

现代图书馆

XIANDAI TUSHUGUAN

XINXI GUANLI JI FUWU YANJIU

信息管理及服务研究

主编 马雨佳 于霏 高玉清



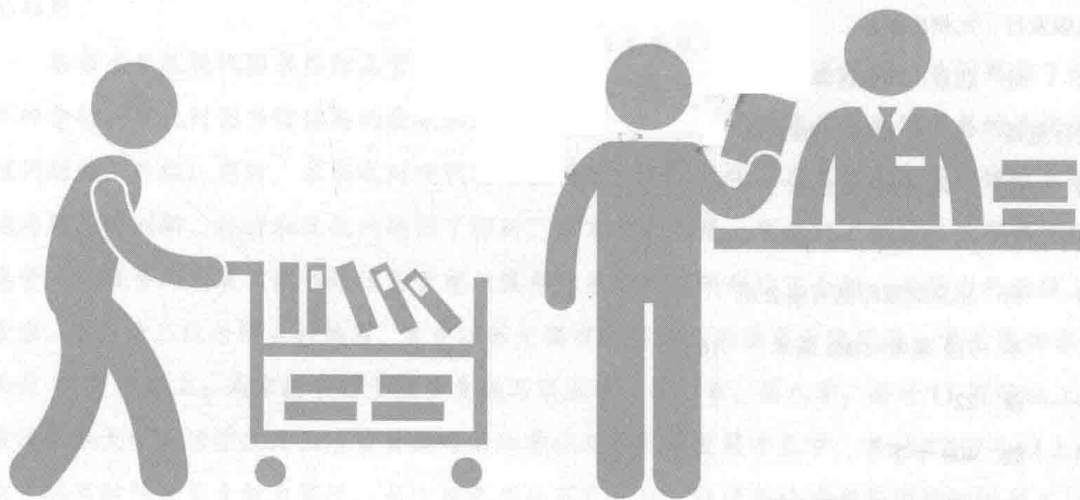
现代图书馆

XIANDAI TUSHUGUAN

XINXI GUANLI JI FUWU YANJIU

信息管理及服务研究

主编 马雨佳 于霏 高玉清



图书在版编目 (CIP) 数据

现代图书馆信息管理及服务研究 / 马雨佳, 于霏,
高玉清主编. -- 北京 : 九州出版社, 2017.10

ISBN 978-7-5108-6256-4

I. ①现... II. ①马... ②于... ③高... III. ①图书馆
管理—信息管理—研究②图书馆工作—情报服务—研究
IV. ①G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 254504 号

现代图书馆信息管理及服务研究

作 者 马雨佳 于 霏 高玉清 主编

出版发行 九州出版社

地 址 北京市西城区阜外大街甲 35 号 (100037)

发行电话 (010) 68992190/3/5/6

网 址 [www. Jiuzhoupress](http://www.Jiuzhoupress.com)

电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com

印 刷 北京朗翔印刷有限公司

开 本 710 毫米×1000 毫米 16 开

印 张 22

字 数 400 千字

版 次 2018 年 6 月第 1 版

印 次 2018 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5108-6256-4

定 价 80.00 元

★版权所有 侵权必究★

前言



信息技术的兴起与快速发展,使人类进入了信息社会。现代信息技术的发展是以网络化为前提,在现代社会中,拥有信息量的多少是一个图书馆在社会中重要程度的体现。由此可见,信息化给图书馆带来了机遇,但也带来了极大的挑战。也就是说,作为信息行业重要组成部分的图书馆,信息化环境对其文献信息工作提出了新的要求,这也迫使图书馆必须由传统的服务与管理模式转化为依托于信息化环境的先进的现代服务与管理模式。

此外,现代图书馆正处于传统图书馆与数字图书馆共存互补的转型期。在新时期,图书馆的服务环境、资源类型、用户群体等都发生了比较明显的变化,使现有的信息管理与服务面临着严峻的挑战。同时,随着信息传播技术的高度发达,人们获取知识和信息的途径越来越便捷多样,如果图书馆继续沿用传统的服务理念和管理方式,势必导致读者的大量流失,无形中削弱了图书馆的服务能力,弱化了图书馆存在的社会意义。在信息化社会中,如何利用现代信息技术,开展信息化服务,提升图书馆的服务质量,已经是亟须解决的难题。

