

以人为本的高校图书馆服务与管理

周菊荣*

摘要: 知识经济时代的高校图书馆建设与使用中,人本管理思想不仅对管理体制的创新发挥基础性作用,而且作为一种内在动力,也是高校图书馆自身建设、实现持续发展的迫切需要。本文拟在图书馆服务和内部管理机制两个方面探讨“以人为本”理念对图书馆建设的重要意义,提出树立“以人为本”,读者第一的服务理念,建立“以人为本”,馆员第一的管理机制,介绍了结合图书馆实际所采取的措施。

关键词: 以人为本; 高校图书馆; 服务与管理

“以人为本”是中央根据新世纪新形势新任务的要求提出的一个重要执政理念,是时代发展的要求、历史进步的结论,是我们经济社会发展长远的指导方针,也是实际工作中必须落实的重要原则,图书馆工作亦不例外。尤其是进入信息社会,面对以互联网为依托的电子、数字、虚拟等模式的现代化图书馆,更应坚持“以人为本、读者第一、服务至上”的宗旨,实现图书馆现代化发展的最终目的——为读者提供高效优质的服务。

一、高校图书馆人本管理的重要性

马克思主义认为,人是生产力中最活跃、最积极的因素,发展生产力首先要依靠人这一关键因素。人是高校图书馆管理的核心,也是高校图书馆管理创新的主体,是现代图书馆管理创新成功的保证。人管理好了,管理也就好了。因此,在图书馆里,一切管理工作均应以调动人的积极性、做好人的工作为根本。这就是在图书馆管理中注意运用“人本”原理的必要性。

(一) 人本管理的内涵

人本管理是 20 世纪 80 年代以来风靡全球的一种新型管理模式,它的兴起和发展直到今天的繁盛都表现出管理学与伦理学的融合趋势。人本管理是一种把“人”作为管理活动的核心和组织的最重要的资源,把组织内部全体成员作为管理主体,围绕如何充分利用和开发组织的人力资源,服务于组织内外的利益相关者,从而实现组织目标和组织成员个人目标的管理理论和管理实践活动。它与传统的管理模式的不同之处在于:现代管理的着眼点已经从对“物”的管理转向了对“人”的管理,改变了过去生硬呆板的对物的管理方式而注重人的因素。人本管理的核心价值观是尊重人、关心人、激发人的热情,满足人的合理需要。著名的台湾管理学家陈怡安教授将人本管理的核心提炼为三句话:点亮人性的光辉;回归生命的价值;共创繁华和幸福。这三句话比较全面地体现了人本管理的精髓与最高宗旨。高校图书馆的人本管理是以打破传统的以书为中心的“物本管理”的思想,实施以图书馆员为中心的“人本管理”的思想为宗旨,在人本管理中,强调开发图书馆员的最大潜能、促进图书馆员的全面发展和自我价值的体现。

同时,“以人为本”也是现代高校教育的一个基本理念。无论是基础教育,还是高等教育,必须坚持“以人为本”,这已成为教育界的普遍适用的价值观念。“以人为本”无论是作为一种教育思想,还是作为一种教育管理思想,其本质特征是在教育或管理中坚持以激励为核心从而激发人的积极性。作为一种教育思想,要求我们在教育工作中必须认识到:我们的教育对象首先是人,他们具有人的一些特性,包括自然特性和社会特性,我们的教育要符合和满足人的特性发展需要。作为一种教育管理思想,要求我们在管理工作中必须认识到:我们管理的对象,无论是教师还是学生,首先是人,我们的管理也要符合和满足人的特性发展需要。

* 周菊荣,中南财经政法大学新华金融保险学院图书馆,副研究馆员。

（二）人本思想在图书馆工作中的必要性

高校图书馆人性化管理要在充分考虑人格的基础上考虑人的愿望、需求和理想，尊重人的自然性以此充分激发馆员及读者的创造性、潜能和主人翁意识，使被管理者意识到自己也是组织的管理者，从而更好地挖掘自己的潜能，以实现自身的人生价值。对图书馆员而言，它是一种注重馆员个性发展，重视馆员的价值，遵循现代化人的本性而进行的全新管理。它充分地体现了“尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造”，体现了人本管理的宗旨。“以人为本”，在管理中强调人文关怀、“人性善”，并从制度、监督、法规上保障高校图书馆人性化管理的实现。高校图书馆人性化管理也要建立透明、公平、民主化的决策机制，努力为馆员营造一种适合其发挥才能，主动学习获取新知识，充分运用掌握的知识为组织创造价值的图书馆文化。高校图书馆人性化管理也应深入到图书馆各方面工作中，包括管理者(馆长与部主任)、馆舍、设备、读者、读者及馆员的培训、图书馆规章制度等。

