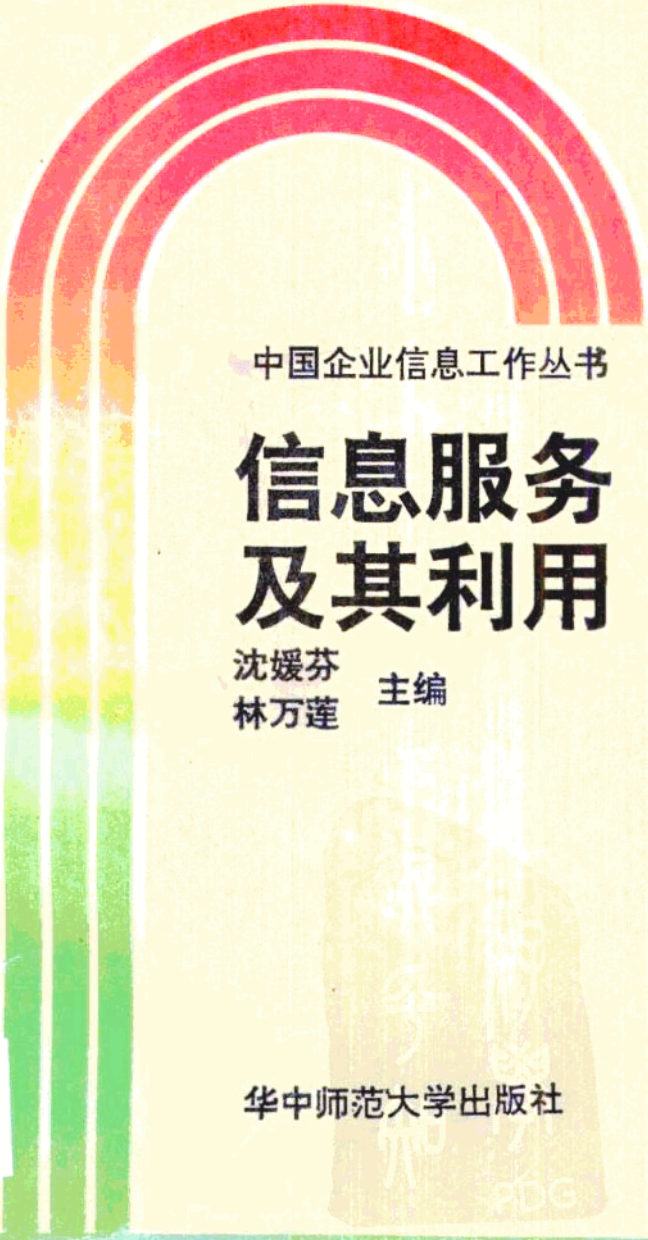




中国企业信息工作丛书

信息服务 及其利用

沈媛芬 主编
林万莲

华中师范大学出版社

前 言

近几年,由于我国在信息化的国际环境中实行了社会主义市场经济体制,各行各业对信息的需求量愈来愈大,如何有效地利用信息服务已成为企业工作中的一个突出问题。为了使广大企业人员掌握现代信息服务与利用知识,我们以企业管理、科技与其他业务人员为读者对象,编纂了《信息服务及其利用》一书。

本书是在我国实行社会主义市场经济体制后所编写的一部实用型著作。它立足于市场经济中的企业工作,系统地阐述了各类信息服务业务,介绍了企业经营管理与生产业务活动中的信息服务利用途径与方法,讨论了现代化网络服务的利用以及企业(特别是小型企业、乡镇企业)信息服务工作的组织。

本书由广东省中山图书馆、武汉大学、广东省医学情报研究所、广东省委党校、中国科学院南海海洋研究所、华南理工大学、深圳大学、武汉工业大学、广州市公安管理干部学院等九个单位的教师、管理干部、图书信息工作和经济工作方面的研究人员及实际工作者联合编写而成。

本书第一章由沈媛芬编写;第二章由胡潜编写;第三章第一至第三节由刘卫忠编写,第三章第四节由杨秀萍编写;第四章由沈媛芬、李莎编写;第五章由李莎、沈媛芬编写;第六章由沈媛芬编写;第七章由沈红芳编写;第八章和第九章由王为纲编写;第十章第一节由司徒友编写,第十章第二节由林万莲编写,第十章第三节由卢坚东编写,第十章第四节由邹璐编写,第十章第五节至第六节由司徒友、孙云编写,第十章第七节由刘卫忠编写,第十章第八节由杨秀萍编写;第十一章由孙云编写,第十二章由林万莲编写。全书由沈媛芬、林万莲、司徒友、李莎、王为纲、杨秀萍统稿,由沈媛芬、林

