

黄恩祝

再谈特色服务和特色图书馆

ABSTRACT The birth of the characteristic service and the characteristic library, their development situation, the concepts of the two terms, the differences and relations between them for the past 7 years are presented 7 refs

KEY WORDS Characteristic service Characteristic library

CLASS NUMBER G258.2

7年前,特色服务和特色图书馆这两个名词在我国图书馆界还没有人提起,在图书馆学的教材、专著和学刊上也没有见过。7年来,它们在我国图书馆事业中的影响却已远远超过这两个词本身的意义。举例说,1996年初,文化部图书馆司、湖北省文化厅、湖北省公共图书馆事业发展奖励基金会和《图书情报论坛》编辑部特别为此联合举办了一次“特色理论与实践”为主题的征文活动。《图书情报论坛》第1期还发表了《湖北省特色图书馆工作座谈会纪要》和《湖北省特色图书馆工作大事记》两篇专稿,第2期又在“中国特色图书馆理论与实践征文”专栏里,发表了6篇专论。在此之前,湖北省已开放了5家特色图书馆,并拟在2000年之前再建15家。上海市图书馆界自1991年《图书馆杂志》开辟“关于特色服务的讨论”专栏以后,各区、县、街道、乡镇图书馆竞相以创建特色服务项目为尚。7年来五彩缤纷的特色服务已成为该市基层图书馆工作的一大特色。作者曾以《在提高中创特色、在创特色中提高》为题记叙其事(见《图书馆》1996年第4期)。1995年《中国图书馆学报》第6期也在“迎接国际图联”的专栏下,以征文的形式和首篇的位置,刊登了常林的《特色图书馆建设》一文。短短的历史证明,特

色服务和特色图书馆是在改革开放和市场经济这个大背景中孕育出的具有中国特色的新事物。“它的出现给我国图书馆事业注入了新的活力。”^[1]回顾一下这两个词的诞生过程及其一些重要的实践和理论、成果和疑难,也许对有兴趣于此的同行会有一些参考价值。

1 “特色服务”一词的产生

1987年,上海市虹口区成立了第2家区级图书馆——曲阳图书馆,馆长杨玉英是一位多年从事电影宣传工作的同志。她就任后提出两个设想:第一,在同一个区内的两家图书馆最好有所分工,并在分工的基础上搞自己的特色;第二,国内目前还没有一个地方建立过影视资料图书馆,在我国影视事业一日千里的新形势下,如搞这个特色一定会受到欢迎。影视界很需要有这样一个图书馆,她本人对此又较内行,上级和馆里的同志认同了她的建议,除了保持区级公共图书馆的常规服务外,增设了影视文献部,负责影视文献的收集、加工、咨询以及开展影视领域的各种活动。1990年10月22日,该馆为庆祝建馆3周年召开了一次别开生面的研讨会——“创办特色”业务工作研讨会。邀请了市内一些有

代表性的同行和影视界知名人士参加。大家一致称赞创办影视文献部这个新举措。影视剧表演艺术家乔奇说:“我很赞成他们的做法,贵在坚持,这样长期不懈坚持下去,将来会在全市乃至全国产生很大影响。”上海电影制片厂导演白沉说:“我认为曲阳馆不仅要搞特色,如果搞成一个专业馆的话,就更好了,可以填补中国的一大空白。”著名影视导演谢晋有一次会见馆长杨玉英时表示,要使中国电影事业进一步发展,建立影视情报资料网络刻不容缓。杨玉英同志在研讨会上作了《创办特色是公共图书馆发展的必然趋势》的发言^[2]。在这个发言中,“特色服务”一词被用过7次,“特色图书馆”一词被用过9次。1990年12月两词在《图书馆杂志》第6期上正式见诸文字^[3]。

2 “特色服务”在上海的发展

与杨玉英同志创办影视文献部同时,沈恩泽同志在黄浦区图书馆创办了图书馆界别具一格的“音艺厅”。他看到众多青年读者为言情、武侠、警侦小说所征服,很痛心,便毅然把这方面的购书费转购高雅的音乐激光唱片,并腾出一间阅览室,改设“音艺厅”,让读者欣赏高雅音乐,聆听音乐专家的讲座。短短几个月举办了50余场专题音乐欣赏会和周末音乐演唱演奏会,吸引了各个层次大批的音乐爱好者。一位著名的科学家感慨地说:“音乐带给人们的不仅是感官的愉悦,而且是素养的提高。”初尝了特色服务的甜头后,沈馆长又独具匠心,开辟了“幽默博览室”、“青少年心理阅览室”、“气功阅览室”等新的服务窗口。这些开创性的特色服务项目招徕了传媒界和国内外读者的赞赏。通过他所谓的“曲线”和“延伸”——即“图书馆大文化”达到了图书馆服务的美好目的^[4]。

