

# “图企联合”的高校图书馆信息服务模式初探

尚 保 安

(武汉理工大学 图书馆, 湖北 武汉 430070)

[作者简介] 尚保安(1962-), 男, 湖北武汉人, 武汉理工大学图书馆馆员, 主要从事图书馆管理研究。

[摘 要] 高校图书馆的信息服务具有信息资源、技术和人才等方面的特殊优势。当前, 企业情报信息服务存在着一些问题, 如信息情报意识差、短期效益观、情报信息网络和咨询机构较少、高层次情报人才缺乏等。因此, 高校图书馆和社会企业之间实行“图企联合”的服务模式, 即建立自行的联合组织模式和技术导向与市场导向式的服务模式, 对目前的高校和企业都具有一定的指导意义。

[关键词] 高校图书馆; 图企联合; 模式

[中图分类号] G250 [文献标识码] A [文章编号] 1671-881X(2007)04-0565-04

图书馆是学校的信息中心, 是为教学和科学研究服务的学术性机构。随着社会信息化程度的不断提高, 图书馆的服务功能正在不断扩展, 尤其是已扩大到市场经济发展中的主体——企业。图书馆要不断地为企业提供有价值的各类经济信息, 增强企业的核心竞争力, 促使企业在国际化的市场竞争中保持优势。

企业的信息优势是其取得市场竞争优势的一个重要因素。企业要在商战中做到知己知彼, 必须对竞争对手、竞争环境、竞争策略进行研究。为此, 只有通过一定的、有效的途径获取并利用全面而相关的经济信息, 洞悉法律、经济、市场、技术、产品价格、产品研发等的变化, 不断提高企业的应变能力, 才能规避风险, 减少损失, 提高企业决策的科学性和准确性。

目前, 根据一些情报机构的调研, 除了少数大型企业设有专门的信息中心外, 大多数企业或公司, 尤其是中小型企业根本不可能具备这样的条件。所以, 高校图书馆针对企业进行信息服务的潜在市场非常之大。高校是一个人才的聚集地, 有相当的智力资源优势, 而其校内图书馆恰恰拥有这种得天独厚的优势。所以, 图书馆除了为学校科研、教学提供优质服务外, 还应当充分利用这一优势, 从公司产品信息服务入手, 为企业提供具有一定专业水准的信息服务, 这是高校图书馆获取更大社会效益和经济效益的主要途径之一<sup>[1]</sup> (第 52 页)。

## 一、高校图书馆信息服务的优势

1. 信息资源优势。图书馆一直承担着保存人类文化遗产, 传播文献信息的功能, 拥有丰富的馆藏文献资源, 较之其它情报机构和其它图书馆来说, 高校图书馆更具现代性, 其信息资源量占有绝对的优势, 特别是每个高校都具有特色学科。为了促进各个特色学科的发展, 高校对自身所拥有的特色学科建设会更加重视, 在这方面投入的人力和财力会更加偏重。这样, 高校特色学科的发展将更加迅速, 以至于一般高校图书馆都会在某个方面形成特色馆藏, 拥有某个或某几个方面的、首屈一指的各种文献信息资源。

2. 技术优势。信息产品只有在对各类信息进行开发加工后才能得到, 而这些产品的形成必须经过信息的分类、标引和检索等信息的收集与加工技术, 高校图书馆大量的图情专业人才使其具有这种技术优势。随着网络经济时代的到来, 学科建设已经成为各个高校提升学校档次、提高核心竞争力的一个重要因素。要搞好学科建设, 前沿学术信息是必不可少的, 因此, 图书馆在高校里的地位得到了极大的提高, 而且高校图书馆愈来愈重视图书馆的自动化建设, 除了在硬件上

加大了先进的现代设备配置量,更是在馆内不断地组织业务培训,通过各种途径普及与信息资源相关的现代信息技术培训,使得其工作人员正在逐步具备良好的计算机、网络知识和熟练的操作技术、应用技能,使高校图书馆的信息服务能更好地与国际接轨。

