

刘喜申

图书馆事业管理信息论纲

ABSTRACT Library management information is the information needed in library operation and decision making. Management information processing includes collection, processing, censorship, delivery and storage of management information. 4 refs

KEY WORDS Library. Management information. Decision making

CLASS NUMBER G250

1 概念

关于信息,简单地讲,是指对消息接受者来说预先不知道的报道,是指具有新内容、新知识的消息。这是狭义的理解。若以广义上去理解,信息是事物存在的方式或运动的状态以及这种方式、状态的直接或间接表达。

信息是物质的一种存在形式,它以物质的属性或运动状态为内容,并且总是借助于一定的物质载体传输或存储。由于物质载体的多样性,信息作为物质的一种存在形式,也表现出它的多样性,如文献信息、电子信息等。多样性还有别的表现形式,如经济信息、科技信息、政务信息等,这是依信息的用途划分的。

图书馆事业管理信息,是图书馆工作运转情况及管理者(负责人)领导决策和指挥工作所需要的信息。

图书馆事业的管理者,有些是政府部门,有些则不是;有些是政府官员,有些则不是。因此,图书馆事业管理信息对于某个部门、单位来说,有可能是属于政务信息。这些部门和单位,一般是政府机关。政务信息指:政府工作运转情况的反映及政府领导决策和指挥工作所需要的信息^[1]。管理图书馆事业的政府

机关里,图书馆事业管理信息当然属于政务信息。为叙述方便,本文以下将图书馆事业管理信息简称为“事业管理信息”。

事业管理信息,把信息的量和质统一起来理解,是有效信息。这里说的图书馆事业管理,包括了宏观管理和微观管理。

2 事业管理信息的特征

信息是物质的一种存在形式,这决定了信息的最基本特征是它与物质载体不可分割。没有物质载体就不会有信息。然而,信息的意义和作用却与它的物质载体没有多大关系,只取决于信息的内容。

信息是客观存在的,有其客观实在性。信息是运动的,可以传递,可以扩散,有时效性。信息可以扩充,可以压缩。信息可以被人们共享。事业管理信息除了有一般信息的这些共同点,还有自己的特征。这些特征因具体信息而异。

2.1 政策性

图书馆和政府的有关部门,或者贯彻执行上级的政策,或者制定政策和检查政策的执行情况。管理者对图书馆各方面工作实施领导,主要是用政策来领导。图书馆各项工作能否取得成功,能否顺利进行,能否达到预期

目标,无不与执行政策有关。图书馆受社会上许多因素的制约,与社会有着天然的、密不可分的联系,要执行国家的文化政策、教育政策、科学技术政策、财经政策,等等。我国正在建立社会主义市场经济体制,图书馆遇到许多新情况新问题,需要能反映图书馆内外环境变化实际情况的、导引图书馆前进的政策信息。事业管理信息中,有些本身就是政府的政策文件。

2.2 权威性

政策有权威性。除了政策之外,经过共产党的各级组织或政府系统逐级审查检验过的信息,因其具有较强的准确性、可靠性和指导性而具有权威性。比如法律条文、法规、文件,官方公布的统计数字和领导人的讲话、指示等。

2.3 广泛性

管理者领导者不仅要了解本单位、本系统、本辖区的信息,还要了解外单位、外系统、其他辖区的相关信息。本单位、本系统、本辖区的基本情况是图书馆开展工作的基础。这些基本情况包括工作人员、馆藏、经费、设施、服务状况,以及服务人口状况和财政收支状况等。以上是图书馆工作内部条件和外部环境的信息。外单位、外系统、外辖区的相关信息则可以为管理者、领导者提供参考。图书馆是社会的一个部门,图书馆系统是社会大系统中的一个子系统;国内外相关行业的信息,也是管理者应当掌握的。

2.4 学术性

图书馆不同于一般的事业单位。它为普及科学文化知识服务,为科学研究服务,其本身的工作又带有学术性。管理者、领导者不应当是经验型的而应当是学者综合型的。图书馆学情报学的科学研究对图书馆工作实践有着极强的指导作用,研究中的热点问题往往也是图书馆工作或事业发展中迫切需要解决的问题。管理者还应了解某些其他门类的科学知识,如行政学、科学学、系统论等。应关注

