

人文视野

中的

图书馆学

中国图书馆学会编

REN WEN SHI YE ZHONG DE TU SHU GUAN XUE

北京图书馆出版社

人文视野中的图书馆学

中国图书馆学会 编

北京图书馆出版社

图书在版编目(CIP)数据

人文视野中的图书馆学/中国图书馆学会编. —北京:北京图书馆出版社,2006.5
ISBN 7-5013-3009-3

I. 人… II. 中… III. 图书馆学—文集 IV. G25-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 010032 号

书名 人文视野中的图书馆学

著者 中国图书馆学会 编

出版 北京图书馆出版社 (100034 北京西城区文津街7号)

发行 010-66139745 66175620 66126153

66174391(传真) 66126156(门市部)

E-mail cbs@nlc.gov.cn(投稿) btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com

经销 新华书店

印刷 北京华正印刷有限公司

开本 787×1092 毫米 1/16

印张 45.5

版次 2006年5月第1版 2006年5月第1次印刷

字数 1077千字

书号 ISBN 7-5013-3009-3/G·648

定价 92.00元

目 录

一、人文视野中的图书馆学

以人为本 服务创新	刘 红(1)
浅谈图书馆人文精神	王淑芬(5)
弘扬图书馆精神	胡怡之(8)
重塑图书馆的人文精神	刘丽颖(12)
简论新世纪中国图书馆的人文精神	郭长岭(15)
人文精神——图书馆学永恒的主题	郭培民(19)
人文视野中的图书馆学	王丽萍 李晓笛(24)
蓦然回首——人文视野中的图书馆学	刘立峰(27)
关于人文视野中的图书馆学五定律的思考	周利红(30)
图书馆工作中的人文精神	凌 劲(34)
人文精神与数字图书馆的发展	尚小辉(37)
试论人文精神对公共图书馆发展的影响	王晓光(41)
以人为本 创新服务——试论图书馆读者与馆员相互依存之关系	杞友存 官丽娟(43)
从服务视角探析图书馆文化发展策略	王海茹(47)
浅议以人为本,树立正确的读者观	唐明星 曾先萍(51)
试论当前图书馆的创新服务	王京英(53)
树立以人为本的现代图书馆服务理念	李 华(58)
未来图书馆服务如何体现人文关怀	李继红(61)
关于现代图书馆“以人为本”的服务理念和管理机制的思考	董学英(65)
数字时代的图书馆服务:挑战、特征与变革	刘翊红(68)
坚持以人为本 服务地区发展	宋柯文(73)
营造以人为本的图书馆环境实例浅析	宋 雯等(76)
做好我国图书馆服务工作必须确立的几个观念——从《闲话图书馆》 一文说开去	何碧莲(79)
以人为本 实践创新——试论公共图书馆对未成年人教育服务的创新	牛 微 查 方(82)
关于军队院校图书馆服务创新的几点思考——如何坚持以人为本	胡 杨 徐晓萍(86)
以人文理念塑造图书馆员职业形象	金 龙(89)
探究读者心理 体现人文关怀	萨枝新(92)
读者工作中态势语言美学浅说	徐 洁 王婉仙(95)
图书馆人文精神与现代技术进步	刘 羚(98)
信息文化略论	雷 英 胡生林(101)

二、图书馆权利

浅议图书馆权利	姜建城(105)
图书馆权利的初级阶段	李 焱(109)
网络环境下图书馆的用户权益论	孙玉英(112)
保障公众平等利用图书馆的权利	张 华(115)
使用者权利的保障与图书馆权力扩张的制约	谢少俊 戴勇敢(118)
中国图书馆现状:社会成本控制下的图书馆公共权利	邬 伟 张月天(121)
浅谈公共图书馆的公益性与公众性	李迎淑(124)
公共图书馆与读者的权利保障	吴 苻(127)
读者主体论研究	袁 颖(130)
关于开拓民工读者服务工作的思考	沈众英(134)
在深圳“图书馆之城”的建设中如何体现公共图书馆的人文精神	湛 纓(137)

