

●张怀涛 刘广普

图书馆服务理论的研究进展

ABSTRACT Diversified views have appeared in the study of the theories of library services because of the different times in which the researches were taken place and the different angles from which the researches were dealt with. The understanding of the development history and the present state of the theories on library services will play roles of guidance and promotion for library services. 6 refs.

SUBJECT TERMS Reader services—Theories Library research—Reviews

CLASS NUMBER G252

图书馆服务工作是图书馆工作的重要组成部分。是展示图书馆工作质量的主要窗口,也是图书馆联系社会的重要途径。多年来,许多专家学者对图书馆服务理论进行了较深入的探讨,取得了一定成果,对图书馆服务工作起到了很好的指导和推进作用。由于是在不同时代、从不同角度对图书馆服务理论进行研究,观点、结论不尽相同。有必要对这些理论研究进行回顾和总结,以了解图书馆服务理论的发展历史和现状,加大研究的力度,更好地指导图书馆服务工作。

1 图书馆服务理论产生发展的基础

1.1 社会需求是图书馆服务理论产生发展的先决条件

作为社会文化教育机构的图书馆,与社会的发展息息相关。只有社会需要图书馆服

务,才有图书馆服务工作和图书馆服务理论产生发展的必要,其理论才有现实意义和存在价值。只有在一定的社会条件下,图书馆服务工作才有可能发展。社会经济状况决定着人们利用图书馆服务的愿望,人们只有在经济不断发展,解决了物质生活的第一需要后,才可能去读书,才有更多的时间读书。社会的科学文化水平决定着图书馆服务工作普及的范围和服务的内容。读者科学文化程度的高低又决定着他们的阅读水平和阅读内容,从而也影响着图书馆服务的内容。社会的技术水平决定着文献载体的变化、文献出版量的大小及出版发行的速度,从而改变着人们利用文献的方式、方法,也决定着图书馆服务的方式。社会政治环境对图书馆服务工作也有着决定性影响。

1.2 实践是图书馆服务理论发展的关键

任何理论都是在实践—认识—再实践—再认识的过程中不断完善、不断发展起来的。图书馆服务理论也不例外。没有图书馆

服务工作的实践就没有图书馆服务理论。

图书馆服务是随着社会对图书馆需求的变化而不断变化的,它经历了由简单到复杂、由低级到高级的发展过程。古代社会对图书馆服务的需要一直处于萌芽状态,图书馆服务工作并未受到重视。只是到了近代,大量读者涌进图书馆,图书馆工作开始由搜集珍藏转向藏书的利用,开始了图书借阅的服务工作。20世纪后期,社会对文献信息需求提出了新的要求:数量多,水平高,难度大,针对性强,图书馆的服务工作也逐步由单纯的借借还还转向组织读者、宣传辅导、书目参考、解答咨询、文献检索等各个方面。服务内容拓展了,服务方式增多了,图书馆工作者在实践中积累了许多宝贵的经验,为图书馆服务理论的研究创造了条件。实践也迫切需要理论指导。

1.3 对图书馆服务工作的重视是促进图书馆服务理论发展的条件

在工作实践中,人们对服务工作的认识逐步提高,并升华为理论,又用于指导图书馆服务。

伟大的革命导师列宁,既是图书馆的忠实读者,也是图书馆事业的研究者和指导者。他曾明确指出,图书馆要“方便读者”、“吸引读者”、“满足读者对图书的一切要求”、“帮助人民利用我们现有的每一本书”。这些提法对图书馆服务工作有着重要指导意义,体现了他的图书馆服务思想。

印度图书馆学家阮冈纳赞,1931年出版了《图书馆学五定律》,提出:书是为了利用的;书是为一切人而存在的;给读者所有的书;节省读者的时间;图书馆是生长着的组织。它既体现了以读者为中心的服务思想,也体现了整体化思想和发展思想。

