




中国图书馆学情报学  
论文选丛(1949-1989)之八

# 读者学与读者 服务工作论文选

中国图书馆学会 主编

张树华 项弋平 编



书目文献出版社

04895

中国图书馆学情报学论文选丛(1949—1989)之八

# 读者学与读者服务工作论文选

中国图书馆学会 主编

张树华 项弋平 编

书目文献出版社

中国图书馆学情报学论文选丛(1949—1989)之八  
**读者学与读者服务工作论文选**

中国图书馆学会 主编  
张树华 项弋平 编

**书目文献出版社**

(北京文津街七号)

杭州云轩印刷厂印刷

850×1168毫米 大32开本 10.3125印张 259千字  
1989年6月北京第1版 1989年6月第1次印刷  
印数: 1—2900册

ISBN 7-5013-0789-X/G·206

---

定价: 3.95 元

# 前 言

为庆祝中华人民共和国成立40周年暨中国图书馆学会成立10周年，中国图书馆学会决定编辑出版《中国图书馆学情报学论文选丛（1949~1989）》。

中华人民共和国成立以后，我国图书情报事业的发展进入了一个崭新的历史阶段。《中国图书馆学情报学论文选丛（1949~1989）》力求反映40年来图书馆学情报学的主要建设成就。这对于我们进一步总结历史经验和探索未来发展，都是十分必要的。

《中国图书馆学情报学论文选丛（1949~1989）》共10集。每集包括前言、综述和论文三部分，约25万字。10集的内容划分与选编人员如下：

第一集：《图书馆学情报学基本理论论文选》，由周文骏、吴慰慈选编；

第二集：《目录学文献学论文选》，由彭斐章、谢灼华选编；

第三集：《图书情报事业的组织与管理论文选》，由杨东梁、冯之圣、孔令乾选编；

第四集：《文献资源建设与布局论文选》，由肖自力、李修宇选编；

第五集：《文献编目论文选》，由黄俊贵、林德海选编；

第六集：《情报检索语言论文选》，由张琪玉、丘峰、翟凤岐选编；

第七集：《情报检索论文选》，由纪昭民、陈源蒸选编；

第八集：《读者学与读者服务工作论文选》，由张树华、项弋平选编；

第九集：《图书馆建筑与图书情报技术论文选》，由金沛霖、杨善正、贾鲁选编；

第十集：《图书情报事业发展战略论文选》，由白国应、张芝兰、史学智选编。

《中国图书馆学情报学论文选丛（1949~1989）》是我国图书情报部门大力协作的产物。在其编辑出版过程中，曾得到北京大学图书馆学情报学系、武汉大学图书情报学院、北京图书馆、全国高校图工委、中国人民大学图书馆、首都图书馆、中国科学院文献情报中心、浙江省图书馆和书目文献出版社等单位的大力支持，在此表示衷心的感谢。

中国图书馆学会编辑出版委员会主任 周文骏

# 目 次

## 四十年图书馆读者服务的实践和理论进展

- .....张树华 项弋平 ( 1 )
- 读者工作的性质和功能.....张树华 ( 22 )
- 试论图书馆读者服务工作的意义与原则.....沈继武 ( 31 )
- 读者服务工作的组织与管理.....佟曾功 ( 44 )
- 我国图书馆服务观念和服务工作的变迁和发展  
.....张树华 ( 59 )
- 再论读者学.....黄恩祝 ( 73 )
- 读者学刍议.....赵世良 ( 80 )
- 浅谈读者工作学科的科学体系.....张欣毅 ( 83 )
- 阅读类型和读者层次的界定.....汪家熔 ( 89 )
- 读者类型、特点及服务方式.....黄本华 ( 94 )
- 再论读者阅读心理.....沈继武 ( 99 )
- 阅读行为与读者需求.....赵世良 ( 114 )
- 社会科学情报用户研究.....梁林德 ( 121 )
- 科学研究人员阅读科技文献规律初探.....白国应 ( 129 )
- 当前高等院校学生的阅读需求特点分析.....张树华 ( 137 )
- 公共图书馆的读者类型及特点.....项弋平 ( 145 )
- 读者教育简论.....卢荣远 ( 151 )
- 图书馆要做好读者教育  
——兼谈美国大专院校的读者教育.....张晓林 ( 160 )
- 论阅读指导.....黄本华 ( 176 )
- 浅谈图书馆的图书宣传工作.....文 华 ( 188 )

