

基于成熟度的图书馆知识管理模型设计

李映兵

(温州医学院, 温州 325035)

[摘要] 本文在介绍了成熟度模型及基于成熟度的图书馆知识管理的基础上, 设计出了基于成熟度的图书馆知识管理模型, 并就基于成熟度的图书馆知识管理模型的作用和发展展望进行了论述。

[关键词] 成熟度; 图书馆; 知识管理模型

[Abstract] This paper introduces the Maturity Model and the Knowledge Management of library based on Maturity. On the basis of this, it constructs the model of the Knowledge Management Model of library based on Maturity, and charts the significance of the Knowledge Management Model of library based on Maturity. Finally, it takes a glance into the future of the Knowledge Management Model of library based on Maturity.

[Key words] Maturity; library; Knowledge Management model

[中图分类号] G251 **[文献标识码]** C **[文章编号]** 1008-0821 (2008) 02-0110-03

国内图书馆界对知识管理的研究, 从上世纪 90 年代末开始, 至今已经历了近十年的历程, 人们对图书馆知识管理研究从无到有, 从浅到深, 研究的内容和范围都有了很大发展。当前图书馆已将知识管理作为一种管理理念, 研究并探索应用到图书馆的日常管理工作中。图书馆界一方面在感受到知识管理对图书馆管理带来的生机, 但同时也存在诸如如何具体实施知识管理、客观判断图书馆实施知识管理的水平等困惑。因此将以改进图书馆知识管理能力为目标, 并能作为图书馆界实施知识管理、评估实施过程和实施效果的指导性架构的基于成熟度的图书馆知识管理模型纳入图书馆知识管理研究的视野。

1 成熟度模型及其特征

人们在探索图书馆知识管理时发现, 早在 1943 年马斯洛就提出了人类 5 个层次需求理论, 即生存需要、安全需要、归属需要、自我尊重及自我实现的需要。这 5 个层次构成一个“需求金字塔”, 在这个需求层次的发展过程中, 所有的需求都必须由低到高依次得到满足。从这之后, 有关人本身和组织系统生命周期的理论在各个领域的研究中就一直没有停止过。一般来说, 任何事物都有其发展、成长的生命周期, 知识管理也不例外, 但如何去发现和界定其成熟度层次就成为了管理者必须认真考虑的问题。为此, 有学者提出成熟度模型的概念, 成熟度模型描述的是一个事物随时间发展的状况, 可以是人类所感兴趣的任何事物, 比如组织的功能、某项技术等。

要想建立一个成熟度模型就必须具备如下几个特征:

- 1.1 简化一个事物的发展过程, 并将其描述为几个有限的成熟层次, 通常为 4~6 个层次, 并且每个层次还可以细化。
- 1.2 每个层次由一定的需求来界定, 必须满足那些需求才能达到某个层次。

1.3 从低层次发展到最高层次, 各层次之间具有渐进性 (即后者是前者的进一步完善和发展)。

1.4 在发展过程中, 事物从一个层次到下一个层次不断进步, 不可以忽略其中任何一个层次。

由此可见, 成熟度模型是生命周期研究方法具体运用的一个成果。即随着时间的推移, 事物在发展过程中不断得到提升, 直至尽善尽美, 达到发展的最高境界。

2 基于成熟度的图书馆知识管理模型

2.1 定义及功能

目前, 国内外对基于成熟度的图书馆知识管理的研究为数不多, 笔者结合国内外对基于成熟度的图书馆知识管理的研究, 暂且将基于成熟度的图书馆知识管理理解为: 图书馆在开发、实施知识管理过程中, 为了明确定义、管理、测量、控制、优化和提高知识管理进程而建立的一种阶梯式指导性框架体系。它的目的是为图书馆提供知识管理成熟度的评估手段, 为知识管理项目提供切入的工具, 同时, 又为提升知识管理成熟度明确道路和方向, 为实现知识管理的持续改善提供参考。

因此, 基于成熟度的图书馆知识管理模型应具有的功能应包括: 发现和确认图书馆知识管理的现状, 特别是所具备的优势和存在的问题; 通过对比工作和模型的不同, 为图书馆管理者提供明确的图书馆知识管理改进方法; 通过提升到更高等级, 组织有效地实现图书馆知识管理目标, 从而获得更高收益。

