

谭兆民

中国图书馆读者服务的实践与理论研究述评

ABSTRACT Studies in reader services have adopted methodologies and results in philosophy, psychology, mathematics, statistics, systems engineering, control theory. The author proposes that we should put more emphasis on the studies in information theory and the modernisation of reader services 3 tabs 19 refs

KEY WORDS Reader services Practice Theory.

CLASS NUMBER G252

建国48年来,我国已在全国建有各类型图书馆25万多所,藏书达30亿册^[1]。图书馆的读者服务工作从内容到形式有了许多创新和发展,在理论上和观念上发生了许多引人注目的新变化。本文主要从论文的数量上来探讨读者工作的有关问题。

1 读者工作的实践与理论研究概况

为了便于叙述,把读者工作分几个阶段来回顾。

1.1 1949~1965年

(1) 解放后的最初几年图书馆主要做了两件事:一是对旧中国遗留下来的图书馆的改造;二是大力宣传和普及文化^[2]。图书馆的性质发生了根本的变化,确立了社会主义新型图书馆方针,即“为工农兵服务”的总方针。开展了送书下乡、下厂,图书宣传,阅读辅导等活动。

(2) 1956年党中央提出了“向科学进军”的号召,加强了图书馆工作,开始改进书刊借阅方法,重视了书目索引的编制,开展了馆际图书互借,加强了图书馆为科学研究服务的能力。这一时期的图书馆,不论在事业规模上还是服务水平上,都有大的发展与提高,

后虽受“左”的干扰和三年困难的影响,读者服务工作也受到一些阻滞,但总的来说是健康的。以江西省图书馆为例,1961~1965年共接待读者76万人次,借阅书刊资料99万册次。这期间全国发表的读者研究论文有723篇^[3],专著与教材26种^[4]。

1.2 1966~1976年

文化大革命中,图书馆事业严重受损,大量书刊被当作“封、资、修”的黑货而遭封存,以至焚毁。正常的读者工作受到干扰和破坏。读者研究工作几乎成了空白。10年间,只发表文章19篇,专著为零。

1.3 1977~1979年

通过整顿,肃清图书情报界“左”的流毒,特别是1978年国务院以国发(1978)81号文,批发了国家文物局《关于图书开放问题请示报告》,解放了许多被禁锢的图书,为读者服务工作提供了基本的物质条件,读者工作有了新的活力,三年间发表论文134篇,为“文革”期间论文的7倍。党的十一届三中全会确立全党工作重心转移以来,图书馆事业有了新的转机。

1.4 1980~1992年

读者服务工作进入到新的发展阶段,服务观念,服务方式,服务范围都在发生变化,

图书馆专业队伍不断扩大,读者群体也在变化。这期间发表论文的数量达 3881 篇^[5]。1977~1988 年发表的专著、教材 67 部^[6]。

1.5 1993~1996 年

随着社会主义市场经济的进一步发展,经济的腾飞越来越依赖于信息技术及信息的传播,读者工作在它的推动下,其实践与理论研究又有新的发展。四年间,发表论文 3803 篇,从广度与深度来说都超过前者。

2 读者服务工作的主要成就

读者服务工作的效益,是很难用数字来

统计的,但它的重要性可以从文化部下发的文件来验证。1982 年文化部颁发了《省(自治区、市)图书馆工作条例》,共六章 25 条,其中第三章为读者服务工作 7 条,占条例总数的 28%,并指出图书馆的一切工作都是为了最大限度地满足读者对书刊资料的合理需要。许多读者服务理论研究认为,读者工作能体现图书馆的办馆方针、任务、性质和职能,反映图书馆的社会效益和经济效益,是图书馆的核心工作,是图书馆最活跃、最有生命力的因素。读者工作的实践与理论研究取得了丰硕的成果。

表 1 1949~1996 年读者服务专题研究论文统计

专题	1949—1965		1966—1976		1977—1979		1980—1992		1993—1996		1949—1996	
	篇数	百分比										
读者服务理论	46	6.36	3	15.79	5	3.73	318	8.19	270	7.10	642	7.50
读者研究	15	2.07	0	0	2	1.49	578	14.89	439	11.54	1034	12.08
宣传辅导	229	31.67	2	10.52	41	30.60	419	10.80	384	10.10	1075	12.50
图书流通	336	46.47	3	15.79	43	31.10	824	21.23	842	22.14	2048	23.93
情报服务	88	12.17	10	52.63	32	23.88	1368	35.25	1397	36.73	2895	33.83
组织管理	3	0.41	0	0	3	2.24	149	3.84	137	3.60	292	3.42
读者服务现代化	2	0.28	0	0	2	1.49	188	4.48	315	8.29	507	5.92
其他	4	0.55	1	5.26	6	4.48	37	0.95	19	0.50	67	0.78
合计	723	100	19	100	134	100	3881	100	3803	100	8560	100

