



高校图书馆特色人文空间建设研究

——以湖州师范学院图书馆基于名人捐赠的特色专库为例

□张微微* 龚景兴 姚锦芳

摘要 介绍了湖州师范学院图书馆基于名人捐赠建设特色专库的具体措施,如聚焦特色文献、推行合理政策、拓展利用渠道、延伸服务范围等,分析了高校图书馆在获取和处理名人捐赠方面的现实难题,提出以人物关联的方式构建基于名人捐赠的特色人文空间,并指出在服务体系上要注重用户体验,满足用户的多层次需求。

关键词 名人捐赠 高校图书馆 特色人文空间 用户体验

分类号 G253

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2019.05.008

1 引言

接收民间个人文献捐赠,是图书馆丰富馆藏资源的重要补充途径,同时也体现了图书馆在社会文化环境中所承担的保护和传承文化的社会职能。公共图书馆一般都设有地方文献征集机构专门从事这项工作,并根据需要进行推广宣传。相比而言,高校图书馆因受读者类型单一、社会融入程度低、行政管辖垂直性等因素影响,在社会捐赠的可获得性上处于明显劣势,尤其是文化名人的捐赠更加稀少。然而,不易为并非不可为,最新修订的《普通高等学校图书馆规程》中明确提出“高等学校应鼓励社会组织和个人依法积极向图书馆进行捐赠和资助”,并“寻访和接受社会捐赠”^[1]。因此,高校图书馆完全可以在寻求文献捐赠的方法上独辟蹊径,把捐赠工作体系化、个性化、高端化,继而打造具有自身特色的人文空间,在丰富馆藏资源、促进学科建设、融合地方文化等方面发挥特有的作用。

图书馆接受作者及出版机构的文献赠送是比较常见的,但由于品种散、数量少,一般都难以形成系统性的特色,因此,寻访具有一定规模和特色的文献源,形成可持续的文献捐赠就具有特别的意义。近年来,湖州师范学院图书馆以文化名人捐赠为抓手,通过人物关联的方式走出了一条别具特色的文献受

赠之路,为图书馆的特色人文空间建设奠定了最佳的资源基础。名人捐赠是有别于普通文献赠送的,无论是捐赠者还是受赠者都有着明确的权利和责任,获赠的藏品除传统的图书、期刊外,还有大量珍贵的名人书画、手稿、照片、文物等,同时,对于藏品的管理和开发利用也有着特殊的要求和措施。因此,深入挖掘捐赠藏品的价值和意义并提炼打造馆藏特色是非常有必要的。笔者以湖州师范学院图书馆的几个特色专库为例,对高校图书馆基于名人捐赠的特色人文空间建设进行实证研究,探讨其对于促进图书馆特色发展、助推高校学科建设、保护地方人文资源和提升社会影响力的特殊作用。

2 基于名人捐赠的特色专库建设

本文讨论的名人捐赠,是指具有一定社会地位和影响力的文化名人的捐赠行为,其捐赠的文献资料具有一定规模,且文化内涵丰富,特色鲜明。毫无疑问,这些文献资料产生社会影响的根源在于其稀缺性和独特性,基于此,构建特色专库就具有特别的意义。湖州师范学院图书馆特色专库均与捐赠者本人的身份和专业特长有着密切的关系,从而有着各自不同的收藏特点(见表1)。

