

TUSHUGUANDUZHEGONGZUOYANJIU



图书馆 读者工作 研究



赵子夫 高月起 编著
辽海出版社

图书馆读者 工作研究

赵子夫 高月起 编著

辽海出版社

© 赵子夫 高月起 2007

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆读者工作研究/赵子夫, 高月起编著. —沈阳:
辽海出版社, 2007.4
ISBN 978-7-80711-819-0

I. 图… II. ①赵…②高… III. 图书馆工作: 读者工作—
研究 IV. G252

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第047699号

责任编辑: 丁炳麟

封面设计: 刘冰宇

版式设计: 于 浪

责任校对: 洪 瑞

出 版 者: 辽海出版社

地址: 沈阳市和平区十一纬路25号

邮编: 110003

电话: 024-23284381

E-mail: dszbs@mail.lnpgc.com.cn

<http://www.lhph.com.cn>

印 刷 者: 辽宁票据印务有限公司

发 行 者: 辽海出版社

幅面尺寸: 140mm × 203mm

印 张: 9.5

字 数: 250千字

出版时间: 2007年4月第1版

印刷时间: 2007年4月第1次印刷

定 价: 25.00元

前 言

图书馆是社会的信息枢纽和公民的终身学校，是科教兴国和精神文明建设的重要力量。图书馆的工作是以读者为中心，一旦离开了读者，图书馆的文献资料就失去了利用价值。我国自图书馆诞生之日起，一直恪守着为民众服务、传播科学文化知识、提高国民整体素质、推动社会进步的宗旨。几代图书馆人以自己的实际行动履行“读者至上，服务第一”全心全意为读者服务的神圣义务。随着社会经济的发展和知识的不断更新，读者的阅读爱好和兴趣也发生着变化。图书馆工作者不能只默守简单的微笑服务、热情服务等基本服务理念，而要认真揣摩读者的心理，根据信息时代发展的特征，以更加合理和人性化的服务为读者提供良好的阅读空间，这才是新世纪图书馆工作者应有的服务风范。

本书的撰写兼顾传统图书馆读者服务工作原则和现代图书馆读者服务工作发展的两个方面，力图使读者通过阅读本书了解图书馆读者工作的运作模式及发展规律，掌握读者工作在图书馆工作中的重要性，为读者了解图书馆读者工作提供一个良好的空间。

本书共分八章，撰写分工如下：沈阳师范大学赵子夫第一章，第二章，第三章，第八章；大连市沙河口区图书馆高月起第四章，第五章，第六章，第七章；辽宁省图书馆郭松竹撰写第八章中第五节、第六节。

本书在编写过程中，参阅了许多专家、学者的著作，在出版过程中，辽海出版社丁炳麟编审对本书进行了审阅，并提出了许多宝贵的修改意见，在此一并表示诚挚的谢意。

由于水平有限，书中不妥之处在所难免，欢迎读者及同行批评指正。

编 者

2007年1月

目 录

第一章 读者工作	1
第一节 读者工作概述	1
第二节 读者工作的发展	11
第三节 读者工作的原则	15
第四节 读者工作的意义	24
第五节 读者工作的法律性	35
第六节 读者工作的艺术性	40
第七节 社会发展环境对读者工作的影响	42
第二章 读者队伍结构	51
第一节 读者	52
第二节 读者特征	58
第三节 读者成分	61
第四节 读者类型	64
第三章 读者心理探析	67
第一节 读者心理学	67
第二节 读者心理研究	70
第三节 读者心理的研究方法	75
第四节 读者阅读心理分析	79
第五节 不同性格读者的阅读心理	96
第六节 读者不良阅读心理和行为	98
第四章 读者阅读需要	101
第一节 阅读需要的策略及过程	102
第二节 阅读的能力	109