万莲定稿。武汉大学图书情报学院胡昌平教授和广东省中山图书馆邹荫生研究员与主编一起确定了本书的大纲并审定了书稿。武汉大学图书情报学院博士生导师严怡民教授担任本书的总审。

在本书的编写和修改过程中,参考了国内外许多专家、学者的著作和论文,并得到了国内一些著名专家、学者及编著者所在单位领导的指导、支持和帮助,在此谨向他们表示衷心的感谢!

由于编著者水平有限,书中难免有疏漏和缺点,恳请专家和读者批评指正。

编著者

1996年2月

第一章 导 论

社会信息存在于人类社会活动的各个领域，是社会得以存在并不断发展的重要基础。社会分工程度的提高和科技与经济的高度发展，使人们的信息联系日益广泛，不同范围之间的信息联系也日趋复杂化。用户对信息的需求已经远不能靠自身的信息活动来满足，以致于从事各类职业活动的专业人员和职业组织愈来愈依赖于多种专门的信息服务，以满足职业社会活动的需要。本书将从社会信息需求的分析出发，讨论关于信息服务的组织与利用的问题。

第一节 现代社会运行与信息服务

现代社会经济、科技和文化的发展愈来愈依赖于信息资源的充分开发和合理利用，其结果是社会信息投入和产出大幅度增长，信息产业中的信息服务产业已成为维持社会正常运行和发展的重要产业。它与传统的大众化信息工作有机结合，构成了社会化的信息服务业。这里，我们从社会运行的角度讨论其中的基本问题。

一、社会运行与信息

社会信息（以下简称信息）是人类各种社会交往和职业活动的产物，同时也作用于人类思维、组织和活动的各个方面，是维持社会运行的一种基本要素，没有社会信息也就不存在人类社会。

社会信息既是社会的粘合剂，又是社会发展阶段的体现。自从有了人类，有了人类的活动，就存在信息活动。在社会发展中，信息活动是人类自身创造、发展的表象，是表达与完成思维活动的工具，是构成社会的十分活跃的必不可少的要素。

在人类社会的初级阶段，信息仅仅局限于人类的衣、食、住、行和生存环境等方面的各种交往，人们从事信息活动（情报活动）的目的在于使人类得以繁衍和生存。随着社会的进步，情报的内涵逐步延伸到包括社会组织、生产、产品交换、战争及维持社会稳定性和组织性的各个方面，从而导致了科学信息、生产信息、军事信息和生活信息等各类社会信息的大量产生和社会流通。这些信息比较全面地体现了人类社会状况。在社会日益高级化的过程中，随着科学技术的全面发展和社会的变革，信息已渗透到社会的各个方面，成为构成一定条件下的社会政治、经济、教育、科学、技术、文化、军事及各种管理决策活动的关联因素。人类的各项社会活动都能通过信息活动来分析。目前，信息对社会结构产生的重大影响已成为社会变革的重要条件，但由此也带来一系列的社会问题。

信息与社会的关联可以通过分析社会的管理机制来说明。就本质而论，管理就是接受、变换、传递社会信息（情报）的过程，是社会信息的目标流动结果，任何管理都不可避免地要通过分配管理指令信息而作用于客体。管理指令信息又是在处理现有信息基础上产生的高层次信息。这是维持社会系统有序状态所必需的。

在一定历史时期和社会条件下，满足人们社会信息需求的程度是衡量这一时期社会运行状态的重要标志。

就人类社会而论，信息需求是个人、社会组织、社区和社会对维持和发展自身活动条件和各种需求关系的总体体现。所谓满足信息需求的程度，是指社会成员获得生存、发展的信息条件的水平状态。从需求的状态看，既存在着客观性，又有一定的主观性。

信息需求的满足程度表现在两个方面。其一，需求的满足程度是相对的，与具体的社会、历史条件及需求的主体状态相联系。不同时代、不同社会条件下的同类需求（如对商品信息的需求）是不同的。在自然经济条件下，人的社会信息需求很容易得到满足，这些需求往往由其本身的物质条件决定。而在高度发展的工业化

