

我国图书馆隐性知识研究述评

刘志国^{1,2}

(1 河北联合大学, 河北唐山 063000;

2 武汉大学公共卫生学院, 湖北武汉 430071)

摘 要 隐性知识对提高图书馆管理和服务水平具有重要价值,是网络环境下图书馆管理和服务工作关注的重点。本文全面回顾了我国图书馆界对隐性知识的研究现状,分析了当前研究的特点,指出了今后的研究趋势。

关键词 图书馆 隐性知识 知识管理

中图分类号 G250.1 **文献标识码** A

为适应知识经济背景下读者的知识需求,图书馆界提出了知识服务的概念并积极进行相关的研究和实践活动,知识管理与服务成为当前图书馆界研究的一个新热点。知识可以分为显性知识和隐性知识,与此相对应,图书馆的知识管理与服务也可以分为显性知识管理与服务和隐性知识管理与服务两种类型。知识管理理论的一个研究重点是隐性知识,隐性知识的提出对图书馆工作具有很大的启发和借鉴价值,特别是在网络环境下,读者获得显性知识的渠道不断增多,对图书馆书刊资源的依赖程度正在逐步降低,图书馆作为传统文献信息资源中心的地位受到前所未有的挑战。在这样的背景下,隐性知识的管理与利用或许成为了图书馆保持竞争优势最为重要的影响因素,因而受到图书馆界的重视,研究文献正在快速增长。为了了解我国图书馆界对隐性知识的研究现状,笔者对相关研究文献进行了搜集、整理和汇总分析,希望得到该领域的系统研究结果。

1 当前我国图书馆界关于隐性知识研究的主要内容

我国图书馆界对隐性知识研究的历史还较短,图书馆界的研究人员在研究隐性知识时,多数都是将知识管理的相关研究成果与图书馆实际工作相结合,首先探讨图书馆隐性知识的基本理论,在此基础上探讨图书馆内部隐性知识管理和对外服务等问题,形成了一个对隐性知识研究的初步框架。

1.1 图书馆隐性知识的基础理论研究

当前关于图书馆隐性知识的基础理论研究主要涉及图书馆隐性知识的定义、类别、特征、价值、识别、测量等。关于隐性知识的定义,已有国内外的众

多学者做过论述,图书馆界的研究人员以这些认识为基础,结合图书馆实际探讨图书馆隐性知识,认为所谓图书馆隐性知识,是指由馆员、读者个体掌握或由图书馆不同层次的集体拥有的、难以用语言表达出来、难以交流和共享但在实际工作中发挥重要作用的经验、技能、认知模式以及图书馆的管理特性、组织文化等。庄善洁(2006)认为,按照拥有主体的不同,可以把图书馆隐性知识分为个体隐性知识、部门隐性知识、集体隐性知识和外部隐性知识;按照隐性知识的内容,可以把图书馆隐性知识分为技术类隐性知识和认知类隐性知识^[1]。杜也力(2004)认为可以将隐性知识进一步细化为技术要素、认知要素、经验要素、信仰要素和情感要素^[2]。这些定义和分类方法与其他学科对隐性知识的认识基本相同。何晓红(2007)在图书馆隐性知识研究中引入心理契约理论,应用粘滞知识(Sticky Knowledge)的概念,根据知识流动难度把馆员的隐性知识分为易离隐性知识(Unstick Tacit Knowledge)和粘滞隐性知识^[3],对图书馆隐性知识的研究具有一定启发作用。

隐性知识概念的提出为理解知识提供了一种新的视角,当前学术界对隐性知识特征和价值的认识也在不断发展中。武宗锋(2006)根据工作实际总结了图书馆隐性知识的特征,包括内隐性、独占性、难以规范性、优先性和学习方法的特殊性^[4]。关于隐性知识对图书馆工作的价值,杜也力(2004)认为,隐性知识形成了工作人员的实际能力,是图书馆知识创新的源泉,直接影响工作质量和服务水平,对于解决图书馆实际问题 and 突发性问题以及决策有着重要的意义^[5]。何晓红、梁启华(2005)认为隐性知

识是图书馆服务优势的核心变量^[8], 刘岩芳等(2010)分析了隐性知识转化与图书馆核心竞争力的关系^[9], 张正禄(2010)构建了基于隐性知识的图书馆核心竞争力模型^[10]。这些研究成果有助于提高图书馆界对隐性知识重要性的认识。

