

借阅服务失误中的读者权益问题

On the Readers' Rights in the Lending Service Failure

龚光丽 (长江大学图书馆 湖北 荆州 434023)

[摘要] 服务失误指服务表现未达到顾客对服务的评价标准。从这一角度看,图书馆读者工作中服务失误普遍存在。借阅服务失误按读者遭受损失的类型可分为过程失误和结果失误,两种类型失误均造成读者权益受损,包括借阅权受限、财产权受侵害和时间成本增加。为避免因服务失误而侵害读者权益,图书馆应推行服务承诺制,建立读者申诉机制,从而规范借阅服务,有效维护读者权益。

[关键词] 服务失误 读者权益 服务承诺制 读者申诉机制

[中图分类号] G252.2 **[文献标识码]** B

[Abstract] The service failure means the service doesn't meet the customer's evaluation criteria. From this point of view, the service failure is a general and universal problem in library services. According to types of failures which readers meet, the lending service failure is divided into the process failure and the result failure. The both types of failure could result in the damage of readers' rights, such as restricting the readers' lending rights, damaging the readers' property rights and increasing the time cost. In order to avoid offending readers' rights, library should implement the service commitment system, set up the reader's complaint system, normalize the lending service, and protect the readers' rights effectively.

[Key words] Service failure; Readers' right; Service commitment system; Reader's complaint system

服务失误这一概念来源于企业营销,是指服务表现未达到顾客对服务的评价标准。判断服务失误有两个标准:一是顾客对服务的评价标准,即顾客的服务预期所得;二是服务表现,即顾客对服务真实经历的感受,也就是顾客在服务过程中的实际所得。

高校图书馆为学校的教学和科研工作提供文献资源服务,其工作性质具有明显的服务属性。因此,可将借阅服务失误定义为:借阅过程中图书馆的服务表现未达到读者对借阅服务的评价标准。可以看出,只要读者认为其需求未被满足或所得的图书馆服务低于其预期水平,就预示着图书馆有可能发生服务失误。

1 借阅服务失误类型及表现形式

高校图书馆虽然免费为读者服务,但其经费来源于国家财政支出,有偿服务中的社会交换理论同样适用于图书馆的服务。从这一角度来看,借阅服务失误的类型就是读者因借阅服务失误而在服务交换过程中所遭受的损失的类型,可分为两种,即结果失误和过程失误。

服务失误的结果维度涉及到读者实际从服务中得到(或损失)的利益,而过程维度涉及到读者如何获得服务,即获得服务的方式。因此,结果失误是指图书馆没有能够满足读者的基本需求,换言之,没有完成核心服务,如读者在查询终端检索出某本图书在馆,但在书库的相应架位上没有找到该书;过程失误是指在履行核心服务的过程中出现了瑕疵,或提供的服务让读者产生某种程度的损失,如读者在书库借阅过程中遭遇工作人员的粗鲁对待。基于读者需求的多样性与图书馆服务条件有限等诸多因素的制约,服务失误难以避免。借阅服务中失误有时表现为直接的结果失误,有时表现为间接的过程失误,有时两者兼而有之。

1.1 结果失误

结果失误是借阅服务失误的主要表现形式,图书数据问题、工作人员误操作等均会造成结果失误。常见以下几种情况:

(1) 图书拒借 是指读者在书库找到书后在工作台办理借阅手续时,由于各种原因该书无法外借。常见的拒借原因有:无馆藏记录、馆藏库记录有误、书目记录与图书

信息不符、图书条形码损坏、有过期图书未还等。前3种是由系统内书目记录库和馆藏库错误引起的,需要根据具体情况对数据库进行相应维护;条形码损坏属于图书流通过程中的正常磨损,更换新的条形码即可;证上有过期图书未还不能再借图书是笔者所在的长江大学图书馆(以下简称我馆)的规定,此类读者将不能正常借阅或续借其他图书。

