

# 苏 图 通 讯

二〇一〇年

第2期

(总139期)

苏州市图书馆学会 主办

封面题字：瓦 翁

封面设计：唐 朝

## 目 录

### 图书馆事业建设

中国图书馆事业发展历史分期问题述评.....杨利清 (1)

农村公共图书馆服务体系建设的实践与思考....包岐峰 (3)

公共图书馆精神：“公益、共享”.....章丽婷 (6)

浅谈网络时代的图书馆建设.....张秋红 (8)

### 文献保护工作

浅谈现阶段的古籍保护、普查和利用工作.....沈 黎 (10)

现代纸质文献去酸技术.....沈晓祥 虞晓东 (14)

以人为本，科学建设图书馆藏书体系.....吴 敏 (19)

### 图书馆服务与管理

口碑营销，公共图书馆不容忽视的市场策略..蒋蕾静 (22)

浅谈图书馆读者关系管理.....傅玲玲 (25)

经济开发区图书馆多元文化服务初探.....李春梅 等 (27)

图书馆随书光盘的网络化管理.....王苏玲 (30)

指导学生阅读，重视语言积累，提高语文素养

.....许 苏 (32)

### 高校图书馆工作

高职院校图书馆应以参考咨询服务为核心业务工作

.....包祖军 (34)

公共关系在高校图书馆的应用.....陈 欢 (38)

国民政府初期全国高校图书馆藏书量概述.....王国栋 (40)

### 馆员职业发展

提升图书馆员职业能力的对策.....薛 强 (45)

中小型公共图书馆人才流失及其对策.....金 磊 (49)

浅析图书馆一线员工工作压力的成因与缓解方法

.....朱轶奇 (52)

图书馆员的职业规划.....金晓丹 (54)

### 简 讯

中央电视台十套播放苏州图书馆抗战期间保护古籍专题片..... (58)

央视十套《子午书简》栏目采访报道分馆..... (58)

快乐阅读 拥抱世博——第五届昆山阅读节启动

..... (58)

最是书香能致远——吴江市图书馆开展“世界读

书日”系列活动..... (59)

继承书香传统 营造阅读氛围——“书香古里：2010 华夏阅读论坛”在古里镇举行.....	(60)
图书馆三大环节推进全民读书节.....	(61)
盲人“迎世博，爱家乡”苏州民歌演唱会在苏州图书馆举行.....	(61)
播洒温暖阳光 塑造健康心灵.....	(62)
纪念翁同龢诞辰 180 周年报告会在常图召开.....	(62)
乐居吴江 品味书香——吴江市图书馆开展 2010 年图书馆服务宣传周活动.....	(62)
昆山图书馆开展 2010 年度“图书馆服务宣传周”活动.....	(63)
张家港市图书馆“三个走进”，打好宣传周活动服务牌.....	(63)
迎六一，苏图分馆举行丰富多彩的少儿活动.....	(64)
“同在阳光下”福利院儿童图书馆一日生活.....	(64)
张家港市少儿图书馆举行“小小淘书王”比赛...	(65)
2010 年苏州市“我给孩子讲故事”比赛在苏州图书馆圆满结束.....	(65)
昆图举办第三届外来工子弟学校学生朗诵比赛...	(65)
张家港市少儿图书馆举办“辛亥革命”百年纪念征文活动.....	(66)
2010 年苏州市中小学春季图书展示会.....	(66)
中央文明办未成年人思想道德工作组来苏州图书馆视察工作.....	(66)

出版单位：《苏图通讯》编辑部

主管单位：苏州市文化广电新闻出版局

发行范围：内部资料 免费交流

印刷单位：苏州市吴中区文化印刷厂

苏新出准印 JS-E049 号

苏州市图书馆学会首页

Xuehui.szlib.com

地 址：苏州市  
人民路 858 号

邮 编：215002

电 话：0512-65220927

出版日期：2010 年 6 月 30 日

E-Mail:szstsgxh@szlib.com

## 欢 迎 投 稿

来稿须知：

1. 条理清晰，文责自负。
2. 论文须附摘要、关键词及参考文献。
3. 可送交打印稿，或电子文档。  
(电子信箱：szstsgxh@szlib.com)

## 《苏图通讯》编委会

学术顾问：许培基 叶瑞宝 陆汉荣 石爱珍

编委会主任：邱冠华

委员（以姓氏笔划为序）：

于 红 王金春 王雪春 包歧峰 孙 强 朱 玲

许晓霞 杜晓忠 何 清 邱冠华 沈传尧 缪建新

周建屏 俞建英 高伟江 曹晓帆 潘丽敏

编辑部：周建屏 王 钧 金 华 杜晓忠



“书香古里：2010 华夏阅读论坛” 在古里镇举行



读者座谈会



图书馆服务宣传周



苏州市中小学春季图书展示会

# 中国图书馆事业发展历史分期问题述评

苏州图书馆 杨利清

**摘要:**这些年,中国图书馆事业得到了长足的发展,但对于中国图书馆事业发展的历史分期,至今却仍有诸多说法。本文笔者就中国图书馆事业历史分期进行了综述,并且提出了自己的观点,以起抛砖引玉的作用。

**关键词:**图书馆事业;历史分期;中国

**中图分类号:**G25

图书馆事业这个概念,大约在19世纪到20世纪初已被人们通用。但在当时,人们往往把图书馆与图书馆事业这两个概念等同起来,并没有认识到,那些孤立地行使其职能的单个图书馆,从社会意义上说还不能算是已构成了图书馆事业。只有当社会上各种图书馆的质量、数量、规模、发展速度和组织形式发展成为联系紧密的图书馆整体时,才能构成社会的图书馆事业。因此,图书馆事业这一概念代表的是一个体系,即社会共同使用文献的体系。它是社会结构中不可缺少的事业,是社会的科学、文化、教育事业的重要组成部分,它的状况及发展水平是整个社会的经济、文化水平的标志之一。

## 1 中国图书馆史的起源

对于中国图书馆史的起源问题,中国图书馆学界主要有两种说法:“一种说法是:中国的图书馆始于夏末商初,理由是已发现于一穴或数穴的那时的文字资料(主指甲骨文献),说明当时既有专门收藏成批文字资料或文献的场所;一种说法是:中国的图书馆始于两千多年前的春秋、战国之际,理由是甲骨文等不具有可广泛移动和传播的功能,所以不能称其为图书,只有竹木制作的简书才是中国最早形态的图书,且考古发现的最早的简书实物是两千多年前的。因此,中国的图书馆历史也只能从春秋、战国时代算起”。<sup>[1]</sup>

但就近几年的研究情况来看,学者们绝大部分都是赞同前一种说法的。因为我们所说的图书是广义上的图书,包括各种形式、材质的文献资料,而并非一定意义上的装订成册的图书。<sup>[2]</sup>所以,中国的图书馆史可以追溯到三、四千年前的夏、商时代。

## 2 中国图书馆事业史分期综述

图书馆尽管在中国有着悠久的历史,而且理论界对图书馆事业史的分期也大都笼统分为古代、近代和当代,但对图书馆事业发展各阶段的时限观点不尽相同,其中主要的观点有:

谢灼华认为<sup>[3]</sup>:对于中国图书馆事业史的分期,应掌握两种原则,一是图书馆事业作为文化事业的一部分,是社会的上层建筑,其发展是有一定的经济基础决定的,所以,中国社会历史的分期基本上是可作为我国图书馆事业发展的分期。一是既然是图书馆事业史,要求它照顾图书馆事业的发展特点、固有规律,来划分图书馆事业史的分期。因此,他将中国图书馆事业史的发展分期分为:(1)封建社会时期的图书馆事业——上古三代至鸦片战争。其中,汉代以前是图书馆事业的萌芽及其初期发展;汉到五代时期是图书馆事业的进一步发展时期;宋代到清前期是图书馆事业发展的登峰造极时期。(2)旧民主主义革命时期的图书馆事业——1840年至1919年。(3)新民主主义革命时期的图书馆事业——1919年至1949年。(4)新中国的图书馆事业——1949年至今。持这种观点的还有来新夏、荀昌荣、王茂春、李梅娟等。不同的是王、李<sup>[4]</sup>对现代图书馆没有划出明确的界限年,他们认为现代图书馆的形成是一个循序渐进的过程,提到现代图书馆,用户最熟悉的是计算机技术和网络技术,以及在此基础上产生的数字图书馆。网络技术应用于图书情报事业起源于20世纪60年代的美国。1978年以来,我国图书馆事业得到迅速发展,图书馆规模、数量和重要性都大大

加强,全社会对于图书馆在教育、文化以及经济发展中的重要作用有了深刻认识。

金恩辉<sup>[5]</sup>依据中国历史的特点,以及中国历史和文化的发展,也将中国图书馆事业史也划分为了4个阶段,(1)中国古代图书馆事业,从夏、商、周到清朝鸦片战争以前,这是第一代图书馆的阶段。其中,夏、商、西周,这是古代图书馆事业的孕育时期;春秋战国到秦时萌芽时期;两汉是奠定时期;三国到五代是发展时期;宋到清鸦片战争以前是繁荣时期。(2)中国近代图书馆事业,包括1840年鸦片战争以后到1919“五四”运动前夕的整个旧民主主义的历史阶段。这是第二代图书馆在我国产生和初步发展时期。(3)中国现代图书馆事业,包括从1919年“五四”运动的推动到1949年中华人民共和国成立的整个新民主主义革命的历史阶段。这是我国第二代图书馆一方面在“五四”运动的推动和中共的领导下,革命的和具有进步倾向的图书馆事业的进一步发展;另一方面在国民党统治地区的图书馆则从发展逐渐走向衰落的时期。(4)新中国的图书馆事业,从1949年至今。

安克俊<sup>[6]</sup>:按照图书馆的职能和形态的变化,将图书馆事业史分为(1)古代图书馆(殷商到19世纪中叶)。殷商晚期到西周时期,是图书馆的萌芽时态,这一时期的图书馆(博物院)的文化特征是以藏为主,传播的方式以口授为主。秦汉以后是图书馆事业不断发展与繁荣的时期。古代的图书馆多位图书与档案的合一,所以这时期的图书馆起到了社会档案馆的作用。(2)近代图书馆(19世纪中叶到新中国成立)。19世纪中叶到19世纪末叶,图书馆事业受西学东渐及维新派等思想的影响,图书馆的职能开始发生变化,近代图书馆孕育而生。19世纪末叶开始,近代图书馆事业开始发展,图书馆成为进行社会教育的大讲堂。(3)当代图书馆(新中国成立至今)。其中,解放初期至70年代,图书馆事业在曲折中不断发展。80年代至今,我国的图书馆事业在计算机技术、网络技术等的影下,取得了突飞猛进的发展。

综上,我们可以看出,关于近代图书馆事业兴起的讨论颇为热烈,大体可以归纳为两种说法:一种认为近代图书馆起源于近代的藏书楼,标志是浙江绍兴的古越藏书楼的兴建。另一种认为它发端

于湖南图书馆的设立,理由是它是第一家以“图书馆”三字来命名的图书馆。但隋元芬<sup>[7]</sup>指出了其中存在的问题,譬如大多数论者使用的都是举例的方式,或以古越藏书楼为例,或以湖南图书馆为例,只有点而没有面,无助于说明中国近代图书馆事业兴起时期的基本情况;还有就是没有把藏书楼与图书馆的关系将清楚等。为此他提出了自己的观点,他认为中国近代图书馆事业始于近代的藏书楼,这是毫无疑问的。因为近代的藏书楼与古代藏书楼的性质有本质的区别,它就是现在意义上的图书馆,只是名称不同而已。近代的藏书楼最早出现于20世纪初,它的前身主要是戊戌维新运动时期各种学会的藏书处。因为,这个时期的藏书楼的理念、思想等都发生了很大的变化。

王嘉陵<sup>[8]</sup>则把图书馆分为古代图书馆、现代图书馆和后现代图书馆。他不是以“历史”的断代为依据,而是以包含了若干历史阶段的文明形态为依据。中国的古代图书馆起自于殷商时代,秦汉时在封建体制中被制度化。现代图书馆又称“第二代图书馆”或“印刷时代的图书馆”,时限是16世纪到20世纪60年代,这一时期的图书馆体现了一种人文精神。后现代图书馆是相对于现代图书馆而言的,它的产生是以信息社会即后工业社会的到来为基础的。

### 3 小结

对于中国图书馆事业史的分期问题,现在虽然没有一个标准的说法,但理论界大都依据中国的断代史,将图书馆事业史笼统地分为古代、近代和当代的图书馆事业史。对于古代图书馆事业史,异议相对较少,绝大多数学者都认为汉代以前由于受生产力发展水平和图书的数量与质量、载体等的影响,只能算是图书馆事业的孕育萌芽阶段。汉以后,由于造纸术的发明与应用,图书的数量与质量得到了很大的改进,到唐代,由于其政治经济的繁荣与稳定,再加上印刷术的发明与应用,图书馆事业的发展达到了一个高潮。因此,这一阶段可以说是图书馆事业史的发展时期。宋以后到清鸦片战争前,随着造纸术与印刷术的不断发达,出版业等得到了进一步的繁荣与发展,而且随着社会的不断进步,生产力的不断发展,图书馆事业也进入了繁荣鼎盛的时期。(下转第9页)

# 农村公共图书馆服务体系建设的实践与思考

常熟图书馆 包岐峰

党的十六大以来,党中央、国务院高度重视公共文化服务体系建设,温家宝总理在2007年的《政府工作报告》中强调,要“着眼于满足人民群众文化需要,保障人民文化权益,逐步建立覆盖全社会的公共文化服务体系。”中办、国办下发了《关于加强公共文化服务体系建设的若干意见》,明确公共文化服务体系建设的指导思想和目标任务,提出要按照结构合理、发展均衡、网络健全、运行有效、惠及全民的原则,努力建设以公共文化生产供给、设施网络、资金人才、技术保障、组织支撑和运行评估为基本框架的覆盖全社会的公共文化服务体系。

各地党委、政府认真贯彻落实党中央、国务院关于公共文化服务体系建设的指示精神,以邓小平理论、“三个代表”重要思想为指导,深入学习实践科学发展观,紧密联系本地实际,加强领导,加大投入,公共文化服务体系逐步完善,覆盖城乡的公共文化设施网络初步形成,公共文化服务能力不断增强。截止2008年,全国拥有公共图书馆2819个,文化馆(群艺馆)3217个,文化站37938个,村(社区)文化室247332个,全国文化信息资源共享工程基层服务点8187个。

公共文化服务体系建设重在基层、重在农村。因为,中国是一个农业大国,有8亿多农民。在不断提高广大人民群众物质生活水平的同时,建设服务普遍均等、覆盖农村的公共文化服务体系,不断满足广大人民群众的精神文化需求,发展和繁荣新农村文化,促进农村精神文明建设,构建社会主义和谐社会,是未来中国社会发展中的一项带有战略性的课题。图书馆是传播科学、传播知识和传承文明的重要载体。公共图书馆服务体系,尤其是农村公共图书馆服务体系是整个公共文化服务体系中不可缺少的组成部分,是公共文化服务体系建设的重要抓手。近年来,各地在农村公共图书馆服务体系建设方面进行了有益的探索和实践,并取得了较

好的成效。

## 常熟实践

常熟是国家级历史文化名城,地处长江三角洲沿江开发地带。全市总面积1266平方公里,人口104万,下辖10个镇、224个行政村和2个省级经济开发区、1个服装城。改革开放以来,常熟经济飞速发展,步入中国十强县的第一方阵。在发展经济的同时,常熟历届政府都十分注重文化事业建设,历任市委书记都将文化建设放上重要议事日程,从而,为文化事业的发展 and 繁荣提供了强有力的组织保障和经济支撑。常熟公共图书馆网络体系建设早在九十年代初就开始启动,1995年,全市33个乡镇图书馆藏书全面达万册,列入苏州市“文明图书馆”行列,市、镇两级公共藏书在全国率先实现人均超一册,呈现“百万人民百万书,百万人民读好书”的可喜局面。进入21世纪以来,以常熟图书馆新馆建设为重点、以构建面向农村、覆盖全市的公共图书馆服务体系为目标的新一轮图书馆事业建设热潮拉开了帷幕。2004年,投资近1个亿、占地面积10000平方米、建筑面积11000多平方米的常熟图书馆新馆落成开放,成为历史文化名城一道亮丽的风景线。新馆地处风景秀丽的虞山脚下,与古城历史文化景观融为一体,被评为WA中国建筑优胜奖、国家教育部建设设计一等奖和常熟十大建设新景观,是全国首家休闲型的图书馆。常熟图书馆牢固确立“面向社会,开门办馆;动静结合,立体办馆;合理布点,流动办馆;联系实际,特色办馆;创造条件,联合办馆”五大办馆理念,以丰富的馆藏资源、优质高效的文化服务,较好地满足了广大市民的精神文化需求,产生了良好的办馆效益。年均接待读者50万人次以上,图书借阅册次突破100万册,年均组织举办的各类公益讲座、公益展览和艺术教育培训达100多项(次),参与人数在10万人次以上。

