

Study on the Humanistic Care in Library Service

Yantong Guo, Xiuhui Zhou

Tianjin Polytechnic University, Tianjin, China

Email: guoyantong@live.cn, xhzzhou@yahoo.com.cn

Abstract: This paper describes the meaning of humanistic care in library service, and it discusses to carry out human services in library from the service environment, service mode, and several other aspects of library service.

Keywords: library; service; humanistic care

论图书馆服务中的人文关怀

郭艳彤, 周秀会

天津工业大学, 天津, 中国, 300160

Email: guoyantong@live.cn, xhzzhou@yahoo.com.cn

摘 要: 本文阐述图书馆服务中人文关怀的内涵, 并从服务环境、服务方式等几个方面对图书馆开展人性化服务进行了探讨。

关键词: 图书馆; 服务; 人文关怀

1 引言

《图书馆服务宣言》提到:“图书馆在服务与管理中体现人文关怀。图书馆致力于消除弱势群体利用图书馆的困难,为全体读者提供人性化、便利化的服务。^[1]”图书馆应以满足读者需求为第一要务,“人文关怀”正是实现以人为本,把满足用户和读者的信息需求放在第一位的体现。在现阶段,为了扩大图书馆的影响,提升图书馆形象,笔者认为图书馆应注重在服务中体现人文关怀的理念。

2 图书馆服务中人文关怀的内涵

人文关怀是对人本身的关怀,是对人的权利的尊重,是对人自身的命运与价值以及生存状态的关注。图书馆服务中的人文关怀就是在图书馆中营造人文气氛,倾注人文气息,弘扬人文精神。进一步讲,图书馆服务中的人文关怀指在图书馆工作实践和理论研究中体现以人为本的思想,要理解读者、关心读者、尊重读者、爱护读者,对读者坦诚相助,实质就是以读者为本,对读者施以全方位的关怀。

图书馆直接服务对象是人,其社会影响也是通过它所直接服务的人的发展而体现。图书馆是传播、开发信息资源的社会系统之一,它对造就人的全面发展

的方面具有得天独厚的优势。因此,图书馆服务中人文关怀的研究对于体现其社会价值至关重要。

3 图书馆服务环境的思考

马克思说过,人创造环境,同样环境也创造人。心理学和医学研究表明,情绪情感对人的身心健康具有直接的影响,若能经常保持心情愉快舒畅,则可使人体免疫功能活跃旺盛,减少感染疾病的机会。图书馆是一个获取知识与信息的场所,其环境的好坏直接关系到读者的满意与否。

根据张予星的《音乐对人的影响》的研究结论:“音乐对人是有影响的,它通过音调能影响到人的情绪。^[2]”在《阅览室背景音乐的设置与效果测评》一文的作者通过在阅览室播放各种可能的“对症乐方”,然后征求试听意见,最后在心理专家的帮助下找到了“全能全脑”教育音乐《爱和乐》^[3]。由此可知,阅览室设置背景音乐对读者放松心情,缓解各种压力,提高阅读效果有很大帮助,笔者认为这种措施不妨推广试用,使图书馆给读者的感觉更加温馨。图书馆深入思考读者的阅读环境,并为改善读者的阅读效果积极利用第三方面因素,是图书馆以读者为中心的典范。

此外,在图书馆服务环境整体设计上,也应将“以

人为本”的理念贯穿其中，尽可能拓展功能区域。例如，深圳南山图书馆辟有“休闲书屋”，读者可以一边品着香浓的咖啡，一边阅读自己喜爱的读物，让人无比惬意。此外，在室内家具的选择上，应以满足功能需求为前提，注重色彩搭配；在室内装潢方面也要全面考虑灯光、装饰、色彩、与室内绿色植物摆放及各类导引标识布置统一协调，为读者营造一种和谐的人文环境。

