

●陈能华 刘昆雄

信息化环境下我国图书馆业务管理模式变革研究*

摘 要 近百年来,我国图书馆的业务经历了由近代向现代管理模式的转变。从转变机制来看,图书馆业务管理模式的转变主要是靠他变机制的力量推动。我国图书馆业务管理模式整体变革,应从建立国家图书馆事业管理及协调机构、形成大的图书馆事业集团、优化图书馆内部业务管理部门入手,推进管理模式变革。参考文献 11。

关键词 图书馆业务管理 管理模式 管理机制 自变 他变

分表号 G251

ABSTRACT In the last hundred years, Chinese libraries has experienced a transformation from early modern library management patterns to modern library management patterns, which was mainly pushed by outside forces. In this paper, the authors propose some points for the overall transformation of library management patterns in China. 11 refs.

KEY WORDS Library operation management. Management patterns. Management mechanism. Change caused by outside forces. Change caused by inside causes.

CLASS NUMBER G251

随着以现代信息技术和网络技术为主要推动力量的社会信息化进程的发展,社会各行各业正发生着巨大的变化。图书馆作为社会的一个有机组成部分,其工作流程与管理模式也必将随着社会信息化的进程而不断改进和完善。深入认识这一背景下的我国图书馆业务管理模式变革,理清这一变革的机理及今后的走向,对于图书馆更好地开展服务,对于我国图书馆事业在新的信息化环境下的发展都将具有十分重要的意义。

1 我国图书馆业务管理模式的演变

1.1 我国图书馆形态演变与工作模式变革的简要回眸

我国图书馆经历了从古代藏书楼到近代图书馆及现代图书馆的形态演变,目前正向数字化图书馆方向迈进。随着其具体形态的变化,其相应的业务工作模式也在不断调整。古代藏书楼早期的工作主要是“保存藏书”,由于它还不完全具备图书馆的要件,还谈不上业务管理模式。它通常只为统治阶级或少数知识分子服务,服务方式也仅限于就室阅览,很少允许将“藏书”带出。清末以后,虽然少数藏书楼的藏书数量和服务范围都有所扩展,但“保存藏书”的工作没有实质性的改变。1904年,以“图书馆”命名的湖北省图书馆和湖南图书馆相继建立,并将服务范围扩大到一般公职人员。1912年,设有阅

室、新闻阅览室、儿童阅览室的京师通俗图书馆(现国家图书馆前身)对外开放,近代图书馆的业务管理模式开始形成。五四以后,随着各种思潮的碰撞和激荡,具有革命思想,又有图书馆实际管理经验李大钊认为“现在的图书馆已经不是藏书的地方,而是教育的机关”,提倡扩大开放,实行开架阅览。杜定友、刘国钧等具有欧美图书馆学思想者也主张图书馆要用各种方法吸引读者,强调图书馆为民众服务。在这些思想的影响下,图书馆除了阅览和外借工作以外,有的图书馆还设置了图书流通代办处,开展通信借书及各种阅读指导活动^[1],其业务工作范围得以扩大。

建国以后,图书馆真正成为广大劳动民众的文化教育和学习场所,图书馆的办馆观念和工作方式发生了较大的变化。由于处在现代图书馆的初创时期,扩展图书馆规模成为当时的主要任务。其主要的工作内容便是加强图书馆的硬件建设,充实图书馆的物理内含,收集整理图书文献成了主要的工作。对外工作除了外借、阅览等一般性服务外,还出现了文献信息服务、信息咨询服务等工作。但由于受地域和技术等条件的限制,图书馆的具体形态虽有所改观,但整个图书馆还不能超越物流的图书文献服务的模式。从图书馆的具体业务流程和管理模式来说,20世纪80年代以前,主要业务是图书等纸质文献的采访、编目、典藏、流通、阅览等。相应的管理机

* 本文为国家社科规划项目“信息化环境下我国图书馆业务管理模式重建研究(02BTQ005)”的成果之一。

构也大多设置采编、流通、阅览、期刊等部门。20世纪80年代以后,图书馆开始开发和应用自动化管理系统,在采购、编目、流通等部分工作上开展了自动化管理,部分图书馆设立了技术服务部,积累了一定的经验。20世纪90年代以后,随着信息高速公路的启动,全国计算机网络的发展,图书馆所面对的信息类型、信息数量以及信息的获取方式等都发生了深刻的变化^[2],图书馆的业务流程和管理体制面临着考验和调整。

1.2 我国图书馆业务管理模式的演变机制分析

已经实行了近百年的我国现行的图书馆业务管理模式及业务流程是以收集、整理、保存、利用具体的图书文献为基础建立起来的,其演变和发展存在两种主要的机制:一种是自变机制,一种是他变机制。所谓自变机制,就是事物自己本身具有一种随着整个时代的发展而向前演进的内在动力,从而能对整个社会及其他事物的发展起到一种引导和示范作用;所谓他变机制,即事物本身缺乏自觉地跟随整个时代演进的内在力量,而是被整个社会的发展力量或其他外力推动着向前发展。