2006年以来,常熟图书馆事业建设重点开始下

移。按照国家、省、市公共文化服务体系建设和目标任务和要求,从常熟实际出发,制订规划,明确目标,落实措施,快速推进公共图书馆服务体系建设,实现了“三个全覆盖”,即:全国文化信息资源共享工程基层服务点全覆盖、村级图书馆(室)全覆盖、常熟图书馆乡镇分馆全覆盖。2007年,市委、市政府及市委组织部、市委宣传部、市文化局等部门以争创全国文化信息资源共享工程示范市为契机,专门成立了由市委副书记任组长、市委常委宣传部长、分管文化的副市长为副组长,有关部门负责同志为组成人员的创建工作领导小组。通过市镇两级共同投入和发改委等部门大力支持以及社会资助,文化共享工程支中心以及全市基层服务网点建设的共投入达800多万元,市图书馆成为全国首批文化共享工程支中心,全市251个镇、村(社区)全面成为文化共享工程基层服务点。基层服务点电子阅览面积5020平方米,播放室面积32400平方米,配置计算机1000多台,投影仪40台,大屏幕彩电325台。文化部副部长周和平向常熟市委、市政府发来贺信,祝贺常熟在全国县级市中率先实现文化共享工程村村通全覆盖。常熟被文化部命名为“全国文化信息资源共享工程示范市”。2008年,常熟在巩固发展文化共享工程建设成果的基础上,村级图书室建设工作全面展开,通过组织“送书进村”、“文化示范村”和“十佳村级图书室”评选等活动,以及建立考核奖惩机制等,全市224个行政村全面建成图书室,村级图书室馆舍总面积达11939平方米,藏书总量达208553册。为更好地实现全市公共藏书资源的共建共享和进一步提高乡镇图书馆的利用率,市委、市政府办公室专门下发了关于建设常熟图书馆乡镇分馆的文件,按照总分馆制建设标准,采用图书统一采访、统一编目、统一配送、异地借还、通借通还运行方式,全市10个镇全面建成常熟图书馆分馆。2009年9月,“城乡阅读一卡通”全面启动,通过实现“三个全覆盖”,有效地推动了常熟新农村文化建设,实现了全市公共图书馆资源的大整合和服务功能的大释放。

#### 常熟共识

2007年11月,中国百县馆长论坛暨中德社区乡镇图书馆事业建设与发展研讨会在常熟召开。

来自全国各地县级图书馆馆长以及香港、德国图书馆界的代表相聚常熟,实地考察常熟农村公共图书馆服务体系建设现场,共同探讨未来图书馆事业发展大计,形成了“常熟共识”。

农村公共图书馆服务体系建设是时代发展的必然要求和广大人民群众精神文化生活的迫切需求,是一项十分重要的文化惠民工程。农村公共图书馆服务体系建设必将推动农村文化阵地、文化活动、文化队伍的全面发展,在促进社会主义文化大发展大繁荣的进程中发挥积极作用。常熟实践给我们带来了有益的启示。农村公共图书馆服务体系建设必须在思想认识和具体操作上坚持“五性”原则,体现“五动”效应。

“五性”原则:一是公益性。农村公共图书馆服务体系建设包括公共文化设施、公共文化资源、公共文化服务等。因此,它必须体现公益性原则,为广大群众提供无偿使用,不得以任何理由收取任何费用。只有这样,才能真正让群众共享文化发展成果,保障他们的公共文化权益。二是系统性。农村公共图书馆服务体系建设是一项系统工程。因此,我们不能孤军奋战,自我封闭,要跳出文化办文化,善于借用社会力量,吸纳社会资源,以形成合力,实现优势互补,资源共建共享,促进共同繁荣。三是时代性。农村公共图书馆服务体系建设要体现时代特征,新农村文化建设要突出一个“新”字,无论是服务设施,还是服务内容、服务形式、服务手段,都要与时俱进,不断创新,以增强对广大群众的吸引力和感染力。四是有效性。农村公共图书馆服务体系建设要注重实效,要让广大群众真正得到实惠。特别要加强科学管理,落实长效措施。要不断了解群众的需求,有针对性地开展资源配送和各类文化服务活动。五是平等性。农村公共图书馆服务体系建设要切实解决城乡不协调、不平衡的问题,通过建设村级图书室、共享工程服务点以及经常性组织送书、送影、送戏等优秀的文化信息资源,最大限度地让广大农民与城市居民一样平等享用图书馆的资源和文化服务。

“五动”效应:一是政府推动。农村公共图书馆服务体系建设是一项政府工程,投入主体必须以各级政府为主,要在设施投入、日常运行经费等方面



加以保障。同时,也鼓励社会参与建设,以进一步增强图书馆的活力、动力和可持续发展的能力。二是行业带动。省、市公共图书馆,特别是县级图书馆要在加强本体建设的基础上,增强对农村基层图书馆的辐射能力,进行业务的延伸,要帮助和指导农村基层图书馆建立规范、科学的管理机制和服务机制。三是城乡联动。农村公共图书馆服务体系建设要充分调动基层政府的积极性,城区要以街道、社区为重点,抓好图书馆网络建设,乡镇要以中心镇和行政村为重点,扩大图书馆的覆盖面。四是社会互动。农村公共图书馆服务体系建设要吸引社会的广泛参与,鼓励和引导其它行业、部门、企业建立图书馆(室),体现社会文化社会办的原则。五是区域拉动。农村公共图书馆服务体系建设要突破行政区域的束缚,实施跨地区联合发展战略,利用现代技术手段,实现地方特色数字资源和其它优秀文化资源的共建共享。

#### 理性思考

近年来,文化部相继推出了文化共享工程、古籍保护、非物质文化遗产保护等一系列重大文化工程,有效地促进了公共文化服务体系和公共图书馆事业的蓬勃发展,为实现社会主义文化大发展大繁荣创造了十分有利的条件。但是,我们也必须清醒地认识到有许多新问题新课题需要我们去探索和研究,有许多新困惑新矛盾需要我们去突破和化解。认真剖析农村公共图书馆服务体系建设现状,做到热发展冷思考。

从目前农村公共图书馆服务体系建设现状来看,主要存在以下五个方面的问题:一是发展不平衡。经济发达地区和经济欠发达地区图书馆事业发展差距较大,我国还有相当一部分的县、乡镇还没有建立图书馆,有许多的县、乡镇图书馆还没有落实购书经费,设施简陋,资源贫乏,名存实亡;二是城乡不协调。城乡图书馆事业发展普遍存在不协调的问题。近年来,沿海经济发达地区市、县图书馆设施建设得到了较大的改善,较好地满足了城区居民的精神文化需要,而农村基层图书馆事业的发展与经济、社会发展不相协调,与城区形成了较大的反差,难以实现图书馆的普遍均等服务;三是

队伍不稳定。除县级以上公共图书馆以外,乡镇、村(社区)图书馆管理人员队伍不够健全。因编制、待遇得不到落实等原因,队伍得不到长期稳定,管理工作出现突击性、临时性,使图书馆(室)难以正常运行,严重影响农村图书馆事业的发展;四是投入不到位。经济薄弱地区的基层图书馆(室)建设仅靠上级财政的补助,本级财政无力投入,造成设施简陋、资源贫乏,后续的人员经费、购书经费、运行经费得不到保障。有许多基层图书馆(室)建设由于领导存在为创建而创建的临时观念,形式大于内容,一阵风,走过场。有许多基层图书馆(室)建设只注重一次性投入,几年来下,新馆变成旧馆、新书变成旧书,设施、设备老化,甚至移作他用;五是机制不完备。总体来说,农村公共图书馆服务体系建设机制还不够完备,对如何加强科学管理,使其发挥应有的功能,并得到可持续发展等问题还是缺少深层面的研究,不可忽视做表面文章、搞表面繁荣等现象。

上述五个方面的问题,是我们在今后的工作中必须引起重视并予以解决的问题,要在不断完善、不断创新的过程中推进农村公共图书馆服务体系建设,确保农村公共图书馆事业的健康发展。我们认为,今后一段时间内农村公共图书馆服务体系建设要重点强调三点:一要加强管理。农村公共图书馆服务体系建设必须列入政府的重要议事日程,不能建成后就放手,要继续在政策、资金等方面给予扶持,加以科学规划,加强宏观管理,做好全方位的督查工作;二要加强指导。各级公共图书馆,尤其是县级公共图书馆要强化对农村基层图书馆(室)的业务指导和辅导工作,定期举办农村基层图书馆(室)管理员业务知识和业务技能培训活动,建立一支懂业务、善管理的农村基层图书馆(室)管理员队伍。同时,要充分发挥馆藏资源优势,开展流通服务,最大限度地提高馆藏资源的利用率,实现城乡公共图书馆(室)资源的共建共享;三要不断创新。农村公共图书馆服务体系建设没有模式,只有特色。一切要从本地实际出发,不断创新管理模式和运行方式,建立一整套科学、规范、有序、完备的管理制度,确保农村公共图书馆事业的长足发展。

# 公共图书馆精神：“公益、共享”

吴江市图书馆 章丽婷

**摘要:**笔者结合自身工作分析了当今公共图书馆的发展动向。

**关键词:**公共图书馆;服务;公益;共享

## 一、公共图书馆的办馆理念决定了“公益、共享”

公共图书馆是满足人们文化需求的机构,是人民教育的终身学校,是社会文化的重要组成部分。但在上个世纪,我国的公共图书馆普遍存在各自为政、服务收费等现象,侵害了广大读者的信息公平权益,并制约了图书馆事业的发展。进入 21 世纪以来,随着经济的快速发展和社会意识的增强,作为社会公共服务体系之一的公共图书馆服务倍受社会关注,对损害读者权益的收费项目、古籍借阅等问题的质疑、批评不时见诸媒体。出现这些问题的主要症结和原因是由于我国公共图书馆的性质层面问题,华东师范大学教授范并思曾在《公共图书馆精神的时代辩护》和《建设一个信息公平与信息保障的制度——纪念中国近代图书馆百年》二篇文章中写道“现代公共图书馆与现代教育制度一样,是现代社会的一种制度设计,是现代社会特有的机构。对现代社会的意义,则是建立了一种实现信息公平与信息保障的制度,只要公共图书馆能够坚持基本的公共图书馆精神,社会成员就可能通过公共图书馆提到获取信息机会的公平,如果公共图书馆能进一步开展对信息弱者的特殊服务,则它从制度上实现了信息保障”。范并思提出的公共图书馆精神是建立在现代社会制度框架内,适应现代民主政治,主张公共图书馆运转靠政府税收支持,其服务遵循免费与公平的原则,突出公益、共享性质。

联合国教科文组织的《公共图书馆宣言》明确指出:社会的繁荣和人的全面发展是人类最根本的价值所在。人类最根本价值的实现,取决于民众民主权利的行使和积极作用的发挥。民众对社会和

民主发展的建设性参与,取决于良好的教育和知识、思想、文化、信息的普及与开放程度。图书馆作为人们寻求、获取知识和信息的渠道,为实现终身教育、自主决策和文化发展提供了基本条件。……每个人都有平等享受公共图书馆服务的权利,而不受年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言或社会地位的限制。图书馆要注重信息资源的充分发挥利用。美国图书馆协会的《美国图书馆事业发展 12 条宣言》也曾指出:图书馆是改变社会不公平现象的基地。……图书馆应不论贫富等级,向社会所有的人平等地提供资料。这些宣言清楚地表达了世界范围内对图书馆人文关怀发展趋势的要求,也是人文精神对 21 世纪图书馆事业的要求。公共图书馆信息作为全人类的精神产物,应该面向每一个人,突出公益、共享性质。

可喜的是,在新世纪初,我国公共图书馆的公益、共享服务,已迅速成为新世纪广大图书馆学者专家的共识:从 2004 年苏州中图学会年会策划的图书馆精神大讲坛,到年末长沙纪念中国图书馆事业百年论坛上的发言,再到 2005 年 7 月的武汉宣言(图书馆合作与信息资源共享宣言),走出了我国公共图书馆公益、共享服务的三大步,也创造了我国公共图书馆公益、共享性质的发展过程。2004 年,深圳图书馆之城的建成开放为我国公共图书馆的公益性质提供了一个很好的可资鉴的范例:深圳图书馆之城的建设理念是建设一个分布合理、方便群众的图书馆网,维护居民图书馆权利,实行免费服务,实现读者阅读权利平等的原则,为社会弱势群体提供方便的图书馆服务。深圳图书馆之城建设描绘出一幅其乐融融的和谐社会景象,体现出以

人为本的公共图书馆精神在公共图书馆中具有的生命力和亲和力。当然,在此要特别强调指出的是,深圳图书馆之城的建成离不开党和政府的大力支持,中国公共图书馆精神需要党和政府的大力支持,需要有法律法规提供保障。

## 二、吴江图书馆的“公益、共享”理念

吴江图书馆属于县级公共图书馆,是小型图书馆,单独建制于上世纪八十年代,同许多公共图书馆一样,成长过程中有过赞赏、成绩,也有过困惑、起伏……。在市委、市政府的关心支持下,2006年第三次乔迁新馆具有划时代的意义,不是简单地增大馆舍面积、增加服务硬件,更是办馆思想、服务理念的不断更新。坚持“公益、共享”作为提升图书馆服务品位的基础性工程。

1. 敞开大门,免费迎客。由于经费原因,我馆曾仿效一些兄弟图书馆的做法,对读者收取10元、20元的借阅年费,这样表面上增加了图书馆资金,却阻止了部分读者的阅读脚步,造成来馆读者减少,收到的费用非常有限,甚至出现恶性循环。受深圳图书馆之城理念的影响,抓住乔迁新馆机遇,敞开大门,改过去把读者按职称、职务、文化程度等划分不同服务对象;取消不同类型读者借书册数、借阅期限的不同规定;变门卫森严、廊道曲折、部门林立的“衙门”味为学习休闲、娱乐放松的“贫民书房”味……,一律免费借阅(注:新馆开放初期免年费、免工本费、免服务费;2008年推出少儿办证免押金;2009年推行电子阅览免费上网)。这样读者数量突飞猛进,来馆读者门庭若市,社会反响强烈,引起政府重视,财政拨款增加,形成政府、居民、图书馆三方得利的良性循环,我馆事业蒸蒸日上、蓬勃发展。

2. 尊重每一位读者。尊重是平等的基础,人与人之间的彼此尊重,是基本的社会准则。这种尊重不仅体现在礼貌用语、举止得体上,更重要的是尊重的实质,即尊重每位读者的信息需求,无论是为了学习、科研还是为了休闲走进图书馆,图书馆都应该设身处地为读者着想,多角度多方位开展细致周到的服务,细微处不让读者失望;尊重读者的时

间,做到全面、准确、迅速;尊重读者的心理,做到一视同仁。我馆不但设置有多个借阅、研究、咨询、展览、培训空间,还专门开辟有休闲会客、心理辅导、视听播放、集市沙龙空间。

3. 构筑图书馆公共信息服务平台。首先实行信息公开制度,凡是图书馆收藏的、未经法律授权特别禁止的信息资源,都要毫无保留地提供给读者,不应当设置人为的障碍或限制。其次加快信息资源开发,提供合适的数字公共信息服务,特别是加快地方文献资源的数字化建设与共享。第三加强对弱势群体的网络导航职责,缩小信息差距,达到共享共赢。我馆已将收藏的古代地方志全部数字处理并上网共享;还设有专人办理外地读者的网络借阅;针对残疾人、未成年人开展盲人软件培训、思想道德建设、法律援助等服务。

4. 大力开展公共教育。当今信息时代,图书馆在缩小不同阶层人群使用信息技术的机会与能力方面应当扮演重要角色。图书馆应当尽心尽力开展全民,尤其是社会弱势群体的免费或廉价信息教育,从而达到缩小技能差距,构建和谐信息社会。我馆已开展小记者报、小荷作文、GOGO英语、舞美知识等三十多项的培训教育。

5. 发展资源共享。资源共享能以先进带后进,以较低的成本弥补后进的不足,缩小地区之间、人群之间的差距。我馆现已开设以下服务用于发展资源共享:馆际互借、周边图书馆间协作联合采购、馆外流通点及分馆、地方文献数字化上网、人才交流培训、文献交换、集市沙龙等。

## 参考文献:

- [1] 范并思. 公共图书馆精神的时代辩护. 中国图书馆学报. 2004(2)
- [2] 范并思. 建设一个信息公平与信息保障的制度——纪念中国近代图书馆百年. 图书馆. 2004(2)
- [3] 引自柯平, 闫慧. 关于图书馆文化的理论研究. 图书馆论坛. 2005(6)

## 浅谈网络时代的图书馆建设

吴江市高级中学 张秋红

随着信息技术的发展、网络资源的增加和网络用户的普及,网络以其先进、快捷的信息传递交流功能、灵活方便的服务器运行模式,简单友好的用户界面,丰富海量的信息资源,较低的使用费用等优势,向传统的图书情报单位提出了巨大挑战。

一些人从早期的“无关论”转向“替代论”。所谓无关论是在网络发展早期,一些人认为图书馆与因特网没多大的关系;替代论是指因特网发展起来后,一些人又认为图书馆将会被因特网所取代。这两种观点其实都过于极端。

