

项目结题验收单

专家验收表（主持人所在单位组织 3-5 名专家对项目进行验收、自评。）

| | | | | |
|------------------|--|-------|-------|--|
| 项目名称 | 高校图书馆语言服务实践研究 | | | |
| 主持人 | 陈颖 | 职务/职称 | 馆员 | |
| 所在单位 | (加盖单位公章) | | | |
| 专 家 意 见 | <p style="text-align: center;">该课题针对如何管理和改革高校图书馆的语言服务问题开展研究，完成研究报告一份。报告思路清晰，内容详实、丰富，提出了“语言服务”应作为图书馆读者服务工作重要内容的新观点，开创了问卷结合访谈调查读者对语言服务满意度的实证调研新方法，具有较高的应用价值。不足之处在于因疫情防控对实地调研行动的限制，只调查了广西大学一所院校，调查范围有限。对照申请书中提出的研究计划及实施方案，针对经认真审阅结题研究报告的内容，同意结题。</p> <p style="text-align: right;">(如需要可增加页数)</p> | | | |
| 专家签字 | 唐小新 | 蒋德凤 | 付清 | |
| 职务/职称 | 研究馆员 | 副研究馆员 | 副研究馆员 | |



项目编号:

注: 项目编号请查看立
项通知, 也可缺省

CALIS 全国农学文献信息中心研究项目 结题报告

项目名称: 高校图书馆语言服务实践研究

项目关键词: 语言服务; 语言需求; 文化服务

项目单位(盖章): 广西大学图书馆

通信地址:(详细地
址含邮编) 南宁市大学东路 100 号广西大学
图书馆 (530004)

项目主持人: 陈颖

联系电话: 15277142652

电子邮件: gxuchenying@163.com

提交日期: 2023 年 5 月 12 日

题目：高校图书馆语言服务实践研究

关键词：语言服务；语言需求；文化服务

1 研究背景、目的及意义

“图书馆语言服务”指的是图书馆通过语言为读者提供帮助的行为和活动。众所周知，读者服务向来是图书馆工作的重要内容，而语言服务作为图书馆读者服务的一个方面，并不完全是与图书馆其他服务如学科服务、馆藏建设服务、参考咨询服务、专题讲座和展览服务等图书馆常见的基本服务并列的服务范畴，而是内含于图书馆几乎一切服务形式之中，同时也是这些服务的效果得以实现的重要保障。也就是说，只要涉及到图书馆工作人员与读者的沟通交流，就缺少不了语言服务，因此工作人员使用语言为读者提供服务就成为图书馆工作最常见的服务形式。当前学界已有研究成果存在“语言服务”概念的界定不全面、未能厘清图书馆语言服务内涵各元素之间的关系、理论建设不够系统和全面、缺乏统一的语言服务实践标准、实施路径及对策较为空泛，以及较多关注图书馆工作人员的语言规范、语言技巧、语言艺术以及语言态度和身体语言，对图书馆语言服务重视程度不够等多方面的不足。本课题研究的目的在于通过对广西高校图书馆的语言服务现状、存在的问题以及读者的语言服务需求开展实证调查，发现其存在的问题，寻求具体的解决办法，提出适用于高校图书馆语言服务建设的实践方案，最后探讨图书馆语言服务理论的构建，以期为国内同类高校图书馆语言服务的建设提供经验借鉴。

图书馆不仅是保存和传递图书资料的场所，也是行业文化建设的重要体现。作为文化窗口单位，高校图书馆语言服务的水平和质量，不仅会影响读者的情绪和体验，关系到所隶属行业的整体形象与声誉地位，更影响到图书馆服务高校建设职能的发挥，而对图书馆语言服务进行深入研究则是开展语言建设工作的前提。鉴于此，本课题研究具有较为重要的理论意义和实践意义：1、是对图书馆语言服务相关研究的传承、提升；2、不仅是对图书馆学学科发展的深化，还能为图书馆管理、图书馆文化服务、大学校园文化与精神文明建设等相关议题的研究提供启示；3、将为同类高校图书馆的语言服务管理和改革提供借鉴，也将为其他类型图书馆如公共图书馆、教育系统（如高职院校、中小学图书馆）以及医疗系统（如医院图书馆）等的语言服务建设提供思路。

2 研究内容及方法（思路、方法、具体内容）

研究思路

（1）构建课题研究框架。查阅并认真研读与高校图书馆语言服务主题相关的文献，明确研究重点、研究对象和确定研究范围，构建大致的课题研究框架。

（2）设计问卷和访谈方案。以读者对高校图书馆工作人员（包括馆员和志愿者）语言服务（包括有声语言与无声文字）的看法、评价及需求为出发点和研究目的，设计一套面向读者的问卷，内容涉及馆员及志愿者在与读者语言交流时的发音吐字、用词、是否使用普通话或方言、声调、语气，以及表情、眼神、站姿、坐姿、手势、仪容仪表（着装、修饰、化妆、发型）等，还有图书馆布局平面图、书架书号、规章制度、借阅手续说明、橱窗、壁报、板报、剪报、展览以及以各种文字方式张贴的标语、多劝词、训词、命令句、名言警句、宣传标语、图书馆网站文字设计等的看法。与此同时设计半开放式和开放式访谈提纲，用以辅助获取读者对高校图书馆语言服务的需求和满意度的评价。

（3）开展实地调研

一是开展问卷调查，使用问卷星通过转发网址链接方法开展问卷调查。二是采用观察法对高校图书馆静态的语言文字情境和动态的社交语言情景进行观察和记录，具体内容涉及到高校图书馆网站语言文字设计、图书馆开闭馆时的语言广播，图书馆环境语言（如布局示意图、书架书牌、规章制度、导读结构示意图、名言警句、宣传标语、提示语、温馨提示、借阅环境等），以及馆员（志愿者）与读者的语言及非语言沟通的具体表现等。同时对读者开展语言服务访谈。

（4）整理并撰写研究报告

一是参观兄弟院校图书馆了解其语言服务情况，走访听取相关专家的意见和建议，结合本馆目前语言服务的现状，探讨提出改进及完善本馆语言服务的措施和方案。二，课题组成员对回收的问卷数据进行整理，观察法和访谈法形成的图片、录音和视频影像、谈话记录等资料进行存档，分析、归纳和筛选出对于课题研究有用的信息，最后撰写形成研究报告。

研究方法

(1) 直接观察法

本课题调查高校图书馆语言服务现状，很多时候需要大量运用直接观察的方法，其中公开观察法操作起来方法简单明了，主要用于对图书馆的网站页面、图书馆资源建设部参考咨询，图书馆开闭馆的语言广播，以及图书馆环境语言如屏幕滚动播放的通知、布局示意图、书架导牌、规章制度、导读结构示意图、名言警句、宣传标语、提示语、温馨提示等文字使用场景。考虑到研究者如果在观察的过程中暴露自身身份，可能会使得读者感到受到欺骗，使得研究处于一种尴尬的境地，因此本研究为了获得读者最真实自然的状态，确保整个调查过程对其形成的影响控制到最小的程度，还采用隐蔽式观察法，主要用于调查图书馆内所有情境和场合下工作人员与读者的语言及非语言沟通过程等。

(2) 问卷调查法

由于疫情防控措施对于调查人员行动的限制，本课题实证调查阶段主要采用网络调查的方法，用于考察图书馆工作人员对自身所提供的语言服务的评价，以及读者对图书馆工作人员（馆员及志愿者）语言服务的评价。

(3) 访谈法

本课题主要采用非结构式访谈法对高校图书馆员（包括志愿者）和读者进行采访，主要围绕图书馆工作人员对自身语言服务的评价、读者群体对于图书馆语言服务现状的评价、看法以及语言服务需求几个问题进行深入细致的调研。

研究内容

本课题搭建的总体研究框架及研究内容如下：

(1) 图书馆语言服务与大学校园文化建设的关系

高校图书馆是保存和传递文献资料的场所，其基本职能是为教学和科研服务。语言文字是图书馆与读者的沟通工具，语言服务能够反映图书馆的服务水平、服务质量及其社会形象。同时，图书馆是高校的第二课堂，是校园精神文明建设的重要阵地和窗口，馆员既是服务人员，也是教师，好的语言服务能够对学生起到示范性作用，从而促使图书馆更好地履行教育和服务的职能。本节从语言沟通对于图书馆服务的重要性及图书馆的职能两个方面探讨图书馆提供语言服务的意义，同时从高校图书馆馆员

的职业性质、图书馆在高校中的地位等角度论证图书馆的语言服务与文化服务,以及校园精神文明建设之间的关系。

(2) 高校图书馆语言服务现状及存在的问题

语言服务贯穿于图书馆的阅览、外借、咨询、查新、空间布置以及图书宣传等诸多工作环节,馆员不仅应使用规范标准的服务用语,还应掌握与具体工作环境相适切的有声及无声的语言文字运用技巧,而读者满意与否是衡量图书馆语言服务工作好坏的依据。本节对大学图书馆的语言服务现状开展实证调查,不仅考察图书馆自身的语言服务、多语馆藏情况,以及馆员对语言服务的自评情况,还调查读者对语言服务的评价、看法和满意度,在此基础上评估当前高校图书馆的语言服务总体水平和建设情况,分析存在的问题及其成因,探讨相应的解决策略。

(3) 高校图书馆的语言服务需求及其特点

高校图书馆读者的院系、学科、专业、年级、国籍、年龄、性别、国别、母语、职业、受教育程度、学历层次乃至个人素质等方面的差异,致使他们对图书馆语言服务有着不同的认识和要求,因此制定图书馆语言服务规划的重要依据就是摸清高校中不同读者群体对于语言服务的需求。本节主要通过对高校图书馆的读者开展问卷及访谈调查,分析归纳不同读者群体对于语言服务的需求及其特点。

(4) 高校图书馆语言服务建设的策略

图书馆的历史传统、管理制度、馆员的文化修养、职业精神与服务意识等因素共同决定着图书馆语言服务质量。本节基于图书馆管理学和语言服务学理论,分析影响图书馆语言服务的内外部因素,探讨高校图书馆管理者应利用图书馆校园文化窗口和阵地的优势,满足读者语言需求的手段、途径和方式,以及优化图书馆语言环境,提升其语言服务乃至文化服务水平的对策。

3 结论与建议

本课题对广西大学图书馆语言服务的调查发现:一方面,图书馆大部分语言标牌上的字体大小和位置安排得当,语言符号的设计和编排较为规范,内容扼要、文字精炼,体现了馆藏书籍种类的丰富和多样化。但某些标牌的语言文字形式不统一,缺乏层次感,内容设计不科学,表达方式生硬。此外,还存在分布不合理,使用年限久远,信息更新速度慢,语言种类单一等问题,比如汉字的出现率极高,占据绝

对优势，而英文使用率则过低，甚至东南亚主要国家语言严重缺位，可以看出该馆在语符搭配方面并没有考虑南宁作为面向东盟的区域国际中心城市的身分以及广西大学作为区内重点学府的地位，无法体现出面向东盟的区域性高校的特色。另一方面，工作人员（包括馆员、后勤人员及志愿者）与读者的沟通绝大多数使用汉语普通话，偶尔使用粤语即南宁白话，在办理业务与读者交流时表情、神态和蔼，面带微笑、态度热情，穿着得体、整洁，工作时或笔直站立，或端正坐着，仪态端庄大方。然而也存在馆员外语运用能力一般，多语馆藏不丰富，未实现跨语言信息检索，未开展面向来华留学生的汉语培训项目等不足。

关于读者对图书馆的语言服务满意度和语言需求的问卷和访谈调查发现：超半数人表示来图书馆基本不与工作人员有语言交流，三分之一的读者认为工作人员的普通话非常标准，一半以上读者表示在本馆办理书籍借阅、证件挂失、如厕、座位签到或论文查重等业务遇到问题时都是自己解决，通过访谈得知他们或是自己看馆里的标识牌或导牌，或是询问其他读者或同学，四成左右的读者选择通过使用语言求助馆内工作人员；六成的人认为图书馆的指示牌、标识牌上的语言文字符号清晰，有助于读者辨识和指引他们在馆内的活动，一成被调查者认为馆内标识牌存在文字和语法问题。绝大部分被调查者表示完全没有遇到过工作人员对读者说出敷衍和不礼貌的用语，接近五分之四的人表示从未因与本馆工作人员沟通不畅而向图书馆投诉，所有被调查者均认为馆内的平面结构图、书架的索书号导牌和方位指引牌等语言服务标牌对他们来馆里办事发挥的作用有限，标识牌可有可无。三分之一的读者对图书馆官网以及微信公众号的语言文字表达非常满意，认为能够帮助他们获取资料信息，少部分人觉得官网语言文字设计一般，没有体现出图书馆的特色。超过一半的读者对图书馆工作人员的发音、吐字、措辞以及说话语气很满意，认为工作人员发音标准、吐字清晰、对读者说话时使用的措辞得体、说话语气平静柔和。七成被调查者认为本馆工作人员除汉语普通话外还应掌握英语以及东南亚主要语言，以及粤语、南宁白话、壮语、西南官话（如桂林话、四川话……）等地方方言或民族语。四成读者认为非常应该而且有必要在图书馆官网增置英文。超半数读者认为本馆应增购其他语种的资料。三成被调查者认为需要招募掌握多种语言的志愿者。

鉴于此，本课题提出如下建议：

（1）强化各省高校图工委的主导作用。要提升高校图书馆语言服务的质量，构建良好的语言服务体系，应发挥各省高校图书情报工作指导委员会的主导作用，统一规划、组织和管理高校图书馆语言服务的工作，将本省、自治区内的各类地方高校图

书馆纳入到高校图书馆语言服务体系的建设规划中来，促进区域高校图书馆协调发展、增强区域内高校图书馆的整体感和归属感。

(2) 完善高校图书馆语言服务工作监督机制。一方面，图书馆在招标时应对各承包公司的资质及业务能力进行严格审核，选择那些在业界中口碑和实力较好、资质上乘的公司。另一方面，应全程监督语言标牌制作进程，及时发现工作人员的疏漏，避免因标准过低而出现单词拼写错误等低级错误。高校图书馆还应借鉴国内外图书馆等公共文化单位语言服务建设的经验，对本馆工作人员不定期开展图书馆语言景观、语言标牌维护的相关知识培训。高校还应动员师生为图书馆的语言服务工作建言献策，组织类似图书馆“有奖纠错”的活动来提高广大师生读者对图书馆语言服务建设工作的参与热情，提高他们自身对学校语言景观建设的监督者意识，实现与高校图书馆共同建设和完善语言服务工作。

(3) 体现区内高校图书馆语言服务的包容性和多元性。随着我国疫情的全面放开，我国与东盟国家文化交流开始升温，东盟国家来桂留学生日渐增多，这些群体对图书馆的需求也日益加大。广西高校如何满足这些外国留学生对图书馆的语言服务需求，做好与此相适切的图书馆语言服务工作，显得尤为迫切和重要。具体而言，应该重新审视和关注政策影响下高校图书馆语言服务的进展和存在的问题，针对广西面向东盟的“一带一路”政策涵盖的国家，在本馆适当增加东南亚语言文字，以及能够代表广西本地多民族特色的壮语言文字，与此同时增加东盟语言的纸质和电子文献资源，扩展图书馆语言服务的内涵和外延，充分展现语言服务的广泛性和包容性。

(4) 购买引进智能机器人，提升精准语言服务水平。当前，人工智能技术的发展相对成熟，与大数据技术、云存储技术、移动互联技术等相结合可以研发出智能机器人，智能机器人能够为读者提供包括阅读接待、参考咨询、阅读导航、智能翻译等多项服务，而这些服务很多正是以视觉语言和听觉语言等形式展现和提供的，据统计，该类机器人能够解决读者提出问题总量的97%，将馆员从日常繁杂的问询工作中解放出来，大大提升图书馆语言服务的精准化和智慧化水平。高校图书馆今后应考虑购置和引进能够识别并处理多种语言的职能机器人，为有着不同语言需求的读者提供精准化的语言服务，节省不必要的人力成本。

(5) 提供面向残疾读者群体的暖心语言服务。残疾读者是图书馆的特殊服务对象，高校图书馆只有制定完善的制度规章并配备成熟的软硬件设施，提供便利周到的特殊服务，才能保障残疾人士获取和使用图书馆的资源。例如，可以为聋哑或听力障碍的读者提供包括手语翻译、实时字幕器、辅助听力设备和笔记记录器等服务，为听

力障碍读者提供口译服务,为他们提供实时字幕及辅助听力设备。还可以配备口译员,通过第三方预定口译服务为失聪或听力障碍读者提供实时翻译和字幕服务。

(6) **成立图书馆多语言服务中心,构建多语馆藏体系。**一方面,高校图书馆应成立“多语言中心”,该部门的主要工作是为来自不同国家的留学生和访学人员提供包括英语在内的多语言服务,同时配备多语馆员和志愿者,帮助来自不同国家和母语的读者查找和获取图书馆的信息,还应组织人员编辑不同语言文字的Web网址列表,以方便不同母语的图书馆网页使用者。另一方面,图书馆应制定并定期更新不同语种馆藏资源的开发政策,选择、获取、评估和筛选不同语种的馆藏,并力求使得这些多语种馆藏的书目、期刊、报纸等资源的访问在公开目录中得以实现。

(7) **打造和构建高校图书馆跨语言信息检索平台。**馆藏多语言资源数字图书馆的多语言存取是用户检索非母语信息资源的重要途径,因此图书馆跨语言信息检索技术对实现图书馆信息共享和提高国内外科学文化交流具有重要的实践意义。当前各高校都在大力创建智慧图书馆,而基于跨语言检索的多语言信息服务正是图书馆数据库多语信息服务(智慧服务)的关键环节,也是图书馆多语言馆藏数据库检索功能建设的难点。因此当前图书馆需要吸取国内外跨语言检索平台的建设经验,建设和完善高校图书馆多语种数据库的跨语言检索功能,开发多语种数据库用以协助用户理解与获取多语种信息资源,同时配置符合用户检索需求的跨语言检索功能。

(8) **提升馆员语言服务读者的技巧和水平。**高校是知识分子云集之地,与公共图书馆相比,一方面,读者对高校图书馆服务的要求相对较高,另一方面,高校图书馆的服务语言本身具有较强的专业性,在图书馆服务内容多元化,信息化发展日趋加速的今天,面对高智商、高学历背景的读者,馆员唯有具备扎实的语言沟通知识作为支撑,才能为读者提供良好的服务。高校图书馆馆员在日常工作中应该多了解和学习语言沟通的四个规则,如语音规则(语言中会使用哪些声音)、句法规则(词的拼字以及词在句子中的顺序)、语义规则(词的含义)和语用规则(配合上下文得到的含义)等。图书馆还可以邀请文学院语言学专业或播音专业的教师对馆员开展语言沟通技巧的讲座或培训,帮助他们学习和掌握一定的服务语言沟通技巧。此外,还应掌握使用恰当的语言及非语言交流技巧,如眼神、表情和姿势等非语言沟通方式的使用,对读者说话态度要诚恳谦逊,音量适度,语调平和,语气委婉,还要提高副语言沟通方式的使用频率,如要注意语句的间隙性停顿,留意语句的抑扬顿挫、节奏的变换等,掌握搭配使用语音的轻重与快慢的技巧,以及学会运用情感色彩对某些词或字进行重读或轻读,这样才能更好地强调和突出自身服务意识和角色,从而达到增强语言互动

效果、提升语言服务水平的目的。

4 项目成果（发表的文章、开发的软件、取得的实践效果等）

项目成果有两类：一是发表了题为《图书馆语言服务研究：综述与展望》的阶段
性期刊论文，发表在《福建图书馆学刊》2022年第1期；第二是撰写了一篇研究报告，
字数为51,870。

5 参考文献

- [1] 赵世举. 从服务内容看语言服务的界定和类型[J]. 《北华大学学报（社会科学版）》2012年
第3期.
- [2] 北京图书馆第一线工作人员举止和语言规范[J]. 《国家图书馆学刊》1985第2期.
- [3] 殷小丹. 浅谈图书馆出纳人员的语言艺术[J]. 《黑龙江图书馆》1985第3期.
- [4] 刘一宁. 论图书馆流通领域人际关系语言系统信息传递的特性[J]. 《医学图书馆通讯》1993
年第4期.
- [5] 詹东. 浅谈图书馆流通人员的语言艺术[J]. 《江西图书馆学刊》1994年第1期.
- [6] 赵晓燕. 文明语言在高校图书馆的作用[J]. 《图书馆论坛》2001年第5期.
- [7] 马光华、王国红. 试论图书馆情报人员的体态语言[J]. 《图书馆学刊》1994年第2期.
- [8] 卢国才. 图书馆的无声语言美[J]. 《益阳师专学报》1994年第3期.
- [9] 熊家原、吴建章. 认识和运用空间语言与改进图书馆工作[J]. 《大学图书馆学报》1997年第
5期.
- [10] 程实. 非语言交际在高校图书馆的运用[J]. 《图书馆学刊》2004年第4期.
- [11] 曹中. 高校图书馆流通窗口的非语言交流与服务[J]. 《大学图书情报学刊》2006年第3
期.
- [12] 刘本臣. 略论图书馆语言的结构形式[J]. 《锦州师院学报（哲学社会科学版）》1992年第1
期.
- [13] 李黎. 论大学图书馆实时解答服务的语言特征[J]. 《图书馆论坛》2006年第5期.
- [14] 张自生、修静. 从当前的图书馆法规谈图书馆法的语言规范问题[J]. 《红河学院学报》2010
年第3期.
- [15] 何晓林. 试论图书馆网页语言的理想认知模式[J]. 《科技情报开发与经济》2010年第2
期.
- [16] 郝沛华、赵洪波. 论图书馆导读语言工作[J]. 《图书馆学研究》1994年第5期.
- [17] 刘刚. 探讨图书馆服务视域下图书馆员语言沟通分析——基于遵循读者认知心理规律
[J]. 《知识经济》2018年第10期.

- [18] 公共图书馆开始使用在线语言服务[J].《现代图书情报技术》2009年第12期.
- [19] 杜慧平. 数字图书馆的多语言信息存取——Europeana项目进展与启示[J].《图书馆杂志》2012年第4期
- [20] 吴丹、古南辉、何大庆. 数字图书馆用户的多语言信息需求调研[J].《图书情报工作》2011年第2期.
- [21] [49] 赵生辉、胡莹. 多语言数字图书馆信息生态链的结构、类型及启示[J].《图书馆理论与实践》2020年第3期.
- [22] 刘莉、王怡、邵波. 基于机器翻译的图书馆多语言自动翻译平台构建策略[J].《图书馆学研究》2022年第1期.
- [23] 刘桂英. 论大学图书馆的语言行为效益[J].《大学图书馆学报》1998年第2期.
- [24] 罗映红、邓解贵. 语言效能与图书馆人员管理[J].《图书馆》2003年第2期.
- [25] 辛娜、万行明、王阳. 公共图书馆语言文字规范化使用现状及对策研究——基于陕西省7家公共图书馆的调研分析[J].《图书情报导刊》2016年第6期.
- [26] 意大利米兰新开移民图书馆提供中文在内多语言服务[J].《新世纪图书馆》2013年第3期.
- [27] 刘晓波、潘海英. 澳大利亚公共图书馆的多元语言信息服务体系及其对我国的启示[J].《情报科学》2014年第8期.
- [28] 于瑛.《现代图书馆管理体系研究》[M]. 哈尔滨: 东北林业大学出版社, 2016年出版, 第16-17页.
- [29] 毕玉侠.《药学信息检索与利用》[M]. 北京: 中国医药科技出版社, 2015年出版, 第26-28页.
- [30] 李鹤飞、李宏坤、袁素娟、刘晨光.《高校图书情报与档案信息管理》[M]. 北京: 经济日报出版社, 2017年出版, 第80-81页.
- [31] [32] 戴力农.《设计调研》[M]. 北京: 电子工业出版社, 2016年出版, 第34-36页.
- [33][34] 陈慧慧, 方小教主编; 周阿红, 刘东萍副主编.《社会调查方法》[M]. 合肥: 中国科学技术大学出版社, 2019年出版, 第154页, 第157页
- [35] [37] 屈哨兵.《语言服务引论》[M]. 北京: 商务印书馆, 2016年
- [36] 屈哨兵. 语言服务研究论纲[J].《江汉大学学报(人文科学版)》2007年第6期.
- [38] [40] 陈鹏. 行业语言服务的几个基本理论问题[J].《语言文字应用》.2014年第3期
- [39] 连杭群. 刍议图书馆服务语言的魅力[J].《晋图学刊》.2009年第5期
- [41] 陈步峰.《服务文化决胜未来》[M]. 北京: 中国文联出版社, 2009年
- [42] 邢彦君. 现代高校图书馆服务文化的构建[J].《中国科技信息》.2009年第24期
- [43] 帕墨尔.《语言学概论》, 李荣等译, 北京: 商务印书馆, 1983年
- [44] 罗常培.《语言与文化》[M]. 长春: 吉林出版集团股份有限公司, 2017年
- [45] [46] [47] 樊健. 论大学图书馆的育人功能[J].《大学图书馆学报》2013年第5期.

