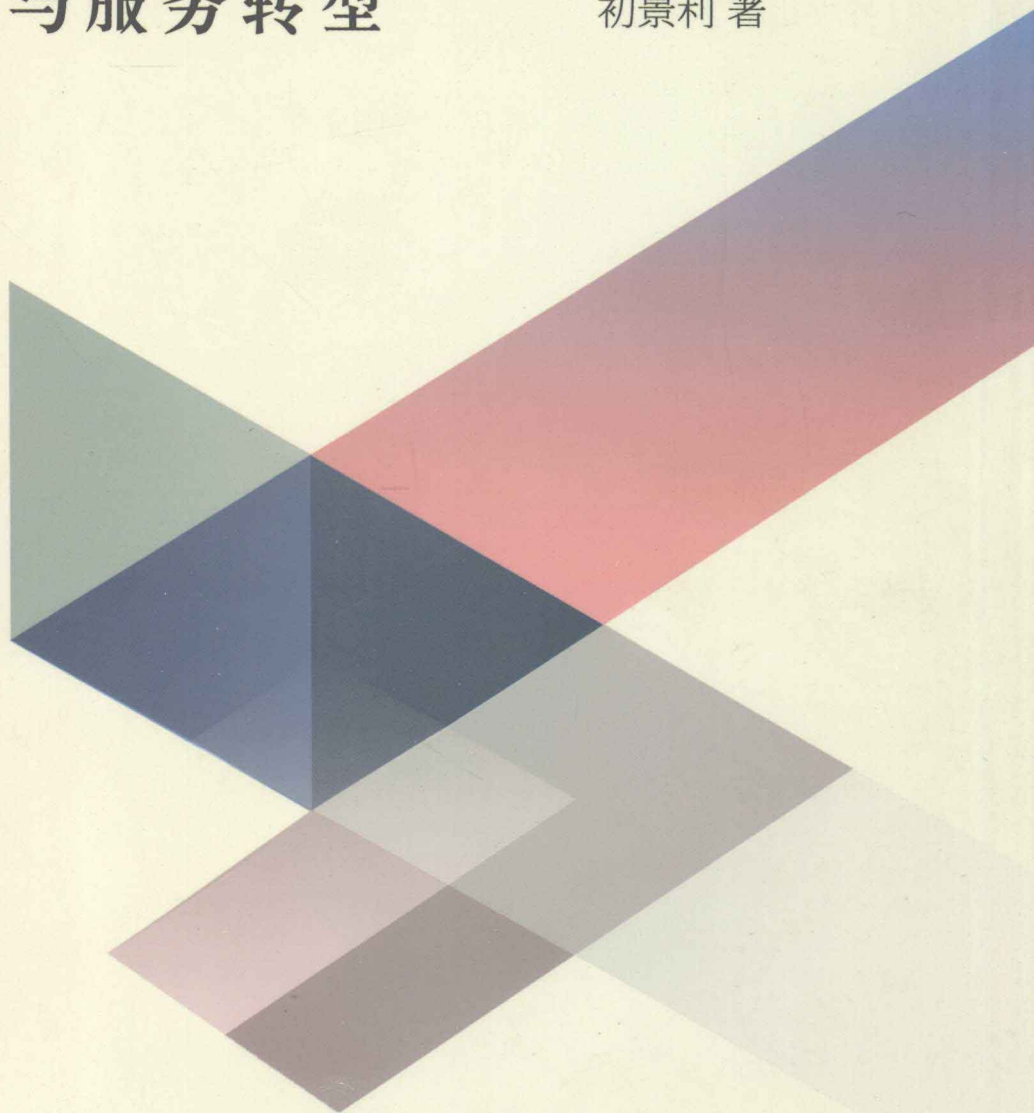


图书馆发展变革 与服务转型

初景利 著



国家图书馆出版社

图书馆发展变革与服务转型

初景利 著

國 國家圖書館出版社

图书在版编目(CIP)数据

图书馆发展变革与服务转型 / 初景利著. —北京:国家图书馆出版社, 2012.6
ISBN 978-7-5013-4812-1

I. ①图… II. ①初… III. ①图书馆工作—研究 IV. ①G25

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 136488 号

责任编辑:王涛

书名 图书馆发展变革与服务转型

著者 初景利 著

出版 国家图书馆出版社(原北京图书馆出版社)

