

高校图书馆核心业务与创新服务挖掘研究*

——以“985工程”高校图书馆网站的新闻内容为对象

□戴燕 刘利 潘颖

摘要 数字环境下,高校图书馆更多的是通过图书馆网站上的信息发布实现与读者的即时互动。以波特价值链为理论基础,选取“985工程”高校图书馆网站的新闻内容为研究对象,通过资源建设、读者工作、宣传推广、系统保障、行政管理、技术创新、基础设施和学术研究八个维度,分别从图书馆价值链的基础性价值活动和辅助性价值活动两方面深入挖掘高校图书馆的核心业务和创新服务。发现高校图书馆的基础性核心价值活动依然集中在资源和读者服务上,重点转移到了数字资源和阅读推广方面;技术创新和基础设施维护成为图书馆价值链辅助活动的薄弱环节,在未来的图书馆管理中更应加强面向读者的后勤保障服务工作和技术创新。

关键词 高校图书馆 核心业务 创新服务 图书馆网站 价值链

分类号 G250

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2016.03.008

1 引言

在互联网时代之前,图书馆在文献信息资源保障和读者服务领域几乎没有竞争对手。伴随着数字时代的来临,读者获取信息的方式呈现出多元化。网络搜索引擎、云计算技术等出现,使得图书馆作为信息中心的地位受到撼动,甚至存在被边缘化的危机。与此同时,图书馆还面临着来自更多方面的巨大挑战,如文献资源类型日趋多样与复杂、读者需求和行为习惯的改变、商业或非商业机构(如国内外数据库商、出版商)的竞争以及图书馆自身在理念与机制、技术与流程、技能与素养方面的不适应等。如何在当下变化的社会环境与信息环境中生存并发挥作用已成为图书馆的重要命题。

美国哈佛商学院著名战略学家迈克尔·波特在《竞争优势》一书中提出了“企业价值链”的概念。他认为,企业运营的实质目标就是将输入资源转化为顾客价值。企业各种价值活动的有机聚合便构成了企业价值链。这些活动分为基本活动和辅助活动。基本活动包括后勤、生产、销售、服务等;而辅助活动则包括采购、技术开发、人力资源管理以及基础设施

等,两者共同构成一个创造价值的动态过程,即价值链。价值链思想普遍适用于各个行业,只不过行业的不同,其价值链的具体构成有所差异^[1]。

图书馆存在的目的是将收藏组织的信息资源转化为读者的价值。从这一本质出发,可以认为图书馆价值链的核心就是为读者创造价值的一系列活动。在图书馆价值链的构成中,按照图书馆的岗位设置和业务内容,同样可分为基本活动和辅助活动,前者包括资源建设、读者工作、服务创新和系统保障4方面,这些环节既是图书馆稳定运行和开展业务工作的基础,也是图书馆价值的直观体现;而图书馆的行政管理、技术创新、基础设施维护和学术研究构成了图书馆服务的支持性活动,是图书馆常规业务和服务正常开展的前提与保障。二者相辅相成,共同为读者提供服务并创造价值。

文章通过将图书馆工作流程从最基本的信息资源建设到面向最终读者服务之间的所有环节进行分解,厘清和区别这些活动对于图书馆的不同价值效果及其对图书馆所起的不同作用,发现和识别数字环境下现代图书馆真正的核心价值所在,确定什么

* 国家社会科学基金项目“数字环境下图书馆物理馆藏空间动态配置研究”(项目编号:15BTQ011)课题的研究成果之一。

通讯作者:刘利,ORCID: 0000-0003-4022-1185, laulee@seu.edu.cn.

是图书馆的核心业务以及何谓创新服务,从而为图书馆制订战略规划和提升业务管理提供依据。

2 研究思路与数据来源

选择高校图书馆网站作为数据库来源。网站作为高校图书馆对外服务宣传和读者交互的重要窗口,在一定程度上反映了图书馆的文化形象和服务内涵。特别是在移动互联环境下,图书馆所提供的资源和服务更多依托于图书馆门户网站为读者提供服务^[2]。高校图书馆网站的新闻公告栏目,在实现即时发布图书馆的相关新闻报道功能的同时,承载着图书馆面向读者揭示和推广资源、服务和管理理念的桥梁和纽带职能。对图书馆网站新闻的内容挖掘在一定程度上能够客观、及时地反映高校图书馆的现实情况。

以我国“985工程”高校图书馆网站2014年全年的新闻公告信息内容作为数据挖掘和分析对象。信息采集范围包括:图书馆公告、通知公告、展览预告、新闻动态、资源动态、服务动态、学术讲座、主题活动、试用资源等栏目内容。在此基础上,结合波特价值链及高校图书馆业务流程,按照资源建设、读者工作、服务创新、系统保障、行政管理、技术创新、基础设施和学术研究八个方面对新闻公告信息进行结构化分类处理^[3],最终获取2014年全年有效数据5345条。

3 网站新闻内容数据分析

3.1 网站新闻内容总体情况

在获取的“985工程”高校图书馆网站2014年全年发布新闻信息样本数据中,平均每所高校图书馆新闻发文量为137条,月均发文量仅11条。

从发布时间段来看(图2),高校图书馆网站新闻信息发布主要集中在3—4月以及10—11月两个时段。3—4月发布的资源培训内容约占全年资源培训信息的32.6%,3—5月发布的资源试用内容约占全年的46.7%。这一现象与高校图书馆资源购置经费的计划与使用直接相关。高校图书馆每年的常规资源购置经费基本在1—2月落实到位,3月开始全面执行当年资源建设计划的相关工作。而每年的10—11月则是资源购置经费执行的尾声阶段,各高校图书馆会加大资源建设力度,以保证当年经费使用计划的顺利完成。受寒暑假的影响,1—2月和7—8月的新闻信息发文量较少。

