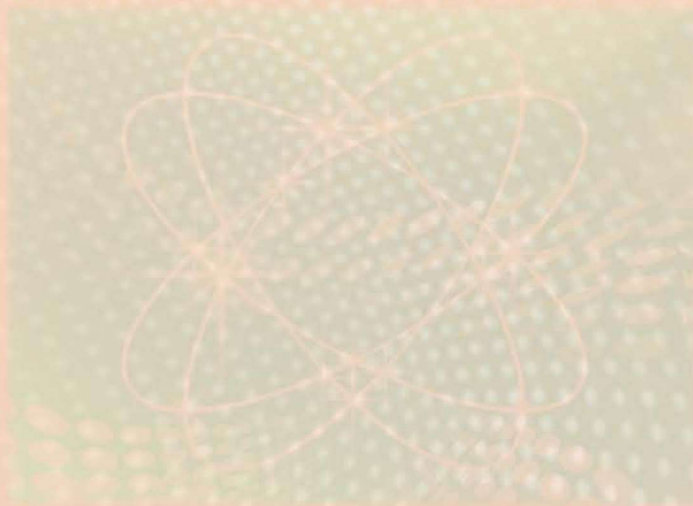


图书馆读者工作理论与实践

陈庭生 著



江西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

图书馆读者工作理论与实践/陈庭生 著. —南昌:江西科学技术出版社,
2010. 11

ISBN 978 - 7 - 5390 - 4068 - 4

I. ①图… II. ①陈… III. ①图书馆工作:读者工作—研究 IV. ①G252
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 216541 号

国际互联网(Internet)地址:

<http://www.jxkjcs.com>

选题序号:ZK2010610

图书代码:B10032 - 101

图书馆读者工作理论与实践

陈庭生 著

出版	江西科学技术出版社
发行	
社址	南昌市蓼洲街 2 号附 1 号
	邮编:330009 电话:(0791)6623491 6639342(传真)
印刷	南昌航大印刷有限公司
经销	各地新华书店
开本	787mm×1092mm 1/16
字数	800 千字
印张	30
版次	2010 年 12 月第 1 版 2010 年 12 月第 1 次印刷
书号	ISBN 978 - 7 - 5390 - 4068 - 4
定价	68.00 元

赣版权登字 - 03 - 2010 - 358

版权所有,侵权必究

(赣科版图书凡属印装错误,可向承印厂调换)

前 言

读者工作,就是组织读者利用图书馆资源的各项活动。它既是图书馆其他工作的出发点,也是其他工作的归宿。全心全意为读者服务是图书馆的根本宗旨,是图书馆工作的出发点和归宿。这就决定了读者工作在图书馆整个业务工作中占有非常重要的地位,起着非常重要的作用。因此,研究图书馆读者工作发展规律,探求国内图书馆读者工作现状与问题,了解国际一流图书馆读者工作发展状况以资借鉴,审时度势,加快发展,开拓创新,探索多元化的发展道路,这既是本书的宗旨,也是本书追求的最终目的。

图书馆读者工作是一门发展中的学科,具有鲜明的时代特征,它随着时代前进而不断发展变化。时代呼唤着读者工作走向未来,这就要求读者工作从服务方式、服务内容、服务手段等方面都做出相应的变革与调整。充分利用现代信息技术,增强服务能力,提高服务水平与质量,把读者工作不断推向前进,以实现图书馆读者工作的良性循环。本着继承传统,着眼现实,与时俱进、开拓创新,《图书馆读者工作理论与实践》一书,对当代图书馆读者工作理论与实践进行了梳理与概括,介绍了许多新颖而深刻的思想观点,工作方法,这对指导当前的读者工作实践,有着极其重要的参考价值。

作为一门实践性很强的致用性学科,图书馆读者工作与技术、设备、服务观念、社会发展、图书馆事业建设与发展有着密切关系,具有迅速反映现实变化的敏感性,这就要求我们更加关注应用领域的发展变化,力求更加贴近实践。因而在本书中首先坚持立足现实,回答现代读者工作面临的迫切问题;其次着重实践,就是把现实问题升华为实际操作,解决读者工作实践中出现的各种问题,更好地服务读者;最后是改革创新,这就是要求读者工作与时俱进,做到观念创新、管理创新、服务创新、技术创新,不断前进,永葆生机。在本书编写中,笔者坚持理论与技术相融合,开展跨学科研究;坚持理论与实践相结合,解决实践中提出的各种问题,坚持基础研究与应用研究并重,努力构建一个既源于实践又指导实践的读者工作体系。

本书得到南昌航空大学钟冬梅、朱金华、王丽、张莉、龚丽华、龚军、邱振中、陈祎婷,江西机电职业学院陆建秀等人的热情帮助,在此表示真诚的谢意。

南昌航空大学王细洋博士、罗明博士,井冈山大学陈剑林博士对本书的出版关怀备至,在此表示诚挚的谢意。

在本书的编写过程中,为了能把最新最前沿的知识介绍给读者,笔者直接、间接地参考引用国内外许多相关文献资料,恕不能一一列举。在此,对上述作者表示诚挚的谢意。

囿于水平不足,时间仓促,本书不免存在不当之处,恳请专家与广大读者批评指正。

目 录

第一章 读者工作原理	1
第一节 什么是读者工作	1
第二节 读者工作的地位与作用	7
第三节 读者工作的指导方针及原则	18
第二章 读者队伍结构	28
第一节 读者与图书馆读者	29
第二节 读者成分	31
第三节 读者类型	35
第四节 读者范围与重点	42
第三章 读者心理	45
第一节 读者心理的研究对象	45
第二节 读者心理的研究方法	49
第三节 读者阅读心理	56
第四章 读者信息需求	62
第一节 读者信息需求的概念与意义	62
第二节 读者信息需求心理	63
第三节 读者信息需求与过程	66
第四节 读者信息需求的类型	69
第五节 三大类型图书馆读者的信息需求特点	72
第六节 读者需求趋势及评价	85
第五章 读者工作文明服务	89
第一节 图书馆职业道德	90
第二节 文明服务基本原理	98
第三节 文明服务体系	99
第四节 文明服务的基本内容	102
第六章 读者工作业务管理技术与设备	108
第一节 条码技术	108
第二节 RFID 技术	111
第三节 一卡通	125
第四节 信息共享空间	126
第五节 电子书阅读器	130
第六节 短信息平台系统	134
第七节 物流传输系统	136
第八节 自动取书系统	137
第九节 图书消毒设备	138
第十节 图书长期保管系统	139

