

知识管理如何影响高校图书馆的服务创新

胡 芸

山东大学图书馆 山东 济南 250100

摘 要：有效管理组织内产生的所有知识通常被确定为组织内产品创新和服务创新的关键标准。高校图书馆开始意识到知识管理在这方面的重要性。然而，在图书馆的背景下，对知识管理和服务创新的定量研究还不多见。本文研究了大学图书馆服务创新知识管理框架（KMSIL）。通过对24个地区110名图书馆员的调查，本研究旨在调查知识管理（以及知识管理周期的每个阶段）对服务创新的影响。初步调查结果支持KMSIL框架。我们可以利用知识管理周期的各个阶段，帮助高校图书馆进行服务创新。

关键词：高校图书馆；知识管理；服务创新；案例研究

引言

技术带来的变化、用户期望的提高和预算的缩减导致创新成为每个组织的生命血液。创新使组织能够为其用户社区提供新的和改进的服务。为了跟上用户期望的变化，图书馆需要利用物理空间和馆藏等优势并进行创新，以提供更快、更灵活的服务（Li，2006）。许多研究都重申了知识管理（knowledge management KM）在提高创新和组织绩效方面的重要性（Darroch&McNoutton，2002；亚当斯和拉蒙特，2003；杜普莱西斯，2007）。知识管理有助于改善图书馆人员之间、用户与服务提供商之间、高层管理人员与员工之间的沟通，并促进知识共享文化（Teng&Hawamdeh，2002）。在图书馆等知识型组织中，知识管理用于管理用户知识（他们的需求、联系对象、信息查询）、资源知识（资源、服务，如果这些服务可用，以及其他功能）和人员实践知识（可用的专业知识、他们提供的服务质量）（Agarwal&Islam，2014）。图书馆需要接受这样一种情景：知识不仅由图书馆管理（以书籍或期刊的形式），而且是在图书馆内创造的。因此，图书馆需要利用员工和用户的知识以及快速发展的技术（Islam、Agarwal和Ikeda，2015）。然而，尽管已有关于图书馆知识管理的研究，但现有文献尚未提供将知识管理与大学图书馆服务创新联系起来的实证证据（除了Islam、Agarwal和Ikeda（2015）在其研究中收集的17名图书馆员的定性数据）。

1 研究目标

本研究旨在探讨知识管理对高校图书馆服务创新的影响。以下研究问题指导了本研究：

知识管理如何影响高校图书馆的服务创新？

知识管理周期的不同阶段如何影响服务创新？

知识管理周期的不同阶段如何相互影响？

知识管理通过知识管理周期的三个阶段运作：1）知识获取/创造，2）知识共享/转移，以及3）知识应用/使用（Agarwal&Islam，2014；）。Hertog（2000）的服务创新框架用于解释服务创新。为了将知识管理与服务创新联系起来，使用了Islam、Agarwal和Ikeda（2015）提出的图书馆服务创新知识管理（KMSIL）框架。本研究将基于该框架设计调查问题，对该框架进行实证检验。

2 研究模型

为了实证检验Islam等人（2015）的框架并回答本研究的研究问题，我们提出了一个研究模型，该模型有助于证明感兴趣的变量之间的关系（图1）。服务创新是因变量。知识管理周期的三个综合阶段（Dalkir，2011；Agarwal&Islam，2014）——知识创造/获取、共享/转移和应用/使用是独立/中介变量。通过H1、H3和H5假设了它们之间的关系。H2和H4研究KM循环阶段之间的关系。还添加了一组控制变量，以查看它们是否对服务创新有任何影响。

