

●魏建华

市场经济和图书馆服务

随着社会主义市场经济的建立,图书馆界的观念必将迎来一次全新的变革,不管是历史的被动还是历史的主动。要深化改革,提高办馆效益,进一步解放思想,抓住时机全面更新观念,是我们当前的急务。

一、用发展的观点,把握图书馆职能与功能的变化。

认清图书馆社会功能与职能的演进,是深化图书馆改革,不断提高服务效益的前提。

在历史的长河中,人类的精神产品代代相传。语言的产生使人得以脱离动物而成为人,精神产品的世代相传及空间交流凭语言才成为可能。文字的出现,使精神产品的物化(即记录)得以开始,从洞穴壁画、甲骨文、青铜器铭文,可以看到人类物化精神产品的努力。纸和印刷术的发明,使人类开始了有规模的精神产品的物化进程。今天,无论是精神产品物化的载体形式、物化技术,以及已物化的精神产品的数量,都发展到了空前的阶段。

精神产品的物化是为了保存与传播。传播包括空间上的横向传播及时间上的纵向传播。图书馆作为已物化精神产品(主要是文献)的集中收藏中心,其社会功能是传播,其社会职能是服务。

图书馆界对职能和功能并没有清楚的认

识。比如说到职能,就说有收藏职能、教育职能、情报职能(或者信息职能)等,实在是大误。事实上,图书馆的社会职能,只能从社会分工来认识,其本质是服务。服务的形式、服务的广度与深度可以不同。试问,作为一种职业,图书馆的馆员什么时候是以教育家、收藏家被社会界定过?图书馆的社会功能,本质是传播,包括收藏保存功能,收藏保存是一种时间上的纵向传播;教育功能、信息功能和消闲娱乐功能等也都是传播功能。

在历史的不同时期职能与功能在不断发生变化着。

古代农耕时代,人们根本谈不上能以文献的形式较有规模地进行对社会与自然信息的记录与传播,文献之少从古代藏书以“楼”或“阁”的形式出现即可窥之。无论皇室书院、寺观和私人藏书楼,其传播功能主要体现在对少数人的教育,以及客观上保存文化遗产;由于社会分工还不是很细,基本上谈不上职能,即使有某种程度的文献加工服务,也只是为了少数人的方便利用。

近现代,以机器工业为代表的生产力的发展改变了人类的生存环境。工厂的出现,人口的相对集中、学校的大量出现,使人类开始了有规模的知识信息传播活动,科学研究、学会、新闻出版等社会事业逐渐兴起和壮大起来。图书馆所以能在这时候大量出现,是基于教育机会均等的民主理念,因此,图书馆的传

播功能主要是大众教育、社会教育,在于普及社会的科学文化知识,但其收藏保存功能仍然客观存在;图书馆的服务职能主要体现在传统的采购、编目、排架以及借阅服务。

以电子计算机为代表的新的生产力的出现,导致信息、知识直接作为生产要素进入社会的各个领域,即开始了“信息社会”的新时代。社会整体的信息生产和传播在规模和数量上都是空前的,以光、电、声、磁为介质的信息载体形式改变了传统以图书、报刊等纸介质的文献形式。现代图书馆作为信息的收藏与传播机构,无论在收藏的种类、范围,还是传播的深度与速度方面都不是传统图书馆可以比拟的。现代图书馆的传播功能除了收藏、教育外,还具有明显的信息传播功能、消闲娱乐功能;服务职能也从传统的采、编、流服务发展到以计算机为基础的联机登录、协调采购、集中编目、联机流通、馆际互借,信息检索咨询、读者参考辅导、出版物评介、视听娱乐服务等职能也日益突显出来。

今天,在我们国家,图书馆的社会功能与职能朝着多功能、多服务的方向发展。大众教育功能、信息传播、消闲娱乐功能,都以社会生产力发展为目的。图书馆的各项服务职能也正是为了完成各项功能才体现出来。

