

●金明生

凸现人文: $I = S + B + V$

——论图书馆形象优化*

摘 要 图书馆形象包涵着精神形象、行为形象和视觉形象,即 $I = S + B + V$ 。无论精神、行为和视觉形象的建设,都必须凸现人,重在人文关怀。凸现人文是优化图书馆形象的本质。参考文献 10。

关键词 图书馆形象 人文关怀 精神形象 行为形象 视觉形象

分类号 G251

ABSTRACT The author thinks that the images of library include spiritual image (S), behavior image (B) and visual image (V), i. e. $I = S + B + V$. He thinks that all the three images should be based on humanism, which is the nature of the images of library. 10 refs.

KEY WORDS Image of library. Humanistic care. Spiritual image. Behavior image. Visual image.

CLASS NUMBER G251

图书馆形象,是指在一定时期与一定环境中社会公众对图书馆的总体印象和综合评价,包涵着图书馆的精神形象、行为形象和视觉形象。可用公式表示:

$$I = S + B + V$$

图书馆形象是一种内涵十分丰富的文化组织形态,由诸多要素合理组合、有机构成,包括馆员素质、规章制度、行为规范、服务态度、馆舍设备、文献资源、文化氛围等。因而,通常讲的视觉形象不等于图书馆形象,更不能取代图书馆形象。这是对形象塑造的片面理解,是实施图书馆形象工程的一个误区。

站在前沿的人性化平台上审视,图书馆是以人为本的动态的知识信息集散中心。其形象构成的诸多要素中,人是最基本、最关键、最活跃的要素,其他要素的作用必须借助于人的力量才能得以充分发挥。故此,塑造图书馆良好形象的关键是凸现人文关怀,以真正树立“读者本位”的理念。

人文关怀珍视人的价值和尊严。它主要体现在人的情感、意志、行为及追求上,旨在形成人与人之间那种理解、关爱、宽容、和谐、热情、互助、沟通、平等的人文环境,使人的欲望、意向、动机、态度和需求得到整体调动。

1 在图书馆的精神形象中体现人文关怀

图书馆精神形象,包括办馆方向、服务宗旨、队伍素质、价值观念、工作作风、管理水平、规章制度、文化氛围等,为图书馆精神的张扬。在精神形象中体现人文关怀,侧重于三个方面。

1.1 团队精神

团队精神即全体人员具有较强的主人翁意识、大局意识、责任意识和竞争意识,具有对自己所从事的图书馆事业坚定的信念和充分的自信心,形成强烈的凝聚力和向心力。他们牢记图书馆宗旨,以共同的理想和行为准则作感情纽带,积极进取,锐意图新,克己奉公,团结协作,一心一意谋发展,和衷共济干事业。其主要体现在三个层面:一是敬业精神。馆员热爱图书馆事业,具有职业自爱、自豪和奉献精神。他们对图书馆整体价值观念认可、信奉并内化为自己的行为,恪尽职守,自觉地“为人找书,为书找人”。二是协作精神。馆际之间,互相支持,资源共享;部门之间,互相配合,形成合力;馆员之间,互相关心,共同进步。三是拓展精神。如业务工作扩大计算机管理范围,馆藏加快数字化进程,创建文献数据库,开设电子阅览室,培养学科馆员,提供个性化服务等。为了让团队精神中的人文关怀充分体现,职能部门有必要提倡对读者服务要热心、耐心、细心、精心、专心;生人熟人一个样,领导群众一个样,人多人少一个样;回答读者问题要求做到百问不厌、百问不倒。为了树立和弘扬团队精神,需要建立相应的评价与制约机制。

1.2 馆员的专业技能和服务意识

在网络环境下,公众最关注的已不是图书馆的外观,而是图书馆的内涵,即看其在全球网络上提供和获取知识、信息的能力及资源开发与利用的水平。在“面向未来”的图书馆竞争中,管理与服务比建筑与馆藏更为重要。这就要求馆员不断更新专业知识结构,掌握现代信息技术,尤其要掌

