

基于 SWOT 分析的宁波市高校图书馆信息服务社会化的发展策略研究

陈 瑛

(宁波大学 图书馆与信息中心, 浙江 宁波 315211)

摘要: 宁波市高校图书馆文献资源丰富、具有专业及资质优势,但也存在缺乏社会化服务经验等问题。据此,采用 SWOT 分析法进行分析后得出的如下观点:宁波市高校图书馆必须建立切实可行的战略决策,利用自身优势,为高校教学科研做好服务的同时,积极为地方社会服务;完善激励机制,激发潜在需求;重视宣传推广,打造服务品牌;善于合作,实现共赢。

关键词: SWOT 分析;高校图书馆;信息服务社会化

中图分类号: G252.6

文献标志码: A

文章编号: 1001-5132 (2014) 01-0113-06

高校图书馆拥有丰富的电子信息资源,为教学和科研提供了前所未有的便利条件;与此同时,高校图书馆的信息服务要推向整个信息市场,只有广泛地开展信息服务,提升自身的服务水平,才能提高图书馆的整体地位,增强高校图书馆在行业内的竞争力^[1]。当前,宁波市紧紧围绕“加快推进科技创新、建设国家创新型试点城市”这一主题主线,以创新科技工作机制体制、实施技术创新工程、破解创新提升难题为着力点,不断加大抓创新、促转型的工作力度,为“十二五”科技发展开了好局面^[2]。2011 年全市创新指数为 364.85,比 2010 年上升 18.28%。据《福布斯》首次发布的“中国大陆创新能力最强的 25 个城市”榜单,宁波以 0.9151 的创新指数位居全国城市第八、全国计划单列市第二^[3]。宁波市政府力推科技创新,发展信息服务业,是促进宁波市工业化和信息化相融合的途径,也是宁波市经济发展的必然选择。宁波的高校图书馆如何在为服务本校科研、教学工作的同时,提升信息服务社会化能力,将变得十分重要。

1 SWOT 分析

SWOT 分析法代表优势(strength)、劣势(weakness)、机会(opportunity)和威胁(threat),是对研究对

象各方面内容进行综合和概括,进而分析组织的优劣势、面临的机会和威胁的一种方法。SWOT 分析法可以帮助宁波高校图书馆发现自身的优势和存在的问题,找出对自己有利的外部因素,提出解决办法。在进行信息服务时,有利于对开展对象的内外环境进行全面、系统、准确的分析,帮助其抓住机遇,开拓发展空间,以制定出促进宁波高校图书馆信息服务社会化的发展策略,更好地为教学、科研和地方经济建设服务。

1.1 优势(strength)分析

1.1.1 丰富的文献信息资源

开展高校图书馆信息服务社会化离不开图书馆所拥有的海量文献资源。经过多年的积累,宁波高校图书馆除纸质文献外,还有数量众多的中外文数据库资源,另外,根据各校的特色馆藏和重点学科发展的需要而开发的各类特色数据库等,例如浙江海洋学院图书馆的海洋水产特色库、宁波工程学院图书馆的化工特色库、宁波大学图书馆的港口物流特色库。这些特色数据库不仅能更好地为本校的教学与科研服务,也为宁波高校图书馆进行信息服务社会化奠定了基础。

目前,绝大多数高校图书馆加入了中国高等教育文献保障系统(China Academic Library & In-

formation Sytem, CALIS), 并且宁波市已有 20 所高校图书馆加入了浙江省高校数字图书馆(Zhejiang Academic Digital Library, ZADL), ZADL 文献传递网作为全省高等院校的数字化文献信息保障服务体系, 基于浙江省高校丰富的文献资源, 依托国内外著名高校图书馆和文献中心, 借助现代化的网络服务系统和先进的服务管理理念, 为全省高校用户提供优质、快捷的原文文献获取服务。这些都大大提高了文献保障率, 使得宁波高校图书馆在地区上比其它机构更有资源优势。

