

江苏省图书馆学会
学术讨论会论文选之三

G248.22

市县图书馆读者工作

赠阅

G248.22
1

江苏省图书馆学会学术工作委员会编印

1984年11月



SEU 06630077

目 录

- 关于图书馆工作者文明服务的几个问题.....
泰县图书馆 张秀云 (1)
- 略谈图书馆工作人员的职业道德.....
常州市图书馆 刘雯霞 (6)
- 我决心为读者服务一辈子.....镇江市图书馆 胡其佩 (13)
- 县馆读者队伍建设刍议.....太仓县图书馆 陈祖望 (19)
- 谈谈开架阅览的管理问题.....南京图书馆 许晓农 (25)
- 搞好社科书刊借阅大有作为.....徐州市图书馆 郭成玉 (29)
- 走新路子办讲座 为新时代育人材.....
无锡市图书馆 朱金南 陶宝庆 (36)
- 为自学者搭桥铺路.....
南通市图书馆 刘谷风 邵寅生 (44)
- 要给广大读者以有营养的精神食粮.....
无锡市图书馆 荣文璜 (47)
- 做好宣传辅导工作 提高读者服务质量.....
溧阳县图书馆 (52)
- 重视图书馆的教育职能 在“振兴中华”读书活动
 中发挥作用.....南京图书馆 包中协 李凤元 (57)
- 图书馆应积极配合职工读书活动.....
盐城市图书馆 丛培凤 (61)
- 从实际出发开展“定题服务”的几点体会.....
徐州市图书馆 李昌莉 (66)

- 举办外文检索工具培训班 发挥科技文献作用
 苏州市图书馆科技文献检索室 (73)
- 县馆应该积极为科技读者服务
 如东县图书馆 朱鸿飞 (83)
- 市县图书馆为农村专业户、重点户服务的探讨
 无锡市图书馆 王志俊 (87)
- 开拓为党政领导读者服务的新途径
 常州市图书馆 董叔宣 (95)
- 为编史修志读者服务两部曲——从资料敞开到提供索引
 (81) 魏其胜 常州市图书馆 薛青 邱砚芳 (100)
- 县馆应当重视资料咨询工作 海安县图书馆 储德义 (105)
- 古籍读者工作小议 扬州市图书馆 宋敏莉 (109)
- 浅谈少年儿童图书馆的阅读辅导工作
 无锡市图书馆 唐秋霞 (114)
- 简论少儿阅读辅导与建设精神文明
 铜山县图书馆 李崇礼 (118)
- 我们是如何开展读者服务工作的 淮安县图书馆 (126)
- 重点读者重点服务 不同类型不同方式
 (71) 魏文荣 宿迁县图书馆 林顺梅 王义英 (131)
- 县馆读者工作初探 睢宁县图书馆 李慎言 (136)
- 改革读者工作满足读者需要 丹阳县图书馆 张爱民 (140)
- 谈谈县馆为农民读者服务的几种途径
 如东县图书馆 於维卿 (143)
- 让精神资源创造物质财富——常熟市张家桥村图书室
 为读者服务的事迹
 (88) 薛昌平 常熟市图书馆 李可白 (147)

关于图书馆工作者文明服务的几个问题

泰县图书馆 张秀云

建设高度的社会主义物质文明和精神文明，离不开图书馆。无论研究自然科学还是社会科学，都需要从图书馆得到帮助。在新形势下，图书馆是两个文明建设的重要条件，它与思想建设、文化建设、经济建设、政治建设都有密切的关系。人们的求知欲望愈高，就会愈加感到图书馆的重要。随着四化建设的发展，人们对图书馆的期望将愈来愈大，要求也将愈来愈高。图书馆工作要适应四化建设需要，首先要做好读者工作，全心全意为广大读者开展文明服务。本文仅就图书馆工作者文明服务中的几个问题，提出一些粗浅看法。

