

图书馆岗位培训系列教材

第二卷 服务卷

读 者 工 作

宁国誉 吴国彤 编著

文 津 出 版 社

本书编委会

主 编：金沛霖

副主编：张学仁 金高尚

委 员：刘寿霖 康金锐 张相唐 邹晓棣
常作然

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 读者工作内容	(1)
第二节 岗位设置及要求	(3)
第二章 读者工作基础知识	(8)
第一节 读者工作在图书馆中的地位 and 作用	(8)
第二节 读者工作的原则	(11)
第三节 做好读者工作的重要条件	(13)
第三章 读者调查研究的内容及方法	(16)
第一节 对藏书调查研究	(16)
第二节 对读者的调查研究	(18)
第三节 读者调研的基本内容和方法	(31)
第四章 读者工作服务方法	(36)
第一节 读者发展工作	(36)
第二节 阅览服务	(42)
第三节 外借服务	(49)
第四节 借书管理	(63)
第五章 图书宣传与阅读辅导	(77)
第一节 图书宣传	(77)
第二节 阅读辅导	(83)
第六章 少年儿童读者工作	(89)
第一节 少年儿童读者工作的意义	(89)
第二节 少年儿童读者工作的特点	(90)
第三节 少年儿童图书借阅工作	(93)

第四节	少年儿童宣传辅导工作·····	(97)
第七章	读者工作发展新趋势·····	(107)
第一节	注重读者意向的调研·····	(107)
第二节	强化读者组织管理·····	(108)
第三节	改革服务方式·····	(111)
第四节	信息服务的兴起·····	(115)
第五节	开展用户教育·····	(119)
附录一、	图书馆第一线工作人员举止和语言规范·····	(122)
附录二、	主要参考文献书目·····	(126)

第一章 绪 论

第一节 读者工作内容

图书馆的读者服务工作就是组织广大读者利用图书馆资源的各项活动，简称为读者工作。它是整个图书馆工作中最活跃、最富有生命力的因素。

读者工作内容丰富多采，概括起来有两个方面：一方面是调查研究，了解读者对于书刊资料的需要和读者阅读兴趣、爱好及阅读规律；另一方面，是根据读者的需要，采取生动活泼、灵活多样的方式方法，多方面地、有效地为读者服务，以满足读者对书刊的需求。具体地说，读者工作主要有下列五项内容：

一、发展读者

即根据本馆具体任务的要求和馆藏的规模，或按读者居住区域、所在单位，有计划地、分期分批地进行读者登记，发放借书证或阅览证。在发证过程中，必须保证重点，使本馆的主要服务对象优先取得借书的权利。同时，也要兼顾一般读者的需求。

读者登记须填写登记卡，这是了解读者情况的有效措施，应根据读者姓名字顺排列起来，以备查考。

二、读者调查研究

对读者的调查研究，主要是了解读者的阅读兴趣、爱好、倾向和对书刊需求的规律及其特点；也要了解藏书情况

等。这样做的目的，是为了解决读者需要的多样性与藏书内容的复杂之间的矛盾，以便最大限度地提供读者所需的书刊资料。同时，读者调研也是为了更有针对性地开展图书宣传、阅读指导等活动。

三、流通推广

读者对于图书的要求是无限的，图书馆的藏书数量却是有限的。图书馆流通推广工作就是要解决或调整有限藏书与无限需求之间的矛盾，以便馆藏图书得到最大限度的利用。图书流通推广包括外借服务、阅览服务、文献复制、馆际互借、馆外流通等多种方式。开辟各种类型借书处，方便读者外借图书；建立各种类型阅览室，吸引读者来馆读书；建立图书流通站、采用巡回书库，送书上门，服务到家，便利那些不能来馆的读者使用图书馆的藏书；开展馆际借书，使本馆读者能够利用其它图书馆的藏书；有条件的图书馆，也可开展文献复制服务，为读者获得书刊资料提供方便。

四、宣传辅导

为了充分发挥藏书的作用，扩大图书馆的社会影响，提高服务质量，图书馆在做好图书流通推广工作的同时，还应主动做好宣传辅导工作。宣传辅导工作的目的，在于向读者揭示馆藏，让读者更好地利用藏书，提高藏书的利用率，降低图书拒借率等。

