



麦群忠主编

读者服务工作指南

书目文献出版社

(京)新登字189号

图书在版编目 (CIP) 数据

读者服务工作指南/麦群忠主编. - 北京: 书目文献出版社, 1994

ISBN 7-5013-1220-6

I. 读… II. 麦… III. 读者工作-问答 IV. G252-62
中国版本图书馆CIP数据核字 (94) 第12488号

读者服务工作指南

麦群忠 主编

书目文献出版社

(北京文津街七号)

北京市华昌印刷厂排版 北京冠中印刷厂印刷

书目文献出版社发行 新华书店经销

787×1092毫米 32开本 5.625印张 119千字

1995年7月北京第1版 1995年7月北京第1次印刷

印数: 1——7200 册

ISBN 7-5013-1220-6

G·328 定价: 5.30 元

前 言

“读者”是一个十分广泛的社会概念,具有特定的内涵。可以说,凡是具有利用图书馆文献资源条件的一切社会成员(个人、集体和单位),都可以成为图书馆的读者。另一方面也可以说,只有利用图书馆文献资源的社会成员,才是图书馆的读者。图书馆的读者服务工作(简称读者工作),就是组织读者利用图书馆资源的各项活动。我们可以把读者服务工作的内容归纳为四个方面:一是组织读者与研究读者的工作;二是服务工作,包括外借服务、阅览服务、书目参考服务、咨询解答服务、文献检索服务等;三是开展宣传辅导工作;四是服务管理工作。

读者工作是图书馆的第一线工作,在现代图书馆工作中占有极其重要的位置。它既是图书馆文献交流系统的中间环节、社会宣传教育系统的组成部分,也是图书馆工作的外在表现。它不仅直接体现图书馆的方针、任务,反映图书馆的性质、职能,也直接影响图书馆的工作效果。

读者工作本身是一项服务工作,其核心是“为人找书”和“为书找人”,也就是使图书馆收藏的大量文献资料找到最需要利用它们的读者,使广大读者找到他们最需要的文献。这是一项既平凡、繁琐而又要求很高的服务工作。它不仅要求工作人员具有全心全意为读者服务的奉献精神,而且还要熟悉馆藏,了解读者及其阅读规律,掌握一定的服务技能和方法。《读者服务工作指南》就是为了帮助从事读者服务工作

的同志们提高业务技能而编的。

本书是一本集体编写的关于读者服务工作的知识性普及读物,由广西图书馆麦群忠主持拟出篇目。全书共十一章,第一章读者服务工作,由广西图书馆黄永宁执笔;第二章读者服务常识和第三章读者阅读常识,由河南省图书馆李古寅、刘冰建、张伟执笔;第四章读者心理学常识,由广西图书馆李锡初执笔;第五章情报服务工作,由四川省图书馆戴克瑜、谢元泰执笔;第六章参考咨询工作,由广西图书馆刘永祈执笔;第七章文献借阅工作,由广西桂林图书馆阳剑宏执笔;第八章图书宣传工作,由广西桂林图书馆曾昭球执笔;第九章有偿服务,由广西图书馆麦群忠执笔;第十章读者教育和读者统计工作由湖南省图书馆王山鸿及戴克瑜、谢元泰执笔;第十一章职业道德,由王山鸿执笔。

本书能问世,与中南、西南省(区)级公共图书馆业务协作委员会及其成员馆的大力支持和书目文献出版社的热情帮助是分不开的,在此,谨向他们致以诚挚的谢意。

麦群忠

1993年9月

目 录

一、读者服务工作

读者服务工作应如何坚持四项基本原则?	(1)
读者服务工作应怎样贯彻“双百”方针?	(2)
读者服务工作应如何坚持“两为”方针?	(2)
图书馆应如何加强开放性?	(3)
图书馆怎样强化宣传教育职能?	(3)
图书馆如何强化传递情报职能?	(4)
图书馆怎样保证充裕的开放时间?	(5)
图书馆怎样实现资源共享?	(5)
图书馆怎样从被动服务转为主动服务?	(6)
怎样掌握读者服务工作的节奏?	(7)
怎样加强读者服务工作的针对性?	(8)
如何提高读者服务工作的思想性?	(9)
怎样提高读者服务工作的指导性?	(10)
如何提高读者服务工作的学术性?	(10)
怎样加强读者服务工作的计划性?	(11)
怎样体现读者服务工作的群众性?	(11)
怎样加强读者服务工作的协作性?	(12)
怎样加强对读者服务工作的研究?	(13)
从事读者服务工作应具备哪些条件?	(13)
怎样加强读者服务工作者的修养?	(14)
怎样建立岗位责任制?	(14)

