

中国科学院图书情报工作教材之八

读者服务工作

万良春 许儒敬 靳潇君 编
虞志芳 时作申

中国科学院图书馆

054

51

类
号
37.6054
卷
号
21151

中国科学院图书馆情报工作教材之八
读 者 服 务 工 作

编 辑 者：中国科学院图书馆研究辅导部
出 版 者：中国科学院图书馆出版组
印 刷 者：中国科学院图书馆印刷厂
出版日期：一 九 八 二 年 三 月
(内部发行)

工 本 费：(全套共13册)10.00元

前 言

为了加强我院图书情报业务人员业务基础知识的教育和培训,以适应我国社会主义现代化建设的需要,我馆曾于1979年组织院内一部分同志编写了一套《中国科学院图书情报工作教材》征求意见稿,并于1980年油印,内部发行。两年来,经过院内外一些业务训练班的教学试用,受到许多兄弟单位的鼓励和支持,提出了一些很宝贵的意见,并纷纷要求铅印。现根据院内外各方面的要求,经研究决定,进行一次全面修订和补充。由白国应、万良春、徐引箴同志组成编辑组,负责组织和编辑工作。各分册原则上仍由原编者负责修订,同时根据需要增加了几门新课程。全套教材由本馆出版组铅印出版发行。

这是一套科技图书情报工作教材,经修订、调整和补充后,包括十三门课程,每门课程为一分册。各分册书名如下:

1. 图书情报工作概论
2. 文献收集
3. 期刊工作
4. 图书分类
5. 中日文图书编目
6. 西文图书编目
7. 俄文图书编目
8. 读者服务工作
9. 参考咨询与文献检索
10. 科技工具书使用法
11. 文献复制
12. 情报研究
13. 电子计算机在图书情报工作中的应用

本教材大体相当于大学教材程度,主要适用于培训科技图书情报业务人员,也可供其他有关人员自学或研究时参考。由于我们水平所限,教材虽经修订,错误和不足之处仍在所难免。希望同行专家和广大读者批评指正。

中国科学院图书馆研究辅导部

1982年3月

FH42/28

目 次

第一章 读者服务工作的意义与作用.....	(1)
第一节 读者服务工作的意义.....	(1)
第二节 读者服务工作的产生与发展.....	(3)
第三节 读者服务工作的理论基础.....	(4)
第四节 读者服务工作的内容.....	(5)
第五节 科技图书馆读者服务工作的特点.....	(6)
第六节 读者服务工作人员的修养.....	(9)
第二章 藏书组织与管理.....	(12)
第一节 出版物的规格与结构.....	(12)
第二节 藏书的组织.....	(15)
第三节 藏书的排架.....	(19)
第四节 藏书的保护.....	(25)
第五节 藏书的清查.....	(27)
第六节 藏书的整顿.....	(29)
第三章 服务组织与管理.....	(31)
第一节 读者登记与证件管理.....	(31)
第二节 阅览服务.....	(35)
第三节 外借服务.....	(37)
第四节 服务形式的多样性.....	(45)
第五节 目录咨询.....	(47)
第六节 统计工作与服务制度.....	(49)
第七节 读者调查与阅读分析.....	(53)
第四章 宣传辅导.....	(56)
第一节 宣传辅导的作用与意义.....	(56)
第二节 图书的鉴别.....	(57)
第三节 宣传推广工作.....	(58)
第四节 辅导读者工作.....	(64)
第五章 非书资料的管理与使用.....	(68)
第一节 非书资料的意义、产生及其发展趋势.....	(68)
第二节 非书资料的类型及其功能.....	(69)
第三节 非书资料的管理.....	(71)
第四节 非书资料的使用与借阅.....	(76)
第五节 声象资料部门的设计与设备布置.....	(77)

第六章 读者服务部门的家具.....	(81)
第一节 书架的类型与规格.....	(81)
第二节 阅览室家具的类型与规格.....	(90)
第三节 阅览桌椅的类型与规格.....	(93)
第四节 目录柜与出纳台的类型与规格.....	(97)
第五节 传送设备.....	(102)
主要参考文献.....	(106)

第一章 读者服务工作的意义与作用

每一个图书馆为完成其基本任务，都必须开展一系列业务活动，而从某种意义上说，每个图书馆的所有业务活动，归根结底都是直接或间接地为读者服务的。如果离开了为读者服务这个中心，图书馆的各种业务工作以至图书馆本身的存在，就都将失去其应有的目的性和实际意义。对于科技图书馆尤其是这样。

图书馆的业务工作很多，人们可以从不同的角度作各种划分。为了讲述方便，我们把它们大体划分为两个基本的方面：

一、搜集和整理方面。包括：采购、交换、征集、登记、分类、编目、整理加工等等。这些是图书馆完成其基本任务的物质基础和必要条件；

二、管理和利用方面。包括：典藏、流通、推广、检索、复制、咨询、书目编制、情报提供等等。这些是图书馆完成其基本任务的手段和方法。

本课程主要讲述这第二方面的内容。其中，管理是利用的前提，利用是管理的目的。两者是密切相关，很难分开的。所以结合起来一起叙述。

第一节 读者服务工作的意义

一、什么叫做“读者服务工作”？

什么叫做“读者服务工作”？目前还没有见到一个很经典的定义。是不是可以这样说：所谓读者服务工作，就是围绕满足读者在使用图书馆过程中的各种要求，图书馆所进行的各项直接接触读者和与此密切相关的工作。