上述两种通过建立不同特色馆藏来为特定的读者群服务的思路和两种不同的做法,

曾成为上海市基层图书馆争论的话题。但7年来的实践证明,两种不同做法创办的特色服务路子都被广大读者所喜闻乐见,都走得通,走得好。比方说,随后出现的以收集旅游资料为特色的上海市南市区图书馆建的“旅游博览部”,各街道、乡镇图书馆为老年人举办的吟诗作画、花鸟鱼虫、医疗咨询、法律服务等使老有所乐、老有所养、老有所学以及为青少年举办的摄影、棋赛、歌咏、夏令营等都是以图书馆大文化为主导的特色服务,也备受广大读者欢迎。由此可见,特色服务的开创,不在于从哪个角度出发,而在于是否为读者群所首肯所热爱。

3 需澄清的两个概念

在参加曲阳图书馆那次“创办特色”的研讨会上,上海大学文献信息系张雨声老师提出两个很重要的观点:一是特色服务不是个新问题;二是特色服务和特色图书馆是两个不同的概念^[5]。后来,前一个观点在邱景华的《特色服务是传统服务的发展和深化》^[6]一文中得到进一步的发展和深化;关于后一个观点,《中国图书馆学报》1995年第6期常林同志的《特色图书馆建设》一文中仍把凡是具有特色服务项目的图书馆均称为特色图书馆,混淆了它们的概念。

至于特色服务是不是传统服务的发展和深化,它是一个如何认识和推行特色服务的带根本性的问题,作者曾在《图书情报论坛》1996年第3期的《公共图书馆‘特色’论》一文的“特色服务和传统服务的本质区别”和“传统服务不能通过自我的矛盾运动发展和深化为特色服务”两部分中提出过个人的理解。许多同志误认为“借借还还”是传统服务的本质属性,其实“借借还还”是任何历史时期的图书馆最常规的服务形式。从近百年的我国图书馆发展史中可以发现:“以藏为主、以封闭为主、以被动为主、以图书馆为主”的“四个为主”才是

传统服务的本质属性,而特色服务是抗逆传统服务才诞生的,所以它的本质属性恰恰与上述的“四个为主”背道而驰,即“以用为主,以开放为主,以主动为主,以读者为主”这样的“四个为主”。为便于区别,我称前者为“老四个为主”,后者为“新四个为主”。“老四个为主”是封闭自守和计划经济基础上的产物,而“新四个为主”是改革开放和市场经济基础上的产物。前者不可能通过自我的矛盾运动发展和深化成后者。两者的关系是决裂和创新的过程而不是继承和发展的过程。

4 一个馆两块招牌

1993 年 10 月,曲阳图书馆的门口又挂出一块“上海影视文献图书馆”的招牌,说明它原来的影视文献部已升格了。但它仍留在母馆里。1986 年北京东城区图书馆成立服装资料组,1990 年改为服装资料馆,名称是“北京东城区图书馆服装资料馆”,湖北省的黄石市服装图书馆、蕲春县中医图书馆、保康县食用菌图书馆、汉川县淡水养殖图书馆、钟祥市家禽图书馆等都依托于原市(县)图书馆,一个馆两块招牌。说明我国目前已建立的一些特色图书馆都属于同一个模式,所不同的是曲阳图书馆的“馆中之馆”招牌的名称是独立的,而其他的却是分馆的性质。

5 “特色服务”的“新解”

有人说,在常规的服务项目之外所开展的服务就是特色服务。这个提法很有代表性,但我认为需要进行补充。倘使本文前面提出的“新四个为主”是特色服务的本质属性成立,那么在任何常规的服务中,只要添加其中的一项便可从传统服务转化为特色服务。举三例证明:沈阳皇姑屯区图书馆取消了原借书证上贴读者照片这个老传统,实现了“以读者为主”,便成为一项特色服务;上海浦东第

一图书馆在阅览室中推行借阅一体化的方法,废除了阅览室只能阅不能借的老方法,达到“以用为主”的目的,便成为一项特色服务;上海闸北区图书馆在外借处实行全开架借书,实现了“以开放为主”的要求,便成为一项特色服务。这就是特色服务的“新解”。

