

图书馆 知识管理引论

Tushuguan Zhishi Guanli Yinlun

盛小平 著

 海洋出版社

图书馆知识管理引论

盛小平 著

海洋出版社

2007年·北京

内 容 提 要

本书应用知识管理理论,融合现代图书馆学与图书馆管理学学科知识,构筑了图书馆知识管理理论框架,系统而深入地探讨了图书馆引入知识管理的必要性与可行性、图书馆知识管理基本原理、图书馆知识管理对图书馆管理的创新、图书馆知识组织、图书馆知识管理模式与策略、基于知识视角的现代图书馆学研究对象和以知识为中心的现代图书馆学学科体系等主要议题,全面评述了图书馆管理和知识管理研究进展,重点介绍了6个图书馆知识管理案例。全书资料翔实,论述富有见地,对图书馆学理论研究与图书馆管理实践均有重要的参考价值,可作为图书馆学、情报学及相关学科的教学参考书和图书情报领域实践人员的专业参考书。

图书在版编目(CIP)数据

图书馆知识管理引论/盛小平著. —北京:海洋出版社,2007.1

ISBN 978-7-5027-6738-9

I. 图... II. 盛... III. 图书馆管理 IV. G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 160451 号

责任编辑:高显刚

责任印制:严国晋

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

(100081 北京市海淀区大慧寺路8号)

北京顺义兴华印刷厂印刷 新华书店发行所经销

2007年1月第1版 2007年1月北京第1次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:11.75

字数:293千字 印数:4000册

定价:32.00元

发行部:62147016 邮购部:68038093 总编室:62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

序

20 世纪末始,知识管理成为国内理论界、企业界、图书情报界研究的热点问题,特别是近两三年来,知识管理理论得到了快速的发展,知识管理由一种理念、思想逐渐转变为指导实践工作的一种具体方法与指南,知识管理在越来越多的部门(包括赢利与非赢利)得到实施与推广。

我国图书情报界积极参与了知识管理的研究与讨论。2002 - 2006 年间国家社科基金办所资助的“图书馆(情报与文献学)”项目中共有 11 项知识管理相关课题,充分说明了我国图书情报界对知识管理的高度重视。国内相继举行了一系列知识管理研讨会,如:2002 年 5 月在中国科学院文献情报中心举办的“知识管理与图书馆的挑战”学术研讨会;2002 年 7 月在上海图书馆举办的第一届国际图书馆论坛——“知识导航与图书馆服务”;2004 年 11 月在北京交通大学图书馆举办的“知识管理与数字化服务国际研讨会”;2005 年 3 月在上海图书馆举办的以“数字时代的知识管理与服务”为主题的第三届中美图书馆合作会议……。所有这些学术研讨会积极推动了国内图书情报界对知识管理的深入研究。迄今为止,国内图书情报界发表了千余篇与知识管理相关的学术论文。在这种研究热潮的推动下,一些图书馆正试图把知识管理原理应用于图书馆实际工作,提升图书馆服务水平与工作绩效。

实践需要理论的指导。尽管有国内同仁积极呼吁加强知识管理与图书情报学、知识管理与图书情报工作的交互研究,以便促进我国图书馆学、情报学的理论研究、学科建设和图书情报工作的发展,然而至今还没有出版一本专门论述图书馆知识管理的著作。

我是盛小平的导师。他在中国科学院文献情报中心攻读博士学位期间(2002 年 9 月至 2005 年 6 月),广泛阅读了大量中外文献,发表了一系列有关知识管理的论文,获得了中国科学院文献情报中心颁发的多项奖励。2005 年 10 月以后,他到北京大学“图书馆、情报与档案管理”博士后流动站做研究工作。随后,他在自己的博士学位论文——“基于知识管理的图书馆管理创新研究”基础上,经过大量的修改、补充与完善,写成了此书。该书是国内第一本系统、深入地论述图书馆知识管理的著作,既代表了作者本人在图书馆知识管理主题上的独特思想与理论体系,又翔实地反映出国内同仁对此问题的广泛认识。

作者不仅简要述评了在图书馆管理研究、知识管理研究方面所取得的进展,而且论证了图书馆引入知识管理的必要性与可行性,特别是对于图书馆知识管理原理从图书馆管理创新与图书馆学理论创新角度进行了开拓性的研究,这包括:

第一,作者详细说明了图书馆知识管理的一些基本原理,如图书馆知识管理的定义、特征、目的、任务、内容与原则,这可为今后图书馆如何实施知识管理提供理论上的指导作用;作者从图书馆管理理念、管理原则、管理职能、管理方法、管理工作、图书馆文化等方面深入剖析了图书馆知识管理对当今图书馆管理的拓展,并创造性地设计了图书馆“三级知识管理”模式,这为当今我国图书馆管理实践提供了理论指导或参照,具有很强的理论价值与应

用价值。

第二,作者基于国内外知识管理案例并结合作者所进行的专家访谈与问卷调查论证了图书馆引入知识管理的必要性与可行性,这对于把知识管理应用于今后图书馆管理工作与各项业务提供了参考依据。

第三,作者从知识视角对现代图书馆学基本理论进行了独特的分析,简要说明了知识管理对现代图书馆学的影响与冲击,比较全面地分析了现代图书馆学研究对象,提出了自己的新见解,如把图书馆学研究对象定位为“知识信息的组织、传播与利用”,并构建了以知识为中心的图书馆学学科体系,这些新内容与新观点在一定程度上丰富与发展了现代图书馆学,对于现代图书馆学的发展起到了添砖加瓦的作用,因此,本书具有较高的学术价值。

全书结构合理,论述充分,资料翔实,观点新颖,不愧为一本反映图书馆知识管理原理与实践的佳作。

徐引旖

2006-8-26

目 录

第一章 引言	(1)
第一节 研究背景	(1)
第二节 研究基础	(2)
第三节 研究方法	(3)
第四节 研究内容	(3)
第二章 图书馆知识管理的产生背景	(5)
第一节 图书馆管理现状与研究进展	(5)
1 图书馆管理现状	(5)
2 图书馆管理研究进展	(6)
2.1 图书馆管理理论得到丰富与拓展	(6)
2.2 图书馆宏观管理改革得到关注与重视	(11)
2.3 图书馆管理模式与方法得到创新与发展	(12)
2.4 图书馆管理发展趋势得到充分预测	(13)
第二节 知识管理研究进展	(15)
1 知识定义与分类	(15)
1.1 知识定义	(15)
1.2 知识分类	(16)
2 知识管理定义	(18)
3 知识管理研究领域	(22)
4 知识管理模式	(23)
5 知识管理流派	(25)
5.1 认识论流派	(26)
5.2 战略管理流派	(27)
5.3 知识创新流派	(28)
5.4 空间流派	(31)
5.5 信息技术流派	(32)
5.6 组织行为流派	(32)
5.7 知识工程流派	(34)
5.8 综合流派	(35)

6 知识管理与信息管理的区别	(36)
7 知识管理的发展趋势	(37)
第三章 图书馆引入知识管理的必要性与可行性分析	(45)
第一节 图书馆引入知识管理的必要性分析	(45)
1 知识经济时代图书馆发展的需要	(45)
2 创新图书馆管理理论的需要	(46)
3 创新图书馆管理实践的需要	(48)
第二节 图书馆引入知识管理的可行性分析	(49)
1 图书馆引入知识管理的理论基础	(49)
1.1 图书馆员在知识管理中的作用与机会	(49)
1.2 图书馆与知识管理的关系	(50)
1.3 图书馆在知识管理领域的竞争潜力	(51)
2 图书馆引入知识管理的实践基础	(51)
2.1 图书馆长期以来的信息(知识)组织工作	(51)
2.2 图书馆界对知识管理的研讨与组织活动	(52)
2.3 知识管理在国内外一些图书馆得到初步实施	(52)
3 图书馆引入知识管理的认识基础	(54)
第四章 图书馆知识管理案例分析	(57)
第一节 俄亥俄州立大学图书馆知识管理实践	(57)
1 知识库框架及基本功能	(57)
2 知识库计划	(58)
3 结论	(58)
第二节 路特葛斯大学新布伦斯维克校区图书馆知识管理实践	(59)
1 CKDB 的开发框架	(59)
2 CKDB 管理方法	(60)
3 结论	(60)
第三节 英国电视大学图书馆知识管理实践	(60)
1 实践社团	(61)
2 知识交换	(61)
3 讲故事	(61)
4 知识获取	(62)
5 结论	(62)
第四节 OCLC 知识管理实践	(62)
1 构建虚拟社区	(63)
2 提供一系列知识产品与知识服务	(63)