我国地区之间发展极不平衡。落后地区居民识字率较低,文化知识水平不高,图书馆的主要功能是普及教育、提高当地的文化知识水平。沿海地区以及内地大城市,居民文化素质相对较高,图书馆的主要功能应是推广成人教育、在职教育、终生教育及通过开发文献直接为经济建设服务。即使在同一地区,又存在着不同区域(文化区、科学园区、商业区等)、不同人口结构(老、中、青等)。服务对象的工作和消闲娱乐时间也不一致。图书馆的功能因此而不断地有地域分化:学校图书馆、公共图书馆等,年龄分化:少儿图书馆、老年图书馆等,知识分化:法律图书馆、商业图书馆等。社会功能愈专门化,服务职能也愈深

化。

用发展、变化的观点,即历史的观点来具体地分析问题,在对待图书馆功能与职能时才不至于迷失途径。脱离实际、纸上空谈的作风在图书馆理论界比较盛行。教育职能、情报职能、图书情报一体化问题,情报商品化问题等,都有人争论。可能动嘴皮易,干实事难,避难就易,人性使然。现在的图书馆都有“采编流”的服务职能,但超前一点想象,当社会发展到人们坐在家中可以随心所欲地通过视听屏幕阅读的时候,图书馆可能“只闻机器声,不见楼梯响”了;又如功能,将来的图书馆可能主要是供消闲娱乐,这也不是胡说。

社会生产力发展导致图书馆功能与职能的变迁,在不同阶段图书馆功能又有不同的侧重点。只有看到这些,我们才能在服务职能上下功夫,努力完善各种功能,为发展生产力服务。

二、引入市场经济的观点,经营图书馆事业。

现在已经很明确我国经济体制改革的目标是建立社会主义市场经济。市场经济的实质就是需求导向,以市场需求来进行资源的合理配置,它一反过去的唯“上”(完成计划指标,对上级负责)而变为唯“下”(以市场需求为导向)。

图书馆界要树立市场经济观点,首先要树立需求意识。以公共图书馆为例,单从文献收藏来说,现在全国每年出版的图书据统计已达8.7万种之多。由于财力所限,只可能有选择地收藏其中一二万种,最多二三万种。国外出版的更多,选购时,可能提供的财力有限。面对资金紧缺的现实,为让有限的资金产生最大的效益,应该更新传统的“开卷有益”“藏即有用”的观念,切实组织好人力潜心研究本地区的经济发展和社会文化的需求,真

正深入实际、深入读者,了解用户需求,在采购环节上,提倡有效藏书量指标。这是完成服务职能的现实要求,也是目前深化图书馆改革的重要一环。

在这方面,深圳图书馆是经历了一段探索过程的。建馆初期,针对当时特区文献资源状况,是把图书馆作为整个特区的文献中心来建设的,除了收藏图书、报纸、刊物、缩微、视听等资料外,还收藏了传统由情报单位收藏的标准、样本、专利等,可谓“大而全”。从当时来看,是符合社会需求和资源贫乏的客观实际的。随着特区的发展,其它文献机构,如标准局、科委情报所等相继建立,为了最大限度地使用好有限的资金,深圳图书馆适时地将标准、样本、专利等移交出去,改变“大而全”的做法,根据特区建设的迫切需求,重点建设了特区文献库和台、港、澳文献库。

特区是改革开放的产物,是改革开放的“窗口”和“试验场”,收藏记录和反映特区建设及发展历史的文献,对特区乃至全国无疑都是宝贵的财富。这类财富的积累,既是现实的迫切需求,也是历史的长远需求,故从1991年开始,深圳图书馆优先发展特区文献数据库。

深圳特区毗邻港澳。深圳图书馆重点收藏港、澳、台文献也面临着经费不足的困难。为让有限的资金发挥最佳效益,负责采购的人员有一条原则:凡是咨询部选订了的,一般再贵也要订。咨询部是深图进行文献开发,向社会用户服务的部门,对社会各界的需求了解最有发言权。

