

●何绍华 方清华

图书情报单位在现代信息服务业中的定位研究*

摘 要 现代信息服务业是以计算机和现代通信技术为核心技术手段的新型信息服务业。它以数字信息产品为服务基础,面向市场开展信息服务。图书情报单位在现代信息服务业中应成为社会和信息服务业的信息资源中心,应以联机检索服务为基础,拓展联机信息服务;应开展网络信息服务,构建虚拟信息服务体系;开展数字参考咨询服务并面向市场开展数据库服务。参考文献 13。

关键词 图书情报机构 信息服务业 信息服务 信息资源建设

分类号 G250

ABSTRACT In this paper, the authors think that library and information institutions should be based on digital information products, provide information services to the market, become information resource centers of the society and information service industry, provide network information services, construct virtual information service systems, provide digital reference services, etc. 13 refs.

KEY WORDS Library and information institutions. Information service industry. Information service. Information resource development.

CLASS NUMBER G250

图书情报机构曾经是信息服务业的主力军,但随着新兴信息服务业的崛起,特别是90年代以后互联网的飞速发展,其地位受到了强烈冲击,不仅信息资源建设面临困境,经费投入严重不足,而且信息服务空间极大萎缩,人们的信息消费活动更多地转向其他信息服务行业。在这种生存和发展面临巨大挑战的局面下,如何成功实现转型,在现代信息服务业中谋得一席之地,是图书情报机构亟待解决的问题,而明确图书情报机构在现代信息服务业中的定位,则是解决问题的关键。

1 现代信息服务业特征分析

现代信息服务业是指以计算机和现代通信技术为核心技术手段的新型信息服务业,其基本特征主要表现为:

(1)信息技术是现代信息服务业的催化剂和推进器。

现代信息服务业的技术特征是以计算机和现代通信技术作为产业发展的推动力量,信息技术发达的国家也是信息服务业高度发展的国家。信息技术的发展使得传统信息服务业与现代信息服务业之间的界限日趋模糊,国际上对信息服务业的定义和划分充分反映了这种技术特征。

美国是世界上信息产业最发达、信息化程度最高的国家,拥有全球最发达的信息高速公路,几乎在所有现代信息技术领域都占有优势地位,集中体现在计算机硬件核心技术、大型计算机系统、系统软件、网络技术等领域。这种优势地位为美国信息服务业的发展提供了肥沃的土壤,使它成为世界上信息服务业发展最为完备的国家,市场规模也最大。

据 IDC 公司的调查。1996 年美国信息服务市场(不包括软件 and 系统集成)的规模已达 1073 亿美元,约占全球信息服务市场的 45%。西欧、日本等发达国家和地区的信息服务业也都处于世界前列。日本的半导体芯片在全世界占绝对优势,其软件生产居世界第三,仅次于美、法。据统计,日本 1995 年的信息服务总营业额为 89 亿日元,到 2000 年已达到 1445 万亿日元。

据我国电子工业部电子产业研究中心统计,2001 年我国信息服务产业市场规模仅为 756.6 亿元(仅指软件业、因特网服务、系统集成和其他 IT 类服务),与美、日等发达国家不可同日而语。

(2)以数字信息产品为服务基础。

数字化是当今社会信息生产的主要趋势。传统的印刷型信息资源在信息资源空间所占的比重日益下降,而电子信息资源所占的比重迅速增长。由于数字资源容易组织、处理、传递和利用,现代信息服务业主要以数字信息产品为服务基础。

电子出版业和数据库业是为现代信息服务业提供数字信息产品的主要产业。美、日、西欧等发达国家和地区的电子出版业和数据库产业已形成了大规模的产业群。IDC 公司在其发布的“2000-2004 年电子出版业预测及分析”报告中预测,仅美国的数字图书市场,将从 2000 年的 900 万美元增长到 2004 年的 4.14 亿美元。而根据另一项预测,2004 年全世界的信息服务业总产值约为 22.3 亿美元。数据库也是数字信息资源的重要组成部分。据 Dale 公司统计,截止