怎样树立“读者至上”思想?	(15)
怎样树立敬业乐业思想?	(16)
如何组织读者队伍?	(17)
怎样做好发展读者的工作?	(17)
怎样让读者“当家参政”?	(18)
怎样利用社会力量做好读者服务工作?	(19)
为什么说读者服务工作是文献交流系统的中间 环节?	(20)
为什么说读者服务工作是社会宣传教育系统的 组成部分?	(20)
读者服务工作主要有哪些功能?	(21)
读者服务工作包括哪些内容?	(22)
读者服务工作有什么意义?	(22)
读者服务工作应遵循哪些原则?	(23)

二、读者服务常识

怎样开展一次文献服务工作?	(24)
怎样开展二次文献服务工作?	(24)
怎样开展文献信息开发服务工作?	(25)
图书馆读者可分为哪几种类型?	(26)
学习型读者有哪些特点?	(26)
应用型读者有哪些特点?	(27)
研究型读者有哪些特点?	(28)
欣赏型读者有哪些特点?	(28)
图书馆读者层次是怎样划分的?	(29)
少年儿童读者有哪些特点?	(30)
青年读者有哪些特点?	(30)

怎样接待老读者?	(31)
怎样接待新读者?	(32)
怎样接待外籍读者?	(32)
怎样帮助读者了解图书?	(33)
怎样帮助读者使用目录?	(34)
如何满足读者的检索要求?	(34)
如何提高书刊周转率?	(35)
怎样降低拒借率?	(36)
怎样确立读者服务工作人员的合理结构?	(37)
如何为读者提供最佳环境?	(38)
如何使图书馆的布局方便读者?	(38)
开展书目服务有哪些步骤?	(39)
怎样对读者服务工作实行科学管理?	(39)
省、市、县图书馆如何做好读者服务工作?	(40)
高校图书馆如何做好读者服务工作?	(41)
科学图书馆读者服务工作的特点是什么?	(42)
工会图书馆如何做好读者服务工作?	(43)
少儿图书馆如何做好读者服务工作?	(44)

三、读者阅读常识

什么是读者的阅读活动?	(45)
阅读活动有哪些特征?	(46)
阅读有哪几种类型?	(47)
怎样提高读者的阅读兴趣?	(47)
阅读方法主要有哪几种?	(48)
怎样运用精读法进行阅读?	(49)
怎样运用泛读法进行阅读?	(50)

怎样提高阅读的理解能力?	(51)
怎样在阅读中发现问题?	(52)
图书馆怎样提高读者阅读技能?	(53)
当代青年阅读有哪些主要特点?	(54)
有哪些主要因素影响青年的阅读?	(55)
科研人员阅读科技文献有哪些规律?	(56)
阅读能力包括哪些内容?	(57)
读者需求包括哪些内容?	(58)
高校学生的阅读需求有哪些特点?	(59)
图书馆的阅读指导包括哪些内容?	(60)
阅读指导研究包括哪些方面?	(61)
怎样进行个别读者的阅读辅导?	(61)
怎样开展群众性的阅读辅导?	(62)
开展阅读辅导需具备哪些条件?	(62)
如何进行读者辅导的调查研究?	(63)

四、读者心理学常识

什么是读者心理学?	(65)
读者心理学包括哪些内容?	(65)
为什么要学习读者心理学?	(66)
如何研究读者的借阅动机?	(66)
如何研究读者的阅读兴趣?	(67)
如何掌握读者的借阅情绪?	(68)
少年儿童读者有哪些心理特点?	(68)
青年读者有哪些心理特点?	(69)
中年读者有哪些心理特点?	(70)
老年读者有哪些心理特点?	(70)

学生读者有哪些心理特点?	(71)
工人读者有哪些心理特点?	(71)
农民读者有哪些心理特点?	(72)
军人读者有哪些心理特点?	(72)
科研读者有哪些心理特点?	(73)
妇女读者有哪些心理特点?	(73)
如何掌握读者的时间心理特点?	(73)
读者利用图书馆有哪些心理特点?	(74)
如何沟通图书馆员与读者的情感?	(75)
读者常见的心理障碍有哪几种?	(76)
影响读者借阅的心理因素有哪些?	(76)
研究读者心理有哪几种方法?	(77)
研究读者心理有什么重要意义?	(78)

五、情报服务工作

为什么说文献检索是图书馆开展情报服务的

主要方法?	(79)
怎样掌握文献检索方法?	(79)
怎样开展定题服务?	(80)
怎样开展对口服务?	(81)
怎样开展情报检索服务?	(81)
怎样开展用户培训工作?	(82)
怎样开展情报研究工作?	(83)
怎样建立和巩固文献检索室?	(83)
怎样参加科研课题组从事情报保证工作?	(84)
怎样了解和熟悉情报用户的需求?	(85)
怎样举办技术信息交易会?	(85)

