

●王世伟

当代全球图书馆事业面临的难题与挑战

摘 要 当今全球图书馆事业发展中面临的三大难题是物理空间问题、发展定位问题和社会竞争问题;面临的三大挑战是技术、服务和管理方面的挑战。参考文献4。

关键词 全球图书馆事业 发展定位 社会竞争 技术 服务 管理

分类号 G250

ABSTRACT The author summarizes three major problems in the development of global librarianship, i. e. physical space, development orientation and social competition, and the three major challenges respectively concerning technology, service and management. 4 refs.

KEY WORDS Global librarianship. Development orientation. Social challenge. Technology. Service. Management.

CLASS NUMBER G250

当代全球图书馆事业的发展正在面临一些共同的难题与挑战,如何化解这些难题,如何将挑战转变为发展的机遇,是我们应当思考的问题。

1 当代全球图书馆事业面临的三大难题

1.1 物理空间难题

几乎所有位于国际大都市的国家图书馆和特大型城市公共图书馆总馆都遇到了物理空间紧缺的烦恼。位于华盛顿的美国国立国会图书馆曾先后相隔40年左右在相近之处建造了杰斐逊大楼(1897)、亚当斯大楼(1939)和麦迪逊大楼(1983)。位于巴黎的法国国家图书馆于1859-1873年扩建了黎塞留的拉布鲁斯巨型阅览室,相隔100多年之后又于1996年建成了位于巴黎十三区塞纳河畔的密特朗图书馆,并预留了一半的书库空间以备未来的发展。据统计,目前法国国家图书馆馆藏为1200万册,每年新增5万~6万种;报刊馆藏为35万种,每年新增150万册,5000个新品种;声像资料馆藏90.5万件,每年新增1.5万件;多媒体文献馆藏6.2万件,每年新增6000件。新增的这些数量众多的文献每年都将蚕食大量的空间,新馆预留的一半空间用不了多长时间便又会遇到书满为患的难题。位于伦敦的英国国家图书馆于1998年在伦敦市中心建成了11.2万平方米的新馆,以应对每年300万件馆藏的递增;而位于约克郡的英国国家图书馆文献提供中心每隔数年都将建一新的书库,以满足书架快速的生长。中国国家图书馆于1987年在北京紫竹院公园畔建成了面积为14万平方米的新馆,加上1931年建成的文津街分馆,总面积达到了17万平方米,但仍然不能适应文献

与时俱进的发展需求,于是又在现在的建筑旁建造起中国国家图书馆二期工程暨国家数字图书馆,建筑面积近8万平方米,将于2008年建成对外开放,一、二期工程以25万平方米的巨大体量,将跻身世界图书馆的三甲之列。这些例子都充分说明,尽管数字信息时代已经到来,但已经困扰全球图书馆馆长们数百年的大型图书馆物理空间难题依然存在。

1.2 发展定位难题

当代的公共图书馆如何定位,其性质和功能是什么?美国西雅图市中心图书馆总馆在其阅览大厅中用醒目的大字在隔断墙板上标示出“Living Room(市民客厅)”发展定位,表示了当代图书馆已成为市民的广场和第二起居室。上海图书馆在近年来发展其服务品牌讲座服务的过程中,提出了“城市教室”的发展理念,表示了当代图书馆已成为读者继续学习和终身教育的公共大课堂。图书馆也被国际图书馆界公认为信息枢纽和文化中心。近年来,世界图书馆界出现了“信息共享空间”的发展理念,表示了当代图书馆成为读者之间互动、交流、共享的信息枢纽和公共空间。这些发展的定位,虽然表面上看是多少年来图书馆原有功能的一些新表述,其实不然。“市民客厅”的发展定位直接影响到图书馆的选址、文献的采访和图书馆家具的设计,既然是“市民客厅”,那么就应将图书馆建在市民方便到达的地方,就应当选址在市中心、社区以及公共交通便捷的地方,图书馆家具应当体现出休闲的特点。“城市教室”的发展定位也直接影响到讲座、展览等业务能否发展并确定为图书馆的核心业务之一,也影响到图书馆功能的确定与空间的布局设计。“信息共享空间”的发展定位更是直

接影响到图书馆现在与未来发展的建筑设计、服务形态与服务方式,影响到是否将图书馆信息技术放在图书馆管理与服务更加重要的地位并着力加以推进。一些图书馆由于对以上的发展定位不够明晰,于是带来了管理与服务中的一系列困惑。

