

企业集团图书馆网络信息服务探讨

文/赵玉光

企业所建立的图书馆是企业文化建设和为企业经济发展服务的重要阵地。随着网络的发展,企业图书馆都纷纷利用网络开展信息服务,在网络信息咨询方面取得了良好的效果。网络信息咨询是企业图书馆信息服务的核心内容和重要发展方向,对于企业来讲,它是一项新兴事物,必须引起企业高层的高度重视,以确保企业图书馆网络信息咨询服务工作快速健康发展,确保能够及时有效的为企业发展、产品更新、经济效益的提高提供更多更好的信息服务。

一、企业图书馆网络信息服务的基本要素

企业图书馆网络信息咨询的要素有网络咨询信息源、网络咨询人员、网络咨询用户、网络咨询技术设备和网络咨询市场即用户信息咨询需求等五大基本要素:

1、企业图书馆的网络咨询用户

网络咨询用户是网络信息咨询生存和发展的动力,是提出咨询问题、接受网络信息咨询服务、评价网络信息咨询服务质量的人,企业用户需求的变化、用户素质的高低、用户的兴趣和爱好等,都是企业图书馆有效开展网络信息咨询的依据,用户是网络信息咨询的中心。也就是说,企业是图书馆网络咨询服务的最大用户,图书馆的一切工作都应该围绕企业集团内部或外部的用户来进行。

2、企业图书馆的网络咨询信息源

网络咨询信息源主要由即传统信息源和网络信息源两种。在网络环境下,网络信息源是一种十分重要的资源,是网络信息咨询成功的基础和保障。网络信息源是指能凭借国内外各种网络工具采集来的可以为本企业服务的信息资源的组合。网络信息资源内容丰富多彩,形式多种多样,有各类数据库、数据资料、商情资料、图像文件、文本文件、应用软件、电子报刊、广告信息等。如中国建设集团信息网可提供宏观经济信息,它可以为各地的本企业提供大量的经济信息;同时,还有大量的国际联机检索系统也都储存有大量的科技、经济商情等信息资源,它可以服务于本集团,为本企业所用,因此,这些都是企业图书馆网络信息咨询赖以生存和发展的基础。

3、企业图书馆的网络咨询人员

它是企业网络信息咨询的重要要素之一,咨询人员是网络信息咨询成功的关键,在网络时代,企业网络信息咨询人员是企业网络信息导航员、网络信息专家、网络馆员电子资源馆员、电子信息服务员等,但是网络的形成又对企业图书馆咨询人员提出了强大挑战。因此,企业的网络信息咨询人员必须具备丰富的知识、高超的技能,才能高质量高效率地完成信息咨询任务。既要有计算机、信息网络、数据库知识,又要能懂外语、精通专业;既要有经济管理知识,又要有敏锐的市场意识和丰富的社会阅历;既要有丰富的理论知识,又要有过硬的实际动手能力;还要有发现问题、分析问题、解答问题的能力。网络信息咨询对咨询人员来说是一种综合素质的考验

4、企业图书馆的网络咨询技术设备

它是支撑网络信息咨询必要的硬件和软件工具,没有技术设备,网络信息咨询就只是空中楼阁。计算机、网络线路、打印机和复印机等硬件设备,网络操作系统、检索系统、数据库管理系统、文字处理软件、图像处理软件等软件工具是开展网络信息咨询的必要条件。

5、企业图书馆的网络咨询市场

咨询市场是网络信息咨询发展的推动力量,企业集团是企业图书馆的最大,它的信息需求是咨询市场的驱动力,咨询成果是产品供需双方分别是用户和咨询方,用户包括企业集团拥护在市场经济和网络条件下提出咨询需求,咨询方采取适当方式将咨询成果传递到用户,满足用户的咨询需求,从而使整个咨询过程得以完成。企业图书馆网络信息咨询能否满足用户的信息咨询需求,特别是能不能满足本企业发展的需求,都企业图书馆网络信息咨询能否生存和发展,能否取得成功的关键。