2.2 模型的设计

通过上述分析, 可以初步设计一下基于成熟度的图书馆知识管理模型:

基于成熟度的图书馆知识管理模型是一种评估图书馆在知识管理中全面地位的结构化模型。该模型可初步设计

收稿日期: 2007-11-21

基金项目: 本文系温州市课题《网络环境下温州区域内数字资源整合利用与可持续性发展》及温州医学院课题《数字图书馆资源整合利用与版权保护》系列研究成果之一。

作者简介: 李映兵 (1975—), 男, 毕业湘潭大学信息管理系, 温州医学院图书馆馆员, 研究方向: 信息管理。

为3个部分：发展模型、分析模型、评估流程模型。

2.2.1 发展模型

发展模型主要表现在为使关键过程域得到最好的发展从而达到下一个成熟层次提供相关信息。

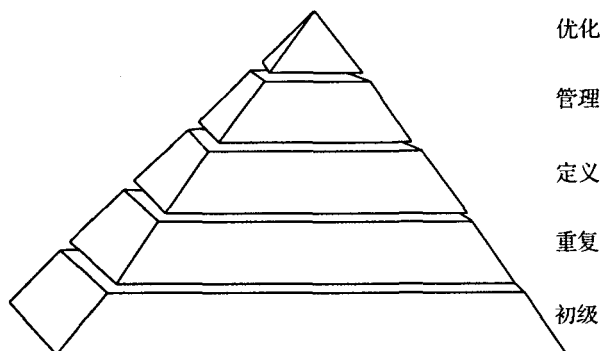


图1 基于成熟度的图书馆知识管理模型之发展模型

基于成熟度的图书馆知识管理之发展模型将知识管理的发展分为5个层次：(1) 初级 (Initial)：处于这一层次的图书馆知识管理的行为是非系统的和比较混乱的。不能从知识的角度来描述组织的现象；某些“成功”的知识活动仅仅是凭借运气，而不是既定目标和规划实施的结果。(2) 重复 (Repeated)：处于这一层次的图书馆业已经认识到知

识管理活动对于图书馆业务的重要性，并且开始用指引性的项目和单一行动来标榜知识管理。(3) 定义 (Defined)：处于这一层次的图书馆业已经采取一定的措施和实际行动对个体知识管理提供积极的支持，采用标准的工作流程使知识能有效的创造、分享和使用。(4) 管理 (Managed)：处于这一层次的图书馆已经采取了标准化的管理方式进行知识管理，能有组织性的将创造、分享和使用知识的过程结合起来，并持续发展。(5) 优化 (Optimizing)：处于这一层次的图书馆能沉着应对不断变化的知识管理的新要求，知识管理可以持续发展并能够自我完善。

2.2.2 分析模型

此模型参照欧洲质量管理基金组织 (European Foundation for Quality Management, EFQM) 模型，将图书馆知识管理分析模型分为8个关键域，分别为组织战略与知识目标，外部环境与合作伙伴，馆员与图书馆业务能力，团队与图书馆文化，高层领导的支持，知识结构与知识形式，技术基础设施，业务流程、任务、组织结构。8个关键域又被详细地描述为图书馆多种具体的知识管理工作，从而有助于图书馆管理者充分考虑知识管理的各个重要方面，并揭示将要发展哪些关键领域和要素。图2描述了8个关键域及相互之间的关系。

