

# NSTL 为中国光谷提供文献信息服务的思考

邓兵<sup>1</sup> 邵荣<sup>1</sup> 钱华<sup>1</sup> 贾苹<sup>2</sup> 姚丹丹<sup>2</sup> 范超英<sup>2</sup>

- (1. 中国科学院国家科学图书馆武汉分馆, 湖北 武汉 430071;
2. 中国科学院国家科学图书馆北京总馆, 北京 100080)

**[摘要]** 通过对 NSTL 服务中国武汉光谷地区企业的需求调查, 并针对武汉光谷园区里部分企业的文献信息服务与保障的现状进行研究, 提出 NSTL 针对科技产业园区企业开展信息服务的新思路。

**[关键词]** NSTL; 信息服务; 文献提供; 中国光谷; 企业

**[中图分类号]** G20 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1008 - 0821 (2009) 11 - 0211 - 04

## Discussion on NSTL to Supply Document Information Service for Optics Valley of China

Deng Bing<sup>1</sup> Shao Rong<sup>1</sup> Qian Hua<sup>1</sup> Jia Ping<sup>2</sup> Yao Dandan<sup>2</sup> Fan Chaoying<sup>2</sup>

- (1. The Wuhan Branch National Science Library, Chinese Academy of Sciences, Wuhan 430071, China;
2. National Science Library, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100080, China)

**[Abstract]** Based on the requirements analysis of NSTL serving for optics valley of China, and by analyzing the document information service and supporting measures of a few companies in Wuhan science - based industrial park, this thesis brought forward some new thoughts about NSTL service in promoting information service.

**[Key words]** NSTL; information service; document supply; optics valley of China; enterprise

### 1 NSTL 与中国武汉光谷科技产业园区企业的基本情况介绍

#### 1.1 NSTL 的简介

NSTL (National Science and Technology Library, 即国家科技图书文献中心) 成立于 2000 年 6 月 12 日, 是中国目前最大的一个虚拟的科技信息服务机构。中心由中国科学院文献情报中心、中国科学技术信息研究所、中国农业科学院图书馆、中国医学科学院图书馆、机械工业信息研究所、冶金工业信息标准研究所、中国化工信息中心等文献情报单位组成。中心的宗旨是为全国的科学技术教育与研究机构提供全方位的文献信息服务。NSTL 网络服务系统提供的文献信息资源均来自其成员单位。每个成员单位将所订购的中外文期刊、图书、会议、学位论文等原始文献加工成文摘等二次文献, 集中到 NSTL 网络服务系统提供检索服务。NSTL 服务是一种全新的服务模式, 并具有服务高效、

简洁实用、信息齐全等特点, 深受用户欢迎, 也需要更多的人使用并完善。

#### 1.2 中国武汉光谷科技产业园区的概要

中国武汉光谷现在已经初步成型为光科技产业园区, 冠“中国光谷”之美名, 是活力无限的科技创新之地。武汉东湖国家新技术开发区经过 20 多年的发展, 成为中国第一家国家级的光电子产业基地, 让“中国光谷”更具吸引力。“中国光谷”位于武汉东湖之滨英才汇聚、人杰地灵的武汉东湖国家新技术开发区, 这里有武汉大学、华中科技大学等 48 所高等院校、56 个中央及省部级科研院所、11 个国家重点实验室、10 个国家工程技术中心和 700 多个技术研发机构; 这里有 49 位两院院士、20 多万名专业技术人员和 40 万名在校大学生; 这里还有旨在培育光谷持续创新能力而建造的光电国家实验室、国家植物基因工程中心和 P4 实验室。作为全国三大智力密集区之一的东湖高新区拥有着强劲而持续的创新激情与创新活力, 每年申请的知识产权专利在 1 000 件以上, 能较好推动区域经济发展, 目前

收稿日期: 2009 - 09 - 15

作者简介: 邓兵 (1966 - ), 男, 馆员, 研究方向: 文献信息服务, 发表论文 10 余篇。

蓬勃的发展态势喜人，社会关注度不断提高。

## 2 武汉光谷的企业文献需求及现状的调查

我们在2008年就NSIL服务武汉光谷企业进行了一系列调研活动，选择了10家（武汉长江通信产业集团股份有限公司、湖北省化学研究所、武汉神农高科技公司等）单位进行了问卷调查，并对其中5家企业进行了NSIL宣传和使用的培训。通过调研我们对武汉光谷企业利用文献信

息的手段、方法和需求有了进一步的了解，为NSIL更好开展服务提供了依据。

### 2.1 NSIL 服务企业调查表格数据总汇

本次调查活动采用介绍NSIL服务与现场填表方式进行，我们根据调查的内容设计一套共8个表单的问卷供调查者填写，针对每个企业的研发人员进行单独的随机发放10张，共发放调查表：100张，回收：100张，回收率：100%，具体汇总如图1调查表总汇：