3 促进专业发展	(63)
4 进行技术研究	(63)
5 结论	(64)
第五节 约瑟夫·拉波特图书馆基金会知识管理实践	(64)
1 传统图书馆	(65)
2 数字图书馆	(65)
3 知识管理中心	(65)
4 双模式教育	(66)
5 研究与计划	(66)
6 结论	(66)
第六节 新加坡国家图书馆管理局知识管理实践	(66)
1 开展正式与非正式调查,建立中心组反馈机制	(66)
2 建立一站式中心网站,引入多媒体终端	(67)
3 建立学生虚拟社区、新闻资讯和方案广播数据库	(67)
4 采用先进技术与设备,更新计算机管理系统	(67)
5 成立图书馆发展组,实施工作团队改进建议方案	(68)
6 实行业务外包,加入新加坡服务质量组	(68)
7 推广终身学习和知识交流	(68)
8 评价知识管理工作	(68)
9 结论	(69)
第五章 图书馆知识管理原理(I)	
——基于图书馆管理创新视角的分析	(70)
第一节 图书馆知识管理研究述评	(70)
1 关于图书馆知识管理理论	(70)
1.1 关于图书馆知识管理基础理论	(70)
1.2 关于知识管理与图书情报学互动关系	(71)
1.3 关于知识管理对图书馆管理创新	(72)
2 关于图书馆知识管理技术	(73)
3 关于图书馆知识管理策略	(74)
4 关于图书馆知识管理服务	(74)
5 关于图书馆知识管理中人力资源管理	(75)
6 初步结论	(75)
第二节 图书馆知识管理基本原理	(76)
1 图书馆知识管理定义	(76)
2 图书馆知识管理特征	(76)
3 图书馆知识管理目的	(77)

4 图书馆知识管理任务	(77)
5 图书馆知识管理职能	(77)
6 图书馆知识管理原则	(78)
6.1 开放原则	(78)
6.2 创新原则	(78)
6.3 共享原则	(78)
6.4 协作原则	(78)
6.5 人本原则	(78)
6.6 激励原则	(79)
6.7 层次原则	(79)
7 图书馆知识管理内容	(79)
第三节 图书馆知识管理对图书馆管理的创新	(80)
1 基本理念创新	(80)
2 管理对象创新	(80)
2.1 知识成为图书馆管理对象的原因分析	(81)
2.2 知识成为图书馆管理对象的意义	(82)
3 管理职能创新	(84)
3.1 图书馆管理职能的一般认识	(84)
3.2 图书馆管理职能的调查分析	(85)
3.3 图书馆管理职能的变化	(85)
4 管理原则创新	(88)
5 管理方法创新	(89)
5.1 图书馆管理方法的调查分析	(89)
5.2 知识管理方法对其他管理方法的创新	(92)
6 管理工作创新	(95)
6.1 以“知识型团队”创新图书馆组织模式	(95)
6.2 用知识管理思想指导图书馆服务	(95)
6.3 运用人力资本理论培养知识型员工	(97)
7 图书馆文化创新	(97)
7.1 创新型图书馆文化释义	(98)
7.2 创新型图书馆文化对图书馆管理创新的影响	(99)
第四节 图书馆知识组织	(100)
1 数字图书馆与传统图书馆知识组织的异同	(101)
1.1 相同之处	(101)
1.2 不同之处	(103)
2 数字图书馆知识组织原则	(107)
2.1 科学性原则	(107)

2.2 系统性原则	(107)
2.3 标准化原则	(107)
2.4 共享性原则	(108)
2.5 效益性原则	(108)
2.6 特色性原则	(108)
2.7 安全性原则	(108)
3 数字图书馆知识组织策略	(108)
3.1 采用分类主题一体化的知识组织模式	(108)
3.2 利用元数据来组织数字图书馆知识	(109)
3.3 采用专家系统来组织数字图书馆知识	(110)
第五节 图书馆知识管理模式探索	(112)
1 “三级知识管理”模式框架	(112)
1.1 模式框架的来由	(113)
1.2 模式框架层次关系	(114)
1.3 模式框架的指导意义	(114)
2 “三级知识管理”模式的实施战略	(115)
2.1 初级管理战略——建立知识管理系统	(115)
2.2 中级管理战略——培育知识工作者	(124)
2.3 高级管理战略——提升知识服务能力	(149)

