

“互联网+”时代的图书采访

——一场自救的变革

经 渊 陈 雅

(南京大学信息管理学院, 江苏 南京 210023)

〔摘 要〕针对“互联网+”时代传统采访工作模式的适应性已暴露出种种局限, 图书馆面临重新调适和变革的挑战的现状, 探讨信息化环境下的图书采访模式。在总结国内外图书采访理论和实践基础上, 指出现有图书采访工作面对的挑战, 总结分析“互联网+”时代图书采访的基本特征, 为图书馆创新发展模式、在变革中求发展、提升服务能力和竞争力提供参考。

〔关键词〕互联网+; 图书采访; PDA; 图书馆联盟

DOI:10.3969/j.issn.1008-0821.2016.10.019

〔中图分类号〕G253.1 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1008-0821(2016)10-0113-05

Book Acquisition of the “Internet +” Era

——A Self Rescue Revolution

Jing Yuan Chen Ya

(School of Information Management, Nanjing University, Nanjing 210023, China)

〔Abstract〕Focus on the present situation that traditional book acquisition model can't meet user's needs of “Internet +” era, the paper studied a new book acquisition model. After a conclusion of book acquisition theories and practices home and abroad, it pointed out the challenge libraries facing, analysed some essential characteristics of book acquisition of “Internet +” era, the paper would help libraries innovate develop model, gain development in revolution and promote the ability of service and competition.

〔Key words〕Internet +; book acquisition; PDA; library alliance

“互联网+”时代, 最热门的媒体中心 Facebook 没有自己的内容制作人, 最知名的租车公司 Uber 没有自己的出租车, 最大的电子商务中心阿里巴巴连库存都没有, 人们自然要质疑虽坐拥百万馆藏却日益不能满足读者需求的图书馆, 在与各种虽不具有历史图书收藏沉淀却拥有更丰富信息来源和更高超商业运作的信息机构的竞争中如何能自保。

现实中, 图书馆的生存也从来没有像今天这般危机四伏过。在信息化、商业化高度发达的今天, 一旦经济衰退, 基于投入产出分析, 图书馆往往是首先被裁撤的部门之一, 幸存的图书馆又不得不面对竞争对手层出不穷, 读者要求越来越高而到图书馆越来越少, 出版物越来越多而经费和馆舍越来越捉襟见肘的困境, 以至于一些学者索性给图书

馆下达了死亡通知书^[1]。

2000 年前后, 以谷歌为代表的搜索引擎兴起之时, 图书馆也曾经遇到类似困境, 通过以在线采访加快采购流程, 以开架借阅提供更为贴近读者的服务, 以数字图书馆建设适应信息化环境要求等举措, 图书馆界艰难度过了难关。可见, 图书馆生存与发展的出路在于通过自身变革, 以自有的资源创造出更多的价值为社会认可, 而这一切都要以图书采访的变革为起点。图书采访无疑是图书馆的生命线, 决定了馆藏的数量和质量, 直接影响着读者的数量和需求满足程度, 是评价图书馆价值和绩效的关键。在美国, 90% 以上的大学教师对图书馆的定位是“采访者 (Buyer)”, 且这一比例逐年上升^[2], 这也说明, 采访在图书馆实现自

收稿日期: 2016-05-12

基金项目: 2014 年国家社会科学基金项目“我国图书馆大众化服务模式定位和建设策略研究”(项目编号: 14BTQ019) 的研究成果之一。

作者简介: 经 渊 (1977-), 男, 资源建设部主任, 副研究馆员, 博士研究生, 发表论文 20 篇。

身价值、保留竞争地位过程中的地位非常重要。

1 图书采访研究现状

所谓图书采访,是指图书馆根据自身的发展纲要、结合实际办馆条件、采访原则、读者需求等,选择和采集适合本馆收藏且符合读者需求的图书文献的过程。对图书采访的研究由来已久。

