

# 人无我有 人有我特 人有我优——论名城图书馆形象

[作者] 王玉玲

[单位] 广西壮族自治区桂林图书馆

[摘要] 名城图书馆是指在地理和人文方面占据一定优势,有其独特的历史、文化和城市定位的图书馆。名城图书馆形象是一种具有丰富内涵的文化组织形象,是图书馆以图书为载体传播各类文化信息的活动在社会生活和大众发展型消遣活动以及闲暇型消费活动中所建立的一种社会组织形象。名城图书馆是一个与外界环境有着密切联系的开放系统,它对社会的整体印象,从各个构成要素中体现出来,主要由图书馆的外在表现、运行机制和其文化内涵所构成。

[关键词] 名城图书馆, 桂林图书馆

名城图书馆是指在地理和人文方面占据一定优势,有其独特的历史、文化和城市定位的图书馆。名城图书馆形象是一种具有丰富内涵的文化组织形象,是图书馆以图书为载体传播各类文化信息的活动在社会生活和大众发展型消遣活动以及闲暇型消费活动中所建立的一种社会组织形象。

名城图书馆是一个与外界环境有着密切联系的开放系统,它对社会的整体印象,从各个构成要素中体现出来,主要由图书馆的外在表现、运行机制和其文化内涵所构成:

(1) 外在表现:即指读者对图书馆的感觉形象,是图书馆的有形形象,包括图书馆的建筑风貌、藏书结构、借阅环境、服务态度和操作手段等,是图书馆留给读者的第一印象。

(2) 运行机制:指的是图书馆的行为形象,主要由图书馆的管理程序和日常工作构成。如图书的采、分、编,书库的藏纳运转,借阅方式,内部职工的管理教育,特殊服务的开展,对外公共关系的活动等,它们共同构成图书馆的生命循环系统,是图书馆的动态形象和运动特征。

(3) 文化内涵:即精神形象。如图书馆发展的指导思想,办馆原则和规章制度,作为集体形象的图书馆精神,藏书特色,藏书信息含量及学术研究水平、管理人员的层次结构,图书馆所接待和满足各层次读者需求的程度和水平,以及在该城市文化建设、经济发展、人才开发中的地位和作用,这些是图书馆形象的大脑和灵魂,是图书馆内在的深层形象。与其他企事业单位相比,图书馆形象具有下列基本特征:

## (1) 主客统一性

图书馆形象是社会对图书馆性质、特点的总体印象和综合评价。这种印象和综合评价是观念性、价值性的,它是读者自身的价值观念、思维方式、道德标准、审美取向,专业要求、兴趣爱好及个人经历、学识、体验等各种主观因素的集合,这就决定了图书馆形象的主观性特征。因此,同一图书馆在不同读者的心目中可能会产生不同的形象。然而,这种主观印象并不是凭空形成的,它源于图书馆自身的综合素质,以及图书馆自身形象的客观存在状况在读者心灵上的投影。正因为如此,人们对图书馆形象的综合评价才可能具有一个排除了个体意识的共通性,普遍一致的标准。从这一角度来说,图书馆形象是以客观为基础,以主观评价为其表现形式的。

## (2) 整体性和多维性

图书馆形象的内涵是对图书馆客体自身状况全面的综合反映,是以各种复杂的多维要素

构成的集合性,图书馆形象的塑造须依靠全馆上上下下,每个人,每道程序,每一环节的协调配合才能体现出整体的素质和机体运行的综合效果,从而表现出图书馆形象的整体性和构成要素多维性的特点。

### (3) 相对稳定性

图书馆形象的形成有一个较长的过程,整体形象一旦形成在社会及读者的心目中就会形成共识,具有相对稳定性,已形成的形象也不会在短期内随意改变。这个特点要求图书馆全体工作人员从自己的一点一滴做起,为树立良好的社会形象而长期艰苦的,富有创新精神的去努力工作,使图书馆的社会形象不断丰满和完美。

