

# 高校图书馆服务地方企业的发展对策研究

文/杲亮

**摘要:**在对高校图书馆服务地方企业现状的调研基础上,分析了高校图书馆服务企业的优势及存在问题,提出了高校图书馆服务地方企业的新发展对策,以便发挥高校图书馆区域文献中心作用,服务企业和地方经济。

**关键词:**高校图书馆;企业服务;发展对策

随着信息革命的迅速发展和知识经济时代的来临,信息资源已经成为国家建设和企业发展的重要战略资源,信息资源与物质资源、能源资源一起构成了现代社会发展的三大支柱。企业在信息化发展的进程中十分关注国内外市场的最新竞争动态,迫切需要科技创新、企业管理和项目咨询等信息服务。高校图书馆拥有先进的网络化、数字化检索技术和设备,拥有馆藏结构合理、载体类型齐全、学科内容丰富的文献信息资源,以及日趋完善的学科化信息服务体系、专业化服务团队,为高校图书馆开展企业信息服务奠定了良好基础。

高校图书馆丰富的文献资源服务于地方经济建设,既是知识经济发展的需要,也是提升高校图书馆社会竞争力的必要手段。当前,高校图书馆需要充分利用现代信息社会发展的有利时机,充分把握企业信息服务的现实需求和潜在市场,充分利用得天独厚的数字化信息技术、专业化服务技术、网络化服务环境及信息资源共享合作平台等优势条件,主动参与市场竞争,积极有效地推进面向企业的信息服务,通过服务地方企业把高等院校的科研成果转化为科技生产力,推动产学研一体化建设。

## 一、高校图书馆服务地方企业的现状

### (一) 高校图书馆服务地方企业的背景

2002年教育部印发了《普通高等学校图书馆规程(修订)》,其中第四章第二十一条规定“有条件的高等学校图书馆应尽可能向社会读者和社区读者开放。面向社会的文献信息和技术咨询服务,可根据材料和劳动的消耗或服务成果的实际效益收取适当费用”,明确了高校图书馆服务地方经济和文化建设,发挥区域性文献中心的作用。因此,高校图书馆要顺应现代社会发展的要求,突破传统的管理模式和服务方式,立足高等教育文献信息保障系统、数字化图书馆和特色资源服务平台,充分利用自身文献信息服务地方企业。

社会信息化推动了企业的技术革新、产品改造及拓展国际市场的需求,在这个发展过程中最直接的

矛盾是信息资源的需求与匮乏。表现在:社会信息流大幅增长带来的信息存贮无序、失衡现象;信息处理过程中的误差导致信息选择偏离事实的现象;社会信息服务业缺乏系统规划和分工协调,服务体系不健全及信息技术落后,由此引发信息失真、信息重复、信息过载现象。在信息生产、信息加工处理、信息传递与利用等环节中潜伏的不完全性、时滞性,以及人们在从事各种活动中存在的许多虚假、冗余、老化等信息,影响了企业对信息的有效吸收和利用,并由此造成了企业信息匮乏,进而增加了企业对相关认知的不确定性和不安全感。企业要参与国际市场竞争必须树立竞争情报意识,通过建立高效快捷的信息通道,掌握具有前瞻性的情报,以超前的情报意识把握未来技术和市场,消除或减少产业发展过程中的不确定因素,使企业在竞争中立于不败之地。因此,无论企业的性质规模如何,无论处在何种经营发展阶段,信息都是企业生产不可或缺的,它们迫切需要专业信息服务机构提供全方位的服务,如利用传统服务与现代服务相兼容的多渠道信息传递手段,提供企业产品研发、技术创新、项目调研、市场竞争、政策法规、市场销售等信息<sup>[1]</sup>。

### (二) 高校图书馆服务地方企业的意义

开展企业信息服务,将从根本上改变高校图书馆的内向型传统服务模式,提升高校图书馆信息资源的利用价值和信息服务整体实力,推进高校图书馆社会化服务的发展进程,拓展高校图书馆信息服务功能,吸引更多的社会读者主动认知、主动利用高校图书馆丰富的馆藏资源,进而扩大其社会影响面,吸引全社会对高校图书馆的重视和支持。开展企业信息服务,不仅有利于高校图书馆文献信息资源的开发与利用,还有利于引导企业充分利用高校图书馆各类资源优势进行产品创新、生产和市场营销活动,提高产业经济效益和社会竞争力,促进地方产业经济的快速发展。

