



图书馆质量管理 体系研究

TUSHUGUAN ZHILIANG GUANLI TIXI YANJIU

罗 曼 陈定权 唐 琼 ■ 等著



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)

国家社会科学基金资助项目

图书馆质量管理体系研究

罗 曼 陈定权 唐 琼 等著

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

图书馆质量管理体系研究 / 罗曼等著. — 成都: 西南交通大学出版社, 2009.1

ISBN 978-7-5643-0155-2

I. 图… II. 罗… III. 图书馆工作—质量管理体系—研究 IV. G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 210871 号

图书馆质量管理体系研究

罗曼 陈定权 唐琼 等著

责任编辑	王 婷
特邀编辑	邓 岚
封面设计	翼虎书装
出版发行	西南交通大学出版社 (成都二环路北一段 111 号)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮 编	610031
网 址	http://press.swjtu.edu.cn
印 刷	成都蓉军广告印务有限责任公司
成品尺寸	170 mm × 240 mm
印 张	18.125
字 数	344 千字
版 次	2009 年 1 月第 1 版
印 次	2009 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5643-0155-2
定 价	39.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

为了适应时代的发展和要求，图书馆必须以服务为根本，以用户为中心，通过内涵建设，从根本上增强自身的生存和发展能力。

本书立足于图书馆用户的需求和期望，强调综合运用多种质量管理理论和方法，对包括组织文化、人力资源、信息资源、服务在内的系统要素进行全方位的质量管理，从而建立起有效的图书馆质量管理体系。

本书共分为 5 篇 16 章。第 1 篇为总论篇，其中，第 1 章由罗曼、唐琼撰写，第 2、3、4 章由罗曼撰写；第 2 篇为图书馆服务质量管理篇，其中，第 5、6 章由罗曼撰写，第 7 章由唐琼、郭颖、罗曼撰写，第 8 章由郭颖撰写；第 3 篇为图书馆信息资源质量管理篇，其中，第 9 章由陈定权撰写，第 10 章由陈定权、唐琼撰写，第 11 章由唐琼撰写，第 12 章由陈定权撰写；第 4 篇为图书馆人力资源质量管理篇，包括第 13、14 章，由马芝蓓撰写；第 5 篇为图书馆组织文化篇，其中，第 15 章由唐琼、陈方撰写，第 16 章由唐琼撰写。同时，中科院文献情报中心的张玫博士、深圳图书馆的曾颖馆员也参与了第 1 章、第 6 章的撰写工作，在此向她们表示衷心的感谢。

由于图书馆质量管理方面的某些问题尚处于探讨阶段，加之作者的能力和水平有限，因此，书中难免存在不足之处，恳请大家批评指正。

罗 曼

2008 年 9 月 30 日于广州



目 录

第1篇 总 论

第1章 我国图书馆内外环境扫描	1
1.1 宏观环境分析	1
1.2 微观环境分析	5
1.3 图书馆的优劣势分析	8
参考文献	11
第2章 当代质量管理理论	13
2.1 全面质量管理	13
2.2 ISO9000 质量标准	17
2.3 服务质量管理理论	24
2.4 顾客满意度理论	29
参考文献	31
第3章 当代质量管理理论在图书馆的应用	32
3.1 全面质量管理在图书馆的应用	32
3.2 服务质量管理在图书馆的应用	36
3.3 ISO9000 在图书馆的应用	42
参考文献	50
第4章 图书馆质量管理体系的构建	52
4.1 什么是图书馆质量管理体系	52
4.2 构建图书馆质量管理体系的基本原则	53
4.3 图书馆质量管理体系的构建	54
4.4 结 论	59
参考文献	60



第2篇 图书馆服务质量管理

第5章 图书馆服务及其质量管理	61
5.1 图书馆服务	61
5.2 图书馆服务质量	63
5.3 图书馆服务质量管理	65
参考文献	70
第6章 图书馆服务质量评价模型及其应用	71
6.1 基于 LibQUAL ⁺ ™ 的图书馆服务质量评价模型	71
6.2 基于用户满意度和忠诚度的图书馆服务质量评价模型	82
参考文献	91
2 第7章 数字参考咨询服务的质量管理	92
7.1 数字参考咨询服务的主要方式	92
7.2 数字参考咨询服务的特点	94
7.3 数字参考咨询服务的质量管理	95
参考文献	112
第8章 分布式合作化数字参考咨询服务的质量管理	
——联合参考咨询网案例研究	114
8.1 分布式合作化数字参考咨询服务	114
8.2 联合参考咨询网的质量管理	115
参考文献	127

