

● 卢淑敏

图书馆要主动为读者服务

图书馆要主动为读者服务。主动,就是不待外力推动和压力自觉能动地为读者服务。

人具有主动认识客观事物和它的发展变化规律的本领。人可以按着一定方向,采取积极行动去改造客观世界,这就是人的主观能动性。人的主观能动性包括对客观规律的认识和正确的行动。人和行为如果违背客观规律,凭主观随意性就会给工作带来损失。

“一切为了读者”和“读者至上”的提法是全心全意为读者服务的高度概括。这是图书馆工作人员应具有的职业道德。主动为读者服务,这就要求图书馆每个工作人员都要发挥主观能动性作用,即发挥出我们在认识图书馆事业和在一定的认识指导下改造图书馆的自觉活动能力。对广大读者有满腔的热情和无限的爱,对图书馆的工作有强烈的责任感和使命感,才能为做好图书馆工作勇于探索,大胆实践。我们要积极发挥主观能动性,主动为读者服务,一定能取得读者满意的服务效果。

科学的世界观能使人看清方向和目标,科学的方法论有助于为达到目的而找到合适的途径。以一切为读者为出发点,就要充分依靠读者,广泛地联系读者,倾听读者的意见和要求。心中有数,读者服务工作才能有的放矢。

要主动到读者中调查、了解他们的意见和需要,这是做好读者服务工作的重要环

节。有的图书馆通过发调查表、个别走访、召开读者座谈会,到借书台、还书处、阅览室、检索室、工具书室等对外服务的第一线了解读者的需要和意见。有的在对外服务口设置读者意见簿,馆内设置馆长信箱、馆长接待日,通过各种不同渠道广泛倾听读者的呼声,收到了很好的效果。图书馆特别应该提倡在不同的读者群众中选出读者代表。读者代表应具备一定的条件。他们必须是图书馆的热心读者,酷爱读书,是图书馆常客,了解图书馆的工作。他们必须密切联系广大读者,了解大家的阅读动态和对图书馆工作的意见要求。馆长和业务研究部门负责人定期召开读者代表大会,会议主要解决以下几个问题:一是由馆长向读者代表汇报工作;二是读者代表反映读者的意见和要求。要写成简明扼要的文字材料交业务研究部门。业务研究部门负责汇总读者的意见和要求,由馆长领导业务研究部门和各部(室)主任一起研讨如何解决改进工作。下次读者代表大会馆长要向代表汇报上次会议提出的问题解决了哪些,还有哪些没解决,并说明没有解决的原因。

读者代表提出的意见可能是五花八门的。对各种意见都要认真听取。读者是服务工作做得好坏最好的一面镜子。当然,由于读者的水平不尽相同,我们必须取其精华,根据读者的需要和我们工作的可能,不断改进工作。

读者代表反映的意见,一定是暴露了我们服务工作中错综复杂的许多矛盾,在这些矛盾中,往往会有一种矛盾,由于它的存在和发展,规定和影响其他矛盾的存在和发展。我们必须着力找出这一主要矛盾,否则就找不出解决矛盾的方法,就会出现不分主次、先后、轻重缓急,贻误工作。

图书馆的服务工作和读者本来就是一对供与求的矛盾。暴露矛盾,促进矛盾转化,就推动了工作。读者的意见中有不少是反映我们工作中的缺点、不足,甚至是错误。能不能正确对待读者意见是一个很重要的问题。常常是口头上讲得好,实际做起来难,能否正确对待读者的批评和意见也反映一个人的水平和素质。图书馆的主要工作就是面向读者的工作。读者是图书馆最基本的群众。要不要倾听广大读者的批评意见,对图书馆来说是非常重要的问题,也是看我们是否有群众观点的一个重要标志。

