

第六次浙江省图书馆
信息咨询服务学术研讨会
交流论文

2000.11 温州

图书馆网络化信息服务之路

——兼论温州市图书馆信息服务模式

(胡海荣 温州市图书馆 325000)

G250-53
3626

摘 要 本文结合温州市图书馆在网络环境下开展信息服务工作的一些探索,主要论述了网络环境下图书馆面临的变化,如何建设信息资源及利用网络进行信息服务。认为网络化信息服务是未来图书馆的一种发展方向。

关键词 图书馆 信息服务 网络环境

IFLA 主席韦奇沃期曾言:“能在信息革命中站住脚的,将是那些尽快采用因特网等技术,能提供跨时空服务的图书馆。”计算机技术的日新月异,互联网的高速发展,把我们带入了崭新的信息时代。图书馆的发展也经历了计算机单功能应用、集成系统、客户机—服务器阶段,目前已进入网络时期。图书馆的信息服务要适应时代的变化,结合我馆的网络化进程与开展的一系列服务,探索在网络环境下图书馆如何开展信息服务。

1 网络环境下图书馆面临的变化

1.1 图书馆信息资源建设的变化

图书馆信息服务的前提条件是信息资源的建设。传统意义上的信息资源主要指印刷型出版物和少量的视听资料,过去我们评价一个图书馆信息服务水平的高低往往是以馆藏文献的多少和馆舍面积的大小来衡量。随着网络技术的发展,图书馆信息资源这一概念已成为现实馆藏和虚拟馆藏的统称。虚拟馆藏的出现弱化了图书馆传统信息资源的建设。面对这一变化,图书馆应该采取的对策是走出传统“馆藏建设”的局限,以满足社会需求为出发点,从整体上研究信息的采集、加工、组织存贮、链接传送和开发。

1.2 图书馆信息服务方式的变化

传统的图书馆对信息的揭示只是建立在书目数据之上,信息揭示的深度不够,信息服务也只能停留在原始的借借还还阶段。这种低层次的服务方式,造成了信息资源的极大浪费。随着数据库技术和用户信息需求向纵深发展,网络环境下的图书馆将从以文献为单元的信息加工模式转向为以知识为单元,以信息和数据为主体的信息加工模式。网络的出现,极大地方便了信息的传递,图书馆应该从原有的信息服务方式上转变出来,运用网络服务的方式来重塑和发展图书馆。图书馆不再是坐等读者进馆的服务机构,而是突破传统图书馆的时空限制,走向用户,走进用户的信息服务中心。图书馆应坚持“以用户为中心”的宗旨开展多种形式的信息服务工作。

1.3 图书馆馆员职能的变化

网络环境下,各类信息咨询服务机构如雨后春笋,网络压缩了时空,读者有了更大的选择信息服务机构的余地,图书馆要在这种竞争中立于不败之地,必需改变图书馆员图书保管员的形象。图书馆员要从传统的信息处理中解脱出来,积极学习网络知识和计算机技术,以用户需求为导向,收集、整理各类信息资源,运用网络手段为用户提供方便快捷的服务,使图书馆员成为真正的知识导航员。

2 网络环境下图书馆信息资源的建设

图书馆信息资源的建设是图书馆开展信息服务的基础性工作,信息资源的建设包括现实馆藏和虚拟馆藏。要在网络环境下开展信息服务工作,这两种馆藏的建设都是很重要的。

2.1 信息资源的建设必需根据本地的需求

图书馆开展信息服务是一种商业行为,我们评价这种行为的成败得失是以其投入产出的比值来衡量的。现在的数据库,动辄就是几万甚至十几万,图书馆的经费本来就是紧张,在购买数据库之前一定要作一个详细的市场调查工作。根据本地的实际需求来引进数据库,只有这样才能提高信息资源的利用率,使其发挥最高的效益。我们温州市图书馆根据温州私营中小企业众多的现状,抓住温州众多企业注重企业形象,走内涵之路,以质创市的机遇,在经费紧缺的情况下引进了“中国国家标准全集”光盘数据库和 ISO 质量体系认证系列光盘数据库。数据库的引进既满足了广大企业的需求树立了图书馆形象,又使我馆增加了一定的经济收入。目前已有多个行业的几十家企业与我们建立了长期的标准服务业务关系。

2.2 网络环境下应加强虚拟馆藏的建设

网络的出现,压缩了时空的限制,异地的数据库在本地就可以进行检索利用。在网络资源及馆藏资源建设开发,开展信息服务工作的过程中,应加强横向的交流和合作,图书馆界应走“分散建库,集中联库,分散服务,资源共享”的联合建库之路,发挥图书馆界的整体优势,使图书馆的信息服务水平上一个新的台阶。

2.2.1 网络上许多专业的数据库图书馆可以成为其用户

目前网络上出现了许多收费的数据库,比较著名的有提供各类信息的中国资讯行和万方数据、提供经济信息的中经网及提供论文资料的中国学术期刊网。这类数据库信息量大,数据真实可靠,使用方便,而且费用相对比购买光盘数据库的要低得多,在用户不是很多的情况下,使自己成为其注册用户不失为一种既省钱又省力的方法。一台计算机一根电话线就可以进行信息服务。如果用户需求大,可以考虑建立镜像站点。我馆 98 年就成为万方数据的注册用户,经过一年多的使用,深感其方便性。这些数据库的加入,扩大了图书馆信息服务的范围。

2.2.2 信息咨询员开拓虚拟馆藏的能力

许多人热衷于网络的原因就是其信息资源的免费性。发现了一个免费的数据库,你就可以占为己有。信息工作人员要经常关注网络的变化,积极发现并开拓网络上的免费数据库,从而相对扩充图书馆的馆藏。许多人查找信息总是先在搜索引擎里找,这种思路是正确的,但找不到怎么办?这就要借助专业的数据库,例如 Pubmed 它提供了专业的医学文献检索服务。一个合格的信息咨询人员既要有网络的操作技能,又要熟悉网络上各个专业数据库的分布状况。信息咨询人员利用网络的能力和对网络的熟悉程度,从一定程度上决定了虚拟馆藏的建设。