隐性知识模糊性的特点给隐性知识的识别和定量测评带来了较大难度。关于隐性知识的识别, 张会珍(2006)认为可以从主显信号和次显信号两个方面进行, 主显信号包括受教育程度、工作经历、科研实践等, 次显信号包括职称、职务、公共关系能力、兴趣专长、独特经历等^[8]。当前对隐性知识定量测评的研究主要针对馆员能力评价和隐性知识管理绩效评价两个方面。胡斌(2009)应用德尔菲法, 通过专家为馆员的隐性知识进行打分评价馆员的能力^[9]; 陈晓韬(2009)设计了馆员的隐性知识能力指标, 包括学习能力、创新能力、工作经验与技能、与他人合作、默契能力、发现、分析和独立解决问题的能力、交流、反馈和共享知识的能力, 并总结了图书馆不同岗位工作人员应该具有的技能 and 经验^[10]。吕顺利(2007)设计了图书馆隐性知识管理绩效评价的指标, 包括对隐性知识管理重视程度、信息技术应用、组织结构、图书馆文化氛围、知识激励机制等5个方面^[11], 对改进图书馆管理具有一定的启发意义。

1.2 图书馆内部隐性知识管理研究

图书馆的服务质量一方面取决于馆藏资源的建设水平, 另一方面取决于馆员的工作能力, 而馆藏资源的建设水平归根到底是由馆员能力决定的, 所以提高馆员的工作能力是图书馆做好服务工作的前提和基础。基于此, 当前我国图书馆图书馆界关于隐性知识的研究多数都针对内部隐性知识管理问题, 其目的是把馆员、读者的隐性知识挖掘出来, 通过转移和共享被其他的馆员学习掌握并进一步提升为图书馆的整体能力, 从而提高图书馆的服务水平, 其研究逻辑是在分析隐性知识转移、共享的动力、机制和障碍的基础上探讨相应的对策。

关于隐性知识转移的动力, 刘岩芳(2010)等认为主要来自三个方面: 荣誉的需求、信任的促进、利他的驱动^[9]。张莞、朱红涛(2009)根据图书馆隐性知识转移过程构建了图书馆隐性知识转移动力模型并指出图书馆隐性知识的转移动力包括内、外两个方面, 内动力来源于馆员自身的行为动机, 即馆员自我实现的需要, 包括兴趣、价值追求、荣誉及尊重、交

往与归属感。外部动力来源于图书馆组织及环境相关因素, 主要包括知识自组织动力、积极的图书馆文化、信任互助的图书馆内部人际关系、有效的激励措施、图书馆组织目标与成员目标的一致性^[12]。受转移动力的驱动, 隐性知识在不同主体间转移、流动和共享, 形成隐性知识的转移机制, 主要通过两种途径: 一是隐性知识转化为显性知识, 从而被其他主体共享; 二是隐性知识直接转移给其他主体。李长铃(2004)认为, 隐性知识可以在个体之间、个体与群体之间、个体与整体之间、群体之间、群体与图书馆整体之间、图书馆内部与外部之间进行转移^[13]。

由于隐性知识高度个人化的特点, 隐性知识的挖掘、转移和共享具有很大的难度。李长铃(2004)^[13]、赵慧清(2006)^[14]认为, 隐性知识挖掘、转移、共享的障碍主要来自三个方面, 首先源于隐性知识的特性, 包括隐性知识的垄断性、难于表达性; 其次是由于环境因素, 包括图书馆对隐性知识的认识和重视不够、滞后的组织结构、文化中的利己主义、缺乏适宜的管理机制特别是激励机制以及信息技术难以处理等; 第三是主体方面的原因, 包括知识差异、心理因素和个人的价值观等。

