

第一章 读者工作概述

图书馆业务工作体系，一般可以分为藏书工作体系和读者工作体系两个方面。藏书工作体系主要包括文献收集、整理和收藏、保管等方面的基础性工作。读者工作体系主要包括文献流通、参考咨询、文献检索、信息服务和宣传导读，以及读者组织、读者研究等方面的研究性、服务性工作。从图书馆工作的全局看，藏书工作和读者工作是相互联系、互为条件、彼此促进、相辅相成的。随着图书馆事业的不断发展，图书馆的全部工作已开始转向以读者工作为重心、全面围绕读者的合理需求组织图书馆工作的发展阶段。读者工作已成为图书馆工作的重要组成部分。

第一节 读者工作的意义与作用

一、什么是读者工作

什么是读者工作？我国图书馆界对它的基本定义目前尚处于不确定阶段。纵观各种理论和观点，其中流传较广、影响较深的有以下几种：

1. 认为读者工作就图书馆的实践活动而言，就是组织读者利用图书馆资源所进行的各项活动。
2. 认为读者工作就是利用图书馆的文献资料及其他条件，通过组织读者和服务，使读者获得知识和掌握信息的一种服务活动。
3. 认为读者工作就是以读者为对象，以馆藏书刊资料为手段，以馆藏书刊使用为中心，通过外借、阅览、复制、宣传、阅读指导以

及参考咨询等方式而开展的服务工作。

4.认为读者工作就是组织读者利用图书馆资源的各项活动。

5.认为读者工作就是以读者为中心的图书馆整体工作的一部分 是为读者直接服务的工作。

6.认为读者工作就是站在图书馆工作的第一线，直接同读者发生关系 并为之服务的工作。

7.读者工作从广义上讲，图书馆的一切工作都是为读者服务的 都是读者工作。

8.读者工作是研究开发馆藏资源 研究读者的阅读规律 研究为读者服务的方式方法，以便进行信息传递和知识交流并以取得最佳服务效果为目的的一种工作。

上述不同的观点从不同的视角，对读者工作的含义进行了描述，从而得出了不同的结论。归纳起来，可以区分为三种类型：

一种观点认为“读者工作”等同于“读者服务工作”。这种观点认为“读者工作”就是简单的、具体的、直接为读者服务的实践活动。

第二种观点认为“读者工作”等同于“图书馆的全部工作”。这种观点认为“图书馆的所有工作”无论是行政工作 还是业务工作，都是直接地或间接地为读者服务的工作。

第三种观点认为“读者工作”既不等于“读者服务工作”也不等于“图书馆的全部工作”认为“读者工作”是研究开发馆藏资源 研究读者的阅读规律 研究为读者服务的方式方法 以便进行信息传递和知识交流并以取得最佳服务效果为目的的一种工作。

从上述不同的观点中 我们不难看出 第一种观点强调的是读者工作为读者服务这个图书馆工作的最重要的出发点和归宿，把读者工作简单地理解为“服务工作”第二种观点强调的是图书馆任何工作部门的工作 最终的工作目标都是“为读者服务”因而把

