

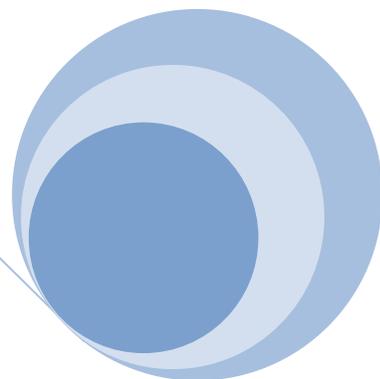
# 学刊快报

## 【内容提要】

本期集中于管理学、学术搜索、金融、图书馆学。原文主要摘自本馆最新的外文资料，多为国外的著名出版机构出版。文章能反映该研究领域的最新研究成果。

第二十期

2015-7-5



## 目 录

战略集团应用程序地图成为知识管理工具的案例研究.....	2
对欧洲知识密集型服务业创新的研究.....	2
关系特性对客户忠诚度培养的作用 .....	3
推断出需要更新业务流程适应情况的方法 .....	4
质量管理对小型服务公司的绩效影响.....	4
利用 DTAM 模型对电商领域投资者的分析 .....	5
在 B2C 电子商务背景下在线推荐系统的历史回顾和未来展望 .....	5
从被动接受智慧到积极构建知识体系.....	6
把“地点”放回到区域集群、项目管理以及新产品产出中 .....	7
电子服务创新研究.....	7
产品服务供应链过程模型 .....	8
在人才管理体系结构中构建价值观取向的过程.....	8
欧元区银行分裂后的危机:聚类分析 .....	9
愿意付更多钱, 渴望少付钱: 顾客忠诚度在价格谈判中的作用.....	10
开放存取在谷歌和谷歌学术搜索中的隐藏面: 拉丁美洲知识库的情况.....	10
高校图书馆的微博内容及促使高校图书馆的微博有意义的因素.....	11



## 战略集团应用程序地图成为知识管理工具的案例研究

作者:PIETRZAK, MICHAL; JALOSINSKI, KRZYSZTOF; PALISZKIEWICZ, JOANNA;  
BRZOWOWSKI, ANDRZEJ

### 原文摘要:

本文主要目的是演示作为知识管理的工具之一的战略集团地图的使用情况。如果知识可以理解为在决策和行动方面处理信息的能力,那么战略集团地图可以看成知识管理在战略层面上的一种工具。它把部门信息加工变成知识的结果表现在决策和行动,提高了企业竞争力和经济增长策略。本文是以世界上最受欢迎的行业色素—二氧化钛为基础进行的研究。这个行业的特点是变化莫测,这使它成为促进知识管理战略方面有价值的演示工具案例。本文使用的间接数据来自各种不同途径,创建一个战略集团地图的基本原则,是为了使人们有可能识别边际群组、流动壁垒以及预测战略行业变化的结果。

(纪香清 编译)

文献来源: Journal of Computer Information Systems. Winter2015, Vol. 55 Issue 2, p68-77.  
10p.



## 对欧洲知识密集型服务业创新的研究

作者:Hipp, C (Hipp, Christiane) ; Gallego, J (Gallego, Jorge); Rubalcaba, L (Rubalcaba, Luis)

### 原文摘要:

本论文对欧洲国家知识密集型服务业的创新成果进行了研究。论文所用的分析数据是来自于欧盟统计局对企业的创新调查。论文对欧盟 27 个成员国 9732 家知识密集型服务机构的创新进行了调研。研究表明,运用知识管理和制定创新政策,知识密集

型服务企业连同他们的外部合作伙伴会有明显的创新绩效。

文献来源: SCI,SERVICE BUSINESS 卷: 9,期: 1,页: 41-55DOI: 10.1007/s11628-013-0217-7  
出版年: MAR 2015

(钟一环 编译)

## 关系特性对客户忠诚度培养的作用

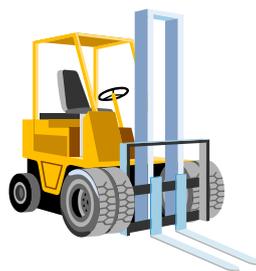
作者:Balaji, MS (Balaji, M. S.)

