

●吴 晞 王 林

人文关怀·现代科技·自助图书馆^{*}

——深圳图书馆“城市街区自助图书馆系统”介绍

摘 要 深圳图书馆“城市街区 24 小时自助图书馆系统”以人文关怀为主导,以服务创新为目标,集成了 RFID 技术、图书传输自动控制技术、图书分拣自动控制技术、数据通信和数据处理技术,以及相关的安全技术和生产工艺,是人性化、数字化、智能化与传统图书馆的完美结合。它既是集各种高新技术于一身的最新高科技产品,更是深圳图书馆办馆理念和服务宗旨的集中体现。参考文献 11。

关键词 人文关怀 现代科技 深圳图书馆 自助图书馆系统

分类号 G258

ABSTRACT The authors outline the background and main functions of 24-hour self-help urban community library system of the Shenzhen Library, with the focuses on the spirit of humane care, the applications of modern high technologies (including RFID, automatic book delivery, automatic book distribution, data communication and data processing, etc.) and the roles in the process of research and development. 11 refs.

KEY WORDS Humane care. Modern technology. Shenzhen Library. library system.

CLASS NUMBER G258

1 引言:道与器

本文作者之一吴晞曾提出,公共图书馆乃“天下之公器”,并将其归结为公共图书馆的基本精神和公共图书馆人所必须具备的人文情怀^[1]。应该说,公共图书馆的根本之“道”,亦即公共图书馆一切工作的出发点和终极目标,就在于广聚图籍,服务民众,“天下万世共读之”^[2]。

大道之行,有器之用。在现代社会,实现公共图书馆这一理想与追求的最重要的利器,无疑是现代科学技术。现代科技已经而且还将不断为图书馆带来各种重大的飞跃和变革。图书馆从业者必须及时掌握各种高新科技手段,并依此开拓视野、变革思路,成就事业。

深圳图书馆最近研制成功的“城市街区 24 小时自助图书馆系统”,就是以人文关怀为目标,以现代科技为手段,通过不懈的开拓进取而获得的最新成果。如同中国古老的哲理所阐释,道为上,器为用,事乃成^{**[3]}。

2 催生:“开放、平等、免费”和“RFID 文献智能管理系统”

2006 年 7 月,深圳图书馆新馆开放伊始,首倡“开放、平等、免费”,提出了以人文关怀为核心的办

馆理念,面向社会全体民众敞开了图书馆的大门,且首开全国公共文化场所全面免费的先河。此前,我们曾多次在媒体公开宣称:“深图向所有读者敞开大门,免费提供服务。无论你的身份、地位如何,有没有工作、户口、住房,衣着是否鲜亮,囊中是否羞涩,既然来到图书馆,就是渴求知识,拥抱文明,都会受到一视同仁的热情接待。”^[3-4]一时间业界热评如潮,馆内读者人潮如涌,深图已然成为社会各界瞩目的焦点。

与此同时,深圳图书馆在全国率先引进和应用了国际先进的 RFID(Radio Frequency Identification,无线射频识别)系统,并在此基础上研制开发了“RFID 文献智能管理系统”,使深图由此步入了智能化的时代^[5]。深圳图书馆智能化建设和 RFID 应用囊括了图书馆管理、服务的方方面面,其中直接用于读者服务的主要是自助服务模式及相关应用设备。各种类型的自助设施在图书馆的自助服务中发挥出日益重要的作用。仅以自助借还为例,深图新馆开馆后外借量骤增,日均约计 1.2 万册,周末高峰时曾达 3 万册,如此巨量的工作有 95% 以上是由自助外借设备完成的;而几乎所有的还书量都是通过自助方式完成

* 本文各种引述和数据,除注明者外,均来自“城市街区 24 小时自助图书馆”项目组的研制结果。谨此说明,并向未参与本文写作及署名的研制组成员致以由衷谢意。

** 语出《易经·系辞上》:“形而上者谓之道,形而下者谓之器。”

的,还有自助还书设备在图书馆门外 24 小时工作。这种局面使我们认识到了高新技术的重要作用,以及读者对自助服务模式的欢迎。如果没有自助借还方式和读者对这些自助设施的认同,深图就几乎无法完成骤然增多的如此繁重的对外服务任务。