表1

1. 在您企业研发过程中是否需要查阅科技文献？请具体说明哪类全文文献，您非常需要而又无法获取。		
选项	需要	不需要
选择人数	100	0
占总人数百分比	100%	0

表2

2. 您提升文献信息查找方法的渠道，主要通过哪些途径获得？				
选项	讲座	宣传材料	现场演示	其他
选择人数	50	20	20	20
占总人数百分比	50%	20%	20%	20%

表3

3. 你对国家科技图书文献中心（NSIL）的资源和服		
务有了解吗？		
选项	了解	不了解
选择人数	40	60
占总人数百分比	40%	60%

表4

4. 您是否登陆过NSIL，使用过NSIL文献传递服务？		
选项	没有	有
选择人数	80	20
占总人数百分比	80%	20%

表5

5. 您是否希望了解NSIL？希望通过以下哪些方式了解NSIL？				
选项	讲座	宣传材料	现场演示	其他
选择人数	80	20	30	20
占总人数百分比	80%	20%	30%	20%

表6

6. 平时查找文献的方法				
选项	图书馆	上网	他人代查	其他
选择人数	30	55	10	5
占总人数百分比	30%	55%	10%	5%

表7

7. 您希望今后获取文献的方式？				
选项	自查	图书馆代查	他人查找	其他
选择人数	42	50	20	2
占总人数百分比	42%	50%	20%	2%

表8

8. 其他建议。				

图1 调查表总汇  
(注：表2、5、6、7中的选项可以多选)

其中对于表8，只有一位热心调查者提出以下意见：图书情报工作代表一个国家科技创新的基础实力，希望未来的文献检索愈来愈便捷，当然必要的费用我们也乐意付出。

### 2.2 NSIL 服务企业调查分析

我们对这10个企业收回的问卷中表单数据的分析可以初步得到以下结论：

(1) 被调查者都对科技文献信息表示有需求，但对文献类型的需求差异性，NSIL服务在技术创新单位中有广阔的需求。同时提出需要专门的服务窗口，如查新服务的支持、前沿的期刊、数据库支持等。

(2) 对提升文献信息查找能力的办法，调查者选择通过讲座获取的人数仅占50%，选择现场演示的也是20%，这表示面对面的资料获取方式是不受欢迎的；而选择通过

宣传材料的也仅仅占20%而已,可见当前科研人员的文献获取方式有着多样化的特点,结合第6表单可以估计出他们应该是通过图书馆及网络获得居多。

(3) 数据显示了解NSTL的科研人员竟然占到了40%的水平,分析原因应该有: NSTL在高校和科研系统中较为普及,科研人员与高校、科研系统的交流中了解到NSTL;另外不了解的科研人员采用的文献获取方式可能还停留在固有的图书馆获取方式上。

(4) 有40%的被调查者知道NSTL,而且又有着长期受益于图书馆情报工作,因此对于NSTL诸如文献传递等优质服务肯定有涉及,所以出现高达20%的被调查者接触甚至直接利用过NSTL,这就说明NSTL还有广阔的利用空间。

(5) 对NSTL服务展示出现了需求有一定的分布集中的特征,希望通过宣传材料和其他方式了解NSTL的被调查者都占20%,而希望通过现场演示和讲座这种面对面的分别占了30%和80%,其原因应该还是归结于科研人员对文献情报工作表现出浓厚兴趣,并希望通过更直接的方式接触和深入了解NSTL的服务。以此,今后NSTL在该单位的推广方式最好以开办讲座培训等面对面的方式为主,发放宣传资料的书面方式为辅。

(6) 科技研究人员追求前沿、创新的新技术需要图书馆的帮助,而通过网络和他人代查方式的占了55%和10%~20%之多,所以可以预见NSTL这种基于网络环境的情报服务在研发科技人员的工作中应该是受到欢迎的。

(7) 被调查者对于今后文献获得方式的选择的结果呈现分散与多样性。首先被调查者选择自查的占了多数42%,而选择图书馆代查的也占多数高达50%,这可以推测出被调查者对于个性化和对于提高自身信息检索素养的追求,同时也不可否认其中带有关于个人研究保密的考虑;而对于图书馆代查这种被调查者而言比较熟悉并长期受益的方式也是受到欢迎的,从中可以看出被调查者对图书馆存在着较高的认同感和信赖感。

