

高校图书馆馆读冲突研究

——以北大图书馆为例

小组成员：

00930005 周 妍

00930029 汪丹华

目录

1 导言	1
1.1 选题背景.....	1
1.2 文献调研情况.....	1
1.3 课题相关说明.....	2
2 研究方法和步骤.....	2
3 案例分析.....	2
3.1 证件盘查.....	2
3.1.1 案例 1.....	2
3.1.2 案例 2.....	3
3.1.3 案例分析.....	3
3.2 进入图书馆.....	3
3.2.1 案例 3.....	3
3.2.2 案例 4.....	3
3.2.3 案例分析.....	4
3.3 在图书馆吃东西.....	4
3.3.1 案例 5.....	4
3.3.2 案例 6.....	4
3.3.3 案例分析.....	5
3.4 还书时间出错.....	5
3.4.1 案例 7.....	5
3.4.2 案例分析.....	6
3.5 冤枉读者偷手机.....	6
3.5.1 案例 8.....	6
3.5.2 案例分析.....	7
3.6 馆员干扰读者.....	7
3.6.1 案例 9.....	7
3.6.2 案例分析.....	7
3.7 阅览室开放时间.....	7
3.7.1 案例 10.....	7
3.7.2 案例分析.....	8
3.8 阅览室馆员态度.....	8
3.8.1 案例 11.....	8
3.8.2 案例分析.....	8
3.9 图书警报.....	8
3.9.1 案例 12.....	8
3.9.2 案例分析.....	9
3.10 复印服务.....	9
3.10.1 案例 13.....	9
3.10.2 案例分析.....	9
3.11 失物招领处馆员态度.....	9
3.11.1 案例 14.....	9

3.11.2 案例分析.....	10
3.12 研究厢的使用.....	10
3.12.1 案例 15.....	10
3.12.2 案例分析.....	10
3.13 言语伤害读者.....	11
3.13.1 案例 16.....	11
3.13.2 案例分析.....	11
3.14 馆读冲突的规避与化解.....	11
4 相关问题讨论.....	12
5 小结	12
6 感谢	13
参考文献.....	13

1 导言

1.1 选题背景

1876 年 10 月 5 日，在美国费城召开了著名的图书馆员 100 周年纪念大会。大会上，麻州沃斯特公共图书馆的馆长塞缪尔.S.格林（Samuel S. Green）宣读了他的论文《值得建立的公共图书馆与读者之间的交流和人际关系》。他认为，图书馆员不仅有义务为读者提供藏书，而且还应该提供参考服务，帮助读者在藏书中找到需要的书。同时指出，“当然，在这种情况下，咨询员必须拿到含有读者所需信息的图书，并翻到适当的页数递交给他们。”这篇论文刊登在同年创刊的《图书馆杂志》第 1 期中，题目改为《馆员与读者之间的人际关系》。该论文是图书馆参考咨询服务理念起源的经典文献，而格林于 1876 年关于图书馆参考咨询服务的倡议，在美国受到了许多图书馆的重视，一些新建图书馆由此开始设立参考咨询部。

简单地说，图书馆的参考咨询服务就是对要查找知识信息的读者给予直接的切合其个别需用的帮助。而这种服务是由图书馆员提供给读者的。可见，参考咨询服务的有效开展需要建立在和谐的馆读关系之上，实现馆员与读者之间的良好互动。

高等学校图书馆是学校的文献信息中心，是为教学和科学研究服务的学术性机构，是学校信息化和社会信息化的重要基地。为教学和科学研究工作服务，是高校图书馆的基本特征，也是其存在的价值所在，是其工作的重要出发点和归宿。这种服务的开展同样需要良好的馆读关系。因此，构建和谐馆读关系，是高校图书馆不懈追求的目标，也是广大读者的期望。然而，由于制度、角色等各方面的差异以及其他相关原因，馆员和读者之间常常产生冲突。这不仅会对当事双方造成伤害，也有损高校图书馆的形象，给读者利用图书馆造成心理阴影。因此，研究高校图书馆存在的馆读冲突及其产生原因、并为化解馆读冲突提出恰当的对策很有必要，这有利于促进和谐图书馆的建设，使高校图书馆更好地为读者、为教学科研服务。

1.2 文献调研情况

现有文献已经对高校图书馆存在的馆读冲突及其产生原因进行了一定程度的研究，并提出了一些化解馆读冲突的对策。下面就对已有文献的研究成果进行简要的回顾。

目前的文献通常以馆读冲突产生的直接原因对现存的馆读冲突进行划分，常见的几类馆读冲突包括：因服务缺失、服务不到位、馆员个人修养与技术业务差引发的冲突；因馆员对读者的需求漫不经心引发的冲突；因读者出现错误后不给读者留面子或态度生硬引发的冲突；因借阅数量、借阅期限、超期罚款、损坏图书赔偿等规章制度限制，不能提供或不能完全符合读者要求引发的冲突；因座位少、文献陈旧、新书不足、复本量不足等馆藏资源或技术设备不足引发的冲突；因漏借、错借等馆员失误引发的冲突；因借阅系统出现故障，读者将不满情绪转向相关工作人员引发的冲突等等。

文献中指出的馆读冲突产生的其他直接原因或更为深层的原因包括：馆员与读者的角色定位，如馆员将自身视为管理者而非服务者、读者将自身视为服务中心而非被管理者；馆员与读者的目标差距，如读者希望自己所有需求都被满足而馆员只能提供能力范围内的服务、读者要求延长服务时间甚至希望实现全天候无假日开馆而馆员要求保障自身休息权利等等；读者行为缺失，如对书刊污损和开天窗、在墙壁和桌椅上乱写乱画、称呼图书馆员“哎”或无称呼肆意敲桌子等等；馆员职业道德与业务素质不足；馆员与读者对规章制度的认知与接纳差异；馆员与读者的心理特点，如馆员缺乏自信、大学生读者容易以自我为中心、不易体谅他人等等；馆员与读者沟通不良等等。