当代特大型城市图书馆的发展定位还有一个顶层设计问题。这里提出的是一个城市图书馆的统筹协调、科学发展的设计问题。城市图书馆的发展设计一般可以分为三层,即顶层设计、中层设计和底层设计。顶层设计主要指城市中的国家图书馆、城市中心图书馆总馆、单体的市级图书馆、市级的专业图书馆和少年儿童图书馆。城市图书馆的顶层设计代表了一个城市公共图书馆的发展水平,体现了图书馆事业在普及和发展基础上的提高,体现了对一个城市或城市群图书馆事业的引领和示范。如果定位不清晰,设计不协调,甚至缺乏总体设计,则会是人无远虑,必有近忧。近年来,一些城市中的三层图书馆功能互相混淆,研究图书馆的功能难以体现,一些顶层图书馆将大量的人力和物力去进行本应由区县街镇图书馆承担的大众服务和少儿服务,中低层图书馆定位不明且不自量力,也在从事本应由研究图书馆承担的情报分析研究业务,这些正是顶层设计缺失的表现。

1.3 社会竞争难题

2007年5月6日,国际图联大都市图书馆委员会在美国西雅图举行年中会议,OCLC负责人在会上作了报告,报告中介绍了其最新的对全球数以千计用户所进行的图书馆利用等的专门调查,以下是调查的数据:

图书馆仍是广大市民学习休闲的场所:调查结果是96%的读者到访过图书馆;72%的读者持有图书馆证;90%的学生持有图书馆证;57%的读者每年使用图书馆几次或更多,这是令人欣慰的。但是图书馆的文献检索优势正在丧失,令人忧虑的是目前到访图书馆的读者的目的还是传统图书馆的一些功能,如借阅图书等。

到访图书馆的首要目的是什么?调查结果是69%是借阅图书,12%是获取信息,9%是参观欣赏图书馆建筑,5%是从事学术研究,5%是获取文献资料,3%是参考咨询,3%是娱乐。

使用图书馆的理由是什么?调查结果是借阅印刷文献占53%,使用参考文献占48%,到书店购书占39%,寻求获得研究的帮助占39%。使用数据库占33%,复制期刊全文占32%,使用因特网占29%,做家庭作业和学习占25%。

图书馆能否成为社会网络节点?调查结果是13%的公众和14%的图书馆员持肯定态度;47%的公众和48%的图书馆员持否定态度;40%的公众和39%的图书馆员表示不确定。

图书馆参考咨询与搜索引擎比较:调查结果是参考咨询比搜索引擎好得多占20%;参考咨询比搜索引擎更好占24%;两者没有不同占43%;参考咨询比搜索引擎差一些占9%;参考咨询比搜索引擎差得多占3%。

图书馆与搜索引擎信息的可靠性比较:调查结果是来自图书馆信息比搜索引擎可靠性差占9%;来自图书馆信息比搜索引擎更具可靠性占21%;两者的信息可靠性没有区别占70%。

图书馆与搜索引擎比较:调查结查是在保持可获取性方面,图书馆28%,搜索引擎72%;在更有效率方面,图书馆25%,搜索引擎75%;在方便使用方面,图书馆15%,搜索引擎85%;在便捷性方面,图书馆11%,搜索引擎89%;在快速程度方面,图书馆8%,搜索引擎92%。

用户实际使用资源状况:调查结果是谷歌占71%,雅虎占64%,MSN Search占48%,Ask Jeeves占46%,AltaVista, Lycos(tie)占28%,Netscape占26%,图书馆网站占21%,网上参考咨询占58%。

谁能提供有价值的信息?调查结果是谷歌占93%,雅虎占85%,MSN Search占81%,图书馆网站占78%,Ask Jeeves占78%。

各类信息源利用的比例:调查结果是搜索引擎占88%,图书馆占79%,书店占77%,网上书店占58%,网上图书馆占46%。

市民与馆员读书习惯的变化:调查结果是每周读书少于5小时的市民为39%,馆员为3%;每周读书5-10小时的市民为33%,馆员为23%;每周读书11-20小时的市民为18%,馆员为38%;每周读书21-30小时的市民为5%,馆员为18%;每周读书超过30小时的市民为5%,馆员为18%。

以上调查表明了以下四个发展现状:一是图书馆的文献检索优势正在丧失;二是用户的读书习惯正在发生变化;三是到访图书馆的读者正在减少;四是文献信息查阅的多元化格局已经形成。如果对这些社会竞争的难题不用我们的全部智慧来加以应对,对这些新的挑战不具有忧患意识并采取积极的应对措施,那么图书馆已经出现的边缘化趋势将日益明显,将威胁到图书馆的未来生存。

