

●徐 达

## 未来图书馆事业发展的两条主线： 信息增值服务与人本服务

**摘 要** 大量电子书刊、数据库和网上信息逐渐成为图书馆的主要资源,使传统图书馆员的工作出现危机。未来图书馆工作的核心,是信息增值服务和人本服务。未来的图书馆员是实施人本服务的信息专家。这是图书馆发展的根本出路。参考文献 3。

**关键词** 图书馆 事业发展 发展点 信息增值服务 人本服务

**分类号** G250

**ABSTRACT** Electronic publications, databases and network information are becoming the major information resources of libraries and the challenges to traditional librarians. The author thinks that the core work of future libraries includes value-added information services and human-based services, and future librarians will be information experts for human-based services. 3 refs.

**KEY WORDS** Library. Development. Development point. Value-added information services. Human-based services.

**CLASS NUMBER** G250

计算机技术还没有在商业、管理、设计、游戏等领域利用之前,就已经用来进行文献检索了,那时文献信息机构是那么的超前,走在了计算机应用时代的前列。但是自从网络技术得到发展,特别是互联网时代的到来,原来有着信息采集、加工、检索、用户等专业知识和技术的图书信息机构败给了 IT 行业的精英们,眼看着他们建立起网站,利用在图书馆员看来并不完善的检索方法和途径,为人们快捷地提供大量信息。这些工作本该由馆员们来完成,只是他们没有资金、动力,或许还没有眼光。在这样的时刻,我国图书馆事业犹如逆水行舟,不进则退。只有在这场信息革命中彻底变革,以适应环境,才能立于不败,谋取更大的发展。令人欣慰的是我国图书馆界的同仁们已经认识到了问题的严重性,并做了各种努力和探索。但是图书馆事业要取得更大的发展,需要在意识理念、组织结构和人力资源等方面进行深入彻底的变革。以物为本向以人为本的服务理念的转变、传统图书馆员向信息专家的转变是这次图书馆大变革的核心,信息增值服务和人本服务是我国图书馆事业未来发展的两条主线。

### 1 馆员的困惑——出路在哪里

曾几何时,在以收藏纸质文献为主,以亚当斯的

功能分类理论为基础的采编典藏、流通阅览为主要业务流程的传统图书馆里,馆员们在忙碌着,离开他们,图书馆的业务链就会断裂,图书馆依赖馆员们才得以运转。但是,现在馆员们发现电子图书、期刊全文数据库及专业数据库的制造商们推销的对象是馆长,连图书、期刊的购买也是招标进行,定点购买,统一结算。而各种电子图书、期刊全文数据库及各专业数据库的购买资金已经或将要超过纸质文献,这是大势所趋,馆员在文献采集过程中的作用越来越小了。他们还发现,能够让他们引以为豪的图书馆专业技术分类、编目、典藏也并非不可或缺,随着国家图书馆 MARC 的不断完善,直接套录 MARC 数据已成为现实。中国版本图书馆 CIP 数据和地区编目中心也是一种有效补充。为了保住馆员们仅有的一点“尊严”,有人片面强调本馆特点,拒绝全面使用国家图书馆 MARC 和中国版本图书馆 CIP。其实统一分类编目、套录 MARC 数据是大势所趋,是经过国外图书馆实践并检验过的。随着网络技术和商业数据库的大量涌现,稍大一些的图书馆都推出了自己的数字图书馆,建有自己的网站,并开展在线咨询。读者、用户需要的是通晓信息检索、网络技术、数据库信息和外语的具有专业背景的信息专家,而非只能办借还手续、引导读者于书架之间找找图书或关起门来分编的传统馆员。借还、引导员的角

色完全可以由初级职员、学生、志愿者承担,馆员们又失去了一块阵地。

北京大学信息管理系图书馆学专业的课程表彻底击碎了传统馆员们的心。在这个图书馆学专业必修课程里,传统图书馆学专业课程已所剩无几,取而代之的是信息、网络计算机、自动化方面的课程。34门专业选修课程中,仅有一门是传统课,其余则为信息网络、市场营销、组织行为、广告策划等课程。在武汉大学、南京大学、浙江大学的网站上再也看不到“图书馆学”系或专业的字样,它们已被“信息管理”系或专业所代替。馆员们在感叹:我们的根基都没了,我们的未来在哪里?传统图书馆员们的出路就是快速转型成为关爱读者,一心为他们提供高级信息增值服务的专家。图书馆要生存和发展,必须以信息增值服务和人本服务为基本核心。

