

# 以人为本:建设和谐图书馆服务文化的基本理念<sup>\*</sup>

许银英

(衡阳师范学院图书馆,湖南衡阳 421008)

**摘要:**人的自然文明性从根本上决定了和谐图书馆服务文化是人与自然和谐,人与人和谐的服务文化。和谐图书馆服务文化是“人是目的”命题对图书馆服务文化建设的必须要求与具体落实。建设和谐图书馆服务文化的必要前提是加强图书馆管理人员的能力建设。图书馆制度是规范图书馆工作人员及读者的行为,激发图书馆工作人员的工作积极性、主动性的基本准则,加强图书馆制度建设是图书馆和谐服务文化建设的基本保障。

**关键词:**和谐社会;人本理念;和谐图书馆服务文化

**中图分类号:**G251

**文献标识码:** A

**文章编号:** 1007-4074(2009)05-0173-04

**基金项目:**衡阳市社科基金项目(2008DO87)

**作者简介:**许银英(1973-),湖南衡南人,衡阳师范学院图书馆馆员。

所谓图书馆服务即“为满足读者和社会需求,利用图书馆的文献信息及其他各种资源,实现图书馆使用价值的全部活动”。<sup>[1]</sup>图书馆服务文化就是图书馆在服务过程中形成的价值观念、群体意识、思维方式和行为准则的总和。图书馆要适应构建社会主义和谐社会的要求,为促进社会主义和谐社会的建设作出贡献,就必须建设和谐的服务文化。建设和谐图书馆服务文化则必须坚持以人为本的基本理念,尤其要以此理念审视图书馆服务中存在的问题,指导服务方式的改进,服务内容和手段的创新。

## 一、认识人:确立和谐图书馆服务文化基本内容的前提

人本理念的重要内涵之一就是对人性的正确

认识。图书馆服务作为一种服务人的特殊组织形式,正确认识人性自然也是揭示和谐图书馆服务文化基本内容的前提。然而人性问题却是人类面临的最复杂的问题之一,“每当人类向前取得新的进步,这个问题也会伴随人类而向前推移,形成新的更深的含义,摆在人类面前又要求新的解脱”。<sup>[2](P4)</sup>不过不管人们对人性的认识如何的不同,从人性的事实角度看,将人性定义为自然的文明人却是一种共识:一方面,人是自然的人,“人本身是自然界的产物,是在自己所处的环境中并且和这个环境一起发展起来的”<sup>[3](P23)</sup>;另一方面,人又不是纯粹的“自然人”,人的自然性也不是人的惟一的或根本特性,人的根本属性在于其文明性,人的动物性则是受文明制约的动物性。人的自然文明

性从根本上决定了和谐图书馆服务文化建设的基本内容包括如下两大方面:

其一,和谐图书馆服务文化是人与自然和谐的服务文化。图书馆建筑应体现和谐性。如,图书馆的位置应选择交通方便、居住集中,且自然通风,采光效果好,安静幽雅的地方;在图书馆馆舍的建设中,从规划设计,动土施工到建材装修都要以创造和谐的、充满生机的建筑,而不是以大量砖瓦的有序堆积为建筑目标,要尽量用无污染(空气污染、放射污染,电磁波污染等)的建筑材料。图书馆内部环境也应受到高度重视。如,各个库室可尽量以花木衬托,使读者宛如置身大自然之中,激发起学习研究的兴趣。图书馆使用应体现和谐性。在图书馆使用中必须节约能源,如,太阳能既清洁、安全、又无噪音,是取之不尽,用之不竭的再生能源,图书馆应该充分利用。可用太阳能辐射加热水,为馆舍提供生活用水,取暖及制冷。也可用太阳能光电(PV)系统,将辐射直接转化为电能,为馆舍提供人工照明、动力、空调用电等。