建国以来,我国图书馆界提出过“一切为了读者”,“千方百计为读者服务”,“为书找人,为人找书”、“读者第一,服务至上”等口号。我国图书馆界对服务工作的认识,

达到了一定的深度,形成了共识。随之而来的是研究图书馆服务工作方面的文章和专著逐步增多,理论研究逐步深入。

2 图书馆服务理论的研究轨迹

人们对图书馆服务的研究是在近代图书馆出现之后。初期研究的内容多以外借、阅览方法为主,范围较窄。我国20世纪20~30年代曾出现过一批专著和论文,如1925年高尔松在新文化书社出版的专著《阅览室概论》,1933年浙江省图书馆印发许振东的专著《图书馆流通》;1928年杜定友发表的论文《图书馆出纳问题》;1936年蒋侣鬯发表的论文《阅览室管理杂论》等。

到了50年代,研究的内容开始拓宽,重点转向宣传服务和辅导服务。不仅在图书馆学刊物上发表了有关论文,还出现了一批专著和译著。如1954年山东省图书馆编印的《编制读书计划,辅导读者阅读》;时代出版社出版的苏大梅翻译的《图书馆如何做好社会政治书籍的宣传工作》;1955年鞍山市图书馆编印的《怎样宣传图书》;予达、宗全合译的五十年代出版社出版的《图书馆怎样指导青少年阅读》等。

60年代以后,研究内容深入到阅读特点和服务规律方面。比较有代表性的文章,有北京师范学院众言的《读者特点和服务读者工作规律的研究》(载《图书馆》杂志1961年第1期)和天津图书馆的《天津市人民图书馆是怎样为科学研究和生产技术发展服务的》(载《图书馆》杂志1961年第2期)。但由于十年动乱的影响,有关研究没能深入继续下去。

80年代以后开始了服务对象、服务技术、服务方式方法的研究,并对阅读心理、用户教育、情报服务、现代技术在图书馆服务中的应用等进行了广泛探讨。这一阶段对图书馆服务理论研究之广,内容之深,是前

所未有的,发表论文和专著的数量也是空前的。出版的专著主要有:北京大学出版社1986年出版了张树华等合著的《图书馆读者工作教程》;武汉大学出版社1987年出版了沈继武编著的《藏书建设与读者工作》;学苑出版社1988年出版了赵世良和贺达主编的《图书馆读者工作》等。书目文献出版社1989年还出版了《读者学与读者服务工作论文选》,汇集了多篇高水平的论文。

图书馆服务理论的研究是从无到有,研究的范围是从窄到宽,研究的内容由浅到深,研究的文章由少到多,不断向广度和深度进展。

3 图书馆服务理论的研究现状

图书馆服务理论研究虽然历史较短,但为此辛勤探索的却大有人在。根据发表论文论著的数量估计,研究者约有数百人。我国早期的图书馆学家杜定友、刘国钧等,当代图书馆服务理论研究者张树华、沈继武、赵世良、黄恩祝等,都出版过重要论著。

各大学图书情报学或信息管理系开设有“读者工作”、“信息服务”等课程,并一直进行着教学研究工作。各级图书馆学会和高校图书情报工作委员会大多设有“读者工作研究组”,开展着各种研究交流活动。

已经有了一批科研成果。据统计,自1949年10月至1988年6月底,在全国90多种图书馆学情报学杂志和137种论文集中,刊载有关图书馆服务理论的论文已达3296篇;各种专著、教材、资料达147种。

在图书馆服务理论研究过程中,出现了很多不同的观点,比较有代表性的有如下6种。

(1)“读者工作学科”。张树华在《读者工作学科的构成》^[1]一文中提出,读者工作学科是研究读者阅读需求的规律以及读者服务工作规律的一门学科。其研究内容主要

是读者工作的理论、读者工作的历史、以及读者服务工作的方式方法。

(2)“读者工作”、“读者工作学”。沈继武在《试论图书馆读者服务工作的意义与原则》一文中指出:“所谓读者服务工作,就是组织读者利用图书馆资源的各项活动,简称为读者工作。”^[2]他在《藏书建设与读者工作》一书中又提出:“所谓读者服务工作,是指图书馆采用各种形式直接满足读者需要的服务活动。”“读者工作,就图书馆实践活动而言,是指组织读者利用图书馆资源的各项活动;就理论体系而言,是指研究读者及其活动规律的学问,即‘读者学’(亦称‘读者工作学’)的理论体系。”^[3]沈继武的观点是在发展着的,1982年认为“读者服务工作”与“读者工作”的概念是相同的;到1987年认为二者具有不同的含义,但认为“读者工作”就是“读者学”和“读者工作学”。并明确指出“读者学”的正名及内容体系,尚处于讨论、论证和建设之中。