流通论(摘录).....	王汉城(195)
文献外借工作中的行为科学.....	袁国安(206)
阅览室设置模式初探.....	刘毅(212)
浅谈图书馆的邮寄借书工作.....	常业惕(218)
中国国家图书馆馆际互借工作.....	黄俊贵 赵耆康(225)
从开架实践中谈开架.....	王可权(232)
论开架借阅.....	项弋平(242)
图书拒绝率问题的初步分析.....	李再阳(248)
图书馆的参考咨询工作.....	黄水清(255)
咨询服务种种.....	舒光炳(262)
论文献检索在图书馆工作中的地位和作用.....	胡安朋(266)
跟踪服务的新方式.....	苏菲(272)
根据情报用户需求,发展情报服务方式.....	毛锦堂(279)
试谈信息资源的开发工作.....	王振东(288)
南京时代信息资料公司三年多来的实践.....	金陵图书馆(294)
论图书馆服务的评价.....	王华伟(303)
试论读者统计工作.....	陈俊民(310)
新技术革命与读者工作.....	张树华 郑挺(317)
自动化图书流通管理系统的功能与构成 (摘录).....	陈光祚(326)

# 四十年图书馆读者服务的 实践和理论进展

张树华 项弋平

中华人民共和国成立以来，我国图书馆各项工作都取得了不少成绩。40年来，图书馆读者服务的实践及理论研究虽然经历了曲折的发展过程，但总的趋势是在不断发展、不断前进的。回顾过去，从中总结一些经验和规律，对今后读者服务的发展将会有所裨益。

## 一、历史的回顾

40年来，图书馆读者服务大体上经历了四个发展阶段：

**（一）1949~1955年** 随着新中国的成立，图书馆的性质发生了根本变化，成了向广大人民群众进行科学文化教育的机构。图书馆性质的改变，首先体现在读者服务工作上。

首先，向广大人民群众打开了大门，大力开展图书流通工作。不仅取消了限制人民群众借阅图书的各种不合理的规章制度，把广大人民请到图书馆来借阅图书，而且还广泛建立了图书流通站，把各种书刊送到工厂、工地、农村、机关、学校和居民点，主动地为广大人民服务。图书流通站的建立，不仅提高了图书流通率，扩大了图书馆的影响，而且丰富了人民的文化生活，推动了生产的发展。

其次，广泛开展了图书宣传工作，配合当时的抗美援朝、



土地改革运动以及重大的纪念日、节日等，采用图书展览、举办报告会、编印专题书目等多种方式进行宣传活动，有效地配合了各项政治活动和中心工作。

再次，逐步开展了阅读辅导工作。很多图书馆采用新书介绍、好书推荐的方式，向广大读者宣传优秀的书刊。还举办各种报告会、读书座谈会等，辅导读者加深对书籍的理解，提高读书效果。

上述活动的开展，不仅使得读者服务工作呈现出一派欣欣向荣的局面，而且对于改变图书馆的性质，贯彻执行图书馆的方针任务起了重要的推动作用。

这一时期，读者服务研究偏重在图书流通和图书宣传的经验总结方面。共有文章170多篇。其中停留在感性认识的文章较多。

**(二) 1956~1965年。**1956年我国提出了“向科学进军”的号召。根据客观形势的需要，一些图书馆（包括大型公共图书馆、高等院校图书馆和科学图书馆）加强了为科学研究服务的工作，读者服务有了新的发展。这一时期在为科研服务方面，开展了下列工作：

1. 设立科学技术阅览室或参考工具书阅览室，集中各种科技书刊或工具书，以便利科技工作者查阅文献。
2. 改进书刊借阅方法，对科技工作者扩大借书范围、册数，延长借书期限，并主动为他们查找文献。
3. 加强书目索引的编制，有针对性地编制一些科技专题书目，为科技读者查找文献提供方便条件。
4. 各大型图书馆之间开展了馆际互借、邮寄借书工作。使各馆互通有无，以便尽最大可能满足科研读者的需要。

