

开发资源 创新服务

——浅谈图书馆服务创新的有效途径

孙勇伟

(富阳市图书馆 富阳 311400)

摘 要 本文试图通过总结实践中尝试的多形式服务活动,探索当今公共图书馆在新形势下,如何开发整合资源,提升服务水平,使自身在社会发展中有为有位。

关键词 资源 服务 创新

在文化部开展公共图书馆评估定级工作的推动下,各级地方财政对公共图书馆的重视和投入,促进了图书馆事业的快速发展。然而体现公共图书馆的核心竞争力主要在管理水平和服务理念上,在新形势下如何以服务创新为抓手已成为公共图书馆工作的重点。本文针对图书馆建设经费不足,人才匮乏的现实基础上,从资源整合、服务创新、提高水平角度探讨公共图书馆在社会与经济发展中的地位和作用。

1 整合社会资源,拓展服务途径

现代信息技术的引入,使图书馆的服务理念、服务手段、服务方式有了很大的提高。但如何将图书馆的服务拓展并融入到整个社会经济发展中去,这就要求我们开发社会资源,提升服务理念,创新服务途径。

1.1 借力品牌企业,设立品牌基地

随着企业文化的深入与推进,大有热心公共事业的企业、老板,经上级部门的沟通、撮合,以赞助形式设立“读书基地”。争取企业的支持,为图书馆利用社会资源,开展读书活动,促进馆藏建设开辟了路子,我们借力的企业以“未来”为品牌,读书基地也就顺势以“未来”为品牌,即“未来青少年读书基地”。从当年6月设立“未来青少年读书基地”并在

本馆正式挂牌以来,我们利用该企业的品牌优势,开展了形式多样的未成年人读书活动和知识讲座。连续三年举办了全市“未来杯”中学生征文活动。并将获奖文章编辑成书名为《回味红苹果》出版。有这样的平台和基地,强化了图书馆功能,拓展了服务领域,贴近了读者,了解了读者,明确了服务方向。在此基础上因势利导,顺应发展。开展“名人名著导读”等多形式讲座;“永远的母亲”等课外阅读活动;“金都铭苑杯”小学生“超级作文之星”现场作文比赛及“富春江集团杯”小学生琴棋书画现场秀才艺大赛等活动。“未来青少年读书基地”的建立为全市中小学生读者开辟了课外阅读空间,使图书馆真正成为学生的第二课堂。

1.2 联手社会互动,丰富读者活动

公共图书馆如何拓展和保持服务的社会性和广泛性,主动出击联手社会各界互动,借助社会资源是有效途径,因为社会各界有非常多的公益集聚活动,这是很好的平台,又是有效载体。比如利用市文化局承担政府委托举办的“公益文化项目推荐会”的契机,主动出击,融入其中,可以与企业、单位联手互动,既丰富了读书活动,又提升了活动内涵。这几年我们先后推出以企业冠名的各类读者活

动并收到很好的教育效果。例如,与某建筑企业共同举办“大同杯”我最喜爱的一本书及“我的家乡”征文活动;与某电器有限公司及市特殊教育学校联合举办了富阳市首届“鸿世杯”聋哑学生手语演讲比赛活动;与某工艺品有限公司举办全市首届“英凯莫杯十大藏书读书人家”评选活动;与某文化传播有限公司合作编辑《咱当兵的人》一书;同时我们还承办了市纪检委举办的全市党员干部学习贯彻党章知识竞赛及市郁达夫研究会委托建立名人资料库——“郁达夫研究资料库”等活动和社会事务。特别是在与杭州市第二劳教所联合举办主题为“读书·进取·重塑成功人生”帮教座谈会及主题为“读书·进取·自强·自立”读书演讲比赛暨文艺联欢活动,更是形式多样,丰富多彩。这些活动既探索了不同人群的知识需求,又丰富了服务层面和方式。在与武警战士的演讲比赛、聋哑学生手语演讲比赛、盲童学校送盲文书籍,民工子弟学校、市孤儿院送书送爱心等各类读书活动中,更使我们每个馆员思想升华,灵魂震撼,使我们领悟到这才是我们服务的根本。理念是何等重要,创新更是重要抓手,只有如此才能提高公共图书馆在社会经济发展中的地位。有作为才会有地位。

