

Title	学術図書館におけるサービスイノベーションのナレッジマネジメント
Author(s)	Islam, Md. Anwarul
Citation	
Issue Date	2016-03
Type	Thesis or Dissertation
Text version	ETD
URL	http://hdl.handle.net/10119/13521
Rights	
Description	Supervisor:池田 満, 知識科学研究科, 博士

氏名	MD. ANWARUL ISLAM		
学位の種類	博士(知識科学)		
学位記番号	博知第 178 号		
学位授与年月日	平成 28 年 3 月 24 日		
論文題目	Knowledge Management for Innovation in Academic Library Services (学術図書館におけるサービスイノベーションのナレッジマネジメント)		
論文審査委員	主査	池田 満	北陸先端科学技術大学院大学 教授
		小坂 満隆	同 教授
		梅本 勝博	同 教授
		國藤 進	同 客員教授
		辻 慶太	筑波大学 教授

論文の内容の要旨

The advent of managing knowledge has positive impact on library services. Creating knowledge, using that knowledge from inside and outside sources, transferring and sharing that knowledge for applying are the core areas of offering innovative services in academic libraries. In 21st century, the nature of libraries & library services are changing in line with the changing of library user behavior, demand, need and want. For change to be effective, libraries as well as library personnel must change. The key to change and growth is awareness, managing knowledge, sharing ideas, coming up with new and innovative ways of offering services with the user involvement. Many studies identified that managing knowledge for both employees and users; inviting users in the service process and applying modern technologies convert the challenges into opportunities. For the present study, we have examined academic libraries readiness to adopt KM, KM tools, user involvement in the service process and KM activities in their libraries. We have focused how KM (and value co-creation) facilitates service innovation activities in academic libraries. For theoretical reasoning, we have come up with comprehensive lists of KM tools in line with KM cycle that academic libraries can apply for their own settings. We have also conceptualized the value co-creation for service innovation in academic libraries. For examining and exploring the effect, we have conducted two Web-based survey as well as one e-mail interview. The methodology employed was a combination of qualitative and quantitative approaches. The survey of perceived usefulness of adopting KM using social media, most of the respondents thought that KM-using-social media would be useful for libraries and but they were not entirely sure if their libraries were ready to adopt KM. For managing user knowledge, most of the librarians manage their user knowledge through face to face meeting, social media, survey, tailoring user needs through inviting feedback. After managing knowledge, we identified that libraries work with their users to co-create value in areas such as project management, makerspaces, information literacy, design of library websites, etc. Despite some concerns, most of the librarians saw value

co-creation as critical to the innovation of new services and the continuing success of their library. For investigating the effect of KM (and each phase of the KM cycle) on service innovation, librarians replied that knowledge capture/creation and knowledge application/use both significantly impact on service innovation in academic libraries. The effect of knowledge sharing and transfer on innovation was found to be insignificant. The results show that academic libraries with more capability of knowledge creation are likely to offer more innovative services to their user communities. Similarly, once the knowledge is created, academic libraries with better-developed knowledge application/use practices are likely to be offering more new services. Finally in the theoretical model, we propose that KM enablers determine the degree to which KM can be implemented in an academic library setting. Knowledge management (different phases of the KM cycle) positively affect to offering innovative services in academic libraries. The positive effect of KM on service innovation is enhanced/expedited when the library employees involve the user in value co-creation. Value co-creation also has a direct effect on service innovation in academic libraries. Lastly, innovation in academic library services refer to new service concept, new/improved user interface, new/improving existing ways of providing services and using technologies to facilitate all of those activities. The study suggests that academic libraries should redefine it's working role by promoting KM activities in their libraries and they should actively think of involving users in the academic library services. Lastly, we put some directions for the extended work for this study.

Keywords: knowledge management, value co-creation, service innovation, library services, academic libraries.

論文審査の結果の要旨

本論文は図書館の学術サービスにおけるイノベーションをナレッジマネジメントとサービスサイエンスの観点から分析し、モデルを提案したものである。世界各地の図書館に対して、学術サービスに対するニーズ、図書館員のイノベーションに対する意識と知識に関する質問紙調査を行い、それを元にサービスイノベーションのためのナレッジマネジメントの現状を説明するモデルを構築している。

質問紙調査により得られたデータの統計的分析・質的分析により、先進的な図書館の多くは、従来の図書館学術サービスの枠組みを超え、情報通信技術を活用したサービスイノベーションに積極的であり、また、そのためのナレッジマネジメントの仕組みを持っていることが示されている。そのような図書館員の多くは、ユーザニーズの把握、組織内での知識共有、保守的な組織体質を超越しイノベーションを加速するための情報通信技術の活用は、非常に多くの時間と労力を費やしていることが示されており、イノベーションが生まれにくい組織であるという図書館に対するイメージを払拭する実態を明らかにしたとも言える。また、図書館員は SNS 等を活用しユーザの学術サービスへのニーズを把握し、それをサービス知識創造の基礎としていることも明らかになり、このことは、図書館におけるサービスイノベーションにおいて、実践共同体による知

識共創活動が営まれていることを示唆している。

本論文で示されたモデルは、ナレッジマネジメント・サービスサイエンスの理論的モデルから、図書館における学術サービスのイノベーションと価値共創を進める上で重要な要素を抽出・再構成したうえで、質問紙調査に基づいて、現状で有効に作用している要素と作用していない要素を明らかにしたものである。その結果、ナレッジマネジメントの主要活動のうち、知識創造・知識運用活動がサービス・イノベーションに有効に作用しているが、知識共有活動は十分に活性化していないことが示されている。また、ソーシャルメディアを通じて学術サービスユーザとの価値共創も活発に行われていることも示された。このモデルは、図書館における学術サービスのイノベーションを進めるうえで有用な知見であり、図書館情報学にサービスサイエンスの視点を導入することの意義を示した点で新規性が認められる。

以上、本論文は、図書館情報学分野にサービスサイエンスの視点を取り入れ、図書館の学術サービスの質の向上に寄与するモデルを提示したものであり、学術的に貢献するところが大きい。よって博士（知識科学）の学位論文として十分価値あるものと認めた。