

文章编号: 1005—0523(2002)04—0119—04

图书馆的形象建设

童 辰

(华东交通大学 图书馆, 江西 南昌 330013)

摘要: 作为我国社会主义精神文明的重要阵地, 图书馆的形象定位越来越受到业内人士的重视. 形象建设是社会组织公共关系活动的一个重要组成部分, 具体到图书馆, 其形象的含义、构成与建设模式, 各有其鲜明的个性特点. 随着科学技术的不断发展, 图书馆形象建设的内容与途径将日趋丰富并完善.

关键词: 图书馆; 形象; 建设

中图分类号: G251.5

文献标识码: A

在现代社会组织的发展过程中, 形象已成为组织竞争的最主要内容. 良好的形象是社会组织无形资产和无价之宝, 因而, 塑造组织形象, 提升组织形象力也就必然成为社会组织日常运作和管理的核心与焦点. 图书馆是人类知识的宝库, 是人类社会生活与文化等精神文明成果的集中地. 信息时代, 尤其是知识经济时代的到来, 图书馆领域已随着现代科学技术的飞速发展而发生了深刻的变革, 因此, 加快图书馆事业的发展速度, 提高图书馆的管理水平、技术水平和服务水平, 提升图书馆员的综合素质与能力, 已成为当务之急. 欲达到此一目的, 根据组织管理学与公共关系学的理论, 笔者认为, 图书馆的形象建设乃重中之重, 因为, 良好的图书馆形象, 能使其在读者公众中信誉卓著, 口碑美好; 能增强读者对图书馆的信赖和尊重; 能吸引更多优秀更尖端的科技人才; 能凝聚员工的向心力和归属感; 能更容易吸纳投资捐赠与事业经费, 使之得道多助, 兴旺发达.

1 图书馆形象的内涵和特征

所谓形象, 是指主体对客体的总体评价, 是主客体的统一. 具体而言, 首先, 形象是一种总体评

价, 是各种具体评价的集合; 其次, 形象的确定者是公众而非组织本身; 第三, 形象源于组织的表现与特征, 而非公众的凭空想象.

根据以上分析可知, 图书馆形象就是读者对图书馆的总体评价, 是图书馆的表现与特征在读者心目中的反映. 它是图书馆素质的综合体现, 是图书馆的特质和实力最充分的表现形态.

据此分析, 图书馆的形象有如下几个基本特征:

第一, 图书馆形象具有主客观两重性. 图书馆形象作为其在读者心目中的评价, 必然受读者自身价值观、道德观、审美观及性格差异等主观因素的影响, 故而, 一个图书馆在不同读者心目中会有不同的形象; 另一方面, 读者心目中的图书馆形象既非固有, 也非凭空产生, 而是图书馆自身行为在读者意识中的投影, 所以又具有客观性.

第二, 图书馆形象具有多维性. 由于图书馆自身构成具有多重性, 必然面向读者发出各类信息, 如馆舍、部门、员工、设备、文化、精神等, 都能从不同侧面反映出图书馆的形象, 任何一方面出现问题, 都会使图书馆的形象受损.

第三, 图书馆形象具有相对性. 正因为图书馆形象具有主客观两重性和多维性, 所以它就不可能

收稿日期: 2002—04—01

作者简介: 童辰(1966—), 男, 江苏南京人, 华东交通大学图书馆馆员.

是一成不变的.事实上,一个图书馆的整体形象如何,其藏书建设、美誉度、设备、管理水平、服务质量等等,均是以一定的参照物相比较而显现的.此外,图书馆形象的美丑好坏,都受主客观两方面因素的影响,任何一个因素的变化都会对图书馆形象产生作用,所以图书馆的形象只能是相对的.

第四,图书馆形象具有相对稳定性.虽然诸多因素令图书馆的形象处于一个动态的变化过程中,但这种变化绝非变幻莫测、不可捉摸,无论是作为硬件的建筑装饰、特殊标志,还是作为软件的组织文化、内在精神,都是伴随图书馆的发展而逐渐积淀在读者的记忆之中的,这便是图书馆弥足珍贵的一笔无形财富.

