

图书馆信息服务的环境分析及其对策

中科院兰州文献情报中心 吕俊生

新时期图书馆的一个重要特征就是信息传递的职能得到强化。作为社会的一个信息服务机构,它正处于一个什么样的社会环境?又如何发展自己的信息服务呢?

一、图书馆信息服务的社会环境

1. 社会信息需求的现状。

社会信息需求是图书馆信息服务的前提。我国正处在社会经济迅速发展的时期,各种经济实体之间的经济往来和联系以及市场竞争必然形成信息需求的广阔市场。

据《中国统计摘要》报导:1991年我国工业企业单位数已从1985年的518.5万个增加到1990年的797.1万个,乡镇企业已从1985年的1222.5万个发展到1990年的1850.4万个。据沿海地区的情报需求调查,100%的企业对科技情报提出了要求,而且有50%以上的企业将科技情报列为主要需求。七种非科技人员也已成为科技情报的主要用户^[1]。乡镇企业也非常重视情报工作,约68%的企业已有较强的情报意识^[2]。据报导,约83%的企业都缺乏情报资料,约48%的企业希望情报机构帮助培养情报人员,约30%的企业要求情报机构能提供有针对性的咨询服务^[3]。广大的农村也开始注重科学种植,并开始把生产投入和市场行情紧密地结合起来。

广泛的信息需求已和落后的信息服务形成了尖锐的矛盾。

近年对全国200家中小企业的抽样调查结果表明,中小企业中容易获得所需情报的仅占1.5%,难以获得情报的占35%,能部分获得的占63.5%^[4]。在沿海地区,不能较好地适应用户要求的指标项高达92.8%,情报供给方式的不适应性主要体现在,情报机构在向用户提供适用的、

浓缩加工的情报产品与服务方面严重不足^[5]。

人关和市场经济的冲击也必然加剧社会的信息需求。

2. 信息服务机构大量出现。

据报导,至1991年底在工商行政管理部门注册登记的全国咨询机构已达3.44万个^[6],1990年北京的外国专业咨询公司或在华的分支机构已达20余家,另有近300家非专业的外国商社也在承接在华的咨询业务^[7]。至1991年10月,经上海市有关部门批准经营外资项目咨询或代理的单位已达32家。上海市批准的三资企业约有40%由涉外咨询机构提供咨询^[8]。到1992年3月,在北京市工商行政管理局登记注册的咨询服务机构有1343家,其中全民所有制595家,集体的732家^[9]。到1993年,上海的科技、工商、财贸、高校、政府等各类系统、部门纷纷参与咨询业的开发,仅科协系统就有开展各种咨询服务的单位4000多个,全市总数高达9000多个^[10]。

3. 国家对信息服务工作的指示精神。

《中共中央关于建设社会主义市场经济体制若干问题的决定》中指出:“科技咨询和信息服务机构要面向市场,逐步实行企业化经营,增强自我发展和市场竞争能力。”图书馆虽属于社会公益性机构,但现今国家经费紧张,1991年我国财政赤字比预算增加了87.6亿元,如果把国内外的债务收入作赤字处理,1991年全国财政赤字大约为476亿元^[11]。在这种情况下加大对图书馆这样的公益性事业的投入已是力不从心了。图书馆只有发展自己的信息产业,并从中得到发展。

即使在发达国家中,图书馆的经费也不全由政府包干,还要有相当一部分要由图书馆去争取。美国图书馆争取的捐赠占经费的1/10^[12]。

英国不列颠图书馆的经费开支中有 25% 是有偿服务而得^[13]。

社会的广泛信息需求为信息服务提供了广阔的市场。各种信息机构的成立形成了信息服务的竞争环境。国家关于信息工作的指示精神,以及目前的财政状况决定了图书馆必须利用自己的信息优势和社会的需求来制订自己生存和发展的战略。