怎样开展为读者服务的各项工作，这是由图书馆的特点、性质、方针和任务决定的。对一个科研生产单位的图书馆来说，就是要紧密地配合本单位的任务，针对实际需要，通过典藏、流通、推广、咨询、检索、复制、情报等工作，使有限的馆藏书刊文献资料，在本单位的科研生产工作中最大限度地发挥作用，为加速“四化”建设作出应有的贡献。

我们学习这门课程，主要是要在认识它的意义与作用的基础上，从理论和实践的結合方面掌握它的一般原理、原则和方法，用以指导今后的工作实践。

二、读者服务工作在图书馆中的作用和地位

一般地说，每个图书馆不论其性质、方针、任务和特点如何，都必须开展为读者服务的工作。各种不同类型的图书馆所以有各自不同的性质和特点等，归根结底，主要是因为各自的组织方法和读者对象不同。所以读者服务工作理所当然地应该是每个图书馆最基本、最重要的工作之一，也是图书馆学研究的重要组成部分。必须予以应有的重视。

马克思说过，一切科学劳动都是社会的一般劳动。“这种劳动部分地以今人的协作

为条件，部分地又以前人劳动的利用为条件”^①。这里“前人劳动的利用”，指的正是过去已出版和累积的书刊资料所提供的科学知识。“今人的协作”中的一种特殊方式，就是现在我们常说的图书情报工作。科学劳动从来都离不开图书、资料和情报工作。这就是说任何科研活动都必须从利用科技文献开始。只有掌握了前人已经取得的成果、国内外的现状和水平以及相邻学科的发展对本专业或课题研究所提供的新条件和新影响等等，才能在已有的基础上加以提高、发展和创新。在科学技术还不太发达、科技文献还不十分庞杂的18世纪以前，以至到本世纪三、四十年代，由科研人员自己来查阅有关文献并不很困难。而现在科学技术发展如此迅速，各学科、专业之间交叉渗透如此广泛深入，不仅促使科技文献数量的急剧增长，而且导致科技文献发表分散和重复等现象也日益严重，使科研人员只靠自己个人的力量来查阅和获取自己专业或课题有关的科技文献，已经越来越困难甚至不可能。为此，科技图书馆就承担起了系统地收集和整理科技文献资料，并以最快的速度向科研人员准确地宣传、报导、检索和提供的任务。由此可见，科技图书馆的图书情报工作实际就是科研工作的前期劳动，是科研工作的重要组成部分。所以，积极提供科技文献，是每个科技图书馆最重要、最基本的职责，这种职责主要是通过读者服务工作来体现的。

读者服务工作是图书馆经常和读者打交道的“前沿阵地”，是图书馆工作的“前线”。图书馆的性质、方针和任务，科技图书馆的“耳目”、“尖兵”和“参谋”作用等等，都直接地或主要地是通过读者服务工作体现的。它在整个图书馆工作中占有很重要的地位，或者说，它是图书馆各项业务工作的“中心环节”。图书馆的一些其它业务工作，如采访、分类、编目等，都是为完成图书馆的基本任务提供物质基础和创造基本条件的，而从根本上来说，也是为读者服务提供物质基础和创造基本条件的。只有通过读者服务工作这个“中心环节”，图书馆的藏书建设、目录组织等，才能目的明确、生动活泼和富有朝气，更好地发挥其应有的作用；而离开这一工作，其它工作再好，也是没有实际意义的；另一方面，其它业务工作的作用程度如何，是否得当和合理，工作质量怎样等等，都将在读者服务工作的反馈中受到检验，而这种检验反过来又将成为做好和改进这些工作的可靠依据。因此，做好读者服务工作，决不能认为仅仅是流通阅览部门的事情，而应当把全馆各项业务活动都纳入为读者服务的轨道。

我国图书馆的读者服务工作，长期以来没有受到应有的重视。一些同志在谈到图书馆工作时，总认为采购分编最重要，而对读者服务工作，就很难有一个正确的评价和理解。这是很不公正的。必须指出，这种轻视读者服务工作的观点是毫无根据的、完全错误的和极其有害的。毫无疑问，如果忽略了读者服务工作而大谈办好图书馆，大谈为实现四个现代化服务、为科学技术研究服务和为生产服务等等，都只能是一些毫无实际意义的空谈。只有当我们尽一切努力把这些口号真真地落实到各项读者服务工作的具体环节上的时候，这些口号才能是真真正正具有实际意义的，才能是引导和推动其它各种业务活动前进的号角。科技图书馆出色的读者服务工作应该走在科研工作的前面，而要真正做到这一点，就不是一件容易的事情。为此我们必须正确地认识读者服务工作的意义及其在图书馆工作中的作用和地位，千方百计地努力做好这一工作。只有这样，才能争取社会舆论的了解和支持，为祖国社会主义现代化建设做出贡献。