2.3 数字化图书馆建设

数字化图书馆建设旨在通过计算机和大容量的存贮设备,运用全文扫描识别技术,多媒体技术,将文献资源电子化,数字化和信息化,为将来交互式网络服务奠定基础。国际上 80 年代末就开始研究数字化图书馆,1997 年,我国试验型数字化图书馆正式立项研究。数字化图书馆的建立,必将是图书馆发展史上的又一次飞跃。网络环境下的数字化图书馆建设应从本馆实际出发,将有自己特色的馆藏数字化,再走馆藏联合建设之路,实现数字化信息资源的共享。目前我馆的数字化建设已经启动。

3 网络环境下的信息服务模式

网络环境下图书馆信息服务模式的变化是全方位的,要求图书馆提供主动的,全天候的,交互式的信息服务。根据我馆的工作实践,就以下方面作出探讨。

3.1 大众化网络信息服务

3.1.1 设立电子阅览室, 满足广大读者上网查询信息的需求。

图书馆设立电子阅览室, 是对传统图书、期刊阅览室的一种补充和延伸。电子阅览室的设立, 既能满足广大读者上网查阅网上信息的需求, 又能给图书馆带来一定的经济收入。我馆电子阅览室于 1997 年成立, 当时是温州第一家网吧, 社会影响很大。虽然目前社会上的各类网吧很多, 但我馆还是凝聚了大多数读者的人气, 上网查阅信息的人数仍然很多。

3.1.2 在网上建立图书馆的网站, 构造“虚拟馆藏”

因特网的普及使越来越多的图书馆设立了自己的网站, 许多馆也开发了一些特色数据库。如我馆的网站主要栏目设有书目检索、信息服务、本馆介绍、续借服务等栏目, 一些自己开发的数据库如温州企业名录、中国企业名录、温州办事指南、法律法规等也已上网, 我馆网站的建立, 给了读者一个很好的平台, 一个网上图书馆的模式已经凸现出来了。网上图书馆的发展就是要使自己成为网络上的“ICP”。

3.1.3 图书馆信息咨询部可建立自己的信息发布平台, 开展网上信息服务

有条件的图书馆可以在网上设立信息咨询部自己独立的网站, 宣传自己的数据资源和服务项目, 并设立网上咨询申请, 读者要咨询的内容可通过网络传到我们的电子信箱, 再由我们把咨询的结果通过网络传送给读者, 使读者足不出户就可享受到图书馆优质的信息服务。我馆信息部自去年 12 月份建立部门主页, 至今已受理网上咨询百余起, 受到读者表扬多次, 网上咨询的设立丰富了我部的服务方式和手段。

3.1.5 因特网信息咨询

读者运用网络进行信息检索的技能和对网络的熟悉程度远不如我们专业的信息咨询员, 网络上有许多信息如: 企业名录、留学信息、供求信息、新闻评论等都可以成为我们提供给读者的信息。据我馆信息咨询部统计, 网络信息咨询占总咨询数的 40%, 并有上升的趋势。

3.1.6 利用网络进行信息传递

网络给了我们一个良好的传递信息的载体, 要把网络看成进行信息服务的工具来使用。利用网络进行信息传递有很多优点, 方便、快捷、省钱。我部于去年配备了一台扫描仪, 开展了网上信息传递服务。有一位美国的读者, 我们通过网络调阅国内的信息, 再通过网络把信息发送给他, 为其服务了多次, 受到了他的好评。

3.2 网上信息资源开发利用

互联网上的资源广而散, 许多人找不到自己所需的信息, 即使有能力找到, 也没有足够的时间花费在烦杂的查找上。图书馆应该充分利用这种资源, 经过一定的组织和选择, 开发出自己的信息产品。我部根据温州有 13 家不同性质银行的实际, 分析了用户的需求, 利用网络上快捷的信息, 推出了《金融信息》这一产品。虽然现在的金融信息产品很多, 但我们有自己提供信息快、多、灵的特点, 再加上温州金融市场比较活跃, 许多单位试用后反应很好。我馆的计算机部与温州青年电脑协会合作, 推出了“网络文摘之鞋类信息”, 主要是一些鞋类的供求信息和鞋的款式, 目前也有了一定的规模。

网络时代的到来, 给图书馆带来了空前的机遇, 我们只有紧紧抓住这个机遇, 根据社会需求进行资源优化和改变服务手段, 开展网络化信息服务, 才能立于不败之地。

参考文献

1. 王 冰. 网络化图书馆发展之我见. 国图书馆学报, 1999.2:51-53
2. 秦晓红. 21 世纪图书馆发展对策. 湖南商学院学报, 2000.7(3):9-10
3. 刘 莹. 网络环境下图书馆的信息资源建设. 情报资料工作, 2000.2:1-3

温州信息刊物兴衰原因剖析

潘猛补 (温州市图书馆 325000)

文 摘 本文对温州信息刊物从80年代的繁荣到90年代衰落的全过程进行回顾并分析其原因, 提出信息刊物的局限和信息咨询工作今后的发展方向。

关键词 信息 期刊 地方文献

八十年代初, 温州商品经济蓬勃发展, 新兴的信息热也随之悄然升温。当时全市三分之二以上乡镇建立了各种类型的信息协会, 参与人员过万人, 专业信息服务社达50多家, 出版信息刊物30多种, 发行量近150万份, 覆盖全国29个省市。他们活动范围之广、信息渠道之多、信息意识之强, 在全省乃至全国引人注目, 成为温州模式中的一大特点。然而这些象雨后春笋般的信息刊物, 到了信息产业将成为国民经济支柱产业时的今天, 却所剩无几而销声匿迹了。回顾温州信息刊物由盛转衰的历程, 分析其中的原因, 这也许对处于新一轮信息热潮中的我们是一帖清脑剂。过去的经验教训值得我们好好反思和借鉴。这就是笔者撰写此文的目的。

纵观八十年代温州信息刊物, 从主办者来划分, 可分为四类: (1) 政府机关; (2) 事业单位; (3) 民间机构; (4) 个人独办。其中以民间机构创办的刊物成为温州信息刊物的主体。

