

基于知识服务的高校图书馆组织模式创新

武 彬¹, 迟晓丽²

(1. 华中师范大学 图书馆, 湖北 武汉 430079; 2. 华中师范大学 信息管理学院, 湖北 武汉 430079)

摘 要: 围绕支撑高校图书馆服务程式转变的组织模式创新问题, 在对基于知识管理的组织创新理论进行系统研究的基础上, 提出了具体的实现途径。

关键词: 知识服务; 高校图书馆; 组织创新理论; 知识管理; 组织模式创新

中图分类号: C258.6

文献标识码: A

文章编号: 1001-7348(2007)12-0162-03

信息化、网络化和市场经济的深入发展, 使高校校园信息环境发生了根本性的变化。作为文献信息中心、咨询服务中心、科学研究中心和知识信息集散地的高校图书馆, 其运营模式和服务模式正在经历着从传统型向数字化发展, 由信息服务向知识服务转变的转型时期。印刷型文献与数字化资源及其相应的知识服务并存是目前图书馆的现实运营模式。从发展趋势看, 现代高校图书馆必须迅速从传统图书馆的运作状况下解脱出来, 主动创新组织模式, 转换运营机制, 重构系统服务体系, 以提高高校图书馆对校园知识活动的支持能力。基于知识管理的组织创新理论为高校图书馆组织模式的创新提供了理论指导, 如何运用其原理和方法系统构建高校图书馆基于知识服务的组织模式是关系高校图书馆改革与发展大局的重要理论和实践课题。

1 面向知识服务: 高校图书馆服务模式创新呼唤组织模式创新

现代信息环境对高校图书馆职能提出了挑战。信息网络的普及、信息资源的数字化、信息系统的虚拟化使信息获取变得日益方便、快捷和大众化。在市场经济和信息技术的推动下, 各类网络化信息服务系统如雨后春笋萌生、成长起来。例如: 因特网接入服务提供商IAP、因特网内容服务提供商ICP、因特网应用服务提供商ASP相继出现。众多的出版发行、检索服务和网络信息服务机构主持开发的各种虚拟信息系统正将包括文献的检索、传递在内的信息服务直接提供给基层用户, 导致学术信息交流和信息服务市场的重组, 这将使图书馆丧失掉一部分用户和市场。图书馆文献服务的垄断地位已不复存在。图书馆收集、保存和提供文献资料服务的基本职能已不再是衡量一个图书馆水平高低的首要条件。传统图书馆职能的转变已经是不争的事实。

同时, 网络的普及也使得信息用户获取信息的一般技

能和自我服务能力大大加强, 信息用户关注的愿意花成本的已不再是简单地获取文献信息, 而是能帮助他们从繁杂的信息环境中捕获他们需要的、对解决他们面临的实际问题有用的信息内容, 以及将这些信息分析、加工融化为相应的知识或解决方案, 并进一步将这些知识固化在新的科研项目、产品设计或管理机制中。为此, 用户需要直接参与他们解决问题的全过程服务, 需要针对具体问题的专业化和个性化服务。这一切均提示高校图书馆应将核心能力定位在知识服务上, 即能够提供有效支持知识应用和知识创新的服务, 这正是高校图书馆工作新的突破口。

为顺应知识服务这一趋势, 各高校图书馆均陆续提出了一些知识服务模式, 如咨询台式服务模式、学科馆员式服务模式、知识库服务模式等。然而, 无论具体是哪种知识服务模式, 在其后台都需要有配套的组织模式作为其支撑。在这一方面, 国内部分高校图书馆和专家学者对其都作了一些探索和尝试, 产生了一些好的经验和做法, 但始终只是处于根据外部需求进行被动、临时、部分调整的初级组织创新阶段, “头痛医头, 脚痛医脚”的方式已无法适应迅猛发展的知识服务潮流的需要。因此, 现阶段亟需寻找一套成熟的理论构架对高校图书馆的组织模式进行主动、系统的改革, 以满足知识服务的巨大需求, 促进高校图书馆知识服务的大发展。

知识服务, 归根结底, 是属于知识管理其中的一个环节和目的。因此, 为了推动高校图书馆知识服务的进一步大发展, 亟需借鉴国内基于知识管理的组织模式创新理论的最新研究成果, 并将其应用于高校图书馆的组织模式的创新中, 对其进行主动、系统的组织模式变革。