因特网对于图书馆来说,既是机遇又是挑战。

我国早期的图书馆是皇室的私人文书档案室,它表现为封闭、保密、私人和小型化;近代私人藏书楼又是为子弟学习、科举应试等家族文化服务的,图书在当时甚至是一种奢侈品,可以显示主人的物质与文化财富,“束之高阁”,“秘而不宣”。我们现代的图书馆则从原来的以“藏”为主向以“用为主转变。为读者提供文献信息服务是图书馆的重要职能之一。因特网的诞生与突飞猛进,为我们进行文献与信息交流增加了新的形式。它改变了我们的生活、工作和学习习惯,也改变了我们的阅读和浏览习惯。读者足不出户就可获得生动翔实的多媒体文献及信息。相对于因特网,图书馆服务的内容比较陈旧、滞后,资源比较匮乏,服务成本较高,服务方式不符合现代人的要求等。这些方面无疑是因特网对图书馆的有力的挑战。

但图书馆不会消亡,也不会成为无纸图书馆。图书馆的服务内容虽然陈旧滞后,但它侧重于知识性、史料性,并且是提供系统化、有序化、规范化的服务。纸和书的魅力是永恒的,从阅读的方便角度、视力保护角度、阅读费用角度等考虑,传统的图书和阅读方式不可能被取代。

图书馆自身也在不断发展。我国图书馆在利用因特网,甚至在推动因特网方面作出很多成就。不少图书馆已积累了不少网上资源利用和网络服

务经验,走在了前面。图书馆利用因特网上丰富的网络资源,大大弥补过去对动态性、消息性信息收集和服务的不足,利用网络为读者提供更全面及时完善的服务。因特网也给图书馆带来了全新的服务方式。通过因特网,图书馆可以把自己的服务对象延伸到全世界,为更多的读者提供更加及时便捷的文献及信息服务。图书馆扩大了自己的社会职能。

图书馆是因特网的资源的有力建设者和利用者,特别是网上图书馆的建设,使图书馆从传统跃向现代,从相对封闭跨向开放、互动。同时,因特网为现代图书馆提供了崭新的服务方式和运行平台。两者相辅相成,共同发展。这为图书馆工作的创新开拓了广阔的空间,也对图书馆工作人员的业务素质提出了前所未有的挑战。

首先,图书馆要及早利用网络平台,切实建立网络管理体系。这个管理体系,突破了传统管理模式限制,可实现即时数据交换,做到图书服务的相对自动化。特别对图书馆藏情况的查阅、图书借阅情况的统计、图书的流通服务、图书的管理服务,提供了极大的便捷。因此,图书馆工作人员必须具备相关的软件使用能力,必须掌握一定的图书电子化处理专业知识。如百特图书管理软件,主要功能有:流通管理,读者管理,图书管理,报刊管理,音像管理,管理中心及数据安全。这些功能,图书馆工作人员要熟知熟用,同时更要为这些功能的实现提供数据支持,特别是图书的科学分类、编码输入。

其次,图书馆要充分借助网络平台,灵活建立图书资讯服务体系。在这个服务体系中,新书信息的发布可以更及时更多样,更新也可以更及时更方便。对于图书资讯的进一步利用和开发,网络可以实现广泛的互动。针对不同的读者群,有的放矢开设不同的“交流站”,从而使图书信息资源在广度上得以辐射,在深度上得以二度深入。特别是一些较

专业的“交流站”，还有望实现图书资讯的学术研究。图书馆工作人员在“交流站”上，要做好信息发布员，还有做好导读员和资源交流中介员。要有创新的智慧，要有服务的热情，还要有一定的研究能力。这是高要求，需要不断努力才能达到。

第三，图书馆要尽可能借助网络平台，量力而行把图书馆“搬上网”。从纸质图书致到电子图书，变化的不只是媒质，更重要的是观念和阅读方式。

如果条件允许，在严格遵守知识产权保护法的基础上，可有重点地推出一些网上图书，还可以凭借图书馆的“个性优势”，针对读者群的热点需求，原创性地制作一些专题电子图书，从而使图书资源走出固定的图书馆，走向开放的网络空间。地面图书馆与虚拟图书馆并存，相辅相成，相得益彰。这是图书馆发展的未来，也是图书馆工作人员将面向的新课题。

(上接第2页)

当代图书馆事业史的上下限也相对一致，只是不同的学者把这一时期又分为了若干不同的小阶段，但论述基本一致。从前面的综述中不难看出，异议较大的则是对近代图书馆事业史发展的划分。

笔者认为近代图书馆事业史的时限无疑就是鸦片战争后到新中国成立，但这其中可以划分为两个阶段。第一阶段就是鸦片战争爆发后到1902年古越藏书楼的开放，这是近代图书馆事业的孕育阶段。因为，这一时期的藏书楼依然同于以往的藏书楼——重藏轻用。这一时期的图书馆受到了进步人士、维新派及外国传教士等对图书馆新观念、新学说传播的影响，图书馆本身的理念在逐渐发生着变化，也改变着人们对过去藏书楼的一些惯例思想，为近代图书馆事业的发展奠定了基础，所以，我认为这个时期是近代图书馆事业的孕育时期。第二阶段就是1902年到新中国成立，这一时期是近代图书馆事业的发展兴盛时期。之所以这么分，是因为古越藏书楼的开放，标志着现代图书馆理念的应用以及逐渐成熟，推动了人们对图书馆的进一步认识，而且在这之后，各地纷纷成立图书馆。加之社会进步人士以及图书馆界从海外学习归来人士的先进思想的影响，公共图书馆事业迅速发展。1910年《京师及各省市图书馆通行章程》的颁布以及1915年教育部颁布的《图书馆章程》和《通俗图书馆规程》，为近代图书馆的发展奠定了法律依据。

1917年的“新图书馆运动”，更是促进了近代图书馆的普及与发展。1927年到抗日战争爆发前夕，近代图书馆事业得到了快速的发展，形成了近代图书馆事业发展的一个高潮。抗战爆发后，图书馆事业在中共的领导下虽然取得了一定的发展，但总体却是走向了衰落。

#### 参考文献：

- [1] 陈海东. 中国图书馆历史探源. 情报科学[J], 2002, (8): 875—877
- [2] 陈海东. 关于中国图书馆历史起源的一点思考. 上海高校图书情报工作研究[J], 2003, (2): 61—63
- [3] 谢灼华. 中国图书馆事业史关于图书馆事业史研究的几个问题. 武汉大学人文科学报(图书馆学专号), 1959, (7)
- [4] 王茂春, 李梅娟. 中国图书馆事业发展述略. 图书馆工作研究, 2006, (9): 19—21
- [5] 金恩辉. 金恩辉图书馆学文选. 吉林人民出版社[M], 1993
- [6] 安克俊. 试论中国图书馆的历史演变及社会作用. 山东社会科学, 2002, (5): 96—97
- [7] 隋元芬. 中国近代图书馆事业的兴起. 浙江社会科学, 2000, (9): 120—124
- [8] 王嘉陵. 图书馆的历史分期. 四川图书馆学报, 1999, (4): 58—62

# 浅谈现阶段的古籍保护、普查和利用工作

——以苏州图书馆为例

苏州图书馆 沈 黎

**摘要:**古籍是中华民族在数千年历史发展过程中创造的重要文明成果,公共图书馆肩负着保护、开发古籍文献的重要使命。在当前“中华古籍保护计划”全面实施背景下,本文对苏州图书馆古籍工作的开展情况及存在问题进行了探讨,以便在今后的工作中使古籍文献得以更好地保护、开发和利用。

**关键词:**古籍保护;古籍普查;古籍利用

我国有着五千年的悠久历史和灿烂文化,从东汉时期的蔡伦改进了造纸术,到宋代的毕昇发明了活字印刷术,领先与世界水平的造纸业和印刷业为古代书刊的印刷提供了有力的客观条件。而历代的士大夫群体又将“立功、立言、立德”视为人生追求的三个境界,其中的“立言”便是著书立说。这种积极的主观追求与便利的客观条件在数千年间共同孕育了中国浩如烟海的古代文献典籍,它们是中华民族宝贵精神财富的象征,也是当代文明的源泉。因此,图书馆肩负起收藏保护古籍的重要职责,开展好古籍的利用和服务工作,不仅对中华文明的传承具有重大意义,也对当代社会的精神文明建设具有深远的影响。

## 一、古籍保护工作

### (一)古籍保护工作的必要性和紧迫性

我国的古籍是中华民族在数千年历史发展过程中创造的重要文明成果,蕴含着中华民族特有的精神价值、思维方式和想象力、创造力,也是中华文明绵延数千年,一脉相承的历史见证。据初步统计,我国现存古籍达18万种以上,内容涉及历史、政治、文化、军事、医学、农业、水利、养殖、术数等方面,千科百业。了解、认清古籍遗产的全貌,厘清古籍的品种、数量,对于延续中华民族的文化命脉非常重要。

同时,古籍属于不可再生文化资源,一旦破坏,就无法再现。历代统治者的禁毁、朝代更替的战乱、水火灾害的频发都造成了书籍的重大损失,“书

厄”事件史载不绝。再加上近代历史上外国对中国的文化掠夺,官府藏书和私家藏书的保管不善,也造成了典籍的大量散亡,令人扼腕痛惜。当前我国古籍保护仍存在许多突出问题,如现存古籍底数不清,古籍老化、破损严重;古籍修复手段落后,人才匮乏,尤其是少数民族和偏远地区古籍保护和整理人员极度缺乏,面临失传的危险;大量珍贵古籍流失海外。因此,现存古籍情况不容乐观,加强古籍保护刻不容缓。

### (二)古籍的保护方法

民间有一种说法叫“纸寿千年”,若以“千年”计算,现在的宋元刻本已经接近这个年限,明清刻本由于保管条件不利,也面临着虫蛀、纸张酸化、霉变等种种危险。那么,图书馆作为古籍的重要收藏单位,如何打破“纸寿千年”的界限,尽量延长古籍文献的寿命呢?

首先,要营造良好的利于古籍存放的客观条件。古籍的存放对于温度和湿度的要求较高,不适宜的温湿度不仅会直接损坏古籍文献,而且会加剧光、尘、虫、霉等因素的破坏作用。根据相关标准,古籍书库最适宜的温度在 $16^{\circ}\text{C}\sim 22^{\circ}\text{C}$ 左右,相对湿度应在 $45\%\sim 60\%$ 之间。温度过高或过低,都会使纸张纤维素发生化学变化,还可助长有害杂质对纸张的破坏;湿度过大或过小,会直接导致纸张变形,同时也会为有害生物的生长繁殖提供条件。所以在条件允许的情况下,古籍书库最好配备温湿度调控设备,做到恒温恒湿。现在由于大多数公共图书

馆的古籍书库条件较差,温湿度达不到标准,许多珍贵的古籍已出现了纸张老化现象。以我馆为例,古籍书库虽已接入中央空调系统,但受到库房面积较大,不密封等条件的限制,中央空调所起到的调节温湿的作用十分有限。尤其是普本库房,夏天温度高于 35℃,冬天低于 10℃。同时,由于苏州气候潮湿,库房湿度始终高于古籍存放标准,使纸张极易受潮而发生霉变。因此,行进库房改造,改善古籍保管环境,是我馆目前亟待解决的问题之一。

其次,减少主观人为因素对古籍的破坏。作为公共图书馆,将古籍提供给读者阅览是我们的日常工作之一。古籍工作人员必须具备良好的专业素养,才能更好地协调古籍保护与读者服务之间的关系。图书馆保存的古籍文献由于年代久远,都或多或少受到不同程度的破坏,比如虫蛀现象,若不注意拿起书一抖,蛀洞残渣便会散落一地,有时还会见到书虫,让人产生不舒服甚至是恐惧的心理。因此从事古籍工作的人员,要具有较好的心理素质和从业态度,才能专心致志于古籍工作。此外,从当前图书馆古籍的发展趋势来看,工作重点将由收藏保管趋向于整理抢救,工作状态将由相对封闭趋向于更加开放,因此古籍工作对从业人员的知识水平以及服务质量的要求也有所提升。从事古籍工作的人员,不仅要熟悉馆藏、熟悉目录,还必须具有语言文字、古典文献、历史文化等方面的知识。同时,要以热情的态度和专业的面貌来为读者提供服务,及时提供读者所需书籍,并耐心地提醒读者在阅览时注意爱护古籍,制止不良行为,尽量减少古籍在阅览流通过程中造成的损害。

## 二、古籍普查工作

### (一)古籍普查的背景

2007年1月,国务院办公厅印发了《关于进一步加强古籍保护工作的意见》(国办发〔2007〕6号),要求从2007年开始,在全国范围内组织开展古籍普查登记工作,目的是全面了解和掌握各级图书馆、博物馆等单位及民间所藏古籍情况,对登记的古籍进行详细清点和编目整理,建立中华古籍综合信息数据库,形成中华古籍联合目录,以便国家有重点、有针对性地开展古籍保护工作,加强对古籍的管理,促进对古籍资源的利用。这是建国以来在

全国范围内第一次全面深入的古籍普查,意义深远。

此次古籍普查的主要内容包括:古籍基本信息、古籍破损信息和古籍保存状况信息等,同时开展《国家珍贵古籍名录》和“全国古籍重点保护单位”的申报工作。

(二)苏州图书馆古籍普查工作的开展及存在的问题

全国古籍普查工作开展3年多以来,我馆按照国家古籍保护中心的有关规定,有条不紊地进行了馆藏古籍善本的普查工作。2007年8月,我馆被列入全国古籍保护试点单位,在认真学习相关政策文件的基础上,结合本馆实际情况,制定出了《苏州图书馆古籍保护工作方案》,同年完成了申报首批《国家珍贵古籍名录》的工作和“全国古籍重点保护单位”的申报。有13部古籍被列入首批《国家珍贵古籍名录》,我馆也被命名为首批“全国古籍重点保护单位”。从2008年至今,我馆按照《古籍定级标准》的要求,首先进行了馆藏善本古籍的普查定级工作,基本完成了馆藏古籍善本的普查定级,并按照定级定损要求进行详细著录,采集书影,逐一建立起完整的电子档案,并将档案通过“全国古籍普查平台”提交给江苏省古籍保护中心。在开展普查工作期间,按照国家古籍保护中心的要求,完成了第二批和第三批《国家珍贵古籍名录》的申报工作,两批共计申报古籍310部,入选74部。在对古籍善本进行普查的同时,也对普本进行了详细的清查工作,逐册核对、清点,在2009年末基本上摸清了家底,建立了本馆的古籍目录。

我馆自2007年开展古籍普查工作以来,共完成善本普查2000余部,但由于是首次进行古籍普查工作,没有成熟的经验可以借鉴,只能一边探索一边前进,因此在工作中也存在着不少问题。

首先,古籍普查对象的界定问题。古籍一般是指书写或印刷于1912年以前具有中国古典装帧形式的书籍。此次古籍普查的对象为我国汉文和少数民族文字古籍,但是对于一些规模较大的图书馆来说,馆藏之中还会包括域外翻刻汉文古籍、碑帖、金石拓片、书画作品等。如我馆藏有一定数量的高丽刻本和日本刻本,虽是域外刻本,却也属汉文

古籍,但是按规定并不在普查范围之内,若作为普查对象,又无法根据《古籍定级标准》对它们进行定级,所以这部分古籍处于一个较为尴尬的境地。具有相同情况的还有书画作品,集辑成册的画集画册作为古籍处理并不困难,但单幅的名家书画似乎不应当成古籍看待。苏州历代文人荟萃,书画名家数不胜数,我馆就藏有张大千早年画作《苏州虎丘冷香阁雅集第二图》、民国画家方若的《寒灯课子图》等一批书画作品,这些书画作品若不能按古籍著录,那么不妨参照“碑帖拓本”的处理方法,另辟一个“书画作品”著录平台进行单独著录,这样的做法似乎比较合理。

其次,对《古籍定级标准》的解读存在疑惑。2006年中华人民共和国文化部发布并实施的《古籍定级标准》规定将中国现存古籍按纵向时代层面划分为一、二、三、四个级别,并在前三个级别之下再按价值高低划出甲、乙、丙三个等次。在实际操作中,时间分期易掌握,但价值高低的程度却难以用统一的尺度进行衡量。例如“一级古籍丙等”的标准是“明清时期各学科名家名著的代表性稿本”,“二级古籍丙等”的标准是“明清时期各学科名家名著的重要稿本、刻本、抄本”,这其中的“名家”与“非名家”,“代表性稿本”和“重要稿本”应该如何区分?单纯以是否收入《辞海》为标准,还是以撰者在地方上或全国范围内的影响大小为标准?其中的尺度难以把握。例如我馆所藏叶昌炽的《缘督庐日记》,叶昌炽是清末著名藏书家和金石学家,敦煌学的开创者之一,肄业于苏州正谊书院,曾入郡志局从冯桂芬编纂《苏州府志》,一生主要以辑古佚书、校理群籍、搜集碑版、抄书作文为业。其光绪二年(1876)中举,后官至甘肃学政。《缘督庐日记》从同治九年(1870)闰十月十三日起至民国六年(1917)九月十五日止,历时四十七载,记录了诸多社会状况及变迁,是研究其生平、交游和学术活动的第一手资料。该日记也与《越缦堂日记》、《湘绮楼日记》、《翁同龢日记》并称为晚清四大日记,具有重要的历史价值和学术价值,深受学界重视。但是对于这部书的定级,是定为“代表性稿本”的“一级丙等”,还是“重要稿本”的“二级丙等”,由于定级者的经验积累、个人的知识结构和水平的差异,都会产

