

●王世伟

跨世纪时期中国图书馆界面临的五大竞争

ABSTRACT While the 21st century is coming, there will be the following five aspects of competition: IT, large-scale benefits, function extension, management modernisation and service quality, 5 refs

KEY WORDS Libraries Social competition Strategies

CLASS NUMBER G250

中国图书馆事业在经历了本世纪八九十年代的发展之后,正面临着五大竞争,即信息技术的竞争、规模效益的竞争、功能拓展的竞争、现代管理的竞争和服务质量的竞争。认识这些竞争并采取相应的对策,是中国图书馆界在即将跨入21世纪时所面临的共同问题。

1 信息技术的竞争

1997年1月在瑞士东部小城达沃斯召开的一年一度的世界经济论坛将“建立网络社会”作为论坛的主题,说明信息技术已成为全世界关注的焦点。据统计,现在全世界每天约有近百亿信息单元的信息量在传递,并以每年递增15%~20%的速度发展。至1997年初,Internet已拥有160多个国家的5000~8000万用户,并正在以每月10%~15%的速度递增,至2000年其用户将增加到10亿。“数字化”一词已越来越频繁地出现在人们的生活中。1995年5月,美、英、法、日、德、加、意等7国成立了G7全球数字式图书馆集团;1996年5月在马来西亚首都吉隆坡召开的第10届东南亚图书馆学术研讨会上,提出了建设国家知识银行的设想;1996年,欧盟提出了在欧洲建立10个或更多的“数字化城市”的计划,荷兰首都阿姆斯特丹成为该计划

的首选城市。

在全球经济日益信息化的背景下,中国信息化建设的步伐也在加快。近年来组织进行了11个重大信息系统工程:金卡(电子货币及金融电子化工程)、金桥(国家经济信息网工程)、金税(增值税发票稽查防伪系统工程)、金关(国家外贸经济信息网工程)、金海(综合信息网工程)、金农(农业综合管理及服务信息系统)、金企(工业生产与流通信息系统工程)、金智(中国教育科研计算机网)、金宏(国民经济宏观调控信息系统工程)、金信(国家统计局信息工程)、金卫(国家医疗信息网)。Internet在中国悄然升温,至1996年底为止,全国国际互联网用户已发展到近10万,提供商近百家。数字化信息技术已经成为衡量国家水平的重要标志,它代表着目前和未来,成为各行业、各地区和各国竞争的制高点。中国图书馆界自70年代开始应用计算机以来,电子计算机技术、高密度存贮技术和数据通讯技术得到了广泛的应用,自80年代中期之后,一些图书馆建成了图书馆自动化集成系统并投入了运行,全国已有120多个公共图书馆开展了自动化管理与应用工作,已经建立了各种书目数据库66个,已开发采用的应用软件系统89个。近年来,在信息技术的支持下,网络化的综合信息传递系统开始出现。珠江三角洲地区的公共图书馆网

从 1991 年起开始逐步投入使用; 中国的数字式图书馆计划开始实施, 1997 年初, 由北京图书馆、上海图书馆、广东中山图书馆、深圳图书馆、南京图书馆等 5 馆参加的为期 3 年的“中国国家图书馆试验型数字式图书馆”科研项目开始启动, 该项目的目标是建立 5 馆协作互为补充的统一的中国国家数字式图书馆原型, 并准备在馆藏资源的数字化、数据的存储和管理、数字式图书馆的访问与查询、图书馆的网络提供、版权管理等方面进行探索并提供方案。在“九五”期间, 北京图书馆及上海、广东、天津、辽宁等馆将通过国家信息网, 实现书目数据共享及电子文献传输。到 2010 年, 将计划实现全国 100 个图书馆进入国家信息网。同时, 将建成中国从古至今的全部图书文献的书目数据库。在科委和中科院图书馆系统, 1991 年开始建立了中关村地区教育与科研示范网络并在此基础上形成中科院系统的百所网; 国际联机检索系统在全国初步建成, 可与国际 14 个主要信息系统联机, 检索全世界 600 多个数据库; 在“九五”期间将针对目前部门情报检索系统互不兼容缺乏统一的用户界面的情况, 实施分布式数据库共享系统。1997 年 3 月, 由国家科委立项的 CHINA INFO (中国信息) 系统工程在北京启动。该工程将以国家信息基础设施为依托, 建立一个现代化、网络化、覆盖全国的以科技信息为主体, 集经济、金融、社会、文化、教育于一体的综合性、权威性的信息传播系统。该工程将逐步开设中国信息指南、科技之窗、电子图书馆、政策法规、经贸信息、企业之窗、人才市场等栏目, 并将于 1997 年 9 月向公众提供服务。在大学图书馆系统, 信息高速公路和数字式图书馆更是成为热门话题, 清华大学、上海交通大学等率先提出了创建数字化图书馆的设想并付诸实践; 1994 年开始筹建, 1995 年下半年开通了中国教育与科研计算机网络(也称“金智工程”), 如上海地区的教育科研网一期工程的主干网就由市教委、上海交通大学、复旦大学、华东师范大

