

●刘灿姣, 黄立雄 (湘潭大学 公共管理学院, 湖南 湘潭 411105)

知识服务动力机制研究

摘要: 知识服务动力机制, 是指推动知识服务水平与服务能力持续提高的复杂系统。它主要包括原动力、内部动力和外部动力三大要素。原动力是知识需求者的需求, 内部动力来自于知识服务者、知识资源, 外部动力来自于知识服务政策与评估、市场竞争、经费、信息技术与标准等诸多因素。通过研究知识服务三大要素的构成及其相互关系, 构建知识服务动力机制, 促进知识服务持续健康发展。

关键词: 知识服务; 动力机制; 理论研究

Abstract The motivation mechanism of knowledge service is a complicated system to promote the sustainable increase of knowledge service level and capacity. It is composed of 3 major elements: prime power, interior motive power and exterior motive power. Prime power is the customer's demand for knowledge service. Interior motive power originates from knowledge service provider and knowledge resources. Exterior motive power originates from knowledge service policy and assessment, market competition, outlay, information technology and standard and so on. By the study of the composition of the 3 major elements of knowledge service and their relationships, the paper constructs a motivation mechanism of knowledge service so as to promote the sustainable and healthy development of knowledge service.

Keywords knowledge service; motivation mechanism; theoretical study

知识服务是为知识需求者提供知识及问题解决方案的服务^[1]。它不是各种显性知识的简单集合, 而是注重于隐性知识的外显化以及隐性知识和显性知识在知识服务者与知识需求者之间的相互转化。它与信息服务不同: 信息服务是知识服务的基础, 知识服务是信息服务的高级形式, 是信息服务的延伸和拓展^[2]。目前国内对知识服务系统、模型构建方面研究的文献较多, 而对知识服务动力机制的研究极少且不深入。因此, 本文从推动知识服务发展的原动力、内部动力和外部动力 3 个方面进行研究, 旨在更好地满足知识需求者, 更有效地实现知识服务的目标。

1 知识服务动力机制概念及动力要素的构成

1.1 知识服务动力机制的概念

动力可以理解为推动事物运动变化的各种因素, 而机制作为潜藏于各种表象之后的运行机理和内在逻辑, 其本身是抽象的, 但它的具体表现却是实在的。因此动力机制, 可以理解为事物赖以运动、发展、变化的不同层级的推动力量, 以及它们产生、传输并发生互动作用的机理^[3]。基于此, 可以将知识服务动力机制理解为在提供知识服务过程中, 以提高知识服务能力为核心, 以满足知识需求者的需求为目标, 通过重组知识服务动力因素而形成的推动知识服务水平与服务能力持续提高的复杂系统; 是

促使开展知识服务的各种条件、环境和制度化的方法, 它包括动力要素的构成、动力要素之间的相互关系以及动力机制 3 个方面的内容。

1.2 知识服务动力要素的构成

知识服务动力要素构成遵循事物发展的一般动力结构规律, 即原动力、内部动力和外部动力。原动力来自于知识需求者的需求; 内部动力来自于知识服务者、知识资源; 外部动力来自于知识服务政策与评估、市场竞争、经费、信息技术与标准等诸多因素。

1.2.1 原动力 信息社会的不断发展使得信息的生命周期越来越短, 有用信息不足, 而无用信息严重过载。一方面用户从过载的信息资源中挑选出有用的信息越来越困难; 另一方面面临不断出现的新情况和更加复杂的问题, 传统的信息服务模式已经不能满足知识需求者的需求。知识服务作为一种知识需求者驱动的服务, 不是按信息传递模式, 而是按知识需求者行为过程来组织业务活动^[4]。为知识需求者提供知识、挖掘知识的手段及问题解决方案, 是对情报服务、信息服务的升华, 是信息服务机构在知识经济和信息环境网络化、数字化的双重冲击下寻求服务的突破口和生长点^[1], 因而极好地满足了知识需求者的需求。由于知识服务者和知识需求者之间拥有的显性知识和隐性知识存在知识差, 知识服务要求知识服务者和知识需

