

双功能图书馆面向高新技术产业服务的 SWOT 分析

——以深圳市科技图书馆为例

李 蓉

(深圳市科技图书馆, 广东 深圳 518055)

〔摘 要〕采用 SWOT 分析方法, 分析了双功能图书馆面向高新产业服务的优势、劣势、机会和威胁, 建立了 SWOT 矩阵, 进行 SWOT 分析后, 提出了 SO、ST、WO 和 WT 对策。

〔关键词〕双功能图书馆; 高新产业; 高新企业; SWOT 矩阵; SWOT 分析

〔中图分类号〕G358 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1002- 1167 (2010) 01- 0045- 03

作为深圳市科技自主创新、科学研究服务的基础设施, 2006 年 6 月, 深圳市政府决定在深圳大学城图书馆的基础上设立深圳市科技图书馆 (简称深科图), 实行“两块牌子, 一套人员”的管理模式, 隶属深圳大学城管理委员会办公室^[1]。这样, 国内第一家兼具高校和公共双重功能的图书馆诞生了。本文采用 SWOT 分析方法, 在调查研究的基础上, 综合考虑深科图面向高新技术产业 (简称高新产业) 服务的优势、劣势、机会与威胁等因素, 并将其按照矩阵形式进行排列, 通过不同组配, 进行全面的综合分析后, 提出了相应对策。本研究不仅可以为高校图书馆面向高新产业服务提供参考, 而且可以为公共图书馆密切跟踪社会发展、与时俱进、努力满足企业用户的信息需求提供借鉴。

1 深科图内外环境分析

统计表明, 早在 2007 年, 深圳高新技术产品 (简称高新产品) 产值占全市工业总产值的比重就达到了 54.9%。其中, 拥有自主知识产权的占全部高新产品产值的 58.62%; 认定高新企业 2748 家, 其中产值过亿元的有 551 家, 超 10 亿元以上的有 118 家^[2]。2008 年, 全市开发、生

产高新产品企业的长期职工总数为 130 多万人, 比上年增长 35.8%; 全市从事高新产品研发的科技人员 26 万多人, 比上年增长 79.7%^[3]。高新产业、高新企业持续、高速发展, 科技人才队伍迅速壮大都表现出对科技文献的刚性需求。

调查表明, 高新企业信息需求具有以下特点^[4]: (1) 需求最多的是竞争性信息; (2) 对公益性信息服务机构依赖不够; (3) 信息收集过程存在量不足、质不高、费用高和少专业人员辅助等主要问题; (4) 对便捷性要求更高; (5) 对竞争情报的认识存在误区。

调查表明, 面向高新企业服务的公益性信息机构, 除深科图外, 还有深图、深大图书馆, 市医学信息中心、市标准技术研究院、市知识产权事务中心等专业图情机构以及“科技资源共享协作服务平台”^[5]。它们既是深科图的服务对象, 又是竞争者和合作者。通过综合、个别比较后, 找出了深科图的优势和劣势 (见表 1)。

2 建立 SWOT 矩阵

下面采用列表方法, 将获得的各因素按照重要程度进行排序后构造了 SWOT 矩阵 (见表 1)。

表 1 深科图面向高新产业服务的 SWOT 矩阵

对 策	内部因素	S (内部优势) S1: 功能上的双重性, 可获得多方支持; S2: 科技性、研究性的信息资源 S3: 提供人无我有的服务项目; S4: 馆员具有较好的学历和学科结构。	W (内部劣势) W1: 地理位置偏远; W2: 信息资源缺乏整合; W3: 信息资源缺乏二次开发; W4: 服务方法和手段积淀少。
	外部因素		
O (外部机会) O1: 产业发展和科技队伍的刚性需求; O2: 创建国家创新城市, 创新资源整合的机会; O3: 高新企业信息收集费用高和需专业人员辅助; O4: 高新企业对竞争情报认识不足。	SO 对策 1 建设公共科技文献信息平台 (S1、 S2、 O1、 O2、 O3); 2 加强宣传和用户发展 (S2、 S3、 O3、 O4); 3 做大做强人无我有的服务项目 (S3、 S4、 O3、 O4)。	WO 对策 1 把资源和服务送出去 (W1、 O1); 2 加强馆藏资源整合 (W2、 O2); 3 建立学科馆员制度 (W4、 O3); 4 创建特色信息产品 (W3、 O3、 O4);	

(续上表)

T (外部威胁)	ST 对策	WT 对策
T1: 缺少高新产业管理机构的支持和依赖; T2: 缺少行业内的沟通与影响; T3: 缺乏高新企业的认同和依赖; T4: 专业图情机构的深度服务。	1 与协会联姻 (S2、S3、T2、T3); 2 加强情报研究 (S2、S4、T1、T4);	1 建立专家咨询委员会和专家库 (W4、T4); 2 深化服务理念, 强化服务礼仪 (W1、T3)。