二、树立“以人为本，读者第一”的服务理念

高校图书馆大部分是藏、借、阅一体的服务模式，服务内容呈现多样化。评价一个图书馆是否办得成功，关键在于看其与本校的需求和发展是否相适应，特别是读者服务工作方面做出特色，赢得读者的满意，这才算得上是成功的图书馆。按评估要求，高校图书馆应注重人文建设和人性化服务，馆员应加强与读者的感情联系，实践人性化服务，服务“以人为本”，“以文为魂”，以满足人的需求，实现人的价值，追求人的发展为目标，以充满关爱、体现真、善、美的各种形式来开展各项工作和活动，以满腔热情的态度接待每一位读者，及时了解读者的信息需求，掌握他们的阅读动机和阅读兴趣，尽力让每一位读者满怀希望而来，心满意足而归。

（一）怎样理解“以人为本”的服务理念

以人为本的服务理念强调，所有知识为所有人服务。“这是知识经济时代图书馆主体性的觉醒，一切以读者为中心，读者是上帝，它体现了图书馆的发展是人重于物，图书馆最终的管理归宿在于把图书馆及其资源充分揭示与展现给读者，使读者最大限度地从图书馆满足其信息需求”。以人为本就是从传统的以书为本发展到为人找书的服务理念中来。因此，图书馆人身上的图书馆主体性的觉醒，服务理念的创新，人性化的管理、营造有利于创新的文化环境就成了推动高校图书馆发展的决定因素，

以人为本的服务强调的是对读者的理解和尊重。“图书馆的服务是通过图书馆员体现出来的，服务是图书馆人的天职，没有服务图书馆就没有生存余地，而作为读者与信息资源之间的桥梁与纽带的图书馆员，所具有的扎实丰富的专业知识和人文素养决定了图书馆服务水平的高低，而图书馆员发自内心的人文关爱情愫，是非功过对读者的理解和尊重，是图书馆服务中任何先进技术所不能取代的。”强调对读者的理解就是要用一颗爱心想读者之所想，急读者之所急，一切为了读者的需求服务。强调给予读者以尊重，就是因为图书馆是知识、智慧、文化的象征。所有来图书馆学习的读者，无论他的年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言、社会地位和文化程度的不同，都应是图书馆服务的上帝，都应得到图书馆员的真诚服务，无私奉献，在一种精神氛围环境中，所有人都能尽情享受知识的甘露。

（二）注重“以人为本”，树立以人为中心、服务读者的理念

图书馆的工作核心就是服务，图书馆工作的最高目标就是让用户满意，图书馆业务的根本就是围绕用户的需要和满意进行的文化活动。高校图书馆树立以人为中心、服务读者的理念，是时代发展的要求。

1. 高校图书馆的一切服务工作要以方便读者为出发点

首先，高校图书馆的服务工作应以千方百计地满足读者需求为己任，以读者能最大限度利用图书馆文献资源为快乐，把以人为本、读者至上、服务第一、变藏为用作为一种工作准则，

自觉为读者服务。针对读者的需要，馆员应主动地深入调查研究，包括读者的阅读动机、阅读习惯、常用图书类别等，找出读者的普遍性和倾向性，调整服务方式和内容；对有特殊需求的读者，可提供特色服务、专题服务，或是变一次性服务为跟踪式动态服务等。另外，读者对信息质量的要求越来越高，应对图书馆员自身的信息素质加强培养，在此基础上开发图书馆的信息资源，开展信息咨询服务，尽量向读者提供整理后的有用、急需、有序的信息源和各种高度浓缩的信息。同时，扩大图书馆服务职能，变被动服务为主动服务，在“过去为人找书”的基础上为“书找人”，让读者了解馆藏资源，利用馆藏资源。这就要求图书管理员比较及时、全面、准确地掌握馆藏情况及市场最新情报，为开展主动服务打下良好的基础；同时要强化服务意识，实现服务方式多元化、服务内容综合化，提供阅览、检索、网上查询、资料复印等全方位服务，实现“读者满意”的服务目标。