图书馆的所有工作都视为读者工作。笔者认为，从图书馆读者工作的工作性质、工作内容、工作方法和工作目标进行综合分析，第三种观点可能更接近于读者工作的内涵。

从图书馆工作的出发点和归宿分析，图书馆读者工作的所有活动都是围绕读者进行的，都是为读者服务的。“一切为了读者”、“为一切读者服务”是图书馆工作的出发点和归宿。此外，从图书馆性质、作用和承担的任务分析，图书馆要真正实现其工作的社会价值，最基本也是最重要的是，只有真正实现图书馆馆藏文献信息的价值，才能真正实现图书馆工作的社会价值。所以，任何图书馆都要认真地组织藏书、研究藏书、开发藏书，认真地组织读者、研究读者、服务读者，认真地研究服务、组织服务、实施服务，从而通过读者用户的外借、阅览等读书活动，将馆藏文献信息转化为新的知识、新的思想、新的技术、新的方法，一句话，转化为新的生产力。由此观之，笔者认为“读者工作”的含义的核心部分，可以集中到一点，即“读者工作是实现图书馆工作社会价值的一种专业工作活动”。作为一种概念，我们完全可以这样认为：读者工作是利用图书馆的文献信息及其他条件，通过组织研究藏书、组织研究读者和组织研究服务，帮助读者利用馆藏文献并从中获得知识、掌握信息，从而实现图书馆工作社会价值的一种专业工作活动。

二、读者工作的地位与作用

1. 读者工作是图书馆工作的出发点和归宿

图书馆的所有工作活动的目标，都是为了读者更好地利用图书馆。读者工作作为图书馆直接面向社会、面向读者的服务活动，是图书馆工作的核心，是图书馆各项活动的出发点和归宿。它直接体现了图书馆的性质、职能、方针和任务，反映了图书馆的社会效益，并带动其他各项工作的开展，在一定程度上代表着图书馆的发展水平，是衡量整个图书馆工作好坏的标尺。读者工作的具体

内容及客观作用 决定了图书馆人应树立‘读者第一 服务至上’的观念 应采取一系列的措施 应用灵活多样的方式方法 切实加强读者工作。

2.读者工作是联系读者和图书馆的桥梁

读者工作是图书馆工作中的第一线工作 它面向社会、面向读者 广泛地接触各种类型各种成分的读者群 是读者利用图书馆的窗口 是图书馆为读者服务的前沿 在为读者服务的过程中 既使读者受益于图书馆，也使图书馆受益于读者。读者工作的桥梁作用，一方面为读者利用馆藏文献信息提供了方便条件 另一方面也为图书馆充分发挥其社会作用创造了行之有效的工作环境。此外 读者在利用图书馆的过程中 对图书馆的各项工作都将做出相应的反应和评价。其中馆藏文献的内容质量、种类复本 工作人员的服务水平、服务态度 服务环境和设备的优劣等等 都是读者十分关心并要做出评价的内容。读者反馈的这些信息将有助于改进服务方法、提高服务质量和管理水平。因此 读者工作是联系图书馆与读者的窗口，起着桥梁与纽带的作用。

3. 读者工作是检验图书馆社会价值的标尺

读者工作的成效 直接反映了图书馆对社会经济、政治、科学技术、文化教育所产生的广泛的效果。它关系到图书馆对社会产生的影响 关系到图书馆在社会中的地位和作用。同时 通过图书馆实际的社会效益，又可以检验图书馆工作的质量及馆藏文献信息的使用价值。图书馆的每一种文献 无论是图书、期刊、报纸 还是各种难于言表的资料 从采访、订购、验收、登记、分类、编目、入库、排架、保管、装订、维修到流动服务，一般都要经过十几道工序，花费许多人的劳动，倾注许多人的心血。至于参考咨询、课题服务、宣传导读等深层服务的工作 更需图书馆人付出创造性的劳动和心血。所有这些图书馆人的劳动成果 究竟利用了多少 在何种程度上转化为现实的使用价值 能否为社会做出积极的贡献 真正

发挥应有的作用 只有在组织读者自由利用、反复利用图书馆资源的实践活动中 才能得到检验并显示出成效。因此 读者工作是衡量图书馆一切工作质量和价值的尺度，它直接反映出图书馆的社会价值。

三、读者工作的内容

我们从读者工作的概念中可以清楚地看到，作为图书馆重要组成部分的读者工作 围绕读者工作核心的含义 即“读者工作是实现图书馆工作社会价值的一种专业工作活动”其工作内容是多方面的。最基本的主要包括下列 3 个方面：