从分布地区来看(图3),华东和华北地区高校图书馆网站的新闻信息总发文量均超过1000条,华东地区高校图书馆发文量最高,达到1860条。在此基础上结合各地区的高校数量,对地区的校均新闻信息发文量进行统计,结果显示:华东地区高校图书馆的校均新闻信息发文量仍为全国地区最高,校均发文量为186条。其次为东北地区,居于第三位的是西北地区。华东、华北与东北三地高校图书馆新闻信息总发文量及校均发文量均名列前茅。

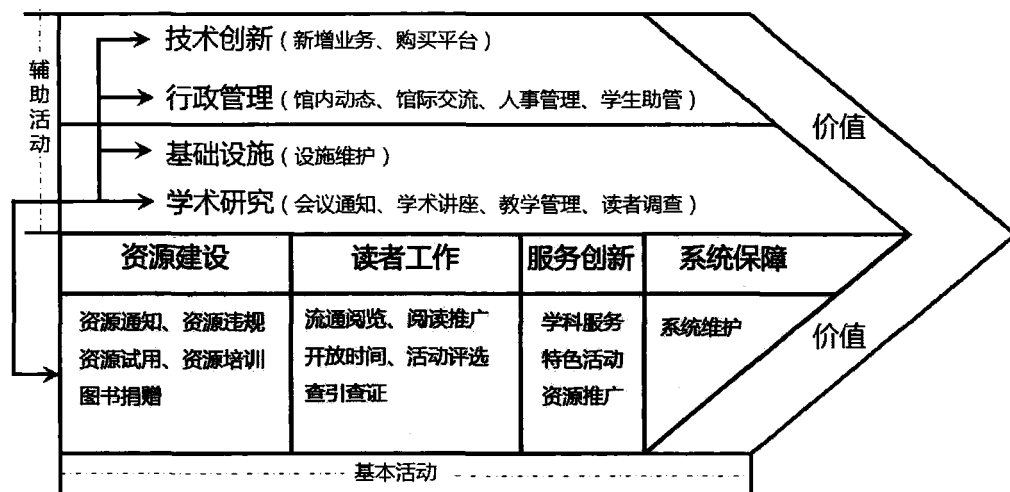


图1 基于新闻公告信息内容的图书馆价值链构成

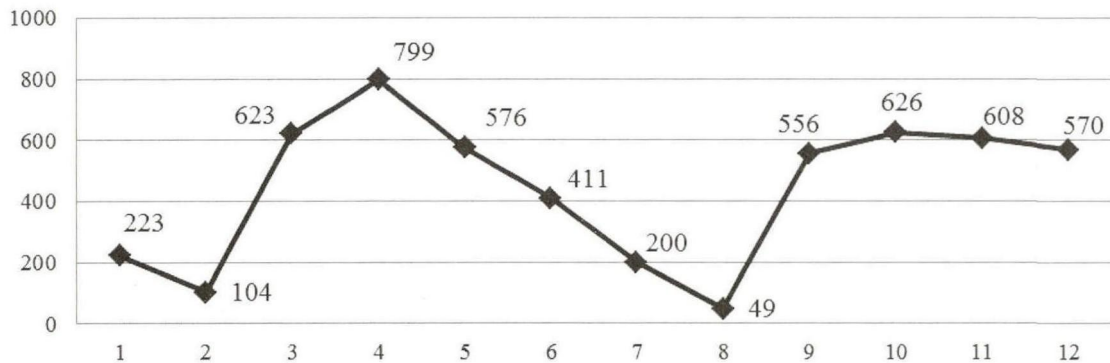


图2 高校图书馆网站新闻信息月均发文章量

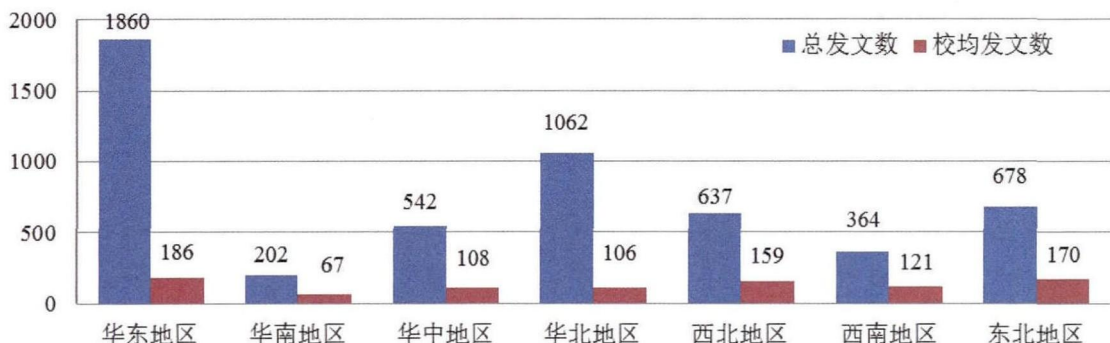


图3 高校图书馆网站新闻信息发文章量地区分布及校均发文章量

从新闻内容来看(图4),资源建设方面的新闻内容占50%,读者服务方面的内容占27%,其次为服务创新(9%)、行政管理(7%)、学术研究(4%)、系统保障(1%)、基础设施(1%)及技术创新(1%)。可见当前高校图书馆的核心业务与服务仍集中于资源建设与读者服务方面,而作为研究型大学图书馆的学术研究和技术创新方面在新闻报道中体现的并不十分明显。