三、信息素养教育与导读

浅论信息素养的培养	程英栋(141)	
浅谈现代图书馆的信息素养教育	王 利(144)	
论网络环境下的信息素养建设	朱以彬(148)	
构建多元化信息素质教育体系	邵晋蓉(153)	
图书馆员是信息素养教育引导者	李 婧(156)	
图书馆员信息素质自我教育	杨越华(159)	
浅谈国家图书馆女性馆员的信息素养教育	李 晔(163)	
图书馆在职业经理信息素养建设中的作用	龚海青 朱 昉(167)	
Avoiding Potholes on the Information Highway—Strategies and Solutions for Selecting and Assessing Internet Resources in Information Literacy Classes(避免信息高速公路上的坑坑洼洼——在信息素养课堂上 选择和评价因特网资源的策略和行之有效的方法)		Zehao Zhou(170)
Information Literacy and Vocational Education;a Course Model(职业教育 与信息扫盲:课堂教学的典型)		Ying Xing et al(179)
Academic Librarians and User Education;Taking the library to the New Students(学术图书馆与用户教育:为新学生带去图书馆)		Hong Miao(192)
导读工作与读者的信息素养教育	纪 龙(197)	
导读——提高阅读品位的路标	牟 兰(200)	
图书馆视野中的文学导读观	惠冬芹(204)	
谈公共图书馆如何以导读促进公众信息素养	段 俊(209)	
公共图书馆与学习型社会	高和平(212)	
高校图书馆的网络导读与大学生信息素养教育	黄 虹(215)	
高校图书馆读者阅读倾向公析	李小玲(218)	

用户导读与个性化读者服务	张汉群 许玉梅(222)
--------------------	--------------

四、图书馆信息资源的建设模式与规范

科学发展观审视下的图书馆信息资源建设	陈秋波(226)
网络环境下图书馆信息资源建设	周建清(229)
试论复合图书馆时代的信息资源建设	许江涛(232)
优化传统文献资源,提高有效保障能力	任宁宁(236)
对图书馆网络信息资源的组织探讨	周育红 方小容(239)
数字图书馆建设所面临的知识产权风险及对策	姜 靖(242)
图书馆数字信息资源建设中的信息获取与信息产权	蒋继生(247)
图书馆特色数据库建设刍议	刘晓霞(250)
现代信息技术条件下图书馆地方文献资源建设的新思路	王 俭(254)
图书馆地方文献资源建设和信息服务	林 岫(257)
地区性艺术信息资源共建共享模式之探索	潘汉云(261)
建设电力系统特色文献体系的尝试	王宝清(265)
论专业院校图书馆信息资源建设与服务	黄海燕(271)
互联互通互补 共建共享共赢——上海市发展中心图书馆给我们 的启示	汪仁凯 王光年(275)
信息时代国家图书馆馆藏发展问题探析	朱硕峰(279)
国家图书馆馆藏文献数字化的实践与探索	程 宏(282)
关于加快发展我国电子政务的对策探讨	吴仲强(286)
网络与图书馆	何 毅(293)
浅谈县级图书馆网络化建设	黄 文(296)
基于 Web 搭建图书馆 OA 系统	万新宇(299)
图书馆如何加强信息技术管理	茅 艳(304)
图书馆系统数据安全浅谈	李 征(308)

五、文献信息描述、组织进展与展望

网络信息组织理论与方法新进展	路继纯等(311)
信息时代的文献描述组织模式探索	魏建琳(315)
对网络信息资源组织管理方式的分析	侯燕芳(318)
数学公式的描述与复用研究综述	张成昱 窦天芳(322)
浅谈高校图书馆数字化建设发展现状	周志玉(326)
Authority Control and its Implications in Global Information Resources Sharing(规范控制与全球信息资源共享)	Sha Li Zhang(330)
编目格式一体化引发的思考	罗 翀(340)
FRBR 概念模型浅析及其对中文编目模式之影响	王 洋 霍瑞娟(344)
港台图书著录标准化探讨	崔明明(348)

期刊的多版化趋势及其编目处理	朱庆华(351)
CNMARC 中 856 字段的著录	杨小云(358)

六、参考咨询服务及其管理

数字化背景下图书馆参考服务的界定与策略	李 凡(360)
虚拟参考咨询服务的现状及发展趋势	李海霞 董杜娟(364)
网络环境下图书馆参考咨询服务的发展策略	汪 琴 王 婷(367)
关于参考咨询工作的思考	高 墅 冯秀丽(371)
现代参考咨询服务及其管理	吴丽娟(375)
数字参考咨询服务的核心	于书平(379)
对虚拟参考服务的探讨	马文筠(383)
浅议复合型图书馆参考咨询服务	白兰香(387)
参考咨询服务——经济时代图书馆可持续发展的加速器	赵继红(390)
润物细无声——图书馆参考咨询服务的境界	王 亮 梁红妮(394)
“学科馆员”制度的管理模式探析	崔海峰 洪 跃(397)
关于图书馆个性化服务的几点思考	张 煜(400)
新时期图书馆期刊的参考咨询工作	赵宝兰(404)
对公共图书馆业务辅导工作的几点思考与实践	邢仙荣(407)
论中小型公共图书馆参考咨询服务及其管理	陈 丽(411)
专业图书馆的数字化参考咨询服务	顾 红(414)
以 CALIS 为依托开创民族高校图书馆参考咨询工作新局面	焦 丽(418)
为任职教育做好参考咨询服务	彭 英等(421)
Information Services to China Scholars in North America: Challenges and Opportunities(在北美针对中国学者的信息服务:挑战与机遇)	Karen T. Wei(424)
对我馆参考咨询岗位信息服务工作的思考	杨志超(432)
浅谈现阶段传统参考咨询服务的作用与今后对参考咨询服务人员的基本要求	罗丽丽(436)
论信息市场条件下参考咨询馆员的素质	李亚巍 徐佩珑(439)
对馆员解答咨询的评估及其解决方法——来自读者服务工作一线的报告	桂成玉(443)