第二节 读者服务工作的产生与发展

一、读者服务工作的产生

我国是世界上具有悠久文化的文明古国。追溯历史，图书馆的产生在我国已经有几千年了。过去说图书馆产生于汉朝，其实远在殷商时代就有了国家图书馆了。据史书记载，西周初年周公就曾说过：“唯殷先人，有册有典”。可见周公已见过殷商时代的典册（即图书）。据《史记·老子韩非列传》记载，周朝已有藏书的国家机构——“藏室”，而老子就是“守藏室之史”。这“藏室”就是图书馆的萌芽。当然，那时的图书馆用的不是现在这个名称。我国古代的图书馆一般都称为“藏书楼”，都是为历代帝王和朝廷大官们保存典籍而设立的。春秋战国以后，又出现了一些私人“藏书楼”。但不论是宫廷“藏书楼”或私人“藏书楼”，藏书的所有者就是使用者，一般人是不能接触的，所以根本不存在什么读者服务工作，自然更谈不上对读者服务工作的研究和学习。辛亥革命前夕，由于图书馆藏书开始向社会开放为更多的人所利用，读者面扩大了，读者数量也增多了，所以如何为读者服务的问题也就随着产生，读者服务工作便开始成为一个需要着手研究和学习的问题，并逐步形成为图书馆中的一门专门课程。而且越来越显示出它的重要性和旺盛的生命力。

二、读者服务工作的的发展

辛亥革命前夕，图书馆虽然开始向社会开放，被社会所利用，但是广大人民群众，特别是劳动人民在政治经济地位上并没有得到真正的解放，文化知识仍然被少数地主资产阶级所占有，图书馆作为保存人类文化知识的宝库，也主要是为他们和部分中产阶级或小资产阶级及其知识分子所利用。所以近代图书馆比起封建的藏书楼虽然是一个很大的进步，但总的说来，读者面仍然很窄，数量很少。

1949年新中国成立以后，在中国共产党的领导下，人民群众当家作了主，图书馆才真正向广大人民群众开放，为广大人民群众所利用。只有在这个时候，由于大量的读者向图书馆涌来，如何开展为读者服务的工作，才真正成为我国图书馆工作者必须认真解决的问题和图书馆学必须认真研究的课题。根据有关文献资料的调查，真正对读者服务工作进行比较系统的理论研究，在我国基本上是从解放以后才开始的。所以历史并不长，而发展却是比较快的。

几十年来，读者服务工作象其它事物一样，经历了一个由简单到复杂、由低级到高级的发展过程。现在已经形成了一套相当完整的组织管理理论、原则、规律和方法。其中有些方面又从读者服务工作中发展出去，成为独立的学科或专业，如情报研究、参考咨询、文献检索等。当前，随着自动化和电子计算机在图书情报工作中的应用，必将使图书馆的读者服务工作提高到一个更加先进的水平。可以预见，未来的图书情报部门，将成为一个同现在有着许多根本性变化的信息中心。由于采用了现代电讯传输和通讯卫星等手段，读者将无须到图书馆去便可以通过自己家里或工作岗位上的终端设备，利用任何图书馆传输的文献资料的信息。但是，任何先进的技术，都是在现实的基础上发展起来的。比如电子计算机技术虽然很先进，但是对于一个管理混乱的图书馆，它也同样

无能为力。所以做好当前的现实工作，无论从现实还是将来的意义上说，都是非常重要的。

第三节 读者服务工作的理论基础

马克思列宁主义毛泽东思想是指导我们各项工作的理论基础，同样也是指导图书馆读者服务工作的理论基础。下面我们着重讲一下列宁同志关于读者服务工作的论述和运用毛泽东同志的哲学思想分析一下现代图书馆的基本矛盾。

一、列宁论读者服务工作

列宁不仅是图书馆最勤奋的读者，而且是图书馆最热心的工作者。他亲自管理过党的图书馆，而且为读者编写过书目，积极参加图书馆的各项工作。尤其是他对图书馆工作的一系列极其重要的指示和论述，至今对我们仍然具有很现实的指导意义。其中关于读者服务工作方面的如：

早在1913年前后，列宁在波兰写过一篇文章，题目叫做《对于国民教育能够做些什么》。这是他第一次专门论述图书馆事业的著作。在这篇文章中，列宁明确地指出：“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……”②。列宁的这一思想，不仅为公共图书馆，而且也为包括科技图书馆在内的各种类型图书馆，指出了明确的社会主义方向，奠定了坚实的社会主义思想基础。

1917年11月，十月革命刚刚取得胜利后，列宁就写信给彼得格勒公共图书馆，指示改进工作，这就是著名的《论彼得格勒公共图书馆的任务》。他指出：“由于多年来沙皇制度对国民教育的摧残，彼得格勒的图书馆工作做得非常糟糕。必须根据西方自由国家，特别是瑞士和北美合众国早已实行的原则，立即无条件地进行如下的根本改革：

