

沈媛芬

对深化图书馆信息服务的思考

ABSTRACT The human society is now walking into the information age and to build the library into a social information centre is an important problem demanding prompt consideration and solution. The only way for the library to deepen its information services is to: improve the quality of the employed, strengthen the sense of service, investigate and find out the social needs, use the modern information technologies and improve the quality of information processing. 9 refs

KEY WORDS Libraries Information services

CLASS NUMBER G252

人类社会正在步入信息时代。图书馆是信息密集单位和信息交流的重要场所。各级各类图书馆的全部工作都应围绕信息服务的轴心旋转。近几年来,我国的信息服务业虽有很大发展,但如何加深图书馆信息服务,把图书馆建设成为重要的社会信息中心仍是我国图书馆界亟待研究的一个重要课题。

目前,我国大多数图书馆仍以收藏保管文献、提供外借、阅览等基本流通服务为主要职能,虽然部分图书馆的职能有所拓宽,具有了文化教育和信息服务的双重职能,从单一的社会公益性机构扩展到兼营信息服务业的机构,但这种信息服务极少涉及文献信息资料的深层次开发,多数图书馆的信息服务仍停留在浅层次上,很少开展“专题跟踪”、“信息分析”等深层次服务。

如何深化图书馆信息服务?笔者认为应从以下几方面入手:更新观念,强化服务意识,深入调查研究,沟通信息供需渠道,提高人员素质,对用户实行服务承诺,应用现代信息技术设备,更新服务手段,强化信息加工质量,创立信息产品名牌。只有这样,才能把图

书馆信息服务引向深入,才能使图书馆为社会的发展提供优质全方位的信息服

1 更新观念,强化服务意识

更新观念,从某种意义上说是一场思想大变革,是要改变人的认识方法和思维模式。

长期以来,图书馆一直靠吃“皇粮”过日子,缺乏信息商品化观念,在今天竞争日趋激烈的情况下,图书馆界很少有人认真思考如何开发馆藏文献信息资源,也没有在开发文献为主体的信息服务上大做文章。

随着改革的深入和市场经济的发展,图书馆界的一些新观念并没有被广大图书馆工作者所接受、所理解。如变“知识宝库”为“智力资源”,变“藏用结合”为“以用为主”,“用户至上”,“文献深加工”,“手段现代化”等观念还没有成为指导人们工作行为的思想准则,往往是口头上接受,心里抵制,旧的传统观念经常是自觉不自觉地流露出来。比如,人们在评价图书馆时,往往以馆舍面积的多少、拥有藏书的册数作为衡量的标准,在总结工作成绩时,仅以开发有多少种信息产品而引为自豪。笔者认为,图书馆的规模大小,不仅要

看有多少藏书,更要看有多少读者;信息服务工作开展得好坏,不仅要看看有多少信息产品,更要看有多少信息用户。

因此,更新观念是一项长期的艰巨的工作。而更新观念的关键,首先要从图书馆的领导做起。图书馆的领导要树立领导就是服务员、领导就是公仆的观念,要树立信息服务工作者是图书馆主力军的观念,为群众排忧解难,充分调动广大工作人员的积极性。这样才能上下团结,同心同德,群策群力,带领本馆人员全心全意为读者用户服务;要树立开拓进取、无功即过的观念。处于改革开放、竞争加剧的年代,大浪淘沙,不进则退,只有开拓进取,出谋划策,把信息服务工作引向深入,才能在激烈的信息产业中争得一席之地;要树立现代的科学决策观念,对图书馆的工作实行科学管理,对有限的经费进行合理使用,充分发挥现有人才的专业特长,大胆起用,任人唯贤。广大员工要树立市场观念、竞争观念、信誉观念、时效观念、创新观念、服务观念。要积极参与图书馆的各项改革实践,并自觉地用新观念去指导工作,用新观念来强化人们的服务意识,让新观念之花在信息服务工作中结出丰硕之果。

2 深入调查研究,沟通信息供需渠道

用户的信息需求是信息服务赖以生存的土壤,没有用户的信息需求,信息服务就没有存在的必要。因此,要搞好信息服务,首先就要了解用户的信息需求,如用户的工作内容、业务范围、知识水平、心理特征、职业需求等。只有深入细致的调查研究,才能做好信息供应。美、英、日、德、法等国家每年都有大量的专业研究人员专门从事用户的调查研究。其实调查研究的过程也就是开拓市场的过程。

当前,我国的一些图书馆在开展信息服务时不深入社会进行调查研究,而是在信息不灵、不了解用户信息需求的情况下,自订专题,坐等用户上门。这样闭门造车生产出的信息产品针对性不强、质量不高、实用性不大,

