

论现代医院图书馆核心业务与核心竞争力

刘满芬

(汕头市第四人民医院 汕头 515021)

〔摘要〕 阐述医院图书馆核心业务的内容、作用以及提升核心竞争力的必要性, 提出强化核心业务、提高核心竞争力的举措, 包括实施科学管理、特色馆藏建设、改进服务手段及加强人才建设等方面。

〔关键词〕 医院图书馆; 核心业务; 核心竞争力

Discussion on the Core Business and Core Competence in Modern Hospital Libraries LIU Man-fen, Library of the Fourth People's Hospital in Shantou, Shantou 515021, China

〔Abstract〕 The paper elaborates the contents, functions of core business and the necessity of improving core competence in hospital libraries, puts forward relevance countermeasures to strengthen core business and improve core competence, including implementing scientific management, constructing featured collections, improving service means and strengthening personnel construction, etc.

〔Keywords〕 Hospital libraries; Core business; Core competence

目前, 随着信息技术的不断进步和信息网络的不断完善, 人们对信息处理的要求越来越高。世界范围内图书馆的管理和服务正向数字化、虚拟化和网络化方向发展。医学图书馆作为医院信息收集与传播的枢纽, 必须重新确定自己的核心业务, 在馆藏建设、服务手段和人才建设方面做到“人无我有、人有我优、人优我强”, 突出特色, 从而提高自身核心竞争力。

1 现代医院图书馆核心业务的内容与作用

1.1 医院图书馆核心业务的内容

医院图书馆作为以服务于医院为主的文化机构, 其核心业务的定位必须着眼于医院发展。而传承知识、弘扬科学精神、传播科学方法、提升医护人员科学文化素质的使命则决定了医院图书馆核心

业务的领域, 即最大限度地满足医护人员知识需求, 具备较高的专业知识含量^[1]。该业务必须能够充分体现医院图书馆存在的价值并且具有独特性, 这就要求医院图书馆从大量的业务工作中筛选出一些最能体现本馆价值并且能够促使本馆可持续发展的主要业务, 如参考咨询服务、定题情报服务、读者文献检索培训、介绍各种数据库特点、国内外专业网站以及一些与现代网络相关的各种获取信息的方法。

1.2 医院图书馆核心业务的作用

医院图书馆作为一个专业性较强的医学图书馆, 在为医院提供医、教、研信息服务方面发挥着特殊的作用。医院图书馆核心业务被确定之后, 图书馆就能把文献的内容信息充分揭示出来, 有针对性地提供给读者, 让读者在短时间内就能对其进行分析、比较、判断等深层次的思维加工。为医护人员提供独特的资源和服务, 让医护人员在最短的时间内获得最需要及最全面的信息, 进一步激发起读

〔修回日期〕 2010-12-31

〔作者简介〕 刘满芬, 馆员, 发表论文 10 篇。

者新的信息需求和求知欲望,并由此产生新理论,创作科学著作^[2]。只有提供与众不同的个性化服务和多而全的特色化资源,才能满足读者的特殊需求。只有不断适应并满足用户的个人需求并坚持以用户为中心的服务宗旨,医院图书馆才能在激烈的竞争中获取优势。

2 提升医院图书馆核心竞争力的必要性

2.1 医院图书馆核心竞争力的确定

核心竞争力的概念是1990年由美国经济学家普拉海拉德和哈默尔在《哈佛商业评论》中提出,是“组织内部一系列的技能和知识的结合”。将此概念移植到图书馆学领域,就衍生出医院图书馆核心竞争力的概念,即由医院图书馆内部的一系列技能和知识的结合所构成的竞争优势,它具有独特的价值性和延展性,是维持医院图书馆存在和保障其发展的、外界不易控制的能力^[3]。医院图书馆的核心竞争力应从4个方面衡量:其一是图书馆可提供的文献信息资源;其二是图书馆的科学管理能力;其三是图书馆的服务水平;其四是图书馆的专业人力资源。图书馆的核心竞争力,除了馆长能力水平的因素外,它的有机组成部分包括图书馆的文献信息资源、人力资源、业务技术能力和创新人才培养、优质服务。只有将这些因素有机地结合起来,才能使图书馆保持可持续发展。

2.2 提升核心竞争力是医院图书馆发展的必然

医院图书馆和图书馆员面临竞争压力^[4],为使医院图书馆立于不败之地,确定自己的核心竞争力十分必要。核心竞争力这一概念的引入要求图书馆在实际工作中必须及时掌握用户的相关需求以及需求的动向,将自己的工作中心和重点与用户动态需求进行紧密的链接,在长期的工作中总结并构建出一套属于自己图书馆独特的服务体系。众所周知,随着计算机的普及、网络技术的日益发展,读者自身获取信息的条件、能力大大提高,同时对图书馆的利用程度较以前已大大减少,图书馆不再是读者获取信息资源的唯一途径。因此医院图书馆必须重

新构建自身的核心竞争力,变被动服务为主动服务,想方设法吸引更多的读者利用馆藏资源。随着医学技术的快速发展,读者也更希望能够获得翔实的、最新的科研动态信息。医院图书馆确定自己的核心业务已刻不容缓,并且应在现有的条件下努力强化核心业务,以此提升医院图书馆的核心竞争力。