（1）公共图书馆（前帝国图书馆）应当立即同彼得堡和各地的所有公共图书馆和国立图书馆交换书籍。……（3）图书馆阅览室应当象文明国家为有钱人服务的私立的图书馆和阅览室那样，每天从早8点开放到晚11点，节日和星期日也不例外。（4）应当立即从国民教育部的各个局抽调必要数量的职员到公共图书馆去工作……”③列宁热烈地称赞美国纽约公共图书馆说：“有这样的事情：阅览室的读者借去的第一本书是俄文版的。这本书是尼·格罗特的著作《我们时代的道德标准》。借书单是上午9时8分送去的，读者在9时15分就拿到书了。一年之内，来过该图书馆的有1658376人。到阅览室阅读的有246950人，借阅图书达911891册。……纽约图书馆有步骤地要使每个居民在离自己的住宅不到3/4俄里的地方，即10分钟内就能走到的地方，都可以找到一个分馆，这些分馆就是各种机关和企业的国民教育中心”④。列宁认为：“图书馆事业的建设是国家文化水平的标志之一”⑤。

列宁关于读者服务工作的这一系列指示和论述，虽然指的主要是公共图书馆，但其思想和精神，却对任何类型的图书馆至今都具有重要的现实指导意义。我们必须予以认真地学习和领会。

二、现代图书馆的基本矛盾

毛泽东同志在其著名的哲学论文《矛盾论》中论述事物发展的原因时写道：“事物发展的根本原因，不是在事物的外部而是在事物的内部，在于事物内部的矛盾性。任何事物内部都有这种矛盾性，因此引起了事物的运动和发展。事物内部的这种矛盾是事物发展的根本原因，一事物和他事物的互相联系和互相影响则是事物发展的第二位的原因”。又说“唯物辩证法认为外因是变化的条件，内因是变化根据，外因通过内因而起作用”。为了更深入和更正确地理解读者服务工作意义与作用的重要性，我们首先要搞清楚现代图书馆的基本矛盾是什么？只有抓住了这个基本矛盾，才能抓住问题的本质，进行更准确的分析和更科学的阐述。如果我们不能正确地认识读者服务工作的意义与作用，我们就不能做好这项工作，也不能学好这门课程。

那么，现代图书馆的基本矛盾是什么呢？根据列宁和毛泽东同志的论述，从我们前面所阐述的读者服务工作的意义、作用与地位来看，我们认为，收藏和利用的矛盾是现代图书馆的基本矛盾。因为正是这对矛盾的存在，才促进了图书馆各项业务活动的开展，推动了整个图书馆工作的不断发展和提高；也正是这对矛盾的存在，决定了图书馆的基本性质、特点和发展变化，而成为其区别于书店、出版社等其它图书行业的根本依据之一。我们社会主义的图书馆，从来就是把收藏和保管作为一种手段，而把藏书的充分利用，也就是使藏书在社会主义现代化建设事业中充分发挥作用作为目的。或者换句话说，我们开展读者服务工作的最根本目的，就是要使有限的藏书，最大限度地发挥作用。这一点，对任何图书馆来说，几乎都是如此。那种把收藏和保管本身作为目的的思想是一种“藏书楼”思想，倒退的思想，它和社会主义图书馆的办馆思想有着本质的区别。

第四节 读者服务工作的内容

我们在前面已经讲过：“所谓读者服务工作，就是围绕满足读者在使用图书馆过程中的各种要求，图书馆所进行的各项直接接触读者和与此密切相关的工作”。那么具体地说，它包括些什么内容呢？

一、藏书组织与管理

为了更好地开展读者服务工作，使有限的藏书在本单位的科研生产中最大限度地发挥作用，首先必须对藏书进行认真的研究和了解，根据其不同的类型、内容、性质和使用价值等，进行合理的组织、科学的排架、认真的保护、定期的整顿和必要的清查。这方面的详细内容，将在本书第三章讲述。

二、服务组织与管理

在做好藏书管理工作的基础上，必须认真做好读者服务的组织与管理的工作，如进行读者登记、发证验证，开展各种形式的服务活动，包括阅览、外借、馆际互借、文献复制等等。特别是借书处（出纳台）、阅览室等，是书刊文献资料流通的场所，是全馆工作的最前线，一定要积极主动、方便读者，努力提高书刊利用率。馆际互借是弥补本馆藏书不足的重要途径。复制是为读者提供书刊文献资料的重要手段，或者说是借阅工作

的发展或延长,这些都是读者服务最基本的工作,一定要努力把 these 工作做好。这方面的详细内容,将在本书第三章讲述。

三、宣传辅导

为了密切配合科研生产任务,最大限度地满足读者的需要,必须积极地采用各种有效形式,最充分地揭示本馆藏书,大力宣传推荐使用价值较高的书刊文献资料,如编制专题书目和新书通报,举办专题文献展览和新书展览,召开专题报告会和读者座谈会等等,更充分地为读者服务。这方面的详细内容,将在本书第四章讲述。

