

刘广明 王亚军 编著
朱 萍 李东晓

信息时代

大学图书馆读者服务工作 理论与实践

北京图书馆出版社

信息时代大学图书馆读者服务工作 理论与实践

刘广明 王亚军 编著
朱 萍 李东晓

北京图书馆出版社

图书在版编目(CIP)数据

信息时代大学图书馆读者服务工作理论与实践 / 刘广明等编著. 北京:北京图书馆出版社, 2004. 10

ISBN 7 - 5013 - 2472 - 7

I. 信… II. 刘… III. 计算机网络—应用—院校图书馆—图书馆工作 IV. G258.6 -39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 100257 号

书名 信息时代大学图书馆读者服务工作理论与实践

著者 刘广明等 编著

出版 北京图书馆出版社 (100034 北京市西城区文津街7号)

发行 010 - 66139745 66175420 66126153

66174391(传真) 66126156(门市部)

E-mail cbs@nlc.gov.cn(投稿) btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com

经销 新华书店

印刷 北京后沙峪印刷厂

开本 850×1168 毫米 1/32

印张 7.625

版次 2004年10月第1版 2004年10月第1次印刷

字数 180千字

书号 ISBN 7 - 5013 - 2472 - 7/G · 587

定价 18.00 元

前 言

21 世纪,高科技、信息化、知识经济给人们带来了前所未有的机遇和挑战。应当说,高等教育是应对挑战的重要途径。这是因为:首先,以“知识为基础的经济”决定了知识经济社会的一个重要特征,即社会、经济发展对知识依赖的程度愈来愈高,而这种知识是与高科技、信息化时代相适应的知识,它主要通过高等教育来实现;其次,在知识经济条件下,经济全球化对高等教育也产生了重大影响。经济全球化,首先是与经济活动密切相关的知识基础的全球化,进而是拥有这些知识基础的人才的全球化,最终是肩负培养人才重任的教育,尤其是高等教育的全球化。这就对高等教育提出了要求,即高等教育必须坚持“三个面向”培养人。所谓“三个面向”,即面向世界、面向未来、面向现代化,一句话,就是要培养基础厚、口径宽、一专多能、专通结合、能主动适应经济全球化需要的“通才”。

师资、实验室、图书馆是高等院校的三大支柱,大学图书馆更“是学校的文献情报中心,是为教学和科研服务的学术性机构,它的工作是学校教学和科研工作的重要组成部分”(《普通高等学校图书馆规程》第一章)。大学图书馆在高等教育的改革过程中,如何适应高等教育形势发展的需求,更好地发挥图书馆在人才培养中的服务职能、教育职能?在数字化信息环境下,如何实现自身的可持续发展?从理论与实践两方面看,都有待探索。

全社会的可持续发展强调经济建设与环境生态的平衡与协调发展,知识经济与可持续发展的思想相吻合,强调发展要以稀缺的或不可再生的自然资源为依托转向以信息、知识、智慧为依托。知识经济的深入发展需要大量的、准确的、有效的信息,这在客观上要求社会上应当有这样一种组织机构:它有能力组织大量的有

效信息并提供服务。全社会的可持续发展要求知识经济持续发展,知识经济持续发展则要求信息机构持续发展。在知识经济时代,信息机构也因此成为知识经济的参与者。当然,这样的机构可以是图书馆,也可以是包括出版商在内的商业公司,但从图书馆收藏文化遗产、开发智力资源、传播信息知识、开展社会教育的职能来看,从图书馆的专业知识、服务水平、历史积累来看,其信息中心和知识宝库的地位虽有待进一步巩固加强,但就目前而言仍是稳定的。在此意义上,图书馆的可持续发展是社会可持续发展不可分割的组成部分,对于一流的文化、一流的科研教育,一流的图书馆是不可或缺的。

大学图书馆实现可持续发展,首先应当从大处着眼,不仅要看清国内图书馆的现状与问题,还要了解国际一流图书馆的发展情况以资借鉴,并把图书馆事业放到社会发展的整体中去考察,对图书馆现在和将来的功能作用做出准确定位,并在此基础上形成前瞻、实事求是的发展目标。目标明确了,方向清楚了,其他工作便可纲举目张。

