

现代国际 交换概论

俞国琴 / 著

国际文献交换经济信息

An Introduction to the Modern International
Exchange: Economic Information
on International Literature Exchange

现代国际交换概论：国际文献交换经济信息

An Introduction to the Modern International Exchange:
Economic Information on International Literature Exchange

俞国琴 著

上海科学技术文献出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代国际交换概论:国际文献交换信息 / 俞国琴著.
—上海:上海科学技术文献出版社,2010.1
ISBN 978-7-5439-4074-1

I. 现… II. 俞… III. 国际交换(图书)—概论
IV. G253.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 188131 号

责任编辑:张 树
封面设计:许 菲

现代国际交换概论:国际文献交换经济信息

俞国琴 著

上海科学技术文献出版社出版发行
(上海市长乐路746号 邮政编码200040)

全国新华书店经销
江苏昆山亭林彩印厂印刷

*

开本 787×1092 1/16 印张 11 字数 221 000
2010年1月第1版 2010年1月第1次印刷

ISBN 978-7-5439-4074-1

定价:25.00元

<http://www.sstlp.com>

目 录

第一章 导论	1
第一节 研究目的和意义	1
第二节 研究思路与研究方法	3
第三节 本书内容体系	4
第四节 本书结论及创新点	7

第一部分 信息经济下的国际文献交换研究

第二章 信息经济时代的国际文献交换	11
第一节 信息经济概述	11
一、信息经济概念	11
二、信息经济特点	13
第二节 信息经济改变国际文献交换战略思维	13
一、信息经济在国际文献交换发展战略中的作用	13
二、信息经济下的国际文献交换发展特点	14
三、信息经济下的国际文献交换管理变革	15
第三节 信息经济下的国际文献交换网络效应	16
一、信息经济与网络经济	16
二、网络文献交换产生的背景及其定义	17
三、信息经济下的国际文献交换网络互联	18
四、信息经济下的国际文献交换网络特征	19
五、信息网络化对国际文献交换经济性的表现	20
第四节 信息经济下的国际文献交换价值链分析	21
一、价值链理论	21
二、信息经济下价值链国际文献交换概念框架与展望	21
三、价值链分析在国际文献交换信息战略构建中的作用	23
四、以价值链信息化管理提升国际文献交换	24

第三章 不对称信息经济与国际文献交换	27
第一节 不对称信息理论及其经济学意义	27
第二节 国际文献交换信息不对称综述	28
一、国际文献交换信息不对称的涵义	28
二、国际文献交换信息不对称产生的原因	29
三、国际文献交换信息不对称的表现及影响	30
第三节 网络环境下的国际文献交换信息不对称	32
一、网络环境下的国际文献交换信息不对称概述	32
二、网络的应用对国际文献交换不对称性的改善	33
三、信息不对称下的国际文献交换与网络化管理	34
四、网络下的信息不对称国际文献交换经济性分析	35
第四章 国际文献交换信息资源管理价值	39
第一节 国际文献交换信息资源管理	39
一、信息资源与国际文献交换	39
二、国际文献交换信息资源管理	43
第二节 国际文献交换信息资源集成管理	46
一、国际文献交换信息资源集成	46
二、国际文献交换差异化战略集成	46
第三节 国际文献交换信息资源的价值转换	47
一、国际文献交换信息资源价值	47
二、国际文献交换信息资源管理下的价值创造	47

第二部分 国际文献交换管理信息

第五章 国际文献交换信息系统	55
第一节 信息与国际文献交换信息	55
一、信息概念	55
二、现代国际文献交换与国际文献交换信息	56
第二节 国际文献交换信息系统	57
一、国际文献交换信息系统定义	57
二、建立国际文献交换信息系统的必要性	57
三、现代国际文献交换信息系统特点及需求分析	58
四、国际文献交换信息系统开发原则	59
第三节 国际文献交换战略信息系统	60

