

中国图书馆学自学系列丛书

图书馆读者工作

赵世良
贺达 主编

LONGTU CONGSHU

学苑出版社

中国图书馆学自学系列丛书

图书馆读者工作

赵世良 贺 达主编

封面设计：韩在贤

中国图书馆学自学系列丛书——

图书馆读者工作 赵世良 贺达 主 编

社址：北京市西四颁赏胡同四号

四平师范学院印刷厂印刷

学苑出版社发行

开本: 787×1092 1/32 印张: 7.125 字数: 152,000字

印数：0001—3000册

1988年10月第1版

1988年10月第1次印刷

ISBN 7-80080-217-6/G·137

定价：2.90 元

本书编著者

赵世良	贺达	马维颐	孙启健
关丽昌	姜玉华	程玉华	文彬
王永胜	杜殿玉	程颖	李静春
李俊恒	蔡园	杨灵华	朱迎丹
查俐敏	聂雅民	陈世玲	李禾
修维羣			

中国图书馆学自学系列丛书

主 编 金恩晖

副主编 江乃武 曹殿举

编 委 (按姓氏笔划为序)

马亚男	王一煦	王助国	王维新	文甲龙
刘学丰	刘晓琴	刘维英	江乃武	安 莉
杜 克	严寿鹤	辛希孟	张朝清	杨秀君
杨沛超	杨威理	周小璞	周文骏	金恩晖
姜鹤岩	贺 达	曹殿举	符孝佐	鲍林涛
魏克智				

目次

第一章 读者工作概说	(1)
第一节 什么是读者工作.....	(1)
第二节 读者工作的意义与作用.....	(8)
第三节 读者工作诸原则.....	(10)
第二章 读者研究	(18)
第一节 阅读.....	(18)
第二节 读者.....	(25)
第三节 社会阅读活动.....	(30)
第四节 图书馆读者.....	(36)
第三章 阅读指导	(47)
第一节 阅读指导的原理.....	(47)
第二节 阅读指导的内容.....	(54)
第三节 阅读指导工作层次.....	(62)
第四章 图书宣传	(69)
第一节 什么是图书宣传.....	(69)
第二节 个别口头宣传.....	(75)
第三节 集体口头宣传.....	(79)
第四节 文字形式宣传.....	(85)
第五节 直感宣传.....	(89)

第五章 图书流通	(95)
第一节 阅览服务.....	(95)
第二节 外借服务.....	(101)
第三节 复制服务.....	(109)
第六章 情报服务(上)	(114)
第一节 情报服务概述.....	(114)
第二节 咨询服务.....	(120)
第三节 书目服务.....	(127)
第七章 情报服务(下)	(134)
第一节 检索服务.....	(134)
第二节 定题服务.....	(142)
第三节 情报调研.....	(149)
第八章 组织管理	(154)
第一节 服务设施.....	(154)
第二节 机构与人员管理.....	(159)
第三节 读者工作效益的评价.....	(170)
第四节 读者工作统计.....	(175)
第九章 读者工作的发展	(184)
第一节 我国读者工作的发展.....	(184)
第二节 国外图书馆读者工作概况.....	(192)
第三节 读者工作的发展趋势.....	(200)
思考题.....	(208)
参考文献目录.....	(211)
后记.....	(217)

第一章 读者工作概说

第一节 什么是读者工作

一、读者工作的概念

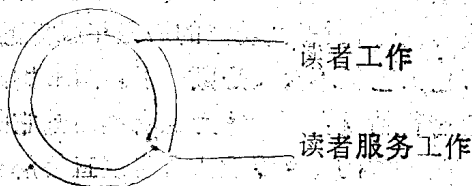
什么是读者工作？读者工作就是图书馆组织读者利用图书馆资源的各项活动。

读者工作的组织者是图书馆。读者工作的条件主要是图书馆的藏书。图书馆的读者有特定的含义，不是指广义上的具有阅读能力并从事阅读活动的人，而是指社会读者中和图书馆直接发生联系的那一部分人。由于图书馆在性质、任务、类型、规模和地理位置等方面都是各不相同的，所以每个图书馆都有各自不同的读者。这些读者不管是个人，还是集体或单位，都会对图书馆提出这样、那样的需求，而图书馆的任务就是组织读者通过利用图书馆的资源来满足其需求。

