

文献信息服务研究

卢子博

王学熙

张厚生

主编



世纪之光

文献信息服务研究

卢子博 王学熙 张厚生 主编

北京燕山出版社

图书在版编目 CIP 数据

世纪之光文丛 / 卜一 主编 卢子博 王学熙 张厚生 主编 北京燕山出版社 1999.3

ISBN 7—5402—0756—6

I·世…

II·卜…卢…

III·文献理论…

IV·I207

中国版本图书馆 CIP 数据核字(99)第 10271 号

文献信息服务研究

出	版: 北京燕山出版社
地	址: 北京市东城区府学 36 号
发	行: 全国新华书店
开	本: 787×1092 1/32
印	张: 11
版	次: 1999 年 3 月第一版第一次印刷
印	刷: 运河晚报社印刷厂

ISBN7—5402—0756—6 / I·337

丛书总定价: 178.00 元
(本册定价: 22.50 元)

序

1998年12月下旬,由江苏省图书馆学会和江苏省高校图书情报工作委员会联合主办的“江苏省图书馆读者工作理论研讨会”在河海大学常州分校召开,来自全省的90余名代表参加了这一会议。这次理论研讨会的召开,正值江泽民总书记视察北京图书馆后不久,江总书记对图书馆事业和图书馆工作的关心,给与会代表以极大的鼓舞。研讨会根据江泽民同志“我们要在全社会倡导人们多读书,大兴勤奋学习之风”的指示精神,结合江苏图书馆界的实际,就如何学习贯彻江泽民总书记的指示,更新观念,深化读者服务工作,迎接新世纪的到来等方面进行讨论;同时对关于知识与图书馆及图书馆工作问题,读者工作的创新问题,传统读者服务工作与信息资源数字化和网络环境下读者工作的差异性以及对当前读者服务工作的热点问题等进行深入讨论。研讨会上,江苏省图书馆学会学术委员会副主任张厚生教授作了论文综述,江苏省图书馆学会秘书长王学熙研究馆员就参加文化部评估组对东北地区省市图书馆评估工作中有关读者服务工作情况向与会同志作了专门介绍,江苏省图书馆学会副理事长周志华研究馆员作了访问香港地区图书馆读者服务工作的专题报告,南京航空航天大学图书馆孟宁副研究馆员代表江苏省高校图书情报工作委员会通报了江苏省高校图工委读

者服务工作评估活动开展的情况。提交并参加本次研讨会的70余篇论文是从近300篇征文中评选出的。为了反映和进一步交流这次研讨会的成果,我们汇集这些论文成果正式出版,取名为《文献信息服务研究》,奉献给图书馆界和广大读者。

参加论文评审工作的有:卢子博研究馆员、倪波教授、王学熙研究馆员、张厚生教授、周志华研究馆员、王陆军副研究馆员、刘八一副研究馆员、袁华等同志。参加编辑工作的有江苏省图书馆学会秘书长、《江苏图书馆学报》副主编王学熙、《江苏图书馆学报》副主编王陆军、江苏省图书馆学会秘书韩汝英、《江苏图书馆学报》编辑部杨岭雪、方玮等同志,由于编者水平有限,编辑过程中的不当和错误之处,敬请专家与同行批评指正。

卢子博 王学熙 张厚生

1999年3月于南京

目 录

序.....	(1)
江苏省普通高等学校图书馆文献信息优质服务评估通报	(1)
信息全球化自由传播对国家主权的影响.....	(8)
世纪之交深化读者服务工作新探	(17)
论新世纪读者服务工作的变革	(23)
图书馆读者工作的创造性研究	(27)
城市公共图书馆的综合文化功能初探	(34)
图书馆服务功能优化论	
——地市级公共图书馆服务定位和功能配置的思考	
.....	(38)
有中国特色社会主义的文化与图书馆事业	(47)
信息网络环境下读者服务工作的特点与形式	(52)
网络环境下的读者服务工作	(56)
试论网络环境下公共图书馆信息服务的误区与对策 ..	(63)
图书馆的信息意识与信息能力是信息服务的基础	(68)
网络环境下的高校图书馆信息服务之探讨	(75)
知识经济时代与图书馆的现代联合	(79)
迈向知识经济时代的图书馆读者服务工作之我见	(85)