注:1996 年只统计 11 个月。

表 2 1949~1996 年读者服务论文统计

年 代	论文篇数			年平均数			比例(%)
	中国	外国	合计	中国	外国	合计	
1949—1965	651	72	723	38.29	4.24	42.53	8.45
1966—1976	19	0	19	1.9	0	1.9	0.22
1977—1979	134	0	134	44.67	0	46.67	1.56
1980—1992	3709	172	3881	285.31	13.23	298.54	45.34
1993—1996	3775	28	3803	943.75	7.00	950.55	44.42
合 计	8288	272	8560	172.67	5.67	178.33	100

注:外国是指翻译或研究外国读者服务的论文。1996 年只统计了 11 个月的数据。

表 3 年 10 年读者服务论文统计

年代	论文数(篇)			中外研究对比(%)			年代	论文数(篇)			中外研究对比(%)		
	中	外	合计	中	外	合计		中	外	合计	中	外	合计
1986	279	24	303	92.08	7.92	100	1992	515	6	521	98.85	1.15	100
1987	323	21	344	93.90	6.10	100	1993	682	10	692	98.55	1.45	100
1988	281	16	297	94.61	5.39	100	1994	1145	7	1152	99.39	0.61	100
1989	196	6	202	97.03	2.97	100	1995	1153	7	1160	99.40	0.60	100
1990	260	7	267	97.38	2.62	100	合计	5106	104	5210	98.00	2.00	100
1991	272	0	272	100	0	100							

2.1 读者服务实践不断取得进展

1949~1965年,对旧图书馆进行了整顿,取消了各种不合理的规章制度,解决了服务对象问题,重视了馆藏利用,编制了许多专题索引,加强了为科研服务的内容。

随着改革开放政策的实施,读者对文献资源需求的不同,开架借阅逐步推广,内部管理进行了许多改革,一次文献服务工作得到了提高,二次文献服务在大型图书馆普遍得到了开展。文献信息开发服务,重点科研课题跟踪服务、定题服务,为国家星火计划服务等均取得了一定的社会效益与经济效益。读者教育工作的深化,现代化服务手段的起步与推广应用,为读者服务工作的新发展、新突破提供了许多有利条件。

2.2 读者服务理论研究硕果累累

(1) 专著数量可观。据张树华等研究统计,仅1949~1988年共出版专著、教材计147种^[7],其中,1949~1965年80种,占54.42%,1977~1988年67种,占45.58%,十年“文革”期间未出版一种专著。这些专著的出版,较系统地总结了服务工作的经验,对读者工作的方方面面进行了论述与概括。

(2) 论文数量庞大。据统计,1949~1996年48年间,中国图书情报学共发表论文70696篇^[5,8],平均每年发表论文1472.83篇。其中研究读者服务的论文共计8560篇,占论文总数的12.11%。各个历史阶段的论文数量的比例也有明显差异,1949~1965年占8.45%，“文革”中占0.22%，1977~1996年占91.32%（见表2）。

(3) 近10年读者服务论文数量占绝对优势。如表3,据1986~1996年统计,论文共计5210篇,并有逐年上升的趋势,说明越来越多的人重视读者研究工作。

2.3 读者服务的专题研究喜获丰收

读者服务理论研究成果显著。1949~1996年共发表读者服务专题研究论文8560篇,其中读者服务理论642篇,占7.5%,读

者研究1034篇,占12.08%。文章就读者工作的各个方面进行了研究和探索,并出现了许多有影响的论文,如张欣毅的《浅谈读者工作学科的科学体系》等。读者研究的课题开始向新的领域拓开,提出了建立“读者学”、“读者心理学”等新型学科。如黄恩祝的《再论读者学》沈继武的《再论读者阅读心理》赵世良的《阅读行为与读者需求》周勇的《国外关于阅读理解监控的研究综述》等等。