其二,和谐图书馆服务文化是人际和谐的文化。人际关系是否和谐、融洽,决定着整个图书馆服务的效率和服务质量,因此必须坚持人与人相互尊重,平等,合作与沟通的原则建设和谐的图书馆人际关系。其基本要求是图书管理人员之间,图书管理人员与读者要相互尊重,不能有意无意去损害他人的权利,伤害他人的尊严。一方面,图书管理人员应把读者看成是图书馆的合作者,因为正是有了读者,才有图书馆的存在价值,才有图书管理人员的工作岗位。另一方面,图书馆员工要相互视为合作者,因为只有相互间精诚合作,才能为读者提供优质的服务,才能形成和谐的图书馆人际环境,从而能愉快地工作。人际交往中的矛盾时有、分歧处处在,因此必须加强沟通,化解矛盾,达到相互理解。

和谐的图书馆人际关系建设的重点是图书馆内部人际和谐,其关键因素显然在图书馆领导。首先,图书馆领导班子要和谐。馆领导班子形成团结的表率,能对员工产生示范效应,从而使员工之间团结协作。其次,图书馆领导要有亲民意识。事实证明,适度的亲民,会使员工更了解领导。干群距离缩短后,领导的感召力更大,干群关系更加融洽。再次,图书馆领导在思想上要充分认识到员工是图书馆最大的资源,是图书馆发展的动力;在行为上,要尊重员工的意见,要真心实意地关爱员工及其家

庭,如不定期地举办员工座谈会,了解员工的需求、内心的想法和工作生活上的困难,并针对员工提出的问题制订解决问题的措施,实在因为客观原因做不到,也要给职工一个交待。

## 二、为了人:建设和谐图书馆服务文化的根本目的

人本理念重要内涵之二是对“为什么以人为本”的正确解答。为什么要以人为本呢?康德指出那是因为对于人来说,人才是最根本的目的。“人是目的”是康德在《道德形而上学基础》一书中所提出的道德法则:“这样的行动,无论对自己或对别人,在任何情况下都把别人当作目的,而不仅仅是当作手段。”<sup>[4](P81)</sup>人只不过是宇宙发展的产品,未必是其发展的必然方向,所以“人是目的”是一个“应然”的命题。作为“应然”的命题,其内涵即以整体的人类作为人的目的,即将每个人作为人的目的。

图书馆发展是人类物质文明和精神文明建设的重要组成部分,是实现“人是目的”理念的重要物质手段。图书馆可以说是一所名符其实的没有围墙的大学,它对提高社会成员的整体文化能力,弥补国民教育之不足的功能是任何学校和信息机构所无法比拟的。<sup>[5]</sup>如图书馆由于自身的特点,可以使每一位公民获得终身教育的愿望得以实现;图书馆可通过自己的教育活动,使读者意识到学习的必要性,激发其学习兴趣;图书馆是人类知识的宝库,既是搜集、整理、存储、开发、传递和利用文献信息资源,为经济建设和科学研究服务的机构,又是广泛进行社会教育、普及科学文化知识的场所。随着图书馆数量的不断增加和图书馆规模的扩大,图书馆参与社会生活越来越广泛,人们利用图书馆的意识不断增强,图书馆在人的发展中的功能将被越来越多的人所了解和利用。<sup>[5]</sup>

图书馆“人本”功能的发挥要求建设和谐的图书馆服务文化。和谐图书馆服务文化以“读者第一”为服务宗旨,将一切为了读者视为图书馆工作的根本出发点和目的,强调图书管理者要把读者当主人,尊重读者的权利和人格。按此要求,图书管理者除了为读者方便借阅图书提供服务,为读者营造安静、舒适的阅读环境服务外,还要为读者的不同需要提供个性化的服务。这就要求馆员加强再教育、再学习,不断提高业务能力,掌握学科前沿知识,提高服务效率,改善服务手段,完善服务方式,尤其要将炽热的感情投入到为读者服务的过程中,

将平淡的服务变成富有文化内涵的服务,以爱心、诚心、热心、耐心的微笑服务拉近图书馆与读者的距离,让两者关系更加和谐、融洽。可见,和谐图书馆服务文化可使图书馆服务走出误区,走向全员,提升到文化层面,渗透到图书馆所有的活动中,使图书馆成为服务读者的绿色通道和温馨家园,是“人是目的”命题对图书馆服务文化建设的必须要求与具体落实。

