

高校图书馆学生读者权益维护与人文关怀

陈晓梅

(伊犁师范学院图书馆, 新疆 伊宁 835000)

摘要:权益与权利的辨析,对理清两个概念及其之间的区别,认识学生读者权益概念和内容,防止“权利”一词的使用不当和过度使用,起到重要的帮助作用。分析学生读者权益维护的现状,提出切实维护学生读者权益的有效措施和图书馆的人文关怀。

关键词:高校图书馆;学生读者;读者权益;维护

中图分类号:G252

文献标识码:A

文章编号:1004-1680(2011)03-0043-04

学生读者是高校图书馆的主体读者群,按高等学校本科教学工作水平评估要求,学生读者应占到全校读者总人数的90%以上,是对图书馆文献资料利用数量最大、利用率最高的一个群体。学生读者的阅读需求决定着高校图书馆的工作性质和方向,做好学生读者的文献信息服务工作,切实维护好学生读者在利用图书馆过程中的各项正当权益,是高校及其图书馆不可推卸的一项责任。

1 权益与权利的辨析

在探讨学生读者权益维护之前,先分清权益与权利的概念及其之间的区别,对认识学生读者权益概念和内容,防止“权利”一词的使用不当和过度使用,有着重要的帮助作用。

权益一词在《现代汉语词典》(第5版)里是指应该享受的不容侵犯的权利。权利一词在《现代汉语词典》(第5版)里是指公民或法人依法行使的权力和享受的利益(跟“义务”相对)。《中国大百科全书》对权利解释为“指法律对法律关系主体能够做出或不做出一定行为的许可与保障,由法律确认、设定,并为法律所保护”。德国法学家耶林也说过:权利就是受到法律保护的利益。同时,不是所有的利益都是权利,只有为法律承认和保障的利益才是权利。由此可知权益和权利是两个不同的概念:

(1)权利是个法律概念,是由法律设定和确认,权益是由道德认可。

(2)权利是受法律保护的利益,是法律机关以强制手段为后盾,侵犯者导致法律后果,必须赔偿或

补偿,权利是属于法律权利范畴。权益在法律认可范围内的,受法律保护,权益是属于道德权利范畴。

(3)权利的提出和要求要具有法律资格,权益的提出和要求具有道德资格。

(4)权利与义务相依存,不可分离。任何权利的获得和实现总是以义务的履行为条件,权利与义务是人们相应的社会关系中应该得到的价值回报和应该进行的价值付出。权益则没有。

从以上的分析可以得出,权益和权利是有一定区别的,在使用的过程中应注意区分。

2 学生读者权益的内容

2.1 学生读者权益概念

学生读者权益是指学生读者在利用图书馆文献、设备、空间等资源和接受其提供的各项服务过程中所应该享有的不容侵犯的权利。

2.2 学生读者权益的内容

学生读者权益的内容,笔者认为有以下几项:

(1)借阅权,指读者有权利利用图书馆借阅自己所需的文献资料。

(2)保障权,指读者有权享有图书馆提供基本的文献资源保障,满足阅读所需;有权维护自己在图书馆的人身及财产安全不受侵害。

(3)尊重权,指读者在利用图书馆、接受图书馆服务过程中其人格尊严应得到尊重,不受侵犯。

(4)知情权,指读者有权知悉图书馆的管理事务、工作流程,了解图书馆的规章制度、服务内容、收费标准等。

(5)培训权,指读者有权享有图书馆开展的教育培训,包括入馆教育、文献检索教育等。

(6)批评、建议权,指读者有权对图书馆工作中存在的问题和不足提出批评,对图书馆制度不合理的方面提出建议。

(7)监督权,指读者有权对图书馆制度的执行和工作的开展进行监督。

3 学生读者维权现状

3.1 侵权现象时有发生

学生读者是高校的被管理者、被教育者,始终处于相对弱势地位,在与图书馆方面进行交互过程中,时有侵权现象的发生。如规章制度中对读者过多的设防和限制;服务人员服务态度粗暴,区别对待;学生读者安全得不到保障,财物被窃得不到赔偿;工具书室不让读者带自己的书入内;工作拖拉,借书、办证、交款时,常让读者上上下下跑,浪费读者时间;设备故障较多,维修不及时,相应的服务不到位;读者的批评、监督得不到应有的重视;虽然很多院校图书馆都达到高校教学工作水平评估规定的生均100册图书的要求,但大多数读者还是常常感到想看的文献资料借不到等现象,都不同程度侵害了学生读者的正当权益。

3.2 学生读者对自身应该享有的权利内容不明了

随着社会的文明与发展,人们越来越注重自身权利的维护与实现。近年来,学生读者维权意识明显提高,根据有关研究者调查,53.0%的读者认为出现问题时会意识到自己的权利,24.9%的读者表示从未意识到自己在图书馆中的权利。由于学生作为图书馆读者,应该享有的各项权利还没有得到法律的设定、确认,图书馆在这方面也没有明示和宣传,很多学生读者对自身应该享有的权利有哪些,正当权益受到侵害时应该如何维护都很茫然。因此,读者只能被动接受图书馆的各项规定和服务,无能力维护自身的正当权益。