2 整合读者资源,提升服务层次

“以人为本”是当今任何工作的出发点和立足点,其重要性日益为社会所重视。对于图书馆而言,除了馆藏文献资源,读者也是一种潜在的馆藏资源,如何挖掘、整合、利用社会人力资源,让读者在我们服务工作中主动参与和互动,是关系到图书馆服务生命力,凝聚向心力的重要立足点。

2.1 依托专家、学者的智力资源,开设具有地方特色的“乡土讲堂”

随着形势发展,图书馆的讲座业务已成

为核心业务之一,是图书馆实现价值、服务社会的重要方式。我们学习借鉴杭州图书馆“文澜讲座”系列活动的载体和形式,适时创办具有地方特色的“乡土讲堂”,整合了民间相关学术专家,通过图书馆场所这个平台,为挖掘文化历史,传承民间文化,服务社会经济起到了很好的作用。讲什么主题,请谁来讲,我们本着历史沿革,民间传承,选择重点读者队伍中对乡邦文史、乡土文化有较高研究水平的专家、学者作为“乡土讲堂”主讲人。由于选题准确,深入浅出,融合地方,语言通俗,既有知识,又有趣味,收到良好的社会反响,使学者们的研究成果通过“乡土讲堂”得到最大效率的利用,并且培养了一批较高层次的读者群。“常绿纸伞·古亭锣鼓”、“三国东吴文化”、“富春英豪——孙坚”、“解读三国婚姻”等品牌讲座推出,具有浓厚的民间乡土文化内涵,历史传承,服务社会的特色意境。

2.2 整合读书研究成果,丰富特色馆藏资源

2.2.1 特色馆藏资源是公共图书馆馆藏文献中一种独特的资源,是公共图书馆为本地政治、经济、文化、科学、教育各项事业服务必不可少的物质基础。由于它的高利用率和不可替代性决定了它在公共图书馆的馆藏文献服务中重要位置。如何在文献资源建设中,建设有本馆特色的馆藏,丰富馆藏结构,比较可行的办法是向本地和就职外地的富阳籍知名人士、专家、学者征集文献资源书籍,几年来先后征集到的各类文献书籍 5000 余册(套),极大地丰富了特色馆藏,并专门划出一块场地,设立富阳籍名人资料室——“富春书屋”。所收到的文献书籍中更有重点读者捐赠的研究成果。“富春书屋”的设立又为特色馆藏的课题研究、馆际服务与交流及各种形式的地方文献特色服务活动提供了便利。

2.2.2 乡土文化、乡邦文史是中华文化的重

要组成部分。挖掘、研究、传承乡土文化是民间的一大热点、亮点。我们顺应乡土文化研究的热潮,果断决定开放本馆馆藏,设立研究课题,提供工作场地,融入研究潮流。既为研究者提供良好的环境,又为他们提供相关文献资料。“东吴文化研究室”,是最早设立的学术课题和研究团体。近年来先后编辑出版东吴文化研究文集《生子当如孙仲谋》、《三国文化旅游线丛书》等研究成果。代表人蒋增福先生还利用图书馆文献及场所研究出版了《富春江畔话三国》、《故乡人话郁达夫》等近百万字的学术性作品。

2.2.3 “重点读者成果展”、“读者座谈会”是扩大读者队伍的重要手段。与读者沟通互动,征集其研究成果,并通过举办“重点读者成果展”、“读者座谈会”等带动一批读者。在此基础上顺势举办“十大藏书读书人家”、“富阳籍书画大师朱邦元八十诞辰”研讨会等活动,先后收集了特色文献和当地知名书画作品,补充了馆藏。馆内所设立的“郁达夫研究资料库”比较好地为本馆建设品牌特色馆藏打下了良好的基础。

服务读者是我们的本职,利用读书成果是我们的创新。要达到通过读者与社会互动,我们就要通过自身努力,向社会表达服务理念和服务职能,并赢得读者的信赖,这样才能向社会展现我们服务的可信度。

3 整合馆员资源,提供优质服务

随着经济和文化的发展,信息技术得以极大普及,社会公众对图书馆的要求和需求在日益提高,这就对图书馆的服务形式、服务流程及服务内容提出了全面创新的要求。因此培养和造就一批具有文化素质、专业技能、职业精神和职业道德的高素质馆员,这是科学发展观指导下图书馆管理和服务提出的新要求。