一、国际文献交换战略信息系统定义	60
二、国际文献交换战略信息系统集成	60
三、信息系统在国际文献交换中的影响	61
四、国际文献交换信息系统战略下的流程再造	62
五、国际文献交换信息系统流程再造实现的原则	63
第四节 网络环境下的交换信息系统	63
一、网络下的国际文献交换环境的形成	63
二、网络下的国际文献交换环境的变化	64
三、网络下的国际文献交换信息系统特点	64
四、网络下的国际文献交换信息系统的实现	65
第六章 国际文献交换信息组织	66
第一节 信息组织的内涵与特征	66
一、信息组织内涵	66
二、信息组织形成的条件	66
三、信息组织特征	67
第二节 国际文献交换信息组织综述	67
一、国际文献交换信息组织含义	67
二、国际文献交换信息化的现状	68
三、国际文献交换新特点及其对交换信息组织的影响	69
第三节 国际文献交换信息组织的模式	70
一、信息技术下的国际文献交换管理变革	70
二、国际文献交换信息组织流程	71
三、国际文献交换流程重组模型	73
四、信息技术下的国际文献交换应注意的问题	74
五、结论	75
第七章 国际文献交换信息管理	76
第一节 国际文献交换管理和服务	76
一、国际文献交换管理	76
二、国际文献交换服务概念与特性	77
三、国际文献交换服务不稳定性因素	78
四、国际文献交换服务柔性能力分析	79
第二节 国际文献交换信息管理	80
一、信息管理	80
二、国际文献交换信息管理	82

00	第三节	国际文献交换管理信息经济性	84
03		一、国际文献交换信息经济效益	84
18		二、国际文献交换信息成本管理	86
28		三、信息效益和成本对国际文献交换选择的影响	87
32			
33	第八章	国际文献交换客户关系管理	89
33	第一节	客户关系管理	89
36		一、客户关系管理概述	89
38		二、客户关系管理的核心理念	90
40	第二节	国际文献交换客户关系管理系统兴起	91
43		一、国际文献交换客户关系管理的定义	91
45		二、建立国际文献交换客户关系管理的必要性	91
48		三、国际文献交换与客户关系管理的相互作用	91
49	第三节	国际文献交换客户关系管理的价值	92
51		一、国际文献交换的客户价值概念	92
53		二、国际文献交换客户关系价值的特点	92
56		三、国际文献交换客户关系价值的影响	93
57		四、国际文献交换客户关系管理的价值链模型	93
60	第四节	国际文献交换客户关系管理战略	94
62		一、国际文献交换客户关系管理战略计划	94
65		二、国际文献交换客户关系管理的原则	95
67		三、建立国际文献交换客户关系管理策略	96

第三部分 国际文献交换信息系统设计方案

67	第九章	国际文献交换信息系统设计	99
67	第一节	概述	99
67		一、设计背景	99
67		二、设计内容	99
67		三、设计要求	100
67		四、设计分析	100
67		五、设计原则	101
67	第二节	总体架构设计	101
68		一、总体设计概述	101
68		二、总体设计标准	102
68		三、总体设计思路	103

	四、总体架构·····	104
第三节	应用系统功能·····	105
	一、国际交换门户·····	105
	二、前台应用系统·····	106
	三、后台管理系统·····	111
	四、数据访问接口·····	111
第四节	技术架构设计·····	112
	一、技术路线·····	112
	二、技术层次架构·····	112
	三、服务器端架构·····	115
	四、浏览器端架构·····	122
第五节	关键特性设计·····	123
	一、应用系统整体架构设计·····	123
	二、 workflow 引擎设计·····	124
	三、报表工具的设计·····	125
	四、其他关键特性设计——性能设计·····	125
	五、其他关键特性设计——可靠性设计·····	126
	六、其他关键特性设计——易用性、易维护性设计·····	126
	七、开发工具·····	127
第六节	软件安全性设计·····	127
	一、总体设计思路·····	127
	二、安全策略设计·····	127
	三、安全措施设计·····	130
第七节	系统运行环境设计·····	135
	一、运行环境要求·····	135
	二、网络结构·····	135
	三、主机结构·····	136
	四、存储备份·····	136
	五、部署·····	136
案例	上海图书馆国际交换信息系统·····	137
参考文献	·····	165

第一节 研究目的和意义

作为现代化的全球图书馆文献交换,它应该是以信息化为核心的规划、管理、运营、评价等系统化成套技术的综合运用,是建立在图书馆的交换基础和信息化基础设施之上的,为图书馆文献交换的采购、输入和输出文献等提供全方位的服务。然而,信息技术在图书馆文献交换领域没有被推广和重视,就国内外图书馆目前的文献交换整体发展而言,大部分操作流程不规范,信息化程度低,没有把交换信息化放在战略高度来认识,往往以满足于交换内部管理为出发点建设交换信息系统,忽视对用户交换信息服务的建设,这种观念上的差距严重影响了图书馆文献交换信息系统的投入力度和实施效果。但随着信息经济时代的发展,面对全球化的图书馆文献交换市场,应当看到其内在的需求性。

