

高校图书馆为企业提供信息服务的思考

文/周剑英

大力推进信息化,是我国加快实现工业化、现代化的必然选择,它不仅要求在国民经济各部门广泛应用信息技术,而且必须加快信息资源的开发、整合和利用,努力改变信息资源开发落后的状况。在这种时代背景下,企业对信息的需求越来越迫切,有关测算表明,企业信息费用的投入产出率为1:8.27,即企业投入1元的信息咨询费用,能产生8.27元的利润。作为信息资料中心的高校图书馆应发挥自己的优势,研究企业,开展企业信息的需求的调查和分析,积极开发信息资源,为企业发展提供有效的信息服务,满足企业对信息的需求,为经济建设做出贡献。

一、企业对信息需求的迫切性

具体而言,企业对信息需求的迫切性主要体现在以下几方面:

1、企业领导决策的需要。现代化大生产的发展,尤其是科学技术的细分和整合,领导的决策已决非一个人能够独立完成的行为,特别是面对长远发展规划、研究制定开发方向、评价科研成果、改善管理体制等方面,迫切需要智囊团的帮助和指导,而在企业内部的决策机构,易受领导意见的左右,易受专业、知识结构的束缚,而且长期负担这种机构需要承担的费用远远高于委托外部咨询机构的费用。企业竞争的焦点集中在速度上,其中决策的速度性是至关重要的环节,领导面临问题时必须快速地做出决策,考虑速度的同时,还要考虑决策的合理性、反馈性、实效性,因此企业领导需要信息咨询的诊断、建议、反馈和预测功能,弥补领导者在个人能力的局限,进行科学化的决策。

2、企业技术创新需要信息资源。企业技术的不断创新需要有良好的、开放的信息环境,建立健全信息获取和信息合作网络,提供丰富的信息咨询服务是创造这种环境的重要方面。目前我国信息咨询服务刚刚起步,已建成的网络普遍存在科技信息规模小、范围窄、更新周期长,质量不高、不规范等问题。企业信息不畅,无法成为技术创新的主体,近96%的研究开发力量仍在企业之外,企业技术创新能力明显不足,因此要通过互互联网大力促进企业与科研院所、大专院校的合作,提高企业的技术创新能力和新产品开发能力。

3、企业经营需要信息资源。企业的生存依赖于市场,市场信息是企业的生命线。企业必须时刻关注、分析市场的变化,及时调整自己的生产计划;根据用户的需求和反馈意见来改进自己的服务;了解原材料价格波动,及时调整成本核算;掌握同行的状态,制订自己的竞争策略,使本企业求得持续发展。

二、高校图书馆为企业提供信息服务的优势

1、丰富的文献资源

高校图书馆具有丰富的文献资源,拥有各种公开发行的图书、期刊、研究报告、专题论文、各种光盘等资料,以及因特网和电子储存媒体,其藏书量和电子储存媒体的数量和质量都优于其他信息服务中心,而且馆藏文献具有的专业性、系统性、完备性和实用性,情报价值高,学术性强,能反映出当今世界高科技水平和最新发展动态,从中可以加工整理出企业所需要的价值极高的科技情报信息。在科技攻关所需的文献中,来源于期刊的占70%~80%。随着中国高等教育文献保障体系的建成,使文献传递、公共检索、馆际互借、国外联机数据库的引进与共享成为现实,这些都为企业提供信息服务创造了有利条件。

2、高素质的专业队伍

高校图书馆一般设有情报信息服务部门,拥有一支素质较高和技术过硬的信息服务队伍这些专业人员不但能承担本校教学与科研课题的查新和定题检索任务,而且能对外提供各种信息咨询服务。另外,高校拥有学科齐全的专家教授,他们中不少人都有为企业服务的经验,是图书馆对重要项目进行信息咨询服务可利用的智力资源。

3、高校馆拥有逐步完善的现代化检索网络功能

高质量的信息服务,离不开现代化的服务手段。随着高校改革与开放的不断深入,高校图书馆加大了现代化设备的投入,使得计算机、复印机、视听、光盘等一系列现代化设备,在高校馆得到了广泛应用。目前高校图书馆在提供文献查询、课题检索以及信息服务方面逐步趋向规范化,科学化与现代化。有实力的高校图书馆,正在向网络化规模发展,有的图书馆已经加入了因特网,高校图书馆之间也实现了联网。这些现代化检索系统为实现文献资源共享以及开展深层次的情报信息服务创造了良好的条件,进一步促进了高校馆信息服务业的快速发展。

三、当前高校图书馆参与企业信息服务的障碍性因素分析

经过多方面的分析,笔者认为影响高校图书馆为企业提供信息服务的主要成因有:

1、传统体制影响深远。由于受教育行业这棵大树保护,许多高校图书馆信息工作人员主动把握市场的意识不强,还停留在坐等课题、坐等用户上门阶段。并且由于对市场的各种因素估计不足,往往造成花了大量人力物力开发出来的信息产品收效不大。

2、信息资源缺乏企业特色

高校图书馆一直把为本校的教学、科研服务、为校内读者服务,作为自己的唯一任务。馆藏的文献信息资源主要是围绕本校的专业设置而购买的,且管理人员缺乏市场信息服务的经验,不太了解竞争情报的收集方法。在开发信息资源上,倾向于购买现成的数据库,不注重自身馆藏信息的开发,即使花了大盆的人力物力而开发出来的信息,由于缺乏针对性,不符合企业的要求,可供企业有效利用的信息资源相对较少,导致企业对高校图书馆提供的信息兴趣不大。而且企业的信息需求是多层次、多样性的。

