

主 编 马先阵
副主编 王可权

江苏省高校图书馆 读者服务文集

江苏省高等学校图书情报工作委员会编

282623

江苏省高校图书馆 读者服务论文集

70005207

主 编: 马先阵

副主编: 王可权

编 委: (按姓氏笔划排列)

马先阵 王可权 时修荣

吴 强 何庆先 何贤渠

杨克义 施星国 赵化成

谢小英

江苏省高等学校图书情报工作委员会

一九九〇年十月

282623

G252/10P

目 录

我们一定要举好读者服务这面旗帜 (代前言)

..... 马先阵(1)

一、论文

1、刍议高校图书馆读者工作发展的指导思想、目标与
对策 赵化成(7)

2、充分发挥高校图书馆思想品德教育职能的作用
..... 陈英、叶明、杨玉泉(14)

3、充分发挥高校图书馆的教育职能加强对青年学生的
思想政治工作 胡其佩(22)

4、回避不如正视,禁止不如疏导——析新形势下大学生阅读
倾向的反拨 刘八一(28)

5、大学生受西方文化图书影响的初步剖析 韩 椿(38)

6、扩大内涵、发展合作——充分发挥高校图书馆的情报
职能 朱复成(43)

7、试论高校图书馆服务观念的昨天、今天和明天
..... 黄 茜(51)

8、浅谈高校图书馆的读者教育 张世云(58)

9、刍议公共关系与读者工作 谢有宁(63)

10、试析高校图书馆情报用户的需求 李民胜(68)

11、课外阅读跟踪四年调查报告 施静芳(74)

- 12、大学生课外阅读情况分析
..... 章宗凯 汤亚芬 包 平(80)
- 13、读者阅读倾向剖析 王康云(89)
- 14、从我校期刊服务工作,谈如何体现图书馆的情报
 职能 俞美英(98)
- 15、论高等师范院校图书馆参考咨询工作的方式与效率
..... 陈云轩(104)
- 16、图书价格上涨及我们的对策 周应桐(113)
- 17、在图书经费增长赶不上书价上涨的形势下读者服务工作的
 对策 司步林(119)
- 18、在购书经费紧张的情况下我馆缓解借书难的几点做法
..... 高宜凤 杭效民(127)
- 19、面临困难、积极探索——谈书价上涨后的图书馆工作
..... 徐加杰(133)
- 20、充分发挥部主任在现代图书馆管理中的作用 郑晓月 刘寿华(141)
- 21、浅谈高校图书馆读者服务工作的组织管理 刘必丰(150)
- 22、试谈读者服务人员的心理素质 钱万里(153)
- 23、试谈教育学院图书馆如何适应继续教育的需要 沈士超(159)
- 24、略论成人高校图书馆的教育职能 蔡怀舜(166)
- 25、略论职业高校图书馆的情报工作 许玉妹(172)
- 26、论图书馆员素质测评——兼对全省高校图书馆进行一次
 人员素质测评的建议 何 鉴(178)
- 27、东南大学图书馆拒借率研究及对策 谢小英(192)

- 28、浅谈高校图书馆读者工作的基本素质 何贤渠(203)
- 29、浅谈贷款图书的管理、使用和协调工作 郁琦华(213)
- 30、论高校图书馆读者服务工作人员的职业道德和文化
专业修养 胡鸿生(218)
- 31、掌握借阅规律, 提高服务质量 王佩琴(227)
- 32、新时期中小型图书馆图书拒借率产生和对策的探讨
..... 曹 跃(233)
- 33、浅谈高校的情报意识 黄万欣(240)
- 34、高校情报工作应主动面向社会, 为经济建设服务 孙风仙(245)