第三节 阅读的品质.....	116
第四节 阅读需要的类型与特征.....	119
第五节 四大类型图书馆及读者工作特色	122
第六节 图书宣传与阅读指导.....	136
第五章 读者服务内容	151
第一节 读者教育服务.....	151
第二节 外借服务.....	157
第三节 阅览服务.....	161
第四节 文献复制服务.....	165
第五节 参考咨询服务.....	168
第六节 检索服务.....	176
第七节 定题信息服务.....	180
第八节 馆际互借与文献传递服务	183
第九节 其它服务体系.....	190
第十节 优化读者服务工作系统.....	191
第六章 读者工作管理	197
第一节 文献资源管理.....	198
第二节 人员管理.....	203
第三节 服务管理.....	208
第四节 环境管理.....	212
第五节 读者工作统计.....	217
第六节 读者权益.....	221
第七章 文献资料的整序及利用	229
第一节 图书的分类.....	229
第二节 文献的主题标引.....	230
第三节 图书的排架顺序.....	236
第四节 读者服务中的编目工作	240
第八章 信息时代读者服务工作的拓展	244
第一节 传统图书馆读者服务的变革	244

第二节 数字图书馆读者服务的发展	248
第三节 东西方人文传统对读者工作的影响	258
第四节 英国、美国图书馆读者工作简介	264
第五节 基于网络的读者工作业务拓展	280
第六节 读者工作的发展趋势	289
参考文献	297

第一章 读者工作

图书馆作为记录一切知识信息的载体——文献的集合地，在推动科学技术和人类社会进步的发展中，起着不可替代的重要作用。图书馆的工作大致可分为基础业务工作和读者工作。基础业务工作是条件，读者工作是目标。信息技术的发展已经对我们的图书馆产生巨大的影响，它影响到我们的服务手段，也直接影响到我们的读者工作。读者工作是图书馆的主要职能，也是图书馆一切工作的出发点和落脚点，它的好坏直接影响到图书馆的社会效益。

第一节 读者工作概述

图书馆的读者工作是直接面向社会，面向读者的服务活动，是图书馆第一线的工作。认识读者工作与实现图书馆工作的社会价值的关系，提高做好读者工作的积极性和自觉性，对图书馆工作者来说是一件极其有意义的事情。

一、读者工作的含义

1. 读者工作

“读者工作”在我国图书馆界对它的基本定义尚无定论，综合流传较广，影响较大的观点，可分为以下四种类型：

(1) “读者工作”就是简单的、具体的、直接的为读者服务的实践活动。

(2) “读者工作”就是图书馆所有的工作。

(3) “读者工作”是研究开发馆藏资源,研究读者的阅读规律,研究为读者服务的方式方法,以便进行信息传递和知识交流,并以取得最佳服务效果为目的的一种工作。

(4) “读者工作”是利用图书馆的文献信息及其他条件,通过组织研究藏书、组织研究读者和组织研究服务,帮助读者利用馆藏文献并从中获得知识、掌握信息,从而实现图书馆工作社会价值的一种专业工作活动。

第一、第二种观点只叙述了“读者工作”的外表。第三种观点接近“读者工作”的内涵。第四种观点揭示了“读者工作”的本质,其核心是“读者工作是实现图书馆工作社会价值的一种专业工作的活动”。从广义上讲,读者工作的内容包括了图书馆的各项业务工作。图书馆的教育职能与信息服务职能也必须要通过读者工作得以体现;图书馆的社会性、学术性、教育性和服务性,也是通过组织读者利用图书馆资源的一系列实践活动体现出来的。因此,读者工作是图书馆工作的永恒主题。读者工作的重要性在图书馆的各项工作中是显而易见的,如果把读者工作做好,图书馆的工作就达到了最优化。所以,对读者工作进行深入持久地研究、分析,是做好这项工作的基础。

读者工作,就图书馆实践活动而言,是指组织读者利用图书馆资源的各项活动,就理论体系而言,是指研究读者及其活动规律的学问,即“读者学”(也称“读者工作学”)的理论体系。

“读者学”是门新兴分支学科,在我国形成于上个世纪80年代初期。它以“读者第一”为思想理论基础,研究在图书馆工作范畴中的读者及其活动规律。它的内涵是以读者、阅读及其需要为中心,包括读者类型、读者结构、读者心理、阅读倾向与特点、阅读需要与情报需要的内容、形式、社会动因及其发展变化规律;它的外延是以读者服务及其组织管理的方法和理论为中心,包括服务思想、服务方法、服务效益及其评价、组

