

●高 贤

论 21 世纪的公共图书馆读者服务

摘 要 读者服务作为图书馆工作的根本目的和归宿,面临着如何适应新世纪、服务新世纪的问题。21 世纪的读者服务必须树立现代的服务观念,必须强化多元的服务功能,必须采用先进的服务手段,必须探索开放的服务方式,必须丰富读者教育的内容,必须拥有新型的服务人员。

参考文献 7。

关键词 21 世纪 公共图书馆 读者服务 读者教育

分类号 G252

ABSTRACT To improve library reader services in the twenty-first century, we should strengthen diversified services functions, utilize advanced service methods, explore open service patterns, enrich contents of reader education, and have new-type service professionals. 7 refs.

KEY WORDS Twenty-first century. Public library. Reader service. Reader education.

CLASS NUMBER G252

21 世纪是知识经济的时代。随着全球对知识革命和知识基础结构的重视,图书馆“社会知识服务器”的地位和作用越来越引起世人的瞩目。读者服务作为图书馆工作的根本目的和归宿,面临着如何适应新世纪、服务新世纪的问题。讨论 21 世纪公共图书馆的读者服务问题,有助于我们在新的世纪里准确把握读者服务的发展趋势,自觉走出传统服务的思想藩篱,勇敢开拓读者服务的新领域。

1 必须树立现代的服务观念

21 世纪的读者服务,必须建立在现代的科学的思想观念基础上。要想尽快实现从“以书为主体”的服务向“以人为主体的服务的转变,顺利完成从“物的传递”向“知识的传递”的过渡,首先就要解决观念更新问题,即树立全新的现代服务观念。

1.1 服务观念

作为现代社会文献信息存储、传递和交流中心的图书馆,其基本目标是为社会提供文献信息服务,它的整个系统、各个环节都要服从服务于这个基本目标。只有切实把握好这一基本出发点,才能时时处处为读者着想,千方百计满足读者需求,从而充分发挥图书馆的各项职能,为社会发展、经济建设提供有力的文献保障。

1.2 开放观念

市场经济的一个重要特征就是开放性。置身于社会主义市场经济环境中的图书馆,要想很好地为社会服务,与市场接轨,就必须树立开放观念,变被动服务为主动服务,变封闭式办馆为开放式办馆,多方融入社会,广泛吸引读者,使图书馆真正成为社会信息中心,使图书馆的社会作用得到最大限度的发挥。

1.3 信息观念

进入 21 世纪,人们对信息的质量要求更高,对信息的需求更为迫切。树立信息观念,充分认识信息对人们社会实践活动的价值和作用,有助于提高读者服务的质量和效率,有助于从广度和深度上开发图书馆资源,提高文献利用率。

1.4 市场观念

即注重读者(用户)需求的市场调研,以读者需求为导向,结合实际,确定读者服务的对象和策略,使服务工作有的放矢,卓有成效。

1.5 竞争观念

飞速发展的信息时代,打破了传统图书馆信息服务一统天下的局面,各种信息服务机构不断涌现,与图书馆争夺市场份额。在严峻的挑战面前,图书馆只有强化竞争观念,正视现实,主动出击,才能以其雄厚的资源优势、良好的社会信誉、全新的服务工作赢得竞争的胜利。

1.6 效益观念

树立效益观念,就是把投入产出原理运用到读者工作中,对图书馆有限的人力、物力、财力资源进行合理配置,以达到节约劳动时间,提高工作效率的目的。

2 必须强化多元的服务功能

进入 21 世纪,在现代高新技术的推动下,图书馆的各个组成部分都将发生较大变革。传统的“围墙意识”已被摒弃,现代公共图书馆已是一个无边界的、大图书馆的概念。其服务功能必须由传统的单元状态向现代的多元状态转变。公共图书馆在继续保持传统功能基础上,应重点强化以下 4 项功能。

2.1 文献整序功能

社会文献的生产具有连续性和无序性的特征,传统图书馆一直承担着社会文献流整序的职能。但是,随着电子网络环境的形成,文献交流活动突破了传统图书馆在技术上、时空上的限制,文献的生产更加无序,数量更加巨大。同时,由于信息良莠混杂,真假难辨,无规律可循,因而使信息用户面对海量信息无所适从。网络时代,图书馆必须进一步强化文献整序功能,履行信息质量监督者与控制者的职能,通过对文献信息的必要整序和重组,充分挖掘信息潜力,使信息能有效地便捷地被用户吸收利用,从而产生应有的社会效益和经济效益。

2.2 终身教育功能

现代信息社会中,新知识、新技术、新观念层出不穷,无处不在的竞争促使社会成员把不断学习作为终身任务。图书馆这所没有围墙的社会大学,自然成为人们学习知识,提高素质的首选场所。图书馆可通过对读者进行文献知识教育,提高读者接受信息、利用图书馆的能力;通过组织大型读书活动和书评活动,增强读者阅读兴趣和提高读者阅读分析能力;通过举办学术报告会、时事讲座和各种培训班,对读者进行时事政治教育、普及科学知识,传播最新技术等,以提高社会成员的综合素质。