* 通讯作者:张微微,ORCID:0000-0003-1571-7576,邮箱:zww@zjhu.edu.cn。



表1 特色专库概况

| 专库名称 | 捐赠者 | 类型 | 数量 | 建成时间 | 专库特色 |
|---------|----------|---------|---------|-------|---|
| 沈行楹联艺术馆 | 沈左尧 | 楹联 | 28幅 | 2007年 | 中国高校第一家楹联艺术馆。藏品中包括徐悲鸿、傅抱石、吴作人、谢稚柳、李可染、刘开渠、黄苗子等一批名家大师的200余件书画作品。另有沈左尧自己创作的楹联、诗词、素描、水彩、摄影等作品400余幅。自成立后,成为育人科研重要的载体和平台,是全校学生进行美育教育的实践基地,并被评为市级爱国主义教育基地 |
| | | 诗词、书法 | 232幅 | | |
| | | 文物、工艺品 | 42件 | | |
| | | 图画、照片 | 309幅 | | |
| | | 书刊、手稿 | 96份 | | |
| | | 其他资料 | 若干 | | |
| 姚碧芸文库 | 姚碧芸 | 图书 | 2157册 | 2010年 | 数学学科专业图书和杭州地方文献为主 |
| 香港作家文库 | 50多位香港作家 | 图书 | 2000余册 | 2013年 | 赠书内含曾敏之、刘以鬯等著名作家的签名本,补充和丰富了香港文学作品馆藏结构。该文库仍在进一步扩增中 |
| 陈永昊专库 | 陈永昊 | 图书 | 2349册 | 2015年 | 社会科学研究图书为主 |
| 汤建驰专架 | 汤建驰 | 图书 | 765册 | 2015年 | 新闻专业图书为主 |
| 徐重庆专库 | 徐重庆 | 图书 | 25000余册 | 2016年 | 珍藏有茅盾、巴金、钱钟书、俞平伯、钱君匋、刘延陵、赵元任、臧克家等名人的亲笔书信,赵景深的日记和信札,陈立夫、章克标的书法作品,及大量的郁达夫研究资料,为研究现代文学史提供了珍贵的史料 |
| | | 字画 | 147幅 | | |
| | | 手稿 | 50余份 | | |
| | | 篆刻 | 39枚 | | |
| | | 信件 | 10000余封 | | |
| | | 照片及其他资料 | 若干 | | |
| 顾瑞麟专库 | 顾瑞麟亲属 | 图书 | 908册 | 2017年 | 捐赠书刊多数涉及中医药研究文献,补充和丰富了馆藏医学文献资源,对研究中医学具有较高的参考价值 |
| | | 期刊 | 3110册 | | |
| 于友专库 | 于虹(于友之女) | 图书 | 2000余册 | 2018年 | 新闻专业图书为主,也含部分通信和手稿 |
| 褚钰泉文库 | 褚钰泉 | 图书 | 5000余册 | 2018年 | 包含大量的作者签名学术著作,及本人创办的全套读书杂志《悦读MOOK》,另有其编辑生涯中积累的送印修改原稿,文化价值深远 |
| | | 手稿 | | | |
| 严务本专架 | 严务本 | 图书 | 630册 | 2018年 | 《国家图书馆藏常氏书札》《二十四史全译》《中国华东方献丛书第一辑》《东方杂志》等图书极大地丰富了馆藏 |

这些特色专库不仅极大地丰富了馆藏资源,更在学校办学过程中起到了非凡的作用,特别是在教育部、教育厅等组织的各类评估和检查活动中,赢得了专家们的高度肯定。同时,在学校的各项建设中,特色专库的影响与地位也非常突出。主要表现在以下方面:

2.1 聚焦特色文献,助推学科建设

根据学校学科建设和专业教学的需要,图书馆在丰富馆藏时需充分发挥信息资源建设优势,注意专业文献资源的收集储备,从而更好地适应学科发展需要,满足学科信息需求。除此之外,还要注重地

方文献资源尤其是特色资源的收集、整理、开发与利用,辅助培育特色学科,最终形成地方办学特色。如表1所示,各类特色专库收藏的文献资料涉及多学科方向,题材多样,内容丰富,促使特色馆藏建设能够与学科研究有机结合,如依托“沈行楹联艺术馆”成立了美术研究中心,共同培育美术学科,并助力艺术学硕士学位的获批招生;基于“徐重庆专库”,为现代文学研究提供珍贵素材;其他各类专库,对新闻学、医学、数学等学科的研究与发展也有较大帮助。