图书馆在四化建设中的作用，是通过读者工作来体现的，就是通过向读者提供图书资料、传递知识，提高读者的政治思想，科学文化水平来实现的。图书馆工作的好坏，也是通过读者工作来体现的。要开创读者工作的新局面，首先要争取实现“馆风”的根本好转。但是，毋庸隐讳，由于十年浩劫，不仅严重影响图书馆事业的发展，同时也使图书馆工作者的文明服务遭到严重破坏。以书谋私，“热门书”不能与广大读者见面，只能落到“关系户”手中，更无借阅时间的限制，从而影响了图书的流通。对于老朋友、老同学、老上级等，可不受借阅规则的限制，而对不熟悉的读者则与此相反，采取卡、压，不是主动了解读者、组织读者，满腔热情地关怀读者。总之，缺乏社会主义图书馆工作者的职业道德，是不适应当前新形势的要

求的。

恩格斯曾明确指出：“每一个阶级，甚至每一个行业，都各有各的道德。”（《马克思恩格斯选集》第四卷第236页）所谓职业道德，就是对从事一定职业的人在本职工作中必须共同遵守的行为准则。社会主义图书馆的职业道德则要求每个图书馆工作者要坚持党的四项基本原则，认真贯彻执行党的十一届三中全会以来所制定的各项路线、方针、政策，努力树立共产主义人生观、道德观。总结研究本职工作的规律、特点，牢固树立“一切为了读者”的思想，走又红又专的道路。加强对图书馆工作者的职业道德教育，开展文明服务，对充分发挥图书馆在两个文明建设中的作用具有现实和深远的意义，必将影响广大读者的道德面貌，同时也将增强作为科学文化知识和精神文明传播者的影响力和效益，也有助于社会风尚的更加好转。

图书馆服务的对象是读者，开展文明服务首先应是对读者的态度。列宁评价图书馆时曾说过：“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，吸引了多少新读者，如何迅速地满足读者对图书的一切要求。”列宁的这一教导，应作为衡量图书馆工作的标准。读者工作是图书馆一切工作的中心，读者工作是沟通图书馆藏书与读者的桥梁。只有通过读者工作这个中心环节，图书馆的其它业务活动，才能明确目标，才能发挥其应有的作用。而离开读者工作，其它工作做得再好也没有实际意义。另一方面，图书馆的其它业务工作，如图书采购、分类编目等是否合理？都将在读者工作中受到检验，而这种检验反过来又将成为做好和改进工作的依据。因此读者工作决不单纯是流通阅览部门的事，

而应当将全馆的各项业务都纳入为读者服务的轨道。图书馆工作者一定要树立“一切为了读者”的观念，开展文明服务，不断提高服务质量。

“一切为了读者”是图书馆开展文明服务，搞好读者工作的指导思想。开展文明服务，搞好读者工作的关键是建立一支有文化、有科学知识、有政治修养、有图书业务水平的又红又专的图书馆工作人员队伍。只有这样才能提高服务水平，保证服务质量。图书馆工作者不能仅仅满足借借还还，这是一种较低水平的服务，要提高服务质量，图书馆工作者就要提高为读者服务的本领，就必须学习图书馆业务知识。图书馆学是研究书刊文献资料的科学管理、传递流通及有效利用的一门综合学科，同时也是一项科学性很强的工作。这就要求每个图书馆工作者努力学习文化科学知识、学习图书馆业务，同时还必须对图书馆工作者实行培训，更新知识，提高为读者服务的本领，以便跟上时代的步伐，适应四化建设的需要，只有这样才能真正做到文明服务。

“一切为了读者”，开展文明服务，要求图书馆工作者树立主人翁的工作态度。严格忠于自己的职守，对读者需要极端热情，诚恳。服务周到，有礼貌，不分读者身份的高低贵贱，不辞读者咨询的疑难繁琐，不计较自己的得失荣辱，都应该全心全意想读者所想，急读者所急，帮助读者找最需要的图书，把图书送到最需要的读者，处处为读者当好参谋，事事为读者搭桥、铺路，为读者提供方便。尽可能满足读者的需要，最大限度地方便读者、满足读者对图书资料和情报的需要，已经成为检验和评论图书馆服务质量的标准。因此，图书馆工作者应充分利用图书馆资源，处处方便读者，为读者充分利用图书资料创造机会提供条件。如：广泛开展宣传活动指导读者如何利

