

# 论图书馆人文精神与人文关怀

刘 阳 (黑龙江大学信息管理学院 哈尔滨 150080)

**摘 要** 图书馆人文精神和图书馆人文关怀既相互统一又相互区别。图书馆人文精神是人文关怀的立足点和出发点,是人文关怀的理论基础;人文关怀是人文精神的外延和延伸,体现在具体的行为层面。图书馆的基本核心是服务,服务在读者和图书馆之间扮演着不可缺少的角色。对于图书馆人文关怀的服务方式研究,主要包括以下3个方面:关注读者服务、关注馆员服务以及图书馆建筑。

**关键词** 人文精神 人文关怀 服务

## 1 引言

随着人类文献信息交流发展到一定阶段,图书馆应运而生,其在人类历史、信息交流史上一直发挥着重要的影响。蒋永福先生在他编著的《图书馆学基础教程》一书中说,图书馆的创设是以满足读者的阅读需求而存在的。图书馆是社会需求的产品,具有保存人类文化遗产、开展社会教育、传递科学知识、提供文化娱乐消遣、开发智力资源等多种社会职能。为了保证图书馆各项职能顺畅执行,不仅需要政府财力的大力支持,还需要图书馆员热爱读者,更需要无私奉献的图书馆人文精神。当下图书馆学界对人文精神的研究主要集中在图书馆服务理念层面上,其内容也在不断更新。但仅仅是观念的更新并不等同于人文关怀目标的达成,还需要具体的措施使人文关

年之后,我国已经迈向了虚拟现实技术在图书馆领域发展的新阶段,如何在全球研发的竞争中缩短与发达国家间的差距,逐步实现从“跟跑型”到自主创新型的角色转变,是我国建设创新型社会必然要关注的重点。<sup>[5]</sup>

## 参考文献

- [1]周晓燕,崔然.国外VR技术与虚拟图书馆研究综述[J].情报科学,2018,36(3):164-168,176.
- [2]郑佳,党蓓.基于专利分析的石墨烯技术创新态势研究[J].高技术通讯,2015(6):622-630.

怀成为一种行动,甚至成为一种工作流程或学术范式。<sup>[1]</sup>

## 2 图书馆人文精神与人文关怀

人文的概念可以说是包罗万象,纵观人类社会的各种文化景象,欧洲文艺复兴时期,人文主义是新兴资产阶级文化的主要思想,也是当时最具有代表性的思潮,它着重于以人为中心,以人的本质、利益、需要、创造和发展为出发点和立足点。<sup>[2]</sup>人文精神是人文关怀的语言化表征,人文关怀是人文精神的具体表现。可以说人文精神乃是一种可以用文字语言表达的事情,它意味着人们的生活方式都是通过文字语言的表达和交流达成的。人文关怀是指以人为本的创建过程,例如高速公路上路标指示“此路到达哈尔滨”,电气设备配备使用说明书,等等。简单地说,人文

- [3]孙秀良,高彦静,伊雷.基于Innography的生物质能源专利全球发展态势分析[J].图书情报导刊,2017(8):65-71.
- [4]战玉华,潘乐影,程爱平.利用Innography进行专利情报分析——以OLED为例[J].图书情报工作,2013(18):104-109.
- [5]张群,张柏秋.基于Innography的零反式脂肪酸食品专利情报研究[J].情报杂志,2014,36(4):59-64.

罗学妹 女,福建农林大学图书馆副研究馆员。

(收稿日期:2018-11-12。龚永年编发。)

精神是以人为本、以人为中心的全面发展的终极价值要求。人文精神的具体体现就是人文关怀,人文关怀也是一种人文意识,强调的是对人的关怀、尊重和爱护。对图书馆来说就是要做到读者要求的尽量满足,读者不认可的坚决不做。人文关怀不仅要挂在嘴边,更要体现在实际行动中。

