

20世纪中国图书馆学文库·93

读者服务的 组织与管理

袁瑛 编著

国家图书馆出版社

20 世纪中国图书馆学文库·93

读者服务的 组织与管理

袁琳 编著

圖 國家圖書館出版社

前 言

在现代社会中,图书馆的读者服务工作是一种有着丰富内容和深远意义的工作。它是图书馆工作的重要组成部分,也是展示社会精神文明和物质文明的窗口。特别是在社会的文献信息交流系统中,读者服务工作针对社会不同层次的文献需求,提供有针对性的服务,最大限度地满足了读者和社会的文献需求,对社会的精神文明建设和物质文明建设,发挥了巨大的作用,越来越显示出在整个文献交流系统中的重要地位。随着图书馆工作重心的转移,读者服务工作方法和手段的提高与发展,使读者服务理论研究不断深化,读者服务理论体系日益丰富和完善。

为了适应读者服务理论与实践发展的需要,在总结现有的读者服务理论成果与实践成就的基础上,结合长期在教学工作中的心得体会,我编著了这本《读者服务的组织与管理》教材,试图从理论上对读者服务的基本原理、基本方法和组织管理进行全面的阐述和探讨。

本书共分为八章,从图书馆读者服务工作的实践出发,分别论述了读者服务理论基础、读者队伍的组织与发展、读者文献需求与行为规律、读者服务方法体系及读者服务工作的组织与管理等问题,力图使读者服务实践经验与理论研究相结合,从而构成“读者服务研究”的完整体系。书后附有由梁芸、傅西平及武汉大学图书馆学专业'94级部分同学共同编制的“90年代以来读者服务工

作研究论文索引”。

在本书的编著和出版过程中,得到了彭斐章、谢灼华、詹德优、肖希明、王秀兰、王巧云、何皓等同志的大力支持和帮助。图书情报学院资料室的全体同志也为本书的编写提供了全面的服务。责任编辑严红同志为本书的出版付出了大量辛勤的劳动。对于上述给予本书出版以支持和帮助的同志们以及参阅和引用过他们研究成果的专家学者们,我谨在此表示衷心的感谢。由于水平有限,本书缺点和错误在所难免,敬请专家和读者批评指正。

编著者

1997 年 12 月 2 日

本书据武汉大学出版社 1998 年 3 月第 1 版排印

目 录

前 言	(1)
第一章 绪论	(1)
第一节 读者服务的内容、性质与作用	(1)
第二节 读者服务工作的方针与原则	(14)
第三节 读者服务的发展过程	(26)
思考题	(33)
第二章 读者服务理论研究	(34)
第一节 建立读者服务理论研究体系的基础	(34)
第二节 读者服务理论研究的内容与要求	(48)
第三节 读者服务研究方法	(55)
思考题	(63)
第三章 读者队伍的组织与发展	(64)
第一节 读者结构	(64)
第二节 读者类型	(75)
第三节 读者队伍的组织	(85)
第四节 读者队伍的发展与转化	(91)
思考题	(98)
第四章 读者心理研究	(99)
第一节 读者心理研究的内容与意义	(99)
第二节 读者阅读心理活动过程	(105)
第三节 读者的阅读需求	(112)
第四节 读者的阅读动机	(121)

第五节 读者的阅读兴趣	(126)
第六节 读者的阅读能力	(133)
思考题	(136)
第五章 读者行为分析	(137)
第一节 读者行为的产生与发展	(137)
第二节 读者文献选择与利用	(150)
第三节 各类型图书馆读者行为特点	(159)
思考题	(166)
第六章 图书馆读者教育	(167)
第一节 读者教育的作用、任务与原则	(167)
第二节 读者教育的内容	(179)
第三节 图书馆读者教育的方式	(188)
第四节 国内外读者教育发展概况	(192)
思考题	(196)
第七章 读者服务方法体系的组织	(197)
第一节 读者服务方法体系概述	(197)
第二节 图书流通服务	(206)
第三节 图书馆文献信息服务	(218)
第四节 Internet 网络信息服务	(228)
思考题	(236)
第八章 读者服务工作的组织与管理	(237)
第一节 读者服务工作组织与管理的一般原理	(237)
第二节 读者对象的组织与管理	(250)
第三节 读者服务机构与人员管理	(255)
第四节 读者服务环境与设施的管理	(261)
第五节 读者服务工作效益评价	(271)
第六节 读者服务工作统计	(274)
思考题	(276)
90 年代以来读者服务工作研究论文索引	(278)
主要参考文献	(306)