第六章 图书馆知识管理原理(Ⅱ)

——基于图书馆学创新视角的分析	(162)
第一节 知识管理对现代图书馆学的影响与冲击	(162)
1 研究视角由信息转为知识	(162)
2 研究路由由技术转向人本主义	(162)
3 研究方法更加综合化与多样化	(163)
第二节 基于知识视角的现代图书馆学研究对象	(163)
1 现代图书馆学研究对象概述	(163)
1.1 第一阶段——整体的抽象的认识阶段	(163)
1.2 第二阶段——本质的规律的认识阶段	(164)
1.3 第三阶段——深入的整合的认识阶段	(164)
1.4 第四阶段——知识管理阶段	(164)
2 知识视角的现代图书馆学研究对象	(165)
2.1 理论基础	(165)
2.2 实践基础	(167)
2.3 创新意义	(167)

第三节 以知识为中心的现代图书馆学学科体系	(170)
1 现有代表性的图书馆学学科体系	(170)
1.1 二分体系——理论图书馆学、应用图书馆学	(170)
1.2 三分体系——理论图书馆学、专门图书馆学、应用图书馆学	(170)
1.3 四分体系——普通图书馆学、专门图书馆学、应用图书馆学和比较图书馆学	(171)
2 知识管理对图书馆学学科体系的影响	(171)
3 构建以知识为中心的图书馆学学科体系	(172)
附录 1——图书馆知识管理问卷调查表	(175)
后记	(178)

第一章 引言

第一节 研究背景

从 1997 年开始,知识管理(knowledge management, KM)日益成为世界范围内的热门话题。知识管理作为知识经济时代一种全新的管理理念与管理方法,将使未来社会中各种组织与个人的生存方式发生变化^[1]。知识管理在越来越多的部门(包括赢利与非赢利)得到实施与推广。据国际咨询公司——毕马威咨询公司对欧洲 500 家单位的调查发现:在 2002 - 2003 年内,80% 的组织认为知识是一种战略资产;知识管理方法与技术正在被广泛应用于所有的商业与职能领域,主要集中在服务传送(占 53%)、市场营销(占 53%)、生产(占 51%)、人力资源(占 43%)、研究与开发(占 43%)、战略(36%)、销售渠道(32%)与采购(26%)^[2]。另据“2005 中国知识管理调查报告——现状、前景和挑战”显示:中国企业对知识管理的关注明显增长——11% 的机构表示知识管理“在业务中被自如应用”,24% 的机构表示知识管理“是热点,得到战略关注”,32% 的机构表示知识管理“是热点,但没有处于战略高度”,28% 的机构表示知识管理“没有得到太多关注”,而“从来没有开展知识管理活动”的比例只为 5%;中国大部分企业知识管理实践处于“萌芽和启动”以及后续的规划和建设阶段——处于“萌芽和启动状态”的占 36%,有 12% 的机构已经着手“战略制订和规划”,有 14% 的机构正在“设计并开始知识管理活动、建设知识管理系统”,进入“知识管理推广和支持”和“知识管理制度化”的机构共占 10%,尚有 28% 的机构在知识管理方面“暂时没有计划”;中国企业知识管理整体上已经走过初始阶段与认知阶段,进入重用阶段^[3]。

在这种大背景下,知识管理也正在向图书情报领域拓展,并对图书情报学与图书馆管理实践的发展产生了深远的影响。但是,在图书情报界引进知识管理理论与方法的过程中,出现了两种截然不同的观点。一种观点认为,知识管理只能是知识生产与应用部门所能开展的工作,图书馆作为文献信息的收藏部门,只能管理数据、文献或信息,而对知识是不能进行管理,也无法进行管理的;另一种观点认为,图书馆与知识管理有着不解之缘,图书情报工作与知识管理密切联系、相辅相成,图书情报事业是知识管理的重要组成部分,图书情报工作在知识管理中有着重要的地位和作用^[4]。

本人赞同后一种观点,认为应该把知识管理理论、技术与方法应用于图书情报工作,从而提升图书馆在知识经济时代的功能、地位、形象与服务能力;也应该把知识管理与现代图书馆学联系起来进行创新研究,从而促进现代图书馆学发展。然而,在 1997 - 2004 年间,国内图书情报界对知识管理的研究大都是介绍和跟踪国外知识管理的理论进展或

