

现代图书馆人性化剖析

李美红

(广州大学图书馆, 广东 广州 510405)

〔摘要〕着眼现代图书馆的生存和发展, 深入剖析图书馆建筑的人性化、馆员管理的人性化和读者服务工作的人性化。

〔关键词〕现代图书馆; 人性化; 剖析

〔中图分类号〕G25 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1002-1167(2005)04-0050-03

现代信息技术的迅速发展, 既给图书馆带来机遇, 也带来挑战。事实证明, 图书馆不会消亡。在世界各地, 一座座现代图书馆新馆巍然耸立。英国、法国、德国和丹麦的国家图书馆新馆相继开放, 其中, 巴黎和伦敦的图书馆建筑是人性化建筑的里程碑, 是各自国家在 21 世纪最壮观的人性化公共建筑^[1]。图书馆强大的生命力和竞争力来自何方? 答案是图书馆建筑、馆员管理及读者服务工作的全方位人性化。

1 图书馆建筑的人性化

随着经济和社会的持续发展, 图书馆的社会职能在不断发展变化, 图书馆建筑也随之发生翻天覆地的变化。中国古代讲究风水、力求古朴典雅的藏书阁, 西方国家四百多年前的墙壁式大厅图书馆、一百多年前的铁制图书馆等^[2], 无不充满富有时代特色的人文气息。

当今信息时代, 图书馆的服务理念发生深刻变化, 社会职能进一步扩展, 新兴的模式图书馆应运而生。它赋予图书馆建筑更为浓厚的人文特色, 打破了传统的封闭式建筑结构, 改变了藏、借、阅分离的状况, 实行大空间、大开放、大格局, 真正做到藏、借、阅一体化, 对读者充分开放, 极大地方便了读者。不仅如此, 图书馆的内部格局也随着社会需求的发展而灵活调整, 由此, 现代图书馆的利用率得到前所未有的提高, 体现出人性化建筑格局的巨大魅力。

现代图书馆建筑在外观上秉承了优秀的建筑传统, 或庄重, 或典雅, 默默地体现着社会时代特色, 传承着历史文化, 从视觉上紧紧吸引了读者; 从心灵上震撼、熏陶着读者, 散发着浓郁的人性化特色。例如, 南京师范大学敬文图书馆的外观如同一册打开的书本, 寓意着现代图书馆的职能, 刺激读者阅读的兴趣; 又如同一只展翅翱翔的雄鹰, 象征着南京师范大学在 21 世纪腾飞^[3]。

现代图书馆是广大读者的第二起居室, 读者的阅读生涯不再是苦行僧式的, 而是一种美好的享受。在强调以人为本的现代社会, 现代图书馆追求外观造型的同时, 有必要营造内部宜人的人性化阅读环境: 装饰格调舒适、温馨; 家具依照现代人体工程学原理设计; 采光、通风和照明效果良好,

力求自然与人工的完美结合, 体现现代图书馆对读者的人文关怀。值得一提的是现代图书馆的无障碍设计。所谓无障碍设计, 指的是建筑物中为残疾人、老年人提供便利行动的设施。最早的无障碍设施产生于 20 世纪 50 年代末期。1961 年, 美国标准协会制定了世界上第一个“便利残疾人出入使用建筑物及有关设施的技术标准”^[4]。无障碍图书馆设计, 主要指坡道、盲道、扶手、残疾人专用洗手间、专用电梯、方便按钮、音响信号装置及无障碍标识的设计和制造^[5]。实行无障碍图书馆设计, 保证了残疾人享有与普通一样接受教育、寻求知识的权利, 是社会进步和文明的表现, 也是现代图书馆体现人性化服务的重要标志。

必须指出, 现代图书馆建筑规模不断扩大的过程中也存在不少问题。有的新建图书馆的设计较为注重宏伟的外观, 而忽视经济性和实用性, 导致读者的阅览座位设置不足; 有的图书馆的无障碍设施缺乏维护措施, 年深日久便形同虚设, 甚至挪作他用。凡此种种, 削弱了图书馆建筑的人性化程度, 损害了图书馆的自身形象。