基于对隐性知识挖掘、转移、共享的动力和影响因素的认识, 当前我国图书馆界对隐性知识管理的对策主要从两个纬度上进行设计, 一是管理措施, 二是信息技术的应用。由于隐性知识具有对人、情景以及路径依赖的特点, 管理措施在其转移和共享中具有更好的效果, 因而受到研究者更多的关注, 众多的研究者提出了许多具有针对性的措施^[15-22], 首先是更新观念、提高认识, 包括提高对图书馆隐性知识价值的认识, 树立以人为本的理念并在全体馆员中建立共同愿景。其次是组织结构的调整, 包括变革图书馆的工作流程, 建立扁平化的组织结构, 营造利于馆员之间沟通、交流的环境等。第三是建立隐性知识流动、转化、共享、创新的高效机制, 包括隐性知识共享的激励机制、岗位轮换制度、以老带新制度、团队合作制度、复合型人才的培养机制等。第四是培育知识共享的图书馆文化, 从而使隐性知识的交流、共享成为馆员的自觉行为。第五是建立学习型图书馆和学习机制, 不断积累、丰富馆员的隐性知识。第六是构建图书馆联盟, 从外界输入隐性知识。

信息技术是隐性知识管理的工具, 特别是随着网络技术和数据库技术的发展, 信息技术在隐性知识管理中的作用越来越受到重视。信息技术可以为

隐性知识的交流搭建平台,也可以通过构建隐性知识数据库或知识地图为用户直接提供隐性知识或知识线索,还可以为用户查询隐性知识提供导航服务。冯勤等(2009)提出建立基于知识管理的图书馆办公自动化系统、基于博客的信息与知识交流平台、采用维基技术创建交互协作平台^[23]。刘伟光、张孝飞(2011)提出了应用 web2.0 和知识地图技术加强隐性知识的转移^[24]。詹华清、赵伯兴(2009)根据隐性知识转化的主要障碍,在分析博客在图书馆隐性知识转化中的作用机制的基础上,阐述了博客机制下图书馆知识转化的实现过程^[25]。邢军、董忠田(2006)探讨了基于 lotus notes 的 OA 系统在图书馆隐性知识管理中的应用^[26]。

1.3 图书馆隐性知识服务措施研究

图书馆传统的服务主要为用户提供显性知识。网络环境下,读者获得显性知识的途径越来越多,对图书馆书刊资源的依赖逐步降低,而且显性知识服务已经难以满足读者的个性化需求。为提高图书馆的竞争力和服务水平,图书馆就必须加大隐性知识服务工作的力度。部分图书馆从业人员已经认识到这个问题,应用知识管理理论探讨如何开展隐性知识服务,当前的研究主要集中在两个维度上。

1.3.1 如何为读者提供隐性知识

隐性知识是内隐知识,往往依附于人,人员之间的接触、交流是获得隐性知识的最重要的途径。辛枫冬、侯家麟(2011)认为,掌握用户的需求是为其提供隐性知识的前提,需要馆员加强与读者的交流^[27]。周力青等(2007)提出通过读者讨论区的模式,为读者间交流、共享隐性知识提供条件^[28]。刘汝建(2010)在介绍国外“living library”(国内多译为“真人图书馆”)的基础上,探讨了其对读者之间隐性知识交流的作用^[29]。网络是隐性知识交流的有效平台,施素珍、汪琼(2005)^[30]和赵慧清(2006)^[31]提出,加强图书馆网络的建设,促进各方面人员的交流,促进隐性知识的显性化。付云等(2009)提出了通过专家能力评价建设专家地图,应用社会资本关联方法和 blog 组合服务进行隐性知识导航的意见,并分析了隐性知识导航的影响因素与困境^[31]。

1.3.2 如何提高读者的隐性知识水平

图书馆除了服务职能外,还具有教育职能。如何提高读者的隐性知识水平是图书馆教育职能的体现。读者的隐性知识可以细分为技术要素、认知要素、经验要素、信仰要素和情感要素,提高读者隐性

知识的水平实际上是提高读者这 5 种要素中的一种或几种要素的水平。周力青等(2007)提出以文献检索课为基地,通过促进知识的内化和社会化提高读者获取知识的技能^[28]。杨扬(2010)探讨了馆员的语言、表情等态势语与读者服务的关系,认为馆员应该用态势语对读者进行积极影响,提高读者的文明素质和学习热情^[32]。

