

# 关于公共图书馆边缘化倾向及对策的探讨

吴一舟

杭州图书馆 杭州 310016

[摘要] 认为图书馆边缘化倾向已是不争的事实,主要表现在:①公共信息中心的地位已丧失;②其中介作用正在遭遇社会信息服务业的挑战;③被图书零售的业态变化所冲击;④职业文化优势正在消失;⑤核心价值受到挑战。在此形势下,公共图书馆应重新定位,调整发展对策,变革服务模式,强化图书馆能力和角色,成为集综合文化中心、信息整合中心、个性表现中心、社会生活中心和经济教育中心为一体的复合图书馆。

[关键词] 公共图书馆 边缘化 表现 对策

[分类号] G250

## Tendency of Public Library Marginalization and the Development Countermeasures

Wu Yizhou

Hangzhou Public Library, Hangzhou 310016

[Abstract] The tendency of public library marginalization is going to truth. And its main representations are:(1)The position of public information centre had lost; (2)The medium function was being challenged by information service industry; (3)Had been stricken by the changing market of books retail sale; (4)The vantage of occupation culture was disappearing; (5)The core value was challenged. Through adjusting the development strategy, reforming the service mode and strengthening library abilities, public libraries need to be repositioned and become the hybrid library with a complexity of centre; a centre of information arrangement, a centre of individual showing, a centre of social activity and a centre of lifelong education.

[Keywords] public library marginalization representation countermeasures

## 1 引言

信息技术的发展使人类的生活方式发生了极大的改变,这种改变的核心在于信息技术对人类信息获取和使用方式的彻底颠覆。曾经处于公共信息中心地位的图书馆不由自主地被卷进了这场信息革命的漩涡,曾被社会所公认的传统形象正在变得越来越模糊,以至于渐渐被人淡忘,出现了公共图书馆的边缘化倾向。

“边缘化”一词最初是社会学上的一个理论概念,主要指一些问题青少年远离主流社会,以与现行主流社会不同的生活习惯、行为方式来活动的现象。现在这一概念已被运用到发展中存在问题的各个领域,作为对社会生活中某些组织的社会政治角色和作用的整体性描述与理论表达<sup>[1]</sup>。

图书馆边缘化是指由于其传统的管理体制与模式、有限的文献信息资源及简单被动的服务方式越来越难以满足数字化时代用户的需求,图书馆的功能被

替代,其所发挥的作用逐渐弱化,逐渐失去其以往知识中心、学习中心的地位而日趋陷入可有可无、无足轻重的境地<sup>[2]</sup>。随着信息技术和信息产业的发展,信息的提供、传播、获取等行为越来越趋向于数字化和移动化,图书馆逐渐失去了其作为主要公共信息中心的地位。在此情势下,重新定位公共图书馆,调整发展对策,变革服务模式,重塑公共图书馆的新形象是图书馆界亟待解决的问题。

本文着重分析公共图书馆边缘化倾向的表现,并提出新的定位目标和对策见解。

## 2 公共图书馆边缘化倾向的表现

### 2.1 公共信息中心的地位已经丧失

OCLC的一项调查表明,84%的用户使用搜索引擎开始信息搜索,只有1%的人从图书馆网页开始进行信息搜索<sup>[3]</sup>。某大学调查显示,相当部分大学生很少甚至没有涉足图书馆,而到馆的许多大学生也只是对

阅览室、流通书库感兴趣,书刊利用率仅为 10%。图书馆的存在形式受到质疑<sup>[4]</sup>。Google 等大型信息服务企业不但通过网络信息服务取代图书馆的部分服务,而且正在越来越深入地介入图书馆信息服务的传统领地,如 Google 的学术搜索、图书搜索服务,百度的“百科”、“知道”服务。公众获取知识的途径正在多元化,图书馆不再是社会惟一的公共信息中心,甚至不再是主要的公共信息中心<sup>[5]</sup>。