### 3 NSTL针对中国武汉光谷下一步的服务对策

#### 3.1 文献保障服务布局有待完善

目前,武汉光谷的大型企业大多数是具有产品研发背景的公司,有不少国际大公司也被武汉光谷独特的环境和条件吸引到此办厂,他们自身也具有获取信息的途径和方法并研发能力强,这就为NSTL服务提供了服务对象。其次,武汉光谷的创新型中小企业很有活力,他们有创新型人才和营销手段,对信息服务较重视,也具备一定的文献信息获取的能力,所以,这又为NSTL服务提供了一个发展空间。武汉光谷所在地区有许多具有实力的文献信息服务机构,他们具备专业服务技能,精通文献信息服务方法并拥有一定文献资源保障,这就为NSTL服务提升服务竞争力提供了一个良好的环境。NSTL用新的服务模式走进武汉光

谷将必然促进武汉光谷科技创新和企业发展,推动武汉地区文献信息服务水平。

我们从中国武汉光谷建设的步伐可以看到其发展速度是很快的,光谷开发区很重视产业布局,工业园区的规划与配套设施的建设,也就是我们讲的硬件工程的投入很大,而相应的软件措施也能满足中国武汉光谷的发展这是我们在调研中感到欣慰的。武汉光谷的建设有效拉动武汉经济的发展,也促进了在武汉光谷园区的企业发展动力。我们从企业创新能力的提高和可持续发展的角度看,武汉东湖开发区及光谷开发区还没有为光谷高新技术企业营造一个有利于企业创新的文献信息服务保障平台,这就是一个遗憾!开发区中没有一家专为服务光谷企业的图书馆和文献服务机构,文献信息的需求也能让企业自身去解决。所以,我们可以建议武汉东湖开发区与某些文献服务机构合作,设立一个专门服务中国武汉光谷企业的文献服务平台提供文献查询知识培训与相关服务,解决企业的文献使用的难题,让企业的创新能力增强。

#### 3.2 及时捕捉武汉光谷企业创新的文献需求

我们在调研中了解到企业对文献的需求形式多样,每个企业对文献信息需求的理解和态度也大不相同,所以我们需要正确了解企业的需求,帮助企业正确的使用文献信息,推动他们的创新能力。同时根据企业发展规划的情况有针对性地进行一些探索性的服务创新。还要扩大开展免费的培训和服务的范围,加大政府的经费投入,创建和谐发展的环境和文献使用的合理发展。

#### 3.3 企业服务方式的创新

我们要利用NSTL这个先进的服务平台让更多的企业受益可以采用一下方式实现:采用邮件、电话与面谈了解企业文献信息需求,针对需求设计服务;建立文献信息服务机制,为多家企业开通服务建立示范窗口,并提供文献信息专题跟踪服务;完善联合服务机制:国家科学图书馆总馆和武汉分馆与多家文献服务机构联合树立文献信息服务品牌、规范服务程序对企业开展文献信息服务,与企业专门负责人建立常规联系与反馈机制;采取灵活多样的服务方式:如大规模宣传、培训讲座、嵌入网页服务、定题跟踪等。

### 4 NSTL服务武汉光谷的思考

#### 4.1 对今后NSTL服务研发企业和科技人员的建议

根据我们对武汉光谷企业的抽样调查问卷的分析,分析结果可以为我们将来开展文献信息服务工作提供几点参考建议:要坚持以用户为中心,提供符合用户个性需求的文献信息服务;不断寻找机会对用户进行文献信息检索知识方面的培训,提高用户信息查找能力与检索效率;要严格控制用户信息(包括个人信息、查找信息)的使用,尊重用户隐私权,维护知识版权,提升用户对图书馆的信心。

注意在宣传推广文献信息服务的活动中的事先进行沟通信息,了解他们使用文献信息服务的方式和效果,再进一步了解他们其他方面的信息需求和建议。

#### 4.2 对 NSIL 服务与功能的建议

通过这次调研把 NSIL 的服务介绍给中国武汉光谷的部分企业,让他们了解 NSIL 的服务并能去正确使用,这是 NSIL 最大的收获之一。为了能使 NSIL 服务更好的为服务武汉光谷的企业,让更多的企业受惠,我们想要推动 NSIL 更好服务企业应做好以下几点工作:

(1) 建立一套良好的宣传机制,让武汉光谷的企业能够多了解和使用 NSIL 的资源与服务。

(2) 有效组织文献信息服务管理人员对企业进行 NSIL 资源与使用方法的培训活动。

(3) 建立服务企业的服务信息档案,及时准确提供文献与信息服务。

(4) 要设立专门的服务基金以便长期规划连续推动使用,企业需求的多样性使我们正常开展服务企业的工作难度加大,由于企业发展受多种因素的影响,所以我们在开展为企业服务时一定要强调免费服务合理使用文献信息资源,这样我们从侧面支持国家和地方的经济建设,也服务了社会经济建设。

