

讀者特点和服务讀者工作規律的研究

北京师范学院图书馆

众言

高等学校图书馆的讀者，不像公共图书馆那样复杂，一般地说，人数比较固定，文化程度比较齐整，工作、学习与生活都有很多共同的特点和规律。这是高等学校图书馆开展讀者工作的有利条件。但是，絕不能因此就不区别和研究讀者的不同情况、不同特点和规律。毛主席在“中国革命战争的战略問題”一文中教导我們：“……不論做什么事，不懂得那件事的情形，它的性质，它和它以外的事情的关联，就不知道那件事的规律，就不知道如何去做，就不能做好那件事”。由此可見，經常地系統地研究讀者特点和讀者工作的规律，則是开展好服务讀者的工作的有效措施，也是实现高等学校图书馆为无产阶级政治、教学与科学研究服务的一个重要关键。

北京师范学院图书馆学习了党的八届八中全会文件以后，为了保証讀者工作的不断跃进，在过去对各项实际工作多次調查研究的基础上，又认真地系統地研究了讀者特点和讀者工作的规律，广泛地征求了讀者意見，全面地總結了过去讀者工作的經驗，从而使我們对讀者特点和讀者工作的规律有了較明确的認識，大大地推动了讀者工作的改进。

从教学活动的各个阶段来研究讀者工作的规律

首先，我們从每个学期教学活动的各个阶段如开学初期，上課以后，考試阶段，假期等，研究了讀者特点和讀者工作的规律。

开学初期：由于多数讀者在假期前都借了大量的书，开学初已經到了还书日期，所以这个时期的特点是还书的人多，各借书处經常出現排队、拥挤現象，如果不采取有效措施，就会使許多讀者感到借还书麻煩，耽誤时间，而对借閱图书产生厭煩的心理，影响以后讀书的积极性。因此，这个时期我們就迅速地集中力量，加强各借书处的工作，并在适当地点增設临时还书站和到各班办理还书等。当然，这时也会有部分讀者因怕麻煩或者是不遵守制度而不还书。为了提高图书流通率，我們就及时展开催还书工作。

另外，經過了一个假期，开学后每个学生对这一学期的学习都作了跃进的安排，怀着一颗学习好的决心。他們对于专业教学参考书的要求不但迫切，而且数量也很大。因此，我們就想尽一切办法来满足他們这种学习的热切願望。开学前，对各班需要的教学参考书作好充分准备；开学后就主动、及时地把准备好的教学参考书分配到各班。同时还要尽量了解与各班教学有关的参考书，以便結合教学向讀者进行推荐宣傳，从而更好地滿足讀者需要和扩大图书流通范围。

上課以后，学生进入了緊張的学习阶段，因此讀长篇著作的人大大减少。但大多数学生还是尽量利用一切可能利用的时间抓紧讀書，这时讀现代优秀短篇小说、青年修养讀物和政治学习小册子的人大大增多了。他們迫切希望知道各种优秀讀物。因此，我們就首先加强图书宣傳工作，及时推荐优秀图书，尽量滿足同學們的需要。

对于教学参考书的供应，这时应该更加注意和重視。我們的教学参考书，一般都是在上学期末准备好的。但随着情况的变化，有些教师在上課时间又随时指定一些教学参考书，由于事前缺乏联系，有时候教师指定的教学参考书在图书馆借不到，这不仅影响了教学效果和学习质量，而且也把我們的工作搞得很被动。所以，除坚持在上学期末准备好下学期的教学参考书外，还实行了每周和各系、教研室、资料室联系一次，每月和主讲教师联系一次，各借书处在每学期开学初按分工熟悉有关的教学大纲和教学进度的制度。这样，我們在教学参考书的供应方面就作到了既系統了解需要，又随时掌握教学情况；既定期成批补充，又随时根据教学需要供应。我們认为，充分保証教学参考书的供应，是高等学校图书馆为教学服务的重要环节。