第一章 绪论

在现代社会中,图书馆读者服务是一种有着丰富内容和深远意义的工作。它是图书馆工作的重要组成部分,是联系社会与读者的纽带,也是展示图书馆工作质量和社会文明程度的一个主要窗口。学习本章的目的,在于全面了解读者服务工作的概念、结构与性质,掌握读者服务的主要方针与原则,明确读者服务工作的社会作用与现实意义。

第一节 读者服务的内容、性质与作用

一、读者服务概念的含义

所谓概念,是指综合概括反映人们对思维对象的本质属性认识的思维形式,是人们对于客观对象的认识达到理性化的阶段,具有普遍性和抽象性。人们对概念的认识是随着社会实践过程不断深化而发展的。在现代社会中,“读者服务”概念有着特定的内涵和外延,它反映了人们对读者服务工作本质属性的科学认识。因此,阐明读者服务概念的含义及其本质属性对于建立读者服务理论体系有着非常重大的意义。

读者服务,是指图书馆根据读者的文献需求,充分利用图书馆

资源直接向读者提供文献和信息的一系列活动。也被称为读者工作或图书馆服务。它是一种特殊的服务,是利用图书馆资源所进行的文献服务,其目的就是通过开发利用图书馆的各项资源,来最大限度地满足读者的各种文献需求。读者服务的实质就是向社会传播知识,向读者传递文献信息。读者服务的对象是来自社会各个阶层的有着特定文献需求的社会成员。这就是图书馆读者服务与其他行业的服务(如商业、运输业服务)的主要区别。正是由于这种服务的特殊性,也就决定了图书馆读者服务特定的内涵和外延,它已绝非传统意义上的以借还图书为主的“读者服务”可以比拟的了。作为一个规范性的概念,现代的“读者服务”在内容上已经发展成为一个多成分、多层次的网络结构。它通常包含了四个方面的结构因素:

1. 服务的对象

读者服务的对象是读者,也被称为文献信息用户。“读者”是一个非常广泛的社会概念,对图书馆来说,读者通常指具有利用图书馆各种资源条件的一切社会成员,包括个人、集体和单位,都可以成为图书馆读者。读者既是文献信息的利用者,也是图书馆进行文献信息服务的接受者。离开了读者对文献信息的利用,也就不会产生读者服务活动。

2. 服务的基础条件

读者服务的基础是图书馆资源。它是开展读者服务的前提条件。图书馆资源含有多方面的内容,它主要指图书馆的文献资源、目录资源、建筑设备资源、专业干部资源以及其他劳动成果资源。图书馆资源有时也被专指为图书馆文献资源。在图书馆的各种资源中,文献资源和其他资源有着相互依存的关系。其中,文献资源是读者利用的主要资源,其他资源是开发利用文献资源的条件、媒介和发展结果。在现代条件下,读者对图书馆资源的利用不仅局限于文献资源,而且包含了对图书馆其他资源的利用;不仅局限于

一馆的资源,而且还可以利用不同范围的多馆资源。实现图书馆资源共享,是现代图书馆读者服务工作发展的必然趋势。图书馆的各种资源都是为了提供读者利用,为读者服务,否则就失去了存在的价值和意义。

3. 服务的方法

读者服务方法是指针对读者特定的文献需求所采用的各种文献信息服务方式和手段。它是读者服务工作得以实现的前提,没有丰富多彩的读者服务方法,就不可能充分开发利用图书馆各种资源,也不可能通过各种途径来最大限度地满足读者特定的文献需求,以及广泛的社会信息需求。读者服务方法是一个多层次多功能的整体,各种服务方法相对独立,同时又相互渗透,相互联系,它不但能够满足读者以整本书刊为单位的文献需求,也能够不断满足读者以某一知识单元或信息代码为单位的信息需求。尤其是在科学技术高速发展的今天,人们通过计算机和现代化的通讯设施,不受时空和地点的限制,以多种方式查找到读者所需要的文献与信息。随着社会对文献信息广泛而高层次的需求,以及图书馆现代化的存储与利用方式,使读者服务方法体系逐渐发展并完善,充分发挥着综合性的整体功能。