从图书馆文献交换来看,信息技术既是一种资源,也是一种环境条件,因而信息技术的应用和发展必然会对图书馆文献交换产生方方面面的影响。新技术的出现为交换提供了更多、更新的协调手段,同时,新技术所带来的变化也促使图书馆的文献交换对其自身做出相应的调整。

如何为用户提供最佳服务,保持持续发展及效益最大化;如何在信息技术和网络技术支持下,提高现代化国际文献交换运作的效率,在很大程度上取决于基于互联网的交换信息系统,即文献交换信息的通畅程度与管理系统的先进程度。利用最新的信息技术、管理思想,建设一种全新的文献交换管理模式与运作流程,并以此按交换需求来建设合格的交换信息系统,将先进的信息技术有效地应用到实际的交换业务,推动国际文献交换信息系统建设,提高交换信息化的应用水平,开发更大的文献交换市场空间,实现交换成本不断下降、交换运作走向现代化,提高交换整体运作效率和提高交换竞争力,已经成为各国图书馆所追求的整体策略目标。

图书馆文献交换的发展需要卓越的交换系统和先进的交换管理作为支撑和保障。因此,从信息系统的角度出发,认识和研究国际文献交换管理信息,把握国际文献交换的方向,保障和推动国际文献交换稳定和健康的发育,促进各国文献交换的共同、协调、可持续发展,提高交换运作的效率具有重要的意义。

规划、建设高效合理的图书馆文献交换信息系统,提高图书馆交换系统运作效

率、提高用户服务水平,是目前该领域学术界还未深入探讨的课题。从国内外的研究动态来看,国内外学者对国际文献管理的研究是极其稀少的,而从管理信息的角度探讨国际文献交换的信息经济性及其信息系统的研究尚处于空白状态。因此,深入寻求现代国际文献交换管理信息的基本规律及其实现条件,显然是一项具有重要理论和实践价值的研究工作。具体表现在以下几个方面:

1. 主导性。交换信息系统能改变整个交换运作的环境基础。网络是平台,文献交换是主体,信息环境对交换运作起着控制和主导作用。

2. 服务性。信息化的作用主要体现在提高效率和规范管理方面。交换信息化有3个层次:一是以内部整合资源和流程为目的的信息采集和交换,其主要的目标是通畅、低成本、标准化;二是通过与用户的信息系统对接,形成以交换为基础的,高效、快捷、便利的信息平台,使信息化成为提高整个交换效率和竞争能力的关键工具;三是以优化决策为目的的信息加工,把信息变为知识,提供决策依据。

3. 成本性。文献交换管理、决策与活动,需要实时地分析各种条件,并在最短时间内给出最佳实施方案。诸如购书、包装、运输等,交换计划的拟订,文献数量、需求和成本的预测,系统的控制等,都需要优化或智能规划。而在交换信息管理系统中,自觉运用智能规划理论和方法,实现管理和决策的最优化、智能化,可以最合理地利用有限的资源,以最小的消耗,取得最大的经济效益。

4. 敏捷性。通过对交换信息的及时掌握,交换双方可以在短时情况下迅速掌握各方交换情况,加快反应速度,并根据交换活动选择用户,使交换有更大的主动权。

5. 透明性。在交换合作过程中,信息不对称总是客观存在的。因为信息不对称不仅意味着一方察觉他方机会主义的能力有限,使得交换单位有机会从事机会主义行动,而且,当交换双方利益相互冲突、不尽一致时,信息较多的一方可以利用对方信息较少的缺点加以欺骗,通过输出对自己有利的信息使自己获益。信息不对称会诱发交换合同前机会主义。文献交换信息系统建立可以减少交换双方之间信息不对称程度,从而达到均衡交换。

6. 共享性。交换信息系统的建立使文献交换经济竞争环境和用户需求向个性化、多样化方向发展,给世界图书馆交换带来资源互用、利益共享的好处。

通过上述对图书馆文献交换管理信息是作用的阐述,笔者认为,创建国际文献交换信息系统是国际文献交换发展的必然趋势,更是提高文献交换现代化的必由之路。国际文献交换管理信息具有集成化、规模化、标准化、实时化、网络化、智能化等特点。交换管理信息是通过信息流将各种交换活动与某个一体化过程连接在一起的通道。交换系统中的相互衔接是通过信息予以沟通的,基本资源的调度也是通过信息资源的共享来实现的。图书馆文献交换管理信息就是要将交换信息通过现代信息技术使其在图书馆交换之间达到共享的一种方式。因此新技术在国际文献交换中的有效应用与管理将成为文献交换的一项重要任务。