大部分文献是从馆员的角度提出化解馆读冲突对策的，主要包括：提高馆员职业道德、

个人修养、业务技能以及综合素质，加强责任心；灵活把握规章制度；尊重读者、理解读者；注重与读者的沟通；善于利用视线语言艺术、保持良好服务态度等等。少数文献也对读者提出了要求，包括：读者应提高自身的道德修养；自觉遵守守纪；尊重馆员、理解馆员；注重与馆员的沟通等等。文献提出的其他化解馆读冲突的对策包括：以人为本，给予馆员和读者更多的人文关怀；注重图书馆内外的交流与沟通，营造和谐的图书馆氛围；正确处理“藏”与“用”的关系；给馆员和读者提供培训机会；加强图书馆规章制度的宣传力度；防止人才流失等等。

1.3 课题相关说明

本课题的研究内容为高校图书馆的馆读冲突，并以北大图书馆为例。在这里有必要对相关概念进行界定和说明，以明确其在课题范围中的含义。在本课题中，馆员包括北大图书馆的所有工作人员（保安、清洁工除外），并不局限于参考咨询馆员。读者以北大教师和学生为主，也包括来北大图书馆的交换生、外校进修人员、国外参观学者等其他读者。对冲突采取一种较为广义的定义，包括显性冲突与隐性冲突两种，其中显性冲突指的是馆员与读者产生直接的、正面的摩擦，如发生争吵等，隐性冲突指的是馆员与读者之间产生隐性对抗心理，如内心对对方产生不满等。馆读冲突指的是馆员与读者之间的冲突，是一种人际冲突¹。

2 研究方法和步骤

本课题的主要研究方法为调查法，并采取案例研究的方式。在选定题目后，首先进行文献调研，了解目前有关馆读冲突的研究情况与研究成果。接着，通过对周围同学使用图书馆以及与馆员接触的经历的询问与调查、对部分图书馆员的访谈、对北大未名 BBS 的 PKULibrary 版面和 PKU_suggest 版面已发表帖子的浏览与整理，收集若干北大图书馆馆读冲突的真实案例，并对这些案例进行分析，同时在案例分析中表达出我们自己的观点与想法。需要说明的是，由于本课题所定义的冲突范围很广，因此所收集的案例只是该范围中大量案例的一部分，而我们就是集中于对所收集的具体案例进行具体分析，同时也力图对与之关联的问题进行更加深入的探讨。另外，我们还会进行相关问题讨论，希望为图书馆更好地提供服务提出一些建议。

3 案例分析

本部分首先列举我们收集的 16 个馆读冲突案例并进行案例分析，然后对馆读冲突的规避与化解谈谈我们自己的看法。

3.1 证件盘查

3.1.1 案例 1

某学生证件上的头像磨掉了，不过仍然可以正常刷卡借书或消费。该学生于 2012 年 1 月 7 日进入图书馆时被盘查，工作人员表示不能进去。该学生拿出身份证和其他有头像的卡，仍然不被允许进入，直至被迫签字后才允许其进入图书馆。

该学生认为，头像被磨掉主要是由于证件质量太差的原因，而换卡的费用只能由自己负担，无法报销。还发表了“连被称为天堂一样的图书馆都不让进了，诺大中国，难道又要返

¹ 人际冲突指的是两个或更多社会成员间，由于反应或希望的互不相容性而产生的紧张状态。一般是个人与个人之间的冲突。

回文化大革命时代”、“对渴望学习的进步学生如此待遇，太反动”、“该管的不管，不该管的偏花如此大的力气管”、“天下有那么多贪官污吏，有那么多损己利人的坏蛋，怎么就不去盘查”等较为激烈的言论，并认为图书馆用不着如此“风声鹤唳”²。

3.1.2 案例 2

2012 年 1 月 5 日中午 11 点左右，某学生从图书馆东门出口处（也即进门刷卡处）出来，迎面走来一位女工作人员向其要学生证，然后让其背诵学号。该学生背出学号后问她有什么问题，她说没什么问题，把证件还给该学生就走了。

该学生对此感到很气愤，因为当时同时走出去很多人，而工作人员只查了他一个。另外，工作人员查完证件后没有给出任何解释，而且在整个过程中都未使用礼貌用语。

对此，图书馆方面表示，因为临近假期和春节，为了保护读者的安全、提供安静的阅读环境，可能会加强一些防范措施，同时或多或少也会给读者带来一些不便，希望读者能够理解和见谅³。

3.1.3 案例分析

图书馆规章制度中的入馆注意事项的第一条为：读者凭本人有效校园卡、借书证或阅览证入馆。案例 1 中这名学生的校园卡头像磨掉了，可能因此被馆员视为“无效校园卡”，但是该学生随后又出示了身份证和其他有头像的卡，此时还不让该学生进入，就没道理了。案例 2 中的学生在出口处遭遇盘查，也不合理。我们认为，馆员应该只在读者进入图书馆时“把好关”，不应该对走出图书馆的读者还进行证件盘查，而且同时走出很多人，馆员只查其中一名读者，态度又不好，必然会对这名读者造成心理上的伤害，令读者感到气愤。

证件盘查的出发点是保障图书馆内的安全和安静的阅读环境，但是在盘查过程中馆员应该注意方式方法和言语措辞，态度温和礼貌，以获得读者的配合，避免对读者的伤害。

3.2 进入图书馆

3.2.1 案例 3

2011 年 11 月 1 日下午，某读者从图书馆南门进入图书馆。过门禁的时候，第一次刷卡是紧跟着前一个人刷的，没过去，门禁响了。该读者立刻又刷了一次，但可能由于所处位置（站在了门禁里面）的原因，门禁又响了。此时入口处的管理员说了两个字：“出来。”该读者出去刷，门禁显示重复刷卡，再刷还是重复刷卡。无奈之下该读者问管理员该怎么办，管理员用斜视的目光而且用幸灾乐祸、惜字如金的口吻说：“等 20 秒。”

