

省级公共图书馆为企业提供信息服务的调查与分析^{*}

Investigating and Analyzing on Enterprise Information Services of Provincial Public Libraries

程结晶 熊冬萍

Cheng Jiejing Xiong Dongping

摘 要 通过对我国内地 30 家省级公共图书馆的在线调查,分析省级公共图书馆面向企业信息服务的不足,建议提升我国省级公共图书馆中小企业信息服务水平,以推动我国省级公共图书馆企业信息服务体系的发展与完善。图 1。表 4。参考文献 4。

关键词 公共图书馆 企业信息服务 竞争情报

Abstract: According to the surveying of 30 provincial public libraries in mainland online, the paper analyzes the results, finds some deficiencies of provincial public library services for small and medium enterprises, and proposes some suggestions to enhance our provincial public library services for small and medium enterprises.

Keywords: Public Library; Enterprise Information Service; Competitive Intelligence

公共图书馆肩负着传播文化、服务社会的重要使命。随着网络信息技术的发展,网络逐渐成为一种公认的获取公共信息资源最方便有效的渠道^[1]。图书馆网站是信息化社会图书馆提供信息服务的主要平台。而无论在人员配备还是资源建设方面,省级公共图书馆都可以说是该省图书馆的典范,代表着该省公共图书馆信息服务的能力和水平^[2]。为了解网络环境下我国公共图书馆的企业信息服务水平,笔者对内地 30 家省级公共图书馆进行了在线调研。

1 调查对象

笔者将研究范围限定在我国大陆地区的省、直辖市或自治区的省级公共图书馆(调查时间为 2010 年 3 月 15 - 12 月 25 日)。西藏自治区图书馆至今仍未建立网站,网络上搜集到的有关西藏图书馆的信息又极其零散,笔者也未获得此馆有效的联系方式,无法了解其企业信息服务的相关信息。因此,本文的调查对象为我国内地 30 家省级公共图书馆。

2 调查方法与步骤

本调查大致经历如下四个阶段:首先,查阅有关图书馆面向企业提供信息服务的文献,整理、分析和研究这些文献资源,获得阶段性研究成果《基于企业需求的图书馆信息服务研究》和《基于图书馆的企业信息需求服务研究》,并将焦点放在公共图书馆企业信息服务,尤其是为中小企业提供信息服务方面;第二,通过访问我国大陆地区的 30 家省级公共图书馆主页,了解我国内地省级公共图书馆的基本情况;第三,设置调查表,运用在线调查法,获取各省级公共图书馆面向企业提供的信息服务的相关信息;最后,综合运用网络调查法和电话访谈法,对获取到的相关信息进行核实和补充,以提高信息的真实性和可靠性。

3 调查内容

综合企业信息需求的内容、特点以及公共图书馆企业信息服务的现状,笔者设计本文的调查内容,主要包括信息资源建设、提供企业信息服务的主体、内容和方式四个方面,如图 1 所示。

^{*} 本文系国家社科基金项目“西南地区图书馆服务体系理论研究”(编号:08XTQ003)、2010 年度江西省艺术科学规划重点课题“鄱阳湖生态经济区公共图书馆服务体系研究”(编号:YG2010029)系列成果之一。

