



■流年随笔

用“三颗心”滋润读者的心

在别人眼里,图书馆一线服务工作者,不用风吹日晒,看似很轻松,其实不然。一线服务工作者的一举一动都牵动着读者,只有用心去服务读者,认真做好每天的日常工作,营造“以馆为家”的氛围,给读者以家的温馨,才能拉近与读者的距离,与读者心贴心。我结合自身的工作实践,从细心、耐心和诚心这三颗心出发,谈谈图书馆一线服务工作的体会和感悟。

一线服务需要细心。我所在的阅览室服务工作大致包括预约、门禁、到书、取书和还书等环节,每个岗位分工明确,大家各司其职。对于预约岗而言,细心是必不可少的。预约需要读者提供索书号或者条形码,很多读者是第一次来,操作不熟练,很容易出错,这就需要我们在预约的过程中,仔细核对索书号和条形码,确保读者预约书籍的准确性。对于到书岗来说,细心也是重中之重。我们在到书过程中,要将书籍的相关信息录入系统,以便读者及时获取预约进度信息,如果操作失误,读者无法及时得知,同样会耽误读者的时间。简而言之,我们在工作中一定要步步谨慎,切不可粗枝大叶,宁可慢一点,也不能出现失误。

一线服务需要耐心。在读者服务过程中,不急不躁、认真答疑是最基本的服务态度。作为图书馆一线服务工作者,我们一定要牢记首问责任制,尽心尽力帮助读者解决疑难问题。我们每天会遇到形形色色的读者,针对不

同类型的读者会采取不同的服务策略。对于初次来阅览室借阅书籍的读者,我们要耐心地给他们讲解借阅基本流程;对于老年人或者对计算机操作不熟练的读者,我们帮助他们检索;对于在阅览室里大声喧哗、打电话的读者,我们首先制止,然后给读者说明这种做法的欠妥之处;有时由于客观原因导致部分书籍不能按时到达阅览室,读者比较着急,情绪比较大,这时就需要我们耐心向读者进行解释,以期得到读者的理解,希望读者配合和支持我们的工作。

一线服务需要诚心。将心比心,我们真诚地对待读者,读者也会以诚相

待。我们在读者服务工作中,要设身处地地替读者着想。当读者遇到困难向我们求助时,我们会站在读者的角度,帮助他们一起分析,给他们提出合理化的建议,很多时候读者都是满意而归。点点滴滴的工作,看似平凡简单,实际上饱含着我们一线服务工作者的辛勤汗水和不懈努力。每一位一线服务工作者,每天都在这些平凡的岗位上,演绎着不平凡的人生。

总而言之,在图书馆一线服务工作中,我们要用“细心”“耐心”“诚心”去打动读者,滋润读者的心,让读者每天高兴而来,尽兴而归。

(典藏阅览部 管峰)

■艺苑风采



乐

(外文采编部 李璐)

■国学茶馆

说说仇英的《赤壁图》

期待已久的新食堂终于开张,宽敞明亮的大厅,整齐摆放的桌椅,干净整洁的地面,令人眼前一亮。墙壁上悬挂的几幅书画更是令大厅增添了几份雅致,彰显了文化品味。今天想和大家聊聊其中一幅明代大画家仇英的《赤壁图》。说起《赤壁图》,就得先从苏东坡说起。

苏东坡,这位生于钟灵毓秀的峨眉山脚下、一生宦海浮沉的士大夫,诗词歌赋、书法绘画皆有称于世,可以说是

作,远离了权力中心的斗争,尽情徜徉于清风明月间,同时也将他赋体的风格发挥到了极致,一改其文体“迅急”的风格,将节奏大大放缓,让人感觉似乎在玩赏着每一个字眼。这两赋也是他精神境界和人格的完美体现,表现了他用行舍藏、穷则独善其身及参禅悟道的精神境界。因此,这两赋激发了后世很多精于绘画的文人为其赋形的冲动,仇英便是其中一位,他的《赤壁图》更是这些画作中的佼佼者。



中国文人的典型代表。在文学领域,东坡赋是其最高艺术成就的体现,以前后《赤壁赋》为代表。这是他被贬黄州时所

仇英,字实父,号十洲,与沈周、文徵明、唐寅并称“明四家”。他的青绿山水画相当成功,在人物画方面也取得了极高成就。他的画上一概只题名款,尽量少写文字,为的是不破坏画面美感,因此画史评价他为追求艺术境界的仙人。仇英出身低微,身世坎坷,对东坡的前后《赤壁赋》情有独钟,仅现存于世的