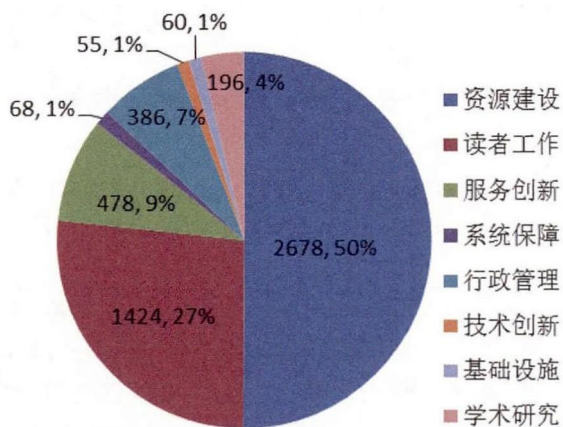


图4 高校图书馆网站新闻信息内容发布量及占比

3.2 基于图书馆价值链的新闻信息内容分析

在借鉴波特价值链理论的基础上,结合高校图书馆的业务内容,将采集的5345条有效新闻信息样本数据按照内容进行分类,同时,将图书馆价值链按照基本活动和辅助活动2个维度进行划分(图1)。

3.2.1 图书馆价值链中的基本活动

(1) 资源建设。

关于资源建设类的新闻信息内容具体包括:“资源通知”、“资源违规”、“资源试用”、“资源培训”和“图书捐赠”5个方面。

“资源通知”、“资源试用”和“资源培训”3方面的新闻信息成为资源建设类的构成主体(图5)。“资源通知”包含资源的开通、订购、说明、获取以及延用等多方面丰富信息,虽没有像“资源试用”和“资源培训”作为单项列出来,却同样也是资源建设中非常重要的一环。需要加以说明的是,资源通知中也包含“新书通报”等纸质资源方面内容,但仅占总数的0.2%;“资源违规”的新闻公告仅25条,且全部是关于电子资源的下载和利用方面的。

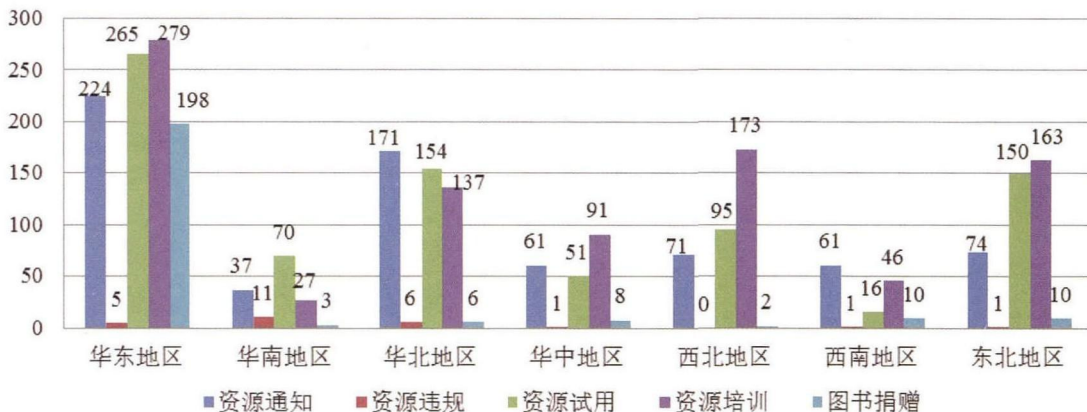


图5 高校图书馆网站新闻信息“资源建设”类发文的地区分布

电子资源方面的新闻信息发文量为样本数据信息的45.7%，占资源建设类新闻的比重高达91.2%。说明无论是图书馆还是读者对于电子资源的重视程度和依赖程度已远远超过传统印刷型资源，电子资源已逐渐成为高校图书馆资源建设与服务的核心内容。

(2) 读者工作。

读者工作包含“流通阅览”、“阅读推广”、“开放时间”、“活动评选”以及“查引查证”5方面的新闻信息。

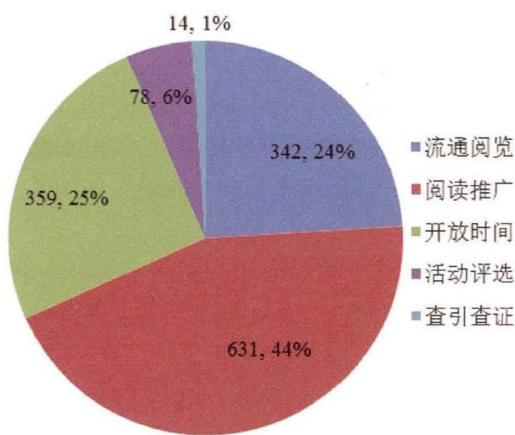


图6 高校图书馆“读者工作”内容构成及占比

阅读推广、开放时间和流通阅览3方面是读者工作新闻信息中的主体(图6)。阅读推广方面的新闻信息在每月均有所涉及(图7)，且4—5月发布的阅读推广新闻信息占到全年发布的阅读推广的36.6%。众所周知，每年4月23日为“世界读书日”，各高校图书馆多数将“读书节”或“世界读书日”等系列活动安排在此期间举行。如南京大学、复旦大学、武汉大学、东南大学等7所大学图书馆开展的

“读书节”活动，其中除南京大学在10月举办外，其余6所高校均于4月开展。活动包括名家讲座、读者座谈会、读书交流会、晒书会、书签设计大赛、书评会等诸多丰富的形式和内容。这已经成为当前高校图书馆开展阅读推广活动的一种重要方式。

流通阅览方面，发布的新闻信息主要涉及图书借还、读书证及借书卡的办理和领取、阅览室的调整及毕业生离校手续的办理等诸多管理内容。在新闻发布主体上，各高校均有所涉及。在新闻发布时间上，各月发布信息量较为平均。

开放时间和活动评选方面，主要为寒暑假及国家法定节假日图书馆的开馆、闭馆时间及相关安排，以及征文比赛、论文阅读大赛、微电影和摄影大赛、爱书修书大赛、文献资源利用知识大赛、信息素养大赛、阅读达人评选和优秀读者评选等各种比赛、评选活动通知。而文献收录与引用检索证明(简称“查引查证”)方面，只有4所高校图书馆在新闻中发布了相关的信息，且主要为研究生学位论文检测服务。