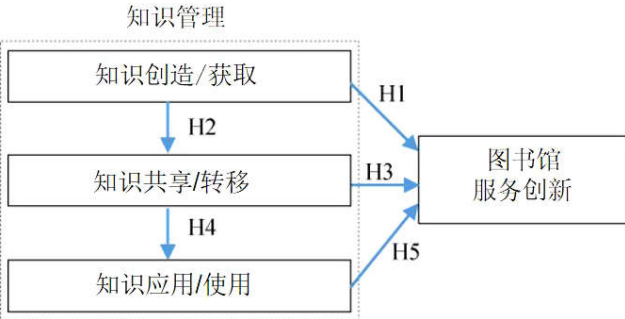


图1 知识管理周期研究模型

3 文献综述

3.1 服务创新与图书馆

服务创新指的是影响服务特征和为供应商提供价

值的变化,对其他人来说是新的变化(Gallouj&Weinstein, 1997)。这可能与服务理念、客户界面、交付系统和技术使用的变化有关(Hertog, 2000)。将这些方面的变化结合起来,被广泛认为是新的服务。我们在研究中使用了Hertog的维度来实施服务创新。服务理念涉及如何满足图书馆用户的需求以及为用户做什么。接口涉及到图书馆与用户之间接口的设计。交付是指提供服务的方式。技术起着推动者或推动者的作用。很少有研究关注大学图书馆的创新——图书馆规模与数字参考服务创新之间的关系(White, 2001年)、知识创新文化(Sheng&Sun, 2007年)、大学图书馆的创新理念(Jing&Jin, 2009年)以及服务创新的客户角色(Scupola&Nicolajsen, 2010年)。然而,这些研究没有充分纳入服务创新的核心概念和维度。

3.2 知识管理与图书馆服务创新

Salomann、Dous、Kolbe和Brenner(2005)将客户知识管理概念化为对客户知识、来自客户的知识以及关于客户的知识的利用,以增强组织与客户相关的能力。在高校图书馆中,顾客知识是指满足顾客对服务和其他相关知识的需求。来自客户知识是指对图书馆实施有用的想法和建议。关于顾客的知识是指了解顾客信息需求的模式——那些已经通过图书馆服务得到满足的,那些还没有得到满足的。然而,这需要图书馆员自身的知识、批判性思维能力以及从外部和内部来源不断学习来补充。为了向用户社区提供新的和创新的服务,图书馆需要根据他们从直接客户接触中获得的知识产生创造性和可实施的想法。例如,博客使图书馆能够从用户那里收集知识(Kim&Abbas, 2010)。尽管知识管理对图书馆的创新很重要,但Islam、Agarwal和Ikeda(2015)是唯一一项提出通过知识管理实验室框架将创新与知识管理结合起来的研究。通过定性研究, Islam、Agarwal和Ikeda发现,对于任何变更管理或服务创新,响应用户需求并不断收集这些需求的知识都是重要的。Islam等人将KMSIL定义为收集关于用户需求、创新可能性和障碍的知识,分析和综合这些知识以克服障碍,从而实现图书馆的服务创新。

4 变量和假设

4.1 图书馆服务创新(因变量)

Hertog(2000)提出了一个四维模型来实施服务创新,其中的变化与服务概念、客户界面、交付系统和技术使用有关。我们实施了图书馆服务创新,通过新颖的理念和服务、改进的用户界面、新的推广和交付方法以及新的技术应用,重点满足用户需求。

4.2 知识创造/获取(自变量)

我们将图书馆背景下的知识创造/获取操作化为收集用户需求、创新可能性(结合Hertog的4个维度)和创新障碍的知识。

因此,我们假设:

假设1:知识创造/获取将对图书馆服务创新产生积极影响。

根据Dalkir(2011年)和Agarwal&Islam(2014年),对创造/获取的知识进行评估,然后将其分享和传播给相关人员。

假设2:知识创造/获取会对知识共享/转移产生积极影响。

4.3 知识共享/转移(中介变量)

一旦知识被捕获和编码,就需要在整个组织内共享和传播(Dalkir, 2011)。在本研究中,我们将知识共享作为一项活动,通过非正式对话交流知识(即基于经验的技能、专业知识或信息,以及与用户需求、创新可能性、障碍和其他领域相关的报告、手册和文件),面对面会议和小组讨论。

因此,我们假设:

假设3:知识共享/转移将对图书馆服务创新产生积极影响。

根据Dalkir(2011)和Agarwal and Islam(2014),共享/转移的知识是情境化的,并应用/使用。除非相关知识被需要的人分享和获得,否则就无法有效利用。所以。

假设4:知识共享/转移会对知识应用/使用产生积极影响。

4.4 知识应用/使用(中介变量)