作为政府主办的信息刊物, 它是不以经营为目的, 主要是起宣传温州或为领导者提供决策依据的作用。所以它提供的信息是有关政策、方针等宏观方面的信息, 它的经费是由政府拨款, 资金来源稳定而充足, 所以这一类刊物可以一直坚持下来, 如《温州信息》, 原是1985年10月市府举办温州经济振兴恳谈会时的大会秘书处出的临时性的大会简报, 后才发展为专门反映温州各方面情况信息反馈给曾参加过或未曾参加恳谈会的近二千名全国各地的温籍专家学者, 起着联络员、沟通感情的作用。它提供的信息只是一种温州新闻汇编, 只起社会效益, 将那些专家吸引到温州经济建设中来, 为之献计献策, 提供他们掌握信息, 非直接产生经济效益, 从严格信息刊物的标准来看, 它们还不是真正意义上的信息刊物。因此到90年代该刊就改名为《今日温州》, 摘掉了“信息”的帽子, 恢复了新闻杂志的本来面目。这种只讲社会效益的所谓“信息刊物”的衰落是必然的。

至于科技事业单位主办的信息刊物, 是由于当时事业发展的需要, 信息热的加温, 以及职工福利的要求, 故也纷纷创办信息刊物。他们依靠自身较强的技术力量, 以及信息处理能力, 对所从事领域的信息了解的最及时、最全面, 当时能满足人们对信息的多方面的需要, 从而保证确立自己在信息市场上的独特地位, 它们的经费来源于事业费和咨询费。故少数刊物在商品经济大浪中得以生存。如《东南食品信息报》就是在1985年4月1日全国猪价放开时创办的。当时猪价从三统一到放开, 从单渠道到多渠道, 产销双方一时情

况不清，市食品公司看准时机，创办《温州食品信息》先是反映温州地区的猪价供销信息，后扩大到全国，改名为《东南食品信息报》，成为全国独一无二的食品信息报，随着信息业的发展，而供需信息可由多方面多渠道获得，90年代该报又变为《食品导报》，从此该信息报的功能逐渐衰退，变成食品行业报，后因专业报读者面狭窄，订户减少，今年又变成《温州商报》，完全从信息报的行列中退了出来，成为普通的经济日报了。与其有相同命运的还有《温州科技报》，最终也和《温州经济生活报》合并成《温州时报》，变为《温州日报》下的一家小报了。那些没有经济实力，规模很小的信息刊物，如温州市图书馆信息部曾于1987年8月试办《穿着市场》，缺乏经费支持，缺乏经营经验，更因为信息是从报刊中摘取，比温州服装皮鞋老板们直接从国外实物中得到样品模仿在时效上不知差了多少，所以得不到用户的青睐，故试刊几期就息鼓偃旗了，科技事业单位编的这种刊物在瞬息万变的信息大战中自然是战败而亡，毫不奇怪的了。

作为信息刊物主体的是那些由民间信息机构创办的。它们以追求最大的利润为目的，主要也是起供需媒介的作用。它以联系面广，传播信息快的特点曾在信息市场上呼风唤雨。如市时代信息社开办于1984年7月，它同全国1300个企业建立信息交流关系，将产品的供需信息通过它办的《供应与销售》刊物，向全国信息和企业关系户发布，年发布信息量6000余条，发行量3万多份。一旦供需双方成交，从中收取一定比例的服务咨询费。由于涉及范围太广，信息量相对较少，加以成交率偏低，而最终停办。另一类是利用缩编资料，起调研作用。由于信息爆炸，要从成千万信息中找到自己有用的信息，是件费时费力的事。温州市东风信息社正是适合时代的要求而诞生，它从400种全国报刊中整理出《国内外市场展望》、《新产品科研创新动态》等十四大类，雇用十多人进行剪报处理，编辑出版《“240”编辑资料》，与全国1000多家单位建立联系，出了一百多期，发行量达八万册。当时这种剪报信息密度高，文字少，使需求者在短时间内掌握较全面的信息，曾受到欢迎。但这种报刊文摘式的信息毕竟已是二、三次文献，其时效性大打折扣，这种调研式的信息，用户难以立即见经济效益，其实效性少有实现。这种剪剪贴贴、摘摘抄抄在信息业不发达时还有生存的空间，随着信息产业的真正崛起，特别是广告业的空前繁荣，对这种刊物的冲击是致命的，自然也就没有延续下去的可能了。有的民间信息机构为了生存，就动了歪点子，如《致富信息报》，由于没有正式刊号不能刊登广告，该报就发明了一期变生版。即印几张登有广告内容寄给要求登广告的企业，再印没有登广告的发给其他订户，以此来蒙骗企业和工商，后骗局被揭穿，落得报被查封，最后关门了事。还有一种是起推广科技成果作用的，在信息业中最能有力地促进生产力进步的就是这种刊物，它一为各研究所发明者服务，另一方面又为科技成果应用者服务。如鹿城信息图片社和全国600多家单位建立关系，通过它编辑的《技术市场》期刊，将科技发明转为商品化，后来随着全国专利的建立，相关杂志的大量发行，这种囿于温州一地的小打小闹的技术市场也在信息热中无疾而终。这些作为温州信息刊物主体的民间信息机构也纷纷退出了信息的舞台。

至于个人独办的信息刊物更是昙花一现的产物。当时一些信息大户订有许多报刊，除

从中摘取一些自己有用的信息外，还自办信息报，一方面满足自己的办报欲；一方面可满足他人的信息欲。如龙港信息社社长林礼伦 1984 年曾在家乡办过《江南信息》。他善于在常人看来毫无价值的信息中挖掘有价值的潜在信息，从普通见闻中找信息，从现实事物中引出新信息，这些经验都值得我们好好借鉴。然个人的精力、财力有限，这些信息刊物早已成了人们记忆中的美好回忆，成了历史文献的收藏品了。但他们敏锐的信息触角，为信息业献身的精神将永远值得我们学习和怀念。