- [48] 汪志锋主编.《实用沟通教程》,北京理工大学出版社,2017年,第63页.
- [49] 曹中.高校图书馆流通窗口的非语言交流与服务[J].《大学图书情报学刊》2006年第3期
- [50] 戚雨村.《语言学百科字典》[M].上海:上海辞书出版社,1993年
- [51] 李津慧.图书馆文化与流通服务中的非语言沟通[J].《深圳大学学报(人文社会科学版)》2006年第2期.
- [52] 苏新宁.信息检索理论与技术[M].北京:科学技术文献出版社,2004年
- [53] 陈颖.图书馆语言服务研究:综述与展望[J].《福建图书馆学刊》2022年第2期.
- [54] 马莎编著.《高校图书馆文化建设与创新》[M].成都:西南交通大学出版社,2008年

高校图书馆语言服务实践研究

第一章 绪 论

“语言服务”顾名思义，指的是行为主体以语言文字为内容或手段为他人或社会提供帮助的行为和活动^[1]，简言之，就是通过语言为他人提供服务的行为。语言服务涉及日常生活诸多场所和情景，但由于每个行业自身性质、服务的人群不一样，因此衍生出了具体到某一个行业领域内的语言服务，即“行业语言服务”，如行政语言服务、法律语言服务、教育语言服务、医疗语言服务、金融语言服务、旅游语言服务、餐饮语言服务、交通语言服务以及卫生语言服务等等。当前学界关于行业语言服务的研究方兴未艾，本课题研究的“图书馆语言服务”就属于行业语言服务的一种。

读者服务向来是图书馆工作的重要内容，简言之，即图书馆利用自身馆藏和设施向读者提供文献和情报的一系列活动，而语言服务作为图书馆读者服务的一个方面，并不完全是与图书馆其他服务如学科服务、馆藏建设服务、参考咨询服务、专题讲座和展览服务等图书馆常见的基本服务并列的服务范畴，而是内含于图书馆几乎一切服务形式之中，同时也是这些服务的效果得以实现的重要保障。也就是说，只要涉及到图书馆工作人员与读者的沟通交流，就缺少不了语言服务，因此工作人员使用语言为读者提供服务就成为图书馆工作最常见的服务形式。基于此，本课题将“图书馆语言服务”定义为图书馆通过使用语言文字在为读者获取文献资料、传递信息资源过程中提供沟通作用的一种服务形式，这类服务比传统意义上的图书馆语言运用的研究范围更广，内容也更多，其关注的“语言”主要包括两个层面的内容：一是在图书馆读者服务过程中出现的各类声音（如馆员说话和广播音响）等以听觉符号形式呈现的语言，二是相关人员的身体语言（如面部表情、神态、眼神、姿势、手势）以及图书馆各类文字标识等视觉符号语言。

图书馆不仅是保存和传递图书资料的场所，也是行业文化建设的重要体现。作为文化窗口单位，图书馆语言服务的水平和质量，不仅会影响读者的情绪和体验，而且关系到所隶属行业的整体形象与声誉地位，更影响到图书馆能否充分发挥服务高校建设的职能。因此建设好图书馆语言服务非常有必要，而对图书馆语言服务进行深入研究是开展这项工作的前提。学界以往关于图书馆语言使用的研究成果较多关注图书馆工作人员的语言规范、语言技巧、语言艺术以及语言态

度和身体语言等几方面。当前关于图书馆语言服务的建设在实践中并无统一标准，其理论体系也尚在构建和探索之中。本课题研究的目的在于对图书馆语言服务进行深入研究，通过实证调查，发现当前高校图书馆语言服务存在的问题，寻求具体的解决办法，提出图书馆语言服务建设的实践方案，最后探讨图书馆语言服务理论的构建，从而为改革和完善图书馆语言服务、规范语言服务制度提供参考。

第一节 研究现状与研究意义

一、研究现状

（一）相关文献概述

笔者以“图书馆”、“语言”两个关键词为题名，通过对“中国知网”所收录的“学术期刊”“学位论文”、“会议”、“报纸”、“年鉴”、“图书”、“特色期刊”、“成果”、“学术辑刊”、“法律法规”、“政府文件”等 11 个来源数据库所收录的文献进行时间跨度为 1985 年至今的检索，对所获取的文献进行筛选，剔除与图书馆语言服务无关的文献后做了一个统计。结果显示，近 35 年间与图书馆语言服务主题相关的中英文文献共计 216 篇，其中使用中文撰写的 194 篇，英文 22 篇，发表在学术期刊上的 194 篇，会议论文 4 篇，学术辑刊 9 篇，特色期刊 9 篇。而且这些论文均为学术型成果，极少数为规范性文件。从数量上来说，相对 35 年的时间跨度而言，图书馆语言服务相关文献的年均发文数量甚少（不足 3 篇）；从发文刊物级别来看，大部分成果所刊载的文献均为普通刊物，说明文章质量一般，只有少数为北大中文核心或 CSSCI；从研究深度方面来看，尚无硕士甚至博士研究生层次的文献，缺乏对图书馆语言文字服务进行研究的系统性论著。

（二）研究内容分类及其特点

当前学界关于图书馆语言文字服务的研究成果，内容各有侧重，大致可归纳为以下几类：

1、图书馆馆员语言规范、语言技巧与语言艺术

最早提出图书馆工作人员语言使用应该加以规范的可追溯到 1985 年 4 月北京图书馆出台的《北京图书馆第一线工作人员举止与语言规范》的文件，该文是在北京图书馆于 1985 年 3 月召开的“读者工作会议”上的报告的基础上修订而成，严格意义上说并不属于学术论文。文件虽然字数不多，但提出馆员对待读者应在态度、敬语、句式、语气等方面应有所规范的观点，言简意赅，内容精炼^[2]，不失为可供图书馆界制定馆员语言服务规范借鉴参考的范本。同年，殷小丹探讨了公共图书馆出纳人员应如何运用规范语言服务读者的问题^[3]，这是学

界关于图书馆语言运用的第一篇学术性论文，文字内容涉及讨论馆员工作中使用的称谓、呼语、谈吐、修辞等多个方面，内容详实、全面。遗憾的是，在此之后的多年，鲜有学者关注这方面的议题，直到1993年以后与图书馆语言使用规范相关的文章才开始大量涌现，如刘一宁从信息论的角度探讨了图书馆流通领域人际关系语言系统信息传递的特性，并提出图书馆馆员在与读者交际时应如何把握这些特性^[4]。詹东则探讨分析图书馆流通工作人员在称呼、用词、用语等方面应该掌握何种语言艺术^[5]。赵晓燕从三个方面论述了文明语言在高校图书馆中发挥的独特作用，即促进馆员与读者的心灵沟通、缓解工作中产生的矛盾和发挥图书馆的教育职能^[6]。与这类主题相似的还有张家振的《论图书馆工作人员的语言美》（1994年）、廖春霞的《高校图书馆流通工作者的公关语言艺术》（1995年）、范亚林的《高校图书馆工作者的语言准则》（1996年），朱莉、盖会全、白薇的《谈高校图书馆的文明礼貌语言服务》（1996年）、康福英的《图书馆服务语言艺术》（1998年）、丁玉辉的《试论图书馆工作中的语言艺术》（1999年）、黄丽梅的《略谈医院图书馆的服务语言》（2001年）、张灵霞的《现代化条件下图书馆馆员服务语言艺术》（2001年）、翟华丽的《高校图书馆读者服务语言技巧浅析》（2003年）、王久云的《浅谈图书馆人员语言艺术的运用》（2004年）、程永霞的《图书馆服务的语言技巧》（2005年）、周亚夫的《图书馆在线咨询馆员的语言技巧》（2006年）、李国良的《浅谈图书馆服务语言的艺术魅力》（2006年）、苗永菊的《图书馆服务工作的语言艺术应用》（2009年）以及易丽萍的《浅谈高校图书馆服务工作中巧用语言艺术》（2012年）等等。尽管这些文章的视角不尽相同，但主题却大致相同，都是围绕图书馆应如何运用语言服务于读者来展开分析的，而且关注的大都是图书馆工作人员口语的使用。

2、非语言行为的类型、特点和功能及其在图书馆工作中的运用

图书馆工作的性质要求环境静、整、雅、怡，很多时候非语言行为如语音、语调、语速、表情、肢体动作等因其在表现人的心理活动方面比有声语言更为真实，能发挥有声语言无可比拟的作用，因此图书馆工作人员要想提高自身服务水平，与读者达到良好的沟通效果，除了要注意有声语言的使用技巧外，还应将非语言行为运用于图书馆的服务中来。最先关注这个话题的是马光华和王国红，他们通过分析图书情报人员面部表情探讨其相应的心理类型，揭示了图书馆工作人员的体态语言与图书馆服务之间存在的因果关系^[7]，但是该文仅仅关注面部表情，对与图书馆相关的其他非语言行为并未提及，不够全面，文章最后的结论与图书馆员如何做好读者服务工作的主题关系也不大，因此文章的意义有限。之后很多学者纷纷对非语言行为与图书馆服务二者的关系进行探讨，如卢国才分析了图书馆的布局、字画、名人名言等广告文字宣传方式的作用^[8]，熊家原和吴建章探讨了无声语言、空间语言的运用对于图书馆服务工作的必要

性^[9]，以及陈瑛的《论非语言交际手段对图书馆服务品质的影响》（2000年）、刘艳丽的《略论高校图书馆中教师的体态语言》（2001年）和李津慧的《图书馆文化与流通服务中的非语言沟通》（2006年）。此外，分析图书馆人员具体应如何运用非语言行为的文章较多，如程实从目光、面部表情、姿势语、空间、仪表等方面探讨了非语言交际在高校图书馆的具体运用，并列举了馆员在工作中不宜使用的非语言方式^[10]，曹中论述了非语言交流的特点、作用，并提出了在图书流通窗口实现非语言交流的具体方式^[11]。此外还有刘保军的《无声语言沟通在图书馆一线服务中的应用》（2007年），李伶俐的《人体语言在图书馆服务工作中的应用》（2007年），陈晓红、杨婵娟、王李霞的《高校图书馆副语言交际策略的咨询解答实效性研究》（2008年）、郭春玲的《图书馆读者服务中的肢体语言运用》（2012年）等等。这类研究出现时间比第一类研究晚，主要关注图书馆工作人员的无声的肢体语言，说明学者们逐渐开始意识到馆员重视非语言行为对于营造图书馆安静、肃穆环境的重要作用，弥补了第一类研究对非语言行为不够关注的缺憾。

3、图书馆职业语言的语言学研究

这类研究不关注馆员自身的语言使用或非语言行为，而是对图书馆这个特定文化场馆使用的语言本身及其特点更为关注。刘本臣以图书馆职业语言为对象，分析了图书馆作为满足社会大众阅读需求的开放场所，其语言在口语和书面语两方面应如何构成才能满足图书馆与读者的沟通需求^[12]。李黎从语言学理论的角度出发，结合在图书馆的工作实践和体会，从文化品格、语体色彩、语言艺术以及语言风格等几方面论述了实时解答服务的主要语言特征^[13]。张自生和修静从现代汉语的角度对已颁行的中国图书馆法规文本存在的语言问题进行了归纳，指出部分法规条文在词语运用、语法结构等方面存在的问题，并对《中国图书馆法》的语言规范提出了一些看法^[14]。何晓林介绍了图书馆网页语言理想认知模式的语言学理论依据，阐述了图书馆网页语言理想认知模式的主要体现，探讨了理想化的图书馆网页语言设计途径^[15]。虽然出发点都是为了服务图书馆的读者，但与前两类研究不同，这类研究更关心的是与图书馆相关的规章制度、工作人员以及网络系统所使用语言（包括口语和书面语）的语言学特征而非运用。

4、图书馆语言服务综合研究

这类研究探讨图书馆语言服务的内容较为全面，如郝沛华和赵洪波将图书馆导读语言工作分为有声导读语言和无声导读语言两大类，对图书馆读者服务工作进行了探讨^[16]。刘刚从读者认知心理的角度分析了读者的认知心理规律是如何影响与图书馆员的语言沟通效果的，进而提出了图书馆员语言沟通的策略方法^[17]。此外还有李淑兰的《浅谈图书馆工作中的馆德语言》（1995年）、韦瑛

的《图书馆的服务语言是传播知识和精神文明的媒介》(1998年)、赵盛玲的《浅谈图书馆工作人员的语言服务》(1998年)以及赵晓燕的《文明语言在高校图书馆的作用》(2001年)等。这类研究同时关注语言和非语言两种方式,可以说对图书馆语言服务的关注较为全面。

5、图书馆多语言馆藏资源信息提取研究

与前四类研究不同的是,这类成果研究图书馆语言服务所依托的行为主体既不是图书馆工作人员,也不是图书馆规章制度,而是图书馆网络系统及其如何建设才能满足不同语言¹需求的资源获取策略。如《公共图书馆开始使用在线语言服务》一文介绍了有声读物独立运营商美国录音图书有限责任公司与 Hights Cross 通信公司以及 Transparent Language 公司合作推出的贝基在线 (<http://byki.com>) 图书馆版^[18],这是一个供公共图书馆用户使用的语言学习系统,可以为访问公共图书馆的用户提供在线语言服务。杜慧平介绍了欧洲数字图书馆项目 Europeana 的多语言存取的研究进展,包括拟实现的功能、内部架构和关键技术,如语义数据层的词表映射、命名实体识别、翻译消歧、语言识别等,分析了数字图书馆的多语言存取存在的问题和可能解决的方法,为我国数字图书馆建设提供了有利的借鉴^[19]。吴丹、古南辉、何大庆采用问卷调查的形式,调查了中国国内的数字图书馆用户对多语言信息获取服务的真实需求和期望,包括用户是否有获取多语言信息资源的需求、用户获取多语言信息资源的动机何在、用户需要怎样的多语言信息资源、用户对多语言信息获取技术的理解如何及用户期望怎样的多语言信息获取系统等^[20]。赵生辉、胡莹基于信息生态学理论与方法,通过分析多语言数字图书馆信息生态链的结构模型与组合类型,总结了多语言数字图书馆信息生态链的多样性特征,对我国多语言数字图书馆的建设政策提出了若干建议^[21]。刘莉、王怡、邵波等人采用文献分析法以及网络调查法,分析了国内外图书馆多语言翻译的研究现状,结合机器翻译概况解释了图书馆多语言翻译平台构建的必要性,并在充分考虑机器翻译技术局限性的前提下,提出多语言自动翻译平台的构建策略^[22]。

6、图书馆语言服务与校园文化建设关系的研究

这类研究探讨的是图书馆语言服务在促进校园精神文明建设方面发挥的作用,其研究重点并不在于语言服务本身,而是语言服务带来的文化效应。刘桂英认为,大学图书馆工作人员的语言行为是评估大学图书馆工作绩效的重要因素,也是大学精神文明建设的重要依据,因此做好语言服务规范工作应成为大学图书馆馆风建设的基本任务^[23]。罗映红和邓解贵提出,图书馆管理者运用人性化的语言,能为图书馆营造一个宽松和谐的工作环境,增强图书馆管理者的

¹ 与面向计算机处理的人工编程语言不同,这里的“语言”指人类社会生成和使用的自然语言,能够作为人与人之间进行交流沟通的工具,因此这类研究属于图书馆语言服务的研究范围。

亲和力和感召力，从而提高图书馆管理效能^[24]。由于研究视角比较新颖，可以说将以往图书馆的语言服务研究提升到了一个新高度。

目前学界对图书馆语言服务开展过实证研究的只有辛娜、万行明和王阳的《公共图书馆语言文字规范化使用现状及对策研究——基于陕西省7家公共图书馆的调研分析》，这篇论文基于对陕西省7家省、市、县（区）级公共图书馆规范使用汉语文字的情况进行的问卷调查，从语言文字使用的视角分析了图书馆语言文字使用中存在的问题及其产生的原因，进而提出了改善公共图书馆规范使用汉字、推广普通话使用的建议^[25]。调研人员通过问卷发放，以及访谈、拍照、录音、收集纸质印刷材料等方式对目标图书馆的名称牌、标志牌、说明书、宣传牌、宣传册、展品标签、电子显示屏、音视频宣传材料及咨询讲解人员服务用语进行了搜集。可以说，该文系国内学者首次对文化场馆开展的语言文字规范实证研究，开创了图书馆语言服务研究的先河。

以上均是学者关于国内图书馆语言服务研究的成果。而介绍国外图书馆语言服务的研究成果较为鲜见。2013年第2期的《新世纪图书馆》刊载的文章介绍了意大利米兰图书馆为移民提供的包括中文在内的语言服务，旨在为给不会说意大利语的外国人提供便利^[26]。而刘晓波和潘海英则介绍了澳大利亚公共图书馆在馆藏、服务设施、文化活动、网络培训、图书馆设施的语言标识、图书馆网站的展示和检索系统等方面提供的多语服务，同时探讨了这些语言服务在增进国家不同文化族群之间的理解与尊重、加强民族之间的团结、促进社会的和谐与发展等方面发挥的作用^[27]。

（三）不足之处及研究展望

1、存在的不足

纵观以上各类与图书馆语言服务相关的研究成果，笔者分别总结其存在的几个问题：第一类成果主要关注有声语言的使用技巧和规范，第二类侧重探讨非语言（无声）行为的种类及其在图书馆读者服务中的重要性，这两个主题的成果占全部研究的多数，虽同属图书馆语言服务研究的内容范畴，但共同的局限性在于未能提升至语言服务的层面，而且割裂了图书馆语言服务作为一个整体事件——既使用口语也使用非语言来服务读者这个事件的完整性，第三类图书馆语言本体研究侧重的是语言学研究，与图书馆读者服务的主题联系并不大。第四类研究侧重理论探讨，对语言服务的具体方法和实施途径的探讨不够深入，且缺乏实证调查，因此说服力不足。第五类成果侧重对图书馆网络资源获取的语言途径的研究，并不关注图书馆工作人员与读者之间面对面的实时沟通内容。鉴于图书馆日常工作很多时候都需要馆员与读者开展互动交流，因此这类成果的意义有限。而第六类研究仅限于泛泛而谈，并未谈及图书馆语言服务具体应

该如何开展才能促进校园文化建设的方式和措施。辛娜等人的研究探讨未能将图书馆工作中对语言及非语言方式的讨论提升至“语言服务”这个层面，而且调查地点是公共图书馆，只针对公共文化场馆，对于医院、军事系统、高校以及中小学图书馆等较为专业的单位图书馆语言服务研究的借鉴意义有限。

2、研究趋势及展望

针对以上研究存在的不足，本课题认为未来图书馆语言服务研究可以在“拓展广度、挖掘深度、增加跨度”这三个向度上探索新的议题，寻求新的学术生长点，具体可从以下几个方面进行探讨：

(1) 拓展图书馆语言服务研究内容的广度

①统一以“语言服务”作为研究对象

今后的研究不应区分“语言”和“非语言”，应将所有以自然语言为沟通工具的服务内容全都纳入图书馆语言服务的研究范畴，统一以“语言服务”作为研究对象。这样一来，图书馆的语言服务不仅包括图书馆工作人员使用的有声语言（口语）和无声语言（非语言如表情、语气、手势之类），还包括面向读者开放的能发挥导览作用的一切实体性以及非实体性的书面文字和标识符号，其中实体性符号通常指图书馆内随处可见的文字牌、导览图、借阅说明，名言警句、书架顺序号码牌，而非实体性符号则指的是图书馆网页系统的虚拟性的语言文字。

②不同类型图书馆的语言服务需求及其特点

不同的职业领域、不同层次的人群对语言服务有着不同的需求，因此图书馆语言服务改革的重要依据之一，就是根据来馆读者类型的不同，调查其对相应图书馆语言服务的需求。根据文献体系、用户群体、管理体制、收藏范围以及图书馆的性质、活动内容和功能等要素的不同，图书馆可划分为多种类型。如按管理体制，可划分为文化系统图书馆、教育系统图书馆、科学研究系统图书馆、工会系统图书馆、共青团系统图书馆和军事系统图书馆；若按馆藏文献范围划分，则可划分综合性图书馆、专业性图书馆等；而按用户群体可分为儿童图书馆、医院图书馆、盲人图书馆、少数民族图书馆；按图书载体则又可划分为传统图书馆、数字图书馆、移动图书馆以及真人图书馆等^[28]。图书馆的类型不同，语言服务的对象及其要求也就有所不同，如高校图书馆服务的对象主要是大学生和教师，他们受教育程度高，素质较高，对语言服务的要求相应也较高。若图书馆处于北京、上海、广州、武汉、南京等经济发达、国际化程度较高、外国人较多聚集的城市，或中国与境外接壤如黑龙江、新疆、西藏、云南、广西等少数民族较多的省区市，读者由于国籍、母语、学历层次等方面存在差异，对图书馆语言服务也存在不同的要求。因此今后应调查和归纳不同性质和类型的图书馆读者群体对于语言服务的需求，分析其特点，总结规律，这样才能有的放矢，提出有针对性的策略。

(2) 挖掘图书馆语言服务研究层次的深度

① 开展图书馆语言服务的实证调查

语言服务贯穿于阅览、外借、咨询、查新和空间布置等图书馆的工作中。不仅图书馆员应掌握规范标准的服务用语,运用与具体环境相适应的语言技巧,无声语言也应在图书馆的语言服务中发挥作用。而读者满意与否则是衡量图书馆语言服务工作好坏的试金石。今后的研究应引进并采用以下几种研究方法:一是设计科学合理的问卷展开调查,主要考察图书馆读者对工作人员(包括专职工作人员及志愿者)语言服务情况,包括读者对工作人员与读者沟通交流的发音吐字、用词、是否使用普通话、声调、语气,以及面部表情、眼神、站姿、坐姿、走姿、手势、仪容仪表(着装、修饰、化妆、发型、个人卫生及个人用品)等的评价,还有图书馆内使用各种文字符号书写的如布局平面图、书架书号、橱窗、壁画、板报、剪报、展览以及或打印张贴在馆内的标语、多劝词、训词、命令句、名言警句、宣传标语等,以及图书馆网站上展现的语言文字,如规章制度、借阅手续等。二是直接观察法,主要有公开观察法和隐蔽观察法,其中公开观察法用于对图书馆网站、参考咨询等使用静态或动态语言文字沟通过程的考察,还有对图书馆开闭馆时的语言广播内容的记录,以及对图书馆一切公开的以语言为中介提供的服务过程的现场调研,如使用手机或照相机拍摄馆内导牌、示意图、书架书牌、规章制度、名言警句、宣传标语、提示语等。而隐蔽观察法则往往用于考察那些不便于让被观察者事先知晓的语言沟通事件,以更能体现真实性。最后一个重要的研究方法是访谈法,采访对象主要是图书馆工作人员和读者两类群体,了解他们对于图书馆当前语言服务现状的评价、看法和建议,在此基础上评估图书馆的语言服务水平,分析存在的问题及其成因,才有利于探讨解决的策略。

② 图书馆语言服务体系构建和语言服务标准的设计

图书馆是搜集、整理、保管、传播和利用书刊情报资料为一定社会的政治、经济服务的科学、教育和文化机构,其主要任务是把知识信息扩散到不同的读者中,以达到促进知识和信息交流的目的^[29],而“传播”、“利用”、“扩散”、“交流”这些环节恰恰需要图书馆提供不同类型的语言服务。与此同时,这些工作流程也与多种社会活动产生联系,例如,图书馆在借阅书刊、宣传推荐、指导阅读、解答咨询中,能够对读者施以教育影响,甚至图书馆的环境,对读者也发挥着潜移默化的教育作用,这一切都需要借助于教育学的基本原理和方法。又如,图书馆活动是一种社会现象,和社会学的关系也密不可分。图书馆事业的发展,图书馆活动的变化,读者的阅读需求和图书馆员的工作,都受社会环境的制约,因此研究图书馆及其活动,就要将它们置于整个社会之中来考察^[30]。此外,图书馆所处地区的历史文化传统、城市发展程度,图书馆内部管理制度、领导者个人素质、工作人员的文化修养、职业精神与服务意识等也影响着图书馆语言服务质量的优

劣。因此，今后的研究应参考和借鉴相关学科的理论和研究方法，除了图书馆管理学、语言学尤其是语言服务学理论、图书馆学的同族学科——目录学外，还应借鉴教育学、社会学和传播学理论来分析影响高校图书馆语言服务的内外部因素，从而将架构语言服务体系和设计语言服务标准提上日程。

(3) 探讨图书馆语言服务对于促进文化建设的意义

图书馆是一个城市、一所学校或一个部门（行政单位）文化建设的阵地和窗口，其语言服务直接反映图书馆的服务水平、服务质量及其社会形象。优质的语言服务不但能使图书馆更好地履行知识和信息的顺畅交流和传播的职能，而且还能够对读者起到启发、引导和教育的示范性作用。例如，学校图书馆是除了教师以外的第二课堂，是校园精神文明建设的重要阵地和窗口，馆员既是图书馆服务人员，同时还是教师，好的语言服务可以对学生起到示范性作用。而城市公共图书馆接待的读者民族和国籍背景较为复杂，遍布社会各个阶层和行业，使用的语言种类较多，因此这类图书馆自然对语言服务有着较高的要求。这些现象在某些国际大都市尤为突出，因其往往代表着城市的国际人文形象，因此做好这类图书馆的语言服务工作，就意味着服务好了城市乃至国家的文化建设。从这个角度看，今后的研究还应从图书馆的社会职能角度出发，探讨图书馆提供语言服务的社会意义和文化意义，分析图书馆语言服务与文化建设之间的密切关系。