(100034 北京市西城区文津街7号)

发行 010-66139745 66151313 66175620 66126153

66174391(传真) 66126156(门市部)

E-mail btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com→投稿中心

经销 新华书店

印刷 北京佳顺印务有限公司

开本 710×1000(毫米) 1/16

印张 22.75

字数 400千字

版次 2012年6月第1版 2012年6月第1次印刷

书号 ISBN 978-7-5013-4812-1

定价 78.00元

目 录

一、图书馆管理与发展战略

从传统图书馆到数字图书馆:趋势与变革	3
图书馆的生存挑战与变革	10
我国图书馆公共关系的研究与实践	15
论图书馆管理思想的八大变革	20
论制订“图书馆员职业道德准则”	26
CI 与图书馆的发展	32
论图书馆的名牌战略	36
图书馆实施创新简论	39
复合图书馆的概念与发展构想	43
复合图书馆建设目标与实施策略	50
关于复合图书馆若干问题的再认识	59
图书馆的未来与范式演变	64
物竞天择,适者生存——图书馆新消亡论辩论	71

二、国外图书馆学及其借鉴

公共关系是图书馆管理的重要环节	85
西方图书馆管理研究述略	88
国外关于馆藏经济问题的研究	93
国外对数字图书馆概念的认识	96
因特网不能代替图书馆的十个理由	103
国际图书馆发展态势	106
国际一流图书馆的若干特征	121
国外图书馆学情报学教育新发展与新特点	128
图书馆发展趋势调研报告	153
在变革的环境中寻求图书馆的创新变革	202

三、图书馆服务与评价

应用 SERVQUAL 评价图书馆服务质量	217
西方图书馆评价理论评介	220
图书馆服务质量评价新理论	231
用户满意论	236
网络环境下文献信息服务的若干创新点	240
数字化参考咨询服务的发展与问题	246
参考咨询工作的数字化挑战	253
试论新一代学科馆员的角色定位	260
第二代学科馆员与学科化服务	267
论图书馆服务的泛在化——以用户为中心重构图书馆服务模式	278
图书馆服务要实现战略重心转变	285
学科服务的难点与突破	292

四、开放获取与学术信息交流

开放使用——一种新的学术交流模式	301
开放获取的发展与推动因素	313
国内外开放获取的新发展	325
国际图书馆界开放获取的研究与实践	335
情报学的研究现状与发展趋势	341
著译目录	350
后 记	357

—

图书馆管理与发展战略

从传统图书馆到数字图书馆：趋势与变革

1 数字图书馆发展的必然趋势

数字图书馆,又称电子图书馆、虚拟图书馆、无墙图书馆或网上图书馆,尽管这几个概念表达含义的侧重点不同,但人们通常在使用上互换。数字图书馆起源于1993年9月,至今也不过5、6年的历史。但由于其不可比拟的特性,赢得越来越多的图书馆员和图书馆用户的欢迎,正呈现出一种强劲的发展势头。以美国国会图书馆为首的数字化图书馆的研究和实验方兴未艾。其他如英国、法国、德国、澳大利亚、新西兰、日本等发达国家都在进行数字化图书馆的实验,并取得了相当的进展。数字图书馆的迅猛发展应归功于因特网的出现,尽管因特网早在1969年就已问世用于军事目的,到了90年代随着因特网的商业化,特别是万维网(WWW)的出现,因特网才迅速走向民用。今天,因特网成为一种通过服务器将小型网络联接起来的错综复杂的网络结构。目前,因特网上的网页已达5000万页,全球与因特网联接的主机近2000万台,上网用户约1亿人。国外有人估计,如果以目前的速度发展,到2000年,上网人数将达到10.5亿人。^[1]