2 全球图书馆未来发展面临的三大挑战

2.1 技术挑战

技术成为当代图书馆管理和服务创新发展的主引擎和推动力,这可以从当代图书馆的一些管理与服务的创新几乎都与技术创新有关得到证明。就国内而言,如全国文化信息资源共享工程、数字图书馆、网上联合知识导航站、文献提供、信息共享空间、上海市中心图书馆一卡通等业务领域,都是技术的要素在其中发挥着核心的作用。数字技术,电子标签技术,网上文献传递技术、自助借还技术,物流技术,网络虚拟实时互动技术等等,正在促使图书馆的管理和服务不断地发生着业务流程重组。技术网络使图书馆的管理和服务的时间、空间、服务方式等有了无限扩大完善的可能;技术使读者利用图书馆发生了就近、快速、个性、互动、一站式、无障碍、无缝链接等诸多变化,体现了以读者为本的理念;网络平台的模块化和组件化,方便进行组配,网络平台的最大限度的开放性和中立性,也使其具有可持续发展的能力。

2.2 服务挑战

未来图书馆的发展已形成物理、网络、社会的服务三大维度。因此,我们要提出以下五个问题:一是如何看待物理空间服务与网络信息服务?回答是物理空间服务与网络信息服务应当并重,应当更加重视网络信息服务。二是如何看待忠诚读者与潜在读者?回答是要瞻前顾后。所谓瞻前,就是爱护忠诚的老读者;所谓顾后,就是发展潜在的新读者,应当更加重视发展潜在的青少年读者和学龄前儿童的小读者。三是如何看待印刷文献与数字文献?回答是印刷文献与数字文献并重。印刷文献与数字文献各有特点,可以适应积淀文化的多元要求,也可以满足读者不同的阅读习惯,应当更加重视数字资源。四是如何看待资源的自建自享与共建共享?回答是自建自享的时代已经过去,共建共享是当代图书馆发展的必由之路,应当更加重视共建共享的联盟协作。图书馆作为社会重要的免费公共服务空间的理念不仅得到发达国家公众的认可,也越来越为众多发展中国家的公民所认可;图书馆作为社会信息共享空间的新观念正在深入人心;图书馆所扮演的社会教育的角色愈益显现;图书馆服务的触角正在渗透到社会的各个方面,共建共享不仅成为一个思路,更成为了一种社会的实践,成为当代图书馆管理和服务最重要的选择之一。五是如何看待馆员服务的数量与质量?回答是应当在发展数量的基础上提高质量,在普及的基础上着力于研究,应当更加重视服务的质量,把精致服务、研究服

务、三维服务(物理、网络、社会)、三A服务(任何时间、任何地点、任何方式)予以推进。

当代图书馆服务的挑战还表现在更多不同类型的用户群有着变化着的需求,读者群不断细分,不同读者群的需求不断增长。与这种变化不相适应的是不少图书馆和图书馆员没有足够的资源、经验和技能来保持和创新图书馆服务。当代图书馆服务中馆员对于读者服务的核心能力不是表现在提供信息,而是改进提供解决问题的质量和积累使用者的经验。这种质量和经验在服务过程中起着十分重要的作用,这种质量的改进和经验的积累案例可以共享,以提高图书馆服务的总体品质。

2.3 管理挑战

管理的挑战之一,是如何着力于合作联动。在信息网络技术支持下的经济全球化也带来了文化的全球化和多元化。这既是面临的挑战,更是发展的机遇。这种合作联动,可以是城区内的联动,也可以是跨省市的联动;可以是境内外的台港澳联动,也可以是全球各国之间的联动。这种联动,可以是公共图书馆间的联动,也可以是跨行业的公共图书馆、研究图书馆之间的联动,还可以是图书馆界内外的联动,将图书馆的平台延伸到社会的方方面面,建立起充满活力的社会大图书馆。所谓着力于合作联动,就是讲要在图书馆发展规划中将合作联动列入计划,列入项目;就是讲要在图书馆的管理与服务中将相当的人力、物力和财力放在合作联动方面;就是讲要花相当的精力来学习、关注、研究、实践联动的新思维、新技术、新项目,并制定有关联动的新制度,设置这方面的新岗位,培养这方面的新人才。合作联动发展的最重要的思维就是在发展别人的同时发展自己,没有这样的胸怀和心境,要大力发展合作联动是困难的。

管理的挑战之二,是着力于以人为本。以人为本应当从内外两方面来认识并实践,即对内的以馆员为本和对外的以读者为本。以人为本就是要以每个人为本,即要发挥每一位馆员的积极性与创造力,要满足每一位读者的合理需求与个性特点。以人为本就是要以读者的眼光为根本,不能以物为逻辑出发点,如以图书馆建筑、图书馆设施等为出发点。空间设计不能从图书馆建筑本身出发,而是要从为读者节约时间出发;管理制度的条文不能从方便图书馆员自身出发,而是要从方便读者出发;服务流程的再造不能从图书馆员自身的认识习惯出发,而是要从读者理解习惯考虑;导引系统不能从图书馆员自身熟悉出发,而是要从读者醒目可辨入手;图书馆的(下转第32页)