4. 读者服务工作的管理

组织管理是读者服务工作顺利进行的有效组织保证。读者服务管理是指应用现代的科学方法和管理技术,对读者服务活动进行计划、组织、指挥、协调、控制的过程。它是对整个读者服务活动过程的管理,其实质是对读者服务系统的不断运动、发展和变化进行有目的、有意义的控制,有效地运用人力、物力、财力等基本因素,以达到实现最大限度满足社会文献信息需求的总体目标。读者服务管理是图书馆科学管理的重要组成部分,它既要遵循图书馆科学管理的总的原则,服从于图书馆系统管理,同时又自成体系,具有自己的管理特点。随着现代图书馆服务范围的不断扩大,

服务内容日益增多,其影响与制约读者文献需求和阅读行为的因素也越来越多,越来越复杂。为使整个图书馆读者服务工作顺利、有序地进行,不断提高服务质量,并取得最大效益,就必须对读者服务的各个工作环节和运行过程实行科学的组织、计划、指挥、协调和控制,加强对读者服务工作的管理。

上述读者服务概念的四个不同要素相互联系,相互制约,读者是图书馆读者服务的对象和目标,图书馆资源是读者服务工作不可缺少的物质和人力条件,服务方法是读者服务的基本手段,组织管理是读者服务顺利进行的组织保证。

应该指出的是,“读者服务”概念与现代社会中广为运用的“信息服务”概念是有区别的。“信息服务”是以用户的信息需求为依据,面向用户所开展的一切服务性活动。它是社会化的信息开发、组织、传递和提供的系统性工作,其基点是围绕社会成员的信息需求开展全方位、多功能的服务,满足社会各方面的信息需求,以维持社会的正常运行,促进社会的进步和发展。信息服务的内容是相当广泛的,包括了口头信息服务、实物信息服务和文献信息服务。而我们所说的“读者服务”概念,则是以社会成员对图书馆资源,尤其是对图书馆文献资源的利用为前提条件的服务,它是在特定范围内的文献信息服务,具有专指性。两个概念在内容和范围上具有内在的联系,但又各有侧重,二者的目的是相同的,都是为了满足社会成员的信息需求。随着现代科学技术在图书馆的广泛应用,图书馆各项职能的延伸,图书馆的读者服务工作将会逐渐向信息服务方向发展,积极参与社会信息服务活动,使图书馆资源得到最充分的开发和利用。

二、读者服务的内容

从一般意义上来说,读者服务内容主要包括四个方面:

1. 研究读者,组织读者

研究与组织读者,是读者服务工作的重要内容和前提条件,因为读者是图书馆这个社会组织的基本组成要素之一,读者的文献需求最直接、最具体地体现了社会的需要。它是图书馆赖以存在的土壤,也是图书馆不断发展的动力。在现代图书馆工作中,研究读者,就是要研究世纪之交的读者知识结构的跨学科性、读者文献需求的综合性、读者信息咨询的针对性和读者服务的有效性,等等。以读者知识结构现代化的探索和读者需求分析作为提高读者服务工作和图书馆管理工作水平的重要依据,使“图书更新”与“读者的知识更新”相适应,使读者服务管理方式的变革与读者需求的服务方式的变化同步。因此,对读者的研究与组织是读者服务工作中的基础性工作,是为读者服务寻求理论依据的活动。

研究与组织读者主要从以下几方面入手:(1)读者队伍的组织与发展。包括确定读者服务范围与服务重点,制定读者发展规划与计划,定期发展与登记读者,划分读者类型,掌握读者动态,组织与调整读者队伍等。(2)读者心理及行为规律研究。包括对读者阅读需求、阅读动机、阅读兴趣、阅读能力等心理活动的研究,读者文献选择行为和文献获取行为的分析,各类型读者需求特点的研究,读者阅读效果的评估等。(3)读者文献知识及信息意识的调查。包括对读者文献利用的途径、方式的调查,读者文献利用障碍的分析等。(4)一定社会背景下读者文献需求的整体考察。包括社会的发展与变化对读者文献需求的影响,社会环境与读者需求结构的关系等。

2. 组织各项服务活动

组织服务是读者服务工作的中心环节,即充分利用各种图书馆资源,有针对性地采取不同的方式向读者提供文献,以最大限度地满足读者的文献需求。组织各项服务活动,其主要内容有:(1)建立完善的读者服务方法体系。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、编译服务、报道服

务、展览服务、情报服务等多种方式,有效地满足各类读者对文献的不同层次需求。(2)电子信息服务。即以电子计算机和现代化的网络技术为服务手段,以网上阅览、检索、参考咨询和查新服务为主要形式,为用户提供电子信息。(3)文献信息调研服务。包括文献信息的分析与综合,对文献信息进行综述、述评、预测,建立数据库等。(4)文献信息导向服务。即帮助读者解决在学习、研究、工作中选择文献的各种具体问题。

