

· 新理念、新思潮、新视野论坛 ·

达尔文进化论视野下的图书馆服务创新

刘艳艳

(广西社会科学院图书馆 广西南宁 530022)

〔摘要〕 文章从介绍达尔文进化论入题,在分析达尔文进化论的基础上,探讨了达尔文进化论在图书馆服务创新中的应用并提出自己的见解。

〔关键词〕 达尔文 进化论 图书馆 服务创新

〔分类号〕 G252

时值达尔文先生诞辰200周年,全世界各国为之纪念之际,本人重新阅读了达尔文进化论,有了更深刻的理解。认为他的进化论能给图书馆的服务创新以极其有益的启示,与各位探讨。

1 达尔文及其进化论

达尔文(1809.02.12-1882.04.19)英国人,世界著名的生物学家,进化论的奠基人。1859年出版了震动当时学术界的《物种起源》。书中用大量资料证实了形形色色的生物都不是上帝创造的,而是在遗传、变异、生存斗争中和自然选择中,由简单到复杂,由低等到高等,不断发展变化的。由此创立了生物进化论学说。

达尔文进化论的核心就是自然选择理论。达尔文的进化论学说认为生物在自然条件影响下,经过发生变异,有利变异的个体生存,不利变异的个体死亡。如果自然条件保持稳定,有利变异将得到积累、巩固,一代又一代地遗传下去,形成新的物种,这就出现了生物进化。达尔文把这种有利变异的保存和不利变异的淘汰叫自然选择。通俗地说就是“适者生存,不适者淘汰”。

自然选择包括三个重要因素:变异性、遗传性和生存竞争。在达尔文看来,生物普遍具有变异的性质,有变异才能有生物的进化;生物具有遗传特性,才能使它所获得的特性保存下去;但没有自然选择的历史作用,就不可能产生新的生物类型。达尔文把生存竞争概括为生物与其生存环境的关系,生物与生物之间、同种个体之间的相互关系。各种生物要生存、发展都要与生存的环境发生关系,这既有斗争的一面,也有和谐和互相依赖的一面。

2 进化论理论在图书馆服务创新中的体现

图书馆的构成主要包括文献信息资源、读者、馆员、工作方法、建筑与设备等基本要素,这些要素相互结合和相互作用,构成了图书馆这个发展着的有机体。实证结果证明,图书馆类似一个生长着的机体,具备有机体的特质,机体间会相互影响,生存环境也相对动态,就像任何有机体一样,机体无时无刻不面临存亡的问题。机体也有所谓的生命周期、生态环境及演化过程。今天,越来越多的图书馆组织已自觉地把自身看作是一个有机体。

2.1 进化论观点在图书馆服务创新中的体现

达尔文的进化论认为“适者生存,不适者淘汰”。即自然界里普遍存在适应的现象。适应就是指生物对于环境、对于生活条件的适合。一切生物的存在状态都与一定的外部环境有着密切的关联,当外部环境发生变化时,生物也要发生一系列的内部变化来适应外部环境的变化,才能在自然界里生存和发展。如适应不了外部环境的变化就会被淘汰,这就是“优胜劣汰”。本人认为达尔文的这一观点非常适用于图书馆的服务创新中。服务是图书馆的宗

旨,服务的对象是读者。当今读者的求知需求日新月异,并对图书馆赋予了更高的要求,图书馆服务创新过程就是一种不断适应读者需求变化的过程。当读者需求发生变化时,图书馆内部也要发生相应的变化来适应和满足读者的需求。当某一天图书馆适应不了读者的需求时,图书馆将会被读者和竞争对手将其淘汰掉。其实,图书馆生态理论最早就是来源于达尔文的生物进化论思想的。在图书馆生态理论看来,图书馆的发展具有生物进化的类似性特征:多样性、遗传性和自然选择性。多样性意味着现实中的特定图书馆至少具有一个重要的区别于其他图书馆的显著特征;遗传性是图书馆内存在着某种类似生物基因特征的图书馆复制机制;自然选择性则是指一些图书馆能适应环境的变化并得以发展,另一些图书馆则以不同的速度逐渐消亡。

