

●方文真

珠江三角洲公共图书馆信息咨询业发展态势说略

ABSTRACT Public libraries in Zhujiang River Delta, Guangzhou Province, are now oriented to markets, developing and providing document information products according to various user conditions 3 refs

KEY WORDS Public library. Document information products Information markets

CLASS NUMBER G252.6

1 珠江三角洲及公共图书馆概况

珠江三角洲指的是珠江及其支流冲积而成,位于广东中南部的区域。它西起三水市,东至东莞市石龙镇,南到新会市崖门镇。1995年广东省委、省政府重新把广州、深圳、珠海、东莞、中山、江门、佛山7个市的全部和惠州市及其所辖的惠阳、惠东、博罗3个市县、肇庆市及其所辖的高要、四会等地共9个市19个县(市)和21个市区确定为珠江三角洲经济区,成为珠江三角洲大三角。面积41596平方公里,人口2056万。

珠江三角洲地区的公共图书馆,是镶嵌在这块沃土上的一颗颗璀璨明珠,是珠江三角洲经济发展和人文地理的升华。它从1949年的5所发展至现在的41所。1996年,馆舍总面积达194283平方米,藏书共15190945册,管理人员约1700多人。据不完全统计,有22所图书馆应用电子计算机进行管理,拥有计算机10套,微机近400多台。

珠江三角洲公共图书馆馆舍建设的蓬勃发展,藏书建设的与日俱增,工作人员专业化程度的提高以及现代化技术的普及和应用,为珠江三角洲公共图书馆的信息咨询业的发展,打下了坚实的基础,提供了施展拳脚的空间,创造了良好的发展环境。

2 珠江三角洲公共图书馆文献信息服务领域的拓展

2.1 公共图书馆信息服务的主要领域

为当地党政决策部门服务。珠江三角洲经济区决策者需要掌握社情民意,了解市场经济动态的宏观信息,取得决策的主动权。为此,不少公共图书馆主动调查了解本地经济发展规划及党政领导行动意图,充当决策部门的公共秘书的作用。1993年初,广东提出赶超亚洲“四小龙”的战略目标,许多政府管理部门为了制订赶超的计划,纷纷到当地公共图书馆要求了解“四小龙”的各项经济指标。广东省中山图书馆仅在短短几天,便接待了广东省政府办公厅、省委宣传部、广州市计委、市政局、市电信局、教育局等10多个单位前来咨询这个课题。该馆不但集中翻阅了有关年鉴、统计工具书、报刊资料,还走访了中山大学港澳研究所和暨南大学东南亚研究所等单位,较完整地收集到一批重要数据和资料,协助政府做好这项工作。1995年,我国争取加入国际关贸组织,为了掌握入关后对我国主要行业(包括工业、农业、商业、外贸)等可能造成影响的有关数据,广东省财政厅把这个任务交给广东省中山图书馆信息咨询处协助解决。这一类型的咨询课题,仅1996年中山图书馆信息咨询处就受理41宗。邓小平同志视察南方后,海外舆论评价不一。中山图书馆海外报刊资料中心率先把120多种海外中文报刊中的有关信息开发成《决策内参》《警界内参》等定期信息刊物,为广东乃至全国各地有关领导及时了解有关信息提供方便。其后,又把这些信息制成机读版,通过广州市政府信息中心,并入国家联合信息网络。1995年,这些信息被广东省政府指定进入省、市、县信息服务网络,列为与新华社、路透社并列重要的信息源,使珠江三角洲公共图书馆为领导决策层信息服务在广东省信息服务业中占了一席之地。

