



GONGGONG TUSHUGUAN
DUZHE GONGZUO

公共圖書館讀者工作

李芬林 王小林 尹琮◎編著



甘肅文化出版社



GONGGONG TUSHUGUAN
DUZHE GONGZUO

公共圖書館讀者工作

李芬林 王小林 尹琮◎編著

 甘肅文化出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共图书馆读者工作 / 李芬林, 王小林, 尹琼编著.
—兰州: 甘肃文化出版社, 2013.10
ISBN 978-7-5490-0493-5

I. ①公… II. ①李… ②王… ③尹… III. ①公共图书馆—图书馆工作—读者工作 IV. ①G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 233882 号

公共图书馆读者工作

李芬林 王小林 尹 琼 编著

责任编辑: 周乾隆

责任校对: 宋姝鹏

封面设计: 苏金虎

出版发行: 甘肃文化出版社

网 址: <http://www.gswenhua.cn>

地 址: 兰州市城关区曹家巷 1 号

邮 编: 730030

营 销: 甘肃文化出版社发行部(0931)8454870

印 刷: 甘肃三合印刷机械有限责任公司

地 址: 兰州市东岗东路 1401 号

邮 编: 730020

开 本: 787毫米×1092 毫米 1/16

字 数: 315 千

印 张: 20

版 次: 2013 年 10 月第 1 版

印 次: 2013 年 10 月第 1 次

印 数: 1-1000 册

书 号: ISBN 978-7-5490-0493-5

定 价: 48.00 元

本书如存在印装质量问题, 请与印厂联系调换
版权所有 违者必究

前 言

公共图书馆是国家兴办的公益文化事业单位，在公共文化服务体系中占重要地位。读者工作是公共图书馆工作的核心，也是图书馆服务工作的前沿。随着公共图书馆免费开放服务的开展，读者对图书馆服务工作的需求日益多元，读者工作的内容更加丰富，读者工作成为衡量图书馆一切工作质量和价值的重要尺度，读者工作的成效，直接反映了公共图书馆对社会经济、政治、科学技术、文化教育所产生的社会价值和广泛效果。为了提高公共图书馆读者服务工作水平，推动图书馆各项服务工作的开展，我们编写了《公共图书馆读者工作》一书供公共图书馆工作者参考使用。

本书共分六个章节，第一章《公共图书馆》（李芬林编），第二章《公共文化服务体系与公共图书馆》（李芬林编），第三章《读者工作》（王小林编），第四章《公共图书馆读者服务体系》（李芬林编），第五章《图书馆工作者》（王小林编），第六章《公共图书馆服务评价》（尹琮编）。