加之有的时效性差,结果花费大量人力物力,信息产品的种类也不少,用户却不多;投入的不少,回报的不多。由于图书馆和信息用户之间缺乏沟通和相互了解,这就造成了许多用户有信息需求而求助无门,而图书馆丰富的信息源又无人问津。大量的隐性信息用户被拒之于图书馆大门外。要迅速改变这种状况,图书馆应专门组织一套人马,深入到社会各阶层中去,了解其信息需求。在调查研究的过程中,不失时机地向社会各界大力宣传图书馆的职能,包括文献信息的内容、人才技术力量、业务范围、服务功能等,让社会了解图书馆。这样,建起一座信息的供需桥梁,让文献中蕴藏着的大量的宝贵信息资料源源不断地输送到社会各界的信息需求者手中。

笔者曾对广州地区数十家工厂企业进行了调查研究,获取了第一手材料,经过分析研究,从而对广州地区企业的信息需求情况及企业对信息的重要性的认识有所了解。广州地区企业信息需求大体上分两类情况。

一类是大中型企业。这类企业设备先进,资金雄厚,有一支科技攻关能力强的技术队伍,有自己的资料室和信息工作人员,有定型的先进产品。他们对信息的重要性有充分的认识,对图书馆开展信息服务持欢迎态度。他们迫切需要的是有关本企业产品的市场信息、行业的政策法规信息、新产品的转向趋势、供求信息,以及行业的整体动态信息、价格信息、同行业竞争对手的信息等。由于这类企业自己都有一定科技信息能力,因而对信息服务的要求较高,强调一个“全”字。

另一类是小型企业及部分乡镇企业。这类企业由于本身规模小,技术力量单薄,在激烈的市场竞争中,要求不断更新产品,尽快开发出投资少、见效快、销路好、原材料丰富的短、平、快产品。它们迫切需要的是有关新产品的技术转让、技术开发信息、开发新产品的设备投资信息、新产品的市场行情信息、原材料的供应、价格信息等。在这类企业中,也有

少数企业对图书馆了解不够,对于图书馆开展信息服务半信半疑,持观望态度,有个别企业甚至以为图书馆工作人员下厂是来推销图书的。这些都说明图书馆的信息服务职能还需大力宣传,并在服务实践中逐步加强。

掌握了用户的信息需求情况,就能有的放矢,生产出深受用户欢迎的信息产品,为用户服务。

3 提高人员素质,实行服务承诺

能否提供优质的信息服务是图书馆信息服务工作赖以生存和发展的关键所在。而信息服务人员的素质是决定图书馆信息服务质量的主要因素。

目前,不少图书馆从事信息服务的人员素质不高,知识结构单一,多数是从事传统图书馆业务的工作人员,他们受自身条件的制约和传统图书馆工作方法的影响,面对社会各阶层、各行业的信总需求,显得力不从心,特别是对自然科学方面的科研课题的信息需求更是难以应付。加之他们不熟悉市场经济运行机制,缺乏开拓精神和组织协调能力,都直接影响信息资源的开发利用。据统计,广东省作为我国经济发达省份,县级以上公共图书馆在编人员 1970 多人中,大专以上文化程度仅占 20%。馆员队伍文化水平低,知识面窄,决定了信息服务工作只能是低层次的。

提高图书馆信息服务人员的素质,有计划地培养和造就适应信息资源开发需要的新型专业人才已成为当务之急。信息服务人员首先要具有强烈的服务意识和敏锐的信息意识,能从用户的角度来分析、理解,满足其对信息服务的要求,对用户实行服务承诺。服务承诺的内容包括:(1)信息资源开发的广泛性,即广辟信息来源和信息传递渠道,保证向用户提供的信息相对全面。(2)服务的充分性,即充分利用各种条件和设备,确保所提供和传播的信息范围适当,内容比较完整和对需求的充分满足。(3)服务的及时性。“及时性”包括两方面的含义:一是接待用户和接受

用户的服务课题要及时,二是提供发布信息要及时,尽可能以最快的速度使用户得到他们所需的信息服务。(4)信息的精炼性,即向用户提供或传递的信息要精,要能解决问题,尤其是要向用户提供关键性的信息。(5)信息提供和传递的准确性,准确性这是最基本的承诺,因为不准确的信息对于用户来说,不仅无益,而且有害,将导致用户决策失误,造成损失。(6)服务收费的合理性,信息服务要强调一定的经济效益。从用户角度看,支付服务费用应确保一定的投入—产出效益,在国家政策指导下合理收费,要信守这些服务承诺,就要有一支精干的信息服务队伍,要配备各种专业的技术人才,要提高现有人员的素质。笔者认为,人才资源是开拓文献资源的先决条件,只有提高人的素质,用好现有人才,才能提高服务质量,深化信息服务。

4 应用现代信息技术,更新服务手段

当今社会是信息社会,信息以每年 40% 的速度递增,世界上每年发表的科技论文近 450 万篇,每年公布的专利达 100 多万件。大量的科技信息如果得不到及时的传播、开发、利用,将是一种很大的浪费,因为信息资源是一种软资源,它与物质资源有着明显的不同,其最显著的特点是在应用中实现其价值,且必须在特定的期限内使用,所以信息资源又称活资源,如果不及时应用,就会失去生命力。

