

●(美)柯素善著 顾小明译 徐克谦 Angela Lew 校

美国图书馆的今天:实践、趋势与挑战^{*}

摘 要 目前,美国的图书馆一般都订有策略性规划,有自己的人事分类体系,建立了内部切磋交流机制和组织机构,十分重视用户工作。其发展呈现如下一些趋势:越来越多地使用电子服务方式;注重书目的双重作用;大力开展远程教育和原文传递服务;推行馆舍联合使用和采编外包及联合购买,等等。不断变化的形势,也给美国的图书馆提出了新的挑战,如如何处理科技消费问题、经费预算不稳和馆员短缺问题、资源价格高居不下和网上色情问题,等等。

关键词 美国图书馆 现状 发展趋势 面临问题

分类号 G251

ABSTRACT Most American libraries have their own strategic plans, human resource classification systems, internal exchange mechanisms and organization structures. They all put emphasis on user services. In this article, the author summarizes the following trends: using more and more electronic services, paying attention to the dual roles of catalogs, developing distance education and full-text delivery services, promoting the multi-functional use of library buildings and the outsourcing and cooperation of acquisitions and cataloging. Besides, she also points out some problems.

KEY WORDS American libraries. Present status. Development trends. Problems.

CLASS NUMBER G251

我一直盼望着访问中国并和大家谈谈美国图书馆通常的实际工作、发展趋势和面临的挑战。同时我也盼望着了解你们的图书馆并借此发现我们之间的异同。

我将演讲分为3个部分:首先,想让大家了解美国图书馆一些普遍的作法;其次,要告诉大家我所了解的美国图书馆当前的趋势;最后,我想你们会乐于知道在我看来我们面临着哪些挑战。

1 目前一些普遍的作法

(1)首先,我想谈谈图书馆策略性的规划。今天,美国大多数图书馆都制定了策略性的规划,详述本馆的前景、使命、5项或更多的长远计划和最近的目标。这种长远规划常常是与某一更大机构的规划,例如所在学校或城市的规划,联系在一起的。众所周知,制定长远规划的目的是使图书馆朝着已知的和明确的方向运行,并使资金、人力和物力都集中在保证实现目标这个焦点上。大多数美国图书馆都会仔细审核每一轮年度计划的实施情况,这反过来又成为下一年度预算申请的根据。当我们的图书馆在1994年被毁于北岭(Northridge)大地震时,我们立

刻发现了长远规划的重要性——基于既定的目标,我们当时就抓住这个机会实施了重大的改革措施。

(2)另一个普遍的作法是人事分类体系的确立。图书馆的每一个职位都有明确描述的岗位职责和对应聘人员具体要求的详细说明。举个例子,所有图书馆员都要求具有图书馆学的硕士学位,而且很多还要求有另一学科的硕士学位(少数还要求博士学位)。比如说,我的职位就要求具有硕士学位(大学图书馆博士学位更佳)、多年的图书馆行政管理经验、活跃于图书馆专业协会并有著作出版,从而对图书馆界和学术工作有所贡献。

按照人事体系,我们的工作人员分为4类:管理类包括我(馆长)、副馆长、发展部主任、(自动化)系统主管和财务预算官员;专业人员类即馆员;普通职员类包括所有其他的各类人员,像图书馆助理、秘书、文书员、研究技师;最后是学生雇员类。图书馆每一职位的产生都是出于本馆内某种具体工作的需要。

图书馆助理占职员岗位中的大部分,所有这些职位都要求前来应聘或准备上岗的人具有一定学历和图书馆工作经验。我们有23名馆员,5名行政管理

^{*} 本文系作者在南京师范大学图书馆所作的学术报告。

(3)另一项重要的实践是建立内部交流与切磋的机制。美国图书馆力图使每一名在馆人员获取尽可能多的信息。举例来说,我们用 email 发出所有会议的备忘录。凡管理人员,包括我自己,都定期用 e-mail 发布最新事件通报。我们通常每年就各种各样的问题召开两到三次全体员工会议,另外,我每星期与管理人员、每月与部门主管以及每月与所有馆员开会。每当我们转入新方向、改变政策或推荐一些新的服务项目时,这些会议也就成为磋商的渠道。我们将任何事情都公开讨论,所以变化就不会在大家意料之外。这样我们可以获取每个人的好主意,而且工作人员也可以事先计划他们的工作量。这种公开方式也促进了长远规划制定过程的传达。

