

●姜 岳 姜 萍

丹东市图书馆为领导决策服务研究报告

ABSTRACT The Dandong Municipal Library has since 1986 provided information services for the party and government leading cadres to make decisions. One of the chief reasons for the success is the understanding of the special characteristics of the users, and to meet their needs, from the content of the information to the form of delivery, according to what they want which was taken as the library's norm. For the present, however, there is a considerable distance between supply and demand and the way to shorten the distance is still a problem of urgent need to solve.

SUBJECT TERMS Reader services—The Dandong Municipal Library
CLASS NUMBER G252

随着经济的发展,改革开放的加快,要求领导者必须具备现代科学决策的素质。这对一个地区社会经济的协调发展具有十分重要的意义。

公共图书馆本身是知识、信息和人才密集智力型社会团体,开发馆藏文献资源和智力资源为领导决策服务有得天独厚的优势。丹东市图书馆藏书近70万册,社会科学门类书刊占65%,社科期刊报纸约2000种,古籍和敌伪资料4万余册。80名工作人员中,80%以上具有大专或本科学历。通过为领导决策服务,不仅满足了高层次用户的需要,也有助于实现图书馆自身的社会价值。

来,做了大量卓有成效的工作,受到用户好评。市委副书记李双和曾在信息反馈单上写道:“图书馆这两年工作很活跃,所办《城市工作信息》很有特色,读后很有启发,望继续办好,更好地为领导决策服务。”其他市领导对图书馆的信息工作都给予肯定,认为图书馆是领导决策离不开少不了的好帮手。

这项服务受到用户欢迎,最主要原因是了解用户特点,针对用户要求,从信息内容到传递形式均以满足用户需要为准则。

(一)了解用户特点,确立信息开发工作的导向。丹东是经济体制改革试点城市之一,又是沿海开放城市。市委市政府抓经济建设和改革开放,经常研究全市经济发展的战略,做出带有全局性的重大问题的决策。据此,丹东市图书馆信息开发工作便确立以捕捉全局性的宏观方面的战略信息为导向,特别是把与市规模、特点相似,经济文化发展水平相近的先进城市的信息,重点筛选,重点提供。

1986年,丹东市馆为进一步开发社科文献资源,拓宽服务领域,在全省公共图书馆界率先创办了《城市工作信息》(内刊),主动登门为市党政领导机关提供信息服务。7年多

(二)了解决策的方法和程序,打通信息传递渠道。为体现决策的科学化、民主化,党政领导十分重视发挥“外脑”,即调研、咨询、信息、综合和经济研究中心等智囊机构的作用。从决策程序看,一切重大决策都是由这些部门进行调研、咨询、论证,提出初步方案后,分别交市委、市政府研究审定。丹东馆的信息服务不局限于市委书记、市长等领导,也包括了直接参与领导决策的“外脑”机构和人员。市馆向市领导提供的信息大多是通过他们传递上去。市领导对信息的需求情况也是通过他们转达给市馆的。双向信息传递有利于提高信息开发工作的实际效益。

(三)了解用户信息需求的主要内容,确定信息开发的侧重点。决策研究所需信息内容,主要有四方面:一是政策性信息(含地方法规、条例、方法等);二是围绕中心工作,及时得到外地的经验;三是专家学者或外地党政领导人发表的新观点或重要言论;四是国际上的热点问题,其他国家地区发展经济的路子、措施等。市领导最感兴趣的是某些政策性信息和经验性信息。

1987年下半年,丹东市面临着工业产业结构亟待调整的问题。丹东市馆《城市工作信息》上连续编发了外市调整产业结构的规定和做法,引起市领导的重视。同年10月,市委、市政府专门召开了丹东工业产业结构调整研讨会。丹东市馆信息工作人员被特邀参加会议。会后,市政府编印了《工业产业结构的选择》一书,书中选用了丹东市馆提供的5篇资料。

1987年,因价格因素影响,丹东市部分大中型企业获利较多,而另一些企业却完不成承包任务,影响市财政收入。当时,市财政局曾想到由市政府向盈利大户借款的办法,但又怕影响经营者的情绪,犹豫不决。1988年《城市工作信息》介绍了“杭州推行两项财政新政策,解决价格因素造成的苦乐不均”的信息,市财政局领导看了杭州的做法,坚定了

