

目次

公共文化服务体系

- 推进公共图书馆服务均等化的实践与思考
——以杭州市萧山图书馆为例
…………… 朱军华(2)
- 总分馆制公共图书馆品牌化活动建设初探
——以嘉兴市总分馆制为例…………… 许大文(5)
- 构建城乡一体化图书馆服务网络体系的实践探索
…………… 罗素洁(7)
- 衢州市公共图书馆服务体系建设的现状与对策
…………… 周利红(10)

事业建设

- 基于服务营销 7Ps 理论的公共图书馆营销管理模型
——以浙江图书馆为例…………… 陈哲敏(14)
- 公共图书馆绩效管理工作探析…………… 王以俭(18)
- 公共图书馆员工评价及激励机制的探索和实践
…………… 龚娅君 屠淑敏(21)
- 加强图书馆制度建设的几点思考…………… 蔡红梅(25)
- 同城图书馆馆际协作探讨…………… 邬琴棋(27)
- 浅谈社区图书馆社会角色的重构…………… 王 萼(29)
- 我们的图书馆
——写在德清县图书馆新馆即将试开放之际
…………… 慎志浩(31)
- 文澜流芳 润物无声
——写在浙江图书馆文澜讲坛走过 600 场之际
…………… 单 骅(34)

业务探讨

- 台州市公共图书馆信息服务的现状与发展
…………… 张 霆(36)
- 杭州图书馆纸质期刊的人本化服务
…………… 何 妨 叶 婷(39)
- 图书馆摄影读者群服务案例剖析…………… 幸福民(41)
- 杭州图书馆“市民学堂”的实践与探索
…………… 叶 丹(43)
- 庆元县图书馆门户网站的设计与实现…………… 张 虹(46)
- “天一讲堂”助推廉政文化建设的实践与思考
…………… 洪 敏(49)

- 专题图书推荐分析及思考…………… 王 慧 汤志伟(52)
- 大众题材图书推荐的问题及策略研究
——基于“生活好味道”专题书架报告
…………… 陈 晖(54)
- 衢州市图书馆读者活动品牌建设初探…………… 胡建峰(57)
- 建设一流文化设施 满足求知求乐意愿
——记萧山区瓜沥镇横埂头村农家书屋
…………… 萧 图(59)

视野·观点

- 智慧图书馆发展的思考…………… 万湘容(60)
- NoteFirst 软件在专题文献管理中的应用…………… 张 颖(62)
- 图书馆利用社会资源开展读者活动之模式研究
…………… 胡建英 萧梦璽(65)

少儿阅读推广

- 图书馆学龄前儿童特色服务活动探析
——以杭州少年儿童图书馆“小可妈妈伴小时”亲子课堂为例…………… 朱峻薇 陆一鸣 吴白羽(68)
- 宁波市图书馆开展未成年人阅读推广活动的实践与思考…………… 刘 燕(71)
- 县市图书馆少儿阅览室开放服务的思考
——以东阳市图书馆为例…………… 傅燕芳(74)

古籍与地方文献

- 《点石斋画报》与中国近代连环画…………… 沈之扬(76)
- 完善地方名人文化研究体系初探
——以清代著名藏书家、文学家吴騫为例
…………… 王建江(78)

信息窗

- 国家公共文化数字支撑平台浙江中心建设研讨会在杭州举行(13)
- 温州市图书馆、湖州市图书馆试点法人治理结构改革(17)
- 温州市少年儿童图书馆全省率先推行积分制管理(20)
- 开拓视野 加强交流——全省公共图书馆中层骨干研修班在杭州举办(24)
- “2014 华夏阅读论坛”之“阅读推广先进案例交流与‘书香校园’建设创新研讨会”在金华举行(67)

本刊载文被清华大学《中国期刊全文数据库》和重庆维普资讯公司《中文科技期刊数据库》收录,其作者文章著作权使用费与本刊稿酬一次性给付。如作者不同意文章被收录,请在来稿时向本刊声明。

推进公共图书馆服务均等化的实践与思考

——以杭州市萧山图书馆为例

朱军华

(杭州市萧山图书馆, 浙江 杭州 311202)

摘要 文章从萧山图书馆在推进公共图书馆服务均等化方面的实践、存在问题及对策建议等方面入手, 就如何保障全体公民平等享用公共图书馆资源, 从而实现公共图书馆服务均等化问题作一探讨和分析。

关键词 公共图书馆; 服务; 均等化

十八届三中全会《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》要求: “构建现代公共文化服务体系, 建立公共文化服务体系协调机制, 统筹服务设施网络建设, 促进基本公共文化服务标准化、均等化”。这是构建社会主义和谐社会、维护社会公平正义的迫切需要, 也是全面建设服务型政府的内在要求, 对于丰富人民精神文化生活、提高全民族科学文化素养, 具有十分重要的意义。

公共图书馆在构建和完善现代公共文化服务体系中肩负着重要的社会责任。如何加快建立覆盖全社会的公共图书馆服务体系, 扩大服务群体, 保障全体公民平等享用公共图书馆资源是目前图书馆面临的一项重要任务。本文结合杭州市萧山图书馆的实践, 在当前文化发展背景下, 就如何推进公共图书馆服务均等化作一探讨。

1 公共图书馆服务均等化的内涵

公共图书馆是政府投资兴建、面向公众开放的公共文化设施, 是开展公共文化服务的重要场所。公共图书馆推行服务均等化是实现公民平等、自由、合法利用图书馆获取文化信息权利的重要途径。公共图书馆服务均等化, 是指一个国家或地区的公共图书馆服务体系可以保障居住其中的所有人, 无论其经济社会地位、居住场所、年龄、性别、身体状况、种族、宗教等区别, 都能就近获得知识、信息、文化资源以及其他图书馆服务。公共图书馆服务均等化包括两层含义: 一是全体公民享有公共图书馆服务的均等; 二是服务结果大体相等。

目前, 由于经费投入、人员保障、服务理念等因素, 距离实现公共图书馆服务均等化还有一定

的差距。当前服务的不均等主要体现在城乡区域的不均等、服务人群的不均等和服务功能的不均等等方面。

2 萧山区公共图书馆服务均等化的实践

2.1 所有馆藏资源免费开放

2007年2月1日, 萧山图书馆新馆开放, 推出了“免证阅览免费借阅”的“零门槛”服务, 所有读者只需凭身份证、户口本等有效证件就可办理借书证。同时, 宣布免除图书、期刊借阅逾期费。此举一出, 当年即办理新证近3万本, 并创下了“开馆一周年读者超百万”的好成绩, 全年的书刊流通量达到了1025358册次。2009年5月29日, 萧山图书馆开始推行免押金办理借书证服务, 同时开展押金清退工作。2011年3月1日, 萧山图书馆电子阅览室实行免费开放。至此, 萧山图书馆所有馆藏资源都实现了免费开放, 走在了全国县(区)馆的前列, 萧山图书馆称得上是全区最大的公众免费空间。

2.2 大力推进公共图书馆服务连锁体系建设

建立全覆盖的图书馆服务网群是县(区)级公共图书馆实现服务均等化的重要途径。自2008年起, 萧山图书馆在区委、区政府支持下, 积极开展“萧山区公共图书馆服务连锁体系”建设。该体系以萧山图书馆为总馆, 镇(街)和村(社区)图书馆为分馆, 图书流通车为补充, 实行“统一标识、统一平台、统一资源、分级管理、分散服务”的运作模式, 在全区所有图书馆之间实现“通借通还, 资源共享”。该服务连锁体系通过三年多的建设实践, 到2011年底, 共建成分馆551家, 公共图书馆服务在萧山基本实现城乡一体化。2012年, 萧

山图书馆把农家书屋建设与村（社区）图书分馆建设有机结合，实现了区内服务连锁体系建设的全覆盖。

2.3 数字图书馆实现 24 小时服务

数字图书馆以其丰富的文献资源和全天候的无间断服务受到越来越多读者的青睐。目前，萧山数字图书馆共有 10 多万册电子图书可供读者阅读，持证读者在萧山区内任何 IP 地址都可自由借阅电子图书或使用中国知网全文数字期刊（CNKI）、万方数据、龙源期刊、中华医学会期刊、维普考试系统和爱迪克森网上报告厅等数字资源。在萧山图书馆内，通过杭州地区九馆一证通 VPN 网络和浙江数字文化网，可以访问天方有声图书馆、书生之家、龙语瀚堂典籍、独秀知识库、北大法律信息网等数字资源，有效地突破了图书馆服务的时空限制。

2.4 品牌读书活动走进基层

在全区公共图书馆服务连锁体系推进的过程中，为吸引更多的群众走进图书分馆，除了免费开放、做好日常服务外，萧山图书馆还积极探索基层图书馆的可持续发展问题，在条件成熟的图书分馆广泛开展各类读书活动，共同营造爱书读书的良好氛围。公益性品牌讲座“湘湖讲堂”多次送讲座到基层，同时开展“我真棒”故事大赛、建党红诗朗诵会、经典国学朗诵接力赛、农家飘书香数字资源推广等品牌读书活动。活动变“送文化”为“种文化”，不仅丰富了群众的文化生活，也进一步增加了图书分馆对百姓的吸引力。

2.5 为弱势群体和外来务工人员提供服务

公共图书馆的服务均等化不体现在满足城乡居民平等阅读的权利上，同时也体现在对弱势群体的人文关怀上。萧山图书馆内设有残疾人无障碍通道和盲人阅读区，能满足一些特殊需求服务。在 2012 年农家书屋工程推进的过程中，萧山图书馆把建设触角向外来务工人员集中的企业延伸，让他们也能享受到和萧山居民同等的“零门槛”图书借阅权利。截至目前，共建成正凯集团、永翔集团、爱华文具等“企业书屋”16 家。与此同时，图书馆还常年设立“墨韵书香”放映厅，利用文化信息共享工程的相关影视资源，免费为外来务工人员及其子女提供公共文化服务。并在外来务工人员子弟学校——萧山阳光学校设立了图书流通点，为广大师生提供图书借阅服务。

3 萧山区推进公共图书馆服务均等化存在的问题

3.1 镇村图书分馆建设不够平衡

目前，萧山区公共图书馆服务基本可分为三个层次，第一层次是选址科学，落实设施设备，安排专人进行管理，开放效果较好，并经常性开展读书活动和讲座；第二层次是图书分馆建设相对完善，但服务水平和服务能力仍与群众阅读需求有差距；第三层次是建设标准较低，设施过于陈旧，不能满足群众阅读需要。

3.2 缺乏足够的财力保障

萧山区公共图书馆服务连锁体系内各图书分馆的图书资源由萧山图书馆总馆统一配送，但其他各类费用，如人员经费、设施经费、报刊经费则由各镇（街）、村（社区）自行解决。由于镇（街）之间财力的不均衡，投入的标准也存在差距。特别是财政相对短缺的镇（街），用于图书分馆建设的资金只能是一种较低水平的改善。没有足够的财力保障，很难真正建立公共图书馆服务均等化的长效机制。

3.3 基层图书管理员队伍不够稳定

队伍建设是实现公共图书馆服务均等化的核心因素。目前萧山区基层图书管理员队伍中，镇（街）一级图书分馆基本安排了专职管理员，能够实现正常开放。但村（社区）图书分馆（农家书屋）管理员则大都由村级宣传文化员兼任，业务能力不强，队伍不稳定，导致一些服务无法正常有序开展。这一因素严重制约了实现公共图书馆服务均等化的进程。

3.4 对弱势群体和特殊人群的服务质量有待提升

目前，萧山区内各级图书馆都面向外来务工人员、老年人、少年儿童和残疾人免费开放，萧山图书馆内还设有盲人阅读区，配备听书机和盲文读物。但总体来看，图书馆对弱势群体和残障人士的文化需求和服务细节把握还不够全面准确，服务质量有待进一步提升。

4 萧山区推进公共图书馆服务均等化的对策与建议

4.1 建立经费投入保障机制

加大政府对公共图书馆服务均等化建设的资金支持力度，逐步健全政府主导、财政投入稳定增长、鼓励社会力量参与的投入机制。一要建立文化投入的稳定增长机制。按照国家有关政策，区镇两级财政要逐年加大对公益性文化事业单位的投入，把图

图书馆建设纳入到当地政府部门文化建设总体规划和财政预算,确保文化事业经费的增长不低于财政经常性收入的增长幅度。二是要把深化文化体制改革与加强政策引导结合起来,把加大投入力度与转变投入方式结合起来,财政投入逐步从“养人”为主,向“养事”为主转变,从一般投入为主,向以项目投入为主转变,提高资金使用效率。三是要积极探索建立公共文化多元化投入机制,鼓励社会力量对公共图书馆进行捐赠和投入,拓宽经费来源渠道。图书馆要创新服务内容和方式,以文化服务的品牌效应积极主动地吸引社会资本的参与。

4.2 提升图书分馆建设质量

目前,萧山已经建立起了全覆盖的公共图书馆服务连锁体系,为实现图书馆均等化服务奠定了良好的基础。各镇(街)、村(社区)要进一步对照全区连锁体系建设规定的标准和要求,加大对图书分馆的软硬件投入,完善服务设施,丰富服务内容,规范服务要求,提高服务水平,确保开放时间,定期或不定期开展群众喜闻乐见的读书活动,使人民群众的基本文化权益得到有效的保障。真正在全区建立起服务网络覆盖城乡、组织结构科学合理、文献资源统一调配、服务质量基本一致、服务内容普遍均等的公共图书馆服务体系。

4.3 加强基层图书管理员队伍建设

实现公共图书馆服务均等化,必须把建设一支高素质的图书管理员队伍放在突出位置。一要积极落实《杭州市委办公厅市政府办公厅关于进一步加强杭州市公共图书馆服务体系建设的实施意见》(市委办发[2011]150号)文件精神,建立起全区27个镇(街)图书分馆人员派驻制度,负责日常工作。派驻人员由萧山图书馆统一培训、考核。二要切实提高农村专职宣传文化员的待遇,建立农村宣传文化员服务管理的长效机制,稳定队伍,提升能力;三要建立定期培训制度,每年组织基层图书管理员参加业务培训,不断提升其服务能力和服务水平。

4.4 依靠信息技术创新服务方式与内容

信息技术的高速发展为公共图书馆服务均等化提供了潜在的技术平台,数字图书馆、手机APP正逐渐成为人们习以为常的服务平台。公共图书馆要适应信息技术本身的发展,加大力度建设和购买相关数字化文献资源,力求借助于最普通和最为便捷

的网络通讯工具把服务送达服务对象。让读者足不出户就可轻松查询书目、续借图书、查阅获取文献数据库全文资源等。与此同时,公共图书馆还可依靠信息技术,拓宽服务方式与内容,有条件的可以开通即时通讯软件为读者服务,这些服务包括服务项目咨询、进行宣传推广以及服务需求调研等等。

4.5 关注特殊群体,做到服务全覆盖

为了更好地满足特殊群体的基本文化服务需求,公共图书馆一要进一步拓宽为特殊人群提供特殊的文化服务项目,比如为各类残障读者提供送书上门或其他特殊借阅通道,为流动人口提供流动图书馆等服务项目;二要举办面向特殊群体的公共图书馆公益讲座和培训,比如文献资源查询和检索技术培训等,以提高他们利用公共图书馆资源的能力,主动培育潜在读者群;三要进一步密切与特殊教育学校、外来务工人员子弟学校、残联、老龄委等机构的联系,提供符合特殊需求的图书馆服务。

均等化服务是公共图书馆的追求目标。在文化氛围日益浓厚、全社会大力推进公共文化服务体系建设的时代,公共图书馆要不断创新服务机制,努力实现图书资源均等化、服务技术全渗透、服务对象全覆盖,最大限度地满足社会不同层次人群的精神文化需求。

参考文献

- [1] 王聪聪. 从标准化走向均等化——对推进我国公共图书馆服务均等化的若干思考[J]. 图书馆建设, 2010(1)
- [2] 莫翔伶. 公共图书馆服务均等化研究[J]. 江西图书馆学刊, 2012(4)
- [3] 何件秀. 公共图书馆均等化服务理念实践探讨[J]. 河北科技图苑, 2013(7)
- [4] 郭沫含. 公共文化发展战略下公共图书馆均等化服务研究[J]. 图书馆学研究, 2012(14)
- [5] 张玉棋. 我国公共图书馆基本服务均等化研究综述[J]. 图书馆学刊, 2013(4)
- [6] 韦丽玲. 试析县域公共图书馆服务均等化的难点及对策建议[J]. 四川图书馆学报, 2012(4)

[作者信息] 朱军华,女,馆员,副馆长。

(收稿日期:2014-03-18)

总分馆制公共图书馆品牌化活动建设初探

——以嘉兴市总分馆制为例

许大文

(嘉兴市图书馆,浙江 嘉兴 314000)

摘要 目前,总分馆制公共图书馆已经完成了阵地建设,如何深化总分馆制品牌化活动建设是个可行的方案。文章以嘉兴市总分馆制公共图书馆为例,对总分馆制公共图书馆品牌化活动建设进行了初步探索。

关键词 品牌化活动;建设;总分馆制;公共图书馆

1 总分馆制公共图书馆品牌化活动建设的含义

总分馆制公共图书馆品牌化活动可以是这样一种构想:依据总分馆制公共图书馆所具有的某种(些)服务或产品进行重点建设和精心打造,使之具有独特的个性和较高的知名度、美誉度,被特定的受众认可和使用,从而以品牌化活动建设推动总分馆制公共图书馆事业全面发展,实现其社会效益的最大化和资源效能的最大化。

2 品牌化活动建设是总分馆制公共图书馆提升服务的重要手段

在总分馆制公共图书馆进行品牌化活动建设,是打造公共图书馆品牌的一个非常有效的手段。它不仅可以有效地把读者关注度从图书馆延伸出去,巩固核心受众、凝聚松散受众、吸引边缘受众,产生辐射效应,引起更多其他文化机构和上级有关部门的关注,而且还能树立总分馆制公共图书馆服务新形象,构筑未来竞争的优势,并产生独特的品牌效应。嘉兴市总分馆制公共图书馆根据这一理念进行了品牌化活动建设初步探索:

2.1 利用新开设的亲子阅读天地开展“禾禾”系列少儿品牌化活动建设

亲子阅读天地是嘉兴市总馆新增设的一个功能室,主要是服务3到7岁的儿童。这个年龄段的小孩如果能够培养他们走进图书馆、爱上图书馆,将会对他们终生受益。为此,策划了一个以“禾禾”命名的幼儿活动品牌,这个品牌一层意思是嘉兴的简称“禾”,另一层意思是“禾”有禾苗的意思,表示是专门为他们举行的活动,希望他们茁壮成长。策划了“禾禾”绘本故事、“禾禾”手工坊、“禾禾”

科普站、“禾禾”英语吧和“禾禾”书虫宝宝五个活动,每月或每周定期开展活动。最初,这项活动只在总馆进行,经过一段时间的试行,在分馆铺开,以统一的标志、统一的模式、统一的内容开展“禾禾”系列幼儿活动。全年总分馆举办活动次数达到200余次,参与活动的人数据不完全统计达到5000余人次。因活动定位准确,深受家长的欢迎。大桥镇图书分馆和凤桥镇图书分馆专门开设了亲子阅读天地,其他八个乡镇分馆,也将新建亲子阅读天地。我们还将这一活动延伸到最基层的七星镇江南新家园社区分馆和凤桥镇新篁社区分馆。

2.2 利用信息和数字资源开展新居民信息素养培训和夕阳“e”族电脑培训

新居民信息素养培训是专门针对农民工兄弟和新居民开展的培训,根据他们的实际需要专门开设了三项内容的培训:网上购票、网上就医预约、开网店。网上购票这项培训内容还专门推出了一项活动“帮兄弟回家”,在2012年春节假期嘉兴图书馆总分馆为农民工兄弟成功购买了680张火车票,让农民工顺顺利利地回家,受到了农民工兄弟的欢迎,这项活动引起了嘉兴当地媒体和国家媒体的关注。夕阳“e”族电脑培训是专门针对老年人进行的电脑培训,根据他们的实际需要开设了操作系统、浏览器、手写输入法等基础内容的培训,已经培训了300多名学员。

2.3 打造“世界读书日”、未成年人读书节等传统项目活动化品牌建设,提升传统活动化项目的内涵,在嘉兴市总分馆制公共图书馆开展“你荐书、我买单”,“亲子阅读,书香嘉兴”和“让

好书去旅行”图书漂流等品牌化活动建设

在活动的主题上有了变化,不再是以一个单一的名字命名,而是以一个主题活动进行命名。在未成年人读书节就以“亲子阅读,书香嘉兴”来贯穿整个活动。在活动的宣传上,设计专门的logo。“亲子阅读,书香嘉兴”和“让好书去旅行”图书漂流都有专门的logo,让活动更具有亲和力。通过这些主题鲜明的优质读书活动,不仅促进了阅读的推广,而且使嘉兴市总分馆制图书馆有了更好的公益形象、服务形象和文化形象,其品牌更加立体化、更富生命力。

3 品牌化活动建设需要关注的三个问题

品牌化活动建设应该与总分馆制公共图书馆品牌自身的定位密切相关,不能游离于文化教育品牌之外。品牌化活动建设需要总分馆制公共图书馆整合内外需求与资源,明确品牌定位。在打造过程中应该根据其特质和定位进行展开,特别要关注以下三个问题:

3.1 要与总分馆制公共图书馆品牌服务理念吻合

应该从图书馆品牌认同和价值主张中提出内容,以便向受众传播,即是根据图书馆自身的资源和功能开展总分馆制公共图书馆品牌化活动建设。例如“禾禾”系列少儿活动品牌化建设,是在总馆亲子阅读天地和南湖馆亲子天地改造好,所有乡镇分馆均有少儿阅览区的情况下进行的。首先在总分馆开展了以“禾禾”命名的绘本故事会,让学龄前儿童和家长共同利用图书馆的绘本图书进行绘本阅读,接着开展了以“禾禾”命名的科普站、手工坊、英语吧、书虫宝宝等四项活动。“帮兄弟回家”品牌化活动建设,充分利用了总分馆都设置的公共电子阅览室,每个公共电子阅览室都配有一定数量的电脑,配有百兆以上的宽带。先对总分馆的工作人员进行全员培训,实行总分馆联动,再开展此项活动,因此,活动的社会效益非常明显。很多从未走近过图书馆大门的农民工,都走进了嘉兴的图书馆总分馆,知道了嘉兴市图书馆总分馆能够帮助购买火车票,对图书馆有了充分的认识,无疑是一个非常好的宣传。

3.2 品牌活动建设是否获得认可,是由读者决定的

读者知晓、认同,达到喜爱这个品牌活动,才会持久,才会有生命力,因此,品牌化活动建

设要充分考虑读者的需求。嘉兴市总分馆制公共图书馆开展新居民信息素养培训,是由于嘉兴外来务工人员较多,他们分散在嘉兴市各个地方,平常忙于工作,很少有机会学习新的信息技术,特别是电脑应用方面的知识。为此,嘉兴市总分馆制公共图书馆针对这一读者用户群的需求,利用总分馆的公共电子阅览室或走进工厂进行培训,开设了新居民信息素养培训课程,为他们进行网上购票、网上就医、网上开淘宝店等内容的培训,受到了新居民的欢迎。

3.3 品牌化活动建设需要加强与政府、行业协会、社会组织的合作,把各种资源整合起来,促进资源优势互补

充分利用网络、电视、广播、报纸和杂志等大众媒体进行传播,让广大读者知晓。如在“禾禾”系列少儿活动品牌化活动建设中,合作的单位有幼儿园、科技馆、义工组织、社工组织和培训组织。他们有雄厚的师资、先进的教学理念。总分馆制公共图书馆有许多的读者群,有丰富的文献和数字资源和较好的场地设施。两者都想为更多的人服务,最大化地发挥社会效益和经济效益。

品牌化活动建设是总分馆制公共图书馆打造自身品牌形象中重要的一环,最直接的作用是提高了总分馆制公共图书馆的品牌知名度和社会美誉度。

参考文献

- [1] 张海翎. 试析品牌活动对提升少年儿童图书馆影响力的作用——以温州市少年儿童图书馆为例[J]. 图书馆研究与工作, 2012(8)
- [2] 李纪英. 民族地区图书馆如何在“务虚”与“务实”中打造品牌文化服务——以黔南州图书馆打造品牌文化服务实践活动为例[J]. 图书馆理论与实践, 2012(8)
- [3] 周莉. 高校图书馆服务社会品牌建设的思考[J]. 农业图书情报学刊, 2012(5)
- [4] 李玉梅. 论公共图书馆品牌形象定位与传播[J]. 情报科学, 2008(3)

[作者信息] 许大文, 男, 副研究馆员, 副馆长。

(收稿日期: 2014-01-24)

构建城乡一体化图书馆服务网络体系的实践探索

罗素洁

(杭州市余杭区文广新局, 浙江 杭州 311100)

摘要 文章从整合资源、实施考核、文献流转、与共享工程有机结合、农家书屋管理创新等多方面对余杭区近几年开展的城乡一体化图书馆服务网络体系建设的做法进行分析研究,为县区级图书馆服务网络的可持续发展提供借鉴。

关键词 城乡一体化; 图书服务网络; 分馆; 农家书屋

余杭区城乡一体化图书馆服务网络体系建设启动较早,从2000年开始,余杭区就紧紧围绕群众文化需求和城乡发展需要,将公共文化服务延伸到了村(社区),开展文化示范村(社区)的建设,其中重要一项就是村级图书室的标准化建设。而在2006年,余杭区坚持“公益性、基本性、均等性、便利性”原则,启动图书馆分馆的建设。截至目前,已形成了一张广覆盖、高效能的全区图书馆服务网络,为人民群众提供了方便、快捷、公益、均等的公共文化服务,助力了余杭区公共文化服务体系的建设和。

2013年,余杭区成功创建“浙江省首批公共文化服务体系示范区”,城乡一体化三级图书馆服务网络在创建过程中得到进一步提升。目前,余杭区19个镇(街道)实现分馆全覆盖,312个村(社区)图书室盘活运转,19个镇(街道)分馆和30个村(社区)加入杭州市“一证通”图书借阅体系。乔司街道三角村等8家农家书屋获得浙江省首批“星级农家书屋”称号。截止2013年8月,余杭区分馆面积达5720平方米,区、镇(街道)两级藏书达到160.5万册,全区人均占有藏书1.4册、人均年增新书1.5册、人均到馆次数1.7次。

余杭区城乡一体化图书馆服务网络作为区公共文化服务体系建设的重要组成部分,充分发挥了总馆、分馆、村(社区)图书室(农家书屋)的辐射作用,满足了人民群众日益增长的精神文化需求,为传播先进文化、提升乡风做出了积极贡献,为社会主义新农村建设注入了新的活力。

1 整合资源,全面推进图书馆服务网络体系建设

《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》要求,基层公共图书馆建设应当走总分馆制的建设道路。余杭区城乡一体化图书馆服务网络以区图书馆作为总馆,将图书分馆、村(社区)图书室(农家书屋)纳入在内,整合“东海文化明珠”工程、“一证通”基层服务点工程、送文化下乡“百千万”工程、全国文化信息资源共享工程、公共电子阅览室建设、党员远程教育、文化礼堂建设等资源,成为与社会需求相适应、多层次多方位的图书馆服务体系。

2 实施考核,制度化保证分馆有效运行

2.1 政府主导,制定科学考核体系

城乡一体化图书馆服务网络体系建设是一项长期且艰巨的系统工程。在建设之中,余杭区以“政府主导、资源共享、社会参与、稳步推进”为指导思想,以“成熟一个,发展一个”为原则,开展建设工作。2006年,余杭区选取塘栖、余杭两个人口相对集中、群众文化需求旺盛的镇作为分馆试点。2007年,余杭区图书馆出台《余杭区公共图书馆资源共享服务网络建设方案》(以下简称《建设方案》)及《余杭区公共图书馆资源共享服务网络考核办法(试行)》(以下简称《考核办法》)。《建设方案》从实施依据、可行性分析、建设目标、实施办法、实施步骤、保障措施六大方面对实行镇乡(街道)、村(社区)三级图书服务网络进行了分析论证。《考核办法》从考核条件、考核标准、考核结果、考核办法四大方面对考核方式进行了明确。2008年,《考核办法》予以正式实施,分馆建设全面铺开。在《考核办法》实施过程中,根据实际情况,对购书经费、读者接待量、文献借阅量等相关考核指标进行修订完善,以趋更加合理、规范。2012年-2013年,区

文广新局加大考核力度,出台《余杭区公共图书馆镇、街道分馆考核实施细则》,从办馆条件、管理工作、业务建设、读者服务、服务成果五大方面对分馆进行细化考评,全面衡量分馆的管理和社会效益。同时,考核结果分为优秀、良好、合格三个层次,根据考核结果以以奖代补的形式,补助分馆的管理运行经费。2013年,区文广新局将图书分馆建设工作首次纳入到镇(街道)文化体育工作年度考核总分之中。

这一系列制度的出台为分馆建设和运作提供了强有力的保证,为基层群众文化建设注入了新动力。同时,随着制度的出台和时间的推移,分馆建设工作得到了当地政府的高度重视,有效调动了文体服务中心的积极性,使余杭区图书馆事业开拓了新局面。

2.2 总馆统筹,提供技术支撑和业务保障

总馆是城乡一体化图书馆服务网络建设的技术、业务核心所在。余杭区积极发挥区图书馆总馆的业务统筹、技术支持、资源共享作用。对各分馆实行统一采购、统一编目、统一配送,对各分馆、公共电子阅览室、农家书屋实行统一标牌。对纳入“一证通”的分馆、农家书屋实行通借通还,资源共享。同时,总馆还定期地将精彩的讲座、展览、故事会等读书活动以及文献资源送至基层群众身边,扩大分馆和农家书屋的影响力。如市民素质大讲堂、“美丽洲”故事会、“文化进万家——万册图书下乡”等文化品牌活动进入到分馆与农家书屋。丰富的形式与载体拉近了图书馆与基层百姓的距离,为图书馆聚集人气、提升文化服务阵地的良好形象,弘扬真善美的文化主旋律起到积极作用。

2.3 规范管理,多措并举保障免费开放

2.3.1 办馆条件有保障。分馆配置从阵地建设、经费保证、馆藏资源等方面出发,对图书室面积、电子阅览室配置、购书经费、活动经费、藏书数量、报刊杂志数量以及人文软环境布置等方面制定具体标准。每个分馆做到至少配备2名工作人员,周开放时间49小时以上,法定假日、双休日正常开放,晚上开放不少于8个小时。农家书屋至少配备一名专(兼)职管理员,周开放35小时以上。

2.3.2 业务建设有要求。以镇(街道)服务人口数作为建设衡量标准,以3万人口为基线,划分成大乡镇(街道)和小乡镇(街道),对分馆藏书

数量、读者接待人次、文献借阅册次等重要业务统计数据实行区分考核。如要求人口3万以上镇、街道藏书15000册以上,人口3万以下镇、街道藏书10000册以上。此外,在购书经费上,分成一般镇(街道)与西部山区。一般镇(街道)购书经费不少于1.5万元,西部山区镇不少于8000元(购书经费不含订报刊杂志费用),同时保证每年2次以上的活动经费。农家书屋的藏书量达到2000册以上。

2.3.3 读者服务有保障。对分馆借书证办证数量制定量化标准,要求累计办证达到当年常住人口总数的1%以上,并比上年递增10%。开放时间、借阅制度、公共电子阅览室等管理制度上墙公布。在软件服务上,要求全面提升公益服务能力和水平,向读者提供健康向上、积极免费、可持续的人文服务。除了提供常规性的借阅外,积极拓展服务的纵深性,如每个镇、街道图书分馆每年要以主办单位身份开展2次以上20人以上的读书活动,引导群众多读书,读好书。同时,将分馆对农家书屋的辅导培训也列入考核,以更好地保证农家书屋的管理规范、正常开放。

2.3.4 服务成果有体现。在人员配备、开放时间、经费等保证的情况下,在规范管理下,分馆阵地建设取得了良好的社会效益,成为了百姓学文求知的乐园。崇闲街道分馆周开放时间达到66小时,其中晚上开放18小时,2012年图书外借42320册次,接待读者3万余人次。塘栖镇分馆周开放51小时,其中晚上开放12小时,2013年图书外借36472册次,接待读者5.1万余人次,去图书馆借书、阅读已经成为当地群众生活不可或缺的一部分。

3 文献流转,定期供氧提高分馆生命力

3.1 文献流转操作方式

为了盘活全区图书馆资源,共享优秀文献,带动提升镇(街道)分馆的图书借阅率,2011年,余杭区创新工作思路,对全区19个镇(街道)分馆实行图书文献物流配送。由邮政公司承担图书的流转配送工作,总馆每季度负责对分馆进行500册图书的流转,分馆负责对下属农家书屋、“一证通”基层服务点的流转。总馆从时间上、质量保障上提出了要求,从而形成了一套高效率、细操作的运作模式。

3.2 文献流转制度化保证

为保障物流工作的规范管理,2011年,区图书馆制定了《余杭区公共图书馆文献流转管理办法》、

《余杭区公共图书馆文献流转操作事项》，对总分馆在物流中的职责进行了明确。为规范管理，还统一制订文献流转配送登记单、文献流转季度报表、文献流转调拨单等一系列统一表单。

物流配送方便了工作人员的管理，减少了读者借阅等待的时间，也节省了开支。经过3年多的运作，物流配送方式已趋向成熟，2013年，余杭区累计为镇（街道）分馆、文献流转、流通点物流配送图书近10万册。

4 与共享工程有机结合，切实提升利用效果

4.1 强化公共电子阅览室功能，提升整体服务能力

目前余杭区已建成功能健全、资源丰富的全区文化信息资源共享工程服务体系，实现了城乡覆盖、上下联动、共建共享。在分馆建设中，充分将共享工程有效结合，着力打造功能完善的公共电子阅览室。将镇（街道）公共电子阅览室建设纳入分馆的考核，在考核中对电子阅览室计算机的数量、管理方式、使用效果等作出了明确的要求。目前，全区实现分馆、中心村公共电子阅览室的全覆盖，已备案的电子阅览室达到55个。

4.2 推广数字阅读方式，满足读者多元化需求

近年来，数字图书馆得到了迅猛发展，网络、手机、平板电脑等成为人们获取知识和信息的重要载体。同时，数字图书馆因其跨时空、开放性、共享性等特征，越来越受到广大用户的青睐。2013年，余杭区图书馆购买正保、惠科、超星等数据库4个供读者免费使用，开通余杭手机数字图书馆，内有100多万册图书免费下载。联通全省图书馆业务虚拟网，为此，自购及与省市共享数据库达到47个。为打破城乡数字资源使用壁垒，2013年购买易瑞数字资源馆外访问平台，通过此软件，数字资源在分馆、农家书屋都能畅通使用。此外，区图书馆还致力于建设太炎读书网等。数字图书馆文献的多样性、层次性弥补了纸质馆藏的不足，缩小了我区不同地区分馆、农家书屋文献资源藏量的差别，促进了图书馆的共同进步和繁荣。同时，保证了城乡居民公平使用文献资源的权利，实现图书馆为老百姓服务的多元化功能。

5 农家书屋建设管理创新

完善公共文化服务体系，当前最为困难的是如何推进村级公共文化服务体系建设。村和社区处于我国公共文化服务体系的“最后一公里”，公共文化服务能否到

达百姓身边，图书馆能否发挥作用使之效益最大化，真正实现文化惠民，关键在村和社区。近年来，余杭区一直坚持不懈地在探索、尝试，力争在公共文化服务体系中打通图书馆“最后一公里”。

5.1 建立农家书屋（中心村）精品图书室

余杭区在每个镇（街道）中选取1个人口较为集中、文化设施基础较好、文化需求强烈村作为文化中心村。将中心村农家书屋开通图书“一证通”与建立公共电子阅览室作为必备条件，纳入到总馆的统一管理体系之中。中心村与区图书馆总馆、镇（街道）分馆进行通借通还，保持文献流转的畅通。公共电子阅览室实行登记备案，安装省统一的联创管理系统，统一标牌、统一制度。

5.2 探索志愿者参与管理农家书屋模式

村干部、宣传文化员身兼数职，疲于应付各项工作是村基层面临的现实，管理人员不足一直以来是农家书屋难以持续开放的症结所在。为切实破解这一问题，将农家书屋工程落到实处，解决公共文化服务体系最后一公里的“肠梗阻”，余杭区近年来积极探索农家书屋志愿者管理模式，图书馆志愿者队伍补充了农家书屋管理人员的不足，同时为有志人士奉献社会提供了舞台。

余杭区图书馆相继制定出台了《余杭区农家书屋志愿者队伍管理办法》、《余杭区农家书屋志愿者管理制度》、《余杭区农家书屋志愿者章程》，对志愿者的招募要求、管理方式、激励制度等做了明确要求。制作了统一的农家书屋志愿者标牌、徽章，向社会招募热心公益事业的志愿者，组建了一支图书馆志愿者管理队伍，对乔司街道三角村、崇闲街道龙旋村开展试点管理，取得了良好的效果。比如，乔司街道三角村活跃着一支由70余名志愿者组成的农家书屋管理队伍。他们除了开展日常的图书整理、借还等工作外，还担任为外来务工人员子女上课、开展阅读推广等其他工作，受到了当地百姓及外来务工者的热烈欢迎。

5.3 社会力量办图书馆趋势看好

在余杭，社会力量办文化一直比较活跃。近年来，余杭区的图书馆事业也得到社会力量的大力支持，涌现出个人兴办图书馆的良好局面。2012年，志愿者孙石林个人出资30余万元在余杭街道开办竹影书屋，7000余册图书向社会免费开放，并招聘一名图书管理员规范管理，保持了书屋的良好运行。位于仁和街道云会村的中南山少（下转第51页）

衢州市公共图书馆服务体系建设的现状与对策

周利红

(衢州市图书馆, 浙江 衢州 324000)

摘要 文章通过调研衢州市公共图书馆服务体系建设的现状、基本情况以及发展模式, 在分析其存在的基础上, 提出了公共图书馆服务体系建设的思路与对策。

关键词 公共图书馆; 服务体系建设; 科学发展观

公共文化服务体系建设是我国“十二五”时期推动社会主义文化大发展大繁荣的重要战略任务。^[1]构建公共图书馆服务体系是实现公共文化服务均等化、保障人民群众基本权益的有效途径。^[2]在公共文化服务体系的构建中,衢州市公共图书馆作为本地地区的龙头馆,对构建地区公共图书馆服务体系负有重要的责任。近年来,衢州市图书馆不断加强公共文化事业建设,按照体现公益性、基本性、均等性、便利性的要求,形成了“图书馆分馆”、“流动图书馆”、“农家书屋”等模式的服务体系,体现了现代图书馆的核心价值与服务理念,以保障社会民众的读书需求,推进本地区图书馆建设成果的全民共享。

1 公共图书馆服务体系建设的历史背景与现状

1.1 背景

公共图书馆服务体系建设是我国公共文化服务体系建设的重要组成部分。1998年以来,衢州公共图书馆试图探索建立新型公共图书馆服务体系的途径,如何把公共图书馆资源进行整合,服务向外延伸,如何解决农村居民就地利用图书馆服务的问题。2010年,浙江文化信息资源共享工程在衢州衔接实施,实现了区(县)、乡镇全覆盖,有效发挥其服务于农村和农民的作用。

1.2 现状

衢州1985年经国务院批准建立省辖市,现辖龙游、开化、常山3个县,柯城、衢江2个区和江山市。目前,衢州地区有公共图书馆7所(衢江区图书馆在筹建中),其中:市级图书馆1所,基础设施基本完善,它是联系省级与县级图书馆的桥梁,对县级图书馆建设有着重大影响;县(区)级图书馆6所,它是农村公共图书馆服务体系建

设的重要支柱,是公共图书馆服务体系的根基。其发展水平决定了这一地区农村公共图书馆服务体系建设的进程,也是建设“覆盖全社会的比较完备的公共文化服务体系”的关键。衢州市目前有6所公共图书馆,馆舍面积平均1713余平方米,总藏书量近138.2万册,2012年全市购书经费195.98万余元,在编工作人员53人。2005年开始,衢州图书馆率先免费开放,每天到馆读者人数持续增加。

全国文化信息资源共享工程衢州市支中心自2002年启动以来,已在衢州全市范围内建立一个市级支中心、五个县级支中心,建成近2000多个村级基层站点。衢州市基层站点的服务模式有2种,一是卫星接收模式,二是宽带PC模式。现利用“远程教育”基层点的资源,采用宽带PC模式,建立了“衢州市文化信息资源共享工程镜像站”,建立文史资源库、数字资源整合库等数据库;并与浙江网络图书馆合作建立了浙江网络图书馆视频点播系统衢州镜像站、维普信息资源系统、万方数据等系统。至2012年底,共投入资金450余万元,建立本地特色资源121GB。全市基层点共有专兼职工作人员1849人,市支中心与远程办合作培训10965人次,利用基层点开展服务累计约35万人次。

根据2012年统计资料显示,衢州地区共有15个街道、90个乡镇、1744个行政村、70个社区居委会,街道和乡镇总数为105个,社区、村合计1814个。衢州早在20世纪50-60年代,农村图书馆曾一时兴起,后终因经济基础薄弱而失去活力。80年代再次兴办,村村建农村图书馆。90年代衢州地区各公共图书馆纷纷设立社区、乡镇图书流通