科学技术的新进展,科学技术进步促使图书馆发生新变化。

2.5 保密性

某些文件、某些工作部署、正在进行的对某项暂且不能公开的事项的研究和只能控制在领导层或一定范围的信息有这种特性。这些信息不到一定时间不能随便扩散和广为传播,否则会给工作带来损失。

3 事业管理信息的工作流程

事业管理信息工作的枢纽,是图书馆和图书馆上级行政主管部门的办公枢纽,如图书馆的办公室(馆长办公室、行政办公室、业务办公室)、政府机关的办公厅(室)。这些地方的信息工作人员担负着处理事业管理信息的任务。

事业管理信息的工作流程包括5个环节:信息的收集,信息的筛选加工,信息的审查签发,信息的传递,信息的存贮。

3.1 事业管理信息的收集

这是事业管理信息工作流程的第一个环节,也是基础环节。由于事业管理信息的广泛性特征,收集范围相当大,涉及与图书馆工作相关的政治、经济、文化、科技、社会生活许多领域。

3.1.1 普遍性、常规性收集

就是根据图书馆工作的特点和一般规律,根据日常的管理工作,确定一些基本的、常规的收集内容或目标。

(1) 上级信息。上级领导机关印发的文件、颁布的政策、法规;正在酝酿中的政策、法规;上级领导人的讲话、指示和对某个问题的看法。

(2) 下级信息。指下属部门和单位的主要信息,比如递交上来的工作总结、报告、请示、工作简报(动态)等。

(3) 本单位、本部门、本系统的内部信息。指本单位、本部门、本系统内部在自己工

作中产生的信息。比如:图书馆工作运转情况,贯彻上级工作部署的情况,等等。

(4) 兄弟图书馆、其他系统图书馆、与图书馆经常发生工作联系的政府部门、社会团体和读者的相关信息。

3.1.2 重点收集

就是针对图书馆事业管理在某个阶段、某个时期的工作重点,确定内容,去定向收集。主要是围绕图书馆事业管理中的重要决策,比如改革的重要举措,在相关部门或单位、在图书馆工作人员或读者中收集相关信息。围绕工作部署,及时了解工作进展情况,寻找经验和问题,改进工作。针对出现的新情况新问题,收集带有倾向性的信息,以帮助预测未来。

3.1.3 跟踪收集

这是指针对某一重要举措或某一事件,跟踪收集其从发生、发展到结果的全过程的信息。

3.1.4 收集渠道

首先是政务信息流通渠道,这类渠道一般是固定的。其次是新闻媒介和图书情报学专业刊物及“政府公报”类刊物。信息工作人员还可通过社会调查、参加会议、访问等方式获取信息,通过与其他单位和各界人士的交往索取、交换信息。从电子计算机信息网络下载,是特别方便、快捷的方法。

3.2 事业管理信息的筛选和加工

事业管理信息的筛选加工过程,就是将收集来的大量信息进行选择、提炼和分析综合。这一过程中,既要从诸多信息中区分出重点和一般,发掘重要信息,还要对信息进行去伪存真、由表及里的分析,找出某些信息之间的本质联系,把握事物发展变化的趋向。通过对单个信息的分析把诸个信息综合起来,并在综合中进一步分析。要通过文字处理,使无序信息变为有序信息。压缩信息的文字量,加大信息密度,提高信息质量。经过筛选加工,不仅使用起来方便,还能提高阅读速度,提高

单位时间内信息的占有量。

3.2.1 3个重要原则

筛选加工过程中应当注意:(1)目的明确,选择对路的重要信息、对图书馆事业管理和图书馆工作有重要作用的信息。(2)信息要新颖、及时。(3)事实要准确。不能夸大和缩小事实,不能以偏概全,更不能歪曲事实。看领导脸色行事,为迎合领导人而对事实曲意取舍,报喜不报忧,甚至捏造事实,弄虚作假,制造虚假信息,都是不应当的。

