

浅议读者服务中的人文关怀

李梅军

(国际关系学院 图书馆, 北京 100091)

[摘要] 读者服务是图书馆工作的重要组成部分, 如何使读者服务充满人文关怀, 是图书馆界探讨的重要课题之一, 也是建立和谐社会的重要内容之一。具体来讲, 读者服务中的人文关怀体现在图书馆的开放时间、阅览、流通、参考咨询、管理系统等五个方面。

[关键词] 读者服务; 人文关怀; 图书馆

[中图分类号] G252 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1004-3489(2007)04-0075-06

“人文关怀”这一概念源于国外学术界, 其含义是“对人的关怀、体贴以及解决、满足人的精神和心理方面的需求”。读者服务是图书馆工作的重要组成部分, 也是图书馆教育职能的具体体现。读者服务包括流通、阅览、检索、参考咨询……等方方面面, 如何在读者服务中体现人文关怀, 一直是图书馆界探讨的重要课题之一, 也是当前我国建立和谐社会的重要内容之一。

一、开馆时间中的人文关怀

面对日益激烈的竞争, 人们对信息的需求更加迫切, 对知识的渴望也越来越广泛。尽管网络化、数字化遍布各个角落, 但由于几千年纸质图书的源远流长和人们长期的阅读习惯, 以及网络信息、电子信息对技术和设备的特别要求, 人们仍然愿意走进图书馆, 在“书”的海洋中畅游。不管是公共图书馆还是大学图书馆, 不管是科研院所图书馆还是县市乡镇图书馆, 对渴求知识和信息的人们来说, 都仍然具有极大的吸引力。图书馆的开放时间, 是最能体现

对读者人文关怀的一个方面。综观国内外各种类型的图书馆, 大体有以下几种开放时间:

- 1 固定的开放时间。一年四季开馆时间不变, 这是绝大多数图书馆的做法。
- 2 根据季节确定开放时间。一般分为夏季开放时间和冬季开放时间。
- 3 根据教学周期安排开放时间。这种情况在国内尚少见, 但国外有些大学图书馆却是这样做的, 例如美国匹兹堡大学图书馆。该馆由总馆和十几个分馆组成, 开放时间均随着学校的教学周期进行安排, 有很多是根据学生的生活习惯而定。各分馆的开放时间不完全一致, 均根据各自的特点确定。就总体而言, 大体有两种情况:

(1) 正常教学阶段的开放时间:

周一至周四: 7:30—次日凌晨 2:00

周五: 7:30—22:00

周六: 9:00—20:00

周日: 10:00—次日凌晨 2:00

(2) 全校考试阶段的开放时间:

全天 24小时开放

4 预约开馆。根据特殊读者或读者的特殊需要,图书馆应约开馆。这种开放时间在国内外也很少见,但在美国匹兹堡大学图书馆,却比较常见。面对特殊的研究者或特别的事件,图书馆被预约开馆,以满足特殊读者群体的特殊需要。

分析上述四种开放时间,笔者认为:第一种,对读者来说,不必刻意关注何时开门、何时关门,方便记忆,符合人们惯有的思维方式。第二种,根据季节的变化设定开放时间,比较贴近人们的生活习惯。夏季昼长夜短,推迟闭馆时间,读者可以更充分地利用馆藏资源;冬季昼短夜长,天气寒冷,夜晚读者人数相对较少,早些关门利于节约能源和人力资源。第三种和第四种是最能体现对读者关怀的方法。进入期末复习考试阶段,学生们争分夺秒地复习功课,非常希望图书馆能够延长开放时间,满足他们查阅资料的需要,并且增开通宵自习室,给他们提供必要的学习场所。美国匹兹堡大学图书馆的做法非常富有人情味儿。而预约开馆可以说是读者服务的创举,为某个特殊的人或活动专门开馆,更能体现图书馆强烈的读者服务意识。目前,国内的做法是增加开放时间,但每天开放的时间毕竟有限。如果能像匹兹堡大学图书馆那样按需开放,将使图书馆的服务迈上一个新台阶。因此,匹兹堡大学图书馆的做法,非常值得国内图书馆借鉴。