第二节 研究思路与研究方法

一、研究思路

本文从战略和战术两个角度对国际文献交换信息化进行了比较全面的研究。首先,从文献交换的发展导出交换信息化,详细探讨了文献交换信息化的整体架构并对其经济性进行了具体分析。然后,详细介绍了交换信息化涉及的技术标准。进而从国际文献交换的信息化、交换作业级的信息系统多个层面来介绍交换信息化的相关系统功能、关键技术和运营管理方法,并从宏观到微观研究了国际文献交换信息化的内涵。最后,实时跟踪系统设计与实施的研究成果,对信息化的开发设计和建设进行完整的案例分析,探讨规划建设交换信息平台的基本思想、工作流程以及平台总体结构、设计要点等。旨在研究和探索:什么是国际文献交换管理信息?国际文献交换管理信息的经济价值何在?国际文献交换信息系统的特点如何?为什么国际文献交换信息组织会产生变革,其内在机理是什么?图书馆如何去成功建设文献交换信息系统?文献交换信息管理系统效应主要有哪些?信息系统对国际文献交换运作实践和发展具有什么样的重要意义?国际文献交换如何以最快速度响应市场要求,提高交换运作效率和降低成本?国际文献交换要形成良性循环的信息管理系统的长效机制,需要什么样的制度安排?

二、研究方法

国际文献交换信息管理系统的特征就是以先进的管理科学为指导,以电子计算机为手段的网络化管理。本文以信息技术这条主线贯穿始终,通过文献交换信息技术和其在交换内外部的应用这两个主要层面来展开论述。根据本文研究的核心问题和研究的主线及主要研究环节,笔者主要采取了以下研究方法:

1. 理论分析法。开展这样一个课题的研究,没有一定的理论支撑是难以深入的。它需要有较强的理论分析,而单一的理论分析方法也是无助于本研究的开展的。为此,在研究中运用了信息理论、信息经济学理论、网络理论、效益理论等。
2. 定性分析法。国际文献交换信息管理系统有自身特定的概念系统、特定的理论和规律,需要进行理论概括,从抽象思维中揭示出来。
3. 定量分析法。国际文献交换信息管理系统要评价和计算该信息系统的成本/效益,功能;分析信息及信息服务的经济效果。但是本研究中的定量分析还存在许多困难。定量的困难在于交换信息系统不同于质能系统,信息也不同于物质和能量,信息的投入与产出都难以用确定的量来表达。交换信息和文献交换信息活动带有极大的不确定性和模糊性,很难确定计量单位和评价标准。
4. 实证分析法。本书注重实证分析,强调研究问题的实证材料,减少交换不

确定性,以准确、及时和有效性作为信息的价值核心。

5. 横向分析与纵向分析相对比。横向分析是分析国际文献交换信息系统结构和管理之间的相互联系和相互关系。纵向研究是对事物在不同时点上的情况进行分析。

6. 经济计量与信息计量相结合。当信息作为经济活动的投入要素之后,需要对其中的信息要素及其作用进行分析和计量,信息自身的价值、效益也需要运用这两种方法结合起来计算。这包括许多数学模型和数量计算,如数字、数据、图表等计量统计,数相关计算,累计计算,概率配置以及大量运用电子计算机等现代化数据处理方法等。

7. 案例分析研究。为证实和支持本研究的理论观念,对一些基本理论作了案例分析和实证研究,通过理论的具体应用来说明具体的理论问题。

第三节 本书内容体系

本书的每一章内容不是完全独立的,而是相互作用、共同构成一个有机的整体:立足于信息时代的交换环境,制定合理、有效的组织战略,进而设计并实施与组织战略相辅相成的管理信息系统战略。围绕着这一核心,提出从信息角度建立国际文献交换管理问题,主要是研究国际文献交换过程中的各阶段的信息管理问题;采用系统分析方法研究国际文献交换的信息管理过程,构建基于文献交换信息管理系统总体结构概念模型;按照文献交换的不同环节,依次研究文献交换各阶段的信息管理活动,例如:能够及时向国外图书馆、图书馆的各级主管部门(人员)以及相关部门(人员)提供需要的信息、收集的信息、加工的信息、使用的信息等等。