第十一节	缩微技术与缩微阅读设备·····	139
第十二节	复印设备·····	141
第十三节	新技术在图书馆服务工作中的应用·····	142
第十四节	现代技术对图书馆读者服务工作的影响·····	173
第七章	读者服务方法体系·····	177
第一节	外借服务方法·····	177
第二节	阅览服务方法·····	183
第三节	复制服务方法·····	190
第四节	剪报服务·····	192
第五节	视听阅览·····	193
第六节	参考咨询服务方法·····	198
第七节	信息检索服务·····	210
第八节	定题服务方法·····	252
第九节	报道服务方法·····	254
第十节	会展服务·····	255
第十一节	编译服务方法·····	256
第十二节	情报服务方法·····	257
第十三节	网络信息服务·····	262
第十四节	数字图书馆个性化信息服务·····	316
第十五节	电子文献传递服务·····	325
第十六节	自助服务·····	330
第十七节	读者服务方法系统的功能·····	335
第八章	读者工作的组织管理·····	339
第一节	开架借阅体制·····	339
第二节	读者管理·····	345
第三节	外借管理·····	360
第四节	阅览管理·····	367
第五节	读者工作规章制度·····	379
第六节	文献资源组织管理·····	389
第七节	读者工作统计·····	432
第八节	读者工作岗位责任制·····	454
第九节	近年来国内外图书馆用户服务的发展态势·····	460
参考文献	·····	471

第一章 读者工作原理

图书馆系统地搜集、整理、储存各种信息资源,其目的是为了读者利用,而要加强文献信息资源的开发利用,就要做好读者服务工作。图书馆作为社会文化教育机构,作为文献信息中心,它的性质决定了它要以服务社会,服务读者为根本任务。“服务”是图书馆存在的前提,是图书馆各项工作的出发点和归宿,是检验和评估图书馆工作的重要标准。读者服务工作,就是利用图书馆的各种设施或其他条件,通过文献的传递、开发、交流、教育等方式,将文献中的知识、信息传递给读者的一种服务性工作。在图书馆中,读者工作是直接与读者接触的第一线工作,它既是其他工作的出发点,也是其他工作的归宿。也就是说其他工作都是为了读者工作的更好开展。因可以说,读者工作在图书馆工作中占有极为重要的地位。它不仅直接体现着图书馆的性质和任务的完成,也直接影响着图书馆整体工作的质量与成效。

第一节 什么是读者工作

一、读者工作的含义

1. 读者概念的演变

读者,是社会个体或群体一种身份上的称谓,指的是具有阅读能力与阅读行为这两个本质特征的人。图书馆有读者,图书报刊出版社有读者、书店发行部门有读者,其他文化宣传教育部门也有读者。读者既是阅读书刊出版物和非书资料的主体,又是著者、印刷品及其他宣传渠道作用的客体。总之,社会上一切有阅读行为并能接受文献信息作用的人,都属读者范畴。

图书情报学界,新闻出版界、文学社会学中都经常使用“读者”一词,虽然使用领域不同,但其内涵意义并无大的区别,然而在某些外延上,区别还是明显的。如图书馆学中的读者,通常指与图书馆发生联系的阅读者;新闻出版界的读者,既是知识内容的阅读者,又是知识产品的消费者;文学社会学上的读者,却往往指的是那些能与作家对话并能解读文本的阐释者。

从语言演变的过程来看,“读者”一词在我国古代文献中出现很早。如汉代学者桓谭称司马相如写的《吊二世赋》、“其言恻怆,读者叹息”。梁朝刘勰《文心雕龙》载“陈思称杨,马之作,趣幽旨深,读者非师传不能析其辞,非博学不能综其理”。宋代欧阳修《新唐书·柳宗元传》言柳氏被贬为永州司马,“仿《离骚》数十篇,读者咸悲恻”。从上述例句可看出,“读者”之含义与今不同,它专指阅读某书或某诗文之人。“读者”一词与“购者”、“饮者”相似,是在一定语境中出现的具有限定意义的一个词组,尚不是一个阅读人的集合概念。

直到近代,印刷书籍和报刊的普及,使阅读和书写不再是少数人掌握的“专利”,知识信息批量的复制与快速的传播渐渐培育、塑造出了阅读的大众,“读者”才有了泛指阅读书刊之人的含义,变成了一个集合名词。不过,20世纪初的中国图书馆界,仿日本语而多将图书馆的读者称为“阅览人”或“阅书人”。如1901年武昌《日知会阅书报处启》及1915—1919年京师图书馆五年的《年终工作报告》,均将入馆读者称为阅览人或阅书人。杨昭愬《图书馆学》也仿日译将英文 readers 译成“阅览人”。1929年5月,徐能庸编译《图书馆学九国名词对照表》,仍将英文 reader、德文 leser、法文 lecteur 等译为“阅览人”,释曰“常至图书馆中翻阅图书或研究学问者。”20世纪30年代以后,我国图书馆界才渐渐放弃“阅览人”一词而以“读者”代之。1930年7月,出版家、图书馆学家王云五的《王云五大辞典》收录了“读者”,条目释义为“阅读书报文字的人”,而“阅览人”则未收录。后来李钟履编《图书馆学论文索引》(清末至1949年),从其收录的大量文章题目中可看到,20世纪30年代以后“读者”一词的使用才渐渐多了起来。进入20世纪40年代“读者”在图书馆学界、新闻界、出版界以及文学界已广泛流行,成为文化学术界经常使用的通用名词。

