

● 李雪冰¹, 梁杰²

(1. 广东河源职业技术学院 图书馆, 广东 河源 517000; 2. 宁夏图书馆, 银川 750011)

图书馆现代服务的生成及实现途径 ——基于知识管理角度

[关键词] 知识；知识管理；现代服务；图书馆

[摘要] 在知识经济时代, 知识管理是知识创新和增值的一种手段。图书馆是知识的集聚地, 知识管理的水平决定着图书馆现代服务的水平。提供高附加值知识产品的图书馆现代服务具有“两新四高”的特征, 实现图书馆现代服务的途径在于提升服务质量, 提升城市化水平, 培养专业人才, 把服务理念与文化融合到图书馆现代服务中。

[中图分类号] G252

[文献标志码] A

[文章编号] 1005-8214(2012)01-0010-04

1 知识的认识

知识来源于社会实践, 其初级形态是经验知识, 高级形态是系统科学理论。按其获得方式分为直接知识和间接知识; 按其内容分为自然科学知识、社会科学知识和思维科学知识。毛泽东在《整顿党的作风》一文中认为: “自从有阶级社会存在以来, 世界上知识只有两门, 一门叫做生产斗争知识, 一门叫做阶级斗争知识, 自然科学、社会科学就是这两门知识的结晶, 哲学则是关于自然知识和社会知识的概括和总结”。^[1]

从经济学角度讲, 知识是一种被确认的信念, 通过知识持有者和接收者的信念模式和约束来创造、组织和传递, 在传递知识的同时也在传递一套文化系统。知识是从不相关或相关的信息中变化、重构、创造而得到的, 其内涵比数据、信息要更广、更深、更丰富。^[2]

世界经合组织(OECD)在1996年的年度报告

《以知识为基础的经济》中将知识分为四大类: (1) 知道是什么的知识(know- what), 主要是叙述事实方面的知识; (2) 知道为什么的知识(know- why), 主要是自然原理和规律方面的知识; (3) 知道怎么做的知识(Know- how), 主要是指对某些事物的技能和能力; (4) 知道是谁的知识(know- who), 涉及谁知道和谁知道如何做某些事的知识。

无论从哪种角度论述, 知识都体现了隐形、行动、导向、动态、观察(人类知识)、主观(个性知识)、可复性、转移、延展、生长、资本、倍增、熟练、情境、心智接受、结果导向、权利、生命等特征。^[3]

2 知识管理

知识管理, 诞生于知识经济逐渐兴起, 信息技术迅速发展, 商业竞争日益加剧的环境中。知识管理是信息管理的进一步发展, 第一代信息化管理是数据, 第二代信息化管理的是信息, 第三代信息化管理的对象是知识。

卡尔·费拉保罗认为: “知识管理就是运用集体的智慧提高应变能力和创新能力, 是为企业实现显性知识和隐性知识共享提供的新途径。”马斯认为: “知识管理是一个系统的发现、选择、组织、过滤和表述信息的过程, 目的是改善雇员对待特定问题的理解。”Uanlell·Uleary认为: “知识管理是将组织可得到各种来源的信息转化为知识, 并将知识与人联系起来的过程, 知识管理是对知识进行正式的管理, 以便于知识的产生、获取和重新利用。”

我们认为: 知识管理就是为组织实现显性知识和隐性知识共享提供新的途径, 是利用集体的智慧提高组织的应变和创新能力, 它包括: 建立知识库、促进员工的知识交流、建立尊重知识的内部环境、把知识作为资产来管理几个方面。



在信息时代，知识已成为最主要的财富来源。组织和个人的最重要任务就是对知识进行管理，知识管理的最终目标是知识增值、创新。知识管理作为一种系统工程，无论个人和组织首先是对知识管理核心理念的确定，其次是实施体系，最后是解决方案。在这个管理过程中知识的作用被放大，产生出价值。个人知识、组织知识、外部知识在一个大系统中被不断交流，不断碰撞，形成组织的制度、文化、系统，利用团队管理知识，形成核心竞争力。

