

●武永久 (宁夏大学 图书馆, 银川 750021)

人性化——图书馆服务工作的新境界

【关键词】人性；人性化；读者；读者服务工作

【摘要】探讨了人性化的特征及意义，指出，关爱读者、尊重读者，千方百计地赢得读者，让每位读者的情感得到理性的关照，让每位读者的需求得到应有的满足，这既是读者的意愿，也是图书馆人性化服务所要追求的崇高境界。

【中图分类号】G252

【文献标志码】A

【文章编号】1005-8214(2007)02-0022-02

近年来，人性化一词也频繁地出现于图书馆专业期刊中，吸引了广大图书馆界同仁的视线。什么是人性化？它有哪些特征？对图书馆的工作有何意义？这是大家所关心的问题。本文就这些问题展开一些讨论，以就教于广大的图书馆工作者。

1 什么是人性化

人性化一词是由“人性”和“化”两个词组成的。“化”一词是后缀，它“加在名词或形容词之后构成动词，表示转变成某种状态或性质”。^[1]如商品化、绿化、美化、现代化等。因此，“化”在与“人性”组成“人性化”这一短语时，其意义主要取决于“人性”一词。

什么是人性？在一些工具书中，有关人性的定义有以下几种：(1)“人所具有的正常的情感和理性”。(2)“在一定社会制度和一定的历史条件下形成的人的本性”；“人所应有的通常的情感和理性”。^[2](3)“人的本性”；“人们所具有的正常情感、理性”。^[3](4)“人区别于其他动物的共性”。^[4]综上所述，我们可以说，人性就是人区别于动物的特殊属性，它包括人的正常情感、需求、理性以及高尚的品质等等。

什么是人性化？笔者认为：如果说人性是指人之所以为人的本质属性的话，那么人性化就是赋予某事物以人性，以使其具有人性特征。图书馆服务工作的人性化就是赋予图书馆工作以人性，从而使图书馆的工作变得通人情、有理性。这里，人性化既是一种动态过程，也是一种状态和境界。

2 人性化的特征

人性是人的自然性、社会性和精神性的统一体。从自然性来看，人有其生理需求，贪图轻松、省事、方便是人的天性；从社会性来看，人有其社会特征和需求，安全、和谐、自由、平等是人的理性追求；从精神性来看，人有其心理需求与个性特征，尊重、理解、友爱、互助是人的情感需要，等等。可见，人性不是单一的，而是复杂的、

多层次的。因此，人性化的特征反映到图书馆工作中也是多方面的。

3 图书馆人性化服务的特征

3.1 服务理念的人本化

图书馆工作归根到底是要为人服务。通过服务使人自身不断发展和完善，这是图书馆工作的目的。因此，人性化的服务要以人为本，一切工作要以人为中心，要顺应人的天性，遵从人的意愿。

在人性化服务工作中，图书馆应处处体现出以读者为本的服务宗旨，因为读者是图书馆的主人，读者需求决定了图书馆工作的内容。图书馆的各项工作要根据读者的需要及水平来设计，并根据读者需求随时调整服务方式和策略。此外，还要重视以馆员为本的主观能动意识。因为馆员是图书馆事业的主体，图书馆的工作要靠他们来控制 and 调节。只有尊重馆员、爱护馆员、理解馆员、激励馆员，才能充分调动和发挥馆员的积极性、创造性和主人翁精神，不断提升管理与服务的效益，最终达到管理创新和服务创新的目的。

3.2 服务态度的人情化

服务态度既是维系人与人关系的情感纽带，也是人性的外在流露和表现。人性化的服务态度是一种充满人情味的平等的待人方式，它要求图书馆工作者对读者要有爱心、同情心和怜悯之心，把读者当作自己的亲人。这样做，会让读者感受到亲情的温暖，增强读者的安全感，使读者感到快乐、放心。

关爱读者、尊重读者，千方百计地赢得读者，让每位读者的情感得到理性的关照，让每位读者的需求得到应有的满足，这既是读者的意愿，也是图书馆人性化服务所要追求的崇高境界。

3.3 服务方式的多样化

在现实社会中，人的需求是千差万别的，人性化的服务应当满足不同层次的读者。读者需求的广泛性，决定了图书馆服务工作的多样性。只有采取多样化的服务方式，给读者以足够的选择余地，才能确保不同的读者在图书馆得到满意的服务。

人性化服务是针对读者的个性需求来展开的，它提供的是“所需即所得”服务，不像现在的“我们提供什么读者就享用什么”的服务，而是一种事先就考虑周全的设计，就像是在床头设计好床灯的开关，让人伸手可及；就像是给电器配上遥控器，让人不用起身就可以远程操作——即每一件事都能让读者感到得心应手。它简单、方便，符合读者的心意。在享受服务的过程中，读者感受到的是一种和谐与自然的氛围。例如，导读员岗位的设置，会大大减轻读者对图书馆的陌生感，使读者在书海迷路

时,随时都能得到帮助;自助式复印机的设置,使读者随时随地都能复印所需资料;“藏借阅一体化”的服务模式的实施,充分尊重了读者的人格,最大限度地减少了读者获取信息资源的成本,并为读者营造了一种“人在书中,书在人中”的学习氛围,提高了文献资源的利用率。此外,有些图书馆创新了服务方式,相继推出了一站式服务、提醒服务、延时服务、零距离服务、流动服务、电子邮件服务、在线服务、多媒体服务等多种服务方式,使得读者的各种愿望在图书馆的帮助下都能得到满足,为读者带来了更大的自由度,受到读者好评。

