

●黄俊贵

图书馆与读者的再认识

摘 要 图书馆在为读者服务中要处理好主体与客体、收藏与利用、提供与需求、环境与服务的关系。参考文献4。

关键词 图书馆 读者 大众传播学 公共关系

分类号 G250

ABSTRACT In this paper, the author thinks that in reader services, library should properly deal with the relationships between subject and object, collection and utilization, supply and demand, and environment and service. 4 refs.

KEY WORDS Library. Reader. Mass communications. Public relations.

CLASS NUMBER G250

图书馆服务的基本要素包括馆员、文献与信息、读者(用户)、服务方式、服务效果。著名大众传播学鼻祖哈罗德·拉斯韦尔(Harold Lasswell)提出大众传媒模式:who谁(传播者)、Say what说了什么(传播内容)、In which channel通过什么渠道(传播方式)、To whom对谁(受众)、With what effect,产生了什么效果(效果反馈)。它不仅与图书馆服务模式的实质相同,与公共关系的守望、协调、教育、娱乐、效益的功能也基本相通。可见,图书馆服务与大众传播及公

共关系可以相得益彰,贯穿图书馆工作的全过程,并涵盖图书馆学的主要研究内容。如果从社会构成的层面加以审视,以上诸多要素又可以划分为图书馆与读者两大范畴。

当前不乏从影响图书馆服务的某一因素侧面进行研究的文章,其间且不说一些研究者是否立足于读者服务,而从整合诸要素之间或两大范畴之间,即对图书馆与读者这一永恒主题进行探讨就可谓一鳞半爪。今时尚追新逐异,对图书馆服务工作研究似

综上所述,“知识”是图书情报学的主要研究对象和核心概念,是革新其概念体系和理论内容的基本出发点;图书情报事业是社会知识管理的重要组成部分;知识管理的发展有利于提高图书情报学的学科地位和社会影响;数字图书馆的知识管理和知识产权保护是当前图书情报学的研究热点和发展方向;知识管理与图书情报学是相辅相成、互相促进的互动关系。目前,图书情报学在知识管理的影响下正在发生着重大的变革。知识管理是包括图书情报学在内的许多学科的研究热点,图书情报学在知识管理的研究方面具有许多其他学科无法比拟的优越性。如果图书情报学能抓住这个难得的机遇,它的学科地位和应用范围等都将发生一次大的飞跃。否则,图书情报学将面临生存和发展的严峻考验。

参考文献

- 1 Denis F. Reardon. Knowledge management: the discipline for information and library science professionals. <http://www.ifla.org/IV/ifla64/017-123e.htm>
- 2 马海群,孙瑞英.知识管理对图书馆创新发展的启示.图

书情报工作,2002(3)

- 3 王子舟.知识集合初论——对图书馆学研究对象的探索.中国图书馆学报,2000(4)
- 4 何善祥.知识论要(续).图书界,2000(4)
- 5 吴慰慈,罗志勇.新技术革命对图书馆学情报学体系的影响.河北大学学报(哲学社会科学版)2001,26(3)
- 6 邱均平等.论数字图书馆的知识管理.情报资料工作,2001(5)
- 7 岳剑波.情报学的学科地位问题.情报理论与实践,2000,23(1)
- 8 http://dmoz.org/Reference/Knowledge-Management/Education_and_Training/
- 9 http://dir.whatusseek.com/Reference/Knowledge-Management/Education_and_Training/

邱均平 武汉大学信息管理学院教授、博士生导师。已出版著作12部、发表论文140多篇。通讯地址:武汉市。邮编430072。

段宇锋 武汉大学博士生,研究方向为知识管理与知识产权,已发表论文20余篇。通讯地址同上。

(来稿时间:2002-05-29)

