

王海泉

以人为本:现代图书馆发展的新理念

摘 要 随着图书馆数字化、网络化和现代文明的不断发展,以人为本的办馆思想逐步融于图书馆建筑、信息服务、业务工作和人的管理工作之中,成为引领 21 世纪图书馆发展的新理念。

参考文献 5。

关键词 图书馆 以人为本 建筑设备 信息服务 业务建设

分类号 G252

ABSTRACT With the development of library digitization, networking and modern civilization, the idea of human-centered cooperation is being integrated in library architecture, information services and personnel management. 5 refs.

KEY WORDS Library. Human-centeredness. Architectural facilities. Information services.

Operation development.

CLASS NUMBER G252

以人为本演绎于西方的人本主义思想,其最核心的思想就是以人为根本,一切从人的需要出发。以人为本追寻的是尊重人性、崇尚自然。这种思想在古今中外的图书馆理论与实践早有体现。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”都是以人为本思想的具体化。所以,图书馆要实现其自身价值,尊崇以人为本的观念,就是要以读者至上,以“满足人的需求,实现人的价值,追求人的发展,体现人文关怀”,最大限度地满足读者的需求为出发点和归宿。随着人类步入高度文明的信息化时代和图书馆现代化的纵深发展,以人为本的思想已逐步融汇于图书馆的建筑、文献信息服务、业务工作流程以及人的管理工作之中,成为引领 21 世纪现代图书馆发展的新理念、新思维。

1 以人为本的图书馆建筑思想

图书馆作为人类文化的知识宝库、人类文明的神圣殿堂,是一个国家或地区政治、经济、文化等综合实力水平的标志,公共图书馆尤其如此。所以图书馆建筑不仅以其强大存贮、传播文献信息的功能而成为充满地域特色的标志性建筑,而且在外部造型和功能设计、结构布局上极大地体现以人为本的建筑思想,构成了建筑、色彩、内部布局、家俱配置交相辉映的勃勃生机和温馨如家的阅读环境。为本地区精心打造人性与魅力飞扬的现代化的大众图书馆

应是建筑设计者和图书馆人共同追求的目标。

1.1 优越、便利的地理位置

公共图书馆的最主要的职能之一是直接为广大居民提供文献信息资料服务,交通便捷、通畅的地理位置是建设图书馆的最佳地点。所以在建造图书馆时,应考虑选址在交通便利、四通八达的枢纽位置。要既能方便全地域居民直接来馆利用,又方便作为全地区图书馆的中心馆,建立最佳的计算机网络中心,以利于进行馆际协作,支持各级各类图书馆工作的开展。如:上海图书馆座落于上海市中心的淮海路上,有 8 条线路的公交车和地铁通达该馆;新建的深圳图书馆位于深圳未来城市中心的黄金地段市民广场。笔者曾访问过日本,看到日本的公共图书馆也大都建在交通便利的位置。大阪府立中央图书馆建在即将成为大阪府三大都心之一的东大阪荒本地区,这里在不远的将来,将成为铁路、公路的交结点;大阪市立中央图书馆设在大阪的市中心,是交通十分便利的位置,最说明问题的一点是该馆的地下二楼的进口与地铁站相毗邻,人们可以从地铁口一出来、无须走上地面就直接进入图书馆。

1.2 文化意蕴浓厚的建筑造型

图书馆建筑作为瑰丽的文化风景在建筑造型以及外部形象上要具有浓厚的人文意蕴和时代精神,以高雅、新颖、亲切的格调,成为平易近人的“人间图书馆”。如:正在建设中的黑龙江省图书馆新馆建筑造型运用几何形体调度组合、曲线与直线的交织构成

新颖生动的形态,配以现代的建筑材料——玻璃幕墙,丰富的细部语言,创造出简洁、流畅、新颖、庄重的新时代文化建筑形象。新馆的外形俯瞰,好似一只遨游信息海洋的“文化方舟”。上海图书馆新馆建筑的主楼由58.8米和106.9米两座塔型高层和5层裙房组合而成,可谓宏伟、简洁、典雅,颇具理性。东西两楼的多维台阶式块体形象,内含进行文化积淀需要的坚实基础、攀登知识高峰贵在坚持不懈的深刻寓意。置于正中和两侧的知识广场与智慧广场分别象征着“知识的殿堂”和“智慧的禅床”。日本大阪府立中央图书馆为体现其研究性和中心图书馆的特征,外部用灰色的花岗岩突出了它平易近人印象,以尺寸体系一直将横式、宏大的建筑物分化成凸凹、多层的构图,减少了威严感,使其外部造型象一本本堆砌起来的图书。既给人以稳重坚实的气魄和宏伟的感觉,又蕴藏了深厚的文化内涵,体现了图书馆作为知识广场、精神圣地的特殊意义,显示了行业特色和时代精神的最佳结合;大阪市立中央图书馆在大厅的天窗上装饰了大阪市的市徽,“象征着为求知的人们打开未来求知世界的是无穷的书籍”。

