

图书馆 的 读者服务

张厚涵 编写

山东省高等学校图书馆工作委员会秘书处

图书馆的读者服务

(讲义稿)

张厚涵 编写

山东省高等学校图书馆工作委员会秘书处

一九八五年五月

编 者 的 话

我国社会主义现代化建设的迅速发展，以信息开发为主导的新的技术革命对社会各个领域的广泛影响，要求图书馆努力做好读者服务工作，“广、快、精、准”地为广大读者提供所需的书刊资料和有关的信息情报。高等学校是教学和科研中心，对图书资料情报的需求更为迫切。因此，进一步加强和改进读者服务工作，开创图书馆工作新局面，已成为当务之急。

自1981年秋全国高等学校图书馆工作会议以来，高等学校图书馆事业有了显著的发展，专业队伍也迅速扩大，图书馆的各项工作包括读者工作在内都作出了很大成绩。由于各方面的原因，很多读者工作人员未曾受过系统的专业训练，有些虽学了《图书馆学基础》课程，但由于其中论及读者工作部分较为简略，因此在认识上、理论上、实践上还存在很多问题，不能适应新形势的需要。

为了满足高校图书馆读者工作人员学习、提高的需要，编者根据个人在研究和工作中的心得体会，编写了这本讲义稿，由于时间和水平的限制，难免有不少疏漏、不妥之处，欢迎批评、指正，以便作进一步的修改，使之逐步完善。

在编写过程中曾参考了：北京大学和武汉大学图书馆学系合编的《图书馆学基础》，四川省图书馆学会主编的《读者工作概说》和《高等学校图书馆工作概论》，万良春等合编的《读者服务工作》，张树华、张嘉澍编著的《图书馆读者工作》，朱洪林编著的《读者服务工作》，以及其它许多有

关的论著，从而使讲义的内容更为充实。此外，还得到了钱亚新等前辈的指导和鼓励以及山东省高等学校图书馆工作委员会秘书处石磊、刘恩珉等同志多方面的支持和帮助，谨此致谢。

张厚涵
一九八五年五月

目次

第一节：读者服务工作的意义	(1)
一、概说	(1)
1. 读者工作和读者服务的涵义	(1)
2. 学习目的	(2)
3. 学习的内容	(2)
4. 必须加强对读者服务的理论和实践的学习、研究	(2)
二、读者服务工作在图书馆工作中的地位和作用	(3)
1. 读者服务工作是图书馆工作的中心环节	(3)
2. 读者服务工作在图书馆的作用	(4)
三、读者服务工作在两个文明建设中的作用	(5)
1. 为促进科学技术的迅速发展提供有力的支援	(5)
2. 为培养社会主义建设人才，提高全民族的科学文化水平提供物质条件	(6)
3. 加强社会主义精神文明的建设	(7)
第二节：读者服务工作的历史发展	(8)
一、古代藏书楼时期——读者服务工作处于萌芽状态	(8)
二、解放前的近代图书馆时期——读者服务工作处于简单的被动服务阶段	(9)
三、新中国成立后，读者服务工作进入新阶段	(10)
第三节：读者服务工作的特性、方针和原则	(20)

一、图书馆读者服务工作的特性	(20)
1. 服务目的的阶级性	(20)
2. 馆藏使用的公共性	(22)
3. 图书流通的连续性	(23)
4. 读者需求的复杂性	(23)
5. 资源利用的协作性	(23)
二、读者服务工作的指导方针	(24)
三、读者服务工作的原则	(27)
1. 马列主义的党性原则	(27)
2. 区别对待的原则	(28)
3. 群众路线的原则	(29)
4. 科学性的原则	(30)
第四节：对读者的研究	(31)
一、读者研究的目的、意义和内容	(32)
1. 目的和意义	(32)
2. 读者研究的内容	(32)
3. 读者调查	(33)
二、对读者阅读活动的研究	(36)
1. 读者阅读活动的规律和特点	(36)
2. 阅读活动中的相互交往	(37)
三、要重视研究读者心理学	(38)
1. 研究心理学的意义	(38)
2. 研究读者心理学的指导思想	(40)
四、读者阅读活动的心理成分	(41)
1. 阅读需要	(41)
2. 阅读动机	(43)
3. 阅读兴趣	(44)