生不同的观念,从而导致大相径庭的结论。此外,《古籍定级标准》的定级原则中虽然包含了“等次上靠”和“等次下调”原则,但在实际的古籍普查平台著录过程中,孤本、稀见本这些具有特殊价值的古籍的上靠和残缺严重、书品较差古籍的下调,在平台的定级选项中都无法体现,这些问题还需要在今后的工作实践中不断完善。

### 三、古籍利用工作

(一)“中华再造善本工程”的实施和《中华古籍总目》编纂工作的启动

2002年7月,由财政部、文化部共同主持,国家图书馆具体承办,“中华再造善本工程”正式启动。此项目集中了国内一批顶尖学者,每年投入资金2000万,大规模、系统地仿真影印存世珍稀善本古籍。这是一个规模庞大、意义深远的国家文化项目,使曾经深藏地库的国宝不仅可以永久地传承下去,而且还可以走出深宫,让社会各界有机会共享人类文化遗产,而古籍原件也因再造善本高水平的制作代替了通常的阅览而得以保护。其意义之重大,正如季羨林先生当初所言“西山事业,功在千秋”。至2007年末,“中华再造善本”一期工程已圆满结束,2008年9月9日,二期工程正式启动,主要涵盖我国明清时期版本珍贵、具有较高学术价值和艺术价值的古籍,我馆也有三部善本入选,分别是冯桂芬稿本《说文解字段注考正》、清康熙刻本《苏州织造局志》以及清姚文田稿本《秋农诗草》。希望随着“中华再造善本”二期工程的落实,我馆能为古籍的保护和文化遗产的传播做出应有的贡献。

《中华古籍总目》的编纂,是“中华古籍保护计划”的重要内容,也是理当产生的重要成果之一。凡产生于1912年以前,并以稿本、抄本、印本、拓本等形式存世的古籍,如简帛典籍、敦煌遗书、宋、辽、西夏、金、元、明、清时期版印、抄写的古籍、古旧地图、碑帖拓片、少数民族文字古籍,以及西学传入后产生的新学书籍等,均在《中华古籍总目》的收录范围中。《中华古籍总目》的编纂依托于古籍普查工作的开展以及普查平台的设计及使用,建国以来,我国已开展过三次全面文物普查,而在“中华古籍保护计划”实施前,全国范围内的古籍普查还从未开展过,三年来的全国古籍普查为《中华古籍总目》



的编纂奠定了坚实的基础。《中华古籍总目》按照统一的编纂规则,以分省卷的形式推进,一方面可以使全国古籍普查的成果分步实现,另一方面率先形成成果的分省卷也可以给其他省份的编目工作提供借鉴。而格外引人瞩目的是,《中华古籍总目》的编纂,是第一次全部目验原书古籍目录,摒弃了以往一些从目录到目录的编纂,具有较高的准确性和真实性。此项工程一旦成功,便能为我们了解全国古籍的收藏情况以及联合目录检索提供极大的便利,为古籍利用创造了一个良好的先决条件。因此,我馆工作人员在进行古籍普查工作以及普查平台著录的过程中,也积极参加省古籍保护中心组织的相关培训,学习《中华古籍总目》的分类编目与著录规则,并在工作中予以实践,以便在参与“江苏卷”的编纂时能提供准确有效的数据资源。

## (二)大力发展古籍资源数字化,做好读者服务工作

古籍由于同时具有文物价值和文献价值,这种特殊性往往会导致“藏”与“用”的矛盾。尤其是珍贵善本,出于保护的原则,不能像新印古籍和其它书籍那样任人自由翻阅、随意携带出库,所以收藏单位将它们精心保管,不愿轻易示人,希望通过减少流通,避免人为不慎造成损害。但文献存在的本质属性是供人阅读,文献的价值是通过流通体现出来的,古籍善本被严密保护起来,其文物价值固然增值,但其文献价值却被封杀。文献使用者们,在学术研究过程中,希望在需要的时候能够看到古籍原件,充分利用其文献价值,这也是科学研究的需要。这样便导致了“藏”与“用”的冲突日益加剧,读者的反应也很强烈。如果没有一个行之有效的方法,那么我们既无法从根本上保证传承的万无一失,也无法推进文献的传播和利用,长此以往,不利于善本的保护和学术的繁荣。“中华再造善本工程”为公共图书馆解决这个问题提供了一种可行的思路——古籍善本是可以“再生”的。

所谓的古籍“再生”,就是利用计算机和其他现代化技术,采用影印及数字化手段将古籍加以复制,使古籍的传播利用不再拘泥于原件。目前,通过新技术的运用,古籍资源的数字化也有很多成功的先例。比如1998年启动的“中国基本古籍库”

光盘工程,全套500张光盘囊括了哲学、史地、艺文、综合等各大类,收录了先秦至民国的重要典籍1万余种,这是目前中国最大的一个古籍数字化工程。此外《四库全书》的数字化工程也具有重要意义,它不仅实现了全文检索和逐字逐词检索功能,同时提供了10万字的在线电子词典,说明我国古籍资源数字化技术已达到了和国际接轨的高度。由此可见,基于现代化手段和网络平台的古籍影印和数字化将成为古籍文献开发和利用的未来发展趋势,这不仅能够较好地解决图书馆古籍“藏”与“用”的矛盾,更有利于其文献价值的提升。我馆在这方面也进行了积极的尝试,已经逐步对一些珍贵地方文献、古籍善本和民国报纸期刊进行全文扫描,并尽量真实地反映文献原貌,将其制作成数据库便于读者在网上阅览,解决了部分读者对于古籍文献价值的利用需求。与传统古籍相比,数字化古籍具有查阅简便,检索快捷,准确性高,不易漏检,输出方便等许多优点,而古籍数据库功能更强大,可以进行各种复杂检索,链接多种实用工具书,让各图书馆共享古籍资源。因此,对于公共图书馆来说,利用数字化手段建立本馆的古籍资源数据库,不仅有利于保护古籍文献,也能够本着为读者着想的理念,创造出方便的古籍利用环境,是一件惠人惠己的举措。

## 参考文献:

- [1] 国务院办公厅. 关于进一步加强古籍保护工作的意见. 国办发(2007)6号.
- [2] 中华人民共和国文化部. 关于印发《全国古籍普查工作方案》等文件的通知. 社文图发(2007)3号.
- [3] 中华人民共和国文化部. 古籍定级标准[S]. 北京:北京图书馆出版社,2007.
- [4] 中华人民共和国文化部. 全国古籍保护试点工作[M],2007.8.
- [5] 中国国家古籍保护中心. 古籍普查培训讲义[M]. 北京:中国国家古籍保护中心,2009.
- [6] 张研. 论古籍保护与利用在图书馆社会职能拓展中的价值. 四川图书馆学报,2009(1).

# 现代纸质文献去酸技术

苏州图书馆 沈晓祥 虞晓东

**摘要:**本文介绍了酸化对纸质文献的危害,各种纸质文献脱酸方法的优缺点,国外大批量纸张脱酸技术的应用和国内纸张脱酸技术发展应用情况。

**关键词:**纸张;脱酸;技术

## 1 酸化对纸质文献的危害

研究表明,纸张内的酸性物质是造成纸质文献老化加剧的主要因素之一。纸张酸化特点是肉眼可识别的,特征有纸张变黄、变脆。一般来说纸张的边缘处、折叠处和有斑点处酸度比较大。

纸张的基本成分是纤维素,纤维素分子在一般条件下是相当稳定的,难于水解和氧化,但纤维素分子有一个致命的弱点,即对酸敏感。酸的存在,会降低纤维素分子的活化能,导致纤维素分子极易水解,聚合度降低,生成水解纤维素,并继续水解,生成葡萄糖,这一过程称为酸性降解。纤维素水解后,由于聚合度降低,纸的强度也随之降低。当纤维素聚合度降至 200 以下时,纸张就会完全脆化,如果完全水解成葡萄糖,纸张就会粉化。此时,文献将失去收藏和使用价值。特别值得注意的是,水解过程中酸并未消耗,而是越积越多,危害也就越来越大。

## 2 纸张中酸的来源

图书、档案纸张酸的来源主要有以下四个方面:

### 2.1 化学浆纸在生产过程中化学蒸煮液残留的酸;

由于纤维原料生产纸张时需要采用一定的化学药剂(一般用硫酸盐和亚硫酸盐等)处理,这些化学物质大多是酸性物质。虽然在洗涤过程中大部分可去除,但在成纸中仍会有一些的残留,使纸张带酸。

### 2.2 纸张上胶带来的酸;

造纸时都要在纸浆中加入施胶剂和沉淀剂,作为沉淀剂的硫酸铝遇水后会生成硫酸,残留在纸中,增加纸张的酸性,这是现代文化用纸酸度的主要来源。

### 2.3 有害气体污染带来的酸;

空气中的有害气体二氧化氮、二氧化硫、氯气和氯化氢等酸性气体的酸变过程,他们溶于水后变成酸,进而使图书、档案在长久的贮存中酸越积越多,这是现代图书、档案酸化的重要原因之一。

### 2.4 霉菌产生的酸;

图书、档案生霉后,霉菌的活动产生镰刀菌酸、反丁烯二酸、草酸、丁烯二酸等有机酸,这些酸也会残存在纸张内,增加纸张的酸度。

## 3 纸张保存的最佳 PH 值

纸张保存的最佳 PH 值是多少,这是不少档案学者不断探索的问题。在 20 世纪初,持久的纸张所要求的 pH 值是 4;1928 年和 1935 年,该要求的最低值分别为 4.7 和 5。到了 1937 年,据格兰特观察,持久纸张的 pH 值应不得小于 6。而 1959 年刘易斯根据实验指出,状况良好的纸张的 pH 值应该为 6.3~6.5。巴罗和史密斯的研究结论指出,稳定纸张的 pH 值是 7。凯思帕利亚对 14 至 20 世纪的纸张所作的鉴定表明,PH 值为 6.2~6.7 范围内的纸张有良好的状况,超过 6.7 的纸张状况特别好。随着技术的进步和人们认识水平的提高, pH 值逐渐由 4 上升为 7。人工老化实验表明,纸张保存的最佳 pH 值是 7 或略高。这是我国目前正在大力推广的碱性纸张、无酸卷皮的理论依据。

#### 4 纸质文献“酸化”的状况

有资料显示,美国国会图书馆的所有纸质文献中  $\text{pH}<4$  的占 26%,  $\text{pH}<6$  的占 91%,  $\text{pH}>7$  的只有 3%;韩国纸质文献已经酸化的占 80%;我国国家图书馆馆藏纸质文献酸性调查研究显示,在国家图书馆 2300 万册图书中,  $\text{pH}\geq 6.8$ ,也就是基本未酸化的只占 8%;  $\text{pH}$  在 5.2~6.2 之间的,即中度酸化的占 84%;  $\text{pH}<5$ ,即严重酸化的,占 62%;测得的所有馆藏文献  $\text{pH}$  值的平均值均小于 6.8。国家图书馆现状尚且如此,其余地方更难想象。

无论国外还是国内,纸质文献和档案的去酸工作都任重道远。

#### 5 纸张酸度的测定方法

##### 5.1 抽提测酸法

称取 5 克风干试样于 500 毫升锥形瓶中(将纸张撕成小碎片),注入 250 毫升  $\text{PH}$  值为 6.2~7.0 之间新煮沸的蒸馏水,用橡皮塞塞紧瓶口,在橡皮塞中插入一长约 60~70 厘米的玻璃管作为空气冷凝器。将玻璃瓶置于沸水浴中,保持瓶内温度为 95~100℃,加热 1 小时,不时摇荡锥形瓶。

1 小时后,迅速冷却水抽液,不需过滤,即用  $\text{pH}$  计进行测定,同时进行两份平行测定,取其算术平均值为测定结果,计算至小数点后一位为止。

##### 5.2 用无损测酸计对纸张进行酸性检测(CS-1 型纸张酸度无损测试笔)

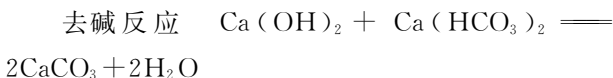
此方法可达到即测试了纸张酸度,有不损坏图书、档案的目的。但此法测试精度比抽提测酸法要低一些。

#### 6 纸张脱酸的技术及其优缺点

##### 6.1 碱性水溶液去酸

###### 6.1.1 氢氧化钙——碳酸氢钙溶液去酸

氢氧化钙——碳酸氢钙溶液去酸原理



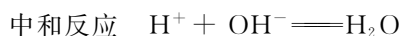
氢氧化钙——碳酸氢钙溶液去酸优点

这种方法最后残留在纸张上是微小颗粒  $\text{Ca}$ -

$\text{CO}_3$ ,  $\text{CaCO}_3$  能作为碱性填料,具有抗酸作用,又能增加纸张的白度。

###### 6.1.2 碳酸氢镁溶液去酸

碳酸氢镁溶液去酸原理



碳酸氢镁溶液去酸优点

残留在纸张上的  $\text{Mg}(\text{HCO}_3)_2$  慢慢分解,生成具有抗酸作用的  $\text{MgCO}_3$

###### 6.1.3 缓冲溶液去酸

缓冲溶液的组成

缓冲溶液必须同时含有两种物质,一种是能抵制外加少量强碱的物质,另一种是能抵制外加少量强酸的物质。

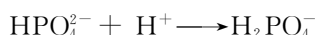
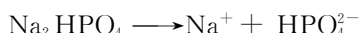
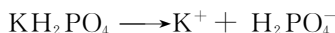


多元弱酸的酸式盐和它所对应的次级盐



缓冲溶液的选择

选择一组  $\text{PH}$  值 7~8 的缓冲溶液去除纸张酸性,有利于档案的耐久性。



缓冲溶液去酸的优点

纸张去酸后  $\text{PH}$  值保持碱性或微碱性,具有进一步的抗酸作用。

###### 6.1.4 碱性水溶液去酸的优缺点

碱性水溶液去酸的优点:去酸溶液能渗透到纤维内部,因而去酸效果好;去酸后档案上有碱性残留物,如  $\text{CaCO}_3$ 、 $\text{MgCO}_3$  具有抗酸缓冲作用。

碱性水溶液去酸的缺点:不适用水溶性字迹档案;去酸效率低,只能逐页去酸,不能大批量处理;脆弱的纸张受潮后容易破碎;干燥后纸张容易起

皱;去酸前后需要将档案拆除和装订,费时费工。

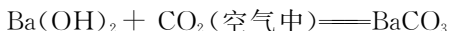
## 6.2 碱性有机溶液去酸

### 6.2.1 氢氧化钡——甲醇溶液去酸

氢氧化钡——甲醇溶液去酸原理



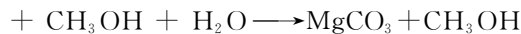
氢氧化钡——甲醇溶液去酸的优点



碳酸钡具有抗酸作用;适用于脆弱的纸张及水溶性字迹档案;干燥快。

### 6.2.2 甲氧基甲基碳酸镁去酸

甲氧基甲基碳酸镁去酸原理



甲氧基甲基碳酸镁去酸优点:反应残留有  $\text{MgCO}_3$ 、 $\text{Mg}(\text{OH})_2$  和  $\text{MgO}$  等碱性化合物,具有抗酸缓冲作用;干燥快;对纸张损伤小;处理量大、周期短、费用低。

6.2.3 碱性有机溶液去酸缺点:以上两种有机溶液含有甲醇,有毒性,不适用油溶性蜡溶性字迹档案。

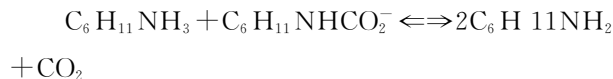
6.3 气相脱酸法(VPD) 大量处理纸制品则用气相脱酸法。

### 6.3.1 $(\text{NH}_4)_2\text{CO}_3$ 脱酸

将图书放入密封箱,内放数克  $(\text{NH}_4)_2\text{CO}_3$ ,其分解产生的氨可在数天内中和纸中 30~49% 酸度,但氨是弱碱,且纸中残留氨逸散后,pH 会下降,此法不会产生永久效果。

### 6.3.2 环己胺碳酸盐和吗啉脱酸

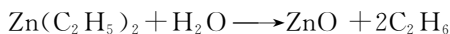
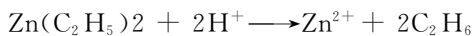
在室温下,环己胺碳酸盐分解,产生碱性胺:



环己胺( $\text{pKb}=3.4$ )比氨碱性强,但仍然太弱而达不到永久脱酸的目的,而且有毒。吗啉( $\text{pKb}=5.67$ )与水蒸汽可进行脱酸反应,在  $100^\circ\text{C}$  加速老化试验 8 天后表明纸张寿命提高了 3.5 倍,脱酸的持久性在于纤维素对吗啉的吸附与滞留。