3.2.2 事业管理信息的加工方法

(1)摘取法。从原始信息(主要是文献)中摘取有关内容。摘取的内容可以是原始信息的主题,也可以不是其主题但却是摘取者认为是有用的内容,总之是摘取者认为对图书馆工作有价值的部分。

(2)提炼法。从原始信息报道的图书馆活动的诸多事实中尤其是经验中提炼出带有规律性的、有指导意义的信息。科学是从无数经验中提炼出来的。从经验中提炼出的精华,是具有科学价值的信息。

(3)发掘法。对原始信息进行深入分析,发掘有价值的内容。

(4)综合法。将内容相似、相近或有共同主题的若干信息进行综合归纳,加以整理,使它们有机结合。

(5)预测法。以已有的某一信息或一组信息为对象,用发展变化的观点,观察其动态,预测其发展变化轨迹和可能出现的趋势、结果。也就是从已知推导未知,由现在推导未来,由局部推导全局,由此事物变化推导其他事物变化。

(6)报道法。信息工作者所依据的,是文献或已经发生、正在发生的事实,包括人们的行动、语言等,进行概括叙述。

编写是信息加工的主要手段。经过加工整理后的信息载体的主要形式有简报、动态、情况反映等,编写方法各异。不同形式的信息载体有不同的用途、不同的阅读对象。事业管

理信息加工整理的目的是为领导决策提供参考,所以编写要主题突出,中心明确。不同类型的信息,突出的重点各异:政策型信息要突出指导性,经验型信息要有典型意义和借鉴作用,动态型信息要突出有倾向性和让人看出事物发展的苗头,言论型信息要有启迪意义和针对性,问题型信息要能揭示引起问题的主要原因并指出解决问题所应采取的方法,等等。文字要精炼,语意表达要准确,为突出重点和引起阅读兴趣,让领导人重视,可在炼句炼字方面下些功夫。

3.3 事业管理信息的审查签发

事业管理信息工作部门的负责人,负责该部门发送信息的审批,有些重要信息比如政策性较强的信息,要由上级主管领导人审批签发。审批一定要严格。审批的目的是保证信息质量,减少失误和差错。为保证信息的时效性,审批要及时,不能延误。要减少审批层次和环节,建立灵活高效的工作机制。突发性问题的信息,因其紧迫性,如临时找不到领导,有关人员可便宜处置,直接上交或下传。

3.4 事业管理信息的传递

为了实现事业管理信息的价值,发挥其作用,经过加工整理的信息,必须被传递给它的使用者。这时,事业管理信息的加工整理者就成了信息的提供者(可以将其称之为信源)。事业管理信息传递就是以信息的提供者作为起点,通过传输媒介或载体,传递给信息使用者的全过程。从前边关于事业信息管理的定义可以知道,信息使用者亦即图书馆事业的管理者,包括上级领导、同级领导和下属单位、部门的负责人。可以把信息的传递对象称为信宿。

信宿有一个,也有多个。多个的信宿称为多印信宿。由此,传递的方向表现出多样性。

(1)单向传递。信息工作人员根据上级领导的需要,主动地、直接地把信息传递给他们。
(2)双向传递。两个单位之间互为信源和信宿,交换信息,共同参与传递过程。
(3)多侧面

传递。信息工作人员根据需要,同时向多印信宿发出信息。
(4)反馈传递。信息发出之后,信息源要求信宿对该信息产生的结果、引起的反响反馈回来。

文件交换、函件来往、电话、电报传真、当面报告,是常用的传递手段。

3.5 事业管理信息的存贮

这是事业管理信息工作流程的最后一个环节,把收集、加工后的信息,不管是否被利用过,都存贮起来,以利今后使用。有些无保存价值的,则要经过一定的鉴别、审批等程序后销毁。存贮可以保证事业管理信息的完整性和系统性,为今后工作带来方便。事业管理信息的存贮,通俗地说,就是根据信息的内容和形式建立档案。有手工存贮和电子计算机存贮。要借助目录、索引、文摘等检索工具,建立检索系统。

