

# 处理读者违规行为之我见

任玉珍, 李姝丽

(烟台大学文献信息研究所, 山东烟台 264005)

〔摘要〕文章认为读者在图书馆的违规行为可以分为合同违约和侵权两种, 最主要的是合同违约。对没造成经济损失的合同违约的处分应该坚持教育读者, 达到提高读者社会公德水准和文明程度的最终目的。

〔关键词〕事故; 处理; 侵权; 违约

〔中图分类号〕G250 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1002-1167(2008)01-0156-03

高校图书馆印本文献在日常流通中被读者随手写划以及其他污损现象是司空见惯的寻常事, 处理此类事情引发的管理者与读者之间的矛盾冲突也屡有发生。而此类事情的发生对构建一个和谐、文明的图书馆学习研究环境是一个冲击。为此, 笔者根据在工作中的实际经验, 拟对问题产生的原因加以分析, 并对解决问题的办法提出建议。

## 1 图书馆处理读者违规行为的过程与做法

处理过程可以概括为: (1) 违规现象性质和类属的认定; (2) 违规责任的承认; (3) 确定责任人应承担的处罚。一般而言, 处理此类违规现象 (不包括丢失) 的通常做法有: (1) 如有污损、撕折、批注、圈点等情况, 按照书刊价格视其损坏程度缴纳损坏赔偿金; (2) 如果损坏严重或者是新到馆的文献, 按照丢书的有关规定处理; (3) 借阅书刊时, 发现有圈划、水渍、墨迹、油渍、缺页等污损情况, 须立即向工作人员声明, 并加盖印记, 否则在还书时如被发现, 则由借阅人负责; (4) 如发现铅笔划痕较轻者, 现场擦拭清洁后继续借阅, 擦破者按照买新书处理; (5) 新书被钢笔、圆珠笔圈划者均按买新书处理; (6) 旧书一般给与提示警告, 不再追究, 等等。

## 2 图书馆处理读者违规行为的缺陷

仔细研究以上通常处理此类违规现象的做法, 就会发现其中具有一定的缺陷:

譬如, “将有污损、撕折、批注、圈点等情况划为同一违规等级”。在实际工作中, 我们不难发现, 批注和圈点与污损和撕折是有所区别的。批注和圈点现象体现的是读者读书深入其中而忘形, 不仅拍案叫绝, 而且胸中块垒不吐不快。读书全神贯注, 是我们应提倡的一种态度, 而批注中确有见地的一家之言, 或者能给后来者以启迪。更何况在普通图书杂志上的批注 (只要不违反法律和公共道德) 和圈点不影响阅读, 不构成使用价值的损害。而污损 (包

括无意义的涂抹)、撕折现象体现的是公德的缺乏, 是对文献使用价值的破坏。这种现象的出现不但导致文献的残缺, 造成使用障碍和使用价值的损失, 如继续流通, 更会给后来人一种错误的心理暗示: 丧失公德的行为在这里是不受谴责和处罚的!

再譬如, “发现有圈划、水渍、墨迹、油渍、缺页等污损情况, 须立即向工作人员声明, 并加盖印记, 否则在还书时如被发现, 则由借阅人负责”。平心而论, 爱护图书是每位读者的义务, 是文明读者具有公德的具体体现。在借阅过程中发现文献有圈划、水渍、墨迹、油渍、缺页等污损情况, 向工作人员声明也是理所应当; 但是在人流如龙似潮而来时, 能排队借到一本自己喜爱的读物先睹为快, 哪里还有现场检查的念头! 在公共道德标准规范还在继续建立健全的今天, 苛求读者都具备馆员心目中的“高尚道德”是一种脱离实际的做法; 为此对读者进行处罚, 也不大妥当。随着我国法制社会持续的建设、发展和健全, 读者综合素质有了极大的提高, 自我保护意识和维权理念空前高涨, 对于模棱两可的处理依据不再默认, 抛弃了以往馆员讲“什么”就是“什么”的被动态度, 而是据理力争, 这种做法又往往会在部分馆员中引起反感, 进而引发了读者和有关管理人员的矛盾与冲突。这种矛盾与冲突, 干扰和破坏了图书馆文明和谐的学习研究环境, 必须加以重视, 妥善解决。我们认为, 矛盾的产生离不开管理人员理念与形势发展之间的距离, 也离不开读者与管理人员文明程度以及综合素质的提高, 也离不开社会文明的建设与国民道德素养的提高。但是, 当今社会的发展实在太快, 各种价值观此消彼长, 整个社会道德体系正在建立之中, 制度的缺陷与修订必然滞后于形势的发展, 这是造成此类矛盾和问题的主要原因。因此, 根据社会的发展变化不断补充和修订制度的缺陷, 是与时俱进, 创造文明和谐学习环境的必要举措。

### 3 正确处理读者违规行为

笔者之见,正确处理此类矛盾和问题的要点有四:

#### 3.1 违规责任的认定和违规处理应以法规典章为依据

在读者办理了相关借阅手续后,图书馆与读者之间形成了实际的借阅合同关系,借阅合同关系规定了双方的权利与义务。这种关系在一方违反合同规定的时候,必须按照产生的后果根据有关法律和制度进行处理。我国《民法通则》第85条规定,“合同是当事人之间设立、变更、终止民事关系的协议。依法成立的合同受法律保护”。我国《民法通则》第106条第1款规定,“公民、法人违反合同或不履行其他义务的,应当承担民事责任”。第2款规定,“公民、法人由于过错侵害国家的、集体的财产,应当承担民事责任。”根据我国有关法律,我们认为,在处理违规者时,必须进行明确的责任认定。责任的认定包含两层意思:首先确定该读者的有关行为是否造成损害;其次,在有损害情况存在的前提下确定实际损失的价值。应该明确读者与图书馆之间是一种民事关系。我国《民法通则》第110条规定,“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定条件的,另一方有权要求履行或者采取补救措施,并有权要求赔偿损失”。因此,根据损害后果的不同,读者需要承担相应的民事责任。一般而言,读者的行为对图书馆代管的财产——普通的文献没有造成价值损失,譬如没出现撕页、开天窗等恶劣现象,只是加了批注、有了水渍等等,但还可以继续使用,读者可以不承担民事责任。但是如果读者对贵重的文献造成损失,损害后果严重,产生价值损失,那么,读者必须承担相应的民事责任,通常情况是按照文献价值(实际价值)赔偿。因此,必须根据文献损失状况确定责任人应承担的后果。处理违规现象,应该强调无价值损失即无民事责任的原则(在这里,一般文献的价值损失以使用价值来衡量,特种文献的价值损失以使用价值和文物价值来衡量)。强调无价值损失即无民事责任的原则,即意味对一般违规现象的处分只能限于批评教育,而不是经济处分。

#### 3.2 违规责任的承认应实事求是,以人为善

对违规责任的承认,在读者的角度而言,首先是心理障碍的克服,第一,读者要承认自己有过错,因此才发生了违规行为;第二,承认自己存有违规行为,就意味对即将发生的各种处罚(包括经济处罚)勇敢地承担,而不是逃避。其次,在发生此事之前,这个读者可能是学习、体育和生活等各个方面的佼佼者,在众目睽睽之下公开他的错误或者误解他,将对其构成极大的心理压力。因此,在实际工作中出现读者拒绝认错和承担责任的现象也是可以理解的,馆员应该提出读者承担责任的依据和耐心的教育

启发。但是,由于依据不足,读者拒绝承担责任会出现事故责任落空的问题,导致违规现象无法处理的后果。现在许多高校图书馆在面临上述困境时,一般采取读者证明不了不是自己违规,就必须承担违规责任。譬如,关于“借阅书刊时,发现有圈划、水渍、墨迹、油渍、缺页等污损情况,须立即向工作人员声明,并加盖印记,否则在还书时如被发现,则由借阅人负责”的规定。而我们认为,在遇到此类问题时,应该坚持“谁主张,谁举证”的原则,尽管对每天借还量在4、5位数的馆而言,对读者还回的每本文献都进行逐页的检查是很难做到的事情。但在违规行为处理中,应该坚持不冤枉一个无过错的读者,宁宽勿严,宁纵勿枉的处理原则。而且普通文献在多种信息传送渠道同时存在的今天,其价值已经和结绳记事、口传手抄、雕版印刷等时代的文献价值不可同日而语,应该属于低值易耗类的资产。

#### 3.3 对违规行为应重教育轻处罚

读者群体的公德是社会性道德,为了所有人的生存和发展,现代法律建立在社会性道德的基础上。私德是宗教性道德,是个人的理想和追求,跟个人的信仰有关。读者在图书馆的违规行为,既体现了他对社会公德的轻视,也暴露出自己私德标准的尺度水准。图书馆是一个终生教育场所,每位读者都会在这里获得弥足珍贵的收益。而对违规现象的处理过程也是对读者的一种教育,通过正确、恰如其分的教育,违规读者既懂得了对社会公德的尊重和遵守,对自己的私德标准也是一个提升。因此,对违规行为的处分,首先强调的是对社会公德的尊重和遵守,对公共财产的管理、保护和爱护,对社会公德不尊重行为的批评,对读者私德水准的提高,对图书馆和读者所共同创造的优雅、文明的学习研究环境的维护;其次,才是对违规行为的经济处分。而在科学技术迅猛发展的今天,高科技为高校读者的信息需求构建了多样化的多重的支持平台,除了跨省市跨地区的CALIS外,馆际之间、地区之间、远程借阅都已经由美好的理想变为现实,完全能支持各类读者的不同信息需求。非CALIS区域结点的高校图书馆,在达到一定文献总量后,能够支持本校教学条件评估的需求,文献总量零增长的问题就应该放到议事日程上。在文献的流通中不苛求普通文献的状态完好无损,进行自然淘汰剔旧,既能保证图书馆建筑空间的合理利用,保证图书馆内部环境的优雅美观,也可以减少工作人员的不必要的工作量,还能降低馆员和读者之间发生矛盾的次数。对读者在借阅过程中出现的不文明现象,可以采取读者之间的讨论、受损文献展览等方式教育读者。当然,读者的文明程度和社会的文明程度是同步提高和前进,但是,对高校读者群

