

# 图书馆信息化管理的困境及优化路径

黄 丽

(中共南通市委党校 图书馆,江苏 南通 226007)

**摘要:**在信息化社会,图书馆的信息化管理服务是一种不可避免的趋势,它必将对图书馆服务效益产生深刻影响。从实践看,存在着信息化管理理念滞后、信息化平台建设力度有限、信息化管理的人才储备不足、信息化管理服务的能力较弱等现实困境。基于此,应从革新信息化管理服务理念、探索建设复合型图书馆、提高信息化服务的综合能力等基本路径入手,以提升图书馆信息化管理服务能力。

**关键词:**信息化管理;图书馆;复合型图书馆

**中图分类号:**G251      **文献标识码:**A      **文章编号:**1008-5092(2016)04-0089-04

当前,信息技术手段突飞猛进,日新月异。充分利用信息技术的支撑优势,推动图书馆管理服务工作的水平提升,更好地服务于教学科研等中心工作,已经成为一种趋势。实践证明,在信息技术快速发展、用户对信息技术依赖程度不断加深的情况下,顺应形势,实现图书资源管理的信息化,改变传统服务形式,提供全方位、高层次的信息服务是图书馆彰显存在和发展价值的必由之路。然而,从实践来看,当前图书馆在信息化管理方面虽然取得了一些突破性进展,但是依然面临诸多问题。这些问题成为图书资源信息化管理长足发展的阻力,亟待探寻新的解决办法。

## 一、信息化成为图书资源管理的一种趋势

时代总是在不断发展变化的。图书馆的管理服务也是随着时空环境的不断变化而不断调整。

其一,图书馆业务的开展方式正在从传统的手工作业向网络信息化集成化管理转变。过去一段时间,图书馆的图书藏书业务主要是依赖人工手段进行分拣、整理、搜索。这种原始方式在一定时间内确实发挥了其积极作用,但是,随着信息技术的发展,特别是知识大爆炸时代的来临,这种主要存在于传统手工作业环境下的图书馆管理服务

方式已经明显地不适应信息时代的发展需求,必须借助网络信息技术的支撑才能较好地完成自己的使命。究其原因,主要在于新的时空条件下,传统的作业方式耗时、费力、成本高,而且根本无法满足用户日益增长的图书信息需求。笔者曾经做过简单的测试:在不借助信息技术手段的情况下,在书架上搜寻一本书大约需要20分钟,而借助信息技术手段,寻找同一本书则仅需要2分钟。之所以有这种快捷效果,则是因为信息技术手段已经将图书的存储位置、编码记录在档,读者只需要根据编码在对应的书架上寻找相应的书目即可。这就是信息技术的作用。

其二,图书馆的工作思路从图书资料的实体管理向资源整合处理的信息管理转变。在信息资源集合处理的环境里,图书馆不再是对图书、报纸、期刊等纸质文本材料的收集、整理和保存,而是还要借助信息技术手段对这些材料进行信息化处理。这也正是现代图书馆图书资料管理不能再单纯依靠人工处理的重要原因。一项调查显示,在现代化的图书馆管理中,依靠信息技术手段来实现集约化管理的工作量约占到全部工作总量的85%以上。也就是说,图书馆的大部分工作都是通过信息化手段来完成的。从深层次看,这种工作模式的转变主要是受现代信息技术快速发展的

影响:信息技术的快速发展让读者的生活方式严重受制于信息技术手段,其图书资料、图文信息的获取不再是依靠过去那种手动检索的办法来完成,而是要借助于信息技术手段的快速搜索和集成。在这种情况下,图书馆自然不能再仅仅充当着一种实体部门,而应是信息资源的生产和供应部门,其信息技术的媒介性质日渐凸显。信息技术的优势地位和有力凭借让读者、储存者、管理者和供应者以紧密的方式关联在一起。

其三,图书馆的服务格局从文献管理向多功能服务转变。在图书馆的传统管理格局中,文献管理一直是重要内容,甚至可以说很多图书馆的关键性工作内容。“这种服务模式使图书馆馆员就像一个书库管理员,局限于为学员和教研人员提供简单的借借还还的服务,为学员和教研人员提供较为粗浅的用户检索服务。而现代化图书馆强调的是图书馆的多功能服务”<sup>[1]</sup>。这种多功能服务模式体现在多方面,比如,既要提供传统的图书文献服务,又要建立信息网络技术平台、构建信息导航系统、提供不受时间地点限制的个人用户登录查询服务,等等。也就是说,新时期的图书馆建设不再是停留在过去那种借书还书的模式,而是崇尚多元互通的融合模式。

