

图书流动车在东莞各社区、镇区、企业服务分析

[作者] 刘磊, 辛海霞

[单位] 东莞图书馆读者服务部

[摘要] 图书流动车拓宽了公共图书馆的服务渠道,拉近了公共图书馆与读者之间的距离,满足了离图书馆较远地区读者的阅读需求,提高了公共图书馆的藏书利用率,同时也是总分馆建设模式中一条强有力的纽带。本文通过东莞图书馆图书流动车在各镇区的实际服务情况,分析归纳了图书流动车的服务特色和存在问题,进一步探讨了目前图书流动车面临的发展出路和对策。

[关键词] 图书流动车,流动图书馆,汽车图书馆,服务特色

1892年,美国纽约州开始用最简单的篷车将图书送到边远地区巡回送卖,1962年以后,这项服务成为各州图书馆服务的制度之一。1921年法国也已拥有第一辆汽车流动图书馆。我国自“文化”、“科技”、“卫生”三下乡以来,各地汽车图书馆异军突起遍及各地,但许多汽车图书馆流于响应政策,做做形式,坚持一次或几次就偃旗息鼓,也有很多是因为资金短缺就此搁置。1985年,武汉图书馆率先建成第一家流动图书馆。广东、广西、湖北当阳、黄石图书馆以及浙江、哈尔滨等地区的图书流动车服务一直开展定点定期或不定期服务,在当地取得了一定成绩。东莞2001年提出“打造文化新城”的目标。结合东莞各镇区经济发展实际情况,东莞图书馆一方面协助经济实力较强的镇区建立镇区分馆,另一方面,针对经济发展稍慢、文化建设稍薄弱的地区,开出图书流动车,定点定期服务,满足了一部分市民对阅读的需求,很好地辅助了本地文化建设工作。

2004年2月上旬,东莞图书馆着手筹划“图书流动车”改造项目,将馆内唯一一辆面包车拆除部分座椅,装上一个能容纳1500本图书的抽屉型“铁书箱”,驶上街头,开进社区、企业和镇区。当时每次出车需工作人员7至8人,负责安装活动书架、图书上架、排架、借还书等,重复劳动较多。2004年11月27日,市政府拨款50万元购置的新图书流动车启用试运行,经过一个多月的布点、试行,2005年1月12日,新的图书流动车正式剪彩启动,此时每次出车需3至4人(司机1人、办证1人、借还书1人)。经过一年多的服务实践,我们总结了一些改善和提高图书流动车服务工作的相关经验,在实践中摸索出一些做好图书流动车服务工作的有效方法。

东莞图书馆图书流动车服务方式分固定服务站、流动服务点、临时流动服务点三种形式。固定服务站(我馆现行5个固定服务站)由图书流动车每3个月运送更换一批新书;流动服务点开展定期定点服务,由于我馆目前拥有38个流动服务点,因此流动车服务周期为一个月,出车时间一般是下午、晚上和双休日;在春节、五一、十一、元旦等节假日图书流动车根据东莞地区具体的文化需求开往临时流动服务点服务,以期丰富和充实市民节假日文化生活的内容。

东莞图书馆图书流动车作为公共图书馆的流动载体,走出图书馆,送书到街区、乡镇、社区、企业,送书、送知识、送信息下乡,普及科技知识,使广大群众就近利用图书资源,享受读书乐趣,促进了东莞图书馆之城的建设和学习型社区的发展,有效地提高了藏书的利用率,拉近了图书馆与读者之间的距离,提升了东莞图书馆在社会上的知名度,突破了公共图书馆服务的地域限制。这项工作的顺利实施与其他地区图书流动车相比有很多有利因素。

1、有利因素

1.1 暂时不存在资金短缺问题

(1) 政策支持 (地方政府的支持)

