

图书馆如何进行知识共享*

How to Share Knowledge in Library

周九常 付永华

Zhou Jiuchang Fu Yonghua

摘 要 从知识提供方的角度来看,图书馆知识共享可以概括为三件事:说出来、写出来、做出来。其中说出来具有知识共享的在场性,写出来具有知识共享的间接性和规范性,而做出来则具有二重性,有的结果可以间接共享,有的操作需要现场观察。参考文献6。

关键词 图书馆 知识共享 隐性知识 显性知识

Abstract: From the point of the knowledge provider, the knowledge sharing of library can be summarized as follows: speaking, writing and doing. Speaking is of the being present of knowledge sharing. Writing is of the indirection and the normativeness of the knowledge sharing. And doing displays the duality. That is to say, some results can be shared in an indirect way, but some operations need the field observation.

Keywords: Library; Knowledge Sharing; Tacit Knowledge; Explicit Knowledge

时常见到一些有关图书馆知识共享的论述,把这个问题说得过于复杂,方方面面都要考虑,都要涉及,但实行起来却比较困难,可操作性不强,让人无从下手,比如要考虑图书馆的知识共享战略、环境问题、组织变革和调整、领导、文化、流程、制度、IT技术、馆员云云^[1,2,3]——很多情况下是把企业管理领域中的知识转移与共享的理论、方法直接“拿来”。这种由营利性组织到非营利性组织的理论移植,往往出现“水土不服”的现象,因为两者毕竟是性质完全不同的组织。其实,图书馆如何进行知识共享,说复杂也复杂,说简单也简单,在我们看来,站在“知识提供方”的立场上,用九个字可以概要地表达出来:说出来、写出来、做出来。当然,这里所说的知识共享,指的是隐性知识共享,而非显性知识共享,因为显性知识共享是图书馆的一项基本职能,表现为图书馆的日常服务工作,对此,学术界已有大量论述,本文不再涉及。

1 说出来

说出来,就是把你的想法、思路、结论等以言传的方式表达出来,与听者共享。一般来说,从效果上看,同层次(级别)、同部门的馆员之间更容易说出来,因为他们有基本相同的工作,大抵会遇到相似的问题,面临相似的任务,因而有相互交流的需求,有共同的话题,有共同的语言,交流起来比较顺利。比如馆长之间交流办馆经验,部主任之间交流本部门的业务和管理经验,一般馆员之间交流具体的工作经验。而一般的会议在人员邀请上也考虑到这一点,多采取分类邀请的办法,比如馆长会议、部主任会议、技术骨干会议等,显然这是基于“物以类聚,人以群分”的思路来操作的,因为同类之间,同阶层人群内部,说出来容易,听起来方便,利于知识共享。

“说出来”,对听者而言,有时候是知识共享,有时候又是一种请教,而“请教”说到底还是知识共享,比如为何近来到馆人数明显减少,为何读者

* 本文系河南省高校科技创新人才支持计划“图书馆知识共享的平等性问题研究”(项目批准号:201006)、河南省社会科学规划项目“图书馆知识共享空间构建研究”(项目批准号:2010BZH003)成果之一。

的投诉事件突然增多,在独自思考无解的情况下,把这个问题说出来,就是提出问题,向同级别、处于相似环境中的其他图书馆同行请教,看他们为何没有出现这样的情况,分享对方的经验。当然更经常的情况是,大家不说谁向谁请教,谁向谁传授,不分老师和学生,而是共同探讨,一起分析背后的原因,看是短期的偶发因素导致,还是长期环境变化的结果,这其实是一种双向知识共享。

从知识共享的角度上说,说出来要考虑的主要问题有:第一,为什么要说出来。有问题导向或任务引领吗?共享本身就是一个足够的诱发因素吗?说出来有什么好处或者有什么坏处?图书馆领域中的“非营利性共享”可以排除功利思想、机会主义吗?“说出来”可以带来荣誉感的满足和一定的物质回报吗?第二,对谁说,说的对象是否确定。这个问题很重要,须知,如果听者选择不当,就是对牛弹琴;如果说者有心,听者无意,必然是浪费口舌。这里首先要确定听者的需要是什么,尤其是当前最想听的是是什么,要根据听者的需要来说。但是这也不能过度理解,不能变成“只捡好听的说”,不能只是阿谀奉承之词。此外,在说的时候还要注意语气、态度,要有亲切感,诚恳谦虚,创造和谐的氛围,让对方感觉到你在用心地对他说,这样,他才感觉顺耳,听起来才入心,从而到达共享的效果。第三,在什么场合说。不能逢人就说,那样就给人“好为人师,就显你能”的印象。这里要考虑的重要问题是区分正式场合和非正式场合,如是非正式场合,可以说得自由一些,则共享起来也比较随便,但效果可能无法保证;如是正式场合,就要中规中矩地发言,必要时可以提前拟就讲稿。第四,什么时候说,在哪个时间点是最佳机会。最佳时间点的把握一方面取决于相关活动的既定安排,另一方面也取决于听者的状况。第五,怎么说。这是说的艺术和技巧的问题,要考虑如何富于表现力和感染力,以达到共享的最佳效果,如果做不到这一点,起码也应该说清楚,讲明白,让别人听得懂。这其实也是一个说的清晰度的问题,说的有没有水平,有没有与听者深入互动,直接关系到听的效

