

新的讀者服務制度在實施中

莫斯科市4号普希金圖書館館長 И. Б. 特魯德涅娃

是什么促使我們产生組織藏書開架的想法呢？也許，首先是由于對於我們勞動成果的不滿，這種不滿在逐年增長着，因為我們經常遇到這樣的情況：我們總是不能滿足讀者的不斷增長的要求。

在我國，出版物的數量每年都有增加，多數讀者都有自己的，有時甚至是收藏相當豐富的圖書館。讀者們到大眾圖書館來，常常抱着一定的要求，想借閱一些為他私人圖書館，或機關圖書館、工廠圖書館、高等院校圖書館所未入藏的圖書。在這種情況下，特別是當我們遇到修養有素的讀者，或者正如館員常說的那些“熱愛讀書”的讀者時，要介紹某種新的讀物並使他發生興趣，是十分困難的。即使是個具有高度業務水平的館員，他所掌握的推薦圖書範圍，畢竟還是很狹的。否則，當然是不可想象的事。決不能要求館員詳細了解所有的藏書，也不可能要求他在借書時能夠憑着記憶介紹許許多多的書籍。

目錄和書目索引在這方面具有很大的作用，但是，僅僅依靠圖書著錄，還是不能為讀者提供關於任何一種圖書的整個概念的。

於是，我們便開始尋求各種不同的途徑，借以尽可能廣泛地來向讀者揭示藏書。為了達到這個目的，我們首先採用了各種各樣題目的展覽會。在展覽會上，除了經過仔細考慮而不是千篇一律的大標題外，還必須標出許多小標題，附上引文和插圖。經過充分準備而且布置得很好的歷次展覽會，都顯著地提高了關於某一主題的圖書的出借率。

從1955年起，我們開始在閱覽室舉辦珍本書和新書的展覽。為此，每逢星期二，從3點到7點，我們便把這一部分藏書中挑選出來的關於一定主題的圖書和一些到館新書，陳列在一個閱覽室的桌子上。題目是預先通告大家的。讀者滿意地參觀了這些書籍，並且作了筆記。這些圖書的流通率因此就提高了。

同時，在借書處也常常允許讀者進去查看那些放着技術、自然科學、哲學的書籍的書架，也就是說，讓他們自己去查看那些為館員所不能經常很好地介紹其中書籍的類目。

關於這些問題的圖書的出借，同樣也有了顯著的增加。

從1957年11月起，開始對閱覽室的全部藏書實行了開架。但是，由於藏書排架未經改組，所以只能按照規定日期開放一個大類。例如：星期一開放藝術和文藝理論類；星期二開放社會政治書籍類，等等。經過一月，就已明顯地看出，即使採用這種半開架的方式，圖書出借和圖書流通率也仍有所提高，過去無人過問的圖書，現在也有人借閱了。

所有這些新的嘗試和摸索清楚地表明：決不能象過去那樣進行工作了。必須尋找別的途徑和方法。

許多到過國外的同志，都曾介紹過國外圖書館採用藏書開架式的經驗。每當我們有機會參加這樣的座談會時，我們總是考慮：在我們的條件下是否也能採用這種為讀者服務的方法，我們能否在讀者眾多、蒞館人次頻繁、而館員人數較少的情況下按照新的方式來合理地組織工作呢？

這些問題，以及其他許多問題，使我們長期感到不安。如果我們不下決心遵循莫斯科106號圖書館的榜樣（這個圖書館曾經引人注目而卓著成效地組織了專題開架，舉辦了自然科學書籍展覽月），我不知道我們這種猶豫不決的情況將在什麼時候才能終了。

當我館人員提出開放同樣部分的藏書問題時，當我們開始討論安置書架的地方和開放書架的數量時，我們得出了如下的結論：在我館工作人員現有的業務水平下，在我館藏書和館舍的狀況下，經過某些準備工作之後，開放閱覽室或借書處的全部藏書，是有可能的。