二、研究意义

高校图书馆不仅是保存和传递图书资料的场所，也是大学精神文明的重要体现。语言是文化的载体和重要的符号表现形式，图书馆是服务窗口单位，馆员在为读者服务的过程中，使用恰切得当的语言，讲究语言艺术，不仅能对读者产生示范性及表率性作用，对其形成良好的熏陶，而且还能够促进图书馆服务工作以及文化建设工作，从而使得图书馆更好地发挥其以藏授人及以文育人的教育和文化职能。要想提高提高高校图书馆的管理水平和服务质量，就必须研究图书馆的语言服务。鉴于此，本课题研究具有较为重要的理论意义和实践意义：1、是对图书馆语言服务相关研究的传承、提升；2、不仅是对图书馆学学科发展的深化，还能为图书馆管理、图书馆文化服务、大学校园文化与精神文明建设等相关议题的研究提供启示；3、将为同类高校图书馆的语言服务管理和改革提供借鉴，也将为其他类型图书馆如公共图书馆、教育系统（如高职院校、中小学图书馆）以及医疗系统（如医院图书馆）等的语言服务建设提供思路。

第二节 研究目标与研究方法

一、研究目标

本课题通过对广西区内几所高校图书馆的语言服务现状、存在的问题以及读者的语言服务需求开展实证调查,尝试构建有助于改善和提高大学图书馆语言服务水平的语言服务体系,以期为国内同类高校图书馆语言服务的建设提供经验借鉴。具体来说,首先要阐释高校图书馆语言服务的重要性,论证其与大学校园文化建设的关系,其次将实地调查当前高校图书馆语言服务的现状,分析其存在的不足,然后考察读者对于高校图书馆语言服务的需求,最后要探讨高校图书馆语言服务体系及评估标准的构建。

二、研究方法

(一) 概述

1、直接观察法

顾名思义,直接观察法是指研究者根据一定的研究目的,研究提纲或观察表,用自己的感官和辅助工具去直接观察被研究对象,从而获得资料的一种方法。观察法的优点在于具有目的性、计划性、系统性和可重复性,不但搜集到的资料和数据比较丰富和完整,能够突破研究者原有的知识积累,从而为后期设计创意提供肥沃的土壤,而且由于大部分的信息是现场直接观察到的,不依赖于被观察者的回忆,因此相对来说比较客观真实^[31]。本课题调查图书馆语言服务现状,很多时候需要大量的运用到直接观察的方法,其中公开观察法操作起来方法简单明了,主要用于对图书馆网站页面、图书馆资源建设部参考咨询,图书馆开闭馆的语言广播,以及图书馆环境语言如屏幕滚动播放的通知、布局示意图、书架导牌、规章制度、导读结构示意图、名言警句、宣传标语、提示语、温馨提示等文字使用场景。考虑到研究者如果在观察的过程中暴露自身身份,可能会使得读者感到受到欺骗,使得研究处于一种尴尬的境地,因此本研究为了获得读者最真实自然的状态,有必要确保整个调查过程对其形成的影响控制到最小的程度,因此除了公开观察法外,还采用了隐蔽式观察法,主要用于调查图书馆内所有情境和场合下工作人员与读者的语言及非语言沟通过程等。

2、问卷调查法

问卷调查是指通过制定详细周密的问卷,要求被调查者据此进行回答以收集资料的方法。根据载体的不同,可分为纸质问卷调查和网络问卷调查。纸质问卷调查就是传统的问卷调查,调查公司通过雇佣工人来分发这些纸质问卷,以回收答卷,这种方法分析与统计结果比较麻烦,成本比较高,但可以保证问卷的填写

率和完整回收。另一种是网络问卷调查,用户主要依靠在线调查问卷网站提供的设计问卷通过网络进行发放,这种方式的优点是无地域限制,成本相对低廉,缺点是答卷质量无法保证^[32]。由于疫情期间各高校实行封控,本课题主要采用网络调查的方法,考察图书馆工作人员对自身所提供的语言服务的评价,以及读者对图书馆工作人员(馆员及志愿者)语言服务的评价。

3、访谈法

访谈法是由访谈者根据调查研究所确定的要求与目的,按照访谈提纲或问卷,通过个别访问或集体交谈的方式,系统而有计划地收集资料的一种社会调查方法。其特点表现为互动性、灵活性和可控性^[33]。就本课题研究来说,互动性意味着调查者与读者之间的访谈过程不仅是言语的交流过程,也是访问双方互相了解、互相影响的过程,而灵活性指的是在访谈过程中,调查人员可以根据情境的特点和读者的表现,灵活地选择具体发问的问题,选择提问的方式、语气,被问问题得顺序与采用的措辞等,从而获得直接观察法和问卷调查法等方式难以获得的深度资料和信息。例如,对于读者在结构性问卷中不清楚或不理解的问题,调查人员可以进行重复解释,而对于读者不愿意回答的问题,调查人员可以通过采取迂回等技巧获得答案。另外,调查者还可以通过读者的表情、姿态等对其回答内容的真实性做出判断等。访谈法主要分为结构式和非结构式访谈,结构式访谈是按照统一设计的访谈问卷进行标准化的访问,可用做定量分析,调查结果的信度和效度较高,但缺乏弹性和灵活性,形式比较呆板,被调查者的回答也比较被动不利于被调查双方发挥主观能动性,适用于大规模社会调查。而非结构式访谈事先不制定统一的问卷、表格,只给被访者一个大致的范围或粗线条的问题大纲,由被访双方在这一范围内自由交谈,弹性和自由度大,能充分发挥双方交谈的主动性、积极性、灵活性和创造性^[34],因此本课题主要采用非结构式访谈法对图书馆员(志愿者)和读者进行采访,主要围绕图书馆工作人员对自身语言服务的评价、读者群体对于图书馆语言服务现状的评价、看法以及语言服务需求几个问题进行深入细致的调研。

(二) 实施方案

1、设计问卷

以读者对高校图书馆工作人员(馆员和志愿者)语言服务(包括有声语言与无声文字)的看法、评价及需求为出发点和研究目的,设计一套面向读者的中英双语文字版本的问卷,内容涉及馆员及志愿者在与读者语言交流时的发音吐字、用词、是否使用普通话或方言、声调、语气,以及表情、眼神、站姿、坐姿、手势、仪容仪表(着装、修饰、化妆、发型)等,还有图书馆布局平面图、书架书号、规章制度、借阅手续说明、橱窗、壁报、板报、剪报、展览以及以各种文字方式张贴的标语、多劝词、训词、命令句、名言警句、宣传标语、图书馆网站文

字设计等的看法。

2、实地调研

观察法一般利用眼睛、耳朵等感觉器官去感知观察对象，但由于人的感觉器官具有一定的局限性，本课题往往还要借助各种现代化的仪器和手段，如手机、照相机、录音笔等工具辅助搜集资料。本环节主要任务有两个，一个是开展问卷调查，使用问卷星通过转发网址链接方法开展问卷调查。二是主要使用观察法对图书馆静态的语言文字情境和动态的社交语言情景进行观察和记录，具体内容涉及到高校图书馆网站语言文字设计、图书馆开闭馆时的语言广播，图书馆环境语言（如布局示意图、书架书牌、规章制度、导读结构示意图、名言警句、宣传标语、提示语、温馨提示、借阅环境等），以及馆员（志愿者）与读者的语言及非语言沟通的具体表现等。

3、整理数据

课题组成员对回收的问卷数据进行整理，观察法和访谈法形成的图片、录音和视频影像、谈话记录等资料进行存档，分析、归纳和筛选出对于课题研究有用的信息，撰写形成研究报告。

第三节 研究框架与研究内容

本课题搭建的总体研究框架及研究内容如下：

一、图书馆语言服务与大学校园文化建设的关系

高校图书馆是保存和传递文献资料的场所，其基本职能是为教学和科研服务。语言文字是图书馆与读者的沟通工具，语言服务能够反映图书馆的服务水平、服务质量及其社会形象。同时，图书馆是高校的第二课堂，是校园精神文明建设的重要阵地和窗口，馆员既是服务人员，也是教师，好的语言服务能够对学生起到示范性作用，从而促使图书馆更好地履行教育和服务的职能。本节从语言沟通对于图书馆服务的重要性及图书馆的职能两个方面探讨图书馆提供语言服务的意义，同时从高校图书馆馆员的职业性质、图书馆在高校中的地位等角度论证图书馆的语言服务与文化服务，以及校园精神文明建设之间的关系。

二、高校图书馆语言服务现状及存在的问题

语言服务贯穿于图书馆的阅览、外借、咨询、查新、空间布置以及图书宣传等诸多工作环节，馆员不仅应使用规范标准的服务用语，还应掌握与具体工作环境相适切的有声及无声的语言文字运用技巧，而读者满意与否是衡量图书馆语言服务工作好坏的依据。本节对大学图书馆的语言服务现状开展实证调查，不仅考察图书馆自身的语言服务、多语馆藏情况，以及馆员对语言服务的自评情况，还调查读者对语言服务的评价、看法和满意度，在此基础上评估当前高校图书馆的语言服务总体水平和建设情况，分析存在的问题及其成因，探讨相应的解决策略。

三、高校图书馆的语言服务需求及其特点

图书馆读者的院系、学科、专业、年级、国籍、年龄、性别、国别、母语、职业、受教育程度、学历层次乃至个人素质等方面的差异，致使他们对图书馆语言服务有着不同的认识和要求，因此制定图书馆语言服务规划的重要依据就是摸清高校中不同读者群体对于语言服务的需求。本节主要通过对高校图书馆的读者开展问卷及访谈调查，分析归纳不同读者群体对于语言服务的需求及其特点。

四、高校图书馆语言服务建设的策略

图书馆的历史传统、管理制度、馆员的文化修养、职业精神与服务意识等因素共同决定着图书馆语言服务质量。这部分基于图书馆管理学和语言服务学理论，分析影响图书馆语言服务的内外部因素，探讨高校图书馆管理者应利用图书馆校园文化窗口和阵地的优势，满足读者语言需求的手段、途径和方式，以及优化图书馆语言环境，提升其语言服务乃至文化服务水平的对策。

第四节 课题研究的创新之处

一、学术思想的创新

本课题着眼于高校图书馆语言服务的现状,借鉴图书馆管理学、语言服务学、跨文化交际等学科理论视角及研究方法,将馆员与读者进行交流的有声和无声两种方式的沟通方式均纳入到图书馆语言服务的研究范畴,使之作为高校图书馆读者服务工作的一个重要内容,同时还将“语言服务”视作探索高校图书馆实现校内及校际文化交流的可能途径,力求探索高校图书馆语言服务与图书馆文化服务相辅相成的策略和方案。

二、学术观点的创新

1、首次对“图书馆语言服务”下定义,即图书馆为读者获取文献和传递信息提供帮助,有助于达到与读者交流沟通目的的一切与语言文字有关的手段和方法,并以此作为课题的研究对象。

2、提出了图书馆语言服务规划应基于不同类型读者对于语言服务的个别化需求的观点,并以此作为高校图书馆制定语言服务规划的重要依据。

3、认为应设计适用于高校图书馆的语言服务建设的实践标准,不同层次和不同行业的图书馆可以此为模板,同时根据自身馆情规划本馆语言服务建设的手段、方式和途径。

4、从图书馆发挥文化育人职能的角度,提出了高校图书馆语言服务建设与校园文化建设密不可分、相辅相成的关系。

三、研究方法的创新

1、规范研究。梳理、归纳和分析已有图书馆语言文字的成果,借鉴语言服务学、图书馆管理学等学科的理论视角,初步构建起了图书馆语言服务的研究范畴和研究内容,即解决“图书馆的语言服务应该是什么”的问题。

2、实证分析。开展高校图书馆语言服务的实证调查,设计问卷并在图书馆现场及通过网络发放,进行实地访谈,辅以拍照、录音、收集纸质印刷材料等方式,以获得有价值的 firsthand 资料。

第二章 图书馆语言服务与高校文化建设

高校图书馆是保存和传递文献资料的场所，其基本职能是为教学和科研服务。语言文字是图书馆与读者的沟通工具，语言服务能够反映图书馆的服务水平、服务质量及其社会形象。同时，图书馆是高校的第二课堂，是校园精神文明建设的重要阵地和窗口，馆员既是服务人员，也是教师，好的语言服务能够对学生起到示范性作用，从而促使图书馆更好地履行教育和服务的职能。本章从语言沟通对于图书馆服务的重要性探讨图书馆语言服务的涵义及意义，同时从图书馆的服务文化、本身的职能定位、图书馆在高校中的地位等角度论证图书馆的语言服务与大学校园文化建设之间的关系。

第一节 图书馆语言服务的涵义、表现形式及原则

一、图书馆语言服务的定义

要理解图书馆语言服务，首先要知道“语言服务”是什么？我们知道，语言是人类最重要的交际工具，任何行业活动的进行和维持都离不开语言的参与和运作^[35]，可以说百行百业，只要涉及到用语言“做事”，就会涉及到各种各样的语言服务。从实际应用的角度看，服务作为语言交际功能的一种属性，可以说是伴随着语言的产生和发展而产生和发展的，但“语言服务”这个概念提出的时间并不长久^[36]。狭义的语言服务通常指语言翻译服务，而广义的语言服务则指所有以语言作为工具而开展的服务，通常包括语言翻译服务、语言教育服务、语言支持服务和特定行业领域的语言服务，这里的“特定行业领域”指的是在社会的各种行业场景中为了提高交际效率，达到行业运作的目的而实施的一种语言服务，比如广告语言服务、导游语言服务、销售语言服务、医疗语言服务、法律语言服务等等。从这个角度也可以说，行业语言服务是一种依托型的语言服务，其具有两个基本特征：第一，这种语言服务所依托的行业大都是我们所说的第三产业或者称之为服务行业。所谓第三产业是指商业、饮食业、修理业、旅游业、市内客运、货运、金融、保险、通信、咨询、法律服务、文化教育、科学研究事业等。宽泛一点说，你只要处在某种为人服务的位置，并且你在执行服务项目时面对服务对象使用了语言，那么就已经和语言服务挂上了钩。第二，语言在第三产业所涉及的行业提供的服务中是完成服务项目的一种工具，一种手段，而非一种终端产品。举个例子，医疗用语是一种医疗行业语言服务，包括医学服务过程中医务人员所使用的口头语言，即礼貌性语言、解释性语言、安慰性语言和保护性语言，广义

的医疗语言服务除了上述的这些，还包括处方、病历记录以及现代医院中的电子屏幕显示与电子叫号等。凡此种种，都是医务工作者完成治疗任务的一种手段和工具，但医疗服务的终端产品并不是这些，而是各种检查化验、处方药品、手术治疗等等，但由于医务人员在服务患者的过程中都使用了语言，所以我们可以说医院为病人提供了语言服务。除了医疗语言服务外，服务行业中与语言服务直接相关的具体服务项目还包括广告服务、电信服务、视听服务、导游服务、新闻机构服务、博物馆以及所有运输方式的辅助性服务等等，它们的宗旨是提供旅游、交通等行业服务，其中相关的问候、介绍、引导、说明、命名、沟通等等的语言服务行为都是辅助性的。这些行业的从业人员如博物馆解说员、导游等也都不是专职型的语言服务人员，但他们在工作中不可避免都需要依托语言才能开展业务，其服务项目需要语言直接参与其中，可以说语言在这些行业中发挥着重要的不可替代的作用^[37]。

由此我们可以总结出，一种语言行为要成为语言服务，应该具备两个条件：一是要有服务对象和服务目标，是要在服务意识引导下产生的服务行为；二是必须通过语言行为来开展服务，即其服务手段或方式是语言活动。图书馆是公共文化机构，服务的对象是读者，其服务目标是图书馆利用自身馆藏和设施来满足读者对图书、文献、资料 and 情报的需求，读者服务向来是图书馆工作的重要内容，图书馆所有业务都围绕着服务读者的宗旨和主题开展的，服务意识是图书馆工作人员应该遵循的工作原则，而只要涉及到图书馆工作人员与读者的沟通交流，就缺少不了语言沟通和语言交流的行为，因此工作人员使用语言为读者提供服务就成为了图书馆工作最常见的服务手段和形式。在行业语言服务中，语言服务的价值和意义是促进消费者购买行业产品，同理，与医疗语言服务等行业语言服务的性质类似，图书馆面向读者开展服务工作提供的最终产品并不是语言本身，而是具体的成品如图书、信息资料、情报或其他非语言的事件，其意义在于促进读者借阅、获取和使用图书资源、文献信息，丰富读者的文化娱乐和社会生活，其中的语言服务并不直接向读者收取费用，只是协助读者服务的完成，或是伴随在读者服务活动之中，读者在接受图书馆服务的过程也在接受共时发生的语言服务，缺少了语言这种沟通形式和手段，读者服务事件都无法开展、持续或完成，因此，可以说语言服务对于图书馆服务本身来说虽是辅助性的，却是其业务工作过程中必不可少的环节。正因如此，我们将“图书馆语言服务”定义为在读者获取文献资料、传递信息资源过程中，图书馆使用一切与语言文字为主要手段和方法为读者提供帮助的一种伴随性、辅助性的服务形式。

二、图书馆语言服务的内容、表现形式和原则

1、图书馆语言服务的内容和表现形式

以上分析对图书馆语言服务的定义还是比较笼统,接下来有必要对其内容进行详细阐述。

图书馆是搜集、整理、保管、传播和利用书刊情报资料的机构,其业务是由很多相互联系的工作环节组成的,尽管每个环节由于工作内容和性质的不同,与读者的接触和沟通频率不尽相同(比如,在图书馆信息资料流通这个环节馆员与读者的语言交流较其他环节要多),但是毋庸置疑的是所有工作都需要语言的参与和协助,因此图书馆业务可以说是伴随着不同类型和不同形式的语言事件的发生而开展的。以读者来图书馆办理借还书这个简单的业务为例,其在图书馆中可能接受的基本语言服务应该包括:进入图书馆初始保安对读者着装、身上物品及是否携带借书证件的咨询答复过程,馆员为读者提供方位咨询的语言服务,各服务窗口工作人员的语言服务,找书过程中询问馆员关于书架上图书的具体位置和索书语言服务,还书时关于图书借阅期限、超期交纳费用等详细事项的语言服务。此外,在这个过程中读者还会同时接受图书馆各部门窗口的语言标识(如各种指示牌、借阅说明、规章制度、书架导牌、阅览室墙上的说明示意图、办事指南)等的语言服务。我们看到在这个过程中,发生了与读者办理业务相关的问候、介绍、引导、规章制度说明等语言行为,然而这些都仅仅是辅助性的,并非读者来图书馆想要达到的最终目的(他只是想借书或还书),因此这再一次证实了图书馆语言服务并不完全是与图书馆其他服务如学科服务、馆藏建设服务、参考咨询服务、专题讲座和展览服务等常见服务并列的服务范畴,而是渗透在图书馆几乎一切服务之中并伴随这些服务活动出现的。正因如此,图书馆语言服务的内容与其他行业语言服务相比具有一定的共性,陈鹏(2014)曾在《行业语言服务的几个基本理论问题》一文中对行业语言最一般的现象作过归纳,认为所有行业(第三产业)都要提供诸如命名(公司名称、商标注册、产品名称、域名注册)、广告(公司、产品的宣传、推广)、说明书(产品说明书、产品标签、产品说明标注)、语言服务环境(单位、企业内部的语言标识、指示牌等语言硬环境)以及其他语言服务(网站、接待、介绍、说明会、公开的报表等语言服务^[38])。然而这种归纳方法仅仅是就一般行业的划分,作为文化教育行业中与语言关联度较高的一类,图书馆语言服务的内容远远不止这些,而是更加丰富和复杂。本课题将图书馆在服务读者过程中一切有声和无声的语言活动都纳入到语言服务的内容中来,因此与以往同类主题的研究相比,涉及的图书馆语言现象和需要关注的语言事件更多,研究的范围也更广。大体上说,本文关注的“语言”主要包括两个层面的内容:一是在图书馆读者服务过程中出现的(如馆员说话和广播音响)等以听觉符号形式呈现的声音“语言”,二是图书馆物理空间或虚拟空间中(如相关人员的身体语言面部表情、神态、眼神、姿势、手势)各类以视觉形式展现的文

字“语言”。具体来说，我们还进一步将图书馆语言服务细分为以下几类：（1）符号牌。即图书馆内随处可见的各类对入馆读者起到指示作用的符号牌，如说明具体地点和位置的导牌、阅览书库内的书架上标明图书分类号和索书号的导牌，洗手间、开水房的标识牌。（2）宣传推广内容。馆内以各种形式呈现出的以防火、防灾、防疫、防钱物诈骗的公益广告，以及图书馆馆藏的图书信息资源和数据库的推广。（3）图书馆业务说明。如读者需遵守的入馆规章制度、证件办理相关制度、借阅手续说明、查收毕业论文、科技查新查引等业务的收费和程序以及各部门窗口的办事规程等。（4）图书馆语言服务环境，即馆内各楼层散布的平面布局结构示意图、橱窗、壁报、板报、剪报、展览、打印张贴在馆内的标语、多劝词、训词、命令句、名言警句、宣传标语。如屏幕滚动播放的通知、名言警句、宣传标语、提示语、温馨提示等文字使用场景。（5）其他语言服务。如图书馆官网（移动 APP）上各项业务分布说明、微博、微信公众号、qq（群）发布的新闻报道动态、数据库引进和使用说明、年度阅读报告、学科服务报告、学术论文检测系统说明、各类文化活动和比赛开展过程以及图书馆开闭馆通知。（6）馆员服务语言，即工作人员在与读者口头面对面（或在线 qq）交流时使用的语言类型（如是否使用汉语或外语，使用汉语时用的是方言亦或是普通话）、发音吐字、用词、声调、语气、表情、眼神、站姿、坐姿、手势、仪容仪表（着装、修饰、化妆、发型）等。可以看出，图书馆比其他行业的语言服务增加了不少与非语言行为和语言服务环境有关的内容。（7）图书馆多语言馆藏资源及其检索、提取运用。

综上所述我们可以总结图书馆语言服务的几种主要表现形式：（1）口头表达；（2）书面文字；（3）环境标识；（4）综合表现，如文字、声音、画面、音乐等要素共同结合，常见于图书馆网页、微信公众号、图书馆内电视机屏幕播放的短视频。

2、图书馆语言服务应遵循的原则

语言服务是图书馆服务效果和服务水平的重要保障，在很大程度上影响着读者的来馆体验和馆内心情，也决定着图书馆与读者关系的和谐程度。因此，与其他服务性行业一样，图书馆语言服务的开展应该遵循一些原则，概括来说主要有以下几个方面：

（1）**礼貌原则**。对读者表达礼貌尊重的态度并使用礼貌性的语言，应该是图书馆语言服务需要遵循的首要原则。首先，读者年龄有大小，身份也有区别，但无论如何工作人员接待读者时都应该使用尊称，公共图书馆里对老者应称呼“爷爷”、“奶奶”或“老人家”，中年人尊称为“男士”“女士”，年轻人则用“小伙子”、“姑娘”等，而在学校图书馆对年长的读者无论身份是不是老师都应使用“老师”、“教授”等，对学生的称呼则应该统称“同学”，不准用“哎”、“喂”、

“那个……人”等一类不礼貌的词语。其次应该使用敬语，工作人员与读者见面的问候或与读者交谈，都应尽量使用“您”字，如“您好”，而“请”字是使用最为广泛的文明用语之一，如请读者做某事时应表示客气，如“请您……”，还有借还书总台人多排队时，图书馆员可说“请稍等”，就能使读者安心下来耐心等待，即使有怨气也容易消解^[39]。此外，像“对不起”、“再见”、“抱歉”和“谢谢”等语句也应该常常挂在嘴边，而不是使用直接命令的口味，如“让开!”、“把……拿来!”、“过来!”等等。最后，当读者向你致谢时应表示谦逊，如“没关系”、“别客气”等等，不要置若罔闻。体现在馆员的非语言行为方面，招呼读者时不能用手指，而应尽量使用“请”等作为图书馆员接待读者的常用招呼语。此外，工作人员与读者交流时要学会眼神的正确使用，沟通时要看着对方，不应四下环顾或上下打量，要学会倾听读者的需求，不应该抢话。