2 馆员管理的人性化

传统图书馆的管理模式是以规章制度为本的、非人性化的模式。列宁说过, 图书馆员是图书馆的灵魂。在现代知识经济社会里, 知识资本是起主导作用的关键因素。而知识资本的核心是人力资源管理。如何结合图书馆的发展, 发挥图书馆员工的主动创造性, 产生良好的社会效益, 达到提升图书馆自身竞争力的目的, 是当代图书馆人力资源管理的核心。

西方国家在人性化员工管理理论领域最有特色的理论就是生涯管理理论。生涯管理的含义是指组织从组织目标和员工能力、兴趣出发, 与员工共同制定和实施的一个符合组织需要的个人成长与发展计划; 也可换一个角度理解为: 员工为寻求个人的发展, 而与组织共同制定和实施的既使个人得到充分发展、又使组织目标得到实现的个人发展计划^[6]。员工的个性化发展与组织的发展密切结合, 相辅相成。员工的能力得到提高, 个人事业得到发展; 组织的凝聚力得到加强, 竞争力得到提升。

西方国家图书馆在员工管理方式上, 强调以人为本,

提倡温情、人性的管理。作为管理者,首先必须尊重馆员,平等对待每一位馆员,适当满足馆员的合理需求。馆员得到尊重,获得自由、满足感,必然积极参与管理,发挥自己的才干。其次,必须创建切实可行、行之有效的激励系统,充分调动每一位馆员的积极性、创造性;并设立相应的人才培养机制,为图书馆和馆员个人的持续发展提供良好的机遇。整个管理系统中,凸显了馆员的主导作用。

国际图书馆界素来善于博采众长,对先进的、人性化的员工管理理论与管理方式,也不例外。早在1986年美国隆重纪念图书馆学教育100周年大会上,施蒂格(M·F·Stieg)曾强调:“人本价值观念是图书馆职业的核心。”⁷此后,我国也有一些图书馆界同仁研究这一课题。但从理论到实践还需要一个过程。目前,我国图书馆员工管理的人性化程度亟待加强,比如有些领导者处理问题时,不是一碗水端平、不是唯才是举而是任人唯亲,对员工的进修深造采取种种限制等,造成员工对自身职业普遍缺乏认同感,人才流失比较严重;在岗员工对前途深感迷茫,抱着得过且过的心理,对工作缺乏热情,难以钻研与创新。

而信息时代的图书馆面临着严峻的挑战,创新是生存和发展的保障。为了提高图书馆的创造力,创新图书馆学理论、制度与技术,必须借鉴国际图书馆界的先进经验,大力推广人性化的馆员管理。

3 读者服务工作的人性化

读者服务是整个图书馆业务工作的核心所在。读者工作的服务状况与效益,是图书馆体现自身存在价值的关键。传统图书馆大都注重自身规模的扩张而忽视读者的服务工作效益。实际上,早在半个多世纪之前,印度著名图书馆学家阮冈纳赞提出的“图书馆学五定律”,即“书是为了用的;每个读者有其书;每本书有其读者;节省读者的时间;图书馆是一个生长的机体”,就深刻揭示了图书馆工作的核心所在。图书馆的发展实践表明,只有关注服务对象、了解服务对象的需求和对服务的满意度,并随时根据情况调整服务方式和策略,才能在变幻莫测的社会发展中立于不败之地。以人为本,是图书馆开展读者服务工作必须首先确立的指导思想。根据这一指导思想,以积极的态度、开拓新的服务内容,完善和创新服务方式。

现代图书馆读者工作的人性化服务,是指服务人员针对服务活动采取富有人情味的服务方式,一般不涉及普通的规章制度和工作规范⁸。它主要包括:

(1) 馆员着装整齐、大方,服务语言文明、得体。读者服务工作属于服务行业范畴,讲文明、讲礼貌是人性化服务工作最基本的职业要求。馆员良好的精神面貌,富有修养的谈吐,是尊重读者的表现,也将使读者尊重员工,从而为整个服务活动过程奠定良好基础。

(2) 平等对待每一位读者,不因读者身分、职务、地位的不同而设置不同的等级、权限。平等是现代人权中的重要部分。要求得到平等待遇是读者的基本权利。图书馆是体现社会文明、进步的窗口,不应漠视人权,成为落后