(2) 图书误借 是指读者办理借阅手续时,发现未借图书被扫在书证上。造成误借有两个方面的原因:一是工作人员操作失误。如工作人员在办理完一位读者的借出手续后没有敲回车键就继续扫下一位读者的借阅证条形码或图书条形码,或者工作人员在办理借出手续时条码阅读器将从周围环境中读取的其他信息当作图书条形码信息记录到书证上,这类操作失误容易出现在借书高峰期。二是读者将本人借阅证转给他人使用。图书馆规章制度中规定了“借阅证仅限本人使用,不得转借他人”。但不少读者碍于情面或抱着无所谓的态度仍将借阅证借给他人使用,对证上所借图书毫无印象,日子久了觉得没借过此书,便认为是图书馆出了错。

(3) 图书漏还 是指读者反映图书已归还入库,但该书信息仍反映在书证上。造成漏还的最主要原因是工作人员操作失误。办理还书手续时,条码阅读器从读取条形码信息到与服务器完成读者数据动态交换需要一个响应过程,工作人员若在完成数据交换之前读入下一个条形码,就容易造成图书漏还。尤其在借还书高峰期,条码阅读器的响应时间更长,更容易发生漏还。另外,读者还书时没有将书放到指定还书台,或请他人代还图书,而受托人还没有归还该书,这也是造成图书漏还的一个原因。

(4) 书架上找不到指定馆藏图书 是指读者通过馆藏目录查询到需要的图书,但按馆藏地点和索书号却找不到该书。这种现象产生的原因可能是图书乱架、图书丢失或者该书已剔旧但系统内未做馆藏变更处理。

1.2 过程失误

过程失误主要是指读者的主观心理期望和实际感受之间的心理落差。在同一服务水平、相同服务现状的情况下,读者需求层次越高,产生的心理落差越大。

(1) 服务态度造成心理落差 图书馆是书的海洋、学术的殿堂,读者对知识的尊重和渴望很容易移情至图书馆员身上。当读者感觉工作人员态度冷漠、言语生硬、敷衍了事时,便会产生失望情绪,虽然最终在图书馆借到了所需图书,但也会觉得图书馆服务有缺陷,与憧憬相去甚远。

(2) 服务水平和服务质量不能满足读者要求 国内高校图书馆管理中普遍存在重技术、轻服务的思想,具有图书馆专业学历、受过专业培训的人一般都被安排在采、编、典及咨询部门,一线窗口被作为技术含量低的岗位,只进行简单的借还工作和上架整架工作。这种思想导致一线工作人员缺乏基本的专业岗位归属感,对自身的要求也仅限

于开门、关门、整架和搞卫生,不愿意进一步学习业务知识、提高服务质量和服务水平。

2 借阅服务失误造成读者权益受损

读者权益是指读者在接受图书馆服务过程中,受国家宪法、法律及图书馆规章制度保障的可行使的权利和可享受的利益,其内容涉及的深度和广度会随着时代的变迁和社会的进步而不断变化。纵观现阶段高校图书馆读者权益研究成果,笔者认为,读者权益主要体现为借阅权、知情权、安全保障权、检举监督权、隐私权等。《普通高等学校图书馆规程(修订)》中指出:“高等学校应保护读者合法、公平地利用图书馆的权利。”^[1]然而,读者权益能否实现在很大程度上取决于图书馆的服务,如服务方式、服务手段及服务态度等。所以图书馆的借阅服务失误,不管是结果失误还是过程失误,都会直接或间接侵害读者权益。

2.1 借阅权受限制

借阅权实质上是信息自由获取权,是读者权益的集中体现^[2]。信息自由获取权是信息权利的重要组成部分,1948年联合国人权委员会将信息权利作为人权的一个方面写入《世界人权宣言》^{[3]718-722}。国际图书馆协会联合会(International Federation of Library Associations and Institutions,简称IFLA)《格拉斯哥宣言》中把获取信息自由和表达自由视为同一原理的两个方面,并把维护获取信息的自由确立为“全球图书馆和信息职业的核心职责,这一职责表述于道德规范,笃行于实践”^{[3]19-20}。而且国内一些学者同样认为,信息获取自由统摄图书馆价值体系的核心概念^[2]。由于高校师生是高校图书馆的特定服务对象,所以他们在作为接受图书馆服务的客体时首先应该是公民权利的主体,享有文献信息的使用权、平等权。这些权利在图书馆服务体系中最终都依靠文献借阅来实现,因此,借阅权是读者权益的集中体现。