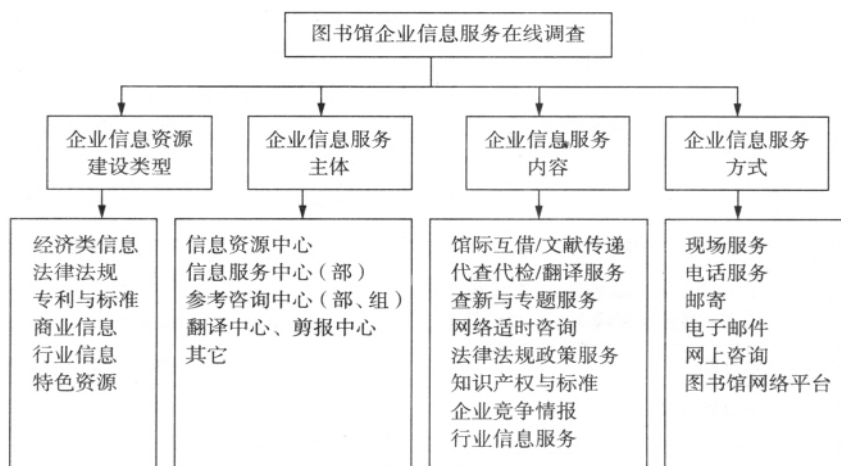


图1 调查内容示意图

4 调查结果分析

根据图1调查内容对我国大陆地区30家省级公共图书馆网站的访问与体验,具体调查结果和分析如下。

4.1 资源建设调查分析

表1 省级公共图书馆信息资源建设调查

| 数字资源类型 | 经济类信息 | 法律法规 | 专利标准 | 商业信息 | 行业信息 | 特色资源 |
|--------|-------|------|------|------|------|------|
| 图书馆数量 | 24 | 26 | 23 | 9 | 17 | 30 |
| 百分比(%) | 80 | 86.7 | 76.7 | 30 | 56.7 | 100 |

注:表中数据根据各图书馆的官方网站最后修改于2010年10月16日。下同。

从表1的30家省级公共图书馆资源建设调查结果可以看出:(1)拥有经济类信息资源、法律法规信息资源以及特色信息资源等资源类型的图书馆数量均在80%以上(包括80%)。其中,建设经济类信息资源的省级公共图书馆24家,占所调查总数的80%;建设有法律法规等政策性信息资源的26家,占所调查总数的86.7%;所有的省级公共图书馆均提供特色信息资源。有专利和标准类信息资源的有23家图书馆,占调查总数的76.7%。

在调查过程中,笔者发现,这些公共图书馆网站上提供的信息服务存在很多问题。比如经济类的信

息,通常是通过购买商业数据库来实现的,只有少数图书馆拥有地区特色的经济类信息资源,如天津图书馆自建数据库中有环渤海经济区,其网络信息资源建设有天津信息网经济信息库。

(2)在上述调查中,有17家图书馆建设有行业信息资源,占所调查总数的56.7%,很多图书馆提供的行业信息是通过链接来实现的,如湖北省图书馆的“网上看湖北”专栏有“湖北经济”链接。且多数图书馆的行业信息服务内容单一,如湖南、新疆、内蒙古等省级图书馆都只涉及到少量的农业类信息资源。

(3)其中,仅有9家图书馆建设有商业类信息资源,占所调查图书馆总数的30%。通过调查发现,这9家省级公共图书馆的商业信息资源建设基本上是通过商业网站的链接或数据库的购买而实现的。

4.2 企业信息服务主体调查分析

从表2可以看出:(1)我国大陆地区30家省级公共图书馆面向企业的信息服务工作主要由信息咨询部或是信息服务中心(部),或是参考咨询部来承担;(2)有3家图书馆设立专门的剪报服务中心,它们分别是上海、福建、广西、辽宁图书馆的报刊中心也有专门的剪报服务组;(3)河北图书馆和上海图书馆设有专门的翻译中心为企业用户服务;(4)面向企业提供信息服务的部门还有培训部或培训中心,首都、山西、安徽、云南、陕西、青海以及宁

表2 企业信息服务主体调查表

| 图书馆名称 | 服务主体 |
|--------|--|
| 首都图书馆 | 信息咨询中心、报刊资料中心、教育培训中心 |
| 天津图书馆 | 信息咨询服务中心 |
| 河北图书馆 | 翻译中心、咨询服务部 |
| 山西图书馆 | 信息咨询部(总咨询台、数字阅览室和科技文献检索室)、培训部 |
| 内蒙古图书馆 | 信息部 |
| 辽宁图书馆 | 信息咨询部、报刊部 |
| 吉林图书馆 | 信息咨询部 |
| 黑龙江图书馆 | 信息服务部、教育培训中心 |
| 上海图书馆 | 文献服务部、参考咨询部、剪报服务部、翻译中心、专利标准和检索工具阅览室、数据库研究开发部 |
| 南京图书馆 | 参考咨询组 |
| 浙江图书馆 | 信息服务中心 |
| 安徽图书馆 | 信息咨询部、研究辅导培训中心 |
| 福建图书馆 | 参考咨询部(信息咨询开发中心、剪报服务中心) |
| 江西图书馆 | 信息咨询部 |
| 山东图书馆 | 参考咨询部(工具书阅览室、电子阅览室、计算机文献检索中心) |
| 河南图书馆 | 文献开发部、信息咨询室 |
| 湖北图书馆 | 信息咨询部(外文文献服务中心) |
| 湖南图书馆 | 信息服务部 |
| 广东图书馆 | 公关部、报刊部、网络资讯部 |
| 广西图书馆 | 信息服务部 |
| 海南图书馆 | 信息咨询部 |
| 重庆图书馆 | 参考咨询中心 |
| 四川图书馆 | 参考咨询部 |
| 贵州图书馆 | 信息服务部 |
| 云南图书馆 | 典藏借阅部、信息开发部、外文检索室、外文图书借阅室、培训中心 |