主要内容:

第一章主要说明现代图书馆文献交换管理信息不仅对文献交换活动具有支撑作用,而且连接及整合国与国图书馆文献交换活动,是图书馆建立和优化文献交换系统的基础;本书的研究目的和意义;本书的框架结构。

第二章信息经济学的内容十分丰富,就其信息经济的内涵也是多维的与多义的。本章首先从信息经济含义阐述了信息经济学领域相关的经济学家对信息经济学概念的论述及信息经济相关的特点。其次,分析了信息经济与网络经济两者之间的关系,提出信息经济下的网络经济效应成为现代世界信息经济增长的一个基本支撑点,它将是未来经济发展的主流。网络不仅实现了信息的传递,也为国际文献交换活动提供了新的环境,开创了一些全新的经济方式。最后,结合信息经济的特征,利用价值链分析方法,为国际文献交换创造低成本等竞争优势提出了一些理论上的对策,从而提出重构国际文献交换价值链是信息经济下获取竞争优势的一个重要途径。建立交换价值链的最终目标,是为用户提供满意的文献,最大限度地

增加交换增值活动,其交换价值的增加能使用户实现自己的交换价值。交换的竞争优势来源于交换过程中所进行的大量相互分离的活动。交换要实现成本领先和目标集中等基本战略,就要使用系统性方法来考察交换的所有活动及其相互作用。

第三章针对目前国际文献交换活动中的信息失真所引发的交换相关各方利益冲突等交换问题,探讨了存在于图书馆文献交换内外利益相关各方的各种信息不对称性现象,分析其产生的原因和所引发的利益冲突,并通过完全信息静态博弈模型对网络下的交换信息传递的真实性选择进行分析,提出了一些看法。文献交换管理是以最低的交换成本达到用户所满意的服务水平,是以对交换活动进行的计划、组织、协调与控制。交换管理水平在很大程度上反映了一个交换的整体管理水平。但目前交换领域中存在着许多信息不对称的现象,这严重影响了交换管理的质量,制约了交换业的发展。在交换实践中,交换风险虽然无法完全避免,但可以通过改善信息不对称状况,选择适当的转嫁风险等措施,把国际文献交换风险降低到最低程度。网络在交换中的应用改变了这种状况,它对降低交换信息的不对称和缓解各方利益冲突具有重要意义和巨大作用。通过网络,交换主体可以广泛地获取信息和交流沟通。网络的这些特性使它成为改善交换过程中交换双方信息不对称状况的工具。网络日趋发展和完善有助于交换各方改变自己在交换中所处的信息劣势,掌握更充分的信息,从而把握交换的主动权。

第四章研究尽可能多地获取信息资源,已成为各国图书馆文献交换不得不考虑的问题之一。本章首先概述信息资源的含义与特征。阐述信息作为一种资源在国际文献交换中的功能和效用。结合现有的信息资源管理理论研究成果,对国际文献交换中信息资源的特点进行分析,提出了在新的环境下,信息资源管理是管理战略。阐述信息资源管理的基本构架及该管理在交换应用中的方法和实施的步骤。通过分析国际文献交换信息资源管理的现状,针对存在的问题提出完善国际文献交换信息资源管理的战略规划。国际文献交换没有将信息资源管理的问题上升到战略高度,致使影响文献交换活动。图书馆文献交换应在进化的过程中结合自身情况循序选择信息资源管理战略,同时将信息资源管理战略做出适时相应的调整,就一定能把握交换过程中的主动权,从而实现跨越式发展。

第五章主要阐述了图书馆文献交换信息是伴随着交换管理活动而产生的信息。这种信息常伴随着文献采购、文献入库、文献配置、文献出库等交换活动中的交换管理发生而发生。现代交换信息一般具有量大、频繁、复杂等特点,各国不少的图书馆为了优化文献交换信息资源管理,加大了信息系统的建设,但就交换信息系统的总体建设水平来看还是较低的。从文献交换信息进程来看,交换信息系统建设水平尚处于一般事务处理和简单信息管理的阶段,导致大量数据的冗余和不一致性,产生“数据丰富,信息匮乏”的问题,形成互相没有联系的“信息孤岛”,资源不能共享。从系统应用和网络增值服务来看,存在整体效果不明显、不理想,信息化建设综合优势发挥不出来的局面。为加强对交换信息的管理建立一个能迅速

