

读者服务工作是高校图书馆工作的基石

徐人英

(福州大学图书馆)

(一)

现代化社会把高校图书馆做为衡量高等学校的主要标志。他们说，办第一流的大学，一定要有第一流的图书馆。当前，图书馆界有识之士频频大声疾呼，努力提高图书馆工作在高等学校工作中的地位和作用。有的同志指出，图书馆工作地位提不高是因为在一些人（包括领导者）的心目中，根本没有图书馆，这些同志没有看到教学和科研人员，实验技术人员，图书资料人员，都是直接从事教学和科研的力量。科学不那么发达的年代，教学和科研活动往往是同收集、管理和利用图书资料的活动混为一体的，图书资料人员又是教学人员或科研人员。只是随着社会文明的发展，社会分工越来越细，才在教学和研究内部出现新的社会分工，一部分人专门从事教学和科研活动，另一部分人专门从事教学和科学研究中的图书资料工作。还有一些同志指出，国外图书馆之所以先进并受到社会尊重，原因之一就是那里实现了图书、情报一体化，这些同志以为，通过开展必要的咨询服务和组织有关的项目调研，就可以冲破那种认为图书馆仅仅是借书还书的传统观念，就能够受到“读者”的欢迎和尊重。大声疾呼并没有使图书馆工作从不那么重要的地位上升到较重要一些，为什么？沉思再三，得到一些启发，下面谈一谈。

图书馆工作在高等学校中处于何等地位，起着何种作用，多年来未很好解决。解放三十一年来，我国图书馆事业的发展远远落

后于高等学校的发展，实际上对教学和科研所作的工作还不能适应学校发展的需要。三十多年后的今天与昨天相比，高校图书馆有了很大的发展，如果说，在变化中的学校图书馆尚不能担负起为教学与科研服务的重任，实在应该深刻反省。目前阶段，图书馆基本上依靠习惯性运转，而习惯性系列不能很好地承受日新月异变化的现代科学冲击。当到了图书馆传统服务方式不能维持图书馆对社会承担义务的时候，专职情报工作才作为明显的机构在图书馆系统内应运而生；我们应该看到，情报部门的诞生，并不意味着图书馆已处于适应了国家的要求，甚至不能说明真正开展了情报活动；虽然有条件的图书馆都不同程度地设置了参考咨询情报部门，但是并没有使图书馆工作地位和作用有多大的提高，这就是证明。要解决图书馆工作在高等学校中的地位 and 作用，我认为，首先必须解决读者服务工作在图书馆工作中的地位和作用。

(二)

图书馆不能满足社会的需要，或者说社会的需要还没有强烈到变革图书馆现状，图书馆工作的地位和作用就不会发生本质的变化。现在，社会是否有这种强烈的需要呢？是的，这种需要正越来越强烈地产生着，而且势必强大到摧毁图书馆现存一切基础的程度。它不仅反抗图书馆工作的个别方面，而且反抗旧的活动方式本身，这个需要就是中华起飞之需要，就是实现四个现代化运动之需要。对图书馆工作来说，这是一个飞跃，

在不那么发达的社会，图书馆都要经历这种飞跃。就拿美国来说吧，第二次世界大战后，美国通过了复员军人法案，规定每个在二次大战中服役的中青年，皆可免费入公立大学学习。这样，五六十年代美国大学生人数几倍增长，师生人数比例相距较大，于是，不得不改变方法，鼓励学生主动自学和使用学校的图书馆，变过去对教师的依赖为对图书馆的依靠。法案反映现象，它的深刻的社会原因，在于战后经济要一个高速度发展，需要大批技术人员、大量的图书、情报。在那一段时间里，图书馆的地位和作用发生了本质的变化。这是图书馆工作作用的飞跃。飞跃是不是以提供图书情报为前提呢？恰恰相反，提供图书情报不但不是飞跃的前提，它本身也是社会变革的果实。它的前提是以不断地满足教师、学生对图书馆的依靠，即不断地满足教师、学生对图书馆提出的种种服务要求展开的。在满足需要的进程中，图书馆工作的地位和作用得到升华，飞跃在实质上变革了读者服务工作。加强理解和认识这一点，将有助于我们在当前的条件下脚踏实地地辛勤劳动，充满信心地迎接这场变革。