3.3 学生读者维权被动、艰难

由于我国目前还没有出台《图书馆法》、《读者权益保护法》,当学生以读者身份进行维权时,没有相应的法律给予保护。学生读者只能以学生、公民、消费者等身份,寻求《中华人民共和国教育法》、《中华人民共和国高等教育法》、《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等中的

相关条款进行权益维护,给读者维权带来很大难度。学生读者群体始终处在动态变化的过程中,新入学的这部分读者对新环境不熟悉、不适应,还处于懵懂状态。自信心、主人翁意识的建立还不完备,法律知识欠缺,维权能力薄弱。对于早入学的学生读者,要用以上法律进行维权,也必须具备一定的法律知识或进行过这方面学习和研究才能完成。目前,学生读者维权可依据的法律条款欠缺,身份多样,学生读者很难把握,维权行为被动、艰难。

3.4 图书馆制度缺少对学生读者权益维护的人文关照

图书馆界倡导“以读者为本”“服务至上”理念已多年,但现行制度尚未完全消除重“收藏”轻“使用”的传统管理思路。许多制度的制订仍然具有单向制约性,更多地是站在行业的角度,以方便管理,规范读者行为为主。诸如图书馆的各类读者须知(入馆、阅览、办证等须知)、借阅制度、罚款制度等,对读者利用图书馆文献、设备等资源限制过多,措辞严厉、强硬。忽视了读者的利益,缺乏必要的人文关照。而对读者服务态度、服务质量承诺则过于笼统,对读者的权益没有明示,使读者的权益得不到应有的尊重和保护。

4 学生读者权益的切实维护

学生读者权益的维护是一个长期存在的问题,必须有一些切实有效的方法才能改善。有关这方面研究的论文不少,大都是从立法和人文关怀的角度实施维权,目前没有更为切实有效的方法。在《图书馆法》、《读者权益保护法》未出台前,笔者认为应从以下几方面着重考虑,成立读者救助体系,做好侵权的事前预防和事后救助,切实维护学生读者的正当权益。

4.1 强化学生读者权益意识

意识是行为的先导,权益意识是维权行为的先决条件。强化权益意识是学生读者防范正当权益受侵害的有力思想基础,使学生有勇气、有胆量对自身受到的不平提出抗议,进行维权。树立学生读者权益意识,是保障学生读者权益维护的重要环节,俗话说“民不告,官不究”。因此,图书馆在组织新生入馆教育的过程中,应告知学生读者注重《中华人民共和国教育法》、《中华人民共和国高等教育法》、《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国消费者

权益保护法》、《普通高等学校学生管理规定》等有关法律法规知识的学习。定期开展普法讲座,明确读者权益内容,了解维权的方法和途径。加强普法教育,使学生读者权益意识不断得到强化。

4.2 成立读者投诉中心,建立读者投诉网站

学生读者投诉无门,是高校普遍存在的问题。读者投诉中心、投诉网站的建立,无疑为读者权益维护开辟了绿色通道。读者可通过网络、电话或面谈等形式对自身权益受到的侵害进行投诉,展开维权行动。读者投诉中心设在图书馆,由专人负责,一位馆领导兼管,接待投诉者,记录投诉电话,处理投诉问题。并通过网站向读者宣传法律知识,介绍图书馆管理、服务的有关事宜,对读者反馈意见和建议进行及时处理,负责图书馆方面的解释工作,解决一般的读者纠纷。

4.3 成立读者纠纷委员会

读者纠纷委员会是读者投诉中心的上一级部门,是由教育主管部门代表、法律专业人士、图书馆协会代表、学院负责人员、教师和学生代表等成员组成,申请有关部门批准的仲裁机构,用以解决读者重大纠纷和读者投诉中心处理不满意的纠纷。对侵犯读者权益的个人,可采取通报批评、与岗位津贴挂钩等形式予以警示或经济处罚,行为较为严重者可给予行政处分。对于图书馆侵犯读者权益,可采取定期整改、经济赔偿等形式予以处理,切实发挥维护读者正当权益的作用。读者委员会的成立,为读者维权提供了有力的救助机构,同时对规范图书馆的行业行为也起到一定的监督和震慑作用。

4.4 法律保护:以多重身份进行维权

法律法规是读者维权的有力保证。高校学生读者具有多重身份,是学生、公民、消费者、青年,女学生还可以以妇女身份出现。如果以上机构还不能够维护自身正当权益,读者可诉之于法律。用《中华人民共和国教育法》、《中华人民共和国高等教育法》、《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《普通高等学校学生管理规定》等有关法律法规中的相关条款,寻求法律保护,实施维权,确保自身的正当权益不受侵害。

