

●石焕发

公共图书馆拓展服务功能的探讨与实践

摘 要 要拓展公共图书馆的服务功能,就要加强图书馆的自我宣传,培育公民的图书馆意识;要开拓服务领域,满足读者的多方需求;要实施品牌战略,打造服务精品。在这些方面山西省图书馆做出了一些成绩。参考文献10。

关键词 公共图书馆 服务功能 图书馆意识 服务品牌

分类号 G252

ABSTRACT To extend the service functions of a public library, we should promote the public relations activities of the library, promote library awareness of the public, extend service fields and satisfy various kinds of reader's requirements. In the paper, the author introduces the practices of the Shanxi Provincial Library. 10 refs.

KEY WORDS Public library. Service function. Library awareness. Service brand.

CLASS NUMBER G252

公共图书馆如何适应时代的变化,加强自我宣传,拓展服务功能,吸引民众走进图书馆、利用图书馆,已成为当今图书馆研究的一个重要课题。笔者认为,加强图书馆自我宣传,培育公民图书馆意识,是图书馆拓展服务功能的前提;拓展服务领域,满足读者多样化需求,是图书馆拓展服务功能的目的;而实施品牌战略,塑造图书馆服务品牌,是图书馆拓展服务功能的关键。

1 加强自我宣传,培育公民图书馆意识

一直以来,由于我国公共图书馆数量少,普及率低,服务被动落后,公民图书馆意识薄弱,加之图书馆界不善于宣传自己,社会公众对图书馆多项服务功能不了解,直接影响了图书馆的知名度、服务效果和办馆效益。传统图书馆重保存、轻开发利用的陈旧观念在图书馆界根深蒂固,严重阻碍了图书馆读者服务工作的的发展。多年来图书馆界的宣传,只是停留在编制各种书目、读者指南,为读者指导查阅馆藏上。可以说,这是一种被动的宣传,这些宣传只是对已进馆的读者和有明确需求的读者起作用,对尚未进馆的社会公众和广大具有潜在需要的读者均不能产生作用。因此,公共图书馆应该转变观念,加强自我宣传,将图书馆的自我宣传同自动化设备的引进、人才的培养一样重视起来,这对图书馆的发展至关重要。

以山西省图书馆为例:过去由于服务单调、活动贫乏,宣传不到位,以至许多市民不知道省图书馆的方位、功能及作用,年接待读者只有20余万人次。近年来,省图书馆首先利用每年的“图书馆服务宣传周”、“科技活动周”、“全民读书月”等活动,大造声势,达到宣传图书馆的目的。其次利用先进的服务手段、灵活的服务方式、多样化的服务内容及丰富多彩的活动,吸引民众走进图书馆。例如每年一次的“优

秀小读者评选活动”、历时三年的“山西省十大藏书家评选活动”、“新世纪、新山西、新风尚全民读书活动启动仪式”等都起到了宣传的作用。2003年7月29日中央电视台新闻联播节目播出的“共享工程进万家”的消息,让山西省图书馆率先实施的“共享工程”家喻户晓。第三,结合品牌塑造工程,加强宣传工作,打造宣传品牌,并与传媒紧密联系,频繁合作。截止到2004年11月,山西省图书馆各类宣传活动、读者活动日趋频繁,服务品牌日渐成熟,媒体宣传报道山西省图书馆文章、消息平均每年200多次。丰富多彩的活动,有效地宣传了图书馆,扩大了图书馆的影响,同时培育了公民的图书馆意识,大大提高了山西省图书馆的知名度,使省馆读者人数激增,年接待读者达到50余万人次。

2 拓展服务领域,满足读者多样化需求

社会需求的扩展变化以及现代信息技术的发展使得图书馆服务需要寻求新的发展空间,拓展新的服务领域。

近年来,山西省图书馆在认真履行传统图书馆采集知识、整合知识、保存并传播知识的同时,积极拓宽服务领域,开发图书馆文化交流和传播的社会教育功能,致力于打造汇集人才、展示人才、培育人才、引领学习、激扬智慧的知识殿堂,先后推出“文源讲坛(星期日讲座、中学生暑期讲座、青少年科普讲座、图书馆阅读与利用公益课堂)”、“科普影片展播”、“展览”、“义务图书馆员”、“弱势群体图书流通站”、“网上公益课堂”、“名家读书报告会”、“消夏电影晚会”等服务项目。这些服务,既丰富了社会公众的文化生活,又满足了他们日益增长的对知识、信息获取的多样化需求。许多人将去省图书馆听讲座、看展览、阅读、上网、参加培训当做自己不可或缺的文化生活,图书馆已经真正成为他们的精神家园。