总而言之，随着数字技术的迅速崛起和因特网的大规模发展，使信息源发生了根本性的改革，信息刊物已无法与之比拟，已无立足之地。新兴的科技极大地拓宽了人类信息交流范围并且实现了瞬时交流，也宣告了信息刊物这一种传统载体的死刑。我们要想在这新一轮信息战中立于不败之地，必须要加大投入，需要强大的财力支持，要把蛋糕做大，决不能只靠几份报，剪刀加浆糊手工作坊式的经营，我们需要联合舰队，需要航空母舰，要与一切可以联合的力量如科技情报部门，信息网络部门结成同盟军。一个弱小的信息网络站将被大鱼吃掉，到底会有几家成功，我不抱太大的奢望。但愿不要步信息刊物的后尘一哄而起，要有清醒的头脑，要有精通信息和电脑有专业队伍，要有敏锐的商业眼光。要有灵活的经营机制，要有新颖独到的项目，不能太泛，要精而专，要使信息个人化直接到终端，这样才使我们的信息咨询工作能面临世纪的挑战，再领风骚数十年。

附：主要温州信息刊物调查表

参考文献：本文资料均来自笔者 1987 年调查笔记。

作者简介：作者系温州市图书馆古籍地方文献部主任，副研究馆员，曾发表专业论文三十余篇。

主要温州信息刊物调查表

刊名	编辑者	出版期	创刊期	经费来源	信息来源	发行对象	印数	发行方式
温州信息	中共温州市委办公室	周二刊	85.2	事业费	汇报材料、实地调查、各基层信息员500名	领导、各部门、基层单位		分送
领导参阅	同上	同上	85.2	同上	同上	上级领导		分送
温州信息	市经济振兴恳谈会秘书处	半月刊	84.10	事业费	汇报材料、各地报刊	全国各地福籍人士	400-1500	赠送
温州信息报	市工委、市市场营销研究会	半月刊	84.4	咨询费、会费	市县计经委工委	全国各地	6000	赠送
致富信息报	挂甯市农委	周刊	84.6	集资咨询费	全国信息网络全国600名信息员	全国各地2000订户	10000	赠送订阅
买卖新闻	挂甯鹿城区宣传部	半月刊	85.6	集资咨询费	全国信息网络技术市场	全国各地	20000	赠送订阅
东南食品信息	市食品公司咨询服务部	周刊	85.3	订费	全国各地食品信息员	全国各地食品行业	2000-5000	订阅
食品内参	同上	季刊	86.10	咨询费	全国各地食品信息员	全国各地食品行业领导	200-500	赠送
科技经济信息	市科技情报所	半月刊	84	事业费	科技信息网络	供领导参考	200-500	赠送
适用新技术产品	同上	月刊	87.5	订费	中国专利文献	信息户	几十份	订阅
经济技术信息	鹿城经济技术咨询公司	月刊	84.4	货款咨询费	各地报刊、区街办信息	市区各街办企业	400左右	订阅
十大件耐用消费品价格汇编	市物价局信息科、鹿城区物价局信息科	周刊	85.2	订费	全国物价统计资料	全国订户	2000	订阅
价格信息	同上	旬刊	85.2	订费	全国各地报刊	全国订户	2000	订阅
全国240家重点报纸信息分类汇编资料	东风信息服务社	旬刊	84.4	集资订费	全国各地三百种报刊	全国用户	1000	订阅
金乡信息	金乡信息协会	月刊	84.6	自筹	当地信息各地信息网络	全国各地企业单位	2500	赠送
个体之声	鹿城区宣传部	半月刊	87.4	会费	当地个体信息	个体劳动者	2000	赠送
温州工商报	市民建市委	试刊	87.1	事业费	当地信息	工商界	5000	赠送
瑞安科技报	瑞安科协	月刊	80.2	事业费	科技信息网络	科技界	2000	赠送
民政工业信息	瓯海民政工业局	试刊		企业管理费		民政工业界	2000	赠送
技术经济信息	洞头科协	不定期	84.10	事业费	科技信息网络	科技界	100	赠送

如何增强信息产品在市场中的竞争能力

仇杨坪 (温州市图书馆 325000)

文 摘: 文章认为要增强图书馆信息产品的竞争能力, 提高信息产品质量、实施名牌战略、搞好市场营销是三条有较的途径。

关键词: 信息产品 市场竞争

21 世纪是社会高度信息化的时代, 以数字化和网络化为特征的信息技术在全社会广泛渗透和使用, 给图书馆事业带来了一个全新的发展环境。可以断言, 注重服务、注重读者、开发信息产品、追求服务效益将成为图书馆在 21 世纪的立身之本与竞争之道。作为公共图书馆应清楚地认识自己是第三产业的现状, 是一个新型的具有强大竞争力的信息提供者, 应毫不例外地投入到信息市场之中, 而且直接参与激烈的竞争, 以适应新形势的需要。从而才能深化信息服务工作, 加强自身活力, 建立起图书馆的新形象。

近年来, 图书馆在信息服务方面取得了可喜的进步, 但也存在着开发的信息产品质量不高、实用性不大、时效性差、营销渠道不畅等诸多方面的不足, 从而大大削弱了信息产品在市场中的竞争力。结果, 花费大量人力、物力开发的产品种类虽不少, 但用户却不多; 投入的不少, 回报的不多。这样的状况在许多图书馆中一直没有得到扭转。面对这些问题, 图书馆信息部门该如何着手解决, 又该如何增强信息产品在市场中的竞争能力呢? 我想从以下三个方面来谈谈自己的看法。

1. 发挥自身优势, 提高信息产品质量

在日益激烈的市场竞争中, 企业为了能立足市场, 纷纷加强了以质量求生存、殚精竭虑地创立优质产品, 以此带动企业的整体发展。同样, 图书馆开展信息服务, 开发信息产品也应该发挥自身优势, 以质量取胜, 才能在竞争中立于不败之地。

1.1 市场定位是信息产品质量的保证

所谓“定位”, 即要求信息产品的开发者, 根据用户的需求, 赋予产品独具的魅力和特色, 使产品能够凭借这些特点在市场竞争中与它其同类产品区别开来, 占据自己特有的位置。

