

论图书馆员隐性知识转移的影响因素

李玲

(柳州师范高等专科学校图书馆, 广西 柳州 545004)

[摘要]对图书馆员隐性知识及其转移的特点进行分析,认为影响图书馆员隐性知识转移的因素主要有:所转移的知识、参与转移的馆员和转移的环境。其中,所转移知识的内隐性、不确定性是影响隐性知识转移的客观因素,而参与转移馆员的素养、态度、能力,图书馆运作的体制和机制等;影响因素则是影响图书馆员隐性知识转移的主观因素,并会对转移的效率和效果产生重大影响。

[关键词]图书馆员;隐性知识;知识转移;影响因素

[中图分类号]G252.6

[文献标志码]A

[文章编号]1005-6041(2011)03-0012-03

知识体系是一个庞大而复杂的系统,可从知识认识论和知识存在论的角度来划分,也可从知识领域的角度来划分。依据知识存在论的标准可将知识划分为4个层次:“个体知识、团队知识、组织知识和跨组织知识。其中,个体知识是最根本的知识,是其他各个层次知识的基础”。^[1]本文根据隐性知识的特性,以图书馆员个人隐性知识为切入点,研究图书馆员隐性知识转移的影响因素。

1 图书馆员的隐性知识

英国哲学家波兰尼(Polanyi)从认识论的角度出发,提出了将知识划分为显性知识和隐性知识。^[2]他认为:显性知识(explicit knowledge)是指记录在各种介质(如图书、档案、数据库、各类文档等)上的知识。隐性知识(tacit knowledge)是指存在于人的头脑中未编码的经验性知识,它是隐含于认识过程中和行为中的非结构化知识,通常以个人经验、印象、感悟、团队默契、技术诀窍、心智模式和组织惯例等形式存在。馆员的隐性知识是通过服务态度、服务能力和服务水平、人生价值观、理想愿望、思维模式等方式来体现,它可分为技术方面的隐性知识和认识方面的隐性知识。^[3]技术性隐性知识是指馆员难以用语言来表达的技能、技巧、经验和诀窍,这些技能、技巧极大地影响着馆员的工作能力和服务质量,并对图书馆整体工作影响重大。认识性隐性知识主要是指馆员的洞察力、直觉、感悟、价值观、信念、心智模式、文化、团队默契等。这一类隐性知识是隐藏于馆员个人的潜在素质中,并和馆员个人的性格、经历、素养等因素有关。

2 图书馆员隐性知识的转移

知识转移是一种特殊的知识传播交流过程,是

在受控环境中实现知识从拥有者到接受者的传播,是缩小人类个体或组织之间的知识差距,并促进人类共同发展的过程。馆员隐性知识的转移具体表现在:一是图书馆员个体将在工作中积累的技能、技巧、经验和诀窍等技能性隐性知识,转移给馆内其他需要的人,使他人能够直接将其运用到实际工作中,实现知识转移的价值;二是馆员将存储在工作场所中的组织业务流程、组织结构规则以及组织文化中的认识类隐性知识转移给需要的馆员,在部门或全馆推广。图书馆隐性知识的转移途径主要有:从馆员个体到馆员个体,馆员个体到部门集体,再由部门集体转移到馆员个体。

馆员隐性知识的转移是“图书馆潜在的智力资本,是图书馆创新和发展的不竭动力”。^[4]图书馆员的隐性知识往往比显性知识更具有创造价值,其价值的实现是隐性知识在图书馆员间的转移,从拥有者流向需要者,并在实际工作中发挥作用。

3 影响图书馆员隐性知识转移的因素

关于知识转移的影响因素,有学者从不同的角度进行了研究。王开明从知识成本的角度出发,认为“知识转移的成本不仅与知识本身的内容和性质密切相关,而且与发送者(拥有者)、接收者的经验、能力和知识的积累密切相关,甚至与社会环境、社会制度也有很大的关联性”;^[5]林莉则通过对知识转移的过程进行分析,提出了在“知识转移的障碍因素中包括知识本身、知识拥有方的转移意向和转移能力、知识接受者的动机水平和吸收能力以及知识拥有方和知识接受方两者之间的文化差异等”;^[6]李顺才也从知识链的角度指出:“根据知识的性质与内容、知识发送者传递的知识能力、知识接受者的学习能力和消化吸收能力、发送者与接送者的知识

结构的差异性和互补性、知识需求主体对知识扩散成本与利益的预期以及社会环境等因素都会直接影响知识转移的速度”。^[7]