2 图书馆形象的构成要素

图书馆形象是一个完整的有机系统,它不仅是个别要素的形象表现,而且是实力、技术、管理、服务、精神、文化、心理等各种要素的总和;不仅来自于有形的外显事物,而且出自于长期为读者所感知和记忆的组织行为所表现出来的内在素质;不仅来自于通过努力而形成的静态形象,而且来自于通过公共关系活动所显现出来的动态形象.所以,完整的图书馆形象,应该是各种形象要素的有机统一,外显形象与内在素质的完美结合.

2.1 图书馆形象的外显要素

一个组织首先以它的外显形象展示在公众面前,在公众心目中引起有意识或下意识的想象,是组织重要的实体形象和硬件部分,具体内容有:

A. 图书馆的馆舍建筑与装饰

这是图书馆实力最有说服力的象征.现代科学技术的发展和信息社会的到来,对图书馆的建筑提出了新的要求,老旧传统的工字型馆舍将被淘汰,取而代之的应是具备各种新功能的智能化建筑.

B. 图书馆的设备装置

相对而言,图书馆的设备阵容越好,其外在形象也就越佳.现代化的设备装置总是让人耳目一新,好感倍增.

C. 图书馆的组织传播

传播学告诉我们,全方位传播在塑造形象方面作用非凡,非一般人所能想象.随着社会信息化程度的不断加快,图书馆通过传播树立鲜明独特的组织形象已是大势所趋.

此外,图书馆的外在形象要素还包括员工的仪

表、着装、态度;办公用品及设施中独特的色彩与标志;宣传橱窗、阅报栏、新书专柜等的风格式样,以及图书馆工作环境等.

2.2 图书馆形象的内在要素

图书馆形象不仅来自于建筑、设备、传播等这些有形的外显要素,而且还来自于图书馆自身行为所体现出来的内在素质和精神,这是组织外部形象的根源与动力,是图书馆整体形象的软件与核心,其主要内容有:

A. 图书馆的藏书质量

传统的藏书概念,只追求单个藏书体系的完备,以期自给自足地满足读者的各种需求,其结果是造成藏书状况的条块分割,各自为政,重复而又封闭,只重量而不重质.在信息社会,一个图书馆把所有的出版文献收集齐全,是根本不可能的.因此,只有转变观念,摒弃旧有模式,树立现代思维方法,建立以用为主、面向读者、优质高效、协作共享的文献资源保障体制,才能适应数字化图书馆藏书建设的发展.

B. 图书馆的服务水平

在当代社会进入系统化、信息化、科学化的大市场经济的运行机制下,图书馆再靠传统的、原始的手工操作对读者进行文献信息服务,显然已不能胜任.因此,图书馆的读者服务工作应有新的举措,争取跃上一个新台阶.

C. 图书馆的技术力量

当代竞争的一个显著特点便是实现了从机器、设备、工具等物质层面向知识、信息、技术等精神层面的转变,图书馆的技术力量及其开发潜力正在成为图书馆形象的重要内在指标,以适应现代图书馆事业的发展水平.

D. 图书馆的管理能力

图书馆的管理是指对图书馆日常工作进行的计划、组织、指挥、监督与协调,管理能力的高低不仅影响图书馆的工作效率和长远发展,而且还影响到图书馆的公共关系状态和内在形象.

E. 图书馆的文化氛围

任何一个社会组织,都具有根据本民族文化和本组织实际而在内部逐渐形成的独特的文化传统、价值观念、行为规范、精神内蕴等,这就是组织文化.它不同于一般的社会文化,其实质即以人文化中心,以文化引导为手段来激发员工自觉行为的独特的管理思想.图书馆作为一个社会组织,同样也受自身创造的文化的影