## 2.1 人文精神

早在 1991 年蒋永福先生就指出,人的主体性是图书馆学所崇尚的,即推崇人文精神。<sup>[3]</sup>人文精神这一概念的提出,在我国图书馆学研究中开创了先河,也可以说是图书馆人文精神称号的幼型时期。<sup>[4]</sup>

2.1.1 人文精神。是指以人为中心的精神,不仅体现人的价值和尊严,而且追求人的完善和自由发展。<sup>[5]</sup>人文精神是图书馆学发展的导航标,印度图书馆学家阮冈纳赞提出的“图书馆学五定律”(“书是为了用的,每个读者有其书,每本书有其读者,节省读者的时间,图书馆是一个生长着的有机体”)中即蕴含了人文精神的思想<sup>[6]</sup>。所以树立“读者第一”“读者至上”的观念是图书馆学的精神支柱,以“读者第一”的观念开展图书馆的一切工作,必然使其充满活力、生机盎然。

图书馆作为传播知识的文化教育机构,在其上千年的发展历程中,发挥着关键作用的就是其永恒不变的图书馆人文精神。

2.1.2 图书馆人文精神的内涵。回顾图书馆发展的历史,每一个历史片段中都洋溢着人文情节。近代图书馆的形成、公共图书馆运动、资源共享,信息互动等都闪耀着人文精神的耀眼光芒。<sup>[7]</sup>其表现为:追求理想世界和完美人格,追求人自身的完善,高举人的价值大旗,尊重人权,关爱弱势群体;坚持理性,崇尚科学,平等地对待所有人群。阮冈纳赞《图书馆学五定律》一书中有一首图书馆合唱歌曲,其歌词大意是:图书馆传播知识和智慧的大门面向所有人开放,我们的图书拥有者不能只包含少数人和知识分子,我们的图书人人可借、人人可看、人人可读。读者不仅包括富人、穷人、男人、女人、病人、健康

人、盲人、聋哑人、工作笨拙的人、能说会道的人、城里人、乡下人、有学识的人、罪犯,还包括陆地上的人和海上的人。总之,书为人人,为每一个人和一切人。

蒋永福先生根据 CS 理论(即客户满意理论),从理念层、行为层、视觉层 3 个方面透彻地论述了图书馆人文精神的内涵。<sup>[8]</sup>尤其让人印象深刻的是他从理念层的角度提出了图书馆的公益性。在民主意识越来越强的社会,图书馆的公益性在人们的生活中占据着无与伦比的地位。国际图书馆学界达成的一个最重要的共识就是图书馆的公益性。<sup>[9]</sup>可想而知,如果图书馆失去了其公益性特色,那么图书馆就不能称为图书馆,也不会给人一种舒适祥和的家的感觉。

## 2.2 人文关怀及其内涵

人文关怀的实质在于一切从人自身的视角出发,以人自身的发展为中心,强调人的价值和尊严,以人的精神层面为基础来关怀人,让人的生命自由全面茁壮成长。图书馆是为读者寻福祉而存在,是读者吸取知识并获得自身发展的地方,正如博尔赫斯所说,“天堂应该是图书馆的模样”。不管当代图书馆发展到怎样的水平,人文关怀始终是其永恒的核心。

2.2.1 图书馆人文关怀内涵。图书馆人文关怀的具体内容包括:为图书馆一切读者服务,读者不分高低贵贱,以读者的利益为重点,以全面、优质的服务满足读者的需求,达到理解、关心、尊重、爱护读者的目的,对读者直抒胸臆。作为公共物品的文化教育机构,图书馆是全体纳税人所共有的公共场所,因而图书馆必须向所有人提供服务。其实有时候吸引读者去图书馆的,不是图书,而是图书馆带有人文关怀的良好服务方式。缺乏人文关怀服务的图书馆就像死水一潭,缺乏生机,一切先进功能和现代化设施也失去了意义。著名图书馆学家谢拉说过,图书馆的基本宗旨即服务。服务在读者和图书馆之间扮演着良性循环的角色,拉动服务,读者和图书馆就会向内靠拢,紧密相联。总之,“带有人文关怀的服务是穿行于图书馆发展的主动脉,其中流淌的每一滴血液

