

·图书馆与图书馆事业·

数字化网络化与图书馆服务的战略转型

初景利

(1.中国科学院文献情报中心 北京 100019)

(2.中国科学院大学 北京 100049)

摘要:数字化网络化广泛而深刻的影响对图书馆从认知到功能的根本性转变提出了新的要求。为此,需要重新认识图书馆,反思传统图书馆服务的误区,确立图书馆服务战略转型的核心,即:真正确立"以用户为中心"的服务理念,切实构建图书馆的互联网思维与模式,积极推动嵌入式学科知识服务,优化图书馆用户服务体系,提升图书馆员的新型服务能力,重新审视图书馆服务的评价标准。

关键词:数字化网络化;图书馆服务;图书馆战略;新型服务能力

中图分类号:G252 **文献标识码:**A **DOI:**10.11968/tsyqb.1003-6938.2017014

The Strategic Transition of Library Services in Era of Digitalization and Networking

Abstract The wide and deep influence of digitalization and networking make the library have new requirements in fundamental transition in recognition and functions. Thus, the library needs rethinking, the misconceptions needs reflected, and set up the core of library service strategy, that is: actually have the user-centered library conception, develop the Internet thinking and model of the library, actively promote the embedded subject knowledge service, improved layout the library service system, continuously develop the new capabilities of the librarians, and reconsider the measurement standard of library services.

Key words digitalization and networking; library service; library strategy; new library service capability

当前,世界已进入到了数字化网络化时代。数字化网络化也都对社会各领域产生了广泛而深刻的影响。技术的影响从来都是双刃剑。图书馆以及图书馆服务必须顺应这样一种变化,加快自己的战略转型,从被动到主动,从适应到驾驭。图书馆为此需要实现从认知到功能的根本性转变。

1 重新认识图书馆

图书馆是什么?多年来人们给图书馆下了无数个定义,但这些定义几乎无一例外是针对传统图书馆而言的,离不开图书馆的几大要素:馆舍、空间、藏书、设备、人员、读者等。从新型图书馆的角度看,这几大要素仍然存在,但这些要素的涵义及其关系已经发生了重大的变化,图书馆的真正意义已经发生了本质性的变化。如果图书馆还坚守这些要素的传统属性,而不能从服务上体现其发生的变化和应有

的新功能,图书馆必然会被逐渐边缘化,变得越来越无足轻重。图书馆是什么,图书馆员是什么,都需要重新审视^[1]。

1.1 图书馆不只是一座拥有馆藏的建筑

将图书馆作为一个建筑是一种基本的认识。《新不列颠百科全书》的定义是:用于阅读或学习的图书馆馆藏,或保存这种馆藏的大楼或房间^[2]。人们一提到图书馆就想到这个大楼,所以,图书馆也往往修建得无比宏伟壮观,通常是一个城市或一所大学的地标性建筑。在传统的认知中,图书馆规模越大,馆藏越多,图书馆的能力就越强,就是一个好的图书馆。

诚然,图书馆的物理建筑仍是不可缺少的,但更重要的是图书馆除了作为场所和空间为用户提供阅览和阵地服务还能做什么。在数字化网络化时代,很多人(尤其是年轻的一代)的信息需求和行为方式都发生了前所未有的改变。网络、搜索引擎已经替代图

书馆作为人们信息获取的首选工具和开展研究的主要场所。越来越多的用户将网络作为信息获取途径的首选。他们的观点是:网上找不到,等于不存在。对此,我们必须客观地面对、正视这一现象,从自身的改变来寻求积极的对策。

图书馆总是依附于用户而存在。没有了用户,图书馆就没有存在的必要。今天的用户在哪里?显然,主要不是在图书馆,而是在用户的办公室、教研室、实验室、教室、会议室和野外台站。如果用户不来图书馆,图书馆员也不到用户那里去,那图书馆与用户之间的关系就变成了死结,而最后死掉的只能是图书馆。因此,尽管物理图书馆对到馆的用户仍有意义,我们仍需为到馆的读者提供一切最好的服务,但我们必须清醒地认识到,到馆的读者相对于不到馆的读者还只是少数,印本馆藏和物理馆舍对不到馆的用户而言则只是一个抽象的概念。他们更喜欢在桌面、在移动终端,随时随地获取所需要的资源和服务,而这不应成为一种奢望,今天已经可以实现。只是图书馆员还习惯于印本的馆藏和物理的图书馆。所以,从图书馆的完整意义上讲,图书馆不仅仅是一座拥有馆藏的物理建筑。