抓住高校合并办馆机遇 开创读者服务工作新局面 ...	(91)
试论读者工作由被动型向主动型转变	(99)
试论县级图书馆当前读者服务工作中的几个问题.....	(104)
企业图书馆读者服务工作的新经验.....	(111)
论企业图书馆的读者工作.....	(114)
乡镇图书馆读者服务工作的实践与探索.....	(120)
图书馆应为本地区市场经济服务.....	(126)
试论县级图书馆如何为经济建设服务.....	(131)
图书馆“读者本位”的构想与实践.....	(138)
浅议中专图书馆读者服务工作.....	(143)
试论学校图书馆读者服务的开放性.....	(151)
图书馆与知识产权.....	(157)
高校图书馆专利资源的利用.....	(163)
高校图书馆应积极参与“知识工程”建设.....	(169)
关于拓展读者服务领域推进社会再就业工程的几点思考 ...	(173)
读者工作的新课题	
——试论再就业工程的智力支持.....	(180)
高校图书馆导读工作浅析.....	(186)
一切为了读者.....	(191)
试论中学生必读书目制订之必要性及其推行之可行性	(195)
分析借阅特点 掌握借阅规律.....	(207)
公共图书馆读者减少的原因和对策.....	(213)
市级公共图书馆藏书利用率现状及其思考.....	(220)
区级图书馆较高层次读者行为分析与研究.....	(229)

对高校图书馆图书丢失现象的研究与思考·····	(236)
试论图书馆的文明优质服务·····	(241)
提高全民族文化素质是公共图书馆的服务宗旨·····	(246)
高校图书馆引入承诺制初探·····	(251)
图书馆开展承诺服务之我见·····	(258)
图书馆与读书活动·····	(265)
漫谈图书馆与读书活动·····	(272)
深入广泛地开展读者活动 全面启动和实施“知识工程”··· ·····	(277)
略谈开展读书活动的几个有效方式·····	(283)
书友会·读者组织·组织读者·····	(286)
张家港市图书馆开展读书活动的几点体会·····	(293)
从《院士风采展》的成就谈开发图书馆的展览功能·····	(297)
论高校图书馆“三育人”工作的综合性和随机性特征····· ·····	(301)
素质教育与高校图书馆的读者服务工作·····	(310)
知识与经济及高校图书馆队伍建设·····	(317)
阅览室的藏书结构和服务探讨·····	(325)
高校图书馆期刊管理工作展望·····	(331)
市级党校图书馆管理的思考·····	(335)
浅谈中学图书馆工作人员的职业道德·····	(342)
世纪之交对高校图书馆员继续教育与培训思考·····	(345)
新世纪图书馆的文献信息服务·····	(352)

江苏省普通高校图书馆文献 信息优质服务评估通报

●孟 宁

1998年11月24日至12月4日进行的江苏省普通高校图书馆文献信息优质服务检查是继1987年全省高校图书馆工作检查、1993年全省高校图书馆工作评估之后的又一次全省范围普通高校图书馆的工作检查。前两次是全面工作评估,这次为单项工作检查。93年为达标评估,这次为创优检查。在省高校图情工委的精心领导与组织下,在全省各高校馆不遗余力的努力下,使检查达到了以评促建、以评促改、以评促进的目的。通过检查绝大多数图书馆使各自馆在优质服务的内涵与外延的发展上又上了一个新台阶。

一、关于这次检查的指标体系

自1997年初,省高校图情工委领导下决心在98年进行一次读者服务工作评估之后,拟定评估指标就提上议事日程。

对图书馆进行评估,是实施图书馆科学化管理的有效手段之一,而对图书馆读者服务工作评估侧重于图书馆办馆水平即图书馆外向功能的评估,考虑到近几年全省高校馆大都在办馆条件上有许多改善,省教委、省高校图工委、各馆上级主管部门也着力创造了有利于图书馆开展服务工作的好的条

