

TUSHUGUANXUE ZHONGZHUAN JIAO

# 图书馆读者工作

浦保萍 编著



广西教育出版社

G272  
5  
全国图书馆学中专系列教材

# 图书馆读者工作

浦保清 编著

广西教育出版社

全国图书馆学中专系列教材

**图书馆读者工作**

浦保清 编著



广西教育出版社出版发行

(南宁市北一路7号)

百色右江日报印刷厂印刷

•

开本 787×1092 1/32 5.25印张 113千字

1988年12月第1版 1988年12月第1次印刷

印数：1—15,000册

ISBN 7-5435-0417-0/G·347

定价：1.65元

## 总 序

随着社会主义现代化建设事业的发展，我国图书情报中专教育事业已有了长足的进步，现有办学点30多个（含职业高中、职工中专、函授中专、岗位职务培训），遍及全国各大区域。然而，由于缺乏适用的教材，影响了图书情报中专教育的质量。因此，1985年12月，中国图书馆学会学术工作委员会教育组在长沙主持召开了“全国图书馆学中专教育座谈会”，与会代表一致认为，为了满足我国图书馆学中专教育事业迅速发展的迫切需要，必须尽快编写一套具有中专教育层次特色的图书馆学中专教材。会上还成立了全国图书馆学中专教材编审组。1986年，又在上海召开了“省际图书馆学中专教材会议”，讨论了教材编写的有关具体问题。为了检阅上述两次会议的成果，检查各单位教材编写情况，中国图书馆学会教育组又于1987年7月在长沙召开了“图书馆学中专教育教材编审会议”，会上成立了由一些知名度较高的教授、学者组成的全国图书馆学中专系列教材编审委员会，讨论了教材的编写要求，并进一步落实了教材建设的任务；确定全国图书馆学中专系列教材共计十三种，即：《图书馆学基础》、《图书馆员职业道德》、《情报工作概论》、《中国图书知识》、《图书馆藏书建设》、《图书分类知识》、《中文图书编目》、《中文工具书知识》、《科技文献检索》、《图书馆现代技术》、《图书馆期刊管理》、

《图书馆读者工作》、《图书馆专业英语》。

经过全国图书馆学中专系列教材编审委员会和各位编写者的共同努力，这套系列教材现已陆续编写完毕并出版发行。与国内现有同类教材相比，无论在广度或深度上，都有较大的提高。具体说来大致有以下一些特点：

一、新颖性。为了适应现代图书馆工作的需要，这套教材尽量取材于国内外最新研究成果，力图反映图书情报界的最新学术观点，以及一些现代化的工作方法与技术，形式别具一格，不落俗套，因而突出显示了它的新颖性；

二、适用性。由于这套教材是以中专培养目标和以基本技能训练为中心的“三基”训练的要求为依据而编写的，比较适应中专教学对象的特点，因此，它与大学教材拉开了档次，确保了中专教材的适用性；

三、系统性。从整体来看，这套教材脉络清楚，层次分明，组织合理，结构得当。材料的取舍比较合适，避免了罗列观点、无所侧重的写法，以及一书之中和材料之间的内容重复；

四、科学性。这套教材的基本概念比较明确，释义比较得当，引用材料具有权威性，保证了教材内容的科学性；

五、简明性。这套教材突出了中专教材简明扼要的特点，避免了冗长的叙述和泛泛而谈的理论，以及过多的历史回顾，这一点在以提供基本技能为主的教材中表现得更加明显。

编写全国图书馆学中专系列教材在国内尚属首次，困难与问题一定不少。但是，锲而不舍，金石可镂。愿和图书馆学界的教育工作者和实际工作者一道共同努力，为发展图书

馆学中专教育事业作出更大贡献。

本系列教材在中国图书馆学会教育组的组织领导下，正在编辑出版。在编辑出版过程中，先后得到国家教委全国高等学校图书情报工作委员会、文化部图书馆事业管理局的关怀和支持，得到广西教育出版社郑妙昌社长的具体指导和帮助，得到广西图书馆大力协助，在此，我受本系列教材编委会的委托，谨向他们表示衷心的感谢！