本书在编写过程中，查阅了一些公共图书馆的规章制度，参考了许多专家学者的论文和专著。在出版过程中得到了甘肃文化出版社周乾隆等老师的指导和帮助，在此表示衷心的感谢。

由于编者的水平有限，不妥之处敬请广大读者和图书馆界专家学者批评指正。

编 者

2013年7月4日

目 录

第一章 公共图书馆 / 1

第一节 公共图书馆概述 / 3

一、公共图书馆的定义 / 3

二、公共图书馆的产生与发展 / 3

三、公共图书馆的发展趋势 / 11

第二节 公共图书馆基本构成要素 / 14

一、公共图书馆的构成要素 / 14

二、公共图书馆的基本特征 / 18

第三节 公共图书馆的职能 / 22

一、公共图书馆的基本职能 / 22

二、公共图书馆的社会职能 / 22

三、地市级公共图书馆的职能 / 30

四、县（区）图书馆的职能 / 31

第二章 公共文化服务体系与公共图书馆 / 33

第一节 公共文化服务体系的建立 / 35

一、“公共文化服务体系”的提出 / 35

二、公共文化服务体系的定义及基本内容 / 40

三、国外公共文化服务体系建设 / 44

四、建立公共文化服务体系的意义 / 46

第二节 公共文化服务体系与公共图书馆服务体系构建 / 49

一、公共文化服务 / 49

二、公共文化服务与公共图书馆的关系 / 50

三、公共图书馆服务体系 / 50

第三节 “十二五”期间我国公共图书馆事业的发展 / 55

一、“十一五”时期公共图书馆事业取得的成就 / 55

二、公共图书馆事业“十二五”发展目标 / 58

三、公共文化设施免费开放 / 60

第三章 公共图书馆读者工作 / 67

第一节 公共图书馆读者工作概述 / 69

一、公共图书馆读者工作 / 69

二、读者工作的原则 / 73

三、公共图书馆读者工作的发展史 / 78

第二节 公共图书馆读者队伍 / 87

一、公共图书馆读者队伍构成 / 87

二、公共图书馆读者需求 / 90

三、公共图书馆读者阅读心理 / 93

第三节 公共图书馆读者教育与培训 / 99

一、公共图书馆教育职能的形成和发展 / 99

二、我国公共图书馆读者教育的现状 / 100

三、读者教育的方式 / 101

四、公共图书馆读者导读 / 104

第四章 公共图书馆读者服务体系 / 115

第一节 公共图书馆读者服务体系 / 117

一、公共图书馆读者服务体系定义 / 117

二、公共图书馆服务体系构成 / 117

三、公共图书馆读者服务体系内容 / 119

第二节 公共图书馆读者服务法规制度	/ 142
一、公共图书馆读者服务法规制度内容	/ 142
二、公共图书馆服务规章制度	/ 156
第三节 公共图书馆读者服务规范	/ 162
一、公共图书馆读者服务规范的定义	/ 162
二、公共图书馆服务业务操作规范	/ 162
 第五章 公共图书馆工作者	/ 197
第一节 图书馆工作者概论	/ 199
一、图书馆工作者职业概况	/ 199
二、公共图书馆工作者基本要求	/ 199
三、图书馆工作者的演变历史	/ 205
第二节 公共图书馆工作者队伍建设	/ 211
一、我国公共图书馆工作者的现状	/ 211
二、我国公共图书馆工作者面临的问题	/ 212
三、公共图书馆工作者的素质要求	/ 220
四、公共图书馆工作者应具备的基本能力	/ 222
五、图书馆工作者培训教育	/ 226
第三节 图书馆工作者与读者	/ 234
一、图书馆工作者的行为规范	/ 234
二、图书馆服务宣言	/ 236
三、图书馆工作者与读者关系的处理	/ 237
四、读者服务工作的创新	/ 241
第四节 图书馆工作者职业资格认证	/ 246
一、国外图书馆工作者职业资格认证	/ 246
二、图书馆工作者职业资格认证的意义	/ 258
三、我国图书馆工作者职业资格认证的现状	/ 258
四、我国图书馆工作者职业资格认证的发展趋势	/ 262

第六章 公共图书馆服务评价 / 265

第一节 公共图书馆服务工作评价 / 267

- 一、图书馆服务工作评价的概念 / 267
- 二、公共图书馆服务评价的主体 / 272
- 三、公共图书馆服务评价的基本步骤 / 277
- 四、公共图书馆服务评价的目的和作用 / 278

第二节 公共图书馆评估的标准 / 280

- 一、公共图书馆评估指标体系的内容 / 280
- 二、图书馆服务评价方法 / 281
- 三、公共图书馆服务评价特点 / 285
- 四、公共图书馆服务评价的类型 / 286

第三节 公共图书馆服务评估 / 289

- 一、公共图书馆评估的历史背景 / 289
- 二、公共图书馆评估的内容和方法 / 294
- 三、公共图书馆服务评估的功能 / 301
- 四、我国公共图书馆服务评估的意义和作用 / 303

参考文献 / 305

后记 / 309



第一节 公共图书馆概述

一、公共图书馆的定义

为促进全球范围内公共图书馆的发展，联合国教科文组织（UNESCO）于1949年颁布了《公共图书馆宣言》，并于1982年、1994年作了修订。《公共图书馆宣言》对公共图书馆的定义是：“公共图书馆是由社区，如地方、地区或国家政府，或者一些其他社区组织支持和资助的机构，它通过提供一系列资源和服务来满足人们对知识、信息和形象思维作品的需求，社区所有成员都有享受其服务的权利，而不受种族、国籍、年龄、性别、宗教信仰、语言、能力、经济和就业状况或教育程度的限制。”

