

论高校图书馆人文化服务构建

蒋 京 平

(南华大学 图书馆,湖南 衡阳 410001)

[摘 要] 通过对人文化图书馆创建理念内涵的研究,以及国外图书馆人文服务的经验借鉴,文章阐述了高校图书馆人文精神与人文化服务之间的内在联系,并从人文化管理制度、人文关怀、创建文化中心等方面提出了构建高校图书馆人文化服务的对策。

[关键词] 高校图书馆; 人文精神; 人文化服务

[中图分类号] G258.6 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2011)06-0110-03

一 引言

互联网时代使得 21 世纪的图书馆前景变得越来越美好,图书馆的信息化建设蓬勃发展,图书馆的管理工作和思维方式也发生了很大变化,然而在不断变革发展的同时也产生了许多亟待解决的问题:图书馆信息技术先进,而馆藏依旧封闭,人们已经有意无意忽视了图书馆的社会文化教育设施的基本功能,忘记了图书馆的人文本质,很多馆员没有工作热情,工作倦怠,工作起来总是抱着无所谓之态度。投入巨额资金进行资源建设,本来应给读者带来方便,能够密切馆员与读者的关系,事实上却离读者越来越远,这些现象都足以说明图书馆严重缺乏人文关怀和以人为本、用户至上的服务精神。这些都正在慢慢削弱图书馆蓬勃发展的势头,为了保证图书馆事业的稳定、持续健康的发展,图书馆重视人文化服务建设,重新呼唤人文精神已成为图书馆共同努力的方向。

人文图书馆最要表现的是人性化,从读者角度思考问题就能达成读者认可度。在《不列颠大百科全书》第 15 版图书馆学条目中是这样描述图书馆的:“我们的职业基本上是一种人文职业,人文价值观念是图书馆职业的核心,我们的目标实际上是人。”这就深刻意味着图书馆是一个强调个人因素的场所,在当今科技迅猛发展,经济腾飞的大时代,图书馆的先进技术设备可以引进,唯有人文关怀是用金钱所购买不到的。图书馆要建立符合自身特征的文化服务目标,建立一种能主动适应读者发展需要的人文化服务。

高校图书馆是为高校教师、学生服务的,这种服务特别是面对学生,同时又是一种育人的服务,因此高校图书馆人文化服务就比公共图书馆显得更为紧要。

二 人文精神与人文化服务理念内涵

图书馆无论从起源到发展、其内在要素和外部影响、功

能与性质,图书馆作为知识传播的中心,均具有人文性。人文主义思想早已是西方哲学的重要思潮之一,20 世纪 90 年代的美国图书馆协会发表的《美国图书馆事业发展两条宣言》中提出图书馆应向每个人、每一种思维方式大开方便之门。图书馆尊重个人价值的宣言,充分体现了“人文思想”。印度著名图书馆学家阮冈纳赞曾提出著名的《图书馆学五定律》,充满着人文意蕴。

人文精神是图书馆随着社会的发展需要而产生的,它是文化的源泉,营造人文氛围,它是文明的象征,弘扬人文关怀,倾注人文情愫。它随着社会的发展而发展,随着社会的进步得以提高。人的实践能力和认知能力是以人获得知识为体现的。随着社会进化观的不断完善,在重视科学技术发展的同时,人文精神又重新被我们重视和理解,由此,人本身的价值也得到越来越多的广泛关注和尊重。图书馆是人文荟萃的地方,现代图书馆继承和发扬传统的人文精神是社会进步的要求,并且随之而来的人文化趋势也会越来越强,高校图书馆作为知识的集散地,高校本身生产知识—应当为图书馆界人文服务构建作出表率,因此高校图书馆在管理和服务中人文化服务构建是一种必然趋势。

高校图书馆人文化服务理念构建,其根本就是以对人的尊重和理解为基础,以读者发展为中心,重视对读者权利的尊重和保护。创建人文化图书馆,让读者有具体的感受:创造让读者感受温馨的环境、提供让读者感受体贴的服务、举办让读者感受亲近的活动。人文化图书馆就是图书馆事业发展变革中人文精神的升华,它是通过对人文知识、自然科学知识的学习和熏陶孕育而成的内在与主体的精神品质。图书馆工作实质就是倡导人文关怀,拉近文献与读者之间距离,对读者的文化知识需求和精神心理问题给予关注、指导,创造一个温馨、体贴、亲切、便利的人文空间,营造一种充满