二、文摘

- 1、如何做好教学参考阅览室的工作 乔文菖(253)
- 2、开展以办园地为主的读者教育 陆雅芳(256)
- 3、我校学生开架库的管理工作 杨苏玲(258)
- 4、开发文献资源, 提高馆藏利用率 钟 诚(260)
- 5、浅谈高校图书馆读者服务工作人员的职业道德和文化
专业素养 余洪法(262)
- 6、读者服务工作人员职业道德与心理情绪 ... 成 杰(264)
- 7、从中文图书入藏的困境谈我馆流通对策 ... 徐 福(267)
- 8、论高校图书馆的服务育人 孙清滇(269)
- 9、试论高校图书馆读者服务工作人员的职业道德建设
..... 樊树梅(272)
- 10、明确馆藏、充分利用、超前服务、不断开拓——对外刊

- 利用的探讨 张志伟(275)
- 11、学生的“能力的培养”是高校图书馆改革的课题之一
——谈对学生阅览室管理的一点工作尝试
..... 沈 渊(277)
- 12、高校图书馆读者工作者的师德修养 崔淑萍(279)
- 13、论图书馆对新生教育的必要性 张星华(282)
- 14、让有限的投入取得更大的效益
..... 孙 威 郑晓月 闫子骥(284)
- 15、在外文原版期刊涨价的形势下，如何满足读者需求
..... 吴晓穗(286)
- 16、阻碍高校图书馆情报工作发展的原因与思索
..... 朱世平(288)

三、题录

我们一定要举好读者服务这面旗帜

马先阵

一个大学图书馆的社会价值，在于所藏的文献资源得到充分开发利用，在为教学、科研和生产的 service 中，产生积极的社会效果。基于这样的认识，近年来，我省高校图书馆坚持一切工作都围绕着充分发挥教育职能和情报职能的要求进行，大胆探索，勇于实践，作出了显著的成绩。为了总结交流这方面的情况和经验，省高校图工委先后两次召开读者工作经验交流会，去年冬起，又发起了充分发挥教育职能和情报职能的征文活动，投稿者十分踊跃，先后收到论文 130 余篇，经过评审、汇编印发了这个文集，题名为《江苏省高校图书馆读者服务文集》。期望进一步推动这一工作，并提高到新的水平。

充分发挥教育职能和情报职能，搞好读者服务，是图书馆工作经久不衰的课题，更是我们图书馆必须高举的一面旗帜。其一，图书馆的生命力是由人们读书的需要程度决定的，因此，它由读者而存在，由读者的强烈企求而充分发展，由于读者的不同要求，形成图书馆工作纷呈的生动局面。目前，全省 70 多所普通高校中，有各类学生 17 万人，教职员工 8 万人，合计师生员工 25 万人。我们江苏省高校图书馆有如此广大的高层次读者群，这是一种极大的光荣，也是促进我们做好工作的巨大推动力量。其二，服务育人，管理育人是社会主义大学图书馆的根本点。图书馆的情报职能，就是设法把文献知识转化为生产力，讲教育职能，就是

为培养人提高劳动人民的素质服务。核心是加强文献资源的开发利用，搞好读者服务。建设社会主义的千秋功业，首在人才。人才的培养靠教育，教育不能单纯理解成学校或课堂，从大教育的观念出发，图书馆在高等学校里还是一个特殊的课堂。它对青年学生在提高思想、陶冶情操、充实知识方面，有着其它不可替代的作用。在现代，凡有学问的大学者大专家，没有一个不利用图书馆的，何况在校的学生。每周 168 小时中，除去睡眠、休息活动占去三分之二时间外，其余三分之一的学习时间中，几乎将近一半的时间都在图书馆度过的。足见我们图书馆所负责任的重大。其三，从我国图书馆事业的整体发展考虑，80 年代出现的以发展事业规模、努力扩大外延为特征的图书馆事业建设高潮，将转向运用先进科学技术，加强文献资源开发利用，注重协作协调，提高服务质量和效益，以加强内涵为特征的事业建设上来。因此，不失时机地把主要精力转向深入研究读者服务工作。不断提高服务水平将成为全体图书资料工作者刻不容缓的突出任务。