四、文献检索

针对读者的阅读规律和需要特点,提供各种有关文献资料的专题索引、文摘、快报、书目、手册和词典等检索工具书或检索工具刊物,并辅导读者使用。这方面的详细内容,将另有专门课程讲述,本书就从略了。

五、参考咨询

广大读者在科研和生产中,在自己学习的过程中,往往会遇到各种疑难问题,要求图书馆为他提供有关的书刊资料,帮助他解答问题。另一方面,读者在使用图书馆的过程中,在阅读文献资料、使用工具书和查检目录时,也会产生各种各样的要求或疑难。图书馆有关工作人员要尽可能地根据自己的经验、知识和日常手头积累的资料,或者间接地请教专家或请求别人,满足读者这方面的要求,热情地辅导并解答其疑难问题。这方面的详细内容,将另有专门课程讲述,本书也从略了。

六、非书资料的管理与使用

随着现代科学技术的发展,科技文献资料的载体形式也在不断地发展和变化。传统的印刷型出版物已经不是科技文献资料的唯一载体形式了。非书资料,势必将越来越多地成为图书馆的收藏对象。关于非书资料的管理和使用,将在本书第五章讲述。

七、读者服务工作的家具与设备

随着现代科学技术和科技文献的发展,读者服务工作的家具与设备也越来越成为需要认真了解和研究的问题。这方面的内容我们将集中在第六章讲述。

另外,情报研究,本来也属于读者服务工作的内容,但由于它已经发展成为一门独立的学科,本课程自然就不去讨论它了。

读者服务工作的上述各项内容,它们相互之间都是彼此配合、密切联系的,而其中“服务组织”工作又是整个读者服务工作的核心部分。读者服务工作的其它各项活动,都应该围绕这个核心展开。

第五节 科技图书馆读者服务工作的特点

不同类型的图书馆,有各自不同的方针、任务和读者对象,因而读者服务工作也有各自不同的特点。科技图书馆读者服务工作的特点是:

一、内外有别,以内为主

“图书情报工作是科学研究工作的一个重要组成部分,是科学研究工作的耳目、尖兵和参谋”。对一个科研单位(或系统,下同)来说,其所以要建立自己的图书情报部

门，并成为“重要组成部分”，完全是为了要满足本单位科研任务对图书情报文献资料的需要。所以科技图书馆，必须强调为本单位的科研工作及其有关科技人员服务是它的根本任务。在读者服务工作的有关规章制度中，要体现这一精神。在不影响搞好藏书管理工作的前提下，要尽可能地为本单位科研人员提供各种方便。这应该成为我们从事读者服务工作的出发点。从为完成我们的根本任务出发，我们应该尽可能地防止搞那些“清规戒律”和对本单位科研人员过多、过严、过死的限制。当然，为了防止馆藏的混乱和丢失，更好地完成我们的根本任务，作一些相应的规定也是必要的。因为馆藏的任何混乱和丢失都只能对科研人员使用藏书造成不利影响。

由于现代科学技术的迅速发展，各种形式的文献资料不断涌现和急剧增长。实践证明，现在世界上没有任何一个图书馆能把全世界的出版物收全。即使在一个科技图书馆，也不能绝对不借助兄弟馆而单纯依靠本单位力量来的满足本单位读者的需要。所以现在一些技术发达的资本主义国家的图书情报界人士，提出了所谓图书情报的“资源共享”问题。我们社会主义国家的科技图书馆，特别是一些专业相近（甚至相同）关系密切的图书馆，更应该各有分工、各有侧重，加强协作、互通有无，才能体现社会主义制度的优越性。但是我们仍然必须强调，科技图书馆要着重为本单位的科研任务及其有关科研人员服务，首先保证满足本单位读者的需要。因为只有这样，才符合科技图书馆的建馆目的。应该把这一条放在首位。“加强协作，互通有无”虽然也很重要，但是属于第二位的。它应该而且必须服从首位的工作，和首位工作相一致，而不能相矛盾。这应该成为一条原则，我们把它概括地叫做“内外有别，以内为主”。当然，在不影响保证满足本单位读者需要的前提下，也应该尽可能地为兄弟单位提供服务，并努力做好这方面的工作。但在制度、手续、服务方式和范围等方面，要有些相应的限制和区别，对外比对内要更严格一些。比如研究所图书馆，对所外一般只对单位不对个人，只给单位发集体证不发个人证，不接待无证件（或介绍信）的外单位的读者个人等等。

二、保证重点、区别服务

根据科技图书馆的基本方针和基本任务，我们必须坚持“保证重点、区别服务”的原则。对读者成分要进行调查分析，搞清哪些是科研人员，哪些是一般读者；科研人员中哪些是高中级研究人员，哪些是一般科研人员。对这些我们心中都要有个“数”，以便有意识地进行区别服务、重点服务。我们服务的重点应该放在那些重点科研项目 and 高中级科技人员上。为了做好这方面的服务工作，应该根据各馆的具体条件，结合实际情况，尽可能地采取一些切实有效的措施。比如：