宣传图书的常用方式有：新书通报、书刊展览、报告会、书评活动等等。阅读辅导包括：读书内容的辅导和读书方法的辅导两个方面。读书内容的辅导主要是向读者推荐介绍优秀书刊，辅导读者正确地选择图书和理解图书内容，帮助读者从优秀的书刊中吸取有益的营养。读书方法的辅导，主要是引导读者特别是青少年读者有目的、有计划地阅读图

书，克服某些读者阅读中存在的盲目性或不健康倾向。宣传图书，特别是阅读辅导是图书馆读者工作中的重要内容，应根据不同层次读者的特点，采取灵活多样的方式方法，认真做好这项工作。

五、参考咨询

这也是图书馆读者工作的重要组成部分。近年来，许多图书馆都加强了参考咨询工作，注重解决读者科研、生产、工作中的实际困难，讲求服务效果，使图书馆的读者工作逐步深化，并取得了显著的成绩。图书馆的参考咨询包括书目工作和咨询工作两个方面。书目工作主要是根据生产、科研、教学的需要或研究课题，以及一些重大的专题读书活动或纪念活动，搜集、编制各种通报性和专题性的书目、索引、文摘等检索工具，供读者参考。咨询工作，主要是通过口头或书面形式解答读者提出的问题。书目工作和咨询工作两者是紧密联系、互相配合的，书目工作要适应咨询工作的需要，咨询工作也要利用书目工作的成果。

上述五个方面，都是图书馆读者工作的基本内容。它们相互之间是密切联系，彼此配合的。比如，不搞好读者调研，流通推广和宣传辅导就无的放矢，无所依据；不搞好宣传辅导，流通推广就要受到局限；不搞好参考咨询，就不能帮助读者解答在使用图书馆过程中所遇到的种种疑难问题，读者工作就会只停留在“借借还还”上，也不可能取得较好的社会效益。

第二节 岗位设置及要求

一、岗位设置

读者工作一般应设下列岗位：

1. 读者询问处

主要负责解答读者特别是新读者询问有关利用图书馆方面的问题。要求此岗工作人员熟知本馆方针任务、藏书特点、服务对象、工作内容、机构设置、开馆时间、各项规章制度等。特别要求此岗工作人员说话态度和蔼，有问必答，服务周到、热情。此岗可在馆员或助理馆员指导下，由一名管理员担任；人员编制紧张的馆，也可不设专岗或由办证处、外借处兼。

2. 存物处

读者入馆须将随身携带的包、物存放在此。要求此岗工作人员责任心强，并需建立必要的手续，避免出现差错。此岗设一名管理员或分别由借书处、阅览室兼。

3. 办证处

此处办理发放、验核、调整借书证、阅览证。要求此岗工作人员熟知发证的手续、办法，并能熟练操作。读者凭登记卡领取借书证、阅览证。登记卡作为读者档案，由发证处工作人员按一定方法排列起来长期保存。此岗由一名馆员或助理馆员担任，工作忙时可安排一名管理员协助。

4. 目录室

图书馆将各种馆藏图书目录集中在一起，供读者查找利用。图书馆的图书流通部门（也有的馆是采编部门）经常派人或设专人在目录室指导读者使用目录。此岗工作人员的任务是：向读者介绍本馆使用的图书分类法及图书分类体系、号码制度；向读者说明各种目录的功能、体系和编排方法；解决读者在使用目录时遇到的疑难；直接为读者查找所需图书的著录款目等。因此，要求此岗工作人员既要熟知分类、编目知识，又能掌握使用目录的技能，还要将读者在查找目

录时反映出的有关问题及时反馈给图书分编、流通部门。此项工作可在高级馆员指导下由馆员担任。

5. 借书处

办理图书外借手续的地方是借书处，有的叫外借处或图书出纳处。借书处不单是借书还书，还要以更多的精力开展图书宣传工作和阅读辅导，开架借书处更应如此。在读者借还图书的过程中，要了解读者阅读需要，根据馆藏情况，有的放矢地推荐图书或提供资料，使借出的图书资料真正符合读者的要求。因此，要求此岗工作人员不仅要了解读者需求，还要熟悉馆藏。每天工作结束后，还要根据要求，认真做好读者人次、图书流通册次的统计。此岗工作人员可由馆员、助理馆员、管理员组成，其比例为1：2：3。此岗工作定额年平均每人每天借还图书（包括取书、归架）100种次；开架借书处暂按实际情况定额。此外，要求此岗工作人员每人一年交读者朋友6人，收阅读效果表10份。

