



XinShiJi De

TuShuGuanYuan

新世纪的图书馆员

中国图书馆学会 / 主 编

北京图书馆出版社

新世纪的图书馆员

中国图书馆学会 主编

北京图书馆出版社

图书在版编目(CIP)数据

新世纪的图书馆员/中国图书馆学会主编. —北京:北京图书馆出版社,2003.12

ISBN 7-5013-2165-5

I. 新… II. 中… III. 图书馆学—学术会议—文集 IV. G250-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 070275 号

书名 新世纪的图书馆员

著者 中国图书馆学会 主编

出版 北京图书馆出版社 (100034 北京市西城区文津街7号)

发行 (010)66126153 传真(010)66174391

E-mail Btsfxb@publicf. nlc. gov. cn

Website www. nlcpress. com

经销 新华书店

印刷 北京集惠印刷有限责任公司

开本 850×1168 毫米 1/16

印张 25.75

版次 2003 年 12 月第 1 版 2003 年 12 月第 1 次印刷

字数 500(千字)

书号 ISBN 7-5013-2165-5/G·550

定价 50.00 元

序 言

社会的文明程度越高,决定事业发展的诸因素中“人的因素”的作用愈加显著。为了使广大图书馆学会会员和图书馆工作者关注、重视、探讨并研究这一问题,从而提高从业人员的整体素质,推动图书馆事业的发展,2002年10月,中国图书馆学会发出了以“新世纪的图书馆员”为题的2003年学术年会征文通知。

征文的主题是:新世纪的图书馆员

分主题是:1. 社会角色与职业理念;

2. 知识导航与信息服务;

3. 信息技术与资源管理;

4. 专业教育与终身学习;

5. 人力资源开发与管理;

6. 图书馆员职业道德与图书馆法治环境建设(中国图书馆学会图书馆法与知识产权研究专业委员会专题论坛同期征文题目)。

此次征文活动得到了广大会员和图书馆工作者的热烈响应和积极参与,共收到征文840余篇,其中北京、辽宁、广东、甘肃等省、市的论文数量较为突出。

论文评审期间,正值北京“非典”疫情的高峰段,全体评委克服种种困难,按时、保质保量地完成了评审工作,共评出优秀论文80篇、交流论文366篇。

为了活跃学术思想,推动学术交流,促进学科发展,现将80篇优秀论文结集出版。交流论文集的编辑、出版工作也在进行中。

今借论文集付梓的机会,谨向论文评审委员会的全体评委,向参与我会征文活动的全体会员和图书馆工作者以及北京图书馆出版社表示衷心的感谢!

中国图书馆学会

2003年11月

目 录

社会角色与职业理念

论图书馆战略知识管理	柯 平(1)
论图书馆的核心能力	商晓帆(8)
战略选择:新世纪图书馆事业发展的决定性因素	金明生(12)
图书馆转型期馆员的社会角色与职业理念	邢永华 赵献军 闻福曙(17)
网络信息时代图书馆员社会角色的定位与转换	詹 东(22)
历史上的图书馆员	王嘉陵(26)
图书馆员:走向何方?	孙 琴(31)
做有亲和力的图书馆员——兼论图书馆员的人文素养	黄志奇(35)
以“心”相许——图书馆服务人员的职业理念	姜淑琴(38)
信息时代图书馆员的角色定位	杨昌俊(41)
角色转换与形象再塑——新课程背景下学校图书馆员的新使命	许云舟(47)
谈现代高校图书馆员的角色	蓝芬芬(53)
论新世纪高校图书馆员审美素质的提高	罗瑞兰(57)
大学图书馆地位与作用新探	张庆华(61)
关于民族地区图书馆特殊性的几点认识	包金香(65)
20 世纪 90 年代以来我国社区图书馆研究述评	肖永英(69)
论少年儿童阅读兴趣的培养	吴 谷(75)

知识导航与信息服务

图书馆服务标准体系的构建	赵红川(79)
论用户服务方式与用户满意	苏瑞竹(84)
论图书馆员与读者的信息沟通	王 孝(90)
中外信息咨询服务比较分析	谢玉宁(94)
论满足读者的阅读需要是馆员的天职	陈吉凤(99)
知识导航与数字图书馆的信息服务模式研究	丛敬军(102)
数字化参考咨询服务的现状与未来	张 鹰(107)
试论网络环境下信息参考咨询服务工作的特点	王秀梅(115)
对数字参考咨询建设中几个重要问题的思考	卢海燕 张曙光(119)

对高校图书馆数字化参考咨询工作的探讨	徐 卫	胡远珍(126)
师范院校理科学生文献信息需求变化及其影响因素研究	蔡京兰	(131)
数字图书馆个性化信息服务研究与实现	马文峰	(137)
国外图书馆 MyLibrary 个性化服务系统比较研究	马建玲	(141)
中小学图书馆与心理健康教育	钟成献	(147)