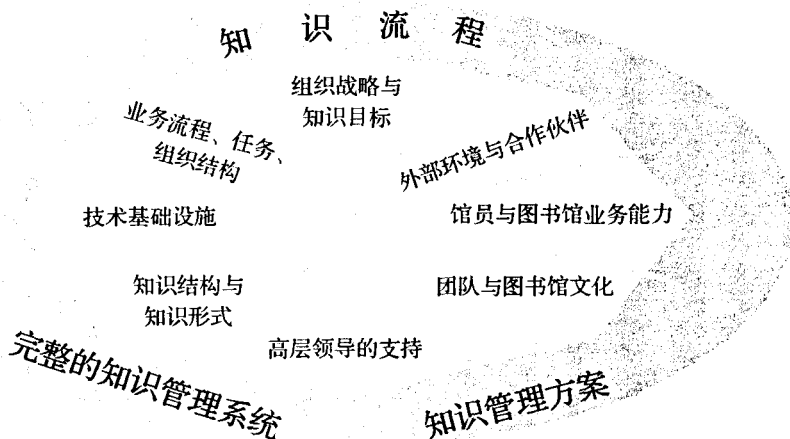


图2 基于成熟度的图书馆知识管理模型之分析模型

2.2.3 评估流程模型

评估流程模型构建了从评估的定义到结果的解释等所有相关步骤。具体来说分为6个步骤：①准确定位和规划。按照图书馆知识管理的要求，确定图书馆的知识管理目标，对于知识管理的实践活动进行准确定义和规划。②激励机制和收集数据。采取适当的激励机制，鼓励实施图书馆知识管理项目或者导入知识管理项目的馆员。并对各服务层次馆员进行访谈，收集必要的信息。③得出初步意见。对知识管理实践活动进行成熟度评估，再对知识管理各关键域进行成熟度评估，得出初步评估结果，为反馈做准备。④信息反馈并做出最终结论。图书馆参与知识管理的成员和咨询专家对先前得出的初步评估结果进行讨论，达成一致意见，必要时再进行数据收集和信息处理，以得出图书馆知识管理现状和需要优先发展的关键域的最终结论。⑤提出解决方案和行动计划。就图书馆现存问题提出知识管

理的解决方案和具体的行动计划。⑥提交图书馆知识管理成熟度报告。

3 模型设计的作用

任何事物的发展都有一个过程，图书馆知识管理的发展也是如此，从知识到知识管理，从成熟度再到知识管理成熟度，从图书馆知识管理模型再到基于成熟度的图书馆知识管理模型，这就是一个逐步完善发展的过程。基于成熟度的图书馆知识管理模型的设计，其对图书馆知识管理的作用和发展前景是美好的，具体体现如下：

3.1 有利于图书馆做好知识管理评估，明确图书馆知识管理位置

对于实施知识管理的图书馆来说，基于成熟度的图书馆知识管理模型是对图书馆已有的知识管理水平进行评估的很好平台，这个平台能很好的发现图书馆知识管理实际情况，便于图书馆找到自身的知识管理的不足，为图书馆

做好知识管理评估提供可参考的标准。对一个实施知识管理的图书馆来说,没有比知道自己的位置更为重要的事了。有了基于成熟度的图书馆知识管理模型作参考,图书馆才能真正了解自己知识管理的实施程度及水平,为图书馆后续的知识管理提供借鉴。

3.2 为图书馆知识管理指引方向,确定发展目标

图书馆知识管理是一项持续完善的过程,基于成熟度的图书馆知识管理模型并不只是将图书馆定位在哪里,还要给图书馆指引一条提升知识管理水平的道路,不断进步和完善。通过基于成熟度的图书馆知识管理模型评估,图书馆可以从与标杆的比较中发现自身的不足,及时调整知识管理的建设策略,制定知识管理考核激励机制,并确立下一步发展的目标。从而达到它不仅作为图书馆知识管理成熟的评估手段,为知识管理项目提供切人的工具外,还可以为提升知识管理成熟度明确目标和确定方向,为实现知识管理的持续改善提供参考,使图书馆在执行知识管理时真正做到有的放矢。

3.3 有利于统一对知识管理认知,丰富图书馆文化

一个图书馆的知识管理水平如何,与图书馆全体馆员对知识管理认识的一致性密切相关。而基于成熟度的图书馆知识管理模型正像一座标杆,它有利于图书馆职工和领导之间、职工和职工之间在对知识管理目标认知上保持一致。因为基于成熟度的图书馆知识管理模型保证了决策层和执行层之间富有成效的沟通,促进在知识问题和解决措施上不同观点之间的相互理解。它指引着图书馆知识管理的向前发展。同时,基于成熟度的图书馆知识管理模型也能加强图书馆职工对知识管理的循序渐进和全面发展的理

(上接第109页)