该读者表示，以前南门管理员的态度都很好，不知为何这位管理员态度这么差，使他感觉不太舒服⁴。

3.2.2 案例 4

某学生因校园卡丢失，试图用学生证进馆，入口管理员不允许，要求该学生办理图书馆临时卡。该学生找到办理临时卡的女馆员，女馆员态度不好，表示“你们学生就要用校园卡进，不给你们临时卡”。该学生希望用学生证抵押，馆员则表示“学生证没用，必须用身份证”。该学生表示“没有带身份证”，馆员说“那不能给你临时卡”。该学生一气之下“找图

² 本案例根据北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 5189、标题为《图书馆证件盘查，超级不爽》的帖子整理而成。

³ 本案例根据北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 5148、标题为《今天在图书馆出口被盘查证件》的帖子以及该帖下的若干回复帖子整理而成。

⁴ 本案例根据北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 4737、标题为《吐槽一下图书馆南门入口处的管理员》的帖子整理而成。

书馆馆长吵了一架”。

该学生表示，馆长虽然“态度很好”，但最后“说了一堆不相关的”，最后意思就是“你没有校园卡，就是不让进，这是对你的惩罚”。但该学生认为，图书馆规章制度上明明写着：“只要是在校北大学生凭北大证件就可以自由出入”⁵，遭到这样的待遇令其“很无语”⁶。

3.2.3 案例分析

像案例 3 中那样过门禁刷卡不成功的事情时有发生，馆员此时其实只要态度和善地对读者说“请稍等 20 秒”或“请站在门禁外面刷卡”等，就不会给读者带来不舒服的感觉。对于如案例 4 中那样丢失校园卡的读者，图书馆应当允许其凭借学生证办理临时借书证或阅览证，没必要死板地坚持“非身份证不可”。毕竟，图书馆最重要的应当是为读者读书、学习、研究提供方便，而不是在一些小事、细节上为难读者。

3.3 在图书馆吃东西

3.3.1 案例 5

2011 年 8 月 13 日，某学生将手抓饼带入图书馆并坐在阳光大厅吃起来。一位女馆员走过来对该学生说不能在这儿吃东西，该学生不理她，继续吃。馆员继而要求查看该学生的学生证，该学生依然没理她。于是女馆员叫来一名男保安，保安跟着该学生，并以拦门的方式阻止该学生乘坐电梯。该学生从电梯里出来后，保安继续跟着他，最终结果尚不清楚。

该学生与馆员的部分对话如下：

馆员：“不能在图书馆吃东西。”

学生：“我收起来了。”

馆员：“出去吃了再进来。”

学生：“我不出去。”

馆员（一边掏出电话说要调出录像一边对学生说）：“给我看你的学生卡。”

学生：“我不给你看。”

馆员：“那你出去。”

学生：“我不出去。”接着继续朝里走。

馆员：“同学我跟你说话呢。”

学生：“我不想跟你说话，你滚开！”⁷

3.3.2 案例 6

2011 年 1 月 5 日（正值期末考试期间），某学生早上六点多起来后，打算到图书馆去自习。平时该学生都是在食堂吃完早餐再去，当天因为食堂还没有开门，该学生就买了两个包子和一个八宝粥到图书馆去。因为她之前曾经由于在图书馆吃东西被馆员警告过，所以这次她特意在门口把两个包子吃完后再进入图书馆。但因为记得上次那个警告她的馆员说喝的是可以带进去的，所以她就把粥放在书包里带了进去。

后来该学生因为一直忙着复习，也没有时间喝，只是因为要从书包里拿书出来，就先把粥拿出来放在了桌子上。随后有一个图书馆员过来问该学生要校园卡，该学生问馆员说“不

⁵ 根据目前北大图书馆读者入馆注意事项，“读者凭本人有效校园卡、借书证或阅览证入馆”，因此仅凭学生证确实无法入馆，但是应该允许读者凭借学生证办理临时借书证或阅览证。不过，本案例发生的时间为 2010 年，当时图书馆的规章制度中是否“允许北大在校学生凭北大证件自由出入”还有待考证。

⁶ 本案例根据北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 1710、标题为《Re: 跟图书馆馆长吵了一架（转载）》的帖子整理而成。

⁷ 本案例根据北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 4319、标题为《嗯，我是错了》的帖子整理而成。

是说喝的可以带进来吗”，馆员表示“这个不算喝的了”。该学生接着表示自己并没有吃，只是放在那里，馆员则表示“这样影响不好，会让别人以为这里是可以吃东西的”。该学生便把校园卡交给了馆员。

等到该学生中午去拿校园卡时馆员告诉她这是第二次了，要写检查。但当时该学生在一个小时后有一门期末考试（世界电影史，闭卷考试），而且她还没有吃午饭，就对馆员说可不可以先把校园卡给她（考试要用），她考完试之后补交一份检查。馆员说不行，如果这样的话就到时候再来拿校园卡。她接着跟馆员解释说她待会儿的考试要用到校园卡，馆员则坚持要她当场写完检查，而且要 300 字以上。该学生只好去写检查。写完之后该学生给馆员看，馆员却说让她等一会儿，说“领导来看过并表示可以后才能走”。该学生再次跟馆员说她还要赶着去考试，并且说明自己真的没有吃东西，只是把东西放在那里，而且还特意在门口把吃的都吃完了才进入图书馆，并表示如果知道八宝粥不算喝的她根本就不会带进来，说到最后还哭了，馆员这才把校园卡还给该学生⁸。

3.3.3 案例分析

图书馆规章制度中的入馆注意事项的第六条为：禁止携带任何食品进入图书馆。通过对阅览室咨询馆员进行访谈，我们了解到，有关食品、饮料能否带入图书馆的问题，现在的规定是：“吃的”不能带入图书馆，“喝的”可以带入图书馆（这意味着有色饮料是可以带入图书馆的）。馆员表示，之所以规定“吃的”不允许带入图书馆，是为了更好地保存文献，图书馆已经发现过蟑螂、老鼠等，主要就是由于读者在馆内吃东西招致的。我们还了解到，图书馆曾经开过小卖部，允许读者在小卖部买东西、吃东西，但是开了一年以后又关闭了。

