

●郭向东 陈 军

图书馆和谐要素探析

摘 要 图书馆是和谐社会不可缺少的因素。研究图书馆的和谐问题具有重要意义。图书馆的和谐有6个要素,即体制、管理、人员、资源、建筑和营销。6个要素互相关联,共同构成图书馆的和谐形态,促进其发展。参考文献15。

关键词 图书馆 和谐发展 和谐要素

分类号 G250

ABSTRACT Library is an indispensable element in a harmonious society. The authors think it has great significance to study the issues of harmony in a library. They propose six key elements for the harmony of library, i. e. system, management, staff, resources, buildings and marketing. They are correlated, and work together to promote the development of the library. 15 refs.

KEY WORDS Library. Harmonious development. Elements of harmony.

CLASS NUMBER G250

图书馆是传播人类文明的重要场所,也是和谐社会发展的不可缺少因素。现代社会之所以有图书馆,而且成为一种制度安排,根本原因在于它是维持社会系统理性、和谐、有序运行的需要^[1]。因此,研究图书馆作为一个社会形态的和谐问题,具有重要的现实意义。

研究图书馆的和谐问题,我们可以重点从体制、管理、人员、资源、建筑和图书馆营销等6个方面入手。这6个方面互相联系,缺一不可。体制因素是图书馆发展的外部因素和动力支持,管理是图书馆有序运行的规范与自律,人员是体,资源是用,建筑是表,外部的宣传与营销则是图书馆融入社会发展的着眼点,6个方面共同营造的既是一个宏观层面上图书馆的和谐氛围问题,同时又对于图书馆在社会发展中的角色定位、其自身的形象塑造、发展和建设等具有普遍价值。

1 体制因素

体制和谐是指相对于图书馆内部有序运行而在国家政策框架方面的支持与承诺。图书馆是社会需求的产物,其价值取向始终是以提高整个社会的科学、技术、文化及思想道德为己任,推动社会文明是图书馆一直追求的社会目标。这些目标的顺利实现,首要涉及的就是一个体制问题,一个体制方面维系与完善的过程。

1.1 政府的责任与图书馆的义务

有学者认为,公共图书馆(除私人投资和管理的“公共”形式的图书馆)应隶属于国家领域或政府领域。从公共图书馆所固有的职能和任务看,公共图书馆就是政府为了保障公民的知识权利而设立的公共组织。保障公民的知识权利,必须依靠政府的公共权威和公共财政的支持;同样,发展中国的公共图书馆事业,必须依靠政府的公共权威和公共财政的大力支持^[2]。

这段话既对政府的责任进行了阐述,同时也对图书馆(主要是公共图书馆)的社会职能进行了界定。从社会形态来看,体制因素影响图书馆的职能和任务,尤其是在我们这样的发展中国家。因此,在图书馆立法尚不可预期的今天,图书馆尤其是公共图书馆的发展首先要考虑的就是从政

策层面去谋求支持和突破。

就个体图书馆而言,依靠政府绝不仅仅是“等、靠、要”。图书馆依靠政府应体现一个基本思路,就是充分行使社会所赋予的权利,为每个社会公众能够平等地享有信息资源做出努力,让每个灵魂拥有免费的教育和免费的图书馆服务^[3]。作为对政府在公共领域服务职能的有效延伸,它需要政府财力和相关政策的大力支持,但前提是图书馆所提供精神产品的质量要经得起社会的检验,为政府有效行使公共服务职能负责。只有这样,图书馆才有可能在体制框架内得到政府的支持和纳税人的理解,做到和谐发展。也就是说,政府为图书馆提供的是大环境的和谐,即一个有责任的政府要创造的是一个适宜图书馆事业发展的外部环境,对图书馆而言,这个环境的建立则意味着体制方面和谐因素的确立。

1.2 法规的建立与完善

早在150年前,英国公共图书馆的开拓者爱德华兹就说过:“公共图书馆要成为一个永久性的机构,立法是不可少的。”目前,世界上许多国家都先后颁布了图书馆法,一些国家的州、省还制订了地方性图书馆法,但我国的《图书馆法》却由于各种各样的原因,一直未能面世,图书馆事业的发展整体上仍处于人治阶段。这一方面不利于图书馆工作的统一化、标准化、规范化,重要的是使社会无法意识到图书馆工作的重要性、严肃性,并危及到图书馆事业的和谐发展。