本书主要从现代图书馆信息管理及服务的现状出发,对现代图书馆的相关问题作了详尽的分析。首先对图书馆信息的采集和加工问题做了研究,并对现代图书馆信息的异化管理问题做了介绍。同时,本书也对现代图书馆网络化、个性化、人本化以及图书馆信息管理与服务的创新、评价和优化问题做了探析。在本书的结尾,笔者对“微时代”图书馆信息管理与服务的发展、图书馆信息管理与服务体系的构建问题作了介绍。本书由马雨佳、于霏、高玉清三位老师主持编写,其中江苏无锡市图书馆马雨佳负责编写第一章至第四章,共计15万字以上;南京图书馆于霏负责编写第五章、第七章、第八章,共计11万字以上;青海民族大学政治学院高玉清负责编写第六章以及第九章至第十三章,共计12万字以上。由于编写时间及笔者能力有限,书中难免存在不足之处,敬请各位读者与同行批评指正。

目 录



第一章 现代图书馆事业的整体发展概况.....	1
第一节 现代图书馆事业发展特点及现状.....	1
第二节 现代图书馆事业发展中存在的问题.....	4
第三节 现代图书馆事业发展思路.....	9
第四节 现代图书馆的未来发展趋势.....	21
第二章 现代图书馆信息管理及服务概况.....	25
第一节 现代图书馆管理现状分析.....	25
第二节 现代图书馆服务现状分析.....	35
第三节 现代图书馆管理与服务的发展趋势.....	43
第四节 现代图书馆信息服务管理的要素分析.....	48
第五节 现代图书馆信息服务的职能.....	59
第六节 现代图书馆信息服务的理念.....	70
第三章 现代图书馆信息采集管理.....	81
第一节 图书馆信息采集的具体要素.....	81
第二节 图书馆信息采集工作的总体思路.....	85
第三节 RFID 技术在图书馆信息采集中的应用.....	88
第四节 图书馆网络信息的采集.....	95
第四章 现代图书馆信息加工管理.....	103
第一节 图书馆信息加工的具体要素.....	103
第二节 图书馆信息加工中的主要问题及其伦理对策.....	108
第三节 图书馆信息加工的具体方法.....	121
第四节 图书馆零次信息的加工.....	125

第五章 现代图书馆信息异化管理	131
第一节 图书馆信息异化的内涵及其表现.....	131
第二节 信息异化对图书馆工作的影响.....	137
第三节 图书馆信息异化的原因分析.....	141
第四节 图书馆信息异化的控制.....	146
第六章 现代图书馆网络信息服务管理分析	161
第一节 网络信息服务概述.....	161
第二节 国内外图书馆网络信息服务发展状况.....	166
第三节 图书馆网络信息服务模式.....	168
第四节 图书馆网络信息平台的构建.....	174
第七章 现代图书馆个性化信息服务管理分析	179
第一节 图书馆个性化信息服务概述.....	179
第二节 图书馆个性化信息服务的模式分析.....	190
第三节 图书馆个性化信息服务的实施.....	193
第四节 数字图书馆个性化信息服务分析.....	196
第五节 网络环境下图书馆个性化信息服务.....	201
第八章 现代图书馆人本化信息服务管理分析	205
第一节 图书馆人本化信息服务管理概述.....	205
第二节 图书馆人本化信息服务管理存在的问题.....	216
第三节 图书馆人本化信息服务管理的层次.....	223
第四节 图书馆人本化信息服务管理的影响因素.....	229
第五节 图书馆人本化信息服务管理的原则和策略.....	235
第九章 现代图书馆信息管理及服务的创新	247
第一节 信息服务的创新理论.....	247
第二节 国内外图书馆信息服务创新的现状及分析.....	258
第三节 基于创新理论的图书馆信息服务创新体系构建.....	262
第四节 基于知识管理视野的图书馆信息服务管理.....	270