3.4 服务设计的人格化

物质是没有思想、没有道德、没有生命的,但要赋予它以人性因素,它就会映射出人的价值、尊严和品质,就会变得亲和而有魅力。比如,选址恰当的图书馆会使读者乐于前往;在建筑布局上,图书馆的设计要符合人的审美观念,色彩搭配合理、层次安排有序,使读者能全方位地感受到环境与人的亲和力;高矮合适的阅览桌、椅、书架会免去读者长时间使用图书馆而导致疲劳和不适,使读者体验到图书馆人的爱心。服务设计的人格化就是服务设计的拟人化,即赋予“有形”的物质以“无形”的人格,使之符合人的意愿。

另外,在图书馆的网页制作上,主页的界面要亲切友好、丰富多彩,使读者能全身心地领略高科技的灵活生动。

3.5 服务环境的生态化

图书馆环境的生态化是指将图书馆纳入整个生态系统,从整体的角度考虑图书馆资源配置和流动,以保持整个生态环境的和谐相融与良性互动。它包括两方面的内容:从内部环境上讲,图书馆建筑应舒适明快,能为读者提供宜人的温度、湿度,清洁的空气,良好的光环境、声环境以及灵活宽敞的空间;从外部环境讲,图书馆对自然资源的索取要小,图书馆的建设要节约土地,在能源与材料的选择上避免重复浪费,尽可能使用可再生资源。此

(上接第14页)

(4) 完善数字图书馆市场和服务体系,^[3]将数字图书馆与电子商务有机地结合起来,构建基于第三方服务的数字图书馆电子商务平台,降低服务成本,提高服务效率。随着国内外电子商务的广泛开展和电子商务基础设施的不断完善,数字内容产品成为最适宜在电子商务平台上交易的商品之一。国家电子签名法的颁布与实施,有利于企业和消费者信用体系的建立,为数字图书馆企业采取电子商务模式开展信息服务提供了有力的保障。因此,数字图书馆服务企业应深入研究电子商务的服务模式,构建适合数字图书馆数字产品宣传和销售的电子商务服务平台,树立市场品牌和企业信誉,增强企业竞争力。

(5) 加速解决版权与标准问题,兼顾各方利益,培育良好的数字图书馆产业发展环境。政府有关部门应加快完善信息资源开发利用的法律法规体系,尤其是要重视研究并有效解决影响包括数字图书馆发展在内的数字内容产业的版权问题。一方面要规范数字图书馆建设与服务企业的不合法行为,保护作者的合理权益;另一方面,更要从促进信息资源开发利用出发,推进互联网上具有民族特色的

外,图书馆的运行要减少对环境的污染,妥善处理有害废弃物的排放,尽量避免光、声对环境的干扰。生态化的图书馆,能够恢复人与自然的联系,平衡人与人之间的关系,对于促进人类身心的健康,滋养人的精神,培育人的美感将会起到不可替代的作用。

4 图书馆人性化的意义

在社会转型过程中,人们盲目追求物质利益的最大化而忘记了人类生活的真正目的,导致了人情关系的淡化,人文精神的失落以及人文关怀的匮乏。在图书馆工作中,人们重视硬件的购置而忽视软件建设,没有意识到人性化的重要性。对读者约束得多,关怀得少,无形中造成了工作人员与读者的隔阂,影响了读者服务的效果。图书馆人性化的实施,将会产生巨大的亲和力,融洽图书馆与读者的关系,增强图书馆管理工作的柔性,赢得广大读者的支持与尊重,大大提升图书馆的服务水平。人性因素的注入,将使图书馆充满情感、理性和生机。通过人性化服务必然会向广大读者播撒人间的温暖、爱心和智慧,促进读者的全面发展,推动社会的和谐与进步。

【参考文献】

- [1] 中国社会科学院语言研究所词典编辑室. 现代汉语词典 [K]. 修订本. 北京: 商务印书馆, 1996.
- [2] 翟文明, 李冶威. 现代汉语词典 [K]. 北京: 光明日报出版社, 2003.
- [3] 罗竹凤. 汉语大词典 [K]. 上海: 上海辞书出版社, 1986.
- [4] 辞海编辑委员会. 辞海 [K]. 上海: 上海辞书出版社, 1999.

【作者简介】武永久 (1963—), 男, 文学硕士, 宁夏大学图书馆副研究馆员, 主要从事读者服务工作, 发表学术论文多篇。

【收稿日期】2006-09-15 【责任编辑】肖群

中文数字化内容建设,从而使社会公众能够方便获取和购买所需的信息资源,进而推动数字图书馆企业和产业的发展。同时,应进一步加强数字图书馆业界的协作,共同研究构建数字图书馆的标准体系,避免重复建设,有效实现信息资源的交换和共享,从而推动数字图书馆产业良性发展。

【参考文献】

- [1] 北京市信息化工作办公室. 北京市信息服务业发展报告 (2004) [R]. 北京: 中国发展出版社, 1995: 113-116.
- [2] 刘锦山. 迎接数字图书馆产业发展新高潮 [J]. 现代图书情报技术, 2003 (6): 1-3, 18.
- [3] 赵媛, 王远均. 数字图书馆产业市场准入的原则、条件、程序和范围 [J]. 大学图书馆学报, 2004 (2): 10-15.

【作者简介】吴钢华 (1961—), 中国科学院研究生院2004级博士生, 现任职于北京市信息化工作办公室。

【收稿日期】2006-03-17 【责任编辑】王岗