

从处理图书馆与读者的关系谈起

潘 皓 平

图书馆与读者之间是服务的关系，这是图书馆工作者人人皆知的道理，可是要处理好这一关系，就不是简单的事了。

我们讨论和分析图书馆与读者之间的服务关系，一定要区别社会主义图书馆与资本主义图书馆的不同性质和不同服务目的。社会主义图书馆是为广大人民服务，为无产阶级政治服务，为社会主义建设服务的。而资本主义图书馆是为少数反动统治阶级服务，为资本主义反动政治服务的。如果我们只是笼统地讲“服务”，不分清两者的根本区别，就会在工作中迷失方向，发生错误。

我们都知道，读者到图书馆来，总是希望借到他所需要的图书资料，图书馆应该认真地为读者服务，尽可能满足读者的需要。如何正确地为读者服务，如何正确地满足读者的需要，这是我们要研究的一个重要问题。它不仅关系到能否处理好图书馆与读者的关系，尤为重要，它关系到能否在图书馆工作中正确贯彻党的方针、政策，能否充分发挥图书馆为社会主义革命和社会主义建设服务的作用。图书馆是以图书为武器进行工作的，我国社会主义图书馆事业在社会主义革命和社会主义建设中的作用，主要体现在：向人民群众宣传马克思列宁主义、毛泽东思想，为工农业生产和科学研究提供图书资料；在人民群众中普及科学文化知识，丰富人民群众的文化生活，我们所说的为读者服务，就其内容来说，并不仅仅是将图书借给读者就算服务好，而是要求通过向读者提供图书资料，完成上述任务。

读者向图书馆借阅图书资料，多数都是能够借到的，但也有时借不到。因而，在图书馆向读者提供图书资料的过程中，“借”与“不借”的情况，常常是同时存在的。不过，“借”，总是占着很大的比例，“不借”，总是占着较小的比例。这里所说的“不借”的比例数，图书馆通常称它为“拒绝率”。由于图书馆是通过向读者提供图书资料来为读者服务的，因此，图书馆与读者之间的矛盾，比较集中的

表现在“借”与“不借”的问题上。图书馆能否完全消除借阅方面的“拒绝率”呢？要回答这个问题，必须对形成“拒绝率”的具体原因加以全面分析。有人说，图书馆应该完全消除借阅方面的“拒绝率”。这样的看法是不够全面的，因为，“拒绝率”的形成，固然有些是属于图书馆本身工作需要注意改进的，但也有许多是属于正常的原因，是不可避免的。就一个图书馆来说，读者要借阅的图书，有许多是应该收藏的；而有些图书，就不可能要求图书馆收藏齐全。有些图书图书馆已经收藏，若是读者借不到，也得具体分析。如果是由于目录不健全，图书排错了位置，这种“拒绝率”是应该消除的；有些图书只有一部，一个读者借去了，其他读者就不能马上借到；有些图书，因为需要装订或者修补暂时不能借出。这些，都是正常的原因。既然读者借不到图书有正常和不正常二方面的原因，因此，就不能提出完全消除借阅方面的“拒绝率”。但决不是说，图书馆对不正常的“拒绝率”可以不予重视，我们应该积极采取措施，尽可能的消除不正常的“拒绝率”，将“拒绝率”减少到正常的程度。

从上述情况看来，处理好“借”与“不借”的问题，图书馆与读者的关系也就基本上处理好了。就一个省市图书馆而论，要处理好“借”与“不借”的问题，必须根据党的方针、政策，做好图书馆的各项工作。这里，我仅讨论几个直接有关的问题。

(一)

我们都知道，图书馆要满足读者对图书资料的需要，在很大程度上取决于藏书的质量，取决于藏书的完备和齐全。因此，图书馆应该努力做好藏书建设工作，以满足读者的需要。谈到藏书的完备和齐全，有些人是这样理解的：图书馆的藏书应该是“应有尽有”、“有求必应”。这样的理解是值得研究的。我们所要求的“完备”和“齐全”，是指图书馆应有重点的系统收藏和本馆方针任务相适应的各种书刊，而不是要求“应有尽有”。有许多书刊，是图书馆必备的，必须收藏齐全，做到“有求必应”。例如，马

克思列宁主义、毛泽东著作，是任何一个图书馆必备的。如果一个读者向省市图书馆借阅《列宁全集》或《毛泽东选集》其中的一卷，因为收藏不全而造成“拒绝”的情况，这不仅是有、无的问题，而是政治上的错误。但是，有一些书刊，就不能要求图书馆完全做到“有求必应”。比如，要求一个省市图书馆不加选择地订购国外书刊，这就不适当了。它只能是根据国家建设和地方的特殊需要，有重点地进行选购；否则，就会造成不应有的浪费。因此，图书馆应该根据本身的方针任务和具体条件（包括地方条件），经常了解读者的需要，有目的、有计划、有重点地进行藏书建设，逐步建立起与本馆方针任务相适应的藏书体系。