续表

| 图书馆名称 | 服务主体 |
|-------|-------------------|
| 陕西图书馆 | 报刊信息部、教育培训部、图书借阅部 |
| 甘肃图书馆 | 信息咨询部、计划财务处 |
| 青海图书馆 | 信息咨询服务中心、教育培训服务中心 |
| 宁夏图书馆 | 参考部、培训中心 |
| 新疆图书馆 | 参考咨询部 |

夏等省级图书馆设有专门的培训部或培训中心,可以定期为企业开展信息咨询、员工培训、技术培训以及营销培训等服务项目;(5)还有文献服务中心、报刊开发中心等部门为企业提供信息服务。如首都图书馆有报刊资料中心为特定用户提供综合信息服务或专题信息服务,以及信息剪报(定期及不定期形式);上海图书馆和辽宁图书馆有专门的文献信息服务部门,广东图书馆有专门的报刊开发中心。甘肃图书馆计划财务处负责多种经营项目、有偿服务工作的协调管理,制定经营项目和有偿服务相关经济政策,监督经济合同的签订和执行。

根据以上调查和分析可以发现,虽然面向企业提供信息服务的部门主要由信息咨询部、信息服务中心(部)或是参考咨询部来承担,但总体较为分散和复杂,许多图书馆的其他部门也向用户提供信息服务,且各信息服务部门之间的分工不够明朗。除上海图书馆的信息咨询服务项目中设置专门的中小企业信息服务专栏以及专门的情报服务平台之外,其他省级公共图书馆均没有专门的企业信息服务部门。我国省级公共图书馆的这种现状,给公共图书馆的运营管理造成一定的困难,给图书馆信息服务人员的工作带来困扰,也给用户使用图书馆信息服务带来不便。

4.3 企业信息服务内容调查分析

表3 省级公共图书馆企业信息服务内容调查表

| 服务内容 | 馆际互借/ 文献传递 | 代查代检/ 翻译服务 | 查新与 专题服务 | 网络适 时咨询 | 法律法规 政策服务 | 知识产权 与标准 | 企业 竞争情报 | 行业信 息服务 |
|---------|---------------|---------------|-------------|------------|--------------|-------------|------------|------------|
| 图书馆数量 | 30 | 30 | 30 | 29 | 27 | 27 | 6 | 15 |
| 百分比 (%) | 100 | 100 | 100 | 96.7 | 90 | 90 | 20 | 50 |

从表3的企业信息服务内容调查结果可以看出:(1)在所调查的30家省级公共图书馆中,所有的公共图书馆都提供馆际互借和文献传递服务,代查代检和翻译服务,科技查新或者专题信息服务;(2)有29家公共图书馆提供网络适时咨询服务,占总数的96.7%;(3)27家提供法律法规类信息服务,占所调查样本总数的90%;(4)提供知识产权与标准服务的27家,占90%。这些数据说明这几类信息服务项目在我国省级公共图书馆中开展的比较广泛。提供企业竞争情报服务的有6家公共图书馆,仅占所调查公共图书馆总数的20%;提供有行业信息服务的有15家,占所调查公共图书馆总数的50%。这表明企业竞争情报服务和行业信息服务在我国省级公共图书馆中开展较少,企业用户还未受到公共图书馆界的重视。

从以上统计数据可以看出,企业竞争情报服务是目前大陆各省级公共图书馆比较欠缺的服务内容,其次是行业信息服务。而这两类信息内容正是企业提高市场竞争力的前提和保证。因此,作为社会重要的信息服务机构,省级公共图书馆应该加强与企业需求相关的信息服务。

4.4 企业信息服务方式调查与分析

表4 省级公共图书馆企业信息服务方式调查

| 服务方式 | 现场 服务 | 电话 服务 | 邮寄 | 电子 邮件 | 网上 咨询 | 图书馆 网络平台 |
|---------|----------|----------|-----|----------|----------|-------------|
| 图书馆数量 | 30 | 30 | 30 | 24 | 30 | 30 |
| 百分比 (%) | 100 | 100 | 100 | 80 | 100 | 100 |