知识应用/使用是综合知识管理周期的最后阶段(Dalkir, 2011; 阿加瓦尔和伊斯兰, 2014年)。当知识被捕获/编码、共享/转移后,它就可供实际使用。当知识被使用时,知识管理就成功了。否则,其他KM周期将是徒劳的(Dalkir, 2011)。在本研究中,我们将知识应用/使用作为一项活动,通过这项活动,对用户需求、障碍、创新可能性以及员工和用户的总体知识进行分析和综合,提出创新/创新想法,以克服创新障碍,加强图书馆服务。因此,我们假设:

假设5:知识应用/使用将对图书馆服务创新产生积极影响。

5 研究方法

在本研究中,我们采用问卷调查法,对图书馆员对知识管理和图书馆服务创新的想法进行调查。这使我们能够接触到不同地区的大量学术图书馆员。

5.1 研究人群和样本

研究人群是使用国际图书馆协会和机构联合会（IFLA）邮件列表访问的大学图书馆，涵盖山东、山西、广东、广西、湖南、湖北、河南、河北、陕西、甘肃、江苏、浙江、福建、江西、云南、海南、内蒙古、北京、上海、重庆、四川、云南、新疆、澳门等地区，这些省市地区的大学都是通过网络搜索找到的。虽然这允许有大量可能的受访者，但有必要使用抽样。

5.2 仪器开发

为我们研究模型的4个结构以及其他控制和人口统计学变量制定了项目。在可能的情况下，调查项目取自先前的研究，或根据本研究的需要进行调整。对于其他情况，这些项目是自行开发的。问卷采用5分利克特量表。

5.3 数据收集

对调查工具进行了预测试，以检查是否存在任何问题。根据建议作了一些小改动。最终调查有56个问题（8个关于服务创新的项目；七是知识创造；9个关于知识共享的项目；知识应用8项；和24项关于控制和人口统计变量的项目。调查问卷和研究设计由西蒙斯学院机构审查委员会批准。填写问卷意味着同意。使用谷歌表单创建了该仪器的网络版本。分别联系了大约946名图书馆员，其余的在邮件列表中。总共有来自24个地区的110名图书馆员（107份有效答复）在多次后续电子邮件和努力联系受访者和邮件列表后填写了问卷。响应率计算为110/946或= 11.63%（尽管实际响应率可能更低）。数据收集时间为3周，从2022年7月中旬到8月初。

5.4 数据分析

已经使用PSPP 0.8.4（SPSS的开源等价物）进行了初步分析。这包括探索性因素分析和主成分分析，以提取潜在因素，然后进行方差最大旋转。为了满足收敛有效性和判别有效性，在这一阶段删除了一些调查项目。人口分布是根据性别、年龄、教育程度、在图书馆工作的年限、图书馆员工人数、图书馆位置、工作岗位和部门得出的。接下来是使用克朗巴赫阿尔法进行可靠性分析，最后是使用多元线性回归进行假设检验。

所收集的数据的收敛有效性、判别有效性以及可靠性均令人满意。基于回归分析，假设3（KS对SI的影响）不受支持，而假设1（KC对SI的影响）和假设5（KA对SI的影响）得到强烈支持（ $p < 0.01$ ）。假设2（KC对KS的影响）也得到了有力支持（ $p = 0.000$ ）。假设4（KS对KA的影响）也得到了有力支持（ $p = 0.000$ ）。

假设测试的结果如图2所示。为了测试我们的第一个研究问题，我们计算了KC、KS和KA的平均值，得出每

个受访者提供的1-5分制的总体知识管理（KM）分数。在对SI进行KM回归时，我们发现KM强烈影响SI（ $p = 0.000$ ， $\beta = 0.67$ ，调整后的R平方 = 0.45）。下面讨论其他研究问题。

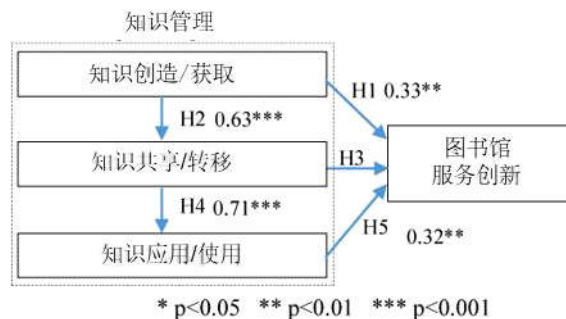


图2 假设测试结果

6 局限性

本文仅提供一组初步分析。随后将公布完整的仪器和详细的分析。这项研究本身还有其他局限性。首先，大于107的样本将产生更多的数据。五个假设中有一个不被支持。更大的样本有助于确定知识共享是否对服务创新有任何直接影响。其次，在分析过程中，必须删除一些调查项目。第三，采用方便抽样。这将限制调查结果的普遍性。第四，虽然本研究支持KMSIL框架，但一些遗漏的项目限制了本研究提供的验证。最后，由于知识管理理念可能并不为大学图书馆所熟悉和/或经常应用，因此验证模型的问卷调查方法必须辅以访谈和案例研究。