七、图书馆建筑与人文关怀

现代图书馆建筑研究	韩庆国(446)
人文视野中的图书馆建筑	畅朝霞 赵立宏(449)
浅谈图书馆的人性化设计	李 微(453)
论图书馆建筑与人文关怀	张晓丽(455)
图书馆建筑与人文关怀	王 岩(458)
浅谈图书馆建筑与人文关怀	朱惠明(462)
谈谈图书馆建设中的人文关怀	王招庸等(464)

图书馆建筑中的人文关怀	胡冬梅(468)
论图书馆的人文环境建设	张海霞(471)
用情感空间的思想在建筑设计中体现图书馆的人文关怀	苏 宏(475)
论图书馆建筑与人文关怀精神的塑造	展晓玲 秦文芳(478)
从“书本”主义到“人本”主义——人文关怀的理念与分类排架的优化方法	孟小槟(481)
新世纪少儿图书馆建筑设计理念	曲江宁(484)
高校图书馆建筑与现代文化特性	周敬治 邹润生(487)
论高校图书馆的人文环境建设	刘忠碧(490)
论职业学校图书馆的人文环境建设	黄倩君(494)

八、专业图书馆的改革、发展与深化服务

试探专业图书馆的发展之路	邓 璇(497)
专业图书馆的改革、发展与深化服务	刘丽霞等(502)
专业图书馆服务三要素——素质、和谐、创新	梁 恒 董小明(505)
对专业图书馆特色服务建设的思考	魏东原(508)
网络环境下专业图书馆资源建设与文献服务	陈明慧(511)
中外研究型图书馆比较分析案例——中国科学院武汉文献情报中心 与美国国家医学图书馆比较分析报告	张 军(515)
关于二十一世纪党校图书馆信息服务的思考	朱苏平 李嘉鹏(519)
党校图书馆强化对当地党政干部服务职能的设想	李学俭(522)
浅议网络环境下的个性化社科信息服务	刘 文(526)
水利专业图书馆的信息资源建设和服务	杨 智(529)
中国地质图书馆馆藏文献的利用与思考	董玉珊等(532)
复合图书馆是医院图书馆未来的发展模式	何 萍等(537)
馆藏西文现刊的利用与读者服务工作	马红月等(539)
人本思想在国家图书馆改革中的成功实践	田继壮(545)
从“注意力经济”谈图书馆特色建设	田 颖(548)
论公共图书馆特色服务的发展和深化	吉晓明 周 园(552)
西部公共图书馆改革发展思路与构想	肖 玲(555)
西部民族地区图书馆的改革与发展	郭 建(559)
浅谈青海省基层图书馆事业的发展	贾永红(562)

九、和谐社会中的图书馆

论和谐社会下的图书馆	王贺彤(565)
试论转变观念是中国图书馆事业可持续发展的首要问题	赵 东(569)
和谐社会中的公共图书馆	张援朝(574)
浅谈和谐社会中公共图书馆的发展	王 娟(576)
浅谈图书馆与构建和谐社会	吴章霖(581)

和谐社会与图书馆——试论民主法制建设在图书馆事业发展的必要性	李 利(584)
阅读可以丰富人生 知识可以和谐社会——医学图书馆如何为构建和谐	
社会做贡献	杨艳荣(588)
对发展我国体育信息产业的思考	陈 红(590)
为构建和谐社会做好图书情报工作	王永珍(594)
立足本职工作,构建社会主义和谐社会	方桂英(597)
图书馆社会教育工作在和谐社会中的作用	潘岩铭(600)
和谐社会中的图书馆——谈县图书馆在未成年人思想道德建设中的作用	张兴民(603)
南昌市公共图书馆事业发展之路	方 纪(606)
构建和谐社会 预防青少年迷恋网络 图书馆责无旁贷	杨文东(611)
试论社会主义和谐社会中的图书馆管理道德	徐 晨 那春光(614)
构建图书馆中的和谐人际关系	马 杰 武德容(619)