件,集中精力评价各高校馆在现有条件下发挥主观能动性,挖掘现有潜力、改进服务工作质量、提高效率和效益,直接听取读者对图书馆服务工作的反映,显得很有必要,此举可从整体上体现出全省普通高校图书馆在世纪之交为读者服务的水平,研究解决工作中面临的主要问题,加强馆际之间相互学习借鉴,以利更好地发挥图书馆在教学科研中所起的作用。

由高校图工委读者专业委员会起草的检查评比指标在省高校图工委领导下多次组织研讨,修改后,于1998年5月定稿并报省教委批准转发各普通高校。各高校在充分对照、检查并经自评形成了自评报告,教委在11月初批复组成了八个检查工作小组,开始对66所普通高校进行了认真、高效、实事求是的工作检查。

最终形成的检查指标体系包括了十项检查指标与读者问卷调查两部分,分值各自加权0.8和0.2。

十项指标及分值是:

一、书刊借阅量(20分)

二、开馆阅览时间(15分)

三、宣传与辅导(15分)

四、咨询、检索与定题服务(15分)

五、文明建设服务(15分)

六、业务档案管理(10分)

七、文献服务的时间性措施(15分)

八、服务工作开拓与创新(15分)

九、资源共享、馆际协作(15分)

十、利用计算机及网络开展服务(15分)

读者问卷调查以“满意在图书馆”为题,请读者选择相关答案标明对图书馆文献信息服务的满意程度。

以上检查指标除第四、第十项专科类图书馆不作要求,有则加分,其余各条均为通用指标。从指标体系设计思想看①考虑到导向性:要体现出时代特点,考虑到读者需求。②还要考虑到激励性:不能把指标设计成伸手可摘的桃子,当然也不能可望而不可及,在可靠依据之上,形成跳一跳摘到桃子的局面,从而以指标引导并推动面上工作。③考虑到权威性,在充分研讨、模拟、测算、反复比较之后形成了“一把尺子量全省”的指标体系,看材料、看现场、采访读者,在服务水平测定上不分彼此,一视同仁。④考虑到可操作性:这就要求指标制订得合情、合理,有根据,被检查馆的确能按指标要求改进工作,检查者通过对些检查指标也能发现工作到位与否。

经实践看检查指标体系运转正常,实现了初衷。

二、检查中反映出的文献信息优质服务新思维、新举措、新面貌

1、为读者服务观念不断更新,优质服务思想深深扎根。

自 96 年全省各高校馆普遍开展优质服务活动以来,大家体会到:优质服务是千方百计满足不同读者的各种需求。优质服务是精神的,把读者的需求,当作图书馆的责任,想方设法使读者满意,使工作人员思想境界得以升华,优质服务更是物质的,它给图书馆工作带来了看得见,摸得着的可喜变化。各个馆都从修订规章制度入手,制定优质服务目标,制定文明服务公约,定期征求读者意见,把为读者服务作为工作之本,读者对比是认可的。通过对优质服务内涵和外延的发展,看到事物发展的相对性,优质服务与时代发展同步,这就为图书

馆各项工作的开拓创新,奋发向上建立了良好的工作机制。

2、积极进行布局调整,让文献更全、更快地和更多的读者见面。

以人为本在图书馆就是让更多的读者利用更多的藏书。许多馆利用现有条件调整布局,打破了以往师生分流,流阅分家的格局。对教师开放的教师借书处学生也可以进入;阅览室改造成流阅合一的模式;读者室内阅室外借均可。

许多馆样本书室也扩大开放面,允许外借;新书、热门书加快流通速度,实行短期借阅;有的馆在采编部就快到馆新书阵列及时让读者浏览。

重视书的利用,重视馆舍的利用,阅览座位的利用,强调学生读书权益的保障,用书的平等,所有这些对学校学生利用图书馆大开方便之门,较之于以往对读者,特别是对学生读者利用图书馆,利用图书馆藏书的限制无疑是一大进步。

3、更加强调为读者服务的时效性

社会的开放性加快了生活的节奏,时代的发展也促使越来越多的图书馆考虑到文献信息服务的时效性。

①延长开馆阅览时间,指标中提出“提供文献服务的主要阅览室每周开放时间达70小时,双休日、寒暑假都应有开放措施,每增减一小时增减0.5分。从检查中看普遍达到或超过了70小时,最长的开放时间达到98小时/周。