(2) 得体原则。得体应该是图书馆语言服务工作仅次于礼貌的第二个要遵循的原则，指的是工作人员应掌握针对不同场合、不同情境、不同事件、不同对象而选择恰当的语言交际方式和语言内容的技巧。比如工作人员对读者问题咨询的告知和回答应该注意场合、对象、时机，对来找书的读者不应该对读者说“书就在架子上，自己去找吧!”，在读者人数众多的阅览室或其他场合办理证件遗失手续时，工作人员不宜大声念出涉及读者私人的信息如身份证号码、学号或银行卡号等。除了语言交流外，馆员自身的形象和仪态也需要遵循得体原则，首先应该保持良好的仪表仪容，仪表包括人的容貌、服饰和个人卫生等，工作人员要时刻保持头发健康、清爽、卫生、整齐的状态，不要蓬头垢面、邋邋遢遢或者染五颜六色的头发，女同志要避免披头散发，男同志不要留长发；不要求每天都要身着正装，但衣着必须庄重、整洁、合体、无破损和无污物，简约大方，不要奇装异服和佩戴华丽、抢眼的珠宝首饰，女同志不穿露背低胸装和短裤短裙，男同志不应穿背心、拖鞋和短裤；其次，要保持面部清洁，尤其是眼睛、鼻子和嘴巴等部位，眼睛要洁净、男同志修剪好鼻毛，注意口腔卫生，保证牙齿中没有残留物，口中不带烟酒、葱蒜等刺鼻味道与读者说话，女同志则不应该浓妆艳抹，最好淡妆和素颜，不涂有色指甲，男同志不要蓄胡子，应经常剃须。最后，在工作岗位上时馆员的站姿、行姿、坐姿都要端正，不跷二郎腿，不要把脚踏在桌上或椅子上或书架上，疫情期间一定要戴好口罩与读者交流，不能对着读者挖鼻孔、挖耳朵、剔牙齿、剪指甲、打呵欠、打喷嚏和伸懒腰等。

(3) 热情原则。热情是所有服务行业人员都要做到的，图书馆也不例外，热情的服务能让读者感到亲切，给读者带来宾至如归的温馨感，从而有利于各项工作的开展。因此工作人员应该树立全心全意为读者服务的思想，以为读者服务作为自己的天职。具体来说，馆员接待读者时要面带微笑，主动与读者打招呼，

当读者在书架前面找书应主动上前询问：“我能帮您做什么？”、“您看这本是不是你要找的书？”、“我给您挑几本，好吗？”并予以及时的帮助。而当读者太多，工作太忙时可以对（她）说：“请稍等一下，很快就会找到的。”、“我马上就给您办。”、“对不起，让您久等了”等，而不能说“等着”，更不应该说“你急什么！”，“喊什么！”等等。此外，像图书馆官网、微信公众号和馆内各宣传窗口的语言文字内容表达也应该体现和传达出热情的信号，力求给读者留下温暖的印象。

(4) 专业原则。这个原则也可以称为职业原则或专业水平原则，具体到图书馆的语言服务，指其提供的信息必须符合图书馆行业的专业性、科学性，这是图书馆专业精神和图书馆馆员敬业精神的基本体现。具体而言，从图书馆工作角度来说，书架导牌上的索书号、分类号等应该印刷清晰，不应存在错别字、语法错误以及翻译错误等问题，内容上方面则应遵循图书分类号的标准；而从工作人员的语言表达和沟通能力方面看，不要求他们一定能说很多语言，只要求在说好汉语便可，如果再掌握一些方言更好（比较有很多读者是本地人），汉语普通话标准程度要求并不高，可以允许夹杂地方口音，但至少要让读者听得懂。

(5) 效率原则。也可以称简明原则，指在充分表达的前提下尽可能说得少，说得简明扼要，目的是让读者听后或者看到后能立马抓住重点，从而提高其来馆办事的效率。比如图书馆的平面结构示意图、地点或方位指引牌上的语言文字符号书写和排列方式应简练，内容应明确，不应繁冗啰嗦和内容含糊不清，以免读者看后不知所云，晕头转向。从工作人员的表达方面来看，对于读者提出的要求应第一时间回应，即使不能马上处理，在态度和语言表达方面也要委婉一些，同时致以歉意，比如说“对不起”、“很抱歉”或“真不巧……”等等，不要只说“没有”、“借走了”等语气强硬的词语，尤其不应该用“不知道”三个字来打发读者。

(7) 文雅原则。也可以称为“雅言原则”，是指语言运用要尽可能具有文化内涵，这个原则是高层原则，一般情况下不必对所有服务行业做此类硬性要求，然而图书馆作为文化场所，与博物馆和美术馆一样，是很有必要体现和营造出高雅、静谧的气氛，尤其是在高校图书馆的读者服务工作中更应成为一条非常有必要遵循的语用原则。具体来说，从图书馆的语言环境布置来看，可以在墙上张贴一些书法字画、名人名言警句等，或者校友、专家、艺术家等赠送的作品；从工作人员个人言谈举止来看，不应大声用手机聊天看视频，或者闲聊闲逛、说笑打闹、吃东西等，不仅要注重外在形象的塑造，更要注重培养自己内在的气质、修养，并在服务过程中通过形象、微笑、眼神、言行、仪态等展现给顾客。高雅的仪表需要长时间的积累和沉淀，需要服务人员用心修炼。

第二节 图书馆语言服务在高校文化建设中的作用

一、高校图书馆语言服务文化

1、高校图书馆语言服务文化的内涵

当今这个时代，强调服务是现代文明的一个象征，一个行业的服务水平是这个行业发展水平的重要标志，它体现了这个行业的服务意识、文明意识、专业水平和现代化程度^[40]。服务是对用户的需求提供帮助和援助的一种劳动，而文化是一种社会现象，是人们长期创造形成的产物。服务文化则是两者的结合，指在一定的社会经济条件下，企业通过自己切身的社会实践所形成的、并为全体成员自觉遵循的有关服务方面的共同意识、价值观念、职业道德、行为规范和准则的总和，这也是企业或组织在自身发展过程中形成的、以价值为核心的独特的服务管理模式^[41]，企业服务文化的核心实际上是经营管理的价值理念和人的思想意识。对于餐饮、旅游等盈利性企业而言，在市场化程度越来越高、竞争越来越激烈的今天，提高服务文化水平是提升自身市场竞争力的重要手段，而对于非赢利性的公共服务行业来说，其服务文化水平同样重要。图书馆作为一个文化单位而且是纯粹的公共服务性行业，与企业相比不仅应该而且非常有必要建设有自己特色的服务文化。那么什么是“图书馆服务文化”呢？有学者提出，“图书馆服务文化”可以理解为图书馆在服务过程中形成的价值观念、思维方式、群体意识和行为准则的总和^[42]。语言服务属于图书馆服务中一个伴随性的服务种类，最能够反映图书馆行业的文明程度，因此也可以借鉴图书馆服务文化的定义，理解为高校图书馆在使用语言服务读者的过程中形成的价值观念、思维方式、群体意识和行为准则的总和。由于读者服务工作是图书馆各项工作的出发点和归宿，能够直接反映全馆的工作水平，还是读者评价图书馆工作质量的首要依据，因此图书馆语言服务文化在某种程度上可以等同于为读者提供语言服务的文化，其宗旨是以读者为中心，因此语言服务文化更多体现了图书馆人性化的一面，做好语言服务文化工作有利于图书馆文化的建设及发展。

2、建设高校图书馆语言服务文化的必要性

(1) 构建图书馆语言服务文化是现代图书馆发展的必然趋势

随着社会经济的迅速发展，我国的文化教育事业取得了长足的进步，图书馆事业也有了巨大的发展，但是同时也面临着严峻的挑战。科学技术的日益成熟，使得人们获取信息的方式和途径越来越多，尤其是网络的迅速扩展，更使获取信息的方法发生了革命性的变化，使得依赖和使用图书馆的用户大为减少。要想使图书馆重新得到人们的重视和依赖，图书馆就要改变传统的语言服务方式，建立

新的语言服务规章制度，创立有自己特色的语言服务文化，吸引读者的注意力，用科学发展观指导我们更好地为读者服务，想读者所想，用高质量的语言服务来满足读者多元化的需求，使得图书馆的优势提高一个层次。

(2) 构建高校图书馆语言服务文化有利于完善图书馆的管理制度

图书馆规章制度是指图书馆工作人员和读者都必须共同遵守的并具有法规性质的工作条例、章程、细则和办法，包括对工作人员的管理，读者的管理以及图书的管理。他是图书馆实行科学管理的依据和准则，是整个图书馆正常有序地进行的保证，对于管理图书馆是必不可少的。但是管理者如果只是用规章制度来规范工作人员的行为，是不可能达到建立一个有自己特色的图书馆的目的的，因为制度管不了人情世故，不会提高人的觉悟，特别是语言服务工作的无形性、随机性等，都需要工作人员进行灵活处理，这点仅仅依靠规章制度是无法做到的。如果建立一种大家都认可的价值观、职业道德准则和职业精神，并会依据这种认可去认真的实践，形成图书馆服务工作的一种无形的准则，就会极大提高图书馆的服务工作质量。这就是语言服务文化的渗透力。

(3) 构建高校图书馆语言服务文化有利于提高图书馆员的素质

馆员自身的素质决定着图书馆语言服务的质量，因此加强语言服务培训是图书馆服务文化和塑造形象的根本。中国古代伟大的思想家、教育家孔子就说过：“不学礼，无以立”；“学礼仪，见贤思齐焉，见不贤而内自省也。”礼仪是个人文化素质和内在修养的综合体现。知道礼仪、讲究礼仪、学好礼仪可以为我们的日常工作、学习及生活带来很大的帮助。图书馆作为服务单位，工作人员的工作形象、语言作风、语言服务质量的好坏在很大程度上直接影响到读者及在社会中的形象。对于图书馆来说，礼仪也是一种形象，一种文化，工作者之间行为举止相互影响，形成一种氛围，这就是图书馆服务文化重要组成部分，在与读者接触过程中的谈吐举止，就成了图书馆服务形象的传播载体。

二、语言服务在高校文化建设中的作用

1、语言与文化的关系

20世纪以来，关于语言与文化之间存在什么样具体的关系，国内外学者的观点不尽相同、意见不一。语言学家认为，语言反映了一个民族的历史和文化，各种信仰和偏见及生活方式^[43]，而人类学家则认为，语言本身是文化的构成要素，它模塑特定文化中人的认知方式和感觉方式，并铸就其世界观和精神空间。无论争论如何，二者存在密切的关系这个事实是不可否认的，简单概括起来，二者之间的关系主要体现为：语言是文化的一个重要组成部分，是一种文化现象，是文化的主要载体（主要表现形式），是文化发展的基础，语言是社会及其发展的重要见证^[44]。

2、语言服务在高校图书馆育人过程中的作用

育人是高校的核心理念和根本任务，也是高校图书馆的基本目标和价值指向。高校图书馆是校园的重要组成部分，是校园的文化信息中心，是在校学生课堂学习之外的第二课堂，是师生搜集信息、获取知识的重要窗口，也是他们开展专业学习和科学研究的重要基地，因此图书馆成为高校实现育人功能的重要渠道^[45]。高校图书馆的育人功能，是指图书馆在高校教育教学实践活动中所起的作用，语言服务在高校图书馆发挥育人功能过程中发挥着重要作用，具体来说，语言服务是参与和渗透在图书馆日常工作中并且与图书馆的育人功能相辅相成，从而协同其发挥育人功能的。图书馆的结构布局、馆内装饰、形象宣传等各种物质环境条件都会对读者产生影响，语言在图书馆的环境设计和布置中完全可以发挥作用，即创建和优化图书馆的各种语言服务硬环境，使其保持整洁、舒适、安静、优美，从而对大学生产生一种特殊的吸引作用，使之成为实施高校语言育人功能的良好语言环境。例如，高校图书馆内醒目张贴的“请保持安静”、“禁用手机”、“严禁吸烟”、“小心滑倒”等告示，都要求大学生要遵守秩序和文明阅读。人文环境主要指图书馆的学习氛围、舆论导向和精神引导。提高大学图书馆的育人功能在人文环境方面的体现，则是要营造一种和谐、宽松、安静、自在的学习软环境，使其呈现出人性化的阅读情境，尽最大努力满足大学生的阅读需要和精神需求。语言在图书馆育人过程中还发挥着促进人文关怀和尊重的作用，所谓人文关怀，就是重视人的主体性，体现出对人的尊重和关怀。许多图书馆缺乏人文关怀的理念，空有先进的技术、丰富的藏书，却存在“门难进、脸难看、事难办”的现象，读者很难得到满意的服务^[46]。大学图书馆要倡导人文关怀的理念，促进尊重意识的形成。具体到高校图书馆这一特定环境，语言服务就是要遵守读者平等和师生互相尊重的原则，重视人文关怀的理念，积极营造充分尊重读者人格、温馨平等的人文环境，例如馆员亲善温暖的问候，以及使用和遵守能够展现出馆员热情、礼貌、得体、文雅的精神风貌的语言规范等，不仅能够使大学生在这里能亲身体验到尊重和平等的美好，在自由平等的氛围中学习新知识，在情绪愉悦的心境中获得新信息，不断提高自身的素质，给每位学生提供人文意义上的帮助和关爱、愉悦他们的心灵、提升他们的人文素养，从而实现高校图书馆语言德育和美育的功能。

总而言之，高校图书馆的文化育人工作离不开语言这个载体。因此，利用语言服务好读者，图书馆的文化育人功能就会得到极大的提升和拓展。与此同时，读者如果感受到图书馆的确是获取知识、放松身心、陶冶情操的好地方，反过来也会在潜移默化中增强高校图书馆语言服务育人的效果。

3、语言服务在高校文化建设中的作用

前面谈到，文化离不开语言这个载体去传播去展现自己的功能。图书馆是高校的重要组成部分，是师生的精神家园，其功能除了图书资源作为“不上讲台的教师”所产生的知识传递、信息交流的智育功能之外，馆外环境、馆舍设施、馆藏资源、馆内活动与氛围、馆员素质与形象、馆内的科技水平和馆员的服务态度等因素都对大学生世界观、人生观和价值观的形成起着潜移默化的作用，都对大学生人文素质的培养、审美能力的提高、良好情操的陶冶，以及健康身心的形成，具有其他教育形式和途径不可比拟的影响。可以说在大学教育实践的实践中，图书馆以独特的载体优势和人文影响，彰显其德育、智育、美育和体育的功能^[47]。在此探索大学图书馆语言服务育人功能的实现，对大学文化四个层面的建设，具有重要的启迪意义：一是大学的精神文化建设，要像馆训一样具有博大精深的内涵：无论是校训、校风，还是办学理念、大学精神，都应该是有特色、厚重与深刻的，都应该是学校历史传统、现实精神和未来发展的深刻写照。二是大学的物质文化建设，要像图书馆的语言标识一样内涵丰富，排版整洁和谐，语句优美漂亮，令人过目难忘；一个文化标识就是一道风景，使人赏心悦目。三是大学的制度文化建设，要像图书馆的规章制度一样，内容积极向上，充满正能量：既有温情脉脉的人文关怀、维护美好的传统和作风，更有对不文明言行的抵制、对不良目的和行为的杜绝。四是大学行为文化的建设，要像图书馆的语言服务建设一样必须有益于育人功能的实现：大学文化活动不能为活动而活动，要求进行精心设计、认真策划，必须有益于师生的身心健康、有利于增长学生的知识和本领、有助于育人功能的实现。

总之，大学文化建设的根本任务是育人，大学图书馆及其语言服务建设的目的也是育人。大学图书馆语言服务是大学文化建设的标志和体现，把语言服务做好，有利于进一步促进大学文化的建设。

第三章 高校图书馆语言服务实证调查

语言服务贯穿于阅览、外借、咨询、查新和空间布置等图书馆的各项工作中。图书馆员不仅应掌握规范标准的服务用语，还应掌握与具体环境相适应的语言技巧。图书馆服务工作的出发点和归宿是读者，因此读者满意与否是衡量图书馆语言服务工作好坏的试金石，也是图书馆语言服务改革的重要依据之一，因此很有必要对图书馆语言服务开展实证调查和评估，这样不仅有助于了解读者对图书馆服务的满意度，也有助于管理者掌握读者的语言需求，从而为图书馆更好地开展读者服务工作提供参考依据。本章对高校图书馆语言服务的现状进行实证调查，主要考察读者对其语言服务质量的评价、看法和满意度，评估高校图书馆的语言服务水平，分析存在的问题及其成因，归纳读者对图书馆语言服务的需求及其特点，从而为图书馆语言服务规划提供依据。

第一节 高校图书馆语言服务现状

一、总体情况说明

本课题选择课题负责人所在的广西大学图书馆作为开展实证调查的场地。由于广西大学是广西壮族自治区唯一的“双一流”高校，校图书馆是学校的文献保障与共享中心、学科服务与情报中心、学习与创新体验中心、文化传扬重要场所和阵地，因此在广西诸多高等院校其图书馆中完全能够作为语言服务的代表。本次调查地点涉及图书馆多个服务窗口和部门，具体场所有流通阅览部所属的阅览室和书库、总服务台（办理图书借阅及证件遗失等服务）、信息咨询部（开展学科服务、文献传递、查重等服务）、文化服务部（开展文化活动）以及馆内其他面向读者开放的公共区域。同时，以图书馆开展工作服务读者时需要使用语言文字符号的场景和情境为依据，我们将调查的内容划分为“语言景观”和“馆员语言服务”两大类，其中“语言景观”包括信息符号牌、宣传推广、图书馆业务说明、语言服务环境以及网络媒体通知等内容，“馆员语言服务”则指的是馆员为读者提供服务过程中的有声语言和无声语言服务。具体采用的调查方法有两种，一种是使用手机拍摄图片和视频，第二种方法是观察法（包括直接观察和隐蔽观察）用以记录图书馆的语言事件和访谈（用于考察读者对语言服务的看法）等。

本课题所拍摄的语言景观语料照片和截图共计 424 张，从内容分类看，属于信息符号牌的有 266 张、反映宣传推广的 22 张，业务说明的 21 张，语言服务环境内容的 23 张，网络信息和通知类内容的截图有 55 张，属于馆员语言服务的有

39 张，此外还用手机拍摄记录语言服务事件视频 5 段，这些资料基本上能反映广西大学图书馆作为区内最高学府其图书馆语言服务的情况。

二、图书馆语言景观

图书馆语言景观是传递图书馆信息的服务系统，也是说明图书馆使用功能、服务功能及读者获取馆内各类信息的载体，更是展示和体现图书馆文化品位与人文情怀的橱窗。本节对广西大学图书馆不同类型的语言景观的概况、特点进行介绍，分析这些语言景观标牌使用的语言文字种类及其搭配形式，最后对图书馆语言景观现象做出归纳与总结。

（一）图书馆语言景观调查

1、信息符号牌

图书馆信息符号牌指的是馆内分布在各服务窗口及公共开放区域对读者办理业务、阅览及从事其他活动起到指引、提示作用的标牌、符号牌和告示牌。根据标牌上语言文字功能和用途的不同，又可以分为说明具体地点和位置的路牌、书架上标明图书分类号和索书号的导牌、洗手间和开水房等的标识牌等。

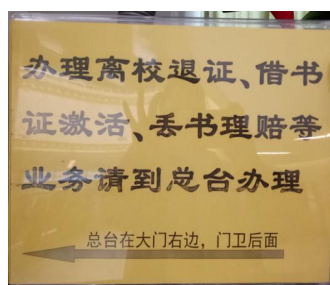


图 3-1-1

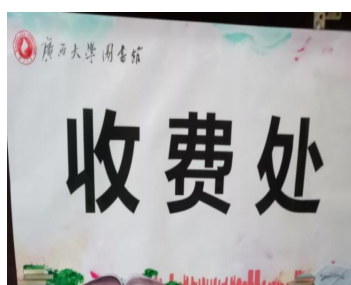


图 3-1-2



图 3-1-3

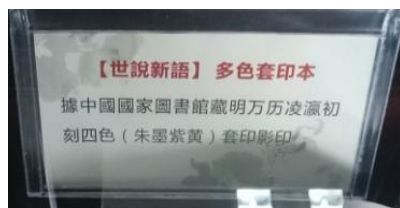


图 3-1-4

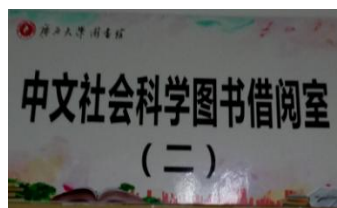


图 3-1-5



图 3-1-6

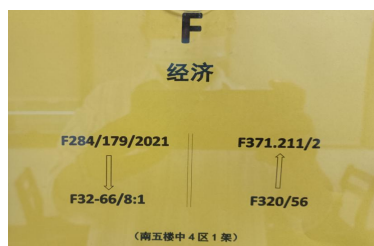


图 3-1-7

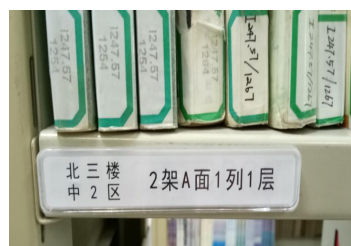


图 3-1-8



图 3-1-9

以上拍摄的图片均来自广西大学图书馆，反映的是该馆的服务窗口、地点方位以及书架书号等信息。从字体设计来看，为了充分体现图书馆作为文化场景正式、庄重、严肃的氛围，绝大多数标牌的关键信息都采用了黑体字加粗，馆藏珍贵文献橱窗的文字在使用黑体的同时还用了繁体字，这与其所展示的古籍珍藏书籍的内容和文字更为贴合了（见图 3-1-4）。此外，不同内容标牌使用的字体大小和位置安排得当，层次分明、重点突出（如图 3-1-7 书架书牌），标牌上的中图分类号的英文大写字母和内容大类在字体设置上都得到了相应的体现。此外，图 3-1-9 的指示牌在馆内各个楼层均有设置，标牌的背景颜色、字体符号设计比较新颖，说明广西大学图书馆在语言符号设计和编排方面较为规范，在为读者提供语言信息类服务方面的考虑较为周全。

2、宣传推广

宣传推广类语言景观指的是图书馆内以照片、视频、橱窗、壁报、板报、剪报、展览等形式呈现的内容涉及指导读者在日常生活中如何防火、防灾、防疫和防钱物诈骗等的公益广告，其目的在于增强读者的社会责任感、宣扬社会公德、提升公众的道德意识，同时也包括对本馆馆藏图书信息资源和数据库的推广、介绍和宣传。

出版界的“三峡工程”：《今注本二十四史》
广西大学图书馆 2022-03-18 10:44 发表于广西

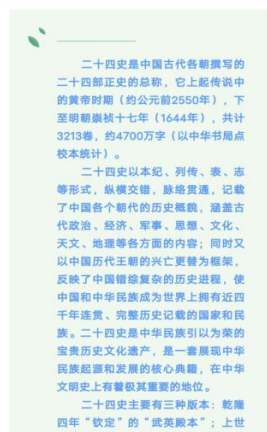


图 3-1-10

【数据库试用】爱如生中国近代报刊文献系列数据库
广西大学图书馆 2022-03-03 11:25 发表于广西

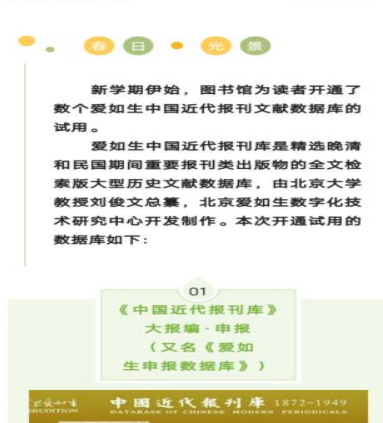


图 3-1-11

广西首部最全地名“辞海”——《广西地名词典》
广西大学图书馆 2022-04-01 09:34 发表于广西



图 3-1-12



图 3-1-13



图 3-1-14

以上图片截取自广西大学图书馆的宣传海报、馆藏图书和数据库的推介信息以及馆内滚动播放的防诈骗的宣传片。从整体来看，其图文并茂，内容扼要、精炼、文字简练、规范，在字体颜色的设置上除了黑色字体，还使用了蓝色、绿色、棕色等其他颜色，这不仅很好地体现出图书馆馆藏书籍的丰富和多样化，而且还能够吸引年轻大学生读者的兴趣，使原本可能枯燥而晦涩难懂的阅读变得轻松了，也为图书馆的语言景观设计增添了色彩。可以说，广西大学图书馆所设计的宣传视频内容丰富、详细，主题突出、详略得当，在为高校图书馆实现自身教育和警示读者的功能方面发挥了重要作用。

3、业务说明

业务类语言景观，顾名思义，就是指与图书馆的业务内容有关的语言标牌，包括图书馆内各楼层的平面布局结构示意图、面向读者公开说明的办事流程说明如读者入馆规章制度、证件办理制度、借阅手续说明、查收毕业论文、科技查新、查引等业务的办事程序以及各部门窗口的办事规程等等。

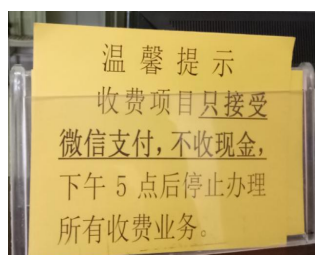


图 3-1-13 广西大学博士、硕士研究生提交学位论文的通知



图 3-1-14 最新攻略：如何查找图书馆的图书？

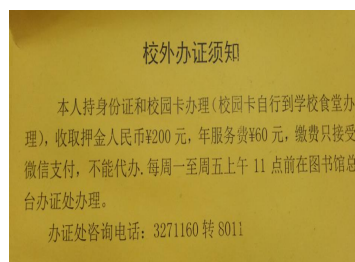


图 3-1-15 图书馆楼层示意图

广西大学各院的博、硕士研究生在学位论文答辩通过后，需向图书馆提交学位论文印刷本、电子版全文，现将相关事宜通知如下：

一、印刷本的提交

学位论文印刷本以学院为单位集体提交（在职研究生可自行提交），学院收齐本学院学生学位论文印刷本（每个学生只交一本），按照专业进行排序，填写《广西大学研究生学位论文提交汇总表》（附后），提交到图书馆南八楼阅览室，提交涉密论文印刷本时，须随附一份《广西大学研究生学位论文审查表》，学位论文印刷本提交后二个工作日可以在离校离校系统查到是否通过。