点,创建农家书屋,市→县(区)→乡镇→村级公共图书馆服务网络体系基本形成,文献资源共享率、普及率得到新的提高。目前全市共建80个乡镇图书室、927个农村文化室、1744家农家书屋和70个社区文化活动中心。据市文广局2012年提供数据显示,乡镇图书馆覆盖率为88.9%,社区、村图书馆覆盖率为100%。

2 公共图书馆服务体系模式建成

“十一五”期间,衢州地区公共文化服务体系建设取得了长足发展,覆盖城乡、以基层群众为主要服务对象的网络体系和建设机制初步形成。

2.1 总分馆制模式

所谓总分馆制服务模式,是同属于一个建设主体,分馆是总馆的一个派出机构,图书分配等由总馆统一规划、统一协调管理,文献资源由总馆统一采购、分编、加工和调配。分馆从事读者服务工作,工作人员由总馆统一派出,总分馆之间实行一卡通用、通借通还、文献检索和数字资源共享服务。目前,衢州地区各公共图书馆建立9所分馆。衢州市馆建立了书院中学分馆和巨桑分馆;龙游县有两家中心镇分馆,分别是溪口分馆和湖镇分馆;江山市有贺村分馆和峡口分馆;开化县图书馆有华埠分馆和马金分馆;常山县图书馆分馆设在辉埠镇灰山底村综合办公楼内,总面积310平方米,馆内藏书万余册,内设有成人(少儿)图书、报刊阅览室、图书借阅室、电子阅览室等功能分区。

2.2 镇、村分馆制模式

2005年衢州市率先创建村级流通点,目前有1744家,并保持良好的发展态势,市→县(区)→乡镇→村级公共图书馆服务网络体系基本形成。2007年衢州市图书馆组织实施了衢州市“农村图书流通点”工程,使我市农村图书流通点建设取得了快速发展,全市“图书流通点”从无到有,已建立600多个,该项工作2009年被浙江省委宣传部授予全省基层宣传文化工作十大创新之一。

2.3 机关、学校、社区、企业流通点模式

衢州市图书馆自2002年春在全市建起了第一个社区图书馆服务示范点——新桥街社区分馆,至2007年5月,衢州地区公共图书馆已在154家厂矿企业、部队、学校和社区等单位开设分馆和流动站。从办社区分馆到办行业分馆,不断探索分馆建设的新模式,先后与省一监、衢州书院中学、市残联以及驻衢部队等合作建立分馆,将服务触角延伸

到全市各个角落。

2.4 “流动图书馆”模式

1976年衢州市公共图书馆专门为农村设立农村(流通)图书室,专供农村集体借书。旨在解决农村山区路途遥远及经济欠发达地区图书馆藏书量少、图书陈旧、群众看书难的问题。2002年底开始开设“流动图书馆”,以网络为基础,以知识导航为动力,以资源共享为目标,至今建成92个流动图书馆。2013年在欠发达地区建成约30个流动图书馆分馆。10年内在衢州地区建成约200个流动图书馆分馆,惠及衢州数万欠发达地区群众。衢州“流动图书馆”建设模式的主要特点是:面向基层,服务群众;藏书丰富,功能齐全;资源共享,效益显著。

2.5 农村“农家书屋”模式

2007年以来,按照《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》的部署要求,每个“农家书屋”至少配备一千册以上图书、30种报刊及相应的音像制品。为实施好这一工程,衢州市委、市政府遵循“政府统筹规划、鼓励社会捐助、农民自我管理、创新运行机制”的思路,大力开展“农家书屋”建设。到2012年止,通过多种方法在有条件的乡镇、行政村或自然村共建有1744家由农民自己管理、自我服务的“农家书屋”,全市受惠群众约170万人,深受农民群众的欢迎。在建设“农家书屋”过程中,衢州公共图书馆从本市实际出发,实施校园等途径的馆际联盟工程与农村农家书屋建设工程。具体做法是:由学校等相关联盟单位提供馆舍、书架等基础设施,市图书馆提供部分书源、软件技术支持及管理人员等。对分馆原有文献资源统一归入市图书馆数据库共享,并设想实行全市各网点分馆通借通还。

3 公共图书馆服务体系存在问题

衢州公共文化服务体系建设由于起点较低、基础较薄弱,目前仍存在不少问题。欠发达地区受财力限制,公共图书馆的建设相对滞后,特别是乡镇、街道、社区、村图书馆的运行经费、购书经费没有保障,服务手段落后,管理水平低,直接影响了人民群众读书看报的需求。可以说公共图书馆服务体系建设受到地方财力和观念的制约,街道(乡镇)、社区(村)两个层级图书室没有纳入地方财政预算,是造成设置不健全、服务水平低的原因。各馆的服务能力仍然停留在传统的借借还还的水

平上,陈旧过时的图书、落后的服务方式、缺乏新意的服务手段,远远不能满足广大群众日益增长的文化需求。

3.1 均衡发展问题

衢州地区公共图书馆办馆条件都比较差,无论是硬件还是软件都不能达到图书馆评估定级要求。事业经费严重不足,给实施公共文化服务带来了困难,阻碍了图书馆服务体系建设的实施。由于本地区经济发展不平衡性,导致公共图书馆的建设存在着一定的差距。我们可以从2012年衢州地区公共图书馆购书经费可看出其中的差距:衢州市图书馆新增藏量购置费48.5万元,江山市图书馆新增藏量购置费40万元,龙游县图书馆新增藏量购置费30.8万元,常山县图书馆新增藏量购置费15万元,开化县图书馆新增藏量购置费10.88万元。公共图书馆缺乏政府的支持指导、缺乏财政投入,成为制约公共文化服务体系健康发展的主要因素。

3.2 建设规模问题

衢州市图书馆原馆舍建筑面积2560平方米,目前衢州市图书馆原址改扩建成衢州市图书馆(与中国儒学馆两馆合成),总建筑面积约10195.45平方米,但也未能达到规定标准。县级图书馆普遍存在馆舍不足或无独立的馆舍,有的县级图书馆与其他文化场馆馆馆联建,严重影响了读者阅读环境。

3.3 科学定位问题

市级图书馆服务定位首先应考虑满足大众的阅读需要,同时注重发挥市级图书馆在文献研究和文献开发中的作用,全力为本市的经济建设、科学研究、党政决策提供服务。县、区图书馆要面向基层和农村,更多地承担分馆和流动图书馆(站)的建设任务。

3.4 农家书屋问题

如何将“农家书屋工程”纳入公共图书馆服务体系之中,目前送书下乡工程、“文化共享工程”作为文化部建设公共文化服务体系的重大工程,已列入公共图书馆服务体系建设之中,但“农家书屋工程”是由中宣部和国家新闻出版署联合实施的。一些地区的文化部门未将“农家书屋工程”建设列入规划之中,对此关注、支持扶植力度不大,管理工作也不到位。

3.5 人才建设问题

专业技术人员匮乏,对在岗人员继续教育重视程度不强,知识结构不合理,学习上上进心不强、老龄化、业务水平不精等现象普遍存在,这些因素都影响了全市公共图书馆馆员整体素质的提高。随着计算机在图书馆的广泛应用、网络信息技术的普及、知识的不断更新及信息资源的深层开发,对图书馆工作人员的素质要求越来越高。目前我市公共图书馆馆员素质的突出问题是缺乏既懂图书馆业务、又精通各专业的复合型人才。

4 公共图书馆服务体系建设的思路与对策

4.1 发展思路

衢州地区集群图书馆建设要建立一个以现代化网络通信技术为依托,以衢州市图书馆为总馆、各县(市、区)公共图书馆为分馆,以文化部三大工程文化共享工程、数字图书馆推广工程、公共电子阅览室管理系统为主,本地特色资源库为辅的信息资源库。其具体运作模式是:在技术上由市馆牵头,财政保障由衢州市财政每年落实专项资金,以衢州市图书馆为主,依托各级县(市、区)公共图书馆服务网络,运用现代通信、传播技术对本地区文献资源进行数字加工、整合,通过共享工程传递和利用文献信息资源为本地区社会经济、文化发展提供服务。

4.2 保障机制

各级政府对图书馆事业的支持主要体现在馆舍建设等形象工程上,在购书经费上给予支持得不多,造成这种现状的主要原因是图书馆立法缺位。立法缺位,使得图书馆事业的发展规划、发展目标缺乏法律依据,图书馆事业发展缺少长效机制。

4.2.1 法律保障

我国公共图书馆缺乏基本的法律法规,在经费投入等方面没有法律保障。目前,衢州市公共图书馆的购书经费远远低于公共图书馆的普遍标准。衢州市现有公共图书馆7所,共有藏书138.2万余册,总人口约252万,市区总人口80万,平均36万人口拥有一座图书馆,人均拥有公共图书馆藏书达到0.55册,全国平均数(全国人均拥有公共图书馆藏书达到0.7册)未能达到。为此,各级政府特别要加大对欠发达地区公共文化服务体系建设的经费投入,按年人均公共文化服务的经费比例,来确保公共文化服务经费的增长,为公共文化设施的建设、维修、维护提供基本保障。

4.2.2 技术保障

现代信息技术——计算机技术、网络技术、多媒体技术在图书馆应用中起到关键作用。通过网络化服务与管理组织,实现一定规则下的服务内容、形式、功能和用户之间的沟通。充分利用互联网技术,形成信息网络化管理机制,从而实现管理手段高效化、管理成本最低化。通过完善图书馆自动化管理系统,采用开放的多层结构体系,基于Internet实现传统业务与海量数字资源管理的结合。以资源共建共享作为新的载体形式,通过图书馆自动化管理系统与图书馆门户网站建设,将区域内图书馆群作为一个整体进行管理,从而达到资源共享、合理配置。

4.2.3 评估保障

建立公共图书馆评估服务指标体系是促进地区公共图书馆服务体系建设的措施。^[3]在公共图书馆评估体系中,增加地区公共图书馆服务体系建设的考核内容,对公共图书馆整体布局和整体服务效益给予评估;在公共图书馆服务体系管理中,对“办馆条件”部分,标准要较大幅度地提高,以适应目前我国公共图书馆发展的现实,并考虑今后的发展目标。

4.3 实施模式

4.3.1 总分馆制

在不改变现有行政隶属和财政关系的情况下,以衢州市公共图书馆为总馆、各县(区)馆为分馆,形成市、县(区)之间的总分馆;以各县(区)为本地区的总馆,所辖的街道图书馆、社区图书馆为其分馆,形成区、街道、社区的分馆制。^[4]按照“统筹采购、规范加工、资源共享”的原则开展信息资源的建设和服务。总馆和分馆在业务上是一个统一的整体,共同构成一个地区图书馆集群。其业务管

理必须集中于总馆,以保证数据资源建设的规范统一,保证工作流程的统一和顺畅,保证服务水平和质量。

4.3.2 “一卡通”制

当前图书馆社会化服务需要实施“一卡通”功能。实现“一卡通”服务,首先要求本区域合作建立公共图书馆服务联盟,才能实现真正意义上的图书馆资源共建共享。因为,“一卡通”业务要求统一采购、统一分编,但各馆购书经费、读者需求存在差异,每年真正能用于“一卡通”流通范围的经费和图书数量有限。若各区县图书馆不是真正意义上的中心分馆,市、区两级馆的“一卡通”服务仅依赖临时协调来实施,协调效果是不能长久的。“一卡通用,通借通还”服务是一种全新的服务方式和理念,它不但打破时间和空间的局限,还打破了读者所属馆和文献所有权的局限,使文献信息资源在更大的范围内实现共享。

参考文献

- [1] 罗云川,张彦博,阮平南. “十二五”时期我国公共文化服务体系研究[J]. 图书馆建设, 2011(12): 6-11
- [2] 林丽萍. 厦门市公共图书馆服务体系模式及比较[J]. 图书馆论坛, 2013(2): 64-67
- [3] 王学熙. 公共图书馆服务体系建设的现状与对策[J]. 图书馆理论与实践, 2008(2): 82-87
- [4] 尹丽棠. 新加坡公共服务体系对深圳的启示[J]. 图书馆论坛, 2013(2): 90-93

[作者信息] 周利红,女,研究馆员。

(收稿日期:2014-02-19)

国家公共文化数字支撑平台浙江中心建设研讨会在杭州举行

3月29日,为了推进国家公共数字文化支撑平台建设,文化部全国公共文化发展中心在杭州组织召开浙江中心建设研讨会。文化部公共文化司副司长陈彬斌、浙江省文化厅党组成员(副厅长级)赵和平等出席了研讨会。

会上,文化部全国公共文化发展中心主任助理罗云川介绍了全国公共文化数字支撑平台的建设情况;浙

江图书馆汇报了数字支撑平台浙江中心建设、数字展览的进展情况,并现场演示了浙江文化通的功能。出席研讨会的专家通过听取汇报和观看现场展示,对浙江文化通给予了高度赞扬,同时专家们也对数字展览和文化通提出了意见建议,建议平台加大开放性和互动性,希望文化通能研发一套系统,统一标准,做好推广。

(沈丽丹)

基于服务营销7Ps理论的公共图书馆营销管理模型

——以浙江图书馆为例

陈哲敏

(浙江图书馆,浙江 杭州 310007)

摘要 文章基于服务营销的7Ps理论,借鉴国内外公共图书馆的实际经验归纳总结出一个适合公共图书馆的营销管理模型,同时以浙江图书馆为例,对浙江图书馆实际营销管理中的不足进行简要分析,并对国内公共图书馆的营销管理提出建议。

关键词 服务营销;7Ps理论;营销管理模型;市场导向;公共图书馆

公共图书馆营销管理的基本框架是服务营销的7Ps理论。1981年布姆斯(Booms)和比特纳(Bitner)建议在传统市场营销理论4Ps的基础上增加三个“服务性的P”,即:人、过程、有形展示。^[1]因此7Ps营销策略组合包括产品(Product)、价格(Price)、渠道(Place)、市场推广(Promotion)、人员(People)、过程(Process)及有形展示(Physical Evidence)。通过服务营销的7Ps理论,可以将“市场导向”的概念具象化,并细分到一系列指标,使得整个组织的表现可以通过这些具体的指标来测量。这样一个直观明确的市场导向测量方法能有效地加强管理和运营,也能清晰地显示战略愿景、年度计划以及组织文化的实现情况。欧美国家的许多图书馆已经很好地将7Ps理论深入应用在图书馆业,努力使自己能在日益激烈的竞争环境下维持自己的“市场份额”。本文将总结和整理这套模型使其更适用于国内的环境,并以浙江图书馆为例分析其目前的营销管理中存在的问题。

1 产品—市场研究

为了保证市场或客户导向,图书馆需要理解客户的需求、竞争环境、自身的资源、相对优势、以及其他影响客户的社会因素。这要求系统地收集市场研究信息。以下是目前国内外图书馆普遍采用的一些方法:

- (1) 线下或线上的意见箱
- (2) 客户满意度调查
- (3) 员工反馈
- (4) 客户投诉处理

(5) 非正式的调查——定性访谈、小组座谈会

(6) 数据统计——描绘出需求的峰谷变化

(7) 相关文献中的趋势分析

(8) 组织的统计和计划资料——注册信息;员工数量;客户背景资料;组织目标

(9) 社会和政治环境研究

不同渠道得到的数据能对客户的行为、产品/服务偏好、客户的背景和生活方式、心理、态度、价值观、动机有全面的了解。^[2]

市场研究是长期工作,积累了一定时间后就可以为图书馆如何利用有限的资源提供有效率的建议。比如国际图联非常注重市场研究,其每两年发布一次的世界报告(IFLA World Report)^[3],使得各国图书馆对自己的发展状况可以有一个站在全球视角的概览,从而为落后国家的图书馆发展方向提供非常有价值的参考。

目前浙江图书馆较为重视对其服务市场的研究。常用的市场研究手段有:政府机关走访调研——通过不定期走访、电话、Email等方式与政府机关单位保持联系,即时了解他们的信息需求、研究服务对策和方式、个别业务部门独立的业务分析报告、客户投诉处理等。当然与上文列出的丰富的市场研究手段对比,浙图的市场研究工作还有一定的提升空间。以行业研究为例,公共图书馆在行业研究上的欠缺会对其把握自身在国内外行业内的相对优势有所影响。

2 产品—市场目标定位理论

市场细分(Market Segmentation)的概念是美国

营销学家温德尔·史密斯(Wender Smith)在1956年最早提出的,此后,Kotler进一步发展和完善了温德尔·史密斯的理论并最终形成了成熟的STP理论(市场细分(Segmentation)、目标市场选择(Targeting)和市场定位(Positioning))。它是战略营销管理的核心内容。

公共图书馆提供面向大众的服务,但并不意味着公共图书馆应该对所有大众提供完全一样的服务。公共图书馆必须确定自己的主要细分市场。市场研究可以帮助我们将一个异质化的大市场分割成多个小的同质化市场。^[4]

公共图书馆所面对的市场有多种细分方法:

- (1) 按读者类型——比如休闲读者、学生读者、教师读者、科研读者、干部读者、工人读者等
- (2) 按信息收集习惯——比如互联网、实体书
- (3) 按年龄
- (4) 按图书馆的使用频率

使用哪种细分方法取决于客户的需求分类是否符合业务种类。比如对于公共图书馆来说,按读者类型的细分一般比按年龄分类更实用,而在其数字图书馆业务上,或许使用信息收集习惯与年龄的组合细分会更有效。因此市场细分可以被用来明确各细分市场的服务要求,并制定相应的沟通策略。另外,市场细分还有助于资源的合理分配。一个有着较大数量的同质化需求的大众细分市场看似有最高的优先性,然而会要服从于规模经济并受到技术影响。而一个较小的但有着较高的政治重要性的客户群体会需要专家服务,但他们的数量决定了只需要增加一点点资源,就可以提供个性化的优质服务。

目标市场选择(Targeting)即图书馆需要确定对它而言最“关键”的客户群和其他重要的利基市场。市场定位(Positioning)即组织希望其客户如何感知它。市场定位确定了一个与客户和竞争对手有关的属性的集合,即核心信息和营销力量的焦点。明确的市场定位有助于让客户辨认和记忆一个特定的品牌或图书馆。市场定位强化了一个产品或服务与某些品质属性的关联度,从而与其它的产品或服务形成区分。如果说国家图书馆是大型购物中心,那大学图书馆就像专门的百货公司,工商图书馆、医学图书馆与专门图书馆就像是特定商品的旗舰专卖店,那么公共图书馆要与上述其他类型的图书馆有所区别,就必须具备其独自特色。一般而言,本土化、社区化、生活化与便利化是公共图书馆通常可以选

择的定位范畴。

浙江图书馆的市场细分目前是一般性地区分了三个市场——普通读者、研究型读者、政府机关。这样的区分已能较好地支持一般业务的开展。但严格来说,唯有基于更丰富的纬度对市场进行更细致的区分,并同时描绘出各个细分市场中的客户有别于其他细分市场的个人背景资料、图书馆各产品/服务的使用偏好、乃至媒体习惯等因素,才是对营销管理而言有价值的市场细分。若没有一个科学的市场细分作为基础工作,针对性的营销策略将无从下手。另一方面,缺乏明确的市场细分会使得图书馆对于资源的分配缺乏导向,使得图书馆往往采取的管理和资源分配模式是在“目前面对的市场”下去做优化,从而忽略了经过研究后可能可以有意识地改变“目前面对的市场”,从而提供更有竞争力的产品和服务。

3 产品(服务)

大多数图书馆的管理结构中,一般通过直线职能制的方式组织其内部流程。但在一个市场导向的组织里,内部流程或组织形式被其产品线所涵盖,在这样的组织结构中,各种职能和管理结构会综合地融入各产品线的“制造”过程中并最终在客户端体现其价值。

目前浙江图书馆的组织结构属于直线职能制,因此这样的组织结构对于终端产品体验的支撑会略有不足。当然,组织结构变动的成本和风险都较高。不过退而言之,即使图书馆的原有职能部门不变,一个明确的市场导向的管理方式也能使得各部门加强合作,给客户带来无缝体验。^[5]

4 价格和过程

公共图书馆的服务并不完全免费。而且广义地来说,客户无论是通过网络体验服务还是坐车去图书馆都需要付出时间、金钱和其他成本,这都可以看作是其支付的价格。而客户决定是否获取某个产品或服务时取决于他们会从图书馆得到何种体验。

公共图书馆提供的金钱上的免费服务较多,但从节约对其客户而言成本最高的时间成本、提升服务体验以降低其“相对价格”这两方面来说,公共图书馆可以思考改善的内容依然有很多:

- (1) 可靠的网络和系统
- (2) 馆际服务
- (3) 最短的上架、文献传递、馆际互借等工作的流转时间

- (4) 网站的导航性
- (5) 帮助的可获得性 - 咨询台、电话咨询、参考材料等服务效率
- (6) 馆际互惠的约定
- (7) 在正常开放时间之外可能提供的选择
- (8) 自助服务
- (9) 信息素养教育
- (10) 解决问题的程序
- (11) 员工的多技能素质培养
- (12) 外包图书馆的“暗室”功能, 让图书馆员工更关注在客户服务上

5 渠道和有形展示

尽管网络服务在今天发展极快, 但大多数图书馆的客户依然更倾向于到图书馆来阅读、学习和进行社交活动。既然图书馆本身在现在和将来都仍然是一个重要的渠道, 客户往往会以其所接触到的图书馆各种场所和设施带来的物理感知作为评判一家图书馆服务质量的重要部分。

即使旧图书馆不再扩建或改建新的大楼, 旧有的大楼依然可以通过一些创造性的整修或翻新来实现一些独特而有吸引力的功能。像国外的图书馆普遍会有的一些功能区域在国内较少看到, 比如培训室、信息共享空间、休息室甚至饮食区。这些功能区将丰富客户在图书馆的体验、扩展客户对图书馆的“自定义”范畴、并提升其对图书馆的正面感知。

“有形展示”中细节同样重要:

- (1) 一套系统的标识体系可以使得图书馆内部各类长期或临时的标志能保持一种贯穿整体的一致性和清晰性。
- (2) 图书馆的宣传性标志或印刷物必须有专业的设计, 并在合适的地方有目的地去使用。
- (3) 一些使用频率较高的设施必须保持干净和整洁。

在有形展示方面, 浙江图书馆对客户的感知已做得较为到位, 但若更多增加一些创意的部分定会使得读者眼前一亮。

6 人员

像图书馆这样的泛服务行业, 员工是其传递“产品”的重要组成部分, 因为他们会在服务中与客户发生互动。员工的客户服务不单单要有礼貌和令人愉悦的态度, 更是要真正地体现价值。客户在需要时能得到必要的帮助: 当需要关注时不能得到的仅仅是程式化的回应; 当需要解决问题时不能得到的

是推脱或借口; 当需要“一站式”解决方案时不能被告知要自己到处去跑; 更进一步, 员工在服务中体现出的超预期的努力、提供的个性化解决方案都将给客户带来超值体验。

图书馆工作人员的培训可能包含以下内容:

- (1) 技能培训
- (2) 客户服务培训
- (3) 与其他图书馆或服务机构交流
- (4) 专业知识培训
- (5) 轮岗培训

目前浙江图书馆在人员管理方面已经非常重视客户服务, 并十分重视读者的投诉处理。而不足之处在于除了专门的客户服务人员外, 其他员工的客户服务行为并没有合理的配套激励方案, 也缺乏系统的标准体系来引导。

7 市场推广

图书馆的市场推广活动旨在建立对图书馆所提供的产品/服务的认知, 并削弱客户使用图书馆的感知上和实际上会遇到的障碍。泛言之, 市场推广活动有两大类, 一类是针对某个特定或新推出的服务所做的营销推广; 另一类是长期持续的沟通。在推广中往往需要用到目标客户会接触到的所有沟通渠道, 任何单一的渠道所能起到的效果都会很有限。

国内外图书馆常用的市场推广策略有:

- (1) 网页新闻 - 包括最新的服务、活动, 以及热点话题的讨论
- (2) 推送的邮件 - 针对学术机构或专业型的客户
- (3) 网站搜索、导引服务
- (4) 图书馆自己的印刷物 - 宣传册、海报、刊物等
- (5) 跨界读物中的相关广告或软文
- (6) 电子邮件

广告效果的评估同样是市场研究中的一个重要反馈手段, 对于不断改进推广效果、提升宣传效率有很大的帮助, 同时能从另一方面增进对客户地了解。^[6]

浙江图书馆近年来有不少优秀的市场推广活动, 尤其有代表特色的是“文澜”系列的活动, 在社会和业界都有非常好的反响, 极大提升了浙江图书馆的品牌力。但整体而言浙江图书馆营销活动的局限性在于没有在一个系统性的营销管理的大框架下, 目的明确地组织开展营销活动。以网站首页为例, 进入浙江图

书馆主页后立刻跃入眼帘的是“本馆公告”，其中的内容大多为人员面试公告、政府相关部门的一些活动等，对图书馆的客户来说没有太大的吸引力。而客户较为关注的“活动报道”则处在右下角，同时也缺少最容易吸引眼球的漂亮图片进行支撑。在一个市场导向的组织内，网页会被视为最重要的终端接触之一，其设计应考虑到客户想看的、想知道的是什么，甚至可以有超过客户预期的令其“惊喜”的内容。

8 总结和建议

市场导向对于公共图书馆是个重要的概念，应当渗透于图书馆的管理模式中，进而体现在组织的计划和运营中。基于服务营销的7Ps理论，公共图书馆能将市场导向的理念连贯和一致地反映在营销管理的各个阶段：

- (1) 理解客户（市场研究）
- (2) 明确客户市场（市场细分和目标选择）
- (3) 明确自身优势和竞争力（市场定位）
- (4) 选择客户需要的产品和服务，并在客户喜欢的地方让他们获得体验（产品、渠道和有形展示）
- (5) 优化出高效率的流程和体系支撑终端产品和服务（价格和过程）
- (6) 招聘有专业素养的员工并加以培训，使其发挥客户关系在营销中的作用（人员）
- (7) 在竞争环境中发出独特的“声音”，让客户了解产品和服务的独特优势所在（市场推广）

就目前国内的公共图书馆的现状而言，面面俱到地应用上述营销管理模型显然并不现实，但为实现系统性的营销管理，一些现实的基础工作可以尽早开展，具体有如下建议：

- (1) 组建营销管理部或营销工作小组，作为规划和实施图书馆的整体营销战略的归口部门或责任中心。
- (2) 推进市场研究和市场细分工作。市场研究和细分是确定营销目标、实施市场推广等营销管理

工作的根基所在。好的研究报告和细分方法能为决策者带来清晰明确的市场角度的思维框架，帮助其做出更为优化的营销管理决策。

(3) 针对重要的细分市场对关键的产品线从价格、过程、渠道、有形展示和人员等维度进行系统的优化，从而提供有所区分且有特色的产品及服务。

本文虽然针对公共图书馆的营销管理提出一些建议，但在实际操作上一定会遇到各种各样的约束因素，这是本文没有深入探讨和研究的。但相信本文强调的市场导向概念和基于服务营销的7Ps理论所总结出的战略营销管理模型能为国内图书馆的市场化发展带来理论上的帮助。

参考文献

- [1] 7Ps 营销理论 [EB/OL]. <http://baike.baidu.com/view/1466049.htm?fromId=3059092>
- [2] Lam, M.D. Psychographic Demonstration [J]. *Pharmaceutical Executive*, 2004, Vol.24 No.1 : 79
- [3] IFLA World Report 2010 [EB/OL]. <http://www.ifla-world-report.org/>
- [4] Butscher, S.A. Develop only what customers want, at their price [J]. *Marketing News*, 1997, Vol.31 No. 6 : 10
- [5] Duncan, Tom. *IMC : using advertising and promotion to build brands* [M]. New York : McGraw-Hill, 2002 : 17
- [6] 蔡江, 张涛. 图书馆宣传推广中的广告策略初探 [J]. *图书馆理论与实践*, 2011 (10)

[作者信息] 陈哲敏, 女, 馆员。

(收稿日期: 2013-10-10)

温州市图书馆、湖州市图书馆试点法人治理结构改革

党的十八届三中全会提出深化文化管理体制改革的，要求建立法人治理结构，推动公共图书馆、博物馆、文化馆、科技馆等组建理事会，吸纳有关方面代表、专业人士、各界群众参与管理。温州市图书馆、湖州市图书馆是省文化厅确定的“事业单位法人治理结构改革”试点单位。温州市图书馆经过一系列研究考察，率先迈出实质性一步，初步制定了相应的机构改革设置方案和实施步骤，并于6月

6日成立温州市图书馆理事会。

5月12日，湖州市图书馆召开法人治理结构改革动员大会，阐明改革目标、内容与步骤，鼓励全员支持并参与改革，并民主选举首届理事会职工代表人选。

推行法人治理结构、建立理事会制度是我国事业单位分类改革在公益类事业单位上的核心步骤，旨在实现“政事分开，管办分离”，公共图书馆决策权、执行权、监督权间相互制衡，目前处于先行先试阶段。

公共图书馆绩效管理工作探析

王以俭

(绍兴图书馆, 浙江 绍兴 312000)

摘要 公共图书馆绩效工资制度的实施, 与公共图书馆的绩效管理息息相关, 绩效管理工作是否到位是绩效工资制度能否有效实行的关键。文章围绕公共图书馆绩效管理的内涵、如何实施绩效管理工作等问题作一探讨。

关键词 公共图书馆; 绩效管理; 研究

绩效工资, 顾名思义, 是根据业绩或效果确定工资。公共图书馆的绩效如何评估? 具体标准是什么? 如何与工资分配挂钩? 实施绩效工资后如何有效调动职工的工作积极性? 这一系列问题, 是目前公共图书馆工作者特别是管理者所关注、思考、探索的问题。而这一系列问题, 都与公共图书馆的绩效管理工作息息相关。绩效工资制度能否有效实行, 关键在于绩效管理工作是否到位。本文围绕公共图书馆绩效管理的内涵、特点, 如何实施绩效管理工作等问题作一探讨。

1 公共图书馆绩效管理的内涵

绩效管理是管理者和被管理者通过沟通的方式, 将工作目标与职责进行细化, 制订绩效方案与计划, 实施绩效监控与考核, 开展绩效反馈与改进, 提供指导与帮助, 提高业绩与效果, 从而实现战略与目标的管理过程。

公共图书馆是服务于公众的公益性机构, 其基本职能是保存人类文化遗产、开展社会教育、传递科学情报、开发智力资源。公共图书馆绩效管理是公共图书馆为实现基本职能, 运用科学有效的方式方法所开展的计划、组织、领导和控制的过程。根据公共图书馆的职能, 公共图书馆绩效管理的内容包含绩效规划、绩效实施、绩效考核与绩效结果应用。

1.1 绩效规划

绩效规划是对总体发展方向和目标所进行的规划。公共图书馆根据基本职能、定位, 确定总体目标, 在充分沟通、协商的基础上, 对总体目标进行细化、分解, 明确责任部门与责任人。绩效规划是公共图书馆实施绩效管理的基础。

1.2 绩效实施

绩效实施是围绕绩效目标所开展的具体工作过程、实施过程的监控及为保证绩效管理良好运行所采

取的相应措施等。绩效实施直接影响绩效管理工作的成败。绩效实施是公共图书馆绩效管理的前提。

1.3 绩效考核

绩效考核是一种评估制度, 通过系统、科学的方法、原理, 对员工岗位职责履行情况及工作效果进行考核、评估的过程。考核结果可以直接影响薪酬分配、职务升降等诸多员工的切身利益, 其最终目的是为了改善员工的工作表现, 实现绩效目标。绩效考核是对公共图书馆业绩和成果的综合检验, 是公共图书馆绩效管理工作的关键。

1.4 绩效结果应用

绩效结果应用是指对绩效实施过程、绩效考核结果所进行的理性分析, 兑现考核结果, 并调整、改进工作目标及工作思路。绩效结果应用是阶段性绩效管理的终点, 也是下一阶段绩效管理工作的起点。绩效结果应用是公共图书馆绩效管理效果的具体体现。

2 公共图书馆绩效管理的特点

公共图书馆的主要职责是收集、整理、保存、开发、应用图书、期刊、报纸、视听资料、电子媒体等出版物及网络信息等文献信息资源。与其他组织、机构相比, 公共图书馆绩效管理既有普遍性, 又有特殊性。公共图书馆绩效管理有下列四个特点:

2.1 系统性

公共图书馆绩效管理是公共图书馆运用科学有效的方式方法所开展的计划、组织、领导和控制的过程, 是一个完整的系统, 不是一个简单的步骤, 四者缺一不可。

2.2 目标性

公共图书馆实施绩效管理工作的根本目的是为了提高业绩与效果。目标管理是公共图书馆实施绩效管理的主要内容。只有绩效管理的目标明确了, 才会做

到有的放矢,公共图书馆的职工才有努力方向,才会团结一致,共同致力于绩效目标的实现。

2.3 公益性

公共图书馆是服务于公众的公益性机构,是一个开放的知识与信息中心。公益性是公共图书馆的服务准则。因此,公共图书馆绩效管理工作要以公益性服务为基本原则,以实现和保障公民基本阅读权利为天职,以读者需求为一切工作的出发点,以社会效益为基本前提。公益性是公共图书馆绩效管理有别于其他组织、机构之所在。

3 公共图书馆如何实施绩效管理

3.1 加强教育,切实提高工作人员的思想认识,确保绩效管理工作顺利实施

思想是行动的先导,只有思想的统一才能实现行动的一致,为此,必须开展形式多样的教育活动,利用各种会议、载体宣传公共图书馆实施绩效管理工作的必要性、重要性,使工作人员认识到实施绩效管理工作有利于加强公共图书馆的制度建设,促进公共图书馆各项工作做到有章可循,运营规范有序;有利于公共图书馆内部组织文化建设,促进形成团结和谐、平等竞争、积极努力、乐于奉献的工作氛围;有利于挖掘员工潜力和特长,锻炼和培养员工,进一步调动员工的工作积极性和创造性;有利于政府部门对公共图书馆实行科学管理,确保公共图书馆更好地履行公益性事业单位的社会职能,促进公共图书馆事业的健康稳步发展。

3.2 积极与政府相关部门沟通,促使政府部门建立符合公共图书馆实际的绩效目标及考核评估标准

公共图书馆实行绩效管理,首先面临政府部门以什么样的指标、标准来考核、评估公共图书馆的工作绩效问题。为此,各公共图书馆要想方设法,积极与政府相关部门沟通,争取有利于公共图书馆事业发展的政策,根据公共图书馆的发展趋势,设定公共图书馆绩效目标,促使政府部门建立起符合公共图书馆实际的绩效考核体系及相应的考核制度,制定绩效评估准则。一般情况下,公共图书馆的绩效考核由政府主管部门或政府主管部门委托社会其他组织,通过多种方式对公共图书馆的社会效益和经济效益进行测量、分析和评价。如完成公益性工作目标、公益服务能力和水平、社会效能等社会效益指标;到馆读者人次、办证人次、书刊外借册数、文献开发、信息服务、读者活动等服务指标;资产负债率、经费自给率、预算完成率、事业收入占总收入比率、经营收入占总收入

比率、经营收入增长率等经济效益指标。

3.3 切实做好定编设岗工作,明确各岗位的性质、职责、任职条件

一般而言,公共图书馆的岗位可分为管理岗位、业务骨干岗位、一线服务岗位、一般岗位、后勤技术保障岗位等五类,每个类别又可分为不同岗次,每个类别、岗次有不同的任职条件。各级公共图书馆要在岗位工作分析、岗位评价的基础上,合理设置工作岗位,编制工作岗位说明书,明确不同岗位的工作内容、工作目标、工作责任、工作环境、工作规范;明确各岗位任职人员的知识、经验及能力要求。

3.4 根据自身实际,建立绩效考核体系

绩效考核是绩效管理的主要内容。根据公共图书馆的实际,绩效考核工作拟实行两级考核体系,即馆部对所属部门进行考核,部门对员工进行考核。这方面,拟做好以下三方面的工作:

3.4.1 分解工作目标,明确考核内容

馆部将目标任务分解到各个职能部门,部门再分解到每个岗位。每个岗位又可分解为基本工作量、个性工作量和共性目标考核量。层层分解工作目标,层层进行考核。考核标准根据部门性质、岗位性质,实行量化或量化与目标责任考核相结合的办法。以岗位职责和年度工作任务为基本依据,定期对全馆职工的工作态度、岗位工作实绩进行考评,具体考核指标可分为敬业精神、管理能力、业务素质、责任意识、服务质量、工作效益等方面,并结合自身的实际情况,确定考核周期,对部门、职工进行全面考核评估。

3.4.2 制订考核制度,明确考核办法

制订《部门绩效考核办法》、《岗位绩效考核办法》等考核制度。根据公共图书馆实际,对部门、岗位实行月度、年度、专项绩效考核。考核可实行计分制,根据工作量、服务层次、专业技术含量、工作质量和效率等因素确定分值;考核程序实行自我评分、部门考核、馆考核委审定等方式。同时,建立考核沟通机制,通过会议、办公网、简报等形式定期公布考核结果。

3.4.3 建立考核机构,明确考核程序

绩效考核的实施需要相应的机构、人员作保障。为此,公共图书馆要建立绩效考核领导小组,领导小组下设考核督查办公室。考核督查办公室的主要职责是负责绩效考核和日常工作完成情况的督查工作,每月依据考核项目及相关规章制度逐项对所属部门进行考核。督查部门对职工的考核情况,规范部门对职工的考核要求。同时,完善考核机制,制订内部考核工

作制度及工作规范。内部考核工作形成合理的分工与制约机制,使绩效考核工作做到有章可循,从制度上确保绩效考核的公平性、公正性。

3.5 完善各项配套措施,确保绩效管理工作有效实施

绩效管理是一个系统工程。它的实施,依赖于岗位的合理设置、绩效考核体系的建立、规章制度的完善等工作。各项工作需系统推进、整体配合。为确保绩效管理工作收到实效,还应做好以下四方面的工作:

3.5.1 进一步健全、完善规章制度

规章制度既是绩效管理的重要内容,也是绩效考核的依据和保证。为此,要进一步完善考勤、卫生、安全、读者服务、财务报销等规章制度,使各项工作做到有章可循,促使形成一套比较切合公共图书馆实际的内部运作机制。

3.5.2 建立科学的绩效工资体系,考核结果与分配挂钩

绩效工资既是公共图书馆绩效管理工作效果的具体体现,也是实施绩效管理工作的有效保证。为此,要建立符合公共图书馆实际的绩效工资体系,打破原来的级别工资制度,强化考核结果对岗位工资、绩效工资的影响力,实现工资分配与绩效挂钩。

3.5.3 设立馆长奖励基金,对工作亮点实施加分奖励,确保绩效管理工作落到实处

实施绩效管理,推行根据工作绩效确定绩效工资,从理论上而言,绩效工资应该是动态的,但在实际操作中,往往只能实行总量核定的办法,即完成相应工作任务,获得相应额度的报酬。受工资总量核定的影响,绩效考核的标准也大多是以扣罚为主,绩效优秀的往往得不到有效的奖励,从而影响了绩效工资激励作用的有效发挥,客观上难以体现绩效管理的成效。为此,可设立馆长奖励基金,馆长奖励基金按全

馆工资总额的一定比例提取,专门用来奖励有工作亮点的部门或岗位,奖励在服务工作中、创收工作中、学术工作等方面作出较大贡献的部门和个人,鼓励工作创新,调动部门及岗位工作人员的积极性,确保绩效管理工作落到实处。

3.5.4 实施职称聘任制度改革

目前,各公共图书馆的职称聘任工作,普遍存在论资排辈、重评聘轻使用、管理等现象,职称的真正作用没有得到有效发挥,从而影响了公共图书馆整体绩效的发挥。为此,要实行职称聘任制度改革。本人认为,公共图书馆可探索实行职称聘任与绩效分配相分离的办法,积极争取当地人事部门的支持,取消职称名额限制,鼓励有条件的工作人员参加职称评审,内部实行只要获得职称资格,馆均予以聘任的政策;取消专业技术职务工资制度,做到职称不与工资、绩效工资分配挂钩,职称工资仅作为档案工资;同时,实行职称资格与岗位任职条件相匹配制度,将职称资格、聘任情况列入相应岗位任职的条件。

参考文献

- [1] 段海艳. 论公共图书馆绩效评价的主体、内容和方法[J]. 图书馆学研究, 2008(10)
- [2] 祝碧衡, 周玉红. 公共图书馆绩效评估理论及英国案例介绍[J]. 图书馆杂志, 2005(8)
- [3] 范敏. 论公共图书馆的绩效管理[J]. 图书馆学刊, 2009(3)
- [4] 王以俭. 公共图书馆绩效管理与绩效工资关系研究[J]. 图书馆理论与实践, 2013(8)

[作者信息] 王以俭, 男, 副研究馆员, 副馆长。

(收稿日期: 2014-02-06)

温州市少年儿童图书馆全省率先推行积分制管理

4月23日,温州市少年儿童图书馆于第十九个“世界读书日”隆重推出“读者成长计划”,开始试运行“读者成长积分系统”。以读者借阅文献及参加阅读活动获得“成长点”的方式,助推小读者们提高阅读兴趣、扩大阅读影响力,在全省率先实现了积分制管理。