第3篇 图书馆信息资源质量管理

第9章 印刷型信息资源质量管理	129
9.1 印刷型信息资源质量管理	129
9.2 印刷型信息资源的质量评价	137
参考文献	138
第10章 电子资源及其质量管理	140
10.1 电子资源及相关概念	140

10.2 电子资源质量管理	141
10.3 电子资源质量管理工具——电子资源管理系统	149
10.4 电子资源质量评价	155
参考文献	161
第 11 章 电子资源质量评价模型及其应用	163
11.1 基于可用性的特定类型电子资源质量评价模型	163
11.2 基于用户满意度的图书馆整体电子资源质量评价模型	178
参考文献	197
第 12 章 与电子资源质量管理相关的几个问题	198
12.1 存取与拥有	198
12.2 电子资源建设的著作权问题	200
12.3 开放存取与图书馆	204
12.4 电子资源政策	205
参考文献	207

第 4 篇 图书馆人力资源质量管理

第 13 章 图书馆人力资源质量管理的基本问题	209
13.1 图书馆人力资源质量管理的含义与背景	209
13.2 图书馆人力资源质量管理的环境影响因素	215
13.3 图书馆人力资源质量管理研究的主要内容	216
13.4 图书馆人力资源质量管理的作用	218
参考文献	218
第 14 章 图书馆人力资源质量管理模型	220
14.1 对原有人力资源管理模式的重建	220
14.2 图书馆人力资源质量管理模型的构建	222
14.3 图书馆人力资源质量管理模型的实现	226
14.4 图书馆人力资源质量管理评价	231
参考文献	236



第5篇 图书馆组织文化

第15章 图书馆组织文化的理论阐释	237
15.1 组织文化的内涵	237
15.2 组织文化的层次	239
15.3 组织文化的整合	240
15.4 组织文化的作用	242
15.5 图书馆组织的传统使命——维护作为社会知识中介的地位	243
15.6 图书馆的精神传统——人文主义精神	244
参考文献	250
第16章 构建“以服务为中心，以质量为导向”的 图书馆组织文化	253
16.1 “以服务为中心，以质量为导向”的图书馆组织文化的 基本内容	253
16.2 建设“以服务为中心，以质量为导向”的 图书馆组织文化的必要性	254
16.3 图书馆组织文化构筑的基本原则	257
16.4 “以服务为中心，以质量为导向”的图书馆组织文化的 构建方法	258
参考文献	263
附 录	264
附录1 中山大学、华南理工大学、华南师范大学图书馆服务质量 问卷调查表	264
附录2 中山大学南校区图书馆服务质量调查表	268
附录3 软件可用性测评目录 (Software Usability Measurement Inventory, SUMI)	270
附录4 网站分析与测评目录 (Website Analysis and Measurement Inventory, WAMMI)	272
附录5 中山大学管理学院、岭南学院专业一览表	273
附录6 关于 ABI/INFORM、BSP 数据库使用评价的调查	274
附录7 中山大学图书馆电子资源用户满意度调查	278



第1篇 总论

第1章

我国图书馆内外环境扫描

1

20 世纪 90 年代以来,图书馆的生存环境发生了巨大变化。政治、经济、文化因素对图书馆的影响越来越大,信息化、网络化的推进又为图书馆带来了前所未有的机遇和挑战。因此,对我国图书馆及其环境的全面扫描,有助于我们从总体上把握图书馆的优势和劣势,从而寻求新的持续发展点。

