

基于动态能力的合作式数字参考咨询服务研究

袁红军

(郑州师范学院, 河南郑州 450044)

摘要: 在动态能力理论分析的基础上, 构建基于咨询馆员动态能力的合作式数字参考咨询服务模型, 具体剖析该模型中咨询馆员动态能力、咨询馆员成长、CDRS组织情境诸要素间的作用机理, 梳理咨询馆员动态能力培育与提升CDRS服务绩效之间的内在联系, 为全面提升CDRS组织创新绩效提供可供选择的新思维、新方法。

关键词: 参考咨询服务; 合作式数字参考咨询服务; 动态能力; 咨询馆员动态能力; 信息服务

中图分类号: G250

文献标识码: A

DOI: 10.3772/j.issn.1674-1544.2014.01.017

Study on Collaborative Digital Reference Service Model by Dynamic Capability

Yuan Hongjun

(Zhengzhou Normal University, Zhengzhou 450044)

Abstract: The paper combines with the dynamic capabilities theory, a collaborative digital reference consultation model based on librarians dynamic capabilities is built, and specifically analyzes librarians dynamic capabilities, librarians growth, CDRS organizational context between various elements of the mechanism of action, for librarians dynamic capabilities, CDRS service intrinsic link between innovation performance is important, but also for enhance organizational performance CDRS provide alternative new paths and new methods.

Keywords: reference service, Collaborative Digital Reference Service, CDRS, dynamic capabilities, librarians' dynamic capabilities, information service

1 引言

动态能力是合作式数字参考咨询服务 (Collaborative Digital Reference Service, CDRS) 在动态复杂的环境下取得新的竞争优势的新来源。CDRS是指诸多图书馆依照一定的规范和协议联合在一起, 发挥图书馆服务整体效益, 创建统一检索与咨询平台, 利用加盟馆的咨询馆员、知识库、技术软件等优势, 快捷、方便、准确地满足读者知识咨询需求的一种深度知识服务^[1]。实践域内

“线上合作参考咨询服务系统”等产品已交付使用。目前著名的CDRS系统有中国高等教育文献保障系统的分布式联合虚拟参考咨询系统、全国图书馆参考咨询联盟的联合参考咨询与文献传递网、上海市中心图书馆的网上联合知识导航站等。

通常情况下, CDRS是以合作咨询服务创新为目的、以契约为纽带而结成的一种资源集成、优势互补、利益共享、风险共担的网络组织形式。CDRS不再是简单的参考咨询, 如提供文献单元, 而是以知识咨询形式, 提供有价值的知识

作者简介: 袁红军 (1969—), 男, 郑州师范学院副研究馆员, 研究方向: 网络化信息服务。

收稿日期: 2013年8月16日。

点、知识单元以及整合智力、知识、专业、工具的应用为特征的深度知识服务。CDRS主要竞争优势在于创新知识与服务资源整合,特别是人的因素,成为CDRS获取、保持和提升竞争优势的关键要素。CDRS实践中,静态的资源与被动服务能力难以满足新阅读时代、大数据时代发展的快速变化,迫切需要引入动态能力相关理论以维持CDRS组织的持续竞争优势。

本研究结合动态能力理论分析,探索咨询馆员动态能力与CDRS组织绩效的关联性,构建了基于咨询馆员动态能力的CDRS模型研究,详细地探讨该模型中诸要素间的具体作用机制,促使CDRS组织最大限度地开展知识管理活动。

2 动态能力理论

20世纪90年代,随着市场环境的变化,动态能力理论(Dynamic Capability Theory, DCT)由此产生。Teece认为动态是指为了与动态变化的外部环境保持一致,组织延续或重构自身胜任力的能力;能力强化组织整合内外部知识、资源和技能各项管理能力,以适应动态环境变化^[2]。Eisenhardt和Martin认为,动态能力是一系列能力的动态集合,强调整合资源、配置资源、获取资源的动态能力^[3]。Henderson和Cockburn认为动态能力是创造新知识的机制^[4]。石春生、何培旭、刘微微认为动态能力是企业整合、构建和重组内外部胜任力,以修正运营操作能力,从而适应动态复杂快速变化环境的能力^[5]。