3 图书馆知识管理的几个问题

3.1 图书馆知识管理的粗放型与读者阅读细化需求的不相适应

图书馆组织知识的手段主要有两个体系，体系分类和主题分类。这两种方法组织和管理知识，最大的优点是知识体系化，最大的缺点是不能满足个性化的需求。虽然也用一些参见之类的指引标识，但不能以兴趣、专题、问题等集中管理，造成知识的分散，很难适应个性读者的需求。阅读的群体时代已不可能出现，个性追求成为主流，不断细分、专业的阅读是现代人阅读的特征。在网络时代，以本体、大众分类法组织知识，是适应网络发展的一种需求，但许多技术问题并没有很好的解决，无法应用到图书馆知识组织上，要突破这种粗放型的知识组织方法，应用新技术在传统的知识组织体系中开发创新，创造出既能管理图书馆纸质资源，又能管理网络资源，打通各种知识链接，使图书馆组织知识的手段多样化，满足不同读者的阅读需求。

3.2 图书馆知识管理的全盘西化，失去了中国的特色，与中国读者的实际需求不和谐

图书馆的理论最早起源于西方，我们现在图书馆的各种理论、方法都源自于西方，可以说完全是一个西方的产物，在中国发展了近百年的历史，至今还没有形成中国的东西。知识管理理论也是起源于西方上个世纪九十年代。两个西化的理论，应用到我们的图书馆，肯定有不适应的情况。西方发达国家公共服务体系比较健全，只要是公民，都可以免费去借阅。图书馆为公众服务，不会因任何组织的利益而损害公众的利益，公共产品是不能为个人或组织谋利益的。西方国家法律保障图书馆的运作，政府的主要责任就是为公众服务，图书馆的投入不是政府官员的事情，而是在法律监督下的政府日常工作。这些西方知识管理理论要经过“中化”才能在中国的图书馆使用，只有中国化的图书馆知识管理理论才能解决中国读者阅读

和管理不和谐的问题。

3.3 图书馆知识管理的唯技术化，毁灭了人文环境的培育，泯灭了读者追求知识的好奇心，抹杀了读者创新知识的理念

网络使世界联系在了一起，图书馆也被各种网络技术武装了起来，除了购买技术和数据库，图书馆什么也没有了。唯技术是我们这个时代图书馆的主流，在以技术为中心的管理模式下，图书馆的人文环境逐步被人们忽视。直到突然有一天，我们发现图书馆的读者减少了，甚至有一些高校的大学生在大学期间都不去学校图书馆，这时，我们才意识到图书馆知识管理出现了问题。如果只要技术，互联网就可以取代图书馆。图书馆要想生存下去，必须和一些信息机构、互联网拉开距离。拉开距离的力量就是人文环境的培育，培养读者对知识追求的好奇心，培养读者对知识的创新能力，因为失去了这些，所以被边缘化了。培育人文环境是图书馆的一种理性回归，唯技术化使图书馆最终被相似的组织机构同化，图书馆一些业务的外包和各种数据库公司对图书馆文献的开发，就是图书馆唯技术的结果。读者是图书馆基础，图书馆被公众充分利用，成为公众终身学习教育的场所，公众提高了自身的文化科学素养，在整体上也就提升了整个民族的竞争力和创新能力，这是政府办图书馆的初衷。能使读者追求知识、创新知识，才是图书馆发展的本质。一切技术都是帮助读者学习知识、掌握知识、创新知识的手段，以人为本的图书馆才具有生命力。

3.4 图书馆知识管理的器物化、制度化、理念化

图书馆的知识管理，从理论到实践都是一个薄弱的层面。大家都认为图书馆是一个知识集聚地，知识管理应该是强势，可不然，知识管理理论和实践在企业等组织得到了有效的利用和发展，图书馆反而落伍了。系统分散而无序；制度泛滥而无据；文化缺失而荒漠。图书馆成了一个书籍堆放的仓库，而不是知识的仓库。管理知识，创新知识，为读者提供各种使知识增值的资源（直接的、间接的）应是图书馆首先要认真做的事情，连接各种系统使之成为一体，使知识管理器物化，根据法律制定相应的制度，为公众服务，而不是制定以图书馆为中心、公众为附属的制度，使知识管理制度化；把图书馆文化潜移默化为春雨般润入民众的心田，使知识管理理念化，使图书馆知识管理能够有效提高公众对知识的利用，并通过利用创新知识，提升中华民族的整体创新能力。

4 以知识管理为基石的图书馆现代服务

4.1 图书馆是现代服务业中的文化信息服务业

“现代服务业”是伴随着信息技术和知识经济的发展产生，用现代化的新技术、新业态和新服务方式改造传统服务业，创造需求，引导消费，向社会提供高附加值、高层次、知识型的生产服务和生活服务、基础教育、公共卫生、医疗以及公益性信息服务业。其中公众服务包括公益性信息服务和图书馆服务。^[4]

