

图书馆员隐性知识探究与挖掘*

吴玉玲

摘要 图书馆员隐性知识是指馆员在长期工作实践中形成的内隐的高度个性化的知识,是图书馆潜在的智力资本及特色资源,是形成图书馆核心竞争力的源泉。而图书馆员隐性知识长期以来却不为人们所重视,无论对馆员自身,还是对图书馆的发展都是一种无形的损失。本文着重分析了挖掘馆员隐性知识的必要性,论述了挖掘图书馆员隐性知识的六个主要途径,即:“运用赏识理念”、“以人为本”、“柔性管理”、“构建知识档案库”、“绘制知识地图”、“提高馆员素质”。

关键词 图书馆员;隐性知识;必要性;挖掘途径

分类号 G251

Abstract Librarian's tacit knowledge is the implicit and highly personalized knowledge refers to the long-term practice of librarians. It is the potential intellectual capital and featured resource, and it is the source of library core competence. But for a long time, people don't pay attention to the librarian tacit knowledge. This paper analyses the necessity and discusses the six methods of librarian tacit knowledge mining, such as the use of common sense theory, human-oriented, flexible management, building knowledge repository, drawing knowledge map and improving the quality of librarians.

Keywords Librarian; Tacit knowledge; Necessity; Mining method

Class Number G251

1 隐性知识的提出

20世纪50年代,英国著名学者波兰尼(Michael Polanyi)首先提出了隐性知识的概念。他将人类知识分为显性知识和隐性知识两大类,并指出:显性知识是指以文字、图像、符号、声音等形式记载于书本、数据库、磁盘、光盘等载体上的有形的编码化知识,隐性知识是指个人或组织在长期生活工作或运行发展实践中积累起来的难以规范化也难以传播和交流的各种内隐性知识,诸如一个人在长期的生活工作实践中形成的经验、能力、认识、思维,一个组织在长期的运行发展实践中所形成的管理理念、经验、模式等。它存在于人脑中,具有内隐性、抽象性、主观性和个性化的特征。^[1]人们比喻显性知识是“冰山的尖端”,隐性知识则是冰山底部的大部冰川。

2 图书馆员隐性知识的概念及挖掘的必要性

图书馆员隐性知识主要是指员工在长期工作

实践中形成的工作经验和能力、服务态度、服务质量和水平、人生价值观、理想愿望、生活阅历、思维模式、发现问题与解决问题的能力以及学习新知识、接受新事物的能力等^[2],是图书馆潜在的智力资本及特色资源。但是,它长期以来不为人们所重视,致使不同岗位上馆员的隐性知识因时间推移、馆员调离或离退休而白白地流失,这无疑对图书馆事业的发展会造成一定的损失。

实践证明:馆员隐性知识是馆员在长期的工作与实践所拥有的高度个性化的难以形成统一格式的、不易用语言表达的、不易被复制的内隐化的知识。在实际工作中,隐性知识往往比显性知识更完善、更具有创造价值,这些隐性知识如果不能及时地显性化或者传递给别人,无论对馆员自身,还是对图书馆来说,都将会是一种不可挽回的损失。馆员隐性知识是图书馆潜在的智力资本,是图书馆创新和发展的不竭动力。馆员隐性知识挖掘与共享的程度直接影响着图书馆的可持续发展,同时也影响着馆员自身专业知识及综合素质的提高。图书馆若能通过各种渠道挖掘馆员的隐性知识,激发馆员的

* 本文系渭南师范学院2009年科研资助项目,项目编号:09YKS023。

潜在能量,馆员之间定会出现和谐共处,同心协力,互相取长补短,创造性地为读者服务,为图书馆发展建言献策的良好局面。同时,也会对构建和谐、人文、科研、知识、个性化服务的复合型图书馆大有裨益。

3 图书馆员隐性知识挖掘的主要途径

图书馆员隐性知识是图书馆的宝贵资源,注重图书馆员隐性知识的挖掘是增强图书馆的核心竞争力和在知识社会中立于不败之地的法宝。^[3]笔者认为可通过以下途径来挖掘图书馆员的隐性知识。

3.1 运用“赏识”理念,尊重馆员,挖掘馆员潜能

赏识是指认识到别人的才能或价值而予以重视或赞扬。其要义在于赞赏和尊重对方,使对方产生心理满足,进而激发起生活与工作的自信心,迸发出强烈的工作热情与创造精神,最终在事业上做出一番骄人的成绩。这一点非常重要,正如美国心理学之父威廉·詹姆斯所说:“人性最深层的需要就是渴望别人的赞赏。”