第五节 数字环境下图书馆信息服务管理的创新.....	277
第十章 现代图书馆信息管理及服务的优化.....	281
第一节 图书馆图书信息管理的优化方式.....	281
第二节 图书馆信息管理系统优化与发展.....	292
第三节 图书馆服务环境的优化.....	294
第四节 高校图书馆数字化服务管理及优化.....	298
第十一章 现代图书馆信息管理及服务的评价.....	301
第一节 现代图书馆信息服务水平的评价方法.....	301
第二节 图书馆信息服务绩效评估.....	302
第三节 图书馆服务创新评价体系的构建.....	305
第四节 图书馆服务质量评价体系的构建.....	308
第十二章 “微时代”图书馆信息服务管理.....	311
第一节 “微时代”概述.....	311
第二节 微信息环境下的图书馆微服务.....	313
第三节 微时代图书馆服务管理的创新策略分析.....	317
第四节 “微时代”公共图书馆读者服务策略分析.....	319
第十三章 现代图书馆信息管理及服务体系的构建.....	323
第一节 图书馆服务管理系统的理论技术基础.....	323
第二节 图书馆数字化服务体系的构建.....	327
第三节 图书馆知识服务体系的构建.....	329
第四节 图书馆成人教育服务体系的构建.....	331
参考文献.....	335

第一章 现代图书馆事业的整体发展概况

第一节 现代图书馆事业发展特点及现状

一、图书馆事业的地位

图书馆从诞生之日起,便伴随着人类文明前进的脚步不断发展。时至今日,图书馆已然成为人类社会发展的一种永恒现象,不管个别群体喜欢与否,它将永远存在并为人类文化发展建设服务下去。因为现如今图书馆在我们的日常生活中已经发挥了其他信息知识所无法替代的作用,它作用于整个人类社会知识的传递、交流、创造与存储。从某种意义上说,图书馆已经不仅是一种社会文化现象,而更成为人们在交流传播中重要且不可分割的一部分。

二、图书馆在当代时代的新社会职能

作为面向社会各界敞开大门的“无墙大学”——图书馆,其最主要的社会职能就是通过自身存储的各种资料来开展社会文化教育。可以说,无论是何种职业还是何种年龄段的用户,都可以从图书馆中获取对自身发展有用的信息,图书馆在社会中可以说是人们一生的学校。在当今新时代的社会背景下,图书馆的职能主要表现在以下几个方面:

(一) 开发国民素质

经济的发展和科技的进步都离不开人的发展,目前我国越来越重视人才建设,可以说人才的建设已成为一个国家竞争力的标准,而人才的培养不能仅仅局限于学校教育,图书馆作为面向社会各阶开放的场所,已然在知识人才建设中扮演了重要的角色,有这么一句话:“社会的发展,人类的进步都离不开知识,我们要在全社会倡导人们多读书,大兴勤奋学习之风”。

(二) 培养国民信息素养

过去图书馆的主要任务是保存人类的文化遗产,而现如今信息技术的应用赋予了图书馆新的社会职能,在开发智力资源、传递图书情报信息方面图书馆也起着重要的作用,因为信息已成为了新时代社会发展的一个重要战略资源,对信息获取的全面与否和准确及时

已经成为社会竞争中的重要砝码,信息处理能力和信息观念是当代人们必须掌握的知识。

而图书馆正是信息的巨大存储库,用户使用图书馆的同时就是一种对信息资源的开发和利用,图书馆不仅可以通过一系列的服务手段帮助用户有效准确地获取信息,更能够在获取信息的过程中培养人们的信息素养和信息意识,让人们熟练掌握获取信息的渠道和手段,做到让用户无论在哪里都可以通过借阅、网络、联机等多种方式跨地区、跨专业的利用全国乃至全世界的丰富的信息资源,由此可见,图书馆是国民信息素养的开发地。

(三) 引领终身教育

我国自古就有“活到老,学到老”、“学无止境”的说法,因为,知识是不断发展壮大的,而创新又是知识的灵魂,是推动社会前进的最有效动力。创新是一个民族进步的灵魂,是国家兴旺发达的不竭动力。所以,要发展就要有知识的不断创新,无论学校中所学知识多么丰富,都无法满足我们日后所需,这就需要我们在今后的生活中不断去摸索和开拓,而图书馆恰恰是当今社会中满足人们对新知识需求的最有效场所,通过图书借阅和读者活动的发展以及网络信息资源的开发和公开化使用,图书馆在当今社会越来越全面周到地为人们提供着信息资源,这种现象无疑使得图书馆成为了人们的“第二大学”,起到了终身教育,学习一生的重要社会职能。

