

现代图书馆馆员职业技术培训丛书

现代图书馆 读者服务

姚新茹 刘迅芳 主编

 海洋出版社

现代图书馆馆员职业技术培训丛书

现代图书馆读者服务

姚新茹 刘迅芳 主编

海洋出版社

2006年·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

现代图书馆读者服务/姚新茹, 刘迅芳主编. —北京:
海洋出版社, 2006. 9

(现代图书馆馆员职业技术培训丛书)

ISBN 7-5027-6660-X

I. 现... II. ①姚... ②刘... III. 图书馆工作: 读者工作 IV. G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 108412 号

责任编辑: 高显刚

责任印制: 严国晋

海洋出版社 出版发行

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

(100081 北京市海淀区大慧寺路 8 号)

北京市顺义兴华印刷厂印刷 新华书店发行所经销

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月北京第 1 次印刷

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 9

字数: 211 千字 印数: 1 ~ 5000 册

定价: 30.00 元

发行部: 62147016 邮购部: 68038093 总编室: 62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

序

随着计算机网络等高新信息技术在图书馆的广泛应用，作为当代重要“智力资源”，传播和交流各种信息的“主要渠道”、“信息枢纽”和“精神文明建设基地”，旨在“帮助人们充分利用人类已有知识”的图书馆和图书情报工作的作用越来越重要，其工作内容、技术服务手段、服务模式和管理机制等，也都在发生着巨大的变化。为适应这种变化，就必须学习和掌握有关新的理论、方法和技术。面对这种新的形势，广大图书馆工作者必须更新有关专业知识，不断补充、完善和优化自己的知识结构，以适应网络环境下图书情报工作发展的需要。为此，海洋出版社根据我国各类型图书馆的特点，特编辑出版了这套“现代图书馆馆员职业技术培训丛书”，以应图书馆业界同仁相互交流与学习的需要。

这套丛书包括：现代图书馆藏书建设、现代图书馆读者服务、现代图书馆期刊管理与服务、现代图书馆信息服务、现代图书馆参考咨询、现代图书馆自动化建设、竞争情报。基本涵盖了现代图书馆工作的主要领域，以满足各类图书馆工作者继续教育和广大读者参考的需要。

这套丛书的作者均系图书馆一线工作者。这是他们根据本人长期工作中经常遇到的各种实际问题和困惑，以及切身体会，并查阅了大量的有关参考文献的基础上，总结出的经验之谈，因此具有较高的实用和参考价值。作为编者，他们深知当代图书馆工作和编辑出版这套丛书的重要意义，因此，不敢倦怠，在深入领会和坚持科学发展观的前提下，尽力作好各项服务工作。尽管编者为此付出了巨大的努力，但是，由于水平有限，难免有疏漏或错误的地方，对此请广大读者和专家批评指正，以更好地为我国图书馆事业的健康发展共同贡献我们的智慧和力量。



2006. 8

《现代图书馆读书服务》编委会

主 编：姚新茹 刘迅芳

副主编：李晓燕 田红云

编 委：乔如新 牛晓艳 刘同祥 冯宝秀

目 次

第一章 读者工作	(1)
第一节 读者工作的意义及内容	(1)
一、读者工作概述	(1)
二、读者工作意义	(1)
三、读者工作内容	(2)
四、读者的作用	(6)
第二节 读者工作的指导方针及原则	(8)
一、读者工作的指导方针	(8)
二、读者工作的基本原则	(8)
第二章 读者结构	(13)
第一节 读者队伍的组织与发展	(13)
一、读者队伍概述	(13)
二、读者队伍的调整	(14)
三、读者队伍的发展与转化	(14)
四、图书馆现实读者转化为积极读者	(17)
第二节 读者与图书馆读者	(18)
一、读者概念与实质	(18)
二、图书馆读者	(19)
三、读者结构	(20)
四、各种读者结构的作用和影响	(21)
第三节 读者类型	(23)
一、划分读者类型的主要依据	(24)
二、各类型读者的基本特征	(24)
第三章 读者心理	(29)
第一节 读者心理研究的内容与意义	(29)
一、读者心理的涵义	(29)
二、读者心理研究的内容与目的	(30)
第二节 读者心理活动过程	(31)
一、读者心理的认识过程	(31)
二、读者心理的情感过程	(33)
三、读者心理的意志过程	(34)
第三节 读者阅读心理特征	(34)
一、读者阅读心理类型	(35)
二、读者阅读动机	(36)