1.2 图书馆不再只是一个中介机构

经典的图书馆学教科书认为:中介性是图书馆的本质属性^[3]。从传统图书馆功能看,图书馆是介于用户与馆藏资源之间的中介机构,图书馆员就是中介。图书馆就是通过这样一种中介功能,实现为书找人、为人找书。“中介”理论长期存在,也被广泛地接受和认知。对印本资源而言,用户必须借助于图书馆,到物理图书馆,在图书馆员的帮助下,才能获取所需的文献。老一辈科学家和科研工作者就是遵循着这样一种科研习惯和信息行为而成为图书馆的常客,对图书馆和图书馆员怀有很深的感情和敬意。即使在今天,从某种意义上讲,图书馆和图书馆员这种中介作用仍然是不可替代的,图书馆和图书馆员承担着用户与馆藏资源之间桥梁的作用。

但是,我们应该看到,中介理论是针对物理图书馆、针对印本馆藏而言的,是传统图书馆时代的产物,已经不能适应今天的数字化网络化时代的数字图书馆和知识服务要求。随着资源越来越数字化,甚

至是完全电子化(Digital Only、e-Only),随着电子资源服务平台功能越来越强大(并且自助的功能完备),随着电子资源越来越走向开放获取(Open Access),人们就越来越会绕开图书馆和图书馆员这一中介,自己完成从网络的检索到全文的获取这一信息利用全过程,使得图书馆和图书馆员并不是不可或缺。很多人都会提出这样的质疑:当所有的信息都能在网上得到,我们还需要图书馆吗?^[4]

图书馆是信息稀缺时代的产物,而今天是一个信息富有而知识贫穷的时代。图书馆和图书馆员如果还死守自己的中介角色,只能被时代所抛弃。因此,图书馆和图书馆员如何重新定位自己,突破中介的角色限制,延伸自己的触角,超越物理的空间,主动并能动地融入到用户的信息需求环境之中,为用户提供嵌入式的知识服务,与用户建立融入信息获取全过程的合作伙伴关系,发挥信息专业人员、咨询决策支持专家、智库专家、知识服务专家的作用,是一个具有重大挑战性的问题。图书馆和图书馆员只有重新定义自己的角色,重新塑造自己的核心能力,重新构建与用户的合作关系,才有光明的前景和远大的前途。

1.3 图书馆不再只是一个辅助支撑机构

社会和图书馆界自身常常将图书馆定位于依附性和辅助性^[5],表现为作为科研教学的辅助机构和支撑机构。也许这种定位反映了图书馆工作的当前实际情况。因为图书馆所起的作用还不能与科研人员相提并论,图书馆员还不是科研人员。图书馆的能力体现为教学和科研的支撑上。图书馆员往往是幕后无名英雄,为他人做嫁衣,甘当绿叶,甘为人梯。这种奉献精神的确为人称道,也因此确立了传统图书馆员的典型形象。

总体上图书馆作为一种辅助和支撑机构客观地表征了图书馆所实际发挥的作用。图书馆员的这种作用今后仍然需要,这种职业精神仍然不可缺少。但我们应当看到这种情形也正在发生微妙的变化,辅助支撑是图书馆的一面,另一面则是图书馆需要确立新的角色定位和发挥新的功能。

时至今日,用户仍然需要图书馆,但可能需要的是与传统的图书馆不一样的图书馆,那就是从原来

处于信息交流链条中间环节的中介,向上延伸到数字出版领域,通过机构知识库、开放获取、自出版、预印本等出版活动,深度介入出版领域,发挥图书馆在出版中的作用,即国外所谓的“图书馆出版”^[6](Library Publishing),为用户提供全谱段的信息交流和学术研究环境;向下则从文献获取、信息服务,延伸到情报研究、科技咨询、个性化服务、精准服务、科技智库、知识服务等。图书馆员需要走出图书馆,走到用户身边,嵌入科研过程,融入科研活动,越来越多地参与科研、教学、管理的活动中,提供情报分析、信息咨询、决策支持、技术预见、前沿判断、智库服务等知识服务,与用户建立合作伙伴关系,直接参与科技创新和知识创造过程,实现从 data 和 information 到 intelligence 和 solution 的转变,突破辅助和支撑的限制,成为科技创新和知识创造的主体的一部分。

