图书馆企业信息服务分析

贾甜甜[1],贾瑞雪[2]

(1. 包头稀土研究院,内蒙古 包头 014010;
2. 包钢集团设计研究院,内蒙古 包头 014010)

摘 要: 文章拟对国内图书馆提供企业信息服务的现状进行分析,找出企业信息服务中所存在的问题和不足,并结合稀土研究院图书馆为科研服务的实践,提出深化企业信息服务的途径与举措,以期为提升我稀土研究院图书馆面向企业技术创新的信息服务能力提供参考和借鉴。

关键词: 图书馆; 信息服务; 创新; 资源建设
中图分类号: G258.3 **文献标识码:** B **文章编号:** 1009-5438(2017)02-0096-03
DOI:10.13647/j.cnki.btgkj.2017.02.029

Analysis of Enterprise Information Service in Libraries

JIA Tian-tian[1], *JIA Rui-xue*[2]

(1. *Baotou Research Institute of Rare Earth*, *Baotou* 014010, *Nei Monggol*, *China*;
2. *Design & Research Institute of Baotou Steel (Group) Corp.*, *Baotou* 014010, *Nei Monggol*, *China*)

Abstract: In this paper, it intends to analyze the current situation of enterprise information service provided by domestic libraries, find out the problems and shortcomings in enterprise information service, and put forward the ways and measures to deepen the enterprise information service in combination with the scientific research practice of the Rare Earth Research Institute library, in order to provide reference for enhancing the information service ability of the library for enterprise technical innovation.

Key words: library; information service; innovation; resource construction

《国家科学技术中长期发展规划纲要》中提出,企业要成为技术创新的主体。在这样的形势下,如何及时地为企业提供有效的信息支撑,促进其技术创新,就成为当前文献情报机构要应对的主要挑战。近几年,包头稀土研究院图书馆在为科研服务之余,也开始把为企业提供信息服务作为图书馆服务创新的重要内容进行探讨和实践。

1 国内图书馆企业信息服务的现状

我国企业信息服务主要是指针对企业的特定需求所提供的各类信息服务,以促进企业的发展,如查新、翻译、知识产权、网络建库、技术预见、市场调查、竞争情报服务等。现就图书馆所提供的企业信息服务在资源建设、服务内容及方式、服务宣传及服务收费等方面的现状进行分析。

1.1 经费来源与资源建设

我国企业图书馆的经费来源主要是靠企业自拨的财务经费。调查表明企业的确相信企业图书馆可以在企业信息服务、文化生活、成人教育等领域发挥重要作用,但具体到这些作用的真正含义以及图书

收稿日期: 2017-02-17
作者简介: 贾甜甜(1987),女,内蒙古包头市人,助理馆员,现从事科技信息服务工作。

馆应该如何发挥这些作用，有的理解是模糊的。由于缺乏完整而清晰的理解，在有些企业，对图书馆的财务拨款便只考虑图书馆在满足阅读需求方面的单一作用，而很少考虑图书馆为发挥其它作用所需的经费。

企业的图书馆没有专门的资金用于商业信息资源建设，基本上是依托自身已有的资源为企业提供服务，不设置专门的商业图书馆，这样的定位导致其资源建设难以满足企业信息需求。

1.2　服务内容及方式

从总体上来看，图书馆信息服务的内容主要包括：①以原文传递、文献查找为代表的基本信息服务；②以举办各种讲座为主要形式的信息素质教育服务；③以深层次的专题信息研究为主的各种增值服务。目前我国图书馆为企业提供的多数都是信息加工或者深层次的情报开发服务，具体包括：①内参和简报服务；②竞争情报服务；③宏观政策、趋势分析，发展战略咨询，产业政策和产业现状；④科研成果、立项、专利、新产品等查新与评价；⑤行业调研、市场调查、产品定位、商业机会分析；⑥知识产权保护系列咨询服务及其战略研究，侵权调研与分析。

