

新世纪的图书馆与信息服务

浙江省图书馆学会
第九次学术研讨会论文集

浙江省图书馆学会 编

百通（香港）出版社

新世纪的图书馆与信息服务

——浙江省图书馆学会第九次学术研讨会论文集

浙江省图书馆学会 编

百通（香港）出版社

责任编辑：王效良 吴 苻

百通（香港）出版社
香港北角春秧街 103 号
开本 /16 印张 19.5 字数 547560
2004 年 10 月第一版 2004 年 11 月第一次印刷
ISBN 962-8858-31-9
定价 

目 录

试论图书馆价值观念的嬗变	王增清	(1)
新世纪图书馆保持发展的着眼点	杨 艳 郑丽仙	(5)
周文骏的学术成就与学术思想述论	金明生	(9)
人本主义管理理论对图书馆管理的启示	王文燕	(13)
图书馆管理的手段与实践	马道英	(18)
试探 5S 原则在图书馆的导入	曹雪梅 胡海荣	(22)
图书馆人员——岗位动态匹配的策略	吴 瑛	(25)
《图书馆内部津贴分配方案》的数学模型	陈 勤	(28)
从系统工程角度看现代公共图书馆的物业管理	袁式言	(34)
数字参考咨询服务的实践与思考	葛慧莉 潘杏梅	(37)
信息产业化的要素分析及其思考	金中仁等	(41)
农业信息化与精确农业	金中仁等	(45)
论数字图书馆中的 FAQ 咨询服务	陈 烨	(51)
网络环境下提高图书馆信息服务水平的思考	沈红梅	(54)
数字化网络化环境下县级公共图书馆的信息服务	汪尉廷	(58)
新世纪图书馆信息咨询发展展望	於坚秋	(62)
强化软件引进工作 促进信息化水平的可持续提高	张 杰 金中仁	(65)
温州农科院图书馆深层次信息服务探索	金瑜雪等	(69)
浅谈公共图书馆电子阅览室的信息服务	张 珍	(72)
图书馆现代化管理中的人文关怀与服务创新	杨士安	(75)
公共图书馆亲民性浅析	沈平军	(79)
浅析图书馆的人本管理模式	王启祥	(82)
论图书馆的人本主义与个性化服务	陈 洁	(85)
营造“健康环境” 崇尚“人文精神”——谈公共图书馆的建筑	周 红 胡朝德	(90)
以人为本 做好特殊读者的服务工作	汪丽华	(93)
以人为本 着眼未来	罗秉利	(95)
面向地方特色经济 开展个性化专业服务	仇杨坪	(98)
论特色学校图书馆的特色化建设	严琴仙	(102)

知识管理：拓展图书馆功能的新平台 王晓青 (105)

图书馆网络资源与知识管理 何川宏 (110)

专业知识仓库服务平台建设研究 钟家瑞 (114)

建设浙江区域性科技文献信息资源共享体系的思考 丁梅娟 王 衍 (119)

学术文献开放访问运动和图书馆的应对策略 马景娣 (124)

INTERNET 上免费循证医学全文的获取 徐 晔 (130)

“数字化陷阱”与数字图书馆资源建设的可持续发展 龚景兴 (134)

谈公共图书馆特色数据库的建立 严海帆 (139)

中文期刊书目数据整顿工作剖析 毛薇洁 (143)

网络环境下图书馆的联合编目 周岚岚 (147)

图解 TQM 理论体系——设置图书馆全面质量管理模型 杨凌云 (151)

数字图书馆解决知识产权问题的相关原则探讨 陈益君 朱慧红 (161)

图书馆捐赠图书的质量分析及其控制对策 陈淮生 (166)

论建立高校学科建设的文献保障体系 沈国弟 (168)

高师院校图书馆推进教育信息化的路径 金明生 (172)

浅议现代图书馆编目工作的新模式 王应华 (175)

统一分类是突破地方文献发展瓶颈的关键 张丽平 (178)

租用电脑——电子阅览室保持设备先进的可行性探讨 李美焕 (181)

论图书馆员的继续教育 金雯艳 (186)

新时期图书馆员的继续教育 李文琛 (189)

21 世纪图书馆馆员的继续教育 曹 嵩 (192)

医院图书馆员的继续教育 廖慧静 (196)

试论地市级公共图书馆转型期馆员继续教育 钱 敏 (199)

从图书馆四种关系变化谈馆员素质建设 郑晓映 (202)

21 世纪图书馆现代化建设中的人才素质思考 程美明 (205)

公共图书馆与未成年人思想道德建设实践 葛晓燕 (209)

树立以人为本理念 开展读者服务工作 白养仙 (212)

大学生信息素质教育的几点思考 徐庆宁 孙 洁 (215)

开展多样化读书活动 培养智能化的学生素质 梁震宇 (223)

从以人为本角度加强和改善少儿图书馆的服务工作 胡金杭 (226)

浅谈高中生的阅读特点及对策 章晴霞 (229)

拯救“浅阅读” 振兴“科普教育”——公共图书馆致力于建设学习型社会 周 红 (231)

《四部丛书》所收清人诗集研究 徐由由 (235)

《温州南戏数据库》建设刍议 严海帆 (240)

雍正《西湖志》的文学史料价值 张永红 (243)

议新旧谱牒学的价值观 王燕飞 (250)

浅谈松阳家谱文献 柴珠林 汪碧珍 (254)

图书馆古籍阅览、咨询的现代服务 张 群 (257)

对加强地方灰色文献资源建设的探讨 张 蓉 (261)

从“南村书堆”景区的复建看我市地方文献开发之重要性 宫 黎 (265)

公共图书馆地方文献的征集和利用 周利红 (267)

地方文献潜在资源发掘与“别裁法”的应用 仇家倬 (271)

浅谈地方文献的现代服务 李彩标 (274)

乡镇图书馆公制定位思考 徐关元 楼美珍 (278)