都是图书馆必不可少的核心价值诉求”。<sup>[10]</sup>

2.2.2 人文关怀是人文精神的根本出发点。在我国图书馆学界,许多图书馆学家对人文关怀在图书馆人文精神中的地位的认识基本上大同小异。吴晞先生认为:“图书馆之所以能成为图书馆,之所以能在历史的长河中发展至今,在社会上发挥举足轻重的作用,其重要的原因就是坚不可摧的图书馆人文关怀。”<sup>[11]</sup>张杰先生认为:“人文关怀具体而言,就是要理解用户,包容用户,尊重用户,对用户充满爱心,对用户坦诚对待,乐于帮助读者。”<sup>[12]</sup>便利和满足读者应该是图书馆的共性。

总之,图书馆人文精神和图书馆人文关怀是两个不同概念,但又是相互融洽、不可分割的统一整体。图书馆人文精神是人文关怀的基石,不是建立在人文精神之上的人文关怀,就像没有书脊的书一样无从谈起。而图书馆人文关怀又是图书馆人文精神的外延,按照蒋永福先生的观点,图书馆人文关怀更多地倾向于图书馆人文精神含义3个方面理念层、行为层、视觉层中的行为层面。<sup>[8]7</sup>所以不能在图书馆人文精神和图书馆人文关怀之间画上等号。

### 3 人文关怀的服务方式

如前所述,图书馆人文精神主要体现在精神层面的以人为中心的服务理念之中,而人文关怀则体现在图书馆日常工作中的业务实践当中,让读者有家的感觉。随着新技术的引进和发展,不少人坚信现代高科技的普及和运用将解决图书馆发展的一切难题,图书馆服务将得到彻底的改变,甚至有些人认为“图书馆学应建立在电脑键盘操作之上”<sup>[13]</sup>。这种狭隘的思想不仅加剧了理性与人文精神的矛盾冲突,还使得“读者第一”“服务至上”的人文精神思维变得无足轻重,也使人文观念在图书馆服务领域中危机四伏,所以有必要强调人文关怀的重要性。

#### 3.1 关注读者服务

图书馆服务的好与差,最终的评判是由读者来决定。图书馆服务涉及社会上一切人群,图书馆不仅是生理、心理健全的中青年读者群体的天

堂,也是残疾人、老人和小孩等弱势群体读者的天堂。

3.1.1 精英服务和草根服务。黄宗忠教授两次去美国探亲的经历中,让他最为惊讶的就是美国图书馆的服务方式。他在一篇文章中这样写道:图书馆服务是图书馆整个价值链条中不可分割的一条,也是最重要的一条,其他的环节都是为它做铺垫的。<sup>[14]</sup>按照为读者服务程度的不同,可以分为草根服务和精英服务。<sup>[15]</sup>

草根服务即提供的服务处于浅层次(低层次),比如图书借阅服务、简单的咨询服务、组织开展各种读者交流活动(图书主题报告会、故事会等),也包括初级的用户培训服务等。

精英服务从字面意思上理解即档次较高,它为读者提供的服务处于深层次(高层次),比如图书馆资深馆员对读者提出的专业问题进行解答等。如果一位读者想要咨询中国历史方面的图书时,正好一位图书馆员,不仅具有图书馆学的硕士学位,还具有历史学的硕士学位,那么这位图书馆员为读者提供的服务肯定别有一番风味,令读者耳目一新。<sup>[16]</sup>

为了更好地解释精英服务的特色,这里以香港图书馆的参考咨询服务为例。在具有西方特色的香港图书馆,人们进入大门首先看到的是参考咨询台,馆员能用英语、普通话、广东话3种语言为读者解答疑难问题。各个楼层醒目的位置都安装有“红电话”,读者遇到困难就可拨打电话接通咨询台寻求帮助。当馆员也不能解答读者的专业问题时,图书馆可预约专家学者,为读者提供一对一的服务。<sup>[17]</sup>