2.3 文化展示功能

图书馆通过各种文化展示,可以强化教育的辐射作用,营造浓郁的文化氛围,激发广大读者强烈的求知欲望,使读者能够受到多方面的文化知识熏陶。辽宁省图书馆新馆自 1994 年 10 月开放以来,不断强化公共图书馆这一服务功能,进行了许多有益的探索。如创办“馆中馆”——“辽宁籍 30 年代著名作家资料馆”。该馆系统收集了萧军、端木蕻良、马加等 7 位辽宁籍 30 年代著名作家的各种具有历史价值的资料,包括作家作品实物展览、作家信息资料库和作家作品资料库三部分。该馆成立后,受到社会各界和有关部門的好评,认为这一举措是公共图书馆在新形势下开展社会教育的有益探索。举办“馆中展”——为纪念辽宁解放 50 周年和改革开放 20 年,举办“辽宁今昔照片展”;为庆祝建国 50 周年,举办“共和国的脚步照片展”;为纪念中国人民志愿军赴朝作战 50 年,举办“抗美援朝馆藏资料图片展”、“抗美援朝专题书展”;配合文化传统教育,举办“中国古代书籍史”、“汉字发展史”展览等。上述服务新举措,增强了图书馆的吸引力,使图书馆一改几年前“门前冷落车马稀”的局面,代之以“风景这边独好”的喜人景象。

2.4 文化服务功能

随着时代的进步,物质生活水平的提高,人们日益注重精神生活的丰富,注重对文化知识的追求。21 世纪的公共图书馆应尽其所能,充分发挥社会文化中心的作用,多角度、多层面、多方位地展示其文化服务功能。辽宁省图书馆几年来先后在馆内创办了“辽宁省盲人读物服务中心”和“辽宁省公共图书馆盲人有声读物服务网”,为特殊读者服

务,从而开辟了一个崭新的服务领域;创办“辽宁法律信息中心”,为社会及读者提供法律咨询和法律文献电子光盘检索等系列服务;成立辽宁省图书馆社会教育培训中心,为社会各界提供外语、美容美发等知识与技能的培训服务。上述活动的开展,增强了公共图书馆文化辐射力度,取得了很好的社会效益和一定的经济效益。

3 必须采用先进的服务手段

现代信息技术正在改变着图书馆传统的服务手段。在文献交流电子化、网络化趋势下,图书馆作为文献信息收集整理者和交流传播者的角色不会改变,但所采取的服务手段必须有新的突破。21 世纪,图书馆将主要利用以下服务手段,为读者提供全方位、立体的、快速的文献信息服务。一是设置多媒体导读系统向读者揭示图书馆的服务宗旨、服务内容、资源布局、机构设置等公共信息,有利于读者快速、全面、立体地了解图书馆,从而更好地利用图书馆。二是建立多功能电子阅览室,为读者提供多媒体电子出版物的阅读浏览、因特网应用、光盘塔(库)信息检索、馆藏信息检索、视频点播等多种服务。根据读者需求,增加电子出版物的品种与数量,同时,注重新的服务项目和服务内容的增加。三是加快数据库建设,包括馆藏回溯数据库和专题、特色数据库的建设。注重创立本馆的中文数据库品牌,提高数据库利用率,以适应 21 世纪信息服务的需要。四是强化网络信息服务。网络信息服务的主要内容有:图文信息服务、电子邮件服务、联机公共目录查询服务、光盘远程服务、用户电子论坛服务等。开展网络信息服务须做好两方面工作:进行图书馆网络建设。应有计划、有步骤地建设地区网、内联网和广域网。此外,建立光盘网络也很有必要。合理建设网络信息资源,包括馆藏电子文献、数据库、数字化文献信息、数字化书目信息、电子报刊等。

4 必须探索开放的服务方式

开放的社会大环境,必然要求图书馆为之提供开放式的服务。积极探索开放的服务方式,有利于公共图书馆扩大服务范围,更好地为社会服务。

4.1 重视公众服务

公众服务,即指图书馆通过开展大型社会活动,实施公众教育的服务。通过开展公众服务,可以有效地扩大图书馆的社会影响,树立图书馆的公众形象,不断增强社会的图书馆意识,较好地发挥公共图书馆社会教育职能。辽宁省图书馆为加强与读者、社会的联系,专门成立了“读者工作部”。近年来,该部先后组织了“人生、信念、拼搏——大墙内外同龄人心与心交谈”专题报告会、“迎澳门回归万人百米长卷书画创作签名活动”等大型社会活动,将教育工作做到高墙内、校园里,使富有积极意义的社会活动成为图书馆参与社会、服务公众的最佳切入点。

