

·读者服务工作·

抓好图书馆的读者文明教育

林振锋 李金庆(厦门大学图书馆 361005)

图书馆的精神文明建设是由图书馆全体职工和读者共同创建的。读者和图书馆员都是图书馆精神文明建设的主体,两者相辅相成,相互促进,缺一不可。从图书馆实践来考察,相对而言,读者文明教育一向被忽视,工作成效甚微,因此更应引起我们的重视。

1 读者精神文明建设的目标及内容

简言之,图书馆读者文明教育的目标是培养读者文明利用图书馆的良好风气,使读者自觉与图书馆员共建健康向上的图书馆文化。具体而言,其内容包括以下几个方面:(1)科学。读者应了解、掌握图书馆的基础知识和业务,如目录组织、书刊典藏和网络检索等知识和技能,做到科学、高效地利用图书馆;(2)有序。利用图书馆有组织、有秩序,不插队,不占位;(3)循规。遵守图书馆所制定的有关规章制度,按规定的手续、方式利用图书馆,爱护图书,维护整洁、安静的实习环境。(4)礼貌。尊重图书馆员的劳动,言行礼貌,读者间也相互尊重。(5)互助。养成互让互助的良好风气,碰到其它读者有利用图书馆(包括检索阅读方面)的困难,乐于辅导帮助。看到图书馆员在工作中需要读者帮助的时候,也能主动挺身而出。

2 读者精神文明建设的方式

读者既是图书馆精神文明建设的主体,又是精神文明建设的客体。从主体而言,建设图书馆的精神文明离不开读者的主动行为;从客体而言,读者又是接受精神文明教育的客体。因此,读者文明教育既要发挥读者的主观能动性,鼓励读者主动积极地参与图书馆精神文明建设,又要制定规章制度规范读者文明利用图书馆,大力开展宣传、引导活动,并通过图书馆员的文明高效服务影响读者的品德修养和言行。以下从几方面探讨图书馆读者文明教育的方式:

2.1 图书馆员与读者共建精神文明

创建图书馆精神文明离不开读者与图书馆员的密切配合、共同努力。共建有利于发挥读者的主人翁精神,密切图书馆与读者的关系,而且通过优秀读

者的示范效应,为其它读者树立学习的榜样。图书馆员与读者共建精神文明有以下几种形式:

2.1.1 阅览室、外借处等部门与班组结对共建

共建内容包括学生参与流通阅览管理、出宣传栏、举办专题沙龙、新书评价、参加义务劳动、提出工作意见和建议,等等。

除与班组共建外,也可从不同专业中挑选几位表现较好、热心图书馆工作的读者,让他们参加部分图书馆工作。

为鼓励、支持表现突出的读者,图书馆应在学生读者中开展评优活动,对优秀读者提供重点服务,如文献优先保障、跟踪服务等。评优活动可定时开展,也可即时授权,如在纠正撕刊、盗书方面表现突出的读者,可列为优秀读者,在文献服务方面给予优待。西安交大图书馆这方面工作成效显著,受到读者好评。

2.1.2 成立学管会、读书会

图书馆与学生会、自律会协作,成立图书馆学生管理委员会和读书会等,让学生参与图书馆管理。厦门大学图书馆几年来试行这一办法,取得一定成效。

借助学生组织参与图书馆管理,有利于读者与图书馆打成一片。由学生管理委员会依据有关规定督促读者文明利用图书馆,调解读者间因利用图书馆产生的纠纷。学生自我管理,读者较易接受,避免和缓图书馆员与读者之间的矛盾。如厦门大学图书馆学管会针对阅览室占位子的不文明现象组织巡查督导,对违反者给以扣证和批评教育,这种管理反映了广大读者的心声。学管会还创办会刊——《窗口》,介绍图书馆知识,批评不文明现象。

图书馆读书会在图书馆和学生会领导下,针对热门话题或特定专题组织学习、评析,各抒己见,讨论达成共识,向广大读者推荐好书、否定消极书刊;有时可聘请特定课题的权威人员开设讲座,指导阅读。

2.1.3 发动读者督查图书馆文明服务行为

让读者满意是图书馆服务的宗旨。图书馆应主

动了解读者对图书馆服务的意见和建议,发放调查表了解读者对图书馆各服务点的评价,发动广大读者选举优秀馆员,这样可增强读者的主人翁意识,利于读者自我约束。

另外,可设立馆长信箱并定期召开读者座谈会,对读者反映的问题进行信息反馈,并以通告形式书面答复读者。

2.2 制定文明利用图书馆的规章制度并严格执行

在读者工作中,有时会碰到这种情况:工作人员发现读者有抽烟、吐痰或其它不文明行为后,加以教育并要处以罚款等,但读者质问违反哪条规定,处罚措施有何依据,这时工作人员却答不出依据来。不少图书馆执行的罚款、扣证等处罚措施是内部约定,没有明文规定,也未经学校或其它主管部门批准,这一情况会造成无规可循、执行无度及规定无效、读者不服等后果。这就启发我们,一要健全规章制度,二要严格执行。