### (三) 国内高校图书馆服务企业状况

从20世纪80年代至今,业界一些专家学者对高校图书馆开展社会化信息服务一直持不同意见,认为高



校图书馆的主要职能是为学校的教学科研服务，图书馆的资源建设费用来源于学校年度教育事业费，校外用户利用高校图书馆是占用了学校的教育资源，也必定会影响到师生的文献借阅，以及教学科研活动中对图书馆资源的保障需求，甚至还有些人认为学校图书馆提供社会化信息服务是“不务正业”。

但随着社会的不断进步和信息化的发展，国内部分有条件的高校图书馆通过不同的途径，先后开展了企业信息服务，他们利用现有条件和资源，把为企业提供信息服务作为服务创新的重要内容予以实践。如21世纪初，中国矿业大学图书馆与煤炭行业80多家企业保持密切联系，先后为50多家企业提供信息服务；广州大学图书馆通过社会化信息服务活动，造就一批“一专多能”的信息服务专业人才，其丰硕的成果如市政服务、社区服务、城市建设服务等，使广州大学的社会化信息服务在国内高校图书馆界有口皆碑；上海第二医科大学图书馆与网络公司合作，为大型药厂制作网页，在网上公布并不断更新医药科技信息，提升了药厂广告宣传效果<sup>[2]</sup>。

## 二、高校图书馆服务地方企业的优势

### （一）文献信息资源丰富，馆藏结构合理

高校图书馆以服务学校教学科研为立馆之本，馆藏资源多体现本校教研需求的特色，其学科结构种

类齐全、内容完备、研究价值高、结构合理，具有较强的专业性、系统性和学术性特点。高校图书馆的馆藏结构体现出：能够满足专题领域任何形式的所有文献及特藏，能够满足独立研究需要，馆藏文献语种齐全、更新及时，实现了传统印刷型文献与数字化资源的并行发展，馆藏资源建设的综合实力不断攀升。

### （二）人员业务素质高，服务能力强

相对于其他专业信息服务机构而言，高校图书馆服务企业人员筛选有较为严格的要求，必须具有较高的学历层次或副高以上职称，有相关学科背景和学科信息服务经验，具备一定的外语能力和开展用户信息素养教育的能力，同时还必须具有主动服务的意识和较强的人际沟通能力，并严格履行职责。

### （三）管理机制科学规范，协调能力强

高校图书馆各业务岗位和信息窗口实行了岗位目标和管理目标责任制，进行了量化管理，在管理机制上实行一人多岗、一专多能，打破部门界限，实现精干、高效、合理的管理目标。如学科服务人员既熟悉信息服务流程，又能够熟练地掌握并应用各种现代化服务技术；既能开展学科化信息服务，又能够承担科技文献检索教学及读者信息素养教育培训工作，同时，还要能够开展科学研究，掌握特色数据库资源建设技术，能够很快地适应服务企业的角色转变。

#### （四）服务方式多样化，技术水平先进

高校图书馆自动化建设起步早，自动化系统更新速度快。高校图书馆拥有自己的核心技术，在现代信息技术、网络技术、数字化资源的支撑下，拓展并完善了传统信息服务方式，如基于网络的代检代查、文献传递、馆际互借、科技查新、用户教育等服务，以及面向特定用户的合作参考咨询服务、个性化信息服务等，从各不同层面上提升了高校图书馆信息服务整体实力和服务能力<sup>[3]</sup>。

### 三、高校图书馆服务地方企业存在的问题

#### （一）服务模式单一，缺乏激励机制和竞争意识

高校图书馆长期以来始终围绕学校，教学、科研的需要开展工作，其服务模式单一，在信息服务方面没有建立激励机制，社会化信息服务及管理经验不足，缺少市场竞争意识和竞争力。图书馆管理者重视不够，缺乏服务创新意识，在开展个性化信息服务时，往往是雷声大雨点小，收效甚微。加之图书馆的社会化信息服务没有制定相应的目标管理及评价机制，现有学科馆员“一肩多挑”，常常要承担多项信息服务工作，很难保证服务质量、服务层次的进一步提升和深入，专业优势得不到充分的发挥，也因此使企业对高校图书馆产生不信任的态度，不利于企业信息服务的顺利开展。