### (4) 层次和谐性

图书馆的形象从层次划分,可分为表层形象和深层形象,图书馆的表层形象是指读者可以直接感触到外部形态。如馆舍、环境布局、装饰、工作人员的服务态度等,是读者对图书馆初级的形象认识。图书馆的深层形象包括行为形象和精神内涵(文化组织形象)两方面,是读者不能直观感受而需要通过实际行为操作,依靠思维或心灵来感受的部分,这主要依赖于图书馆采取什么样的工作手段,在多大范围内,多高程度上为社会为读者提供满意的文化、信息、交流、服务来建立。图书馆的深层形象对社会的影响是长期、持久的。如果一个图书馆表层形象不错而深层形象欠佳,读者的直观感觉就会很快在记忆中消失。相反地,如果深层感觉好、表层感觉不佳,也难以将表层形象和深层形象和谐地统一起来。处在名城中的图书馆除应具有一般图书馆的形象特征外,还应根据该馆所在地的城市特点具备其特有的一些形象特征。以桂林市和广西桂林图书馆为例:桂林市是一座拥有悠久历史和秀美山水的国际旅游名城,在建立现代化城市的总目标下有着自己得天独厚的优势:市内名山碧水与城市建设相间互为借景,市外奇峰环抱,峰峰对视,景景相依,城市与风景互相穿插,水乳交融,是一座园中有城,城中有景,山清水秀的美丽城市。每年都要接待来自四面八方的数千万国内游客和国际友人,96年国庆47周年时,李鹏同志莅临桂林,欣然写下了“桂林国际旅游明珠”的题词,表明了党和国家对桂林这座旅游名城的极其重视和殷切希望。桂林又是一座历史文化名城,国家级的文物随处可见,靖江王陵、石碑、石林、石刻、古迹建筑、古址的发掘,以及独树一帜的“抗战文化”,都反映了中华民族光辉的文化历史,是我国文化宝库中一颗璀璨的宝珠。建国40多年来,桂林人民在党中央和市政府的领导下,把这座古老而美丽的城市建设得愈加妩媚,逐步形成了新老城区的新格局,老城区为风景游览服务中心,新城区为城市性功能区分区,以旅游生产和交通中心为主,向周边开发,营造大桂林的旅游环境,具有旅游立市、工业强市、商贸富市、科技兴市的城市形象定位。桂林已成为世界人民了解和认识中国的窗口,成为各种文化交流的集散地。这些无与伦比的优势,为桂林经济的腾飞和文化教育事业的发展提供了可靠的保障。地处名城桂林的广西桂林图书馆,是全国最早建立的十大省级图书馆之一,同样具有其独特的地理优势和馆藏优势。在近90年的发展中,其馆舍和藏书建设成就斐然。

#### (1) 丰富的馆藏资源为树立名城图书馆形象创造了基本条件。

桂林图书馆在建国后的49年间,不惜花费人力、财力、搜集、征集、整理地方文献。其中桂林馆独家收藏的建国前广西地方旧文献约3400余种,占广西地方旧文献总数的65%,使之形成其独具的四大特色:第一,馆藏广西方志品种多,质量好。广西存世方志不多,只有250多种,桂林馆即收藏了231种,且多为刻本、抄本、孤本,保存使用价值较高。第二,抗战时期出版物收藏为广西之冠,其中一部分还是国内鲜有收藏的文献。第三,40年代以前的政府出版物收藏颇丰。第四,名人手迹、赠书、收藏较多并设有名人专藏。桂林图书馆的现代各类图书的藏书量逐年增加。根据本地区需要,对旅游、中医中药、大型工具书等有较系统的收藏。据1997年底统计,桂林图书馆现有藏书已达1774000多册,为历史文化名城的考究和国际旅游名城的发展提供了丰富的文献资源,为有效地开展特色服务,树立良好

