

用优秀文化提升图书馆服务

田辅文 (文山州图书馆 云南文山 653000)

摘 要 从图书馆文化的沿革、内涵、要素及形象等方面, 对如何建设图书馆优秀文化进行了探讨, 以达到用优秀文化来提升和改进图书馆服务的目的。

关键词 图书馆 文化 建设 服务

当今世界, 文化这一概念越来越被社会各个领域所关注, 无论是社会的生产体系还是服务体系, 文化作为上层建筑一个必不可少的基本要素所发挥的作用已为人们所共知。而公共图书馆作为一个社会性的公共服务机构, 如何正确认识自身文化的深刻内涵, 用建设优秀的文化来提升图书馆服务, 以体现公共性、公平性、服务性, 是每个图书馆人所必须面对的现实课题。

1 图书馆文化与图书馆服务

图书馆作为文化的聚散地和传承者, 其文明载体作用、社会服务作用是被社会所推崇和承认的。从我国改革开放以来图书馆的发展来看, 主要经历了以下几个阶段:

1.1 单一服务阶段

改革开放之初, 出版物稀缺, 各种载体形态单一, 人们的物质生活和文化生活不够丰富。这一阶段, 科技文化普及率较低, 图书馆的服务对象主要是有局限性的社会群体, 比如教师学生, 政府机关、事业单位及其工作人员; 图书馆的业务核心是以保存已有文献为主, 藏用混杂, 以藏为主; 服务形式单一古板, 简单粗放, 仅限于文献的借借还还。

1.2 大众群体服务阶段

经过多年改革之后, 文化科技不断进步, 人民物质生活水平不断提高, 出版物载体形式和内容越来越繁杂和丰富; 同时, 政府对文化建设不断加大投入。形势的发展使得图书馆文献用和藏的关系发生了本质的

变化, 逐步藏用相辅, 藏为所用, 以用为主; 文献的细分, 服务群体明确, 促使图书馆服务也发生了本质的变化 (这一时期是图书馆发展的黄金时期)。许多图书馆开设了针对不同读者群体的服务窗口, 如期刊、报刊、儿童、专业技术资料、地方文献等借阅室, 虽然服务形式仍较为单一, 但是服务形态和对象已经覆盖了社会各个阅读群体。

1.3 人性化服务阶段

进入21世纪, 出版行业得到高速发展, 文献呈现出多样性和极具个性的特征, 个人著书立说、家谱、年谱、年鉴、史料、回忆录等文献资料极大繁荣; 同时, 网络技术全面普及、推广、应用, 更新速度不断提高, 促使图书馆的服务功能发生相对的变化。其核心就是人性化服务。换句话说, 就是图书馆群体服务转变为多样性的个体服务, 而这种个体服务就是要考验图书馆是不是具有优秀的文化内涵。因为优秀的文化内涵在图书馆当前和以后的发展中将起到决定性的重要作用。这种作用除了外在的物质因素外, 就是用优秀的文化来概括、提炼、指导图书馆的文化建设, 形成图书馆有别于其他行业的一种特色文化状态。

2 图书馆文化的基本内涵

图书馆文化就是指图书馆在长期的社会性服务中, 所创造和形成具有图书馆特色的精神概念, 并且把这种精神具体地落实到图书馆的管理、建设、服务、制度、行为, 以及图书馆的形象等各个层面上。

2.1 图书馆历史的传承

一个图书馆从成立之时起,依据自身地域、经济、政治、文化等实际情况,形成了自己独特的文化。随后在其发展过程中所形成的传统沉淀,将会影响它的管理、运行、服务模式等各个方面,也影响到其各个部门乃至各个层次的职员。例如我国中东部地区的图书馆文化底蕴较强,经济条件较好,其形成的管理服务文化和当地的政治经济是相对应的;而少数民族地区图书馆因为经济较为落后,民族生态文化浓厚,其所形成的文化又具有其民族特点。

