

图书馆隐性知识共享机制研究

田 青

(长春师范大学图书馆 ,吉林长春 130032)

[摘 要]隐性知识对于图书馆的发展具有极高的战略价值。实现隐性知识的共享,可以提高图书馆的竞争能力。本文主要介绍了图书馆隐性知识的内涵、发展概况以及隐性知识的构成要素,分析了图书馆隐性知识共享的影响因子,并构建了图书馆隐性知识的共享路径。

[关键词]图书馆;隐性知识;知识共享

[中图分类号]G250 [文献标识码]A [文章编号]2095-7602(2014)06-0183-04

当今时代,大量的信息是繁杂无序的,而用户对知识的需求往往是个性化的、突发的、难以预测的、复杂的。在此过程中,图书馆员往往需要花费大量的时间去解决问题,来满足用户的需求。拥有越多的经验、能力、感悟等隐性知识,馆员越容易解决好问题,越容易为用户提供满意的答案。同时,馆员也可以利用积累起来的知识去发现新问题,解决新问题,产生新的知识。隐性知识对于图书馆的发展具有极高的战略价值。实现隐性知识的共享,可以提升个人的资本价值,也可以激活组织结构中的创新能力,从而加强图书馆的竞争能力。因此,使图书馆内部的隐性知识得到良好的传承与共享,并与显性知识共同发挥作用,是图书馆实现可持续发展、提高为读者服务的质量与水平、实现增值服务的關鍵。

1 图书馆隐性知识及其发展概况

1.1 隐性知识的内涵

英国哲学家波兰尼于 1958 年在其代表作《个人知识》中提出了“隐性知识”这个概念。他指出,人有两种类型的知识,即显性知识与隐性知识。人们可以通过书面文字、图表和数学公式进行表达,可以被编码化,并且通过一些载体记录和呈现出来的明确的知识,为显性知识;而与其常伴左右的另一类,不能用书面文字、图表和数学公式进行表达的、未编码化的,被称为隐性知识。

随着信息时代的到来,隐性知识为越来越多的人所熟识,而作为人类知识保存和传播宝库的图书馆,却一直忽略了对隐性知识的管理。根据一些专家的预测,在现实社会中隐性知识占知识总量的 90%,而编码过的显性知识所占的比例不到 10%。因此,挖掘图书馆隐性知识、实现隐性知识共享,是图书馆实现更好发展的必要手段。

1.2 图书馆隐性知识的发展概况

在现今的图书馆中,隐性知识是大量存在的,但很多隐性知识没有被人们意识到;而有些被意识到的隐性知识,由于图书馆组织结构不够合理,以及隐性知识不易交流与共享的特性,没有得到很好的延续与传递。从目前来看,大部分图书馆的隐性知识发展得比较缓慢,并且状况不是很好;但也有一小部分图书馆意识到了其中的问题,从而努力地调整自己图书馆的组织结构,以促进隐性知识的共享与显性化。总体来说,图书馆隐性知识发展将成为图书馆发展的巨大动力,只是现在隐性知识在图书馆中的发展还处于初级阶段。

隐性知识是存在于人的脑海之中,不能通过文字、图表和数学公式来表达,不能清晰地说出,个性化程度

[收稿日期]2014-07-01

[作者简介]田青(1976-),男,吉林长春人,长春师范大学图书馆网络技术部馆员,从事图书馆数字化、网络化研究。

很高,难以格式化、规范化,不容易传播与共享,不易被观察与了解的未被编码化的知识。在现实中,隐性知识通常表现为经验、技艺(能)、特长、认知、感知、灵感、信仰、洞察力、预见性、组织文化习惯、团队默契、价值体系(观)等知识。隐性知识既包括个体的隐性知识,也包括群体的隐性知识,还包括从外部环境中获取的隐性知识。与显性知识相比,隐性知识的特点有不易规范性、独占性、不易模仿性、内隐性和难以表达性、指数增长性、不易共享性等。

2 图书馆隐性知识的构成

图书馆的隐性知识是指存在于图书馆馆员个体和图书馆内的各级组织中,难以规范化,无法言明和模仿,信息不易交流传递与共享,也不易被复制或窃取,未编码和显化的知识。图书馆隐性知识的构成可分为以下几种。

2.1 馆员间的隐性知识

馆员间的隐性知识包括:(1)馆员间所拥有的隐性知识,体现在馆员个人身上主要包括馆员服务和工作过程中的经验和能力及其人生观和立场,馆员的学历、知识结构、思维模式、生活阅历、人际关系及个人的理想等,以及在工作中发现问题解决问题的能力、学习新知识及接受新事物的能力等;(2)图书馆各部门中的个体在互动、交流及工作中形成的不可言传的经验,主要表现为各部门馆员间的默契合作和一些特殊的能力技巧,以及馆员们的沟通协调能力和各岗位上约定俗成的工作方法等;(3)图书馆系统的隐性知识,包括图书馆全体员工在图书馆发展中积累起来的共同经验、知识,图书馆员的精神风貌、图书馆的理念、服务态度等。