当然,图书馆的可持续发展是系统而全面的,绝不仅仅只是图书情报学科领域内的理论、技术的发展与应用。它必须有包括管理在内的多方面的业务措施配套运行,还需要有包括法律在内的外在辅助的支持,最重要的还有观念问题。观念问题是一个机构发展的指导性、决定性因素,图书馆作为一个运行实体,需要在一个积极、开放、先进的观念指导下实现可持续发展。要充分认识到:无论社会环境如何变化,图书馆的核心能力在于信息服务,图书馆的立馆之本在于用户需求,图书馆的可持续发展需要在以信息服务为业务核心、以用户需求为工作中心的前提下运行,不断应时而变、开拓创新、探索多元化的发展道路。

我校图书馆的老师,不辞辛苦,积极努力,选择读者服务工作为研究视角,目的是要从理论上廓清对读者服务工作的认识,从总

体上把握图书馆读者服务工作的规律,从而更好地为高等教育人才培养服务,以实现图书馆的良性发展。他们的努力较好地反映在本书中。因此,《信息时代大学图书馆读者服务工作理论与实践》一书,时代性很强,对当代图书馆读者服务工作理论与实践的发展脉络进行了梳理和概括,介绍了许多新颖而深刻的思想观点,这种努力的精神是值得提倡的。

全书分理论篇、实践篇、附录三部分,共七章。内容既注重对当前图书馆读者服务工作新理论、新方法的介绍,又注重立足本馆实际来介绍相关数据库和网络信息资源的使用,是一部集理论研究与实际利用于一体的著作,对于推动大学图书馆工作、提高大学生信息素养会起到一定作用。

卞科
2004年6月

目 录

理论篇

第一章 图书馆读者服务工作理论与实践的发展变化	(3)
1. 关于读者服务工作的几个基本问题	(3)
2. 图书馆读者服务工作理论与实践的发展变化	(5)
3. 近现代国外图书馆读者服务工作理念的发展变化	(11)
4. 信息时代图书馆读者服务工作的新发展	(14)
第二章 图书馆读者理论研究	(45)
1. 图书馆读者理论研究的基本发展线索	(45)
2. 网络环境下图书馆用户的理论研究	(53)
3. 网络环境下图书馆用户教育研究	(62)
4. 网络环境下高校图书馆大学生读者的分析研究	(63)
第三章 网络环境下以用户为中心的服务方法体系研究 ..	(75)
1. 传统的以文献收藏为中心的服务方法体系	(75)
2. 以用户为中心的信息服务体系建立	(90)
3. 网络时代图书馆个性化信息服务及其实施	(96)
4. 从用户出发的图书馆服务质量评价研究	(109)
第四章 以用户为中心的信息服务体系的组织管理理论研究	(117)
1. 图书馆的客户关系管理	(117)
2. 图书馆的全面质量管理	(119)
3. 图书馆人力资源管理	(123)
第五章 以用户为中心的数字参考服务研究	(125)
1. 数字参考服务的内涵与发展环境	(125)
2. 数字参考服务的实现方式与工作机制	(127)
3. 数字参考服务的质量控制	(130)
4. 国内图书馆数字参考服务实践	(132)

实践篇

第六章 国内外主要数据库检索指南	(139)
1. 中国期刊全文数据库	(139)
2. 中国优秀硕士学位论文全文数据库	(142)
3. 维普中文科技期刊数据库	(142)
4. 万方数据资源系统	(145)
5. 天宇——人大复印报刊资料全文数据库	(149)
6. 《中国资讯行》数据库	(151)
7. 书生之家数字图书馆	(154)
8. Elsevier Science 电子期刊全文库	(156)
9. EBSCOhost 全文数据库	(160)
10. Springer Link 电子期刊数据库	(164)
第七章 网上专题信息服务	(168)
1. 概述	(168)
2. 网上专题信息检索	(181)

附录

附录一:河南工业大学图书馆读者指南	(207)
附录二:规章制度	(235)

理 论 篇

第一章 图书馆读者服务工作 理论与实践的发展变化

1. 关于读者服务工作的几个基本问题

研究一个问题、事物,开宗明义,首先要弄清楚事物的基本概念、性质、地位和作用。在我们讨论图书馆读者服务工作理论与实践的发展变化之前,首先面临的也是上述几个基本问题。