平被视为老生常谈的滞销品。拙文出于求实探本,拟对图书馆与读者的有关问题阐述一得之愚,以问教同仁。

1 主体与客体

图书馆作为信息服务机构,履行服务社会职能。在读者供需关系中服务的主体是读者,即认知图书馆并进行阅读活动的人;客体是图书馆,即同主体相对的客观存在,属于主体认识和改造的对象。这如同大众传播的受众属主体,传者属客体。客体必须依从主体,并适应主体的需求,这是一个不可逾越的基本法则。图书馆服务生存和发展,惟有自觉地尊重读者,热爱读者,否则必将在剧烈的社会服务竞争中败下阵来。

主体和客体之间存在实践关系、认识关系和价值关系。实践关系是主体对客体的改造;认识关系是主体对客体的反映;价值关系是主体对客体所获得的利益。其中价值关系是实践关系和认识关系的根本推动力。一个图书馆办得好不好,其办馆效益、社会价值如何,主要看读者对利用图书馆的希望程度、读者对服务项目和服务标准的信誉程度、读者对服务人员素质和服务水平的认可程度。读者的主体位置一般表现在 3 个方面:一是读者对文献。文献是否符合读者需求,其信息量度、内容价值必须由读者作出判断。二是读者对图书馆员。图书馆员的服务态度、服务能力、服务效果必须由读者进行鉴定。三是读者对图书馆工作。图书馆的各项业务建设、制度规章、服务项目及设施是否反映读者利益与要求,必须由读者评价。

当前图书馆界对读者与图书馆的主客关系的认识与实践大体有如下几种情况。其一,对图书馆服务的主体与客体关系具有明确认识,在工作中努力实现“一切为读者着想”。其二,表面上提出“读者第一”、“服务至上”,而实际却往往“以我为主”,在各项业务工作中并没有真正体现读者的主体位置。其三,尚无主体与客体观念,服务指导思想不明确,读者的主体地位被淡薄,服务工作滞后。其四,从图书馆服务的理论到实践都漠视或反对“读者第一”,一心专注馆员的实际利益。其五,在认识上混淆图书馆服务与图书馆公共关系的主客体位置。把在图书馆公关中,图书馆作为社会事业组织的主体位置,与读者作为公众的客体位置,盲目引入服务,提出从“读者第一”转变到“馆员第一”。其实,读者服务与

图书馆公关是既有联系、又有区别的两个问题。所谓联系,是两者互为主客体;所谓区别,读者服务的目的在于通过服务取得办馆良好效益,而公共关系则是作为强化服务管理的手段。因此,在读者服务系统中,“读者第一”是不能转变为“馆员第一”的。相反,在图书馆公关工作中,必须发挥“馆员第一”、“员工第一”的主导作用。为此,图书馆服务要重视公关,公关在于强化服务管理。

我国图书馆服务数量与质量都有极大提高,但仍存在公仆与主人位置错乱的现象。诸如,图书馆工作者对文献与信息的采编,很少以公关意识去搜集需求信息,监察环境,而是按个人主观爱好、意愿操作;在服务态度上冷若冰霜;在服务、规章制度上俨然我就是“政府”,就是“法律”,把规章制度作为对付读者的武器,不在于规范自己的服务行为。有人认为,“图书馆利益就是读者利益”,或者说“在读者服务工作中‘馆员第一’与‘读者第一’并不矛盾,不应该将它们对立起来”。其实,图书馆与读者之间的利益得失应具体分析。当图书馆“一切为读者着想”,馆藏文献及其他信息资源得到有效利用,取得应有社会效益,促进了图书馆事业发展,两者的利益就是一致的。图书馆利益包括图书馆资源、正常管理制度,以及工作人员的正当权益等。维护这些利益应当以遵守国家法制及完成图书馆任务为前提,在处理和协调图书馆与读者关系时,必须坚持“读者第一”原则,充分尊重,悉心呵护,视读者公众为上帝,待公众如衣食父母,尽心竭力维护读者利益,才能真正赢得公关的信任、支持、合作。“读者第一”绝对不是否定图书馆利益的追求,图书馆利益正是通过赢得公众的支持与合作,更好地实现图书馆利益。只有公众利益,不要图书馆利益,图书馆公共关系也就失去了意义。利益协调的关键在于把握图书馆利益与读者利益互为作用上形成结合点。即读者的需求正是图书馆的服务,图书馆的服务正是读者的需求,这就结成了利益的互补、协调关系,他们在整体利益目标是互助互利的。但如果凡事首先考虑图书馆工作人员的实际利益,尽管其口吐珠玑,好话连篇,冠冕堂皇,也不可能得到读者的理解支持,且势必侵犯读者利益,使图书馆的社会文明形象大遭伤害,图书馆事业发展严重受阻。这些都为许多鲜活的事例所证实。至于在读者服务系统中的所谓“馆员第一”与“读者第一”并不矛盾的说法,不管出发点如何,由于其理论纯属二元论,实际上也必然危及“读者第一”的主体。