- 14 [美]朱丽·汤普森·克莱思著;姜智芹译.跨越边界——知识学科交叉.南京:南京大学出版社, 2005:23
- 15 姜智芹.学科交叉与学术创新. [2006-2-28]. <http://www.kjxb.com/news/KJXXZZH/20060209514.htm>
- 16 Horton F W. Information Resources Management: Fad or Fact? *Journal of Systems Management*, 1977, 28(12): 6~9
- 17 Gardner R J. Is Tension Inevitable between SLA and Associated Information Managers? *Special Libraries*, 1980, 71(9): 373~378
- 18 Horton F W. Information Resources Management: Harnessing Information Assets for Productivity Gains in the Office, Factory, and Laboratory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1985:26
- 19 Herring J E. Information Management: The Convergence of Professions. *International Journal of Information Management*, 1991, 11(2): 144~155
- 20 Bergeron P. Information Resources Management. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 1996, Vol 31, 263~300
- 21 Smith A N., Medley D B. *Information Resource Management*. South-Western Publishing Co, 1987:72
- 22 Beaumont J R, Sutherland E. *Information Resources Management: Management in Our Knowledge-based Society and Economy*. Butterworth Heinemann Ltd, 1992:16~17
- 23 Miller B B. Managing Information as a Resource. In: Rabin J, Jackowski E M (Ed). *Handbook of Information Resource Management* (pp. 3). Marcel Dekker, Inc, 1988
- 24 王荣井, 刘晓峻. 学科群: 学科综合化发展的新趋势. *江苏社会科学*, 1997(1): 171~176
- 25 Trauth E M. The Evolution of Information Resource Management. *Information & Management*, 1989, 16(5): 257~268
- 28 Taylor R S. *Valued-Added Process in Information Systems*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corp, 1986:6

宋恩梅 武汉大学信息管理学院教师, 博士。通讯地址: 武汉大学信息管理学院。邮编 430072。

(来稿时间: 2007-01-09)

(上接第15页) 机构文化不能仅仅关注读者服务, 而是要同样关注馆员生涯发展和身体健康。

管理的挑战之三, 是着力于发挥优势。这里提出了图书馆员的核心能力和专业能力问题。在搜索引擎等带来的社会竞争的环境下, 图书馆的发展应当充分培养并发挥图书馆员的这种能力。这种能力表现在几个方面: 一是将杂乱无章的信息整合为井然有序的信息, 这就是图书馆员分类主题、摘要描述的专业能力; 二是在浩如烟海的信息中迅速搜寻出用户需求的信息, 这就是图书馆员文献检索、鉴别筛选的专业能力; 三是在看似普通的信息中分析出有价值的信息, 这就是图书馆员去粗取精、去伪存真的专业能力; 四是在互不关联的横向纵向信息中研究出与众不同的信息, 这就是图书馆员信息分析、深度挖掘的专业能力。

管理的挑战之四, 是着力于文化发展。机构文化一般可以分为精神文化、行为文化、制度文化、物质文化和形象文化, 其中又以精神文化作为机构文化的核心。精神文化一般包括使命、愿景、目标、核心价值观以及事业领域等。一个机构最具竞争力的发展, 就是机构文化的发展, 这是一个机构的软实力和发展的灵魂。如果说, 技术是当代图书馆发展的主引擎, 那么文化则是当代图书馆内在科学持续发展的推动力。机构文化需要在实践中与时俱进, 不断整合创新。新

加坡国家图书馆就随着内外环境的变化适时地提出新的发展愿景, 从而凝聚起全体馆员的向心力与团队精神, 激发出全体馆员的智慧与创造力, 朝着一个共同的发展目标共同奋斗, 在全球图书馆界赢得了良好的声誉和口碑。

在管理中我们可以导入 SWOT 的管理理念, 即: Strengths(长处); Weaknesses(弱点); Opportunities(机遇); Threats(威胁)。当我们认清了自身的长处, 看清存在的弱点, 把握了发展的机遇, 以忧患意识洞察了面临的威胁, 那么, 未来的发展的战略思考就能建立在一个较为科学和理性的基础之上。

参考文献

- 1 王世伟等. 世界著名城市图书馆述略. 上海: 上海科学技术文献出版社, 2006: 39, 53~54, 303~307
- 2 [2007-5-10]. <http://www.oclc.org/reports>.
- 3 [2007-5-10]. <http://www.sirsidynix.com>.
- 4 王世伟等. 城市图书馆发展论丛. 上海: 上海社会科学院出版社 2006: 1~5

王世伟 上海图书馆教授, 上海图书馆学会理事长。通讯地址: 上海图书馆。邮编 200031。

(来稿时间: 2007-8-15)