

●张治理

论现代图书馆管理与服务的人本化

摘 要 人本化是社会发展的动力和趋势。图书馆管理和服 务的人本化是图书馆现代化的需要。实现图书馆管理和服 务人本化,首先要做到为读者服务的人本化和内部管理人本化。参考文献 7。

关键词 图书馆管理 读者服务 人本化

分类号 G252

ABSTRACT Human-centeredness is the driving force and direction of social development. The human-centeredness of library management is the requirement of library modernization. In this paper, the author recommends to realize the human-centeredness of both reader services and internal management. 7 refs.

KEY WORDS Library management. Reader service. Human-centeredness.

CLASS NUMBER G252

1 问题的提出

90年代以来,我国图书馆事业的理论研究和业务实践面临三大问题:一是将图书馆学的研究空间从文献信息管理和交流拓展到知识信息管理和服 务领域,由此而进行一系列的理论和理念上的变化;二是如何将现代科技成果,诸如计算机技术、远程通讯技术、多媒体技术和高密度存储技术应用于图书馆的业务实践,开展数字化图书馆学的研究,使图书馆的现代技术研究由自动化管理领域向数字化、网络化、虚拟化方向拓展;三是面对图书馆学理论和实践的变化,如何进行管理理念的创新,深化图书馆内部管理体制改 革,对内搞好管理,对外搞好服务。面向图书馆学学科体系的变革,图书馆人不仅要建立全新视角的基础理论系统和图书馆学方法理论系统,还要以基础理论研究为指导,以学术研究和技 术创新为动力,推动管理理念和管理实践的创新,以新的管理理念建设现代图书馆事业。这种管理和服 务的新理念就是管理和服 务的人本化。

2 人本化是社会发展的动力和趋势

2.1 满足人的需要是人本化的本质

人的需要是马克思唯物史观的一个基本特点。马克思认为,需要是人对物质生活资料和精神生活条件依赖关系的自觉反映,“他们的需要即他们的本质”。这是从哲学高度对人的需要的全新思考。从社会关系层次上看,人的需要是人追求自己的对象

的一种本质力量。这种力量一方面由人的一切社会关系的总和决定,通过人的实践活动产生和发展;另一方面,人的实践活动和人们的社会关系本身又构成需要的内容。从社会发展层次看,需要构成一切社会活动观念上的内在动力,它是主体对客体能 动关系的内在化。人总是将自己的需要倾注于对象之中,从而实现其自身的本质力量。整个人类社会发 展史证明,需要在可能性上构成实践发展的动力,实践将这种可能性转化为现实。图书馆满足人对知识信息的需要,就是从一个方面体现人本化的本质。

2.2 管理人本化是社会化的出发点和归宿点

需要是人的本性,是人类存在的客观现实,人类社会一切活动的目的,都是为了满足人类某一方面的需要而进行的,这正是人类活动的动力所在。人类为满足自身的需要,在继承人类文明成果的基础上组织社会活动,进行社会管理,在生产实践活动中不断进行发明创造,使需求变为现实。人类这一社会实践过程,既是一个生产过程,又是人类自身不断完善和发展的过程。需求不断地产生而又不 断地得到满足,由此推动人类文明的进步和发展。因此,人本化的过程就是社会化的过程。

3 图书馆管理与服 务的人本化是图书馆现代化的客观要求

3.1 图书馆现代化的过程也是图书馆管理和服 务人本化的过程

以人为本演绎于西方的人本主义思想,其核心就是以人为根本,一切从人的需要出发。崇尚自然,

尊重人性,追求人的全面发展。图书馆事业的发展过程,就是满足人们不断增长的文化需求的过程,也是图书馆管理和服务人本化的过程。从著名的“阮氏五项原则”中的四项,即“书是供人使用的”、“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”等朴素的人本化理念,到现代的满足人们不断增长的物质和文化需求,均体现了“读者至上”和“满足人的需求,实现人的价值,追求人的发展,体现人文关怀”的人本主义思想。随着我国图书馆事业现代化步伐的加快,以人为本的思想和人本化的进程也不断加快,这种理念和思想贯穿于图书馆管理和服务的全过程。最大限度地满足读者不断增长的文化需求和图书馆馆员的发展需求,是图书馆事业发展的出发点和归宿点。

