

贫困地区公共图书馆事业服务发展的途径

——以西丰县图书馆的发展为例

田野

(西丰县图书馆,辽宁 西丰 112400)

[摘要]分析县级图书馆发展现状和在服务社会过程中存在的一些问题,从服务意识、服务内容、服务方式、服务水平等方面提出创新的思路。

[关键词]县级图书馆 公共图书馆 贫困地区 创新思路

[分类号]G252

西丰县地处辽宁省东北部,区域总面积 2686 平方公里,辖 8 镇 10 乡、174 个行政村,人口 35 万,有汉、满、回、朝鲜等 21 个民族。长期以来,作为县文献收藏中心、信息服务中心的公共图书馆,积极拓展服务领域和服务功能,热心为读者服务,为提高全民族的科学文化素质做出了应有的贡献。但进入新世纪以来,伴随着人们对知识信息的渴求与日俱增,传统的公共图书馆的服务显得相对滞后,已不能充分满足人民群众日益增长的精神文化需求,存在一些不容忽视而又亟待解决的问题。

1 县级图书馆需要破解的难题

1.1 服务意识淡漠

上世纪七八十年代的公共图书馆曾经盛极一时:馆舍独树一帜,新书源源不断,读者络绎不绝。图书馆养成了“姜太公钓鱼,愿者上钩”式的服务态度与服务模式。时过境迁,这样传统的服务方式已经不能适应快速行进的现代节奏,冷淡而单一的服务意识怎能不令读者敬而远之?

1.2 服务设施简陋

图书馆服务环境是直接影响读者和馆员的客观现实,优美、安静、整洁的图书馆环境,会使读者、馆员心旷神怡、精神饱满、工作效率高,阅读效果好,反之,脏乱差、噪音大、干扰

多的图书馆环境,会使读者、馆员感到心烦意乱,从而影响工作和阅读效果。在调查中发现,县级图书馆的基础设施建设不完善是一个普遍存在的问题,也是阻碍图书馆事业发展的羁绊。

1.3 服务内容陈旧

当前,公共图书馆的服务内容多是大众化的,缺少跟踪性服务,图书一借一还就草草了事,不问读与不读有何不同,受经费限制举办读书征文等活动也较少;缺少深入性服务,服务的内容与项目少而又少,既不细化,也十分简短;缺少研究性服务,不注重为大型科研项目、大型经济活动、大型突发事件提供服务。服务内容的“陈词滥调”,直接影响图书馆“为人找书,为书找人”的名声与长远发展。

1.4 服务方式简单

目前,仍有一些县级公共图书馆以“守株待兔”式的服务方式为主,比较原始、传统。如此被动的服务与现代人全面、大量的知识需求是不相适应的,也是极不协调的。单调的服务导致部分公众宁愿自己花钱去买书或上网获取信息,也不光顾图书馆。

1.5 服务水平低下

由于图书馆管理人员大多不是图书馆专业出身,进入图书馆之后又少有培训提高的机会,导致人员的整体素质不

高校图书馆的核心竞争力不是与生俱来的,也不是永恒不变的,它需要图书馆的开发与培养。网络时代,任何一个图书馆单打独斗已不再可能,需要彼此间的合作才能长久发展。战略联盟开阔了图书馆的发展思想,实现了图书馆信息资源的优化组合和服务模式的互补,体现出新的价值创造过程。图书馆战略联盟理念的运用和深化,有利于提升图书馆核心竞争力,从而实现图书馆的社会效益和经济效益最大化。

参考文献:

[1] 谢春枝,燕今伟.图书馆联盟绩效评价的研究实践及思

考.图书情报知识,2007(2):96-99.

[2] 宋芙兰.试论发展图书馆联盟的意义与对策[J].现代情报,2006(8):31-36

[3] 程焕文.图书馆联盟——21 世纪图书馆发展的大趋势[J].图书情报工作,2004(7):5.

[4] 吴齐,赵青,祁宁.论高校图书馆战略联盟[J].沈阳建筑大学学报:社会科学版,2008(1):67-71.

