

# 守旧与创新——公共图书馆服务中的问题探究

王春风

(大连市旅顺口区图书馆,大连 116041)

[摘要]论述了公共图书馆服务中有些优良传统如公益性服务原则、外借阅览等基础服务以及咨询台的设立等应该得到传承和重视;而在服务的创新方面,服务竞争与服务效益观念的增强、服务领域的拓展及文化服务功能的加强进行阐述。

[关键词]公共图书馆服务 传统 创新

[分类号]G251

诚然,创新是一个民族进步的灵魂,是一个国家兴旺发达的不竭动力,亦是图书馆事业发展的重要动力。一个图书馆要保持可持续发展的后劲,就必须破除因循守旧的陋习,树立推陈出新的风尚。但是,是不是所有旧的东西都必须摒弃?是不是在令人炫目的新技术、新方法、新观念中,丢失了我们多年流传下来的传统精华?是不是急功近利的心态使我们忽略了图书馆事业赖以生存的最基本、最宝贵的东西?笔者就“如何坚守公共图书馆服务工作中不可或缺的旧,以及应该创出勃勃生机的新”这两个方面,抒一孔之见,以就叫同仁。

## 1 守不可或缺之旧

其实,“旧”也是相对而言,没有“旧”何以谈新,随着时代的发展与变化,绝对的“旧”是不存在的。所谓的“守旧”,当然是指坚持公共图书馆的办馆宗旨,坚守公共图书馆服务的优良传统,避免各种急功近利的短视行为,阻碍图书馆事业的正常稳定发展,以下三个方面的“守旧”或许是不应该被我们忽略的。

### 1.1 坚持公益性服务为主

所谓公共图书馆的公益性,是指它所提供的文献信息资源和服务可以由人们共同占有和享用,它具有明显的利益公共性、社会性。可以说无偿服务作为公共图书馆神圣性的一种象征,已经成为全世界图书馆界的共识。国际图联与联合国教科文组织联合颁发的《公共图书馆宣言》中以及各国的图书馆法规中,都有免费服务的明确规定。公共图书馆的资源 and 设施是政府拨款购置,属于公共财产。这些资源和设施的使用以及图书馆的基本服务应对所有公众免费开放,这是公共图书馆的办馆宗旨,任何时候都不能失掉这个宗旨。图书馆利用文献信息资源免费向公众服务,在新世纪仍然是图书馆的本质特征,是公共图书馆同一切营利性信息咨询机构相区别的根本之处。

公共图书馆要坚持公益性服务为主,一是不能随便创收;二是不能热衷于创收。不能随便创收,就是说公共图书馆有些特殊服务的适当收费固然是合理的,但不能喧宾夺主,占了图书馆服务的主导地位,影响基本读者服务。所谓特殊服务指的那些涉及图书馆员附加价值的服务,如代读者查询检索文献、撰写编制文献研究综述报告等,不能因为这些特殊服务需要专业人员、资源和设备就影响基础服务的人员配备、资源设备的配置。如果公共图书馆的服务处处设卡收费,将会有许多潜在的危害,它将严重影响文献资源的充分

利用,造成公众信息短缺。而公共图书馆文献资源空置浪费的现象,结果是阻碍科研、影响社会经济的发展,间接造成图书馆今后资金来源不足,形成恶性循环。

不能热衷于创收,就是说公共图书馆的价值应体现在向公众提供优质无偿的文献信息服务,争取最大的社会效益上。公共图书馆与企业最本质的不同之处在于:公共图书馆的终结目标是最广泛的社会利用,即最大限度的社会效益;而企业的终结目标是利润最大化,即最大限度的经济利益。而不论现代图书馆发展到什么程度,无偿服务作为公共图书馆的基本原则依然不会改变。

