

TUSHUGUAN
吉林省图书馆学会丛书之十

图书馆业务
自学大全

ZIXUE
(9) 图书馆读者工作

张树华 张嘉澍 编著

DAQUAN
吉林省图书馆学会

图书馆读者工作

张树华 张嘉澍

吉林省图书馆学会

1981年3月·长春

业经吉林省出版局吉印字(80)46号文批准

编辑者：吉林省图书馆学会
出版者：吉林省图书馆
印刷者：长春市公安局印刷厂印刷
出版日期：一九八一年三月
地址：长春市吉林省图书馆
研究辅导部
电话：53802
邮政编码：130021

印数15,000册



37.6

2496

F1136/06

承蒙中国图书馆学会副理事长、上海图书馆馆长、我国著名的版本目录学家、本学会会刊、丛书顾问顾廷龙同志为《图书馆业务自学大全》题签。特向顾老致谢。

吉林省图书馆学会会刊

丛书顾问

(按姓氏笔划为序)

丁志刚	于 声	王 也	王化长	皮高品
刘 宣	李 星	李长路	李芳晨	汪长炳
佟 冬	佟曾功	宋振庭	杜 克	辛希孟
罗继祖	周文骏	张 复	张庆春	张松如
张琪玉	张德芳	张遵俭	赵 琦	胡家柱
胡耀辉	杨威理	袁咏秋	顾 民	顾廷龙
徐文绪	郭松年	黄钰生	彭斐章	程德清
鲍振西	谭祥金			

《大全》编辑委员会

主 编：金恩暉

副主编：江乃武 曹殿举

编 委：王中明 文甲龙 符孝佐 江乃武
金恩暉 郭建文 郭铁城 曹殿举

目 次

第一章 读者工作的作用和体系	(1)
第一节 读者工作的作用和原则.....	(1)
第二节 读者工作的规律和体系.....	(4)
第三节 建国以来我国图书馆读者工作的回顾...	(10)
第二章 做好读者工作的条件	(17)
第一节 服务对象的分析研究.....	(17)
第二节 藏书的调查研究.....	(25)
第三节 握掌工作方法, 树立全心全意为读者 服务的思想.....	(27)
第三章 图书流通工作	(30)
第一节 借书处的作用和设置.....	(30)
第二节 阅览室的作用和设置.....	(32)
第三节 借书处和阅览室的技术工作.....	(34)
第四节 文献复制工作.....	(46)
第五节 馆外流通工作.....	(48)
第四章 图书宣传和阅读辅导工作	(50)
第一节 图书宣传和阅读辅导工作的意义.....	(50)
第二节 图书宣传工作.....	(51)
第三节 阅读辅导工作.....	(58)
第五章 参考咨询工作	(64)
第一节 参考咨询工作的任务与内容.....	(64)
第二节 书目参考.....	(67)

第三节	解答咨询工作·····	(71)
第六章	正确处理读者工作中的各种关系 ·····	(76)
第一节	正确处理藏与用的关系·····	(76)
第二节	正确处理供与求、借与还的关系·····	(80)
第三节	正确处理现代化技术与传统的技术方法 的关系·····	(88)
参考文献	·····	(90)
思考题	·····	(91)
后记	·····	(93)

第一章 读者工作的作用和体系

第一节 读者工作的作用和原则

图书馆工作按其性质可分为两大类：一类是图书的搜集和整理工作，如采购、登记、分类、编目、典藏和保管等，也称藏书工作或图书馆内部工作；另一类是图书的传递和使用工作，如流通、宣传、阅读辅导、解答咨询以及文献检索等，也称读者工作或图书馆对外工作。这两部分工作都是直接或间接为读者服务的，也都是完成图书馆的任务所不可缺少的；但是，两者相比较，后者，即读者工作是更直接地为读者服务的工作，所以在图书馆的全部工作中，它是占有更为重要的地位。

各类型的图书馆从各自任务出发，通过各种渠道，不间断地搜集古今中外各种书刊资料，为完成其任务创造必要条件，奠定坚实的物质基础。但是，图书馆搜集、整理和收藏各种各样的书刊资料，其目的不是单纯地为了收藏，而更重要的则是为了使用。如果只藏不用，宝贵的图书资源就得不到开发和利用，势必造成书刊资料的积压和浪费。图书馆必须通过它的读者工作，使其收藏的书刊资料被广泛地利用起来，让它们在我国社会主义建设中充分发挥作用，才算完成本身的任务。从这个意义上讲，图书馆搜集、整理和收藏图书，只是一种手段，是为开展读者工作准备条件的，而读者