借阅服务是维护读者借阅权的主要形式。因图书馆工作流程、工作人员操作规范等因素造成的读者借阅权受限是对读者权益的侵害。图书拒借、书架上找不到指定馆藏图书等失误直接侵害了读者的借阅权;因工作人员误借、漏还而造成读者借阅证上的图书逾期未还等失误,使读者借阅权部分或全部受限,这间接侵害了读者的借阅权。

2.2 财产权受侵害

高校图书馆虽然免费为读者服务,但为保障图书馆财产安全、维护大多数读者的利益,对逾期、损坏及丢失图书均制定了相应的处罚或赔偿制度。长江大学图书馆对此就有明文规定:“逾期须交付逾期费每天每册0.10元”,“遗失所借图书应以相同或更新版本的新书抵偿,并交2元加工费。不能以新书抵偿的一般图书按原价的3-5倍赔偿,专业图书及参考价值较大的图书按原价的4-6倍赔偿,绝版书、孤本书按原价的5-10倍赔偿。遗失成套图书中的1本,按该套图书的价格赔偿。遗失、损坏馆际互借图书,按对

表1 国内大学图书馆对书刊逾期、遗失的处理办法

图 书 馆	逾期处理	遗失赔偿倍率及最低赔偿额度
中国地质大学图书馆 ^[5]	0.1元/册/天	普通图书2倍；贵重图书5倍；最低额度30元。
吉林大学图书馆 ^[6]	0.1元/册/天	普通图书3-10倍；工具书10倍；外文原版图书10倍。
武汉大学图书馆 ^[7]	0.05元/册/天	普通图书5倍；孤本、外文原版图书、工具书10倍。
北京大学图书馆 ^[8]	0.2元/册/天	普通图书5-15倍；外文原版图书10-20倍。
复旦大学图书馆 ^[9]	0.1元/册/天	普通图书2-20倍；外文原版图书10-12倍；没有标价的每页2元，最低100元。
清华大学图书馆 ^[10-11]	按图书的借期设定： 借期4周、8周：0.1-0.2元/册/天； 借期7天：10-20元/册/天； 借期48小时：1元/册/小时。	国内出版物3倍；国外出版物：图书原价×当前汇率×3倍；没有标价的，中文书100元，外文书500元。
浙江大学图书馆 ^[12]	0.05元/册/天	图书3-10倍；最低额度20元。

方馆规定办理。”^[4]笔者对国内多所著名大学图书馆的书刊逾期、遗失的规定进行调查（见表1），发现各图书馆针对读者违规都采取了适度的经济处罚手段。

大多图书馆都规定，借还服务中出现误借、漏还图书时，若无法界定为工作人员操作失误，则由持证人员负全部责任。这导致读者需要花费大量精力去购买原书或者以高于图书数倍的价格进行赔偿。此时，保障大多数读者权益的规章制度变成了侵害特定读者权益的“合理”依据。笔者在工作中处理过多起误借或漏还的读者申诉事件，除少数所借图书在书库找到并给予延期作归还处理外，其余均以系统借阅史和日志查询结果为依据，由读者负责赔偿。2009年4月，在OCLC（Online Computer Library Center，联机计算机图书馆中心）的一次主题为“感受图书馆与信息资源”的调查中，受访者建议：图书馆应重新制定与其资源相关的规定和罚款细则^[13]。

2.3 读者时间成本增加

读者在利用图书馆过程中所消耗的时间即为读者时间成本。时间是一种供给无弹性、无法储存、易消失、永远短缺、没有替代品的特殊资源。有效的时间管理就是要在有限的时间内以最小的代价获得最佳的期待结果，时间的浪费就是价值的损失。读者时间成本包括5个方面的内容：选书时间、借书时间、还书时间、网络阅览时间和读者来馆自主学习或阅览的时间^[14]。

印度图书馆学家阮冈纳赞曾在《图书馆学五定律》中提出“节省读者时间”的观点^[15]，成为图书馆有效使用和获取信息的指针。对读者的时间成本予以关注、分析和研究，使读者用最少的时间获得最大的满足感，事实上也是图书馆最基本和最终的服务目标。因此，由图书馆各项因素导致的读者时间成本增加，也是对读者权益的侵害。