及时地处理大量信息的交换管理信息系统,提高交换管理水平和工作效率,实现信息化管理是交换单位都迫切希望的,但面对现实的国际文献交换管理软件使用起来很不方便,没有达到提高交换能力的目的。因此,提出一个创建个性化交换信息系统的思路,并提出可行性方案显得尤为重要。

第六章随着信息技术的发展,信息资源的载体、处理手段等信息的存在环境和条件正在发生前所未有的变化,并有加速的趋势。这种趋势促使信息组织的对象、形式和内容都经历着根本性的变异,这种走向推动着信息组织由传统方式向现代方式转变。图书馆国际文献交换在这种信息环境的驱动下,使现代交换信息组织的方法也在不断地变化着。为此,国际文献交换需要从文献交换战略的高度出发,设计适应电子环境和模式的文献交换管理及信息沟通方式,利用网络的特性将电子商务与交换信息系统的架构互相融合,创造一个融合双方优势的新型交换管理模式,使交换信息通过现代信息技术在图书馆交换之间达到共享,从而保障和推动国际文献交换协调、稳定和健康发展。

第七章从现代国际文献交换管理和文献交换信息管理的三大部分论述了现代国际文献交换对信息管理进行战备投资的价值及其作用。第一,研究国际文献交换管理问题,其最基本的要旨是如何提升国际文献交换服务的竞争优势和竞争战略。面向未来,国际文献交换将在更加变数的环境下生存和发展,营造适应环境变化的快速反应能力成为国际文献交换服务的有机部分。其基本观点是,如果国际文献交换服务能够有效地创造和管理这样一种能力,那就可以创造交换用户的价值并获得竞争优势。基于这样的判断,笔者选取的研究视角是:从国际文献交换服务的特性、国际文献交换服务环境的不确定性和其服务不稳定性角度切入,以导入国际文献交换服务的柔性管理为核心主线,研究文献交换服务的独特属性、文献交换服务的战略管理特点,把柔性的国际文献交换导入国际文献交换服务的战略管理之中。笔者所选取的研究议题基于如下三个方面的思考:一是国际文献交换服务的独特属性需要进行柔性服务;二是国际文献交换的不确定性因素需要进行柔性服务;三是提出国际文献交换不确定性的柔性服务观点。第二,主要阐述了信息既是交换管理的对象,又是管理者进行管理的手段,在国际文献交换管理活动中,决策和计划离不开信息,组织和控制过程中更是需要以信息作为主要依据,交换管理的整个过程就是对信息处理的过程。本章研究的目的是从图书馆文献交换信息管理概念、特征、内容等理论上,构建交换信息管理学理论体系,为交换信息管理实践、交换组织信息系统建设与管理提供技术与方法上的指导。第三,信息成本对现代交换有着重要影响,加强信息成本管理成为现代交换成本管理的重要内容。目前,图书馆在交换过程中面临着诸多不确定性因素。在正常情况下,即使信息的作用方向是正确的,是符合交换效益目标要求的,但是由于信息长度不够,没有足够的信息量,它不仅不能产生信息效益,而且使交换业必须为此付出在信息收集、加工、储存、传输、管理等方面的成本。因此,现代交换应加强信息成本管理,实现

成本控制最小化、价值创造最大化与价值分配最优化目标。

第八章面对图书馆文献交换环境发生的巨大变化,交换要逐步以客户为中心,运用客户关系管理、客户知识管理等相关理论、方法和工具,来管理客户、服务客户。本章首先从客户关系管理的内涵、客户关系管理对交换的影响,探讨了交换客户关系管理系统的构架及其实施步骤,为交换客户关系管理的实施提供了理论支持。然后,通过开展系统化的客户研究,优化交换组织体系和业务流程,提高客户满意度、降低客户流失率,获得并保持客户,高度重视客户的需求,为客户提供优质高效的服务,如把客户的需求进行归纳,把客户的群体进行分类,从而采取个性化的服务,以从长期的发展中获得价值,最终获取客户的终身价值。

第九章以管理信息系统开发为出发点,综合介绍了图书馆文献交换管理信息系统规划设计方法,建立起一个完整的交换信息化的基本框架。详细介绍了与交换信息系统相关的系统开发技术、流程及方法。特别深入探讨了文献交换数据库技术、软件开发技术框架,比较全面地讲述了国际文献交换现代交换软件技术,以及交换信息系统开发的技术基础。同时以笔者工作中的具体实例,探讨了规划建设交换信息平台的基本思想、工作流程以及平台总体结构、设计要点等。