我们先进的办馆理念和智能化的服务设施受到了社会各界广泛的好评和欢迎。2008 年初,由新浪网和《出版人》杂志联合举办的“全国年度书业”评选中,首设“年度图书馆”,经全国 30 万网友投票,深圳图书馆当选为全国唯一的“2007 年年度图书馆”^[6]。以往深图曾荣获多种荣誉,包括国家级、省部级、乃至联合国的各类大奖多达十几项。但此次我们倍感荣耀,因为这是来自全国各地网友自发的信任和肯定,来自广大普通民众(包括从未涉足深图的外地读者)发自内心的认同。

人文关怀的理念,现代科技的应用,以及业界内外的称许和期盼,催生了我们开发研制自助图书馆的初念。深图新馆开馆一年多来,我们不断遭逢人满为患的馆舍危机、资源危机和需求危机,使我们再上新台阶的步伐受到了很大的制约。深圳市建设“图书馆之城”的艰巨任务,也敦促我们思考基层图书馆建设的新思路、新模式。与此同时,开发研制“RFID 文献智能管理系统”与 RFID 全面应用的经验告诉我们,基于 RFID 技术的自助服务模式还大有文章可做、大有潜力可挖。这样,开发研制一种充分利用 RFID 技术优势、完全自助、网络互联、遍布全城街区、24 小时全天候开放的新型图书馆,就正式列入到我们的日程。

我们的研制设想得到了有关领导和专家的肯定和支持。2007 年 3 月,中共深圳市委宣传部和深圳市文化局颁发了《深圳市建设“图书馆之城”(2006—2010)五年规划》,明确将“自助图书馆”列入主要建设任务。2007 年 6 月,该任务被列入文化部科研项目,并正式定名为“城市街区 24 小时自助图书馆系统”。2007 年 12 月,通过专家审核评选,选定深圳市海恒智能技术有限公司作为项目的合作伙伴。2008 年 4 月,正式研制出“自助图书馆”首台服务机。4 月 7 日,通过了文化部组织的“城市街区 24 小时自助图书馆系统”阶段性成果技术验收,与会专家对此给予了高度评价^[7]。

至此,“城市街区 24 小时自助图书馆系统”初步研制成功并投入使用,深圳图书馆向人性化、数字化、智能化的目标又迈出了实质性的一大步。

3 功用:让传统与现代无缝接轨的“第三代图书馆”

对于“城市街区 24 小时自助图书馆系统”,我们可以做如下简单描述:它以人文关怀为主导,以服务创新为目标,集成了 RFID 技术、图书传输自动控制技术、图书分拣自动控制技术、数据通信和数据处理技术,以及相关的安全技术和生产工艺,是人性化、数字化、智能化与传统图书馆的完美结合。

如果这样解释过于笼统抽象,再让我们分别来介绍它的功用。

“城市街区 24 小时自助图书馆系统”主要由自助图书馆服务机、图书馆服务与监控中心系统和物流管理系统等三部分构成,其核心设备是自助图书馆服务机。

自助图书馆服务机包括浏览书架、电脑操作台、网络查询台、图书信息浏览屏、还书分拣箱、现钞验收机等。在自助机上,几乎具备了图书馆全部的服务功能:

—— 申办新证。读者可通过第二代身份证自动进行识别,存入借书押金后,即可办理图书馆读者外借证。全部过程只需十几秒钟。

—— 自助借书。持证读者可以凭证借取自助图书馆书架上的所有图书,如同在图书馆内借书一样。

—— 自助还书。读者在图书馆借的书,或在自助图书馆服务机借的书,均可以归还到任何一个自助图书馆服务机。所还图书实行自动分拣,分类送达。

—— 预约服务。包括提出预借请求和按照预约通知取书,可以预借目录中的馆藏文献,并在规定时间内在全市任何一台读者指定的服务机中取书。通过这一途径,读者可以不受服务机藏书数量的限制,直接利用深图的藏书,今后还将由此利用全市各图书馆的馆藏。

—— 查询服务。包括本机和全市各服务机目录查询、深图馆藏目录查询和读者信息查询(包括读者基本信息、外借情况、欠款、预借文献等)。

图书馆服务与监控中心系统支撑自助机的后台运作,可实时跟踪每台自助机的运行状态,当出现图书和读者证不足、还书箱和钱箱已满、自助机故障或遭到破坏时,都会作出响应,自动通知管理人员及时解决。

物流管理系统承担自助图书馆的图书配送和日常管理工作,配备专门的流动书车来实现文献实时

配送。

除特殊情况外,自助图书馆实行不间断工作,使全市读者均可享受到24小时的图书馆服务。

在2008年4月7日文化部召开的技术验收会上,专家们用“第三代图书馆”的美誉,高度概括了“城市街区24小时自助图书馆系统”的主要特点:

自助图书馆集数字化、人性化、智能化为一体,实现了传统图书馆与数字图书馆的完美结合,在服务理念、服务模式、服务手段上均属国内首创,已研制出的自助图书馆服务机和集成化软件系统均处于国内领先水平,在世界图书馆领域也无应用先例,可称之为“第三代图书馆”^[7-8]。

4 剖析:人文关怀和现代科技的完美结合

“城市街区24小时自助图书馆系统”无疑是一个集成了各种高新技术的高科技产品,但其实质又是深圳图书馆一以贯之的人文理念和办馆方针的产物。

首先,它是一个完备意义上的图书馆,具备了几乎所有的图书馆服务功能,在某种程度上甚至更为高效、便捷。我们要创造的是一个服务周到、人性化的图书馆,而不是一台冷冰冰的机器或设备;它要体现公共图书馆的理念和功能,而不仅仅是“奇技淫巧”。

其次,它不是一个孤立的图书馆,不是信息和资源的孤岛,也不是什么另外的图书馆。深圳图书馆与每台自助服务机之间,以及遍布全市的各个服务机之间,是网络相连的整体。通过任何一台服务机,均可利用深图乃至全市图书馆系统的各种资源。

其三,它是深圳图书馆的延伸。具体说来是:服务空间和地域的延伸,服务机可以遍布全市城乡;服务时间的延伸,实现了24小时不间断服务;资源的延伸,使馆藏得到更为充分有效的利用;图书馆网络的延伸,构建了新的平台和终端。

其四,它创造了一种节约、高效的建馆模式。具体表现为:节约资金,目前估价每台服务机大约在40万元左右*,远远低于建设任何类型基层图书馆的费用;节省土地,每台服务机占地仅6平米,这在深圳这样寸土寸金的大城市尤为重要;无需人员编制,完全实现自助服务;实现可持续发展,解决了许多地方基层图书馆难以为继的难题。

其五,它提供了一种让传统物理图书馆和现代数字图书馆有效接轨的模式。自从70年代末期美国图书馆学家兰卡斯特(F. W. Lancaster)等人提出“无纸图书馆”和“传统图书馆消亡论”以来^[9-11],争议持续了几十年,各种观点莫衷一是。我们的看法是,无视图书馆数字化和数字信息资源的发展无疑是错误的,但在目前以及可预见的未来,还不可能舍弃物理图书馆和传统纸质文献,甚至还会对此产生更大的社会需求,公共图书馆尤其如此。阮冈纳赞、刘国钧、杜定友等前辈提出的关于图书馆的定律和要素现在依然没有过时。自助图书馆则是将传统与现代、物理与数字结合起来的一个成功尝试。

其六,它顺应了图书馆走向自助服务、读者欢迎自助服务的潮流。纵观图书馆的发展历史,从藏书楼到现代图书馆,再到数字化、网络化图书馆,在某种程度上可以说是自助服务不断增多、不断完善的过程。当下图书馆盛行的开架服务方式、藏、借、阅一体的模式,以及网络化存取方式,无不证实了这一点。深图新馆开馆后广大读者对自助服务设施的认可和欢迎,也使我们更加坚信这一点。

目前,我们正在优化系统,积累经验,计划2008年内在市区设置40台自助机,到2010年全市设置300台左右自助机,形成一个遍布全市、使用高效的服务网络。

5 结语

“城市街区24小时自助图书馆系统”乃深图首创,世界首例。它既是集各种高新技术于一身的最新高科技产品,更是深圳图书馆办馆理念和服务宗旨的集中体现。高新技术赋予了它完善的功能,而以人为本的精神则赋予了它富有人文情怀的灵魂。

我们相信,在不久的将来,林立于深圳街头巷尾的自助图书馆将为我们创立起一种全新的公共图书馆服务模式。

参考文献:

- [1] 吴晞. 天下之公器——论公共图书馆精神[J]. 深图通讯, 2006(2).

