

图书馆读者 工作教程

张树华 赵世良 张彦 编

国家图书馆出版社

20 世纪中国图书馆学文库·46

图书馆读者 工作教程

张树华 赵世良 张涵 编

圖 國家圖書館出版社

本书据北京大学出版社 1986 年 5 月第 1 版排印

前 言

这本教材是供图书馆学专业学生学习使用的。图书馆在职干部,也可以作为业务学习材料。

本书的第一、四、七章由张树华(北京大学图书馆学系)执笔,第二、三章由赵世良(黑龙江省图书馆)执笔,第五、六章由张涵(北京大学图书馆学系)执笔。最后定稿时,由张树华、张涵两同志做了统一编纂的工作。

本书在编写过程中,曾征求过中国科学院图书馆佟曾功、南京航空学院图书馆王可权、黑龙江大学图书情报系李修宇等同志的意见。北大图书馆学系研究生郑挺同志曾参加第二稿的讨论。在此一并表示感谢。

由于我们的水平所限,缺点和欠妥之处在所难免,望读者批评指正。

著者

1984 年 12 月

目 次

第一章 总论	(1)
第一节 读者工作的性质和职能	(1)
第二节 读者工作的体系	(7)
第三节 读者工作的原则	(11)
第四节 读者工作学科的构成	(14)
第二章 读者研究	(19)
第一节 阅读	(20)
第二节 读者	(27)
第三节 社会阅读活动	(33)
第四节 图书馆读者	(39)
第三章 阅读指导	(47)
第一节 阅读指导的原理	(47)
第二节 阅读指导的内容	(53)
第三节 图书馆宣传	(59)
第四节 图书馆宣传的方式方法	(63)
第五节 对各读者群的阅读指导	(80)
第四章 图书流通	(84)
第一节 图书流通概说	(84)
第二节 图书流通方式	(88)
第三节 文献提供方式	(100)
第四节 目录室的组织	(103)

第五节	图书流通业务工作内容	(107)
第五章	情报服务	(118)
第一节	情报服务概说	(118)
第二节	咨询服务	(123)
第三节	书目服务	(135)
第四节	定题服务	(142)
第六章	组织管理	(149)
第一节	服务设施管理	(150)
第二节	机构与人员管理	(157)
第三节	读者工作效益评价	(166)
第四节	读者工作统计	(173)
第七章	读者工作的发展	(179)
第一节	我国读者工作的发展历史	(179)
第二节	读者工作的发展趋势	(197)

第一章 总 论

图书馆是搜集、整理、保存和利用文献资料的机构。图书馆系统地搜集、科学地整理和保存各种文献资料,其最终目的是为了让读者利用。而图书馆的读者工作就是宣传、推荐、检索和提供文献资料的工作,是广泛地开发利用文献资源的重要手段,也是图书馆通向社会的桥梁。

读者工作具有多种性质。它不仅是文献交流系统的中间环节,也是社会宣传教育系统的组成部分。从读者工作本身所具有的性质来看,读者工作的实质是传播知识、交流情报、进行教育。

读者工作是整个图书馆工作体系中的一个组成部分。其内部又可分成组织读者系统、组织服务系统和组织管理系统三部分。其外部又是社会情报交流系统和社会教育系统的有机组成部分。这些系统标志着读者工作的内涵与外延。

第一节 读者工作的性质和职能

什么是读者工作,不同时期曾有各种不同的看法。解放前,在一些图书馆学书刊中,认为读者工作主要就是图书流通工作。解放后,随着图书馆性质的变化,读者工作部门配合各项中心工作,大力开展图书宣传和阅读指导工作,在工作内容上有了进一步发

展。由于图书宣传和阅读指导工作在宣传教育方面发挥了较大的作用,因此许多人又认为读者工作也是一项教育工作。六十年代以后,由于世界科学技术的迅速发展和文献资料的大量增长,客观形势要求读者工作以最快的速度,从大量文献中筛选出最符合读者需要的文献。因此,过去被动的出借文献的做法已不适应客观要求,必须转向主动报道、检索、传递文献,转向大力开发文献资源的方向上来。而电子计算机在文献检索中的应用,进一步加强了读者工作在传递文献中的作用。所以现在人们又将读者工作看成是一项传递文献、交流情报的工作。