三、企业图书馆网络信息服务的主要内容

随着网络环境的形成,各企业图书馆开始突破局域网的范围,与因特网连接,融入网络大环境,并以网络为依托,开展了大量的网上信息咨询服务,在网络环境下,企业图书馆的信息咨询服务的内容和方式发生了巨大变化,出现了一些新的信息咨询服务内容和方式

1、企业图书馆信息咨询和网上用户教育服务

网上信息咨询服务不限于事实性问题解答,可以处理课题检索、定题服务、全文传递等高层次的咨询问题。网络信息咨询服务发展到目前为止主要有四种类型:电子邮件咨询服务。国内外许

多企业图书馆都采用各种形式开展电子邮件咨询服务。我国大多数企业图书馆在主页上开辟读者意见箱等形式来提供诸如文献代检服务、查新服务、定题服务等类型服务；经常性问题解答服务。咨询馆员收集总结一些用户主要是集体企业的职工经常遇到的典型问题，进行分类并汇集答案，做好周密解答，然后链接到企业图书馆主页上，供用户多次反复使用；即时视像咨询服务。其主要技术设备是视频会议软件，辅以摄像机、话筒、交谈窗口等，咨询专家、企业负责人可以与用户或者本企业职工面对面同步交流，能即时显示图象和文字，听到声音；专门咨询问题解答。在网页上开辟读者园地、读者留言等栏目，或通过设置读者咨询专栏，设立专门问题咨询讨论组等方式，作为企业图书馆咨询部门与用户以及用户与用户之间交流知识、信息的基地。在网络环境下，企业图书馆用户教育的许多内容都移入网上，网上用户教育是利用网络技术，将用户指导教程链接到企业图书馆主页，为职工用户自学提供方便，许多企业都将本企业的电子信息资源挂接到企业图书馆主页上，咨询人员根据电子信息源的特点分别编写使用指南供用户查询数据库时使用。如大多数入网的企业图书馆都设有多媒体教室，建立了计算机检索虚拟教室进行讲座培训等。

2、企业图书馆网络检索和文献传递服务

网络检索是网络信息咨询的重要内容和手段，数字文献的产生及其与网络的结合，带来了信息检索革命性的变化，完成了从手工检索到高效率的自动化检索的转变，光盘数据库检索系统、网络数据库检索系统和因特网搜索引擎自动化检索系统的出现，使信息检索实现了多途径、多媒体、全文、全方位自由检索。网上文献传递是企业图书馆之间实现资源共享，满足用户全文信息需求的重要服务方式。文献传递服务在企业图书馆的应用范围包括馆际互借、全文数据库检索下载、网页搜索与文件下载、联机数据库检索等服务形式。它包括：全自动检索，一站式获取全文文献；通过电子邮件索取和传递全文，有时是通过手工检索原始文献，转换成数字文献后传递文献代检服务；代替用户向联机数据库检索并索取原文。

3、企业图书馆信息资源导航和定题服务

网络信息资源良莠并存，杂乱无序，给用户利用网络信息资源造成了巨大困难。这就需要作为网络专家的咨询馆员给予用户以有力的帮助，指导用户利用信息查询工具检索信息：本企业内部活动和网络信息资源发现报道、常用网络信息资源导航、建立专业网络信息资源导航数据。定题服务和跟踪服务是根据包括企业管理者用户给定的课题，全过程的为用户提供相关信息。网络环境下的定题服务有直接定题服务和间接定题服务两种。直接定题服务是指某些电子文献数据库本身所带有的定题服务功能或数据库公司直接提供给最终用户的定题服务功能。一般企业都为职工设有个人检索文档，个人用户可以存储检索词或检索组配式，数据库在每周更新文献时，不断按其检索词将匹配资料自动添加到其文档中，间接定题服务是指咨询馆员利用各类不断更新的电子信息资源，检索即定服务对象研究课题相关的文献信息，并及时地发送给用户。

