

张勇

## 传统藏书管理及服务模式的反思与探索

**摘要** 研究和剖析了传统藏书管理与服务模式的特征及局限性,提出了在现代社会的新技术环境中建立以读者为中心的图书馆藏书管理与服务的新思路。参考文献5。

**关键词** 藏书管理 藏书组织建设 读者服务

**分类号** G251

**ABSTRACT** In this paper, the author analyzes limitations of traditional library management and service patterns, and proposes some new ideas for the establishment of a reader-centered library management and service pattern. 5 refs.

**KEY WORDS** Collection management. Collection development. Reader services.

**CLASS NUMBER** G251

我国的图书馆事业随着新千年的到来,全面地进入了新纪元。回顾和反思图书馆事业的发展历程,我们应该清醒地认识到,由于现代图书馆是直接脱胎于封建藏书楼,虽然通过公益性和社会开放性的观念与服务的转变,与传统图书馆有质的区别,但在藏书管理与服务的模式和观念上还带有较多藏书楼时代的痕迹,影响了图书馆事业的进一步发展。

### 1 书本位的藏书管理与服务模式的特征和局限

#### 1.1 特征

##### 1.1.1 低效少用的藏书

以书本位的观念建立的图书馆,其藏书必然带有低效少用的特征。无论藏书规模有多大,读者群体有何特定地位,能够为读者经常使用和借阅的数量往往只占藏书总量极少部分,如某馆年外借书刊30万册次,其中95%的读者只利用10~20万册书刊,仅占全馆藏书5%~10%。大量藏书占用了图书馆宝贵的空间和设备。长此以往,藏书的积累性和保护性成份越来越重要,需要不断加大藏书管理的成本,来维持日益庞大的藏书规模,而读者利用率并未相应增加,造成图书馆投资效益的逐年下降,办馆效益不高,从而使图书馆管理工作陷入周而复始的怪圈之中。

##### 1.1.2 仓储式的馆舍及设施

图书馆的综合设计和配套设施的采购,主要基于藏书的收藏和规模性保护的目。一般的做法是馆舍空间书库化,强调书籍保存的完整,这就带来这样

一些问题:阅览室小,书库面积大;藏书的密集性、收藏的防火、防尘、防盗考虑较多,而读者活动空间拥挤,环境不够宽松;书库和阅览室分开设计,不便统一使用。一些配套的家具如书架、书梯及辅助陈设都是从藏书的容量和保存性上考虑。即使通过科学论证,一般藏书载体如纸张等只有50~70年的使用寿命,图书馆也要按保护100年以上来进行管理。新中国成立50年来,正式出版的图书全部算上也不过50~70万种,除北京和上海图书馆具有这样的品种收藏能力,其它馆没有也不可能保存这样多的藏书,而建立那么多的书库和馆舍无疑是为书本位服务,是为了方便藏书的管理,而不是切实考虑到读者的利用。

##### 1.1.3 教条僵化的编目模式

当前各图书馆采用最普遍的是分类排架法,并围绕这一体制进行配套的辅助加工。分类排架可以按照分类目录的内在学科联系展开藏书,便于馆员取借和推荐藏书。但也存在严重的问题:藏书组织标记由采编人员一次确定,不能变通,不能根据藏书组织的需要灵活处理;过于依赖分类号、书标等内部处理标记的作用,不能按藏书的实际流动程序和读者的角度调整编目技术方法;大面积的开架藏书难以按现存的分类排架体制来组织藏书。分类主题标引及著录的深入细致和详备,恰恰与藏书组织的类集粗略、调整组合灵活的要求形成巨大反差,这样,采编人员的大量劳动与藏书组织的实际工作脱节,容易造成

物力和人力的浪费。

#### 1.1.4 封闭死板的藏书布局

藏书布局模式一成不变。一般是按照二线制或三线制藏书布局理论来组织藏书。二线制分别建立总书库和辅助书库,总书库集中全馆主要藏书品种和复本,根据需要由总书库集中调整部分复本作辅助书库。实际上辅助书库一经建立很难变更,而总书库封闭管理,耗占空间,效率低下,因而又发展了三线制藏书模式。藏书中保存本和滞架、剔除书放在三线。这是典型书本位藏书模式。这二种藏书布局模式,解决不了封闭的图书馆管理模式所带来的局限性。藏书的调整调配困难,阅、借室之间条块分割,读者取阅藏书的方便性不够,藏书的层次性和利用率低。

