



现代图书馆资源 管理与推广服务

—— 夏春红 于刚 印重 ◎ 主编 ——



北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

现代图书馆资源 管理与推广服务

—— 夏春红 于刚 印重 ◎ 主编 ——



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 提 要

本书概括介绍了图书馆资源的内涵、类型,图书馆资源管理目标,图书馆推广服务内涵及目标,管理基础理论的历史沿革,重点对现代图书馆资源质量管理进行了研究,旨在让更多的人了解和使用图书馆资源,熟悉图书馆管理流程,以推动图书馆事业的发展。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

现代图书馆资源管理与推广服务 / 夏春红, 于刚, 印重主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2017.6

ISBN 978-7-5682-0490-3

I. ①现… II. ①夏… ②于… ③印… III. ①图书馆管理—研究—中国
②图书馆服务—研究—中国 IV. ①G259.2 ②G252

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第091471号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京紫瑞利印刷有限公司

开 本 / 710毫米×1000毫米 1/16

印 张 / 13

字 数 / 134千字

版 次 / 2017年6月第1版 2017年6月第1次印刷

定 价 / 68.00元

责任编辑 / 李玉昌

文案编辑 / 刘 派

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前言

PREFACE

进入21世纪以来,社会信息资源增多,人们面对繁杂的资源无所适从。作为信息情报教育机构的图书馆,有能力和义务去整合信息资源,为广大用户服务。从管理来说,图书馆需要科学有序的管理,才能高效完成自己的职能。图书馆每时每刻都在进行信息的整合,本书从管理和资源的角度详细论述了现代图书馆管理的使命和任务,从资源整合角度阐述了图书馆的推广服务,还进一步借鉴了其他行业先进的管理经验,以推动图书馆事业的快速发展。

本书编写的目的是让更多的人了解和使用图书馆资源,熟悉图书馆管理流程。鉴于图书馆管理学是一门正在发展中的学科,本书融入了管理学的许多内容,为图书馆的服务与发展注入了新的理念。

编者

目 录

CONTENTS

第一章 绪 论	1
第一节 图书馆资源内涵	1
一、图书馆资源的概念与构成	1
二、图书馆的职能与作用	8
三、图书馆的重要性	42
四、图书馆特色资源	54
第二节 图书馆资源类型	62
一、数字图书馆的概念	62
二、传统图书馆和数字图书馆在现代社会中的地位 and 作用	63
三、数字图书馆区别于传统图书馆的特征	67
四、数字图书馆的发展前景	69
第三节 图书馆资源管理目标	71
一、图书馆资源的构成	71
二、图书馆资源的管理	71

第四节 图书馆推广服务内涵及目标	73
第二章 管理基础理论的历史沿革.....	80
第一节 古代管理实践与思想雏形	80
一、我国古代管理实践	80
二、我国古代名家管理思想	85
三、我国古代管理思想的基本特征	87
第二节 近代管理理论	99
一、我国近代企业管理发展	99
二、我国近代企业管理思想	100
第三节 现代管理理论	102
一、第二次世界大战后的管理理论	102
二、现代管理的发展方向	111
第三章 现代图书馆资源质量管理.....	114
第一节 图书馆资源质量管理内容	114
一、图书馆全面质量管理的特点	116
二、海南大学图书馆实行 TQM 示例	118
第二节 图书馆资源质量管理体系	124
一、建立质量管理体系的必要性	125

二、质量管理体系的特性	127
三、质量管理体系的特点	129
四、质量管理体系的策划与设计	129
五、高校图书馆管理者在建立质量管理体系中的主要任务 ...	132
第三节 图书馆资源质量管理模型与流程	139
一、SET 模型的特征	140
二、SET 模型的作用	141
三、图书馆实施质量管理 S—SET 模型的构建和诠释	144
第四节 图书馆信息产品的质量管理	152
一、质量的基本特征	152
二、信息产品的本质属性	154
三、信息产品的分类	155
四、图书馆信息产品的分类	161
五、图书馆信息产品的企业化管理	165
六、图书馆信息产品开发策略的形成	168
第五节 图书馆信息服务的质量管理	170
一、公共图书馆开展现代信息服务的必要性	172
二、现代图书馆信息服务的质量	173
三、现代图书馆信息服务与信息产品的关系	174
四、现代图书馆信息服务质量的形成模式	175

五、现代图书馆信息服务质量的差距分析	175
六、提高现代图书馆信息服务质量的措施	177
七、图书馆未来新信息服务模式	182
八、拓展图书馆信息服务的主要制约因素	190
九、网络化环境下高校图书馆信息服务拓展	192
参考文献.....	197