体而言,应该有一个较高的文明标准。对于个别屡教不改的读者,应该视为无信用的读者。读者入校之初接受的入馆教育以及签字领到的《读者须知手册》和图书证,即是与图书馆之间签订了借阅合约,而读者在借阅过程中的多次不文明的行为,已经是违背了自己与图书馆签订的借阅合约。在此情况之下,尽管读者的违约行为没有产生实际经济损失,但是,他的违约已经导致了自己信用的丧失。图书馆完全可以追究他的违约责任,依据约定暂停或取消他的相关权利。

### 3.4 违规处理应注意方式方法

违规行为处理过程主要是一个教育过程,应该把提高读者的道德标准和文明程度视为首要目的。在此过程中,要依法按规办事。教育读者明白入学只是取得了在校图书馆学习的资格,只有经过入馆教育和领取图书证与《读者手册》后,才取得了在校图书馆学习的权利。在取得权力的同时,也承担了相应的义务和责任。图书馆与读者之间

形成了实际的借阅合同关系。在此期间,任何违规行为都是不文明行为和合同违约行为,造成价值损失的还要承担经济赔偿。图书馆员在进行批评教育时,要注意场合,尽可能不在公开场合批评读者;态度要和蔼,要以理服人,要指出问题所在,让读者明白自己错在何处。

总之,读者在图书馆一般的违规行为在目前看来大部分属违约行为。因此,要认真及时修订规章制度,并正确区分和处理,重教育轻处罚,依法办事,按规章办事,在处理过程中以提高读者的道德标准和文明程度为目的,有利于构建一个和谐、文明、优雅的学习研究环境。

#### 〔参考文献〕

- [1] 郭明瑞,房绍坤,於向平.民事责任论[M].北京:中国社会科学出版社,1991.
- [2] 司法部法学教材编辑部.侵权行为法[M].北京:法律出版社1996.
- [3] 中华人民共和国民法通则[Z].

## Opinions of Dealing with Readers' Actions of Getting Out Of Line in Libraries

REN Yu-zhen, LI Shu-li

(Document Information Institute of Yantai University, Yantai 264005, China)

**Abstract:** In this paper, it is considered that the phenomena of getting of line in university libraries could be divided into two parts: breach activity and liability for civil activities according to the civil law. The breach activity is especially severe. So when someone happens to get out of line but does not make any harm to the economy in the incident, the librarians should insist in teaching the readers. The main aims to raise their social morality and the civilized level.

**Keywords:** incident; deal with; civil liability; get out of line

〔作者简介〕任玉珍(1964-),女,烟台大学图书馆馆员,发表论文10余篇。

〔收稿日期〕2007-07-19

(上接第172页)

育事业、图书馆工作的无限忠诚。他的一生是勤奋的一生,正如他自己的座右铭那样——“生无所息,日有所进”。于老师患病手术后,有一次我去探望他,见他在一边打着吊针,一边为毛贻鸣先生的《图书馆知识资本概论》撰写《序言》,此刻,我更加全方位的了解了于老师的人生,更增添了对他老人家的敬佩,他的这种为事业、为朋友殚精竭虑的精神,使我不能不为之动容。我真后悔,在我们一起共事的岁月里,我珍惜的不够,没能更多地听取他老人家的教诲。如果于老师有来生,我一定倍加珍惜时光,学他的为人、学他的品格、学他的知识、学他的精神、学他的一切。

于老师,您就像一颗璀璨的宝石,不用粉饰,不用雕琢,静静地发出绚丽的光彩,您的为人品格和为图书馆学理论作出的贡献,将永载兰台。今天,我们追忆恩师的

品格,明天,更多的同仁将继续往开来,为图书馆事业的振兴付出更多的智慧与力量。

#### 〔参考文献〕

- [1] 杨华.我们要自己宣传自己[J].河北科技图苑,2007,20(1):4-6.
- [2] 赵秀山.向于鸣镛同志遗体告别仪式上的致词[J].河北科技图苑,2007,20(1):7.
- [3] 毛贻鸣.“生无所息,日有所进”——忆于鸣镛先生[J].河北科技图苑,2007,20(1):9-10.
- [4] 林昱.诚挚的导师——感怀缅怀于鸣镛先生[J].河北科技图苑,2007,20(1):21-22.
- [5] 李晋瑞,郑玲.鸣镛飞逝名永留——于鸣镛其人、其事、其文、其书[J].大学图书馆学报,2007(3):104-107.
- [6] 于鸣镛.博学精思 笃行致新[J].河北科技图苑,2007,20(1):1.

〔作者简介〕赵莉,女,大连工业大学图书馆副研究馆员。

〔收稿日期〕2007-09-18