我館成立於1900年，是莫斯科最老的大眾圖書館之一。

目前，圖書館設有五個部門：成人借書處，青年借書處，外文圖書借書處，音樂圖書借書處和閱覽室。

圖書館的全部藏書計20多萬冊，其中有5萬2千冊在成人借書處，約5萬冊在閱覽室。

一年內圖書館服務着2萬8千名讀者。我館有工作人員30名，其中大多數畢業於圖書館技術學校，各部主任和目錄員都受過高等教育。

究竟是什麼促使我們採用新的工作方法呢？對於逐步實行這種制度需要作些什麼呢？

首先需要談談的，是幹部培養問題。我館工作人員，除參加市方法研究室所舉行的講習班學習外，近兩年來還學習了俄羅斯文學和蘇維埃文學。

在演講會和講習班上，與其說我們是在努力向館員們仔細地分析所研究作家的作品，毋寧說我們是在努力向他們明白地提供關於作家所生活和工作的時代，關於他的創作在社會生活中的地位的概念。講習班還安排了各種作業，如布置展覽，編制推薦書目，進行書目評介，繪制圖書宣傳畫，等等。我們就是這樣企圖使這種學習能夠真正地提高我館工作人員的業務水平。

我館在取得蘇共包曼區委會宣傳鼓動部的同意下，曾於1957—58年間開辦了一個“黨在文學藝術方面的政策”講習班。參加講習班的學員們開始就學習列寧的論文“黨的組織與黨的文學”以及關於二十世紀初期的文學概論。學習了當代文學之後，講習班即告結束。我們曾經邀請經驗豐富的文艺理論家在講習班上講課，他們對圖書館工作的一切必要問題，作了有益而深刻的解答。

除了這樣的講習班以外，還定期舉行政治報告，關於國際形勢、關於許多迫切理論問題（如社會主義現實主義是蘇聯文學的方法、典型性問題和修正主義）的報告。我館還邀請一些專家來評介自然科學和技術方面的書籍。

每月為全體工作人員舉行兩次文學藝術與社會政治雜誌的評介，以及新到館的一切知識部門書籍的評介。

所有這些措施，都有可能在一定程度上養成工作人員更加深刻而認真地來了解藏書。

我館在組織藏書方面曾經進行了巨大的工作。閱覽室主任布尔施捷和借書處主任馬卡爾斯卡婭都很注意藏書的狀況，及時剔除過時的圖書。

但是，開架式的準備工作要求我們解決一系列的問題。

首先從藏書開始。如上所述，藏書狀況是令人滿意的，但是其中也有不少未經撤銷而又不能向讀者推薦的書籍。這些書籍，既不流通，又占位置。

應當從各個類目中剔除這樣的書籍。只有在此種情況下，即其中每本書籍都具有充分價值而應加以推薦時，我們才能讓讀者入庫。

同時，還必須從藏書中剔除那些破舊的書籍，因為讓讀者在架上看到殘缺不全、污穢不潔的圖書是不可容忍的。

在大多數圖書館中，架上圖書一般都排得十分擁擠。我館情況也是這樣。很顯然的，讀者應當從書架上輕易地、毫不費力地取出書籍，這就是說，圖書的排架應當松動一些。我們剔除了教學大綱所推薦圖書的多余復本（如龔恰洛夫的“奧布洛莫夫”，普希金的“葉甫根尼·奧涅金”，高爾基的“母親”等等）。如果讀者看見有好幾本同一名稱的書籍排列在一起，那麼他就會認為這些書籍是沒有意思的；架上還有這麼多復本，說明是無人借閱的書籍，這樣就使讀者產生很壞的印象。因此，我們排在架上的同一名稱的書籍，都不超過三冊（教科書當然除外）。

所有這些被剔除的書籍都移放在另一房間里，分類加以排列，每個類目當中再按字順排列。我認為這樣作是合適的。夜校學生剛開課，他們就立即借去了龔恰洛夫的“奧布洛莫夫”，高爾基的“在底層”。同時，我們也有了這種可能，即根據要求馬上就可以拿來已經挪開的那些復本，書還來時則重新放回原地方去。