从上述变化中,我们可以看出读者工作随着社会对文献的需求,有一个从低级到高级、从简单到复杂的发展过程。它的性质和职能是在不断发展变化的。

一、读者工作的性质

读者工作从其性质来看,包含并概括了图书馆的基本性质。这是因为图书馆的性质及其对社会的作用,必须在读者利用文献的过程中才能显示出来。所以,图书馆的主要属性也就是读者工作的基本属性。具体来说,读者工作具有下列性质:

1. 读者工作是文献交流系统的中间环节

图书馆收藏着各种文献资料。在文献中蕴藏着各个学科的丰富知识,凝聚着人类智慧的结晶。人们通过阅读文献,可以学到前人或他人所创造的知识,使人类对客观世界的认识,在时间上可以长期地积累、保存下去,在空间上可以广泛地传播、推广开来。因此文献资料是人类极其宝贵的精神财富,是我国实现四个现代化不可缺少的重要资源。

文献对社会产生影响的大小,取决于文献利用的深度和广度。图书馆收藏的文献资料必须广泛交流、使用,才能使文献中凝聚的知识被人们认识、理解和应用,才能使文献中的知识转化为社会生

产力。而读者服务工作就是采用外借、阅览、文献复制、文献检索等各种方式,将文献资料提供、传递给广大读者使用的工作。这种文献的提供和传递,实质上是一种知识的传递,它可以促使人类知识得到继承和发展,可以促进生产的革新和科学的进步,可以提高人民群众的科学文化水平,并进一步推动人类去创造更多的物质财富和精神财富。从这个意义上讲,读者工作是一项传播知识、交流社会情报的工作。它是社会文献交流系统中的一个重要组成部分,是文献交流过程中的一个中间环节。

2. 读者工作是社会宣传教育系统的组成部分

书刊文献是强大的宣传教育工具。图书馆作为人们共同利用书刊文献的组织者,它在宣传教育工作中起着重要的作用。

在我国,读者工作通过文献的宣传、推荐活动,可以宣传马列主义;宣传各项方针政策;可以向读者进行革命理想、共产主义道德、爱国主义和国际主义等方面的教育。它以自己特有的方式在社会政治思想教育体系中发挥着积极的作用。

通过文献的传递、使用,还可以传播科学技术知识。随着信息社会的发展,要求以最快的速度,传递最新的科技文献,以帮助科技工作者掌握本专业的最新成就,推广生产中的先进技术和经验,从而在科学技术教育体系中发挥重要作用。

读者工作部门也是向广大人民进行科学文化教育的基地。通过书刊文献的宣传、利用和指导,可以配合学校教育、业余教育以及读者个人的自学,帮助读者开阔知识视野,提高学习能力,加深学习效果。

综上所述,读者工作无论在社会政治思想教育、科学技术教育以及社会文化教育中都起着重要的作用。从这个意义上讲,读者工作是一项教育工作,它是社会教育系统中的重要组成部分。但图书馆的读者工作主要是通过文献资料的宣传、推荐、阅读指导来发挥教育作用的。这是它区别于其它社会教育工作的特点。

3. 读者工作是图书馆全部工作的外在表现

图书馆的全部业务工作按其性质可以分为两大类:一类是图书的搜集、整理、典藏和保护等,称为藏书工作或图书馆的内部工作;另一类是图书的传递和使用工作,如图书外借、阅览、宣传辅导、解答咨询、文献检索等,也称读者工作或图书馆对外工作。这两部分工作都是直接或间接为读者服务的,都是完成图书馆任务不可缺少的组成部分。但由于读者工作是面对读者的第一线工作,所以它在图书馆的全部业务工作中占着更为重要的地位。读者工作的好坏,对于文献资源开发利用的深度和广度,对于图书馆满足读者阅读需求的程度以及图书馆方针任务的贯彻执行,都有直接的关系。一般来说,读者往往以读者服务工作的优劣来评价一个图书馆工作质量的高低。另一方面,图书馆的藏书组织工作一定要通过读者工作才能为读者利用,并在利用中得到检验。例如,搜集、补充书刊的数量和质量如何,分类、编目和目录组织工作是否科学,藏书组织是否系统,规章制度是否合理,整个工作中存在什么缺点或问题等,这些都要在读者工作的实践中得到衡量和检验。所以说,读者工作是全馆工作的前哨,是图书馆全部工作的外在表现。