书馆文化。

3 图书馆形象的建设模式

3.1 图书馆馆舍建筑的现代化与智能化

从设计上看,现代化的图书馆不仅要美观、实用,而且要考虑其功效与智能。现代技术的普及,非印刷型文献的增加,图书馆网络化、数字化的发展趋势,使图书馆的服务手段和方式发生了巨大变化。因此,馆舍设计应能满足综合性、多功能以及电子计算机和新型文献载体的要求,为读者充分利用图书馆的馆藏资源创造条件;从位置上看,由于现代信息社会的知识经济背景,知识量、信息量呈几何倍数剧增,人们对知识越来越重视,这就要求图书馆的建筑应位置适中,交通方便并留有扩建余地,同时,馆舍应远离噪音及污染,以保证读者安静的读书环境和员工的正常工作,防止对文献资料的污染损坏;从装饰上看,图书馆建筑外部应尽量园林化、庭院化,设计一些如树木、花草、雕塑、喷泉等装饰物,不仅可以净化空气,美化环境,而且能够陶冶性情,展示图书馆的精神风采,成为鼓舞和召唤员工及读者的无形力量;在馆舍内,应力求简洁精练,以营造幽雅温馨的读书氛围,适量装点一些名人名言、字画墨宝,以强化图书馆的学术和文化底蕴。

3.2 现代化的图书馆设备装置

图书馆现代化的一个主要标志就是以电子计算机为中心的高技术设备进入图书馆,由此建立起的各类数据库,可使图书馆的内部管理和工序简化,效率提高,范围扩大;此外,静电复印设备、缩微设备、视听设备、网络服务器及终端、光盘刻录设备、图片扫描设备、照相复制设备、打印设备、读者自动检索设备、多媒体教学系统等高新技术与设备的运用与普及,不仅可以使读者改变对传统图书馆重藏轻用、人书分离等不良印象得以矫正,而且能令读者切身感受到高层次信息服务所带来的便利。

3.3 图书馆读者组织的人际传播

没有传播便没有形象,因而,传播对塑造图书馆形象至关重要,但是,作为一个不以营利为主要目的的行政事业型学术与服务机构,图书馆没有财力也没有必要借助大众传播媒介向全社会读者宣传与推销自己,因此,利用图书馆的读者组织依靠人际传播来塑造图书馆形象,不失为一种值得借鉴的方法。它不仅能节约一大笔传播费用,而且从某

个侧面看,这种传播的实际效果甚至还可能超过大众传播。图书馆可根据自身对读者的研究和引导,将一批固定读者或热心读者组织起来,成立诸如“读者学社”、“读者天地”、“书友”、“图书馆之友”等类型的读者组织,适时举办读书节、书评会、新书推荐、畅销书导读、名著鉴赏、书目展览、研讨会、讲座等各种形式的读书活动,营造图书馆的学术与文化氛围;同时,给予读者组织成员以一定的优惠政策,如延长借阅期限、增加借阅册数、开放部分特藏、文献复制优惠等,以吸引更多人加入读者组织;此外,还可以读者组织的名义开辟一些特别栏目或创办一些刊物,以扩大图书馆的影响,为图书馆的形象塑造探索更多的途径。

3.4 优质高效的图书馆服务

首先,引进现代化技术手段,如电子计算机在图书馆服务领域的运用,彻底改变了图书馆长期以来手工操作的落后面貌,堪称图书馆读者服务的一次革命。与此同时,大力加强数据库的建设,因为作为信息高速公路网络的核心部分,数据库在图书馆自动化、智能化、数字化过程中的地位日渐突出;目前,国内图书馆已经采用的光盘图文检索系统,在微机上配置扫描仪和光盘系统等外部设备,可对指纹、照片、手稿、图表等不可编码的信息进行存储,从而实现全文存储与检索。这些先进技术手段的引进和运用,极大地提高了图书馆的读者服务水平。其次,服务方式也应由单一化向多元化方向发展,例如,积极参与开展跟踪式服务、推销式主动服务、开放式巡回服务、集中式网络服务、尖端科学的技术服务等;服务观念由单纯的简单服务向复杂的学术服务转变,如选定科研课题、鉴定科技成果、评定学术出版物级别、参与学术活动、举办专题报告或讲座等;服务模式由馆内封闭型转为资源开放型,走出办公室,充分利用馆藏资源优势,瞄准市场,跟踪用户,主动传递信息并提供服务,走向图书馆服务社会化的发展道路。