周文骏

一九八七年十二月七日

# 目 录

|                   |        |
|-------------------|--------|
| <b>第一章 绪 论</b>    | ( 1 )  |
| 第一节 读者工作的意义       | ( 1 )  |
| 第二节 读者工作的原则       | ( 5 )  |
| 第三节 读者工作的内容       | ( 12 ) |
| 第四节 读者工作人员的修养     | ( 14 ) |
| <b>第二章 读者组织</b>   | ( 21 ) |
| 第一节 读者组织的作用       | ( 21 ) |
| 第二节 读者发展          | ( 24 ) |
| 第三节 读者教育          | ( 27 ) |
| <b>第三章 读者研究</b>   | ( 31 ) |
| 第一节 读者心理          | ( 31 ) |
| 第二节 读者分析          | ( 47 ) |
| 第三节 读者研究的方法       | ( 56 ) |
| <b>第四章 图书流通</b>   | ( 61 ) |
| 第一节 各类型图书馆图书流通的特点 | ( 61 ) |
| 第二节 流通图书的管理       | ( 66 ) |
| 第三节 阅览服务          | ( 70 ) |
| 第四节 外借服务          | ( 74 ) |
| 第五节 复制服务          | ( 79 ) |
| 第六节 图书流通的设备       | ( 81 ) |

|     |                    |         |
|-----|--------------------|---------|
| 第七节 | 业务统计与规章制度 .....    | ( 84 )  |
| 第五章 | 宣传辅导 .....         | ( 89 )  |
| 第一节 | 宣传辅导的目的 .....      | ( 89 )  |
| 第二节 | 图书宣传 .....         | ( 91 )  |
| 第三节 | 阅读辅导 .....         | ( 99 )  |
| 第四节 | 宣传辅导工作中的几个关系 ..... | ( 171 ) |
| 第六章 | 参考工作 .....         | ( 121 ) |
| 第一节 | 参考工作的特征与层次 .....   | ( 121 ) |
| 第二节 | 咨询服务 .....         | ( 124 ) |
| 第三节 | 检索服务 .....         | ( 127 ) |
| 第四节 | 定题服务 .....         | ( 130 ) |
| 第五节 | 报导服务 .....         | ( 131 ) |
| 第六节 | 编译服务 .....         | ( 134 ) |
| 第七节 | 情报服务 .....         | ( 135 ) |
| 第七章 | 少年儿童读者工作 .....     | ( 139 ) |
| 第一节 | 少年儿童读者的服务体系 .....  | ( 140 ) |
| 第二节 | 少年儿童读者工作的特点 .....  | ( 143 ) |
| 第三节 | 少年儿童图书流通工作 .....   | ( 147 ) |
| 第四节 | 少年儿童宣传辅导工作 .....   | ( 151 ) |
| 附录: | 主要参考文献书目 .....     | ( 160 ) |

# 第一章 绪 论

图书馆业务工作，按其性质可划分成：藏书工作和读者工作两大部分。藏书工作和读者工作相互联系，各具特点。在现代图书馆中，藏书工作是图书馆完成其基本任务的物质基础和必要条件，读者工作是图书馆完成其基本任务的手段和方法。

## 第一节 读者工作的意义

读者工作，就是图书馆藏书使用与组织群众性阅读的各项活动，它包括读者服务、读者教育、读者研究，以及组织管理等。

读者工作的根本任务，是充分利用图书馆藏书，最大限度地满足读者的需要。读者工作在图书馆工作中所处的地位和所发挥的作用，随着图书馆事业的发展而不断增强。

从古代藏书楼到近代图书馆、现代图书馆，读者工作的理论、内容、方法以及管理水平，经历了漫长的发展过程，才逐渐完善起来。

古代藏书楼时期，读者工作处于萌芽状态，它以收藏为主，不重视使用，能使用图书的，只有包括藏书楼管理人员在内的少数人。

近代图书馆时期，读者工作有了发展，封闭式的藏书楼转向社会开放，重藏轻用转变为藏用并重，读者能较方便地利用图书馆的藏书。

到了现代图书馆时期，读者工作无论在理论研究上，还是在实践上，都有了长足的进步。解放后，在党的领导下，我国图书馆事业发生了巨大的变化，图书馆真正向广大人民群众开放，为全社会所利用。几十年来，我国图书馆读者工作经历了一个由简单到复杂、由低级到高级的发展过程。