1.1 宏观环境分析

图书馆的宏观环境是指由社会的政治、法律、经济、文化和技术等因素所构筑的图书馆的外部空间,它从总体上规定了图书馆事业的发展方向和状况。

1.1.1 政治和法律因素

早在 20 世纪 70 年代末,我国就开始大力实施“科教兴国”战略,坚持以教育为本,把科技和教育摆在经济和社会发展的位置。图书馆作为“为个人及社会团体的终身学习、独立决策和文化的发展提供基本条件”(《公共图书馆宣言》)的公益性机构,始终将提高全民科学文化素质作为立业之本,在保存人类文化遗产,传播和利用知识、信息方面发挥了不可或缺的作用。目前,我国提出了构建社会主义和谐社会的历史目标。而建设“民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会”



的能力,从根本上取决于公众所受的良好社会教育,及知识、信息、思想、文化的充分交流和共享。图书馆的使命决定了它在建设我国社会主义和谐社会中将承担重要责任,同时,这也对图书馆进一步提升服务水平提出了新的要求。

“发展社会主义民主,加强社会主义法制”作为我国社会主义现代化建设的重要目标,在我国社会从传统走向现代的过程中起着至关重要的作用。从一定意义上说,我国社会现代化的过程也是法治化的过程。近些年来,随着我国法制建设的长足进步,与图书馆相关的各种法律法规也相继出台。1996年11月28日,上海市政府颁布了《上海市公共图书馆管理办法》。其后,深圳、湖北、北京、内蒙古等地也相继出台了图书馆地方法规条例。1997年,陈珊妹等32名代表向全国人民代表大会提出建议制定“图书馆法”的议案(第575号)。2001年4月,文化部政策法规司和社会文化图书馆司联合在天津召开了专家座谈会,对图书馆法的框架、内容进行了热烈讨论。之后,图书馆法的制定工作在文化部的主持下正式启动。2001年10月开始生效的新《著作权法》从多个方面扩大了版权人的利益,对图书馆自行开发的汇编作品及计算机软件,如特色数据库、管理集成系统等起到了更好的保护作用。2002年2月21日,教育部正式颁布了《普通高等学校图书馆规程》(修订稿)。

但是我们也必须看到,当前,图书馆法规体系建设的滞后仍然是制约我国图书馆事业发展的一个重要因素。由于缺乏图书馆这类专门法以及其他相关法律的保障,图书馆的地位和性质、图书馆的经费来源、数字图书馆建设和数字化服务、图书馆之间的利益协调等都成为困扰着图书馆实践的突出问题。不过,随着和谐社会“民主法治”主旋律的推进,图书馆的法律环境将会得到进一步改善。

1.1.2 经济因素

自改革开放以来,我国经济取得了长足发展,人民生活水平得到了显著提高。特别是在2001年我国加入WTO后,大量外资纷纷涌入,在很大程度上刺激了国人的消费,国民经济始终保持着较高的增长速度。

经济基础决定上层建筑。经济的发展带来图书馆事业的欣欣向荣。以公共图书馆为例,到2002年,我国已有公共图书馆2697所,比改革开放初期的1218所(1978年)增加了一倍多;从业人员达到48447人。^[1]此外,我国图书馆的馆舍面积、馆藏数量、服务设施也都有了大幅度改善(见表1.1)。

表 1.1 我国公共图书馆业务活动及经费情况 (2002 年)^[1]

项 目	总 计	省级公共图书馆	县级公共图书馆
总藏量 (万册件)	42 628	13 546	14 771
书架总长度 (万米)	995	296	331
发放借书证数 (万个)	918	190	393
图书流通情况			
总流通人次 (万人次)	21 950	2 698	10 842
书刊外借册次 (万册次)	20 021	1 857	10 929
为读者服务举办活动			
次数 (次)	54 797	6 992	36 840
参加人数 (万人次)	2 138	518	850
总支出 (万元)	208 929	58 543	55 772
藏量购置费 (万元)	47 201	16 966	6 538
本年新购藏量 (万册)	1 298	338	391
公用房屋建筑面积 (万平方米)	583	97	281
书库 (万平方米)	152	34	65
阅览室座席 (万个)	44	4	27