社区图书馆建设五要素 汪 权 (282)

论社区图书馆建设 方向红 (285)

论浙江省社区图书馆的建设 杨文广 (289)

乡镇图书馆为农村经济建设服务初探 罗春燕 (292)

关于社区图书馆建设的思考 毛薇洁 (296)

网络环境下乡镇图书馆(室)的生存与发展 陈彩珠 (300)

浅谈乡镇中小学图书馆(室)的发展思路 陈之华 (304)

试论图书馆价值观念的嬗变

王增清

(湖州师范学院图书馆 湖州 313000)

【摘要】 本文阐述了图书馆价值观念的历史嬗变,指出“以人为本”的价值观已被越来越多的人所接受,但传统观念仍以巨大惯性行进。因此要正确把握图书馆发展方向,因势利导,促使新观念变为人们的自觉行动和社会风尚。文章就当前和未来图书馆的建设提出了意见。

【关键词】 图书馆 价值观念 嬗变

1. 价值与价值观念

价值,由价值主体、价值客体和价值中介等要素构成,价值在三者的交互作用中生成。各种创价实践活动在价值生成中具有决定性意义。马克思主义价值论认为,价值最根本的特性是它的主体性,即价值以主体为转移,价值的另一个特征是他的社会历史性,人是社会存在物,主体的需要本质上是社会的需要,并且处于发展变化之中。不同历史时代、不同阶级的人们有着不同的需要和利益,人们的价值尺度总是受他们所处的社会地位的规定和影响的,总是打上时代的历史印记。

价值观,是指人们对客观事物价值的信念与观点,是个体世界观的重要组成部分。价值观决定着个体对事物进行价值评判,进而影响个体的态度、意见和行为。

图书馆价值观,是人们对图书馆的社会存在所作出的价值评判,这种观念也随着社会的进步而发生变化。

2. 图书馆价值观念的嬗变

2.1 藏书楼时期:以书为本,以藏为重

在知识与财产均被少数人所垄断的封建社会,藏书楼“价值”的主客体关系主要是藏主与图书。藏主往往以“多少藏量”、“多少珍稀版本”竞相夸耀。明清时期藏书家的佞宋之风,即由这样的价值观念所驱使。“百宋一廛”、“皕宋楼”、“千元一驾”,在藏书楼的称谓里就可以让人体味其收藏的版本价值;“万卷楼”、“十万卷楼”,乃至“五十万卷楼”等,则以藏书的数量之多相比肩。与此相适应的管理方式就是“秘而不宣”,封闭收藏。自唐代杜暹将“鬻及借人为不孝”列作家规以后,效法者代有人出,明代武康唐尧臣、昆山叶盛、上海施大经、直至清代余姚黄澄量等都把“借书不孝”奉为戒约。宁波范氏天一阁,其书库“封闭甚严,非各房子孙齐至,不开锁”;明代万历年间,义乌的虞守愚更绝,他将藏书楼建在水池中央,日间架木板通行,晚上则撤去木板,以隔绝交通。凡此种种,都说明确藏书楼主大多以图书的数量及其版本价值来支配其收藏行为的。当然,封建社会也有比较开明的藏书楼主,但为数极少。就总体而言,藏书楼的管理观念和方式是封闭和保守的,这种封闭、保守的管理方式是在自给自足的自然经济条件下封建社会的产物。我们在批评藏书楼主吝啬行为的同时,对他们也不能责之过甚,因为,除了他们自守自利的局限性以外,也有赖于他们的苦心孤诣,才使我国大量的珍贵文化遗产得于保存流传。然而,藏书楼终因与人民大众相距太远,又由于其抗拒天灾人祸的能力太弱,随着封建社会的没落,藏书楼最终只能成为历史的陈迹。

2.2 近现代图书馆:藏用并举——以用为主

世界图书馆事业可以追溯到数千年以前,但是,免费的开放的公共图书馆却是资本主义发展的产物,

肇始于17世纪后半叶到18世纪欧洲的“启蒙时期”，公众读者开始介入图书馆的“价值”共存关系，并成为价值主体。从十九世纪中叶开始，美国、英国和其他西方国家以及日本、前苏联等国都通过立法来保证图书馆的正常发展。“图书馆类型增多，服务范围不再限于学者和显贵，还扩大到工人、职员、学生和儿童等，向社会各阶层开放的程度大大提高。”当图书馆逐步融入公众社会，日益显现出它在社会教育中作用的时候，读者对图书馆的要求已不仅仅是开放，而是提供更好的服务。于是在“图书馆”这个“价值客体”中，除了馆舍、图书、设备等物质条件以外，开始重视人的因素。因为，只有通过图书进行系统的、科学的管理才能显示图书馆的价值，这才加速了图书馆工作的职业化，产生了专职的图书馆馆长和图书馆馆员。一个世纪前，中国的一些先进知识分子从西方引进了“图书馆”这个新事物，藏书楼逐步退出历史舞台。但是由于我国经济落后、公民文化素质普遍较低，我国的图书馆事业发展速度十分缓慢。在管理上，挥之不去的藏书楼观念也严重滞碍着图书馆服务质量的提高。直到上个世纪的最后二十年里，我国实行改革开放政策、教育科技事业被放到了优先发展的战略地位的时候，图书馆也恢复了它不可或缺的地位。除了大力加强馆舍、设备、文献等条件装备外，也逐步地重视读者服务的要求，比如，对图书馆员任职资格提出了文化程度的要求；在馆舍及其布局安排中，引进并实践了图书馆建筑的“三同”理论，体现了方便读者的宗旨；进而，在图书馆的评估体系中提出了诸如对开馆时间、读者借阅数量的指标要求等等，这些都表现出传统图书馆价值评判标准的转移。