十、其他

公共关系与图书馆工作	兰孟羽 仪 彬(622)
关于推进社区、乡镇图书馆建设的几点思考——镇江市社区、乡镇图	
书馆调查	张 珺(625)
论中国鞋都图书馆的建设与发展	仇杨坪(629)
论图书馆组织结构的重组	范 耘(633)
图书馆馆藏结构统计分析与调整	李 青(637)
青春事业——国家图书馆缩微阅览室的过去现在和未来	龙汝昌(642)
浅谈国家图书馆的港台图书采选	李 伟(645)
西北地方文献的文化传播功能	刘 瑛(649)
百代钻针唱片存目考释	俞 冰(652)
艺术类图书的书型排架刍议	朴贞花(657)
随书附盘图书的收藏与借阅	金海淑(660)
谈随书光盘的综合管理和利用	郭瑞芳等(663)
快速获取(图书馆)公共信息的几个问题	蔡 语(665)
对开展网络环境下馆际互借工作的几点思考	冯京桢(669)
从细节入手完善图书馆服务	张艳霞(672)
谈谈县市图书馆的读者发展	湛筱莉(675)
利用图书馆阵地开展未成人思想道德教育	郭亚文(679)
浅谈学习型图书馆的创建	孙金华(681)
试论创建学习型图书馆	阙宁南(684)
以人为本,完善图书馆的管理思想和服务理念	郑志刚等(687)
双因素理论在高校图书馆人员管理中的应用	汪诚华 邱莉莉(691)
图书馆人力资源管理的探索	沈敬明(693)
美国人力资源管理模式对我国高校图书馆的启示	章云兰 竺海康(696)

图书馆人本管理的理论依据与现实举措	刘正伟(701)
论图书馆中层干部在科学管理中的特点、作用	张志青(703)
图书馆人本管理与馆员情商	徐红慧(706)
图书馆员的素质	黄立农 应红燕(710)
试谈图书馆从业人员的专业性	万爱雯(712)
国家图书馆的雷击火灾隐患及对策	潘其华(715)

以人为本 服务创新

刘 红(广东外语艺术职业学院)

20 世纪以来,对图书馆服务产生最深刻影响的理念莫过于“以人为本”。所谓“以人为本”,就是以满足人的需要,实现人的价值,追求人的发展为价值取向。以人为本的理念落实到图书馆服务中,笔者认为主要包含两方面内容:一是以读者为根本,即奉行“读者至上,服务第一”的原则,使图书馆的一切活动都以满足读者的需要为出发点,最大限度地实现图书馆的自身价值。二是以馆员为根本,从尊重人、关心人、爱护人的原则出发,充分发挥馆员的积极性,为实现图书馆共同目标而不懈努力。

图书馆应根据形势所需,从以人为本来进行服务创新。服务创新主要是指图书馆在服务过程中应用新思想和新技术来改善和变革现有的服务流程和服务产品,提高现有的服务质量和效率,扩大服务范围,更新服务内容,增加服务项目,为读者创造新的知识价值,最终形成图书馆的竞争优势。图书馆服务创新包括理念创新、模式创新、内容创新、对象创新、设施创新、方式创新、环境创新、馆员创新等多方面内容。

1 理念创新

理念创新是一切创新活动的先导和基础。市场经济的发展带来了图书馆服务的升级,迫切要求图书馆迅速更新观念,建立现代全新的服务理念。要实现理念创新,必须实现“五个转变”,“三个树立”。“五个转变”是:①在服务观念上实现由传统的封闭型向现代的开放型转变;②在服务职能上实现由文献服务向知识服务转变;③在服务方式上实现由接纳式服务向主动式服务转变;④在服务手段上实现由传统技术服务向现代技术服务转变;⑤在服务对象上实现由保障本馆读者向面对互联网用户转变。“三个树立”是:①树立网络化的服务理念;②树立品牌意识与特色服务理念;③树立开放的资源共建共享的理念。

2 服务模式创新

服务模式创新是图书馆服务创新的核心。

2.1 知识管理服务模式。知识管理包含图书情报部门为实现知识对于核心业务的有效支撑而实施的一切活动,目标是通过知识共享,运用集体的智能提高图书情报部门创新服务能力。