工作才是这一切工作的目的。图书馆工作中这种以手段为目的的服务的关系充分地说明了读者工作的重要性。

一、读者工作的作用

1、读者工作是图书馆工作的前哨

在图书馆中，读者工作是直接面对读者的第一线工作。读者工作开展得如何，对于图书资源开发利用的深度和广度，对于图书馆满足读者阅读需要的程度，以及对于科学技术的发展和人民文化水平的提高等，都有着直接的关系。读者工作开展得好，不仅能使藏书得到充分的利用，而且能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，尽管藏书组织得很好，却不能充分地被读者利用，就会影响图书馆方针的贯彻和任务的完成。一般地说，广大的读者通常都以读者工作的好坏来评价一个图书馆的工作质量高低。所以说，读者工作是图书馆各项工作中的一项很重要的工作。是图书馆工作的前哨。

2、读者工作是联系读者与藏书的桥梁

图书馆一方面拥有大量的藏书，以供读者利用；另一方面，又有成千上万的读者，带着不同的目的和要求来馆查阅自己所需要的书刊资料。读者工作在这两者之间起到一种桥梁的作用。概括说来，这种作用是：解决读者需要的多样性与藏书的复杂性之间的矛盾；解决图书馆与读者之间供与求的矛盾；解决图书馆工作中的藏与用的矛盾等等。要解决好这些矛盾，就要求读者工作部门经常了解和研究读者的阅读需要，分析读者的阅读规律，熟悉藏书并掌握各种服务手段，只有如此，才能在读者与藏书之间起到桥梁作

用。

3、读者工作是衡量藏书工作质量的尺度

图书馆藏书一定要通过读者工作才能为读者利用，并在利用中得到检验。例如：搜集、补充图书的数量和质量如何；分类、编目以及目录组织工作是否正确合理；藏书的管理是否科学、系统；规章制度是否既能保护藏书，又能便利读者使用；整个工作中还有什么缺点或问题等。这些都可以通过读者工作在读者利用藏书的实践中得到衡量和检验。

综上所述，读者工作是以读者为对象，以馆藏书刊资料为手段，以藏书的使用为中心，通过外借、阅览、复制、宣传、阅读辅导以及参考咨询等方式而开展的服务工作。它在图书馆工作中占着极为重要地位，发挥着很大的作用。所以在图书馆工作中，任何轻视或忽视读者工作的思想都是不对的。

二、读者工作的原则

1、“区别对待”的原则。“区别对待”是教育学中的一个理论问题。在教育工作中，要根据不同的对象“因材施教”，即根据教育对象的不同情况，有区别地对教育对象进行教育。图书馆是社会教育机构之一，它利用书刊资料向不同的读者进行科学、文化和技术的教育。因此，在图书馆的读者工作中也必须针对不同的文化程度、不同的工作性质以及不同的年令和性别的读者，运用不同内容和性质的书刊资料，采用不同的服务方式有区别地开展服务工作。

各图书馆根据自身的性质和任务，将广大的读者分为重点服务对象和一般服务对象。对于重点服务对象，在借书

范围、册数、期限以及服务措施等方面应给予重点保证和优先服务。没有重点、没有区别，也就没有政策，在读者工作中要反对那种平均使用力量的倾向。当然，在满足重点读者需要的同时，也要兼顾一般读者的阅读需要，对此要给予应有的重视。“区别对待”不仅能较准确地满足不同读者的需要，提高服务质量，而且还能使图书馆的服务工作分清主次，保证重点，从而将藏书用于最需要的地方。

2、群众路线的原则。读者工作服务面既宽，服务范围也广，是一项群众性较强的工作，做好读者工作必须贯彻群众路线的原则。群众路线的原则表现在两个方面：一是图书馆员要关心读者，要想读者之所想，急读者之所急，千方百计地满足读者的阅读需要；二是要充分依靠读者共同搞好读者工作。

依靠读者的作用在于：

第一，可以密切图书馆与读者的关系，及时了解他们的需要，有针对性地开展服务工作；

第二，可以发挥群众的力量和智慧开展各种宣传活动，协助馆员解答咨询，使读者工作的内容更加充实、丰富，服务质量不断提高；

第三，可以将读者工作置于群众的监督之下，经常听取群众意见，不断改进服务工作。

第二节 读者工作的规律和体系

一、读者工作的规律

读者工作同图书馆的其它工作一样，是有其规律性

的,这些规律是客观存在的,是不以人的意志为转移的;如果我们能够积极地去认识这些规律,遵循这些规律去开展工作,我们的工作就可能作得更好一些,收到效果也会更大一些。反之,如果我们不去认识和掌握这些规律,甚至在实践中违反、破坏这些规律那就搞不好工作,甚至会使工作受到挫折和损失。

