伦敦概念店(Idea Store) 对城市公共图书馆可持续发展的启示

汪 茜

(合肥市少年儿童图书馆,合肥 230001)

摘要:通过对伦敦概念店进行研究,探寻其发展的可鉴之处,并结合当前公共图书馆的发展现状,为未来城市公共图书馆的可持续发展给予一些启示。

关键词:伦敦概念店;公共图书馆;可持续发展

中图分类号:G251

文献标识码:A

文章编号:1672-920X(2015)03-0128-03

On the Inspiration Idea Store Brings to the Sustainable Development of City Public Libraries

WANG Qian

(Hefei Children's library, Hefei 230001, China)

Abstract: The paper discusses on the inspiration that Idea Stores in London can bring to the sustainable development of public libraries by studying on what we can learn from running an idea store and what we can make use of concerning the developing situation of librarianship.

Key words: Idea Stores in London; public libraries; sustainable development

可持续发展的概念如今应用在社会各个领域,作为社会文化系统的一个重要部分,城市公共图书馆也应当追求可持续发展。图书馆可持续发展的含义,就是保证图书馆能持久存在、长足发展,在适应时代变化的同时满足人们不断增长和变化的文化生活及信息需求。^[1]

1 伦敦概念店

1.1 基本概况 伦敦概念店(Idea Store)是一种新型的公共图书馆(或称为信息服务机构),其产生来源于一种名为“概念店”的简易零售商店模式,^[2]采取连锁经营的品牌管理方法,外部设计和内部装潢美观时尚,位置邻近繁华便利的商业和休闲中心。目前伦敦概念店共有5家连锁店,在国际图书馆届有很高的知名度。伦敦“概念店”作为一种新的图书馆服务模式,其“新”在于集传统的图书服务、社会教育、文艺表演、商品零售经营等于一体,形成了一个贴近市民需求的社区文化中心。

1.2 服务内容和特色 伦敦概念店突破了传统图书馆的服务理念,将自己定位为“居民获取生活各方面信息和学习技能的第一场所”,主要提供以下服务内容:(1)传统图书馆业务。包括图书杂志和音像制品借阅、参考咨询、当地信息与档案查询等。(2)覆盖全年龄层的常规活动。其中较有代表性的是少儿活动和超过900项的成人培训课程。(3)提供电子信息资源和相关服务。eLibrary(电子图书馆)提供众多权威数据库、电子书、音视频等电子资源,同时,读者还可以预约使用电脑等硬件设备。(4)休闲娱乐场所。包括咖啡厅、影像厅和艺术展览厅等。

通过不断的摸索和创新,伦敦概念店形成了自己的服务特色:(1)场地设计上,邀请知名建筑师进行现代化空间设计,便捷而富有吸引力,能激发人们使用图书馆的热情。(2)经营形式上,伦敦概念店采用“连锁店”模式,位置选在商业和休闲中心,以极大的范围和便利服务了当地居民;伦敦概念店拥有

多渠道的资金来源,包括大量社会资金和部分馆内收入,形成了不完全依赖财政的良性资金运作;此外,伦敦概念店专业的工作人员很少,取而代之的是完整的志愿者体系,提升了图书馆的活力和社会互动。(3)服务功能上,伦敦概念店引入“终身学习”的理念,用丰富多样的培训课程和活动帮助人们学习技能、提高素养,成为名副其实的“街角大学”。

伦敦概念店集传统借阅、信息获取、学习娱乐等功能于一体,甚至提供健康咨询等公益服务,贴合居民实际需求,逐渐发展成为当地的社区中心。

2 伦敦概念店与国内公共图书馆的比较

2.1 理念方面

伦敦概念店将“提高个体生命质量”作为发展目标;国内公共图书馆人本观念仍然缺失。

“提高个体生命质量”的目标,^[3]使伦敦概念店的活动和服务都更具人性化 and 包容性,也能真正实现每个居民都有机会和意愿去使用图书馆,图书馆提供优质的条件和服务,提升人们的学习能力、社会凝聚力、健康、经济和幸福感,从而为“提高个体生命质量”的目标做出显著贡献。以活动和课程为例,伦敦概念店为孩子们准备的各种读书俱乐部和兴趣小组,强调“enjoy, have fun(享受,乐在其中)”,为孩子们提供一种美好的生活体验;伦敦概念店的成人培训课程体现了对个体极大的包容和尊重,不论年龄、文化背景、能力和经验,每个人都可以征询工作人员的专业建议并选择自己感兴趣的课程,学习障碍者和残疾人等特殊群体可以得到专门的帮助,从而很好的融入课程。相比之下,国内公共图书馆眼光仍偏于狭隘,将发展重点集于个体发展的某个方面(比如文化、阅读)而非个体发展本身,因此往往在活动和开展上表现平淡或者遭遇瓶颈,给读者不够人性化、亲民化的印象。如合肥市少儿图书馆开展的读者服务工作大多都是书刊借阅服务,而缺少亲子阅读等为孩子们提供亲情与生活体验类的社会教育内容。

