

基于供应链管理理念的图书馆管理创新

樊予英

(武汉理工大学 图书馆,湖北 武汉 430070)

摘要 文章分析了我国一般图书馆存在的主要问题,介绍了供应链管理(SCM)理论及其构建方法,并结合图书馆管理业务流程构建了图书馆供应链模式,最后相应地提出了供应链管理理念在图书馆管理创新运用中的几点策略。

关键词 图书馆管理; 供应链; 模式; 策略

中图分类号:G250 **文献标识码:**A **文章编号:**1008-3456(2009)04-0134-03

Library Management Innovation Based on SCM Idea

FAN Yu-ying

(Library of Wuhan University of Technology, Wuhan, Hubei, 430070)

Abstract This paper first analyzes the major problems in China's general libraries, introduces Supply Chain Management (SCM) theory and its relevant constructive methods, then this paper constructs library supply chain mode based on the business process in library management, and finally this paper puts forward some countermeasures on the use of SCM idea in library management innovation.

Key words library management; supply chain; mode; strategy

当前,我国图书馆面临着许多发展机遇和挑战,一方面,由于全球一体化的快速发展,公众对信息的需求日益增长,并且要求对信息进行深加工;另一方面,公共图书馆由于受传统、经费、人才等诸多因素的影响而无法满足广大读者日益增长的需求,导致许多读者宁愿自己花钱去购买图书或者通过网络等其它渠道获取信息;一些大学的图书馆尽管图书资源数量巨大,但学生实际需求的图书少、库源更新慢,甚至还存在某些专业图书严重匮乏的现象。

我国图书馆目前存在的这些问题许多学者和图书馆工作人员都已经意识到,他们当中不少人还积极地从图书馆管理体制^[1-2]、部门结构^[3]、人才机制^[4]、信息资源^[5]等诸多方面进行了理论研究与创新。本文引进供应链管理(Supply Chain Management, 简称为 SCM)理念,从产销结构和图书馆内部组织结构两方面对图书馆的管理提出新的观点,旨

在实现图书馆的管理创新,更好地为广大读者服务。

一、供应链管理概述

供应链是由一些相互关联的企业组成的,它通过合作来共同制定战略定位和提高运作效率。相关企业之间建立跨部门的管理流程,并使这个流程突破企业组织的界限,与上下游的贸易伙伴和客户相互链接起来^[4-6]。供应链要求的是“快速反应型商业运作模式”,即销售→物料的采购→进行生产→运送货物,它以应对需求反应为前提,所需步骤少,可以提供更贴近客户需求的服务。

在 20 世纪后期,企业盛行电子化,Michael E. Porter 于 1985 年提出供应链管理(SCM)的概念,其目的在于把产品从供应商那里及时、有效地运送给厂商和消费者,将物流配送、库存管理、订单处理等资讯流进行整合之后,通过网络传输,其功能在于

降低库存、保持产品有效期、降低物流成本,以及提高服务质量。不言而喻,实施供应链管理可以为企业带来以下五个方面的好处:一是缩短供应链流程的时间;二是节省库存成本;三是物流通路资讯透明化;四是物流通路流程简化;五是整合物流、资讯流与资金流,达到效率极大化^[7]。随着市场形势及国际经济环境的变化,供应链管理要进行不断地适应性调整。

二、供应链管理理念在图书馆中的运用

1999年3月,在美国OCLC图书馆馆长会议上,大趋势公司的Patricia Aburdene女士作了题为“图书馆是一门商业”的报告。她说如果把图书馆看作一个企业,就会发现图书馆有很多与企业相类似的结构和运作环境,如果将经营机制和竞争机制引入图书馆,就会发现自己手上有许多可运作、待开发的资源。因此,她希望图书馆管理人员要学会经营、学会推销^[8]。

1. 图书馆供应链系统分析

从图书馆管理流程看,我们可将图书馆视为分销型企业。它有自己的产品,即从出版社那里订购的实物性图书资料或者电子图书,不过其不同之处在于:“逆向”回来的资源都是可再利用资源,即读者借阅后归还的图书具有不变的使用价值,那么其“逆向物流”是必然环节;从实物的角度看,图书资源没有成品和半成品之分,相对于其它产品来说,它的“生产”和“流通”似乎更加简单,只需要经过作者和出版商两个环节;图书馆供应链的外部环境虽然相对简单但是显得模糊,它受社会、文化、读者学术水平和国家政策等因素影响,因而凸显读者的需求才是图书馆的立足点。在图书馆供应链中,供应商即出版商,传统的出版商会预测读者的需求,然后发行图书,但是,这样容易造成有些图书达不到预期的销售量,给出版商和作者带来相应的损失。因此,供应链的每个环节都要以读者需求为中心。

总而言之,传统的图书馆管理是“推动式”管理,出版商出版了新书,图书馆就根据自身所缺乏的类型去采购书目,但是这往往没有考虑到读者这一“客户”真正的需求量。因此,我们建议将图书馆管理改为“拉动式”管理,及时获取读者的需求信息,统计需求量,再分别采购图书,提供给读者最满意的图书,使得图书馆资源不再闲置或者缺乏,从而使图书馆

