

●周九常 白清礼

图书馆联盟知识转移与共享文化的价值观体系*

摘要 图书馆联盟知识转移与共享文化的价值观体系主要有三个方面:核心价值观,即最大限度地满足联盟活动中各类知识接受者的知识需求;强关联价值观,包括显性知识和隐性知识种类齐全、结构完善,知识服务适时方便与讲求效益,重视信息技术和知识(信息)系统建设,交流至上等;弱关联价值观,包括以人为本、知识创新等。参考文献13。

关键词 图书馆联盟 知识转移 知识共享 知识资源 知识服务

分类号 G250

ABSTRACT The value system of the knowledge transfer and sharing culture of the library consortia includes: (1) the core value that satisfies the knowledge demand of all kinds of knowledge recipients to the greatest extent; (2) the strong relevant values that include all explicit and tacit knowledge resources, convenient and efficient knowledge services, and the emphasis on the construction of IT and knowledge system, communications, etc.; (3) the weak relevant values that include human-centeredness, knowledge innovation etc. 13 refs.

KEY WORDS Library consortia. Knowledge transfer. Knowledge sharing. Knowledge resource. Knowledge service.

CLASS NUMBER G250

20世纪50年代,图书馆界正式提出了资源共享的思想,这是最早提出的有关图书馆联盟的核心概念^[1]。20世纪90年代,知识管理的思潮在全世界兴起,知识转移、知识共享与知识创新等成为时新的概念。由于图书馆是一个公共知识储存和服务机构,向用户提供免费的知识服务,也就自然而然地接受了这些概念。“知识转移与共享”对于“资源共享”的发展在于:一是揭示了图书馆资源共享的本质,即文献采集、加工、存贮、流通中的资源共享,其实就是共享这些业务过程的知识 and 作为业务成果的知识;二是转移了资源共享的重点,即主要面向读者或用户;三是提出了知识转移的基本模型,即知识源——知识转移通道——知识接受者,使图书馆资源共享的过程更加清晰,目标更加明确,更本质地勾画出图书馆资源共享的图景。

随着数字化、网络化技术的迅猛发展,知识量正以几何级数快速增长,知识资源种类不断增多,知识的载体形式也日益多样化,知识收藏、传播、利用等活动正在发生剧烈变化,这些都为新环境、新条件下的图书馆合作奠定了基础。图书馆之间的合作内容涉及借阅特许、馆际互借、联机编目、联机检索、联合参考咨询、传递服务、馆员培训、协作馆藏等。从主体角度看,图书馆在合作框架下开展活动,进行资源外取或知识外取,可以弥补自身资源、知识的不足,求得更好更快的发展。

1 图书馆联盟知识转移与共享文化的价值观体系框架

图书馆联盟发端于资源共享和馆际合作。对单个图书馆而言,参与联盟的目的在于知识互补、利益均沾和共同发展;对读者或用户来说,图书馆合作、联盟的好处在于扩展了知识资源体系,提供了丰富多彩的知识服务方式,增强了知识的可获得性,提高了图书馆知识服务的满意度。

目前,图书馆联盟已发展为以信息技术为支撑、以全面协作为特点的现代图书馆联合体。从表面看,它是多个不同类型、不同层级图书馆的联合,但从本质上看,它是由各成员图书馆积累的客观知识资源、隐性知识和经验的综合体,是相互补充、相互联系的知识资源统一体。这一本质决定了其目标在于最大限度地满足联盟运行中各类知识接受者(包括成员馆、馆员和用户)的知识需求,也决定了图书馆联盟存在的意义和价值。在实践中,各类图书馆联盟的运作都有一定的协议保障,它规定各成员馆的权利和义务,规范各成员馆的行为。当每个成员馆既享权利,又尽义务时,图书馆联盟和联盟成员才能得到发展,充分的知识转移与共享才能得以实现。但由于成员馆之间的关系是平等、松散、契约式的^[2],协议的约束力往往有限,因此对包括文化建设在内的联盟管理提出了很高的要求。与单个图书馆相比,图书馆联盟