织管理及自身建设,同时,还要研究读者学与有关学科的相互关系。

2. 读者服务工作与读者工作

在工作中,读者工作与读者服务工作常常被看作是同义词,但严格说来,他们并非完全等同的概念,彼此间具有不同的含义。

所谓读者服务工作,是指图书馆采用各种形式直接满足读者需要的服务活动。读者需要内容广泛,形式多样,水平差异很大。有共同性的学习阅读需要,又有专门性的研究参考情报需要;有借阅整本书刊和一次文献的需要,又有检索二次文献和参考三次文献的需要;还有要调研专题情报信息的需要等。为满足读者的不同需要,图书馆必须开展各种形式的服务活动,它的目的是直接满足读者需要。

通过以上比较与研究,可以判断,读者服务工作是读者工作的组成部分、表现形式及体现过程。读者工作的内容不同于读者服务工作的内容,但又必须体现在读者服务过程之中,并受到它的检验和评价。读者工作除读者服务工作之外,还包括读者研究与教育、阅读研究与指导、读者工作的组织管理、以及读者工作部门的自身建设与发展等其他组成部分。当然,这些组成部分都要围绕读者服务工作的效率与质量展开。

3. 读者与图书馆资源

在读者工作中,常提到的两个基本概念是读者与图书馆资源。含有阅读能力并从事阅读活动的社会成员皆称读者。读者既是阅读书刊出版物和文献资料的主体,又是著作、印刷品及其它宣传渠道作用的客体。凡是利用图书馆从事阅读活动的一切成员,包括个人、集体、单位、都是图书馆的读者。具体说有三种:领有借阅证件,或建立借阅关系,并经常固定利用图书馆的读者,称为固定读者;无借阅证件,或未建立借阅关系,偶尔利用图书馆的读者,称为临时读者;暂时未利用图

图书馆但具有阅读能力的读者称为潜在读者。它们都是图书馆工作的研究对象和服务对象。由于各类读者群具有不同的阅读需要、阅读方式和阅读特点,并在图书馆享有不同的借阅权限和义务,为此,图书馆应当有针对性的分别加以研究、组织和开展相应的服务工作。图书馆资源有广义和狭义之分。广义而言,泛指图书馆的藏书资源、目录资源、人力资源、建筑设备资源、劳动成果资源等一切资源;狭义而言,在许多情况下,专指藏书资源。其中,藏书资源是读者利用的主要资源,其他资源也是读者不可缺少的,它们是藏书资源开发利用的条件、媒介、发展结果及直接对象之一。

在现代条件下,读者要求逐步实现资源共享,既要求利用藏书资源,又要求利用非藏书资源;既要求利用一馆资源,又要求利用多馆资源,这个共同的发展趋势已经明显地展现在所有图书馆面前。

二、读者工作的内容

读者工作的内容范围,包括读者研究,读者服务,文献与目录的调研、布局及排列、各项宣传及组织管理工作,逐渐形成一个完整的体系,大体包括四个构成部分。

1. 组织与研究读者

确定读者服务范围与服务重点,制定读者发展规划与计划,定期发展或登记读者,划分读者类型,掌握读者动态,组织与调整读者队伍,研究读者心理、阅读需要、阅读特点及阅读效果等,是做好读者工作的前提条件,要贯穿在读者工作的始终。

2. 组织各项服务活动

针对读者的实际需要,利用藏书、目录、设备及环境条件,有区分地开展各项服务活动。综合应用外借服务、阅览服务、复制服务、咨询服务、检索服务、定题服务、编译服务、情报服务等各种形式,建立多类型、多级别的服务方法体系,有效

地满足各类读者对一次文献、二次文献、三次文献的不同需求,帮助解决读者在学习、科研及其他方面对文献资料的咨询及检索服务工作。这既是读者服务工作的方法体系,又是读者工作的组织形式和体现过程。

3. 组织各项宣传辅导活动

组织广泛的学术报告活动和科学技术交流活动,主动开展图书文献的宣传报道、陈列展览,及时传递最新情报信息;有针对性的编制各种专题书目索引,定期开展利用图书馆知识的宣传教育,参与读者选择书刊、检索文献、评价阅读内容及阅读方法的指导,充分发挥图书馆的教育职能和情报职能,吸引更多的读者开发和利用图书馆资源。

4. 组织管理工作

为了有效的开展读者服务活动,读者工作部门要进行自身建设和组织管理。诸如设置工作岗位,配备工作人员,组织劳动分工,明确岗位职责,建立业务人员管理、培训、考核、奖评制度;建立服务规章制度,健全藏书内容范围与使用方法,改善服务技术手段,完善读者服务体系,为读者创造良好的环境条件,以便不断提高服务质量和效益,保证读者工作健康顺利的向前发展。