2.2 进化论相关概念在图书馆服务创新中的体现

图书馆的某些活动和现象可以与生物学有类比性。如:生物的“遗传”与图书馆的“传承”;生物的“自然环境”与图书馆的“外部环境”;生物的“变异”与图书馆的“创新”;生物的“进化”与图书馆的“发展”。

2.2.1 进化论的“遗传”与图书馆的“传承”

进化论的遗传是指生物在进化过程中保持了物种的特性。遗传说明了物种的相对稳定(相对不变)。此外,生物在环境影响下产生了新性状,从而相关地在生殖细胞也引起相应的变化,使生物的这些新性状能够稳定保存下来,也是遗传所起的作用。图书馆的“遗传”性即保持其自身已形成特色的传统和风格,即所谓的“物种”(主要指图书馆员及各种文献信息资源等)特性,也就是平时我们所讲的传统图书馆、图书馆的传统服务方式等。另外,也是因为“遗传”,传统图书馆的优良性状才能传承下来,才能保持图书馆的稳定性,才能使得吸收了新鲜事物后的图书馆得以保存下来,成为了今天的混合型图书馆。

2.2.2 进化论的“自然环境”与图书馆的“外部环境”

生物生存的自然环境包括:无机的条件,例如阳光、土地、水、矿物质、空气、气候等;有机的条件,就是指生物,例如同一物种的其他个体和其他动物、植物、微生物。

图书馆生存的外部环境:现在获取信息的途径越来越多,各类型图书馆、信息机构日益丰富,网上浏览、阅读和搜索信息资源快捷、便利,因此,到图书馆借阅的人越来越少。

2.2.3 进化论的“变异”与图书馆的“创新”

进化论的变异是指物种的个体差异,变异不但普遍存在于物种的外部形态,而且普遍地见于内部构造,见于生理功能,本能、

习性和生理作用等方面。生物为什么会有变异呢?达尔文认为,引起变异的原因归根结底都跟环境条件、生活条件的改变有关,在不同的生活条件下生存的同一物种的差异就是变异。

创新一词最初的定义是企业家对生产要素的重新组合。这一概念引用到图书馆服务中就是对包括图书馆管理组织、图书馆员、读者这三要素的重组,形成高质量的新型服务。为了适应环境(主要指各种用户及与图书馆有关系的外部因素等)的变化,就得不断推陈出新,通过“杂交”技术或“现代生物”技术进行基因重组,达到图书馆的发展,这就是图书馆的服务创新。创新在图书馆服务中与生物的变异有着相同的含义。

2.2.4 进化论中的“进化”与图书馆的“发展”

物种的进化是遗传与变异相互作用的结果。生物的进化是由旧的类型物种到新类型的物种的转变,这种转变是通过小变异的连续积累,一旦变异突破了遗传性,物种的连续性发生中断,便出现新的物种。新物种只是相对稳定,它还会发生变异,并出现新的物种。生物进化的过程是旧物种转化为新物种,新物种又转化为旧物种的交替过程,它不断地促使生物越来越向高级发展。

图书馆的发展是传承与创新相互作用的结果。图书馆的发展是由传统图书馆向混合型图书馆的转变,这种转变也是渐进式的,一旦新的技术出现,新的服务方式的形成,新的图书馆形式就会出现,新的形式便会替代旧的形式。新的图书馆组织是相对稳定的,它还需要继续创新,并由此导致更新的形式图书馆出现。图书馆发展的过程是旧形式转化为新形式,新形式又转化为旧形式的交替过程,它不断促使图书馆越来越向完善的方向发展。

3 进化论在图书馆服务创新中的应用

“适者生存,不适者淘汰”。图书馆外部环境在不断变化,信息技术发展,导致用户的需求方式改变,引发图书馆的服务方式发生改变。那么,图书馆如何去适应这样的环境才能有自己的生存空间?我们的图书馆要怎么做,才能使信息用户选择我们呢?才能在这样的浪潮中立于不败之地呢?我想,达尔文的进化论已经给予了我们一定的启示。根据达尔文进化论的内容,我们的工作可以从以下几个方面去展开:

3.1 通过创新求发展

有变异,才能有生物的进化。图书馆要有创新,才能有发展。自然选择是从变异出发,通过生存竞争来实现进化的。图书馆要想有发展,就应从创新出发,通过竞争(让读者来选择图书馆)来实现发展。

当前,图书馆面临的外部环境是用户要求越来越高,竞争对手越来越强。图书馆只有进行服务创新,才会被用户选择。图书馆服务创新是指用新思想和新手段提高图书馆服务质量,形成图书馆的竞争优势,最终达到服务满意最大化的目的。

图书馆服务创新最显著的一个特点就是用户积极参与进服务创新过程,同时,服务创新过程包含了图书馆各个部门和个人的参与。图书馆服务创新以用户需求为导向,在与用户的互动过程中创新,用户不仅是创新思想的重要来源,而且作为“合作者”参与创新。图书馆服务部门只有与用户进行持续不断的交互作用,才能更好地了解用户需求,并由此改善服务质量,提高用户满意度。

服务创新在图书馆内部同样也是一个交互作用过程。服务创新过程通常是一个集体性的、非系统性的过程,馆员和部门管理人员以正式和非正式的方式参与到不同的交互作用当中,图书馆服务不是一个有形的实物产品,而是一个方式、一种方法、一种观

念、一种过程,因此,决定了图书馆服务创新途径具有多样性,图书馆服务创新活动有相当大的灵活性,可以同时包括几个方面,即观念创新、制度创新、技术创新、业务创新和人才队伍的创新等等。

3.1.1 馆藏量优化

要加强馆藏建设,尤其要加强数字馆藏建设,为网络提供高质量的信息,建立虚拟图书馆,实现全球范围的资源共享,提供集成化的信息检索界面,使用户足不出户,即可访问各种信息系统,以实现信息化、网络化、虚拟化、全球化。同时注意利用自身优势和外部条件拓展服务功能并改善服务手段,通过实施品牌战略和精品战略来开拓信息服务市场。

因此,进行数字图书馆建设成为21世纪图书馆迎接网络时代的重要战略。它的研究与建设水平将直接关系到我国图书馆在未来信息时代的地位与作用。未来的图书馆将以服务特色和技术手段论高低,能否迅速占有信息资源并向社会提供信息产品将成为衡量图书馆服务水平高低的标准。

与此同时,图书馆要培养创新人才,才能适应社会发展对图书馆的客观需要。

3.1.2 服务最大化

服务是图书馆的核心价值之一。图书馆人通过服务帮助用户使用信息资源,使用户满意最大化,才能体现图书馆本身的价值。图书馆一定要了解读者用户真实的需求和期望,然后围绕这些需求的实现和满足来组织、开展工作。图书馆在藏书建设、文献开发、读者辅导、服务时间等各个方面,都需要收集读者的信息,这样开展工作才有针对性,才能提高图书馆的服务质量,产生最大的社会效益。图书馆应建立用户需求的感觉系统、传入系统、效应系统和反馈系统,建立用户信息管理手段,建立用户参与式服务管理模式。紧紧围绕用户需求,及时调整服务方向,掌握信息服务主动权。

3.2 通过“遗传”稳定自身优势和特色

图书馆的独特之处在于传承文化,这是其他信息机构不能相比的。生物因为有遗传性,才能使它所获得的特性保存下去,图书馆也要通过“遗传”稳定其优良传统和特色。

3.2.1 图书馆精神。图书馆精神包括科学精神、奉献精神、创新精神、竞争精神和协作精神。图书馆精神是图书馆的灵魂和精髓,是图书馆优良传统的结晶,是维系图书馆生存与发展的精神支柱。百余年来,众多为图书馆事业贡献毕生精力的有识之士用实际行动铸造了图书馆精神。尤其是在当今这样一个物欲横流的社会,老一辈图书馆人的图书馆精神不论图书馆发展到什么程度都是不能丢的,那种吃苦耐劳、任劳任怨、淡薄人生、忠诚于图书馆事业的传统精神更需要提倡。