1.1 理论研究

在长期的理论和实践中,国内外图书馆学界的学者们探索实践并总结整理出了一整套的图书采访理论。

国外图书采访理论研究的代表是英国、美国和印度。美国的图书馆界,对采访理论有两种观点,一是杜威提出的“价值论”,认为图书的价值决定了图书的需求,强调图书价值在采访过程中的地位;二是普尔·克特提出的“需要论”,强调以读者需求为起点进行图书采访。麦考文的“评分选择论”和维拉德的“社会调查选择论”是英国主流的图书采访理论,前者重理论,主张利用图书的社会价值和知识价值对其评分以供图书采访参考之用;后者重实证,强调在对各种读者群体的阅读兴趣及其动因进行调查后开展图书采访。印度图书采访的主流理论是阮冈纳赞提出的“使用概率论”,与普尔·克特的“需要论”异曲同工,重视对读者需求的满足^[3]。

就国内而言,宋代的郑樵著有《求书之道有八论》,主张根据图书及其收藏类别、人物居住地、事件发生地、图书性质、藏书处及其流传情况等开展图书采访。清初的孙庆增在《藏书记要》一书中对图书采购进行了较为系统的论述。清代另一位藏书家叶德辉著有《藏书十约》,对藏书进行了10个方面的研究,认为图书采访应遵循“择优而藏”的原则。当代中国图书馆学界涌现了“读者需求导向论”、“藏书稳定状态论”、“重点图书与一般图书平衡论”、“特色文献与合作文献平衡论”等多种观点。1997年,黄宗忠先生在《论图书采访学》一文中,对图书采访实践中形成的这些观点进行了归纳、剖析、评价^[4]。

1.2 图书采访实务

传统的图书采访,主要有两种方式:一是到各种书店、书展现场订购;二是从书商提供的印刷版或电子版书目中勾选。除了这两种直接采选的方式,还有交换、复制、征订、呈缴、赠送、调拨、邮购、预订等多种采访方式^[5]。在政府采购背景下,图书采访的来源更为明确,主要模式是图书馆或主管部门通过招标确定入围图书供应商,采访馆员自入围供应商处采选图书。

2008年的全球金融危机波及了图书馆界。在不少国家,图书馆经费大量减少甚至被迫关闭。面对危机,为了

用有限的经费满足读者的需要,美国图书馆界提出了PDA和DDA的采访模式,把读者纳入到图书采购决策中来,直接由他们代图书馆选购他们自己最迫切需要的图书。

PDA、DDA在我国图书馆也得到了传播,一些图书馆进行了探索实践,但两国的国情差别太大,在中国未能造成足够的影响。如就高校图书馆而言,建设多少馆藏并不是图书馆或读者决定的,而是学校考核的要求,同时国内高校普遍规模很大、学科很多而图书馆规模有限,因而图书采访压力很大,PDA、DDA只能作为一种补充手段。国内更多采取学科化采购来改进图书采访工作,设立学科馆员,由他们和具体学科带头人沟通联系,进行书目勾选。

除了PDA、DDA,国内外图书馆还研究了微信、微博等Web2.0元素在图书采访中的应用。一些图书馆试图应用RSS订阅功能实现图书馆与读者的互动;通过建立博客打造图书馆与读者、供应商的交流空间;借助QQ等即时通讯工具实现图书馆与读者的一对一互动;通过播客来宣传图书馆的馆藏。

2 图书采访面临的挑战

传统图书采访模式下,图书馆知识供给与“互联网+”时代的读者需求脱节,已不能准确把握和及时满足用户需求,长此以往,会加剧读者流失,导致图书馆越来越失去信息服务和文化传播中的竞争优势。

2.1 现有采访模式的局限

无论是现场采选还是订单选购,现有的图书采访工作模式在互联网环境下的不适应日益突出。

现有模式下,图书采访要经历一个冗长的采购流程。从书商整理书单开始,到采访馆员获得书单、学科馆员或读者勾选确定书单,再到书商配送图书、图书馆加工上架并推介给读者,每一个环节都显得必不可少,而稍有耽搁就会拉长整个采购流程。即便是正常速度完成了采访流程,图书到读者的手中时往往也已经过了几个月。冗长的采访流程,导致很多图书,如时效性很强的考试辅导类图书、热门话题类图书,尚未上架即过了使用的黄金期,从此可能被深埋在书海中无人问津。

在政府采购环境下,图书馆的供应商被限制在很少的几个入围者中选择,往往一到两年才能更换。比较固定的供应商导致了单一化的书单,图书馆可采购的图书品种有限而折扣固定。由于供需双方都无权更改图书折扣,供应商往往为了盈利,将一些读者所需的高学术价值低利润的图书从可采书单中撤出,以一些高定价高利润的图书代替,或者采用取消供货、延期供货等手段减少可能的损失。如此一来,图书馆需要耗费大量的人力、物力、财力去比