3.1 树立人力资源是第一资源理念

当前图书馆正面临着日益增长的读者用户文化信息需求和相对落后的图书馆服务能力和创造能力的矛盾。公共图书馆队伍建设存在人才层次比例失当,主要是高级人才匮乏,素质梯度断层,影响了图书馆业务管理创新和读者服务的拓展。因此公共图书馆要提倡人力资源是第一资源的理念,在进行人力资源建设、专业服务拓展时,把馆员的学习教育和专业培养放在重要位置,将高素质馆员的培养作为图书馆核心竞争力来加以规划,加大人才教育培训的经费投入和实施力度。

3.2 优化馆员结构,提供知识服务

馆员是图书馆服务的核心竞争力,只有整合馆员资源优势并充分体现人尽其才,适才其用,才能真正提升图书馆服务竞争力。大胆尝试竞争机制对外引进高级管理人才,改变目前的人才层次失当、知识结构单一、高级职称紧缺现象;对内要发挥人力资源优势,通过双向选择、竞聘上岗、继续教育达到让最合适的馆员担任最合适的工作,激发潜在能力,完善激励机制,鼓励创新精神,最大限度地提升馆员的专业水准和整体素质,为读者提供卓越的知识服务。

3.3 建立宣传推广部,深化读者服务工作

要真正发挥图书馆的功能,宣传推广是图书馆管理的重要手段。公共图书馆根据自身的特点、条件和读者基本需求,可以设立“宣传推广部”,承担对外推荐、宣传工作。以合适的方式,开展各类丰富多彩的推广宣传活动。改变公共图书馆上门等客、服务老套、影响不大的局面,满足社会对公共图书馆服务的多元化需求。工作职能可以是:读者活动计划订立、活动策划、活动筹备、活动安全和程序维护、活动宣传、活动资料及照片汇集等。要选拔具备组织、公关能力较强馆员承

担宣传推广工作。可以预见这必将有力地推动图书馆职能发挥,读者服务创新和发展。

参考文献

- [1] 刘久昌.读者工作[M].北京:北京图书馆出版社,2001
- [2] 金沛霖.图书馆地方文献工作[M].北京:北京

图书馆出版社,2000

- [3] 郭伟,杨三禄.另一种角度探讨图书馆读者工作创新[J].中国图书馆学会年会论文集(2006年卷):340-343.
- [4] 王世伟主编.图书馆服务创新与发展论丛[M].上海:社会科学院出版社,2005.

(责任编辑:何立民)

(上接第53页) 共同举办的爱心岛活动,早在2004年就开展了,目的是书籍得到最大程度的利用,帮助一些经济困难的同学,形成友爱互助交流文明的校园文化。但许多读者不了解这一活动,在“读者服务宣传推广月”中通过网络等形式,宣传了爱心岛活动。再比如,许多读者都不了解文献传递以及CALIS、CASHL等高校的合作系统,在活动中也宣传并推广了这些服务。另外,图书馆推出的免费手机短信提醒服务、新书荐购、网上咨询等服务都通过“读者服务宣传推广月”得到宣传。

此外,宣传推广月不能仅停留在宣传、咨询或资料发放等比较表面的地方,给予读者实实在在的优惠和好处,才能受到真诚的欢迎。这次活动,图书馆推出的原文传递免费服务、电子阅览室免费开放日、免责还书、爱国主义影视片推介与免费欣赏等活动是最受读者欢迎的。实际上,图书馆不应该把对读者的优惠看作是给读者的好处,这也是一种

图书馆与读者之间的互动,图书馆可以通过这些活动,了解读者的需求和想法,对于改进工作和提高服务质量都是十分有益的。

总之,高校图书馆作为一个为学校教学和科研服务的机构,首先要让读者和用户对自己有比较全面的了解。在新的技术形势下,图书馆的服务其实已经有了巨大的变化,与许多读者心目中的形象不同,且图书馆能够提供的服务类型和空间都已经大大增加了。可见,对这些服务的宣传、与读者的沟通都是十分重要的。而“读者服务宣传推广月”这样的形式也是比较有效的。当然,在活动中,应避免开头轰轰烈烈,结束无声无息,或雷声大雨点小等情况。浙大图书馆为这次活动设计开通了专门的网站,及时报道活动期间的新闻,并在学校的相关媒体进行报道,每个活动也作了充分准备,力求取得一定成效,使这次活动有一个比较好的开端并取得了比较圆满的结果。

(责任编辑:何立民)