## 2.2 中介作用遭遇信息服务业的挑战

在传统的信息管理模式中,图书馆扮演了信息提供者与信息使用者之间中介的角色。随着全球信息化步伐的加快,信息服务业变得越来越发达,信息服务市场也变得越来越具竞争性,各种数据库提供商、网络搜索服务提供商、文献传递商等应运而生。这些服务商不仅具有可信度较高的信息源,还有高效的信息管理模式和良好的服务。虽然这些信息服务商是商业性的,但他们的商业获利模式是多元化的,很多方式并不会明显增加用户的经济负担,无疑,他们会大量分流用户资源。同时,越来越多的信息服务商开始直接面向最终用户,挑战图书馆的中介作用。如“中国知网”能迅速、全面地检索到各学科的学术期刊文献,它已在积极推进个人检索卡在全国的发行,拓展机构用户以外的个人用户<sup>[6]</sup>。

## 2.3 被图书零售的业态变化所冲击

出于自身生存和发展的需要,图书零售业的服务业态正在发生着革命性的变化。其变化的结果是演变为另一类“公共图书馆”,而且它们还具有传统公共图书馆所不具备的优势。除了开展便捷、廉价的网上书店服务以外,在实体书店的经营中,图书零售业越来越注重营造开放、舒适的阅读环境,开展丰富多彩的阅读推荐活动;注重图书流行趋势和读者需求的把握;注重及时、高效、个性化的服务。在这些方面,与公共图书馆相比,书店做得有过之而无不及。同时,它们还有公共图书馆所不具备的优势。比如,它们往往能够更及时、更全面地拥有用户所需的图书;虽然需要花钱,但它们可以让用户真正永久地占有心仪的图书,满足用户的收藏欲望;它们往往有更合理的网点布局和方便用户的地理位置。事实上,有很多普通民众知道哪儿有书店,却并不知道图书馆在哪儿。还有的人甚至把书店与图书馆混为一谈。这样的现状,无疑使公共图书馆更加被边缘化了。

## 2.4 职业文化优势消失于多媒体化的文化消费方式中

长期以来,阅读作为一种高雅的文化消费形式,一

直在公众心目中有着崇高的文化地位,以阅读服务为主要职能特征的图书馆也因此成为主流和高雅文化的形象代表。虽然戏剧、音乐、美术等也是重要的文化消费形式,但往往成本较高;虽然电影、电视、卡拉 OK 等的发明使文化与娱乐得以成功嫁接,在很大程度上分流了阅读消费,但总体来看,并没有从根本上动摇阅读作为主流和高雅文化消费方式的地位。然而,以网络普及为标志的信息化时代的到来,彻底改变了人们的文化消费观念和习惯。一方面,数字化与其他文化消费形式的结合,使文化消费变得前所未有的丰富多彩、前所未有的价廉物美、前所未有的简便快捷。人们已经不是在寻找和选择文化消费,而是在被不断涌来的各种文化娱乐信息所左右;另一方面,即便是选择和坚守阅读消费,无边无际的数字化阅读资源也是任何一家传统图书馆的馆藏资源所无法企及的,而且,这些数字化阅读资源绝大多数可以不必依托图书馆,因此,图书馆的职业文化优势彻底丧失了。

## 2.5 业务外包导致图书馆核心价值丢失

为了降低图书馆的运行成本,减轻图书馆员的劳动强度,图书馆业务外包机制得到了迅速普及。一般来说,图书分编及加工业务、信息技术的开发、维护工作和某些信息服务工作可以外包给相应的专业机构来承担;流通图书的上架整理工作和一些日常事务性工作则由临时工、志愿者或勤工俭学者来承担。外包机制的采用虽然提高了图书馆的运行效率,但同时也使图书馆丧失了其个性化特征和文化特征,更重要的是,它丢失了图书馆的核心职业价值,使图书馆沦为若干个专业公司和一批低端劳动者的拼凑体<sup>[7]</sup>。