2. 为读者营造一个平等、自由的阅读空间

首先，为读者营造一个平等的阅读空间。公平和平等的原则将使图书馆的所有读者感受到人的尊严和人的权利，感受到在图书馆享受平等服务的愉悦。在高校图书馆，学生读者处于信息弱者的地位，理应得到图书馆更多的关照和特殊服务。这也是高校图书馆建设中的一个值得关注的问题。其次，为读者营造一个自由的阅读空间。图书馆要做的更多的应该是充分尊重读者的阅读兴趣和阅读取向，以方便的服务为读者营造一个自由的阅读空间。一个开放、平等、自由的阅读空间，需要通过图书馆员人文理念的提升和改善图书馆阅读的软环境来实现。

3. 在规章制度管理中应注重人文关怀，推行换位思考管理法

制度应当遵守，管理应当柔化。根据《中国图书馆员职业道德准则》和《公民道德建设实施纲要》，制定行业自律规范，时时处处体现“以读者为本”的思想。因为图书馆是对外服务的窗口行业，制定的行业自律规范要向读者公开，自觉接受读者的监督，把读者对图书馆的满意程度，作为考核图书馆服务质量优劣的重要指标；把图书馆为读者服务的效益，作为评价图书馆读者工作好坏的主要标准；把读者的意见和建议，作为改进和推动图书馆读者工作向前发展的主要依据。图书馆员应做到心平气和、实心实意地运用“换位思考”的管理手段，达到与读者的情感沟通，这是一种“读者都是对的”无条件服务理念，对于管理者来说这样可以顺利地实现管理的目标。“换位思考”是“读者第一”原则的重要体现，更强调满足人的心理需求，是一种先进而有效的管理理念，是建设和谐图书馆的必备条件，是高校图书馆建设的一个新的发展方向，它可以使图书馆在读者心目中的形象更完美、更有人情味、更有吸引力及凝聚力。

三、建立“以人为本，馆员第一”的管理机制

图书馆史学家 D.E·约翰逊(D.E. Jhnsn)在《西方图书馆史》一书中突出强调：“在书籍和图书馆的历史中，人的因素始终是最主要的”。图书馆管理的内容极其丰富，但最主要的内容是人的管理，人的管理的目的在于调动人的积极性，提高工作效率。因此，高校图书馆要想求得发展，除了对读者关注之外，更不能忽视对馆员的关爱。

没有出色的馆员，就不会有出色的图书馆。“以人为本，馆员第一”管理理念就是要图书馆管理者转变观念，在坚持公平性、差异性和多样性的原则下，分析不同馆员的各自特点，紧紧围绕尊重人、关心人、培养人、激励人、开发人来调动每个馆员的主动性、积极性和创造性，从而保证整个图书馆协调、有序、高效率运行。

(一)“以人为本”重视情感管理

现代管理理论认为只有高智商而缺乏高情商的人是不适合做领导工作的。“具有高情商的领导者会把职工视作大家庭中的一员，对职工在工作中遇到的困难和异化的发展需求给予呵护和关心，能尊重职工的人格与个性，对职工有很强的亲和力，这就是现代管理中倡导的情感管理。”情感管理是人本管理的中心环节，它的本质就是尊重人的尊严与价值，帮助人实现愿望和梦想，

让人体验生活的幸福与快乐。我们知道人的行为是由动机支配的，而动机又是以需要为基础产生的。按照美国心理学家马斯洛的理论，“人类从生存的愿望出发，首先是满足生理的需要，生活保障后就需安全，接着的需求是人与人之间的情感交流，随后是谋求尊重和自我实现的成就需要，人的行为动机来自高层次的需要，这是一种动力。”领导者用人性化和个性化的感情投资，把促进人实现其合理的愿望和梦想作为管理的出发点，在尊重、真诚、信任和支持的环境中实现组织与职工的共同发展。情感管理必须建立在制度管理的基础上，制度管理与情感管理应体现在不同的层次上。制度管理是属于硬性管理，主要用来约束职工日常的工作行为。情感管理则是软性管理，主要用来体现领导者的人文关怀。领导者除用真心去关爱职工，在政治上信任依靠、工作上支持、思想上理解、生活上关心外，还应拓展情感管理的内涵，既尊重职工的价值和自由、给予职工最大的信赖、尽量满足职工的合理要求。努力创造团结、和谐、乐观向上的整体氛围。