根据1974年国际标准化组织颁布的“IS02789-1974（E）国家图书馆统计标准”，公共图书馆的定义为：“那些免费或只收少量费用为一个团体或区域的公众服务的图书馆，它们可以为一般群众服务，或为专门类别的用户，例如儿童、军人、医院患者、囚犯、工人和雇员等服务。”

根据我国《公共图书馆服务规范》，公共图书馆指由各级人民政府投资兴办，或由社会力量捐资兴办的向社会公众开放的图书馆，是具有文献信息资源收集、整理、存储、传播、研究和服务等功能的公益性公共文化与社会教育设施。

与专业图书馆不同，公共图书馆是针对所有的普通居民，提供图书（包括通俗读物、期刊杂志和参考书籍）、公共信息及教育的场所。

二、公共图书馆的产生与发展

（一）国外公共图书馆产生与发展

公共图书馆是人类社会文明和图书馆事业发展的产物。公共图书馆的产生可以追溯到14世纪欧洲文艺复兴时期，欧洲资本主义的萌芽为图书馆事业

的发展创造了新的条件,使图书馆冲破了封建宗教的文化禁锢,从教堂中解放出来,发展到社会。在早期曾出现过一些具有公共性质的图书馆,如古罗马的公共图书馆向城市自由民开放。欧洲的贵族、僧侣或新兴资产阶级的一些私人图书馆也向学者甚至部分市民开放。16世纪上半叶,马丁·路德等人倡导的德意志城镇图书馆是为一般市民服务的。18世纪在英、美等国出现的会员图书馆是近代公共图书馆的先声。

真正具有现代意义的公共图书馆是到19世纪中叶以后才开始出现的。17世纪英国资产阶级革命以后,随着工业城市的出现与发展,资本主义的生产需要大量的有文化的工人,造纸术的发明和印刷术的完善为社会文献的需求创造了先决的条件,许多国家政府开始承担免费、义务教育的职责。19世纪下半叶,英、美两国率先兴起近代意义的公共图书馆。1833年,美国新南布什尔州的彼得博罗镇建立了一个由地方财政资助、面向全镇居民免费服务的图书馆,可以说是最早的公共图书馆。英国在1850年议会通过世界上第一个《公共图书馆法》,标志着世界图书馆发展进入近代图书馆时期。1852年,英国曼彻斯特和美国波士顿同时建立了公共图书馆,这是根据图书馆法建立的最早的公共图书馆。此后,公共图书馆迅速在西方国家发展起来。到1900年,英国有公共图书馆360所。1848年,美国马萨诸塞州议会通过在波士顿市建立公共图书馆的法案后,各州也纷纷通过公共图书馆法,其中纽约公共图书馆逐渐发展成为美国最大的公共图书馆。十月革命后,苏联公共图书馆有了很大的发展,到1980年共有13万所公共图书馆。其中列宁格勒的国立萨尔蒂柯夫—谢德林公共图书馆1814年对外开放,到1988年馆藏量已达2800万册(件)。世界其他地区公共图书馆的发展则多是20世纪之后的事情。

图书馆组织的建立和图书馆学教育的兴起也是近代图书馆的重要特征。1876年,美国图书馆协会成立,这是世界上最早的图书馆国家组织;1895年,国际文献联合会(FID)在比利时成立,这是图书馆领域最早的国际组织;1927年,国际图联在英国爱丁堡成立,这是迄今为止图书馆领域影响最大的国际组织。这些组织的出现加强了图书馆之间的合作,促进了图书馆的发展。图书馆学教育源于1887年杜威创建的哥伦比亚大学图书馆学校。20世纪上半叶,图书馆学教育开始遍布五大洲,它的兴起和普及标志着图书馆职