2.2 图书馆与其他馆之间的隐性知识

图书馆与其他馆之间的隐性知识包括馆际合作经验与技巧等,例如在馆际互借时两馆形成默契度,以及在图书馆联盟中,一个图书馆对另一个图书馆良好的印象和还未表达的一些意见、建议以及几个图书馆间的共同理念等。通过馆际间的交流来获取外部环境中的隐性知识,可以使馆员学习其它图书馆的办馆思想,从而改进本馆的管理模式,实现隐性知识共享,为读者提供更科学化、人性化的服务。

2.3 读者间的隐性知识

读者的隐性知识,是读者在利用图书馆过程中形成的经验、技巧和规律等,如一些经常进入某个或某些图书馆网页的读者,会很熟悉怎样查找各类文献,也能熟练地进入一些数据库,这便是读者长期积累下来的经验。读者的隐性知识还包括交流经验技能获得的隐性知识等,例如在大学里,学校会组织新生参观图书馆,有经验的读者如老师或者高年级的学生向传授新生一些快速、准确查找资料的隐性知识。此外,读者通过网站论坛等工具进行交流,探讨数据库和网站的使用心得,从而也能使很多读者受益。

3 图书馆隐性知识共享的影响因素

隐性知识存在于隐性知识所有者的潜在素质中,因此隐性知识共享受到人们价值观、心理因素和文化程度等的多重影响。就图书馆本身而言,也存在着诸多的影响因素。

3.1 隐性知识维度

隐性知识多以经验、技巧、记忆、灵感等方式存在,人们对其重要性和复杂性往往认识不足,甚至有些隐性知识存在于人脑中,但由于没有遇到相应的问题,一直处于潜藏的状态中。这些未编码的隐性知识不能被显性化,丧失了其应有的价值。同时,隐性知识具有内隐性,需求者常常因为掌握的信息不足,难以找到拥有隐性知识的人,或者由于缺乏工具和手段而无法辨别和获取十分重要的隐性知识。拥有隐性知识的人也常常无法用语言清晰、准确地说出他们的经验和技巧,以及该如何获取,因此会经常出现“我们知道的要比我们所能表达的多”的情况^[3]。

3.2 馆员维度

隐性知识一般是经过长期的实践和积累而形成的智慧结晶,一些特殊的技巧和诀窍更是来之不易,因此拥有者往往不愿意与其他人进行分享。一些馆员由于社会压力或者对他人缺乏信任,不愿意表达自己的想法、经历与感受,怕表达出来以后影响与大家的融洽关系;还有一些馆员有很好的技巧与创意,但为了避免给人妒贤嫉能的印象,往往会隐藏自己的想法,不与其他人共享,导致一些有价值的隐性知识得不到表达。

3.3 图书馆维度

目前,大多数图书馆还没有建立一个以现代技术手段为基础的隐性知识管理系统,很多先进的技术还没有应用到图书馆中。很多隐性知识只是存在于馆员的脑海中,得不到广泛的传递与应用。在为读者进行服务的过程中,很多馆员在重复探索,甚至是重复失败。而且,不同部门的工作人员交流得较少,这在很大程度上限制了馆员的隐性知识的交流与传递范围。

由于对隐性知识的复杂性和重要性认识不足,很多图书馆没有建立完善的激励和鼓励隐性知识共享的机制,使一些很有价值的隐性知识仅存在于馆员的大脑中。因此图书馆应该制定相应的制度,加强对隐性知识的管理,这样才会促进馆员贡献自己隐性知识的积极性,促进馆员积极地进行交流,而不是把自己禁锢在一个圈子里工作。

4 图书馆隐性知识共享的路径

4.1 营造良好的隐性知识交流共享的环境

隐性知识是图书馆的宝贵财富。图书馆应该创造一个宽松的有利于隐性知识交流、传递、共享的环境,形成营造知识向导型图书馆文化,使图书馆内部更加人性化,大家相互帮助、共同进步,使图书馆的隐性知识从显性化到隐性化进行传递。

4.1.1 创造学习型图书馆

隐性知识是一项创造性的活动,它的传播是依靠高效的沟通来实现的。学习型图书馆具有浓厚的气氛,使馆员喜欢接受新的知识与思想,喜欢创新与分享,使他们在精神上达到一个愉悦舒适的程度。建立学习型图书馆可以督促馆员去学习交流,使这种气氛慢慢延伸并渗透到每个馆员的脑海之中,促使其积极主动地获取知识、学习知识。这样也就为发现、认识、共享隐性知识创造了条件,使馆员充分发挥自己的知识水平,从而提高工作效率。在这个过程中,可通过监督考核等方式来督促馆员,从而使图书馆发展成有利于隐性知识挖掘、传递、共享的学习型组织。