每个图书馆应根据自身文献资源、开发人员的专业知识结构和所处的自然、政治、经济、文化等状况, 结合当前的社会热点和发展趋势等来定位信息产品的方向, 并在信息开发的实践中不断地改进和完善, 逐步形成自己独特的风格, 做到人无我有, 人有我优,

形成自己的拳头产品。量不在多，贵在精。

要树立“用户至上”的观念，调查研究，认真倾听信息用户的意见，仔细研究各行业特征、用户情况、各厂家的信息需求及轻重缓急的程度，来确定信息产品的收录范围、侧重点、信息的筛选取舍、信息产品的生产周期、传递方式等，有重点有选择地进行文献资源的深加工，使信息产品具备真实性、准确性、适用性、时效性，这样就能开发出针对性强、信息量大、别具特色的高质量信息产品。

1.2 保证高智力投入是提高信息产品质量的重要前提

信息产品是一种智力产品，开发人员的智力就是其形成的主要机制。在信息开发领域，谁拥有大量高水平高素质的人才，谁就拥有更多的可供利用的知识，谁就拥有竞争的优势。开发人员水平和素质的高低是决定图书馆信息产品质量的主要因素。因此，图书馆信息工作人员不同于一般图书馆服务人员，他们必须具有图书馆情报、经济管理、法律以及其他方面的知识；必须掌握现代化的技术方法和外语工具；必须具有创新意识和一定的分析综合能力。只有这样的“复合型”人才，才能在瞬息万变的信息世界中，借助丰富的知识、运用科学的方法和先进的技术手段，为广大用户提供高质量的信息产品。所以，图书馆必须有计划地引进人才或组织培训，拓宽信息人员的知识面，提高现有人员的学术水平，把工作上的压力转化成学习上的动力，把“要我学”变成“我要学”，要有不学不行的危机感。这样，才能培养和造就一批适应文献信息开发需要、能够开发高质量信息产品的高层次专业人才。只有高智力的投入，才有高质量的产出。

1.3 确立自身优势，是提高信息产品质量的制胜法宝

在信息市场中，图书馆如何与其它信息机构和信息公司展开竞争呢？答案是确立自己的竞争优势。图书馆信息产品开发可以从三方面来确立这种优势：第一方面，图书馆拥有历史悠久的、门类齐全的、丰富的、累积的和动态发展的各类信息资料，是信息产品开发取之不尽、用之不竭的源泉，也是任何信息机构所望尘莫及的；第二方面，每个图书馆都拥有固定的或相对稳定的用户群，他们是图书馆信息产品的最基本的消费者。图书馆可以他们为核心向外拓展，争取更多的市场份额；第三方面，信息产品的生产主要是对各类文献信息进行开发和加工，这就要涉及到文献的分类、标引和检索等信息收集和加工技术，这是图书馆的优势。长期以来，图书馆的文献信息加工技术已形成规范，因而操作起来更为熟练准确。特别是各种现代科学技术运用于图书馆以后，图书馆的信息技术力量已大大增强。传统技术与现代技术的相结合，使图书馆的信息开发更加迅速、准确和有效。因此，图书馆完全可以利用这三方面的优势，发挥自己的长处，开发出高质量的信息产品，来参与市场的竞争。

2. 实施信息产品名牌战略

实施名牌战略是图书馆信息产品在市场求生存和发展的需要,是信息部门巩固和扩大市场的基本策略,是市场竞争的一种有力的手段和武器。

2.1 实施名牌战略的必要性

图书馆信息产品在市场生存和发展的基础不仅是社会的需要,而且是用户对图书馆信息产品的认知。名牌战略正是追求一种高知名度和美誉度的一种策略。图书馆通过创立和实施名牌战略,更大程度地唤起了人们对图书馆的关注,唤起人们对信息产品的认知,吸引更多的用户利用图书馆的信息产品。图书馆实施名牌战略能够把更多的潜在用户争取过来,变为现实用户,从而增强产品的竞争能力。

2.2 名牌战略是竞争中有力的手段和武器

图书馆正在面临着竞争的环境和压力,正在接受大大小小、各种各样信息公司的挑战。如果图书馆不能以名牌赢得市场,那么图书馆现有的一些市场也可能渐渐失去,因而有可能被逼入绝境,甚至被淘汰。优胜劣汰是市场竞争无情的法则。

信息名牌产品就是被广泛认可、享有较高声誉的高质量的信息产品。它应拥有充足的信息含金量,应提供高水平、较完善的用户服务,应占有市场中最大限度的用户群,还必须经得起时间的检验和用户的严格挑剔。名牌产品的创立决非一朝一夕之功,它往往是信息开发人员长时期努力和奋斗的结晶。为此,开发者必须以一贯之地爱惜和维护自己的产品和品牌形象,必须拥有“用户意识”、“质量意识”、“第一意识”、“创新意识”。只有开发出自己的名牌产品,树立起自己的品牌形象,图书馆的信息产品才能在严酷的市场竞争中站稳脚跟,才能立于不败之地。近年来,国内一些企业通过自己的不懈努力,出现了许多优秀的品牌形象,它们的成功值得信息开发部门的学习和借鉴。

3. 建立通畅的、多形式的营销渠道

开拓信息市场是图书馆的新职能,以信息产品来寻求一种投入产出的自我循环,是图书馆新的生存方式,是促进图书馆事业发展的新措施。

图书馆信息资料开发主要是生产信息产品,要实现信息产品的价值,要产生出新的经济效益,就必须将其产品推向市场,就必须进行有效的市场营销。然而市场竞争是残酷的,因此图书馆信息产品的市场营销也是一项复杂而艰难的工作。营销的成功与否关系到信息产品在用户心目中的形象,关系到产品能否进入市场参与竞争,也关系到产品能否最大限度地占领和开拓市场。图书馆信息产品的市场营销,是一种新的探索与实践,面对日益加剧的信息市场竞争,积极开展多渠道的营销活动是图书馆的必然选择。