由于图书馆员的隐性知识隐藏于馆员个体之中,而馆员隐性知识转移是在员工个体之间、员工个体与部门群体之间、员工个体与图书馆整体之间转移。因此,图书馆员隐性知识转移的影响因素主要包括所转移的知识、参与转移的馆员、图书馆运作的体制和机制等。

3.1 对所转移的知识的影响

图书馆员的技术性隐性知识与馆员的工作实践经历、知识层次、创新能力等有关,具有内隐性、复杂性、系统性和难以表达性。对于这类隐性知识可以通过隐性知识的显性化来实现知识转移。如广西某高校图书馆规定某一类岗位以上的馆员,每年必须给全馆员工讲授1~2次的业务课,内容一般是自己所从事工作的经验、体会或设想,以及对某项业务问题的研究成果。由于隐性知识既复杂又难以用语言表达,即使用大量的显性知识和信息技术也很难把馆员的技术性隐性知识完整无缺、恰如其分地表达出来并转移给需求者。而认识性隐性知识是馆员在日常生活、学习和工作中形成的,它自然而然地会成为馆员的工作行为和思维方式。在很多情况下,馆员并没有意识到自己拥有哪些认识性隐性知识。因此,认识性隐性知识很难通过显性化的方式达到知识转移的目的,往往要靠知识需要者对知识拥有者的观察、模仿,再加上自己的领悟才能掌握。这导致了馆员缺乏隐性知识交流和传播的意识,阻碍了馆员隐性知识的转移。

由于隐性知识经常镶嵌在其他知识体系中,处于或隐或现的状态,又与相关学科知识有着广泛而密切的联系,这就加大了馆员隐性知识有效转移的难度。

3.2 对参与知识转移的馆员个体的影响

参与知识转移的馆员包括知识拥有者和知识接受者。在很多情况下,两者的位置是相对的。参与转移的馆员对转移的态度以及对隐性知识的传授能力、接受能力等都会影响转移的效率和效果。

3.2.1 馆员态度的影响

馆员的隐性知识是他们在长期实践中摸索出来的,这些知识在增加馆员知识势能的同时,也能提高馆员的核心竞争力。在知识创新竞争日趋激烈的今天,已有部分馆员开始意识到了知识是一种资本,特别是馆员个人拥有他人所没有的隐性知识更是获得竞争优势、晋升职位以及获取经济利益的关键因素。拥有这种隐性知识的馆员如果通过交流传播将其转

移给他人,势必会造成自己丧失拥有某种隐性知识的优势,由隐性知识带来的利益以及个人竞争优势也会随之消失,所以他们是不愿主动将所拥有的隐性知识传播给他人的。因此,馆员对隐性知识转移的态度、对转移的效率和效果影响很大。这一点可以从博弈现象来理解。假设A、B为两位进行隐性知识转移的馆员,他们个人隐性知识转移的行为就可以形成这4个基本模型:(获取,获取)、(获取,转移)、(转移,获取)、(转移,转移)。相应的博弈如图1所示。

B \ A	获取	转移
获取	J J	2J+Z J-C
转移	J-C 2J+Z	2J+Z-C 2J+Z-C

图1 隐性知识转移博弈的标准式

其中J为A和B转移前各自拥有的隐性知识的基本价值(假设转移前两者一致),C为转移的所有成本,Z为双方知识汇合后产生的增值(一般情况下,我们认为 $J > C$)。从图1可以看出:当馆员(A,B)选择知识转移的方略分别是(获取,获取)、(获取,转移)、(转移,获取)、(转移,转移)时,出现的情况为(J,J)、(2J+Z,J-C)、(J-C,2J+Z)、(2J+Z-C,2J+Z-C)。因此,如果馆员A和B都选择(转移,转移)策略,双方就可以获取更多的知识价值。但在工作中,由于A、B都是具有理性的人,为了在岗位竞聘中处于有利地位,大家都会选择(获取,获取)策略,双方得益都是(J,J),馆员之间不再产生知识转移,出现“囚徒困境”现象。由于图书馆工作实践性很强,实践中显性知识的价值比隐性知识小得多,“‘囚徒困境’反映的是单个馆员的工作理念与图书馆的服务理念之间的矛盾”。^[8]馆员在为自己的利益考虑之后再行决策,这样形成的图书馆服务质量是最低的,隐形知识资源被利用的总价值也是最小的。

