

# 从实际出发改进讀者工作

## ——北京师范学院图书馆开展讀者工作 調查研究的情况和体会

铁 丁

今年上半年，北京师范学院图书馆用了三个多月的時間，对藏书采购工作和讀者工作进行了調查研究，比較深入地全面地了解了工作中的实际情况，基本上明确了今后改进工作的主要任务和应采取的具体措施，进一步体会到調查研究的重要性。这里概要地談談这次对讀者工作进行調查研究的情况和体会。

在开展讀者工作調查研究之前，我們曾反复地研究过这样几个問題。

首先，目前在讀者工作中存在些什么主要問題呢？过去我們虽然对讀者工作进行过多次調查，对有些問題已經有了一些了解。但是在目前的情况下，讀者工作的主要問題究竟是什么？改进讀者工作的主要任务是什么？我們是不够清楚的。所以，这次調查研究就首先从摸清这些問題入手。最初，多数同志都根据过去的經驗估計讀者的主要意見可能是服务态度和規章制度的問題。經過在讀者中間深入的調查研究以后，发现讀者的意見和我們原来的估計恰恰相反，絕大多数讀者都认为我們的服务态度有进步，基本上是热情和耐心的，規章制度尙称方便；普遍的要求是希望我們的讀者工作进一步的提高服务质量。因为我們学院当前的主要任务是：在三面紅旗的光輝照耀下，遵照党的八届九中全会提出的“調整、巩固、充实、提高”的方針，全面地、深入地贯彻党的教育方針和“百花齐放、百家爭鳴”的政策，坚决执行以教学为主的原則，切实加强基础課程的教学和基本技能的訓練，进一步提高教学质量。在这种总任务要求下，相应地得出，讀者工作的主要任务应该是：巩固成績，克服缺点，繼續改善服务态度，大力提高服务质量，积极开展借閱流通工作，及时地、充分地滿足师生对图书資料日益增长的需要，为教学創造良好的条件。由此

可見，我們原来的估計远远落后于客观实际，对于贯彻党的教育方針和三年大跃进以后，随着客观形势的发展变化，讀者向我們提出的更高的要求这一实际情况，缺乏及时的了解。讀者的意見給我們极大的启示，不仅使我們摸清了在当前形势下，讀者的主要要求和讀者工作的主要任务；同时，也深刻地教育我們，必須敏銳地注意客观形势的发展变化，一切从实际出发，深入調查研究，只有这样才能正确地决定我們的任务。

其次，調查研究學生的讀書情况，这是开展讀者工作的基础。

1. 关于学生閱讀教师指定的教学参考书的情况。教学参考书是教学的一个重要条件，及时地、充分地滿足师生对教学参考书的需要，是讀者工作坚决执行以教学为主的原則的一项重要任务。过去，我們只是根据教学进度按时往班上出借这些书，偶然听到的意見也都是书少不够用，这些书的管理、閱讀情况究竟如何，則缺乏了解，工作中带着一定的盲目性。經過这次調查研究，我們发现教学参考书的閱讀率是比較低的。例如某专业三年級有一个組，11名学生，教师指定的教学参考书29种，只閱讀了52.9%。从每个人的閱讀数量来看，讀15种到20种的7人，讀14种以下的4人，沒有一人讀过21种以上。从已經閱讀的书的内容来看，讀各种教程、讲义的人較多，这类书大多数都有人讀过，讀各种資料的人較少，这类书每种只有二、三人讀过。从提高教学质量的要求和充分發揮图书在教学中的作用来看，这种情况都是不正常的。为什么产生这种現象呢？据我們在調查研究中的了解，一方面，反映了教学中存在的問題，如学生的学习時間較紧，很多時間用在复习教师讲的内容及做作业上，教师指定的教学参考书又較多，時間分配不

过来，没有时间讀；有些人的思想認識有偏向，如有的学生說，“对于資料我是一向不借，总认为資料時刻都可以找到，何况我国的史料像海洋那样丰富呢？而理論和其他一般的論述的文章或参考书一定要看，因为学了就可以消化”；有些书太深，讀不懂就不讀了；有些书教师指定的不具体，学生不知道讀哪一章、哪一节。另方面，也反映了讀者工作中存在的問題，例如，只是根据教学进度出借教学参考书，借出以后就算完事，沒有及时地帮助学生建立管理、使用制度，有些班的学习委員为了省事，怕把这些书借給同学后收不回来，就积压在自己手中，使同學們无法讀到。根据这些情况和問題，我們研究了改进教学参考书出借工作的办法，并帮助他們建立保管、使用制度，每学期有计划地深入到各班了解保管、使用情况。同时，建議教师今后指定教学参考书，要根据学生的实际程度、閱讀時間、应讀哪些章节，慎重考虑，并具体指导和督促学生閱讀教学参考书。总之，从各方面加强工作，发挥教学参考书的作用，充分满足学生的学习需要。