根据以上分析,本研究认为,动态能力是指整合、构建和重构内部和外部能力从而与快速变化的外部环境相匹配的能力。CDRS中咨询馆员动态能力是指咨询馆员面向知识需要具备的能力,即解决问题以后具体答复读者所需要具备的能力。一般情况下,由环境洞察能力、知识学习能力、知识配置能力和创新能力4部分构成。由于CDRS组织是一个开放式结构,总是与外部环境发生联系,持续不断地进行知识融合、转换、重构,生成各种知识流,流向不同的需求者。这些需求者主要包括咨询馆员、读者,其中咨询馆

员处于核心地位,掌控着各种知识流流向与修正、适应内外部复杂、动荡的环境,开展有效的动态知识捕获、融合、吸收与整合活动,把整合之后的知识转移给需要的读者。

可见,在动态环境下,咨询馆员的知识结构是随着CDRS组织内外部环境变化而不断地发生变化的。特别是外部环境,例如不同层次的读者需求、外部知识扩散的速度与广度日益加剧等,引起CDRS中咨询馆员的知识整合活动具有显著的动态性。

3 参考咨询服务模型

CDRS组织本身就是一个动态的过程,也是一种动态能力。咨询馆员开展知识捕获、融合、消化、吸收和应用知识已构成一系列持续的动态能力。咨询馆员动态能力是静态与动态的组合^[6],也就是说,动态能力是咨询馆员不断地整合CDRS组织中各种优势资源,并在CDRS静态的核心能力中加入环境变化、时代发展、CDRS不同发展阶段等动态的需求因素。本研究把咨询馆员动态能力与咨询馆员成长联系起来,构建基于动态能力的合作式数字参考咨询服务模型,如图1所示。该模型分为4个层次,即不同的读者、动态能力、咨询馆员成长和CDRS组织情境,并呈现明显的自下而上逐次递增的发展趋势,即“CDRS组织情境→咨询馆员成长→咨询馆员动态能力→读者”。该模型中突出了CDRS组织情境和咨询馆员成长对咨询馆员动态能力存在显著的正相关关系,对提升咨询馆员动态能力具有重要的促进作用,同时,也彰显了影响咨询馆员动态能力的4个因素,即读者咨询问题、咨询馆员的心智模式、咨询馆员成长和CDRS组织与个人情境。为此,CDRS需要通过组织学习与个人进修培训,改善咨询馆员的心智模式和咨询馆员成长,营造良好的CDRS组织情境氛围,以此来提升咨询馆员动态能力。

