

引论 世纪之交图书馆的内外环境

你们辛勤劳动，便是真正热爱生命，
在劳动中热爱生命，便是通晓了生命最深的秘密。

——J·K·纪伯伦《先知》

我们正迈步走向新世纪的门槛。 21 世纪将是知识经济时代。

法国一位名人说过：“人类具有三种杰出的天赋：首先是观察、学习和理解环境的能力；其次是对环境采取主动行动并进行改造的能力；最后是倾向复杂的群体生活的能力。”^[1]实质上，上述三种天赋可归结为一种才能：为求生存求发展，人类必须而且能够认识环境、改造环境，并构筑日益丰富多彩的人类社会；只有这样，才能有所发现，有所发明，有所创造，有所前进。在图书馆人的努力下，非人类的图书馆具有了这种人类的天赋，像“丛林生物”那样面对变化迅速的环境而不断学习、快速调整和自我完善，“它随时监视着它的环境，时刻准备做出反应。它有一个清楚而明确的目标，但达到目标的策略却是随时变化的。它所有的行为都紧紧盯在目标上。在需要的时候，它会突然以极快的速度移动”。^[2]只有这样，图书馆才能适应瞬息万变的当今世界。

作为开放的人造系统，图书馆在社会环境中生长与发展；它

是社会总系统中的一个系统,是人类社会的“记忆装置”。像一切人造系统一样,图书馆一方面通过选择、整序、保存、开发和提供信息资源,向社会输出信息产品和服务;另一方面需要从社会输入信息资源、信息人员、信息设施、运转经费等必要的物质、能量和信息,来维持它的正常运行、动态平衡和循序进化。离开了与社会环境之间的物质、能量和信息交流,图书馆便不复存在。在新的经济形态正深刻改变着人类社会的生产方式、工作方式和生活方式的世纪之交,图书馆所处的政治环境、经济环境、科技环境、教育环境、交流环境等具有一系列新的特点 详细考察和深刻分析这些环境特点,对于研究和改进图书馆工作十分必要。

第一节 社会经济环境

一、知识经济时代拍岸而来

1997年2月,美国总统克林顿在一次公开演说中首次使用 Knowledge Economy(知识经济)这一词语,并说新经济就是知识经济。从此,这种全新的经济形态引起了世界许多国家的高度重视,纷纷采取措施迎接这场经济领域正发生的革命。我国党和国家领导人也多次强调发展知识经济的重要性。江泽民总书记要求高度重视发达国家发展知识经济的动向,指出“知识经济、创新意识对于我们 21 世纪的发展至关重要”。在这一新的经济形态前进的步伐清晰可闻并开始进入我国宏观决策视野和国家战略之中的时候,很有必要探讨其兴起、性质和对策。

虽然知识经济概念的提出仅是近几年的事,但这种经济形态初露端倪在美国至少可以追溯到 50 年代后期,其成型则是 90

年代的事。知识经济时代到来的标志主要有：

(1)1990 年美国对信息产业的投資第一次超过其他产业，1996 年高达 2500 亿美元。日本 1996 年度的研究与开发投資为 15 万亿日元，比 1995 年度增加 3.4%。欧盟在《2000 年议程》中“将知识化放在最优先地位”，其科研计划的預算总额达 180 亿美元。

(2)美国投資 4000 亿美元建设信息高速公路。1992 年在戈尔的倡议下，美国率先提出了“国家信息基础设施”计划，他于 1994 年 3 月提出的新倡议则导致西方七国的全球信息基础结构计划(GII)出台。

(3)以比尔·盖茨为代表的软件知识产业的兴起。拥有 386.6 亿美元净资产、近年来每周增加资产 4 亿美元的比尔·盖茨，连续多年荣登世界首富的宝座。英特尔总裁葛瑞夫当选 1997 年《时代》周刊的风云人物。5000 家软件公司成为美国目前经济增长的主要源泉，而它们对于世界经济的贡献堪与世界 500 家大公司媲美。

(4)主管知识的高级经理的出现。据报道，“可口可乐”、“通用电气”、“孟山都”等世界上数十家著名公司都设立了专门负责技术、学习、教育、市场分析等知识工作的高级经理。他们认为，这是由工业经济向知识经济转变时“获得竞争优势的新来源”。