三、现代图书馆事业发展特点

任何事物的作用都是相辅相成的。同样,在图书馆不断融入到社会各个领域的生活中,不断提升自身价值的同时,新的经济增长方式和信息技术的更新发展也为图书馆事业的建设和发展提出了新的要求,其中有些带有革命性的意义。目前,我国图书馆事业发展的主要特点是:

(一) 工作重心向“人本位”转移

传统图书馆以书为中心的管理模式正逐步淡出历史舞台,新时代的图书馆更重视以人为本,围绕用户的信息需求来展开各项活动。现在图书馆倡导“书以致用”的理念,根据读者的需要来调整 and 变化藏书的结构。在信息服务方面,也从过去千篇一律的服务模式转向了今天的面向各层次、各学历用户的多方面信息服务。

(二) 服务重心向参考咨询服务转移

随着经济建设从粗放型向集约型的转变,图书馆也从过去注重量的服务转变成了而今的注重质的服务。图书馆员和医生、律师等专业人员一样,用于专门解决用户关于检索信息、查找书目的一系列问题。过去我们评价一个图书馆员的好坏,经常看他为用户提供

了多少服务，而今却要看他真正解决了多少用户的信息需求，图书馆员已经变成了“知识导航员”。

（三）业务向外延伸

在海量信息不断涌现的今天，不借助外力的作用而仅凭一己之力，图书馆的发展势必难以达到预期的目标，无论多大的图书馆它都无法将世界上的文献全部囊括，这就使得馆际互借和信息资源共享成为了当代图书馆事业发展的一大特点。通过网络的链接，图书馆之间的联系会更加容易和密切。如果我们把世上的信息看作是一个大的图书馆的话，那么每一个公共或者高校图书馆就是它的一个分支，通过网络信息资源的共享起到互相促进，取长补短的作用。

（四）满足用户需求的多样化

随着以人为本理念在民众心目中的日益加深，图书馆信息服务发展的模式也随之发生了改变，过去人们去图书馆的目的只是单一的查找图书或者通过阅读放松心情，对其他的基本没有过奢求。而现如今，随着电子多媒体存储形式的加入和网络信息资源的海量涌现，图书馆更成为了科研、教育和文化交流的中心，人们对图书馆的阅读环境、信息服务质量、各类文献更新速度都有了进一步的要求，我国图书馆在建设发展中也逐步从过去单一的在书籍引进上下功夫，转变成了在阅览环境舒适度、信息需求满意度、文献资源缤纷度等方面全方位发展。

四、现代图书馆事业发展现状

这几年我国图书馆事业的发展是全方位的，有了十分显著的成就，主要有以下几个方面：

第一，国家图书馆、上海市图书馆等一批大型城市新馆的建成和原有馆的扩建，给我国家图书馆的发展史写上了浓墨重彩的一笔，这些大型馆的建成标志着我国图书馆已经进入了世界级大馆的行列，在文化传承领域也大大地提高了中国图书馆事业地位和影响力，同时也为我国图书馆事业在国际上争取了一席之地。

第二，国家扶持的送文化下乡工程的开展，使一大批乡镇图书馆兴起，为我国十亿农民的文化阅读提供了十分有利的条件，改变过去我国平均几十万农民只有一个公共图书馆的历史。

第三，全国各个地区、各个民族的图书馆都有了长足的发展，建立了比较完善的图书馆事业体系。其中，以广西壮族自治区图书馆为例，其建立在广西首府南宁，因其别具一

格的壮民族园林风格和浩瀚磅礴的气势,如今已然成为广西的标志性文化建筑。同时,各民族图书馆也各具民族特色,例如,广西壮族自治区图书馆藏数百万册,被誉为“八桂学府壮乡书城”,其中极具特色的就是太平天国革命、桂系军阀史料以及广西地方志的馆藏等。

同时,数字也是最有说服力的,下面列举近年发展报告中的一些重要数据来说明我国图书馆事业的发展状况:

- 1.全国县级以上公共图书馆 2777 个,独立建制的少年儿童图书馆 86 个。
- 2.全国公共图书馆从业人员超 50000 人。
- 3.全国公共图书馆文献总藏量 47454 万册,其中图书 43318 万册。新购藏量增长 5.5%。
- 4.全国公共图书馆总流通人次 24826 万,增幅 8.5%。
- 5.举办读者活动 82288 次,参加人次 2727 万,比去年增加 182 万。
- 6.发放借书证 1149 万个,比去年增加 96 万个。
- 7.公共图书馆财政拨款 290268 万元,增幅为 14.2%。
- 8.图书馆总支出 313936 万元,比去年增长 10.6%。