为企业生产经营服务。企业和图书馆本是离行离路的不相关行业,但市场经济的浪潮把它们连结起来。事实表明,图书馆可以为企业提供开拓市场,推销产品的信息,可以帮助企业在商海中知己知彼,掌握商战的主动权。1995 年,广东鹤山市某集团公司与国外一家公司做石油买卖,外商提出了国际石油价每桶上升 1 美分的行情。我方当时未能掌握石油价格信息,情势十分被动。在急切中该集团求助广东省中山图书馆信息部,找到“近期国际石油低位徘徊”的重要信息。该集团以合理的价格获取了谈判的主动权,做成了这笔生意。仅 1996 年,中山图书馆信息部接待的企业信息用户就有 286 家,占该馆当年总咨询项目的 54.5%。江门市五邑图书馆,1996 年下半年为国有和个体企业主完成信息咨询课题 80 多项,其中仅 6 月份,就为 20 家企业完成了指定的咨询课题,受到企业的好评。

由于信息咨询的定位好,取得了应有的效益和社会的信赖,这就进一步促进了图书馆自身的发展。这种良性循环,使珠江三角洲公共图书馆信息开发部门能随时掌握企业的信息需求,同企业结下不解之缘。正如广州一些大企业在接受《都市人》杂志记者采访时所说:“我们信得过他们(指广东省中山图书馆信息部),他们的信息既准确,又及时,可以得到我们急需的东西”^[1]。广州的传媒,形象地用“广州有个公共秘书”来形容公共图书馆信息服务在广州公共信息服务中所处的位置。

为教学科研服务。公共图书馆的文献信息收藏有全面、系统的优势,在文献信息数字化之后,它又有着专业性和时效性的特点,这些都是受到教学和科研人员青睐的原因。近年来,珠江三角洲公共图书馆收藏的近百种光盘数据库,使公共图书馆的信息咨询走上了电子化服务新台阶,吸引了不少科研人员和学者。咨询人员高效的服务效果和对文献的查全率,为科研人员节省了大量的查找资料的时间,科研人员往往用“幸亏找到你们”来表达他们对图书馆信息咨询人员的感激之情。例如中山大学管理学院徐教授近几年在从事教学研究和编写经济论著的过程中,一直委托广东省中山图书馆信息咨询处为他检索、查询所需参考资料和有关数据,仅 1996~1997 年度,他及他所带的研究生就进行 50 多次咨询并获得有效资料 1470 多篇。近年来,徐教授利用图书馆提供的参考文献和数据撰写论文 5 篇,参加国际学术会议论文 1 篇,撰写论著 2 种。徐教授谈及

他取得的教研和学术成果时说:“虽然我们离他们(指广东省中山图书馆)很远,但我愿意到他们那里去”^[2]。1996 年,中山图书馆信息咨询处接待的 63 例院校用户中,中学教师 2 人,大学教师 23 人,大学生 21 人,研究生 23 人,研究人员 68 人,占该处该年度咨询客户的 13%。

为文化宣传和精神文明建设服务。公共图书馆的存在和发展是一个国家、一个地区精神文明的标志,为当地的精神文明建设服务,又是图书馆自身生存、发展的前提。公共图书馆入藏的历史文献信息,包括历史史实、图片往往是文化宣传部门用来进行宣传的宝藏。例如,珠江电影制片厂拍摄《孙中山》、《廖仲凯》等影片,广州电视台拍摄《珠江直击》等大型纪录片,剧本中的历史史实核对、服装、道具、人物化妆、背景材料等,绝大部分都是由当地省、市公共图书馆或档案馆提供的。1993~1994 年广东电视台拍摄《目击者》、《广东当年今日》节目,1995 年《广州日报》连载栏目“广州历史上的这一天”等等钩沉历史,教育、警戒后人的文化宣传节目和栏目,其资料来源,都离不开公共图书馆的信息咨询部门的全力支持和帮助。