## 2 信息增值服务——未来图书馆工作的核心

图书馆的其他传统业务有可能消失,有可能被取代,但是信息增值服务作为现代图书馆的核心工作,是不会消亡的,只能加强。因为互联网和数据库制造商已经对作为信息收集加工权威的图书馆发起挑战,并已取得成功。图书馆已经成为互联网的一分子,图书馆已经成为数据库制造商的客户。信息增值服务作为图书馆必须坚守的阵地,再也不能丢失,不能拱手让人了。只有把它作为现代图书馆的核心工作,把信息增值服务做大做强,才能使图书馆立于不败之地。中国社会科学院社会发展研究中心日前公布的《中国12城市互联网使用状况及影响调查报告》发现,把互联网看作是图书馆的人数最多,占被访问人数的52%。这给图书馆敲响了警钟,要么淹没在互联网的大海之中,要么创造出具有特色的不可或缺的信息增值产品,提供吸引用户的信息增值服务。

信息在传输过程中,完成了使自身在效用上的增值和使知识拓展、使经济增值的功能,即信息的增值功能。信息增值是信息在运动过程中出现的在效用和经济上的递增变化,它必须通过人的实践作用才能完成。信息加工人员把众多分散、无序的信息进行筛选、加工、浓缩、整序,使之在效用上的增值,我们称为信息效用增值,体现在图书馆书日期刊论文索引的编制、联合目录建立、数据库的制作等初级信息增值过程中。而使信息在经济上增值,我们称之

为信息经济增值,主要体现在图书馆的信息参考咨询业务上,需要信息专家们以其专门的知识、技能和经验,通过社会调查、市场调研、信息查重,利用各类数据库和网络,对信息进行分析、综合、浓缩、转换、创新等一系列活动,为用户提供最佳或多种可供选择的线索、依据、方法及建议,使信息转化为技术和生产力,最终获得经济和社会效益,实现信息的增值。现代图书馆的信息增值服务,包括信息效用增值服务和信息经济增值服务。

在信息网络社会里,人们可以在计算机网络上获得很多需要的信息,但是搜索成本(时间成本、人力资源成本和财务成本)很高。YAHOO搜索引擎应运而生。杨志远及其合伙人将因特网上不同的站点按主题建立起分类索引,在14个大类下包含若干个子类,每个子类包含成千上万个相关的因特网网站(页)信息,YAHOO获得了巨大成功。在人们感叹YAHOO已无人超越时,两个青年人Larry Page和Sergey Brin不甘寂寞,他们利用更简捷的主题组配法建立起了一个新的互联网搜索引擎GOOGLE,更简单便捷的搜索方法、丰富的大容量的搜索内容使其人气剧升,短短两三年时间就超过YAHOO。这些年青年人因使网上信息有序化而成为世界上最富有的人。那么图书馆能够做什么呢?信息增值服务!它是我国未来图书馆事业发展的一条主线。

在初级的信息增值服务业务上,图书馆已经有很多竞争对手,图书馆不能全面参与,而要有选择地开展一些有特色、唯我独有的信息增值服务,如馆藏文献目录、联合目录,以及根据本馆的性质、所在地域、专业和学科的特点建立起来的富有特色的数据库。

图书馆信息增值服务的重心应该放在参考咨询、商业情报、专业代理信息检索、网上ISP、ICP服务、网络信息的整合、信息资源开发等方面。

(1)在线参考咨询服务:是信息专家通过互联网电子手段,突破时间和空间限制,以自己的专业技能更快更好地解答读者、用户咨询问题。

(2)专业代理信息检索服务:是图书馆信息专家凭借他们对检索工具、数据库、网络资源的了解和娴熟利用,通过现代检索手段,实现快速、准确、便捷的信息检索服务。

(3)网络信息的整合和导航服务:图书馆信息专家利用各种网络工具捕捉网站信息,并以信息包的形式提供给用户。这种服务随着网络信息和网络用户的飞速发展,需求将越来越大。

(4)网上 ICP、ISP 服务:图书馆具有无与伦比的信息资源和专业的信息采集、分编、检索技能,本来应该成为当然的互联网内容提供商。多家有实力的图书馆可以联合起来,结合图书馆现有网站,共建一个有影响的 ICP 或 ISP 网站,提供信息产品和咨询服务,或接入和信息导航服务,在读者和信息用户中广泛宣传,必定会由小到大,由弱变强。