书目、催缺图书、寻找替代资源,而现在的图书馆往往只配备一到两个采访馆员,在面对动辄数万的读者,完成每年数以万册、十万册计的图书采购量之余,很难有更多精力开展深层次的工作。最终的后果是图书馆的馆藏不成体系,读者需要的书没有引进,大量不适藏的图书却窃据书架,读者不能在图书馆及时获得所需的生活、学习和研究资料,最终大量流失。

2.2 新技术应用的局限

诚然,图书馆一直在求变,也采取了很多新的手段,尤其是大量应用了各种 Web2.0 技术来增进与读者之间的互动,推动读者加入图书采访过程中来,但往往因各种条件的限制而收效不明显,图书馆的投入产出达不到预期。

具体而言,目前可见的读者荐购方式,除了传统的 E-mail、电话、读者座谈、留言板等,图书馆界探讨和尝试过的主要有通过博客、QQ、微信、微博的图书荐购。这些新的沟通方式一定程度上增进了图书馆与读者的互动,其中的一些做法如微书评能拓展图书馆的服务,颇具创意。但是,这些新技术在图书馆的应用尚有不少可改进之处。如通过博客、微博的图书荐购,图书馆采访人员需要人工查重、单独发订,工作量不小,而且采购流程和结果没能及时反馈给读者,因而一些读者见其新鲜确实会去尝试,但鲜有长期使用的。

“互联网+”时代的图书馆读者是分散的,人们获取信息的途径多样且追求个性化需求的及时满足,新技术应用在于看似建立了灵活快捷的沟通渠道,但实际作用不大。无论是与读者、供应商还是出版社的沟通,每次互动都只针对具体图书的具体问题,且往往需要多次互动才能完成。目前,即便是配备了专门的虚拟参考咨询馆员的图书馆,虚拟参考咨询馆员也非采访馆员,与读者的互动存在太多无关的中间环节,人力的不足和分工的不清导致读者参与图书采访的热情有限。

2.3 趋高的馆藏建设要求

图书馆的馆藏建设具有连续性的特点,且随着时代的变迁,对图书馆的馆藏建设要求逐步趋高,在人员有限、经费收紧的情况下,图书采访呈现难以为继的态势。以高校图书馆为例,根据教育部 2011 年本科教学评估指标体系中对图书馆的指标要求,综合院校达到生均 100 册馆藏图书、年新增图书 4 册方为合格。经过扩招和合并浪潮后的高校普遍拥有数万在校学生,如折算后按 2 万名学生算,就需要年进新书 8 万册才能达标。而目前很多图书馆仅配备 1~2 名采访馆员,他们除了负责图书的采选,还要承担报纸、期刊、电子数据库的采访任务,很难有精力做好与读者、供应商、出版社的交流互动并基于深入的统计分析开展查漏补缺。

同时,社会和管理层面对图书馆的资源利用要求也越来越高,图书馆不仅要设法买进图书,还要在保障馆藏的体系化的同时做到买进的书都是有读者借阅的。作为图书馆绩效考核的核心指标,图书的使用效益直接决定了图书馆所能获得的经费、政策支持力度。

3 “互联网+”时代图书采访的特征

以上种种,是“互联网+”时代图书馆所面临的挑战,应对不当,将导致图书馆逐步远离读者和读者的需求,从而被边缘化,有他不多,没他不少,深陷生存危机之中。但换个角度看,如果应对得当,对“互联网+”时代图书采访的特征进行深入分析,通过及时变革跟上时代发展的步伐,未必不是图书馆一次新的大发展契机。正如腾讯的马化腾提出的:“互联网加一个传统行业,意味着什么呢?其实是代表了一种能力,或者是一种外在资源和环境,对这个行业的一种提升。”^[6]目前,“互联网+”的概念已经在各行各业引起重视,并将带来巨大的变革,对图书馆而言,迎接这一挑战将带来全新的机遇。具体而言,变革后的图书采访应具有如下特征:

3.1 读者/馆员界限日趋模糊

“互联网+”时代,人们拥有更多的信息来源渠道,也更为追求个性。就读者的信息行为而言,随着出版量的越来越大和越来越多的信息机构的出现,读者群体出现了明显的分化,阅读的需求变得因人而异,且更为追求时效性和存在感。具体到图书采访过程中,读者不仅需要得到他所需要的图书,还希望能用最简洁的方式和最快的速度实现这一需求,不仅要求整个采访流程能对其完全公开透明,还希望能真正参与其中,取代采访馆员的作用。

面对读者需求的变化以及社会和管理层面对图书采访的更高要求,图书馆员,尤其是采访馆员,将进入一个转型升级期,具体表现在从繁杂的业务流程中脱离出来,通过换位思考,从更深层次进行馆藏建设和读者服务。“互联网+”时代图书馆的发展将更趋专业化,图书采购、编目、典藏等一般业务环节或外包、或众包,图书馆员得以从中解脱,以从事更为专业的大数据分析和深层次服务为主。在转型过程中,“读者至上”仍然是图书馆员首先要遵循的准则,但不再是简单的口号,馆员要更多代入读者的视角,以读者的体验来变革图书馆和图书采访工作。

与过往基于网络的图书荐购和 PDA、DDA 模式不同,这是一次真正意义上由用户需求驱动的变革。PDA 和 DDA 严格说来属于金融危机背景下图书馆对图书采访工作模式的一种拓展,读者被吸纳到图书采访的过程中但以推荐为主,馆员仍是主要力量。新的模式下,图书的编目加工和

借出都在读者采购的过程中自动或现场完成,馆员和读者的界限变得模糊,读者成为采访的主力,馆员的管理和引导作用主要体现在前期的规则制定和系统配置过程中。具体来说,馆员可以:设置图书采访的入口,根据需求接入Web端、微信、手机WAP端、移动图书馆、QQ等,并部署馆藏查重接口;设置用户组的不同权限,如教师可以自由采选不超过金额限制的任何图书,研究生可以采选任何中文图书,本科生只能采选普通中文图书;基于文本分析,设置自动排除不适合馆藏的图书如再版书、低俗读物并提示读者;根据馆藏政策,设定图书最大复本数量;根据供书质量和服务能力,设置供应商级别,来自优质供应商的图书实行免审并自动入库,图书馆定期与其结算,来自一般供应商的图书则实行审核制,需凭购书发票与图书现场审核后方可入库,以确保馆藏的质量。

3.2 云端化的图书采访

变革后的图书馆,整个采访流程都是云端化的,读者无需考虑所需要的图书来自哪个馆藏地,也无需关心图书馆有多少复本,只要提出要求,图书会在第一时间到达他的手中。

云端化的图书采访系统,其主要组成是前述的读者采购机制和成熟的图书馆联盟制度。由于完善的读者采购机制的存在,当读者需要一本图书时,可以从图书馆现有馆藏中借阅,也可以自行到附近的新华书店、民营书店、超市或是通过各种网上书店购买,只需在阅读后及时归还到就近的图书馆还书点即可。而当读者所需图书来自图书馆现有馆藏时,图书馆会根据读者提交请求时提供的地址定位信息将该书通过物流系统配送到其就近的小型借还书服务点,读者可随时取书和归还图书。

云端化图书采访系统的另一支柱是成熟的图书馆联盟。今天的图书馆联盟,受各种技术、经费、人力条件制约,虽然开展了电子数据库集团采购、图书区域存储、联合编目、文献传递与馆际互借、联合参考咨询、代查代检等多项工作,但最终对读者而言,仅有少数的服务项目如文献传递是偶尔需要的。“互联网+”时代的图书馆联盟,将真正整合各个图书馆的力量,实现文献资源的共建共享。我国图书馆主要有高校图书馆、公共图书馆、科研院所图书馆三大体系,但无论哪种图书馆,都面临着图书出版量不断增长、图书价格不断攀升、采购经费捉襟见肘、馆舍空间日趋紧张、馆员素质参差不齐等诸多难题,这一系列难题往往是单个图书馆所无力应对的。在成熟的图书馆联盟架构下,每个图书馆在开展普通图书的读者众包采访的同时,根据自身馆藏和学科特点承担某一专题的图书馆藏体系建设任务,将该专题的中外文图书配置齐全并为本馆和联盟内外的读者提供服务。图书馆联盟间则通过技术手段