3. 组织各项宣传辅导活动

主动开展文献信息的宣传报道,有针对性地编制各种书目索引。参与读者选择文献、检索文献,以及开展阅读内容和阅读方法的指导。组织广泛的学术报告活动和科学技术交流活动,及时传递最新情报信息,普及与提高群众的科学文化知识。开展利用图书馆知识的宣传教育,有计划地开设文献检索课程或讲座,帮助读者学会利用图书馆,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利用图书馆资源。

4. 组织管理工作

读者服务工作的组织管理是以有效利用图书馆资源,充分发挥人力的作用,加快文献的传递速度,提高读者服务质量为主要目标。其主要内容包括:(1)读者服务对象的管理。制定读者发展的政策和计划,读者队伍的组织等。(2)读者服务人员管理。设置工作岗位,配备工作人员,明确岗位职责,建立业务人员考核、奖评制度等。(3)读者服务设施管理。合理组织利用各种设备,改善服务技术手段,确立开放制度,健全读者目录体系,为读者创造良好的阅读环境和条件,保证读者服务工作健康顺利地向前发展。

以上四个方面的内容相互作用,相互制约,缺一不可。其中,组织与研究读者是读者服务工作的前提条件;组织各项服务活动是读者服务工作的具体体现;组织各项宣传辅导活动是读者服务

活动的基本要求;组织管理工作是顺利开展读者服务工作的根本保证。

三、读者服务工作的性质

读者服务工作在图书馆工作中占有极为重要的地位。那么,它是一项什么性质的工作呢?对于读者服务工作的性质,在不同的历史时期人们有着不同的理解和认识。在解放前的一些图书馆学文献中,通常认为读者工作是一种图书流通工作,其工作的主要内容就是为读者借还图书。解放后,随着图书馆性质的变化,读者服务部门为了配合各项社会政治运动,开展了许多图书宣传和阅读指导活动,使读者服务工作在内容上得到了新的发展,成为社会宣传教育的阵地。因而许多人又认为读者服务工作也是一项社会教育工作。在现代社会中,文献数量的与日俱增,社会文献需求日益广泛,要求读者服务工作以最快的速度从大量的文献信息中选取读者需要的文献,以满足读者的特定文献需求。这对图书馆以借还图书和宣传教育为主的读者服务工作提出了更高的要求。尤其是计算机网络系统的发展,使读者服务工作不仅在服务质量和速度上得到了提高,而且在服务的内容和范围上也得到了进一步的拓展。因此,人们又将读者服务工作看成是一种文献信息的传递工作。由此可见,读者服务工作随着社会需求的发展,有一个从低级到高级、由简单到复杂的发展过程,其工作性质不断发展变化。

读者服务工作的性质应该充分体现图书馆的基本性质,因为图书馆的性质及其对社会的作用,必须通过读者对图书馆资源的利用才得以体现。因此,就其读者服务工作的性质而言,主要有:

1. 中介性

图书馆是社会文献交流系统的有机组成部分,图书馆活动是文献信息的交流活动,其中心内容就是通过收藏与利用文献而进

行社会知识信息的交流与沟通。在这个文献交流子系统中,读者服务工作在文献与读者之间起着联系和中介的作用。具体表现在:(1)在文献的聚集和流通中起着积极的中转作用。它既是文献信息的汇集点,又是文献信息的发送源。它以特殊的工作方式,广泛地搜集和掌握读者文献需求信息,同时又有效地组织文献、提供文献,最大限度地满足读者特定的文献需求。并通过对文献的提供和传递,进行人类知识的传播和交流,并使之得到继承和发扬。(2)在读者与文献之间起着媒介作用。图书馆丰富的文献资源只有被读者充分利用和广泛的交流,才能使文献中的知识转化为生产力,促进社会的发展,真正实现其存在价值。而读者对文献资源的利用,则是通过一系列的读者服务活动来实现的。因此,读者服务工作把图书馆的文献资源和特定的读者文献需求紧密地联系起来,它一方面要了解社会的文献生产状况及图书馆的文献搜集、加工和整理状况,另一方面又要研究读者的文献需求,把读者所需要的文献传递到读者手中,满足读者文献利用的要求。(3)在读者与知识信息之间起着“纽带”作用。文献中蕴藏着知识信息,读者服务工作通过文献的流通和提供使用,把读者的阅读活动和思维活动有机地结合起来,使文献中凝固的知识活化为流动的知识,把文献中潜化的知识转化为现实的知识,把前人留下的历史知识或综合性知识转化为现实生活中人们所需要的实际知识或专业知识。可以说,读者服务工作是读者与知识信息的“纽带”,是开启“智慧之门”的钥匙,是开发人类智力资源的“社会工具”。