图书馆资源有广义和狭义的区别。狭义的图书馆资源一般专指藏书。藏书资源是图书馆最重要的资源，失去了它，也就失去了图书馆的特点和存在价值。广义的图书馆资源泛指藏书资源、目录资源、干部资源和建筑设备资源等图书馆的所有资源。随着图书馆功能的增强和服务范围的拓展，读者利用图书馆的已经不仅仅是藏书了。图书馆的书目资源可以帮助读者进行情报调研，并为读者利用其它图书馆的资源提供方便；图书馆的各种专业人员可以直接解答读者的咨询，进

行情报服务，甚至从事教育、教学活动；图书馆的各种阅览室、学习室可以为读者提供良好的阅读、自修环境；图书馆的复印机、录音机、电视机和放像机等设备可以为读者提供各种各样的服务。图书馆的藏书资源和其它资源是一个整体，藏书资源是主要资源，其它资源则是对藏书资源的发展的补充。

读者工作和读者服务工作不是一个相同的概念。不能把二者混为一谈。读者服务工作是指图书馆采用各种形式和手段直接满足读者主要的活动。读者需要的内容不同、形式不同、层次也不同；图书馆的服务工作也就有外借、阅览与参考咨询等等之分。读者服务工作是双边的，一面是读者的具体需求，一面是图书馆的直接服务。为读者服务的过程就是满足读者需求的过程。旧的需求满足后，又会有新的需求提出，循环发展，以致无穷。而读者工作则有更为广泛的内涵，它不仅包括图书馆为直接满足读者需要而进行的服务活动，而且还包括为了进行这些服务活动而进行的前期准备工作、图书馆自身的组织管理工作、以及相应的辅助工作。读者工作是读者服务工作的“外壳”，它的内容虽然大于后者，但又必须体现在读者服务的过程之中，并受读者服务工作的检验和评价。读者服务工作是读者工作的核心，也可以说是读者工作的重要组成部分、表现形式及体现过程。它们二者之间的关系可以用下面的图形来表示：



二、读者工作的内容

读者工作的内容，大体可以分为三大部分。

1、组织与研究读者

读者工作的基础是读者研究。这是因为读者是图书馆服务工作的对象，而这个对象又经常处在变化的状态中。读者群的数量、内部成份结构与阅读需求，都在各种因素的制约下经常变化。因此可以说，没有对读者深入的了解和研究，就不会有良好的读者服务工作。

首先是划分读者类型，确定服务的范围和重点。图书馆的读者类型是复杂的，不同性质的图书馆又有不同的读者和重点服务对象。划分读者类型和确定服务的范围和重点，可以更好地有针对性地开展服务工作。

其次是研究读者的阅读心理。通过对读者的调查分析，了解他们的阅读动机、目的、兴趣、倾向和对文献的需求特点，以掌握读者的阅读规律。这是开展服务工作的前提。

第三是组织读者队伍。根据图书馆的性质、任务，以及服务的范围和重点，将本馆的读者组织起来，进行必要的登记、统计和管理，与读者建立起稳定的联系。

2、组织服务活动

图书馆的读者服务活动主要可分为两大部分，即图书流通和情报服务。围绕这两大部分的工作，读者服务活动大体有如下内容：

（一）阅览服务，

- (二) 外借服务,
- (三) 馆际互借服务,
- (四) 文献复制服务,
- (五) 图书宣传和文献报道服务,
- (六) 文献检索服务,
- (七) 参考咨询服务,
- (八) 阅读指导和读者教育服务。
- (九) 学术报告及其它科学技术与信息交流活动。

读者服务活动的内容是和读者需求以及图书馆事业的发展紧密相连的。不断增长的读者需求,推动着图书馆事业向前发展,读者服务的内容和手段也变得越来越丰富,越来越完善。

3、组织管理工作

为了有效地开展读者服务活动,读者工作部门要进行有效的自身建设和组织管理。其主要内容包括:

(一) 设施和设备的管理。如外借、阅览、复印以及现代化技术服务等部门的设立和组织;有关藏书、目录的组织和管理;有关器材和设备的管理等。

(二) 劳动和人事的管理。为确定岗位、配置人员、明确职责以及对相应的工作人员的培训、考核、奖惩等一系列劳动和人事管理工作。

(三) 运行机制的管理。读者服务工作是一个开放的、不断运行着的系统。在这个系统中,读者、读者需求和读者活动,以及图书馆和图书馆的各项服务活动都处在不停的运动和发展之中。为了达到读者服务工作预期的目的,就要不