在借書處實行開架式以前，我們曾經對藏書直接作了一番檢查。這項工作是在書庫里進行的，一點沒有影響到讀者服務工作。

館員們檢查藏書，是利用內部工作時間，與行政人員們共同進行的。

藏書檢查就緒後，必須考慮應當怎樣加以排列，才便利於讀者和館員。

我們擬制了一個書庫和出納室（這兒現在還排着書架）的設計圖，并用按比例制成的一些紙書架作了一個“試驗”。等在設計圖上經過試驗而一切都安排妥當之後，我們才在閱覽室停止閱覽15天，然後又在借書處停止借書10天，在這期間內真正地挪移了書架和書籍。

全部工作都是在依靠任何外力的支援下，由館員們自己動手完成的。

我們自然也有過許多疏忽的地方，我們願意在這裡告訴其他各館，免得再來重複這樣的疏忽。

必須注意，在逐步实行新的工作制度时，应当首先准备一些良好的書架导标，而我們到現在还没有这种导标。書架导标应当繪制精致，在它上面的詞句要用大号字書写清楚，分类号却要小些，这样才不致妨碍讀者，而又成为館員們的補助資料。

在分类表中，往往有許多冗长的术语，水平較低的讀者不尽全都理解。因此，書架导标上的每条詞句应当書写得十分清楚，簡化那些复杂的部分。

对于文学書籍（苏維埃文学、俄罗斯古典文学和外国文学）的書架，需要配备更多的人名导标。可能的話，在人名导标上除書写姓氏和父名縮写字母外，最好在一边还貼上作者的照片，在另一边貼上作者的簡要傳記卡片。我們把这样的卡片用大号字在優質紙張上印制出来，然后貼在人名导标上。这样可以增加藏書的生气，使它变得“有声有色”。

同时我們深信，除了設計美觀的書架导标外，書架本身的标詞也是十分需要的。我館在每个类目上都題有精致的标詞。最好将标詞用黑色墨汁楷書在白紙上，这样就更加清楚，便于閱讀。繼起的类目如果不是从書架的上格开始，而是从中間数格开始，我們便按書架隔板厚的那样寬度制成标詞，牢牢地釘在上面，使前后类目明确地区分开来。

为了便于理解，試举几个例子来作說明：第7类排在一个双面的大書架上。書架上端居中是条大标詞——“艺术”，在第一面三个格架上排列的是一般艺术書籍，然后是“油画”类。“油画”类的标詞便貼在排列一般著作的最后格架上。标詞長40公分，寬3.5公分，但看起来却很美觀。在“油画”类的最后格架上又貼上这样的标詞“水墨画”，余此类推。

虽然写在导标上的这些标詞沒有揭示出主题的内容，而只指出了它的名称，但它們首先能使讀者辨識方向，寻找他所需要的类目。經驗証明，这类标詞对讀者很有帮助，因此是必須繪制的。

一切經過重新安排之后，在藏書和借書場所的布置方面究竟有些什么变化呢？

閱覽室的藏書被放置在几个房間里，因而提供了这样的可能性：全部藏書按照部門的標誌加以排列，并把主题相近的类目排列在一起。这样，我們便把医学和生理学，农业和土壤学等类各排在一起了。

现在，每个知識部門都安置在单独的房間里，过去的出納室被用来安置社会政治書籍。这儿排列有1、2、3和4类，并且为希望直接在書架旁边

閱覽書籍的讀者們設置了閱覽桌。

在排列第5、7、8等类的其他房間，也陈設了小型的閱覽桌。这样，那些只对一定题目感兴趣的讀者們往往就可以不进閱覽室，而直接在書架旁边閱覽需要的書籍了。

在每个房間里都布置了有关类目的新書展覽。

在单独的房間里放置了書目参考工具，并有書目員值勤。这里还陈列着一切雜誌和報紙。

借書处基本書庫的房屋是长方形的。在长长的直行書架之間，留有相当寬敞的通道。輔導員只要橫过房間，一下子就可以望見各条通道，看見哪些类目旁边的讀者最多，哪儿正需要他的帮助。这样安置書架，便于各个类目的排列，各个类目可以占用任何一条通道（这样也便于說明和記憶）。例如，苏联文学占用了整个第一条通道，从这些書架的另一面起，即第二条通道，則排列着古典文学，等等。

