

提高图书馆核心竞争力探讨

杨东峻

(浙江理工大学图书馆, 杭州 310018)

摘 要: 图书馆核心竞争力具有其独特性。围绕图书馆核心竞争力的一般问题层层剖析,并最终指出衡量图书馆核心竞争力的3项重要指标,包括可提供的文献信息资源、专业人力资源及服务水平。同时,图书馆核心竞争力要随着外部环境的转变而不断地深化,唯如此才能保持自身的竞争优势。

关键词: 核心竞争力; 企业; 图书馆; 总体战略; 产品战略

中图分类号: G251 **文献标志码:** A

0 引言

在过去的20年里,图书馆作为传统的文献贮藏地和传播中心曾经遭遇过两次大的冲击:第一次发生在20世纪80年代中期,伴随着计算机技术和通讯技术的发展,互联网事业蒸蒸日上,“无纸化”从预言变成可能引发了信息社会对图书馆存亡的数次辩论;第二次冲击发生在20世纪90年代末并一直延续至今。由于互联网的大量普及,电子信息爆炸式发展,越来越多的人更趋于相信:互联网的搜索引擎功能最终将取代图书馆功能,成为人们获取信息的首要途径。

中国图书馆现状反映在中国图书馆事业建设、图书馆现代化建设、业务基础工作、图书馆体制改革与管理、各种现代技术,计算机技术、网络技术、光盘技术、多媒体技术、数字技术等新技术在图书馆得到广泛的应用,从而促使中国图书馆面貌发生深刻的根本性变化。

尽管如此,如今的现实是图书馆积极凭借着网络技术和数字图书馆建设的东风拓展了更为广阔的生存和发展空间^[1],成为营造社会文化力的中坚力量。因此,图书馆要在未来的信息发展中立于不败之地,关键在于全方面构建适应其发展的核心竞争力。

中国图书馆的现状总体上是好的,中国图书馆历经艰苦探索与实践,已为21世纪图书馆的可持续发展创下一份厚实的基业。当然,也必须看到,图书馆在发展中仍然存在着许多困难和工作的失调。诸如资源不足,文献入藏量明显不够,文献资源共享程度不高,书刊利用率低下,图书馆现代化进程缓慢,图书馆法制建设滞后,管理体制不顺,图书馆人力资源开发不够,高、中、初级人员结构严重失调,未能做到人尽其才,图书馆分布极不合理,东西部地区、经济发达与贫困地区存在着较大的不平衡现象。图书馆基本建设和图书馆现代化缺乏强有力的宏观指导,规模效应与办馆效率还未达到理想程度等等,甚至还有许多我们未能感知的问题。正是基于这一认识,我们有必要抱着积极的建设性的心态面对图书馆未来的发展。再造21世纪图书馆的辉煌,这是每一个图书馆从业人员都应当为之关注的问题。

1 图书馆核心竞争力辨析

较为权威的核心竞争力的定义是1990年由普拉哈拉德和哈默提出的,^[1]“他们认为企业核心竞争力是‘组织中积累性的学识,特别是关于如何协调不同的生产技能和有机结合多种技术流派的学识。’”^[1]现在成为一种支持图书馆持续发展,并在竞争环境中保持自身特色与优势的能力。图书馆的核

心竞争力是整合了相关知识与技能的结合体,也是在竞争环境中与对手相比较而言体现出来的竞争优势。

图书馆的核心竞争力应从几个方面来考量:图书馆可供查询的各类文字声讯资源、服务层次和特有的人力资源。这是一个图书馆存在的理由和取得社会认可的前提,全面系统的文献信息资源是根本保障,迅速方便的多种服务理念是体现优势的根基,布局合理、资源更新迅捷、创新思维的专业团队才是图书馆的治馆之道,这些条件相互依存不可或缺。

2 图书馆核心竞争力的特性

核心竞争力这一概念移植到图书馆后指的是各种资源、服务与创新的有机融合和长期形成的构成优势,是延续图书馆发展壮大^[2],助推其前行,同时也是外力难以掌控的力量。鉴于图书馆核心竞争力是由图书馆竞争力经过上升和整合而成,因此,它除具备一般竞争力的特征,还具有自身原有本质。

2.1 价值性、独特性、延伸性

它能实现用户所看重的核心价值,可按读者客户群请求提供本馆以外图书馆的资源,以便挖掘文献资源的最大价值。这种竞争常常是独自拥有的,不易被同行效仿。能派生诸多产品和特色服务,来满足图书馆的用户群。

2.2 驱动性

国外有学者将企业的核心竞争力比作“树根”。图书馆核心竞争力是图书馆生命力的源泉,生存与发展的动力。此外,鉴于核心竞争力是由比较优势和竞争优势构成,比较优势在图书馆衡量的标准是资源储备。竞争优势体现在优质服务与储备资源开发上,另外,就是它的资源与服务都有明确的特色和风格,进而构成了图书馆特有的竞争战略。