2 当前我国图书馆界关于隐性知识研究的主要特点

综合我国图书馆界关于隐性知识的研究成果,对比其他领域特别是企业知识管理的研究情况,当前我国图书馆界关于图书馆隐性知识的研究主要呈现以下几个特点。

2.1 还处于初级阶段,研究的深度、广度不够,没有形成系统的研究框架

当前我国图书馆界关于隐性知识的研究还处于初级阶段,研究成果数量较少,还没有稳定的研究群体。研究广度上,有许多的领域没有涉及,比如图书馆资源和服务与读者隐性知识提升之间的内在机制、基于隐性知识的图书馆管理文化建设、图书馆隐性知识研究方法、图书馆整体隐性知识能力定量测评等;深度上,高质量、实用性的研究成果少,缺乏有影响的核心作者和经典文献,尤其缺乏反映图书馆隐性知识特点的规律性、机理性认识。研究成果还比较零散,没有形成逻辑严密的、系统的研究框架。

2.2 借鉴性研究多,原创性成果少

我国图书馆界关于隐性知识的研究,多数是借鉴企业知识管理的研究成果,把企业知识管理的做法应用到图书馆的工作实践中。图书馆与企业相比,两者的运作目标、运行方式、服务内容均有所不同,所以企业知识管理的研究成果对图书馆并不完全适用,我国图书馆界需要根据工作实际探讨隐性知识及其管理与服务问题。

2.3 理论探讨多,实证研究少

分析当前我国图书馆界关于隐性知识的研究成果可以发现,当前的成果多数是关于图书馆隐性知识理论的探讨,包括定义、特征、转化及测量等,关于隐性知识管理和服务对策的设计也是理论性的,缺少经过工作实践检验的实证研究成果。因此,理论研究和工作实践严重脱节,研究成果对图书馆实际工作的支撑力不足,难以有效解决工作中的具体问题。

2.4 信息技术在隐性知识管理和服务中应用的研

究成果少

当前我国图书馆界研究人员对隐性知识管理和
服务对策的研究主要集中在管理措施的设计上,对
信息技术在其中的应用方面的研究成果数量很少。
在有限的信息技术应用方面的研究成果中,多数是
关于相关信息技术概念的介绍,没有系统的技术应
用方案方面的成果。这一方面说明了隐性知识本身
难以通过信息技术进行管理的特点;另一方面也反
映出当前我国图书馆界对隐性知识信息处理技术
的研究还比较薄弱。

2.5 针对内部隐性知识管理研究成果多,为用户
提供隐性知识服务的研究成果少

当前我国图书馆界对隐性知识管理研究的重点
在于如何开发、利用馆员的隐性知识,为馆员的隐
性知识挖掘、共享和转化创造条件,从而提高馆员
的工作能力和图书馆服务质量,即主要关注内部隐
性知识管理。在为读者提供隐性知识服务方面,当
前的研究成果主要论述的是如何基于馆员的隐性
知识开展服务,而如何直接为读者提供隐性知识
的研究很少。为读者服务是图书馆所有工作的出
发点和落脚点,图书馆内部隐性知识管理是为读
者提供服务的基础和前提,但当前关于两者的研
究严重不平衡,制约了图书馆服务水平的提高。

3 我国图书馆界关于隐性知识研究的发展趋势

知识管理理论认为,隐性知识比显性知识更
完善、更能创造价值,是形成个人和组织核心优
势与竞争能力的关键^[3],也是网络环境下读者知
识需求的重点和难点。因此,我国图书馆界应该
高度重视隐性知识的研究和实践,通过在图书馆
管理和服务中应用知识管理的理论和技术,做到
既重视显性知识,更重视隐性知识,从而全面提
高图书馆管理和服务工作的水平。根据我国图书
馆界关于隐性知识研究的现状,结合图书馆工作
的现实需求和未来发展,笔者认为,以下内容应
该成为今后研究的重点。

3.1 图书馆基础理论研究方面

图书馆是公益性的服务机构,图书馆隐性知
识管理与服务有其自身的特定规律,因此对隐性
知识的基础理论研究应该在借鉴其他领域隐性知
识研究成果的基础上,关注图书馆隐性知识的独
特性。首先应该加强对图书馆隐性知识研究方
法的研究,因为确定研究方法是开展相关研究的
前提和基础。图书馆界应该根据管理和服务工
作的实际,参考借鉴