6. 阅览室

阅览室是读者在馆内阅读书刊、查找资料的场所，是图书馆为读者服务的一个重要形式。阅览室的种类很多，有按读者对象划分的，有按知识门类划分的，也有按文种划分的。一般说，每个阅览室都应设有专人负责接待读者。要求此岗工作人员，不仅要了解读者需求，还要熟悉本室藏书和有关报刊，并注意收集整理有关书目和报刊目录索引，经常地、主动地向读者揭示新书和报刊的主要内容，吸引广大读者阅读和利用。同时，还要做好图书宣传和阅读指导工作，认真解答读者一般性的咨询。每天工作结束后，要根据有关要求，认真做好读者人次、流通册次的统计和解答咨询的记录。此岗由高级馆员或馆员担任，也可在高级馆员指导下由

馆员、助理馆员担任。要求此岗工作人员年平均每人每天接待读者20人次，书刊及时归架不积压，一年每人交读者朋友10人，收阅读效果表12份，并做参考咨询记录一万字。

7. 集体借书处

集体外借是以单位名义或读书小组由专人负责向图书馆借书的一种外借方式，它主要解决由于工作条件、居住地点不能经常来馆的读者借书问题；或者解决科室、车间因科研、生产、教学，集体需要较多书刊资料的问题。要求此岗工作人员既要了解各单位需求，又要熟知馆藏情况。同时，还要认真做好借书统计和利用书刊资料的效果收集、记录和整理工作。此岗由馆员或在馆员指导下由助理馆员、管理员1—2人担任。工作定额视实际情况定。

8. 馆际借书处

馆际借书是图书馆之间协商建立互借关系，彼此互相利用对方的图书资料为本馆读者服务的一种方式。要求此岗工作人员掌握本馆和互借馆的藏书情况，并与有互借关系的图书馆共同编制联合书目，制定馆际互借规则，这样才能保证馆际互借工作的顺利开展。此外，此岗工作人员一定要办事细心、认真负责，并要熟知互借单位双方共同遵守的权利和义务；馆际互借关系的有效期限；馆际互借的手续和邮寄办法；借书范围、数量、期限，以及损坏、丢失图书的赔偿办法；馆际互借的其它事项，如馆藏目录、新书通报的变换办法等。同时，也要做好借书统计和收集资料利用效果。此岗由高级馆员或在高级馆员指导下由馆员担任，工作定额可按实际情况定。

9. 馆外流通服务组

设专人定期、定点深入到离馆较远的工厂、乡村、街

道、学校、干休所、敬老院或离退休干部、病残读者家中，开展送书上门活动，这也是图书流通的一种基本方式。有的馆添置“汽车图书馆”，开展流动服务业务，也属馆外流通形式。要求此岗工作人员既要了解不同读者的需求，又要熟悉馆藏。服务态度要热情，真正做到定期、定点，风雨无阻，取信于读者。同时，要认真搞好借阅统计，注意收集效果，随时总结点滴经验，不断改进服务工作。此岗由馆员、助理馆员、管理员担任，其比例为1：1：3。“汽车图书馆”可设一名馆长，由馆员担任，另设二名管理员、一名司机。此岗工作定额，要根据实际情况确定。

10. 借阅部(组)办公室

主要负责部门管理和接待读者来访。此岗工作人员一般系部门负责人(部主任、组长)，省、市级图书馆也可设一名专职办事人员。要求此岗工作人员具有较高的政策水平、思想修养、业务水平和决策能力。要熟悉部门各项工作，并能处理好繁琐的日常事务。每月要汇总各台口(岗位)的统计资料，做好月份或季度计划、总结及年度计划、总结。要特别做好思想政治工作，加强对全体工作人员的职业道德教育，抓好考勤、考绩，组织好劳动竞赛等。要求此岗由部门负责人担任，其专业技术职称为馆员以上者为宜，具体工作人员可在部门负责人指导下由馆员或助理馆员担任。

