

新形势下高校图书馆增强竞争优势途径探析

梁捍江 孙耀明

(河北大学图书馆 河北 保定 071002)

摘要:信息技术的发展和众多信息服务机构的出现,拓展了文献信息服务的范围,高校图书馆生存与发展面临前所未有的挑战。高校图书馆通过完善信息资源建设、实施精细化服务、提高经费使用效率、创新管理机制等途径,增强竞争优势,实现其存在价值。

关键词:高等学校;图书馆;竞争优势

中图分类号:G251 **文献标识码:**A

随着信息技术的发展,众多数据库服务商和信息服务机构大量出现,图书馆已不再是唯一可进行文献信息服务的社会机构。高校图书馆应发挥资源建设、信息服务、人力资源等方面的优势,创新服务模式,增强竞争优势。

1 高校图书馆竞争优势分析

1.1 文献信息资源优势

高校图书馆是学校的信息资源保障中心,每年都会有一定数额的经费用于购置资源,资源建设比较连续和系统。2004 年教育部公布了新修订的《普通高等学校本科教学工作水平评估方案》,提出了图书馆藏书建设的具体指标,综合、师范、民族类院校生均藏书 100 册,工科院校生均藏书 80 册;年生均新书 4 册,低于该指标则为不合格。为了满足评估的要求,高校图书馆都陆续进行了一轮大规模的资源建设,购置了大量的纸质和电子资源,馆藏资源更加丰富。截至 2007 年末,普通高校 1 908 所,在校大学生 1 884.9 万人,按照教育部对高校图书馆生均图书的指标,藏书总量保守计算应在 200 000 万册左右。相比其他信息机构,高校图书馆经过长期的文献积累,在资源的数量、连续性、系统性、完整性和学术性方面更具有优势。

1.2 信息服务优势

高校图书馆是学校教学和科研工作的重要组成部分,高校图书馆提供的服务一般包括图书借阅、期刊报纸阅览、购书推荐、馆际互借、文献传递、

查收查引、科技查新、参考咨询、课题跟踪等。信息服务内容丰富,服务项目全面,既有基础的借阅服务,也有高水平的参考咨询服务,更有针对性的课题跟踪服务,满足了教师、研究生、本科生等不同类型用户的多样化信息需求。相对于其他数据库服务商和信息服务机构,高校图书馆在信息服务的范围和层次上更具有优势。

1.3 专业人力资源优势

高校图书馆倘若仅仅拥有丰富的文献资源,而不具备高素质的馆员队伍,资源也不能被充分利用起来。研究表明,图书馆在文献信息服务中所发挥的作用,建筑物占 5%,信息资源占 20%,而馆员占 75%。高校图书馆普遍拥有一批理论水平较高、实践经验丰富的馆员队伍。图书馆的学历结构一般以本科毕业生为主,硕士研究生、博士研究生在高校图书馆中也屡见不鲜。高校图书馆的职称分布,一般以馆员和副研究馆员为主体,他们具有多年工作经验,掌握着熟练的信息服务技能,具有较强的信息查找和处理能力。仅以研究能力为例,通过对《中国图书馆学报》2005—2009 年间发表的 607 篇文章的第一作者分析,相比其他信息机构,高校图书馆工作人员的学历、职称、工作水平和研究能力等方面更具有优势。

2 高校图书馆增强竞争优势的途径

高校图书馆虽然具有一些优势,但是面对新形势,要实现其自身价值,获得更大发展空间,还必须通过多种途径进一步增强竞争优势。

2.1 完善信息资源,保持资源优势

重点学科建设是衡量一所高校办学水平和办学质量的重要标志。高校图书馆作为学校教学和科研的文献信息中心,在重点学科建设中承担着文献保障作用。高校图书馆应积极根据本校重点学科建设规划,合理配置资源,形成与教学、科研和学科建设发展相适应、纸质文献与电子文献互为补充的文献资源保障和共享体系。同时,利用好全国性或区域性资源共建共享平台,通过馆际互借、网上信息传递等手段为读者提供非馆藏类信息资源。高校图书馆要根据自身的资源情况和特点、用户的信息需求等,对纸质馆藏资源进行分类、加工和数字化,组建各种高质量的特色或专题数据库。高校图书馆还要加强统一检索平台建设,对现有的各种信息资源进行收集、整理和排序,优化信息导航,使用户通过网络,就能快速、方便的找到所需的资源。