### 原文摘要:

这是一篇探讨关系投资、关系品质、相关关系特性（关系时间长度、关系密度、关系伙伴的依赖程度）和客户忠诚度之间协调作用的论文。从人际关系的视角，论文对关系特性进行综合的强化研究，而这种关系特性对影响客户忠诚度的关系投资策略起很大作用。论文对 381 家零售银行的客户数据运用结构方程模型和层次回归分析方法进行研究。结果表明，在形成客户忠诚度方面，关系投资、满意度和承诺发挥着至关重要的作用。然而，研究还发现，这些关系还受关系特性影响。具体来说，随着关系时间长度增加，影响客户忠诚度的关系满意度反而降低。相反，关系密度增加，客户满意度和忠诚度会随之出现正相关关系。这些研究有助于管理者开发和实施关系投资策略以加强客户忠诚度。

文献来源: SCI ,SERVICE BUSINESS 卷: 9,期: 1,页: 17-40 DOI: 10.1007/s11628-013-0213-y  
出版年: MAR 2015

(钟一环 编译)



## 推断出需要更新业务流程适应情况的方法

作者: **Authors:Carvalho, Juliana do Espírito Santo; Santoro, Flávia Maria; Revoredo, Kate;**

原文摘要:

为保持与企业目标一致, 适应业务流程需要的情境知识就成为一项重要的资源。与环境相适应的情境知识来自于决策的推动, 以及不断发现新的难以预料情况的出现。数据挖掘提供了保持分析流程不断更新的可能性。本文提出一种在影响业务流程执行情况下, 需要学习新情境知识的推断方法。该方法是在先验的算法应用结果基础上产生的。通过案例对进行评估的建议做了研究。我们已经得到了随着时间推移情境变化的证据, 以及运用这种方法获得的潜在学习动力。

(纪香清 编译)

文献来源: Computers in Industry Aug 2015, Vol. 71,p128-143. 16p.

## 人才管理的价值是什么?

### 质量管理对小型服务公司的绩效影响

作者:**del Alonso-Almeida, MM (Mar del Alonso-Almeida, Maria) ; Bagur-Femenias, L (Bagur-Femenias, Llorenc) ; Llach, J (Llach, Josep)**

原文摘要:

这篇论文主要目的是研究质量管理的运用对旅行社绩效的影响。论文以西班牙旅行社为研究样本, 对旅行社经理管辖范围内的 448 人做了调查。论文使用了结构方程模型对数据进行研究。研究表明, 使用质量管理对旅行社的竞争能力和经济效益有重要影响。因此, 论文呼吁, 积极主动的施行质量管理能给旅行社带来重要收益。此外, 论文还认为, 这些收益在高度竞争性行业中能给公司带来生存与淘汰两个迥然不同的结局。

文献来源: SCI,SERVICE BUSINESS 卷: 9,期: 1,页: 57-75 DOI: 10.1007/s11628-013-0218-6  
出版年: MAR 2015

(钟一环 编译)

## 利用 DTAM 模型对电商领域投资者的分析

作者:Abroud, A (Abroud, Alireza) ; Choong, YV (Choong, Yap Voon) ; Muthaiyah, S  
(Muthaiyah, Saravanan); Fie, DYG (Fie, David Yong Gun)

### 原文摘要:

通过互联网渠道的电子商业服务在商业领域越来越受欢迎。伊朗证券交易所已经把网上交易作为一种新的电子服务渠道进行使用。但是,作者认为还没有对证券投资者的网上交易接受情况进行衡量从而以这个角度对网上交易的使用价值进行评估。因而,作者在论文中研究的目的是考察影响伊朗投资者采用互联网股票交易平台的因素。作者对德黑兰股票交易所的 385 个积极配合的投资者进行了调研。作者在本次调研中使用了问卷调查表作为调研工具。而本次调研中所用的问卷调查表运用自我报告的方法。在使用 DTAM 模型的基础上,论文整合了两大要素——因为节省时间降低成本而产生的经济价值和信任感知,作为投资者采用网上交易平台的动机。论文用阿摩斯软件 19 版本中的结构方程模型来分析和解释数据。通过分析,作者发现,有用性感知 ( $\beta = 0.32$ )、易用性 ( $\beta = 0.48$ )、信任 ( $\beta = 0.43$ )、降低成本 ( $\beta = 0.33$ ) 和投资者意向有着重要相关性。此外,投资者的态度对投资者是否采用网上股票交易起着一定的作用。论文的研究证实了 DTAM 能够成功的应用到伊朗和有着类似伊朗电子金融情况的其它发展中国家的电商服务行业领域中。论文的研究成果可以作为证券交易所决策制定者制定更好策略和操作程序的重要参考。

文献来源: SCI, SERVICE BUSINESS 卷: 9, 期: 1, 页: 161-182 DOI:  
10.1007/s11628-013-0214-x 出版年: MAR 2015