三、读者阅读兴趣	(37)
四、读者阅读能力	(37)
第四章 读者需求	(39)
第一节 读者需求的概念和意义	(39)
一、读者需求的概念	(39)
二、读者需求的意义	(39)
第二节 读者阅读需求的类型	(40)
一、社会型读者需求	(40)
二、专业型读者需求	(41)
三、研究型读者需求	(41)
四、业余型读者需求	(42)
第三节 各个系统图书馆读者需求的特点	(42)
一、高校图书馆读者需求的特点	(42)
二、公共图书馆读者需求的特点	(44)
三、科研与专业图书馆的读者需求的特点	(45)
第四节 读者需求趋势及评价	(46)
一、读者需求的变化趋势	(46)
二、读者需求的评价	(47)
第五章 读者服务	(49)
第一节 读者服务工作的内容与方法	(49)
一、文献借阅服务	(50)
二、参考咨询服务	(50)
第二节 读者服务工作在图书馆中的地位 and 作用	(51)
一、服务是图书馆存在的社会价值	(51)
二、在传统与技术之间正确定位服务工作	(53)
第三节 读者服务工作的的发展趋势	(56)
一、读者服务工作的历史	(56)
二、读者服务工作的变化	(57)
三、读者服务工作的应对	(60)
四、读者服务工作的的发展趋势	(61)
第六章 文献的流通服务	(69)
第一节 文献流通服务概述	(69)
一、文献流通工作的意义和作用	(69)
二、文献流通工作的现状与问题	(70)
三、文献流通工作的变化	(71)
第二节 文献外借服务	(72)
一、外借服务的类型与功能	(72)
二、外借服务方式	(74)
三、外借处的设置	(74)

第三节 文献阅览服务	(75)
一、文献阅览的特点	(75)
二、阅览室的类型及作用	(75)
第四节 馆际互借服务	(76)
一、馆际互借的发展现状	(76)
二、馆际互借的必要性	(77)
第五节 视听服务	(77)
一、视听服务概述	(77)
二、视听服务的重要作用	(78)
三、视听服务的科学管理	(79)
第六节 馆外流通服务	(80)
一、图书馆馆外流通站的涵义	(80)
二、馆外流通站的建立	(80)
三、馆外流通的意义	(81)
第七章 图书馆读者导读工作	(82)
第一节 导读工作概论	(82)
一、导读的概念与性质	(82)
二、导读产生原因	(84)
三、导读的原则	(84)
四、导读的研究内容	(85)
五、导读工作的目的和任务	(85)
六、图书馆开展导读工作的意义	(86)
第二节 导读工作方法	(88)
一、辅导读者合理利用图书馆	(88)
二、辅导读者阅读方法,提高阅读能力	(88)
三、各种形式的借阅指导	(89)
四、指导检索目录及工具书	(89)
五、书目参考咨询服务	(90)
六、其他形式的导读方法	(92)
第三节 导读工作发展趋势	(94)
一、导读工作的现状	(94)
二、导读中的问题	(94)
三、现代技术对导读工作的影响	(96)
四、导读工作发展趋势	(98)
第八章 读者教育	(103)
第一节 图书馆的职能	(103)
一、图书馆的社会职能	(103)
二、图书馆的教育职能受到广泛的重视	(106)
三、发挥图书馆教育职能,开展读者教育活动	(108)

第二节 读者教育的原理	(108)
一、读者教育的含义	(108)
二、读者教育的意义	(109)
三、我国图书馆读者教育的现状	(109)
四、读者教育的原则	(110)
五、读者教育的作用	(111)
第三节 读者教育的方式	(112)
一、读者教育实施步骤	(112)
二、读者教育的方法	(113)
三、读者教育的时机	(115)
第九章 读者工作者的自身建设	(116)
第一节 读者工作者自身建设的意义与作用	(116)
一、图书馆面临的环境发生了变化	(116)
二、我国图书馆员的现状	(117)
三、图书馆员的自身建设存在的问题	(117)
四、读者工作者自身建设的作用	(118)
第二节 读者工作者自身建设的内容	(119)
一、读者工作者应具备的基本能力	(119)
二、读者工作者应具备的素质	(119)
三、读者工作者自身建设的内容	(121)
第三节 读者工作者自身建设的方法	(123)
一、继续教育的对策	(123)
二、继续教育的途径	(125)
三、应注意的问题	(126)
附录一《图书馆学五定律》简介	(127)
附录二《未来的图书馆:梦想、疯狂与现实》	(131)
参考文献	(134)