[5] 罗智蓓.图书馆联盟发展策略探讨[J].大学图书馆学报,2008(5):16-20.

(收稿日期:2009-04-11;责编:张欣。)

高,服务水平偏低。不能熟练掌握馆藏资源,更不能有效满足读者需求。即使有一些服务,也只仅限于“微笑服务”等表象层面上,触及不到“长效服务”等内涵较深的层面。在调查中大多数人认为,图书馆工作是一项人人都能够胜任的工作,没有什么技术含量。

近年来,本馆购书经费虽有所增加,但总体上看文献资源建设经费严重不足。财政每年拨付的经费只能维持人员工资,年购书量不足500册,大部分仅能以报刊维持日常工作。馆员的福利待遇差、人心思动、馆舍狭小、设施陈旧、图书更新缓慢一直是令人头疼的问题。在调查中发现,读者对图书馆服务不满意的占18%,认为文献不足,文献老化,不能满足需求的占76%。图书馆与读者在供需上形成的矛盾,致使大部分读者不愿意到图书馆去。由于种种原因的制约,读者流失现象十分严重。

表1 西丰县图书馆近年来读者情况统计

时间(年)	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
有证读者(个)	936	813	706	647	573	461	332	146
阅览人次(人)	29135	26482	22543	18491	13594	10216	8325	7698

2 图书馆应抓住机遇创新思路

2.1 创新服务内容

2.1.1 开展针对性服务。西丰县地处辽北地区,是一个七山二水一分田的偏僻山区的农业县,农业人口约26.6万,约占全县总人口的76%,农业人口基数大,教育基础薄弱。图书馆作为教育体系中的重要组成部分,担负着为县域经济、文化、科研和社会发展服务的重任,服务范围广,服务人口多。虽然图书馆在馆藏文献、人力物力、现代化技术等方面,无法同大中型图书馆相比,但在为新农村服务方面,立足当地实际,紧紧围绕县域特色经济文化,以服务于“三农”、解决“三农”问题为重点开展信息服务,具有得天独厚的条件和优势。本馆地理位置接近农村和农民,为农民提供服务较为方便,便于掌握广大农民生产生活中的疑难问题,有针对性地开展信息服务,服务范围可达各个乡镇、村、屯和农户,可以利用自身服务优势,在贫困乡村建立扶贫点,开展知识和信息扶贫工作,帮助贫困乡村建立图书室。定期更换流通书刊,还可以根据当地农业和农村经济特点,编辑适用对路的文献信息资料。通过跟踪服务、定题服务、中介服务、举办信息发布会、科技讲座、实用技术培训班、参与“科技之冬”及“赶科普大集”为农业生产及精神文明建设服务,满足农民对科技文化知识的需求。2008年以来,本馆利用一切机会送书下乡10余次,借出科技图书210册,发放专题资料2000余份,接待咨询861人次,932条次,完成咨询615人次673条次;代查资料133人次159条次,代复印资料44人次57条次,跟踪服务124户。同时为专业户、重点户提供方便快捷的优质服务。

2.1.2 实施个性化服务。顾名思义,就是根据不同用户的需求,而制定的特别服务规划。

2.1.2.1 不同的读者可以在指定的时间、地点得到服务。我们可以适应广大读者的作息时间,确定开馆时间。例如,把开馆时间定在下午或双休日,寒暑假时延长开馆时间,让广大读者在自己闲暇时间里有充裕的机会到图书馆借阅图书。

2.1.2.2 根据读者的爱好或特点提供服务。由于本县是农业县,为“三农”服务是我们永恒不变的主题。在对农民读者服务中,可以采用灵活的服务方式。如推出“读者点书,图书馆买单”的创新服务,由农民读者点购农业科技、休闲娱乐等自己需要的书籍,由图书馆购买,使读者拥有图书的采购推荐权,实现有针对性的个性化服务。