2.2 实施精细化服务,强化服务优势

文献信息服务是高校图书馆一切工作的中心和着眼点,用户的需求是其服务的方向,用户满意是其服务的目标。一个能提供多项服务的图书馆比一个只能提供书刊借阅的图书馆对读者更有吸引力,一个拥有特色文献资源和深层次服务项目的图书馆比一个只能提供书刊资源的图书馆更有竞争优势。高校图书馆必须不断提高服务质量,拓展服务范围,创新服务内容,推进服务的精细化和人性化,以此加强高校图书馆的服务优势。

高校图书馆要通过多种渠道了解师生的意愿和需求,使服务的效果得到用户及时反馈,用户的需求、意见和建议能得到有效表达,从而明确工作的方向,提高服务的效果。高校图书馆可以利用微博与用户进行积极沟通,使用户及时了解到图书馆的动态,可随时表达对图书馆服务的意见和看法。在馆里设置一个固定的信息推荐服务台,放置标准格式的图书、报纸、期刊、数字文献资源等的信息需求表,让读者填写,信息部门定期收集需求表,及时了解用户的需求。积极发挥学科馆员的作用,深入学院,介绍馆藏资源和服务内容,了解师生对图书馆服务的期望、建议和需求内容。

高校图书馆要提供多层次的服务,针对不对层次读者提供不同服务。针对学生图书馆可以为主要课程编制学习指南,包括课程相关资源、学这门课所要看的资料以及要做的准备等,在图书馆主页上提供相关链接。针对教师提供课题查新、专题检索、定题跟踪以及提供综述、述评、资料编译等多项服务。

高校图书馆要大力开展多种形式的参考咨询服务,充分发挥现有不同咨询方式的优势。在保留传统的面对面的咨询服务的基础上,提升网上虚拟参考咨询服务能力。将几种不同的咨询方式在时间上、空间上、资源上有机地结合起来,将传统面对面的咨询、网上实时解答、BBS、EMAIL、QQ、MSN等优势互补,及时解答用户的问题。随着3G网络的推广和智能手机在大学生中的普及,高校图书馆要积极尝试利用手机开展各项信息服务,方便用户更好地利用图书馆,开展的服务可以包括图书到期提醒、续借申请、挂失申请、个性化定制、讲座论坛、音视频下载等。

针对不同层次的用户,开展多种形式的信息技能培训。通过专题讲座的形式,向用户介绍常用数据库和常用网络搜索引擎的使用方法;开办用户信息检索、分析和整理技能的培训班,帮助用户掌握挖掘和利用信息的技巧,提高他们获取信息的能力。

2.3 提高经费的使用效率,形成成本优势

高校图书馆要形成对信息资源建设的全过程管理,把控制措施运用到资源筛选、资源购进、资源开发的全过程,而不是仅仅依靠购进后或开发后的使用效果来评价或检验其好坏。对于要购进的资源,在资源购进前,根据专业设置和用户需求,进行事前评价。依据一定的标准和步骤,通过对纸质文献资源的内容、作者、出版社、参考文献和对数字文献资源的来源、加工质量、数据量、学科结构、服务平台等进行综合分析,选择出适合需求、高质量的资源,使经费发挥最大作用。对于自建的信息资源,图书馆必须在充分调研的基础上,科学分析自建信息资源的可行性和必要性,确保选题的新颖性和针对性、数据内容的完整性和准确性、描述的规范性、管理系统的先进性和方便性等,确保资源匹配用户需求,使经费使用达到预期效果。

2.4 创新管理机制,发挥人才优势

新形势下的高校图书馆,每一项业务靠个体一般不能独自承担,需要部门内的工作人员相互协作完成。同时,图书馆各部门之间的合作也非常广泛,很多时候是以一种团队的形式来完成工作。高校图书馆需要创新管理机制,重新划定各个部门之间的业务界限和职能界限,建立指导与激励为主的管理模式,激发馆员工作热情、提高服务能力。

高校图书馆要加强对精通计算机技术、网络技术、多媒体技术、图书馆专业和外语专业等多学科复合型人才的引进。实行双向选择,竞争上岗,鼓励员工流动到最适合的岗位

(下转第94页)

造成的网络中断等,同时新的安全问题也将浮出水面,如因过度依赖外省资源造成的不可控问题、网络遭受外力造成数据中心瘫痪等。另外,身份认证、授权与访问控制、责任认定、安全与隐私等技术问题也都还处在探索阶段^[5]。