3.2 社会发展的现代化、知识化、信息化要求现代图书馆管理和服务的人本化

当代社会现代化表现为知识化、信息化。其发展特点为:以经济为动力,以现代科技为支撑,以现代管理为手段,以全面满足人的需要为目的。知识化、信息化既是图书馆事业的主题,也是图书馆事业的发展支撑。一方面,随着人类社会的不断进步和发展,人们的需要层次不断提高,需求的领域不断拓展,特别是当今社会的数字化、信息化、网络化的发展,对信息服务的要求越来越高。图书馆是以提供知识信息服务为主题的组织,必须紧跟时代发展的步伐,适应社会需求的变化,充分利用现代科技成果,最大限度地满足读者的需求。另一方面,面对读者对服务水平和服务层次需求的不断提升,加之现代科技成果在图书馆业务中的应用,这就要求全体图书馆人要有较高的专业技术素质和全新的管理理念和服务理念,即人本化的管理和服务理念,以适应社会的变化。

3.3 科学技术的现代化为管理和服务的人本化提供可能

科学技术的现代化推动图书馆事业的现代化,使人类社会更加文明,社会文明程度的提高,进一步刺激读者产生新的需求。科学技术在图书馆业务上的应用,又为图书馆提供服务奠定了技术支撑,使得读者的需求变为现实。现代信息技术,特别是计算机技术、远程通讯技术、网络技术和高密度存储技术在图书馆业务中的应用,使图书馆为读者服务的时间、空间、方式和方法产生了变革。信息载体由实体向虚拟转变,服务的时间与空间转换,为读者提供了更为便捷和更为人性的服务。现代图书馆人必须根

据客观实际的变化和读者的需求,不断进行观念创新,呼应客观的变化,实现主观与客观的互动。

4 现代图书馆管理和服务人本化的基本内容

现代图书馆管理的人本化,是当代图书馆人根据其服务对象和管理对象不断发展的需求,利用现代科技手段,为读者和自身发展提供需求的过程。它反映了社会发展对图书馆事业发展、服务和内部管理的客观要求,也是图书馆事业发展的必然趋势。现代图书馆管理的人本化具有鲜明的时代特征,体现了社会发展的人本性、时代性、科学性和动态的过程性,是社会发展的入本化、文明化在图书馆管理和服务实践中的具体表现。现代图书馆管理入本化主要包括两大方面的内容:一是为读者服务的人本化;二是图书馆管理的人本化。就现代管理学理论而言,管理和服务是同一事物的两个不同方面,管理就是服务。

4.1 为读者服务的人本化

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,就没有图书馆事业。因此,为读者服务是图书馆事业的永恒主题。图书馆人必须始终跟踪时代发展的主题,尽力为读者提供优质服务,满足读者不断增长的知识和文化需求。实现服务的人本化,图书馆人应树立“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。我们认为,实现图书馆服务的人本化,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”。

为谁服务(who),即明确服务对象,这是做好服务的前提。图书馆的职责是为读者服务,单就每个图书馆而言,它不是为所有的读者服务,这既没有必要,也不可能。所以必须明确为哪些读者服务,谁是我们的主要读者群。只有服务对象明,才能做到目标明、定位明、职责明。服务什么(what),即服务的内容,这是服务入本化的物质基础。服务对象明了,读者的基本需求也就明了,服务的内容也就明了。图书馆要根据主要读者群的需求,建立具有自身特色的科学合理的馆藏体系,建立一套馆员与读者互动的信息交流体系,及时了解读者的需求变化,适时调整馆藏,形成读者与馆员协调统一的有机整体。怎