企业知识管理的,而对知识管理与图书情报学互动关系的研究很少涉及;而且,这些研究主要存在两个方面的问题:一是基本停留在理念层面,二是往往借用企业知识管理的模式或概念,缺乏说服力,有关图书馆应用知识管理的实例不多^[5]。而事实上,作为一个学习型组织,图书馆应当在知识管理中起到强有力的带头作用。公共图书馆、大学图书馆和科研型图书馆最重要的使命是拓展用户获取知识的途径,实现知识共享^[6]。从图书情报角度,图书馆很需要知识管理理论与方法。大家都在谈知识管理,但到底什么是知识管理?到底怎样实行知识管理?是不是有哪几种模式、哪几种方法?是值得图书情报界人士研究的一个课题。

基于这种原因,本人选择了此主题,旨在研究如何从知识管理角度来探索图书馆管理与图书馆学创新问题。不过,本文所指的“图书馆”,既不是传统意义上的图书馆,也不是完全数字化的图书馆,而是现实中的图书馆,即复合图书馆。所谓复合图书馆,是指在网络环境下,能够拥有各种信息资源(包括电子信息资源、网络信息资源、印本资料、声像资料、缩微资料等),实现信息存储的物理场所与虚拟信息空间并存,且能够为用户提供馆内服务和不受时空限制的网络服务的信息中心。

第二节 研究基础

至今国内外所发表的一系列论文(包括期刊论文、会议论文、学位论文)、著作与研究报告为此主题研究提供了丰富的素材,它们涉及知识管理、图书馆学、图书馆管理的基本理论、技术、方法及应用问题。

从了解目前图书馆管理实践,为本文研究奠定坚实的现实基础出发,本人先后走访了18所图书馆(情报中心),向各位图书馆馆长(或副馆长、专家)请教了许多与“图书馆知识管理”有关的理论与实践问题。这些图书馆是:国家图书馆、中国科学技术信息研究所、中国科学院文献情报中心、中国社会科学院文献情报中心、中国农业科学院文献信息中心、首都图书馆、上海图书馆、湖南省图书馆、中国标准化研究院标准馆、北京大学图书馆、清华大学图书馆、北方工业大学图书馆、中南大学图书馆、中南大学湘雅医学院图书馆、湖南大学图书馆、湖南师范大学图书馆、湘潭大学图书馆、湖南科技大学图书馆。基于这些个案调查,本人掌握了丰富的第一手资料。

为了解图书情报界对“图书馆知识管理”的认识,本人设计了一份“图书馆知识管理问卷调查表”(见附录1)。从2004年3月18日至2004年6月10日,本人通过发放书面问卷和电子邮件两种方式有针对性地把180份书面问卷和160份电子邮件问卷发放给图书情报工作人员、从事图书情报学教育与研究的老师和本专业的研究生(包括硕士生与博士生),共收回有效书面答卷129份,电子答卷30份;同时,本人在得到“e线图情”网站的大力帮助下,于2004年3月18日至2004年5月31日,进行了网上问卷调查,共收到402份答卷,其中有效答卷327份。因此,此次调查共计收回有效答卷486份(注:此文后面多次提到的“问卷调查”就是指这次调查)。

第三节 研究方法

本文采取多种研究方法来分析和解决图书馆知识管理理论与实践问题,主要包括如下几种方法。

实地调查法。实地调查法是掌握第一手资料的最直接办法。本人从2004年3月24日至2004年6月4日,先后采访了17所图书馆(情报中心),又在2004年10月22日专程去了上海图书馆。在采访过程中,本人向各位领导(馆长或主任、所长、副馆长)和个别学者请教了许多有关“知识管理与图书馆管理”的理论与实践问题。

问卷调查法。问卷调查法是图书馆学、情报学最普遍、最适用的研究方法。本人在导师的多次指点下,经过一个半月的精心设计,拟定了问卷调查表,从2004年3月18日至6月10日,顺利地开展并完成了问卷调查。

文献调查法。文献调查法是本文研究的基本方法,它可帮助本人了解国内外文献中有关知识管理与图书馆管理的研究现状与成果,并充分利用一些文献的数据、观点来为本文研究提供参考或证据,从而起到支撑作用。

案例分析法。案例分析是一种用事实说话的最好办法。尽管国内外图书馆已经实施知识管理的案例并不太多,但本文将利用有代表性的案例来对图书馆知识管理实践作初步说明。

比较分析法。由于比较分析法在图书馆学研究中有着重要的作用,因此,本文利用比较分析法着重研究知识管理是如何促进图书馆管理创新,由此建立图书馆知识管理的一些基本原理。