1 组织研究藏书

藏书是任何图书馆赖以存在和开展读者工作的物质基础。藏书既是物质的 也是意识的。就其知识、信息的载体而言 它是物质的 就其载体所记录的知识而言 它是经过人脑加工的 是观念形态的东西。因此 藏书既有自然的属性 也有社会的属性。图书馆藏书是图书馆所收藏的各类型文献的总和。它是以图书馆的类型、任务和读者需要为依据 经过采访、整理、加工、典藏等工序 将分散的各种文献一一记录 集中组织成为有重点、有层次、有系统的藏书系统。这个藏书系统应当是一个向读者用户开放的、经过严密组织的知识体系。同时，还要根据读者的需要，认真地研究、开发馆藏文献信息 并采用行之有效的方式方法 将研究、开发藏书的成果提供给读者用户研究使用。也就是说，为了真正实现图书馆工作的社会价值 首先要做的工作就是认真地组织藏书、研究藏书、开发藏书 把读者工作的基础工作做好。

2. 组织研究读者

读者是图书馆的服务对象。凡是具有利用图书馆馆藏文献信息条件的一切社会成员 包括个人和集体 都可以成为图书馆的读者。图书馆的读者是多种多样的 他们有不同的职业特点、不同的

知识结构、不同的阅读需求和不同的心理特征等等。读者的存在和要求决定着图书馆工作的价值。读者对图书馆的依赖程度决定着图书馆读者工作的发展水平。读者不仅是读者服务工作的受益者而且也是推动读者工作前进的动力 检验读者工作质量的标尺。因此 发展读者、研究读者、服务读者是图书馆读者工作的重要内容，每一个图书馆都要认真地安排、落实好这一方面的工作。

3. 组织研究服务

图书馆工作价值的最终实现，关键在于读者用户能否从图书馆中获得知识、掌握信息。因此 任何图书馆为了实现自己工作的社会价值 都要通过有效的服务 使图书馆馆藏文献信息能通过读者用户的使用而转化为生产力。图书馆读者工作的实践证明 图书馆能否实现自身工作的社会价值 主要决定于图书馆的干部是否懂得读者服务工作的理论、技术和方法。图书馆的发展历史也告诉我们 现代图书馆作为社会文献信息的交流基地 必须以各种物质技术手段、工具和方法作为自身存在的基础。读者服务工作的环境设计、技术手段的配置、服务方法的运用以及服务工作的管理等等 无不影响到读者工作的质量和效果 而且也将直接影响图书馆工作社会价值的实现。因此，任何图书馆都要认真研究服务工作 组织服务工作、实施服务工作 把读者工作提高到新的水平。

四、读者工作的服务体系

图书馆的读者工作 尽管内容丰富多彩 但归根究底 集中到一点，还是为读者服务。因此，任何图书馆都要根据本馆的性质、任务、职能、特点 建立一套适用于本馆读者用户需要的“服务体系”。面对我国改革开放的新形势 面对日新月异的信息时代 图书馆的读者服务工作要突破长期以来只满足于借借还还和一般性参考咨询服务的保守状态 对服务格局进行必要的调整和创新 力

争在服务工作中形成‘文献传递、参考咨询和信息服务’三位一体的服务体系 进而创造条件 把图书馆办成社会信息交流体系中的一个不可或缺的信息产业,使图书馆在服从于、服务于经济建设,促进改革开放 促进信息化建设中做出积极的贡献。为此 笔者认为 凡有条件的图书馆都可以在下述 3 个方面做出努力:

1. 在文献传递工作中 要通过建立和完善藏书及目录体系、改革发证工作、组织读者队伍、加强读书指导创造为团体服务、为残疾人服务、为离退休职工服务和为远程读者用户服务的新的方式方法 采取‘走出去、请进来’等灵活多样的服务措施 为广大读者用户提供内容更加丰富、范围更加广泛、类型更加多样的文献信息。