图书馆员是图书馆赖以运行和发展的主力军,是连接图书馆书刊资源和读者的桥梁,与图书馆的目标和利益关系最为密切。图书馆书刊资源社会效益的有效发挥,最终要靠图书馆员的创造性劳动才能得以实现。图书馆领导如果能以赏识的心态和眼光去看待每一位馆员,就会发现他们身上各自所具备的优点、亮点和可爱之处,就会理解他们的合理诉求,尊重他们的人格和劳动成果。自然也就竭尽全力为他们排忧解难,想方设法调动他们的工作积极性、主动性和创造性,最大限度挖掘人才资源,进而将每一位馆员安排在合适的工作岗位上,做到“人尽其才,才尽其用”,增强馆员对图书馆的满意度和对图书馆的归属感与向心力。只有馆员对图书馆的满意度、归属感与向心力增强了,才会珍惜自己的工作岗位,视馆如家,将全部身心投入到本职工作中去,对图书馆的发展提出一些建设性或合理化的建议;才会乐于奉献自己的隐性知识,将自己多年来的工作经验及时总结出来,以备他人之需;才会自觉提高自身综合素质及业务水平,以极大的耐心和诚心去善待每一位读者,以零错误率为工作目标,服务读者。^[4]

例如有些图书馆,过去馆员思想比较守旧,

遇事各持己见,难以形成合力。日常工作中,自以为是、目中无人、听不得不同意见者大有人在;有一技之长者更是唯恐他人超过自己而不愿将自身经验奉献出来与他人共享者比比皆是。科研方面,不愿他人知道自己的科研动态而闭门造车,科研形式多为游兵散勇,累计起来发表的论文倒不少,但多为旧课题重复研究,不具有前瞻性及多少学术价值,对实际工作也无多大指导意义。笔者在《赏识理念与高校和谐图书馆的创建》一文中,从“馆领导之间的相互赏识”、“图书管理人员之间的相互赏识”、“馆领导与图书管理人员之间的相互赏识”、“图书管理人员与读者之间的相互赏识”四个层面分析了赏识理念在创建高校和谐图书馆中的重要作用,果真做到了这一点,不惟有益于和谐图书馆的构建,使馆领导与馆员都能摒弃自己以往的传统观念及作法,以平和的心态去看待、赏识他人。人们之间就会少一份挑剔,多一份赏识,少一份埋怨,多一份包容,遇事大家就能在一起商量对策,团结协作,互相学习,取长补短,共同提高,而且也有利于挖掘馆员的隐性知识,使大家都能将属于自己的工作经验、方法和体会等一类的隐性知识积极主动地奉献出来,达到共享隐性知识,推动图书馆可持续发展的终极目的。

3.2 践行“以人为本”的管理理念,注重人文关怀

所谓人本管理,是指正确认识和处理好人与其他生产要素的辩证关系,重视人的智慧、创造力及其主导、能动和决定性作用,将人作为“活力源”而形成的关于以人为核心的管理的科学理念。^[5]人本管理强调以人为“中心”、“为根本”,以期达到激发人的工作积极性和创造性,挖掘人的潜能及隐性知识,实现人的价值,创造最佳工作绩效的根本目的。

在现实社会中,我们经常可以目睹到这样一种现象:同样一个单位因不同领导的管理而出现截然不同的工作局面。其根本原因就在于领导是否践行了“以人为本”的管理理念,领导若能真正将“以人为本”的管理理念不折不扣的落到实处,就会激发起每个人的工作热情,使人人心系单位,个个心想工作,就会使单位充满朝气,富有活力和战斗力;领导如果不能切实践行“以人为本”的管理理念,不仅不能激发起每个人的工作热情,反而促使人人心怀怨愤,个个满腹牢骚,离心离德,终将使单位形同散沙,乌烟瘴气,几近分崩离析。