尽管存在相关规定，但是对于什么样的食物算“吃的”，什么样的食物算“喝的”，并没有一个明确的书面界定。在案例 6 中，学生读者认为八宝粥算“喝的”，因而放心地将八宝粥带进了图书馆，而馆员则表示“这个不算喝的了”，以此为由扣押读者的校园卡并要求读者写检查。这其实是由于馆员和读者对“喝的”的认识不一致造成的。

我们认为，图书馆应该对哪些食物可以带入图书馆、哪些食物不能带入图书馆、什么算“吃的”、什么算“喝的”进行清晰的界定并公布于规章制度中，而不是泛泛地写一句“禁止携带任何食品进入图书馆”。同时，可以通过发放书签、发布公告等方式向广大读者普及规章制度以及相应的原因，让读者更好地了解图书馆的规章制度并理解制定这种制度的原因，从而对相应的规章制度达到更好的认同。

对于案例 6 中的情况，我们认为馆员应当采取更为人性化的处理方式，先归还学生的校园卡，允许其考试后再提交检查，而不应机械、生硬地要求学生当场写完检查，毫不体谅其马上就要参加期末考试的具体情况。对于案例 5 中的情况，我们认为馆员应当礼貌地制止学生并和气地为学生讲解不让在图书馆吃东西的原因，相信这种得体的言谈举止可以有效地消除学生的排斥心理。如果确认学生已将食物收起来了，则可以不予继续追究。若实在没有任何效果，再采取较为强硬的措施也不迟。

3.4 还书时间出错

3.4.1 案例 7

2010 年 1 月 15 日，某学生为了研究调查之用，集中从闭架借书处借阅了十来本历代的文学史著作，每一本都是年久失修的样子。闭架的老师很辛苦地不停地叫该学生的名字。该

⁸ 本案例乃北京大学艺术学院 09 级本科生某位不愿透露姓名的同学的亲身经历，我是在与她的一名同班同学聊天时无意中得知此事的。后来我托她的这名同学向她说明了我的课题，并加了她的 QQ 以了解整个事情的经过。本案例根据我和她的 QQ 聊天记录整理而成。

学生相信自己在当天之内已经给他们留下了深刻的印象。

该学生借了这些书后，因为没有合适的阅览室，便背着这些书到泊星地喝了一杯咖啡，一边喝咖啡一边做记录。因为只是调查研究，不需要通读，所以一杯咖啡的时间，已经全部记录完毕。从泊星地出来后，该学生便回图书馆还这些书。

还书的时候，还书处的女馆员表示该学生的书欠费了，需要还。该学生起初没有在意，因为其之前确实有 10 块钱以下的欠费。但随即该学生就意识到不对，因为其刚刚还的书都是一杯咖啡以前借的，而馆员却指着其中一本书（罗根泽先生的《魏晋南北朝文学史》）说：“你这本书都欠费 27 块了，是 09 年 4 月借的。”学生当即表示：“不可能，肯定是系统出错了，这本书我刚借了一个小时。”馆员顿时高声反驳道：“谁说的一个小时啊！这儿明明写的是借了一年了。”学生说：“一个小时之前我刚从闭架借出来的，索书单放在垃圾桶里还没倒掉呢，旁边闭架的老师可以作证，她们肯定还对这堆书有印象。”馆员则回答：“谁告诉你你是闭架借的啊？你借了一年了，快去交罚款吧！”读者反驳说：“谁告诉你是一年前借的啊。这堆书都是一个小时前借的，我有必要在这给你鱼目混珠么？”

此时，旁边一位男馆员闻声而来，查了一下，发现确实是一个小时前借的，于是把欠费销掉了，并对该学生说：“没事了，你走吧。”

该学生不放心，去电脑上查了一下。27 块钱的欠费是没有了，但同时还掉的顾实先生的《中国文学史大纲》没有还掉。该学生推测这种情况是还书时馆员没有把条形码扫进去便将书扔在书车上造成的。于是该学生又去找馆员理论。馆员听完后说：“后面的同学。”排在该学生后面的同学上前还书。馆员则“垂着眼皮晾了该学生好一会儿”，才把顾实先生的书找出来还掉了。

该学生还表示，以前这名女馆员已经有好几次没还掉他的书了（未将条形码扫进去）。他回来找，馆员则会说自己没有把书给她。该学生说给她了，她则会说：“给我了那放在哪个书车上？”如果该学生说不出，她就会说：“你别赖了，就是你给丢了，交罚款吧。”该学生说：“你放的我怎么会知道？”她则生气地说：“你这个同学说话怎么这么不客气。”⁹

3.4.2 案例分析

案例 7 中女馆员的态度实在是成问题。我们认为，当读者提出质疑时，馆员应当耐心地听取读者的说明和解释，并在整个过程中保持和蔼的态度，与读者一起调查清楚事情的真相进而解决问题，而不是一味地与读者争吵。如果确定是图书馆方面的失误，还应当向读者道歉。另一方面，由于馆员难免出现失误，读者有必要及时检查自己的借还情况是否在系统中得到了正确的记录。

3.5 冤枉读者偷手机

3.5.1 案例 8

2009 年 9 月 30 日早上，某学生接到一个电话，说图书馆管理员找她有事。原来，该学生 9 月 28 日去工具书阅览室借了一本书去复印，留了电话，而那天恰好有一个人在工具书阅览室丢了手机。据管理员说，调出录像看了以后，排除了很多，就剩下该学生。该学生当即表示根本没有拿，馆员则一口咬定经过排除后就是她偷了手机，还说对她说：“我们叫你来就是避免你们见面，人家丢的人很着急……”该学生于是要求调出录像来看，馆员却不肯，仍然强调已经经过了排除。该学生受不了冤枉，当场就哭了，馆员见状却说：“那我们