3.1 顺畅的分销渠道,是图书馆信息产品市场营销的重要保证

图书馆信息产品由于自身的特点,不可能象一般商品那样广泛设销售点,但可以根据不同类型的用户建立不同的分销渠道:(1)对于图书馆法定用户,以在图书馆设点销售信息产品的方式为宜;(2)对于重点用户如学术研究类用户、企业用户、政府决策部门用户等,以派专人定期上门推销信息产品的方式为宜;(3)对于大众用户,以选择中介渠道、多层次地撒网式销售方式为宜;(4)图书馆还要善于利用图书馆网,它是信息产品最好的分销渠道之一。

3.2 多样化的促销是图书馆信息产品市场营销的重点

目前,大多数的图书馆一般采取散发传单、广告宣传、公关推广、直接交谈等传统的促销手段,虽发挥了一定的作用,但效果不够理想。图书馆除了以上几种促销方式外,还可以采用如下方法:(1)培训促销。图书馆不能仅仅满足于现有用户的信息需求,它还应该设法帮助用户创造新的信息需求,而培训就是创造新需求的最佳方法之一;(2)展览促销。举办信息产品展览是刺激新的信息需求的最直接的方式之一,这类展览活动可定期不定期地在图书馆举办,也可在用户集中的地方举办;(3)新闻促销。与电视台、电台、报社合作,在新闻媒体中开辟专栏,介绍热点问题、经济信息、科技动态、生活常识等内容,以引起社会大众对图书馆信息产品的注意;(4)网络促销。建立主页,利用多媒体形象、直观、生动的特点,向广大网络用户推广图书馆的信息产品。

促销是一个创造性的活动,促销人员可以根据本馆本地区的特点,开动脑筋,各显神通,将自己的信息产品源源不断地推向市场、推向用户,在市场中获取其效益的最大化,为图书馆的发展闯出一条路子。

参考文献:

1. 林宏秋. 引入营销观念 促进图书馆信息服务的发展. 现代商情, 1999.12.
2. 沈媛芬. 世纪之交图书馆信息服务中的误区及对策. 图书馆事业回顾与展望, 1999.2
3. 徐引鹿. 现代图书馆理论, 1999.2

试论中小型图书馆信息服务的现代化

(李美焕 温州市图书馆 325000)

摘 要 本文针对信息化时代图书馆面临的挑战和机遇,分析了中小型图书馆开展现代化信息服务的必要性及其困难所在,并提出了若干看法和建议。

关键词 中小型图书馆 信息服务 现代化建设

一、中小型图书馆信息服务现代化的必要性

1. 图书馆的信息集散中心地位受到挑战

随着知识经济时代到来,各行各业对信息需求量大增。同时,由于网络技术的高速发展,因特网的迅速普及,使原本需要借助图书馆才能获取的信息资料,现通过因特网就可以及时方便得到。越来越多的机构、组织,如大众传媒机构,信息咨询公司等纷纷融入信息服务领域,他们以小、快、灵的服务方式和较为先进的管理体制迅速占领信息市场,争夺信息用户,成为图书馆的强劲对手。可以说,知识经济、信息产业、信息高速公路的热潮给图书馆发展带来了契机,同时也对图书馆传统信息集散中心地位提出了挑战。

2. 图书馆传统服务方式有着解体的危险

随着网上资源日益丰富,虚拟图书馆、数字图书馆和网络上的数字化信息资源将有逐步取代印刷型出版物和大型书库的可能,从而使图书馆的传统服务面临着解体的危险。

以电子图书为例,它的出现,对传统出版业的冲击和对图书馆业的影响前所未有的。它意味着人们可以像使用手机那样,随时随地用一个巴掌大的电子阅读器从网络上下载资料 and 进行阅读。有人预测电子图书市场将在2004年前占据整个出版市场10%的份额。出版咨询专家迈克·沙兹金甚至预言“到2020年,印刷纸质图书将基本消失,只留有少数作为富人手中的收藏品和玩具。”虽然人们都认为书籍永远也不会消失的,但有史以来、文字的主要载体就经历了龟壳、竹简到纸的变迁。新技术成熟了,纸成为过时的信息载体退出流通,进入博物馆也并非天方夜谭。不管怎样说,这无疑对依赖于传统纸质出版物开展的图书馆信息服务是严峻的考验。

3. 时代在呼唤图书馆信息服务现代化

不难设想,等到电子图书大行其道,许多读者改变阅读习惯以及社会上其他现代化信息咨询服务业迅速崛起时,图书馆就会流失大量读者。而读者是图书馆的生命线,没有读者的图书馆是没有前途的,那时人们将会对中小型图书馆的存在价值提出疑问。如果不跟上现代信息社会和网络时代发展步伐,如果不抢夺现代化的信息服务市场份额,仍然高枕无忧,停留在计划经济的运行模式中,图书馆不仅将会失去再度辉煌的机遇,而且最终会因落伍而可能在激烈的生存竞争中被淘汰出局。由此可见,开展现代化的信息服务是中小型图书馆必由之路。

二、中小型图书馆发展信息服务的机遇

1. 用户的信息需求是图书馆信息服务发展的市场基础

虽然图书馆信息服务受到严重挑战,但是机遇也是并存的。用户的信息需求是图书馆赖以生存和发展的基础。在信息时代,社会对信息需求明显增大,为图书馆自身社会价值的实现提供了良好的机遇。在这个信息激增的时代,信息需求必然导致信息服务业的蓬勃发展,而图书馆是城乡重要的信息资源集散地,在社会的信息服务业中一直占据重要位置。图书馆只要采用最新技术装备提高信息服务水平,尽快增加多样的信息服务方式,充分发挥图书馆的信息中介和纽带作用,拓宽信息服务渠道,实现服务手段的变革、转轨,才能留住读者,发展新的用户群。

2. 图书馆有着开发和利用信息资源的优势

作为信息资源重要基地的图书馆,不但本身就具有开发信息资源得天独厚的优势,而且还可以利用自己良好的信用关系和协作关系与其它信息资源站点所建立长期合作,为所服务对象获取其所需信息资料的内容。像网上的信息资源这样一种有价商品,由于在日前网上信用制度还没有完全建立起来的情况下,个人很难与各种资源站点建立信用关系,因此无法得到大部分信息资源的核心部分,但是图书馆通过协作网就不难得到。