2.1 展览

展览,作为图书馆构建更为广泛的文化传播、开展社会教育的一个新的服务手段,在传承文明、提升市民文化品位、提高艺术鉴赏力、营造文化氛围等方面发挥着极为重要的作用。以信息和文化为主题来吸引人们的眼光,这是图书馆展览的服务特色。近年来山西省图书馆展览已逐步形成了自己的特色,拥有相对稳定的资源与观众,成为城市文明建设的一个亮点。

2003年1月,山西省图书馆开辟了新文化长廊——200平方米的展览厅。我们充分利用展览这一服务功能,为读者搭建了一座演示与沟通的平台,营造出与社会上其他展览机构不同的文化氛围,打造符合自己身份的社会形象与品牌效应。

两年来,先后举办了《三人油画展》、《永远的罗布泊》环保纪实摄影展、《记忆中的太原——纪念太原建城2500年图片展》、《在魂牵梦萦的地方走过》西藏风情摄影展、《“风情世界”——张成德摄影作品展》、《“乳娘”纪实摄影作品展》等展览。截止2004年,展览已举办22期,接待观众达100余万人次。展览中那气韵生动的中国画,高原雪域中的西藏风情,具有地方特色的太原历史图片,以及“乳娘”们的博大母爱,成为读者开阔视野、陶冶情操、关注社会的一个文化窗口。省馆的展览被读者誉为“省城的文化艺术中心”。特别是《记忆中的太原——纪念太原建城2500年图片展》,在省图展出后又应邀在太原几大院校巡回展出,影响之大,观众之多,都是始料未及的。

2004年11月举办的《“乳娘”纪实摄影作品展》及爱心捐助活动,不仅为观众展现了山西省大同市大同县周士庄镇散岔村的乳娘和寄养在她们家中的孤残儿童的生活状况,而且使观众感受到了乳娘们的宽容和慈爱,体会到被亲生父母遗弃的孤残儿童们在这里得到的母爱和家庭的温暖,以及散岔村艰苦、贫困的生活环境。驻足在展厅中的读者不由地发出感叹:这些平凡的乳娘正在做一件伟大的事业,她们那种责任感,那种坚强的毅力,堪为人师。

这次活动,省图设置了募捐箱,倡导有爱心的朋友为乳娘和孩子们捐助一些生活和学习用品。《“乳娘”纪实摄影作品展》及爱心捐助活动在全省乃至全国产生了极大影响,各电视台及媒体纷纷报道。福建电视台在网上得知消息后,还派人专程赴山西省图书馆拍摄了展览。山西省图书馆展览的效果由此可见一斑。

2.2 科普电影展播和网上公益课堂

“科教兴国”是近年来我国实施的兴国战略。为普及科学知识,提高全民科学素养,山西省图书馆在每年的图书馆服务宣传周、科技活动周、全民读书月以及节假日,坚持开展科普影片的免费放映。例如免费播放《宇宙的奥秘》、《失落的文明》、《十万个为什么》等系列科普电影上千场,接待读者万余人次。2003年,山西省图书馆与山西省物理学会合

作,在国庆期间免费放映最新系列科普影片《信息战冲击波》及“两弹一星”系列科普影片《东方巨响》,拉近了人们与科学技术之间的距离。仅在2天的时间里就接待读者500余人。