### 6.3.3 二乙基锌脱酸

二乙基锌去酸原理:在真空条件下,二乙基锌迅速汽化,气体渗透到纸张纤维内与  $\text{H}^+$  反应,达到去酸目的。

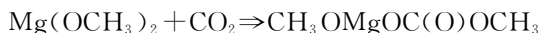


二乙基锌去酸优点:处理量大;去酸后能有沉淀碱性残留物  $\text{ZnO}$  和  $\text{ZnCO}_3$ ,具有抗酸作用;对纸张和字迹无影响。

二乙基锌去酸缺点:化学性质非常活泼,在空气中很不稳定,容易与水反应;有燃烧和爆炸的危险性,操作时要注意安全。

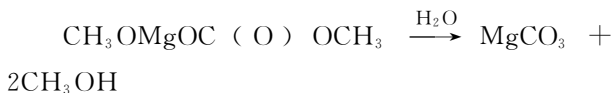
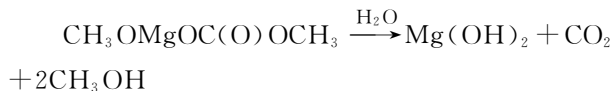
### 6.3.4 MMMC 脱酸

MMMC(甲氧基镁甲基碳酸盐)的合成,是将  $\text{CO}_2$  与甲氧基镁反应:



脱酸过程为三步:1)将书在真空下干燥;2)把书放入 MMMC 的甲醇、Freon12、Freon 113 溶液中浸渍 50min;3)真空下除去书内溶剂并回收循环使用。

沉积在纸上的 MMMC 与空气中的水汽反应:



生成的  $\text{MgO}$ 、 $\text{Mg}(\text{OH})_2$  和  $\text{Mg}_2\text{CO}_3$  中和纸中的酸,形成镁盐,已证实镁盐可防止纤维素的氧化降解。

## 7 国外大批量纸张脱酸技术概况

### 7.1 巴特尔法(Battelle)

首先由德国国家图书馆于 1994 年 6 月正式投入使用。瑞士国家图书馆和联邦档案馆也建立了一套巴特尔去酸设备用于图书档案的脱酸。本法是对韦驮法的改进。

去酸效果:防止空气中酸性气体对纸张的侵蚀;提高纸张耐久性,延缓纸张老化。纸张 pH 值可提高到 8~9,碱残留量可达 1~2%。

缺点:1.40%的图书和 2/3 的档案材料的纸张强度有所降低,老化试验表明,有近 1/3 的档案材料和 16%的图书去酸效果不明显;2.去酸后部分文献出现了纸张变色、牛顿环、白色沉淀物、字迹的褪色和扩散、有一些难闻的气味纸张处理后的手感不同及去酸效果不均匀等现象。

### 7.2 氧化镁脱酸法(bookkeeper)

该法由美国科波思(koppers)公司首先研制成功,1987年以后由理查德·斯潘兹(Richard Spatz)与科波思公司合作研究,所设的中型试验厂能进行连续批量操作。在美国国会图书馆、荷兰国家图书馆及多所大学图书馆得到应用。

去酸效果:80%的图书的使用寿命明显提高了,寿命提高了 300%。pH 值从处理前的 4.3~7.5 达到处理后的 7.6~9.0,碱残留量大于 1.5%。

缺点:对于较厚的图书,去酸后碱残留量不足,对于厚的书皮,去酸后有的产生了白色斑点。

### 7.3 二甲基锌法(DEZ)

该法首先在 80 年代由美国国会图书馆的合作者——凯利和威廉姆斯建立。起因是国会图书馆有一些损坏的图书,而且以每年 7.7 万册的速度增长。鉴于国会图书馆缺少年处理量在 50~100 万册图书的大型去酸设备,所以就建立了一套气相脱酸设备。美国国会图书馆及一些大学的图书馆有较广泛的应用。

去酸效果:不论纸张种类、装订材料种类、受酸侵蚀种类,脱酸效果均一完全,脱酸后纸张呈中性,纸张的老化得到了延缓,纸张耐折度有所提高。90%的图书去酸完全,碱残留量(ZnO)可达 1.5~2.0%,(相当于  $\text{CaCO}_3$  1.8~2.5%)。用冷水抽提法测试去酸后 pH 值可达 7.55~9.50(平均值 7.98),碱残留量可达 1.0~11.0%(以  $\text{CaCO}_3$  计),但研究表明,高的 pH 值和碱残留量是因为脱酸图书在处理前就已呈碱性。老化实验表明,除去碱性纸,去酸后纸张的机械强度都增加了。

缺点:有气味,有白色残留物,有环状物,纸张起皱不平整,出现了褪色及粘接剂流失等现象。

### 7.4 Fmc 法

最初由美国 fmc 公司于 1988 年研制成功,最初选用的去酸剂为溶解在氟利昂 113 中的碳酸镁醇盐(mg 3),后经加工改进由溶解在庚烷中的二丁氧基代二乙氧基碳酸镁(mbg)在北卡罗莱那州应用。

去酸效果:对去酸后的图书进行检测,pH 值可达 8.3~9.1(冷水抽提法),碳酸镁残留量可达 0.7~2.9%(相当于 0.8~3.4%的碳酸钙)。对于很脆的纸张而言,处理后纸张的耐折度有了很大提高,从小于 4 上升到大于 20,其他的指标,如亮度、撕裂度和抗张强度等指标也都有明显改善。

缺点:对图书有不同程度的损害,被处理的图书可能会加速吸收水分,有明显的变色,同时出现了黄色和半透明的污点。有气味和褪色现象。对铅笔字迹、蜡迹、彩色激光打印文件、羊皮纸和聚苯乙烯等物质影响明显。

### 7.5 韦驮法(Wei T'O)非水溶性去酸

1972 年由史密斯发明,即用 5%甲氧基碳酸镁、5~10%甲醇和 90%氟利昂配合使用,由凯利等进行配方改进,即用 5%甲氧基甲基碳酸镁、10%甲醇和 85%氟利昂混合,于 1982 年在加拿大国家档案馆和国家图书馆应用。

去酸效果:效果明显,去酸后纸张 pH 值可达 8.5~9.5%(冷水抽提法),碱残留量为 0.7~0.8%(以碳酸钙计)。老化试验表明,经此法处理后的纸张稳定性提高了。

缺点:去酸不均匀,纸张耐久性增强了,但有褪色现象,还出现了气味、白斑、起皱变色和粘合剂渗出等现象,约有 35%的图书没有完全去酸。

### 7.6 甲氧——乙氧甲基镁水溶液去酸

于 1989 年在法国国家图书馆萨布莱技术中心正式投入使用。

去酸效果:去酸后纸张 pH 值由 3.5~4.3 升高到 7.2~8.1。该法去酸液可重复使用 4 次,去酸效果相同。

缺点:图书去酸前的干燥除湿会使册装图书的

硬皮封面有收缩弯曲的现象(平装书不存在这个问题)字迹几乎没有扩散,只在一些红色或桔色封皮的平装书中偶尔出现扩散,水性墨水,尤其是蓝墨水有轻微的扩散。处理后有些图书的书页间产生了白色沉淀物,同时会有乙醇的气味出现。

前景:该系统可靠性较好运转以来未出现大的问题,去酸的处理量也可以满足一般图书档案部门的需求。但氟利昂 12 对环境有污染,需要研制可以替代的产品,同时该法的费用较高,也是需要解决的问题。

#### 8 国内各地纸张脱酸设备使用情况

目前,我国在去酸技术研究方面也取得一些成果,如国家档案局档案科学技术研究所研制的碳酸氢镁水溶液批量去酸法、甲基碳酸镁去酸法,中国第二历史档案馆研制的二乙基锌法,贵州省档案局研制的环六亚甲基四胺气相去酸技术等,陕西李玉虎将去酸技术和纸张加固技术、防霉技术等结合进行,实现纸张的多功能处理等等。但我国的现有技术仅仅停留在实验室阶段或小范围运用阶段,尚未达到大规模推广的要求。

鉴于去酸设备昂贵,技术难度大且要求较高,各级图书馆和档案馆都购置还不现实。可通过行政或协议的方式,支持若干有能力的档案馆先购置去酸设备、培训技术人员,使其成为一定区域内重点档案去酸中心。也可借鉴上海市档案馆联合图书部门从国外引进一套纸张脱酸设备,成立一个抢救中心的做法,与有关部门一起联合购置去酸设备。

#### 参考文献:

- [1] 李景仁、冯惠芬,《图书档案保护技术手册》,档案出版社,1992年。
- [2] 周耀林,《档案文献遗产保护理论与实践》,武汉大学出版社,2008年。
- [3] 郭莉珠等,《档案保护技术学教程》,中国人民大学出版社,2007年。
- [4] 董稚富、张燕,《纸质档案酸化危害及防治构想》,《上海档案》2006年第6期。
- [5] 周耀林,档案纸张去酸技术,《中国档案》,1998年第12期。
- [6] 纸张脱酸技术,《中国文化遗产》,2004年第3期。
- [7] 杨业蓁、孟云华、周萌,小批量去酸技术简介,《中国档案》,2005年第6期。
- [8] 田周玲,文献用纸脱酸方法之分析,《图书工作与研究》,2009年第9期。
- [9] 上海图书馆上海科学技术情报研究所·历史文献中心文献保护修复部,乙醇分散相系统中氢氧化钙及氢氧化镁的脱酸应用,《文献保护信息动态》,2008年第1期。
- [10] 朱兰英,酸对纸质档案的危害及其思考,《兰台世界》,2005年第4期。
- [11] 周崇润、张平,关于毛里求斯档案文件的去酸与修复,《国家图书馆馆刊》,1999年第4期。
- [12] 周崇润、李景仁,谈谈图书馆纸质文献的酸化与脱酸,《图书馆界》,2004年第4期。
- [13] 董稚富、张燕,纸质档案酸化危害及防治构想,《上海档案》,2006年第6期。
- [14] 聂云霞,现代纸质档案去酸技术,《档案学研究》,2007年5期。
- [15] 贵州省档案馆“环六亚甲基四胺气相去酸技术”课题研究通过国家档案局审查确认,《档案广角》,2005年第3期。
- [16] 杨业蓁、周萌,国外大批量纸张脱酸技术概况,《档案学研究》,2005年3期。
- [17] 文献保护,中国百科网。
- [18] 李清平,浅述档案纸张的酸性来源与去酸方法,《云南档案》,2008年第9期。
- [19] 王建库、张春燕,纸质档案去酸技术应用研究,《档案学研究》,2000年2期。
- [20] 李贞子,论纸质档案去酸的迫切性,《兰台世界》,2007年第1期。

# 以人为本,科学建设图书馆藏书体系

苏州市职业大学 吴敏

**摘要:**本文论述了高校图书馆运用多种方法对读者进行调查,掌握读者对图书馆藏书的需求,提出了一些科学建设未来高校图书馆藏书体系的应对策略。

**关键词:**高校图书馆;读者调查;科学馆藏

## 一、藏书体系在图书馆中的重要作用

图书馆作为高校办学的重要支柱,在高校事业发展中发挥着极其重要性的作用。随着我国高等教育事业的改革与发展,图书馆为了适应其发展的需要,也为了更好地为教学和科研服务,就要加强图书馆的藏书建设,建立具有本学校专业特色的藏书结构,为教学和科研服务。图书馆藏书的质量和数量,直接影响着图书馆的功能发挥。藏书只有不断发展,才能满足读者的需要。因此图书馆藏书是一个发展的文献资源体系,它是依照图书馆类型特点、工作方针、服务重点,遵循一定原则,有计划、有组织地逐渐积累的藏书实体,是具有不同学科内容、不同水平程度及不同载体类型的各种文献资源的综合体系,是以藏书数量为横向布局和以质量要求向纵深伸展的发展体。图书馆藏书建设就是由藏书规划、选择、收集、整序、组织、管理等环节构成的系统工程,是馆藏文献资源体系的形成、发展的全过程。藏书建设工作是文献资源开发利用的基础和前提,没有对文献资源的建设,就谈不上开发和利用。因此,藏书建设工作在图书馆各项工作中具有重要的地位。

## 二、调查研究,掌握读者对图书馆藏书的需求

### 1. 高校读者群的特点及对馆藏的影响

#### 1.1 高校读者群的特点

##### (1)教师群体

大学教师都肩负着一定的教学任务,同时承担一定的研究课题。他们利用图书馆的效率,但不同年龄层次的人有不同的需求。中老年教师为了

了解本学科的最新动态,促进自己的科研与教学,他们会经常利用图书馆收藏的国内外著名专业的文献资料。青年教师从事教学时间短,经验不足,同时也为了提高业务能力,给自己不断充电,他们是文献资料的积极利用者。教师读者学识渊博,知识更新快,他们所需的文献资料学术性强,内容新,是图书馆高端文献的利用者。

##### (2)学生群体

不同年级的学生有不同的需求。刚刚告别高中生活的大学新生,从繁重的学业中解放出来,面对图书馆成千上万、颇具吸引力的书刊,他们兴趣盎然,随心所欲,这时具有娱乐性的休闲书刊就成为他们的首选。由于高职院校的培养目标是技术型人材,既有系统的专业知识,又有较强技术技能,进入二、三年级后偏重于专业理论学习和实际操作能力的训练,这时他们需要大量的专业性书刊。同时为了以后更好地择业,学生们要考取不同的证书,他们也需要阅读更多的公共专业图书。到毕业前夕,为了能撰写出一定水平的毕业论文,他们需要的是高层次高质量的专业学报及专业理论资料。

##### (3)其他工作人员群体

高校除了教师读者和学生读者之外,还有一般性的工作人员。他们成分复杂,文化水平不同,所需文献一般与自己工作有关,对休闲娱乐性的文献也颇感兴趣。

#### 1.2 读者群对馆藏的影响

读者群的不同,决定了在馆藏建设方面,高校

图书馆有它独有的特征,即不但收集各类社会科学、自然科学知识的文献,更注重收集有关专业操作技能和操作方法的文献,以满足加强学生的工程技术应用能力的要求。除收藏部分理论性读物及综合性读物外,主要紧扣专业收藏实用性、操作性较强的图书及相关的非书资料。由于高校图书馆藏书实用性、操作性较强,且所涉及的专业又多为社会“热门”专业,因此图书馆在馆藏资源建设中会随学校专业调置和教育教学内容的变化而迅速调整馆藏重点,及时收集相应对口的文献资料,以保证教学工作对文献资料的需求。

## 2. 分析流通统计数据,了解文献利用率

根据对我校图书流通数据的分析,发现各类图书的借阅流通量悬殊很大,但各年度图书借阅量的学科分布具有较高的一致性,其变化曲线的路径非常相似。读者借阅社会科学图书流通量排名第一,自然科学图书流通量排名第二,综合性图书流通量排名第三,并且各类图书借阅量均有逐年上升的趋势,这一方面是由于院校招生人数的不断增加,另一方面与图书馆藏数量的增加有关。但是读者借阅馆藏各类图书的比率是基本稳定的,对中文各类图书的需求也是基本稳定的。这反映了学校特有读者群的阅读倾向,表明读者的主要借阅倾向变化不大。具体来看,借阅量最大的是 I 文学类,其次是 K 历史地理类、H 语言文字类、F 经济类,再次是 T 工业技术类、J 艺术类、B 哲学宗教类。文学类(I)和名人传记(K)借阅量的比重很大,说明文学类书籍一直是学生所喜爱的读物,这除了在紧张专业课学习之余借以休闲外,更重要的是从中吸取精神力量和人格力量。经济类(F),尤其是旅游经济类图书的借阅量,是与大多数院校的专业设置密切相关的,旅游管理、酒店管理、导游、会展策划与管理、人力资源管理、会计等专业的图书都属于 F 大类,同时 K 大类中的一些有关地理的书籍,与旅游景区经营管理专业、导游专业、规划专业等也有一定的关联。当然,学生对计算机类书籍(TP)和外语类书籍(H)的借阅量较大,这既与每年的计算机和外

语等级考试有关,同时也是与社会对外语沟通能力和计算机知识运用的需求越来越广泛有关。

## 3. 定期进行读者调研,了解需求新动向

由于图书馆的采购工作受各方面的限制,定期进行读者调研,能帮助图书馆藏书更具科学性。通过调研,我们发现由于受目前社会需求的影响,学外语看外语资料的人明显增多,四六级考试资料较抢手;在艺术类方面,学生读者爱好摄影、音乐的人不少,这类书籍能丰富他们的业余生活;对于旅游、民俗方面的书籍学生偏好也多,这说明祖国山川美景及风土人情还是相当吸引学生的;心理学的书籍也颇受学生喜欢,说明当今大学生急需心理素质方面的充电;计算机类书最受学生欢迎,这是当前科学技术发展所趋,学生急于掌握计算机知识。此外,学生对阅读专业参考书还是相当重视。

## 4. 读者直接参与藏书建设

读者参与高校图书馆文献资源建设不仅有助于提高文献资源建设的质量,而且能从根本上提高文献的适用性和利用率。图书馆提供多种渠道方便读者参与文献资源建设,包括参与书刊的预订、现采、招投标等。实践证明,高校馆广泛吸收读者参与到资源建设工作以提高资源建设的质量,可以使图书馆馆藏与学校教学科研不脱节,采购文献与师生兴趣结合,极大地满足广大师生的阅读需求,起到良好的采购效果。

