

布莱克勒知识分类体系应用实证研究

刘春洁¹ 刘小锋² 蒲明慧¹ 张东军¹

(1. 新乡医学院心理学系, 河南新乡 453003; 2. 新乡医学院图书馆, 河南新乡 453003)

摘要: 以馆员知识转移为研究对象, 通过与馆员进行深度访谈, 了解他们对知识转移的态度和相应行为及其所产生的不同结果。由于馆员的利益与行为模式存在着不同程度的差异, 对知识转移质量与读者需求的匹配度有负面影响。本文证实了布迪厄“知识转移体现理解知识或经验的价值”的观点, 并对布莱克勒知识的5种分类类型在知识转移实践应用中的关系进行进一步的分析和解读。研究证明, 5种类型知识在知识转移过程中经常会出现知识边界的模糊和重叠。

关键词: 知识管理; 布莱克勒知识分类; 知识转移; 知识共享; 图书馆馆员

中图分类号: G251

文献标识码: A

DOI: 10.3772/j.issn.1674-1544.2017.03.006

Empirical Study on the Application of Blackler Knowledge Classification System

LIU Chunjie¹, LIU Xiaofeng², PU Minghui¹, ZHANG Dongjun¹

(1. Department of psychology Xinxiang Medical University, Xinxiang 453003; 2. Library of Xinxiang Medical University, Xinxiang 453003)

Abstract: this paper, by the librarian knowledge transfer as the research object and through in-depth interviews with librarians, understands their attitude and behavior of knowledge transfer and producing different results. Due to the differences of the pattern of interests and behavior of librarians, it has a negative effect to readers demand for knowledge transfer quality matching degree, hence confirms viewpoint of Bourdieu's "to understand knowledge or experience value", and a new understanding the viewpoint for the Blackler's five types of knowledge transfer relationship of practice application at the same time. This research shows that the five types of knowledge in knowledge transfer In the process of moving, the knowledge boundary is often blurred and overlapped.

Keywords: knowledge management, Blackler classification of knowledge, knowledge transfer, knowledge sharing, librarian

1 引言

图书馆经常派送馆员参加各类进修和培训, 不仅增加了馆员学习不同技术或方法的机会, 而且提供了超越自我知识和其他馆员知识的基础。其实, 进修与培训是进入潜在知识边界进行跨边

界学习的独特方式。而知识边界能“在不同的学习领域, 不同的观点满足和出现新知识的可能性”^[1]; 跨边界学习能在相当大的范围内产生知识转移。随着图书馆规模的不断扩大, 读者需求的层次呈现多样化。为适合这样的发展背景, 图书馆为馆员提供了进修或培训的机会, 使知识转

作者简介: 刘春洁 (1989—), 女, 新乡医学院心理学系在读硕士研究生, 研究方向: 应用心理学; 刘小锋 (1963—), 男, 新乡医学院图书馆副研究馆员, 管理学硕士, 研究方向: 知识管理; 蒲明慧 (1989—), 女, 新乡医学院心理学系在读硕士研究生, 研究方向: 应用心理学; 张东军 (1979—), 男, 新乡医学院心理学系副教授, 医学博士, 研究方向: 临床心理学、心理学相关法律与伦理 (通讯作者)。

收稿时间: 2017年2月12日。

移具有了周期性流动的特点。但是，我们发现有些馆员经过进修或培训后，不能将学到的知识与同事进行知识的共享，反而产生知识回避性的现象有此即他们所学到的知识演变成个体的隐性知识，成为保护个人权益的砝码。

1995年，布莱克勒（Frank Blackler）指出知识的概念是复杂的并与组织理论密切相关，并结合知识在组织中的镜像提出5种知识类型，即具体化（Embodied）、内嵌化（Embedded）、头脑化（Em-brained）、文化化（Encultured）和编码化（en-coded）^[2]。这5个类型基本涵盖了知识存在的不同形态，并从不同角度对知识进行多维视角的探析，体现了知识在转移中的复杂性、模糊性和重叠性。本文将根据对新乡医学院、河南师范大学、河南科技学院、河南工学院、新乡学院等5所高校图书馆馆员进修培训后的访谈，借鉴布莱克勒的知识分类类型，对馆员隐性知识转移进行进一步的分析和解读。