现代服务业具有“两新四高”：一是新服务领域——适应现代城市和现代产业的发展需求，突破了消费性服务业的领域，形成了新的生产性服务业、智力（知识）型服务业和公共服务业的新领域；二是新服务模式——现代服务业通过服务功能换代和服务模式的创新，产生新的服务业态。四高是高文化品味、高技术含量，高增值服务，高素质和高智力的人力资源结构，高价值体验、高精神享受的消费服务质量。

4.2 图书馆现代服务具有“两新四高”的特征，但也有行业特点

知识密集型、专业化、细分化、深入化。图书馆现代服务是图书馆向民众提供高附加值的公共产品，打破了传统服务的固有属性，如面对面服务、个别性服务、即时服务等。它基于现代技术的广泛运用及网络化，使数字化的服务产品可存储、可远距离传送，呈现出“非中介服务”“虚拟化服务”的新特征，其高能量通常是超地域的辐射。

4.3 图书馆现代服务是一种“关系”

服务的提供者和服务的接受者有非常紧密的关系，比如在餐馆点菜，这件事情是顾客自己要做的，菜单递给是不是非常礼貌，是服务员要做的，在这个过程中就产生了相互的关系，服务提供者和客户有一种履行契约的方式，不是写在纸上的，很可能是一种期望。就像进入医院，你希望得到的服务是很好的医生帮你解答医药上的问题，这之间是互相信任的关系，在相互关系上产生出互利的价值。图书馆现代服务就是图书馆工作人员和读者或顾客之间通过公共产品的提供相互产生价值的关系。^[5]

4.4 图书馆现代服务是服务创新

服务创新是一种技术创新、业务模式创新、社会组织创新、客户创新的综合体。

4.5 图书馆现代服务是一个“系统”

要诊断图书馆的服务是否到位，这诊断的第一步就是我们的知识管理。诊断管理就是服务，从诊断到制定方案、解决问题，这本身就是一个系统，有系统

就有优化，其中包括了管理、运筹、博弈、系统工程等知识体系。

4.6 图书馆现代服务的对象是“人”

图书馆现代服务就是提供高附加值的公共产品，使用者便是公众，人是决定服务品质和结果的主要因素，研究读者的行为学、心理学、服务环境、读者体验、自动服务等，是提升现代服务的有效途径。其次要把服务变成“活”的东西，有效把握组织行为、服务有效性及绩效激励、人员互动等环节。^[6]

5 实现图书馆现代服务的途径

5.1 改变劳动密集型、知识管理低水平、非产业化的传统服务方式

图书馆都是政府出资兴办的公益事业机构，从某种程度上说是一种垄断经营。其服务的效率取决于政府的投入，政府投入的不足，又没有民间资金注入或企业去经营，很大程度上公众不能享受到应有的现代服务，是一种个体面对垄断组织的不平等服务。相对图书馆数量严重不足，就缺乏竞争力，就谈不上提升服务的质量。

5.2 提升城市化水平，为图书馆现代服务释放发展空间

城市化水平的提高可以为图书馆现代服务发展创造需求，图书馆现代服务的规模和结构也取决于城市化水平和城市规模结构。我国自2008年11月1日起施行的《公共图书馆建设用地指标》和《公共图书馆建设标准》确立了以服务人口为主要依据确定公共图书馆建设规模的原则，服务人口在20万以下的，建设800-4500平方米的小型公共图书馆；服务人口在20-150万的，建设4500-20000平方米的中型公共图书馆；服务人口在150-1000万的，建设20000-60000平方米的大型公共图书馆。其中《公共图书馆建设标准》还形成了比较系统的控制指标体系，第一次明确提出了未来5-10年我国公共图书馆建设规模控制的主要指标，如人均拥有公共图书馆藏书0.6-1.5册，千人拥有公共图书馆座席0.3-2个，千人拥有公共图书馆建筑面积6-23平方米，同时还提出了公共图书馆每平方米藏书量、单个阅览座席占用面积、使用面积系数等基本测算指标。这有利于图书馆现代服务的实施。

5.3 培养各种专业人才为图书馆现代服务提供保障

图书馆现代服务需要大量专业人才，图书馆现状是工作人员多，专门人才少，尤其是有各种专业背景的服务人才更少，把图书馆工作人员转化为图书馆员是一个体制转变的问题，同时也是服务模式