从图书馆的产生和发展历程来看,由于其历史久远的依附性和后来过分强调的公益性质,其自身内部的碰撞和竞争注定不会像其他事物那样强烈,这决定了图书馆的自变过程缓慢而缺乏动力。自变机制在图书馆业务管理模式和业务流程演变中的作用相对有限。

他变机制与他变过程是在事物自身演变不理想的情况下,对其施以外部动力与影响,促使其尽快完成变化的过程,我们常说的改革和革命就是典型的他变过程。对我国的图书馆事业来说,由于其自身变革内在动力的相对缺失,其业务管理模式的演变和业务流程的重组更多的是他变机制的作用,具体表现为:

(1)社会作用。社会形态的更替,社会思潮的激荡,都可能引起事物内在及外在形态的演化。从事物演变的程度讲,这种作用往往更具有根本性、彻底性和全局性。我们图书馆从古代藏书楼到现代图书馆的发展,就是社会形态的更替及社会思潮激荡的结果。当今社会,全球经济一体化观念,知识经济观念和 Information 资源观念已经深入人心,人们对信息的需求从内容到形式都发生了翻天覆地的变化。这一方面对图书馆变革业务管理模式提出了紧迫的要求,另一方面也为图书馆探索更加合理的业务管理模式提供了良好的基础。这要求图书馆密切贴近社会发展的脉搏,与时俱进,不断吸取其他学科先进的思想,借鉴其他学科先进的研究范式,全面促进自己的快速发展。

(2)技术作用。技术作用虽然在事物演变过程中的作用不全是根本性、全局性的,但它在事物发展

中的巨大推动力已被人类历史反复验证。从某种程度上讲,人类社会的发展历史就是科学技术的发展历史。自上个世纪五六十年代以来,人类技术特别是现代信息技术对全球图书馆事业发展的促进作用已是目共睹。随着电子计算机技术和网络技术的应用,图书馆业务流程已经从手工操作向自动化、网络化方向发展。从图书馆业务管理模式的演变历史看,技术对图书馆业务管理模式的作用机制,不但促进了图书馆工作手段和业务流程的自动化、现代化、科学化,而且促进了图书馆办馆思想的升华。

2 目前国内图书馆业务管理模式研究现状

我国图书馆业务管理模式的变革已经引起了图书馆理论和实践界的重视。1998年5月,缪其浩在《中国图书馆学报》发表《业务流程重组(BPR)与图书馆改革》一文,从业务流程管理的角度拉开了我国图书馆业务管理模式变革研究的序幕^[3]。基于数字图书馆是未来图书馆的发展形态,也是目前图书馆理论和实践界关注的焦点,目前对这一问题的研究大多以数字图书馆为蓝本。有的学者从机构重组的角度探讨了这一问题的发展,认为图书馆机构重组的特征表现为组织规模小型化、组织结构扁平化、业务划分粗略化、工作重心前移化^[4]。有的学者认为从承担的任务角度出发,机构应划分为5个部分^[5]。一是信息收集部,其主要任务是提出现有文献信息数字化建设方案和计划,待数字化信息的收集与整理,因特网信息的收集追踪等;二是信息转换部,是将现有文献信息通过扫描仪等设备转换存储于计算机;三是数据描述部,是对已转换的数据用一定的文献情报语言形式进行描述;四是数字化服务部,主要负责 Web 网页的制作,内容维护与更新,开展用户培训,辅导用户检索等;五是技术支持部,主要负责新技术、新工具、新标准的研究与追踪,数字化信息的保存与保护等。有的认为,数字图书馆的组织机构可以划分为基础业务部、信息服务部与技术服务部3个部门^[6]。基础业务部负责信息资源的采集、组织、加工;信息服务部以基础服务和产业服务为主;技术服务部负责解决与信息处理、服务相关的一系列技术和设备方面的问题。有的认为图书馆组织机构应适应于功能的设置,可以设置文献信息组织开发部、文献信息服务部、信息技术应用部和对外工作部或办公室^[7]。有的认为数字图书馆业务流程可以划分为3个模块,相应的业务机构可以粗分为资源建设部、用户服务部和技术支持部^[8]。

在实际操作上,已有一些图书馆在机构重组和管理模式改革上做了有益的尝试,如东南大学图书馆的方法是“组织职能优化重组,人员结构集成”,“管理上以先进自动化系统为支撑,战略上以虚拟资源的开发及网络化服务为龙头,思想上以优质的文