二、图书馆信息服务能力的现状

1. 硬件方面。

据有关文献报导,我国具有较强信息服务能力的图书馆可达 1000 余个^[14]。大多数省、市、自治区公共图书馆专业人才已达 20% 以上^[15]。高校图书馆工作人员中大专以上学历的人到 1985 年已达到 53.6%。中科院、社科院等系统目前也已超过 50%^[16]。据报导,四通设备、自动检索设备、激光印字机和光盘、微机局部网络已普遍使用,卫星通讯等先进设备和技术也大量使用。到 80 年代末已有 50 个图书馆及情报单位设有终端,能联接国外 9 个联机系统进行检索。通过鉴定的图书馆计算机应用软件成果 125 项^[17]。

2. 软件方面。

不利因素有以下方面:长期的“等、靠、要”,造就了一种不愿“走出去”的保守习惯势力;传统的内向型服务和封闭性造成管理和人员知识结构的单一性和不适应性;四个基本职能并举,不能突出重点,致使互相牵制,在信息服务上迈不开步子;“藏即有用”的传统观念,使收藏和利用分离,致使图书馆功能下降;条块分隔的局面,不能有效地发挥图书馆的整体功能和整体优势;注重短期效益,热衷于搞公司办工厂,而对信息开发缺乏信心。

有利因素是:一些图书馆从 50 年代末 60 年代初就开始注重图书馆的情报职能,冲破传统的工作和服务模式,主动开展一些情报服务,积累了一定的信息服务的经验,培育和造就了一批专家学者;信息和文献的获得渠道多、信息灵,并有一套获取和筛选文献、信息的方法;在长期的信息服务过程中,建立了一批用户关系,并赢得了广泛的信誉;经过若干年的改革开放,树立了有效藏书、有偿服务、经营公关、经济效益等新观念。

三、发展图书馆信息服务的对策

1. 统一思想。图书馆是一个兼顾公益性服务和信息服务产业化发展的二重性的信息机构。这是新时期图书馆的一个重要特点。认识到这一点,我们才不至于把它看成是单纯的讲求社会效益的机构,或者是完全追求经济效益的产业性机构。根据其特点,在内部实行双向管理,稳住公益服务的那部分,放开信息服务产业化发展的那一面,积极而又稳妥地发展图书馆的信息产业。

2. 信息服务的方向和藏书建设战略的调整。图书馆要面向社会、面向市场发展信息服务,传统的情报工作模式必然受到冲击。是继续保持原有的“特色”,还是建立科技经济信息服务的新模式。选择就是机遇。藏书建设的目标受服务方向的制约,要有战略超前意识,这是现代“藏以致用”思想的基本点。

3. 文献分类编目工作。采用区域协作的办法,统一文献的分编工作是一个有益的尝试。上海“申联”公司联合了上海 130 多个图书情报单位,他们集中采访和分编文献,使其能够享用现成的分编数据,并使原来无力建立主题目录的单位,得以使用其主题数据。图书馆在不付出多大代价的情况下能够如此方便地获其所得,值得推而广之。

4. 立足本地的实际,开辟信息服务的市场,利用服务搞经营,在经营中求发展。隶属于不同系统的图书馆,信息服务的重点多在本系统,而对地方的经济建设及信息需求则顾及甚少。图书馆蕴藏着丰富的信息资源对资源的开发利用就会形成一个庞大的卖方市场。图书馆的信息服务应尽快地向地方延伸,向科技经济信息服务一体化方向发展。

5. 市场调研及占有市场。组织对本地区服务对象调查,了解本地区的信息需求及潜在需求的“行情”。在调研的基础上,进行市场开发和用户培训。我国信息的潜在需求是很大的,有待开发。据报导:“我国经济发展来自科技进步的因素仅占 30%,远落后于经济发达国家的 60% 以上,有 60% 的科技成果未得到推广”^[18]。对信息服务来说,占领市场与培育和开发是分不开的。