3. 人才优势。人才的智力结构、知识水平和综合素质,是决定信息服务质量的关键因素。在新经济时代,现代技术要求信息服务人员既有良好的服务意识,又要具备熟练的服务技术,社会的发展需要信息服务人员由单一型人才向多元化人才转变,能够借助网络改进传统服务方式。高校图书馆历来注重人才的培养,不仅拥有高学历、高技术职务的图情专业人才,而且还吸纳了具备其他学科专业的专业人才。随着社会发展和学科建设的需要,高校图书馆更加重视专业人才的吸纳,不仅吸纳外来专业人才,而且在图书馆内进行长期的培训,从整体上提高图书馆专业人员的综合素质和综合服务能力。现在的图书馆工作人员,绝大多数都具有相关学科信息资源的组织、加工、管理和开发的技术,以及追踪科技发展和捕捉信息需求和变化的能力<sup>[2]</sup>(第 561-565 页)。为了能使图书馆所拥有的信息资源更加充分地利用,最大限度地发挥信息资源的作用,一些高校图书馆积极组织专门工作人员与本校的各学科学术带头人、教授等建立一种良好的合作关系。特别是在本校特色学科和重点学科方面,可以尽快地形成优势互补,相互协作的信息服务方式。

## 二、企业情报信息服务现状及存在的问题

### (一) 现状

由于市场机制的不健全,能与因特网联通,及时获取国内外、企业内外有关信息的还只有少部分大企业,绝大多数企业的信息服务仍处在封闭的手工操作的落后状态,具有偶发性和随机性。根据相关部门的调研,很大一部分企业都表现出欲向网络或信息机构谋求情报的愿望,试图通过网上查寻或直接咨询的方式获取市场、管理、产品、技术、法律、贸易等分析预测情报信息。但是,相关情报信息机构与企业没有采取有效沟通,绝大多数企业不知道有何途径能与相关信息情报机构建立联系,在这方面一直处于一种封闭状态。这种状态的存在为建立“图企联合”服务模式提供了一个基本框架,使其成为可能。

目前,我国政府和一些社会机构投资建立了诸如国际商务信息网、中国中小企业网等企业经济信息网络;在北京,市科委成立了竞争情报服务中心,直接为企业提供竞争情报信息和咨询服务,但这些网络和咨询机构所提供的信息仍远远不能满足企业的情报需求。

### (二) 企业情报信息服务存在的问题

1. 信息情报意识差。企业正处于国内市场国际化和国际市场国内化转折时期,由于国内企业长期处于对商业信息闭塞的状态,加之政府对企业的宏观调控政策引导不够,使得大部分企业对竞争情报认识不足,情报素质相对较低,企业利用情报信息服务机构为企业服务的效率较低。在经济发展迅猛的今天,企业进行情报竞争,其行为是符合法律和道德规范的,企业组织专门人员对公开信息进行搜集和分析,有别于非法的间谍情报,所以,企业在社会主义市场经济大环境下,不断地创新,不断地获取最大经济效益,首先必须增强信息情报意识,在市场竞争过程中,做到“知己知彼、百战不殆”<sup>[3]</sup>(第 56-57 页)。

2. 短期效益观。由于企业常常以是否带来经济效益作为衡量企业的生命力,所以,大多数企业常以短期成果来判断个人功绩,企业高层管理人员与企业之间没有共存的约束条件,而且企业还能通过各种途径获得一些随机偶然性的情报信息,这样,造成了企业管理人员不愿对在短期内不能给企业带来经济效益的竞争情报进行投资,在企业发展过程中,由于情报信息资料不及时、不丰富,对企业的长远发展会产生不良影响。

3. 情报信息网络和咨询机构较少。目前,根据有关统计,整个国家、地域的企业情报信息网络相对企业数量而言其比例仅有 18% 左右,能够为企业提供产品等极其有限的各种信息,而且服务内容单一,综合性的情报信息少,时效性差,特别是由行业专家组成的跨行业的企业竞争信息咨询机构更少,导致企业即使有想获取与企业相关的各种信息情报的愿望,也会因为信息网络和咨询机构的缺乏而严重影响企业的快速发展。

4. 高层次情报人才缺乏。在新经济时代,一些企业由于对信息情报资料获取途径缺乏了解,情报信息意识薄弱,在企业决策层缺乏经营型、管理型的情报人才;在信息服务机构,既缺乏能在大量相关信息中挖掘情报信息进行分析预测的、具有企业专业特点的情报专家,又缺乏能根据用户需求主动搜集信息的、具有实际操作技巧的情报专业人员。

5. 企业与外界联系少。虽然现代企业已经接受了许多新的经营和管理理念,但有相当一部分企业采取的却仍然是各自为政的、封闭式的经营方式,与同行业企业联系极少,更别说是与非同行业企业的联系和交流,可以说,根本不了解其他企业的产品和发展状况,尤其对发展迅速的企业产品、结构调整和市场发展趋势等信息的更是知之甚少,特别是与高

校之间的协作明显不够,没有充分吸收、利用高校科研创新成果来提高企业的核心竞争力,不断地对企业产品进行技术创新,所以,这样的企业会在较短的时期内丧失生命力,被市场大竞争淘汰。