转化的问题。

5.4 明确图书馆自身的价值、地位、角色是图书馆现代服务的关键

图书馆越来越边缘化、越来越失去其特色是现实中存在的问题。信息技术和网络的运用，使世界变得越来越小，一些咨询公司和一些大的网络服务商提供的数字图书产品也越来越丰富。全球著名的谷歌网络公司于2004年计划对全球已经绝版或已退出图书市场的图书进行扫描后建立“谷歌数字图书馆”，使全球网络用户通过互联网能重新看到这些人类知识的结晶。迄今已完成了对1000多万册图书的扫描。这些冲击使图书馆的读者逐步在减少，人们逐步在抛弃图书馆，一个不争的事实是图书馆失去了自己的特色，失去了发展的方向，跟风跟潮导致了今天的局面。所以，图书馆自身要认识自己的价值、地位和角色，为公民提供学习知识、创新知识的教育场所，是社会价值所在；为公民提供高附加值的公共产品，是其拥有的地位；为公众提供现代服务，是一个服务业的角色。这些都是网络服务商和咨询公司等组织难以担任也是不可能有的东西，把握了这一定位，就有了自己的特色，才能提供现代服务。

5.5 把服务理念与文化融合到图书馆现代服务中

现代服务是一种增值服务，通过服务而产生更大的附加值，现代服务业中，有75%的利润是通过服务赚取的，服务是处于产业链的上端。图书馆现代服务创造利润就是知识增值和创新，通过知识管理、现代技术、网络融合提供的现代服务，使图书馆创造出不同的知识；通过把创新知识的理念和图书馆现代服务的文化相互融合，使服务和被服务的观念都产生了转变，不是走出去找服务，而是服务无处不在，无时不有，服务已是一种理念，一种文化，融合在服务和被

服务者思想中了。^[7]

6 结束语

图书馆知识管理是我们提供现代服务的一种手段，现代服务提供的是高附加值的产品，这和知识管理的目标是相一致的，知识管理就是使知识增值，创新知识。管理和服务在现代社会合二为一，管理就是服务，服务是管理的核心，服务就是管理，管理是服务业内核。

[参考文献]

- [1] 毛泽东. 毛泽东选集（第一卷）[M]. 北京：人民出版社，1991：282—298.
- [2] (英) 罗素. 人类的知识 [M]. 张金言译. 北京：商务印书馆，2003：1—5.
- [3] (美) 布克威茨，威廉斯. 知识管理 [M]. 杨南该译. 北京：中国人民大学出版社，2005.
- [4] 梁战平. 21世纪的新兴科学——服务科学 [J]. 中国信息导报，2005 (5)：11—13.
- [5] 王培林. 服务科学研究与分析 [J]. 图书馆杂志，2008 (3)：2—7.
- [6] 刘作仪，杜少甫. 服务科学管理与工程：一个正在兴起的领域 [J]. 管理学报，2008 (7)：607—615.
- [7] 魏建良，朱庆华. 服务科学发展面临的挑战 [J]. 中国科技论坛，2008 (1)：97—101.

[作者简介] 李雪冰（1966—），男，1989年毕业于河北大学图书情报专业，现为广东河源职业技术学院图书馆研究馆员；梁杰，男，宁夏图书馆助理馆员。

[收稿日期] 2011—07—27 [责任编辑] 邵晋蓉

动态·资料

南京图书馆“数字化”保护民国文献

南京图书馆自2004年开始对馆藏民国文献进行“数字化”保护利用，截至目前，已完成司法院公报、南京市政公报以及民国油印本和稿本等2000余种民国文献的全文扫描工作，并建成“中国近代文献图像数据库”等多个民国系列专题数据库。

南京图书馆历史文献部副主任于川介绍，由于造纸材料、制作工艺等原因，馆藏民国文献的酸化现象日益严重，对民国文献的“脱酸”保护迫在眉睫。也正是由于抢救民国文献的紧迫和重要，在实施“原生性”保护的同时也要抓紧对文献的数字化扫描、校对工作，以免珍贵史料的流失。

据了解，已完成全文扫描的2000余种民国文献“数字版”主要用于出版和供读者阅读。此外，南京图书馆结合馆藏民国文献资源特色建成涉及民国历史、人物、艺术、商业等领域的专题数据库，面向公众开放以供查阅。

南京图书馆是国内重要的民国文献收藏单位之一，现藏民国文献70余万册，包括民国时期的图书40万余册及近万种期刊和千余种报纸。

——摘自2012年1月17日《中国文化报》