

●吕玉芝 李冬梅

# 浅论信息服务中的人文精神体现

**摘要** 信息服务中的人文精神主要体现于充分保证读者的权利,开展对弱势群体及特殊人群的“信息服务援助”、提高用户的信息素质、不断提高服务质量,以及坚持科学精神和以人为本意识等。

**关键词** 信息服务 人文精神 读者权益

**分类号** G252

**ABSTRACT** Humanistic spirit in information services is represented in the protection of reader's rights, services to disadvantageous and special groups, information literacy, service quality, scientific spirit, human-centered awareness, etc.

**KEY WORDS** Information service. Humanistic spirit. Reader's right.

**CLASS NUMBER** G252

关于人文精神或人文主义(Humanism),《简明不列颠百科全书》解释为:“指一种思想态度,它认为人和人的价值具有首要的意义,通常认为这种思想态度是文艺复兴的主题。……从哲学方面讲,人文主义是以人为衡量一切事物的标准。”笔者认为,所谓人文精神,就是强调人的尊严和价值,其精神内涵的社会学意义超越经济学意义,具有强烈的社会责任感和社会批判意识,更多地关注与同情苦难、贫穷和弱势群体,更多地倾注人文的终极关怀。朱镕基总理在政府工作报告中指出的“在全社会倡导‘爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献’的基本道德规范”的思想,应当成为现时期人文精神的一个重要方面。

从以上意义上,笔者认为公共图书馆在信息服务中的人文精神应体现于以下几个方面。

## 1 充分保证读者权利的实现

公益性的无偿性原则、平等原则、协调性原则,一般被认为是公共图书馆的三个基本原则。作为读者权利的规定,笔者认为应当遵循平等原则、共享原则和公开性原则。平等原则体现的是图书馆主体,无论一般主体还是特殊主体(如少数民族、流动人口、残疾人、儿童和青少年等)在利用图书馆的权利上是平等的。共享原则是保证平等性原则实现的一个具体体现,即所有读者对图书馆的馆藏资源均共同享有借阅权利。人为地规定一部分读者可以借阅某一类图书,而另一部分读者则不能的作法本身就是不平等的,这实际上是在读者中划定了一个特权范围。公开性原则是指图书馆应当向读者公开其业务和工作、服务状况。公共图书馆是整个国家信息事业的一个组成部分,是一个开放性体系。读者在接受资讯服务的过程中有权就相关问题请求获得解释,而图书馆有义务接受来自读者的业务询问,直至读者满意。此外,除了进入图书馆自由选择馆藏文献、享有各项藏书利用制度和资讯服务项目保障的权利、无偿利用图书馆各项公共资源的权利等,读者

的权利实际上还涉及一些与公民人身有密切关系的权利。主要有:获得安全和良好借阅环境的权利、享有规定借阅时限的权利和获得尊重个人意愿的权利。应当说,图书馆的所有馆藏文献并不具有个人化的特征,但读者在借阅时却突出地反映了他个人的喜好和需要。必须承认这是读者的权利,任何人都无权干涉和指责。

## 2 开展对弱势群体和特殊人群的“信息服务援助”

“二元”化是发展中国家实现现代化过程中几乎无法回避和逾越的障碍。而解决这一问题的途径之一就是剩余农业人口向城市转移,以期实现土地的规模化经营。随之带来的是农村剩余劳动力的跨区域流动,而这对本来就发展滞后的城市化进程无疑又是雪上加霜。大量的、盲目地涌入大中城市的民工流落街头,身无分文,无工作技能,无事可做,给城市的治安、卫生、教育等管理带来严重问题。不仅国家的许多政策,如计划生育、卫生防疫、工商税收、义务教育等在这些人群中无法落实,而且他们自身最基本的生存条件也无法保障。与此密切相关的便是对流动人口的排斥和歧视。排斥和歧视的根本原因是:城市就业资源是稀缺的,城市中的其他社会资源包括信息和信息服务资源也是稀缺的。流动人口在其基本生存需要尚不能实现的同时,更谈不上接受教育和信息服务了。此外,还有特殊人群如何实现享有资讯服务的权利的问题,如残疾人、儿童以及服刑人员等。哈尔滨市图书馆在这方面已经做出了富有成效的实践:设立专门为儿童和青少年服务的、配备适合儿童心理特点和认知水平的专业辅导人员的少儿图书馆;建立汽车流动图书馆,为城市偏远地区、驻军和监狱中的服刑人员定期提供信息服务;改造宿舍设施,辟建残疾人无障碍通道,为部分丧失行为能力的人提供特殊咨询服务等,体现了充分服务的精神。所谓充分服务就是需要在服务对象、服务时间、服务项目、服务方法、服务制度等方面得到体现。正如《公共图书馆宣言》中指出的:“任何人,不论其

年龄、种族、性别、宗教信仰、民族、语种或社会地位如何。对于因各种原因不能利用常规服务与资料的用户,如小语种读者、残疾人、住院病人或囚犯,公共图书馆必须提供特别服务与资料。”事实上,以上人群相对于知识和生存优势的拥有者更需要信息服务援助。