信心,随即向市政府提议,后来,市长办公会议正式作出了借款的决定。

(四)了解用户信息需求规律,提高信息服务的主动性。国家政治经济形势的变化,新的方针任务的提出和重大决策的出台,是影响和制约用户对信息需求的重要因素。党的十三届四中、五中全会后,全国开展了加强党的思想政治工作和廉政建设,市领导所需信息很快转向这一方面。为适应这一需求,丹东市馆马上着手搜集外省市加强廉政建设的做法。一边在信息刊物上介绍,一边提前准备了一批此类信息资料。不久,市委市政府就派人到馆查询,接着做出了丹东市党政机关廉政建设的具体规定。

二

编印供党政领导决策参考的信息刊物,是丹东馆在改革中为高层次用户服务的新探索。它的主要特点是大面积地发掘馆藏文献资源,有目的地按用户决策需要主动提供适用信息。服务中,领导机关对信息质量的要求越来越高。领导同志要求丹东市馆对信息内容做些分析研究,并搞成专题信息综述报告,这样效果会更好些。根据领导的意见,1989年下半年,丹东馆信息工作人员围绕市领导决策中的热点、难点问题,试探性地撰写了《资金紧张怎么办?》、《采取得力措施,遏制生产滑坡》两篇专题综述。市委、市政府十分重视,在他们办的《信息快报》和《信息与反馈》上全文转发。市领导看了《资金紧张怎么办?》,认为很有借鉴意义,转给市工委,由市工委牵头,财政、银行、税务、工商等11个部门联合召开会议,参照综述中的办法,拟订具体措施,联合行文发到有关部门、单位贯彻执行。

两篇综述的效果,增强了馆信息人员的信心,认识到把研究成果及时撰写成专题综述,不仅是用户的需要,也是图书馆深化信息服务的重要途径。几年来,丹东馆撰写的各种

综述报告有20余篇,这些综述,受到领导机关重视,成效显著。如丹东市城区人口60余万,蔬菜供应是大问题,市领导急于寻求解决办法。丹东馆信息工作人员抓住这一问题,及时写出《菜篮子工程综述》。《综述》体现了产销一体化的改革精神,市委办公室马上在《信息快报》上以增刊形式全文转载,给市委常委、秘书长参阅。原市委书记王文谦亲自在综述上作批示:“希望此件快传,并请三位副市长考虑。责成有关部门提出方案来。”不久,市委、市政府专门召开蔬菜工作会议,提出抓好全市蔬菜产销工作10条措施,并确定“八五”期间基本解决城市蔬菜问题的奋斗目标。这种围绕某一专题,将大量零散的信息资料进行综合归纳、分析研究,作为一个专题信息成果提出,更能对领导决策起到重要的启迪和导向作用。它比提供零散无序的信息更容易打入领导决策圈。

开展信息研究和服务,要掌握好两个重要环节,一是选准题,二是深加工。选题对专题信息研究的成效具有重要意义,它直接关系到研究成果的大小。选题要考虑两个因素:第一,研究的专题一定要与党政领导当前决策内容合拍,一定是领导当前急需解决的重大问题;第二,从本地实际出发,提出具有普遍意义的新问题。在深加工方面,从适应党政领导决策研究需要出发,在选用原始信息资料的过程中,注意把握四个重点:第一,注重分析研究典型信息;第二,注重原始信息的层次性;第三,注重原始信息的标准性,即信息内容的科学性,观点正确,提出的措施切实可行,经验做法有实效可证;第四,注重运用对比分析法,即在同类信息中进行对比,分辨其先进性与滞后性,进行选择。

三

丹东市图书馆编的《城市工作信息》以其信息含量大、针对性强、信息质量高赢得了市领导的信赖。1991年初,这一刊物由图书馆

与市政府办公室联手合办,更名为《他山之石》(半月刊)。合办两年来,丹东馆的信息开发部门事实上已成为市政府信息机构的分支和延伸,收到了图书馆一家开发信息所不曾有过的更高的社会效益。联手合办信息刊物,许多优越性和特点不断体现出来:1、增强了信息的针对性,如提供的信息命中率提高到95%以上,避免了自办信息的某些盲目性和随意性。2、实现了信息的超前性。如1991年6月,撰写的《全国部分城镇房改措施》的综述,为即将制订的丹东市住房改革方案提供了决策性的参考。3、提高了馆藏利用率,又补充了馆藏的不足。通过联办信息刊物,馆藏社科期刊利用率提高了80%以上,同时又从用户方面得到了馆藏中没有的信息。4、增强了图书馆的知名度,节省了图书馆的经费。1990年以前,丹东馆为用户服务都是无偿的,服务越多越赔钱。同用户联办信息刊物后,市馆负责提供信息,市政府负责全部印刷费用,这样图书馆每年可节约3000元。