(5) 建立文献服务专人负责制度,不断培育文献服务人才充实服务队伍提高服务质量。

(6) 不断完善 NSIL 的资源建设,以便不断满足社会各界的需求。

(7) 建设强大的网络服务平台,不断提升网络服务功能。

NSIL 的服务要真正走进中国武汉光谷企业还需要我们文献信息工作者的努力工作与企业科研人员对 NSIL 的资

源和服务充分了解,相信通过我们长期的努力会使企业认可 NSIL 的服务方式和文献信息资源的保障。NSIL 的服务,最合理、最先进、最节约的服务模式得以普及,就需要我们不断思考推动 NSIL 服务的简捷化,经过有识之士的一起努力,NSIL 服务一定能达到我们的普及目标。

#### 参 考 文 献

- [1] <http://www.zhanxian.cn/xinwenzhongxin/xinwenredian/2007/11/22/11221526064162.shtml> [EB]. 2009-09-10.
- [2] <http://www.hfcas.ac.cn/kyywc/wlxx6.doc>
- [3] <http://www.wehdz.gov.cn/html/.info.3.001./AWEI0D.3001.7553.wehdz.18./2006-09-14/FZGH/cjghzw.3.html> [EB].
- [4] 吕建新. 高校图书馆在网络环境下实现主动信息服务研究 [J]. 现代情报, 2009, (5): 28-29, 33.
- [5] 高青. 面向用户的高校图书馆学科化信息服务体系构建 [J]. 现代情报, 2009, (5): 80-84.
- [6] 余晓玲. 论社会转型期图书馆新型信息咨询服务模式的构建 [J]. 新世纪图书馆, 2009, (3): 40-41, 51.
- [7] 乐庆玲. 面向企业创新的行业信息服务体系变革 [J]. 图书情报知识, 2009, (2): 33-37.
- [8] 桑太萍. 论网络时代企业图书馆信息服务的发展趋势及对策 [J]. 科技情报开发与经济, 2009, (8): 96-97.
- [9] 王兰. 图书馆如何为企业开展特色信息服务 [J]. 重庆图情研究, 2008, (3): 39-40, 54.
- [10] 周书琴. 高校图书馆为现代企业开展科技信息服务的创新 [J]. 内蒙古图书馆工作, 2007, (2): 81, 76.
- [11] 任培秦. 高等教育促进地方经济社会发展的理论思考 [J]. 长安大学学报: 社会科学版, 2009, (1): 111-115.
- [12] 张妙燕. 科技园区创新能力的评价指标体系及其应用 [J]. 技术经济与管理研究, 2009, (2): 43-45.

(上接第 210 页)

- [7] K. B. Murray and G. Häubl. The fiction of no friction: A user skills approach to cognitive lock-in [J]. *Advances in Consumer Research*, 2002, 29: 8-10.
- [8] M. D. Abrams. Trusted System Concepts [J]. *Computers and Security*, 1995, 14 (1): 45-56.
- [9] Tessier, Crouch and Atherton. User satisfaction with information seeking on the internet [J]. *Journal of the American Society for Information Science*, 1977, 49 (6): 541-556.
- [10] E. Anderson and M. Sullivan. The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms [J]. *Management Science*, 1993, 12 (2): 125-143.
- [11] S. Yoon and J. Kim. An empirical validation of a loyalty model based on expectation disconfirmation [J]. *Journal of Consumer Marketing*, 2000, 17 (2): 120-136.
- [12] E. Yoon, H. G. Guffey and V. Kijewski. The effects of information

- and company reputation on intentions to buy a business service [J]. *Journal of Business Research*, 1993, 27: 215-228.
- [13] C. Shapiro. Consumer information, product quality, and seller reputation [J]. *The Bell Journal of Economics*, 1982, 13: 20-35.
- [14] S. Kotha, S. Rajgopal and V. Rindova. Reputation building and performance: An empirical analysis of the Top-50 Pure Internet Firms [J]. *European Management Journal*, 2001, 19 (6): 571-586.
- [15] P. Resnick and R. Zeckhauser. Trust among strangers in Internet transactions: Empirical analysis of eBay's reputation system [J]. *Advances in Applied Microeconomics*, 2002, 11: 127-157.
- [16] J. R. Bettman and C. W. Park. Effects of prior knowledge and experience and phase of the choice process on consumer decision processes [J]. A protocol analysis, *Journal of Consumer Research*, 1980, (7): 234-248.
- [17] <http://www.xunlu.net/head-manual/NO021.htm> [EB]. 2009-07-25.