断地收集各种反馈信息，进行各种统计、分析和评价，以便调整和控制读者服务活动的运行机制，使服务工作取得最佳的效果。

读者工作的这三部分内容互相依存，紧密联系，构成了完整的工作体系。组织与研究读者是读者工作的前提；组织服务活动是读者工作的基本要求和表现过程；组织管理工作则是读者工作的保证。

三、读者工作的规律

规律是事物发展过程中的本质联系和必然趋势。规律是客观存在的，不以人们的主观意识为转移。读者工作的规律就是读者工作中的本质联系和必然趋势。

考察图书馆读者工作的历史和现状，读者工作是一组对立统一的矛盾现象。一方面是读者利用图书馆的需要，另一方面是图书馆为满足这种需要所进行的活动。读者对图书馆资源（主要是文献资源）的需求，既体现了社会的需要，又反映着读者的个体差异，因而是多种多样和千差万别的。图书馆为了能满足读者的需要而实现自己的社会职能，就要组织管理开发好图书馆的资源，让读者充分利用。不管读者工作的手段、内容、形式如何更新和变化，这种本质联系都始终制约着读者工作。

因此我们可以这样认为：组织管理和开放利用图书馆资源，最大限度地满足读者的需要，就是读者工作的规律。人们也正是根据图书馆利用和体现这一规律的程度来评价图书馆的社会效益及其自身价值的。所以，不断深化对读者工作规律的认识，对不断加强和改进图书馆工作是十分重要的。

四、读者工作的特点

读者工作是图书馆工作中十分活跃的部分。总结读者工作的特点，可以主要概括为三个方面。

1、社会性

图书馆从它诞生的那一天起，就是作为社会的政治、经济、文化的重要组成部分，随着社会的进步而发展的。由于读者工作直接面向社会和社会成员——读者，就更具有十分鲜明的社会特征。

在漫长的封建社会中，由于生产力水平低下和社会制度的制约，社会文献总量和社会读者总量都处在相对低下的水平。为数不多的藏书楼的主要职能是对文献的收集、整理和保存。它们基本上是封闭的，不对社会开放，其读者主要是统治阶级以及为封建地主阶级服务的知识分子。藏书楼彼此分割，联系较少，读者的阅读活动也限制在较小的范围内。在一些私人的藏书楼中，就是家庭成员本身的阅读活动也受到严格约束。如果说封建社会晚期的图书馆开始了读者工作，那也是原始的、封闭的、无组织的，在整个社会的地位和作用是十分微弱的。

进入资本主义社会以后，以蒸汽机为代表的产业革命使生产力和科学技术水平迅速提高。社会文献总量和读者总量大幅度增长。为了造就大批有文化、懂技术的劳动力，教育开始向社会普及。藏书楼在强大社会需求的压力下终于解体，面向社会公众开放的图书馆由此诞生了。近代的公共图书馆用新的开放式的服务系统代替了旧的封闭式的收藏系统。阅览与外借等图书流通活动迅速普及并形成相当的规

模，图书馆工作的重心由藏书的保存开始转向藏书的利用。读者工作体系初步形成，从而确立了图书馆在资本主义社会的地位和作用。

第二次世界大战以后，社会革命和科学技术的革命，极大地推动了生产力的发展，教育空前普及，社会文献总量与日剧增，作为图书馆核心和前沿的读者工作，发生了巨大的变革。读者工作的内容由书刊流通发展到情报服务；读者工作的手段和方法由传统的手工操作，发展到应用以电子计算机为代表的一系列现代化技术的应用；读者工作的组织和管理也在逐步向规范化、科学化、网络化方向发展；读者工作的观念迅速更新，更加注重主动服务和社会效益……，读者工作正在形成完整的体系。读者工作的理论研究也在日趋走向成熟。

由此可见，读者工作是随着社会的发展而发展的。

2、多样性

读者工作内容的多样性决定于读者需求的千差万别。图书馆读者是一个十分庞大和复杂的群体。他们在社会政治、经济、文化等诸多因素影响下，有各种各样的阅读兴趣、文献需要。由于年令、性别、职业、文化修养、兴趣与爱好等差异，从而形成不同类型的读者群。图书馆的读者工作，就是要根据读者的实际需要，综合外借服务、阅览服务、复制服务、咨询服务、检索服务、定题服务、跟踪服务、报道服务、展览服务、编译服务、情报服务、宣传服务与教学服务等各种形式，建立多类型、多渠道、多级别的服务体系，尽量以圆满的、丰富的服务手段和内容来满足多样性的需求。