如表4,我国内地30家省级公共图书馆主要通过六种方式为企业提供服务:现场服务、电话、邮寄、传真、电子邮件、网上咨询、专门的图书馆网络平台。可以看出,所调查的30家省级图书馆具有以

下特点:(1)30家公共图书馆均通过现场服务、电话、邮寄、网上咨询以及图书馆网络平台为企业提供服务;虽然每家公共图书馆都提供网络平台为企业服务,但没有一家省级公共图书馆拥有专门的企业信息服务网络平台。(2)有17家公共图书馆可通过传真为企业提供服务,占调查总数的56.7%;25家可通过电子邮件为企业提供服务,占调查总数的83.3%。

5 省级公共图书馆企业信息服务存在的问题

通过以上对我国30家省级公共图书馆的在线调查和分析,目前省级公共图书馆面向企业提供信息服务的过程中主要存在以下不足。

5.1 信息资源建设不完善

天津、辽宁、上海、南京、福建、陕西、广东、四川等八个省级公共图书馆信息资源组织体系相对完善,涵盖经济类、法律法规类、专利标准类、商业信息资源、行业信息资源以及特色资源,而这8个图书馆只占所调查总数的26.7%。其它22个图书馆的资源建设都不全面,特别是经济欠发达区,如青海省、贵州省图书馆完全没有针对企业提供信息服务的信息资源建设,而是注重介绍一些具有地方特色的文献资源,河南图书馆除特色资源外针对企业的资源建设只有购买的法律法规数据库。各省级公共图书馆普遍欠缺的商业信息资源的组织,调查中发现只有上述资源建设较完整的8家图书馆以及黑龙江省公共图书馆拥有,占所调查图书馆总数的30%。此外,笔者通过登陆访问这些图书馆的官方网站,发现这些公共图书馆商业信息资源的建设也多是链接商业网站和购买一些商务数据库实现的,各图书馆都几乎没有对商业信息资源进行系统化的组织和开发,更未形成自己的商业信息资源体系。

5.2 信息服务主体分散

调查发现,目前省级公共图书馆为企业提供信息服务的主体比较分散,图书馆的信息服务工作一般由信息服务中心(部)、参考咨询中心(部、组)、信息咨询中心等部门实施。同时部分图书馆的信息服务工作也由教育培训部、剪报中心以及翻译中心来完成。如辽宁省图书馆为企业提供信息服务的有信息咨询室、法律中心、地方文献咨询室等几个部门;黑龙江省图书馆则由信息服务部、特藏部、剪报中心等几个部门来提供服务;河北省图书馆则是翻译中心和咨询服务部等部门。

根据笔者调查的各个省级图书馆所设置的信息服务部门,绝大多数图书馆各部门分工并不明确。对于用户来说,这种模糊的部门设置模式会让人无所适从,当企业用户有需求时却难以及时准确地选择提供服务的部门,而且不利于图书馆信息服务的宣传推广和图书馆企业信息服务工作的深入开展。

5.3 企业信息服务内容不健全

在所调查的30家省级公共图书馆中,所有的公共图书馆都提供馆际互借和文献传递服务、代查代检和翻译服务、科技查新或者专题信息服务,然而这些服务都是基础性的信息服务,面向企业的信息服务项目相对比较欠缺的是企业竞争情报、行业信息服务等,设置这些服务项目的省级图书馆相对较少,多数省级图书馆企业信息服务的内容不能满足当地企业用户的信息需求。仅有6家公共图书馆提供企业竞争情报服务,有15家公共图书馆提供有行业信息服务。

5.4 信息服务方式缺乏灵活性

从表4的调查数据可以看出,目前我国各省级公共图书馆均为企业提供传统的现场服务、电话服务和邮寄服务。所有省级公共图书馆都提供网上咨询服务,但是企业用户最终获得信息资源的方式还是现场获取或邮寄。在信息技术日益发达、情报需求量不断增加、情报价值日益增长的今天,这种服务方式很难满足企业用户的需求,尤其是对时效性要求很高的商业情报信息的需求,企业不能及时获取所需信息,严重影响了地方企业,尤其是中小企业的发展。