上述岗位的设置，要根据各馆实际情况，有的要设专人，有的也可兼职，其工作定额也要从实际出发，不可定得过高或过低。

第二章 读者工作基础知识

第一节 读者工作在图书馆中的地位和作用

读者工作是直接接触读者并直接为读者服务的工作；读者工作部门是图书馆工作的第一线，是整个图书馆服务工作的最后体现者和完成者，而藏书工作则是一种手段，是为开展读者工作准备条件的。如图书补充、图书登记、图书分类和编目、图书加工与管理等，都是为读者工作提供物质基础条件的，唯有读者服务工作才是这一切工作的目的。离开了这一目的，图书馆的一切将毫无意义。从手段为目的服务的这种关系可以看出，读者工作在整个图书馆中居于十分重要的地位。

读者工作开展得好，图书馆的藏书才能被充分地利用，书刊资料才能在为四化建设中、在培养“四有”新人中发挥作用，图书馆工作才会取得较好的社会效益和经济效益，整个图书馆工作才会显得生气勃勃，充满活力。反之，尽管图书馆藏书丰富，组织得井然有序，但不能充分地被读者利用，那就会直接影响图书馆方针任务的贯彻落实。所以读者工作在整个图书馆工作中是一个十分重要的环节。正如列宁同志指出的：“……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16世纪的版本或10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，有多少图书被

读者带回家去，有多少儿童来阅读图书和利用图书馆。”（见《列宁全集》19卷271页）列宁同志的这段话告诉我们：你搞图书馆，书是为了用，而不是为了放在那里摆样子；告诉我们：采、编、典、藏、阅，阅是最重要的。也就是说，读者服务工作是最重要的。

由此可见，读者工作开展得好坏，是衡量一个图书馆贯彻方针任务是否全面、深入的重要标准，也是衡量一个图书馆工作水平高低的重要标志。因此，我们说读者工作确实是一项极为重要的工作，任何轻视读者工作的认识和做法，都是错误的、有害的。

读者工作在图书馆工作中的地位与作用归纳起来有以下三点：

一、读者工作是实现图书馆方针任务的重要手段。

读者工作是图书馆的第一线，它直接面对读者，直接为广大读者服务，起着“前哨作用”。换句话说，贯彻图书馆的方针任务，主要是通过读者工作去体现。

图书馆是党的宣传教育阵地之一，又是广大青年读者自学深造的场所，还是广大少年儿童的第二课堂。它应该积极配合行政部门、共青团、少先队、学校及有关单位，利用图书及组织的其它有益的图书宣传和阅读指导活动，对广大青少年和儿童读者进行爱国主义、共产主义教育和革命传统教育，使他们了解旧社会工农的痛苦生活，了解中国共产党及其领导下的革命者为建立新社会曾经进行的艰苦卓绝的斗争，从而更加热爱中国共产党、热爱社会主义祖国，并决心继承革命前辈的优良传统；通过图书宣传，吸引广大青少年参加社会主义现代化建设和精神文明建设，使他们从小就关心政治，关心祖国的命运和前途；通过图书借阅和宣传辅导

活动，巩固少年儿童的课堂知识，逐步扩大他们的知识视野，培养他们对多种学科的兴趣，从而为进一步钻研科学打下基础，并增加生活知识和活动能力。总之，通过我们的工作，培养广大青年和少年儿童成为具有高度共产主义思想觉悟和高度科学文化知识修养的一代新人。这是图书馆所担负的光荣任务。要实现这些任务，主要靠开展生动活泼、丰富多采的读者工作去体现、去落实。

二、读者工作是联系藏书与读者的桥梁。

图书馆一方面拥有大量的藏书，以供读者利用；另一方面，又有成千上万的读者，带着不同的目的和要求来馆借阅自己所需要的书刊资料。读者工作在藏书与读者之间起到一种桥梁的作用。概括说来，这种作用是：解决读者需要的多样性与藏书的复杂性之间的矛盾；解决图书馆与读者之间供与求的矛盾；解决图书馆工作中藏与用的矛盾等等。要解决好这些矛盾，就要求读者工作部门经常了解和研究读者的阅读需要，分析读者阅读规律，熟悉藏书并掌握各种服务手段，只有如此，才能做到“为人找书，为书找人”，在读者与藏书之间起到桥梁作用。