《赤壁图》就有三幅。我们食堂悬挂的这幅《赤壁图》,是仇英潜心揣摩东坡赋词原意,博采众家之长,借鉴了前人及同时代优秀画家相关赤壁画作所创。原件绘制于1548年,是其中年力作,图为绢本、设色,长91厘米,宽26厘米,现藏辽宁省博物馆。

在创作这幅《赤壁图》时,他一改工整谨严、华丽繁密的画风,而出之以淡淡的笔触和清丽雅致的色调,描摹出空濛、远大、自然的景致。画面中,缓行一叶扁舟处于中景位置,只见东坡先生与好友在舟中饮茶聊天,静谧辽阔,一派平和的气氛。在景物的布置上,仇英配置远山近壁,山壁悬崖呈斜向延伸,山崖上杂木丛生,古柏苍劲,托出了赤壁的险峻形势。而奇峭的悬崖与大片平静的江面又造成了典型的虚实对比,恰到好处地表现了赋文中“白露横江,水光接天,纵一苇之所知,凌万顷之茫然”的意境与氛围。

用餐之余观赏此图,不仅可以思接千古,达到与前贤视域交融的效果,而且能够游目骋怀,有遗世而独立、羽化登仙的感受,使人顿忘周身之暑热。

(基建工程办公室 王世博)

单身宿舍的回忆

■记忆·国图

经过住房改革后,我馆的单身宿舍已经不复存在。可是每当我经过现在是国图宾馆的那栋楼,总会想起当年单身宿舍的生活,甜酸苦辣,五味俱全。

1987年我毕业到图书馆报到以后,被安排到文津街分馆一个新腾空的平房仓库,这里没有卫生和取暖设备,甚至下雨要漏水,刮大风要“乘凉”,而且一个房间住六个人。虽然条件艰苦些,但大家的生活却也有滋有味,聚在一起聊天说地,好不热闹。

半年后,领导让我们去腾空的办公室里居住。总算是楼房了,供暖条件要好很多,而且能两个人一间房,条件有了很大的改善。



晚上想写东西,基本上能有安静的空间。那段时间,每天上班需要骑自行车,冬天披着军大衣,到白石桥新馆的时候脚都冻麻木了。不过,我们经常穿胡同走小巷,身体得到了锻炼,对西四那片的交通情况也十分熟悉。

又过了半年,领导说我们可以搬到白石桥住,但还不能进新宿舍楼,而是到当时招待所的平房里居住,那里现在是我馆二期车库入口的地方。那个地方基本上是一个大杂院,中间的庭院里每天发生许多故事,“房客”们互相串门,甚为热络。记得当时隔壁住的是拓晓堂先生,先生讲起古籍故事绘声绘色,如数家珍,经常令我们这些年轻人听的流连忘返,也增长了不少知识。20多年以后,拓先生已经成为古籍拍卖行业内的大名人了。

1989年,我们终于进入了盼望已久的新宿舍(在现国图宾馆院内),“享受”两人一间的待遇,可以有一个比较安定的生活环境了。我的译著《简明牛津音乐史》就是在这个时期翻译出来的。记得当时经常工作到凌晨两点,与我一个房间的室友大概不能休息得很好,我感到十分歉疚。住宿条件好了,伙食条件也需要改善。当时大家就想办法自己做饭。当时冰箱还是奢侈品,大多数人都没有,常温下能储存的东西最多就是面条、西红柿、鸡蛋和香肠了,用这几样简单的食材,做上几盘可口的饭菜,热上一壶小酒,叫上几位朋友,实在舒服惬意!那个年代,没有网络、没有手机,却也给了人很多面对面沟通交流的机会,生活也是丰富多彩的。

后来,馆里照顾我的特殊情况,给我分配一套一居室,我就此告别了单身宿舍的生活。那些年单身的生活很艰苦,但也很磨练人,给我留下了不少美好的回忆。

2005年国庆节,我一个人骑自行车去文津街分馆,拍摄了建筑的各个角落,觉得那里的建筑实在是美,环境实在是优雅,简直有世外桃源的感觉。当时住那里的时候怎么没有好好欣赏呢?如果能在那里工作,那会多么惬意啊!

(外文采编部 顾森)