

改革·建设

●卢子博

信息服务业与作为开发文献 信息关键部门的图书馆

ABSTRACT Library should develop the document information industry. The production and circulation of the information products such as the secondary and third documents, etc. make certain library work have behaviors of production and economic management, thus make document information industry which is derived from the traditional library work become a reality. 1 ref.

SUBJECT TERMS Library work; Information work—Developments
Library work—Information services

CLASS NUMBER G252

80年代中期,我国的改革浪潮由农村卷向城市,以其不可阻挡之势冲击着经济与社会生活的各个层面。无论是都市,还是乡村,人们为了发展生产、搞活经济,都渴望得到新的信息。新一代农民,打破了小生产者的封闭心理和保守习气,逐渐领悟出通过信息掌握新的科学技术,达到致富的真谛。中小工厂、乡镇企业,为了生存与发展,更是纷纷借助于信息提高自己的生产水平与竞争能力。政府也在倡导科技兴省、科技兴市、鼓励人们利用信息促使科技尽快地转化为生产力。名目繁多的科技咨询公司和信息服务公司就是在这样的背景下兴起并迅速得到发展的。据有关部门统计,我国现有各类咨询机构已达4万多家,信息服务机构2万多家,从业人员已达100多万人。各种传统型的文化服务机构、情报机构,以至政府部门都在加强信息咨询工

作,加大信息开发的力度,进入市场,参与竞争。作为知识殿堂的坚固“围城”——图书馆,也在改革巨浪的冲刷下强化了文献信息的开发与利用。实践已经证明并将继续证明,信息服务业作为一种新型的产业部门在我国经济活动与社会生活中发挥着越来越重要的作用。它在社会中的功能及其所扮演的角色将随着信息社会的发展变得越加重要。

无可否认,信息服务业目前还是一个尚未规范的行业。就笔者的理解,信息服务业主要是指以文献信息与数据作为服务媒体的信息服务群,包括数据处理、软件开发、信息中介、信息咨询、信息提供等服务群体。狭义的信息服务业只是指以计算机为中心的数据与信息生产、加工、处理、传递与服务的信息行业。广义的信息服务业除包括先进的计算机服务系统,还应包括以传统方式服务的文献

信息系统。即使在将来进入以现代化技术为主体的服务阶段,在我们这样大的国家,手工服务方式仍然是不可避免的。从这个认识出发,信息服务业应是包括以各种服务方式为用户提供信息的行业。

1 我国的信息服务业按其主要归属大体可分为6大系统

(1) 政府主管部门所属的信息服务体系。如中央及省、市所属各部、委、办、局创办或附设的信息机构、信息服务部门。此类机构大多是官办,也有一部分属于官办民营性质。它们共同的特点是有政府作为依托,在公众中信任度较高。由于它们能借行政手段与权力影响开展工作,在信息市场中比其他信息服务机构对用户更具吸引力,也更能直接反映信息市场中供需关系的变化。

(2) 厂矿企业情报信息系统。邮政、电信、交通等部门往往根据自身或市场的需要设立通讯信息咨询服务机构。这些信息系统或信息服务机构带有行业特征,服务工作多半是围绕本系统的产品、原料、市场销售等环节展开。它们比较容易掌握用户的需求变化和用户对信息使用的反馈意见,服务的针对性强,在信息市场中具有明显的行业优势。

(3) 高等院校、科研机构 and 学术团体的信息机构与信息服务系统。它们有长期稳定的信息源,能够以科技人员作为情报信息和技术的依靠力量。一般说来,在信息市场中,它们提供的信息准确度较高,较能反映某一技术领域的发展动态、水平与趋势。信息市场与技术市场实际是一对“孪生兄弟”。信息咨询服务中,纯信息服务的项目一般比重很小,如果将信息的服务与技术咨询、现场技术指导结合起来,将会更多地受到用户的欢迎。在这方面,高校与科研系统的信息服务机构比其他信息服务机构更具有实力。它们与社会的接触面广,信息来源渠道也多,在信息市场