进入二十世纪九十年代以后，“以人为本”逐渐成为人们的热门话题。笔者以“以人为本”为关键词，在“图书情报学”学科范围里分别检索了中国学术期刊(CNKI)、维普(VIP)和上海图书馆的全国社科报刊索引三个题录数据库，获得结果如下：

数据 量数据库	93年	94年	95年	96年	97年	98年	99年	00年	01年	02年	合计
中国学术期刊		1			2		4	5	11	18	41
维普	1	5	2	8	17	17	69	311	573	1097	2100
全国社科报刊索引	7	23	45	84	77	68	55	76	64	125	624
合 计	8	29	47	92	96	85	128	392	648	1240	2769

虽然以上统计在文章内容上或许会产生重复，但不会影响对这么一种现象的说明：世纪之交，人们对图书馆管理目标的终极关怀日益增强，它清楚表现了图书馆价值观念正在产生新的变化！这是对外开放的结果，更是我国社会进步的必然反映。

然而，对新事物的感悟和意识的觉醒不会在短期内改变旧事物的面貌，就如莱布尼茨（Gottfried Wilhelm leibniz）在十七世纪末提出的“图书馆头等重要义务是：想方设法让读者利用馆藏；主张尽可能地延长开馆时间，不要给图书出借规定太多的限制”等先进理论，“在十八世纪只是逐渐被人们所认识，部分地被采用，一直到十九世纪，他的理论才开花结果”一样，近年来开展的“以人为本”的服务理念的讨论，仅仅是标志一种图书馆价值观念新变化的开始，不能期望它会在短期内转化为图书馆的职业风尚，“以书为本”、“以物为重”的图书馆传统价值观念仍然会以巨大的惯性继续行进，并支配着图书馆工作者的行为方式。比如，自觉不自觉地读者设置重重障碍，不怕图书没人看，就怕被人偷了、损了；又比如，图清闲，怕麻烦，对读者缺乏主动服务的热情。夏勇先生曾在《访美观感》中说：“不论在（美国）哪所图书馆，我们都可发现馆员们工作紧张有序，从来没有发现一个只顾自己看书看报的。他们总是面带微笑，注视着读者，看哪一位需要他们的帮助。”冷淡对待需要服务的读者和主动寻找需要服务的读者，这两者之间的差别，不仅仅只

是态度问题,而是由于价值观念的差异所形成的主角意识的不同。前者是错把自己当成了图书馆的拥有者,而读者是有求于自己的,后者很明确地认识到读者(纳税人)是图书馆的拥有者,因此,千方百计为读者服务好是自己天经地义的义务。这种不自觉的认识上的错位有时也反映在领导机关的头脑里,在制定政策时,不切实际地要求在短期内以“多少平米馆舍、多少万册藏书”达标,貌似为读者,事实上违背了办馆规律,助长了弄虚作假的浮夸作风,导致国家资财的巨额浪费。在去年10月南方某书市上,曾出现有个别单位掷下200万元,不问有用无用,凡书架上的书,一概打包而去的怪现象,问其何为?答曰“达标!”这种好心不一定办好事的行为很值得反思和检讨。

2.3 图书馆价值观念的转变方向

计算机通讯技术的日益发展,已大大改变了图书馆的传统形态,也带来了图书馆价值观念的变革。以“奇货可居”,“闭门自守”方式来管理图书馆,无异于自断生路。因此,图书馆价值观念的演变方向必然是唯读者的需求是从,权衡的标准应是哪家图书馆更为开放,为读者服务得更好。

3. 与时俱进,把对图书馆的评价标准切实转移到服务质量上来

我们说图书馆价值观念从重“物质”向重“读者”方向的转移,决不否认包括图书、设备、馆舍这些作为实现图书馆自身价值的基本条件的重要性,而是强调参与创价活动的各方,包括上级领导部门、图书馆管理者等,都不要误把手段当目的。马克思主义价值观还承认,由于社会生活的多样性,人与人之间、社会阶层之间、地区、民族之间价值观念存在差异性,即使在同样的社会情景中,对同一事物的态度、意见和行为也会产生差异。但价值观一旦被大多数人所承认与利用时,就变成了社会规范。而正确的价值观是需要宣传舆论的引领,需要制度的规范,也需要正确政策的导向。把最佳的服务质量奉献给读者,应该作为图书馆管理与建设的终极目标。根据当前和未来图书馆发展走向,图书馆创价实践活动应在四方面努力。

3.1 应用现代高科技手段

将大容量文献信息数字化,在网络环境中突破时空限制,使通讯网络覆盖的任何地方都能检索到任何一所图书馆的任何信息,让读者真正体验“心想事成”的愉悦。未来图书馆必须是没有门户间隔的信息实体,必须自觉地、积极地加入信息资源共享空间,否则将被淘汰出局。在资源建设上,一定要打破“大而全”、“小而全”的思想,走协作共建的道路。同时,每一个馆又要致力于建立自己的资源优势 and 个性特色。

3.2 建设高素质的馆员队伍

图书馆员不仅是价值客体的组成成分,又是创造图书馆社会价值的最主要中介。因此,在图书馆工作人员头脑里深深植根“以人为本、服务第一”的观念特别重要。当然,我们已不需要再等待一百年去实现“以人为本”的服务境界,但需要通过宣传教育、制度管束、公众监督等方面的积极努力,使“为读者提供最好服务”成为每一个图书馆工作者自觉的职业意识,争取尽快地缩短与先进国家图书馆在服务水平上的差距。社会的发展,图书馆的读者服务已不能只限于充足的开放时间和宽容的接纳姿态上,只有全方位、深层次的开发信息资源去满足不同用户的信息需求,显示图书馆高效率、高水平的综合服务能力,其社会价值才能被大多数人所认可。因此,培养一支具有热心为读者服务的专家型馆员队伍应该成为21世纪的重要任务。