* 本文系国家社会科学基金项目(02BTQ007)研究论文之一。

1995年,全球有数据库8525种,仅美国就有5000多种,占69%。其中,经济和商情数据库占相当大的比重。统计表明,美日两国通过因特网与国际联机检索网络可获得全世界90%以上的信息。

我国数据库发展迅速,1995年已达到1038个,但规模小,容量低,数据更新慢,数据库标准化程度不高,全文数据库、商情数据库少。这是我国信息服务业发展水平不高的主要原因之一。

(3) 面向市场开展信息服务。

美国信息服务业发展水平高,根本原因之一就在于它的市场体系完善,市场规模大,各产业部门均衡发展。美国信息服务业的发展完全是市场导向型的,在其得天独厚的经济条件以及成功的市场运作模式的支持下,已经形成了完备的市场体系。美国的信息服务业约占全球市场的1/3强,并在软件业、数据库业、因特网服务业、咨询业等产业牢牢把持着全球领先的地位。

2 图书情报单位与现代信息服务业的契合点——产业集群中的定位

图书情报单位在传统信息服务领域发挥着重大作用,但随着新兴信息服务业的兴起和发展,其生存地位和发展空间受到强烈冲击。如何适应信息社会的要求,在现代信息服务业中找到生存和发展空间,成为图书情报机构面临的主要问题。

以计算机技术和网络技术为核心的现代信息技术的发展和运用给图书情报机构带来的不仅是挑战,更是发展机遇。1992年以后,各级科技情报系统纷纷改名为信息中心,并着手实施企业化改制,开拓了一条在市场竞争中求发展的新路。以中信所下属的万方数据有限公司和西南信息中心的维普资讯有限公司为例,前者是国内第一家以信息服务为核心的股份制高新技术企业,现在已经发展成为国内比较影响的集提供信息资源产品、信息增值服务和信息处理方案为一体的综合信息服务商;后者是改制后的西南信息有限公司下属的专业数据公司,与万方、CNKI并称国内三大综合信息服务商。尽管图书情报机构的主体仍然是公益性的信息服务机构,不可能都走企业化发展的路子,但在市场经济条件下,也应以市场需求为导向开展信息服务。

图书情报机构要想在激烈的竞争中争取和拓展生存和发展空间,必须形成自身的核心竞争力。它们在现代信息服务业中的落脚点应该是信息提供服务、信息处理服务、网络信息服务、数据库服务和信息参考咨询服务。具体来说,应该加强数字图书馆建设,进一步挖掘其作为信息资源中心的潜力,在继续开展传统信息服务的基础上,面向市场,深化联机信息服务,提高数据库服务的水平。

2.1 发挥优势,创新服务,成为社会和信息服务业的信息资源中心

资源建设是各类图书情报机构的中心任务之一,经过长期而系统的建设,已经形成了完善的信息资源保障体系和开放的资源共享平台,积累了丰富的资源建设经验、理论、技术和方法,这是图书情报机构的优势,是成为社会和信息服务业的信息资源中心的物质基础,也是开展服务以及与其他社会和信息服务机构进行合作,参与市场竞争的基础。

长期以来,图书情报机构资源建设的重点是文献信息资源。随着数字信息资源在整个信息资源空间的比重日益增大,图书情报机构资源建设的重心逐步转向了数字信息资源,构建数字图书馆,将自身建设成为真正意义上的信息资源中心。

在目前的图书情报界,如何充分发挥资源的作用问题还远没有得到解决。解决的关键在于数字资源建设。图书情报机构应该根据自己的服务任务、对象、目标以及经费、技术条件和人才结构,有选择、有重点地进行数字资源建设,力争成为国家、地区或行业等各级信息资源中心。建设时应坚持引进和自建相结合的原则,具体实现方式包括:(1)引进商业数字信息资源,与文献信息资源共同构成馆藏资源体系,文献收藏与数字收藏可以重复;(2)互补性地引进商业数字信息资源,文献收藏与数字收藏不相重复,如书生之家提供了按需引进电子图书的数字图书馆解决方案。