中是一支具有较强竞争力的劲旅。

(4) 新闻媒体。如报社、广播电视、音像影视、印刷出版等部门所属的信息机构与服务系统。它们有着利用传播媒体传播信息的有利条件,能使信息以声像等形式向外发送,信息含量大,用户多,时效性强,辐射面广。这是其他信息服务系统无法比拟的。

(5) 民办的各类信息咨询公司、技术开发公司、软件开发公司、信息服务部门等信息咨询服务系统。它们属于私营性质。它们自筹资金,自负盈亏,自主经营向社会找市场、找用户,机动灵活,富有生机,具有较强的生命力,多半没有依托,从业人员往往以其为谋生手段,背水一战,勇于拼搏,在市场经济中敢于面对严峻的挑战。一般说,它们只要能生存下来,就会给自身发展带来生机与活力。它们已成为信息市场中不可缺少的组成部分。民营信息服务业是改革的产儿,是我国信息服务业中一支不可忽视的新军。

(6) 各类图书馆、情报所、文献中心等公用信息服务系统。

各类信息服务业由于面临着机遇和挑战,客观情势迫使它们迅速而有效地运用各种服务方式充当用户的二传手,通过各种渠道使用户与信息,用户与科技、经济、商业市场之间建立联系,向用户提供各种有用信息。

2 各类信息服务业都在摸索最受用户欢迎的运作方式

2.1 普遍采用的服务方式

(1) 编制题录、剪报、资料汇编、文摘等各类信息产品投放市场,编制各种适用对路的“用户刊物”,以最快的速度向用户传送最新信息。信息产品是信息服务业服务活动的基础,谁家信息产品能领先占领市场,确立优势,谁家就能自立于众多的信息产业之林。

(2) 向企业提供国内外样本、专利、标准、数据等各种技术资料,为企业新产品开发

和投产开展咨询服务。还可以根据企业的需要,为企业聘请专家,组织科技人员对工厂、企业进行“会诊”,帮助改进工作,扭亏为盈。

(3) 采用直接或间接方式,向社会提供可供转让和开发的技术项目,或者牵线搭桥,让双方直接洽谈转让项目。

(4) 直接在市场开展商情服务,为用户 提供产品价格和销售行情。

(5) 举办各类技术讲座、培训班和信息发布会,主办科技市场、信息市场,向社会公众公开发布信息,拍卖信息。承接各种产品展览,并以此扩大信息交流,扩大信息机构的影响。

(6) 通过广播、电视等各种新闻媒体向广大用户发送信息。

这里所列举的服务方式并不是很全面的,但已能使我们从中窥见一斑。对于信息服务业来说,能否赢得用户的信誉,关键在于能否满足用户对信息快、准、新的服务要求。快,就是提供信息要及时,搞企业、搞经济活动,时间就是生命。准,就是要命中率高,满足用户需要,拿回去就能用。新,就是信息要能反映最新的科学水平,对用户开发新产品、研制新项目确实有用。但事实上,目前不少信息服务机构达不到用户的上述服务要求。这是因为目前我国的信息服务业总体水平还不很高,许多信息经营者对信息服务业还缺乏一种理性的认识。只图眼前利益、短期行为者不乏其人。也有一些经营者只注重经济效益,看重见效快的商情,忽视适用技术的开发推广。不少信息服务机构缺乏有力的支撑力量,规模小,资金短缺,信息得不到正常补充,信息开发能力差。就是实力较强的信息服务机构,目前大多数也不具有先进的技术手段,或不具有独立开发数据库的能力,很难承担高难度的信息咨询课题,也没有完全达到快、准、新服务的高标准要求。实事求是地说,当前我国的信息服务业,仍处在一个较低的水平上。

然而,我国的信息服务业确实正在不断

发展,所取得的成绩也是令人鼓舞的。不仅信息服务业如雨后春笋兴办起来,有了一定数量和规模,就是服务手段也有了很大改善。电脑、缩微技术、图文传真、光盘技术等自动化手段已在一些信息服务机构得到应用。服务范围也在逐步扩大,并逐步向纵深发展,包括政策咨询、管理咨询、技术信息、工程咨询、市场行情、经济咨询、专业咨询等,涉及到经济建设与社会生活的各个方面。