学、华东理工大学、上海医科大学、上海大学、上海第二医科大学等 9 个节点构成; 一些大学纷纷建立了校园网, 并竞相进入国际互联网网络。

信息技术的竞争, 将围绕信息系统的机、网、库、人四大要素展开, 1997 年世界经济论坛主席、日内瓦大学经济学教授克劳德·施瓦布在当年论坛的开幕辞中曾发出警世预言: “这一场席卷全球的信息革命势不可挡, 如果我们不这样聚集一堂, 用我们的全部关注和智慧来认真探讨这一挑战对人类的涵义, 我们就可能走上歧途, 甚至可能被淘汰。”这一警世预言对于中国的图书馆界来说同样适用。

2 规模效益的竞争

中国的经济在由粗放型向集约型转化的过程中, 产生了跨地区、跨系统、跨行业的协作、联合、兼并、重组的发展趋势。这一发展趋势对于中国当代图书馆事业的发展同样有着启示和指导的作用。实际上, 90 年代以来, 中国图书馆界的规模效益的竞争已初露端倪。

1988 年, 由上海 54 所高校图书馆联合建立了“上海申联高校图书馆服务部”, 从事发行图书、统一编目、随书配卡, 建设中文书目数据库等工作。从而使图书馆的有些工作走向社会化。1995 年 5 月, 在原上海侨华书刊经销部的基础上, 由 39 家上海图书情报机构联合组建了“上海翔华图书有限责任公司”, 为各地用户提供代订代购、分类标引、培训进修等项服务。这些都是跨系统跨行业协作, 走图书馆工作社会化道路的新尝试。

1995 年 10 月, 上海图书馆与上海科学技术情报研究所两大图书情报机构宣告合并, 重组后的新馆以近 10 万平方米的馆舍面积和 4000 万册(件)的馆藏跻身世界各大图书馆的第 7 位。合并后的上海图书馆在资源、学科、人才、管理、科研、经费诸方面的规模效益已经显露出来并将产生出更大的规模优

势。

我国目前公开发行的各学科刊物有 8000 多种, 内部刊物也多达 10000 多种。1996 年 12 月,《中国学术期刊(光盘版)》问世并开拓建立起中国学术期刊文献全文检索咨询网络。1997 年 3 月, 首批区域性现代学术信息中心投入运行, 全国各地有 500 家图书馆成为该中心的网络成员, 并计划将网络成员发展至 1200 个。这是建立检索咨询网络产生的规模效益。

规模效益的竞争只是刚刚开始, 只要善于把握发展的机遇, 在规模效益上下功夫, 就能为图书馆的未来发展开辟新的发展前景。

3 功能拓展的竞争

这里讲的功能拓展包括两层含义: 一是指图书馆文化发展功能的拓展, 一是指图书馆工作本身功能的拓展。如发挥图书馆的旅游功能就属于前一种功能的拓展, 开辟视听资料室、网络检索室, 电子出版物阅览室属于后一种功能的拓展, 而举办教育及信息讲座则介于两者之间。

笔者曾经就中国大城市图书馆综合文化功能及其开发问题进行过讨论, 认为大城市图书馆的综合文化功能中包括文化展示、文化服务、文化市场、文化教育、文化典藏、文化研究、文化交流、文化娱乐等项功能。笔者还认为, 图书馆在游览、购物与娱乐方面均有文章可做。

上海图书馆新馆在设计建造的过程中, 就充分考虑了未来功能拓展的因素。如在历史文献区, 新辟了古籍善本阅览室、家谱阅览室、古文献陈列室、古籍修复技术展示室、金石书画陈列室、上海地方文献阅览室, 扩大了古籍阅览室、近代文献阅览室和中国文化名人手稿馆。在新馆大厅的大理石壁墙上, 有藏文、阿拉伯文、意大利文、印度文等 23 种文字的“知识就是力量”的石刻。上海图书馆新馆开馆后, 继续根据社会的需求与发展, 将不断

拓展新的功能。1997 年开始, 上海图书馆在新馆开辟了全国首创的“妇女之窗”、“院士画廊”和“全国新书展销厅”, 从不同角度扩大了图书馆的服务功能。

随着人民生活的逐步提高, 被称为精神家园和市民第二起居室的图书馆, 其功能拓展大有可为。目前, 深圳图书馆日均读者量多达 5400 人, 上海图书馆新馆高达 8000 人。如何吸引读者, 值得各个图书馆去思考, 去想像。

4 现代管理的竞争

管理作为一门科学, 是伴随着资本主义生产方式和工业文明的建立和发展逐步形成的。从美国工程师泰罗(1856~ 1915)的提高劳动效率和管理效率, 到法国的法约尔(1841~ 1925)所强调的对人才的选用和培养; 从美国哈佛大学的梅约(1880~ 1949)提出的必须从社会和心理方面鼓励工人提高生产率, 到美国的麦格雷戈(1906~ 1964)创造的人有自我满足需求的理论等, 各类管理理论学说层出不穷。第二次世界大战之后, 西方更是出现了许多管理理论的学派, 特别是系统论、控制论、信息论的出现, 给现代管理注入了新的生机和活力。