虚拟网络资源应该成为图书情报机构的文献信息资源和数字信息资源体系的重要补充。面对互联网浩瀚的信息资源空间,拥有强大信息搜集和分析能力的图书情报机构大有作为。各类图书情报机构应该根据自己的服务对象、范围和资源建设目标,收集、选择和组织各类网络资源,建立专业的导航库、信息网关、主题网关或垂直门户为用户提供服务,如美国加州大学河滨分校图书馆建设的学术资源门户 Infomine、欧洲电子图书馆项目建立的社科信息网关 SOSIG 等。此外,在现有的技术条件下,大量有价值的网络信息资源、“看不见的网站”难以为搜索引擎所发现,挖掘这类资源,建立特色网络收藏,应该是图书情报机构开拓新的信息服务的生长点。

作为信息资源中心,图书情报机构的价值不在于收藏规模的大小,而在于收藏的信息资源被利用的程度。利用自身的信息资源开展中介服务,或者与其他社会和信息服务机构合作,对收藏的信息资源进行增值开发,是图书情报机构参与信息服务业的当然选择。

2.2 以联机检索服务为基础,拓展联机信息服务

图书情报机构在引进、开发联机检索数据库方面做出过重大贡献。但由于观念、机制等方面的原因,联机检索服务在图书馆服务体系中始终处于非主流的地位,效益没有得到充分发挥。图书情报机构要想在现代信息服务业中占有一席之地,提升联机信息服务在其信息服务体系中的地位无疑是一个富有成效的选择。

图书情报机构可以从国际、国内、馆内3个层面开展联

机信息服务:引进国际联机检索系统和数据库开展服务;引进或开发国内联机检索系统和数据库开展服务;开发馆藏联机公共目录检索系统开展服务。为了更好地发挥资源效益,各类图书情报机构之间可以也应该开展合作,其中,OCLC和CALIS都是值得借鉴的合作开展联机信息服务的模式。

OCLC(联机计算机图书馆中心)开创了一种成功的资源共享和协作式联机信息服务模式,其最大特点是协作和会员制,提供的主要服务包括联机编目、联机检索、咨询、虚拟参考、馆际互借等。目前,使用OCLC的产品和服务的机构已发展到82个国家和地区的近44000个图书馆和教育科研机构,我国有900多个,其中具有会员资格的35个,但提供馆际互借服务的只有15个且没有一家提供全文服务。

2.3 大力开展网络信息服务,构建虚拟信息服务体系

提升联机信息服务和网络信息服务在图书情报机构的信息服务体系中的地位的关键在于构建虚拟信息服务体系。虚拟信息服务体系是以分布式数字化资源为基础的综合集成服务。其特点是:整个体系的资源是分布和开放的,资源的形态是数字化的;非占有式地使用资源;提供集成服务,包括统一界面,资源的无缝链接和关联使用。

构建虚拟信息服务体系可以从两方面着手:独立虚拟信息服务和合作虚拟信息服务。独立虚拟信息服务是指图书情报机构挖掘网络信息资源,根据自身的服务对象、范围和资源建设目标,收集、选择和组织各类资源,建立虚拟收藏或专业导航库、信息网关、主题网关、垂直门户为用户提供服务。合作虚拟信息服务是图书情报机构之间、与其他信息服务机构以及出版商之间合作开展。其特点是:服务提供者联合购买数字化资源;资源使用是基于信息服务提供者对使用权的购买和相应的使用保障机制;统一用户身份认证和使用授权机制,统一使用审计机制;以资源共享和利益共享为合作基础。合作虚拟信息服务的发展经历了多个阶段,包括以OCLC、RLIN、STN等为代表的联机信息服务,以Z39.50为基础的开放系统互联检索及虚拟联合目录系统,以ISO ILL协议为基础的馆际资源共享体系,以及容纳Z39.50和ISO ILL协议的虚拟图书馆服务体系。如加拿大的虚拟联合目录vCuc、加州州立大学的集成信息检索系统CalStateUIAS、欧洲UNIVERSE计划等。