4. 阅读倾向	(48)
5. 阅读能力	(49)
6. 阅读情绪	(50)
7. 图书馆对读者心理发展的重要意义	(51)
五、高等学校图书馆读者的阅读规律	(52)
1. 教师读者群	(54)
2. 大学生读者群	(58)
3. 职工读者群	(62)
4. 高等学校图书馆读者需求的共同特点	(63)
第五节：研究馆藏、熟悉馆藏	(66)
一、读者服务工作人员研究和熟悉馆藏的特点	(66)
1. 目的	(67)
2. 要求	(68)
3. 范围	(68)
二、研究、熟悉藏书的重点和方法	(69)
1. 要研究、熟悉图书的出版情况和各类型 图书的内容、特点	(69)
2. 了解和熟悉基础性图书	(73)
3. 了解和熟悉各种工具书以及馆藏目录	(73)
4. 研究图书的方法	(75)
第六节：图书流通	(76)
一、读者登记与证件管理	(77)
1. 读者登记	(77)
2. 发放借书证	(79)
3. 读者重新登记或验证工作	(81)
4. 注销登记	(81)
二、外借服务	(82)

1. 借书处	(82)
2. 外借方式	(83)
3. 借书记录及其排列方式	(85)
4. 预约、续借和催还	(89)
5. 馆外流通服务	(90)
三、室内阅览服务	(92)
1. 阅览室的作用	(92)
2. 阅览室的种类	(93)
3. 阅览室的管理	(95)
四、复制服务	(97)
1. 复制工作的意义	(97)
2. 复制的种类	(99)
五、视听服务	(100)
1. 视听资料的作用	(101)
2. 视听资料在图书馆的利用	(102)
3. 视听资料的新发展	(103)
六、统计分析	(104)
1. 意义和作用	(104)
2. 读者工作的有关统计	(105)
3. 统计的方法	(106)
4. 几种主要的比率	(107)
第七节：图书宣传与读者辅导	(111)
一、图书宣传	(112)
1. 图书宣传的目的和作用	(112)
2. 图书宣传的要求	(112)
3. 图书宣传的方式	(113)
二、阅读辅导	(118)

1. 阅读辅导的意义和作用	(118)
2. 阅读辅导的内容和方法	(119)
第八节: 参考咨询工作	(121)
一、参考咨询工作的内容意义和特点	(121)
1. 什么是参考咨询工作	(121)
2. 参考咨询工作的意义	(122)
3. 参考咨询工作的特点和手段	(122)
二、咨询的解答	(123)
1. 咨询工作的范围	(123)
2. 咨询工作的具体做法	(125)
三、编制专题书目	(131)
1. 专题书目的作用和特点	(131)
2. 对书目工作的要求	(132)
3. 专题书目的编制方法	(132)
第九节: 正确处理读者工作中的一些矛盾和关系	(136)
一、正确处理读者服务工作人员与读者的矛盾	(136)
二、正确解决满足读者需要与注意社会效果的矛盾	(139)
三、正确处理保藏图书与图书流通的矛盾	(140)
四、正确处理供与求的矛盾	(141)
五、正确处理借与还的矛盾	(143)
1. 在藏书建设方面的原因	(143)
2. 在藏书整理与目录组织方面的原因	(144)
3. 在流通阅览工作方面的原因	(144)
六、正确处理开架与闭架的关系	(147)
1. 开架制度的发展	(147)
2. 开架的优缺点	(147)