1.4 图书馆员不只是在图书馆里工作的人

图书馆员的传统形象是与图书(文献)打交道的,是在图书馆内从事资源的采访、分类编目、流通阅览和参考咨询等工作。维基百科对图书馆员的定义是:在图书馆里从事专业性工作的人^[7]。很多人一想到图书馆员就想到在图书馆里借书还书。因此,图书馆员的职业形象就是安全、稳定、清闲、低知识附加值,似乎什么人都能做,无须职业资质要求和专业能力标准。

数字化网络化时代,图书馆员真正的价值并不是文献工作者,也不仅仅是信息工作者,而是知识工作者。知识工作者(如医生、律师、教师等)的价值体现在其知识、智能和智慧上,体现的是一种增值服务,可以不以场所和空间而存在。离开了固定的物理场所(如医院、法庭、教室等),他们仍然可以为人看病,帮人打官司,给人讲课。如医生的核心能力及其发挥不是在大医院里,而是利用自己的医学知识与经验,针对具体病人来判断病情和治愈疾病,而且这种能力在医学知识检索系统非常发达的今天仍不可或缺^[8]。而传统的图书馆员离开了图书馆,似乎束手无策,一事无成。因为传统图书馆对馆员的要求只是在物理图书馆里给用户提供文献服务。

从图书馆服务的本质属性和新型图书馆的要求来看,图书馆员是与人(用户)打交道的。要求图书馆

从以机构为中心转变为以用户为中心,从以资源为中心转变为以服务为中心,从简单粗放型的服务转变为深入精细型服务,从用户走进图书馆转变为图书馆员走近用户。这是一场深刻的变革,要求图书馆员走出物理的图书馆,融入到用户的环境和场景,嵌入用户的科研与教学过程。美国约翰霍普金斯大学医学图书馆图书馆员的定位就是嵌入式信息专员,其定义是:在用户的空间里利用我们专长为用户提供服务^[9]。由此可见,必须改变图书馆员的传统职业形象,塑造出信息专家和学科情报专家等新的角色形象,体现图书馆员知识服务能力,不依馆舍而存在,融入到用户之中,用户在哪里,服务就在哪里,为用户提供嵌入过程的、深度的、高附加值的知识服务,重新证明图书馆员的职业能力和生存价值。

2 反思传统图书馆服务的误区

传统图书馆服务是在一定的历史条件下形成的,在特定的时代和特定的环境具有一定的合理性和需求,发挥了不可或缺的作用。但是在今天的数字化网络化和开放获取的环境下,图书馆必须重新审视自己的服务定位与服务能力,反思传统图书馆服务的误区,重新规划和部署图书馆的服务体系。传统图书馆服务的误区主要体现在:图书馆服务就是由图书馆员为到馆用户提供的基于文献服务的简单劳动,就是适应用户的现实需求。

2.1 图书馆服务就是到馆服务

到馆服务是传统图书馆服务的典型特征。只要有物理图书馆存在,就始终有到馆服务的存在。到馆服务满足了到馆读者利用图书馆服务的需求。但是,我们必须认识到,到馆服务只是图书馆服务体系中的一部分而不是全部。在今天的信息环境和用户行为模式下,图书馆服务必须突破到馆服务的限制,遵循“以用户为中心”“融入一线、嵌入过程”“用户在哪里,服务就在哪里”的服务理念,通过网络、技术和平台以及馆员到用户身边,创造泛在的服务环境与服务能力,延伸用户服务的时间和空间,实现随时随地服务和即时有效服务。传统图书馆服务所追求的“千方百计吸引读者到图书馆中来”^[10],也只是服务的一个目标,通过创新空间布局(如信息共享空间、创客

空间等)、提供有吸引力服务项目(如阅读推广活动、真人图书馆项目等)以及其他各具特色的服务活动,在图书馆中聚集人气,给用户服务创造“图书馆的氛围”。但更为重要的是,新型图书馆就是要给所有的读者创造平等利用图书馆资源和服务的机会和权利。无论用户(指合法用户)在哪里,只要有信息需求,图书馆都要想方设法加以满足,消除用户利用图书馆服务上的物理障碍、技术障碍和法律障碍,拓展用户的范围,将潜在用户转变为现实用户。这并非遥不可及的目标,这正是新型图书馆正在追寻的方向。