(4)我还想向各位介绍美国图书馆通行的组织结构。以我们图书馆为例,因为我们的设置恰好是学术图书馆和公共图书馆部门设置的典型。我们馆有6个部门:第一是参考咨询部,这个部负责所有的咨询台,以及各种形式的网上咨询工作、学生信息研究的指导,官方文献资料和信息台——它快速解答无需由馆员来回答的问题并展示和提供所有用户培训的宣传材料和指南。第二是技术服务部,它的工作包括文献采访、编目、加工、装订、数据库维护和馆藏建设。第三是公共阅览部,负责流通、馆际互借、期刊和缩微资料、教师课程资料中心、艺术、保留资料与多媒体图书馆。第四是系统技术部,它负责图书馆所有的计算机技术工作和学生公共计算机室的开放。第五是财务、人事、设备与采购办公室,第六是发展办公室,它是图书馆的资金筹集业务部门。顺便提一下,在我刚到图书馆时,我们的机构模式并不是这样的。我们已经进行了几次机构重组,将它调整到我们感到适合的状态。机构重组通常要花费一年多的时间完成,但我相信我们现在拥有一个效率更高的机构模式。

(5)再花点时间谈谈我们的用户。对图书馆来说,每一项服务、馆藏和政策的产生都是为了使用户与他们所需的资源接轨。我们将很多精力放在用户培训上,或者说如何使用我们的资源与服务上,我们非常关注用户对我们提供的服务和资源的了解程度,以及用户对设备外观形貌和特色的满意程度。对那些更具有独立性的用户,我们还强调自我服务。实际上,除了一些控制区像善本书库之外,美国所有的图书馆都是开架的,因此,我们也很注重使用户不经过中介环节而直接使用图书馆。

(6)最后,关于图书馆工作,我想谈谈大学图书

馆的角色。我们将自己看成是学校教育策略的组成部分。我们与系科的教师是合作伙伴。这种观点意味着我们并不只是一个服务机构,而是教育过程的积极参与者。图书馆的角色不是被动的,而是积极和富有活力的。

2 当今美国图书馆界呈现的一些趋势

(1)越来越多的服务是以电子服务的方式提供的。这种服务的一个很好例子就是通过计算机进行交互式咨询服务,它使得读者和馆员可以在网上交谈,这也促使图书馆将适合的网页推向读者。作为一种普遍策略,图书馆正努力将更多的服务和读者交互项目送上网。

(2)第二是关于目录既是馆藏记录又是服务入口的问题。当今美国图书馆学界的最大的辩论之一就是图书馆目录是馆藏记录还是既作为馆藏记录同时又是通往其他服务的门户。我个人赞同后一种观点,这就是为什么我们将网上订阅而并不属于我们的电子资源编入目录,这也是为什么我们要将那些会对读者有用的网址也放进目录。我认为目录应该是进入信息世界的主要途径而不仅仅是多种途径之一。

(3)美国图书馆正目睹网上服务令人吃惊地大量使用,与此同时,是图书馆使用率和在馆阅览人数的剧烈下降。我们不知道这种趋势是否会发展到最后几乎没有人再进图书馆或者在馆读者会稳定在一定数量。具有讽刺意味的是,我们自己也通过将越来越多的服务送上网而促成了这种趋势的形成。花费在设备与图书上的资金都是有意义的,问题是管理者是否愿意将资金投入较少使用的资源和设备上。

(4)远程教育,即一些学生有时不到学校上课或在异地上课,仍然是一种趋势。为他们服务还是我们的职责,因此我们必须要有网上的资源和服务手段并向他们提供适用的辅导和指南,这样他们就能够成为独立的学习者。

(5)这就促使我们推出了原文传递这种服务。许多图书馆对教师和研究生开展免费原文传递服务,帮他们获取本校没有订购的期刊原文。我们通过文件传递来弥补我们不得不对使用率不高的刊物进行削减而造成的不足。其他学生也可以用信用卡在网上定购文章,享受原文传递服务。我相信原文传递将会成为一个越来越活跃的服务项目。

(6)联合目录是另一种趋势。一些图书馆将馆藏目录联合起来以实现地区性的资源与服务共享

(并非通过 OCLC 的国家级资源共享或其他类似服务)。其中的两个范例是 Pharos 和 CSULink, Pharos 联合了加利福尼亚州立大学所有 23 个校区的馆藏目录, CSULink 将加利福尼亚州立大学部分校区和附近其他私立学校的目录联合起来。联合目录的目的在于方便读者使用并提供更快速的馆际互借。

(7)第七种趋势是馆舍的联合使用。一些图书馆被建成公共图书馆与学术图书馆联合体。最近的例子就是圣何塞的州立大学,它正与圣何塞市共建一座图书馆,这个馆不仅向师生而且也向公众开放。图书馆的经费由大学和市共同负担。馆舍并用的意义在于资源共享的益处更多,经费使用的效率也更高。有趣的是,这一个馆里将会有两位馆长,因此我很好奇那会有什么样的结局。