建立无缝的馆际互借通道,当有其他馆的读者发出特藏文献需求信息时,收藏馆或调拨馆藏复本、或实施采购,然后将原书、或按需求复印,以读者要求的方式发送给读者,读者归还图书时只需还至就近的所在馆还书处即可,整个过程无需更多的图书馆和图书馆员的介入,最大限度缩短了业务流程,节约了读者的时间。对图书馆而言,在保障了馆藏图书的专业化和特色化的同时,借助联盟的力量获得了满足最大读者群需求的能力。对读者而言,使用图书馆联盟获取图书的体验如同当下流行的利用微信购买水果的过程,简单而轻松,全过程还可随时监控流程走向。

云端化的图书采访并不是完全没有先例,据报载,2014年5月起,内蒙古图书馆推出了彩云服务——“我阅读,你买单,我的图书馆,我做主”,读者凭内蒙古图书馆的借书证,在办理简单的手续后,可以到呼和浩特市几家国有书店将书店内的图书带回家阅读,在图书借期截止前将书还给内蒙古图书馆就可以^[7]。2015年6月,浙江图书馆与浙江蚂蚁小微金融服务集团有限公司签订战略合作框架协议,开展在支付宝钱包开通图书馆书目和活动信息查询、借还书、续借预约办理、在线办证和支付等服务^[8]。

3.3 “消失”的图书馆员

“互联网+”时代,图书馆员将从读者的视野消失,读者在图书采购、加工、借出、阅览、归还各个环节中,如果没有意外,将不会见到图书馆员的身影。借助于完善的读者参与采访制度、先进的自动借还软硬件、自动应答系统、业务外包服务、阅览室众包服务和成熟完备的管理制度体系,图书馆员再也无需耗费精力在这些重复劳动中。

当然,图书馆员的“消失”不是真正意义的消失,而只是在制定好业务运行规则后,不再出现在借还和采购、加工过程的前台,“互联网+”时代的图书馆员,更多的工作在于借助各种手段完善馆藏体系、开展导读等工作,拓展深层次服务。转型后的图书馆员,角色定位是信息的挖掘者和导航者。

读者主导的图书采访,可以有效促进馆藏的流通和利用,推动知识的传播,但无规律的个别采访行为也会导致图书馆馆藏的体系性不足。虽然图书馆可以通过适当的规则设定引导读者,但日积月累,馆藏的专业化、特色化、完整性、系统性必然要大打折扣。因而,图书馆员在充分发挥导读作用、培养读者良好的阅读习惯、引导读者关注馆藏系统建设的同时,更多的应做好查漏补缺,基于大数据分析开展主动采访。

基于大数据的主动采访工作方式主要有两种:

3.3.1 根据各种读者数据预先采集馆藏

“互联网+”环境下,产生了流通数据、RFID翻阅信息、预约统计、馆际互借信息、微书评、电子书访问统计

等各种读者数据,图书馆可定期利用大数据分析方法来对这些读者数据进行处理,挖掘出读者的实际需求,有预见性地开展图书采访活动,在读者想到之前将满足其需求的图书准备好。

3.3.2 利用科学计量学方法建设核心馆藏

核心馆藏是图书馆立馆的根基,图书采访活动中尤其需要重视。“互联网+”时代,除了传统的采选方式,还可以借助各种计量指标,利用科学计量学方法来构建核心馆藏。如对中文图书,可以用其在中国社会科学引文索引(CSSCI)、百度学术等数据库中的被引频次为参考,将在一定时间段内被引用频次超过一定次数的视为该学科的核心图书。对外文图书,可以利用汤森路透的图书引文索引(Book Citation Index, BkCI)、谷歌图书等数据库的统计数据。还可以通过数据分析,确定不同学科的核心出版社。当然,指标的设定一定要科学合理,不同学科、不同主题的被引用概率不尽相同,还需要避免唯引用频次论。

目前,已有一些基于大数据的图书采访的理论探讨,可供后续实践应用借鉴,如张成林采集了大量图书馆流通数据,利用数据挖掘技术从中提取查询关键词并构造了图书采访推荐清单的自动生成模型^[9]。