业的成熟与繁荣。世纪中期,联合国教科文组织的成立和计算机技术在图书馆的应用将世界图书馆带入了现代图书馆时期。1954年,美国海军兵器中心图书馆利用IBM—701型计算机建立了世界上第一个计算机情报检索系统,这是图书馆史上划时代的大事。1966年,美国国会图书馆成功地研制和发行MARC(计算机可读目录)磁带,1969年发行;据统计,1979年全世界共有100多个检索网络,500多个机读型数据库,联网检索已成功地实现了商业化运营。20世纪80年代,图书馆自动化研究成为世界性潮流,发达国家的图书馆自动化集成系统研制成功,电子图书馆成为新的热点。20世纪90年代后,信息高速公路和因特网的出现为图书馆发展提供了全新的网络环境,虚拟图书馆成为时尚,资源共享初见成效,世界图书馆正在朝着一体化的全球信息资源体系发展。

(二) 我国的公共图书馆产生与发展

2300年前的殷商甲骨文的批量收藏成为我国古代藏书楼之滥觞,经过了上千年的历史演变,官府藏书、书院藏书、私家藏书相继出现,并存发展。由于中国古代藏书楼主要为皇亲国戚、达官贵人等少数人服务,因而其局限于文献的收藏与整理,具有重藏轻用、以藏为主的特点。1848年鸦片战争之后,富国图强,学习西方的文化、科学技术等各种思潮日渐兴起,沿袭了几千年的封建藏书楼也随之逐渐没落、解体,继之兴起以向社会公众开放为标志的近代图书馆,新型的图书馆相继创立,并喊出了“向公众开放”的口号,真正扩大了读者范围,其功能也由原来以藏为主转为典藏、传递文献并重。1879年,浙江徐树兰仿效西方图书馆章程建立了“古越藏书楼”(今绍兴鲁迅图书馆),于1904年向社会开放,这是中国第一个具有公共性质的图书馆。同年,湖南省图书馆和湖北省图书馆相继成立,成为我国以“图书馆”命名最早的公共图书馆。1906年,清政府颁布“新政”,规定在京师及各省会设立图书馆。1909年清政府颁布《京师图书馆及各省图书馆通行章程》,促进了公共图书馆的建立和发展。1910年,我国国家图书馆——北京图书馆的前身京师图书馆筹备成立,并于1912年对外开放。此后,江苏、山东、陕西、浙江、河北、福建、辽宁、吉林、无锡、苏州、温州等省市相继成立图书馆,并对外开放。同时,通俗图书馆、阅报处、阅书处大量涌现。1914年全国共

有省级公共图书馆 18 所。至 1918 年,全国已有通俗图书馆 286 所,巡回文库 259 个,阅书报处 1825 个。此外,我国民族资产阶级和外国人也开办了许多图书馆。前者如上海商务印书馆的东方图书馆、申报流通图书馆等,这些图书馆虽然有一定的局限性,但它们在促进图书馆为一般群众服务,传播进步书刊和民主思想等方面起到了良好作用。后者如上海徐家汇天主堂藏书楼,这些图书馆中有的为奴化中国人民的思想,为帝国主义的侵略服务;有的图书馆在收集、保存中外书刊资料,促进中外文化交流上也起到了一定作用。至 1930 年,全国各类型图书馆达到 2935 所。在 1927 年后的国民党统治时期,我国图书馆数量最多的是 1936 年,全国共有图书馆 5196 所,藏书 2600 多万册。由于国民党的黑暗统治,图书馆事业发展十分缓慢。中国共产党在领导中国人民的革命斗争中,十分重视发挥图书馆的积极作用。早在 1920 年,毛泽东同志即亲手创办了“文化书社”、“青年图书馆”等。周恩来同志在留学法国期间也办过留法支部图书馆。李大钊同志任北京大学图书馆主任期间,另建立了一个以专门收集和研究马克思主义书籍为使命的图书馆。1921 年“五一”节,共产党员应修人等自筹经费办起了“上海通信图书馆”。在其“创立誓言”中提出“没有图书馆以便于群众,则书报仅能流通于掠夺阶级”的进步主张。1938 年,共产党人许德良等在上海又办起“蚂蚁图书馆”,宣传进步书刊,启发读者追求光明,与国民党的白色恐怖进行了不屈不挠的斗争。这个时期虽然财政极其困难,但在共产党的直接领导下,还是建立了真正的人民图书馆事业。如在瑞金有中央苏维埃图书馆,在延安有中山图书馆、鲁迅图书馆、绥德子洲图书馆等。随着中国人民解放事业的胜利,广大解放区的图书馆得到了新的发展,对旧中国时期图书馆进行改造,并另建起一批新的图书馆。前者如哈尔滨市立图书馆、山东省立图书馆、西安市图书馆,后者如东北图书馆、长春市图书馆、冀中群众图书馆等。解放区图书馆的不断发展和壮大,不但为全国解放战争的胜利作出了应有的贡献,而且为全面发展新中国的图书馆事业积累了经验。中国近代图书馆,完成了由私人占有向社会转化,由封闭式的藏书楼向民众开放的历史性变革。图书馆的藏书不再仅仅是为皇家贵人所享用,更重要的是也为人民大众提供服务,而且藏与用并重,以用为主,复本多,流通量大,这就是它不同于古代藏书