成为读者所需求图书的主要来源场地。

2. 图书馆供应链模式的构建

根据上述分析,我们可以构建如下图书馆供应链模式:首先,图书馆自身建立起一体化的组织结构,成为供应链的核心“企业”,但这个核心企业的立足点是“读者的需求”。根据读者的需求,图书馆管理员编制图书采购计划,由采购员负责新书的采购工作。采购图书入库后,交采编室编目,粘贴标签,产生图书目录。图书交借阅室上架,供读者借阅。采编后的电子图书和数据库交给电子阅览室。这样各部门之间形成了一个一体化、相互协作的内部组织。其次,读者为供应链的下游。注册读者借书时,管理员录入相关信息,更新系统里图书登记表中该书的数量。图书馆设读者信箱,读者可以通过该信箱反映其需求信息。新的电子图书和数据库采购之后需要宣传和推广,咨询员可以开设讲座,介绍其特点和使用方法,同时收集用户的反馈意见。大学图书馆还可设学科馆员,不定期地通过问卷调查向读者征求需求信息。图书馆管理员、咨询员和学科馆员定期整合这类信息编制成图书采购计划交采购员购买。再次,出版商为图书馆供应链的上游。出版商不仅要根据图书馆的需求及时为其提供所需图书的种类及数量,而且还需要及时向图书馆推介新书和新开发的数据库。在供应链中,我们要选择满意的出版商作为供应链的上游,及时做好图书的出版和供应。因此,从上游到下游的是图书物流,是图书馆提供的服务内容,从下游到上游反馈的是读者信息流,是读者的图书需求信息,是图书馆提供服务的基础。

3. 运用策略

图书馆供应链模式的运用,需要图书馆在实践的过程中处理好与上下游之间的关系,以确保图书馆内部组织的合理性和协调性。根据我们的经验,提出以下几点相应的策略:

(1)建立以读者为中心的目标管理体制。读者的需要是图书馆业务的源泉,图书馆管理员应定期统计读者的借阅情况,了解读者所需,及时完成采编书目的任务,做到读者能在图书馆找到自己需要的图书资源。

(2)合理分配组织结构。组织结构设计主要表现在两个方面:①根据社会需要和图书馆管理目标及自身特点,设置有利于完成图书馆各种职能的组织结构;②明确各业务部门职责权利后,以适当方式

连接各部门、各层次,从宏观上考虑规定各部门的协作关系,把各部门联接成一个有机整体。

(3)构建以效率和效益为中心的质量管理模式^[9]。供应链物流管理的重点是以效率和效益为中心,而图书馆长期以来一直忽视效益问题,在自然资源(图书馆现有馆藏、设备及隐形的图书馆知名度)、财力资源(图书馆各种活动经费)、信息资源的管理上,应当重视投入与产出的问题。尽管图书馆的投入与产出的计算较为复杂,但我们可以对此进行探索和研究,如统计每年馆内购入的各大型数据库、图书、期刊的利用率和国内外电子资源的引用情况等信息。

(4)建立完善的图书馆信息管理系统。随着图书馆作为社会文献信息中心的职能日益显著,对图书馆管理的效能也有了新的要求。首先,图书馆要处理和提供的信息不仅日益增多,而且也更为复杂。图书馆有必要增强对信息的搜集能力以及对信息资源的整合能力,尤其是对“虚拟馆藏”和“共享资源”的开发,通过提高信息服务能力来全方位地满足读者的多样性需求。因此,我们要改变过去那种“本位主义”思想,确立“网络图书馆”、“全国图书馆系统”、“全球信息资源系统”的理念,建立起完善的图书馆信息平台供全球读者共享。

(5)与出版商建立融洽的合作关系。供应链中很重要的一点就是与供应商建立互信、合作的关系,这样便于新版图书的宣传和吸引更多读者,从而达到双赢的目的。

(6)加强与读者的互动,提供增值服务。供应链中客户成功的计划包括了企业对客户需求的全面了解,并承诺与客户建立长期的业务关系来获取较高的发展和盈利空间。同样,图书馆要想获取更多的

读者群,就必须通过与读者广泛接触来了解读者的具体需求。因此,图书馆管理过程中应多与读者展开交流互动,提供诸如免费知识讲座、送书上门等增值服务,这样才能吸引更多稳定的读者。

三、结语

目前,图书馆的利用率和服务满意度都还有很大的提升空间,我们需要从管理创新入手,引进先进的供应链管理理念,加强与出版商的联系,把读者的需求作为整个图书供应链的首要目标,加强图书馆内部组织结构之间的分工协作,提高效率和效益,真正做到各种图书资源的有效利用。

参 考 文 献

- [1] 杨丽华.论城市与高校共建图书馆的管理体制创新[J].河南图书馆学刊,2007(4):31-33.
- [2] 席涛.政府视野下的公共图书馆管理体制创新[J].图书情报工作,2007(7):75-78.
- [3] 凌征强.信息技术与图书馆发展[J].图书馆论坛,2003(5):21-23,128.
- [4] 鲁秀红.高校图书馆人才激励机制的构建思考[J].情报探索,2007(11):92-94.
- [5] 徐大叶.论高校图书馆信息资源服务的软实力[J].图书馆学刊,2008(3):48-49.
- [6] BOWERSOX D J,CLOSS D J.供应链管理[M].马士华,译.北京:机械工业出版社,2003.
- [7] FNAME.什么是供应链管理(SCM)?[EB/OL]. [2008-05-13]. <http://www.cnshu.cn/info/scm/148402.shtml>.
- [8] 李冬梅.图书馆的馆藏资源建设与物流管理的应用[J].农业图书情报学,2006(8):123-124.
- [9] 侯曼玲,杨晓华.从物流管理探讨现代图书馆管理模式[J].情报科学,2002(6):564-565.

(责任编辑:侯之学)