3.3 营造高舒适度的阅读环境

人民生活质量的提高使得读者倍加重视图书馆的阅读环境。如果说,在藏书楼时代哪个藏书家能打开书楼提供一张书桌、一条板凳,读书人会感激不尽,如今却不会领这份情了。因而,图书馆的发展趋势不仅在功能布局上为读者创造便利,而且应该把握读者的阅读心理,将舒适型家具和环境提供给读者,

应该十分注重图书馆文化氛围的营造。近年来,茶座、咖啡吧等休闲方式也逐步引入图书馆,其目的就是为了给读者创造一个与家庭、办公室没有太大反差、甚至更好的阅读环境,使读者感受图书馆的方便、温馨和舒适。

3.4 主管部门的价值观同图书馆实践的高度统一

作为图书馆创价过程直接参与者的领导部门,他们的政策支持和指导,不仅影响图书馆价值的发挥,而且关系图书馆发展的走向,因此,主管领导部门必须从读者需求的实际出发来决定和调整政策或指令。

“读者为本”的管理理念如能得到确认,那么,对图书馆业绩的评价就应该从重条件转到重效益上来。假如将图书馆的服务效益(包括它的注册读者、到馆人次、借书数量、阅览座位利用率、开馆时间以及读者满意度等)作为分子,将办馆条件(包括馆舍面积、设备价值、文献购置费、工作人员酬金及其他运行成本)为分母,两者之比,分值越高,表明图书馆的业绩越好,反之则差。然后再提出褒奖或惩罚意见。在日本的图书馆立法思想里,就体现了国家财政拨款应对公众负责、对纳税人负责的原则。“如果地方政府设立的图书馆管理经营状况没有达到文部省制定的标准,也就是说图书馆的实绩不佳,那么图书馆将得不到国家财政的支持。”从投资效益也即读者服务的质量与水平上去考核图书馆,达不到要求的,促其整改;相反,如果是因为条件不足而影响图书馆服务的,则增加其投入。这种将条件与效果相统一的评价方法是值得我们借鉴的。

将“为读者提供最优质的服务”确定为图书馆的价值目标,应该得到大多数人的认同。而价值目标的实现,可以有不同的途径和方式。

参考文献:

- 1 孙云等. 新编哲学大词典. 哈尔滨: 哈尔滨出版社, 1991.1
- 2 中国大百科全书. 图书情报档案卷. 北京: 中国大百科全书出版社, 1993.1
- 3 杨威理. 西方图书馆史 P141-142. 上海: 商务印书馆, 1988.5
- 4 夏 勇. 访美观感. 浙江高校情报工作, 2000(5)
- 5 孟 扬. 对美日图书馆法的比较分析. 图书馆理论与实践, 1996(1)

新世纪图书馆保持发展的着眼点

——严济慈图书馆改革实践及其引发的思考

杨艳 郑丽仙

(金华职业技术学院 金华严济慈图书馆 金华 321017)

【摘要】 本文通过严济慈图书馆改革实践的思考,指出新世纪图书馆保持发展与活力的着眼点是创立自己独特的核心竞争力。分析了图书馆核心竞争力形成的两个层面——基础层与载体层的内容。

【关键词】 图书馆事业 核心竞争力 发展 改革

引言

在全球信息技术,主要是计算机技术、高密度存贮技术和数据通讯技术的广泛应用的环境下,图书馆传统的“藏书——借阅”服务模式发生了巨大的变革。图书馆的许多传统业务如采访、编目、流通、期刊订阅都因此有了深刻的变化。我们不禁要深深地发问:怎样才能保持图书馆的永久活力和长远发展呢?

公益性图书馆通常具有社会性、学术性、教育性及服务性特点,而现代图书馆的公益程度下降,随之显现出一个新的属性,即竞争性。与一个国家一样,发展也是图书馆永久的主题。而各个图书馆的发展壮大不但有其自身的发展规律,也应有其独特的核心竞争力。核心竞争力会为图书馆不断创造新的业务增长点,为图书馆向新的领域成功开拓提供坚实的基础。

1. 图书馆核心竞争力的第一个层面“基础层”

“核心竞争力”这一术语首次出现于1990年。著名管理专家C·K·Prahalad和Gary Hamwel在他们所著的《The Core Competent of the Corporation》一书中指出:“核心竞争力是在一组织内部经过整合了的知识和技能,尤其是关于怎样协调多种生产技能和整合不同技术的知识和技能。”核心竞争力的本质是一种能力,一种面对竞争对手的能力。它首先应体现为一个组织的一种文化生产力。“基础层”的作用是为图书馆核心竞争力的形成提供深厚的基础和必要保障。它包括图书馆文化、理念、价值观、形象、创新、特色、人才。

1.1 文化

图书馆文化是图书馆生存和发展的“元气”,它使全体员工上下团结一致,充满了活力和凝聚力。当前,管理已从“经验管理”、“科学管理”阶段发展到了“文化管理”阶段。笔者认为,图书馆文化都是图书馆特有的,是在长期发展中逐步积累,提炼出来的,它具有独特性和不可替代性。管理者在运行中应懂得如何经营,精心营造图书馆独特的组织文化氛围。

1.2 理念

理念是一个图书馆所秉持的信念,它一经“内化”,必定会产生一种强大的规范力,从而成为员工行为准则,也必定会产生一种持久的推动力,促使人们积极地去达成既定目标。严济慈图书馆建成开放之时就提出了“热忱、自信、高效、奉献”(ECEC)的办馆理念。所谓热忱——是指对高校师生和社会各界人士一视同仁,热心诚挚的服务态度;自信——就是鼓励员工在市场经济时代,抱着改革的态度、自强自信、积极探索图书馆发展之路;高效——要求员工们“以一当十、以十当百”,使图书馆高效率高水平运转;奉献——要求员工们要有奉献之心,努力回报社会。每个员工都牢记图书馆办馆理念,这种规范和推动是打造图书