7 讨论

在本研究中，我们试图回答三个关于知识管理对高校图书馆服务创新影响的研究问题。第一个研究问题得到了回答，知识管理与高校图书馆服务创新之间建立了密切的关系。解决了第二个研究问题，发现知识获取/创造与服务创新之间以及知识应用/使用与服务创新之间存在着密切的关系。这两个阶段都是伊斯兰教、阿加瓦尔和池田（2015）KMSIL框架的组成部分。虽然在知识共享和服务创新之间没有建立直接关系，但建立了一种间接效应，即创造/获取的知识影响共享/转移的知识，进而积极影响知识的应用/使用。这解决了第三个研究问题，显示了综合KM循环各阶段之间的关系。从知识获取/创造到知识共享/转移，再到知识应用/使用，再到知识获取/创造，建立的周期支持Dalkir（2011）和Agarwal&Islam（2014）中的综合知识管理周期框架以及知识管理周期的大多数其他框架。研究结果支持这样一种观点，即拥有更多知识创造能力的高校图书馆可能会为其用户群体提供更多创新服务。同样，知识应用/使用实践更为成熟的大学图书馆可能会提供更多的新服务。综合和应

用所获取知识的整个过程（根据KMSIL框架）对于加强现有服务和开发高校图书馆的新服务至关重要。这项研究显示了利用用户和图书馆员的创新潜力的价值。未来的工作将展示如何为图书馆服务创新培养这两种资源。

参考文献

- [1]夏玉莲.高校图书馆在服务学术写作中的创新服务方式研究[J].江苏科技信息,2021,38(25):70-72.
- [2]陈玉芳,周登发,乔柳彦,黄安.高职院校智慧图书馆创新模式的实践研究[J].现代职业教育,2021(35):116-117.
- [3]童庆平.信息技术在图书馆管理中的创新思维策略[J].电子技术,2021,50(08):283-284+287.
- [4]陈妮.文化育人视域下高职院校图书馆文化传承与创新实践——以咸阳职业技术学院仪祉书院建设为例[J].科技风,2021(23):131-133.
- [5]周杰.新基建赋能图书馆智慧化建设与融合创新服务研究[J].图书馆工作与研究,2021(08):22-30.
- [6]徐晓峰.5G物联网技术驱动下高校真人图书馆服务创新策略研究[J].图书馆工作与研究,2021(08):62-68.
- [7]李艳.基于微信平台的高校图书馆阅读推广服务创新[J].大众文艺,2021(15):143-144.
- [8]罗艳丽.现代信息化视域下高校图书馆管理服务模式创新[J].华东纸业,2021,51(04):5-8.
- [9]付超.基于区块链技术的公共图书馆数字出版版权交易管理创新研究[J].图书馆学刊,2021,43(07):37-41.
- [10]杨凡.文旅融合背景下公共图书馆创新发展模式研究[J].图书馆学刊,2021,43(07):10-12+20.
- [11]韩春艳.图书馆中的空间服务及其创新[J].百科知识,2021(21):17-18.
- [12]陈智慧.高校智慧图书馆创新服务模式的发展与研究[J].江苏科技信息,2021,38(21):10-13.
- [13]杨小敏.新媒体环境下的高校图书馆阅读推广服务创新[J].参花(上),2021(08):129-130.
- [14]张为民.数字阅读环境下高校图书馆服务育人模式创新思考[J].办公室业务,2021(14):150+164.
- [15]曾蓉.总分馆制下高校图书馆读者服务创新探索[J].科技传播,2021,13(14):63-66.
- [16]卢青.信息时代高校图书馆管理模式创新[J].兰台内外,2021(20):45-47.