

# 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、刘国钧等人为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 基于学校 ”；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发

1949年，中华人民共和国成立。随着国家性质的改变，图书馆的性质也发生了根本的变化，图书馆成了广大人民的科学文化教育机构。在读者服务工作的内容和方式方法上，都有了很大发展。学术界一般把它划分为四个时期：

#### 1949—1955年

这一时期，图书馆读者服务工作的变化首先表现在向广大人民群众敞开了图书馆的大门，大力开展图书馆流通工作。图书馆提出了“千方百计为读者服务”的口号，改进图书馆的服务方式，如在“请进来、走出去”的图书流通思想的指导下，采用汽车图书馆、图书流动站等形式，把图书送到工厂、农村、工地、机关、学校和居民点。其次，开展图书宣传和阅读辅导活动，吸引更多读者利用图书馆。这一时期的读者服务工作研究重点也放在了图书流通和图书宣传的经验总结方面，共有文献 170 多篇。

#### ② 1950—1965年

1956年，中央提出了“向科学进军”的号召后，各类型图书馆积极贯彻这一方针，加强了为科学研究服务的工作。如：设立科技书刊阅览室和参考工具书阅览室；编制各种专题目录或联合目录；开展馆际互借；对科研工作者在借阅书刊方面给予一些优惠等。

60年代以后，读者服务工作在两方面有较大进展：一是开展了对读者的研究工作，在调查研究的基础上，了解和掌握各类型读者的阅读需求及其规律；二是进一步加强了为科研服务的工作，一些大型图书馆针对科研工作需要，开展了“对口服务”、“定题服务”等。天津图书馆针对科研和生产的需要，在生产和科研的全过程开展“跟踪服务”。有些图书馆还有目的、有针对性地为读者代查、代译文献资料，把情报工作中一些好的做法引进到读者服务工作中来，突破了图书馆传统服务的各种方式，加强了图书馆为科学技术服务的内容，使图书馆的读者服务工作又向前发展一步。这一时期，关于读者服务工作研究的文献共有 320 多篇，其中探讨为科

学研究服务的文献就有 78 篇，约占总数的四分之一。

### ③ 1966—1976 年

文革十年，图书馆事业遭到了严重破坏，大批图书馆被迫关闭，读者服务工作基本上陷于停顿状态。

### ④ 1977 年以后

70 年代后期，十年动乱结束，图书馆工作逐步恢复。特别是改革开放以后，图书馆事业以及图书馆读者服务工作进入到了一个新的发展阶段。具体情况，我们将在后面的章节单独展开讨论。

## 3. 近现代国外图书馆读者服务工作理念的发展变化

近代意义上的西方图书馆，向社会开放的历史起源于文艺复兴和宗教改革运动时期。当时，欧洲已经进入资本主义社会，大机器生产需要有文化的工人，教育开始普及到平民，文献生产能力大大提高，从而促使一些全国性的图书馆开始向社会开放。

17 世纪，德国图书馆学家 G·诺德提出，图书馆不应只为特权阶层服务 应该向“一切愿意来图书馆学习的人开放”服务时间也应相应地延长。由此，诺德主持的马萨林图书馆自 1645 年起每周开放一次，1648 年以后开始每日都开放。约在同一时期，德国另一位图书馆学者 G·W·莱布尼茨认为“图书馆头等重要的义务是想方设法让读者利用馆藏，配备完整的目录，延长开放时间，不要对出借图书规定太多的限制”。受莱布尼茨思想的影响，1752 年格丁根大学明确规定，除星期日外每天开放 10 小时，读者可以自由地利用馆藏。1735 年，法国皇家图书馆也开始向民众开放。

19 世纪上半叶，美国出现了指导读者利用图书馆的业务。1894 年，美国丹佛公共图书馆率先开辟了儿童阅览室。20 世纪初，美国出现了农村图书馆和流动书库，英国开始使用流动书库并开展邮寄图书业务。许多国家的大型公共图书馆和大学图书馆也开始设立不同学科的参考咨询、文献检索部门，配备学识渊博的专

家指导阅览，开展参考咨询和情报检索等工作，许多公共图书馆还设立讲演厅、展览厅、电影放映室，提供音像制品服务。

从 17 到 19 世纪，在长期的读者服务工作实践中，人们对读者服务工作的认识逐步提高，读者服务观念发生了很大变化，并升华为理论，用于指导图书馆读者服务工作。其中杜威、阮冈纳赞、列宁的读者服务思想影响较大。

杜威是美国近代图书馆事业家、图书馆学教育家。1876 年，他提出图书馆服务的“三适当”准则，即“在适当的时间给适当的读者，提供适当的图书”。“三适当”准则从读者需要的角度出发，将文献的选择与提供同为读者服务结合起来，是“服务至上”的萌芽，具有开拓意义。

20 世纪 30 年代，印度图书馆学家阮冈纳赞提出著名的“图书馆五法则”即：

- 第一法则——书是为用的；
- 第二法则——每个读者有其书；
- 第三法则——每本书有其读者；
- 第四法则——节省读者的时间；
- 第五法则——图书馆是一个不断生长的有机体。