4.2 运营模式还处在初级阶段

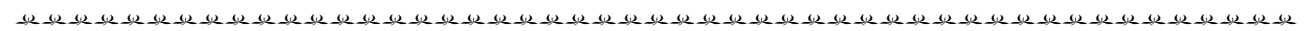
虽然已有不少“云”服务商尝试推出自己的云计算服务,但大都还处于测试阶段,云计算系统核心功能和管理还没有成熟的技术体系。对于如何充分发挥云计算作用、实现云计算所带来的价值还尚未形成明确的预期。

4.3 缺乏统一的服务标准

目前,云计算领域“百花齐放”,同时也处于各自为政的状态。虽然“云”服务商众多,但各云计算平台之间不具有互联性,这直接影响了云计算的大规模市场化和图书馆数字化的建设。

4.4 “云”服务商的法律承担还未明确

采用云计算服务后,用户无法确定自己的数据放置在哪一台服务机器上,一旦出现服务商的信誉问题,中途放弃服务,用户将不知道如何拿回属于自己的数据,对于用户的损失,法律层面上没有一个明确的定性。另外,服务商是否中途突然涨价、是否采用模糊手段欺骗用户等都会影响云计算的可信度,这些都需要有法律上的保障。



(上接第 45 页)上去。建立合理的激励机制,调动馆员工作积极性,力争做到人尽其才,才尽其用。充分挖掘每位馆员的潜能,真正发挥出高校图书馆的人才优势。

馆员的知识、技能和素质直接影响到服务的水平和质量。高校图书馆要重视培训工作,鼓励岗位培训、学习考察、离职深造、学术交流等学习方式,可以定期聘请校内外专家针对业务中需要的技能进行培训。馆员自身要加强学习业务知识和技能,学会使用现代通讯工具和技术,鼓励馆员掌握两门以上的专业知识,增加知识储备,全面提高馆员的服务素质和能力,不断提升高校图书馆的人才优势。

3 结束语

高校图书馆通过多途径的努力,保持资源优势、强化服务优势、建立成本优势、发挥人才优势,使其在信息服务的竞争中处于有利地位,体现存在的意义。高校图书馆作用的充分发挥,也将进一步

5 结束语

总之,云图书馆建设进程将从“云”技术发展中得到极大的支持。云计算为图书馆发展提供了无限的潜能,虽然目前云计算技术在图书馆的应用还处于探索的阶段,但是随着云计算在其它领域发展的不断成熟,相信未来一定会为图书馆带来一次历史性的变革。

参考文献

- [1] 张为民. 云计算:深刻改变未来[M]. 北京:科学出版社,2009.
- [2] 百度百科. 云计算[EB/OL]. [2012-06-10]. <http://baike.baidu.com/view/1316082.htm#6>.
- [3] Constance Malpas. 研究型馆藏资源的云图书馆计划(摘要)——在大规模数字图书馆环境下管理印本资源[J]. 宋丹辉,译. 图书情报工作动态,2011,(3):18—20.
- [4] 龚芳海,李文彪,韩东旭. 云计算技术人才产、学、研培养模式研究[J]. 企业技术开发,2011,30(13):164—165.
- [5] 范敏. 云计算在数字图书馆中的应用与瓶颈问题[J]. 现代情报,2012,32(2):147—150.

(收稿日期:2012-06-26 责任编辑:刘丽斌)

得到师生、学校、以及社会对其价值的认同和重视,获得更多的经费和资源支持,得到更大的发展空间。

参考文献

- [1] 赵文华. 试论高校图书馆核心竞争力的提升[J]. 情报探索,2012,(1):120—122.
- [2] 管永昌. 基于核心竞争力的高校图书馆服务能力[J]. 郑州大学学报:哲学社会科学版,2010,(5):174—176.
- [3] 杨江平. 基于知识管理的高校图书馆核心竞争力研究[J]. 图书馆工作与研究,2010,(1):18—21.
- [4] 杨朝钦. 高校研究型图书馆的特色能力及核心竞争力建设[J]. 图书馆,2010,(1):114—115.
- [5] 杨广峰. 核心竞争力研究的基础:图书馆竞争分析[J]. 图书馆杂志,2007,26(3):2—6.
- [6] 童云娟,郑德俊. 基于 Web2.0 的图书信息服务发展策略[J]. 情报科学,2007,25(10):1499—1503.

(收稿日期:2012-09-21 责任编辑:张静茹)