我们高兴地看到,我们国家的数字图书馆研究和实验已经起步。1997年由文化部组织申报、经国家计委批准立项的国家重点科技项目“中国实验型数字图书馆”正式立项。该项目由文化部科技司和图书馆司领导,中国国家图书馆、上海图书馆、深圳图书馆、中山图书馆、辽宁图书馆、南京图书馆联合开发研究,以建立一个多馆协作、互为补充、具有国际先进水平的中国实验型数字图书馆模型,标志着我国数字图书馆建设开始走向实用阶段。有人预测,到2010年,中国也将出现数字化图书馆。文化部图书馆司近期的工作重点之一就是以文献信息资源的开发、利用为重点,建设“中国图书馆信息网络”,即“金图工程”。1998年7月,北图远程图书馆开通,可通过Sohoo利用。它将电子图书提供网上阅览,目前上网的图书资料约300万页,是目前国内最大的在线(联机)图书馆。计划到1999年底,提供3000万页共15万本图书供网上阅读。这是一项具有划时代意义的工作。1998年6月,上海市7所高校在上海市高校虚拟图书馆在上海教科网开通。1993年,中国教科网(CERNET)的建立,为高校图书馆踏上信息高速公路的快车道奠定了坚实的基础,至今上网的高小图书馆已有上百所。此外,许多大型公共图书馆也都在网

上提供联机书目查询(OPAC)等服务,在馆内建立电子阅览室的图书馆不下几十个。国家图书馆1996年建立了第一电子阅览室,提供软盘和光盘数据库服务,1997年建立了第二电子阅览室,开展多媒体数据和网上信息服务。

用户的需要是图书馆发展的动力。在当今信息爆炸的时代,任何人都面临着如何才能得到及时、准确的信息的问题。数字图书馆的建设,极大地增强了图书馆的服务功能,缓解了图书馆收藏不足与用户需求旺盛的矛盾。根据北京图书馆(国家图书馆)的一项统计,读者对传统的图书馆服务方式(如外借、阅览)需求较高,同时对光盘检索、数据库检索、电子期刊的利用等现代服务方式有较强烈的需求。^[2]1998年,有80个国家和地区的1080万名读者通过国家图书馆的网上服务利用国家图书馆的图书资料,充分显示了网上服务的巨大需求 and 能力。在美国,目前已建立的实验性数字图书馆较有影响的是美国华盛顿大学的电子图书馆,几乎每个专业图书馆都连通了Internet,在公共图书馆中有72%有Internet。据ALA的一份调查,87%的有博士学位授予权的大学图书馆通过网上主页提供对电子信息的利用。^[3]纽约公共图书馆馆长Paul LeClerc曾说过:“图书馆是人们免费利用计算机和所有各种资源的唯一场所”。^[4]据对美国Seton Hall大学图书馆的网络用户的调查结果,多数师生(40.2%)每天使用网络,每周和每月才使用一次的分别占调查总数的38.3%和10.7%,只有大约10%的人说很少或从不使用因特网。该项调查同时显示,用户对因特网查询结果的满意程度较高,若1级为最高、5级为最低,多数人回答为2级(36.4%)和3级(37%)。^[5]根据加拿大图书馆协会主持的一项用户调查结果:(1)公共图书馆是公共查询的首选场所;(2)70%答复者认为,实地利用Internet是图书馆应承担的责任;(3)66%的人主张由图书馆培训用户使用Internet;(4)60%的人认为公共图书馆应提供当地的Internet内容。^[6]由美国图书馆与情报科学全国委员会主持的一项全国性的调查认为,图书馆与因特网相联,三个最重要的益处是:(1)图书馆能够提供对基于因特网的电子信息的存取;(2)与其他专业人员、图书馆和公众进行沟通;(3)加强了参考服务的能力。^[7]我们完全有理由相信,随着传统图书馆的数字化和因特网功能的完善与普及,数字图书馆在21世纪将占有越来越重要的地位,产生越来越重要的影响。

2 21世纪图书馆的格局

21世纪的图书馆将是什么形态?不少人认为,未来的图书馆就是数字图书馆,传统图书馆将走向解体。兰开斯特先生早在70年代末、80年代初就断言“计算机技术的发展,必然导致图书馆的消失”。英国的汤普森认为,图书馆的结果可

能是采取博物馆的形式并告别印刷时代。英国的阿姆斯 1992 年在一次会议上说, 21 世纪将不会修建新的图书馆。^[8] 荷兰阿姆斯特丹市图书馆前馆长舒茨先生不认为图书馆会演变成一种像“电脑 + 电话”之类的图书电话亭。他说:“明天我们照样会像今天一样需要图书馆建筑。在那里, 我们照样向读者提供数字化的信息, 我们照样需要经过专门训练的图书馆员去服务于读者。公共图书馆作为一种社会文化设施将永远存在。”^[9]