2. 在参考咨询工作中 除做好一般性的参考咨询服务外 还可通过专指性强的书目参考工作和主动跟踪服务、定题服务 以及参与重点科研项目 and 开展网络资源的查询服务、检索服务和文献复制服务等 在为领导决策、科学研究、生产建设服务等方面 针对读者用户的需要“广快精准”地提供各种具有参考价值的文献信息。

3. 在信息服务工作中 则要突破传统观念的束缚 主动引进市场经济的观念 在保证做好常规性服务工作的前提下 可在充分发挥图书馆专业人才、文献信息、建筑设施优势的同时 通过建立科技、商务以及其他专题的馆藏特色数据库等手段 把图书馆办成社会信息交流的基地和社会信息交易的场所。在具体的信息服务工作中,一方面可以为信息交流、信息交易提供市场服务和中介服务以及深层的科技服务 另一方面亦可在信息市场中 为广大读者用户有偿提供本馆专业人员开发的各种文献信息研究的成果和产品,发挥文献信息在现代化建设中的重要作用。

在这里要特别强调的是 在深化改革的新形势下 应该敏感地意识到 开展信息服务工作 即主动地开办信息市场——包括网络信息交易市场 为信息的交流和交易提供各种方式的服务 以及直

接出售本馆开发的文献信息产品——将成为图书馆服务于社会的一项具有开拓性的事业。图书馆能否成为信息产业中的排头兵，都将与此项服务工作的成败密切相关。

第二节 读者工作的原则

我国图书馆读者工作 按照本国的国情 结合国外的经验以及实践发展的特点 应该遵循下列 4 条服务原则。

一、以人为本的原则

从哲学的角度看 所谓“以人为本”简单地讲就是正确认识和处理人与其他生产要素的辩证关系 重视人的智能、创造力及其主导、能动和决定作用 将人作为“活力源”而形成的关于人的科学理念。

从认识论的角度说“以人为本”符合辩证唯物主义的认识论。作为图书馆来讲 人、财、物、文献管理、信息开发、读者服务纵然千头万绪 但这一切是受人的统帅和支配的 是通过人的工作和劳动去实现的。因此 在人与物的矛盾中 人总是起主导作用的 是矛盾的主要方面。

在图书馆读者工作的内部管理中 坚持“以人为本”的管理 重视提高图书馆人的思想素质和文化业务素质，人的向心力和凝聚力就强 工作就生机勃勃 读者就能从中受益 图书馆也将因此而成为读者满意的图书馆。

在读者服务工作中 坚持“以人为本”的服务 指的是在读者服务工作中 不管何时何地 都要“以读者为中心”要把“为一切读者服务”、“一切为了读者”、“满足读者的一切合理需求”作为图书馆读者服务工作的出发点和归宿。

为一切读者服务是由图书馆作为人类的社会现象所决定的。众所周知 图书馆是人类对文献信息需求的产物。因此 从图书馆诞生之日起，就和整个社会紧密地联系在一起。伴随着人类社会的发展 图书馆已经成为广大群众共同使用馆藏文献的场所 尤其是各级公共图书馆 它主要是面向社会 为社会各阶层、各行业的广大群众服务。尽管不同类型的图书馆由于性质、任务的不同 会有自己特定的服务对象和重点读者 但是就图书馆的整体来说 它的服务对象应具有社会全民性的特点。也就是说，图书馆应该为整个社会服务，为一切读者服务。无论是正式读者，还是临时读者，甚至潜在读者，图书馆都要把他们列入服务对象的范围之内，全心全意地做好服务工作。“一切为了读者”、“以读者为中心”、“心系读者、关心读者”、“想读者之所想 急读者之所急”、“为一切读者服务”、“把满足读者的基本需求放在首位”应当成为图书馆人为读者服务的基本理念。