用图书馆，帮助读者了解图书馆的业务，掌握利用图书馆的方法，向读者介绍分类法、目录体系、藏书特色、工具书使用法、借阅办法以及有关规章制度等。为了进一步方便读者，还可邀请读者参加挑选有关书籍，以提高馆藏的利用率，还应积极创造条件，尽可能实行开架借阅。同时还应做好科技新书通报宣传和编印科技图书目录，尽量地方便科技读者。图书馆还应加强与各学会的联系，配合有关学会开展科技业务咨询和各种形式的科普讲座或科普宣传活动。为了改进读者服务工作，开展文明服务，图书馆还要充分发挥读者在各项工作中的检查和促进作用，经常接受读者对自己工作的监督，广泛地听取读者对图书馆工作的意见、要求和建议。如读者建议该买什么书，该订什么期刊，图书分类编目是否正确，图书馆的各项规章制度是否合理等，以便更好地为读者服务。

“一切为了读者”，开展文明服务，还要建立健全图书馆的各项规章制度。目前这些规章制度大都是针对读者的，如“借阅规则”，“读者须知”等，对读者规定了许多纪律和要求，这些固然是很必要的。但对图书馆工作者也应制定明确的规章制度，如图书馆工作者的义务和职责，或服务工作条例，或岗位责任制，只有这样，才能增强劳动纪律，进一步调动图书馆工作者的积极性，克服以书谋私等不正之风。为提高服务质量，图书馆还应经常从“假如我是一个读者”这个角度来衡量和改进我们的工作，这就必将大大提高为读者服务的质量。

开展文明服务还必须对图书馆工作者培养和提高对图书馆职业的兴趣与感情。要使每个图书馆工作者忠于图书馆事业，使每个图书馆工作者认识到图书馆工作是宣传共产主义思想的阵地，是教育阵地，是普及科学文化的阵地，同时又是为人民服务的阵地。一个人一旦确定以图书馆工作为职业就意味着他

在图书馆事业上肩负了社会责任。图书馆工作者只有履行职责，忠于职守的义务，没有滥用或抛弃职责的权利。每一个图书馆工作者应热爱本职工作，兢兢业业，勤勤恳恳地完成任务。图书馆工作者必须勇于实践、勇于探索，努力把握图书馆工作的科学规律。这是图书馆工作的职业意志，没有这种意志，就很难使图书馆工作顺应时代的要求，很难说是合格的图书馆工作者。图书馆工作者应将自己的理想、抱负和图书馆事业的发展紧密地联系在一起，图书馆工作者就能自觉地全心全意地为读者服务，就能周到耐心细致地接待读者，开创图书馆读者工作文明服务的新局面。

对图书馆而言，不仅要强调文化科学的学习和专业思想的教育，更应切实组织好政治理论学习，学习党的十一届三中全会以来的路线、方针、政策，学习《邓小平文选》、《陈云文选》、《论共产党员修养》，进行辩证唯物主义和历史唯物主义教育。在图书馆工作人员中开展“五讲四美三热爱”活动，努力建设高度的社会主义精神文明。同时还要关心和解决他们工作上、生活上存在的问题，在政治上充分信任，在业务上虚心听取他们的意见，使政治思想工作渗透到图书馆业务工作和图书馆工作者生活之中，以提高广大图书馆工作者树立“一切为了读者”的积极性，积极开展文明服务的自觉性。使图书馆工作在两个文明建设中充分发挥作用，为繁荣我国的科学文化教育事业，为开创图书馆事业的新局面而作出积极的贡献。

略谈图书馆工作人员的职业道德

常州市图书馆 刘雯霞

一、何为职业道德，职业道德对图书馆工作的重要意义

职业道德自古已有。在我国历史上，很早就有师徒道德、医生道德、教师道德、商业道德、军人道德等等。社会主义职业道德是历史上职业道德发展的最高成果。

职业道德，就是在一定职业范围内的特殊道德要求，是人们在本职工作中必须遵循的行为规范。它规定人们在履行职责中应该怎样做，不应该怎样做，也就是从道义上规定以什么样的思想、感情、态度、作风和行为去待人、接物、处事，去完成本职工作为社会尽职尽责。