注意事项：

请务必检查论文印刷本题名页和授权声明页，应按照以下要求进行填写。

(1) 论文分类号：请参照图书馆主页“服务指南——中国分类号”栏目，先点击“中国分类号”，再根据论文内容点击相对应的类目，逐级点击直至不能打开，选择与论文内容最相近的论文分类号。或参照图书馆主页“学位论文提交——快速确定论

图 3-1-16

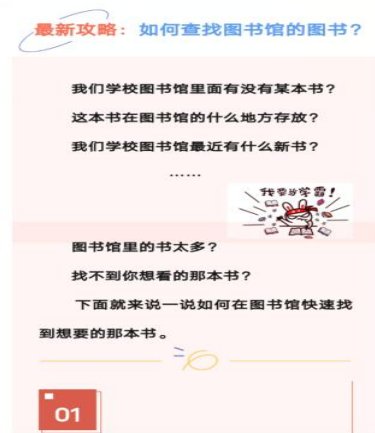


图 3-1-17

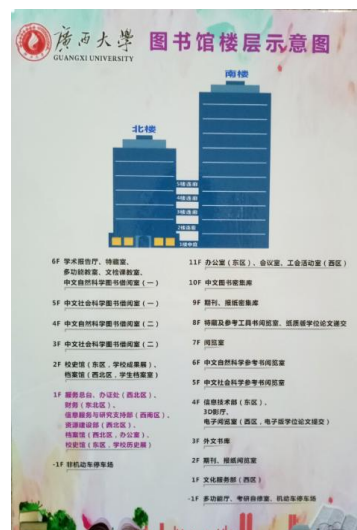


图 3-1-18

以上图示反映的是广西大学图书馆的业务说明，内容涉及证件办理和收费、毕业论文提交、图书查找以及馆内各书库和办公区域的具体地点，从数量和分布来看，这些图示不仅遍布在图书馆内各服务窗口附近（如馆大门、一楼大厅、各楼层电梯口），而且打开手机微信公众号和电脑都可以看到这些办事指南、温馨提示信息，为读者来馆办理各项业务提供指引，免去了他们在馆内东奔西走的辛劳，节省了他们的时间，也为图书馆工作人员减轻了负担，提高了他们的工作效率，这在一年一度新生开学季和毕业季办理离校手续两个高峰期体现得尤为明显。

然而在调查中也发现，某些图示在语言文字的编排方面并不尽如人意，表现为主要信息和次要信息的文字字体的风格和尺寸大小完全相同，形式单一、单调，缺乏层次感（如图 3-1-13）。此外，某些图示使用的字体线条尺寸过于纤细（如图 3-1-15），在视觉上形成过于尖锐的观感，让读者看了难免会产生紧张、冷漠和疏离的心理感受，远不如使用稍微加粗和圆润的字体更能带给人柔和、安心、易于亲近的感觉。某些图示采用的双向箭头指示涵义不够明确（如图 3-1-14），图中第一行文字的意思是提醒读者自行消毒图书，那么底下的箭头相应地应该为其指明实施图书消毒的具体操作位置（消毒柜），或指出下一步该前往何处去办理消毒图书馆，这样一来，读者每次办理业务都需要询问工作人员，导致这个标牌形同虚设，丧失了它本来该具有的用途。

4、语言服务环境

语言服务环境指的是除了导牌、业务说明和宣传等图书馆硬件设施外，能够体现图书馆宁静、肃穆、文明特点的语言文字景观，从性质上看，这类标牌或图示在图书馆语言景观中的地位并非像业务说明、规章制度那样不可或缺，而是属于使用得当就能为图书馆发挥教育职能锦上添花的软件设施。从功能和用途来说，这类作品确实能够营造图书馆的高雅氛围，反映图书馆的格调和品位，还有利于培养读者在公众场合形成良好的阅读习惯和生活习惯。因此一切具有此类性质和功能的作品都应该隶属于语言服务环境的范畴。具体来说，主要有图书馆内张贴在墙壁上、电子屏幕、官网、微信公众号上的标语、劝诫语、训词、命令句、名言名句、宣传标语、提示语等打印张贴在墙上的文字等等。



图 3-1-19

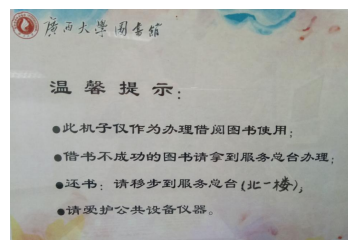


图 3-1-20

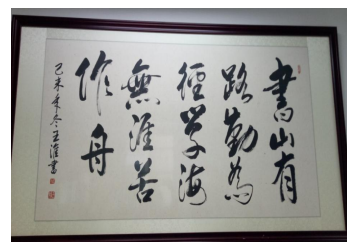


图 3-1-21



图 3-1-22



图 3-1-23

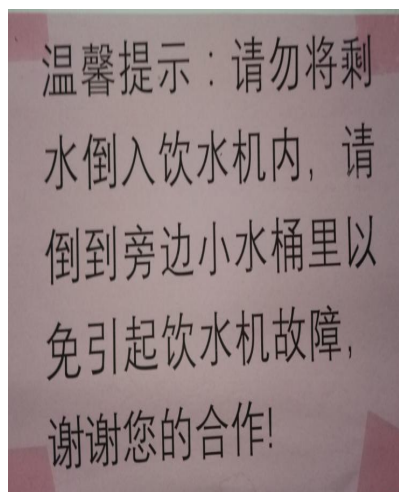


图 3-1-24

以上图示都来自广西大学图书馆馆内墙壁上张贴和悬挂的文字信息作品。与前三类语言景观不同，语言服务环境的语言文字在字体大小和型号方面并未体现出统一的规范，其行文风格也并没有业务说明类景观那么正式和严肃，相反让读者有一种轻松、随意自如和活泼的感觉。如图 3-1-21 和图 3-1-23 等字画和校友人士的名言警句很好地贯彻了广西大学图书馆语言服务建设的高雅原则，充分体现了图书馆作为高校文化信息中心的静谧、庄重、肃穆和典雅风格，对读者起到了文化熏陶的作用，让他们由此获得沉浸在知识海洋中的美感和成就感，进而更有助于图书馆发挥语言服务的美育功能。遗憾的是，此类语言景观作品在本馆的数量非常有限，仅在旧馆三个楼层的书库里出现，图书馆新馆建成投入使用六年以来至今，其室内墙上都空缺此类语言作品，对于语言服务环境方面的建设还需要进一步完善。

5、网络媒体信息和通知

对于行业单位来说，定期或不定期在对外公众信息平台发布与本单位相关的新闻报道、通稿、通知是其日常工作的一个重要内容，图书馆也不例外。网络信息和通知类语言景观反映的正是此类语言信息，具体就是在图书馆官网（或移动 APP）、微博、微信公众号、读者 qq 群里发布的与图书馆有关的新闻报道、年度阅读报告、学科服务报告、各类活动、比赛以及图书馆开闭馆通知等。

关于申请CNKI数据库漫游账号的通知

2021-12-29 编号：1191

图书馆2022年端午节开馆通知

各位读者：

根据学校《关于2022年部分节假日安排的通知》精神，端午节放假时间为6月3日至5日，共3天。放假期间，我馆开馆时间安排如下：

一、6月3日至5日（周五至周日）全馆按双休日开放。

二、根据学校疫情防控相关通知精神，进馆读者请自觉佩戴口罩，间隔1米以上排队亮码、测温、刷卡；谢绝非绿码人员，体温高于37.3℃或有咳嗽、乏力、呼吸困难等疑似症状人员入馆，并须配合进行疫情防控相关措施。

特此通知。

各学院：

CNKI数据库漫游账号可供在校外查找并下载本馆购买的CNKI资源。目前图书馆有少量CNKI漫游账号指标，请需要开通漫游账号的教师（持学院证明居住校外）或博士生（2021年及以前入学者，持学生证）到图书馆北楼一楼信息服务与研究支持部报名，数量有限，先到先得。原已经申请有CNKI漫游账号的老师，账号继续有效。

联系人：图书馆信息咨询部 吴老师

咨询电话：8007

图 3-1-25

图 3-1-26

广西高校大学生“喜迎二十大·青春逢盛世·奋斗正当时”知识竞赛火热进行中!

广西大学图书馆 2022-05-13 08:18 发表于广西



图 3-1-27

关于举办第四届广西高校图书馆“学问杯”影评大赛通知

广西大学图书馆 2022-04-15 11:32 发表于广西



图 3-1-28

知行茶话会 | 聆听卢克焕教授的谆谆教诲

广西大学图书馆 2022-01-08 08:39 发表于广西

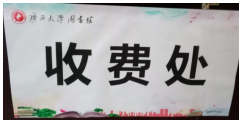





图 3-1-29

此类语言景观从信息的性质来说，与第一类业务说明类语言景观有相似之处，但相对来说比第四类语言环境类语言景观更为正式。从呈现形式来看，在使用的字体型号、款式、大小尺寸、颜色方面给设计者保留了更多的自由发挥的空间（如图 3-1-27、图 3-1-28 和图 3-1-29），充分体现出了既严肃又活泼的鲜明特色。另外，从内容上看，这类景观传达的信息也因其面向的受众群体不同而与公共图书馆有所区别，由于高校图书馆的读者多为教师和大学生，因此相应地多反映的是与大学校规、科学研究以及学生活动有关的内容。本次调查可以看出，广西大学图书馆此类语言景观文字图案编排得当，颜色字体规范协调，重点突出。无论是来馆或不在馆的读者都在第一时间获得信息，效果较好。

（二）语言种类

表 3-1-1 广西大学图书馆语言景观的语言种类

| 语言种类及其搭配 | 数量 | 比例 | 举例 |
|----------|-----|-------|--|
| 纯汉字 | 408 | 96.2% |  |
| 汉字+英文 | 16 | 3.7% |    |
| 汉字+拼音 | 0 | 0 | |

| 语言种类及其搭配 | 数量 | 比例 | 举例 |
|-----------|-----|------|----|
| 汉字+拼音+英文 | 0 | 0 | |
| 汉字+其他语言文字 | 0 | 0 | |
| 总计 | 424 | 100% | |

如表 3-1-1 所示的是本课题调查收集的语言景观的语言文字种类及搭配情况,可以看出,在所搜集的广西大学图书馆各类语言景观图片 424 张中,全部使用汉字的语符有 408 张,比例高达 96.2%,只有 16 张图示在汉字旁边增加了英文(比例仅 3.7%),其他图片没有使用任何拼音和其他外语语言文字。我们知道,南宁是中国面向东盟的门户城市,与“一带一路”沿线东盟十国的交流往来十分频繁,广西大学作为区内“双一流”高校和最高学府,接收来自东盟各国的留学生无论是人数还是国别都比较多,其图书馆的管理和服务理念理应体现较高的国际化特色尤其是“东盟元素”,相应地其语言服务景观采取的语符搭配形式应该较为丰富和多样。然而从此次调查结果来看,广西大学图书馆无论是馆内实体语言标牌还是网络语言服务信息,汉字的出现率极高,甚至可以说占据了绝对优势,英文仅仅出现在几处(3.7%),使用率极低,根本没有使用任何东盟国家的语言文字,与汉语言文字相比,这种巨大的反差充分说明本馆在语符搭配方面并没有考虑过南宁作为面向东盟的区域国际中心城市身份以及广西大学作为区内重点学府的地位,外语文字尤其是东南亚国家语言景观严重缺位,无法体现出东盟特色。

三、馆员语言服务

在对图书馆的导牌、指示牌、网页、微信公众号等物化的语言文字使用进行调查的同时,本课题还考察了图书馆工作人员(包括馆员、后勤人员及图书馆志愿者)的语言服务,主要考察工作人员在与读者面对面的口头交流过程中,使用何种语言(如是否使用汉语亦或是外语、汉语方言)、发音吐字、用词、声调、语气、表情、眼神、站姿、坐姿、手势以及仪容仪表等。

课题组首先考察的是馆内服务总台,调查发现值班老师面对读者询问业务办理事项时表情、神态和蔼自然,自始至终带着微笑、态度积极而热情。在与同学交流时均使用的是汉语普通话,用以指导读者办理借还书、缴纳欠费等业务,当读者归还书籍后,值班老师则语气柔和地再次提醒读者,确认查看屏幕上本人的图书借还记录,待读者确认完毕后向值班老师表达感谢时,值班老师则做出双手合十的手势回应,或者口头回复使用“没事”、“不客气”等敬辞。此外,值班老师工作时均有佩戴手套及口罩,穿着得体,坐姿也很端正。



图 3-1-30



图 3-1-31

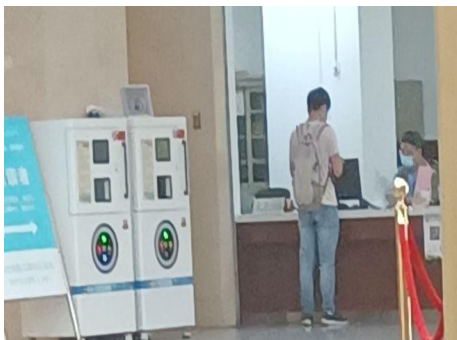


图 3-1-32



图 3-1-33

课题组考察的第二个地点是馆大门入口处，这里设有门卫保安服务台和执勤岗，是读者来图书馆最先停留的地方，也是图书馆最先为读者提供语言服务的地方。调查发现，保安均穿着整齐、统一，工作时或笔直站立，或端正坐着。疫情期间图书馆要求读者进入图书馆需出示健康码，每当读者主动出示健康码后，保安很多时候都会报以微笑，或点头，或使用手势等非语言行为和动作进行示意，如果读者忘记出示时，则会语气温和地使用汉语普通话提醒他们说：“同学你好，请出示健康码。”而当大门内人流量很大时，他们则会在发出语言指令的同时辅以使用手势，指挥和维持好现场的混乱秩序。此外，保安在维持安保秩序的同时也为前来咨询业务办理的读者提供帮助，为其指明馆内办事地点和方位。

第三个地点是图书馆各层书库，主要考察书库专职馆员和志愿者学生的语言服务。总体而言，书库内无论是馆员还是志愿者学生穿着都很得体、态度热情而又耐心。对于书籍借还、座位预约和占座等问题，他们都能帮助读者及时解决。比如，当读者的预约位置上有其他人在使用或占座时而向值班人员寻求帮助时，他们会立即前来向占座读者耐心解释，公平公正解决双方矛盾。另外，值班志愿者遇到读者求助预约机故障问题或者是书籍检索问题时，往往也会及时在图书馆志愿者协会值班群里向老师或协会干部求助。

四、图书馆多语言资源服务

图书馆每天要面对来自不同母语背景的读者，因此除了中文汉语之外，还应该针对不同母语的读者群体开展多语言服务，提供关于多元文化和多语种地方资源的参考和转介服务。当前，国外许多图书馆纷纷采用丰富多语馆藏资源、提升多语言资源的获取效率、组织和举办多元文化项目及服务等手段和策略，来支持和满足本国不同语言文化的人群对于图书馆资源的需求，旨在鼓励这些读者融入当地社会，以此作为沟通读者与本国文化的桥梁，如加拿大多伦多图书馆、美国纽约布鲁克林图书馆等。本课题也对广西大学图书馆的多语言服务开展了调查，发现如下几个方面的问题：

1、多语馆藏语言种类不够丰富

衡量一所图书馆的多语言服务最直观的指标是馆内的多语馆藏资源，包括纸质版和电子版资源。本次调查发现，目前广西大学图书馆馆藏多语资源的种类除中文外，还收藏了英文、法文、德文和意大利文、日文、俄文、韩文、越南语、泰文等外文资源，其中西文图书²合计 69001 种、95587 册，俄文图书数量紧随其后，合计 26947 种、46674 册，日文图书合计 5947 种、8330 册；其他小语种图书合计 854 种、924 册。可以看出，越南语、泰语两个东盟语言图书资源馆藏无论是数量还是种类与西文相比都有很大的差距。广西大学作为我国面向东南亚开放并招收东盟国家留学生的重点高校，其图书馆的多语馆藏资源理应包括并涵盖东盟国家几种主要语言，然而此次调查发现广西大学图书馆只有越南语和泰语两种东盟语言的馆藏资源，其他东南亚国家语言如马来语、缅甸语、老挝语、柬埔寨语、印尼语等小语种语言资源均缺位。在资源类型方面，这两种东盟语馆藏资源多是语言教学类的教材，较少涉及政治、经济、文化、法律等领域，可以说涉及面很窄，并不能充分满足东盟留学生和相关专业的教学科研人员的需求。

2、尚未实现跨语言信息检索

虽然多语言图书信息资源能够大大丰富数字图书馆的馆藏，展现一所图书馆语言服务的实力，为不同母语的读者开展学习和研究提供必要的资料，但同时也为读者获取信息资源带来了障碍，因为数字图书馆虽然跨越了地域和空间的限制，但用户获取非母语信息资源时仍然不可避免地要遇到跨语言翻译和外语——母语的转换等问题，因此多语言信息获取及跨语言信息检索技术也应成为考察和衡量图书馆语言服务的一个重要方面。“跨语言检索”指的是用户只需用一种语言进行提问，就可以检索出另一种或多种语言信息的信息检索技术。基于跨语言检索的多语言服务的目的在于能使用户通过自己熟悉的语言文字，了解、浏览其他语种信息资源的内容，扩大了图书馆不同语种信息资源的共享范围，从而丰富了

² 西文图书包括英文、法文、德文、西班牙文等拉丁文系列语言文字的图书。

图书馆多语言服务的内涵，提升了图书馆多语言服务的实力。本次调查发现，当前广西大学图书馆数据库尚未实现跨语言检索，无法满足不同母语背景用户对多语言信息资源的检索需求，读者目前只能依赖自身的多语言信息识读和理解能力，或外部翻译工具来获取除英文外的小语种的原始信息资源，反映了该馆在跨语言检索技术建设方面的不完善，也导致该馆很的外语资源难以被发现和利用。

3、官网、微信公众号和数据库不支持多语言

东南亚拥有许多不同的语言和民族，种类丰富多样，如泰语、越南语、柬埔寨语、缅甸语、文莱语、马来语等等，这些国家很多都以英语作为国际交流的主要语言，然而广西是中国面向东南亚实施“一带一路”的重点省份，对广西的高校图书馆而言，如果能在英文之外，在官网或者微信公众号设置几种东南亚主要语言（泰语、越南语、马来语），或许更能体现和彰显出中国对于东南亚国家的友好和包容。本次调查发现，目前广西大学图书馆除了在“广西大学图书馆”下面标注了“Guangxi University Library”外，官网页面上没有任何外语翻译，甚至连最基本的国际通用语英文也没有，这给本校外国留学生、访学人员以及游客等其他中文能力有限的用户带来了一定的阅读障碍。此外，目前广西大学图书馆购置的 50 种中文数据库、51 种外文数据库，60 种使用数据库，39 种外文期刊除中文外，绝大多数数据库都使用英文，并不支持其他语种，只有美国 EBSCO 公司的数据库支持英语、日语、韩语、德语等 30 种语言界面，可以说涵盖语种偏少。这些方面均从另外一个角度反映了该馆多语言服务的不完善，不利于用户以熟悉的语言文字为工具，了解、浏览或者阅读其他语种信息资源的内容，进而阻碍了不同语种信息资源的传播与利用。

4、未开展面向来华留学生的汉语培训项目

中国不是移民国家，不像美国、加拿大、澳大利亚这些国家有来自全世界各地不同母语背景的移民，但是每年还是吸引着很多学生来华求学和深造。其分布应该说除了北上广深等一线大城市外，高校是外国留学生聚集程度比较高的地方。广西大学作为我国面向东南亚的重点高校，理应体现出对东南亚多元文化留学生的尊重和了解，为不同母语的读者解决其使用图书馆资源的实际困难或者协助其学习汉语，然而本次调查我们既没有发现该校图书馆实施过针对面向东南亚留学生的中文培训学习课程，也没有为东盟国家学生设计旨在为他们提供图书馆资源使用帮助的讲座或其他帮助跨越语言交流障碍的活动项目。

第二节 读者对语言服务的满意度及语言需求

图书馆是服务性公益机构,其存在是为了读者能够方便地利用图书文献资源,“服务性”是图书馆的本质属性。读者是图书馆语言服务的对象,图书馆所有工作都与语言服务有着直接和间接的联系,这些工作的成效都必须通过读者评价来加以检验。当前高校图书馆的语言服务工作应该如何规划和建设才能服务好读者、适应读者,最大限度地满足各种读者对图书馆资源利用的语言需求,如何不断地根据读者的需求来调整图书馆语言服务工作的策略,这些问题都是图书馆人应该加以研究的。本节就读者对高校图书馆的语言服务满意度和语言需求开展实证调查,以期为高校图书馆语言服务规划的制定提供事实依据。

一、调查总体情况

(一) 研究设计

本课题对读者的实证调查以问卷调查为主,少量访谈为辅,因此研究设计主要讨论的是问卷的设计、发放和回收等问题。

1、问卷的设计

本次调查问卷分为三个部分,第一部分主要调查读者所在学院、专业(年级)、性别、国籍、文化程度、年龄、身份以及月收入等基本信息。第二部分考察读者在图书馆的语言使用及对本馆语言服务的评价和满意度,如“来图书馆的频次”、“与本馆工作人员进行语言交流的频率”、“本馆工作人员使用何种语言(方言)及其水平”、“对于本馆语言标牌和文字的书写、印刷和设置的想法”以及对本馆工作人员(包括志愿者)的语言和非语言行为的评价和满意程度等。第三部分在于了解读者对图书馆语言服务的需求,主要设计了“馆员除了汉语普通话,还需要掌握何种语言(方言)”、“是否需要提供英文翻译”、“是否有必要增加其他语种的图书资源”以及“您认为本馆需要招募懂外语的志愿者(包括本校留学生)吗?”等问题。从整体上看,问卷绝大多数为选择题,最大程度上为读者节省了答题所需耗费的宝贵时间,提高了问卷调查的效率。

2、调查地点和调查对象

本课题现场发放问卷的地点选择在广西大学图书馆,问卷填写者均为来馆的读者³,主要采用抽样调查的方法,抽样调查是按照科学的原理和计算,从若干单位组成的事物总体中,抽选一部分进行调查,并据以对全部调查研究对象做出估计和推断的一种调查方法,属于非全面调查的范畴,目的在于取得能够根据样

³学生只要曾经来过图书馆,并且有过在图书馆阅览的经历,即满足本课题对问卷填写者条件的要求。

本反映总体情况的信息资料。为了使调查数据更有说服力，课题组对于问卷填写对象做了精心筛选，即按本科四个年级和研究生（包括硕士生和博士生）分学院分年级进行发放，力求能更准确地反映不同学院、不同专业和不同年级的学生读者对图书馆语言服务的评价和语言需求。

（二）问卷的发放及回收

表 3-2-1

| 院系/总计（份） | | 2018 级 | 2019 级 | 2020 级 | 2021 级 |
|------------------|-----|--------|--------|--------|--------|
| 医学院 3 | 本科生 | | 1 | 2 | |
| | 研究生 | | | | |
| 动科院 1 | 本科生 | | 1 | | |
| | 研究生 | | | | |
| 公共管理学院 8 | 本科生 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| | 研究生 | 1 | 1 | 1 | |
| 海洋学院 2 | 本科生 | | 1 | 1 | |
| | 研究生 | | | | |
| 机械工程学院 3 | 本科生 | 1 | 1 | | 1 |
| | 研究生 | | | | |
| 经济学院 5 | 本科生 | | 3 | | |
| | 研究生 | 1 | 1 | | |
| 马克思主义学院 2 | 本科生 | | | | |
| | 研究生 | 1 | 1 | | |
| 工商管理学院 9 | 本科生 | | 1 | 2 | |
| | 研究生 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 电气工程学院 7 | 本科生 | | 2 | 1 | 3 |
| | 研究生 | | 1 | | |
| 法学院 10 | 本科生 | 1 | 3 | 1 | |
| | 研究生 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 国际学院 5 | 本科生 | | 4 | 1 | |
| | 研究生 | | | | |
| 化学化工学院 8 | 本科生 | | 4 | 1 | 1 |
| | 研究生 | 1 | | 1 | |
| 计算机与电子信息 学院 6 | 本科生 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| | 研究生 | | | | |

| | | | | | |
|-------------------|-----|---|---|---|---|
| 林学院 4 | 本科生 | | 3 | 1 | |
| | 研究生 | | | | |
| 农学院 3 | 本科生 | | 2 | | |
| | 研究生 | | 1 | | |
| 轻工与食品 工程学院 2 | 本科生 | 1 | | | 1 |
| | 研究生 | | | | |
| 生命科学与 技术学院 1 | 本科生 | | 1 | | |
| | 研究生 | | | | |
| 数学与信息 科学学院 4 | 本科生 | 1 | 2 | 1 | |
| | 研究生 | | | | |
| 土木建筑工程学院 4 | 本科生 | 2 | | | 2 |
| | 研究生 | | | | |
| 文学院 4 | 本科生 | | 3 | 1 | |
| | 研究生 | | | | |
| 新闻与传播学院 3 | 本科生 | | | 1 | |
| | 研究生 | | | | 2 |
| 资源环境与 材料学院 5 | 本科生 | 4 | 1 | | |
| | 研究生 | | | | |
| 外国语学院 10 | 本科生 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| | 研究生 | | 1 | | |
| 物理科学与 工程技术学院 3 | 本科生 | | | 1 | 1 |
| | 研究生 | | | | 1 |