### 3 进一步加强图书馆用户的信息服务培训,提高其接受服务能力

图书馆负有主动培训读者,教会他们怎样利用图书馆的义务。这种教育和培训的目的是普及图书馆学知识,增强人们的图书馆意识,提高其信息素质,让读者掌握文献检索的基本理论、基本知识和方法,加强书目教育和综合教育,培养他们获取情报信息的能力,帮助他们掌握和利用各种参考工具和检索工具,使读者更好地利用和享有信息服务。应当说,实现以上目标是一项长期、复杂的系统工程,这项工作的完成仅依靠图书馆是远远不够的,必须依靠教育乃至终身教育。世界上许多发达国家和地区已把这项工作的开展纳入初等教育的体系中。台湾的大专院校图书馆信息利用教育的正式课程,大多列入通识课程范围。通识课程指系、所、专业课程以外的补充多元知识的正式课程,旨在使学生知识均衡,全面发展,亦称博雅教育。目前内地的各级各类教育体系中,信息利用教育还没有得到充分认识,因此,图书馆所担负的对读者进行培训的工作就显得尤为重要。图书馆开展这项工作可以根据具体情况,采取多种方法和途径,如建立专职咨询服务队伍、设立参考咨询机构、建立完善检索系统、举办培训班或讲座等。但当务之急,应尽快着手编写一本既简明扼要,又通俗易懂的“读者手册”。这是图书馆对读者进行培训的一项重要基础性工作。读者手册应既符合一般读者的知识水平,同时又能兼顾专业人员的基本需要;既能普及图书馆学的基本知识,又能对如何利用图书馆具有现实的指导意义。“只有把每一个公民都培养成为信息人才,信息资源的利用效能才能最大限度地发挥出来”。事实表明,图书馆已经分担而且能够主动地承担用户信息意识和信息利用能力培养的重任。这是“授人以渔”的做法,将使读者终身受益。

### 4 坚持开展图书馆员的继续教育,努力提高资讯服务的质量和水平

一是要明确图书馆员继续教育的方法和途径,做到三个结合,即层次性与普及性的结合、经常性与阶段性的结合、图书馆员自身的主动性与外在强制性结合。二是要把图书馆员继续教育制度化,并将这项工作纳入考核图书馆整体工作以及考核图书馆员工作的一项重要标准。同时设立专门机构负责图书馆员的继续教育。根据实际情况制订图书馆员继续教育计划,有步骤分阶段地落实图书馆员继续教育的具体内容,建立相应的考核制度,将考核结果与每一个图书馆员的工作业绩的评定、职称晋升等联系起来。在总结经验的基础上逐步建立制度化、规范化的图书馆员继续教育制度。三是图书馆员继续教育的内容既要有针对性又要系统、全面。应包括基础知识、专业知识、特殊知识、数字图书馆相关知识、职

业道德和管理知识等方面的继续教育。国家图书馆事业的主管机关应组织编撰图书馆员继续教育大纲和教科书,同时提请立法机关把对图书馆员继续教育的要求和应达到的水平等通过法律形式固定下来,使图书馆员的继续教育在法律上得以体现和保障。要把图书馆员的继续教育纳入图书馆科学研究的范围之中,开展对这一领域的探讨,建立这一领域的分支理论,确立图书馆员继续教育在图书馆科学中应有的地位。要组织有关人员撰写图书馆员继续教育的文章、著作,出版专门性的学术刊物。条件成熟后,建立相应的专门性的教育及研究机构作为图书馆员继续教育的基地。只有馆员的继续教育提高了,素质提高了,信息服务水平才能不断提高。

### 5 坚持信息服务的科学精神和以人为本的意识

信息资源——图书馆馆藏是图书馆存在的物质基础。“藏”与“用”是图书馆的两大主要功能,“藏”与“用”是密切联系、不可分割的。坚持信息服务的科学精神就是要正确处理“藏”与“用”的辩证关系。有学者认为“藏”固然重要,但应有选择、有甄别地“藏”,即“藏有用的”,对此笔者不敢苟同。有用与没用的标准是看其是否有助于人类文明的进步,科技的发展,人类道德、精神的提高;是否有助于对人类文明遗产的研究与发掘,而绝不是基于个人的好恶以及局限于某种政治、经济、文化和宗教背景。因此,有用与没用取决于历史和人类文明进步的检验,这也正是图书馆在收藏历史文献资料过程中的中立性和公正性之所在。应当看到,市场经济本身带有实用性、功利性的特点,而这将不可避免地精神文化领域产生影响。因而我们更应该注重图书馆工作本身固有的规律,即图书馆在藏书过程中不带有任何偏见和主观色彩的兼收并蓄,这也正是信息服务的科学精神。

信息服务说到底是为服务。随着社会的发展和科技的进步,人们在利用信息服务的过程中,对信息以外的因素的重视程度越来越高。图书馆的建筑美学、读者心理学、阅读环境学等等日益被重视。读者在图书馆里所得到的不再是单一的需要,而是多重的物质和精神需要。读者越来越需要一个开放的、自由的、宽松的借阅环境。此外,还要有效地组织图书馆员来最终实现对读者的服务。科学的进步,技术手段和装备的更新,并不意味着今后的图书馆不再需要人的管理和操作,而完全由机器所替代。事实上恰恰相反,高度自动化的计算机系统代替不了人的思维,更代替不了人类所具有的情感。因此,科学技术的现代化和管理手段的现代化,都不应忽略、损害人的情感。一个优秀的图书馆员应当意识到每天所做的工作的意义并体味那种成就感。坚持真理和科学精神,怀着强烈的社会责任感和社会批判意识,为人民群众服务,关注、同情苦难和贫穷,援助弱势群体,理解弱者对命运的抗争,更多地倾注人文的终极关怀,这就是信息服务人文精神的主旨。

吕玉芝 哈尔滨市图书馆馆长。通讯地址:哈尔滨南岗区。邮编 150080。

李冬梅 哈尔滨图书馆副研究馆员。通讯地址同上。

(来稿时间:2002-03-18)