2.2 个人化信息模式。它强调针对具体用户的需要提供连续服务。现代社会要求服务精品化,用户已不再满足图书馆提供一般性服务,而需要图书馆为他们提供解决问题方案的核心知识内容。

2.3 团体化信息服务模式。由于信息服务对知识和能力的要求较高,往往需要依靠多方面的人员组成团队来组织和开展服务,为此,我们必须将“图书馆馆员”队伍组建成“信息专家团队”,及时跟踪用户的信息需求,从而调整服务策略,提供优质的、有针对性的服务。

2.4 专业化网络信息服务模式。利用专业化的网上服务界面和网上资源,向专业用户提供服务。

3 服务内容创新

3.1 传统服务的深化。图书馆的服务内容要打破以提供原始文献作为第一服务手段,以用户需求为导向进行文献信息的深化,从文献传递的提供式服务向知识、信息资源重组的创新式服务转变。

3.2 现代化网络服务。图书馆开展网上服务,建立图书馆网站和专业特色数据库,提供各种网上数据库资源服务,提供检索查新服务,下载专业信息,开发利用互联网上的免费信息,将网络中大量庞杂无序的信息资源转化为有效的、可以利用的资源,提供检索途径,缩短用户上网时间,开展互动性信息交流服务,更好地满足用户日益个性化的应用需求。

3.3 大力拓宽图书馆服务内容:①重视为家庭提供服务(包括职业介绍、购物、技能培训指南、市政、家政服务咨询等)。②注重为社会弱势群体提供特殊服务。对贫困户、残疾人免收借书证押金,送书上门,免费咨询,举行各种讲座,为失业者、残疾人、老年人提供有针对性服务。③注重利用先进技术为读者提供方便的自助服务。如自助式的借还操作,读者通过借书终端、电话或互联网办理续借手续等。

3.4 用户培训教育。图书馆提供查找资源最方便的手段和工具,培养用户检索各种载体文献信息的能力,引导用户快速、准确地查询资料,获取知识,指导用户掌握获取网络信息的本领和技能。加强对用户信息认知能力的培养,提高用户的信息素养,充分利用图书馆各种资源。

3.5 推行服务承诺制。服务承诺的内容包括图书馆的服务宗旨、服务内容的介绍、规范服务文明礼貌用语等;馆员挂牌上岗,公开接受读者监督。

4 服务对象创新

4.1 突破“地域化”读者框框,将读者概念延伸到网络用户和社会大众,做到信息服务社会化。

4.2 建立用户平等使用图书馆一切文献信息资源的权利保障体系。

4.3 不但要接纳所有主动要求使用图书馆的人,还要主动寻求图书馆的用户,也就是找人利用图书馆,把潜在读者、隐性读者变为实实在在的图书馆的使用者,并保证他们使用图书馆的平等权利。

5 服务设施创新

5.1 选好图书馆集成化管理系统。这个系统必须是建立在新的技术基础上的、具有国际

先进水平的、兼具中外文字处理功能的、基于因特网信息服务的、能反映中国图书馆特点的集成管理系统。

5.2 搞好网络建设。①要把图书馆内的局域通讯网建设好,实现读者服务和馆内业务管理工作的自动化。②要力争与校园网、地区网、行业网、国家网、国际网相联,建设好对外的通讯设施,使读者坐在馆内即可随时获得全球信息和各种数据库中的最新材料。

5.3 在新馆建设中,应把高新技术(计算机、多媒体、现代通讯、智能保安、环境监控等)与建筑艺术完美结合在一起,其中,引进和设计智能布线系统是关键所在。

6 服务方式创新

6.1 努力改变原有的服务方式

6.1.1 借阅方式开架化。实行藏、借、阅一体化管理。

6.1.2 开放时间延长化。最大限度延长读者利用图书馆的时间,实行全天候、节假日和公休日不闭馆。

6.1.3 馆藏、规章制度、馆员岗位职责等公开化,便于接受读者监督。

6.1.4 实行“首问责任制”。谁最先接待读者,谁要对这个读者负责到底,直到读者需求得到特定程度的满足。

6.2 增加新的服务方式,如直接服务、委托服务、代办服务、上门服务、远程服务、全程服务、个性化服务、定题服务、电子邮件服务、跟踪服务等。

7 阅读环境创新

图书馆的阅读环境包括两方面含义:一是硬环境(建筑、设备等),二是软环境(管理、服务等)。

7.1 硬环境

7.1.1 图书馆的馆舍应建在交通方便又安静的地方,馆舍建筑造型要讲究简洁、明快,崇尚高雅,并能与周围环境形成协调和谐的统一体,形成亲切和吸引读者的氛围。外观装饰应以冷色为主,加强“静”的气氛,馆舍前后注意绿化建设。