3.1.2 读书抵罚款。图书馆中的一些惩罚制度有时候会影响读者来馆的兴趣,比如借书超期罚款。为了消除罚款制度带来的负面影响,作为美国图书流通率最高图书馆之一的皇后图书馆提出了“读书抵消罚款”的措施,少年儿童每读书半小时就会获得1元奖励用来抵消罚款,这一做法引起广大读者的好评。<sup>[18]</sup>罚款制度不仅我国公共图书馆存在,高校图书馆也普遍存在,如果读书抵消罚款的措施也在我国各大图书馆实施,必将进

一步激发广大读者的读书兴趣。

3.1.3 弱势群体服务。弱势群体是时任总理朱镕基在九届人大五次会议《政府工作报告》中首次提出的。国外图书馆学界把弱势群体概述为：没有服务到的群体、城市边远地区的人群等等。弱势群体大体上可以分为两大类，一类是由于自身原因造成的，称之为生理上的弱势，如残疾人、老人和孩童等；另一类是由于社会原因造成的，称之为社会性弱势，如农民、农民工、偏远地区少数民族、下岗工人等等。<sup>[19]</sup>

对老人和孩童的服务：老人和儿童在使用图书馆时有不同的困难，图书馆应当采取适当措施分别对待，例如设立老年人阅读区域和儿童阅读区域，尽量设置在一楼，方便他们使用，并为儿童提供儿童桌椅书架、为老年人提供老花镜等。<sup>[20]</sup>

对残障人的服务：图书馆内的楼梯、电梯、卫生间都应该有无障碍设施，为行动不便的残疾人提供轮椅，购买盲文图书和专用电脑，指导视障读者使用。对于建筑工地民工、监狱服刑犯人、医院病人、偏僻海岛居民等，最好设立流动图书馆，将图书直接送到他们手里。

3.1.4 广泛的读者服务。在对待读者上，要树立“读者是图书馆的主人”的观念。特别对那些弱势群体读者要给予特别的关爱与帮助，即使对个别有不良行为的读者，也要以教育为主，以情感化，使他们以后不再犯类似的错误。在接待读者时要做到百问不烦、百答不厌，注意微笑服务，以礼相待，对待读者要多沟通、少回避，多鼓励、少惩戒等等。总之，图书馆应该是天堂的镜像，没有歧视，没有等级差别，真正做到“读者至上”，实现人文关怀的终极目标。

### 3.2 关注馆员服务

图书馆员不仅应有精神方面的追求，也有享受物质生活的自由。图书馆对馆员的管理要充满人性化，在对馆员严格要求的同时，也要对他们的工作和价值给予肯定和鼓励。图书馆对馆员的人文关怀包括物质和精神两个层面。

3.2.1 物质层面。应建立适当的激励制度，激励

可以激发图书馆员工的工作热情和创造性思维，应当尽量满足馆员的合理需求，马克思说过，“人们奋斗所争取的一切，都同他们的利益息息相关”。适当的奖励机制在图书馆的运行过程中必不可少。<sup>[21]</sup>此外，图书馆作为员工的所在单位，对馆员日常生活、家庭、身体等方面的关心、照顾甚至物质上的帮助也是十分必要的。

3.2.2 精神层面。一是尊重馆员，认真听取他们的意见，对他们的错误要有包容的心态，对他们的进步要多加鼓励，充分调动馆员的积极性和创造性。二是关心馆员自身发展，积极引导馆员参与学术研究工作，不断提高他们的学术水平和业务技能，定期培训馆员，为他们的学习深造开绿灯。<sup>[22]</sup>

### 3.3 关注图书馆环境

3.3.1 选址要求。图书馆馆址的选择，不仅要考虑物的因素，还要考虑人的因素。物的因素即尽量选择环境安静优美的地方；人的因素就是尽可能做到方便读者到馆，让最大范围的读者都能享受图书馆的人文关怀服务。<sup>[23]</sup>