怎样举办技术信息发布会?	(86)
怎样开展技术转让工作?	(86)
怎样开发信息资源?	(87)
为什么要研究情报用户需求?	(88)
影响情报用户需求的因素是什么?	(88)
科技情报用户的情报需求有什么特点?	(89)
社会科学情报用户的情报需求有什么特点?	(89)
怎样开展用户需求研究?	(90)
怎样加强情报资料的科学管理?	(90)
怎样开展查新咨询服务?	(91)
开展情报中介推广服务的方式有哪些?	(92)
什么是联机情报检索?	(92)
什么是光盘情报检索?	(93)
怎样开展专利情报服务?	(93)
怎样开展标准情报服务?	(94)
如何为乡镇企业开展情报服务?	(95)
怎样开展经济信息和市场信息服务?	(95)
怎样利用网络资源开展情报服务?	(96)
标准情报资源的开发利用有何重要意义?	(97)

六、参考咨询工作

什么是参考咨询工作?	(98)
图书馆为什么要开展咨询服务?	(98)
参考咨询工作包括哪些内容?	(99)
参考咨询工作有哪些主要特点?	(100)
开展咨询服务可采取哪些方法?	(101)

读者咨询有哪几种类型?	(101)
怎样解答咨询?	(102)
怎样编制书目索引?	(103)
怎样编印参考资料?	(104)
怎样开展代译活动?	(104)

七、文献借阅工作

文献外借可采取哪些方式?	(106)
文献外借工作应遵循哪些原则?	(107)
怎样实施通用借书证借阅方法?	(108)
怎样送书上门?	(109)
怎样开展馆际互借?	(109)
怎样开展邮寄借书?	(110)
怎样为残疾人服务?	(110)
怎样为老年人服务?	(111)
怎样为重点读者服务?	(111)
怎样节省读者的时间?	(112)
如何获取读者反馈信息?	(113)
图书馆怎样处理好藏与用的矛盾?	(113)
文献外借与阅览的分工协作体现在哪些方面?	(114)
阅览室有哪些类型?	(115)
设置阅览室应遵循哪些原则?	(116)
公共图书馆怎样设置阅览室?	(116)
高校图书馆怎样设置阅览室?	(117)
科研图书馆怎样设置阅览室?	(118)
少年儿童图书馆应如何设置阅览室?	(118)

工会图书馆怎样开展书刊阅览工作?	(118)
少年儿童图书馆怎样开展书刊阅览工作?	(119)
怎样搞好报刊工作?	(119)

八、图书宣传工作

为什么要进行图书宣传?	(121)
进行图书宣传要具备哪些条件?	(122)
怎样开展图书广告宣传?	(123)
图书宣传怎样选题?	(123)
图书馆的图书宣传可分哪几种类型?	(124)
怎样搞好书刊展览?	(125)
怎样搞好新书推荐?	(126)
怎样搞好新刊介绍?	(127)
怎样开展读者书评活动?	(128)
怎样办好读者园地?	(129)
怎样利用板报、墙报进行图书宣传?	(130)
怎样开展书评活动?	(130)
怎样开好读者座谈会?	(131)

九、有偿服务

图书馆有偿服务的涵义是什么?	(133)
图书馆为什么要开展有偿服务?	(133)
图书馆可以开展哪些有偿服务?	(134)
如何处理有偿服务与无偿服务的关系?	(135)
图书馆应从哪些方面去开发有偿服务业务? ...	(136)
图书馆实行部分有偿服务有何意义?	(136)
图书馆开展有偿服务的可行性如何?	(137)
实行有偿服务的理论依据是什么?	(139)

图书馆实行有偿服务需注意哪些问题?	(140)
图书馆开展部分有偿服务有哪些政策依据? ...	(140)
图书馆的有偿服务应如何经营管理?	(141)
图书馆的有偿服务应如何收费?	(142)
图书馆有偿服务的收入应如何分配?	(143)

十、读者教育和读者统计工作

为什么要进行读者教育?	(145)
图书馆的读者教育包括哪些基本内容?	(145)
读者教育应遵循哪些基本原则?	(146)
进行读者教育可采取哪些方式方法?	(147)
国外图书馆是怎样进行读者教育的?	(148)
怎样对读者进行爱书教育?	(148)
怎样培养读者良好的道德品质?	(149)
怎样建立读者档案?	(150)
如何对图书馆服务进行评价?	(150)
怎样进行读者统计工作?	(151)
读者统计工作有什么作用?	(151)
怎样建立统计报表制度?	(152)

十一、职业道德

什么是职业道德?	(154)
怎样建立对读者的道德感情?	(154)
如何培养良好的职业道德习惯?	(155)
图书馆职业道德应遵循哪些基本原则?	(156)
图书馆员应遵循哪些道德规范?	(156)
怎样对图书馆员进行职业道德教育?	(157)
如何树立良好的馆风?	(158)