3.5 强大的图书馆技术力量

网络革命带来的图书馆虚拟空间的无限延伸,要求图书馆拥有一批具备尖端信息处理技术的网络人才;电子出版物及多媒体资料等非印刷型文献载体的不断发展,更要求图书馆具备信息存储量大、检索途径多、速度快、形式多样、界面友好、便于上网以实现资源共享的一整套现代化设备;文献信息的数字化进程,还要求图书馆具备多媒体分布式服务器、智能检索系统、面向目录的浏览器与搜索

技术,超文本传输协议 HTTP 和超文本标记语言 HTML 等技术及其相应的专业人员;等等.这些高新技术在图书馆领域的运用和普及,必然影响读者对图书馆的传统思维定势,使他们对图书馆的印象由旧有的“藏书楼”转变为“现代信息处理中心”,对图书馆的形象建设而言,其重要性自不待言.

3.6 高水平的图书馆人本管理

目前,我国图书馆事业虽取得了长足进步,但在管理上仍存在不少问题,主要表现为宏观调控机制不健全,缺乏行业化的管理与战略性的约束;微观上,各馆的经验管理比重偏高,科学化与规范化的管理制度亟待完善,忽视读者需要的现象普遍存在,效率低下,人本管理的观念尚未确立等等.为解决这些问题,现代化图书馆管理的发展方向,首先应树立社会化大图书馆的管理观念,建立可持续发展的图书馆管理体系,充分调动图书馆员的潜在才能,提高他们的能力和素质.其次,建立图书馆管理创新机制,在管理观念、管理模式、管理手段、管理体制诸方面大胆探索,彻底摒弃墨守成规、因循守旧的管理陋习.再次,引进 CIS 战略,创立一整套使图书馆的各种个性特征更易于为读者接受和识别的统一的识别系统,如理念识别系统(读者第一,服务至上)、行为识别系统(文明接待,热情周到)、视觉识别系统(着装统一,环境整洁)等等.

3.7 浓郁的图书馆文化氛围

图书馆文化渗透在图书馆的各个方面,是推动图书馆发展的深厚的动力机制.是否加强了图书馆的文化建设,最大限度地发挥了图书馆文化的积极作用,营造一个健康向上的图书馆文化氛围,也就成为图书馆整体形象建设的一个重要构件.图书馆的文化建设,首先必须确立以人为本的管理观念,

尊重人的尊严,满足人的需要,实现人的价值.其次应当增强全馆员工的认知,让员工全面真实地了解图书馆,熟悉图书馆,培养和强化图书馆的个性特色.第三应重视和发挥“名片效应”和“自己人效应”,以深入细致的宣传教育手段来统一员工对图书馆所持的不同心理倾向.第四要引导和控制员工的自身行为,以思想灌输、纪律约束、道德规范、经济奖惩、心理调节、舆论引导等不同方式,鼓励员工的积极行为,防止和消除消极甚至越轨行为的出现,努力使员工的个人目标与图书馆的组织目标保持一致,使由诸多员工个人行为构成的图书馆组织行为系统产生最大的功效.

随着知识经济时代的来临,全球产业结构正在调整与组合,高技术产业和服务业在 GDP 中的比值不断攀升,信息产业将成为第一大产业.图书馆作为信息产业的重要组成部分,其服务必将受到全社会的关注.然而,在现代社会,提高图书馆的服务质量已不再仅限于服务态度的改善,能否利用丰富的信息资源优势,为社会提供高质量的信息产品,并通过与媒体的沟通与交流来扩大图书馆的影响,提高图书馆的地位,争取社会各界的理解与支持,塑造美好的图书馆社会形象,是图书馆形象建设的目标所在.

参考文献:

- [1] 赵卫宏. 公共关系学[M]. 南昌:江西高校出版社,1997.
- [2] 北京图书馆. 21 世纪图书馆的发展与变革[M]. 北京:北京图书馆出版社,2000.
- [3] 栗祥忠等. 图书馆理论与实践[M]. 北京:北京图书馆出版社,1999.