此外，有些特殊情况也要注意，这就是有一部分学生知識基础較好，接受能力較强，他們除閱讀教师指定的教学参考书外，还需要閱讀一些較深的专业书；但也有一部分学生基礎知識較差，接受和理

解能力也差，他們很希望看一些與專業有關的較淺顯的基礎知識讀物。對這些不同的要求，我們一方面要及時了解掌握，另一方面還需努力熟悉、掌握藏書情況，以便主動地推薦和供應，隨時滿足他們的需要。

這個時期，學生閱覽室很擁擠，經常出現占座、搶座現象，因此，必須加強管理，為同學們創造良好的學習環境。

考試階段：同學們的思想比較集中，也有些緊張。為了複習好功課，每個人都希望自己的手裡能有足夠數量的教學參考書。每次考試需要的教學參考書不是一章一節，而是比較系統和全面。在考試期間，需要教學參考書的特點是：時間緊，種數多，數量多。因此，我們就及時地和各系、教研室聯繫，了解各班考試時間、考試課程及必讀的教學參考書，掌握了情況以後，就主動地為他們準備圖書，並及時地採取分班集體借閱或者個人借閱的辦法借給他們；同時，還要留一定數量的教學參考書陳列在學生閱覽室內，使更多的同學能隨時看到。但是也有一部分學生，總想占用閱覽室座位或公共閱覽的書架。因此，在考試期間也必須加強對學生閱覽室的管理，維持好秩序，整理好環境，使學生閱覽室真正成為一個安靜的複習功課的好場所，使閱覽室的圖書充分地發揮應有的作用。

假期：大多數讀者對假期讀書都有一定安排，有的想讀文學作品，有的準備複習功課，有的計劃學習政治理論或有關青年修養的書籍，有的進行科學研究。總之，讀者的讀書計劃是多方面的，他們的要求是廣泛的。但也還有少數人猶豫不定，不知應該讀些什麼書。由於假期當中時間比較充裕，所以讀長篇著作的人也較多。這一時期的特點是：要求廣，種類多，數量多，怕書少，搶着借。因此，我們就首先加強圖書宣傳工作，每學期末各借書處都進行一次全面的或專題的圖書推薦，介紹的圖書比較廣泛，不僅有最近的優秀讀物，還要有過去的優秀圖書；不僅有文藝、社會科學書籍，還要有通俗的自然科学書籍。這樣，一方面可以緩和圖書供不應求的矛盾，另一方面可以擴大讀者的知識領域。其次，在圖書出納借閱方面，應該注意合理分配，因為各班同學最後結束考試的時間不一，來館借書有先有後，如果不採取合理分配的辦法而放任不管，那麼，考試結束較早的班就會把各種優秀圖書大量借走，考試結束較晚的班就難借到必需的書籍。

另外有一個值得注意的問題是：每年的一些重要節日，例如“五一”、“五四”、“七一”、“十一”和新年等，各班都要舉行紀念活動，他們很需要有關各節日的資料和文娛活動的書籍。需要的特點是：要迅速及時，密切結合各個時期的形勢和任務。因此，我們就要一方面加強宣傳推薦活動，使有關書籍廣為流通；另一方面也要根據需要及時採購和供應這類書籍。