社会主义职业道德与共产主义道德有着密切的内在联系，是相辅相成的。社会主义社会的职业道德是共产主义道德体系中的一个重要组成部分，它既体现出共产主义道德的核心和基本原则（全心全意为人民服务是共产主义道德的核心，集体主义是共产主义道德的基本原则），又有不同职业的职业道德要求。

提倡和建立职业道德对图书馆工作有着重大的意义。图书馆一切工作都是为读者服务，都是为了满足读者对图书的要求而进行的。读者是图书馆工作的灵魂，是图书馆工作的核心。图书馆因读者存在而存在，以读者需要为转移，读者需要图书馆，图书馆更离不开读者，没有图书的图书馆是不存在的，没有读者的图书馆更是不存在的。读者来图书馆借阅图书，工作

人员要全心全意为读者服务。图书馆工作的服务性又不同于一般的商店的服务性，它不发生经济关系，不存在等价交换，不受经济制约，唯一的约束就是图书馆工作人员是否具有职业道德。工作人员不能把读者所需要的资料及时提供，以至使图书资料不能发挥它们应有的作用而造成国家资源的损失，应该看成是一种对社会不负责任的不道德行为，是失职的表现。良好的职业道德是搞好图书馆工作的基础，是图书馆工作顺利开展的根本保证。

二、图书馆工作人员应具备哪些职业道德

一个图书馆工作人员有无良好的职业道德，直接影响着服务水平 and 馆风馆貌。根据我从事多年读者工作的体会，我认为图书馆工作人员的职业道德，主要表现为：

（一）忠于事业的高尚情操

忠于党的图书馆事业，是最重要的一条，也是决定性的一条。忠于图书馆事业，首先必须对自己从事的事业树立光荣感。

图书馆事业是社会主义文化事业的一个组成部分，人们公认图书资料与能源、材料并列为发展科学技术的“三大支柱”，一个城市的科学文化水平要得到提高，离开了图书馆是不行的。图书馆又是宣传社会主义精神文明的前哨阵地，作为一个图书馆工作人员应该为自己担负的崇高事业而感到自豪和光荣。

图书馆的读者来自四面八方。他们带着各种不同的需求来馆借阅图书，有的是为解决生产中的难题而来，有的为提高文化水平而来，也有的是为了寻找精神上的刺激而来，对于最后

一种读者，我们应该注意启发、指导，帮助他们怎样读书。

例如有的青年读者不是专业或业余美术工作者，要借阅《人体美术资料》等一类裸体形象的图书或画册，他们纯粹为了猎奇，这就不能满足他们的要求；又如有的青年读者指名要借《家庭》杂志1983年第九期，因为其中刊载一篇美国作者论述西方性问题的文章“性的解放”，这就要耐心给以开导，说明我国和西方社会制度不同，看了没有什么好处。同时可以推荐一些《中国青年》、《青年一代》等优秀的青年杂志，做他们的思想工作，扭转他们的阅读倾向，坚持宣传社会主义精神文明。

忠于图书馆事业，还应树立高度的责任感。要求工作人员具有主人翁的态度，严格忠于职守，精益求精，一丝不苟。责任感不是抽象的，必然会在对待图书、对待读者、对待工作中表露出来。

责任感不强，表现为工作拖拉、松弛、吊儿郎当；图书不及时编目上架，到处乱堆；借书还书摔来摔去，看到破损书刊，熟视无睹，不加爱护。例如有的读者借书已经归还，由于工作马虎，手续漏办，未经查找，就责怪读者未还，粗暴地和读者发生争吵，在群众中造成不良影响，给图书馆的信誉带来一定的损失。

相反，具有高度责任感时，工作认真负责，抓紧抓实，当日事当日毕，处理问题考虑周到。例如有的读者将所借图书，遗忘在馆内，工作人员发现后，将当天200多张借书记录逐一翻查，找出借书人姓名单位，通知本人来取，以免失书人焦急。又如有的读者把本单位图书室所借图书误作我馆图书归还，当时未能发现，下班后经整理发现，立即通知读者前来调换。

凡此种种，说明是否具有忠于事业的高尚情操，对工作、对读者就会产生两种截然不同的态度。一个优秀的图书馆工作者，必须热爱自己的事业，具有把一生献给党的图书馆事业的决心。