#### （二）馆藏资源针对性不足，信息内容缺乏专业性

企业主要需要市场营销和新产品开发等方面的信息。虽然高校图书馆馆藏文献资源丰富，但绝大多数围绕教学科研，难以满足企业用户的特定需求，因而很难使企业信息服务深入开展下去。很多的企业更愿意通过签订服务协议直接检索利用高校图书馆的各类资源，而不是寻求更深层次的专题或定题服务，特别是国有大中型企业和具有一定实力的民营企业，多是通过政府机构、行业协会、营销人员的市场调研和网络获取企业所需要的信息。

#### （三）服务深度不够，信息产品缺乏时效性和实用性

企业想要更好地把握市场脉搏，既需要及时有效的各类市场动态信息，又需要更深层次的产品市场调研、分析、综述等综合性信息产品，内容包括国际市场动态、国家政策措施、用户消费取向、竞争对手信息等。目前，高校图书馆书刊信息更新滞后，提供不及时；由于信息服务人员对企业信息服务投入的精力、时间和重视程度不够，或相关知识储备的局限，提供的信息内容往往是“简单的、表面的、肤浅的”，无法满足企业信息需求的时效性和实用性特点。

### 四、高校图书馆服务地方企业的发展对策

#### （一）强化高校图书馆服务企业的创新意识

企业个性化需求对高校图书馆原有的服务模式提出了新的挑战。网络技术促进了图书馆数字化的发展，同时也从深度和广度上促进了用户信息需求的多样化发展。企业信息需求综合化、集成化、高效化的转变，要求高校图书馆必须建立以企业需求为中心的信息服务模式。

##### 1. 为大中型企业提供市场调研服务

多数企业对图书馆提供的参考咨询服务并不熟悉，提出的信息需求（口头表达或简单的文字提纲）过于随意、笼统，不能正确地表达需要了解和解决的问题，比如表达问题的主题概念不清、复杂概念间的关系不明等，信息服务人员只能从中了解其显性需求，而不能挖掘其潜在的信息需求。针对这种情况，高校图书馆要主动与企业进行联系，通过双方面对面的沟通来准确理解企业用户获取信息的目的。同时，根据企业真实的信息市场调研需求和获取信息服务的愿望，与企业就信息市场调研及其信息调研内容进行反复的商讨，制定出具体明确的信息调研服务方案，如某一技术领域的相关技术信息、现有产品的改良及其相关信息、新产品和新技术开发等，有的放矢地满足企业不同内容层次的信息咨询服务。

##### 2. 为中小型企业提供信息代理服务

中小企业在国民经济中发挥着很重要的作用，因此，如何提高中小企业的竞争力和生产效率，提高企业的资本运营质量和决策水准，理应成为高校图书馆企业信息服务关注的焦点。由于中小企业信息化程度低，缺乏有效信息资源、信息专业服务与管理人员，对外部环境信息的获取与利用、对内部信息的组织与管理较为薄弱，进而导致市场信息的缺失和对市场反应的失灵，严重影响了中小企业对产品生产和销售决策，最终导致企业生产的经营管理与市场运作的失衡。因此，中小企业迫切需要的是能够解决实际问题的竞争对手信息、产品市场调研信息、产品研制与应用信息、专利及新技术开发的服务。高校图书馆可构建本馆代理服务系统，通过用户身份认证和流量控制，为企业提供科技查新、信息检索、信息定制、信息推送、原文传递等个性化信息服务，同时要对代理服务系统进行有效的组织与维护，确保其正常运行。信息代理服务是企业与图书馆实现互惠双赢的有效举措，使高校图书馆既充当了企业信息部门的角色，为企业提供长期、系统、有效的信息服务，缓解了企业文献购置费和信息专业人才不足的矛盾，同时还有利于高校图书馆进行相关特色数字化资源建设，促进馆