4 图书馆服务质量的改善

图书馆中的工作人员是读者更好的利用图书馆的重要一环，他们的态度直接影响了读者对图书馆的印象。目前，在外部压力不大和内部相对平静的环境下，读者服务工作人员往往流于上班下班、借借还还。有的馆员缺乏工作热情和责任心，不熟悉馆藏和图书分类法，不具备提供深层服务的水平和能力。此外，作为窗口单位的读者服务部，每天的上架、流通、管理是很复杂而琐碎的工作，而处于一线服务窗口的馆员若忽视自身素质的塑造和完善，一言一行哪怕有半点疏忽，就容易和读者产生摩擦，如处理读者违反规章问题语气生硬，漫不经心地对待读者的提问，读者也因馆员对某个问题不能回答或对回答不满意而蔑视馆员并和馆员发生争执等。因此很多文章在论及服务质量中，大都希望图书馆工作人员在读者服务中谦虚和气、工作细致，做到时时处处体谅读者。但是要能做到这些，关键是要一种发自内心的驱使，这样才能把优质的服务态度延续下去。

笔者认为这种以读者为中心的驱动力可以通过以下两方面来实现：1.加强管理。出台严格的规章制度，比如：工作人员不允许在工作时间聊天、上网游戏、娱乐等，并设立读者信箱，让读者进行监督，对触犯规定的工作人员进行批评教育。用这种硬性规定限制工作人员，虽说可能比较教条，甚至可能引来工作人员对“人文关怀”理念的质疑，但这其实是改善一些现状最直接的方法。2.注重图书馆职业精神的培养。定期为图书馆工作人员开展各种形式的培训课程，将全心全意为读者服务的理念落实到他们每一个人的心上，使他们真正爱上自己的工作，并愿意为图书馆事业的发展贡献自己的一份薄力，变被动服务为主动服务。从而调动全馆工作人员的主动性、积极性，使馆员从思想上真正认识到营造一个耐心、亲切的人文环境是图书馆工作者的己任。工作人员在工作中要从读者的实际需要出发，把发扬人文精神，给予读者充分

的关怀形成一种共识和自觉行动。笔者认为这项工作可能实施难度大，可操作性低，但是这确实是从根本上改变服务质量的方法。通过这种刚柔并济的方法，必定能让图书馆的服务质量有明显得改善。

5 图书馆服务模式的创新

随着计算机与网络技术在图书馆领域的广泛应用，使得图书馆文献信息资源管理进入了一个新时代。深圳“城市街区 24 小时自助图书馆系统”即是图书馆充分利用新技术的典范，该系统以人文关怀为目标，以现代科技为手段，集数字化、人性化、智能化为一体，实现了传统图书馆与数字图书馆的完美结合，是通过不懈的开拓进取而获得的最新成果。

现代科技日新月异，很多以前只能想想的事情现在已经有了实现的途径，作为图书馆事业的继承者我们可能只需要做的就是发挥想象，所谓“没有做不到的只有想不到的”，任何一个事业的发展只靠单方面努力是不够的，需要各个行业一起参与。图书馆是信息资源中心，要相信任何新技术都可能在图书馆有用武之地。例如，在日常工作中，各类研究人员对图书馆的专业需求比较大，一般居民的使用相对较小，但是随着互联网的日益发达，普通用户的需求也逐渐增多，很多人都学会了“百度一下”来搜索自己的未知领域的知识，图书馆作为文化与知识的传承者，在这方面的方便性却逊色很多，其实图书馆也有具备相对优势的查找工具，例如，图书馆购买 CNKI，用户可以通过 CNKI 上的“知识搜索”查找到相关方面更专业的内容，但是现实情况是，很多用户甚至都不知道有这一途径，就更别说使用。图书馆是公益性的机构，也正是由于它的公益性，才需要更广泛的宣传它的各种“便民”功能，这样才能使每年向数据库提供商交纳的费用发挥到最大的效益。具体做法可以在图书馆首页上开辟便民专栏，以专题的形式定期向用户传授使用技巧，包括搜索、查新、趋势分析等，笔者认为将这些比较简单的操作传授给用户，使每位用户都具有基本的检索能力，这对启发用户更大的需求有很好的推动力。

6 图书馆服务的延伸

图书馆应适时举办一些有特色有意义的社会活动，来延伸自己的服务内容。笔者认为比较简便可行的有：1.举办读书活动。结合某一特定主题开展读书征文活动、演讲比赛、专题座谈会、诗歌朗诵会等。

2.举办讲座活动。讲座内容可以包括公共图书馆服务指南、健康生活新理念、人类生活和环境保护、古典诗文欣赏和吟诵等,注重人文精神、时事热点等知识传播服务。3.举办展览活动。展览活动可以与相关单位合作举办,定期组织专题性的展出。