在理论研究上，读者工作从原先的现象描述和经验总结阶段，进入了理论思维的阶段，形成了一套比较完整的组织管理理论、原则、规律和方法。新的边缘学科如读者阅读学、读者心理学、读者教育学等不断出现，如今它们正在融合成一门崭新的图书馆学分支——读者学。

在实践方面，随着科学技术的突飞猛进和出版物的急剧增加，随着图书馆由“知识的宝库”转变为“知识的喷泉”，读者工作正在不断地向深度和广度发展。如从图书流通工作中产生了阅读辅导工作，从阅读辅导工作中产生了参考咨询工作，又从参考咨询工作中产生了情报研究工作。当前，随着图书馆现代化的逐步实现，读者工作正在提高到一个更为先进的水平。

读者工作在图书馆工作中的地位与作用，概括说来是“三个直接”：它直接体现了图书馆的性质、职能，贯彻了图书馆的方针、任务；直接造成和反映图书馆的社会效果；直接显现出图书馆工作的水平，并检验和推动图书馆的各项工。具体说来，表现在以下三个方面。

## 一、读者工作是图书馆工作的第一线，图书馆的性质、职能、方针、任务，主要通过读者工作直接表现出来。

图书的采购、分编、保管等藏书工作，通常称为“内部工作”，是图书馆的后方。图书的流通，宣传辅导、参考咨询等读者工作，通常称为“外部工作”。内部工作是图书馆完成其基本任务的物质基础和必要条件，外部工作是图书馆完成其基本任务的手段和方法。

图书馆是一个具有多样性质的文化机构，它的一般性质是社会性、学术性、教育性和服务性。

由于图书馆的性质是多样的，因而它是一个多功能的整体。图书馆的社会职能，一般说来有四个方面，即传递科学情报，进行社会教育，丰富文化生活和保存文化遗产。

图书馆的性质和职能，只有通过读者工作，即图书馆藏书使用与组织群众性阅读的各项活动，才能直接地体现出来，舍此，图书馆的任何性质和职能都无从谈起。

我国图书馆工作的基本方针，是为人民服务，为社会主义服务，为社会主义物质文明和精神文明建设服务，包括宪法上所说的“提高全国人民的科学文化水平”和“鼓励自学成才”。这些方针、任务的贯彻，同读者工作关系十分密切，离开藏书的利用，和群众性的阅读服务活动，图书馆的方针、任务就无法落实。因此，虽然不同类型的图书馆担负着不同的任务，但是有一点却是相同的，即都得通过读者工作，来完成其各自的使命。社会对一所图书馆工作的评价，往往以该馆读者工作的好坏作为主要标准。

**二、读者工作是联系读者与藏书的桥梁，在图书馆与读者之间起着纽带作用。**

图书馆拥有大量的藏书，社会上存在着大量的读者，读者工作则在藏书与读者之间构成一座桥梁，起着纽带的作用。这种纽带作用可概括为“为人找书”和“为书找人”两句话，把服务工具跟服务对象紧密地结合起来，切实解决读者需要的多样性与藏书的复杂性之间的矛盾。

发展经济讲效益，办图书馆也得讲效益，这就是图书的阅读效益。图书资料收藏在书库里不会有什么阅读效益，阅读效益只能产生于图书流通的过程之中。但是，不能认为阅读效益能在图书流通过程中自发地产生。

为了取得积极的阅读效益，图书馆必须应用组织、教育、宣传、辅导等各种手段，其中包括接收、分析从读者中返回的反馈信息，以及有目的有重点地对阅读效益进行追踪调查，使之成为协调和改进图书馆各项工作的依据。这样做，可以促使图书馆工作结构的改革，从一次调节过渡到反馈调节的阶段，使图书馆工作能在实践中不断获得自我调节的能力。因此，图书馆的社会效益，很大程度上取决于读者的阅读效益，而读者的阅读效益究竟如何，关键在于读者工作的桥梁纽带作用的合理发挥。