(1) 概念

概念是建立科学大厦的第一基石,概念的发展、变化,反映着学科研究的进展。在概念的演进中,彰显着强烈的时代特征,“读者服务工作”的概念变化也不例外。

20 世纪 80 年代初,学术界一般用“读者工作”来指代我们今天所说的“读者服务工作”这个概念。这比较典型地反映在沈继武的《藏书建设与读者工作》中。他认为“所谓读者服务工作,是指图书馆采用各种形式直接满足读者需要的服务活动”。而“读者工作,就图书馆实践活动而言,是指组织读者利用图书馆资源的各项活动;就理论体系而言,是指研究读者的各项活动规律的学问,即‘读者学’(亦称‘读者工作学’)的理论体系”。至于二者之间的关系,沈继武引证了前苏联《读者工作》教科书编著者乌姆诺夫的观点:“读者服务是读者工作的组成部分,它不构成读者工作的特定内容,而包含其许多组织方式。读者服务的内容(满足读者的需要和情报需求)有机地结合着读者工作的内容(阅读指导和书目情报服务),但不能包括其全部。图书馆书目对读者心理的许多宣传推荐作用与情报作用,即读者工作的内容,正是体现于读者服务过程

中。这一切使我们有根据认为读者服务是读者工作的组织形式系统。”沈继武据此判断“读者服务是读者工作的组成部分、表现形式及体现过程。读者工作的内容不同于读者服务工作的内容,但又必须体现在读者服务过程之中,并受到它的检验和评价。读者工作除读者服务工作以外,还包括读者研究与教育,以及读者工作部门的自身建设与发展等其他组成部分。当然,这些组成部分都要围绕读者服务工作的效率与质量展开”。也就是说,读者服务工作是读者工作的一部分,是读者工作的具体表现形式及过程,但并不是读者工作的全部。

后来,沈继武又在《试论图书馆读者服务工作的意义与原则》中,再次论及读者服务工作,这篇文献充分展现了沈继武观点的变化。他认为“所谓读者服务工作,就是组织读者利用图书馆资源的各项活动,简称为读者工作”。这个“简称”,并不是作者的疏忽。紧接着,作者又论述了读者服务工作的内容范围:“目前,读者服务工作的内容范围,可大体归纳为四个方面:第一,组织读者与研究读者工作,即科学地发展读者、组织读者,研究读者的类型划分,研究读者的阅读需要、阅读心理与阅读特点,统计分析读者的阅读效果;第二,组织服务工作,即利用藏书与书目工具进行服务活动,包括外借服务、阅览服务、书目参考服务、咨询解答服务、文献检索服务等;第三,开展宣传辅导工作,即主动开展有针对性的图书文献宣传报道工作,组织科学技术的交流与学术报告工作,开展群众性的阅读辅导工作等;第四,服务管理工作,即为方便读者,满足需要,提高服务效果,合理组织辅助藏书,组织读者目录,分科设置服务机构,利用开架与半开架服务方式,采用先进的设备与技术手段,提高服务管理水平,充分发挥图书馆资源的作用。”

这段论述表明,“读者服务工作”这个概念已经完全取代了“读者工作”所指的内涵和外延。而“读者服务工作”从读者工作的一部分,演变到与之等同,甚至取而代之,是有其深层次的背景因素

的,我们将在后面的章节中对其进行论述。

(2) 读者服务工作的性质

读者服务工作的性质最直接、最一般地体现了图书馆的性质。

图书馆的一般性质,是社会性、学术性、教育性和服务性等。这些性质只有通过组织读者利用图书馆资源的一系列实践活动,才能直接体现出来,否则任何性质都无从谈起。体现的程度,也取决于图书馆满足读者需要的程度。由此可见,读者服务工作开展得好坏,直接关系到图书馆各种性质能否充分显示。

(3) 读者服务工作的地位和作用

信息时代,图书馆的文献资料保存职能已经不再是评价其质量高低的首要条件,而居于主导地位的是文献信息的传递职能,即如何通过有效的服务方式充分利用本馆及网上信息资源,为读者提供最满意的服务。因此,读者服务工作是图书馆的第一线工作,是全馆工作的中心、重心,是联系图书馆与社会的桥梁,是图书馆工作性质和作用的直接体现,通过它可以衡量图书馆的各项服务工作,并推动图书馆内部工作的进步与革新。