### 三、发展人:和谐图书馆服务文化建设的根本途径

人本理念重要内涵之三是对以人的什么为本的科学回答。以人的什么为本呢?人是实践的主体,人的能力是实践的决定因素,所以以人为本即以发展人的能力为本。<sup>[6](P44)</sup>

建设和谐图书馆服务文化的必要前提就是加强图书馆管理人员的能力建设。图书馆管理人员作为信息的收集、整序和开发者,其能力和专业技术水平的高低将直接影响信息资源开发的深度和质量。而用户需求的多样化则呼唤馆员知识结构的复合化与服务内容的个性化。因此,图书馆管理人员应该是高能力复合型的人才。为此必须加强图书馆管理人员的能力建设。首先,必须提高图书管理员的政治思想,职业道德素质。图书馆的职能只有通过一批有良好政治思想、职业道德的图书馆工作者的工作才能实现。其次,必须提高图书管理人员的业务能力。精深的专业知识,熟练的专业技能是做好图书馆工作的先决条件,也是对每个图书馆工作人员的基本要求。作为图书馆工作人员,既要掌握图书情报学专业基础知识和技能,如:分类、编目、一般性咨询服务、文献情报检索服务等,还要掌握某一专业知识,并具备一定的情报意识和情报能力。再次,必须提高图书管理员的文化素质。文化素质是图书馆工作人员学好专业知识、掌握其他学科知识的基础,也是做好图书馆工作的重要条件。图书馆管理人员只有努力加强文化知识的积累,扩大知识面,具有一定的学识水平,同时具备较深的专业知识,才能促进专业知识和其他知识的融合,才能激发创造性思维和进取意识,才能在图书馆事业、图书馆工作、图书馆学科中有所发现,有所改革,有所发展。<sup>[5]</sup>

图书馆管理人员的能力建设必须以其潜能为基础。一般所谓的潜能,就是主体通过自然遗传、文化继承和社会实践获得的处于可能状态的处理

物我关系、人我关系的能量和本领。图书馆管理人员的潜能在一定程度上决定了其能力发展的方向与程度,是其能力建设的基础。个体与集体的关系决定了个体能力的发挥是集体能力形成的基础,而集体能力作为扩大了个体能力,其水平高低也影响着个体能力的发挥程度,所以图书馆管理人员的能力建设必须将图书馆管理人员的个体能力和集体能力建设相结合。图书馆管理人员的能力建设应从注重形式转移到注重实际上,从注重个人转移到注重整体上来,从注重一时转移到注重终身开发上来。要充分利用图书馆内外的各种信息,将人力资源建设置于一个普遍联系的大环境中,使人力资源开发与图书馆的各种信息和资源有机地结合起来,形成一个人力资源规划、开发、利用和管理的系统。要加强人力资源培训,应根据图书馆自身发展目标确定人力资源的培训目标;在培训工作的实施过程中,必须采用具体的培训技术,选择合适可行的方法,对培训对象进行有效的培训;培训完成后,要评估培训的结果,要将培训前后情况进行对比,检测是否达到了培训目标。

### 四、规范人:和谐图书馆服务文化建设的保障

关于制度的重要性,康德认为这是由于世俗的人们并非每个人都自愿承担起责任,因而需要法则来确保社会和平与和谐。制度经济学家则指出人只有有限的理性,人有机会主义的行为倾向,即一种狡诈的自私自利的行为倾向。因此必须以制度对人的行为进行规范,因为“制度是一个社会的游戏规则,是为决定人们之间的相互关系而人为设定的一些约束,制度通过建立一个相互作用的稳定的,但不一定是有效的结构来减少不确定性,它确定和限制了人们的选择集合”。<sup>[7](P3)</sup>其实对制度的功能,我们不能仅从消极的规范意义分析,因为有效制度的基本功能是通过理顺人们之间的相互关系,提供激励动力,保障人们的自由不受阻碍,搭建人们“竞争,合作”的社会平台,拓展人们创造力发挥、发展的自由空间来解放人、发展人的能力。制度对公民的有害行为进行禁止是其重要的功能,但这正是每个公民自由发挥,发展创造力之必须。图书馆制度是图书馆全体成员共同遵守的行为准则,是图书馆集体价值观、意识形态即组织目标、组织风气、组织道德的重要体现。图书馆制度是规范图书馆工作人员及读者的行为,激发图书馆工作人员