也许关于图书馆的存亡之争还会继续下去, 但有一点可以肯定, 那就是 21 世纪的图书馆将会发生重大变化, 数字图书馆将作为一种新的图书馆形态浮出水面。关键的问题是, 数字图书馆与传统图书馆将并存还是取而代之? 最近, 武汉大学黄宗忠先生提出:“21 世纪的图书馆既不是虚拟图书馆代替传统图书馆, 当然也不可能是传统图书馆一统天下, 而是两种图书馆共存互补, 共创 21 世纪图书馆的新时代。”^[10] 国外也有人持类似的观点。Marilyn Gell Mason 提出:“这种变革更像电视的发明, 电视尽管起主导地位, 但与电影、收音机、和报纸共存, 而不像汽车的发明, 汽车作为交通工具完全取代了马车。”^[11]

我们必须看到, 一方面, 随着 20 世纪走向尾声, 传统图书馆面临严峻的挑战。很明显, 图书馆不再是可以利用大量信息的唯一场所。Internet 每周 7 天、每天 24 小时开通, 成为通过个人计算机在办公室或家中利用信息的首选。信息技术正在实现知识的交流和存储从纸张转移到网上, 印刷资料将失去其中心地位, 传统图书馆的优势地位正在丧失。

另一方面, 在可以预见的未来, 传统图书馆仍将存在, 主要的依据是: (1) 出版物不会完全电子化。出版商是否出版电子化图书, 受市场利润的驱动。(2) 利用数字图书馆必须以计算机的普及为前提, 尽管计算机的价格一降再降, 但实现让每个家庭或个人均拥有计算机还是一个美丽的梦想。(3) 电子图书、网上图书馆对用户来说, 不便性显而易见, 纸质图书就可随时随地阅读, 无须任何外部设备。(4) 阅读习惯难以彻底改变。(5) 费用对中国的绝大多数家庭来说是制约上网的主要因素。按现行的收费标准, 一个月上网 30 个小时的费用为 168 元。这对工薪阶层来说不是一个小的数目。此外, 还有美学问题、版权问题以及长期使用网络所可能带来的心理疾病(美国心理学会称“网络综合症”), 等等。对此方面的许多内容, 英国 sheffield 大学信息学系的 Tom Wilson 教授在《电子出版物与图书的未来》一文中作了较为全面的分析。^[12]

我们必须看到, 传统的图书和图书馆存在很多缺陷, 尤其是传统的图书馆收藏的资源有限, 用户必须亲自造访, 资料查找困难, 服务效率低下, 服务质量不高等。

传统图书馆与数字图书馆各有优势,又各有劣势,这就决定了在相当长的一段时间内,传统图书馆与数字图书馆将共存互补,并达到一种平衡状态。也就是说,未来的图书馆将会以何种形态存在,绝不仅仅取决于技术因素,还必须考虑历史的延续性、社会经济发展状况、用户心理、阅读习惯以及用户需求的多样性等多方面的因素。

虚拟图书馆是信息空间,不是独立的物质实体,依靠传统图书馆不断收集、补充、更新数字化信息,因而传统图书馆是虚拟图书馆的信息平台,虚拟图书馆是传统图书馆系统的信息网站。没有传统图书馆,虚拟图书馆将无法承担起图书馆所应承担的全部历史使命。但这绝不意味着我们就可盲目乐观、高枕无忧,相反,我们倒应多增加些忧患意识、危机意识和紧迫感,充分意识到我们面临的将是更为激烈的竞争环境。如果我们不思进取,抱残守缺,不能适应变革的形势,无异于自掘坟墓。

3 转型期图书馆工作的重点与策略

与发达国家相比,我国图书馆在基础设施、资金投入、人才资源等方面都比较落后。但是如果我们能认清形势,抓住机遇,就有可能最大限度地缩小差距,甚至由于信息资源的国际共享而受益。在全球信息电子化、网络化的大环境下,对图书馆的评价标准将不再是拥有的藏书量、到馆的读者数、图书借阅量,而是能否尽一切可能提供方便、快捷、准确的文献信息服务,尤其是网上服务的能力。因此,图书馆必须变革。在这个变革过程中有许多问题需要解决。有人对英国6所大学图书馆网络化经验和教训进行考察,认为态度、基础结构、工作人员技能、图书馆形象和工作模式是首要需要变革的。^[13]就我国的现实而言,变革的方向是:增大电子化信息资源收藏和提供利用的比重,服务模式从“以本馆为中心”向“以网络为中心”转变,通过一切手段(特别是网络)千方百计的满足用户的需求。有鉴于此,今后图书馆工作的变革应着眼于三个目标:(1)管理从书刊文献资源型到电子、网络资源型;(2)服务从文献借阅到网络信息服务;(3)馆员从文献加工传递者到知识组织者和导航员。