## 三、以人为本,建立科学的图书馆藏书体系,发挥图书馆的最大功能。

面对挑战,高校图书馆必须加强文献资源建设,采取一系列应对措施,来适应信息时代和高校改革与发展的现实需要,更好地服务于高校用户群,使自己永远立于不败之地。

1. 建立科学的藏书体系理念。高校图书馆拥有特殊的用户群,既要满足专家学者对高精尖学科的研究需求,又要满足广大教师正常的教学需求,还要满足全体师生广泛的课外阅读需求。所以,高校图书馆的藏书建设应该秉承科学的建设思路,倡



导“以人为本”的服务理念,坚持服务用户为先,努力实现文献资源的共建、共知与共享。同时,藏书建设是一个需要长期实施的系统工程,不能一蹴而就。因此,高校图书馆要合理规划,长远建设,逐步优化文献资源结构,使其不断地满足高校用户的需求,不断地发展。

2. 优化现有馆藏资源,继续推进传统印刷型文献资源建设。高校图书馆藏书建设应该在保留传统馆藏的基础上,积极开拓电子馆藏与文献数字化建设,增加虚拟馆藏,最大限度地满足用户需要。通过优化现有馆藏质量与合理布局,继续保持传统印刷型文献资源稳定建设。高校图书馆的服务对象是对知识与信息更新非常敏感的高校师生,所以高校图书馆应尽量拓宽文献采访途径与范围,不仅要继续沿用传统书目的征订方式,还可以通过网上书店,借助一切现代化的通信工具订购书刊报,使图书馆文献采访逐步向网络采访方向发展。此外,高校图书馆还可以长期开展互动服务,使读者积极参与到图书馆的藏书建设中来。通过一系列举措,学校的师生都能够投入到图书馆的藏书建设中来,这会更利于推动高校图书馆的发展。

3. 坚持实体馆藏和虚拟馆藏的有机结合,协调发展。高校图书馆的馆藏资源建设必须既要考虑到本馆的藏书建设,又要考虑馆外各种有价值的信息资源的充分存取与利用。未来高校图书馆理想的藏书建设模式,应该是实体馆藏与虚拟馆藏有机结合,这样才能最大限度地满足用户的信息需求。另外,学术专业性期刊,特别是各学科核心期刊采购的比例要逐步加大。在实体馆藏的建设中,还要注重非纸质型电子文献的收藏与使用。高校所拥有的独特的网络、通信系统与信息技术优势,为高校图书馆开发网络信息资源,充实虚拟馆藏,构建数字化图书馆,更好地满足学校教学、科研的需要提供了极大的便利与机遇。在网络环境下,高校图书馆要加强对馆藏文献信息资源进行多元化组配的综合性建设,实现从文献组织到知识与信息组织的转变;要根据本馆的馆藏与服务特点,将一

部分已积累到一定规模、有参考价值的、珍贵善本等文献资源转换为数字化信息资源,并提供上网服务;同时,还要借助各种搜索引擎与检索工具,广泛查检、浏览与利用网上信息资源,及时采集、加工处理有关文献信息,建立专业门户资源库,使网上流动分散的信息不断固化与有序整合,从而不断地补充、丰富实体馆藏,优化馆藏质量与学科布局。

4. 建设特色馆藏,努力实现资源共享。在文献信息数字化、网络化的今天,建设特色馆藏是高校图书馆界的普遍共识与发展趋势。高校图书馆特色馆藏建设应包括本校的学科专业特色,教学、科研、管理工作及其资源特色,所在本地区的地方历史文化等特色以及馆内文献建设任务与特色等,并努力推进特色馆藏数字化进程。通信网络与信息技术的飞速发展使高校图书馆的资源共享突破了时空和地域的界限,具体表现在合作编目与共享书目数据、联合采购、馆际互借、文献数字化与数字资源共享、网络资源远程传递与存取、贮藏图书馆建设等诸多方面。CALIS 的启用为高校图书馆的资源共知、共建与共享开创了崭新的局面。CALIS 建立在资源共享、利益互惠、共同保障的基础上,力求改变过去高校图书馆一校一馆、分散发展、自我保障的落后模式,使高校图书馆真正走上了资源共享、共知、共享的整体化战略性发展之路。

#### 参考文献:

- [1] 刘瑞英. 高校图书馆藏书建设. 科技情报开发与经济. 科技情报开发与经济, 2009 年第 19 卷第 18 期
- [2] 霍彩萍. 浅析高职院校图书馆馆藏资源建设. 图书与情报, 2007 年第 4 期
- [3] 周慧颖. 从图书流通数据透视读者阅读倾向及馆藏结构. 产业与科技论坛, 2007 年第 6 卷第 7 期
- [4] 李桂清, 田保. 高校图书馆文献资源建设中的读者参与机制研究. 科技信息, 2008 年 16 期

# 口碑营销,公共图书馆不容忽视的市场策略

苏州图书馆 蒋蕾静

**摘要:**营销,现代管理学的方法,不仅仅适用于企业,也适用于当代图书馆的“经营”,找到一种适合自己图书馆的营销策略并努力实践,让更多的读者得到满意的服务,将会大大提升图书馆的知名度和影响力。

**关键词:**口碑营销;公共图书;服务

在产品 copy、服务、营销手段日趋同质化的今天,企业的商品已经很难具备唯一性,而公共图书馆也一样,如何让自身的产品、服务得到读者的满意,吸引和保留更多的读者,让图书馆能够快速发展?公共图书馆正面临着前所未有的挑战。在这一新的竞争形式下,图书馆有必要采取适合自己的营销思维模式,并通过多种途径向读者提供产品和服务,以便服务推广工作能够顺利地进行,并在激烈的市场竞争中占据一席之地。

公共图书馆长期以来一直属于社会公益性的非营利机构,在经济上长期受到政府财政的支持,因此缺乏营销意识。但随着科技学技术的日新月异,读者对信息的获取也随着生活水平的提高而不断变化,营销手段和营销能力日益被运用到图书馆的“经营”中。当然,图书馆这样的非营利性组织营销与企业营销有许多不同特点。企业营销主要追求利润、市场覆盖率。图书馆营销不是不要利润,更主要的是在于提高图书馆的运营效率,改善馆员的服务质量,从而更好为广大读者服务。图书馆的价值与读者的价值是统一的,读者是价值最大化的追求者,图书馆只有向读者提供高质量的产品和服务,图书馆才能吸引更多的读者。而图书馆团队营销能力的强弱,将影响到图书馆的产品和服务能否让更多的读者使用和认可,从而提升其在业界的知名度和影响力。

《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》指出:我国将采取举措拓宽公共文化服务领域,创新服务方式,提高服务质量。公共图书馆通常有比网络更好的资源和个性化服务,在这个不断变化的世界中,图书馆仍然是一个优秀的信息源。同时,图书

馆可以通过营销,找到现实读者和潜在读者对图书、信息和图书馆的其他服务的需求。

图书馆营销的历史早于图书馆营销概念之形成,最早发轫于塞缪尔·斯维特·格林在美国图书馆协会《改进图书馆员与读者间的人际关系》的发言。该营销意识强调的是图书馆应该为每个普通人服务。菲利普·科特勒《非赢利组织的营销》一书居功甚伟,他使图书馆服务营销被普遍接受。在使用“营销”概念时,图书馆员要引进某些商界的的管理方式,要迫使图书馆将图书馆视为企业,即使在产品上不计价。营销的最有效方式是图书馆员与普通人之间的直接对话。

## 1. 何为口碑营销

口碑营销,又称“零号媒介”,被现代营销人视为具有病毒特点的营销模式,是当今世界最廉价的信息传播方式,也是可信度最高、最强势的宣传媒介。即吸引消费者、媒体以及大众的自发注意,使之主动的谈论你的品牌或你的公司以及产品,并且在谈资的基础上,能够起到引人入胜的一种良好效果。同时得到大众的认可,从而升华为消费者的一种谈论的乐趣。星巴克,自1971年第一家咖啡店在美国西雅图开业以来,目前已发展为惟一一个把店面开遍四大洲的世界性咖啡品牌。1998年进入中国市场后更是很便确立了其在国内咖啡业的领导地位。但这样一家成功的企业却从未在大众媒体上做过一分钱的广告,而仅仅只是靠“口口相传”便传遍了整个世界。“我们的店就是最好的广告”,星巴克人说。星巴克人并不是不会营销,相反,他们是口碑营销最成功的应用者。德国维尔茨堡市立图书馆馆长 Vogt 博士也曾说过:“客户满意

信息会以一传三,而不满意的信息则会传播给 10 人甚至 20 人。”<sup>[1]</sup>据德国一家调查公司的数据显示,在 2000 位被调查的读者中,有 50% 以上的人对图书馆的良好印象来自口头传播。把读者服务放在心上,依靠读者满意信息的口口相传,是对图书馆最经济最有效的宣传。”

## 2. 口碑营销的特点

2.1 针对性强,信服率高。口碑经常是依靠社会公众之间面对面的传播,这样信息的传播就可以针对被传播者的具体情况,选择适当的传播内容和形式,形成良好的沟通效果,而且让人信服的几率也很高。

2.2 宣传费用低廉。良好的口碑是公共图书馆的一笔巨大的财富。图书馆的产品和服务如果在读者之间形成了良好的口碑,读者就会自发、主动地宣传,从而吸引更多的读者,无形之中也是为图书馆大大节省了广告宣传费。对于图书馆来说是比较适合的一种营销模式。

## 3. 公共图书馆启动口碑营销前的准备

公共图书馆在启动口碑营销前的准备工作就是进行市场调研。现代营销观念认为,实现企业各种目标的关键是,正确认识目标市场的需要和欲望,并且比竞争对手更有效、更有利地传送目标市场所期望满足的东西。所以前期的市场调研是图书馆认真调查分析读者的需求及影响因素,以及分析竞争对手行动的真正有效手段,从而为制定正确的营销策略奠定基础。

3.1 图书馆首先要认真开展图书馆用户需求调查,分析用户需求,找出信息服务目标市场的整体状况及个性特征。进行这些分析需要从人口统计学、心理学、区域经济等角度考虑。

3.2 图书馆要准确定位。图书馆的资源不可能服务于整个社会。所以要进行市场细分,准确定位,提供自己的特色服务,服务最擅长的领域。

3.3 图书馆服务定价策略。虽然说图书馆是非营利性事业单位,但是诸如特色服务、定题检索、信息服务、培训会展,能直接产生经济效益的项目,还是要逐渐占有并保持市场占有率。针对不同用户采取不同策略,以达到双赢的效果。

4. 公共图书馆如何全面实施口碑营销,向读者传递服务产品。

服务是创造良好口碑的关键,只有向读者提供优质的服务,才能赢得读者的亲赖。美国斯坦林电讯中心董事长大卫斯坦·博格说过:“经营企业最便宜的方法是为客户提供优质的服务,而客户的推荐会给企业带来更多的客户,在这一点上企业根本不用花一分钱。”<sup>[2]</sup>这段话也很适用于图书馆,图书馆提供的读者服务不是短期的,而是长远的。当图书馆的服务形成了良好的口碑,对图书馆的发展将起着无穷的推动作用。所以图书馆需要为读者提供最周到的全程式服务,来赢得读者的认可,还要用增值服务、个性化服务、创新型服务等满足不同读者的需要。

### 4.1 基础服务赢得读者的认可

苏州图书馆 2009 年继续快速增长,全年读者达到 426 万,比 2008 年增长 34.8%,其中总馆接待读者 227 万、分馆 191.5 万、流动图书车 6.4 万;全馆借出图书 148.97 万册次,比 2008 年增长 39.2%。全馆拥有一年内有效的读者证 143527 张,比 2008 增加 1.5 万张。这些数据证明了苏州图书馆用基础服务赢得了读者的认可。

读者对于图书馆来说就是上帝,要赢得读者的好口碑以及读者长期的忠诚度,就必须踏踏实实、真正为读者着想,提供无微不至的、高质量的基础服务以获得读者的认可。读者踏进图书馆大门,无论是看书借书,还是读报上网,都要开始享用到图书馆为他们提供的服务,图书馆的服务态度、服务水平、服务方式、服务环境、服务效果都将影响到读者对图书馆的影响。

所以每一位图书馆工作人员都要树立为读者提供良好的服务的意识。馆内可通过制定一些日常服务的标准,作为读者衡量图书馆服务的一个杆秤。

### 4.2 特色服务吸引读者注意力

图书馆的特色服务就是图书馆根据自身潜在的优势,从适应现代信息环境的角度,运用不同的手段和方法,能够产生特殊效果的服务,从而催生图书馆新的附加值。例如苏州图书馆 2006 年 9 月启动的“苏州市未成年人流动图书大篷车”,为远离苏州图书馆的未成年人和民工子弟学校的学生提供图书借阅服务,成为苏州市未成年人服务工作的一个靓丽的窗口。2009 年大篷车全年出车 310 次,

接待读者 6.4 万人次,足迹跑遍苏州的七个区,让这些学生享受到了现代图书馆的服务。学生们在“大篷车”上感受书香墨趣,开阔知识视野,提升了文化素养,更找到了阅读的乐趣。这样的举措赢得了学生、家长和广大民工弟子们的欢迎和认可,赢得了社会的赞誉。今年,第二辆未成年人流动图书馆大篷车也已投入使用,将为更多孩子送去精神食粮。

#### 4.3 信息增值服务赢得读者更高的满意度

现代信息环境中,图书馆仅在占有资源的基础上进行信息传递服务,已不再具有独享的优势,只有提高产品和服务的知识含量,使读者在获得这些产品和服务后会觉得值得购买这部分服务,从而形成对图书馆服务的高满意度,这将会使图书馆获得良好的口碑。信息增值服务正逐渐成为图书馆工作的核心。信息增值服务是指针对不同用户的信息需求,通过对大量原始信息进行分类、加工、整理、分析和研究,使原有的信息价值得到增加的服务方式。

图书馆信息增值服务的内容有开发特色数据库、信息服务等。具有浓郁地方特色的数据库,是最能体现地方图书馆的收藏特色和吸引读者的所在,具有较大的增值效果。现在很多图书馆都很重视特色资源建设问题,自主开发了一些地方特色的数据库,并传送上网,实现资源共享,这些数据库读者的研究提供有价值的资料。苏州图书馆也这几年也陆续开发了苏州老照片、苏州地方文献剪报、文化苏州等十余种反应苏州特色的数字资源,为保护传统文化、保护地方文献资源做出努力。

信息服务则是图书馆员结合特定用户群的工作性质和不同要求,以其专业知识、技能和经验,并结合馆藏资源、网上信息、各类数据库等,对信息进行检索,然后综合、浓缩、分析、转化、创新等,为读者提供最佳的方法和决策,达到信息和知识转化为生产力的目的。苏州图书馆情报部从 2005 年陆续编印了《信息导航》决策版、金融版、化工版、管理版,通过发挥图书馆的信息资源优势,为苏州企事业单位的领导进行信息搜集,为领导们决策提供帮助,获得了好评。

在提供信息增值服务这方面,图书馆员的素质显得十分重要。图书馆员必须具备某学科的专业

知识和图书情报专业知识和技能,既能提供简单的书目、索引、文摘等一般信息服务,又能提供专业、系统的高层次的信息服务。

信息增值服务作为一种市场化的产业,给图书馆带来了新的意识、新的机遇和挑战。做好这方面的服务,将为图书馆带来更好的口碑。

#### 4.4 与众不同的个性化服务,满足不同层次读者的需求

个性化的服务是指图书馆为读者提供人无我有、人有我精,适合不同层次读者需要的服务方式。当这个社会日益强调个性化的自主生活方式,为读者提供个性化的服务显得尤为为重要。进行个性化服务,首先公共图书馆要对本馆的资源进行整合,然后对读者群的需求进行分类处理,进行个性化服务定位。

例如现在很多公共图书馆都特别关注弱势群体,专门开辟阅览场所,购买相关的图书满足他们的阅读需要。并为他们开展各类培训辅导、搭建展现自我的平台。如苏图为盲人精心打造的盲人阅览室,里面摆放着盲人书籍、志愿者录制的有声读物,为盲人读者组织培训活动、联欢活动,正是一种个性化服务的体现。

而我馆 2005 年 11 月成立的“书苑天香”俱乐部也是个性化服务的一种体现。我馆利用图书馆的资源、人才优势,为苏州地区的企业家搭建了一个信息交流的平台。会员每年享用图书馆为他们提供的信息、咨询、讲座、沙龙、参观等服务。这种服务方式,在国内图书馆界是首创,也让图书馆与企业的联系更加紧密。

#### 4.5 不断创新服务,打造品牌效应

如果一个图书馆能够通过自己的某种特性,在业界形成差别优势,那么这种优势就是品牌服务。品牌服务是吸引读者、带来良好口碑的关键,是图书馆生存和发展的需要。通过创立服务品牌,提高馆员综合素质,提升图书馆服务质量。比如可以倡导微笑服务、诚信服务、用心服务、5S(微笑(Smile)、专业(Skill)、便捷(Simple)、迅速(Speed)及满意(Satisfaction))服务等等。

创新服务方式重在独特性、实用性以及消费者的满意程度。创新服务方式是重在方式上求新,虽然它也有别于竞争对手, (下转第 29 页)