第一章 读者工作

第一节 读者工作的意义及内容

一、读者工作概述

读者工作的涵义，有广义和狭义两种不同的说法。

广义的读者管理，也被人们称之为读者管理工作或读者工作，是指图书馆管理者根据图书馆的方针、任务和目标，对图书馆的读者进行有目的的整序，研究其阅读需要的规律，协调其同图书馆的关系，使文献流与读者流有机地结合起来，以使图书馆的文献资源和读者的智力资源得以有效开发的过程。它是以整个读者群作为研究对象，了解读者的组成结构、读者的阅读心理，读者的需求等。其目的是提高读者服务工作水平，提高文献的流通服务质量，包括文献的外借、文献的阅览、馆际互借服务、馆外流通服务等。因此，读者工作紧紧围绕读者群的整序来进行，也就是使读者在图书馆的一切活动都按照图书馆的管理意图进行有目的、有秩序地运行。

狭义的读者管理，是指向读者宣传、推荐、检索和提供文献的工作，它是开发文献资源的重要手段，是图书馆联系读者的桥梁和纽带。

读者工作与读者服务工作，往往被看做是相同的涵义，不同的说法，其实这是不全面的。它们是两个不同的概念，具有不同的涵义。读者服务工作，是指图书馆直接满足读者需要的服务活动，它是读者工作的一个主要组成部分，包含在读者工作范畴内，从属于读者工作，是读者工作的一个下位概念。本章将系统论述读者工作，关于读者服务工作，本书将在第五章详细论述。

二、读者工作意义

目前，读者及其需求的研究，读者利用图书馆文献的行为探讨，读者阅读及其心理分析等，已经成为当代图书馆学理论研究中的一个重要方面。近几年，国内外有不少关于读者需求和利用的调查与意见征询结果表明，尽管近几十年来图书馆藏书成倍地增长，工作内容不断地充实，处理和传递情报的技术手段有了很大的进步，然而读者从图书馆服务中所得到的满足程度并不如原来预料的那样，图书馆对读者的吸引力仍然若即若离。究其原因在于，图书馆尚未最大限度地满足读者的需求。

众所周知，读者需要是图书馆存在和发展的基础，没有读者需求，图书馆就没有了运行的动力，也就没有了本身发展壮大的理由；要提高图书馆馆藏的利用率，发挥文献在传递知识、交流情报中的价值，必须有一种读者服务的新观念；图书馆如果要赢得读者，巩

固本身的社会地位,实现自身的社会效益,必须以读者需要为第一,以服务读者为至上,并且要讲究服务效率,提高服务质量。简而言之,图书馆工作的成败、兴衰、存亡,系于读者。古今中外的许多政治家、思想家、科学家和艺术家都与图书馆有着深厚的感情,他们借助图书馆的丰富藏书,经过长期的自我充实提高,结合自己丰富的实践经验,取得了辉煌的成就,这从另一侧面证实了图书馆读者服务工作的重要性。

三、读者工作内容

在图书馆中,读者工作是第一线工作,它既是其他工作的出发点,也是其他工作的归宿,也就是说,其他各项工作都是为了读者工作的更好开展。而读者工作开展的好坏,将直接影响图书馆方针任务的完成,甚至会影响科学技术的发展和人们文化水平的提高。因此,必须对读者工作实行科学管理。

读者工作的内容范围,随着近年的发展完善,已经逐渐形成一个完整的工作内容体系,它主要包括以下几个方面。

1. 组织读者

组织读者是读者工作的第一步,是图书馆管理者对读者实施有效管理的组织措施。它包括发展读者、划分读者群和整序读者流。

发展读者是通过读者登记来实现的。读者登记工作是图书馆对读者进行调查研究、了解读者、联系读者的基础,是做好读者工作的前提。高等院校图书馆的读者成分比较单一,凡本校的师生员工,都是本馆的服务对象,只要进行简单的读者登记,发放借阅卡,就可以成为正式读者。公共图书馆的服务对象比较广泛,比较复杂,需要根据办馆的方针、任务、规模和条件,以及读者的阅读需要特点等,有目的地发展读者。读者登记表要妥善保存,这不仅是了解读者、研究读者的重要资料,而且是图书馆进行各项统计的依据。为了便于日后开展对读者的研究工作,在读者登记时要详细记录读者的专业、职务、工作性质、年龄等。