1.3 统一、明快的家具设计

在以人为本理念的指导下,馆内的内部装饰格调要柔和,颜色浅淡,再配置上浅淡、协调或木纹基调的家俱,低矮的组合沙发,令人产生轻松、明快的统一感和温馨、舒适的家居感觉,为读者营造赏心悦目、舒适怡人的阅读环境。如大阪市立、府立中央图书馆都精心设计了与使用目地相对应、形状各异、带有分类指导介绍性的桌椅。如为儿童读者设计的阅览桌椅就矮于成人的,并且形状活泼,对儿童很有吸引力。书架上的书标指引即有文字的,又有图形的,很方便儿童读者。大阪市立中央图书馆配合内部装饰的白色基调,设置的用布纳橡胶材料和金属材料制成的书架群、色彩柔和的桌椅,使读者仿佛直身于家中,感到恬淡、温馨、宁静和舒适。

2 以人为本的服务理念

人类迈入21世纪的一个壮丽景观,就是当代科技革命引发的经济、政治、文化、国际等领域深刻变化所形成的全球化、信息化趋势,在这百年更代、日新月异的时代中,社会对知识、信息的需求更加多样化,读者对图书馆的依赖和要求亦愈发强烈,而图书馆则要面对新世纪的挑战,从根本上转变以书为本、半封闭的面貌,将满足读者的需求作为图书馆一切

工作的基点,以此树立以读者为中心的全新的服务观念,实现工作重心的转移。

2.1 以方便的理念引导服务

现代图书馆的发展应真正做到取消各种限制,向公众敞开大门。联合国教科文组织《公共图书馆宣言》中明确指出:“每一个人都有平等享受公共图书馆服务的权利,而不受年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言或社会地位的限制。”日本的《公共图书馆的任务和目标》中指出:“公共图书馆既是提供从幼儿到老年人自我教育的场所,同时也是居民获得信息,欣赏文艺,创造地区文化的场所。”在居民中可能有一些人因种种原因被排斥在图书馆之外,图书馆必须尽力扩大并给予所有居民获取知识的自由。这些规定说明公共图书馆是为所有人服务的,公共图书馆不应有任何年龄、性别、种族、国籍、语言等限制,应尽可能地所有人敞开知识的大门。日本图书馆在对利用者的限制上很少。这一点表现最突出的是公共图书馆,任何人不用证件可以自由出入、随意阅览书刊资料,充分体现了图书馆的大门是向所有使用者敞开。读者在阅览图书、报刊、视听资料时,无需任何手续,只有外借时才需要办理图书馆卡。大阪府立中央图书馆的《读者利用指南》中明确注明:“任何人都可利用。”大阪市立中央图书馆规定:只是初次借阅的读者“凭能确认住址、姓名的证件(如健康保险证、驾驶证、学生手册等)办理图书馆卡”,“馆内可随意参观、阅览”。日本图书馆对读者的限制很少还体现在办理借书证上,读者办证不需要押金和工本费,完全是免费的。取消限制还应该从根本上扭转图书馆以藏为主的传统观念,取消特殊或另类文献不能为有些读者所用的限制。

在日本,图书馆一般在门口设有还书箱,碰到还书时图书馆闭馆的情况,可将书放在还书箱中,也不用人管理。在阅览室内读者看完的图书也不用读者上架,而是放到书箱中由工作人员归架(我国的一些图书馆也采取了这种方式)。大阪市立中央图书馆有23家分馆,不论在哪个图书馆借的书都可以随便在任何一家分馆还书。府立中央图书馆分馆只有一个中之岛图书馆,同样可以随便在两馆还书。