三、读者工作可以检查和促进图书馆的其它工作。

图书馆藏书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、补充图书的数量和质量如何；分类、编目以及目录组织工作是否正确合理；藏书的管理是否科学、系统；规章制度是否既能保护藏书，又能便利读者使用；整个图书馆工作中还有什么缺点或问题等。这些都可以通过读者工作在读者利用藏书和利用图书馆的实践中得到衡量和检验。当然，藏书工作和其它工作做好了，也可以直接促进读者工作的顺利开展。

第二节 读者工作的原则

要搞好图书馆的读者工作，我们认为要遵循一定的原则。归纳起来，其主要应遵循的原则是：

一、马列主义毛泽东思想的指导原则

这是我们读者服务工作实践与理论研究的指导思想，体现了社会主义图书馆的时代特点。具体地说，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，是马列主义原则的重要内容。

列宁的主要思想和论述内容如下：

1. 图书馆要十分重视藏书的流通利用，吸引读者，方便读者，迅速满足读者对图书的一切要求；

2. 要使各机关团体图书馆向社会公开开放，变为全体公民都能使用的图书馆；

3. 在服务方式上，要采用馆际互借的方式，提供各馆藏书免费服务，采用开架借阅方式，方便读者利用；

4. 在阅读参考工作中，要注意提高参考书的利用率，执行规章制度要将原则性与灵活性结合起来；

5. 在图书馆开放时间上，要像文明国家的私人图书馆和阅览室那样，方便读者；

6. 要广泛宣传图书，让广大群众了解图书馆，开展各部门工作的竞赛，吸引读者并充分依靠社会力量参加管理工作，共同办好图书馆。

二、一切为读者的原则

一切为读者的原则是最大限度地满足广大读者对图书馆的一切需要，发挥图书馆为社会服务的职能作用。这是所有

图书馆的一切工作，尤其读者服务工作都要追求的共同目标。

一切为读者的原则，要求图书馆工作人员具有全心全意为读者服务的精神，具有良好的职业道德，工作要从读者需求出发，急读者所急，想读者所想。还要求图书馆工作者具有强烈的事业心和扎实的基本功。

一切为读者的原则，还要求图书馆广泛地、经常地向社会宣传图书馆有效地揭示和推荐书刊资料，千方百计地吸引群众，最大限度地方便读者，提高各类书刊的利用率，充分发挥藏书的作用。

三、区分服务的原则

就是有针对性地满足各种读者的不同需要。其实质在于讲究服务艺术，注重服务质量，着眼服务效果，这是搞好读者工作的基本政策。

区分服务的原则，是建立在对读者和藏书进行系统分析的基础上。因为图书馆的藏书有不同的内容、形式，不同的载体，在使用方式上有流通参考、备查和保存之分等等。不同类型的藏书，有不同的使用条件和特点，应加以区别对待。而不同成分、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，对图书馆的需要也是多级别的、发展变化的，要针对他们的不同需要，分别予以满足。读者应划分为一般读者、重点读者和重点单位，首先要满足重点读者对象的需求，兼顾一般读者和一般需要，并按照各类型读者的阅读特点和阅读规律开展有效的服务。

只有贯彻区分服务的原则，才能提高工作质量，提高服务效果。

四、科学服务的原则

就是循遵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。

所谓科学的思想，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认识，在具体工作中，学会用全面的、联系的、发展的观点认识问题。

所谓科学的态度，就是老老实实在按科学办事。一切从实际出发，实事求是，尊重客观规律。

所谓科学的方法，是指在长期服务工作实践中行之有效的一整套方式方法。

所谓科学的管理措施，是指科学地组织读者服务所采取的必要的组织形式、合理的规章制度、先进的技术设备和服务手段。

综上所述，在社会主义时期，我国图书馆读者服务工作应遵循的四个原则，是一套完整的理论体系和行动准则，它们各有特点，相互联系，是不可分割的统一体。马列主义毛泽东思想的原则是指导思想，体现社会主义的特点；一切为读者的原则是一切图书馆服务工作所追求的共同目标；区分服务的原则是图书馆为读者服务的正确政策；科学服务的原则是服务工作的基本要求。

第三节 做好读者工作的重要条件

图书馆的读者工作，面临着众多的读者，担负着传播科学文化知识、培养和教育社会主义一代新人的重任，是一项十分艰巨、十分细致的工作，也是一项十分崇高、十分光荣的工作。做好这项工作，既能给读者特别是青少年读者以良