* 本文系国家自然科学基金资助项目“我国图书馆知识转移与共享体系和策略研究”(项目批准号:06BTQ009)研究成果之一。

具有柔性、虚拟性、网络化、扁平化等特征^[3],柔性的协调和约束被证明是可行的管理方法,有利于提升图书馆联盟知识转移与共享的水平。

既然图书馆联盟追求最大限度地满足联盟活动中各类知识接受者的知识需求,那么图书馆联盟文化也应当以最大限度地转移与共享知识为核心价值观念来构建,以形成相应的图书馆联盟知识转移与共享文化。从逻辑构成看,图书馆联盟文化由价值观、意义与符号、规范、物质载体四个要素组成。其中,价值观是图书馆联盟文化的核心,意义和符号、规范和物质载体都以此为中心展开;意义体系是对这一核心的解释,为价值观提供理论支撑,说明价值观的理论来源和实践依据;符号是意义的表达形式,比如我国最大的图书馆联盟——中国高等教育文献保障系统(CALIS)的特有符号是两个有共同旋转轴心而颜色不同的无封闭的门框,表达开放的知识联盟致力于知识转移与共享的理想;规范是价值观的规则化,是实现价值观的保证,不同的规范具有不同程度的强制性,而图书馆联盟的规范典型地表现为联盟协议;物质载体是价值观的物质表现形式,比如保证图书馆联盟运行的常设管理机构、各成员馆成立的专门负责联盟事务的部门、信息系统和其他设施,等等。从构成因素看,追求最大限度转移与共享知识的价值观体系是图书馆联盟文化结构的核心部分。在此,本文主要论述价值观体系的内容,联盟文化的其它构成要素另有文章论述。

2 图书馆联盟知识转移与共享文化的价值观体系构成

根据图书馆联盟的性质和目的,以及与联盟活动内容的关联程度,可将图书馆联盟文化中的价值观分为三大类,即核心价值观、强关联价值观和弱关联价值观。

2.1 核心价值观

图书馆联盟的价值观是联盟文化的核心,是联盟行为对与错、可行与不可行的衡量标准。在做出每一个行动之前,联盟总会以其价值观对行为结果进行预期判断,以决定是否实施该行为。

图书馆联盟的知识转移与共享包括客观知识资源面向用户的转移与共享,隐性知识、经验面向用户的转移与共享,用户给联盟所提的建设性意见和建议,各成员馆之间的相互学习、经验交流。此外,还包括联盟隐性知识的外部转移与共享,即成功的联盟经验被联盟外部的图书馆或者其他图书馆联盟所学习、借鉴和吸收,以及其他行业或社会机构的管理思想、理念等被移植、吸收到联盟的管理中。图书馆联盟是为了解决单个图书馆面临的现实困难而提出的,其价

值是多元的,但其中最重要、最核心的价值只有一个,即最大限度地满足各类知识接受者日益增长的知识需求。这不仅是单个图书馆的核心价值观,也是图书馆联盟的核心价值观,同时也是图书馆之间形成联盟的动力和目的。联盟的各项活动都围绕这个核心价值观展开,并以其作为评价标准。

对成员馆而言,应在核心价值观指导下,按照联盟协议的既定要求开展各项业务活动,履行应尽义务,与其它成员相互协调、配合,满足联盟合作伙伴和联盟用户的需求。与单个图书馆不同,图书馆联盟是多个图书馆的联合体,每个成员的知识资源的数量、质量和学科侧重点不同,技术水平和标准、经费来源、人才状况、管理水平等也有明显差异,这些都是图书馆合作的障碍。在我国图书馆事业发展中,由于体制的原因,造成了“条块”分割的局面。从纵向看,各个类型的图书馆系统层级井然;从横向看,在一个地域,往往公共、高校、科研等多个系统的图书馆并存,它们互不隶属,缺乏联系,成为事实上的知识孤岛。这与知识经济时代和创新型社会的发展要求不相适应,也与资源共享和知识共享的理念不相符合。因此,各系统图书馆应打破体制上的条块分割,广泛开展馆际合作,以联盟的形式充分、全方位地转移与共享知识,最大限度地满足各类知识接受者的知识需求,充分发挥知识的效用,实现知识的价值。在国外图书馆联盟建设中,虽然没有明确提出联盟的核心价值观是最大限度地满足各类知识接受者日益增长的知识需求,但这种观念已经化为联盟的实际行动,体现在联盟以用户服务(client service)为中心、调动各方资源、共享联盟知识的多种活动中^[4]。