2.2 图书馆服务就是文献服务

文献是构成图书馆的基础性要素,是图书馆的核心要素。今天的文献涵义不仅包括印本,还包括大量的数字资源和网络资源。无论哪种载体形式,以提供文献作为服务内容的文献服务(借阅服务、咨询服务、文献传递服务、馆际互借服务、检索查新服务等)都只是文献层面(单元)的服务。

文献服务是提供一本书、一种期刊、一篇文章层面基于文献单元的服务,但对用户的需求而言,虽有文献层面的需求,但更多的是针对文献内容的知识单元及其组合的服务,如知识单元层面的概念、人物、事件,以及知识单元组合层面的特点、规律、趋势、演进、关系、网络等等。而针对知识层面所提供的服务(知识服务)已经不是一个概念,而是正在变成一种现实。一方面,数字资源越来越丰富,而且成为馆藏资源的主体,还有大量的网络资源和开放获取资源;另一方面,已经有大量的分析工具和可视化工具可以支撑对数字内容的抽取、挖掘、分析、展现、关联、融汇和发现。

从这个意义上来看,图书馆的服务就不能仅限于文献层面,而是需要更多地深入到知识层面,以需求为导向,充分利用各种信息分析工具,加强对数字知识内容的挖掘和揭示,将“知识宝库”转变为“知识喷泉”。国内外所谓好的图书馆一定是善于挖掘和利用馆藏资源的图书馆,将图书馆潜在的资源能力转化为现实的服务能力。资源再丰富,不能转化为强大的服务能力,也不是一个现代意义上的好图书馆。服务能力是新型图书馆的最重要能力,而知识服务能力是图书馆服务能力的最重要标志。

2.3 图书馆服务就是简单劳动

传统图书馆服务是简单劳动,而新型图书馆服务是复杂劳动。简单的借借还还是传统图书馆的典型特征,而不是新型图书馆的主体服务。今天的新型图书馆服务是图书馆员、技术、工具、信息环境等与用户直接或间接互动的结果。仅仅靠图书馆员自身或图书馆员人工无法完成需求日益复杂的图书馆服务。没有技术的支持,没有工具的运用,没有信息环境的保障,图书馆的服务往往无法完成。图书馆服务是在多种因素影响下的结果,图书馆服务的水平也是由多种因素共同作用的结果。

新型图书馆服务是知识性活动。图书馆服务的过程是图书馆员与用户沟通互动的过程,是满足用户科技文化教育等各方面需求的过程,体现了服务过程的知识性。图书馆员没有一定的科学素养、专业知识、技术能力和其他多方面的能力(如沟通能力等),就不可能完成这一服务的过程。图书馆服务能力的高低一定程度上体现在服务的知识水平高低上。英美发达国家实行图书馆员职业资格制度^[1],也充分说明了图书馆服务对知识性的要求。

图书馆服务是创新性活动。由于年代的变迁、用户类型的不同和用户需求的变化,图书馆的服务也总是发生着变化。即使同一用户,对图书馆服务的需求在不同的时期、不同的背景下也是不同的。因此,图书馆服务是一种创新性的活动,需要面向不同的用户及需求提供个性化和精准性服务,不可能以不变应万变。创新性始终伴随着图书馆服务的全过程,创新能力也是图书馆服务能力的重要体现。图书馆服务发展变化的过程也是创新能力不断提升的过程。图书馆服务要将创新能力作为重要的驱动要素,不断通过理念创新、技术创新、工具创新、方法创新、机制创新,推动图书馆服务不断跃上新的台阶。

2.4 图书馆服务就是适应用户的现实需求

“用户需要什么,图书馆就提供什么”看似合情合理,但这种用户的需求往往是表达出来的需求,而表达出来的需求往往是显性需求和现实需求。其实,用户的真正需求往往是表达不出来的,是需要观察、挖掘、分析和感悟的,将用户的隐形的、潜在的需求转化为图书馆的实际服务目标。图书馆能不能做好

服务,首先在于对用户需求的认知深度和把握能力。如果仅仅满足于适应而不能预期和超越用户的显性和现实需求,图书馆服务往往也是表面的和浅层次,缺乏服务的深度和知识含量。

