

# 文献与读者工作

郭远峰(乐山市图书馆 四川乐山 614000)

**摘 要** 文献是图书馆开展读者工作的物质基础,读者是图书馆的服务对象,可见,文献、读者、读者工作三者关系密切、不可分割。如何使读者工作更上一层楼,一直是图书馆学研究的主要课题之一。随着社会的进步、科学技术的不断发展,文献、读者、读者工作等一系列概念都将变得内涵更深刻、外延更广阔,同时不断对读者工作提出新的要求,吸引更多的图书馆人投入更多的精力去研究它,使读者工作在需求——满足——需求的循环过程中不断升华。

**关键词** 文献 读者

## 1 读者工作

由于读者和图书馆读者二者在概念上的不同,也就产生了读者工作与图书馆读者工作二个不同的概念。读者工作,无论是内涵还是外延,都要比图书馆读者工作更深刻、更广泛得多。需要指出的是,通常所说的读者工作延用了历史上图书馆界的概念,即认为是图书馆读者工作。就图书馆的业务而言,一般可分为二部分,即藏书工作和读者工作。读者工作通常包括文献的外借、阅览、宣传辅导、解答咨询等内容。读者工作是图书馆工作的外在表现,是图书馆面向社会,利用图书馆的文献和其它资源,通过组织读者和开展服务,使读者接受教育、获取知识、掌握情报,它是解决“藏”与“用”矛盾的主要工作。读者工作开展的好坏,可以衡量一个图书馆各项服务工作的优劣,更可以推动图书馆内部工作的进步与创新。然而目前图书馆界对读者工作的认识还很不全面。例如,仅从图书馆内部去认识、观察读者工作的作用,缺乏对读者工作社会作用的研究。即使从图书馆内部去认识观察读者工作,同样也很不全面,一提到读者工作,似乎仅是外借,是流通、报刊阅览、电子阅览等部门的事。认识上的狭窄,导致了工作面的狭窄。采购、分编和其它一些部门就不存在读者工作吗?完全不是。尽管采购、分编部门相对而言,业务性质的不同与读者接触的机会要少得多,但是同样有大量的读者工作可以开展。采购人员必须经常听取读者对文献的需求,了解读者利用文献的信息反馈,这些都是读者工作。分编部门可以及时编写一些新书介绍、评论,起到推荐、导读、宣传的作用。我馆开展这项工

作已有些年。只有不断拓宽读者工作的思路,加强对读者工作的深入认识,才能使读者工作开展得更加深入、广泛。例如进行对不同群体、不同层次的读者,了解其不同的需求,了解他们对图书馆的需求与建议,了解科学技术的进展、研究活动的动向,了解文献的出版情况、读者需求通过网络解决的途径等等。在大量调查的基础上,不断增强图书馆的服务功能和工作人员主动服务的意识。总之,从宏观上图书馆的方针政策、设置布局、发展规划的制定,到微观上每个图书馆的布局、各种服务活动的开展等一系列问题,都离不开读者工作的深入研究。因此,图书馆界必须对读者工作的含义有更深刻的认识,每个工作岗位都应根据自身特点,大力开展读者工作。只有各部门充分发挥各自的特点,形成一个服务整体,才能出色地开展读者工作,以真正把读者工作做好。

## 2 读者学

读者学一词,《读者学浅说》一文中首先提出,文章表述了读者学的内容,并对当前应研究的主要课题进行了论述,而后他又在“再论读者学”一文中进一步阐述了读者学的内涵与外延,并指出了相邻学科的关系,又有何鑫龙等同志发表文章,进行探讨,使读者学初具规模,并日渐被人们所重视。由于读者与图书馆读者二者在内涵与外延上的不同,因此,在读者学的提法和内容上引起了争论,具有代表性的文章是赵世良同志的《〈读者学〉刍议》,对读者、读者队伍、图书馆读者、读者研究进行了论述,使图书馆读者学进一步深化和成熟了。

