

以人为本,完善高校图书信息情报服务

张丽霞¹,陈鹏飞²

(1. 吉首大学 图书馆,湖南 吉首 416000; 2. 吉首大学 政治与公共管理学院,湖南 吉首 416000)

摘要:高校图书馆是保证高校师生获取信息、增长知识的重要阵地。新形势下,必须倡导以人为本的服务理念。对以人为本的内涵进行了界定,分析了信息情报服务的传统方式的弊端,并在此基础上提出高校信息情报服务中以人为本的具体措施。

关键词:以人为本;信息情报;服务

中图分类号:G203

文献标识码:A

文章编号:1007-4074(2006)03-0174-03

作者简介:张丽霞(1971-),女,河北唐山市人,吉首大学图书馆助理馆员。

陈鹏飞,男,新疆新源人,吉首大学政治与公共管理学院公共事业管理专业学生。

一、以人为本的内涵

早在春秋时代,以人为本就已出现在管子的霸言篇中,夫霸王之所始也,以人为本。本理则国固,本乱则国危。党的十六届三中全会明确提出以人为本的科学发展观,具有鲜明的时代特色,标志着我们党对发展理念和管理理念的新认识。

关于以人为本的内涵,学术界尚没有达成共识。有的学者认为以人为本有三重含义:第一,人为世界之本,是本体论意义上创造世界的力量源泉。马克思一向把世界二重化,认为与人无关的纯粹自然界只是无,以物质为本,是物理学研究的对象。而人生活在其中的现实世界是人化的世界,人及其实践是现实世界之本,以人为本表明人在世界上的终极意义。第二,人为人之本,人的本质不是存在于人之外,而是内化于人自身之中。第三,人为价值之本。人作为世界和自身的创造源泉是最高价值存在,具有至高无上的绝对意义,世界上没有什么比人更尊贵的了。所以

必须高度重视人的价值,关爱生命,关心弱势群体,重视民众的冷暖安危,真正把置于本的位置上^[1]。

也有学者认为,对人的追问有两种根本不同的思维方式,一种是实然的思维,即认识论和实证论思维方式,一种是应然的思维方式,即价值论的思维方式。从认识论和实证论的角度思考人,人不是本。也就是说,以人为本不是一个认识论问题和实证论问题。只有从价值论的角度来思考人,才能得出以人为本的逻辑结论^[2]。从价值论意义上讲,人是一种应然的存在,是人成为人的一种存在。对应然的追求是人所特有的自由自觉的价值选择能力,是人之作为人的固有特性。人的存在是自主、自觉、自为的。而人的这种自主性、自觉性和自为性是通过实践活动来体现的。动物的活动是本能地适应环境的活动,因而是自在的、自发的。人则按照人的尺度认识世界和改变世界。正如马克思所说:可以根据意识、宗教或随便别的什么来区别人和动物,当人开始生产自己的生活资料的时候人本身就开始把自己和动物区别开来。^{[3](124-25)} 动物

的生产是片面的,人的生产是全面的。动物只是按照它所属的那个物种的尺度和需要来进行塑造,而人则懂得按照任何物种的尺度来进行生产,并且随时随地都能用内在固有的尺度来衡量对象。正是通过对对象世界的改造,人才实际上确证自己是类的存在物。^{[4](P30-51)}无论是在认识世界的活动中还是在改变世界的活动中,人的价值取向都是为人的。以人的尺度认识和改变世界,世界便转化为属人的世界,自然成为人化的自然。

二、价值观念的转变:从以书为本到以人为本

以人为本的理念,在古今中外的图书馆理论和实践中早有体现。著名的阮氏五项原则中的前四项,即书是供使用的、书是供所有人使用的、为每本书寻找它的读者、节省读者的时间都是以人为本理念的具体化。但长期以来,在高校图书馆情报服务的价值取向方面,更多地是以书为本。也就是说,以书为本是传统的文献资源建设的指导思想。

(一) 高校图书馆信息服务的传统方式的弊端

高校图书馆服务对象是广大师生。以人为本就是让广大师生的需求为出发点和归宿点。但是,在实际工作中有没有认真地贯彻这一思想呢?有没有真正地以读者为中心,真诚地为读者服务呢?回答并不是令人满意的。根据资料统计,我国高校的藏书利用率平均是50.68%,国外高校图书馆的藏书利用率平均是247.81%。^{[5](P28)}差距如此悬殊,有多方面的原因:

首先,我国传统图书馆实行的是闭架服务,图书流通是工作人员按读者索书单在书库中一本一本地去找,借阅手续繁琐,书刊借阅限制太多,大部分读者只好望书兴叹,极大地挫伤了读者的热情。