宣传辅导与图书流通同步发展。48年来,共发表读者宣传辅导方面的论文1075篇,图书流通方面的论文2048篇,分别占总数的12.08%和23.93%。它对揭示馆藏、指导和吸引读者利用图书馆、提高图书流通率、发挥藏书效益,均起了积极作用。

情报服务发展迅速,这一领域是从80年代后发展起来的。可从论文的数量来佐证:1949~1965年,论文为88篇,仅占读者工作论文总数的1.02%;1980~1996年发表论文2765篇,占总数的32.3%,居读者服务论文之首。各类型图书馆都加强了图书馆情报职能的研究,对参考咨询、文献检索、书目服务、查新咨询等进行了许多探索,如詹德优等的《90年代我国图书馆咨询服务研究述评》谭静的《十年查询咨询工作研究综述》,集中反映了我国情报服务的研究成果。

读者组织管理与现代化服务手段的研究初见成效。48年来发表读者组织管理的论文292篇,读者服务现代化的论文507篇,分别占总数的3.42%和5.92%。其中有关服务效益问题、效果评估问题、干部素质问题、统计工作问题开始受到关注。随着市场经济的发展,信息高速公路的出现,图书情报服务手段已越来越引起人们的重视,特别是80年代后,在这方面研究的论文占99.21%。

3 读者服务工作简评

1977年后,读者工作进入了新的发展阶

段, 读者服务的实践与理论研究取得了许多新成果。

3.1 读者服务工作的理论研究达到了新的水平

(1) 服务观念不断更新。由于社会主义市场经济的建立, 服务对象的扩大与变化, 读者服务的观念也不断发生转变。如由重藏向重用转变。随着多媒体计算技术的日益成熟, 知识载体将逐步由纸介质向磁、光等介质转变, 在馆藏资源的开发上, 强调打破以原始文献作为单一服务手段的传统格局, 重视二次文献、三次文献的开发, 建立二次信息、三次信息的专题数据库。以“物的传递”向“知识传递”转移, 以“图书馆为轴心”向以“读者为轴心”转移, 图书馆和读者的关系将发生新的质的变化^[9]。

对读者服务观念的研究, 是读者服务理论的一个重要内容, 特别是 80 年代尤为重视。如张树华的《我国图书馆服务观念和服务工作的变迁和发展》, 王子丹的《建国以来图书馆服务述评》等, 对我国读者服务观念的转变从实践与理论的高度上进行了概括与总结, 并提出了新的服务观念和服务思想。

读者服务观念的转变, 给读者工作带来了活力, 促进了读者工作向纵深发展。读者服务观念的转变, 经历了一个较长的发展过程, 是在社会发展的推动下, 由低级向高级、由简单向复杂、由被动向主动的历史发展过程, 每个发展过程都把读者工作实践与理论研究推向了一个新的阶梯。

(2) 读者工作的理论研究有所突破。在 50 年代, 读者工作的研究基本处于经验与服务工作方法的总结上。不少文章就读者工作的功能与性质、地位与作用、意义与原则、规律与体系等进行了研究。如张树华等的《读者工作的性质与功能》, 王桂艳的《关于读者学的学科性质浅议》, 李明华的《读者服务工作的新发展与新突破》, 王龙的《读者说——世纪之交的呼唤》等。有的文章对读者学的理论基础进行了梗概论述, 对读者服务的理论原

则、观念导向、管理模式、劳动投入等方面的问题进行了陈述, 提出了“以读者为中心发展图书馆学”的论点, 立意新颖, 是读者服务理论的新发展与新突破。

从 1980 年开始, 读者研究的一个新领域就是建立读者学的问题, 黄恩祝的《读者学浅说》及《再论读者学》^[10], 何鑫龙的《读者学初探》^[11], 首次提出了“读者学”与“读者服务学”的概念, 尽管“读者学”与“读者服务学”属于两个不同学科的范畴, 但为读者服务工作提供一定的理论依据。

另外, 就建立读者心理学的问题^[12], 有偿服务的理论问题, 读者服务效果与效益的评价问题, 都是读者服务工作的热门课题。

3.2 情报服务已成为图书馆的重要的职能

情报服务研究的内容, 主要是情报理论、书目服务、参考咨询、文献检索。情报服务真正被引起重视是在 80 年代以后。1949 年~1965 年只发表论文 88 篇, 只占 48 年情报服务研究论文总数的 3%, 1980~1996 年发表论文 2765 篇, 占情报服务论文总数的 95.51%, 在读者服务论文总数中占 32.3%, 列居榜首。