藏文献信息资源的再利用,改善图书馆的基础服务设施。

## (二) 打造成为区域科技信息中心

### 1. 做好宣传推广,丰富营销手段

与地方行政管理机构的网站建立链接,将高校图书馆的基本概况、信息服务的范围和内容、相关信息产品及特色资源,链接到行业门户网站及地方管理机构的主页上,也可以通过微信、微博等新媒体平台发布企业的供求信息、相关技术转让、产品销售等信息,为企业宣传推广提供营销平台,以此扩大高校图书馆的区域性影响。有针对性地收集某行业领域企业所需的生产经营、产品样本、市场行情、产业政策等信息,并整合成本地区相关行业领域特色数字信息资源库,运用现代信息技术手段提供网络环境下的信息共知共享<sup>[4]</sup>。

### 2. 进行空间再造,建设企业阅览室

开展针对企业的传统文献借阅服务,为企业提供获取传统文献信息资源的场所和途径。同时,挖掘馆藏优势资源,欢迎企业人员上门进行有针对性的查找,并给予必要的信息查询和获取等技术上的指导。企业阅览室可抽调图书馆国内外经贸书刊、经济统计年鉴、工商企业名录、法规税收、行业报告等馆藏文献,也可通过企业用户的文献荐购、意见反馈及建议及时补充相关文献。同时,将本地区的龙头企业作为重点服务用户,利用国内高校图书馆馆际互借、文献传递等资源共享优势协同服务,以科技信息服务推动企业产品的更新换代,以竞争情报服务提升企业间的合作竞争与决策能力,推动地方产业经济共融发展。

### 3. 成立企业竞争情报研究小组

竞争情报能够帮助企业发现市场上的对手和机会,提升企业决策的成功率,改善企业经营绩效,增加公司生存机会。企业竞争情报研究小组成员可经常性接触相关企业的用户和顾客,收集消费者信息,了解竞争对手情况,分析外部环境,根据企业的整体化建设需求,及时进行相关信息的分析、研究、筛选、整理和反馈,为企业的市场竞争提供第一手情报。

## (三) 构建“纵横双向型”资源共享模式

拓展信息采集和传递通道,构建“纵横双向型”资源共享模式。

信息资源纵向共享模式是指具有隶属关系的某一系统内的各图书情报机构,在不同层次间协作共享信息资源的一种方式,所有下级馆都与中心馆连接,并利用中心馆的文献信息资源。这种共享模式因高校

图书馆联盟的建立得以实现,为高校图书馆开展企业信息服务提供了信息、人力和技术资源等共享合作的基本保障。信息资源横向共享模式是指跨区域、跨系统、跨部门信息服务机构之间信息资源的共建、共知、共享,即利用高校图书馆联盟共享服务系统的优势,吸纳地方主导产业行业协会、大型企业图书馆成为高校图书馆联盟成员馆,并据此逐步发展、推广图书馆行业领域面向企业需求的信息资源共享服务模式,以此保证高校图书馆为地方经济建设服务的广泛性、持久性和系统性<sup>[5]</sup>。

## 五、结语

国内一些高校图书馆服务地方企业的工作能够经久不衰,主要是因为他们将信息服务融于学校与企业共同开发新产品和进行科技攻关工作之中。建立服务型社会赋予了高校服务社会的职能作用,高校图书馆服务地方企业从不同的侧面履行了高校服务地方经济建设和文化建设的责任。开展高校图书馆服务地方企业的发展对策研究,构建服务地方企业的管理体制及运行机制,建立高等院校和地方企业之间的信息交流平台,将是今后一段时间内高校图书馆为地方经济和文化建设提供服务的重要研究课题。

## 参考文献:

- [1]于春莉.高校图书馆为地区产业提供信息服务的现状分析与对策[C].//2004年图书馆知识服务研讨会论文集.2004:186-193.
- [2]郭世鑫.高校图书馆企业信息服务调研报告[J].现代交际,2020(1):178,177.
- [3]曾建平.实时参考咨询服务质量因素探析[J].图书馆建设,2004(5):65-68.
- [4]苏璇.高校图书馆社会化服务现状调查与对策研究[D].河北:河北大学,2019.
- [5]何青芳.高校图书馆为企业提供信息服务的模式研究[D].江苏:南京大学,2006.

**基金项目:**宿迁市社科研究课题“应用型高校图书馆面向地方高科技企业情报服务模式研究”(21SYC-51)。

**作者简介:**杲亮(1983—),男,硕士研究生,馆员,研究方向:信息组织与管理、参考咨询。

(作者单位:宿迁学院图书馆)