当前我国图书馆在信息资源的开发利用方面做了一些工作,但从总体看,信息采集、处理、传递的手段还比较落后。要开发利用丰富的文献信息资源,深化图书馆信息服务,就必须应用现代信息技术,更新服务手段。

信息技术水平是信息服务水平的标志。目前我国图书馆信息技术还相对落后,计算机普及率不高,电子计算机情报检索、光盘数据库等新型信息技术和信息服务在我国图书馆还刚刚起步,大部分的信息加工尚处于手工处理阶段,95% 的信息资源贮存和传输尚未电子化。因此,信息产品滞后现象严重,时

效性差, 阻碍了图书馆信息资源的开发利用。有相当一部分图书馆虽购有计算机等现代化设备, 但未能充分发挥作用, 有的只用来打打字, 甚至处于闲置状态, 还谈不上用来开发信息资源。联网建设更是纸上谈兵, 这是一种很大的浪费。图书馆必须使用现代化的技术手段, 对文献信息进行深加工和快速传递, 才能提高馆藏信息资料的利用率。

社会的信息化对图书馆提出了更高的要求, 只有图书馆实现数字化、网络化和虚拟化才能适应社会发展和需要。因此, 我国图书馆应该有一个全国性的统筹安排, 分工合作, 发挥各类图书馆自身的优势, 建立全国的信息资源保障体系, 把我国图书馆的信息资源网有计划有步骤地建立起来, 从而使信息服务达到一个新水平。

5 强化信息加工质量, 创立信息产品名牌

在日益激烈的市场竞争中, 企业为了能立足市场, 纷纷加强了品牌意识, 殚精竭虑地创立知名品牌, 以此带动企业整体的发展。同样, 图书馆开展信息服务, 开发信息产品也应该以质取胜, 创立信息产品名牌。

要创立信息产品名牌, 就必须对用户需求进行调研, 抓住信息消费者的需求, 千方百计提高信息产品的质量, 增大信息的附加值, 使信息产品具备真实性、准确性、针对性、适用性、时效性。

近几年来, 一些图书馆开展的信息服服务主要是剪报、信息咨询、代查、代译资料、复印、打字等, 这些服务虽然取得了一定的社会效益和经济效益, 但整个服务水平是浅层次的, 文献开发利用率低。

显然, 要创造信息产品名牌, 单靠传统的文献综述以及一般信息资料的提供是不行的。图书馆必须对信息资料进行深加工, 以信息产品的内在质量吸引用户。每个图书馆应根据自身的文献信息资源、人员专业知识结构以及所处地区的自然、地理、经济、文化等状况, 结合当前的社会热点、发展趋势等来确

定开发信息产品的方向, 并在信息服务的实践中, 不断地改进、完善, 逐步形成自己独特的风格, 创立图书馆信息产品特色, 做到人无我有, 人有我优, 形成自己的拳头产品和信息市场的名牌产品。广东省中山图书馆海外中文报刊信息中心利用馆藏丰富的海外报刊信息资源, 根据各级领导需要了解海外对内地改革开放评论性的信息, 开发出《决策内参》(机读版), 并通过广州信息中心进入国家联合信息网, 拥有近千个用户, 对有关政府部门领导决策起到一定的参谋作用。由此可见, 充分利用图书馆文献、人才、设备的优势, 有重点有选择地进行文献信息资源的深加工, 生产出时效性好、针对性强、信息量大、参考价值高的信息产品, 创立信息产品名牌, 深化图书馆信息服务, 不仅是必须的, 也是可行的。

参考文献

- 1 沈媛芬, 林万莲. 信息服务及其利用. 武汉: 华中师范大学出版社, 1996
- 2 黄俊贵. 图书馆信息服务工作探讨. 图书馆论坛, 1994(6)
- 3 邹荫生, 陈志宏, 沈媛芬. 图书馆信息资源的开发. 中国图书馆学报, 1996(2)
- 4 沈媛芬, 邹荫生. 论现代化企业与图书馆信息服务工作. 图书馆论坛, 1995(2)
- 5 杨元生. 论深化我国图书馆的情报信息服务. 图书馆论坛, 1995(4)
- 6 马费成, 邱均平, 黄宗忠. 信息资源与社会发展. 武汉: 武汉大学出版社, 1996
- 7 沈媛芬, 陈志宏. 开发利用我国图书馆信息资源的渠道和措施. 图书馆论坛, 1996(5)
- 8 高晓岚. 开展信息咨询服务的探索与实践. 情报理论与实践, 1996(3)
- 9 邹荫生, 沈媛芬. 论发展我国图书馆信息服务业. 图书情报知识, 1995(2)

沈媛芬 广东省中山图书馆信息部高级工程师, 已发文 10 多篇, 主、参编专著 3 种. 通讯地址: 广州市文明路 211 号. 邮码 510110.

(来稿时间: 1996 12 2. 编者: 翟凤岐)