

从“拒絕”中找寻降低“拒絕率”的办法

蔣 完 奎

讀者工作是社会主义圖書館工作的中心环节。圖書館的一切工作如采购、分編等都是圍繞着讀者工作而进行的，“一切为了讀者”已成为推动我国圖書館事业蓬勃发展的力量。对于讀者工作的重視与否，这一点直接决定着圖書館能否很好地执行自己的方針和任务。我們科学圖書館又何尝不是如此呢？我們面临的重大任务就是：既要积极成为党的宣傳教育工作的工具，充分滿足广大科学工作者閱讀政治書籍的要求；又要实现攀登科学高峰的“后勤部”的职能，充分滿足他們钻研业务的要求。

研究圖書館在借书时产生“拒絕”的原因以及考虑如何降低“拒絕率”的問題，无疑对于充分滿足讀者需要以及提高讀者工作的质量，都有重大意义的。

所謂“拒絕”，就是指圖書館未能滿足讀者在借閱书刊方面的要求。产生这种情况，無論对于讀者或圖書館都是极遺憾的事，但一般說来，产生这种情况又是很难避免的事。矛盾也正在这里。因此，我們研究“拒絕”問題，主要是研究如何降低“拒絕率”問題，而不是也不可能完全消灭“拒絕”。我們試来分析一下产生“拒絕”的原因，就可从中得出这样的結論。产生“拒絕”的原因很多，但大略可以归納为主观和客观两个方面。

主观方面：

一、表現在采购工作上

1. 計劃性差、不主动、不及时。采购人員在书刊补充方面缺少計劃，不能主动了解出版情况和經常到书店选购，不能及时采购新书，只是被动地等待书店分配，“分到就收，分不到就丢”；选购书目也只会徒具形式，事前沒有計劃，事后也沒有檢查，究竟哪些书选了沒有到和哪些书应选而遺漏，心里沒有底，这样就造成藏书殘缺不全，甚至一部多卷集，也常发生“有头无尾”、“有尾无头”、“拦腰截断”以至“分数段”的現象，在这种情况下，自然就要

經常产生“拒絕”，难以滿足讀者的需要。

2. 采购目的不明、“家底”不清。采购人員对采购的目的性和采购重点是应时刻做到心中有数，对“家底”（館藏）也要摸清，知道哪些书刊是館藏的薄弱环节，这样才能根据客观需要，有目的地按各类书刊的采购比重和复本率进行全面采购。否則，就不可能做好补充工作，不能滿足讀者的需要，助长了“拒絕”的情况。

3. 群众路綫問題。 圖書館单凭少数采购人員进行采购工作，力量是很有限的。因此，必須在工作中貫徹群众路綫，經常联系讀者，了解讀者的需要，并請他們帮助圖書館选书和推荐好书。此外，我們还要經常与书店和出版单位加强联系，取得他們的书目資料。否則，我們就等于是“孤軍作战”，顾此失彼，很难滿足讀者多方面的需要，“拒絕”也就难免。

二、表現在內部整理和管理工作中

1. 在整理、加工过程中有积压現象。

讀者对于新书要求是以先睹为快的。采购部門及时将其采购到館是第一步，第二步就要求編目部門加速整理，使新书很快地与讀者見面。如果新书在分編和加工整理过程中发生积压，就容易产生“拒絕”；同样古旧书的整理发生积压、破书修补和过刊装訂方面時間拖得过长，同样也都容易产生“拒絕”。

2. 整理和管理工作中的差錯現象。

书刊在整理和管理工作中发生任何差錯，都会直接影响到“拒絕”的产生。諸如：书标写錯或貼錯，书卡写錯或排錯，书刊分錯或排錯，以及借书手續差錯等等，都会使館員和讀者不能准确地取得所需的书刊。

3. 书刊在讀者手中的积压現象。

有些讀者不能按期归还所借图书而館員也沒有認真催还，这就影响书刊的流通，使其他讀者遭到“拒絕”；有些讀者一次借閱冊数过多，也容易使其

他讀者遭到“拒絕”。

客觀方面：

一、圖書館本身歷史的限制。

圖書館的藏書是依靠不斷的積累而逐漸豐富的。有些館建館較遲，或者是白手起家，對於建館前出版的書刊資料，搜集基礎很差，因此，讀者需要借閱這部分書刊資料時，就很容易產生“拒絕”。