1.1.2 专业优势

宁波市高校图书馆经过多年的努力, 在人才引进时, 提供优厚的待遇和条件, 根据各高校学科发展情况, 吸引具有学科专业背景的硕士生、博士生到图书馆工作。以宁波大学图书馆人员结构分析为例, 正式在编的 80 名馆员中, 本科及以上学历有 70 人, 占总数的 87.5%, 高级职称者 22 人, 占馆员总数的 27.5%, 中级职称者 43 人, 占馆员总数的 53.75%, 目前已经逐步建立起了一支高素质的人才队伍。

此外, 宁波市的 20 所高校图书馆作为 ZADL 成员馆, 每学期都积极参加 ZADL 省服务组和浙江省高校图工委组织的各类培训和研讨会, 与同行交流分享高校图书馆信息服务社会化的成功经验; 市内高校图书馆还通过馆内业务讲座、馆间业务交流等形式, 学习培训新知识、新技术, 积极提高馆员的专业素质和业务能力。

1.1.3 资质优势

随着高校图书馆信息服务社会化的快速发展, 宁波市高校图书馆积极为企事业单位提供科研立项、科技查新、专利申请、人才引进论证等服务。例如, 作为宁波市唯一拥有教育部科技查新资质的宁波大学图书馆已经走在了宁波市高校图书馆的前列, 在 2009 年 12 月 1 日与宁波市唯一的综合性科技信息服务机构“宁波市科技信息研究院”举行了合作签约仪式。依托宁波大学图书馆具备的 Dialog 国际联机检索系统、特色数据库、纸质资源、电子资源四方互补的文献信息资源, 双方结成战略合作伙伴, 合力发展宁波科技信息服务业。从 2009 年开始, 双方每年合作完成近 400 项宁波市科技局委托的重大项目征集的查新和评估项目。2010

年 1 月, 浙江海洋学院图书馆与宁波大学图书馆签署了科技查新合作协议, 以浙江海洋学院图书馆作为信息服务点, 为舟山的科研单位和企业提供科研立项、成果评估、专利申请等信息服务, 服务涵盖了整个舟山地区。这些工作的主要成果大多属于科研报告, 且盖有教育部科技查新站的公章, 是科研单位、企业申报项目、成果报奖的一个有力支撑, 可信度较高, 是其它咨询公司或者信息中介所不可替代的。

1.2 劣势(weakness)分析

1.2.1 缺乏激励机制

高校图书馆是行政事业单位, 一直以来, 承担着高校教学、科研等服务, 而且服务对象大多是本校师生, 开展的信息数量也比较有限, 服务形式也比较单一。宁波市各高校的图书馆都是非创收盈利部门, 尽管宁波高校已经实施了绩效工资, 但因为没有完善的考核标准和激励机制, 从事信息服务工作的图书馆员考核标准也比较模糊, 基本没有按劳分配, 其工资待遇并没有因为岗位的特殊性、专业性等而有所提高, 因此无法从源头上激发馆员的服务热情。例如浙江海洋学院图书馆一名曾经从事社会信息服务的馆员就因其岗位缺乏相应的待遇, 干好干坏一个样, 开展信息服务社会化的工作热情和积极性越来越低, 最终调离了该岗位, 选择了图书馆内更为轻松的其它岗位。

1.2.2 对用户所需信息了解不够

掌握用户需求是图书馆开展信息服务社会化工作的存在和发展的前提, 只服务于校内师生的传统模式已经无法适应当今宁波高校图书馆的发展和服务社会化的需求。而目前宁波市很多高校还停留在只服务于校内师生的传统模式, 很少变被动为主动, 积极走出高校, 这样就难以响应宁波市建设国家创新型试点城市的号召, 难以从用户角度出发, 针对性地向社会用户、科技型企业提供专题信息培训讲座, 难以深入了解用户研究方向, 对用户信息需求了解不够。

1.2.3 缺乏社会化服务经验

由于高校图书馆长期服务于本校师生, 所提供的信息服务也都是符合师生需求的一些培训讲座, 很少走出校门与宁波当地各行各业的社会用户进行沟通交流和互动, 缺乏社会化服务经验, 虽

