**协同创新视野下高校图书馆多维支撑服务探讨\***

**湖南工商大学 秦晓琼**

【摘要】本文以协同创新理论为依据，剖析高校图书馆支撑服务的现实困境，提出了协同创新理念下高校图书馆支撑服务的实现路径。

【关键词】协同创新；支撑服务；实现路径

【Abstract】Based on the theory of collaborative innovation, this paper analyzes on the practical dilemma of support services service in university library and puts forward the implementation path of carrying out the support services service.

【Keywords】Collaborative innovation; University Library; Support services；Realization path

协同创新最初起源于协同学，是指相互独立的创新主体之间通过有序的网络组织，进行多方位交流、多样化协作，实现创新资源和要素的有效整合，从而实现深度协作[1]。协同创新理论具有适用性强，应用范围广的特点，是当今先进的研究理论之一。因此，用协同创新理论指导图书馆服务工作是非常有必要的。

**一、高校图书馆“协同创新”理念内涵**

高校图书馆作为各主体创新协同的重要纽带和桥梁，应积极发挥组织管理作用，既实现内部协同创新，又要实现外部协同创新。内部协同创新即依托高校图书馆，其实现依赖于高校图书馆内部间以及与学校其他部门之间的互动；外部协同创新则依托高校图书馆与其他主体的协同，如其他高校图书馆、公共图书馆、科研机构等之间的互动。

高校图书馆内部协同创新既要求高校图书馆各部门之间加强联系，互通有无，加强合作，才能实现工作任务效率的最大化，才能更好地推动图书馆的服务工作。同时，高校图书馆还应加强与其他部门，如学生处、教务处、团委、院系、社团等的合作交流，最大限度地发挥高校图书馆精神文化阵地的作用。

高校图书馆外部协同创新则是要求高校图书馆应加强与其他高校图书馆之间、书商、数字资源商、科研机构、公共图书馆等机构之间的沟通，实现资源共享，构建协同创新区域联盟，为图书馆以及各创新主体创造一个促进知识资源共建共享、交流、利用和特色化服务的知识管理和服务平台。

**二、高校图书馆协同创新支撑服务的困境**

1、缺乏内外协同观念

在高校内部，图书馆普遍存在与学校各部门、各学院（系）之间沟通与协作不畅，多元主体参与不足等突出问题。对外而言，各高校图书馆之间、高校图书馆与其他机构之间缺乏沟通与合作。条块分割、互不干扰、各自为政的局面突出，从而，难以构建协同创新平台，阻碍了信息资源联合共享、共建的发展。

2、缺乏协同激励机制

高校图书馆的服务工作其实是一项系统性工程，必须上下联动，从上至下都应高度重视，形成满意的决策机制和奖励机制，激励各成员主体形成共同的追求目标和价值观念，并由足够且持续的经费保障作为支持，这样才能驱使各成员主体，尤其是高校图书馆积极参与协同创新平台的构建。

3、缺乏协同组织管理机构

构建协同创新平台必须依靠强有力的组织管理机构，才能使得各协同创新主体逐渐的由分散式走向协同,并使得各主体在协同中摸索自身发展利益的最大化。而目前，正是缺乏这样一个协同组织管理机构，没有有效的协同保障机制，从而缺乏科学的顶层设计和统筹规划，各协同创新主体犹如无头苍蝇一般，进行着低水平、重复性的工作，导致图书馆资源和力量都十分松散。

**三、高校图书馆协同创新支撑服务的实现路径**

1、组织管理维度下高校图书馆协同创新支撑服务的实现路径

首先，构建高校图书馆协同创新组织管理支撑服务模型。协同创新呈现有序状态的核心就是培育协同创新组织文化，在各创新主体内部培育出一种共同遵守的准则、价值标准和行为方式，对组织和个人的行为产生导向、激励、协调等作用。高校图书馆若要在协同创新中发挥作用，必须在具备协同创新意识的基础上，倡导协同创新行为，营造协同创新组织氛围，从而形成有序的协同创新服务体系，故构建“意识-行为-目标”有层次的组织管理维度下的高校图书馆协同创新支撑服务模型[2]。其次，开展高校图书馆组织管理协同支撑服务的具体措施。在意识层方面，以各创新主体的合作愿景作为基础指标，图书馆、各创新主体围绕合作愿景，多主体、多因素共同合作、相互补充、配合协作，设定合作目标、文化认同和服务理念作为实现指标；在行为层方面，以构建协同创新平台作为基础指标，为图书馆以及各创新主体创造一个促进知识资源共建共享、交流、利用和特色化服务的知识管理和服务平台，设定合作协议签订、相关办法出台、资源投入度作为实现指标。