社会，人们的社会信息需求往往难以得到充分满足，特别是精神生活的信息需求，其满足程度更易于受到限制。其二，社会信息需求的满足程度是社会“合力”作用的结果。从人类社会的不同层次看，需求可以区分为个体的、组织的和社会的三个方面，而这三个方面需要保持一定的协调关系，但实际上却又很难协调。由此可见，信息需求的满足程度还取决于个人、组织和社会的关联和作用。

社会信息需求总体满足程度可用于衡量社会的基本运行状态。首先，人是社会的主体，是社会活动的承担者和社会运行的推行者，从这种意义上讲，社会运行也就是人自身“运行”的社会总和。评价运行，最终可以从信息需求满足与利用入手进行分析。其次，人的信息需求满足将对组织和社会产生多次作用，存在社会信息满足的协调问题。各方面信息的满足和协调必然大大提高社会运行水平，而社会内部各单元的信息满足状态将反映社会内部的素质，因而衡量社会的水平自然离不开信息需求满足机理的研究。

衡量信息需求满足程度可以从基本需求、目标需求和已实现的需求等方面进行综合分析。基本信息需求的满足是指在一定历史条件和社会发展时期，社会必不可少的运行需求，是衡量需求满足程度的最低标准。目标需求是指超过基本需求，为了实现某种运行方式和结果的社会信息需求。按目标性质可区分为现实目标需求与理想目标需求。因此，目标信息需求满足程度的分析应着手于这两个基本方面，掌握高一层次的满足变化情况。一般说来，现实目标与理想目标比较接近时，其目标信息需求满足程度较高，这是由现实目标与理想目标之间的关系决定的。已实现的信息需求即已满足的信息需求，是需求满足的绝对数值，可以进行定量研究。

社会信息需求的满足与社会运行息息相关。信息需求集中反映了多方面的主体需求，而社会运行状态和类型又由已实现的需

求和基本需求与目标需求的关系决定。信息社会学研究表明,理想的社会运行(即良性运行)有三个信息条件:(1)充分满足基本信息需求;(2)逐步实现目标信息需求;(3)理想目标信息需求与现实目标信息需求的差距足够小。在社会日益高度发达的今天,仅仅靠人们自身的信息活动显然无法满足其信息需求,故要求高效率的社会化的信息服务。而信息服务的开展实乃关系到社会运行和发展的全局。

二、社会信息工作与信息服务规范

社会信息工作是社会化的信息开发、组织、传递和提供的系统性工作,其基点是围绕社会成员的信息需求开展全方位、多功能的信息服务,旨在满足社会各方面的信息需求,维持社会的正常运行,促进社会的进步和发展。

信息具有社会功能,这是针对信息对社会的作用机理而言的;信息工作具有社会功能,这一功能则是针对工作机理而言的。二者不属于一个概念,然而具有一定的内在联系。首先,信息的存在是围绕它的社会利用而开展工作的前提;其次,信息工作又将社会信息按不同的社会需求进行有序化。通过信息工作,社会信息得到控制,信息利用得到规范,社会的信息利用效率和效果得到最大限度的提高。

信息工作的社会功能可以概括为三个方面:

(1)对信息源具有开发功能。信息工作最基本的方面就是开发信息源。从社会学观点看,自然界、社会和思维的现象和规律不是由个别人或某些人群来认识的,而是由人类所组成的社会来认识的,这说明信息存在于社会之中。作为社会基本工作之一的信息工作的目标就在于开发社会信息源,为社会的发展不断输入能量。

(2)对信息流具有控制功能。人类社会是一个耗散结构的特大规模系统,社会信息流的无序是绝对的,而有序则是相对的。社会信息工作在处理信息流方面的机理是将其按社会的特殊需求进行有序化,从而控制信息的定向流动,即使信息流合理地流向用户。