创新精神是时代进步的灵魂,是图书馆兴旺发达的不竭动力。创新精神是图书馆精神的本质属性,是适应文化发展需要和社会知识化、信息化发展的需要。必须创新思维方式,创新工作方法,创新运行机制,改善借阅环境,增添资源吸引力和教育功能,努力探索适应各层次读者阅读规律的图书馆管理模式。同时,图书馆创新精神是图书馆人在不断转变旧观念、树立新思想、改造旧方式、扬弃旧方法、采用新技术、建立新机制的过程中培养起来的。图书馆只有不断创新才能跟上时代发展的步伐。

3.2.2 图书馆组织文化。各个图书馆在长期的服务实践中,都建立有自己独特的图书馆组织文化,图书馆组织文化随着客观环境和图书馆内在因素的变化,不断注入新的内容,保证图书馆组织文

化在内容上与时代发展要求相吻合,要坚持在继承的基础上创新。但培育图书馆组织文化,必须在保持相对稳定的前提下,保持图书馆组织文化的时代特征和活力,并赋予图书馆组织文化以不断发展的生命力。

3.2.3 文化传承职能。不论计算机技术、网络技术和数字技术有多发达,而传统图书馆的基本职能不会因此动摇,传统图书馆保存人类文化遗产的职能没有变。纸质文献资料的实体存在形式其保存方式的可靠性等诸多特点优于数据库资源,对其收藏不应停滞。

3.2.4 馆藏特色。很多图书馆一直注重营造特色资源。如在馆藏中注意对有地方特色的文献资源的建设,为保存地方文化遗产作出了贡献。再如,一些专门图书馆在文献的收集上注意突出重点学科和重点研究领域,因而具有顽强的生命力、权威性和不可替代性。

3.3 在竞争中求生存

达尔文认为任何生物都跟周围环境发生错综复杂的联系,任何生物都为争取生活条件跟其他生物进行竞争。由于环境条件能够影响到生物个体的存亡和后代的盛衰,所以生物在生活过程中必须跟周围条件作斗争。在达尔文的进化论中,生存竞争是按广泛和比喻的意义来使用的名词,它不仅含有竞争,还包含有生物之间的依存关系,不但包括个体生命的保持,还包括能够传留后代。

图书馆作为知识源泉和信息集散地,是社会需求的产物。随着人们对信息需求的日益多样化、个性化,以满足用户为目的的需求竞争也日益激烈。另一方面,图书馆的社会价值除依赖于社会的需求程度外,还取决于图书馆对社会提供的服务。为了获取更高的价值,也为了自身的生存与发展,图书馆也必须取得先机,战胜对手,正确分析环境变化,及时制定有效的应变措施,从容应对各种挑战。按照进化论的理论,图书馆之间的竞争包括相互之间的依存关系或者说是合作与共享,还包括图书馆个体生命的保存以及可持续发展。

图书馆的服务竞争主要指馆际之间的竞争、图书馆与其他信息机构的竞争。个体图书馆要善于把握有利时机,营造良好的竞争环境,并通过适当的手段和模式获取竞争优势,确保图书馆在激烈的竞争中立于不败之地。

图书馆服务竞争的焦点集中在资源和读者上。谁的藏书多、资源基础厚、传递速度快、检索途径多、服务质量高、社会效益好、手段更先进,谁就拥有竞争优势。

在网络环境下,谁拥有资源优势,并在某一范围内形成了不可替代的差别优势,实现了人无我有,人有我全,人多我优,谁就在竞争中获取优势并占据有利位置。在网络环境下,要打好资源基础,不仅要注重内容的专业性和特色化,也要注意载体形式的多样化;不仅要重视文献资源建设,更要关注数字信息资源的优化配置和组合;不仅要发掘信息来源及含量,更要提高信息质量,开发具有增值意义的信息新产品;不仅要加快信息传输速度,简化传递流程,增加查检途径,还要提高信息获取、分析、存取能力,从而有效确立信息资源优势。为此,必须在价值链的部分或全部活动上拥

