

图书馆智慧服务体系中的人文智慧解析

齐 鹏

中国社会科学院图书馆 北京 100005

摘要：我国的图书馆管理人员在智慧与服务方面进行了多种尝试，在发展的过程当中就强调智慧与服务是图书馆服务的价值所在和职业精神的主要彰显。这表明智慧与图书馆服务之间具有密不可分的联系，通过智慧服务体系的塑造可以为图书馆的受众提供更加现代化的服务，传递人类智慧的精华，突显图书馆的价值。

关键词：图书馆；智慧服务；人文智慧

一、图书馆智慧服务体系当中的人文智慧内容

1. 智慧

从生物学的意义来看，智慧是高等生物所具有的一种基于神经器官的综合能力，包含感知能力、记忆能力、理解联想能力、包容能力、决定能力等等。从汉语言文化学的角度来讲，“智慧”这个词产生于孟子尚贤当中；《现代汉语词典》认为智慧是对事物的正确认知，快速的应对以及创新的聪明才智。这里分为两个层次，一是正确的认知能力，二是正确的解决应用能力。也就是说，智慧不仅是认知层面的一种思维活动，更是实践领域的一种解决问题的活动，不论是对个人，还是对于团队、机构，智慧都是不可或缺的一种处事能力。

从这一论断和结果可以看出，智慧虽然抽象，但是放到实践层面，它又非常具体，它伴随着人类的发展和成长，是人们获取应用知识、创造现象以及解决时间问题当中必不可少的一种谋略。思维以及解决问题的路径智慧，不仅强调理论层面的高度认知和系统性的总结，更强调理论与实践的结合。有智慧的人可以在长期实践当中逐渐积累修养和知识，而有智慧的组织和团体又可以在理性判断、情感思考和意志力培养的过程当中，修正原有的路线，形成一个相对正确的、有益于事情解决的成果。从这一定义可以看出，智慧是人类对规律现象的总结，是有目的性的改造世界的一种尝试，强调效果与目的的统一，在这个过程当中形成的一切融会贯通的能力都可以称之为智慧，这种规律的总结既包含目的性的时间，又包含理论层次的认知判断，强调效能，强调活动的协调，强调形成积极的成果。

2. 图书馆智慧

图书馆智慧这一概念最早出现于中山大学图书馆的馆训当中，智慧与服务这一提倡最早来源于沈祖荣等图书馆管理界的前辈，他们倡导对所有读者开展智慧化管理和现代化服务，这一内涵对当前的图书馆现在管理体系构建造成了深远持久的影响，智慧与服务这一提倡本身就充满了哲学的思考和智慧的内涵。在知网、万方等搜索相关的文献搜索领域对图书馆进行研究，智慧也是出现的一个高频词，甚至出现

的频率要高于服务和知识。单从这个层次也可以看出智慧本身与图书馆的构建和现代的图书馆管理服务就是高度相关的。图书馆存在的意义就是彰显人类的智慧，不论是人类在思考过程当中形成的思维习惯，还是人类总结的规律、章法以及人类心灵上面形成的各种资源，精神领域的气质都体现在图书馆馆藏的各种资源当中。智慧作为图书馆人的一种哲学认知，也体现在图书馆管理的方方面面。

人文智慧给智慧一种限定，是指基于人所拓展出的智慧，指服务于人的智慧，依附于人的智慧，读者被智慧所吸引，自然而然就会加深对图书馆各种资源的依赖。一个追寻智慧的读者，本质上就会被智慧所吸引，会在追寻智慧的过程当中融会贯通，会去摘取智慧之果，截取智慧之思，更能够体现图书馆服务的一种人文精神。而图书馆在人文文化发展的过程当中，就是追寻图书馆智慧服务的过程。

二、图书馆人文智慧构建存在的问题

现代图书馆智慧服务体系的构建更多的强调智慧层面，这主要体现在以下现象上。

第一，图书馆采取业务外包的形式来分担图书馆员的劳动压力和工作任务，这使得图书馆员与图书馆资源相分离，他们虽然不必再应付海量的信息抓取、信息输出搜索查找的相关任务，但这也使得图书馆员远离了图书馆的历史和精华，在分类知识、人文服务逐渐与图书馆的核心精神相背离。文献分类知识不论是在哪一种时代背景下，都是与人类智慧最为相通的一个工作类型，忘记历史不但是一种背叛，也是对源远流长的图书馆智慧的一种放弃。

第二，图书馆采取机械管理的方法来大规模减少图书馆员的数量。虽然这是一种提高效率的办法，但是转用数字化和数据库的管理方式，让图书馆员远离书籍的实际服务就等于剥离了书籍与人的亲近感。读者在现代化的数据图书馆当中，想找到的不仅仅是枯燥的、单纯的知识，更想要得到心灵上的慰藉和情感上的升华，这种数字化和数据库管理的方法本质上与网络在线服务并无差别，那么就失去了图书馆建设的价值。