要充分发挥这两项职能，搞好读者服务，从这次提供的论文来看，以下几点是值得重视的。

一是新，就是要认识新形势，研究新任务。分析了国内外的新形势，高等学校中的新情况，青年学生中的新问题。强调指出图书馆在反对国内外敌对势力渗透与和平演变的斗争中，负有重要的任务，应发挥积极的作用。要坚决改变以往一讲教育职能，则重知识教育，忽视思想教育的倾向，在为教学、科研做好服务工作的同时，要十分重视利用书刊资料向广大师生进行爱国主义教育和社会主义教育，努力做到教书育人、服务育人、管理育人。在对外开放以后，我们引

进了大量的外国书刊，如何正确对待外国的科学文化呢？《中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》中已明确指出“近代世界和中国的历史都表明，拒绝接受外国的先进科学文化，任何国家任何民族要发展进步都是不可能的，闭关自守只能停滞落后。我们坚决摒弃维护剥削和压迫的资本主义思想体系和社会制度，摒弃资本主义的一切丑恶腐朽的东西，但是必须下大决心用大力气，把当代世界各国包括资本主义发达国家的先进科学技术、具有普遍适用性的经济行政管理经验和其它有益的文化学到手，并在实践中加以检验和发展，不这样做就是愚昧，就不能实现现代化”。现在西方的哲学、社会科学、文学、艺术等各方面的书刊引进来了，学生常争相阅读，但又缺乏识别能力，很易受到不良影响，甚至导向严重后果。图书馆理应配合教师、政治思想工作入员，加强对学生的阅读指导，帮助他们提高分析鉴别能力，这是一项长期必须坚持的重要工作。任何放任自流或简单禁锢都是不妥当的。

二是难。就是要在克服借书难上下大功夫。当前图书馆界面临的形势是比较严峻的，普遍遇到书贵钱少的困难，藏书大大萎缩。根据南京新华书店图供部提供的资料表明，三年来，供应南京各图书馆的中文图书，87年为114万册，平均册价2.7元，88年为81万册，单价4.05元，89年下降到67万册，单价提高到5.4元。面临困境图书馆的同志不是一味吁叹，或消极回避，而是振奋精神，接受挑战，纷纷研讨对策千方百计从提高效益上下功夫，大大缓解了借阅读难的尖锐矛盾。也有利于图书馆学研究发生的新突破。

三是深，服务要深化，一定要深入了解读者，正确掌握服务对象。现在人们普遍认为大学图书馆经营的成功与否，

决定于三个因素，一是支持图书馆业务的行政主管领导，二是要富有使命感的图书馆员，三是重视并懂得善于利用图书馆的读者。较长时期以来，我们图书馆较多的是向上看领导，向内看自己，这是要的。而向外如何提高读者利用图书馆的水平，还未足够的注意。现在可喜的是对读者的了解与教育开始认真对待了。已作了不少系统的调查研究和科学的心理分析，提出应及时掌握他们要读什么书，在读什么书，以及使他们如何多读书、读好书。真正这样做了对提高图书馆的服务水平，无疑是会非常有益的。

四是优，这就是图书馆的服务要优化。这里面要做的文章很多。首先学习要环境优化，图书馆应有良好的馆风，做到文明、整洁、安静、秩序。第二服务手段和服务方式要优化，积极的有计划地采用计算机、复印、声像等各种现代先进技术，逐步实现自动化。第三服务管理要优化，最大限度地扩大功能的倍率。讲管理，不仅要有硬办法，即健全、完善的规章制度，还要有软办法，即加强思想道德教育，自觉建立良好的行为规范，更要有个好的领导班子。馆长固然重要，但配好部、组长一级实在也很关键，大中型图书馆尤其如此，因为上级意图的贯彻、任务的落实、力量的组织、目标的实现，很大程度上取决于他们的工作。四应非常重视服务效果、效益的争取。这是服务优化最集中的表现。为要致力于开发、传递和利用文献情报资源，并使之产生好的效果，一需加强书刊传递和流通的环节，二需通过宣传教育和文献课教学，提高读者吸收利用文献情报的能力，三需编制各种指导书目和开展书评活动等，加强对学生的阅读辅导，四需根据本校教学科研工作需要，以及社会经济发展的需求，针对性地、主动地做好各项情报服务。现在图书馆界不