2. 图书馆读者服务工作理论与实践的发展变化

(1) 我国图书馆读者服务工作理论与实践发展的基本线索

1) 古代藏书楼时期

在我国相当长的封建时代,早期的图书馆实际上是各种形式的藏书楼。这些藏书楼以收藏图书为主要职能,成为封建社会的图书收集、整理、保存机构。由于生产比较落后,科学研究处于科学家个体活动阶段,图书文献的生产艰难,数量稀少,图书的利用尚未形成广泛的社会需要。因此,藏书楼的掌管者比较注重图书的收集、校勘、整理、保存,对于藏书利用限制很严,只有少数人经特许方可入室查阅。整个藏书楼时期,读者服务工作尚未开展,当时的社会也不具备开展此项工作的历史条件。无论是私人还是官

方的藏书都是重藏轻用,有的甚至秘不示人。据记载,明代著名的天一阁藏书万卷,却有“代不分书,书不出阁”的规定,并有“锁藏图书”之称。由此可见古代藏书楼的封闭性和保守性。

2)近代图书馆时期

19世纪,随着生产力的发展,资本主义在中国开始萌芽,生产与科学技术也随之得到了迅速发展,文化教育开始向社会普及,图书文献的生产和利用也趋于社会化。19世纪末,在戊戌变法运动的影响下,一些较开明的维新派人士请求开设公共性的藏书楼。由此,中国最早的公共图书馆出现了。早期的公共图书馆大约可分为两类:一类是由藏书楼演变而来,一类是在维新派的倡导或西方人士的主持下,仿效西方的经验而新建的。

西方图书馆传入中国的历史,发端于明清之际来华的耶稣会士。这些西方传教士本来只是为了传播“上帝的福音”,使东方世界皈依基督。但是由于当时清政府实行的闭关和禁止传教的政策,以及以儒学为主的中国传统文化意识对异端宗教神学的巨大排斥力量,使他们的“布道”工作受到阻力。为此,一些传教士开始在中国创办图书馆,以介绍西方科学文化为由来达到传教的目的。最著名的是北京四大教堂图书馆,即北京西什库北天主教堂(简称北堂)图书馆、南堂图书馆、东堂图书馆和西堂图书馆。其中,北堂图书馆的藏书在当时数量最多、最有价值。后来因战乱和清政府实行禁教、闭关政策,使得东、西、南三个教堂遭到破坏,其图书馆也逐渐衰败,藏书有的被毁,有的并入北堂图书馆,只有北堂图书馆得以幸存。清王朝的闭关自守和禁教政策,扼杀了孕育中的中国近代图书馆的萌芽,延缓了古代藏书楼向近代图书馆转化的进程。

鸦片战争后,西方侵略者的坚船利炮打破了中国与世界隔绝的状态。西方传教士再次踏上古老的中国大地,开始在一些城市的教堂和教会大学中创建令中国的藏书家瞠目结舌、明显居于先

进水平的新式图书馆,从而开启了中国藏书楼走向近代图书馆的进程。

例如:1847年耶稣会传教士在上海建立了徐家汇天主教藏书楼,共收藏图书资料20余万册;1871年,英国牧师伟烈亚历创办了“亚洲文会北中国支会图书馆”,该馆系统收集与中国有关的历史资料,曾被西方论著认为是“在中国境内最好的东方学图书馆”,同时也是英国在远东关于中国问题的情报资料中心;1874年,英国传教士傅兰雅发起成立的上海格致书院,“除延聘西士教习化学、矿学,并按期延聘中西名人学士讲演格致学理外,还设博物院、藏书楼供学生实习阅览之所”。

此外,西方传教士们在中国各地创办的许多教会大学也都有藏书楼或图书馆,如1894年创办的上海圣约翰大学图书馆,于1915年实行开架阅览;1903年建立的文华公书林,“将文华大学的中西文图书期刊公开陈列,凡武汉地区、各机关、学校及一般民众均可使用,同时打破旧式贮之高阁的藏书楼观念,采取开架式供人阅览”。这是中国图书馆史上最早的将藏书向社会开放的文字记载。

另外,19世纪末20世纪初,在维新派思想的影响下,国人自己也开办了一些开放性的藏书楼,另有一些藏书楼也开始了对外阅览服务。例如清政府颁布了《京师图书馆及各省图书馆章程》中规定“图书馆之设,所以保存国粹,造就通才,以备硕学专家研究学术,学生士人检阅考证之用。以广征博采,供人浏览为宗旨。”