7.1.2 图书馆室内设计应注重图书馆艺术环境,注重室内装修的色彩对比,向着更高自然情趣的方向发展。内部空间在高度智能化的基础上可以适当添置一些壁画、伟人像、名言警句,如雕塑、绘画、盆景等,配以舒缓流畅的音乐,从而为读者营造一个极其人文意蕴的阅读氛围。

7.1.3 图书馆建筑的多功能性和智能化相结合。现代图书馆建筑除了承担图书资料保存、借阅、管理等服务内容外,还要具备信息服务、文化传播、生活服务等多项功能,为此,要建有查阅室、视听室、音像室、多功能展示厅、学术活动室、读者服务室等形式多样的以媒体技术为依托的多功能区域。

7.1.4 对特殊读者(老、弱、病、残),图书馆应采用无障碍设计,如无障碍通道、残障人专用座位及在电梯、洗手间内设方便残障者的设施等。

7.2 软环境

7.2.1 图书馆内部的功能环境布局,各项服务设施应规划得合理,以方便读者使用为宗旨,提供幽雅舒适的借阅环境,馆内环境的警示标语富含人情味、亲切感。

7.2.2 图书馆应注重为读者(包括特殊读者、劳教人员和犯人)提供全方位的服务,要平等地对待每一位读者,以信任的态度对待读者,尊重读者借阅的自由选择。

7.2.3 用亲切的笑容,热情礼貌的问候,用规范、文明的礼貌用语与读者沟通,同时还要宽容读者的无意过失和初次过错。

7.2.4 制定简单易懂的、有人情味的图书馆有关规则及简化借书手续。

8 在图书馆工作中树立“馆员第一,以馆员为本”的观念

8.1 树立“馆员第一”的理念

人才是图书馆服务创新的基石。馆员是信息资源与读者之间的桥梁和纽带,是图书馆事业发展的重要因素。所以,图书馆管理要“以馆员为本”。图书馆工作坚持“以人为本”必须把握这样几个关系:即人与物的关系中坚持“以人为本”;在馆员与读者关系中,要以“读者为本”;在馆员与社会、馆员之外的关系中,要“以馆员为本”。

8.2 实施“以馆员第一”的策略

8.2.1 确定人在管理中的主导地位。任何事都以人为本。只有这样,才能做到了解人、关心人、发展人、成就人,极大地调动馆员的积极性,激发他们的创造性和潜能。

8.2.2 建立有效的激励机制和馆员培训制度。图书馆首先必须建立有效的激励机制和馆员培训与岗位轮换制度,创造条件,提供机会,激发馆员奋发向上,有计划进行培训,促进馆员整体知识结构的更新与提高。其次,要引入竞争观念,促进馆员自觉加紧学习,形成主动创新的氛围。最后,要尽量为馆员提供参加馆际间合作与交流的机会,拓宽馆员的视野。

总之,图书馆服务创新是一项系统工程,也是一个永恒的主题,诸多问题有待我们进一步去探讨、完善。只要我们真正奉行“以人为本,服务创新”,图书馆的事业就一定会充满生机与活力。

参考文献:

- 1 王世伟.从“读者第一”到“馆员第一”——知识经济带给图书馆管理思考之一.图书馆杂志,1999(2):5~6,38
- 2 季幼华.高校图书馆服务创新的原因和对策.国家图书馆学刊,2003(2):33~37
- 3 蒋润秋等.图书馆的人性化服务探讨.图书馆工作与研究,2004(1):10~12
- 4 方朝阳.以人为本 深化图书馆服务.江西图书馆学刊,2003(4):47~49

浅谈图书馆人文精神

王淑芬(黑龙江省佳木斯市图书馆)

在全国上下共建和谐社会的时代背景下,作为图书馆工作者,我们呼唤图书馆人文精神的理性回归,赋予图书馆学新的内涵。

1 以人为本的人文精神始终贯穿在图书馆事业中

马克斯·韦伯提出:任何一项社会事业都有一种无形的社会精神气质作为时代的精神力量来予以支撑。在不同的历史时期,我们都会倡导一种精神力量,比如雷锋精神。社会越来越进步,人们的生活质量逐步提高,相对于精神方面的需求就显得越来越迫切了。图书馆作为弘扬社会先进文化的窗口和阵地、公民终身教育的学校和传播人类知识的中心,在服务和馆员的管理等诸多方面有意无意地贯穿着人文精神的理念。