第一章 绪 论

第一节 图书馆资源内涵

一、图书馆资源的概念与构成

图书馆资源一词早在20世纪80年代中期就有人提出了。20世纪90年代后,图书馆界开始讨论图书馆资源的概念和构成,形成了多种观点。公共图书馆因其一脉相承的社会教育职责,公益性、服务性职能,在传播知识、开启民智、提高人民素质、创建先进文化等方面都有着积极的意义。在全世界推进社会阅读的背景下,公共图书馆的职能也将随着社会需要而拓展,公共图书馆不仅是提供文献信息的机构,也是开展全民阅读的文献资源中心和主要阅读场所。

国外关于这方面的研究开展得较早并取得了很大的进展,如图书馆资源的存在状况和分布规律研究、图书馆资源的利用情况研究、图书馆引进现代化技术拓展图书馆服务的研究、图书馆与

其他社会组织机构的资源合作研究、图书馆人员素质研究以及对图书馆来说最重要的读者和公众研究等。世界上很多组织和学者对公共图书馆资源和阅读之间的有机联系进行了研究,围绕如何促进全民阅读,对现有公共图书馆资源及其利用情况进行了积极的研究和探索。最近几年,图书馆资源一词使用频率颇高,但是大多数人仍将图书馆资源与文献资源混为一谈,对其具体含义和构成不甚明了。

而我国在20世纪90年代末以来,由于国民阅读率持续走低、图书馆利用严重不足、图书馆社会认知程度不高等令人担忧的现实问题,使学界逐渐重视对图书馆资源及其利用的研究。这些年来国内的研究有一定程度的进展,但是仍然以理论研究为主,缺乏实证性和整体性的调查研究。就目前国内外的研究现状来看,对于如何进行科学的图书馆资源调查分析,如何提高图书馆资源的利用率和社会认知度,如何把图书馆资源与阅读促进更好地结合起来使图书馆资源在全民阅读中发挥更大的效用,这其中仍有很多问题有待研究和解决。因此,在阅读社会的大环境中,对图书馆资源状况及其利用状况进行调查研究是十分必要的。时至今日,图书馆事业的不断发展,为研究图书馆资源的相关理论提供了实践基础。

(一) 图书馆资源的概念

图书馆简单地说就是出版物的汇聚之地,随着信息科技的产生与发展,目前的图书馆内也有电子类的出版物。图书馆是搜集、整理、收藏图书资料以供人阅览、参考的机构,早在公元前

3000年就出现了最早的图书馆,图书馆有保存人类文化遗产、开发信息资源、参与社会教育等职能。据《在辞典中出现的“图书馆”》一文,“图书馆”一词最初在日本的文献中出现是在1877年;而最早在我国文献中出现,当推《教育世界》第62期中所刊出的一篇《拟设简便图书馆说》,时为1894年。中国最早的省级图书馆为1904年创办的湖北省图书馆。在20世纪80年代中期,当图书馆学界提出文献资源、信息资源概念的时候,就有人开始使用图书馆资源一词,20世纪90年代后,图书馆界开始讨论图书馆资源的概念和构成,形成了多种观点。

图书馆资源(Library Resources)有广义和狭义之分。广义上的图书馆资源是指“图书馆为了资源利用而组织起来的相互联系的多种资源的动态有机整体”。这里所说的图书馆资源包括信息资源、人力资源、馆舍、设备、技术、资金等。其中信息资源包括图书馆可供利用的所有信息,分为印刷型文献信息资源、电子型文献信息资源、网络信息资源。人力资源包括图书馆员和读者资源。狭义的图书馆资源仅指馆藏的信息资源。图书馆资源的概念目前尚未有一个明确的定义,比较有代表性的观点有两种:一种观点认为图书馆资源是指为了资源利用而组织起来的信息集合,它实质是一种动态信息资源体系。另一种观点认为图书馆资源是各类资源组成的有机整体。从公众的角度来看,图书馆资源主要是指图书馆的信息资源,人们来到图书馆的主要目的是借阅和利用馆藏信息资源。但是图书馆资源的其他方面是支持这一过程的必不可少的部分,国内外在研究图书馆资源与阅读时也是从图书馆资源的不同方面展开的。