2. 研究读者

研究读者是指研究读者的阅读规律,包括不同层次的读者在阅读需要、阅读目的、阅读过程上的特点及其规律。研究读者的目的是为了提高读者服务效益和读者阅读修养,因此,图书馆界学者把图书流通概括为“为人找书,为书找人”是有一定道理的。图书流通就是要让读者找到所需要的图书,让图书为适合的读者使用。所以,研究读者是开展图书流通的基础。只有把握住图书流通的规律,掌握读者的阅读需要,才能找出满足这些需要的方法和途径。

进行读者研究,可以从两方面着手。一方面从宏观方面着手,研究读者的阅读需求,以求掌握各类型读者需求的特点和规律;另一方面从微观方面着手,研究读者阅读的动机与目的、阅读心理与行为、阅读方法与效果问题,以便有效地满足读者的需求。

3. 读者需求分析

一般地说,不同层次的读者群对文献的需求是不同的。中老年科技工作者所需要的文献多为中外文科技资料和少量专著,其要求是“新”、“全”、“专”、“精”。青年科技工作者精力旺盛,对新事物比较敏感,图书馆应根据实际情况对他们推荐对口书刊。除此而外,读者在不同时期所需要的文献也是不同的,即读者阅读文献具有很强的时代性和阶段

性。以高等院校图书馆为例,教学进程的不同阶段,读者用书情况是不同的。如开学初期,教学参考书的借阅量最大,因此,做好这方面的供应工作是服务的重点;考试阶段,应适当延长借阅时间,为复习考试创造有利条件。读者阅读的目的也是不完全相同的,有的是为了充实自己头脑,有的是为了解决一个实际问题,有的是为了研究学问,有的是为了享受等。因此,研究读者需求时要具体问题具体分析。

研究读者,进行读者需求分析,有助于从总体上把握其需要的特点和规律,研究读者的阅读动机,不仅是为了提高服务的针对性,更重要的则在于对读者动机加以正确引导,对于高尚的、纯正的阅读动机,应充分地满足其需要;对于阅读动机不纯正的读者绝不能迁就,必须加强教育和引导,使其辨明是非,提高读者的阅读欣赏水平。

总之,研究读者需求是图书馆搞好读者服务工作的一个关键问题,进行读者研究,有助于搞好读者服务工作的针对性和服务质量与效率。

4. 组织各项服务活动

图书馆服务工作是指图书馆利用馆藏和获得的文献信息,采取多种方式向用户提供服务的一切活动。图书馆服务是图书馆工作的外在表现形式,是图书馆社会价值和最终目标的体现,也是图书馆中最具活力的工作。它包括优化读者服务方式、扩大读者服务范围、增加读者服务内容和提高读者服务水平。图书馆服务读者的传统方式为根据读者的实际需要,利用藏书、目录、设备以及环境条件,有区分地开展各项服务活动,包括综合应用外借服务、阅览服务、复制服务、咨询服务、检索服务、定题服务、报道服务、展览服务、情报服务等,建立多类型、多级别的服务方法体系。此外,还要有效地满足各类读者对一次文献、二次文献、三次文献的不同需要,帮助读者解决在学习、研究、工作中选择书刊、查询资料以及获取知识信息方面的各种具体问题。一个图书馆以何种方式服务于读者,主要取决于本馆的性质、规模和读者需求,而且还要随着图书馆的发展和读者需求的变化而不断变化。

目前,随着网络的普及和计算机技术在图书馆中的广泛应用,利用网络为读者提供服务已经成图书馆的服务方向。图书馆的服务方式也由传统的服务转向了现代化服务,例如网上参考咨询服务。

总之,图书馆的读者服务范围和服务内容应根据本馆的具体情况和社会发展水平来决定。总的要求是“用最少的投入,在最短的时间内,向最多的读者提供最好的文献”。图书馆扩大开架借阅范围,开展参考咨询和情报服务,开展预约借书和文献复制等,就是这一原则的具体体现。