围绕上述变革方向和目标,我们应努力做好以下几方面的工作:

3.1 转变观念

数字图书馆带来许多新的思想,只有彻底转变观念才能将图书馆的发展引上健康发展之路。如服务对象不仅包括到馆读者,也应包括网上看不见的用户,馆藏体系应根据本馆主要服务对象的需要追求系统和特色,更加注重对馆外电子资源

的引介和利用,充分利用馆内外一切资源(印刷本、电子版、网络)提供服务,将信息满足度作为衡量图书馆好坏的尺度。

3.2 培训馆员

培训馆员是一项十分急迫的任务。没有一批懂得图书馆学、外语熟练、计算机及网络知识精通的人才,图书馆就谈不上变革和发展。在现阶段,资金不是大问题,缺乏人才是最主要的障碍。只有图书馆员知识完备、技术熟练,才能与计算机技术人员合作,共同攻关,才能指导用户,成为合格的导航员。在国外,目前对馆员招聘的要求是,具有管理电子环境的经验,有使用计算机和 TCP/IP 的经历,懂得计算机结构,提出图书馆员应是网络管理员。^[14] 培训用户利用因特网是图书馆员的职责已为更多的人所认可。据对中国国家图书馆读者的调查,读者对培训的要求从高到低依次是:因特网使用、国内数据库、国外数据库、微机上网、数据检索、微机操作。^[15]

3.3 确立目标

当前图书馆的发展应立足于高起点,着眼于网络化,确立以数字图书馆为目标。对于目前尚未应用自动化系统的中小型图书馆,应考虑将它们建成大型图书馆网络的信息接转中心。数据库是发展网络的基础。要本着“合作建库、资源共享、共同发展”的原则,采用国家或国际标准和规范建设整体化数据库。要着眼于全国范围内对信息资源的公共检索,面向用户提供公共信息的网络化服务。同时,还要考虑和解决与其他系统乃至国际网络的互联问题,以便实现最大范围的信息资源共享。

3.4 建立电子阅览室

随着电子图书、电子期刊、全文数据库和网络版电子出版物的大量出现,图书馆应通过建立电子阅览室,收藏不上网的数字化资源,并提供电子化的阅览服务。清华大学图书馆 1994 年建立了多媒体光盘阅览室,1996 年 4 月扩建为多功能电子阅览室,国内建立电子阅览室的图书馆越来越多。对于那些还没有条件连通校园网(或其他局域网)的图书馆,不妨从电子阅览室起步,向用户提供电子化信息资源服务,然后逐步发展,既增强用户的电子信息利用意识,也使我们积累提供利用电子资源的经验。

3.5 尽快上网

开辟专门阅览室,将若干台计算机与 ChinaNet 连接,向用户提供对网络资源的利用,投资少,见效快。图书馆必须迈开为网络用户服务这一步,使用户享受到网

络服务所带来的收益。但不熟悉搜索引擎、网上资源分类特点及路径,用户就会望网兴叹。特别是网上搜索每分每秒都要花钱的。如果得不到及时有效的帮助,用户就会失去兴趣和热情。因此,馆员能在多大程度上帮助用户掌握查询技巧,事关上网服务的成败。

3.6 创建和完善图书馆主页

自从万维网(WWW)问世以来,在一些发达国家,大部分高校和相当数量的公共图书馆都建立了自己的网页。通过 Internet 实行网上服务,缩短了服务时间,扩大了服务范围,极大地便利了读者。在国内,已有不少图书馆建立了网页,但面临着如何创建高质量、有特色的主页的问题。^[16]图书馆的主页是用户查询文献信息的基本入口,对吸引读者、提高访问率具有重要影响。从国外图书馆网页设计的经验看,图书馆网页应从基本信息(图书馆概况、利用指南、意见反馈、电子公告)、导航特征(与内部及外部的链接)、实用性(图像、背景、色彩、声音、视觉、媒体、内容)及视觉特性(简洁、有条理)三个方面加以完善。^[17]