2.2 推行合理政策,激活潜在资源

捐赠政策的导向直接影响着高校图书馆能否获



得高质量的社会捐赠。把捐赠者的权益保障和人文关怀放在首位的政策能够获得更多社会知名人士的心理认同,从而促成更为广泛的捐赠行为。有偿捐赠的奖励政策往往有章可循,无偿捐赠更多的是基于社会价值、个人成就或道德责任的体现,更注重精神层面的认同,其奖励手段需形式多样,灵活变通,如台湾高校图书馆向捐赠者提供荣誉借书证、增加借书册数、授予部分管理权利或冠名图书馆项目、设备、空间等^[2],其纪念价值和表彰意义不仅是对捐赠行为的高度认可,更是对其他潜在捐赠者的积极鼓励。自2006年湖州师范学院图书馆正式开设特色专库以来,众多湖州地方人士和湖州籍文化名人受到了极大鼓舞,除了自己主动表达捐赠意愿外,还积极热心联络更多知名文化人士加入捐赠队伍。

2.3 拓展利用渠道,体现文化内涵

文化名人出于个人喜好、专业研究等目的收集的文献资料,经过时间的积累,具有一定的历史价值和文物价值,如名家签名本、著作手稿、字画古籍等。这些藏品不仅要妥善保存,更要深入挖掘其文化内涵,提升图书馆文化服务能力。以成立特色专库的方式单独入藏,可以相对集中且有针对性地对不同来源不同类型的藏品进行区别化管理与利用,如高价值字画等可以设计安全等级高的展厅进行展示,或利用高仿、复制等技术作常规展示;名人手稿书信等可以利用扫描、拍照等技术开展数字化馆藏与服务工作;古籍方志等在整理校勘之后可以进一步影印出版,降低利用门槛。同时,精准提炼藏品的文化元素,构建文化品牌,打造独特的图书馆文化,乃至校园文化。如湖州师范学院图书馆有感于沈左尧先生爱国爱乡、无私奉献、倾心教育的大爱精神,创建“左尧微言堂”文化品牌活动平台,旨在着重向学生推介湖州地方文化特别是非物质文化遗产和“中华老字号”品牌,深化文化育人功能,全力刻画“湖州印象”。湖州师范学院先后出版了《沈行楹联集》《沈行楹联艺术馆馆藏作品选》等著作,大量的书画藏品也被摹刻在校园道路、复制悬挂于会场礼堂等其他文化景观中,使广大师生在休闲观赏中感受藏品的文化魅力。

2.4 延伸服务范围,提升社会影响

以特色专库为基础打造图书馆特色人文空间,除了调整与优化馆藏结构,最重要的功能是将原本不易向社会公开的文献资料以适当的方式提供利用

服务,从而更好地促进学科研究、地方文化乃至社会教育的发展。如徐重庆先生藏品引起了湖州文化界人士和海内外现代文学研究者的广泛关注,众多社会读者专门前来参观查阅;沈行楹联艺术馆作为文化建设精品场馆,免费向社会开放,被授予湖州市中小学社会实践基地,并在湖州市全国文明城市创建等活动中发挥重要作用。

3 高校图书馆获取名人捐赠的途径分析

图书馆获取社会捐赠主要来源于个人或组织的馈赠或清理^[3]。而促成文化名人的捐赠,除了肯定个人成就和繁荣地方文化的主旨外,还存在着一些私人的特殊原因,如捐赠者出于对故乡、母校的眷恋或对毕生事业的热爱;或捐赠者希望留存个人的研究轨迹供他人参考;或因子女从事专业与捐赠者的研究方向不一致,且对其收藏不感兴趣;或因场所限制、住宅搬迁等原因导致藏品无法妥善处理;或因人才流动,贵重藏品的移动、运输成本过高等。