求者之间显性知识与显性知识、隐性知识与隐性知识、显性知识与隐性知识的双向流动，把从知识服务者向知识需求者的知识流动称为正向知识流，反之称为逆向知识流，如图 1 所示。

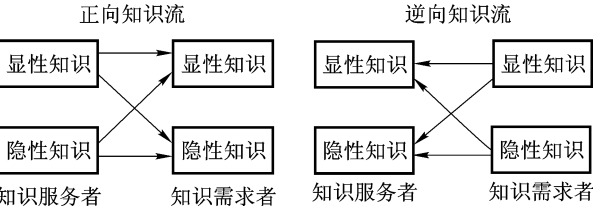


图 1 知识服务者与知识需求者间知识流

知识服务与知识经济密切相关。知识经济诱发知识需求者产生知识服务需求，推动知识服务者利用内外部知识资源提供知识服务，以满足知识需求者的需求，同时又引发知识需求者产生新的知识服务需求，这样循环往复，以至无穷，促使知识服务不断向高级发展。如图 2 所示。知识需求者的需求是推动知识服务的原动力。

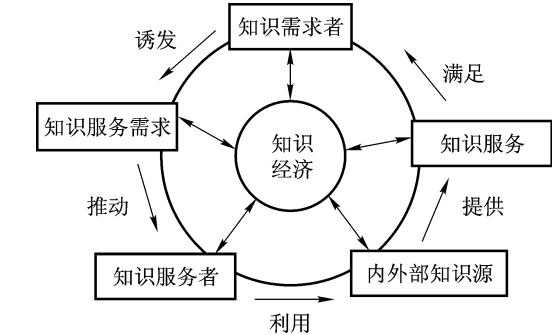


图 2 知识服务原动力

1.2.2 内部动力 内部动力是知识服务的主要动力，包括知识服务者、知识资源等。

1) 知识服务者。知识服务要求知识服务者具备深厚的学科专业知识底蕴、敏锐的信息意识、较强的信息挖掘能力、知识分析和决策分析能力、知识组织和开发能力、社会沟通能力等。知识服务者要不断加强自身素质，以提高知识服务的能力和水平。知识服务者的服务意识是开展知识服务的重要推动力，必然要求其改变过去提供文献信息服务的方式和态度，牢固树立知识服务意识，变被动服务为主动服务，将知识需求者的需求更直接地融入问题解决的全过程，为知识需求者提供更有针对性、个性化的问题解决方案，实现由信息服务向知识服务转变^[5]。决策者掌握着是否开展知识服务的决定权，其知识服务的意识和态度直接影响知识服务的效果，是促使开展知识服务的内部主要动力。

2) 知识资源。知识资源作为一种无形资产，具有经济资源最基本的特征，即稀缺性，表现为生产知识资源的投入（成本）和转让知识资源的产出（收益），是知识服

务的基础性资源。知识服务除了对知识服务者与知识需求者之间显性知识资源转化外，更注重隐性知识的相互交流。知识服务者隐性知识具有的数量和质量直接关系到知识服务效果的好坏。因此，在充分挖掘知识服务者内在隐性知识资源并加速其向知识需求者转化的过程中，要建立有利于知识转化的各种法律法规和规章制度，消除一切不利于知识服务的因素，同时要不断提高知识服务者自身的素质，增加知识资源的存量，加快知识资源转化的速度，提高知识服务的效益。

1.2.3 外部动力 外部动力是知识服务的促进力量，主要包括政策与评估、市场竞争、经费、信息技术与标准等。

1) 政策与评估。知识服务政策是知识服务的准绳。对于知识服务意识较强的知识服务者来说，政策中关于知识服务的内容是其开展知识服务的依据；而对于服务意识不强的知识服务者来说，是促使其开展知识服务的“动力”。知识服务评估是知识服务活动的重要组成部分，它对知识服务工作起着重要的监督和导向作用。完善的知识服务评估指标体系能极大地激发知识服务者的积极性和创造性。