### 三、高校图书馆信息服务的模式——“图企联合”

#### (一) 实行“图企联合”要澄清的两个问题

1. “图企联合”不能改变图书馆服务的基本宗旨。因为“图企联合”必定会给图书馆带来一定的经济效益,有时收入甚至非常可观。无论怎样,图书馆仍将以追求最大的社会效益为首任,在这一点上是永远也改变不了的。图书馆通过开展主动型信息服务获得的经济效益,主要是用来促进图书馆其它工作的顺利进行,开创新的服务局面,最大限度地为社会创造更多的精神财富。

2. “图企联合”虽是知识经济时代信息化迅速发展的必然产物,同时也能为图书馆的发展起到促进作用。我们决不能迷恋“图企联合”,将有限的精力、人力过多地投入到为企业而进行的定向服务中,过分地追求经济效益,而影响图书馆正常工作的开展,造成其公共服务功能的弱化,其社会化职能的消退。因此,“图企联合”只能是在做好所有服务工作的前提下,投入一定的人力和物力,为企业提供项目开发市场预测、信息管理等一些有效的配套信息,促进企业的全方位发展。

#### (二) “图企联合”的组织模式

网络环境下的企业信息服务,是根据企业的需要,以市场为导向,利用图书馆的信息资源、运用先进的技术手段和科学方法,开展专题和综合分析,开发资源,生产企业需要的信息产品。要做到这些,图书馆的信息服务工作人员必须具备一定的外语知识、计算机操作知识和其它的专业基本知识。对于高校图书馆的信息服务人员来说除有上述基本技能外,还要特别关注本校特色学科和重点学科方面的科技知识,掌握其基本理论和知识,在收集、整理、分类、分析这些信息的过程中,尽量使其有序化,从而形成时效性强的信息产品。针对高校图书馆现状,在此提出两种组织模式:

一是自行组织形式。这种组织系以本馆的情报人员和具有某类学科专长的信息服务人员为主,组成服务小组,与相关企业建立协作关系,为企业进行有关信息搜集、整理、分类、分析并形成深加工的产品。每个高校图书馆都有特色学科方面的专业人才,可以自行组成一类有关这方面的信息服务小组,着重开发本校特色信息产品,必要时,还可以请有关这方面的专家进行成果鉴定,形成定型特色产品交予相关企业或向相关企业进行推广应用<sup>[2]</sup>(第561-565页)。

二是联合组织形式。这是一种动态组织形式,它是由本馆的情报信息人员和本校相关学科的专家共同组成。相关学科专家是根据企业所属行业而聘请的学校相关专业的专家、教授,这部分人员是动态的、不定的。这种组织内的情报人员负责搜集、分类、整理企业所需信息,对信息进行初加工,形成信息产品的雏形,而后交由相关专家、教授分析,深加工成信息产品,最后交予合作企业或向相关企业进行推广应用。

#### (三) “图企联合”的服务模式

社会信息化程度不断提高的趋势,使得企业对信息的依赖程度将越来越高,企业在其经营活动、产品开发甚至内部管理几乎一刻也离不开信息,而被称做信息库的图书馆正好能满足企业的这一需求。高校图书馆以其所拥有的馆藏资源、人才资源优势等,可以为企业提供一些特色服务或进行其它有偿服务,进而与企业实行“图企联合”,谋求共同发展。一般可采取下列两种服务模式:

1. 技术导向式。我国的科研人员每年都在进行科研项目研究,据不完全统计,仅高等院校实验室完成的科研项目就达1500多个,占全国总数的36.4%,其科技成果数量庞大,实用价值较高,绝大部分成果都经过了小试、中试,并通过了相应的技术开发论证和多种形式的严格鉴定,具有直接投入经济建设的可行性。同时,还有许多国内外的先进技术,虽能给企业带来更大的经济效益,但是,却不为众多企业知晓,针对这种状况,可以采取如下服务形式:

(1) 以适当的方式促使科技成果转化。市场经济条件下,科技成果转化是科学技术形成生产力的关键性环节。图书馆应将科技成果信息资源以多种形式集聚起来,特别是对于本校每年的科技成果应统计上网,通过多种形式开发利用,为企业服务,提高经济效益。尤其是对那些短、平、快、技术成熟的、风险较小的技术项目,可以通过组织成果信息发布会、成果展览会、宣传广告等极力推向相关企业,这样,既使企业提高了竞争力,又使得图书馆在推介过程中得到相应的经济效益。

