

# 以人为本 构建和谐图书馆

作者：商洛职业技术学院 张 维

## 一、以读者为本，构建服务与需求间的和谐关系

图书馆的主体是读者，而不是书。读者的需求是图书馆事业存在和发展的客观前提，没有读者的需求，就没有图书馆的事业，为读者服务是图书馆永恒的主题。图书馆员必须改变“以书为本”的传统服务理念，将读者的需求作为一切工作的出发点和归宿点，树立以读者为本的服务理念，努力营造平等和谐的人文阅读环境，建立服务与需求的和谐关系。

### 1、营造平等阅读的和谐氛围

印度图书馆学家阮岗纳赞在《图书馆学五原则》中明确提出了“书是为一切人而存在的”第二法则，美国图书馆协会1995年发表了《美国图书馆事业发展12条宣言》其中强调“图书馆是改变社会不公平现象的基地……，图书馆应不论贫富等级，向社会所有人提供资料”，“图书馆要尊重个人价值，图书馆要向每一个人，每一种思维方式大开方便之门”，由此可见，图书馆平等阅读是国家民主制度在文化建设中的一种反映，是每位读者应有的平等利用文献资源的民主权利，是读者人格的具体体现，是图书馆以人为本的反映，是创造和谐气氛的前提[1]。坚持平等阅读是图书馆营造和谐气氛的保障，这就要求图书馆在公共服务实践中，根据不同阶层读者群体的需要，特别是占大多数的农村居民、农民工、社会弱势群体、特殊群体（如残疾人、服刑人员、劳教人员）的需要，制订相应措施，开展相关服务，使广大读者能够拥有平等地利用图书馆的权利，营造平等和谐的图书馆阅读氛围。

### 2、创造和谐的人文阅读环境

马克思说过：“人创造环境，同样环境也创造人”。和谐的阅读环境是形成良好阅读氛围，吸引读者的重要条件。图书馆创造和谐的人文阅读环境包括：在图书馆的环境布置与装饰上应符合美学原理，做到布置典雅清爽，布局设计大器，色彩搭配合理。走廊墙壁上适当装饰名人名言和书法绘画，过道上随季节变化放置花卉，使读者步入图书馆后立即被浓厚的文化气息、幽雅的陈设所感染，产生渴望知识的激情，心情舒畅地进行阅读；在制度建设上，应变更那些损害读者利益的条文，使图书馆各项管理条款人性化、科学化；在服务上，图书馆员应把“以人为本”的办馆理念渗透落实到服务工作的每一个环节，面带微笑、礼貌热情地接待好每一位读者，通过耐心周到的服务感染每位读者，创建和谐的人文阅读环境[2]。

### 3、建立馆员与读者的和谐关系

馆员是连接图书馆与读者之间的桥梁和纽带，建立馆员与读者的和谐关系，对于促进图书馆事业发展至关重要。首先，图书馆要在全体馆员中树立以人为中心、读者至上的服务理念，以方便读者为出发点，以满足读者需求为己任，尊重读者、理解读者、关心读者，主动热情为读者服务。其次，设立良好的沟通渠道，拉近与读者的距离，方便读者随时反馈意见，及时解决问题，消除矛盾，把不和谐的因素降到最低。第三、树立以读者为中心，以需求为导向的服务理念，在做好传统的借阅服务之外，图书馆应根据读者的需求开展多层次的信息服务，提倡个性化、人性化的服务。

### 4、完善读者服务制度，尊重读者的权益

“法是善良和公正的艺术”。图书馆在处理与读者的关系中要融入尊重、理解、信任，避免挫伤读者使用图书馆的热情。在制订制度时，充分考虑到读者的权益，科学合理地进行规范，制度措辞上应减少限制性的语言和措施；在执行时，要做到宣传在先，警示在前，避免发生不必要的违章行为。尊重读者的知情权和话语权，关照他们在图书馆的内心体验和感受。

## 二、以馆员为本，构建和谐的内部管理体系

列宁曾说过：“图书馆员是图书馆的灵魂”。广大图书馆员作为文献信息的加工整理者和传递者，是知识信息与读者间传递的桥梁纽带，是图书馆内部发展的动力，是图书馆生存和发展的决定性因素。图书馆各项工作完成，图书馆的和谐发展与繁荣，必须依靠广大图书馆员。牢固树立以馆员为本的观念，充分调动和发挥馆员的积极性、主动性和创造性，达到提升图书馆自身建设的目的，这是图书馆管理工作的核心内容，也是推动图书馆和谐发展的关键。