断提出知识单元服务的问题，这是正确的，但是图书馆的基本服务仍是书刊的传递和流通，读者对图书馆最大、最迫切的要求，也是这种服务。而现在各校图书馆的流通阅览部门，普遍感到它那里的思想问题多、工作矛盾多，其重要原因之一是认识上的误解长期未得到根本解决，殊不知书刊一借一还，正如牵一发以动全身，几乎图书馆的很大社会效果都受到它的严格检验，小题目有大文章，这是图书馆工作的一大特点。如果在图书馆流通中，真正做到为书找人，为人找书，使图书馆的藏书由静态变动态，服务由被动变主动，实现列宁所指出的让每一本书都找到它所需要的读者，充分发挥藏书的作用，这就是一个创造性的贡献，它要求工作人员热爱学生，懂书知人，深谙学科信息，掌握分类编目和文献检索知识，正确推荐图书、积极辅导读者，又有群众工作能力，明白人才教育、发现苗子、热情扶植，促其茁壮成长，这个要求是多么了不起！决非常人所能为。

五是质，不少论文中提到，要提高图书馆的服务质量，关键在于提高队伍素质。10年间我省高校图书馆资料人员得到较大充实，已达2400人，增长2倍半，水平也有明显的提高。但同事业发展要求，还有较大差距，从总体上说，我们队伍的素质不够高，加强队伍建设确是当务之急。一要加强思想政治工作。今年四月，省学会和图工委联合召开专门会议进行研讨和布置，主要任务是帮助树立全心全意为人民服务的思想，确立图书馆工作的使命感、责任感，加强事业性为培养社会主义建设人才积极工作。二要有计划地培养、培训和调整。培训要有目的、有要求，讲实际、不搞花架子。特别是要重视培养关键岗位的业务带头人，工作骨干。国外的一些大学图书馆，提出学科专家的观念，它大体

上与大学的学科、专业相呼应，其任务是以其各自的学科专长开展服务，包括发展学科馆藏，有效地帮助读者最大限度地利用藏书。我们高校图书馆是专业性很强的学术图书馆，为了出色地进行工作，理应成为各种学科的文献专家。除掌握图书馆学基本知识以外应深入某一门学科，做到了解和熟悉这一学科的主要内容，学科发展的历史和现状、代表性的科学家、各种学派、学术动向，以及主要文献资料 and 基本的工具书等。三要采取一些必要的政策，来激励大家的积极性。目前最重要的一项政策措施就是要搞好专业职务聘任制。最近，省教委负责同志在一次职务评审工作会上强调指出图书资料人员在支撑学校教学、科研工作中所作出的贡献，明确表示他们的专业职务，理应得到关心、重视、并帮助解决。这对全体图书资料人员是个很大的鼓励，不久在全省高校图书馆中，又会有一批同志授予中、高级专业职务，这对我们这支队伍的建设必将起到积极的效果。

总的说，这本文集对大家会起到启迪、借鉴作用，但由于我们组织、发动、指导不够，文集从内容到形式存在一些不足。现在要办这样的一件事确是不易的，但我们终于把它办成了，这主要靠各高校图书馆的领导和同志们的热情支持，靠省高教局领导的关心，这是我们应该深深感谢的。为了把文集编好，编委会同志经过再三审议，把百余篇论文作了分别处理。全文刊登了的有 30 多篇，提要为 16 篇。其余全作题录，这主要是受篇幅的限制，有不尽人意的地方，我们将在以后续编文集中加以改进，并欢迎同志们指正。