2) 市场竞争。信息技术的发展和互联网的开放性为人们搜索信息、获取知识提供了广阔的空间。人们获取知识的来源远远超出了本部门、本系统，获取知识的方式也具有多样性。在信息技术和知识需求者的双重推动下，各种资讯服务业蓬勃发展，极大地满足了知识需求者的需求。智能化搜索引擎技术的出现改变了知识需求者获取信息与知识的范围和方式。

据中国社会科学院社会发展研究中心 2003 年 9 月 17 日发布的《中国 12 城市互联网使用状况及影响调查报告》显示，视互联网为图书馆的人数占被访问人数的 52%。各类网络信息服务商、检索服务商、数据库开发商、出版发行商以及各类信息服务机构等构建了一个比较全面的网络信息服务体系，并逐步确立其网络信息服务的主流地位，从事的业务涵盖文献收藏、检索、传递以及部分信息增值服务等，信息服务机构之间的竞争日益激烈。因此，信息服务机构要想在竞争中取胜，必须研究知识需求者的心理，挖掘其知识服务需求，整合各种资源，提供全面便利的知识服务，以提高知识需求者的忠诚度和自身核心竞争力。

3) 经费。经费是知识服务的基础性资源，也是其能否持续发展的重要保证。开展知识服务必须实现知识传递的网络化和自动化。网络化和自动化建设需要大笔的资金投入，且需要长期、稳定的后续资金以保障系统的正常运行。目前，我国公共图书馆资金主要来自于财政拨款，高校图书馆资金依赖于国家和本校的财政支出，其他各种情

报研究机构所需资金部分由国家拨款外，其余资金来自于市场化的收益。由于知识服务缺乏强有力的政策支持，导致一方面国家财政拨款数额有限；另一方面缺乏后续资金的有力保障，加上市场化收益又具有较大风险性，当前我国知识服务的经费严重不足。

4) 信息技术与标准。信息技术落后和标准不一致曾经是知识服务的主要技术障碍。目前，随着计算机技术和网络技术的迅猛发展，知识服务的技术问题基本上得到解决，如知识采集方面有搜索引擎技术、Web 2.0 技术、知识发现技术、机器学习技术等；知识表征方面有语义网、知识地图、知识表示语言等；知识存储方面有知识库系统、网络存储技术等；知识服务技术有推送技术、群件技术、智能代理技术等^[6]。这些技术还会不断升级和完善并将产生更先进的信息技术，为知识服务提供了良好的技术平台。

2 知识服务动力要素之间的相互关系

知识服务动力要素是一个相互联系、相互依存的系统。在这个系统中，知识服务需求这个原动力和政策与评估、市场竞争、经费、信息技术与标准这 4 个外部动力共同构成了知识服务的主要推动力，其中政策与评估是核心要素，它是顺利进行知识服务的根本保证。知识服务者、知识资源这两个内部动力成为知识服务的主要拉动力，是决定是否开展知识服务的根本动力因素，其中知识服务主要负责人的知识服务意识和态度是极其重要的因素。正是在这种“推——拉”动力的双重作用下，促使知识服务者构建知识服务平台，因地制宜地开展知识服务，通过知识服务者与知识需求者之间信息的双向反馈，推动知识服务向更高层次发展。知识服务动力要素之间的相互关系如图 3 所示。

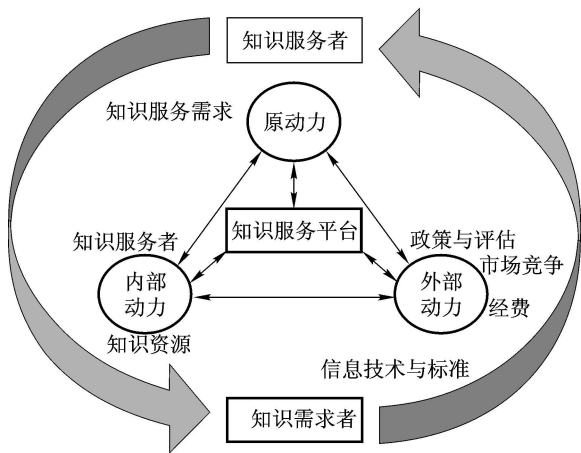


图 3 知识服务动力要素之间的相互关系

3 知识服务动力机制的构建

知识服务动力机制是个复杂的系统，涉及到知识服务的各个层面，笔者主要从知识服务的决策机制、执行机制、监督机制、保障机制、激励机制 5 个方面来构建知识服务动力机制，如图 4 所示。