3 提高图书馆的竞争力必须改变战略方向

“图书馆在社会中的独特竞争优势,是维护图书馆存在和保持图书馆发展的独特的、外界不易掌控的能力”^[3]。而对某一个图书馆而言,它要重新确定运行轨迹,要具备可承前启后的开拓团队。迅速从以收藏存储机制为主向需求拉动知识服务管理型转变,转变服务意识,变被动为主动。图书馆的转型包含:收藏存储、特色服务、技术支持、资源传递等方面的战略转型。

3.1 收藏存储战略转型

3.1.1 传统图书馆向知识传播场所转型

当今图书馆发展,对馆舍的要求及馆藏资源的

拥有数量明显不是评估藏书质量的重要依据。现有的大众化文献资源大多都能从互联网收取,利用馆际互借共享同样能获取,图书馆的收藏作用大不如前。然而,图书馆的物理空间仍能展现网络机构不可替代的作用。在课题研究、学术交流、流派风格等方面文献信息的优势无可替代。从目前发展的趋势看这里已经成为学术交流的中心。应利用信息资源优势积极开发、利用、推介、巩固知识交流的中心地位。

3.1.2 从收储向整合利用提升转型

鉴于财政拨款和馆舍面积等因素的制约,现有图书馆馆藏的信息量不如搜索引擎所承载的信息资源总量。已有相当一部分读者开始依赖网络信息,图书馆的信息量很难满足一些特定的读者群要求。对图书馆馆藏资源宣传、利用、开发不够,使读者无从系统掌握解读图书馆信息资源的内在价值。所以,整合、利用、提升现有信息资源是图书馆今后工作的首要任务。

3.1.3 各类实物资源、无形资源的合成整合

图书馆的信息资源包括:图书文献、磁盘文献、网络资源等统称为实物资源。利用现代技术和现代理念整合又出现较大量的无形资源。现代技术告诉我们今后图书馆会越来越多地收集整理开发无形资源,达到实物资源、无形资源的共荣,充分调配各类信息咨询机构的共享与互补,完善网络集成信息文献的整合,来不断充实自我的文献信息总量,组建过硬的信息机构联合体,逐步完善自我不具备的虚拟合成文献资源库。

3.1.4 图书文献资源逐渐向多媒体资源过渡

就现阶段而言,图书馆在图书文献资料的采购方面已经开始向电子资源倾斜。电子资源具有信息储存便捷,承载数量巨大、易查询和存储两便的优点。目前图书馆对这部分便捷又廉价资源的开发一定程度上存在着技术及人员上的限制。但是,可以预见网络已经开放,资源窗口已经打开,网络资源的大规模开发利用必定是图书馆发展的大趋势。

3.1.5 以大众化资源收集向自身特色资源收集突围

企业的生存之道就是有自身特色,对图书馆同样适用。不同学科的图书馆藏书资源一定要有它自己的特色,这是无法替代的。差异化是发展战略优先考虑的核心。适量减少完全不具备核心竞争力的馆藏资源,大力扶持特色馆藏,是增强图书馆核心竞争力的可行路径,这也是专业特色图书馆的立馆之道。

3.2 增强服务意识

图书馆是一个有文化层次的服务行业,优质服务是图书馆的立足之本,我为人人的服务意识是每位管理者必须具备的基本素质。飞速发展的网络技术带给读者阅读方式的转变,同时也对图书馆的发展提出了新的更高的要求,图书馆的服务方式、内容、意识均需转变和提升。

3.2.1 从欢迎光临到上门服务

21世纪数量庞大的电子文献资源出现在网络载体,改变了读者原有的使用文献资源的方式。到图书馆的读者在逐渐减少,使用网络资源的读者却在增加。因此,要改变欢迎光临为主动上门服务,图书馆应提供喜闻乐见的信息资源点。

3.2.2 有针对性地开展服务

信息时代是一个信息呈几何级数增长的年代,面对信息过剩,许多读者对网络知识点的无序状态无所适从。急需图书馆员用他们所掌握的专业知识和加工整理能力来完成收集、整理、加工归类,为读者提供专业查询数据和检索方式。然而,用传统的思维、理念推出的服务方式已不能满足读者的需求,因为不完全了解读者的需要,只能用自己的工作经验去完成我们承担的工作。采购文献资源存在盲目性,库存无序膨胀,资源利用率不高,无法正真满足当今读者需求。用发展的眼光看,未来读者服务的方向应该是用户至上、读者优先、按需采买、务实推进、个性化、专题化、有针对性地进行组合服务方式,全方位为读者打造多种形式并存的立体式的服务体系,追求素质、质量、效益的共赢模式。