(5)产业结构发生里程碑式的变化。占工业化国家 GNP30%~50%的制造业近年来持续下降，取而代之的是包括信息业在内的知识产业。据调查，在 1900 年 1 月 1 日美国 12 家最大的公司中，有 10 家是自然资源型公司，现在只剩下通用一家，代之而起的是高技术型企业。在经合组织成员国，以知识为基础的经济成分已占 GNP 的 50% 以上。

总之，知识劳动成为经济增长、组织兴旺和个人幸福的关

键。在这个时代，最能利用其知识优势的个人或组织，获取财富和成功的可能性远远超出他人。

二、关于知识经济理论

有关研究表明，虽然知识经济理论 80 年代以后才形成，与之直接相关的研究却早在 60 年代就开始了。

经过从 50 年代开始的潜心研究，F·马克卢普于 1962 年推出了信息经济研究的奠基之作《美国的知识生产与分配》。在书中他首次提出“知识产业”(即目前习惯所说的信息产业)的完整概念，并测算出美国 1947 ~ 1958 年间这一产业的产值已占其 GNP 的 29%，劳动者收入的 32% 以上来自信息生产和服务部门。60 年代初，日本梅棹忠夫研究了信息产业的发展壮大及其对社会经济的影响，并首次提出“信息化社会”这一概念。1973 年，D·贝尔发表《后工业社会的来临：社会预测初探》，指出他 1959 年提出的“后工业社会”是一个知识社会，信息将发挥关键作用。1977 年 M·波拉特发表 9 卷本的研究报告《信息经济 定义与测量》，提出了信息产业分析法并运用该方法体系成功地分析测算了美国 1967 年的信息经济规模；给出了有关信息的一系列既有经济含义又能计量的定义，并以经济活动中有一半以上与信息活动有关为依据，断定美国等经济发达国家已由后工业化经济过渡到信息化经济。1978 年，S·诺拉和 A·孟克发表《社会的信息化》这一法国政府报告，探讨了信息化社会的模式、结构、特点和社会信息化的政策、机理与挑战。1980 年，A·托夫勒在《第三次浪潮》中所论述的“超工业社会”实际上就是他后来宣称的信息时代。1982 年，J·奈斯比特在著名的《大趋势》一书中明确宣布，知识是我们这个信息经济社会的驱动力。1983 年 P·罗默提出“新经济增长理论”，标志着知识经济理论雏形的形

成。从 1988 年起,美国政府组织力量对知识以及知识经济时代进行了系统的研究。90 年代初,奈斯比特和 P·阿伯迪妮在《2000 年大趋势》一书中充分展示了信息时代和信息经济社会里个人、集团、国家、区域和全球各方面的变化和发展趋势。1996 年,包括联合国在内的国际经济组织和一些国家的政府开始接受并运用知识经济理论。在上述期间,人们曾先后使用信息经济、新经济、高技术经济、智力经济等不同说法,在克林顿采用了 C·温斯洛和 W·布拉马的“知识经济”提法后,理论界才渐趋一致。

经济合作与发展组织(OECD)在题为《以知识为基础的经济》的报告中给知识经济下了这样一个定义:知识经济是指建立在知识和信息的生产、分配和使用之上的经济。知识经济是与农业经济、工业经济相对应的一个概念,这里的知识指人类迄今为止创造的所有知识,其中科学技术、管理和行为科学知识是最重要的部分。知识经济是以信息的生产 and 利用为核心,以人力资本和技术为动力,以高新技术和服务产业为支柱,以科学研究体系为后盾,以追求知识价值不断更新为目标的崭新经济形态。

应该说,用‘知识经济’来概括这种全新的经济,比其他几种说法更确切。按照情报学观点,信息是自然界和人类社会普遍存在的运动着的消息,如蚂蚁用触角相碰向伙伴通报食源方位,人类用语言、文字来交换和贮存各种知识、技能和情感;知识则是人类对信息认识、挑选、深化和系统化的产物,是被人们理解、破译了的某种信息。知识为信息的一部分,可用两个包含关系的圆来表示它们“今天 8 点开会”这类不构成知识的信息,决不可能成为我们当今时代的生产要素,从而‘知识经济’比‘信息经济’的概念更确切。“高技术经济”中的高技术,显然排斥了人类积累的、对现代经济活动不可或缺的管理科学和行为科学知