读者工作的主要规律是图书馆藏书使用的公共性。

公共使用图书馆藏书,是人类社会生活中一定历史时期的产物。古代人类传递文化和知识的手段非常落后,那时,使用的是十分简陋和笨重的工具。如我国古代用的竹简,一部著作往往由千百根竹片组成。试想,在那种情况下怎能做到公共使用藏书呢?到了近代,采用机器造纸和印刷,书籍才能大量出版,公共使用图书馆的藏书才有可能。资本主义大工业生产要求工人具备一定的科学文化知识,为此,工人除了在学校可以受到系统的教育外,需要利用图书馆的藏书获得更多、更广泛的知识。资本家为了获得超额利润,不断更新生产技术,工人为了掌握新技术、新工艺,就更需要经常利用图书馆的书刊资料。由此可见,公共使用图书馆藏书只是到了近代,由于具备了一定的物质基础和社会需要,才成为现实和可能。

公共使用图书馆的藏书是近代图书馆区别于古代藏书楼的一个特征。它打破了藏书楼只藏不用的传统做法,将图书馆藏书向广大群众开放,供广大群众共同使用。革命导师列宁曾对西方近代图书馆做过介绍,指出:“他们关心的是使读者能够在自己家里阅读公家的图书!”认为:“值得公共图书馆骄傲和引以为荣的,并不在于它拥有多少珍本书,有

多少十六世纪的版本或十世纪的手稿，而在于如何使图书在人民中间广泛地流传，吸收了多少新读者，如何迅速地满足读者对图书的一切要求，有多少图书被读者带回家去，有多少儿童来阅读图书和利用图书馆……”。（见《列宁全集》第十九卷，二百七十二页）这段话，生动地描述了近代图书馆公共使用藏书的情况和特点。

公共使用藏书的规律，决定了图书馆的读者工作应具有以下几个特性：

1、图书馆藏书的开放性

为了公共使用，首先要将图书馆的藏书开放。开放性是公共使用图书馆藏书的前提。如果图书馆拥有大批书刊而不将其开放，那就失去了公共使用图书馆的意义，也就不成其为公共性质的图书馆了。“四人帮”大肆推行文化专制主义，对待人类文化遗产采取了全盘否定态度，他们将大批优秀的中外书刊污蔑为封、资、修毒草，加以禁锢，不准开放。由于图书馆收藏的大量书刊不让广大人民借阅使用，以致图书馆无书可借，读者无书可读。在十年浩劫时期，我国各类图书馆几乎都是“门庭冷落”，出现了前所未有的萧条景象。“四人帮”的禁锢图书政策，从根本上破坏了图书馆公共使用藏书的规律，使我国图书馆工作遭受的破坏和损失是极为严重的。

开放藏书，是为了让读者知道图书馆收藏有哪些书刊资料。图书馆各种读者目录的编制，一切书刊资料的宣传介绍，都是为了开放图书，使读者了解藏书情况而采取的措施和办法。

2、流通图书的连续性

流通图书的连续性是公共使用图书馆藏书的另一个特点。因为要公共使用图书馆藏书，就要连续不断地借、还周转。为了保证连续不断地周转、流通图书，就既要保持藏书不受损失，又要充分地利用藏书为读者服务。因此，保证流通图书的连续性，必须处理好藏与用的关系。各图书馆要建立和健全规章制度，通过制度保证藏书的连续使用。同时，馆员要做好服务工作，及时调节藏与用之间的关系和出现的各种问题。

3、对读者的服务性

图书馆的各项工作，归根到底是为读者服务，方便读者使用藏书。而读者工作则是直接地便利读者阅读图书，是为读者服务的主要环节。

读者工作的主要任务是“为书找人”和“为人找书”。为了使图书馆收藏的书刊资料能充分地被广大读者共同利用，也就是说，为书刊资料找到最需要利用它的读者，就要采取各种方式广泛地宣传、报道、推荐书刊资料，以便充分发挥其作用，提高其利用率；另一方面，要根据不同读者的需要，有针对性地为读者查找、检索和提供他们所需要的书刊资料。为此，就要采取阅览、外借、复制、参考咨询、文献检索等各种方式，用最快的速度、最简便的方法为读者查找和提供各种书刊资料，尽量地满足他们的要求。