## 3 公共图书馆的重新定位

边缘化倾向给公共图书馆敲响了警钟。长此以往,不但公共图书馆的职业文化形象将荡然无存,它曾经的职能和使命也必然会被其他行业和机构所瓜分和取代,从而失去存在的意义。然而,如果重新思考和规划公共图书馆的定位,也许,这也是一次涅槃的机遇。当然,新的定位必须思考和研究方兴未艾的数字移动环境下图书馆的整体发展,而不是简单的转型和业务拓展。

从信息化的发展趋势看,今后任何一种职业都不会像过去那样单纯和有清晰的边界,而是会走向多元融合,边界会越来越宽,也越来越模糊。因此,作为为最广大的公众服务的公益性机构,复合型的公共图书

馆定位显得尤为必要。只有走向复合,才可能更好地满足公众的多元化需求。

当然,复合型的职能特征并不意味着“泛职业化”,它依然需要有清晰的坚守和目标,有专业的素质和能力。依笔者的看法,未来公共图书馆的定位应该是五大中心的复合。其实,这样的定位也并不仅仅适用于公共图书馆,各类专业图书馆、大学图书馆等同样适用,只不过在职能的复合上有不同的侧重而已。

### 3.1 综合文化中心

虽然信息化背景下的文化娱乐眼花缭乱,但基本处于各行其是、各显神通的局面,彼此之间竞争大于合作,相关资源也未得到有效整合。在此情势下,作为同时拥有物理和虚拟空间资源的公共文化服务机构,图书馆应该不失时机地包容和接纳各类文化娱乐形式,为我所用,打造成一个综合性的文化中心。这大大便利了公众的各种文化消费,同时,也有利于整合各类资源,降低服务成本,提高服务效率。这样的定位,对政府、对公众、对公共图书馆自身的发展都是有利的。因此,未来的公共图书馆不仅仅是一个提供阅读和信息的场所,它也是一个提供各类表演艺术、展览、比赛、交流、休闲、上网等各种文化娱乐消费方式的场所。

### 3.2 信息整合中心

随着公共信息中心地位的丧失,有人认为图书馆应该放弃作为信息中心的使命。因为信息社会中图书馆没有能力成为信息中心,而且未来的社会是一个只有信息结点,没有信息中心的社会。笔者认为,在当代数字移动环境下,图书馆虽然没有能力、也没有必要成为传统意义上的信息中心,但完全有可能利用自身的资源优势成为信息整合中心。这既是图书馆应该承担的社会使命,又是社会公共服务中相对薄弱的地方。其中最主要的有三个方面:

#### 3.2.1 整合各类数字资源,提高信息的质量和有序性

在当今数字化社会,数字化信息资源浩如烟海,其中掺杂着大量无序的信息和大量垃圾信息。信息的数字化虽然在渠道和方式上大大便利了人们获取信息,但同时也使信息的有序性和质量面临极大的问题。图书馆对于整合各类数字资源,提高信息的质量和有序性有着天然的责任,这也正是当下图书馆界广泛认同要向数字图书馆方向发展的重要原因。图书馆界的主要任务是把社会上各类信息资源进行有效整合,用科学方法组成一个知识系统,并将这一系统最大限度地为读者所用<sup>[8]</sup>。

#### 3.2.2 整合研究文化遗产,促进学术发展 收集、保

存、整理、研究文化遗产一直是图书馆的重要职能之一。信息化时代,由于这项工作较难产生直接的经济效益,所以一直不被商业信息机构所重视,同时,由于图书馆自身受到信息社会的强大冲击,这项工作也在很大程度上被弱化了。然而,这恰恰是人类文明的基石,是绝对不能丢失的。由承担公共职能的图书馆来完成这项工作是最合乎逻辑,也是最义不容辞的。文化遗产资源既是人类文明的根基,也是产生新信息的重要来源之一。从这个意义上看,图书馆应该被视为未来的信息基地。

#### 3.2.3 编撰出版当代文献资料,提高信息的准确性和可信度

信息社会中充斥着无边无际的信息,其中不乏大量的假信息、错误信息和垃圾信息。图书馆有责任利用权威的馆藏资源和甄别信息的能力开展文献编撰和出版工作,向社会提供更多准确的、可信的、有用的信息。这也是图书馆应该承担的社会责任。