为科技兴农服务。珠江三角洲既是商业经济发达的地区,也是三高农业发展的试验区。据有关部门统计,1996 年的农业总产值达 294.98 亿元,大批的种养专业户成为农业经济发展的直接责任者。多年来,为这支庞大的农村专业户提供科技兴农及种养技术的培训和信息服务,是公共图书馆的一项特色信息服务内容。三水县、东莞市图书馆 10 多年如一日,收集种养信息发送给专业户。三水县图书馆还聘请了华南农业大学农艺系两名教授,适时到专业户中传授种养信息。东莞市图书馆还为该市 1000 个农村专业户建立信息服务档案。这批专业户经营的万亩鱼塘和禽畜饲料经济效益显著,8 年来共增加产值 1500 多万元。

2.2 珠江三角洲公共图书馆开展文献信息服务,如何解决项目和市场问题

公共图书馆的信息咨询如何为当地经济建设服务,首要解决的是项目和市场的问题。他们通过不断地摸索、实践,逐步取得共识,初步总结出服务的经验和做法。

开展用户需求调查,努力寻找不同信息产品的需求群体,根据不同用户需求的信息吸收、支付能力,以销定产。开发一种信息产品需要信息源和人力

的投入。为了取得有效的产品回报率,必须先找到需求的群体,才能确定开发的项目;必须摸清该产品的市场消化能力,才能确定开发的力度。不少公共图书馆信息咨询和开发部门为了使开发的信息产销对路,进行了多种方式的用户需求调查,逐步培育信息产品市场。

顺德市是家用电器生产王国,全国知名的电器产品有空调、冰箱、微波炉、电饭锅、电风扇、热水器等不下几十种,有些品牌在国内外已有名气。该市的梁球璩图书馆把家用电器信息资料的采集作为信息开发的重点项目,设专人建立数据库,上视聆通网络向社会服务。广东省中山图书馆信息开发部门多次派人深入该市,了解到同是家用电器行业,但这里对信息的针对性需求特别强,不大喜欢笼统的“家电信息”,而是需要空调、冰箱、彩电、微波炉、VCD等单项的信息,如此对口信息可以节省他们阅读的时间和经费,少投入多产出,对行业的指导性更强、更专。在得到企业的这种独特需求信息后,图书馆迅速调整产品定位,把原来经营了几年,效益不大显著的“家电信息”改成上述的单项信息,找到了不同信息产品的需求群体,取得了很好的回报,产品客户日增。

为了提高信息服务的针对性,真正做到“以销定产”,具体掌握各种信息用户需求情况,他们每年都向企业发出“信息需求调查表”,从信息收集内容、数量、版面、传递方式等方面进行调整摸底,去迎合用户的需要。

他们还不时把用户代表请进图书馆来座谈,面对面进行供需双方的沟通,让企业了解图书馆信息源和信息整理专业化的优势和实力,增强利用图书馆的信心。

以上种种做法,一可以向社会宣传自己的服务内容,推广信息产品;二可以以销定产,取得了信息开发主动权。

以市场为导向,用定点、定题方式,努力开发高质量的信息产品,满足不同层次用户的各种需要。社会对信息的需求就像人们穿衣服一样,颜色各有选择,肥瘦要求不一,只有按照各种需求进行有关的信息加工,才能赢得市场。在市场经济活动中,各行各业所从事的生产和商务活动是多种多样的,他们需要关心和了解的信息也是各有侧重,千变万化。虽然其中也有共同的地方,但更多的是各有自己的需求特点。如果千篇一律地要用户使用同一类型信息,那就会失去更多用户的支持,会失去市场。近几年,广

东省中山图书馆信息开发部门正是注意以信息用户的各种需求为导向,分门别类,定点定题进行信息服务,迎合和满足了不同层次用户的需要,取得了较为显著的服务效果。例如广东健力宝集团、广州太阳神集团和广东今日集团是知名的生产饮料和保健品的企业,他们的信息需求不像一般的中小型企业那样单一,而是综合的、多样化的产业信息需求较多,涉及面较广。广东省中山图书馆信息部门多年来一直根据这些企业运作的信息要求,分别为他们提供定期、定点、定题服务;对于这些企业的突发性信息需求,他们也随要随找,服务周到,做到“人无我有,人有我精”,方便快捷地为用户提供高质量、针对性强的有效信息,避免隐性的拒查率,取得了较好的社会效益和经济效益。