* 本文系浙江省教育科学规划研究课题“高校图书馆与大学教育”的成果之一。

握计算机应用技能和其他新技术的基本原理。信息技术和专业知识是拓展服务领域、影响读者服务工作的关键。馆员的思想要适应现代化的环境和新技术革命的要求,就必须用新理念、新思维、新技术武装头脑。鉴此,职能部门要有计划地进行正规教育和继续教育,采取多种方式提高馆员素质。同时,以人文精神为依托,采用学习讨论、召开读者座谈会、岗位竞聘、业务检查、考勤考绩、评选先进等方式提高馆员的优质服务意识。图书馆发展的最终目的是为读者提供更好的服务。服务是永恒的主题,是图书馆的核心价值观,是一种品牌、一种文化、一种责任所系的人文关怀,也是一种生存竞争。在服务过程中,馆员要珍惜和维护图书馆形象,并努力完善图书馆形象。

1.3 馆员的职业道德和文明素养

为树立图书馆良好形象,职能部门应大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、热忱服务、奉献社会为主要内容的职业道德,对馆员的职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风提出高标准,促使馆员注重职业道德规范。主要体现在:(1)忠于职守,严以律己,自觉遵守图书馆的规章制度。(2)切实将“馆员职业道德准则”体现在行动上,为读者服务既热情诚恳,又耐心细致,尽量满足读者的合理需求,及时解决读者在利用文献资料时所遇到的困难和问题。(3)坚持免费借阅的公益性,维护读者权益,保守读者秘密。(4)弘扬正气,敢于抵制不正之风。在提高馆员的文明素养上,要求他们乐于奉献,甘为人梯,举止文明,说话和气,礼貌待人,为人师表;保持室内安静,不离岗、不串岗、不闲聊;对读者和蔼可亲,一视同仁,不敷衍,不怠慢,不随意扣押证件;尊重读者的个性与爱好,认真听取读者的意见和建议,若出了差错,就主动道歉,以文明形象影响人。

2 在图书馆的行为形象中体现人文关怀

图书馆的行为形象,即图书馆对于社会与读者的活动姿态,现实层面上有个体,也有群体的,主要指图书馆的服务形象。行为形象中的行为规范、对读者的服务态度,以及提供文献信息的速度和准确度等,是人文关怀的集中体现。

2.1 拓展服务范围

公共图书馆服务应有计划地向市区街道、社区、乡镇企业、农村和边远地区居民、少年儿童、残疾人、教养院、监狱扩展。书刊借阅上,务必取消限制办理借书证的做法,实行敞开办证。同时,扩大开架借阅,延长开放时间。如首都图书馆新馆,包括样本书在内的所有文献都对读者开放,实行大开架,读者直接与书接触,自由选择,体现“知识超市”;再如浙江金华市严济慈图书馆实行“365天天天开放,365行行行借阅”,深受读者欢迎。总之,要全方位地拓展服务范围,不仅要提供电子信息服务,如国际联机检索,互联网网上检索、光盘检索、专题数据库检索,而且还要提供软件开发服务,科技咨询、课题查新、定题情报服务和特色服务等。

读者服务工作应由粗放型逐步向形式多样、深化内容、提高服务质量的思路发展,由一般性服务到文献开发、信息发布、情报调研、代查代译、展览陈列、学术报告、专题讲座、专业培训等。拓展服务范围重在一个“实”字,若调子特别高,与实际相差甚远,这对于图书馆的形象会产生负面影响。