随着为科研服务工作的开展，这方面的研究和文章也多了起来。自1956年至1966年，读者服务研究文章共有320篇，其中

为科研服务的文章计有78篇，约占这一时期文章总数的四分之一。此外还出现了一些研究读者阅读需求的文章，说明读者研究已有新的进展。

**(三) 1966~1976年** 文化革命十年中，我国图书馆事业遭到极大破坏。由于“极左”路线的推行，将大批书刊视为封、资、修毒草加以禁锢，使得读者服务失去了开展工作的必要物质条件，因而陷于停顿状态。

这一时期，在读者服务研究方面只有十几篇介绍国外图书馆读者服务经验的文章，可以说是一个研究空白时期。

**(四) 1976~1989年** 读者服务进入到新的发展阶段。在传统的外借、阅览等一次文献服务工作的基础上，又广泛地开展了书目报道、定题服务、文献检索等二次文献服务工作，扩大了读者服务的范围，提高了服务质量。

与此同时，读者服务理论研究也有了较大的发展。这十多年中，有关读者服务的研究文章共有2,790篇，相当于文化革命前的5倍多。

下面着重分析一下80年代以来我国图书馆读者服务实践及理论研究两方面的进展情况。

## 二、80年代以来读者服务实践的进展

根据读者服务的实践，其工作进展可概括为下列几个方面：

**(一) 一次文献服务工作的提高** 一次文献服务工作的进展主要表现在文献传递的主动性和针对性的加强。80年代以来，由于改革、开放政策的实行，广大读者对文献的需求，无论在数量和质量上都有很大的发展和变化。客观形势对读者服务工作提出了更高的要求，传统的被动服务方式已不能适应客

观需要，必须变被动服务为主动服务，变封闭式服务为开放式服务，变一般性服务为有针对性的服务，才能更好地满足读者的文献需求。为此，在一次文献服务方面进行了一些改革，主要是：

1. 开架借阅的逐步推广 为了便于读者了解馆藏、选择文献，各类型图书馆先后采取了开架借阅的方式。几年来，开架的范围逐步扩大，开架管理工作日益完善。开架方式的实施，使图书馆的藏书更能够接近读者，不仅提高了馆藏文献的利用率，也提高了读者文献需求的满足率。

2. 专科阅览室不断加强 大型图书馆普遍加强了阅览室工作，特别是专科阅览室的设置，使读者服务工作向专业化方向前进。在专科阅览室内，将有关专业的中外文图书、期刊、特种文献、普通工具书和检索工具书集中一处，对于满足专业读者的科研用书，推动专业科研或教学工作起了一定作用。

3. 馆际互借、互阅工作有所发展 50年代后期，在各地中心图书馆委员会的组织下，馆际互借工作有较大发展。文化革命时停顿了一个时期。80年代以后，有些地方恢复了馆际互借活动，并有所发展。例如，沈阳市图书馆为科研读者发放“资源共享借书证”，凭证可在沈阳市30多个高校图书馆和科学图书馆借书，使读者的选书范围从10万册扩大到20万册。这一措施不仅扩大了读者的借书范围，也提高了各馆的藏书利用率。

4. 在服务范围和开馆时间方面也进行了一些改革 不少图书馆扩大了服务范围，例如，有些高等院校图书馆在不影响本校服务工作的前提下，对校外读者也实行了一定条件下的开放。有些高校图书馆每周开放时间达到70—80小时。此外，各类型图书馆为扩大一次文献的利用，还经常举办新书陈列、专

题文献展览等图书宣传活动。

**(二) 二次文献服务工作的开展** 60年代初期,一些专业图书馆已开始试行二次文献服务工作。80年代以后,这一工作在各大图书馆中普遍得到开展。其活动主要包括下列几项:

1. 广泛建立了文献检索阅览室和工具书阅览室,集中配备了各种检索工具和工具书。一般多为开架阅览,为读者查找和检索文献提供了基地。

2. 对新到的国内外文献资料,特别是外文原版书刊资料,编印《新书通报》,分发有关读者,及时报道新收藏的文献信息。

3. 根据重大科学技术项目的需要,开展定题文献检索服务。对某些重点科研项目还开展了跟踪服务,即根据科研课题不同研究阶段对文献的需要,连续不断地进行文献检索服务和文献提供服务。

4. 根据个别读者的特殊需要开展代查服务。不仅代查二次文献,找出文献线索,而且利用各种联合目录或专题书目,代为查找有关一次文献的收藏情况,帮助读者找到原始文献。

5. 一些图书馆还设立了咨询服务部门。根据读者提出的咨询问题,利用各种书目、工具书及有关的书刊资料,进行口头咨询解答或书面咨询解答服务。较复杂的问题则为读者多方面查找有关的文献资料,或编制专题书目予以解答。

**(三) 文献信息开发服务工作的开拓** 近二三年来,在情报服务的基础上,又开拓了文献信息开发服务工作。图书馆根据科学技术和工农业生产的需要,从各种书刊资料中筛选出适用的科技文献信息,经过加工整理后提供给读者(或用户)使用。这种服务与定题服务有所不同。定题服务是根据读者提出的课题,定期将有关的文献筛选出来,提供给读者使用。而文献信息开发服务是在宏观调查的基础上,摸清当前的中心任务