献信息的主动及互动式服务为中心”,进行了有成效的业务管理模式变革^[9]。

这些有益的探索,为科学地构建一个现代信息化环境下以图书馆信息资源、信息技术、信息人才、信息服务为一体的图书馆业务管理模式提供了有益的思路。

3 我国图书馆业务管理模式整体变革方案构想

从我国图书馆事业发展的道路看,局部的或者说单个图书馆的业务管理模式改进对于改进图书馆的工作无疑是有较大作用的,但是如果我们仅仅着眼于局部和单个图书馆的业务流程改进,不从整体的角度解决问题,其成效必然要受到限制。对于目前信息化环境下的我国图书馆事业来说,当前的紧迫问题有三:一是全球信息网络一体化与图书馆系统分割造成的各自为政之间的矛盾;二是信息技术在图书馆的快速发展和普及与图书馆业务流程变革滞后之间的矛盾;三是读者(用户)需求的多样化与图书馆服务的单一化之间的矛盾。我们认为,要变革图书馆业务管理模式,必须坚持图书馆的自变机制与他变机制相结合,以他变机制的作用为主,从全局和整体上拿出一个解决方案。首先要借助现代社会发展思潮,切合全球社会、经济、文化发展形势,密切关注读者信息需求的变化,然后借助和依靠不断发展和完善的现代信息技术和网络技术,从宏观、中观、微观三方面入手,建立适合于信息化环境的、科学合理的我国图书馆事业管理体制和业务管理模式。

宏观上应建立一个高效的具有权威的国家图书馆事业管理及协调机构,这一机构不但从业务上对全国的图书馆事业进行统一规划,统一协调,而且将在一定的行政体制上对全国的图书馆事业进行统一安排,以克服目前各个图书馆仍然在半封闭的状态下自我建设,资源配置缺乏明确的宏观协调,造成大量人力、物力、财力浪费的局面。从我国的图书馆事业管理体制上看,现行的管理体制依然在按图书馆主管机构的行政隶属关系运行,即对于图书馆来说,谁拨款,谁管理,各个图书馆只听命于所在系统的各级行政管理(拨款)部门,从而使我国图书馆事业缺乏全局性的发展规划和行业化管理,整体协调性相对不足。如同一地区不同系统或同一系统不同地区的图书馆之间,在网点设置、文献资源建设与布局、自动化应用系统的研制与推广、整个行业的标准化建设等方面,都不同程度的存在着重复引进、重复立项、平行开发等问题,图书馆行业的整体资源优势被过分分散的组织和无协调性的行为所削弱^[10]。考虑到目前的这种现实情况,在建立这一全国性机构时可以先划分为几个模块:一是公共图书馆模块,二是

高校图书馆模块,三是科学研究图书馆系统模块。在这三个模块中采取项目管理制,用项目协调各个图书馆以及各相关图书馆之间的各种关系,力争在今后的数字图书馆建设中实行全国一馆制,真正利用网络信息技术将图书馆的数字化信息资源的建设及开发利用联合起来,使全国的图书馆事业逐步走上整体上协调发展的良性发展道路。

中观上应实行集团化垂直管理体制。以省及直辖市为单位,力图形成大的图书馆事业集团,在一定的区域内实行图书馆集团化、垂直化管理。据说,目前上海正在朝这个方向运作。它在业务上的好处,可以真正实现区域内图书馆人、财、物以及业务工作流程的统一安排,达到业务同步、资源共享。据有关文献介绍^[11],我国部分城市图书馆目前在通借通还项目管理上发展迅速,取得了较大进展。这为我国图书馆在中观上实现业务管理模式变革提供了一个好的思路。

微观上应调整和优化图书馆业务管理部门,以信息流为主,兼顾图书文献物质流,合理设置图书馆的业务部门。将传统的注重内部管理的图书馆业务管理模式转变到注重外部业务管理的现代图书馆业务管理模式上来,加强网络信息资源、网络知识资源的开发与服务。在业务流程上以用户需求为中心,讲究工作效率。

参考文献

- 1 孔春苗. <http://WWW.Inlib.com/web/tsgj/xue-kan/xuekan> 2002/10.htm
- 2 阎晓弟等. 现代图书馆作业流程与功能探讨. 大学图书馆学报, 1995(5)
- 3 缪其浩. “业务流程重组(BPR)”与图书馆改革. 中国图书馆学报, 1998(2)
- 4,8 葛敏. 试论数字图书馆业务机构的重组. 大学图书馆学报, 2002(2)
- 5 赵洗尘. 数字图书馆及其建设. 现代图书情报技术, 1999(1)
- 6 栗慧等. 图书馆可持续发展策略. 图书情报工作, 2002(2)
- 7 吴怡青. 论我国图书馆现代化建设中的结构优化. 图书馆杂志, 1999(5)
- 9 黄华春. 以保障知识的选取为中心的大学图书馆组织模式. 高校图书馆工作, 2002(1)
- 10 郭贤栋, 蔡冰. <http://WWW.nlc.gov.cn/disk4/xuehui/xsj1-3gxd.htm>
- 11 张晓源. 城市图书馆通借通还项目管理与体制创新研究. 中国图书馆学报, 2003(6)

陈能华 湘潭大学管理学院教授、院长、硕士生导师。
通讯地址:湖南湘潭市。邮编 411105。

刘昆雄 湘潭大学管理学院副教授。通讯地址同上。

(来稿时间:2003-12-26)