然宁波高校图书馆服务人员具有熟练的信息处理能力和学科背景,但由于欠缺良好的沟通交流能力,导致在为社会用户提供专业信息时,无从下手,显得力不从心,这样难免会影响到宁波市高校图书馆信息服务社会化的全面发展。

1.3 机会(opportunity)分析

1.3.1 建设国家创新型试点城市为信息服务社会化提供契机

科技部日前发布了《现代服务业科技发展“十二五”专项规划》,《规划》指出,未来五年,为应对国内外现代服务业发展的巨大挑战,我国现代服务业科技工作必须迎难而上,突破制约,准确把握现代服务业科技发展方向,紧紧抓住前所未有的战略机遇,强化部署,进一步提升科技对现代服务业的支撑和引领能力。《规划》强调,“十二五”期间,围绕生产性服务业、新兴服务业、科技服务业等重点领域,加强商业模式创新和技术集成创新,突破一批共性关键技术,形成一批系统解决方案,建立完善现代服务业技术支撑体系、科技创新体系和产业发展支撑体系。开展一批具有引领和带动作用的示范应用,培育一批现代服务新业态,打造一批知名服务品牌,建设一批现代服务业产业化基地,推动现代服务业集群的形成和发展,显著提高现代服务业比重和水平^[4]。

从以上规划可以说明,在应对现代服务业发展的挑战下,高校图书馆信息服务社会化的市场前景非常广阔。宁波市是国家科技部确定的首批国家创新型试点城市,肩负着先行探路、率先发展的重大责任,必须在建设国家创新型城市中走在前列,宁波市以科技创新为重点的现代服务业作为重点产业发展,培育一批现代科技服务业,打造一批知名服务品牌等举措为宁波高校图书馆信息服务社会化提供了很好的契机^[3]。

1.3.2 社会企业需求

随着现在知识经济的发展,企业的技术创新都离不开各种信息。宁波市绝大部分的中小企业,很少设置专业的信息部门,如果宁波高校图书馆能为当地企业提供市场调研、产品设计、生产制造以及销售等相关信息,进行相关培训,既为信息服务社会化提供了最实际的支持,又产生了更大的社会效益和经济效益。

近年来,宁波市建了不少新型的企业园区和研究院,如高科技园区、创意产业园区、宁波中科院信息技术应用研究院、中科院宁波城市环境观测研究站、杭州湾新区汽车研究院等创新载体,这些企业园区的建设必将带动一系列相关课题的研究工作。作为信息交流集散地的宁波高校图书馆应该紧紧抓住这个发展机遇,大胆走出校园,开展多方面的产学研合作,推动宁波市高校图书馆信息服务社会化的发展。

1.3.3 经济效益

在宁波市政府“加快推进科技创新、建设国家创新型试点城市”的大背景下,宁波高校图书馆应该充分运用在信息的搜集、加工分析等方面积累的理论和实践经验,为政府和社会企业服务。例如宁波大学图书馆已经开展的科技查新、馆际互借、定题服务等社会化信息服务,服务对象以大专院校和科研机构的教学和研究人员为主,此外也包括宁波市的一些大中小型企业。2012年,宁波大学科技查新工作站为企业申报项目、成果报奖等提供了300多份科技查新报告,这些都是宁波高校图书馆信息服务的潜在客户和重要对象,因为这些巨大的信息需求都有可能为宁波高校图书馆带来可观的经济效益。

1.4 威胁(threat)分析

1.4.1 行业竞争

挑战与机遇总是并存的。随着社会科技和经济的不断发展,面对如此巨大的市场机会,社会上为企业提供信息服务的咨询公司和其它信息服务机构越来越多,隶属于宁波市科技局的宁波市科技信息研究院除了提供科技查新和科技翻译外,还从事大量信息增值服务,如国内外专利检索、重点优势产业专利战略分析等信息挖掘加工工作。据调查,企业的科技有偿信息服务约85%由主管部门及其附属的信息服务机构承揽,约有10%的科技信息服务来源于民营信息情报机构,仅5%左右来源于高校图书馆^[5]。因此,如何应对激烈的行业竞争将是宁波高校图书馆信息服务社会化的巨大挑战。