这些变化归结起来实际上就是信息技术的集约化。在网络信息技术环境不断调适的过程中,信息化管理成为图书馆管理服务的一种趋势。

## 二、图书馆信息化管理的现实困境

“每一个时代的图书馆都呈现出了与时代同步的模式,这是因为图书馆的生存建立在与环境的要求相适合这一基本点上。”<sup>[2]</sup>尽管信息化管理已经成为图书馆现代管理服务的一种趋势,但是,总体上看,当前图书馆信息化管理依旧面临一些问题。这些问题使图书馆信息化管理正遭遇一些困境。

### 1. 信息化管理理念滞后

思想是行动的先导,思想跟不上,行动则会受到严重制约。虽然信息技术的发展,为图书馆用户带来了全新的信息网络空间、信息查询和信息发布服务平台,图书、资料、电子杂志等资料在其正式进入图书馆之前就已经显现于信息技术平台,但是,仍有很多人习惯于用传统的方式来应对图书馆的新业务。有些人仍坚持“越是传统的手段越有吸引力”,固执地坚持用人工的方法来处

理图文信息,还有些人没有认识到信息技术的革新给图书馆工作带来的革命式颠覆,仍受传统思维习惯的影响,认为图书馆“天然就是存书借书的地方”,而不是一个信息交流中心。在一个信息化的社会里,图书馆的工作决非是传统管理方式所能支撑的。如果还停留在“藏书、借书、还书”的旧式思维里,图书馆的管理服务必定受到严重制约。事实上,“在数字网络环境下,用户的信息资源需求和观念发生了变化,用户已不再认为信息资源愈多愈好,而是对信息资源的新颖性和时效性、准确性越来越注重。”<sup>[2]</sup>这从深层次上就预设着图书馆的管理服务工作应该及时更新观念,革除传统的人工管理思维,转而寻求信息技术的支撑。

### 2. 信息化平台建设力度极为有限

现代化的图书馆建设,表面上看是对信息技术的运用,但实际上是建立在稳固和扎实的平台的基础之上。否则,信息化管理终将成为“水中月、镜中花”。但是,就目前的情况看,大多数图书馆都面临平台建设乏力的问题。这个问题集中体现在两个方面:一是资金投入有限。经验表明,图书馆的信息化建设需要投入大量的人力、财力、物力,尤其是图书网络平台建设需要投入大量的资金用于购买软件、硬件以及人力资本。但是,在实践中,很多图书馆都缺乏资金投入,也没有稳步增长的资金拓展渠道。资金匮乏的局面在客观上导致信息化平台建设无从谈起。2013年,笔者在国家图书馆参加学习培训期间,曾围绕图书馆建设问题开展过调研,结果显示:90%的受访者都认为目前困扰所在单位图书馆建设的一号难题就是资金匮乏,从而导致平台建设无法开展。有限的平台建设最终影响的必定是图书管理服务的质量和效益。试想,当一个读者来到图书馆,试图搜索国外的一些图书资料,但是却无从接入相应的服务终端,那他的需求还能满足吗?显然不可能。这就是平台建设匮乏导致的直接后果。如果说信息化服务彰显的是一种软实力,那么支撑其有效运转的平台则是硬实力。没有“硬实力”的支撑,“软实力”自然无法彰显,也会成为泡影。

### 3. 信息化管理的人才储备不足

人才是第一资源。英国著名的图书馆专家哈里森说,“即使是世界一流的图书馆,如果没有能够充分挖掘馆藏优势效率和训练有素的工作人员,也难以提供广泛有效的服务。”<sup>[3]</sup>信息技术的

发展给图书馆的管理服务带来了新机遇,但是囿于人力资本的匮乏,很多服务根本无法供给。这个问题集中表现在三个层面:其一,年龄结构、性别结构不尽合理。调研发现,大多数图书馆管理人员的年龄普遍偏大,青年人员较少。在性别上,也是男性管理人员较少,女性管理人员较多。这种年龄和性别搭配结构实际上就意味着图书馆的很多工作的开展过程和效率会受到一些影响。其二,知识结构不尽合理。大多数图书馆的工作人员并不是图文信息、图书馆等科班专业出身,而是从其他专业转换而来。在有些地方图书馆,则成为一些人岗位调换或享受其他优惠政策的人的安置之地。这种情况导致的结果就是真正懂图书馆信息化管理服务业务的人不多。可想而知,当让一些不懂信息技术的人去开展图书馆管理服务,何以有效开展工作?