任何一所图书馆从建设到投入使用,从设计到布局都有意无意地渗透着一种文化,一种理念,一种人文精神。一幅壁画,整洁宽敞的布局,一本书,一本期刊,都通过精心挑选,一个微笑,一句问候的话语,都在精心营造着一种文化氛围,引导并影响着读者的价值取向,这种精神力量和潜移默化的作用贯穿于图书馆事业之中;加上图书馆员无私奉献的职业精神,在无形中已经构成图书馆特有的人文精神的内涵。

比如新建的黑龙江省图书馆,考虑到残疾人的需要特设立残疾人通道和卫生间;比如深圳南山图书馆“视读者为衣食父母”的服务理念;比如我馆从新馆落成的那一天起,本着“爱岗敬业,团结奉献”的办馆方针,营造着我们艰苦奋斗开拓创新的文化精神,为了读者进行开架服务、敞开办证、集资办馆、开展特色服务,在不断改革创新中逐渐形成了目前的服务格局和服务模式。这些都蕴涵独特的人文精神。

其实这种体现人文关怀的思想在全国各类图书馆中都有所表现,图书馆作为文化阵地和精神家园,始终倡导着先进文化的方向,这已经成为全社会的共识,这就是图书馆事业特有的人文精神,是其他行业无法取代的。这说明,人文精神从来都深植于图书馆事业当中,只是图书馆工作者在当今技术浪潮中或多或少的忽视了它的存在,忽略了图书馆学研究中的科学精神和以人为本的科学态度,造成了图书馆人文精神的缺失,主要表现在:①图书馆并没有实现真正意义上的开放。进入图书馆的公民办理借书证时需要交纳一定的工本费,而且有的馆一馆多证,阅览还需要办理证件,自修也需要交费。②图书馆的规章制度也大多是“不平等条约”。如针对读者的“办证须知”、“借阅制度”、“罚款制度”等等,而对读者的服务态度、服务质量却没有什么制度来约束。③图书馆的管理手段以硬性管理为主,禁忌多于开导,惩罚多于教育。④有的图书馆过于看重“有偿服务”,淡化公益性原则。如咨询费、材料费、服务费等。⑤图书馆对弱势群体关怀不够,这是个普遍的现象。弱势群体是个广泛的群体,它既包括病

人、残疾人,也包括老年人、下岗职工、社会特困户,还包括农民工、贫困学生等。如农民工,各中小城市都有,鉴于他们的特殊情况也应特殊对待。⑥重视馆舍的建设面积、藏书量的增长、阅览座位数量、电子阅览室的规模、现代化设备的多少等,而对馆藏资源的利用率、读者被拒率、读者的到馆率、读者的满意率、读者的人身权利是否得到保护、读者的心理、读者的个性化服务、馆员的心理等得不到重视。还有许多方面的缺失无法一一列出。面临这些问题,图书馆学的工作者应该站在时代的角度,在构建和谐社会的同时重新扬起图书馆的和谐的人文精神的大旗,约束我们的服务行为等,从而推动我们的实践工作。

2 图书馆人文精神的回归

人文精神,就是以人为本,尊重人的价值,人的尊严,关怀人的生存质量和意义,形成整体和谐并且人人争上游的人气环境,充分调动和开发人的积极性和创造性。人文精神在不同的时期与文化环境中可能有差别,但其基本内核都是相同的,即做人的基本操守和可通约的价值取向。人文精神是一种社会氛围,一种精神力量,图书馆的人文精神就是在图书馆这个组织中用来约束服务行为,规范人本管理,研究读者需求等而形成的组织信仰和操守。

2.1 中国图书馆学研究之现状

综观百年历程,中国图书馆学走过了一条由引进、融合到独立发展的道路,并最终确立了其在学术之林和社会事业中的双重地位。

过去的百年,中国图书馆学从学术丛林的边缘成功地发展和壮大了自己,这种发展和壮大,不单体现在发展和出版了众多的论文专著,建立和完善了图书馆学的学科体系,也不单是体现在丰富和改进了研究方法,还体现在:越来越多的研究者加入了这样一个学术群体,他们讲求一种谦和的学术精神,一种实事求是的研究态度,一种博采众长、兼收并蓄的海量胸襟。

中国图书馆学发展到今天,已基本形成了一个既反映传统图书馆内容,又反映信息化、自动化、网络化、数字化图书馆内容的新的图书馆学体系。图书馆学是一门年轻的正在发展中的科学,现代科学技术的不断融入使它获得新的活力。但我们也应该看到,在近几年图书馆学发展过程中,图书馆学始终没有走出技术化倾向的怪圈,图书馆理论的基础研究和应用研究还存在很多问题。从我自身的体验来说,近几年在学术研究中不断追踪现代化技术对图书馆的影响,却忽视了最根本性的东西,那就是图书馆最终的目的是为读者提供最好的服务,传统手段也好,技术手段也好。这些都需要图书馆工作者从人文精神的角度加以深入研究。