对用户需求的认知和把握,需要加强与用户的密切联系、沟通和互动,创造与用户接洽的机会、环境和氛围,拉近与用户的距离,保持与用户之间信息传递与交流的畅通。另一方面,也需要图书馆员站在用户的立场上,从用户的视角去提出问题、思考问题和分析问题,增强对用户需求的感悟,提高对用户需求的敏感性和判断力,善于从用户语言与行为中捕捉到用户需求的实质。乔布斯坚信用户“不知道自己需要什么”^[12],他更强调用户体验。所以,对需求的认知、分析和把控能力,也是图书馆员能力的重要体现,是做好服务的重要前提。

所以,对图书馆服务而言,所谓满足用户需求不能停留于用户的表面和现实需求满足上,不能将用户的需求简单化,而是建立在对用户内在和隐性需求的挖掘和分析上,特别是要善于运用大数据技术,建立用户需求模型,对用户需求作出准确的判断和分析。如果能够对用户的需求摸得清、看得透、找得准,服务就不是大的问题,协调资源、组织人力、控制流程为满足需求提供服务也将变得顺理成章。

3 图书馆服务战略转型的核心

当前,图书馆正处于从传统图书馆到新型图书馆的转变过渡期,图书馆服务战略的转型是其中的关键和核心。面向当前和未来的用户需求,图书馆服务必须有新的变化和新的突破,构建在新的信息与技术环境下与用户需求相一致的新的图书馆服务理念、服务模式与服务能力。

3.1 真正确立“以用户为中心”的图书馆理念

以用户为中心就是要取代以图书馆为中心。在印本和物理图书馆时代,用户只有到图书馆才能获取所需要的文献,所以在用户与图书馆之间的关系上,必然是用户围绕着图书馆转。读者只有到图书馆,才能接受图书馆的服务,因而物理图书馆具有中心的地位,但今天图书馆的这种中心地位已经不复存在。为此,要从以图书馆为中心的“地心说”转变为

“以用户为中心的日心说”^[13]。相应地,需要建立以用户为中心的新的理念、模式和机制,图书馆的一切工作都要围绕着用户来开展,用户在哪里,服务就在哪里,确立用户在图书馆中的主体地位,无论是到馆用户、网络用户,还是一线用户。

以用户为中心就是适应和满足用户的需求。用户需求是图书馆服务的前提。图书馆服务的根本就是旨在适应和满足用户多方面的需求,这种需求不仅是文献和信息需求,而且是知识需求;不仅是显性和现实的需求,而且是隐形和潜在的需求;不仅是场所和空间的需求,而且是远程的到桌面的随时随地的需求;不仅是适应用户的需求,而且是超越用户的需求。今天的用户不是不需要物理图书馆与图书馆员,而是更需要能嵌入用户过程、随时随地为用户提供知识服务的新型图书馆和新一代图书馆员。

以用户为中心就是以服务为导向。服务是图书馆的本质属性,怎么强调图书馆的服务都不过分。以服务为导向就是要确立用户意识、需求意识和服务意识,将图书馆工作的重心放到服务上,围绕服务重新布局图书馆的业务体系、管理体系和服务体系,明确服务内容,优化服务模式,提高服务效率,提升服务能力,增强服务效果。以服务为导向就是要检验图书馆为用户提供的是什么服务,怎样提供的服务,服务的时效性如何,服务的水平如何,用户的满意度如何。图书馆不能提供良好的服务,图书馆就将从根本上失去存在的根基。

3.2 切实构建图书馆的互联网思维与模式

互联网的发展对社会各领域产生深刻影响,这种影响也要求图书馆对互联网作出积极的响应,适应互联网模式与发展需要,借助于互联网提高图书馆的影响力和服务能力,延伸图书馆服务的时空,拓展图书馆的服务领域,构建“互联网+图书馆”的业务模式与服务体系,提升为用户服务的能力,增强用户的体验和效果,将图书馆的服务做到极致。

互联网思维的核心是用户思维、服务思维、免费思维、简约思维、极致思维、迭代思维、社会化思维、大数据思维、平台思维和跨界思维^[15]。总体而言,图书馆还缺乏足够的互联网思维,缺乏运用互联网增强服务能力的意识和技术,还习惯于图书馆思维,还