下面按照发挥优势、减少劣势、抓住机会、回避威胁、立足现在、着眼未来的指导思想, 把 SWOT 矩阵中各因素进行排列组合、配比分析。

3 SO 对策 (抓住机会、发挥优势)

3 1 外引内联相结合, 抓紧建设公共科技文献信息平台, 以降低获取信息的社会成本

“外引”指从外引进资源和服务, 一是与国家科技图书文献中心 (NSTL) 合作, 开通了 NSTL 深圳服务站; 二是与驻大学城院校本部 (清华、北大、哈工大和中科院) 图书馆合作, 建立文献资源共享联系。“内联”指对内联合资源和服务, 一是联合深图与深大图书馆等市属图书馆, 共同开通了“深圳文献港”; 二是与市属各专业图情机构协作与交流, 争取实现科技信息资源共享。外引内联是以文献共享的方式增加供应总量, 建设公共科技文献信息平台可统一揭示与服务, 这样, 用户足不出户, 通过这个平台就可以发现、了解、获取文献信息。

3 2 加强宣传以提高知晓度, 加强用户发展以加深认识

点面结合抓宣传, “点”指重点, 一是“科博会”与“高交会”等重点平台; 二是由重要产业园区、科研院所和企业组成的重点用户; 三是参加大学城各院校高级总裁班、研修班的企业总裁、经理等重点对象; 四是“世界读书日”、馆庆纪念日等重点活动。“面”指与媒体见面, 包括电视台、电台、报纸等各新闻媒体。抓紧这些重点平台、用户、对象、活动以及媒体, 宣传深科图的性质和功能定位, 推介科技文献资源, 推广科技查新、情报研究等特有服务项目。

用户发展抓认识, 一是转变认识, 让高新企业认识到图书馆就是重要的竞争情报源, 拥有可靠性和专指性都较强的商情数据库; 调查表明, 美国有 88% 的企业愿意采取“联机检索、查第三方数据库”的手段获取竞争情报^[6]。二是加深认识, 措施是奏好用户培训三部曲, 第一步是“新用户培训”, 由用户发展组负责, 是基于推介基本服务和主要资源的培训; 第二步是专场培训, 主要邀请各数据库商承担针对所属数据库的培训, 以加深对数据库的了解; 第三步是专题培训, 由学科服务组承担, 采用量身定制的方式, 帮助用户了解与其专业领域或研究方向有关的所有数据库信息资源。

3 3 做大做强人无我有的服务项目, 以增强用户依赖感

科技查新、专题情报检索、查收查引和到馆辅导是深

科图特有服务项目。深圳市科技图书馆是本市唯一一家获得了教育部查新资质的单位, 满足了高新企业和科研人员申请省级、部级和国家级项目和奖励的需要。为此, 深科图采用内聘与外招相结合、专职与兼职相搭配建立了科技查新员体系; 采用自做与合作相结合, 建立了科技查新工作站之间的合作体系。这些人无我有的服务项目, 既提升深科图的业务能力, 又方便高新企业和科研人员。

4 ST 对策 (利用优势、化解威胁)

4 1 与协会联姻, 在行业内建立沟通和形成影响

协会主要是指深圳市高新产业协会和科学技术协会, 提供科技信息服务是两协会和深科图的共同职责。因此, 深科图与高新产业协会合作, 共同组织高新企业人员来馆参观访问、接受培训; 与科学技术协会合作, 联合举办科技查新知识讲座, 受到了高新企业的欢迎, 取得了较好效果。深科图与协会联姻, 利用其影响和机构网络, 可以更快地在行业内建立沟通和形成影响。

4 2 加强情报研究, 以争取高新产业管理机构的支持和依赖

一方面开展国际、国内各科技创新领域主要科研机构进行的与本市主要创新领域相关研究的基本发展态势以及竞争态势分析; 另一方面针对本市重点高新产业的重大方向, 开展战略规划和战略决策有关的基础数据与动态监测, 国内、国际竞争态势分析以及重大趋势分析。通过这些积极、主动为高新企业管理机构提供情报研究服务的措施, 逐步争取稳定支持和依赖。

5 WO 对策 (利用机会、弥补不足)

5 1 地理突破与网络技术相结合, 把资源和服务送出去

突破偏远的地理位置限制, 建立服务站与送书点, 包括在高新产业密集地建立服务站, 在高新企业聚集地建立送书点。如在深圳市留学人员龙岗创业园建立了服务站, 在中科院先进院、高新区管委办和深港产学研基地建立了送书点。充分利用网络技术为获取文献提供方便, 一是联合推出图书“通借通还”服务; 二是为重点大型高新企业 (如华为) 提供 VPN (虚拟专用网) 服务; 三是加强文献传递与馆际互借, 免费传递馆藏和合作单位 (NSTL、CASHL、CSDL) 电子资源。