**三、读者工作不仅是衡量藏书工作质量的尺度，也是衡量图书馆各项工作质量的尺度。**

图书馆藏书工作的质量，如收集图书是否有重点，是否齐全，分类编目是否正确合理，藏书管理是否科学等，这些

各业务部门都会检验。但是，通过读者工作，在读者利用藏书的过程中，从实际效益的角度，会受到最全面的、最严格的检验。

至于图书馆的其他各项工作，如干部配备、人才培养、思想政治工作和文化专业知识教育、房屋建筑、器材设备等，同样也会在读者工作中受到检验。因此，图书采购人员要了解阅读倾向、图书流通率、拒绝率，编目人员要了解读者使用图书目录的情况，书目工作人员要了解读者使用书目索引的反映和效果，后勤工作人员要为读者在图书馆的活动环境和条件，尽量提供方便。

总之，图书馆要认真听取读者的意见，保护读者的利益，要围绕读者工作这个中心环节，来检验馆内各项工作，把全馆各项工作都纳入为读者服务的轨道。只有这样，才能通过读者工作的检验，真正促进全馆工作，全馆上下劲往一处鼓，力往一处使，出现生动活泼地为读者服务的新局面。

## 第二节 读者工作的原则

### 一、读者工作的指导方针

读者工作的原则，是读者工作基本规律的具体反映，研究和掌握读者工作的原则，是读者工作理论建设的基本任务。

现代图书馆的读者工作，是在古代藏书楼和近代图书馆图书流通工作的基础上发展而来的，经过长期的工作实践和理论探索，到今天已基本上形成了较为普遍的，能为各级各类图书馆所接受的读者工作指导方针。

马克思是个积极的读者，他不仅需要图书馆，而且他了解和重视图书馆。他的巨著《资本论》是他有效地运用图书馆资料的典范，他曾经说过：“我已经大约两个星期没有写东西了，因为当我不在图书馆的时候，无论有多么好的愿望，也总是不能动笔。”此话足以证明，图书馆不仅是阅读的场所，也是写作的场所。

马克思又说过，一切科学劳动都是社会的一般劳动，“这种劳动部分地以今人的协作为条件，部分地又以前人的劳动的利用为条件”（马克思《资本论》第三卷）。“前人劳动的利用”指的是已经出版的书刊资料所提供的知识，“今人的协作”中的一种特殊方式，就是图书情报工作。科学劳动从来都离不开图书资料，任何科研活动都必须从利用图书资料开始。所以图书情报工作，实际上就是科研工作的前期劳动，是科研工作的重要组成部分。而积极提供图书资料，正是读者工作的中心任务。出色的读者工作应该走在科研工作的前面，做到“三军未动，粮草先行”，为科研工作提供有参考价值的图书资料。

跟马克思一样，列宁也是个积极的读者，他关心俄国图书馆事业的发展，制定和提出了一系列有关图书馆事业发展的政策和法令。对图书馆工作中的矛盾作了精辟的分析；其中涉及读者工作的部分，他还提出了解决矛盾的具体办法。

列宁重视发挥图书馆的作用，认为“图书馆和农村图书室将在长时期里是对群众进行政治教育的主要场所和几乎是唯一的机关，在农村里尤其是这样。”①

他指示给各图书馆和阅览室赠送报纸，“那时人民就会

---

①（克鲁普斯卡娅《列宁图书馆工作》第10页）

干劲百倍地、迅速地、顺利地获得文化、光明和知识。”②

他重视读者的发展和满足读者的需要，认为图书馆的骄傲，“并不在于它拥有多少珍本书”，而在于“吸引了多少新读者，如何迅速地满足读者对图书的一切要求。”③

他重视图书流通，认为图书馆的第一项任务就是要努力使图书馆藏书得到充分的利用，使图书在人民中间广泛地流传。

他重视图书馆的改革，十月革命刚取得胜利，他就写信给彼得格勒公共图书馆，提出应立即无条件地进行根本改革，包括交换书籍，延长开放时间，抽调必要数量的职员到图书馆去工作。