(3) 服务创新。

包含“学科服务”、“特色活动”和“资源推广”3方面的信息(图8)。其中“特色活动”(113条)和“资源推广”(282条)是服务创新的2个主要方面，高校图书馆发布了较多相关新闻信息，而“学科服务”涉及相对较少。

调查显示，截止到2011年11月，“985工程”高校中的25所已开展了学科服务，所占比例为64%^[4]。在该项调查基础之上进一步检索发现，截止到2014年，至少有80%的高校图书馆提供学科服务。然而在网站新闻调查中有关“学科服务”的新闻信息却仅有83条，涉及到的学校仅有约38%。

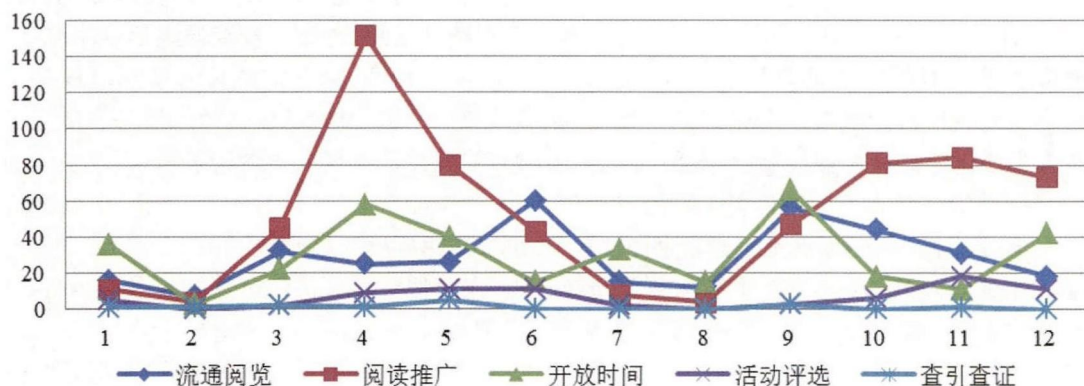


图7 高校图书馆网站“读者工作”新闻内容分布

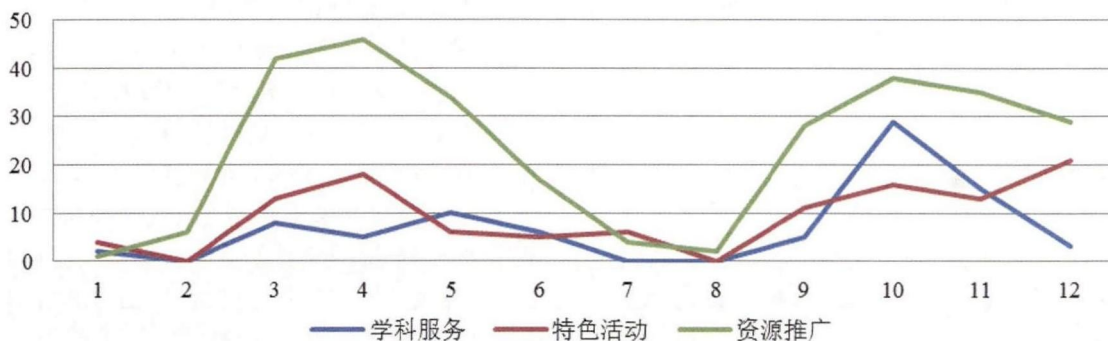


图8 高校图书馆网站“服务创新”新闻内容发布

表1 部分高校图书馆开展的特色活动

高校名称	特色活动
武汉大学	“方寸世界,传递书香”—图书馆书签设计大赛; 荆楚风流—“汉派作家”文学作品微书评大赛;第 七届“尖峰时刻”商业模拟大赛
北京大学	分享阅读、交换快乐—换书大集/图书漂流活动; 脱机自习;抛开电脑、相约图书馆
东南大学	爱,根本停不下来—东南大学第三届三行情书 大赛; 东南大学第一届向经典致敬诵读竞赛;南京大屠 杀死难者首个国家公祭日系列活动
华东师范大学	“非常时光”系列:图书馆馆长与您面对面; “如何在图书馆制造美好时光”之读者交流篇; 让春天拥抱:人人书写春联活动
中南大学	“我为山区孩子送本书”活动;关于湖南省普通高 校图书馆书画摄影大赛
中山大学	“中大学人文库”藏品征集活动

大部分高校图书馆只发布了1~2条有关“学科服务”的新闻,仅个别达到10条以上。从“学科服务”新闻的内容上看,大多是关于图书馆走进院系开展资源培训和信息素养培训方面的内容,主要以讲座和座谈会的形式开展。而真正能起到宣传“学科服务”作用的新闻信息却寥寥无几。在这方面做得较好的是上海交通大学图书馆。在其发布的新闻中,介绍了“学科服务”团队走进国家工程实验室和研究院等科研团队的实践,描述了较为专业化和有深度的“学科服务”工作内容。

高校图书馆发布有关“特色活动”的新闻信息集中于寒暑假以外的几个月(图8)。从活动内容上来说,涵盖了较广的范围(表1)。

此外,还有诸如在线口语大赛、图书馆志愿者Logo设计大赛、在线有奖问答以及环保袋设计征集等丰富的活动。上述举措加强了图书馆与读者之间的互动,增强了二者之间的紧密程度。

“资源推广”的形式主要包括“每周一库”的推荐、和数据库有关的各种比赛或活动(如有奖在线问

答;在线口语大赛;工具书、年鉴、学术图片库体验月;检索知识大赛)以及讲座等。推广的时间主要集中在3、4、10、11月,与“资源建设”信息发布集中的

时间段基本一致。

(4) 系统保障。

由于馆藏资源的不断网络化和数字化,图书馆对计算机网络系统的依赖性以及数字化信息资源在自然灾害和人为攻击面前的脆弱性随之增强。计算机硬件或存储介质的意外损坏,系统软件的稳定性或遭受网络攻击等,均会不同程度地影响到图书馆的业务和服务的正常开展,这也使得系统保障与维护成为图书馆的重要工作之一。及时发布相关的新闻信息告知读者网络与系统方面的问题也变得十分必要。但现实情况中,所有高校于2014年发布的“系统保障”方面的新闻信息仅有68条,涉及的高校也十分有限,大部分高校在一年中只发布1~3条相关新闻信息。