2 基于知识管理的组织模式创新理论

基于知识管理的组织模式创新理论认为, 层级组织是伴随着工业化大生产而发展起来的一种管理组织形式, 它的优

势在于其强有力的控制力和复制力, 适应了当时的时代要求。但随着知识创新时代的来临, 科层制的弊端也日益显现, 制约了组织成员创造力的发挥, 因此, 有必要在传统科层制的基础上引入利于创新的网络化结构, 对传统科层制组织进行系统的网络化改造。其具体实现方式分为以下4个方面:

(1) 实现组织内部原子化。在这种组织结构中, 组织的工作由小型的自治单元来完成。这种小型团队生产把它的每个人都变成了负责人, 它以社会影响力机制、特别是组织文化为纽带, 以完成复杂任务的机会为最重要的动力源泉。它的具体特征包括: 小型的由任务构成的工作单元(最多10人至20人); 每一个单元都在经济和管理上对它自身的目标进行控制; 通过计算机和通讯联系进行相互交流; 由文化纽带联结成一个大组织。

(2) 实现组织层级扁平化。高效的信息传递和复制是组织存在和发展的基础。传统科层制由于层级太多, 极易导致信息失真, 且无法快速响应外部需求, 为此, 需要在保证复制活动有效执行的基础上对科层组织扁平化, 从而为组织内信息的高效、准确传递及具体业务单元的顺利组建创造条件。

(3) 实现组织内部的网络化。要加强组织成员的横向跨部门联系, 以目标为导向赋予组织成员自由组合和创造的权力, 并通过过程激励和结果激励促进成员创新能力的发展, 实现对组织内创造活动的柔性管理。

(4) 积极在组织外部构建稳定和动态的网络联盟。组织创新理论认为, 作为独立的组织, 其知识创新能力是有限的, 但作为不同组织集成的联盟, 其创新优势却是显著的, 也由此产生了联盟内组织的创新优势。联盟中成员拥有的知识资源和联盟的结构方式主导了联盟的创新优势, 在联盟的网络结构中形成了知识整合的协同效应。因此, 一个组织只有通过不断与外部组织的互动和信息反馈, 才能实现系统内部组织结构的重组和功能的提升, 始终保持创新活力。

3 基于知识服务的高校图书馆组织模式创新的系统实现

针对用户专业需求, 以问题的解决为目的知识服务对高校图书馆传统的科层组织结构提出了挑战, 但图书馆组织创新是图书馆发展过程中一个渐进的过程。伴随着图书馆事业的发展, 各个时期的图书馆的组织结构都一直在发生变化。图书馆组织创新不仅是一个连续的过程, 而且应该是一个有计划的过程, 要依据一定的理论指导, 遵循一定的规则和步骤, 通过有效的途径来完成。基于知识管理的组织创新理论认为, 实现基于知识服务的高校图书馆的组织模式创新应从以下几个方面着手:

3.1 建立多功能、多单元小组

传统图书馆组织结构形式在开展知识服务时所显现的局限性和弊端主要表现在: 服务空间较为封闭; 读者服务部门与内部业务部门之间缺乏有机的联系, 难以根据读者需求作出相应的调整; 决策者、管理者和读者之间的信息沟通、交流渠道不畅, 决策滞后等。基于知识管理的创新

组织理论认为, 可以通过对组织内部进行原子化, 建立多功能、多单元小组来解决以上问题。小组的优点表现在灵活性强, 它的组建、重组和解散十分容易, 可避开传统的等级制度, 能够随时间的变化吸收不同技能的馆员以保持小组或团队的优势。

(1) 创立信息客户服务部。创建客户服务部是实施以用户为中心的策略, 以期找到图书馆和用户共同发展的道路。客户服务部的主要工作是与客户保持密切而紧密的联系, 不断接受各种用户信息输入, 了解并挖掘用户的现实和潜在信息需求, 并以此来确定自己的服务范畴、服务内容和标准; 通过调查分析用户信息利用率、用户满意度等科学指标来测试评价信息服务质量, 进行服务产品营销; 教育、培训用户, 提高用户获取信息的能力。客户服务部可以通过开展用户培训、定题服务等缩短与用户的距离, 加强与用户的互动信息交流, 提高用户的满意度、忠诚度以及图书馆信息服务的质量, 树立图书馆在用户心目中的良好形象, 打造服务品牌。