据詹德优等就 1990~1994 年我国参考咨询服务研究一文指出, 五年中发表参考咨询方面的论文 1244 篇^[13], 按所占比例由多到少分别是: 咨询服务理论研究 356 篇, 文献检索课题 354 篇, 参考咨询工作 239 篇, 查新服务 114 篇, 咨询服务现代化 77 篇, 定题服务 49 篇, 国外研究 43 篇, 中外对比 11 篇。说明其研究领域不断拓展, 研究不断深入, 对咨询服务的现代化和对国外的研究得到重视。咨询服务理论研究, 从基础理论研究、整体性研究、产业化研究等方面展开, 取得了显著成果。

情报服务理论证实, 在信息社会里, 起决定作用的不是资本, 而是信息。参考咨询服务是情报服务工作的重要组成部分, 也是读者工作的深化, 更是发挥图书情报职能的主要

服务形式。随着信息技术的飞速发展,参考咨询工作在水平和质量方面发生了巨大的变化,并正在朝着服务手段电脑化,参考咨询多元化,服务内容信息化的趋势发展^[14]。

查新咨询工作是读者服务工作的新突破,是参考咨询研究的活跃领域。它是针对科研重复,成果水平、创新、发明提出准确、公正的评判。对这个领域的研究,已发表论文约200篇,就查新工作的性质和作用,查询方法开展了研究,如仅查新工作的定义就提出了10多种观点。

查新是通过各种情报检索对科研主题和成果的新颖性、先进性、实用性的客观评价,是情报检索的延伸,是一项复杂的脑力劳动和高层次情报检索服务工作,是读者服务工作的更高层次的深化。

3.3 宣传辅导与图书流通研究效果明显

宣传辅导与图书流通研究是以研究有关读者培训,开展文献检索知识教育,扩大书刊开架范围,提高藏书利用率,减少拒借率为主要内容的。几十年来,涌现了大量的论文。有的文章认为,图书宣传与导读活动的核心是推荐优秀图书。优秀著作,是精神文明的精髓,也是物质文明的缩影,它还折射着各个时代以先进人物为代表的理想、情操、道德和风范,读者服务工作应以科学的理论武装人,以优秀的作品去鼓舞人,教育人。

3.4 读者服务工作的研究方法有所创新

读者服务工作的研究方法,突破了传统的学科分野,吸收了如哲学、数学、系统论、控制论、心理学等学科的方法和成果。

调查方法得到广泛应用。如吉林省图书馆学会于1981年6月至1983年底组织了434个单位、842人参加的读者调查工作,对9538名读者进行了调查分析,得出了有关图书馆与读者关系方面的各类问题的结论。由于被调查对象的数量大,它符合统计学上的大数定理,接近全局的实际情况,为读者工作研究提供了许多依据。华薇娜等对344篇调

查论文^[15]进行了统计分析,并指出读者工作“情报需求利用”,占调查论文总量的44.8%,说明图书情报机构越来越重视对用户的调查研究方法。

数理方法在读者研究中得到应用。如运用数理统计分析书刊流通率、阅读率等。特别是文献检索理论,已运用集合论、排队论、信息论、运筹学、概率论等方面的数学知识来进行研究并取得了许多成果。1989年,陈和平的《图书馆定量管理》与“流通论”为核心的图书馆定量管理系列研究成果就是其中的一例。美国科学家普顿斯就是利用调查数据,得出了著名的“科学知识按指数增长”的规律,正如马克思所说的,一种科学只有在成功地运用数学时,才算达到真正完善的地步。

此外,研究与翻译国外读者服务工作的论文,对吸收外国读者工作研究成果,丰富完善我国读者服务的理论基础具有一定的意义。

4 读者服务工作面临的挑战与思考

读者服务工作的实践与理论研究也存在一些问题。前者主要是读者锐减、经费短缺、藏书量下降,后者主要是主次方向不明,研究不深,传统经验影响较大,对研究成果的评估标准不完善。