（三）

党的三中全会以来，许多同志出国参观、进修、学习国外先进的科学技术，一部分同志回国后谈起国外见闻，大有望洋兴叹之感。但不知他们想过没有？不论那个国家的那一方面多么令人羡慕，这些终究不是我们自己的，望洋兴叹无济于事，实实在在竭尽己能，才是振兴中华的幸福之路。许多研究图书馆情报工作的学术性刊物，重一般理论性探讨，重介绍国外先进技术，鼓吹联机检索，建立数据库，高级咨询智囊团，可是忽视了对我国图书情报系统现状的分析；至于如何从现实出发达到先进水平，谈得很少。我认为，尽管各个国家情报现代化的程度不

同，但是，所有发达的系统都是由不发达状况变化来的。对我们来说，考虑国情，甘愿做一个“全心全意为读者”的服务员，是改变图书馆工作地位和作用的出发点和基石。学术性服务越多越好，图书馆工作的地位和作用也越高，而学术性服务只能在日常服务中取得。每一个“有心”于图书馆事业的人，都能够在各自领域里发掘学术性的服务，缺乏“全心全意为读者”的精神，服务搞不好，学术性也将变成空中楼阁了。“全心全意为读者”是图书馆工作中的一个原则。

“全心全意为读者”做为一个原则，有巨大的现实意义。我们说，任何事物的价值由它本身性质及其作用而定，这是事物本身固有的。图书馆工作的价值又决定了它在社会上占据的地位，因此，图书馆工作的性质及其作用既决定了它的价值，也决定了它的社会地位。

《中华人民共和国高等学校图书馆工作条例》开宗明义第一章规定：“图书馆是学校的图书资料情报中心，是为教学和科学研究服务的学术性机构”性质及作用规定得十分明白了。那么，如何使其价值得以实现？唯有抓住读者工作。读者工作是图书馆工作的根本目的或最终目的，“学术性”仅仅是对读者工作属性的规定，两者溶合成一个整体。脱离读者工作就会使图书馆工作失去价值，降低读者工作的学术性质，就会降低图书馆工作的性质和作用，也就降低了它在社会中占据的地位。有一位领导同志说：“图书馆性质、任务、作用、地位，归根结底要在它的读者工作中体现。衡量一个图书馆工作水平的基本标志是它的服务质量”。这是颇有见识的认识。因此，在图书馆工作中强调读者工作的地位和作用，明确图书馆工作的根本是“读者第一”，并在进行读者服务时以“全心全意为读者”做为原则，有巨大的现实意义。当我们这样做的时候，随着读

者服务工作的学术性不断提高,随着读者要求不断被满足,图书馆工作在高等学校工作中的地位和作用,必将越来越明确。

(四)

做好读者工作最大限度地满足读者的需要,途径只有一条,这就是《中华人民共和国高等学校图书馆工作条例》第三条规定的“各项业务工作应加强科学管理”。什么是科学管理?科学管理的实质就是通过被管理对象本身的特点和规律的行动,即通过克服工作中的浪费和不合理,使每个环节在密切配合中充分地发挥它的作用,大力地提高整体运转效率,从而达到不断提高服务水平,最大限度地满足读者的需要。考察图书馆实际,它需要图书馆学、目录学和情报学理论知识,以及广泛采用计算技术,缩微技术、视听技术、现代化通讯技术,同时,它还需要包括心理学在内的社会科学知识。从图书馆工作的两重性看,实施科学管理不但必要,而且极不容易做好。我不想就科学管理的一般模式:规划、组织、人员配备、指导和控制进行一一阐述,仅仅就读者工作的特点,提出几个迫切的问题与大家一起讨论。

第一,眼下不是追求计算技术、缩微技术、现代通讯技术的时期,至少在今后十年里不追求,我们说,采取先进技术的时期一定会到来,但那是属于很久后将来的事情,国外人士在这个问题上的经验对于我们或许更有教益。英国的研究人员流传着这样一句话:“马口铁和封蜡”,意思是说,有了这两样东西,什么研究都能做。当然,不是有了这些就真能从事研究,而是告诫人们不要一味追求设备。在缺乏可靠的基础结构时,过快地追求最现代化的设施,就可能产生一些问题。把读者工作的提高建立在现代化设置的基础之上,有不现实之感,会贻误我们的工作。原因很简单,即便到了本世纪末,中国实现了小康,也不可能大规模使用这些