二、受經費和設備條件的限制。

圖書館經費是有一定的限制的。國家正在進行偉大的社會主義建設，一切都要本着節約原則，圖書館購買書刊也需分清輕重緩急，可買可不買的書刊則不買，也不可能大量購置復本備用（特別是需要外匯的書刊）。因此在有些方面也就不可能充分滿足讀者的需要。例如在讀者中進行集體學習或討論某一專題時，有關的書刊無論從種類上或數量上都會大量產生“拒絕”；在文學作品方面，這種傾向尤為突出。一般圖書館都有這樣的經歷：當某一部優秀的文學作品出版時，在讀者中就會形成一股借閱“高潮”，即使館藏50—100部復本也應接不暇，在這種情況下所產生的“拒絕”，是很自然的。

在設備方面，諸如書架、目錄櫃等，有時受經費和材料的限制，不能充分適應書刊和卡片不斷增長的需要，在這種情況下，書刊不能上架，卡片無法及時排入，都在一定程度上影響讀者借閱，因而產生“拒絕”現象。

三、受書源的限制。

我們知道，出版物的發行數量也是有一定的限度的。特別是我國古籍和解放前出版的某些較有價值的書刊，由於歷經戰亂和反動統治階級的掠奪燒毀，所存無幾，有些甚至已成孤本，根本不能滿足我們現在日益繁榮的科學文化事業發展的需要。對於這些書刊，雖經黨和政府的關懷和指示，各有關部門在大力發掘整理的基礎上，有過不少翻印和再版，但是祖國幾千年來豐富多采的文化遺產，不是短期內可以全部整理和翻印出來的，即使已翻印和再版出來，在出版數量上也仍然是有限度的。

至於解放後的出版物，是有計劃發行的。某些地方性或資料性的出版物，印數不多，按地區分配到的數量也有限制，不可能每個圖書館都能分配

到。此外，對於國外書刊資料的獲得也受到一定的限制，特別是資本主義國家如美帝國主義者，現在還對我們採取“封鎖”和“禁運”，往往需要通過很大的努力，才能取得有限的書刊。

當我們分析了上述產生“拒絕”的原因後，就不難找出降低“拒絕率”的辦法了。“拒絕率”是圖書館在一定時期內檢查書刊借閱情況的標尺，讀者借閱不到書刊的冊次在借閱總冊次中所占的比重越小，也就是“拒絕率”越低，這就說明圖書館的讀者工作的質量是相對地提高了。

如何才能使“拒絕率”降低呢？我們上面已從主、客觀兩個方面分析了產生“拒絕”的原因，但是我們在探討降低“拒絕率”的辦法時，卻不應過分強調客觀方面的原因，而應從主觀方面去努力尋求解決的辦法。我們要重視人的主觀能动性。綜合上述產生“拒絕”的原因，我們可以把它們分成三種基本類型，闡述如下：

（1）“尚未入藏”書刊（包括積壓未經整理的書刊）。這種書刊是讀者在目錄卡上查不到，圖書館員在書架上也找不到的，這就要求我們研究“尚未入藏”的原因：屬於新出版書，就要檢查本館是否已經採購到館，如果正在整理過程中，就應設法提前編出，以供讀者借閱；如果尚未採購到館，我們就要及時與當地新華書店或與該書出版單位聯繫補購。不過這裡面也有四種情況：①書雖出版，尚未到貨（由於發行和運輸方面一系列的手續，讀者得到出版消息，往往總是在書到之前的）；②書店積壓，未能及時拆包；③書已分配，未配到；④我們本身漏選或書店漏配等。以上除①、②兩種情況是書店或運輸方面的問題，我們主觀上無法解決的外，③、④兩種情況，我們可以積極與書店或出版單位聯繫補購，真正無法補到，我們就只有通過館際互借或復制的辦法來解決。如果讀者急需的屬於古舊書籍，那麼我們就要摸清本館有無積壓情況，如有積壓，最好能在短期內設法清理出來，否則，不僅影響讀者借閱利用，同時圖書館本身也很難再作進一步採購古舊書籍的計劃，如果不是積壓，那麼就可以通過各地古舊書店設法補購，萬一無法補到，也就只有通過館際互借的辦法來解決了。如系外文史籍和報刊，也可用同樣辦法解決，不過這就要與外文史店或郵局報刊門市部經常保持聯繫。

下轉第51頁

次會議上宣讀的論文的單行本，一般以個人著者作為著錄標目，論文題目作為書名，會議名稱作為題下項，必要時應編制會議名稱的附加著錄。

5. 會議論文集的書名著錄也應分別對待：如論文集有具體的標題，則以之為書名。多數國際學術會議或其它類型的學術會議的論文集都沒有專題書名，僅以“某某會議”、“會議錄”為書名，著錄時可以會議名稱作為標目，書名就取“會議錄”(Proceedings)。排片時將其集中在“Proceedings”處，再依會議名稱的字母順序進行排比(排列時付書名中的冠詞一概不要略去)。如館內採用著者書名混合排列的字順目錄時，上述的書名片可以省略。