在欣慰之余,我们也应清楚地看到仍然存在的问题:虽然我国各级政府部门对图书馆的投资普遍增加,但相对于欧美发达国家,我国的图书馆事业仍处于较低的发展水平。按照 2002 年的统计数字,我国平均每 3 529 平方公里才有一个公共图书馆,而英国是 50.9 平方公里;我国平均每 47.62 万人才拥有一个公共图书馆,英国是 1.23 万人;我国每个阅览坐席服务近 3 000 人,人均藏书拥有量为 0.33 册;我国公共图书馆持证读者数为 918 万,占全国总人口的 0.71%,英国是 58%。^{[1][2]}目前,经费不足仍然是我国大多数图书馆面临的首要问题。

此外,我国经济发展的不平衡也造成图书馆事业的发展存在着巨大的地区差异。在北京、上海、广东等经济发达地区,图书馆已经依托先进的技术向国际领先水平靠拢;而在经济欠发达或不发达的西部地区,一些县级图书馆由于多年没有购进新书,书架上多是 20 世纪 60、70 年代的读物,须剔除下架的文献占 30%~60%。^[3]还有一些贫困地区甚至在为争取一片图书馆馆舍而努力。有资料表明,我国仍有近 17% 的县没有图书馆,中西部地区绝大部分乡村图书馆仍停留在起步阶段。^[4]据《光明日报》2002 年 12 月 7 日报道,贵州省全省的公共图书馆无论是总经费还是购书经费均出现负增长,人均购书经费仅七分钱。购书经费不足万元的县(区)图书馆达 57 个,还有 13 个图书馆已连续多年没



有一分钱购书经费,长年未购进一本书的图书馆高达 39 个。^[2]因此,为了保证我国图书馆事业的健康发展,只有通过多种方式缩小地区间图书馆发展的差距,才能实现图书馆事业的共同繁荣。

1.1.3 社会文化因素

中华民族在其历史发展的长河中,形成了优秀的民族文化。随着改革开放的深入和经济全球化的发展,处于转型期的中国文化也在经历着前所未有的深刻变革。党的十五大报告明确指出:“我国文化的发展,不能离开人类文明的共同成果。要坚持以我为主、为我所用的原则,开展多种形式的对外文化交流,博采众长,向世界展示中国文化建设的成就。”近年来,许多地区把加快图书馆的发展作为落实建设小康社会、建设先进文化的重要举措,把公共图书馆作为当地文化建设的形象工程,大多数的高校图书馆也成为校园文化的中心。构建和谐社会的一个重要方面就是不断发展先进文化,因为它所蕴涵的价值观念不仅是社会制度建设的价值源泉,而且是构建和谐社会中一系列道德规范的价值尺度。图书馆作为社会中保存人类文化遗产最丰富的机构,在为人们营造成长与发展的良好环境,引导人们的精神追求,积极构筑与社会主义市场经济相适应、与中华民族优秀传统文化道德相承接、与和谐社会要求相吻合的伦理文化体系等方面起着重要作用。

此外,信息社会的到来也促使人们重新审视知识的价值,“知识就是力量”被赋予了更深层次的意义。同时,社会竞争所带来的巨大压力也促使越来越多的人走进图书馆“充电”。在大中型城市,图书馆已成为帮助人们获取知识的最重要的场所之一,用户结构也开始由过去的“消遣型”逐步转化成“研究型”。^[3]在乡镇地区,图书馆也在弘扬和传播地方文化方面起着不可或缺的作用。如苏南地区的公共图书馆已形成了市、区(县)、镇三级网络,100%的乡镇馆都进入了万册书的行列。走进图书馆、利用图书馆、享受图书馆的意识在苏南地区普遍增强,有力地推动了当地争创文化大市、文化先进县、文化先进乡镇活动的深入。^[6]

为了适应基层文化的强烈需求,1993年,文化部专门成立了中国文化扶贫委员会,并于1997年联合中宣部、国家科委等部门开始在全国范围内推行“三下乡”活动。其间,各类机构、个人向贫困地区图书馆捐赠了大量的书、物、资金,一定程度上改善了农村地区图书馆的状况。2002年,文化部又发起“全国文化信息资源共享工程”,通过整合图书馆、博物馆、美术馆、艺术院团等机构的文化信息资源,将中华民族几千年积淀下来的文化资源数字化,实现了全国范围内优秀文化信息的共建共享。图书馆无论是作为资源拥有者还是信息组织者,其自身的功能定位和发展趋势都决定了它在共享工程中起着主导作用。