应该指出,正确对待读者,端正对读者的态度是关系图书馆方针、原则性问题,也是图书馆工作者,特别是管理者对社会的正义、良知所在。务必超越个人利益,不为流俗所囿,努力去关爱读者,尊重读者,服务读者,如果慢待读者,愚弄读者,侵犯读者利益,连起码的图书馆服务精神都丧失殆尽,更何谈现代化图书馆“代表先进文化”。

2 藏与用

1989年以来,全国各地公共图书馆每年都开展图书馆宣传周活动,对于扩大图书馆社会影响,提高文献利用率发挥着重要作用。其间,许多图书馆通过宣传媒体,呼吁政府加大对图书馆建设的投入,非常必要。但从这些报道中却不难发现图书馆在藏与用问题上的严重性。据2002年5月20日《羊城晚报》报道,2000年全国公共图书馆图书流通总人次及外借人次的评比中,广东均处于全国最高水平。而通过对220名广州市民进行的随机调查显示:有六成的广州人几乎从来不去图书馆,其中很少去图书馆的占40.5%,从来不去的占16.3%,偶尔去的占30%,经常去的仅占13.2%。目前在广州市图书馆办理了中文借书证的共15.5万人,加上各区县图书馆办借书证的也只有26.8万人,仅占广州现有1015万常住人口的4.7%强。又据广州市勺海市场研究公司的问卷调查,“从来就没有考虑过去去图书馆看书”的有25.6%,回答“对读书没有兴趣”的有24.8%,回答“图书太旧、太少”的只有4%;当问及“你平时主要是通过哪些途径来获得知识信息”时,只有3%的人选择去图书馆看书,远低于看报(88.6%),看电视(74%),自己购买书籍(53%),看杂志(40.6%),上网(36.5%)。至于区级图书馆,有的一年竟然只接待3000人次。以上数字绝非杜撰,都是实地调查结果。为进一步说明我国图书馆藏用情况与国际差距,特引出美国图书馆作一比较:1994年美国公共图书馆藏书量为6亿3千万册,流通量为15亿多万册,流通率为233%,全国人均借书3册;美国2/3的公民拥有借书证,1997年6/10的公民至少到过图书馆1次,1/10至少去过25次,其中1/2看书刊资料,1/5上网,1/5使用计算机,2/5借书。面对事实,究其原因,既有国民文化素质不高,缺乏图书馆意识,以及图书馆体制等方面的社会存在的客观因素,更有图书馆自身办馆方针不明,服务理念滞后,服务质量不高,管理制度僵化等主观原因。

在藏与用关系上有两个参考指标:一是藏书对读者的满足率(或称保障率),一是藏书的利用率(或称流通率)。一个图书馆的满足率不可能达到100%,通常可控制于60%至75%之间,其余40%~25%不足部分依靠馆际协作与互借解决,这是经济而合理的举措。可惜一些图书馆的“自我保护”意识顽强,协作成效不大,馆际互借更令人寒心,有的馆几十年来仅有几次。至于网络条件下的国内外书刊互借、信息共享也开展得不甚理想。看来读者反映图书馆“书旧、书少”是指局部问题,并非图书馆整体共享资源系统。我国图书馆藏书流通率普遍偏低,据调查情况表明,一般只占总体藏书的20%~50%,若按国际现状一般应达60%~150%。