识,因而整个概念不如‘知识经济’来得全面。“智力”,即‘智慧’,指人认识客观事物并运用知识解决实际问题的能力,多半与个体的先天遗传和后天习得相联系,它无法涵盖知识的积累性和全民性。故‘知识经济’比‘智力经济’更科学、更易于把握。至于‘新经济’,它主要是从时间序列上表明了与工业经济的先后。总之,我国理论界普遍认为‘知识经济’是一个比较科学、全面和实用的概念。

当然对此还有另外的理解。以 S·戴维斯、J·博特金为代表的学者认为,数据是信息时代‘一摊没有组织的烂泥’,信息是已经排列成有意义的形式的数据,知识则是信息的应用和生产性使用;本世纪五六十年代开始了数据向信息经济转移,而现在“我们正处于由信息向知识经济转变的转折点上”。^[3]

三、知识经济形成强大的冲击波

率先在发达国家掀起的知识经济浪潮,已经带给人类社会以深刻变化,对发展中国家形成巨大的压力,同时也为我们加速现代化建设提供了契机。

(一) 人类社会出现了深刻的变化。变化之一是工业经济时代的物质型经济正在被软化、非物质化,知识产业大行其道。在工业时代被视为生产外部因素的知识和技术,在知识经济中纳入了生产函数之中,创造、运用知识和技术的能力成了最重要的经济发展动力。一方面是知识全面而充分地向农业、制造业等传统产业渗透,另一方面是信息产业等知识产业大量涌现。据统计,信息产业在西方发达国家以每年 30%~40% 的速度急剧增长,到 2000 年该产业将成为全球最大的产业。

变化之二是科学和技术逐步融为一体。国家的科研机构 and 高等院校主导知识生产的局面正在改变,科研向联想集团一类

工业企业转移。其结果,科学向技术转化的速度加快,两者相互依赖的程度增强,在重大项目中融为一体,在经济的目标下统一起来了。

变化之三是社会高度重视知识的生产、知识的利用和知识产权的保护。知识已取代自然资源和货币,被视为经济发展的核心、最重要的生产要素,知识的生产、学习、利用和创新成为人类最重要的活动。有些国家开发了“知识分配网络”、“国家创新系统”,制定法律法规解决新出现的知识产权问题。

变化之四是加大教育力度,大量培养知识经济人才。美国总统克林顿把确保人人享有“世界上最好的教育”作为自己第二个任期的头等任务,OECD 成员国的教育经费占政府开支的 12%。在以色列,11% 的劳动力大学毕业,30% 的居民受过 13 年以上的教育。

(二) 知识经济对发展中国家提出挑战。发展中国家一般人口素质参差不齐(如我国 1990 年尚有文盲 1.8 亿,科学家和工程师占总人口的千分比仅相当于日本、美国的 1/10 左右,而且知识人才的地区、部门分布严重不均),工业经济尚未成熟(如我国尚在努力实现工业化),基础设施也不完善(如我国的交通、动力与能源以及通信三大基础设施仅初具规模,知识基础设施刚刚起步),自然资源和劳动力的比较优势逐步减弱,发展速度受到影响。而发达国家起点较高,在获取知识和技术的能力和机会方面处于有利地位,大规模知识战略的实施为其建立了较好的知识基础设施。这场知识经济的竞争,势必拉大南北之间的差距,对发展中国家形成巨大的压力。

(三) 知识经济为发展中国家提供机遇。如同信息高速公路一样,知识经济既是挑战也是机遇。知识成为最重要的生产要素,知识可以转化为资本,这使发展中国家可以少受资本的制

约；发展中国家人力资本雄厚，智力因素的开发大有可为；信息技术和全球网络的进展，便于他们以高速度、低成本方式利用发达国家的知识成果，因此发展中国家实现跨越式发展而跟上世界潮流是完全可能的。最有力的例证当属激光照排。被称为“当代毕升”的北京大学方正技术研究所所长王选，在 70 年代日本流行精密机械照排机、西方盛行阴极射线管照排机之时，将眼光瞄准世界最先进的第四代机——电子激光照排，使我国在 90 年代成为惟一不经过第二、第三代机而一步到位地用上第四代印刷机的国家。