3.7 调整机构设置,强化信息服务职能

设立什么样的部门,直接关系到能开展什么样的工作,提供什么样的服务。受清华大学图书馆机构重组的启发,我认为,必须建立与现代图书馆新型服务相适应的组织机构,理顺各业务环节的关系,为读者提供综合系统的服务。清华大学图书馆在 1997 年进行了一次较大规模的机构改革,其中将原来的工具书阅览室、文献检索室、文检课教研室以及期刊部等归并为新的由 40 多人组成的信息参考部。新的信息参考部凭借着图书馆丰富的馆藏资源、坚实的自动化基础、开放式的网络环境、雄厚的人力资源,兼容了从用户教育到参考咨询、从信息检索到文献提供、从定题服务到查新服务等多种职能。读者在查找和利用文献信息过程中遇到的各种问题和困难都可以从这个部门获得有效的帮助。^[18,19]清华图书馆的这种改革是否可认为是现今图书馆机构改革和服务改革的一种方向?

21 世纪是信息时代,是知识经济时代,同时也是图书馆和图书馆员面临考验的时代。图书馆能否延续有过的辉煌,图书馆员能否有新的更大的作为,不仅关系到我们自身职业的生存,而且关系到对社会的进步、国家的建设能产生怎样的推动作用。在当今图书馆的转型时期,作为一名图书馆工作者,尤其是年轻的一代,必须把图书馆的发展置于网络环境之中。不懂外语、不懂计算机、不懂网络的知识,就不能担当起比尔·盖茨所说的“知识组织者和导航员”的责任。图书馆美好的未来靠我们每个人去创造。

参考文献

- [1] Wendy Shaw. The Use of the Internet by English Academics. [Http ://www. shef. ac. uk./ ~ is/ publications/infres/isic/shaw. html](http://www.shef.ac.uk/~is/publications/infres/isic/shaw.html)
- [2] 富平. 转变服务观念,改变服务格局——北京图书馆读者调查报告. 北京图书馆馆刊,1998 (2):7-12
- [3] Xue-Ming Bao. Challenges and Opportunities: A Report of the 1998 Library Survey of Internet Users at Seton Hall University. College and Research Libraries,1998,59(6)
- [4] Michael Rogers. New York Public Library Joins Growing Hypernet Set. Library Journal,1998,123 (18)
- [5] 同[3]
- [6] Michael Rogers. Canadian Survey: Libraries Are Top Internet Access Points. Library Journal,1999, 124(1)
- [7] 同[3]
- [8] 霍国庆. 未来的图书与图书馆综论. 图书馆理论与实践,1999(1):1-5,16
- [9] 吴建中. 21 世纪图书馆展望——访谈录. 上海科学技术文献出版社,1996
- [10] 黄宗忠. 论 21 世纪的虚拟图书馆与传统图书馆(上、下). 图书馆理论与实践,1998(1)、(2)
- [11] David W. Lewis. What if Libraries Are Artifact-bound Institutions. Information Technology and Libraries,1998,17(4)
- [12] Tom Wilson. Electronic Publishing and the Future of the Book. [Http://www. shef. ac. uk/ academic/I-M/is/publications/infres/paper39. html](http://www.shef.ac.uk/academic/I-M/is/publications/infres/paper39.html)
- [13] K Flatten. Five Things to Change First When Academic Libraries Embrace Web Access. [Http:// www. shef. ac. uk/ ~ is/ publications/infres/papers40. html](http://www.shef.ac.uk/~is/publications/infres/papers40.html)
- [14] Dan Marmion. Facing the Challenges: Technical Training in Libraries. Information Technology and Libraries,1998,17(4)
- [15] 同[2]
- [16] 王倩. 如何创建有特色的 WWW 主页. 江苏图书馆学报,1998(2):37-39
- [17] John D'Angelo, Sherry K. Little. Successful Web Pages: What Are They and Do They Exist?. Information Technology and Libraries,1998,17(2)
- [18] 承欢,林佳. 谈谈图书馆转型期的期刊服务工作. 大学图书馆学报,1998(3):69-71
- [19] 高曼. 以读者为中心,以主动服务为目标. 大学图书馆学报,1998(3):42-44

(原文载:《中国图书馆学会 1999 年论文集》,北京图书馆出版社,1999)