#### 4. 提供信息化管理服务的能力较弱

管理服务是图书馆的本职工作和职责所在,但是,总体上看,这方面的管理服务能力是相当薄弱的,这不仅表现为服务意识淡薄,而且还表现在服务的能力水平较低。随着网络信息技术的不断发展和人们阅读方式、获取资源信息手段的多元化,过去那种“面对面”、“一对多”的服务方式已经发生了显著变化,显然不能满足用户的需求。但是,现有人员和平台的服务能力是极为有限的。因此,对图书馆的整体服务能力产生了严重制约。更为重要的是,大多数图书馆在信息化平台建设上并没有取得实质性进展,有限和脆弱的平台从深层次上制约了管理服务水平的提升。

### 三、破解图书馆信息化管理难题的基本路径

针对图书馆图书管理服务存在的诸多问题,应该采取行之有效的对策予以化解,才能提升图书馆信息化管理服务的水平。

#### 1. 革新信息化管理的基本理念

理念是行动的先导。提升图书馆信息化管理服务的水平,首先需要做的是革新传统的管理服务理念。实践证明,当人类步入信息化社会以后,信息成为制约一个单位、一个地区事业发展的战略资源。图书馆作为人们收藏、保存、传递信息的公共服务机构,早已成为国家信息化建设的重要组成部分。美国科学基金会的一项调研表明,一名科研人员用于查阅和搜集文献信息资源的时间

远远超过思考、试验和编写研究报告的时间。查阅、整理文献信息的时间大约占其他研究工作的一半以上。然而,“传统的图书馆情报服务是被动的收发工作模式,信息服务仅停留在文献借借还还的层次上,服务对象也局限在一个很小的范围里。”<sup>[4]</sup>显然,这种服务方式难以适应新时期的工作需求。事实上,“信息的充分占有是提高教学质量和科研水平的必要条件。从事信息的采集、整序和服务的图书馆工作是教学工作、科研工作不可或缺的部分,同样占据举足轻重的教育地位。”<sup>[5]</sup>毫无疑问,无论是为教学科研工作提供充足的后勤保障,还是本身作为信息化建设的一个重要组成部分,信息化都是图书馆管理服务工作的必备内容。图书馆的工作人员要认清信息技术发展的时代发展趋势,革除把图书馆与教学科研分开、单单看作封闭的藏书的偏狭思维,转而把图书馆看作依托信息技术支撑的“智力资源”。

#### 2. 开拓复合型图书馆的建设平台

信息技术的发展为图书馆的信息化建设提供了前所未有的发展机遇,也对传统图书馆的存在、拓展方式带来了挑战。据此,有人认为,人类将进入无纸化时代,图书馆因之将会走向灭亡。但是,这种观点也遭到了一些人的纠正。就是说,信息技术的发展并没有使数字图书馆和纸质图书馆二元对立,而是可以走向合作。据此,1996年,英国图书馆学家萨顿明确提出复合型图书馆这一概念。很快,复合型图书馆就为不少人所接受。一定意义上讲,复合型图书馆是基于信息资源的整合性和集成性而来的。在实践中,它“由传统图书馆的文献馆藏建设扩展为包括印刷型文献、电子出版物、数据库、网络信息等在内的信息资源建设。这些不同载体形式的资源,各具特点和功能,能够满足用户不同的信息需求。”近年来,中国图书馆也取得了整体性的长足发展,基本上具备了建设复合型图书馆的基本条件。因此,可以大力推行复合型图书馆建设。按照教职员需求、学科建设需要、网络信息技术条件、现有馆藏资源等基本要素,通过拓展服务方式,借助先进技术手段,调整业务流程,整合传统的流通、阅览、参考服务板块,打造新型图书网络服务架构,建设复合型图书馆的信息资源体系,继而为用户提供便利、快捷、有效的服务。