(8)图书的采编外包是另一种趋势。一些学术图书馆已经开始把以编目和加工为主的技术服务包给外面去做,这样当图书送来时已经“上架准备完毕”了。一些城市,特别是加利福尼亚州的 Riverside 地区已向一个卖主外包图书馆所有的技术服务。我目前在给我们的一个仍在建设中的新图书馆做顾问,这个馆在加利福尼亚州立大学 Channel Islands 新校区。在那里图书和视听资料的编目、采访和加工全部都实行外包。这项工作开始时很难,因为要准备好所有必需的合同,但一旦启动就会顺利运行。当然,必须要有一位专业的编目馆员核查那些合同,使它能够达到国家标准。采编外包的用意在于减少图书馆所需的人员、设备和空间。

(9)现在各校区和城市都指望学术图书馆以及公共图书馆的馆长能筹集到一些资金,有时还得完成一定的年度资金筹集指标。还是以我自己为例,我有一个发展部主任,他与捐赠人打交道来为图书馆寻求捐助。我们正在开展的工作是先通过各种活动和私人社交场合广交朋友,然后在合适的时机吸引潜在的捐赠人来为图书馆发展提供资金。现在许多图书馆馆长被聘用是因为他们有筹集资金的经验。这背后的原因就是政府拨款不足以完全维持图书馆的费用,因此图书馆必须自己另筹部分经费。

(10)评估图书馆的服务和馆藏是另一种趋势。我们通过抽样调查和主要用户群的满意程度和需求来进行评估。我们还调查馆藏的使用情况并对学生信息素养的发展状况进行评估。这些评估成果向我们提供了有关用户行为和我们自身服务的重要信息。反过来我们又利用这些信息来帮助自己制订目

标。这些信息还有助于对学校的鉴定,因为那些鉴定机构常常会参考校内的各项评估成果。

(11)联合购买是另一大趋势。大家都知道电子资源非常昂贵,因此许多图书馆都根据某个联合协议一起购买这些资源以便得到更大的折扣。比如,加利福尼亚州立大学的所有 23 个校区就成立了一个联合协议组织,专管联合购买协议的事务。很少有图书馆能不加入某个联合协议而独自买得起电子资源的。

(12)越来越多地出现在市场上的是我认为可以做编目解决方案的服务。“连续出版物解决方案”就是其中一个例子。我想大家都知道对电子资源进行编目的难度,它们变化频繁或者有时突然就失踪了。这造成了图书馆劳动的巨大浪费,所以我们有些图书馆现在开始向公司外包像“连续出版物解决方案”这样的代编服务,这种服务每两个月在网上显示我们目前所有的电子型和印刷型期刊。这不仅节约劳力,而且对用户有利,他们可以获得更加准确的信息。

(13)建立数字档案库无疑是美国以及全球性的图书馆趋势。越来越多的图书馆将一些重要的档案上网,为研究人员和用户提供方便。同时,用户方面期望值也在升格。他们希望能够使用重要档案。再以我们馆为例,我们接受的一项政府拨款使我们得以将本地的历史建入一个数字档案。我们将地图、照片、图像和文献都扫描进去,在当地群众中很受欢迎。然而,任何数字档案馆所面临的巨大挑战依然是费用、人员、查找率的国家标准、设备资源以及明确做什么样的档案有用。

(14)还有一种趋势就是为特殊目的在大学里建高中。我们校区里正在建的一所高中就是想做教师的学生建的。加利福尼亚州立大学洛杉矶校区则有一个为学习表演艺术的学生办的高中。这势必对图书馆服务产生影响。因为高中肯定也希望分享图书馆的服务。校区对建高中感兴趣是因为可以从设备与资源共享中受益。这当然也对学生有利。

(15)最后,我们可以看做是研究代理的出现是又一种趋势。这是一种新的服务,叫 SFX,当学生进行研究时只要点击 SFX 站点,它就会将学生领进一个极为广阔的资源空间。总之, SFX 为研究人员作初步的搜寻,从而成为科研人员的代办。我相信这种趋势将会越来越明显并最终对图书馆员的生活产生巨大的影响。

3 面对的一些挑战

(1)是科技消费。这正在成为我们预算中如此

庞大而又不可缺少的部分,但我们的拨款却跟不上它的增长。不仅包括联机系统和所有台式计算机的费用,还包括后面的所有办公设备的费用。另外还有学生用计算机,再加上所有技术维护的人力。几年前这些费用还只是保持在比较低的水平,如今科技已成为开展业务的关键。现在的挑战是如何持续地供给科技支持系统所需要的一切费用。