#### 1.1.5 重内轻外的人员配置

图书馆管理的重要举措,就是向一线即直接与读者服务的相应窗口部门进行人力物力和待遇的倾斜,实际上在书本位的管理模式中这种倾斜是不彻底和表面的。图书馆主要业务骨干的配置,一般是集中在采编、辅导、参考咨询和业务领导岗位即与读者接触较少或不接触的岗位,充实在主要对读者接待服务窗口上的一般是较低学历和学识水平相对较低的员工。人员择岗,也是愿意到内部业务岗位上工作。重内轻外的人员配置方案,使图书馆读者服务水平提高困难,也是图书馆参考咨询服务水平较低的重要原因。

### 1.2 局限

#### 1.2.1 不适应当代图书馆理论与实践研究发展的趋势

当代图书馆学理论研究在 80 年代以后有了长足的发展。学科视野突破了以藏书管理与服务为对象的狭窄范围,大量引进并消化吸收相关学科的许多理论成果,学科基础开始向以信息和知识管理与服务的方向转移。书本位工作法显然不能适应当代图书馆理论与实践研究的大趋势。

#### 1.2.2 不适应市场经济条件下重视经济效益的社会环境

传统的图书馆管理体制因袭保守的成份体现得比较全面和充分。在办馆思路中,较重视和依赖政府对图书馆经费的各项支持,但却较少考虑政府投入后的实际社会回报程度,没有建立相应的社会效益评估体系,违背了社会资源运行的经济价值规律。在当前社会发展的大环境中,由于经济转型、社会转型及技术转型的作用和影响,图书馆面临着相当严重的经济压力,因此,特别需要调整办馆思路以适应市场经济

的运行规则和体制。

#### 1.2.3 不适应读者群体在日益开放的社会中接受社会教育与服务的习惯

图书馆是为社会成员提供图书服务的公益机构,应该研究社会成员阅读习惯和行为方式,尽量采取为读者所愿意和满意的方式提供服务,以藏书为中心的服务模式显然不符合当前读者的行为习惯。

#### 1.2.4 不适应以读者为对象的藏书管理与服务模式的建立和完善

藏书是图书馆开展各项工作的物质基础。当前图书馆工作的主要矛盾之一就是社会成员日益强烈的借阅需求与图书馆落后而贫乏的藏书管理体制之间的矛盾。必须将以藏书为中心的工作方式和理论观念转移到以读者为中心的轨道上来,正确处理好保存与服务、当前读者与潜在读者的服务关系,不断提高办馆效益和读者服务水平。

## 2 新技术环境对以书为本的藏书管理与服务模式的冲击和影响

### 2.1 知识继承方式发生的变化

由于时间和空间的二维影响,传统社会较重视采取适宜长久保存的方式将文献资料集中起来,建立藏书中心,为社会积累知识财富的同时,开展力所能及的服务。这种传统服务模式无法克服地域空间的阻碍,使社会成员获取和掌握知识信息时随心所欲。新技术环境出现和形成,克服了远距离传播知识信息的障碍并能大批量复制拷贝知识文献,因而,也从根本上改变了知识继承的形式。

### 2.2 知识认知与获取能力的变化

技术进步提高了人们认识世界了解世界的能力。这主要从认识的手段,认知的途径,认识的广度和深度,认知的可接受性,如形象化、视频化等多种高度来考察。从技术和理论的研究与实现方式上看,现今人们获取知识信息的能力得到空前提高,已基本克服时空的阻碍,成为知识信息领域的自由人。在这种技术背景下,传统的知识信息的集散地——图书馆的中介作用和服务地位必然发生变化,应研究并建立与现代社会知识信息认识与获取能力相适应的工作和服务模式。

### 2.3 知识信息积累的社会化和分散化

在国家政策的支持和保护下,借助版权制度、呈缴制度和公益补助形式维持实物知识信息的丰富和完整性,这是以藏书为中心的图书馆管理模式的典型

特征。网络化时代的到来,不仅改变了传统的知识信息出版发行方式,也改变了知识信息的传播利用观念和服务模式。社会机构的各个单元以至每个社会成员在产生知识信息的同时,也具有向远距离外界发布信息的能力,社会已无必要建立包罗万象的实物型知识信息集散地,图书馆只有集中信息资源,并对其进行导航和整序,才会在信息大潮中有所作为。