目前,高校图书馆接受名人捐赠的途径与形式多样,从捐赠者的捐赠意愿上分为主动捐赠和鼓励捐赠。

3.1 本人主动联系

当前有一批文化名人,大多年事已高,其受成长环境的影响,乡土情结深,文化情怀重,捐赠意愿十分强烈。因此,在安置一生所藏的珍贵资料时,他们考虑更多的是对文化事业的推动与促进,故而图书馆就成了捐赠首选对象。同时,高校图书馆具有人才优势和专业特色馆藏优势,特别是部分地方高校,更具有一定的地域声望,在教书育人的同时,也对地方文化事业的发展有着重大的影响。所以,众多文化名人出于眷念地方、回馈社会及操作便利等缘由,也愿意主动与地方高校图书馆联系捐赠事宜。如汤建驰、陈永昊、严务本等地方名人,主动提出以捐赠图书的形式助力湖州师范学院师生学习研究,并建议向社会开放借阅。

3.2 子女家属捐赠

在主动捐赠的前提下,还有许多捐赠者由于年龄、身体或其他原因,无法亲自到场,委托子女或家属代为捐赠,或者子女家属在了解本人意愿的情况下主动联系捐赠。如徐重庆先生,虽坐拥“书城”,但居室太小,大量珍贵书籍资料只能装箱打包,堆积如山。为了妥善安置毕生珍藏,徐先生多次表达了捐



赠意向,最终因身体原因,无法亲自办理,由家人遵其意愿将其收藏的全部书籍、信件、字画及其他资料无偿捐赠给国家,并由湖州师范学院代为典藏。无独有偶,于虹女士秉承父亲(湖州籍名记者于友先生)遗志,主动联系图书馆将其父生前收藏的大量珍贵书籍藏品全部无偿捐赠。

3.3 友人牵线搭桥

有些捐赠者或家属虽有捐赠意向,但因不了解受赠者情况,往往“不得其门而入”。这就需要一些对捐赠者和图书馆情况都有所了解的热心人士从中沟通协调。特别是对于定居他乡的捐赠者,虽满怀爱国思乡之情,却无法准确获知故乡发展动态及对捐赠物品的处理意向。在这种情况下,热心人士的主动引荐和沟通交流就显得尤为重要。沈行楹联艺术馆就是源于沈左尧先生落叶归根的寻根之念,经地方学者徐重庆先生的仔细查证和积极引荐,最终将毕生藏品全部无偿捐献给故乡院校。不仅如此,地方文化名人因个人交往和人格魅力,往往能直接或间接地吸引更多的知名人士参与捐赠。如经徐重庆先生和世界华文作家学会副会长李远荣先生热心号召,香港多位作家捐赠 2000 余册文学书籍。徐重庆先生牵线形成的部分捐赠者关系如图 1 所示。

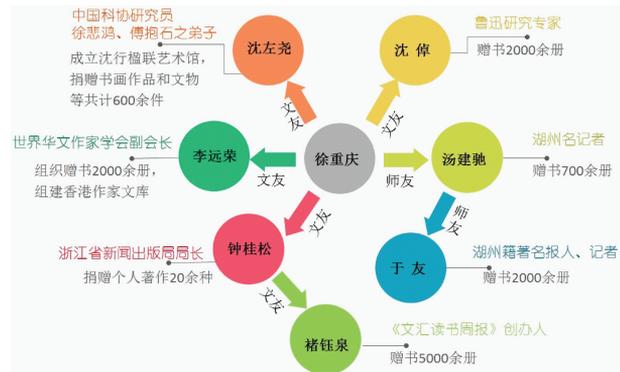


图 1 捐赠人物关系图

3.4 图书馆寻访

除了利用常规的捐赠倡议和募捐业务获取捐赠外,高校图书馆还需主动跟踪社会信息动态。当今,新媒体迅猛发展,个人或组织机构常常会在多种平台上发布珍贵资源或透露其线索,如史料族谱、碑石拓片、名人遗物等特色文献资料,这就需要图书馆常年保持对文化名人或机构的多方位关注,提升信息敏感度。一旦发现有效信息,主动寻访联系并带着高度的诚意和妥善的捐助方案上门寻访,争取理解

和支持,并最终得到授权或合作。馆藏中《甘棠桥记》《甘棠井石碑》两件实体文物就是在湖州地方文化学者的引荐下由图书馆前往居民家中收取的。

文化名人的捐赠意愿大多因情而生,日常问候、节日拜访、温情陪伴等虽为小节,但更为触动人心,也彰显了图书馆的文化责任与社会责任。因此,在捐赠意向达成或捐赠行为产生后,图书馆除了要注重对藏品的管理外,还应注意与捐赠者、牵线人之间维持长期持续的情感联系。