由于图书馆与社会的关系未通过法律的形式规定出来,政府对图书馆的支持就会表现出较强的人为性和随意性,图书馆与读者之间的权利与义务也不明晰,其后果之一是各图书馆在规章制度的制订上,更多地考虑到的是方便管理而非方便读者,以馆藏为中心重于以读者为中心,以权代法、以情代法、以人代法、以罚代法的现象较为普遍,平等、自由、全面、免费的服务原则往往是体现在口头上而非行动中,读者缺乏参与图书馆民主管理的适当渠道。在眼前利益与长远利益的较量中,更多的图书馆选择了眼前利益,把物质需求、经济利益、工资和奖金看作激励的唯一手段,忽略了对读者的研究和了解。大量宝贵的资源由于缺乏合理开发和有效宣传而任其在时光的流逝中日益老化。

近期以来,深圳的“图书馆之城”建设^[4]、中山大学图书馆的“智慧与服务”^[5]等等,给人们带来了惊喜与期盼。但这种现象出现人治的痕迹更为明显,图书馆事业发展的总体状况还并不能令人十分乐观。现象是表,体制是本,只有在《图书馆法》规定的框架内运行,图书馆事业的和谐与发展才会是长期的、健康的。

2 图书馆管理

图书馆的有效运转离不开先进的管理理念和科学的管理方法。图书馆管理的创新,宏观上体现为组织战略和文化的创新,微观上则是内部机制的调整和完善。应该说,管理比技术、资金、物资、人员等更为重要,因为它是这些资源的“灵魂”。没有良好的管理系统,再先进的技术和设备、再充足的资金和物资、再优秀的人才也不能发挥其应有的作用。因此,通过有效的管理手段,合理调配和使用人、财、物资源,才有可能创造出和谐的工作局面。

2.1 管理理念

当前,国内大多图书馆都实行馆长负责制,馆长是图书馆的最高决策者,对内行使管理职责,对外代表图书馆。一个好的图书馆,不光有一支优秀的团队,最关键的是还有着一种思想活跃、精明能干的馆长。馆长通过实施图书馆管理,使管理理念得到张扬。

管理中应体现“以人为本”的管理思路,树立开放、合作、公平、民主的观念,追求个人、组织、社会之间的协调。近年来,由企业管理中借鉴而来的忠诚管理受到一定程度的重视^[6],它强调的是馆员与图书馆之间的二维忠诚度,注重的是馆员与图书馆管理者之间心理契约的一致。提高馆员对图书馆的忠诚度,是营造和谐内部环境的重要措施和方法。

在管理理念的贯彻中不能不提到团队精神,它在和谐管理中具有增强凝聚力和向心力的作用,图书馆的组织者通过输入先进的管理理念,贯彻有效的管理方法,从而整合个性思维,将馆员个人的发展与组织的发展紧密结合起来,最终通过团队的力量来达到组织目标。

2.2 制度环境的建立

图书馆制度属于国家的文化制度范畴^[7]。制度环境是为实施人文关怀所提供的制度保障。当前比较时兴的学科馆员制、首问负责制、服务态度一票否决制、馆务公开制都应归入图书馆制度范畴。

制度是维系组织运作的软条件,是管理理念的贯彻和渗透。一个和谐的图书馆需要通过制度环境的创建,构筑和谐的工作局面,保证管理措施的到位和实施,体现其作为知识服务咨询机构的社会职责。管理者的责任就在于培养馆员对制度的认同,促使馆员形成对制度的义务、忠诚和信赖。

优秀的管理不仅仅是思想的闪光,更重要的在于创造一个和谐民主的内部运行制度。管理制度既要充分体现人性化、特色化,又要以实现目标任务为最高原则。比如说,激励作为一种管理手段,是发挥人的内在潜力,调动人的积极性方面不可忽视的一个重要环节。在设计制度时,就需要根据每位馆员个人的能力、水平、岗位,给予其适度的压力。不仅要体现物质奖励,也应包括精神奖励,将物质奖励与精神奖励相结合。因为一个人的追求不仅仅是财富的最大化,而且是效用函数的最大化,这种效用函数中所包含的变量,不但有收入,还有声望、地位、健康、快乐、友爱、良好的人际关系等,他

在面对各种可能的选择时,将选择他认为较好的一个,而不是较差的一个。制度能凝聚人、团结人,使组织和谐发展。

3 人员因素

人的发展是社会向现代化发展的基本动力和根本目的。现代图书馆继承和发扬传统的人文精神是整个社会进步潮流对它的要求^[8]。就个体而言,由于每个人的生活经历、个性特征、学识能力、兴趣爱好、年龄等差别很多,因此,保持良好的群体心理氛围,减少人与人、人与群体、人与组织之间的不必要的冲突,创造和谐的工作局面的重要性自不待言。

