

图书馆社会角色转变及其对信息管理服务的影响

吴晓雪

景德镇陶瓷大学管理与经济学院 江西景德镇 333403

摘要: 本文旨在探讨在这个新时代, 互联网电子信息技术高速发展的前提下, 在数字化、网络化的大趋势下, 图书馆从传统角色到数字时代的角色演变, 社会角色转变对信息管理服务产生的积极影响, 社会角色转变的成功案例以及对未来图书馆的角色的展望。

关键词: 图书馆传统角色; 图书馆数字时代的角色; 信息管理服务; 案例; 积极影响; 展望

引言

图书馆, 是专门搜集、整理和收藏图书资料的机构, 旨在为人们提供阅览和参考服务。它不仅肩负着保存人类文化遗产的重任, 还致力于开发信息资源, 并积极参与社会教育活动^[1]。20世纪50年代前, 图书馆主要注重图书的收藏和保存, 重点在于文献的采集、加工、管理, 以及便于读者借阅。然而, 随着计算机技术的不断进步, 自80年代起, 图书馆开始逐步采纳并应用以计算机和通讯网络技术为核心的现代信息技术。这一过程标志着图书馆从传统模式向现代化信息文献中心的深刻转变^[2]。

本文将明确阐述探究图书馆社会角色的转变过程、根据现有的关于图书馆角色转变的成功案例来分析对信息管理的影响以及对未来图书馆发展的展望。

1. 图书馆的社会角色演变

1.1 图书馆作为传统角色的定位

在信息化社会之前, 图书馆主要关注收藏和保存图书, 读者服务居于次要。它们的收藏主要限于纸质文献, 尽管这些文献便于阅读和携带, 且印刷成本低, 但与现代数字化图书馆相比, 存在明显不足。传统图书馆的工作主要依靠人工, 包括图书采购、编目和查询等, 同时图书馆员也充当读者服务的桥梁。

1.2 数字时代的图书馆角色重塑

随着信息化时代的到来, 传统图书馆已经不能满足人们的需求, 取而代之的是具有强大信息功能的现代图书馆——数字图书馆。它是计算机技术和网络技术的集成, 将图书馆的资源和服务通过数字化手段提供给读者。读者可以通过互联网访问图书馆的电子文档、图片、音频和视频等资源, 不

受时间和空间的限制。

数字图书馆与传统图书馆的主要区别在于管理理念、馆藏文献、职能作用和技术层面。管理上, 从重视馆藏转向重视读者需求和馆员效用。馆藏文献从单一纸质形式转变为纸质与多种新型载体并存。职能上, 从传统职能演变为多功能信息中心, 增加了文化休闲职能。技术上, 图书馆实现了自动化、网络化和数字化, 使工作人员能专注于信息咨询服务。

综上所述, 数字图书馆是基于传统图书馆发展起来的, 但它与计算机的关联又使其不断的在调整和进化, 是当前信息时代不可或缺的部分。

1.3 国际视野下的图书馆角色转变实例

赫尔辛基中央图书馆 Oodi, 耗时十年建成, 占地 17000 平方米, 耗资 9800 万欧元, Oodi 意为颂歌。其设计理念是为市民和游客提供自由空间。设计师通过五年时间收集民众意见, 发现人们需要的不只是传统图书馆, 而是多功能聚会场所。因此, Oodi 成为了一个几乎能满足所有需求的图书馆。

1.3.1 社区中心与文化地标

这座位于市中心的 Oodi 图书馆不仅是传统的藏书之所, 更是城市的社交和文化中心。建筑的设计灵感来源于自然, 内部宽敞明亮, 配备了大量的公共空间, 如多功能厅、艺术展览区、咖啡馆、电影院等等, 成为市民休闲娱乐、聚会和工作的理想地点。

1.3.2 创新的学习环境

提供了多样化的学习空间, 如静谧的工作区、小组研讨室、多媒体实验室、等, 支持不同的学习风格和需求; 设有专业的音乐制作和 3D 打印工作室、虚拟手术室等, 鼓励

创意和技术探索。

1.3.3 数字与物理资源无缝结合

实现了数字化资源与实体书籍的有效整合，读者可以通过移动设备借阅电子书、期刊和数据库，同时享受实体图书带来的阅读体验。采用了RFID技术和自助服务台，简化了借阅流程，提升效率。

1.3.4 灵活应变的空间布局

Oodi的设计考虑到未来的灵活性，许多区域可以根据需求重新配置，适应不断变化的社区需求和活动安排。

1.3.5 环保与可持续发展

使用可持续材料建造，注重节能减排，如热回收系统、太阳能板等，反映了图书馆对环境保护的承诺。

1.3.6 开放存取与知识共享

支持开放存取原则，鼓励用户分享自己的研究成果和创作，促进了知识的自由流通。

Oodi的创新之处在于将图书馆转变为充满活力的城市空间，结合现代技术、舒适环境和多样活动，吸引了公众参与，强调了图书馆的社区和社会教育功能。其模式为全球图书馆提供了成为多元化、包容和可持续公共空间的范例。