(3) 对社会成员的信息利用具有服务功能。信息工作最终将落实到服务于用户上,因而信息服务工作是绝对的。伴随信息服务,这一工作具有对社会成员信息利用的管理功能。

信息工作三方面的社会功能有密切的相互联系,其中信息源的开发和信息流的控制是组织信息服务的基础;对社会成员的信息服务是信息工作的最终目的,因此信息源开发和信息流控制是工作的保证。另一方面,良好的信息服务大大提高了社会成员的信息利用效果,其社会活动的高效化将产生及优化新的信息资源并促使信息加速流通。三方面功能的协调对信息工作的开展是至关重要的。由于社会信息工作围绕上述三种“功能”展开,因而与这三种功能相联系的社会物质条件也就构成了信息工作的社会基础结构。

信息工作的社会基础结构和社会信息形态从两个方面制约着社会信息工作。社会基础结构是指开展信息工作的客观条件和物质基础,社会信息形态则是物质基础在社会形态上的体现,是各种信息关系的综合。

信息工作的社会基础结构包括四个基本方面:

- (1) 信息源的社会结构;
- (2) 社会信息工作机构和人员结构;
- (3) 社会信息技术与设备结构;
- (4) 社会成员在信息利用上的结构。

显然,这四个方面的结构都是物质性的。在信息工作的社会基础结构中,信息源和信息用户的结构是客观存在着的一种结构状态;信息工作机构、人员以及信息技术与设备的结构状态则受着人们决策的控制,是可以调整的一种结构状态,被视为联系信息源与用户的中介结构。因此,在信息工作中可以适当地调整中介结构,使之与理想化的社会信息状态相适应。

从总体上看,社会的信息服务以社会信息工作的基础结构为依托,包括了满足用户信息需求的一切服务活动。由于信息服务

的开展涉及信息服务人员和服务对象(用户),二者之间存在着基本的社会关系,因此有必要对信息工作机构、人员和用户进行统一的社会规范。

社会规范就实质而论是一种社会控制。社会控制这个概念是美国社会学家劳史在其专著《社会控制》中提出的。劳史认为,社会控制是一种社会统治和约束,是社会组织利用社会规范对其成员的社会行为实施约束的全过程。从控制的角度看,社会规范具有一些基本特性:

(1)集中性和超个人性,规范的集中性是指它集中地代表社会机构的利益与意志,超个人性是指规范是凌驾于任何个人之上的,是社会中的所有成员普遍遵循的标准。

(2)依赖性和互助性。社会规范只有通过实体才能变为人们的言行规则,在实践中发挥作用,信息工作社会规范依赖于超作用的实体为信息工作机构服务对象。这两方面是相互依存和互助的。

(3)多向性与交叉性。规范的多向性与交叉性可以从控制机理上来理解,在控制对象、内容、形式等方面是相互交叉的和多方位的,表现为错综复杂的规范准则。

信息服务社会规范的内容十分丰富,涉及到开展服务的各个方面,大致包括如下内容:

(1)体制规范。主要指信息服务机构、组织条例、性质等。

(2)方针政策规范。从方针政策的角度规范社会中各类机构的信息服务,包括法律、社会约束规则等。

(3)观念规范。规定各类信息服务的观念,以决定机构的组成及发展方向。

(4)技术规范。规范各类信息机构的信息技术,采取统一标准,以便于信息源的社会沟通。

(5)资源规范。统一规范社会信息资源开发与利用,约束机构活动。

(6)人员规范。包括规范机构工作人员和用户,以便按统一

标准进行管理。

(7) 其它规范。其它方面的规范包括信息服务业务范围及服务实施等方面的规范。

第二节 信息用户及其信息服务需求

这里所说的用户是指社会信息及其服务的使用者 (Information User), 即在科研、技术、生产、管理、文化等各种活动中一切利用信息及信息服务的个人或团体。前者称为个体用户, 后者称为团体用户。

信息工作的最终目的是向用户提供他们所需要的各种信息或按他们的需要发布、传播信息, 即围绕用户开展信息服务。用户作为信息服务的对象始终处于中心位置, 用户的基本状况和要求不仅决定了信息服务的内容与方式, 而且决定了信息工作机制与模式。这意味着一切信息服务活动都是围绕用户信息需求组织的。这便是我们组织和利用信息服务的出发点。

一、用户的信息需求

用户的信息需求有广义、狭义之分。广义的信息需求包括了用户对信息的需求、对信息检索工具与系统的需求以及对信息服务的需求; 狭义的信息需求仅限于对信息客体的需求, 而将用户对信息服务的需求视为由基本的信息需求引发的一种社会需求。为了详细讨论信息服务需求的规律, 这里采用狭义信息需求的定义, 而将信息服务需求与信息需求相区别。