3.1 咨询馆员动态能力

咨询馆员通过将各种具体知识应用到CDRS读者服务中,形成CDRS价值链中某一环节的具

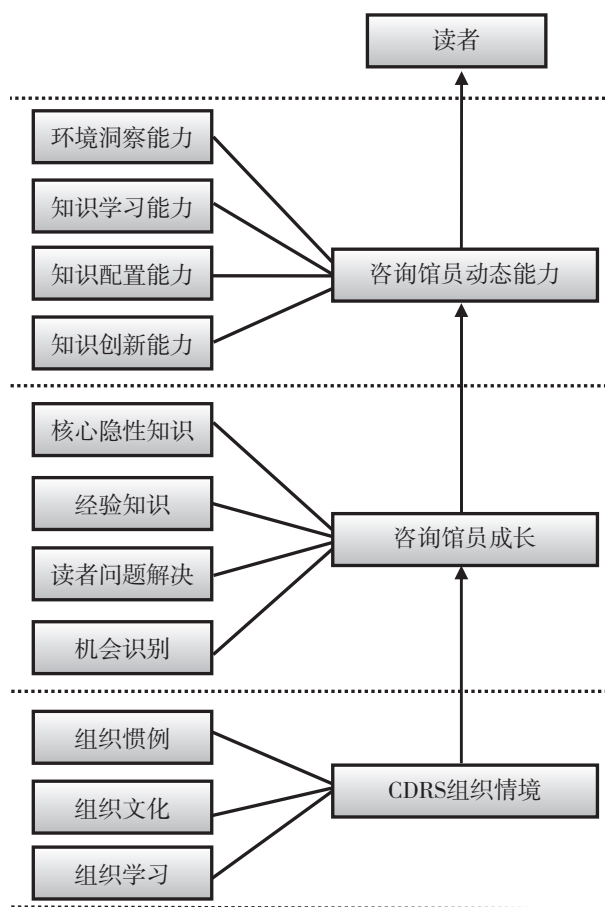


图1 基于咨询馆员动态能力的合作式数字参考咨询模型

体能力，再由CDRS的整合性知识把这些具体能力与CDRS外部的资源整合成CDRS更高一层次的业务能力，可以表现为CDRS某种业务的核心能力，与CDRS的配置性知识一并形成CDRS的经营惯例^[7]。由此，咨询馆员动态能力可以划分为3种：感知机会和威胁、捕获机会、维持竞争力。它具体表现为4种能力：咨询馆员对CDRS知识库环境变化的敏感程度和识别能力，即环境洞察能力；CDRS组织内部持续学习、消化与利用知识的能力，即知识学习能力；咨询馆员的技能和服务方式革新的能力，即知识配置能力；咨询馆员对CDRS知识库环境变化后形成新知识体系的适应与应变能力，即知识创新能力。CDRS经过以上4种能力的培育，可以适应多变的动态知识环境，推动CDRS资源与服务持续更新与有效匹配，保持CDRS的核心竞争力^[8]。

3.2 咨询馆员成长

咨询馆员成长主要是指学习能力的成长，通过提升核心隐性知识、经验知识、机会识别、读者咨询问题的解决能力、能力培育等实现知识更新，进而作用于咨询馆员成长。⁽¹⁾核心隐性知识。从知识分类角度考察，知识可以划分为显性知识和隐性知识，但核心隐性知识更具有竞争优势。核心隐性知识显性化对咨询馆员成长至关重要，CDRS组织情境与个人情境决定了咨询馆员核心隐性知识的共享程度。⁽²⁾经验知识。知识的扩展依赖于学习的强度以及先前的知识学习^[9]。咨询馆员学习不仅是应对环境变化的适应学习，也是体现在知识提取和能力开发之中的生成学习。咨询馆员通过学习不断更新知识，进一步矫正策略，进而提升绩效。⁽³⁾读者咨询问题的解决能力。咨询馆员需要将读者咨询问题的解决方法以功能、结构、信息、决策和计划程序等形式融入组织。使可能再次发生问题的解决方法制度化或惯例化，还可以增加知识积累，提高解决问题的复制能力。⁽⁴⁾机会识别。机会不仅需要个人具备一定的先验知识，而且需要拥有一定的认知能力以及个人获取、转化信息和知识的学习过程。咨询馆员不断捕获新机会，实现资源和机会的创业匹配，解决CDRS组织各个阶段的主导问题，保证了CDRS的持续成长^[10]。

3.3 CDRS组织情境

基于咨询馆员动态能力的合作式数字参考咨询模型的实现需要组织情境和个人情境的密切配合^[11]。实际上，咨询馆员动态能力是一种集体的学习方式，通过机会识别、知识获取并与CDRS组织内部现有知识整合，进而创造新的资源和能力，适应读者咨询问题多元化的变化，进而提升动态环境下的CDRS服务绩效。咨询馆员通过CDRS组织创造性学习，新的显性知识和隐性知识在个人、团队以及组织层次不断地产生，并通过组织成员的互动，持续不断地以知识社会化、外部化、整合化和内部化的循环上升趋势发展，促进咨询馆员知识创新。CDRS组织学习中，强化了组织重视学习的价值观，促进了组织学习文