1. 配合重点科研项目，组织和推荐不同类型的藏书；
2. 设置专门的阅览室并配备专用工具书；
3. 在借书数量、借书时间、借书范围（例如适当放宽限制出借的书刊），入库查书等方面给予优待。
4. 及时催还科研人员需要或预约的书刊文献；
5. 配合重点科研项目编制专题书目；
6. 加强有关参考咨询工作，等等。

还可能有一些别的措施，各馆可根据实际情况灵活掌握。如果没有必要的措施，

“保证重点、区别服务”，就是一句空话。

没有重点，没有区别，就没有政策。一定要反对平均主义，反对所谓“同等对待”。但是，我们也要防止只要“重点”不顾“一般”的倾向。“重点”和“一般”是相对而言的。在“保证重点”的前提下，也应注意“照顾一般”，尽可能把为广大读者服务的面上的工作做好。

三、读者面窄，读者的专业和外文水平较高，借阅目的明确。

科技图书馆的读者主要是科技人员，特别是高中级科技人员，更是主要的服务对象，所以读者面窄。而且读者都具有较高的专业知识和外语水平。他们借阅目的明确，一般都是紧密围绕他们所从事的科研工作，一是侧重情报性资料，一是侧重外文书刊文献。另外，虽然也会有些科研辅助人员到图书馆来，但一般都不作为服务重点。由于读者成分比较单一，借阅目的比较明确，所涉及的专业知识比较专深而具体，而且大部分是外文的，这就要求从事读者服务工作的有关人员，在专业和外语知识方面需要达到一定的水平。这一点，同公共图书馆相比，有着显著的区别。

科技文献服务包括一次文献服务、二次文献服务和三次文献服务。这也是开展情报服务的三基本环节。一次文献服务就是向读者直接提供一次文献，即开展传统的一般借阅，至于读者需要哪些一次文献，那是二次文献服务的事情；二次文献服务，就是图书馆针对读者的需要编制各种类型或专题的书目、文摘、索引等二次文献提供给读者使用，使读者能比较顺利地获得有关一次文献的线索，然后取得比较理想的一次文献；三次文献服务，就是为读者提供他们所需要的经过综合分析研究的专题综述或述评等，也就是为读者提供他们所需要的动态情报。科技图书馆目前至少应该把开展二次文献服务作为读者服务工作的重要内容之一。二次文献不仅是科技文献报导的核心，也是科技情报传递的重要形式和建立检索系统、开展情报服务的重要环节。从目前我国多数科技图书馆的实际水平和客观条件出发，加强和体现科技图书馆情报职能最基本、最现实的途径，也主要是开展二次文献服务。任何科技图书馆要想适应当前的形势，完成自己的历史使命，都必须开展二次文献服务，并逐步向三次文献服务过渡。如果总是停留在传统的一次文献服务水平上，是显然不能适应今后的形势发展要求的。

五、要求全、快、准、便地提供科技文献⑥

“读者服务工作应该走在科研工作的前面”，只有这样才能发挥它的耳目、尖兵和参谋的作用。所谓“走在科研工作的前面”，具体地说就是要全、快、准、便地为科研工作提供科技情报资料。

什么叫做“全、快、准、便”呢？所谓“全”，就是全面系统，无重大遗漏；所谓“快”，就是迅速及时，不贻误时机；所谓“准”就是准确无误，切合实际需要；所谓“便”就是使用便利，无不必要的“清规戒律”。这是做好搜集与提供工作最全面和最理想的要求。这几个方面是一个完整的有机体，不能顾此失彼。准而不全、全而不快、快而不准、准而不便等等，都是片面和应该防止的。按照这四方面的要求，读者服务部门要做很多工作，比如对新到的书刊资料要尽快地通报宣传，必要时通报到有关人员；对科研人员提出的科研工作中所需要的书刊文献，不能轻易地拒绝，当本馆没有人藏时，要尽量设法到兄弟馆去找去借；对于重点科研项目，必要时可以建立较长期的定题

服务，从始至终服务到底等等。

六、要争取科技人员的协助和合作

现代科学技术发展的特点之一，就是各学科越分越细而且相互交叉渗透，高度的专业化带来高度的综合化。研究一个课题要了解的知识所涉及的领域往往是相当广泛的。即使有关科技人员，也往往不能完全具备研究课题所涉及的任何知识。同时，科技图书馆的读者，本来就要求全、快、准、便地提供科技专业文献资料，而这些文献资料又不仅是很专深的，而且是外文的。这样，对从事读者服务工作的有关馆员的水平，就提出了更高的要求。迫使有关馆员必须努力提高自己的水平，以尽可能地适应工作的需要。但是无论怎样努力，有关馆员的知识水平，多方面地、完全地适应工作的需要，也仍然是越来越困难的，甚至越来越不可能的。在这种情况下，争取科研人员的帮助和合作就越来越重要了，甚至成为一种不可避免的手段。为了使图书情报工作更适应科研工作高速度发展的需要，“应当配备一定数量的高中级研究技术人员从事图书情报工作”^⑦是非常正确和完全必要的。随着科学技术的高速度发展，从某种意义上来说，读者服务工作将越来越取决于争取科研人员的帮助和合作的工作做的如何。有的研究所图书馆聘请科研人员当顾问，成立“读者顾问小组”是一种比较可行的办法，问题在于如何发挥其作用，应该在实践中摸索和总结经验加以推广。