目前,积分制虽然在很多领域普遍使用,但在图书馆界仍然算是一个新生事物,已经应用读者积分制的也只是单一地应用于图书流通业务或者阅读活动。而本次温州市少年儿童图书馆推出的“读者

成长积分系统”,能将图书流通业务积分和阅读活动积分进行有效整合,实现统一管理。读者可使用读者证或在少图官网注册账号,成为“读者成长计划”的一员,通过借阅文献、参加少图的20项阅读活动、捐献图书、参与志愿服务等形式获得“成长点”,成长点增长达到一定的分值将晋升相应的读者称号,从小读者、小书友、小书迷直到小书痴、小书圣。“读者成长积分系统”正式运行时,还将通过积分制的奖罚机制取代“过期缴纳逾期费”等管理手段。

(温州市少年儿童图书馆)

公共图书馆员工评价及激励机制的探索和实践*

龚娅君 屠淑敏

(杭州图书馆, 浙江 杭州 310016)

摘要 公共图书馆员工评价及激励机制对图书馆行业的发展有着重要的意义。文章分析了国内外公共图书馆员工评价和激励制度的现状,介绍了杭州图书馆引入创新理念,构建员工评价和激励机制的探索和实践。

关键词 公共图书馆;创新;员工评价;员工激励

1 国内外公共图书馆员工评价制度分析

目前,国内外大部分公共图书馆都通过绩效评估的方式来考量员工的工作水平和工作成效。绩效评估的概念是从上个世纪60年代开始被逐渐引入图书馆的。美国公共图书馆为了提高自身运行管理效率,向公众和社会证明自己的价值,广泛引入企业管理、公共管理以及市场营销的观念来对公共图书馆运行管理的各个环节、公共图书馆与社会环境之间的交互关系进行评估^[1]。随着绩效评估在图书馆界的不断推广,其意义和作用亦得到越来越多国家的认同。我国图书馆界也自20世纪80年代开始关注自身的绩效评估。员工评价作为绩效评估的一个重要方面,在目前国内外的绝大多数评估指标体系中都占有一席之地。

1.1 国外公共图书馆员工评价制度

发达国家以法规或政府文件的形式出台了公共图书馆评估制度,员工绩效评价是其中一个很重要的内容。美国出版的《公共图书馆绩效计量》(1982)包含了评量图书馆员绩效的方法,被美国公共图书馆广泛应用;加拿大出版的《联邦政府图书馆绩效评估手册》(1977),包含了员工评价的方法和具体实施步骤,被认为是最好的绩效评估手册之一,为各国图书馆馆员所称道;此外还有新加坡的七范式体系、英国的《全面、高效、现代化的公共图书馆——标准与评估》等,均有涉及员工评价的标准、方法等内容。

美国、加拿大等联邦制国家的多个州也都根据自身的情况颁布了图书馆行业评估规范^{[2][3]},一些图书馆也会在符合法规的情况下适当变通,实施各具特色的评估体系。比如波士顿公共图书馆的PSA

评价系统将图书馆工作人员的表现评定为四个等级,即:E级(exceeds standard),超标准等级;M级(meets standard),达标级;N级(needs improvement),需改进级;NA级(not applicable),该项指标与该工作岗位无关。评估周期为一个年度,评估指标有工作质量、合作性(用于考核同事间的互助性及处理工作中出现问题的灵活性)、处理公众(读者)问题的有效性、时间管理、业务知识、基本管理技能和部门领导的高级管理技能7大项指标,每大项指标下面又设置4-5项细化指标,共计29项细化指标^[4]。又如美国国会图书馆在2008-2013年战略规划中将员工作为其五项规划中的重要一项,提出了详细的评价指标、评价标准,并依据评价结果针对性地对馆员进行分类,提供个性化发展战略规划^[5],体现了美国国会图书馆对员工评价工作的重视。

综合以上,可以看到国外图书馆大多将对员工评价的实践操作和构建方法体系作为研究重点,建立了较为严格的评价制度和一整套行之有效的方法体系,其特点在于:①实行集中管理体制下的平行式管理模式;②图书馆的机构设置按职能部门进行细分,但是对员工按工作性质进行管理;③一般从工作绩效、业务水平和社会效益三个方面对员工进行综合评价,并返回详细评价结果;④关注评价目的,注重对评价结果的分析,让员工发现自身的优缺点。

1.2 国内公共图书馆员工评价制度

国内公共图书馆对员工评价也主要通过绩效评估的方式来实现。比如国家图书馆绩效评估指标体系将业务工作作为五大评估内容之一,其下面以五层等级结构细分为9项小指标;文化部组织的全国公共图书

* 本文系浙江省图书馆学会2013年度立项资助科研课题“公共图书馆学术与创新评价及激励机制研究”(编号:Ztx2013 A-2)成果之一。

馆评估将业务研究作为六大评估内容之一,其下面以四层等级结构细分为七十至八十项小指标;东莞图书馆制定了具体的员工绩效考核表,工作纪律、岗位职责及目标、业务研究、学习型组织创建、职业道德和服务环境等均作为考核内容,并且明确了各考核内容的考核范围、考核部门和考核依据^[6];湖南图书馆的刘福贵从信息角度研究了图书馆业务考核工作,提倡搜集、积累、分析、整理归纳业务工作过程中产生的琐碎的、分散的业务工作信息,作为业务考核的数据和资料,这类似于现在提出的关键事件法^[7]。

当前我国公共图书馆的员工评价模式大致分为三种:一是基于德、能、勤、绩的评价。考核分为德、能、勤、绩四部分,每部分设置若干指标,每个指标划定优、良、中、差几个等级,主要根据个人述职情况和日常考核记录来评定等级;二是基于业绩指标的考核。根据工作和任务完成的数量、质量、时间、成本费用等,采用一系列既独立又相关、能较完整地描述岗位职责及业绩不同侧面的关键因素的指标来评判。三是基于任职资格和能力的考核。以图书馆员的任职资格标准为关注点,评价指标的选择也主要锁定在任职能力的基本要求上。

综合国内外公共图书馆现行的员工评价制度,可以看到我国公共图书馆的员工评价制度尚不成熟,相对比发达国家,在内容、方法和运行机制方面还略有差距。主要存在以下几个不足:第一,当前我国图书馆人员考评主要是为了奖惩和利益分配,忽视了工作绩效的改进和提高,忽视了组织目标的实现,发展性特征微弱;第二,针对图书馆不同岗位的特点,个性化的考评方法尚缺乏;第三,考评指标体系的科学性仍需商榷,评价指标的选取、权重的赋予没有统一的依据;第四,读者没有参与到评价体系中;第五,评价结果过于笼统,大部分评价系统只给馆员反馈不合格、合格、优秀三个等级,每个等级规定固定的比例,不能让其清晰地认识到自己的优点和需要改进的问题。

2 国内外公共图书馆员工激励机制分析

现代管理理论中,激励包含两层意义:一是激发、鼓励、以利益来引导;二是约束、归化。因此,所谓激励,就是组织通过设计适当的外部奖励形式和工作环境,以一定的行为规范和惩罚性措施,借助信息沟通来激发、引导、保持和归化组织成员的行为,以有效地实现组织及其成员个人目标的系列活动。激励机制是一种充分挖掘人们内在潜力,调

动主观能动性,以达积极、主动、有创造性地开展工作的重要途径。就图书馆来说,通过有效的激励手段,可以挖掘图书馆员的潜能,激发其积极性和创造性,使之产生内在的精神动力,从而全身心地投入到图书馆事业建设中去。作为人本管理的一个重要方式,激励机制在国外公共图书馆中备受推崇,随着我国公共图书馆行业逐渐与国际接轨,业界也越来越重视激励机制在图书馆管理中的作用。

2.1 国外公共图书馆员工激励制度

作为现代管理学诞生地的西方发达国家,图书馆的人本管理格外受到重视,员工激励更是人本管理研究的重中之重。Richard Rubin将图书馆员工激励分为三种类型:根据员工的表现激励员工;对员工进行激励管理,包括教育、培训和分工;对员工进行精神鼓励,激发他们能有更强烈的荣誉感,从而对图书馆事业做出更大的贡献^[8]。Akobundu Dike Ugah等认为图书馆作为一个向人们提供信息服务的组织,图书馆员就是人力资源的主题,激励机制对图书馆事业的发展有着重要的推动作用。Akobundu Dike Ugah等人以人力资源管理中四项激励理论即Maslow层级需求理论、Herzberg双因素理论、公平理论和期望理论为依据构建了图书馆员工激励机制理论,并提出了提升员工积极性的三种措施即工作提升空间、优点奖励、弹性的工作时间^[9]。美国信息学家Joyce K. Thornton曾说过工作满意度是招募图书馆员以及馆员留守岗位的关键因素,通过Thornton可以看出工作满意度是员工激励的一个重要内容。Burd后来发表过著名的观点,“工作满意度主要受薪酬、提升、监管、福利、奖励、调控、同事、工作属性和交流9个因素的影响”;Goetting认为图书馆员工工作满意度研究是现代图书馆管理的一个趋势,不仅关注了馆员对工作的满意与否,还分析了两种状态的影响因素^[10]。

可以看到,国外发达国家公共图书馆的员工激励机制考量因素比较多,涉及面比较广,同时注重精神激励和物质奖励,重视沟通交流,兼顾员工个体带来的差异性需求和组织整体的统一性目标。

2.2 国内公共图书馆员工激励制度

目前国内图书馆的激励机制尚不成熟,对员工激励机制的探索和研究也不多。黄宏英对上海市公共图书馆提出了整体激励、内部激励、晋升激励的激励制度建议^[10];徐文清主要从提高待遇、健全用人机制、摒弃负面因素、消除馆员的心理阴影等方面对惠州市

公共图书馆的激励机制进行建议^[11]；罗授年借鉴组织行为学激励理论，结合图书馆实际，论述了需要型激励、目标型激励、公平型激励、竞争型激励、强化型激励、榜样型激励和挫折型激励等七种有效激励方式在图书馆管理中的应用^[12]；沈红梅提出了外部环境激励、内部制度激励、员工发展激励、文化激励等激励措施^[13]；宋凌云详细介绍了在图书馆人力资源开发中的利益激励、目标激励、竞争激励、精神文化激励、榜样激励、强化激励、挫折激励、机制激励、兴趣激励等9种激励方式^[14]。

综合来看，虽然现在的公共图书馆越来越重视人力资源建设，但在员工激励方面，还存在着明显的不足。绝大多数研究或实践都是从一般意义上探讨图书馆管理中的员工激励问题，具体措施不够细化，缺乏对员工需求针对性和差异性的关注，忽视员工精神方面需求，忽视员工职业发展规划需求，忽视上下级沟通需求，缺乏双赢机制。

3 杭州图书馆员工评价和激励机制的构建

经过近几年的快速发展，杭州图书馆已经在业界树立了良好的口碑，也得到了社会的极大认可。但是，杭州图书馆也同样面临着因为创新能力不足而导致的图书馆发展瓶颈问题。为此，图书馆需要不断提高员工的创新服务水平和业务能力，从而提升整个图书馆的创新服务水平。鼓励员工工作创新需要有一套科学合理的评价和激励机制，近几年来，杭州图书馆一直在这方面有所探索和实践，以服务创新为出发点，在借鉴国内外图书馆比较成熟经验的基础上，立足实际，希望构建出一套既适用于杭州图书馆，同时也对其他公共图书馆有参考价值的员工创新评价和激励机制。

杭州图书馆的员工评价和激励机制以充分发挥学术与服务创新的奖励办法作为导向，坚持科学性、公平性与可操作性相结合原则，鼓励员工在业务实践工作中的各种创新行为。这种创新可以是完全意义上的革新，也可以是在现有业务工作基础上的小范围改造。凡是将已有的学术成果转化应用于日常工作并明显提高效率，促进业务发展的；或是对图书馆内部管理、业务运作、制度设立等方面提出建设性意见和建议，并且切实可行的都可以作为创新项目进行评定并给予一定的奖励。

在具体实践过程中，主要从两个方面对员工工作进行考量。

3.1 对学术研究创新的评价和奖励

学术成绩是多数图书馆在员工工作评价和激励中重点关注的一个方面。杭州图书馆也关注员工学术能力和学术水平的提升，但是更鼓励员工在进行学术总结和撰写学术论文的过程中从自身的业务工作出发，鼓励对旧有概念、命题或方法的突破，更多地做一些具有前瞻性和良好指导性与应用性的研究成果。

图书馆学术研究的目的是应用研究成果去指导工作实践。当今，图书馆工作正面临着市场经济和人们精神文化需求日益提高的双重挑战。因此公共图书馆必须调整研究方向，加强应用成果研究，牢固树立创新意识和实践意识，争取多出质量高、具有前瞻性、对实际工作有指导意义的研究成果，这样图书馆各项工作才能更多地被社会承认和接受，充分实现图书馆的服务价值。因此，杭州图书馆对员工学术研究创新性的评价主要从以下三个方面来考量：一是科研成果处于领域的前沿，具有一定的前瞻性；二是科研成果可以指导工作实践，具有可应用性；三是科研成果具有一定的理论高度，在业界有一定的影响力。

其中，杭州图书馆尤其鼓励学术成果的应用转化，对研究成果被决策部门或实际工作部门采纳并产生了明显效益的给予奖励，有突出贡献的设置重奖，以加强图书馆学术研究成果应用转化的政策导向，引导员工在学术研究过程中注重研究成果的质量和实用价值，鼓励图书馆员工在学术成果的可操作和可应用性上下功夫。

3.2 对业务实践创新的评价和奖励

对员工在实际业务工作中的创新行为进行评价和奖励是杭州图书馆员工评价和激励机制的一个重要方面。员工能将已有的学术成果转化应用于日常工作并明显提高工作效率，促进业务发展的；或是对本馆的内部管理、业务运作、制度设立等方面提出建设性意见和建议，并在实践中证明切实可行的，均可参加此类奖项的评选。在实际操作过程中，将图书馆业务工作划分为阅览及外借服务创新、参考咨询服务创新、用户活动服务创新、用户管理工作创新、数字化服务创新、书目数据管理创新、古籍和地方文献工作创新、人力资源管理创新、后勤保障服务创新、其他服务项目创新等多个方面，并对每一方面工作创新成果的认定作了解释和说明。

在奖励标准上，创新奖励分为 ABCD 四个等级，对每个等级的评判标准和具体奖励方式都有详细的规定。奖励分为精神奖励、政策性奖励和物质奖励三种。精神奖励主要指各种表彰活动，政策性奖励

是将员工的创新成果和职称聘用等挂钩,物质奖励主要指给予一定的资金奖励。

奖励通过自评总结、职能部门审核初评、终审公示三个程序进行。杭州图书馆员工对自己本年度工作进行分项总结,在此基础上将学术研究创新成果和业务实践创新成果的自评报告和创新工作书面申请交主管部门;由外聘专家及相关部门人员组成的奖励小组按照创新成果的认定标准和各级奖励标准初评出结果上报馆部学术研究小组;学术研究小组对初评结果进行终评,评审结果予以一周时间的公示,接受群众评议。

除此之外,在杭州图书馆的员工创新评价和激励机制中还设立了一些单项奖,比如创新金点子奖、宣传推介奖等等。

杭州图书馆的员工评价和激励机制只是一个初步的构建,还需要在实践中不断检验其科学性和可行性并加以完善。

4 结语

作为公共图书馆实行现代化管理的重要举措,选择多样性的评价方法、细化评价内容,针对不同员工,发展出个性化多样化的激励机制,是图书馆管理发展大势所趋。希望杭州图书馆的探索和实践可以起到抛砖引玉的作用。

参考文献

- [1] 张广钦. 图书馆评估概念与模型、发展史及方法研究述评[J]. 大学图书馆学报, 2011(3): 5-10
- [2] 冯琳, 高波. 美国公共图书馆绩效评估理论研究[J]. 图书馆建设, 2012(3): 22-26
- [3] 曾翠. 加拿大公共图书馆绩效评估实践研究[J].

图书馆, 2013(1): 74-77

[4] 沈静. 国外图书馆员工作评估体系介绍及其特点研究[J]. 山东图书馆季刊, 2006(4): 30-38

[5] The Library of Congress Strategic Plan-Fiscal Years 2008-2013 [EB/OL]. [2008-03-05]. <http://www.loc.gov/about/mission/StrategicPlan07-Full.pdf>

[6] 李映嫦. 公共图书馆绩效管理探索与实践——以东莞图书馆为例[J]. 高校图书馆工作, 2012(1): 33-36

[7] 刘福贵. 从信息角度谈图书馆业务考核工作[J]. 图书馆, 1992(1): 75-77

[8] Richard Rubin. The future of public library support staff [J]. Public Library Quarterly, Vol.12(1) 1992: 17-29

[9] Akobundu Dike Ugah. Motivation and Productivity in the Library [J/OL]. Library Philosophy and Practice. 2008 [2014-01-18]. <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/ugah5.htm>

[10] Goetting, D. 2004. Attitudes and job satisfaction in Louisiana library workplaces. Louisiana Libraries v.67 no.1 (Summer): 12-17

[11] 徐文清. 公共图书馆激励机制初探[J]. 大众文艺, 2011(2): 210

[12] 罗授年. 论图书馆有效激励方式[J]. 情报杂志, 2000(4): 68-70

[13] 沈红梅. 激励视角下的高校图书馆人力资源管理[J]. 西安欧亚学院学报, 2007(1): 69-71

[14] 宋凌云. 图书馆运用激励方式开发人力资源的思考[J]. 中华医学图书情报杂志, 2008(1): 19-21

[作者信息] 龚娅君, 女, 副研究馆员, 副馆长; 屠淑敏, 女, 馆员, 研究与交流部副主任。

(收稿日期: 2014-03-26)

开拓视野 加强交流

——全省公共图书馆中层骨干研修班在杭州举办

5月7-9日,由浙江图书馆、浙江省图书馆学会联合主办的全省公共图书馆中层骨干研修班在杭州举办。来自全省各公共图书馆的中层及以上骨干共120人参加。

研修班上,共邀请了三位专家授课。南京大学信息管理学院的副院长陈雅作“公共图书馆发展方式与对策分析”的专题讲座,她解析了公共图书馆体系和服务的概念,介绍了中外公共图书馆体系的制度安排与发展模式,并分析了我国公共图书馆服务体系构建的一些案例。广东省立中山图书馆馆长刘洪辉研究馆员

作“广东流动图书馆建设”的报告,他介绍了广东流动图书馆十年来的建设、发展情况及其思考,并就长三角和珠三角地区公共文化服务的不同模式与学员们作了深入的交流和探讨。上海《图书馆杂志》常务副主编金晓明研究馆员作“图书馆学前沿进展及学术论文写作”的专题讲座,他介绍了当前学科前沿进展和研究热点,梳理了学科研究基本理论和研究方法,指导学员们建立学科思想、掌握专业研究方法开展课题研究和论文写作。

(李丽霞)

加强图书馆制度建设的几点思考

蔡红梅

(庆元县图书馆, 浙江 庆元 323800)

摘要 文章阐述了图书馆制度建设的重要性、制度建设中存在的问题及解决方案。

关键词 制度建设; 服务质量; 执行力

1 制度建设的重要性

图书馆制度是为加强图书馆管理而制定的要求工作人员和读者必须共同遵守的规范性文件。是图书馆科学管理的依据和准绳,是图书馆赖以有序运转并促进事业发展的保证。而从“以人管人”到“制度管人”的转变,是管理规范化、科学化和现代化的重要标志之一。

2 当前图书馆制度建设中存在的问题

2.1 制度本身不健全,缺乏完整性和系统性

完整性和系统性是图书馆制度应具备的基本特征。一套比较完整的规章制度内容应包括:制度名称、制度制定的目的和依据、适用范围、具体规范、监督措施、违规处理办法、主管部门或负责解释的部门、生效或实行日期等。然而,现行的图书馆制度基本上是围绕图书馆常规事项制定,在构成上缺乏完整性和系统性。主要表现:一是制度主体缺位。制度设置作为一门科学,其主体不仅仅是制度的执行者,还必须包括制度的制定者、监督者和评价者。而当前很多制度,都只有制度的执行者成为制度建设的唯一责任者,而其它各方都不能负起自己应有的责任。一些制度看似健全,实则无从执行,影响了制度价值作用的发挥。二是有的制度规定比较零散,没有形成合力,不利于统筹执行,在具体执行中容易顾此失彼。三是有的制度缺乏相应的配套措施。如关于岗位责任制度,图书馆员职责是什么,工作目标、效能目标是什么,达不到目标如何追究,由谁追究等等,缺乏具体的制度规定。

2.2 制度制定过程中,程序不严密,随意性大

有些图书馆在制度制定过程中,程序不严密,随意性大。如涉及馆员和读者切身利益的事项,需经过员工代表大会或全体成员大会通过,广泛吸取读者意见,经过反复研究讨论,才能决定。但有的

图书馆在出台这些制度措施时,往往简化这些必要的程序环节,仅由少数人或是主管领导随意制定。有个别馆的制度甚至朝令夕改,不是人根据制度办事,而是制度因人而异,严重违反公平公正原则。还有的搞形式主义,对上级或是其他馆的制度满足于照抄照转,至于是否符合本馆实际,是否具有针对性和实效性,考虑甚少。致使出台的制度脱离实际,缺乏合理性和严肃性,得不到大家的支持认可,难以真正贯彻落实。

2.3 制度执行过程中,缺乏相应的监督机制,不能落实到位

制度的生命力在于执行和落实,只有严格贯彻执行制度,制度建设才能取得成效。比如馆员岗位职责没有做到怎么办?目前大家仍然吃着大锅饭,干多干少、干好干坏,基本上还是一个样,没有定出具体的岗位工作量,岗位职责没有量化,也就是说没能实施岗位目标管理;有些规章制度只是墙上一纸空文,形同虚设,主要表现在:不严格按制度办事,失之于宽、失之于软的问题时有发生。对一些制度的落实缺乏跟踪监督及责任追究,使制度没能真正发挥约束和规范的作用。

3 加强制度建设的几点措施

制度建设是一个制订制度、执行制度并在实践中检验和完善制度的动态过程。加强制度建设,可以从这三个方面入手:

3.1 制度制定

制订一套科学合理的管理制度,需要在制订过程中遵循三个基本原则:

3.1.1 合法性原则

一是制度的内容要符合国家、政府制定的相关法律法规,不合法的制度是无效的。二是制定程序是合法的。图书馆各项制度在制定程序上,应通过

各种途径,广泛征求全馆员工的建议,并注意吸取读者的意见,集思广益,博采众长,使制度内容规范完整,程序合法。

3.1.2 公平原则

公平最重要的价值是保障制度面前人人平等和机会均等。坚持公平原则,就是让所有的馆员享有公平合理的权利和义务,让所有的读者享有公平合理的服务。这样才能真正做到对图书馆负责,对馆员负责,对读者负责。

3.1.3 可操作性原则

制度的生命力在于执行,制度必须具有可操作性,否则再好的制度也不能发挥其应有的作用。为此,制订的各项制度必须责任明确、条例清晰、易于操作。

3.2 制度执行

要使制度有效执行,必须做到领导带头、严加落实、严格监督、严肃追究。

3.2.1 提高制度执行力,领导带头是核心

领导者,就是要以身作则,率先垂范。一名优秀的领导就是要做到严于律己,只有严格要求自己,从自身做起,才能领导他人。如果馆领导都能带头执行馆内考勤制度,严格按照规章制度处理问题,严格按照考核方案对馆员进行考评,馆员就会心服口服,馆员的积极性、创造性才能充分发挥出来,从而提高服务质量,促进图书馆事业科学有序发展。

3.2.2 提高制度执行力,严加落实是重点

在制度执行过程中,还存在制度目标与制度执行的效果之间的差距。如制度执行时公平性不够,执行时生疏有别;强制性不够,存在人为干预,具有选择性和随意性等等。因此,在图书馆工作中,我们要严格执行制度,使各个环节严格按照制度规定进行。只有这样,才能使复杂的图书馆工作井然有序;使馆藏建设、图书分编、典藏管理与流通阅览等基础工作有条不紊,扎实推进,才能确保图书馆管理目标的实现。

3.2.3 提高制度执行力,严格监督是关键

既然有制度的执行者,就要有制度的监督者。图书馆制度的监督者包括馆领导和上级主管领导。作为监督者,就要主动承担起监督者的职责,对管理制度不能只是制订、下发了之,必须跟踪问效。为此,一要强化监督检查。制度出台以后,要充分履行监督检查职责,切实督促制度落实。二要强化

科学评估。要把制度的评估、完善、清理工作作为一项经常性工作,为进一步完善制度提供第一手资料。同时,全体馆员和读者,也是图书馆制度的监督者。只有每个人都认真履行监督职责,形成合力,制度建设才能更加顺风顺水,扎扎实实,取得成效。

3.2.4 提高制度执行力,严肃追究是保证

一些制度不落实,很大程度上是因为违反制度的行为没有及时受到查处。因此,要切实加强对违反制度行为的追究。要把馆员执行制度的情况与考核有机结合起来,将考核结果与馆员的年终福利、评优评先、职务升降等挂钩,逐步形成“能者上、平者让、庸者下”的竞争机制,以激发馆员的主观能动性,促进图书馆工作的持续发展。

3.3 完善制度

世界上一切事物都是不断发展变化的,完全静止的事物是不存在的。因此,制度也不是一成不变的,要根据图书馆事业的发展而不断修订,适应新形势新任务的要求。那些多年前制订的、已经失效的制度要及时废除;本身存在缺陷和漏洞的,要进行修改;需要细化的,要尽快制定实施细则;需要配套的,要抓紧制定;使制度在执行和落实中不断创新和完善,与时俱进。

4 结语

制度建设是深化图书馆内部管理、提升服务质量、实现科学发展的保证。我们要不断加强制度建设,开拓创新,为图书馆制度建设注入新的元素和活力。

参考文献

- [1] 张希. 关于构建和谐图书馆中规章制度建设问题的探讨[J]. 管理观察, 2009(23)
- [2] 邹慧芳. 图书馆规章制度建设[EB/OL]. [2014-03-25]. <http://www.doc88.com/p-182699976605.html>.
- [3] 徐少农. 加强制度建设 提高制度执行力[EB/OL]. [2014-03-25]. <http://www.doc88.com/p-1896816441668.html>.
- [4] 杨锡森. 论加强制度建设的重要性[EB/OL]. [2014-03-25]. <http://www.doc88.com/p-90027594295.html>.

[作者信息] 蔡红梅,女,馆员。

(收稿日期:2014-03-19)

同城图书馆馆际协作探讨

邬琴棋

(台州市椒江区图书馆, 浙江 台州 318000)

摘要 文章从制度建设、长效机制、考核机制等角度分析了同城图书馆在文献借阅、地方文献建设、读者活动等方面的馆际协作的实践和探索。

关键词 同城图书馆; 馆际协作; 探讨

同区域公共图书馆之间的馆际协作要不以总分馆的形式来实现, 比如嘉兴的总分馆模式; 要不就在数字资源共建共享方面展开合作, 比如深圳信息港、宁波数字图书馆。对于渴望同城合作而限于体制无法实现总分馆, 不满足于数字共享希望全方位实现馆际合作的图书馆来说, 希望多一种实践模式。恰好笔者所在的椒江区图书馆和台州市图书馆有这方面的实践案例, 现以此为例, 展开对同区域也就是同城图书馆之间馆际协作的探讨研究。

台州椒江区是台州市政府所在地, 台州市椒江区图书馆与台州市图书馆是位于台州市同一城区两个公共图书馆。区馆位于老城区, 成立于1998年8月, 建筑面积3600平方米。由于地处老城区一带, 人口相对稠密, 交通便利, 但是馆舍和设备都相对老化, 年购书经费偏少, 藏书29万册, 有效读者1.5万余人; 台州市馆位于开发区, 成立于2010年12月, 建筑面积21000平方米, 馆舍环境优美, 设施完善, 藏书42万册, 有效读者5万余人。两馆距离4.7公里。两馆属于不同层级的图书馆, 经过几年的同城馆际协作实践, 实现特色发展, 让市民更加便捷、更加多形式地享受图书馆服务。

1 同城图书馆馆际协作的探索与实践

从两馆的创建和发展历程来看, 椒江区馆与台州市馆联系密切, 随着服务的不断深化, 两馆之间的协作也在不断地深入。

1.1 传统文献借阅服务中的协作

从2012年开始两馆各自以“力博图书馆管理系统”软件为依托, 通过增加、增强软件的功能, 以网络互通和多数数据库并发操作为基础来实现通

借通还。并以馆际通借通还来满足读者快捷方便地就近获取文献信息。对读者来说, 可以快速检索查询各馆的书目信息, 了解所需文献的馆藏地点和流通状态, 向所在馆发出借阅申请或预约需求, 实现文献资源的跨馆流动, 共享两馆丰富的文献资源和规范的借阅服务。对于馆员来说, 可以共享原始编目成果, 提高效率。

截止目前, 两馆共累计接待通借通还读者14766人次, 借还图书29224册次, 共享书目记录30多万条。

相同的图书馆自动化管理软件为业务无缝对接打下了良好的基础, 同时也为读者和馆员提供了便利。馆员在办理业务时不用在不同界面之间切换, 也给读者提供了极大的便利。

1.2 地方文献建设中的协作

地方文献作为独具特色的区域文献, 凭一馆之力很难做到完整系统地收藏本地文献并提供全面高效的信息服务, 因此需要在地方文献集群框架体系内, 通过专业化分工、互通有无, 明确各自的馆藏重点和对象。实行联合收藏、联合建库、联合服务, 以达到资源共享的目的。建立地方文献的联合书目数据库, 统一著录标准和格式, 建立区域性的地方文献资源共享服务平台, 统一揭示利用馆藏资源。同时又各自承担相应义务, 注重文献收集的信息共享和收藏中的侧重点, 避免重复建设。

目前, 台州市图书馆地方文献馆藏总量1万多种, 椒江区图书馆地方文献总量4千多种, 设有叶文玲专藏、地方志专藏、地方报刊专藏、台州作家作品库等。台州市馆注重台州区域范围内的地方文献入藏, 而椒江区馆侧重本地区域范围

内的文献收集,为台州市图书馆提供必要的补充。

1.3 读者活动的联动协作

近年来,两馆不断创新阅读活动形式,丰富阅读活动内涵。台州市图书馆的市民讲坛、市民书友会,椒江区图书馆的枫山书院、少儿乐趣学堂等活动已成为最受读者欢迎的活动品牌。两馆每月定期制作发放台州市公共文化服务指南,制定《讲座联盟》,共享讲座资源。共同策划“读书月”、“读书日”活动。同期开展系列阅读活动,如举办“亲子阅读体验”、“走读台州”,扩大公共图书馆读者活动整体影响力和服务辐射面。

时至今日,市图书馆举办讲座142场、展览84场,区图书馆举办讲座96场、展览99场。接待人数共计10多万人次。在讲师资源共享、展览素材互通方面充分发挥同城优势,既丰富了展览、讲座内容,又节约了经费,扩大了效应。

其实,馆际协作可以在更大的范围内开展,比如共同推进乡镇、社区图书馆建设,在数字资源、图书联合采编、两会信息服务、阅读推广活动等方面有着更多的交集点,从目前来说还不够深入,是今后馆际合作的几个重点领域。

2 同城馆际协作存在的问题

同城图书馆馆际协作取得了良好的社会效益,但在实际工作中,还有一些问题值得注意。

2.1 缺乏制度保障

从目前来说,大多数的馆际协作处于自发状态,没有制度的约束。就以我省的很多同城之间的图书馆来说,他们的联合要不就以从属关系的总分馆方式,要不就是松散型的合作联盟。加上馆员素质参差不齐,馆领导班子更迭等因素,馆际协作更多地处于放任自流的境况。读者无法享受同城之间更多统一、规范的服务,馆际协作效应不够。如讲座的短信群发系统不统一、读者信息不能完全共享、借还图书中的一些规定也不甚相同等等。

2.2 缺乏深度与广度

由于各级各类图书馆分别隶属于不同的主管部门,经费来源各异,以目前的体制、机制,实现资源共享及服务同城化并不是一件很容易的事情。图书馆之间的协作不仅仅是文献资源的协作,还应该拓展到图书馆的各个层面,如在管理平台和技术的协作、文献的采购协调以及人力资源共享等。各地在建立协作体系时,由于不同的区域特点,很难有统一的模式。在规划时,不能硬套

别人的经验,要因地制宜,选择合适的协作范围。

2.3 缺乏长效协作机制

在开展协作过程中往往只是涉及图书馆的某个部门、某一个人在进行,一些馆际之间的协作有时也是临时的,随着某项活动的结束,协作也会随之终结。有些协作缺少连贯性,缺乏长效机制。合作要想稳定健康地发展,在不断拓展协作项目的同时,需将合作内容和业务分阶段逐步实施,有效开展。在项目实施一段时间后,及时设计下一个工作重点。在每阶段各项业务开展时,要组织大家研究工作中出现的技术及管理问题,解决共性问题;协调各馆在开展资源共享、互补及服务中存在的问题,使服务合作的建设日益完善。

3 对同城馆际开展协作的建议

3.1 制度保障

实现同城馆际协作,关键是打破“条”、“块”壁垒,实现以图书馆业务为主线、以行业协会为纽带的协作机制。它不同于紧密型的总分馆制,而是一种以现代法人治理结构为基础的现代图书馆管理协作体系,将图书馆服务同城化引向纵深发展。从顶层设计的高度制定相应的鼓励政策。馆际协作只有在制度上加以保障,并且从兼容性、权威性、开发性、长效性等方面制定相关标准,才能保证图书馆合作工作的顺利进行。各图书馆互联互通,建立一个完整的服务体系,面向社会开展全方位服务。

3.2 现代技术保障

同城图书馆之间的读者可以通过建立BBS进行交流互动,也可以通过建立QQ群、微信朋友圈等进行传递与讨论。相对于不同区域的图书馆服务,同城图书馆的读者具有相似的阅读语境和阅读氛围,也更容易有共同的话题。

同城图书馆的协作还可以在公共图书馆、高校图书馆、专业图书馆跨系统地展开,利用网络可以使协作更加便捷,更有深度、广度。比如台州市域范围内,就有台州市图书馆、台州学院图书馆、台州高教园区图书馆、椒江图书馆、黄岩图书馆、路桥图书馆,台州科技职业技术学院图书馆等等,如果这些同城图书馆以更加紧密的协作形式,相互取长补短,就会形成巨大的合力。而这些图书馆之间不太可能以总分馆的方式结盟,他们的合作也不仅限于数字资源的服务领域。(下转第33页)

浅谈社区图书馆社会角色的重构

王 萁

(湖州市图书馆,浙江 湖州 313000)

摘 要 加强社区图书馆建设,是繁荣发展社会主义先进文化、构建和谐社区的必然要求。当前在我国社区图书馆建设中,社区图书馆社会角色定位有所偏差,文章结合现状,分析偏差的原因,探讨社区图书馆社会角色的构建路径。

关键词 社区图书馆; 社会角色; 重构

在我国,“社区”作为一个广泛使用的名词始于1986年。而改革开放以来,随着经济体制改革的不断深入,城市人口中部分“单位人”转为“社会人”,加之进城打工的农村人口涌入城市,社会流动人口越来越多,一种新的社区管理模式逐渐形成和完善。

1 社区图书馆所担负的社会角色

1.1 社区图书馆是社区文化建设的新载体

社区图书馆作为社区最基本的基础文化设施,是社区文化建设的中心环节。社区图书馆的出现,是社会文化进步的重要标志,也是一个地区文化事业发展到一定阶段的必然产物。据统计,全国各级社区图书馆(室)数量已达50000个(间)。

1.2 社区图书馆是社区文化建设的新弱点

社区图书馆的数量是可喜的,然而其现状却不容乐观,比如走在全国前列的深圳,建设社区图书馆时间已有10多年,据不完全统计,深圳社区图书馆已超过500家,效果究竟如何?“人气不旺”,是社区图书馆遇到的最大尴尬,这与图书馆的建设初衷相背。在深圳宝安区全区达标的128个社区馆评估中,良好一级的只有23个馆,占18%。社区馆轰轰烈烈办起来,冷冷清清开下去的情形屡见不鲜。

2 社区图书馆社会角色定位的偏差

2.1 社区图书馆的角色定位比较尴尬

一般来说,社区图书馆是以图书馆的分馆模式登场,就是说社区出场地,图书馆搬点书过去,运作得好的分馆书购置的频率会高一些,运作得不好的分馆或许就是开馆时一次性投资的那些书了。应该说每年对图书馆绩效考核都有社区馆的数量、读者人次等量化指标,对社区来说也有这样那样的文

化建设方面的要求,但是社区和图书馆又属于不同的上级部门管辖,没有统筹管理,没有权利制约,这注定两者的关系只是彼此需要时相互利用。社区对社区图书馆的建设也不会很用心,只是在评比、考核时才会想到还有图书馆这个硬杠杠;对市本级图书馆现在的体制、经费来说,既给不了社区馆多少购书经费,也出不了管理人员,平时社区馆运营、管理还是要靠社区自己。

2.2 社区图书馆角色定位的方向

怎样权衡两者关系,上海图书馆王宗义老师给出了一个大方向:社区图书馆的成效认定,对于图书馆发展路向举足轻重,大一统的“绩效评估”标准,与众多社区图书馆的实际操作之间有着相当的距离,把社区图书馆成效的认定职责交给社区读者和基层管理者,才能准确地测定图书馆工作成果并及时应对用户需求。

3 社区图书馆社会角色偏差的原因

3.1 社区职能超载,体制不健全导致社区图书馆疏于管理

目前社区工作的管理对象除了主体的正式居民外还包括住在本社区的非正式居民,既要为正式居民提供管理和服务,也要对外来人口进行管理和提供服务。由此可见,社区职能已经大大超载,不能满足社会发展的需要。但社区的权利却依旧十分有限,既要做居委会的工作,还要办好社区、街道等各部门交办的名目繁多的工作任务。工作不堪重负,整日忙于应付。这种工作状态怎么还有时间管理好社区图书馆呢?