如何树立正确的职业意识?	(159)
怎样在服务工作中体现职业情感?	(159)
如何培养图书馆员的情感品质?	(160)
如何培养图书馆员的心理品质?	(161)
图书馆员为什么要注重仪表仪容?	(161)
接待读者怎样做到文明礼貌?	(162)

一、读者服务工作

黄永宁 编写

读者服务工作应如何坚持四项基本原则？

坚持四项基本原则，是党的基本路线的重要内容，是我们的立国之本，也是社会主义图书馆读者工作实践与理论研究的指导思想。在读者工作中坚持四项基本原则的具体内容是：

(1) 在阅读指导中，宣传走社会主义道路的必要性和反对资产阶级自由化的重要性，向读者推荐好书，帮助读者鉴别香花毒草，自觉抵制自由化思潮，引导读者为实现四个现代化，为振兴中华读书学习。

(2) 作为读者服务工作者应清醒地看到，目前仍处于阶级社会，读者工作的社会性仍包含有阶级性的内容，因此要明确读者工作的政治目标，在各项活动中宣传社会主义民主与法制，为开创稳定的政治环境、实现改革开放而开展读书活动。

(3) 读者服务工作虽然是一项专业性很强的业务工作，既有学术性又有实践性，然而无论是进行其理论研究还是实践工作，都必须坚持共产党的领导，配合党的中心工作，体现出思想政治方向的导向性。

(4) 必须贯彻读者服务工作中的马列主义原则，以列宁关于图书馆如何为读者服务的一系列论述、指示和思想为指

南,制定读者工作的方针和进行读者组织工作,体现社会主义图书馆的时代特点。

读者服务工作应怎样贯彻“双百”方针?

在读者工作中贯彻“百花齐放、百家争鸣”方针,主要落在向读者推荐图书资料的工作中。在提倡“为人找书、为书找人”,充分发挥馆藏图书作用,提高图书利用率的同时,要坚持在马列主义原则指导下,注意介绍、推荐各种观点、立场的图书,使“双百”方针在阅读选择上体现出来,防止千篇一律地向读者介绍单一观点、范围狭窄的图书,甚至按自己个人的好恶指定读者只能借阅某些书籍或资料,使读书活动被限制在固定的格局中。应该有目的、有计划、有组织地将有争议的文献资料或文艺作品充分地呈现在读者面前,指导他们在阅读中辨明是非,提高分析能力,将他们的观点反映到学术研究或文艺创作和评论欣赏中去,繁荣社会主义文艺园地和学术论坛。在阅读辅导等读者服务活动中,可联合文联、社会科学院等学术文化机构,组织一些持不同观点的读者开展有关学术专题或文学作品的座谈、讨论活动。

读者服务工作应如何坚持“两为”方针?

我国图书馆工作的基本方针,是为人民服务,为社会主义服务。这一方针主要通过图书馆的读者工作直接表现出来。要坚持“两为”方针,关键在于必须明确为人民服务的原则是读者工作的指导思想和工作方向,自觉树立和培养“读者至上”和“全心全意为人民服务”的思想品德;在工作过程中,提倡“一切为了读者”、“为人找书、为书找人”的口号,

加强图书馆的开放性,面向社会,广泛接纳各种类型各种成分的读者群,从各个方面为不同层次、不同需求的读者提供深入细致的服务工作。为人民服务的原则的核心是依靠群众,走群众路线,因此应组织读者开展利用图书馆资源的各项活动,让读者当家参政,参加管理,置读者工作于广大读者监督之下。这是坚持“两为”方针的一项重要措施。

图书馆应如何加强开放性?

根据我国目前实际情况,应从以下几方面加强图书馆的开放性:

(1) 应广泛地吸收读者。社会越进步,图书馆吸收读者的范围就越广泛。当今世界上,几乎没有一个技术发达的国家的图书馆是不注意广泛地吸收读者的。

(2) 要扩大开架服务。在读者需求日渐多样化、图书内容日趋复杂化的今天,目录的推荐作用和媒介作用已显得鞭长莫及,仅仅通过目录这一途径查找图书文献,将会限制、影响藏书利用率。只有实行并扩大开架服务,才能使图书馆这座知识宝库的大门真正向读者敞开。开架服务已成为很多国家图书馆普遍采用的方法,形成了现代图书馆读者工作的重要发展趋势。

(3) 保证充裕的开放时间。由于每个人职业习惯和工作特点的不同,读者随时都有可能产生到图书馆去的愿望,因而图书馆的开放时间应与读者的这种愿望相适应。

图书馆怎样强化宣传教育职能?

图书馆的宣传教育职能主要体现在对读者进行政治思想