3. 图书馆专业人才是开展信息服务有利条件

图书馆员的长项就是对信息的搜集、整理、存储和传递。只要稍加电脑信息收集方面训练,就能很快的适应使用电脑对信息加工和整理工作,以满足信息用户的需求。现在的因特网和各种数据库不仅庞大而且数量繁多,在各种纷乱的信息资源中,不具备丰富的查找经验之人,要快速准确的查到急需的信息资料并非易事。图书馆有能力指定专职人员对信息进行搜索、分类和标引,以便能快速为用户找到所需的信息资料。满足读者要求

三、中小型图书馆信息服务现代化面临的问题

1. 资金不足、人员缺乏

中小型图书馆要想开展现代化信息服务,首先受到困扰的是资金和人才问题,即使对信息服务知之甚少的人也明白,在现在社会环境下,如果没有配置计算机软硬件和专业技术人员,开展现代化信息服务是难以与社会上的信息服务机构竞争的。按照常规,开展信息服务,首先搞图书馆自动化,简单的说就是先把采编、借阅自动化先搞上去。然后再建设馆内局域网、用 DDN 专线连通因特网,开办电子阅览...按这种思路,没有 20 万元以上资金和较有经验的计算机专业人员是难以办到的。要是没有上级部门拨款,只能再等了。可是一日千里的信息时代是不会等到图书馆条件成熟了才继续前进。等待只能使我们丧失机会。

另外,信息处理与服务方式的现代化,对专业图书馆人员的素质提出了更高更新的要求。而中小型图书馆信息服务产业却是人才匮乏,现有从业人员普遍缺乏适应市场经济发展必需的综合素质,如信息意识、商品意识、竞争意识、开拓与创新意识。人才短缺的恶性循环,导致中小型图书馆在现代化信息服务中滞后难行。而图书馆现有从业人员尤其是高质量的信息分析员和计算机专业人员,由于各方面待遇不高,其社会地位也随着社会商品化意识的强化而逐渐降低,从而产生了失落感,导致图书馆年富力强的中、高级专业人员流失。

2. 观念陈旧、服务手段落后

在我国,因受传统计划经济体制的影响,许多中小型图书馆依然停滞于片面强调馆藏建设,将藏书数量作为评价图书馆建设的主要标志,忽视对信息存量及信息服务质量的考核,因而形成了以藏为主、重藏轻用的畸形发展模式,使绝大多数中小型图书馆在资料建设、信息服务时效性等方面远远落后于世界先进发达国家,造成信息存量在数量和质量上同我国社会主义市场经济发展的基本要求相差甚远。在全球经济一体化的今天,这将影响到信息服务职能的正常发挥和图书馆信息服务产业化的进程。

目前,对大多数中小型图书馆来说,信息服务基本上还处于借借、还还、翻翻、抄抄、剪剪、贴贴的手工操作阶段,这种工作量大、速度慢、效率低、人工成本高的服务方式是难以满足信息时代用户对稍纵即逝的信息需求,也适应不了信息服务市场化那种激烈残酷的竞争环境。

3. 管理机制不顺严重制约现代化信息服务的发展

事实上,当前图书馆基本因袭政府机关管理模式,一般都采用分割式的管理方法,结果往往造成相互制约、相互封闭,反应迟钝,这与知识经济时代要求格格不入。这种各自为政的管理方法,容易使管理人对建议的审批和决策过程的分析判定在相对狭隘的范围内独立进行,不可避免地带有主观性和随意性倾向。倘若管理层横向关系不协调,将加剧信息传导的阻碍。“井水不犯河水”,这正是今天知识经济的大敌。相互间信息沟通的阻滞不仅不利于工作,还往往容易产生敷衍作风,而造成工作积压和后遗症。这对富有创新意识、主动性和责任感强的人来说无疑是很大的困惑。即使训练有素的

员工在这种相互牵制严重的组织中,也不得不把自己的行为限制在狭小的空间之内,无法发挥其才能。

四、中小型图书馆信息服务现代化的发展之路

1. 开展信息现代化服务要不图虚名量力而行

当前中小型图书馆是否紧跟形势,在开展现代化信息服务的初期即开始着手建设数字图书馆或者虚拟图书馆?

岂不知建设数字图书馆不仅要有充足的资金基础、实力雄厚的包括设计、维护、收集、筛选、编程、编辑等人员构成的综合性队伍,还要有丰富的信息源,这种要求对现在大多数中小型图书馆来说是难以胜任的。图书馆传统功能是采、编、借、还这类信息中介,搞出版不是图书馆的长项,何况是中小型图书馆。而且数字图书馆的信息资源共享打破了按地理位置布局的社区图书馆服务范围,它将会使地区性的图书馆失去了许多原有的社会功能,由国家大量资金投入建设的数字馆在一个国家内只要有几个足够了。中小型图书馆当实力不足时强行上马力不能及的项目,最终很可能半途而废。即损失了时间、人力和财力,又可能丧失在信息市场上最佳发展时期。所以说中小型图书馆要量力而行,开展符合自身特点的现代化信息服务。

2. 改变观念,开展有偿服务,让图书馆的信息服务走向市场经济

信息社会中信息是一种无形资产,信息服务也不再是无偿的。面对开放大环境,中小型图书馆不可能再封闭发展,要开放,就必须与外界发生信息资源的交流和交换。许多信息资源的交换将是一种有价的商业行为。在这种环境下,中小型图书馆的信息服务,单靠上级拨款将难以维持和发展,因此必须向经营的方向转变。通过提供有偿信息服务,补充自身财力不足和维持正常的与外界交往。同时结合自身特点,开发和提供新的信息资源,从中创造价值和效益。为此,中小型图书馆必须打破传统观念的束缚,树立市场经济观念,积极开拓新的服务领域、项目和服务方式,在经营中求得生存和发展。