3 强化核心业务,提升医院图书馆核心竞争力的举措

3.1 实施科学管理,确保图书馆功能的正常发挥

实现图书馆功能离不开科学管理,它融进文献信息服务的各个环节当中。实施科学管理需要有一位管理能力及业务能力较强的管理者,即馆长。图书馆长应具有较全面的科学文化素质,这不仅包括本专业的文化素质,还涵盖了众多的学科领域,对边缘学科、交叉学科等都要有较全面的了解和掌握。高素质的馆长能够根据医院发展特色和图书馆的自身发展规律从宏观上确定图书馆的发展模式;能够与主管院领导和其他相关科室人员进行有效的沟通,使图书馆获得良好的外部发展环境;在内部管理过程中能够充分挖掘员工的潜能并调动其工作积极性和创新意识,营造和谐向上的工作氛围^[3],有利于图书馆各项功能的正常发挥。

3.2 建立特色馆藏文献保障体系

医院图书馆核心竞争力的构成要素中,资源是最基本的要素。这在与对手竞争的过程中发挥着至关重要的作用。在特色文献构建中,要讲求实际效用,为了满足各类医学专业人员对信息的需求,医院图书馆应考虑实际需要,合理安排经费,精心选择征订范围、数量,使有限的资金能够满足更多读者的需要,发挥最大的作用。第一是优化建设馆藏印刷型文献,通过采购、交换、征集等渠道不断收入具有开发价值的文献资料,以便提高有效信息量,使馆藏文献资料不断得到优化而提高馆藏的利用率。第二是建立重点学科信息导航库,在网络环境下图书馆传统的信息服务方式和服务内容发生了巨大的变化,开发和利用网上的信息资源,特

别是针对医院的重点学科从网上采集特色信息,将其变为自己的虚拟馆藏资源,为读者利用虚拟馆藏引路导航,已是当前图书馆的主要任务。只有在学科重点、科研重点、发展特色等方面进行充分调研并多途径听取读者的建议与意见,充分解读读者的文献信息需求,才能保证所藏特色文献信息的针对性、新颖性、可获取性。医院图书馆用具有特色的丰富的文献信息资源,为读者提供具有特色的信息服务,是维持和保障医院图书馆存在和发展的坚强后盾。

3.3 改进服务手段,聚焦核心业务

由于大部分读者尚不具备信息获取和组织的能力,他们希望能够从图书馆获得最有效、最直接的信息,这就需要医院图书馆改变传统的服务模式,更新观念,充分认识核心业务与核心竞争力的关系,及时调整工作重点,确定自己的核心业务。图书馆根据读者的需要所提供的信息服务除了专门化、个性化之外,还必须是深入和连续的。图书馆有必要帮助读者了解他们潜在的和深层次的需求,采取主动性、交互式的服务,协助他们通过相关的分析和处理,提高获取及使用信息的效率,缩短利用图书馆的时间。这些能力是经验、知识、技能在组织内部长期积累,很难被其他竞争对手模仿的^[5]。众所周知,图书、期刊传递信息较慢,难以满足科技人员需要,图书馆员必须提供研究型信息咨询服 务,注意收集那些时效性强、情报价值高、能及时反映当前科技发明创造、进展动态、研究水平及发展趋势的特种文献资料,并根据临床的需求,对各种载体如科技报告、会议文献等进行搜集,去粗存精,去伪存真,并运用情报学方法进行分析加工,然后以专题报告等形式快速及时地提供给读者,这是一个从量变到质变的过程^[6],是医院图书馆改进服务手段,提升核心业务能力的有效途径。

3.4 加强人才建设,不断提高自身核心竞争力

在新技术革命的挑战面前和医院狠抓学科建设的背景下,尤其是信息技术的变革,要求图书馆必

须提出相应对策。在新的发展模式中国图书馆员将对图书馆的运营和服务具有决定性的作用。因此要着重加强人才队伍建设,一方面医院图书馆应建立一套有利于人才稳定发展的制度,要按照公开、平等、竞争、择优的原则选人用人,稳定员工队伍,激励人才成长;另一方面图书馆员应有主动进取的意识,树立起终身学习的思想观念,把接受继续教育作为增强自身素质的手段。尊重人才、重视人才、爱护人才、为优秀人才提供展示个人能力的空间和机会,使医院图书馆形成亲和力。鼓励馆员参加各类业务培训班,只有通过不断学习,才能够使组织获得更强的竞争力。在学习的过程中,馆员之间、馆员与专家之间、馆员与用户之间进行充分的交流,能够及时发现问题、弥补不足。同时在学习的过程中,能够大幅度地提升医院图书馆的创新能力与管理能力,进而提高医院图书馆的核心竞争力。创新能力与管理能力的提升又为馆员的继续学习和畅通交流提供了便利的条件和基础。最终促进医院图书馆核心竞争力的提高,使得医院图书馆在竞争中处于优势地位。

综上所述,可见核心业务是医院图书馆核心竞争力的支柱,确定核心业务是为了充分体现医院图书馆的价值,提高核心竞争力,并使医院图书馆得到持续发展。

参考文献

- 1 吕梅. 讲座是国书馆的一种核心业务——论图书馆讲座及其品牌的建设 [J]. 图书馆论坛, 2005, 25 (5): 50-52.
- 2 刘瑞勤. 医院图书馆核心业务与核心竞争力探讨 [J]. 科技情报开发与经济, 2008, 18 (16): 1-3.
- 3 张艳芬, 池云芳. 构建医院图书馆的核心竞争力 [J]. 医学理论与实践, 2007, 20 (5): 617-619.
- 4 Mary Joan Tooey. A Pathway for Hospital Librarians: why is it vital? [J]. Journal of Medical Library Association, 2009, 97 (4): 268-272.
- 5 顾红. 社科图书馆核心竞争力构建研究 [J]. 晋图学刊, 2009, (5): 1-4.
- 6 张洁. 21世纪医院图书馆信息咨询工作 [J]. 医院信息管理, 2004, 13 (3-4): 16-17.