近代图书馆在西方国家发展较快，在读者工作方面取得了不少经验。在实践的基础上，美国近代图书馆学家杜威，在1876年提出图书馆服务的三准则，即“在适当的时间，给适当的读者，提供适当的图书。”

本世纪三十年代，印度图书馆学家阮冈纳赞在杜威图书馆服务三准则的基础上，提出图书馆学五原则：第一，“书是为了利用的；”第二，“书是为一切人而存在的；”第三，“给读者所有的书；”第四，“节省读者的时间；”第五，“图书馆是生长着的组织。”（阮冈纳赞《图书馆学五原则》）

解放前，我国图书馆学家杜定友和刘国钧提出了图书馆学的“要素说”，其中的图书、人员和方法等要素，是读者

---

②（《列宁全集》第32卷第121页）

③（《列宁全集》第19卷第271页）

工作赖以存在的基础。因此“要素说”对读者工作的理论和实践，产生过良好的影响。

推动读者工作向前发展的动力是读者和图书，也即服务对象和服务手段，而又以读者数量的增加和质量的提高为主要动力。

解放后，作为社会主义的图书馆，打开了为人民服务的门，接待广大人民群众，到图书馆来阅读，加上我国出版业发展迅速，图书、报刊增加很快，这样客观上提高了读者工作的重要性，使读者工作进入了一个前所未有的发展阶段。

五十年代中期，党进一步强调了“开门办馆”的方针，图书馆界提出了“一切为了读者”和“为人找书、为书找人”的口号，它在思想认识上，使图书馆界的眼光由图书转向读者。在这个口号的推动下，读者工作出现了新的局面。许多图书馆扩大图书流通，送书上门；主动服务，深入厂矿、农村建立流动图书站；延长开放时间；开展群众性的读书活动，等等。

如今美、英图书馆界提出的“读者至上”、“服务第一”的口号，作为读者工作的实践方针，已经获得了国际图书馆界的理解和接受。对于美、英图书馆界提出的“读者至上”、“服务第一”的口号，同我国图书馆界提出的“一切为了读者”、“为人找书、为书找人”的口号，虽因社会政治制度不同，而在具体理解上和实际做法上有所不同，但在本质上是完全相通的。“一切为了读者”与“读者至上”并行不悖，而“为人找书，为书找人”则是“服务第一”的最好注释。

在现代图书馆快速演变的过程中，通过各国图书馆界的

共同努力，终于在读者工作上，找到了共同的指导性方针，正象图书资料是人类文明的共同财富，图书馆是人类文明的共同标志那样，这个共同的指导方针，是国际图书馆界长期实践和理论探索的结果，是共同的精神财富，对各国的读者工作无不具有普遍的和长远的指导意义。

## 二、我国图书馆读者工作的基本原则

我国图书馆事业是世界图书馆事业的一个重要组成部分，但又在我国的社会发展和经济发展的进程中形成了自己的特点。我国图书馆读者工作，遵循着以下三个基本原则。

### 1、为人民服务的原则

为人民服务的原则，是在社会主义制度下，一切工作的出发点和本质特征，也是图书馆读者工作的指导思想和工作方向，其核心是群众路线和实事求是。

读者工作是一项群众性工作，离开了广大读者，读者工作就寸步难行。因此，要做好读者工作，必须依靠群众，走群众路线。

读者参加管理，作为群众办馆、科学办馆的一种形式，它的出现的确有深刻的社会意义。读者参加管理，是社会主义文化民主的一种尝试，它的范围很广，如组织广大读者参加图书馆的各项活动，帮助挑选图书，解答咨询，开展宣传辅导，协助管理等。

为了做到读者参加管理，要建立必要的制度，采取必要的措施，如定期进行调查，召开座谈会，设立意见簿等，内外沟通，重视信息反馈。

读者参加管理充分体现了读者工作为人民服务的原则，