4 高校图书馆对名人捐赠的利用现状分析

因信息渠道窄、协调难度大、商讨细节多等现实难题,高校图书馆在寻访、获取名人捐赠时面临着种种限制,有些大规模的捐赠甚至需要沟通联系 10 余年之久。即便如此,在处理利用获赠藏品方面也存在诸多困难。“收藏一辈子,捐赠一车子”,许多文化名人积累了一辈子的精神财富在现实中常常是“捐赠几车子”,除了正式出版物外,还有大量的原始资料和非公开资料,如创作手稿、名人字画、私人信件、篆刻印章等。如何全面认识和有效体现藏品的真实价值,是对高校图书馆的捐赠管理体系和服务机制的严峻考验。

4.1 赠书复本的处理取舍两难

基于尊重捐赠者和维持捐赠热情,图书馆不能随意处置复本,而如果不主动剔除赠书复本,无疑将大大增加图书馆的馆藏空间压力,且影响使用效果。即使处理复本,往往是留下保存较好的几册,如果图书馆已经有同书的精装本,入藏的平装本将更少。然而,有的名人捐赠的书刊资料大多出版年代久远,或内含名家批注、签名和钤印,或留有名人间相互赠送时的留签,加之又是名人亲自使用或收藏过的,已经具有了一定的文物价值。此时,简单粗糙的复本处理方式容易导致名人签名本或题词本混杂在被剔除的平装本中,最终明珠蒙尘。曾有报道,著名作家捐赠给某图书馆的外文杂志流失到市场,这其中很大可能是由于复本处理不当造成的。但若请专业人士协助参与剔除工作,其时间、人力成本又会居高不下。

4.2 非书资料的价值难以界定

图书、期刊等正式出版物的管理已经是图书馆界非常成熟的业务工作,经编目即可入藏。而对于手稿、书信、字画、照片、文物等非书资料藏品,其鉴



定管理等工作在国内外都处于探索阶段。非书资料在简单的分门别类后,必须由专业人士或者熟悉人物背景的友人协助鉴定真实价值。如创作手稿,展现作者在构思创作时的思绪与心路历程,稿纸上的每一笔改动,对于研究该作品及作者都是极具价值的,有些甚至可以解开历史中的一些谜团,而这些都是无法通过成品稿或印刷品获知的。名人文友间的书信往来真实反映了当时的社会环境、人物心理及事件发展轨迹,这对于解读人物历史事件具有重要意义。如徐重庆专库中存有大量其与王映霞女士的通信,解开了现代史上事关郁达夫等其他知名人物的诸多争议。另有字画文物等,更是必须邀请专业人士或机构协助鉴定。

4.3 藏品的保存手段相对复杂

普通的图书、期刊在编目上架后,可遵循书刊利用规则提供服务,在保存时做到防虫、防霉、防尘、防蛀之外,一般无需特殊处理;但对于不提供外借服务的手稿、书信、古籍等,因读者更关注其内容,需要在数字化处理后提供使用,原件则要求集中存放;对于字画、照片、文物等,用户需求以欣赏为主,所以需要在保存及展示时注意空气的质量、湿度、温度与光线等环境因素及其他物理、化学反应对藏品的影响,力求延缓损坏。除此之外,还需采用必要的人防、技防、物理防护,为所有藏品营造一个安全适宜的保存环境。

4.4 物理空间的规划存在限制

不同于零星普通捐赠,名人捐赠的藏品数量较多,类型多样,考虑到保管方式的差异性、藏品展示的专题性和读者利用的系统性,图书馆往往需要开辟出单独的物理空间进行陈列,这通常也是捐赠者的普遍要求。尽管当前的现代化图书馆已逐渐采用大空间、便于灵活隔断的开放性建筑,为快速发展的创新服务留下更多的拓展空间,但是对于具有特殊保管要求的某些藏品来说,科学合理的空间场地和规划设计还是相对不足的。