馆核心竞争力必不可少的内在动因,它对形成全体员工的凝聚力和战斗力往往起到“谐振效应”和“导引效应”。

1.3 价值观

价值观是图书馆作取舍、辩是非、明赏罚、论能效、定褒贬的尺度和标准。“读者第一,服务至上”是图书馆界共同的价值观,严济慈图书馆在读者上网服务处的“开拓时期”,就推出“让你走进信息世界,帮你赢得成功机会”广告语,并准确地告知读者如何办证和使用借阅证及收费标准,创造与读者共同的价值观:为求知而来,为创造而学。这体现了三种价值观:一是人的价值高于物的价值,二是社会价值高于经济价值,三是用户价值高于生产价值。价值观是发挥图书馆核心竞争力的重要“支点”。

1.4 形象

形象是图书馆的外在表现,它在本质上可理解为读者对图书馆实态的能动反映。图书馆竞争要素也包含“形象力”。良好的形象除了知名度外还有美誉度和忠诚度。如浙江图书馆新馆建成后,读者排队办卡,大学生暑假里抢位子自习,APEC高级人员讲座等有声有色的活动,在电视里,报纸上不断宣传,塑造了优良的图书馆形象。与一般信息机构比,图书馆捷足先登占领了市场的“制高点”,使图书馆获得较好的记忆度,很高的知名度和美誉度以及行为的支持度。严济慈图书馆从99年始每一季度,在《金华日报》、《金华晚报》连续打通栏广告,除图文并茂地介绍严济慈图书馆,还配有一句醒目的口号“365行行行借阅,365天天天开放”,市民们对这句口号朗朗上口。形象是图书馆信誉、管理思想、价值取向、服务水平的综合反映,更是整体实力的体现。

1.5 创新

创新是图书馆生存,发展的内在要求,也是图书馆不断适应环境,实现自我超越的必然过程。由于市场竞争日趋激烈,创新已渗透到了管理的每个环节。严济慈图书馆从无到有,从小到大;从“政府包办”到“产权合作”;从“人员委派”到“公开招聘”;从“一馆单用”到“一馆多能”,从书店到组建文化传播公司;从创建科技信息中心到电子阅览室外包;经历了改旧创新,摸索实践的过程,其先决条件是管理思维的创新,图书馆竞争战略的精髓是创新战略,竞争能力的关键是创新能力。图书馆的创新能力包括知识的创新和管理创新。

1.6 特色

特色往往是图书馆“出色”的最大本钱。差异化战略,人性化经营始终是一个企业在强手如林的竞争环境中脱颖而出的利器之一。大凡“第一”的,往往也是“唯一”的,在以“赢者通吃”为主要游戏规则的市场竞争中,“第一”意味着“应有尽有”,“唯一”便可以“唯我独尊”。图书馆也不例外,如深圳图书馆剪报服务中以全新的服务观念,高起点的服务意识面对社会上广大的潜在用户,先后与《投资导报》、《金融早报》、《深圳商报》、广州股市电台、珠海经济电台合作成功,社会化的宣传,推广形式和手段成为“中心”的无形财富之一。严济慈图书馆集文化、艺术、教育、科技信息中心四位一体的多功能建筑实体是其区别于其它图书馆最大的特色。

1.7 人才

人才是图书馆的核心战略资源。在计划经济时代,人们将人才视为“成本”,在知识经济时代,人才是一种“资源”,我们必须树立这种观念。专业、精干、团结的员工队伍是图书馆发展的保证。1997年,严济慈图书馆向社会公开招聘,组建了一支具有大专以上学历,平均年龄28.5岁的干部职工队伍,尔后制定了进修目标五年来,这支队伍抓紧时间“充电”,取得了丰硕成果,截止2002年12月,15位正式职工正式发表论文102篇,著作1种,1位取得硕士学位,正高1人,副高3人,中级职称9人,并向学校和社会输送人才6人,考上硕士1人。原来招聘的员工15名剩下8人。显然,队伍建设问题不容忽视,人才的流动是符合时代规律的,必须注意的是不能只出不进,否则就如“釜底抽薪”,火是烧不起来的。人才是提高核心能力的

根本,将科学技术及时转化为有用的科技信息反馈给读者,需要具有专业知识的信息人才,它不仅可以保证现代信息处理设备正常运作,更可为用户提供优质服务。

2. 图书馆核心竞争力的第二个层面“载体层”

载体层的主要作用是为图书馆核心竞争力的形成与发挥“平台效应”起到“支撑作用”。它们包括:结构、机制、关系、技术、服务、制度和目标。

2.1 结构

结构是图书馆运作管理各环节发挥正常作用的载体。合理的组织结构将为图书馆实现既定目标和战略提供与建立一个有效运营的平台。随着IT时代的到来,以提高市场应变能力和充分调动人的积极性为目的的组织结构愈来愈趋向扁平化、网络化、分权化、柔性化和多样化方向发展,因此充分提高公共图书馆的市场应变和生存能力以及人力、物力和信息力等资源配置与整合的效率是当务之急。2000年严济慈图书馆强化内部管理,调整队伍结构,组建了业务工作绩效评价小组,物业管理绩效评价小组和文化传播公司,每月召开中层部主任会议一次,互通信息,分析图书馆运营情况。从馆长到职工层级分明简单,从采购到流通,部门结构清晰,各司其职,各尽其能。

2.2 机制

机制是组织运行秩序化、规范化、稳定性和科学性的基本保障。人是机制的主体,利益是机制的动力,制度是机制的骨架,信息是机制的神经。严济慈图书馆运用激励机制,打破用工界限,走“定岗定员,双向选择,竞聘上岗”的道路,无论正式工还是临时工,以自己的能力和业务水平竞聘部主任,有6位临时工担任了中层干部,在调动全体职工积极性的同时,也为临时工树立了学习的榜样,而且减少了图书馆运作成本(临时工在医疗保险、公积金、住房、年终奖等方面是不能与正式工匹配的)。笔者认为,图书馆的用人机制应灵活,应利于形成积极进取、团结互助的氛围,形成“一荣俱荣,一损俱损”的观念。目标、责任、权力、利益四位一体的机制把图书馆的目标转化为个人的奋斗目标,可实现图书馆的飞跃发展。