在图书馆人本管理中,应树立图书馆靠馆员、图书馆为馆员的新观念。具体说来:(1)馆领导要有一定的亲和力,切不可官气十足,高高在上,拒人于千里之外,注重并满足馆员的合理诉求,关心他们的学习、工作和生活,以行范人,以理服人,以情感人。在当今竞争日益激烈的环境下,适时为他们减压,爱护、尊重他们的创造精神,给他们更广阔的发展空间,努力营造一个充满温情和爱意的的工作环境。置身充盈着温情和爱意的环境中,馆员有何想法或建议就会主动和馆领导沟通,并做到“知无不言,言无不尽”。馆员的隐性知识自然也就得到及时挖掘与共享。(2)在制定图书馆管理的规章制度时,要充分体现人性化,要充分考虑图书馆的工作环境、工作性质及每个岗位、每个人的具体情况,做到严肃而不生硬,灵活而不失原则性。(3)重视锻炼馆员的能力、意志,为他们提供创业平台,营造成才环境,使之获得全面、自由的发展,使馆员在工作中充分实现自己的价值。^[6](4)充分尊重图书馆员的劳动成果,及时肯定图书馆员的工作成绩,使他们时时有成就感,以激发起他们的工作热情,使他们的潜能平时工作中得以最大限度的释放。

唯有做到以上诸点,馆员才能产生做好本职工作的强烈愿望;唯有馆员产生做好本职工作的强烈愿望时,才会积极、主动、创造性地去工作,并及时认识到工作中存在的压力与危机,虚心向他人学习,自觉提高自身综合素质,不断积累工作经验,努力增加知识的储备量,善于和敢于表达自我,乐意将自己内隐的一些生活阅历、工作经验等奉献出来,与大家共享,服务于图书馆事业发展的根本利益。

3.3 实施“柔性管理”,挖掘隐性知识

柔性管理是相对于刚性管理而言的一种新型管理理念。刚性管理是指用一定的规章制度去约束、制约职工,过分看重规章制度,忽略了人性化的因素。同时在刚性管理中,往往由于制定制度者高高在上,不深入基层,不了解实际,不倾听群众呼声,导致制定出的制度难免机械生硬,从而影响以至挫伤群众工作的积极性。以图书馆员来说,如果馆员对规章制度心存不满,或有抵触情绪,工作上就会表现为不思进取,无所作为,消极应付,敷衍塞责。属于自己内隐的个性化的知识当然也就得不到有效挖掘。

而柔性管理则不然,它是指在研究人们心

理和行为规律的基础上,采用非强制的方式,把组织意志变为人们的自觉行动。^[7]它强调研究人们“心理和行为规律”,突出“非强制”,注重情感因素。早在春秋时期,孔子就提出了“为政以德”的管理方法,他说:“为政以德,譬如北辰,居其所而众星共之。”^[8]意思是说,用道德治国,就会收到像北极星那样,自己安居在其位置上,而被众星拱卫的效果。形成强大的内聚力。^[9]其实,孔子主张的“德政”与柔性管理之要义和主旨是完全一致的,都注重情感因素,均反对“强制”。二者的目的都是旨在使被管理者产生向心力、内聚力。而一旦产生向心力、内聚力,人们便会倾其心智,积极建言献策,进而主动将属于自己的工作经验、方法和体会等一类的隐性知识奉献出来,与大家共享。从这个角度来说,柔性管理可称得上是图书馆挖掘馆员隐性知识的长效机制。所以,图书馆领导层在管理实践中,应注重情感与非权力影响的运用,强化“柔性”情感,淡化“刚性”制度,尊重馆员,关心馆员,加强与馆员之间沟通,建立彼此理解、相互支持的上下级关系,以激发馆员因被理解、尊重而受感激、鼓舞迸发出的工作热情。

3.4 构建“隐性知识档案库”,储存各种来源的隐性知识

隐性知识档案库是一个特殊的知识信息库,它是将人们在多年的工作、学习、生活实践中积累的丰富经验以及创新性的想法总结出来,转化为容易被人们理解和接受的显性知识,将内隐的知识纸质化,储存于特殊的信息库中。目的在于供业内人士工作急需时在短时间内进行知识查询。图书馆可采取多种措施,鼓励馆员奉献自己的隐性知识,学习他人的隐性知识,进而增加自己的隐性知识。想方设法为职工提供一个相对宽松的工作氛围及学术交流对话的平台。比如,可不定期地举办诸如“专题研讨会”、“经验交流会”、“本月小结会”、“季度总结大会”、“我为图书馆建言献策”、“图书馆专题有奖征文”等一类活动,鼓励职工将多年来的工作经验总结出来与大家交流,进而进行分类、归纳、整理,汇集成册,构建隐性知识档案库,以备馆员工作需要时查询,从中总结经验、吸取教训,少走弯路,提高工作效率,亦可避免因人员退休或工作变更而造成的隐性知识的流失。

3.5 采集隐性知识源, 绘制“知识地图”