的社会形象创造了条件。

(2) 宽敞明亮, 结构合理的馆舍以及现代化的服务方式为读者营造了一个良好的借阅环境, 为塑造名城图书馆形象提供了硬件设施。营造一个美观、舒适的馆舍是读者到图书馆的第一印象。图书馆建筑本身就是一种文化一本书。桂林图书馆建馆以来, 几经修复、建造、搬迁、扩建, 现有总面积是初建馆时的十余倍, 达到 16879 平方米, 现有 8 个外借处, 1100 个阅览座位, 各阅览室以体现文明、高雅、恬静、舒适为原则, 给人以美的感受和文化氛围的熏陶。采用现代化的计算机操作系统, 为读者提供全方位、高效快捷的服务。

(3) 有一个忠于职守、勇于创新、乐于奉献的职员群体。

图书馆员的形象是塑造名城图书馆形象的重要环节, 一支稳定的, 有素质、结构合理的人员队伍是图书馆取得良好信誉和良好的社会效益的关键。在经济大潮的冲击下, 大多数馆员能够正确对待福利待遇, 用自己的敬业精神和服务, 坚守在这一方净土上, 兢兢业业的工作, 默默无闻的甘当“铺路石”, 为繁荣祖国的文化事业, 加速经济建设的步伐, 以及全社会的进步做出自己的贡献。工作人员热爱本职工作, 以全心全意为读者服务为宗旨, 努力塑造出名城图书馆馆员的群体形象。

为了使图书馆适应名城文化和经济发展的需要, 所处名城的图书馆应在具有一些基本特征的同时, 具备其特有的一些形象特征:

(1) 在感觉上要有与所处地、市自然环境、文化、传统、市民风俗相宜的文化特色。

(2) 在学术研究上要有较宽泛的文化容纳性。名城即是文化信息交流的汇集地, 各类学者, 各种会议, 各类观光旅游活动都会带来多种信息, 这些信息可以给图书馆的建设增添丰富的积累。

(3) 在服务范围上要有广泛性。即要根据所处城市的社会发展和建设规划, 为促进本地区经济和社会发展提供良好服务, 又要立足本地区, 放眼全世界, 为各国的学者、旅游者提供信息咨询, 帮助他们了解和认识中国。

(4) 藏书要有特色, 服务手段要求先进。收藏的图书文献应有侧重, 具有特色, 以体现所在地的人、文特点和各层次读者的需求。应建立完善的计算机网络, 与兄弟馆际及国际联网, 加快信息交流反馈和资源共享, 为读者提供先进快捷, 有效的各类信息资料。同时, 对服务素质的要求要高标准。名城图书馆的服务应是一流的, 超水平的高质服务。工作人员不仅要有适应本职工作的相应的专业水平, 还应具有多方面的学识和技能, 在服务中以优质的服务反映名城图书馆的主体形象。市场经济的发展使图书馆处在竞争日趋激烈的环境之中。在这样的背景下, 图书馆的兴衰存亡越来越有赖于图书馆在读者市场的地位和形象。良好的形象是图书馆的一种无形资产。当图书馆在读者心目中形成良好的形象时, 就会产生巨大的吸引力和文化共鸣。图书馆对外有良好的社会形象, 不仅能得到社会各界的重视和支持, 对本地高级人才的脱颖而出, 社会经济的增长, 以及改变当地闲暇生活消费方式, 提高本地市民的文化素质都将起到巨大的作用。名城图书馆是一个与外界环境有着密切联系的开放系统, 图书馆形象塑造是一项长期的系统工程, 图书馆要塑造良好的社会形象既要靠国家、政府的政策支持, 更要靠图书馆界同仁们的不懈努力, 图书馆界正面临着新世纪的挑战, 新技术给信息的利用提供了空前的机会, 图书馆要发展, 要竞争就必须塑造良好的社会形象。只要图书馆同仁们共同努力, 一个“人无我有, 人有我特, 人有我优”的名城图书馆形象一定会树立起来, 图书馆事业一定会健康、快捷的发展。