可以说,西方传教士在中国创办的图书馆,客观上对中国图书馆的近代化产生了推动作用,突破了古代藏书楼单纯的藏书性质,促进了中国古代藏书楼向近代图书馆的转变。另外,在维新派思想的影响下,一些藏书楼开始提供室内阅览服务,这种藏书楼在形态上已产生质的飞跃,开始孕育近代图书馆的因素。这以后出现的一些教会图书馆、高校图书馆和公共图书馆等,更是在功能上逐

步转变为“藏用结合”或“以用为主”。如文华公书林不仅对文华大学师生开放,而且还对武汉三镇的公众开放,还举办公开演讲会、读书会和故事会等活动,吸引读者上门读书,并创办了“巡回图书馆”,挑选一些优良读物,在一些离公书林较远的学校和单位设点,送书上门,使师生得以就近阅览。“这种把图书馆面向社会,开架借阅,送书上门,是对封建藏书楼的最强有力的挑战,是图书馆事业史上重大的转折点”,因此,这一时期可谓是读者服务工作的初创时期,将藏书开放已具备了早期读者服务工作的形貌。但是,这一时期读者服务工作开展的范围和形式都是十分有限的,一般以知识分子阶层为对象,形式也仅限于馆内阅览。

3) 五四新文化运动时期的图书馆读者服务

五四运动时期的我国图书馆事业受到来自两方面力量的影响。一方面是以李大钊为首的革命派,他们把图书馆作为传播马列主义、团结教育人民的阵地。在这种思潮的影响下,各地创办了一些传播进步思想的图书馆,如:“元慕义斋图书馆”、“上海通讯图书馆”、“申报流通图书馆”等。另一方面是以沈祖荣、杜定友、刘国钧等人代表的欧美图书馆学派,他们于辛亥革命后曾留学欧美,学习西方图书馆学的发展理论。回国后,在理论和实践上推广西方的一些办馆思想和经验。

李大钊认为,图书馆的服务对象应该是社会上的民众,应面向劳工。他说:“劳工聚集的地方,必须有适当的图书馆、报室,专供工人休息时间的阅览”,他主张“图书馆宜一律公开,不收费”。在服务方式上,他主张采用开架式,认为“旧图书馆采用文库式,取书手续非常麻烦……现在欧美各国为节省无谓的手续和虚费的时间,并且给阅览人一种选择的便利,所以主张开架式”。

刘国钧、杜定友等人借鉴欧美的经验,结合我国实际情况,对图书馆的性质和服务观念等做了许多论述。刘国钧认为,图书馆是公共教育的一部分,图书馆教育“苟善用之,其影响于社会,于人

生者，甚于学校”，“图书馆是以用书为目的，以诱导为方法，以养成社会上人人读书的习惯为指归”。杜定友也十分强调图书馆的教育作用，他认为应当以“三适当”的原则，即“以适当的图书，在适当的时候，供给适当的读者”，作为图书馆办馆的指导思想，以发挥图书馆的教育职能。

在这些思想的指导下，五四运动以后，我国图书馆的读者服务工作和服务方式有较大进步。表现在：

一是扩大了图书流通。除了外借、阅览等图书流通方式外，还发展了图书馆流通代办处和通讯借书（邮寄借书）等方式。例如，天津市通俗图书馆创办了图书流通代办处，主动将书刊推广到民众中，使更多的人能看到新书、新报；上海通讯图书馆开创了通讯借书的先例，其通讯借书的范围遍及全国各大城市及乡村，甚至远及南洋群岛。

二是开展了读书辅导工作。个别图书馆在开展多种图书流通活动的同时，还举办了读书辅导活动。如上海申报流通图书馆于1934年发起“读书指导”活动，以提高读者选择图书和消化图书的能力。他们认为：“图书馆不仅应该是大众的书斋和精神食粮仓库”，而且还要通过读书指导“成为读者的良师益友”。为此，申报流通图书馆开展了一系列读书指导活动，包括通讯问答、阅览室指导、编制研究书目、编写名著提要、与读者个别谈话或召开读者座谈会等。申报流通图书馆的读者指导工作做得十分细致、深入，开创了我国图书馆读书辅导的先例。

需要指出的是，解放前的图书馆虽然标榜向社会开放，但实际上还是有很大局限性的。这其中除了劳动阶层因为受到经济和文化条件的限制而很少能够利用图书馆外，一些图书馆还制定了许多清规戒律，甚至做出歧视劳动人民的规定，如解放前的北京图书馆曾规定：“穿对襟短褂的人不得入内”等。

4) 新中国成立后图书馆读者服务工作的的发展