②控制读者等候时间,这是指为读者提供快捷服务,规定读者闭架借书等候最长不得超过10分钟。开架借阅不得超过5分钟。从实测情况看各馆都做到了这一点。

③缩短借期。以往有这种情况,一方面读者反映借不到书,特别是借不到新书,但另一方面碰到新书,或希望借到的

书借期可长达三个月至一学期。从时效性和效益的角度看缩短借期,加速流通就成为必然。许多馆设置了短期借阅处,借期三天—一周,许多馆将新书都首先投向短期借阅室,实行借阅合一,此举从很大程度上缓解了借书难、借新书更难的呼声,许多读者反映,他们也养成了到图书馆先去新书借阅处浏览的习惯。

4、业余读者工作队伍的建立和壮大。

许多馆成立了“读书协会”、“读者协会”、“图管会”等等以大学生为主的业余读者工作队伍。他们素质好,工作能力强,既是读者中的一员,又协助图书馆开展图书宣传、阅读指导、组织报告会、讲座、演讲、竞赛等,这些读者组织的出现,极大地活跃了图书馆读者工作,使图书馆读者工作队伍增添了生力军。这些学生起到了沟通图书馆与读者之间联系,架起了图书馆与读者相互联系的桥梁。使读者信息得到更好地反馈。使图书馆的作用得到更好的发挥。

5、结合学校教学、科研编制大量二、三次文献,对读者利用图书馆教育不断深化。许多馆信息研究部门为学校教学科研提供大量文献、检索数据,或直接承担各种课题。读者教育也从利用图书馆教育、文献检索课教育,发展到网上文献的检索与利用教育。使图书馆更加接近读者需求,更加适应形势发展需要。

6、全方位,多种形式和手段开展文献信息服务工作

从这次检查情况看,众多图书馆服务手段不断更新,普遍采用计算机管理,加快了速度,提高了准确性,监测仪的普遍使用,使开架借阅成为普遍现象,读者借阅的环境得到很大改善,文献查询,文献检索,书目借阅查询从手工向计算机管理

过渡。电子文献阅览室,计算机导读系统,建立本馆网站并不断提供文献信息,数据上网使我们大步走向图书馆现代化。特别一提的是,不仅已进入“211 工程”的重点高校,即使一些经济相对落后地区的高校馆在计算机管理和利用的平台上也显示出勃勃生机,看到了工作的深度与广度,让人感到了意外的惊喜。

服务手段的现代化使图书馆文献信息服务的内涵和外延较之以往确实有了质的变化。

7、全省高校馆建立起文献保障、资源共享体系

在教委的大力支持下,省高校图情工委近年来倾全力而建的文献保障、资源共享体系初显威力,使文献资源共享在江苏高校馆基本实现。

①建成了一张网,这就是文献资源共享协作网。以一张通用借书证可至全省任一高校借阅书刊资料并享受该校读者相同待遇。自 95 年以来数以千计的研究生和教研人员凭这张通用借书证获取了本校缺少的文献。

②建立了四个文献采编中心,这就是南京航空航天大学、南京师范大学的中文文献采编中心,东南大学的外文文献采编中心和南京大学的报刊文献采编中心,这些采编中心的建立已逐步使各高校馆从联合采购逐步过渡到联合编目,共享书目数据资源。

③设立了文献保障的八个学科中心,即:文理科、工科、农、医、苏南、苏中、苏北、教育 8 个学科中心。他们分别是南大、东大、南农、南医科大、苏州大学、扬州大学、中国矿大和南师大。通过建立百台微机规模的电子阅览室在原有丰富馆藏的基础上加光盘资料加网上资源,并通过网络传输给用户,构

架起二十一世纪江苏高校图书馆文献资源共享的新格局。

三、创优评比之后对优质服务工作的反思

1、如何进一步深化优质服务,着重解决对优质服务怎么看、怎么干,摆正一阵风与坚持下去两种不同观点与做法的关系,正如一位读者所说:检查时按标准能做到,关键是检查之后是否能坚持。实际上只有看到优质服务的必要性并不断发展才能坚持。