楼的显著特征。另外，中国近代图书馆的萌芽，还有赖于当时大批仁人志士对西方图书馆的学习和借鉴。而促进图书馆发生根本性变化的，还是这一时期在中国共产党领导下的进步人士对图书馆事业的支持和重视。这些图书馆从办馆的宗旨上就带有明确的倾向性和目的性，为无产阶级的解放事业服务，为广大人民群众服务，这也是图书馆的性质与社会职能在近代图书馆史中留下的浓重一笔。

1949 年新中国成立后，图书馆事业进入了崭新的建设和发展阶段，成为广大人民群众当家做主、提高文化科学知识和建设社会主义事业的一个重要标志。新中国成立 50 多年来，我国图书馆事业虽然几经曲折，但从总体上说，仍在不断前进，建国初期，我国图书馆事业基础非常薄弱。全国仅有各类图书馆 391 所，总藏书量 2689 万册，不但数量少，而且发展不平衡，布局不尽合理，多集中在沿海和铁路沿线的大中城市。党和政府为改变这种落后状况，做了极大的努力，采取了一系列有效的措施，进行了整顿和改造工作，在将旧中国的图书馆收归国有的基础上，调整藏书结构，充实马列著作，改革不合理的规章制度，整顿干部队伍，拨正了图书馆事业直接为社会主义建设服务的方向。图书馆服务工作有了很大起色，据公共图书馆 1954 年的不完全统计，全年共有读者 1065 万人次，流动图书馆和集体外借单位共 1.9 万个，出借图书 1065 万册，编制各种推荐、参考书目 953 种。

50 年代初到 60 年代中期，主要的成就是完成了图书馆的所有制改造，初步建立了门类齐全的图书馆体系，建立了全国性中心图书馆委员会和湖北、辽宁等九个地区中心图书馆，将分散在各系统的主要图书馆，以协作和协调方式组织起来，分工采集国外资料，编制联合目录，开展馆际互借，加强了图书馆为科研服务的作用，发展了传统的图书馆技术与管理，促成了《全国图书协调方案》的批准与实施，培养了一批图书馆干部。

1966 年—1976 年，由于林彪、“四人帮”的倒行逆施，我国的图书馆事业遭受了一场空前的浩劫和摧残。许多图书馆长期关闭以至撤销，县以上公共图书馆减少了三分之一。图书馆的一些专业人员被长期批判，图书馆内部工作秩序长期处于无政府状态，正常工作无法开展。这一时期图书馆建设几无成就可言，唯一值得提及的是 20 世纪 70 年代中期《中国图书馆图书分类

法》和《汉语主题词表》的编制,以及1974年8月“汉字信息处理工程”的实施。

随着“四人帮”被粉碎,特别是党的十一届三中全会将全党工作重心转移到社会主义经济建设上来,国家施行经济体制改革和对外开放政策,给图书馆事业的发展带来勃勃生机;颁布了一系列改进、发展图书馆事业的文件;落实了党的干部政策,调动了图书馆工作人员的积极性,整顿图书馆的各项工作,清理了馆藏,健全了目录体系,制定完善了规章制度,提高了服务质量。图书馆现代化建设和研究得到加强,如电子计算机技术、静电复印技术、缩微复制技术在图书馆中的应用等。此外,我国图书馆界与国外同行的交往日益增多,扩大了国际上的影响。^①