第六节 读者服务工作人员的修养

读者服务工作，特别是科技图书馆的读者服务工作，不是任何人都可以胜任的。要做得很好更不容易。它和图书馆的其它工作一样，要求工作人员必须较全面地了解图书情报方面的业务知识和技能，必须具备较广博的科技知识或本单位专业知识，还必须掌握一定的外语知识。从某种意义上说，从事专业性图书馆（如研究所图书馆）的读者服务工作应该具备的知识面，比其它工作还要更宽些。而一个具体的工作人员，要全面地具备这些知识，一般地说并不是一件太容易的事情，必须经过坚持不懈的努力才能达到。至少应具备高中毕业以上的文化水平。

一个优秀的读者服务工作人员，除了要具备上面提到的各方面的知识外，还必须有一定的业务修养。这种业务修养，主要表现在以下两方面：

一、服务思想与服务态度

读者服务工作的一个最基本的特点是其服务性。搞好读者服务工作，必须具备服务观点，要有兢兢业业、全心全意为读者服务的思想。只有真正地承认和具备了这种思想，才能认识工作的意义和产生工作的主动性，才能有对待读者主动、热情、诚恳、耐心的态度，才能想读者之所想、急读者之所急，尽自己的最大努力满足读者的需要。即使读者的要求不合理时，也能做到：坚持原则、态度和好、宣传到家、方法灵活。

我们的同志应该对自己所从事的这项工作有一种出自内心的责任感和自豪感。把它看成是自己为祖国现代化建设贡献力量的光荣岗位。应该怀着对读者的深切感情和对这一光荣岗位的满腔热情去从事自己的工作。只要真正这样做了，就一定可以得到人们的尊重和敬爱。如果对读者缺乏感情，对工作缺乏热情，在读者面前摆出一付人家有求于

自己的傲慢姿态，不去努力提高自己的水平和技能，在工作中只是勉强敷衍不负责任，那就和上述要求完全背道而驰了。

二、服务技能与服务艺术

各项读者服务工作，都有一套技术、程序或规则，都有其自身的规律及其与相关事物的关系。这些都是读者服务工作人员必须掌握的“基本功”或必须探索的“规律性”。从初步的了解到熟练地运用，要经过一个主观的自我锻炼的过程。俗话说“熟能生巧”，只有熟练了才能够巧妙地运用。天生的“能工巧匠”是没有的。

做好读者服务工作没有上述各方面的知识和思想不行，有了这些知识和思想是不是就一定能做好呢？也不见得。具备了这方面的基础知识和思想，只能说是具备了做好这件事情的基本前提，而要做好这件事情，还有个思想方法和工作方法的问题。如果说有什么“诀窍”的话，也只有下功夫的“诀窍”，而没有不下功夫的“诀窍”。总之不下功夫是不行的。如果能掌握以下几个基本的方面，或许就可以说是掌握了“诀窍”：

1. 熟悉馆藏

对于藏书的划分与布局以及基本读者常用书刊资料文献等发展演变的来龙去脉等等要比较熟悉，而且大部分都装在自己脑子里，甚至根本用不着查检目录或其它工具书等，便可以随时为读者提供服务。比如读者按追溯法进行检索，而提供的参考文献出处有差错、不完善，需要查找的书刊名称不准确或有变化等等，这些造成文献查找困难的常见因素，往往使一些一般的读者服务工作人员“一筹莫展”。而对于一个优秀的读者服务工作人员来说，便能够在经过稍许思索分析之后，找出问题的症结并很快地排除疑难，使问题得到解决。读者常常用一种称赞或钦佩的口吻称他们为“活目录”、“活词典”、“活工具”等，道理就在这里。他们受到读者的尊敬和感激，完全是理所当然符合规律的，而对于那些“见异思迁”的人，自然是不可理解的。

2. 熟悉读者

军事上有一句名言：“知己知彼，百战百胜”。要做好读者服务工作，也必须熟悉自己的服务对象。所以读者服务工作人员要有意识地培养自己和读者交往甚至交朋友的习惯和能力。我们在前面已经强调对哪些读者是基本读者要“心中有数”。这里还必须进一步强调对那些基本读者的主要阅读要求、阅读习惯或阅读心理等以及他们从事的科研活动的内容、性质、规律和进展情况等，也要尽可能地做到“心中有数”，并且真心实意地努力使自己成为他们进行科学技术研究活动的有力助手。只有这样，才能使自己的工作主动、深入和有效。而要做到这一点，没有一种高度的工作热情，不下一番功夫是不行的。所以不能把这种交往看成是一种出自私人的交情，而是一种高度的工作责任感和自觉精神的表现。读者服务工作人员和读者之间的这种高尚和纯洁的关系，不允许对工作的基本原则和基本制度有任何触犯。应该认为这也是一门工作的艺术。