2.3 关系

关系不仅是指图书馆内外人、事、物和信息之间形成良性互动的纽带与粘合剂,也是图书馆宝贵的资源和财富。正是基于这种认识,凯文·凯利说:“关系比生产重要。”竞争与合作是当今图书馆内外关系的突出特点,图书馆要顺应这一变化,从根本上更新观念,改进方法。互动是保持和巩固关系的有效手段,可以这样说,如果你把关系理顺了,那么一切都会顺理成章。如严济慈图书馆与市财政、学校和企业的关系,如果关系好了,资金的到位就是多渠道的。

2.4 技术

信息技术从服务手段、服务模式、信息处理对象和能力等多方面给现代图书馆带来巨大的变革。构建核心竞争能力应在技术上提高信息处理能力,还要利用新技术开拓新的服务领域,构建海量文献信息中的知识重组系统,发展新的服务项目等。

2.5 服务

众所周知,当今图书馆对读者的服务早已不是传统意义上的服务了。服务的个性化、多元化、网络化、特色化、信息化应是图书馆予以关注、研究和谨记笃行的。图书馆的业务流程应是一种“能力体系”,从构成要素上看,包括人员、设备、技术、组织和信息;从基本特征上看,其表现为能够为顾客创造价值,独树一帜和具有良好的延展功能。1999年2月严济慈图书馆成立科技信息中心。中心立足于图书馆丰富的馆藏文献资料、数据库光盘、网上信息等资源,对外开展信息服务。目前它已成为学校科研检索的重要领地,确立了举足轻重的地位。无论人本、资本、知本还是成本,其基础和核心都

是一个服务质量之本。关注读者,关注用户的需求,收集动态的市场信息,收集网络与非网络的有关信息,开展定向专题服务和课题服务。尽管服务的方法与手段会有变化,但服务的本质是不会变的。这种服务不仅是指导、帮助读者找到他们需要的信息和知识,而且包括能告诉他们寻找信息和知识的途径。

2.6 制度

制度是图书馆各项业务正常运转的轨道,是图书馆调控其内部各种关系的有效工具。好的制度可为图书馆的稳定起到“锚固效应”,对图书馆的各项业务的开发发挥“平台”作用。严济慈图书馆自1997年以来,先后多次修改和完善《图书馆目标管理责任制》,并出台了《临时工作人员考核办法》、《临时工作人员工资管理办法》、《后勤值班人员工作细则》等制度,目的是用制度规范行为,同时完善业务考核制度。月度考核力求科学、合理、规范,如以部门自查自纠的自主检查代替被动检查等。

2.7 目标

成功一定有目标,成功一定有方法。

决定竞争胜负的关键因素往往不是竞争双方各自拥有的力量和资源,而是他们各自运用力量和资源的方式,即采取何种战略目标。没有目标就谈不上发展方向,没有目标会造成组织“散沙一盘”。因此,在制定和实施图书馆各项战略目标时要坚持和遵循以下原则:即阶段性目标与长远性目标统一,前瞻性与求实性统一,原则性与灵活性统一,宏观性与微观性统一。确定图书馆战略目标是事业成功的起点。如严济慈图书馆在2000年暑期部主任会议上提出的阶段性目标,是从机制竞争的优势走向实力竞争的优势;指出业务是事业的根本,物业是事业的保证,经济是事业的命脉。要求形成业务、物业、公司三足鼎立,优势互补的态势,以弥补学校资金迟迟不到位的困难。策略是:盘活存量、开放带动、加强合作、弹性有序;馆长给部门主任的赠语:人必自毁,方能他毁;人必自强,方能真强。经过2年多的努力,市财政的盘子从80万上升到108万,学校从不给钱到收取学生办证费的同时,每年给40万,加上每年创收60—70万左右,整个图书馆每年200多万的经费保证了正常运作。98年,制定了《图书馆中青年职工培养目标》,参照“个人目前状况”,拟定学历、学位、职称、论文、著作、外语和计算机能力的“三年发展目标”,员工素质取得了很大提高,如果没有目标,脚踩西瓜皮,不进行合理的资本与人才培养运作,严济慈图书馆的前景将是黯淡无光的。

结论

新世纪图书馆保持发展和活力的着眼点是图书馆核心竞争力的形成。把握好了基础层与载体层,没钱可以变有钱,小钱可以变大钱。张瑞敏在谈及企业核心竞争力时说:一只手抓住了用户需求,另一只手抓住了可以满足用户需求的全球供应链,把这两种能力结合在一起,就是企业核心竞争力。作为图书馆管理者,应懂得在这个物竞天择、优胜劣汰的社会里,只有敢于竞争,善于竞争的图书馆才能争取到自己的一片天空,才能卓尔不凡,更好地为广大用户服务,实现新一轮的腾飞。

参考文献:

- 1 沈迪飞. 深圳图书馆十年之路. 天津:天津科学技术出版社, 1996
- 2 杨 艳. 图书馆公益广告的作用与表达技巧. 图书馆建设, 2003(3)
- 3 北京大学图书馆编. 21世纪大学图书馆的新使命. 北京:北京大学出版社, 1998
- 4 张一驰. WTO后领导者9种新能力. 北京:中国国际广播出版社, 2002.5
- 5 杨 艳. 图书馆如何提高创新管理能力. 大学图书馆学报, 1999(4)
- 6 吴慰慈. 董 焱. 图书馆学概念. 北京:北京图书馆出版社, 2002.5
- 7 吴建中. 21世纪图书馆展望——访谈录. 上海:上海科学技术文献出版社, 1996.7
- 8 朱 苏. 现代图书馆的竞争属性与核心竞争力战略. 图书馆理论与实践, 2001(2)