### 3 建立以读者为对象的藏书管理与服务模式

#### 3.1 按照读者获取知识信息的习惯组织藏书

现代图书馆的最基本要求就是以读者为中心展开各项工作,馆藏的布局和组织也是如此。要跳出藏书管理与服务的传统理论的窠臼,重视读者的借阅行为和借阅习惯的研究,重视读者流的分析和调查,围绕读者的需要展开图书馆的空间环境、图书馆的藏书和图书馆的服务。读者的借阅形式和借阅需求总体上主要是两大类:第一类,有特定借阅对象和借阅需求的读者;第二类,一般性知识消费和知识学习的读者。图书馆的藏书组织亦可以按照读者的借阅习惯分为两大部分,浏览性藏书和参考性藏书,即“为书找人藏书”和“为人找书藏书”。“为书找人藏书”,也就是浏览性藏书,满足第二类读者的需求,因而,宜组织在较低层馆舍空间中,主要采取开架方式,集中图书馆所有藏书的复本。藏书排列的专指度可以宽泛些。考虑到借阅效率,也可将这部分藏书按时间和借阅率分为两块。把借阅量较大的藏书集中在一块,将借阅量较少,时间跨度较长的藏书集中在另一块,以方便读者的需求。“为人找书藏书”部分,也称作参考性藏书,满足第一类读者的需求。这类读者是为了特定需要如科学研究、解疑释惑或查找某一特定文献到图书馆来。这类读者人数并不算多,但是他们的借阅需求可以在一个更高的层面上反映馆藏价值,并为社会进步和科学知识信息的传递直接产生作用。因此,满足这部分读者的需要是图书馆藏书组织的重要方面。这部分藏书的借阅方式并不重要,但是目录等检索工具一定要完备齐全。应该能够从各个检索入口为读者提供获取文献的准确信息,而且藏书的组织也必须更加严密和科学。图书馆的藏书组织如果按读者的总体需要而进行,就可以从根本上改变二线制、三线制藏书理论以书为本的藏书模式。

#### 3.2 建立动态平衡的基本藏书体系

藏书是图书馆的物质基础,是因为读者的需要而存在。传统图书馆非常重视藏书的基础作用,馆舍为

藏书而建,使读者感到图书馆的一切工作不是围绕他们展开的,而是围绕着藏书而展开。在当前市场经济形势下,图书馆应该树立这样一些观念,图书馆的藏书是为读者利用而购置的,图书馆的空间是为读者利用图书馆的活动而建筑和布置的,图书馆的设施是为读者充分利用图书馆而配置和运转的,图书馆的经费是因为读者利用图书馆的活动而划拨并不断增长的。当前,图书馆工作最突出的矛盾就是藏书规模远远大于读者有效利用馆藏的规模,因此,办馆效率较低。因而必须建立动态平衡的基本藏书体系,不能让藏书挤占读者的活动空间。其中有这样一些基本含义:任何一个图书馆都不可能收藏所有的文献资料,而是应该根据本馆的性质和本馆读者的主要需要建立一个适度规模的藏书体系。图书馆是为读者使用而藏书,不是为了藏书而藏书,藏书保存的根本目的是为了满足不同时间的延续而存在的潜在读者使用的需要,从这个意义上说,没有现实的读者,就没有将来的读者。藏书空间应该与使用空间有机联系起来,不能人为割裂读者与藏书的联系,过分扩大图书馆员的中介作用,藏书空间是因为有读者利用图书馆的活动而设计,因此,要重视读者利用图书馆活动规律的研究。在读者范围确定的前提下,图书馆藏书达到一定规模后,数量的增长与图书馆办馆效益的增长不一定成正比关系。因此,要研究和重视馆藏的零增长理论的实际应用,努力提高馆藏内容的新颖性和丰富性,而不是一味追求数量规模的增长。注意实物馆藏和虚拟馆藏的有机统一。图书馆工作应多强调减少拒借率,多方面满足读者借阅需要,而不一定要把服务的知识内容小而全地都收藏到自己的馆舍内。图书馆应加强现代化检索手段和网络化资源的应用。注意到上述五个方面关系的研究,把向读者提供知识信息服务作为图书馆工作的出发点和工作宗旨,就能够科学合理地转变传统藏书建设观念,建立起动态平衡的符合读者需要的基本藏书组织体系。

#### 3.3 改变传统的图书馆文献组织处理形式

文献处理一直是图书馆实践中技术性最强的部分,一般投入的专业人员数量多,力量也较强。应该在现代化图书馆以读者为本的管理观念的指导下,改变传统的文献组织处理模式。文献的形式和内容揭示方面即传统的文献分类、主题标引和著录方面,应尽量采取社会的联合编目和集中编目或合作编目的方式,利用现成的标准化的机读目录产品,降低信