第三，当前的图书馆员管理体系是一种课题导向性的

服务体系,面向的服务对象是图书馆研究的课题,而不是一般的大众读者。在现代化的绩效考核体系之下,图书馆员很少与读者进行直接的、面对面的沟通,也不再了解读者面临的问题,这就使人文精神无处彰显。如果离开了人,人与人之间的沟通和交流就失去了载体,人文智慧也就失去了寄托,这种情况下形成的智慧就不能再称其为人文智慧,而只是机械智慧或者是技术智慧。

三、“互联网+”背景下彰显图书馆人文智慧的路径

1. 理念性的图书馆智慧服务

图书馆的智慧服务体系综合性非常强,强调人文传统是图书馆学理论的一个基本点,他认为在图书馆管理过程当中,要从人文层面对图书馆的智慧进行全方位的彰显,而这里的彰显强调价值理念与职业主体。在信息时代,更新图书馆智慧服务体系,就是要在做好图书馆服务工作的同时,提高主动性,改变自我封闭的传统理念,真正做到为人找书、为书找人。现代图书馆员要提高自己的知识储备以及能力素质,在海量资源调用过程当中,弘扬职业精神,彰显人文价值,才能够最大程度地发挥智慧服务体系的作用。在“互联网+”、大数据时代下,图书馆的知识丰盈程度日趋提升,而图书馆学的发展却处于一个相对停滞的状态,图书馆越来越高,设施越来越先进,智能管理水平越来越强,但是工作人员对书籍、资料的应用能力和把握能力却没有明显进步。在未来,要始终站在读者的角度进行深入的人文素养的挖掘,将图书馆的这种智慧魅力播撒出去。在图书馆内部建设一种更加平等、开放、自由、和谐的氛围,尊重读者,关注读者,关心读者。

2. 价值导向性的图书馆智慧服务

图书馆的智慧服务与人文关照始终是密不可分的,人文主义倾向在图书馆学发展当中有着不可替代的价值,图书馆学始终是一项研究人的学问,它最终的目的也要通过人的价值提升来体现。只有尊重人的价值,追求人的发展,体现对人的关怀,才能够彰显新时代背景下图书馆智慧体系建设的成果。这就要求所有的图书馆馆员从价值导向入手,不能空谈智慧,而是要以人为背景平台,以及依托探讨图书馆员的向心力、想象力,彰显人在行动过程当中温馨与力量。应用信息技术虽然是图书馆员的一种手段,但是归根结底也只是一种手段,而并非是一种目的,在追求智慧与服务的过程当中,

不能过分夸大技术的威力,而是要强调技术的应用。不能将手段和目的混为一谈,而是要通过手段来更好地实现目的。图书馆员要树立正确的价值意识,通过现代化的科学技术手段,宣传科学文化,彰显社会责任,弥补空虚的价值理念部分。应用现代化的电子计算机和网络技术来提高图书馆人文服务的作用,这才符合图书馆的未来发展方向。

3. 人文载体性的图书馆智慧服务

馆员的人文智慧是由馆员的知识延伸出去的一种服务能力和一种精神信仰价值追求,一种主动、积极进取的心态。因此,在现代图书馆建设与发展过程中,要始终以馆员作为载体,强调以人为本,智能惠民,环境友好,而并非本末倒置。在提升图书馆智能环境建设的同时,还要强调图书馆员的服务水平、信息存储水平、知识挖掘水平,并且通过多样化的规章制度约束馆员行为,避免出现职能缺位或人文道德发展不良的问题,馆员本人拥有智慧才能够彰显图书馆的智慧服务。图书馆可以设置数字人文科馆员岗位,通过岗位的调整,提高馆员的人文科学导向性;通过举办研讨会、培训班等方式,向馆员介绍大数据技术、信息化技术,并应用岗位限定的方法,在提高他们信息素养的同时,强化他们的价值导向性。与专业的教职机构以及数字人文项目开发的岗位相比,图书馆的数字人文中心管理员还要遵循以人为本的章程和规定,体现图书馆数字管理人员的人文精神传统。

四、结论

综上所述,图书馆的智慧与服务体系建设离不开人文智慧,只有彰显新时代背景之下服务的主动性,强调人文主义,强调以人为本,提高馆员自身素质,恪守职业技能和价值导向,才能够真正提高图书馆在数字建设背景之下的综合服务水平。

参考文献:

- [1] 蒋知义,曹丹,邹凯,傅立云.智慧图书馆馆员胜任力双螺旋模型构建[J/OL].图书馆,2020(12):34-41+66[2021-01-02].
- [2] 周萍,陈雅.转型期我国高校图书馆智慧空间再造研究[J/OL].图书馆,2020(12):48-54[2021-01-02].
- [3] 朱玲玲,茆意宏,朱永凤,袁月戎.图书馆员智慧服务动力机制的探索性研究[J].国家图书馆学刊,2020