

基于知识管理的高校图书馆核心竞争力研究

杨江平

摘要 高校图书馆的基础设施和知识资源建设是提升高校图书馆核心竞争力的物质基础,基于知识管理的优质知识服务是高校图书馆核心竞争力的集中体现,不断优化员工综合素质是提升高校图书馆核心竞争力的根本保障。

关键词 知识管理;高校图书馆;核心竞争力

分类号 G258.6

Abstract The infrastructure and knowledge resource of university library are the material basis to improve the core competence of the university library. Based on the high quality of the knowledge service, knowledge management is the main embodiment of the college library's core competence, and comprehensive quality optimization of the librarians is essential to the promotion of core competence.

Keywords Knowledge management; University library; Core competence

Class Number G258.6

随着计算机技术、网络通讯技术的飞速发展,人类社会开始进入信息知识全球化、竞争合作一体化的知识经济时代。在这个复杂多变的时代,各国如何应对急剧的非连续性的形势变化,提升核心竞争力迫在眉睫。基于此,作为国家人才主要培养基地和科技创新体系重要组成部分的高等学校,在如何有效提升国家核心竞争力方面扮演着极其重要的角色。可以说,高校教学科研的整体水平在很大程度上代表一个国家的综合实力。为追赶与领先世界科技水平,有远见的政府都在积极提升本国高校核心竞争力,争创世界一流大学,而要提升高校综合实力,作为高校三大支撑体系之一的高校图书馆自然要正常或超常发挥积极作用,即大幅度提升其核心竞争力。

1 高校图书馆核心竞争力概念界定

美国著名管理学家普拉哈拉德和哈默尔1990年于《企业的核心竞争力》一文中给出了“核心竞争力”的最早定义:“核心竞争力是企业独特拥有的、能为消费者带来效用、从而使其在市场上具有竞争优势的内在潜力。”此后,管理

学家杰伊·巴尼在《从内部寻找竞争优势》一文中对核心竞争力的特征进一步做了限定,他认为,核心竞争力存在于企业资源和能力的价值性、稀缺性,以及难以模仿性中,他的这一看法得到了管理学界的普遍认同。^[1]

核心竞争力是一种可以普适性运用的理论,体现在不同的具体对象上应该有不同的特性,即区别,可是其经典概念却仅仅从狭隘的经济领域中归纳而来,因此,当这一概念移植到其他领域时,就难免有削足适履之嫌。图书馆学研究也不同程度地存在上述问题,不少学人在移植这一概念时,直接套改经济学领域的阐述,他们说:图书馆的核心竞争力指的是图书馆在社会中的独特竞争优势,是“维持图书馆存在和保障图书馆发展的独特的、外界不易掌控的资源与能力。”^[2]其实,企业与图书馆所面临的竞争环境与竞争方式很不相同。如果生吞活剥经济领域理论,图书馆几乎无核心竞争力可言。

破除对于来自经济领域的经典概念的迷信,我们发现,构成高校图书馆核心竞争力有如下一系列因素:人力资本(图书馆员的工作能力和专业素质)、结构资本(最有效利用人力资本的能力,包括图书馆组织管理能力与图书馆文

* 本文系广东省图工委科研项目“基于知识管理的高校图书馆个性化服务研究”系列成果之一,项目编号:TGW:2007017。

化)、资源状况(文献资源建设情况)、服务水平(服务方式和质量)、硬件条件(建筑和设备)、公共形象和社会价值(社会美誉度和需求度)。^[3]上述因素相互联系、相互渗透,各自的比较优势被整合为竞争优势,取得整体大于部分之和的最佳绩效,最终形成高校图书馆核心竞争力。