积极提供适销对路的有效产品和服务方式,刺激用户的潜在需求。珠江三角洲的信息市场和社会的消费市场一样,竞争激烈,优胜劣汰,用户对信息的获取有很多渠道比较和选择。只有信息适销对路,并在服务质量和方式上下功夫,才能刺激用户的潜在需求。例如奥美广告公司广州分公司原来是委托其他剪报公司进行剪报服务的,但当他们了解到广东省中山图书馆可以提供单项专题信息,并提供配套的传递服务方式时,立即把信息咨询课题转到了中山图书馆。这种内容更专业、针对性更强、价格更便宜的信息服务,受到了生产厂家、市场调研公司和广告公司的客户群欢迎。在信息提供方式上,中山图书馆信息部门除提供常规的邮寄方式外,还推出快件、电子函件、传真、专送等方式,因客户而异,任客户选择。还开展派送信息服务优惠卡及购买一定资金信息服务押金卡等服务项目,刺激了更多的信息用户的潜在需求,得到了更多更好的回报。

采取现代化的信息加工和服务手段,以良好的服务满足用户需求。公共图书馆的信息加工、生产、利用正逐步采用现代化的技术和手段,提高信息的整理速度和增加信息量,提高服务质量和效果。1996年以来,不少公共图书馆都根据当地产业和经济发展的需要,建立文献信息数据库。如佛山市石湾图书馆建立陶瓷数据库,三水市图书馆建立种养和三高农业数据库,广东省中山图书馆则把1996年作为数据库年,分别组建《馆藏编目数据库》、《广东地方文献数据库》、《金迅剪报》数据库等10多个数据库,在此基础上,1997年又增加了14个库的建库工作。珠江三角洲公共图书馆的数据库全部上了视聆

通网络,与八省和广东全省联网,为广大用户提供信息服务。随着各馆的电子出版物及网络资源的不断丰富和增加,运用光盘数据库开展电子信息服务也成为公共图书馆信息服务的一个特色。据广东省中山图书馆不完全统计,1997 年承接的 561 宗咨询课题中,利用电子计算机检索的咨询课题达 441 宗,占总咨询量的 78%。该馆还利用视聆通网络上的报刊电子版开展网上剪报服务项目,为广州市一家网络公司用户提供每日经济、统计、政策法规新闻信息。其高效优质服务,使用户十分满意。

主动通过各种宣传媒介,提高社会信息价值和用户的信息意识。近年来,国家继续实行银根紧缩的政策,公司企业购买信息都抱十分审慎的态度,这对于珠江三角洲公共图书馆信息咨询业的发展造成客观上的困难。为了稳定和扩大信息用户队伍,他们改变等客上门的被动服务方式,主动走向社会,走进企业,宣传推销信息产品,进行信息市场调查研究。广东省中山图书馆信息部借助一年一度的宣传周,在商业网点集中地方摆摊推介产品。还利用广东广州电视台、商业台以及当地晚报、专业报采访中山图书馆的机会,积极提供图书馆信息服务效果的有关资料,配合记者写作,争取多上镜,多上报,借助传媒宣传图书馆信息服务项目,仅 1997 年就上镜 5 次,见报 2 次,吸引了近百名信息需求者来电咨询。近几年,该馆每年都组织人力到企业中去。通过这些宣传推广活动,增进了公共图书馆和企业的沟通和了解,使社会了解信息的价值,从而提高社会的图书馆意识和信息意识。正如顺德市美的及万家乐集团企业的信息人员说:“过去我们去省城到处找信息,往往忘记图书馆,而现在你们把信息送到企业,今后我们要把你们当靠山了。”