例如,在东莞图书馆,其很具有代表性的创新举措是为公众创立教育培训中心,围绕大家感兴趣的热门主题开设“公益讲座”、“公益课堂”等固定的课堂和讲座。这种措施体现了图书馆服务于公众,并为公众解决疑问的功能,同时可以提高图书馆的社会形象,获得一批忠实的信息用户。当然不同类别的图书馆,其主要的服务群体有所不同,可以根据实际情况,定期开展符合馆藏特色的专题讲座,这样都有益于读者真正“走近”图书馆。

图书馆的延伸服务是图书馆服务实践的新发展,不仅服务读者,满足社会对信息的需求,引导社会资源共同参与公共文化服务体系建设,同时也展现图书馆的自身价值,促进图书馆的自身可持续发展。

7 借鉴豆瓣网服务模式改进图书馆网络信息服务

Web2.0 的诞生改变了互联网的格局,也同时引起图书馆领域的 2.0 大潮,在实际的操作过程中可以看出,图书馆 2.0 要取得实质性发展必然需要用户的参与。豆瓣网自 2005 年开始创办,其涉及的领域以个性的书评、影评和音乐评论为核心交流内容,以此形成一系列的推荐机制,同时,豆瓣网通过用户自我创造与分享内容,形成无数个具有共同话题的小圈子,进而形成一个庞大的好友社区^[4]。从豆瓣的主旨就能体现其人性化的内涵,符合读者对图书的一般需求,笔者认为豆瓣的成功正是以人为本的独特结构所保证的。

图书馆的重要价值体现在提供深层的知识服务,而豆瓣网良好的互动机制则提供了一种典范。当用户深入图书馆时,图书馆可以充分利用 web2.0 技术,借助各种平台实现为用户找资源,为资源找用户。实际上豆瓣网用户与图书馆的读者在很大程度上存在交融性,例如,可以在浏览器上安装插件,书店、书评链

接等,使图书馆与豆瓣网相互链接等。一个事物的存在必然有其存在的必要性,笔者认为图书馆应接纳豆瓣网的经验和服务特色,完善自身的网络服务模式,例如:当社会标签累积到足够被大众接受的范围时,图书馆就可利用这些标签来改造自己的检索语言;图书馆还可与豆瓣网合作,借鉴它的交流平台对自己的服务进行的调整,将其作为图书馆的宣传平台,与用户互动的平台,以及自身的管理平台,使馆员之间资源共享及时交流,这样有利于为广大读者提供更优质服务。

8 结语

“读者第一,服务至上”是图书馆的服务宗旨。而图书馆如何在市场经济条件下实现传递科学信息、开发智力资源、提供文化娱乐等主要的社会职能呢?笔者认为当务之急是建立一个有利于人才培养,有利于科学管理,有利于服务创新的、科学的人文关怀理念。图书馆要勇于更新观念、大胆创新、不断完善与提高图书馆服务工作水平,改变传统的服务模式,拓宽新的服务领域,深化服务层次,牢固树立“以人为本”的服务理念,发扬“驽马十驾,功在不舍”的精神,持之以恒,才能开创图书馆工作更加美好的前景。

References (参考文献)

- [1] Library society of China. The library service declaration[J]. Journal of Library Science In China, 2008, (6):5(Ch). 中国图书馆学会. 图书馆服务宣言[J], 中国图书馆学报, 2008, (6): 5.
- [2] Zhang Maoxing. Music effects on people. <http://home.51.com/anandelin/diary/item/10027482.html>. 2010-06-21. 张予星. 音乐对人的影响. <http://home.51.com/anandelin/diary/item/10027482.html>. 2010-06-21.
- [3] Sun Yan, Gong Meiling. The Setting and the Effect Evaluation of the Back Ground Music in Reading Room[J]. Library Journal, 2008, (8): 48-49(Ch). 孙燕, 宫梅玲. 阅览室背景音乐的设置与效果测评[J]. 图书馆杂志, 2008, (8): 48-49.
- [4] Baidu encyclopedia. Watercress. <http://baike.baidu.com/view/1273.html?wtp=tt>. 2010-06-22. 百度百科. 豆瓣. <http://baike.baidu.com/view/1273.html?wtp=tt>. 2010-06-22.