图书馆为读者提供服务时，除去读者自身因素外，馆员素质、业务工作流程、馆藏资源组织与布局等都是影响读者时间成本的重要因素。当读者咨询时碰到“一问三不

知”的馆员时，当读者在借书窗口和还书窗口排起长长队伍无奈地等待时，当读者借到图书后在馆内四处辗转寻找配套光盘时，当读者因工作人员漏还不得不在书库查找所借图书时，读者的时间成本被人为地增加了许多，其权益受到无形侵害。

3 规范借阅服务的几点思考

3.1 推行服务承诺制

服务承诺制是以提高公共服务水平和公众满意程度为目标，以公众的广泛介入和监督为主要手段，通过公开承诺和社会监督实现服务水平和服务质量持续改善、提高公共部门绩效的有效机制。

在图书馆借阅工作中推行服务承诺制是减少借阅失误、提高读者满意度的有效措施。图书馆以书面形式向读者公开承诺的内容应包括：①服务内容；②服务流程；③服务标准，要有明确和具体化的行业标准以及服务的行为标准和质量标准，具体包括工作人员的服务标准（挂牌上岗、行为规范、态度要求、满意率等）、环境标准（设施标准、公示内容、卫生标准等）、服务差错率等；④承诺未兑现的处理办法等。承诺服务具有规范性和约束性，将图书馆员的服务及对读者的责任和义务变成一种单方契约，并将其置于广大读者的监管之下，是一种相对稳定的服务制度。

“近日，山东省《图书借阅服务规范》（以下简称《规范》）正式发布并实施，这是国内首个图书借阅服务行业的政府标准。针对图书借阅工作流程中的服务质量问题，《规范》以标准化的形式分别对服务设施、图书管理员、服务质量要求、服务质量监督等作出了规定，对开放时间、读者借阅环境、图书管理员的职业要求、书库管理、创造便利条件服务读者等方面给予阐释说明；要求图书馆尊重每一个读者，坚决维护读者的合法权益。”^[16]笔者认为，山东省此举在国内图书馆界开创先例，值得各馆借鉴和效仿。

3.2 建立读者申诉机制

读者申诉是指当图书馆或其工作人员服务失误并侵害了读者的合法权益时，读者以非诉讼的形式向特定的组织部门请求保护合法权益的行为^[17]。为收集读者意见或建议、改善读者服务工作，多数图书馆均设有馆长信箱、读者意见簿等申诉途径。但是图书馆对于通过这些途径申诉的后续工作易流于形式，对读者设诉事件或有关图书馆工作的

敏感点采取包庇、敷衍态度,不了了之。如果图书馆对读者申诉渠道监管力度不够,那么其对服务失误事件处理的及时性和专指性就远不能满足读者要求。针对造成限制借阅权和较高额度经济处罚这类服务失误,图书馆应采取直接有效的服务补救措施,建立常规性的读者申诉机制,以促进图书馆服务的公平性。

3.2.1 设立读者申诉机构

图书馆应成立读者申诉委员会,该组织对读者申诉具有受理权、调查权和解决权。为保证申诉的公正性和权威性,组织成员应由图书馆代表和读者代表共同组成。

3.2.2 制定读者申诉条例

制定读者申诉条例是申诉工作得以顺利开展的前提。条例应该明确以下内容:①读者申诉的法律依据,可依据《中华人民共和国宪法》、《普通高等学校图书馆规程(修订)》等法律法规;②读者申诉的受理范围,以界定申诉的具体事项;③裁决机构的设立,包括裁决机构人员的组成比例和方法;④读者申诉程序,包括受理方式、裁决程序、读者权益损害的救济方式、申诉的证据采信、诉讼解决的选择自由等。

4 结 语

读者工作中服务失误普遍存在,如何改善服务态度、规范操作、制定更为合理的管理制度以减少服务失误、维护读者权益,是图书馆工作实践中不容回避的问题。从服务承诺到读者申诉,看似图书馆由主导变被动,实则是图书馆管理与服务走向文明和法制的标志,是图书馆工作由管理走向服务的质的飞跃。

参考文献:

- [1] 教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程(修订)》的通知[EB/OL]. [2009-04-25]. <http://www.moe.edu.cn/edoas/website18/level3.jsp?tablename=34&infoid=237>.