七、正确处理现代化技术与传统的技術方法的关系	(150)
第十节：提高认识，加强队伍建设，努力开创读者服务工作的新局面	(152)
一、读者服务工作人员应该具备的条件	(152)
1. 必须知识广博，业务熟练	(152)
2. 必须具有较高的思想觉悟和良好的服务精神	(153)
3. 要有强健耐劳的体魄	(154)
二、提高认识，加强措施，开创读者工作新局面	(155)
1. 加强宣传教育，提高对读者服务工作的认识	(156)
2. 重视队伍建设，保质保量地配备工作人员	(157)
3. 加强读者工作人员的培训，不断提高他们的素质	(157)

第一节 读者服务工作的意义

一、概说:

1. 读者工作和读者服务的涵义:

“读者”是一个被广泛使用的社会概念，一般是指书店的顾客，书刊的阅读者和图书馆的利用者。对图书馆来说，“读者”一词具有特定的涵义，凡是被确认有权通过某一图书馆来利用图书馆各种资源的一切社会成员，包括个人、集体或单位，就成为该图书馆的读者。但每个具体的图书馆由于条件限制，在一定时间内只能接纳一定范围、一定成份和一定数量的社会成员作为自己正式的或固定的读者。同时，在条件许可的情况下，也尽可能接待各种临时读者来利用图书馆的有关资源。

现代图书馆所拥有的各种资源，除藏书以外还包括目录资源，馆舍、设备资源，专业干部智力资源以及各种工作和研究成果资源都是为了提供读者利用。否则图书馆就失去了存在的价值。图书馆将自己的各种资源通过一定的方式、方法提供给读者利用的工作称为读者服务工作，简称读者工作。对读者工作目前还没有一个统一的、规范的定义，一般地说，读者工作就是指图书馆为了满足读者在利用图书馆过程中的各种需求而与读者直接交往的各项业务工作。具体地说，读者服务工作即是以读者为对象，以图书馆的各种资源为手段，以藏书的利用为中心，通过外借、阅览、复制、宣传、辅导和参考咨询等多种方式展开的服务活动。

通过对读者工作的系统总结和研究，并提炼成为读者服务的理论，它现在已成为图书馆科学的重要组成部分。作为

一门学科，读者服务主要是对读者阅读需求的规律和读者工作的规律进行系统的研究和论述。

2. 学习目的：

学习《读者服务》的目的，主要是要求达到以下三点：

(1)明确认识读者工作的意义与作用；

(2)研究和掌握读者阅读需求的规律和读者工作的一般原理、原则和方法，丰富和完善读者服务的理论；

(3)理论联系实际，努力改进和加强读者工作的实践，提高服务质量，为两个文明建设做出应有的贡献。

3. 学习的内容：

为了达到上述目的，应着重学习、研究下列六方面的内容：

(1)读者服务工作的意义、作用、方针和原则；

(2)了解各种不同类型读者的阅读需要和阅读心理；

(3)掌握图书内容，熟悉馆藏的方式、方法；

(4)开展读者工作的各种有效的方式、方法和各种必要的规章制度；

(5)对服务效果的调查研究和统计分析；

(6)对读者工作人员的要求。

4. 必须加强对读者服务的理论和实践的学习、研究：

读者工作在我国是在近代图书馆出现后，随着藏书供社会利用的发展才开始形成的一项工作，至今只有半个多世纪，基础很薄弱。至于读者服务作为一门学科，历史更短。由于长期来，图书馆事业往往不受重视，尤其是读者工作更不受重视，有些人甚至认为读者服务不过是些经验描述，缺乏理论，不能形成一门学科。因此，读者工作发展缓慢，很

多经验和存在的问题没能及时地从理论上加以解决、总结和
提高。对它的研究，目前尚处于较为落后的阶段，需要急起
直追。以高等学校来说，教学和科学研究工作的开展，都缺
少不了图书馆读者工作的配合和支持。建国三十五年以来，
高等学校在培养人才，发展科学技术方面已取得了巨大成
果，其中，图书馆的读者工作究竟起了多大作用？作出哪些
具体贡献？服务质量怎样？读者的评价如何？对此很少进
行认真的调查研究，缺乏充分的数据和事例可供全面的论
证、分析。因而，读者工作就免不了带有较大的主观性和
盲目性，缺少活力，效果不显著。很多人，包括图书馆的某
些工作人员对读者工作怀有偏见，轻视读者工作。这样，读
者工作的服务质量更无从提高，甚至形成恶性循环。为了更
好地发挥读者工作在两个文明建设中应有的作用，争取馆内
外的重视和支持，广大读者工作人员就必须加强对读者服务
的理论和实践的学习、研究，提高认识，努力工作，学以致用，
跟上形势，开创读者工作的新局面。