### 1.2 基础服务应得到足够重视

外借、阅览、咨询是公共图书馆服务体系中的基础部分。随着图书馆事业的发展,这些基础服务也面临着新的挑战。

1.2.1 公共图书馆的管理层重视不够。虽然大部分公共图书馆已用计算机检索代替了人工检索,全面开架代替了闭架管理,但基础服务仍属于技术含量低、重复率高的劳力型工作,不能充分体现一个图书馆的创新和发展,也较难体现领导的政绩,因而大多数公共图书馆管理层对基础服务重视不够,在设备和人力上的投入不足,容易挫伤从事基础服务员工的工作积极性。

1.2.2 从事基础服务的员工缺乏专业自信心。毋庸置疑,专业技术含量偏低、重复性简单劳动使得专业人员在基础服务中体会不到劳动成果和个人价值。公共图书馆员工的社会地位原本不高,如果这种职业心态不能改善而进一步恶化的话,基础服务工作就不可能搞好,从而影响公共图书馆的整体服务形象,损害公共图书馆事业的发展。

在越来越商业化、功利化的社会中,广大市民对公共图书馆的期盼应该是变得越来越优雅的文化殿堂。在普通市民眼中,图书馆至少应该环境安静、书香四溢,借书阅读方便热情,无论童叟贵贱,徜徉书库都能获得莫大享受。这一点国外图书馆同行的理念和实践非常值得称道。事实证明,做好看似简单基础服务工作,同样能带活公共图书馆全盘棋。所以我们要对基础服务引起足够的重视——它应该是每一个公共图书馆的立馆之本。

### 1.3 应受重视的咨询台

美国圣荷西州立大学教授、美国华人图书馆员协会主席刘孟雄女士曾介绍说,在她就职的图书馆,所有高级专业技术人员均需轮岗的参考咨询台轮值,她本人大约每周轮值半天。

对许多利用图书馆的读者来说,最希望看到的是图书馆

最显眼处设有咨询台,咨询台上坐着最合格的图书馆员。而走进国内大部分公共图书馆的大门,我们是看不到这样一张令读者感到极具亲和力的咨询台的。我们宁愿花费大量人力物力去开发网络信息、电子阅览室,增设培训教室、书店,也不愿在图书馆进门的一角设置一个解疑答惑、指点迷津的服务台。所以在不少图书馆常常会出现这样的情景:想查《国家标准》的读者来到了期刊室,借书办证的人左寻右找却来到了培训部;想复印的找不到地方,要自修的也屡次在各阅览室碰壁等,有的读者会因为花了冤枉时间走了冤枉路,而长时间对图书馆的服务产生不满。

诚然,读者咨询并不一定都发生在咨询台,在图书馆的每一个服务窗口,每天都能发生各种各样、或大或小的咨询。但鉴于公众对公共图书馆性质、功能、布局的了解远远跟不上图书馆服务的发展和变化,在图书馆入口处最显眼的地方设置一个咨询台,让所有甫一踏入的读者都能够得到简捷而专业的指导和接待,是非常必要的。图书馆业务骨干轮流到咨询台值班,可以接近读者,亲身体验来自社会的变化和需求,也可以促使图书馆整体服务工作比过去做得更好。

除了为亲临图书馆的读者解答咨询,咨询服务台还可通过电话、传真、E-mail等回答来自馆外的各类读者咨询,为居住得较远的、无暇来馆的或残障人士提供参考咨询服务。

总之,“咨询台”——这样一个极具亲和力,又比较容易产生服务效果的工作窗口在公共图书馆是不应该缺少的。

## 2 勃勃生机之新

公共图书馆服务的创新正被国内外同行们不断实践着、推进着。其中,笔者认为以下三个方面的创新尤为关键,值得关注。

### 2.1 增强竞争意识和效益观念

现代传媒及信息网络的飞速发展,经营性书店及各类读书组织的不断出现,逐渐形成与公共图书馆争夺读者、用户的趋势,挑战公共图书馆的生存和发展空间。

在这种情况下,公共图书馆服务的创新一方面应树立竞争意识,增强职业危机感。要努力营造服务特色,打造服务品牌,致力于提高服务人员素质和服务水平,并坚持以雄厚的资源优势、良好的社会信誉、不断提升的服务效率去积极参与市场服务份额的竞争。我们还应该认识到,读者是公共图书馆生存的社会前提,公共图书馆失去了读者,存在的意义也就黯淡了。因此,公共图书馆加入竞争的目标之一就是稳定自己的读者群体,公共图书馆建立自己竞争优势的手段,也存在于为读者所提供的服务之中。