有的會議論文集標有編輯人姓名，可將其編者反映在題下項內，同時編制人名附加著錄。

有的會議論文集以多卷書的形式出版，不論其有無具體的分卷標題，均按多卷書的編目方法處理(參看“中國科學院圖書館多卷書編目規則草案”)。

三、對於學術會議論文集也像對於政府部門、機關團體出版物一樣，在著錄文字方面我們應作出明確的規定。一般國際學術會議的論文集，隨著召開地點的不同，會議名稱所用的文字也不相同，為了符合一般習慣，便於讀者們掌握，我們認為可以採用英文的會議名稱，而以其它文字的名稱作為參見款目。同一會議的論文集採用兩種以上文字分別出版時，其著錄標目應選用其中通用的文字，而以其它一種文字編制參見片。

四、為了全面反映會議論文集，便利讀者從各

個不同角度找到他要找的資料，對於學術會議論文集的各種附加著錄，尤其是編者、會議名稱、機構名稱的附加著錄，都是不可缺少的。

我們的初步結論

從政府、機關、團體出版物的特點以及讀者檢索的習慣上考慮，我們認為，原則上這些出版物都應以集體著者款目作為著錄標目，以便集中反映這些機構的全部出版物。這對全面收藏這些出版物的圖書館說來更為重要。如果只是另星收藏這些出版物的圖書館，也可採用個人著者款目作為著錄標目，在專業圖書館則應考慮擴大集體著者款目的範圍。

對政府、機關、團體出版的叢刊，採用綜合著錄或分散著錄，應該根據館藏情況來決定。如對某一種叢刊收藏較全或準備大量收藏時，就要考慮採用綜合著錄，編制叢書匯總片，而對另星收藏的叢刊可以採用分散著錄。

對各種出版物所採用的著錄文字，原則上以採用各該國文字為準，那些採用非拉丁字母國家的機關、團體的出版物，則統一使用它們的正式英譯名稱。

附加著錄應根據各館目錄體系、目錄組織的要求來決定，綜合館可以全面考慮擴大其附加著錄的範圍。專業館就其與本專業有關的文獻來說，需要全面地編制附加著錄。而對與本專業無關的文獻則可略而不作附加著錄。至於書名的附加著錄，必須結合目錄體系來考慮，一般說來，那些離開了機關團體名稱就沒有獨立書名的出版物，就可以不必編制書名附加著錄。

(上接第56頁)

(2) “架上無存”書刊。包括已借出、未歸架、在裝訂和修補中的書刊。對於這類情況的發生，我們也要研究“架上無存”的原因：如果架上的書確實都已借出，我們則可以檢查一下借出期限是否該催還了，了解讀者誰最急需，分清輕重緩急作適當的調度；如果查明書刊並未借出，那末應該檢查是否在“還書待歸”架上或已送出裝訂修補了，屬於前一種情況，我們就可立即借給讀者；屬於後者，我們也可立即與裝訂修補部門聯繫，設法盡速滿足讀者需要；此外，我們還可根據某書多次遭到“拒絕”的情況進行分析研究，必要時可以考慮適當增添復本，以解決在讀者中日益增長的需要。

(3) “下落不明”書刊。這種情況的產生，主要是由於在書刊出納、管理和加工過程中產生了差

錯。一般可分為三種情況：①排架差錯，包括錯排書號和書標貼錯或寫錯等；②排卡差錯，包括有書無卡或卡片寫錯和插錯等；③出納管理差錯，包括書卡遺失或錯插以及書刊丟失等。產生上述差錯的原因，主要是圖書館工作人員責任心不強和粗枝大葉的工作作風。因此，自覺的、高度的責任感和細致耐心的工作作風，是每個圖書館員做好工作的必備條件。有少數圖書館員，對於讀者借書時產生“拒絕”的現象採取漠不關心的態度，不仔細檢查“拒絕”的原因，設法滿足讀者要求，而只是隨便找一下，便信口回答讀者“找不到”或者推說“書已借出”，這是一種不負責任的現象，我們應該堅決反對。

總之，我認為只要我們能認真對待“拒絕”現象並研究它產生的原因，通過我們主觀努力，採取各種相應的辦法，所謂“拒絕率”是可以不斷降低的。