源管理系统(ERMS)、网络信息资源管理系统等多功能集成,逐步走向资源共建、共知、共享的社会整体化模式,实现知识寻求者和知识提供者、知识寻求者和知识源之间的交流。在知识创新应用上,为用户提供系统而明确、丰富而易用的专业知识服务。

深化图书馆知识管理服务的出发点是用户需求,深入了解用户需求,建立用户个人资料库,以便有目的为用户服务。①个性化服务,通过建立用户兴趣特征模型、过滤个性化信息、统一检索异构资源等步骤,将信息推送给用户。②加强用户教育,对用户获取、处理、利用知识和交流知识等能力进行培训,使之掌握知识共享的手段,加速知识创新。③保护用户权益,保障用户平等自由享用信息资源权和个人隐私权。④重视用户隐性知识挖掘与转化,实现知识交流与创新。

参 考 文 献

- [1] 什么是知识[EB]. <http://www.baokul68.com/guanli/zhishi/fuwu/dingyi.htm>(百度), 2007-07-25.
- [2] 李东林. 图书馆隐性知识管理的策略研究[J]. 情报杂志, 2007, (6): 57-60.
- [3] 霍国庆. 信息资源管理的起源与发展[J]. 图书馆, 1997, (6): 4-10.

解与欣赏,从而在一定程度上巩固和丰富了图书馆文化。

4 模型发展展望

当然,基于成熟度的图书馆知识管理模型作为图书馆知识管理众多模型中的一种,其本身虽然还不成熟,合理程度也有待实践的检验并完善,但随着相关理论研究的不断深入和实践经验的不断积累,基于成熟度的图书馆知识管理模型将发展成为图书馆评价和认定组织知识管理能力和水平的重要理论和方法,也会成为图书馆组织改善知识管理的重要工具。

参 考 文 献

- [1] 蔡韬. 知识管理成熟度模型研究初探[J]. 情报杂志, 2006, (4).
- [2] Yi-Ching Hsieh, Ying-Hsun Hun, Seng-Cho T. chow. On Constructing a Knowledge Management Maturity Model[EB]. <http://moe.ecrc.nsysu.edu.tw/English/workshopE/2004/19.pdf>, 2007-10-01.
- [3] Karsten Ehms. Knowledge Management Maturity Model[EB]. http://www.kmmm.org/objects/KMMM_Knowtech2000_2000-09-07.pdf, 2007-10-01.
- [4] SIEMENS. Knowledge Management Maturity Model - KMMM: Methodology for assessing and developing maturity in knowledge management[EB]. http://www.kmmm.org/objects/KMMM_Flyer.pdf, 2007-10-01.
- [5] 胡翠红. 知识管理技术成熟度模型的研究[J]. 情报杂志, 2006, (8).
- [6] 经济合作与发展组织(CECD). 以知识为基础的经济[M]. 杨宏进, 译. 北京: 北京机械工业出版社, 1997.
- [7] 邱均平, 等. 论知识管理与图书情报学的变革[J]. 中国图书馆学报, 2003, (2): 5-9.
- [8] 柯平, 等. 图书馆知识管理研究[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2006. 12: 71, 208.
- [9] 贺军. 论现代图书馆知识[J]. 企业家天地, 2006, (2): 119.
- [10] 邱均平, 等. 论数字图书馆的知识管理[J]. 情报资料工作, 2001, (5): 5-7.
- [11] 徐克谦. 网络环境下高校图书馆的建设与服务[M]. 北京: 人民教育出版社, 2002: 47.
- [12] 徐建华. 现代图书馆管理[M]. 天津: 南开大学出版社, 2003. 10: 13-32.
- [13] 马谦. 图书馆的知识管理: 从传统到现代的转变[J]. 图书馆理论与实践, 2007, (3): 13-14.
- [14] 白庆珉. 图书馆知识管理模式设计[J]. 情报杂志, 2005, (4): 30-33.
- [15] 杨桂荣, 等. 关于图书馆知识管理的研究[J]. 图书馆论坛, 2007, (1): 1-5.
- [16] 李力. 现代图书馆知识管理的内容与实施策略研究[J]. 现代情报, 2007, (3): 96-99.