信息技术与资源管理

文献信息资源共建共享障碍新论	于丽凤	高 波(150)
知识的组织与接受——论科学组织中的情报体系	韩 兵	(154)
基于数字图书馆的信息组织方式研究	敬 卿	王 群(160)
论数字化馆藏资源的多层次揭示	何小清	(166)
高校学科导航资源的知识组织模式及优化探讨	都平平	曹作华(172)
我国国产全文数据库的检索阅读平台研究	钟文一	(178)
我国高校图书馆引进网络版全文数据库的综合评价模型	汪 媛	赖茂生(182)
MyLibrary 的关键技术及应用	马春艳	朱先忠 牛振东(190)
区域外文科技期刊资源的合理配置——以华东为例	毛向农	(199)
基于 JCR 不同学科影响因子比较研究	张丽园	(204)
图书馆网站应当进行可用性测试	陈燕翔	(209)

专业教育与终身学习

建立学习型图书馆:现代图书馆发展的必然趋势	毛薇洁	(213)
学习型图书馆组织学习的过程设计	常大鹏	(217)
浅议新世纪图书馆员终身学习	丛晓燕	(222)
打造馆员终身学习的有效途径——自我培训、独立学习	赖 群	(226)
图书馆员的健全人格与终身学习	刘慧娟	姚淑慧(230)
“馆本培训”是图书馆员继续教育的创新模式	朱桂兰	(234)
平台学习:图书馆员提高自我素质的新途径	王桂兰	(238)
契机与挑战——关于提高古籍编目人员综合素质的思考与建议	宋平生	(242)
中美图书馆学情报学研究生课程设置的比较研究	盛小平	(246)
甘肃图书情报教育的发展及其体系结构	陈学芬	(252)

人力资源开发与管理

建立和实施我国图书馆职业资格认证制度	秦宜敏	(257)
--------------------------	-----	-------

美国图书馆员职业资格认证	余 艳(261)
图书馆人力资源开发与激励机制创建探论	王林廷 贾 宏(271)
图书馆人力资源的共享模式	王 梅(277)
新世纪我国图书馆人力资源管理的六个新动向	苏广利 徐洪升 石军红(284)
21 世纪图书馆人力资源开发与管理浅析	刘 怡(289)
桃李不言,下自成蹊——论公共图书馆人力资源开发利用	王志昆(293)
政治文明与大学图书馆人力资源管理	郭继锐 刘俊英 胡 凌(297)
论以现代企业管理为基础发展起来的人力资源管理与开发	
理论同图书馆实践需要的差别	张 梅 段小虎(301)
论现代图书馆管理的伦理问题	李玉安(304)
图书馆管理的人本理念新论	杨凌云(309)
馆长的管理艺术与方法——论管理心理学在馆长管理中的应用	包和平(316)
谈当前高校图书馆职工队伍建设和管理	王 琪 仇淑梅(321)
论学科馆员制度的确立与保障	张久珍(324)
21 世纪的生存策略——论复合图书馆时代的知识馆员	薛 旻(331)
谈谈加强图书馆员的理论修养	朱建亮(337)
图书馆职务分析初探	张曙红(342)

职业道德与法治环境建设

论图书馆馆员职业道德的核心及对中华伦理的继承

——对《中国图书馆员职业道德准则》(试行)的解析	王 军 宋 军(348)
ALA、JLA、CSLS 图书馆员职业道德规范之比较分析	黄国彬(352)
ALA 历年图书馆员职业伦理规范概观	施 燕(360)
论网络化对图书馆员伦理的挑战	王知津 蒋伟伟 孙美丽(367)
图书馆参考咨询服务中的职业道德规范建设	马海群(372)
信息伦理或职业道德——“包揽”与“适用”	桑良至(377)
图书馆用户权益论	陈益君(381)
图书馆著作权保护若干问题探讨	张立频(386)
从中外缴送制度的立法与实践看我国制定缴送法规的必要性	李华伟(391)

论图书馆战略知识管理

柯 平(南开大学图书馆学系)

知识管理作为管理学的新思想成功地应用于企业,引起了图书情报界的广泛兴趣,并试图将知识管理应用于图书馆和图书馆学领域。笔者在承担国家社会科学基金项目《基于知识管理的图书馆学创新体系研究》的研究过程中,深感在图书馆界简单的套用知识管理原理,不仅导致对知识管理的理解简单化和误导,且无益于图书馆和图书馆事业的发展。经过大量的研究发现,图书馆应用知识管理与企业应用知识管理有较大的差异。因此,需要在知识管理中找到切合图书馆的新理论,并确立新理论在图书馆的应用领域,在应用知识管理中创新。

1 第二代知识管理与战略知识管理

知识管理从 20 世纪 80 年代提出以来已发展到第二代。第二代知识管理克服了第一代知识管理的某些弱点,从将信息管理提升为战略信息管理,以信息为基础的知识管理发展到以人为中心,面向组织和服务的知识管理;从过分强调组织内现有知识的共享发展到更多考虑人力资源和知识过程的主动性;从技术决定论发展到文化决定论;从以知识和知识资本为对象的管理发展到创造型和学习型的知识应用管理;知识管理体现出多样性、复合性、动态性的特点。