⁹ 本案例根据北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 1221、标题为《【友情提示】同学们借书的时候一定要小心》的帖子整理而成。

就是问问，排除一下，不是你我们再去问别人……”该学生哭着返回了寝室¹⁰。

3.5.2 案例分析

在没有直接证据的情况下，无论如何也不能一口咬定“就是某读者偷的”。而之前信誓旦旦地说“经过排除后就是你偷了手机”，之后又改口道“那我们就是问问，排除一下，不是你我们再去问别人……”，则是一种极不负责任的做法。我们认为，当阅览室内有人丢了东西时，馆员调出监控录像、锁定几个“嫌疑人”进行调查是可以的，但是在没有调查清楚之前，绝对不能冤枉某位读者“就是小偷”，这对读者来说是一种巨大的污蔑与伤害，令人无法接受。案例 8 中的馆员应该向被冤枉的读者道歉。

3.6 馆员干扰读者

3.6.1 案例 9

很多读者反映，在图书馆看书、自习的过程中有时会受到图书馆员的干扰，虽然不一定会因此与馆员发生争吵，但内心对此十分不满。例如，馆员在工作用的电脑上使用 QQ 聊天却不关掉声音¹¹；一楼阳光大厅工作人员打电话或聊天声音很大，严重干扰坐在二楼、三楼走廊自习的读者¹²；库本阅览室工作人员时常在工作时间特别是刚开馆人数不多的时候高声聊天，毫无顾忌¹³；寒假期间，四楼期刊阅览室老师不顾及读者感受，“扯着嗓门喊话”，“仿佛阅览室就只有工作的老师似的”¹⁴；三楼科技图书阅览室的工作人员在咨询台修补书，每隔十来秒就发出拉透明胶的“嗤拉”一声，在旁边桌子处自习的读者受不了而离开¹⁵；闭架借书处的几名女馆员“一个劲儿地”聊陆红兵、李四、李五、小北京等“某本无聊盗版小说里的人物”，“嚷嚷得全阳光大厅都能听见”¹⁶；等等。

3.6.2 案例分析

馆员干扰读者的现象在北大图书馆确实时有发生，我们在阅览室自习的过程中有时也会受到馆员大声聊天等的干扰，对此感到十分恼火。我们认为，馆员在这些方面应当提升自身素质和职业道德，尽量为读者营造安静的阅读环境，讲话时小声一些，在满足自身聊天、娱乐、放松等需求时也要考虑到读者的感受。

3.7 阅览室开放时间

3.7.1 案例 10

2011 年 7 月 11 日下午，某学生在人文社科阅览室看书。3:40 响过第一次音乐后，管理员就把灯关了，然后不住地赶人。需要说明的是，馆员并不是催读者抓紧时间借书，而是赶所有在看书的读者离开。

¹⁰ 本案例根据北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 675、标题为《我靠！图书馆管理员能不能有点素质啊!!!》的帖子整理而成，发帖者是当事人的室友。

¹¹ 可见北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 4970、标题为《工作人员聊 Q 也不关静音》的帖子。

¹² 可见北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 4791、标题为《一楼~阳光大厅很吵……》的帖子。

¹³ 可见北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 3820、标题为《请库本图书馆老师们工作时间不要大声交谈》的帖子。

¹⁴ 可见北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 3316、标题为《假期四楼现刊阅览室的老师们能不能小点声音说话》的帖子。

¹⁵ 可见北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 1964、标题为《抱怨一下》的帖子。

¹⁶ 可见北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 1660、标题为《闭架借书处的几位大妈，你们聊天声音能小点吗？》的帖子。

该学生认为，尽管正值假期，图书馆阅览室仍然应当遵照规定的开放时间。按规定阅览室应当是下午 4:00 关门，3:40 就开始赶所有读者离开有点过分，“等闭馆音乐响了再闭馆也不迟”¹⁷。

3.7.2 案例分析

我们在四楼期刊阅览室自习时也有过类似的经历，馆员们经常在离闭馆还有十分钟时就开始“轰人”，而且常常态度恶劣，有时甚至“强行关灯”，让读者“待不下去”。我们认为，馆员应当遵照图书馆阅览室规定的开放时间，尊重读者在规定时间内在阅览室中看书、自习的权利，等规定时间到了再开始“驱逐读者”，而不该提前“轰人”。此外，我们认为作为北大图书馆的馆员，应该加强服务精神与敬业精神，不该在这几分钟上斤斤计较。

3.8 阅览室馆员态度

3.8.1 案例 11

2011 年 4 月 14 日早上，某学生在图书馆三楼某阅览室自习，该阅览室需要抵押学生卡才能进入¹⁸。自习期间，该学生接到一个电话，便出了阅览室接听电话。回来的时候由于没有学生卡，馆员态度很差，勉强同意该学生进入后，“警告”道：“你知道你这样要我们多少人麻烦吗……”并且“配有面部表情”。

该学生认为，馆员的态度“让人无语”，“对比对面那所高校的图书馆的工作人员以及管理制度，存在差异颇大”¹⁹。

3.8.2 案例分析

我们认为，对于案例 11 中的情况，馆员应该采取灵活的处理方式。在了解到学生读者接听电话的特殊情况后，核对学生卡并同意该学生进入即可。可以和蔼地补上一句“请您以后提前和我们说明”。其实这是件很小的事情，只要馆员稍微注意一下态度和措辞，馆员和读者双方就都不会感到不愉快。

3.9 图书警报

3.9.1 案例 12

2011 年 10 月 7 日，某学生在三楼科技图书阅览室自习时，从旁边书架上拿了一本书阅读。该学生并不想借这本书，只是想在阅览室随意看看。走的时候该学生忘了这回事，便将此书与自己的教材、资料等一起装入书包，在未办理借书手续的情况下离开了阅览室，但是阅览室门口的警报却并未响起。该学生回宿舍后才发现，便于第二天将此书还至一楼阳光大厅总还书处，并向当时值班的男馆员说明了情况。男馆员当即严厉地斥责该学生说：“以后小心点！可不能再这样……”