通过上面的资料,我们可以明确看出近年来我国图书馆事业的发展呈现出以下的集中态势:

- 1.各级省市公共图书馆和高校图书馆的新建和改扩建发展迅速,几乎所有的市级以上馆所都新建和扩建了馆舍。
- 2.我国图书馆的藏书量和书籍流通量有了显著的提高。
- 3.国家对图书馆事业发展建设的财政和政策投入力度都有了明显的提高。
- 4.走进图书馆获取知识和信息的人数日渐增多。

第二节 现代图书馆事业发展中存在的问题

到目前为止,我国图书馆事业的发展道路已经走过了几十年的风雨历程,特别是在改革开放的近 30 多年里,我国的图书馆事业发展取得了举世瞩目的成就。图书馆建筑的规模,各种公共图书馆和高校图书馆发展的数量以及质量,图书馆的硬件和软件资源,加之各种面向读者的服务手段,都有了全方位的提高和完善,这些都为我国图书馆事业在未来的可持续发展打下了坚实的基础。就外部因素来说,信息产业化发展以及目前世界上各种新技术的涌现,也为我国图书馆事业未来的多方向可持续发展提供了良好的机遇。不过与此同时我们也要面对的是,由于我国图书馆事业以往的底子过薄,图书馆事业发展的起点水平并不是很高,必须深刻认识到这一点,想要使我国的图书馆事业从根本上得到改进和提

高,绝非一朝一夕就可以容易实现,这需要一个漫长的发展过程。任何事业在改革与发展的道路上都必然会出现这样或者那样的问题,而将以往我国图书馆事业发展中的一些经验和问题认真总结起来,并对其中存在的各种主要问题进行深入的研究探讨,以提出改进方法,并针对存在的问题,指出其在未来的发展道路上应当使用那些策略,这样无疑将有利于我国图书馆事业的未来发展。

一、图书馆事业在发展方向中的问题

(一) 人均占有率低下与经费投入不足

虽然我国拥有藏书的规模和借书证的数量非常巨大,但必须知道我国是一个拥有 13 亿人口的大国。在《中国图书馆事业发展报告》中指出,我国人均购书经费仅为 0.5028 元,人均藏书量为 0.3367 册,这远低于国际图联《公共图书馆发展指南》中人均 1.5~2.5 册的标准。以北京为例,北京每 10 万人中占有图书馆数的比例为 0.15,而早在 2003 年,这个数字在伦敦就达到了 5.7,东京则是 2.87。在图书证上相差更加悬殊,平均 1000 人中才有 5 个拥有图书证。同时,还有一组数字更加让我们认清我国图书馆事业发展的任重道远,那就是平均 1000 人只拥有 1 平方米的阅读面积,而一个阅读位置上的服务人数更是达到了 2000 余人。由此可见,我国图书馆事业与发达国家仍然存在比较大的差距。

此外,在经费投入上也有着很大的不平均性。我国图书馆每年财政拨款超过 30 亿元,而北京、上海和广东这三地的拨款总额就达 8 亿元,达到了全国总额的 28%。上海市每年的财政拨款是 3 亿元,这个数额是我国西藏地区的 90 倍,可以明显看出,我国图书馆事业在经费问题上的不平均性。越是文化、经济发达的地区,图书馆事业发展的经费越是充足,相反,越是落后的地区,经费越是匮乏。对欠发达地区图书馆事业进行扶持,已经是迫在眉睫的任务。

(二) 对少年儿童图书馆的建设相对较少

尽管在我国图书馆发展中已经明确指出,少年儿童图书馆是我国图书馆事业发展建设中的重要组成部分,而且早在 1981 年 5 月,教育部、共青团中央和中国文化部就已联合召开了“全国少年儿童图书馆工作座谈会”,但是近年来,由于各个地区财力的困难或者观念的束缚,以至于将资金大都投放在了成人公共图书馆的建设上和高校图书馆方面,少年儿童图书馆的建立远没有达到国家标准。纵观全国,就是长三角这样经济如此发达的地区,少年儿童图书馆数量也是屈指可数。少年儿童是祖国的花朵,更是祖国的未来,是新世纪祖国的建设者,所以说,彻底加大力度发展少年儿童图书馆建设现在已经是图书馆事业建

