

# 科研和企业用户使用知识产品机理 及效果展现形式的选择

中国科学院文献情报中心 图书馆与知识服务中心

滕毅

摘要:

本文从信息使用权交换分析、用户使用情报产品机理和图书馆与知识学习中心绩效展现三个角度,探讨基于市场经济和网络环境下的专业图书馆员的职业发展计划和实施手段。

## 1. 信息使用权交换分析

- 1.1 信息使用权交换的前提
- 1.2 信息使用权交换的意义
- 1.3 信息使用权交换的形式

## 2. 用户使用情报产品机理

- 2.1 何为情报效益
- 2.2 发挥情报效益的条件和工作区域
- 2.3 效益检测过程

## 3. 图书馆与知识学习中心的绩效展现

- 3.1 知识学习中心
- 3.2 现实智慧(知识学习)服务的好处
- 3.3 记录锚定的过程

## 1. 信息使用权交换分析

### 1.1 信息使用权交换的前提

作为工业社会的实体经济,有土地使用权、房产使用权之说,它们具有相对的受体唯一性;但在信息社会的知识经济时代中,一定会出现知识或信息使用权的概念。信息本质上不具有排它性,但是人们之间信息差距会在信息社会中产生信息使用权限的交换价值(如:进入“圈子”的应付成本)。

工业化的产权制度被称为现代产权制度,互联网的产权制度是现代之后的更“现代”的产权制度。二者的根本区别在于,现代产权制度主要是围绕所有权与经营权展开;互联网的产权变革,却是围绕所有权本身展开,在所有权内部发生了核裂变,产生出支配权与使用权的两权分离。按使用收费,就是按其中的使用权收费的意思。前提是支配权已经分离出来。

在网络环境下，互联网产权变革将彻底改变科研和企业竞争力的实现方式。从现象说，互联网上非常流行按使用收费（交换），看似不起眼，实际背后酝酿着一场产权革命。

互联网产权变革的前提，是对应支配权的生产资料（固定成本、重资本）可以零成本复制。这就是生产力改变带来生产关系的调整。

## 1.2 信息使用权交换的意义

从互联网实践看，云计算是这样，软件支配权不收费，按服务中的使用权收费。这产生了支配权与使用权分离这种奇怪的新现象。回顾历史，我们赫然发现，在古罗马法时代，人类是把支配权与使用权完全分开的。自 1793 年法国大革命的《人权宣言》以来，支配权与使用权就一体化了。在整个工业化时期，人们很少想到在这里作产权变革的文章。而恰在工业化完成后，支配权与使用权又神奇地分离了。苹果公司从这种产权核裂变中，释放出 5600 亿美元的竞争力。

在工业化条件下，市场只有三种市场结构，即完全垄断、完全竞争和垄断竞争。但互联网带来第四种市场结构，出现了新的市场结构——这就是新垄断竞争结构。其特点是统分结合双层经营：即平台自然垄断，应用完全竞争。互联网免费模式，就是以新垄断竞争结构为前提才得以成立的。

新垄断竞争与张伯仑时代的垄断竞争的区别，就在于老的垄断竞争不区分平台和应用。没有出现平台免费而增值业务收费的竞争方式，而是采用品牌和广告来进行差异化运作。

互联网带来的竞争力背景上的变化，使科研产业与企业之间的业态发生的变化，产生了平台基础业务与应用增值业务的分离状态，以及分离基础上的相互融合的业态。竞争力背景的直接改变，是出现了商业性的准公共产品提供者。

## 1.3 信息使用权交换的形式

科研产业与企业做大做强做活（或叫做优），这个优（或活），主要就是通过内外兼修式的调整，而实现转型的。

在调节报酬递增的方面，一种是规模报酬递增（通常用于降价竞争），一种是范围报酬递增（通常用于提价竞争）。调节方法是，把固定投入构成的核心业务平台，由实体核心业务，调整成数据核心业务，将稳定产生范围报酬递增效果。即越差异化、越提价，成本反而越低，收益越高。

