

略论科技信息资源的服务管理

刘绿茵¹ 关家麟²

(1. 国家信息中心,北京 100045;2. 中国科学技术信息研究所;北京 100038)

摘要:本文介绍了提出服务管理理念的背景以及服务管理的含义与内涵,认为加强科技信息资源服务管理是经济时代和现代服务业的发展要求,实施服务管理有利于科技信息资源的开发与利用,应加强对服务管理的研究和应用的探讨。

关键词:科技信息资源;服务管理

中图分类号:G203 **文献标识码:**A **DOI:** 10.3772/j.issn.1674-1544.2008.01.004

Study on the Service Management of Scientific & Technical Information Resources

Liu Lvyin¹, Guan Jialin²

(1. National Information Center, Beijing 100045;
2. Institute of Scientific & Technical Information of China, Beijing 100038)

Abstract: The scientific & technical information resources is important for national science and technology development, innovation and education. Its value is fulfilled by scalable and social scientific & technical information services. So it is necessary to strengthen services' plan and management. The paper introduces the background and meaning of service management. Then, the paper considers that reinforcing the service management meets the needs of service times and modern service. The implementation of service management will be useful for the scientific & technical information resources exploration. In the end, the paper suggests the research on service management should be enhanced.

Keywords: scientific & technical information, service management

近年来,国家加大投入,加强科技信息资源的建设力度,使得国家级、省市级和各专业系统的图书情报部门的科技信息资源建设取得了长足的进展。这些部门利用科技信息资源进行采集、加工、存贮、检索、传播、分析研究以及咨询服务等。然而,就广大科技用户和其他用户而言,他

们的信息需求还很难得到充分的满足。其中的原因多种多样,如对信息资源的开发与利用不足、用户不熟悉、资源更新不及时以及其他技术原因等。就总体而言,科技信息服务与国家的需求以及国外同类机构相比,还存在不小的差距。其根本原因在管理和机制方面,普遍存在重资源、轻

第一作者简介:刘绿茵(1969-),女,河南焦作人,情报学博士,副研究员,研究方向是信息化与社会发展研究、服务经济。
收稿日期:2007年9月15日。

服务,重建设、轻管理的现象。

1 服务管理的内涵

服务管理(Service Management)是一种提高用户对服务内容、服务方式、服务质量、服务效果以及服务价值的满意度的方法和手段。服务管理的基本观点是通过部门或组织的整体水平,形成被用户感知的服务水平和服务质量。其与传统管理的不同之处在于,传统管理关注的重点是部门、组织内部如何提高效率、降低成本、扩大规模;服务管理关注的重点则是如何看待和怎样发展组织内外部的关系,是以部门、组织外部效率以及用户对产品与服务质量的感知来带动部门、组织的整体运作^[1]。具体包括:用户导向(将用户的需求作为部门、组织设计、实施产品生产与服务的中心);服务质量导向(将用户满意度作为衡量产品与服务的基本标准);长期发展的观点(在为显在用户、短期用户服务的同时,更强调吸引潜在用户,形成部门、组织的总体战略);重视内部营销观念的确立(部门、组织应当像吸引外部用户那样,运用营销观念和营销战略吸引并留住优秀人才。没有功能良好的内部关系,组织无法成功地开发外部用户);重视对管理的全面研究(包括目标管理、计划管理、组织管理、运行管理、质量管理、人力资源管理等等)。

传统管理主要重视通过运作管理提高内部效率,而服务管理则是在面向用户和具体运作时,具有更多的用户导向观念和市场驱动观念。虽然降低成本、提高效率仍十分重要,但只有资源是不够的,还必须满足市场差异化需求,为用户提供更多的价值,并通过服务的竞争获得增长的速度。从传统管理到服务管理的跃进顺应了经济、社会、科技的发展和现代竞争的态势。一个服务系统是由服务提供者(服务机构、组织、个人)、服务对象(团体用户、个人用户)、服务资源(设施、设备、物品、信息)所组成。这些要素的不同组合方式以及它们之间的关系决定服务系统的结构和特点,并影响服务整体功能的发挥。提高服务系统的效率,充分发挥其总体功能是服务管理的核心,满足用户的需求则是其根本目标^[2,3]。

通常情况下,服务管理包括以下几方面的内容:

(1) 服务战略管理:在战略要素、宏观环境、自身环境分析的基础上,制订相应的服务发展规划,并对战略实施中的技术、研发、财务控制、资金保障进行分析。

(2) 服务营销管理:更注重用户的满意度和忠诚度,更注重长期关系、长远利益,更注重对用户的承诺,更注重与用户的接触与沟通,更注重服务质量的保证,更注重提示用户获得产品与服务的利益导向。