化的建立和形成^[12]。组织文化的形成,不但可以促进组织成员加强对环境的了解和认识,而且可以直接影响组织各个层次知识互动的频率、深度和广度,显性知识以及隐性知识的转换过程和效率,因而得到了相应的提高。愿景的分享则将所有组织成员凝聚在一起,以努力实现组织的目标、价值和使命;愿景的分享能够建立CDRS组织加盟馆之间的相互信任机制,是一种基于对未来行为的承诺,加盟馆咨询馆员之间相互信任,信守诺言,将承诺转化为可靠的计划,成功地加以实现,并能够最大程度地、最有效地满足读者的知识吸收需求。咨询馆员动态能力是内生的、环境依赖的能力,源自于个人自身素质与阅历,最终被用于CDRS服务创新机会。

4 实例分析

以全国图书馆参考咨询联盟为例^[13]。全国图书馆参考咨询联盟社会资本可以通过各个加盟馆的关系网络及从其中衍生出来的各种资源,进行资源配置、信息收集、知识学习、机会辨识等来提升咨询馆员动态能力。全国图书馆参考咨询联盟组织框架和职能是:设立全国图书馆参考咨询服务联盟管理中心,部署参考咨询服务器及应用软件系统;搭建加盟馆系统咨询平台,每个加盟馆设立专职的网上参考咨询岗位,并在本馆网站上建立“全国图书馆参考咨询联盟”链接;制定

《全国图书馆参考咨询服务规范》《全国图书馆参考咨询服务指南》《全国图书馆参考咨询章程》等标准规范,开展服务工作,并对解答咨询的质量负责。最后规定,联盟中加盟馆咨询馆员开展工作之前,必须进行网上参考咨询的各类培训,诸如操作系统能力、服务规范、咨询技巧、服务礼仪、团队意识等,经考核,取得上岗合格证后方可开展读者咨询工作,如图2所示。

在动态的竞争环境中,全国图书馆参考咨询联盟需要在章程、指南、约定等基础上充分展现出灵活性、可塑性与人性化,牢固构建高效的学习机制,强化咨询馆员和联盟知识整合的动态能力,最大程度地适应读者服务的复杂、多变的外部环境^[14]。

5 结语

CDRS组织经过多年的实践,其系统技术、知识资源日渐完善,但是忽视了咨询馆员个体因素在CDRS组织中占据的重要地位。动态能力最初是为提升企业应对复杂多变环境的能力而提出的。本研究把动态能力概念引用到咨询馆员,而不是CDRS组织,究其原因因为咨询馆员动态能力对提升CDRS组织创新服务绩效存在显著的正相关关系。特别是,咨询馆员主观能动性决定了CDRS组织应变动荡的知识环境的能力。本研究借助动态能力理论,搭建基于咨询馆员动态能力