# 浅谈图书馆读者关系管理

昆山图书馆 傅玲玲

**摘要:**读者是图书馆服务的主体,是图书馆生存与发展之本,而图书馆读者关系管理对提高读者服务工作水平,提高文献的流通服务质量,求取读者最大化的满意,提升图书馆的竞争力,起着至关重要的作用。本文探讨了读者关系管理的内涵和目的及读者关系管理的基本活动。

**关键词:**图书馆;读者关系管理;图书馆竞争力

## 1. 读者是图书馆发展的源泉

读者是图书馆服务的主体,是图书馆生存与发展之本,读者对图书馆的价值不仅直接表现在其利用图书馆资源,还在于帮助图书馆赢得其在社会的地位和尊重,为图书馆提供了强大的可持续发展动力。作为以服务为灵魂的图书馆只有以读者为中心,最大化地满足读者的期望,充分实现读者价值,才能赢得读者的信赖,使图书馆的建设步入长期稳定发展的良性轨道。为了实现这一目标,图书馆不但需要持之以恒的坚持以读者为中心的服务理念,更需要实施读者关系管理,建立良好的读者关系,提高读者满意度、忠诚度,提升图书馆可持续的竞争优势。

## 2. 读者关系管理的内涵和目的

### 2.1 读者关系管理的内涵

读者关系管理是指图书馆通过完善的读者服务、富有意义的读者沟通和深入的读者分析对图书馆的读者进行有目的的组织与整序,研究其阅读需要的规律,了解其阅读需求,协调其同图书馆的关系,使文献流与读者流有机地结合起来,从而使图书馆的文献资源和读者的智力资源得以有效开发的过程,最终实现图书馆竞争优势的一种管理理念和管理策略,是一种将读者信息转换为积极读者管理的过程。

### 2.2 读者关系管理的目的

其目的是提高读者服务工作水平,提高文献的流通服务质量,求取读者最大化的满意,提升图书

馆的竞争力。它要求图书馆全面认识读者,始终树立“以读者为中心”的思想,并与读者建立互动、互信、互利的关系,最大程度地发展读者与图书馆的关系。

## 3. 读者关系管理基本活动

### 3.1 积极获取读者是读者关系管理的重要前期工作

有效的宣传是吸引读者的一个重要途径,向读者传递图书馆可靠性的相关信息,降低读者在信息获取途径选择中的不确定性,增强读者对从图书馆获取信息的信心。

图书馆应通过已认可图书馆服务的读者经验和口碑来宣传自己,使更多的读者对图书馆的信任感增强。也可以通过树立图书馆服务品牌策略,构建图书馆在读者心中的认同感、信誉度、知名度。

### 3.2 丰富的读者信息是读者关系管理的基础

图书馆必须认真收集读者的基本数据资料,包括读者的基本信息(年龄、地址、学历、专业等)、偏好信息(爱好、研究方向、阅读兴趣)、联系方式(固定电话、手机号码、e-mail、QQ)等,图书馆在为每一位读者办理图书证的同时就建立了一份基础的读者信息档案。丰富的读者信息是读者关系管理的基础。另外,图书馆应将图书馆的联系方式,如:各职能部门的电话号码、e-mail、电子布告栏(BBS)等在第一时间告知读者,为今后读者与图书馆良好的互动奠定基础。最后,作为图书馆管理前台获得的丰富的读者信息必须及时传达到后台的

信息资源建设,使其成为一个流通更新的过程,并在后台逐步完善读者信息档案使其成为读者数据库,这也是读者关系管理是否有效的关键。

3.3 做好读者信息分析,及时为读者提供个性化的服务

读者分析主要包括以下内容:(1)读者类型分析。读者分类的标准很多,比如可以根据读者的年龄、职业、文化程度、读者利用图书馆的目的、读者忠诚度、读者的地理位置等因素对其进行划分。图书馆应针对不同读者群的特点,进行读者分类并优化组合,为他们量身定制有个性化的服务方式,更好地实现图书馆的社会价值。(2)读者心理分析。读者心理分析是应用普通心理学原理,分析研究读者阅读过程中的心理现象及其规律,了解读者的阅读类型、需求、能力等各种心理现象,揭示在图书馆这个特定环境里读者心理的形成和发展规律,以及读者从事阅读活动的心理机制。读者心理分析的目的就是通过分析研究掌握读者阅读过程中的心理及规律,开展有针对性的服务。(3)读者需求分析。随着科技的发展,读者对图书馆产品和服务的需求呈现广泛化、综合化、深度化、时效化和人性化的特点。为读者提供专深的、个性化的服务更是图书馆的发展需求。(4)读者行为分析。图书馆的读者千差万别,各种各样的读者在行为上可以划分为不同的群体,图书馆可以通过读者信息档案、读者座谈会、调查问卷、BBS 互动、服务过程中的语言沟通等多种方法更多的获取读者的信息,并做好读者行为分析,从而不仅横向丰富了读者个人数据库,而且纵向建立了相关读者群的信息数据库。这些群体具有明显的、共同的行为特征,通过对不同读者群组之间的交叉分析,可以发现读者群体之间的变化规律,从而为针对性服务提供参考。

3.4 稳定并壮大读者队伍,提高图书馆的竞争力

读者队伍的稳定和不断壮大取决于读者利用图书馆的满意度。如果图书馆通过读者分析,更全

面细致地了解读者的需求,持续地缩小读者期望与服务体验之间的差距,就可以提高读者的满意度,达到读者满意的目标。

(1)确定核心读者。把注意力集中于核心读者,尽可能为他们提供周到、快捷、满意的服务。(2)分析读者流失的原因。读者流失可能是不可避免的,但要控制不必要的流失,要弄清为何流失,尤其要重视核心读者流失的情况。(3)加强与读者的沟通与互动,及时回应并满足读者需求。图书馆与读者的关系是在沟通和互动中形成和加深的。通过沟通和互动,不断了解和更新读者的需求,图书馆应千方百计在第一时间满足读者对信息的需求,树立读者对图书馆的信任度和忠诚度。(4)建立并不断完善读者关系管理系统。图书馆应始终坚持以人为本的服务理念,逐步完善读者的数据库,建立完善的读者关系管理系统,保护读者权益,倾听读者心声,支持读者活动,形成图书馆为读者提供优质的个性化服务和读者满意度不断提升的良性循环,确保读者队伍的稳定和不断壮大。

对于今天的图书馆来说,读者成为图书馆最重要的资源,读者的需求构成了市场,读者的满意是图书馆效益的源泉。图书馆通过了解读者的需求,建立并不断完善读者关系管理系统,为读者提供更好的服务,增强读者的满意度和忠诚度,提升图书馆的竞争力。

#### 参考文献:

- [1] 苏静芹. 浅谈公共图书馆的读者服务工作. 城市图书馆建设的实践与思考. 2007.
- [2] 李兰. 塑造图书馆良好形象的策略. 科技情报开发与经济, 2008, 18(28): 68—70.
- [3] 刘勇. 基于价值链思想的图书馆读者关系管理分析. 图书情报工作, 2008, (1): 128—131.
- [4] 王春华. 图书馆读者规章制度的缺陷及对策探析. 中共贵州省委党校学报, 2006(2): 70—71.

# 经济开发区图书馆多元文化服务初探

——以苏州独墅湖图书馆为例

苏州独墅湖图书馆 李春梅 查一辛 顾永彦

**摘要:**在中新合作开发建设的苏州工业园区,15年来已然吸引了各类高科技人才在此创业、生活。他们其中有来自不同国家、种族、文化地域,逐渐形成了一个多元化的社会。苏州独墅湖图书馆作为一个在建馆五年就成为一级图书馆的公益服务机构,不断践行社会责任、紧密围绕园区转型升级目标,从馆内资源建设、开展各类活动等方面对园区不同的群体开展多元文化服务。有效实现了图书馆服务模式的创新,为城市(区域)发展贡献才智。

**关键词:**图书馆;多元文化服务

## 一、前言

位列国家级开发区前茅的苏州工业园区,历经15年的发展,已有3000多家外资企业入驻园区,在此创业的高科技人才达2万多名,外向型经济的发展带来了多元化的社会结构与组成,在园区生活工作的外籍人士有1.3万名。东西方文明在此交汇与重组,不同种族、不同文化的人们相融相亲,最终成就了一个古今中外相得益彰的绝妙“洋苏州”。位于苏州工业园区独墅湖科教创新区之内、为园区广大公众提供文献信息服务的独墅湖图书馆,需要积极探索对区域内不同文化背景、不同国籍的人士提供多元文化服务之路。

## 二、独墅湖图书馆的基本情况

苏州独墅湖图书馆于2005年6月正式开馆,其所在独墅湖科教创新区是苏州市引进国内外优质高等教育资源、建设国内一流的高层次人才培养基地、知名学术交流活动和高科技成果转化基地的重要区域,其在2010年将成为名副其实的“科技新硅谷,人才新高地和现代城市副中心”。独墅湖图书馆致力于为独墅湖科教创新区内的各类教学、科研主体提供创新发展必须的文献信息保障,并为区域内外各级政府机构、企事业单位等的战略规划、科技研发、人才培养等提供知识服务和智力支持。

独墅湖图书馆在成立之初,即对自身所处的环

境、拥有的资源、用户的需求、开展的服务方向和形式等均有了清醒的分析和认识。论环境,图书馆远离城市的中心区域,城区市民难以持续性到馆;论资源,数十万册的藏书量无法与市级公共馆相提并论;论人员配备,馆员大都为非图书馆专业出身。

## 三、独墅湖图书馆多元文化服务举措

### 1. 资源建设服务于多元文化:

为满足区内外在读和工作的外籍人士阅读需求,2007年初独墅湖图书馆开辟首个园区外文阅览室,目前馆藏原版外文图书1万余册,涵盖各领域图书,以经济、文学、计算机等类最新图书为主,并订购了《时代周刊》、《商业周刊》等全英文期刊报纸十余种。同时独墅湖图书馆作为为高教区教研主体提供文献信息保障的机构,已相继为西交利物浦大学、中国人民大学国际学院(苏州研究院)、苏州港大思培职业技术学院提供中、外文图书/期刊以及教学软件的采购,卓有成效的对区内院校提供了文献资源建设支持。

针对在苏州工业园区工作的台湾、香港同胞求知需要,苏州独墅湖图书馆特于2009年1月成立并正式对外开放“台港阅览室”,目前阅览室入馆藏书8700余册,涵盖22个大类,以社会科学类为主,经营类、哲学类、心理学类、文学类、历史类图书居多,所藏书目不仅针对园区台商读者,而且还有目的地针对了独墅湖高教区的各科研院所和高校机构。其中,由台湾出版的相当大部分文学类著

作,读者在这里亦得以广泛予以搜罗。

## 2. 针对不同群体人群开展的多元化服务

### (1) 中外文化交流活动

创立于2006年4月的高端学术活动湖畔论坛已举办30余期,邀请众多国内外名家、大师前来传经论道,为强化中外文化的融合与交流,期间先后有全球半导体业巨头ARM公司的罗宾·萨克斯比爵士、美国著名经济学家尼尔斯·泰格森、以色列建筑大师莫舍·马格里斯、“DNA之父”诺贝尔奖得主詹姆斯·沃森等多位外籍名家在湖畔论坛开讲,给大家带来国际最前沿信息,走出国际化道路,提升城市整体文化品位和综合竞争力。

科教创新区内有来自欧美、亚洲、非洲等十余个国家及我国台港澳等地的1000多名外籍教师和留学生在此工作学习,为帮助他们了解中国文化,独墅湖图书馆在2009年举办7次外籍人士华语文化系列活动,邀请资深讲师专家前来与外籍朋友们交流介绍有关中国的历史、语言、民俗、传统手工艺等方面的知识,让外籍人士更好地感受和融入中国文化。在一系列活动的带动下,许多外籍朋友特别是一些外籍教师主动、自愿地加入图书馆的志愿师资队伍,在图书馆的湖畔英语新天地、英语角等活动中以嘉宾的角色与区内学习英语口语的高校大学生们交流互动。

### (2) 台港阅览室服务及活动

据不完全统计,苏州工业园区大概有600多家台资企业,有4000多名台籍人士在园区。2009年1月正式对外开放的台港图书阅览室,除了馆藏有8000余册台湾、香港出版的最新图书之外,还通过与苏州市台协园区分会的协作,在《园区台商》刊物上定期推荐新书好书,还针对台籍人士举办了书评研讨等系列活动。

### (3) 针对科技工作者开展的活动

苏州工业园区在贯彻学习实践科学发展观的过程中,提出了“转型升级、二次创业”的发展策略,对于企业自主科技创新给予了更多政策导向的倾斜与支持,众多的高科技型企业入驻园区,大批科技研发型人才积聚于此,独墅湖图书馆针对这部分科技工作者群体,举办知识产权系列培训、研发管理沙龙活动、领军人才沙龙等,讲授知识产权理论、政策以及企业专利战略、专利申请、专利检索、科技

文献信息、研发管理战略、流程等实务方面的课程,有针对性地服务于高新技术企业,为企业研发管理工作提供专业指导与建议。

### (4) 针对未成年人的馆员导游、科普参观等

苏州工业园区内有数十所中小学校及幼儿园等未成年人教育机构,独墅湖图书馆与多所学校共建校外活动基地,通过组织参观图书馆、重点实验室、做小小图书管理员、组织读书会、科普游等活动形式,为未成年人提供增长见识、培养阅读兴趣与习惯的课外活动场所。

### (5) 针对大学生、企业白领等时尚一族开展的活动等

苏州工业园区是一个年轻的区域,在50多万的就业人口当中,大部分都是年轻人,科教创新区内十余所高等院校也有近5万大学生,针对这部分学习力强、求知欲旺的群体,独墅湖图书馆开展了企业家论坛、时尚课堂、德鲁克读书会等一系列交流活动,企业家论坛整合了高校师生、企业、政府相关部门的资源,邀请园区科技领军人才等成功企业家前来与学生交流创业思维、成功经验,为即将面对学校与社会角色转换、面对各种职场困惑的青年学子答疑解惑,帮助其形成正确的价值观和职业观;时尚课堂活动分为美容、健康、生活等多个系列,教学与互动体验融为一体。为高教区乃至园区增设崭新时尚信息传递通路,增添高教区时尚气息。德鲁克项目以“分享大师智慧,共享管理人生”为使命,通过开展“德鲁克之窗”读书会以及德鲁克大讲堂等系列活动,系统全面指导在校大学生学习、实践管理大师彼得·德鲁克的管理思想。

## 四、结语

“在新的环境下,城市图书馆面临着较以往更强烈的文化多样性的服务新需求,也为图书馆文化多样性的服务提供了良好的发展环境。”<sup>[1]</sup>

达尔文有句名言:“最后存活的不是最大的,也不是最聪明的,而是对环境的变化反应最快的。”

独墅湖图书馆在深刻明白自身劣势的情况下,紧紧围绕园区新一轮转型升级目标,抓住“创新”、“城市”、“社会”三个主要方面做功课。在秉承“服务重于收藏,取得重于拥有”的建馆思想,“智慧分享,价值创造”的服务理念,在将共建阅览室作为馆藏资源一部分管理的同时,积极针对企业、社区整



合馆内其他资源,推进服务内容的快速延伸,推送特色文化活动进企业、进社区,为企业内部会议等活动安排优惠提供场地资源、为企业中高级人才提供专业信息素养培训、为企业研发部门优惠提供科技查新服务等等,另外时尚课堂、华语活动、读书推广活动等均受到馆内外读者的欢迎,目前各项活动已成功举办多期,丰富的活动充实了企业员工和社区居民的精神文化生活,为企业、社区文化活动的开展、学术氛围的营造、读书习惯的培养贡献着图书馆的一己之力,实现了现代图书馆服务模式的创新。同时通过合作,企业提供大学生志愿实习机会、与企业员工互动沙龙等交流机会,真正做到“亦

文亦商”、“和谐发展”。

2010年,在以上各项活动开展良好的情况下,借助独墅湖图书馆五周年馆庆之际,面向社会大众推出“公益展览在您身边”的活动,并逐步深入馆外30余个主要基层服务点(社区),学校、企业等,将知识性、普及性和教育性极强的展览资源推广到企业、社区、学校,丰富了各组织的日常公益活动,同时更有利于其他活动的顺利开展。

#### 参考文献:

- [1] 王世伟. 论中国当代城市图书馆的发展与读者群细分服务. 图书馆论坛, 2009. 12, 202.