“全国文化信息资源共享工程”是新时代、新形势下的科技创新,是践行“三个代表”、传播先进文化的有效途径,对中华优秀传统文化的传播和利用具有非常积极的意义。为真正实现资源共享,山西省图书馆对“共享工程”国家中心通过卫星包投递形式提供的资源进行认真整理,挑选出一批由国家图书馆举办的具有代表性的讲座资源,从2003年9月开始以“网上公益课堂”的形式试播。先后播放了由北京大学叶朗教授主讲的《红楼梦的美学意韵》、北京大学孙钦善教授主讲的《孔子与论语》、中国科学院白崇礼院士主讲的《走进纳米世界》、联想集团主席柳传志主讲的《中国高科技企业发展的四道关口》等等。“网上公益课堂”的开通,如同将国内知名的专家、学者请到了山西,使大家不受地域和时间的局限,开阔了眼界,增长了知识,提高了素质,同时带给大家更多的学习方式和学习内容。这一新型的科技传播方式正在被人们所认可和利用。

2.3 为弱势群体服务

早在1972年联合国教科文组织发表的《公共图书馆宣言》中就明确指出:“公共图书馆应当随时都可以让人到馆,它的大门应当向社会上一切成员自由地、平等地开放,而不管他们的种族、肤色、国籍、年龄、性别、宗教、语言、地位或教育程度。”公共图书馆要向全体公民提供无歧视、有特色的服务。不分男女老幼,不分贫穷、富裕,不分民族、信仰,每个人都有权利享受公共图书馆提供的服务。

图书馆的服务,说到底是为人的服务,这也正是“以人为本”在图书馆的体现。因此,将服务延伸到社会的每一个角落,使每个人都能享受到图书馆这个“人民终身学校”的社会教育服务,是公共图书馆应大力开拓的一项特殊服务功能。山西省馆近年来加强对弱势群体的关注,通过建立图书流通站,对弱势群体开展送书上门、指导阅读服务,把“送知识、送温暖”活动落在实处,把文明服务延伸到希望小学、山村小学、特殊教育中心、太原市聋人学校、太原市儿童福利院及边远学校,尽量使生活在每一个角落的弱势群体都能够体会读书的乐趣,享受生活快乐。

3 实施品牌战略,精心打造服务精品

图书馆品牌,就是通过自己的某种独特性——或一定的规模和馆藏,或某一信息产品,或某一特色服务在社会上形成优势,并树立良好的形象,那么这种优势和形象,即可称为图书馆的品牌。图书馆只要在资源、服务上形成特色,就有可能创出品牌,吸引读者。当今,品牌是企业界十分推崇的一个概念,实施品牌战略已成为企业立于不败之地、谋取更大发展的法宝。随着我国信息业向纵深方向发展,图书馆引

进服务业的观念和做法、积极参与社会或市场竞争已经成为普遍现象。

“读者服务创品牌,数字建设出精品”是当今图书馆界追求的目标。只有树立良好的品牌,图书馆服务才能富有活力和竞争力,从而屹立在信息服务业之林。近年来,山西省图书馆顺应时代潮流,积极扩大服务领域,精心塑造服务品牌,全方位、多层面地开展读者服务工作,收到了良好效果。

3.1 讲座

近年来的“讲座”热,着实让图书馆“火”了一把。其吸引力之高、覆盖面之广是图书馆其他服务方式无法相比的。目前,讲座已经成为国内许多图书馆的服务品牌,如国家图书馆、上海图书馆、深圳南山图书馆、金陵图书馆举办的各类讲座就名扬海内外。山西省图书馆自2000年5月创办了“星期日讲座”,并将讲座定位于面向大众,以“浓缩信息精华,聚焦百姓话题”为主要内容,结合国内外形势,聘请专家学者走进图书馆,向来自各行各业的听众讲授科学文化知识,传播先进文化与科技信息,发布国内外最新科技动态。5年来,共举办内容涉及文学艺术、经济法律、计算机和网络知识、科学技术与普及、教育心理、健康保健等各个领域的讲座近500期,听讲人次达10万多。2003年“星期日讲座”又走进了企业和学校,先后与太原市煤气化公司、太原市五一路小学联合举办《设计人生的成功之路》、《教师人文素质与修养》等专题讲座,旨在提高教师与企业员工整体素质,并为企业和学校营造浓郁的文化氛围,打造企业文化和校园文化。同时,通过“全国文化信息资源共享工程”,让讲座走进市县图书馆、社区及农村。2004年,山西省图书馆“星期日讲座”又走进山西电视台科教频道,每周六、日和电视观众如期会面;汇集成册的讲座选集亦与读者见面。如果把这些讲座的二、三次传播或者把讲座走进企业、学校、社区、农村及市县图书馆算在内,讲座的受众面就更为可观。新闻媒体称星期日讲座为“传递信息的桥梁,联系大众的纽带,一座面向社会没有围墙的大学”。每到周日,来自省城四面八方的听众汇聚省图,聆听名家讲学,现场领略专家学者风采,感受学术氛围。听众认为,这种精神享受是读书、上网、看电视、听录音等形式难以替代的。令讲座主办者深受感动的是:星期日讲座的有些听众是从山西省的榆次、忻州、河津等市县来感受讲座的魅力。河津市的一位听众每逢周六晚上乘火车,于周日早赶到省图聆听讲座;更有讲座受益者自愿、自费印刷宣传单,并上街为“星期日讲座”作义务宣传。