需求学派是第二代知识管理兴起的标志。需求学派不同意把知识管理的重点放在对现有知识的编码和共享上,认为加速新知识的产生更有价值。知识管理活动的重点是强化能够产生创新和创造力的环境。更快地创造新知识是提高组织竞争力的强有力的新方式。需求学派将高性能的学习作为知识管理的核心,反映了知识管理与组织社区学习的融合趋势。又由于需求学派并不否认知识共享和事后知识转移的重要性,使其理论更为全面且具有包容性。

复杂性理论(CAS 理论)是第二代知识管理许多创造性观点的来源。复杂性理论认为:有机系统进行自组织,并不断地使自己(个人或整体)适应持续变化的环境。知识在个体层次上产生,然后上升到组织整体层次,成为共享的组织知识^[1]。

在第二代知识管理中,战略知识管理(strategic knowledge management)的思想颇有广泛的意义。增长着的竞争动态特性促使改进组织学习以及为管理关乎现代战略管理的知识开发更有效的方法。Ron Sanches 和 Aime Heene 的《战略学习与知识管理》(1997)将不断发展的研究吸收到组织竞争力中,介绍了关于学习和知识的战略管理的几种新方法。运用基于竞争力的竞争(competence-based competition)理论中的概念,探索发生学习的组织氛围,以及创造新知识的组织动态。而搜寻竞争优势挑动组织更有效地运用现存知识达到最大的战略利益。该书还考察了公司内的过程以促进竞争中新知识的创造与应用,以及组织间的合作的相互作用。

与过去的知识管理不同,战略知识管理侧重于学习型组织及其知识资产的战略管理。公司的知识资产有效的战略管理需要确认公司各种知识储备潜在战略价值。Sanchez(1996)提出了分析公司知识资产的一个框架,建议用几种不同的方法来发挥和控制公司的战略知

识资产。在评价组织内“隐性”知识的战略价值后,他提出公司内部知识有不同的内容——被描绘成 know-how、know-why、know-what——这些用于不同的战略环境。他还提出一种架构,以开发基于公司知识的内容分析及应用于环境的知识管理战略。

战略知识管理专家认为,模数式产品结构可以创建一个重要的框架以管理公司内部和公司网络内部的知识。Post(1996)解释了一家荷兰软件公司 Baan 公司应用模数技术作为一种结构为业务创建软件应用程序。解释在 Baan 公司的战略推理和管理过程中如何开发模数术(modularity)的概念,Post 描述了模数产品结构如何创建知识结构使公司软件能力和产品的柔性扩张、可变更性和可调配。来源于模数知识结构的柔性已成为改善 Baan 公司竞争力发挥和创建的战略工具。Sanchez 和 Mahoney(1995)则认为在产品设计中采用模数术作为知识管理战略还使模数组织设计的采用成为可能。Lang(1996)以 ARM 有限公司为例考察了模数产品设计与模数组织设计之间的关系,该公司是运用模数产品设计改进其在高动态产品市场上的柔性和适应性。运用模数产品结构去构造一个许可关系网,ARM 有限公司在联盟管理和技术转让中能够发展补充给予更重要的技能来建立和发挥新的竞争力^[2]。

战略知识管理从一开始就与企业管理紧密相关,作为企业提高核心竞争力的新的法宝。其特点在于:对传统的知识和学习概念从战略价值的角度重新界定,从而建立了对知识管理的新的认识;强调组织的战略学习和知识管理能力,特别是组织内部和组织间的战略学习过程;从战略上管理组织的重要知识,改善基于竞争力的竞争环境中的知识管理。图书馆作为非盈利的服务性组织,战略知识管理提供了更为有力的思想基础和方法基础。然而,如果把图书馆组织结构等同于企业的组织结构,把图书馆的活动对应于企业的活动,必然会导致知识管理应用于图书馆的各个层面,使图书馆应用知识管理在概念范畴上几乎等同于企业知识管理。

2 图书馆战略知识管理

在图书馆应用知识管理的研究中,存在着这样的争论。提出图书馆知识管理,主要是对图书馆中的知识进行管理,把文献管理上升到知识管理,包括知识的各种活动。有人将图书馆知识管理涵盖知识创新管理(包括知识的理论创新管理,技术创新管理与组织创新管理)、知识应用管理、知识传播管理、知识营销管理和人力资源管理,目的在于加强文献信息资源的开发深度,从文献的角度替换为知识的角度组织和传播知识,提升图书馆在知识传播中的地位^[3]。有人则认为知识经济时代的知识管理分宏观、中观、微观三个层次,图书馆知识管理属微观知识管理,其主要内容是:继续发展与创新图书馆学,为知识科技创新服务,不断完善图书馆知识管理系统^[4]。还有人认为知识管理在图书馆中的实施体现在三个方面:一是对显性知识的管理,包括知识的检索和组织的管理,知识交流和知识共享的管理;二是对隐性知识的管理,主要采用行之有效的人力资源管理方法调动员工创造性和能动性,以知识导航作为图书馆工作的重点;三是用知识管理思想指导图书馆服务^[5]。