### 3.3 个性表现中心

个性表现,是人们更高层次的文化需求。当物质生活得到极大丰富,普通文化消费得到满足后,有一部分人更乐于通过一定的平台来表现和展示自己的个性化成果,这既是个人高层次的心理满足,也是一种反馈社会的方式。比如,卡拉OK和微博就是典型的个性表现平台。还有更多的个性表现内容,如个人展览、个人出书、传授个人技艺、开展专题讲座和活动、参与集体表演,等等,对一些专业人士来说,这些是他们的工作或谋生手段,但对大量的非专业人士而言,这些是他们的爱好和兴趣,他们更愿意无偿地拿出来与公众分享,以满足个人的心理需求,甚至自己付费也愿意。

由于全社会较缺乏个性表现的平台,特别是免费的平台更是难求,因此,个性表现文化需求一直是经济发展到现阶段后公众所渴望的,而公共图书馆正好有条件也有资源来搭建这样的平台。随着公众文化需求层次的提高,个性表现中心将越来越成为吸引公众的亮点。

### 3.4 社会生活中心

公共图书馆成为社会生活中心在发达国家已有相对成熟的经验。它的内涵在于,图书馆应突破文化服务的边界,将服务延伸到民众生活的方方面面。这还有赖于能嵌入社会生活的图书馆管理模式。

许多发达国家规定了相应半径范围内必须有一家社区图书馆,社区图书馆的人、财、物及整套管理和运行全部纳入总馆或中心馆进行一体化管理。各社区图

书馆则会根据周边的居民结构,重点安排民众最需要的社会生活服务内容,如求职咨询与辅导、健康咨询与体检等。更有甚者,如丹麦奥尔胡斯郊区的 GELLERUP 社区图书馆,已基本将社区中心与图书馆合二为一,除了开展常规的图书馆服务外,也承担了社区中心的职能。如定期请专科医生来馆进行医疗辅导,甚至有专门的孕妇体检服务<sup>[9]</sup>。

借鉴国外经验,以总分馆制为基本模式的各类图书馆服务方式正在全国各地试行,社区图书馆性质的各类服务点无疑将成为我国公共图书馆打造社会生活中心的前沿阵地。然而,由于我国的图书馆管理模式尚在探索之中,社区图书馆要在百姓社会生活中有效发挥作用还有很长一段路要走。

### 3.5 终身教育中心

在当代社会,以知识更新和职业培训为基本内容的终身教育几乎是每一位公民所必需的,长期以来,公共图书馆也承担了为公众提供终身教育的职能。遗憾的是,近些年来,由于种种原因,公共图书馆的这一职能无形中被弱化了。而当前的社会现实是,除了商业性的教育培训机构蓬勃发展外,社会上并没有理想的以公共服务为本职的教育培训平台。也就是说,从政府公共服务的角度看,随着公共图书馆在这一职能上的弱化,这一服务正在走向缺失。因此,无论从公共图书馆的公共服务使命和传统职能来看,还是从重新确立职能定位、吸引公众回到图书馆的角度来看,公共图书馆都应责无旁贷地回归、坚持并发扬为公众终身教育服务的使命。

## 4 扭转边缘化倾向的对策

### 4.1 理念、规划与评价体系先行

长期以来,中国的图书馆一直存在着以图书为中心的管理观念,缺乏以用户为中心的服务理念。事实上,图书馆人始终要明白一个真理:图书馆是为用户而设立的,而不是为图书馆自己而设立的<sup>[10]</sup>。这是图书馆一切发展对策的前提,一切其他的对策都应该是围绕这一理念展开的。这一理念已在众多发达国家的图书馆中深入人心,因此,他们重视图书馆营销研究;重视提供最丰富、最便捷、最舒适的服务;重视用户满意度管理;重视培养在信息化社会中成长起来的新一代对图书馆的感情。这些努力自然赢得了公众和社会的认可,使边缘化的倾向得以大大减弱。