3.1 读者与馆员

作为人员因素中的两个方面,读者与馆员之间的和谐最具有实质意义。无论是“馆员第一”还是“读者第一”,都不是对两大因素和谐共处的最好诠释,因为读者与馆员的这种和谐既是理解、沟通、信任机制的建立过程,也包含有一种平等友好的理念在其中。对馆员而言,在为读者提供服务的过程中至少应包括两个基本点:

(1)平等关爱。平等关爱的优质服务不仅是对所有读者和图书馆管理者人格的尊重,也是构建和谐社会的必然要求和图书馆核心能力的体现。图书馆要向每一个人,每一种思维方式大开方便之门,这是广大读者所希望的,也是图书馆能够做到的^[9]。

(2)职业精神。图书馆职业意识产生于对图书馆职业的社会使命的认同,在此基础上进一步形成对职业的认同以及对职业责任的认同^[10]。受到学界热议的“职业精神”^[11],对充分理解“和谐”二字具有积极意义。倡导职业精神不仅可以陶冶图书馆人的思想与情操,而且还会激发图书馆人的职业自豪感。因此,馆员要做的不仅是保持对职业的尊重与敬意,还要有对职业信誉与荣誉的赢取能够进行的积极努力。

读者在享受图书馆提供服务的过程中,其互动因素主要指对馆员人格的尊重和工作认可,以及参与图书馆建设、为图书馆发展提出的建议意见等。读者与馆员的关系和谐,意味着图书馆服务质量的提高和读者对所接受服务的认可程度。当越来越多的读者在文献研究利用方面遇到困难,首先能想到图书馆的时候,图书馆的存在价值才会得到充分体现,这是一个良性循环的过程。

3.2 馆员之间

馆员之间的和谐对于图书馆的和谐来说,最具有典型性。人与人在相处的过程中,因为利益、情感、习俗等多方面的因素影响,产生各种各样的矛盾是在所难免的,管理者的责任就在于为馆员之间的沟通铺平道路,既要维护、平衡各方的利益,又要充分调动他们的积极性,通过有效的沟通体系来促使人际关系的和谐和完美。

馆领导与部门主任、主任与普通馆员、馆员之间的工作关系都需要通过严格的制度来进行规范和约束。领导班子的团结和谐对一个具体的图书馆也具有重要意义。馆领导的垂范作用、管理决策的民主化、科学化、程序化对组织的健康运行都是必不可少的。

4 资源因素

资源是图书馆赖以存在的基础,对信息资源的拥有与存取,最直接地反映了图书馆的信息处理能力。它也理所当然地是图书馆的和谐要素之一。资源是图书馆为炊之“米”,有

米下锅,才有图书馆的和谐发展。在知识管理已成为时代主题的今天,我们更需要这样清醒的认识。

4.1 学科内容

学科体系的建构与完善应基于两个方面的考虑,就个体图书馆而言,它对于信息资源建设的要求,应以广为认同的系统性、特色化与协调性等等作为资源建设的原则。就一个地区、一个国家而言,它需要建立的是区域范围内完善的资源保障体系,关系到的是区域内资源的有效配置与合理使用问题。

4.2 载体类型

随着信息技术的迅猛发展,信息资源的载体类型日趋繁多。当前许多图书馆面临的一个主要问题,就是对各种出版载体的合理配置问题,既要根据时代的发展保证各种载体类型的及时入藏,又要考虑各种现实因素确定一个合理的人藏比例。

4.3 知识管理的启示

知识管理是一个复杂的整合过程。图书馆在知识管理中的职能体现为知识的外化、内化、中介、共享、学习和认知,体现为对图书馆隐性知识和显性知识的组织^[12]。作为信息资源的集散地,管理者与服务者,图书馆需要以标准化的语言,通过智能化的搜索引擎、数据交换与共享等模式,与传统的资源管理一道,共同建立起科学、通畅、有效的资源存储体系,并依托这些资源建设成果开展个性化的信息服务。

5 建筑与设备

建筑环境的和谐主要是指蕴涵人文关怀的结构设计和体现图书馆员审美情趣的室内布局。建筑的和谐是久远的,是图书馆组成要素中的重要一极。随着时间的推移,对图书馆建筑的研究逐渐受到图书馆同仁的重视。