设中绝对不容小视的问题。

（三）我国图书馆在发展中存在着不平衡性

纵观进入 21 世纪以来我国图书馆事业的发展,从总体情况来看,沿海地区图书馆比内地、边远地区的图书馆发展迅速,高校图书馆发展比公共图书馆迅速,大型城市图书馆比中小型城市图书馆发展迅速。由于各个地方财政对图书馆的建设投入力度不同,加之各个地区或部门图书馆事业原有的基础水平不同,我国各民族地区文化习俗传统不同等因素,我国图书馆事业发展出现不平衡性是正常的、必然的。但是尽管存在着必然,我们却要最大限度地缩小彼此之间的差距,从政策上为老少边穷地区图书馆事业的发展创造更多的有利条件。

以目前最为不平衡的城市与乡村图书馆建设为对比,当城市人们每天享受图书馆为自己快速索取知识带来的便捷时,对于某些农民来说可能还不知道图书馆究竟为何物。据不完全统计,截至 2015 年全国农村乡镇中还有 2000 多个乡镇没有图书室,占乡镇总数的 1/10,就是建成的一些乡镇图书馆中,藏书也十分有限,更不要提信息化。在乡镇图书馆中,计算机已经成了奢侈品,许多有图书馆的乡镇馆也是有名无实的,基本都处在瘫痪或者是半瘫痪状态。至于村一级图书阅览室,除了个别经济十分发达的村子以外,这个概念在我国几乎还是一个空白。我国是一个农业生产大国,有 9 亿多的农民人口,相对城市而言,农村的文化建设方面比较落后,文化生活方面更是比较匮乏。到目前为止,我国有 2000 多个乡镇没有设立文化站点。就是这些建立了的图书馆,也由于藏书有限而远远无法满足农民的文化生活要求。有的乡镇图书馆的藏书已经颇具历史,长时间得不到更新,使得许多书中的知识已经与新时代脱节。此外,有的即使有书,不过却不是供农民来阅读,大都是一系列理论书籍,没有实践和操作性,让农民不爱看更看不懂;而真正能为农民服务的,提高文化素养、更新科技知识的图书实在是少之又少,这些乡镇图书馆的徒有虚名,导致农村文化生活单调乏味。从某一方面来说,正是由于无法满足农民日益增长的文化要求,才使得一些不正之风有可乘之机,直接影响了我国农村经济的发展。据有关资料表明,在农村劳动力中,高中以上文化程度的只占 12%,而小学及以下的占 40%。全国 92%的文盲、半文盲在农村。因此,彻底全方面地加强农村图书馆的建设步伐,用高尚的文化精神产品陶冶人们的情操,用现代科学技术知识武装农民的头脑,已经成为社会主义新农村建设中最本质、最核心的内容,成为了当前形势下迫切需要解决的问题。

二、人员素质问题

我国图书馆的人员素质，很大程度上存在着分布不均衡的问题，目前，我国图书馆从业人员中，中级职称以上的占总就业人数的 37%。这个数字达到了国际图联建议的“1/3 的员工应该为合格馆员”的标准。不过如果仔细地按各个省市自治区来划分的话，我们会发现，在经济发达的地区，图书馆从业人员的业务素质结构比例却是比较偏低的，北京中级职称以上的人数比例为 28%，上海为 29%，广东为 20%，都没有达到应有的标准。而在一些欠发达地区，比如内蒙古却达到了 35%，新疆也达到了 32%。这些现象是由于在少数民族地区的图书馆从业人员偏少，所以人员素质结构相对合理，这与其相对较弱的读者需求相匹配，但是经济文化发达地区的图书馆从业人员素质结构却明显落后于读者需求。

同时，我们也应注意到，图书馆职业教育的不够完善、图书馆专业生源的流失以及图书馆学教育与图书馆实际相脱离等问题，也是阻碍我国图书馆人员素质提高的众多因素。加之图书馆作为事业型单位，工作待遇较为稳定，无形中缺乏了竞争机制，使得图书馆员在对提高自身各方面素质上缺乏主观的热情。