其他学科的研究方法,探讨建立适宜图书馆隐
性知识研究的方法论体系。

其次,当前关于图书馆隐性知识基础理论研
究的深度不够,应该重点加强图书馆隐性知识
相关机理的研究。由于图书馆是依靠文献、信
息资源和馆员为读者进行服务的,因此应该首
先明确显性知识资源服务与读者隐性知识形
成之间的内在机理、馆员隐性知识与读者隐
性知识之间的转化机理等,在此基础上探讨相
应对策才是科学可行的,所以建立基于读者
隐性知识需求的图书馆隐性知识基础理论的
研究体系十分必要。

3.2 图书馆内部隐性知识管理对策研究方面

当前我国图书馆界对内部隐性知识管理研
究的文献占了文献总量的绝大多数,在这方
面的研究相比较其他方面也最为深入,但仍
然存在深度和广度不够的问题。今后的研
究重点是把隐性知识管理与服务作为图书
馆发展的重要战略,以知识管理理论为指
导全面规划图书馆的内部管理,特别是做
好基于隐性知识的图书馆资源建设、馆员
队伍建设、网络平台建设、组织结构调
整、工作流程再造、服务方式变革等对
策研究,从而建立起基于隐性知识的图
书馆内部管理的研究体系,促进图书馆
内部管理水平的提升并为对外服务奠定
坚实的知识基础。

3.3 图书馆隐性知识服务对策研究方面

图书馆传统服务主要提供显性知识,比如基
于书刊资源的服务。网络环境下,随着搜索
引擎、全文数据库、电子图书等技术应
用,用户获取显性知识资源的途径越来
越多,对图书馆显性知识的依赖程度不
断降低,图书馆作为传统文献信息中心
的地位已经被极大地削弱,甚至面临生
存的困境。读者的知识需求可以分为显
性知识需求和隐性知识需求两种,读者
获取显性知识的最终目的在于提高其
隐性知识水平,即由隐性知识所形成的
认知能力和操作能力。由于隐性知识
依附于人以及环境依赖、路径依赖的
特点,虚拟的网络环境不利于隐性知
识的传递,实体存在的图书馆在隐性
知识服务方面具有一定优势。以前图
书馆界缺乏这方面的认识和相关研
究,已有研究文献很好地说明了这
一点,不仅研究文献数量少、零散,
而且服务对策缺乏可操作性。我国
图书馆界应该在细分读者隐性知识
需求、掌握隐性知识需求规律的基
础上,探讨如何通过发挥实体的环
境、资源和服务的作用为读者提供
高水平的隐性知识服务。读者的隐
性知识需求可以分为

技术类、认知类、经验类、信仰类和情感类 5 种,今后的研究应该围绕图书馆如何通过为读者提供适当的资源、周到的服务和面对面交流的机会,使实体的环境、资源和服务作用于读者的先验隐性知识,从而提高读者的隐性知识水平。

3.4 信息技术在图书馆隐性知识管理与服务中的应用研究方面

由于隐性知识的主观性,应用信息技术处理隐性知识具有较大难度,但信息技术在隐性知识服务中仍然可以发挥一定作用。当前我国图书馆界关于如何应用信息技术为读者提供隐性知识服务的研究成果数量少而且缺乏深度,难以有效支撑图书馆实际工作的开展。信息技术可以为隐性知识的交流提供平台;或为读者提供隐性知识线索,比如通过知识地图帮助读者与掌握某种隐性知识的专家进行交流;再有就是记录能够显性化的隐性知识从而被更多的读者共享。我国图书馆界应该围绕以上三个方面加强研究和技术开发,并把研究成果应用于隐性知识管理与服务的工作实践,提高图书馆隐性知识服务的信息化水平。