3. 熟悉其它有关条件和规定

做好读者服务工作还需要熟悉有关条件和规定。

设备条件方面，如复印照相设备、缩微文献阅读设备、声象资料使用设备等等；

工作组织和规章制度方面，如各项工作的分工、程序、划分原则，各项有关规章制度中有哪些具体的有关规定等等；

周围附近有哪些兄弟馆，它们的藏书情况和服务能力与条件哪些可以利用等等……

4. 熟悉各种工具书

无论是辅导读者或者代替读者查找科技文献资料，都必须十分熟悉各种工具书，包括本馆馆藏目录的体系和组织，以及各种参考工具书、各种索引、文摘、书目等等。了解它们的编排组织体例和使用方法。这是做好辅导读者工作必须具备的基本功。读者服务工作人员自己不熟悉工具书，就谈不上对读者的辅导，所以说熟悉检索工具的广度和深度和使用检索工具的熟练程度，在某种意义上是辅导者水平和能力的标志。

总之，一切与读者服务工作有关的因素，读者服务工作人员都应该努力去熟悉它们和掌握它们，只有“了如指掌”，才能“运用自如”，达到最大限度地满足读者要求的最佳效果。

注释：

- ①引自《马克思、恩格斯全集》第25卷第120页
- ②引自《列宁全集》第19卷第271—272页
- ③引自《列宁全集》第26卷第310页
- ④参见《东北工学院图书馆简介》
- ⑤引自克鲁普斯卡娅为《列宁论图书馆工作》第二版所写的序言
- ⑥1978年底中国科学院图书情报工作会议（常简称“广州会议”）提出的“广、快、精、准”的口号，其中“广”容易理解为越广越好，欠妥，“精”和“准”的意思差不多，应该酌情修改。现在一般都用“全、快、准、便”显然更好些。
- ⑦见“广州会议”《中国科学院图书情报工作暂行条例》第20条

第二章 藏书组织与管理

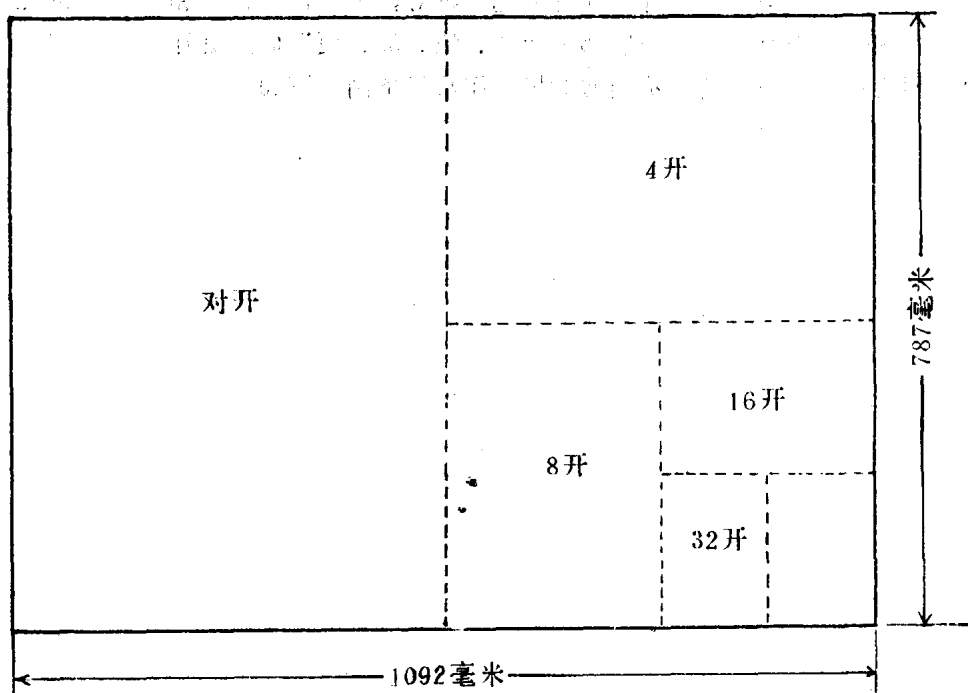
我们在前一章里已经讲到，开展读者服务工作的目的，就是要使有限的藏书最大限度地发挥作用。显然，图书馆的大量藏书，如果没有科学的管理，要充分发挥其作用是不可能的。所以说，藏书管理工作是读者服务工作的基础。

第一节 出版物的规格与结构

一、出版物的规格

我国图书馆的藏书，目前主要是传统的印刷出版物。因此，要做好藏书管理工作，首先要对印刷出版物的规格与结构有个基本的了解。出版物规格的大小，通常是以开本划分的。所谓开本，就是印刷出版物时纸张的折迭数。凡说几开本就是指它的大小等于一张印刷纸的几分之一，如 $\frac{1}{32}$ 就是三十二开本等等。

折迭方法如下图所示：



我国的印刷用纸有几种不同的规格，其中产量最高，应用最广的是787×1092毫米的一种。主要开本规格尺寸如下表所示：