在过去的出納室里，現在放置着排列社会政治書籍的書架。在这个房間里設有借書处，存放着讀者記錄卡，并选有部分書籍，供那些不願入庫或不能入庫的讀者們借閱。門口的另一边放了一张桌子，上面排列着供讀者們挑选的書籍。

負責圖書外借工作的館員，手边有一只輔助書柜，里面放着經過挑选的社会政治和自然科学專題方面的書籍，主要是一些有关最现实問題的書籍。

借書处藏書的排架，与閱覽室有些不同。借書处更多地采用着所謂專題書架，而且專題也被分得較細小。从專題書架借的書較多。对于水平不很高的讀者說来，从專題書架选取一本書，自然要比在許許多多的書籍中找寻一本書容易得多。例如，为了讀者的方便，我們分設了如下的專題書架：“关于优秀人物”、“回忆录”（从各个类目中抽出有关書籍集中于这两个專題）、“文艺作品中的卫国战争和国内战争”、“历史长篇小说”、“关于教育”（371类中的最通俗讀物）、“妇女讀物”（关于家务、花卉栽培、看护小孩、医疗体操等方面的書籍）。

專題書架上的書籍經常予以更換。例如，在秋天，当每天都传来新的丰收消息时，我們便挑选了关于“集体农庄田野上的人們”这一主题的書籍，以及关于集体农庄农村的英勇事蹟与日常生活的文艺書籍。

在关于共青团40周年的專題書架上，基本上放的是社会政治書籍。后来又补充了一些关于青年、

青年的事业、友谊和爱情的文艺书籍，并把它們集中在“您好，当代的青年人！”这一标题之下。

当然，专题书架将会逐渐增多，有些书籍将会用另一些书籍来替换，但是有一部分书籍（“历史长篇小说”、“文艺作品中的国内战争和卫国战争”等）将会经常予以保留。

专题书架是怎样组织的呢？

专题书架上的书籍（例如“历史长篇小说”）不一定都要采用字顺排列法。一个喜欢阅读历史长篇小说的读者，总是翻来复去地挑选书籍，不注意排架，而在许多书籍中寻找他还没有读过的作品。为了根据读者需要立刻找到一定的书籍，我们把一个复本排列在总的排架中。例如，把B. 席什科夫的“叶密里扬·布加乔夫”一书的一个复本排列在苏联文学类的相应位置里。

没有或者干脆不需要大量书籍的主题，最好是象展览那样，只以书的一部分揭露在书架上，也就是说只把书籍的封面朝向读者。这样，能够引起读者对需要首先介绍的主题和书籍，加以注意。

书架上的这种小型图书展览，只要有地方我們就在各个类目内布置起来：不论是在技术类、数学类、医学类、历史类，或者是在其他的任何类目中。凡不能匀出整个格架来展览图书的地方，可以从该类中抽出三、四本书籍，用封面朝向读者排列起来。我們确信，这是直观地介绍图书的最好方式之一。

在文艺书籍类中，在冠以“难忘的诗篇”的标题下，展出了俄罗斯古典作家的优秀作品。这里题上了一段从很有意思的中国格言翻译过来的词句：“读未見書，如交新知；讀已見書，如逢故人。”

苏联诗歌、苏联戏剧以及各种新书，都被特别区分开来。

外国文学作品，在我馆是按国家的字顺排列起来的，每个国家内再按作者的字顺加以排列。采用这种方法，可以更广泛地向读者介绍书籍，更详细地揭露藏书的内容。多数读者对于英国文学、德国文学、法国文学和美国文学都有相当的修养，但是，对于荷兰、西班牙、土耳其及其他国家的文学颇有修养的读者，却为数很少。读者看到书架上的国名导标，便可以知道他在以前所不知道的一些作家了。