当议高校图书馆读者工作发展的指导思想、

目标与对策

南京航空学院 赵化成

我国高校图书馆正处在向现代化图书馆转变之中，而读者工作在图书馆的地位具有特殊意义。它是图书馆工作中最活跃、内容最丰富的前哨工作。结合高校教改发展的形势，探讨读者工作的发展问题，是当前图书馆学研究中的一个重大课题。

一、高等教育发展的趋势对读者工作的要求

当今社会一切政治、经济的竞争保持着“血缘”关系。而科学领域里的竞争，实质上取决于人才的竞争。高等学校是培养人才的地方，现在的大学生、研究生将成我国与世界发达国家开展竞争的一支重要力量。国家要求他们必须是又红又专，德才兼备，为我国社会主义建设奉献终生的人才。他们既要具备马克思主义世界观，坚持四项基本原则；又要具有较高的专业知识和文化素养。只有这样，这支队伍才有较强的竞争力。为此，近年来高等学校进行了一系列的改革。诸如调整专业结构，适当增加应用专业；拓宽基础理论；更新教学内容，改变教材陈旧状况；更新教学方法，开始变注入式为启发式，转入考查能力和培养智力的开发。在学习制度上，普遍实行学分制，增加选修课和自学时间。因此，广大学生由原来满足课堂听讲，开始重视课外自学；从单纯依赖教师，转入更多地依靠图书馆。

教改对教师的要求也更高了，不仅改变过去传统式的教学方法，而且根据科学和发展，须不断地更新教材内容。为此要求图书馆不断地将新的科技信息及时地向他们提供。

以上就是我们读者工作所面临的现实。为了适应科技发展的形势和高校教改的要求，我们必须立足本职，认真研究读者工作的发展趋向，明确读者工作发展指导思想、目标和对策。

二、读者工作发展的指导思想

总的来讲，要牢固地树立读者第一的观念，加强读者研究，满足需求，提高效益；以现代化的思想和手段，充分发挥两个职能的作用。

(1) 提高社会效益，强化教育职能。当前高校图书馆一般比较注重接待读者的人次和流通的册次，而对书刊流通后的阅读情况，往往被忽略。当然较多的人次和册次是需要的，但仅仅以流通的数量来衡量读者工作的好坏是不全面的，必须要看流通的是什么书？读者阅读后的效果如何？因为流通优秀读物与流通陈旧图书以至荒诞淫秽读物的册数，是不能等量齐观的。因此，对读者工作的评价，不仅要看书刊资料在读者中流通的广度，还要看它的深度，看工作人员借书育人做的如何？只有这样，才能提高效益，强化教育职能。

(2) 改变单一的借阅方式，强化情报职能。过去传统的借阅方式是你来我借，单一的守门坐等的方式，已经不能适应今天读者的需要。科学发展的形势，要求读者花费最少的时间能借到更多的适合自己需要的资料。这对我们提出一个时效的问题。为此，必须改变单一的借阅方式，实行多层次

多功能的服务方式。在工作中要突出一个快字，主动地向读者推荐书刊资料、提供信息、情报。在手段上要投入必要的人力和物力，尽快实现自动化操作，以争分夺秒开发图书信息，及时向读者传递。

(3) 面向社会，加强横向联系，实现网络化。目前高等学校图书馆相互联系很不够，虽然有馆际互借制度，但也不能令人满意。各馆都是以本馆范围规划自己的工作，这样出现许多工作重复劳动，在人力、物力上造成极大浪费。特别是当前科学飞速发展，书刊出版量倍增，书价上涨，各馆经费紧缺，单靠一馆的力量实难以完成任务。要解决这个问题，必须开拓思想，提高认识，将我们的工作从整个高等教育目标出发，树立一盘棋思想。由各馆的个体逐步走向各种类型的联合体，有分工有合作。从而扩大情报资源，统一发放借书证，广泛地为读者服务。在做法上，可以按地区，系统和类型，分阶段逐步进行。只有这样，才能达到资源共享，充分发挥书刊的作用，以满足读者更大的需求。