在作好假期的圖書宣傳和出納借閱工作的同時，還應該對各單位的集體借書作一次清理，否則日常借閱書籍較多，時間較長，假期前不清理，假期后就很容易造成丟失或損污現象。

從各種政治運動與活動中來研究 讀者特點和讀者工作的規律

其次，我們研究了各種政治運動與活動中的讀者特點和讀者工作的規律。

政治運動：這是全院性的大規模的群眾運動。經過整風、反右派鬥爭、雙反和貫徹黨的教育方針，讀者的政治熱情空前高漲，在每次政治運動里，對圖書資料都有很高的要求，如整風、反右派鬥爭時，就很需要毛主席的“關於正确处理人民內部矛盾的問題”及人民日報的有關社論；在貫徹黨的教育方針時，除了中央關於教育工作的指示和陸定一同志的“教育必須與生產勞動相結合”的報告外，普遍需要的是有關辦廠、辦學的圖書資料；在學習黨的八屆八中全會文件時，就集中借閱關於總路綫、大躍進、人民公社和世界觀問題的圖書資料；討論中印邊界問題時，讀者都很需要“西藏革命和尼赫魯的哲學”及有關中印邊界問題的資料；開展學習毛主席著作運動以後，毛主席著作和有關闡述、解釋毛主席著作的圖書資料，就大大地供不應求。總之，讀者在各種政治運動和活動中對圖書資料需要的基本特點和規律是：要求急切，時間緊迫，種類不多，數量很大，有些讀者還要求解答諮詢。我們的任務就是積極主動地保證圖書資料的供應。首先必須堅決依靠黨的領導，對政治形勢保持高度敏感，及時地採取有效措施，積極補充配合各種政治運動和活動中所需要的圖書資料。其次，就是以最快的速度進行分編加工，使這些圖書資料儘快與讀者見面。在借閱方法上，除了有一部分借給個人外，主要形式應該是分班分組集體借閱，同

时开辟专门阅览室，实行集中阅览，这是解决图书资料少与读者需要多的矛盾的有效方法。

另外，为了帮助读者及时地找到图书资料，在加强个别諮詢的同时，及时地編印适用的书目索引是非常必要的。当然还要加强图书宣传活动。这一方面可以推荐图书资料，便利读者；另一方面则可造成声势，扩大影响，更有力地配合各种政治运动和活动。例如，我院开展学习毛主席著作运动后，我们就在院党委动员的同时，举办了有关宣传毛主席著作的图书图片展览，并在现场办理借书，这样的图书宣传活动，给读者留下了良好的影响，有力地推动了学习毛主席著作运动的开展。

生产运动：这是贯彻党的教育方针的重要环节。我院学生参加生产劳动，一部分是在院内劳动基地，一部分是下放到工厂、农村。这里谈的主要是下放到工厂、农村的情况。下放到工厂、农村参加生产劳动的同学的情况是不同的：有的带有科学研究任务，有的没有科学研究任务；有的曾下放参加过生产劳动，有的则是初次下放参加生产劳动。所以他们下放参加生产劳动前的心理活动有所区别，对图书资料的要求也是多种多样的。曾经参加过生产劳动的同学，他们知道下边的任务重，时间紧，读书的时间少，他们需要的都是结合劳动地点的具体任务的图书，以及有关宣传用的文娱材料。如下放到农村去的，就需要有关总路线、大跃进、人民公社以及养猪、种菜等方面的图书和适合农村宣传演出的文娱材料。下放到工厂的，就需要有关技术革新、发明创造和生产技术方面的图书。初次下放参加生产劳动的同学就不同了，他们还了解下去后的实际情况，所以下去之前，有的想多带小说，有的想带与本身专业有关的图书。此外，他们下放到工厂、农村以后，临时发现问题，随时需要图书的现象也较多。根据这些情况，我们就首先了解清楚他们下放的地点、任务和時間，然后按着他们的需要，主动地为他们配备图书，在他们下放时带去。但是由于有些情况事前难以预料，带去的图书有些就不能完全适用。因此，等他们下放后，我们还得定期下去或写信了解情况，再结合他们的实际需要，把图书直接送去或邮寄去。

科学研究：高等学校的科学研究是国家科学体制的重要组成部分之一。所以，保证科学研究用的图书资料，也是我们的重要任务。借閱科学研究用

的图书资料的特点是：任务紧，需用急，数量大，种类多，内容深。因此，对早已确定了的科学研究题目，我们就主动地为他们准备好必要的图书资料，提前送给他们。对临时确定的科学研究任务，我们就首先抓紧时间了解清楚情况，然后根据需求和可能积极给予解决。由于科学研究用的图书资料种类多，内容深，有些馆内没有，也有些一时买不到，所以必须通过馆际互借的办法来解决这部分的需要。科学研究用的图书资料，基本上应该采取集体借閱，专人负责。