2 运用知识管理理论系统打造高校图书馆核心竞争力

2.1 基础设施和知识资源建设是提升高校图书馆核心竞争力的物质基础

资源建设和基础设施建设一样是提升高校图书馆核心竞争力的物质基础。高校图书馆知识资源建设包括如下两个方面。

(1) 数字化知识资源建设

数字化知识资源建设包括数字化期刊、电子图书、只读光盘资料、重点学科、重点项目数据库与特色数据库,等等。

数字化知识资源建设要密切关注知识产权问题,要严格遵守知识产权的各项法规。在建设过程中,要按照国际标准化组织的通用标准或世界最大范围认可标准建设,增强其兼容性,在突出特色性的同时,要强调其实用性和完整性。只有这样的数据知识资源才可以在被本校用户利用的同时作为交换产品为本校用户换回共享他馆特色数字化知识资源的权利。因为建设要投入大量的人力和物力,所以数字化知识资源建成后,要利用防火墙技术、预防计算机病毒技术、信息智能识别技术、信息加密技术、入口控制技术、防泄密技术、信息自动恢复技术、信息系统安全评估技术等确保其安全。^[4]

(2) 纸质知识资源建设

数字化知识资源,我们可称其为网络阅读文本,纸质知识资源,我们可称其为传统阅读文本。虽然数字化是大势所趋,但前者并不能取代后者。一是由于知识产权限制,并不是所有的传统阅读文本都可以数字化;二是由于技术局限,并不是所有的传统阅读文本都能够数字化,特别是古籍数字化,一方面因为字库问题尚未完全解决,另一方面古籍版本的选择也存在

问题,导致人们对古籍数据库内容的准确性和权威性心存疑虑。相反,有的时候,人们因为千百年来形成的纸质文本尊重情结,习惯于线性阅读,所以他们往往将数字化知识资源下载成纸质知识资源来精读细研。另外,数字化资源虽然便于快捷查寻,但人们找到资源出处后又对它不太放心,往往再找来权威性强的纸质文献进行校对,以增强其准确性。^[5]

出于以上理由,高校图书馆在突出数字化知识资源建设的同时要兼顾纸质知识资源建设。在纸质资源建设中,一是要注意与数字化知识资源的互补性,但如果涉及到古籍等特殊文本,即使数字化资源已经具备,我们还是要适当购置中华书局等权威出版社出版的纸质文本,以消除用户在使用数字化知识资源时的疑虑;二是要控制数量确保质量,由于长期积累,高校图书馆的纸质知识资源数量十分丰富,质量也很可观。由于馆舍空间有限,又必须不断购置新的纸质知识资源,所以在购置新的纸质知识资源时,必须严格控制数量和确保质量,同时在经过严格论证后剔除一些过时纸质知识资源,以保证纸质知识资源的适度动态平衡;三是反复调查研究,恰当定出不同学科、不同类读者纸质知识资源配购比例,最大限度地发挥其效益。

2.2 知识管理的优质知识服务是高校图书馆核心竞争力的集中体现

作为专门的知识服务机构,图书馆的基本职能是保存人类文化遗产、开展社会教育、传递科学情报和开发智力资源,而这些也正是知识管理的基本内容,所以图书馆在本质上可以看作是知识管理机构。高校图书馆作为图书馆家族的主要成员,应该为用户提供比一般公共图书馆更优质的知识服务,而将知识管理融入知识服务中能最大限度地提高知识服务质量,因此,高校图书馆知识服务应该建立在知识管理的基础之上。基于知识管理的优质知识服务是高校图书馆核心竞争力的集中表现。高校图书馆知识服务的优质性体现在针对性强、可靠性高、互动性好等方面。

2.2.1 量身定制的集成式个性化细节服务——高校图书馆知识服务针对性强

(1) 针对学生用户的知识服务

学生的主要目的是学习,针对学生用户的知识服务要围绕学习分层次进行。对于新生重在普及相关信息知识,重在用户教育,引导其入门。新生现代信息素养参差不齐,应加强培训。其包括:计算机操作基本知识、网络基本知识、Internet上的重要应用工具与搜索引擎的使用技巧、检索语言、检索策略的设计以及网上信息的鉴别、收集、阅读方法和交流语言等内容。对于已有较高信息素养的高年级学生,则要引导他们学会利用网络等开展研究性学习,在为他们提供个性化的细节服务时,要引导他们学会自我服务,要为他们撰写毕业论文、报考研究生与公务员、自主择业等提供智力资源支持。