2 访谈调查

本文的调查采用访谈法，其形式是半结构化的。访谈对象是图书馆馆员。设计的访谈内容能引起被访者积极思考、提出意见和感兴趣的话题，而不是先入为主的话题（表1）。新乡医学院、河南师范大学、河南科技学院、河南工学院、新乡学院等5所学校图书馆共有馆员350人接受了访谈。其中，按专业职称划分，研究馆员8人，副研究馆员50人，馆员216人，助理馆员58人；按学历划分，硕士102人，本科113人，专科67人。在这些人员中，98人参加过进修或培训（占28%）。通过对馆员知识转移态度的调查，其调查结果如表2所示。

3 访谈案例

首先采访了新乡医学院、河南师范大学、河南科技学院、河南工学院、新乡学院5所高校图书馆馆长，他们一致认为转移知识对图书馆是有用的，但是馆员知识转移行为和实际并非一致。河南师范大学图书馆馆长认为原因之一是馆员拥

表1 访谈提纲

序号	访谈问题
1	进修返回后对知识转移的看法
2	你愿意把自己的知识与同事共享吗
3	你认为影响知识转移的因素有哪些
4	你对某知识感兴趣后会放弃其他知识的学习吗
5	你认为体现知识更容易转移吗
6	你认为嵌入型和文化适应性知识容易学习吗
7	你认为在获取智力型知识和体现型知识方面需要专业培训吗
8	你认为知识编码化更能促进知识转移吗
9	同事的频繁交流是否能达到知识转移
10	对知识转移来说，你需要正式还是非正式场合
11	你的职位影响知识转移吗
12	你会通过什么方式进行知识转移，如微信、QQ等
13	如果你需要某种知识，会采取什么方式获得

有不同的业务背景，有的馆员在第一次进修返回后，就出现了技术收敛现象。随后，我们对5所图书馆的34名馆员进行了访谈。结果20%的馆员在进修后均有不同程度的技术收敛。

在体现知识认识方面，85%的馆员认为，“观察实践操作是学习的重要形式，它能体验或能获得更多的知识”，“当你观察到类似的操作、服务和解决方案时，可以真实地看到并模仿”。这说明大部分馆员是赞同通过实践获得知识的。

随着互联网知识的快速变化，馆员之间的主要区别在于能否做一个致力于不断学习的馆员。对于文化适应和嵌入知识，大多数馆员认为，通过进修和培训学到了不同的知识和方法。有8%的馆员表示：图书馆需要以反思知识的角度来比较不同的系统和文化问题。

河南科技学院图书馆馆员B回答说：“虽然我参加过3次培训和进修，但晋升的压力阻碍了和其他馆员的交流。”馆员C说：“我没有明显的知识转移倾向，但还是或多或少地进行了一些知识传递。”关于智力型知识，大部分馆员认为，知识是社会的和可以共享的。在知识转移意愿问题的访谈中，馆员D说：“关于我的知识、经验和技能，希望管理者请我去讲课。”馆员F是最积极的馆员，他向同事介绍了新的知识和方法，然后和同事一起工作并一起学习。他还响应同事的建议，

表2 馆员知识转移类型的态度表现结果

知识学习返回后表现	知识转移态度类型	结果
对某一具体知识感兴趣而拒绝吸收其他知识	收敛封闭型	不积极
强调体现知识的获取, 真实的看到它并模仿	体会型	不积极
认为学习智力型知识或体现知识的获取需要专业培训	障碍性	不积极
认为嵌入式或文化适应的知识容易学习	选择性	不积极
学习获得了开放性的新思路	思考性	积极
同事之间缺乏交流和知识转移	局外人	不积极
通过进修改善了自己的自信	增长型	积极
我能积极地进行知识转移	转移型	积极
想更好地发挥自身知识需要资历和职位	依赖型	不积极
我会采取“收购”的方式获取知识	交易型	积极
我虽然很希望想把学习到的知识进行转移, 但受到同事的猜疑	谨慎型	不积极
我认为只要自己积极寻找切入方式, 就可以得到同事的认可	激进型	积极