(钟一环 编译)

## 在 B2C 电子商务背景下在线推荐系统的历史回顾和未来展望

作者:Li, Seth Siyuan Karahanna, Elena

### 原文摘要:

一个在线推荐系统涉及在企业 and 消费者之间使用信息技术为电子商务客户定制交互信息。现存的信息系统从许多不同的角度研究在线推荐系统已接近现象的本质,表明以前我们对在线推荐系统的性质和影响的理是支离破碎的。根据目前信息系统

的研究回顾和综合现存的研究经验, 在线推荐系统提出了确定目前差距和未来研究方向的系统观点。具体来说, 通过 31 日发表的信息系统期刊和 1990 年到 2013 年信息系统五卷会议论文集, 我们回顾了 40 年来在线推荐系统的实证研究成果。运用推荐过程理论研究框架, 我们在三个主要领域分类研究在线推荐系统: 理解消费者、提出建议和其影响力。我们对每个地区和跨地区现存的文献进行评审和综合分析, 得出结论: 我们填补了目前研究空白, 提出了建议并指明了在线推荐系统未来的研究方向。

(纪香清 编译)

文献来源: Journal of the Association for Information Systems. Feb2015, Vol. 16 Issue 2, p72-107. 36p. 6 Diagrams, 10 Charts.

## 从被动接受智慧到积极构建知识体系:

### 教学技能回顾系统成为证据管理的基础

作者:BRINER, ROB B. WALSHE, NEIL D.

#### 原文摘要:

以实证为基础的管理使用的证据其中四个来源之一 (EBMgt) 就是学术研究, 然而, 相当多的证据不是从单一研究或任意选择的研究中取得。EBMgt 使用的是从系统评价结果中有条不紊地概括出与具体问题相关的证据, 这样就可以得出关于数量、质量、相关性和意义的结论做为可用的证据。尽管进行这样的评价对 EBMgt 和学术研究很重要, 但是很少有人教这种必需的技能。根据我们的经验进行快速系统评价一系列学生的教学课程包括四个目标: 首先, 我们描述系统评价的性质和目的, 并考虑教给学生如何执行它们的许多好处; 第二, 我们描述一个快速进行系统评价的课程并交给一群硕士生; 第三, 我们向师生报告关于学生在不同方面反应的过程和结果。最后, 我们将讨论这些经历对教学系统评价技能的影响。在商学院开设这样的课程可能在未来发挥更重要的作用, 在学生中发展 EBMgt 技能对管理教育具有更广泛的价值和意义。

(纪香清 编译)

文献来源: Academy of Management Learning & Education. Jan2015, Vol. 2015 Issue 1, p63-80. 18p. 1 Diagram, 3 Charts.

## 把“地点”放回到区域集群、项目管理以及新产品产出中

作者: Paul Tracey, Jan B. Heide, & Smimon J. Bell

### 原文摘要:

作者调查了区域集群环境下的新产品产出。在先前关于市场关系、集群以及社会网络的研究基础上,他们提出了一个集群的整体布局有助于促进其成员间独特的管理活动。这些活动具有不同的创造价值的属性,当它们被用在一个集群中具体的新产品发展中时,会促进绩效,例如产品新颖性,并促进销售。最终,这些绩效被集群本身的结构强化。总体上,作者提出新产品产出是集群的宏观结构与微观管理过程之间复杂关系作用的结果。更广泛地说,他们的框架指出地理位置变量的重要性以及“地点”在市场决策中的作用。

(刘春秋 编译)

文献来源: Journal of Marketing, November 2014, Volume 78, Number 6, Pages 1-16

## 电子服务创新研究

作者: Di Guardo, MC (Di Guardo, Maria Chiara) [ 1, 2 ] ; Cabiddu, F (Cabiddu, Francesca) [ 1, 2 ]

### 原文摘要:

本文对电子服务创新的研究有着一定的参考价值。论文对电子服务创新两种情况-在实践基础上的创新和针对性创新两个模式下的不同阶段进行了研究。作者运用案例分析的方法,对意大利一个很有实力的大学和一个银行集团的电子服务中的从创意、设计到执行过程中的创新进行了研究。作者在论文中详细叙述了服务创新当前的整合情况,揭示了针对性创新与以实践为基础的创新二者的共存关系,推进了服务理论的发展。最后,在此次探索性研究结果的基础上,论文进行了总结。

(钟一环 编译)

文献来源: SCI, SERVICE INDUSTRIES JOURNAL 卷: 35, 期: 1-2, 页: 81-95 DOI: 10.1080/02642069.2014.979403 出版年: JAN 25 2015