3.2 社区发展机制不健全,缺少资金导致社区图书馆难以为继

目前社区遇到的困境主要表现在:一是社区图书馆建设尚未列入到政府的社会经济发展规划,财政预算中没有专门用于社区图书馆建设的专项资金,政府投入缺乏计划性;二是社区筹措资金渠道狭窄,资金来源不足,除以项目投资为主的政府投入外,图书馆运作往往需要自筹社区资金,困难较大,社区工作难度也较大。

3.3 社区工作者队伍角色不明、素质不高导致社区图书馆服务水平下降

我国社区工作者的社会地位不高、专业认同度低、工作待遇差。大多数招聘的社会专职工作者没有社会公众专业的学科背景,对专业化的社区工作方法并不熟悉。社区图书馆基本属于退休老年人义务帮忙居多,不会电脑检索,更不懂数字资源。

3.4 居民自主参与意识弱、积极性不高导致社区图书馆特色服务不足

“居民参与”是社区建设的灵魂。但是目前社区建设工作主要停留在政府倡导和推动阶段,社区居民和社区中的单位参与意识薄弱,社区缺乏自治主体与机制。社区图书馆对社区所有居民开放,是社区居民的图书馆,建设之前应该让居民们参与,通过居委会征求居民的意见、向居民宣传,发挥居民参与社区图书馆建设的积极性。

4 如何发挥社区图书馆正确的社会角色

4.1 加强领导,发挥政府在社区文化建设中的作用

政府通过法律和政策,采用宏观调控手段,指导和支持社会中介组织、聘用社区文化工作者、发动社区文化志愿者组织、管理和推进社区文化的发展。政府的作用主要体现在制定社区文化建设发展目标、发展规划和政策法规,加强指导,搞好协调,帮助解决社区文化建设中的困难和问题,动员社区居民来促进社区文化事业发展,使社区图书馆建设有计划、有步骤地进行。

4.2 多方筹集,形成多元化投入机制

社区文化建设资金采取以政府投入为主,社区组织、社会团体、企业、个人等多途径投资和捐助为辅的资金注入方式。这不仅大大减轻了国家财政负担,而且提高了全社会的参与程度,使社会上更多的单位或个人关心社区、回报社区、建设好社区图书馆。

4.3 协作协调,建立部门之间的协商与合作制度

社区公共文化服务体系建设涉及各个部门、各

级政府,需要综合协调,应当在社区建设中建立一个综合协商机制,推进我国社区公共文化服务体系健康、持续、全面发展。

4.4 开拓创新,勇于承担社区文化建设的职责

在开展社区图书馆建设的时候,首先,要坚持“以人为本”的大思路。社区图书馆建设的“以人为本”即以居民的需求作为构建社区图书馆的出发点和落脚点,在充分尊重居民具体情况、精神需求的基础上,提供丰富的文献资料、相对充足的借阅场地、弹性的开放时间、电子化的借阅方式,从而营造积极向上的文化环境,不断满足居民对生活环境文化氛围的进一步要求。

其次,社区图书馆在管理、运营思维上也应该开放,不局限于借还书业务。可以提供多元化的服务并组织开展丰富多彩的社区文化活动,辐射整个社区各个年龄段的居民。

第三,鼓励民营资本投资建设图书馆。民间资本进入文化领域是一个大的发展趋势,社区图书馆建设对民间资本开放为民间资本找到了新的投资空间,也可以缓解社区图书馆建设资金的不足。

第四,由社区和社区驻地经济实力较强的企业联办图书馆,共同管理。管理人员先参与培训,允许合理收费阅读,这样可以保证资金来源,图书不断更新和增加藏书积累。

社区图书馆必须立足于社区和社区文化的发展,在管理体制、服务理念、资源建设、人才队伍等方面进行调整、改革、创新,不断提高服务水平和能力,才能全面凸显社区图书馆的社会价值。

参考文献

- [1] 王宗义. 社区图书馆绩效标准化评估与用户直接评判的模式转换——基层图书馆从行政模式转向公共模式的思考之三[J]. 图书馆, 2013(1)
- [2] 高大勇. 公共图书馆服务社区文化建设管窥[J]. 图书馆学刊, 2011(12)
- [3] 何伟劲. 中小城市社区图书馆建设模式初探[J]. 河南图书馆学刊, 2013(6)
- [4] 顾莉丽. 图书馆实施统一服务绩效初探——以深圳龙岗区图书馆为例[J]. 图书馆论坛, 2012(1)

[作者信息] 王萸, 女, 馆员, 借阅部副主任。

(收稿日期: 2014-03-21)

我们的图书馆

——写在德清县图书馆新馆即将试开放之际

慎志浩

(德清县图书馆,浙江 德清 313200)

2014年1月18日,德清图书馆新馆就要试开放了,新址在武康镇千秋东街2号。

一

入夜,图书馆灯火通明,一片忙碌,工作人员在做最后的准备。北侧行政中心伟岸的身躯已融入夜色,南面英溪公园幼林茂密灯光阑珊。公共阅读,人们温饱之后必不可少的生活方式安排在这里,恰如其分。

走下长长的台阶,凛冽的寒风扑面而来,有淡淡的雾霾,在漆黑的天幕下,稀疏的寒星还能辨认。毕竟是旧历年底了,几天后就是甲午马年了,“马上有书读”、“图书馆马上开放”,几个网络用语蹦出脑海,我不禁加快步伐。

日月穿梭,光阴似箭,貌似永恒的苍穹下,人间沧桑像是时刻变幻着的活剧,其中最温暖的莫不是有书读。政府的参与使得有书读演变成一场“图书馆运动”。早在1847年,美国马萨诸塞州率先制定《图书馆法》,规定政府必须在年度预算中拨款建立图书馆并维持运行,以供平民阅读。三年后,英国制定《图书馆法》成为最早的国家层面的立法。

图书馆立法的背景是出版自由和公共阅读,使得人类的文化知识、思想观念得到最充分的传播,公共图书馆运动的掀起在当时的技术条件下,成为受众最充分享用的前提。

在美英图书馆立法半个世纪后,德清也加入到这一运动行列。清光绪二十七年(1901),乡绅蔡渭生、许埏甫在德清县城清溪书院内倡办藏书楼,对公众开放,以开民智。1921年,德清县知事彭彝聘请程森筹备成立德清县通俗图书馆,后改称德清县立图书馆,该馆一直延续至1949年。

此后,图书馆被溶入文化馆,直至1978年。

当年年底在县城城关(现乾元)镇余不弄文化馆分出一部分,建立德清县图书馆。1984年我从乡镇调到县城工作后就是这里的读者,金观涛主编的《走向未来》丛书使我大开眼界,留下了深刻的印象。后因场地太小,在新建的青少年宫二楼作为图书馆新的馆址。1994年5月县址搬迁武康,该馆址未正式启用。

武康作为新的县城后,第一批公共文化设施中就有县图书馆,位于中兴南路48号,于1998年12月开馆。该馆是德清第一幢标准图书馆馆舍,建筑面积近2800平方米,设计理念是“园中有馆,馆中有园”,庭院树木花草芬芳,馆内书刊飘香。开馆十五年来,波澜不惊顺风顺水。藏书从原来数万册增加到目前的25万册,年接待读者也增加到将近20万人次。

二

寒风侵骨,大概是降霜了,不禁流连图书馆室内的温暖。两组中央空调和若干VRV空调的暖气将10243平方米的图书馆吹得温暖如春。尽管空调还未调试到最佳状态,但足以将寒冬阻隔在玻璃幕墙之外。

图书馆的主入口在二楼,朝东。大厅敞亮气派,米黄的主色调,显现出温馨高雅的格调,咖啡色的旋转服务台和背景给人非同寻常的感觉。高空,几十盏白色的海鸥灯,在暖气流的带动下,翩翩起舞,应验出整个图书馆“翱翔在智慧之林”的装修设计理念。

大厅,自助办证机、电子读报机、检索台排成强大的信息技术的阵容。大厅左右有两扇通往图书借阅中心的大门,门禁立着,门禁只对未经办理借阅手续的图书或音像制品做出鸣叫反应。

图书借阅中心呈U字型摆开,南北两处书库宽

敞明亮,临窗是一排阅览桌,桌上放着台灯,还有4台自助借还机伫立其间,读者可以在机器上操作图书借还。中间是森林般排列的书架。如同进入超市就有购物的欲望,读者一到这里,一定会不由自主地坐下来,静静地翻起一本书,或者借走。西侧连接通道是电子阅览区和休闲区,在此可以上网浏览查阅资料,也可以发呆静思。

大厅服务台里面是一排沙发,给读者休憩、聊天,旁边是一个旋转楼梯,我们称之为“光阴桥”,以示人们在场合变换之中,其实也是在光阴中穿梭。“光阴桥”通向一楼,东侧是展厅,有组合式展板隔成不同的展区;北侧是报刊阅览区,区内新设视障人员阅览区,让盲人也享受阅读的乐趣;西侧是咖吧,可以给读者提供咖啡和简餐,咖吧尚在建设之中;南侧是少儿图书借阅中心。

目前德清图书馆万名有效读者中,少儿读者占了45%。少儿中心采用明亮鲜艳的色彩,符合少儿天真活泼的性格。除书架和阅览桌外,新馆还增设了网格式书箱和低矮的沙发坐凳,把翻书阅读和玩耍结合起来更适合低幼孩子。中间一组弧形书架增添了几分少儿中心活泼灵动别具一格的风格。

在一楼东南角,有一处不起眼的地方,那里将建有无人值守24小时自助借还区。如自助银行一样,你刷“读者证”进入,自选图书,在自助机上完成借还。

报告厅的入口在西厅,有宽敞的楼梯通往报告厅。报告厅设有246个座位,座椅是猩红色的加厚软座,配置先进的投影设备和10组音响。左右两侧还有门通向室外,室外有防腐木铺就的休憩区,可以吸烟或者茶歇。

报告厅南侧是地方文献室。这里保存着最珍贵的馆藏——《四库全书》。《四库全书》是1985年由时任县委书记葛圣平特批5万元购进的。地方文献室保存着当今德清的部门单位和个人编、著的各类文献,还有体现德清特色的德清俞氏、防风文化、游子文化专题。经年累月,图书馆的地方文献将成为最能体现德清乡土特色的场所。

图书馆有4个楼梯和3部电梯通向三楼。三楼朝南是读者活动区、自修室和工具书库。读者活动区也称沙龙区,读者可以在这里实现社会参与。现代社会的演变,读者群日益小众化、类型化,他们需要活动场所,新的图书馆可以满足。

三楼北侧是闭架书库和报刊库,还有机房。机

房是图书馆的技术核心,汇集了高端的服务器存储设备、网络和安全设备,为图书馆各种业务服务系统、办公管理系统、图书自助借还系统提供高效可靠的保障。读者可以不受时间地点的限制享受图书馆的公益文化服务。

在自修室和机房之间是视听室,读者可在这里单独观看各类电影、欣赏各种音乐。图书馆的影视资源库准备了海量的歌曲音乐和电影供读者选择。

目前,三楼自修、视听、读者沙龙区等对外开放尚需时日。

通观图书馆的场所功能,现代公共图书馆已经突破传统书报刊的借阅功能,朝着文化休闲、自我学习、社会参与的方向发展。德清图书馆新馆从布局设计开始,就以满足这样的功能为前提。这是新馆的特色和先进之处。

三

我以为公共图书馆服务是最接近于人类平等、开放、自由的共同理想。今年10月底,我在对新员工培训的第一堂课上,就是讲解联合国教科文组织的《公共图书馆宣言》。这部制定于1994年的宣言开宗明义地说,“自由、繁荣以及社会与个人的发展是人类根本价值的体现。人类根本价值的实现取决于智者在社会中行使民主权利和发挥积极作用能力的提高。”

没有什么能够比在职业中体现自由繁荣以及社会与个人的发展这一人类根本价值更有意义的事了。正是在这样的意义上,伟大的诗人、阿根廷国家图书馆馆长博尔赫斯写下,“我一直暗暗地设想,天堂应该是图书馆的模样。”

在图书馆这个节点上,人类的理想是相通的,人类的梦想是相同的。这幢钢构大楼拔地而起的同时,是我们渐渐升腾的自由理想和服务信念。在图书馆读书的人是美的善的、睿智的祥和的,这里穷人与富人没有差别,本地人与外地人没有距离,所以,杭州图书馆馆长褚树青说“图书馆不拒绝乞丐,如果你感到不适,你可以选择离开。”

德清图书馆作为武康最具城市化特色的公共建筑,其建设运行由财政全额拨款,实行全免费、全开放、无歧视的服务。我们曾经测算,读者来图书馆借阅一册书,就享受县财政12元的补助。当然,来图书馆首先是办理读者证,只要你有一张身份证即可,初次办证时需要100元的押金和10元的充值。如果你垫付这笔钱也有困难的话,可以请工作人员按程序报批,

一般都会满足你读书的愿望。

信息化技术和数字资源是德清图书馆的强项，建设投入超过一千万元。去年六月我馆投入十多万元，购进维普期刊数据库，根据一般惯例，读者只能在图书馆查阅维普期刊数据不用注册，但在和供应商谈判时，把这个权限扩展到所有德清 IP 地址的电脑。县委书记张晓强得知这一信息后，认为图书馆是“花小钱办实事”，要求做好推广。我们做了一系列宣传推广后，维普期刊库的月访问量超过 15 万人次。

早在上世纪二十年代，印度图书馆学家阮冈纳赞就说过，图书馆是生长着的有机体。在今天，数字阅读无疑是有机体中最活跃的成份。2012 年 6 月，在热心读者陈笛先生的帮助下，我与加拿大温哥华图书馆馆长 Sandra Singh 女士取得了联系，她在谈到数字资源时说，“数字阅读是一种机遇。我馆的一大宗旨是要确保社会各阶层的读者都能享用电子出版物，避免回到过去那种只有富人权贵才能享受阅读权利的时代。”

四

就在我们忙于图书馆搬迁开馆时，湖州图书馆已经在着手公共文化单位法人治理结构的改革试

点。这是贯彻党的十八届三中全会精神，“推动公共图书馆……等组建理事会，吸纳有关方面代表、专业人士、各界群众参与管理”的一项举措。

此时，我想起加拿大温哥华图书馆。据 Sandra Singh 馆长介绍，加拿大所有的公共图书馆运作于各省的省法下，省法规定公共图书馆独立于任何一级政府。温哥华所在的 BC 省的图书馆法是温哥华公共图书馆创建的基础。根据法案的条例，市级政府建立公共图书馆。市议会任命一个管理委员会，负责聘任馆长、监督和对重大决策的制定和审核。该委员会共有 22 人，其中 13 人为市议会、市政府和其它官方机构及专家代表，其余 9 人为温哥华市民代表。与此同时，在温哥华图书馆四千万加元的年度预算中，三分之一由政府财政负担。

法人治理结构的改革将使图书馆进一步回归社会、回归读者，真正成为我们的图书馆。

春天，正在步步逼近。

〔作者信息〕慎志浩，男，馆长。

（收稿日期：2014-01-15）

（上接第 28 页）

3.3 考核保障及长效机制

馆际协作可以纳入图书馆的考核指标，而这些指标在每次的公共图书馆评估定级考核中往往不太被重视，希望在今后的考核中予以更多的关注和体现。馆际协作，是一项综合性的工程，也给馆员的素质提出了更高的要求，馆员要加强信息搜索等方面知识的培训，在协作的过程中更应该有主动性、责任心，以避免合作过程中的懈怠与推诿。馆际之间、馆员与馆员之间建立多种渠道的、稳定的沟通联络机制。馆员之间也可以通过多种形式保持沟通互动，可以开展图书馆之间的文化交流和情感融合。

4 结语

同城图书馆可以凭借其强大的协作优势，共同提升服务质量，最大限度地满足读者的需求。一些地方也进行了不同的探索，如上海地区的“一卡通”、佛山地区的“联合图书馆”。而台州市区公共图书馆之间的协作探索更像是一颗幼苗，孕育希望，给人以更多的想象空间。探索同城图书馆馆际协作之路，期待着为馆际合作增添一个新的合作方式，共同促进图书馆事业的发展。

参考文献

- 〔1〕程宏利，方小容，周育红等. 城市区域图书馆合作刍议〔J〕. 情报探索，2010（2）：113-115
- 〔2〕张蓓. 陕西高校图书馆数字参考咨询服务现状分析〔J〕. 情报探索，2010（2）：115-117
- 〔3〕王兰. 沈阳地区公共图书馆通借通还服务的现状及设想〔J〕. 四川图书馆学报，2008（2）：32-34
- 〔4〕黄玉华，王永喜，安邦建等. 海南省高校图书馆网络环境下的馆际互借服务模式〔J〕. 大学图书馆学报，2003，21（4）：47-49，52
- 〔5〕宋云驰，常散丹. 高校档案馆和图书馆协作研究〔J〕. 湖北经济学院学报（人文社会科学版），2013（3）：223-224
- 〔6〕韩继章，刘磊. 国内外图书馆协作协同发展的历史经验和借鉴〔J〕. 图书情报工作，2011，55（21）：23-26

〔作者信息〕邬琴棋，男，馆员，网络信息服务部主任。

（收稿日期：2014-01-06）

文澜流芳 润物无声

——写在浙江图书馆文澜讲坛走过600场之际

单 骅

(浙江图书馆,浙江 杭州 310007)

白驹过隙,当时间进入2014年春天时,文澜讲坛迎来了第600期讲座。12年的光阴,600场的讲座,10余万的听众,数以千计的媒体报道,难以估量的社会效应,这个被百姓亲切地称为家门口的有声“图书馆”,彰显着品牌效应。

1 “三性”原则,文化惠民

公共文化服务体系建设的重要内容之一就是为社会提供更多的文化服务,为社会公众提供均等的公益性服务,保障公民的文化权益。在构建公共文化服务体系中,公共图书馆的社会教育职能越来越受到重视,而公益讲座则是公共图书馆社会教育职能的不断完善和延伸。^[1]因此,浙江图书馆多年打造的公益讲座品牌——“文澜讲坛”,自问世之日起,就以“贴近实际、贴近生活、贴近群众”为准则,配合、服务于宣传党和国家的大政方针,始终坚持“公益性、亲民性、开放性”的原则,以其独特的魅力成为图书馆实践教育功能和实现均等服务的重要平台,真正起到了文化惠民的作用。

2 选题亲民,内容丰富

文澜讲坛在开办之初就把讲座定位为“讲坛”,而不是“论坛”,是因为“讲坛”普及面更广,更能体现图书馆主动传播、教育大众的功能。在选题上,始终坚持“三贴近”,围绕党和政府新时期的工作目标和任务,关心时事、热点问题和百姓需求,力求突出地方特色。^[2]从对灿烂的良渚文化的追根溯源,到对浙籍文化名人的形象与灵魂的重新打量;从对风雅钱塘的记忆和描绘,到非物质文化遗产保护这一时尚而沉重的话题;从风云浙商的创业历程,到文坛大家阐释人生、解读名著的精彩话语,到对现代人普遍关心的婚姻家庭、健康教育、心理问题,乃至生活哲理的正确引导等等,无一不是讲座的热点话题。而每年逢“世界文化遗产日”举办

的非物质文化遗产宣传活动中,浙江工艺大师的艺术讲座、浙江耍牙、变脸、翻九楼、嘉善田歌的表演讲座,内容新奇,形式别开生面,引起市民的强烈反响。“接地气”是文澜讲坛的特色,即每场讲座结束后,读者都会在讲座开始前发给大家的“讲座点评单”上,写上对本场讲座的讲师、内容、形式、互动、观点等方面的点评意见,以及对讲座的需求建议等,正因为文澜讲坛的内容力求贴近公众生活,顺应公众文化趣味的变化,才使每次讲座都能深受欢迎。

3 优化师资,建立讲师资源库

讲座的成功举办与稳定、高质量的讲师队伍密切相关。文澜讲坛积极与省内外各大院校,省、市教委及省、市作家协会等合作,广揽著名作家、学者、教授、各科专家作为主讲人,并为他们颁发“浙图文澜讲坛客座教授”聘书及建立讲师资源库。

自2010年起,文澜讲坛还探索性地利用有限的经费,坚持以中高端讲座为点、以日常讲座为面的原则,每年开设10—12场的中高端讲座。邀请了著名人士王蒙、易中天、于丹,凤凰卫视名记闾丘露薇,国际级功勋试飞员徐勇凌,北京大学常务副校长吴志攀,原浙江省省长吕祖善,“百家讲坛”主讲纪连海、姜鹏、孙立群、杨雨、蒙曼等近40名国内知名专家、学者登上讲坛,他们用广博的知识、丰富的阅历、深厚的文化素养和自己对人生的感悟令听众一饱耳福,大开眼界,深受听众的欢迎。

中高端讲座是浙江图书馆充分深化职能,积极响应建设学习型社会号召的一大举措。它不仅提升了文澜讲坛的讲座内涵,优化了主讲人队伍,而且还显著增强了文澜讲坛的品牌效应。它更是百姓了解各领域发展最前沿、最权威信息的平台,也是专家、学者走进百姓,将学术成果与民众交流的桥梁。

4 广泛宣传, 吸引更多百姓

在信息爆炸的社会背景下, 主动、有效的宣传非常必要。为吸引更多百姓走进“文澜讲坛”, 现在, 讲坛的每一场讲座信息都预先通过移动e管家以手机短信形式向听众群发, 并通过网站、报纸、电台、电视台、门票、宣传册、告示牌、电子屏、微博、微信等形式广而告之。

目前讲坛已拥有固定的“粉丝群”, 讲座平均上座率达到95%以上。很多讲座甚至出现讲师尚未登坛、场内已座无虚席的情况, 有些听众干脆席地而坐, 还有些有经验的老听众则随身携带小折叠凳, 随机应变, 见缝插针。有很多市民来听讲座不一定是因为学术研究需要, 而是作为自己的一种休闲方式。静静地坐在一旁, 来听听思想与学识的交锋碰撞, 来看看各色不同的人对生活对历史的见解也是一种乐趣。听众中不仅有渴望求知的青少年, 也有阅尽世事的白发苍苍的老者, 还有初来乍到的外地民工。这里没有身份、地位、年龄、地域的区分与差别。有的只是大家平等和快乐地来参加一场知识的盛宴、一场其乐融融的盛会。

5 挖掘利用社会资源, 开创多赢局面

文澜讲坛非常注重寻求合作伙伴, 挖掘有利资源, 如与新华书店、出版社合作, 利用作家现场签名售书的契机, 邀请了畅销书作家马伯庸来杭讲座; 与各家报社合作, 利用其广泛的渗透力与影响力为讲座做预告或做后期深度报道。如讲坛与在浙江发行量较大的《都市快报》合作, 先后邀请了资深出版人杨葵、中国当代最具影响力的观念摄影师马良登坛开讲, 让不少听众耳目一新。作为国际旅游城市的杭州, 每年有许多专家学者前来讲学、交流, 因此文澜讲坛利用长期建立的诸多渠道邀请他们前来作讲座, 还节省了诸如差旅费、接待费之类的开销, 赢得了广泛美誉。与相关部门、单位结成利益共同体, 不仅能优势互补, 还能开拓双赢乃至多赢的新局面, 这也是文澜讲坛始终保持活力的主要原因之一。

6 创新机制, 讲座资源共享

公益讲座要做大、做强、做持久, 就应实现资源共享, 让更多的人了解讲座, 从而进一步发挥讲座的教育职能。文澜讲坛于2008年牵头联合本省49家图书馆, 组建浙江省公共图书馆讲座联盟(截止目前, 联盟已有成员馆70家), 以联盟的形式推进全省公共图书馆的讲座工作, 努力缩小各地市、县级图书馆讲座工作发展的差距, 从而走出“本土”,

讲遍全省, 创新机制, 实现讲座资源共享, 让更多的百姓享受到公益讲座服务。

此外, 文澜讲坛积极参与全国公共图书馆讲座联盟、“长三角城市图书馆讲座资源共享”协作网及全国文化信息资源共享工程国家中心——各省级分中心讲座资源共享活动, 加强与国内图书馆的协作与交流, 并且与浙江图书馆网络与数字资源中心合作将文澜讲坛已录制在编的讲座通过数字化编辑制作成声像制品, 以光盘形式保存和推广, 从而向社会各界提供更广泛的公益性服务。^[3]

7 成效显著, 再接再厉

文澜讲坛一路走来, 除了吸引许许多多读者走进图书馆讲坛, 学知识互交流、启迪心智、提升修养、分享快乐, 还充分利用讲座资源, 开发系列衍生产品, 以不同的形态方式扩大受众面, 辐射讲座文化。诸如以光盘、讲座集、讲座展览、讲座调研、讲座培训、讲座研讨等形式多样的载体推广讲座文化, 社会各界给予充分认可。因此, 浙江省文化厅授予文澜讲坛“优秀讲座品牌”的称号。文澜讲坛和讲座联盟分别于2008年和2009年获得浙江省委宣传部基层思想文化工作“三贴近”创新案例和优秀奖。这些荣誉将鞭策激励文澜讲坛继续走在文化惠民的路上。

“文澜流芳, 薪火相传”, 讲坛正是秉承着“公益、亲民、开放”的原则, 以润物细无声的方式, 从一个讲坛发展成为全省讲座联盟, 从百姓的角度出发, 为百姓提供了一个便于学习交流的文化大平台, 架起先进文化与广大群众之间的桥梁, 使他们真正享受到公共文化服务的阳光, 实现他们的文化权益, 满足他们的精神需求。作为讲座工作者, 我们快乐着, 并将继续向着下一个600场奋进。

参考文献

- [1] 单骅. 公共文化服务体系下的公益讲座实施策略探析[J]. 图书馆建设, 2013(4): 26-28
- [2] 朱小燕. 拓展公益性讲座 提升公共图书馆品质[J]. 图书馆理论与实践, 2010(7): 102-104
- [3] 贾晓东. 公益 亲民 开放: 浙江图书馆文澜讲坛的创新实践[J]. 图书馆建设, 2008(5)

[作者信息] 单骅, 女, 副研究馆员。

(收稿日期: 2014-04-07)

台州市公共图书馆信息服务的现状与发展

张 霆

(台州市图书馆, 浙江 台州 318000)

摘 要 文章对台州市公共图书馆近年来的信息服务工作进行了调研, 分析了现状及存在的问题, 并提出改进的措施。

关键词 公共图书馆; 信息服务; 现状; 发展

随着计算机和互联网技术的普及, 网络环境逐步完善和成熟, 超大容量的信息资源和快速的传递功能吸引着越来越多的人在网上获取信息, 信息网络和信息市场飞速发展, 这对图书馆来说既是机遇也是挑战。

近年来, 台州市社会经济迅速发展, 信息咨询对社会经济发展所起的巨大作用愈发凸显。这不仅是公共图书馆的核心职能之一, 还体现着公共图书馆延伸服务的水平。2010年12月试开馆的台州市图书馆, 作为台州的首家市级图书馆, 如何在网络环境下增强信息服务的竞争力, 拓展发展空间, 守住其信息文化交流的“阵地”, 是当前亟待研究的重要课题。

1 现状

台州市图书馆信息服务工作除日常向读者提供的参考咨询服务外, 还包括:

1.1 为台州市两会提供信息咨询服务

两会期间, 人大代表、政协委员依法提出议案和批评、建议、意见是其履行职责的重要形式。在撰写提议案的过程中, 因涉及范围广、内容多, 难度较大, 除深入调研外, 很多问题往往还需要准确且全面的背景资料和参考信息提供支撑和佐证, 而各代表和委员往往缺少有效的资料查询途径。自2008年起, 台州市图书馆就开始为人大代表和政协委员提供信息咨询服务, 每次都能收到为数不少的代查要求, 服务受到各方面的一致好评。同时, 台州市图书馆还组织协调各县(市、区)馆开展为当地两会提供信息咨询服务, 并且自2011年开始, 在市文广新局的帮助下, 台州市图书馆将往年向各县(市、区)馆直接发文通知改为由台州市人大常委会办公室、政协办公室和文广新局联合发文下达

为两会提供信息咨询服务的通知的形式, 组织协调开展此项工作的效果进一步加强。

各县(市、区)馆在为当地两会提供信息服务方面也有所建树。如玉环县图书馆等每年都在两会会场和驻地设立服务点, 利用平板电脑、U盘等设备作为介质为代表、委员提供服务, 取得了不俗的成绩。

1.2 编辑信息刊物

1.2.1 半月刊《代表委员履职参考》

自2012年1月起, 台州市图书馆开始编辑《代表委员履职参考》, 作为为市两会代表委员服务的补充。《代表委员履职参考》为半月刊, 截至2014年2月已出刊51期。台州市图书馆通过分析每年市两会的议案和提案目录, 选择其中与民生高度相关的热点问题作为各期的主题, 供各代表委员撰写提议案时作参考。本刊印刷后寄送到每一位台州市人大代表和政协委员手里(合计约1000人)并通过交换箱发送到各个机关单位, 不仅很好地起到了为两会提供信息服务的补充作用, 还宣传了图书馆信息服务的职能。

1.2.2 月刊《看台州》

改革开放以来, 台州人民创造了一个又一个的奇迹, 大量的台州事迹、台州人物见诸各级新闻媒体, 社会各界也越来越向台州聚焦。台州市图书馆通过报纸全文数据库尽可能地搜集台州之外各地有关台州的报道, 编成《看台州》月刊, 为广大读者认识和了解台州提供了便利。自2010年1月创刊以来, 截至2014年2月已经出刊49期, 均在印刷后向浙江省文化厅、浙江图书馆、台州市本级各机关单位、9个县(市、区)图书馆等机构以及报道所涉及到的单位、个人寄送。期间经过数次改版,

版面越来越精美,内容越来越充实,涉及面也越来越广,《看台州》的被关注度也越来越高,在扩展读者视角的同时还宣传了图书馆事业。

在建设信息服务产品方面,各县(市、区)馆也取得了一定的成绩。如温岭市馆建设的家谱数据库、温岭地方人士著述等特色数字资源,黄岩区馆承办的与国家宏观经济政策导向、黄岩地方产业密切相关的《信息与参考》等,均获得较好的服务效果。

1.3 开放台州地方产业图书馆

台州作为长三角先进制造业基地和华东能源基地,地方产业极具特色。台州市图书馆为给台州地方产业提供更好的信息支持,决定建设开放台州地方产业图书馆。该馆采购大量与汽摩配、模具、塑料、制鞋、水泵、缝纫机械、船舶、医药化工、电力、石化、旅游、海产品、农副产品、深加工业等台州主要及特色产业的相关书籍、期刊和数据库资源,为发展地方产业、促进社会发展提供优质的信息服务。

1.4 与台州市科协合作开展为科技人员提供信息咨询业务

台州市图书馆与市科协合作,在地方产业图书馆内设置“科技人员活动中心”,作为为全市科技工作者提供专门文献信息服务的窗口,利用丰富的馆藏资源和便捷的查询途径向他们提供文献信息查询、导航及咨询解答等服务。通过对科技人员提供的信息咨询服务以及与科协合作举办的一系列活 动,不仅加强了图书馆与台州市各级科协及其下属各学会的联系,而且还将对图书馆的宣传扩展到了更多的领域。

2 存在的问题

2.1 各县(市、区)馆业务水平相差大,无法有效组织协调它们开展工作

台州市作为一个以椒、黄、路为中心,其他县(市、区)环绕周围的组合型新兴城市,共有县(市、区)级公共图书馆9家,受当地社会经济发展所限,一部分馆整体发展水平较低。一些馆虽然设有信息服务部门,但由于整个图书馆信息咨询的服务观念、管理方式趋于传统,采取被动、坐等读者上门的服务方式,已不能很好地适应信息社会的发展;不少馆提供信息咨询服务的对象不是面向整个社会,而是局限于来馆咨询,尤其是传统咨询项目的用户;再者,一些馆专题咨询等大有潜力的项目基本没有开展,对信息市场的变化不够敏感。在这种情况下,

台州市图书馆在大部分时候无法有效地组织协调各县(市、区)馆,而是只能依靠自身力量开展信息服务工作,造成工作人员力量相对薄弱、覆盖面较狭窄等问题。

2.2 收藏的信息资源主题分散,大多处于原始状态

文献资料是信息的载体但不等同于信息,其只是未经雕琢的原材料,从文献转化到信息有待进一步的加工。有些学者搞一个课题,经常是要从海量的原始资料中逐本、逐篇、逐条地检索,需要耗费大量的时间和精力,约有2/3的时间都花在寻找和整理原始资料上。如一则报道、一篇文章动辄万字,但是真正对用户有用的精华部分往往只占极小的部分^[1]。而如果图书馆能直接向他们提供所需的信息,他们就能省下大量的时间去从事研究性活动。

2.3 资金投入严重不足

各级公共图书馆的经费基本都是靠当地财政拨款,受制于经济发展水平,不少图书馆的经费严重拮据,无法保证书刊入藏比例,为满足一般读者的休闲娱乐性需求,图书采购偏重文学类,本就不足的经费更是造成其它类图书资料的短缺和内容陈旧老化,数字资源的完善充实也更是无从谈起。

其次,财政投入的不足造成图书馆劳务派遣工与正式职工的收入差距巨大,无法留住劳务派遣工中的一些高素质的人才,加上正式编制不足,难以支撑起整个图书馆所有业务的开展,而其中也并不是信息咨询工作所需的知识复合型人才,使得从事信息咨询服务的人员专业性不强,服务能力不全面,整体素质偏低。这样的局面造成一些读者对公共图书馆信息服务能力产生怀疑。

3 对策

为了改善这些问题,扭转台州市各公共图书馆信息服务工作落后于形势的现状,首先必须认识到信息服务工作不能跟风,不能照搬其他馆的工作方式、方法,不能当下流行什么就一窝蜂地跟着做。而应因地制宜,根据台州本地实际情况,建设有台州特色的信息服务工作模式。此外,还必须抓住以下几个环节:

3.1 改变传统观念,重新认识公共图书馆在国民经济中的地位和作用

当下,图书馆应成为一个名副其实的信息中心,其信息资源应主要用于社会经济的发展。有资料显示,美国社会信息资源的90%来自图书馆^[2]。

但是一些决策者仍然认为,公共图书馆历来以大众借阅为主,图书配置只需照顾大众口味。虽然他们也会支持搞一些信息服务,但在其心目中主要还是起点缀和赶时髦的作用。因此,只有真正认识到图书馆所起作用的重要性,加强图书馆建设,让公众更多地了解图书馆,传统功能的转移才不会无从谈起。

3.2 逐步改善文献收藏结构,提高信息产品的加工质量

首先,要精心选择文献品种。要尽可能掌握出版发行的新动向,充分了解重点服务对象的需求取向,做到有重点和取舍,有针对性地选购资源,充分利用本就不充足的资金,防止盲目采购造成的浪费。

其次,开展馆际协作,联手开发、提高资源与信息服务保障,及早实现资源共享。各图书馆采购的资源往往有重复的部分,浪费了有限的资金,如能在馆藏结构上实行一定的分工,则能节约大量的经费采购更多有效的资源。

再次,信息产品跟工农业产品一样,必须提高技术附加值含量,才能出好的效益。要真正吸引用户,必须对信息进行深加工,开发具有真实性、准确性、长远效益的信息产品,如专题汇编、决策建议等。

3.3 科学选择目标市场,找准服务重点

到地方公共图书馆来的读者目的各不相同,着重为谁服务,必须有所选择,尽管馆藏资源不可能面对所有问题、所有人。图书馆人力、物力、财力有限,必须有所侧重。

3.3.1 明确服务重点。台州市以民营经济为主,占到了GDP的97%^[3],其中又以中小企业为主要力量。大企业一般都设立了专门的市场营销调研机构,配备力量相当强,对外力依赖度小,而中小企业受规模制约,自身要掌握必要的信息难度较大,应是我们关注的重点。其次是政府机关,也不可能面面俱到,重点应是地方决策首脑机关、市委市政府。他们是地方的宏观决策者,谋虑的是整个地区的发展思路、总体规划、工作方针,为其提供决策信息参考服务,具有重大意义。

3.3.2 明确所提供信息内涵的重点。做事往往是思路一旦理顺就一切都理顺了,信息服务工作的重点也应放在发掘思路性情报上。其次,现代信息

都以单个为主,但是综合分析性的材料则不多,出于其所具有的启迪效应,也应予以更多关注。

3.4 提高信息咨询服务人员的素质

咨询馆员应不断充实现代科学技术知识,提高综合素质,适应网络时代信息咨询服务的要求。除拥有图书馆学专业知识和外语知识等以外,还必须具备多学科文化素质。自觉接受现代信息技术方面的继续教育,熟练掌握计算机技术、网络通讯技术、现代信息检索技术等,提高分析判断能力,选择性地整理出用户最需要、最有价值的信息资源。同时,还要具有敏锐的信息意识,能了解用户对信息的隐性需求,提高准确提供信息咨询服务的速度。此外,最重要的一点,要始终怀着一颗为读者服务的心,饱含工作热情。

3.5 加强宣传力度,树立公共图书馆新形象

大多数人的传统观念中对公共图书馆提供信息咨询服务职能的意识比较淡薄,很多都是被动接受文献信息的无偿服务。而同时,当用户的科研项目和生产技术在接受图书馆提供的信息服务取得成果和效益后,图书馆难以得到信息反馈和经济效益。因此,公共图书馆应在加强与用户联系的同时,加大对外宣传力度,让读者认识、了解,从而充分利用图书馆。举办各种专题讲座、读书活动,加强与电视台、报纸等媒体的合作,在公众的心目中树立起公共图书馆的新形象。

信息时代图书馆在充分发挥自身优势的同时,要具有紧迫感和忧患意识,在深化服务方面加大努力,不断创新和挖掘图书馆内在潜力,才能使图书馆在信息服务中不断提高竞争能力,保持竞争优势,打造自己的服务品牌。

参考文献

- [1] 牛静. 淮北市图书馆文献资源建设与开发利用[J]. 淮北职业技术学院学报, 2004(1): 92-94
- [2] 颜晨. 网络时代图书馆华丽转身[N]. 科技鑫报, 2011-04-21(A03)
- [3] 李卫斌. 浙江代表众议产业转型升级[N]. 中国产经新闻报, 2010-03-08(B04)

[作者信息] 张霆,男,助理馆员,信息中心主任。

(收稿日期:2014-03-07)

杭州图书馆纸质期刊的人本化服务

何 妨 叶 婷

(杭州图书馆, 浙江 杭州 310016)

摘 要 文章结合纸质期刊的工作实践, 介绍杭州图书馆人本化的服务方式, 提出完善期刊服务的若干举措。

关键词 图书馆; 期刊; 管理; 服务

在文献载体多样化的今天, 期刊因其内容的多样性、快速性、新颖性而显示出独特的优势与价值, 并在公共图书馆的文献服务中占有不可替代的地位。近年来, 杭州图书馆在拓展读者基础服务多元化的同时, 以人为本, 推出期刊阅览和外借相结合的方式, 并且不断寻求优化期刊种类、简化陈列方式、促进期刊利用等方面的途径, 以提升纸质期刊的服务质量。

1 纸质期刊人本化服务的内容

1.1 优化期刊种类: 以满足读者多样性阅读需求为采购原则

2008年10月, 杭州图书馆迁入新址, 偌大的期刊区域为读者营造了舒适宜人的阅读体验环境, 也为全面展示3000余种期刊提供了场地保障。随着读者阅读兴趣不断变化、期刊种类不断增加, 如何提高期刊文献的利用率是每一位期刊文献采选者的首要任务。每年年底, 图书馆召集采访小组人员和期刊区域工作人员进行座谈, 交流期刊利用情况和读者的阅读喜好。采访小组千方百计收集邮发、非邮发和港澳境外期刊的订购清单, 最大程度地提供采选范围。而期刊工作人员则提供各大类或特殊种类期刊的利用分析数据, 共同商定采购调整方案。以读者阅读需求和期望为导向, 综合考虑期刊订购的系统性和连续性特点, 兼顾不同年龄、不同性别读者的阅读倾向, 把握阅览和外借期刊的种类及复本量。避免以往“重藏轻用”或工作人员根据个人爱好随意删减或增加期刊品种的现象。吐故纳新, 达到不断优化期刊种类以期提高期刊利用率的目标。图书馆调整期刊种类、丰富畅销期刊的多种延伸物(比如《瑞丽》、《瑞丽伊人风尚》、《瑞丽服饰美容》、《瑞丽家居设计》、《瑞丽时尚先锋》)以外, 还不断增加新崛起于传媒市场的期刊种类, 以满足

不同层次、不同年龄、不同职业的读者的不同需求。

1.2 简化陈列方式: 以读者方便快捷找到期刊为陈列原则

新迁的杭州图书馆对图书排架采用RFID定位技术, 大大方便了读者查找图书。而与通过定位信息查找图书相比, 在一个期刊大类中要找到自己喜爱的期刊种类就显得费时费力, 因此读者多次提出改进陈列的要求。近年来, 图书馆听取报刊工作人员意见和学习其他图书馆的先进做法, 最后确定用数字定位期刊。这种期刊陈列的方式在经历从以往大类内随意摆放到按四角号码大小排列、刊名按拼音顺序排列的变化过程后, 真正实现了以方便读者查找和提高文献利用的人本化服务目标。

具体操作方式如下:

(1) 用Excel分别制作阅览和外借期刊的序号表, 先按大类集中当年采选的期刊, 再将大类内的期刊按拼音字母先后排列, 然后将阅览或外借的所有期刊分别进行Excel排序。这样确定各种期刊的对应序号, 使每一种期刊有一个归属自己的“家”。

(2) 根据当年采选的阅览期刊数量和阅览区域的陈列架数量, 计算出每层期刊陈列架的平均容量, 依次在所有陈列架左上方粘贴期刊与序号一一对应的标签。外借期刊则按序号先后排列期刊盒。

(3) 工作人员接收新刊后, 对照外借或阅览期刊的排序表分别用红色或蓝色书标写上序号, 并将期刊上架到对应序号的陈列架上或期刊盒中。由于阅览期刊与外借期刊的订购品种和数量不同, 因此会发生同种期刊有不同序号的现象。但因为阅览期刊与外借期刊用不同颜色的书标加以区别, 所以并不会混淆。用数字定位期刊的陈列方式大大方便了读者查找, 读者在阅览后也会准确上架期刊, 不再发生以往“好心办坏事”的问题。有一部分读者定

向阅览某几种期刊,因此他们习惯用手机拍照记录期刊的序号,每次走进期刊区便按序号直奔自己钟情的期刊。数字定位期刊的陈列方式也大大节省了工作人员上架和整理的时间成本。

1.3 促进期刊利用:以读者最大化利用为管理原则

在期刊服务方面,图书馆逐渐从停留在期刊上架和整理的被动服务转向如何方便读者阅读、吸引读者阅读的主动服务上,想方设法提高期刊的利用率:

(1) 在陈列架上用标签揭示期刊种类,同时绘制期刊布局图,使读者清晰了解期刊的排列形式,快速找到需要的期刊。

(2) 外借期刊通常都是畅销品,但采购品种量只是阅览期刊的1/6,由于采购费用有限,采购复本只有2个。在了解外借期刊复本量仍不能满足读者的需求后,图书馆及时将与外借品种相同或其他较受读者喜爱的阅览过刊送到采编室重新加工,快速增加外借期刊的品种和数量。这样既打破期刊阅读的地点限制,又方便读者深入阅读。

(3) 根据社会热点、焦点和读者阅读兴趣,定期策划外借期刊主题展的活动,同时汇总同一主题的光盘资料,丰富馆藏特色。

(4) 设立新刊专架以陈列最新的外借期刊,让读者快速了解新刊到馆情况。

(5) 除一部分阅览过刊及时通过采编加工进入外借流通外,大部分期刊半年后转移到读者自修区,读者可以一边自修一边翻阅期刊。而一年以上的过刊则送到基层服务点,充实服务点的文献馆藏量,满足服务点读者的阅读需求。

杭州图书馆纸质期刊的人性化服务,吸引了大量读者前来借阅。期刊阅览区经常出现座无虚席的场面,尤其在节假日期间,成为图书馆服务窗口的一道风景线。

2 纸质期刊人本化服务的拓展

2.1 建立与期刊读者的交流平台

加强图书馆与期刊读者之间的交流,通过互动性方式保障期刊信息的开放。图书馆可以采取每年1次访谈、问卷调查等多种方法,从不同侧面了解和分析读者的阅读需求,使期刊采购工作更有针对性和时效性。工作人员要经常关注期刊变化,用告示、海报或标签等方式及时通知读者有关期刊的更

名、停刊、更改出版周期、合刊等信息。结合读者阅读兴趣,定期与期刊出版社合作开展热门刊物的宣传活动。主动向读者宣传导读服务,引导读者在最短的时间寻找到所需的期刊并进行高效阅读。