文化的代表。

(3) 树立“读者第一、服务至上”的服务理念。在提高馆员综合素质的同时,建立相应的服务规则,提高服务质量。比如,开展在线服务时实施“首问负责制”,即:最先接受读者咨询和需求的个人作为首问负责的人,并负责解答,或指引到相关部门;相关人员解答读者在利用图书馆时提出的各类问题,直到读者的问题得到解决,读者满意为止⁹。这一措施明确了馆员的职责,避免互相推诿,可大大提高读者服务工作的质量。

(4) 开展丰富多样的服务,重点突出个性化服务。人是最复杂的生灵,利用图书馆资源时,每一部分读者群、每一位读者均有各自不同的需求。在某一特定读者群中,又存在一定的共性。如何针对这些共性开展相应的信息服务,是现代图书馆人性化读者服务工作的重要内容。例如,建设中的广州图书馆新馆在设计读者借阅区时,区分不同读者群的不同需求,除设计中、外文等图书借阅区、读者自修室外,还设计特殊读者服务区和专项阅览研究室。特殊读者服务区面积为4500平方米,座位320个,信息点100个。该区由长者阅览中心(50座位)、青少年阅览中心(100座位)、少年儿童阅览中心(100座位)、幼儿活动中心(50座位)和残疾人士阅读中心(20座位)组成。专项阅览研究区面积与前者一样,座位数为160个,信息点100个。该区主要为研究型读者提供较高层次的服务,在静区设置单人阅览室100间,在次静区设置多人研究区20间¹⁰。这种布局方式充分考虑不同读者群的不同需求,主动贴近读者,富有人情味。值得一提的是残疾人士的服务工作。西方国家开展较早,特殊的配套服务设施比较完善,为残疾人士提供的服务方式和内容也丰富多彩,更加富有人情味。例如,美国匹兹堡的卡内基图书馆,向长期卧床不起的残疾者提供天花板书,即:残疾者将带有放映机的缩微胶卷,通过手、脚或身体其他可以利用的肢体部位来操作放映机,并将缩微胶卷的内容投到天花板上进行阅读¹¹。目前,我国一些大型公共图书馆已经关注这一特殊读者群的需求,并提供相关的服务项目。例如,上海图书馆自2002年5月16日起,与上海邮电局合作,开展为视障读者提供上门免费送还书服务。

(5) 利用现代化设施和技术,为广大读者提供最为便利、快捷的服务。读者的需求是技术存在的源泉和动力,技术永远不能脱离读者而独立存在。图书馆必须选择最合适的设施和技术服务于广大读者,借助技术体现对读者的人文关怀。比如,设立自助借还书系统,方便读者随时借还图书。又如,众多图书馆争相购置的各种数据库,在一定程度上充实了各馆馆藏资源,但是,读者在检索时由于不了解自己所需数据在哪个数据库,只能在众多数据库中出出进进,寻寻觅觅,造成检索效率不高。对此,图书馆可利用电子资源一站式检索系统予以解决。实际上,自20世纪末起,美国就非常重视数字图书馆一站式服务平台的研究。一站式服务平台提供了各种信息资源的整合服务。在统一的检索平台下,既可查找纸质文献,又可查找电子文献;既可查找二次文献,又可查找一次文献¹¹。

(6) 实行全面开架。闭架管理方式虽然可以减少员工整架工作量, 却限制了读者查找文献的自由, 给读者带来极大不便。西方国家和我国新建或改建的图书馆, 均采用大开放、大平面、柔性化的管理模式, 全面实行开架服务; 各楼层都配备免费上网检索电脑、自助复印机和电子寄包柜等。这种在同一层面上为读者提供借阅、查询、复制、寄存的“一站式”服务, 简化了传统的繁杂手续, 为读者查找、利用馆藏资源提供了极大方便, 免除了读者迂回曲折奔波的烦恼, 真正体现了图书馆对读者的关心和体贴。