1. 联系性

联系性是指系统的各组成要素之间具有相互作用、相互关联的关系。图书馆资源各要素之间相互依存、相互影响,这种关系决定了图书馆资源内部联系的特性。

2. 整体性

整体性是指按一定方式构成的有机体系统各要素之间相互联系、相互制约的关系,体现出整体大于部分之和以及要素与系统的不可分性。图书馆资源各构成要素组成了一个整体,各要素之间是密不可分的,其整体发挥的效益要大于各要素的简单相加,也就是人们常说的“ $1+1>2$ ”效应。

3. 可用性

图书馆资源是为图书馆存在并被利用的,因而其具有可用性,任何资源失去了可用性,也就失去了存在的价值。

4. 动态性

动态性是指一个系统必须随着时间的推移及外部环境的变化,系统组成要素也不断发展变化。图书馆资源的动态性决定了图书馆资源的不断发展变化,正如图书馆资源从诞生之日发展到今日,其内涵和外延正逐步扩大一样。

5. 有序性

图书馆资源应是有序存在的资源,最显著的例子是图书馆文献资源如果是无序的,它将无法利用。图书馆人力资源也存在有序性,人力资源整合即对人力资源的整序,人力资源若不进行整合,就无法发挥它的最大效益。同样,设施资源如果无序,也无法发挥其应有的作用。因此,图书馆资源的有序特性决定了其作

为资源存在的必要性。

因此,图书馆资源是指图书馆为了资源利用而组织起来的相互联系的多种资源的动态有机整体。可以看出,这个定义综合了前文所提的两种观点,并修正了个别不准确的用词。第一种观点认为图书馆资源是一种“信息集合”,不能准确包括图书馆各类资源,而第二种观点过于宽泛,不够精确。

(二) 图书馆资源的构成

图书馆资源的构成同样存在多种观点,一种观点从图书馆资源作为一种动态的信息资源体系的角度出发,认为图书馆资源的构成有四个要素:信息资源、用户信息资源、信息人员(主要指图书馆员)、信息设施(包括技术与设备);另一种观点认为图书馆资源有四个内容:文献资源(主要包括馆藏文献资源)、网络信息资源(包括静态的文献数字化信息和动态的社会各类信息)、人才资源(包括图书馆员、读者资源)、设备资源(包括馆舍及其各类设备);第三种观点比较广泛,认为图书馆资源有七个要素:文献信息资源(主要指馆藏文献资源)、人力资源(主要指图书馆员)、技术资源、设备资源、建设资源、资金资源、读者资源;第四种观点认为图书馆有八个方面的资源:入藏的文献、图书馆专业人员、图书馆品牌、图书馆市场——读者和潜在的读者、图书馆馆舍、图书馆设备和用品、图书馆的政策和法规、图书馆的理论和方法。

从以上诸多观点中,似乎又看到了我国图书馆学界早期关于图书馆构成要素争论的影子。关于“要素说”曾有杜定友先生

的“三要素”、刘国钧先生的“四要素”“五要素”、黄宗忠先生的“七要素”。实质上,图书馆的构成要素也就是图书馆资源的构成要素,只不过随着时代的发展,它的内涵和外延都更丰富罢了。

图书馆资源的构成不外乎三个方面:信息资源、人力资源、设施资源。这也是当前比较流行的看法,只是不同的人对此三要素的理解尚有偏差。本书从广义的角度去理解,可以比较准确地囊括上述多种构成,即在三大资源下再细分种属小资源,形成一个分类体系。上述多种要素从系统要素的相关效应来分析,已包含在三大资源中。

1. 信息资源

信息资源是图书馆赖以生存的基础,其含义包括图书馆可供利用的所有信息,可分为文献信息资源和网络信息资源,文献信息资源是指图书馆内所收藏的为用户提供信息需求服务的各类信息资源,它又包括印刷型与电子型;网络信息资源是指存在于现代计算机网络系统之中,并以联机方式向用户提供服务的信息资源,包括静态的文献数字化信息和动态的社会信息。近年有人将图书馆信息资源分为现实馆藏、虚拟馆藏,这也是对新环境下图书馆信息资源理论的发展。现实馆藏指本馆的文献资源,等同于上述的馆藏文献信息资源;虚拟馆藏广义上等同于网络信息资源,狭义上则指各馆根据本馆的性质、任务、类型、特点等具体情况并经过认真筛选与组织的网络信息资源。