2.2 强关联价值观

强关联价值观与图书馆联盟的活动密切相关,直接为核心价值观服务,经常性地指导联盟成员的行为,内容主要包括:

(1) 知识资源种类齐全,结构完善。首先,客观知识资源要种类齐全、结构完善,尤其是数字知识资源。种类齐全和结构完善是对图书馆联盟知识数量和质量的基本要求,也是图书馆联盟在知识资源总体建设上的追求。种类齐全是指知识资源在学科范围上能够满足联盟中各类知识接受者的需求,并非追求人类知识体系的完整性。结构完善是指知识资源的类型多样化,相互关联,相互协调,层级配置合理,质量较高。其次是隐性知识、经验种类齐全,结构完善。也就是说,各成员馆能贡献给联盟以独特的管理经验、成功的图书馆治理模式,联盟在整体上能推出回答各方面问题的合作虚拟咨询馆员群体、学科馆员群体,能提供联盟正常运行所需要的管理人才和技术人才,等等。在该价值观的指引下,各成员馆应相互配

合,认真履行义务,完成本馆承担的知识资源建设、人才队伍建设、独特管理经验和治理模式探索等任务。一方面,各成员要根据自身的目标、优势和联盟规定的任务,采用各种方法,收集新颖的知识资源和开发传统的知识资源,将本馆义务范围内的知识资源收集齐全。需要注意的是,在进行联盟共性客观知识资源建设时,事先要进行充分地协调,明确分工,避免重复建设和资源浪费。如果某成员馆系统地收藏有某类学科的知识资源,可让其充分开发,其它成员馆按照一定的条件共享。这样才能保证知识资源不仅种类齐全,而且结构完善。另一方面,各成员要预期储备、开发本馆和联盟需要的各类人才,探索可供其他联盟成员借鉴、吸收的管理经验和治理模式,待联盟需要时随时加以提供。David Kohl认为,图书馆合作的本质是对成员馆核心能力进行更高层次的集成^[5],而这种核心能力集成的一个重要基础在于联盟成员的知识资源各有特色、优势互补,从而达成图书馆联盟知识资源总体上种类齐全,结构完善。

(2)知识服务适时方便与讲求效益。时间是知识(信息)价值的决定性因素之一,知识服务应在用户最需要的时候加以提供,过早或过晚都会对用户利用知识造成不利影响。同样,可近性和易用性也是影响用户利用知识的重要因素^[6]。由于物理空间的限制,单个图书馆的服务范围很小。图书馆组成联盟后,地域的分散性扩大了每个成员的服务空间,增强了知识资源的可近性。现在,基于数字知识资源的现代图书馆联盟借助信息技术大大突破了时空的限制,用户可在网络所及的范围内方便地利用数字资源和知识服务,知识资源与用户之间的距离缩小到了最低点。同时,基于信息网络的图书馆联盟给联盟内外的隐性知识转移与共享提供了方便。具体而言,给用户向联盟或联盟成员反馈建设性意见和建议提供了方便,给联盟成员相互转移和共享各自的管理经验提供了方便,给联盟借鉴、利用外部管理经验提供了方便,也给联盟向外部转移自己成功的联盟经验和治理模式提供了方便。这样,与单个图书馆相比,联盟与用户之间、联盟成员之间、联盟与社会之间的知识转移与共享都可节约成本,在相等时间内提供更及时、更丰富的知识服务,使同等经费投入获得更多产出。对用户来讲,不需要考虑联盟及其成员的地理位置和服务时间,可随时随地获取知识资源和服务。可以说,知识服务适时方便、讲求效益的追求只有在现代数字图书馆联盟时代才能得以充分体现。Alexander在考察图书馆服务质量与图书馆合作的关系时,认为图书馆联盟可以为用户提供高质量的网络服务^[7]。Simpson提出,改进图书馆服务质量是图书馆联盟建立的三个原因之一^[8]。在他们所讨论的“服务质量”概念