2.1.2.3 为贫困家庭服务。鉴于目前地方财政对公益事业各项投入明显不足,特别是教育、医疗卫生、文化等方面尤为突出的情况,图书馆要重点扶持那些因病致贫、因学致贫的贫困户。尽最大可能无偿为他们提供科技资料、市场信息,搜集、精选一些低投入高产出的生产经营项目,尽快改善生活。制定帮扶计划和切实有效的措施,力争收到彼此满意的效果。

2.1.2.4 为弱势群体服务。公平是公共图书馆的核心价值观。通过调查我们发现,本馆及各乡镇图书室的主流读者是学生、技术人员、公务人员,而弱势群体人员则远离图书馆。这种现象一方面说明这一群体普遍文化水平较低,即使图书馆就在身边,不看书的现象也十分普遍,而另一方面说明图书馆的宣传力度不够,没有把这部分读者吸引到图书馆来。图书馆应转变服务观念,对弱势群体读者给予更多的特别关注。

2.1.2.5 为地方政府决策提供服务。紧紧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,注重针对性、实效性,更好地为地方政府决策发挥参谋作用。本馆长期坚持编印《决策与参考》、《农家致富顾问》等科技信息资料简报,通过信息发布会、送书下乡等活动发放,并建立长期联系,不仅使地方政府藉此而获口碑,而且让广大群众得到实惠。为政府机关领导及工作人员无偿开设相关图书资料专柜,并设专人专职服务。积极为地方政府提供相关资料,常年利用宣传板、信息发布会等传播最新信息、市场动态,并且注重时效性与前瞻性。

2.1.3 开发特色服务。公共图书馆没有特色服务,就没有旺盛的生命力;有了特色服务,就有了广阔的发展空间。本馆根据自身的实际情况,有选择地借鉴南方发达省区成功经验,科学合理构建西丰县图书馆格局,完善公共图书馆服务体系。

2.1.3.1 加强对用户信息需求的研究。目前,多数农民的信息意识不够,因此图书馆工作者要深入到农村实际,对用户信息需求加以研究和认真分析,真正对用户信息的需求有判断、有分析,做到充分了解农民对科技信息需求的实际情况,掌握第一手材料,建立有关档案,然后经过认真分析研究制定具体的服务规划,根据不同用户提供系列的纵深的相关信

息,使用户真正获益。

2.1.3.2 加强对文献信息的深层次开发。县区图书馆必须根据本县的实际,对文献信息进行深层次开发,借助现代化的技术手段和方法,根据服务对象、重点课题、科研项目等,有的放矢地编印既反映新观点、新技术、新成果的一次文献,又具备系统性和指导性的二次文献,还具有综合性、分析性的三次文献,为新农村建设如技术改造、市场需求、经营管理、生产生活等提供重要的信息保障。同时图书馆应借助全国“数字图书馆工程”与“信息资源共享工程”的资源,加大工作力度,积极参与配合,提升自身的信息服务质量与水准。

2.2 创新服务意识

2.2.1 增强竞争意识。近年本馆加大力度进行改革,增强竞争意识,开展“比、学、赶、帮、超”帮扶活动,形成强烈的竞争氛围,充分调动馆员的积极性,通过馆员认识的提高,最大限度地发挥工作的主观能动性,更好地为广大读者服务。

2.2.2 树立效益观念。必要而完善的公共文化服务,对促进公民文明素质的提高、社会共同价值观的形成、和谐友爱文化氛围的构建、宽容社会风尚的形成等,都具有无可替代的重要作用。我们要全面认识馆员为社会服务的社会效益与经济效益。

2.2.3 培训服务人员。网络环境下,图书情报机构需要高素质的复合型人才。应从以下4方面入手:首先,强烈的事业心、严谨的工作态度,开拓进取的创新精神和较强的分析能力,扎实的图书馆业务知识和实际操作能力;其次,熟练掌握现代信息技术,具有较高的外语水平,群体知识结构呈“博才”式,即自然学科、工程技术学科、社会科学等多学科的交叉型人才;再次,优良的文化修养,广博的科学知识,较强的分析判断综合能力;最后,具有经营管理知识和对信息市场较强的敏感度,能够很好地融入团队。在培训的过程中,除了图书馆员自身要刻苦自学外,有组织、有计划的业务培训是至关重要的。图书馆应每年安排一定的资金,分期分批培训在岗人员,达到业务娴熟、应用自如的效果。2008年5月15~21日,本馆举办了全县图书馆(室)业务培训班,邀请资深图书馆专家来馆授课,全县各类型图书馆的34名学员参加了学习,受益匪浅。