移植法。本文将广泛吸收企业知识管理理论与实践成果来进行研究,特别是知识管理的原理、方法与策略。

此外,根据研究需要,笔者还要利用统计法、归纳法等来进行数据处理与分析。

第四节 研究内容

全书共分为六章。第一章为引言,主要说明研究背景、研究基础、研究内容与研究方法。

第二章为图书馆知识管理的产生背景。这要说明两个主题,一是图书馆管理现状与研究进展;二是知识管理研究进展。通过对这两个主题的阐述,一是帮助人们了解目前图书馆管理存在的问题、图书馆管理理论的最新发展及趋势;二是帮助人们系统地了解知识管理的定义、研究领域、模式、流派与发展趋势。

第三章为图书馆引入知识管理的必要性与可行性分析。

第四章为图书馆知识管理案例分析。主要介绍6个图书馆或相关机构的知识管理实践。

第五章为图书馆知识管理原理(Ⅰ)——基于图书馆管理创新视角的分析。这主要说

明图书馆知识管理定义、特征、目的、任务、职能、原则、内容,图书馆知识管理对图书馆管理的创新,图书馆知识组织和图书馆知识管理模式。

第六章为图书馆知识管理原理(Ⅱ)——基于图书馆学创新视角的分析。这主要说明知识管理对现代图书馆学的影响与冲击、基于知识视角的现代图书馆学研究对象、构建以知识为中心的现代图书馆学学科体系。

本章参考文献

- [1] 王德禄,等著. 知识管理:竞争力之源. 南京:江苏人民出版社,1999. 64
- [2] KPMG. Insights from KPMG's European Knowledge Management Survey 2002/2003 . http://ep2010.salzburgresearch.at/knowledge_base/kpmg_2003.pdf. [2006-6-3]
- [3] 2005 中国知识管理调查报告——现状、前景和挑战. <http://survey.chinahrd.net/Article.aspx?ArticleId=213>. [2006-6-3]
- [4] 邱均平,段宇锋. 论知识管理与图书情报学的变革. 中国图书馆学报,2003,29(2):5-9
- [5] 吴建中. 现代图书馆管理的热门话题(下). 图书馆杂志,2004(9):18-23
- [6] 李华伟. 知识管理:图书馆的作用. 津图学刊,2003(1):1-5

第二章 图书馆知识管理的产生背景

图书馆知识管理是在图书馆管理实践中引入知识管理理论与方法诞生出来的。因此,在论述什么是图书馆知识管理原理与方法前,有必要说明其产生背景。

第一节 图书馆管理现状与研究进展

近几年来,许多学者从图书馆管理现状、管理理论、管理模式、管理方法等多方面对图书馆管理问题进行了广泛探索,取得了一些研究成果。^[1]

1 图书馆管理现状

人类社会有了图书馆,就有图书馆活动;有了图书馆活动就要组织与管理^[2]。图书馆管理经历了由简单到复杂,由传统管理到现代化管理的过程。从管理内容发展来看,经历了以藏为主、以用为辅的保守管理时期,以用为主、藏用兼顾、手工操作和面向社会的开放管理时期,以服务为主要目标、应用现代技术、实现资源共享、迅速准确传递和交流科学情报的主动服务管理时期^[3]。不过,这种主动服务管理时期还只是刚刚开始,许多图书馆并没有实现管理理念、技术与方法的创新,仍然停留在传统管理模式上。

从20世纪70年代以来的30多年内,图书馆环境发生了根本性变化。信息技术、网络技术的显著发展,采购预算的减少与同时不断增长的图书与期刊价格,馆藏媒体的变化与多样性,全新的信息提供概念(如“存取”与“拥有”)和相应变化的用户行为,都是这种情形的特征^[4]。