事业管理信息的工作流程中,公文的处理应依据国家有关规定。

4 事业管理信息的作用,主要表现在领导决策方面

善于掌握和利用事业管理信息,是一个好的领导者必须具备的素质之一。图书馆事业的管理者领导者,其主要职能是按照国家的要求,保证图书馆事业能得到发展,保证图书馆工作能正常运转,解决不断出现的各种矛盾,使图书馆能满足社会发展、经济建设、科学研究的需要,满足广大读者的阅读需要,为社会精神文明和物质文明进步服务。他要通过科学决策来实现这一职能,他的工作始终是围绕着决策(决策的提出、决策的实施、决策的检查监督)进行的。有什么样的决策水平,就有什么样的领导和管理水平。在信息社会里,决策的最高要求是科学化和民主化。科学和民主是时代诞生的一对孪生兄弟。科学化是决策的关键,而民主化是决策科学化的前提和保证。尽管领导者管理者可能属于精

英阶层, 他们的学识和工作能力或许是出类拔萃的, 凭经验、按惯例也可以做出决策, 然而这种传统的工作方式和方法毕竟落后于时代, 与科学和民主的精神不符。而将信息引入决策过程, 正是促使决策更加科学、更加民主, 增加领导者、管理者决策的智慧。广泛吸收、选择信息, 能使领导者、管理者集中大家的智慧, 完善自己, 也完善决策。占有信息越全面、越准确、越及时, 决策就越能符合客观实际, 与事物发展的规律吻合, 成功的把握就越大。尤其是重大方针、政策、措施的提出, 更需要尽可能多地占有和利用信息。决策的科学化、民主化程度是以信息为基础的。除了信息工作人员提供信息外, 领导者管理者也需要直接地进行调查研究去获取信息, 这里不做讨论。

邓小平曾这样概括管理信息对于领导者、管理者的重要性: “现在不是讲信息重要吗? 确实很重要。做管理工作的人没有信息, 就是鼻子不通, 耳目不灵^[2]。”可见领导者管理者应具备良好的信息素质。图书馆事业管理者当然也是如此。

事业管理信息对决策的提出、决策的实施和检查监督, 都起着重要作用。在决策提出前, 领导者往往面临着许多新情况, 需要掌握新情况, 了解决策的物质条件和技术条件, 了解决策的环境、机遇和可能发展趋势。还要了解党和国家的有关方针、政策、法规。事业管理信息是决策的依据。在决策开始实施后, 领导者更需要了解的是事业管理的反馈信息, 即实施过程中反馈回来的动态变化情况。决策落实程度如何, 效果如何, 实施中是否偏离了既定目标, 决策是否与实际相符并能接受实践的检验, 是否与主客观条件适应, 是否有完善的必要, 是否需要调整, 是否需要停止决策的实行, 这些信息都是领导者应当掌握的。

事业管理信息除了用于决策, 对于图书馆学研究也有重要作用。图书馆学是一门实践性极强的学科。理论研究应当与实践结合。

理论是灰色的, 实践之树常青。图书馆实践活动为图书馆学理论研究提供了取之不尽用之不竭的源泉, 不断提供着鲜活的生动的材料。事业管理信息反映的正是这些生动的材料。现在的问题是: 事业管理信息工作人员熟悉信息却往往极少甚至不搞理论研究, 理论工作者又难以或疏于了解掌握事业管理信息。

5 事业管理信息工作人员要提高信息开发能力

从事业管理信息的作用不难看出, 事业管理信息工作人员应当成为领导者、管理者进行决策的参谋, 应当成为图书馆事业管理的智囊。事业管理信息工作人员要达到此目的, 卓有成效地开展工作, 必须提高自己的信息开发能力。

(1) 努力学习马列主义毛泽东思想, 学习马克思主义的思想方法论, 用辩证唯物主义的观点去观察问题、分析问题。要学习邓小平理论, 用邓小平理论去观察分析社会主义市场经济体制建立过程中的图书馆事业内外部环境 and 发生的各种相关信息。