3.3.2 布局要求。人文关怀是图书馆的内在美，舒适宁静的环境是图书馆的外在美。图书馆的一切设施都应当井然有序、赏心悦目，方便读者使用。

3.3.3 色调要求。图书馆是读书学习的地方，色彩配置应清新明亮，外墙以单一庄重色彩为主，内墙以白色等浅色调为主。

## 4 总结

“一切为了读者”是图书馆工作的根本出发点和归宿。图书馆要坚持“读者第一”的理念，处处考虑读者的需求；在开展各项工作时，坚持图书馆公益性的本质特点，不断提高图书馆的社会效益和影响力。图书馆服务不仅要借助科学技术来增添服务特色，还要通过无微不至的人文关怀来吸引和凝聚读者，让图书馆真正成为读者的文化家园。

### 参考文献

- [1] 蒋建林. 图书馆学研究中的科学主义与科学精神辨析[J]. 图书与情报, 2005(2): 18-20.

- [2] 吴晞. 图书馆与人文关怀[J]. 图书馆, 1999(1):46-47.
- [3] 蒋永福. 图书馆学也是一种人学——图书馆哲学思考之三[J]. 黑龙江图书馆, 1991(6):7-10,41.
- [4] 蒋建林. 我国图书馆人文精神研究综述[J]. 图书馆, 2004(1):30-34.
- [5] 常春兰. 科学的人文精神或人文的科学精神[J]. 山东社会科学, 2005(1):51-53.
- [6] 黄宗忠. 图书馆学导论[M]. 武汉: 武汉大学出版社, 1988:6.
- [7] 蒋建林. 我国图书馆人文精神研究综述[J]. 图书馆, 2004(1):30-34.
- [8] 蒋永福, 王丽云. 论图书馆人文精神的内涵[J]. 图书馆杂志, 2003(1):7-10.
- [9] 张洁. 谈参考咨询的核心精神[J]. 图书馆杂志, 2002(5):7-10,42.
- [10] 程亚男. 再论图书馆服务[J]. 中国图书馆学报, 2002,28(4):18-21.
- [11] 吴晞. 图书馆与人文关怀[J]. 图书馆, 1999(1):46-47.
- [12] 张杰. 建立人文关怀为基础的现代图书馆[J]. 图书情报工作, 2002(2):16-18.
- [13] 彭斐章. 数字时代我国图书馆发展值得思考的问题[J]. 图书馆论坛, 2002,22(5):3-5.
- [14] 黄宗忠. 服务是图书馆的永恒主题——兼评国外图书馆服务的新理念、新方法[J]. 图书馆论坛 2005,25(6):22-29.
- [15] 王陆军. 睁眼看世界: 我们向国外图书馆学习什么[M]. 北京: 海洋出版社, 2010:45.
- [16] 公共图书馆专业委员会. 公共图书馆服务发展指南[M]. 上海: 上海科学技术文献出版社, 2002:4,73.
- [17] 茹海涛. 有感于香港图书馆读者服务机制[J]. 图书馆理论与实践, 2006(2):26-27.
- [18] 万荣林. 美国皇后图书馆新的顾客服务模式[J]. 国家图书馆学刊, 2008,17(3):93-96.
- [19] 高峰. 公共图书馆服务弱势群体初探[J]. 江西图书馆学刊, 2011,41(2):58-60.
- [20] 方静. 论弱势群体与公共图书馆[J]. 吉林工程技术师范学院学报, 2007,23(12):28-29.
- [21] 沙则勋. 人文精神与图书馆读者工作[J]. 齐齐哈尔大学学报, 2003(1):131-132.
- [22] 柳小望. 图书馆人文关怀的理论研究与实践[J]. 图书馆工作与研究, 2004(1):7-9.
- [23] 李采标. 浅谈图书馆建筑与人文关怀[J]. 图书馆工作与研究, 2005(3):16-18.

刘阳女, 黑龙江大学信息管理学院 2016 级硕士研究生。

(收稿日期: 2018-08-28。龚永年编发。)