- [2] 徐洪升. 试论读者借阅权的本质特征[J]. 图书情报知识, 2006(7): 105-109.
- [3] 程焕文, 张 靖. 图书馆权利与道德[M]. 桂林: 广西师范大学出版社, 2007.
- [4] 规章制度[EB/OL]. [2009-04-25]. <http://lib.yangtzeu.edu.cn/next.asp?first=4&id=24>.
- [5] 书刊遗失、损坏赔偿规定[EB/OL]. [2009-04-25]. <http://www.lib.cug.edu.cn/page.php?cid=194>.
- [6] 赔书规定[EB/OL]. [2009-04-25]. <http://lib.jlu.edu.cn/help/gzzd.html>.
- [7] 书刊赔偿办法[EB/OL]. [2009-04-25]. http://www.lib.whu.edu.cn/dzfw/pcbf_new.asp.
- [8] 读者借阅书刊逾期、损坏及遗失的处理规定[EB/OL]. [2009-04-25]. http://www.lib.pku.edu.cn/portal/portal/media-type/html/group/pkuguest/page/exceed_mangle_lose.psm.
- [9] 图书丢失损毁赔偿规则[EB/OL]. [2009-04-25]. <http://www.library.fudan.edu.cn/guide/fine.htm>.
- [10] 逾期罚款[EB/OL]. [2009-10-09]. http://www.lib.tsinghua.edu.cn/service/circulation/circulation_rule.html.
- [11] 馆藏书刊遗失、损坏赔偿办法[EB/OL]. [2009-04-25]. http://www.lib.tsinghua.edu.cn/about/policy_yspc.html.
- [12] 关于书刊遗失赔偿的规定[EB/OL]. [2009-04-25]. <http://libweb.zju.edu.cn/newportal/aboutus/rule.jsp>.
- [13] The Answer Could Determine Your Library's Future[EB/OL]. [2009-04-25]. <http://www.oclc.org/fr/fr/nextspace/005/1.htm>.
- [14] 丛全滋. 读者时间成本分析[J]. 大学图书馆学报, 2008(4): 94-96.
- [15] 阮冈纳赞. 图书馆学五定律[M]. 夏 云, 杨起全, 王先林, 等译. 北京: 书目文献出版社, 1988: 271.
- [16] 秦 娟. 山东省《图书借阅服务规范》近日发布实施[EB/OL]. [2009-04-25]. <http://www.ahlib.com/ahlib/main/model/newinfo/newinfo.do?infoid=20016>.
- [17] 窦 潮, 赵 敏. 高校图书馆读者申诉权的实现[J]. 江西图书馆学刊, 2006(3): 123-124.

[作者简介]

龚光丽 女, 1976年生, 毕业于华中师范大学信息管理系, 本科, 现工作于长江大学图书馆, 馆员。

[收稿日期: 2009-08-11]

日本电子书“叫板”Google图书馆

正当Google图书馆的版权纠纷闹得沸沸扬扬之际, 日本则计划利用国立国会图书馆所藏电子书籍, 来开拓网络时代图书馆、作家、出版社三者协力的新的图书流通渠道。

国立国会图书馆日前联手由462家出版社组成的日本书籍出版协会和相当于“作协”的日本文艺家协会, 共同发表了网络收费图书检索的构想。三方已成立“日本书籍检索制度提案协商会”, 计划于2010年4月公布具体提案。

日本国立国会图书馆目前已将大约15.6万册已过著作权保护期的明治、大正时期的书籍制作成电子书, 现正以“近代电子图书馆”为名, 通过网络免费发送。2009年6月, 新修订的日本《著作权法》在日本参议院全体会议上正式获得通过, 将于2010年1月起实施。新《著作权法》限定国会图书馆在未征得著作权人许可的情况下, 也可以将书籍电子化。为打造电子图书馆, 日本政府2009年度投入的财政预算高达127亿日元, 相当于上一年的100倍。

(摘自中国国家图书馆·中国国家数字图书馆网站:http://www.nlc.gov.cn/yjfw/2009/1204/article_1377.)