勤俭办一切事业，对图书馆来说，具有十分重要的意义。图书馆和其他文化事业一样，是上层建筑的一部分，它必须和经济基础相适应，积极地为经济基础服务，以适应经济基础发展的需要；但在图书馆事业的发展上，则不能超越经济基础的发展水平。省市图书馆在制订补充书刊的计划时，必须和所在地区的大学图书馆、科学院图书馆以及其他有关单位的图书馆取得联系。特别是在订购国外书刊方面，要和各馆进行适当分工，避免不必要的重复和浪费，以节省国家的外汇开支。在选购书刊时，要注意保证质量，力求做到将每一分钱都用在“刀口”上。同样，在订购国内出版物方面，也要精打细算。在订购国内出版物方面，有一个复本数量的掌握问题。订购一定数量的复本是必要的，但有些图书馆订购的复本数高达二百本、三百本，这就太多了。省市图书馆是综合性的公共图书馆，它在采购图书的范围方面，与某些专业图书馆比较，应该广些、全面些，但也要有其重点，特别要注意在藏书建设中逐步形成自己的藏书特色。所谓“特色”，我的理解是：根据需要与可能，对几个方面的图书、报刊，收集得比较齐全、完备。要求一个省市图书馆对几个方面的图书、报刊收集齐全，是完全可以做到的，事实上，有许多图书馆已经做到了这一点。

一个图书馆的藏书，有时是不可能完全适应读者需要的，但在一个省市范围内，图书馆之间，经过合理的分工和协作，就能基本上适应读者的需要。目前，全国各地图书馆之间都建立了馆际互借关系。有些省市，以省市图书馆为中心，组织了有大学、科学院、工农业生产研究单位的图书馆参加的图书

馆协作网，开展了以互借图书为中心的协作活动。通过协作，互通有无，调动了各馆的图书资料潜力，更好地为社会主义建设服务。

（二）

省市图书馆服务的读者，多则数以万计，少则也以千计。面对着为数众多的读者，图书馆应该如何服务呢？当然都应该服务好。但是，有些参考书刊，复本不多，以至于只有一本，许多读者同时要借，究竟应该借给谁呢？如果采取“保证重点、照顾一般”的办法，就能较好的解决这个问题。因此，图书馆在向读者提供图书资料时，一定要区别不同读者的需要，集中力量优先为重点单位、重点读者服务。所谓重点单位、重点读者，是指担负国家计划中规定的重点科学研究任务和生产任务的单位和读者。具体地说，就是要集中力量加强为农业科学研究服务，为发展农业生产服务，为尖端的科学研究和工业生产服务。如果对所有读者都是一般对待，不区分轻重缓急，不区分重点需要和一般需要，就会使图书馆的人力、物力分散使用，影响服务效果。这样说，并不是对其他读者不服务了，图书馆既要保证重点，还要照顾一般，要注意做好为所有读者服务的工作。根据“保证重点、照顾一般”的原则服务，有些复本不多而又为许多读者需要的书刊，因为优先借给重点单位、重点读者，其他读者就有可能暂时借不到。存在这种情况，是正常的，也是应该允许的，有些读者因为不了解这一点而有意见，图书馆的同志应该向读者进行适当的解释。当然，不仅仅在为科学研究和生产建设提供图书资料方面，有“重点与一般”的问题，在图书馆工作中的其他方面，也有这个问题需要正确加以处理，这里就不一一叙述了。

加强为重点单位、重点读者服务，必须要有相适应的措施。例如，经常调查了解重点单位、重点读者的实际需要，分别设立为不同读者服务的阅览室、借书处，经常向有关领导部门（如科委）请示和了解服务的重点。此外，某些单位因有特殊需要，借书的时间要长些，借书的册数要多些，可以经过双方协议，签订借阅合同，按合同的规定执行。