2.2 以强烈的开放意识解读服务

现代图书馆以人为本的思想体现在服务上应更加注重读者自由获取、利用文献信息的方便性,即将大部分藏书实行开架借阅,让读者更直接地接触文献,馆内没有高大的隔墙将各借阅区按功能划分,内

部不应采取以藏为主的模式,而是采用了模式化建筑,即大开间、灵活隔断的开放式建筑模式,各阅览分区都是用低矮的家俱进行分隔,走进图书馆的大门,各主题分区一目了然,非常通透,充分显示了书中有人、人置书海的图书与人融为一体的自然氛围。如大阪府立中央图书馆地下1层~地上3层(共4层)全部是开架阅览室,在开放思想的指导下,无遮掩的楼梯和电梯连接着各层开架阅览室。长长的、宽敞舒适的服务台设在每层楼的中央(基本上是正对着楼梯口),读者站在每一层楼梯口都能眺望到自己所要查阅资料的位置。大阪府立中央图书馆的各开架阅览室分设于地上1~4层,也是无遮掩、开放式的,任何人都可以随意出入、翻阅书架上的资料。新泻县立图书馆整个1层全开架,从中央向四周呈放射性的布局,中间是综合服务台,包括外借、咨询、复印、办证、还书等,从综合服务台向四周延伸,全部是开放式的开架阅览室,也是用低矮的家俱分隔成各种主题分区。

2.3 以微细的便利诠释服务

图书馆以人为本的服务可融入点点滴滴的、不为人所瞩目的微小的服务中,只要我们是怎样方便读者的角度去思索、去实践就会实现服务观念的嬗变。如图书馆的导读系统、读者指南及在公共阅览的大环境中,提供便于读者小范围或个人研究的场所等等。在日本我曾看到图书馆中除个人研究室外还有小组学习室,可容纳几个人共同研究,最多的有可以容纳十几个人的小组学习室,环境都很好。使用这些房间都是免费的,只要登记一下就可以拿到房间的钥匙。筑波大学中央图书馆有59个这种个别研究室,9个小组研究室。而且日本图书馆很注重让读者方便地利用图书馆,因此每个馆都编印各种形式的读者指南和图书馆介绍,以便读者更好地了解和利用图书馆。图书馆的简介和读者指南印刷成多种形式,从介绍内容详尽程度上看有全面的介绍,订成小册子,十几页的。有简单的介绍,几页纸的。也有更概括一些的,只有一页纸的;从印刷、装帧形式上看,有印刷精美的、图片特别多的画册,有方便使用、带有导耳形式的手册,还有小巧折叠式的;从语言文字上看,有各种版本的。如大阪府立中央图书馆的读者指南版本就很多,有日文、朝文、中文、英文等。还有专门介绍23个分馆的指南。另外为方便读者利用图书馆,图书馆针对不同读者的特点制作不同的使用指南,如大阪府立中央图书馆有专为儿

童制作的指南,有专为聋哑人制作的指南、有专为盲人制作的盲文指南、有专为身体有障碍的人制作的指南,并通过颜色来区分。还有每个楼层的具体服务设施介绍,制成单页的,读者可按自己所需进行选择,馆内的各种指引标志也很简单明了,不用咨询,手拿指南就能找到。最令我感兴趣的是各馆基本上都有将开馆时间、地点印制在上面的日历卡,日历卡上将休息日、不开馆的日子用很明显的颜色突出出来,使读者使用起来很方便,不会费力白跑。

2.4 以读者的满意度深化服务

按照我们多年倡导的“读者至上,服务第一”的原则,读者满意才是我们服务的最高境界,服务效果的最高体现就是读者满意。随着网络的无所不有、无所不在的渗透,网络在人们的学习、生活中占有愈来愈重要的位置。在网络环境下“图书馆服务工作从满足书刊借阅的文献需求为主,转移到以满足知识信息需求为主、以知识开发服务为主要功能的模式”。社会对知识信息需求呈现出全方位与综合化、开放化与社会化、电子化与网络化、集成化与高效化等特点,在这种需求下图书馆的服务模式开始向开放型、主动型、针对型、多样型、知识密集型、产业型的方向转化,我们怎样从读者的知识信息需求出发,为读者提供网络书刊借阅、网上信息资源报道服务,网上馆际互借服务,网上信息导航服务,网上文件传输,各种培训等个性化服务,最大限度地满足读者的需求是以人为本服务理念的最优体现。