1.4.2 社会知名度不高

高校图书馆作为科研服务的信息机构已经受到了社会的尊重,但若是跨出校门为企业提供信

息服务,其服务质量和服务水平不一定会被社会所认同^[6]。在2009年3月建成并开通运行的宁波市数字图书馆(NingBo Digital Library, NBDL)是由宁波大学园区图书馆、各在甬高校图书馆、宁波市图书馆、宁波市科技信息研究院及广大企业等共同参与的数字文献信息资源共建共享服务平台。宁波市数字图书馆是在充分利用现有数字文献信息资源的基础上,根据宁波的产业结构和地方文化特色建成一批为本市主导产业服务的具有地方特色的数字文献信息资源库,为宁波产业结构优化升级、文化建设与社会各项事业的发展提供服务^[7]。

宁波市多家高校图书馆都参与了承建宁波市数字图书馆,例如宁波工程学院图书馆承建的化工产业特色数字文献资源库;宁波大学图书馆承建的宁波物流特色数据库、宁波文教用品特色数据库;浙江纺织服装职业技术学院图书馆承建的纺织服装特色数据库;浙江工商职业技术学院图书馆承建的机电塑料模具特色数据库;宁波职业技术学院图书馆承建的动漫产业特色数据库等等。这些高校图书馆一直积极开展宣传推广服务,服务已经覆盖了宁波各县市区,甚至浙东地区或者更广的百余家企业。

由此可见,宁波市数字图书馆项目不光是宁波市高校图书馆服务地方经济和社会的一个平台,而且利用宁波高校图书馆自身优势,将信息服务社会化贯穿从信息需求的发掘、信息产品开发到信息服务的开展的全过程,立足市场,加强宣传推广,把助推地方经济、社会发展作为宁波高校图书馆开展信息服务社会化的根本目的,将更有利于图书馆树立个性鲜明的服务形象,增强竞争力,吸引更多用户,建立起自己的品牌^[8]。

1.4.3 信息用户个性化需求提高

随着目前社会信息环境的变化,用户的个性化信息需求也逐步增强。宁波高校图书馆在面向社会进行信息服务时,就需要不断进行深化个性化信息服务。

为了更好地发挥宁波市化工产业特色数字文献资源库在促进企业科技创新,加快企业经济发展和社会进步,满足企业文献需求等方面的作用,2010年7月至9月,宁波工程学院图书馆服务推广项目组工作人员先后与中国石油化工股份有限公

司镇海炼化分公司、林德气体(宁波)有限公司、宁波新龙欣化学有限公司等9家宁波乃至全国石化行业知名企业签订了协议。服务推广项目组工作人员相继对签订协议的9家企业约80人次进行了宁波市化工产业特色数字文献资源库使用等方面的培训,参加培训的企业人员认为化工库资源对他们来说非常好用,检索使用化工类文献非常方便,有利于他们更好地了解宁波地区化工行业的情况以及提高自身的专业水平^[9]。