强行套用知识管理,出现许多问题,如把图书馆看作知识生产部门,把图书馆中的文献理解为知识商品,把知识管理简单地理解为对知识进行管理。因此,有人反对滥用知识管理的概念,强调研究知识管理在图书馆领域的应用,并不意味着需要将信息管理深化范畴的内容——可编码知识(文献管理或信息资源管理)的管理,简单地标上新的标签。对于图书馆实践而

言,目前急需的是确定管理变革的路向,探索“知识管理”一类先进理念在图书馆活动中的主要应用领域^[6]。

是把知识管理仅仅应用在图书馆管理中,还是应用于整个图书馆活动?一是因为在对知识管理的理解上,没有掌握知识管理的内涵与外延,没有从管理的角度去把握知识管理的本质,使得知识管理的概念泛化。二是因为将图书馆收藏的文献所包含的知识和图书馆作为一个组织所拥有的无形资产混为一谈,导致以图书馆资源对应于企业资源出现了偏差。笔者用图书馆战略知识管理的概念,正是避免把知识管理对应于图书馆的一切活动,在合理吸收企业知识管理的思想方法基础上,充分考虑图书馆的组织特性,发挥战略知识管理的作用。

图书馆战略知识管理主要在三个层次上,一是图书馆知识资产的战略管理,将图书馆员工、图书馆法、图书馆业务流程等作为图书馆的无形资本,使其增值。二是将图书馆作为学习型组织,探讨图书馆组织的战略学习。三是探讨图书馆的发展与图书馆文化等问题,从而提升图书馆的社会地位和文化价值。

3 图书馆战略知识资产

战略知识管理将“知识”定义为“个人拥有的关于现象的因果关系的一套信念”(Sanchez, Heene and Thomas, 1996),而“组织知识”被界定为“团体中的个人共享的关于因果关系的信念”(Sanchez et al., 1996)^[7],这就意味着不同的个人或组织可以拥有各种情况的“知识”,它们并不一致甚至互相矛盾。更为重要的是,战略知识管理将知识看作组织竞争力的基础,强调个人和组织的知识的潜在战略重要性。在此基础上,将公司内部现存的知识分为三类:know-how(实践知识)、know-why(理论知识)、know-what(战略知识),不同类的知识代表了公司的不同知识内容。实践知识能使公司完成各种任务如运行生产线、处理文件或服务于当前客户,类似的在产品知识方面, know-how 是产生并在某种程度上精炼现有产品设计的能力。理论知识能使公司改变系统状况回应重要的环境变化,在产品知识方面, know-why 使公司适应产品设计或开发新的产品设计,产生重要的新品种。战略知识的目的在于可获得或潜在的实践知识和理论知识能被有效地应用。 know-what 能使公司设想新的产品和过程。在基于竞争力的竞争中,认识这些有价值的知识对于开发战略有效地发挥和控制公司在战略上的重要知识是有意义的。

从资产的角度,一般知识管理将知识资产分为市场资产、知识产权资产、人力资产及其他知识资产。战略知识管理重视无形资产的开发以产生未来的竞争优势。Hall(1994)将无形资产分为四类:一是规章资产,有产权,如专利、商标、版权、注册设计、商业秘密、可转让的合同、许可证、专有的操作系统等。二是位置资产,没有产权,如公司和产品的名望、价值链构造、原始资料的专有存取、组织的网络、安装的操作系统如 MRP、EPOS 等、数据库。三是功能资产,指个体或团队技能,如雇员实践知识、分发商实践知识、供应商实践知识以及上述知识的组合。四是文化资产,指组织的特征,如理解高质量的标准、组织管理变革能力、创新能力、团队工作能力、应变的能力、客户服务的传统等等^[8]。

图书馆战略知识资产,不是指图书馆服务所依托的文献信息资源,而是作为组织的图书馆所拥有的无形资产。相对于馆舍、藏书、设备、经费等有形资产而言,图书馆战略知识资产大体

可分为三类:服务结构资产、智力结构资产和基础结构资产。

图书馆是传播知识的服务性组织,图书馆的服务区域、读者群、服务数量与质量、服务类型、服务模式、服务方法、读者对图书馆的信赖等构成图书馆的服务结构资产。加强服务结构资产的管理,从信息服务发展到知识服务,从多样化服务发展到立体式服务。开发新的服务方式,如运用信息推送技术的信息推送服务,基于网络的SDI服务,虚拟参考咨询服务,竞争情报服务,“知识经纪人”的知识中介服务,个性化知识服务,“一站式”服务、My Library等。想方设法争取读者和用户,发动读者,培训和教育读者,加强信息素养教育与学习指导。努力扩展网络服务的功能,建立虚拟阅读空间,开发图书馆的服务品牌。