遇到全院性的科学研究和学术批判活动，如最近的教学改革和批判修正主义运动，参加的人数较多，任务集中，需要广泛，时间紧迫。这就需要我們充分了解和随时掌握各系、教研室的情况，将有关图书资料进行合理的分配。必须防止奇多奇少的现象，一部分集体借給各单位和各班，一部分陈列在教师参考阅览室，这样才能保证大多数读者的需要。由于科学研究和学术批判是广泛的群众性的，而图书资料则是有限的，因而一般以不借給个人使用为宜。

在科学研究和学术批判运动当中，经常会出现随时急需查閱某一种资料或使用某一种图书的现象。对此我们除延长出納借閱時間外，并增设专人日夜值班，使参加科学研究和学术批判的读者随时都可以借到所需的图书资料，或者按着读者的要求由我們直接送上門去。

实习和办学：教育实习是高等师范学校教学活动的重要组成部分。办学是高等师范学校在文化革命中的一个重要任务，也是贯彻理論联系实际原则、培养又紅又专的人民教师的重要手段。所以，在工作中，对教育实习和办学都应給以足够的重视。

在教育实习的时候，同学们的心情比较紧张，第一次登讲台都想爭取开门红，爭取較好的实习效果。所以在备课的时候，专心致志，力求使讲稿内容丰富。他们对图书资料的需求十分迫切，惟恐借不到。因此充分滿足他們的需求，就是我們应尽的职责。为了很好地滿足实习学生的需求，在教育实习前我們就主动了解清楚这一届教育实习的班级将讲哪些课程，然后为他们准备好課本和必要的教学参考书，主动及时地分配給他們。如有可能，就为他们布置一个相当于一般中学教师备课用的专门阅览室，这就可以更有效地保证他們有充足的图书资料和集中精力各課。

教育實習分散到各個中學，許多實習學生經常早出晚歸，在出納借閱時間里，很多人無法借書，所以我們一方面增加借書數量，另一方面添設專人值班，等他們回來隨時借書。

根據各種不同類型的讀者研究讀者特點 和讀者工作的規律

再次，我們根據各種不同類型的讀者研究了讀者特點和讀者工作的規律。

我館的主要讀者是教師和學生，其次是職工。根據他們的工作性質、入學年限和教齡的長短，我們的讀者可分為：低年級學生、高年級學生、青年教師、老年教師、各級領導幹部和職工。每類讀者都具有不同的工作性質、學習要求、閱讀興趣。因此，我們對待各類讀者也就必須分別採取不同的措施。

剛入學的新同學：對他們來說，跨進大學是他們學習和生活進程上的一次重大變化，和過去所經歷過的學習和生活有着顯著的不同。大學生的學習要有獨立思考和細心鑽研的能力，生活要有一定的自治能力和自覺的組織性、紀律性。而剛入學的新同學，在這些方面都缺乏經驗，不完全是安排自己的學習和生活。雖然黨團組織一貫重視迎新工作，但剛跨進大學畢竟還是“人地兩生”，情況不熟悉，生活不完全習慣，對各方面都缺乏了解，所以在行動上就未免過於矜持，對圖書館也是如此。