6 提高省级公共图书馆企业信息服务水平的建议

6.1 企业竞争情报的组织与开发

在当今知识经济的大环境下,为制定发展规划、生产计划、投资决策、新产品的开发与上市、制定营销策略等提供决策依据,企业必须充分掌握市场商情、行业情报、政策法规、竞争对手、交易客户、消费者(用户)等信息。企业通常利用公开和非公开信息源进行情报搜集,这本身也是竞争情报活动的内容之一。公共图书馆作为重要的社会情报信息机构,应该充分了解企业用户的需求,为企业提供具有针对性的服务。笔者认为可以从竞争对手情报、行业情报和市场商情、消费者(用户)信息等方面来组织开发企业竞争情报。

6.2 服务方式的创新

图书馆必须立足本馆自身的特点和情报资源优势,最大限度地发挥自己的长处和作用。同时针对企业情报需求,根据服务对象的特点和服务内容的变化,灵活机动地开展多种形式的情报服务。从变被动服务为主动性服务、变单向性服务为互动性服务等两方面来改进当前省级公共图书馆面向企业的服务方式^[4]。

传统的公共图书馆服务是被动而保守的,当今公共图书馆的信息服务方式应是主动的、开放的、指导性的,传统单向性服务与互动性服务并存的服务方式。对于公共图书馆和企业用户而言,互动性服务就是两者之间借助网络或者其他现代化信息技术进行沟通、交流,表现为企业用户与公共图书馆之间全程性的或连续的需求——服务——改进的需求——跟踪服务的互动性演进。互动性的服务方式,是企业用户与公共图书馆之间有效沟通与交流的桥梁,为公共图书馆留住客户、满足客户需求提供有利保障。

6.3 加强信息共享机制

信息共享是提高公共图书馆信息服务效率和质量,企业用户得到满意服务的有力保障。加强公共图书馆与企业之间的信息共享能够提高图书馆服务的有效性和效率,可以给图书馆和企业带来如下好处:第一,降低图书馆企业信息资源建设的成本;第二,提高图书馆企业信息资源建设的效率和准确度;第三,提高整体信息系统能力以及信(下转第92页)

文献工作的法制化进程。

参考文献

- 1 市县文献委员会组织大纲[J]. 法令周刊, 1931 (55): 3.
 - 2 筹设文献委员会[J]. 首都市政公报, 1931 (89): 1.
 - 3 各省市县文献委员会组织规程[J]. 安徽文献, 1946 (4): 2-3.
 - 4 地方志纂修办法[J]. 安徽文献, 1946 (1): 4.
 - 5 安徽省文献委员会采集简则[J]. 安徽文献, 1947 (1): 11-12.
 - 6 安徽省文献委员会采集网组织办法[J]. 安徽文献, 1947 (1): 12.
 - 7 安徽抗战文献整编方案[J]. 安徽文献, 1947 (1): 8-10.
 - 8 安徽省文献委员会大事记编纂办法[J]. 安徽文献, 1948 (6): 12.
 - 9 吴景贤. 安徽文献述略[J]. 学风, 1935 (1): 3-4.
 - 10 安徽省文献委员会编纂书刊及稿本一览表[J]. 安徽文献, 1947 (2): 8.
- (江山 合肥学院图书馆)
- 收稿日期: 2011-04-28

(上接第82页)

息服务水平; 第四, 通过长期的合作信任, 加强企业用户的忠诚度; 第五, 企业获得更适应自身需求的信息服务产品, 提高企业用户的满意度。

信息共享激励机制可以提高公共图书馆与企业之间信息共享、互相信任的程度。激励机制的具体形式与内容和各个省级公共图书馆与企业用户的不同需求有密切关系。

参考文献

- 1 孝童, 毕强. 东北三省公共图书馆网络信息服务调查[J]. 图书馆学研究, 2010 (5): 72-77.
 - 2 杨素红. 我国省级公共图书馆企业信息服务调查研究[D]. 华南师范大学, 2009.
 - 3 高波, 吴慰慈. 从文献资源建设到信息资源建设[J]. 中国图书馆学报, 2000 (5): 24-27.
 - 4 宋冰. 谈高校图书馆信息服务方式的改变[J]. 长春理工大学学报, 2010 (4): 144-145.
- (程结晶 教授 南昌大学信息工程学院信息管理系 熊冬萍 南昌大学信息工程学院信息管理系 2010级情报学研究生)
- 收稿日期: 2011-02-22