5. 读者宣传辅导

宣传辅导是图书馆教育职能的体现。它包括宣传读者、辅导读者及培训读者三个方面的内容。

(1) 宣传读者

宣传读者是图书馆对读者进行科学管理的基本手段之一。在全部的文献流通和情报传递过程中,都离不开宣传工作,离开了宣传工作,则无法实现图书馆对读者的指导。宣传的实质目的,在于在了解和研究读者阅读需要的基础上,主动向读者揭示文献的形势与内容,宣传先进的思想、科学知识、职业技术以及广泛的文化信息,把读者最关切和最需要的文献及时展现在读者的面前,吸引读者利用图书馆的多种图书文献以及各种资源,使图

书馆的资源得到最大限度的利用。

图书馆宣传活动有几个特点：

第一，思想性特点。图书馆的宣传工作必须根据形势要求，及时宣传党的方针、政策，宣传社会主义建设各方面的信息，必须与社会的前进步伐合拍，与党的基本路线保持一致。第二，灵活性特点。图书馆宣传的形式是多种多样的，必须根据宣传的内容灵活选用。第三，直感性特点。人们对于听到和看到的東西，能记住的要比读到的多出来1~2倍，图书馆宣传中要充分运用声像直感手段，如展览、报告会、幻灯片、录像等多种多样的方式，以增加读者的直感性，提高记忆。第四，系统性特点。为提高宣传工作的有效性，图书馆的宣传工作不能太单一，应该有多种多样的形式，不能搞权宜之计，必须有计划性、有目的地围绕图书馆的目标持续进行，表现出明显的系统性。

读者宣传方法多种多样，但是常用的有如下几种：

第一，直观方式。即直接通过图书文献本身的陈列展览，同读者见面，进行现身宣传。

第二，书目方式。即通过书目、索引、文献、题录等二次文献，宣传报道原始图书文献的内容形式特征，使读者在较短的时间内，系统了解大量的文献资料缩印，以便检索利用。

第三，群众活动方式。即通过各种形势的群众集会，口头介绍、推荐或评价有关图书文献的内容观点、作用。

第四，广播电视方式。即通过现代化无线电广播、电视手段，向千家万户听众和观众宣传评价图书文献，宣传图书的作用及其利用方法，以便扩大影响，吸引读者，争取社会各方面的支持与帮助。

读者宣传的内容也丰富多彩：

第一，文献的宣传。这是图书馆宣传的主要内容，是图书馆根据本馆的任务和读者的需要经常进行的宣传活动。

第二，阅读的宣传。图书馆为提高读者的阅读修养和阅读效果，要经常向读者宣传阅读的意义、方法和技巧。

第三，图书馆业务的宣传。为使读者了解图书馆和充分利用图书馆的各种资源，图书馆必须主动向读者宣传藏书结构和特色、服务项目和规章制度等，以便读者增加对图书馆工作内容的认识，提高服务质量。

第四，社会政治的宣传。图书馆为履行自己的教育职能，必须利用自己的条件经常向读者宣传国家的方针政策、经济建设成就、国内外大事、科技进步和文化艺术成就等。

(2) 辅导读者

由于群众性的宣传辅导活动尚不能完全满足每个读者的特殊需要，所以，图书馆还应该通过阅读辅导工作，针对不同读者的具体情况，有区别地为读者服务。辅导读者的实质目的是在了解和研究读者阅读需要的基础上，积极影响读者选择阅读范围，引导他们正确地选择文献内容，帮助他们学会利用文献和图书馆。读者辅导工作，是在熟知读者及其阅读需要的基础上，进行有针对性的帮助指导，以促进读者更好地获得知识，提高阅读能力及阅读效果。

辅导读者的内容范围及其目的：

第一,指导读者利用图书馆。帮助读者了解图书馆的性质、职能、任务和发展状况,介绍图书馆藏书资源的范围、重点、布局结构及其使用方法,介绍本馆的服务机构分布、服务手段、设施、借阅规则、程序、手段方法等。介绍的方法通常采用新读者集体入馆参观、现场介绍,印发图书馆简介资料,馆内播放录音、录像磁带,以及设置专门咨询台,随时回答读者的询问等。