20世纪80年代初,图书馆学研究伴随着国内改革开放的进程全面复兴。“一切为了读者”、“读者第一”、“服务至上”等成为图书馆界共赞的口号。读者研究也从以往简单的现象描述和经验总结阶段进入到理性思维的研究阶段。如黄恩祝呼吁建立“读者学”,要对读者史、读者心理学、图书馆终身教育等命题进行深入研究。沈继武则撰文指出,读者是一个社会概念,“凡是具有利用图书馆资源条件的一切社会成员,包括个人、集体和单位,都可以成为图书馆的读者”,并阐释了“正式读者”、“临时读者”等不同概念,以及读者服务的四个原则。经统计,1979—1985年,研究读者及读者工作的图书馆学论文已达1500篇左右,其主题涉及读者服务、图书流通、图书宣传、读者行为、阅读心理、馆际互借、参考咨询、定题服务等。然而,正当读者研究不断深入之时,科学技术的迅猛发展和大量文献的产生以及文献使用寿命的加速缩短,使得传统的读者管理方法无法满足人们对文献情报的需求。随着计算机技术、远程通讯技术及高密度存储技术的出现使图书馆工作得以实现现代技术应用,图书馆的服务对象不仅来图书馆阅读书刊,还利用图书馆的视听资料、多媒体资料、数据库等,“看”或“听”各种信息,或利用因特网查找各种信息资源。“读者”一词已不能涵盖图书馆的服务对象,而“用户”一次的含义较宽,故很快就被图书馆界吸收过来。一位敏感的图书馆学研究者曾写道:随着文献载体的多样化,如声像文献的涌现,“用户”概念在某种程度上取代了图书馆界一直享有盛名、使用频率极高的特定称谓——“读者”。“用户”与“读者”,现已在图书馆界交替使用,频率不相上下,但两者在本质上并无区别,“用户”可看作“读者”概念的某种延伸。这些变化表明,图书馆学中的“读者”概念是在变动中不断发展的。

2. 知识受众的概念

随着电子形式的知识媒介大量出现以后,人们获取知识的方式与途径等发生了改变。广播、影视、卫星通信、计算机网络不仅空前提高了知识复制能力,而且使得知识存储加工能力、时空穿透力大大加强。知识生产与传播的多样化、快捷化、全球化成为当今知识社会的显著特征。人们获取知识不再依靠“文字阅读”这个单一途径。知识的获取正由视觉捕捉向听觉捕捉、触觉捕捉、味觉捕捉以及全感捕捉多元化方向发展。因此,建立在纸质印刷品基础上的“读者”概念,已经不能涵盖当代社会“知识获取者”的意义。这就像“图书”不能涵盖各种新型载体的文献一样。我们有必要用新的概念来指称知识社会中的知识获取者。

知识受众,指的是一切通过知识媒介接受知识、获取知识的人。换言之,知识受众是知识媒介(印刷媒介、电子媒介等)的读者、听众和观众的总称。“受众”(audience)是大众传播学中的一个重要概念,它是在1985年随美国传播学之父W·宣伟伯的《传播信息与人——传学概论》(余也鲁译述)传入我国内地的。受众的含义是“在传播的过程中的另一端的读者、听众与观众的总称”。此前,我国大陆学者将audience译为“受传人”,我国台湾学者则译为“阅听人”。台湾学者的译称在词义上较为恰当,因为audience最原始的词义是“倾听”,特指注意所听之言。但阅、听皆为个人接收信息的行为方式,并不反映信息接受者在传播过程中的地位,故audience译为“受众”,因其含有深刻的寓意,受到了我国大众传播学界的一致认可。然而,大众传播学中的“受众”泛指通过传播媒介接受一切信息的人,概念范畴十分宽广,图书馆学不宜简单移借使用。图书馆学研究的是知识的交流与传播,知识只是信息的一部分,并非信息的全部,因而图书馆学研究中的“受众”只能是“知识受众”,这就与普通受众的概念有所区别。

从语言社会学角度来看,“知识受众”与读者、听众、观众、网民、用户等概念相比较还欠缺一定的简洁性,且不太符合汉语构词习惯与传统,为了使用的方便以及吻合汉语构词法,我们可将“知识受众”简称为“识众”。“识”,是“知识”、“认识”两个名词、动词的凝结;“众”者,社会公民之称谓也,其中隐含了知识接受者与获取者都是普通的群众之意,应平等对待。

知识受众概念的提出对图书馆学研究具有积极的意义。

首先,知识受众在概念上具有明确的所指(signifié)。以往人们常用的读者、用户等概念,均未抓住求知者的本质特征,即它们只表达出了知识获取的行为方式,并未涉及求知者获取的内容特征与求知者所处的地位特征。因此,“读者”相对“知识受众”,其内涵与外延均显得狭隘;“用户”相对“知识受众”,其内涵与外延又显得过于宽泛,如信息的使用者可以称为用户,图书资料的使用者也可以称为用户,电冰箱的消费者也可以称为用户。相比之下,“知识受众”却有着恰当的专指度。

其次,在以往图书馆学中,读者多指到图书馆接受图书馆服务的社会公民,那些未直接利用图书馆资源的社会公民,被排斥在图书馆学研究视野之外,通常被称为“潜在读者”而处于“现实读者”的边缘。这种思维显然已经陈旧落伍,应予以摒弃。图书馆学应该关注全社会的知识接受者与获取者——知识受众。图书馆学除了对利用图书馆资源的知识受众进行认真研究之外,还应对所有通过知识媒介获取知识的人们知识现状、知识需求、求知心理、阅读兴趣,乃至知识使用效果诸命题进行认真研究,为提高全民族的知识获取能力及全面的知识素养作出贡献。因为知识受众不是一个有着“围墙”限定的概念,图书馆学也应该成为与社会公民息息相关的一门开放性的学问。

由上可知,就图书馆而言,读者是指阅读书刊文章的人;用户是指利用人体感官,通过认知各种信息资源(包括印刷型、电子型、多媒体型、网络型等文献信息)中所载的文字、符号、图形等,以吸收和利用其中的知识和信息为目的的个人或团体;识众是指一切通过知识媒介接受知识、获取知识的人。笔者认为:识众词义上切合实际,但为图书馆界认知,还需要一段时期。用户一词过于宽泛,它与读者一词本质上并无区别,可看作读者概念某种的延伸,况且用户一词目前仅在一些大型图书馆使用,考虑多数馆使用习惯,因而本书中涉及图书馆服务对象还是以读者一词为主,用户次之。