2.3 创新服务方式

2.3.1 变被动服务为主动服务。公共图书馆应在传统的以阵地服务为主的服务方式基础上,主动出击,尽可能地将服务延伸到馆外。无论条件有多么艰苦,都要千方百计地为读者服务。在2008年冰雪灾害期间,广东省乳源、曲江两所图书馆的馆员顶风冒雪,采用图书漂流的形式,用汽车流动图书馆为因风雪滞留在高速公路上的旅客提供书、报、刊的阅读服务,3天时间,图书漂流近6000次,使处于极度焦虑、烦躁的旅客感受到关爱与温暖。这次雪中送书的行动,是中国雪灾现场第一文化事件,并成为公共图书馆服务的经典教案。

此次事件也给本馆的全体馆员带来极大的教育,坚定了我们作为图书馆工作者为社会做贡献的决心。本馆仅2008年,为乡镇村屯送书3205册,为社区送书3600册,为消防队送书100册,为部队送书300册,为拘留所受监管人员送书130册,为孤寡老人、五保户送书60册,为学校送书800册,为流动图书箱换书4次500册,尽最大可能为广大读者服务。

要真正让群众意识到图书馆是个人公共文化权利实现的有效载体,是自己精神生活的“第二起居室”,就必须利用多种形式,分层次开展图书馆普及和推广活动。近年来,本馆克服资金不足的困难,利用一切时机,开展大型读书活动10余次,如“祖国在我心中”征文、少儿谜语竞猜、北山广场猜谜活动、“比一比”、“考考你”智力竞赛等,近万人参加活动,极大地丰富了广大群众的业余文化生活,提升了群众的知识修养。

2.3.2 变“失望服务”为承诺服务。调查中发现,在不少图书馆外借处有时会看到这样一幕:读者带着希望而来,问工作人员是否有某书,图书馆员一听,毫不迟疑地说没有,读者失望地离去。为什么图书馆员不能做一些承诺呢?如“别着急,过两天我们会电话通知你来借此书”等。现今,各行各业都在开展服务承诺制,公共图书馆也应该向社会公布服务项目、服务内容、服务标准等,真正实现“一切为读者服务”的承诺。本馆在这方面做了积极的尝试,如把“图书馆服务公约”上墙,让读者来监督等。

2.3.3 变短期服务为长线服务。公共图书馆要想拥有一大批固定的读者队伍,就必须进行跟踪式服务。不能读者一借完书就草草了事,而要进一步了解读书的效果如何,还想不想借阅相关背景资料;不能读者一离开图书馆就万事大吉,而要进一步引导读者多读书,读好书。在对读者服务上,应有长远的战略眼光,注意读者的口碑和反响。惟有如此,图书馆的读者才会源源不断,越来越多。

参考文献:

- [1] 邢军.坚持以人为本创建和谐图书馆.图书馆学刊,2007(6):42-43.
- [2] 于荣全.论城乡图书馆信息服务的协调发展策略.图书馆学刊,2007(6):39-41.
- [3] 刘莉.普遍均等服务在公共图书馆的践行.图书馆学刊,2009(3):70-72.
- [4] 杨新.图书馆人文服务的思考.图书馆,2008(3):114,120.
- [5] 王晓丽,米长存,杨远新.加强民族地区基层图书馆的建设.图书馆学刊,2009(3):14-16,53.
- [6] 王雪峰,刘莉.影响基层图书馆服务质量的因素.图书馆学刊,2009(2):65-66.

田野 女,1973年生。本科学历,馆员,副馆长。

(收稿日期:2009-04-22;责编:张欣。)