(二) 满腔热情的服务态度

读者是我们服务的对象，我们为四化服务，要通过读者这个“中介”。读者对图书资料的需求，总的说来，体现了我国四化建设对图书资料的需求。读者所需要的图书，凡是能提供的，图书馆工作人员应该毫无保留地提供给读者，这是一种社会责任。想读者之所想，急读者之所急，满腔热情地为读者服务，要求主动、诚恳、热情、和蔼，不厌其烦，不分亲疏。

例如为有的编辑和作者提供资料，需要三次、五次甚至几十次；为科技工作者专题服务，要千方百计、想办法协助他们查找中、外文有关文献，其它如进行各种预约登记、馆际互借、咨询检索等，目的就是一个：一切为了读者。

特别需要指出的是一些特殊读者，人数虽然不多，有的双腿瘫痪，坐着手推车来馆借书；有的聋哑人不会说话；有的特等残废不能起床。但是他们身残志坚，还有大脑，还要学习，图书馆工作人员应该主动为他们解决困难，热情帮助，使他们及时借到自己所需要的图书，必要时可以上门送书、定期调换。对自学青年，离休干部、退休工人也应该热情接待，让广大读者，真正体会到图书馆工作人员是他（她）们的贴心人，都是社会主义大家庭的成员之一。

满腔热情的服务态度，是职业道德向每一个图书馆工作者提出的最起码的要求。做到这一点也不是很容易的。我们有些工作人员条件不差，有文化、有学历，但是经常语言生硬，态

度冷漠，对工作乏味，对读者厌烦，关键在于忽视自己政治素质的提高，缺乏对职业道德的培养。

(三) 勇于改革的进取精神

当前我国正处在一个经济建设高潮之中，各种不适应生产力发展的旧体制都需要改革，只有改革才能开创新局面。图书馆也不例外，每一个人都应该有勇于改革的进取精神。

图书馆的改革有两个方面，一个是本身的体制、职能机构、管理方法、组织制度、服务手段等；一个是读者服务工作。改革的目的是提高效率，适应新形势的要求。

改革不仅是领导者的事，也是全体工作人员的事。例如改闭架阅览为开架阅览，就关系到馆舍安排、陈列方式、加强管理等一系列问题；延长开放时间就关系到人员调配、吃饭加班等问题；岗位责任制更是人人必须执行的制度。所以我们都应该做改革的促进派，而不是与我无关，置身度外。

近来常常看到图书馆在改革方面取得成就的报道，如无锡、南通等馆取消书袋卡、简化借书手续；常州、南京等馆编写《信息》，为当地党政领导部门提供服务；无锡、苏州等馆延长开放时间和敞开发证；常州为编史修志读者编制解放前地方报纸题录索引卡等等，都体现了他们的进取精神，值得大家学习。

任何改革都不会一帆风顺，会遇到这样或那样的困难，以及来自各方面的阻力，我们应该勇于探索，敢于创新，不计得失，不怕风险，为开创图书馆事业的新局面作出贡献。

(四) 团结互助的正确思想

图书馆作为事业的一个有机整体，它是由各业务部门组成

的。各部门之间既有分工，又有协作。这里提出的团结互助，主要是指人与人之间、组与组之间、群众与领导之间而言。

我们有些同志在处理相互关系问题上，往往从本位观点出发，把方便留给自己，困难留给别人，这就不符合职业道德对我们的要求，图书馆工作有不少业务是互相关连的。例如学会工作与辅导工作，采编工作与后勤工作等，需要互相配合、互相支持，每一个工作人员都要有全局观点，个人服从集体，集体服从全馆。

特别是有些馆的评奖评比方法，由于缺乏科学的考勤考绩记录，造成意见分歧，形同仇敌，有的多少年来都不能消除宿怨，这种惨痛的教训是屡见不鲜的。作为领导应该处处关心群众，气度宽宏，不计较小节；作为群众应该尊重领导，服从和支持领导的正确意见。干群团结互助，为了一个共同的目标，加速社会主义四化建设而努力。

（五）吃苦耐劳的工作作风

图书馆是服务性的文化事业单位，正因为有服务性这个特点，工作就具有量大、面广、繁杂、琐碎、持续性强等特色，如搬书、拆包、上架、倒架，劳动强度较大。另外，一般图书馆都没有专人搞清洁工作，室内外公共卫生都要工作人员自己动手。所以一个称职的图书馆工作人员，既是勤于思考、精通专业的脑力劳动者；又是吃苦耐劳、勤勤恳恳的体力劳动者。