三、读者工作发展的目标

根据高等教育发展的趋势和读者的需要，在实践工作中，使我们感到读者工作的发展，必须逐步建成“一个中心”、“两个层次”、“三个结合”。

“一个中心”。学校的基本活动，可以说是对知识搜集、整理、创造和传播的活动。对人的培养，就是通过这一活动来实现的。随着社会信息化程度提高，这种活动越来越有赖于文献信息的丰富程度，质量的高低，传播的速度和精确度等因素。而读者工作正是学校文献信息的主要传递系统，它成为教学和科研的重要中心就具有客观性。其次，为适应对

学生能力的培养，让学生学会情报信息的检索和运用的能力，这一点又是一切能力的发展的基础。

要建立“一个中心”，首先要有丰富的资料，科学的藏书组织，以及高质量的服务，才能吸引广大读者到图书馆来。其次，面向社会，面向实践，到教学和科研第一线去，了解教学和科研活动情况，了解课外阅读情况，使工作做到有的放矢。

“两个层次”。按工作性质将工作人员划分为初级和中高级两个层次。比如日常具体事务工作，主要由初级人员担任。其它任务如宣传、辅导、调研和创新等由高级人员去担任。这后一部分工作，正是当前读者工作中薄弱的环节，也是提高读者工作质量的重要内容。因此必须改变对读者工作认为就是每天开放，借书还书的片面认识，还要克服工作人员分工时的平均主义思想，特别是要提高领导同志的认识。适当加强读者工作的中高级人员，实现人才结构的合理化。

“三个结合”。在读者工作的各个部组，都应根据工作的范围，健全借阅、咨询和检索三结合的服务形式。咨询工作是借阅工作的延伸和发展，检索工作又是咨询工作进一步的深化。三者相互制约。只有把这三者健全之后，再辅之以复印，声像等业务，才能把读者工作做活。这里强调的是三位结合，而不是目前如部分高校图书馆那样三者分离对立、互相脱节的做法，这对读者是不利的。

四、读者工作发展的对策

(1) 加强读者研究。读者工作突出的特点是服务性，既是服务，便不可不研究服务的对象，对象的需求和我们的对策。读者的需求是读者工作发展的动力。衡量读者工作的基

本尺度，只能是它在满足读者需要过程中的作用和效益，也就是读者服务的质量。因此大力加强对读者文献需求及其变化的研究，据此调节我们的理论、方法和手段，以满足读者不断变化的需要，提高社会效益和经济效益，乃是高校图书馆读者研究的重点。

读者研究的内容，包括读者类型及特点；各类型读者的知识结构、智力、嗜好和心理特征；不同类型读者阅读需求的行为、习惯和倾向；影响读者阅读的各种主客观因素；通过上述调查研究，可以使我们随时了解读者现在在干什么，需要什么文献，以便及时调整某些服务结构和服务方式，充分满足读者的需要。

(2) 从封闭式的静态服务转向开放式的动态服务。所谓封闭式静态服务，就是丰富的图书资料长期沉睡在书库里，没有开发出来被人们有效的利用。服务方式是坐等的被动局面，广大读者想用而不知道用或不便于利用。这种情况在高校图书馆中并不少见，有的属于制度问题，有的属于服务态度问题。为了适应时代的要求，首先要有开放的思想，变被动为主动。把开放作为方向和一种观念指导读者工作向前发展。

首先，积极引进现代化技术，提高工作效率。通过对教学和科研的调查研究，集中力量开发情报信息，将一次文献有目的地做成二次或三次文献，及时向读者传递，进行跟踪服务。

其次，加强横向联系，实现网络化。这项工作可由省高校图书情报工作委员会协调组织，克服各种消极因素，先试点再推广。使各馆从自我束缚、自我封闭的框框中解放出来，形成相互协作的联合体，达到资源共享的目的。