二、文献阅览中的人文关怀

文献阅览包括书、刊、报、光盘等各种载体文献的阅读和浏览。文献只能在室内看,不能借出室外,但可以借出复印。在这种管理模式下体现人文关怀,必须同时做好以下工作:

1 所有文献全部开架(古籍、文物等特殊载体的文献以及有密级的文献除外)。应该做到读者走进书库或阅览室,可以随意从书架上取出自己喜爱的文献,就如同从自家的书架上取书一样。

2 阅览室不设代书板。读者看完书后,随意放在阅览桌上或书车上,不必担心归位时找不到架位。香港大学、北京化工大学等许多图书馆都是这样做

的,读者阅读后随手将书放在就近的书车上,工作人员随时归架。

3 所有文献的排架都应该有明显标识,使读者能够看懂并且一目了然,减少读者理解和查找的时间。比如社会科学、自然科学、畅销书等用不同颜色的书标,便于读者查找。

4 为教师建立教学参考书专架。具体做法是:教师在开课前至少一月左右,通过电子邮件或亲自到图书馆填表等方式,向图书馆提出自己需要的教学参考书书目,图书馆根据书目进行查重,馆内已有的书从书库中提取,没有的书到书店购买,在特定的阅览室设置专架。待开课时,师生均可前来查阅。

5 书架和阅览桌椅应该符合人体生理需要。例如:书架高矮适度,便于读者取用;设置圆形阅览桌,便于读者交流;座椅为半扶手型软椅,长坐不觉疲劳,站起不会发出挪动之声;设立高矮可调的阅览桌椅,为儿童或残疾读者提供特殊的服务;在空间狭窄、书架密集的书库,为读者提供可暂时放置图书和就座的桌椅,以减轻长时间站立选书而产生的疲劳等等。通过这些有形的桌椅,向读者传递图书馆无形的关怀和体贴之情。

6 室内应提供一定数量的检索终端机和电源插座以及有线或无线上网环境,便于读者查找馆藏资源、准备自己的课业、随时利用网上资源及交流与传递信息;设置刷卡或投币打印机、复印机和传真机,便于读者随时对自己需要的资料接收、复制和发送。

7 馆员统一着装,主动热情地提供咨询,话语亲切,用词恰当,能够尽快理解读者的意图并帮助读者迅速查找到所需文献,如果本处没有读者所需的文献,可提供文献线索,使读者满意而归。

8 室内要干净整洁,空气流通、冷暖适度,光线适当、色彩和谐、安静美观等等,使读者在阅览书刊时,感到舒适、安稳、心静、惬意,避免产生疲劳。

9 地面应铺设地毯等隔音设施,馆员应穿轻便鞋,避免走动时发出噪音。

上述这些做法看似简单,且没有什么新意,但如果每个图书馆、每个馆员,在任何时候、面对任何读者时,都能够重视这些读者服务工作中最基本的要

求并且努力实施,就是对读者的人文关怀的最好体现。

三、文献流通中的人文关怀

文献流通主要是指书、刊、报、光盘等各种载体文献的出借和归还,这是图书馆的传统服务内容。如何在文献流通服务中体现人文关怀,图书馆界一直在做积极的探索。下面从七个方面进行具体探讨:

图书馆名称	借书权限	教师	职工	博士生	硕士生	大学生
美国匹兹堡大学图书馆	可借册数	不限数	不限数	不限数	不限数	100册
	借期	一学期	28天	一学期	28天	28天
中国人民大学图书馆	可借册数	10册	5册	10册	10册	5册
	借期	56天	28天	28天	28天	28天