2.2 图书馆的价值和理念

所谓图书馆的价值观,就是图书馆在整个运行和服务中,提倡什么、反对什么,哪一种行为是所推崇的,积极鼓励职工去做;而哪一种是对立的,职工不能越雷池半步。这种价值观念所反映的是图书馆文化核心,能够凝聚职工思想,使职工的行为具有方向性,也反映出图书馆的价值取向和价值准则。

2.3 图书馆的管理风格及特色

图书馆行业具有自己独特的管理风格和特色,这是其有别于其他行业的特性。在这一特性下,各个图书馆由于其内外因素的不同,决定了管理上的差异,这种差异就表现在管理风格和特色上。例如国内发达地区图书馆因和中西部地区图书馆外部物质条件的不同,中原地区图书馆和民族地区图书馆因文化的异同,所呈现出的管理特征也不尽相同。虽然同属于图书馆文化,但也反映出各自的个性特征。

2.4 图书馆职工的文化素质和行为规范

图书馆的文化,在很大程度上是通过全体职工的语言行为表现出来的。人们对图书馆的认识,不仅仅要看图书馆馆藏多少、馆舍面积多少、硬件设施如何,更重要的是看图书馆工作人员怎样做、怎样说,能不能用自己优美的言行在实际工作中体现出较高的文化素质和文化内涵,让读者、社会感受到其优秀的文化。因而各图书馆都制定了可行的规章制度,以此来指导和修正全体工作人员的言行,使之趋向于一个规范合理的标准,从中体现出图书馆优秀文化的一个方面。

2.5 图书馆文化活动和形象

文化是无形的,但是文化可以通过有形的活动来体现。比如图书馆工作人员统一的制服、胸牌,图书馆活动周,读者座谈会,专题讲座,送书下乡等。通过这些载体,让职工深刻感受到图书馆的文化内涵和理念,使图书馆更具有凝聚力;同时从一定程度上提高图书馆社会知名度,使其在社会上具有良好的社会

形象,成为公众关注点。好的社会形象和丰富的文化活动,就是图书馆文化的外在形态。

2.6 图书馆基础设施建设

图书馆的基础设施建设,也反映出一定的文化内涵。比如一个设计优美的馆舍和合理的环境,就能展示给公众良好的图书馆外在形象;一个人性化设置的阅览室,能给读者一个优美的阅读环境;多而优的馆藏文献和先进的检索查询手段,则是为读者提供完美服务的基础。透过这些合理的、人性化的硬件,就能从实体上体现出图书馆的文化内涵。

3 图书馆文化要素

3.1 图书馆的类型

图书馆的类型决定图书馆服务的方式,图书馆的服务方式决定图书馆的文化,因而有什么样类型的图书馆,就有什么样的图书馆文化。例如公共图书馆、学校图书馆和专业图书馆因社会功能各不相同,服务范围 and 群体存在差异性,导致服务核心、服务范围、服务延伸也各不相同。公共图书馆因其服务的是一般人群,故其文化倾向具有大众性;而专业图书馆因其服务对象是特殊群体,其文化又具有专业性。

3.2 价值理念

图书馆所推崇的价值理念,是其文化核心。图书馆管理层有什么样的价值追求,秉承什么样的价值理念,就会呈现出相对应的管理模式,也就会在整个业务活动和外部活动中表现出来,比如“为读者找好书,为好书找读者”、“平等、自由、免费让读者获取知识”等作为图书馆价值理念的体现。当然,这种价值的凝集和提炼是一个不断发展的过程,同时也只有把这种价值理念真抓实干地落到实处,才能使图书馆的价值理念在整个图书馆文化内涵中具有实际意义。

3.3 先进人物

先进人物的树立,是优秀文化不可欠缺的部分。榜样的力量是无穷的,一个让职工能真实信服的榜样就是图书馆文化内涵在真实工作、生活中的具体表现。榜样的树立能体现出图书馆的文化追求,体现出职工应当学习的行为表率,使职工通过具体的模范形象来规范自己的行为,为提升图书馆服务作出各自的努力。