## 产品服务供应链过程模型

作者: **Maul, Roger; Smart, Andi; Liang, Liang, Liang**

### 原文摘要:

论文呼吁产品服务供应链 (PSSC) 模式发展, 倡导产品供应链整合, 聚焦产品服务供应链 (PSSC) 中产品和服务的互动关系。在论文中, 作者认为在产品服务供应链中产品方面得到了广泛研究, 而与此同时, 形成普遍共识的是, 服务环节没有得到足够重视。作者运用标准服务理论检测服务环境的特点, 标准服务理论认为供应链运作参考模型不适合产品服务供应链模式的发展。作者把供应链运作模型应用到 TALKPHONE 案例研究中, TALKPHONE 是一家国际领先的电信公司, 它有着产品服务供应链 (PSSC) 整合系统。在案例研究中, 作者在 TALKPHONE 公司核心运作过程中使用了 IDEFO 模型。作者运用 IDEFO 模型是为了强调产品服务供应链 (PSSC) 系统中产品和多项服务互动协调的重要性。作者重点观察模型作为管理和协调产品服务供应链 (PSSC) 系统的方法的重要性。最后, 作者对未来的 16 种产品服务供应链 (PSSC) 整合系统的研究 (含实证研究) 表示关注, 这 16 种产品服务供应链整合系统分别是由 4 种产品与 4 种服务所组合而成。

(钟一环 编译)

文献来源: SCI, PRODUCTION PLANNING & CONTROL 卷: 25, 期: 13-14, 页: 1091-1106  
DOI: 10.1080/09537287.2013.808840 出版年: OCT 26 2014

## 在人才管理体系结构中构建价值观取向的过程

作者: **Sparrow, Paul R.; Makram, Heba**

### 原文摘要:

本文使用了管理文献中关于组织人才的两个概念: 人才理念和理论价值。介绍了人才管理的概念架构, 首先分析四种人才管理哲学并宣称他们对具备个体价值的人才和人才管理架构展现出人力资本理论在反映当前的发展局限性方面有所不同。由于要研究问题的复杂性, 综述这些弃用的价值理论, 并以四个独立产生价值的过程(价值创

造、价值获取、价值利用和价值保护)为基础, 开发出一个框架。这个框架利用了非人力资源主管的人力资源管理文献, 比如在价值创造方面, 从基本思路的角度来考虑, 动态能力和全球知识管理, 理解价值的本质和它的运用, 并且如何将这种任何人才管理系统或结构的设计可能性公之于众。本文阐述了 14 个这一领域现在需要证明以及建议如何研究解决的研究命题。

(纪香清 编译)

文献来源: Human Resource Management Review. Sep2015, Vol. 25 Issue 3, p249-263. 15p.

## 欧元区银行分裂后的危机:聚类分析

作者: **Lucotte, Yannick**

### 原文摘要:

本文使用层次聚类分析和考虑大范围的统一银行指标, 评估最近危机对欧元区银行体系分散带来的冲击。结果显示, 金融危机已导致欧元区国家越来越多的银行结构的不均衡。自从欧元区创建以来, 银行业的整合缺少希腊和意大利的参与。因此, 我们的研究结果证实, 需要建立一个银行联盟, 减轻跨国银行结构上的差异, 促进银行系统的完整统一。

(纪香清 编译)

文献来源: Applied Economics Letters Sep. 2015, Vol. 22 Issue 13, p1046-1050. 5p.



## 愿意付更多钱，渴望少付钱：顾客忠诚度在价格谈判中的作用

作者：Jan Wieseke, Sascha Alavi, & Johannes Habel

### 原文摘要：

这篇文章首次实证调查了顾客忠诚度在零售价格谈判中的影响。通过 3 个交叉领域的研究和一个谈判实验，作者创建了他们称为“忠诚—折扣循环”的体系：在与销售人员的价格谈判中，忠实客户得到更大的折扣，相应地，提高了顾客的忠实度，导致公司价格实施螺旋下降。在折扣方面，顾客忠诚度积极影响的原因有两点：（1）忠实顾客需要一种对他们的忠诚的回报并激发他们高层次的感知谈判能量，（2）要留住忠实顾客，销售人员更愿意打折。与此同时，这种机制被顾客忠诚度的基础（价格与质量）以及销售人员和顾客之间关系的长短所缓和。离开忠诚—折扣循环，销售人员可能采用具有功能性以及关系性的以顾客为导向的行为。这份研究帮助管理者以及销售人员优化他们的价格实施和忠实顾客的服务。