再次,在传统的读者服务工作中,把不同的读者人为地划分为若干群体,如按职称、职务、文化程度分别使用不同的借阅证,甚至一馆内不同的借阅证有十几种之多,这是我国普遍存在的读者之间的不平等现象。

最后,我国传统图书馆的管理思路是以书为本,馆藏图书量仍是衡量图书馆业绩的首要标准。很多图书馆甚至仍将它当成唯一标准,片面追求馆藏的小而全、大而全,漠视读者的需求,重复采购造成资源的浪费。

以书为本的思想指导下,文献资源建设过程全部围绕着书而展开,从采访到编目,从典藏到借阅,工作重心在藏上。在以书为本的价值观念下,图书馆普遍存在着重物轻人的现象,体现在图书馆的宣传导向是把藏书量作为主要指标,把管理图书的人摆在次要的位置。管理者以书为中心,以工作为中心,并制订出与之配套的十分繁杂的各种规章制度,来保障工作任务的完成。如此造成的必然结果是,图书馆员的积极性和创造性得不到发挥,甚至出现领导叫干就干、领导不在就不干的反常现象,人力资源浪费非常严重。美国图书馆界曾就各个因素在图书馆服务

中所起的作用进行分析,结果显示:图书馆建筑占5%、信息资料占20%、图书馆员占75%。在我国高校图书馆的管理中,把文献、读者、馆员、技术方法及建筑设备作为图书馆组成的五大要素,在图书馆构成的五大要素里,最活跃、最积极、最起决定作用的因素是馆员,这种见物更见人、强调人的主观能动性作用的观点无疑是正确的。对于图书馆来说,优秀的图书馆员将成为未来图书馆的重要资源和首要财富。为了适应新形势,高校图书馆必须进一步解放思想,更新观念,提高认识,迎接时代的挑战。

(二) 在高校图书馆信息情报服务中贯彻以人为本的原则

(1) 确立读者至上的思想

为了实现服务的人本化,图书馆应树立一切为了读者,为了一切的读者,为了读者的一切的服务观念,想为读者之所想,做为读者之所做,将读者的需求作为一切工作的出发点和归宿点。实现图书馆的人本化,作为图书馆人必须明确以下四点:为谁服务(who)、服务什么(what)、如何服务(how)、何时服务(when),这是做好服务的基本要求,即服务的4W。

高校图书馆以它的读者——广大师生为依托,一旦读者疏离、消失,很难有其存在的价值。读者到图书馆来为求取知识、获取信息、解决疑难,有明确的目的。如果读者在图书馆没有享受到人性化的服务,甚至平白受辱受罪,哪怕图书馆的名气再大、设施再完善,要留住他们也纯属枉然。因此,图书馆要千方百计为它的每一位读者着想,把广大读者的利益放在首位,真正做到关怀与体贴读者、满足读者的需求。只有确立读者至上的思想,图书馆工作人员才能真正摆好各自的位置,发挥好各自的潜能。确立读者至上的思想,一方面强调热情地为读者提供一流的服务,另一方面也提倡读者的主动参与精神,鼓励读者和工作人员之间的互动、交流。要将读者看作是图书馆管理与服务中的重要组成部分,吸引读者共同参与和改进图书馆的文献服务工作,通过图书馆管理委员会、核心读者俱乐部,召开座谈会,设立特色书区、发放调查表等多种方式,让读者参与图书馆的管理与决策。这样不仅加强了图书馆与读者之间的交流与沟通,增进了相互理解,有利于服务质量的提高,而且通过反馈机制和监督评价系统,图书管理员可以不断修正与调整工作中不适应读者需求的地方,提高满意度。

(2) 平等地对待每一位读者

人人生而自由,在尊严和权利上一律平等。这种以人为本的思想体现在1972年联合国教科文组织的《公共图书馆宣言》中:公共图书馆应当随时有人到馆,它的大门应当向社会上一切成员自由地、平等地开放,而不管他们的种族、肤色、国籍、年龄、性别、宗教、语言、地位或教育程度。平等地对待每一位读者,体现利用图书馆的权利是平等的。而有些馆员却错误地认为自己是信息资源的拥有者,理所当然地决定着读者利用图书馆的方式。