图书馆的智力结构资产是指图书馆的集体智慧,集中反映了所有图书馆员工所拥有的知识、能力与素质。集体智慧包括群体技能、创造力、解决问题的能力、领导能力、管理技能等。在图书馆中,各种文化水平、不同年龄、性别、职称等形成了图书馆团队的知识结构。智力结构资产的管理要将图书馆员工看作是重要的人力资源,实施人本管理和能本管理,发挥图书馆人才的作用,开发图书馆员工的潜力,建立内部知识共享机制,运用集体智慧提高图书馆的创新能力和应变能力。

图书馆的基础结构资产有三个层次:一是图书馆业务流程,如业务基础工作方式与方法、工作标准、程序,图书馆的规章制度等;二是图书馆发展规划与发展战略;三是图书馆哲学、图书馆愿景、图书馆形象设计乃至整个图书馆环境与文化。图书馆要重视变革管理,加强虚拟馆藏与物理馆藏的联接,改变图书馆的传统观念,改革传统图书馆的工作模式,提高图书馆的现代化和社会适应性。图书馆更要重视战略管理,既有个体图书馆的战略规划,又要有某一整体的图书馆发展规划,考虑长远的发展和整体的利益。实现无边界资源共享,营造图书馆知识创新的环境。

4 图书馆战略学习

知识生命周期理论认为:知识管理体制的特有领域就是加强组织学习。方法就是理解知识的自然生命周期,把握有机系统如何产生、确认知识并使之制度化。人们在个人和组织两个层次上学习和掌握知识:个体拥有并实践自己的知识。作为组织成员,他必须掌握组织的知识。因此,个人拥有的知识嵌套进组织的知识域中。这样,组织的知识域由三个层次组成:个人拥有的知识、个人组成的团体拥有的知识、由组织整体控制的知识;这三个层次的知识存在着差异和矛盾,从而造成观点差异和意见分歧。组织知识域中的知识层次造成的张力具有创造性,矛盾和意见分歧使组织在复杂的环境中有更多的方法选择,并能寻找到最佳的行动方案。有效地管理这种张力有助于提高组织的知识创新率和组织绩效。

按照战略知识管理的原理,图书馆战略学习分为两类:

4.1 图书馆内部战略学习

图书馆内部战略学习是要从战略的高度进行组织学习,把图书馆建设成为学习型的组织。这里的战略高度,是指要保持其竞争优势和创新能力,而图书馆组织学习,不是传统意义上的图书馆员工的学习、职业培训或继续教育和终身教育,而是图书馆作为一个组织,通过学习提

高应变与创新能力。具体包括以下方面:

(1)图书馆战略学习是组织全体图书馆员工在图书馆工作中通过实践、互动和创造来进行的团体学习。在学习型图书馆,学习是图书馆的日常行为,员工表现为主动学习、自觉学习、制度性学习和系统学习。战略学习超越了员工个人学习的层面,表现为建立图书馆学习战略、完善图书馆学习制度、提高图书馆学习能力等。

(2)团队学习(team learning)是发展团队成员整体搭配与实现共同目标能力的过程。在图书馆中,针对图书馆任务的需要、针对图书馆部门的需要等,都可以组织团队学习,让团队成员在学习中理解和创新。

(3)图书馆战略学习不仅是为适应不断变化的环境和为了生存而学习,更重要的是进行创造性学习。在学习型图书馆,注重管理创新和服务创新,图书馆中的大量重复性工作越来越多地由计算机来完成,员工在战略学习中创建和提供新的管理模式与方法,设计和开展新的服务项目,不断提高图书馆的管理水平和服务质量。

(4)知识共享是战略学习的重要内容。图书馆既要重视显性知识的共享,更要重视隐性知识的共享,促进员工隐性知识的外显。图书馆还要营造一个宽松的便于员工交流、沟通和共享的环境。制订和落实激励学习的政策措施,让图书馆馆长、中层干部、业务骨干和全体员工都重视图书馆的学习。在图书馆中建立知识共享机制,一是要解决核心信息被中下层控制导致的管理失控;二是要防止图书馆知识资产和人员外流导致关键技术或知识的流失以及某些工作的瘫痪;三是要防止图书馆中形成知识孤岛,导致协调困难与效率下降。解决这些问题的关键在于提高图书馆中信息流动的透明度,按管理职能分配授予不同的信息获取权,打破知识垄断和部门的严格界限,加强对隐性知识的管理,形成梯队结构,创造信息和知识的共建共享机制。学习型图书馆必须支持和奖励学习和创新行为,鼓励员工的不耻下问,以及员工之间的交流,允许员工犯错误,并把错误看成是最好的学习机会。

4.2 图书馆外部战略学习

图书馆外部战略学习在信息网络化和知识全球化的今天特别重要。面对新的环境,任何一个图书馆既不可能储备足够的信息资源并满足所有读者的需求,也不可能孤立地谋求生存与发展。图书馆只有通过相互学习,合作共建,办成开放的图书馆,才能保持较强的竞争力和旺盛的生命力。