3、受馆员素质的限制。高校图书馆参与企业信息服务,实际上即是直接参与信息市场的竞争,而信息市场的竞争说到底人才资源的竞争。从总体上看我国高校图书馆员的状况基本上还是不错的,据统计,高校图书馆从业人员有3.64万人,其中大专以上占57.4%,具有专业职称的占80%。但我们也必须清醒地看到,目前在职的馆员普遍受到诸如所掌握学科知识老化、知识结构单一、知识面广而不专和博而不深等问题的困扰。而开展信息服务必须既具有熟练的信息情报处理能力又具有某一学科专深的知识,因为由不具备专业知识的信息人员编制专业的二、三次文献等信息产品,充其量只能是一份浅层次的信息集合,是不能满足企业用户复杂的信息需求的,这也就是某些高校馆在为企业开展一些项目的信息服务时感到力不从心的主要原因之一。

4高校图书馆与企业之间缺乏沟通。长期以来,高校图书馆所服务的对象和范围仅局限于本校的师生员工,封闭式的管理隔绝了与社会的联系。高校图书馆与企业之间存在着明显的交流上的障碍,许多企业信息用户虽然有着迫切的信息需求,却不知道高校图书馆能够为他们提供信息服务,或者无法确定高校图书馆能够为他们提供什么样的服务来满足信息需求。同样,许多高校图书馆拥有着丰富的信息资源、先进的技术设备及优秀的信息服务人员,却不知道企业究竟需要什么样的信息。

5、费用问题。高校图书馆参与企业信息服务,必然牵涉到信息服务的费用、信息产品的价格问题。由于各种制度的限制,加上没有一个统一的收费标准,双方都不能正确估算信息服务的价值。作为高校图书馆,如不能出台相应措施,是很难激发工作人员开发信息的积极性。要处理好这一问题,除双方必须相互了解和信任外,还需要相关部门出台相关的政策。

三、高校图书馆为企业提供信息服务的思路

1、发展个性化知识服务,提高图书馆整体的核心竞争力

企业信息服务的提供不是高校图书馆服务范畴的简单延伸,信息服务的层次不应该只停留在简单的文献提供和一般的参考咨询服务上,而应该构建一种多层次!全方位的知识服务体系,使得高校图书馆对企业的信息服务是一种基于知识的服务,经得起市场的检验和竞争,具有可持续性。这不仅需要图书馆对服务模式!手段和内容进行变革,还需要图书馆从组织!管理等方面进行全面、系统地革新。因此高校图书馆应该放眼全社会,把自己放在整个社会信息系统的大环境下思考自己的定位,冷静分析优势和劣势,寻找突破的机遇,确定个性化知识服务的发展战略,要善于挖掘和开发自己的独特信息资源优势,制定特色资源建设的战略,打造企业综合信息服务平台和网络,尤其要着重收集区域内经济与产业政策信息,开发、建立与企业相关的各种经济专题信息库,为企业的信息服务提供源头活水。只有苦练内功,塑造高校图书馆整体的核心竞争力,才能形成完备的企业服务能力。

2、开展市场需求调查

图书馆应积极研究企业用户不同时期对信息的需求情况,根据不同的用户需求提供不同的信息对策,这样才能做到为企业献计献策,为经济建设服务。在科技高度发展的今天,经济发展日新月异,市场需求瞬息万变,因此,图书馆要想使自己提供的信息真正适用于企业发展,就必须开展市场需求调查,掌握市场的需求情况。为此,图书馆信息人员则应转变等任务、等咨询的被动服务观念,坚持以市场为导向的服务原则,主动走向市场,认识市场,研究市场,开展市场需求调查,分析各行业对信息需求的类型和特点,各单位、各层次对信息需求状况,在获得大量需求信息的基础上,根据市场的需求情况,结合本院校的信息学科优势,有目的地建设信息需求数据库并及时更新数据库数据,及时地把握最新的市场需求状况,根据不同企业的信息要求,有的放矢地为企业提供更多具有市场价值的信息产品。

3、加强队伍建设,提高服务质

高校图书馆应当在为学校读者做好服务的前提下,确定一批专职人员,建立相应的信息服务部门,把为企业提供信息服务当作一项工作开展起来。信息产业是高智能的产业、高智力的载体。信息搜集、深化、追踪需要信息人员有较高的行业知识和信息敏感性,培养专业化人才是信息服务成功的关键。因此,必须努力造就一支专业结构合理、学识品质优良、职业道德优秀,勇于开拓创

新，善于经营，适应形势发展现代化科技信息人才队伍。当前，迫切需要解决的问题是：(1)要稳定科技信息专业队伍。在情报经费上给予扶持，确保在岗人员专心、专用，扎根情报信息事业。

(2)要不断更新技术知识。要充分挖掘现有人员潜力，根据具体目标，突出重点，有所侧重，有针对性地让在职员工以各种形式接受继续教育。如定期参加培训，掌握新技能，提高服务能力。

(3)要强化岗位责任制。从信息市场需求出发，积极面向社会引进复合型信息人才，并完善聘任合同制，使情报信息工作规范化、科学化，行动有章法，考核有依据，效果能体现，同时可采取相应的激励措施，从而调动员工的积极性、创造性，提高信息服务的质量（作者单位：江西高等公安专科学校）

相关链接

高校图书馆为企业提供信息服务的思考
打破所有制界限坚持生产力标准
方案的设计是市场调查成败的关键
房地产商开发多层住宅设计的经济意义之我见

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心