图书馆藏书对读者的满足率与藏书流动率之间是相互制约的。一般情况下,当藏书达到一定数量后,要提高读者的满足率,就得增加一些读者不常用或一般读者使用较少的书。而这些罕用书、备用书增加过多,常用书所占比重必然减少,流通率就要下降。相反,要提高藏书的利用率,必须集中增加常用书,减少不常用书,这样又将降低满足率。图书馆应着重于解决流通率问题,流通率提高了,用于满足少数科研人员的相对罕用图书也会变为常用书、热门书。任何一个馆都无法完全满足读者要求,惟有广集天下书刊、信息才能保证有效地解决读者多样而复杂的需求。

处理藏与用关系,关键在于用,在于提高流通率。每个图书馆都应确立“书是为了用”的思想,并贯穿于图书馆工作全过程。当前改革图书馆入藏管理刻不容缓。据了解一般省、市,甚至区(县)图书馆仍然实行保存本制度和借阅分管制度。由于经费紧张,各馆大都只购3册,1本入阅览室,1本入外借库,1本“为子孙保存”,如果还要再搞点门面,所谓“最新图书”推荐书架,实际上读者已无书可借。按国际通例,除国家图书馆、版本图书馆具有保存版本任务以外,其他图书馆只需保存本地区文献就足够了,那种凡购1种书就“为子孙”保存1册书的做法显然属浪费资源,不合时宜,有悖常规;借阅分管是以书库为主体,是已过时的传统格局,倘若借阅合一,并将新书展示于各借阅室,及时提供借阅,会给读者大大提供方便,提高图书流通率。目前不少图书馆专门设立“台港图书阅览室”的措施也是值得商榷的。在改革开放之初,将这部分图书从禁锢中解放出来,加以专门管理也许有其必要。鉴于当今各类台港图书内容大都可与大陆出版物合流,在借阅

室开放;对于其中极少数政治倾向反动者仅供研究人员利用,置于参考咨询室即可妥善解决,绝无必要统归入“台港图书阅览室”,按“特区”管理办法,凭介绍信借阅。应该特别指出的是,有的图书馆对“台港图书阅览室”,以“上级规定”为根据,采用封闭式管理,完全不合情理,极有必要遵循有关政策、法规,按“与时俱进”的原则加以规范。

图书馆的价值体现在读者对它的利用之中。为促进信息资源有效利用,开展对读者教育(或称读者培训)是图书馆不可或缺的工作。培训内容包括对图书馆的认识与感情教育,信息检索与导航教育。读者教育务必有针对性,讲求效果。要了解读者利用图书馆的障碍及进行培训的影响因素;要做读者教育计划,进行科学、系统培训,并对培训效果进行评估、检查;要在图书馆之间或读者用户单位开展协作、沟通。

应该指出,藏与用的矛盾,在图书馆信息资源多元化的今天仍然存在,并不局限于传统纸质文献。藏与用是图书馆工作的主要矛盾,而用又是矛盾的主要方面。当前各馆信息资源匮乏,又利用率偏低,惟有在全力提高利用率的前提下去促进信息资源整体化建设,才是有益社会读者,有利图书馆事业发展的良策。

3 供与需

图书馆服务是一种文献信息的供需活动,供需关系之间存在着平衡与不平衡状态,当文献信息的提供在质与量方面基本满足读者要求时,就处于平衡,否则即为不平衡。鉴于读者需求的复杂多变,而图书馆又难免存在着文献信息匮乏及服务缺失,通常平衡是暂时的、相对的,不平衡则是长期的、绝对的。图书馆服务目标是求取供需关系平衡,但供需双方都不可能满足于暂时平衡,因为,读者将不断提出更多的服务课题,图书馆也必须努力创新服务,超越现状,这就形成新的不平衡。平衡与不平衡快速交替发展,属于图书馆服务工作规律。如果平衡或不平衡处于静止凝固状态,图书馆工作也就停滞不前了。可以说,图书馆服务的过程就是不断地调整供需关系的过程。