（三）

图书馆的读者目录，是向读者反映馆藏、帮助读者查找图书资料的重要工具。目录是否健全，往往也会直接影响到能不能使读者借到他所需要的图

书。有些可供讀者借閱的图书，如果在目录中沒有加以反映，就会使讀者难于借到。因此，健全目录，加强目录工作，是图书馆不可忽視的工作。

省市图书馆，它应该有适合本館情况的图书目录。不仅要有健全的讀者目录，还要有健全的公务目录。这里，我不想对图书馆的目录体系、組織办法进行研究，只談一点关于书本目录与卡片目录的关系及有关的問題。有人說：“书本式目录……，这是一种古老形式的目录。自从卡片目录兴起以后，图书馆中已經不用它来編制正式目录了”。它只起着“各种各样登記性和推荐性书目、出版家书目、营业书目……”的作用。这种說法是值得商榷的。卡片目录在及时反映新书、积累資料方面是有它的优点，但它也有不少缺点：一种书一張卡片，长年积累下去，需要使用許多目录柜，需要占用較大的空間，讀者查用起来费时較长，感到不便。相反，书本目录在这方面却有卡片目录所沒有的优点，体积小，查用方便，讀者不到图书馆来就可以通过目录了解图书馆的藏书情况。它的缺点是，不能及时反映新书。省市图书馆藏书較多，卡片目录与书本目录二种形式，应该同时运用，不可偏廢，并且特别注意加强对书本目录的編制工作。例如，在反映館藏古旧图书資料方面，就可以以編制书本目录为主，不仅使用方便，还可节省目录柜，节省房屋空間，又可长期保存。

在目录工作方面，我感到有个問題需要提出来研究：卡片目录所反映的館藏图书的卡片，需要确定书一个年限，到了一定的年限，就应将卡片撤掉，編成本目录。如果不采取这样的做法，而是无限期地排列下去，几十年，或者是一百年，将需要多少目录柜放卡片，将占用多大的空間放目录柜？可以预料，查用起来是多么不便。也許有人会这样說：卡片本身不可能放到一百年之久，随着時間的推移，卡片本身会逐渐损坏或散失。既然是这样，就更有必要研究这个問題了。我所指的是图书馆总目录，至于图书馆的輔助书库目录，是不存在这个問題的。

(四)

图书馆的管理制度是否健全，也会影响到讀者能否借到所需要的图书。图书馆的藏书，是一本一本地积累起来的；图书进館后，并不是将它排到书架上就算結束了，图书馆的藏书都要借給讀者使用，一个讀者用后还来，又被第二个讀者借去，如

此川流不息。这是图书馆业务工作的特点，与新华书店业务特点不同，与博物馆的业务特点也不同：新华书店的新书出售后，并不收回，接下来是出售另一册新书；博物馆的陈列品，只供参观，并不出借。图书馆应该根据本身的业务特点，建立一整套管理制度，要有采购图书的制度，要有分类編目的制度，要有保管图书的制度，要有借閱制度等等。沒有这一整套的管理制度，图书馆的各项工作就不能按照一定的工作秩序組織起来，就会形成一片混乱。比如：沒有健全的分类編目制度，进館图书就不能按照科学的分类組織起来，也不能及时查到每一本书存放在什么地方，即使在一本书的索书号上写錯了一个字，也会造成找不到这本书的困难。沒有健全的讀者登記制度和借閱制度，讀者借了书，有沒有还来不知道，誰借走了也不知道。沒有健全的保管制度，图书排錯了位置，或者是进館图书不能及时上架，就会因为取不到书而影响讀者借閱。由此可见，加强图书馆的科学管理，是办好图书馆不可缺少的条件。

下面，我想談几件有关借閱制度方面的事情。

閱覽与外借，这是图书馆为讀者服务所采用的二种方式。以讀者來說，他是希望将图书借回去，如果图书馆有此可能，应该予以滿足。但是也有这样的情况，有些书刊只有一部，借閱的讀者很多，怎么办呢？除了采取为讀者复制的办法外，从方便大多数讀者考虑，应该只供館內閱覽。由于讀者对这方面的情况不够了解，常常因此引起对图书馆的意見，认为图书馆限制太多。在上海图书馆，曾經有一位制药工厂的工程师要借閱几种医药方面的国外期刊，跑了四次都沒有借到。他要借的几种期刊被另一个单位借去翻譯了，尚未还来。这位工程师为此事向图书馆提了意見，建議图书馆不要将只有一册的新期刊借出館外，只供館內閱覽。这个意見，是正确的。我們可以設想，如若这位讀者沒有碰到四次借不到的情况，也可能要求借回去。因此，图书馆在这个問題上，要向讀者进行宣傳。要求讀者在館內閱覽，对讀者并无不便之处，相反，在某种情况下，館內閱覽比借出去更为方便。上海图书馆設立的专题研究室，曾先后接待了許多专家、学者，其中像郭紹虞等同志因为編輯《中国历代文論选》，需要查閱大量图书資料，曾在該室工作九个多月，使用的图书資料达一万多册，如果将一万多册图书