2. 关于学生的閱讀内容和閱讀傾向。只有摸清了学生的閱讀内容和閱讀傾向，才能更好地开展图书宣傳推荐工作和閱讀輔導工作。我們是从四个方面进行这方面的調查研究的：①選擇若干个具有代表性的組，了解他們的閱讀内容和閱讀傾向。②分析一个借书处若干天的借书情况。③調查若干名不同情况的学生的个人借书情况。④从分析全館中文新书、中文旧书、外文文的出借情况中研究学生的閱讀情况。通过分析研究上述四个方面的情况，我們就基本上摸清了学生的閱讀内容和閱讀傾向。一般地說，学生的讀書方向是正确的，思想情緒基本上是健康的。教学参考书、政治理論和思想修养方面的书、現代优秀文艺作品占75%以上。这是貫徹党的教育方針以来，学生的政治思想有了重大进步的一个反映。但是，根据党的教育方針和“百花齐放、百家爭鳴”的政策精神，根据加强基础課程教学和加强基本技能訓練的要求，我們也發現学生的閱讀傾向还存在着一些問題。主要問題是閱讀范围比較狹窄，大多数学生只限于讀中文新书，讀中文旧书和外文文的人較少；讀教学参考书时也多是讀教师指定的、或与課程关系极密切的各种論述性的教程、讲义，讀原始資料、各种学派的代表性著作較少；讀和教学有直接关系、簡明易懂的书較多，

讀内容較深、科学性較强的各种基本著作和資料較少。为了在讀者工作中更好地貫徹党的教育方針和“百花齐放、百家爭鳴”的政策，貫徹加强基础課程教学和基本技能訓練的要求，我們采取了如下的改进办法：大力开展图书宣傳推荐工作和閱讀輔導工作，經常印发推荐书目，有计划地举办教学参考书和各种专题图书的展覽，加强各出納处的口头宣傳輔導等；建議各系、教研室发动教师在教学和輔導中，經常注意指导学生讀書。教师指导学生讀書，既了解学生的情况，又結合教学，直接有利于提高教学质量；有计划地向学生普及一些目录学（普通目录学和专科目录学）的基本知識，提高他們选择书的能力。我們认为，必須在政治挂帅和以教学为主的原則下，采取各种措施，扩大学生的閱讀范围和知識領域，培养学生的独立思考能力和刻苦钻研精神。

3. 关于学生的閱讀数量。毛主席教导我們要“胸中有数”，“对情况和問題一定要注意到它的数量方面，要有基本的数量分析。任何质量都表現为一定数量，沒有数量也就沒有质量。”由此可見，掌握和分析学生的閱讀数量方面的情况，乃是坚持讀者工作从实际出发的一个重要問題。从調查研究学生的閱讀数量里，我們感到以下两个問題值得注意：①学生平均借书量逐年增加，以1956—1957学年每个学生平均借书量为100，1960—1961学年就提高了35%。这个情况說明，自1958年貫徹党的教育方針和大跃进以来，学生的学习积极性大大提高了，讀書空气更加濃厚了，这是非常好的現象，是提高教学质量的一个有利条件。这个情况也就給讀者工作提出了新的課題，讀者工作的任务和作用显著地加重了。为此，必須及时地加强讀者工作的力量，进一步提高服务质量，更好地滿足师生員工对图书資料日益增长的需要。②学生之間的讀書量不平衡，且相差較大。例如一个班內学生之間的讀書数量就有較大的差別。历史系二年級讀書数量最高的学生，两年內借书达156冊，而讀書数量較少的学生，两年內則仅借书23冊。再如文科学生和理科学生之間的讀書数量差別也較大。历史系二年級一个組9人，两年借书达605冊，数学系三年級一个組10人，三年只借书479冊。当然我們不能要求一个班內学生之間，文科学生和理科学生之間，讀書数量完全一致，沒有差別。但是这些情况可以大

致反映出一个班内学生之間，文科学生和理科学生之間，在閱讀能力、兴趣、速度等方面的問題。这些实际情况，是我們在讀者工作中，在开展图书宣傳推荐工作和閱讀輔導工作中，或者在教师指定教学参考用书时，應該充分考慮到的。只有充分地估計到这些实际情况，注意到他們之間的具体差别，才能真正做到从实际出发。