作为文化建设不可或缺的一部分,市委、市政府给予了东莞图书馆较大的关心和支持,东莞图书馆筹划的图书流动车服务项目受到了各级领导的重视。2004 年 3 月至 11 月,图书馆自行改装的面包车空间小,阅读环境较差,车载图书少,每次出车都要安装活动书架、排架等,人力浪费严重。由于东莞地区夏季时间长,天气炎热,读者阅读书籍时不得不顶着太阳,汗流浹背。如果碰到狂风暴雨,工作人员必须淋雨整理图书,工作辛苦。2004 年 11 月市政府拨款购置了新的图书流动车并在车内安装了固定书架、空调、饮水机等设施,改善了读者的阅读环境和工作人员的工作环境,为图书流动车服务走向正规化奠定了良好的基础。

(2) 公益文化活动招商 (文化产业化的成功运作)

图书流动车自身的开通维护需要有一定的费用,出车成本给财政造成了一定的负担。借鉴其他兄弟图书馆图书流动车的运营经验,我馆参加了 2004-2005 年度东莞市文化局(现东莞市文化广电新闻出版局)举行的公益文化活动招商,图书流动车推出系列车体广告作为招商项目之一。2004 年 8 月 12 日,我馆与东莞市富通新家园房地产开发有限公司签订合作意向书,由对方提供 20 万元人民币作为图书流动车的基本运营费用,图书流动车为其提供车身和车尾的喷绘宣传广告,合作期限一年。这笔费用用于解决图书流动车耗油、工作人员用餐补助、过桥过路费以及维修流动车费用等,这为图书流动车的正常运行提供了资金保障。

1.2 新闻媒体给予了很大支持

新闻媒体对图书流动车服务的宣传报道使图书流动车在市内外知名度与日俱增。自图书流动车服务开通以来,东莞日报、广州日报、羊城晚报、南方都市报、东莞电台、电视台等多家媒体相继报道了图书流动车为两会服务、在节假日为市民送书、以及图书流动车首次送书进村、送书到东莞监狱为服刑人员服务、为敬老院老人送温馨服务等相关新闻或专题,并被中国数字资源网、南方网、新浪网等多家网站转载。这些宣传有效提升了东莞图书馆图书流动车的知名度,取得了良好的社会效益,加深了人们对图书流动车的了解,为进一步开展图书流动车服务奠定了良好的群众基础。事实证明有很多读者就是因为看了媒体的有关报道慕名前去图书流动车服务点办证和阅览的。

表一:媒体宣传报道概览(截止到 2005 年 5 月 30 日)

1.3 服务积极主动，图书更新及时

我馆图书流动车目前开展的主要服务有：现场办证、咨询、借还书、续借图书、预约图

东莞日报		南方都市报	广州日报	东莞电台	东莞电视台
2004-03-16A1	2005-03-20A3	2004-04-15A39	2004-05-11C2	2005-01-21	2005-01-02
2004-04-14A7	2005-03-25A3	2005-01-13A39	2005-01-13C3	东莞早晨（专题）	东莞电视新闻
2004-04-24A4	2005-05-03A2	2005-03-15A40	2005-01-19C3	2005-03-10	2005-01-13
2004-05-05A2	2005-5-5 A6	2005-5-27A40	2005-02-08C2	魅力东莞（专题）	莞视传真（专题）
2004-05-29A2	2005-5-15 A3	羊城晚报	2005-03-17C3	2005-06-04	2005-02-13
2004-05-29A2	2005-5-27 A1	2005-3-16D1	2005-5-30A40	周末访谈（专题）	东莞电视新闻
2004-05-29A2	2005-05-29 周日	新快报		其他栏目报道6次	2005-02-15
2004-05-29A2	版头版	2005-4-26D3			东莞电视新闻
2004-05-29A2	2005-06-02A2				2005-02-15
2004-10-08A2					东莞电视新闻
2004-10-10B2					
2005-01-18A2					
2005-02-10A2					

书等。自开出到现在 15 个月（2004 年 3 月—2005 年 5 月）的时间里共办证 1139 个。在读者预约续借方面，东莞图书馆图书流动车积极为读者拓宽预约续借渠道（现场预约、电话预约、网上预约），并针对不同的服务站点，用读者意见本收集，整理读者意见，通过调查表积极调查不同服务站点阅读侧重点，及时更换书籍，最大限度地满足读者需要。