注:匹兹堡大学一年有三个学期

2 预约服务。预约服务分为主动预约和被动预约两种。主动预约是指借出的图书一旦被预约,系统会将还书日期自动改为某个日期,持书者必须在该日期内归还,而且不能续借;如果到期不还,需交超期款。美国匹兹堡大学图书馆采取的就是这种主动预约的方法,凡被预约的图书均应在预约日的两周内归还。被动预约是指图书持有人到期归还后,预约者才能借到图书,这是我国绝大多数图书馆的做法。两者相比,被动预约显然周期长,不能满足急需者对文献的需求,而主动预约更能体现对读者的关怀,既满足了持书者的需要,也满足了续借者的需要,同时加快了图书流通的频率。虽然持书者阅读的时间缩短了,但由于知道有人预约,会抓紧时间突击阅读,所以不会受太大影响。当然,技术设备以及馆员的服务意识必须到位:首先,计算机管理系统应该能够进行这种预约处理;其次,馆员应该向读者讲解有关预约的规定,一旦出现预约,馆员应该及时将预约情况通知持书者;第三,读者应该经常主动在计算机系统中查看自己所借图书的预约情况,自觉遵守有关规定。

3 文献归还。图书馆应为读者还书提供方便,

1 借书权限。这里包括可借册数和借期。一些图书馆对于读者的借书权限采取一视同仁的做法,比如,不管读者是什么身份,册数、借期一律相同。这样做看似公平,实际上存在着不公平。比如大学的教授,他们承担着不同的授课任务和研究课题,与校内普通职工相比,对文献的需求在数量上和时间上有所不同;研究生与本科生对文献的需求也有差异。因此,要体现人文关怀,就应该从读者的切身需要出发,制定切合实际的借书权限。以美国匹兹堡大学图书馆和中国人民大学图书馆为例:

比如在图书馆大门外或校园内的其他地方设置“还书箱”,读者可随时将自己要还的图书投入箱中,而不受图书馆开馆时间的限制。香港中文大学图书馆就是这样做的,每天有专门人对“还书箱”中的图书进行回库处理。我国北京大学、北京林业大学等一些图书馆采取在一层大厅设立“还书台”的做法,同样为读者提供了便利。

4 续借服务。图书馆应该为读者开辟多种图书续借途径,比如:(1)直接到图书馆办理续借手续。这种方法是最陈旧的方法,但对于老年读者和不会使用计算机的读者来说还是适用的,应该予以保留。(2)电话续借。读者通过电话向图书馆申请办理续借手续。(3)自助续借。读者通过图书馆主页办理图书续借手续。另外,续借的次数和期限,也应该根据图书的畅销情况以及读者的需要分别对待。比如教师、博士、硕士续借的次数和期限应当适当放宽,以发挥资源的优势。

5 文献催还。催还有三种模式:第一种是直接与读者联系进行催还,比如在读者借期期满前几天开始催还。催还的方式有:(1)公布。在图书馆的宣传栏、显示屏或网上公布读者借书证号或所借图书的

书名,而不是姓名,以保护读者的隐私。(2)电话催还。(3)手机短信催还。(4)电子邮件催还。(5)信件催还。德国的图书馆会给逾期不还书的读者寄去催还单,上面贴有“乌龟”或“蜗牛”等不干胶图案,其寓意是提示读者:“速度快点,别像乌龟或蜗牛那样慢吞吞的”。第二种是设定宽限期,即在归还日期后再宽限几天,读者在宽限期内归还不算超期。宽限期的设定,是为了解决有些读者因临时出差、生病等特殊原因而不能及时归还图书的问题。宽限期各馆视情况而定,美国匹兹堡大学图书馆定为7天。第三种是不定期举行“大赦日”或“大赦期”,在这期间归还的逾期图书一律不罚款。该方法非常有效。宾夕法尼亚州某公共图书馆曾在“大赦日”收回了一本160年前借出的图书;我国新乡医学图书馆在“大赦期”内,共收回图书1.4万余册,占有逾期未还图书的93%(剩余的为“死书”,即借阅者亡故或不知去向)。加拿大卡尔加里市某图书馆在“大赦期”内,对一些读者还进行了奖励,如向归还借阅图书时间最长的读者发放奖品,因为他归还了一本1927年借的图书。