4.5 推广宣传的效果不甚理想

目前高校图书馆对待捐赠物品常见的宣传手段多为图书捐赠榜、捐赠报道,以及开辟场地展示等,而为藏品本身的内容资源进行整合并作精确提炼和揭示宣传的却极少,导致藏品的真实利用率和影响力大打折扣。许多赠书在入藏后往往束之高阁,流通率极低,一些珍贵孤本或特殊版本,更是与读者缘

悭一面。非书资料类藏品大多数也由于场地或保管条件等原因,无法常规性地展示在公众面前,更多的是存放在仓库内。同时,在推广藏品资源方面,简单的捐赠网站建设、藏品展等手段已无法系统性地体现文化内涵,也难以深度满足读者的文化需求,更遑论在用户群体中形成完整认知与品牌印象,这也间接导致了部分图书馆开展募捐时“孤掌难鸣”、接受捐赠时“独自乐呵”的尴尬场面。

5 特色人文空间的建设需求与优势

《普通高等学校图书馆规程》中指出,高校图书馆应“保持重要文献、特色资源的完整性与连续性”。这意味着普通的社会捐赠已经无法满足图书馆特色发展的需求,零星的名人捐赠虽能获取珍贵的特色资源,但是在可持续性上仍有欠缺。同时,传统的捐赠行为宣传如公布捐赠名录、发布捐赠新闻、授予荣誉证书等,在与捐赠人的互动和社会服务的融合上仍不够深入,也无法进一步延伸捐赠服务工作的广度与深度^[4]。因此,通过地方人物关联方式规模性地获取名人捐赠,建立特色馆藏体系,同时整合藏品内涵,形成文化品牌,最终构建特色人文空间,这对于图书馆“形成具有本校特色的馆藏体系”是一项非常有益的尝试。

高校图书馆构建基于名人捐赠的特色人文空间呈现出一定的必然性:

(1) 捐赠灵活化的要求。高校图书馆,尤其是地方高校,足以构成显著特色的大宗捐赠资源是相对不足的。图书馆可以在保障特色的前提下点面兼顾,实现独立捐赠与众筹捐赠^[5]相结合,灵活捐赠形式,降低捐赠门槛,扩大捐赠影响。如湖州师范学院图书馆的“香港作家文库”就是采用众筹式捐赠将50多位作家的赠书集中受理,一方面解决了个别捐赠者赠书过少难成体系的尴尬,另一方面也积累了图书馆在提炼馆藏特色时的文献基础。

(2) 发展特色化的要求。在“双一流”建设中,坚持以学科发展为基础,鼓励以学科特色带动学校特色,最终达到各有所长。这就要求图书馆能够积极配合,加强信息资源建设,挖掘特色资源,有效支撑和培育学科发展。

(3) 服务社会化的要求。“积极参与各种资源共建共享,发挥信息资源优势和专业服务优势,为社会服务”作为高校图书馆的主要任务之一,侧面反映了



社会对图书馆宝贵资源和信息的共享需求。同时, 高校图书馆拥有丰富的文献资源、信息资源、人力资源和技术资源等, 完全有能力将服务对象从本校师生延伸至社会用户。目前, 大多数高校图书馆放宽了借阅权限, 社会人员持有效证件即可办理借阅证并利用各类资源和服务。许多图书馆还主动向地方企业、教育机构、爱心机构等开展上门服务, 如资源培训、送书送刊等。

(4) 功能空间化的要求。在信息共享空间理念下, 图书馆已经从书的空间逐渐转变为人的空间, 服务对象也逐渐从读者转变为用户, 在提供知识服务的过程中更加注重用户体验, 通过分析整合用户反馈的信息, 进一步开发出增值服务, 挖掘潜在用户, 提升图书馆服务水平。

同时, 高校图书馆作为师生教学科研的重要支撑, 构建特色人文空间有其独特的优势保障:

(1) 受众优势。高校图书馆服务的师生及校友均对馆藏资源保持着不同程度地关注, 同时, 随着大多数高校图书馆逐渐面向社会开放, 许多民众更为认可高校图书馆的学习氛围与文化气息, 也逐渐透露出对特色文化的喜好。如沈行楹联艺术馆仅2017年度的社会人士参观量达319批3700人。

(2) 人才优势。高校庞大的专业人才队伍和人才储备是图书馆开展特色服务的强大支撑。一方面, 高校图书馆在馆员学历和专业背景上要求颇高, 大多数馆员招聘要求硕士学历, 也会对应聘者的信息存储、加工和传播能力进行专业测试; 另一方面, 针对学科专业, 高校或高校群丰富的专家资源可通过团队合作或特聘馆员等形式协助服务, 相关专业的学生队伍也可以纳入固定的咨询顾问团队, 承担日常整理和解说等工作。

(3) 空间优势。在高等教育快速发展和图书馆服务转型趋势下, 图书馆依托高校相对充足的场地资源, 可以针对获赠的文献资料及时开辟合适的空间进行整理展示和利用服务。

(4) 宣传优势。国内高校及其图书馆都拥有自己的微博、微信等新媒体平台, 基于人才优势, 可以有效组织媒体宣传团队, 利用多种平台, 即时发布特色资源和服务, 同时加强互动交流, 提高粉丝活跃度, 确保宣传影响力。

湖州师范学院图书馆通过地方文化名人的相互引荐和牵线搭桥, 不断维系名人与图书馆间的情感

纽带, 从而获取规模性的名人捐赠, 再通过建设特色专库的方式合并构建特色人文空间, 不但拓宽了名人捐赠的获取广度与利用深度, 更形成了显著的馆藏特色与服务品牌。

6 特色人文空间的服务体系

基于名人捐赠的大宗藏品构建特色人文空间, 是以固定舒适的场所空间为平台, 以特色文化内涵延伸出的服务、活动、产品为载体, 在丰富图书馆馆藏的基础上, 进一步强化服务学科研究、服务知识传播乃至服务社会教育的功能。因此, 在构建服务体系时要注重满足用户的多层次需求, 坚持用户体验至上。



图2 特色人文空间服务体系

用户体验是用户在接受图书馆服务过程中的一种纯主观的整体感知^[6], 直接影响服务的质量和用户的口碑。随着信息资源的丰富和互动渠道的增多, 用户对图书馆的需求不再是单纯的信息提供, 更关注服务带给自己的满足与成就。特色人文空间是馆藏特色资源与普通用户的“中介”, 借助有形的空间、丰富的藏品、精彩的活动、专业的服务团队和精准的文化服务, 为不同需求的用户提供不同层次的体验, 如感官体验、交互体验和情感体验等, 最终在创新服务体验和收集用户反馈的不断循环中传播无形的知识与文化。因此, 特色人文空间强调用户体验, 是空间、内容和用户的有机协调, 其本质是以为人为本。

6.1 提升感官体验, 吸引用户目光

感官体验注重用户的视觉、听觉等方面的感官反馈, 以实体或虚拟环境吸引用户, 唤起体验冲动。在空间布局、环境布置、标识引导等情景化实体或终端上给用户最直接的感官刺激, 营造良好的初始印



象,塑造用户的服务期望。如湖州师范学院图书馆开辟两个楼层共2000多平方米的展厅专门展示沈左尧先生捐赠的艺术作品,在规模和气势上与艺术价值相匹配,给人以震撼的力量。对于藏品展示,需根据外在或内在特色创新展示渠道。如为价值高的赠书施行捐赠者冠名制度,打破传统图书馆排架规则,开辟专题书库或书架,并在馆藏目录的馆藏地点上直接显示,这样不但强化捐赠者的荣誉感,激发更多潜在捐赠者的积极性,更能够方便用户记忆,降低查阅难度,深化用户的品牌认知。对于非书资料,可以深度利用其稀缺性和话题性,开展各类主题展览,如书画展、手稿展、藏品展等。尤其是地方特色文化文献和贵重藏品,如古籍善本、名人手稿、签名本、书画等,大多为孤本(孤品),且因具有文物价值或特殊原因不宜与读者直接接触,可以利用扫描或拍照等数字化手段建立“线上展厅”,将展品细节等信息图文并茂地呈现给读者,深度解读,破除时间场地限制,吸引用户随时随地利用。