新同學大部分來源於中學，一般地都有較好的讀書習慣，入學後都想借書和讀書，但由於他們對圖書館的情況不熟悉，雖有讀書的要求，也不大願意來館借書。有的雖然來館借書了，到館後也表現很拘束。對使用目錄更不習慣，或者根本就不會使用。同時，由於資產階級思想殘余的影響，還有一部分人輕視教育工作，專業思想不很鞏固。針對新同學的這些特點，我們圖書館每年都很重視迎新工作，想盡辦法幫助他們很快地熟悉和了解圖書館的情況，通過印發“讀者手冊”使他們了解圖書館的各項規章制度、借書手續、使用目錄的方法、以及各借書處和閱覽室的設置情況。同時，還要加強宣傳工作，最好的辦法是分批向新同學介紹圖書館的情況以及如何利用圖書館的知識。組織新同學參觀圖書館，也是使他們儘快了解圖書館的方式之一。接待新同學要主動熱情，主動地向他們介紹圖書，熱情地幫助他們挑選圖書，使新同學感覺到來館如到家

一樣，毫不生疏，這樣就會使新同學對圖書館留下一個良好的印象，從而消除他們以前所有的種種顧慮。

在配合對新同學進行專業思想教育方面，主要是加強圖書宣傳推薦工作，通過印發關於教育專業的圖書簡目和舉辦圖書展覽，向新同學介紹推薦優秀的教育小說和有關教育專業的圖書。另外，新同學還比較好奇，有些人貪讀古怪離奇的圖書，因此加強對他們的閱讀指導，擴大優秀讀物的流通，控制消極影響較大的圖書的出借，就更為必要。

低年級同學：他們在大學里學習的時間還比較短，知識領域還不夠寬廣和專深。他們對圖書的主要要求，是教師指定的教學參考書和與專業有關的一般讀物。他們選擇圖書的能力也較差。有的人來到借書處轉了好久，還挑選不出適意的圖書，很希望有人幫助他們挑選，給他們介紹一些好書。理科各系的學生在選讀文藝作品時，要求指導的心情就更為迫切和普遍。根據這些情況，對低年級同學所需要的教學參考書，應該盡量如數供應，同時要多向他們介紹和專業有關的普通讀物，指導他們閱讀其他好書。由於低年級同學需要的主要是教學參考書，課外閱讀能力和範圍不大，因此他們的個人借書的要求就比高年級同學低一些。

高年級同學：他們的知識領域比較廣闊，專業知識都有了一定的基礎，有一部分人還在某一門科學方面向專深發展。他們在閱讀教師指定的教學參考書之外，還要多讀些較深的專業圖書。由於他們很快就要實習和畢業，所以就更迫切地要求擴大知識領域和掌握較多的基礎知識。他們對圖書的要求是：面廣，量大，內容較深。所以，我們對高年級同學的借書量定得比較寬，科學研究用書盡量給予滿足；有些書館內未收藏或借缺的就及時地通過採購或館際互借來滿足他們的需要。同時，我們加強了對他們的參考諮詢工作：幫助他們查找資料，解決問題，使其學會使用各種工具書，並向他們介紹最新的科學研究成果、學術界動態、學術討論和學術批判情況，以及有關中學教學的參考書籍。

青年教師：教學時間較短，教學經驗不多，私人藏書較少，他們對圖書資料的需要情況是：內容比較集中，密切結合教學和科學研究，數量較大，多是教學參考書。由於他們較年青，一般的都不怕跑路，願意來館借書。多數人要求圖書館幫助他們找書，作一些參考諮詢工作。根據這些情況，我們儘量地滿足

青年教师的需要，这不又关系到当前的教学和科学研究的问题，而且也关系到培养新生力量、壮大又红又专的知识分子队伍的问题，必须给予热情的关怀。应该多向他们介绍到馆新书的情况，以便随时借阅。另外，充实教师参考阅览室，组织他们充分加以利用，也是我们为青年教师服务的一项重要措施。

老年教师：教学时间较长，私人藏书较多，他们对图书资料的需要情况是：内容较深，多是研究资料，数量较大，借阅时间较长，借书的目的性比较明确，但很多人怕耽误时间，不愿跑路来馆借书，不愿在借书处和同学们挤来撞去。因此，我们对老年教师应给予较多的照顾。对于来馆借书的，我们就主动帮助找书，优先办理借书手续；对于因故不能来馆借书的，我们就主动地了解需要，把书送上门去；馆内未收藏他们要借的书时，我们就积极想办法，通过馆际互借来满足他们的要求。同时，我们还主动地向他们介绍最新的科学研究成果和学术动态，主动地帮助他们查找资料。