事实上许多商业性信息咨询机构所提供的服务收费都不低,但它们却经营得很成功。只要广泛地开发信息资源,满足用户的需求,用户是愿意为高质量的服务付出报酬的。

3. 削减管理层次、引进市场竞争机制,调动专业人员的积极性

中小型图书馆在开展现代化信息服务的同时,不应该忽视了自身管理体制的改革和创新。图书馆面对实现现代化服务手段的迫切性和现实性与其管理的不适应性和滞后性构成尖锐的矛盾:一方面是高效的计算机数字化、网络化技术的推广应用,一方面是低效能的组织管理运作,因此形成强烈的反差。所以说摒弃传统的管理模式,精简管理层次,对人员专业进行优化组合,有利于提高工作效率。同时在体制上、规章上对馆员的积极性、创造性加以奖励和保护,调动馆员的主人翁责任感,改变干与不干一个样,干好干坏一个样。要引进社会上信息公司经营体制上的优点,有意识地与市场经济运作方式接轨,减少磨擦、敢于放权、大胆试验,走出一条与信息产业化相适应的新路子。

4. 精打细算,解决资金、设备和人员问题的办法

中小型图书馆应群策群力、因地制宜寻求发展之路。没有拨款,馆内自动化暂时无法上马,就先把对外的信息咨询服务开展起来。没钱建设自己的数据库,就先利用因特网上众多数据库、采购用量大的光盘数据库和通过馆际互借来补充资源不足;没有钱购置性能优越的服务器和专用软件,可先租用虚拟服务器;没钱使用专线与因特网连接,那就先用电话线或 ISDN 与因特网连接。把有限的资金用到最需要的地方。具体的办法有:

4.1 租用虚拟服务器照样能开设自己的 WEB 服务

对外在因特网上发布信息用的 WEB 服务器可以租用虚拟服务器。虚拟主机是使用特殊的软硬件技术,把一台运行在因特网上的性能很高的服务器主机分成一台台“虚拟”的主机,每一台虚拟主机都具有独立的域名和 IP 地址,具有完整的 Internet 服务器 (WWW、FTP、Email 等) 功能,虚拟主机之间完全独立,并可由用户自行管理,在外界看来,每一台虚拟主机和一台独立的主机完全一样。可是费用却减轻了许多,一般购置一台性能较好的主机要好几万元,淘汰周期又短,连同租用 DDN 专线、要维持正常运行,每年需要十来万费用,而且馆内还要有水平较高的系统管理员来维护主机。但是租用虚拟主机连同域名,达到同样目的,每年仅花费千元左右就够了。而且不用自己去关心机器维护,

也无需配备高水平的计算机系统管理员。当然,图书馆信息资源经过几年的建设,数量很大,觉得非常需要有自己主机,那时图书馆现代化信息服务的专业队伍也已经成熟了,再去购置也不迟。

4.2 因陋就简配置现代化信息服务所需基本设备和人员

开展现代化信息服务初期,用的设备实际上并不多。主要有:复印机、打印机、传真机、电话机、扫描仪、调制解调器和由3-5台电脑组成的对等网、用一根电话线(或ISDN)通过代理服务器联上因特网即可。电脑的配置不需要赶时髦,五千元左右一台PIII500/128M/15G/15",就能满足一般的需要。采购得当,用三万元左右进行配置,现代化信息服务就能开张了。由于使用设备减少,不仅便于管理,而且对专业人员计算机水平的要求也可以大幅度降低,一般图书馆员稍加训练就能上去操作了,这样即解决了资金不足,又部分解决了计算机专业人员不足的难题。

中小型图书馆开展现代化信息服务,从技术角度来说并不难,但是打开市场局面还要靠我们扎扎实实地努力。图书馆已到了大发展时期,面对新世纪,无认识无准备万万不行。因此,中小型图书馆要从战略高度审视自己的发展前途,坚持走改革、创新、发展之路才会有更好的明天。

参 考 文 献

1. 周莹. 网络时代与中小型图书馆发展对策. 农业与技术, 1999. 06
2. 苏政. 浅谈中小型公共图书馆的现状与发展. 图书馆理论与实践, 2000. 03
3. 于春艳. 试论图书馆信息化. 图书馆学研究, 1999. 05
4. 洪玮. 21世纪专业图书馆的信息资源建设. 农业图书情报学刊, 1999. 04

试论新形势下图书馆的信息服务

嘉兴市图书馆 金立

当今时代,科学技术发展突飞猛进,知识经济初露端倪,随着我国社会主义市场经济体制的确立和不断完善,信息服务业作为第三产业发展的重要组成部分,如雨后春笋般地迅速发展起来,特别是近年来,随着网络技术的发展和信息高速公路 INTERNET 的建设,大量用户、信息资源和信息服务系统联入网络中来,信息网络正逐步成为人们信息活动的主要空间。

图书馆作为现代社会信息系统的一个重要组成部分,是社会文献信息搜集、整理、加工、传递、使用的专门机构,是知识的海洋,信息的宝库,它拥有成千上万,甚至几十万、上百万的丰富藏书。古今中外,各行各业,应有尽有,任何一个信息服务部门都远不及图书馆的信息藏量,它拥有得天独厚开发与利用文献信息的优势。

一、图书馆在信息服务中具有一定的基础优势

在我国,公共系统图书馆、科研系统图书馆、高等院校图书馆和情报研究所,属于传统的事业信息服务部门。长期以来,担负着向各级党政军部门、各科研单位、各教学单位及各大中型企业等单位提供各种以文献资源服务为主体的信息服务工作。这些服务,是由图书馆的方针任务决定的,图书馆在长期的信息服务中做了大量的工作,拥有一定的实力和基础。

1、拥有丰富的馆藏文献资源。各类图书馆,比起目前兴起的各类信息服务行业,历史较悠久,而且经过长期藏书建设,各馆都拥有一定数量、门类较为齐全、学科比较系统的馆藏文献资源。它们为各馆的信息服务工作打下了一定的物质基础,是图书馆更好地开展信息服务工作的有利条件。

2、有正常的经费来源保证和较为完善的文献整序手段。各类图书馆属于国家的文化教育科研单位,经费由国家每年按一定的比例全额拨给,虽然经费上仍存在一些问题,但每年购书经费在一定程度上有来源保证,从而各图书馆