3.4 沟通渠道的构建

信息的沟通在管理中的重要性已被人们所共知。沟通的渠道是多样性的,例如通过正规渠道发文、开

会、学习、谈话等;还有非正式的聊天、集体娱乐交际等。通过这些方式构建的沟通渠道,能使图书馆各个层面互相加强沟通,使个体与个体、个体与单位、职工与领导互相了解,进而确保决策自上而下贯彻执行。可见沟通渠道的构建也是图书馆文化的要素之一。

4 建设优秀的图书馆文化

4.1 精神文化的提炼

优秀的精神文化是图书馆文化的主要内容。图书馆只有根据自己的行业特点提炼出优秀的精神文化,才能由内到外体现出图书馆的文化内涵。例如以人为本、科技强馆、人文服务、行业创新等精神理念的提出,就能反映出图书馆知识性、科学性、传播性、公众性的行业特点,也反映出图书馆人的精神面貌和文化修养。

4.2 制度文化的建设

图书馆文化一个重要内容就是制度建设,因为制度是文化建设的保证。而制度建设中包含更重要的是制度的创新。图书馆要根据自己的实际情况和价值理念,既继承又批判,因时、因势、推陈出新地进行制度创新。制度创新的根本目的是提升图书馆文化内涵,保障文化建设朝良性循环的方向发展,达到与时俱进的目的。

4.3 行为文化的倡导

有优秀的文化理念,良好的机制,重要的是落实到实际行为中来。行为文化的倡导,就是要把理念和机制贯彻到实际工作中。管理层要以身作则,积极倡导,从我做起,在管理行为中体现出优秀的管理行为和文化品位;广大职工要在自己的岗位上兢兢业业,真诚服务,用实际行动来体现图书馆文化,让社会公众更好地认识图书馆文化的内涵。

4.4 物质文化的构建

物质基础决定精神文化需求,图书馆的物质文化形态同样反映出图书馆的文化特征。优美的工作环境和现代化的办公设施,能使员工既有优越的自豪感,又对科技文化有敬仰感。而良好的物质形态是图书馆文化建设必不可少的重要条件。

以上是图书馆文化建设的四个方面,这四个方面是相辅相成的。如果把图书馆文化比喻为一个活人的肌体,那么精神文化就是大脑,制度文化就是骨架,

行为文化是肌肤,物质文化是外衣,这样才能完整地构建出一个有机的整体,通过系统由里及表地运行和自我调节。总之,踏实地做好每一方面的工作,图书馆文化的建设必将有一个本质的突破,也必将提升到更高的层次上。

5 塑造良好的图书馆形象

在社会主义文化建设体系中,每个图书馆都要注重塑造好公益事业这一社会形象。这个形象的塑造就是要让社会公众认知、感知图书馆的文化精髓。就公民个体而言,通过图书馆能提高情操修养,改变知识结构和层次,增强社会环境适应能力,发展自我;就政府以及其他社会团体来说,图书馆可以提供必要的决策参考,提供文献参考咨询服务,提供相应的信息服务。在自由、平等、免费的原则下,图书馆所提供的知识、社会教育以及信息产品开发等服务,能促使社会各个层面得到共同发展。如此,图书馆的社会作用和社会效应就能极大地突显出来,图书馆良好的社会形象就能全方位、多层次、高标准地塑造起来。

随着社会的发展和人们精神文化需求的不断提高,如何服务社会,服务大众是摆在每个图书馆面前的重要任务。图书馆只有用新的理念、突破性思维来开启管理服务的新方式和新手段,才能为社会提供高质量、高水平的服务。而开发图书馆文化内涵,用优秀的文化提升图书馆的管理和服务水平,就是一个新的切入点,是图书馆发展进程中的重要措施和终极目标。

参考文献

- 1 高云龙. IC实务-企业形象设计. 知识出版社, 1995 (6)
- 2 张树华. 图书馆读者工作教程. 北京大学出版社, 1984 (12)
- 3 孔茨. 管理学. 中国社会科学出版社, 1987 (8)
- 4 张宝英, 邢瑞煌. 人在社会发展中主体地位的内在依据. 新华文摘, 2007 (19)

(编辑: 李 钊)

(校对: 刘红梅)

(收稿日期: 2007-12-26)