工作积极性、主动性的基本准则,因此加强图书馆制度建设是图书馆和谐服务文化的基本保障。

图书馆制度建设必须体现“人是目的”的理念。其根本目的就是通过对人的行为方式的规范来保证馆藏资源的传播和利用,最大限度地满足读者的需求。其价值取向应该是理性原则与人性原则的结合。其内容应符合图书馆的实际,符合服务的对象的需要。制度的强制力是必需的,但规章制度的强制力不可运用过头,条文应具有一定的机动性和灵活性,体现出管理主体与管理客体双方责、权、利的统一。在图书馆的现行读者制度中既不合法理又不合情理的规定还大量存在,也有侵犯读者权益的规定。按“人是目的”的理念,图书馆应该对那些不合理、不合法以及“霸王条款”进行一次彻底的清理,给读者——特别是学生读者制度制订的知情权和话语权。

图书馆制度建设必须体现以人的能力为本的理念,以制度建设促进图书馆工作人员的素质提升。按此理念的要求,当前应主要加强如下制度建设:其一是建立和完善严格的图书馆员准入制度。实施高层次、全方位职业资格认证。在图书馆实行职业资格认证制,从大环境上提高图书馆的门槛和社会地位,使图书馆员上岗有统一的标准。其二是适应资源市场配置的需要,建立高技术人才租赁制度。“人才租赁”制度有其充分的灵活性和适应性,既满足图书馆的需要,又减少了人力资本和用人风险。其三是实行真正意义的岗位聘任制。真正意义上的岗位聘任制要求馆员必须由单位人变成社会人,由身份管理变为岗位管理;图书馆可根据事业的发展 and 现实工作的需要向社会直接招聘馆员;图书馆对馆员有聘任权、解聘权,馆员对图书馆有受聘权和拒聘权。其四是实行高效应的奖罚制度。必须对那些在本职工作中做出突出贡献或有重要

发明创造的馆员,给予重奖。如对在年终考核中被评为优秀,在读者调查中被评为服务标兵,对在具体业务工作中有所创新并解决了重大疑难问题,对正式出版了学术著作的馆员,进行奖励。与此相应,对在工作中出现失误的,且造成不良影响和损失的则要追究责任直至解除聘任。

制度的保障功能取决于制度的有效性,而制度的有效性从根本上讲取决于制度的公正性,而公正制度实现的关键则是保证程序运作的公正。显然只有民主的程序才是公正的程序。为此要坚持从群众中来、到群众中去的原则,把制度建设的过程,变成大家为图书馆建设集思广益、献计献策的过程,变成大家理解、熟悉和遵守制度的教育过程。只有通过民主程序、员工和读者深度参与、集思广益制订出来的规章制度,有群众基础,透明度高,容易得到大家的理解与支持,为规章制度的顺利贯彻落实提供根本上的保障。

#### 参考文献:

- [1] 魏尧,崔丽霞.构建和谐图书馆服务理念[J].内蒙古科技与经济,2008(7).
- [2] 韩青民.当代哲学人类学:第1卷[M].南宁:广西人民出版社,1998.
- [3] 马克思恩格斯全集:第3卷[M].北京:人民出版社,1979.
- [4] [德]康德.形而上学原理[M].上海:上海人民出版社,1986.
- [5] 许银英.发展图书馆事业的人本分析[J].高校图书馆工作,2006(6).
- [6] 贺汉魂.人本和谐经济学论纲[J].求索,2008(1).
- [7] [美]道格拉斯·C·诺思.制度变迁与经济绩效[M].上海:三联书店,1994.

(责任编辑:陈伟)

## People-orientation: the Basic Concept of Library Service

XU Yin-ying

(Library, Hengyang Normal University, Hengyang, Hunan 421008, China)

**Abstract:** Human nature of civilization determines that library service is the harmony between human beings and nature, and between human beings. All the library service should follow the concept of people-orientation. To guarantee the realization of this concept, comprehensive quality of the library staff should be enhanced, regularity strengthened and enthusiasm inspired.

**Key words:** harmonious society; concept of people-orientation; harmonious library service