二、读者工作的体系

读者工作的体系不是一成不变的，是随着工作内容和工作范围的发展变化而不断地发展变化的。目前，读者工作的体系按其内容和性质一般可分为三个部分：

1、服务对象的分析研究

读者工作是围绕着各个方面的读者及其阅读需要而开展的，因此，分析研究读者就成了读者工作的重要组成部分。

分析研究读者包括下列几个方面：

(1) 分析研究读者的类型。图书馆的读者类型是很复杂的。从年令方面划分，有成人读者和少年儿童读者；从文化水平方面划分，有一般文化程度的读者和高级知识分子；从工作性质方面划分，有工人、农民、学生、科研工作者以及其他工作的读者；从借书情况方面划分，有个人读者和集体读者等。划分读者的类型是为了掌握不同读者的阅读情况，以便更好地开展服务工作。

(2) 分析研究不同类型读者的阅读需要和阅读特点，掌握阅读规律，以便主动地宣传、推荐和提供书刊资料。

(3) 发展读者。将符合本馆服务范围的人，发展为本馆的读者。

2、服务场所和服务设备的设置

(1) 馆内服务场所的设置。如外借处、阅览室、参考室等服务场所的设置。

(2) 馆外流通场所的设置。分馆、图书流通站、流动书车等的设置。

(3) 各种复制设备的设置。包括缩微复制设备、静电复制设备及其他复制设备的设置。

(4) 视、听资料及其设备的设置。视、听资料包括硬件和软件两个方面：硬件设备是指各种机器或器材，包括：幻灯机、投影机、录音机、电影放映机、电视机等轻设备以及闭路电视系统、电视录像、放像系统等重设备。软件指的

是各种视、听资料。包括：幻灯片、科技电影、录音带、录像带、程序教学片等。作为图书馆的收藏对象，主要是指这些软件。但是为了使用这些视、听资料，还要设置必要的硬件设备。

(5) 流通工作自动化设备。用于图书流通工作的自动化设备，除了电子计算机以外，还需要一个“数据收集器”。这是一种能够收集图书和读者的各种数据，并将这些数据自动转换为机器可读形式的一种设备。它具有输入和存贮的功能，但不能进行运算和处理。处理这些数据时，仍须与计算机联机，由计算机进行成批处理。

此外，还需要一定的软件和数据库。用于图书流通工作的数据库主要包括：记录读者的数据库；记录图书的数据库及记录借书情况的数据库。

3、服务方法的采用

读者工作的服务方式、方法是多种多样的，主要有：

(1) 外借；(2) 阅览；(3) 馆际互借和邮寄借书；
(4) 预约借书；(5) 复制服务；(6) 馆外流通服务；
(7) 图书宣传；(8) 阅读辅导；(9) 参考咨询；(10) 文献检索和文献报道。

综上所述，读者工作的体系就是由读者对象的分析研究、服务场所和服务设备的设置以及服务方法和手段的采用三个方面组成的。这三个方面是互相联系的。读者对象的分析研究是开展一切读者服务工作的前提，不详细地了解和掌握读者的阅读需要，就不能有的放矢地做好读者工作。服务设施是开展读者工作的条件，没有这些设备的设置，读者工

作就不能开展。服务方法是作好读者工作的手段。服务方法的多样化是广泛、深入、准确、迅速地开展各项服务活动的保证。

第三节 建国以来我国图书馆读者工作的回顾

建国三十余年来，我国图书馆的读者工作积累了不少经验，取得了一定的成绩，但也走过许多弯路，遭受过一些挫折。我们在总结三十余年的读者工作时，既要肯定所取得的成绩，也要从挫折中吸取经验教训，以便使图书馆的读者工作，今后做得更好些。

三十余年来，我国图书馆的读者工作大约经历了四个时期。

一、解放初期（1949年——1955年）

解放以后，随着社会主义制度的建立，我国图书馆成了为人民服务、为社会主义服务的科学、文化、教育机构，图书馆性质的这种根本变化，反映在读者工作中，首先是进一步改变了藏书楼的作风，向广大劳动人民敞开了图书馆的大门，积极开展图书流通工作。各图书馆不仅取消了限制劳动人民借阅图书的各种不合理的规章制度，而且还广泛地建立了图书流通站，把各种图书送到工厂、工地、农村、机关、学校和居民点，主动地为劳动人民服务。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，而且还丰富了劳动人民的文化生活，提高了他们的科学、文化水