二、充分服务的原则

充分服务的原则，就是最大限度地满足读者对图书馆的一切需求，充分发挥图书馆为社会服务的职能作用。这是图书馆的各项工作 尤其是读者工作追求的目标。

充分服务的原则 体现了“一切为了读者”的战略思想和全局性的要求 即图书馆的所有藏书、所有干部、所有工作 都要把为读者服务当作出发点、过程和归宿。

充分服务的原则，要求馆员具有全心全意为读者服务的精神，具有良好的职业道德。全心全意为读者服务，要一切从读者的根本利益和需要出发 急读者所急 想读者所想 把自己置身于读者之中 为读者传递知识情报铺路搭桥 甘当读者的“书僮” 甘当“无名英雄”。

充分服务的原则，还要求馆员具有强烈的事业心和扎实的基

本功。真正做到“为人找书，为书找人”满足读者的需要，解决读者的难题。不能光靠良好的愿望和满腔热情，而要有为图书馆事业献身的精神，要掌握为读者服务的本领。馆员要熟悉藏书、熟悉目录、熟悉读者，有广泛的业务技能。这就要求每一个图书馆人都要不断地学习，不断地实践，加强业务基本功的训练，真正掌握读者工作的规律。

充分服务的原则，还要求图书馆广泛地、经常地向社会宣传图书馆的功能，宣传图书馆和社会各界的密切关系，同时，还要通过各种各样的方式方法有效地揭示和推荐馆藏文献信息，千方百计地吸引读者，最大限度地方便读者，不断地提高馆藏文献信息的利用率，从而充分发挥馆藏文献信息的作用。

三、区分服务的原则

区分服务的原则，就是有针对性地满足各类型读者的不同需要。其实质在于讲究读者工作的服务艺术，注重服务质量，着眼服务效果，把满足读者的特定需求作为读者工作的基本目标。

区分服务的原则是建立在对读者和馆藏文献进行基本分析的基础之上的。图书馆馆藏文献及其使用特点，是一个多级别、多层次的动态结构。馆藏文献的内容性质，有不同学科、不同类别之分；馆藏文献的形式，有不同装帧和文种之分；馆藏文献的使用方式，有流通、参考、备查和保存之分等。不同类型的馆藏文献，有不同的使用条件和特点，应予以区别对待。图书馆的读者及其需要，也是一个有层次的动态结构。不同成分、不同职业、不同年龄、不同文化水平、不同兴趣爱好以及担负不同任务的读者，对图书馆资源的需求不但是多级别的，而且是发展变化的。针对他们的需求，同样需要分别予以满足。

区分服务的原则，又是由读者服务组织和服务方式的多样性决定的。根据读者的需要和馆藏文献的用途，分科设置借阅部门，

针对不同需要开展借阅服务 咨询服务 检索服务 复制服务 视听服务和编译服务等等，这一切都是为了充分满足不同读者的需求。

区分服务的原则 从根本上说 是实现图书馆各项社会职能所要求的。图书馆有收藏职能 教育职能 情报职能 文化娱乐职能等等。就教育职能而言 又可分为一般教育 专业教育 技术教育，思想教育，综合教育等。只有区分服务才能达到应有的教育效果，促进人才的成长。就情报职能而言 为科研、生产服务“，广快精准”地传递文献信息 开展对口跟踪服务、定题服务 实际上就是一种区分服务。就文化娱乐职能而言 从内容到形式 要满足各类型读者千差万别的需要，就必须贯彻区分服务的原则。