(3) 服务计划管理:根据国内外环境的变化以及服务对象的需求变化对服务供需做出合理预测,为决策及其实施提供依据。

(4) 服务项目管理:在一定时间内,满足一系列服务目标的多项工作的组合以及服务项目管理技术的集成和应用。

(5) 服务组织、服务企业的人力资源管理:通过有效的工作设计激励员工,保证一线服务人员的工作热情和创造性,及时组织员工培训,提高服务技能。

(6) 服务组织、服务企业的文化建设:提倡服务精神、团结互助、信息共享、信用互守、品牌意识等。

(7) 服务资源与服务设施的选择、调配。

(8) 服务质量的监测、评估与管理。

(9) 服务组织、企业的供应链管理(SCM):强调系统思想、合作思想、共赢思想三者相统一并贯穿始终,区别于传统管理及其模式。整个系统在信息共享的基础上实现物流、资金流的通畅,达到系统增值。

(10) 服务组织、企业的信息化管理。

(11) 服务流程与服务系统优化。

2 科技信息资源的服务管理

信息服务是现代服务业的主要组成部分,也是最具有发展前景的产业,这是因为当代经济发展不仅取决于物质、能源的规模和数量,更重要的是创造性地运用知识和科学技术的竞争能力,而信息服务正是增强这种能力的必要条件和支撑

条件。在国家中长期科学和技术发展规划战略研究《现代服务业发展科技问题研究专题报告》中,将现代服务业划分为四大类,即基础服务、生产服务和市场服务、个人消费服务、公共服务。信息服务又包括信息技术服务和信息内容服务。生产和市场服务涉及有关专业领域的咨询、中介以及支撑服务,个人消费服务也涉及信息的提供和服务。因此,从发展现代服务业的角度看,加强科技信息机构的服务管理是必要的。

(1) 面向多领域、多层次的用户群体,加强服务管理,开发服务门类,扩大服务产品,完善服务体系,提高服务质量,扩大服务规模,这不仅有利于信息用户,对科技信息机构的发展也具有重要意义。

(2) 科技信息服务机构属于技术密集型、知识密集型服务业,在实施服务管理、扩大服务领域和深化服务内容的过程中,需要吸纳众多有志于从事信息服务的专门人才,以有利于信息人力资源的开发。

(3) 科技信息服务机构包括公益型、中介型和产业型3种类型。加强科技信息服务机构的服务管理,有利于社会公共服务事业面向科技、教育、文化界以及社会大众提供公益型服务,也有利于信息公司、信息中介、信息资源等信息服务产业的管理,满足用户需求,增加自身实力。

(4) 面对成熟的信息服务业的国际竞争,增强科技信息服务机构自身的服务管理,调整和优化信息产品,特别是与此相关的服务,将会使自身的核心竞争力大大加强。与此同时,也会不断提升他们的竞争力,改善投资环境。

(5) 促进经济社会和人的全面发展、坚持以人为本以及信息服务本身的特征,决定了科技信息服务机构实施服务管理的必要性。

再者,实施服务管理有利于科技信息资源的开发利用。第一,信息资源建设的目的在于对其进行开发与利用,使之服务于广大用户,服务于社会、经济和科技的发展。信息资源只有通过用户的利用才能表现其存在的价值。通过对信息资源的本质分析,我们认为,应从社会用户的需求出发,充分发挥信息资源的作用,沟通信息与用户的联系,并有效组织信息资源开发活动及用户利用信息资源的活动。信息、信息用户与信息服

务之间有着必然的关联性。第二,科技信息服务的可控性决定了要实施服务管理。信息服务的开展关系到社会的运行、管理和服务对象的利益,因而是一种置于社会控制下的社会化服务,服务业务的开展要在相关政策、规划的指导下进行。第三,信息资源与服务涉及人员、经费、资源、设施、技术的整合与优化,也涉及加工、服务的组织、计划、目标、质量等环节的过程管理,还涉及用户、服务市场构成、价值与价值规律以及服务市场的调控与监管,需要进行综合性管理。第四,现代信息服务呈现出的发展趋势也对其服务管理提出了新的要求。

目前,科技信息服务的发展趋势是:

(1) 科技信息服务从单一形式的服务向综合性服务发展(传统的如文献提供,现代的有为决策服务的解决方案、数据挖掘、项目咨询等)。

(2) 科技信息服务从以部门为主体的信息服务向社会化信息服务模式转变。

(3) 专项信息服务和系统化信息服务成为主流。

(4) 科技信息服务向多元化、多样化方向发展。

因此,在加强科技信息资源建设的基础上加强服务管理,符合经济时代和现代服务业的发展要求,有利于科技信息资源的开发与利用。

3 思考与建议

3.1 加强对服务管理的研究

信息经济是以知识工业占主导地位的服务业为主,而不是以制造业为主。而信息管理工作是人类综合采用技术的、经济的、政策的、法律的、人文的方法和手段对各种渠道的信息资源进行控制,是以提高利用效率、最大限度地实现信息效用价值为目的的一种活动^[4]。

知识经济是以知识为基础的经济,是以服务业为主导的经济。而知识管理是确定、收集和传播共享组织中的知识,创造、获取和使用知识以增强组织绩效的活力。知识管理的主要内容包括组织的知识发现、知识创造和知识利用等^[5,6]。

服务经济是以信息与知识的开发与利用为核心的现代服务业占主导地位的经济发展模式。而服务管理则是建立在服务经济基础上的管理思想和管理方法,是以用户为中心,以服务设计、服务运作和服务实现为核心的新的管理手段(图1)。

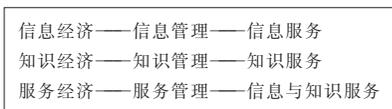


图1 科技信息资源管理与服务发展态势

服务管理的理论形成在西方发达国家有着10多年的历史,而我国在这方面的研究才刚刚起步,其理论体系和实践还很不成熟。因此,应当大力加强服务管理理论、方法的研究。其中包括:服务管理理念、概念以及服务管理形式和发展的研究;服务管理方法与技术的研究;服务用户与服务市场的研究;服务管理与信息资源管理的相互关系研究。

3.2 加强对服务管理应用的探讨

笔者认为,各科技信息机构的服务管理应采用公益和产业双轨制的模式(图2)。公益型信息服务与产业型信息服务并非相互矛盾,而是相互联系、相互促进、相辅相成的。作为国家科技信息资源的基础,它们的根本任务都是服务于科技进步、科技创新,因此,都应实施服务管理,只不过可以各有侧重。

公益型信息服务是国家社会公共服务的重要组成部分,国家应当继续支持和加强其建设,与此同时,还要强化服务功能,扩大服务市场,引入服务管理的理念和方法,变“以资源为中心”为“以服务为中心”,实施服务目标管理、服务计划管理、服务组织管理、服务项目管理、服务运作管理和服务质量管理,实现服务规模和服务效益的最大化。笔者认为,公益型信息服务应当成为科技进步、科技创新的主要支撑力量。

产业型信息服务是国家现代服务业重点发展的产业,随着用户信息需求的逐年增加,这类机构、企业、公司的数量正在相应增加,信息服务市场发展态势良好。但由于发展的历史较短,运作经验不足,还有许多有待完善之处,如要建立良好的供求机制、价格机制和竞争机制,完善市场环境管理、市场行为规范和价格调控管理。笔者认为,产业型信息服务应当全面推广服务管理,变“以产品为中心”为“以服务为中心”,以服务带动生产,在“服务”中铸造品牌,在“管理”中创造价值,逐步实现规模化生产和服务,达到经济效益最大化,并成为科技进步、科技创新的重要支撑。

参考文献

[1] Christion Gronroos. From Scientific Management to Service Management - A Management Perspective for the Age of Service Competition[J]. International Journal of Service Industry Management, 1994, 5(1).

[2] 于千千,秦德智. 服务管理[M]. 昆明:云南大学出版社,2006.

[3] 丁宁. 服务管理[M]. 北京:清华大学出版社,2007.

[4] 马费成,等. 信息管理学基础[M]. 武汉:武汉大学出版社,2002.

[5] 柯平,高洁. 信息管理概论[M]. 北京:科学出版社,2002.

[6] 赖茂生. 信息资源管理教程[M]. 北京:清华大学出版社,2006.

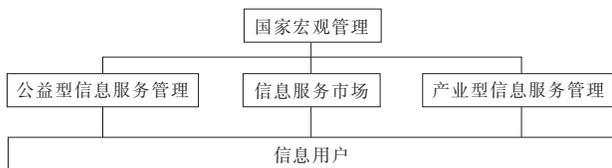


图2 科技信息服务双轨制管理