3.3 以人为本有的放矢

以人为本,是科学发展观的核心。营造尊重、人本、诚信服务理念,把工作重点从资源为主转变为人本为先,树立人无我有、人有我优、人有我专的发展思路,以读者满意为宗旨,按需服务,配备专业服务团队。及时与读者沟通,掌握读者需求层次,掌握读者研究方向,了解读者求知进展,开发读者需求以外的资源。

图书管理员应加强自身修养提升服务品质。传统图书馆管理员工作一般较为简单,而现代图书馆对他们的要求相对较高。他们必须是有一定文化层次的知识型管理员,能适应图书馆的多元思维,具备独立分析、查询、指导不同读者的素质。依据不同层次的读者对象,运用所掌握的资源和专业技能,通过资源的有序整合提升最终把实用型资源提供给客户,这种专业技能是图书馆特有的,是图书馆核心

竞争力所在。图书馆工作者的文献信息管理层次的提高决定未来图书馆的地位。

3.4 应用新技术完善创新产品

图书馆的发展离不开新技术的运用。而每一次新技术的运用都给图书馆发展带来长足发展,翻开图书馆的进步历程,我们发现现代技术推动图书馆发展的轨迹:首先是印刷型纸制品文献资源进入多媒体时代,卡片式目录步入电脑查询阶段,网络计算机的应用成就了一个个庞大的数据资源图书馆。有了成熟的技术做后盾,可以生产出文献资源的知识产品,我们把知识产品运用成熟的技术提炼加工整合的过程比作企业生产经营过程。用加工出的文献知识产品的创新升级,来不断提升图书馆的核心竞争力。

3.5 要坚持“创新”与“探索”

“创新”与“探索”是培育和提升高校图书馆核心竞争力的动力^[4]。把为读者提供高质量全方位的服务作为图书馆工作的出发点和归宿,把为读者服务作为第一生存机能,提高核心竞争力以用户服务为核心。未来高校图书馆谁能掌握用户的需求趋势,谁就能掌握信息服务从而赢得市场先机^[5]。创新还离不开核心技术的支持。核心技术创新是高校图书馆提高核心竞争力的关键。信息社会用户有多层次需求,我们必须把电子计算机技术、通信技术、存储技术、文献复制技术、文献保护技术、监测技术、自动化传送技术、网络技术等移植到图书馆中加以创新,以整合我们的资源,提高开发与利用信息资源的水平,使高校图书馆工作生动、灵活、多样、高效且富有生命力。

核心竞争力要随着外部环境的变化而不断地完善。任何一个成功的组织都必须充分利用外部机遇和自身能力,只有将两者有机结合才能保持自己的竞争优势。因此,图书馆的发展要随着图书馆理论、技术水平、行业竞争等的变化而不断地调整自己的业务,并制订符合时代发展和用户需求的发展战略。

4 结 语

图书馆事实上在承担着全民教育的职能、信息资源传递的职能、引导阅读的职能^[5]。图书馆核心竞争力的打造,需要硬件到位,软件跟进成熟的技术做后盾,精英管理员参与,加之全社会的齐心合力。图书馆核心竞争力的形成要经过资源的积累、开发,服务的方便和快捷以及服务的开放和创新。面对未来,图书馆有必要从内部找准图书馆自身的定位和

特色,以图书馆自身的资源优势为依托,创新服务方式,唯此,图书馆才能提高核心竞争力。

参考文献:

- [1] 李仲良, 数字化环境下如何打造高校图书馆的核心竞争力[J]. 情报理论与实践, 2009(2): 75-78.
[2] 胡昌斗. 走特色之路, 构建民族院校图书馆核心竞争力[C]. 全国图书馆学情报学集成创新与发展学术研讨

会, 2007.

- [3] 杨 丹. 图书馆核心竞争力分析与战略转变[C]. 中国图书馆学会年会, 2007.
[4] 阎秋娟. 核心竞争力视角下的西部高校图书馆的发展策略[J]. 科技情报开发与经济, 2006(17): 1-2.
[5] 刘 宁, 宁慧莉, 关 冰, 等. 高校图书馆核心竞争力影响因子分析[J]. 图书馆工作与研究, 2009(1): 18-20.

Discussion on Improvement of Core Competitiveness of Library

YANG Dong-jun

(Library of Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou, 310018, China)

Abstract: The core competitiveness of library has its uniqueness. This paper starts from this concept and conducts analysis centering on general considerations of core competitiveness of library and finally points out that three important indexes for measuring the core competitiveness of library include literature information resource available, professional human resource and service level. Meanwhile, the core competitiveness of library should be constantly deepened with the change of external environment. Only in this way can it maintain its own competitive advantage.

Key words: core competitiveness; enterprise; library; overall strategy; product strategy

(责任编辑: 马春晓)