有些市馆工作人员很紧，他们的采购人员自己蹬三轮车送书，每月往返几次，长期顶着朔风烈日毫无怨言，这种脚踏实地吃苦耐劳的精神，受到人们的高度赞扬。吃苦耐劳的工作作风，只有靠长期培养才能逐渐形成。这不仅是图书馆的职业道德之一，也是我们伟大中华民族的美德。

提倡职业道德，做好本职工作，已经成为全国各行各业首当其冲的要害问题了。为了进一步使图书馆在四化建设中起更大的作用，应该迅速把这个问题提到议事日程上来。上面谈了一些肤浅的看法，愿与同志们共同研究，共同探讨。

……

风井井工陆被福苦训（五）

……

我决心为读者服务一辈子

镇江市图书馆 胡其佩

我是原江苏师范学院（现苏州大学）数学系68届毕业生。自1976年4月起调市图书馆工作至今已有八个年头了。在这八年中领导一直分配我在流通部门工作。先后在社科图书外借室、科技报刊阅览室、科技图书外借室工作过。至今仍在科技借书室工作。八年来，每天和读者打交道，慢慢地我对图书馆工作逐步熟悉并越来越热爱了，也立下了“干一辈子图书馆工作”的意愿。回顾过去辛辛苦苦、忙忙碌碌的八年，有些什么体会和感想呢？归纳起来，主要有以下几方面：

一、图书馆工作是“四化”建设中不可缺少的重要工作

在中学里任教时，学生叫我“老师”。而来到图书馆，那些热情的读者也称我“老师”。这一小小的巧合，使我这个初进图书馆大门的人十分激动。我想，读者叫我“老师”，说明图书馆工作意义重大。特别是现在，我们的国家已经进入一个新的历史时期。党的十二大提出了开创社会主义现代化建设新局面的伟大任务。在胡耀邦总书记的报告中。第一次把图书馆列入文化建设的项目之一，作为“既是建设物质文明的重要条件，也是提高人民群众思想觉悟和道德水平的重要条件”。这充分说明了党和政府对图书馆事业的重视和支持，是对我们每一个图书馆工作者的极大鼓舞。镇江市图书馆是一个公共图书馆，我们的读者中很大一部分文化程度不是很高，但他们是

“四化”建设的主力军，是我们图书馆服务的主要对象。因此，普及和提高这部分读者的科学文化知识，使他们在利用图书馆这所社会大学的过程中，不断提高、有所前进，这是我们图书馆工作者责无旁贷的重任。这些读者之中的大多数是利用自己的“八小时以外”的时间来图书馆的。他们为了学习科学文化知识，带着强烈的求知欲望和极大的学习热情往图书馆跑。生产上、工作中遇到困难，他们带着难题、带着疑问也往图书馆跑。中青年人喜欢往图书馆跑，老年人也喜欢往图书馆跑。这是因为图书馆是一座知识宝库，它里面藏有大量的书刊文献资料，这些文献资料是人类社会取之不尽，用之不竭的精神财富。同时，图书馆不仅藏有“财富”，更重要的是它运用这些“财富”来为社会主义“四化”建设服务，为广大人民群众服务。广大群众也深深地体会到：知识是生产力，知识就是财富，干“四化”离不开图书馆。

二、只有全心全意认真负责，才能做好读者工作

有些同志人为地划分图书馆工作的等级，不重视读者工作，不把它放在应有的地位，这是毫无根据的。而有些本身搞读者工作的同志也妄自尊大，自己看不起自己的工作，工作上打不起劲来，这也是毫无道理的。其实，读者工作是一项很重要的工作。对于图书馆本身来说它能检验图书馆其他各部门工作的优劣，同时由于读者工作直接与读者接触，它又是一项极其活跃富有强大生命力的工作。读者工作做得好坏，直接关系到图书馆工作的服务质量，也直接关系到图书馆方针、任务的完成。如何才能做好读者工作呢？通过八年的工作实践我深深地体会到：