(2) 建立学科信息服务中心。组建学科信息服务中心, 首先要按学校专业特色、学科结构重新组织馆内的信息资源保障体系。在组建过程中, 要注意学科间的联系和学科建设的特点, 也要遵循“保证一般, 突出重点”的原则。对于学校的重点学科和特色专业, 也可以组建二或三级学科信息中心, 从而形成该馆馆藏的特色, 并能持续地发展。组建学科信息服务中心后, 可将该学科的各种载体的信息资源集中于一处。学科信息服务中心内可采用“事业部”的管理模式, 形成“人流通、大阅览、全开架”的“信息超市”。

(3) 完善信息技术服务部。负责图书馆的信息化、网络化、自动化建设, 制定和实施网络系统、自动化系统、数字图书馆系统的发展规划, 为图书馆的各项业务工作提供信息网络平台; 为网络系统、图书馆集成信息系统、数字图书馆、办公自动化等系统的安全运营提供技术支持, 对各部门的业务用机和读者用机提供保养维护; 根据实际需要, 组织和实施有关的信息技术及信息系统的研发。

3.2 整合组织结构, 减少组织层级

(1) 整合信息资源建设部。全面负责馆藏信息资源的建设工作, 完成中外文图书报刊以及电子信息资源、网络信息资源的采集、加工、组织及再生产(包括购买商业数据库和自建数据库)。利用网络条件, 与国家图书馆或其他协作图书馆、信息机构进行联合采访和联机编目。采用“一条龙”的资源建设方式, 随时调整信息资源建设方向。在进行信息资源建设过程中, 要考虑到图书、报刊、电子资源、网络资源的协调发展。

(2) 以学科分馆模式对图书馆组织机构的重组。在图书馆下设立办公室与若干学科分馆, 每一个学科馆员分散在各个学科分馆, 每一个学科分馆由学科馆员负责。人员组成包括咨询服务及教学人员、采访编目人员、流通阅览人员、技术人员等。学科分馆设置应与高校的学科专业设置相适应, 学科文献配置具有很强的专业性。学科分馆内

包含的文献,从文献的加工程度而言应包括一次文献、二次文献、三次文献、零次文献;从文献的出版形式而言,应包括图书、期刊、专利、标准、会议论文、学位论文、报纸、政府出版物、技术档案、产品资料等;从文献的载体形式而言应包括印刷型文献、光盘资源、数据库资源、整合了的网络学科资源等。学科分馆提供的服务应包括新书通报、定题服务、文献传递、馆际互借、代检代查以及学科信息分析乃至学科竞争情报服务。

3.2 促进功能小组网络化

组织创新理论认为,知识的主要部分是隐性的,只能由拥有它的人使用。图书馆知识服务是以知识整合为基础的,而“更高层次”的知识整合,如交叉功能协调、垂直知识传递的障碍等都意味着整合要求专家,即图书馆馆员的直接参与,因此知识服务的发展趋势就要求团队协调由原来的职能部门协调转向交叉功能协调。如果团队的大小受到限制,团队就不能获得与其活动相关的全部专业知识。这个问题可以通过对功能小组进行网络化,创建团队成员的流动机制来解决。更一般而言,如果组织内部知识的流动需要拥有这种知识的专家流动,那么知识的有效使用就需要个人充当组织中多个团队的多重角色,即以图书馆馆员为知识链接点,根据知识服务的任务要求组建网络化的功能团队。

(1) 培养高素质馆员。组织创新理论承认关键技能存在于个体操作者——专家中。在高校图书馆中,馆员就是专家,就是知识服务的支柱。没有一群素质优秀且默默耕耘的馆员做后盾,即使有再强的领导者,再合理的组织结构,也无法完成上级所赋予图书馆的任务及达成组织创新的目标。馆员是图书馆做好服务的根本。它与知识管理创新、服务创新及机制创新等紧密相连且共同成长。凡是知识管理创新、服务创新、机制创新不断推进的图书馆,其人才素质就比较高,也较稳定。因此要培养有创新思维,同时具备计算机、网络、外语等知识的高素质图书馆专家人才,以满足知识服务对未来图书馆新的挑战。