3.2.2 图书馆价值链中的辅助活动

(1) 行政管理。

内容包含“馆内动态”、“馆际交流”、“人事管理”和“学生助管”4方面(图9)。

“馆内动态”新闻主要涉及图书馆行政方面的工

作安排与内容,包括工作会议通知、党的群众路线教育实践活动总结大会、校领导视察图书馆工作、知名人士参观指导、图书馆及其内部部门或员工的获奖通知等。“馆内动态”新闻的时间分布除8月不涉及外,其他月份信息分布较为平衡。

“馆际交流”从地区分布上看,华中地区的高校图书馆馆际交流活动较其他地区频繁。在时间分布上,寒暑假外的月份各馆之间或多或少都有交流,并在12月达到最高。

在“人事管理”和“学生助管”方面,华东、华中和华北3个地区“学生助管”方面的新闻信息发布量明显高于其他地区(图10)。“985工程”高校中,只有北京大学、北京师范大学、复旦大学等13所高校在内的图书馆发布了有关“学生助管”的信息。其中,复旦大学和华东师范大学关于“学生助管”的新闻信息发布量位居前列。从时间分布上来看,“学生助管”的信息发布主要集中在9月,可见新学期开始是高校图书馆招聘学生助理比较集中的时间。为学生提供勤工助学岗位,让学生参与到图书馆的日常工

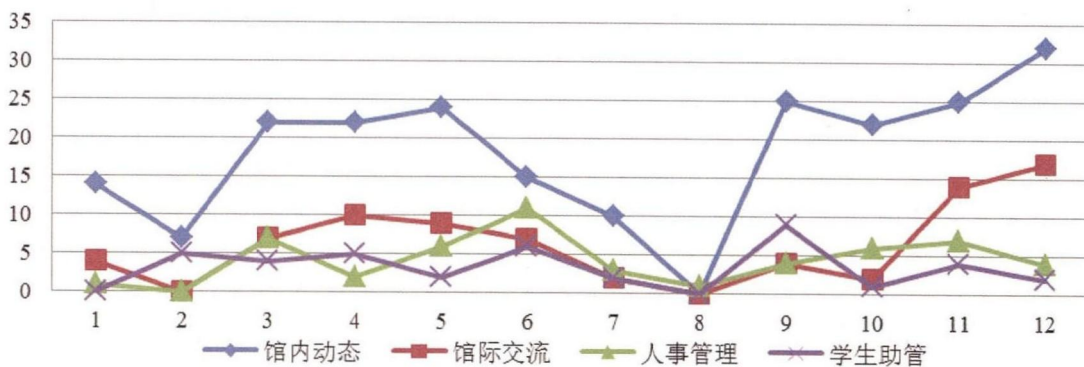


图9 高校图书馆网站“行政管理”新闻内容发布

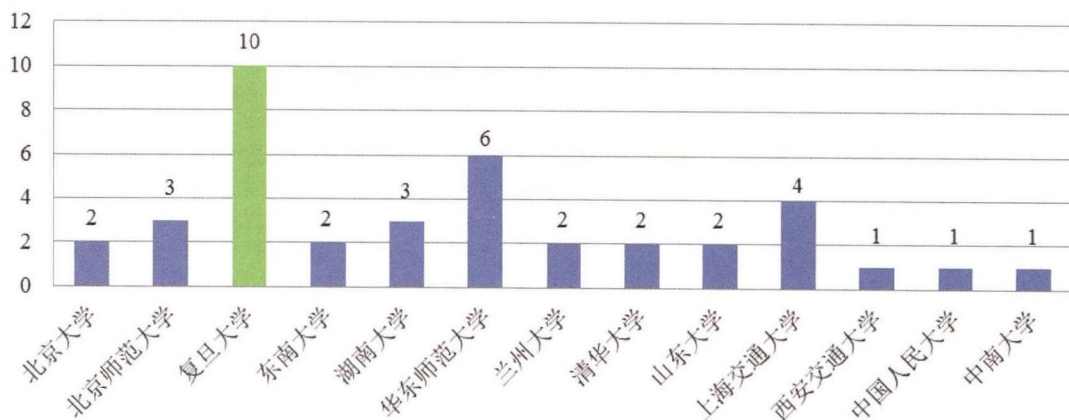


图10 高校图书馆网站“学生助管”新闻内容发布

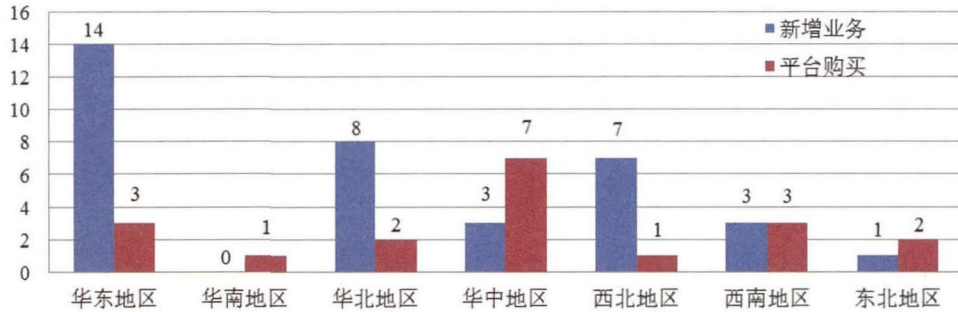


图 11 高校图书馆网站关于“技术创新”新闻内容发布量及地区分布

作和管理中,不仅增加了图书馆服务的透明度和与读者之间的亲和力,而且也部分缓解了图书馆工作人员短缺的现实问题。但在此需要说明的是,由于部分学校将相关信息放至专门的“勤工助学”等类似栏目下,导致文章在获取新闻内容时存在一定的局限性,因此在分析与阐释时可能不够全面。