1.1.4 技术因素

技术的迅猛发展对图书馆事业好似一把双刃剑。一方面,我国图书馆自动化集成系统经过十多年的发展,已经从“集成系统”上升到“网络系统”,极大地提高了图书馆的工作效率,改进了为用户服务的质量,因此,得到了全国图书馆界的广泛认可和采用。“中国数字图书馆工程”于2000年开始在全国范围内推广实施。一些新技术的应用,如元数据、XML等,在不同程度上解决了数字图书馆所面对的海量多媒体信息资源管理与分布式多媒体数据库操作的问题。目前,我国数字图书馆建设已进入到实用阶段。另外,据统计,到2002年底,全国大约有二分之一的大中型图书馆已与互联网连接,并为用户提供网上信息服务。^[7]但另一方面,网络的普及为人们快速、准确地查找信息、吸收知识、享受休闲娱乐提供了新的途径,这在一定程度上淡化了图书馆的功能。一些商业性的数字资源生产和提供商开始进入过去由图书馆占主导地位的服务领域,而机构库、网格等理念的引入,无疑对我国图书馆的发展又会形成一定冲击。

此外,技术发展还带来了“数字鸿沟”现象:相当部分的民众因缺乏“信息素质(Information Literacy)”和必要的上网条件而无法享用图书馆所提供的丰富的网络信息资源和服务。减小和消除“数字鸿沟”是图书馆从传统走向数字化的过程中必须直面的一个问题。

1.2 微观环境分析

微观环境是指与实现一个图书馆的目标直接相关的那部分环境,是由对图书馆活动产生积极或消极影响的组织和群体所构成。具体来说,图书馆的微观环境主要包括竞争对手、供应商和用户。

1.2.1 竞争对手

图书馆作为一种非营利性的公益机构,长期以来无所谓“竞争”。但随着社会对图书馆服务效益和质量的日益强调与重视,图书馆之间的比较以及其他信息机构对图书馆的威胁油然而生。

1.2.1.1 图书馆之间的比较

一直以来,图书馆之间以提倡合作共享、馆际协作为主旋律,很少谈及馆



际竞争。但近些年来,图书馆服务能力上的差距明显拉大:一些图书馆由于具有先进的管理理念,以及资金、技术、人员等方面的优势,在图书馆工作的各个领域均处于领先地位;其他图书馆则不同程度地处于“跟跑”状态。^[8]而图书馆各个系统评估、定级活动的开展,又在一定程度上使图书馆之间潜在的较量明朗化。评估定级的根本目的在于推动图书馆事业的建设与发展,提高各级图书馆的服务水平和办馆效益,充分调动图书馆工作者的积极性。但在创先争优的过程中,图书馆之间的竞争是不言而喻的。

此外,近几年出台的图书馆地方性法规,如《北京市图书馆条例》等,鼓励自然人、法人和其他组织兴办图书馆,并给予税收等方面的优惠。可以预见,私立图书馆将会采取商业化的管理模式和运转系统,在图书馆的选址、馆舍设计、资源建设、服务、人员方面都会强调以用户为中心。这一举措将会为图书馆界注入新的竞争元素,促使图书馆通过管理创新来增强核心竞争力。^[8]

6

1.2.1.2 商业性信息机构的威胁

随着信息成为社会发展的基本经济资源,各种以赢利为目的的商业化信息机构蓬勃兴起。在市场机制作用下,社会将根据各类信息机构对社会信息化所起的作用及创造的价值分配资源,用户将根据自己所需的信息资源和服务选择不同的信息源。在现代信息环境下,图书馆已不再是人们获取信息和知识的唯一机构。

(1) 各类信息中心、情报所、信息咨询公司。到2002年底,我国共有各类信息咨询服务机构7万多家。^[9]这类机构依照商业化模式营运,以市场需求作为信息产品开发的主导方向,为用户提供针对性强、时效性高的实用信息以及灵活、增值的个性化服务。尽管图书馆一直在努力突破传统的以文献提供为主的服务模式,不断向更高层次的信息服务、定题服务方向拓展,但与专门从事信息服务、咨询服务的公司相比,无论在服务理念、信息分析和研究能力,还是在人员知识背景等方面都存在一定差距。