(1)建立知识交流系统。图书馆要建立一个自由、开放的知识交流系统,这个系统能创造有用的新知识,能使图书馆员工接触到战略信息与知识,有利于吸收外部的知识,有利于知识的对外传播,促进图书馆与其他图书馆的交流。

(2)组织的现有知识创造能力束缚了竞争力建立,而建立新竞争力的潜在能力处于依附地位。Quelin(1996)提出开发整合外部知识到公司的工具以开辟新的道路,通过战略联盟更快速地获取新的竞争力。进而提出建立获取和整合外部知识的三种战略联盟:获取现存竞争力的战略联盟,组合后备资产的战略联盟,创造新能力的战略联盟^[9]。可见战略联盟是获取资产、能力和竞争力的重要组织手段。对图书馆而言,要建立两种联盟,一种是以资源共建共享为前提的图书馆联盟,如目前流行的数字图书馆联盟。另一种是以增强竞争力的图书馆联盟,这种联盟是学习型的知识联盟,可以不受地域、行业的限制,在未来图书馆发展中更具有意义。

5 图书馆发展战略与组织文化

5.1 图书馆发展战略

图书馆发展战略包括“小战略”和“大战略”。前者是指图书馆个体的发展战略,要从图书馆实际出发,面向未来考虑图书馆的发展。后者是指整个图书馆事业的发展战略,包括各类型、各地区图书馆发展战略,一个国家图书馆事业发展战略乃至全球图书馆发展战略。只有把图书馆放在一个大的系统中,认清环境的作用以及图书馆间的互动,才能更好地确立图书馆的功能定位。

图书馆发展战略不仅仅是在充分调研的基础上作出图书馆短期和长期的发展规划。更重要的是在确立图书馆的发展目标和明确任务的基础上,如何能够把握未来的趋势,适应变化的社会,是一个动态的战略系统,要把员工的知识及时添加到系统之中,形成柔性化的发展战略。

按照战略管理的方法,图书馆发展战略要进行战略制订、战略实施和战略评价。要建立体现集体智慧的战略,而不是仅仅表达馆长个人意志或少数人意志的战略。要建立以读者为中心的战略,充分考察未来的读者群及读者的未来需求和潜在需求。要建立可持续发展的战略,涉及到图书馆信息资源、人力资源及物质资源的可持续发展。

5.2 图书馆文化建设

(1)建设图书馆组织文化。尽管图书馆文化与企业文化不同,但其对各自组织的重要性是相同的。Delphi 咨询公司的调研报告表明:53%的受调查者认为公司文化是知识共享的最大障碍,而技术上的不成熟仅在其次^[10]。图书馆作为学习型组织具有文化、领导和管理、知识交流系统、组织结构、支持系统、技术六个系统。图书馆组织文化包括整个组织共享的心智模式、价值观和员工的行为标准。图书馆要提供员工的实践和冒险精神;帮助员工树立正确的价值观。

(2)建立共同愿景(shared vision)。“共同愿景”是大家共同愿望的景象,是能感召组织成员的共同目标。图书馆建立共同愿景,要求图书馆领导与员工拥有共同的使命感,人们围绕一个共同的目标而努力。为此,图书馆馆长、部门负责人、员工之间应进行充分的交流,领导者要鼓励员工对未来作卓越贡献,避免员工对改革的抱怨以及对领导个人愿景的被动服务。

(3)发挥团队精神。图书馆团队精神就是为实现人类文化进步和社会发展,以知识管理和信息服务为己任,增强责任感和使命感,通过勤奋努力、团结协作、坚持不懈、不断创造,促进人类知识与信息的生产、传播与利用。

(4)树立图书馆的形象。图书馆要重视自身的形象建设,通常人们注意的是馆舍、布局、标识系统等外在的有形的形象设计,如上海图书馆、首都图书馆、中国科学院图书馆的新馆形象设计。实际上还包括馆徽、馆训、对外宣传等体现文化的形象展示,如中山大学图书馆通过形象策划形成了较高品味的图书馆文化。此外,图书馆形象还应体现在员工、服务等方面,要重视图书馆人的形象和图书馆服务的形象。要让公众更好地理解图书馆、支持图书馆、热爱图书馆和利用图书馆。

(5)以人为本。图书馆建立以人为中心的文化。既要尊重读者,在服务上通过高质量和

快捷的服务来体现读者第一的宗旨。也要尊重员工,要把员工作为最重要的财富,关心员工,为员工个人的发展和学习创造条件,在管理上体现员工第一的管理理念。

参考文献:

- 1 柯平,高洁.信息管理概论.北京:科学出版社,2002:355
- 2 Sanches R. and Heene A. Strategic Learning and Knowledge Management. Chichester:John Wiley & Sons. 1997: 12 ~ 13
- 3 盛小平. 21 世纪的图书馆知识管理. 图书馆杂志,1999(8):29 ~ 32
- 4 刘茂生. 图书馆知识管理管见. 中国图书馆学报,2000(4):91 ~ 92
- 5 李琛. 知识管理在图书馆中的实施. 图书情报知识,2002(2):26 ~ 27
- 6 王宗义. 图书馆管理变革的研究导向——“新世纪图书馆管理变革的散思”之一. 图书馆建设,2003(1):4 ~ 7
- 7 同[2]P5
- 8 同[2]P41
- 9 同[2]P12
- 10 王方华等. 知识管理论. 太原:山西经济出版社,1999:285

论图书馆的核心能力

商晓帆(中共黑龙江省委党校文献信息中心)

每种社会行业,要在社会发展潮流中生存和发展下去,必然依靠其核心能力。在完全市场经济条件下,社会不会对缺乏或失去核心能力的行业白白注入其生存成本。自 20 世纪 70 年代至今,“图书馆消亡论”一直不绝,然而,从世界范围看,图书馆事业并没有走向消亡,而是在继续拓展并走向繁荣。但人们已清楚地感受到目前的图书馆事业尤其是公共图书馆事业的发展,确实比以往艰难得多,甚至在局部范围内呈下滑或萎缩状态。这说明,图书馆行业赖以发展的核心能力受到了挑战。于是,如何认识图书馆的核心能力,如何巩固、培育并创新图书馆的核心能力,以期保证图书馆事业的生存与发展优势,便成了当前人们关注的一个焦点问题。

1 关于图书馆核心能力问题研究现状

1.1 国内研究现状

在我国,由于受到长期的计划经济体制的影响,人们一直认为图书馆这样一种社会公益事业不会遇到生存竞争问题,所以,如何巩固、培育和创新图书馆的核心能力问题,一直没有引起人们的警觉和重视。只是到了 20 世纪 90 年代后期,随着国家实施社会主义市场经济体制,图书馆行业逐渐陷入发展困境,人们才意识到图书馆核心能力削弱问题的严重性以及巩固、培育和创新图书馆核心能力问题的紧迫性。所以,目前国内对这一问题的研究,尚处于起步阶段,研究成果不多。从有限的研究资料看,目前国内图书馆界对图书馆核心能力的研讨主要以公共图书馆为背景,出现了以下一些认识观点:(1)图书馆的生存和发展已步入竞争航道,尤其是图书馆与其他信息服务机构之间的用户市场竞争将日趋激烈。金明生先生于 2002 年认为,“如果图书馆没有竞争力,它就会被新的信息机构所取代,因此图书馆应该自我转变为信息中心”。由此图书馆界不得不严肃地提出核心竞争力问题。(2)吴建中博士于 2001 年指出,“图书馆存在的最大问题就是成本高、效率低”;缺乏成本意识、营销意识和竞争意识,是影响图书馆核心能力发展的主要观念障碍;为了发展图书馆核心能力,应该确定核心业务、推进业务重组、提高业务质量、开拓用户市场、发展组织文化和重视知识管理。(3)著名学者范并思于 2001 年认为,图书馆的核心能力可来自三方面,即来自于某种授权、来自于对某种资源的垄断、来自于它们的服务理念和运作方式。(4)关于图书馆核心能力的表现,范并思于 2001 年认为主要表现为 4 个方面,即信息的认识与理解、维护社会的信息公平、知识管理或知识组织、印刷型文献服务能力;上海图书馆的周德明先生于 2002 年认为应从三方面衡量图书馆的核心能力,即图书馆可提供的文献信息资源、服务水平和专业人力资源;2000 年,著名学者张晓林则主张把图书馆的核心能力定位在知识服务的能力上。可见,目前国内对图书馆核心能力的认识还很不一致。

1.2 国外研究现状

根据互联网查阅和有关资料检索,国外尚未有人正式提出“图书馆核心能力”这一术语,但有关这方面的观点论述却早已有之。主要有两种截然相反的观点:一是一些学者(如美国的 Schiller 夫妇、Vincent Mosco,英国的 Peter Golding、Frank 等)从信息政治经济学角度认为,根据信息商品化和公共服务可以实施私有化经营原则(WTO 已将此纳入新一轮谈判范围),包括公共图书馆在内的公共服务领域应向私人资本开放,把信息资源从公共财富(public goods)转化为商品,因此图书馆也应被纳入市场竞争领域,其生存与发展也应取决于市场化运营这一核心能力;另一观点是图书馆业内的观点,认为图书馆作为保证社会信息公平的制度不可动摇,在这种制度的“保护”下,图书馆即使不采取市场化运营模式,也能得到生存与发展的空间,如美国的 Walt Crawford 和 Michael Gorman 曾于 20 世纪 90 年代强烈抨击过“图书馆市场化”的观点与做法。图书馆在市场经济环境下生存与发展所依靠的是图书馆职业(行业)自身的核心价值(core values)。美国公共图书馆界普遍认为,维护和加强图书馆职业的核心价值就是维护和加强图书馆的核心能力。如美国图书馆协会(ALA)于 1999 年成立了“核心价值特别工作组”,该工作组在 2000 年度工作报告中提出了 10 个有关职业价值内容的关键词:使用、协作、多样性、教育、智力自由、保存、隐私权、专业技能、公共利益、服务。可见,国外对图书馆核心能力的研究,也处于“提出问题”阶段,尚未形成系统的研究成果。这又证明了确立本课题研究课题的新颖性与先进性。