4、企业图书馆网上查新咨询服务

查新咨询服务就是指针对需要查新的项目，对其新颖性、先进性、实用性进行全面论证和评价，最后写出有分析、有对比、有建议的查新报告，为企业领导及专家评议提供依据。查新咨询服务的范围很广，包括科研立项、科技成果鉴定、新产品设计等，多数查新项目都通过网络检索完成，通常的作法是查新咨询单位，其中包括许多企业针对查新项目，检索有关的数据库和最新数据资料，并进行比较、分析、判断。另外，企业图书馆网络信息咨询内容还包括镜像数据库服务、编制数据库、网络检索工具介绍和评估、开发网上信息资源和网上合作咨询服务等方面的服务。

四、企业图书馆网络信息咨询方法

企业图书馆网络信息咨询方法是一个完整的体系，它由网络信息检索方法、信息分析方法、信息分类组织方法和信息筛选方法等一系列方法构成的。

1、企业图书馆网络信息的检索

网络信息检索是网络信息咨询的基础，是完成网络信息咨询的保证。企业图书馆网络信息检索包括基于因特网的信息检索和基于网络的联机检索，每一部分都有一套丰富完整的检索方法。基于因特网的信息检索方法有网址查询法，通过输入网址链接到网站获取信息的方法；网络搜索引擎查询法，通过使用搜索引擎查找所需信息的方法；搜索引擎又可以采取关键词查询、目录分类查询方法、元搜索引擎调用、混合查询等方法进行查询。同时，还可以运用截词检索法、限制检索法、原文检索法、加权检索法、聚类检索法等进行查询。

2、企业图书馆网络信息的分类组织

信息分类组织方法就是采用一定的分类体系将杂乱无章的信息有序化。网络信息分类组织方法有两钟：学科分类组织法，将网络信息资源按学科性质分门别类组织，形成有序的系统，便于用户从学科性质出发集中检索利用网络信息；主题分类组织法，将网络信息资源按主题概念加以组织，形成有序的系统，便于用户从主题概念出发检索利用信息。如果将两种分类组织方法结合在一起，相互补充，发挥各自的优点，克服两者的缺点。

3、企业图书馆网络信息的筛选

网络信息资源浩如烟海，良莠不齐，网络信息发布自由，没有质量监督和检查程序，低质虚

假信息充斥网上，污染严重。因此，企业图书馆在网络信息咨询过程中要采取一定的方法对搜集来的网络信息进行筛选：一是可以利用相互检验法，多途径、多方法检索，然后比较检索结果；二是企业图书馆网站和网络搜索工具评估法，首先对网站和网络搜索工具的功能、性质、特点和内容等进行比较评估，然后选择 威可靠的网站和网络搜索工具获取信息；四是软件过滤筛选法，通过设计一种过滤软件，将无关内容过滤掉，保留相关内容。

4、企业图书馆网络信息的分析

对于企业图书馆来讲，可以利用的网络信息分析方法很多，常见的有比较法、联想法、推理法、类比法、归纳法、演绎法等。在网络环境下，传统信息咨询方法仍然适用，企业传统信息咨询中常用的方法有观察法、调查法、假设法、分析综合法、统计法等。其中以调查法、分析法、统计法使用得最多，特别是在网络信息咨询中，此外适应网络的新的信息咨询方法还有信息检索法、搜索引擎挑选法、信息筛选法 远程提供法等，这些都可以对企业图书馆网络信息进行分析，以便能够及时有效的为企业领导提供决策信息（作者单位：延安大学图书馆医学院分馆）

相关链接

可持续发展因素分析及同煤集团应对措施
我国油田企业提升国际竞争力的紧迫性
高校后勤集团形象战略研究
刍议企业多元化经营时机的选择
企业集团图书馆网络信息服务探讨
中国新建集团公司上市公司发展对策探讨
浅谈教育集团成本核算体系存在的问题和对策

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