

规范读者不良行为 构建和谐高校图书馆

陈光华

(安徽工业大学图书馆,安徽马鞍山 243002)

【摘要】 本文分析了当前高校图书馆读者不良行为的新特点,并以安徽工业大学图书馆为个案,结合新的《普通高等学校大学生管理规定》,论述了如何审视、规范读者不良行为,构建和谐高校图书馆。

【关键词】 高校图书馆 读者不良行为 和谐图书馆

【中图分类号】 G252 【文献标识码】 A

近年来,随着高校和高校图书馆事业的快速发展,大学生意识形态、思想观念的日趋多元化、复杂化,高校图书馆中大学生读者的某些不良行为愈来愈呈现出多极化、新颖化的趋势,不同程度地污染着高校图书馆的读者环境,干扰着高校图书馆的管理和建设,给高校和谐图书馆的构建蒙上了一层阴影。笔者认为客观审视、预防、制止乃至根除这些不良行为,创设和谐读者环境,应成为新时期高校图书馆建设的一项重要内容。

1 读者不良行为的新动向、新特点

随着计算机、网络、信息技术在大学生中的不断普及和提高,高校图书馆开放管理模式的不推进,读者不良行为也“日益翻新”,除了传统式的单纯偷窃、损害书刊、逾期不还、毁坏家具及不文明用语等行为以外,越来越呈现出手段先进、方法新颖等势头。

1.1 充分利用现代化管理模式、系统、设备之便利、缺陷,偷盗、占有、损害诸如书刊、微机部件等资源。如利用高校图书馆开放管理可以自由进出之方便,专门购买袖珍式消磁设备带入图书馆,先将书刊消磁,然后公然带书出馆;利用馆内先进的电子存包系统,将书刊藏匿其中,以达到不办理借阅手续即可使书刊专属自己之目的;专业知识派上用场,笔者所在的安徽工业大学图书馆目前采用的是一套先进的自助式多媒体机房管理系统,上下机、交费等环节皆由

读者自行控制,彻底减去了传统机房人工管理一些繁琐的环节和事务,给读者提供了自由方便的上机、学习环境。但少数读者(计算机能力较强)竟趁机随意更改计算机配置、浏览不健康网站、恶意置入病毒、攻击服务器,还有少数读者以检修计算机为名公然窃取微机部件。

目前由于保证电子信息原始性技术(如电子签名)还未完善和应用,图书馆自动化管理中的通过刷卡借书、还书、办证等方式、方法与传统手工管理的填卡、签名相比,其信息的原始性难以保证,其凭证作用的发挥也大打折扣。近年来,少数读者就以此为突破口,声称并未借阅其账户上所存在的书刊,并以此指责管理员失职或管理系统存在漏洞,在查无实据的情况下占有书刊;甚至利用办证人员的疏忽,未清还书刊办理新证,以达到占有之目的。

1.2 不文明行为时尚化、社会化。随着社会物质、精神生活的日益丰富,大学生的着装愈来愈丰富多彩,增添了高校图书馆的生机和活力,但与此同时,高校图书馆中读者奇装异服、穿着暴露、衣冠不整的现象也愈来愈甚。自从大学生结婚合法化以来,高校图书馆大学生谈情说爱、出双入对的愈来愈多,图书馆的休息场所卿卿我我的大学生随处可见;随着手机的日渐普及,图书馆“手机文化”日益丰富,安静的阅览室动则响起一阵手机铃声和通话声,有些读者甚至在学习疲劳时放一段手机铃声自娱自乐。

1.3 读者利用各种武器为不良行为开脱。如一些

读者故意过期还书,然后在被过期罚款时索要商业发票,故意对管理员进行刁难;有些法学专业的读者则动辄以民事诉讼相威胁,为自己的不良行为辩解。

1.4 不良行为的危害愈来愈大。传统意义上的偷盗、损害图书等不良行为虽然较为隐蔽,但一旦发现,就人赃俱获,按规定进行处理即完事。但如上所述,新时期的不良行为虽是公然违反,但即使发现和确认,若要定性和处理,也得找足证据,否则馆方就会陷入纠纷之中,甚至成为被告,不同程度地影响学生身心健康、挫伤馆员的积极性、僵化馆方与读者的关系。诸如“手机文化”、袒胸露背、出双人对等行为,图书馆无权将其列为不良、违规行为,但事实上,高校图书馆的读者主流——生理成熟但心理却并未真正成熟正处青春期的大学生怎能不受到干扰。对于高校图书馆来说,近年来高校合并、扩招、评估等给其发展带来了无限机遇的同时也给其建设、管理带来了巨大挑战,馆员不足已成为普遍现象,如若陷入督查、处理这愈来愈复杂的不良行为之中,势必影响其管理的效率和服务的质量。这些皆与拥有“高雅的知识殿堂”之称的高校图书馆极不适应,是构建和谐图书馆中极不和谐之因素。