另一方面,要重视提高服务效益。服务效益主要体现在服务于公众而产生的社会效益上。要加强管理,“盘活存量,带动增量”,实行科学管理;要摒弃人浮于事、服务环节缺乏协调,甚至以邻为壑、忽视功能分工的现象。必要时我们不妨将投入产出原理运用到服务工作的管理中,对有限的人力、物力、财力资源进行合理配置,以达到提高服务效率的目的。

### 2.2 拓展公共图书馆的服务领域

社会需求拓展变化以及现代信息技术的发展迫使图书馆服务一定要寻求新的发展空间、拓展新的服务。主要表现

为从深度与广度两个方面进行挖掘拓展。

2.2.1 利用现代信息技术,提升服务工作的技术含量。挖掘深度就是更多地利用现代信息技术,改变我们的服务手段,公共图书馆的查询、外借预约、馆际互借、催还业务、新书报道等服务都可以有条件通过网络功能来实现。同时积极实现网络参考咨询、强化网络信息服务,提升公共图书馆服务工作的技术含量。

2.2.2 扩大服务范围,不断创新服务内容。借鉴发达国家公共图书馆服务的经验,我国公共图书馆服务领域的创新空间还是非常广泛的。国内不少同行也做了许多有益的尝试,如开展社会服务和休闲服务、尝试会议服务、建立图书流动站、加强图书馆服务宣传、丰富读者教育内容等。如辽宁省图书馆自1998年以来尝试会议服务,为使服务有的放矢,服务人员重视事前的调研工作,认真走访领导机关及会议接待部门,掌握会议的详细情况。会议期间,为会议提供系列服务:即资料编辑、电脑查询、参考咨询、课题服务、跟踪服务、书刊借阅、现场办证等。

### 2.3 充当文化使者,营造文化殿堂

公共图书馆是一个信息服务机构,更是一个公众的社会文化机构。现代社会中的市民接触到的多元文化的机会远远超过了从前,公共图书馆本身也处于多样文化的包围之中,其举动对当地文化传承无疑影响很大。公共图书馆的服务应该沟通人与人之间的感情交流,也提供人们相互交流的一个场所。因此,现代公共图书馆最显现的一个新型功能就是努力使自己成为主流文化的倡导者,成为提供各种先进文化展示、交流及先进文化教育的场所,通过图书馆员的文化服务,使公共图书馆成为当地公众的文化圣殿,成为最具文化象征的标志性机构。

为了给读者创造一个温馨而又易于接近的环境,图书馆员应充分发挥自己的想像力,推出各种深受读者喜爱的文化服务设施和文化服务方式。如大连市图书馆积极利用本馆的文化设施展览厅、报告厅、音像厅,举办多种文化活动,“周末到图书馆去听讲座、看展览”已成为大连市民的一种精神享受和休闲选择。

公共图书馆服务中优良传统的精华沉淀与不断创新的勃勃活力交相辉映,公共图书馆的未来将是希望与奋争并存的美好前景。

### 参考文献

- 1 冯洁音.浅谈公共图书馆收费服务[J].2002(3)
- 2 谭祥金.图书馆服务评价标准初探[J].中国图书馆学报,2001(1)
- 3 李学民.拓展公共图书馆读者服务的新领域[J].图书馆论坛,2000(2)
- 4 程亚男.再论图书馆服务[J].中国图书馆学报,2002(4)
- 5 金嘉毓.论图书馆服务中的品牌经营[J].图书馆论坛,2003(2)

王春风 女,1963年生。大连市旅顺口区图书馆馆长。已发表论文多篇。

(收稿日期:2004-07-10;责编:李德戈。)