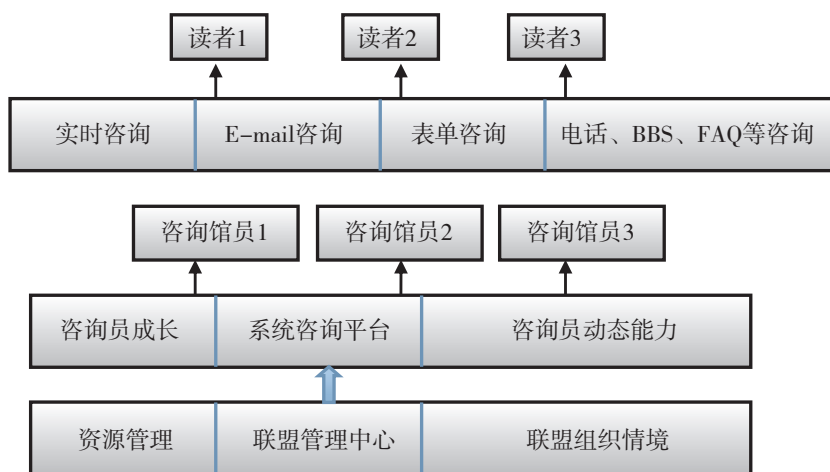


图2 全国图书馆参考咨询联盟理论研究框架

的CDRS模型研究,极大冲击了CDRS组织过多强调技术、知识资源、合作协议等死板、教条、静态和内生的特性,突出了CDRS组织中咨询馆员动态能力的培育,为CDRS整体发展提供了一个新思维、新方法。咨询馆员动态能力的培育可以采取营造专业成长机会、适当授权、魅力型领导者支持、高效的组织结构、公正公开的基于知识和技能进步的绩效评价和激励机制、和谐的组织文化建设等措施。其中,魅力型领导者具有高尚的品质、厚重的图书馆学情报学专业优势、柔性的管理能力及较强的跨学科交叉研究能力,能够充分发挥其聪明才智与个人的人格魅力,大力支持学习、激发学习、发挥典范、营造氛围、鼓励创新^[15],激发咨询馆员显示出高水平的组织目标承诺和责任感,具有与CDRS组织一致性的价值观和积极向上的工作态度,乐意与其他咨询馆员、读者通力合作,互通有无,分享知识,进而提升动态能力的合作式数字参考咨询服务绩效的效果。以上种种措施,有利于CDRS组织激发咨询馆员的潜力,应对多变、动荡的环境,并以读者需求驱动为服务目标,识别、挖掘、整合、重构CDRS组织内外知识资源,在最短、最快、最方便的时间解决读者的咨询问题。

毋庸置疑,本研究尝试把动态能力理论引入参考咨询服务工作,难免有点牵强附会。不足之处,咨询馆员动态能力研究还处于抽象的概念描述,仅限于对读者、咨询馆员动态能力、CDRS组织情境与咨询馆员成长彼此作用机理的描述,缺乏实证数据来检验模型所提出的命题。在后续的研究中,进一步集中精力探讨咨询馆员动态能力的定义、具体的构成因素、动态能力的形成以及咨询模型等问题,这将对提升CDRS创新绩效具有重要的现实意义。

参考文献

- [1] 焦玉英,项英.网上合作数字参考咨询的服务模式与管理机制[J].图书情报知识,2005(8):43-45.
- [2] Teece D J, Pisano G, Shuen A. Dynamic Capabilities and Strategic Management[J]. Strategic Management Journal, 1997,18(7):509-533.
- [3] Eisenhardt K M, Martin M. Dynamic Capabilities: What Are They?[J].Strategic Management Journal,2000,21(10):1105-1121.
- [4] Henderson Rebecca, Cockburn Iain. Measuring Competence? Exploring Firm Effects in Pharmaceutical Research[J]. Strategic Management Journal, 1994, 15(增刊1):63-84.
- [5] 石春生,何培旭,刘微微.基于动态能力的知识资本与组织绩效关系研究[J].科技进步与对策,2011(5):144-148.
- [6] 王建刚,吴洁,张青,等.动态能力研究的回顾与展望[J].工业技术经济,2010(12):124-130.
- [7] 卢启成.企业动态能力形成知识活动及其组织学习机制研究[J].科技进步与对策,2009(4):133-136.
- [8] 邓少军,焦豪,冯臻.复杂动态环境下企业战略转型的过程机制研究[J].科研管理,2011(1):60-67,88.
- [9] Sampson R C. R&D Alliances and Firm Performance: The Impact of Technological Diversity and Alliance Organization on Innovation[J]. Academic Management Journal, 2007,50(2):364-386.
- [10] 刘井建.创业学习、动态能力与新创企业成长支持模式研究[J].科学学与科学技术管理,2012(2):127-132.
- [11] 李久平,姜大鹏,王涛.产学研协同创新中的知识整合——一个理论框架[J].软科学,2013(5):136-139.
- [12] 曾萍.学习、创新与动态能力——华南地区企业的实证研究[J].管理评论,2011(1):85-94.
- [13] 全国图书馆参考咨询联盟[EB/OL].[2013-10-23]. <http://www.ucdrs.net/admin/union/index.do>.
- [14] 侯晓文,杨鹏鹏.动态能力的形成机制探析[J].技术与创新管理,2011(2):139-142,173.
- [15] 阳毅,游达明.组织情境中个体知识行为的领导驱动机制研究[J].中国软科学,2013(6):119-126.