我們不是一开始就找到了适于放置书目索引的地方的。起初我們是把书目索引放在每个类目之前，但是这样找起来很困难，利用起来更不方便。后来

我們把书目索引挂在书架上，与相应的类目并列在一起，结果产生了很好的效果。读者和馆員都经常利用它們。

在书架上，除了书目索引以外，最好还张贴几张好书目录单。每张目录单上开列的好书，不得超过5—6册。读者走近各类图书时，立即就可注意到首先要看的那些书籍。好书目录单不一定是新书目录单。目录单应该经常更换（即使是每月一次），同时，在许多类目中还可以悬挂一些短小的“被遗忘了的”图书的目录单，籍以引起读者对它们的注意。

如果说书目索引的作用有了显著的增长，那么这还不能包括各种卡片目录在内。我馆每个部門都設有字顺目录和分类目录。在阅览室，目前也使用着卡片目录。可是在借书处，除了需要一定的书籍的情况下，几乎根本沒有人利用分类目录了，字顺目录更是很少利用。如果读者要寻找关于某一主题的书籍，現在他宁愿直接到书架上去寻找。当然，决不能由此得出結論：說在借书处已經用不着分类目录了。我想，我們应该把目录工作組織好，使它能够帮助读者来更正确地选择书籍。

在有可能复制分类目录的地方，最好能在书架或小桌上，与类表并列地放着有关各类的卡片目录。例如，在一个书架上，电工学图书共占用了六个格架，同时这里也陈設有卡片箱，里面排列着从分类目录中复制出来的电工学图书卡片。这种办法，无疑是正确的，因为这样能使读者更容易选择书籍，更广泛地揭示本馆的全部藏书。但是不要忘记，关于复制卡片，排列卡片，及在图书过时和遗失时撤銷卡片，这类工作則会要增加一倍的。

根据我們的經驗，还必须注意，及时撤銷那些在准备藏书开架过程中将要剔除去的图书的卡片。

有些同志到我館来参观，常常怀疑，我們是否能够繼續进行个别对待读者的工作。有人还表示了十分錯誤的想法，認為采用了开架式，輔導閱讀就自然沒有必要了，因为所有图书都揭示在读者的面前，读者借閱的是他需要的，而不是館員向他推荐的书籍。

現在我們可以大胆地說，开架借閱不仅不降低，而且提高了館員在輔導閱讀中的作用，并且还為輔導閱讀創造了良好的条件。要証明这一点并不困难。

近几年来，我們在借书处和阅览室都采用了分別为读者服务的方法。在阅览室，我們把大中学生

讀者群区分开来。这样一来，事实上存在着两类讀者群：一类是学生，另一类基本上是职工，靠撫恤金生活的人也属于这一类。

在借書处，有三类基本讀者群，其中有两类讀者群又各分为两小类。从实际上来看，大致如下：

第一类是青年。这一类又分为两小类：（甲）青工、（乙）大学生。

第二类是没有工作的（靠撫恤金生活的人和家庭主妇）。

第三类是有工作的，可分为两小类：（甲）工人，（乙）职员。

所以要区分小类，是由于地方和館員数量的条件，不可能使这些小类的讀者成为独立的讀者群。同样，不把这些小类区分开来，也是不行的。这样的区分，可以更细致地、更深刻地研究和滿足讀者們的要求。

借書处和閱覽室的工作是双班制，因此每一类讀者經常配备二个工作人員，其中一个負責对待一类的讀者。統計資料不是个别分散进行，而是分类在借書处的統計日誌内进行統計的。这样就有可能每日检查和分析每个小类和大类讀者的借閱情况。

在采用新的工作方法的情况下，我們是否不采用分别为讀者服务的方法了呢？当然是要采用的。誠然，我們还没有找到一种能使輔導員确定讀者属于哪一类的方法。因为輔導員看不到讀者記錄卡，同时又不可能詢問每个讀者作何工作和是否在工作。这个问题尚有待我們設法解决。

如上所述，在采用旧的工作方法时，我館借書处同时有三个人进行工作。如果讀者很多，特别是在例假以后的日子里，一个館員只能为每个讀者花上2—3分鐘。在这种情况下，哪有可能仔細查看讀者記錄卡，了解他曾讀过什么書和应当讀些什么書，詢問他讀过的書的內容，順利地推荐事前准备好的書籍，使他注意展覽，讓他翻翻書目索引，以及普遍做到在理論上必須做到的一切工作呢？