2.2 改善服务方式

满足读者需求是图书馆的重中之重。体现人文关怀必须改善服务方式,从量的扩张到质的提高。具体地说,要采用先进的图书馆自动化集成系统,提高信息检索、传递的时效性与便利性;要走出馆门,送书下乡;要调查、了解读者的阅读需求,设立专题书架,编印新书通报;要引导读者读好书,馆内陈列导读书目和推荐书目;要开展读法指导,帮助读者制订读书计划,掌握阅读方法,养成良好的阅读习惯,提高阅读能力,以期达到最佳的阅读效果;要举办讲座、报告会、书刊评论、读书会等,使图书馆成为“城市教室”;要开设电子阅览室,让读者得到多种数字化文献的服务,包括浏览互联网、数据库检索、多媒体光盘阅读、电子信息咨询以及发电子邮件、下载资料等。为了节约读者时间,书库出纳台的电脑必须连接计算机管理系统。专业人员只要用条码阅读器将红外线朝书的条形码上一扫,借书就完成了,可谓方便快捷。

2.3 关照弱势群体

在图书馆众多的读者中,存在着一个弱势群体。特别是那些在交通、施工、自然灾害、战争中不幸致残的人,更需要予以关照。图书馆应充分保障残疾人的权益,设置无障碍设施。如首都图书馆新馆,不仅辟有残疾人通道,而且在一楼专为残疾读者设立康复文献阅览室。室内提供盲人文献及盲人专用电脑软件,还配备了轮椅,安排了会哑语的管理员。因无障碍,残疾人可以进出自如。再如南京图书馆与南京市残联于1990年10月联合设立了盲人有声读物阅览室,为全市3万多盲人服务。老年人退休后空闲时间较多,图书馆应为他们提供再学习场所,开展诸如书画讲座之类的特色服务。老年人视力较差,阅览室内应备有度数不同的老花镜。处在成长期的少年儿童求知欲强,却普遍不懂得如何查检自己喜爱的读物,馆员应对他们悉心辅导。据统计,1981年以来全国已扩建了70多所独立的少儿馆,1000多个少儿阅览室,为少年儿童开展课外阅读和辅导活动,少儿馆已成为他们的第二课堂。下岗职工普遍经济较困难,需要再就业必须学习新知识,掌握新技术。大多图书馆对他们优惠或免费办理借书证,并开展职业教育培训、专业知识更新教育,编印下岗职工再就业信息,社会效果很好。

3 在图书馆的视觉形象中体现人文关怀

图书馆的视觉形象,指直接显现于社会公众面前的图书馆可视形态。包括馆容馆貌、书刊资料、设施设备、环境

的净化、美化、绿化、馆员的容貌举止等。

在视觉形象中体现人文关怀,能令人留下深刻的印象。国家图书馆的馆徽为开启知识大门的钥匙;上海图书馆的馆标寓意着知识的积淀与求知的攀登。这些都是围绕着图书馆知识殿堂的形象和人性化理念来设计的,让读者受到感悟和陶冶。改革开放以来新建的图书馆大楼,外表风格及装饰都作了科学规划,精心设计,从建筑美学原理和方便读者综合考虑,大多由不同楼层的建筑体有机组合为外形高低错落有致的建筑群体,给人一种雄伟典雅、明快庄重、朴素大方、文化气息浓郁的印象,加之较优美、恬静而清雅的环境和较先进的内部设施,能给读者一种向往感和吸引力。

如果把图书馆的硬件设施比作骨架,那么,丰满的视觉形象还要“有血有肉”,那就是要有较强的跟踪、扩展和更新能力的“技术适应”;规范、雅致、协调的布局;反映当代最新科技进步的大楼智能化;富有创意和精益求精的视觉艺术;实用、新颖、融电子计算机技术、数据库建设、科学思维方式和视觉形象为一体的导读系统。丰满的视觉形象还要有“经络”,那就是作为“软件”的服务方式和管理模式。服务方式在本质上保证了服务质量,管理模式又是提高管理水平的关键。此外,桌椅、地面、门窗、设备要保持干净,办公用品摆放要整齐有序,橱窗、宣传栏布置要科学,各类牌匾内容表达要准确明了,各楼层的指示牌要准确醒目。