果,这要求发言者要充分调动一切积极因素,比如利用肢体语言与动作来加强和烘托。当然作为共享的对方,听的一方,如果要达成理想的知识共享,也要有所行动,要听进去,记心上,为此要采取一定方法和手段,比如录下来、记下来,或者考虑到将来可能的需要,根据重要性程度,有选择地进行记录,或者进行录音、录像,等等。这样将来不管是自己需要还是与他人共享,都可以方便地进行提取。

在图书馆员中,管理层领导,包括馆长、副馆长、书记、副书记等人,因工作需要,经常扮演发言者的角色,他们有许多“说出来”的机会,从而也培养了“说出来”的能力,这是工作岗位的先天优势所造成。领导们最经常“说出来”的场合是馆内的会议,有党务方面的会议,有业务方面的会议,也有其它方面的会议。在会议上,他们有时是布置任务,提出要求,并希望听者反馈自己的想法,比如有没有困难,需要什么资源,希望得到哪些部门的协调和配合,等等,你来我往,双向互动,会议这样开下去,将逐渐变成一种如何“解决问题”的讨论,“领导者”的角色在不知不觉中淡化,知识共享就能够很好地进行。在有些会议上,领导们不过是传达上级的指示精神,承担“传声筒”的角色,尽管也可能包含自己的理解,但仍不过是一种单向的“传达”,听者理解、领会了,则共享的目的就算达成了。对于一般图书馆员来说,在业务学习和交流时,也要大胆地说出来,表达自己的观点和看法,借以吸引他人参与讨论,从而印证自己的观点和看法是否正确,或者把工作中遇到的难题以直接提问、请教的方式说出来,或许能够立即得到解答,即使不能,也可能对解决难题有所启发。一般馆员通常“说出来”的渠道体现了非正式交流的特点,比如在工作中遇到问题,随时可以请教身边的同事;在一些自然形成的“兴趣小组”中,大家可以无拘无束地发言;在网络论坛中,可以“自由自在”地根据自己对某个问题的理解发表意见。如此等等。一般来说,在这样的发言中,大家没有身份、地位上的差别,因此在交流中是平等的,这易于激发大家的发言热情,在交流中碰撞出智慧的火花,使知识共享能够深入进行,甚至达

到一种出人意料的结果,因此,图书馆应当鼓励这种交流方式,多提供一些交流的场合,给普通馆员创造更多的“说出来”的机会。

在说与听之间的共享关系中,有时“如何说出来”也取决于请教者,“如何提问”一定程度上决定了对方如何回答,问的水平影响知识共享水平,问的技巧关系到对方说出来多少或者说出来的质量,而且,随着问答、互动的推进,持续提问的水平会影响对方回答问题的深度。比如一位馆长,遇到另一位办馆非常成功的馆长,并想分享他的成功经验,如果问“我该如何把我的图书馆搞好”,这很可能让对方难以回答(尽管他愿意支招),因为问题提得很笼统、很突兀,他不知道从何说起。但如果换一个方式提问,情况就会不同。最好先向他介绍在本馆管理中遇到了什么问题,目前采取了哪些措施,对本馆的未来有什么预期,然后再提出上面的问题,对方就比较容易回答了,这样就可以成功地分享到办馆经验。

2 写出来

就是把自己的心得体会、经验教训以“书面”或电子文档的方式表达出来,以便以间接的方式与任何可能的读者共享。之后还要对它进行规范化处理,按统一的文档格式进行加工,为数字化保存和长期利用打下基础;也可以对之进行提炼、升华,进而吸纳到本馆的政策、制度层面,成为图书馆管理的重要依据,则此时,这种写出来的东西不仅可以供图书馆管理层共享,也可以供一般馆员共享,而且可以和别的图书馆共享,这表明,这种知识共享具有明显的间接性和持久性。