由于图书馆人员在过去主要从事文献信息方面的服务，他们的知识水平和结构相对来说比较单一，有很明显的重文轻理倾向，这对图书馆未来的信息化发展十分不利。网络信息资源的涌现和计算机技术在图书馆中的广泛应用，已经促使图书馆迈向了多媒体技术、电子信息技术和多文献载体技术的时代，单一的图书情报教育知识已然无法满足这种社会需求，在日本的《图书馆事业基础法纲要》中明确规定：“专业图书馆员必须通过研究和进修以完成其职责”。

三、图书馆读者服务问题

我国在读者服务领域的服务观念还比较保守，许多图书馆工作人员缺乏主动服务和提供优质服务的精神，更有的图书馆员自认为是“国家扶持机构”、“事业单位”，致使工作缺乏动力，没有在服务读者的方式和方法上突破创新，只是按部就班地沿袭着传统的服务内容。

我国图书馆事业在读者服务的工作广度和范围上都比较狭小，主要是因为我国图书馆的网点少、人均图书馆的占有量还很不足。以北京为例，每 10 万人的人均占有率仅为 0.15，远落后于发达国家。在英国，6000 万人口拥有近 5000 所图书馆，拥有图书借阅证的人数

达到总人数的 60%，差距非常明显。

其次，我国图书馆的服务项目还比较少，图书馆的网络信息资源没有真正得到发挥，许多数字信息资源还仅限在馆内使用，或者在高校的校园网内使用，很多都没有延伸到馆外，没有服务到读者家中。不难发现，我国图书馆读者服务的主要内容仍然是流通、借阅、讲座和读者活动等传统意义上的项目。随着读者素质的不断提高，在信息需求上也会对图书馆提出更高的要求，因此如何在服务内容上提供知识含金量高，技术性强的信息服务成为新时代图书馆发展亟待解决的问题。

四、评估工作上的问题

从上世纪 90 年代开始，我国大部分图书馆都开始了评估工作，业内人士对于图书馆评估工作的开展有着诸多不同的意见。不过衡量一项工作开展的好与坏，最主要的问题就是要看它是否能够对事物的发展起到良好的推进作用。通过实践证明，评估工作的开展对图书馆事业的发展有着监督和促进作用。因为评估体系中的硬件指标主要是针对图书馆的上级主管部门而言，图书馆领导可以通过这些硬件指标针对自身的薄弱环节向上级主管部门申请一定的财力、物力支持，使得图书馆自身的硬件设施建设得到改善。而评估体系中的软指标则主要是针对图书馆人员的信息服务工作提出的要求。通过评估工作，进而提高图书馆的管理水平以及信息服务的质量和效益。由此可见，评估工作正面效果十分明显。

当然，如何在当今时代将评估工作进一步完善，使之成为衡量图书馆自身标准和促进图书馆发展建设的“一剂良药”，在这一方面上还有许多问题值得我们进一步研究和思考的。具体来说，在图书馆评估工作中有三个值得我们深刻思考的问题：

第一，怎样评定评估体系的框架，科学地测定评估指标的标准和分值。这个框架体系不但要能够体现图书馆工作的时代特征，而且要能够全方位覆盖到图书馆工作中的主要内容。

第二，如何建立一种具有规范化、法规化和程序化的评估机制。

第三，如何解决各地各级图书馆发展中存在的不平衡性问题，在公正、客观的基础上建立完善的评估工作，从而更有效、更全面地利用信息资源。

我国目前的图书馆评估活动主要是对图书馆进行三级定位，这种方法加大了评估工作的力度。对于评估工作中合格的馆，分别给予三种不同等级的行政待遇奖励和政府资金投入，这一做法受到了大多数图书馆的认可和赞同。同时，各级文化主管部门还应该评估工作后建立评估工作的管理体制，邀请图书馆界的专业人士和专家学者组成严格的评估委

员会,定期开展活动对各级各地区的图书馆进行抽查式的评估工作,对于在评估中问题突出的图书馆应尽快加以帮助,提供多方面的改善建议。在馆界中不搞“终身制”,实行动态的管理方式,并在管理过程中根据图书馆发展变化的情况逐步修改各项指标的标准与分值,以使其更具科学性和规范性。期望通过图书馆界人员的不懈努力,可以使各项评估指标成为图书馆行业的规范。