借出去，对讀者來說，并不是方便的。

有些圖書館曾經實行開架借閱的辦法，目的是為了方便讀者借書。由於讓讀者到書庫自找圖書，自取圖書，對圖書的翻動很大，圖書在架上的位置亂了，圖書的損壞率也隨之增加了，結果，不是方便了讀者，而是給讀者增加了不便。其所以如此，是由于某些圖書館在考慮實行開架借閱的辦法時，片面強調“方便”讀者，而忽視了圖書館需要進行科學管理的特点。有一位大學的圖書館員認為：圖書館和讀者之間的主要矛盾是借書處的“櫃台”，將“櫃台”拆掉，讓讀者進書庫自找圖書、自取圖書，讀者借不到書的問題以及等候時間長的問題就解決了。事實證明，這種看法是不對的。讀者有時借不到書和等候時間長的問題，其原因是多方面的，并不是因為“櫃台”的關係；相反，只有加強科學管理，健全工作制度，採取正確的服務方法，才能解決這個問題。例如，可以通過加強書庫管理，加快取書速度；可以採取預約借書以及對部份圖書實行“半開架”的借閱辦法等等，以方便讀者借書。所謂“半開架”，是用玻璃櫥陳列一部份經過挑選的書籍，讀者看到圖書，但不能自取。它不僅方便讀者借書，還可起推薦優秀書刊的作用。

(五)

要處理好圖書館與讀者的關係，除了上面所談到的一些問題外，提高圖書館干部的政治思想水平和業務、文化水平，則是一個關鍵性的問題。圖書館的同志，常常討論不斷改善服務態度的問題，這種討論是很有必要的。我們應該要求圖書館員具有主動、熱情、耐心、細致的服務態度，要做到這一點，必須樹立全心全意為人民服務的思想。圖書館的同志應該下定決心：在平凡的工作崗位上，作出

出色的成績，為了把我國建設成為一個具有現代工業、現代農業、現代科學文化、現代國防的偉大的社會主義國家，貢獻出全部力量。

圖書館事業的方針、政策以及圖書館的各項工作，是在黨的領導下通過圖書館干部來具體執行的，圖書館與讀者的關係，也往往是通过圖書館干部與讀者的具體接觸表現出來的。因此，圖書館工作者必須在黨的領導下，努力學習馬克思列寧主義、毛澤東著作，認真改造思想，不斷提高政治思想水平，同時，還要努力學習業務知識和文化知識，不斷提高業務水平和文化水平，沿着黨所指引的又紅又專的方向前進。只有這樣，才能完成黨交給我們的任務，把我國的社會主義圖書館事業办好。

在圖書館事業中加強黨的領導，堅持社會主義的辦館方向，正確貫徹黨的方針、政策，是處理好圖書館與讀者的關係，是办好社會主義圖書館事業的根本保證。建國以來，特別是從一九五八年以來，我國圖書館事業在黨和政府的正確領導下，在社會主義建設總路綫、大躍進、人民公社三面紅旗的指引下，由於堅持了社會主義的辦館方向，貫徹執行了黨的方針、政策，因而取得了重大的成績，不僅圖書館事業的規模有了巨大的發展，圖書館的藏書質量和服务質量也都有了顯著的提高。圖書館為社會主義革命和社會主義建設服務，做了許多工作，作出了很大的貢獻。

幾年來，在我們的工作中已經積累了比較豐富的經驗，有系統地總結這些經驗，對於進一步做好今後工作是有很大好處的。以上，仅是就處理圖書館與讀者的關係，談了一些個人在工作中的一點學習體會。

東西伯利亞圖書館學院

兩年前，在布里亞特蘇維埃社會主義自治共和國的首都烏蘭烏德，建立了東西伯利亞圖書館學院。目前該校共有學生五百多人（包括函授生），教員四十人。設有六個教研室。建校初期，教研室的工作主要是擬定教學課程和組織實習。但同時也開展了一些學術活動，如參加當地各種圖書館業務會議，為紀念“真理報”創立50周年舉行的該校第一次學術會議，準備出版學報等。

東西伯利亞圖書館學院在教學工

作中創造性地運用了莫斯科、列寧格勒和哈爾科夫三所圖書館學院的經驗。同時也注意西伯利亞各圖書館的實際工作經驗，在實習中也特別注意有關西伯利亞和遠東的書籍。

該校科學工作的主要課題是：西伯利亞和遠東地區方志書目的編制，西伯利亞圖書館史、圖書館網的發展及其工作的協調、開架式藏書的組織等。該校將成為西伯利亞和遠東圖書館事業的中心，並負責這一地區圖書館工作經驗的交流和各館業務的協調。

該校有一個藏書十萬冊的圖書館。僅圖書館學和目錄學方面的書刊

就有兩萬冊。這些書刊大都是由莫斯科和列寧格勒圖書館學院、列寧圖書館和薩爾蒂科夫—謝德林圖書館撥贈的。

這所新建不久的圖書館學院計劃到1965年，學生將達2,700人，其中包括函授部學生1,500個。此外，西伯利亞和遠東有600多個圖書館工作者和俱樂部工作人員將輪流在這個學院進修。

今年將為這個學院修建專門的校舍，其中包括教學大樓、容納50萬冊藏書的圖書館、宿舍和體育場等。再過三年，該校的首批畢業生將在西伯利亞和遠東各圖書館工作。（武宇生）