读者工作是以藏书为服务手段,以藏书的使用为中心,通过图书流通宣传辅导、文献检索、参考咨询等多种服务方式直接为读者服务。图书馆实现其工作的社会价值,最基本也是最重要的是实现馆藏文献信息的价值。为此,图书馆认真地组织藏书、研究藏书、开发藏书;认真组织读者、研究读者、服务读者;认真地研究服务、组织服务、实施服务,通过读者的外借、阅览、参考咨询等活动,将馆藏文献转化为新的知识、新的思想、新的技术、新的方法,最终转化为新的生产力和先进的文化,同时也提高了读者的科学文化知知识水平,充分体现出了图书馆工作的社会价值。馆藏图书资料能否发挥更大的作用,

关键在于图书馆读者服务工作开展如何。读者工作的四部分内容，相互依存，紧密联系，构成完整的工作体系。其中，组织与研究读者，是读者工作的前提条件；组织各项服务活动，是读者工作的组织形式和表现过程；组织各项宣传辅导活动，是读者工作的基本要求；组织管理工作，是顺利开展读者工作并取得成效的根本保证。

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。究竟什么是读者工作规律？这是一个多年来图书馆界一直探讨的问题。不少专家和作者撰文提出自己的见解和论证，主要有以下三种观点：

第一种，认为“读者工作的主要规律是藏书使用的规律性”。

第二种，认为读者工作的规律是“供求矛盾”。

第三种，认为读者工作的规律是“针对社会需要，最大限度地满足读者对图书馆资源的需求”。

简要地说，上述三种看法都分别从不同的认识角度，提出了制约读者工作发展的主要矛盾，或强调了主要矛盾的主要方面，为进一步认识读者工作的规律奠定了思想理论基础，并在认识方法上给人以启示。但这三种看法本身，也存在着不足之处。其中，第一种看法，只是揭示了读者工作中矛盾的主要方面及其特征；第二种看法，只是较好的概括了读者工作的主要矛盾现象；第三种看法，较准确地反映了读者工作的主要矛盾——读者和图书馆资源的矛盾，提出了解决矛盾的方向和目标——最大限度地满足要求，但是，却忽视了解决矛盾的两个主要方面——管理和使用图书馆资源，尤其是忽略了管理资源的方面。

如何全面认识并正确表述读者工作的规律，是当今图书馆界仍然在进一步探讨和思考的问题，总结上述三种观点，我们可以看到，认识读者工作的规律，必须把握读者工作乃至图书馆工作中起主导作用的本质联系和必然趋势，因为他们始终是

读者和图书馆资源的矛盾。图书馆工作人员，总是为解决这一矛盾不断地开展读者和资源两方面的工作。开展读者方面的工作，主要是研究读者、教育读者及服务于读者；开展资源方面的工作，主要是组织管理资源和开发利用资源。要使读者和资源有机结合，协调一致，必须达到充分有效地满足读者对图书馆资源需求的目标。这是读者工作发展的必然趋势，也是图书馆对社会的重要贡献。由此，可以对读者工作的规律表述为：组织管理和开发利用图书馆资源，有效地满足读者的需要。为了更有效地做好读者服务工作，必须了解、分析不同图书馆的读者工作规律。

例如高校图书馆读者服务工作就有以下几点规律：

第一，加强服务工作的计划性。

高等学校图书馆以教学、科研为服务重点，兼顾课外阅读，服务对象稳定，文化水平整齐，读者的需要随着教学活动和科研进程按一定的计划进行。因此，我们要充分利用馆藏来为读者服务，就必须有计划地安排图书资料的供应。首先，了解各院、系的教学计划、教学大纲和科研项目所需要的图书资料；其次，对于多人在同一时期需要同一性质的图书资料加以控制，在保证各专业阅览需要的基础上合理安排；其三，不能外借或少量的图书资料，可在阅览室开架阅览，保证同学们都能用到，教师在教学和科研工作中所需要的图书资料也不至于落空，确保真正做到图书资料资源共享。因此工作人员应深入了解读者动态，以利于教学的供书计划。