利用微信方便同事获取隐性或显性知识。这说明, 隐性知识转移还是比较常见的, 不一定需要正式的场合, 只需要一个简单的组织态度或与同事交谈就可以获取。知识转移有不同的方法, 无论得出的结论是积极的还是消极的, 都可以比较任何学习机会, 可以考虑日常工作惯例和发现做事情的新方法。当然, 知识转移有时也会遇到障碍。

以上的调查访问, 说明馆员的经验是他们的社会和文化资本的条件, 有选择性的知识转移将成为组织发展的障碍。了解缺乏组织的开放性是对外部知识转移的障碍、权益关系的交织、文化资本和有争议的知识、汲取嵌入式知识^[3]和识别周围个人立场等的挑战^[4]。如有的馆员说: “我所学到的知识或经验同事们可能曾经使用过, 许多人因为各种原因怀疑我的热情, 甚至提出挑战。”图书馆不同的管理方式需要不同的思维方式, 虽然有时很难把新思想应用到工作之中, 但如果你积极寻找切入的方式, 就可以得到组织或同事的认可。

4 影响知识转移的因素

影响知识转移的障碍因素有很多, 诸如技术收敛型、思想开拓型、强调体现知识的获取型、嵌入式知识和文化适应知识认知型、学习障碍型、人际关系型、激进型等。现把不同的观点和态度分为 N_1 、 N_2 、……、 N_{10} 和 W_1 、 W_2 、 W_3 、 W_4 理清其关系, 如图1所示。

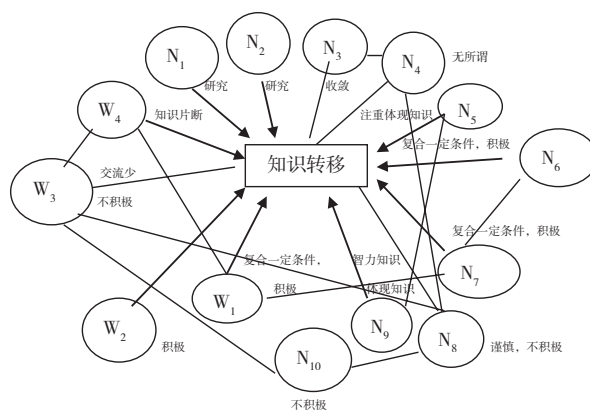


图1 被访谈馆员知识转移导图

通过这些获取知识类型以及知识转移态度和相应的结果, 说明知识转移还是主要集中在智力型知识层面上, 有些馆员已经无法进行知识转移, 因为他们已经走向了单向学习的道路^[5]。因此, 可以更好地理解在馆员知识转移实践中布莱克勒隐性知识的5种类型经常出现模糊和重叠的现象(图2), 也更好地理解Kelly和Lusis^[6]证实布迪厄的观点, 即知识转移体现理解知识或经验的价值。

访谈案例表明, 在特定的环境下, 图书馆读者服务要求馆员具有实际工作的思维和积累学习。一般来说, 馆员知识具体化基本上由4个动作组成: 分析、联想、解读和类化。馆员对读者的兴趣(技术的认识兴趣、实践的认识兴趣和解放的认识兴趣^[7])进行分析, 就形成了主体的初始表征, 即进入了解读者所需的初始状态和目