(2) 网络信息提供商和搜集商。网络技术和通讯技术的出现大大拓展了信息服务业的空间,但相伴而生的业内新生力量,如ICP(Internet Content Provider,网络信息提供商)、ICA(Internet Content Aggregator,网络内容搜集商)等也对传统信息服务造成巨大冲击。ICP通过在互联网上设立网站及网页向广大网民提供上网浏览等内容服务;ICA如YAHOO、EXCITE、AOL等则为网上信息的查找和定位提供了极大方便。ICP和ICA利用虚拟现实技术为各种用户提供了一个随时、随地获取文本、图片、声音、动画等多媒体及超媒体服务的渠道。



1.2.2 供应商

供应商是图书馆整个业务流程中必不可少的环节。各类出版发行单位、数据库开发商、图书馆软件开发公司等对图书馆的威胁主要表现在对信息产品价格的控制和对用户的争夺上。

近年来,我国出版业发展迅速,图书期刊年发行量急剧增加,价格也不断上涨。因此,尽管许多图书馆的购书经费逐年增加,但实际的购买力反而下降。数据库开发商、图书馆软件开发公司也凭借自身的技术优势,在数据库和软件的定价上处于主导地位,在一定程度上加重了图书馆的购买压力。与此同时,供应商直接面对用户进行营销,带来信息服务业内部分工结构的变化,如超星数字图书馆、中国知网(CNKI)、万方数据资源系统等就向个人及团体用户推出了付费实时下载图书、期刊、论文全文的服务,造成了部分图书馆用户的流失。

甚至在传统上与图书馆承担不同社会角色的书店也加入到争夺用户的行列中。2003年10月至11月,一家拥有12万种图书、经营场地5000平方米的沈阳民营图书经销商——翰文书城以“革图书馆的命”和“借购服务读者,缔造书友王国”的广告语,在沈阳的媒体上发动了一场咄咄逼人的宣传攻势,一时间成为人们谈论的热点话题。^[10]虽然“革图书馆的命”纯粹是一种商业营销手段,但目前不少书店确实采用了新的经营理念,将书店定位于集休闲、消费、阅读、联谊于一体的场所,不仅在整体布局上给读者创造了一个优雅、洁净、宽敞、充满文化氛围的购书环境,还从小处着眼,设立读者休息处,备有茶水,为老年读者配备老花镜,为没带雨具的顾客准备方便伞,设立读者意见簿、缺书登记、新书预订栏、读者监督台,开展电话购书、网络购书等优质、周到的服务。许多书店还推出形式、风格各异的读者互动活动,如读者报告会、读者座谈会、学术讲座、科技讲座、作者签名售书活动、书评、读者征文大赛等。这些举措已经吸引了众多用户,甚至在某种程度上有“叫板”图书馆之势。

1.2.3 图书馆用户

图书馆从重“藏”转为重“用”,用户已成为当代图书馆一切工作的核心。尤其在21世纪激烈的竞争环境下,用户对图书馆的满意度直接决定着他们是否再光顾和利用图书馆,用户决定着图书馆的生存和发展。

1.2.3.1 用户的需求和期望

图书馆的用户群体具有多样化的特点,既有企业、商业用户,也有政府机构用户,还包括科研、学生用户以及以休闲、娱乐为目的的用户。尽管不同用



户群体利用图书馆的目的不同,但对图书馆的要求却存在着许多共同点,如环境好,服务方便、及时,图书馆员热情周到甚至提供个性化服务等。随着科学技术的发展、社会的进步,人们工作、生活的方式趋向多元化,用户对图书馆的要求和期望也越来越多、越来越高。正如韦奇沃斯所言,图书馆和图书馆员面临的最重要的变革是实际用户与潜在用户变化中的期望。^[11]

1.2.3.2 用户的习惯

使用便捷、内容丰富的互联网正在改变着人们传统的阅读习惯以及获取知识和信息的习惯。网络已经成为某些群体获取信息和知识的最重要的途径之一。据中国互联网络信息中心发布的统计数据(截至2005年12月31日),我国上网用户已达11 100万人,上网计算机数为4 950万台。^[12]随着我国网络设施建设的进一步发展以及互联网的家庭化,图书馆不再是用户获取信息和知识的首选地。