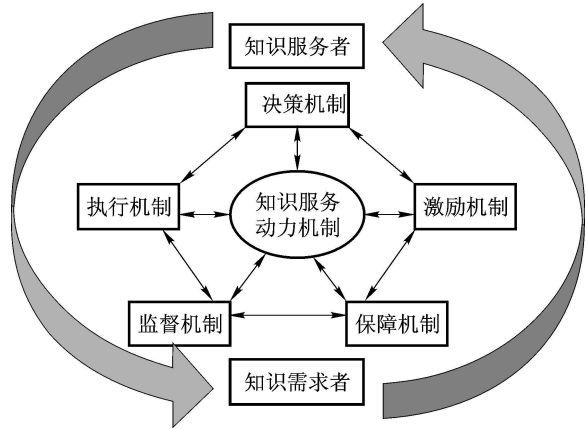


图 4 知识服务动力机制

3.1 决策机制

在具备外部动力的前提下，知识服务者是否开展以及能否持续地开展知识服务取决于知识服务主要负责人决策的正确性，而其决策的正确与否在很大程度上依赖于一个科学的决策机制。因此，在知识服务决策过程中不能仅仅依靠知识服务主要负责人的智慧，而需要有技术、管理、法律、服务等方面资深专家和学者的广泛参与和论证，克服短期、片面的利益倾向，建立科学、合理的决策流程，树立全社会利益最大化的目标，同时兼顾知识服务者的利益。具体形式可以根据知识需求者需求的类别成立若干知识服务团队^[7]，指定主要负责人，健全责任负责制度，同时聘请相关领域的专家担任其顾问，遇到重大问题由相关知识服务团队成员和专家研究，最后主要负责人决策。

3.2 执行机制

好的决策要想取得好的效果需要有良好的执行机制。知识服务者是知识服务的具体执行者，知识服务态度是否积极、工作能力是否胜任决定着知识服务效果的好坏。所以，首先，在人员选拔方面，要实行“以能为本”的用人制度，同时要选择那些工作认真负责、乐于从事知识服务的工作人员担任此事；其次，管理制度方面，要建立健全相关的工作考核制度，明确每个知识服务者的责任权限，详细制定考核标准、把随时监督和定期考核有机结合起来，奖优罚劣，最大限度调动知识服务者的工作积极性；再次，在组织上，要建立良好的信息反馈机制，确保信息反馈的及时、真实、有效，保障知识服务工作流程的顺利进行。

3.3 监督机制

在知识服务原动力和外部动力系统中, 知识服务评估要素起着监督机制作用。一个完善的监督机制应该包括内部监督和外部监督两个方面。知识服务外部监督主要是知识需求者监督和政府监督; 内部监督主要是自我监督。

知识需求者监督的主要内容有: 一是知识服务需求的满足率; 二是获取知识服务的时间成本; 三是获取知识服务的经济成本。监督知识服务需求满足率的主要目的在于了解知识服务者对知识需求者需求的支持度, 为进一步完善知识服务提供反馈信息; 监督获取知识服务的时间成本和经济成本的主要目的在于降低知识需求者的费用, 提高其需求的积极性。知识需求者监督的方式主要有网上调查、问卷调查、访谈和座谈会等。通过建立一个全方位动态的知识需求者监督体系, 为知识服务提供全面、及时、真实的反馈信息, 促进知识服务工作良性循环。