在实行新的工作方法的情况下，則完全是另外一种情况了。在这里，館員一般只是与一个讀者打交道，他有可能同他交談5—7分鐘，如果必要的話，甚至10分鐘。讀者可以毫无顧慮地提出問題，館員也可以冷靜沉着地解答問題。

举一个例子來說明这种情况吧。

某个讀者是家庭主妇，受过中等教育，喜爱苏

联文学，讀过許多書籍，为她选書是一件难事。近来她离开圖書館时很少感到滿意。有一次她来了，要求借給她一本这样的圖書，即書中描写的事件是她很少知道或者完全不知道的，同时這本書又要描述优秀人物的。輔導員在書架旁边的談話中了解到这个讀者最喜欢关于劳动題材的書籍，于是便向她推荐H·比留可夫写的“納雷的溫泉”。館員簡要地介紹了这部作品的內容，述說了作者的非常遭遇，同时还推荐了这个作者写的其它一些書籍。談話繼續了10分鐘，讀者滿意地借了這本書。結果讀者从書中知道了許多新的东西。讀者自己承認，她沒料到居然能够获得这样一次有意思的輔導。

借書处書架旁的談話是怎样进行的呢？館員向讀者提出的第一个問題是：“您需要帮助嗎？您願意讀些什么書？”有时讀者回答說：“謝謝，我自己来”。往往也有人立即表示需要帮助，可是又很难說出他所需要的書名：“随便找一本有意思的就行啦”。于是問題又来了：“您讀过什么書？您最喜欢讀什么？”这样了解了讀者的兴趣以后，就給讀者来选書，甚至不是选一本書，而是选許多書，編成一个目录单。讀者們对这种关心表示感謝，他們滿意地接受了这样的帮助，也很願意使用这种編好的目录单。

在不受時間限制和沒有其他讀者夾在一起的談話中，可以深深了解到讀者的兴趣和要求，甚至是他最隱秘的願望。当館員为某一讀者选書时，問他讀过什么書，他最喜欢什么書，結果知道这个讀者正在利用业余时间学习繪画和雕塑。过去他曾經不好意思地要求借过关于雕塑方面的書籍，但是怕在旁人面前进行不必要的談話，可是現在，他知道，除館員外，誰也不会听到他所講的話，于是就兴致冲冲地講述了自己的兴趣，感激地接受了所推荐的圖書。

这样的例子是数不胜数的。

借書处的工作人員备有一本名叫“最有意思的讀者”，或者說得更正确一些是“最有意思的談話”的記錄簿，談話的記錄一天天在增多，虽然其中記錄的只是一些最有意思的，非比平常的內容。

常常会产生这样的一个顧慮，即輔導員能否照顧到所有的讀者，能否給大家以帮助。对于这个問題的回答很干脆：是的，館員們来不及与所有讀者都进行談話，他們只能告訴部分讀者到哪儿去寻找关于某一問題的書籍，介紹他們去看看專題書架、書目索引和展覽。

在采用一般的借書方式时，即使在最好的条件下，难道我們有可能同所有讀者进行談話，帮助所有讀者挑选圖書嗎？当然不可能。

誠然，在实行藏書开架式的情况下，館員們应当更加要有修养：好好地熟悉圖書，善于与讀者进行談話，迅速地找到書籍，循循誘導地加以推荐。这就是不同于只守圖書出納台的工作的地方。过去，館員只利用他所熟悉的圖書，而把不熟悉的圖書擱置在一边。現在情况改变了。館員面对着全部藏書，并且还有这样的可能性，即讀者自己从架上取出書来詢問館員：“這本書值得借閱嗎？”在讀者中間建立威信，是館員工作有所成就的基础，因此在这里应当特別小心謹慎：不熟悉讀者問你的這本書，你就不要随便回答，应当放在一边，以便在一定時間来閱讀它。做好借書准备是一件难事，需要很大的努力，然而这是完全必要的。