缺点和错误能推动我们思考问题,有助于我们对某一问题认识的深化,有助于克服工作中的片面性。

我们强调主动为读者服务,也正是要发挥我们工作人员的主观能动性。发挥主观能动性和从实际出发,掌握客观规律是相辅相成的,相互促进的。只有发挥主观能动性,才有可能正确认识世界、改造世界。讲主观能动性不能脱离实际,不能把能动性变成盲动性。应把正确发挥主观能动性和认识客观规律统一起来,把满腔的工作热情同实事求是、科学分析态度结合起来。了解读者的意见和要求是我们掌握读者服务工作客观规律的重要环节。只有如此,我们才能在工作中得到预想的结果。如果我们的思想不合于客观外界的规律性,就会在工作中失误。对广大读者的意见和要求我们决不能置身事外,而应主动了解他们的意见和要求,并作为改进工作的重要依据。

图书馆主动为读者服务,必然会创造出

符合客观规律的服务方式和管理机制。

东北工学院图书馆人文科学阅览室为了配合学生政治经济学开卷考试,经过调查,根据学生的需求,曾利用专用小书架推荐政治经济学方面的有关参考书。如《建国以来政治经济学问题争论》、《工资价值和利润解说》、《政治经济学教程》、《经济法参考资料》、《当前世界经济的政策动向》、《政治经济学二十题》等50多种图书。推荐小书架的图书利用率达到百分之百,节省了读者检索文献的时间。他们曾编辑以反映祖国新貌、祖国建设经验、祖国名胜古迹、历史人物、历代文物和侨居国外的爱国者为内容的爱国主义教育期刊篇名索引。很多同学利用索引检索有关篇章,不仅自己阅读,还在班里宣讲,收到了很好效果。又如,有一位读者要查找“盈亏平衡分析和量—本—利分析(CUP)”方面的资料,不知道从什么刊物上查找,工作人员就主动向他推荐《技术经济》刊物的文章《企业经济效益分析“三点法”其中之一是产量与收量,谈量—本—利关系》,帮助读者解决了问题。

许多读者都有体会,读一部审美价值高的文艺作品,会激励人向上、奋进,相反,读一部审美价值低的作品会使人颓靡、堕落,甚至毁灭自己。这应引起图书馆的极大重视。一部文艺作品到底有哪些审美价值,由于一些读者受欣赏视野和审美水平的限制,一时很难说清楚。特别是一些思想感情、语言形式及形象内容都比较复杂的作品,读者读后往往不免感到茫然,对真善美和假恶丑可能一时分不清楚。这样读书可能不但无益,反而有害,甚至步入歧途。了解读者的阅读效果,提高读者的阅读水平是非常重要的。图书馆在一定时期内,针对读者借阅的热点文艺作品开展书评、读书报告会、读书讨论会、文艺欣赏会等是非常必要的。通过多种形式辅导读者阅读各种文艺作品,要着力指导读者如何欣赏作品的思想美

和感情美，深刻理解作品歌颂、赞扬、揭露、批判、鞭挞什么，借以弘扬真善美，批判假恶丑，使读者真正受益。

有了“一切为了读者”的指导思想，有助于我们在读者工作中，积极解决供与求的矛盾。我们必须做到“知己知彼”。“彼”是指读者需要什么，“己”是指我们的服务本领。这包括我们要掌握图书馆收藏的文献和我们用什么文献及什么方式来解决读者的要求。这没有固定的模式，在读者服务的工作实践中，可以积累、创造出一些新的服务方式。图书馆的服务方式由封闭式——半封闭式发展到现在的开放式。不仅藏书采取开架形式，并对更多的读者开放，而且思想也要开放，不要受原有的服务方式束缚。应不断的改革和创新。比如，图书馆现代化技术应用必须向着业务范围广、效益高、普及面大的方向发展，应重视应用，重视数据库的建设，重视管理系统从单一功能向着多功能系统发展。图书馆管理要逐步实现系统化和网络化。要加强馆藏建设的研究，在此基础上，制定馆藏发展规划、采购原则和标准。搞好各馆自身馆藏发展规划和文献协调与发展的基础工作，为文献资源共享、为读者更方便地利用图书馆创造条件。