20世纪80年代初,开放的中国图书馆界启动了现代化工程,这可以视作现代图书馆的发端。20世纪70年代末,中国图书馆学会的成立(1979年)和中国科学院宣布在全院实行图书情报一体化体制。前者为我国重返国际图联铺平了道路,后者则提供了一种适合现代图书馆的新体制。1980年,北京图书馆、中国科学院图书馆、北京大学图书馆、清华大学图书馆、中国人民大学图书馆和中国图书进出口公司共同成立“北京地区研究试验西文图书机读目录协作组”,并于1981年研制成功利用LCMARC磁带编制西文图、书目录的模拟系统,这个事件有力地推动了我国图书馆自动化进程,是我国图书馆进入现代图书馆时期的标志。整个80年代,图书馆自动化研究蔚然成风,引进和开发并举,1991年通过鉴定的图书馆自动化集成系统(ILAS),深圳图书馆等单位研制)就是我国自行开发的代表成果之一。20世纪90年代,我国图书馆又开始了网络化研究和试验,北京“中关村地区教育科研示范网(NCFC)”是其中的重头戏。1996年,我国成功地组织“国际图联”1996年会;与此同时,许多图书馆进入了因特网并建立了自己的主页(homepage),图书馆国际合作已初具雏形。这些事实说明,我国图书馆已在现代化的道路上迈出了坚实的一步。计算机技术、光学技术、声像技术、缩微技术等现代信息技术的应用,使图书馆的藏书结构、服务方式、服务手段发生改变。到2011年底,全国共有

^① 袁润,沙振江主编.大学生信息素质初级教程.镇江:江苏大学出版社,2007.

公共图书馆 2884 所, 从业人员 53646 人。^①

(三) 公共图书馆的变革

迈入 21 世纪, 公共图书馆迎来了一个发展的新时期。这个新时期为公共图书馆的发展创造了前所未有的新机会, 图书馆进入了一个巨大的变革阶段。

1. 文献载体的变化

图书馆是由文献、读者、馆员、技术手段、建筑设备诸因素构成。近些年来公共图书馆的诸因素发生了不同程度的变化, 较为明显的是文献载体形式由单一的印刷型向光电型、缩微型、数字型的方向发展; 磁盘、光盘、海量存储器在图书馆的大量使用, 使图书馆文献信息量大增, 电子计算机存储功能和传递功能在文献利用中的进一步发挥, 使得图书馆在收藏文献载体多样化的同时, 在服务方式上表现为逐步引导读者适应和掌握电子出版物的阅读和检索。与之不相适应的是图书馆建筑狭小而影响了藏书容量的存放, 数字文献的节省存贮空间使困惑图书馆多年的文献容量危机得以缓解。而随着大多数读者已从文盲、半文盲变成了文明化、知识化程度较高的读者, 文献需求从简单的纸质文献需求变成了全方位、多层次的需求; 检索时间由无所谓的等待到简单方便快捷的电子文献传递, 图书馆信息化、网络化的发展已缓解了读者的文献需求。这些变化促进了图书馆工作重心的转移, 构成了图书馆变革的最大动力。

2. 服务技术的变化

以计算机技术为核心的现代信息技术的发展, 推动了图书馆变革和发展, 现代信息技术的应用现代化高新技术, 特别是计算机技术、多媒体技术和信息高速公路的迅速发展, 已直接影响到人类社会生活的方方面面, 也影响了图书馆的工作方式, 一系列图书馆管理技术软件在图书馆的应用, 使图书馆在资源的采集、分类、编目、数据库建设、资源整合传递、信息处理与存储、信息检索与挖掘、数字图书馆的互动操作、版权管理技术、虚拟参考技术、个性化服务、图书馆应用系统设计与分析、多媒体检索系统、跨平台检索系统、云技术等各方面拓展了图书馆服务的空间, 拓宽了图书馆服务的领域,

^① 徐引麓, 霍国庆. 现代图书馆学理论. 北京: 北京图书馆出版社, 1999年.