有超越竞争对手的资源 and 实力,其中最主要的是要打造品牌,突出特色。然而,任何图书馆不可能在价值链的各个环节上都有竞争优势,为了满足不同用户多样化、个性化的需求,于是馆际之间积极寻求协作共建,以弥补资源和能力的不足。因此,图书馆间的竞争实际上也包括了合作竞争。

图书馆与各种信息机构存在着不可避免的激烈竞争,只是竞争的重点、优势各不相同。图书馆不仅要积极面对,更要善于在竞争中取长补短,谋求合作。在网络环境下,竞争已使图书馆与各种信息机构之间成为合作伙伴。为应付市场冲突,合理配置资源,满足市场多样化、用户个性化需求等都需合作双方彼此间密切合作,共担风险,共享利益成果。相互间为竞争而合作,靠合作来竞争,并通过建立图书馆联盟和共知、共建、共享网络体系形成优势互补,共创竞争优势。这种双赢意识和合作模式的形成也标志着图书馆竞争由低层次的单打独斗发展为高层次的合作竞争。

4 结语

达尔文以后,进化论又随着社会实践的发展而得到发展,现在,有充分根据地说,达尔文进化论是真理,自然选择是生物进化的主要机理,虽然是这样,人类对生物进化的认识还远远没有完结,进化论在不断发展之中。

图书馆也在不断发展之中,由于读者的积聚选择或连续淘汰之力,图书馆自然就会给予不断的创新。创新对于一个民族不可无,中华民族之所以历经艰难而不衰,靠的就是创新。创新对于一个社会单位和社会行业同样不可无,那些面临困境而又能奇迹般起死回生的社会单位和社会行业无不靠创新。创新是当今时代发展的鲜明特征,是图书馆生存与发展的灵魂,是图书馆事业蓬勃发展的永恒动力。

环境在不断变化,故发展也只能是相对而言的,相对过去,现在发展了;随着新的环境的出现,图书馆还要不断地创新,新形式的图书馆又将替代旧形式的图书馆。所以,创新是无止境的。

(来稿时间:2009年10月)

参考文献

1. 吕敏. 图书馆服务创新的内涵与特性. 农业与技术, 2007(1)
2. 戴利华. 为图书馆服务创新摇旗呐喊. 图书情报工作, 2005(1)
3. 黄正良. 新时期图书馆服务创新论(综合版). 大理学院学报, 2003(2)
4. 张燕琴. 图书馆服务创新原则探讨. 图书馆研究, 2005(2)
5. 金德华, 包军艳. 高校图书馆创新与发展. 现代情报, 2003(2)
6. 辛小萍. 网络环境下的专业图书馆服务创新. 图书馆理论与实践, 2003(3)
7. 林智荣. 文献信息资源共享: 专门图书馆该做些什么. 图书馆界, 2003(3)
8. 吴月芳, 胡玉兰. 网络环境下图书馆的竞争与发展. 图书馆理论与实践, 2008(2)
9. 王旋. 新形势下图书馆的创新与发展. 科技情报开发与经济, 2007(9)
10. 刘云龙. 全球行动: 迎接知识经济时代. 外向经济, 1999(6)
11. 王晓明. 现代图书馆的核心竞争模式构建. 图书馆学研究, 2005(6)
12. 冯进. 业务外包: 增强图书馆竞争能力的战略. 图书馆建设, 2004(5)

The Library Service Innovation under the Field of Vision of Darwin's Theory of Evolution

Liu Yanyan (Guangxi Academy of Social Sciences Library)

(Abstract) Based on analyzing Darwin's theory of evolution, this paper discusses the application of Darwin's theory of evolution in library service innovation and puts forward some views.