

论高校图书馆平等意识的缺失与构建

张 伟 解素芳

(济宁医学院图书馆 济宁 272013)

〔摘要〕 指出高校图书馆平等意识缺失表现在规章制度制定与馆员服务意识上,从图书馆发展史及馆员与读者构成矛盾体等角度,分析高校图书馆平等意识的缺失原因,提出通过满足读者内在平等精神需求、改变服务理念、搭建与读者的沟通平台来构建高校图书馆平等理念。

〔关键词〕 平等意识;服务理念;读者工作;高校图书馆

Lack and Construction on Equity Awareness in College and University Libraries ZHANG Wei, XIE Su-fang, Library of Jining Medical College, Jining 272013, China

〔Abstract〕 The paper points out that lack of equity awareness perform in college and university libraries in the aspects of rules and regulations formulation and librarian's service awareness. It analyzes the reasons for the lack of equity awareness from the aspects of development history of libraries as well as the contradiction constituted by librarians and readers, then puts forward strategies to construct equity awareness in college and university libraries including satisfying reader's inner spiritual needs of equity, changing service ideas and structuring communication platform for readers to form the equity awareness in libraries.

〔Keywords〕 Awareness of equality; Service concept; Reader work; College and university libraries

平等理念是现代图书馆所倡导的重要理念之一,不仅是国际组织在各种原则宣言、声明中大力倡导的,也是各国图书馆立法中所力求保障的重要原则^[1]。2008 年中国图书馆学会发布了《图书馆服务宣言》,提出了平等服务的基本原则,十七大报告也强调指出:“加强公民意识教育,树立社会主义民主法治、自由平等、公平正义理念”。平等的理念正在走入中国社会。高等教育在传播平等理念、促进社会平等方面具有重要作用,而作为高等教育重要组成部分的高校图书馆,在其管理服务工作中倡导平等服务理念,是构建和谐图书馆的重要因素。然而由于平等意识在高校图书馆的缺失所引发的矛盾并没有引起应有的重视。

〔修回日期〕 2010-01-21

〔作者简介〕 张伟,馆员,发表论文 11 篇。

1 高校图书馆平等意识缺失的表现

1.1 规章制度的制定

把馆员与读者置于管理者与被管理者的角度来思考问题,出发点的偏离直接导致了对读者的诸多约束条款的制定。笔者查阅了山东省 10 所院校的图书馆规章制度,在借阅规则中都不约而同地对借书权限作出了明确的规定:把读者分为教职工或教师、行政人员、研究生、本专科生等,有的还甚至把教职工分为高级职称教工和一般教职工,借书权限和时限也因读者身份的不同而不同。有的学校图书馆的专业书库只对本学院本专业或与此专业相关的其他学院的师生开放,或者部分资源只对部分院系开放,或者只对教师开放。还比如某些图书馆的样本书库限制普通读者利用。这体现了图书馆管理

中的不平等意识、保护意识,对于高校图书馆的教育职能的实现也是一种妨碍。制度面前的不平等,是管理的漏洞,也是馆员与读者产生矛盾的主要诱因之一。比如图书馆针对读者涂污、撕损、丢失、偷窃图书等行为制定了处罚规则,有时很难有明确的尺度,会出现处罚的不均等,这种客观上的不均等会给读者留下不公正的印象,导致与馆员的摩擦出现^[2]。

1.2 馆员服务意识

读者具有鲜明的个性特征,他们的需求也带有个性化色彩。然而长期以来平等意识的缺失,对读者及其需求的忽视,使现有服务仍是忽视个性的普遍性的服务。常会听到馆员大声喧哗而无视读者的存在。把读者分成三六九等,区别对待,这种区分服务既造成资源浪费又造成某些资源利用紧张。有些馆员不会为浪费读者的时间而着急,甚至先处理完自己的私事才会为读者借还书。当读者遭到拒借时没有人为此感到羞愧而加以弥补,查找文献时没有优秀的馆员为他们提供及时的选择直到满意为止。读者到图书馆时,内心充满不安与无助。这种服务意识无形中抬高了馆员的地位,常有读者指责图书馆员服务态度不好,通过读者意见簿、读者留言或读者座谈会反映馆员服务态度差。服务意识上的欠缺使馆员忘记了自身职责与存在的价值。

2 高校图书馆平等意识缺失产生原因分析

2.1 历史原因造成平等意识淡薄

古代藏书楼以个人收藏、保存为目的,仅为极少数人提供服务,因而在图书馆建立之初就埋下了不平等的种子。虽然近代图书馆以“启发一般人民普通必需之知识为主”^[3]为办馆宗旨,现代图书馆以“读者为中心”为服务宗旨,从为少数人服务到为普通大众服务,再到图书馆向所有读者提供平等服务,经历了漫长的发展过程。但藏书楼式的管理思想在今天依然渗透在图书馆管理中,馆员与读者的关系仍然不平等。这种平等意识的缺失,造成了图书馆管理、服务工作对读者或用户这一图书馆重要组成要素的忽视。这是与现代图书馆倡导的平等

原则相抵触的。

2.2 馆员与读者构成一对矛盾体

在图书馆诸要素中,馆员与读者构成了图书馆工作中最具活力的一对矛盾体。图书馆员作为文献信息资源的组织者、提供者,处于主动地位,是矛盾的主要方面;而读者作为资源的利用者、接受者,处于被动地位,是矛盾的次要方面。在这对矛盾中馆员成为强势方,读者成为弱势方。这种不平等理念导致本该平等的天平产生了倾斜,使馆员理所当然地认为自己才是图书馆的主人、管理者,而忘记了读者需求才是图书馆这一职业产生发展的动力,他们才是真正的主人。这种本末倒置的服务理念依然存在于现代图书馆的管理之中。

2.3 高校图书馆服务对象的特殊性

高校图书馆服务对象不同于公益性图书馆面向全社会各个层次的读者群,它主要面对学生。虽然图书馆工作人员与学生读者从图书馆教育功能与学校这样一个整体环境的角度看也构成一种师生关系,但又不同于任课教师与学生之间所构成的直接的师生关系,因而馆员的师长心态与学生对馆员的学识水平、师长角色的不认可心态产生了矛盾,使两方之间缺失了平等对话的基础,极易出现摩擦。

3 高校图书馆平等意识的构建

3.1 满足读者内在平等的精神需求

随着物质文化生活水平的提高,人们更加追求社会的公平公正与平等。这也是与马斯洛的需要层次塔学说相吻合^[4]。追求人与人之间的平等也是读者内在的精神需求。这对于高校图书馆的管理与服务以及构建与之相适应的平等意识提出了迫切要求。近年来,高校图书馆馆员队伍的学历、年龄、职称结构不断改善,一批高学历人才充实到图书馆队伍来,保障了高校图书馆现代服务理念的构建与传播,保障了高质量的图书馆服务。但与此同时,满足读者内在平等的精神需求更值得关注。

(下转第 72 页)