2 读者不良行为的原因

2.1 读者方面。当代大学生绝大多数是八十年代以后出生的独生子女,伴随着改革开放长大,许多富有时代特征的新观念,诸如效益观念、个性自由观念等在激励他们开拓进取、锐意创新的同时,在其法律素质、道德观念等方面也产生了一定的负面影响;同时,社会生活中违法乱纪行为频繁,学校、家庭教育导向发生偏差,这一切造就了他们中的一些人过分强调自我、道德素质低下、占有欲过甚。表现在高校图书馆,就是缺乏对图书馆的认同感,甚至产生认知障碍,不尊重图书馆员及其劳动成果,不顾及其他读者的利益,更不会考虑图书馆、学校的整体利益,因而产生种种不良行为。

2.2 图书馆方面。其一,功能不断拓展、管理模式不断开放的高校图书馆在诸多环节中日益依赖信息化、自动化的管理设备和系统,人为的疏导、监督日益减少,使不良行为有机可乘。其二,读者行为规范的缺失或宣传、执行不力。受“以人为本、读者至上、服务第一”等观念的支配,近些年来,各高校图书馆纷纷全力投入于自身的建设和管理,一味地强调以

图书馆自身为主体对学生进行引导或暗示,即过分强调读者的权利本位与馆员的义务本位,而忽视了对读者进行必要的规范。高校图书馆是大学生的第二课堂,但并无老师的指导和班规的约束,所以读者的个性需求在这里一展无余。

3 多渠道、立体式规范读者不良行为,构建和谐图书馆

读者的需求多种多样,不可能都得到满足,“以人为本、读者至上、服务第一”永远只能是针对大多数读者,而且此目标的实现必须以限制少数读者的需求为基础。所以笔者认为高校图书馆制止、消除其不良行为,构建和谐读者环境应从馆方和读者双方入手,在强调馆方提高服务质量和水平满足读者需求的同时,对读者也要权利和义务并重、个性需求和整体约束相统一。

3.1 加强对读者的道德教育,从思想上规范读者的不良行为。新出台的《普通高等学校大学生管理规定》(2005年9月1日起施行,以下简称《规定》)强化了理想信念教育和道德品质规范在学生成人成才中的作用,指出高等教育要体现育人为本、德育为先的原则。笔者认为高校图书馆作为大学生的第二课堂,因地制宜、不拘一格地充分发挥其育人功能已责无旁贷。

本馆在这方面的经验是,充分利用自身优势对大学生进行思想教育:馆内高素质人才定期分期分批到服务一线,率先垂范;发挥图书馆学生集中、报告厅多的优势,每学期都和院、系联手举办素质教育讲座;图书馆网页上辟有中、英文对照的大学生思想教育专栏,撰稿人既有馆内职工、学校教师,更有读者中的先进典型,通过身边的文明事迹潜移默化地教育读者;营造和谐的人文环境,充分发挥“一桌一椅、一草一木、一字一句”对思想的净化作用,陶冶读者的情操,从而达到规范其行为之效果,如摆放休闲桌椅,安放盆景,播放背景音乐,设立名人肖像、塑像,悬挂格言、警句,开设读报栏、宣传栏,经常举办各类书展、艺术展、科技成果展、文化科技活动等。

3.2 加强图书馆读者行为规范建设,使人本管理和法制管理有机结合。近年来,在“以读者为本”的思想影响下,绝大多数高校馆过于强调服务功能及对馆员、业务的管理而忽视了对读者行为规范的管理,使得不良行为更加滋生和蔓延。新《规定》增加了学