2.4 深化咨询服务的内容层次,开展数字参考咨询服务

图书情报机构在深化咨询服务的同时,也应拓展服务的形式。数字参考服务就是图书情报机构依托计算机技术和网络技术而开展的一种新型信息服务形式。

数字参考咨询源于图书馆,在信息服务商那里得到发展并使之正规化、规模化后又回到了图书馆。其最终目标是建立资源共享、专家共享、服务共享的服务体系。不过,要达到这个目标需要在专家与图书情报机构之间、图书情报机构相互之间、甚至是图书情报机构与其他商业信息服务机构之间建立有效的协作机制。与专家之间的协作实际上是由参考

馆员、信息专家与学科专家、领域专家组成相互合作的服务团队,这是图书情报机构有效开展数字参考咨询服务的基础;图书情报机构之间以及与其他商业信息服务机构之间开展协作的目的是构建数字参考服务网络,通过优势互补、资源共享和专家共享实现全天候服务和资源共享。这两种协作方式就是所谓的合作数字参考服务,是数字参考服务的发展方向,前者如美国国会图书馆和OCLC联合开发的Question Point,后者如美国LSSI公司与图书馆之间的合作。

2.5 面向市场开展数据库服务

数据库产业是内容产业的重要组成部分,是现代信息服务业的核心内容。大力发展数据库服务应该成为图书情报机构跻身现代信息服务业的重要战略。

我国图书情报机构拥有丰富的信息资源和较强的信息搜集、加工和处理能力,也拥有一定的技术基础,更为重要的是,它们在我国的建设尤其是科技信息数据库建设中居于领先地位并积累了丰富经验。但是,应该跳出小规模、重复建设、盲目开发的圈子,面向市场,走集团化、产业化发展的道路。

走集团化数据库开发和服务的道路,实际上就是走合作建设的道路。这种合作可以是图书情报机构之间的合作,如CECDB(中国公司、企业及产品数据库)就是原中情所与全国40多家情报单位合作的产物。图书情报机构之间开展合作建设的基础是资源互补,目的是整合有限的资金、资源,开发大型的数据库产品。也可以与其他社会和信息服务机构之间的合作,图书情报机构应该加强与经济、管理、新闻等部门,研究机构以及其他专业咨询机构、大中型企业的信息服务机构之间的横向联系,与这些机构开展分工与合作,合作的基础是图书情报机构在资源、技术和经验等方面的优势。

产业化发展不仅是图书情报机构进行数据库建设的方向,也是我国数据库业成长壮大的必由之路。图书情报机构在进行数据库建设时,应该以市场为导向,避免盲目建设。应该提高数据库的“内容”含量,大力开发全文数据库,在继续加强科技信息数据库建设的同时,积极开发面向经济建设、面向企业的商情数据库。在利用数据库开展服务时,应该注重增值服务,开发附加价值高、市场价值大的信息产品。

参考文献

- 1 刘阳. 现代图书馆与现代信息服务业. 文献工作研究, 1997(3)
- 2 汪冰. 信息服务业大背景下的图书情报机构. 情报资料工作, 1995(1)
- 3 王均林, 赵长海, 杨淑萍. 国外信息服务业的发展状况. 图书馆论坛, 2000(3)
- 4 张安珍. 中、美、日信息服务业发展比较研究. 图书馆论坛, 2000(5)

- 5 邹忠民. 网络环境下信息服务的特点及图书馆发展探索. 中国图书馆学报, 2001(1)
- 6 崔雁. OCLC 分析. 图书馆学研究, 2004(6)
- 7 张晓林. 学术信息交流体系的重组与大学信息服务模式的再造. 大学图书馆学报, 2000(1)
- 8 胡海燕, 经渊. 论国外联合数字参考服务的合作模式. 情报杂志, 2004(6)
- 9 詹德优, 韩冬梅. 美国图书馆数字参考服务现状与发展趋势. 图书馆, 2004(2)
- 10 卜彤. CALIS 与图书馆信息服务. 图书馆学研究, 2002(3)
- 11 Nicholas G. Tomaiulol. The Web Library. Medford, New Jersey: Information Today, Inc., 2004
- 12 唐鹃, 缪其浩. 信息资源建设和内容产业. 情报学报, 2001(4)
- 13 盛功平, 黄洪超. 网络环境下信息服务的范畴和模式. 现代情报, 2002(2)
- 何绍华 武汉大学信息管理学院教授, 全国统计与绩效评估分委会委员, 电子商务协会高级专家. 通信地址: 武汉大学. 邮编 430072.
- 方清华 馆员. 武汉大学信息管理学院研究生. 通信地址同上. (来稿时间: 2004-12-23)