2.2.1 健全规章制度。为保证规章制度的合理性,并符合相关的方针政策和社会规范,规章制度应经领导、群众和读者代表多次讨论后才能确定。特别是要经过学校或其它主管部门批准。原因有二:一是确保规章制度的有效性和权威性,强化规章制度的约束力,使工作人员有规可依,读者有规可循;二是对严重违规的读者可予以警告、记过、留校察看、取消毕业资格乃至勒令退学等处分,而这些处分应与学校等主管部门协商,图书馆无权决定和执行这类处分。所订规章制度应易于掌握和执行。

2.2.2 严格执行规章制度。有了规章制度,还必须严格执行。实际工作中会碰到不服处分的读者向图书馆馆长、部领导提出申诉,要求取消或减轻处分。对此,领导不要草率决定,不听一面之词。要向工作人员和读者问明来龙去脉,如是工作人员态度不好、处分不当或量度不妥,应加以纠正,并对工作人员批评教育。如工作人员处理得当,应加以维护,并对读者耐心教育、疏导,否则会打击工作人员的积极性,并助长读者不文明行为的蔓延。

在执行规章制度过程中,如因人情关系对某些违规读者网开一面,有章不循,则其它读者有机可乘,所订规章难以执行。

附带提一下,碰到工作人员与读者发生矛盾,有的领导就不分青红皂白,要处分工作人员,笔者认为不妥。建设图书馆精神文明应靠图书馆员和读者双方共同努力,对于个别不尊重图书馆员劳动,态度傲慢,言行不文明乃至粗暴的读者,图书馆如不加以严肃教育,一味姑息纵容,表明图书馆没尽到教育职能,是失职行为。

2.3 通过图书馆员的良好形象引导读者

制定规章制度来规范读者行为属权力性影响,而利用图书馆员自身渊博的学识、娴熟的专业技能、灵活多样的服务方法和高尚的职业道德等方面来树立良好的形象,从而赢得读者的信任和敬重,对读者产生一定的感召力、吸引力和影响力,这属于非权力性影响。

要形成图书馆高尚的职业道德风尚,图书馆工作人员必须主动热情为读者服务,以勇于进取,无私奉献精神,实事求是的态度,团结友爱、民主和谐的作风,任劳任怨的工作和娴熟的专业技能去影响读者。

图书馆员形象与图书馆形象密不可分,相互影响和制约。建立良好的图书馆形象,一靠图书馆抓好自身的软硬件建设,即图书馆应在人员素质、服务水平、文献保障、信息传递、职业道德和公共关系等方面下功夫。二靠宣传。新闻媒体的宣传固然重要,但自我介绍也不可忽视。图书馆可从机构设置、文献特色、人员的专业、学历及职称结构到文献工作的专业性进行介绍,并通过开展优质高效服务使读者真正意识到图书馆既是文明服务单位,又是学术性机构。三靠领导重视。图书馆应努力取得主管部门领导的重视和支持,确立图书馆应有的地位,并平等地享受各种应有待遇。

此外,通过文字、音像和动画等多媒体手段从各方面宣传文明用语,表扬文明读者,批评不文明现象,通告奖罚情况,推荐优秀图书,开设文献检索讲座和辅导读者利用图书馆等形式也是教育读者的有效途径。例如,厦大图书馆近年来对几十名偷盗书刊的读者张榜公布,并视轻重予以处罚。又如,厦大馆收到一校友从海外寄来悔改信及在校时所窃书和自交罚金,我馆通过这一事例教育有不文明行为的读者痛改前非。这些措施对于不文明读者有一定的警戒和说服作用。因这方面论述颇多,笔者不想多谈。

参考文献

- 1 黄炳坤.在精神文明建设中应当正确理解和处理好的几个关系.图书馆建设,1998,(4)
- 2 孙功.图书馆与德育教育.云南师范大学哲学社会科学学报,1995,(2)
- 3 宋秀芹.试论高校图书馆对大学生进行基础文明修养教育的措施.江苏图书馆学报,1996,(6)
- 4 刘丽君.浅谈高校图书馆文化建设.图书与石油科技信息,1996,(2)
- 5 耿桂芝.读者工作中馆员形象影响力浅析.图书馆建设,1997,(3):62
- 6 陈阿多等.在学生读者中开展评优活动的做法与体会.西北高校图书馆,1996,(3)