1992年以来,丹东馆又与市委联办了《经济热点信息》,与市开放委联办了《开放专题信息》,与市企管协会、企业家协会联办了《企业参考信息》。由于信息内容针对性强,它们同样受到用户好评。同时,又进一步开展专题情报资料的提供。仅1992年一年时间,丹东馆共编发了20余种专题资料,约100万字。用户参照这些资料制定的政策法规文件等就有12份。

丹东馆为领导决策服务,发展到与用户联办信息、联手开发文献资源,使二次文献服务发展到了新阶段,也使三次文献的撰写上升到了一个新高度,由专题综述逐步上升到对某些热点问题进行综合研究,提出有对策的研究报告。

比如,丹东要加快对外开放、振兴地方经济,迫切需要引进外资。丹东市馆通过调研有关文献,对台湾的经济状况、投资意向及海峡两岸间的关系、大陆改革开放对台商投资的

影响等问题进行分析研究,最后撰写出《吸引台资为我市经济建设服务的对策建议》,受到有关领导重视。《丹东经济》转载,并被推荐到丹东市台湾经济研究会上宣读,获得优秀学术成果一等奖。这项研究报告对市政府选派福建籍干部到厦门设立办事机构的建议,现已实现。

四

丹东市图书馆为党政领导机关决策服务尽管做了大量的工作,受到用户的肯定,但从形势发展和用户需求趋势来看,供与求之间仍有相当大的距离。如何缩短这一距离,以适应用户需要,是信息工作面临的主要任务。

在计划经济向市场经济体制转变,在新旧体制交替时期,矛盾很多,尤其是辽宁正实行“第二次创业”新战略,在这种形势下,只有掌握新的信息,才能抓住机遇,提高决策的科学水平。正像朱镕基副总理指出的,我们手里没有什么直接管理手段,只有靠政策、法律的间接管理手段。人们对信息的依赖越来越大,要求信息传递迅速及时,预测准确。图书馆提供决策信息服务与用户需求之间的距离,主要表现也就是迅速及时,预测准确做得还不够。办信息刊物往往受编印周期限制,有些重要信息不能及时提供上去。现在丹东市馆搞专题信息综述较多,但带有预测性、建议性的专题研究报告较少。究其原因,除经费短缺、藏书补充不足外,突出的还是文献资源开发不深。以深层次开发文献资源来促进用户的广泛利用不失为一良策。为此,必须眼睛向内,从图书馆自身挖掘潜力入手,进一步增强信息服务意识与参与意识。

第一,要进一步明确为党政府领导决策服务就是为经济建设服务。为领导决策提供的信息要紧紧围绕经济建设这个中心。要及时捕捉和筛选相关的文献信息进行综合研

究,特别是加强对预测性的专题信息的研究,提供高质量的专题研究报告。对日常发现的重要而又适用的零散信息可以随时提供。这样就有可能逐步缩短图书馆信息服务与用户信息需求之间距离。

第二,收藏与开发利用相结合,以开发利用为主;一二次文献开发与三次文献开发相结合,以三次文献开发为主;图书借阅、报刊阅览与信息咨询工作相结合,以信息咨询为主。基藏书库可破例对党政领导机关(将来也可对企事业单位领导包括工程技术人员)开放,视其为重点读者予以优待。书刊流通和阅览部门的工作人员应改变“坐馆待读”的服务方式,可利用本岗位的方便条件,抽空编制二次文献。各部门通力合作,大家都把文献信息开发,当做自己工作的出发点,这不仅有利于大面积深层次开发馆藏资源,而且能更好地满足用户需要。

第三,不断扩大服务领域,向多层次决策层延伸。市馆可与县区图书馆建立协作网络,市馆在业务上指导,在文献开发利用上支援,这样信息服务的对象可扩大到县区级乃至乡镇领导。

第四,培养专业人才,提高业务人员的素质。从事信息服务的人员除应具备强烈的事业心外,还必须加强党的方针政策的学习,善于领会上级领导意图。不但要掌握图书馆学、情报学知识,还要广泛涉猎其它各门学科的知识,要有强烈的信息意识,要站得高、看得远,有敏锐的观察思维能力。

姜岳 现为丹东市图书馆情报信息部主任,馆员。曾在10余种刊物上发文30余篇。通讯地址:丹东市,邮编118002。

姜萍 1983年辽宁师大中文系毕业,发文近10篇。通讯地址:同上。

(来稿时间:1993-08-13。编发者:徐苇。)