目前图书馆服务缺乏供需观念,只是一般地提供服务,往往忽视读者需求,或者说,只是单纯考虑图书馆的文献信息,甚至盲目夸耀珍藏,而极少顾及资源与读者的整合,特别是缺乏引导读者正确认识图书馆。许多专业论文对图书馆性质定位,多有“藏书中心”、“文献中心”、“信息中心”的提法,却罕见

“阅读中心”、“利用中心”、“读者中心”的理念。“等客上门”、“有啥就提供啥,没啥没办法”,似乎天经地义,读者的需求与己无关,更没有法定将图书馆服务效果作为图书馆决策与管理的政绩标准。

图书馆服务的供需关系涉及两种模式:其一,资源——加工——服务,这是传统封闭的小生产服务,所谓“靠山吃山,靠水吃水”,一般固守本馆资源,囿于提供“山水产品”,别无其他,也不知道“山外有山”、“水外复水”;其二,服务——资源——加工,这是现代开放的大生产服务,以“面向需求,资源共享”为宗旨。图书馆解决供需矛盾,增强活力,提高效益就在于摒弃小生产服务模式,坚持大生产服务操作,做好社会调查,掌握读者需求,能动地组织加工社会资源,有针对性地开发服务。

完善资源观是盘活供需关系的关键。图书馆资源不应局限于文献信息资源,还包括馆舍、设备、技术、经费、人才、读者。其中馆内职工人才及读者的智力资源比其他资源更重要。为此,必须坚持以人为本,智力资源为先的原则,因为文献信息及各类资源靠人才去鉴别、组织、开发,才能将静态信息活化,真正在服务社会中发挥作用,产生应有效益。广东科技情报所所藏资料甚少,但他们拥有 14 个学科的高水平专业人员,在课题咨询、信息查新、检索导航方面的水平较高,赢得了读者信任,服务效益突出。读者不仅是图书馆的服务对象,也是取之不尽的资源,问题在于图书馆提高公共关系意识,树立与读者公众利益一致原则,积极与读者公众沟通、协调、协作。如果图书馆一方面竭诚为读者服务,一方面又能充分开发利用读者智力资源,以读者的优势激活自身,这就不仅能得到公众的咨询、建议,及各种良好的社会效益,提高服务能力,也可以与社会各个机构、公众形成良性互动机制,促进图书馆事业发展。

图书馆变被动服务为主动服务,延伸服务项目,深化服务内容,是改善供需关系的有效办法。图书馆的文献信息提供有 3 个层次。一是“贴近”,拟提供的内容尽量贴近需求;二是“展示”,动态反映文献特征,以各种书目、索引及宣传推广活动,将二次文献信息展示给潜在用户;三是“开发”,有目的地选择或全面揭示某一专题的文本、声像信息。在信息网络条件下,应以内容贴近需求为前提,并主动地让读者以最少的精力去获取尽可能多的信息为目标。发展体外馆服务,在未实行总、分馆制的情况下,应视为图书馆服务的方向,即除本馆为主提供各种服务

以外,着重建立服务网点,深入基层,集中服务与分散服务相结合,这不仅有利于城市社区建设和农村村镇建设,与国家经济建设有机结合,同时由于这种服务体制、方式,贴近需求,顺应潮流,对于提高服务效益,促进图书馆事业发展,大有好处。