2. 社会角色的转变对信息管理服务的积极影响

2.1 用户体验的优化

长久以来，以用户为中心的思维方式一直是图书馆工作的核心理念。随着技术的不断发展，图书馆信息服务的用户经历了从最初的被动接受信息，逐步过渡到被动参与，进而发展到主动参与，甚至自我创造内容，并最终转向重视体验^[3]。技术进步从Web1.0到Web3.0显著降低了用户参与图书馆建设的难度，易用性技术的普及极大提升了他们的参与热情。Web3.0的核心在于深度参与、生命体验以及彰显网民参与的价值。在Web2.0时代，各种技术激发了用户的参与热情；而Web3.0时代则进一步释放了用户的创造潜力，将用户体验和个性化服务理念推向极致。Web3.0提供了卓越的人机交互体验，其智能化界面的仿真程度日益增强，从而显著提升了用户的体验满意度^[4]。

Web3.0将用户的偏好作为设计的核心考量，在对用户生成内容(UGC)进行选择过滤的同时，引入了偏好信息处理和个性化搜索引擎技术。这使得个人浏览的内容更加贴合用户的兴趣，为创建个性化的图书馆门户提供了交互的可能性。所有用户都可以在图书馆内建立个人账户，通过该账

户搜索馆内外的资源。这样，计算机就能了解每个用户的兴趣主题，并自动归纳和推断用户的喜好。对于新入库或新上线的资料，系统会自动进行推送服务，确保每位用户都能享受到个性化的服务，并拥有丰富的用户互动体验^[5]。

2.2 知识传播效能提升

图书馆作为人类知识的重要存储和获取中心，承担着“积累”和“传播”知识的双重职能。其中，“传播知识”无疑是图书馆更为关键的使命之一^[6]。

首先，它具备大容量保存文献信息的能力。知识的传播建立在文献存储的基础上，而文献存储实际上是对知识的积累。传统图书馆主要收藏纸质书籍，存储空间有限。信息化时代下，图书馆开始使用电子介质存储信息，而电子介质的存储能力是巨大的。

其次，它能够实现文献资源的共享。信息共享需要多向传递，允许多个用户同时接收和使用同一信息，且不影响其持续传递和使用。同时，信息能够被大量复制和加工，并在使用过程中实现增值。在现有的科技条件下，唯有数字化信息能够满足上述要求。

再次，它能够提供更优质的信息服务。数字图书馆利用网络和高性能计算机技术革新了传统图书馆的信息服务方式。以数字信息为基础，提供便捷服务，使用户能随时上网获取资源。它通过网络导航和信息加工，为用户定制有用信息，帮助他们有效筛选和利用网络上的信息。

最后，它能够最广泛地开展社会教育。在终身学习成为时代趋势的当下，传统图书馆在多个层面已难以满足社会成员的广泛需求。然而，数字图书馆凭借其数字化和网络化的独特优势，能够跨越时空限制，在知识经济时代广泛开展社会教育，特别是信息素养教育。通过系统地整理与有序地组织信息资源，跨越了时间与空间的限制，构建了一个有利于全民终身教育的优良环境，对我国国民素质教育的提升发挥了重要作用。

2.3 社区参与与包容性增长

图书馆一直作为社会的文化服务组织，承担着消弭社会数字鸿沟，包容、平等、无差异地为读者提供服务，支持社会包容性发展的责任，而数字图书馆的多功能性更是提高了社区参与度和社会包容性。

欧盟图书馆界通过项目实施促进社区参与度与社会包容性发展。首先，推行母语图书馆项目。地方政府与公共图

书馆、学校图书馆以及母语机构携手合作，共同开展协作性阅读促进活动，提供多语种的故事讲述和早期教育服务。这些活动旨在培养青少年对母语的认同和自豪，以及对多元文化共融的积极态度和民族意识。其次，开展跨文化交流项目。图书馆主导这一项目，展示世界各地的文化、宗教和艺术精品，并构建在线跨文化学习社区。该平台鼓励不同文化背景的个体对馆藏进行比较、分析和研究，促进跨文化对话，加深对不同文化的理解、包容和认知。第三，实施文化包容性培育项目。图书馆与协会、开放大学等机构合作，为少数民族群体提供旨在增强社会参与意识、信息通信技术和职业技能的专门培训。最后，启动“父亲聚乐部”项目。社区图书馆负责组织该项目，为当地居民创建一个多元协作的空间，让来自不同文化背景的父亲们在图书馆聚集，就社区重要议题进行公开讨论。欧盟图书馆界的专门项目通过强化社区间的交流与对话，促进了不同文化之间的相互理解和融合。这些项目有效地推动了数字化社会的包容性，并使图书馆在促进社会包容性发展中发挥了核心作用^[7]。