3.2 培训

公共图书馆是学校教育的补充和公民继续教育的重要基地。我国著名教育家蔡元培先生曾指出:“教育不专在学校,学校之外,还有许多机关,第一是图书馆。”江泽民同志也指出:“公共图书馆是人民的终身学校。”可见图书馆在社会教育中的重要作用。公共图书馆服务所具有的全民性、全程性、自由性的特点是任何其他教育机构所不能代替的。

如今,由于图书馆宣传到位,服务新颖,服务品牌不断推出,各类培训重质量、讲信誉,因此,到图书馆进行继续学习,已成为一种时尚、潮流,也是大家的共识和最佳选择。图书馆正是因为有了培训,才使其功能得到进一步发挥与拓展,而培训正是因为依托了图书馆,才有了其资源的整合、优势的发挥和广大读者的参与。山西省图书馆自上世纪90年代初,开始举办面向社会各阶层,适应不同年龄、不同需求的各类培训班。目前,常年举办的大小培训班四五十个,参加的人数已达几十万。特别是对中小学生的培训,使得数十万小读者走进图书馆。这对发挥图书馆社会教育功能、引导公民利用图书馆、提高公民图书馆意识起到了推动作用,同时培训也成为省图的服务品牌,在省城小有名气。

3.3 为决策者提供的精品资料

图书馆首先要为政府的决策与管理提供精品信息服务,即围绕本地当前的中心任务和急需解决的问题进行相关文献信息的搜集、分析、筛选,汇编成相应的资料专辑,加强针对性和实用性,更好地为政府发挥参谋作用。

山西省图书馆从2001年起,围绕山西省打造文化强省的战略目标,加强信息开发的力度,制定了《关于加大为我省调整经济结构服务力度的措施》,专门抽调有关人员赴上海图书馆学习取经,利用丰富的网上信息资源和现代化的服务手段,创办了为省委、省政府决策提供参考的专刊《晋图专递》。从创办到2003年底累计编辑完成了278期,另有文化强省专辑49期。另外还为领导机关有针对性地制作完成了《网上资料》208篇。省委宣传部对《晋图专递》给予了内容新颖、信息量大、针对性强的评价,并要求进一步扩大发行范围。《晋图专递》充分发挥了图书馆信息枢纽和为政府服务的功能,被文化部评估专家组称为山西省图书馆的信息服务品牌。

“读者至上,服务第一”历来是公共图书馆的服务宗旨,图书馆要生存,要发展,要在竞争中立于不败之地,就必须加强自我宣传,拓展服务领域,实施品牌战略,打造服务精品,为读者提供特色品牌服务。

参考文献

- 1 王世伟,赵景国.论图书馆讲座的功能与发展.江苏图书馆学报,2002(5)
- 2 程小澜.公共图书馆服务职能在传播先进文化中的新拓展.中国图书馆学报,2004(3)
- 3 温国强.图书馆提高读者忠诚度的策略.中国图书馆学报,2004(6)
- 4 缪国琴.办好讲座是图书馆的责任.图书馆杂志,2004(7)
- 5 曲晓玮.谈谈公共图书馆的自我宣传.图书馆,1999(6)
- 6 张惠梅.公共图书馆创立品牌浅论.图书情报知识,2001(12)

(下转第93页)

以一步步地边缘化,就是因为图书馆丧失了学校的中心话语权,丧失了资源投入的基本保障,而陷入借借还还的维持状态。反过来,借借还还的简单劳动满足不了学校育人的最低期望,进一步加剧了人们对图书馆的偏见。一个以情报职能为己任的机构连最起码的职能都无法忠实履行,还能期待别人给你留下多大空间呢?