本次调查共成功回收问卷 112 份，读者的所属单位和年级的具体分布情况如表 3-2-1 所示，问卷发放对象涵盖广西大学 20 个所有二级学院⁴的四个本科年级，以及在读硕士生和博士生三个年级的在校学生，可以说发放范围较广，对于调查对象的选择较为科学、合理。

⁴ 因专业性质和学习方式的原因，体育学院、经济学院/中国—东盟金融合作学院、继续教育学院等三个二级学院的学生较少来学校图书馆，因此本课题无法获取这三个学院读者的调查数据。

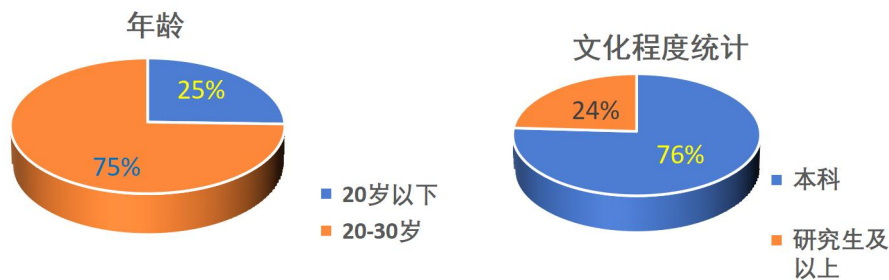


图 3-2-1

如图 3-2-1 所示, 112 位被调查对象中, 男性读者人数为 44, 占总数的 39.3%, 女性读者人数 68, 占 60.7%; 从学历层次来看, 本科生读者人数为 85, 占总数的四分之三 (76%), 研究生及以上学历 (包括在读的硕士生和博士生) 读者数 27 份, 占 24.1%; 从年龄分布来看, 20 岁以下的读者占 25%, 多数是 20-30 岁之间, 比例为 75%。此外, 被调查者均为中国国籍, 由于都是学生还没有固定收入, 因此关于月收入这一题都没有作答。

二、实证分析

(一) 图书馆语言服务的评价和满意度

1、来图书馆的频率

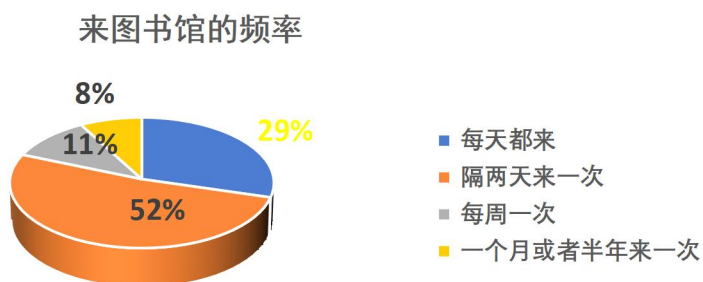


图 3-2-2

如图 3-2-2 所示, 调查显示每天都来图书馆的读者占总数的将近三分之一 (29%), 隔两天来一次的人最多, 占总数的 52%, 每周来一次的人占十分之一 (11%), 一个月或半年才来一次的读者只占 8%。我们随机采访了一名读者:

被访者: 张** (法学院 2018 级大三学生)

访谈时间: 2022 年 6 月 19 日

访谈地点：广西大学图书馆

调查员：请问您经常来图书馆吗？

张**： 是的，一般隔两天左右就会来一次。

调查员：那您来图书馆一般都是干什么呢？

张**： 大多数是来自习，有时是来借还图书。

调查员：您借还图书或自习时会和工作人员有语言交流吗？

张**： 有的，但是交流的过程中还是有一些让我觉得不太满意和顺心的事，比如说 X 楼 X 层的女老师态度不太友好，对读者不够耐心。

2、与工作人员进行语言交流的频率

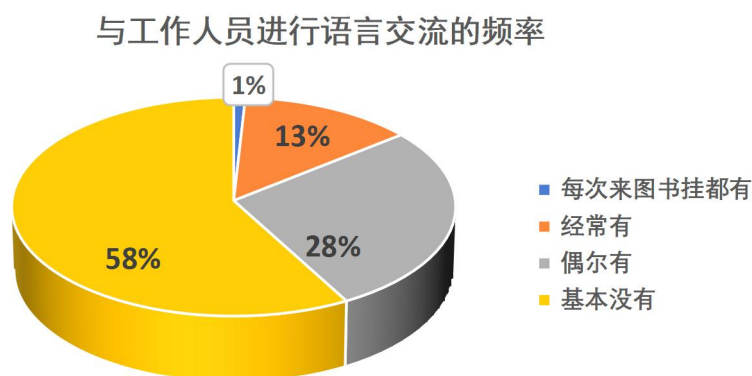


图 3-2-3

图 3-2-3 反映的是读者来图书馆与工作人员进行语言交流的频率。可以看出，超过一半（58%）的读者表示他们来图书馆基本不会与工作人员有语言上的交流，接近三分之一（28%）的人表示与工作人员偶尔有语言交流，13%的被调查者经常有，极少数读者（1%）则表示每次来图书馆都有。

被访者：陈**（资源环境与材料学院 2018 级大三学生）

时间：2022 年 6 月 20 日

地点：广西大学图书馆

调查员：您在图书馆时遇到问题会询问工作人员吗？

陈**： 不太会，一般我会根据指示牌的提示自己解决。

调查员：您能谈谈图书馆内的各类标牌、指示牌对您的帮助程度吗？

陈**： 对我来说应该是非常有帮助的。

调查员：您一般来图书馆干什么呢？

陈**： 自习，一般都是在图书馆自习。

调查员：您觉得图书馆自习的环境怎么样？

陈**： 挺安静的，有时候同学整架时会有一些杂音，其他时间馆内都很安静。

3、工作人员主要使用的语言

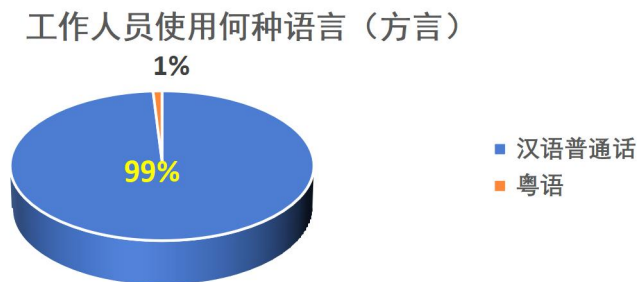


图 3-2-4

如图 3-2-4 所示，被调查的读者中 99%的人表示，广西大学图书馆工作人员在与读者交流时都用汉语普通话，说明普通话是图书馆语言服务中占据绝对优势的语言，只有 1%的读者表示在与工作人员交流时使用粤语，即南宁白话。

4、工作人员的汉语普通话水平

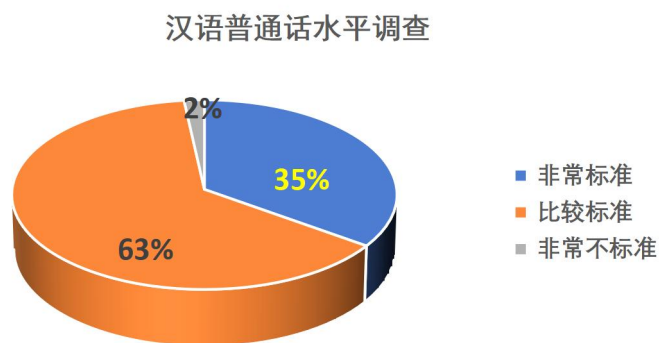


图 3-2-5

如图 3-2-5 所示，在问及对图书馆工作人员普通话水平的评价时，被调查者中有 35%的人认为图书馆工作人员的普通话非常标准，63%的人认为比较标准，只有 2%的人觉得非常不标准。本课题认为，关于语言水平标准与否的评判其实是比较主观的个人行为。广西地处华南，虽然南宁自建国以来一直是汉语普通话普及工作开展得比较好的省会城市，但由于馆内工作人员多来自区内各地市，母

语背景复杂多样，致使其在说普通话时夹杂地方方音，而广西大学每年就读的学生不少来自北方的官话区域，因此难免认为这样的普通话达不到标准的程度。

5、办理业务遇到问题时如何处理

读者遇到问题时的处理方法

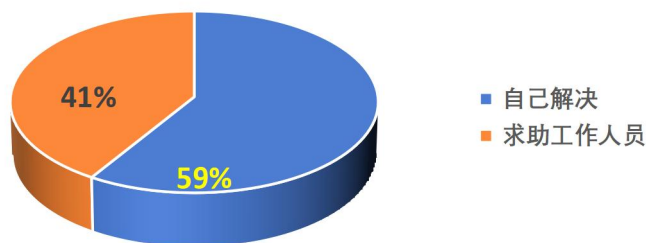


图 3-2-6

如图 3-2-6 所示，超过一半（59%）的读者表示在本馆办理书籍借阅、证件挂失、如厕、座位签到或论文查重等业务遇到问题时都是自己解决，在对这部分读者进行访谈时得知，他们或是自己看馆里的标识牌或导牌，或是询问其他读者或同学，剩下 41%的读者会选择求助馆内工作人员，这时候才会使用语言沟通。

6、标识牌的清晰程度

指示牌上文字印刷的清晰程度

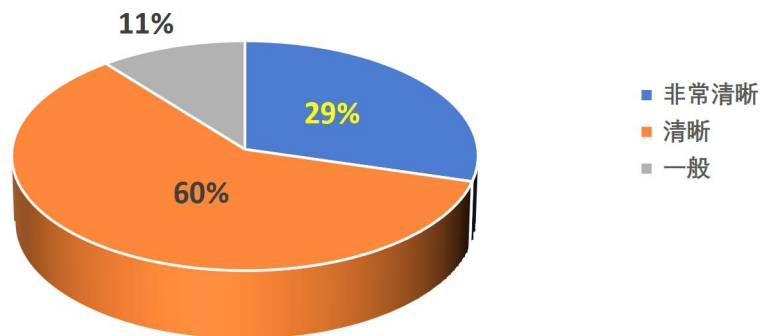


图 3-2-7

如图 3-2-7 所示，被调查的读者中，超半数（60%）认为图书馆的指示牌、标识牌上的语言文字符号清晰，有助于读者辨识和指引他们在馆内的活动，只有一成左右（11%）的读者认为这些标识牌符号信息印刷质量和清晰程度一般。

7、标识牌是否存在语法问题

指示牌上语言文字是否存在错误

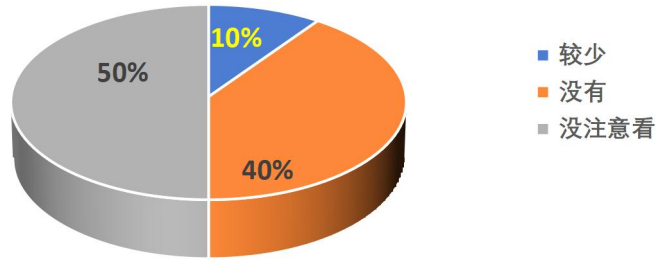


图 3-2-8

如图 3-2-8 所示，在问及本馆标识牌上的语言文字是否存在错别字、语法错误、翻译错误等问题时，一半的读者表示从未关注过这些标识牌上的内容，四成（40%）被调查者表示未发现这些标牌上存在文字方面的问题，只有 10% 的读者认为标识牌存在文字和语法问题。此外，在问及工作人员是否对读者说过“不知道，问别人去”、“自己不会看吗”或“不太清楚，你自己找一下”或其他）等敷衍和不礼貌的用语时，绝大部分被调查者表示自己在图书馆完全没有遇到过，仅有个别读者表示曾经遇到过。

8、是否因与工作人员沟通不畅而投诉图书馆

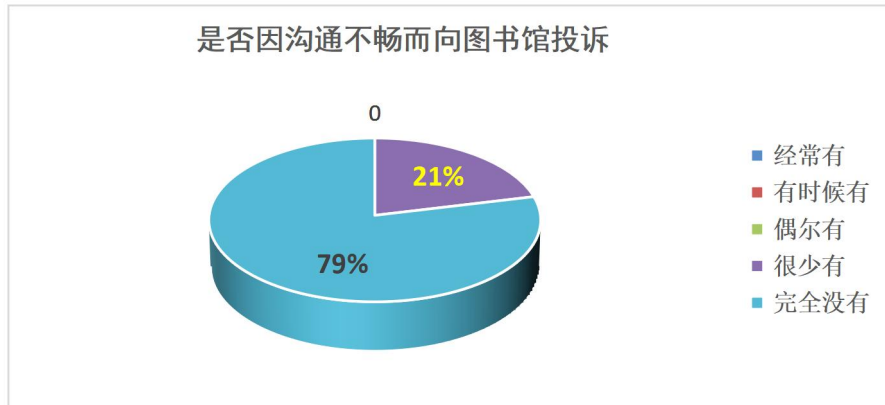


图 3-2-9

如图 3-2-9 所示，接近五分之四（79%）的被调查者表示来图书馆没有过因与本馆工作人员沟通不畅而向图书馆投诉的经历，21% 的人认为很少发生在自己身上（有过与工作人员沟通不畅但并未曾因此投诉过）。

9、本馆标牌对您是否有帮助

本次调查显示，所有被调查者都认为平面结构图、书架的索书号导牌和方位

指引牌只对本人来图书馆“有一点帮助”。同时也认为这些标识牌并非缺一不可，因此没有在“非常有帮助”一栏上打勾。

被访者：李**（电气工程学院 2021 级研一学生）

访谈时间：2022 年 4 月 23 日

访谈地点：广西大学图书馆门口

调查员：你平常有注意图书馆内的一些标识牌吗？您寻找书籍时更喜欢自己看着这些指示牌找还是询问工作人员？

李**：我没太注意那些标识，平时我更愿意根据指示牌自己去寻找书籍。

调查员：你和工作人员沟通时，觉得他们的态度怎么样？您觉得他们说的普通话标准吗？他们在和读者沟通过程中的表情、仪态怎么样？

李**：态度挺好的，普通话也挺标准，至于表情、仪态我没太注意。

调查员：你觉得工作人员还需要掌握其他语言吗？比如方言，英语……

李**：我觉得没必要，我们学校的留学生都会说普通话，所以英文没必要掌握，在中国把普通话说好就行了。

调查员：对于图书馆现有的书籍，您认为还需要添加其他什么书籍吗？

李**：可以购进一些比较权威的外文期刊，因为我本人是研究生，平常经常需要查找和阅读一些外文书籍。

10、本馆电子显示屏、音频视频以及宣传资料的语言文字表达

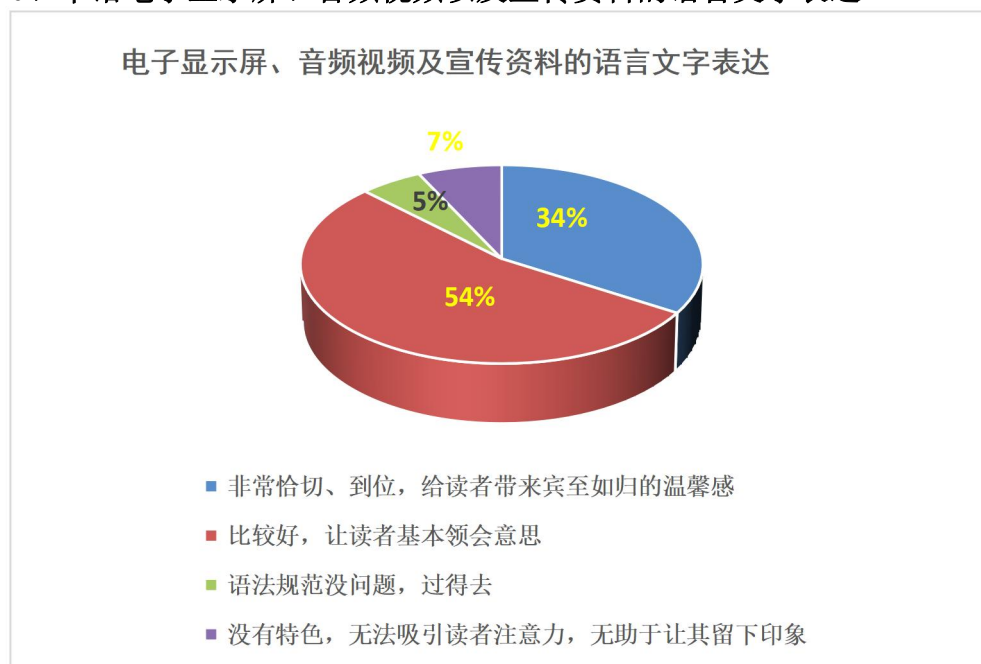


图 3-2-10

如图 3-2-10 所示，在问及本馆电子显示屏、音频视频以及宣传资料的语言文字表达时，34%的读者认为其非常恰切、表达到位，能带来宾至如归的温馨的感觉；54%的人认为这些表达比较好，能让读者基本领会意思；5%的读者认为语法较规范、没有语法问题，基本过得去；另有 7%的人则认为这些文字表达没有特色，无法吸引大学生读者的注意力，无法给读者留下过目不忘的印象。

11、图书馆是否有必要张贴书法字画和名人名言

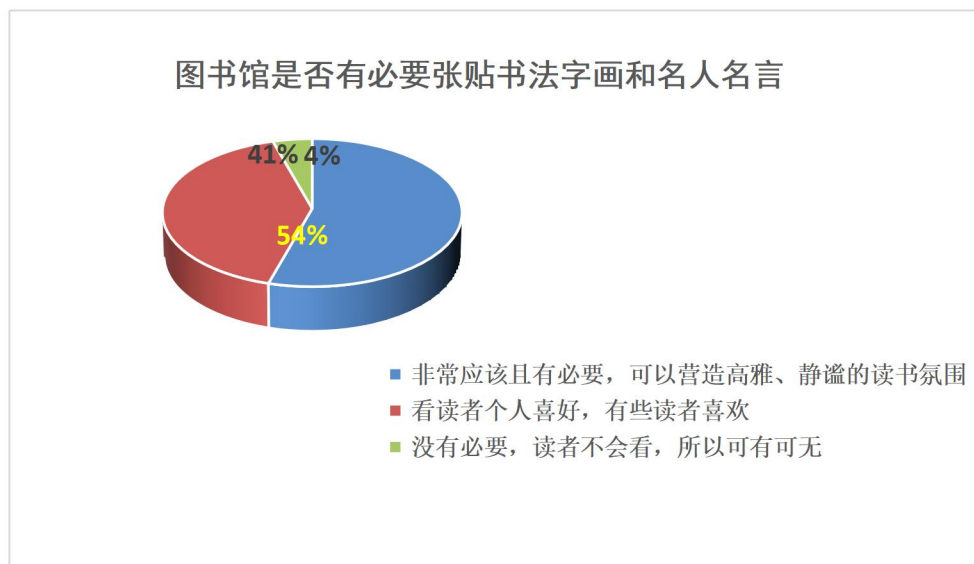


图 3-2-11

如图 3-2-11 所示，在问及图书馆是否有必要张贴书法字画和名人名时，超过一半（54%）的读者觉得非常有必要，认为在图书馆这样的环境中，悬挂书法字画和名人名言等作品可以营造出高雅、静谧的读书氛围；41%的读者认为应该视读者个人喜好而定，只有 4%的人认为无所谓。

12、对本馆官网的语言文字及其表达的满意度

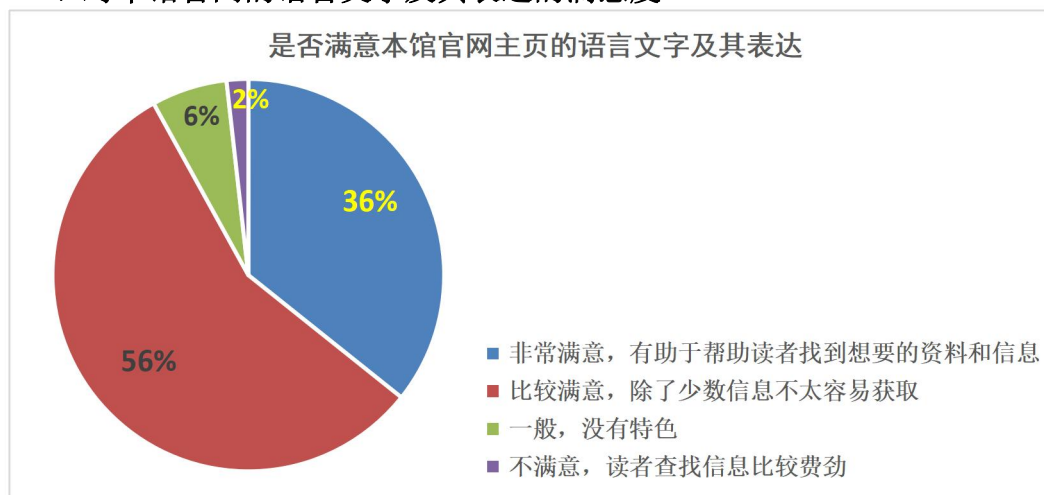


图 3-2-12

如图 3-2-12 所示，36%的读者对图书馆官网以及微信公众号的语言文字表达非常满意，认为能够帮助他们获取资料信息；56%的人比较满意，除了少数信息不太易于获取以外；6%的人觉得官网语言文字设计一般，没有体现出图书馆的特色；只有 2%的读者感到不满意，觉得查找到有效信息比较费劲。

13、对本馆工作人员的发音、吐字、措辞以及说话语气的评价

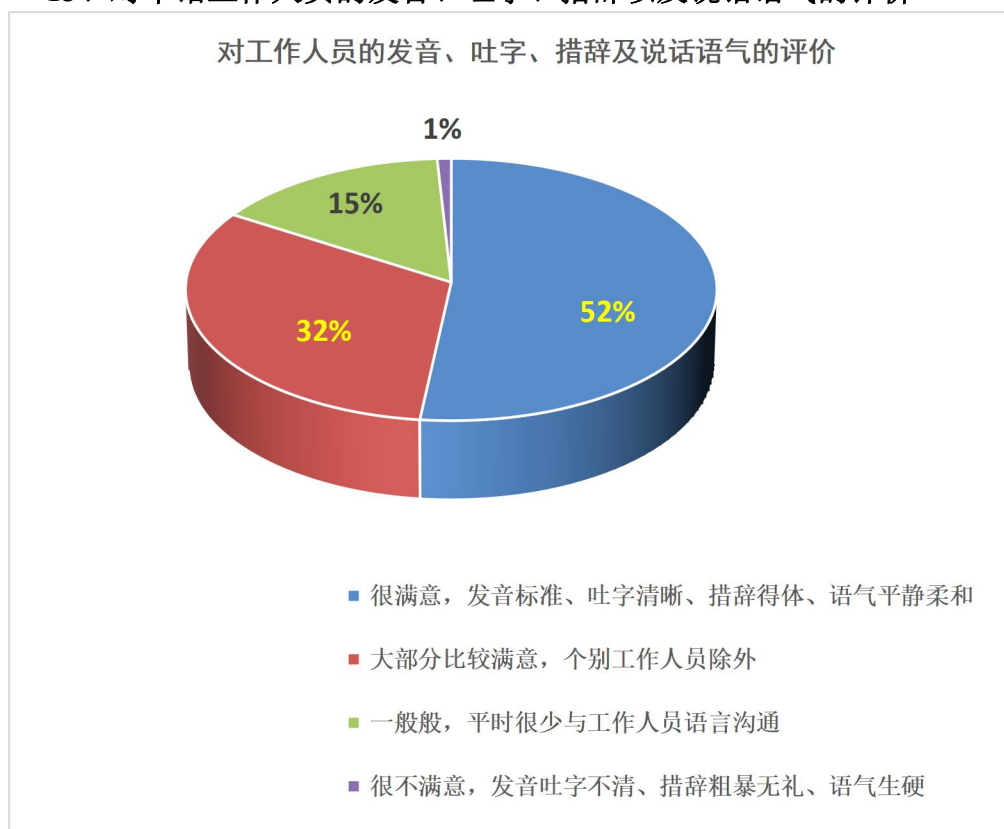


图 3-2-13

如图 3-2-13 所示，对于图书馆工作人员的发音、吐字、措辞以及说话语气，超过一半的读者（52%）表示很满意，认为工作人员发音标准、吐字清晰、对读者说话时使用的措辞得体、说话语气平静柔和；三分之一（32%）的读者对于大部分工作人员的语言表现比较满意；另有 15%的人认为工作人员表现一般，因为平时很少与工作人员有语言交流；只有 1%表示很不满意，他们觉得图书馆工作人员发音吐字不清、措辞没有礼貌、语气态度生硬。