深图的例子说明图书馆界在更新观念,以市场为导向,强化需求意识,提高效益方面是可以有一番作为的。

不仅要有需求意识,还要有强烈的竞争意识。

当今世界,随着科技发展的突飞猛进,人们获取知识信息的途径、手段越来越多,越来越方便。图书馆界一定要看到这样一种竞争

现实。不光只是信息传播媒体多样化带来的竞争,还有人们有限消闲时间分配上的竞争。比如读者数量的下降是图书馆事业处于“低谷”的一个侧面反映。对这种现象的产生,如果一味地归结为经商热的冲击,脑体倒挂导致读书无用思想的抬头等原因,我认为是不科学的。在读书最无用的年代里,考虑当时社会人口没现在多、识字率低的因素,上图书馆的读者数量相对地不一定比今天少。事实上,读者数量的降低,很重要的一个因素是因为人们有限的有闲时间的消费选择可以多种多样。图书馆作为人们消闲场所,遇到了社会上各种其它娱乐场所的激烈竞争,这一点,在开放地区更为明显。我们要一改“皇帝女儿不愁嫁”的传统心态,勇敢地面对现实,强化创造意识,以企业家的创新精神来经营我们图书馆事业。

市场需求不仅可以了解,更可以创造。这种例子在商界屡见不鲜。中国茶文化享誉世界,但饮品市场却竞争不过洋饮料。一香港市场行销专家认为,人家通过“不可挡的感觉”的巨资广告,创造年青人追求潇洒与活力的市场需求,中国茶虽好,毕竟“巷子”太深。图书馆界近几年在扩大读者群方面也有不少努力,仅举两例。

一是深圳图书馆为吸引读者,创造读书需求下了一番功夫。比如设立读者著作专柜,举办各种读者成就展览等。1992年5月宣传服务周期间举办的读者科技论文展,吸引了数以万计的读者。深图例子是以满足读者深层次的成就感、直接参与感为策略,创造需求,增强图书馆吸引力的大胆创新。

另一例是上海黄浦区图书馆在阅览室布局中别出心裁,辟出幽默阅览室、青年心理书籍室、气功阅览室,还临街设香啡品茗艺音室。不拘一格的特色服务被称为“黄图现象”。黄图的经验可归结为对市场需求的深刻把握:都市人的紧张生活需要轻松,大胆地迎接挑战,化危机为转机。

两例的可贵之处,在于创造。有竞争才有创造,有创造才有提高。

三、更新服务观念,开创图书馆事业的新局面。

现代的产品生产过程,绝没有停留在“货一出门,概不负责”的阶段。人类消费已进入可选择年代,企业需要以完善的售后服务展开竞争,赢取市场。服务,对企业从来没有象今天这样被重视过。

图书馆作为社会的一员,一直都强调“服务第一,读者至上”。但不少图书馆并未真正做到:再看企业,面对无情的市场竞争,服务关系到生存与否,“顾客就是上帝”决不只是一句空话。

经营图书馆事业与经营企业,本质上并没有什么不同,两者都是投入与产出机构,以追求效益为目标。所不同的只是企业投入资金、人力,产出的是产品及售后服务,效益以货币利润为指标,容易量化,而且再生产过程周期较短,通过企业自身来完成;图书馆经营活动投入的也是资金、人力,产出是以服务为内核的有序化的馆藏体系及其它各种有形与无形的服务。图书馆的产出主要是服务,其效益并不以货币利润为直接指标,而是以服务质量为标准,不容易量化,其再生产周期较长,是通过整个社会来完成。

传统的服务观念是以物为本:在企业表现为服务停留在生产领域,以产品售出为终止;在图书馆表现为服务停留在采编流阶段,以借还书的完成为终止。两者都跳不出“卖东西”的格局,是短缺经济、计划经济的产物。