2.2 功能方面

伦敦概念店实现了借阅、学习、信息、娱乐、社交等功能一体化;国内公共图书馆仍然未全面突破传统功能。

经过合理全面的功能分区、便利的设计和细致的服务,伦敦概念店已不仅仅是一个图书馆,更是一个社区活动中心、一所街头大学、一个信息集散地、一个舒适安全的家,人们在其中可以享受更多的自由和便捷。例如,5家伦敦概念店均提供免费

WiFi、学习桌和电源插头,还配备了电脑、无线网络等设备,人们可以从海量数据库中获取信息,也可以自由交谈、享用食品和使用手机;种类丰富的活动和课程让人们在学习提高的同时加强与他人的交流;咖啡厅等休闲区域成为人们休憩娱乐的绝佳去处。近年来,国内公共图书馆逐渐重视自身社会教育、文化娱乐等方面的功能,但总体未能打破传统图书馆的框架,仍以借阅为主,其他功能只是辅助。合肥市少儿图书馆衡量服务质量最重要的指标也是图书外借量,没能随着现代化快节奏的生活和数字网络的发展,进一步挖掘图书馆作为公共场所的价值,发挥图书馆除了学习空间之外所具有的信息交流和娱乐的功能,以及在社区教育和文化中所扮演的角色。^[3]

2.3 经营方面

伦敦概念店引入“连锁店”模式,摆脱完全依赖财政的状况;国内公共图书馆偏好单一大型馆舍,资金全部依赖财政拨款。

伦敦概念店的布局类似零售商店或超市,散布在繁华、交通便利的街区,每个馆舍大约只有几千平米,却像一颗跳动的心脏为所在区域带去新鲜活力。这种“连锁店”的模式优势相当明显,节省建设大型建筑费用的同时扩大了服务范围,使得不同区域的居民可以就近使用图书馆。此外,伦敦概念店也给处于经济低成长期的公共图书馆指明了方向,目前伦敦概念店的资金来源中社会资金比重越来越大,其中包括大乐透彩票基金、英国巴克莱银行、伦敦塔桥学院和欧洲区域发展基金会等企业、学校和社会组织,^[4]同时伦敦概念店还通过出租教室、经营咖啡店等方式自补资金。在这种模式下,图书馆的在资金使用上也更加自由、自主,同时也受到政府和社会各界的监督。比较之下,近年来林立而起的国内公共图书馆,动辄占地几万甚至十几万平米,但是远离人口流量密集的中心区域,对很多居民来说并不方便,耗费巨额资金却难以达到相应的效果。而且国内公共图书馆运营依靠财政全额拨款,资金来源和使用自由度都有限,某程度上不利于图书馆的运作和服务的拓展。这种情况在合肥少儿图书馆表现得尤为突出,因为政府财政投入不足,面积偏小直接影响图书馆服务的有效开展。

3 启示

3.1 树立“以人为本”的观念

正确的观念如同良好的根基,好的行为和结果便是散发出的茂盛枝叶,国内公共图书馆要先学习先进的观念,光学习套路和技术是不够的。什么是图书馆的“以人为

本”,上海图书馆馆长吴建中提出:图书馆为人还是为书,是区别传统图书馆与现代图书馆的重要标志。“人”在这里的含义是深刻的。第一,图书馆是为人服务的,不是独立于社会的机构,是为它的设置母体服务的;第二,图书馆是以需求为中心运行的,其所有的活动是根据人的需要展开的;第三,图书馆把人看做是一种资源,并试图将人的资源与书的资源结合起来。^[5]

伦敦概念店“提高个体生命质量”的目标正是以人为本的体现,此外它非常重视居民的需求和意见,比如,超过一半的居民在调查中表示“设在商业区或者交通枢纽附近让自己更乐意使用图书馆”,^[5]这一意见使得伦敦概念店在选址时选择相应地段以吸引居民光顾。正因为顺应了当地居民的诉求,伦敦概念店在使用者中得到了很高的满意度。因此,国内公共图书馆要借鉴伦敦概念店的服务观念,从使用者的角度出发去规划、做事,树立以读者为导向的服务理念,让公共图书馆贴近居民生活,让居民在图书馆可以学习、浏览、休闲、购物,以及从事其他各种活动都是轻松的、安全的,给人一种在宾至如归的感觉,如此才能发挥出图书馆更大的效用。