和工农业生产的普遍需要，确定一批适用的课题，然后从各种文献中广泛地搜集有关的信息、情报，经过加工整理后提供使用。它比定题服务具有更大的主动性。几年来，文献信息开发服务在不同的层次上开展了多种形式的服务工作：

1. 为各地领导机关制订政策、掌握情况开展文献信息调研工作提供战略性信息情报 调研的重点是：①当地自然资源及其开发利用的信息、情报；②当地农、林、牧、副、渔及土特产品的加工、转化及综合利用的信息情报；③中小企业生产、销售情况及开发前景的信息情报；④有关当地政治、经济、文化、风俗习惯等方面的进展及反馈情况等。图书馆将调研来的信息情报编成小报，定期提供给领导部门参考使用。例如，常州市图书馆编印的信息小报即属于此类。也有些图书馆的调研范围不仅限于本地的情况，还包括大量的有关全局性的方针政策问题及技术情报、经济情报、市场情报等问题，定期汇编成小报，供领导部门参考。例如，沈阳市图书馆编印的小报即属此类。

## 2. 针对中小企业和农村经济的发展提供战术性文献信息

这方面的需求是大量的，涉及面十分宽广，包括：农产品的培育和加工；牲畜的养殖和加工；土特产品的加工和综合利用；地方矿产品和建筑材料的开发和利用；轻工、化工、电子及各种手工艺产品的生产和开发等。图书馆对上述诸问题，广泛地搜集并提供各种信息，包括：技术信息、产品信息、市场信息、金融信息等，编成信息刊物或信息资料，在一定的范围和条件下向读者提供使用。如：南京市金陵图书馆编印的《时代经济信息》、辽宁省图书馆编印的《产品开发信息》、杭州市图书馆编印的《信息汇丛》等。这些文献信息刊物或信息资料扩大了图书馆与社会各种信息源的沟通与交流，促进了读者对文献信息的了解和利用，推动了工农业生产，特

别是中小企业和农村中的专业户的生产。

3. **参加信息交流市场活动** 图书馆将筛选、编印的各种文献信息资料，拿到科技市场、信息市场上进行交流，如：参加信息交流集市、举办信息发布会，利用其他部门组织的技术市场进行交流。通过市场交流，为急需信息而又缺乏信息来源的中小企业和农村的专业户提供了专业性的、有针对性的文献信息。

上述各项服务由于图书馆投入了较多的智力劳动，而读者使用后一般能产生一定的经济效益，因此图书馆一般采取有偿服务的办法，收取一定的费用。

几年来，文献开发服务的效果是明显的。首先，促进了文献的开发和利用，提高了馆藏文献的利用；其次，拓宽了图书馆的服务范围，扩大了图书馆与社会的联系，促进了图书馆之间的协作；在这一服务过程中，也提高了图书馆的社会地位；第三，有效地促进了工农业生产，特别是中小企业的生产；第四，由于采取有偿服务，图书馆也取得了一定的经济效益。

**（四）读者教育工作的深化** 自50年代起，各类型图书馆根据不同的任务，开展了各种形式的阅读辅导活动，包括集中辅导和个别辅导。早期的阅读辅导工作偏重在指导青少年阅读优秀图书以及读书方法、图书馆使用方法的普及性教育方面。80年代以来，在传统的阅读辅导工作的基础上进一步深化，转向对读者进行系统的文献知识和检索知识的教育，其组织工作也从个别图书馆的活动，发展为有领导、有计划的全国性活动。

1984年，国家教委颁发了《关于在高等学校开设文献检索与利用课的意见》（见教育部（84）教高一司004号文件）；1985年又颁发了《关于改进和发展文献课教学的几点意见》（见（85）教高一司065号文件）。文件中明确规定高等学校图书馆应承担起开设文献检索与利用课程的任务。两个文件的颁

发极大地促进了高校图书馆读者教育工作的进展。据1986年统计，已开设文献检索课的高校图书达532所。自1983年至1986年，听课人数累积达60万人次。编写各种教材160多种，有专职或兼职教师共1,600多人。

除高校图书馆外，一些大型公共图书馆、科学图书馆也纷纷开设文献检索知识系列讲座。

根据各类型图书馆的实践，读者教育工作大致可分为初、中、高三个层次的教育：

1. **初级教育** 主要对象是初次来图书馆或大学新入学的学生。目的是使他们了解图书馆，学会利用图书馆。教育内容主要是：介绍图书馆的作用和职能；馆藏文献的特点；图书馆的各种服务设施，如借书处、阅览室的设置及其利用规则、手续等；图书馆目录的种类及其使用方法；读者利用图书馆的权利和义务等。