“知识地图”是一种与地理上的行政规划地图、山川河流分布地图、军事地图等有同等效能的专业地图, 是一张充满知识资源的知识导航图。具有隐含性与索引性两大功能, 其目的是告诉人们在何时、何地能找到自己所需要的知识。主要是显示本系统内专业知识的分布情况, 以供业内人士急需时在短时间内进行知识查阅或连线专家进行知识咨询。“知识地图”因查阅方式不同可分为纸质版与电子版两种; 因内容与作用不同可分为专家档案区、馆员档案区、工作技能经验区、专题报告区、我为图书馆建言献策区等分区, 以提供更便捷的检索手段, 供不同层次的工作人员查询。为此, 图书馆可在反复商议、多方论证的基础上, 专门成立一个信息调研部, 主要职责即采集隐性知识源。不妨通过以下三种途径进行实施: 一是广泛查阅 Internet 网络资源, 了解国内外图书馆简况、特色资源以及知名专家情况等, 进而下载、编辑、组合, 使分散于多个图书馆的智力资源集中起来; 二是针对本馆存在的一些实际问题, 咨询同类图书馆, 或出外考察调研, 进而及时总结, 形成调研报告; 三是如上文提到的举办诸如“专题研讨会”、“经验交流会”、“本月小结会”、“季度总结大会”、“我为图书馆建言献策”、“图书馆专题有奖征文”等一类活动, 鼓励职工将多年来的工作经验总结出来与大家交流, 进而分类、归纳、整理, 汇集成册。待采集到隐性知识源后, 信息调研部便将有益的知识进行分类、归纳、整理和编排, 绘制纸质版和电子版的“知识地图”。纸质版以缩略图的形式储存于隐性知识档案库内, 缩略图上不显示内容, 只显示大的结构与分区, 档案库内对具体内容内应有明确标示。电子版以知识导航图的形式挂到图书馆网页上, 以备工作人员随时点击查询, 获取所需资源。

3.6 提高图书馆员素质

图书馆员是图书馆赖以运行和发展的主力军, 是连接图书馆书刊资源和读者的桥梁, 图书馆书刊资源的社会效益的有效发挥, 最终要靠管理人员的创造性劳动才得以实现。图书馆员

素质的高低直接影响图书馆日常服务工作的开展乃至图书馆事业的发展。馆员的综合素质提高了, 隐性知识自然便会上一个档次, 就会站在一个较高的层面和以新的视角来看待问题, 从而自觉摒弃以往自私守旧的观念, 积极主动、创造性地为读者提供服务。还有, 馆员的素质一旦提高, 思想境界也就会自然得到升华, 就会认为根植于个人内部、高度个性化的隐性知识不只属于自己私有, 应该奉献于图书馆事业的发展, 并与他人共享。为此, 图书馆可以给馆员创造各种继续学习的机会, 如参加在职培训、脱产进修、攻读硕士博士学位及参加学术会议等, 来提高馆员的业务技能及文化水平, 最终提升馆员的综合素质。

4 结语

图书馆馆员隐性知识是图书馆的智力资本和特色资源之一。有效地挖掘和开发利用馆员加隐性知识, 不仅有益于提升图书馆的核心竞争力, 而且有益于推动图书馆事业的和谐、可持续发展。

参考文献:

- [1] 张宇. 图书馆隐性知识管理[J]. 辽宁工学院学报, 2007(5).
- [2] 彦先卓. 图书馆隐性知识转移的障碍及其对策[J]. 情报探索, 2006(7).
- [3] 李颖. 图书馆管理中隐性知识的开发与应用[J]. 沈阳大学学报, 2007(3).
- [4] 吴玉玲. 赏识理论与高校和谐图书馆的创建[J]. 图书馆论坛, 2007(4).
- [5] 张永彬, 叶文明. 高校图书馆实施人本管理之探讨[J]. 图书情报知识, 2004(1).
- [6] 陈丽春. 图书馆管理中引入人本管理研究[J]. 图书馆学刊, 2004(2).
- [7] 张俊梅. 探析现代图书馆柔性管理[J]. 黑龙江档案, 2008(2).
- [8] 杨伯峻. 论语译注[M]. 北京: 中华书局, 1980.
- [9] 葛荣晋. 儒家哲学智慧与企业柔性管理[J]. 徐州建筑职业技术学院学报, 2005(2).

作者简介:

吴玉玲(1971-), 女, 馆员, 渭南师范学院图书馆, 陕西, 714000。