二、读者工作的职能

1. 文献提供的职能

文献提供是读者工作的最基本的职能,也是工作量最大的一部分工作。文献提供主要是进行一次文献的传递。图书外借、阅览、馆际互借、复制服务等,都是一次文献的提供。当然,有时也提供二次文献,如文摘杂志、推荐书目、专题书目、联合目录等。

做好文献资料的提供工作,需要读者工作部门在读者与文献之间充分发挥桥梁作用。而要发挥这种桥梁作用,则需要进行一系列细致而艰巨的组织读者和组织服务的工作,才能满足读者对

文献的需求。其中包括:要解决读者需要的多样性与文献资料的复杂性之间的矛盾,解决图书馆与读者之间的供与求的矛盾,解决文献的藏与用之间的矛盾等。

2. 文献检索的职能

文献检索的职能是随着文献的大量增长而不断加强的。由于文献的数量和类型急剧地增加,给读者查找文献带来许多困难。因此要求读者服务工作从大量的文献中为读者检索、筛选最适用的文献,有针对性地满足读者需求。

文献检索的职能在多项服务活动中得以体现,如目录检索服务、咨询检索服务、定题检索服务等。

电子计算机应用于文献检索工作后,使文献检索职能进一步加强。今后随着信息社会的发展和计算机网络化的发展,文献检索的范围将不断扩大,速度不断加快,检索技术也越来越先进。而检索技术的发展,又将进一步强化读者工作的文献检索职能。

3. 阅读指导的职能

阅读指导的职能是由读者工作的教育性质所决定的。苏联 O. C. 丘巴梁在《普通图书馆学》一书中曾指出:“阅读指导这个概念反映的是图书馆教育的过程。这个过程的内容为:在了解读者的爱好和要求的基础上,通过积极地宣传图书和推荐图书的方法,有目的、有计划地影响读者阅读的内容和性质,影响他们对书籍的选择和领会。”(见该书第 44 页)

阅读指导的内容是多方面的。首先,要有目的地向读者推荐适用的、优秀的书籍,有针对性地满足读者对文献的需求;其次要开展读者培训工作,扩大读者的文献视野,并使读者掌握不同文献的特点以及查阅文献的方法和途径;第三,对青少年读者要引导他们有系统地阅读书刊,不断提高阅读能力和阅读效果等。总之,要以提高读者利用文献的能力,提高他们的阅读修养和阅读效果为主。

阅读指导不仅内容丰富,而且范围广泛。阅读指导可以贯穿于一个人生命的始终,无论在幼年教育、青少年教育、学校教育、业余教育、成人教育乃至老年教育中,均可发挥积极的作用。

4. 图书宣传的职能

我国图书馆作为社会主义的文化教育机构,具有宣传教育的职能。图书馆的宣传工作虽然不完全由读者工作部门来完成,但它应承担很大一部分任务。

在读者工作中,图书宣传的内容主要有:

(一)根据各项方针政策以及重要的纪念日、节日,宣传有关的书刊资料。

(二)主动地宣传、介绍馆藏文献或某些专题文献的内容。

(三)宣传科学文化知识,组织有关的宣传和交流活动。

(四)宣传读书的意义、作用,组织读书心得、读书效果的交流活动。

(五)宣传图书馆,包括宣传图书馆的性质、任务、服务设施、藏书特点以及规章制度等,以扩大图书馆的影响,吸引更多的人来利用图书馆。

图书宣传也是一项具有教育性质的工作。在实际工作中,它与阅读指导是紧密联系的。

由于图书宣传是社会宣传工作的一部分,所以在开展各种宣传活动时,可与共青团、工会、妇联等社会团体互相配合或共同举办。

5. 服务职能

读者工作本身是一项服务工作,上述四种职能都须通过服务活动才能实现,所以服务职能贯穿于全部读者服务活动中。

读者工作是以文献资料为工具来开展服务的,所以是一种文化性的服务工作。服务职能的核心是“为人找书”和“为书找人”。也就是说,要使图书馆所收藏的大量文献资料找到最需要利用它