信息时代的到来,使高校图书馆有了重大转机。高校图书馆凭着自身特有的职业敏感捷足先登,成为许多学校信息化的拓荒者。他们在艰难中奋起,借着高教事业大发展的东风,一步一个脚印地从信息管理自动化、信息传输网络化,一直走到文献信息数字化、信息资源多样化、信息服务个性化。变化之大,可谓空前。不惟如此,伴随着信息革命的冲击,高校图书馆不断调整工作方式,延长开馆时间,从重藏轻用到藏以致用,从封闭服务到开放服务,从单一功能到多元人文关怀,每一步都有它的精彩,每一步都有它的回响,但是直到目前,它在学校的总体格局里,地位依然十分微妙,根基依然十分脆弱。这就迫使我们不得不面对现实,高校图书馆为什么摆脱不了历史的阴影,重塑出一个崭新的形象?

深层原因在于,高校图书馆的努力在总体格局上还没有根本性的突破,高校图书馆还不十分清楚如何顺应时代的发展,如何真正融入大学教育的整体。随着高等教育信息化的进程,高等教育内部的传统分工开始逐渐模糊,原来固定的课堂教学模式遭遇了严重挑战,资源全球化、环境虚拟化、传输网络化、系统开放化已经成为高校图书馆和大学教育的共同特征。尽管我们难以苟同虚拟大学将会取代现行大学的极端观点,但可以肯定,在信息技术惊人发展的今天,谁也不能漠视信息化给高等教育带来的革命性影响:要

么与它共存,要么被它淘汰。如果说信息化与图书馆的珠联璧合昭示了图书馆内涵的深刻变化,那么信息技术在大学教育领域的应用,能否催生出一个图书馆与课堂教学更为紧密的包容形式呢?课件媒体化、课程客制化、教学网络化、学习自主化、资源共享化、管理智能化……种种迹象表明,“高等教育最终将以技术为基础进行重组;学习将在时间和地点上实现独立(或同时发生)”^[3],这是一个不可逆转的过程。这个过程不仅为高等教育体系的巨变提供了可能,也为高校图书馆突破自我,在更高更广阔的领域里无缝地介入大学教育提供了可能。

过去高校图书馆苦苦寻求机遇而不得机遇,现在高等教育信息化为它创造并提供了机遇。在这样的机遇面前,高校图书馆需要深刻地反思和快速地反应。在更新理念的同时,时不我待。不管高校图书馆怎样建构并实现自己的价值,在一个给定的领域里,最好的方法总是融入整体而不是自我疏离。只有在中心话语里不断地出现你的声音,你才能真正拥有你的地位与价值。

参考文献

- 1 张建伟. 教育信息化的系统框架. 电化教育研究, 2003 (1)
- 2 刘德亮. 黎加厚博士谈教育信息化. 中国电化教育, 2002 (2)
- 3 谈松华. 建设学习型社会与教育信息化. 中国远程教育, 2003 (19)
- 4 陈兴伟 浙江师范大学图书馆馆长, 教授. 通信地址: 浙江金华市. 邮编 321004. (来稿时间: 2004-11-07)
- 5 (上接第 90 页)
- 6 柯静. 对公共图书馆展览业务的思考. 图书馆杂志, 2002 (2)
- 7 曲晓玮. 守旧与创新——对公共图书馆服务中几个问题的思考. 图书馆论坛, 2003 (4)
- 8 黄合水. 品牌建设精要. 厦门: 厦门大学出版社, 2004
- 9 刘沫. 基层图书馆信息服务的针对性. 江西图书馆学刊, 2000 (1)
- 10 石焕发 山西省图书馆副馆长, 副研究馆员. 通信地址: 山西太原. 邮编 030001. (来稿时间: 2004-12-13)