3. 读者工作概述

读者工作的含义,有广义和狭义两种不同的说法。

广义的读者管理,也被人们称之为读者管理工作或读者工作,是指图书馆管理者根据图书馆的方针、任务和目标,对图书馆的读者进行有目的整序,研究其阅读需要的规律,协调其同图书馆的关系,使文献流与读者流有机地结合起来,使图书馆的文献资源和读者的智力资源得以有效开发的过程。它是以整个读者群作为研究对象,了解读者的组成结构、读者的阅读心理,读者的需求等。其目的是提高读者服务工作水平,提高文献服务质量。因此,读者工作紧紧围绕读者群的整序来进行,也就是使读者在图书馆的一切活动都按照图书馆的管理意图进行有目的、有秩序地运行。

狭义的读者管理,是指向读者宣传、推荐、检索和提供文献的工作,它是开发文献资源的重要手段,是图书馆联系读者的桥梁和纽带。

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,是指研究读者及其活动规律的学问,即“读者学”(亦称读者工作学)的理论体系。

何为图书馆资源?图书馆资源有广义和狭义之分。广义而言,泛指图书馆的资产,包括员工、文献资料、设备、场地等,即图书馆的文献资源、目录资源、人力资源、电子资源、数据库资源、网络资源、建筑资源、环境资源、设备资源、技术资源等一切资源;狭义而言,在许多情况下,专指文献资源、电子资源、数据库资源、网络资源。在图书馆的各种资源中,文献资源、数据库资源、网络资源和其他资源有着相互依存的关系。其中文献资源、电子资源、数据库资源、网络资源是读者利用的主要资源,其他资源也是读者不可缺少的,它们是文献资源、电子资源、数据库资源、网络资源开发利用的条件、媒介、发展结果及直接对象之一。

“读者学”,形成于20世纪80年代初期。它以“读者第一”为思想理论基础。研究在图书馆工作范畴中的读者及其活动的规律。它的内涵是以读者、阅读及其需求为中心。包括读者类型,读者结构,读者心理,读者教育,阅读倾向与特点,阅读需要与情报需要的内容、形式、社会动因及其发展变化规律。它的外延是以读者服务及其组织管理的方法和理论为中心,包括服务思想、服务方法、服务环境、服务设备、服务技术、服务效益及其评价、组织管理及自身建设。同时,还要研究读者学与有关学科的相互关系。

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。读者需要内容广泛,形式多样,水平层次差异很大。有共同性的学习阅读需要,又有专业性的研究参考情报需要;有借阅整本书刊一次文献的需要,又有检索二次文献和参考三次文献的需要;还有要调研专题情报信息的需要;有阅读电子资源的需要,还有电子信息传递需要等。为满足读者的不同需要,图书馆必须相应的开展各种形式的服务活动,如外借、阅览、参考咨询、文献检索、书目情报服务,电子文献传递,数字图书馆服务等等。总之,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。

二、读者工作的内容

读者工作是一项服务性很强的工作,它采用各种形式开发利用图书馆书刊资料,信息资源,内容范围相当广泛,逐渐形成了一个完整的体系,大体包括以下四部分:

1. 组织读者与研究读者

确定读者服务范围与服务重点,制定读者发展规划与计划,定期发展或登记读者,划分

读者类型,掌握读者动态,组织与调整读者队伍,研究读者心理、阅读需要、阅读特点,统计分析读者的阅读效果等,是做好读者工作的前提条件,贯穿在读者工作过程的始终。

2. 组织各项服务活动

针对读者的实际需要,利用文献,目录,设备及环境条件,有区分地开展各项服务活动。它通过外借服务、阅览服务、复制服务、咨询服务、检索服务、定题服务、报道服务、会展服务、视听服务、情报服务、网络信息服务、数字图书馆个性化服务、电子传递服务等,建立多类型、多级别的服务方法体系,有效地满足各类读者对一次文献、二次文献、三次文献的不同需求,帮助读者解决在学习、研究、工作、娱乐中选择书刊、查询资料以及获取知识信息方面的各种具体问题。这既是读者服务工作的方法体系,又是读者工作的组织形式和体现过程。

一个图书馆以何种方式服务于读者,主要取决于本馆的性质、规模和读者需求,而且还要随着图书馆的发展和读者的需求变化而不断变化。总的要求是“用最少的投入,在最短的时间内,向更多的读者,提供最好的文献。”

3. 组织各项辅导活动

宣传辅导是图书馆教育职能的体现,它在了解和研究读者阅读需要的基础上,主动地向读者揭示文献的特征与内容,宣传先进的思想、科学知识、生产技术以及广泛的文化信息,把读者最关切和最重要的文献及时地展现在读者的面前,吸引读者利用图书馆的多种图书文献以及各种资源,使图书馆的资源得到更大的利用。因而,图书馆要根据读者需求,主动地开展图书文献的宣传报道,陈列展览,有针对性地编制各种专题书目索引;参与读者选择书刊、检索文献、评价阅读内容以及阅读方法指导;组织广泛的学术报告活动和科学技术交流活动,及时传递最新情报信息,普及与提高群众的科学文化知识;定期开展利用图书馆知识的宣传教育,有计划地开设文献检索知识课或讲座,帮助读者学会自己利用图书馆的知识和文献参考工具的检索方法;定期举办电子文献、数据库检索、数字图书馆利用知识讲座,充分发挥图书馆的教育职能与情报职能,吸引更多的读者开发利用图书馆。上述内容,是主动开展读者工作的基本要求。

4. 组织管理工作

为了有效地开展读者服务活动,读者工作部门要进行自身建设和组织管理。诸如设置工作岗位,配备工作人员,组织劳动分工,明确岗位职责,建立业务人员管理、培训、考核、奖评制度;规定辅助藏书内容范围;建立服务规章制度;健全读者目录组织与使用方法;引进先进技术,改善服务环境;同时,按照方便读者,便于管理的要求,我们要因馆制宜,建立适应图书馆管理需要的层次和部门,形成完善的读者服务体制,为读者创造良好的条件,以便不断提高服务质量和效益,保证读者工作健康顺利地向前发展。