二、读者服务工作在图书馆工作中的地位和作用：

1. 读者服务工作是图书馆工作的中心环节：

图书馆是个社会的科学、教育、文化机构，它的主要职
能可以概括为四个方面：即

- (1) 传递科技情报的职能，
- (2) 传播科学文化知识的职能，
- (3) 进行社会教育的职能，
- (4) 保存图书文化遗产的职能。

上述四种职能的前三种都要通过读者工作才能体现出来。

图书馆的业务工作一般可分为采集、整理、保管、传播

和利用图书资料五个环节，这五个环节按其性质可划分为两大部分，前三项：采集、整理、保管，一般称为藏书建设与目录工作，属于图书馆的内部工作；后两项：传播和利用，也就是读者服务工作，属于图书馆的对外工作。这两部分的关系，前者是为后者准备物质基础，提供工作条件，是为后者服务的。而后者则是图书馆一切工作的归宿和目的。图书馆的各项工作实际上都是围绕着读者服务工作而开展，因而读者服务工作是图书馆工作各个环节的中心环节。图书馆的性质和地位主要依靠它来体现。所以，读者工作在图书馆工作中据有头等重要的地位。

2. 读者服务工作在图书馆的作用：

(1) 读者工作是图书馆工作的前哨。

在图书馆中，读者工作是经常的、直接地和读者打交道的第一线工作，图书馆的性质、地位、方针、作用和职能等都直接地或主要地是通过读者服务工作体现的。读者工作开展得好，不仅能使藏书得到充分利用，而且能够带动整个图书馆工作，使之呈现出一派生动活泼的景象，反之，尽管藏书建设和目录工作搞得很好，也发挥不了应有的作用。通常，广大读者利用图书馆时所提出的需求、问题和意见都要通过读者服务工作来满足、解决和了解。因此，一般读者往往以读者服务工作的好坏来评价一个图书馆的工作质量高低。所以说，读者服务工作是图书馆工作的“尖兵”和“前哨”。

(2) 读者服务工作是图书馆联系读者的桥梁。

图书馆的一切资源都是为了供读者利用，离开了读者的利用，图书馆就没有存在的价值。所以，图书馆一方面要将大量馆藏和其他资源想方设法提供给广大读者利用，充分发

挥它们的作用。另一方面又要千方百计地满足带着不同目的和要求前来利用图书馆的读者的需要。这就需要读者工作起到“为书找人”、“为人找书”的桥梁作用或媒介作用，把图书馆的藏书和其它资源和读者联系起来，使图书知识化为智力，让图书信息资源转化为生产力，创造物质文明和精神文明。

(3) 读者服务工作是衡量图书馆工作的尺度

图书馆的各种资源都要通过读者服务工作才能为广大读者所利用，并在利用中得到检验。例如，藏书的内容是否符合读者的需要？藏书的数量能否满足读者的要求？各种目录能否充分揭示馆藏？藏书的组织、管理是否便于读者利用？阅览室的设置和布置能否吸引读者？等等，这些都可以通过读者服务工作，从吸引读者的多少，图书流通率和拒借率的高低，读者阅读效果的大小和读者的评价好坏等客观反映中得到检验和衡量。所以说，读者服务工作是衡量图书馆工作质量的尺度。