5 图书馆的人文关怀

目前,学生以读者身份进行权益维护基本上处于无法可依的状况。面对此种尴尬的局面,图书馆

方面应该站在读者的角度进行换位思考,从管理、服务等方面给予读者更多的人文关怀。关心读者,尊重读者,一切为读者着想,尽最大的努力完善自己的工作职责。

5.1 注重对读者意见和建议的吸纳

读者是图书馆工作成效的体验者和见证者,读者的意见和建议能够反应出图书馆工作存在的许多问题。注重对读者意见、建议的吸纳,是图书馆改进工作的重要依据,同时也是图书馆尊重读者、关心读者,实施人文关怀的有效体现。因此,图书馆在文献采购、规章制度的制订、藏书建设、工作计划等重大业务活动以及日常事务的商讨、管理中,应诚邀读者代表参加。听取来自读者方面的心声,吸纳他们合理化的建议,使读者的参与权,批评、监督权得以正常行使。

5.2 注重馆员素质的提高

馆员是服务者,图书馆制度的执行者,是读者最密切的接触者。馆员的素质、工作成效决定着图书馆的服务质量和图书馆的外在形象。高素质的馆员意味着其亲切的服务态度,公平、公正的办事原则,文明规范的服务用语,专业到位的服务质量,能够有效减少服务工作中与读者的摩擦、争执和纠纷,为读者营造一个和谐、愉悦的借阅氛围,建立亲密的馆读关系,赢得读者信赖。提高馆员素质是图书馆常提常新、经久不衰的话题。注重馆员素养的提高,加强馆员职业道德教育是图书馆的一项长期工作,是维护读者权益,体现图书馆人文关怀的又一表现方式。

5.3 强化“以人为本”的服务宗旨

“以人为本”是现代图书馆最重要的管理理念,其宗旨是以读者为根本,尊重读者,关爱读者,一切为读者着想,满足读者的服务需求。“以人为本”“服务至上”不能仅停留在口头上,必须落实到图书馆的服务理念、管理思路 and 实际工作的各个环节中。摒弃“重藏轻用”的传统观念,取消对读者过多的设防和限制。一切从方便读者、服务读者为出发点,使读者在图书馆的各项正当权益得到充分的满足。

5.4 图书馆制度的创新、完善

图书馆制度是要求图书馆全体工作人员与读者共同遵守的办事规程和行为准则,是图书馆管理、服务工作的依据,同时也是约束、限制馆员和读者行为,保障读者阅读权益不受侵害的服务准则。图书

馆制度的规范、合理、科学、先进与否,直接关系到读者权益的实现。因此,图书馆制度的制订应与时代的发展相适应。贯彻先进的管理理念,从实际出发,体现校情、馆情、公平、公正。明示读者权益和责任的内容,酌情取消部分制约性的条款(如:不准带书、带包入内,不准在书架中停留过久,严禁……等等),增加读者阅览的自由度。注意措辞的使用,做到科学性与合理性的统一,目的性与规范性的统一,切实保障读者的正当权益得以实现。

6 结束语

以上观点是在《图书馆法》、《读者权益保护法》没有出台前的暂时应对,读者权益的保障最终要走法制化的道路。读者的各项正当权益只有得到法律的设定、确认和保障,才能正真成为合法权益,才能

使读者权益转换为受法律保障的读者权利。图书馆的广大员工、读者期盼着《图书馆法》、《读者权益保护法》的早日出台。

参考文献:

- [1] 付立宏,冯 佳. 图书馆读者权利保护现状调查与思考[J]. 图书情报工作,2009,(9):57-60.
- [2] 曹玉平. 论图书馆流通服务中的读者隐私权保护[J]. 图书馆建设,2006,(6):12-15.
- [3] 荆成义. 图书馆读者权益及其维护措施[J]. 图书馆学刊,2010,(4):39-40.
- [4] 章春野. 关于图书馆制度文化建设的思考[J]. 图书馆学刊,2010,(4):20-22.
- [5] 谢一维. 高校图书馆学生读者权利的缺失与保障[J]. 图书馆建设,2010,(2):4-8.

The Humanistic Concern and the Maintenance of University Library Student Readers' Rights and Interests

CHEN Xiao - mei

(Library, Yili Normal University, Yining 835000, China)

Abstract: The discrimination between the rights and the rights an interests plays an important role to help us to know the concept and content of student reader rights and to prevent improper and excessive use of the 'right'. The article analyzes the current status of student reader rights and interests maintenance, and puts forward effective measures and library humanistic concern.

Key words: libraries of colleges and universities; student readers; readers' rights and interests; maintenance

作者简介:陈晓梅(1962-),女,大学本科,伊犁师范学院图书馆馆员,研究方向:读者服务、参考咨询、期刊管理等,已发表论文8篇。

收稿日期:2010-11-11