（二）读者对图书馆语言服务的需求

1、工作人员需掌握的语言种类

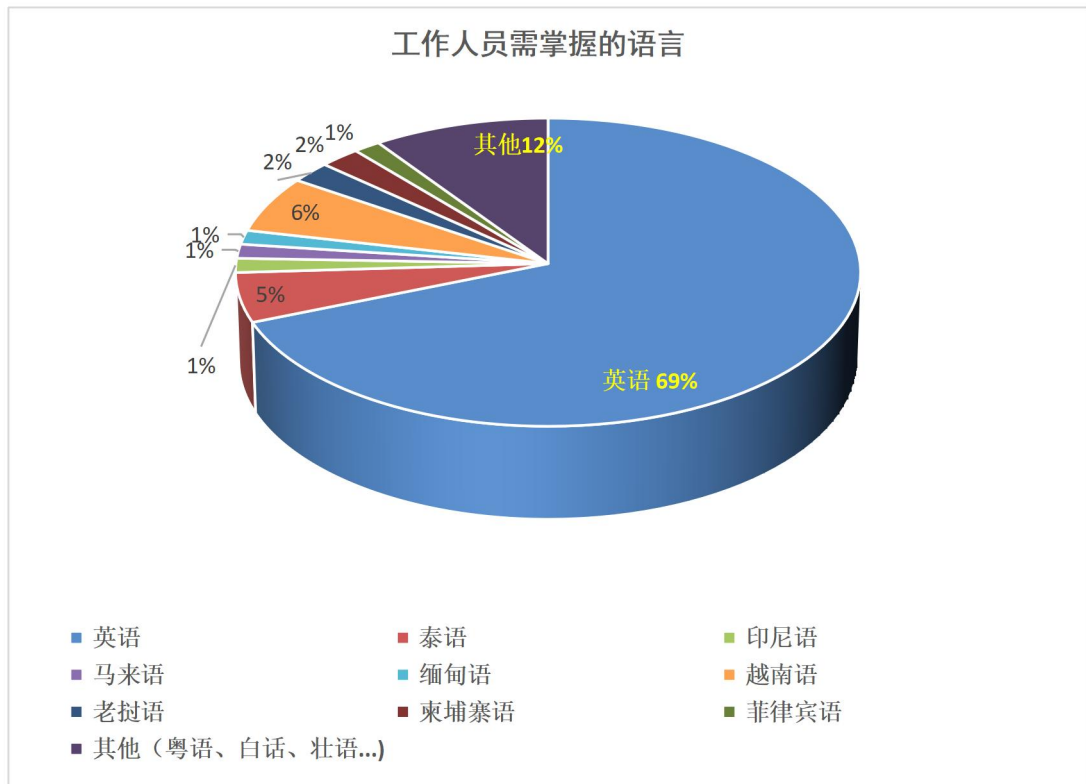


图 3-2-14

如图 3-2-14 所示，一半以上（69%）的被调查者认为本馆工作人员除了汉语普通话外还应掌握英语；认为应掌握印尼语、缅甸语、老挝语、菲律宾语、泰语、马来语、越南语、柬埔寨语的被访者占比分别为 1%、1%、2%、1%、5%、1%、6%和 2%；另有 12%的人认为图书馆工作人员应掌握粤语、南宁白话、壮语、西南官话（如桂林话、四川话……）等地方方言或民族语言，因为在他们看来，广西是多民族多方言省份，工作人员如果能使用更多的语言种类与读者沟通，更有利于提升广西大学图书馆语言服务水平和丰富广西大学的校园文化。

2、设置英文版官网的必要性

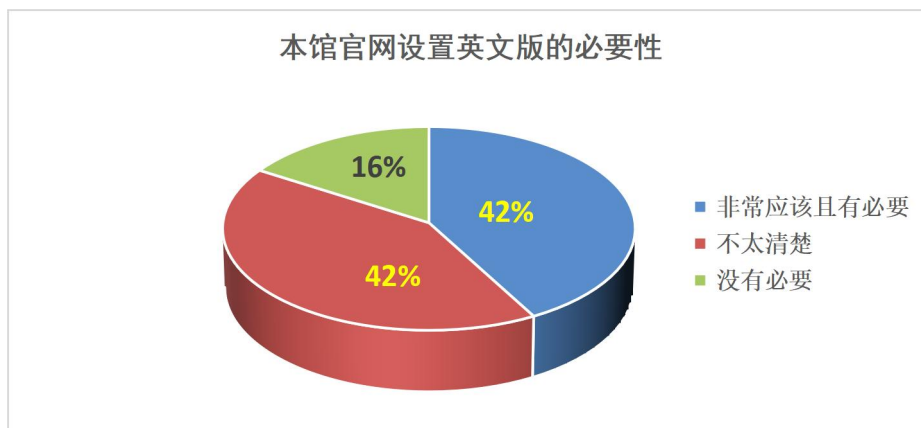


图 3-2-15

如图 3-2-15 所示，对于图书馆官网是否有必要在中文版基础上增置英文，42%的读者认为非常应该而且很有必要，16%认为没有必要，认为绝大部分读者都是中国人，即便是外国留学生，其中文水平完全能应付图书馆资源的查找和使用。另有 42%的人表示对这个问题不太清楚，不予置评。

3、购置其他语种资源（外文书籍、报刊或电子资源）的必要性

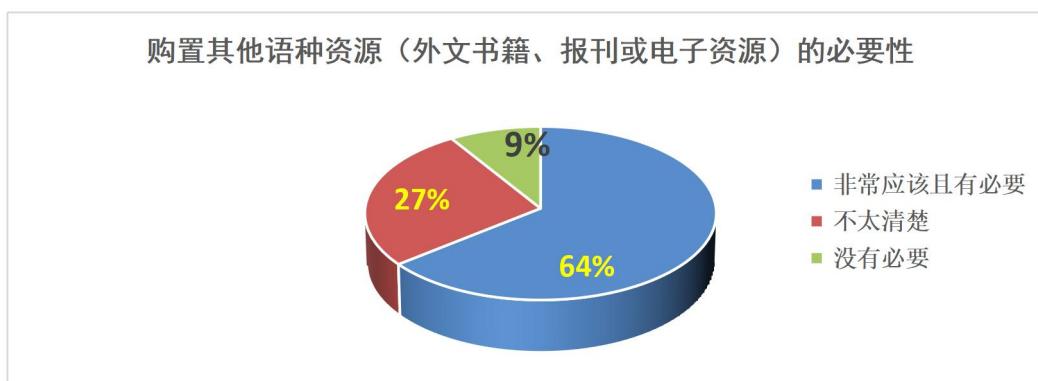


图 3-2-16

如图 3-2-16 所示，超过半数（64%）的读者认为本馆应在外文资源的现有馆藏基础上，增加购置其他语种的资料，27%的人表示不太清楚这个问题的必要性，9%的读者则表示没有必要加购，这部分被访者认为，目前馆内的外文资源拥有存量的使用程度和借阅率相当低，足以胜任和满足师生的科研需要，没有必要再增加额外的支出。

4、是否需要招募多语志愿者

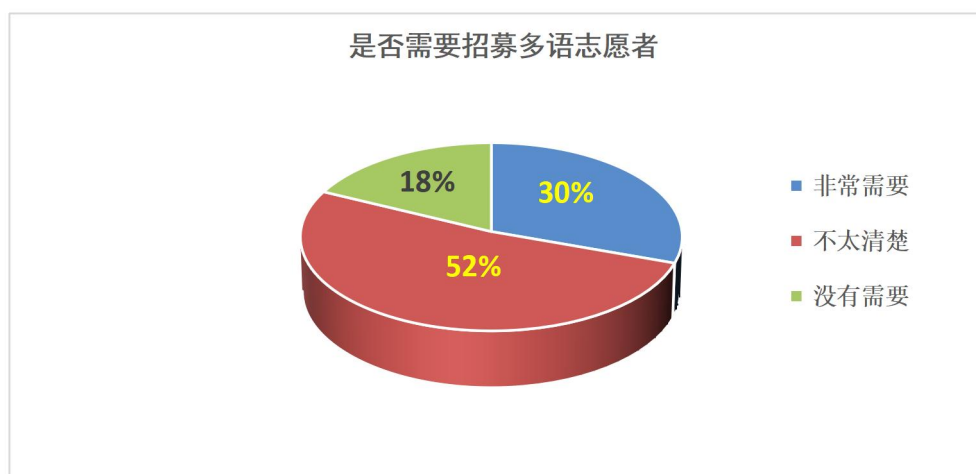


图 3-2-17

如图 3-2-17 所示，30%的被调查者认为当前图书馆非常需要招募掌握多种语言的志愿者，52%的人表示不太清楚，另有 18%的人表示没有必要。

5、办理何种业务需要使用语言沟通

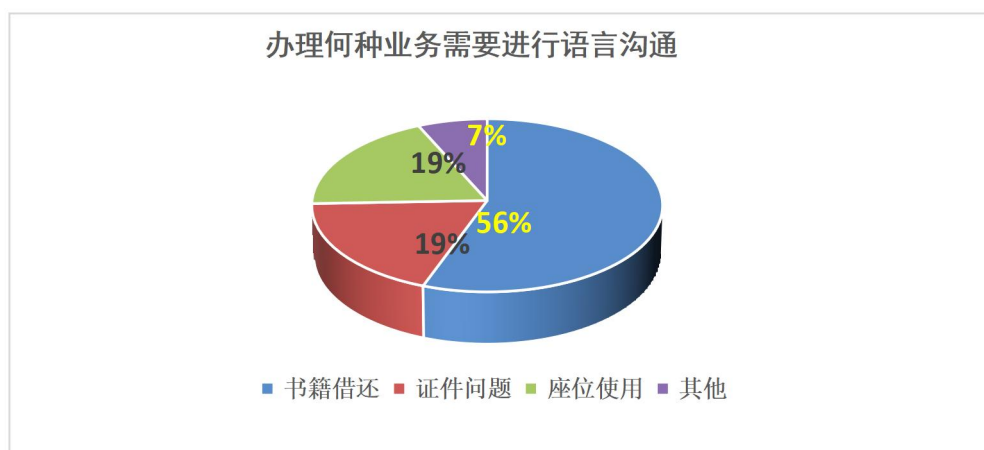


图 3-2-18

如图 3-2-18 所示，在被问及来图书馆办理何种业务需要进行语言沟通时，超半数（56%）的人选择了“在办理书籍借还手续时”，而选择“证件遗失和补办”以及“图书馆座位预约和使用”的读者各占 19%，其余 7% 的读者则表示在图书馆内遇到诸如卫生间的使用、咨询图书馆开放时间或者其他别的问题时才会与工作人员进行语言沟通。

第三节 高校图书馆语言服务问题及其成因

通过对广西大学图书馆语言服务现状的调查，可以看出现阶段其语言服务存在诸多亟待解决的问题。本节对图书馆的语言景观、工作人员的语言服务和图书馆多语言服务的考察情况，结合读者对图书馆语言服务的满意度、评价和语言需求的问卷调查，归纳、总结这些问题并对其成因展开分析。

一、主要存在的问题

（一）语言标牌方面

1、标牌形式不统一，内容设计不科学

从外观来看，广西大学图书馆语言标牌没有一个统一的模板，馆内各层书架导牌在字体型号、尺寸大小方面的设置都不尽相同，各自为政。从字体设置看，图书分类号使用的英文字母和中文文字多为并列排列，不分主次，英文字母“I”不做字体特殊处理很容易被误看成数字“1”，图书索书号也无法体现该书所在书架上的具体位置。另外，随着教育部对于高校图书馆藏书数量和规模要求的提高，该馆近几年来新书数量不断增加，不得不挤占和改变馆内原有各书库的图书

位置，然而相对应的图书索书号并未加以重置和更新，如图 3-1-10 的书架导牌，导致许多读者在寻找图书的过程中常常摸不着头脑，浪费了很多时间。

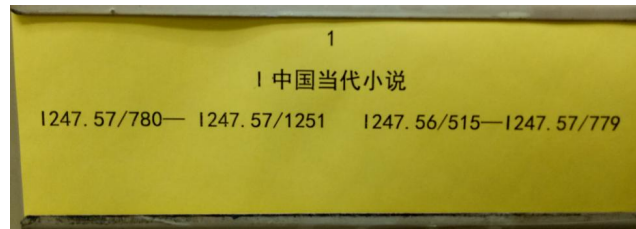


图 3-3-1

2、表达方式生硬，语言种类单一

从表达的方式看，广西大学图书馆标识牌某些文字语气生硬，使用的措辞不够婉转，形式不够丰富多样，新颖度不足，个别标牌向读者传达的信息不够明确、意思模糊。另外，使用的语言种类太过单一（仅有汉语言文字），缺少必要的外文如英文等国际通用语言以及东盟主要语言文字等，未充分顾及其他国别留学生潜在读者的语言背景，作为面向东南亚的国内重要省份高校图书馆的地位得不到体现，作为中国区域国际性城市图书馆的多元化特色也得不到彰显。

3、某些标牌缺位，整体分布不合理

从标牌设置的分布来看，某些语言标牌在广西大学图书馆某些本该设置标牌的地方出现了缺位，例如南楼新馆开水房附近的空间均未设置导引符号牌，书库内缺少体现和展示本库馆藏图书类别和特色的文字作品；经常有读者反映有人在厕所里吸烟，然而厕所里却未张贴“禁止吸烟”的提示；有些书库未设置与藏书区域相应的用于提示读者的导引牌，如“特藏书架”、“学人文库”、“硕（博）士学位论文”、“中华再造善本”等。此外，开放区、密集区、密集库等区域均未设置方位导引标识（如东面、西面、东区和西区等），读者常常对馆内各区域书架的方位辨识不清；很多读者表示看不明白导牌上的索书号，常常需要很长时间才能找到其所在的书架。另外，馆内标牌位置分布不合理，有些导牌位置十分偏僻，加上字体设置不显眼，读者来馆如果不仔细观察会很容易错过，进而无法及时看到信息，降低了他们来图书馆办事或获取图书资源的效率。

4、标牌使用年代久远，信息内容更新速度慢

一般来说，标识标牌在没有人为破坏的情况下，用个十年八年是没问题的，但这种情况只限于使用不锈钢、铝板或都镀锌板等材料做成的。然而广西大学图书馆各类语言标牌使用的材料并不一样，有些甚至使用塑料纸板制作的，一旦使用几年，就会出现字迹脱落和掉色等现象。有一些标牌上的文字信息内容严重过时，没有做到与当前图书馆新的规章制度同步，导致读者接收了错误的信息，耽误了其图书馆资源的利用，进一步影响了图书馆的工作效率以及公信力。

5、读者满意度不高，服务效果不理想

此次实证调查显示，超半数的读者认为广西大学图书馆当前多语馆藏资源不足，馆内现有的语言标牌呈现出一种杂乱无章的现象，并没有给他们带来太大帮助，用处不大，更多时候还是要通过咨询工作人员获得信息，这些都说明读者对图书馆的语言标牌的用途的满意度并不是很高，体验并不好，其能够起到的服务效果也不太理想。

（二）馆员方面

本次调查发现，个别不良的语言服务现象，如某楼层的馆员在工作之余闲聊，而且说话音量较大，破坏了图书馆本该有的安静的环境，也影响了在馆读者的学习。还有些值班老师对待读者的态度不好，对于读者的询问求助没有耐心回复，措辞不够得体。虽然类似这样的情况不多见，但是对图书馆语言服务的负面影响很大。另外，超半数被调查者认为目前图书馆工作人员语言能力有限，不具备使用多种语言（主要指外语），不足以应付图书馆工作的需要。

二、成因分析

（一）图书馆管理部门不重视

图书馆属于公共服务单位，读者服务的监管责任为自上而下，即完全由图书馆管理部门牵头负责，图书馆语言服务出现问题，表面上看是由于图书馆没有设立合乎公共服务行业规范、统一的语言服务制度，但其根本原因在于领导层不重视图书馆语言服务的建设，只是将语言服务作为图书馆的点缀，并没有真正将其纳入到图书馆读者服务内容中来，没有意识到语言服务与图书馆其他读者服务在塑造高校图书馆自身文化和校园文明形象所起到的同等重要作用，更没有针对广大读者以及对图书馆既有语言服务措施开展过较为全面的调研，从而影响了图书馆语言服务建设工作的顺利开展和完善。

（二）馆员自身语言素质

高校图书馆的语言服务，不仅体现在馆内的语言标牌、导牌、提示语等可视化的静态语言服务层面，还要求工作人员能够恰当、合理地使用礼貌服务语言以及各类非语言行为，即体现在说话人的动态语言服务层面，以提高图书馆语言服务的整体水平。然而，当前广西大学图书馆工作人员内部构成成分复杂，除了教师家属，还有很多外聘人员，其语言水平和语言素质参差不齐，对图书馆语言服务的内涵、必要性以及重要性等常识的了解和认识不够或者根本就不了解，不少人能够掌握基本的汉语普通话水平已经不错了，多元语言服务能力的要求对于这部分人员而言是远远达不到的。

应向图书馆工作人员普及公共服务场所语言服务相关知识,帮助其树立语言服务规范的意识。首先,应该督促其了解高校图书馆语言服务建设的必要性与重要性,以及国家和地区相关语言文字政策,增强其对语言服务的学习和认知。

(三) 制作公司不专业

图书馆的语言标牌,一般由承包标牌制作的公司,负责其规划、设计、生产、安装等环节。而目前市场上语言景观标识牌的承包制作商鱼龙混杂,一些承包商制作水平不够专业,对于标牌的制作质量把关不够严谨,导致语言标牌出现各种各样的错误。因此,图书馆管理部门应该重视语言标牌的监督,由专门的部门统一高效管理,对标牌的制作、设置和使用要有一定的审核、管理和制约,避免出现大量的基本语言错误;还应加强对语言标牌的定期维修工作,对因各种原因导致的字体淡化或掉落的语言标牌进行及时修缮和修护,还应该对读者提出的各种建议给予重视,对有问题的标牌及时改正。

(四) 相关规章制度不健全

权利需要制度保障,目前我国专门针对图书馆的“图书馆法”尚未出台,尤其是针对图书馆如何使用语言来服务读者的法规体现不足,只有一些地方图书馆的管理办法里提到过,如北京图书馆出台过《北京图书馆第一线工作人员举止和语言规范》对馆员的语言行为作出过较为详细的规范,但并没有明确图书馆应如何具体实施开展语言服务的范围。由于规章制度不健全,导致目前的语言服务工作仅仅停留在口号化、形式化的层面,讲究“面子”工程而不够扎实有效。

(五) 读者自身方面的原因

由于读者的教育程度、层次水平不同,因此对图书馆服务的理解和认知也不尽相同。有些读者对图书馆服务的要求不合理,标准多于苛刻,例如很多读者认为图书馆无论在任何情况下,必须一切以读者的利益为中心,不能有丝毫怠慢,因此导致他们态度蛮横、粗暴无礼。在这种情况下,一旦馆员不够耐心,或者缺乏经验,就很容易导致读者“不满情绪”爆发。对这一类问题的产生,馆员应尽力保持镇静,图书馆也应通过培训、开展讲座等方式传授和提高馆员处理此类语言沟通问题的技巧,对确实蛮不讲理的读者采取灵活的策略,在合理合法的范围内给予适当的冷处理。

第四章 高校图书馆语言服务建设策略

随着我国疫情进入常态化防控阶段，今后读者对于图书馆信息服务新的需求在不断涌现，这给高校图书馆的读者服务工作带来不小的挑战。图书馆作为高校的文化信息中心，承担着与师生读者信息沟通的角色，因此语言服务自然成为高校校园文化建设的重要组成部分。接下来，推动并将语言服务纳入到图书馆常规读者服务工作中来，发挥语言服务参与并促进高校文化建设的作用，应该成为高校图书馆义不容辞的责任。本章探讨高校图书馆在服务大学校园文化建设中，建设高校图书馆语言服务的路径及实施策略。

第一节 高校图书馆语言服务建设的目标及原则

一、高校图书馆语言服务建设的目标

高校图书馆应该以自身可持续发展为基本出发点，围绕读者对图书馆的语言服务需求，以培养高素质人才、激发馆员的语言服务潜能为总体目标来开展本馆的语言服务建设工作。具体来说，高校图书馆应打造一套与本校文化建设和育人体系相对应、与图书馆以文化人、以书育人的功能相匹配，能够体现本馆特色、其服务水平、主要指标都比较完善的专业化、标准化的、制度化的语言服务体系。

二、高校图书馆语言服务建设要遵循的原则

为使高校图书馆语言服务真正发挥作用，形成协同效能，推动图书馆读者服务整体水平的提升，高校图书馆在开展语言服务建设的过程中，有必要遵循和坚持以下几个原则：

1、读者本位原则

众所周知，图书馆一切服务工作都是围绕读者的需求开展的，“读者第一”、“用户至上”是图书馆工作的基点，而为不同类型的读者提供具体的、有区别的个性化服务则是图书馆服务工作的最终目标。图书馆语言服务建设之所以要先充分了解读者对于图书馆的语言服务需求，目的是要以此为依据来设计图书馆语言服务的评估指标，进而满足读者的语言需求，因为只有以读者需求为导向和前提，才能做到按需提供相应的有针对性的语言服务。可以说，读者本位毫无疑问应该是高校图书馆语言服务的第一原则，而这是构建图书馆语言服务评价指标体系要遵循的首要原则和最基本的原则。

2、覆盖性原则

由于图书馆语言服务贯穿图书馆一切涉及与读者交流沟通的过程，从服务性

质和服务方式来看，图书馆语言服务与馆内其他部门的服务有着较大的区别。因此，图书馆建设语言服务体系的第二个原则是覆盖性，即必须覆盖所有读者服务环节、所有部门和岗位以及图书馆所有类型的硬件和软件资源要素。具体来说，在建设过程中应该考虑以下因素，一是语言服务的对象是否全覆盖？如这些服务是否惠及高校教职工读者群体、学生读者群体以及其他类型的读者群体……；二是服务接点是否全覆盖？例如进入图书馆后进行目标场所定位、寻找图书、借阅手续办理等三个环节的语言服务是否到位；三是每个节点的服务要素是否全覆盖？我们还是以借阅图书为例，在这个过程中只有图书馆提供的语言标牌上的索书号、方位指引牌、馆员咨询服务等硬件和软件资源要素都配备齐全，才能算得上语言服务要素的全覆盖。这也是图书馆语言服务体系构建的第二个比较重要的原则。

3、规范性原则

图书馆语言服务的建设除了要参照本馆其他类型的服务制度，还应遵循相关的语言法规。由于图书馆属于公共文化场馆，从可参考的评估依据看，目前能够借鉴的与公共语言服务相关的法案有国家颁布的《国家通用语言文字法》，该法案涵盖的内容不仅包括诸如图书馆、博物馆等公共文化场馆普通话的使用和汉字规范，以及外语使用和外语译写的规范问题，还包括对这些场馆工作人员语言服务能力和图书馆馆藏多语文献种类及数量的评判标准等。

4、有效性原则

服务工作的优劣最终要由服务的消费者来检验，图书馆无论哪方面的服务只有满足读者的需求的才能称得上是有效的。有效性原则指的是图书馆语言服务体系必须考虑最终产生的效果，能否达到预期目标，说得通俗点就是要充分体现其在做有用功。而要贯彻有效性原则，首先就应以读者的需求为出发点，区分清楚哪些服务项目是读者最迫切需要的？哪些工作是可有可无的？其次，应充分考虑哪些工作是图书馆能做到的？毕竟语言服务体系的建设在人力和资金投入建设方面不应超越本单位的实际情况，应量力而行。再次，体系的建设是否经过实际反馈证实是有成效的？只有贯彻好这个原则，语言服务的建设才能事半功倍。

5、多元化原则

秉持多元化原则可以理解为针对不同类型的图书馆开展和制定个别化的语言服务工作，具体来说，应在充分考察摸清读者语言需求的基础上，构建多元化的图书馆语言服务综合体系。广西是少数民族自治区，也是我国面向东盟的重点开放省份，扮演着与东盟各国开展人才培养和文化交流的角色，拥有综合实力最强的“双一流”高校——广西大学，有地处世界级旅游城市桂林的广西师范大学，有专门培养医学人才的广西医科大学，有综合性民族高等学府——广西民族大学，

还有专门培养区域经济服务人才和艺术事业人才的广西财经学院和广西艺术学院等院校，这些高校有很多少数民族学生，也有不少是来自东盟及其他国家的留学生和科研工作者，这些群体的母语和文化背景差别很大，相应地其所在高校图书馆的语言服务工作的建设也应考虑多元化原则，充分体现中国作为一个大国的文化交流担当。

6、可持续性发展原则

高校图书馆因其具有与高校其他部门相同的文化育人职能，因此可以说其并不是一个独立的单位，而是被不同因素所牵制和影响且不断生长着的有机体。构建图书馆优质高效的语言服务体系，不仅要对其语言服务的运行现况进行测度和监督，还有必要参照相关部门对图书馆语言服务评估的评价结果，才能对图书馆语言服务工作的发展和制度设计做出具有前瞻性的规划。因此，除了要着眼于当下图书馆的语言服务需求，还应该考虑其是否有利于促进图书馆育人职能的发挥，是否有利于图书馆整体服务工作的可持续发展。