调节报酬递变状态方面，一种是报酬递增（马儿跑得快，全在多吃草），一种是报酬递减（马儿不吃草）。调节方法是，将初始固定投入缩小，边际投入加大，一定是报酬递减（或不变），这是新古典经济学的结论；但如果反向调节，扩大初始固定投入，缩小边际投入，一定是报酬递增，这是新增长理论的结论。

互联网时代科研产业与企业创新的模式，主要涉及环境和系统两方面的问题，前者相当于如来佛掌心，后者相当于孙悟空；中心是围绕做强做优，培育具有国际竞争力的世界一流科研产业与企业。

这就是说：公共平台免费服务，层次服务有偿收费已经成为专业图书馆的一种可持续发展战略，即：企业化服务运行的管理模式。

## 2. 用户使用情报产品机理

### 2.1 何为情报效益

情报效益就是情报对用户的作用和影响。

事物所具有的能够满足人类某种需要的属性叫价值。讨论情报的价值，一定要有明确的对象和条件：一方面，情报对于任何观察者都具有同一数值的绝对性；另一方面，对于不同的接受者又具有不同数值的绝对性。

情报价值是情报的接收方在使用情报后的收益与不使用情报的利益损失之差；另一种计算方法是，将科研人员收集、分析和整理信息并分析得出情报的平均所需时间乘科研人员小时报酬。

### 2.2 发挥情报效益的条件和工作区域

情报与用户的相互作用过程中，情报发挥着自己的功能，而用户总会做出程度不同的“吸收反应”，甚至做出再创造活动（使信息、情报或知识发生增值）。同一情报给与不同用户所带来的效益也不一样，其效益的大小取决于用户做出的反应和吸收的程度。

用户使用情报的机理归纳为：接收情报、理解情报、吸收情报、扩充知识、指导行为、创造新情报的过程。其中心环节是对情报的吸收。

如果由用户主导来决定情报效益，就可以假设用户吸收情报的条件就是发挥情报效益的条件之一（间接传递的控制行为除外），它取决于：用户对情报的关心程度；用户对情报的理解程度；用户受情报的影响程度；用户对情报效益的期望程度；用户与情报生产工作者工作性质的相似程度；用户实际工作对情报的需要程度等。

所以，可以参考上述条件或指标将用户分为六个等级：零级、低级、中级、高级和特级用户。

一般来说，对于中级以上的用户传递情报容易发生和回收下述的作用和效果：引起用户思维；改变用户的知识结构；帮助用户决策；指导用户行为；成为用户进行各种活动的源泉。

这不仅是情报作用和效益显现的形式，也能够选择成为情报服务活动的设计目标——有意识地以提高情报服务工作的有效性和针对性等。从一种比较功利的角度看，它们就是发挥情报效益的必备条件。

本着市场经济效益最大化的工作原则，信息服务者的计划核心，

一方面是适时地介入和适时地退出信息（知识）服务的的进程，即在知识曲线上的哪个点购买多少时间的信息和知识集合（时间/金钱/信息曲线是S形结构的，表示出信息收集的过早过迟的无效性）；

另一方面就是优化信息系统的收集空间并确定针对某一特定信息产品的最有效的信息地带或领域（信息地理）。

信息地带或领域可以区分为五个区域（1为外环，2次之，3、4再次之，5为实体圆心）：

1、电子版信息：这是第一个也是最容易进入的信息层，随着时间的推移，这一领域已经变的越来越丰富，这些多通过电脑和网络数据库、经过简单的操作培训就可以方便的获得。

2、纸版信息：假如在电子版里找不到所要的信息，那么下一层就是纸版的领域了。事实上，纸版上的不能全部在电子版上找到。纸版信息现在变的越来越少，缺点是比较难找到所需的信息。

3、闲谈：在我们自身的科技、商业活动中，大量的信息都是通过交谈而得以知识和传递的，但绝大部分都没有被记录和保存下来。很难确定这仪信息领域里到底存在着多大的信息源，但其中确实存在着某一类及其有价值的信息，可以称为是预警或非官方的真实信息。这一类信息经常在发布之前就被得知了，因此收集和侦测这一领域可能变得很复杂，但也很有必要。