再次，調查研究對我們的服務態度和服務質量的反映。

1. 關於服務態度。自1958年貫徹黨的教育方針和大躍進以來，在黨委和院部的領導下，我們在工作中比較注意了改善服務態度，基本上是熱情、認真的。但是，在這次調查研究中发现我們的服務態度還存在着一定的問題，有些同志對讀者還是不夠耐心，回答讀者的問題比較簡單。我們觀察、統計了文藝書籍出納處一個出納員接待讀者的情況，一天中他回答了學生13次問題，其中熱情、和藹的8次，表現一般的3次，比較簡單、生硬的2次。文藝書籍出納處是開架式借書，讀者一般不宜帶書包或書進入書庫。本來這個規定是應該向讀者耐心講清的。但是有些同志只是在書庫門口告訴讀者“不許帶書包或書進去”，讀者問為什麼，就說“放在外邊”，讀者問“丟了怎辦”？回說“送回宿舍再來”。再如讀者問到某一本書有沒有時，我們有些同志只是回答“有”或者“沒有”，至於“有”在什麼地方，怎樣借，“沒有”是館內沒有收藏，還是全部借出去了，是否可以找別的书代替，都未具體地告訴讀者，不能使讀者滿意。服務態度上的這些缺點，或多或少地影響了讀者與圖書館的關係，影響了讀者借書的積極性。為了更好地開展讀者工作，我們確定今後必須繼續改善服務態度，通過思想教育、業務學習、互相觀察、總結經驗，做到全館幹部普遍地有良好的服務態度。主要要求是：熱情、認真、主動、耐心、有效，同時注意提高服務工作中的語言藝術，回答讀者的問題力求準確、鮮明、生動。真正做到讀者高興而來，滿意而去。

2. 關於服務質量。據這次調查研究了解，讀者普遍要求我們的是多幫助查找圖書資料，主動地推薦圖書資料，及時地介紹出版情況和學術動態。但是，過去我們在這方面的工作，做的卻是比較差的。以文藝書籍出納處的統計材料為例，今年4月21日上午9時40分至11時50分，進入書庫的讀者為132

人，其中有110名讀者借到了自己需要的書，有22名讀者沒借到書。4月24日，我們口頭征求了93名讀者的意見，對服務工作滿意的67人，不夠滿意的24人。4月26日上午，進入書庫的讀者約為118人，其中要求我們幫助找書的8人，我們主動幫助找到書的10人，兩項合計18人，只占進入書庫的讀者15.3%。從上述情況可以看出，我們的服務質量是不夠高的，還不能主動地給讀者以較多的幫助，有些讀者還不能及時地借到需要的圖書資料。產生這些問題的一個重要原因，是擔任讀者工作的幹部調動較多，缺乏相對的長期穩定性；對館內藏書不夠熟悉；文化、科學知識水平較低；對出版情況和學術動態掌握的不够，因而當讀者向我們提出一些問題時，就不能及時地完滿地解決。這次調查研究使我們深深感到這個問題的嚴重性，必須採取有效措施加以解決。首先要下決心穩定擔任讀者工作幹部的工作崗位，使他們安下心來，有計劃地、踏踏實實地熟悉館內藏書；同時，通過業務學習、學術報告等形式，逐步提高他們的科學知識水平；通過向教師請教、經常閱讀報刊等辦法，及時掌握出版情況和學術動態。在這個基礎上，大力開展讀者諮詢工作，多幫助讀者查找圖書資料，主動地向他們推薦圖書資料，介紹出版情況和學術動態，盡量地多給讀者一些幫助，使他們能及時借到其所需要的圖書資料，節省時間，將更多的時間用於教學和科學研究。

以上三個問題，就是我們這次調查研究的主要內容。這次調查研究給了我們很大的啟發和教育，對於讀者工作面對的形勢和主要任務，有了較清楚的認識，對於工作中的實際情況和主要問題，也有了較深刻的了解，因而在研究改進辦法時，思想上也較明確。

毛主席教導我們：“按照實際情況決定工作方針，這是一切共產黨員所必須牢牢记住的最基本的工作方法。”通過這次調查研究，我們進一步体会到毛主席這一指示的重大意義。要使我們的工作從实际出发，首先就必須了解情況，進行認真的周密的調查研究。調查研究的作風就是實事求是的作風，調查研究的方法就是實事求是的方法。實事求是，一切從实际出发，這是我們做任何工作都必須嚴格遵循的。