们的读者,要使广大的读者找到他们最需要的文献。这是一项水平很高的服务工作。

综上所述,根据读者工作的发展及其本身所具有的性质和职能,我们认为:读者工作是利用图书馆的文献资料及其它条件,通过组织读者和组织服务,使读者获得知识、掌握情报的一种服务工作。读者工作的实质是传播知识、交流情报、进行教育。

明确这一实质,对读者工作的理论和实践都将产生一定的影响。从实践方面来看,将会突破当前仅仅根据读者提出的要求而被动地借还图书的局限,进而转向根据读者的学习、生产或科研的课题,主动地报道、检索文献资料或解答咨询方面;转向对读者进行阅读指导或培训方面,使读者工作在原有基础上大大提高一步,并在社会文献传递和社会教育中发挥更大的作用。

从理论方面来看,将会扩大读者工作学科的研究领域,开拓读者工作研究的内涵和外延,从而促进它的研究水平不断提高。

第二节 读者工作的体系

读者工作的体系按其性质可分为组织读者和组织服务两个主要部分。而组织读者与组织服务是一件十分复杂的工作,所以组织管理也应看作是读者工作体系中的重要部分。

一、组织读者

读者是服务工作的对象,是服务过程中最活跃的,并且是经常变化着的因素。组织读者、研究读者是开展读者工作的前提,是有的放矢地为读者服务的关键。由于读者的类型多样,他们对文献的要求又各不相同,所以组织读者包括下列内容:

1. 划分读者类型

图书馆的读者类型是很复杂的。划分读者类型是为了掌握不同读者的阅读特点,以便更好地开展服务工作。

2. 研究读者的阅读规律

读者研究或称“用户调研”是有针对性地开展服务工作的必要条件。研究读者,首先要对读者的阅读需求,包括阅读需求的动机、目的、爱好等进行调查;其次要调查不同类型读者的需求特点;还要调查不同时期读者需求的倾向、趋势以及用书的特点等,并在此基础上总结出读者阅读的规律。

3. 发展读者,组织读者队伍

根据各图书馆的性质、任务,将符合本馆服务范围的人发展为本馆的读者,并进行读者登记。发展读者,组建读者队伍是组织读者的重要环节,也是了解读者的基本情况、研究读者动态、进行读者统计的重要依据。

二、组织服务

组织服务是读者工作的中心环节,即利用文献资料开展各种读者服务活动。主要包括以下几个部分。

1. 服务内容

(一) 阅览服务

(二) 外借服务

(三) 馆际互借服务

(四) 文献复制服务

(五) 文献报道服务

(六) 参考咨询服务

(七) 文献检索服务

(八) 阅读指导和图书宣传

2. 服务场所和服务设备的设置

- (一)馆内服务场所的设置
- (二)馆外流通场所及设备的设置
- (三)各种复制设备的设置
- (四)视听设备的设置

(五)自动化设备。用于读者工作的自动化设备主要是电子计算机文献检索网络系统。除此之外,用于图书流通工作的自动化设备还有“数据收集器”及其相应的软件设备。

3. 服务方式方法

读者服务的方式方法是多种多样的,并且随着服务手段的现代化而不断发展变化。常用的服务方法有:

(一)按服务读者的方式分

(1)个别的服务方式:如个人外借、阅览、个别的阅读指导、个别的解答咨询等。

(2)集体的服务方式:如集体外借、集体性的阅读指导活动等。

(二)按阅读指导和图书宣传的方式分

(1)口头宣传的方式:如口头图书推荐、口头解答咨询等。

(2)文字宣传的方式:如书目报道、书面解答咨询和文献检索的文字宣传材料等。

(3)直观宣传的方式:过去多利用图书展览向读者进行直观性的宣传,现在由于视听资料的出现,图书馆开始利用各种视听资料进行直观宣传。

在实际工作中,服务方式与服务内容是紧密结合进行的,这里由于剖析读者工作的各个组成部分,故把它们分开来阐述。

三、组织管理

读者工作的组织管理以有效地利用文献,发挥人力的设备的作用,加快文献的传递速度,提高阅读指导和服务的质量为主要目

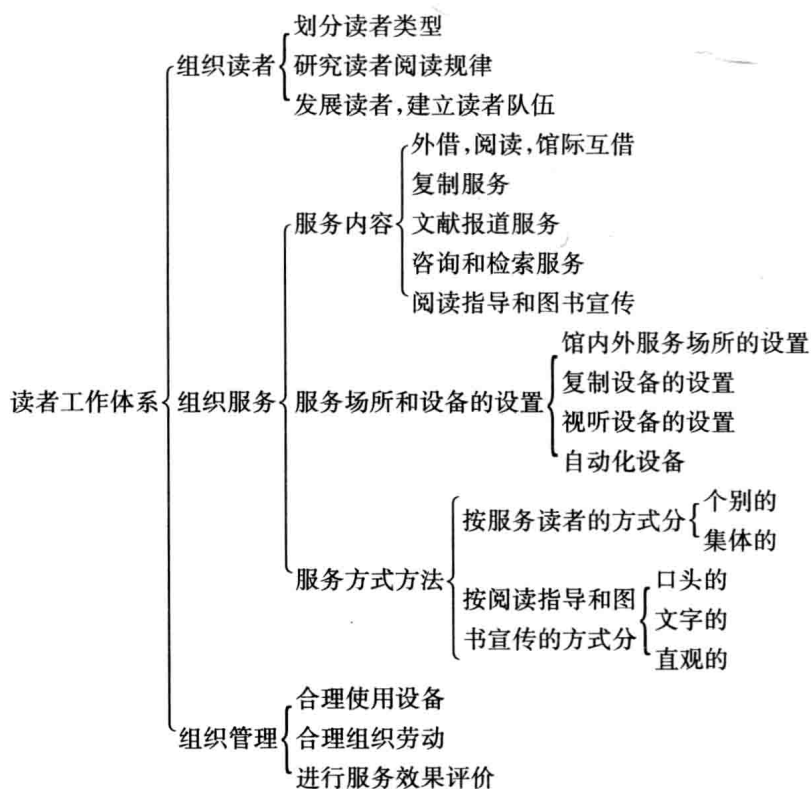
标。其主要内容包括：

第一，有系统地组织借书处、阅览室及其辅助藏书和相应的读者目录。

第二，合理地组织劳动和利用各种设备，最大限度地发挥人力物力的作用。

第三，对服务效果进行分析和评价，以探求最佳的服务方案。

下面试用图表反映读者工作体系。



第三节 读者工作的原则

读者工作的内容如此丰富,要做好这项工作必须遵循一些原则。

一、满足读者的需求

“千方百计满足读者的需求”,“一切为了读者”,这一原则是读者服务的精髓,是读者工作活力之所在。

满足读者需求包括两个方面的涵义:一是我们的读者服务工作要以“读者”为中心,千方百计地满足读者对文献的需求;另一个涵义是图书馆的一切工作都要围绕读者而开展,以读者的需要作为一切工作的出发点和归宿。“满足读者需求”不仅是一个服务态度问题,更重要的是一个服务观点的问题,即以什么观点来开展服务工作的问題。

革命导师列宁对图书馆的读者服务工作曾经作过许多精辟的论述。早在十月革命前的1913年,列宁在《对于国民教育能够做些什么?》一文中就赞扬了西方国家(特别是美国和瑞士)图书馆的读者服务工作。列宁指出:他们所注意的“是使大量成套的图书连儿童也能利用;他们关心的是使读者能够在自己的家里阅读公家的图书”。(见《列宁全集》第十九卷272页)

为了贯彻“满足读者需求”的原则,需要着重解决的问题是:

第一,延长开馆时间。列宁在《论彼得格勒公共图书馆的任务》一文中曾指出:图书馆和阅览室的开放时间应当“每天从早八点开放到晚十一点,节日和星期日也不例外”。(见《列宁全集》第二十六卷310页)我国的《高等学校图书馆工作条例》中也明确规定“开馆时间每周不少于七十小时”。开馆时间的长短是反映