用户对信息的需求包括获取与利用信息的需求以及向外发布和传递信息的需求两个基本方面, 其基点是实现对外信息沟通与交流, 达到社会职业活动和社会生活中的某种目标。可见, 用户对信息的需求是由用户主体需求决定的, 且受社会环境及机制等方面的制约。

用户信息需求的决定因素可以概括为三个基本方面:

(1) 用户因素。用户因素是指用户个体（或团体）自身的因素，它包括用户的职业与工作任务、职责和作用、知识结构与水平、信息意识与素质、智力发展、工作责任心以及其它个体特征。

(2) 社会因素。社会因素是决定用户信息需求的外部环境要素，决定着用户基本需求及由此而产生的信息需求，主要包括社会政治制度和国家体制、国家法律和社会道德、社会人口、社会教育、宗教信仰以及社会经济、科技、文化发展状况和产业、职业结构等。

(3) 自然因素。自然因素指自然资源、环境以及其它方面的自然条件因素。这些因素是影响社会发展的自然物质要素，因而也决定着在一定社会范围内的用户信息需求。

以上三类因素又是相互联系、相互影响、不可分割的。其中，社会因素和自然因素最终通过用户因素决定其信息需求；同时，社会因素和自然因素又从总体上影响着用户的主体行为，用户（主体）行为反过来作用于社会 and “自然”。由此可见，上述三类因素实为综合因素的三个方面。

用户的信息需求是一种以职业工作需求为主体的，包括生活中的信息需求和社会化的信息需求在内的信息需求。按需求信息的客体（包括需要获取或向外传递的信息）形式可以作如下区分。

(1) 交往信息：包括定向交往、不定向交往、定题交往、随机交往等。交往信息往往以口头形式传递。

(2) 物化信息：包括隐含于各种实物中的信息，如隐含在新产品、新材料中的生产技术、发明和设计思想等方面的信息。

(3) 文献信息：包括以文献形式记录的各种信息，如印刷型文献，计算机阅读磁带、磁盘、光盘，照片，以及多媒体信息等。

就信息的内涵而言，用户信息需求包括了文献需求、数据需求、资料需求、知识需求以及消息（事项信息）需求等。

二、用户的信息服务需求

用户的信息服务需求产生于信息需求之中，但这并不是所有

的信息需求都会转化为信息服务需求，因为其中有一个基本条件和动因问题。以下我们从两个方面来讨论这个问题。

1. 用户信息需求向信息服务需求的转化

实践表明，一定社会条件下具有一定知识结构和素质的人，在从事某一职业活动时有着一定的信息需求结构。这是一种完全由客观条件决定，而不以用户主观认识为转移的需求状态。但是，在实际工作中用户对客观信息需求并不一定有全面而准确的认识。由于主观因素的作用，用户认识到的可能仅仅是其中的一部分，或者全然没有认识到，甚至有可能对客观信息需求产生错误的认识。无论何种认识，都可以概括为信息需求的不同主观认识状态。通过活动与交往，用户认识的信息需求将得以表达，这便是信息需求的表达状态。显然，这一状态与用户的实际体验和表示有关。

由于用户的信息需求具有主观性和认识性，因而存在着三个基本层次：用户信息需求的客观状态—认识状态—表达状态。这三个层次的需求对信息服务提出了基本要求，其中的内在机制如图 1-1 所示。