该学生认为，此事虽是自己失误，但阅览室门口的系统并未发出警报，图书馆方面也有

¹⁷ 本案例根据北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 4222、标题为《人文社科阅览室赶人太早了》的帖子整理而成。

¹⁸ 北大图书馆三楼的服务部门包括：科技图书借阅区、马克思主义文献阅览室、地方志阅览室、民俗学民间文学文献中心（段宝林赠书）、学位论文阅览室、宿白赠书室、北大文库和特藏阅览室。通过调查，我们得知其中的北大文库和特藏阅览室需要抵押学生卡才能进入。本案例当事人当时所处的阅览室应当是这二者之一。

¹⁹ 本案例根据北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 3665、标题为《北大图书馆某些工作人员的工作态度让人无语》的帖子整理而成。

一定责任。自己好心去还书却遭遇“白眼”，心里很委屈²⁰。

3.9.2 案例分析

将未办理借书手续的书带出阅览室而门口的警报并未响起的情况出现了不止一次。曾经也有同学不小心把图书馆的书误当做自己的书带出阅览室，而门口系统没有发出警报，该同学晚上发觉不对，便于第二天又把书拿进来还到架子上，而进门时警报也没有响起²¹。

我们认为，对于这样的情况，图书馆与读者双方都负有责任。图书馆方面应当完善其系统，减少“漏报”的情况；读者应当及时办理借书手续。但是对于主动将书还回去的读者，馆员只要态度温和地提醒读者以后注意就可以了，绝不应该“严厉斥责”，因为这样好心的读者在我们看来是应当得到肯定与表扬的，毕竟这种事情的发生不全是读者的责任。

此外，当阅览室门口系统的警报响起时，馆员也应当注意措辞，如询问读者“请问您是否忘记了办理借书手续”，而不能直接认定读者“偷书”。

3.10 复印服务

3.10.1 案例 13

2003 年 1 月 6 日，某学生在四楼期刊阅览室自习，想复印几份文件。当该学生在复印人员下班时间前 5 分钟跑去复印时，馆员却说：“我们要准时下班，你等我们吃完饭再来。”该学生表示“离下班时间还有 5 分钟”，馆员则表示“按图书馆的大钟为准”，该学生则去看钟，却发现钟停了。馆员便让学生拨打 117 询问时间，该学生拨打 117 后给馆员听，时间确实还没到。一位馆员便又拿出自己的手表说：“以我的手表为准。”该学生十分愤怒，指责馆员从未准时上过班，馆员却一口咬定“不可能”。最终该学生愤然离开²²。

3.10.2 案例分析

不可否认，馆员确实具有吃午饭、休息的权利。但是我们还是认为馆员应该加强自身素质和敬业精神，尽量满足读者的需求，而不是在这几分钟上和读者纠缠不清。如果读者需要复印的内容较多，可以态度温和地与读者商量，请读者下午再来复印，相信读者也可以理解；如果需要复印的内容较少，先替读者复印，晚几分钟去吃饭应该也不是不能接受。作为北大图书馆的馆员，实在不应该“在岗位上连多一分钟也不愿意待”。

3.11 失物招领处馆员态度

3.11.1 案例 14

2011 年 12 月 6 日晚五点半左右，某学生来到图书馆某阅览室自习，忽然接到室友的短信，需要出去取东西，匆忙之间把钱包（内含校园卡）落在了阅览室里。该学生从外面回来后发现自己没有带卡，便向站在入口刷卡处旁边的女工作人员说明了情况，女馆员便让学生去失物招领处敲玻璃窗进行询问。

该学生来到窗口前，看到一位男工作人员坐在电脑前，便向其讲明了情况。男馆员让学生等一下，然后就自顾自地开始用电脑。该学生开始以为馆员是在用电脑帮其开门，但是一直没有任何回应，这期间至少过了十五分钟。后来又来了一位学生，表示自己的卡也落在阅览室里了，馆员也只说了句“那你等着吧”，然后就一言不发。该学生觉得“时间真的

²⁰ 本案例乃北京大学信息科学技术学院 09 级本科生王臻皇同学的亲身经历，根据其口述整理而成。

²¹ 可见北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 2916、标题为《关于图书检查》的帖子。

²² 本案例根据北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上编号为 54、标题为《图书馆工作人员的丑恶嘴脸》的帖子整理而成。

有点长”，于是就问这名馆员：“老师，请问一下我们这个什么时候才可以处理完呢？”结果馆员回答道：“‘那个人’吃饭去了，我也不知道他什么时候回来。”

该学生和后来过来的那名同学此前都以为馆员是在用电脑处理，没想到他其实是在等别人。该学生认为，“别人什么时候回来他不知道的确很正常”，但是“他起码应该和自己说明情况，免得自己一直站在这里等，还以为馆员正在处理”。接着该学生问：“那‘那个人’什么时候能回来呢？我们的东西啊电脑什么的都在里面呢。有没有别的办法了呢？”此时馆员说道：“那谁叫你把卡落在里面了？都是你自己的错啊！”学生说：“是我们自己的错误，但是我们也有权利享用学校的服务。”馆员回应道：“我也没说不让你进去，你就等着呗。”

说话之间，失物招领处忽然进来好几个人，这时候该馆员忽然站了起来，问该学生：“你的东西在几楼啊？”学生回答说在一楼，馆员便说：“那进去吧。”然后领着该学生到刷卡处把卡刷了。此前馆员提到的所谓的‘那个人’始终没有出现。进入图书馆后，馆员跟着该学生进入阅览室检查证件，在整个检查过程中“双手一直插着兜”。

事件整个过程持续了二十多分钟，该学生认为“等得的确不算短”。该学生表示，事情的起因的确是“自己的疏忽”，自己也应当为此承担责任，但是馆员处理此事的态度和做法令其非常不满²³。