6 罚款政策。对于图书超期和丢失的处理,传统的做法是按规定罚款。无论规定制定得多么合理,总有特殊情况使这项工作难以进行。比如,罚款超过了个人经济承受能力,读者会找关系说情,如果给予了优惠,对那些不找关系的人就不公平;如果不优惠或优惠得令人不满意,不仅关系恶化,还会出现报复行为,比如故意撕书、藏书、在书上乱划,甚至破坏图书馆的公共设施等等。因此,在罚款这个问题上,应该特别注意体现人文关怀,具体做法为:(1)事先催还。采取电话、短信、邮件、寄送催还单等方法,尽可能避免超期罚款现象,尤其要杜绝“杜宝良现象”(注:在10个月内因为在一个地点开车违规105次而被罚款10500元,而此前该人没有收到任何通知单)。(2)设定最高罚款限额。其出发点是:读者超期或丢失图书不是故意行为,肯定有其原因,图书馆能够理解,不会为难他们。因此,罚款最高限额的设定,应该既能对读者起到警示作用,又能使读者心安理得地接受罚款,不产生副作用。(3)所有

的罚款事宜全部由计算机管理。要么刷卡,要么到财务部门或银行付款,不收现钱。这样做会使读者感到,图书馆对所有读者一视同仁,罚款是公正的,是公共行为,图书馆无意为难读者。(4)如果读者因病、出国、出差、实习、军训等而超期还书,只要能够出示相关证明,就应免除其罚款。

7 馆际互借。为了给读者提供更多的借书渠道,图书馆应与若干个图书馆建立馆际互借关系,通过网络进行文献传递,通过自动化管理系统中的馆际互借模块实现信息查询和办理互借手续,并且实行文献配送制度。美国OhioLINK共享联盟,就专门建立了联机馆际互借系统并制定了48小时文献配送制度。若读者所要借的文献在距离较远的图书馆,系统会通知快递公司,用图书流通专用车在48小时之内将文献送到读者手中。

四、参考咨询中的人文关怀

参考咨询历来是图书馆的重要业务工作,也是高质量的读者服务工作。伴随着“读者第一,服务至上”宗旨的深入人心,参考咨询工作发生了一些根本性的变化。特别是随着计算机技术在图书馆的广泛应用以及网络化的迅猛发展,虚拟参考咨询正在悄然兴起。归纳起来,参考咨询工作有如下变化:

1 参考咨询的内容更加宽泛。参考咨询的内容不再局限于图书馆的馆藏资源,而是涉及社会生活的方方面面。大学图书馆除了对任何载体和藏于学校任何位置的资源提供咨询外,还提供校内的其他信息,例如复印、就餐、打水、购买教材等的地点、路线、联系电话等等。公共图书馆则除提供与资源有关的信息外,还提供与社会生活有关的各方面信息,诸如:就业、保险、存款、购物、乘车等等。这种参考咨询内容的宽泛,实际上就是对读者的进一步关怀,它要求馆员有更丰富的知识和更牢固的服务意识。

2 参考咨询的模式从“封闭式参考咨询”向“开放式参考咨询”转变。“封闭式参考咨询”是指参考咨询和流通、阅览等与读者接触的部门相分离,是一个独立的部门,参考咨询员在办公室被动等待读者上