但企业的信息需求是多方面、多层次的，很多情况下，它们的需求仅是一些统计数据或某些公司的信息，或是一些研究报告、科研论文或标准。这些服务往往都混杂在图书馆的普通信息服务中。

目前这些信息增值服务的开发与提供都是基于稀土研究院图书馆，很少与其它图书馆或信息机构合作。单个图书馆所拥有的信息资源及信息人员是非常有限的，接触到的用户面也不够广泛，因此所提供的各项信息服务只能在小范围内被获取，难以形成服务品牌。

1.3　宣传推广

图书馆宣传推广的方式主要有：资料宣传、媒体宣传、网页宣传、走访宣传等，其中网页宣传是图书馆信息服务宣传推广的主要手段之一。网络宣传可以实现对图书馆形象、文献特色、服务手段和方法等内容的全方位的宣传，具有超时空、交互、快捷等优势，但缺乏将图书馆网页推送到企业面前的必要手段。

1.4　学术关注度

企业信息服务虽然在国内已引起广泛关注，但由于在资源建设、服务内容及方式、宣传推广等方面存在的问题，国内的企业服务与美国、欧盟、日本等国家相比还有一定差距，目前还没有一个全国统一的企业信息服务机构。

2　图书馆的企业服务实践

为了更好地服务于将稀土院建设成为创新型科研企业的战略目标，稀土研究院图书馆把为科研服务提升为图书馆信息服务的根本任务，通过对国内外图书馆的文献调研，总结国内外图书馆对企业服务的经验基础上，在为企业提供信息服务方面做了许多有益的尝试，已经与稀土院各个研究部门建立了良好的合作关系，得到了这些部门的一致认可。

2.1　资源建设上侧重企业信息要求

从文献报道看[1]，信息需求类型及信息需求比例为：产品销售及原材料供应 87%；市场竞争 60.4%；行业新技术 46%；产业政策法规 31.4%；技术标准及专利 24.2%；人才信息 17%。对企业的信息调研结果显示：企业信息需求的内容以竞争对手情况、人才、新产品开发，市场相关的信息等信息为主。

因此，稀土院图书馆将企业需求内容定位在以竞争情报、科技情报为主，并以此为基础，在资源建设上有所侧重。

2.2　开发面向企业的信息服务种类与内容

针对目前我国图书馆为企业提供的多数都是信息加工或者深层次的情报开发服务这一现状，本院图书馆为企业提供全文传递、预约到馆辅导、科技查新、文献收录及被引用检索、专题情报检索、专题情报研究、稀土专利统计分析及述评等多层次多种类服务。在为企业服务的过程中，按照企业的需求，不断调整服务项目。以到馆辅导为例，基于以下原因：①有些读者希望亲自参与检索；②有些专业性很强的课题，馆员理解起来比较困难，由于不能及时交流，检索结果容易出现偏颇；③用户提出的需求并非其真实的需求，导致检索结果出现偏差。院图书馆推出预约到馆辅导，读者将需要查询的课题先发给参考咨询馆员，参考咨询馆员会就课题选定相关数据库，制定相应检索策略，待读者到馆后，进行全程辅导。这一服务的优点在于：馆员与读者可以实时交流，根据检索情况，及时调整检索策略和方向，找到读者真正需要的信息。在实际操作过程中，收到了良好的效果。

2.3　突出差异化并重视对外宣传

本院图书馆非常重视对外宣传，利用参加和承

办大型活动、设置图书期刊展台、利用网络媒介等方式扩大影响，提升知名度，全面推介图书馆的办馆理念、文献资源和信息服务。

2.4 为企业服务过程中发现的问题

2.4.1 统计数据查询问题

在行业文献、专利统计数据[2]方面，虽然已经有一些纸本年鉴等资源，但由于统计数据不够细化，更新不够及时等问题，仍然无法满足企业的实际需求。

2.4.2 非上市公司财务数据查询问题

由于上市公司的财务信息是公开的，所以无论通过数据库，还是证券交易所的网站，都可以查到很详细的财务报告，但对于非上市公司，通过搜索引擎，几乎找到到相关的财务数据，而数据库中往往也查不到这类公司，即使有收录，财务数据相对于企业的需求也较简单。