大家如认可上述观点,那么,今后开展特色服务的眼界就更宽了、方法就更多了,信息就更足了。也就不会老被纠缠在所谓的特色服务是常规服务项目外所开展的服务工作,而这些工作必须是“人无我有,人有我优”,必须是“新、奇、特、尖”了。

6 “特色服务”与特色馆藏

有人认为:有了特色馆藏,才可以开展特色服务。其实不然,开展特色服务需具特色馆藏只是其中的一个条件,实践证明,即使没有特色藏书,也可以创办特色服务。

上海静安区江宁街道图书馆,因有一位喜爱音乐的工作人员着意收集音乐文献,为该地区的机关、团体、企业和个人开展音乐特色服务,为用户代抄、代印、代教、代指挥,这是一个有了特色馆藏,才有特色服务的典型;而上海浦东崂山街道图书馆创办了一个“五湖四海俱乐部”,成为外地民工的借书、读书、文娱等活动的新天地,这样的特色服务却不依赖特色藏书。我认为揭示这个现实中的规律有助于特色服务的新发展。

7 “特色服务”与特色图书馆

许多人都认为特色馆藏是建立特色图书馆必备的基本条件,这个观点也很有代表性,但它缺少了一项很重要的条件,那就是特色服务。“特色馆藏和特色服务是特色图书馆的特征”^[7]。但很多人只强调了特色馆藏却忽略了“特色服务”。我自己就曾片面地把解放初期在上海出现的报刊图书馆、历史文献图书

馆、科学技术图书馆误认为特色图书馆。其实这3家具有专业藏书和专指服务对象的专业性质的公共图书馆在封闭自守和计划经济的历史阶段里,实行的是“老四个为主”的服务方法,所以它们不能进入特色图书馆的行列。因此,在当前要建立特色图书馆应特别强调“特色服务”,要不然,它就和过去的专业公共图书馆无所区别了。

8 两个“特色”两种“特质”

特色服务和特色图书馆各有自己的“特质”

(1) 特色服务:

任何一个馆都可创办。

它是针对传统的痼疾而产生的,将来当它成为正规的服务方式和内容后,即当它完成了自己的历史任务后,它的名称便会自然消失。所以特色服务是个历史范畴的名词。

(2) 特色图书馆:

不是任何一个馆都可以创建,它在公共图书馆系统中只能占少数。

它的建立,能折射一个地方的政、经、文、科的发达程度,也是一个地方图书馆事业发达兴旺的标志。它只会不断发展而不会逐渐消失。

9 两个“特色”的丰碑

特色服务和特色图书馆出现7年来,留下了几处深深的脚印:

(1) 与传统的服务观念、服务方法决裂;

(2) 创建符合改革开放与市场经济相适应的服务机制,挣脱了闭关自守的樊笼,重组馆藏,重建队伍,重整馆貌馆风,加大了服务面,吸引更多读者,加速读者流、文献流、信息

流的交叉流动量,提高了图书馆的社会效益和社会地位;

(3) 以“一切为读者”的基本信念,多角度、多层次、全方位地满足广大读者的需求,提高了各馆的服务密度和读者的满意率。

(4) 为地区的物质建设和精神文明建设作出鲜明的贡献。

(5) 为新时代的公共图书馆的服务工作开辟了一条富有生命力的新路。

10 结语

“特色服务”一词十分准确和生动地成为新时代公共图书馆一切创新服务的代名词。

“特色图书馆”一词十分准确和生动地成为新时代具有专业性质的公共图书馆的新名词。它们具有较强的时代性,今后应不断探索,使其逐渐完善和深化。

参考文献

- 1 文化部图书馆司等“特色图书馆理论与实践”征文启事 图书情报论坛,1996(1)
- 2 杨玉英,李善忠 创办特色是公共图书馆发展的必然趋势 图书馆杂志,1991(1)
- 3 图书馆杂志编辑部 寄语作者 图书馆杂志,1990(6)
- 4 沈恩泽 探寻图书馆特色、优质服务新路 图书馆杂志,1991(1)
- 5 张雨声 我的“特色”观中的发言 图书馆杂志,1991(1)
- 6 邱景华 特色服务是传统服务的发展和深化 图书馆杂志,1991(2)

黄恩祝 上海图书馆研究馆员,已退休。通讯地址:上海图书馆转。邮编 200003。

(来稿时间:1996 12 02。编发者:翟凤岐)