习惯于被动服务,缺乏竞争意识和竞争力,甚至惧怕互联网,担心互联网对图书馆替代的可能。也许我们提出更多个互联网不能取代图书馆的理由^[14],但如果图书馆不能将互联网为我所用,延伸图书馆服务的时间与空间,增强图书馆服务的核心能力与竞争力,那么图书馆被互联网取代也不是没有可能。

3.3 积极推动嵌入式学科知识服务

学科服务是以学科馆员为主体面向学科领域提供的专业化、个性化服务^[16]。学科服务不是任何用户都适用的宣传推广、教育培训、参考咨询,而是强调融入用户一线、嵌入科研过程来提供知识服务,为用户提供情报跟踪、学科态势分析、竞争力分析、前沿热点分析、学科趋势分析、人才优势分析等等,为用户提供解决方案或为解决方案提供支撑。这种嵌入式学科知识服务是图书馆服务最重要的能力之一,是图书馆服务体系的重心,代表了图书馆服务的形象和地位。

图书馆开展嵌入式学科知识服务,需要突破制约学科服务工作开展的难点,解决观念和认识上的问题,加强顶层设计,加强学科馆员队伍建设与能力培训,掌握情报分析与研究方法,开发或引进支撑学科服务的各种工具和平台,从力所能及做起,循序渐进,通过服务成效赢得用户的信赖和认可,切实为用户的科研过程提供全方位的信息支撑和知识解决方案,成为用户科研过程不可或缺的合作伙伴,重塑图书馆员的职业形象。

3.4 优化布局图书馆用户服务体系

面向图书馆转型发展的需要,重新设计以用户服务体系为核心的业务体系,设立具有不同功能的业务部门,整合图书馆的业务流程,将服务作为业务重点加以布局,将服务的触角从馆内的阵地服务,延伸到网络、用户虚拟社区和用户一线,覆盖从文献服务、信息服务到知识服务、出版服务、智库服务的用户服务全流程,提供个性化、精准的新型图书馆服务。

调整和优化人力资源结构,为服务部门和服务岗位配备精干力量,保障必要的物力和财力支持,建立和完善具有激励作用的绩效考核办法,鼓励图书馆员在一线服务中发挥主观能动性和智慧与创造

力,将服务效果(特别是用户满意度)作为考核的最重要标准,发挥团队的协同支持作用,发挥技术工具在服务中的支撑作用,推动图书馆服务质量、服务水平、服务能力不断提升。

3.5 持续打造图书馆员的新型服务能力

图书馆员的传统能力是采访、分类、编目、流通、参考咨询、馆际互借、检索查新等。在数字化网络化环境下,图书馆需要加快推动从资源能力到服务能力,特别是新型服务能力的转型变革。所谓资源能力就是着眼于印本文献、数字资源的购买和获取,图书馆的一切能力都围绕着文献的加工与处理过程。尽管这些能力仍然需要,而且涵义有所不同,但随着资源的数字化和开放获取的不断推进,对图书馆和用户双方而言,只要有经费,资源保障能力不是问题。图书馆所需要解决的核心能力是服务能力,即利用资源、技术、平台和图书馆员的知识与智慧,能为用户解决需要解决的问题。

在新的信息环境下,图书馆员需要致力于为用户提供三大新型能力:出版服务能力、情报分析能力与智库服务能力。图书馆提供出版服务是图书馆服务新的业务增长点,适应的是数字出版、开放获取和新型学术交流体系的需要。图书馆出版也已经成为国际图书馆界关注和参与的一个新趋势;情报分析是情报机构的核心能力,但也正在成为图书馆的重要能力。如果图书馆员不能掌握和具备基于文献、数据、专利的情报分析能力,则学科服务、知识服务、深度服务等都无从谈起,图书馆服务也很难体现应有的质量和效果;国家的新型智库建设正在成为治国理政的新理念,受到社会各方的高度关注和积极参与。智库服务也应成为图书情报界(包括图书馆)新的服务内容和新的服务战略。图书馆在智库建设中有自己的优势,也有劣势,需要找到智库服务的切入点,成为具有智库功能的机构,在智库建设中发挥能动和重要的作用。

3.6 重新审视图书馆服务的评价标准

传统图书馆服务评价的标准是经费数量、馆舍面积、到馆读者量、参考咨询量、用户培训数量、文献借阅量等。这些标准主要是基于投入而产生的,是针对传统图书馆的主要特征而确定的评价标准。随着