談話的次数愈多，交談得愈深刻，就愈能成功地吸引讀者們来閱讀有关各种問題和各門知識的書籍。如果說，在1957年10月吸引来閱讀关于教育問題書籍的讀者是84名，那么在1958年10月則是164名；1957年10月閱讀社会政治書籍的讀者是89名，1958年10月則是317名；1957年10月閱讀自然科学書籍的讀者是28名，1958年10月則是192名；1957年10月閱讀技术書籍的讀者是22名，1958年10月則是125名。

有什么比这些数字更能令人信服呢？！

新的工作方法，向我們提出了正确配备力量的严重任务。

在閱覽室，解决这个任务比較簡單：在这里同时有三个輔導員和一个負責調度圖書的人員。輔導員作五小时借書工作和三小时内部工作。閱覽室为讀者开放的時間是从10点至22点。

在借書处，这就显得比較复杂了。如同在閱覽室一样，在借書处有8个工作人員，实行双班制。借書处为讀者开放八个小时—13点至21点。第一班（三个工作人員）从9点30分开始工作。他們应当作出昨天的統計，检查藏書，更換展覽（如果需要的话），清理報紙，排列讀者記錄卡，收拾工作地点。借書处开放时，由一个館員負責讀者还書，另一館員負責借書，一人在書庫作輔導員。如果工作开始时讀者并不多，那么由四名館員組成的、从12点30分开始工作的第二班，就只作内部工作：各人检查自己該管的各类藏書，准备評介，

布置展覽，等等。如果讀者来得很多，第二班就抽出一个館員来担任輔導工作。

書庫里的讀者服务工作很忙，所以工作人員們每隔一个半小时就要調換一次工作：作外借工作的改作还書工作，作还書工作的調到書庫作輔導工作，作輔導工作的則換作外借工作。这样挨次輪換非常必要，因为担任輔導工作的館員，工作時間长了就会感到疲倦，对待讀者工作的質量也就会降低。

在第二班工作的，就不是一个輔導員，而是同时有两个輔導員了。

在实行开架借閱的情况下，要使借書处的工作有所成就，还必须具备这样一个条件，就是要經常把还来的圖書回到架上去。在我館，这项工作是由一个助理館員負責的，他工作的是中班，也就是說从10点30分工作到19点。但是，这项工作决不能連續不断地进行。8小时的归架工作是十分繁重的，因此，助理館員的这项工作，应当与其他技术工作依次替換进行。

这样的配备力量，可以保证館員的合理負担，并有可能更好地为讀者服务。

在大批讀者来館借閱的时候，还必须从其他业务部門或行政部門抽出一名工作人員来协助工作。

所有希望进入書庫的讀者，都可以同时入庫。虽然有时一来就是25—30人，可是他們差不多完全没有把時間花在排队上，因为一个讀者經過还書和重新登記借閱的書，这样两道手續所花的時間不过15分鐘，而不是象过去那样需要一个小时了。

这也是藏書开架借閱的一个优点。但是最主要的最有意思的成果，当然还是圖書出借总数的变化。

我館在宣传社会政治書籍、自然科学書籍和技术書籍方面，做了許多的工作。可是成績毕竟还不是很可觀的，特别是在宣传技术書籍方面。我們作圖書館員的，不熟悉，当然也不可能熟悉各种門类的知識，所以就不能随意推荐任何一个專題的書籍。現在，在讓讀者自己入庫的情况下，每个專家都有可能比館員更迅速、更好地选择他所需要的書籍。正因为如此，所以技术書籍的出借数量正在不断地增长。不仅技术書籍如此，就是自然科学書籍，特別是61类、63类和91类的書籍的出借数量，也都在逐步增加着，艺术类書籍的出借数量已經提高了一倍以上。

下面我們列举了特別有意思的、1958年10月与1957年10月的比較数字：

	圖書出借總數	社會政治書籍	5	6	61	63	7	91
1957年10月	14,131	3,160	857	721	226	70	560	210
1958年10月	18,061	3,926	1,087	1,833	430	161	1,284	488