(2) 技术创新。

包括“新增业务”和“购买平台”2 方面的新闻信息内容(图 11)。

约 50% 的高校图书馆在网站新闻中发布了关于“新增业务”的相关信息,以此推出其新业务与新服务。如北京大学推出了 3D 打印和 3D 电影服务;清华大学推出清华学者智库;西北工业大学等诸多大学图书馆开通了微信公众平台服务;北京师范大学开通了校友服务等,这些新增业务和服务主要聚焦于移动互联环境下的读者服务推广及新技术应用和体验方面。

(3) 基础设施。

有关图书馆对于读者后勤保障方面的新闻非常少,近乎罕见。图书馆的基础设施维护是图书馆自身正常运作的基本保障,也是为满足读者对图书馆环境和服务的直接需求。在“985 工程”高校图书馆网站中,“基础设施”方面的新闻信息不仅包括书柜、座位、还书箱、自助打印、复印系统等自助服务设

备的使用和说明,也包括空调、电梯、饮水设备、用电、用水情况等后勤服务方面的提醒通告,还包括阅览室的施工、图书馆的改造等建筑设施方面的通知。涉及范围较为广泛,但就具体高校而言,其发布的相关信息量较少(共 60 条)。

(4) 学术研究。

高等学校图书馆是为高校教学和科学研究服务的学术性机构,提供的服务是一种专业性、学术性很强的服务^[5]。为教学和科研服务,是高校图书馆的使命和责任,也是其价值所在。服务是高校图书馆全部工作的出发点和归宿,并贯穿于全部工作的各个环节之中。在 39 所“985 工程”高校中,图书馆发布的有关“学术研究”的新闻信息主要集中于“会议通知”、“学术讲座”、“教学管理”和“读者调查”4 个方面。

“会议通知”主要包含举办学术论坛、学术研讨会以及图书馆学会等组织召开的学术年会等内容。“学术讲座”主要包含在图书馆举办的专家或学者主讲的学术报告会、座谈会、沙龙等内容。从地区分布上看,华东地区高校图书馆网站发布较多相关内容;具体到学校层面,中国科学技术大学、上海交通大学、兰州大学、东南大学和复旦大学图书馆网站中有关学术会议方面的新闻信息较多;从时间分布上看,除寒暑假涉及的内容较少外,高校图书馆全年都会举行和召开不同的会议或讲座(图 12)。

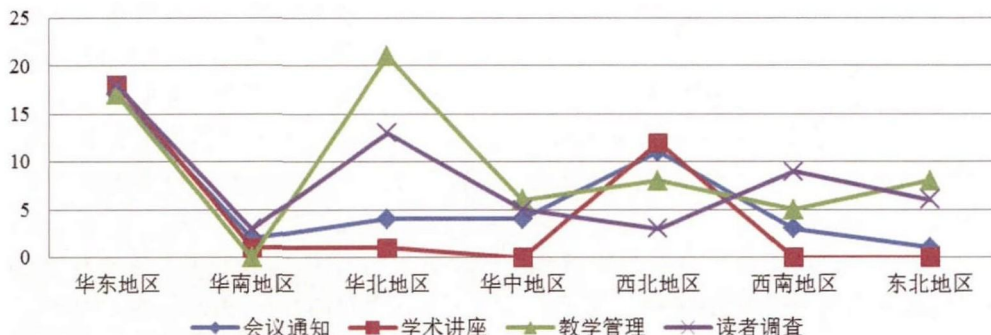


图 12 高校图书馆网站关于“学术研究”的新闻内容发布量及地区分布

在“教学管理”方面,目前多数高校图书馆都承担了文献信息检索课程的教学工作任务;9所“985工程”高校图书馆设立了图书馆学、情报学与档案管理学科硕士点。除了日常教学管理之外,中国农业大学、北京师范大学、东北大学、南开大学、哈尔滨工业大学、北京大学、兰州大学、吉林大学、西安交通大学和天津大学等10所大学图书馆承担了学位论文的存档和管理工作的。

有关“读者调查”的信息内容包括:图书馆新技术调查、数字图书馆在线问卷调查、读者满意度调查、网络培训有奖调查、读者培训讲座需求调查、用户资源使用状况调查、民国文献传递服务问卷调查、外文纸质期刊采购调查问卷、数据库在线问卷调查、图书馆资源与服务调查、数字阅读行为调查以及移动图书馆使用情况有奖调研等多项关于图书馆资源与服务、技术与创新的调查活动。在时间分布上,下半年进行的调查活动较上半年为多。

4 高校图书馆核心业务与创新服务剖析

通过分析全国“985工程”高校图书馆2014年全年发布的网站新闻内容,对照波特提出的价值链模型,可以发现资源建设、读者工作、服务创新和系统保障是图书馆面向读者直接创造价值的四个方面。这些环节与图书馆提供的服务直接相关,但其发展状况和受重视程度并不平衡。具体表现为:

(1)有关“资源建设”、“读者工作”的新闻数量最多,且持续发布时段最长。显现出这两者是高校图书馆最为核心的业务,同时也是图书馆体现核心价值的主要方面。不难看出,这两个方面也是传统图书馆一直以来的核心业务,这说明尽管环境和技术发生了翻天覆地的变化,但图书馆的核心业务并没有发生迁移,依然牢固地坚守在资源和读者服务的阵地上。当然,改变也是存在的。与传统图书馆的资源建设和读者服务相比,当前图书馆在这两方面有了一些本质变化:

其一,电子资源的建设已经成为图书馆资源建设的主要方面。在对样本数据进行统计分析发现,电子资源方面的新闻信息发文量为样本数据信息的45.7%,占“资源建设”类新闻的91.2%。这充分说明,无论是图书馆还是读者对于电子资源的重视程度和依赖程度已远远超过传统印刷型资源。电子资源已逐渐成为高校图书馆资源建设与服务的核心