中,逻辑地包含了“适时方便”和“讲求效益”的诉求。

(3)重视信息技术和知识(信息)系统建设。目前,图书馆正经历从传统图书馆、复合图书馆到数字图书馆的转变,物理实体图书馆逐渐被数字图书馆、虚拟图书馆替代,物理空间逐渐被虚拟空间替代,用户到馆接受服务的传统模式也演变为通过网络足不出户直接获得知识服务,馆际之间的交流也变得无须事事当面。建立在信息技术基础上的数字图书馆的发展为现代图书馆联盟全面、系统的合作提供了可能。从实际来看,现有的图书馆联盟无一不具有强大的技术支撑。但在图书馆联盟建设和发展过程中,有许多技术问题需要解决,如数据、数据格式、知识自动分类、自动标引、知识安全、知识标准化处理、数据采掘、智能 Agent、信息技术标准等,这些共同构成了图书馆联盟建设所需要的信息技术和信息(知识)系统的基础。因此,一定要扎扎实实地建设和推进,将其作为图书馆联盟业务中的一项基本工作来做,体现出充分重视现代信息技术和知识(信息)系统建设的基础作用的价值取向。Becker认为图书馆开展合作的原因在于服务、经济和技术^[9],就表达了该种价值观。

(4)交流至上。图书馆联盟是一种特殊的知识系统,是成员馆相互联系的协作体系,是社会大系统的一部分,受社会环境等各方面因素的影响。依据美国管理学家切斯特·巴纳德的交流理论,组织不论其规模大小或级别高低,都包含三个基本要素,即协作意愿、共同目标和信息(知识)交流。对于图书馆联盟来说,交流和协调显得尤其重要^[10],原因在于:图书馆联盟是多个图书馆的联合,各馆在文化、价值观、服务理念等方面存在较大差异,而有效的交流有助于加深相互之间的了解,使联盟成员在文化、思想、行动上协调一致。具体来说,各成员通过知识资源、服务内容与方式、人才、标准、技术等方面的交流,相互了解,经过统一协调,达到共享资源和人才的目的。同时,交流可以加强联盟的导向、凝聚、协调等功能,让各成员同心协力,推进联盟有效运行,实现联盟的预期目标。当然,交流的过程也是彼此学习、共享知识的过程。各成员馆在交流中,可以相互学习、借鉴对方的管理经验和治理模式,共同发展;在与联盟或联盟成员之间的交流中,用户可以了解图书馆联盟各类特色知识的分布、图书馆利用等方面知识,而联盟或联盟成员可以了解用户的知识需求及其变化,在互动中吸收用户的建设性意见和建议,以便改进自己的工作和服务。无论对联盟涉及的哪一方来说,交流在联盟内的知识转移与共享(主要是隐性知识转移与共享)中都是至关重要的。因此,在图书馆联盟文化中,应当包含交流至上的价值取向。

2.3 弱关联价值观

弱关联价值观通过核心价值观体现出来,通过图书馆职能的发挥而实现,是核心价值观的社会性目标,是图书馆作为社会的一个组成部门作用于社会的结果。这类价值观主要包括:

(1)知识创新。所谓“知识创新”,是“在世界上首次发现、发明、创造或应用新知识,其中,‘新’的涵义是知识产权意义的新,即在原理、结构、功能、性质、方法、过程等方面有显著性变化,不是时间意义或地理意义的新”^[11]。在国家知识创新体系中,图书馆是知识中介机构,处于知识生产者与应用者之间,而图书馆联盟是知识中介机构的联合,它将各成员馆的知识资源、人力资源、其它无形资源和服务进行整合,形成一个完善的知识系统,最大限度地发挥各成员馆知识资源的价值。同时,它扩大了用户的范围,使更多的社会公众成为图书馆用户,因而提高了社会整体的创新能力,为社会未来发展提供了巨大潜力和可能性。这可看作是图书馆联盟的间接知识创新。此外,图书馆联盟还直接进行知识创新,即图书馆联盟作为一种联合式知识服务机构,通过馆际交流、学习,通过吸收用户的建设性意见和建议,通过借鉴相关行业和其他社会机构的管理思想和经验,联盟成员可以提高业务水平,优化管理流程,不断推出创新的知识服务方式。因此,为了适应知识经济时代的需要和国家创新体系的要求,图书馆联盟应将知识创新作为知识服务的价值观。

(2)以人为本。在图书馆联盟知识服务中,“以人为本”主要有两方面的涵义:一是以馆员为本,这是从成员馆内部知识管理角度提出的;二是以用户为本,这是从知识服务角度提出的,是符合图书馆联盟文化的核心价值观的服务理念。前者倡导尊重、关心、理解馆员,关注他们的思想、情感、兴趣,发挥馆员的积极性、创造性,促使他们贡献隐性知识,强调他们在图书馆联盟各项活动中的基础作用,这主要在成员馆内部实施和完成;后者主张尊重用户的知识需求和精神需求,关注他们获取知识服务时的感受和评价,以此作为改进联盟知识服务的切入点,促进图书馆联盟不断创新服务方式和内容,更好地满足用户的知识需求和精神需求,这主要由联盟统一协调各成员馆实施和完成。OhioLINK 图书馆联盟是一个服务质量比较高的联盟,有学者认为其高质量服务的一个重要体现就是“个性化定制”,体现了“以人为本”的思想^[12-13]。从社会整体看,图书馆是社会文化的重要组成部分,是促进人在知识、价值观、性格、兴趣、情感

等方面发展的重要机构。所以,“以人为本”也应有促进人与社会全面发展的涵义。图书馆联盟集中了各成员馆的知识、人才、设施等资源,能提供高水平的知识服务,“以人为本”应是图书馆联盟的价值追求。

参考文献:

- [1] 吴慰慈,董焱. 图书馆学概论[M]. 北京:北京图书馆出版社,2002:79.
- [2] 徐晓琳. 图书馆联盟柔性问题研究[J]. 现代情报, 2006(11):152-153,157.
- [3] 刘光容. 论图书馆联盟组织结构的扁平化[J]. 图书馆建设,2007(5):24-27.
- [4] Hirshon A. The development of client service programs and the role of library consortia[J]. Library Consortium Management: An International Journal, 1999,1(3/4): 59-75.
- [5] Kohl D F. Resource sharing in a changing Ohio environment[J]. Library Trends, 1997,45(3):437-445.
- [6] 胡昌平. 信息服务与用户[M]. 武汉:武汉大学出版社,2001:104.
- [7] Alexander A W. Toward “the perfection of work”: library consortium in a digital age[J]. Journal of Library Administration, 1999,28(2):1-14.
- [8] Simpson D B. Library consortia and access to information: costs and cost justification[J]. Journal of Library Administration,1990(12):86.
- [9] Becker J. Information network prospects in the United States[J]. Library Trends, 1969,17(3):306-317.
- [10] 陈亮,林西. 管理沟通理论发展阶段略述[J]. 中南大学学报(社会科学版),2003(6):812-815.
- [11] 何传启,张凤. 知识创新[M]. 北京:经济管理出版社,2001:163.
- [12] Gatten J. The OhioLINK LibQUAL + 2002 experience: A consortium looks at service quality[J]. Journal of Library Administration,2004,40(3/4):19-48.
- [13] Gatten J. Measuring consortium impact on user perceptions: OhioLINK and LibQUAL + TM[J]. The Journal of Academic Librarianship,2004,30(3):222-228.

周九常 郑州航空工业管理学院信息科学学院副教授。通讯地址:郑州市大学中路2号。邮编450015。

白清礼 郑州航空工业管理学院信息科学学院副教授。通讯地址同上。

(收稿日期:2008-02-19)