不必更詳細地描述新的工作方法的优越性，數字本身已經足以說明了。

只是還必須補充說一下：不僅出借數量和個別書籍的流通率有了增加，而且那些在實行開架式以前無人過問的書籍，現在也有人借閱了。

我們也還存在着許多疏忽之處。

第一個，也是我們最大的一個疏忽之處便是：準備開架所用的時間太倉促了，因此不得不利用第一個衛生日來調度藏書，因為社會政治書籍的書架都還沒有放在應該放的地方。真正的書架導標也沒有準備好。此外還有其他許多未完成的工作。要在工作過程中來完成這些事情是十分困難的，何況來館的人次正在逐日增長着，館員們的工作負擔也就隨着加重起來。

不能不聲明一句，我們是沒有專人來負責保管藏書的。因此，對於那些將要採用新工作方法的圖書館，最重要的是預先清点一下藏書，這項工作我館沒有作過。目前我們就說不出來，在採用舊工作方法時期曾經丟失了什麼書，在採用開架式后又丟失了什麼書。可是在實行開架借閱的情況下，丟失圖書的現象是會減少的。許多館員可以不必為藏書的統計操心。現在，只有小偷專家才會來偷書，可是我們又不能用任何出納台將其隔離開來。但這差不多是絕無僅有的事了。讀者們始終互相望得見，當場還有館里的輔導員。從事登記或借書工作的館員們，更有可能檢查從該部門攜帶出去的書籍。圖書館的出口處設有一個檢查員，他檢查着稽核單上所登記的借書數量。

所有這些措施，差不多足以保證藏書的安全了。

我們還有哪些工作做得不夠好呢？是什麼原因妨礙着我們呢？首先，我們的館員們還不能經常很好地進行借書的準備工作，而現在的借書工作比過去無疑要複雜得多了。擔任輔導員的館員們應當事先選好某一範圍的圖書——不僅是文艺作品，而且還要其他各類的書籍，以便到時毫不遲疑地把圖書推薦給讀者。可是他們有時沒有抓緊時間作準備，

有時則組織得不太好。

辦理讀者還書的館員手邊都有部分經過挑選的圖書，以供那些不能或不願入庫的讀者借閱。但有時館員會忘記這一點：圖書館不是不需要服務的那種店舖，不經過談話，也不檢查一下讀者記錄卡，就直接把大家引進書庫去，結果是，水平不高的讀者或年長的讀者進入書庫以後，迷失在浩如烟海的圖書中，疲勞厭倦，茫無所措。

我們認為，這些缺點很快就會得到克服的，目前我館成員正在努力克服這些缺點，象曾經克服其他許多缺點一樣。

統計，特別是閱覽室出借圖書的統計問題，對我們說來是十分傷腦筋的。讀者們直接在書庫閱讀的那些書籍，我們就無法加以統計。因此，大量的圖書出借，正如大量的雜誌出借一樣，沒有辦法記錄下來。只能統計那些被拿到閱覽室的圖書。在那些開架式藏書直接放置在閱覽室的圖書館中，統計工作更將困難得多。

借書處的情況也有了改變。即使是同樣數量的讀者，但其來館次數增加了。排隊現象的消滅，就使讀者有可能不是10—12天，而是4—5天來館一次。由此可見，館員工作負擔的增加，並不取決於登記讀者數量的多少。因而，這裡就需要訂定某種其他的標準。

我館全體人員認為，完全有必要改變一下工作計劃，並且把來館人次和借書數量當作借書處工作的基礎，而在閱覽室，則只能把來館人次當作工作的基礎，因為閱覽室的借書統計，甚至在通常的情況下，照例也純粹是一種形式。

在工作過程中可能還會發現許多的缺點，有許多工作還需要改進，有許多問題還需要考慮，但是有一點是明確的，無可爭辯的，那就是：凡是條件允許的地方，都應當逐步實施新的工作制度，這種制度能給讀者帶來許多好處。只要看看他們熱情洋溢的書面意見，就足以使人們對此深信不疑了。

（范先翔譯）