图书馆战略转型和业务重心的转变,图书馆服务的评价标准也需要相应地转变。国外图书馆界新的评价趋势是从输入和规模转变为输出与成效,输出和成效主要体现为:对入学率、保持率、毕业率的影响,对学生学习的影响,对教师科研生产率的贡献,对教师立项和资助的影响,对教师教学的支撑^[17]。

传统图书馆服务看重的是输入和规模,而新型图书馆则强调为用户做了什么,做得效果如何。输入和规模不体现图书馆和图书馆员的能力,而将有限的输入转化为巨大的输入(服务及服务的效果)才是图书馆和图书馆员能力、价值和贡献的体现。上海图书馆吴建中馆长认为:图书馆的能力大小,不在于其规模,而在于其智慧^[18]。中山大学图书馆馆训是:智慧与服务。所谓的智慧就是能动地发挥图书馆员的作用,为用户提供高附加值的知识性服务。这应该成

为图书馆新的评价标准。

4 结语

纵观图书馆的发展史,变化最为深刻的是因特网产生以后。数字化网络化对图书馆的影响是根本性的,但不是颠覆性的。某种意义上,这种影响冲击甚至改变了对图书馆的传统认知,带来了图书馆的全新变革,推动了图书馆从传统图书馆向新型图书馆的转变。在数字化网络化时代、搜索引擎时代、社交网络时代,从传统图书馆走向新型图书馆是时代赋予的使命。新型图书馆最重要的标志就是:图书馆的涵义需要重新定义,业务体系、服务体系和管理体系需要重新确立,为用户提供知识服务的能力需要重新打造,“以用户为中心”的服务理念重新认知,“用户在哪里服务就在哪里”的服务精神需要重新构建。

参考文献:

- [1] 张露萌.重新定义图书馆[J].魅力中国,2015(43):34-35.
- [2] Encyclopaedia Britannica.Library[A].The New Encyclopaedia Britannica(15th edition,Vol 7)[M].Encyclopaedia Britannica,1992:333.
- [3] 吴慰慈.图书馆学基础[M].北京:高等教育出版社,2004:90.
- [4] MAIJA BERNDTSON.What and why libraries?[EB/OL].[2016-10-12].<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/123-berndtson-en.pdf>.
- [5] 吴慰慈,董焱.图书馆学概论(修订本)[M].北京:北京图书馆出版社,2002:74.
- [6] Library publishing coalition[EB/OL].[2016-10-12].<http://www.librarypublishing.org/>.
- [7] Librarian[EB/OL].[2016-10-12].<https://en.wikipedia.org/wiki/Librarian>.
- [8] 张晓林.研究图书馆 2020:嵌入式协作化知识实验室?[J].中国图书馆学报,2012,38(1):11-20.
- [9] 初景利,阎军.约翰霍普金斯大学图书馆考察报告[J].数字图书馆论坛,2011(1):53-60.
- [10] 方红.论图书馆应如何吸引读者[J].图书馆界,2007(3):31-34.
- [11] 初景利,李麟.美国图书馆员职业资格认证体系[J].国家图书馆学刊,2005(3):29-35.
- [12] 王启云.科学网博客:乔布斯的用户需求观[EB/OL].[2016-10-24].<http://blog.sciencenet.cn/blog-213646-531339.html>.
- [13] 张晓林.颠覆数字图书馆的大趋势[J].中国图书馆学报,2011,37(5):4-12.
- [14] 初景利编译.因特网不能替代图书馆的十个理由[J].图书馆理论与实践,2002(1):70-71.
- [15] 什么是真正的互联网思维?[EB/OL].[2016-10-12].<http://www.tmtpost.com/85533.html>.
- [16] 孙坦,初景利.图书馆嵌入式学科服务的理论与方法[M].北京:科学出版社,2015.
- [17] Board E A.Redefining the academic library:Managing the migration to digital information services[J].PowerPoint presentation,Advisory Board Company,Washington,DC,2011.
- [18] 吴建中.转型与超越:无所不在的图书馆[M].上海:上海大学出版社,2012.

作者简介:初景利(1962-),男,中国科学院文献情报中心、中国科学院大学教授,博士生导师,研究方向:图书情报发展战略、网络信息服务、编辑出版。