2 SWOT 分析矩阵模型

通过以上分析,笔者建立了宁波市高校图书馆信息服务社会化SWOT分析矩阵模型(图1)以便于拟定可行的策略方案。

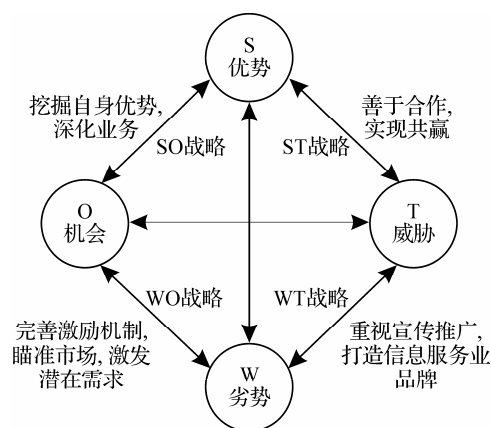


图1 宁波市高校图书馆信息服务社会化SWOT分析矩阵模型

3 宁波高校图书馆信息服务社会化的发展策略

根据宁波高校图书馆信息服务社会化战略内部因素的优势与劣势以及外部环境因素的机会与威胁,有4种不同的战略供宁波高校图书馆信息服务社会化决策,它们分别是SO战略、WO战略、ST战略和WT战略。SO战略是发挥自身优势去抓住外部机遇的战略;WO战略是利用外部机遇来改进自身劣势的战略;ST战略是运用自身优势去应对外在威胁的打击;WT战略是直接克服自身劣势和避免外在威胁的打击^[10]。

3.1 优势-机会(SO)战略——挖掘自身优势,深化业务

截至2012年底,宁波市已有市级科技型企业563家、高新技术企业930家、国家级创新型企业

16 家、省级创新型企业 52 家、市级创新型企业 156 家, 宁波高校图书馆应充分挖掘和利用自身的优势、特点以及学科特长, 探索更深层次的信息服务, 即知识服务, 深化信息服务内容, 加强与用户之间的沟通和联系, 增强主动服务的意识和行为, 融入到为用户解决实际问题的过程中, 拓展信息服务新领域, 在服务过程中, 不断提升自身业务技能, 积极探索增值延伸服务, 更好地为当地企业和政府创新决策提供参考。

3.2 优势-威胁(ST)战略——善于合作, 实现共赢

2012 年宁波市高新技术产业保持平稳发展势头, 新引进高新技术项目 353 项, 中科院宁波材料所的碳纤维项目、无醛胶项目、磷酸铁铝电池项目、石墨烯项目等一批高新技术项目在本市落地。北仑国家智能装备高新技术产业化基地被认定为国家高新技术产业化基地, 宁波市软件与服务外包产业园列入国家火炬计划软件产业基地。

目前, 宁波市已有 20 所高校图书馆是 ZADL 成员馆, 宁波高校在共享 ZADL 资源的同时, 可以积极地为当地企事业单位提供专利申请、数字资源检索、原文传递、科技查新、信息检索培训等服务, 这些企业在获得信息服务的同时, 宁波的高校图书馆也得到了发展, 高校图书馆和信息用户都实现了双赢。

3.3 劣势-机会(WO)战略——完善激励机制, 瞄准市场, 激发潜在需求

宁波的高校图书馆在体制上并没有明确开展信息服务社会化工作的有偿服务性, 而且一直以来, 图书馆员工的福利待遇都相对高校其它部门要低, 如果宁波高校图书馆设立独立的部门来负责信息服务社会化的工作, 并设立社会信息服务推广专岗, 以项目组的形式开展日常工作, 制定完善的绩效考核办法, 让工作人员都具备主动服务意识, 将更好地激励员工开展信息服务社会化工作。

利用建设国家创新型试点城市的契机, 政府和中小企业成为了宁波高校图书馆信息服务社会化的潜在客户, 高校图书馆应充分发挥政府引导、支持作用, 加强与宁波科技管理部门的沟通协调, 与各县市区科技局、高科技园区、创意产业园区等建立战略合作关系, 建立以市场为导向, 以企业为

主体, 产学研相结合的创新体系, 开发相应的信息产品和服务; 还应该充分运用对大量信息资源进行采集、加工、分析、组织和筛选的能力, 以及开发信息产品等方面积累的实践经验, 走访用户, 与老客户保持沟通联络, 挖掘发展潜在新用户。