阮冈纳赞的图书馆五法则是杜威“三适当”准则的继承和发展。吴大中认为，“五法则”的中心思想体现在第一法则上，书是为用的。图书馆的使命就是通过收集、组织、和揭示各类信息，用各种有效的手段将这些经过整理的信息展示和传递给读者，并有针对性地满足读者的各种信息需求。

列宁在长期的革命斗争实践中，不间断地利用图书馆丰富的藏书，从切身的实践中深刻体会到，图书馆在人类社会生活中有着极其重要的地位和作用。他一生都非常关注图书馆事业的发展，在他的倡议和参与下，苏维埃制订了一系列有关图书馆的方针政策，形成了一整套丰富而深刻的思想体系，为图书馆学发展留下了

宝贵的理论遗产。

在列宁的图书馆学思想中，有关读者服务工作的论述较为集中地体现在以下六篇文献中：《对于国民教育能够做些什么》、《论彼得格勒公共图书馆的任务》、《给教育人民委员部》、《全俄社会教育第一次代表大会》、《给鲁勉采夫博物院图书馆》和《列宁对克鲁普斯卡娅起草的关于集中管理图书馆事业的法令草案所作的补充与修改》。在这些文献中，列宁从服务方向、服务范围、服务方式、服务时间、规章制度、办馆方法等方面，给图书馆读者服务工作指明了方向。他的读者服务工作思想的实质就是——“一切为了读者”，一直以来，它都是指引图书馆读者服务工作理论研究的思想依据。

列宁去世后，他的夫人克鲁普斯卡娅继承了列宁的图书馆学思想理论，在长期的图书馆管理工作的实践和探索中，也形成了自己对图书馆学及读者工作的认识，其内容包括：关于社会主义社会图书馆的特点；有计划地建立图书馆，各种类型的图书馆都应广泛接近读者；发展和巩固农村图书馆和儿童图书馆；图书馆应成为思想工作和积极宣传马克思列宁主义的中心；吸引社会人士参加图书馆的建设；图书馆员是图书馆事业的灵魂等等。她的有关论述对以后前苏联图书馆事业的发展起了很大的指导和推动作用，成了前苏联图书馆事业发展的指导思想。

列宁和近现代西方图书馆学者的读者服务工作思想，对我国图书馆读者服务工作的实践探索与理论形成影响比较大。可以说，我国近现代图书馆的出现以及图书馆学思想的形成，是在向西方学习的基础上产生和发展起来的。新中国成立后，受前苏联的影响也比较大。20世纪50年代“汽车图书馆”的图书流通方式，以及我国图书馆界提出的“千方百计为读者服务”，“一切为了读者”等口号就是明显的例证。

## 4. 信息时代图书馆读者服务工作的新发展

### (1) 信息时代对图书馆读者服务工作的影响

#### 1) 信息时代及其特征

人类历史发展到 20 世纪下半叶，现代科学技术的发展日新月异，一些新理论、新技术层出不穷。这些新技术包括计算机技术、微电子技术、卫星技术、数字化网络技术等等，它们与传统科学技术交相辉映，大大拓宽了人类认识世界和改造世界的舞台。其具体表现为：

首先，在生产活动范围广泛的工作过程中，引入了信息处理技术，从而使各个部门的自动化达到一个新的水平。其实质是在传统制造工业中使用的许多不同类型的固定设备中融合信息处理能力，储存在机器和程序内，可以包含许多人类智能和知识的成分，这样就不仅能改变传统工厂的机器和设备，而且会使生产的组织结构和工作过程的内容都发生变化，改革生产过程中人类劳动的作用。

其次，电讯与计算机系统合二为一正在发展的信息社会的又一重要特征。这种新系统可以在几秒钟内将信息传递到全世界的任何地方。计算机网络的发展使人类可以在前所未有的规模内进行信息收集、整理和传播，从而使人类活动各方面表现出信息活动的特性。

最后，信息和信息机器成了一切活动的积极参与者，有时甚至是主要角色。比如，目前许多高新技术正在扩展、修正和改变人类的知觉功能。各种计算机正在代替许多以往被认为是无法替代的人类概念性“思维”功能。机器人正在承担技能和协调的作用，而这原先同样被认为是仅仅属于人类活动领域的那些体力性活动。

显然，上述进展会引起社会的全面变革，其根本原因是这场变革后面的动力因素——信息——具有前所未有的革命意义。其论

据我们可以从全球范围内表现出的一些基本特征来进行论述，也即信息时代的基本特征。

### 经济结构的调整和革命

在工业化社会中，制造工业引起了社会变革，带来了作为目前社会繁荣和社会福利的基础财富，其特点是利用自然资源。在工业化背景上逐渐出现了一种新的产业，即以信息技术为主要内容的信息产业。主要包括知识生产工业、信息传播和通讯工业、信息商品工业、情报研究和咨询服务工业以及信息技术工业等。该产业在发达国家从业人口中所占比例以及在国民经济生产总值中所占比重已相当高，并逐渐壮大和发展，形成了目前的信息经济形态。有资料显示，1970年美国信息工业的产值占国民生产总值的42%到1980年时此数值上升到54%，信息经济的比重与日俱增。这表明，传统的制造工业经济确实正在向信息经济转化，并逐渐成为当今社会的主要经济成分。