3.11.2 案例分析

案例 14 确实源于学生自己的疏忽，但是馆员对此事的处理很不合适。其实馆员只要直接带着学生进入图书馆阅览室并检查学生的证件，然后礼貌地提醒学生以后注意就可以了。我们不知道案例 14 中的馆员是不是故意让学生等那么久，以给学生一个“教训”，但这样的处理很容易造成读者的强烈不满，形成读者与馆员的对抗心理，令双方都不舒服。及时的处理和礼貌的态度才最有效地解决问题，并形成良好的馆读关系。

3.12 研究厢的使用

3.12.1 案例 15

图书馆四楼期刊阅览室设置了一些研究厢（独立的小房间），专供本校教师和博士研究生使用。起初的规定是只要读者离开研究厢，就视为自动放弃，读者常常为此与馆员发生激烈的争执。之后将规定调整为“因故离开不得超过半小时，否则按自动放弃处理”，并贴出相应的告示：

敬告读者：

因研究厢资源紧张，申请者较多，应大多数读者的强烈要求，为保证大家机会均等，请离开研究厢外出的读者，先退还研究厢，等回来后再重新申请。敬请理解和支持！

目前，馆员对此通常采取较为灵活的处理方式，例如提前与外出读者商定时间，要求读者在半小时或一小时内返回，否则视为自动放弃等。然而，很多读者仍希望长时间占有研究厢，拒绝放弃对研究厢的使用权，并为此与馆员发生争吵²⁴。

3.12.2 案例分析

类似于案例 15 的馆读冲突在我们看来实在不是馆员的问题，这种冲突的发生几乎是不可避免的。这其实是馆员为保障大多数读者的权利而与少数读者发生的冲突。我们认为，对于外出读者提出的“长时间占有研究厢”的无理要求，馆员确实应该礼貌但坚定地拒绝，并给读者讲清道理。对于那些仍然不满意或很气愤的读者，馆员也只能“看开一点了”。

²³ 本案例根据北大未名 BBS 的 PKU_suggest 版上编号为 9452、标题为《图书馆入口事物招领处工作人员态度与服务很糟》的帖子整理而成。

²⁴ 本案例是在对四楼期刊阅览室的咨询馆员进行访谈的过程中了解到的。

3.13 言语伤害读者

3.13.1 案例 16

某校外进修读者（一位 40 多岁的女士）从北大图书馆借了一本书，在阅读过程中将书折了很多角（该读者来自边远地区，当地的图书馆不禁止读者折书）。还书时，馆员发现书被折了很多角，十分气愤，便对该读者说了一些“小地方来的就是不行”、“你的素质就那么低”之类的话。该读者原本就担心在北大会受歧视，对此比较敏感，一听馆员这么说，当场就哭了。

之后该读者找到另外一名馆员哭诉自己的经历，这名馆员表示“替同事承认错误”并劝读者“先去吃饭”，然后向组长反映了此事。后来组长、读者和第一位馆员三个人坐在一起谈这件事，“把事情说开”，读者表示“之前不知道有这样的规定，以后一定注意”，馆员也表示“今后一定会注意措辞和说话方式”，最终冲突得以化解²⁵。

3.13.2 案例分析

折书确实是读者的不对，但是馆员应该给读者讲明不让折书的道理，而不是用言语伤害、刺激、贬低读者。校外进修读者原本就容易比较敏感，担心在北大受到歧视，作为北大图书馆的馆员，应该对他们采取一种包容、接纳的态度，帮助他们了解北大图书馆的规章制度以及制定这些规章制度的道理，友善地指出他们的错误，而不该瞧不起他们。这才是北大图书馆馆员应有的胸襟与作为。

3.14 馆读冲突的规避与化解

图书馆员每天要与形形色色的读者打交道，难免产生馆读冲突。诚然，有些时候馆员确实会遇到一些“不讲理”的读者，总是难以令这些读者满意。但是通过我们的调查，很多馆读冲突其实都是馆员处理不当或态度不好导致的。我们认为，与什么样的读者打交道是馆员无法控制的，但是馆员可以控制自身的态度与言谈举止。事实上，大多数读者还是通情达理的，只要馆员能够和善、耐心地与读者进行沟通，绝大多数的馆读冲突都是可以避免的。而当冲突产生时，如果馆员能先退一步，馆读冲突通常也就能够顺利地化解。

作为图书馆员，尤其是北大图书馆的馆员，对读者应当持一种包容、接纳的态度，即使读者犯了错误，也应当温和、礼貌地与读者进行沟通与交流，有效地解决问题，而不是斥责读者或与读者争吵进而导致冲突的激化。图书馆员如果能多站在读者的角度看待问题，把读者当成老师、当成孩子，始终保持良好的态度，为读者提供人性化的服务，令读者感受到一种温暖与亲和力，大部分馆读冲突也就不会产生，即使产生了，也能顺利化解。从之前讨论过的案例中可以看出，很多馆读冲突的产生都源于读者对馆员态度的不满，如果馆员的态度能好一些，这些馆读冲突也就不存在了。

以上所述看上去似乎是在“苛求馆员”，但是我们觉得，如果整个图书馆馆员的业务素质、敬业程度、精神境界足够高，服务态度与服务质量足够好，那么馆员所代表的图书馆一方所做的就已经达到了“无可挑剔”的程度。在这样的情况下，相信大多数读者都能够被感化。即使还存在少数“鸡蛋里挑骨头”的读者，馆员也大可不必介意，而且众人也都会相信不是图书馆方面的责任。

总之，馆员从自身入手，确保自己始终保持恰当的态度与言谈举止，宽容、善待读者，服务读者，大多数馆读冲突的规避与化解都将不成问题。而当自身所做的已经“无懈可击”