2.2 图书馆文化与图书馆人文精神

图书馆文化存在于图书馆实践工作中,它潜移默化的影响着图书馆工作者和读者,是无处不在又无形可循的图书馆意念和规范。

图书馆服务是图书馆的灵魂,服务是一种文化,图书馆服务没有止境,其服务过程也是传播文明的过程。在这一过程中,文化可以被看成是具有群体或组织特征的规范与价值观,服务是一种由决定其组织成员特定态度和行为的共有价值观和规范形成的体系,是群体的理想、道德和价值观的一种表现,在这里起核心作用的是一种“文化力”,只有具备了良好的服务文化,才会有创造性的个性化服务,服务文化是一种理念。简言之,图书馆文化是人类建立、发展图

书馆事业的过程中,逐步形成、并不断丰富、变化着的关于图书馆的组织模式、图书馆精神、价值取向、规章制度、业务知识、人际关系、技术理想等认识及相应的现象。它渗透于图书馆部门的一切活动之中,是图书馆部门的灵魂。而图书馆精神又是图书馆文化建设的核心内容,它集中体现着图书馆部门和员工的群体价值观。图书馆精神的内容较广泛,最值得一提的是敬业精神。敬业精神是实现人生价值的重要途径,它要求人们自己所从事的职业,要有高度的事业心和责任感。具有敬业精神的人,他所关注的不是自己事业成功后得到多少物质报酬,而是关注这一成功对社会的贡献。从这个意义上讲,敬业精神也是奉献精神,它表现了一种崇高的思想境界和高尚的道德情操,既凝聚了中华民族的传统美德,又体现了图书馆事业发展的内在要求。敬业精神对图书馆工作的价值导向、个体行为起着十分重要的作用。还有馆员的职业道德,这些都构成了图书馆的人文精神。

2.3 与时俱进的图书馆学

我们一直在思考这样一个问题:图书馆事业发展的关键是什么?有人认为关键是通过当代信息技术的开发和利用的研究,建立图书馆信息技术操作管理体系,以此改变传统图书馆的运行模式。但应该看到,信息技术手段不是信息资源充分利用的惟一条件。网络和信息处理技术作为一种手段,具有先导性、传播性,作为一种具体工具,有时比自身所作用的对象变化更快,创新更便捷。但事实上,人们尽管掌握了信息技术手段,并不意味着就能有效地识别和使用有价值的信息,就能达到信息资源社会共享的目标。

图书馆学是研究图书馆事业的发生发展、组织管理以及图书馆工作规律的科学,按照这些客观规律办事,解决前进道路上出现的各种矛盾、困难和问题,努力使图书馆事业的发展和自然、社会的演化趋势保持同步。图书馆学的宗旨就是为人们主动获取信息提供最佳工具与方法。

现代信息技术的出现,电子图书馆、网上图书馆、虚拟图书馆及数字图书馆的发展,使读者通过图书馆获取知识和信息的工具和方法更加人性化,使传统服务得到深化和升华。在这一过程中,人成为主体,关键因素,也就是说无论图书馆事业在何种环境中,她发展的关键因素始终是人——图书馆员。对于服务的主体和客体,即读者和馆员,要以读者为本,以馆员为本。要把这种人文精神作为这一时期图书馆学的研究内容,本着科学的态度和与时俱进的精神,丰富新时期图书馆学的内容。图书馆学引导和呵护图书馆事业不断前进,对人文精神的研究,势必能贯通上下,拓展研究空间,取得更大的研究成果。

社会剧烈的震荡曾造成人文精神的失落,而祥和盛世则呼唤其回归。在这样一个伟大的时代,实现图书馆学的人文精神的理性回归是科学发展的需要。在人文视野下重新审视图书馆学,重新思考和解决图书馆事业面临的诸多问题,就会有一个全新的视角。

参考文献:

- 1 仇恢. 对我国图书馆人文精神的再思考. 图书馆论坛, 2004(12)
- 2 李明杰, 肖秋惠. 图书馆学的理性回归之路——关于 21 世纪图书馆学发展的思考. 中国图书馆学报, 2001(6)
- 3 路金芳, 王亿岩. 图书馆学研究的视角——注入文化精神, 与工作实际互动. 图书馆论坛, 2004(12)