现代化设备。只有从现实出发,在缺乏先进设备的情况下就实施科学管理,科学管理才能实现,读者工作的学术性也才能实现。

第二,人选问题。图书馆工作效率的高低,工作结果的好坏,主要决定于图书馆的人选,而人选的中心是馆长的确定。一个馆长可以把图书馆办成敷衍了事的机构,凭借习惯性,日复一日,年复一年地重复着已经重复了几十年的工作,“千年逝去,江山依旧”。但也可以把图书馆办成情报中心和学术性机构。他绞尽脑汁,克服种种困难,有胆识有统帅力,具有卓越知识,在工作上能给予部下以“宝贵启示”。事实上,一个襟怀坦白的人,都可以虚怀若谷,真诚待人,他们将会发现人才就在身边,于是委以责任,使之人尽其才。古人云:“人皆有长,扬其所长,弃其所短,此用人之道也”。对每一个人来说,才能发挥的程度如何,很大程度依赖于领导者的发掘、培养和使用。

馆员人选的情况比较复杂,我们在以往基础上从事工作,对图书馆业务人员不可能进行重新选择,唯有采取不断提高的办法。这种提高,考虑到眼前的需要,同时也从图书馆工作发展的未来出发。当前,图书馆界人士认为,我们的业务人员水平太低,很难胜任学术性的工作。他们的理由是:至今仍有个别高等学校图书馆专业人员中,没有一个大学毕业生,就是平均数值(全国670所院校统计结果)也仅仅达38.5%,这是一种悲观的论调。38.5%的比例或许小了一点儿,但已经不是“马口铁与封蜡”了。我们不要嫌弃全体人员业务水平低,努力发掘每一个人的长处,组织起这些力量,足以做好读者工作了。日本一个著名科学家说:“一个人有了高中文化水平后,就有足够能力理解而后讲授的大部分内容或书籍,进而具有从事大的发明和创造的充分基础”。这个专家的意思是,只要入了门,深造并不困难。所以,不应该借口业务水平低,拒绝把

读者工作提高到应有的学术水平,从而把开展读者工作的主要部门——流通阅览部门,降低到维持正常“借还的最低水平”。有关部门与领导应努力创造一切机会,提高业务人员的学术水平。条件好的高等学校,比如大专以上毕业生已占60%的那些单位,那里的领导要有勇气做榜样,从现存状况出发创造出好成绩。我们的业务人员学历水平低些,这是问题的一个方面,另一方面或许更重要,他们年青,精力充沛,他们之中许多人欲为图书馆事业贡献力量,他们需要领导的支持,在人力、物力以及时间方面,给予一定的保证。某些领导同志一方面为学历水平低忧虑,另一方面对有大学学历的人不相信,不相信他们有能力进行学术性活动,总觉得他们不如从事教学或科学研究工作的同志水平高,改变这种看法,图书馆工作就会有长远的发展。

精神问题。搞好我们的事业,一定要有点儿精神。特别是开创某种新的事业,不付出全部心力,是不可能办好的。真正做到“读者第一”,要有甘心当无名英雄的精神,图书馆工作的社会价值就能实现了。没有精神的事业世界上从不存在,精神与事业溶合成一个整体,图书馆工作的社会价值就实现了。国外学者M·恩、E·史密斯在发表对中国图书馆情报工作的印象和看法时做了对比,他们指出,英国各图书馆近二十年所以发展的一个根本因素,就在于有效地提高了咨询服务和其他各种经常性的服务,以及对读者的实际指导。由此可见,加强各种经常性的服务十分重要。读者工作不是一项“借借还还”的机械性工作,这是一项生气勃勃的富于创造性的不可缺少的重要工作。让我们大家探索,逐步以实际行动扭转落后造成的偏见吧。

(五)

实施科学管理,提高图书馆工作总体效

能,就是把分散的零碎的事物组织成相关的有机系统,围绕一个目标,使各个事物做为整体的一部分运转。科学本身的发展已逐渐从依靠粗放因素转向依靠集约因素,这就使实施科学管理成为必要与可能。有机系统围绕旋转的目标是什么呢?它只能是把图书馆办成图书资料情报中心,办成为教学科研服务的学术性机构。偏离这个目标,科学管理也就变成没有目标的盲动。

图书馆各个业务部门都是为了实现总体目标的,图书馆总体的效能大于各个业务部门效能的简单相加,同时,图书馆总体的性能又不可能比它组成部分那怕是它最弱的环节优越。就整体而言,任何一个业务部门都具有同等重要的性质,片面追求个别部门的效能,就是降低图书馆的总体效能。