5 2 加强馆藏资源整合, 方便检索利用

深科图购买了 MetaLib 系统, 整合所拥有的 OPAC、

电子期刊、全文数据库、文摘/索引数据库、特色数据库等各种资源,提供统一的检索平台,帮助用户实现跨库检索。

5.3 建立学科馆员制度,探索服务方法和手段

深科图建立了学科馆员制度,为企业研发一线提供个性化、一站式学科信息服务;每位学科馆员服务于相应的学科和对应的高新产业园,提供文献咨询解答、学科资源推介、信息利用培训等服务。通过这种制度,一方面可以建立与高新企业的联系与沟通,另一方面可以深入了解其信息需求。

5.4 组织馆藏资源二次开发,创建人无我有的信息产品,增强用户依懒度

针对电子信息、化学生物学、材料科学等本市重点高新技术领域,组织对馆藏商情数据库(Gale、Factiva、ProQuest、EBSCO、EMIS、Kompass),技术数据库(DI、NTIS、IEEE/IEE)和行业数据库(ACM、SciFinder Scholar、MEDLINE、ACS、ASTM)以及 ISI Web of Knowledge 和 Ei Village 综合平台资源进行二次开发,创建高新企业最需要的竞争性、技术性和行业性专题信息产品,建立资源网站,提供跟踪服务,逐步形成人无我有的信息产品。

6 WT 对策(减少劣势,回避威胁)

6.1 建立专家咨询委员会和专家库,为业务工作提供指导和咨询

深科图建立了专家咨询委员会及其下属组织专家库,专家库由顾问和委员两部分组成。顾问主要由各院分管教学和科研的院长、处长以及企业负责战略发展和研发的经理、主任担当,职责是对图书馆管理、资源建设、科技信息平台建设等重要工作提意见和建议。委员主要由熟悉行业技术及发展态势的大学城师生和企业研发人员担任,主要参与科技查新、情报研究等重点服务项目。

6.2 深化服务理念,强化服务礼仪,培养用户忠诚度

深化“以人为本,开拓创新”的服务理念^[7],用好继续教育政策,鼓励支持多种形式的继续教育;倡导“敬业、

务实、创新、和谐”的职业精神;在服务工作中强化“有形度、理解度、专业度、反应度和信赖度”等五个维度的文明服务礼仪^[8],以此打造深科图品牌和服务。

通过 SWOT 分析可见,在深科图的职责范围内^[1],面向高新产业服务可以归结为“四用”,一是“想用”,用特有信息资源、信息产品和特色服务项目吸引用户想来使用;二是“会用”,通过用户发展和建立学科馆员等制度教会用户使用;三是“便用”,通过资源整合、建立公共平台、突破地理限制等举措方便用户使用,四是“常用”,用服务理念、服务礼仪打造品牌服务,增强用户忠诚度,让其常来使用。想用是基础,会用和便用是保障,常用是目标。深圳市科技图书馆只有清醒地认识到自身的优势、劣势,牢牢把握住机会,正视挑战,知己知彼,扬长避短,才能成为深圳市高新企业的高级参谋,实现跨越式发展。

[参考文献]

- [1] 深圳市机构编制委员会办公室. 关于设立深圳市科技图书馆的批复[Z]. [2006- 06- 08].
- [2] 深圳科技和信息局. 2007 年深圳市高新技术产业统计公报[EB/OL]. <http://www.szsti.gov.cn/index.asp?bianhao=6005>.
- [3] 深圳市统计局. 深圳市 2008 年国民经济和社会发展统计公报[EB/OL]. [2009- 3- 24]. <http://www.szstj.com/main/xxgk/tjsj/tjgb/gmjhs hfzgb/200903243520.shtml>.
- [4] 程鹏,等. 高新技术企业信息需求研究[EB/OL]. [2007- 09- 15]. http://www.hbst.d.gov.cn/html/2009_4_12_12_13_11_403.htm.
- [5] 深圳市科技和信息局. 深圳创新资源整合调研报告[EB/OL]. <http://www.hi-tech.org.cn/showp.asp?id=54>.
- [6] 沈国朝,等. 竞争情报的理论与实践[M]. 北京:科学出版社,2008:34.
- [7] 赵洗尘. 深圳市科技图书馆资源与服务[EB/OL]. [2006- 08]. <http://lib.utsz.edu.cn/wangshangxuexi.shtml>.
- [8] 程亚男. 文明服务技巧[EB/OL]. [2008- 08- 21]. <http://lib.utsz.edu.cn/wangshangxuexi.shtml>.

Bifunctional Library Services for High-Tech Industry SWOT Analysis

LI Rong

(Shenzhen Science & Technology Library, Shenzhen 518055, China)

Abstract: The library of Shenzhen Science and Technology and Shenzhen University City Library is the first bifunctional library with the functions of library of college public library, which has a management style of “two brands, same persons”. SWOT analysis is used in this article to analysis the internal strengths and weaknesses, external opportunities and threats of the library in the services of high-tech industry. A SWOT matrix is established and the SO, ST, WO and WT countermeasures are figured out.

Keywords: bifunctional library; high-tech industry; high-tech enterprise; SWOT analysis; SWOT matrix

[作者简介] 李蓉(1972-),女,情报学硕士,深圳市科技图书馆馆员,已发表论文10篇。

[收稿日期] 2009- 06- 08