(2) 针对教师用户的知识服务

高校教师是相关学科的主体,身负科研与教学双重重任,他们的科研水平是国家科技竞争力的重要组成部分,而他们培养的学生又是后续竞争的主力军。没有一流的师资和一流的学科,便没有一流的大学,可以说高校核心竞争力主要集中于师资和学科建设方面。为增强核心竞争力,许多高校大幅度调整学科专业,一些热门专业得到了加强,一些新兴学科、边缘学科应运而生,与此同时,不少高校还确定了自己的重点学科和优势专业。^[6]因此,高校图书馆为教师和重点学科搞好知识服务是提升其核心竞争力的关键所在。主要做法就是设立学科馆员制度,安排既有良好情报知识,又有深厚专业基础的人员做学科馆员,通过资源整合,将学科所有数据库、印刷型文献、网络资源、图书馆不同的信息服务等置于统一的“数字化学习平台”和“知识管理平台”之上,实现无缝链接^[7],为学科教师与专家提供一站式检索服务,他们将配合相关教师、专家科研查新、论证立项,中期考核、验收结题等活动,并全程参与学科建设。

2.2.2 资源丰富、力量雄厚、设备先进——高校图书馆知识服务可靠性高

高校图书馆知识资源十分丰富,据统计,全

国高校共拥有5亿册藏书以及海量电子文献和网上文献,所藏文献信息知识资源涵盖中外各门学科,分类细、专业性强,是其他信息情报、科研机构所无法比拟的。绝大多数高校尤其是重点大学图书馆技术设备先进,不但建立了局域网和校园网,而且与Cernet、Internet等网络信息联通。^[8]如果说传统因特网实现的是计算机硬件的连通,那么Web实现的则是网页的连通,而最新网格技术将要实现的则是互联网上所有资源的连通,包括计算资源、存储资源、通信资源、软件资源、信息资源、知识资源等,网格能让人透明地使用这些资源。^[9]万事具备,又吹东风,有如此丰富的资源和如此高超的技术设备,高校图书馆人能够通过电子邮件、网络寻呼机、电子公告板系统、网络日志等方式,采取在线交谈、网页推送、共同浏览等手段,做好本馆资源导航、重点学科导航、网上专题导航和数字化合作参考咨询等工作,及时解决用户的绝大部分问题,碰上疑难问题,则可通过内部专家黄页或图书馆联盟专家列表,迅速找到相关专家提供可靠性极高的知识服务。随后,咨询馆员将用户提问与专家解答进行整理,贴进网页之中,于是,深奥的问题在下一次出现时,就变成了常见问题,用户经提示,可直接在常见问题解答(FAQ)中找到答案。

2.3 不断优化员工综合素质是提升高校图书馆核心竞争力的根本保障

2.3.1 将高校图书馆打造成学习型组织

“学习型组织”最初的构想来源于佛睿思特1965年写的一篇文章《企业的新设计》,20世纪90年代初,他的学生彼得·圣吉《第五项修炼——学习型组织的艺术与实务》一书中明确提出了学习型组织的概念并总结了学习型组织的五大特征:第一,学习能力的培养是组织生存发展的基础和首要目标,具有恒久的学习能力是组织保持其竞争优势的主要因素;第二,善于学习是学习型组织的最根本特征;第三,培育组织成员的共同愿望,形成共同愿景;第四,从金字塔式的集权组织变为组织机构不重叠的扁平化的管理层次少的平面网络式的组织结构;第五,

没有管理的管理,即组织成员的自我管理。^[10]