3.4 劣势-威胁(WT)战略——重视宣传推广, 打造信息服务业品牌

宁波高校图书馆一直以来为学校的教学科研服务, 缺乏市场竞争和经营意识, 所以社会知名度不高。随着信息服务社会化的开展, 宁波高校图书馆可以跟媒体开展合作, 比如开通官方微博, 收集政府、企业的需求, 了解其现有研究项目, 主动发布最新消息和动态, 唤醒企业决策者的信息意识, 积极主动寻求与其建立长期合作关系, 并建立畅通的沟通渠道, 为信息服务的营销和开展创造条件。还可以借助分布在宁波地区各行各业的校友资源, 构建起与这些校友会的联系, 了解他们所在行业的信息需求, 定期推送信息服务项目的介绍。这样, 不但拓宽了宁波高校图书馆信息服务社会化的营销渠道, 而且也弥补了图书馆缺乏营销人才的不足。同时, 随着市场经济的日趋成熟, 宁波高校图书馆应该积极深入当地企业, 加大宣传力度, 形成高校图书馆信息服务品牌优势, 提高社会各界对宁波高校图书馆信息服务的认知度, 拓展信息服务的发展空间, 品牌优势必定会为宁波市高校图书馆信息服务社会化的发展赢得较多的市场份额。

4 结语

“十二五”时期是宁波市现代服务业加快发展的关键时期, 笔者利用 SWOT 分析方法对宁波市高校图书馆信息服务社会化发展问题进行了分析探讨, 希望宁波市高校图书馆的信息服务社会化能加快发展, 获得更为广阔的发展空间。

参考文献:

- [1] 何四维, 兰小筠. 高校图书馆信息咨询服务的 SWOT 分析[J]. 中华医学图书情报杂志, 2011, 10:11-13, 80.
- [2] 宁波市科技局办公室. 宁波市科技局 2011 年工作总结 [EB/OL]. [2013-04-09]. http://www.nbsti.gov.cn/gb/GovInfo/Content.aspx?CID=00541&CID1=00001&CID2=00018&CID3=00532&CID4=00541&Info_ID=a1d408c0-1

- 587-4157-9491-3e49e8aacc6&Page=1.
- [3] 宁波市科技局办公室. 宁波市科技局 2012 年工作总结 [EB/OL]. [2013-04-09]. http://www.nbsti.gov.cn/gb/GovInfo/Content.aspx?CID=00541&CID1=00001&CID2=00018&CID3=00532&CID4=00541&Info_ID=478a2a85-73aa-479e-a29f-af1dd88182cb&Page=1.
- [4] 科技部. 十二五期间要着力创新 培育现代服务新业态 [EB/OL]. [2013-04-09]. <http://finance.ifeng.com/news/industry/20120225/5659098.shtml>
- [5] 李亚文. 高校图书馆改革的反思与不断进取——与金晓莉等商讨“图企联合”模式[J]. 图书馆杂志, 2000(8): 45-47.
- [6] 杜慰纯, 任湘. 高校图书馆企业信息服务的可行性分析——基于 SWOT 分析法[J]. 情报杂志, 2010(增 1): 241-243, 249.
- [7] 宁波工程学院图书馆. 服务推广背景[EB/OL]. [2013-08-22]. <http://lib.nbut.cn/052/004/007/48010.html>.
- [8] 皮维宁. 高校图书馆社会化信息服务创新模式研究[D]. 重庆: 重庆大学, 2008.
- [9] 宁波工程学院图书馆. 2010 年度图书馆服务推广项目总结[EB/OL]. [2013-08-22]. <http://lib.nbut.cn/052/004/007/47980.html>.
- [10] 聂峰英. 高校科技查新服务社会化 SWOT 分析及战略决策[J]. 情报探索, 2011, 12:81-84.

SWOT Analysis-based Study on Development Strategy of Information Service Socialization for University Libraries in Ningbo City

CHEN Ying

(Library and Information Center, Ningbo University, Ningbo 315211, China)

Abstract: To conduct the SWOT analysis, there is a variety of advantages found with the University Libraries in Ningbo city such as the rich literature resources, professional manpower and so on. Meanwhile there also are the problems including lack of social service experiences. To better solve these problems, the University Libraries in Ningbo city have mapped out the countermeasures by giving full play to the university libraries, that is, other than using the resources for on-campus teaching and research, the libraries also serve for local public good. The merits can be identified in the aspects as improving the incentive mechanism, stimulating the potential demand, and finally creating a win-win situation.

Key words: SWOT analysis; university libraries; information service socialization

(责任编辑 章践立)