读者是人,是渴求知识、对未来充满希望的人。他们有

人格的尊严,有求知的权利。因此,对读者的尊重,也是服务以人为本的一个重要方面。对读者的尊重,不仅体现在礼貌用语、举止得体上,更重要的是尊重每位读者的信息需求。无论读者是为科研还是为休闲走进图书馆,馆员都应该设身处地地为读者着想,从多种角度开展细致周到的服务,不让读者失望而归,要一视同仁地对待每一位读者,以读者是上帝的思想去从事每一项具体工作,才能在读者心目中树立高尚的形象,最终赢得读者的尊重和喜爱。

(3) 积极开展信息情报服务工作

当今社会已然进入信息时代,信息服务方兴未艾,高校图书馆应抓住机遇,拓宽服务领域,提高服务层次,深化服务内涵。如开展参考咨询、定题服务、课题查新工作;开展网上虚拟资源的搜集、分类、集中和链接工作;开展数据库资源的宣传利用工作;开设文献信息检索与利用课程,对学生进行信息素质教育;开展馆际互借和提供全文服务工作;用电子邮件向读者提供文献信息服务,向读者推荐相关专业的新书、新刊,介绍相关专业的馆藏文献、专业信息等,使读者足不出户就能同样得到信息服务。当然,组成人性化的运行模式的因素还有很多,比如书刊预约、网上书刊续借等,合理利用这些因素,形成人性化的运行模式将大大增加读者的积极性,提高资源利用率,对于宣传图书馆,发展图书馆都将产生积极影响。

(4) 营造良好的环境氛围

良好的图书馆环境氛围有助于形成人们强烈的上进心与求知欲,也有助于读者最大限度地吸纳所需要的知识与信息。图书馆的选址、设计固然是不容马虎的事,而建成之后的布局、装饰、陈设更不应随心所欲。很难设想,读者们对于空气污浊、光线暗淡、拥挤嘈杂的场所会留连忘返;同样他们对于满目俗气的馆内张贴及四周杂乱无章的堆积物还会产生好感?事实上,就连馆内工作人员的服饰、发型、举止也会影响人们阅读的心情。理想的环境应该是处处洋溢文化气息和优雅素淡的艺术氛围,使人感到舒适愉快、赏心悦目,感到亲切温馨、感到受尊重与被关怀,甚至有宾至

如归的感觉。

(5) 信息情报服务方式人性化

高校图书馆服务人性化的实质是为人找书和为书找人,将馆藏的各种书刊资料推荐给最需要利用它的师生,使书尽其用,尽量发挥馆藏的作用。为人找书,即针对现代图书馆电子文献资源、网络信息资源所占的比重越来越大,使用手段不断更新的情况,图书馆应重视开展对读者的指导、培训工作。如在大厅及各厅库设有咨询台,为师生提供广泛的咨询服务,使参考咨询经常化;开设文献检索课,为师生开展文献检索知识的教育;经常性地举办各类有关检索技能的讲座,为新生入学开展培训工作,指导他们尽快掌握利用图书馆的方法。为书找人,即针对不同年级、不同爱好的学生以及讲授不同科目的教师,主动向他们推荐并提供最需要、最感兴趣的书刊资料;做好本馆网站的网页宣传,经常编制文献题录、期刊目录、新书介绍、新书通报等,以多种形式向读者宣传,进行导读工作,使读者不进图书馆就能了解近期有没有自己所需的图书;在线读者通过电脑,就能查出本馆馆藏信息以及图书的借还情况;加强调查研究工作,要通过分析借阅动机做好导读工作,通过研究读者心理做好服务工作。

参考文献:

- [1] 张奎良. 从民到人的历史切换——深刻理解以人为本的新视角[J]. 求是学刊, 2006, (1).
- [2] 张登巧. 以人为本的三个维度[J]. 湖北社会科学, 2006, (3).
- [3] [德]马克思,恩格斯. 马克思恩格斯选集:第1卷[M]. 北京:人民出版社, 1972.
- [4] [德]马克思. 1884年经济学哲学手稿[M]. 北京:人民出版社, 1979.
- [5] 张科. 从以书为本到以人为本——试论高校图书馆理与服务[J]. 社科纵横, 2001, (5).

(责任编辑:张登巧)

Take Human Beings as the Essential and Improve Library Information Service

ZHANG Li-xia¹, CHEN Peng-fei²

(1. Library of Jishou University, Jishou, Hunan 416000, China; 2. College of Politics and Public Administration, Jishou University, Jishou, Hunan 416000, China)

Abstract: University library is an important place for teachers and students to acquire knowledge and information. We should take human beings as the essential under the new circumstances. This paper analyzes the content of taking human beings as the essential as well as the shortcomings of the information service in Jishou University, and puts forward suggestions to improve it.

Key words: taking human beings as the essential; information; service