(2)是紧跟形势。对图书馆来说新技术与新的服务层出不穷,因此紧跟形势始终是巨大的挑战。我们必须不断地派人参加会议,以获取新消息;或者不断地阅读资料,以确保自己不落伍。否则,我们将会变得脱离用户的需求。

(3)经费预算的不稳定也一直是我们的难题。美国正处于经济低迷时期,由于大多数图书馆的经费来自政府税收,图书馆的拨款也必然要压缩。我们始终要面对的一个挑战就是在不知道拨款额能有多少的情况下做计划。

(4)目前美国图书馆馆员短缺。在过去的许多年,图书馆员太多以至于新的图书馆员很难找到工作。现在,图书馆员和馆长严重短缺。而且,这种形势只会更加恶化,因为在5到7年间约有四分之一的图书馆员要退休。可以告诉大家,美国有18万图书馆员。现在美国图书馆协会正在考虑这个问题,试图寻求全国性的解决方案。同时,第一夫人劳拉·布什,她本人也是个图书馆员,发起了一项拨款提议,用以激励学生成为图书馆员。

(5)我们面对的另一个挑战是培养学生的信息掌握技能。在一个信息丰富,而且前所未有的海量信息可以通过网上服务来获取的时期,学生为某种特定目的而有效地查找、使用和评价信息的能力却一直在下降。他们费劲地使用关键词、检索策略之后还得努力地提高对所获信息进行准确评估的能力。大多数图书馆员正致力于用他们拥有的大量信息资源给学生开设短训班,帮助他们发展必不可少的信息掌握技能。

(6)这个问题伴随着存在于学生意识中的另一个问题。许多学生以为他们是通过计算机利用信息的,所以这些信息就是好的和正确的。他们不了解图书馆为他们订购的网络资源与任何人都可以创造的网络资源有什么区别。他们似乎也并不知道一本书可以仍然是好的信息来源而且有时且有比网上更好的信息。他们如此沉迷计算机,以至于对更广阔的信息世界视而不见。培养学生信息素养的一个重

要部分就是使学生超越计算机,并对计算机上获取的信息提出质疑。

(7)对我们美国来说,通过计算机接触色情内容仍然是个问题。这个问题在公共图书馆尤其突出,因为在学术图书馆我们并不限制用户访问任何网站。惟一不能含糊的事就是儿童色情,持有或观看儿童色情制品都是犯罪行为。公共图书馆在这方面一直面临更严峻的挑战,因为年幼儿童频繁出入公共图书馆,而且司法部门、政府和新闻界正在对色情内容过滤软件进行辩论——这些软件并不完全起作用。已经有些图书馆员被儿童家长和一些老师起诉,因为在图书馆谁都可以因特网访问色情网站。这个问题在今后的很多年仍然是一个持续争论的话题。

(8)期刊和电子资源的价格居高不下一直是个严重的问题,这些资料的价格以每年9%的幅度增长(学术性图书的增长率是5%)。你们可能已经知道,学者们正在共同探讨是否有可能跨过出版商,这样图书馆和学者可以有办法直接获取资源。这对将来解决这个问题或许会有所帮助,但将需要一段相当长的时间。

(9)最后,我们还面临着维持多种文献类型的挑战。图书馆已经增加了很多文献类型,而并不是一种类型取代另一种。当我刚开始在图书馆的时候,只有图书、档案、期刊和缩微资料。现在,我们有数字档案、光盘、数字式视盘(DVD)、激光视盘(VCD)、电子期刊、带光盘的图书、磁带版图书、电子图书等。我们一直面临的挑战就是要逐步形成一种馆藏和预算策略以便适当地获取这些种类繁多的文献。

上述内容就是我想与大家共同分享的有关美国图书馆通行的工作、发展趋势和面临哪些挑战的信息。尽管面对许多挑战,尽管我们处在日新月异的世界,人们对图书馆的使用比以往任何时候都要多。对我来说这证明了我们在向用户提供他们需要的资源和服务方面仍然是很成功的。

柯素善(Susan Carol Curzon) 美国加利福尼亚州北岭州立大学图书馆馆长。通讯地址:美国加州北岭诺德豪夫大街18111号。邮编91330-8326。

顾小明 南京师范大学图书馆馆员。通讯地址:南京市。邮编210091。

徐克谦 南京师范大学图书馆馆长。通讯地址同上。

Angela Lew 美国加州北岭州立大学图书馆馆员。

(来稿时间:2003-02-25)