参 考 文 献

- (1) 庄善洁. 图书馆隐性知识的构成及管理策略 [J]. 图书馆学刊, 2006(1)
- (2) 杜也力. 图书馆知识管理中的隐性知识与转化 [J]. 图书馆理论与实践, 2004(2)
- (3) 何晓红. 基于心理契约的图书馆隐性知识管理 [J]. 情报杂志, 2007(2)
- (4) 武宗锋. 图书馆隐性知识的交流与共享方式 [J]. 图书馆学研究, 2006(7)
- (5) 何晓红, 梁启华. 隐性知识: 图书馆服务优势的核心变量 [J]. 图书情报工作, 2005, 49(1)
- (6) 刘岩芳. 基于隐性知识的高校图书馆核心竞争力研究 [J]. 现代情报, 2007(12)
- (7) 张正禄. 基于隐性知识的图书馆核心竞争力模型构建 [J]. 情报资料工作, 2010(1)
- (8) 张会珍. 论高校图书馆员个人隐性知识的发展保障策略 [J]. 大学图书馆学报, 2006, 24(5)
- (9) 胡斌. 图书馆员隐性知识能力评价方法研究 [J]. 情报探索, 2009(2)
- (10) 陈晓韬. 图书馆员隐性知识能力评价指标初探 [J]. 图书馆学刊, 2009(6)
- (11) 吕顺利. 模糊综合评价法在图书馆隐性知识管理绩效评价中的应用 [J]. 安徽建筑工业学院学报(自然科学版), 2007, 15(4)
- (12) 张堯, 朱红涛. 单一型图书馆隐性知识转移动力及其利用研究 [J]. 情报杂志, 2009(2)
- (13) 李长铃. 图书馆隐性知识的流动与转化 [J]. 情报科学, 2004, 22(3)
- (14) 赵慧清. 论图书馆隐性知识显性化的条件及其策略 [J]. 情报资料工作, 2006(4)
- (15) 朱小玲. 图书馆隐性知识的管理与利用 [J]. 图书馆杂志, 2003, 22(6)
- (16) 屠航. 图书馆知识管理中隐性知识的流动转化及管理框架研究 [J]. 情报理论与实践, 2005, 28(1)
- (17) 谢鸣敏. 隐性知识及其在图书馆读者服务工作中的应用 [J]. 图书情报知识, 2003(1)
- (18) 桂晓玲. 论图书馆隐性知识的挖掘策略 [J]. 图书馆论坛, 2006, 26(4)
- (19) 郭春风. 图书馆隐性知识的战略管理 [J]. 图书馆学刊, 2011(10)
- (20) 赖辉荣. 图书馆隐性知识的共享效率研究 [J]. 情报科学, 2006, 24(12)
- (21) 贺玢等. 图书馆知识管理中隐性知识的流动和转化研究 [J]. 农业图书情报学刊, 2010, 22(4)
- (22) 黄勇, 徐翔鹏. 基于读者隐性知识挖掘导向的图书馆业务流程再造 [J]. 情报探索, 2010(11)
- (23) 冯勤等. 图书馆隐性知识资源建设策略研究 [J]. 图书馆学刊, 2009(12)
- (24) 刘伟光, 张孝飞. 论图书馆隐性知识的挖掘与转移 [J]. 情报探索, 2011(4)
- (25) 詹华清, 赵伯兴. 博客在图书馆隐性知识转化中的作用机制研究 [J]. 情报资料工作, 2009(1)
- (26) 邢军, 董忠田. 基于 Lotus Notes 的 OA 系统与图书馆隐性知识管理 [J]. 图书馆学研究, 2006(2)
- (27) 辛枫冬, 侯家麟. 基于隐性知识管理的图书馆知识服务创新研究 [J]. 石家庄铁道大学学报(社会科学版), 2011, 5(3)
- (28) 周力青等. 高校图书馆读者服务中的隐性知识传递 [J]. 现代情报, 2007, 27(5)
- (29) 刘汝建. 图书馆用户隐性知识管理创新: 评 living library 图书馆活动 [J]. 图书馆界, 2010(2)
- (30) 施素珍, 汪琼. 图书馆隐性知识管理模式初探 [J]. 图书馆, 2005(6)
- (31) 付云, 孙振领, 邓莉. 论图书馆隐性知识导航 [J]. 图书馆理论与实践, 2009(4)
- (32) 杨扬. 图书馆态势语的隐性知识 [J]. 现代情报, 2010, 30(4)
- (33) 李华伟等著. 知识管理的理论与实践 [M]. 北京: 华艺出版社, 2002, 1: 36

(作者简介) 刘志国, 男, 1972 年 2 月出生, 武汉大学公共卫生学院在读博士, 研究馆员, 教授, 硕士研究生导师, 研究方向: 知识管理、医学信息学。发表论文 40 余篇, 主持各类科研课题 12 项。