总体效能又是以满足读者需要的程度来衡量的,它可以近似地用下面式子表示:

$$W = \frac{H}{Q} \cdot S$$

W——总体效能。

S——结合系数,表示出借书籍适用于读者的程度。

H——某时间内出借书籍总量

Q——库有书籍总量

H/Q反映了图书馆藏书利用情况,主要反映经常性的服务。S表示结合系数,衡量借出书籍适用于读者的程度,具有真实反映效能的性质。借出书籍不太适合读者需要(没有找到所需要的知识部类或者极少)S取0.5,借出书籍正是读者渴望得到的,从中吸取了大量有价值信息,S取1.5,S值的提高,主要依赖读者工作深化。

式子 $W = H/Q \cdot S$,很好地表达了图书馆工作中读者工作的地位和重要性,(尽管H/Q与采购书籍质量,复本数量,编目速度,准确度有关,但最终还是以读者工作形式出现。)H/Q在出纳口每日每时大量进行着,S则通过阅览服务参考咨询、情报服

务进行着。

(六)

切实提高图书馆总体效能,还须做种种努力,特别是打破内部的与外界的传统习惯势力的影响。几十年来,图书馆界流传着一种偏见,似乎在图书馆业务工作中有高低的区分,人们常说:“一参二编三流通”这个观点,不论从理论上还是实践上说,都是不折不扣的偏见,然而从现实来说,却又是变成千真万确的实际状况。因为几十年里相当大一部分人是这样看待的。由于图书馆工作还不能承受社会使之承担的责任,出现把最活跃、最有生命力的因素(阅览)降低为仅仅是“取书还书”的机械性运动的怪事。难道随着中华起飞,随着人民不断增长的物质需要和精神需要得到满足,使图书馆工作逐渐承担起它应承担的责任,读者工作的重要性不会被人们理解与承认吗?偏见一定要消除,偏见消失的过程,就是“读者第一”逐渐实现的过程。与这种偏见作斗争,是图书馆内部工作的一个很重要的方面。

读者工作的绝大部分是在流通阅览部门展开的,各种类型的阅览室的读者工作在不断地丰富、深化。由于历史的原因,这是因为过去图书馆读者工作始终做得不周到,业务水平低也难取信于人。在高等学校,师生们在教学活动中渴望从图书馆获取适合需要的书刊资料,甚至还希望得到帮助与指导,可是他们不相信图书馆的服务态度,也不相信图书馆工作人员有能力帮助与指导,能寻求他们的需要东西。这是一个严重的问题,部分原因是师生们不了解图书馆工作造成的,更多的原因还在于图书馆读者工作本身不完善。我们的同志是否强烈地意识到这

点?难道说,打破这重障碍,获取教师与学生的信任,不比其他任何部门的局部工作更迫切更有意义吗?

读者工作极不容易做好,经常性的服务工作(H/Q)只是它的基础,满足每周开馆阅览七十小时只是读者工作起码的保证,这些还远远不是读者工作的全部。如果把读者工作理解为保证足够开放阅览时间,热情接待来馆读者;那么这里还遗忘了恰恰是读者工作中最为重要的一个方面,即提供的书籍如何适用于读者需要这个方面(上式中的S)。我们不应该降低对读者工作的要求,不但不能降低,而且要极大地提高对这项工作的要求,大力加强读者工作在图书馆工作中的地位与作用。我以为,做好开展读者工作的前沿阵地,流通阅览部门的工作,它要做大量的,经常性的服务工作;也要做读者辅导工作、阅览指导工作、查阅文献方法的教育工作,还要做咨询工作与情报工作。有必要指出,咨询工作与情报工作,不单纯是情报部门的本职,也应是流通阅览部门的本职。两个部门之间的情报咨询工作,具有一种溶为一体关系,互为表里,互相补充。在已设立专职情报部门的图书馆,在流通阅览部门设置一、二名参考咨询人员,能够起事半功倍的良好效果,这一、二人起的沟通,“活化”的作用,不是单独一个部门可以承担了的。

总之,高等学校图书馆应奠定“读者第一”为根本,以“全心全意为读者”为原则。在不断加强科学管理的同时,大力开展读者工作,逐渐提高读者工作在图书馆工作中的地位与作用。把高等学校图书馆办成情报中心和学术性的机构,使之无愧大学心脏的荣誉称号。