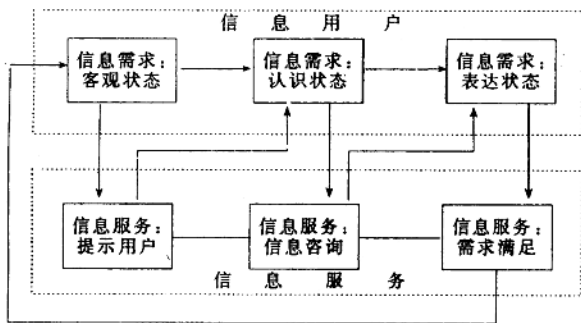


图 1-1 信息需求与信息服务

图 1-1 在展示用户信息需求的同时显示了信息服务的三方面作用：①提示用户，使用户充分意识和认识到本身的信息需求；

②将用户因能力、知识和水平的局限难以表达的需求转化为表达出的正式需求，其要点是进行用户的信息咨询；③根据用户表达出的信息需求提供服务，以满足其客观信息需求。

在进行信息服务时，用户信息需求的内在机制（即用户认识客观信息需求并将其表达的机制）值得注意。这一基本问题可以作如下概括。

如果将用户信息需求的认识状态称为用户主观信息需求的话，那么可以进一步研究用户信息需求的内在机理：

（1）客观信息需求与主观信息需求完全吻合，即用户的客观信息需求被主体充分意识，可准确无遗漏地认识其信息需求状态；

（2）主观信息需求包括客观信息需求的一部分，即用户虽然准确地意识到部分信息需求，但未能对客观信息需求产生全面认识；

（3）主观信息需求与客观信息需求存在差异，即用户意识到的信息需求不尽是客观上真正需求的信息，其中有一部分是由错觉导致的主观需求；

（4）客观信息需求的主体部分未被用户认识，即用户未对客观信息需求产生实质性反应，其信息需求以潜在的形式出现。

以上第一、二种情况是正常的，其中第一种是理想化的；第三种情况是用户力求从主观上克服的；第四种必须通过外界刺激，使信息需求由潜在形式转变为正式形式。

用户信息需求机制研究表明，用户的心理状态、认识状态和素质是影响用户信息需求的主观因素。除主观因素外，信息需求的认识和表达状态还受各种客观因素的影响，这些客观因素可以概括为社会因素作用于用户信息认知的各个方面，主要包括：用户的职业与社会地位、所处的社会环境、各种社会关系；接受信息的条件；社会化状况等。概括各种因素，不难发现用户的信息需求具有如下特点：

（1）信息需求归根到底是一种客观需求，由用户（主体）、社

会和自然因素所决定，但需求的主体（即用户）存在对客观信息需求的主观认识、体验和表达问题；

（2）信息需求是在用户主体的生活、职业工作和社会化活动基础上产生的，具有与这些方面相联系的特征；

（3）信息需求是一种与用户的思想行为存在着内在联系的需求，需求的满足必然使用户展开思维活动并由此产生各种行为；

（4）信息需求虽然具有一定的复杂性和随机性，然而却具有有序的层次结构。

2. 用户对信息服务的要求

用户对信息服务的需求由两个因素决定。一是决定用户信息需求的因素。如果用户对信息获取或传递本身没有需求，那当然就不会对相应的信息服务产生需求；二是信息服务的因素。有关信息服务的因素主要是信息服务的组织和效用，包括：① 信息服务的针对性；② 信息服务的易用性；③ 信息服务的成本及费用；④ 信息服务的效率；⑤ 信息服务适应信息需求变化的灵活性；⑥ 信息服务的质量和服务人员的素质。

以上几个方面的因素，从用户角度分析便是用户对信息服务的基本要求。

（1）信息资源开发的广泛性。信息服务必须在信息源开发的基础上进行，只有广辟信息来源和信息传递渠道才有可能保证向用户提供和对外传递的信息无重大遗漏，因此在信息源开发和系统设计中应注重用户需求调查并有计划地吸收用户参与工作。

（2）服务的充分性。“充分性”是指充分利用各种条件和一切可能的设备，组织用户服务工作，同时充分掌握用户需求、工作情况及基本的信息条件，以确保所提供和传播的信息范围适当、内容完整和对需求的满足充分。

（3）服务及时性。“及时性”的含义包括两个方面：一是接待用户和接受用户的服务课题要及时；二是提供或发布信息要及时，

尽可能使用户以最快的速度得到他们所需的信息服务。为了实现这一目标，必须保证有畅通的信息渠道和用户联系渠道。

(4) 服务的精炼性。用户服务中的一个至关重要的问题是向用户提供的或帮助用户向外传递的信息要精，要能解决问题，尤其是要向用户提供关键性信息。要达到这一目的，除提高服务人员的业务素质外，还必须加强信息分析与研究工作，开辟专项服务业务，努力提高专业性信息服务的质量。

(5) 信息提供与传递的准确性。“准确性”是信息服务的最基本的要求，这是因为：不准确的信息对于用户来说，不仅无益，而且有害，它将导致用户决策失误造成损失。要使服务具有准确性，一是搜集信息要准确，避免信息传递中的失真；二是对信息的判断要准确，作出的结论要正确、可靠。