(2) 新技术、新产品的应用。科学技术的飞速发展,企业之间的竞争日益激烈,新技术、新产品及市场销售等各种信息变幻莫测,为了使企业更快、更多地了解国内外各种产品信息情况,图书馆信息服务人员可以通过介绍定型产品的外型图和结构图,产品特点、性能及使用说明,介绍新技术所属的机构或公司的规模、详细地址、生产基地等,使得企业的经营人员了解各国、各企业的技术水平及发展形势,正确制定本企业的发展计划和投资方向,帮助企业技术人员了解市场

上有哪些适合于某一特定用途的部件、材料和方法,为企业研究部门在产品造型、设计及技术引进方面提供有价值的信息,以改进本企业产品的性能,使之更加适合销售,还可以使其成为外贸活动中正确判断产品价值、进行谈判、订货的主要依据<sup>[1]</sup>(第 52 页)。

2. 市场导向式。市场对于成果信息的反映最为敏感,了解用户的市场需求,开展定向的企业服务,是图书馆应该遵从的信息服务规律,针对这种情况,图书馆就要采取以下两种方式进行服务。

(1)与企业联合开发新产品。这类服务方式是派遣图书馆具有某类专业知识的科技人员,并带着高校(以本校为主)的科技成果深入企业,特别是那些对短、平、快项目迫切需求的中小企业和乡镇企业,进行市场调查,了解这些企业的需求,有针对性地与企业联合开发新产品,变被动服务为主动服务。如广州体育学院图书馆与山东某企业联合,帮助企业 3 个月内速成两条生产线,使其成为该省生产有机化工芳胺系列产品和吡唑啉酮系列的唯一企业。

同时,积极开展国际市场的调研,通过查找国外有关资料或国际互联网,掌握某项目(特别是本校成功项目)的当前国际水平,及时提出进军目标和设计方案,及时地将国内领先的高科技项目推向国际市场。对一些技术成熟的项目,根据其技术简单、产品寿命周期短,询问或要求转让的厂家多等特点,可实行一边具体解答用户的咨询,一边多家转让,创造更大的经济效益。

(2)与企业建立长期的定向服务关系。在现代信息技术飞速发展的今天,我们所处的 21 世纪将是各国争夺信息资源开发和利用的主动权和优势的最激烈的世纪。现代企业的竞争,逐步趋向国际化竞争,对信息资源的需求是企业参与市场大竞争的基础。所以,高校图书馆要以现有的特色馆藏优势为基础,与相关行业的企业建立起一种长期定向服务关系。一是采取“资源开发型”,即与企业签订协议或合同,以相关资料开发为手段,帮助企业攻克科技难关和开发新产品。一般企业都具备了信息接收、消化、处理、应用的机制,其所需要的信息专业性会很强,而且常常是其技术领域最新、最前沿的研究成果和产品信息,而只有该技术领域内的专业人士才能够准确发掘和识别这些信息,图书馆可以采取联合组织模式,聘请某技术领域的专家,来共同为企业服务<sup>[3]</sup>(第 56-57 页)。二是采取“网络联系型”,即与企业协议组成某一特定的组织,形成相对稳定的信息开发网,定期为企业提供各类信息。产品市场瞬息万变,过时信息不但无用,有时甚至有害,所以,要随时追踪企业的发展进程,为其收集、分类、分析各种信息资源,并且深加工成时效性强的信息产品提供给企业,使之能适时调整企业的发展战略和策略,改进和创新本企业的产品,以适应市场需求,不断发展和壮大企业。

#### [参 考 文 献]

- [1] 严 丽. 加入 WTO 对我国信息产业的影响剖析[J]. 图书馆理论与实践, 2002, (3).  
 [2] 甘利人, 傅湘玲, 王曰芬, 等. 创新是网络环境下传统信息服务业的唯一出路[J]. 情报科学, 2001, (6).  
 [3] 郭少波. 世界信息化的软化趋势与中国西部信息服务业的发展机遇[J]. 图书馆理论与实践, 2002, (4).

(责任编辑 涂文廷)

## New Information Service Mode—Cooperation of Libraries and Enterprises

SHANG Baoan

(Library of Wuhan University of Technology, Wuhan 430070, Hubei, China)

**Biography:** SHANG Baoan(1962-), male, Library of Wuhan University of Technology, majoring in Library management.

**Abstract:** This paper analyses the information service advantages of libraries in college and universities and presents the situation and problems of information service existing in the enterprises, then explores the integration of libraries and enterprises. Organizational mode and service mode are suggested to provide information services for enterprises. The new information modes imply great significance both for the libraries and for the enterprises.

**Key words:** libraries in colleges and universities; cooperation of library and enterprise; mode