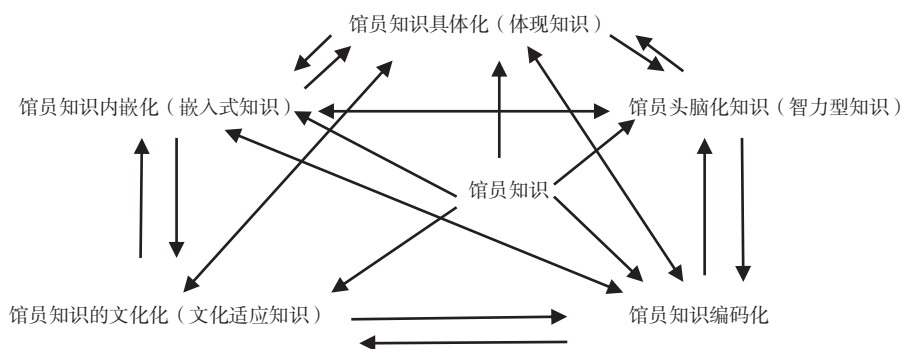


图2 五种知识类型在馆员知识转移实践中模糊和重叠

标状态。联想则为读者服务寻找和提取线索和思路，激活馆员大脑相关知识结构，将读者所需相关知识部分与知识结构的相关知识进行部分的适当匹配，形成一个知识关联的概括，把书本知识从客观意义层面转化为心理意义层面，以此开展有效的读者服务。它要求馆员在学习过程中自觉地把新旧知识结合起来，加强新知识的组合、转化，这是馆员在读者服务工作中的知识具体化或体现知识的表现。知识的内嵌化特别适合在研究知识的流动性方面，因为馆员尤其是学科馆员能认识到读者所需要的知识范围，如技术技能、学术知识、文化知识、管理知识和管理技能。对于馆员的头脑化知识来源，主要是馆员的基础学习，如在先进机构进修、培训并参加高水平会议的学习。随着技术的进步，人们已经知道某项技术，但只有在知识和文化乃至技术都准备好了，这项技术才能成为日常工作的一部分。

（1）培养馆员的责任

虽然馆员培训和进修有利于馆员知识的大量流动，能够扩大了解图书馆地理范围的信息服务的流动性周期，但忽视了馆员在文化和知识差异上的障碍，从而影响图书馆发展和提高读者服务的水平。因此，培养馆员学习的责任，即有效的知识转移需要由同事—同事、陌生人—熟人（朋友）连续移动^[8]产生新的知识增量，这样有利于获取组织内的知识文化适应和嵌入知识。除在内部开展资深馆员和初级馆员之间进修指导性知识交流外，还必须承认外部知识嵌入。另外，馆员参加进修和培训的学习，首先不是馆员自由的学

习，而是肩负着满足图书馆和其他馆员以及读者的多层次需求、帮助组织制度的实施和解决问题的实践任务。其次是培养馆员具有好的知识结构和知识流动的对称信道，使馆员知识从“少”到“多”，从“专”到“泛”，适应目前的图书馆服务系统，以更好地服务读者。

（2）挖掘馆员学习和转移知识的潜力

馆员的知识流动是否需要提供有选择性和独特的学习渠道进行知识转移，这是值得探讨的问题。作为个人智力型和体现知识的方式，可以通过事件进行转移^[4]，如通过观察或学习、参加咨询服务传输一些知识。相反，文化适应和嵌入式知识是特定形式的社会情境的知识，是植根于个人或组织之间的一个社会化过程，社会多种因素的影响，限制了这些知识流动与传递，即缺乏和同事分享。然而，尽管他们缺乏对知识共享的理解，但是在图书馆文化的制度下，他们为适应这种文化，即使不能自愿进行知识转移，也会被迫在“截断的文化情境”下和其他人讨论他们的知识碎片，即适应某种环境的嵌入式知识转移。这也说明，在不同的系统和文化情境下可以增加馆员的潜在知识转移行为。为馆员提供进修和培训机会，关键就是要培养馆员具有学习和转移知识的潜力。

（3）对知识转移的理解

虽然图书馆强烈希望得到馆员的知识转移，但因知识转移具有形态和自我权益性，馆员知识仍存在复杂性和不对称性以及知识转移边界的问题。在某种程度上，隐性知识是个人资产，馆员