周文骏的学术成就与学术思想述论

——庆祝浙籍图书馆学家周文骏先生从事图书情报事业 50 周年

金明生

(浙江师范大学图书馆 金华 321004)

【摘要】 周文骏先生长期致力于图书馆学与情报学的教学、科研和教育管理,不仅培养了大批学子,而且著述颇丰,学术思想深刻精湛。他构建了图书馆学内容体系,倡导“文献交流说”,倡议“建立图书馆哲学”等,为拓展提升中国的图书情报事业作出了较杰出的贡献。

【关键词】 周文骏研究 图书情报学 学术成就 学术思想 浙籍人才

周先生文骏,浙江金华人,1953年北京大學图书馆学专业毕业;1954年任北大文学研究所图书管理员;1956年始在北大图书馆学系(现称信息管理系)从事教学与研究至今。穷一万八千多个日日夜夜,历任助教、讲师、副教授、教授。1990年被国务院学位委员会批准为首届图书馆学博士学位授权点导师。其间担任过北大图书馆学情报学系主任、中国图书馆学会第四届常务理事兼编译出版工作委员会主任、中国技术监督情报协会副会长、国务院学位委员会第二、三届图书馆学情报学科评议组成员等多种职务。如今,他已年逾“古稀”,仍耕耘不止。笔者作为周先生家乡的图书馆工作者,欣逢这位“厚道长者,辛勤园丁”从事图书情报事业50周年之际,谨撰此文志庆,以学习他严谨缜密的治学态度和孜孜不倦的钻研意志,并弘扬其开创精神和求实作风。

1. 周文骏的学术成就和治学观念

踏上艰辛探索路,义无反顾走下去。周先生长期致力于图书馆学和情报学的教学、科研和教育管理。其间担任着繁重的教学任务和行政工作,仍利用一切可利用的时间和条件搞科研。科学研究主攻图书馆学、情报学,旁及目录学、档案学、文献学。他曾主持国家教委资助的汉语科技文献自动标引系统(1987)、国内外图书馆学理论与实践的比较研究(1995)、全国哲学社会科学基金资助的“国外社会科学网络建设”(1995)、国家“九五”重大项目“面向21世纪的图书情报工作网络化研究”(主持人之一)等课题。出版了《图书馆工作概要》(1980)、《情报学导论》(1980)、《文献交流引论》(1986)、《图书馆学情报学词典》(主编,1991)、《中国大百科全书·图书馆学·情报学·档案学》(图书馆学编委会主任,1993)、《中国图书馆年鉴》(主编,1996)等,共计15种。另与同仁合作翻译了《普通图书馆学》。此外,在国内外理论刊物上发表了大量学术论文、译文、序言等。其中《我国图书馆学的对象和内容管见》、《列宁与图书馆事业》、《图书馆工作的传递作用、体系和发展》、《走向科学的情报学》、《概论图书馆学》、《读者·图书馆·新技术》等论文都产生了广泛的影响。近年发表的重要论文有《我国图书馆学理论研究的回顾》、《迎接图书馆学发展的新时期》、《网络化是图书馆事业建设的必由之路》、《中国高等院校图书馆事业建设中的几个问题》、《略论图书馆学术语标准化》等。

周先生不仅以其较丰硕而富有创意的学术成就和学术思想,成为当代中国的著名图书馆学家,而且以其对情报学、目录学、文献学的突出贡献蜚声学术界。在科研上,他特别重视理论创新和体系构建,为拓展提升图书情报事业倾注了毕生的心血,作出了较杰出的贡献,故享受国务院政府特殊津贴,传略和业绩被英

国剑桥国际传记中心编的《澳大利亚和太平洋国家名人录》等多种权威辞书收录。

周先生认为:图书馆学研究的最大关怀,是研究和把握图书馆事业的客观规律,按照这些客观规律办事,解决前进道路上出现的各种矛盾、困难和问题,努力使图书馆事业的发展和自然、社会的演化趋势保持同步。规律既是客观存在的,那么研究者的任务便是去揭示和运用这些规律。图书馆学发展的不同历史阶段,都具有形态上的特征,但这些特征仍将受到规律的制约,而不可能是形态特征改变客观规律。不过,我们却可以透过形态特征去发现至今尚未认识的规律。规律好似一门科学的“性格”,图书馆学是有“性格”的,不能任凭人们的兴趣去无端摆弄它。创新不是别的,而是揭示、说明、运用规律在理论和方法诸方面的反映和实现。规律不会轻易地、自动地出现在我们的面前,所以我们研究图书馆学必须抱着积极的、爱护的态度和采取科学的方法。我们只要坚持“科学良心”,就可以做到所说的一切。在攀登科学高峰的征途中,困难、挫折、错误、失败、迷惘和失望等都不能避免,但这些都动摇和摧毁我们的科学良心。科学本身无疑是美好的,有了科学良心,科学研究工作也必然是美好的。

周先生主张基础理论研究要从图书馆史和情报工作史、图书馆与情报业务方法以及信息技术诸方面汲取养料。脱离历史、现状、方法和技术的理论研究是苍白无力的。在研究过程中,他强调收集与整理资料的必要性,并且认为这是学与思的过程。要把收集资料提高到“学”的高度,整理资料提高到“思”的高度,追求学与思的有机统一。

研读周先生的著述,进而分析其治学论述和主张,我们发现,他始终不渝于推究图书情报事业的客观规律,善于从整体上把握本学科的逻辑起点和基本特征,其学术锐气源于“科学良心”和自信、昂扬、奋进的精神。他的主要研究领域为图书馆学和情报学的基础理论,开展研究的一个鲜明特点是对图书馆学和情报学相互跨越渗透的现象进行全方位的探索,注重两者的扩展与融合,力图以交流显示其共性,同时,十分注重独创性。如果说揭示图书情报事业之客观规律是他从事科学研究的基本前提的话,那么,体系构建和理论创新是他开展科研的着重点,这三者的整体如同一辆三驾马车不可分割,载着他的信念和抱负奔驰于成功之路。