各级党、政领导干部：工作忙，来馆借书时间较少，他们所需要的大都是马克思列宁主义经典著作，关于党的教育方针和各地教育工作经验，关于政治思想教育的书籍，以及为了研究一定问题或作报告所需要的资料。这类读者人数较少，但绝不能忽视，这是我们的一部分重要读者，他们的需要对整个教育工作有重大的影响。因此，我们就根据他们的特点和需要，主动地送书上门，凡是急需的图书，可以随要随送，并且主动地帮助他们查找资料，积极地多方面地介绍有关的图书资料。总之，对这类读者必须作到主动、及时和密切结合党的中心任务。

职工：过去有些人因为工作较忙，没时间来馆借书；有些人因为文化程度较低，缺乏强烈的读书兴趣，一般的很少借书。现在在技术革命和文化革命的推动下，他们对读书的要求越来越迫切了。但是，工作较忙，没有时间借书；对馆内藏书情况又不够了解，不知道借些什么书。根据这些情况，对能指出具体需要而没时间来馆借书的，我们就给他们代借代还；对既说不出书名，又没时间来馆借书的，我们就主动和他们联系，商定时间，按着他们的工作特点、文化程度和实际需要，定期给他们送书。除了普遍选送关于政治学习、思想修养和优秀现代小说外，对教学仪器厂就多送关于工厂管理、技术革新和技术革命、技术手册方面的图书；对托

儿所就多送保育事业、儿童读物方面的书；对厨工就多送关于食堂工作经验、营养学和学习文化用书。在对职工读者的送书工作中，特别值得注意的是：不能机械地只管送，不管看，必须加强对他们的阅读指导，介绍学习方法，讲解一些重点书的内容，以便巩固他们的读书兴趣，提高他们的阅读能力。总之，我们不仅要主动地送书，而且还要满腔热情地关心他们读书。

以上就是我们从各个教学阶段、各种政治运动和活、各种类型读者三个方面，对我们的读者特点和读者工作规律的初步研究。

从实践中使我们深深体会到，经常地系统地研究读者特点和读者工作的规律，切实作到从客观实际出发，是开展好读者工作的重要前提和基础。它可以使我们的工作具有明确的目的性，更加接近于实际或者符合于实际，从而更好地满足各种读者的要求。因此，认真地加强这方面的研究工作，就是我们图书馆工作中的一个迫切的任务。研究读者特点和读者工作的规律，也和其他工作一样，必须政治挂帅。这就是坚持党的领导，按着党的方针政策办事，而不能离开党的方针政策，离开党的任务，孤立地客观地进行研究。同时，研究读者还必须和了解馆藏密切结合，只研究读者而不了解馆藏，也是片面的，因而也就不能很好地来为读者服务。另外，客观形势是不断地迅速地发展变化着的，因此，我们研究读者特点和读者工作的规律，还必须经常不断地进行，只有这样，才能使我们的工作不落在客观形势发展的后面。

关于研究读者特点和读者工作的规律的方法，基本上是重点研究和一般研究相结合；开座谈会、个别谈话和发读者意见调查表相结合；研究现实材料和过去积累的材料相结合；研究读者意见和检查总结工作相结合。这些方法是大家都比较熟悉的，这里就不详细谈了。

虽然我们在研究读者特点和读者工作的规律方面作了一些工作，推动了读者工作的开展，但是离党的要求，离真正深刻地掌握读者特点和读者工作的规律还有很大距离。今后我们决心在党的领导下，继续努力加强研究读者工作，不断改进服务读者的工作，以便使我们的图书馆真正成为党的有力工具，更好地为无产阶级政治、教学和科学研究服