

阅览室的故事

董蕊

转眼间，我已经与善本阅览室一同走过了三个冬夏。走过四季，不仅是一个单纯的时间概念，在每天重复着的工作中也能提炼出类似于四季的表情与色彩。

春

春节过后，人们带着各自的学习计划投入到新一年的工作中，读者数量日渐增多，阅览室的工作人员一如既往地以饱满的工作热情接待每一位读者。

一天，来了一位老先生，虽然已年过六旬，但他目光如炬，声如洪钟，言谈举止透露出严肃而又倔强的性格。听到查阅清末舆图需要出示介绍信后，立刻表现出了不满与责备：“我费了好大周折才找到这里，没想到手续这么繁琐，这分明是为难我们嘛。你们国家图书馆应该为大众服务，凭什么不给看。”

我们的工作人员面对这突如其来的愤怒与指责，不急不躁，反而微笑着请老先生坐下，耐心地解释着：“您的心情我们理解，但这些古代文化典籍能流传下来很不容易，我们只是希望在利用的同时也能多一份保护意识。如果您确实是研究所需我们一定会全力支持您，也希望您能支持我们的工作。您看这样好吗，今天我们先帮您查查有没有不需要手续即可阅览的地图，希望对您有所帮助。下次请您带上介绍信再阅览您需要的这几种。”老先生沉默不语，但态度明显有了转变，接受了我们的建议。

第二天一早，他早早来到阅览室，出示了介绍信，没想到的是他又忘记了带阅览证，老先生当时又烦躁地大喊到：“我以为有了介绍信就不用拿阅览证了，所以放在存包处了。怎么这么麻烦，到底能不能看？”

“我们不是要为难您，刷卡进入阅览室是图书馆的规定。这样吧，您先填申请单办手续，我们去审批和提图需要一些时间，您正好可以去取阅览证，这样不会耽误您的时间。”老先生体会到我们在按规定办事的同时还尽量帮他想办法，态度不断缓和，临走时还在留言簿上留下了感谢的话语。

在接待读者的过程中，这样的事情时有发生，阅览室的老师们总是真诚耐心地与读者沟通，用微笑服务来化解矛盾、感动心灵。他们用行动为我树立了榜样，我感受到往往一个热情的问候，一个温馨的微笑，也足以在人的心灵中洒下一片阳光，给人春天般的温暖。

夏

暑假来了，也就迎来了一年中最为忙碌的几个月。跟往年有所不同的是，那年的暑期旺季正赶上馆里安排换装电梯。在最炎热的四个月内，大家每天都要多次往返于阅览室和书库之间。通往书库的楼道没有窗户，每天在缺氧的条件下爬楼，还要忍受空气中漂浮的粉尘。尽管如此，大家每次总是争抢着提归藏品。除了接待读者的正常阅览之外，当时正赶上几个项目用书都通过阅览室流通：再造善本项目增加了对书的人员，增加了提阅数量；与法国远东学院合作的徽州地区家谱调查项目不断增加工作人员，也相应增加了提阅量；此外还有民委的满文图书提要项目和北图出版社《版刻图录》出版项目等也都有大量的藏品提阅量。其中不乏多函多册甚至需要两人抬的大书，大家能够克服困难，相互配合，使阅览工作得以顺利进展。

阅览室在夏天时特别冷，大家却干得热火朝天。正是凭借这份对本职工作的热情和执着，才保证了藏品在阅览典藏过程中没有出现过错，保证了高质量高效率地完成阅览、展览、参观等各项工作。也正是凭借这份热情，才能全心全意地为读者服务：有些读者初次到善本阅览室，检索有困难，大家百问不厌，百教不厌，不仅代他们查找，还耐心进行辅导；对于提用原书只是为了量版框尺寸的读者，他们会亲自到书库代为测量，以

减少对原件的反复提阅；遇到年老的读者或是有特殊情况的读者阅览手续不齐备时，工作人员会合理为其安排阅览顺序，使读者既节省时间少跑路，又按要求补齐了手续，多次得到读者的赞许和好评。

秋

经常有读者拿索书单当便签，所以，我们每次都要询问后才按数量发给读者。有一次，一位读者很不耐烦地说：“这么大的图书馆，用一张索书单还这么节俭。”还没等我们开口，旁边一位看书多年的老读者停下了手中的工作说：“别管是公家还是私人的东西，都该节约呀。你看他们平时用的一些办公用品都是将旧物改造自己动手做的，既节约又环保。”那位读者不好意思地笑笑说：“对，节约是美德。”

阅览室的老师们就是这样，常常在一些小事中流露着令人感动的品格：阅览室四季恒温，在炎热的夏季，室内的温度和室外形成很大温差，有些读者没有准备，工作人员便会主动递上自己的备用衣服；对于高龄读者，工作人员都会引领、陪同办理各种手续；有些年老的读者在阅览中需服药，工作人员会主动送上热水；身边的同事有了困难，大家不仅会送去言语的温暖，还总是克服个人困难，主动加班，相互补台。大家在生活中互相关心，工作中互相帮助，在力所能及的范围内多做工作。

秋天，是一个令人神清气爽的季节。提起秋天，会让人联想到那淡雅、清爽、心旷神怡的蓝色。和阅览室的老师相处也会有这样的感觉，他们没有做什么轰轰烈烈的大事，但在点滴小事中不经意间流露出的美好品格，却营造出了一种和谐的氛围，沉浸在其中会令人神清气爽、身心舒畅。这也正是各项工作得以顺利进行的基础和保障。

冬

转眼间，一年的辛勤工作就要画上句号了。年末的几个内，每天还有不少读者赶着完成作业或完成项目的收尾工作，所以，我们仍不敢有丝毫懈怠。

一天，大家都在忙着为读者取书、装胶卷……，突然听到一位读者大喊：“服务员，来帮帮忙。”周围的读者都回头看了他一眼，我们听到这样的称呼也不太适应。一位老师立刻走到他身边，耐心地帮他掉下的胶卷装上。过了一会，他回头张望了几回，像是又在寻求帮助，但没有再喊“服务员”。工作人员善解人意地走过去主动询问，原来他在其他资料中得知他所看的文献中有某位名人的批校，可是怎么也找不到，想问问是否胶卷有遗漏。工作人员在核对胶卷没有遗漏后，认真阅读了后人写的跋文，帮助他辨识出了其中的文字和卷端的印章，确认该书没有经过那位名人收藏，更没有他的批校。这样，读者才放了心。临走时，很郑重地说了声：“感谢各位老师。”

在善本阅览室工作，单单依靠一张笑脸和好的服务态度是远远不够的，在读者咨询工作中不仅要迅速准确地帮助读者获得所需信息资料，还应为读者提供相关研究领域的线索和途径；只有对馆藏资源非常熟悉，才能更为合理有效地建议读者使用馆藏资源，既能使读者通过阅览少量善本书就能解决实质问题，又能尽量减少善本书的提阅数量。要想做到这些，都要靠平时的学习和积累。这正如冬天里的银装素裹是在为来年的丰收积蓄能量，要想得到读者的信任和尊重，就要不断学习，不断积累，不断提高业务能力。

日升日落又一天，寒来暑往又一年。四季在更替，但四季的表情和色彩却会给人留下抹不去的印记。阅览室的老师们年复一年地不断重复着平凡而又琐碎的工作，但这期间绘制出的动人画面和生发出的美好情感，却会积淀下来，催人前进。