政府监督的方式主要是评估。通过在知识服务评估指标体系中明确、具体地规定各项知识服务指标, 既为开展知识服务提供了动力, 又为评估知识服务工作提供了依据。自我监督主要是知识服务者的自我评价, 包括信息服务机构对其知识服务者的评价、知识服务者之间的相互评价以及知识服务者的自我评价。政府监督和自我监督的有效运行能极大地促进知识服务活动的顺利进行。

3.4 保障机制

动力保障机制是指通过政策、信息技术与标准、经费等动力因素为知识服务创造健康的外部环境, 全方位地保障知识服务活动的有效运行。政策是开展知识服务的指南针, 同时也是消除一些障碍的依据。信息技术与标准为知识服务提供技术支撑, 而经费是确保知识服务持续发展的根本保障之一。目前, 我国正处于市场经济发展的转型时期, 各种配套制度尚不完善, 还没有对知识服务的相关内容明确地规定。为了有效地满足知识需求者的需求, 一要明确规定知识服务的时间、范围、途径、评价指标等因素; 二在法律上要对知识服务的知识产权给予明确规定和保护; 三在政策上要给予倾斜; 四要加快各个信息服务机构之间信息技术与标准的一体化进程。由于各信息服务机构年度经费的额度主要取决于其所在地或所属机构的发展水平和总经费情况, 知识服务经费具有不可控性。因此, 在经费保障上可以通过两种方式进行: 一在法律、法规、条例、管理办法中明确规定各信息服务机构所在政府或所属机构应对知识服务的经费给予持续、稳定、按比例的投入; 二在知识服务评估指标体系中设置知识服务经费指标, 确保知识服务经费落到实处。

3.5 激励机制

激励机制是调动人的积极性、激发人的潜能、鼓励人

的创造性工作的有效手段。1965年, 美国心理学家亚当斯提出的公平理论认为: 当员工做出成绩取得报酬后, 不仅关心自己所得报酬的绝对量, 而且关心自己所得报酬的相对量。知识服务注重知识服务者与知识需求者之间显性知识和隐性知识的双向转化, 不但要调动知识服务者的积极性, 而且要调动知识需求者的积极性。在对知识服务者激励方面, 一要营造尊重知识, 尊重人才的环境和氛围; 二要建立知识晋升制度, 通过考试和考核的方式, 对知识服务者的工作表现、能力和绩效进行定量和定性分析, 为员工晋升提拔提供决策依据; 三要建立知识署名制度^[8], 在尊重知识服务者劳动成果的同时, 也为有效监督提供方便; 四要制定知识服务培训制度, 提高知识服务者的素质, 为其职业发展开辟广阔的空间。在对知识需求者激励方面, 要尽量用最短的时间、用最低的价格为其提供最满意的知识服务, 最大限度地减少其获取知识服务的成本, 激发其知识服务需求的欲望, 促进知识服务的良性循环。□

参考文献

- [1] 夏立新, 韩永青, 邓胜利. 基于知识供应链的知识服务模式研究 [J]. 中国图书馆学报, 2008 (2).
- [2] 罗志勇. 知识共享机制研究 [D]. 北京: 北京图书馆出版社, 2003.
- [3] 邓君. 机构知识库发展的动力机制与动力模型研究 [J]. 图书情报工作, 2008 (5).
- [4] 徐路. 知识服务的情报研究与探析 [J]. 情报学报, 2006 (10).
- [5] 张晓林. 走向知识服务: 寻找新世纪图书情报工作的生长点 [J]. 中国图书馆学报, 2000 (5).
- [6] 董颖. 知识服务机制研究 [D]. 北京: 软件研究所, 2003.
- [7] 陈建红, 郭向勇. 高校图书馆知识服务运行机制研究 [J]. 图书馆, 2008 (1).
- [8] 郭春侠, 储节旺. 图书馆隐性知识转移机制 [J]. 图书馆理论与实践, 2008 (5).

作者简介: 刘灿姣, 女, 1976年生, 博士, 副教授, 硕士生导师。

黄立雄, 男, 1982年生, 硕士生。

收稿日期: 2009-10-19