



创造人文图书馆

Create a more human library

以人文追求，实现图书馆运营的高层次和谐

- 2006年7月中国图书馆学会昆明会议发言

今年图书馆学会年会的主题里，有一个关键词“和谐”；这和2005年年会的关键词“人文”，正好构成了当今全球范围内，图书馆管理理念演进的方向和目标。

无独有偶，作为在全球范围内，有机会服务于超过5万家图书馆的3M公司，恰好也在2005年，全面推出了新的全球战略口号：“营造一个更加人文化的图书馆”。

这其中，有什么样的联系呢？3M公司又是如何定义人文图书馆的标准呢？这其中是如何诠释和谐的呢？

对图书馆管理来说，人文需要定义，和谐也需要标准，人文本身，就是和谐的一个必要条件，而无论人、馆、书，探求它们的定位和相互之间的关系，是一个广泛和深刻的课题。

3M公司今天来到这里，不是要进行公司和产品宣传的，我们今天的主要任务，就是来介绍3M的这项研究成果，也就是“营造一个更加人文化的图书馆”的口号，是如何形成的。这里面，其实深深地埋藏着对和谐的追求，也就是我今天演讲的主题——**以人文追求，实现图书馆运营的高层次和谐。**

在过去的100多年中，3M公司一直有一个公司传统，就是倾听用户的声音，在进入图书馆专业服务领域的40年中，这个工作也从来没有停止过，并且，我们倾听的范围，也从一个馆，一个国家，发展到了几万个馆，几十个国家。

在近几年的用户意见倾听中，3M公司的图书馆全球战略团队，发现了一些共性极强的用户呼声，并由此，引发了3M公司全球图书馆业务战略的全面升级。下面，我们就从关于人文图书馆的全球化需求和定义入手，阐述这个战略思想的一些方方面面，希望能抛砖引玉，赢得广大老师们和领导们的指正。

在3M公司遍布全球60多个国家和地区的图书馆业务团队，把从客户那里获得的声音，传达到总部后，3M公司发现了三个重要的结论，他们是：

- 第一、 今世界范围内，图书馆最关键的需求，就是服务和用户（读者）体验**
- 第二、 图书馆员最大的激情，在于帮助读者发现学习的乐趣，使读者寻找更多的机会做他们爱做的事情**
- 第三、 图书馆希望获得的服务和产品供应者，是能够理解图书馆并能使图书馆馆员内心平静（peace-of-mind）的单位**

大家可以特别关注，peace of mind，内心平静这个说法。这其实就是对和谐的最大感受之一。

以这三个重要的发现为基础，3M公司又进行了更大规模的研究和沟通，并为这种需求的存在，制定了一套更加完善的标准定义体系，从战略高度上，为图书馆

的需求，也为 3M 公司自身的发展，进行了符合时代的“定位”，这主要包括这样四个方面：

第一是人本：

- 其四个基本标准是：友好，响应，支援，伙伴关系 (Friendly, Responsive, Supportive, Partner)

第二是创意：

- 其四个标准是：领导潮流，充满智慧，可以信赖，勇于创新 (Leader, Intelligent, Trusted, Creative)

第三是信用

- 其四个标准是：可靠，公正，有道德，责任感强 (Dependable, Candid, Ethical, Accountable)

第四是自由

- 其四个标准是：灵活，简单，周到，准确 (Flexible, Simple, Comprehensive, Accurate)

大家可以思考一下，这种定位，对一个企业来说，其制定的目的，是要实现和其用户、也就是图书馆发展的客观需求形成和谐统一，以顺应图书馆历史发展的自然规律，从而得以长期地发展和延续，这是一家有长期追求的企业的根本。

而对图书馆而言呢？从一个更广大的图书馆运营层次来看，如果一个图书馆能从管理制度、技术设备、社会条件、读者感受、馆员工作状态等方面，都得以实现这 4 个定义和标准，其实就是和谐图书馆的重要标志。

比如，我们说“人本”，就是以人为本，就是不仅以读者的需求为本，也以馆员的需求为本，以人的专业定位和需求准确定位为本，使双方需求共存并相互响应和迎合、相得益彰，使人书的关系变得友好而平和，这就是和谐。试想，如果我们的馆员们总像抓小偷的，而读者像瞎子摸象，人的本性和需求就遭到了干扰，和谐自然是没有了。

从 3M 公司在大会散发的资料内，应用了大量的篇幅来描述如何塑造创新、亲切及高效率的人文图书馆，例如：让您拥有更多时间服务于客户，让更多的读者找到读书的乐趣，引发更多的想象、激发更多的灵感、激发更多的求知欲、激励知识的探索、体验更多的喜悦，创造更美好的未来。

再比如，现在有很多新馆在建设，如果在一个新馆建成的过程中，那些原本可以用来开发读者智力和解放馆员劳动力的投资，被过多地浪费到了追求奢华而运营成本高昂的基础设施上，那些原本一个个都是历史、教育、文学、和图书馆专业的专家馆长们，都变成了研究建筑、机械、材料，甚至是研究桌椅板凳和灯光的研究生，事倍功半不说，其以浪费大、错误多、心烦意乱、忐忑不安为主要特点的不和谐，恐怕也是就会常见的了。

在这方面，还有一个比较典型的话题，就是“创意”。现在我们都强调，要使用新技术和勇于创新。这话说起来简单，但这样做的时候，是不是充满智慧，就是另一个话题了。今天，在中国到处都开始建立新馆的时期，这一点就特别值得

人们关注。比如，一个新馆，是不是能有效和合理地根据地区情况、馆内情况、读者数量、藏书能力等，有效和科学地配备资金、选择设备和调度人员，就是一项要求高度智慧的任务。在这方面，并不是只花钱多，购买所谓最前沿的技术，就能显现智慧，呈现和谐的。

正是由于存在上述这些内容，联想到操作中往往容易遇到的实际问题，3M 公司为了能更好地指导全球的业务发展工作，便在这个基础上，又进一步定位了一系列人文化努力的具体做法，它们是：

第一、解放图书馆馆员，使图书馆馆员做真正的图书馆馆员 (Free librarians to be librarians)

第二、不过份承诺（说大话），提供超值服务，永远做正确的事情

第三、友好，帮助，容易接近 (Be friendly, helpful and accessible)

第四、拥有富有创意，使用简单和可靠的产品和服务

第五、富有历史感和社会责任感

在 3M 公司看来，这 5 个方面，实际上也是图书馆人职业操守的理想和要求。从历史长河的发展来看，如果一个服务于图书馆的企业，能去追求这些标准，她就能和图书馆人达成真正的和谐，人们也就能看到一个和谐和更加人文化的图书馆。

总之，在 3M 公司的理解中，图书馆的和谐，就是获得富有创意的安全、高效和信息管理的解决方案，并利用全套装备和技术，构建一个更加人文化的图书馆，以解放图书馆员，使图书馆员能够花“更多的时间”去做他们喜爱做的事情——帮助人！

3M 中国有限公司

图书馆产品部