現在談談我們在进行讀者工作調查研究中的几

点主要做法。

首先，要有充分的准备。第一，做好干部的思想准备，組織参加調查研究的干部学习毛主席的有关著作，学习党的有关指示，明确調查研究的目的和意义，提高大家进行調查研究工作的自觉性，这是搞好調查研究的首要条件。第二，做好組織准备，抽調必要的人力。如果人員充足，抽調专人当然最好，如果人員較少，兼職也可以。我們这次調查研究是指定了七名干部兼職搞的。不論专职或者兼職，都要进行适当的組織和分工，對他們的工作做妥善的安排。第三，拟訂好周密的調查研究計劃，包括目的、要求、主要内容、步驟、基本方法、詳細提綱等等，使調查研究的干部有所遵循。第四，選擇好調查研究的对象。我們体会，選擇的对象应具有一定的代表性；这个单位的党、政領導同志同意和支持我們去进行調查研究，在实际工作中能根据我們的要求作必要的安排；讀者的問題和意見較多；讀者有一定的時間和我們交談，提供情况和意見。总之，为了避免盲目性，提高自觉性，在进行調查研究之前，必须做好充分的准备。

其次，調查研究的步驟。第一，从普遍調查研究入手。根据調查研究計劃，到我們选定的重点单位，通过多种形式，普遍地征求讀者意見，广泛地收集材料。由于我們对实际情况和問題不够了解，这个阶段主要应该是“听”，听取讀者的各种意見。通过座談会、个别訪問等形式，我們收集了大量的材料，材料的特点是，分散的，片断的，不够系統和全面；它們提供了各方面的現象，还不是問題的本质；問題很多，哪些是主要的，哪些是次要的，尚有待于进一步探討；各种意見中有的是对的，有的是不对的，对的意見也还不够全面，不对的意見也有值得注意的地方，这些都需要进行全面分析研究的。第二，在普遍調查研究的基础上，組織参加調查研究的干部进行初步討論，也就是所謂“議”。要从大量材料中透过現象，抓住本质，經過系統的、周密的分析、研究和綜合，发现主要矛盾，并寻求解决主要矛盾的方法。为此，我們組織参加調查研究的干部进行多次汇报、討論，对于收集到的材料进行认真的議論，議論讀者工作的主要問題和进一步深入調查研究的内容。第三，經過議論，初步明确了讀者工作的主要問題和須进一步深入調查研究的内容。在这一基础上，我們选定了几个专题进行調查研究。

这个阶段除了繼續广泛地听取讀者的各种意見外，要善于把讀者的注意轉移到对几个主要专题的意見上；同时，把我們的意見、看法和解決問題的打算告訴讀者，和他們一起討論，互相启发，共同研究。这是把調查研究引向深入的一个重要阶段。第四，在前三个阶段調查研究的基础上，为了互相启发，集思广益，最后，我們又采用了全館“議”的办法。由进行調查研究的干部，向全館干部全面地具体地介紹我們收集到的各种材料，然后按专题进行議論。經過多次議論，對讀者工作中的主要問題和改进办法，逐步取得了較為一致的意見。最后写出“关于讀者工作的基本总结和改进規劃”。这样，調查研究基本上告一段落，讀者工作也就随之落实下来。

調查研究的方法，应根据实际情况和要求确定，可以多种多样。征求學生意見，主要是召开座談会，会前通知他們座談的内容或提綱，請他們征求周围同学的意見，做好准备；每次座談会人数不要过多，時間不可太长，以三、五人座談一小時左右为宜。对教师，由于他們工作較忙，主要是进行个别訪問。

至于了解我們的服务情况，除了征求讀者意見、統計一些必需的資料外，主要是館內干部之間互相观摩，共同討論，发现問題，总结經驗。收集、整理各种統計資料，一部分要請讀者协助統計，如教学参考书的閱讀情况；一部分由我們根据需要临时統計，如讀者的閱讀内容和閱讀傾向；一部分需要查閱过去的統計資料，如讀者閱讀数量的比較。此外，发一部分讀者意見調查表，也是了解讀者意見的一种方法。

通过这次調查研究的实践，我們深深体会到要改进讀者工作，提高服务质量，就必须努力学习运用正确的立場、观点，切实地进行調查研究，一切从实际出发，只有摸清情况，抓住主要問題，遇事和群众商量，才能更好地为教学和科学研究服务。

这次調查研究对改进讀者工作虽然起了一定的作用，但是客观情况是极为复杂的，是不断发展变化的，因此，我們今后不仅要繼續有计划地进行重点調查研究，还要把調查研究經常化，紧密地将其和改进日常工作相結合。我們想，只要坚持調查研究，讀者工作中的基本情况、問題和經驗，就会逐步摸清，讀者工作也将会做的更加主动和更符合实际情况。