门,平时基本不接触读者,缺乏与读者直接的、面对面的沟通,很少主动发现问题、提供服务,这种服务缺乏人文色彩。“开放式参考咨询”是指参考咨询是公共服务体系的重要组成部分,参考咨询工作融会在所有与读者面对面服务的窗口中。目前比较成功的做法是:在图书馆大门入口处或大厅明显位置设置总咨询台,在每个楼层设置分咨询台,由资深馆员做咨询员。他们熟悉馆藏资源,有较高的网络信息检索技能,善于用心理学和行为学的理论来指导咨询工作,知道如何解答读者才会满意。参考咨询员在总咨询台和分咨询台轮流值班,他们将读者对文献信息的要求反馈给相关部门。咨询台配有计算机和电话,咨询员可以根据读者咨询随时上网查找信息或通过电话与相关部门联系,以便给读者满意的答复。参考咨询员的言谈举止不卑不亢,礼貌热情,衣着得体,举止大方,面带微笑,语气亲切,坚决杜绝“不知道”、“不太清楚”等否定回答。因此,“开放式参考咨询”更具有人文色彩,更能体现“读者至上”的服务宗旨。

3 虚拟参考咨询服务正在逐渐兴起。虚拟参考咨询也叫数字参考咨询、在线参考咨询、电子参考咨询等等,它源于计算机技术和网络技术的发展,源于文献资源的数字化,源于读者索取信息手段的自动化和先进性。虚拟参考咨询的出现,是参考咨询的一场革命。目前,虚拟参考咨询还处在发展和逐步推广之中。根据它的发展历程,界内人士将其归纳为三个阶段:

(1)发展初期。图书馆用 HTML 语言制作静态网页,发布各类资源信息,将参考咨询中积累的问题与答案建成 FAQ(常见问题)网页提供查询。在网上公布图书馆的电子信箱,建立基于电子邮件的参考咨询服务方式,读者与馆员通过邮箱进行沟通。这种网络咨询服务的开展,使传统参考咨询发生了根本性变革,突破了馆舍、时空的限制,主要的信息发布和咨询交流方式为“静态浏览”。

(2)发展中期。图书馆将 WEB 数据库技术引入虚拟参考咨询服务之中,改变了静态信息服务的方式,使信息检索和信息交互在动态网页上得到发

展。最先实现的是远程检索服务,将书目数据库的检索方式由客户机/服务器(C/S)模式向浏览器/服务器(B/S)模式方向发展,在网上提供馆藏文献检索、文摘数据库、电子出版物数据库检索与导航,开展辅助教学、远程教学、用户培训等工作。这一时期的主要特点是将“静态显示的信息流”变成“可检索的数据库”,读者可以根据自己的需求与图书馆数据库中的资源进行人机交互。这一时期的技术特征具有“动态性”。

(3)当前发展情况。随着 IT 技术的飞速发展,图书馆界将一些新的技术引入参考咨询服务领域。例如:利用聊天技术(Chat)使图书馆员与读者通过键盘输入进行咨询交流;利用网页推送技术(Web pushing)实现读者与馆员之间对网络资源使用问题的交互;利用同步浏览技术(Co-browsing)实现馆员与远程读者在咨询时能共同观看同一网页,双方可同时看到彼此的鼠标移动轨迹;利用网络会议技术(Classroom feature)提供用户群远程、同时利用参考服务功能。上述技术的应用,使虚拟参考咨询进入了一个较高的水平,实现了信息咨询的“实时交流、同步可视”,这是该阶段的主要特征。目前,“实时交流、同步可视”正在从实验阶段走向应用阶段。市场推出的虚拟参考咨询系统可以在图书馆网页上开辟一个实时咨询服务栏目,为读者提供实时在线服务。北京邮电大学于 2004 年初在图书馆主页上开通了“虚拟咨询台”,与读者进行在线问题交互,实时帮助读者解决在查找信息过程中遇到的各种问题,并将读者的问题归类整理到“FAQ”数据库中,以方便下一次遇到类似问题的读者能够及时找到解决办法。

总之,虚拟参考咨询的发展,一个阶段比一个阶段进步,一个阶段比一个阶段更方便馆员与读者的沟通,也更具有人文色彩。但是,虚拟参考咨询不能取代面对面的传统式参考咨询,两者将长期并存,并且互为补充。虚拟参考咨询是一个发展方向,给读者提供了更加便捷、灵活的咨询方式,是利用计算机技术和网络技术对传统参考咨询服务在时间、距离、手段上的延伸和补充。