2. **中级教育** 主要对象是大学生及初、中级科技人员。目的是了解并掌握文献和文献检索的基本知识，使读者掌握查找文献的方法和途径。教育内容主要有：文献的种类和类型；主要参考工具书的内容、作用及其使用方法；主要检索性刊物的内容、结构及其检索方法；文献检索原理；检索语言的类型、构成原理及其使用方法等。

3. **高级教育** 主要对象是大学高年级学生、研究生、中级以上科技人员。教育目的是掌握文献、情报的整理、分析和运用的能力。高级教育是在掌握了检索工具和检索技能的基础上，能够根据课题的需要，进行资料的搜集、筛选、整理、综合、分析、判断、推理等工作。这是一种较高水平的文献情报能力，掌握了这种能力后，就能有效地开展科研工作。除此之外，高级教育还包括计算机检索知识的教育。

目前个别的高校图书馆已经实现了三个层次的读者教育工

作。今后可能会有更多的高校图书馆开展多层次的读者教育活动。

读者教育工作的开展，不仅使大批读者掌握了查找文献的知识、方法和途径，更重要的是对读者进行了情报意识的教育和培养，这是一件带有战略意义的工作，它的影响将是深远的。

**（五）现代化手段的应用** 80年代以来，读者服务工作中逐渐采用现代化手段。用于读者服务的现代化手段主要有下列几个方面：

1. **文献复印技术** 现在中型以上的图书馆一般均设有复印机，文献复印服务已普遍开展。

2. **视听资料的应用** 80年代以后，一些大型图书馆逐步增设了视听设备和录音带、录像带等资料，并在一定程度上开展了服务活动。例如：根据读者的要求，查找或推荐有关的视听资料；开展录音带、录像带的出借、复制业务；为个别读者或集体读者提供录像播放服务等。

3. **计算机的应用** 目前一些大型图书馆逐渐应用计算机进行读者服务工作。应用范围有文献检索、解答咨询以及图书流通等工作。

我国一些图书情报部门，如中国科学院图书馆、中国科技情报所、一机部情报所等，先后从国外引进一批计算机磁带，利用这些磁带可进行计算机定题检索服务。近年来又陆续自建一批西文文献库和中文文献库，并投入使用。利用它们亦可进行各种课题的定题检索服务。

我国自1981年开始使用国际联机检索。最初是通过香港的终端进行国际联机检索。1983年开始，中国科技情报所在北京设立“国际联机检索服务部”，与欧洲宇航局情报检索服务部（ESA——IRS系统）联机。1984年又通过该部与美国的



DIALOG系统和ORBIT系统联机。现在，除北京的中国科技情报所外，还在沈阳、重庆、南京、武汉、内蒙等地设立了分终端，从这些地区也可进行国际联机检索。国际联机检索服务的开展，对于掌握国际科技发展动态和最新科技成就起了重要作用。

我国计算机用于图书流通系统，其研制工作始于70年代末期。清华大学图书馆、上海图书馆、科学院武汉分院图书馆、中山大学图书馆等于80年代初就研制了软件，但因没有条形码光笔而不能投入使用。1986年南京大学图书馆配置了激光条形码阅读器，并研制成中文图书流通管理系统投入运行。同年，北京师范大学图书馆开始使用西文图书流通系统。深圳图书馆研制成“富时多用户计算机光笔流通管理系统”，1986年底投入使用。上海交通大学包兆龙图书馆建成后，使用“光笔输入多用户图书流通系统”进行操作。1987年北京图书馆新馆落成后，从国外引进一套计算机流通管理系统，在中文新书开架外借处使用。预计不久将有更多的图书馆实现图书流通管理自动化。

计算机用于图书流通工作，除可办理借书、还书手续外，还可进行各种统计。使用计算机后，借书速度加快，工作的准确性加强，因而大大提高了服务质量。

### 三、80年代以来读者服务理论研究的进展

在读者服务理论研究方面，其主要进展在下列几个方面：

#### (一) 对读者工作的性质、作用和活动规律的理论探讨

这方面的研究主要是80年代以后开展的。总的趋势是从更广阔的社会范围来认识图书馆读者工作的性质、作用，打破了过去只就读者服务的具体工作来论述的局限性。例如，放在社会知识交流系统中来认识读者工作在知识交流中的中介性，从而认