（二）合理使用人才，做到人尽其用

新世纪的图书馆必须树立全新的用人理念。当前，以信息技术为核心的技术革命已渗透到社会生活的各个领域，人们获取信息和传播信息的能力增强了，对图书馆的模式、运作方式也就提出更高的要求，适时利用人才优势对图书馆将起到积极的推动作用。为此，图书馆管理者应该目光远大、豁达大度、唯才是举，如此，才能逐步形成一个“能者上，平者让，庸者下，污者惩，贪者撤”的有效竞争机制。

真正的尊重人、关心人应该通过发展人和成就人体现出来。发展人、成就人是对人的更高层次的尊重和关心。每个有上进心的图书馆馆员都希望自己能在合适的工作岗位上取得成就，有所发展。与以前相比，图书馆从业者的受教育程度已经有了很大提高。但是不继续接受教育，知识就会随着科学技术的发展逐渐变得无用。因此，图书馆人力资源有个持续发展的问題，应该引入全新的管理理念和管理模式，对馆员进行开发和培训，从馆员能力兴趣出发，与馆员共同制定和实施一个符合图书馆组织需要的个人成长与发展计划。从每个馆员个人的角度出发，考虑到馆员个人能做什么，想做什么，从馆员长期的资源开发和配置设计，使馆员感觉到馆里一直在尊重和关心着自己，这样才能够持久地调动馆员的积极性，提高馆员的工作、生活质量，实现个人与图书馆的共同发展。

（三）培养全面发展的复合型管理人才

当今社会已经进入信息社会，世界范围内的科学技术知识的发展呈现新的学科不断涌现，各个研究领域和部门高度综合的态势，作为搜集，收藏文献信息的图书馆，其馆藏对象也在不断发展、扩大。这就要求馆员不断提高素质，“一专多能。”培训是壮大图书馆内部复合型人才队伍的有效途径之一，通过建立正常的继续教育培训制度，明确培养方向，激励员工参加符合需要的成人教育，自学考试，图书情报专业的函授等，开展或外出参加业务学术交流活动。支持员工参加计算机网络技术、外语等方面的学习考试，提高员工的服务能力、创新能力、现代信息技术能力，提高综合素质。

随着社会的发展，理解人、尊重人的价值观日益得到广泛认可。人本理念，体现了对读者的关注和对馆员的关爱，也体现了图书馆未来发展的趋势。高校图书馆只有遵循“以人为本”的管理思想，才能在激烈的竞争中立于不败之地。建设图书馆文化，培育图书馆精神，充分发挥人的创造性和积极性，构建“以人为本”的现代管理创新体系是高校图书馆管理发展的趋势。图书馆是人类知识的宝库，是人类文化的传播者。时代的发展，先进技术的引入不应也不会改变图书馆最本质的宗旨——“读者至上”。图书馆的工作人员要充分意识到自己是文化和知识的使者，要“以人为本”，营造良好的阅读环境和网络环境，以方便快捷的网络内外资源，以高雅和充满书卷气的环境为读者营造一方净土，我们所做的一切都是为了把文化和知识的力量发挥到极致，使人走进图书馆犹如进入一个知识的殿堂，并从中感受文化，汲取知识，得到升华。

参考文献

1. 张丽娟:《以人为本完善图书馆的服务与管理》,载《图书馆论坛》2004年第8期。
2. 陈非:《高校评估对高校图书馆的影响》,载《山东农业管理干部学院学报》2005年第3期。
3. 陈成桂:《人本管理——高校图书馆领导者的管理之策》,载《图书馆工作与研究》2005年第4期。

On People-based Service and Management of Library in Collages and Universities

Zhou Jurong

Abstract: In the Era of Knowledge-based Economy, the humanistic management thought not only plays a foundational role but also is an intrinsic power in the management system innovation of library construction and usage in colleges and universities. From two aspects of the service for readers and the internal management mechanism of the library, the paper probes into the significance of “the people based idea” on the construction of the library, puts forward the “Reader-oriented” conception for reader service, the “Librarians-oriented” conception for management mechanism, and introduces effective measures for the library to upgrade the reader service and strengthen the internal management.

Key Words: people-based; library in colleges and universities; service and management