2.2 重视赠刊的补充性作用

赠刊是期刊出版机构无偿赠予图书馆的期刊,有地方刊物、学术类刊物、政府公报类、样刊等。这些赠刊虽然随意性大,但内容丰富,信息量大。如何有效利用这部分资源并发挥其独特作用应该成为我们期刊工作的关注点。要坚持“物尽其用”的原则,可以设赠刊专架,根据赠刊内容和读者兴趣筛选部分赠刊上架,扩大读者的阅读范围,与采选期刊形成互补。通过读者对赠刊的利用情况,工作人员可以将一部分刊物纳入次年采选期刊的范围。对于那些专业性较强、边缘学科的赠刊,图书馆可以让读者自行选择带走,通过这种“转赠”方式充分发挥期刊的利用价值。

2.3 加强期刊的二次开发利用

在提高期刊整理的效率之后,工作人员可以把部分精力转移到期刊信息资源的数据挖掘与利用上来。对期刊信息资源进行整理和收集,将期刊中分散的信息资源整理成系统的知识,将隐含在期刊中的信息关联进行挖掘揭示。并对挖掘出的信息进行分析、加工,最终综合成专题性的综述与评价。激活静态的期刊资源,最大限度地开发期刊资源为读者服务。

杭州图书馆始终把人性化的读者服务视作业务发展的生命线,并将坚持以人为本的服务理念,不断完善创新服务能力,把“一切为了读者”的口号融入实际工作中,努力实践人性化管理和读者互动服务。

参考文献

[1] 韩晓霞. 网络环境下提高图书馆期刊利用率的对策探索[J]. 中国管理信息化, 2013, 16(16)

[2] 韩继续. 论图书馆期刊管理的创新服务[J]. 科技情报开发与经济, 2013, 23(3)

[作者信息] 何妨,女,副研究馆员,文献借阅中心副主任;叶婷,女,文献借阅中心工作人员。

(收稿日期:2014-02-12)

图书馆摄影读者群服务案例剖析

幸福民

(缙云县图书馆,浙江 缙云 321400)

摘要 文章通过对缙云图书馆服务摄影读者群的专题案例进行剖析,探讨了公共图书馆如何创立特色服务品牌,更好地满足读者的需求。

关键词 图书馆;读者服务;阅读推广;案例剖析

在深入实施公共文化服务场馆免费开放服务和践行公共阅读服务公平原则实践中,一个新的读者群体—摄影爱好者走进了缙云县图书馆人的服务视线。这些摄影人在公共文化服务免费开放的大时代,蜂拥而至图书馆这座被誉为“天堂的模样”的知识殿堂,共享“阅读”的乐趣。

缙图人千方百计创造条件,以读者需求为目标,以常规服务和创新服务相结合,在充分惠及大众并突出老人、儿童、残疾读者等弱势群体服务的同时,于2012年创立了“读者摄影工作站”,专门为摄影人提供培育“第三只”阅读眼的特色服务。此项工作受到了社会各界的广泛关注和肯定。下面,试对该服务案例进行剖析,以求与同行共勉。

1 主要做法

1.1 认真调研,评估需求。有读者就有服务,有需求就有供给,是缙云图书馆的服务理念。面对摄影读者群现象,缙云馆作了认真调研,通过交流、征求意见,摸清了读者的需求和期待:他们希望能有一个交流、探讨的场所,分享收获的喜悦,传递创作的经验,学人所长补己之短,也能为培养新人做点贡献。他们期望相互提高技艺,共同促进地方摄影事业发展……这与公共图书馆的服务宗旨并不冲突——图书馆拥有各种摄影图书和海量的信息资源,也有为公众提供学习和探讨问题的交流空间和职责。

1.2 多方合作,精心组织。为专业群体读者服务,需要专业馆员团队。为解决专业摄影馆员缺乏问题,缙云馆主动出击,联合县科普摄影协会、仙都摄影俱乐部和县老年大学、工艺美校等与摄影工作相关的单位,建立合作关系,并

聘请了一批热衷于摄影教育事业的摄影老前辈,成立了缙云县图书馆“读者摄影工作站”,由本馆业务骨干和所聘摄影工作者组成理事会,制定工作章程,分工协作,专门负责开展读者摄影培训服务活动。

1.3 科学规划,因材施教。在摄影读者群里,每位读者的层次和学习兴趣都有差异。因此,读者摄影工作站制订了“分级组队、分别活动、因材施教、各取所需”的工作方针,在工作站下设置“普及班”和“提高班”两个班别,利用网络建立“图书馆仙都学堂”、“读者摄影工作站”等不同学习兴起的QQ联系群,把参加本站学习的读者按兴趣分班管理,分别施教和开展活动。

1.4 免费培训,培育队伍。“免费培训”是缙云馆多年以来一直坚持的服务信条。从学员实际考虑,每半年为一个培训周期,提前公布教学计划,学员可有选择地参加学习。普及班以电脑、摄影、PS等基础知识学习为主,采用网络授课和现场辅导相结合方式进行,即注册呱呱视频教室,每周三、周五晚各培训一期,每两周进行一次面授辅导;提高班以兴趣需要为前提,每周五下午进行一期培训。在师资方面,以富有经验的老专家为讲师,适时聘请摄影名家助阵“点化”。比如先后聘请丽水市摄影家协会副主席王培权、丽水市著名摄影家高金龙等给学员讲课授技。

1.5 多措并举,提升活力。为增强工作站活力,在培训之余,设定主题,每月开展一次学员作品品评会,由公众评出10幅好作品,入选年度摄影决赛评比;还组织开展“生态缙云、美丽乡村”摄影创作采风活动、“乡村生活实践夏令营”抓拍赛、宠物抓拍赛、消防演习摄影创作及展览

等辅助活动,提高学员摄影技术。通过一系列举措,不断增强工作站的凝聚力和活力,吸引和培养读者参加学习,提高素养。

2 取得成效

2.1 有效推广了阅读服务。“读者摄影工作站”的成立,培养了忠实的读者群,从侧面推广了图书馆阅读服务。在近两年的服务实践中,注册“缙云图书馆仙都学堂”学习的读者近200人,加入“读者摄影工作站”学习的读者100多人;2013年8月,在该站骨干人员牵头下,成立了缙云县青年摄影家协会,首批接收会员70余名。同时,县老年大学学员、各摄影协会会员等,都成为图书馆开展各项读者服务活动的坚定支持者。从统计资料看,读者摄影工作站每年举办的与摄影有关的培训、学习等活动140余次,培训学员6000余人次,参与读者逾2万人次。

2.2 丰富了群众文化生活。读者摄影工作站举办的各项服务活动,不仅培养了大批摄影专业人才,而且有效促进和繁荣了当地群众文艺创作实践,如2012年底举办的全国首届“文化共享杯”摄影展,该站组织学员积极参赛,其中4人作品获奖;2013年丽水国际摄影文化节,该站有5位学员的作品获奖,如学员李勇的“桥下有情况”获“快拍丽水一日”大奖、学员田利彪的“天子脚下的买卖”获“感受丽水”铜奖等;另外,有数十位学员的作品在县内举办的各种影赛中获奖;还有更多学员的作品频频在《都市快报》、《处州晚报》、缙云新闻网等媒体发表。

2.3 架起了图书馆与读者之间理解的“桥梁”。国人阅读观念淡薄,加之新阅读介质不断涌现,使得社会上原本就普遍存在的“图书馆是养老单位”、“图书馆没什么事干”的偏见更为突出。开展读者摄影工作站系列服务活动,使得图书馆原本默默无闻的工作通过自己培育的摄影学员的“第三只”阅读眼,传到了各类媒体和各项社会活动中,让各级政府官员、社会各界人士特别是广大活动参与者更多地了解和认识了图书馆服务,对图书馆员有了更深的理解和支持。

2.4 宣传了图书馆的服务和形象。读者摄影工作站不仅为读者提供了学习和提升的交互平台,深受欢迎和追捧,而且也吸引了更多组织和单位,纷纷向图书馆抛来橄榄枝寻求合作共建,如山西

“寿星杯”摄影大赛浙江工作站、缙云县青年摄影家协会等组织先后落户缙云图书馆;同时,当地有关单位纷纷与图书馆合作举办各类宣传服务活动,各类媒体纷纷报道宣传等,进一步引起社会各界关注,使图书馆的服务和形象得到了更广泛的宣扬。

3 经验启示

3.1 读者需求是服务工作的方向。有人说摄影活动是群文工作,图书馆开展与摄影有关的服务有“抢地盘”嫌疑。但是不要忘了,我们是社会公共文化服务机构,公众需求就是我们的工作方向,何况一切读者服务活动都是以“阅读”为主体的,阅读服务就是图书馆的本职工作。

3.2 用“心”服务是做好读者服务工作的关键。建设读者摄影工作站,是一项普通的读者服务活动,组织形式传统,经费负担不大,但却起到了意想不到的效果。归根结底,就在于用到了“心”。如果没有“为读者服务之心”,就会视读者需求而不见。

3.3 以人为本是奠定成功的基石。“以人为本”是工作的根本,读者服务既要“以读者”为本,更要以“馆员”为本。读者是服务对象,馆员是组织执行人,馆员以及馆员素质、能力等因素,决定着服务活动的水准和成败。所以,有人可用且用对人,才是成功的重要基础。

3.4 争取支持是取得成功的保证。开展读者摄影工作站服务活动是一项长期的读者服务工作,肯定会涉及到人、财、物的投入、安全方面的考虑等问题。所以,争取得到领导、同事以及参与者的支持,是确保活动长期坚持和成功举办的前提。

参考文献

- [1] 王玉英,叶伟萍.云和图书馆为木制玩具业服务案例[J].图书馆研究与工作,2011(2)
- [2] 罗红彬,白君礼.图书馆“以人为本”的两个问题再思考[J].图书馆建设,2013(5)

[作者信息]幸福民,男,馆员,馆长。

(收稿日期:2014-03-20)

杭州图书馆“市民学堂”的实践与探索

叶丹

(杭州图书馆, 浙江 杭州 310016)

摘要 “市民学堂”是杭州图书馆为建设“第三文化空间”而推出的一项特色服务,是发挥图书馆社会教育职能的具体体现,是一个在发展中不断完善的服务品牌。文章对“市民学堂”的缘起、创新、困惑、成效以及发展中的探索进行了梳理,希望对公共图书馆公益培训工作提供借鉴和帮助。

关键词 公益培训;创新;困惑;对策

公共图书馆应该是一个给大众提供多种文化服务、开展多元文化活动的空间。公益培训是发挥公共图书馆教育职能的一种普遍、重要的手段。

2009年起,杭州图书馆聘请热心公益事业的文化志愿者作为培训教师,开展公益培训活动,普及科技和社会文化知识,打造免费的市民终身学习实践基地“市民学堂”。

1 “市民学堂”建立的背景

1.1 现代社会呼唤公益培训

现代社会使得许多人意识到终身学习的重要性。但是,社会人群中不是每个人都有机会享受到相关的专业和学科知识的教育,同时也不是所有人都懂得如何利用现代技术手段来获取知识和信息。因此,借助图书馆这个公益性信息机构,组织多元化的公益培训是满足公民不断增长的学习需求的途径。

1.2 公共图书馆教育职能需要提升

联合国教科文组织在《公共图书馆宣言》中对公共图书馆的十二条使命的描述中指出,公共图书馆服务的核心应该是与信息、扫盲、教育和文化密切相关,支持个人和自学教育以及各级正规教育;提供接触各种表演艺术文化展示的机会;支持并参与各年龄群体的扫盲活动和计划。“市民学堂”的开办,是提升公共图书馆独特的教育职能的一种途径。

2 “市民学堂”的发展过程和现状

通过对社会同类培训机构以及其他公共图书馆、社区文化公益培训开展的情况调查走访,我们了解了大部分培训机构的运作模式,同时,我们进行了大量的关于读者文化生活需求方面的问

卷调查。这些调查涵盖培训需求人群的年龄结构、文化程度、开课时间、课程要求等方面。调查分析结果使我们的课程设置更有的放矢。

“市民学堂”公益培训起步之初,只开设了两门课程,到2010年度增至四个项目;到2011年度,培训课程数增加到八项,开设十三个班;2012年度,公益培训有了长足的发展,其中春季共计开设十二门课程十四个班级,招收学员五百三十名;秋季课程种类增设到十九个项目二十四班,招收学员数达到八百余人。到2013年春季,公益培训的课程数和班级数进一步增长,短期和长期的培训项目达到二十九项,班级数达到四十五个,开设的每个班级均满员,每期培训人次可达数千。

3 “市民学堂”的特点与创新

“市民学堂”在短短三年间,从原先的单一课程发展到丰富多样、学员寥寥无几到招生名额供不应求,仔细分析,大约是因为如下几个原因:

3.1 多元化课程适合多口味人群

丰富的课程为读者提供了多样化的选择。细数一下我们春季班开设的课程就可以知道“市民学堂”的培训项目可谓是“包罗万象”。有文化休闲类、声乐器乐类、舞蹈健身类、养生保健类、语言类、戏曲剧种类,另外,还有理财、创业、时尚、素描等。这些课程中有些是针对老年人的,比如养生、中国结、葫芦丝等等,能陶冶情操、强身健体,丰富退休生活,深受老年朋友的喜爱。有些课程则吸引住了年轻群体,比如英语、舞蹈、时尚、创业、理财等,可谓各取所需。让不同年龄、不同兴趣爱好、不同学习目的的学员,都能找到适合的学习内容是学堂开办的初衷和目的。

3.2 公益性让学员享受免费“文化大餐”

坚持学员免收学费、学具自备的报名原则。事实证明,我们克服一些困难,坚持到现在,最直接的回馈就是:学员口口相传,报名积极性大幅提高,越来越多的市民朋友来到我们图书馆接受公益培训。

“只要有学习热情、学习时间,那么无需携带任何证件,只要你前往图书馆填写报名表即可参加你心仪的课程学习。”零门槛的举措让更多的人放下包袱,轻松走入学习的行列。“零门槛,无学费。”这是我们图书馆公益培训面向读者的一种开放姿态。

3.3 有一批专业、热情的公益教师

市民学堂能够取得今天的成就,离不开一支乐于奉献、水平过硬的公益志愿者教师队伍。

市民学堂一直倡导这样一种公益培训运作模式:以公益回馈公益,能者为师,今天的学生亦能成为明天的老师。只要拥有一颗热心公益事业的心、具备一定的专业课程水平和知识,能胜任相关课程的,就能走上讲台,成为别人的老师。这给那些有教师梦、想借助公共图书馆这个平台跟别人分享自己学识、观点,普及自己技艺的人来说是个难得的好机会。

从公益培训班走上讲台、用自己的实际行动回馈公益事业的老师不在少数,正是他们,用其自身的努力进一步扩大了公益培训的影响力,也同时成为市民学堂吸引学员加入的又一因素。

4 “市民学堂”发展中的一些困惑

4.1 优秀公益老师的招聘、管理和持续发展是最大难点

师资一直是制约各个培训机构健康发展的关键和难点,优秀的公益培训教师更是可遇而不可求。一些技术性、专业性、学科性较强的培训课程,比如英语、乐器、养生等,需要专业的教师,能提供相关资质证明的人方能通过审核从而走上讲台,而非普通“达人”即可胜任。这样一来,师资的引入就变得有“门槛”了,再加上我们一直倡导和实施的是公益运作模式,所有的教师都无课酬,只有一次课三十元的志愿者费用,寻找优秀培训教师之路更加难上加难。

事实上,公益教师的流动性、不稳定性十分明显。这是我们今后将持续面临的一大难题,即如何让这些公益教师能较长期稳定地为公益事业

服务。

4.2 公益学员的到课率难以保证、监管难度大

免费学习极易产生报名的随意性、盲目性以及对学习不负责任、马虎对待的态度。在面对缺课率较高的学员时,管理起来难度颇大,公益培训处于监管困难、到课率无法有效保证的尴尬境地。

4.3 公益成本谁来开支买单的问题

宣传公益项目,如前期的招生信息板、后期的报道等等;聘用教师,如每人三十元一次的基本志愿者费用等;教学用品的准备,如教具纸、笔、瑜伽垫等等;教学设备的购置,如电脑、黑板、粉笔、室内展示KT板等等。这些都需要经费的支持。

随着公益培训规模的扩大,我们培训的班级数、课程数不断增加,要想把公益培训在现有基础上再做大做强,做出更长远的影响,有更高的发展方向和目标的话,仅凭现在图书馆对培训工作的经费、制度支持还显得有些捉襟见肘。

5 几点经验和应对措施

在市民学堂的发展历程中,我们努力实践,不断探索,采取了一些举措,收到了一定的良好效果。

5.1 以品牌意识来打造,强化品牌形象

要想把公益培训做出影响力,首先要树立品牌意识,给公益培训以明确的名称和口号来定位和宣传,以提高市民心目中的辨识度。杭州图书馆拟定以“市民学堂”为名,以“终身学习、免费学习”为口号,努力为市民搭建一个免费的终身学习实践基地。品牌是区分的标志,是信誉的代名词。在努力提高培训质量的同时,杭州图书馆积极联系媒体寻求支持,联合实力雄厚的专业机构,积极搭建学员展示的平台,争取多方合力,共同扩大“市民学堂”的品牌效应。

在杭州市第二届学习节开幕式举行之际,杭州图书馆成功推出三个富有特色的公益培训展示活动,此次活动在2012年9月12日的杭州日报头版做了图片报道。2012年9月,组织中国结公益班的学员参加了杭州市各区、县图书馆组织的民间手工艺大赛,作品获得了三等奖,极大地增加了学员的编织热情。同年11月,市民学堂还以“师生同展”的形式第一次为硬笔书法公益班的学员和教师做了公益书画展。学员们就在一次次鲜

活的活动中收获了成功的喜悦,享受到了学有所成的成就感,而市民学堂的影响力也在这一系列活动中得到了提升。公益演出、展览以及公益教师这个群体多次被《人民日报》、《文汇报》、《杭州日报》等全国性和地方性纸质媒体采访和报道,2013年3月2日,央视《新闻周刊》节目还对公益培训做了电视采访。媒体的关注在一定程度上对市民学堂的品牌效应起到了推波助澜的作用。

5.2 招贤纳士,规范管理,让师生尽欢颜

鉴于杭州图书馆的经费紧张和培训具有的公益性特点,我们一直倡导“今天的学员,明天的教师”的培训机制,即挖掘学有专长的学员来充当教师。既给了学员一个自我展示的平台,培养了奉献公益的爱心,又以身兼学员、教师的双重身份,拉近与学员之间的距离。

同时联系资质高、口碑好、师资强的培训机构,邀请专业讲师为学员授课。这样一方面培训机构能够扩大自我宣传,另一方面,我们也能获取一定的专业知名度和社会美誉度,以社会力量解决师资问题。现在已经有许多专业机构对公益培训抛出了橄榄枝。比如杭州越剧传习院、浙江话剧团、海通期货公司、浙江一墨律师事务所等等。在我们公益培训课程上,也出现了一批曾经得到过越剧艺术、话剧艺术奖项的含金量很高的“名师”级人物。

杭州图书馆还不断出台志愿者工作的各项规章制度并加以完善规范,以保障志愿者老师的权利。从制度上维持相对稳定的师资队伍,让更多的志愿者老师在组织关怀下能较长时间地参与志愿服务。经过这几年的培训实践,我们不断听取志愿者教师提出的建议和意见,及时进行了志愿者报名表、协议、志愿服务手册的修订和完善。目前已经基本上实现规范化和流程化管理。志愿者服务从预约登记、报到、工作到服务结束的跟踪反馈,以及最后的登记汇总,对志愿者教师进行全程管理,以签订协议的方式进行长期的合作。推行文化志愿者教师时间储蓄制,登记教师每次的服务时间和次数;完善《杭州图书馆优秀志愿者表彰奖励办法》,切合实际地对年度优秀志愿者进行表彰;激发志愿者教师的积极性,对每年新进志愿者教师组织集中培训,介绍市民学堂的基本情况、志愿者服务内容。平时注重与教师的沟

通交流,增强教师队伍的凝聚力。

针对学员管理难度大的问题,图书馆急需使用自动管理系统,实现网上新生报名、老生续报、网络签到,从而提高工作效率,降低错误率,同时,较好地约束规范学员行为,从根本上解决公益性学员学习随意性大的问题,保证到课率,使公益学习效率最大化。鼓励学员参与策划、组织、实施培训项目,提高他们的自主活动、自我学习、自我发展和自我管理的能力。

5.3 筹划多主题系列媒体宣传,扩大影响

根据不同课程的特点,选择不同的特色项目,多策划、组织、运作与公益相关的各类培训活动,使之系列化、品牌化。加强与媒体合作,筹划系列媒体宣传,让学员的风采得以展示,让更多的市民通过活动来认识市民学堂。

比如我们可以组织专门的少儿类的培训展示、竞赛活动,推出少儿越剧大舞台、小明星大赛场,让公益培训的小朋友们有展示技艺的平台。又比如可以开设不同主题的综合性的演出、比赛等,让普通市民也有成就梦想的机会。通过活动,扩大培训宣传的效果,激励学员再学习的热情,吸引其他市民参与公益培训行列。

总之,虽然“市民学堂”尚在发展阶段,需要在广度和深度两方面进行深入挖掘和全面拓展,整个运行机制也尚待进一步完善与规范。但这种新颖的模式还是具备了极大的成长潜力和良好的发展前景,它必将是公共图书馆发挥图书馆社会教育职能和开展多元化服务的一种有效方式。

参考文献

- [1] 许式丹. 公益培训——公共图书馆服务创新的思考[J]. 福建图书馆理论与实践, 2007(1): 19—21
- [2] 吴慰慈, 董焱. 图书馆学概论[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2002
- [3] 周心慧. 对图书馆公益性与有偿服务的思考[J]. 国家图书馆学刊, 2008(1)
- [4] 朱丽萍. 公共图书馆公益服务的障碍与可持续性[J]. 科技创新导报, 2011(30)

[作者信息] 叶丹, 女, 馆员。

(收稿日期: 2013-09-23)

庆元县图书馆门户网站的设计与实现

张虹

(庆元县图书馆, 浙江 庆元 323800)

摘要 文章结合庆元县图书馆的现状, 通过使用Java编程语言以及基于Struts1.2框架设计模式的动态网站开发技术进行开发, 构建出庆元县图书馆门户网站。

关键词 庆元县图书馆; 网站设计

1 绪论

1.1 研究背景

随着信息技术与网络技术的飞速发展, 传统图书馆的业务流程和服务模式正在经受着越来越强烈的冲击, 数字化的图书馆已经成为许多人工作、生活的必需^[1]。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 国内研究现状

据统计: 截止到2011年, 全国共有省市级公共图书馆33个, 建有图书馆网站的有32所, 占总数的99%; 地市级和区县级公共图书馆共有2896个, 其中大约70%的图书馆建有自己的网站。目前虽然省市级公共图书馆的网站建设情况比较好, 但总体上公共图书馆的网站建设数量偏少, 网站质量参差不齐^[2]。

1.2.2 国外研究现状

相对于国内公共图书馆网站的缓步发展, 国外公共图书馆网站的开发和研究起步要早很多, 至今发展得也较好。

Kwanya (2012) 和他的同事们通过对现存公共图书馆服务模式的调查研究以及相互比较发现, 没有一个模式能适用于所有的图书馆服务, 图书馆应谨慎考虑其特定的用户和他们所处的环境^[3]。

2 网站的分析与设计

2.1 网站的分析

在网络环境下, 传统的管理模式已经无法满足庆元县图书馆与时俱进的发展要求, 构建庆元县图书馆门户网站势在必行。

2.2 网站的设计

2.2.1 功能模块设计

根据网站的分析, 划分网站各个功能的模块, 后期予以实现。

主要有以下三个功能模块:

- (1) 登录功能模块;
- (2) 面向读者的功能模块;
- (3) 面向管理员的功能模块。

根据划分的功能模块, 画出网站功能模块图, 如图1所示:

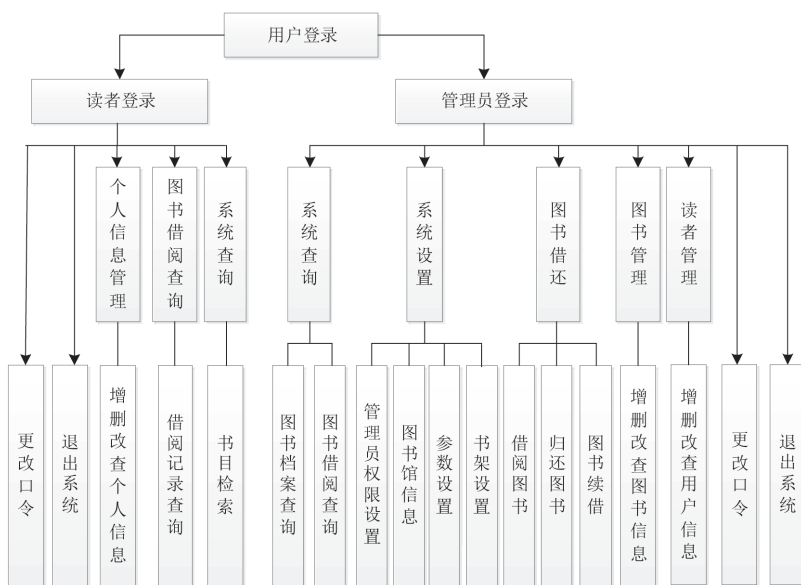


图1 网站功能模块图

2.2.2 数据库设计

根据数据库概念结构设计规划出的实体有读者实体、图书实体、网站管理员实体、读者类型实体、图书大类实体、图书小类实体。各个实体 E-R 图之间的关系描述如图 2。

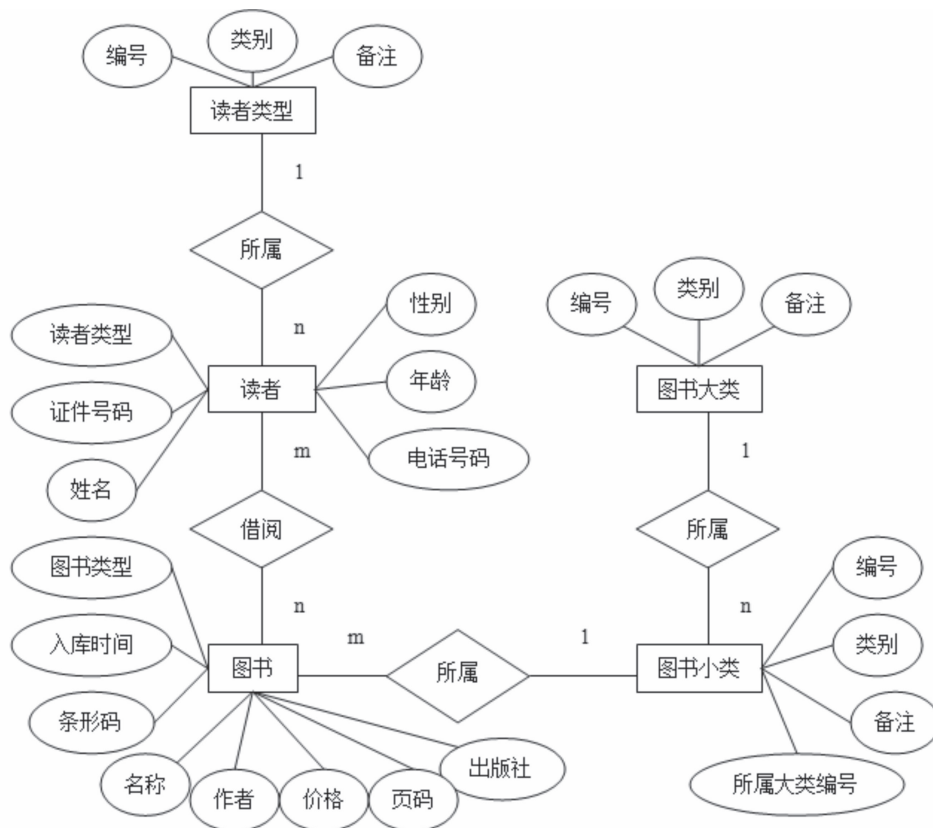


图 2 总体 E-R 图

3 网站的实现

3.1 网站的开发平台与开发技术介绍

本网站以 B/S 结构（浏览器 / 服务器结构）作为网站开发平台，以 MyEclipse 作为网站开发软件，以 MySQL 作为网站实施的后台数据库，运用 Java 编程语言将网站前台以及后台数据库数据紧密结合，旨在实现一个既美观又实用的庆元县图书馆门户网站。

3.2 系统关键技术及其实现

本网站在数据库链接方面，使用 JDBC 驱动程序建立 MySQL 数据库与应用程序的链接，并以 ADO（Access Data Object）数据访问对象作为数据访问接口，实现一个 ADO 工厂类。

数据库连接的具体代码如下：

```
public class ConnDB {
    public Connection conn = null;
    public Statement stmt = null;
    public ResultSet rs = null;
    private static String propFileName = "/com/connDB.properties";
    // 指定资源文件保存的位置
    private static Properties prop = new Properties();
    private static String dbClassName = "com.MySQL.jdbc.Driver";
    private static String dbUrl = "jdbc:MySQL://127.0.0.1:3306/db_librarySys?user=root&password=apple&useUn
```

```

icode=true";
    public ConnDB(){
        try {
            InputStream in=getClass().getResourceAsStream(propFileName);
            prop.load(in);    // 通过输入流对象加载 Properties 文件
            dbClassName = prop.getProperty("DB_CLASS_NAME");
            // 获取数据库驱动
            dbUrl = prop.getProperty("DB_URL","jdbc:MySQL://127.0.0.1:3306/db_librarySys?user=r
oot&password=apple&useUnicode=true");
        }
    }
    public static Connection getConnection() {
        Connection conn = null;
        try {
            Class.forName(dbClassName).newInstance();
            conn = DriverManager.getConnection(dbUrl);
        }
        catch (Exception ee) {
            ee.printStackTrace();
        }
        if (conn == null) {
            System.err.println("警告 : DbConnectionManager.getConnection() 获得数据库链接失
败.\r\n\r\n 链接类型:" +dbClassName + "\r\n 链接位置:" + dbUrl);
        }
        return conn;
    }
}

```

编码的时候,会将数据库的操作放在一个 ConnDB.java 的文件中。提高复用性的同时,提高了效率。

4 结语

随着互联网技术的日新月异,网络资源日益丰富,构建门户网站是现代化公共图书馆的一大趋势。

本文所研究的庆元县图书馆门户网站的设计与实现,是在广泛阅读文献及研究的基础上,将理论与调查研究相结合,论述了庆元县图书馆门户网站的设计与应用研究。

由于课题研究时间的问题以及作者在技术水平上的不足,本网站虽然实现了一定的功能,但是仍存在一些有待完善的地方,许多方面也还需进一步改进。因此,应该不断地学习新的理论知识、技术知识,从功能上、视觉上等各方面将网站做得更加完善。

参考文献

- [1] 汪筱萍. 公共图书馆网站建设探微[J]. 图书馆杂志, 2011, 30(10): 52-54
- [2] 卜洁. 公共图书馆网站内容建设探析[J]. 图书馆工作与研究, 2011(10): 100-102
- [3] Kwanya, Tom Stilwell, Christine, Underwood, Peter G. Library 2.0 versus Other Library Service Models : A Critical Analysis[J]. Journal of Librarianship and Information Science, 2012

[作者信息] 张虹,女,古籍部工作人员。

(收稿日期:2014-03-20)

“天一讲堂” 促推廉政文化建设的实践与思考

洪 敏

(宁波市图书馆, 浙江 宁波 315010)

摘 要 讲座作为文化传播、思想建设的重要阵地,在教育民众、促进社会文化进步方面有着不可忽略的作用。

“天一讲堂”作为甬城的文化品牌,在创建廉政文化城市中发挥了不可忽略的社会教育作用。

关键词 讲座;廉政文化;天一讲堂;公共图书馆

近几年来,讲座这种文化传播方式在全国各个地区纷纷涌现,通过名家学者的讲学,将思想理念、鲜明观点传输给普通的市民。图书馆作为文化传播的重要阵地,它所举办的公益讲座在创建廉政文化城市中发挥了不可忽略的社会教育作用。

1 天一讲堂:传播、引领先进文化的平台

宁波市图书馆“天一讲堂”是由宁波市文化广电新闻出版局主管、宁波市图书馆主办的公益性文化项目。“天一讲堂”坚持以满足市民不断发展的文化需求为根本目标,以图书馆报告厅作为常设地点,每周六下午作为固定时间,向群众免费发放入场券为参与形式,邀请国内外知名专家就当今最前沿、最热门的话题与听众进行面对面的交流,让各个社会阶层的听众都能享受公益文化服务。

“天一讲堂”始终以“搭交流平台,激智慧火花,播人文精神,扬宁波文化”为宗旨,以引领宁波城市文化蓬勃发展为己任,传播当今前沿的思想、观念,丰富精神生活,不断地提升城市文化品位。自2006年4月开讲以来,坚持周周有讲座,至今已成功开讲逾400场,现场听众达15万人次,网络、电视、电台听众逾千万,已成为宁波著名的文化品牌。在“天一讲堂”的带动下,宁波各县(市、区)的众多讲坛广泛涌现,形成了社会主义先进文化的大合唱,为提高我市公众思想道德和科学文化素质、建设廉政文化,作出了积极贡献。

在广受听众欢迎和好评的同时,“天一讲堂”作为宁波市基层公共文化服务中的著名文化品牌,成为“宁波三大社教阵地”之一;2008年,获宁波市委市政府首届“宣传思想文化工作理论武装创新奖”;2009年,获“浙江省优秀讲座品牌”荣誉称号;2010年,获宁波市总工会“工人先锋号”

荣誉称号;2011年荣获中共浙江省委宣传部“浙江省全民阅读活动优秀项目”、中共宁波市委宣传部“宁波市全民阅读优秀项目”称号。2012年,“天一讲堂运作模式”获得浙江省公共文化服务项目创新奖二等奖、宁波市文化广电新闻出版局文化工作创新奖;同时被命名为“宁波市社会科学普及基地”、“浙江省社会科学普及示范基地”。

2 “天一讲堂” 促推廉政文化建设的实践

2.1 传递廉政文化建设正能量

以传播先进思想、弘扬传统文化为己任,“天一讲堂”邀请国内外不同领域的著名学者专家,将丰富的文化艺术带给广大市民,将凝结的学术精华展现给大众,为宁波市民奉献文化盛宴。“天一讲堂”以兼顾不同听众的文化素质、兴趣爱好,构建和谐文化氛围为己任,在讲座选题上体现了多层次和广泛性,涉及文学、历史、社会、经济、艺术等各领域。如经济类的“当前中国金融安全态势”、“动荡与变革时代的中国经济”;历史类的“阅读南宋——中古社会风尚试说”、“正说清朝重臣吴三桂”;文化类的“《阿凡达》与文化寻根思潮”、“易经的智慧”;文学类的“古典诗词与当代人才的人文素养”等等。这些讲座从道德、思想层面出发,传递廉政建设正能量,在潜移默化中将廉政文化的理念传递给听众。

2.2 打造廉政文化建设大讲堂

2.2.1 廉政讲座。为了进一步发挥讲堂在社会文化教育中的积极作用,加强廉政文化建设,“天一讲堂”在原有讲座系列不变的基础上,推出了廉政系列讲座。邀请茅盾文学奖获得者熊召政开讲“谈张居正与廉政建设”,联系当前廉政建设实际,对张居正在吏治改革中的作为进行了评述;特邀中

国社会科学院历史研究所研究员、中国作家协会会员王春瑜教授作了题为“权力制衡与廉政建设”的讲演,从廉政建设的重要性、权力制衡是廉政建设的核心、中国监察史、西方及香港反腐败经验对当前廉政建设的启示等四个方面系统阐述了权力制衡与廉政建设的关系。著名作家王蒙则从贾府的兴亡盛衰中解读红楼梦的政治主题。廉政系列讲座的推出具有针对性和指导性。

2.2.2 道德讲堂。在推出廉政系列讲座的同时,“天一讲堂”积极寻求新的传播方式,最大程度地将廉政文化理念传播给广大民众,因此创办了道德讲堂。面向宁波市民开展法律讲座,邀请宁波市知名律师就社会公众密切关注的法律话题与听众进行面对面的交流,将各类法律知识用群众喜闻乐见的方式表现出来;面向宁波市民举行家庭教育讲座,帮助家长树立正确的家庭教育思想和观念,掌握科学的教育方法和技巧;指导家长提高自身素质,重视家庭美德修养,营造良好的家庭育人环境,促进青少年健康成长;面向市民举行幸福婚姻的教育讲座,营造和谐的家庭氛围;面向市民举办中华优秀传统文化讲座、历史文化讲座,了解中华文化,了解中国历史,增强民族自豪感。把先进的理念生活化、具体化、实践化,以文化的力量理顺社会情绪,洗涤群众心灵,倡导社会公德、家庭美德、职业道德、个人品德,力求从道德建设方面营造廉政文化建设的良好氛围。

2.2.3 流动课堂。讲座常在固定的场地进行,场地的约束使聆听讲座的听众受到限制。“天一讲堂”走出常设场地,将讲座视频带进宁波各大企业、社区、高校,让企业员工、社区居民、高校学子在工作中、生活中、学习中轻松享受文化大餐。此外,“天一讲堂”注重关注特殊人群,走进望春监狱,为高墙内的特殊人群送去不一样的精神享受。“天一讲堂”在以图书馆报告厅作为常设地点的同时,还将“流动课堂”开进江东区政协、体育局等机关单位,送去了非物质文化遗产保护、文学艺术系列、文化历史系列、法制系列讲座等,不仅扩大了讲座影响力,也拓展了廉政文化建设的辐射面。

2.3 探索廉政文化建设新载体

2.3.1 电视播出。在多元化的多媒体时代,现场讲座的形式已经不能满足需求,基于此,“天一讲堂”积极探索新的传播载体,希望通过更多的平台传递廉政建设理念。2010年10月“天一讲堂”

正式登陆宁波电视台社会生活频道,使“天一讲堂”通过电视荧屏走入千家万户,辐射力覆盖宁波11个县(市、区)的每一个角落。开播以来,收视率呈现不断上升的趋势,多样的方式为听众增添了新鲜感,也让“天一讲堂”焕发出无限生机与无穷魅力。

2.3.2 网络学习。信息爆炸时代的现今社会,网络已经成为人们生活中不可或缺的部分。年轻的一代是社会发展的主力军,他们的素质提升对廉政文化建设有着更为重要的作用,而青年一代更加倾向于运用现代化的手段汲取知识,因此,“天一讲堂”顾及各种人群吸收知识的方式,宁波文化网、中国宁波网、宁波市图书馆网站均开设“天一讲堂”专栏,方便用户随时随地观看视频讲座。

在廉政文化建设当中,党员、干部起着不可忽视的作用,只有党员、干部以身作则,加强自身文化修养建设,才能在廉政文化建设的浪潮中起到带头作用,为广民众树立榜样。“天一讲堂”传播的先进性文化润物细无声的渗透,对党员干部的思想意识、价值观念和行为方式发挥潜移默化作用,促使党员干部保持思想行为的先进性。2010年,“天一讲堂”与宁波市委组织部合作,将“天一讲堂”讲座视频上传至宁波党员干部学习网。讲座视频受到广大干部党员欢迎,自2010年8月起,学习人次近30万。其中著名历史学家阎崇年主讲的“读史与修心”,国防大学战役教研部副教授房兵主讲的“百年航母”,中国社会科学院世界经济与政治研究所所长、著名国际政治经济学家张宇燕主讲的“世界经济与中国发展”等多场名家讲座视频成为热门学习课程。

2.3.3 角色转换。讲座通过主讲人有声有色的演讲,将各学科各领域的知识以及最新的思想带入日常生活中,是城市传播文化、保持思想先进性和觉悟力的重要阵地。然而讲堂不仅是专家学者与市民分享思想的舞台,也是市民之间分享民间智慧的平台。来自机关单位退休的党员听众蒋杏国,一直以来是“天一讲堂”的忠实听众,他不仅聆听每场讲座,而且积极地将学习到的知识进行提升,传授于其他市民。

3 “天一讲堂”促推廉政文化建设的思考

3.1 加强大学生廉政文化教育

大学是培养国家栋梁的重要阵地,而大学时期更是理想信仰形成的关键时期,坚定大学生的

理想信念, 形成良好的社会道德、个人品德以及价值观、人生观, 是建设廉政文化的重中之重。对大学生进行廉政教育, 能使大学生在大是大非面前始终保持清醒的头脑和冷静的思考, 激发强烈的民族责任感。对大学生进行廉政教育, 可以将内容不同、领域各异的讲座带进校园, 潜移默化地使学生们认识到廉洁奉公的品德、廉洁的价值、廉洁的重要性, 从心灵上得到熏陶, 从思想上得到升华。同时也可以举行主题沙龙等讲座衍生活动, 让大学生与专家学者面对面进行交流, 更能激发大学生的思想火花, 深刻地体会文化精髓, 真正从思想上提升素质。