1.3 图书馆的优劣势分析

1.3.1 优势

1.3.1.1 公益性

图书馆作为一个公益性的社会文化机构,代表着一种维护社会公正的制度。它为社会所有成员免费、公平地获取知识与信息提供了平等的机会,也为社会全体成员参与和分享以知识为基础的社会成果、提高自身创造能力提供了最好的公共平台。^[13]这正是图书馆区别于其他信息机构的本质属性,也是图书馆在促进和谐社会发展中较之其他信息机构的根本优势之所在。

1.3.1.2 丰富的信息资源

一方面,经过多年的发展与积累,图书馆已经形成印刷型、缩微型、音像型、电子型相结合的馆藏资源格局。很多图书馆还自主开发了一批数据库,如广东省立中山图书馆自建了缩微文献全文数据库、中文工具书参考服务系统、历史上的今天、中国报刊经济信息全文库,以及广东地方文献全文数据库、粤人文库、羊城寻旧、广东名人志、潮汕文献书目、客家文献目录等地方特色文献数据库;中山大学图书馆开发了孙中山数字图书馆、珠江三角洲研究文献数据库、港澳研究文献数据库等特色数据库。从公共图书馆馆藏来看,2002年全国公共图书馆的



总藏量已达到 4.262 8 亿册 (件), 当年新购藏量为 1 298 万册 (件)。^[1]

另一方面, 现代信息技术推动着图书馆信息资源共享实践的发展。从 20 世纪 90 年代开始, “上海市文献资源共建共享协作网”、“中国科学院网上文献信息共享系统工程”、“中国高等教育文献保障系统 (CALIS)”、“中国数字图书馆联盟”等一批资源共享项目相继启动; 2002 年 4 月开始正式实施的“全国文化信息资源共享工程”又为实现图书馆馆藏资源更为广泛的共享提供了新的契机。信息资源的共建、共知、共享从整体上提高了我国图书馆的文献保障能力, 促进了相关服务的开展, 如 CALIS 已经建设了 1 个以“211 工程”立项高校为主体的高校书刊联合目录数据库, 7 个地区级书刊联合目录数据库, 有选择地引进了一批外文文献数据库, 自建了一批有中国高校特色的文献数据库和若干重点学科专题公用数据库, 凡 CALIS 成员馆均可免费共享。目前, “全国文化信息资源共享工程”已经构建了由 40 多个多媒体资源库组成的文化信息资源库群, 其中包括文化动态、著名专家讲座、中国戏剧、戏曲、舞蹈、音乐、美术、电影、图书以及大量科普知识、农业科技和医药保健知识等资源, 可提供服务的文化信息资源总量已超过 5TB。^[9]

9

1.3.1.3 系统化的信息组织开发体系

多年来, 图书馆已形成了一套系统的信息分类、组织、标引及主题控制方法, 为信息的采集、组织、管理和传播, 为建立学科门户、网络导航、网络专业信息指南系统和指引库提供了极大方便。此外, 图书馆依托丰富的信息资源, 开发出了参考价值较高的书目、索引、文摘等二次、三次文献。2001 年, 全国公共图书馆编制的二、三次文献就达 9.3 万种。^[3]可以说, 图书馆在信息资源组织开发方面所积累的丰富经验为图书馆进一步满足用户需求奠定了坚实的基础。

1.3.1.4 质量兼具的人才队伍

图书馆拥有一批工作经验丰富、专业知识扎实、业务精良的馆员, 他们面对市场经济浪潮的冲击, 始终坚守岗位、兢兢业业, 为我国图书馆事业的发展作出了重大贡献。有数据表明, 2001 年, 我国公共图书馆的从业人员为 48 579 人, 其中, 高级职称的有 2 279 人, 中级职称的有 12 818 人, 高中级职称人员占总从业人员人数的三分之一以上。^[3]

已具规模、办学层次多样化并不断提升的图书馆学教育是为图书馆事业源源不断输送合格人才的保证。据统计, 至 2003 年 5 月, 我国 22 个图书馆学院 (系) 图书馆学专业在校学生共有 3 600 人; 2002 年, 全国 21 个图书馆学院