### 知识信息是信息时代的资源财富

信息时代，信息成为国家政治、经济管理、企业的生产经营乃至家庭和个人生活消费的必备条件。离开了信息，个人、企业就无法生存，国家就不会发展，人类社会将停止前进。哈佛大学教授丹尼尔·贝尔(Daniel Bell)曾指出：信息是信息社会的战略性资源。也就是说，在信息社会起决定性作用的已不再是资本，而是信息。劳动生产率的提高不再依靠劳动者的体力和技能，而主要是依靠智力和知识；国家间的竞争也由占领信息科学技术制高点的竞争，变成了大力发展信息产业的竞争。

### 信息给人们的思想观念、生活方式带来的变革

由于电子技术的发展，信息可以瞬时、大量传输，对当代人类社会的经济、政治、文化、科学技术和生活产生巨大影响，遍及人类社会生活的各个领域。由于信息的交换比物质交换更容易、更方便，具有强烈的穿透性和渗入性，很难遏制其跨越国界的传递，人

们对物质的流动可以实行“贸易壁垒”，但对信息的流动却难以构筑“信息壁垒”。信息时代缩短了国家与国家之间的空间距离，促使各国必然走向开放，整个世界变得越来越小，越来越像一个村落。因而在 20 世纪 70 年代信息技术迅速发展时就出现了“地球村”的概念。

信息无国界 在信息的流动中 各种思想、文化交叉碰撞 再加上社会经济结构的改变，必然会引起上层建筑、思想观念以及人们生活方式的改变。

## 2) 信息时代对图书馆读者服务工作的影响

图书馆是时代发展的产物，有什么样的时代就会造就什么样的图书馆。不同时期的图书馆承担任务虽然不会完全改变，但侧重点也会不同。作为信息时代的图书馆及其读者服务工作，在新的社会环境下必然经历着深刻的变革。其服务方式、服务手段、服务领域同样会发生很大变化。

### 服务方式的转变

传统图书馆工作以藏书为中心，图书馆藏书的布局 and 规模制约着读者服务的范围和水平。随着现代信息技术的发展，图书馆的外部信息环境和内部业务机制正在发生重大变化。在这种变化中 图书馆将真正实现从“以书为本”向“以人为本”的转变 即实现“以藏书为中心”向“以读者为中心”的转变。这种转变体现了读者服务从封闭走向开放，从静态走向动态，从单一走向多元，从被动走向主动的变化。在激烈的信息竞争中，图书馆只有把全心全意为读者服务作为最高宗旨，把工作的立足点从藏书转向读者，把“吸引读者”、“争取读者”作为重要的策略 才能在信息市场中立于不败之地。

### 服务对象的延伸

传统图书馆受地域和载体形式等因素的限制，读者服务活动主要围绕“本馆”读者来组织和进行。在信息时代，图书馆是一种

依靠计算机和通讯网维系的图书馆的集合体，每一个具体的图书馆都是这个集合中一个小小的分子，都是地区、全国乃至全世界信息网络的一个节点。对于某个图书馆而言，其所在网络系统内任何一个使用本馆文献信息资源的人都是自己的读者；对于社会上的某个人而言，他既可以是某个图书馆的读者，也可以是另外或更多图书馆的读者。图书馆这种服务对象从“区域化”到“社会化”的延伸，反映了图书馆从封闭不断走向开放的社会化发展趋势。

### 服务范围的拓展

传统图书馆以藏书作为主要的物质基础，读者服务的范围仅仅局限于图书馆这个特定的场所内。它通过提供“阵地服务”和“定向服务”来满足读者对“已知文献”的要求。在信息时代，“信息资源有限性和用户信息需求无限性的矛盾”（徐引）依然突出，因此，最大限度地实现资源共享，从而最大限度的满足读者日益增长的文献信息需求，就成了图书馆孜孜以求的目标。远程通讯技术和网络技术的运用，数字图书馆建设蓬勃发展，图书馆与近程和远程读者、各类信息服务中心、各类书目利用机构和联机信息检索系统连成了一个整体。尤其是图书馆与因特网相连，把自己的文献信息如电子出版物、数字化馆藏、特色数据库等上网，使读者获得众多信息服务系统中更为丰富的信息资源，从而实现真正意义上的文献信息资源广泛共享。

### 服务内容的发展

传统图书馆的读者服务活动主要围绕印刷型文献资料，包括部分非书资料的开发利用来组织和开展的。随着大量联机数据库的出现、电子出版物的出版和传统馆藏的数字化转换，电子信息资源将成为信息时代图书馆文献信息资源的主体。图书馆读者服务的内容将逐渐从提供传统印刷型馆藏向提供多元化、电子化的信息以及广领域、深层次的信息服务发展。例如：读者可以通过计算机终端或工作站足不出户访问图书馆；可以利用一个或多个光盘