建立读者的需求信息及服务反馈系统是达到供需相对平衡的重要措施。服务反馈是根据已进行的读者服务情况去调整未来的服务行为,把注意力集中在已进行服务的结果上,以此作为纠正以后服务行为的基础,从而达到服务质量控制的目的。需求信息及服务反馈都必须通过调查研究。通常可以采取如下几种办法:(1)实地调查。将图书馆服务工作人员按系统、行业,深入基层,既参观用户的生产、科研现场,又了解信息需求及对图书馆服务的意见,例如,1995年,广东省中山图书馆为开展信息开发、参考咨询,曾深入珠江三角洲地区进行信息需求调查,并征求读者对改进服务工作的意见。(2)问卷调查。向主要读者群或企事业单位发出调查表,内容包括对服务对象情况的调查,诸如,主要任务、主要产品、正在进行的科研项目、主要信息的需求及急需解决的问题等,同时也应征询对图书馆服务工作的意见和要求。(3)馆内调查。利用读者到图书馆查阅资料机会,了解需求,并就本馆服务工作情况要求读者提出意见。(4)电话或网上调查。特别是在网上调查可以制作专题调研网页,开展对话交流,与读者建立长期稳定的联系。事实表明,通过调查征询,采集信息,把握民意,广泛了解读者对图书馆的认识,能够为图书馆服务提供决策,切实优化服务行为,为建树良好的图书馆形象提供根据;通过深入读者群,深入基层,能够直接架设图书馆与广大读者沟通的桥梁,密切图书馆与读者交往,从而有效地协调图书馆与读者的供需关系;调查咨询活动不仅能收集读者对图书馆的反映信息,而且也能塑造和传播图书馆形象。

4 环境与服务

图书馆环境包括自然环境和人文环境。前者主要指馆舍的选择及馆内外条件的控制,后者主要指图书馆与社会关系,即公共关系。这里仅就图书馆公共关系与服务问题进行探讨。图书馆服务是一个由各种社会因素联系着的网络,每个人或群体的阅读需求与活动都构成自己的公共关系,从而制约着事业的生存发展。为此,图书馆作为一个社会组织对于读者公众必须重视公关,而公关又需要做好服务。这是保证

图书馆目标和可持续发展的重要条件。也许目前仍受封建藏书楼思想影响,不少图书馆服务尚处于封闭状况。他们只是面对各种静态的图书资料,而忽视服务社会与公众的动态;勤于埋头工作,疏于社会联系,这种定式的思维与工作情调,导致图书馆工作缺乏生机、活力,而囿于“借借还还”的传统格局。再者部门之间也常有互相推诿、扯皮,以邻为壑,工作效率低下的现象。任何一个图书馆都不可能以自己有限的馆藏去满足读者无限的需求,惟有依靠资源共享群体和信息网络手段,才能最大限度地为读者服务。但许多读者到图书馆借阅书刊时,却往往被服务人员的“没有”、“不知道”打发了。如果图书馆多一点与读者沟通,了解需求,开展有针对性的服务;如果图书馆内部具有“家庭气氛”、团队精神,增强组织凝聚力,图书馆就可以影响舆论,树立形象,并从公众中得到支持、理解,得到公众的咨询、建议,得到有效的信息决策,也可以使图书馆与社会各个机构、公众形成良性互动机制,促进图书馆事业发展。

图书馆公共关系的目标在于内求团结,外求发展,而发展应以团结为前提。以内部关系为先导,去推动图书馆服务,是极其必要的。良好的服务是图书馆全体职工团结一致,共同奋斗的结果。建立发展与读者关系要从改善内部职工关系做起。这就要求图书馆领导平时对职工给予充分信任和尊重,而不是“顺我者昌,逆我者亡”、“老子天下第一”、“一切成绩都属于自己”。领导要通过各种渠道让职工经常了解服务工作的状况和工作计划,让他们有机会参与决策,勇于提出自己的意见和建议。领导还要关心职工学习知识,提高素质和生活福利的需要,鼓励职工在事业上取得成绩,为职工提供晋升、发展和深造的机会,总之,要营造一种良好的内部环境,使职工切身感到自己是图书馆的主人,图书馆的兴旺发达与自己息息相关。这是图书馆服务工作成功的基本保证。

参考文献

- 1 黄宗忠.图书馆管理学.武汉:武汉大学出版社,1992
- 2 黄俊贵.图书馆服务理念琐谈.图书馆,2001(2)
- 3 黄俊贵.“读者第一”原则不可动摇.江苏图书馆学报,2000(4)
- 4 羊城晚报社.广州的图书馆——今日“廉颇老矣”.羊城晚报,2002-05-29

黄俊贵 研究馆员.通讯地址:广东省广州市中山图书馆.邮编 510110. (来稿时间:2002-08-12)