4 结 语

坚持以人为本, 加快人性化进程, 是现代图书馆存在和发展的保障, 也是我国各类型图书馆面临的重要课题。在现阶段, 落实科学发展观, 深入分析图书馆馆舍建筑的人性化、馆员管理的人性化和读者服务工作的人性化, 并采取切实可行、行之有效的相应措施, 必将有利于加快现代图书馆人性化的发展, 也有利于发挥图书馆在社会主义精神文明建设中的重要作用。可以预言, 随着图书馆工作的全方位人性化, 图书馆的管理水平和服务质量将得到进一步提高, 图书馆的社会地位和重要作用也将得到进一步发挥。

〔参考文献〕

- 〔1〕 <http://www.booker.com.cn/gb/paper24/3/class002400001/hwz14113.html>
- 〔2〕 孙凤华. 近代——现代图书馆建筑的发展及功能变革(下)〔J〕. 图书馆工作与研究, 2002, (1).
- 〔3〕 彭桃英, 等. 高校新建校区图书馆的建筑设计〔J〕. 图书馆建设, 2002, (5).
- 〔4〕 傅新, 艾书. 论图书馆无障碍设计〔J〕. 大学图书馆学报, 2001, (4).
- 〔5〕 王世伟. 构建信息无障碍的图书馆服务理念与体系〔J〕. 图书馆论坛, 2003, (6).
- 〔6〕 周红炜. 图书馆人性化管理的体现: 导入生涯管理〔J〕. 图书馆论坛, 2003, (2).
- 〔7〕 <http://www.fjinfo.gov.cn/publicat/qbts/042/16.html>
- 〔8〕 蒋润秋, 张开文. 图书馆的人性化服务探讨〔J〕. 图书馆工作与研究, 2004, (1).
- 〔9〕 邓瑛. 图书馆馆员在线服务实施“首问负责制”是网络图书馆的重点〔J〕. 经济师, 2004, (1).
- 〔10〕 <http://www.southcn.com/news/dishi/huangzhou/shizheng/200410130154.html>.
- 〔11〕 <http://www.u.com.net/server/urs.html>

Humanism in Modern Library

LI Mei-hong

(Guangzhou University Library, Guangzhou 510405, China)

Abstract: This paper analyzes the principle of humanism in modern library from three aspects: library building, librarian management, reader service.

Key words: modern library; humanism; analyze

〔作者简介〕 李美红, 女, 广州大学图书馆编目部馆员, 已发文数篇。

〔收稿日期〕 2005-01-19

(上接第32页)

的需要, 图书馆精神产品必须通过前述对象化过程, 把自身的诸种属性实现到读者需要中去。如果图书馆精神产品得不到读者的认可, 那么, 图书馆精神产品的生产者的劳动就不可能成为社会劳动, 甚至连他们的存在也会被人们所遗忘。

〔参考文献〕

- 〔1〕 中共中央马克思恩格斯列宁斯大林著作编译局. 马克思恩格斯全集 第36卷〔M〕. 北京: 人民出版社, 1972. 494.
- 〔2〕 中共湖南省委. 江泽民同志“七·一”重要讲话成果荟萃

〔M〕. 长沙: 湖南人民出版社, 2002.

- 〔3〕 中共中央宣传部. 十一届三中全会以来党的宣传文献选编〔M〕. 北京: 中共中央党校出版社, 1989. 236.
- 〔4〕 中共中央马克思恩格斯列宁斯大林著作编译局. 马克思恩格斯选集, 第1卷〔M〕. 北京: 人民出版社, 1972. 30.
- 〔5〕 中共中央马克思恩格斯列宁斯大林著作编译局. 马克思恩格斯选集, 第4卷〔M〕. 北京: 人民出版社, 1972. 485.
- 〔6〕 罗欣. 试论图书馆精神产品消费〔J〕. 高校图书馆工作, 1995, (4): 41-44.

Try to Comment on the Significance and Characteristics of Production of the Spiritual Products in Library

LUO Xin

(Library of Hu'nan Arts & Science College, Changde 415000, China)

Abstract: The significance and characteristics of the production of the spiritual products in library is a prerequisite to research the spiritual products in library. Its significance based on various levels so does its characteristics.

Key words: library; spiritual product; production; characteristics

〔作者简介〕 罗欣(1960-), 男, 副研究馆员, 发表论文20余篇。

〔收稿日期〕 2005-01-17