读者工作的四部分内容,互相依存,紧密联系,构成完整的工作体系。其中,组织与研究读者,是读者工作的前提条件;组织各项服务活动,是读者工作的组织形式和表现过程;组织各项宣传辅导活动,是读者工作的基本要求;组织管理工作,是顺利开展读者工作并确保成效的根本保证。

三、读者工作的规律

究竟什么是读者工作的规律?这是一个正在探讨的问题。20世纪70年代底,我国图

书馆界再次就此问题进行了有益的探求,不少作者撰文提出自己的见解和论证,并开展了争议。已提出的看法有以下三种:

第一种,认为“读者工作的主要规律是藏书使用的公共性”;

第二种,认为读者工作的规律是“供求矛盾”;

第三种,认为读者工作的规律是“针对社会需要,最大限度地满足读者对图书馆资源的要求”。

要全面评价上述三种看法,必须对它们作详细的分析研究,才能得出正确的判断。简要说,这三种看法都分别从不同的认识角度,提出了制约读者工作发展的主要矛盾,或强调了主要矛盾的主要方面,为进一步认识读者工作的规律奠定了思想理论基础,并在认识方法上给人以启示。同时,这三种看法本身,也存在着不足之处。其中,第一种看法,只是揭示了读者工作中矛盾的主要方面及其特征;第二种看法,只是较好地概括了读者工作的主要矛盾现象;第三种看法,较准确地反映了读者工作的主要矛盾——读者和图书馆资源的矛盾,提出了解决矛盾的方向和目标——最大限度地满足要求,但是,却忽略了解决矛盾的两个主要方面——管理和使用图书馆,尤其是忽略了管理资源的方向。

怎样全面认识并正确表述读者工作的规律呢?沈继武在《藏书建设与读者工作》中如此看法:

(1) 规律是事物发展过程中的本质联系和必然趋势。因此,认识读者工作的规律,必须把握读者工作乃至图书馆工作过程中起主导作用的本质联系和必然趋势。

(2) 依据对读者工作的含义和内容的上述认识,可以判断,读者工作乃至图书馆工作过程中的本质联系,始终是读者和图书馆资源的矛盾。图书馆干部和工作人员,总是为解决这一矛盾不断地开展读者和资源两方面的工作。开展读者方面的工作,主要是研究读者,教育读者和服务于读者;开展资源方面的工作,主要是组织管理资源和开发利用资源。要使读者和资源有机结合,协调一致,必须达到充分有效地满足读者对图书馆资源需求的目标。这是读者工作发展的必然趋势,也是图书馆对社会的重要贡献。

(3) 读者工作的规律,可以表述为:组织管理和开发利用图书馆资源,充分有效地满足读者的需要。

读者对图书馆的利用,随着时代的发展而发展。如果说,从古代至近代,读者主要利用一馆的文献资源就能满足本身的要求,那么,在现代条件下,读者仅仅利用一馆的文献资源远远不能满足需要。读者要求打破地域、时域的限制,要求利用本馆的或国内外其他信息机构的有序化文献资源,又要求利用各种电子资源,数据库资源、网络资源,这个共同发展趋势已经明显地呈现在所有图书馆的面前。

满足读者对图书馆资源的需要,是读者工作乃至图书馆工作的基本矛盾、本质联系、发展趋势和奋斗目标,要解决这个矛盾,就要做好资源工作和服务工作。对于图书馆资源,组织管理和开发利用都是不可缺少的,组织管理为了开发利用,开发利用必须组织管理。要满足读者需要,就要求读者工作既要充分服务,又要有效服务,二者不可偏废。

读者工作规律,也是图书馆工作的规律,因为读者工作是图书馆工作的直接体现。这个规律可表示为:组织管理、开发利用图书馆资源 $\longleftrightarrow$ 充分地、有效地满足读者需要。

第二节 读者工作的地位与作用

读者工作是图书馆直接面向社会、组织读者利用图书馆资源的活动,它是图书馆与读者接触的一线工作,它既是其他工作的出发点,也是其他工作的归宿。也就是说,其他各项工作都是为了读者工作更好开展,而读者工作开展得好坏,将直接影响图书馆方针任务的完成,甚至会影响科学技术的发展与人们文化水平的提高。由此可见,读者工作在图书馆工作中的地位与作用是显而易见。概括地说,读者工作直接体现了图书馆的性质、职能、方针、任务,直接反映图书馆的社会效果,直接检验整个图书馆工作的价值与质量,直接推动其他各项工作的开展,并在一定程度上代表图书馆工作的发展水平,具体来说,表现在以下四个方面:

1. 读者工作直接体现了图书馆的性质、职能、方针、任务

图书馆的性质、职能、方针、任务,虽然体现在整个工作中,但主要通过读者工作直接表现出来。

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,取决于图书馆满足读者需要的程度。由此可见,读者工作做得好坏,直接关系到图书馆各种性质能否充分显示。

图书馆的社会职能主要有五个:

(1) 社会文献信息流整序的职能。

社会文献信息的产生具有两个明显的特征:一是它的连续性,二是它的无序状态。所谓连续性,是指社会文献一旦产生,它就不会停止运动,它总是源源不断地涌现。社会文献信息的这种连续运动状态,用形象化的语言来描述,就叫做“文献信息流”。所谓无序状态,是指社会文献信息的产生,从个体和单一的机构来说是自觉的,有目的的,而从整体上看则是不自觉的,无目的的,文献信息的流向是分散的,多头的,有时甚至是失控的。文献的这种无秩序的、自然排列的流动状态就叫做无序状态。社会文献流的无序状态,给使用者带来了极大的不便。为了使人们能够合理地、有效地、方便地利用文献信息,控制文献信息流的动向,就需要对文献信息流加以整序。图书馆就是这样一种能够对文献信息流进行整序的社会机构。因此,对社会文献信息流的整序,就成为图书馆的基本职能之一。

图书馆行使社会文献信息流整序的职能主要体现在以下两个方面:

第一:控制社会文献信息流的流向。现代文献信息流的无序状态是受这样一些因素影响的:

①社会文献信息生产数量大、增长快。由于科学技术在深度和广度上不断发展,各种知识门类不断增加,各个知识领域的文献信息数量越来越大,增长速度越来越快,呈指数增长趋势。在20世纪80年代,文献信息的年均增长率达12%,现在的增长则更快。特别是在一些尖端科技领域,如计算机等信息技术领域内,文献信息量翻番的时间更短。如有观点认为,美国戈登·莫尔1965年提出的莫尔定律,即计算机芯片的处理能力每18个月会成倍地增长的定律,也适用于现代文献信息数量的增长。

②社会文献信息类型复杂、形式多样。传统文献信息,主要指印刷形式的图书、期刊、报纸、图片等。而现代文献信息,除了类型繁多的印刷形式之外,还出现了大量非印刷形式的新型信息载体,如缩微资料、视听资料、机读资料(如磁盘信息、光盘信息、网络信息等)。印刷型、缩微型、视听型、机读信息等各种形式的文献信息并存的状况,将持续相当长的一段时间,而机读信息(特别是光盘信息、网络信息)在其中的地位将不断上升,并对人类文献信息的生产传播模式产生决定性的影响。

③现代社会文献信息时效性增强。这种情况突出地反映在科技文献信息中。目前,科技知识的更新期在不断缩短,科技文献的“老化”在不断加剧。20世纪80年代,国外有研究表明,各类科技文献信息的平均寿命为:图书10~20年,科技报告10年,学位论文5~7年,期刊论文3~5年,标准文献5年,产品资料3~5年。据欧美一些国家统计,科技文献平均寿命低于10年,而信息技术等带头学科的文献信息的寿命则更短,在部分分支领域内知识更新的速度仅有1年左右。文献信息时效性的增强,就使得老化了的文献信息,成为社会文献信息流中的一种“污染物”。

④文献信息传播速度加快。由于现代信息技术的发展,特别是网络技术在世界范围内的迅速普及,使得文献信息传播速度大大加快。文献流的流量加大,流速加快,就不可避免地给文献信息流的控制带来种种困难,进而使文献信息的无序状态进一步加剧。

⑤文献信息内容交叉重复。科学技术发展的趋势,向着分化与综合两个方向前进。分化的趋势导致学科愈分愈细,分支越来越多;而综合的趋势导致各个学科互相交叉渗透,出现许多边缘学科、综合学科、相关学科,学科之间的严格界限在消失转化,学科之间的相互联系在逐渐加强。在此趋势的影响下,反映现代科学技术的文献信息,一方面内容广泛分散,复杂多样,很不集中;另一方面相互渗透,彼此重复交叉的现象很严重。同一刊物登载许多学科的论著,同一出版物由一种类型转化为另一种类型,一书多版,旧书改版,互相翻译,同一论著在不同的刊物上发表,在不同时间和地点出版等类似现象常常出现。传统的文献被转化为数字化信息生产成光盘文献,也可以上网发行。特别是目前网络环境下,同一信息即可在网络上发表,又可以转化为纸质文献或光盘文献;而且,由不同网站的搜索引擎对同一信息进行的虚拟连接和下载保存,使得同一信息可以反复出现在网络上的不同节点。

⑥文献信息所用语种在扩大,文献信息质量下降。据统计,20世纪末,世界上大约有60余种文字被用于文献信息的生产中,其中较为通用的文字只有12种。因此,大约有1/2的现代文献信息是用各学科专家所不懂的文字出版发行。而由于计算机文字处理系统的完善,越来越多的文字都可以转化为计算机可处理的信息,如蒙文、藏文、维文、阿拉伯文文献等都可以在网上传播。此外,文献质量也在逐渐下降,尤其是期刊质量下降更为明显。而网络由于信息传播较少控制,各种未加证实、未加筛选的信息很容易地进入社会信息传播系统,更加剧了社会信息质量下降的趋势。这样,被社会利用的文献信息在社会生产信息总量中所占比例日益下降。

这6个方面的因素,使文献信息的无序状态逐步加深,进而使得文献信息流的流向更加分散。因此,只有控制了社会文献信息流的流向,才能化不利因素为有利因素;反过来,只有充分认识了影响文献信息流无序状态的因素,因势利导,才能使文献信息流合理流动。

第二,发挥文献信息的潜在能量。分散的文献虽然具有极大的能量,但是,一种图书、一种古籍善本、一种期刊、一篇论文、一条信息,只有当它是一个文献信息集合体的一部分时,

才能充分发挥其潜在的能量。无序状态的文献信息,只能使人茫然不知所措,而经过整序的文献信息,形成一个整体,就会使读者得到一种支配它的力量,读者才能够驾驭文献信息而不致被文献信息流所奴役。在此基础上,读者才能充分利用文献信息所提供的潜在能量,深入地进行专业研究,发挥文献信息潜在的经济价值和社会价值。按照一般系统论的观点,一千种文献信息经过图书馆整序而形成的有组织的文献信息的集合体,比分散的、无序的一千种文献信息的个体的作用不知要大多少倍。这种整体的力量就是文献信息流的潜在能量。所以,图书馆的整序,是发挥文献信息潜在能量的先决条件。这正如水库的闸门一样,通过闸门的水可以给人类带来无穷的效益,而无序的水流则往往要浪费掉它的潜在能量,而且因其泛滥而给人类带来巨大的危害。

图书馆的整序职能,通常是由对馆藏文献信息的分类、编目、保管贮藏等手段来实现的。整序的实质就是组织和控制。社会文献信息经过图书馆的整序就成为有序的文献信息集合体,因而才能为读者所利用。没有整序的职能,图书馆的性质就无法体现,图书馆也就失去了存在的价值。

(2) 传递文献信息的职能。

这是图书馆的另一个基本职能。传递是由图书馆的中介性所规定的。没有传递也就无所谓中介性。问题是图书馆传递的对象是什么?在这个问题上长期存在着分歧。有人认为,图书馆是传递文献的,还有人认为图书馆是传递信息的。

我们认为,图书馆是传递文献信息的。图书馆传递文献信息的职能主要是通过以下几个方面体现出来:

①图书馆传递文献的内容信息。文献是人类文化信息的载体,文献存在的意义就在于它能够传播文化信息。图书馆对文献的传递,实质上就是传递载于文献中的科技文化思想信息——文献的内容信息。因此,在图书馆文献借阅流通现象的背后,隐藏着的是传递文献内容信息的本质。在这些内容信息中,能够消除读者对文献所论述的主题内容的不确定认识的部分,就是信息。所以,信息的传递是随着文献的内容信息传递一起进行的。

②图书馆传递关于馆藏文献的信息。这种传递的目的在于回答某个图书馆是否收藏有某种文献,或一组图书馆收藏有哪些文献,以便消除读者关于某种文献是否收藏在某图书馆或某些图书馆的不确定性认识。图书馆目录是传递关于馆藏文献信息的主要工具。图书馆目录的本质,就是馆藏文献信息的集合体。读者对图书馆文献信息的利用,首先是通过查阅图书馆目录,在获取了馆藏文献信息之后,通过借阅而实现的。因此,图书馆传递文献的内容信息,是以传递馆藏文献信息为基础。读者只有在获取了馆藏文献信息之后,才能进一步获取文献的内容信息。所以,图书馆传递文献信息的职能必然包括传递馆藏文献的信息。

③图书馆传递网络信息。在网络环境下,图书馆还可以利用网络上的信息满足用户的信息需求。

④图书馆传递文献信息的形式,有主动传递与被动传递之分。主动传递是指图书馆能够根据读者需求的学科范围等,主动地进行文献信息服务,为读者提供其未知的文献信息,如新书报道服务,定题文献服务等。被动传递是指读者向图书馆提出确定的文献需求,由图书馆员通过借阅流通等来满足,如借阅、咨询等。主动传递对于图书馆人员的素质有较高要求,要求馆员熟悉文献内容,能够及时准确地传递文献的内容信息。目前,在图书馆中大量存在的传递形式是被动传递,随着科学技术的发展,社会文明的进步,图书馆主动传递文献

信息的形式将会大大发展起来。

图书馆传递文献信息的职能,主要是通过图书馆的流通阅览、参考咨询等服务部门来实现的。因此,这些部门工作的好坏,直接影响着图书馆传递职能的发挥。

(3) 开发智力资源,进行社会教育职能。

开发智力资源,进行社会教育,是图书馆的一项重要作用。图书馆馆藏文献是人类文化科学技术思想的结晶,它也为图书馆从事智力开发,进行社会教育提供了丰富的、雄厚的物质基础。

智力资源的开发,主要包含三层意思:一是开发馆藏文献资源;二是开发网上信息资源;三是启发读者的智力,培养读者进行科学思维的能力。人类科学技术的发展,是建立在吸取前人经验的基础上。而馆藏文献资源和网上资源并不是都能在同一时间里为读者全部使用,有许多文献信息会被长期搁置在书架上,或存贮在网络上,不为人所注意。这里面的原因是多方面的,除了图书馆对文献信息流整序不当以外,还有其他重要的因素,就是社会对文献信息本身存在着认识的局限性,以及由于社会文献信息量的巨大而造成信息的湮没不彰,这样就造成了智力资源的浪费。因此,图书馆对馆藏文献和网上信息资源的开发与利用,是应尽的职责。只有这样,才能及时、准确地揭示文献的内容信息,为传递文献信息创造条件。图书馆进行智力开发,还体现在对读者进行的各种图书馆教育上。这些教育包括:书目知识教育、文献检索知识方法教育、网络信息检索方法教育、阅读方法教育和学习方法教育等等。它们对启发智力,活跃思想,培养科学思维能力,提高学习效率,养成终身学习的能力等,都起着重要的作用。特别是对读者进行的“如何使用图书馆”的综合性教育,对读者从事科学研究或者自学都是大有好处。这种智力开发的作用,也是其他的社会机构所不能代替。

图书馆进行社会教育,是在图书馆为社会提供了自学场所这个角度上提出来的。图书馆不是实施这种教育的主体,实现这种教育的人是读者本身,是社会上大量存在的自学者。图书馆作为一种中介性的社会机构,它的教育职能也带有中介性——文献对读者的教育作用是通过图书馆为中介而实现。同时,图书馆的教育职能也受图书馆的社会性、依附性和学术性所制约。一方面到图书馆接受文献教育的读者具有广泛的社会性;另一方面,图书馆也必须依靠充足的经费、丰富的馆藏文献和网上信息资源,才能实现这种对教育的辅助作用。此外,这种教育职能发挥得好坏,还与图书馆的学术水平有关。因此,图书馆的教育职能有一定的局限性。但是,由于图书馆馆藏文献信息的连续性,使得图书馆的教育也具有长期性和稳定性,并且是无限发展的。受教育者可以长期地、自由地利用图书馆进行自学,这是学校教育所不能比拟的。

图书馆的智力开发与进行社会教育的职能是相互联系的。没有智力开发,进行社会教育的职能就无法行使得完善;而离开了社会教育,图书馆的智力开发也就失去了意义。未来社会的发展,关键靠人才。而学校教育仅仅是培养人才的一种形式。在大力提倡终身教育的今天,图书馆开发智力资源、进行社会教育的职能就显得格外重要。

(4) 满足社会成员文化欣赏和娱乐消遣的职能。

德国伟大的文学家席勒高度评价娱乐休闲的作用,相信玩(游戏)、审美活动和创造力是人性的中心:“当人是完全意义上的人时,他肯定是在玩;人也只有在玩的时候才是完整的人。”他还指出:“艺术家不是以严肃的态度对待他们的同时代人,而是在游戏中通过美来

净化他们,他使他们在闲暇时得到娱乐,不知不觉地从他们的娱乐中排除任性、轻浮和粗野,再慢慢地从他们的行为乃至意向中逐步清除这些毛病,最后达到高尚化的目的。”(《审美教育书简》,第15篇)。