此外,图书馆还存在着历来只讲投入、不讲产出的问题,图书馆是公认的社会公益事业,在开展各项工作时都应把社会效益放在第一位,但是并不能一味地忽略图书馆的经济效益。国家每年对图书馆都有大量的财政投入,如何合理通过评估来高效地运营这些经费是一个很值得深究的问题。每个馆每年有着几十万或者几百万的进书款额,如何通过评估使得所进书籍的利用率得到最大的发挥,这也是一个目前评估工作中亟待解决的问题。因此,将图书馆藏书资料的耗损状况、人力资源、经费使用状况以及馆舍设备的利用状况列入评估体系十分必要,这有助于图书馆将三大资源的应用引入良性运行的轨道上来。笔者认为,图书馆评估体系中所列有的一切指标,都应考虑其对图书馆今后的可持续发展是否具有推动力的作用。

第三节 现代图书馆事业发展思路

一、“以人为本”的软管理

“以人为本”的软管理是一种新型的、高效能的管理,它是与传统的硬(刚性)管理相对而言的,传统的图书馆管理靠的是行政手段,其主要是由政策、法令、制度及垂直的行政指挥系统组成的,是带强制性的,以任务和工作为中心的硬管理,这些硬性的管理只是重任务、重物质和重过程,而忽视了一个重要因素——人。“以人为本”的软管理,其职能则侧重于教化、疏导与激励人们,用柔性手段进行调节与控制,用非强制性的一套方法去影响、感应人的心理和行为,从而调动人的积极性、创造性,凝聚实现组织目标的群体意志和力量,它是一种难度大而内涵丰富的高级管理,其效果往往是滞后的,但却是深远的和凸显的。当然,肯定软管理的积极作用,并不否认硬(刚性)管理的重要地位,只有刚与柔的糅合与互补才能使管理获得成功。

把“以人为本”的软管理溶化于、运作于图书馆管理活动之中,用人本思想的柔性手段去调动图书馆人的积极性,把关心人、尊敬人、爱护人、认识人、理解人、感化人、发

展人、培养人、教育人、激励人的管理方法与管理艺术贯穿于图书馆管理实践，作用于图书馆管理过程，通过对人的智力与潜能的挖掘，发挥其自身的资源优势，以求取生存和发展的机会以及赢得未来竞争的能力，这是一个极富现实性、战略性和前瞻性的命题。“以人为本”的软管理将为图书馆的管理创造更高的效能，同时，其也是图书馆适应时代要求的重要管理模式。

二、从业人员的专业化

建立一支适应知识经济时代要求的高素质的图书馆人才队伍。知识的生产、传播和应用依赖于掌握现代知识的人，人才是知识经济中的第一资源，也是图书馆在知识经济中得以发展壮大的根本保证。从这一意义来说，在知识经济时代图书馆员不再是资料保管员，而要作为信息专家、信息顾问来发挥作用，还应成为系统专家、资源协调者。目前图书馆人才与这一目标相差太远，因此，要把人员素质提高作为头等大事来抓。首先是要稳定队伍、调整人员结构，实行竞聘制择优上岗；其次要加强对现有人员的业务素质教育和岗位培训，通过培训让图书馆工作者不断更新自己的知识体系，补充新的知识养料。图书馆的现代化，人才现代化是关键、是核心。列宁曾强调过：“图书馆员是图书馆事业的灵魂”，由此可以总结为一句话：人才是图书馆发展的决定因素。网络化、数字化、信息化时代对图书馆员从知识、技能和观念等方面都提出了更高的素质要求，图书馆应从实际出发，制订继续教育培训计划，把传统图书馆工作人员培养成为具备多学科知识、掌握新技术、具有专业能力和开拓精神的高层次、复合型的现代化图书馆人才。同时，图书馆还可以吸引其他专业的各种人才来图书馆服务。在知识经济时代，知识的不断分化融合是一个总的发展趋势，图书馆的人才培养也应顺应这个趋势。知识经济是智力型经济，知识创新、技术创新、制度创新是知识经济的灵魂。高校图书馆为巩固和充分发挥自身信息服务的职能，必须紧跟时代潮流，正视知识经济到来所掀起的冲击波，应当能够而且必定能够发挥更加积极的和关键性的作用，在竞争中求生存、求发展，转变观念，以全新的姿态迎接知识经济带给高校图书馆的挑战。

三、从自我做起加强自身发展和建设

（一）加快数字化图书馆的建设

图书馆被人们称为“无墙的大学”，人们在不同时期从图书馆中获取所需的不同知识信