第二,指导读者利用图书馆目录。图书馆目录有“打开人类知识宝库钥匙”之称,读者要查阅图书馆藏书,首先必须学会查目录。帮助读者了解图书馆设有哪几种读者目录、各种目录的作用及反映藏书范围,介绍目录卡片的著录事项、索书号的组成及其组织方法,目录组织体系说明、分类目录、字顺目录的组织体系及检索使用方法,说明本馆采用分类法的分类体系、大类类目表、标记符号及特殊分类规则、字顺目录排列取字方法与查找方法,以及填写借书单的方法和要求。指导读者利用图书馆目录,可采用集中讲课的方式,也可设置目录辅导员,随时指导读者查找各种中外文馆藏目录,并在目录厅公布各种目录的体例表。

第三,指导读者利用参考检索工具。各种专业的目录、文摘、题录、索引,是教学科研人员掌握文献资料线索、查找文献资料的一把钥匙。掌握了它的使用方法,就能迅速、准确地查到与自己课题有关的文献资料。掌握中外文工具书,可以有效地提高学习与工作效率;掌握科技文献检索工具,能使科技人员在短时间内,迅速、准确地查找到自己研究课题所需的文献资料线索等。

第四,指导读者阅读图书。阅读指导是图书馆对读者的阅读目的、内容和方法给予积极影响的教育活动,目的在于提高读者的阅读能力和阅读效率。指导读者阅读图书,包括两层涵义:一是对读者阅读内容的指导,二是对读者阅读方法的指导。要引导读者掌握正确的学习与阅读方法,如在什么情况下采取浏览法阅读、什么学科应采取精读法,以养成良好的自学习惯,提高学习效率和自学的效果。

(3) 培训读者

图书馆的文献能否得到充分利用,与读者是否具有使用文献的技能有很大关系。因此,对读者进行培训则显得十分重要。

培训读者主要从两个方面入手:一方面培养他们的情报意识,激发他们利用图书馆的欲望,使他们自觉地认识到图书馆是自己的良师益友、终身学习的场所。另一方面提高他们利用图书馆和检索情报的技能,以便能熟练地使用图书馆。具体说,就是图书馆通过各种方式向读者传授“怎样利用图书馆”的知识、目录学知识、文献知识、情报检索与利用知识等。

6. 组织管理工作

为了有效地开展读者工作,读者工作部门本身应进行科学的组织管理,包括岗位设置、人员配置、组织劳动分工、明确岗位责任、建立健全各种规章制度、合理组织辅助藏书、改进服务手段、完善服务体制等工作。图书馆的组织机构分为行政领导机构和业务机构两部分。行政机构包括馆长、副馆长,根据党员数量可成立党总支部或党总支,图书馆的各项工作是馆长在上级党委和行政主管部门领导下进行的。图书馆所设办公室,是从事全馆业务、行政、财务、后勤等事务管理的部门。业务机构包括采访部、编目部、流通部、阅览部、信息服务部等。采访部是根据本馆的性质、任务,按计划采购和补充藏书,

建立本馆藏书体系的业务部门；编目部是对到馆文献的加工整理部门；一些图书馆采访部和编目部是合二为一的部门，称采编部；流通部是图书馆开展图书外借，直接为读者服务的业务部门；阅览部是在馆内开展书刊资料阅览工作的业务部门；信息资料服务部是开展信息资料收集整理、加工、分析研究和传递服务的部门。

四、读者的作用

1. 读者是图书馆知识交流中的关键要素

图书馆活动是传播社会知识和交流科学情报活动的一个组成部分。读者是图书馆知识交流作用的对象，是图书馆知识、情报传递链中的终端环节，一切交流功能的充分发挥和交流效果所能达到的最佳程度，既取决于交流的内容、交流的技术，更取决于读者对交流内容的要求、对知识或情报的吸收能力、读者素质以及运用这些知识或情报改善已有的知识结构，提高认识世界和强化解决实际问题的能力。文献作为一种信息资源，其价值并不一定是显性的，只有在了解读者，进行开发和有目的的定向传递时，才能充分发挥文献的信息价值。此外，读者不仅对文献作出抉择，而且也通过对文献的取舍和吸收来考核图书馆工作质量。对读者的管理是整个图书馆管理的重要内容，没有读者的图书馆就不能称为图书馆，充其量不过是个藏书楼而已。因此，开展读者工作是提高交流效益的关键，读者是构成现代图书馆的要素，是图书馆之本。