5.1 建筑外观

自20世纪90年代以来,许多图书馆新馆建设中已注意到运用不同建筑方式来加强图书馆的人文色彩^[13],注重图书馆与城市文化的融合与协调,通过建筑外观充分体现设计者的时代感和想象力。

建筑外观的和谐还体现在与周围环境的协调共存上,即图书馆的周边应具有相应的文化氛围,符合城市发展的整体布局和社会公众文化生活的需要。

5.2 设备与内部布局

保证建筑空间的灵活性,被认为是现代图书馆建筑的生命^[14]。在服务设施的配备、借阅布局、信息点设计、馆藏资源检索等方面应尽可能方便读者,在阅览室采光、图书排架以及设备的放置上考虑到读者的阅读和使用习惯。如此,才会实现馆员与读者,以及图书馆本身的和谐。

在计算机网络系统的建设尤其是软硬件的选择上应以求构建良好的信息技术结构和管理环境为目标。设备的选型、新技术的应用应该与社会的发展同步,与图书馆业务的整体趋向相协调。

环境卫生也是因素之一,干净、整齐、宽敞、明亮的阅览环境更容易使人产生美的感觉,身心得到放松和享受。

6 图书馆营销

图书馆营销概念最早发轫于塞缪尔·斯维特·格林在美国图书馆协会《改进图书馆员与读者间的人际关系》的发言^[15]。该营销意识强调的是图书馆应该为每个普通人服务。近年来图书馆营销则更多地被视作广告生产、图书馆工作、宣

传和公共关系的扩大。

图书馆营销中,满足读者需求是核心,传递知识信息是根本。图书馆要通过开展有效的读者需求调查,为自己的服务特色进行定位。作为非赢利性事业单位,图书馆营销中要善于理解并引导读者心理,以建立良好的社会形象为本,不能舍本逐末。图书馆营销所创造的价值,在于读者愿意花费时间、精力以至于金钱来获得这项资源或这项服务。正确的营销价值取向是图书馆和谐发展的最重要的支柱之一。

和谐是社会发展的核心价值,也是图书馆能够持续发展的永恒动力。建设和谐图书馆,实现图书馆协调有序的发展是一个时尚而意义重大的话题。只有上述诸方面的和谐,才有可能确保图书馆的和谐,才能保证图书馆事业的蓬勃发展。

参考文献

- 1 李国新. 图书馆制度:支撑社会和谐发展的重要基石. 人民日报, 2006-01-13:16
- 2 蒋永福. 坚决依靠政府. 图书馆, 2005(2)
- 3 Dewey, cited in Nardini, R. F. A Search for meaning: American library metaphors, 1876-1926. Library Quarterly, 2001, 71(2):111-140
- 4 文化激情燃烧在图书馆之城. [2007-03-20]. <http://www.szwen.gov.cn>
- 5 程焕文. 实在的图书馆精神与图书馆精神的实在. 大学图书馆学报, 2006(4)
- 6 陈军. 基于知识服务的图书馆员忠诚度分析. 见:中国图书馆学会年会论文集(2006年卷), 北京:北京图书馆出版社, 2006. 7:66-71
- 7 蒋永福. 技术和制度哪个更重要?. 图书馆, 2005(4)
- 8 蒋建林. 我国图书馆人文精神研究综述续. 图书馆, 2004(2)
- 9 王华芳. 略论高校图书馆的人文关怀. 现代情报, 2001(1)
- 10 李超平. 建立什么样的图书馆职业精神. 图书馆杂志, 2005(5)
- 11 缪其浩. 图书馆员职业精神与核心能力. 上海:上海科学技术文献出版社, 2006. 10
- 12 桑良至. 知识信息服务管理. 合肥:安徽大学出版社, 2006. 5:193
- 13 韩继章. 中国图书馆发展的人文文化趋势. 图书馆, 2000(1)
- 14 刘志军, 庄青. 图书馆建筑中的人文关怀. 图书馆理论与实践, 2006(5)
- 15 国外图书馆营销概念及简史. 图研参考, 2003(1). [2007-03-25]. <http://www.nlc.gov.cn/old/publish/tyck/2003/13-1.htm>

郭向东 博士, 研究馆员, 甘肃省图书馆馆长。发文100余篇。通讯地址:甘肃省兰州市南滨河东路488号。邮编730000。

陈军 甘肃省图书馆副研究馆员, 发文20余篇。通讯地址同上。

(来稿时间:2007-04-16)