4.1.2 创造隐性知识传递的条件

因为隐性知识是无法用语言、图像、公式的方式进行描述的,所以图书馆要为馆员创造隐性知识传递的条件,例如安排老馆员带新馆员,在资深的馆员为读者进行服务时,新馆员可以通过观察、模仿、亲身体验等方式进行隐性知识的学习。同时可以建立真人图书馆,让一些资深员工脑中的知识尽量显性化,将有创意的想法传递给大家,实现隐性知识的共享。加强与其他图书馆的交流,学习知识经验,建立隐性知识地图,从而使图书馆间进行隐性知识共享。读者可以通过博客、社区服务网站等进行交流,获得一些方便利用文献资源的隐性知识。

4.2 建立图书馆隐性知识共享的有效激励机制

对于图书馆员来说,很多隐性知识是来之不易的,加之当今竞争日益激烈,很多人考虑到自身的利益,并不愿意贡献自己的隐性知识。这时图书馆应建立有效的激励机制,使馆员能够自愿地交流共享隐性知识,而不能强行索取。只有这样才能让图书馆拥有更多的创新力量。图书馆可以通过增加薪酬、提供晋升、颁发创新奖和知识服务奖、知识署名制、树立榜样等方法,激励馆员传递、共享自己的隐性知识。同时鼓励馆员挖掘隐性知识,消除他们思想上的顾虑,使其大胆地尝试创新型的开发与探索,使馆员更加有上进心。

4.3 建立图书馆隐性知识共享的交流机制

隐性知识共享提倡主动性,是对人的智力潜在能力的挖掘。图书馆应从以人为本的角度出发,使各个结构组织中的文化相互渗透,在把知识应用到需要的地方的同时,还要加强对员工的创新意识的培养,在图书馆中形成很好的知识流动机制,为读者和图书馆的交流提供更多条件,使读者的隐性知识显性化。图书馆间也可以建立共享平台,将一些隐性知识进行共享,促进图书馆事业的发展。

4.4 建立有利于隐性知识共享的图书馆结构

我国图书馆的结构层次比较多,这不利于隐性知识的传播,给馆员隐性知识的交流与共享带来很大的障碍。因此图书馆应建立一个趋于扁平化的组织结构,使知识交流更加便捷、灵活、快速、高效,使馆员能自由平等地获得知识,传播并反馈知识,形成开放型的、适应性强的管理机制。图书馆也可以实施弹性管理,建立直

接接触任务的工作团队,消除严格的部门界限,使每个馆员都能接触第一手信息,并有权利提出自己的决策方案。隐性知识管理要求把纵向管理结构转化成横向管理结构,从而使灵活度更高,适应性更强。

[参考文献]

- [1]李东林.图书馆隐性知识管理的策略研究[J].情报杂志,2007(6):57-60.
- [2]陈莉华.图书馆隐性知识的管理[J].科技情报开发与经济,2005(11):5-6.
- [3]李长玲.隐性知识共享的障碍及其对策分析[J].情报理论与实践,2005(2):129-131.
- [4]龙艳军,邹香菊.我国图书馆隐性知识管理研究综述[J].情报探索,2011(7):27-29.
- [5]施素珍,汪琼.图书馆隐性知识管理模式初探[J].图书馆,2005(6):79-81.
- [6]曾湘琼.图书馆隐性知识管理探索[J].图书馆,2006(1):80-83.
- [7]雷金民.试析图书馆隐性知识管理[J].职业时空,2007(6S):65.
- [8]施雁冰.图书馆隐性知识及其管理探析[J].农业图书情报学刊,2008(12):199-201.
- [9]刘志国.我国图书馆隐性知识研究述评[J].山东图书馆学刊,2013(1):14-18.
- [10]王晨俊,叶春峰.图书馆隐性知识的导出与知识创新[J].当代图书馆,2013(1):12-14,37.
- [11]马丽.Lib2.0环境下的图书馆隐性知识转移[J].科技视界,2013(12):98-99.
- [12]杨云芳,程莲娟,吕永红.高校图书馆隐性知识的开发与传播途径研究基于真人图书馆活动的思考[J].浙江师范大学学报:社会科学版,2013(3):116-120.

Study on the Mechanism of Sharing Tacit Knowledge in Library

TIAN Qing

(Library of Changchun Normal University, Changchun Jilin 130032, China)

Abstract: Tacit knowledge has a very high strategic value for the development of the library. Sharing the tacit knowledge is helpful to strengthen the competitiveness of library. This paper mainly introduced the connotation and elements of tacit knowledge in library, and built the path of sharing tacit knowledge in library.

Key words: library; tacit knowledge; knowledge sharing