利用这些资产将会获取一定的回报。无论这些资产是组织需求还是个体需求,知识转移取决于他们特定的行为,而这种行为和他们的社会地位、地理位置和资历有关。对于这种情况,图书馆标准和管理方法就显得至关重要。由于图书馆规模、管理决策(包括管理策略、风格和个人的行为影响学习和知识转移等)以及馆员掌握知识程度的不同,馆员利用外来知识转移需要最大限度地连接和开放。对有相关的知识归属(个体或组织)和知识转移的障碍,要进行可接受性和适宜性^[5]的管理。事实上,馆员进修、培训后,其知识转移可能会遇到实质性的障碍。加大馆员进修或培训可以使馆员有更多的机会改变其他馆员获取文化适应和适宜性的嵌入知识,并有助于解决相关的问题。

5 结论与建议

在知识的组织中,最常见的知识是隐性知识和显性知识。它们往往是嵌入性的,不仅出现在文件和存储库,也存在组织常规和流程、做法和规范之中^[8]。Nonaka和Takeuchi认为,隐性知识和显性知识需要经常同时发生转移^[9]。在研究知识转移的方法和观点上,Evangelista认为,显性和隐性两种类型的知识转移应单独检查。因为影响隐性知识转移的因素可能不会影响转移隐性知识。反之,影响显性知识转移的因素可能也不会影响转移显性知识^[10]。

本文通过访谈馆员知识转移案例,借用布莱克勒的知识类型应用于馆员知识转移类型的研究,希望深入了解和发现馆员的知识流动性对知识转移效果的影响。在考虑知识转移的复杂性和馆员偶然性知识转移方面,5种知识类型在馆员知识转移中出现模糊和重叠是显而易见的。由于馆员的利益与行为模式存在着不同程度的差异,使图书馆服务的质量在读者需求方面出现了较低的匹配度。虽然有相应的激励机制、制度和政策,但这些机制、制度和政策置于馆员知识转移的整体框架内后,馆员的感知和知识转移行为的

冲突将会抵消这些机制、制度和政策的效能。为解决和鼓励馆员知识转移提出以下几点建议。

(1) 建立馆员多样化知识转移导向保障措施。建立以读者服务工作为导向的馆员知识转移相关政策和制度,相关具体措施要从“有形保障”向“无形保障”转化^[7]。当前,关于知识转移的机制、制度和政策以及鼓励、奖励等方面在对有形保障支持前提下,需要逐步加强对知识产权保护、馆员培训等无形保障的支持力度。应根据馆员知识自身特点,辩证看待5种知识的相互关系,有侧重地关注馆员多样化知识转移的能力,在完善图书馆服务流程和规范制度的基础上,逐步加强馆员创新素养的成长与发展,促进并形成馆员长期地、自愿地转移知识。

(2) 完善不同渠道的知识转移管理,满足馆员价值取向需求。有研究证明,当外派人员所学的专业知识隐性程度增加时,跨文化沟通能力通过促进专业知识学习能提升任务绩效的间接效应^[11]。因此,加强对馆员不同偏好点进行充分沟通,完善知识转移渠道,满足馆员的价值取向需求,才能降低个体权益与集体权益、知识获取和知识转移的冲突程度。通过适当对馆员进行动态调整,激励馆员提高知识转移质量,进而提升知识转移效率。

(3) 优化馆员培养与考核制度,强化馆员综合运作能力。工作中的制度束缚能提高馆员有效承担知识转移职能。因此,应制定知识转移的评价指标体系,对馆员进行分类、分级评价与考核,强化馆员信息素养与考核制度,提升馆员转移能力与经验。在实践中,强化馆员综合运作能力,凭借馆员的专业能力主导技术和科研工作,增强知识融合度。如智力型知识在学习中非常重要,如果缺乏与文化制度适应和嵌入式知识学习方面的融合,就会影响智力型知识转移的效率和效果^[12]。