(3)“读者学”。黄恩祝曾撰写《读者学浅说》和《再论读者学》两篇文章,分别发表于1980年的《吉林省图书馆学会会刊》和1986年的《江苏图书馆学报》第2期。文中明确提出:读者学的外延就是研究为读者直接服务的方法及其理论,读者学的内涵是研究图书馆工作这个特定范围中的读者及其活动规律的学科^[4]。

何鑫龙在《读者学初探》(载《高校图书馆工作》1982年第3期)和其他几篇文章中认为,读者工作的主要矛盾就是供与求的关系,“读者学是一门研究图书馆提供利用和读者阅读需要规律的科学。”

赵世良在《读者学刍议》一文中认为,读者学是社会学的的一个分支,是人类精神交流系统的一个子系统。读者学是以个体和群众读者及其阅读规律为研究对象的,而图书馆的读者研究只是“读者学”的一部分。显然,这里“读者学”的范围是针对整个社会

的读者而言,也可以称之为广义的“读者学”^[5]。

杨沛超在《论读者学的研究对象及其学科体系》一文中也提出了建立“普通读者学及分支学科”的观点。

(4)“图书馆读者学”、“读者服务学”。张树华、项弋平在《四十年图书馆读者服务的实践和理论进展》一文中认为:黄恩祝所提出的“读者学”,严格说应该叫“图书馆读者学”。何鑫龙等发表《读者学初探》一文中所提出的“读者学”,实际上也是读者服务学的范畴^[6]。

(5)“图书馆服务理论研究”。周文骏、金恩晖在《中国大百科全书·图书馆学、情报学、档案学》中提出,图书馆服务理论研究的对象是研究图书馆服务理论与方法的学科,研究内容包括服务对象、读者心理、图书馆服务方式、服务效果评价、服务过程中的社会因素等问题。

(6)“图书馆服务学”。1992年11月发布的中华人民共和国标准《学科分类与代码》(GB/T13745—92)中列出“图书馆服务学”这一学科名称,并说明“包括读者心理学、读者咨询学等”。

4 图书馆服务理论的研究内容

虽然图书馆服务理论观点纷纭,但其核心只有一个,就是研究图书馆服务工作,因此,有关研究内容应依此展开。

(1)图书馆服务对象及其教育的研究。前者包括读者的阅读心理、阅读需求、阅读行为、读者结构等;后者包括读者教育的地

位、作用、原则、目标、层次、方法、效果等。

(2)图书馆服务者及其教育的研究。包括对图书馆服务人员的地位、敬业精神、技术水平、服务中的着装、言行及教育方法等进行研究。

(3)图书馆服务活动管理研究。包括各种服务形式的组织与管理、服务的协作与联合、服务效果的检查与评价等。

(4)图书馆服务方法的研究。包括服务的级别、种类、方式及其相互关系、特殊服务、服务环境等。

(5)图书馆服务历史的研究。包括服务思想发展史,服务工作发展史,图书馆服务学学科史等。

参考文献

- 1 张树华. 读者工作学科的构成. 图书馆与研究, 1984 (3)
- 2 沈继武. 试论图书馆读者服务工作的意义和原则. 图书情报知识, 1982 (2)
- 3 沈继武. 藏书建设与读者工作. 武汉: 武汉大学出版社, 1987
- 4 黄恩祝. 再论读者学. 江苏图书馆学报, 1986 (2)
- 5 赵世良. 读者学刍议. 江苏图书馆学报, 1986 (2)
- 6 张树华, 项弋平. 四十年图书馆读者服务的实践和理论进展. 读者学与读者服务工作论文选. 北京: 书目文献出版社, 1989

张怀涛 刘广普 郑州纺织工学院图书馆工作, 邮码 450007。

(来稿时间: 1996—01—29。编发者: 黄文田。)