2.2 当前应着重解决的主要问题

(1) 建议国家建立统一的管理机构,对信息服务业实行宏观管理,采取切实有效的措施促使信息服务机构专门化、现代化、网络化。

(2) 制定具有法律效力的政策与法规,如税收政策,社会集资创办信息服务业的优惠与鼓励政策,支持和扶植信息服务业的发展。

(3) 国家有计划地重点投资建设几个权威性的信息管理机构及大容量的信息库,使其对信息市场的调控具有强大的权威性与影响力。

(4) 信息服务业必须注意自身建设,要加强包括资金、设备和技术资料的积累,不能吃光、用光、分光。要重视信息源的建设,扩大信息搜集渠道,增强信息聚散能力。注重基础工作,平时要下气力将信息的生产、采集、加工、储存、管理等基础工作做好,建立起信息传播与使用的强有力的支撑体系。要努力改善服务态度,提高服务质量,在用户中树立起良好的服务形象。这些都是一个信息服务实体取得成功的不可缺少的条件。

3 图书馆怎么办

通过对 6 大信息系统的分析,不仅可以了解当前我国信息服务业的现状,而且可以看出这 6 大信息服务系统各自具有不可替代的特色与优势,它们各有所长,优势互补,展

现其广阔的发展前景。现在的问题是在信息服务业日益发展的今天,作为开发文献信息关键部门的图书馆应该怎么办?关于这一点,文化部副部长刘德有讲过一段发人深思的话。他说:“图书馆事业还面临着社会上迅速崛起的信息咨询业的挑战。随着改革开放的步步深入和市场经济的发展,信息咨询业应运而生,发展极快。”又说:“这些信息咨询机构大多不吃‘皇粮’,机制灵活,效率高,服务周到,深受用户青睐。图书馆如果仍然恪守传统的工作模式而不思变革,就有脱离社会发展而失去活力,甚至产生不能充分发挥其应有作用的危险”^[1]。这不是危言耸听,而是摆在图书馆工作者面前的严峻现实。通过这几年摸索,人们认识到文献信息业是信息服务业的重要组成部分,图书馆要在群雄争起的信息服务业中保持自己的优势,关键在于变革。

必须迅速转换图书馆的社会角色。图书馆不应只是一种社会公益性的文化设施,还应成为国家经济建设和社会发展的加速器。市场经济要求图书馆由服务到参与。图书馆只有进入市场,了解市场,才能更好地以文献信息业为手段服务于市场。

图书馆必须将工作重点转移到文献开发上。文献开发是文献信息业的工作基础。图书馆这座人类知识的宝库,只有经过人们的开发与利用,才能将无形的财富转化为现实的生产力。必须打破图书馆以原始文献作为单一服务手段的传统格局,要将注意力放在二次文献、三次文献的开发上。图书馆出现对原始文献的重新组合,不仅是图书馆服务内容的深化,而且为图书馆找到了生产信息产品的某种方式。二次文献、三次文献等信息产品的生产与流通使图书馆某些工作具有生产与经营行为,从而使文献信息业从图书馆派生出来成为现实。应当承认,文献信息业是图书馆业务的延伸,是图书馆向更高层次的发展。

图书馆文献信息业要能在信息市场中具有竞争能力,需要解决的核心问题是市场导向问题。图书馆必须下决心改变传统的工作模式,对内部工作机构作大幅度调整,以便有可能将更多的工作人员推向社会,投入为经济建设服务的主战场。图书馆在信息市场中的竞争力主要表现在它能否通过市场需求强化社会对科技进步的吸纳,因而,它必须以实用信息作为打开信息市场的突破口。必须以信息含量大、准确度高、时效性、实用性强作为信息服务业取得成功的关键。

如果积极思变,不断增强图书馆在信息市场中的应变能力,我们有理由对图书馆的竞争实力抱乐观态度。因为绝大多数图书馆有着很好的工作基础。它和其他信息服务业相比,有着许多独特的优势。它有稳定可靠的信息源,有着正常的经费渠道补充文献资料,大中型图书馆图书资料门类齐全,信息含量大,有比较完备的检索工具,查找极为方便。图书馆有着许多专门的从业人员,不少人接受过图书情报学方面的专门训练,具有一定的文献开发能力。一些图书馆,现代化服务设施也初具规模。只要我们稳住基础,调整结构,合理配置资源,就有可能保持与进一步提高文献信息的集聚能力与辐射能力,在信息市场取得信息服务的主动权。当然,图书馆要在信息服务业中立于不败之地,还必须加速改善信息服务手段,以电脑、缩微技术、图文传真、光盘技术等先进技术替代手工服务方式。