样服务(how),即服务的方式方法问题,这是服务人本化的保障。为读者服务的思想不牢,服务态度不好,方式方法不对路,就是馆藏再好也很难发挥作用。只有牢固树立为读者服务的思想和科学合理的方式方法,才能充分发挥馆藏作用,满足读者的需求。服务时间(when),即何时服务。当今社会是信息社会,信息瞬息万变,其时效性很强,要求服务准确、及时和快捷,否则,信息就会失效。因此,图书馆人必须研究读者群的工作和学习规律,充分利用现代通讯技术和网络技术,为读者提供便捷、及时、周到的服务。

4.2 图书馆内部管理的“人本化”

图书馆功能的发挥和实现,要以科学的管理为保障,要体现服务的人本化。管理必须人本化。服务人本化是管理人本化的目的,管理人本化是服务人本化的保障,没有管理的人本化,就很难实现服务的人本化。图书馆管理“人本化”,从宏观管理层面而言,应从以下两方面着手:一是要营造一个适应全体馆员发展的工作和学习环境。现代图书馆就其业务规律和内部管理而言,不论是高校馆还是公共馆,均具有相对的独立性和系统性。要实现管理的人本化,全体图书馆人,特别是馆领导班子一班人,要努力营造一个良好的工作和学习环境,在实现图书馆功能的同时,尽力满足馆员的工作、学习、生活和发展的需要,使不同类型的人才能够留得住、用得上、发展好。在留人方面,应做到“情感留人、待遇留人、事业留人、发展留人”。在用人方面,要尽力做到知人、用人、发展人,做到人尽其才。二是要为每个馆员创造一个良好的工作平台和发展平台。人是社会发展的历史存在,是人类社会物质文明和精神文明的继承者和创造者。人之所以为人,其不仅具有自

然属性,更具有社会属性,个人聪明才智的发挥及需要的满足,要依托于其在岗位和组织的奉献。管理的人本化就是将馆员个人的工作和发展与其所在组织功能的实现紧密相连,形成馆员个人与组织相辅相成的有机整体。在全馆上下形成“我尽职、馆发展、馆发展、我发展”的坚强信念。图书馆是全体馆员发展的重要平台,要根据读者和社会发展的需要,结合本馆的实际情况,明确办馆的指导思想,制定本馆的发展规划和实施计划,不断进行机制和体制创新,适时调整馆内的组织机构和管理机构,为馆员构建良好的发展平台。掌握每位馆员的具体情况,确定馆员的工作岗位和职责,加强对馆员的工作考核,并客观公正地进行评估,将每个馆员的工作实绩与其待遇和发展相联系,促进个人和社会的全面发展。

参考文献

- 1 马克思,恩格斯.马克思恩格斯全集(第3卷).北京:人民出版社,1960:514
- 2 马克思,恩格斯.马克思恩格斯全集(第46卷).北京:人民出版社,1979:393
- 3 周三多等.管理学—原理与方法.上海:复旦大学出版社,1999
- 4 [美]斯蒂芬·P·罗宾斯.组织行为学.北京:中国人民大学出版社,1997
- 5 张德.组织行为学.北京:高等教育出版社,1999
- 6 吴建中.21世纪图书馆新论.上海:科学技术文献出版社,1998
- 7 余源培.人的需要和人的全面发展.学术季刊,2002(11)

张治理 安徽财贸学院图书馆馆长,副教授。通信地址:安徽省蚌埠市宏业路255号。邮编233041。

(来稿时间:2004-07-10)

=====

(上接第40页)

参考文献

- 1,2 陈源燕.推行 ECIP 计划 实现中文图书“自动编目”.图书馆学刊,2002(1)
- 3 张轴材等.数字图书馆的实践探索.见:数字图书馆:新世纪信息技术的机遇与挑战国际研讨会论文集.北京:北京图书馆出版社,2002
- 4 刘炜等.数字图书馆引论.上海:上海科学技术文献出版社,2000

- 5,7 国家图书馆发展研究院.转型期图书馆工作研究.北京:北京图书馆出版社,2003
- 6 陈源燕.关于 CNMARC 格式调整的构想.图书馆学刊,2002(6)

陈源燕 中宣部出版局离休干部。通信地址:北京市东厂北巷4号楼553室。邮编100006。

(来稿时间:2004-04-19)