6. 信息服务工作的策略开发及保护。面向社会开展信息服务工作,一是要有紧迫感,二是

要讲求策略,三是要采取保护措施。

紧迫感要求我们把信息服务当成一件大事来抓,给予足够的重视和支持。讲究策略要求我们从实际出发,充分认识自己的优势和不足,了解用户的心理状态,不要过早地要求信息服务工作产生多么大的经济效益,马上就想靠它赚多少钱。在收费上不必太苛刻,除硬的收费指标外可适当放宽。用户对图书馆的信息服务水平及能力尚在认识过程中,把用户“吓跑”等于慢性自杀。图书馆信息服务和个体信息机构相比有一个不同就在于,我们不存在不马上见效就要倒闭的问题,我们有较多的时间摸索经验,积累资料,锻炼队伍,吸引用户,扩大影响。在提高自己的竞争实力,扩大影响的过程中逐步调整收费标准。对信息服务的保护措施表现在:人员选配的精干,资源建设上的倾斜,经费上的扶持,分配制度上的保护措施等。

7. 与其它信息机构的协作。主要表现在区域资源合理布局的共建,藏书采访的协调,区域间的集中采访编目,区域数据库网络建设,与信息服务有关的法规、政策制订等方面。

8. 信息服务工作的组织。选择有开拓精神,有管理水平,尤其要有事业心的人担任领导。负责人应有人员筛选的权力,初始阶段人员不宜过多,避免人浮于事。工作人员可分专职和兼职人员,专职人员负责日常工作及宣传、调研、协调、争取任务等工作;兼职人员可从本馆选拔。或从离退休以及其它单位选聘,只有当工作需要时他们才参与,要建立相应的分配制度。

图书馆面向社会搞信息服务,是社会发展的需求,也是图书馆工作改革的一个系统工程。它要以现代化、网络化、整体化、区域间的有效协调以及结构改革等来保证。

参考文献

- 1 王家骏等. 我国沿海地区的情报需求与情报供给. 情报学报, 1990. 9. (6).
- 2,3 刘兴元. 从乡镇企业情报需求的调查谈科技情报系统的改革. 科技情报工作, 1987. (3).
- 4 卢太宏. 情报工作和情报科学发展战略. 北京: 科学技术文献出版社, 1988.
- 5 同 1.
- 6 科技日报, 1992. 6. 29. ③
- 7 廖纲焯等. 中国科技咨询业的十年发展和现状剖析. 全国咨询工作研讨会文集. 北京: 科学技术文献出版

社, 1992.

8 同 6.

9 刘建等. 民办信息咨询服务业行为规范化探讨. 情报理论与实践, 1993. (2): 23.

10 陆建平, 郭劲赤. 90年代上海咨询业发展动向初探. 情报理论与实践, 1993. (3): 8.

11 王孝. 困难与机遇并存. 图书馆工作与研究, 1993. (3): 32.

12,13 刘喜申. 机遇和挑战. 中国图书馆学报, 1993. (1): 34.

14 黄宗忠. 中国图书馆事业改革. 图书馆建设, 1993. (1): 10.

15 陈超. 公共图书馆事业发展概况. 《中国图书馆事业十年》, 长沙: 湖南大学出版社, 1989. 7: 159-68.

16 蔡成瑛. 高等学校图书馆事业发展概况. 见张白影等《中国图书馆事业十年》, P169-182.

17 陈源燕. 图书馆自动化技术研究综述. 同 16, 329-358.

18 张昕. 论县级市图书馆的特点, 任务及发展趋势. 中国图书馆学报, 1993. (2): 81. ◆

信息窗

一家新型的文化信息产业

位于武汉著名的东湖风景文化区的湖北中原文化发展中心, 是一家以开发学人、振兴文化为宗旨的法人企业。他们在扶持青年学者方面的活动, 受到社会广泛重视。《光明日报》在 1994 年 7 月 22 日曾作了报道。这家法人企业最近又成了一家名为“现代写作信息服务中心”的新型文化信息产业, 目的是提高写作者的素质和文稿质量, 帮助写作者解决写稿与投稿中的实际困难。目标是建立覆盖全国及港台澳、东南亚华文地区的写作信息网络, 建立广泛流通的文稿交易中心, 建立最具现代特色的写作人才策动基地。该中心由多名从事新闻出版工作的专业人员组成, 并在有关单位聘请了 50 多位特约审读员, 负责处理来稿, 向写作者作出认真的答复, 并向有关方面推荐稿件, 通报全国报刊的征稿、用稿信息。该中心已着手建立写作人才数据库, 以备用人单位咨询, 促进写作人才的交流。 (文)