第二，明确服务工作的针对性。

由于高校读者所处的地位和承担的教学或学习的任务不同，所需要的资料也有所不同，服务工作应针对读者不同的需要。教师是教学和科研的主要力量，应优先为教师服务，尽量满足教师在教学、科研中的需要，实行开架借阅和代购部分书籍等，对青年教师应尽量做好新书推荐工作，帮助他们掌握各种工具

书的查阅方法。学生也是服务的主要对象。他们以系统的专业学习和研究为主要任务,需要大量参考资料以加深对课堂教学的理解和弥补课堂教授的不足。此外,通过阅读课外读物,培养他们自身的专长。对这批读者首先为高年级同学提供写论文或进行科研所需要的资料,其次为低年级同学提供资料,其三,除老师指定的必读参考资料外,为了巩固基础理论课,多推荐一些通俗的浅近的边缘科技资料,以开拓他们的智力。

第三,注意服务工作的阶段性。

教师、学生的工作和学习都是分专业、有计划、按阶段进行的。因此,对图书资料的需要,有一个循序渐进的发展过程。每个学期大致可分为开学、期中、期末、假期四个阶段。随着教学进度的逐步深化,他们在各阶段需要的图书资料有所不同,这就要根据各阶段的特点组织借阅工作。如开学时,读者除了还清假期所借图书资料外,同时借用新学期所需要的图书资料。因此,面对借书、还书的高潮,应调剂人力加强借书处和书库的服务工作,缩短读者借书时间。在图书资料不足的情况下,把性质相近的图书推荐给读者。期中时,随着教学进度的推移,师生根据本阶段教学学习进度借阅部分图书。这时应向读者宣传、推荐各种新书到馆的情况,供师生选择借阅。期末,学生为迎接期末考试,集中地利用专业阅览室的参考资料,应加强阅览室的管理工作,补充各专业阅览室的参考性图书和与其相适应的书刊,提高利用率,缓和暂时的供需矛盾,延长阅览时间。假期,师生根据下学期的课程阅读部分书籍,有的读者按照个人志趣和爱好,借阅图书以丰富假期生活。这时要做好假期借书宣传推荐工作,安排好假期留校生的服务工作,准备好新学期的书目单等。

第四,做到服务工作的多样性。

为了使广大师生在用书上顺利地“各取所需”,在藏书上尽可能使“书尽其用”,更有效地为教学、科研服务。只做好

这些工作尚不够，还需要不断地改进工作。有不少大学生在进校的时候，还不知道目录的作用和使用方法，有的学生借书带有盲目性，借的书不合适，今天借、明天还，在时间上造成很大的浪费，给工作人员也带来一些不必要的麻烦。因此，高校图书馆必须首先做好目录宣传工作。可以举办“如何利用图书馆”的新生教育讲座，目录查找方法的介绍会，阐明遵守借阅规则与图书利用的辩证关系。此外，可以编印一些资料，如目录使用方法、新书目等，使学生了解目录的作用，克服借书的盲目性。

第五，做好参考咨询服务工作。

参考咨询服务是现代大学图书馆读者服务工作的重要组成部分，图书馆能否及时地提供读者急需的图书资料或查找资料线索，解答读者的问题，是衡量读者服务工作质量和工作水平的重要标志。由于现代科学和经济生产的发展日新月异，文献数量骤增、类型复杂、文种繁多、综合交叉等原因，读者难以充分利用图书馆浩如烟海的藏书，迫切要求工作人员协助检索和解答咨询，广、快、精、准地为读者提供文献资料。高校图书馆应搞好传统的一次文献的检索，取得比较理想的一次文献。而二次文献不仅是科技文献报道的核心，也是情报传递的重要形式和建立控制系统、开展情报服务的重要环节，还是目前加强和体现高校图书馆情报职能的最基本的最现实的途径。高校图书馆要努力开拓新的服务领域，履行传递情报的职能，开展文献检索，提供手工的或机检的主题服务和回溯性服务。

我国高校图书馆虽然在长期的实践中得到不断的发展和提高，但较之国外先进的图书馆还有一定的差距。服务手段还处于分散落后的手工方式阶段，服务效率较低。因此，高校图书馆必须根据读者服务工作内容及其规律，创造出好的条件，逐步实现服务手段机械化，充分发挥高校图书馆读者服务工作在学校教学和科研服务中心的应有作用。

可以说读者工作的规律，也是图书馆工作的规律，因为读