3 促进珠江三角洲公共图书馆信息咨询业蓬勃发展的主要因素

3.1 良好的社会环境孕育了广阔的信息市场

改革开放以来,珠江三角洲地区经济成就引人注目。据 1995 年统计,国内生产总值 3899.69 亿元,其中第三产业的总值达 1627.67 亿元。一个相当于中国台湾省人口规模的地区,实现了国内生产总值连续 14 年平均每年递增 17.8% 的奇迹。这种长时期的高速发展,必然大大刺激信息需求。据一份关于

珠江三角洲农业信息用户信息需求调查材料,农业科技人员对信息在其工作中的作用,93% 的科技人员认为重要,仅有 7% 科技人员认为一般,没有科技人员认为不重要^[3]。在信息需求上,为课题研究服务的占 26.5%,了解科技新动向的占 25.3%,为积累知识服务的占 26.5%,为经营开发服务占 23.7%。科技人员获取信息的主要形式及获取信息的渠道,都离不开书刊资料,离不开图书馆和情报所。

3.2 高新技术开发区和高新技术企业的创办,企业青年的知识交替,知识移植,知识创新,均必须借助当地图书馆和情报所的资料信息

目前,广东省拥有的 6 个国家高新技术产业开发区,全部在珠江三角洲地区;3 个省级高新技术产业开发区,有两个落在该区。全省的高新技术产品生产企业,也有 80% 以上集中在珠江三角洲。还有那成千上万的三来一补、三资企业,他们要生存,要发展,也离不开信息。这些强大的信息需求也是刺激珠江三角洲公共图书馆信息咨询业发展的重要因素。

3.3 毗邻港澳,两地产业的交流合作,旅游业的发展,使珠江三角洲的信息来源的渠道多,传递速度多样化

大珠江三角洲经济区的形成,一靠领开放风气之先,二靠距离港澳最近的地缘优势,成为香港与内地产品转移与合作的发源地,也是信息的集散地。珠江三角洲引进的外资中,港资占 75% 以上;出口商品的 80% 通过香港转口海外市场。在境外投资所办企业 80% 也设在香港。香港与珠江三角洲已形成互补互利、紧密相连、高度依存的共生共荣关系。目前大珠江三角经济已初具雏形,新的都市带正在形成。这一巨型城市网络将以香港、广州为两大增长中心,以珠海、深圳、澳门等大中城市为节点,以佛山、东莞、江门、中山等中小城市为依托,进行产业的交流合作。这种频繁的产业交流和合作,人际的密切往来,带来了各个方面的商业、商品和科技信息。

1997 年,珠江三角洲大旅游区被国家旅游局定为中国旅游年的王牌景点,以一体化的形象在国内外加以推介。世界上 20 多个国家和地区的百余家旅行社正在销售“珠江三角洲旅游线路”,显示出该旅游区独特的魅力。据统计,1996 年,从广东入境的游客就达 4000 万人,其中有 200 万是外国游客。旅游业的发展一方面可以为国家创外汇,又带动各行各业的发展;另一方面,由于游客来自世界各国,会给

这个地区带来许许多多发达地区的各种各样的经济信息, 或可以吸收、学习, 或可以作为借鉴。流动人员多, 接触更频繁, 自然而然使珠江三角洲形成了信息交流的最佳场所。