(下转第102页)

* 这是深圳图书馆与合作开发者深圳市海恒智能技术有限公司的协议价格,亦即深图作为知识产权拥有者在购买其服务机时的成本价格。其它单位购置时,由于批量、机型等各种因素,价格会有所不同。

要十分重视统稿,主编应召集各作者至少开一次统稿会(最好由出版社组织,有专业编辑参与)。统稿的形式可以根据实际情况采取灵活的方式:(1)作者集体审读。统稿会前,作者通读全稿,在统稿会上,逐一讨论各章节内容,提出修改或完善意见。(2)作者通读全部书稿,分别向主编提供统稿意见,由主编汇总,并拟定修改方案。(3)读者试读。请几位目标读者试读,请他们提意见,主编汇总,并提出修改方案。不管采取哪种方式,作者要及时按主编拟定的修改方案修改,也可由主编自己或主编委托部分作者负责统稿。统稿后应符合预定目标,内容体系合理,风格一致,篇幅适中,达到出版社的交稿要求。

3.3 审稿

出版社接到稿件后要进行审读。审稿主要解决两个问题:第一,稿件是否有出版价值;第二,稿件质量是否达到出版要求,并对能出版但某些方面不完善的稿件提出修改建议。审稿实行三审责任制。值得注意的是,审稿和编辑加工的职责、要求和标准互不相同,两者不能互相代替或者合一。出版社的审稿工作要注意两个问题:(1)如果请社外专家审稿,要注意向专家讲清楚审稿要求和注意事项。(2)一般应由责任编辑担任一审,以保证审稿和编辑加工的连续性。

3.4 编辑加工

只有审稿通过以后的稿件才能正式进入编辑加工阶段。编辑加工需对稿件从整体到细部进行检验和校正,力求精益求精,全面优化,进一步提高稿件内容

和文字的质量。编辑加工中的一审应该由专业编辑担任,以确保从专业角度发现书稿的问题并及时处理。对于专业性较强的稿件,二审也可请业内专家担任。

3.5 校样处理

校样处理是书稿质量把关的最后环节。作者、主编应通读校样(特别是重点书籍),力求将书稿的失误降到最低。

质量是图书的生命线。新时期,只有充分发挥图书馆学教指委的指导作用,调动教材主编和各位编委的主动性,加强组编教材编辑出版过程的控制,齐心协力,把好每一道关,才能合力打造一套优质的图书馆学组编教材。

参考文献:

- [1] 刘志鹏. 富有远见 意义重大:“面向21世纪课程教材”建设回顾[M]. 北京:高等教育出版社,2007.
- [2] 中国编辑学会,湖北省编辑学会. 图书编辑工作基本规程[G]//全国出版专业职业资格考试办公室编. 有关出版的法律法规选编. 第5版. 北京:中国大百科全书出版社,2006.

王友富 武汉大学信息管理学院硕士毕业,高等教育出版社编辑。通讯地址:北京朝阳区惠新东街4号富盛大厦。邮编100029。

(收稿日期:2007-12-12)

(上接第94页)

- [2] 周永年. 儒藏说[M]//吴晞. 从藏书楼到图书馆. 北京:书目文献出版社,1996.
- [3] 吴晞. 文明沃土,知识津梁——关于深圳图书馆文化的对话[N]. 深圳特区报,2004-08-08.
- [4] 万静. 图书馆,公共了吗?[N]. 南方周末,2006-08-24.
- [5] 吴晞,甘琳. 迈向智能化图书馆[J]. 中国图书馆学报,2006(6).
- [6] 卢芳. 离天堂最近的地方[J]. 出版人,2008(3,4期合刊).
- [7] “城市街区24小时自助图书馆系统”阶段性成果技术验收会召开[N]. [2008-05-26]. <http://www.szlib.gov.cn/subjectitemshow.jsp?sid=f8080811964691001196715f1560018>.
- [8] 图书馆3.0:城市街区24小时自助图书馆系统(组图)[OL]. [2008-05-26]. <http://blog.sina.com.cn/s/blog>

_4978019f01008w3t.html.

- [9] [美]兰卡斯特. 通向无纸情报系统[M]. 庄子逸等,译. 北京:科学技术文献出版社,1988.
- [10] [美]兰卡斯特. 情报检索系统[M]. 陈光祚等,译. 北京:书目文献出版社,1984.
- [11] [美]兰卡斯特. 电子时代的图书馆和图书馆员[M]. 郑登理等,译. 北京:科学技术文献出版社,1985.

吴晞 深圳图书馆馆长,研究馆员,“城市街区24小时自助图书馆系统”项目组组长。通讯地址:深圳。邮编518036。

王林 深圳图书馆技术中心主任,研究馆员,“城市街区24小时自助图书馆系统”项目组成员、技术组组长。通讯地址同上。

(收稿日期:2008-05-26)