传统高校图书馆是金字塔式的集权组织,在馆领导下设采编部、流通阅览部、期刊部、技术部、信息咨询部和办公室,其管理过程是上层决策、中层传达、下层执行,效率较为低下。如何将这一传统集权组织打造成学习型组织?笔者建议:(一)淡化官本位意识,强化能力本位思想,重组业务流程,减少垂直管理等级,馆领导由具有高情商的权威专家担任,他们既务虚,搞好全馆宏观战略决策,又务实,兼任职能部门领导,每天安排一定的时间深入基层,这样做既能直接检查具体部门工作情况,又能增强决策的科学性,还可将三级结构虚化为两级结构。(二)培育知识共建共享的组织文化,除向外部学习外,还要搞好内部学习,包括馆领导在内的全体馆员要在适当时候交叉轮岗,以吸收其他部门的经验,使个人和组织的显性知识和隐性知识得以群化、外化、内化和融合^[11],以增加与优化个人和组织的知识数量与质量。

2.3.2 在学科馆员制度基础上建立首席馆员制度

哈佛大学教授威廉·詹姆士研究发现,在缺乏激励的环境中,人员的潜力只发挥出20%—30%,刚刚能保住饭碗即止;在有良好激励的环境中,同样的人员却可发挥出潜力的80%—90%。^[12]高校图书馆实行学科馆员制度,能有力地促进高校学科建设,提升高校核心竞争力,但由于缺乏必要的激励机制,学科馆员的潜力并没有得到很好的发挥,解决方法是在学科馆员制度基础上建立首席馆员制度。

为了达到激励目的,高校图书馆首席馆员必须按严格的标准遴选,所选出的首席馆员必须能同时胜任知识管理的主管、知识沟通的专家、管理技能的工程师、知识创新的带头人和团队管理的行家等角色。首席馆员遴选产生后,要明确其责权利范围:其职责是全面负责部门内所有知识管理的协调与合作,落

实知识管理的目标与任务;其权力包括对本部门发展与决策的建议权,对本部门资金核算、人员聘用、职称晋升、考核评议等的部分决定权,图书馆领导最好由他们兼任,真正做到专家治馆;其利益是获得较高的奖励、待遇、薪酬和专项津贴。^[13]对首席馆员采取任期目标考核制度,考核优良的,可继续连任,考核不理想的,则淘汰出局。考核制度,促使已任首席馆员者尽职尽责;明确的责权利范围和定期遴选制度,使有能力者有奋斗方向,促使他们为入选首席馆员而努力工作。

参考文献:

- [1] 严勇. 国外核心竞争力理论综述与启示[J]. 经济动态, 1999(10): 66-70.
- [2] 詹衍玲. 高校图书馆核心竞争力的培养和构建研究[J]. 图书馆论坛, 2004(1): 35-37.
- [3] 王知津, 贺婷婷. 构建信息无障碍体系是提升图书馆核心竞争力的有效途径[J]. 图书馆建设, 2005(6): 41-44.
- [4] 洪秋兰. 公共事业组织知识管理的实施模式构建[J]. 图书情报工作, 2007(10): 48-51.
- [5] 范凡. 网络阅读中的文本尊重情结[J]. 图书情报知识, 2005(4): 19-22.
- [6] 吴君瑛. 基于学科馆员制的高校图书馆核心竞争力构建[J]. 情报杂志, 2005(6): 129-131.
- [7] 史振立. 基于知识管理的图书馆知识服务[J]. 情报杂志, 2007(7): 133-135, 138.
- [8] 吴伟莉. 21世纪如何打造高校图书馆的核心竞争力[J]. 现代情报, 2007(6): 111-112, 114.
- [9] 毕强, 沈涌. 数字图书馆网格信息资源组织模式研究[J]. 图书情报工作, 2007(8): 10-14.
- [10] 付立宏. 基于知识管理的图书馆运行激励机制[J]. 图书馆, 2007(2): 32-36, 25.
- [11] 孙道银, 刘向东. 基于流程的跨组织知识管理研究[J]. 科学管理研究, 2007(6): 54-58.
- [12] 张德. 人力资源开发与管理[M]. 北京: 清华大学出版社, 1996: 196.
- [13] 韩真. 知识管理环境下图书馆首席馆员制度的建立[J]. 现代情报, 2007(11): 104-105.

作者简介:

杨江平(1967-),女,副研究馆员,湛江师范学院图书馆,广东,524048.