写出来,对一个有一定研究能力,有一定写作经验的图书馆员来说,在时间、精力许可的情况下,把自己的工作经验、所思所想进行总结、凝练,形成理论研究的成果,这并不是一件特别困难的事情。写出来的关键在于动力问题,一开始,动力主要来自评职称,要评职称,要发表文章,就必须写出来;不是一般地写出来,而是要高水平地写出来、发表出来,从而实现大范围的交流共享。当然,这个动力不会持久,一旦职称评到最高级——研究馆员,这方面的动力就消失了。在此

情况下,图书馆要施加一定的推动力,给以适当的激励,或者鼓励馆员写文章,参加学术会议,或者对其发表的高级别文章给以物质或精神上的奖励。再者,鼓励馆员申报科研项目,一旦获得项目,要按期完成,就必须“写出来”。当然这说的是学术性比较强的东西,除此以外,图书馆要把“写出来”与具体工作相结合,比如以某种专项任务的方式下达,以某种小型项目的方式实施,从而促使相关者把自己的心得体会、工作经验写出来,尽管学术性不强,也力争使他们写出来(因为这些东西对本馆非常实用),形成工作总结、业务报告、操作指南,等等。

对于图书馆领导层而言,因为他们比较忙,除了馆内的业务管理,还要广泛参与系统内部、馆际之间以及其他交流和相关文化活动,因此,尽管他们拥有很多有价值的图书馆管理知识,有值得推广的成功经验,但因为事务繁忙,却没有时间写出来^[4]。这个时候,可以采取的对策有以下几点:一是通过合作的方式写出来,比如馆长说思路,合作者依照这个思路写成文章,这相当于导师和他们的研究生合作研究,共同发表论文;二是起码能够让领导说出来,让他人记下来;;三是创造适合的议题,比如由上级主管部门或者图书馆学会组织其参与会议,让其发言,要求其提供文章,诱发甚至一定程度上“逼迫”其写出来。领导一旦参与,就不会会把一般的见解写出来,而且会把真知灼见写出来,这样才能登台发言,才能体面地讲出来,或者在会议论文集和正式刊物中登出来。

对于图书馆的中层领导——部主任来说,作为中坚力量和业务骨干,一方面要做具体的工作,另一方面也要做好本部门的管理工作,一般而言,其繁忙程度,尤其是外事上的繁忙程度不如馆长,这给其坐下来“写出来”提供了有利的条件。

写出来,不能是随随便便地写出来,不能像在网络论坛上、微博上那样自由自在无所顾忌地发言。要想和全国,甚至全世界的同行们交流,就必须以“学术共同体”一致公认的格式写出来,因为我们有所属的专业领域,要用专业领域在自身历史发展中形成的一套专业术语来表达,要说内行话,而不能说外行话,要用圈内人都能懂的语言写

出来,而不能用贩夫走卒、引车卖浆者的话“原生态”地写出来,不能用村俗俚语或江湖黑话写出来。也就是说要参与具有公共性的学术讨论,需要一定的学术训练,跨越一定的门槛^[5]。这说的是内容。其实不仅是内容,发表论文在形式上也要遵从所谓的学术规范,比如引用、注释、参考文献标示等,都要符合要求。同样,写出来的东西要想更长时间(当然也是更大范围)地为他人所利用,从技术上讲,也要遵从一定的格式,形成规范化的文件,然后经过加工处理,存储到图书馆的知识库中。

3 做出来

做出来,就是按照要求,规范、高质量地推出成果(比如书目成果),或者圆满地实施了某个项目(比如图书馆信息系统、数据库系统等)。做出来,首先是为了干好自己的工作,完成所承担的任务,解决所面临的问题;做出来,不是一般性地做出来,而是要漂漂亮亮地做出来,做得多快好省,做得过程顺利,做得结果出彩,达到或超过预期目标。做出来,就为同事或同行(潜在的共享者)的借鉴、学习奠定了基础。做出来可供学习、共享的情况有两种:一是动态展示,学习者前来现场参观、考察,学习其过程、操作乃至某个动作^[6],比如参观图书馆门禁系统的使用,参观技术人员对知识库建设的演示,参观知识共享空间的构建和利用,等等;二是静态呈现,学习者观看“做出来”的成果,比如你的图书馆特色馆藏比较出名,里面有体系完善的地方文献,有珍本书、善本书,这些都是藏书工作长期积累的结果,是“做出来”的成果,它静静地摆在那里,处于知识共享的“准备态”,等待同行取经者或利用者的到来。在实际工作中,面对前来取经、参观的图书馆同行们,特别是领导,图书馆一般先在会议室里介绍自己的经验,有的采取领导介绍结合业务骨干访谈的方式,有的采取比较正式的PPT解说的方式,然后再带领参观者到工作现场,两者相结合,效果更佳。