(4) 加强馆员知识流动性,解决学习障碍。Awang等发现沟通信息和沟通技术对沟通效果与知识转移能力有积极的作用^[13]。由此可见,外派

进修人员与馆员的沟通满意度在加强馆员知识流动性和解决学习障碍方面有着重要的作用。虽然进修或培训是针对小范围或少数人,但图书馆管理者不能把那些没有进行过进修或培训的馆员边缘化。图书馆管理者要充分体现馆员的价值观,要将知识管理系统连接到馆员的社会背景和文化资本层面。在馆员知识的编码化或隐性知识转移的形式方面,只要是涉及现有知识管理系统内的微小变化,就能随时更新知识管理系统,从而增大馆员知识转移的机会。

(5) 营造图书馆文化氛围,体现馆员职业标准。组织文化对知识转移有效性有显著影响。知识转移过程离不开知识的交流、反馈、共享,要求淡化双方等级观念。在建立相互尊重、亲密和谐关系^[14]的基础上,建立馆员知识流动从“更多”到“理想”的知识转移模式,把馆员知识的流动性看作是知识转移的一个重要手段,以此理解知识转移的复杂性。在访谈中发现,馆员通过进修或培训在不同程度上可能改变他们的社会地位和文化资本。这样很容易使其他未接受进修或培训的馆员遇到学习障碍,并使他们感觉自己成为“局外人”^[3-4]。面临个体文化与组织文化的“文化距离”,组织应构建学习导向的组织文化,创造信任、和谐的氛围,形成开放性、适应性、成长性的知识交流与共享机制^[14]。管理者应该分析他们不同的期望,营造图书馆文化氛围,注重组织文化对知识转移的有效作用,让馆员懂得对图书馆的贡献是体现馆员的职业标准,知识转移是一种义务,使其他馆员可以通过知识共享达到继续学习的目的。

参考文献

- [1] WENGER E. Communities of practice and social learning systems[J]. *Organization*, 2000, 7(2): 225-246.
- [2] BLACKWELL. The Blackwell handbook of organizational learning and knowledge[M]. New York: Oxford University Press, 2002: 38-53.
- [3] NEMEC J, LAWSON C. Health policy in Slovakia and the outcomes of health care reforms: 1989-2003[J]. *Journal of Comparative Policy Analysis*, 2005, 7(1): 49-71.
- [4] WILLIAMS A M. International labour migration and tacit knowledge transactions: a multi-level perspective[J]. *Global Networks*, 2007, 7(1): 1-22.
- [5] BUCHAN J, DOVLO D. International recruitment of health workers to the UK: a report for DFID[J]. *Health Policy and Development*, 2004, 2(3): 180-182.
- [6] KELLY P, LUSIS T. Migration and transnational habitus: evidence from Canada and the Philippines[J]. *Environment and Planning A*, 2006, 38(5): 831-847.
- [7] 哈贝马斯. 作为“意识形态”的技术和科学[M]. 李黎, 郭官义, 译. 上海: 学林出版社, 1999: 128-133.
- [8] BERGER P, LUCKMANN T. The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge[M]. London: Penguin, 1966: 45-46.
- [9] NONAKA I, TAKEUCHI H. The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation[J]. *Long Range Planning*, 1996, 29(4): 592.
- [10] EVANGELISTA F, LE N H. Organizational context and knowledge acquisition in IJVs: an empirical study[J]. *Journal of World Business*, 2009, 44(1): 63-73.
- [11] 徐笑君. 外派人员跨文化沟通能力对工作绩效的影响研究: 专业知识学习的中介效应[J]. *研究与发展管理*, 2016, 28(4): 87-96.
- [12] BLACKER F. Knowledge, knowledge work and organizations: an overview and interpretation[J]. *Organization Studies*, 1995, 16(6): 1021-1046.
- [13] AWANG A H, HUSSAIN Y, MALEK J A. Knowledge transfer and the role of local absorptive capability at science and technology parks[J]. *Learning Organization*, 2013, 20(4/5): 291-307.
- [14] 李小聪, 王惠. 组织内部知识转移有效性影响因素研究: 基于组织社会化早期员工的视角[J]. *技术经济与管理研究*, 2016(4): 55-59.