第二节 高校图书馆语言服务建设的策略

高校图书馆的语言服务水平是衡量高校图书馆及其所属高校文化建设的重要标准。当前，改善和提升高校图书馆语言服务问题的对策和措施有：

（一）强化各省高校图工委的主导作用

高校图书情报工作指导委员会是由领导、专家和各地方高校图书馆共同组成的专门业务机构和工作委员会，具有官方和民间双重性质，该委员会的一切工作都是围绕着如何促进高校图书馆事业发展的，而地方高校图书馆之间则是相互沟通与渗透、共同发展与提高的关系。因此，要提升高校图书馆语言服务的质量，构建良好的语言服务体系，应该发挥各省高校图书情报工作指导委员会的主导作用，统一规划、组织和管理高校图书馆语言服务的工作，将本省、自治区内的各类地方高校图书馆纳入到高校图书馆语言服务体系的规划建设中来，这有利于促进区域高校图书馆协调发展、增强区域内高校图书馆的整体感和归属感。

（二）完善高校图书馆语言服务工作监督机制

1、监督语言标牌的制作，对工作人员进行相关业务培训

语言标牌对高校图书馆的形象塑造具有重要的功能意义，因此应严谨对待馆内语言景观标牌的书写、拼写及翻译工作，避免出现大量的语法、选词不当等错误。语言标牌承包公司是语言景观标牌的实际制作者，是语言标牌能否正确规范得以完成的重要保证。一方面，图书馆在招标时应对各承包公司的资质及业务能力进行严格审核，务必选择那些在业界中口碑和实力较好、资质上乘的公司。另

一方面，应全程监督语言标牌制作进程，及时发现工作人员的疏漏，避免因标准过低而出现单词拼写错误等低级错误。与此同时，高校图书馆还应借鉴国内外图书馆等公共文化单位语言服务建设的经验，对本馆工作人员不定期开展图书馆语言景观、语言标牌维护的相关知识培训。

2、鼓励师生读者共同参与监督

高校图书馆领导、语言标牌制作公司、馆员是图书馆语言服务的策划者、制作者和执行者，而高校师生读者作为图书馆语言服务的受益者，有权利也有义务成为语言服务工作的监督者和参与者。学校有关宣传部门应广泛动员师生为图书馆的语言服务工作建言献策，组织一些类似于图书馆“有奖纠错”的活动来提高广大师生读者对图书馆语言服务建设工作的参与热情，提高他们自身对学校语言景观建设的监督者意识，实现与高校图书馆共同建设和完善语言服务工作。

（三）体现区内高校图书馆语言服务的包容性和多元性

随着我国疫情的全面放开，我国与东盟国家文化交流开始升温，东盟国家来桂留学生日渐增多，这些群体对图书馆的需求也日益加大。广西高校如何满足这些外国留学生对图书馆的语言服务需求，做好与此相适切的图书馆语言服务工作，显得尤为迫切和重要。具体而言，应该重新审视和关注政策影响下高校图书馆语言服务的进展和存在的问题，针对广西面向东盟的“一带一路”政策涵盖的国家，在本馆适当增加东南亚语言文字，以及能够代表广西本地多民族特色的壮语言文字，与此同时增加东盟语言的纸质和电子文献资源，扩展图书馆语言服务的内涵和外延，充分展现语言服务的广泛性和包容性。

（四）购买引进智能机器人，提升精准语言服务水平

当前，人工智能技术的发展相对成熟，与大数据技术、云存储技术、移动互联网技术等相结合可以研发出智能机器人，我国国内不少高校图书馆已经开始使用该类机器人。智能机器人能够为读者提供包括阅读接待、参考咨询、阅读导航、智能翻译等多项服务，而这些服务很多正是以视觉语言和听觉语言等形式展现和提供的，据统计，该类机器人能够解决读者提出问题总量的 97%，将馆员从日常繁杂的问询工作中解放出来，大大提升图书馆语言服务的精准化和智慧化水平。因此，高校图书馆今后应考虑购置和引进能够识别并处理多种语言的职能机器人，为有着不同语言需求的读者提供精准化的语言服务，节省不必要的人力成本。

（五）提供面向残疾读者群体的暖心语言服务

残疾读者是图书馆的特殊服务对象，高校图书馆只有制定完善的制度规章并配备成熟的软硬件设施，提供便利周到的特殊服务，才能保障残疾人士获取和使用图书馆的资源。例如，可以为聋哑或听力障碍的读者提供包括手语翻译、实时字幕器、辅助听力设备和笔记记录器等服务，为听力障碍读者提供口译服务，为

他们提供实时字幕及辅助听力设备。还可以配备口译员，通过第三方预定口译服务为失聪或听力障碍读者提供实时翻译和字幕服务。

（六）成立图书馆多语言服务中心，构建多语馆藏体系

一方面，高校图书馆可以成立“多语言中心”，该部门的主要工作是为来自不同国家的留学生和访学人员提供包括英语在内的多语言服务，同时配备多语馆员和志愿者，帮助来自不同国家和母语的读者查找和获取图书馆的信息，还应组织人员编辑不同语言文字的 Web 网址列表，以方便不同母语的图书馆网页使用者。另一方面，图书馆应制定并定期更新不同语种馆藏资源的开发政策，选择、获取、评估和筛选不同语种的馆藏，并力求使得这些多语种馆藏的书目、期刊、报纸等资源的访问在公开目录中得以实现。

（七）打造和构建高校图书馆跨语言信息检索平台

众所周知，馆藏多语言资源数字图书馆的多语言存取是用户检索非母语信息资源的重要途径，因此图书馆跨语言信息检索技术对实现图书馆信息共享和提高国内外科学文化交流具有重要的实践意义。当前各高校都在大力创建智慧图书馆，而基于跨语言检索的多语言信息服务正是图书馆数据库多语信息服务（智慧服务）的关键环节，也是图书馆多语言馆藏数据库检索功能建设的难点。因此当前图书馆需要吸取国内外跨语言检索平台的建设经验，建设和完善高校图书馆多语种数据库的跨语言检索功能，开发多语种数据库用以协助用户理解与获取多语种信息资源，同时配置符合用户检索需求的跨语言检索功能。

（八）提升馆员语言服务读者的技巧和水平

高校图书馆是学校的文献信息中心，是为教学和科学研究服务的学术性机构，提升馆员的语言沟通技巧对于高校履行教育和信息服务职能具有舟康要的促进和推动的作用。具体来说，提升高校图书馆馆员的语言服务技巧的措施有：

1、夯实语言沟通专业知识

高校是知识分子云集之地，与公共图书馆相比，一方面，读者对高校图书馆服务的要求相对较高，另一方面，高校图书馆的服务语言本身具有较强的专业性，在图书馆服务内容多元化，信息化发展日趋加速的今天，面对高智商、高学历背景的读者，馆员唯有具备扎实的语言沟通知识作为支撑，才能为读者提供良好的服务。对于高校图书馆馆员而言，日常工作中应该多了解和学习语言沟通的四个一般规则，如语音规则（语言中会使用哪些声音）、句法规则（词的拼字以及词在句子中的顺序）、语义规则（词的含义）和语用规则（配合上下文得到的含义）等。图书馆还可以邀请文学院语言学专业或播音专业的教师对馆员开展语言沟通技巧的讲座或培训，帮助他们学习和掌握一定的服务语言沟通技巧。

2、掌握使用恰当的语言及非语言交流技巧

(1) 注意语言态度

日常工作中，为了引导读者遵守图书馆的规章制度，对读者说话态度要诚恳谦逊，音量适度，语调平和，语气委婉。例如提醒或叮嘱读者时可以说“读者你好，请先预约才能就坐”。遇到读者前来咨询问题，要注意倾听并且要措辞文雅，语调亲切地解答，不轻慢、不急躁，不要说“不知道，问其他人。”或“没看我正在忙吗？自己不会看嘛！”、“不太清楚，你自己去找一下吧”等等使人难堪和推脱的话，应该说“请稍等片刻，我马上就来。”或者“请打开手机微信公众号关注**大学图书馆……”然后耐心地教会读者。对违犯规章制度的读者，要好言规劝，耐心帮助，例如发现读者将书架上的书翻乱或者看完书后没有及时把书放回书架原处时，不应立即生气质问读者的行为，应暂时按住心中的不快并上前对读者说“同学，请您在借书前先在图书馆微信公众号上检索，再根据书的类别来架上寻找，不然书乱架后就更难找了，也给其他读者带来不便。”这样既为读者提供了具体的帮助，又指出了乱架的弊端，作为读者而言，这样更能让他们乐于接受意见，有助于他们在以后纠正和注意这样的行为。多使用“请您不要……”等措辞委婉的话语，不要说“你怎么搞的！”、“你没看见吗……？！”等命令呵斥、厉声责备的话，对于个别言语恶劣出言不逊的读者应冷静对待，不能抱着以牙还牙的心态进行回击，争一时之气。又如，下班闭馆时馆员可以说“各位读者，请您收拾好随身携带的物品，抱歉我们无法为您保管个人物品”，不应使用“要闭馆了，赶快走”、“还没看完啊，要下班了”或“把你的书包拿走，被偷的话我们不负责任！”等生硬催促的话语。此外，如果遇到个别读者投诉、语言粗暴，对馆员提出无理要求，工作人员应尽量沉住气，稳住情绪，学会换位思考、不讲粗话脏话、讽刺话、蔑视语、否定语和语气烦躁的话，不对读者说太多与服务无关的话，如果是自身工作出现失误差错，不应与读者争吵，而应虚心听取读者意见，主动向读者道歉。

(2) 眼神、表情和姿势等非语言沟通方式的使用

除了语言沟通外，其他沟通方式也是高校图书馆工作人员应该掌握的服务技能。非语言沟通是以人体语言作为载体，通过人的眼神、表情、动作和空间距离、身体姿势、服饰饰品、发型或妆容来进行人与人之间信息交流的沟通方式^[48]。有研究标明，非语言交流在日常生活中发挥着非常重要的作用，甚至比通过语言表达的信息更为重要。美国传播学家罗斯认为，在人际传播活动中，人们所得到的信息总量中只有 35%是语言符号传播的，而其余 65%的信息是由非语言符号传达的，可以说人际互动中的非语言线索更能给对方提供更多的信息。高校图书馆读者工作并不仅仅是一个简单的书籍借还活动，而是馆员与读者双方互动、共鸣、相互交流的过程，馆员与读者之间的非语言交流是促进双方认知、情感、意志、人格等多个信息的相互影响和作用的内在动力^[49]。图书馆馆员合理使用非语言沟

通手段,有利于馆员与读者之间建立起健康有效的良好的沟通关系,从而促进图书馆的整体服务工作的开展。首先,高校图书馆馆员日常工作中面对各种各样的读者,应注意面部表情的管理,自始至终要保持微笑,向读者传达友好、同意、欢迎、欣赏的意思,这样一来会大大缩短与读者之间的心理距离,也能在某些情境中化解一些不必要的矛盾,从而博得读者的好感和信任。其次是眼神,在图书馆服务中眼神的使用也具有丰富的内涵和巨大的效用,馆员的任何一个眼神都会影响读者的情绪、触动读者的心,灵活柔和的眼神毋庸置疑能够起到纠正读者在图书馆的不当行为,例如读者将书籍或期刊放乱错架或无意间把垃圾掉到地上,这时馆员如果采用友善的目光、信任的眼神,相信会比严厉的目光更能收到恰到好处的效果。第三,手势也是馆员与读者进行非语言沟通的重要方式,恰当运用手势可以将意思表达得更加直观、具体、形象、生动,从而加强语言的感召力,那种用食指直接指向读者的手势既不雅观,还会让人产生挑衅的意味,不仅会让读者产生反感和厌恶,也会损害图书馆的整体形象。

(3) 提高副语言沟通方式的使用频率

非语言沟通方式还包括副语言,副语言也被称为超语言,统指人们说话时与使用语言有关而又不属于语言本身的一切因素^[50]。一句话的含义和表达的效果不仅仅取决于其字面意义,还受其弦外之音、话外之意的影响,这些影响因素便是人际沟通中的“副语言”,它包括词语的重音、声调的变化,以及哭声、笑声或句子停顿等表达方式,这些因素往往可以使字面相同的一句话具有完全不同的含义^[51]。其中声调的变化包括停顿、重音和升降等,馆员在其日常的图书管理工作中,应了解并恰当运用语调,具体来说,要注意语句的间隙性停顿,留意语句的抑扬顿挫、节奏的变换等,掌握搭配使用语音的轻重与快慢的技巧,以及学会运用情感色彩对某些词或字进行重读或轻读,此外,因为句子的升调通常蕴含询问、商榷、惊讶、鼓舞等口吻,能够传达出说话人之间平等的关系,而降调一般用来表达请求、命令、劝阻,带有庄重、严肃等自上而下命令的意味,所以图书馆员在与读者沟通时在语调方面要多用升调,少用降调。例如发现读者在图书馆遇到疑问时,馆员在说“你好,请问有什么问题我可以帮你吗?”这句话时可以把重音放到“帮”和“吗”上,这样才能更好地强调和突出自身服务意识和角色,从而达到增强语言互动效果、提升语言服务水平的目的。

小 结

总而言之,语言服务在图书馆中无处不在,读者只要进到图书馆,即使与其他人员没有进行任何语言形式上的交流,但无一例外已经在开始接受这所图书馆的语言服务了,因为遍布馆内的各类语言标识系统如方向导引标识、服务窗口的

指示标牌、公共宣传语等都算是语言服务，与工作人员直接使用语言沟通相比，区别仅在于其表现形式是书面或口语而已，这些静态的语言景观与动态的口头交流共同构成了一所图书馆的基本语言服务环境，直观地反映了图书馆的文明形象。图书馆尤其是高校图书馆的语言服务不仅体现了图书馆文明，其综合水平也是图书馆所在高校社会文明的重要体现，优质的语言服务能为高校带来多方面的积极促进效应：1、社会文明效应。良好的语言服务能传达出尊重、礼貌、友好、亲切、关心、准确、简明等内涵，从而体现出高校作为知识最高殿堂的精神内涵。2、人际和谐效应。语言是人类进行交际、相互沟通的桥梁，是构建和谐人际关系的基础，优质的图书馆语言服务能够反映出优良的馆读关系，也是对图书馆和谐馆读关系的不断塑造和巩固。当前，构建高校图书馆语言服务体系对于提升高校自身文明建设、构建良好校园氛围、促进高校文化氛围有着重大推动作用，应尽快着手开展实施。

参考文献

- [1] 赵世举. 从服务内容看语言服务的界定和类型[J]. 《北华大学学报（社会科学版）》2012年第3期.
- [2] 北京图书馆第一线工作人员举止和语言规范[J]. 《国家图书馆学刊》1985第2期.
- [3] 殷小丹. 浅谈图书馆出纳人员的语言艺术[J]. 《黑龙江图书馆》1985第3期.
- [4] 刘一宁. 论图书馆流通领域人际关系语言系统信息传递的特性[J]. 《医学图书馆通讯》1993年第4期.
- [5] 詹东. 浅谈图书馆流通人员的语言艺术[J]. 《江西图书馆学刊》1994年第1期.
- [6] 赵晓燕. 文明语言在高校图书馆的作用[J]. 《图书馆论坛》2001年第5期.
- [7] 马光华、王国红. 试论图书馆情报人员的体态语言[J]. 《图书馆学刊》1994年第2期.
- [8] 卢国才. 图书馆的无声语言美[J]. 《益阳师专学报》1994年第3期.
- [9] 熊家原、吴建章. 认识和运用空间语言与改进图书馆工作[J]. 《大学图书馆学报》1997年第5期.
- [10] 程实. 非语言交际在高校图书馆的运用[J]. 《图书馆学刊》2004年第4期.
- [11] 曹中. 高校图书馆流通窗口的非语言交流与服务[J]. 《大学图书情报学刊》2006年第3期.
- [12] 刘本臣. 略论图书馆语言的结构形式[J]. 《锦州师院学报（哲学社会科学版）》1992年第1期.
- [13] 李黎. 论大学图书馆实时解答服务的语言特征[J]. 《图书馆论坛》2006年第5期.

- [14] 张自生、修静. 从当前的图书馆法规谈图书馆法的语言规范问题[J]. 《红河学院学报》2010年第3期.
- [15] 何晓林. 试论图书馆网页语言的理想认知模式[J]. 《科技情报开发与经济》2010年第2期.
- [16] 郝沛华、赵洪波. 论图书馆导读语言工作[J]. 《图书馆学研究》1994年第5期.
- [17] 刘刚. 探讨图书馆服务视域下图书馆员语言沟通分析——基于遵循读者认知心理规律[J]. 《知识经济》2018年第10期.
- [18] 公共图书馆开始使用在线语言服务[J]. 《现代图书情报技术》2009年第12期.
- [19] 杜慧平. 数字图书馆的多语言信息存取——Europeana项目进展与启示[J]. 《图书馆杂志》2012年第4期
- [20] 吴丹、古南辉、何大庆. 数字图书馆用户的多语言信息需求调研[J]. 《图书情报工作》2011年第2期.
- [21] [49] 赵生辉、胡莹. 多语言数字图书馆信息生态链的结构、类型及启示[J]. 《图书馆理论与实践》2020年第3期.
- [22] 刘莉、王怡、邵波. 基于机器翻译的图书馆多语言自动翻译平台构建策略[J]. 《图书馆学研究》2022年第1期.
- [23] 刘桂英. 论大学图书馆的语言行为效益[J]. 《大学图书馆学报》1998年第2期.
- [24] 罗映红、邓解贵. 语言效能与图书馆人员管理[J]. 《图书馆》2003年第2期.
- [25] 辛娜、万行明、王阳. 公共图书馆语言文字规范化使用现状及对策研究——基于陕西省7家公共图书馆的调研分析[J]. 《图书情报导刊》2016年第6期.
- [26] 意大利米兰新开移民图书馆提供中文在内多语言服务[J]. 《新世纪图书馆》2013年第3期.
- [27] 刘晓波、潘海英. 澳大利亚公共图书馆的多元语言信息服务体系及其对我国的启示[J]. 《情报科学》2014年第8期.
- [28] 于琰. 《现代图书馆管理体系研究》[M]. 哈尔滨: 东北林业大学出版社, 2016年出版, 第16-17页.
- [29] 毕玉侠. 《药学信息检索与利用》[M]. 北京: 中国医药科技出版社, 2015年出版, 第26-28页.
- [30] 李鹤飞、李宏坤、袁素娟、刘晨光. 《高校图书情报与档案信息管理》[M]. 北京: 经济日报出版社, 2017年出版, 第80-81页.
- [31] [32] 戴力农. 《设计调研》[M]. 北京: 电子工业出版社, 2016年出版, 第34-36页.
- [33][34] 陈慧慧, 方小教主编; 周阿红, 刘东萍副主编. 《社会调查方法》[M]. 合肥: 中国科学技术大学出版社, 2019年出版, 第154页, 第157页
- [35] [37] 屈哨兵. 《语言服务引论》[M]. 北京: 商务印书馆, 2016年
- [36] 屈哨兵. 语言服务研究论纲[J]. 《江汉大学学报(人文科学版)》2007年第6期.

- [38] [40] 陈鹏. 行业语言服务的几个基本理论问题[J]. 《语言文字应用》.2014 年第 3 期
- [39] 连杭群. 刍议图书馆服务语言的魅力[J]. 《晋图学刊》.2009 年第 5 期
- [41] 陈步峰. 《服务文化决胜未来》[M]. 北京: 中国文联出版社, 2009 年
- [42] 邢彦君. 现代高校图书馆服务文化的构建[J]. 《中国科技信息》.2009 年第 24 期
- [43] 帕墨尔. 《语言学概论》, 李荣等译, 北京: 商务印书馆, 1983 年
- [44] 罗常培. 《语言与文化》[M]. 长春: 吉林出版集团股份有限公司, 2017 年
- [45] [46] [47] 樊健. 论大学图书馆的育人功能[J]. 《大学图书馆学报》2013 年第 5 期.
- [48] 汪志锋主编. 《实用沟通教程》, 北京理工大学出版社, 2017 年, 第 63 页.
- [49] 曹中. 高校图书馆流通窗口的非语言交流与服务[J]. 《大学图书情报学刊》2006 年第 3 期
- [50] 戚雨村. 《语言学百科字典》[M]. 上海: 上海辞书出版社, 1993 年
- [51] 李津慧. 图书馆文化与流通服务中的非语言沟通[J]. 《深圳大学学报(人文社会科学版)》2006 年第 2 期.
- [52] 苏新宁. 信息检索理论与技术[M]. 北京: 科学技术文献出版社, 2004 年
- [53] 陈颖. 图书馆语言服务研究: 综述与展望[J]. 《福建图书馆学刊》2022 年第 2 期.
- [54] 马莎编著. 《高校图书馆文化建设与创新》[M]. 成都: 西南交通大学出版社, 2008 年

附录

高校图书馆语言服务调查问卷（读者适用）

亲爱的读者：

您好！感谢您在百忙之中抽出时间接受问卷调查，为了解广大读者对图书馆语言服务质量的评价、满意度，以及对本馆语言服务的需求，更好地向读者提供高质量的语言服务，我们特开展此次问卷调查。调查全部采用匿名的方式，您所提供的答案仅供学术研究之用，既不会透露您的个人情况等隐私，也不会对你的利益造成任何损害，请您放心填写。

您填写的宝贵信息将为广西高校图书馆语言服务规划的制定提供参考依据，有助于改善和提升区内高校图书馆语言服务的质量，广大读者也将受惠于此。感谢您的热心参与，并致以由衷的感谢！

《高校图书馆语言服务体系构建的理论与实践研究》课题组

第一部分 基本情况

- 1、您所在院系（或机关单位）_____，
专业及年级【学生请填写】_____
- 2、您的性别：
A.男 B.女
- 3、您的国籍：_____（请填写）
- 4、您的文化程度：
A.小学及以下 B.中学 C.大专 D.本科 E.研究生及以上
- 5、您的年龄：
A.20岁及以下 B.21-30岁 C.31-40岁 D.41-50岁 E.50岁以上

8、本馆工作人员是否对您说过这些话（如“不知道，问别人去”、“自己不会看吗”或“不太清楚，你自己找一下”或其他）吗？【选D则跳至第9题】

A.经常说 B.有时候说 C.偶尔说 D.完全不说

9、您是否有过因为与本馆工作人员沟通不畅而向图书馆投诉的经历？

A.经常有 B.有时候有 C.偶尔有 D.很少有 E.完全没有

10、本馆各类标牌上的语言文字及图示对您有什么帮助吗？（请在对应处打√）

| | 非常有帮助 | 有点帮助 | 一般般 | 没有多大帮助 |
|-----------|-------|------|-----|--------|
| 平面结构图 | | | | |
| 书架两侧索书号导牌 | | | | |
| 地点或方位指引牌 | | | | |

11、您认为本馆的电子显示屏、音频视频以及宣传资料等的语言文字表达如何？

- A.非常恰切、到位，给读者带来宾至如归的温馨感
- B.比较好，让读者基本领会意思
- C.语法规范没问题，过得去
- D.没有特色，无法吸引读者注意力，无助于让其留下印象

12、您认为图书馆是否有必要张贴书法字画和名人名言？

- A.非常应该且有必要，可以营造高雅、静谧的读书氛围
- B.看读者个人喜好，有些读者喜欢
- C.没有必要，读者不会看，所以可有可无

13、您对本馆官网主页的语言文字及其表达是否满意？

- A.非常满意，有助于帮助读者找到想要的资料和信息
- B.比较满意，除了少数信息不太容易获取
- C.一般，没有特色
- D.不满意，读者查找信息比较费劲

14、您对本馆工作人员的发音、吐字、措辞以及说话语气的评价如何：

- A.很满意，发音标准、吐字清晰、措辞得体、语气平静柔和
- B.大部分比较满意，个别工作人员除外
- C.一般般，平时很少与工作人员语言沟通
- D.很不满意，发音吐字不清、措辞粗暴无礼、语气生硬

15、您对本馆工作人员与读者沟通时的体态语言是否满意？【请在合适处打勾】

| | 非常满意 | 比较满意 | 一般 | 不太满意 | 很不满意 |
|---------------------|------|------|----|------|------|
| 表情 | | | | | |
| 眼神 | | | | | |
| 态度 | | | | | |
| 站姿 | | | | | |
| 坐姿 | | | | | |
| 走姿 | | | | | |
| 手势 | | | | | |
| 仪容仪表（着装、 妆容、发型等） | | | | | |

第三部分 语言服务需求

1、为了更好地服务读者，除了汉语普通话外，您认为本馆工作人员需要掌握哪些语言（方言）（可多选）：

- A.英语 B.泰语 C.印尼语 D.马来语 E.缅甸语 F.越南语
G.老挝语 H.柬埔寨语 I.菲律宾语 J.其他_____（请填写）

2、您认为本馆官网网页是否应该且有必要设置并开通英文版？

- A.非常应该且有必要 B.不太清楚 C.没有必要

3、您认为本馆除了中文资源外，是否应该且有必要增加购置其他语种的资源（外文书籍、报刊或电子资源）？

- A.非常应该且有必要 B.不太清楚 C.没有必要

4、您认为本馆需要招募懂外语的志愿者（包括本校留学生）吗？

- A.非常需要 B.不太清楚 C.没有需要

5、您来本馆办理什么业务最经常需要使用语言与工作人员沟通（可多选）：

- A.书籍借还 B.证件问题 C.座位使用 D.其他_____（请填写）

6、您认为本馆的语言服务有哪些不足之处：