3.2 加强青年党员廉政文化教育

无论在企业、社区, 还是在高校、机关单位, 青年党员的数量呈现不断增加的趋势, 已经成为企业、社区、学校、机关建设不可或缺的中坚力量。加强青年党员的廉政文化教育, 对创建文明、廉洁、和谐的社会具有更加深远的意义。在加强青年党员廉政文化教育中, 不仅要从思想上给予正确指导, 还需要通过廉政文化讲座等喜闻乐见的文化传播形式, 加深印象, 使廉政文化教育不是上级传达下级的“软任务”, 而是成为青年党员主动接受学习的“任务”。在廉政文化讲座的形式上应该更加多样, 突破一人讲的局面, 可以多人同台演讲; 抑或

以访谈的形式, 采访个别优秀的青年党员, 以自己所做之事来激励其他党员, 促成互相学习的良好氛围。

4 结语

“天一生智水, 智水润人民”, 正如著名学者钱文忠先生所说, 文化的力量可以将一切的腐朽摧毁, 在廉政思想的传播中更需要文化的介入与渗透。“‘天一讲堂’不仅仅是知识殿堂, 更是文化与思想的殿堂, 它不仅成功搭建了甬上市民与名家交流的文化平台, 同时, 也成为了开启民智、捍卫科学与文化之阵地。‘天一讲堂’不仅充实了我的业余生活, 还充实了我的头脑和思想, 我在‘天一讲堂’里找到的是文化的自信与力量。”听众的心声更加坚定了我们办讲座的信心。

参考文献

- [1] 李跃冬. 对廉政文化建设的思考[J]. 安阳师范学院学报, 2006(3): 20-21
- [2] 刘世涛. 论当代大学生廉政教育[J]. 河南广播电视大学学报, 2011(3): 80-82

[作者信息] 洪敏, 女, 助理馆员。

(收稿日期: 2014-03-19)

(上接第9页) 儿图书馆, 开办20余载, 在老人庞汝勋坚持不懈的呵护下, 源源不断地为村里的孩子提供丰富的精神食粮。对于这两家图书馆, 余杭区给予充分的关心和扶持, 并进行资金上的补助, 保持其蓬勃生机。

6 重视培训, 打造一支高素质图书馆事业人才队伍

在城乡一体化图书馆服务网络建设背景下, 如何建设一支强有力的人才队伍是当务之急。图书分馆、农家书屋管理人员招聘门槛较低, 一般为当地聘用人员, 总体业务水平不高。为改变现状, 我区通过强化培训提升管理人员素质。全年举办多次全区性的分馆、农家书屋人员业务培训班。每年区图书馆派业务人员深入基层, 开展各类辅导。特别针对镇(街道)分馆管理员, 区图书馆制定了《余杭区镇(街道)分馆管理员培训办法》, 要求分馆管

理员必须到总馆进行理论培训和实务操作的学习, 学习考核合格后发放上岗证书。余杭区着力于打造一支专业、创新、高效的图书馆事业人才队伍, 使公共文化服务更加惠民、更加亲民, 使老百姓享受更加优越的文化服务。

7 结束语

在余杭区城乡一体化图书馆服务网络体系建设中, 余杭区遇到的困难、阻力、瓶颈并不少, 但在区文广新局的高度重视下, 在镇(街道)当地政府及文体服务中心的积极配合和支持下, 19个分馆有效管理、充分运行, 农家书屋日益繁荣, 为当地百姓提供了丰富的精神文化食粮, 为带动社会新风正气作出了积极的贡献。

[作者信息] 罗素洁, 女, 馆员, 文化业务科副科长。

(收稿日期: 2014-03-14)

专题图书推荐分析及思考

王 慧 汤志伟

(浙江图书馆, 浙江 杭州 310007)

摘 要 文章以浙江图书馆图书文献部专题图书推荐活动为视点, 分析了近一年来专题图书推荐产生的效果与影响, 并为今后更好地开展这一工作进行了积极的思考与探索。

关键词 图书馆; 专题图书; 图书推荐; 分析; 思考

图书推荐是图书馆读者服务的重要内容之一。图书推荐的形式多样, 专题图书推荐是图书推荐的一种重要形式, 也是一种值得探讨的形式。它可以引导读者多读书, 读好书, 同时也可以提高图书的利用率。

1 活动概况

2008年, 浙江图书馆图书文献部在原文学阅览室不定期推出一些小型的专题图书展, 很受读者的欢迎。2012年, 浙江图书馆对开架外借借阅室进行了整体改造, 扩大了外借区域的面积。因为这里是读者出入的必经之地, 人流量相对来说是最大的。所以为了提高服务质量, 图书文献部决定在此区域设立专题书架, 并以相对固定的模式为读者推荐图书。在经过紧锣密鼓的准备之后, 从2013年2月份开始, 正式设立专题图书书架, 由工作人员轮流对开架借阅室内的书籍作专题图书推荐。图书推荐每次推出两个专题, 周期为一个月(由于读者反映一个月时间太短, 从7月份开始延长至两个月), 对被推荐的图书, 由工作

人员适时做好补充。2013年我们共推出了16期专题图书推荐, 内容涵盖文学、艺术、历史、医学、教育等多个学科, 获得了读者的一致好评。

2 活动数据分析

从表1中可以看出, 图书的流通率还是非常高的, 平均几乎达到了90%, 这说明我们推荐的图书还是受到了读者极大的关注和欢迎。

表2 2013年专题图书推荐所属科室

类型	数量	所占比例
文学借阅室	5	31%
社科借阅室	9	56%
自科借阅室	2	13%
外文借阅室	0	0%

从表2中可以看出, 社科借阅室推荐的专题最多, 其次为文学和自科, 外文借阅室的推荐为0。这也说明由于阅读群体相对较小、图书数量相对较少, 加之对推荐者本身的专业要求较高, 在推荐外文原版图书这方面还没有人敢于尝试。

表1 2013年专题图书推荐一览表

展出时间	主题	种类	流通册数	回架册数	流通率
2.1-2.28	民俗文化 智慧精华	221	485	62	87%
	和孩子一起勇敢的成长	403	1211	141	88%
3.1-3.31	心似莲花开	400	950	98	89%
	开拓视野 学以致用	421	1045	125	88%
4.1-4.30	你真的了解日本吗?	430	951	48	94%
	穿越时空的爱恋	312	1237	122	92%
5.1-5.31	做一次名侦探 当一回福尔摩斯	490	1473	135	91%
	读漫画 品生活	275	1020	113	87%
6.1-6.30	独具慧眼 好“摄”之徒	278	850	100	87%
	生活好味道	451	1023	142	86%
7.1-8.31	品味经典 享受假期	260	2705	150	94%
	世界任我行	410	2630	162	93%
9.1-10.31	心灵探索	298	1250	121	90%
	淘你喜欢	235	1320	126	90%
11.1-12.31	光影的世界	340	980	106	88%
	语言的魅力	230	605	78	87%

表3 日本著名推理小说家东野圭吾的代表著作借出量统计

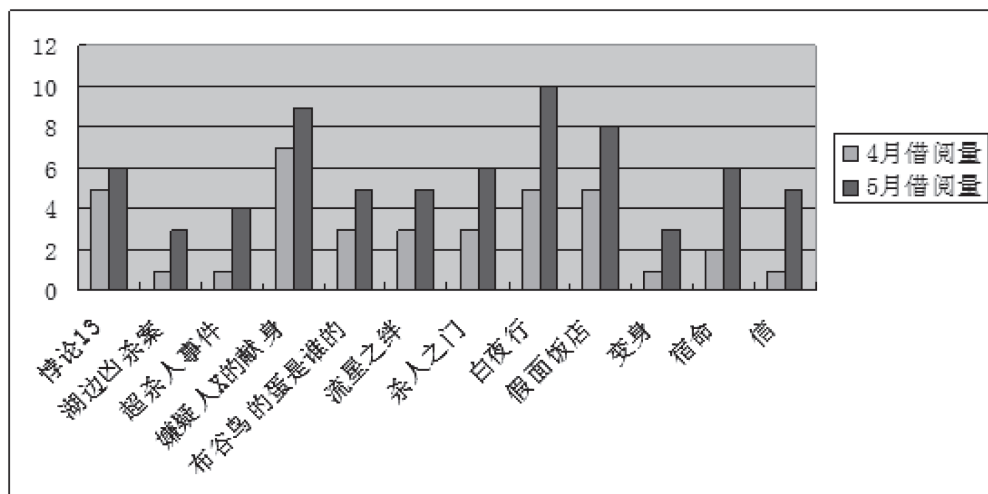


表4 佛学专题图书借出率统计

索书号	二月份	三月份
1 b94	17.92%	38.24%
2 b946	20.82%	36.10%
3 b948	13.98%	43.48%
4 b949	13.13%	19.79%

表3和表4是其中两期专题图书推荐的统计数据。表3选择了某位作者的代表著作，对比了在推荐前月与推荐当月的图书借出次数；表4选择了专题中的几类图书，对比了在推荐前月与推荐当月的图书借出率，我们不难发现，在推荐当月图书的外借数量都有了比较大的提升。

从表5中可以看出，部分图书之前没有借出量，在此次专题推荐后，被成功借出，这也印证了“每本书有其读者”，但是读者却不一定知道这本书的存在。因此在满足读者显性需求的同时，深入挖掘读者的潜在需求，将会有效延长某些图书的生命周期。

通过以上的数据统计和分析，我们可以看出专题图书推荐这种形式受到了读者的欢迎，其实不仅仅对读者有利，专题图书推荐这种形式对工作人员

来说也是不无裨益的。因为为了做好一个主题的图书推荐，要求工作人员熟悉馆藏情况，有哪些书是适合某个主题，或者综合馆藏中某类书的情况，拟定一个主题，这就要求工作人员在平时的工作中要用心去留意。如何取一个适当的题名，以怎样的形式展示在读者面前，这些都是我们要考虑的因素。要搜集大量的与主题有关的图书的信息，了解推荐图书的作者、出版社、书评、阅读面、可读性等方面的信息；了解读者的心理、读者的需要，在做这些工作的同时，不知不觉中学到了不少知识，提升了我们各方面的知识水平。

3 效果

通过近一年来的专题图书推荐活动，我们不难发现，这一形式在读者服务过程中主要有以下作用：

3.1 能够节省读者时间和精力，省却了读者在浩如烟海的文献中查找资料所浪费的时间。

3.2 对于某一专题图书设立专架可以提高查全率、查准率。

3.3 进行专题图书推荐是辅导读者阅读的一种好方法，能够提高读者阅读水平和阅读效果。

3.4 专题图书推荐能够起到及时、直观宣传图书的效果。

表5 零借阅图书在专题推荐期间的外借数量统计

题名	索书号	推荐前外借次数	推荐后外借次数
战争与国家恐怖主义	D73/3211/2012	0	2
康有为的改革思想与明治日本	D092.52/291/2011	0	1
日本大国化趋势与中日关系	D822.331.3/445/2008	0	2

大众题材图书推荐的问题及策略研究

——基于“生活好味道”专题书架报告

陈 晖

(浙江图书馆,浙江 杭州 310007)

摘 要 文章结合浙江图书馆专题书架活动,针对大众题材图书推荐活动,分析其特性,提出解决热门图书推荐的策略。

关键词 大众题材图书; 专题书架; 策略研究

本文中的专题书架活动是指由浙江图书馆组织开展的,通过1个月的时间在开架阅览室推荐统一主题书目的图书馆营销活动。2013年6月,专题书架的主题为“生活好味道”,推荐书目是TS类的书目,为期一个月。此次选题针对借阅量较大的大众题材书籍,并且从此次推荐活动中发现热门图书推荐的问题,并寻找解决问题的相关策略。

1 专题书架情况以及分析

1.1 简介

本次专题书架活动历时1个月,为6月1日至6月30日,一共添加图书1000册,分8次上书。

我们将图书按烹饪的方式方法区分为六个主题,分别为川菜以及湘菜、凉拌菜(含汤水类)、养生菜、家常菜、婴儿辅食、烘焙。

在推荐时,主要推荐的是凉拌菜以及养生菜、家常菜,推荐图书中70%属于这三类。

1.2 选题原因

(1)参考了本年度其他推荐的专题书的主题,此类主题没有重复。

(2)潜在阅读群体比较广泛。

(3)此类图书数量丰富,种类多样,借阅人数较多。

3.5 易于操作,不必花费大量人力物力。

4 思考

一年的专题图书推荐总体上来说是比较成功的,但是也有一些不足之处。其一是主题的内容全部来源于工作人员,尽管内容的确立也是大家根据平时对读者借阅需求的观察得来,但是可能也会忽略了一部分读者的需求,因此今后可考虑收集读者对专题图书主题内容的建议,有可行性的便可采纳;其二是推荐的专题都是比较热门的图书,其实也可适当推出一些相对冷门的专题,或是不为多数读者了解的专题,说不定会收到意想不到的效果;其三是推荐的专题全部为中文,作为省级图书馆,馆藏外文原版图书可以说是我们的一个优势和特点,应该把它揭示出来并发挥作用,因此今后可考虑适当推出一些外文图书的专题推荐,以丰富我们的内容。

参考文献

[1] 龚海清. 专题图书阅读季:一种新型图书阅读推广模式的探讨[A]//中国图书馆学会编.中国图书馆学会年会论文集[C].2011年卷.北京:北京图书馆出版社,2011

[2] 文立辉.论公共图书馆主题图书的推荐宣传[J].河南图书馆学刊,2013(9)

[3] 胡海清.主动做好图书推荐工作的若干方法[J].图书馆建设,2001(增刊)

[4] 涂能彬.图书馆检索系统中图书推荐技术的研究[D].广州:暨南大学,2011

[作者信息]王慧,女,馆员,业务主管;汤志伟,男,馆员,业务主管。

(收稿日期:2014-03-04)

(4) 贴近生活,有一定的推荐价值。

1.3 大众题材书目读者群分析

餐饮作为一种日常必需活动,对于读者人群限制小,符合大众题材的选题要求。作为热门程度适中的书籍,读者人群主要年龄范围是二十至六十周岁的人群。在实际借阅人群中,女性读者、中老年读者的数量较多,该专题书目读者人群有一定倾向性。

1.4 专题书架分析

(1) 与往年同期数据分析

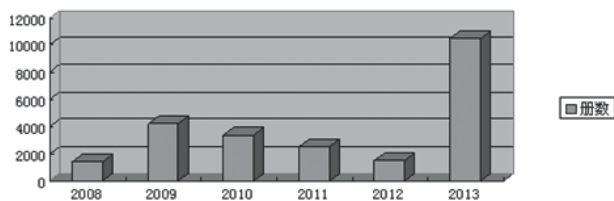


图1 T大类图书历年6月份借阅册数

上图是每年的6月1日至6月30日期间浙江图书馆T大类图书的借阅数量数据。

从上图中可以看出,该类图书借阅量较少,并且呈现下降趋势。专题书架推荐活动明显增加了借阅量。反映了该类图书有较大阅读需求,图书推荐活动取得良好的效果。

(2) 不同种类图书借阅数据分析

据通过书架借阅的初略统计(数据来源于放置于专题书架图书的消耗量),在食品类图书中,家常菜是借阅量最大的,其次是养生菜,紧接着是凉拌菜、川菜以及湘菜、婴儿辅食、烘焙。

在借阅图书中,一些专业性强的图书:例如面点制作、面包圣经等图书借阅量较小。

一般小形图书借阅量大于大开本的图书,图片丰富的图书借阅量大于图片少的图书。一些图书中一种菜色有多张步骤图片的、而且数据详细的,借阅量会更大。部分系列图书借阅量比较大,部分美食和生活游记相结合的图书借阅量较大。

图书翻阅次数比较大,很多读者愿意选择在馆内阅览,并不外借。部分系列书在一月内有多次借阅记录,流通较快。

(3) 借阅人群分析

此专题图书各年龄、各性别都有借阅,但会有不同的倾向。年轻群体(尤其是学生)会选择美食游记类图书,一些不涉及具体做法、方式的以及卡通的图书借阅情况较好。女性读者借阅此类图书更

多,年轻群体会借阅烘焙以及各类地方菜的书籍,中老年读者更多借阅养生菜以及家常菜。部分借阅婴儿辅食的读者更愿意通过索书号直接从架上寻找图书。

2 热门类图书专题书架相关问题

2.1 TS类专题书架的社会反映

由以上的数据以及情况分析,可以看出:

(1) 读者拥有更加健康的意识

对于养生菜系的图书有更大的需求。随着越来越多人对生活品质要求的提高,在图书的推荐上可以有更多针对健康养生等方面的内容。

(2) 图书推荐的有效性

此类图书的推荐活动会对借阅量有一定的影响,能够引起图书借阅量的增加。选择优质图书推荐,可以有效提高图书借阅率。

(3) 图书推荐的多元化需求

多元化的推荐可以更好地满足各类人群的阅读需要。对于一些专业性强、大开本的优质图书,可以加强这一部分低阅读量图书的推荐。

(4) 专题书推荐的时效性

推荐专题书也可以结合时下的热点或者时令,针对性的推荐可以取得更好的效果。例如本期的汤水类图书借阅量证明,应季的专题也有一定的优势。

2.2 热门图书相关问题

通过TS主题的图书推荐分析,可以折射出热门图书在推荐借阅中常见的一些通病:

(1) 时效性较强

大多数的热门图书都会有一定的时效性,在一定的时间里部分图书的借阅量相当大,复本不能够满足读者需要,在读者需要的时候无法及时满足阅读需求。预约这一种延迟需求的模式,可以作为热门图书借阅的一种辅助模式,但是由于预约图书到馆时间的不确定性以及预约图书到馆取书时间较短,对于时间上存在资源分配不平衡的热门图书会是一种挑战。

(2) 目的性较强

大多数的热门图书都有一个共性,就是实用,读者借阅有相当强烈的目的性。而对于这部分热门图书,在图书营销方面可以淡化推荐,相同类别的相关书籍可以在推荐方面弥补热门图书不能满足所有读者需要的矛盾。

(3) 图书混架

有的读者会选择把非该书架的图书进行混架排列,在专题书架上书以及整理方面,需要科学而及时的排架整理。美观的架位对于借阅仍然有一定的影响。

(4) 了解多于借阅

读者选择在专题书架逗留翻阅的数量要远远大于借阅数量,越是热门的图书,在网络上的选择就会越多,相关的资源获取途径也会越多,在图书借阅方面的推荐下,借阅量并没有明显的上升。

(5) 形式单一

专题书架的主题以及模式都较为单一,在模式上仅仅是书架展览,在主题上经常重复,这些模式单一会直接影响图书推荐的效果。

(6) 借阅难度上升

可以通过索书号取书的部分读者会因为图书的安放发生变化而无法及时获取自己想要的图书,会带来借阅图书的难度上升。

3 热门图书推荐问题解决方式探索

3.1 注重时效,方式多样化

推荐主题方式多样化。注意结合当下热点,对于主题进行创新及探索避免反复出现类似主题。第一,可以结合当下热点,例如媒体关注食品安全问题时选择食品安全以及制作等主题。第二,可以利用当时节日、季节、活动等契机,进行主题推荐。例如在春节期间推荐春联等主题。

推荐方式需要多元化。第一,创新书架布置。摆出花样配合主题,或者适当配合其他装饰物进行点缀。例如在西点专题时增添装饰的面包。第二,增加宣传。在图书馆、书架入口处等多个位置张贴海报,并增加悬挂式装饰物突出此主题,增加宣传。第三,结合馆内相关的演讲、讲座进行宣传。

3.2 拓展网络渠道

重视网络途径的宣传工作。第一,重视专题书架网上宣传工作,网站、微博、朋友圈等等都能够有效利用,增加宣传。第二,利用网络配合专题书架的推荐工作。在网上张贴推荐书目,推荐相关的电子资源,并提供相关电子资源的获取渠道。例如二维码、网站链接等方式开拓专题书目的获取渠道。第三,利用网络与读者交流。进行读者调查,了解读者需求的主题,张贴推荐排行榜,并作出借阅的总结。

3.3 书架管理专业化

第一,需要安排独立岗位。由于专题书架与图

书推荐、网站推荐等关系密切,且需要完成图书选择、图书上架、图书整理、图书资料统计等工作,设置专题书架和宣传的工作融为一体的岗位,能更有效进行专题书架的管理,并且能使资源配置更加合理,提升宣传效果。第二,采用多样化人才。有专业特长的工作人员负责相关主题图书的图书推荐,能够有效增加书架专业性。第三,重视图书推荐。对人员进行专业培训,与其他图书馆相互学习,不断提高。防止专题书架管理中出现的的问题,及时总结提高。

3.4 增加读者参与程度

图书推荐的关键仍然是读者,增加读者参与度是图书推荐工作的核心之一。可以采取多种方法增加读者参与度。第一,重视活跃读者。每一门类图书都有专注于这一主题的读者,他们对于特定种类的图书阅读量、知识丰富,可以通过与他们的沟通来确定书目。第二,开展读者交流活动。工作人员推荐的同时,也要重视读者自己的推荐,增加读者之间的交流以及分享,取得图书文化交流的目的,使得主题以及资源更加多元化。同时提升馆员的知识,拓展馆员的思维,使得推荐活动更加贴合读者需要。第三,活动形式多样化,可以开展阅读比赛、征文、茶话会、运动会、专题讲座、手工制作等活动。

4 结语

热门图书与冷门图书在推荐上有区别,冷门图书主要在于让读者了解有此类图书能够借阅,而热门图书推荐的重点在于甄选图书,为读者在知识爆炸时代取得最贴合需求的图书带来便捷,在面对图书推荐以及营销的相关工作中,始终应该以读者的需求为主要目的,承担知识分享和传播的责任。专题图书推荐始终是需要加以重视的一个部分,应在实践中不断发现热门图书推荐的问题,并寻找解决问题的相关策略。

参考文献

[1] 洪文梅. 我对设立专题图书推荐书架的一点心得[J]. 图书馆论坛, 2002(3)

[2] 洪文梅. 设立专题图书推荐书架[J]. 图书馆界, 2001(4)

[作者信息] 陈晖,女,图书文献服务部工作人员。

(收稿日期:2014-03-04)

衢州市图书馆读者活动品牌建设初探

胡建峰

(衢州市图书馆, 浙江 衢州 324000)

摘要 文章以衢州市图书馆为例, 探讨中小型图书馆读者活动品牌建设实践。

关键词 图书馆; 读者活动; 品牌文化;

图书馆读者活动品牌的打造, 是创新公共文化服务的重要形式和手段, 也是丰富公共文化服务内涵的重要举措。近年来, 品牌活动在图书馆的发展中越来越凸显其重要性。本文以衢州市图书馆为例, 就中小型图书馆如何打造读者活动展开初步探索。

1 读者活动的背景和概况

衢州 1985 年恢复建市, 是浙江省地级市。衢州市图书馆于 1985 年 5 月升格为地级市图书馆, 目前馆舍面积共 3000 余平方米, 其软硬件设施甚至不及浙江省部分发达县区馆。

2000 年初, 衢州市图书馆成立了传统业务部门之外的新生机构——社会活动部。结合省厅、省图、市局等重大活动, 组织与策划讲座、展览等读者活动。2003 年, 衢州市图书馆开始实施全国文化信息资源共享工程。2007 年结合浙江省文化信息资源共享工程要求, 开始每年举办下基层活动, 活动频率每年达到 15 次以上。此后按照“把文化信息资源共享工程服务送到农村去, 送到边远地区去, 送到民工朋友身边去, 送到民工子女身边去”这一要求, 衢州市图书馆深入农村, 深入基层, 开展了一系列内容丰富、形式多样的文化信息资源共享活动。2009 年推出“柯山讲坛”, 为市民开设公共知识讲座, 传播优秀文化, 并于当年荣获“浙江省优秀讲座品牌”称号。之后, 又陆续推出“柯山展窗”、“快乐假日”、“光明行动”等一系列读者活动品牌, 深受广大市民的喜爱。

2 读者活动品牌建设实践

中小型图书馆要想提高在广大市民中的关注度, 就必须大胆创新, 推出有自身特色的、能满足市民文化需求的文化产品。结合城市的文化特点, 探寻一个适合自身特点的读者活动品牌, 弘扬城市的传统文化。

2.1 柯山讲坛

图书馆体现的是一种为公众服务、为社会服务的

社会文化, 是一种公益性服务文化。特色文化是读者活动品牌建设的灵魂, 图书馆要做持续的活动品牌, 注入特色文化是关键。因此, 衢州市图书馆推出了第一个活动品牌——“柯山讲坛”。

围棋源于中国, 相传围棋之根则在烂柯山, 衢州市烂柯山是著名的“烂柯传说”的发祥地, 被誉为“围棋仙地”。2009 年, 衢州市图书馆借助本地品牌——烂柯山, 推出公益性讲座品牌“柯山讲坛”, 旨在为广大市民提供一个良好的学习交流的平台。讲座根据市民需求, 主要围绕教育科学、历史文化、卫生健康、经济生活四大主题开展。借助浙江省公共图书馆讲座联盟组织的讲座资源、杭州图书馆的讲座资源, 以及衢州市图书馆组织的衢州本地专家学者讲座资源, 采取固定讲座与流动讲座相结合的方式开展讲座活动。

“柯山讲坛”迄今已经走过五年历程, 在衢州市民中有着良好的声誉和反响。“柯山讲坛”坚持每月推出一个精品讲座, 著名作家曹文轩、台湾大学心理学家叶明华博士、国家一级作家薛家柱、教育专家博导赵志毅等知名专家学者分别做客“柯山讲坛”。当“柯山讲坛”以一种自信、积极的品牌形象出现在公众面前之后, 品牌树立的实践不断驱使我们努力去借助媒体的力量, 认真做好讲座预告和后期报道的整体宣传, 进而改变市民心目中传统图书馆的形象, 实现社会效益和文化惠民互惠互利的双赢。

品牌的生命力在于需求市场的认同, 活动的生命力在于社会的广泛关注。几年来, “柯山讲坛”这个品牌被大家认同, 不仅在市民心目中树立起公共图书馆的良好形象, 而且产生了独特的品牌效应。

2.2 柯山展窗

在“柯山讲坛”取得成功之后, 通过研究活动品牌特色与市民需求等诸多因素之后, 衢州市图书馆于

2012年推出“柯山展窗”。

“柯山展窗”以民俗、文化、阅读、科普等主题为重点,不但在图书馆内展览,还在市区广场、偏远乡村学校以及各县(市、区)图书馆进行巡展,以流动文化服务的方式为基层百姓服务,获得广泛的好评。两年来举办了“耀君的三十四个兄弟姐妹”、“人民心中的丰碑——100位为新中国成立做出突出贡献的英雄模范人物”、“浙江藏书楼”、“春节那些事儿——浙江各地春节习俗摄影展”等20多场展览。

2.3 快乐假日活动

为营造更好的学习氛围,吸引更多市民到图书馆。衢州市图书馆结合未成年人服务,以丰富青少年假日文化生活为目的,面向青少年策划假期优质品牌活动——“快乐假日”系列活动,活动包括图书“小管理员”、假日少儿影视展播等。

2.3.1 图书“小管理员”

图书“小管理员”是一个展示孩子们社会实践能力、激发他们读书爱书热情的一个服务平台。每年寒暑假定期举办图书“小管理员”培训班,招募10周岁以上小志愿者参与借阅管理,维护阅览室秩序,协助整理图书等。此项活动受到广大学生及家长的认同,报名人数大大出乎我们的意料之外,达数百人。衢州市图书馆根据学生资料,结合馆里实际,有选择性地进行了招募,并把他们合理分配到相关部门,2013年暑假招募“小管理员”140名,2014年寒假招募40名。

2.3.2 假日少儿影视展播

图书馆是孩子假期放松的好去处,假日少儿影视展播活动应运而生。节假日,少儿读者不仅可以畅游书海,而且还可以免费观看少儿动画、电影。我们播放《闪闪的红星》、《赛虎》等少儿红色经典励志影片,同时结合衢州南孔文化宣传、中国儒学馆项目建设,热播大型动画片《孔子》。两年来,假期持续的电影展播活动培养了少儿读者到图书馆参与活动的一种习惯。

2.4 “衢州文化 都来参加”文化惠民服务指南

2013年2月,市图书馆与市文化广电新闻出版局共同推出折页——“衢州文化 都来参加”文化惠民服务指南。每月中旬联系各文化活动单位,包括博物馆、文化馆、青少年宫、电影公司等单位,将次月全市大型文化类活动安排编印在折页上,每月一期,每期月底发行,在各单位开放部门发放。这项活动已经坚持了1年多,服务指南已出至总第15期,大力推广宣传了本市文化活动,让市民都能了解并参与其中。

3 文化品牌活动的社会效果

五年来,“柯山系列”文化活动,扩大了图书馆的影响与知名度,并带动了图书馆工作的全面发展。

“柯山讲坛”的开设,吸引并培养了一批固定的听众群。特别是关于教育科学主题的演讲深受广大学生和家长的热烈欢迎。不管邀请的专家是知名教授还是本地作家、教育专家,每次举办教育主题的讲座,听众都会爆满,家长都会与小孩一起聆听,互动环节也是所有讲座听众参与度最高的。讲座结束后,讲师必然是被围得水泄不通。同时,“柯山讲坛”也是图书馆被衢州所有媒体主动联系并报导最多的活动。

“快乐假日”活动的开展,为青少年提供了假期读书、学习锻炼的平台,同时有效弥补了图书馆假期人力资源的不足,为图书馆发展注入青春活力。“快乐假日”品牌活动,使学生在参与图书管理、借阅过程的同时,深切感受到图书馆工作的繁杂与辛苦,了解了在学校学习知识的重要性。在图书馆实践之后,小管理员们对父母的工作就会少一份埋怨,多一份理解。

图书馆编印“衢州文化 都来参加”文化惠民服务指南的同时,有计划有步骤地安排次月图书馆讲座、展览等品牌活动,同时带动了整个文化系统及各县(市、区)文化活动的开展。目前衢州市图书馆与团市委、妇联等部门也有了合作,受到衢州市委市政府的高度评价,并受到广大市民的认可,在社会上产生良好的反响。

参考文献

- [1] 严海帆,苏鲜女.图书馆公共文化服务的拓展[J].大学图书情报学刊,2012(6):73-76
- [2] 李纪英.民族地区图书馆如何在“务虚”与“务实”中打造品牌文化服务[J].图书馆理论与实践,2012(6):105-106
- [3] 张海翎.试析品牌活动对提升少年儿童图书馆影响力的作用[J].图书馆工作与研究,2012(8):119-121
- [4] 黄珂.打造读者活动品牌 延伸公共文化服务[J].金色年华,2013(7):64-65
- [5] 李珠.白云有意 润物无声[J].图书馆论丛,2013(3):71-77
- [6] 负琳红,王静.创高校图书馆品牌服务,用实际行动兑现承诺[J].甘肃科技,2013(6):82-84

[作者信息] 胡建峰,男,副研究馆员,办公室主任。

(收稿日期:2014-02-10)

建设一流文化设施 满足求知求乐意愿

——记萧山区瓜沥镇横埂头村农家书屋

横埂头位于航坞山北麓,杭甬高速在村境内设有出口,青六线穿村而过,交通便捷。全村有19个村民小组,在册农户814户,人口2857人,拥有纺织印染、钢结构等各类企业17家。横埂头村在上级党委、政府的正确领导下,始终围绕社会主义新农村建设目标,创新创业,敢于领先,经济发展和村级各项事业取得了长足的进步,先后荣获萧山区“精品亮点村”、杭州市文明村、杭州市文化示范村、全国“示范农家书屋”等荣誉称号。

随着村级经济的稳健发展,在村民“钱袋”日渐丰满的同时,该村十分重视村级文化的建设和发展,致力于丰富村民的“脑袋”。建设文明幸福新农村,离不开文化的发展和繁荣。村民所期待的幸福概念,就是晚饭后家门口文化广场的自娱自乐,茶余时上书屋聊天看书。围绕区“十大金色文化工程”建设的要求,这几年来,横埂头村强化了文化基础设施建设,特别是对农家书屋进行了新的提升:

1 加大投入,建设书屋

在村原图书分馆的基础上,在区、镇两级的规划指导下,投入资金30多万元,高标准建设了农家书屋。目前,书屋面积达到100平方米,场地宽敞明亮、布局合理,分少儿、成人区块,充分满足了新农村条件下村民阅览和学习的需要。配备各类书籍13529册,其中少儿图书3000余册、报纸杂志35种,聘请了两名专职管理人员,全天候负责日常的开放管理服务。农家书屋通过多种渠道提高图书的利用率,与萧山图书馆、杭州地区的图书馆联网互通,实现此借彼还,通借通还,一证式服务,真正实现了资源共享。

2 服务到位,管理专业

农家书屋建成后,每一本书、每一份报纸和杂志都要通过农家书屋管理员的手送到农民读者手中,解决农民群众“买书难、借书难、看书难”的问题。两名专业管理人员除了定期接受萧山图书馆举办的培训外,还主动和萧山馆工作人员联系,并加入萧山支、分馆建设QQ群,及时询问各方面的业务知识。

为了适应当前自动化、网络化、信息化的图书

管理要求,农家书屋的图书由萧山图书馆统一调配,送书下乡,书屋每季度更换图书一次,保证了图书及时流通;萧山馆还就图书管理工作进行业务指导,推进了村级图书馆工作和农家书屋建设的持续发展。另外,管理员娴熟的业务知识、热情的工作态度及创新意识,使书屋很快成为村民群众的会友场所、学习场所与娱乐场所。书屋开放两年来,共办理借书证800余张,月平均人流量900余人次,年图书借阅流量7500余册次。

3 形式多样,活动丰富

书屋的开放运行,不但满足了本村村民求知的需求,而且还吸引了辖区内瓜沥临港工业园区不少在外资企业工作的职工进屋学习。为了更好地推广阅读,宣传农家书屋,横埂头村利用农家书屋的资源优势,结合“春泥计划”、“假日学校”、“文化村”建设等主题活动,开展了不少群众性的主题活动。如在2010年建立“春泥”记者小分队,举办“小学生朗诵比赛”,通过孩子们的小眼睛看待本村的大变化;2012年6月,萧山图书馆、瓜沥镇团委和横埂头村联合举办了“党在我心中”国学诵读比赛活动,受到了村青少年的一致好评。另外,每年暑期,横埂头村以村农家书屋为平台,开展“假日学校活动”,在大学生村官带动下,结合本村的特色,举办如读书月等一系列活动。横埂头村以活动为契机,以农家书屋为平台,积极为本村未成年人营造良好的读书氛围,培养他们爱读书、好读书、勤读书的习惯。

通过一系列活动的开展和管理员的精心管理,横埂头村农家书屋已经成为村民农闲时节、傍晚和双休日看书读报的一大好去处,成为村民闲话家常、联谊交流的重要场所。在满足群众日益增长的文化需求的同时,营造了和谐向上的文化氛围。

目前,横埂头村农家书屋在拥有一流硬件设施条件下,集民智、管民本、顺民心、现民意、创特色,积极在管和用方面开展探索和实践,把握农家书屋姓“农”这个根本,更好地服务村民读者,为建设文明幸福新农村提供精神力量!(萧山区图书馆供稿)

智慧图书馆发展的思考

万湘容

(宁波市图书馆, 浙江 宁波 315010)

摘要 文章分析了在智慧城市建设中智慧图书馆建设的必要性, 提出了智慧图书馆应用服务体系的具体实现形式。

关键词 智慧城市; 公共图书馆; 发展

欧盟委员会在《欧盟智慧城市报告》中将智慧城市界定为智慧经济、智慧移动、智慧环境、智慧人群、智慧居住和智慧管理六大坐标维度。实际上, 图书馆与六大坐标维度是紧密联系的, 如智慧经济离不开图书馆知识服务的智力支持, 智慧环境离不开图书馆生态文化的培育, 智慧人群离不开图书馆社会教育的培养, 智慧居住离不开图书馆休闲空间的吸纳, 智慧管理离不开图书馆信息资源的支撑。智慧城市以泛在、绿色、惠民为主要特征的现代城市可持续发展战略与现代图书馆的全方位、智能化的无处不在的服务理念和模式是同向同行的。

智慧图书馆是智慧城市建设的重要内容和形式之一。在建设智慧城市过程中, 政府和图书馆界必须统筹规划、制订战略, 积极推动智慧文化服务和智慧图书馆又好又快的发展。

1 智慧图书馆建设的必要性

乘新技术发展的东风, 图书馆正在无可争辩地走向数字化、智慧化、泛在化, 这个趋势不可改变。在图书馆不放弃传统纸质文献的收藏与服务、满足底层普通民众对传统纸质文献需求的情况下, 一定要运用高技术手段提升传统服务的水平, 使之更高效、更便捷、更省时, 也更尊重个人隐私。

智慧图书馆就是用高科技手段完成传统图书馆服务工作的一个工具。智慧图书馆所做的, 正是行使公共图书馆应尽的社会职责, 做图书馆份内应该做的基本服务。与此同时, 提高图书馆现代化、数字化、智能化水平, 也提高了普通市民应用高科技手段的能力。

2 智慧图书馆建设的战略规划

智慧图书馆建设必须在政府主导下进行, 纳入政府智慧城市基础信息设施范畴, 并遵循技术能

力和社会需求优先的原则。基本思路是先建急需急用和容易的, 先易后难, 从小到大, 要有步骤、宏观有序、分清轻重缓急, 避免一哄而上。在具体实施中要遵循以下原则: 第一要统一。即统一规划、统一技术标准、统一运行规则。这是知识资源共享的基础。第二要联合。建设智慧图书馆决不可能毕其功于一役, 完全由一家图书馆单独完成, 必须走联合的路。第三要防止重复建设。经济建设中长期存在的最大弊端之一是重复建设造成的巨大浪费。智慧图书馆建设中, 不需要单独再建网络系统, 要充分利用市域已有的图书馆联盟、网络服务平台。第四要认真研究技术标准化问题。目前, 物联网还没有形成统一的标准, 这不仅影响了物联网产业的迅速发展, 而且还严重阻碍了图书馆系统间的互通和整合, 成为建设和发展智慧图书馆的一大障碍。

3 智慧图书馆模式的实现形式

目前我国已有很多图书馆开展了智慧图书馆尝试, 根据设备、功能和技术的不同, 智慧图书馆可以从以下几个方面来实现。

3.1 智能馆舍

图书馆可引入物联网中智能家居的理念, 建设智能馆舍。管理人员在办公桌前就可以完成楼宇管理工作, 包括照明监控变配电监测、空调系统监测、给排水系统监控、安保监控、电子会议系统和公共广播系统管理等。比如智能照明系统, 在图书馆阅览区, 如果外面的光线很弱, 灯会自动打开; 如果外面光线太过强烈, 窗帘则自动拉下, 各个光源都通过自动感应设备连接到电脑上, 由电脑进行操控, 这样不仅可以最大限度地节电, 还不需要人为干预, 实现了照明智能化。实现的原理是首先对

物体属性进行标识,再通过识别设备完成对物体属性的读取,最后将读取到的信息通过网络传输到信息处理中心,由处理中心完成物体通信的相关计算。

3.2 手机图书馆

手机图书馆是以手机、掌上电脑等移动设备作为载体,通过手机无线上网,实现信息的双向传播。手机作为一种强有力的无线通信媒介,其增值服务具有势不可挡的全球渗透力。随着高速度、多媒体、个性化第三代手机3G的普及,图书馆可以充分利用3G手机高速浏览网页的功能,实现与数字图书馆的无缝连接,通过移动短信咨询平台、网络信息浏览平台、移动交流平台、移动阅读平台为用户提供书目查询,图书续借、预约、到期提醒,读者证事务,参考咨询,讲座预定,新书通报,读者荐购,发布消息,个性化定制,移动阅读等服务。

3.3 知识联盟

图书馆知识联盟是指两个或两个以上图书馆按照自愿原则签订一定的合同或协议,为实现区域内联合服务而结成的既松散又统一的合作组织。该组织一方面通过网络为用户开展联合知识导航服务,另一方面通过阵地前移,做到哪里有用户需求,哪里就有图书馆“售后”服务人员就近出现。

3.4 城市街区24小时自助图书馆

“自助图书馆”主要由自助图书馆服务机、图书馆服务与监控中心系统和物流管理系统等三部分组成,其核心设备是自助图书馆服务机。自助图书馆服务机包括浏览书架、电脑操作台、网络查询台、图书信息浏览屏、还书分拣箱、验钞机等。在自助机上,几乎具备了图书馆全部的服务功能:申办新证、自助借书、自助还书、预约服务、查询服务等。目前,在宁波市区已建立14座24小时自助图书馆。城市街区24小时自助图书馆的优点在于设备的图书馆服务功能全面、网点网络化;缺点是外借图书功能要求基于RFID技术,设备运行需要物流支持,条形码还书功能受限制因素较多。

3.5 电视图书馆

随着互联网协议电视技术(IPTV)的出现,数字电视用户只能通过遥控器输入数字、不能输入汉字、精确查询难于实现等缺点也得以克服,这为建立电视图书馆、开展智慧服务创造了更加广阔的发展前景。利用电视图书馆或利用数字电视的交互功能,开发相应的接口,将数字图书馆与数字电视连

接起来,将图书馆的服务送入千家万户。市民只要打开电视通过遥控器就可以进行图书馆书目、借阅信息的查询,进行图书的预约和续借,观看图书馆数字展览,聆听图书馆讲堂,阅读馆藏电子书刊,点播全国文化信息资源共享工程经典剧目等。