3.2.2 馆员能力的影响

馆员吸收新知识的能力、原有的心智模式和积极领悟能力也会对馆员隐性知识转移产生影响。隐性知识交流转移是通过知识能力高的馆员转移给知识能力低的馆员并为其所吸收的过程。知识发送者与知识接受者之间的文化、知识能力、知识结构、思维方式等方面存在差异,特别是在感悟领会能力和心智模式上存在差异,这些差异的大小都是影响隐性知识转移的重要因素。馆员“差异越大,隐性知识的转移越困难,共享率就会越小”。^[8]有的馆员很快适应了新的工作,在实践中能够独当一面,而有的馆员却需要用相当长的时间来适应(下转第18页)

极探索研究符合图书馆事业进步的、科学合理的奖励体系,不断完善奖励制度,建立公平、公正的评审机制,树立学会奖项的公信力和认知度;建立获奖成果推介制度,加大对积极参加活动的会员单位和获奖人员的宣传力度;营造鼓励创新、造就人才的大环境。

(上接第13页)相同的工作,这就是不同馆员的学习吸收能力的差异所致。对个体而言,在没有压力和激励的情况下,馆员是不会对隐性知识产生强烈需求的。馆员“知识存量不多,与新知识的关联性不大,将阻碍理解和掌握新的知识,降低学习兴趣和能力”。^[9]

3.2.3 馆员间人际关系的影响

个体间的知识转移是图书馆员隐性知识转移的主要形式和基础。馆员相互信任是知识转移的前提。

由于对事物的看法以及所获得的经验不同,许多馆员不信任别人,甚至抱着怀疑的态度看待别人的隐性知识,容易产生抵制情绪。知识市场是建立在信用基础上的,相互信任是知识交换的核心。知识发送者要具有宽广的心胸,热心对待接受者,接受者信任发送者,这样才能完成知识转移并产生良好的转移效果。

3.3 对图书馆运行体制与机制的影响

3.3.1 图书馆运行体制的制约

图书馆能否实施知识管理,还得看图书馆内部是否有健全的隐性知识管理机制,是否有合适的隐性知识转移平台。图书馆如果具备良好的文化环境,可以使知识交流更开放、更畅通,能有力地促进馆员隐性知识的转移,反之则会阻碍馆员隐性知识的转移。

3.3.2 业务组织结构的影响

图书馆组织结构和业务工作流程也制约着图书馆员隐性知识的转移。许多图书馆员长期固定在一个工作岗位上,其工作方法、工作能力和思维模式缺乏灵活性,容易造成馆员失去工作激情和学习热情,丧失积累隐性知识的动机和动力。另外,有些馆员为了不让自己在业务工作中失去竞争优势,选择有意识地隐瞒隐性知识。虽然大部分馆员为了业务工作的正常开展,能自觉地进行工作协调与沟通,但这也只是局限在一定范围内的信息交流上,这种隐性知识的沟通、交流、转移处在较低级阶段,很难深入到实际工作中。这些现象都会不同程度地影响对隐

[参考文献]

[1] 广西图书馆学会[EB/OL].[2011-02-15]. <http://www.gxlib.org.cn/xn/>.

[收稿时间]2011-03-15

[作者简介]贾莹(1968—),女,本科,馆员,广西图书馆研究辅导部副主任。

性知识资源的利用。

4 小结

隐性知识转移是一个复杂的系统工程,馆员应当利用好隐性知识来为读者提供优质服务。图书馆也需要利用现代网络技术,为馆员实现隐性知识共享提供可靠保证。

[参考文献]

[1] 马庆国,徐青,廖振鹏,等.知识转移的影响因素分析[J].北京理工大学学报(社会科学版),2006(1):40—43.

[2] Polanyi M. Personal knowledge[M]. Chicago: University of Chicago Press, 1966.

[3] 李亚军.图书馆员隐性知识的开发及管理刍议[J].图书馆学刊,2008(6):97—99.

[4] 吴玉玲.图书馆员隐性知识探究与挖掘[J].图书馆工作与研究,2010(1):41—44.

[5] 王开明,万君康.知识的转移与扩散[J].外国经济与管理,2000(10):2—7.

[6] 林莉.知识联盟中知识转移的障碍因素及应对策略分析[J].科技导报,2004(4):29—32.

[7] 李顺才,常荔,邹珊刚.基于知识链的知识扩散影响因素分析[J].科技进步与对策,2001(6):110—112.

[8] 刘美珍,邹义英,罗小芬.影响图书馆隐性知识转移的因素及分析[J].图书情报工作,2010(11):39—43,83.

[9] 颜先卓.图书馆员隐性知识转移的障碍及其对策[J].情报探索,2006(7):8—10.

[收稿时间]2011-03-30

[作者简介]李玲(1958—),女,馆员,广西柳州师范高等专科学校图书馆。