更新服务观念,在图书馆界首先要破除以物为本、“藏即有用”的观念,象企业追求完美的售后服务那样,以企业家的经营意识、创新意识,将传播功能充分发挥出来,变成“用才有效”。这是全面提高办馆效益的前提。

服务的主体是人,对象也是人,以人为本。市场导向实质是人的需求导向。图书馆服务职能的完善,服务质量的提升,同样离不开尊重人、理解人,以人的需要为出发点。图书馆的服务对象是读者、是用户。首先要尊重读者、尊重用户,一切为读者着想。

要做好服务工作,除了“以人为本”更新服务观念外,还要研究服务本身所具有的特点,这样,我们才能服务上档次,工作上水平。

把市场经济的经营思想经营策略引入图书馆管理,图书馆服务的特征可从以下几方面来认识。

1. 服务不能象一般商品那样可以储存,其生产与消费同时发生。服务要主动,改变坐等的习惯,还要有一次做好,追求卓越与完美的品格。服务要尽量使读者和用户满意,用优质服务刺激读者的需求。

2. 生产的同时即被消费,服务所能提供的范围,总有其空间局限性。针对这个特点,我们要努力做好服务的物质化,扩大服务的范围。如办分馆、使用流动图书车、利用各种通讯技术手段开展文献开发、信息咨询等。

3. 服务的品质管理最难标准化。服务因人而异,消费者的满意程度亦因人而异。正因为这一点,我们才可以有所作为。对服务主体即图书馆员工来说,标准化的训练、标准化的服务流程、标准化的着装、标准化的礼仪都是可以做到的。再如消费者读者的满意度,通过统计读者再消费率,也是可以量化的。

4. 服务作为一个产业来说,其成本结构具有高固定成本加低变动成本的特点。根据这一点,要舍得花大本钱发展图书馆事业,图书馆经营者要舍得花钱增添设备、培训人员,改进技术手段,着眼于事业的长远发展。

魏建华 1988年武大图书情报学院毕业,主修科技情报专业,现从事信息咨询工作,曾在4种刊物上发文4篇,通讯地址:深圳市红荔路深圳市图书馆。邮编:518027

(来稿时间:1992-11-23。编发者:刘喜中。)

Information theories — studies

Information development — Methodology

G350—03

The Psychogenic Disorders of Information Reference/ Ni Bo and Huo Dan. —

Information reference is an important substance to deepen information service. For the purpose of making a good job of information reference, disorders of emotion, personality, sense and will should be overcome and a harmonious, happy and relaxed atmosphere should be created. 14 refs.

Information reference — Psychogenic disorders

G252. 6

Theories and Methods for the Substitutive Use of Documentary Information/ He Jiaxun. —26~30

The objects of studies in information source, information users and the use of information are quite different. The paper studies the connotation and the theoretical basis of the substitutive phenomenon of documentary information. Also it portrays theories and methods for the substitutive use of documentary information. 1 ill. 29 refs.

Documentation — Theories

Documentary information — Substitutive uses

G256

Psychological Researches in Library Reform/ Guo Xiangdong. —31~37

Psychological capabilities of library staff to bear library reform must be improved. The role that the law of value plays in library reform should be paid attention to. Means and measures should be taken to increase the transparency of reform, to get rid of the old tradition and to establish new ideas. Never expect that people can simultaneously receive numerous reforms. The breakthrough and the successful point should be accurately chosen. 6 refs.

Library work — Reforms

Librarians — psychoanalysis

G259. 1

Market—directed Economy and Library Service/ Wei Jianhua. —

The Library, while introducing ideas of market—directed economy, should have consciousness of demand, management and intense competition. We should change the saying "to collect is to be useful" into "to use is to be effective", like the enterprise that pursues perfect post sales service has done, to bring the library function of dissemination into full play so as to improve benefits to library administration.

Reader services — Forms

Paid service — Studies

G252