3.6 流动图书馆

流动图书馆因其快捷、灵活的特点,可使图书馆的服务触角伸及还未曾覆盖到的人数众多的新型阅读群体,如工地、社区、机关、写字楼群、农村、边远学校等,发挥出巨大的作用。流动图书馆开到哪,书香就飘到哪,如同一个流动的分馆为群众送去急需的精神食粮。流动服务与阵地服务相配合,使图书馆服务惠及更多的基层群众。

流动图书馆内配置书架、检索电脑、防盗系统等基础设备,安装由无线网络组成的自动化图书管理服务系统,配置无线网络计算机处理器,通过无线网络的方式与总馆计算机系统连接,能够现场完成书刊借还、证件办理、图书预约、下载等服务项目。

4 结语

智慧图书馆进一步完善了城乡居民读书、阅报、上网、听讲座、看展览的基础公共文化设施的布局和功能,保障了公民获得基本文化权利、图书馆权利,也必然成为未来图书馆的发展模式。

参考文献

- [1] 上海图书馆. 智慧城市与图书馆服务[M]. 上海: 上海科技文献出版社, 2012. 7
- [2] 乌恩. 智慧图书馆及其服务模式的构建[J]. 情报资料工作, 2012(5): 102-104
- [3] 王世伟. 未来图书馆的新模式——智慧图书馆[J]. 图书馆建设, 2011(12): 1-5
- [4] 王红. 基于物联网的智能“云图书馆”架构与思考[J]. 情报理论与实践, 2011(11): 87-95
- [5] 黄力. 基于物联网技术的图书馆服务模式与内容的研究[J]. 图书馆学研究, 2011(3): 51-55
- [6] 谢蓉, 刘炜. SoLoMo与智慧图书馆[J]. 大学图书馆学报, 2012(3): 5-9

[作者信息] 万湘容, 男, 副研究馆员。

(收稿日期: 2014-03-19)

NoteFirst软件在专题文献管理中的应用

张颖

(杭州师范大学图书馆, 浙江 杭州 310036)

摘要 NoteFirst是一款新生代的网络版文献管理软件, 其除具有文献管理、论文写作等基础功能外, 还能实现文献订阅、知识卡片、科研协作等高级功能。文章简要介绍了将其应用于专题文献管理中的步骤、软件特点及使用注意事项等。

关键词 NoteFirst; 文献管理软件; 专题文献

随着信息技术的发展, 海量的文献存储在数据库和网页中, 如何有效、全面地收集并管理某个专题的文献成为图书馆员和科研工作者的困惑。近年来, 许多图书馆纷纷建立了专题文献库或为读者提供专题咨询服务, 各软件商也把重点放在开发一款基于云计算的网络版文献管理软件。代表产品有国外的 EndNote Web、Mendeley、Zotero 和国内的新科学 (<http://www.xinkexue.com/portal.php>)^[1]、NoteFirst。

构或研发型企业使用或试用, 个人注册用户十万余, 分为普及版、专业版和高级版, 普及版用户可永久免费使用^[4]。三个版本在功能上没有任何差异, 只是在使用权限上稍有区别, 例如: 插入引文数量、文献管理容量、可授权电脑数等^[5]。笔者在实践中发现, NoteFirst V3.2 具有较高的知识管理效率, 能很好地应用于专题文献的收集和管理中。图1为其简单功能示意图。

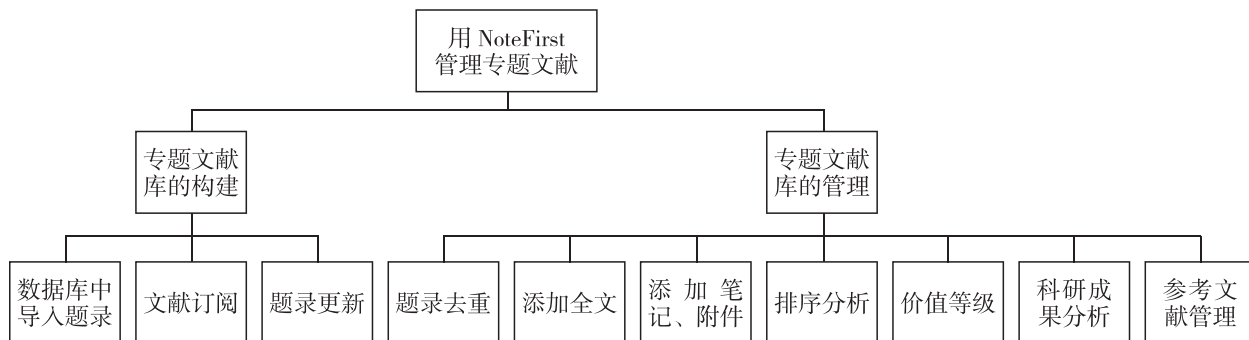


图1 利用 NoteFirst 管理专题文献功能示意图

NoteFirst 是由西安先知信息公司于 2010 年 4 月研发, 是国内首款面向云用户的知识管理和科研协作系统。现最新版本是 2013 年 5 月 10 日发布的 V3.2。该软件采用单机版 + 网络版设计, 可实现题录信息的同步更新和数据自动备份。它全面支持中文和国标 GB/T 7714-2005《文后参考文献著录规则》, 能满足 SCI、EI 收录期刊双语参考文献格式的要求。值得一提的是, 软件还开发了文献订阅功能, 能满足人们收集最新文献资料的需求。用户通过此款软件可以实现个人知识管理、论文写作、团队科研协作、机构知识库建设等^[2,3]。该软件目前已在 500 多所高校图书馆、公共图书馆、科研机

1 专题文献库的构建

1.1 文献订阅

NoteFirst 软件内嵌文献订阅器, 提供 RSS 订阅和主题订阅两种模式。前者通过网站的 RSS 源实现动态实时链接, 将最新的网站内容下载到本地^[6]。该功能可实现对期刊、博客、网页等内容的订阅。通过软件提供的 RSS 源列表, 目前用户可方便地查询到 23000 余种中外文学术期刊的 RSS 源。主题订阅也称关键词订阅, 可通过关键词获取某主题在某个数据库中的最新文献。订阅后每次登录软件, 系统便会自动搜索该数据库中符合条件的最新文献, 非常适用于需长期跟踪某专题文献的用户。已经成功订阅到本地的文献可

直接打开 PDF 阅读全文,也可把认为有价值的文献题录导入到专题文件夹中。目前 NoteFirst V3.2 支持主题订阅的数据库有:知网、万方、Science Direct、SCI、EI、Spring Link、Proquest 和 PubMed。

1.2 文献题录的导入

同其它文献管理软件一样,NoteFirst 也提供多种题录导入的方式。针对具体的某一篇文献可采用手动添加、浮标在线添加和 NoteFirst 保存题录三种方式。手动添加是在软件的工具栏中点击“新建题录”,在弹出的对话框中手动逐项输入文献信息,然后保存即可生成一条题录。浮标在线添加是在检索出的含有题录信息的某篇文献的原始页面,点击软件浮标中的“保存题录”,软件就会自动收集该篇文献的题录信息。NoteFirst 保存题录同浮标在线添加有异曲同工之处,也是在检索出的含有题录信息的原始页面,鼠标右键选择“NoteFirst 保存题录”,软件自动收集并保存该条题录,但该功能目前只支持 IE6 以上的浏览器。对于纸质型的书刊,在线更新失败的题录、非专业期刊数据库的页面文献^[6]可以通过这三种方式导入题录文件。

在进行专题文献查找时,往往检索出来的结果很多,这就需要对题录进行批量导入。可直接进入图书馆资源中的某个数据库或通过软件中的“在线数据库”检索。目前 NoteFirst V3.2 支持在线检索的数据库有:知网、万方、维普、SCI、Scopus、Wiley、Nature 等 46 个,但这个数量相对于 NoteExpress 软件支持 200 多个在线数据库^[7]是较少的。批量导入题录时过滤器的选择至关重要,只有正确选择过滤器才能成功地将题录导入,不同数据库支持导入到 NoteFirst 中的过滤器种类和数量也不同(见表 1)。从表中可以很好地发现,目前中文数据库对 NoteFirst 的支持较好,提供了较多的过滤器

样式,其中知网和万方数据库已经提供 NoteFirst 过滤器。但遗憾的是,一些外文库还没有提供能批量导入 NoteFirst 的过滤器,如:PubMed、IEEE 等。

2 专题文献库的管理

2.1 文献题录的更新

导入成功的题录信息不一定完整,可通过软件的“题录自动更新”得到更准确全面的信息。题录更新时要选择在线更新的数据库,目前 NoteFirst V3.2 中只提供知网、万方、Science Direct、SCI、EI、Spring Link、Proquest、PubMed 这 8 种数据库,对于在维普等数据库中导入的题录就无法实现自动更新,只能靠人工干预。准确全面的题录信息是保证引文准确与否的关键。

2.2 文献题录的去重

由于不同数据库收录的文献范围会有交叉,因此从不同数据库中导入到 NoteFirst 中的题录也会有重复。在添加全文前,应对专题文件夹中导入的全部题录进行去重。但笔者在实际使用中发现,实际相同的两条题录因在不同数据库中录入时标点符号的半角全角、横杠的长短等细微差别,软件无法识别。

2.3 添加全文

进行完专题文献题录的导入和去重工作,需要给文献添加全文以供深入阅读。在计算机联网并且数据库 IP 授权的前提下,可通过“全文自动下载”来为题录添加全文,稍事等待即可把全文下载到本地计算机和软件服务器上(下载的速度取决于网速),下载到服务器上的题录可实现多台电脑间的数据同步。下载成功后题录前会出现 PDF 或 CAJ 的标志,并且该条题录会变成粗体,意思是全文未阅读。双击题录即可打开全文阅读,并对全文进行高亮标注、添加注释、复制、打印等操作。PDF 为软件内置阅读器,因此即使本机未安装该阅读器也

表 1 几种常用数据库支持导入 NoteFirst 中过滤器样式

数据库名称	过滤器样式						
	NoteFirst	EndNote	NoteExpress	Refworks	Reference Manager	BibTex	RIS
知网	✓	✓	✓	✓			
万方	✓	✓	✓	✓			
维普		✓	✓	✓			
SCI						✓	
EI					✓	✓	✓
Science Direct					✓	✓	
Spring Link		✓			✓	✓	✓
EBSCO				✓	✓	✓	✓
Wiley				✓	✓	✓	✓

能打开全文阅读。对于已经下载到本地的全文文献也可上传到NoteFirst软件中,再借助“题录自动更新”功能补充和完善题录信息。

2.4 添加笔记和附件

在软件中可对题录添加笔记和附件。选中某条题录鼠标右键“添加笔记”即可,但该笔记只能在软件中阅读。可从本地计算机向题录添加文本、PDF、PPT、图片或网页链接等形式的附件,双击后即可在软件中打开阅读,也可非常方便地插入到分析报告中去加以使用^[8]。同NoteExpress文献管理软件一样,NoteFirst也提供对文献“价值等级”的标注,用①②③④⑤来表示,等级依次增加。标识了价值等级的文献能让我们很好地辨识该文献对研究所起作用的大小或今后是否还需要再次精读。

2.5 科研成果分享

用户可将文献、读书笔记、实验记录、知识卡片等各类资源在团队内一键分享,供群组内部成员分享学习。逐步积累的资源在未来将自动构建起机构知识库,成为团队历史的记录。在专题文献管理中,团队成员可将收集的资料分享并供他人评阅,不但节省了时间,还有助于发挥团队协作精神、促进彼此间的交流。

2.6 参考文献管理

自动生成参考文献列表是文献管理软件共同的基本功能,包括在文中可自动插入引文标注,在文后生成规范的参考文献列表,增删引文或更换引文样式^[9]。用户首次在电脑上安装NoteFirst V3.2软件会在Word(只支持Office 2003/2007/2010)中自动加载NoteFirst插件,但要注意安装时必须保持Word文档未被打开,否则会导致插件安装失败。

投稿时编辑往往会很关注文后参考文献的著录是否规范、格式是否符合本刊。NoteFirst V3.2目前除提供5300余种中外文期刊的引文样式外,用户还可自定义引文样式并能满足SCI、EI收录期刊双语参考文献格式的要求。与其它文献管理软件不同的是,该软件还提供参考文献的校对报告,系统会对所有插入的引文进行自动校对,指出题录存在的错误,如:页码缺失、无英文标题等。

3 结语

利用NoteFirst收集、管理专题文献并应用于论文写作,极大地提高了科研工作者的效率。用户可先通过订阅和导入题录这两种主要方式收集专题文献,然后通过题录更新、去重、添加笔记和全文等

实现对专题文献的管理,最后应用于科技论文的撰写工作中。除此之外,NoteFirst还提供图片抓取功能和网页保存功能,可将其制作成知识卡片,帮助用户在日常学习过程中建立起庞大的个人参考资料库。用户还可以按机构、研究方向等建立群组,将重要的文献和知识无障碍地在团队内部共享,实现团队任务管理和机构知识库建设。

总而言之,NoteFirst这款新生代的中文文献管理软件拥有众多优点,使用起来上手也比较快。但就目前来看,软件的稳定性和兼容性较差,而且支持在线检索、题录自动更新和全文下载的数据库种类太少。软件开发商如能尽快解决这些问题,将会为该软件迎来更多的用户群。可能很多科研工作者或图书馆员目前还不了解或不熟悉NoteFirst文献管理软件,将其应用于专题文献的收集与管理中也将为该软件的推广使用起到一定的示范作用。

参考文献

- [1] 郑玉萍. 参考文献管理软件比较分析[J]. 科技情报开发与经济, 2013(10): 122-125
- [2] 刘敏. 参考文献管理软件的探讨和应用实践[J]. 山东图书馆学刊, 2012(4): 75-77
- [3] 刘菊红. 网络版参考文献管理软件——NoteFirst评析[J]. 科技视界, 2012(17): 168-169
- [4] 马云辉. NoteFirst软件在科技查新中的应用[J]. 情报探索, 2012(10): 73-76
- [5] 西安先知信息技术有限公司. 购买与充值[EB/OL]. [2013-12-24]. <http://www.notefirst.com/pay/>
- [6] 程翔. 应用NoteFirst构建个人知识库[J]. 无线互联科技, 2012(8): 62, 64
- [7] 邓智心, 程庆荣. 基于NoteExpress的桉树专题文献数据库的建立、管理和应用[J]. 广东林业科技, 2011(5): 78-82, 90
- [8] 周新跃. Notefirst在专家知识服务中的应用实践[J]. 新世纪图书馆, 2013(8): 46-49
- [9] 周新跃. Notefirst与CNKI个人数字图书馆在专家知识服务中的应用与比较[J]. 晋图学刊, 2013(5): 27-31

[作者信息] 张颖, 女, 馆员。

(收稿日期: 2014-02-26)

图书馆利用社会资源开展读者活动之模式研究

胡建英 萧梦墅

(台州市图书馆, 浙江 台州 318000)

摘要 文章以台州市图书馆读者活动为例, 探讨开展读者活动的模式及活动过程中需要注意的一些问题, 期为公共图书馆读者活动的开展提供借鉴。

关键词 图书馆; 社会资源; 读者活动; 活动模式

随着时代的发展, 公共图书馆已由单一的开放借阅向多元化服务转变。图书馆通过各种方式参与社会文化事业, 在利用自身资源服务于社会的同时, 充分利用社会资源展开各项读者活动以满足公众越来越高的社会需求。本文以台州市图书馆 2011-2013 年间读者活动为例, 对图书馆利用社会资源开展读者活动的模式展开研究和探讨。

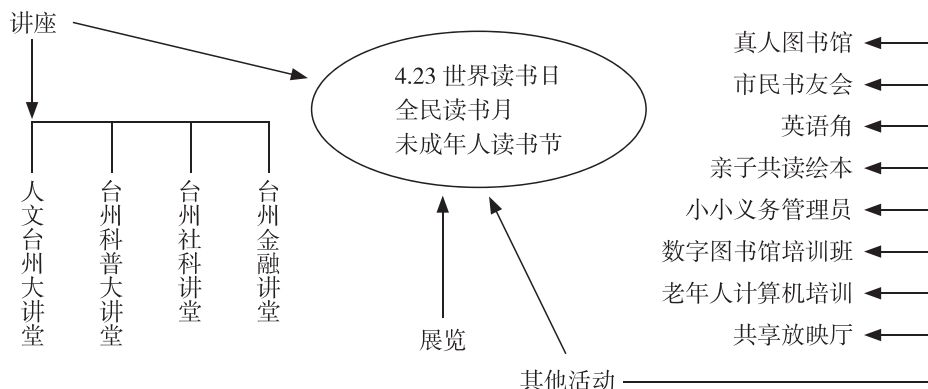
1 台州市图书馆读者活动情况

台州市图书馆自 2010 年底开馆以来, 已开展了多项读者活动。2011 年全年举办读者活动 109 场次, 直接参与读者约 14 万人次; 2012 年全年举办读者活动 194 场次, 直接参与读者约 21 万人次; 2013 年全年举办读者活动 283 场次, 直接参与读者 23 万人次。从数据中可以看出, 读者活动场次及参与读者人数在逐年递增, 2011-2013 年三年来共举办读者活动 586 场次, 累计参加人数 58 万人次。

2 台州市图书馆读者活动模式

读者活动主要以讲座、展览和其他活动形式贯穿全年, 以大型的文化活动作为全年重点, 以品牌活动树立图书馆的服务形象。

(详见下图)



2.1 品牌活动

台州市图书馆自建馆以来, 为了丰富市民的文化生活和精神世界, 不断推陈出新, 现已形成以下几个品牌活动。

2.1.1 市民讲堂

由台图主办的市民讲堂已开讲 3 年, 受到了广大市民的喜爱。台州市民讲堂旗下共有“人文台州大讲堂”、“台州科普大讲堂”、“台州社科讲堂”、“台州金融讲堂”四大子品牌, 其中“人文台州大讲堂”由台图自主举办, “台州科普大讲堂”、“台州社科讲堂”两个品牌分别与台州市科协、台州市社科联两家单位合作, “台州金融讲堂”则是与台州银监分局及电台 FM98.7 合作。四个子系列各有侧重, 讲座分类更加细化、更加专业, 主题涵盖国学、历史、哲学、地方文化、文艺、科技、健康、家庭教育、经济、金融理财等。

2.1.2 市民书友会

“书友会”活动每月一期, 每期读 1 本书。活动由书友们轮流主持, 畅谈读书感受, 分享读书体验。每月一期所读书目展示, 促使更多的市民加入到书友会的行列, 带动市民的阅读热情。

2.1.3 真人图书馆

真人图书馆倡导的理念是“每个人的经历就是一本”，通过阅读他人来品悟自己。每月一期，由各行各业里有着特殊经历的人自荐来做真人图书，每次活动参加人数约为20—30人，活动主题涉及到旅行、当地文化、生态资源、理财知识、金融知识等多方面。

2.1.4 小小义务管理员

“小小义务管理员”活动自开馆初期展开，由馆员来给小读者们进行培训授课及实践练习。活动旨在给孩子们提供一个了解图书馆、学习科学利用图书馆资源方法的宝贵机会，同时也为他们搭建了一个参与社会实践的平台，从而锻炼了孩子们社会实践和与人沟通的能力。

2.1.5 老年人计算机知识入门培训

为丰富老年人的文化生活，满足老年人对计算机知识的学习需求，图书馆在台州市义工协会及社会爱心人士协助下开展了“老年人计算机知识入门培训”活动，免费为老年人进行计算机技能培训，熟悉上网步骤，学会上网浏览新闻、看视频、查找资料，用电脑编写文章等等。

2.2 台图大型文化活动

每年围绕“4.23世界读书日”、全民读书月及未成年人读书节，台图都会推出一系列读书活动，除了平日已形成的各类活动外，推出了一些面向幼儿的阅读活动，例如2012年“4.23世界读书日”，为了给孩子们提供愉悦的阅读环境，培养孩子们良好的阅读习惯，以及提供给家长们更多亲子互动交流的机会，图书馆展开了“亲子共读绘本”活动，并得到了一些社会早教机构及“草根”家长的支持和协助。另外针对青少年读者还增设了知识竞赛、民间故事大赛、征文、图书交换等多种形式的读者活动，使读者可以从图书馆集中获得更加丰富的阅读体验，同时也拉近了图书馆与读者之间的距离。

3 读者活动之社会合作资源研究

对于图书馆而言，丰富的读者活动无疑是吸引读者的重要形式，如何充分利用社会资源，进一步提升图书馆文化服务竞争力和影响力，是值得很多图书馆人思考的一个问题。针对台州市图书馆读者活动现状，结合自己的思考来探讨目前图书馆主要的几种社会资源类型。

3.1 社会各单位间的联合协作

从台图的读者活动情况可以看出，台图主要以品牌活动及大型文化活动为主线。而品牌活动中，主要以讲座形式为主。近年来，公益讲座已经成为各公共

图书馆的核心业务之一。图书馆的公益讲座作为城市文化中富有活力的载体，已被越来越多的读者所喜爱和期盼。然而，对各方面实力较弱的中小型城市公共图书馆而言，要树立一个自己的讲座品牌并非易事。台图作为一个新馆在打造属于自己的品牌讲座时碰到了许多问题，特别是在师资、人力、财力等方面都存在不足，而讲座的成功与否主要取决于讲师和选题。

2012年根据调查问卷，发现广大市民对图书馆举办公益讲座热情很高，同时也掌握了他们对讲座的具体要求。市民最希望改进的部分主要有以下两点：①讲座的主题范围不够广泛，如教育类、科普类、法律类、医药健康类、经济类的讲座希望可以更多；②市民普遍希望请到更多的专家、知名学者到台州市图书馆的讲堂，以提升讲座的整体层次和深度。

为了解决资源短缺，满足读者对新知识、热门学科及社会热点问题的求知欲，使图书馆讲座健康、可持续地发展，就必须寻求多方合作，联合社会各界共同举办讲座。目前台州图书馆讲座活动的合作伙伴有台州市科学技术协会、台州市社科联、台州市妇联、台州市文广新局、台州市律师协会、台州19楼网站等。不同的合作单位在不同的领域内凭借各自丰富的社会资源，为讲座带来更多的师资提供了强有力的保障。

3.2 公共图书馆间的资源共享

由于受所处地域环境的影响，各公共图书馆在讲座及展览资源上存在较大差距，而馆与馆之间文化资源和人才资源的互补共享，一定程度上克服了以往由于各方面不足带来的讲座、展览少，基层群众享受文化成果不均衡等问题。因此加强各市区公共图书馆之间的交流与合作，整合讲座展览资源，提高讲座、展览资源利用率，才能让大众享受到更好的文化服务。

3.3 与专业机构的合作

台图的“亲子共读绘本”活动及“英语角”活动皆在知名教育机构的协助下举办，由这些机构负责活动方案策划、道具准备及主持工作，图书馆方面则主要负责统筹协调、活动场地硬件配合工作。读者活动需要利用在相关行业领域内有能力有经验的专业人士。吸引专业机构的参与也是一条非常重要的资源途径。

3.4 志愿者的参与协助

可与图书馆合作的社会团体很多，例如台州市义工协会帮助举办了“老年人计算机入门培训班”，志愿者队伍的加入解决了活动中人员缺乏和人才缺乏的问题。图书馆引入义工服务机制有助于图书馆服务的开展，符合社会文明发展的潮流，也是一个社会文明

进步的标志。

3.5 企业的赞助

图书馆与企业之间的合作多为其对图书馆在资金、文献、活动等方面进行的赞助,这种文化赞助的形式对于促进文化事业发展和提升企业形象都具有十分重要的作用。但自台图建馆以来,企业赞助的数量仍比较少,企业受经济实力及观念认识所限,对于赞助公益性文化事业的意愿存在不足。如何引导企业将赞助文化作为企业的营销手段来看待,推动社会力量赞助文化事业将是图书馆未来发展值得探索的一个方向。

3.6 网络资源的充分利用

网络信息资源是社会资源的重要组成部分,作为信息文化交流重要阵地的图书馆必须充分利用网络信息资源,拓宽服务领域,做好信息咨询、检索服务、数字资源推广等各项服务工作。例如台图利用自身的技术优势、信息资源优势开展了“数字图书馆培训班”,针对不同类型读者组织各种数字资源推广教学活动,吸引读者利用数字图书馆。

4 利用社会资源中应注意的问题

4.1 坚持弘扬传播主旋律,推动先进文化建设

图书馆作为传播先进文化的重要阵地,应坚持弘扬传播先进文化主旋律,积极推动先进文化的建设。特别是图书馆的公益讲座在吸引大量听众的同时,必然会对其思想、价值观等方面产生影响。因此要紧扣时代脉搏,注重文化的先进性。

4.2 谨慎选择合作机构,避免负面影响

公益性活动不可避免需要与一些社会机构合作,其背后总是不可避免地带有对经济利益、个人利益的追逐。因此图书馆应谨慎选择合作机构,在活动展开

前须做好各项评估工作,在活动过程中也需要做好监督工作以避免合作方过度自我形象宣传而给图书馆带来负面影响。

4.3 充分考虑活动每个细节,树立责任意识

一些读者活动由于准备过程比较仓促,细节考虑不周而出现各种失误。因此,在读者活动策划组织的过程中,需要充分考虑到每个细节,并要求馆员树立读者意识、责任意识和服务意识,以更好地应对活动开展过程中所遇到的各种问题。

总而言之,包括社会资源在内的各种资源是图书馆发展必不可少的条件和赖以生存的根基,是图书馆文化事业可持续发展的重要保障。因此,如何善用社会资源是未来图书馆发展过程中值得图书馆员思考的问题。

参考文献

- [1] 周媛. 公共图书馆读者活动项目组织策划模式探讨[J]. 图书馆杂志, 2008, 27(4)
- [2] 张萌. 合作共赢——谈佛山市图书馆有效利用社会资源的实践[J]. 图书馆建设, 2008(6)
- [3] 王丽娜. 利用社会资源开展图书馆创新服务[J]. 中国科技信息, 2008(4)
- [4] 那艳. 公共图书馆公益性讲座业务的实践与探索[J]. 河北科技图苑, 2008(1)

[作者信息] 胡建英,女,馆员,办公室主任;萧梦墅,女,馆员。

(收稿日期:2014-03-28)

“2014华夏阅读论坛”之“阅读推广先进案例交流与‘书香校园’建设创新研讨会”在金华举行

4月26日,由中国阅读学研究会、浙江省图书馆学会主办,浙江师范大学承办的“2014华夏阅读论坛”之“阅读推广先进案例交流与‘书香校园’建设创新研讨会”在浙江师范大学举行,来自全国各地图书馆界的领导和工作人员约60人参加。

中国阅读学研究会会长徐雁教授代表中国阅读学研究会向浙江师范大学颁发“华夏书香校园”荣誉牌匾,南京邮电大学图书馆馆长钱军研究员代表中国阅读学研究会向浙江师范大学赠送阅读学书刊。大会还为校园阅读推广案例、“书香校园”建设经验征文活动的获奖者颁奖。

开幕式后,徐雁教授、钱军研究员、中国阅读学研究会顾问张怀涛研究员、浙江师范大学图书馆副馆长王云娣研究馆员分别作了“书海慈航:馆员书评与阅读推广”、“务实构建书香校园,大力引领校园文化”、“阅读推广事业的文化自觉”、“构筑阅读文化空间,共建曼妙书香校园”的主旨报告。他们从理论背景、现实需求、模式策划等各方面论证分析了阅读推广的必要性、可行性和操作性。

大会还进行了阅读推广获奖案例的交流,部分征文获奖代表介绍了所在馆开展阅读推广活动的经验。

(王云娣)

图书馆学龄前儿童特色服务活动探析

——以杭州少年儿童图书馆“小可妈妈伴小时”亲子课堂为例

朱峻薇 陆一鸣 吴白羽

(杭州少年儿童图书馆, 浙江 杭州 310007)

摘要 文章以杭州少年儿童图书馆“小可妈妈伴小时”亲子课堂服务活动为对象,通过实例分析,阐述亲子课堂的源起、创新分布式活动组织架构、创新活动组织方、创新双赢合作方式及服务活动的特色实施,以期对我国图书馆学龄前儿童特色服务活动的探索与实践有所借鉴。

关键词 学前儿童;图书馆;服务;活动

1 前言

“小可妈妈伴小时”亲子课堂是杭州少年儿童图书馆针对学龄前儿童群体组织开展的社会文化教育公益性系列活动。自2012年12月至2013年年底,一年的时间里,“小可妈妈伴小时”亲子课堂共开设阅读、游戏、语言、手工、音乐等系列活动232场次,参与读者12536人次,同时通过建立“小可妈妈伴小时”QQ群、开通微信微博等手段,利用网络技术实现活动信息实时推送。

经过一年多的探索与实践,“小可妈妈伴小时”亲子课堂以其个性化的服务手段、多元化的服务内容受到孩子及家长的喜爱,其独具特色并初显成效的服务模式得到业界的认可。2013年,“小可妈妈伴小时”亲子课堂服务案例荣获中国图书馆学会举办的第一届全国图书馆未成年人服务论坛案例征集活动二等奖、浙江省图书馆学会第十三次学术研讨会“图书馆建设与服务提升案例展示大赛”一等奖。笔者就“小可妈妈伴小时”亲子课堂服务活动案例进行分析,以期对我国图书馆学龄前儿童特色服务活动的探索与实践能有所借鉴。

2 服务活动的源起

随着时代的发展,0-6岁学龄前儿童的早期教育指导与服务越来越受到家长以及社会的关注。有研究表明,0-6岁是婴幼儿大脑成长、智能开发的最佳时期,也是孩子各项基本能力建立的重要时期。作为社会文化教育机构之一的公共图书馆,有责任和义务不断拓宽自己的服务领域,对学龄前儿童这一特殊群体开展服务。IFLA《婴幼儿图书馆服务指

南》指出:“面向婴幼儿群体的图书馆服务至关重要。早期大脑发育研究表明:对婴幼儿说话、唱歌及阅读有助于他们语言能力的发展。婴幼儿身处的环境对早期阅读能力的培养起着极大的作用。全世界的家庭都需要在当地的图书馆获得一定的帮助。要营造一定的阅读环境以激发婴幼儿的阅读兴趣并吸引他们来到图书馆。婴幼儿步入图书馆之初,需要一个舒适的环境,需要培养他们寻求帮助意愿,需要一处寻求答案及了解资源技术的场所。对一些有特殊需求的婴幼儿,如双语婴幼儿等,早期获得图书馆服务显得尤为重要。这一切在孩子们正式入学入读之前都显得极其重要”。但对学龄前儿童的服务一直以来是我国公共图书馆未成年人读者服务的薄弱点,甚至可以说是一个空白点。基于对学龄前儿童能力发展的理性认识,对儿童优质教育的强烈呼唤,对公共图书馆服务能力的纵深发展与创新,都迫切要求公共图书馆对学龄前儿童特色服务进行积极探索与实践。

“小可妈妈伴小时”亲子课堂是杭州少年儿童图书馆组织开展的针对学龄前儿童社会文化教育公益性系列活动。根据学龄前儿童不同阶段的身心发展特点、智力发展能力及接受程度,立足于本馆资源优势,围绕“亲子”这一温馨主题,科学进行规划并组织开展的系列活动。亲子课堂旨在为孩子创建一个阶段性、个性化的活动架构,为家长打造分享育儿经验的交流平台,同时吸纳社会力量,让客体变为主体,共享社会资源,并以“小可妈妈伴小时”亲子课堂为突破口深化图书馆用户培养,提高小读

者及家长的图书馆归属感,从小培养孩子良好的阅读习惯,最终将亲子课堂打造成孩子成长过程中不可或缺的一个社会空间。

3 服务活动模式的创新

3.1 创新分布式活动组织架构

亲子课堂要完成伴随学龄前儿童成长、丰富孩提生活及教授基本生活方式的最终任务,单靠一个或者性质内容单一的活动将很难达到其效果。“小可妈妈伴小时”亲子课堂以新型活动组织方式取代旧有活动的单一、独立和缺乏延展性的活动形式,吸取国内外成功的品牌建设经验,以分布式架构为蓝本,将多种性质的活动、多种性质的活动组织有机整合在“小可妈妈伴小时”系列亲子课堂的品牌之下,通过对0-2岁、3-4岁、5-6岁年龄段不同活动的分别开展以及不同性质活动的分类推动,针对性地将亲子课堂目标任务进行细化、分解、完成。目前开设有“绘本阅读”、“say hello”、“亲子游戏”、“趣味手工”、“音乐欣赏”等多种形式内容的系列活动,同时面向家长提供育儿知识学习与交流服务。

3.2 创新活动组织方

针对学龄前儿童的服务活动需要细分,服务细分必然导致图书馆里相关专业人员的缺乏。“小可妈妈伴小时”亲子课堂摒弃单纯由图书馆单方组织的传统方式,利用自身的公益性特点创造性地吸纳社会组织、社会人员以志愿者的身份加入到活动组织管理中。如家长志愿者之一的轩宝妈是一位小提琴师,之前以家长的身份常带着孩子参加“小可妈妈伴小时”亲子课堂活动,后加入到志愿者队伍中。少儿馆利用其专业特长,同时参考读者的意见和需求新开设了“律豆仔——小提琴音乐欣赏”系列活动。“小可妈妈伴小时”亲子课堂目前已建立起一支相对固定的家长志愿者队伍,逐渐形成社会参与图书馆活动组织的创新管理模式,根据服务内容分为三支小组:亲子课堂主讲组、网络技术管理组、活动宣传组织组。志愿者参与到图书馆服务中,在一定程度上解决了图书馆工作人手紧缺的矛盾,又使读者的身份从客体变为主体,更利于服务活动的组织开展。

3.3 创新双赢合作方式

图书馆公益性事业单位的性质决定了其存在财政拨款有限、资源匮乏的现实困难,图书馆应积极开展与社会机构合作,争取和增进社会公众的信任与支持,为自身事业创造良好的社会环境和发展条

件。“小可妈妈伴小时”通过创新双赢合作的方式,与高校达成基地实践合作协议,图书馆吸取学前教育专业资源,一方面为教育机构提供教育实验基地与机会;另一方面通过活动专业化的进行吸引更多读者到馆参与活动与阅读。同时与社会早教培训机构开展广泛合作,为培训机构提供公益性体验课场所,一方面为支付学习成本困难的读者提供免费、持续性的课外教育,实践公共图书馆平等、免费、无障碍的服务宗旨;另一方面为读者挑选课外课堂提供体验试用,避免社会资源浪费。目前,“小可妈妈伴小时”已与浙江师范大学、杭州幼儿师范学院、浙江工商大学、浙江理工大学和两家早教培训机构建成合作关系并持续开展活动。

4 服务活动的特色实施

通过对学龄前儿童服务内容与模式的积极探索和实践,“小可妈妈伴小时”亲子课堂正朝着常态化、多元化、系列化、规模化、品牌化方向发展。

4.1 密集型、低成本、常态化的活动吸引读者走进图书馆

相对于学龄儿童来说,0-6岁学龄前儿童群体有更多的时间光顾图书馆,享受图书馆服务。针对这个年龄段孩子身心发展迅速、阶段性认知能力鲜明的特点,“小可妈妈伴小时”亲子课堂将服务对象分层细化为0-2岁、3-4岁、5-6岁,分别提供不同类型的服务模式与内容,迎合孩子阶段性的心理和生理特点需求。以“绘本阅读”系列活动为例,对0-2岁的孩子设计的“阅读游戏”活动,重在让孩子接触阅读;对3-4岁孩子设计的“爱上阅读”,重在激发阅读兴趣;对5-6岁孩子设计的“快乐阅读”,重在培养孩子的阅读技能。同时辅以多元化、多形式的服务活动进行,有快乐游戏、趣味手工、动听音乐、爱上舞蹈、Say hello英语游戏等系列活动。目前“小可妈妈伴小时”亲子课堂以每周不少于5场的频率开展活动,常态化活动每场时间限定在30分钟以内。周二至周五主要针对0-3岁未上幼儿园的孩子开展活动,双休日集中为3-6岁孩子提供服务。这类密集型、低成本、常态化、多样化的活动吸引读者走进图书馆,从而认识图书馆、了解图书馆,并成为图书馆的活跃用户,继而发展成为未来图书馆的忠诚用户。

4.2 节假日主题活动扩大社会影响力

节假日大中型主题活动是一个很好的载体,一是假日文化活动是新闻媒体关注的热点,能较为容

易地吸引到媒体的积极参与和报道;二是媒体的宣传与推广,是提升图书馆服务活动公众认知度,建立良好的公众形象的关键;三是社会影响力的提升能进一步吸引更多的读者走进图书馆、利用图书馆。“小可妈妈伴小时”亲子课堂2013年先后推出假日主题活动:3月春分时节,“迎接春天”主题的亲子PARTY广场活动;4月23日世界读书日,“阅读春天,亲近自然”主题户外阅读活动;6月1日国际儿童节,“悦读、体验、分享”主题活动;暑期“关爱小候鸟,冰淇淋之旅”主题活动等等。由于活动策划的主题鲜明应景,内容新颖充实,形式贴近群众,《浙江日报》、《杭州日报》等主流媒体持续关注持续报道,为此图书馆也与媒体单位逐渐建立起协同合作、相互配合、共同促进的良好工作关系。

4.3 为家长搭建交流平台,从单一的未成年人服务群体转向孩子及家长大群体

“小可妈妈伴小时”亲子课堂不仅面向学龄前儿童开展服务活动,也逐渐成为家长聚会、交流与分享的空间。实践证明,孩子能够在很小的时候使用图书馆、了解图书馆,跟家长的图书馆意识有很大关系。同时,以孩子为切入点来带动家长对图书馆的使用是一种很好的推广手段。在图书馆这个平等、温暖、安全、舒适的公共场所,家长们常常会在孩子阅读或参加亲子课堂活动之余,相互交流各自的育儿经验和碰到的问题。应读者的要求,“小可妈妈伴小时”亲子课堂直接面向家长适时推出“亲子交流会”系列活动。交流会的开展采取两种形式:一是根据家长志愿者成员的职业与专长,推荐优秀家长主讲,交流分享与孩子一起成长的心得;二是通过案例收集,不定期邀请有关专家进行育儿讨论,帮助更多的学龄前儿童家长掌握专业的育儿知识技能,解答家长在日常育儿过程中遇到的问题和困惑。如近期推出的“宝宝日常口腔护理及常见问题”、“和宝宝一起读诗词”、“如何培养全能宝宝”等家长集中关注的育儿话题,由口腔医生、国学研究者、心理咨询师等家长志愿者主讲,“如何缓解幼儿入园情绪焦虑”则邀请幼儿园园长为家长做现场解答。“亲子交流会”来源于读者、走向读者的活动形式深受家长的喜爱。“小可妈妈伴小时”亲子课堂也实现了从单一的未成年人服务群体转向孩子及家长大群体的服务。

4.4 亲子课堂走进社区,扩大服务辐射半径和活动受众面

杭州少年儿童图书馆地处西湖区,是杭州市唯一一所少年儿童图书馆,根据国际图联曾颁布的“公共图书馆标准”,规定每5万人应有一所公共图书馆,人均拥有藏书最少3册,一座图书馆服务辐射半径通行标准为4公里。“小可妈妈伴小时”亲子课堂活动吸引了来自杭城各个城区的学龄前儿童及家长,但活动主要辐射面还是以少儿馆为半径的地理范围内,同时由于活动性质及孩子年龄特点等因素,在活动参与名额上有一定的限制,常常出现一些家长带着孩子从其它城区赶来但却不能参加活动的情况,非常遗憾。为了扩大亲子课堂的服务半径、扩大活动受众面、扩大社会影响力,“小可妈妈伴小时”亲子课堂拓宽服务范围,与杭州各城区联手,走进社区,将亲子课堂活动带到孩子们的身边,带给孩子欢乐时光,使孩子与家长在家门口就能享受到图书馆服务。

“小可妈妈伴小时”亲子课堂活动已逐渐成为孩子的快乐家园。孩子在亲子课堂中体验成长的快乐,对图书馆员产生依恋感,对“小可妈妈伴小时”亲子课堂有了归属感,由此建立起与图书馆之间的良好情感,图书馆意识也在孩子早期的教育中得以萌发。

作为杭州地区为数不多的针对学龄前儿童的公益服务机构,“小可妈妈伴小时”亲子课堂将秉承图书馆服务宗旨,努力搭建一个用以学习、交流、休闲、教育及展示的良好互动平台,打造一个年龄段阶梯式分布的服务活动架构,填补杭州地区公共图书馆0-6岁学龄前儿童服务的空白,努力成为国内公共图书馆开展学龄前儿童服务的先驱示范。

参考文献

- [1] 黄碧. 浅议少儿图书馆婴幼儿特色服务[J]. 重庆文理学院学报(自然科学版), 2006(1): 94-96
 - [2] 范并思, 吕梅, 胡海荣. 公共图书馆的未成年人服务[M]. 北京: 北京师范大学出版集团出版社, 2012
 - [3] 曲晓玮. 论图书馆的社会合作[J]. 图书馆论坛, 2010(12): 87-90
- [作者信息] 朱峻薇, 女, 研究馆员, 低幼部主任; 陆一鸣, 男, 低幼部工作人员; 吴白羽, 女, 馆员, 低幼部副主任。

(收稿日期: 2014-01-07)