2、过程应用维度下高校图书馆协同创新支撑服务的实现路径

（1）过程应用维度下高校图书馆协同创新标准化支撑服务的实现路径。

首先，构建高校图书馆协同创新过程应用协同标准化支撑服务模型。在高校图书馆协同创新组织管理协同服务下，构建了高校图书协同创新平台，使得协同创新呈现有序状态。高校图书馆创新平台在支撑服务过程中需将各类创新要素和知识资源有效整合，突破各创新主体之间的障碍，充分沟通交流，从而产生系统叠加的非线性绩效，故设计出“整合-互动-增值”的过程应用维度下的高校图书馆协同创新标准化支撑服务模型。其次，开展高校图书馆过程应用协同标准化支撑服务的具体措施。在整合层方面，拟设定知识、资源、行动为实现指标；在互动层方面，设定分享交流、协调沟通、合作创新为实现指标；在优化层方面，设定知识共建共享、资源优化配置、行动最优同步为实现指标。

（2）过程应用维度下高校图书馆协同创新差异化支撑服务的实现路径

首先，构建高校图书馆协同创新过程应用协同差异化支撑服务模型。高校图书馆向高校、科研机构、政府、企业等创新主体提供协同创新支撑服务时，应针对各类创新主体的不同需求特征，规划出可能存在的服务方向，提供一系列深层次加工后能匹配的增值服务，故设计出“需求-匹配-增值”的过程应用维度下的高校图书馆协同创新差异化支撑服务模型。其次，开展高校图书馆过程应用协同差异化支撑服务的具体措施。根据创新主体在协同创新过程中承担的作用不同，拟设计出三大创新主体的需求特征，包括面向高校、科研机构的人才培养、学科建设、科研管理的需求特征，面向政府的领导决策、公共服务、管理职能的需求特征，面向企业的企业技术、科技成果转化、市场竞争的需求特征。针对高校、科研机构的需求特征，提供建立创新人才评价体系、优化学科信息资源、提供科研数据管理和服务等服务匹配；针对政府的需求特征，提供战略性信息分析与决策咨询服务等服务匹配[3]；针对企业的需求特征，提供科技信息服务、科技成果加工等服务匹配。

3、绩效评价维度下高校图书馆协同创新支撑服务的实现路径

构建高校图书馆协同创新绩效评价协同支撑服务模型。评价高校图书馆协同创新支撑服务绩效的重要标准是各创新主体对高校图书馆协同创新支撑服务的满意度、认同度和依赖度，故提炼出不同维度下影响高校图书馆协同创新支撑服务的各类关键因素，即服务能力、服务保障、服务效果作为高校图书馆协同创新支撑服务绩效评价的关键指标，设计出“服务-评价-优化-再服务-再评价-再优化……”的螺旋式上升的优化性服务模型，进行模糊综合性评价法和描述性统计分析方法，对高校图书馆协同创新支撑服务满意度、认同度、依赖度绩效进行评价[4]。

参考文献：

[1] 高校图书馆协同创新支撑服务探索与实践——以上海交通大学图书馆为例，蒋丽丽等， 2015-01-01，《图书馆学研究》

[2] [转载]河南省教育厅 财政厅关于高等学校协同创新计划实施方案的通知,汤敏骞, 2012-08-20,http://www.sciencenet.cn/：http://blog.sciencenet.cn/blog-

447476-604013.html-

[3]基于协同联盟的图书馆服务创新实践,聂峰英, 2015-07-16,《新世纪图书馆》

[4] 基于高校图书馆联盟的协同创新研究,鲍瑞金,2017-08-26,《包头职业技术学院学报》

作者简介：

秦晓琼，女，1982-10-16年出生，馆员，湖南工商大学图书馆。