1.4 工作人员平均素质较高

图书流动车工作人员基本上是本科学历，工作人员素质较高，责任心强，有创新能力，善于思考，在工作中善于主动和读者沟通，能随时为读者提供较为详尽的服务。对于不同阅读层次的人群，可随时推荐适合他们阅读的图书。

在图书流动车开通的一年多时间里，流动书车的工作人员始终以热情细致的态度对待每一位读者，受到了读者朋友们的赞赏和认同。读者们为完善图书流动车的工作也提出了许多宝贵的意见。

2、存在问题

2.1 某些站点基层管理人员文化素质不高，不愿配合工作

图书流动车在停靠某些站点服务时，尽管已经征得上级主管部门的同意与支持，但往往执行时却不是一帆风顺。有部分基层工作人员对图书馆的公益服务性质不了解，认为我们是商业行为，不予配合。即使拿出相关文件，故意刁难的情况也时有发生，时而出现“秀才遇到兵，有理说不清”的情况。在我们服务时，某个社区管理人员在搭电时不予配合，多次要求我们支付电费和场地费。一度暂停该服务点后，该社区区民投诉社区管理员后才得以稍微改善，但仍然冷言冷语，工作人员感觉很无奈，但又让人感觉实在可笑。可以看出，公共图书馆的作用和性质的宣传还需社会多方面的支持，图书流动车服务还需进一步加大宣传力度，让更多的人了解并支持这项公益事业。

2.2 工作人员流动频繁

图书流动车工作时间一般是在下午、晚上、周末或节假日，即别人休息的时间我们上班。很多工作人员，包括新引进的大学生和许多老员工，工作没多久就因为不适应或工作得不到社会认可而跳槽或调换部门。因此，图书流动车工作还需进一步转换馆员工作观念，图书馆也应适当给与假期补贴以提高工作人员的积极性。

2.3 工作内容繁琐，工作经常超时

目前我馆图书流动车工作没有专人专职，工作人员除日常工作外，还要兼顾流动车相关工作，如预约图书查书、读者意见收集、车载图书更新和轮换、旧书打包入库等，工作经常超时，因此专人专职是比较好的解决方法。

2.4 服务站点布局不够合理

初期，图书流动车服务站点经过选择细分，兼顾了城区、企业和镇区。但随着工作进一步开展，服务点的选取逐渐追逐服务点总数，分布地点不合理。而且服务点一旦确定并且有读者办证之后，不可能撤销该服务点，对整体服务和进一步发展造成影响。

2.5 宣传力度还须进一步加大，市民的图书馆意识亟待加强

图书流动车流动服务点每增加一个，我馆负责人都提前宣传，向社区、厂区、镇区相关负责人提前联系，做好宣传，因此取得较好成果。这也是我馆图书流动车目前比较成功的经验之一。

图书流动车面临的问题总是大同小异，忽视这些问题往往导致图书流动车服务点无法拓展甚至是半途而废。东莞图书馆正在建设以东莞图书馆为中心，各镇区图书馆为分馆的总分馆模式的“图书馆新城”，图书流动车作为加强地区文化建设、社区文化建设的纽带不可或

缺。因此，这项服务应该坚持不懈，一如既往，继续发挥图书流动车的优势，服务于总分馆建设和图书馆新城。

参考文献

1. 流动图书馆书香使者 尹发跃 《国际市场》1996 年 08 期
2. 法国富有特色的汽车图书馆 罗志勇 《图书馆论坛》1998 年 2 期
3. 中外流动图书馆比较研究 张海燕 《图书馆》2004 年第四期
4. 发挥汽车图书馆优势 促进基层文化建设 谷怡敏 《理论观察》2002 年第 5 期
5. 经济大潮中的汽车图书馆——谈广州图书馆的汽车图书馆面临的问题与对策 李学民
《四川图书馆学报》1995 年 05 期