相信读者，依靠读者，是图书馆的办馆路线，也是党的群众路线在图书馆管理工作中的体现。依靠读者是以相信读者为前提的，是相信读者的具体表现，依靠读者不是因为图书馆人员短缺，用读者补缺的权宜之计，而是图书馆的办馆路线问题，是图书馆管理工作中的原则性问题。要从思想上真正认识到读者是图书馆的要素之一，读者是图书馆的主人，图书馆与读者是相互依存、不可分割的整体。工作中要为读者创造较多的参与图书馆管理的机会，吸收更多的读者参与图书馆的管理和建设活动。在补充新书和剔除旧书的工作中，在制定图书馆的各项规章制度时，都应广泛听取读者意见，吸收有代表性的读者参与决策，还要注意发挥读者的监督作用。

2. 读者需求是促进图书馆发展的动力

“读者”是个广泛的概念，其中有不同的类型，按照人们某些共有的倾向和特征，可以把读者划分为一些大的群体，属于各个大群体内的读者将选择大体相同的主题内容并以大体一致的方式理解、吸收知识和作出响应，这就是读者的分类。我们要了解读者对文献资料的千差万别的需要，就有必要对读者给予群分，因为只有这种分类的方法能使我们认识和区别读者，寻找出读者质和量的共同点和差异性，总结出读者工作的规律性。

读者需求具有个体性和群体性两个方面，每个读者的需求由于个体的素质和条件的不同，其心理特征互异，因而所寻求和指向的文献都具有鲜明的个性；但是任何读者又都具有共同的文化背景，一定范围内的读者大抵总处在一个相对固定的文化环境中，从事着同类型、同方向的研究任务，同一主题性质的实践活动，其知识吸取或科学交流的环境相同，方法类似，因而需求又具有极大的共同面。作为个体的读者的需求虽然千差万别，变幻多端，表现为一种随机现象，是我们难以把握的，但是作为一个群体中的一员，他的需求总是与此一群体所处的特定环境条件、群体的共同特征——职业、教育、年龄、心理、实践经验等相联系着。各个读者群都有其共同的读者的文献需求、阅读倾向和选择利用的

方式,这样就使群体内的读者的文献需求又具有客观确定性,只要我们掌握了各个读者群的共有倾向和共同特征,就可以找到读者工作的规律性,更好地为读者服务。所以,对读者需求的研究要以对读者群需求的研究作为出发点,这种研究有利于从总体上改善为读者服务的目的。当然,这里也不排斥对人体读者需求的探索研究,因为任何共性均寓于个性之中,并通过个性表现出来。对一个典型的、有代表意义的个体读者需求分析,正可以促进我们对该一群体读者需求的深刻理解。

3. 读者服务是衡量图书馆工作成绩的标志

读者服务工作,是图书馆直接满足读者需要的服务活动,是读者工作的主要组成部分。图书馆的业务活动按其性质划分,可分为两大类:一类是文献的搜集、整理、典藏和保管等,即人们普遍称之为图书馆的内部工作;另一类是文献的传递和使用工作,如文献的外借、阅览、宣传辅导等,是图书馆的对外工作。这两类工作都是直接或间接为读者服务的,都是完成图书馆任务所不可缺少的一部分。但是,由于读者工作是面对读者的第一线工作,因而它在图书馆的业务工作中占有更加重要的地位。读者往往以图书馆读者服务工作的优劣来评价一个图书馆的工作质量。实际上,评价一个图书馆的管理水平和服务效益,是以图书馆的文献被读者利用的程度和这些文献在读者中流通产生的效益为标准的,而不是以图书馆的大小或藏书多少为尺度的。搜集的文献质量如何、数量是否够用、分类和编目的组织工作是否科学,都需要在读者工作的实践中得到检验,读者服务工作是图书馆全部工作的外在表现,是衡量图书馆工作成绩的标志。

4. 读者教育是开拓图书馆潜在读者的重要手段

现代图书馆同传统图书馆相比,具有较强的教育职能,开展生动有效、丰富多彩的读者工作,进行文献的宣传和推荐,可以传播科学技术知识,帮助广大科技工作者掌握最新专业知识;宣传马克思列宁主义、毛泽东思想,宣传党的路线和方针政策,可以向读者进行革命理想、共产主义道德、爱国主义教育。充分发挥图书馆的社会宣传教育职能,吸引更多的读者了解和利用图书馆资源。