人文关怀重在想读者所想,营造优雅的人文环境与氛围,让读者获得更多的知识和信息。笔者所在的浙江师范大学图书馆这些方面做得就较好。该馆门口建有停车棚,设有书包寄存处;馆内有楼层分布图,通讯设施,咨询台,休闲沙发和多个开水供应点;并有复印室、视听室、小卖部等;各楼层都有布局导引、方向指示和紧急疏散出口;各书库、阅览室两旁采用玻璃门窗,通风采光良好;室内装饰简洁明快,素淡典雅,墙面主要采用珠白色浮雕式喷涂,地面大部分采用美国进口的阿姆斯壮地胶板,以减少噪音;阅览室、开架书库、视听室和主要通道皆采用进口暗龙矿棉板吊顶,内嵌规则整齐的照明灯带;学术报告厅、休息厅、接待室的装饰采用大理石、地毯、墙纸等,视场所各异,以显示和谐静谧的气氛;书刊架大多为乳白色喷塑钢架,阅览桌则为淡黄色树脂漆长方桌,座椅多为深咖啡色靠背折椅,色彩协调,与室内装饰互相烘托,造成宁静、健康而舒适的学习环境。馆内装有声像、电梯、升降、运输、磁性防盗监测等设备,以及完整的防火、报警系统和电力供应系统,能确保图书馆的安全和正常运行;服务窗口放着书刊采购意见和建议征询表;36台公共查询机分布在每个楼层,以方便读者自由检索;图书馆网站设置“咨询留言”,旨在解答读者的问题,了

解他们的需求和意见。如此等等,都是视觉形象中的人文关怀体现,值得业界借鉴。

馆员的容貌举止也在视觉形象范畴。在图书馆服务窗口,馆员最令人瞩目,一举一动都会受到读者关注。其容貌姿态、服饰衣着、举止风度等,对视觉形象的塑造起着积极作用。馆员精神饱满,面带笑容,加之良好的服务态度,往往能给读者以愉快的感觉;馆员的服饰穿着得体、款式大方、色彩和谐,再加上能尊重读者的个性与爱好,能留给读者一个清新明快、端庄大方、诚实可信的印象;馆员的举止风度,如接待读者借阅过程中表现出来的站、走、坐的姿势、面部表情等,能体现其亲和力。

随着对外开放的扩大和发展目标的提升,形象的重要性更加突出。图书馆形象塑造,如同城市的“窗口工程”。良好的图书馆形象是无形的资产和信誉标志,也是图书馆事业兴旺发达的重要支撑。图书馆形象系统工程中突出人文关怀,有利于开发图书馆独特而丰富的形象资源,也有利于拓展图书馆的服务功能,提高其在社会上的地位。图书馆形象是精神形象、行为形象、视觉形象的有机统一。塑造或优化图书馆形象过程中凸现人文,遵循 $I = S + B + V$ 公式去实施,良好的图书馆形象才能真正树立起来。

参考文献

- 1 黄霏嫻,曹山柯.高校图书馆的麦当劳现象.情报资料工作,2003(2)
- 2 邓小昭.满足因特网用户信息需求的人文思考.图书情报知识,2002(5)
- 3 黄宗忠,黄力.改革开放20年的中国图书馆事业.图书馆,1999(2-3)
- 4 董国超,王燕彬.人文关怀:素质教育的重要内容.上海教育,2001(2)
- 5 黄兆龙.现代学校形象初探.武汉教育学院学报,1995(1)
- 6 秦俭.图书馆形象系统工程论析.社会科学家,2001(3)
- 7 金明生.影响中国图书馆事业未来发展的三个决定性因素.中国图书馆学报,2003(4)
- 8 金明生.图书馆使命与文化视野.北京:中国文联出版社,2002.3
- 9 George Ritzer. "McUniversity in the Postmodern Society," in the McDonaldization Thesis: Exploration and Extensions. ed. George Ritzer (London: Sage, 1998), 151 - 162
- 10 Brian Quinn. The McDonaldization of Academic Libraries? In College & Research Libraries (No. 3 2000): 251

金明生 浙江师范大学图书馆研究馆员。通讯地址:浙江省金华市。邮编 321004。

(来稿时间:2004-01-29)