(2) 提高政策水平。事业管理信息工作人员只有了解熟悉相关政策, 才能知道图书馆工作的某个环节是认真地执行了政策还是偏离了政策, 捕捉到有用信息。

(3) 知道一些图书馆学知识, 了解图书馆工作实际, 应当了解图书馆工作的流程, 了解本单位、本地区、本系统的工作概况, 才能围绕工作实际去开发信息。

(4) 训练自己的思维能力。思维总是为解决一定问题而进行的。思维敏捷、思维灵活是高速有效地开发信息、做好预测的基本功之一。有横向思考法、纵向思考法、反向思考法、偏向思考法、分合思考法、颠倒思考法、辐射思考法、辐集思考法、类比思考法^[3]。

(5) 学习现代化技术特别是学会使用电子计算机。电子计算机能够(下转第 37 页)

多元化的平台, 将是图书馆在信息时代谋求生存与发展的基础和必备的素质。这个论断包含两层涵义: 一是集成管理的好坏将是决定图书馆战略实力的最主要标准之一; 二是集成管理形成的“内部优势外在化, 外部资源内在化”的运作机制, 将为未来图书馆的发展展示广阔的美好的前景——走向虚拟, 走向辉煌。

参考文献

- 1 白庆华, 何玉林 CMS 中的系统集成和信息集成 北京: 电子工业出版社, 1997
- 2 李宝山, 刘志伟 集成管理: 21 世纪的企业制胜之道 管理科学, 1998(1): 38~ 40
- 3 王梅 图书馆转型的机理探讨 图书情报知识, 1998(1): 14~ 17
- 4 张晓林 走向虚拟, 走向辉煌——讨论现代信息网络对图书馆的挑战 图书馆, 1996(1): 12~ 15

- 5 DOVER. Tools for Analyzing and Constructing Agile Capabilities Agility Form, 1996
- 6 Robert J. Mockler. Strategic Management: An integrative Contextspecific process Idea Group publishing U SA, 1993
- 7 郑英隆 世界信息技术产业的“软”趋势与中国的“强”思路 未来发展, 1995(5): 17
- 8 陈燮君 以科学管理方法营造跨世纪的新馆——关于上海图书馆新馆建设的理论思考 图书馆杂志, 1996(6): 6~ 8
- 9 汪冰 电子图书馆理论与实践研究 北京图书馆出版社, 1997

钱刚 东北师大信管系讲师, 通讯地址: 长春。邮编 130024。

毕强 吉林工大信管系教授、系副主任, 通讯地址: 长春。邮编 130025。

(来稿时间: 1998 5 19。编者: 翟凤岐)

(上接第 22 页)

存贮和处理大量信息。各种原始的数据、记录、资料、文件等信息输入计算机后, 计算机能够快速准确地进行数据处理和逻辑运算。随着计算机技术的发展和计算机的普及, 计算机正步入图书馆管理系统。在电子数据处理(Electronic Data Processing-EDP)阶段, 计算机只能用于日常管理。当计算机各种管理子系统的功能集中起来, 构成管理信息系统(Management Information System MIS)后, 计算机系统可以把数据处理功能、运筹学和模型模拟等技术结合起来, 使计算机具有类似于人工智能的推理、演绎功能, 构成了高度组织化的决策支持系统(Decision Support System DSS)。此系统能够在复杂的、迅速变化的环境中, 给决策人员提供有关信息, 并模拟事态发展过程, 从而做出科学决策^[4]。事业管理信息工作人员迟早要面临电子数据处理

和决策支持系统, 使自己的工作发生革命性变化。更何况人们已经或正要准备通过计算机信息网络传递和分享信息。

参考文献

- 1 郭广生 政务信息理论与实践 北京: 中国城市出版社, 1994: 317
- 2 邓小平 在接见首都戒严部队军以上干部时的讲话 见: 邓小平文选, 第 3 卷, 北京: 人民出版社, 1993: 306~ 307
- 3 刘金水 怎样健脑益智 北京: 中国轻工业出版社, 1993: 203
- 4 高健 罗马俱乐部决断力 北京: 中国城市出版社, 1998: 513

刘喜申 本刊编辑部, 通讯地址: 北京文津街 7 号。邮编 100034。

(来稿时间: 1998 4 15。编者: 李万健)