就整个图书馆事业而言,现代化文献信息网络建设必须要走“计算机——数据库——通讯”三位一体的发展道路。在这方面,显然还有很长的路要走。现在引进或自建情报信息数据库在不少图书馆已开始启动了,有一些单位已开始应用数据库向社会提供服务。图书馆界还正在通过协调订购等措施以求建设向全社会提供资源共享的统一的文献信息服务体系。这些工作都为(下转94页)

3.3 继续强调引文著录标准化的问题。

3.4 更深入地进行有关引文的研究。

3.5 为创立我国自己的引文检索系统,摸索一些方法,积累一些经验,出一些研究成果。

参考文献

- 1 Feehan, Patricia E. etc. Library and information science research: an analysis of the 1984 journal literature. Library and Information Science Research, 1987, (9): 173~185
- 2 Nour, Martyvonne M. A quantitative analysis of the research articles published in core library journals of 1980. Library and Information Science Research, 1985, (7): 261~273
- 3 Peritz, Bluma C. Citation characteristics in library science: some further results from a bibliometric

survey. Library Research, 1981, (3): 47~65

- 4 陈子玲. 我国图书馆学专业核心期刊试选. 黑龙江图书馆, 1987, (4): 49~50
- 5 华薇娜. 美国图书馆学情报学核心期刊文献分析研究述要. 中国图书馆学报, 1991, 17(1): 47~53
- 6 吴慰慈. 论比较图书馆学的特征、目的、内容和方法. 大学图书馆通讯, 1987, (1): 14~20
- 7 吴可杰. 统计学原理. 南京: 南京大学出版社, 1988

华薇娜 1989年毕业于南京大学图书馆学系, 此前曾毕业于扬州师范学院英语系, 现为南大文献情报学系讲师。发文数篇。通讯地址: 南京市北京西路二号新村9幢101室, 邮编210008。

(来稿时间: 1994-06-13. 编发者: 翟凤岐。)

(上接第22页)

图书馆之间联合起来参与竞争增强了力度。图书馆只要联合起来, 形成合力, 一些分散的民办信息服务业的力量是无法与其相比的。

改革开放以来, 我国图书馆事业有了迅速发展。至1992年底, 全国县以上公共图书馆已有2565个, 比1978年增加1309个, 增长了1倍多, 藏书3.12亿册, 比1978年增加1.48亿册, 增长了90%。1991年底高等院校图书馆已达1075个, 藏书3.7亿册。科研系统中型以上图书馆超过4500个。除北京图书馆外, 已有30个省级馆和计划单列市馆拥有了不同型号的计算机, 一些省辖市和县、区图书馆也有了微机, 一大批计算机应用成果问世, 并投入应用。图书馆干部队伍也迅速壮大, 全国图书馆从业人员已达25万之多。这些成就为图书馆发展文献信息业提供了重要的支撑力量, 为图书馆将文献信息变为商品创造了条件。我们应当审时度势, 不失时机地

制订推进我国图书馆文献信息业发展的整体战略。重点要放在信息产品的开发与利用上, 要力求多方位、多层次、多品种地生产适用对路的信息产品投放市场, 多渠道地向用户提供信息服务。图书馆必须非常敏锐地把握住时代发展的脉搏和契机, 不断在变革中开辟自身工作的新领域。

参考文献

- 1 刘德有. 适应市场经济的新形势 深化图书馆事业的改革. 图书馆研究与工作, 1994, (1)

卢子博 1960年北京大学图书馆学系毕业, 现为南京图书馆副馆长、研究馆员、江苏省图书馆学会理事长、《江苏图书馆学报》主编。出版专著多种。在省级以上刊物发表论文50余篇。通讯地址: 南京成贤街66号, 邮编210018。

(来稿时间: 1994-06-18. 编发者: 刘喜中。)