人文化的读书学习环境。图书馆的服务说到底是为人的服务,科技飞速发展的今天,读者的需求不再是单一的知识需求,更需要一个开放的、自由的、宽松的阅读环境来完成他们的学业。这就要求图书馆实行人性化管理,人文化服务,改变以往的管理制度,关爱和体恤每一位读者,对每一位读者倾注更多的人文关怀。

现代图书馆在人文化服务管理理念方面,国外许多图书馆都可提供多方借鉴:例如,在美国很多小的社区都有图书馆,一个小小的雅典镇图书馆藏书就有8万册。在美国,只要有一个写有住址的信封或是一个可以说明身份的资料就可以办理借书证。英国早在19世纪就有了图书馆开架制度,阮冈纳赞在阐述它的第3法则时谈到了开架制度“更重要的是读者成为发现者的频率增高了”。他并不知道今天的网络技术检索文献的速度有多快,但在当时他所认定的开架制度的优势在今天仍然存在。开架制度给予了读者最直接的人文关怀,它对读者所产生的实际价值是显而易见的。哥伦布的市立图书馆,每位读者一次可借50册图书、10个VCD和20盘录像带的现实也很值得我们借鉴。美国哥伦布市立图书馆大门下的“Open to all”,时时都会让人感受到那扇永远敞开的大门,表明了他们为公众服务的宗旨^[1]。

三 构建人文化图书馆,施行人文化服务的对策

在新技术的不断推动下,高校图书馆目前正处于传统服务向网络信息服务的转型期,图书馆不应该仅仅是一个有书借、可上网、能查资料的地方,而应该从资源中心转变为学习中心,图书馆的工作也不应该仅仅是简单的借还书服务,还应该是一种人文化服务。构建人文化图书馆要协调图书馆的人文环境、物理环境和管理文化的诸多因素,还需要加强对服务的研究。在服务研究方面,高校图书馆应结合学校的具体情况及图书馆的办馆理念而围绕“人文图书馆”这一概念进行研究,并从图书馆如何为培养应用型人才服务、图书馆服务效益、图书馆过程管理、馆员继续教育等四个方面进行拓展,加强对服务工作的研究,强化图书馆的服务深度。

(一)更新服务理念,构建人文化管理制度

好的管理很大程度上是依赖于好的制度的运行来完成的,制定规章制度的目的是约束和规范人的特定范围的行为,人文化图书馆制度应该给制度以文化色彩,给制度以灵魂,应该把精神要求与具体规定有机结合,所制定的制度,应该能极大地激发和提高人执行规章制度的自觉性并提高自律能力。

构建高校图书馆和谐服务文化,制度的设计要充分体现“以人为本,读者第一”的思想,和谐管理制度文化应当尽可能反映广大馆员和读者的根本利益,制度的条文制定从设计到实施都应有读者和馆员参与,在和谐服务文化建设理念指导下建立和健全规章制度和服务规范,细化制度的内容和标准,例如:职业道德准则、读者服务规范、读者权益保护、奖惩制度、读者意见反馈制度等,使读者和馆员都能有章可循,逐渐养成一种自觉自律的行为习惯,时刻都能遵照执行。当新制度制订出台后,在实施管理的过程中,应“刚”“柔”并进,“刚”就是执行者严格依照制度,按制度办事,比如劳动纪律

方面每日的按时准时的开放时间,每个馆员应该做到严格遵守,对违反者绝不姑息迁就。制度面前做到公平、公正、公开,使每个馆员都能主动用制度来规范和约束自己,最终达到自我管理。“柔”主要是指对待读者方面,对违反规定的读者要耐心劝导,多站在读者角度着想,同违规读者共同协商一个让读者可以接受的处理办法,比如超期罚款和丢书赔偿方面,不能不视情况而定,硬性罚款、照价赔偿^[2]。

(二)创新服务方式,体现人文关怀

高校图书馆提供的服务是一个直接与读者接触的动态交互过程,图书馆存在的价值都是通过服务这个过程来实现的,随着网络信息技术的不断发展和相互渗透,专业化、个性化两种服务模式的重要性愈发凸显。专业化服务其实质就是学科化服务,学科化服务的内容应始终围绕重点学科进行重点建设,提供更大范围的专门服务,学科馆员根据学科资源优势,为学科专业读者的科研课题、工作决策等提供全面的深层次的服务^[3]。