3.2 积极参与地区发展 调查显示,98.8%的塔桥区居民认同或非常认同“概念店为塔桥地区增添了价值”,有92.2%的居民认同“概念店将不同背景的居民融合在了一起”,可见伦敦概念店当地的发展起到了良好的作用。作为伦敦最贫困的自治区之一,塔桥区面临的失业、人口过度、缺乏教育问题远高出全国平均水平,然而在这样一个地方产生了伦敦概念店这样的正面案例,这不得不归功于伦敦概念对参与地区发展的积极态度。伦敦概念店曾在1999年和2009年分别出台了发展策略报告,从几十页的报告中可以看出,每一次策略的制定和调整都是基于前期大量严谨的调查和研究。以2009年的报告为例,报告分析了伦敦塔桥区的人口和年龄结构、民族结构、宗教信仰、健康情况、教育和技能等,据此伦敦概念店提出了“lifelong learning(终身学习)”、“community cohesion(社会凝聚)”等策略,致力于解决就业、社会孤立、健康等问题。

随着我国经济社会的快速发展,社区已经成为社会管理和服务的基本单元,公共图书馆应该创造条件为社区居民提供服务。近年来政府和社会对残疾人群、民工子弟等弱势群体广泛关注,图书馆可以购置盲人书籍、开展读书和送书活动,也可以开展多种多样适合居民需要的阅读推广活动,营造社区浓厚的阅读氛围,满足当地居民的精神文化需求。同

时,图书馆通过为社区管理与建设提供各种信息,以满足社区居民的学习、生产和生活的需要,吸引居民主动利用图书馆,让图书馆成为城市社区的文化信息服务中心。

3.3 根据实际创新模式 伦敦概念店的“连锁店”模式不啻为一个新颖的成功之举,虽然不必全盘接收,但是国内公共图书馆仍可以根据自身情况进行借鉴。以嘉兴市图书馆、厦门市图书馆、合肥少年儿童图书馆等为例,采用总分馆建设体系,一个总馆下设多个分馆,分馆各具特色、服务范围铺盖更多区域,与伦敦概念店的“连锁”模式有异曲同工之妙,值得推广。通过总分馆体系可以为公共文化建设提供很好的平台,有助于实现全社会全民阅读活动的联动,使共同开展的展览、讲座、读书等活动的传播范围更大,最终让公共图书馆都得以可持续发展。

3.4 拓展资金来源,寻求社会合作 在依靠当地政府扶持的同时,伦敦概念店构建起了一个广泛的社会网络,获得了资金、人和服务上的支持。企业和社会组织为其拓宽了资金渠道、学校为其提供了课程资源、志愿者为其节约了人力成本,可以说,一旦失去这些社会力量的支持,伦敦概念店的活动和服务项目将大打折扣。国内公共图书馆服务体系的建设也需要众多文化部门及社会团体的积极参与和支持,作为公共文化服务的开放性平台,公共图书馆在保证政府投入的基础上,寻求各团体的支援以及更大规模的互补合作就成为其未来可持续发展的必然要求。公共图书馆应充分利用所在区域的各项资源,与政府服务机构、同性文化机构、社会公益团体和企业单位合作,从而在有限的资金、人力和物力条件下,更有效、更全面地服务公众。^[6]

参考文献:

- [1] 黄蓉.图书馆可持续发展途径分析[J].技术与市场,2008(12):73-74.
- [2] 秦珏.伦敦“概念店”图书馆的实践及启示[J].情报资料工作,2013(6):101-103.
- [3] 吴建中.新常态 新指标 新方向:2012中国图书馆年会主旨报告[J].图书馆杂志,2012(12):2-6,67.
- [4] Idea Store Funders [ED/BL]. [2015-03-01]. <http://www.ideastore.co.uk/idea-story>
- [5] 吴建中.图书馆以人为中心[ED- /BL]. [2015-03-01]. http://blog.sina.com.cn/s/blog_53586b810100xng0.html.
- [6] 贾红颖.公共文化服务体系中的公共图书馆社会合作研究[D].石家庄:河北大学研究生院,2013.

[责任编辑:张永军]