#### 3. 提高信息化服务的综合能力

图书馆馆员的基本业务能力是制约图书馆总

体服务质量的重要影响因素。要通过开展行之有效的业务培训提高信息化服务水平和能力,尤其是要尽快、全方位地培养适应文献信息资源开发需要,能够开展高层次信息服务的新型图书信息管理服务人才。比如,可以尝试探索学科馆员制度。“学科馆员不仅要应具有较强图书情报学专业知识和技能,还要具有相关学科的图书资料知识,并且具有较好的信息技术功底。”<sup>[6]</sup>总之,要通过培训能提高工作人员的服务意识,能善于根据用户需求,有的放矢地提供信息服务。总体上看,图书馆信息管理服务人员应该具备两种基本能力:其一,敏锐的信息甄别能力。当今时代,社会思想观念和价值取向日趋活跃,主流的和非主流的同时并存,先进的和落后的相互交织,社会思潮纷纭激荡。总体上看,思想舆论领域大致有红色、黑色、灰色“三个地带”。这种错综复杂的信息环境也反映在图书信息工作之中。因此,一定要牢记“落后就要挨打、贫穷就要挨饿、失语就要挨骂”的经验教训,以高度的洞察力和政治敏锐性,及时准确地捕捉重要的图文信息,在准确无误的信息

甄选和传递中守住红色地带,亮剑“黑色地带”,大张旗鼓地争取“灰色地带”,使其转化为红色地带。其二,便捷的信息导航能力。在网络信息化社会,图书馆的功能不再是单纯的图书整理、资料查阅等基本业务,而是包含有图文信息收集、文献检索、信息传输等拓展性功能。也就是说,“要充分利用现代信息技术和计算机技术资源,推动服务与管理模式从只能满足读者基本的、浅层的文献资源需求转化为向读者提供更加深层次的、全方面的、丰富的知识型开发服务,使图书馆的管理与服务能够与时代发展保持一致。”<sup>[7]</sup>因此,要在对各种文献资料进行整理加工的基础上,把各种信息资源和知识的生产者同用户勾连起来,建构一个用规范化语言作为主题标识和查找依据的信息导航系统,做强做实图文信息检索功能,引导读者正确使用检索语言、掌握检索技巧和方法,帮助读者提高文献检索的查全率、查准率,充分传递和利用各种图文信息,让图文信息插上“网络的翅膀”飞的更高更好。

#### 参考文献:

- [1] 刘学泰. 略论网络环境下党校图书馆服务模式的转变[J]. 中共成都市委党校学报, 2007(6): 65-66.
- [2] 魏艳玲. 浅论图书馆信息资源服务职能建设[J]. 延安党校学报, 2013(5): 127-128.
- [3] 赵秋华. 党校图书馆如何服务教学科研工作[J]. 法制与社会, 2014(3): 231.
- [4] 杨汉萍. 党校图书馆文献信息资源的开发与利用[J]. 长江论坛, 2008(2): 94.
- [5] 朱满良. 党校图书馆的现代化发展[J]. 中共中央党校学报, 2007(5): 108-112.
- [6] 代秋菊. 高校图书馆资料信息化管理与大学生文化素养的提高[J]. 教育研究与实验, 2016(1): 63-65.
- [7] 毛维. 现代信息化环境下高职院校图书馆管理与服务模式改革探究[J]. 山西财经大学学报, 2016(2): 71-73.

## The Plight of Information Management of Library Resources and its Optimization

HUANG Li

(Library of Party School of Nantong Municipal Party Committee, Nantong Jiangsu 226007, China)

**Abstract:** In the information society, the library's information management services is an inevitable trend, it will have a profound impact on the library service efficiency. From the perspective of practice, the concept of information management is lagging behind, the information platform construction is limited, the information management personnel reserves is lack, and the ability of information management services is weak and so on. Basing on those above, we should start with the basic paths, such as innovating the concept of information management services, exploring the construction of compound library, improving the comprehensive abilities of information services, etc., so as to enhance the abilities of library information management services.

**Keywords:** informatization; library; compound library

(责任编辑:沈建新)