4.2 尝试会议服务

市场经济环境下,图书馆服务工作必须尽快实现由被动服务向主动服务、由馆内服务延伸到馆外服务的转变。为各级党政领导机关提供决策参考信息服务,是近年来公共图书馆信息服务的一个重要内容。辽宁省图书馆自 1998 年以来,积极尝试会议服务这一新的服务方式。为使服务有的放矢,服务人员重视事前的调研工作,认真走访有关部门、领导机关及会议接待部门,掌握会议的详细情况。会议期间,馆里多个部门协同作战,为会议提供系列服务。服务内容主要有:电脑查询、参考咨询、课题服务、跟踪服务、书刊借阅、现场办证等。新颖的服务方式、良好的服务作风受到了与会代表的赞誉与好评,他们认为省图书馆为会议提供系列服务,是“图书馆走出馆门迈向社会的一个好路子”。

4.3 强化流动站服务

图书流动站是公共图书馆为远离图书馆或不便到馆的读者及潜在读者提供馆外文献服务的一种服务方式。建立图书流动站,可以扩大图书馆的服务范围,扩展图书馆的服务半径,提高图书资料的利用效率。辽宁省图书馆几年来,先后在偏远农村、基层部队、机关学校建立了 44 个图书流动站。1999 年,44 个图书流动站共流通图书 10 万余册次,占全馆外借册次的 10%。图书流动站已成为辽宁省图书馆的重要服务方式。

5 丰富读者教育的内容

传统图书馆进行读者教育的内容侧重于文献利用和手工检索方面的知识,如各类型参考检索工具及其使用方法、专业文献的检索与利用等。21 世纪,由于电子信息资源的大量增加和因特网等众多网络信息资源的引入,读者面临的更多问题是怎样迅速获取和有效利用电子信息资源,怎样提高排除文献交流中存在的障碍的能力。因此,读者教育应将主要目标放在致力于提高读者在现代信息环境中获取和利用信息的能力上。现阶段教育内容除包括传统的图书馆利用能力教育外,主要侧重于信息基础理论和强化信息意识的教育;多元信息媒体形式、特征及使用方法的的教育;网络知识与使用技术方面的计算机操作与使用方法的的教育等。教育方式有传统的开设文献检索课、举办专题讲座和利用闭路电视或播放录像等。近两年一些图书馆通过“主页的制作和维护”、建立“网络导航系统”等方式进行新颖的有效的读者教育,是对读者教育形式的有益探索和突破。

6 必须拥有新型的服务人员

21 世纪的读者服务将实现从被动服务到主动服务,从单纯注重服务数量到讲求服务效益,从对图书资料的借阅管理到对网络信息的整序加工的重大转变。这一切都要求服务人员必须具有更强的业务能力和更高的学识水平,从而较好地地完成从“文献资料的传播者”向“信息资源的导航者”的角色转变。21 世纪的服务人员应具备以下基本技能:要掌握较为精深的计算机知识和网络技术。随着网上资源的日益增多,信息服务人员必须承担起“网络专家”和“信息咨询专家”的职责,能够帮助用户从数字信息的汪洋大海中迅速找到所需资源,实现信息的快速检索与查询。

具备对信息资源进行二次开发的能力和水平。由于网上资源异常丰富,因此服务人员必须对资源进行筛选、组织、整序,在此基础上开发出有序的有深度的信息产品,体现信息服务的增值效应。具备宽厚的学科知识和知识评价能力。当代科学知识既高度分化又高度融合。作为从事信息服务的图书馆员,如果具有宽厚的学科知识基础,就会在服务工作中左右逢源,游刃有余。反之,则困难重重,很难打开工作局面。同时,由于网上信息十分庞杂,且良莠不齐,服务人员只有具备一定的知识评价和信息分析能力,才能对信息进行有效地鉴别,取其精华,剔其糟粕,达到最大限度地利用有效信息的目的。

参考文献

- 1 张利,吴慰慈.再论 21 世纪图书馆读者服务的发展趋势,图书馆学 信息科学 资料工作,2000(7)
- 2 袁琳.读者服务的组织与管理.武汉:武汉大学出版社,1998
- 3 陆汉荣等.浅论现代信息服务与传统读者服务的继承与分野.图书馆杂志理论学术年刊,1998
- 4 沈正华.信息时代图书馆读者服务的重新定位.见:中国图书馆事业二十年.北京:北京图书馆出版社,2000
- 5 张燕婴.电子网络环境对图书馆文献交流功能的影响.图书馆工作与研究,1999(5)
- 6 张洪顺.关于中国地(市)级图书馆建设与发展诸多问题的思考.中国图书馆学报,1999(6)
- 7 郭大仁.走向 21 世纪的文献信息服务.四川图书馆学报,1999(6)

高 贤 副研究馆员,辽宁省图书馆研究辅导部副主任。通讯地址:沈阳市东陵区万柳塘路 111 号。邮编 110015。

(来稿时间:2000-11-27)