2. 周文骏的学术思想

半个世纪的“传道、授业、解惑”,半个世纪的博览、钻研、探索,周文骏先生著述颇丰,学术思想深刻精湛。以笔者之见,其学术思想主要体现在三个方面:

2.1 周氏图书馆学内容体系

早在1957年,周先生便在《学术月刊》第9期上发表了《我国图书馆学的对象和内容管见》一文,认为图书馆学的对象是图书馆事业;图书馆学是一门研究各个历史时期和当前的图书馆事业全部活动的科学。此后,他根据当时国内外的研究情况不断探究,于1983年发表了《概论图书馆学》,提出了一个三分的“图书馆学内容体系”:

一为理论图书馆学。包括图书馆学对象、任务、方法;图书馆性质、作用、发展;图书馆工作规律、原则、技术。

二为专门图书馆学。包括公共图书馆学;大学图书馆学;科学技术图书馆学;儿童图书馆学;特种图书馆学;其他。

三为应用图书馆学。包括图书馆政策;图书馆经济;图书馆事业组织;图书馆工作方法;图书馆技术;图书馆设备、建筑;图书馆计划;其他。

这个“三分”的体系,被学术界称为“周氏体系”。周氏所谓的“理论图书馆学”,指的就是

图书馆学基础理论。他认为它不仅对图书馆学各分支提供基本理论的指导,而且还可向外与哲学等发生联系,起到联系图书馆学与其他科学的桥梁作用。因此,应该给予阐扬与重视。

“周氏体系”问世后,我国图书馆界的专家学者对图书馆学内容体系的探讨予以极大的关注,在多种教材和专著中提出的一些不尽相同的体系结构,或多或少受到了该体系的影响。1991年,由北大、武大两校合编的《图书馆学基础》(修订本)则直接沿用了周氏体系。学者王子舟先生认为,“周氏体系”基本上代表了20世纪80年代我国图书馆学界对图书馆学内容体系的一般认识水平。

2.2 首倡“文献交流说”

关于“交流说”,图书情报学界有三种观点,即“文献交流说”、“知识交流说”和“文献信息交流说”。“文献交流说”的代表人物是周文骏先生。

周先生认为,图书馆学和情报学的密切关系,必将动摇以往对图书馆学基础理论的传统解释,从而在理论和实践两方面揭示了图书馆学与情报学深层的共同之处——交流。他用交流的理论与方法在《情报学导论》一书中作了以情报学为主,结合图书馆学的探索,而在“概论图书馆学”一文中又作了以图书馆学为主,结合情报学的探索。这种双向探索证实了交流是图书馆学与情报学共同的理论基础。

周先生指出:文献“首先是一种情报交流的工具。图书馆利用文献进行工作,所以说图书馆工作发展的历史,基本上是利用文献这个情报交流工具进行情报交流工作的经验的结晶。”对此,他作如下阐述:图书馆的活动是以文献为基础的。图书馆就是文献这个交流工具的存贮者、组织者和利用者,其任务就是通过自己的交流作用使得社会更加合理地使用知识、情报与文献,更加合理地组织和存贮知识、情报、文献,以帮助用户和读者达到认识世界和创造世界的目的。所以说,将情报交流作为图书馆学理论基础的结论是有根据和符合实际的。

周先生的“文献交流说”在其1986年出版的《文献交流引论》中得以展开和发挥。该书进一步把交流理论扩展到了目录学、档案学、文献学和出版发行等学科,从而为这些学科的研究提供了新视角和新方法,尤其是在现代目录学和文献学的研究中更具深刻的影响。

周先生首倡的“文献交流说”具有突破性建树。其理论观点完全突破了传统图书馆学的理论思维模式,大大地扩展了图书馆学的理论空间。研究工作已逐渐摆脱了对图书馆具体工作的解释、说明和描述的局限,而是站在新的高度上重新审视图书馆的内外环境,并将其置于整个社会交流系统中予以考察,这样就使图书馆系统与外部系统关系的探讨深化了一步。

2.3 倡议“建立图书馆哲学”

1996年,第62届国际图联大会在北京召开,由周文骏先生等编著的向大会献礼的《图书馆学研究论文集》正式出版。周先生在“编后——我们研究些什么?”一文中,提出了图书馆学研究的三大问题,即图书馆哲学、电子图书馆和图书馆学方法的普及。他将“图书馆哲学”列于“三大问题”之首,认为,“图书馆事业建设上出现的种种问题,重要的原因之一就是对外观事物的本质属性和规律没有正确的把握,而这种正确把握正是图书馆哲学的任务。”周先生倡议“建立图书馆哲学”,引发了学术界对这个问题的探讨。

什么是图书馆哲学?周先生认为:“图书馆哲学是关于图书馆本质规律和方法论的学科。它一方面是图书馆实践和图书馆学理论研究的总结、概括和升华,另一方面也是一般哲学原理在图书馆领域的应用。”

对于图书馆哲学的地位归属问题,周先生也作了阐释:“多年来关于‘理论基础’的探索,假如其目的是追求把握图书馆的本质规律,那么也可以认其为图书馆哲学的近义词或同义语。”图书馆哲学“既是应用哲学的一个分支,又是图书馆学的一门基础理论学科”。由此推论,对于图书馆哲学的研究,既要把握和概括图书馆学理论,更要将它与哲学原理有机地结合起来;既不能生搬硬套,将两者简单叠加,也不能脱离图书馆理论和实践来空谈哲学。总之,它需要一个渗透整合的过程。图书馆哲学是哲学