2.4.3 研究报告及资金的问题

在查找研究报告的过程中发现 Gale 、EMIS 和 Wind 等数据库所提供的报告，大多来源于券商，很多有价值的报告并未收录，需要单独购买[3]。

由于企业更感兴趣的往往是细化的、具体的信息而非宏观上的信息。目前的资源现状无法完全满足企业的这类需求。行业统计数据，大多来源于专业商务网站和行业协会，重要的文献需要购买。

图书馆管理理念要由信息管理向知识管理转变，即图书馆对知识的整序不是最终目的，而是通过知识的加工、整序、组织等一系列工作，最终达到使知识产生增值，发现新知识，发现知识之间的联系，从而使知识释放出能量产生经济效益。

3 图书馆管理创新应注意的问题

3.1 要有科学求实的态度

图书馆管理要想有新的突破和新的创造，工作中就要尊重客观事实，从客观实际出发，既不能只强调创新而不尊重客观实际或背离客观事实，也不能认为在实事求是基础上的创新是为了摆花架子，而应该找到一个上级领导的意图和外单位的好经验与图书馆实际相结合的最佳工作结合点，找到工作的突破口，在最佳结合点上创造性地形成适宜情况本馆具体情况的新思路和新方法。

3.2 图书馆的管理创新应讲科学

要充分发挥广大员工的积极性、创造性、主动性。因为群众的实践智慧和经验，是图书馆领导者创造性开展工作的重要条件。相信群众，依靠群众，及时把群众的创造上升到规律性认识，是领导者开创工作的重要法宝。实践证明，难完全满足企业的需求，不仅需要与其它图书馆或信息机构合作，还需要与相关的协会、政府部门合作，使图书馆成为一个信息服务的平台[3]。至于这样一个平台的运作模式，尚需进一步探讨。

图书馆领导者的创新行为只有为广大员工所接受，其创新意识和决策只有化为员工的自觉行为，才能成为推动图书馆发展的有效动力。

3.3 实行民主化、科学化决策

在知识日益发展、科学技术突飞猛进、信息市场竞争日趋激烈、我国体制转型期各类矛盾纷繁复杂的新世纪，图书馆单靠少数几个领导者的知识、能力和经验来进行决策极易造成决策上的失误。这就要求图书馆转变决策方式，建立一支由本馆和外单位优秀人才组成的智囊团，集思广益地听取他们的意见，让他们来代替自己从事大量事务性、技术性的工作，从而提高创新决策的效率，减少由于思考不周而造成的失误，另外，管理创新既离不开纵向继承前人的科学成果，也离不开横向借鉴兄弟馆的成功经验。图书馆领导者应以开放的心态和批判的精神，虚心学习他人的长处，严格按照科学决策的程序和方法办事，实现决策的民主化、科学化，努力达到图书馆管理创新的预期目的。

4 结束语

基于本馆的信息服务需要快速突破的背景下，这是经济和社会发展要求图书馆工作者的根本职能和职责决定的。这一背景要求图书馆工作者必须具有高度的适应性，不仅要适应变化的对象和内容，而且要适应变化的力度和节奏，要善于敏锐地发现变化的动向，善于果断地捕捉变化的契机，善于促进本馆工作的变革与更新。

参 考 文 献

[1] 郑加佳. 图书馆企业信息服务的营销创新[J]. 图书馆学刊，2012，(08)：31－33.

[2] 蔡时连. 浅谈现代图书馆服务与读者需求[J]. 科技视界，2015，(12)：16－18.

[3] 王军涛. 加强图书馆信息服务功能[J]. 人才资源开发，2015，(06)：51－53.