生的权利和义务专章,确立了一系列依法治校原则,在明确学生权利的基础上,进一步明确了学生的义务,对学生违纪处分标准更加明确清晰,违纪处理程序更加规范。笔者以为,新时期高校图书馆宜以此为依据,结合实际,制定切实可行的读者行为规范。为保证规范的效果,还要制定合理的处罚措施(如本馆的书面检讨、做义工、交纳罚金等)及处罚程序,同时要区别对待一般不良行为与严重不良行为,使人本管理和法制管理有机地结合。

3.3 加强读者对图书馆的认知。读者行为规范有效执行的理想境界是读者自觉地遵守。但与读者对图书馆信息资源及其利用方式的主动需求和认知相比,其对图书馆的规章制度、行为准则及与之配套的相关设施的性能等的认知却是被动地接受。如曾有个别读者公然窃取本馆多媒体机房微机主板,原因就是其对馆内监控系统一无所知而心存侥幸,在观看自己作案录像时才恍然大悟。所以笔者认为加强读者对图书馆的认知是图书馆实行制度管理的关键。这就要求馆方采取各种举措,变被动为主动。近年来本馆极力宣传图书馆并使其制度化,如每学年军训结束后的一周,例行为新生进行利用图书馆知识的教育,让其了解图书馆的工作原则和规律;利用每天四次读者进馆高峰时段进行友情广播提示,内容包括规章制度、日常服务及对不良行为的处罚措施等;图书馆网页也以 flash 形式进行宣传;BBS 留言板有专人解答读者提出的各种问题;各服务区制度上墙,做到有据可查。以上措施提高了读者守法的自觉性,营造了守法的健康氛围,保障了相关制度的执行。

3.4 培养读者的图书馆参与意识,使他们自觉规范自己的行为。新《规定》指出要培养大学生社会责任感,集体参与意识,正确处理国家、集体和个人之间的关系。这对高校图书馆有很深的借鉴意义。笔者认为可以从以下几方面入手。其一,深入研究读者。通过研究,可以了解读者不同层次、不同品味的需求,使其意识到被重视程度,从而激发其图书馆参与意识。研究读者不能拘泥于形式,本馆采取的方式包括网络问卷调查、随机抽查、读者座谈会、馆长信箱、QQ 聊天等,收效甚佳。其二,通过开展特色服务活动,进一步加强与读者的沟通,尽可能使多数读者参与进来,争做文明读者。本馆自 2003 年始,每年的 6 月份开展“优质服务月”活动,其中包括读者荐

购书目、读者书评、评选文明读者、图书馆知识征文、开辟读者“建言献策”专栏等。此活动在读者与图书馆之间形成了良性互动,使读者的图书馆参与意识明显增强,是营造温馨高雅、和谐文明的图书馆环境的有力手段。其三,通过读者对图书馆管理工作的积极参与和监督,形成民主气氛,培养读者的图书馆认同感。2002 年,本馆接受读者建议,成立了“读者民主管理委员会”,委员会隶属校学生会,参与图书馆部分常规管理,如对馆员进行监督、评比,列席馆务会,反馈读者意见并提出可行性建议等。委员会还自发地组织了主要由学生参加的名为“木人轩”的读书俱乐部,轩铭为“读文明书”,参与者甚众,影响力颇大。事实证明,这种模式在进一步增强馆员的责任心、服务意识的同时,更有利于读者自我管理、自我服务,提高主人翁意识,自觉规范自己的行为。

参 考 文 献

- [1] 代丽健,白卫华.对高校思想政治教育工作隐性教育的思考[J].教育与职业,2005,6:56-57.
- [2] 赵云亭.高校图书馆的教育职能不可偏废[J].高校图书馆工作,2004,2:65-66.
- [3] 高喜洪.试析图书馆环境污染与读者行为[J].内蒙古科技与经济,2001,2:75.
- [4] 刘潇婷.完善管理避免读者不良行为的发生[J].图书馆工作与研究,2002,4:75-76.
- [5] 贾丽.我区大学生法律道德心理问题的调查与研究[J].前沿,2005,1:156-163.
- [6] 龚静晖.新时期高校图书馆服务育人刍议[J].当代教育论坛,2005,6(上半月):112-113.

〔作者简介〕 陈光华,男,1970 年 10 月出生,大学本科,安徽工业大学图书馆员。已发表图书馆学论文 6 篇。

(收稿日期:2005-11-03)