4、灰色信息带：在闲谈与专利和机密信息之间存在一个非常重要的中间地带，可以称之为灰色信息地带。这一地带充满着已经被记录下来的和从技术角度来说可以获得的信息，却不能依靠常规的手段进入。它在那里等待人们的请求和发现，从外面三个信息地带的任何一个都能很好地进入这个灰色信息带，但是如果你不努力是永远无法找到的——你所需要的真实存在的信息类型。这些信息只有对那些知道的或已经找到它的人来说才是真正存在的。

5、专利及机密：（略）经常有可能通过研究公共领域的资料来推断某机构或公司深层的动态，从而描绘出其即将获得的成果、利润、市场或生产出产品的设想和其他的信息。

从理论上判断，3、4、5地带的信息挖掘和开发因该更有意义。

从实践和现象上看，3、4地带依然是比较难啃的“骨头”（从1、2、5信息地带入手的不在少数）。

## 2.3 效益检测过程

从复杂的外部评价上看，多用定性和半定量相结合的评价，主要包括下述五个方面：。

- 1、情报（知识）对用户思维的效果检测；
- 2、情报改变用户知识结构的效果检测；
- 3、情报对用户决策的效果分析；
- 4、用户利用情报后实际效果的检测；
- 5、用户对情报满意程度的估计。

这些都需要精细化设计情报的服务内容，并建立详细记录情报服务发生过程的制度和体系。

满意程度的估计则多偏重于服务态度和工作过程方面的因素，而不仅仅是考虑在情报服务所产生的效益功能方面的因素。

从单一的内部评价上看，个人或团队的选择分为：无价值无意义、有价值无意义、无价值有意义、有价值有意义四种情况。

选择必须遵循一定的法律法规和社会道德底线。既要符合上级主管部门的要求，又要顺应世界相同行业的发展趋势。以公共绩效评价作为主导，达到公利目标和效率目标的统一。

### 3. 图书馆与知识学习中心的绩效展现

#### 3.1 知识学习中心

从理论上判断,知识学习中心就是图书馆功能的拓展服务形式。从智慧服务到知识学习中心的转变,是从抽象的服务概念向具体的服务过程和内容中知识增值(感受和评价)的转变。

#### 3.2 现实智慧(知识学习)服务的好处

在知识经济和网络环境双重作用下,智慧服务理念是最大限度地实现图书馆价值的最佳职业理念。智慧服务理念强调知识管理和信息增值,它可改变图书馆的管理模式,推进图书馆服务社会化进程。图书馆与知识学习中心的建立是智慧城市建设的一个重要的组成部分。可以承担知识从贫到富,人格从富到贵的教育和训练责任。

#### 3.3 记录锚定的过程

生活中的大量信息使人们不能做出准确判断,往往受到锚定效应影响。人在对事件做出判断决策时往往会被自身的知识、经验、他人的建议、事件本身的各种信息所影响,这些信息像锚一样沉在人们的认知中,导致判断结果向这些锚点调整,这种调整带着非客观倾向,最终导致出现了决策偏差。锚定效应作为生活中普遍存在的判断偏差现象,具有强势性,大多数情况下人们不能避免被影响。因此记录服务价值的过程对用户判断决策具有重要的意义。

#### 参考文献:

- 1 基于眼动跟踪技术的利用锚定效应的营销策略研究/刘微微, 哈尔滨工程大学, 企业管理, 2013年, 硕士, 导师: 邓丽红, 2014年04期
- 2 专业服务业创新独占性机制及其与保护绩效关系研究/胡胜蓉, 浙江大学, 企业管理, 2013年, 博士, 导师: 魏江, 2014年04期
- 3 图书馆作为开放智慧服务中心的模式研究/李一平; 徐迎; 邓玉; 刘细文, 中国科学院国家科学图书馆; 中国科学院大学, 图书情报工作, 2013年15期
- 4 支持开放、合作和交互的国家科学图书馆智慧中心服务实践/王保成; 孙九胜; 莫晓霞; 董华, 中国科学院国家科学图书馆; 中国科学院国家科学图书馆文献服务部, 图书情报工作, 2013年18期