图书馆读者工作的实践经验告诉我们 有区分才有对策 正确的服务策略是建立在科学区分的基础上的。只有贯彻落实区分服务的原则 才能提高服务质量 提高服务效果。

四、科学服务的原则

科学服务的原则 就是遵循图书馆工作的客观规律 按照科学的思想、科学的态度、科学的方法和科学的管理措施组织读者服务工作。

科学服务的原则 是指在读者服务工作及其研究中 要具有整体性和全局性的思想认识。在具体工作中 要学会用全面的、联系的、发展的观点认识问题。图书馆的读者服务工作 同各方面的工作无不存在千丝万缕的联系，经常会产生这样或那样的问题或矛盾。图书馆与读者之间 图书馆与图书馆之间 图书馆内部各部门之间 以及读者与读者之间 始终存在着纵横交错的联系 各种矛盾同样不断产生。其中比较突出的矛盾有：“供与求”的矛盾“，借与还”的矛盾“，外借与内阅”的矛盾“，管理与使用”的矛盾 以及“分工与协作”的矛盾等。这些矛盾错综复杂 其发展变化又受到一定环境条件的制约。为此 我们必须从整体出发 纵观全局 加

强各方面的联系 搞好平衡协调工作 在具体实践中创造条件 解决好各种问题和矛盾。

所谓科学的态度，就是老老实实按科学办事。一切从实际出发 实事求是 尊重客观规律。在服务工作中 要将需要和可能统一起来，将当前需要和长远需要，重点需要和一般需要结合起来，将数量与质量 流通指标和实际效果结合起来 切忌哗众取宠、自欺欺人的言行产生。不单凭热情、主观愿望和个人兴趣爱好工作，也不片面地追求数量、指标与形式 这就是我们所倡导的科学的态度。

所谓科学的方法，是指在长期的读者工作实践中行之有效的系列化的方式方法。在外借、阅览、咨询、书目、检索等等服务方式中 要想提高服务质量 提高服务效果 必须运用先进的方法 如统计的方法 分析的方法 比较的方法 系统的方法 控制的方法 信息反馈的方法等等。科学的方法之所以科学 就在于它先进、实用和有效。读者工作的实践证明 注意研究并采用先进的、行之有效的科学方法 对于提高图书馆工作水平是非常重要的 常常会起到事半功倍的作用。

所谓科学的管理措施，是指科学的组织读者工作所采用的规章制度、先进的技术设备和服务手段。在读者工作中 完整的、系列化的规章制度包括读者登记规则 外借规则 阅览规则 文献复制规则 入库制度 登记统计制度 开架与闭架制度 岗位责任制度等等。所有这些是否合理和科学 主要看其是否方便读者 方便管理 是否符合图书馆的工作方针、任务和读者的根本利益。采用先进的技术设备 是现代图书馆的特征之一。任何图书馆 都要创造条件 逐步引进视听设备、文献复制设备、空调设备、机械传输设备、自动通讯设备、安全监控装置、自动化防盗设备以及计算机网络设备等等 以便不断提高读者工作效率 改善读者工作条件。

五、资源共享的原则

资源共享是当今图书馆事业发展的一个重要课题，也是读者服务工作的基本原则。

关于资源共享的概念，图书馆界的有识之士早在 20 世纪 50 至 60 年代就正式提出了基本的观点，认为资源共享是指图书馆与图书馆之间的关系 即图书馆之间相互分享各自的资源 为读者或用户提供更多的服务。后来，这个概念在原来的基础上又有延伸和发展 例如美国匹兹堡大学教授肯特认为：“资源共享是图书馆的一种工作方式，即图书馆的全部或部分功能为许多图书馆所共享。”他还认为 图书馆资源不仅是藏书 图书馆所拥有的人员、设备、工作成果等都是资源 因而也可以某种方式为许多图书馆所共享。关于资源共享的目的 肯特认为有两个方面：一个是使图书馆的用户获得更多的文献资料；另一个是为图书馆的用户提供更多的服务，而且这种服务比单个图书馆所支付的费用要少得多。