2 图书馆核心能力的内涵

图书馆的核心能力,又称图书馆的核心竞争力(core competence),是指图书馆的一种比较优势,它是维持图书馆生存和发展的独特的、外界不易掌控的能力。图书馆的核心能力是图书馆实现其基本宗旨与存在价值必然依靠的支撑力量。失去这种力量,图书馆便失去其生存与发展的能力。也就是说,图书馆的核心能力问题是关系到图书馆生存与发展的根本问题。

从发生学角度看,图书馆是社会对客观知识进行公共记忆需要的产物。图书馆对客观知识的公共记忆的系统化程度和规范化程度,是社会上其他任何机构都不能比拟的。由此形成了图书馆的第一核心能力——对客观知识的公共记忆能力。从历史的眼光看,是图书馆“与生俱来”的“正宗”能力,图书馆的其他能力皆由此派生而来。即使是电子信息存贮技术高度发达的今天,图书馆的这种公共记忆能力也不可能被其他机构或技术所完全取代。

图书馆对客观知识加以整序的能力,亦即图书馆的知识组织能力,也是图书馆的一大优势能力表现。图书馆在长期的历史实践过程中,形成和积累了诸如分类法、主题法、索引法、文摘法等一系列知识组织方法。图书馆的这种系统化、规范化的知识组织方法,是其他社会机构所不能比拟的,即使是现在面对迅速发展数据库法、知识库法等,图书馆传统的知识组织方法也仍处于“老师”的地位。

图书馆是向社会公众提供知识服务的服务性机构,但图书馆服务与其他行业的服务又有质的区别,即图书馆已形成有独特的服务理念、服务原则与服务方法。“读者第一,服务至上”、“书是为了用的”、“人有其书”、“书有其人”、“节省读者的时间”等服务理念,开放原则、

方便原则、平等原则、创新原则、满意原则等服务原则,借阅方法、导读方法、参考咨询方法等服务方法,这些服务理念、原则与方法,都有其不能被其他行业所取代的独特的内涵,由此形成了图书馆独有的服务文化或服务能力。

3 图书馆核心能力的构筑

图书馆核心能力的构筑过程可划分为识别、规划、实施、整合与维护等环节。

3.1 识别

识别是培育图书馆核心竞争力的必要前提。识别就是指让人们清楚地认识到“图书馆核心能力是什么”,尤其要让人们清楚地认识到“当前核心能力的差距在哪里”。一个有竞争力的图书馆应经常自觉地以各种方式做有关读者的调查研究,了解读者的需求及需求变化,分析由读者变化而可能导致的图书馆工作流程的变化、服务方式的变化等等,并且,提出满足读者新需求的种种措施。不做这种调查研究的图书馆,可以断定,是一个盲目的、缺乏核心竞争能力的图书馆。

识别,应当是一种十分严肃而理性的认知行为,缩小或放大客观事实、分析方法的错误都将影响识别的功效,并使危机加重。譬如,这两年,一些中小型图书馆均花费不少人力和财力设计了一个放至因特网上的该馆网页,并为此而自豪,认为是迈出了数字图书馆之步。笔者认为,这种识别是值得讨论的。如果没有什么用户访问该网页,如果图书馆提供的服务没有什么吸引力,该网页不必匆匆上马。因为,它无助于核心竞争能力的培育,并且会加大财务等方面不必要的支出。

3.2 规划

规划就是在识别的基础上设计出前瞻性的规划,明确核心能力的构筑目标,并确定实施方案。每个图书馆均应在识别的基础上勾画富有前瞻性的发展规划,树立明确清晰的发展总目标和阶段性目标;落实实施项目的人力和财力;归并甚至取消不受读者欢迎且无发展前途的服务项目,包括将不属于核心竞争力范畴的工作通过“外包”或“委托合同”的方式请更适合做此类工作的机构承担;制定避让危机的政策和措施等。

3.3 实施

实施就是按照规划实施方案加以落实。将图书馆核心竞争力的作用充分地发挥出来。核心竞争力靠培育,更得在市场的激烈竞争中展示和成长,经受检验,丰富并充实核心竞争力。原上海科技情报研究所在科技信息咨询方面颇有心得,取得了不少佳绩,与上海图书馆合并后,积极开拓新的“市场”,形成了为决策层领导、科研人员和大众读者“三位一体”的参考咨询网络,项目源源不断,参考咨询的能力得到了广大读者和用户的赞赏。

3.4 整合与维护

整合与维护就是对已经形成或正在形成的核心能力加以进一步完善或调整,并加以有效