3 以人为本的业务建设

以人为本的理念不仅体现在图书馆的服务工作中,而且贯穿于图书馆的业务流程之中,从图书馆基础业务工作的第一道工序——文献资源建设说起,我们所入藏的书刊、各种文献信息,都要根据读者的需要和利用程度去选取和调整,图书馆的采访人员如果不了解读者的构成、知识水平、阅读需求及本馆的采选原则与方针是无法较好地完成任务的,也将直接影响图书馆的服务效果,所以“今天的图书馆是在用户的需求中产生,也是在不断顺应用户的需求中发展的”。今天的图书馆在实现自动化、现代化方面迈出了空前的步伐,电子阅览室、全文数据库、多媒体数据库……甚至数字图书馆的出现,这一切先进信息技术应用推动了图书馆的发展,“改变了信息加工、存储、传递的方式,最终目的是为了使人更加广泛、方便、快捷地获取信息、以满足人们的

王 冰

公共图书馆管理体制改革与嬗变

摘 要 公共图书馆管理体制改革的重点是人事制度改革、分配制度改革和业务管理改革。深圳市公共图书馆在改革与创新的过程中作了一些有益的探索与尝试。参考文献2。

关键词 公共图书馆 管理体制 图书馆改革

分类号 G251

ABSTRACT The keys of the reform of management systems of public libraries include the reform of personnel system, income distribution system and library services. In this paper, the author introduces the experiences of public libraries in Shenzhen City. 2 refs

KEY WORDS Public library. Management system. Library reform.

CLASS NUMBER G251

1 公共图书馆管理体制的现状与问题

我国公共图书馆的主体是国家兴办并由国家管

理,按国家计划运行的机构。公共图书馆属于事业单位,由各级政府或政府各个部门主办并主管,所需经费绝大部分依靠国家财政拨款,人员全部纳入国家

信息需求”。我们内部管理的自动化:编目系统的应用、流通系统的应用、检索系统的应用、连续出版物系统的应用……等等,这一切不是为了管理而管理,不只是为了减轻工作人员的劳动强度,不是为了自动化而自动化,而是为了方便、快捷地为读者提供文献信息的检索和借阅服务。“图书馆要将以读者为本的精神贯穿于图书馆各业务工作环节,以满足读者需求为宗旨来开发新技术、运用新技术,让新技术成为读者方便、快捷、准确获取信息资源的得心应手的工具”。

4 以人为本的管理模式

以人为本在管理活动中的含义是,通过以人为中心的管理活动和以尽可能多的实践,来锻炼人的意识、脑力和体力,通过竞争性的生产、管理、经营活动,达到完善人的意识和品格,提高人的智力,增强人的体力,使人获得超越于生存需要的更为全面的自由发展。人是管理的核心,管理活动归根到底是通过人去实现管理目标,取得管理成效的过程。所以图书馆以人为本的管理必然要从人、团队、社会价值观的形成和优化的角度,着眼于图书馆的价值观倾向及其变化与行为方式的状态及变化的相关性,努力营造适合于本馆发展目标的价值观体系,使其充分发挥内化、整合、感召、凝聚、规范、激励等作用。

图书馆所追求的是创造最大的社会效益,为每一位到馆的读者提供全方位的服务。图书馆以人为本服务理念的实现和所追求的目标的实现,都要依靠全体工作人员的努力,都要通过人的工作去实现。这就要求图书馆的管理者从尊重人、关心人、爱护人的原则出发,建立和发展更快捷、更经济、更高质量的人力资源管理系统,关注并指导职工树立全方位的服务理想,将图书馆所追求的目标与个人理想有机地结合起来,带动全体职工为实现现代化图书馆的发展而共同奋斗。

参考文献

- 1 王海泉,师丽梅.走进知识广场 感受现代建筑.图书馆建设,2000(5)
- 2 吴建中.21世纪图书馆新论.上海:上海科学技术文献出版社,1998
- 3 师丽梅.现代化的社会记忆装置 亲切的人间图书馆.黑龙江人看日本,日本侨报出版社,2001
- 4 肖希明.图书馆呼唤科学精神与人文精神的融合.图书馆,2000(1)
- 5 富平.网络环境下我国图书馆服务模式的演变. <http://www.yiyee.com>

王海泉 黑龙江省图书馆馆长,副研究馆员。通讯地址:哈尔滨市。邮编 150008。(来稿时间:2000-04-01)