五、管理系统中的人文关怀

信息技术在图书馆的广泛应用,使图书馆进入了数字化、网络化的发展阶段,如何利用现代技术为读者提供服务,除上述谈到的虚拟参考咨询外,软件管理系统也应该体现人文关怀,具体内容如下:

1 实现双向信息交流。在图书馆自动化系统中设计一个“信息推拉”模块,即在信息获取过程中,既有来自信源的主动推送,又有读者对信源的主动拉取。其目的是将传统的发自读者的单项信息传递被动模式转变为管理系统主动向读者发送信息的双向主动模式。读者可以将自己对信息的需求提供给系统,由系统定期或不定期地将相关的新增馆藏信息推送给读者,同时系统对读者的借阅过程进行日志记录,以此跟踪分析读者的阅读习惯,根据文献分类、主题标引,在适当的时候进行相关资料的介绍、推荐,力争同时照顾到读者对信息的显性需求和隐性需求。与此同时,读者也可以根据自己的需要,主动从馆藏资源中拉取自己感兴趣的信息,从而将被动获取转变为主动拉取,真正实现双向交流。

2 加强与读者的信息交流。图书馆服务的对象是读者,读者的需求、意见、建议,对于图书馆的资源建设和发展起着重要的作用。因此,应想方设法建立与读者沟通的平台。例如设置读者公共电子咨询

信箱和投诉信箱、创立 BBS 电子论坛、建立读者信息需求反馈模块等等,使读者可以通过多种渠道与图书馆进行沟通,充分发表自己的意见,以寻求图书馆的帮助。系统根据读者提出的各种信息,进行分析、归类,提供给图书馆的相关部门,为文献采集、服务方式、业务改进、规章制度和发展规划的制定等科学决策提供参考依据,同时也让读者感受到自己在图书馆建设与发展中的参与价值和意义。

3 系统界面的功能优化。管理系统为读者提供的信息交互界面多以检索、查询功能为主,尽管设置了多种检索字段,但在个性化的处理上有待进一步改进和完善。例如:(1)在检索式输入文本框前面,设置一个下拉表框以进一步说明,读者用起来会更加得心应手一些。(2)建立可视性资源导航,使读者对信息检索点更加一目了然。(3)建立异构数据库统一检索界面、统一检索平台、统一用户认证,实现多个异构数据库资源的结果整合、分类排序和管理,减少读者查找的时间,提高检索效率。

总之,发掘读者服务中的人文关怀,就是要在图书馆中营造一种和谐氛围,充分体现和谐社会的“民主法治、公平正义、诚信友爱”等特点。读者服务中的人文关怀有很大的发展空间,只要图书馆心系读者,千方百计为读者着想,读者服务工作必将不断迈上一个又一个新台阶。

[参考文献]

- [1] 胡锦涛. 促进中东和平 建设和谐世界 [N]. 人民日报, 2006-04-24
- [2] 詹萌. 走进匹兹堡大学图书馆 [J]. 武大图书馆馆讯, 2004(6).
- [3] 赵益民. 图书馆管理软件中的人文关怀 [A]. 中国图书馆事业百年 [C]. 北京: 北京图书馆出版社, 2004
- [4] 孙肖南. 论异构数据库统一检索平台的开发 [A]. 中国图书馆事业百年 [C]. 北京: 北京图书馆出版社, 2004
- [5] 金雪兰. 国外催还书妙法与我馆的图书清还 [J]. 图书馆理论与实践, 2004(3).
- [6] 信息咨询部. 向主动服务迈进——信息咨询部工作巡礼 [J]. 北邮图书馆, 2005(1).
- [7] 王美英, 杜康华. 人性化服务在香港——访问香港图书馆有感 [J]. 武大图书馆馆讯, 2005(3).

(责任编辑 齐琳)