2. 人力资源

人力资源是图书馆发展的关键因素,其含义包括图书馆各

种人员及由人衍生出的管理方法,可分为图书馆员、读者资源,其中图书馆员资源又包括了图书馆理论和方法、图书馆政策和法规、技术资源,因为这些资源是图书馆员的智力结晶。狭义上的人力资源仅指图书馆员,近年来有关图书馆人力资源开发与管理的研究大都是从狭义的人力资源的定义上来论述的,很少把图书馆员以外的读者资源纳入人力资源的研究范围中。实质上让读者参与图书馆管理,为图书馆事业注入了新的活力,如有些馆建立的专家顾问团、青年志愿者服务队、学生图书馆管理协会等都是对读者资源的开发。

3. 设施资源

这个用词虽与设备资源只有一字之差,但其范围要大于设备资源,包括馆舍、设备、用品。其中的设备是主要资源,其又可分为传统设备(如书架、阅览桌椅等)和现代化设备(如计算机等),有人将现代化设备称为信息设施,包括自动化系统、网络,在这里技术与设备已融合在一起,所以有不少人称之为技术设备资源,但从理论上讲,技术与设备应分属于不同的资源范畴。设施资源是图书馆的物质基础,特别是现代化设备的配置已成为现代化图书馆的标志,因而越来越受到重视和建设。

对上述的资源构成,有人会有图书馆为什么没有资金资源的疑问,资金是图书馆存在发展的经济基础,但它已转化成其他资源形式而存在,因而没有列入图书馆资源构成要素当中。

当今,信息技术飞速发展,三大资源正逐步融合,特别是在当前网络环境下,数字化图书馆发展迅猛,图书馆资源走向集成化,例如图书馆自动化系统,其硬件、软件、数据库缺一不可,

虽从理论上分析分属于三大资源,但它已实现了各类资源的重新整合,从一个侧面也说明了图书馆资源的联系性,指导人们在实际工作中对图书馆各类资源的配置不能有所偏废。

当然,本书对图书馆资源构成的分析中,具体资源的名称还有待推敲,但总体的内涵框架是明确的。我们试图建立一个图书馆资源体系,以便更好地研究各类资源的开发管理以及相互间的优化配置,更好地促进图书馆的建设。

二、图书馆的职能与作用

(一) 图书馆的职能

图书馆的基本职能可概括为五个方面,即文献集存、文献整序、文献传递、智力开发和社会教育。文献集存职能,就是收集保存人类文化遗产;文献整序职能,就是将分散的、多头的甚至失控的文献流经过整序使其成为一个有内在联系的知识系统;文献传递职能,就是将图书馆蕴藏的五大文献信息资源输送给用户;智力开发职能,就是图书馆通过对文献的再生产和知识的再加工形成二次、三次文献的智力开发工作;社会教育职能,就是“以馆藏育人”,将文献信息提供给读者利用从而达到图书馆对社会各成员进行教育的目的。

1. 保存人类文化遗产

图书馆的产生是保存人类文化遗产的需要。自从有了人类社会以来,便产生了文字,用来记录这些文字的载体——图书也就

应运而生。它记载了从古至今人类历史的发展和演变。图书馆的功能之一，就是要收集、加工、整理、科学管理这些珍贵的文献资源，以便广大的读者借阅使用。图书馆是作为保存各民族文化财富的机构而存在的，它担负着保存人类文化典籍的任务。保存人类的文化典籍是图书馆最古老的职能，它是以文献为物质基础而开展业务活动的。但近年来由于计算机网络化的实现以及科学技术的突飞猛进，图书馆不仅能保存手写和印刷的文献，还保存其他载体形式的资源，而且保存的目的是更好地使用。因为有了图书馆，人类的社会实践所取得的经验、文化、知识才得以系统地保存并流传下来，成为现在人类宝贵的文化遗产和精神财富。

2. 开展社会教育

近代大工业的产生要求社会人有较多的劳动知识和劳动技能，图书馆从而真正走入平民百姓当中，担负起了科学知识文化教育的任务。在现代社会，图书馆成为继续教育、终身教育的基地，担负了更多的教育职能。

3. 开发信息资源

图书馆收藏着大量的文献信息资源，积极地开发，广泛地利用这些文献资源是图书馆的重要职能之一，它也是图书馆承担各种职能的基础。由于当今社会文献的生产数量大、增长快，社会文献的类型复杂、形式多样，文献的时效性强，文献的传播速度加快，文献的内容交叉重复，文献所用语种扩大，质量下降等特点，使人们普遍感到利用起来十分不容易。图书馆通过对文献信息资源进行加工整理、科学分析综合、指引，形成有秩序、有规律、源源不断的信息流，进行更加广泛的交