在图书馆读者工作中坚持资源共享的原则，对单个的图书馆而言 可以变“一馆之藏”为“地区之藏”、“国家之藏”以至“世界之藏”从而更加充分地发挥馆藏文献信息资源的作用 对群体的图书馆事业而言，则可以在尽可能地减轻单个图书馆负担的基础上，充分发挥图书馆事业的群体作用，用群体的集合力量为社会的广大读者提供质量更高、效果更好的服务 从而极大地提高图书馆事业在社会中的地位 and 发挥其知识宝库的重要作用。为此，不同系统、不同级次的图书馆，都要从为人类文明的进步多做贡献的高度 认真地、积极地加强图书馆之间的联合和合作 把资源共享这一事关图书馆命运的课题做好。

第三节 读者工作的发展

图书馆是人类社会的一种社会现象。图书馆作为人类社会信息交流的产物，一方面因适应着人类社会信息交流的需要而生存；另一方面又为更好地适应人类社会信息交流的需要而不断地向前发展。人类社会的发展使图书馆事业成为当今社会发展不可或缺的教育科学文化事业的重要组成部分。在图书馆不断发展的过程中，读者工作作为实现图书馆工作社会价值的一种专业工作活动，伴随着图书馆事业的发展而出现了重大的变化，同时也取得了长足的发展，未来图书馆读者工作的前景将更加美好。

一、我国图书馆读者工作的主要成绩

建国以来 在党和政府的正确的方针政策的指引下 经过我国图书馆战线广大职工的积极努力 读者工作出现了喜人的变化 成绩十分突出。其中最主要的变化包括：

1. 职能转变

我国各类型图书馆中，已有众多的图书馆用新的开放式的服务系统代替了旧的封闭式的收藏系统。大量读者涌向图书馆，使整个图书馆的工作内容和组织机构发生了重大变革，图书馆工作的重心已由藏书保存转向藏书的利用。图书馆情报职能、文化职能和教育职能的发挥使图书馆读者工作大大地活跃起来，从而影响并作用于社会的进步和发展。同时，读者工作的开展也极大地推动了藏书的搜集、整理、组织、研究、开发等一系列工作的改进和发展，从而产生了二者“平衡协调、互相推动”的积极效应。

2. 作风转变

我国各类型图书馆 由于各种读者的大量出现 藏书的广泛流

通使用 使图书馆的工作作风由静态转向动态 变被动为主动。那种坐等读者上门，忙于借借还还的传统的相对保守的服务作风已转变为现代社会的积极主动服务的作风。

3. 内容转变

我国各类型图书馆，多数都已变单一服务为综合服务。进入 20 世纪中期以后，由于社会变革和科学技术革命的突飞猛进，生产水平和教育水平大大提高 各种文献载体相继出现 读者对文献信息的社会需求数量大、范围广、针对性强 从而促使图书馆必须改变单一的借阅服务 增加各种文献载体的全方位的信息服务 开展多次文献信息的调研、揭示、检索、报道、编译、定题等方面内容的综合性服务工作。

4. 方法转变

我国各类型图书馆中，有不少图书馆已变传统手工操作为自动化操作。目前 电子计算机技术在图书馆业务工作 尤其是在读者工作中的应用 已将图书馆工作 尤其是读者工作推向了现代智能化的管理模式。其他的高新技术，诸如缩微技术、多媒体技术、视听技术、网络通讯技术等 在图书馆的应用 不但极大地改变了读者服务工作的方式方法，也极大地提高了读者工作的水平。

5. 管理转变

我国各类型图书馆正逐步地实现资源共享。过去由于历史条件的局限 图书馆的管理存在诸多落后的观念和现象 实际上 在相当长的时期中 图书馆采用的是一种封闭式的管理。而今 这种落后的管理模式正逐渐地被淘汰。已有越来越多的图书馆正在打破各自为政、条块分割的状态 在内部组织管理方面开展以提高质量和效益为中心的目标管理 在外部则加强横向联系 建立起馆际协作关系 组织成网络化群体 实行开放式服务 逐步实现资源共享。