3.4 简化的产业链

作者、出版社、图书供应商、图书馆和读者等构成了一条图书产业链,“互联网+”时代,图书馆与图书产业链上下游的关系日趋密切。其中,通过实现读者为主采访,与下游的读者之间充分互动已是图书馆提升采访质量、形成竞争力的关键,而与上游的出版社、供应商的密切合作,缩短产业链长度,也是变革图书采访流程的必由之路。

在变革后的图书采访体系中,图书采购书目将更多直接来自各大出版社而非中间的书商,这一模式避免了传统采购模式中书单信息不全面、数据不及时固有弊端,密切了图书馆与出版社的联系。这一模式下,图书馆还可区分核心出版社、一般出版社和不规范出版社,对读者采购的核心出版社图书实行免审制度,来自不规范出版社的图书馆则需要先看图书内容,从而保障馆藏的质量。与出版社加强合作的另一方面是数字版权的保护,数字化与纸本图书将在一段时间内长期共存,但数字版权一直是悬在图书馆头上的达摩斯之剑,与拥有部分版权的出版社直接合作,可以较好避免知识产权纠纷,保障图书馆和读者的利益。

与更上游的出版社加强合作,并不意味着与新华书店等中间供应商关系的疏远,而是优化和提升。在前述的彩云行动中,正是各大新华书店与图书馆的通力合作,促成了图书馆一次成功的图书采访新模式实践。“互联网+”时

代,图书馆将与更多的图书供应商合作,在传统的合作伙伴国有新华书店、民营馆配商之外,包括各种出版社体系的在线书店、博库网等书店系网上书店、当当网等商业图书网站,均在一个体系内为读者提供服务。图书馆做好与供应商的互动,根据供应商的图书质量、服务水平划分层次,促进供应商改进服务水平、提升服务质量。

4 结 语

无论是杜威的“价值论”,还是普尔·克特的“需要论”,读者需求的满足程度都是图书馆价值的最终体现。图书馆的存在价值在于收藏知识并在用户利用知识的过程中带来直接的社会效益和间接的经济效益,这其中的关键作为核心的图书采访工作。在“互联网+”时代,图书馆的生存面临着空前的危机,如何适应时代的需要,变革图书馆的图书采访工作,是摆在所有图书馆面前的问题。本文在对当前图书采访的现状进行分析的基础上,指出读者主导采访、云端化采访、图书馆员“消失”、产业链简化是“互联网+”时代图书采访的主要特征,为图书馆创新发展模式、提升服务能力和竞争力提供参考。

当然,本研究尚有不少有待改进之处,如缺乏实践支持,对如何保障信息安全、如何完善采访制度、如何理顺和协调上下游关系、如何提升馆员能力等方面均研究不足。

参 考 文 献

- [1] Sullivan B T. Academic library autopsy report, 2050 [OL]. <http://chronicle.com/article/article-content/125767>, 2016-03-06.
- [2] Ingenhoff D, Koelling A M. The potential of Web Sites as a relationship building tool for charitable fundraising NPOs [J]. *public relations review*, 2009, 35 (1): 66-73.
- [3] 滕胜娟. 新媒体条件下的图书采访路径发展研究 [J]. *图书馆杂志*, 2014, 33 (12): 77-80.
- [4] 黄宗忠. 论图书采访学 [J]. *图书馆*, 1997, (4): 1-8.
- [5] 方壮贤. 电子商务在图书采访工作中的应用 [J]. *商场现代化*, 2010, (4): 46-48.
- [6] 众安保险今开业, 马明哲、马云、马化腾站台力撑 [OL]. <http://tech.sina.com.cn/i/2013-11-06/15148889177.shtml>, 2016-03-04.
- [7] 曾繁滨. 利用信息技术让读者变成图书采购员的启示 [J]. *中国科技信息*, 2015, (6): 39-40.
- [8] 成为首个入驻支付宝服务窗的公共图书馆浙图让“钱包”聪明起来 [OL]. http://ori.hangzhou.com.cn/ornews/content/2015-06/29/content_5825815.htm, 2016-03-27.
- [9] 张成林. 基于文本挖掘的图书采访推荐清单自动生成模型 [J]. *情报杂志*, 2013, (4): 155-160.

(本文责任编辑: 孙国雷)