读者工作当前面临的挑战与思考是:现代社会发展迅速,必须严肃思考和研究读者工作如何科学地满足现实社会的情报、知识、信息需求问题;面对当前我国市场经济和社会发展过程中存在的多元价值观的现象,读者工作必须研究如何自觉地对此作出判断和选择,并在工作中正确引导;读者工作研究应重视社会调查,深化服务内容,满足用户需求,振兴和繁荣图书馆科学理论。

随着我国经济从劳动密集型向技术密集型转变的加剧,知识升值、人才升值是大趋势,社会对知识需求的扩张也是大趋势。因

此,读者工作必须深化改革,强化基础类服务的经济利益激励,解决低质量、高成本服务的效益问题,建立良性循环的激励机制^[16],千方百计吸引更多的读者利用图书馆。同时,把提高读者的素质,作为图书馆的根本职能和中心问题来抓^[17]。

加强情报服务理论与读者服务现代化的研究,在理论与实践的结合上下功夫。注意研究成果的推广与应用。图书馆现代化的落脚点也是读者服务工作的现代化^[18]。今天,拥有文献资源,已不再是图书馆的主要职能,而采用最现代化技术,能快速查到读者所需信息的能力才是最重要的。没有先进的设备,没有现代化的服务手段,也就不可能有最佳的服务效果。但又必须以一定数量的各具特色的馆藏文献资源作为保障,才能发挥现代化技术装备作用。

图书馆的图书流通工作,是以知识载体为对象的。馆藏现状对文献流通服务产生直接的影响。馆内文献资源配置明显向阅览倾斜,以借为主向以阅览为主发展成为现代化图书馆读者服务的主要特征^[19]。努力开展参考咨询服务,才能从根本上提高文献流通的质量。

现代信息技术的飞速发展对读者服务人员也提出了更高的要求。首先应从传统服务方式的观念,向现代化服务方式的观念转变,要求能做到判断信息的优劣,了解信息的途径,对信息进行分析,如为读者提供多种类型文献信息检索,引导读者获得本地区信息源的信息。同时还应具备一定的学科专业知识,情报检索语言知识,数学和统计知识,电子计算机基础知识,程序设计与数据库知识,图书情报的实践知识。

应注重对外国读者服务工作的研究,积极开展学术交流活动。要继续装备读者服务的现代化手段,培养一支具有读者服务理论素质又有实践经验的读者服务队伍。

参考文献

- 1 本报评论员 共创 21 世纪图书馆事业的辉煌——祝贺第 62 届国际图联大会胜利闭幕。光明日报,1996-08-31(1)
- 2 图书馆工作汇报提纲 1980 年 5 月 26 日中央书记处第 23 次会议通过。
- 3 陈俊民 中国图书馆学理论与实践建设述评 中国图书馆学报,1995(1):42~52
- 4,6,7 张树华等 四十年图书馆读者服务的实践和理论的进展 见:读者学与读者服务工作论文集,北京:书目文献出版社,1989:1~20
- 5,8 上海图书馆 全国报刊索引(哲社版).1993~1996
- 9 刘福贵 电子图书文化及其对传统图书馆的影响 图书馆,1996(4):39~41
- 10 黄恩祝 再论读者学 江苏图书馆学报,1986(2)
- 11 何彘龙 读者学初探 高校图书馆工作(湖南),1982(3):45~47
- 12 杨建东 近年来我国图书馆读者工作研究概述 高校图书馆工作,1982(3):40~44
- 13 詹德优等 80 年代我国图书馆参考咨询服务研究述评。中国图书馆学报,1997(1):41~45
- 14 张春梅 图书馆参考咨询工作的趋势 图书馆论坛(广州),1992(6):52~56
- 15 华薇娜等 1984~1993 年调查研究方法在我国图书馆学情报学研究中的应用状况 图书情报工作,1997(3):17~21
- 16 陈素 图书馆的生命在于多功能服务 图书馆学通讯,1990(3):79~83
- 17 王邗华 关于“吸引更多的读者利用图书馆”的经济学思考 中国图书馆学报,1996(6):48~52
- 18 杨挺等 论图书馆学研究的机遇、重点和成果转化 中国图书馆学报,1997(2):27~30
- 19 曹臻 馆藏现状与图书馆文献流通 中国图书馆学报,1979(2):88~91

谭兆民 江西省图书馆副馆长。通讯地址:南昌市洪都北大道 160 号,邮编 330077。

(来稿时间:1997.05.29。编发者:刘喜申)