在我国“尊重知识，尊重人才”正在成为社会风尚，科教兴国被列为政府的头等任务，整体科技实力居于发展中国家前列，高新技术产业发展迅猛，劳动者的素质有了很大提高，发展知识经济已纳入国家宏观决策的视野。知识经济的本质就是知识和信息在经济活动中上升为第一位的生产要素；而在知识生产、分配和使用(消费)的网络中，作为“知识宝库”和“信息枢纽”的图书馆处于非常重要的节点。适应知识经济的环境，图书馆必须承担起人类知识管理站的职责，做好知识信息资源的系统搜集、整理、加工、研究保存、传递和提供利用工作。

第二节 同业竞争环境^[4]

图书馆和情报、档案、出版发行、广播电视、新闻、邮电通讯乃至政府信息部门等均属于信息服务业，都在社会交流大系统内部从事着信息的收集、整理和传递利用。由上述行业构成的科技信息系统、大众传媒系统、书刊出版发行系统、经济信息系统、商业化网络信息检索系统、个体书业系统、政府信息系统等，在与图书馆争夺一定时期内社会投入信息资源服务业的有限资

源方面存在着激烈的竞争；有人望、效益好的系统得到更多的份额，抱残守缺、不思进取的系统所得越来越少。

公共事业的任务是向社会提供服务。就像国民教育应向社会所有成员提供普通教育和职业教育那样，信息部门的根本职责是为一切现实用户和潜在用户提供广、快、精、准的信息服务。用户是图书馆的生命线。在阮冈纳赞著名的“图书馆学五原则”中便有 4 条是关于图书馆用户的。可以说没有用户就没有图书馆。今天决定图书馆存在价值的是它拥有的用户：用户的数量，用户的知识层次，用户使用图书馆的程度以及图书馆用户所取得的社会效益和经济效益等。故这儿所说的同业竞争，说到底为用户之争。用户需求是信息业发生发展的原动力，争取尽可能多的用户便成了信息服务业竞争致胜的关键；而由服务项目的多寡、提供服务的广度和深度、服务方式是否灵活多样等构成的图书馆用户服务的能力，则是衡量图书馆发展水平的最重要指标。故图书馆必然与上述同行围绕着争取用户展开竞争。

一、与图书馆展开竞争的系统

（一）科技等情报系统的竞争。在向来实行图书情报一体化的某些西方国家（如英、德），基本不存在这种竞争。而我国形成了与前苏联和日本的体制相仿的独立情报工作体系，它由科技情报系统和社科情报系统组成；科技情报系统则包括由中国科学技术信息研究所，各省市自治区、计划单列市以及地（市）、县情报机构组成的综合性情报所和由各部委、大型企业、科研单位、高等院校情报机构组成的专业性情报所两部分。我国情报机构与图书馆自成系统的这种状况，为激烈竞争埋下了伏笔。在初期竞争尚不明显，进入七八十年代则近乎白热化了。当时情报系统依托科技主管部门，在事业资金、人员素质、情报资料

拥有量、自动化水平等方面均比图书馆系统高出一筹,图书馆在信息服务的质与量(尤其是定题情报服务)、联机检索、光盘查询、成果查新等领域均感受到来自情报所的巨大压力。两个系统之间竞争多于协作,最突出的表现是喊了多少年的图书情报协调,在许多地区成了一句空话,连协调机构也成立不起来。由于中国科学院文献情报中心在 70 年代后期率先提倡和实践图书情报一体化,更有上海图书馆和上海科技情报所于 1995 年 10 月合并等许多一体化的进展,图书馆与情报所的竞争才让位于下面各种竞争,而不那么显眼了。

计划、金融、财政、外贸等经济信息系统控制着 80% 左右的社会信息资源,不对外开放,也是图书馆信息服务的有力竞争对手。

(二) 大众传媒的竞争。广播电视报纸等大众传媒是图书馆的有力竞争对手,其竞争也最具代表性。国际上公认大众传媒具有报道、消遣、说服、教育诸项职能,可见它们有足够的资本与具有类似社会功能的图书馆一争高下。何况,电视还拥有后者只能望其项背的优势:它能够克服时空的障碍,及时准确地传递信息,以线条、图形、色彩、语言和文字使人获得感性知识,助人进行理性思维。因此,大众传媒强大的娱乐功能拉走了图书馆的大量消遣型读者;它们所开设的专题节目或频道以及快速、及时的报道,抢走了图书馆的部分重点读者;它们廉价、便利和丰富多彩的信息服务,挤占了图书馆读者的闲暇时光。