内容。

其二,在读者服务方面,阅读推广成为读者服务工作之中的重中之重。阅读推广成为增强图书馆和读者之间互动性与亲密性的一项重要工作。较高的“阅读推广”新闻信息发文量说明,各高校、各地区都较为重视该方面的工作。阅读推广成为体现图书馆服务价值的一种重要方式。

(2)与上述两个方面相对照,有关“特色创新服务”和“系统保障”方面的新闻相对局限。虽然诸如智慧图书馆、学科服务、创客空间等等概念和创新服务这些年在不同场合和领域被反复提出、推荐和讨论,提出了诸多新理念、新方法和新技术,但从本研究的统计数据上看并没有落实到图书馆业务实践中,或者说从理论到实践还存在着相当大的距离。这其中可能存在两种情况,一是某些理论研究具体应用到业务实践中需要一个时间过程,短期内在图书馆业务工作中还不能得到及时的体现;二是某些理论研究仅仅局限于概念探讨,对具体业务实践的指导或借鉴不具可行性。

以倍受关注的“学科服务”为例,尽管在图书馆管理中被提到高度重视的位置,但就其实际的影响来看,远没有达成预期目标。虽然大部分高校在图书馆网站上设置了专门的“学科服务”栏目,或者建立了“学科服务”平台,但是却没有能够很好地利用网站新闻这个窗口进行推广。进一步研究发现,就目前而言,学科服务还存在着服务内容界定不清的问题,在网站新闻的发布上就可见一斑。多数图书馆把“学科服务”和“资源推广”是分开的,这说明在图书馆的管理者看来,学科服务和资源推广是两个不同的业务,那么究竟什么是学科服务呢?从网站新闻上很难看得明白;而在资源推广方面也存在服务深度过浅、服务广度不宽等问题,没有建立起实际有效的营销策略,仍需进一步发展和加强。

关于计算机网络的系统保障方面,未能搜集到足够的证据去证明其在图书馆日常运行中发挥的重要作用。系统保障作为价值链环节中的基础一环,关系着图书馆各平台的稳定性和系统的安全性,是数字环境下图书馆赖以存在的基础之一,更是读者得到良好服务的基本保障。各高校图书馆应加强相关方面的工作,以保证图书馆的有效运行。

图书馆的“行政管理”、“学术研究”、“技术创新”和“基础设施”构成了辅助性活动,作为支撑上述主

要价值活动的基础,在图书馆的网站新闻中得到了具体体现。

(1)“行政管理”和“学术研究”成为图书馆业务辅助活动的构成主体。两者面向的对象主要是馆员和学校,与资源和读者的关系并不十分密切。虽然两者本身并不直接产生价值,但却为图书馆的基本活动提供支持。图书馆新闻中出现比例较高的“读者调查”即体现了这一点。

图书馆的行政管理职能为图书馆业务工作的顺利开展和健康运行提供了支持和保障。反映在新闻内容上,“馆内动态”和“馆际交流”更多起到了图书馆宣传报道的传播功能;“人事管理”和“学生助管”的信息则属于图书馆人力资源管理范畴,主要面向的是社会和勤工助学的学生。

作为研究性大学图书馆,“学术研究”也是图书馆业务工作的重要职能之一,即通过学术研究,优化和提升图书馆的业务工作和服务水平。图书馆的学术研究理应是提供图书馆的科研需求、科研成果报道及成果应用推广至图书馆具体业务工作中,而现实情况是,图书馆的学术研究更多的关注于各种学术会议和学术讲座的通知报道。

(2)“技术创新”是图书馆辅助价值活动中新的价值增长点。通过拓展新型业务、丰富服务内容、引进能够满足和吸引读者的系统服务平台,实现图书馆资源价值最大化和服务增值。目前关于“技术创新”方面的新闻内容主要集中于移动环境下的图书馆服务推广(如微博、微信平台 and 移动图书馆等)、新技术的用户体验(如3D电影、3D打印技术等)以及座位预约系统的应用或试行等。

(3)图书馆的基础设施是图书馆辅助价值活动中的薄弱环节。图书馆的基础设施维护是读者在馆期间对图书馆环境和服务的直接需求。具体反映在图书馆网站新闻信息上,对于基础设施及读者后勤保障方面的新闻近乎罕见,说明虽然图书馆在管理理念上反复提到“读者是上帝”,要“以人为本”,但在实际工作中并没有完全落到实处。目前高校图书馆普遍面临着纸质资源借阅率和读者到馆率持续下滑的现实问题,图书馆实体空间的升级和改造可能是改变上述现状的最佳策略之一。反映在图书馆新闻信息的现实情况是:图书馆面向读者发布的关于学习、讨论、研究、阅读、休闲等方面的后勤服务通告寥寥无几。当然各高校图书馆在实际工作中也许已

经做了相关的配套服务工作,但至少没有充分利用图书馆网站新闻平台扩大配套服务的影响范围,未认识到这是图书馆价值链的重要一环。

5 结语

对高校图书馆网站新闻信息进行分析,明晰高校图书馆的价值构成,从而挖掘高校图书馆的核心业务和创新服务,提高高校图书馆价值链的效率。依托于波特价值链的研究发现:高校图书馆的核心价值活动依然集中在传统的资源和读者服务上,但其重点已转移到数字资源和阅读推广方面。系统保障作为数字环境下图书馆赖以存在的基础之一,更是图书馆核心价值活动顺利运行的坚强后盾。管理者在进行图书馆业务重组和岗位设置时,应加强上述三个方面的投入和人员配置。图书馆在开展特色创新服务时,更应强化新理念、新方法和新技术与图书馆实际业务工作的整合和优化,立足于读者的现实需求,在实践中不断探索和挖掘图书馆的服务创新,真正做到“以人为本”。