(上接第36页) 就是让掌握知识的雇员遇到问题时, 有正确的方法、策略性实施方案, 而且注重调动知识型雇员主观能动性, 积极发挥其所拥有知识的作用。据称本世纪初, 联合国经济合作组织的一项研究表明, 有6个西欧国家每小时生产率高于美国, 其中包括德国和法国^[9]。但换一个方法, 按人均产出计算, 排列顺序发生变化, 美国第一, 德国和法国分列第11位和16位。两种计算方法得出结果的变化给人的启发在于, 同样生产率问题, 按小时计算西欧等国领先, 按人均计算美国领先。两种计算方法的依据都是同样的人和事, 区别在于前者是指个人在单位时间的工作效率, 体现的是一个国家的劳动力素质和机械化、自动化程度; 后者体现个人贡献率, 当然也同时体现劳动力素质和机械化、自动化程度。它们之间的区别可以理解为: 前者指这个国家的人之聪明程度, 后者指人的勤奋程度。从中可以看出, 人的聪明才智还需通过勤奋才能发挥作用。通过智力资源管理让拥有知识的人, 努力勤奋地将自己的聪明才智发挥出来, 创造财富。此例部分地说明了智力资源管理的经济效益。

3.2 智力资源管理的社会效益

智力资源管理的社会效益初步可以归纳为通过其对政治、法律、劳动力素质的有益联系来体现。

和知识管理一样, 智力资源管理是一项政治性很强的管理行为^[10]。一旦智力与权力、金钱、成功等联系在一起, 那么自然就会和游说、阴谋、幕后交易等连在一起。如果智力资源管理的初衷与政治没有丝毫的联系, 公司或企业就会认为这种事情没有重要价值。因此, 政治的确能提高智力资源管理的有效性, 而有效的智力资源管理也会促使政治资源开发。机敏的智力资源管理人员会接受政治, 他们会想方设法使有影响力的领导扶持智力资源的管理, 通过有效的管理控制, 使人们将自己的聪明才智发挥到最高水平, 进而促进社会的发展。

智力资源管理也涉及法律问题。智力劳动成果作为知

识产权的一方面, 会促使智力成果拥有和使用的合同条款更全面, 信用更可靠, 法规更健全。人们会对智力资源管理的合法性给予关注, 形成较好的知识型人力资源创造财富的社会条件和环境。

通过有效的智力资源管理, 可以使劳动力的素质得以提高, 使他们在注意掌握知识的同时, 必须发挥出知识的作用, 即有效地使用知识。促进知识的有效使用属于智力资源管理范畴。当社会中的人们都能尽力做到不断贡献自己的聪明才智, 这是社会进步的重要体现。

参考文献

- 1 现代汉语词典. 北京: 商务印书馆, 1999
- 2, 3 卢风. 知识与智慧: 现代文明中的二律背反. 社会科学辑刊, 2000(3)
- 4 亚里士多德. 形而上学. 北京: 商务印书馆, 1959
- 5 甘仞初. 信息资源管理. 北京: 经济科学出版社, 2000
- 6 相丽玲等. 信息管理学. 北京: 中国金融出版社, 2003
- 7 Thomas H. Davenport. 知识管理的十大原则. 中外企业文化, 2003(3)
- 8 董晓英. 知识管理的理论基础——资源系统的理论体系及其贡献. 北京大学光华管理学院中国管理信息系统学术研讨会, 2003-12-24
- 9 袁灼芳摘录. 工作观念: 欧元区的困惑. 经济观察报, 2004-02-02
- 10 孙海延. 试论“知”与“智”. <http://www.zhcchina.com>

顾萧华 河北大学管理学院教授. 通信地址: 河北保定. 邮编 071002.

吴现杰 河北大学管理学院. 通信地址同上.

(来稿时间: 2004-12-21)