图书馆网络是一个系统工程。它不仅受外部条件的制约，还受其子系统制约，各子系统之间也互相制约，要做好这项工作，必须有一个长远的全面规划和短期的计划相结合，以便有步骤的逐步实现网络化。

主动为读者服务，必然促进图书馆改革的深化，加快改革步伐。改革需要人、财、物等条件，但关键在于领导重视。领导要积极创造条件，要实事求是地承认图书馆服务

水平现状，又不满足于现状，锐意进取，大胆探索，提高服务水平。领导要注意调动广大工作人员主动为读者服务的积极性。

图书馆工作人员不仅要有主动为读者服务的热情，更重要的是要具有主动为读者服务的本领。图书馆需要有一支领导班子、专业、能力、年龄、部门等结构合理的专业队伍。他们必须具备时代要求的职业道德，并掌握马列主义基础理论。一些人特别要掌握哲学理论及哲学在图书馆工作中的应用。图书馆的领导特别要培养图书馆现代化技术应用的高级研究人员，研究图书馆现代管理的现状及未来发展趋势；培养既有系统的专业知识，又能熟练掌握外语的情报服务、情报研究、文检课教学、业务研究等高级研究人员。图书馆领导要特别重视加强现有人员的继续教育，全面提高工作人员的思想道德素质和业务素质。使每个人能各司其职、各展其能。

图书馆与社会各个领域一样，都是人的生存、活动和创造的领域，人的变化与图书馆的改革必然同时发生和发展。当我们感觉到图书馆赶不上时代潮流时，要勇于检查自身的不足。这里首先应引起重视的是，我们图书馆在为读者服务方面，尤其是为经济建设这个中心的服务方面做得如何。我们是否主动投向了经济建设这个主战场，在这方面是否最大限度地发挥了我们的主动性。施展了我们的才能。充分挖掘了图书馆的服务潜力。图书馆的主动服务，既是社会的需要，也是自身存在与发展的需要。

(作者单位：东北工学院图书馆。来稿时间：1992.5.编发者：刘喜中)

Society of Library Science.—1992,18(4).—32~35

OCLC's main courses, major activities of every stage, policy, tactics and strategy of practice and the trend of late as well are presented. In addition to its previous work of regarding the precataloging, interlibrary loan and reference service as its chief activity targets, OCLC also builds its network system by using the "Telenet" photoconductive fibre line to develop its services of PRISM and EPIC in order to bring library micorcomputers into play and to carry on the microcomputer reference service by means of connecting to various kinds of data bases.

Computer network—U.S.A.

OCLC—Summaries

G354.4

Take the Initiative to serve the Readers / Lu Shumin / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of Library Science.—1992,18(4).—36~38

The formulations "All for the readers" and "Readers, the Supreme" highly summarize the meaning of serving the readers whole-heartly. To take the initiative to serve the readers is to bring into full play the librarians subjective initiative to find out of his own accord the readers' opinions and demands and in all earnestness combined with a matter-of-fact and scientific analytical attitude to create unceasingly the way to serve readers and an administrative mechanism, both of which accord with the objective law.

Reader services—Studies

Librarians—Qualities

G252

"Participation" Service, the Inexorable Development of Deepening Library Services / Gao Chaozhu / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of Library Science.—1992,18(4).—39~41

The service content of "participation" service is the special subject and the service way of it is the follow-up. The academic networks should be also relied on while developing this kind of service in addition to relying on the documentation networks. The "participation" service not only can promote the development of science and technology, but also can raise the library's self-value and social position. ref.4

Reader services—Reference enquiry

Fixed—topic service studies

G252.62

The Ascendant Library Public Relations Undertakings / Li Houqing / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of Library Science.—1992,18(4).—42~45

The "Public relations" is widely applied to all trades and professions in the society and libraries equally need to develop a broad public relations. The library public relations undertakings came into being in the early days of 20th century and is now flourishing and in the ascendant in libraries of many countries in the world.

Library work—Public relations