### 1、构建和谐的领导与馆员管理关系

马克思说：“和谐的人际关系就是一种生产力”。构建图书馆和谐的内部管理关系，首先要建立和谐的领导与馆员管理关系。图书馆领导是图书馆建设与发展的宏观策划者，馆员是图书馆各项工作的具体实施者，只有图书馆领导和馆员同心协力，才能推进图书馆事业的发展。因此，图书馆的管理者应遵从以馆员为本的管理理念，以开发馆员潜能，提高员工素质为主要管理任务，以尊敬人、重视员工的合理需求为管理宗旨，以公平、公正、合理的激励机制作为管理的基本手段，引导馆员树立正确的图书馆价值观、道德观，从而调动全体员工的主动性、积极性和创造性，全面实现图书馆的管理目标[3]。

### 2、建立和谐的同事协作、部门协作关系

图书馆各部门虽然分工不同，但总的目标是一致的。图书馆要大力倡导团队精神，增强集体凝聚力，在馆员中形成识大体、顾大局、团结协作的工作作风和良好的人际关系，互相配合，互相支持，保证图书馆各项任务的顺利完成。建立健全岗位责任制，在明确各部门责、权、利的基础上，加强各部门之间的团结协作，强化组织观念和集体主义观念，注意在分工协作的基础上正确处理好工作关系、利益关系；加强信息交流，疏通各部门之间的信息交流渠道。图书馆的管理者要及时协调馆员之间、部门之间的关系，化解矛盾和冲突，使馆员之间、部门之间和睦相处，共同维护团结和谐的内部环境，增强图书馆的内部凝聚力[4]。

### 3、健全人才资源管理机制，构建稳定和诣的馆员队伍

长期以来，图书馆管理层次多，社会地位不高，经济收入较低，很大程度上导致了图书馆员工作状态的低落，馆员的自主性和创造力很难发挥出来，造成了大量优秀人才的流失，这必将影响整个图书馆事业的发展。要留住人才，稳定队伍，就要逐步建立一个良好的人才队伍管理机制。一是要大力宣传“人才资源是第一资源”的理念，把培养和造就一流的馆员队伍作为管理的中心任务来抓。通过宣传和引导，使各级领导机关和图书馆的管理者高度重视人才资源开发和人才能力建设问题，形成重视加强图书馆人员队伍建设的共识。二是建立良好的可持续发展的人才培养制度。认真研究和制定培养人才、激励人才、开发人才、使用人才、服务人才的一系列政策制度，通过政策环境的改善和优化，切实把人才能力建设纳入制度化、法制化的轨道。三是创造良好的事业发展环境。图书馆要为馆员的培养和开发提供便利条件，搭建一个图书馆员施展才华的事业平台。为图书馆人才提供必要的物质待遇，创造良好的学习工作环境，使他们全力以赴地投入到学习、工作和研究中去，为图书馆事业的发展贡献力量。四是强化继续教育，建立人才资源建设的长效机制。继续教育是图书馆员补充能量，提高能力的有效途径，要支持和鼓励图书馆员通过多种形式和渠道参与终身学习，提高图书馆员的学习能力和工作能力。

创建一个管理民主、公平阅读、诚信友爱、充满活力、安定有序的和谐图书馆是构建和谐社会的要求，也是每一个图书馆人的美好理想，它是一个长期的过程，需要各方面的共同努力。坚持以人为本，倡导人文关怀，实行人本管理，提供人性化服务，使图书馆的各项工作不断创新，才能使图书馆事业发展充满生机和活力，从而更好地为构建和谐社会发挥积极的作用。

参考文献：

[1] 罗欣、韩继章. 更新教育理念 共创和谐氛围——关于高校图书馆教育与阅读环境的思考[J]. 当代图书馆,2005, (3)

[2] 胡波. 感悟“以人为本”——对高校图书馆办学理念的思考[J]. 当代图书馆,2005, (3)

[3] 陈岩、刘丽达. 构建和谐图书馆[J]. 中华医学图书情报杂志,2006, 15 (6)

作者简介:张维 (1971 年—) 女.陕西山阳人.本科学历.图书馆员.从事图书采访与编目.