3. 实践案例分析

纽约公共图书馆 (New York Public Library, NYPL) 的社会角色转变与服务优化。

3.1 纽约公共图书馆的角色转变概览

作为美国最著名的图书馆之一的纽约公共图书馆，在实体藏书量

庞大的同时，也是目前世界上数字服务提供商中处于世界领先地位的

图书馆。近几十年间，NYPL 成功地将其社会角色从静态的知识库转变为动态的信息中心、教育资源、社区参与平台与技术创新实验场，展现出对信息管理服务的重大改革。

3.2 信息管理服务优化策略

3.2.1 数字化转型与可访问性提升

建立全面的数字图书馆：NYPL 开展了大规模的数字化项目，将数百万份图书、手稿、照片、地图等历史资料转化为电子形式，使全球用户都能在线访问这些宝贵资源。

发展移动端应用：“NYPL Books”、“Library Catalogue”等应用程序让用户随时随地进行资源搜索、预订与电子书阅读，极大扩展了服务覆盖范围。

3.2.2 教育与知识普及

在线教育平台：“NYPL for Educators”项目提供教师专

业发展课程，同时也面向公众推出涵盖语言学习、编程、历史等各种主题的免费在线课程。

多元文化的包容性：图书馆特别重视多语言服务，提供广泛的外语资源和支持，确保每个人都有机会接触到所需的信息。

3.2.3 创新与技术融合

3D 打印工坊：部分分馆内设有 3D 打印机，支持创新项目的实物原型制作。

虚拟现实体验：利用 VR 技术重现历史场景，为参观者带来沉浸式的学习体验。

3.2.4 社区参与与文化遗产

多元化活动策划：经常举办讲座、音乐会、诗歌朗诵会，尤其是“纽约公共图书馆图书奖”这样的大型年度活动，吸引社会各界人士参与。

地方史项目：鼓励本地社区成员贡献个人故事，收集城市记忆，形成独特的文化档案。

3.2.5 开放数据与合作倡议

Open Data Portal：公开大量的资料集，涉及统计、馆藏图书馆活动的资料，并利用这些资料来鼓励外部研究人员和开发人员创造价值。

合作伙伴关系：项目合作，联合多家大学、博物馆、科学技术公司，促进知识创新发展。

3.3 成效与影响力

NYPL 通过上述措施，不但用户满意度有了明显的提高，而且在世界范围内树立了图书馆可以作为促进教育、文化、技术发展的动态公共空间的典范。它引领了一股图书馆行业内的创新潮流，激发了同行们对自身角色和使命的反思与重塑。

纽约公共图书馆的故事展示了图书馆如何通过角色转变，由封闭的知识仓库蜕变为开放的信息生态系统，这是一个具有前瞻性、贴近用户需求的过程。NYPL 的经验对全世界的图书馆来讲是一个鲜活的实践课程，昭示着图书馆今后发展的一个可能方向。

4. 结论与展望

从传统的静态信息存储库向动态服务提供商和社区中心进化，图书馆的社会角色发生了显著的转变。这一转变，对信息化管理服务方式、服务重点产生了深刻影响。但它将继续面临新的机遇和挑战，并成为推动社会繁荣、教育普及、

文化传承的关键力量，向着更全面、更包容、更智慧的方向发展。今后，图书馆将不仅仅是一个资讯宝库，它将成为连接人与人、知识与世界的桥梁。

参考文献：

- [1] 王芹. 农业院校图书馆发挥资源优势为新农村建设服务[J]. 农业网络信息, 2011,(03):60-62.
- [2] 刘虹. 从传统图书馆到现代化信息中心[J]. 科技资讯, 2008,(35):250.
- [3] 李宾, 沈晓梅. 从用户接受到用户体验——谈图书馆用户角色变化[J]. 图书馆论坛, 2010,30(02):17-19+52.
- [4] 王丹. Web3.0 及其在图书馆服务中的应用展望[J]. 医学信息, 2009(10):2035—2036.
- [5] 王云峰, 陈雅. 图书馆 2.0: 以用户为中心的互动模式[J]. 图书与情报, 2007(1):73—76.
- [6] 张晓芳. 高校图书馆知识传播效能研究[J]. 图书馆学刊, 2010,32(12):8-11.
- [7] 魏慧敏. 公共图书馆促进数字包容的实现路径探析[J]. 河南图书馆学刊, 2019(8):30-32,35.