2、规范与特色的关系。规范是照规章制度去办,是因循守“旧”。特色是与众不同。应该说规范是特色的基础,特色是规范基础上的突破,没有规范的特色,同行不会认可,只有规范而没有特色,又没有了发展,在坚持规范的同时强调特色是图书馆工作创新的起点。

3、进一步创造良好的阅览环境。理想中的图书馆是书包围着人,人在书海中,读者利用文献时尽量少受种种限制,确实为读者创造读书的环境应该说还有很多工作要做。

4、投资的利用率问题。好的设备、好的馆舍,成套的书籍,应该是给读者用的,如果读者不用或用得很少,那投资效益又何在呢?所以有的馆长大声疾呼,敞开大门让读者利用图书馆,但也促使我们考虑投资规模,投资收益,考虑到设备更新换代的周期,考虑到读者可能利用的程度。

其实不仅是物,就是我们的服务在新的一年里不也期待着有更多的收获,更多的回报吗?

(作者单位:南京航空航天大学图书馆,邮编:210016)

信息全球化自由传播 对国家主权的影响

●关佳丽 丁小文

1 引言

在由 A(Atom)时代到 B(bit)时代再到 C(Cybernation)时代的转变之时,信息全球化的主要运作形式——因特网世界正在运用虚拟技术进行信息的无国界自由传播,每个主权国家在建设本国的信息网络运作干线具体过程中,全球的信息自由传播对国家主权传统概念形成重大影响与修正,形成新的国家主权概念和理论。这其中最为主要的内容将是一个新的信息网络时代的国家安全综合观。为此,在信息全球化网络时代,各主权国家都在梳理“A—B—C”三者转变之间关系,形成国家的信息主权新的概念,对传统国家主权内容赋予新的定义。

2 信息全球化发展的内容描述

对照全球信息化社会的五个标准——技术标准、社会标准、经济标准、政治标准、文化标准,可知,今天的社会是全球信息一体化的社会。在这个发展进程中,国家的政治生活,人类生活标准、工作和休闲的方式,社会教育系统和市场经济运作都明显地被信息运用所影响和主宰。信息化进程将必然导

致主权国家在各方面的信息化,产生一种新的国家主权与信息
信息的依附关系,产生一场关于主权国家的“国家信息危机”问
题的讨论。

当前,诸种描述内容都是从不同的角度和层次来进行探讨的。(1)从政治的角度看,各国政治学家多从建立世界政治新格局角度加以信息全球化的研究,关注的是信息全球一体化更深远的政治力量对比新格局,强调西方世界与非西方世界的对垒将可能从意识形态对抗转向信息权力的对抗,强调政治对于信息社会的现实与未来的重要性,强调“比特”政治虚拟社会的到来也需要一种均衡力量的出现,也需要一种利益的平衡。(2)从经济的角度看,各国的经济学家多从世界经济的国际化和一体化角度加以研究,关注的是信息经济问题。这些经济学家特别崇拜现时“知识经济”对于社会经济发展的重要性,实际上也就是强调信息对于经济发展的重要性。(3)各国文化学家多从全球文化沟通与碰撞角度加以研究,强调全球化的信息自由传播对于全球多种形式文化的严重对撞,坚持强调应一方面要维护传统文化的生存与发展,另一方面即要全面探讨“虚拟现实”中的“计算机文化”现象,特别是“符号文化”、“数字文化”的出现而给人们的一种新的文化侵蚀。(4)从社会的角度看,各国社会学家多从构成现代社会体系的相互关系和结合加以研究,关注的是信息生存方式。特别是跨国公司等超国家行为体的出现,都是社会学家要加以研究的对象,现在又加上一个美国 JohnPerryBarlow 通过互联网提出“赛博空间”社会形式,因为它宣称这是一种新的精神家园社会模式。(5)从思想的角度看,各国思想家所关心的是信息概念的全面描述,开始关注“信息主义”——信息实在论中“虚