对个人独立做出来的,如果其技巧性、操作性比较强,要分享他的成功经验,比较好的方式

是到现场观摩;而对于多人协作做出来的,比如图书馆数据库系统建设,要分享他们团队的成功经验,最好的方式是现场观摩和技术部门负责人汇报相结合;对于程序性比较强的事务,比如图书馆的采购工作(确定需求——查重——填写订单……),可行的共享方式是请其负责人来传授经验,或者直接借阅其工作资料;对于智力性比较强的工作,比如参考咨询工作,要分享其成功经验,最好的方式在于直接向咨询员请教,也可以通过网络交流的方式学习;对于图书馆管理工作,要分享其办馆经验,一般可以通过馆领导会议,利用大家接触的机会,在非正式交流中学习。

做出来,做得好,做得典型,有示范意义,不仅为自己,而且为图书馆行业、为社会提供了新鲜经验,为此,做出来以后,要让别人看到,让别人知道,要宣传出去,从而为共享做好准备。当然,从另一方面来说,学习者在日常工作、生活中,要睁大眼睛,时刻留心,善于发现,慧眼识别,寻找到可供自己学习、借鉴的榜样,一旦发现,觉得可行,就要创造条件,及时沟通联系,谈妥学习、共享的具体方式、方法。

和说出来、写出来不同,做出来受共享者的直接和间接的影响比较小,甚至可以说没有什么影响,因为做出来是为了完成个人、本部门和本单位的工作,并没有也不需要考虑别人,尽管可以成为一个榜样、一个典范,但本身不是为了成为别人学习的榜样,不是为了取悦、方便别人来共享,如果立意如此,那就偏离了主题,显得过于功利化。做出来,做得好,不过是为他人共享成功经验提供了可能而已。

4 结束语

本文把图书馆如何进行知识共享归结于做好三项事情:说出来、写出来和做出来。其中“说出来”和“做出来”具有“在场性”或“临场感”(严格说来“做出来”仅部分具有“在场性”或“临场感”),要考虑听者和观察者的观感和反应,而写出来则是把隐性知识转化为显性知识,使知识清晰化,有利于更大范围和更长时间的知识共享。

(下转封三)

· 数字图书馆推广工程:实证研究 ·

- 山西省数字图书馆推广工程的建设与实践
..... 李璇 李小强 5-054
- 浙江省数字图书馆建设探索与实践
..... 陈晔等 5-060
- 基于云计算的公共数字文化服务技术支持
平台建设——福建省数字图书馆推广工程建设的
探索与实践 陈顺 5-066
- 巩固建设成效,完善服务体系——贵州省数
字图书馆建设与实践 罗静 刘梅 5-071
- 数字图书馆推广工程在区域性数字文化服
务中的探索与实践——以长春数字图书馆为例
..... 朱亚玲 李娜 5-076

· 数字图书馆推广工程:相关研究 ·

- 数字图书馆移动服务体系构建
..... 邢军 徐春霞 5-081
- 全国省级公共图书馆决策咨询服务协作平
台构建与设想 卢海燕等 5-089
- 新媒体环境下的图书馆参考咨询服务——
以国家图书馆为例 王磊 5-096
- 数字时代中国国家书目的探索与实践
..... 廖永霞 毛雅君 5-102
- 古籍数字化与共建共享
..... 梁爱民 陈荔京 5-108

(上接第 55 页)

从知识共享三要素(知识拥有方、知识接受方、共享渠道)的角度来说,笔者主要是立足于知识提供方来进行分析的,尽管其中也涉及知识接受方。下一步,在条件允许的情况下,将尝试分析基于知识接受方的图书馆知识共享(当然其中也不可避免地会涉及知识提供方)。

参考文献

- 1 赵国君. 图书馆知识共享研究述评[J]. 图书馆学研究, 2012 (5): 10-13, 86.
- 2 郑荣等. 高校图书馆知识共享体系的构建研究[J]. 情报科学, 2011 (3): 416-420.
- 3 李川. 论高校图书馆的知识共享[J]. 情报

杂志, 2010 (6): 238-240.

- 4 田志刚. 如何实现企业知识共享与创新? [EB/OL]. [2012-04-18]. <http://www.vsharing.com/print.aspx?id=630171>.
- 5 崔卫平. 阅读的理性[EB/OL]. [2012-04-12]. <http://blog.ifeng.com/article/17577249.html>.
- 6 扬扬. 图书馆隐性知识共享机制研究[J]. 郑州牧业工程高等专科学校学报, 2011 (2): 79-80.

(周九常 教授 郑州航院计算机系副主任, 付永华 郑州航空工业管理学院)

收稿日期: 2012-06-28