20世纪后半叶以来,休闲娱乐已经逐渐成为我们这个时代最重要的特征之一。在经济发展到一定程度,人们开始较为富裕的时候,生活物质消费在家庭消费支出中只占很小的比例,人民更多地将金钱投入到休闲娱乐消费中。美国《未来学家》杂志撰文说:随着知识经济时代的来临,未来的社会将以史无前例的速度发生变化。也许10~15年后,发达国家将进入“休闲时代”,发展中国家也将紧随其后。据美国学者预测,休闲、娱乐、旅游业将成为下一个经济大潮,并席卷世界各地。专门提供休闲的第三产业在2015年左右将会主导劳务市场,将在美国GDP中占有一半的份额。新技术和其他一些趋势可以让人们生命中50%的时间用于休闲。休闲中心位置将会进一步突出,人们的休闲观念也将发生本质的变化。

福雷斯特研究公司对年龄在16至22岁的消费者进行了一项娱乐消费研究,据这项研究的组织者瓦尔什博士指出,73%的年轻人的第一消费动力来源于娱乐,他们的可支配收入有60%都花在了娱乐消费上。

Booz - Alan&Hamilton 企业管理顾问公司沃尔夫预言“到21世纪上半叶,‘娱乐’将不再是一个特定的行业,因为所有的事情都可以换个角度或者方式来做,为人们提供娱乐,让人们过得更轻松愉快。”

在互联网上,休闲娱乐已经成为众多网民使用互联网的主要目的之一,以休闲娱乐为主的数字娱乐业也将成为互联网经济的主体,数字娱乐业不只是人们通常所说的电脑游戏,它覆盖了以数字技术向人们“制造快乐”的各个领域,如:提供视听享受的音乐、DVD、VCD、交互电视;Flash动画;重在体验的电脑电子网络游戏;陆续开发出的新式娱乐产品MP3、数码摄像机、电子显微镜等;甚至连网络聊天、网络媒体都是数字娱乐业的组成部分,一切通过数字技术(如计算机、互联网等)为人们提供娱乐的东西都可以称为数字娱乐业。

图书馆是社区的娱乐中心。图书馆所提供的文献信息中,包括文学作品、音乐美术作品、影视作品、游戏软件等,可以满足社会成员文化欣赏娱乐消遣的需求。儿童图书馆还可根据少年儿童的特点,组织游戏、故事会等活动。今后,图书馆要利用计算机和互联网开拓服务领域,充分满足读者的休闲娱乐消遣的需求。

(5) 搜集和保存人类文化遗产的职能。

图书馆是作为保存各民族文化财富的机构而存在,文献是保存民族文化财富的重要载体,在各种机构中,只有图书馆担负着保存人类文化典籍的任务。世界上一些历史悠久的大型图书馆,都是保存人类文献文化遗产的宝库。有很多国家专门制定了保护文献文化遗产的政策法令和出版物的呈缴本制度。搜集和保存人类的文献文化遗产是图书馆对国家负责的社会职能。

在信息化社会里,图书馆要成为人类文化遗产的贮存中心。图书馆所搜集的文献不仅包括印刷型资料,还包括各种载体传递的信息。

作为保存人类文化遗产的重要场所之一,图书馆收藏有丰富的文献资料,每个图书馆都有意识建立自己的特色馆藏,或者地方资料,或者专科文献,或者历史古籍。为使保存至今的珍贵资源能永久地流传下去。从20世纪末开始,图书馆致力于将各自特色资源数字化,建立特色数据库,并通过因特网展示在大家的眼前,打破了在时间、地点上的限制,给保存和

利用提供了极大地便利。如:

①美国国家数字图书馆:

该数字图书馆收藏了美国历史、文化和立法的发展中起过重要作用、具有深刻历史或纪念意义的各类有关文字材料(如名人手迹、手稿、早期书刊)、图片、照片、绘画、乐谱、早期电影、录音录像、服装等珍贵资料,将这些资料转换成电子产品,按主题收藏到国家数字图书馆中,可供互联网上公开获取,免费检索和利用。

②日本国会图书馆:

日本国会图书馆将馆藏中的日本历史和文化中的特色资源,分门别类地整理出来,编制了《日本记忆》、《特藏珍贵古籍画像数据库》和《近代数字化文献库》。

《日本记忆》包括了“江户时期的博物志”、“近代日本人肖像”、“日本藏书印”、“日本宪法诞生”、“日本的历法”、“世界中的日本”等主题数据库,并配以简单明了的说明文字。

《特藏珍贵古籍画像数据库》将国立国会图书馆所藏珍贵古籍画像中选出具有特色的资料,分成“和汉书”、“绵绘”、“绘画”以及“重要文物”,用彩色图片形式表示。共收录了874件、约41200幅图像。“和汉书”包括了“本草”(江户时期博物学资料)、“绘本/绘卷”、“其他”三个部分。“绵绘”汇集了日本国立国会图书馆珍品中江户时期的全部锦绘。“绘画”收录有地图等图片。有时可供放大使用。“重要文物”收录了图书馆的5件重要文物。

《近代数字化文献库》的内容是该图书馆所藏日本明治时期(1867—1912)出版的书籍,至2006年4月已收录达127000件。

③中国高等教育文献保障系统特色数据库建设项目:

该项目的目标是,建设一批具有中国特色、地方特色、高等教育特色和资源特色,服务于高校教学科研和国民经济建设、方便实用、技术先进的专题文献数据库。形成中国高校独有的数字化特色文献资源。其特色体现为:学科特色,以某重点学科或某特定专题、或具有交叉学科和前沿学科、或能体现高等教育特色的资源;地方特色,如具有一定的地域和历史人文特色,或与地方的政治,经济和文化发展密切相关。立项情况如下:

中国科技史数字图书馆资料库(清华大学)

长江资源库(武汉大学)

机器人信息系统(上海交通大学)

东北亚研究数据库(吉林大学)

高校古文献资源库(北京大学)

东南亚及闽台研究数据库(厦门大学)

珠江三角地区研究文献数据库(中山大学)

书院文化数据库(湖南大学)

巴蜀文化特色数据库(四川大学)

中国水力发电工程(武汉大学)

心血管疾病信息资源数据库(北京大学医学馆)

《北大讲座》视频点播资源库(北京大学)

邮电通信专题文献数据库(北京邮电大学)

复合材料专题特色数据库(武汉理工大学)

中国农村问题研究文献数据库(华中师范大学)