宁波市图书馆开展未成年人阅读推广活动的实践与思考

刘燕

(宁波市图书馆,浙江 宁波 315010)

摘要 文章以宁波市图书馆在未成年人阅读推广中的实践工作为例,阐述了公共图书馆在青少年阅读推广中的作用,并就提升公共图书馆在未成年人阅读推广中的服务水平进行了思考。

关键词 阅读推广;未成年人;公共图书馆;

开展阅读推广、倡导全民阅读不仅是图书馆工作的核心内容,而且事关全社会的发展和全民族文化素质的提高。未成年人是民族的未来和希望,未成年人阅读习惯的培养,对全民终身阅读具有奠基意义,是全民阅读推广的重中之重。

1 公共图书馆在未成年人阅读推广中的责任

公共图书馆作为公益性事业单位,其重要的任务即是公众提供终身学习的资源和环境。与家庭和学校相比,公共图书馆通过提供内容更加宽泛的阅读资源、宽松舒适的阅读环境以及各种互动活动,来提高儿童的阅读兴趣。《公共图书馆宣言》明确提出:“公共图书馆的使命”的第一条为:“养成并强化儿童早期的阅读习惯。”《公共图书馆服务发展指南》则进一步指出,“公共图书馆负有特殊的责任支持儿童学习阅读,鼓励儿童使用图书和其他载体的资料。”由此可见,公共图书馆在儿童阅读推广方面肩负着义不容辞的责任。

2 宁波市图书馆开展未成年人阅读推广的尝试

暑期读书夏令营、未成年人读书节、亲子阅读互动沙龙、亲子阅读绘本故事会、儿童文学讲座……宁波市图书馆不断丰富阅读内容,创新阅读活动的形式,为未成年人创造良好的阅读条件,开展丰富多彩、活泼多变的读书活动,引领未成年人亲近阅读、爱上阅读、享受阅读。

2.1 暑期读书夏令营:孩子们的假日乐园

自2008年开始,宁波市图书馆每年暑期举行以“爱阅读、爱童年、爱生活”为主题的青少年暑期读书夏令营活动。一群互不相识的孩子聚集在图书馆,在丰富多彩的活动中共度炎炎夏日,一起创造快乐,一起享受美好的假日时光。

2013年7月,宁波市图书馆第六届暑期读书夏

令营,围绕“阅读”这一主题,安排了丰富多彩的活动,“创意小天地——由一个奇妙的梦引发的联想”、“‘相约故事里的夏天’阅读体验活动”、“急救知识”小课堂、“小跳蚤市场”、“儿童经典阅读书目推荐”,这些活动精心设计,形式活泼多样,吸引了全市100余位小朋友参加,孩子们尽享轻松愉悦的暑期“读”生活。如参加读书夏令营“创意小天地——由一个奇妙的梦引发的联想”活动的孩子们,听完绘本故事《梦是什么》之后,孩子们的脑海里也浮现了自己曾经做过的梦。“梦是一本书,梦是一首美妙的曲子……”在老师的引导下,孩子们尝试将自己的梦用绘画的形式呈现出来,于是各种奇怪、好玩的东西展现在孩子们的画笔下。

此外,宁波市图书馆“以影荐书”,推出爱童年之暑期“乐电影”活动,共吸引了近千名小朋友观影。小朋友们聚在一起观看《夏洛的网》、《绿野仙踪》、《查理和巧克力工厂》、《木偶奇遇记》、《爱丽丝漫游仙境》、《导盲犬小Q》等经典少儿电影,在体验动画乐趣的同时,孩子们学习着如何爱家、爱朋友、爱生命……,也激发了阅读原著的热情。

为了在暑期开阔孩子们的视野,宁波市图书馆举办了四届“袖珍科技”展,深受孩子和家长们的欢迎,日平均参观人次达几百人。“磁悬浮转轮”、“三维针刺”、“潜望镜”、“静电花”、“人体导电”、“太阳能风扇”……这些科技展品,涵盖声、光、电、力、水、气、磁及古代科技等各科学领域,融科学性、参与性、娱乐性、工艺性于一体。展品以生活中的科学故事和热点为体裁,独具匠心的创意设计,让孩子们在玩乐中感觉声的传播、光的反射、力的分解、电的产生、能量的转化等自然常识和科学真理,感受科学的乐趣,探求自然的奥秘。

2.2 未成年人读书节：让成长从阅读开始

以“我读书、我快乐、我智慧”为主题的未成年人读书节自2005年举办以来，已连续举办了九届。九年来，宁波市未成年人阅读推广活动高潮迭起、亮点不断。

第九届未成年人读书节期间，宁波市图书馆围绕“绿色悦读、七彩童年”这一主题，举办了“小小讲书先生——讲述我身边的感人故事”、“阅读让思想漫天飞舞”——小创作者畅想活动、“阅读新生态——24小时自助图书馆”体验活动、“我为图书找新家”少儿图书交换活动、“小欣叔叔”漫画课堂、第五届“读书乐”摄影比赛优秀作品展等一系列活动，传递了“绿色悦读”的快乐理念，引导孩子们亲近书本、爱上阅读，感受阅读的魅力，为孩子们“七彩童年”画上了瑰丽的一笔。

同时，各县（市、区）馆开展的未成年人读书节活动也有声有色。如余姚的“做文明崇德余姚人”有奖知识竞答、慈溪的“七彩童年”系列展览、镇海的“科普阅读笔记大赛”、北仑的“中华经典诵读大赛”、象山的未成年人“读书沙龙”、宁波的“美丽家乡、放飞梦想”绘画书法活动、鄞州的“学做新型小农民”水稻种植活动、海曙的“智慧大篷车”好书交流活动、江东的“红领巾”阅读天使、江北的“兔爸”程敏家庭沟通艺术讲座等。丰富的读书活动在全市有序地开展，不断为未成年人搭建共享阅读、品味书香的平台，使阅读伴随未成年人健康成长。

2.3 亲子阅读活动：燃起家庭阅读的火花

为了让孩子和家长共同分享读书的感动和乐趣，燃起家庭阅读的火花，宁波市图书馆适时推出亲子阅读互动沙龙、亲子阅读绘本故事会，为孩子们营造一种温馨的阅读氛围。

4·23世界读书日期间，宁波市图书馆“悦读有约”曾推出一场以“播撒阅读的种子——让成长从阅读开始”为主题的亲子阅读互动沙龙，特邀市心理健康教育专家徐晓虹讲述亲子沟通与亲子阅读的技巧，并现场邀请小朋友上台讲述阅读故事，极大地培养了孩子们的阅读习惯和学习兴趣。

2012年起，宁波市图书馆针对3-6岁的孩子推出“相约故事里的四季”亲子阅读体验活动。每个季节，都会挑选一本优秀的绘本故事，与小朋友和家长分享。而且，活动除聆听绘本外，还会根据绘本的内容，为孩子们设置相应的游戏、绘画、表演和手工活动等，让孩子享受阅读的乐趣，并使孩子们感受到，阅读和

玩耍是可以同时拥有的，阅读本身是一件很快乐的事情。

“相约故事里的四季”亲子阅读系列活动主题是结合春、夏、秋、冬四季的元素，让孩子们一起聆听和阅读绘本故事《遇见春天》、《夏日的一天》、《落叶跳舞》和《雪地里的脚印》。这些绘本都与主题契合，让孩子们通过故事，认识与感知四季的不同特点，感受大自然和生活的美好。活动中，孩子们画眼中的春天、用纸折知了、编制落叶小精灵、制作纸片雪……

2.4 儿童文学讲座：引导孩子亲近阅读

免费的公益性讲座是宁波市图书馆为读者提供的别具一格的公益文化服务。“天一讲堂”自2006年4月推出，到目前已经成功开讲400余场，实现了“周周有讲座”。各类主题的系列讲座雅俗共赏、理趣兼具，特别是专门针对青少年推出的儿童文学讲座，吸引了众多未成年人走进图书馆，亲近书本，爱上阅读。

近年来，“天一讲堂”邀请梅子涵、汤素兰、方卫平等著名儿童文学作家走进图书馆，作“童话与成长”、“快乐‘心’童话”、“童文、童趣——儿童文学的艺术魅力”等讲座，与宁波的小读者们一起分享好看的童话故事，引导孩子们进行儿童文学阅读，鼓励孩子们亲近阅读、热爱文学。此外，周国平、毕淑敏、麦家、肖复兴、赵丽宏等文学名家的讲座，同样鼓励孩子们亲近阅读，并传达了阅读能培养孩子理想人格的美好理念。

2.5 缤纷读书活动：播撒阅读的种子

宁波市图书馆每年推出各类读书节、主题阅读竞赛、读书互动会等活动，让雅韵书香不断飘向甬城每一个角落，特别是专门针对未成年人推出的阅读活动每月都有好几场。如2013年举办的80余项读书活动中，未成年人读书活动近一半，参与读者达20余万人次。自2009年起，“全民读书月”活动红红火火，书香进学校、进社区、进家庭，“人人读好书，好书人人读”的口号日益深入人心；“我爱记诗词”读书擂台赛，让孩子们在喧嚣环境中感受诗歌的魅力，激发学习传统文化的热情；“小小讲书先生”活动，以“说书”的方式让孩子讲述历史故事，锻炼孩子们的语言与形体表达能力、现场应变能力等等，至今已成功举办三届；在每月最后一周的周六，在馆内举行的“好书互换、真情互动”好书交换活动，专门辟出少儿图书交换区，为爱看书的孩子搭建一个以书会友的平台，促进图书的流通与再利用；走出馆门、走进校园建立“希望书屋”，在江北灵峰学

校、鄞州长丰学校等外来务工子弟学校建立“希望书屋”，并定期更换新书，让外来务工子弟同样能读到好看想看的图书。此外，“未成年人阅读之星”评选、“读书乐”摄影比赛、读书故事会、少儿征文比赛、文学艺术类讲座等缤纷多彩的读书活动，不仅引导孩子们爱上阅读，而且极大地丰富了孩子们的精神世界，在孩子的心中种下了阅读的种子，带动了一批又一批孩子多读书、读好书。

3 开展青少年阅读推广活动的思考

3.1 注重活动的趣味性

兴趣是最好的老师，趣味性是吸引儿童阅读的一个重要因素。图书馆的阅读推广活动要注重趣味性，让孩子喜欢阅读，引导孩子涉猎各种类型的图书，适时引导他们养成好的阅读习惯。在此基础上，图书馆还要在阅读推广中重视阅读方法的宣传，让青少年学会选择自己感兴趣的图书，让阅读成为他们生活中的一部分，从小爱上阅读、享受阅读。

3.2 组建精干的馆员队伍

青少年阅读推广活动的成功与否，关键取决于图书馆工作人员素质的高低。工作人员首先应当具有爱心，爱护祖国的花朵，爱护祖国的未来；面对推广活动多元化的特点，工作人员一定要具备细致入微的工作态度才能确保活动的每个环节安全到位；面对活动要求的知识广泛传播的需要，工作人员一定要专心用心，不断加强学习，提高自己在演讲、主持、手工等各方面的才艺水平。如学讲绘本故事，绘声绘色地讲给孩子听，让孩子爱上图书馆；学习手工制作，耐心细致地教会孩子，让孩子体验动手制作的乐趣。

3.3 加强活动的广泛宣传

青少年是阅读推广活动的主体，因此青少年及其家长对活动的认知显得非常重要。图书馆可以通过宣传栏、网站、手机短信、QQ群、论坛、当地报纸和电视台等多渠道发布活动公告，吸引青少年广泛参与。同时，还应当重视阅读活动结束后的后期宣传，在当地媒体进行宣传和报道，这样既能增强孩子们参与活动后的成就感，又能为下一次活动开展打下深厚的群众基础。

3.4 形成特色鲜明的活动品牌

公共图书馆的服务品牌，是现代图书馆树立新形象的重要举措，青少年阅读推广活动已成为图书馆读者服务的全新亮点。青少年阅读推广活动，应当提高品牌意识，增强服务能力，开展有针对性的个性化品

牌服务，才能发挥其引导青少年阅读的领航作用，充分体现其社会价值。让青少年阅读推广活动常规化、系列化、品牌化，充分发挥图书馆的功能，让图书馆成为青少年阅读的乐园。

3.5 多方寻求合作伙伴

开展阅读推广，不是仅凭图书馆一己之力就可完成的，应创新思维，多方寻求合作伙伴，与社会上相关机构和组织合作，举全社会之力共同为青少年创建一个完整的阅读服务网络。

与学校加强合作，可以使图书馆意识理念通过学校准确地传达给学生，让更多未成年人尽早认识图书馆、了解图书馆、走进图书馆。所以各级学校是图书馆的重要合作伙伴，是对未成年读者进行有效宣传的重要途径。

与媒体的合作则能有效提升图书馆未成年人服务的广度和深度，通过媒体的宣传，可以影响更多的未成年读者参与图书馆活动。

社区、家庭是图书馆未成年人服务中重要的、不可缺少的合作对象，与他们的合作使图书馆未成年人服务的外延空间得以大大延伸和拓展。此外，图书馆可合作的对象还有很多，如宣传部门、教育部门、妇联、志愿者协会等。

4 结语

如果说未成年人是社会的未来，那么阅读就是让未来变得更加绚烂的养料、催化剂和源动力。帮助未成年人建立阅读的习惯和意识，就是为人文社会和文明社会的建设打下坚实的根基。“阅读引领未来”。举办未成年人阅读推广活动，把图书馆存储的阅读资源充分调动起来，让阅读浸润更多孩子的心灵和思想，将是每个城市图书馆永恒的使命，也是我们追求的永恒目标！

参考文献

[1] 鄢书林. 为中华民族伟大复兴而阅读 [A] // 徐雁, 陈亮等主编. 全民阅读参考读本 [G]. 深圳: 海天出版社, 2011

[2] 张建荣. 公共图书馆未成年人阅读推广空间的构建 [J]. 晋图学刊, 2012 (1): 44-47

[作者信息] 刘燕, 女, 副研究馆员, 宣教部主任。

(收稿日期: 2014-03-19)

县市图书馆少儿阅览室开放服务的思考

——以东阳市图书馆为例

傅燕芳

(东阳市图书馆, 浙江 东阳 322100)

摘要 文章以东阳市图书馆少儿阅览室为例, 结合兄弟县市图书馆情况, 提出了目前县市图书馆在少儿阅览室开放服务方面存在的主要问题及对策。

关键词 少儿阅览室; 存在问题; 对策

公共图书馆少儿阅览室是少年儿童进行课外阅读的主要场所, 也是图书馆为少年儿童服务的重要窗口。如何做好少儿文献的采集和少儿阅览室的管理和服务工作, 是需要图书馆领导重视、相关人员思考和解决的问题。

1 存在问题

笔者对兄弟县市的公共图书馆作了调查, 结合笔者所在的东阳市图书馆少儿阅览室的实际情况, 认为当前县市级公共图书馆在少儿开放服务方面存在以下几方面问题。

1.1 阅读环境单一, 布局不合理

少儿阅览室是少儿阅读的场所, 阅读环境的好坏直接影响少儿的阅读效果。目前县市级公共图书馆少儿阅览室布置单调, 几乎是普通教室的翻版, 艺术性、教育性体现不够, 对孩子缺乏吸引力。另外, 目前少儿阅览室采取的借阅一体化的服务模式容易导致图书乱架。由于来少儿阅览室的少儿年龄跨度较大, 一些低龄儿童撕书和图书乱放的情况比较严重。

1.2 管理不到位导致服务不到位

长期以来, 许多公共图书馆把少儿服务作为图书馆的副业来做, 领导的不重视导致管理的不到位, 比如有些图书馆的少儿阅览室没有专人管理, 开放时间不足, 规章制度不明确, 新书购入不及时、更新少, 文献摆放凌乱等情况都不同程度地存在。管理不及时导致图书乱架现象日益严重, 图书破损没能及时修补, 卫生表现脏乱差, 读者想找的书找不到, 读者想借的书借不到等一系列问题时有发生。长此以往, 不但图书馆的图书得不到好好利用, 更会影响到图书馆在社会上的地位和声誉。

1.3 阅读引导缺乏, 读者阅读面窄, 兴趣不广
每逢周末, 少儿阅览室经常门庭若市, 读者众多。但是 70% 以上的小读者都在看动漫图书, 一些集知识性、科普性为一体的综合性图书却很少有人问津, 缺乏有效的阅读引导与推广。

2 解决对策

针对以上存在问题, 笔者认为可以从以下几方面来解决。

2.1 改善少儿阅览环境

要想让少儿阅览室成为一个理想的阅读场所, 可以从两方面进行考虑: 一是要突出教育主题, 可以在阅览室四周醒目处张贴读书标语和宣传画, 给小读者一种活泼向上、勤奋进取的力量。二是要巧用图案色彩。特别是低龄儿童阅览室的桌椅不能太单一, 要设计和摆放成各种形状和图案, 色彩要鲜艳明快, 这样才能够勾起孩子们的阅读欲望。

2.2 调整少儿阅览室布局

把少儿阅览室分隔成两块: 一块以阅览为主, 主要针对学龄前儿童。图书不要求按序排列, 可以放一些卡通、动漫类的图书和以色彩鲜艳的图片为主的故事书、画报以及注音读物, 家长可以陪同孩子一起阅读, 这样不仅便于工作人员管理, 减少书刊破损, 也培养了孩子的亲子阅读习惯。一块以外借为主, 主要针对小学和刚上初中的学生。这部分图书要按类按序排列, 读者进去可以拿一块代书板, 不管是看还是借, 必须插好代书板, 这样可以有效防止书刊的乱摆乱放。还回的图书一律由工作人员上架, 平时工作人员要经常巡架, 以便及时整理乱架图书。

2.3 加强文献的采集和管理

2.3.1 有针对性地采选少儿文献

东阳市图书馆少儿图书书目的采选主要通过以下几种途径：一是新华书店利用节假日推出的一些针对不同年龄段读者的阅读清单、阅读专架书目；二是每年寒、暑假学校要求学生阅读的书目清单；三是充分利用网络，比如当当网的新书推荐，卓越网、亚马逊等图书网站上的最新书目信息和好书推荐。同时利用新教育的各类阅读群里推荐的书和新教育研究所研制的《中国小学生基础阅读书目表》、《中国童书上榜100本》、《最棒儿童小说书单》、《纽伯瑞金奖作品》、《国际大奖书系》等书目，有针对性、全面地采选少儿图书。

2.3.2 增加少儿文献的品种和复本

各公共馆要重视少儿图书的采购，尽量增加少儿文献的品种和复本数。可以有针对性地征订一些少儿报刊供读者阅览。开架借阅的图书在增加品种的情况下要视情况灵活增加借阅量大的图书的复本数，比如一些经久不衰的图书，如中外名著、经典类、大奖类、重点推荐类图书可以适当增加复本采购。

2.3.3 套书、丛书尽量分编在一起

针对少儿图书整套书和丛书相对较多的情况，在分类编目时尽量将一套书分在一起，放在一处。这样，图书上架后，套书、丛书、同一作者同一文体的书就能放在一块，不仅方便读者找书，也方便工作人员管理。

2.3.4 文献采用专架摆放

为便于少儿读者找书，少儿图书可以采用灵活多样的有序排架方式。比如儿童文学可以根据小读者比较喜欢看的图书作者设立专架（如郑渊洁、杨红樱、曹文轩、秦文君等等图书专架），时下流行的动物小说专架，科普类图书专架，探险类、科幻类图书专架，国学专架，外国名著专架，中国名著专架，名人传记专架，爱国图书专架，新书专架等等。少儿图书的摆放要根据读者需求和实际情况灵活变动，不能一成不变，这样才能给小读者以新鲜感和亲切感，让他们喜欢上图书馆，把图书馆作为他们主要的阅读场所，从而让图书馆的文献资料得到更好的利用。

2.4 做好导读工作，激发少儿的阅读兴趣

对不同年龄段的少儿读者进行不同知识层次的阅读指导。学龄前儿童由于大多未掌握文字的识读能力，所以这一阶段的阅读指导用书最好选择以图片为主、文字为辅，色彩鲜艳、构图精美的画册，如《好孩子画报》、《幼儿画报》等，还有一些儿童喜爱的童

话、神话故事书和一些动手动脑的智力游戏书，比如拼图、走迷宫等。小学阶段的儿童开始进入学校接受正规、系统的教育，学习成了他们的主导生活。这时注音读物是低年级小学生的首选，我们可以为他们选择一些童话故事和浅显易懂的儿童文学作品和少儿名著，还可选择一些配合学校课堂学习的课外读物如《小学生学习报》、《小学生作文指导》等。对于阅读面进一步广泛、求知欲强的小学高年级学生，可以向他们推荐一些科普类图书，比如《昆虫记》、《认识世界》、《十万个为什么》等，还可以推荐一些知识性强、趣味性浓的报刊如《电脑启蒙教育》、《小学生计算机报》等。中学生阶段是少年人生观、世界观逐步形成的阶段，一般喜欢阅读科幻、武侠、校园生活等方面的书，学习方面的参考书也是他们的首选，所以图书馆要购置一些内容健康的校园文学类读物和刊物，如《少年文艺》、《中学生文摘》、《中学生博览》、《文学选刊》等，帮助他们树立正确的世界观、人生观和价值观，使之具有高尚的道德情操和良好的人格和性情。

另外，在少儿服务方面，可以参考东阳市图书馆现有的做法：一是为读者搭建一些服务和沟通平台。比如读者QQ群、新书推荐箱、读者园地，在图书馆和读者之间架起一座沟通桥梁。二要利用世界读书日、未成年人读书节、“六一”等节日开展形式多样的少儿读书活动。三是利用寒、暑假招聘义务小馆员，带领小读者到新华书店现场采书，对小读者进行如何利用图书馆文献培训等活动。四是在开放时间上对读者需求进行调查，结合实际情况制定一个可行的开放时间。

开架借阅，特别是少儿文献开架借阅服务中出现的问题，需要管理人员不断地总结经验，不断地提高工作效率，以服务读者为宗旨，不断创新，更好地为读者服务。

参考文献

- [1] 曹凤梅. 关注孩子从“心”开始——谈少儿图书馆对青少年心理素质的培养[J]. 图书馆工作与研究, 2004(5)
- [2] 何婉莘. 在活动中培养幼儿的阅读兴趣[J]. 中小学图书情报世界, 2008(7)

[作者信息] 傅燕芳, 女, 馆员, 馆长助理。

(收稿日期: 2014-04-01)

《点石斋画报》与中国近代连环画*

沈之扬

(杭州图书馆, 浙江 杭州 310016)

摘要 《点石斋画报》作为极具价值的近代社会资料, 近年来被越来越多的学者所关注, 但研究画报与中国近代连环画相互关系的文章并不多见。文章试图通过对中国近代连环画的形成、发展和《点石斋画报》的体裁及内容的关系的分析, 研究其对中国近代连环画形式特征发展变化的深远影响。

关键词 点石斋画报; 连环画

《点石斋画报》1884年5月8日(光绪十年四月十四日)创刊于上海, 由英国商人美查创办。采用连史纸石印, 每期刊载图画新闻八幅, 每月上中下旬各出印一次, 随《申报》附送, 也单独发售。因由点石斋石印书局印刷, 故得名《点石斋画报》。1898年8月停刊(光绪二十四年八月), 共刊出画报四十四册、五百二十八卷。画报刊行前后历经十五年, 共刊登新闻图画四千六百五十三幅。《点石斋画报》主要由“奇闻”、“果报”、“新知”、“时事”共同构成, 它以文字配图像为主体, 来表现变动的历史瞬间和时事新闻。陈平原先生在《晚清人眼中的西学东渐》中把《点石斋画报》在晚清的特殊意义概括为: “用图像的方式连续报道新闻, 以‘能肖为上’的西画标准改造中画, 借传播新知与表现时事介入当下的文化创造。”^[1]画报以单线白描的写实画风和夹叙夹议的文字说明, 对晚清政治、军事、民族、宗教、社会生活百态等做了详尽的描绘, 因此画报对理解近代中国社会生活的各个层面, 有着重要的历史价值。郑星球则通过图像分析的方法, 指出画报的图式语言对近代中国美术, 尤其是对年画、连环画、版画和文学插图有着深远的影响。从图式上看, 《点石斋画报》采用了图文并茂的体式, 打破了中国插图“左图右史”的传统, 改为以图为主以文为辅, 图文出现在同一画面中, 并且文字和图片呈上下排列的版式。其概括、简明、扼要的文字说明和直观的图像内容形成了对话关系, 辅助读者全方位地理解图画所传达出的信息, 从而便于读者的观赏和思考。为了适应中国读者的阅读习惯, 画报在绘画风格上坚持中国传统绘画技法和笔墨意趣的同时, 也吸

收了西方现代绘画技法, 如明暗、透视等技巧, 从而形成了独具特色的中西合璧的绘画风格。也正是其中西合璧的绘画风格和图文结合的图文体式及包罗万象的题材内容, 为中国近代连环画的形成和发展起了开创性作用。

1 连环画的发展形成及画报在其发展中的地位

连环画, 是连环图画的简约叫法, 俗称“小人书”。是一种20世纪出现在中国的以图文结合、通俗易懂的艺术读物, 并且逐渐发展成为一门独特的艺术形式。它由壁画故事画和小说加插图演变发展而来, 具有图文并茂、形象生动、文字精炼、集文学与绘画于一体的特点和以图为主, 图文结合、连续性、叙事性、书籍性四大特征。从其发展历史来看, 最早可追溯到汉代的画像石和魏时期的敦煌壁画, 经历了南北朝到唐代的萌芽期。到宋代随着雕版印刷的发达, 在书籍中出现了连续性的插图。而到元、明时期, 这种连环性的插图开始在小说和戏曲剧本中盛行。严格意义上说, 以上的发展时期出现的插图从形式特征上并没有体现一种表现内容的连续性和图文并茂于一体的图式, 因此并不能称之为连环画, 而只属于连环画发展的萌芽期。连环画的形成期是在清末随着石印技术从西方的引进而开始。19世纪末上海出现了《点石斋画报》等早期画报和章回小说中的“回回图”, 如光绪十年(1884年)印制的《红楼梦》、《三国演义》、《聊斋》、《西厢记》等书中每回每篇都插有一二幅图画。1885年, 《点石斋画报》报道了朝鲜东学党事变, 运用前后8幅图画的连环形式描绘事变的发生、发展直到结束。

* 本文系2013年浙江省社科联研究课题“中国近代连环画研究”(编号: 2013B144)的阶段性成果之一。

其内容紧凑而连贯,具有章回小说的某些特点,从“其画面情节的连续性、人物形象及画风的一致性来看,这套作品更接近于现在的连环画”^[2]。连环画作为独特的艺术形式的确立是在1925年至1929年的几年间,上海的世界书局出版了《连环图画三国志》、《连环图画水浒》、《连环图画西游记》、《连环图画封神榜》、《连环图画岳传》五部冠以“连环图画”的作品,并因其广泛的社会接受度,使得连环图画或简称连环画的名词最终被社会承认。从图式语言的构图模式、描绘手法等方面来看,以上五本连环画在形式和画面上基本上都受《点石斋画报》图像模式的影响,具有《点石斋画报》图像模式的一些典型特征。因此,可以把《点石斋画报》视作中国近代连环画的先声,对中国近代连环画的形成有着深刻的影响。

2 对中国近代连环画形式特征发展变革的重要意义

《点石斋画报》在报道朝鲜东学党事变中运用前后8幅图画的连环画的形式报道了事变的经过,这是连环画最早出现于报刊的实例,也是最接近于连环画形式的一套作品。因此通过对其图像体式、连续性、叙事性几个方面的分析,来研究其对连环画形式特征发展变化的重要意义。

2.1 从图像体式上看,《点石斋画报》的图像主要采用以图文结合、以图为主、上文下图的图式结构

图像在画面中占据主要的位置,而文字则是以概括性的描述予以介绍。在这套连环画中,描述性的文字整齐如方块状的排列在画面的最上方,并占据五分之一的地位。这种编排方式使得文字与画面的联系更为紧密,对连环画图文分离、把文字置于画幅上端的连环画图文版式基本格局的形成有着直接的影响。如刘伯良的连环画《薛仁贵征东》中的图像,不论从图文占据的比例还是其画面的风格特征都与此套作品有着众多相似之处,并且是第一本定型的现代形式的连环画书,因此足见《点石斋画报》对连环画发展影响之深刻。

2.2 从连续性上看,《点石斋画报》多以单幅的画面来表现时事新闻、社会事件等内容,同时依靠文字的描述来展现事件的概况

报道朝鲜东学党事变采用了8幅连环画图配以文字描述的形式来记录事件的发生与结果,图画之间具有内在关联的连续性,打破了用单幅图文来记录事件的表现模式。不过这样一个复杂的事件仅仅靠8幅图

画是难以说清楚的,因此文字描述更多地承担了表现事件连续性的任务,每幅画中上端文字的描述内容要远多于画面表现的内容,图画只能选取其中突出的故事情节加以表现,用文字来做必要的补充说明,从而使事件的情节连贯起来,增强了记述事变的生动性。诚然,不难看出作为早期形式,这8幅连环的图像还是受到传统回目插图的影响。然而,从连环画形式特征的发展来说,这套连环画已经显示出巨大的进步,开启了连环图画连续性表现故事的先例。

2.3 从叙事性上看,《点石斋画报》对东学党事件的描述,反映了事件中的人物活动,在时间和空间上用多幅连续的图画充分展开,具有典型的连环画图叙事性的重要特征。同时也表现出在叙事范围上的拓展,突破了过去回目插图只表现传记题材的局限而扩展到了社会事件,为连环画进行更大题材范围的叙事提供了可能性,也显示了连环画叙事的能力

对东学党事变过程的描绘,《点石斋画报》的主笔吴友如、金蟾香等画家在运用中国传统绘画技法的同时吸收了西画的透视、写实塑造等绘画技巧,生动地表现出事件的人物形象、比例、人群的运动冲撞、场景的安排布置等。“显示出画家们极强的对故事情节的把握和描绘的能力,如同摄影照片再现了现场,使读者身临其境,历历在目,增强了新闻报道的真实性和客观性。吴友如等画家以出色的绘画叙事能力,为以后连环画的故事性和情节性的形象描写刻画提供了极好的范例”。^[3]

3 结语

《点石斋画报》报导东学党事件的连环图画,是中国近代连环画的雏形,而《点石斋画报》则是中国近代连环画的最早载体,它对中国近代连环画的形成、发展并被广大读者所接受,均具有深远的影响。

参考文献

- [1] 陈平原编. 点石斋画报选 [M]. 贵阳: 贵阳教育出版社, 2000
- [2] 郑星球. 《点石斋画报》图式流传于演化 [J]. 美术学报, 2006 (3)
- [3] 宛少军. 20世纪中国连环画研究 [M]. 广西: 广西美术出版社, 2012

[作者信息] 沈之扬, 女, 综合办公室工作人员。

(收稿日期: 2014-04-13)

完善地方名人文化研究体系初探

——以清代著名藏书家、文学家吴騫为例

王建江

(海宁市图书馆, 浙江 海宁 314400)

摘要 地方名人文化资源具有历史的传承性与现实的影响力。文章以清代著名藏书家、文学家吴騫为例, 阐述了结合馆藏资源完善地方名人文化研究体系的途径, 为拓展研究渠道、完善读者服务提供参照。

关键词 名人文化; 吴騫; 完善; 文化体系

地方名人资源作为某个地域所特有的人文资源, 具有历史的传承性与现实的影响力, 其记录的, 是相关名人生活、学习、交往、创作等的综合反映与成长踪迹。藉此既可以探究到名人的文化轨迹, 亦可以窥测到当时的政治风貌和历史状况。图书馆作为承载这一文化史料的重要场所, 其保存、整理、开掘工作, 对于完善地方名人的资源, 提升史料的利用效率与使用价值, 具有举足轻重的重要作用。

本文以清代著名藏书家、文学家吴騫为例, 结合海宁市图书馆相关馆藏资料, 就拓展地方名人文献资料的采集途径、详细了解其文著存佚情况从而拓展研究渠道、完善读者服务作简略分析, 以期抛砖引玉。

1 文化背景及人物简介

1.1 文化背景

海宁藏书文化源远流长, 尤其经过明清两代发展传承, 至清代达到鼎盛, 堪称江南私家藏书最为活跃地区之一。《江浙藏书家史略》载: “海宁有藏书家三十八家, 在浙江位居第二。杭县、海宁、绍兴、鄞县、海盐、吴兴、嘉兴最多, 余姚、桐乡、萧山、兰溪、嘉善、慈溪、平湖、浦江次之, 他县又次之。”^[1] 其藏书家以数量多、藏者学术水平高、家族藏书面广为特色。

1.2 人物简介

吴騫, 字槎客, 又字葵里, 号兔床, 又号愚谷, 生于雍正十一年(1733年), 卒于嘉庆十八年(1813年), 祖籍安徽休宁, 至其曾祖吴万忠始徙家海宁, 居新仓小桐溪。是乾嘉时期与黄丕烈、陈鱣、鲍廷博齐名之藏书大家, 其倾尽毕生精力于收书、校书、抄书、刻书, 每遇秘本善籍, 必倾囊购之, 筑拜经楼以贮之。他在《愚谷文存》卷十三《桐荫日省编》

说: “予生平酷嗜典籍, 几寝馈以之。自束发迄于衰老, 置得书万本, 性复喜厚帙, 计不下四五万卷, 分大、二两房者不在此数。”^[2] 自题其居“千元十驾”, 与江浙一带众多藏书家交游甚密。

吴騫也是著名文学家, 他不仅藏书丰富, 而且著述丰富, 能诗善画, 且擅治印。精于用典、好发议论。陈鱣尝誉其文章曰: “文笔高坚”、“词旨敦厚”。

2 馆藏吴騫资料现状及其特点

2.1 与吴騫有关的馆藏书目

经初步梳理, 本馆馆藏与吴騫有关的主要著述有《海宁倭事始末记》、《拜经楼诗集》、《愚谷文存》、《尖阳丛笔》、《烟云供养录》、《拜经楼藏书题跋记》、《拜经楼书画题跋记》、《吴兔床府君行述一卷》等。这些著述, 既有吴騫撰(编), 亦有少部分系其子吴寿照、吴寿暘所作。^[3]

此外, 尚有部分著作收录与吴騫相关研究资料。如《海宁图书馆百年诞辰》丛书之分册即对吴騫在内的海宁藏书家特点及其治印作专门介绍; 《浙江藏书家藏书楼》、《嘉兴藏书史》等书, 亦辟专章介绍吴騫及其拜经楼之藏书、著述、交游等资料。

2.2 当前馆藏资料的特点

吴騫藏书、著述丰富, 在历史悠久的海宁藏书文化中具有重要地位, 对其人及其著述研究亦是学界推重。然囿于种种条件, 一地馆藏往往难以齐备关涉此地某一名人所有可资研究之资料。上述所列大致馆藏资料, 结合吴騫其人其事其文, 尚存如下主要特点:

一是内容不全。吴騫专注学术, 著述颇多。与文友同好相互往来, 自然不免酬唱雅集。此外, 吴騫还工书画, 精篆印, 其之文著甚丰。馆藏所存, 与其全

部文作,显现不全。

二是体系不密。吴騫毕生几以购书、抄书、校书、赏书、刻书、读书为趣。其所撰、所编、所抄、所刻,乃至所藏之书,与其学术雅好与学力功底浑然一体,然又各有特色,加之其治印、书画等等之作,更是堪成体系。由是观之,馆藏所列,在文著结构上,体系不密。

3 资料的体系架构及其完善途径

3.1 体系架构

对地方名人资源的研究,应该结合该名人具体的生平情况加以分析,梳理其资源脉络,使之自成体系,并可在以后的考证、研究工作中逐步加以完善。以吴騫为例,大略考查其活动轨迹及特点,可提供如下之资料研究架构,权作参考:

(1) 个人生平:主要是个人简介,如与其相关的家族谱系、家世传统等,可据此考查其之生平、身世。此部分史料主要为年表、谱系等。

(2) 著述文作:一是人物之撰著。著、辑、抄、校、跋等文字,皆可入此列;二是铃印、书画之相关作品。

(3) 交游踪迹:可据其本人著作之批校题跋中获得,亦可由其对他人著作之序跋中循得,或者通过其他歌酬史料中证得。

(4) 研究文献:历来学界对其人其文其事之研究成果、述评考证、影响探究等材料。

3.2 完善途径

完善地方名人的研究资料,对充实馆藏进而发挥它存史、资政、育人、利民等作用,意义重大。完善并非局限于数量方面,还包含了体系的架构上。大致途径拟列如下:

(1) 参读发现:从他人对该名人著作之序跋等记述文字中,找到交游、生平、撰述、评价等相关信息。钱泰吉《拜经楼藏书题跋记》序云:“兔床先生生平得一异本,必传示知交,共相钞校,非私为已有者。”管庭芬跋《拜经楼藏书题跋记》云其“博综好古,纂述宏富,值马氏、查氏遗书散布人间,先生偶得其残帙,流连景慕,每系跋语,以寄其概。迨后搜讨益勤,兼于吴门、武林诸藏书家,互相钞校,并与同邑周松霭大令、陈简庄征君,赏奇析疑,获一秘册,则共为题识歌诗以纪其事。”^[4]此皆关涉吴騫其人钞校歌诗、文好交游之材料,一并搜辑,则研究对象的行迹益显。再如,著者铃印信息亦反映了其之所在、字号、雅趣等,吴騫藏书印“拜经楼”、“家在小桐溪”、“千元十架人家藏本”、“吴騫幼字益郎”、“寒可无衣,饥可无食,至于书不可一日无,此昔人诤厥之名言,是可为拜经

楼藏书之雅则”^[5]等即此。

(2) 书目循迹:一地馆藏所限,自然给研究带来一定局限。通过书目工具书查询,可以大大拓展对该人物著作踪迹的信息,从而为考证、研究提供相关线索。《北京图书馆古籍善本书目》(书目文献出版社)载吴騫各类著作,经对其大略梳理,可知总共40种,其中撰27种、校订1种、编(辑)8种、校并跋2种、纂修2种。《天津图书馆古籍善本书目》(2008年12月国家图书馆出版社)载吴騫撰著作4种(丛书依单种计)、编1种。凡此种种之书目类工具书所载版式、版本、铃印等简略信息,如能汇辑,于研究亦当不无参益。

(3) 信息检索:网络信息化时代,充分利用诸如数字图书馆等数字检索网站,进行重点信息的搜求,从而发现更多的有关该名人的著作资料,毋庸置疑是一个重要途径。具体亦可分列著作、学位论文、期刊论文、其他重点网络文章等等。此外,某一专著所引,概注其之参考文献出处,此类文献中,通常亦含关涉该名人其人其著之探究,如此往复,则信息愈益充实。

4 完善名人文化资源的意义

系统化名人相关资料并辑合线索资源,对图书馆文献研究工作意义重大。其主要作用体现在:一是完善资源架构:通过对各个途径信息的综合梳理,使散乱的资料有机组合,显得系统化、直观化,便于对该名人及其行迹的进一步考证、研究;二是利于馆际交流:整理辑合书目工具书之相关名人著述线索,对于拓宽研究视野、丰富考证线索意义重大;三是服务读者咨询:对于读者尤其是研究该名人的读者的咨询,馆员可以综合提供各地馆藏书目的线索,亦为其研究工作提供了重要参照。

参考文献

[1] 吴晗. 江浙藏书家史略[M]. 北京:中华书局出版社, 1981

[2] 陈心蓉. 嘉兴藏书史[M]. 北京:国家图书馆出版社, 2010

[3] 海宁市图书馆. 海宁名人资料库[EB/OL]. [2014-03-12]. <http://fp.hnlib.com/People.aspx?people=36>

[4][5] 陈心蓉. 嘉兴藏书史[M]. 北京:国家图书馆出版社, 2010

[作者信息] 王建江,男,古籍地方文献部工作人员。

(收稿日期:2014-03-16)

LIBRARY SCIENCE RESEARCH AND WORK (Quarterly)

No.2 (Serial No.138) 2014

MAIN CONTENTS

- The Practice and Consideration on Promoting Equal Service in Public Libraries : The Case of Xiaoshan Library, Hangzhou
..... **Zhu Junhua** (2)
- The Marketing Management Model for Public Libraries Based on the Service Marketing Theory of 7Ps: The Case of Zhejiang Library
..... **Chen Zhemin** (14)
- The Exploration and Practice of Evaluation and Incentive Mechanism for Public Library Staff
..... **Gong Yajun & Tu Shumin** (21)
- The Current Situation and Development of Public Libraries' Information Service in Taizhou
..... **Zhang Ting** (36)
- A Case Study of Service for Readership of Photographers
..... **Xin Fumin** (41)
- The Practice and Exploration of "Citizens' Classroom" in Hangzhou Library
..... **Ye Dan** (43)
- Considerations on the Development of Smart Library
..... **Wan Xiangrong** (60)
- An Analysis of Service Activities Specialized for Preschoolers in Libraries: The Case of "Half an Hour Spent with Mother Xiao Ke" Parent-Child Classroom in Hangzhou Children's Library
..... **Zhu Junwei, Lu Yiming and Wu Baiyu** (68)
- The Practice and Consideration on Minors' Reading Promotion Activities Carried out by Ningbo Library
..... **Liu Yan** (71)
- Dianshizhai Pictorial* and Chinese Modern Comic Books
..... **Shen Zhiyang** (76)