本来,大众传媒的拿手好戏是新闻性,在传播学科知识、开展系统教育方面无法与素有“没有围墙的大学”之美誉的图书馆相比。但是,随着报纸大量扩版以及三种媒体均不断增设专栏、专版(如星期日版、财经版)、专题节目(如电视的科技博览、各种专题讲座)和专用频道(如教育频道),它们的教育功能也大为增

强了。连图书馆人都为中央电视台的“科技博览”演播稿的出版心动呢。

(三)出版发行系统的竞争。毛泽东主席指出：“有条件的相对的同一性和无条件的绝对的斗争性相结合，构成了一切事物的矛盾运动。”^[5]本来，在出版发行系统与图书馆这对矛盾中，由于前者是后者的知识信息资源的主要供应者，后者是前者的主要主顾，它们存在着唇齿相依、盛衰与共的关系。可是，由于图书馆经费拮据拖欠书款、出版发行部门要增加收入改善福利等新条件的出现，出版系统近年来加强了直接面向个人主顾的举措，减少了对图书馆的依赖，从而形成与图书馆争夺信息用户的局面。

实行企业管理的出版发行系统的优势在于，它们在经营观念、运作机制、员工素质等方面均比图书馆更适应市场竞争环境，除了依仗着较雄厚的经济实力、巨大的数量优势和效率较高的发行网络外，还在服务方式方法上下功夫：极为重视用户研究和图书宣传，十分注重商业信誉、服务时效和服务质量，讲究竞争技巧和营销策略。比如，它们往往把读者最需要的最新出版的图书先办零售、后办批发，先供应图书销售网点、后供应图书收藏和使用单位。

(四)新型信息公司的竞争。信息公司如雨后春笋般涌现，这是世界性知识经济浪潮的标志之一。在国外，以因特网为依托的数据库公司或商业文献提供公司，利用基本上消除了信息传递距离的先进网络通信手段，紧盯用户的需求，千方百计地为各类用户提供“更好、更快、更便宜”的服务。它们所依靠的“杀手锏”就是：为生存发展拼搏的意识、高素质的专业队伍和较强的市场开发能力。在我国，改革开放以来，信息市场的逐步形成和各种信息公司的兴起，打破了过去由图书馆、档案馆、情报所

垄断文献信息的局面。各类网络公司从 90 年代以来也在迅速发展壮大。另一方面,手工作业的信息公司更遍布城乡,如各种文摘、剪报公司和社会信息提供公司。它们以灵活多样的产品和服务,争夺本来属于图书馆的用户。有一位擅长外语的情报所研究员,退休后利用原来译自 CA、BA、SA、EI 等检索刊物的专题资料以及不断增加的新资料,建成了相当可观的专利数据库,以此开展灵活的资料提供服务。据报载,农民信息个体户王正贵经营的“通和信息公司”,年纯收入可达数百万元。^[6]

(五)集体和个体书社的竞争。80 年代中期,郑州市“读来读去读书社”的星星之火,如今已在神州大地燃成燎原之势。集体、个体书社或按入股方式以书养书,或以会员享受优惠吸引用户,形成了更贴近用户、更能把握用户需求、服务方式相对灵活以及人际关系亲切融洽的经营机制,对一般用户具有很大的吸引力。席殊书屋、上海贝塔斯曼文化实业有限公司“书友会”等,均取得了好成绩。如贝塔斯曼“书友会”总经理致用户信这样宣传其理念与运作方式:

现在加入,就能获得新书信息,享受意想不到的优惠价格,做个有智慧、有远见的现代人。

全国书市中现有 10 万种图书,书海茫茫,如何寻觅最爱?贝塔斯曼书友会优秀的编辑群密切联系国内外各出版社,精挑细选畅销热门的好书,通过书友会杂志介绍给您,不再有遗珠之憾。新会员首次购书还享有 50% 优惠的大好良机,更可免费获赠一本畅销佳作。百多年来,贝塔斯曼书友会在欧美以良好信誉、专业经验赢得了 2700 万会员。而这种在中国刚刚起步的新的读书方式,一定会给您的阅读带来新知、温馨、便捷和愉悦。加入贝塔斯曼书友会,尽享淘书、读书、