(2) 建立学科馆员制度。学科馆员制度是图书馆的一种创新服务形式,其根本目标是建立图书馆与学科用户之间的联络机制,主动了解学科需求,并以需求指导信息组织工作,以便向用户提供主动的学科指导性服务。建立学科馆员制度的组织机构可以采取两种模式:临时学科组模式是指维持现有的图书馆组织机构设置不变,在图书馆仍然设立四部一室,每个工作人员在各自的岗位上各司其职。图书馆领导按照学院的动态信息需求,随时抽调采访编目人员、流通阅览人员、技术人员、咨询人员、教学人员等组建临时学科小组,相应的任务完成后,临时学科小组解散;学科组模式实际上是对图书馆组织机构的改组,在图书馆仍然设立四部一室,同时成立由若干专职学科馆员带头的学科小组,每一个学科小组配备若干兼职的采访编目助手、流通阅览助手、咨询助手、教学培训助手、技术助手等。学科馆员集中在咨询服务及教学部,采访编目助手、流通阅览助手、技术助手等分散在各业务部门,但同时接受学科馆员分派的任

务,比如采访编目助手为学科馆员提供新书通报,流通阅览助手为学科馆员提供读者的借阅信息乃至借阅信息的综合分析报告,技术助手为学科信息服务提供技术支持及最新的信息技术等。以上这两种模式,都不需要对目前的图书馆组织机构以及文献进行较大的调整,只是通过功能小组网络化的方式增加了工作人员的学科知识服务职责。

3.3 在高校图书馆外部构建稳定和动态的网络联盟

(1) 建立稳定的馆际联盟。图书馆联盟是实现资源共享的最有效的形式。图书馆联盟作为信息资源共享的新的联合体,其工作主要包括:创建标准化的计划和服务项目;改进获取文献资源的操作过程;扩大有用的电子资源;进行整体的设计规划及维护工作;提供培训和咨询服务。

(2) 加强动态的馆际合作。由于信息资源的剧增以及学科交叉、地域差异、语言类别、文化历史背景等因素的影响,单靠个别图书馆或信息中心已无法满足读者个性化的信息需求,开展合作参考服务势在必行。合作咨询的本质是馆际间咨询信息的传递及咨询人员智力资源的共享,它能扩大咨询服务的范围,提高咨询服务的质量,更好地满足复杂多样的个性化信息需求。

(3) 及时了解新兴学科、小学科用户的知识服务需求,构建重点客户资料库。新兴学科、小学科也是知识创新非常活跃的区域,然而,相对重点学科或大学科而言,他们又是处于信息获取的弱势群体及弱势个体,信息渴求强烈。因此,针对他们应设置相应的学科馆员,加强与他们的沟通和互动,建立重要用户资料库,以便及时了解他们的信息需求,并利用各种手段,采取各种方式,千方百计尽最大可能地调动一切可利用的信息获取渠道为其服务,保证他们的信息获取。

(4) 加强与重点学科、大学科以及专家教授学术带头人的联系,构建图书馆专家资源库。现代的知识服务是针对用户专业需求,以问题的解决为目的的服务,然而,客户需求多种多样,且问题的专业化程度越来越高,单单依靠图书馆馆员不可能完全满足客户的需求,而高校的重点学科、大学科以及专家教授学术带头人或是强势团体,或是强势个体,其自身拥有极强的专业能力,因此,高校图书馆应该依托高校的专家资源建立专家资源库,以满足各类客户的专业化需求。

参考文献:

- [1] 王向军.组织学理论在高校图书馆机构设置中的应用[J].图书馆学刊,2006,(2).
- [2] 曹钢.基于数字图书馆的资源型学习模式的探讨[J].实践探索,2005,(5).
- [3] 洪跃,崔海峰.“学科馆员”制度的管理模式探析[J].图书馆学研究,2006,(1).
- [4] 何坤振.高校图书馆服务学科建设的探讨[J].南通大学学报(教育科学版),2005,(4).
- [5] 颜慧超.基于知识管理的组织创新模式研究[D].武汉:武汉大学,2006.

(责任编辑:赵贤瑶)