第四节 本书结论及创新点

一、本书结论

1. 强调服务作为交换信息化的核心

没有把交换信息化放在战略高度来认识,往往以满足交换内部管理为出发点建设交换信息系统,忽视对用户信息服务的建设,这种观念上的差距严重影响了交换信息系统的投入力度和实施效果。因此,必须将服务作为交换信息化的核心,围绕提供优质客户服务水平来改造交换管理模式与运作流程,并以此按交换需求来建设合格的交换信息系统。

2. 加强信息资源的开发规模性和利用的综合性

要在充分掌握国际文献交换信息资源的分布和开发利用情况的基础上,按照交换活动的内在联系以及交换发展的需要,逐步建立信息资源开发利用管理网络,通过信息资源整体化建设、规模性开发和综合性利用,打破地点交换的障碍,实现信息资源的充分共享。

3. 加强信息资源开发利用的管理

在信息资源的开发利用过程中,会遇到许多需要进行决策的问题,与此同时,交换主体会遇到许多决策过程中所没有预料的新情况、新问题,由此可见,在信息资源的开发利用过程中,交换者应当同时具备决策和具体操作两方面的素质。只有交换者素质高,信息资源的开发利用才能持续、快速、健康地进行。

4. 加强信息基础结构建设,发展信息技术

随着信息技术的进一步发展,信息基础结构的作用将变得越来越重要,此时如果仍停留在现有的信息基础结构之上,交换活动是很难良好开展的。国际文献交换活动要根据实现信息发展战略的需要,规划和加强其信息基础结构的建设。

二、创新点

本文力求在以下方面做些创新的研究:

1. 针对交换在信息化过程中普遍遇到的信息系统建设问题,从基础理论到应用实践,进行了比较全面系统的研究,对信息系统的评价以及交换信息系统的发展等进行深入分析和论述。同时,一些数学性很强的管理方法,如运筹学、统计学、计量经济学、决策论、对策论的大量应用使交换信息管理系统得到了提高,甚至可以采用决策支持技术决策。

2. 管理理念上的创新。传统的管理是一种偏向静态的管理,规模经济造成了过细的劳动分工和层次结构,造成多量的组织协调和控制工作,加大了管理成本;层次间的信息传递速度慢,信息失真造成了决策的延误和效率的低下。以信息技术为核心的文献交换技术要求对交换活动施以动态管理,即决策权下放、更少的规则约束,增大管理幅度,建立网状的通信系统。

3. 从战略的角度进行文献交换信息资源管理。研究信息技术给交换带来的机会与挑战,交换组织结构和管理方式带来的变革。在进行信息资源管理中,需要有信息资源管理的战略规划,具体实施计划和日常管理。所以,信息技术是一种新的国际文献交换管理方式,对国际文献交换管理者是一个新的挑战。

4. 探讨国际文献交换信息系统对交换组织的影响,以及交换组织对信息系统的影响,力图通过这两个方向,分析文献交换信息系统与交换组织协调的相互关系,并由此阐述国际文献交换信息对经济活动以及资源配置中的信息机制方面的影响。

5. 通过对现有国际文献交换计算机辅助处理进行分析,建立新的信息系统软件开发、系统组成模块和主要功能,从大量的、系统的交换信息中来认识交换发展内在规律和发展趋势,把交换工作搞好。因为无论是交换中涉及的交换预测、决策、文献引进和输出、文献采购、编制预算、成本控制,还是获取信息的快慢和准确性,都显得十分重要。所以,建立一个能够及时处理国际文献交换信息的信息管理系统,是衡量该交换的管理控制系统水平高低的重要标志之一。

6. 本书在介绍系统开发的过程中,突出了“系统规划”与“系统分析”的重要性,强调从“系统”的高度,采用“工程”的思想来开发国际文献交换信息系统,其中包括信息技术支持下的文献交换业务流程梳理与优化,实现以往所不能或难以达到的流程运转效果和风险控制功能,使交换信息系统达到理想的运行效果。

7. 本书最后给出一个国际文献交换信息系统开发的实例。通过该实例可对开发文献交换管理信息系统的过程有一个完整的了解。

第一部分 信息经济下的国际文献交换研究