藏书的快乐！

该会规定的会员义务是：一次性支付入会费 18 元便拥有两年会员资格，到期可免费延长；每季度在当期书友会杂志中至少订购一本图书。

参加该书友会的五大理由和优势是：(1) 免费获得书友会杂志；(2) 从该杂志每期汇集的百多本中外畅销书中获得更多、更新、更快的图书信息；(3) 专属会员卡；(4) 首次购书对折，而后优惠一至三成；(5) 服务到家，每次购书无论多少册仅加 3.5 元包装邮寄费。

二、图书馆的竞争方略

图书馆和情报、通讯、档案、书业、邮电、广播电视、新闻出版以及信息存取技术手段生产与利用等部门，既具有收集、整理和传递利用信息资源的共性，又各有自己特定的信息功能和经营范围，在产业内部进行分工，各司其职，各具个性。面对同业的竞争，图书馆必须认清自我、摆正位置、突出个性、发挥优势、扬长避短、拾遗补缺，这是竞争致胜的不二法门。离开了自己的个性和优势，图书馆势必丧失存在的价值。图书馆的个性和优势就表现在，它不仅是提供图书阅览的地方，更是提供各种形式的教育服务和信息服务的地方，它教育人、培养人、完成人的终身教育的职能是其他任何信息部门所无法替代的。同时，图书馆与其他信息产业部门关心的热点不同：图书馆关心的是人、人的全面发展与完善，而其他信息业更多的是关心利润。图书馆考虑更多的是如何向自己的服务对象提供更多更好的免费服务，甚至把眼光投向社会底层居民，乐于满足那些经济困难的读者群的信息需求，而信息商、数据商、信息技术企业老板和情报公司、咨询公司却不会在这些读者中开拓市场。故图书馆完全可

以以长期积累的知识信息资源体系和全面、免费的服务，留住现实用户、开发潜在用户，将用户尽可能多地争取到自己的地盘上来。

对于科技、经济信息系统来说，图书馆的包容百科、体系完备的知识资源是它们望而却步的，要充分发挥图书馆拥有系统而全面的教育资源这一优势，在对手所不具备的知识的系统性、完整性上展示自己的魅力；同时虚心学习对手的长处，切实加强信息资源的开发利用力度，以多样化的产品和服务拉住重点用户。

对于大众传媒系统来说，知识信息资源的系统性、教育性是图书馆竞争致胜的优势，完全可以通过加强用户服务的层次性形成与之分工互补的关系；还必须进一步激活馆藏，加速馆藏数字化和电子媒介的使用（如为读者在图书馆观看电视节目提供条件），使资源的利用更为便捷，直至用户足不出户便能享受图书馆的信息服务。在电视事业非常发达的美国，仍然有 55% 的公民每月至少上 3 次图书馆，全美每年人均从图书馆借书 4.18 册。故图书馆没有理由畏惧大众传媒。

对于出版发行系统来说，图书馆的保存功能、全面系统而又免费的服务是它自叹弗如的，同时图书馆也必须接过对手注重自身宣传和用户调查的“杀手锏”，精心营造友好的用户界面，并尽快建立高效的信息服务网络（包括快借部），以改进服务方式，缩短服务时差。为什么以赢利为目的的书店可以大刀阔斧地推行开架，到了图书馆却举步维艰呢？关键还是观念问题。

对于商业信息公司来说，图书馆的当务之急是加快现代化建设，如馆藏资源的数字化，图书馆网络建设；同时借鉴对方的商业运行经验和做法，凡事进行成本／效益分析；图书馆将为它们的用户保存最重要的信息资源，而利用范围小的信息资源将

依赖它们的资源共享伙伴和商业文献提供者来供应”(M·斯托克顿和怀塔克)。^[7]

对于书社系统来说,图书馆除了发挥对其他商业信息服务系统同样的优势外,则应当参照日本等发达国家图书馆的服务半径,通过分馆、汽车图书馆、更多的流通网点以及送书上门等来强化图书馆与用户的亲和力,通过融资等手段及时调整信息资源体系结构,以及加强有针对性的特色服务。美国市县级图书馆往往下设十几个到几十个分馆,如芝加哥市馆 80 个,圣路易斯市馆 15 个,旧金山市馆 26 个,阿灵顿县馆 6 个,纽约市皇后区图书馆 62 个。^[6]大连市有个区馆创办的“图书银行”,对居民捐赠的图书按原价 8%~10% 付年息,增加了馆藏,部分地缓和了经费困难。