我们应该看到,图书馆虽然是社会知识交流的一个实体,但是它的交流功能至今尚未得到充分的发挥,即使是在图书馆事业较为发达的国家里,也程度不等地存在着这种现象。最明显的表现是,大量的居民只能说是图书馆的潜在读者,而非现实的利用者,或者仅仅是一个短暂时期的读者而非终生的使用者。图书馆还只能为占人口比例不大的一部分人服务。所以,在网络环境新形势下,图书馆应该使被动形式的服务变成为主动的、针对性强的服务,以其有效的服务更多地参与社会知识交流和情报信息的传递过程,以吸引那些潜在的读者乐意使用图书馆资源。

对于图书馆来说,把潜在的读者扩大为现实的读者,重视对社会成员的知识再教育和情报传递,是充分发挥图书馆的知识交流功能的一项十分重要的任务,如果我们不为多数人提供服务,我们事业的基础将是脆弱的。同样,加强图书馆的教育职能,重视新知识信息的交流,为国民经济建设和科学技术发展服务,扩大图书馆传统读者中情报用户的比重,则是图书馆现代生命力的体现,它不仅标志着图书馆工作向更高层次的发展,也是适应了信息时代发展的需要。

第二节 读者工作的指导方针及原则

一、读者工作的指导方针

读者对图书馆资源的要求，既有社会职业的要求，又有个人爱好的要求；既有眼前的要求，又有长远的潜在要求等。读者的要求是随着社会需要的发展变化而不断丰富、扩大的，在如此错综复杂的读者要求面前，任何图书馆要想不断地提高读者满足的程度，必须把“读者第一”、“服务至上”作为图书馆读者工作的宗旨。

早在 20 世纪初，革命导师列宁就明确提出“方便读者”、“细心读者”、“迅速满足读者对图书的一切要求”应成为图书馆服务工作的指导思想。20 世纪 30 年代，印度图书馆学家阮冈纳赞提出了“图书馆学五原则”，即“书是为了利用的”、“书是为了一切人而存在的”、“给读者所有的书”、“节约读者时间”、“图书馆是个发展着的有机体”。这五条原则充分体现了阮冈纳赞的“读者至上”的基本思想。在 50 年代，西方国家图书馆界提出了“服务至上”，我国图书馆界提出了“一切为了读者”、“为人找书，为书找人”的口号。这些内容基本相同的提法，都反映了图书馆读者工作的客观规律性，因而对各类型图书馆的服务工作都具有指导意义。

“一切为了读者”、“读者就是上帝”，这就是现代图书馆读者工作的指导方针。

二、读者工作的基本原则

1. 为人民服务的基本原则

为人民服务是我们国家一切工作的出发点和本质的特征，也是我国图书馆读者工作实践和理论研究的指导思想。这个基本原则和指导思想，为读者工作指明了唯一的正确的方向。为读者充分利用图书馆提供一切方便，是图书馆对读者进行有效管理的一条原则。这是图书馆的性质和任务所决定的，它有利于馆藏文献的充分开发和利用，有利于提高图书馆的服务效益。

图书馆在贯彻这一原则时，应注意如下几个问题。

一是从方便大多数读者出发。从本质上说，图书馆的规章制度和管理办法是维护大多数读者利益的，不应成为读者利用图书馆的障碍。但是，在实际的工作过程中，作为一个机构，要协调好图书馆、工作人员、读者三方面的关系，图书馆在制定一些规章制度时，会不由自主地倾向于管理方便，形成一些方便管理的规章制度，而忽视了读者方便。这样的制度必然会造成对读者的种种不便。图书馆规章制度是图书馆工作实践经验的总结和概括，但随着图书馆工作的发展和人们认识的深化，它并不是一成不变的。人们应当根据客观情况的变化及时地检查规章制度，发现确实不合理的就得坚决地加以改革。图书馆制定各种规章制度，既要以便利读者为出发点，又要建立在科学管理的基础上，两者必须统一起来。所谓对读者的便利，是指对全体读者的便利，不能是便利一部分读者而妨害了另一部分读者的阅读。而且，这种便利是长远的便利，不是称便于一时，而贻患于未来。制定规章制度时要体现在保证重点读者需要的前提下，满足一般读者阅读需求的原则。从整体