

用图书馆新思想推动图书馆改革

使读者服务工作更上一层楼

陈 誉

战后世界图书馆事业的发展,促使图书馆传统观念的改变,图书馆传统观念的改变,又促进了图书馆事业与图书馆学的迅速发展。图书馆传统观念的改变,主要表现为一些图书馆新思想、新理论、新观念的形成、传播和应用。它们推动了图书馆的变革,把图书馆由传统推向了现代化。

归纳起来,主要表现在以下五个方面:

一、资源共享思想:社会和图书馆共同享受彼此收获的图书资料;图书馆资源不再属于个别图书馆所私有,而应予以共同享受和利用,从而充分发挥全部图书馆藏书的作用,最大限度地满足读者的需要,而每个图书馆则有义务满足自己读者的任何情报需求,这个矛盾的解决只有实行资源共享,把所有的图书馆联成一个整体,相互支援,相互协作,互通有无,才能加以解决。同时,现代图书馆的本质是最大限度地发挥馆藏的作用,使图书馆资源得到充分利用。实行资源共享,首先使读者得以获得更加丰富的图书与情报;同时有利于开发图书馆的资源,使每一件资料都发挥其最大传播知识与信息的效益。因为,信息的共享程度越高,信息的利用率也越高,而高信息利用率正是信息社会人们所追求的目标。在资源共享思想指导下,每个图书馆的馆藏都变为地方的、地区的共同资源,变为全国甚至全世界的资源,这对于所有的图书馆更好地为读者服务,更好地发挥自己馆藏的作用,无疑都是十分必要和大有好处的。这种思想还促进了文献信息的广泛

交流和开发,促进了图书馆间的协作。对于参加资源共享的图书馆来讲,还有利于节约人力、物力和财力,有利于形成自己藏书的特色,使每个图书馆既成为整个图书情报事业的一部分,又成为某一领域的图书资料情报中心。资源共享思想是现代图书馆协作与网络的思想与理论基础,对促进图书馆事业的发展,读者服务的发展与文献信息的交流与开发都发生了重大的和积极的作用。例如现代图书馆的协作,采购协调,馆际互借,图书馆网络以及计算机联机检索系统等,都是在资源共享思想的指导与影响之下逐步形成和发展的。象英国国家图书馆的外借部,美国国会图书馆的国际交换工作,美国洛克希德公司的联机检索系统向世界提供几百个数据库服务,以及大量储备图书馆的诞生都是和资源共享思想相一致的说明。如果说从藏书楼思想到读者服务思想是图书馆的一次革命的话,那么,从利用图书馆思想到图书馆资源共享思想则是图书馆观念的另一次更加伟大的革命。它带来了图书馆工作的一系列变革,它开创了图书馆服务的新局面。

二、方便读者利用图书馆思想 图书馆不仅要进行利用图书馆的宣传,而且要采取各种措施便利读者充分利用图书馆。图书馆存在的价值在于为读者及时、准确地传递信息、知识与情报,为读者提供他们所需要的各种文献和情报。图书馆必须千方百计地为读者利用图书馆服务,也必须千方百计地发挥自己馆藏的作用。这两个千方百计应当是任何

图书馆的基本任务,更是高校和学术研究图书馆的基本任务。要实现这两个千方百计关键在于是否方便读者利用图书馆。方便读者利用图书馆思想要求一切工作从读者的利益出发,要求始终不得损害读者利益,要求变被动服务为主动服务,一句话,即要求从限制读者利用图书馆的各种束缚中解放出来,敞开图书馆的大门,吸引与鼓励更多的读者充分利用图书馆的各种服务工作。传统图书馆对读者往往采取限制政策,把藏书与读者隔开,实行书库藏书,闭架借阅,甚至限制读者与某些藏书直接接触,把很多藏书变成读者借阅的禁区,采取这样或那样的限制,事实上是把读者拒于充分利用图书馆的门外,使读者与藏书或其复制品隔离。方便读者利用图书馆思想则要求图书馆采取鼓励政策,使读者有权借阅图书馆的任何馆藏或其复制品。在这种思想指导下,图书馆可采取许多新的措施与服务方式,既能管好藏书又能便利读者利用,采取各种现代科学技术来加强管理和加强服务。如利用复印、照相、缩微、激光储存等技术使大量原来不能或不予流通的图书资料投入流通。它们实行藏阅合一,全面开架,延长开放时间,办理预约借书,放松借阅限制,简便借阅手续,实行借还书刊自动化,检索自动化,加强咨询服务和开展复印服务。它们还特别重视参考咨询、阅读辅导和书目服务,对外推荐、报道各种文献信息,解答读者的各种文献咨询,并且在生活上为读者方便利用图书馆创造条件,如衣帽间、小件商品存放柜、个人专用阅览桌、读者信息室,如小餐厅、茶室、停车场等,有的大型图书馆还设有读者住宿部。在这种思想指导下,衡量一个图书馆的水平,主要不是看它的藏书量和善本珍本的多少,而是看读者利用藏书的程度,看图书馆资源的借出率和拒借率。看一个图书馆的管理,不是看它的规章制度如何限制读者利用图书馆,而是看它们如何鼓励读者去利用图书馆。当