个性服务化就是主动地依据具体用户的知识、问题、环境的不同特征来集合、构建信息的有效服务机制。用户的特定学习、研究领域和兴趣爱好决定用户对信息服务的个性化倾向,催生个性化服务。人文化的个性化信息服务以用户需求为驱动,按照用户对信息的主题与学科需求等不同特征,为用户提供分类定制服务、数据挖掘服务、知识推送服务、系统推荐服务、智能代理服务等服务功能的信息服务模式。例如通过互联网技术开展的网上联合参考咨询的服务,在信息定制服务系统中读者可以足不出户即可登录网站,通过图书馆咨询人员的原文传递服务、定制服务、推送服务等获取读者自己所需的科研资料、会议记录、博士学位论文数据库的原始文献。这种智能化、专业化、一体化信息检索服务,最大限度地满足了读者学习和科研的个性需求。人文化服务的广泛应用就从各个层面充分体现了图书馆对读者的人文关怀。

(三)创新服务特色,创建学术文化研究中心

高校图书馆必须在科学发展观的指导下,坚持“以人为本”的核心服务理念,坚持以用户为中心,更新服务观念,强化信息服务创新意识。高校图书馆可以组织开展各种形式的、各个学科的学术研究、学术报告等,学术研究的选题应该多选择“科普性”、“人文性”内容,为兴趣爱好广泛的读者开设享受学术熏陶的文化环境,使读者能在本专业以外还能领悟到学问世界的精彩与丰富。比如南华大学图书馆每年一次的读书月活动,读书月活动的主题明确、各有特色,如“探骊书海,陶冶人生”、“书籍点亮人生,书香飘溢校园”、“回味图书馆温馨时光”、“湖湘读书”专家学者讲座活动。介绍检索技巧的培训活动等等。活动期间,开展了优秀电影展播、世界读书日宣传、学生艺术作品展、数字资源宣传等活动。

创建学术文化研究中心是构建人文化图书馆、进行人文化服务的更高体现,高校图书馆和谐服务文化的构建是一个具有时代特征的图书馆人文化建设新命题,迫切需要高校图书馆同仁不断创新与大胆探索,坚持不懈地共同推进人文化服务建设^[4]。

计算机技术、通讯技术及网络技术的飞速发展决定着读者需求的变化,这就要求图书馆人文化的服务理念和服务方式要迎合读者动态变化而不断更新,有效践行人文管理,创新和拓展知识信息服务。人文化图书馆是以人文思想为内核,以研究、传播、阐释、实践人文思想为主要内容的文化现状,它融合思想观念、价值取向、理想信仰为一体,是文化建设和社会发展的有机结合体。而高校图书馆人文化服务是以高校文化为背景,以图书馆文化为依托的一切文化服务现象。因此,各高校图书馆应充分认识图书馆人文化的深刻意义,要时刻围绕高校教育工作的要求,以提高学生整体素质和培养人才为一切出发点,把握好图书馆的人文取向,借鉴其他图书馆的成功实践经验,塑造精品人文服务形象。

“打造一个让读者一生回望的图书馆”,创建公益、平等、

文明、开放的人文图书馆,我们正在为这个理想努力,这也是我们所有图书馆人人为之共同努力的方向。

[参考文献]

- [1] 林敏.论我国图书馆人文化的取向[J].图书情报知识,2005(6):97-99.
- [2] 纪亚清.构建人文化图书馆的环境与服务要素分析[J].图书馆学刊,2006(6):109-110.
- [3] 蒋京平.论高校图书馆学科化服务[J].南华大学学报(社会科学版),2010(1):110-112.
- [4] 李莉.人文精神、人本管理与现代图书馆发展[J].图书馆,2011(3):99-100.

On the Construction of Cultural Service of University library

JIANG Jing-ping

(University of South China,Hengyang 410001,China)

Abstract: Based on connotation of the humanistic library and some new ideas and methods in library humanistic service abroad, this paper expounds the relationship between humanistic spirit and cultural service in university libraries. In addition, several effective methods, such as humanistic management system, humanistic concern and creating a cultural center are also put forward.

Key words: university library; humanistic spirit; cultural service