6. 意识转变

我国各类型图书馆中，已有越来越多的图书馆变自我意识为读者意识，自觉地把读者意愿作为图书馆读者工作决策的依据。众多的图书馆领导和读者工作者深刻地认识到，满足读者对图书馆资源的需要是读者工作乃至图书馆工作的基本矛盾、发展趋势和奋斗目标。为此，从“以书为本”转变为“以人为本”，从“以藏书为中心”转变为“以读者为中心”的意识已成为图书馆读者工作发展的基本认识和共同趋势。“读者第一”、“服务至上”、“一切为了读者”等战略思想，正确地反映了读者工作的本质规律，同时也为图书馆读者工作的发展指明了方向。

诚然，在党和政府的正确领导下，我国图书馆事业得到了长足的发展，读者工作已取得了不可低估的成就，变化是喜人的。但是，我们也应该看到，由于历史的原因和各级图书馆的领导和读者工作者在认识上或实践上存在着差距，在读者工作中，仍然存在“重藏书建设，轻流通使用”、“重图书报刊借阅，轻文献信息开发”以及“服务手段落后，服务质量不高”等方面的问题。这些问题的客观存在，时时刻刻都在制约着、影响着我国图书馆读者工作的发展。对此，必须引起各级领导和图书馆读者工作者的高度重视！

二、我国图书馆读者工作面临的新环境

随着人类社会的发展，图书馆的发展进入新的发展时期。现代高新技术的飞速发展，以计算机技术、网络通信技术为代表的因特网的迅速崛起，推动人类社会进入信息社会。与此相适应，图书馆在走过传统图书馆阶段，向自动化图书馆阶段迈进之时，又迎来了数字图书馆阶段。这将是图书馆发展史上的一次革命。在传统图书馆向数字图书馆过渡、转变、发展的新形势下，读者工作也将发生深刻的变化。

在数字图书馆概念出现之前，人们从电子图书馆、虚拟图书馆、无围墙图书馆和数字化图书馆等不同侧面讨论了图书馆的未

来发展。电子图书馆主要是指以电子形式(媒介)存贮、传递并提供服务的图书馆,如各个图书馆建立的电子阅览室、OPAC检索等,它重点强调个别图书馆借助于计算机技术在一定范围内提供的读者服务。虚拟图书馆、无围墙图书馆是指读者可以通过网络通信系统检索多个图书馆的数字化馆藏,强调用户获取信息的广泛性和网络传输的重要性。而数字化图书馆则主要侧重于馆藏文献的数字化,将传统印刷型文献转换为数字化文献,并通过高速的广域网提供给读者使用。可以看出,电子图书馆主要侧重于个别图书馆的电子化检索,虚拟图书馆、无围墙图书馆主要强调通过网络检索多个图书馆的馆藏,而数字化图书馆的重点则在馆藏的数字化。

数字图书馆是现代高新技术和文献知识信息以及传统历史文化完美结合的体现。它改变了传统图书馆的静态书本式文献服务特征,实现了多媒体存取、远程网络传输、智能化检索、跨库无缝链接,创造出超时空信息服务的新境界。

数字图书馆建设是以统一的标准和规范为基础,以数字化的各种信息为底层,以分布式海量资源库群为支撑,以智能检索技术为手段,以电子商务为管理方式,以宽带高速网络为传输通道,将丰富多彩的多媒体信息传递到千家万户。它涉及数字信息资源的生产、加工、存储、检索、传递、保护、利用、归档、剔除等全过程。它不是个别图书馆所能完成的任务。它不仅需要全国范围的不同类型图书馆的共同努力,而且需要博物馆、美术馆、档案馆和其他情报信息机构等携手共同完成。

建设中的中国数字图书馆的总体架构,将采用高新技术解决数字图书馆建设中的技术难题,建设中国数字图书馆的资源库,在国家宽带网络系统和因特网上实现对各种资源库的查询与检索。

首先,在信息资源数字化加工方面:①各级图书馆收藏的书籍、报刊、录音、录像、绘画和照片等资料,是中华文化的巨大财富,