在图书馆价值链的辅助活动中,行政管理和学术研究虽然成为构成主体,但从面向对象来看与资源和读者的关系紧密度不强。相反,从图书馆网站新闻内容上分析,与资源利用和读者需求密切相关的技术创新和基础设施维护却成为图书馆价值链辅助活动的薄弱环节。在未来的图书馆管理中更应加强面向读者的后勤保障服务工作和技术创新,践行“读者是上帝”的管理与服务理念,吸引读者重新回归到实体图书馆来。诚如上海图书馆副馆长、上海图书馆数字图书馆研究所所长刘炜所言:“未来图书馆会体现两方面的价值:场所的价值和服务的价值^[6]。”场所空间的价值要求图书馆从原来仅仅满足于提供阅读服务向综合性文化空间转换,成为满足读者面对面交流需要的文化场所;而服务的价值需要将服务嵌入到读者的环境中去,让图书馆的功能无所不在。从高校图书馆价值链分析,数字资源、阅读推广和系统保障构成了当前高校图书馆的核心业务,而高校图书馆价值链也会随着技术发展和读者需求的不断变化进行动态调整和改变。图书馆在场所空间和服务功能方面的不断探索和创新,必将对图书馆的核心活动进行业务重组和服务升级,最终实现高校图书馆价值链的价值最大化。

参考文献

- 1 迈克尔·波特. 竞争优势[M]. 陈丽芳, 译. 北京: 中信出版社, 2014: 031-033.
- 2 郑勇. 从言语到话语——赋予高校图书馆网站以对话性格[J]. 大学图书馆学报, 2014(01): 65-70.
- 3 新闻信息采集管理服务系统[EB/OL]. [2015-11-18]. http://ppts.seu.edu.cn/CMSFORM/.
- 4 万文娟. “985工程”大学图书馆学科服务实践及不足分析[J]. 图书馆学研究, 2012(03): 82-86.
- 5 王晓波, 姚乐野. 高校图书馆资源建设的问题与对策[J]. 图书情报工作, 2005, 49(3): 98-100.
- 6 中国经济网. 图书馆电子书外借服务图书馆走向数字化[EB/OL]. [2015-11-18]. http://info.edu.hc360.com/2013/06/260930576674.shtml.

作者单位: 东南大学情报科学技术研究所, 南京, 210096
 东南大学图书馆, 南京, 210096
 东南大学经济管理学院, 南京, 210096

收稿日期: 2015年11月10日

Research on Core Business and Innovative Services of Academic Library

—A Case Study on Website News of “985” Universities Libraries

Dai Yan Liu Li Pan Ying

Abstract: Under the digital environment, university libraries promote services mainly through publishing news on websites to achieve instant interaction with the users. Based on Michael Potter's theory of value chain, this paper selected the website news of “985” universities libraries as the research object and from two aspects of basic activities and auxiliary activities in library value chain, to dug into core business and innovation services of university library through eight dimensions, namely resource construction, readers services, publicity and promotion, system security, administrative management, technological innovation, infrastructure and academic research. It is found that the basic core value activities of university library still focus on resources and readers services, with the emphasis been transferred to digital resources and reading promotion; while technological innovation and infrastructure maintenance become the weak link of auxiliary activities in library value chain. In the future, logistics services for readers and technological innovation should be strengthened in library management.

Keywords: University Library; Core Business; Innovation Services; Website News; Value Chain

封面照片简介: 河南中医药大学图书馆

始建于1954年,前身是河南省中医进修学校图书室。1958年,随学校由开封迁入郑州市并更名为河南中医学院图书室。1988年,东明校区图书馆建成使用。2006年,龙子湖校区图书馆临时馆舍对读者开放。2015年6月,龙子湖校区图书馆建成开馆,并将原各馆整合统一。

图书馆坐落在学校中轴线西侧,毗邻宽广的仲景广场,依偎在美丽的天一湖畔,建筑面积3.04万平方米,由我国著名建筑学家、中国工程院院士、清华大学教授关肇邨先生亲自主持设计,整个建筑具有中原气质,彰显中医药文化特色,又不失现代文化氛围。图书馆主体共9层,地下一层为图书馆密集书库等;一层由河南中医药博物馆(校史馆、医史馆、仲景馆、中药馆)、3个学术报告厅等组成;二层以上为书刊借阅区、学习共享空间、研修室、古籍馆、电子阅览室、检索教室、视听室、影像室等,设有标准阅览坐席2700余个。图书馆既担负着为学校教学科研服务的双重任务,同时也是信息资源中心、学习及学术交流中心和文化中心。

图书馆形成由总馆、院系分馆组成的全校文献信息资源公共服务系统,实现服务共建、资源共享;建成以中医学、药理学类文献为主体,以中医药古籍为特色,兼有人文、社科等多类型、多载体的文献资源馆藏体系。目前,馆藏纸质图书近150万册,可利用电子图书总量达百万余种,拥有中外文数据库105种。

全馆无线网络全覆盖,采用智能自动化管理系统,实行大开架、大流通、大阅览的服务模式,集借阅、查询、研修、休闲、学术交流及素质培养等功能于一体,形成开放型、综合性、人性化、多功能的现代化服务格局。

图书馆现有工作人员59人,其中研究生学历21人,本科学历27人;高级职称9人,中级职称24人。图书馆下设采编部、流通一部、流通二部、期刊部、技术部、信息与检索中心、古籍特藏部、办公室等8个部室及河南中医药大学文献研究所。图书馆是“河南省古籍重点保护单位”和“河南省科技查新工作站”。

图书馆连续多年被评为河南省高校图书馆“创新服务先进单位”、“管理与服务先进单位称号”、河南省图书馆“全民阅读活动先进单位”、河南省图书馆学会“先进单位”等,曾获我校首届“感动校园”十大人物(群体)奖及首届“中医药社杯”全国悦读中医校园之星评选活动“优秀组织奖”等多项荣誉称号。