(刘春秋 编译)

文献来源：Journal of Marketing, November 2014, Volume 78, Number 6, Pages 17-37

## 开放存取在谷歌和谷歌学术搜索中的隐藏面：拉丁美洲知识库的情况

作者:Orduna-Malea, E (Orduna-Malea, Enrique) ; Lopez-Cozar, ED (Delgado Lopez-Cozar, Emilio)

### 原文摘要：

因为知识库是学术知识开放存取（OA）的重要工具，尤其是在谷歌（最卓越的搜索引擎）和谷歌学术搜索（研究者们越来越多地用于搜索学术信息的工具）上，所以确定它们的网络影响力和可见性（两者都是网络影响的代表）是至关重要的。一些研究进行到目前为止一直局限于特定的地理区域（美国），这使我们有必要去发现其他

的非主流学术区域正在发生什么, 以及哪里的知识库在学术成果的可见性上发挥了决定性的作用。本研究的主要目标是通过分别应用页面计数和网站涉及指标来确定拉丁美洲的知识库在谷歌和谷歌学术搜索中的网络影响力和可见性。对 137 个样本知识库的研究结果表明知识库的内容在谷歌的检索率很低, 而且在谷歌学术搜索几乎检索不到; 结果还表明知识库的记录和通过这两个搜索工具产生的数据之间缺乏完全的一致。这些结果的产生主要归因于两个因素: 与谷歌学术搜索不兼容的架构描述的使用(知识库设计) 和网站涉及指标的可靠性(搜索引擎)。我们的结论是谷歌和谷歌学术搜索都不能准确地表示在拉丁美洲知识库中发布的 OA 内容的实际大小, 这可能表明了 OA 非检索的隐藏的一面, 它可能限制了 OA 学术著作的传播和使用。

(白伟青 编译)

文献来源: SCIENTOMETRICS 102(2015) 829-846

## 高校图书馆的微博内容及促使高校图书馆的微博有意义的因素

作者: **Besiki Stvilia** , **Leila Gibradze**

原文摘要:

人们花费越来越多的时间通过社交媒体建立联系、共享信息、学习或进行休闲活动(例如, 游戏)。图书馆也正在建立社会媒体系统, 促进图书发展, 通过用户频繁使用的社交媒体系统为用户群体服务。本文通过 6 个大型高校图书馆研究了图书馆 Twitter 使用情况, 以及决定图书馆信息使用价值的因素。通过对 752 条信息的主题分析对图书馆信息进行了主题分类。此外通过统计转发与收藏的数量, 分析了信息和 Twiteer 用户的特点, 以揭示图书馆信息有用的原因。图书馆样本信息分析显示了九种类型的内容是最常见的, 其中包括事件和资源类。此外, 分析表明, 与学习支持服务、建筑物及图书馆社区维护交流相关的信息是被最频繁转发和选定收藏的。信息的 URL 与转发数量正相关, 阅读者数量与收藏数量正相关, 账号的年龄和收藏之间呈负相关。

(曲建华 编译)

文献来源: Library & Information Science Research 36 (2014) 136 - 141

## 稿约启事

本刊系青岛大学图书馆内部刊物。为了繁荣我校的学术情报工作、缩短外文期刊变为中文信息的时间差，本刊从最新外刊筛选摘译文献要目作为寻找目标文献的线索。特向有外文翻译能力的专业人士征集各类稿件：一、社科类以经济学、管理学、法学、新闻学、社会学为主的能够反映学科前沿的学术文献翻译；二、我校各学院理工类骨干专业学术动态译稿；三、参考有关文献写成的有一定综合性的编译或述评。

稿件以摘要为主，其他稿件也要求篇幅精短，语言简练。

稿件一经采用，即付薄酬，以表谢意。暂时按照每千汉字 120 元计，以后财力有所改善，可酌情增加。

敬请各位不吝赐稿！

本刊编委



**编委会成员：**

主编 房运琦

副主编 李秀清

常务编辑 王培照

编委：房运琦 李秀清 孔淑玲 王培照 钟一环

主办单位：青岛大学图书馆  
地址：青岛市宁夏路308号  
网址：<http://lib.qdu.edu.cn>  
电子邮箱：[qdlb@qdu.edu.cn](mailto:qdlb@qdu.edu.cn)  
联系电话：0532-85954239  
内部刊号：NK159  
本刊下载

<http://lib.qdu.edu.cn/bchubanwu.php>