图书馆的生存挑战与变革

图书馆的产生可追溯到上古时代,至今已历经数千年历史。图书馆的创立是人类文明史上的最重大事件之一。几千年来,图书馆一直成为人类生活的一部分,是推动社会进步的重要力量,给社会的发展带来了重大影响。

然而,当人类即将步入 21 世纪,图书馆的发展却困难重重,步履维艰。国内学者惊呼图书馆陷入“低谷”、“功能下降”、“职能萎缩”;在西方,80 年代中期起以兰开斯特为代表的“图书馆消亡论”一直烟云未散。今天在英美,有的图书馆确实关门了,甚至连拥有 4 个研究图书馆、81 个分馆的纽约公共图书馆也发出“关门”的警告”。^[1] 马里兰巴尔的摩县公共图书馆馆长查尔斯·罗宾逊最近著文指出:“或早或晚(也许是前者),我们必须改变职业的名称”,他甚至告诫:“如果你 40 岁出头,还不必担忧;如果还不到 40 岁,那么将在职业选择上面临严峻的挑战。”^[2]

西方学者的断言也许言过其实,但从图书馆目前的困境及新技术的冲击来看,人们的担心与忧虑不是没有理由的,也许英美图书馆界的反应更为敏感一些。西方图书馆的今天就是我国图书馆的明天,这似乎已成规律。综观中西方图书馆的现实,虽然图书馆整体上还没有达到四面楚歌的地步,但已是危机四伏。的确,图书馆自创立以来似乎还从未如此窘迫尴尬,岌岌可危。

图书馆存在与发展离不开内在和外在两方面的条件。考察世纪末的图书馆,可谓“内忧外患”。可以说,图书馆面临着严峻的生存挑战。

首先,从经费上看。经费是图书馆的命脉,是立馆之本。但是经费短缺已成为世界图书馆事业普遍存在的问题。日本是个经济大国,但经费不足已成为制约其公共图书馆发展的重要因素。在西欧,经济萧条已严重影响对公共图书馆的投资。在美国,图书馆最大的问题就是经费的困扰。由于书刊涨价及联邦预算的减少,许多图书馆的财政一直处于入不敷出的拮据状态。^[3]《美国图书馆界》杂志曾对全美 50 个州的图书馆进行一次调查,结果表明,在一些州因经费不足,图书馆已到了严峻的地步:缩短开馆时间,削减购书经费,关闭分馆,流动书车闲置,冻结人员招聘,砍掉继续教育资金,取消差旅费报销,抑或关门或濒临关门的危险。^[4] 各地拯救图书馆的游行示威时有发生。在我国,经费短缺更加严重。就连北京图书馆的经费都严重不足。有人发表文章将北京图书馆喻为“瘦死的骆驼”。^[5] 在《文汇报》

周报》题为《公共图书馆步履维艰,341个图书馆全年未购一本新书》的报道中,一连串统计数字让人倍感心寒。^[6]众所周知,经费不足的后果是严重而可怕的,它是造成图书馆恶性循环的最重要原因。

另一方面,经费本来不足,可是由于图书馆自身决策不当或失误,而使有限的经费造成浪费。建馆、购书、买设备,资金投入巨大,但发挥了多少效益?以建新馆为例,美国许多城市正不惜巨资建造市级公共图书馆。例如,旧金山市公共图书馆耗资5000万美元,菲尼克斯市中心图书馆耗资40万美元,而芝加哥市为新建中心图书馆发行1.5亿美元的债券。美国学者指出,这些建筑与真正的公共图书馆(街道和社区分馆)相比,利用率极低。例如,芝加哥中心图书馆严格按照规定时间开放,晚上和星期天均闭门谢客。用这些钱本可建5—10个分布全市的大型地区级图书馆。作者指出:“不错,这个新建的中心图书馆可谓世界一流,但与其说是世界一流的图书馆,倒不如说是世界一流的白象。”投入大而效益低的“白象症”并非美国独有。在我国,多年来,我们不是也一直在饲养着类型不一的“白象”吗?近年来,我们建了许多耗资百万的市级新馆舍,购买了100多部流动书车,重复购进多卷集的中、外文版巨著,但作用有多大?王波和张建平在《图书馆的“白象症”探析》^[8]一文中所揭示的问题不能不令我们深思。