²⁵ 本案例是在对四楼期刊阅览室的咨询馆员进行访谈的过程中了解到的。

时，对于仍然存在的冲突，也大可“一笑了之”。

4 相关问题讨论

在我们收集案例的过程中，还了解到了其他一些读者对馆员的不满，例如：闭架借书处出书速度太慢；馆员踩同学自习的椅子整理图书，用后擦都不擦就直接放回原处；读者去库本阅览室看书时馆员打发读者去闭架借；由于馆员自己在看某本参考书，因此告诉前来借书的同学“不能借”；等等。而在对馆员进行访谈的过程中，我们也了解到了其他一些馆员对读者的不满，例如：有的同学非要带书包进入闭架阅览室；有的读者因馆员回应慢（其实馆员是在等待系统响应）而辱骂馆员；有的读者拿着书过来找馆员，说“你们图书馆怎么这种烂书也进”；有的读者晚上来借书，馆员表示目前没有可流通的馆藏可借，让读者第二天到库本阅览室（库本阅览室晚上不开）看，读者却反复强调“不行，就要今晚看”；等等。对此，我们的观点仍然是：馆员努力做好自己该做的，以高质量的服务感化读者，对于那些仍然“鸡蛋里挑骨头”的读者，“大可看开”。另一方面，对读者提要求似乎不太现实，但是图书馆可以通过加强用户教育的方式尽可能地规范读者的言语和行为。

此外，目前图书馆还存在其他一些令读者不满的地方（不直接与馆员相关）。例如，图书馆的系统更新不及时、信息不准确，系统里显示有的书，书架上常常找不到，给读者造成很大的困扰。又如，图书馆的基础设施服务做得还不太到位，厕纸、开水的供应时有中断。在我们看来，凭借北大的人力、物力、财力，把这些服务做好并不该有什么问题。实现一个信息更新及时、用户体验良好的图书馆系统对北大来说不该是多难的事，而供应厕纸、开水的花费也远不至于达到无法承担的地步。可以对图书馆供应厕纸进行一个简单粗略的估算：图书馆一至四层每层有四个厕所，自习区的男女两个厕所较大，侧区还有较小的男女厕所各一个。假设每层每天要用十卷纸，按 20 元计算，则图书馆一年供应厕纸的花费为 $20 \times 4 \times 365 = 29200$ 元，也即不到三万元。就算是再在厕所里配置洗手液，所需花费也完全应该承担得起。可见，很多事情并不一定是图书馆做不到，可能还是不够用心的原因。

很多人并不认同图书馆学可以被称为“library science”，认为其不过是一种服务，即“library service”。事实上，如果真的能把这种“service”做好，也是一件挺了不起的事情。从我们调查的情况来看，北大图书馆所提供的服务还有很多不尽如人意的地方，还需要不断地改进与完善，而且这种服务的完善应当是从基础服务到参考咨询服务的全方位的完善，特别需要全体馆员业务素质、职业道德、敬业程度、精神境界的提升。我们真心地希望，能够有更多的人关注这个问题，为图书馆更好地提供服务出谋划策，进而促进图书馆事业的不断发展。

5 小结

完成这个课题，我们获益匪浅，也有颇多感触。从文献调研到收集案例再到案例分析，在这整个过程中我们了解到了很多之前很少关注的情况与信息，也对相关问题进行了很多思考。我们对北大未名 BBS 的 PKULibrary 版上的一个帖子中的一句话印象很深刻：“知道说了也没用，不过没用也要说”。我们认为，其实情况并没有那么悲观。的确，我们所做的课题相对而言比较琐碎，关注度可能也不是那么高，但是我们相信总会有人关注这个问题，并为达到更加美好的状态而努力，“说了不会没用”。

当然，我们深知自己的观点难免肤浅幼稚，对有些问题的探讨也不够深入，可能还有错误的地方。文中不足之处，请老师批评指正。

6 感谢

感谢张久珍老师一直以来对本课题的支持与指导；感谢图书馆人文社科阅览室、科技图书阅览室、期刊阅览室等阅览室中的咨询馆员们接受我们的访谈，为我们解释图书馆规章制度、提供案例及其他相关信息；感谢信息科学技术学院 09 级本科生王臻皇同学、艺术学院 09 级本科生某同学为我们提供案例，并对他们为了我们的课题而不得不回忆在图书馆的不愉快经历表示歉意；感谢在北大未名 BBS 的 PKULibrary 等版上发帖的相关同学，他们提供的案例和表达的观点对我们的课题具有很大的帮助。

参考文献

- [1] 高源. 当代大学生心理特点及高校图书馆馆读冲突的规避[J]. 农业图书情报学刊, 2008 年第 11 期.
- [2] 孙林英. 高校图书馆——流通馆员与读者服务中常发生的矛盾及对策[J]. 价值工程, 2010 年第 17 期.
- [3] 童静 张代芹. 基于冲突管理理论构建和谐高校图书馆馆读关系[J]. 农业图书情报学刊, 2010 年第 3 期.
- [4] 王育惠. 基于权利冲突的和谐图书馆建设[J]. 河南图书馆学刊, 2008 年第 3 期.
- [5] 张杰. 论公民意识与高校图书馆冲突的关系[J]. 科技情报开发与经济, 2008 年第 25 期.
- [6] 林希森 兰孝慈. 论图书馆的权利冲突[J]. 图书馆杂志, 2006 年第 7 期.
- [7] 王艳梅. 浅谈图书馆的和谐发展[J]. 内蒙古科技与经济, 2008 年第 8 期.
- [8] 潘素萍. 浅析图书馆员与读者的冲突及其对策[J]. 情报探索, 2006 年第 9 期.
- [9] 宋生艳. 图书馆“90 后”读者心里特点及馆读冲突的规避——以山西大学商务学院图书馆为例[J]. 晋图学刊, 2010 年第 6 期.
- [10] 陈霞. 试论高校图书馆员与读者的隐性对抗心理的成因及对策[J]. 高校图书馆工作, 2001 年第 4 期.
- [11] 王靖凯. 我国图书馆冲突管理研究[D]. 河北大学, 2010.
- [12] 苏洁. 高校图书馆参考咨询馆员的自我定位[J]. 图书情报工作, 2009 年第 S1 期.