3.4 广东信息网络的快速形成, 使公共图书馆的信息咨询业发展如虎添翼

珠江三角洲在不断加快由工业社会向信息社会迈进的步伐。以广州、深圳、珠海、佛山、惠州、东莞等城市的电子信息龙头企业为依托的现代信息产业蓬勃发展。近年来, 珠江三角洲地区以计算机生产为代表的信息设备制造业已先后建立起一批规模大、实力强的公司, 长城、联想、广东北电、TCL、华源等已发展成集团性大公司。日本NEC、精工爱普生、美国IBM、康柏、康诺等跨国公司和大集团纷纷来投资建立合资公司。据1996年统计, 深圳计算机行业中外商投资企业有394家, 占整个深圳计算机企业总数1/4。目前珠江三角洲经济区现代信息基础设施也初具规模。以光纤、数字、微波为主要通道的大容量数字传播网、移动电话网、分组交换网和数字数据网已相继建成, 全区拥有以微机为主的各类计算机超过10万台, 近100个计算机网络投入运行。信息产业的崛起, 使公共图书馆信息咨询服务无论从内容的广度和深度, 还是从信息传递的时效性, 都提高了档次。广东省中山图书馆1997年为用户提供的561宗咨询课题中, 应用电脑去完成咨询课题的有441宗, 占总咨询数的78%。

广东省文化厅与广东省邮电局视聆通网络的合作, 使珠江三角洲地级市以上的公共图书馆大量文献信息和数据库走上了广东信息高速公路, 实现了资源共享, 为珠江三角洲乃至全省各县市提供了大众信息服务。

4 党政机关领导及企业对公共图书馆信息咨询业发展提供了政策指导和资金的支持

珠江三角洲公共图书馆信息咨询业, 一直得到党政机关领导的重视, 把它作为信息产业的重要组成部分。肯定公共图书馆实行“一馆两业”的路子(既是事业, 也是产业), 认为近年来公共图书馆信息咨询业的发展是图书馆改革的重要举措, 是由传统图书馆向现代化图书馆转型的重要标志, 从政策的确立、经费投

入的增加、馆舍及设备的扩大与完善、藏书及干部的充实等方面精心指导, 全力支持。改革开放以来, 这一地区的地级市(含佛山、江门、中山、东莞、珠海及其所辖的大多数市)都兴建了新馆, 耗资近6亿元。东莞的大多数乡镇, 还兴建了颇具规模的乡镇图书馆, 形成以省馆为龙头, 地级市图书馆为骨干, 县乡镇图书馆为前沿阵地的四级图书馆网络。1988年, 由广东省中山图书馆带头建立的广东省公共图书馆信息网, 其中40多所公共图书馆是这个网络的成员馆。现代化设备的投入方面, 广东省政府在广东省中山图书馆新馆建成后先后拨300万元, 支持该馆建设计算机系统。广州市政府于1992年从市长基金中拨给专款168万元, 支持广州图书馆购置计算机。

为了借助企业的资金发展公共图书馆信息咨询业, 公共图书馆还主动和生产企业、文化教育机构、社会团体协作合作开发信息资源和建设网络。例如广东省中山图书馆1995年与广州大都会企业公司合作成立了环球信息编译中心, 借助他们的资金, 招聘外语翻译人员和投入现代化设备, 开发馆藏外文报刊资源。1997年初又和广东省邮电局、广东数据仓库通讯局、泰信公司三方合作, 开通“视聆通”多媒体信息网, 开了由国家行政机关、企业、事业单位三个不同体制的单位共建公共图书馆信息服务之先河。这一创举得到中央文化部、邮电部的重视和支持, 并将在全国各地推广。广州图书馆与中南集团共建中南电子图书馆, 深圳图书馆与有关部门建立翻译中心, 都在走出与政府、文化事业共建精神文明的路子, 得到社会的充分肯定。

珠江三角洲地区公共图书馆信息咨询业正随着地方经济的发展而发展。虽然随着当地经济发展和产业要求的逐步升级, 会遇到这样那样的困难, 但发展前景是乐观和美好的, 它将为珠江三角洲经济建设做出更大的贡献。

参考文献

- 1, 2 广州有个公共秘书 都市人, 1995(15): 40
- 3 万宗 三角洲农业信息用户信息需求调查 珠江三角洲经济, 1996(4)

方文真 女, 广东省中山图书馆副研究馆员。通讯地址: 广州市文明路213号。邮编510110。

(来稿时间: 1998.3.17。编发者: 刘喜申)