图书馆是社会公益性事业,它的发展需要政府和社会的支持。我国政府一贯重视图书馆事业,从政策上、财力上给予了必要的保障,但还显得不够,如至今还没有颁布《图书馆法》,国家对公共图书馆的投资(购书费)每年以500万元的速度增长,但全国公共图书馆的年入藏量却以100万册的速度在递减。社会的支持既体现在道义上,也体现在物质上,但支持都很不够。社会公众还少有为图书馆呼吁呐喊的人;企业和个人也没有像赞助体育、文艺那样显示出巨大的热情;在关系公众切身利益的图书馆政策制定方面,反应也极为冷淡。美国近些年几乎历届总统和地方政府,每当经济衰退时,便总在教育、图书馆身上开刀。公众对图书馆的支持率也不很高。1991年,伊利诺斯州立大学图书馆研究中心(LRC)对全国1181位公民进行过一次电话采访。在问到“为支付必要的费用,你赞成下列哪种可能的解决办法”时,只有44%的人赞成增加税收,41%的人赞成收费,还有8%的人支持减少服务项。^[9]

图书馆存在的基础与发展的动力是社会需求。在我国,由于“读书无用论”的影响、商品经济冲击,以及卡拉OK、舞厅和录像厅等文化消遣场所的大量涌现,促使图书借阅需求形成总体上的滑坡趋势。《中国广播报》关于首都图书馆“门可罗雀”及雍和宫“游人如织”的对比,恰恰是社会需求状况的真实写照。^[10]

图书馆的生存挑战还表现在人才方面。当今社会的行业竞争,归根结底,是人才竞争。哪个行业能留得住、吸引来人才,那么,这个行业就必定会发达和兴旺起来;否则,人才匮乏,即使拥有充足的资金、先进的设备,也将失去发展的动力。80年代美国的一项调查表明,在18.7万大学新生中竟无一人想读图书馆学专业。而以哥伦比亚大学、芝加哥大学图书馆学院为代表的十几所图书馆学院的关闭,使图书馆人才来源面临更为艰难的形势。优秀的年轻人不愿学图书馆学,而原有的图书馆学人才又流失严重”。在我国,由于图书馆的社会地位和待遇等因素的影响,人心不稳、人才流失现象也较严重。以工作条件较为优越的北京图书馆而言,1987—1991年共调出275人,平均每星期就有1人离开。据说,北图人事处一位领导曾走遍4个省市17所高校,历时1个月,最后才要来1名大学生,还有许多附加条件。近些年,培养专门人才的图书馆学教育,与80年代初的大发展时期相比,可谓日落千丈。招生难,改行易。不少毕业生改换门庭,到银行、公司就职。强烈的压力迫使以北大为首的国内图书馆学系从80年代中期起纷纷改名为图书馆学情报学系,相继又改名为信息管理系。

同样,各地雨后春笋般的读书社、剪报公司和信息中心,以其更专业化的创办宗旨、拥有最新的资料、开展更快捷周到的服务、采用现代化资料处理和通讯手段,正在吸引属于图书馆读者群中的部分重点读者,提供图书馆也可提供(但效果不很理想)的服务,从而取代了图书馆的部分功能。它们与图书馆之间“竞争”,对图书馆的生存无疑也是一种挑战。

这就是图书馆面临的严峻现实!

21世纪已近在咫尺。图书馆在本世纪末是如此境地,在21世纪又将如何?结果可能有两种:一是迎来新的发展,这是我们的期望;二是成为历史弃儿,正好应验了西方一些学者的预言。

何去何从?出路只有一条:变革!其核心是重塑图书馆的社会形象,在新的世纪中找准自己的最佳位置,重整旗鼓,再度振兴图书馆事业。变革的方向是:

(1) 真正树立“读者第一,服务至上”的服务宗旨

图书馆是为读者而存在的,没有读者也就没有图书馆。因此,要把为读者服务放到一切工作的核心,置于突出的位置,千方百计满足读者需求。从现实出发,图书馆应做到:

第一,赢得更多的读者。顾客就是上帝,这是市场经济的一条朴素的真理。谁拥有了顾客,谁就拥有市场,谁就有了发展的可靠保证。图书馆也是这样。21世纪是充满竞争与挑战的时代。图书馆能否赢得更多的读者,能否取得社会公众