6.2 提升交互体验,分析用户反馈

用户对于服务是否满意取决于其在体验过程中的综合印象,是服务过程与用户体验在互动中的平衡点。因此,精准地分析用户对服务系统、服务方式、服务内容的需求能够帮助找准提升用户体验的关键环节,形成服务特色。如在数据服务方面,收集相关捐赠信息建立捐赠档案数据库,整理书籍类藏品建立书目数据库,整理非书资料藏品建立藏品数据库等,打造统一的数字化检索平台,同时,注重美化操作界面,强化功能性,增加便利性,减少用户寻找和获取信息的心理和技术障碍,顺畅利用特色资源。在推广服务中避免同质化现象,考虑到名人捐赠素材的独特性与原始性,深入细致地挖掘藏品内涵,科学定制品牌发展战略,利用讲座、论坛、读书沙龙等不同活动形式的宣传特点,有的放矢,精准服务。同时,提高线上宣传质量,利用网络媒体平台用户活跃、传播迅捷、个性互动、视听共享的特性,打造专题图文系列,并注意收集和回复后台用户咨询与留言,完善服务反馈流程和传递机制,真正做到高质量共享。为配合特色资源的开发利用,湖州师范学院图书馆将特色馆藏与学术交流结合,以“守望文脉”系列活动为例,开展藏品展、书展、邀请专家学者开展讲座,举办读书笔记征集活动,线上推广名人及藏品故事等,让用户全方位、系统性地了解和领悟藏

品的特色文化,通过与自身学习生活的场景对比,体会蕴含在藏品外的精神力量。

6.3 提升情感体验,满足用户诉求

情感体验是用户体验的高级阶段,注重用户在接受服务过程中的精神享受与心理满足。情感上获得满足的用户往往有可能发展为忠诚用户,这也意味着需要为不同类型的用户提供定制的个性化服务。如让国人趋之若鹜的“故宫文创”等,以历史性、知识性、艺术性为背景,将服务目标定位于满足民众,特别是年轻人的消费诉求,设计出饱含趣味性、实用性和互动性的文化创意产品。相较于博物馆和美术馆,高校图书馆面对着大学生群体和社会人士日益旺盛的文化消费诉求,其文化创意产品却仍处于起步阶段。而特色人文空间依托大规模的特色资源特别是非书资料藏品资源,在设计文化创意时,完全有条件突破图书馆固有印象,通过挖掘名人轶事和藏品内涵,设计制造不同用途、不同类型、不同风格的文化产品,营造校园文化消费氛围。此外,通过向社会公开招聘志愿者,邀请用户参与设计活动主题或标识,赠予热心用户图书馆定制礼品、与名人名家近距离接触等方式均可以不同程度地激发用户的主体意识和参与热情,愉悦用户心理,增强情感联系。湖州师范学院邀请学生采访捐赠者家属或友人,通过最直接的面对面交流让学生领会到捐赠者的心路历程和人格魅力,在潜移默化中发挥了文化育人的功能。

7 结语

高校图书馆积极获取社会捐赠,利用社会力量促进自身发展,对于缓解经费压力、优化馆藏结构、助力学科建设、提升社会影响有着直接的意义。因此,通过名人相互关联引荐的方式扩大捐赠规模,并设立特色专库进行深入挖掘,从而构建特色人文空间,其生命力在于对文化内涵的挖掘与提炼,关注用户体验,深化用户认知,其深刻意义在于进一步激活社会捐赠意识,充实学科建设知识储备,深化馆藏特色,提高用户满意度与忠诚度,提升图书馆特色服务能力。

参考文献

- 1 中华人民共和国教育部. 教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知[EB/OL].[2018-05-30]. <http://www.moe.edu>