同时,我国的图书馆一直以来都不重视战略规划

和评价体系对图书馆发展的引导作用,导致发展方向模糊,得过且过。发达国家较为成功的图书馆实践表明,重视战略规划与务实的绩效评价体系是他们的共同法宝。战略规划一般3-5年,也有更长远的。战略规划帮助图书馆认清自身的定位,明确发展方向,找准具体的实施路径<sup>[11]</sup>。同时,以绩效评价为核心的现代评价体系紧跟社会形势和需求,对战略规划不断做出修正。绩效评价既为战略规划提供修正的依据,也是微观地评价图书馆工作质量和效率、鞭策图书馆员改进工作的有效手段。战略规划是引导图书馆走向正确发展方向的宏观指针,绩效评价是动态修正发展方向的微观指针。

### 4.2 大胆变革服务模式

公共图书馆要想走出被边缘化的境地就必须重塑其社会形象,而重塑形象的本质是公共图书馆服务模式的变革。其中,泛在型与个性化并重、馆际联合及与社会的合作是服务模式变革中最具生命力的。

泛在图书馆是国外近年提出的新概念,它的核心就是要打破物理图书馆与数字图书馆的藩篱,让图书馆无处不在,无时不在,拉近图书馆与用户之间的距离,模糊图书馆与用户之间的边界<sup>[10]</sup>。这一概念的实现有赖于物理图书馆与依托网络技术的数字图书馆的双重打造与融合。然而,仅仅靠这样的打造,很可能会成为一个过分依赖技术且毫无个性的“泛图书馆”。因此,还要注重结合个性化和差异化。特别在物理图书馆的打造中,要注重研究用户的人群结构和需求,注重充分利用图书馆独特的资源开展有特色的和有针对性的服务。只有这样,图书馆才可能被公众所依赖。

同时,馆际联合和与社会的全面合作也是变革公共图书馆服务模式的重要途径。信息技术的发展使广泛且具有深度的馆际联合服务成为可能。在美国等发达国家,图书馆联合体已经成为图书馆的生存方式,它们不但开展成员馆之间的资源共享,也共同面对电子资源商的集团采购<sup>[10]</sup>。在我国,馆际联合还处于起步阶段,但无疑这是未来的发展方向,只有开展馆际联合,才有能力共同应对来自图书馆系统以外的信息市场竞争,满足公众越来越高的服务需求。此外,图书馆还要学会与其他竞争性信息机构的合作,在竞争中合作,实现优势互补,相互依存。只有这样,公益性的图书馆与商业性的信息机构才能在未来的社会中共生共荣。

### 4.3 充分利用和保护核心竞争力

图书馆业务外包虽会影响到图书馆的专业性,但

已被证明对降低运营成本有着很好的作用,因此,这种方式已成为图书馆成本管理不可逆转的趋势<sup>[12]</sup>。重要的是,图书馆应合理运用这一方式,达到既能控制成本,提高工作效率,又能充分发挥图书馆员的专业作用,确保业务外包工作的总体质量控制。

图书馆资源建设、资源组织、用户服务都是图书馆的核心竞争力,也是图书馆职能的基石。在业务外包之前,应制定外包决策的具体标准和政策,确保能够对外包业务进行有效的监控;在业务外包过程中,要定期检查,派专人负责监控;一旦发现问题应及时补救和总结,并防止同类事件再度发生;还应与外包商保持经常沟通联络,使外包业务更符合自己的目标要求<sup>[13]</sup>。所有这些工作,都需要具有较高职业素养和专业水准的图书馆员去执行。只有通过有效的专业管理,才能不仅达到业务外包的最初目的,又能充分利用图书馆员的核心竞争力,确保外包质量,不损害图书馆的公众形象。

#### 4.4 强化图书馆员的角色和能力拓展

复合型的图书馆定位对图书馆员的角色适应性和能力也提出了更高的要求。未来的图书馆员,不论其岗位是什么,都会在不同的情境下扮演不同的角色,因此也就需要有更多元化的能力去适应其角色的拓展。