正在进行的知识革命使大多数图书馆感受到显著的变化压力,这些变化发生在工作与生活的价值与态度上、组织结构和图书馆应用不同管理原理与实践中,也发生在信息创建、组织、存取、利用与提炼成知识的增值过程中;知识管理作为图书馆比较新的概念,被证明是变革的催化剂——它创建了一种氛围,这种氛围不再以图书馆流程为中心,而是以拥有专业知识的工作者为中心,并集中关注组织一套系统来获取隐藏在知识工作者之间的知识并把这种知识传递给寻求解决方案的用户^[5]。在当今网络化、数字化环境中,图书馆不仅正在经历着范式的演变、功能的拓展,而且也面临着服务的延伸、重心的转移,这些都直接牵涉到图书馆管理问题。因此,如何通过图书馆的管理创新提升图书馆的核心能力、服务水平与实现图书馆的可持续发展,成为困扰图书馆界的棘手问题。

目前我国图书馆管理在宏观与微观两方面都存在比较严重的问题。从宏观来看,主要表现为我国图书馆管理体制不健全,如:①条块分割的多元化行政管理,由行政指令干预图

书馆运行;②分级管理的财政体制,造成各个图书馆建设上的“小而全”与“大而全”;③行业管理体制的分散性,造成图书馆业务工作的非规范化与非标准化。

从微观来看,本人通过对国内 18 个图书馆(或信息中心)的实地采访发现,我国图书馆面临如下困境:①还没有完全摆脱计划经济的束缚,许多图书馆仍然沿袭传统的机构设置与规章制度;②缺少足够的资金投入。图书馆没有充足的资金来购买能够满足用户需求的信息资源、设备与软件系统,或者缺少软件与硬件维护、设备更新所必须的后续费用;③缺少高素质的专业技术人才。随着时代的发展,对图书馆员工素质的要求越来越高。如今图书馆要求一般员工具有大专以上学历;对于一些高技术含量的部门,不仅要求员工有本科或研究生学历,而且要求知识面广,拥有处理快速变化的能力;④员工知识更新跟不上时代需求。由于知识更新周期日益缩短,员工面临知识老化的巨大压力。每个员工需要学习的太多,而可用来学习或培训的时间太少,结果是人员素质跟不上时代发展的要求;⑤图书馆应变性不强。当用户希望图书馆变更业务流程或引入新服务时,图书馆往往反应比较迟钝。这是因为图书馆往往根据自我标准而非用户标准来评价业绩,基于传统图书馆功能而非用户对新服务的需求来进行管理,依赖于熟悉的角色,把一些事务如参考咨询、教育、采购、编目、设备与馆藏管理当作目的而非手段,有太多的二线员工等;⑥面临其他机构的强烈竞争。过去,图书馆的不可替代性很强,而如今图书馆面临其他机构如信息中心、计算机中心、教育/教员发展中心、书目中心、出版中心、数据库公司、书店等的竞争,如果图书馆在教育与知识管理方面落后或做得很差,就存在被其他机构替代的可能;⑦人事管理改革困难重重。对于那些拥有人事自主权的图书馆,在人事管理制度中存在权力过分集中、干部能上不能下的问题;而对于高校图书馆而言,由于没有人事权,很难引进急需的人才,也不能把不能干的员工推向社会。⑧服务观念还没有根本性变化。比如说,对于在信息网络技术支撑下图书馆应该开展和如何开展哪些信息服务才能更好地发挥图书馆功能与作用,或者如何实现到馆服务到远程服务的转变等关键问题并没有明确的定位或制定得力的措施。⑨图书馆面临引入知识管理的许多障碍,这包括:图书馆领导缺少引入知识管理的先进意识、图书馆缺少从事知识管理的员工、图书馆缺少引入知识管理的基础设施、图书馆没有建立引入或鼓励知识管理的各项制度或措施等。

2 图书馆管理研究进展

2.1 图书馆管理理论得到丰富与拓展

美国著名管理学家哈罗德·孔茨(Harold Koontz)指出:管理就是设计并保持一种良好环境,使人在群体里高效率地完成既定目标的过程^[6]。图书馆管理是运用管理学的最新理论与方法,有效地利用图书馆物质资源、技术资源、人力资源、知识资源与组织资源,并充分发挥其效用,合理地组织图书馆各项工作与活动,实现图书馆预期目标的动态过程。图书馆管理作为一门科学,在其理论形成与发展过程中,一方面是总结了图书馆本身的管理经验,另一方面又吸收借鉴了其他行业的管理理论和方法^[7]。那些管理领域旨在改进组织行为的研究成果同样适用于图书馆。科学管理、目标管理、激励管理等理论相对较早地被分别引进到图书馆管理工作,如今人们又在如何把知识管理理论、信息资源管理理论、全面质量管