(6) 服务收费的合理性。信息服务要强调一定的经济效益和用户效益，从用户角度看，支付服务费用应当确保一定的投入-产出效益。这就要求服务管理具有科学性，同时注意到信息服务的高智能特征，在国家政策指导下制定合理的收费标准。

除以上基本要求外，信息服务与其它服务一样，必须强调服务人员的态度，优化服务结构与管理。

第三节 信息服务的基本类型与服务机构

现代社会中的信息服务具有十分丰富的内涵，它可以理解为以用户的信息需求为依据面向用户开展的一切服务性活动。当前，信息服务需求的规模和效益对社会发展的影响愈来愈突出。

一、信息服务业务分类

社会对信息的需求是信息服务业务发展的基础。我国的信息服务经过长期发展，已经形成了一个多层次的，包括科技、经济、文化、新闻、管理等各类信息在内的，面向各类用户，以满足专业人员多方面信息需求为目标的社会服务网络。在整体服务网络

中，各类信息服务部门既分工，又协作，开展各具特色的服务工作。本节讨论的是其中的主要业务。

鉴于信息服务的复杂性，服务业务可以按多种标准进行分类。以下介绍的是《信息服务与用户研究》一书（武汉大学出版社1993年版）根据我国的情况，按10个方面对信息服务业务分类。

1. 按“服务”所提供的信息类型区分

(1) 实物信息服务。向用户提供产品样品、试验材料等实物，供用户分析、参考、借鉴。

(2) 口头信息服务。如通过召开“信息发布会”等活动向用户提供他们所需的有关信息。

(3) 文献信息服务。根据用户需求，为其提供文献。

(4) 数据服务。向用户提供某种数据，供其使用。

2. 按服务所提供的文献信息加工深度区分

(1) 一次服务。向用户提供原始文献或其它信息。

(2) 二次服务。将原始文献信息搜集、整理、加工成反映其线索的目录、题录、文摘、索引等中间产物，向用户提供查找文献信息的线索。

(3) 三次服务。对原始文献信息进行研究，向用户提供文献信息研究结果，它包括“综述文献”服务、“文献评介”服务等。

3. 按信息服务的内容区分

(1) 科技信息服务。内容为科技信息的服务。

(2) 经济信息服务。内容为经济信息的服务。

(3) 法律信息服务。内容为法律信息的服务。

(4) 技术经济信息服务。内容为技术经济信息的服务。

(5) 军事信息服务。内容为战争与军事信息的服务。

(6) 流通信息服务等。系统流通领域等方面信息的服务。

这些服务一般按用户要求进行，具有专业领域明确、形式固定的特点。

4. 按信息服务方式区分

(1) 宣传报导服务。包括根据用户需求向一定范围内的用户通报口头、实物和文献信息源以及将用户方面的信息向外宣传报导两方面的业务服务。其中,第一方面的服务项目包括书刊资料通报,书目、题录;文摘报导等;第二方面的服务包括通过各种信息传播方式(讲座、报告、广播、展览、广告等方式)发布用户方面的信息。

(2) 文献借阅服务。通过流通、外借、阅览等方面的工作,组织用户阅读文献或向用户提供文献。

(3) 文献复制服务。向用户提供文献复制品。

(4) 文献代译服务。接受用户委托,按需翻译外国文献资料供其使用。

(5) 专项委托服务。接受用户各种专门委托业务,开展科技成果水平检索、课题论证等方面的服务。

(6) 信息检索服务。接受用户课题,利用“手检”或“机检”途径进行课题文献信息检索。

(7) 咨询服务。包括向用户提供文献参考咨询、信息咨询和以信息为中介的各种专门咨询服务。

(8) 研究、预测服务。以课题的形式正式接受用户委托的项目,系统地进行信息研究与预测,提供研究结果报告。

(9) 系统开发服务。接受用户委托,为用户开发专用信息(信息系统)软件和数据库。

(10) 信息代理业务。作为用户代理人,开展各种信息业务。

5. 按信息服务手段区分

(1) 人工信息服务。指通过信息人员的智力劳动所进行的信息服务,如“手检”服务等。

(2) 自动化信息服务。指借助于电子计算机和自动化信息系统开展的信息服务业务。

6. 按服务对象(用户)结构区分