三、读者服务工作在两个文明建设中的作用：

1. 为促进科学技术的迅速发展提供有力的支援

党的十二大制定了全面开创社会主义现代化建设新局面的宏伟纲领，实现这一宏伟纲领的关键在于科学技术的现代化，这就需要加强科学研究，多出成果、快出成果，不断将科学技术提高到新的水平，并将最新的科学技术应用到四化建设中去。而从事科学研究、技术革新，都需要在总结和利用前人经验的基础上进行，避免不必要的重复劳动，少走弯路。图书资料是前人经验的结晶，记录着各种已有的知识信息。因此，进行科学研究、技术革新就必须查阅有关的图书资料，而图书馆则是专门收藏各种图书资料的机构，是巨大的知识信息资源。尤其当今全世界处在以信息开发为主导的

新的技术革命时代，新的创造发明、新的发现、新的改革、新的学科不断涌现，各种知识信息似爆炸般的剧增，任何个人都不可能离开图书馆去广泛采集有关的图书资料。因此，图书馆将在四化建设中占有越来越重要的地位。需要图书馆通过读者服务工作“全”（全面系统）、“快”（迅速及时）、“准”（针对性强）、“便”（利用方便）地向读者提供四化建设所需的图书资料 and 知识信息。据有的人统计，当前一个科技工作者在查阅文献资料方面所花的时间和精力一般要占他全部工作时间的三分之一左右，随着出版物数量的激增，这个比例还要继续扩大。如果图书馆的读者服务工作做好了，就可大大节省科技工作者用于查阅文献资料的许多时间和精力，这就等于加快了科技发展的速度，或是延长了科技工作者的工作寿命，或是增添了科技工作的人力。因可以说，做好读者服务工作就能使“天增岁月人增寿”，就是对四化建设做出直接的贡献。

2. 为培养社会主义建设人才，提高全民族的科学文化水平提供物质条件。

进行社会主义现代化建设需要大批的专门人才，也需要提高全民族的科学文化水平，这就需要发展教育事业。发展教育事业不外乎两种途径，一是举办学校，一是鼓励自学。在人的一生中，能在课堂里听老师讲课的时间很少，学到的知识也较有限。知识的扩大、深化、更新，主要依靠自学。由于图书馆可以为广大读者提供丰富的藏书，良好的学习环境和多种多样的服务，这都是一般个人或家庭无法具备的有利条件。作为一个教育的场所，图书馆也比一般学校的课堂具有更多的优越性，主要表现在

（1）能广泛满足不同程度、不同专业、不同类型的读

者的学习要求；

(2) 自由学习，目标自定，时间机动，可以充分发挥读者学习的主动性和积极性；

(3) 读者可以终身接受教育，不断加宽、加深、更新知识面；

(4) 要求的条件低，花费少，培养量大，效果好。因此，通过图书馆的读者服务工作，就能不断地提高广大群众的科学文化水平，为四化建设造就大量的人才。

联系到高等学校来说，目前还是课堂教学为主，习惯于老师讲、学生听的传统方式，满足于让学生掌握教材的有限内容，以致很多大学生的知识面不广，缺乏独立钻研的能力，这一现象已引起各方面的重视，成为教育改革的一个重要课题。在目前这种情况下，教室是主要的课堂，图书馆一般被视为一种第二课堂。图书馆的地位最高也只被认为是学校的三大支柱之一。今后，随着教育改革的深入，高等学校的教学方法将以培养学生的自学和独立钻研能力为主，学生将主要从图书馆来汲取知识，教师在教室中的讲授将退居到次要的地位，到那时图书馆将不再是第二课堂而是最重要、最大的课堂，加上对教师知识更新的要求进一步提高，研究生数量和水平的增长，图书馆将不单是学校的三大支柱之一而将真正成为学校的核心。图书馆工作，尤其是读者工作的质量将对学校出人才、出成果的实际能力起决定性的影响。作为读者工作人员应该预见到这一前景，并努力促其早日实现。

3. 加强社会主义精神文明的建设

社会主义现代化建设包括高度的物质文明建设和高度的精神文明建设，两个相辅相成的方面。建设以共产主义思想为核心的社会主义精神文明，是全党全民的共同任务。图书