息处理成本,提高馆藏书目的质量和编目加工的速度。图书馆的文献处理队伍可以转而从事信息服务或其他读者服务工作,只留少数人员完成图书馆业务登记和个别馆藏的处理即可。加强色标对开架图书的类集和描述作用。对需借助目录来检索和取阅的图书可以继续采用传统办法进行分类排架或引用期刊管理的经验,按一定年段固定排架以节省宝贵的馆舍资源。对大量的供读者浏览学习的复本图书,可采用色标区分的办法,即根据读者取阅图书的习惯,参照书店的图书展示与导引的方法,制定一个色标区分类表,要求类集概念不要过多,应具有标题式的概括作用,可由文献处理加工人员直接在加工时选取并在文献上标明,以减少读者的误差。重视机读目录对馆藏整体揭示作用,改变卡片目录分块描述馆藏的传统作法,取消卡片式部门目录和总目录、读者目录和公务目录的区别,在机读目录提供的技术背景和工作方式下,探索发挥目录检索体系、检索功能的有效途径,便于地域性乃至全国性联合目录的编制,为馆藏的本地读者乃至异地读者认识和查询馆藏提供条件。加强网络信息处理技术的研究。随着因特网的普及,网络信息成为读者获取知识信息的重要来源。图书馆要很好地生存于网络时代,必须在实物馆藏建设的同时,重视网上虚拟馆藏的信息处理和导航作用。目前以 Yahoo 为代表的搜索引擎已经采用与传统分类法完全不同的网上信息分类编排方式,而且许多图书馆已经跟踪和研究网络信息的处理技术,不断改变实物馆藏的信息处理方式,以满足现代图书馆对读者的服务要求。

### 3.4 建立以读者服务为主要对象的参考馆员体制

以读者为对象的服务理论和实践归根结底是以提高图书馆的服务质量和满足读者的借阅需求为检验标准的。衡量的指标主要有读者到馆人次、流通册次和外借书次等。实际上还应该有一个更重要的参考指标就是拒借率。在信息社会中,图书馆按时开馆,被动的静态服务已达不到读者的满意,因此建立和实行面向读者服务的参考馆员体制是解决当今图书馆实践中存在问题的一个途径。参考馆员体制不是简单地重复图书馆传统参考咨询工作模式。事实证明,片面追求重大社会科研课题的内容服务,忽视在面向主要读者群体服务的过程中解决读者知识信息需求,工作覆盖面较窄,因而显得缺乏工作力度,

工作效益和效果不尽如人意。在读者服务的主要窗口中,建立竞争上岗的参考馆员岗位,突出参考馆员在读者服务工作中的知识导航和信息服务作用,改变长期以来形成的将一般的文献管理如上架、出纳等简单工作视作读者服务工作重点予以支持的平均主义的思想。造就和培养在文献知识信息服务过程中能够广泛开展知识创新和信息导航服务的高层次参考馆员队伍。参考馆员的主要工作职责主要有 3 个方面:一是尽可能地解答读者的借阅问题,降低到馆读者的拒借率;二是提供系统的专题性文献信息线索的查询服务,为读者进一步利用原始文献进行二次文献服务;三是做知识信息的领航员,有意识地引导读者在知识学习和科学研究中正确选择有关的文献信息和活动空间,为读者需求的满足做辅助性参考工作。参考馆员知识结构和专业素养要求较高。首先要有尽职尽责,全心全意为读者服务的职业习惯和观念;其次,能够熟悉快速利用现代化的检索工具和手段解决有关文献信息查询的各种问题,熟悉馆藏和本馆服务范围内涉及的网上资源及虚拟馆藏;第三,要有领会和掌握各种学科知识并转而满足读者服务要求的学习能力和知识更新能力。参考馆员的工作环境应该直接面对图书馆的主要到馆读者群体,明确辅助工作人员与参考馆员的工作职责。没有必要把参考馆藏与馆员联系起来,参考馆藏是静态的服务手段和媒介,丰富而流动的读者才是参考馆员直接面对和服务的对象。

### 参考文献

- 1 范并思,胡小菁.论信息技术对图书馆学的影响.图书馆,2000(1)
- 2 韩继章.中国图书馆发展的人文趋势.图书馆,2000(1)
- 3 俞菲.《美国参考咨询和信息服务人员行为指南》简介.图书馆杂志,2000(1)
- 4 刘英.“藏阅合一”的样本管理.津图学刊,1999(1)
- 5 张勇.适应新技术理论和观念构建省馆管理模式.图书馆理论与实践,1997(1)

张勇 北京大学图书馆系毕业,现任湖南图书馆副馆长、副研究馆员。通讯地址:长沙市韶山路 38 号。邮编 410011。

(来稿时间:2000-04-03)