就图书馆的管理活动而言, 一般认为包括 3 个主要方面: 一是图书馆的主体与客体; 二是图书馆管理的过程; 三是图书馆的管理方法。

图书馆的主体, 包括管理机构与管理者。以上海图书馆新馆为例: 上海市委市政府采用了最优化方法, 把上海图书馆和上海科技情报研究所合并, 同时从国内 5 个单位调配了从事历史学、科技情报、新学科、中国古典文献学、信息技术、图书馆学的 6 位专家组成年轻化的新一届领导班子。这一举措包含了管理的竞争、决策的竞争与人才的竞争。

图书馆管理过程, 包括计划、组织、控制、协调等。按照图书馆的固有管理模式, 一定的

图书量与一定的读者量是相适应的。但上海图书馆新馆开馆后, 办理借阅证的读者如潮, 每天排起长队。是让读者适应已经计划的外借图书量, 即到一定读者量时停止办证, 还是不断扩充外借图书量及其借阅空间以满足读者日益增长的文化需求; 这里有一个管理工作是以图书为中心还是以读者为中心的问题。上海图书馆采用了后面一种方法。因为按照现代权变管理学派的理论, 管理要因事、因地和因人制宜, 不能固守一种模式和一种方法, 管理要适应环境和形势的变化。

图书馆管理方法, 包括行政方法、激励方法、定量方法、思想道德方法等等。从现代管理学的理论出发, 图书馆管理很需要运用动态管理的方法。如人事管理中, 我们习惯于讲定岗、定编、定员的所谓“三定”, 但图书馆的工作是发展变化的, 人员也不是固定不变的。因此, 对于图书馆来说, 相对稳定的是岗位, 而编制与人员应实施动态化的管理。此外, 现代企业中的走动管理、巡视管理也很值得我们借鉴。

管理出效益, 管理出人才, 管理出质量, 管理出形象。先进的现代企业管理可以使一个企业起死回生, 那么, 现代管理对于图书馆而言, 其重要性就不言而喻了。

5 服务质量的竞争

图书馆的服务质量也是属于图书馆管理的范围。之所以要把它作为竞争的一大问题提出来专门讨论, 是因为服务质量是关系到图书馆的形象、地位及发展的重大问题; 提高图书馆的服务质量, 也是每一个图书馆目前迫切需要解决的问题。

图书馆与机场、邮局、商店、宾馆、医院等机构一样, 都是属于窗口行业, 作为窗口行业形象建设的核心, 就是要搞好优质服务, 对服务质量常抓不懈。

图书馆服务质量的竞争, 将围绕 6 个字来展开, 即服务态度体现“热”字, 服务形式体

现“便”字, 服务过程体现“快”字, 服务手段体现“新”字, 服务内容体现“特”字, 服务环境体现“雅”字。所谓“热”字, 就是要热心服务、主动服务、耐心服务、微笑服务、超常服务, 所谓“便”字, 就是要方便各类读者群, 从是否方便读者与用户的角度去思考并处理问题。如上海图书馆新馆开馆后几乎所有的阅览室全部开架; 开放时间延长, 中午不休息; 每天向读者开放提供办证服务等等。所谓“快”字, 就是要在最短的时间内向读者提供优质服务。如外借、复印、电话咨询等均可实行限时服务的承诺。所谓“新”字, 就是要向读者用户提供信息服务的新技术、新方法、新手段、新途径以及文献信息的新产品。所谓“特”字, 就是要满足不同读者的特殊需求, 如许多图书馆已经或正在构建的特色图书馆及特色阅览室, 一些图书馆推出的特色服务。所谓“雅”字, 就是要在图书馆内外营造一种安宁肃静、清新整洁、绿荫环抱、典雅庄重的气氛, 使广大读者能够聚精会神地阅读, 专心致志地思考, 使每一位进入知识殿堂的人们受到文明的洗礼, 得到文化的感悟。

参考文献

- 1 中国大百科全书图书馆学情报档案学卷编辑委员会 中国大百科全书 图书馆学情报学档案学 北京: 中国大百科全书出版社, 1993
- 2 王世伟 论图书馆旅游功能的发挥 图书馆杂志, 1995(6): 33~ 34
- 3 王世伟 论中国大城市图书馆综合文化功能及其开发 图书馆, 1996(2): 18~ 21
- 4 “中国国家试验型数字式图书馆”项目可行性论证报告 1997
- 5 国家科委科技信息司, 中国科技信息研究所 全国科技信息机构联合组建 CHINA NFO 系统的实施方案 1997

王世伟 上海图书馆、上海科技情报所教授, 通讯地址: 上海市, 邮编 200062。

(来稿时间: 1997. 5. 13。编者: 翟凤岐)