然决不是不要规章制度,也不是对那些影响与损害其它读者利用图书馆的行为不作处理。在方便读者利用图书馆思想指导下,图书馆在改革上取得了巨大的成绩,读者工作的地位得到了空前的提高。读者研究成为图书馆员研究的重要课程,他们都在两个千方百计上动脑筋想办法,努力使图书馆得到充分的利用,在实现所谓“没有围墙”的图书馆。

三、系统管理思想 用系统论原理与系统分析的方法来管理图书馆,处理图书馆各部门之间与各种因素之间的关系。图书馆既是整个社会和学校图书情报工作的一个部分和子系统,它们本身又是一个独立的系统,馆内各个部门又是它的许多子系统。图书馆与社会信息产业的关系,包括与其他图书馆、情报机构、资料中心,出版社、发行事业,著者团体,电信广播电视部门、卫星通讯部门之间的关系,图书馆内各个部门之间的关系等,都是文献信息系统工程中的各种关系,都是整个系统工程的组成部分,在它们之间都存在如何正确处理彼此关系,如何密切配合,如何相互促进,以及如何进行科学管理的问题。而这种系统管理的目标,在于充分发挥图书馆的作用,最大限度地满足读者利用图书馆的要求。在这种思想指导下,图书馆管理的系统化、规范化、自动化就逐步发展起来,从而推动了图书馆事业的发展。

四、图书馆情报化思想 必须加强图书馆的情报职能与情报服务,把图书馆服务延伸至情报服务,以加强图书馆知识、信息与情报交流与开发的作用,以适应信息社会对图书馆的要求。图书馆情报化思想要求图书馆广泛运用现代情报技术,激发情报服务工作。人们认为图书馆情报化是信息社会图书馆的出路,也是现代图书馆的方向。只有这样才能更好地发挥图书馆的作用,使图书馆保持旺盛的生命力,否则,它的服务将为其他情报服务所取代。图书馆情报化,归根结底在于加强图书馆的情报观念;积极开展情报服

务和广泛采用情报技术。例如二次文献服务、参考咨询服务、文献检索服务、定题情报服务、文献报导服务、期刊目次服务以及最新情报服务等都成为图书馆情报服务的重要内容,也都是信息先行的反射。这样,图书馆不仅是图书资料的中心,而且同时也是情报、信息的交流中心。

五、读者研究思想 把研究读者——图书馆服务的对象作为提高服务质量的先决条件。图书馆一切工作的最终目的都是为读者服务,对于高等学校图书馆讲,都是为读者的教学和科学研究服务,为满足他们在教学和科学研究中的文献、情报需求。因此,研究自己的读者群成为每一个图书馆的基本任务。在这种思想的指导下,读者群类型的研究,读者知识结构的研究、读者利用图书馆心理的研究、读者利用图书馆能力的研究、读者需求的研究、读者需求变化规律的研究、读者社会的研究以及潜在读者和终端用户的研究等等,都成为图书馆与图书馆学研究的重要课题。在这种思想指导下,读者研究成为现代图书馆普遍感兴趣的问题,图书馆读者工作的服务性、学术性、科学性与自动性都得到明显地加强,图书馆的服务就能从被动转向主动,可大大减少盲目性与不适应性。

总之,图书馆的这些新思想的形成、传播与应用,促进了图书馆的改革,促使其服务进入一个新阶段,从藏书中心论时代进入到读者中心论时代。这些思想的核心是读者服务,它如一根红线贯穿于图书馆工作的全过程。无论是资源共享、方便读者利用图书馆,对图书馆进行系统管理,还是图书馆情报化与读者研究,它们的出发点都是为了更好地为读者服务,它们的归宿也都是图书馆

服务的改善,而它们应用的结果又都是促进图书馆的改革和发展。我们应当将这种新思想与改革和读者服务三者结合起来,加以全面地考虑。用新思想推动改革,用改革促进读者工作的发展。读者工作是提高图书馆地位的突破口,只有提高读者工作在图书馆的地位,才能提高整个图书馆的社会地位。如果说,对于高等学校讲,办好图书馆等于办好了半个大学,那么,对于所有的图书馆讲,办好读者工作也等于办好了半个图书馆。我们不仅要重视读者工作,还应当从广义上认识读者工作,它不仅包括图书馆的流通、阅览、检索、参考、期刊及宣传等这些直接面向读者的服务工作,也应当包括图书馆的藏书建设、书刊采访、文献的分类、编目和典藏以及各种现代技术的应用等,因为它们都存在一个如何更好地针对读者的需要,为他们服务的问题。图书馆的任何工作都要直接地或间接地受读者工作的检验。

当前摆在我们图书馆面前的一项伟大的历史任务,就是进行改革,通过改革开创图书馆服务的新局面,加快图书馆从传统向现代化过渡的进程,使图书馆在社会上和学校中都能更好地发挥作用,取得更好的社会地位,使图书馆能直接成为社会主义精神文明与物质文明建设所不可缺少的条件,成为学校教学与科学研究不可缺少的条件,成为人们生活的必需。实现这个愿望,需要我们不断学习、研究、传播与应用新思想,用新思想取代传统观念,用新思想引导我们当前的改革,把改革推向前进,使图书馆的服务工作更上一层楼,把整个图书馆的服务提高到一个新水平上,有不负我们这个伟大的时代!