图书馆读者工作与图书馆读者学是二个不同的概念, 尽管二者关系十分密切, 但其含义有很大区别。二者的关系与图书馆读者服务工作和图书馆读者工作类似。所谓读者服务工作, 是指图书馆以各种形式直接满足读者需要的服务活动。在服务的过程中, 必须根据各种类型读者的特点, 采用外借、报刊阅览、网上阅览、参考咨询、文献检索、情报服务等各种服务方式, 开展读者服务工作, 因此, 读者服务工作的目的是直接满足读者需要。而读者工作却比读者服务工作要宽得多, 除了要研究和解决好直接满足读者需求外, 还必须研究利用图书馆的规律, 解决好读者与馆藏之间的供需矛盾, 这种研究是立足于图书馆活动的。图书馆读者学的范围就更宽了, 它是“研究读者与图书馆发生关系与作用的学问”, 除了包括图书馆活动的研究外, 还包括对学科本身等方面的研究。正如图书馆工作与图书馆学二个概念那样, 图书馆工作包括对图书馆中各项业务活动的研究, 但不包括教学领域, 只有图书馆学才完整地体现了这一学科的全部内容。

图书馆读者学的产生与发展, 充分说明了读者工作的理论与实践随着社会的进步而不断发展, 这种发展总是和社会的需求紧密相关的。例如, 我国在藏书楼阶段并没有开展读者工作研究, 因为当时的文献以藏为主, 藏书楼并不具备广泛的社会性。当藏书楼结束了它的历史使命, 社会对图书提出了新的要求后, 才显示出研究读者工作的必要性、紧迫性和重要性。在闭架服务占主导地位的时期, 读者工作研究的主流是按照闭架服务模式去探讨的, 在开架服务开展后, 传统的研究思路与方式, 以及服务工作已显得不适应的情况下, 人们迫切要求探索新的读者工作的理论, 图书馆读者学便是在这种情况下诞生的。

### 3 未来的读者工作

未来的读者工作与未来的读者和未来的社会密切相关。尽管目前就整个社会而言, 是信息社会的初级阶段, 因为进入信息社会的主要条件是, 科学技术水平高度发达和从事信息工作的人员占多数。但是人类社会正在向全面信息社会过渡, 真正意义上的信息社会的到来只是时间的问题。在信息社会中, 人们将在生理、心理、体质、生活习惯、工作学习方式以及要求等方面, 发生很大的变化, 一些强体力劳动, 危险性较大的工作和简单、重复性的工作将会越来越多地

被机器人替代, 人们将主要从事脑力劳动。大规模的协同工作将提高人们的工作效率, 缩短人们的工作时间, 而人们在工作中对信息的依赖也大大增加。人们将花更多的时间用于学习, 因为在信息社会中, 新技术、新事物不断涌现, 如果不进一步学习, 就有落伍的危险。用于体育、娱乐活动的也将增多, 在信息社会中, 脑力劳动增加和生活节奏加快, 如果不注意参加体育娱乐活动, 体质就会下降, 因此, 人们将花费较多的时间参加各种娱乐、体育活动。

作为信息中心的图书馆, 未来的工作是非常光荣、繁重的, 因为人们更需要利用图书馆。在信息社会中, 人们可以使用终端直接利用图书馆。终端包括电话、传真、光纤、计算机等设备, 可设在家中、办公室和公共场所, 极大地方便读者。只有在那时, 图书馆才能自豪地说, 任何个人与团体, 都可以成为图书馆的读者。图书馆馆员将以宽广的视野、博深的知识, 热情为读者服务, 服务方式将有很大变化, 咨询服务、情报服务将占图书馆工作的很大比例。同时还开展更多的服务项目, 帮助建立用户提问档, 联机服务等。此外, 馆内服务设施将更加完善, 读者可以将整个图书馆馆藏的文献信息带回家, 因为高度缩微化后文献需要的存贮空间极小。馆内多种学术活动、交流活动、学习活动、娱乐活动都将十分丰富, 具有极强的吸引力。可见, 未来的读者工作将集准确高效、快速便捷、装备精良、服务先进于一身, “读者第一”的服务宗旨将得到淋漓尽致的发挥。

### 参考文献

- 1 沈继武. 藏书建设与读者工作. 北京: 书目文献出版社, 1987
- 2 萨哈罗夫(苏)等, 赵世良译. 图书馆读者工作. 辽宁: 辽宁人民出版社, 1988
- 3 刘迅, 王德安. 图书馆管理工作指南. 沈阳: 东北工学院出版社, 1993

(编辑: 沈沉)

(校对: 王涛)

(收稿日期: 2009-08-27)