3、针对性

从整体上看,读者对图书馆资源的需求是广泛而多变的,但这种广泛、多变的需求体现在每个读者身上则又是十分具体的。读者每利用一次图书馆,都有具体的目的和要求,或要求利用某一种、某一份特定的文献,或要求解答某一具体的问题,或要求获得某一条信息,或要求复制某一份资料。图书馆的读者工作必须针对读者的每一个具体需求,有选择地利用不同的服务方式和手段。不同的读者会有不同的需求,同一个读者在不同时间也会有不同的需求,因此读者工作的针对性特点既体现在服务工作的形式和内容上,也要贯穿于服务活动的整个过程之中。

读者工作的时代性、多样性和针对性特点反映了读者工作丰富的内涵。掌握和运用这些特点,对更好地开展读者工作,具有重要的意义。

第二节 读者工作的意义与作用

读者工作在图书馆发展史上经历了一个从无到有,由初级到高级的发展过程,当今图书馆的读者工作,直接反映着图书馆的性质和职能,体现着图书馆的方针和任务,标志着图书馆的发展状态和水平。读者工作不但在图书馆,而且在社会上也发挥着巨大的作用。

1、读者工作的社会作用

读者工作的重点是组织读者充分利用图书馆和文献资

源，而文献资源的利用主要是通过阅读活动来实现的。阅读是读者个人心理活动和社会精神生活的一个方面，是从知识记录载体（主要是书刊资料）中汲取信息的交流活动。通过阅读活动，读者可以超越时间和空间，也就是历史和地理的界线，通过各种文献载体、传播媒介和渠道，与著者进行精神交流和信息交流。在这个复杂的交流系统中，图书馆占据着特殊的位置，因而可以发挥特殊的作用。

图书馆是人类知识的宝库，它广泛收集各种文献，经过整理和加工，把它们变成有序的、具有多种输出功能的文献集合。这样，图书馆就在读者和著者之间架起了一座桥梁，通过读者工作和阅读活动，进行最为充分和最为有效的知识交流。由于图书馆具有这种特殊的功能，所以它可以对社会阅读活动进行控制、调节和引导，并产生巨大影响。读者工作的核心问题是阅读指导，这也是读者工作其社会作用的集中体现。

2、读者工作在图书馆中的作用

读者工作在图书馆工作中的重要作用，不论在理论上还是在实践上，都已为人们所接受，可分三个方面来表述：

（一）读者工作是图书馆存在的条件。

我们知道，图书馆作为一种社会机构，其主要目的就是为开发利用文献资源。图书馆的性质（社会性、学术性、服务性、教育性和中介性），只有通过读者服务工作的实践活动才能直接体现出来。图书馆的主要社会职能（传递科学技术情报的职能、开展社会教育的职能和丰富群众文化生活的职能），也只有通过读者工作，才能得以实现。因此可

以说,读者工作是图书馆存在的条件,要图书馆工作的生命线。没有读者工作,也就失去了图书馆存在的意义和价值。

(二) 读者工作是衡量藏书工作的尺度。

藏书建设是图书馆重要的基础工作,收藏的目的是为了利用。整个藏书工作,从选择、搜集、验收、登记,到分类、编目、入库、排架、保管与装订、维修等,每一道工序工作质量的好坏,都能在读者的工作中反映和体现出来。错误的选择、不及时的验收登记、不准确的分类编目、不规则的组织和排架、不恰当的保管、不经常的装订维修,都会直接影响对文献资源的开发利用和流通使用,在读者工作中产生消极的影响。人们常说,读者工作是藏书工作的一面镜子,是好是坏都能照出来。通过读者工作的检验,可以正确地评价和改进藏书工作,不断提高藏书质量。

(三) 读者工作对图书馆各项工作都有推动作用。

读者工作是图书馆工作的中心和重心,又是其它各项工作的出发点和归宿。图书馆通过读者工作,为读者为社会服务,体现图书馆的自身价值,同时又促进和带动着其它工作向前发展。因此我们说,社会需求是图书馆发展的动力,因之,我们说读者工作对图书馆其它各项工作都具有推动作用。

第三节 读者工作诸原则

要做好读者工作,必须遵循一些原则。主要是充分服务原则、区别服务原则和科学服务原则等。这些原则贯穿着一个基本精神,即“一切为了读者”、“千方百计满足读者需