(5)商业情报服务:2003年8月25日出版的美国《商业周刊》对比尔·盖茨的专访中提问:微软公司最大的发展领域在哪里?比尔·盖茨答道:请注意一下商业情报,工作流程,协作、实时通讯等领域。商业情报作为企业在市场竞争中的杀手锏,为企业在市场激烈竞争中取胜立下了汗马功劳。而商业情报70%以上存在于公开的文献之中,只有少部分秘而不宣,只能采用非常规手段获得。对于记录有知识的一切载体的文献,图书馆是最了解、最有能力获得的,同时信息专家有着检索、分析、决策咨询和多种语言能力。因此,图书馆开展商业情报服务具有得天独厚的条件,可以促进信息经济增值,获取经济效益。商业情报服务将成为图书馆信息增值服务的核心。

### 3 人本服务——图书馆生存和发展的法宝

心理学家研究表明,需求者因得到劣质服务(态度、行为、语言、表情)而离去的,是因客观原因无法满足需要而离去的3倍。这说明被服务者在基本的生理、物质需求得到满足后,对精神服务的需求在不断提高,对人们的友善、关爱、同情心更加珍惜和看重。图书馆如何全心全意为读者、用户服务,如何从以物为本、以馆为本的服务理念过渡到以人为本的服务理念,是关系到我国未来图书馆事业发展的兴衰大事。

以人为本的服务理念是建立在一切以人为中心的基础上的。它体现了对人的友善、尊重,从内心深处为用户着想、急用户所急,运用各种手段,满足用户的需求。图书馆人本服务可具体表述为人是图书馆的使用者,是图书馆惟一的直接服务对象,根据人的思想、心理、行为规律,运用各种手段,使人受服务的满意度和需求的满足率达到最高,以书为本、以物为本、以馆为本的服务理念造就了传统图书馆员,以人为本的服务理念造就的是图书馆信息专家。浙江万里学院图书馆信息咨询部工作人员的工作岗位就在图书馆大厅正中。走进宽敞明亮的大厅,首先出现在眼前的是态度和蔼可亲、彬彬有礼的参考咨询人员,他们既是图书馆的导航员,又是信息专家,可

当场代检代查。如果读者没有时间,马上就可以离去,不久读者的电脑里就有他想要的资料。他们更是服务专家,愿意倾听读者的心声。

对于人本服务思想要从以下方面去把握:人类社会的一切活动都是为了人;人是有思想的;人的思想行为是有规律的;人的追求是无限的。由此我们演绎出图书馆人本服务思想的具体内容:(1)图书馆为人的需要而存在,为人的需要而开放,为人的需要而服务。(2)图书馆第一位的任务是对人的真诚服务。(3)图书馆最重要的资源和财富是读者、用户,没有他们,图书馆就没有存在价值。(4)图书馆信息专家既是信息专家,又是服务专家。(5)图书馆的一切工作都是围绕着人本服务这个中心展开。(6)人性化的、先进的服务手段是图书馆人本服务的重要体现。(7)读者、用户资源分类管理、关系管理是图书馆人本服务的重要内容。(8)哲学、社会学、心理学、行为科学是实施图书馆人本服务的理论基础。

作为我国未来图书馆事业发展的另一条主线,人本服务的理念在现时的图书馆领导和工作人员头脑中还是很薄弱,不受重视的,当务之急要强化人本服务的理念,多宣传、多实践、积累经验、积极推广。首先,要努力形成图书馆人本服务的舆论导向;其次,应积极摸索创建有中国特色的图书馆人本服务的理论体系;第三,要维护读者、用户利益,加快保障制度的完善和落实;第四,做到实行目标管理,促进人本服务的责任到位;第五,应建立和实施人本服务的模式和以人为本的领导体制模式。

信息增值服务和人本服务是图书馆发展前进的两个轮子。忽视它们之中的任何一个,都会使图书馆事业停滞不前,而抓住了我国未来图书馆事业发展的这两条主线,就能高屋建瓴,纲举目张,不断发展,与时俱进。

#### 参考文献

- 1 王子舟.未来图书馆学发展的理性走向.中国图书馆学报,2003(5)
- 2 王梅.论数字参考服务.中国图书馆学报,2003(5)
- 3 王世伟.当代图书馆读者服务的特点、问题与未来的发展.国家图书馆学刊,2003(3)

徐 达 杭州商学院图书馆信息咨询部副研究馆员。  
通讯地址:浙江杭州。邮编 310035。

(来稿时间:2003-11-03)