第三节 用户需求环境

用户信息需求是图书馆生存发展的根本动力,因而应被视为图书馆工作的出发点和落脚点,摆在图书馆管理十分重要的位置,我们将在第九章专门进行讨论。这里着重探讨图书馆面临的用户需求的若干变化趋势。

一、用户群体的广泛性

本来,依据其机构性质、收藏重点和服务范围,各级各类图书馆都有其相对固定而较单纯的读者群。如学校图书馆的用户是本校教职员工和学生,专业图书馆是本院所科研和管理人员,医院图书馆为本院职工、军队图书馆为本部官兵、企业图书馆为本厂(矿)人员提供信息服务,等等。只有公共图书馆的用户具有一定的广泛性。

但是,社会信息化进程的加速,使图书馆原有的读者群概念多次发生突破,其服务对象已扩大到为全社会、为所有的社会成员服务。我国图书馆人亲眼目睹了多次用户群体的突破高潮:“向科学进军”“文凭热”“工作重点转移”等。

在“向科学进军”的号召下,大量学科学、学技术并热心搞技术革新的人们涌进了各级各类图书馆;“文凭热”把自学的各界中青年吸引到各级各类图书馆门前,排起了拿座位牌的长龙。全党全国工作重点向经济建设的转移,尤其是市场经济体制的确立,带来了图书馆服务对象最重要、最深刻的一次突破。经济的发展有赖于源源不断的情报信息,发展了的经济又对情报信息机构提出更新更高的要求。蓬勃发展的市场经济使更多的企业迈入技术密集型的行列,它们迫切要求为其产品占领国内市场、进军国际市场提供及时准确的科技、经贸信息。党、政、经、科等决策部门在转变职能之后,迫切需要包括图书馆在内的信息产业的“信息导向”科技兴农、科技兴省等知识型工程殷切希望图书馆为其智力投资项目提供文献保障;改革开放和两个文明建设亟待图书馆作为中介为之提供优质信息服务,等等。这一切表明,由于社会生活的主体部分是经济活动,活跃在经济活动中的主体成分当然要成为图书馆服务的首要对象了。围绕经济活动的信息需求空前增长,故从事产品生产、产品设计、企业管理、产品营销、信息服务的各种经济用户的数量骤然增加,并凸现为图书馆的主要用户群。下岗转岗培训、职后再教育以及终身教育观念的传播,则使上至耄耋老者、下至儿童少年都成了图书馆的常客,离退休人员、在职科技人员、失业工人乃至社会居民的“第二起居室”。包括高校、专业、企业图书馆都适应这种需求群体的广泛化,而推行服务的“对外开放”。图书馆服务对象呈现多行业化、多层次化,无论工农商学兵,儿童少年成人还是

老人,各种文化程度的人,残疾人以及犯有罪错者,均纳入了图书馆的用户之中。^[8]

最具典型性的事例是,一名小学生给省长写信,反映偌大的一座省会城市却没有他们免费看书求知的地方,要求为之开辟一席之地。根据省长的批示,向来为成人提供服务的省图书馆破天荒地开设了少儿阅览室。

二、服务范围的全面性

服务范围的全面突破,使我国图书馆正向无边界服务的方向发展。

(一) 服务内容无边界。不再囿于一般地传播文化科学知识和以‘卷帙册’为单位提供服务,还注重知识信息资源的深度开发,深入到事实、数据、知识单元,开展专题综合调研,提供综述、述评、调研报告、决策方案等情报成果 甚至直接参与市场,成为信息、技术、产品交易的中介人,强化图书馆的社会教育职能,组织各种学历、证书教育和知识、技能培训 适应公民消闲、娱乐的需要,开展多种多样的活动。

(二) 服务资源无边界。新型文献载体的出现和发展,尤其是电子文献的异军突起,使图书馆的服务资源一方面突破了纸质文献的范围,延伸到包括印刷型、缩微型、视听型和机读型在内的各种载体;另一方面突破了有形载体资源的边界,延伸到无形的因特网上的网络资源。我们正在走向这样一个图书馆人梦寐以求的理想目标:全人类的所有信息资源为任何时间、任何地点、任何人所任意检索和利用。

(三) 学科范围无边界。图书馆信息服务早已不再局限于科学技术,而广泛涉及社会、政治、经济、教育、文化、军事等方方面面。例如在代译服务中,一位参考馆员在改革开放后翻译的