就基本的能力而言,图书馆员至少必须具备以下几种能力:①适应数字化环境的能力;②图书馆学和信息学的专业能力;③信息整合能力;④与用户及社会沟通的能力;⑤危机处理能力。在此基础上,还需要有至少一种专长,以适应具体岗位的专业需要。如参考咨询员,需要有特别强的综合性信息检索、信息归纳、信息甄别和馆际资源调动能力及某一领域的专业背景。

因此,要特别重视图书馆员的能力培养,研究不同层级、不同类型图书馆对图书馆员能力的要求,通过多种有效措施来保证图书馆员在新形势下的能力提升。同时,还应将馆员能力建设与人力资源管理有机结合,明确不同岗位的能力要求,制定切实可行的人员招聘、职务升迁、教育培训标准等<sup>[11]</sup>。

#### 4.5 改革图书馆学专业教育

20世纪70年代末至90年代初期,传统图书馆学教育在美国出现危机,相当一批高校的图书馆院系关闭,其中包括芝加哥大学和哥伦比亚大学的图书馆学

专业。我国图书馆学教学机构也纷纷将“图书馆系”改称“信息管理系”。近10多年来,图书馆学教育危机重重,本科生减招与停招现象屡见不鲜<sup>[14]</sup>。我国图书馆学专业教育落后于图书馆事业的发展,导致图书馆学教育内容和图书馆实际脱节。因此,应改革目前的图书馆学专业教育,使图书馆学专业的毕业生适应图书馆事业的发展。在不断变化的信息环境下,图书馆与情报学教育必须以图书馆的需求、技术、管理与政策作为重要的教学要素,以复合型知识结构、面向不断变化的研究环境、面向个性化的图书馆实践为出发点,着力提高毕业生的职业竞争力<sup>[13]</sup>。

#### 参考文献:

- [1] 刘葵波. 网络时代图书馆的边缘化走势及其应对[J]. 图书馆建设, 2007(1):28-30.
- [2] 张丽娜,樊浩. 我国图书馆界的去职业化问题研究[J]. 图书馆杂志, 2011(11):2-8.
- [3] 陈传夫,吴钢. 图书馆业态的变化与发展趋势[J]. 中国图书馆学报, 2007(3):5-14.
- [4] 许萌. 图书馆边缘化探析[J]. 河南图书馆学刊, 2011(5):50-51.
- [5] 范并思. 图书馆核心价值研究:我们面临的挑战[J]. 图书馆建设, 2007(6):15-18.
- [6] 新华网. 《中国学术期刊网络出版总库》建成并通过验收[EB/OL]. [2007-03-04]. [http://news.xinhuanet.com/politics/2006-10/10/content\\_5185766.htm?rss=1](http://news.xinhuanet.com/politics/2006-10/10/content_5185766.htm?rss=1).
- [7] 颜惠. 图书馆业务外包的理性思考[J]. 图书馆建设, 2004(5):25-28.
- [8] 郭变桃. 图书馆边缘化探析及规避[J]. 河北科技图苑, 2011(4):37-39.
- [9] 吴一舟. 我在丹麦图书馆之旅[N]. 图书馆报, 2011-08-05(A16)
- [10] 初景利,吴冬曼. 图书馆发展趋势调研报告(二):总体发展趋势[J]. 国家图书馆学刊, 2010(2):21-31.
- [11] 初景利,吴冬曼. 图书馆发展趋势调研报告(四):图书馆管理、人员发展及结论[J]. 国家图书馆学刊, 2010(4):3-8.
- [12] 陈信. 我国图书馆员“去职业化”现象及防治措施[J]. 高校图书情报论坛, 2011(2):40-42.
- [13] 陈传夫,王云娣,盛钊,等. 图书馆员去职业化问题、原因及对策研究[J]. 中国图书馆学报, 2011(1):4-18.
- [14] 叶继元. 坚守与拓展:中美图书馆学情报学教育科学定位的思考[J]. 中国图书馆学报, 2007(2):18-23.

[作者简介] 吴一舟,男,1963年生,副研究馆员,主任,发表论文(著作)20余篇(部)。