从这个意义上来讲,读者服务工作是利用图书馆有序化的文献体系,通过各种服务方式的中介作用,将文献信息传递给读者,使读者从中获得知识,掌握信息,从而实现人类知识的继承、发展与创新。它是一项传播知识、进行文献交流的工作,是社会文献交流系统中的一个中间环节。

2. 社会性

图书馆读者服务工作作为人们共同使用人类精神财富的一种组织形式,它具有明显的社会性:一是图书馆的文献资源具有社会性,它是一种社会的文化资源,是人类共同创造的精神财富,开发与利用文献资源,对人类社会的发展有着重要的意义。二是图书馆的读者也具有社会性,他们来自社会的各个阶层,体现了社会不同层次的文献需求。满足读者的文献需求是现代图书馆读者服务的根本目的。图书馆资源被读者利用得越充分,图书馆的社会作用就发挥得越大。三是读者的阅读活动是一种社会活动,组织读者利用图书馆文献资源是一种社会行为。读者服务所提供的服务内容 & 读者对文献的选择和评价,往往取决于社会对人们世界观和行为规范所确定的标准。同时,读者阅读活动结果对人类自身的发展都会产生影响。四是读者服务工作必须面向社会的文献需求,才能充分实现图书馆的各项社会职能,发挥馆藏文献资源的潜在价值,提高图书馆的利用率,才能有利于读者服务工作自身的“造血功能”,实现社会效益与经济效益的有机结合,促进图书馆事业的不断发展。因而读者服务工作具有社会性。

随着图书馆事业的深入发展,文献信息交流范围的进一步扩大,尤其是计算机与远距离文献传输技术的结合,一国之内和国际之间图书馆网络的建立和发展,必然使读者服务工作的社会化程度不断提高,它不仅是图书馆与社会联系的“窗口”和桥梁,而且还积极投入社会的行列,以其特有的方式在社会的科学技术发展过程中发挥着积极作用。

3. 教育性

读者服务工作是社会宣传教育的主要阵地,它充分体现了图书馆的社会教育职能。读者服务工作的教育性主要表现在:它通过文献的宣传和推荐活动,向社会宣传党和国家的各项方针政策,向读者进行革命理想、共产主义道德、爱国主义和国际主义等方面的教育。通过文献的提供和利用活动,向读者介绍文献知识与线

索,辅导阅读和学习的方法,寻找治学的途径。通过服务和教育活动,为读者建立良好的自学环境,提高读者的自学能力、文献利用能力,培养读者的信息意识,提高学习效果。在现代社会,读者服务的教育性得到了强化和延伸。人们在自我发展的道路上越来越依赖于图书馆丰富的、动态的文献资源,同时也越来越依赖于读者服务工作的各项成果,使读者服务工作在现代社会生活中显示出新的活力。

4. 服务性

读者服务工作是图书馆工作的前哨,是联系读者与文献资源的桥梁。读者服务的目的是向读者提供他们所需要的文献,确保读者的阅读效益,通过各种途径来满足读者的文献需求。读者服务工作的开展是以工作人员的智力和体力的付出为前提的,并在读者文献利用活动中体现其自身价值。从这个意义上来说,读者服务是一种特殊的服务工作。其主要表现为:第一,为读者服务,满足读者文献需求是读者服务工作的宗旨,“一切为了读者”是读者服务工作的基本方针,读者的利益就是读者服务工作的首要利益。第二,“为人找书”、“为书找人”是读者服务工作的实质。为了使图书馆文献资源充分得到利用,读者服务工作人员必须牢固地树立服务意识,确立正确的服务观念,热爱读者,尊重读者,全心全意为读者服务,处处为读者着想,在服务方式和管理方式上,方便读者,使读者获得所需要的文献信息。

四、读者服务工作的作用

读者服务工作的作用主要体现在两个方面,即对图书馆工作的作用和对社会的作用上。

读者服务工作在图书馆工作中的作用表现为:

1. 读者服务工作直接体现了图书馆的性质、职能、方针和任务
- 读者服务工作是图书馆工作中的一线工作,它面向社会,广泛