(上接第24页)

但其着眼点不在竞争对手身上,而在于利用与众不同的服务方式创造社会新闻价值,同时追求读者的“惊喜”、“满意”、“口碑”。与个性化服务一样,创新式服务同样能使一个图书馆在行业中崭露头角、迅速壮大。

例如,苏州图书馆的讲座品牌项目“苏州大讲坛”自2001年创办以来,在苏州诸多举办讲座的机构中脱颖而出,家喻户晓。“苏州大讲坛”讲座内容丰富,从文化艺术到自然科学,从科技发展到经营管理,几乎涉及社会生活的各个方面,深受广大市民的欢迎和关注,很多读者已将到苏州图书馆听公益讲座作为重要的生活内容之一。2009年,“苏州大讲坛”也荣获了“江苏优秀讲坛”的荣誉称号。

当然,苏州图书馆的总分馆体系建设取得的成果也在苏州社会各界和全国图书馆界得到了认可。目前,苏州市一共有分馆23个,市民利用图书馆日益便捷,分馆的增多、资源共享程度的加深,使得规模效应凸现。普遍均等、经济高效的图书馆服务体系,不再是梦想,越来越成为现实。

### 5. 公共图书馆口碑营销中应注意的问题

#### 5.1 忽视图书馆内部的口碑营销。图书馆在

进行口碑营销的过程中将营销片面地理解为外部营销,而忽视馆内的营销。实际上,如果馆员带着不满的情绪工作,效果可想而知。当这些工作人员将这种不满向亲朋好友诉说,所造成的负面口碑效果将更大。

5.2 排斥媒体宣传。在这样一个传媒全球化的时代,媒体宣传的效果是很明显的。图书馆当然要和媒体搞好关系,利用电视、报纸、电台、网站等一切手段,对开展的活动、取得的成绩、赢得的荣誉进行全方位的多角度的宣传和报道。

随着社会的不断发展,越来越多的图书馆意识到营销的重要,图书馆需要营销,无论你选择口碑营销、差异化的营销还是体验式营销,只要找到真正适合自己图书馆的营销策略并着实的推行它,相信总会取得一定的效果。

#### 参考文献:

- [1] 李漓. 德国维尔茨堡市立图书馆馆长 Vogt 博士的“治馆秘诀”. 新华书目报. 2007. 12. 13
- [2] 陈巍. 卓越的客户管理与服务. 北京大学出版社. 2002. 6

## 图书馆随书光盘的网络化管理

苏州图书馆 王苏玲

**摘要:**随着随书光盘的大量出现,科学管理和有效利用这部分文献信息资源已成为目前图书馆的重要工作之一。本文主要研究了目前随书光盘的几种管理方法,分析了随书光盘网络化管理的模式,最后提出做好随书光盘网络化管理要注意的几个问题。

**关键词:**图书馆;随书光盘;网络化;管理

近年来随着计算机技术、信息存储技术、多媒体技术的迅速发展,图书馆采购的图书有许多附带光盘,尤其以计算机类、外语类图书居多。随书光盘对书刊内容起到了辅助作用,具有相当的使用价值,已逐渐成为图书馆馆藏的组成部分。因此,如何有效地管理和利用随书光盘已成为图书馆一项十分重要的工作。然而图书馆界目前对这类文献还没有统一的著录与管理标准。因此,随书光盘的管理与信息服务已成为图书馆界关注与研究的问题

### 一、图书馆普遍使用的几种管理模式:

#### 1. 光盘随书入藏

光盘随图书一起入藏、流通,读者借书时必须书、盘同借。这虽然方便了读者使用光盘,但也存在弊端:一是借还图书时需要检查附带的光盘,因此会降低流通部门日常接待读者的整体工作效率,有时还可能造成光盘丢失,影响其他读者的使用。二是光盘在使用过程中如不注意保护极易损坏,光盘本身也有使用寿命,使用次数过多会造成磨损,无法读盘。三是对只需借阅图书不需借阅光盘的读者带来麻烦,造成光盘的无效流通与无效损耗。这些不易管理的因素,最终会影响读者的阅读,也不利于光盘的利用和开发。

#### 2. 随书光盘独立收藏

此模式通常是在编目过程中即将随书光盘从书中取出,装入光盘盒,编上与书相同的索书号,在215字段注明附光盘。进入流通后,书盘分开放置,图书进入图书库流通,光盘进行相对独立的统一管理,这种方式符合资源存放规律,读者可自由选择是否需要同时借阅光盘,也有利于防止光盘的

丢失、损坏。其缺点如下:一是书盘分家,其利用机会相应会减少。二是随书光盘和图书分别进行管理,读者要同时使用图书和光盘必须通过两次借阅手续,这种方式影响了读者的借阅积极性和阅读兴趣。三是降低了随书光盘的使用率,也违背了光盘随书的初衷。

#### 3. 随书光盘网络化管理

随书光盘的网络化管理就是将光盘复制到图书馆专用服务器(如磁盘阵列、光盘塔)上,然后上传到网络上供读者随时随地下载利用。为了体现网络环境下拓展信息服务的特点,许多有条件的图书馆已经采用了这种方式提供随书光盘的服务,这种管理模式能为读者提供方便、快捷的服务。由于同一张光盘可被不同的读者在不同时间和不同地点同时使用,实现了随书光盘资源的共享,大大提高了利用率。同时存储在服务器上的光盘压缩文件可作为光盘的备份,克服光盘的损坏、丢失带来的损失。网络化管理可以较好地解决随书光盘的利用和保护问题,但也存在一定的问题:网络化管理随书光盘的前提是必须将光盘内容全盘压缩拷贝到计算机网络服务器的硬盘上,管理人员要耗费大量的时间压缩光盘,图书馆必须配备大量的存储介质用于存放已压缩的光盘信息,还要有相应的管理软件维护,同时,要有一个完善、高速的网络环境,读者也要具备拥有网络终端的条件,这些因素决定了网络化管理成本较高。

综上所述,随书光盘的三种管理与信息、服务模式各有优劣,书盘合一模式和书与光盘分散模式既无法适应图书馆随书光盘管理的需要,也无法满足读者对随书光盘信息服务的需求。而网络管理

模式是较先进的模式,图书馆可将随书光盘等馆藏文献数字化,充分利用网络平台,通过网络提供各种优质服务,以满足各类读者的需求

## 二、随书光盘网络化管理实施

### 1. 随书光盘著录方式

对新的随书光盘进行 MARC 著录时,应参照国际图书馆协会联合的 UNIMARC 的电子资源著录标准进行编目,在 MARC 记录中应增一个“856”字段,856 字段是用以存放获取电子资源实体所需的信息,可以通过指示符和不同子字段的组合使用提供不同网络协议导航,获得的各类型数据库,在一般情况下,只有唯一的数据元记录在字段,以允许用户访问一个在远端主机中的地址列表。在对随书光盘进行记录时,856 字段主要存储光盘在网络上具体存放的服务器、路径及使用的网络协议,而服务器上的具体路径实质是一个目录或文件,目录或文件的命名应采用与光盘相对应的书的分类号,这样既可以和书保持一致,同时又具有唯一性。采用上述新方法对以往的随书光盘 MARC 数据进行修改,以实现所有随书光盘都能够上网管理。

### 2. 随书光盘存储方式

不同类型的随书光盘其内容存储格式是多种多样的。内容方面,有计算机书刊附带的程序实例、源代码、免费软件、共享软件、demo 软件;有社科类、艺术类书刊的图片、声音、视频资料等;有电子工程类书附带的辅助教学软件、应用软件插件、软件模块等。随书光盘不像某种电子书刊具有统一的格式和表现形式,在格式方面具有多样性,主要有自带运行界面的光盘,这种光盘中大都有文字、声音、视频、动画等多种类型的内容;有以超文本链接为结构的电子文档;有纯粹以文件方式存放的相关资料;以及用 CD、VCD、DVD 等格式存放的视音频资料等。同时,随着技术的发展,光盘的表现形式将越来越多样化、复杂化。因此,要使读者在终端上直接使用随书光盘,目前在技术、设备方面实现起来比较困难。基于目前的技术条件,将某张光盘内容压缩为一个文件或放在一个目录中,存放在服务器中供读者下载使用,不失为一种切实可行的解决方式。

### 3. 上载随书光盘并对其实施网络化管理

由于光盘数据量大且在持续的增长,而硬盘资

源又比较紧张,所以应采取部分光盘数据上载方法。应选择读者阅读需求较集中、反映较热烈或本馆认为应该普遍推广的随书光盘进行上载;在不断入馆的随书光盘中选择最新、使用较频繁的光盘数据进行批量上载,对读者通过留言版索取自己感兴趣且尚未上载的光盘进行零星上载,以实现光盘数据逐年增加的目标;系统应对每个光盘数据进行点击下载次数统计,以帮助实现数据库维护,达到光盘数据集在有限的硬盘空间中滚动更新的目的。

### 4. 加强对随书光盘的宣传

为使读者有效利用随书光盘,除了做好书目宣传工作外,还应注意采取多途径的宣传措施,把图书馆的书目数据和随书光盘文件联合使用,提供随书光盘的网上检索功能,对附有光盘的图书加以标识,使读者在第一时间知道所借之书是否附有光盘,同时在图书馆的主页中提供随书光盘的多途径检索方式,方便读者查询下载。

### 5. 合理使用光盘,尊重版权

作为公益性服务行业,图书馆可以为满足读者的需要而介绍传播书刊文献,但应注意保持在一个合理的范围内,自觉规范自己的行为,尊重与维护版权人的利益。

结语:随书光盘上网管理发布是目前许多图书馆在实践中都面临的工作,为了更好的开发利用好图书馆资源,我们应该在法律许可的条件下,以读者需求为出发点,做好这项工作。随书光盘的上网体现了公共图书馆适应网络环境、利用网络和信息技术、拓展信息服务内容、改善服务质量、提高服务效率的读者服务理念,这不仅是技术上的进步,更是服务观念和服务意识的更新、转变和提高,可谓是一举多得的好办法。

## 参考文献:

- [1] 马鲲鹏. 浅谈随书光盘的管理和利用. 科技咨询导报, 2007(13): 131.
- [2] 任勇宏. 浅谈随书附盘的著录与管理. 文献工作研究, 2000(2)
- [3] 傅光远. 随书光盘分编及管理新探. 科技情报开发与经济, 2004(12)
- [4] 夏文秀. 随书光盘的上网管理及应用实践. 图书馆学刊, 2005(2)

# 指导学生阅读,重视语言积累,提高语文素养

星海实验中学 许 苏

中小學生是國家和民族的未來,中小學生素质的全面提高和身心健康发展,关系到整个国民素质的提高,关系到国家、民族的前途和命运。全面贯彻素质教育就是要坚持以“三个面向”为指导,全面贯彻国家的教育方针,以提高民族素质和民族创新能力为根本宗旨,以培养学生的创新精神和实践能力为重点,造就面向 21 世纪的一代新人。《中小学图书馆(室)规程》中明确指出:“组织形式多样的读书活动,对学生进行课外阅读指导,包括图书和图书馆知识介绍、工具书使用方法、图书的选择和读书方法以及读书卫生知识等方面的指导。有条件的学校可以开阅读指导课并纳入教学计划。”

一、中小学图书馆开设阅读指导的必要性体现在:

(一)学校图书馆是充分发挥学校教学功能的一个重要阵地。中小学图书馆的主要读者是广大青少年学生,图书馆工作对学生思想品质的提高,科学文化知识的提高都具有不可低估的作用,图书馆的阅读指导能使学生对一本书一篇文章的感性认识上升到理性认识,使他们的思想境界在读书中得到升华,使他们开阔眼界,增长知识,提高读书品位,使他们的道德、修养、情操在潜移默化中得到陶冶。(二)学生的知识主要来源于两个方面:一是从课堂教学中获得,二是来自课外阅读。课内阅读是通过老师在课堂上讲解范文,教会学生阅读、分析,提高写作能力,而要真正提高学生的文化素质和写作水平,得让学生广泛涉猎课外书籍,以获取各类知识。课外阅读是学生获取知识的另一来源,多数学生把课外阅读作为自己课外生活中的重要内容,他们渴望在课外书里学到更多的知识,并获得精神上的享受和情感上的陶冶。

二、如何使中学生读者能够在有限的时间内,读到更多、更好的书,帮助他们确立正确的阅读理想、掌握科学的阅读方法,增强阅读的效果,实现阅读过程的最优化,这是作为图书馆老师应该思考,

也必须要做的工作。我们的主要做法有以下几个内容:

(一)组织课外阅读小组,教育学生树立正确的阅读目的。在每一个新学年开始,图书馆都要组织学生参加课外阅读兴趣小组,定时开展读书活动。小学部有中低年级和高年级组,初中也按年级分,每周一次。要让学生知道,一生要有所突破,必须把阅读基础打得宽厚。万丈高楼平地起,没有宽厚扎实的基础是垒不成摩天大厦的。因为基础宽厚才立得稳,有可能“触类旁通”、“融会贯通”,引发新思想,从而形成洞察事物奥秘的科学认识。所以学生一旦有了正确的课外阅读目的,就能善于从书中吸取营养,保持读书的浓厚兴趣,养成读书的良好习惯。

(二)有目的、有计划地向学生推荐优秀图书。中学生在阅读中存在许多问题,中学生课业负担重,没有太多时间阅读课外书,一般中学生的课外阅读可分为指导型阅读和自主型阅读两种,指导型阅读是老师指导下进行的,大多与课内学习配合,比较有明确的目的性;自主型阅读是学生完全按照自己的意愿进行的,有可能出现阅读的随意性和盲目性。因此图书馆工作人员就必须开展导读工作,有目的、有计划地向学生推荐优秀读物、宣传优秀图书,因材施教。比如根据学生不同的年龄与心理特点和思想认识水平以及接受能力,每周为初中学生推荐中外名著的简写本、科普读物,此外还有名人传记、散文、杂文、诗词等。为小学生推荐童话、寓言、故事等。中学生的课外阅读不应该与课堂教学相隔离,图书馆工作人员应和语文老师配合,根据教学大纲和教学进度,不同时期对不同年级推荐不同的课外读物,把课外阅读与课文教学、写作教学以及听、说、读、写等方面有机结合起来,使它们相辅相成。比如开展七年级以《西游记》专题,八年级以《水浒传》为专题的阅读周。

(三)对学生进行阅读方法的指导。很多学生的课外阅读按照自己的意愿进行的,根本没有一个好的阅读方法,而获取最佳阅读效果的主要途径是科学有效的读书方法,因此图书馆在开设阅读指导课时应对学生进行阅读方法的指导,要根据中小学生的实际情况,有针对性培养他们掌握一些行之有效的阅读技巧,阅读方法有许多,读书无定法,各人的读书目的不同,个人的性格脾气也不同,所以要根据自己具体情况,择优选取,形成自己的一种阅读方法。

(四)指导督促学生做课外阅读笔记。有些学生,平时看了许多书,知道了很多材料,但临时要用时又找不到了,这是由于平时没有做读书笔记和卡片习惯。指导学生做读书笔记和卡片是课外阅读的一个重要组成部分。语文课上,老师已经教会学生做阅读笔记,图书馆馆员可以有针对性的指导。善于读书者总是书不离笔,俗话说“好记性不及烂笔头”。做读书笔记有助于学生巩固记忆,积累宝贵资料,提高分析问题和解决问题的能力。俗话说“不动笔墨不读书”。要启发学生对学习心得进行归纳、把自己理解最深、感触最大的体会写出来,这样既可加深对原书的理解,深化认识,也有助于提高写作能力。

### 三、是重视语言的学习和积累,丰厚学生底蕴

有的人之所以能“出口成章”,“下笔成文”,就是因为语言积累丰富。母语是一个民族最重要的交际工具,也是一个民族的文化和思想载体。让学生亲近和热爱母语,是全面提高学生语文素养和国民素养的重要基石。在我们的母语教育体系中,古诗文是汉语言文学中的传世瑰宝,是我们民族文化的精华。孩童时期,是一个人记忆力最强的时期,如果在此时能大量记诵古诗文,对一生的治学修身无疑是十分有益的。自03年起在全校范围内开始实施“古诗文诵读考级”方案。该方案对古诗文考级的内容、篇目、实施策略、考级方法、过程管理等作出了详尽的部署,古诗文考级以江苏教育出版社《古诗文诵读》为基本内容,结合教材中的古诗文,在毕业时学生能熟练背诵145首经典古诗文,60余条《论语》等经典名言警句。在我校图书馆收藏着各位语文老师的心血之作——四册《星海学校中华经典诵读读本》,适合小学到初中各阶段的学

生。

如何阅读?对古诗吟诵的方法主要为熟读成诵、揣摩诗境、品读回味、体会内涵。对古文,则是在理解的基础上掌握五言和七言诗的节奏。对现代诗则要注意停顿、重音、语速、节奏等。经典美文讲求语调、理解内容,声情并茂。让学生第一次就读对字音,读准节奏。图书馆既提供场地,也提供了精神食粮,如《美文100篇》、《绝妙好词》、《美文如歌》等,更指导了方法。经典诵读浸润人生,靠的是坚持不懈的积累。如果仅仅搞几次活动,难免浮光掠影。因此,我校的经典诵读活动一开始就定位于系统化、制度化、常规化,建立了经典诵读的长效机制。2003年开始实施的古诗文考级活动,一直坚持到了现在,而且实施规范、严谨,由教导处统一管理,成了我校的教学常规。从2008年开始,我校又开始实施“星海读书娃成长计划”,图书馆进行了学生课外阅读情况调查,针对不同年段学生的特点提供了推荐书目,给全体家长发倡议书。各个班级都设立图书角,开展图书漂流活动,以年级为单位制订课外阅读具体的实施计划,开展“课外阅读沙龙”活动,对学生的课外阅读进行系统指导。为了计划的真正落实,设计了《星海读书娃成长手册》,人手一册,发动家长一起指导、记录,每两个月记录一次,每学期考核、表彰一次。从每周设立“阅读沙龙”指导课,到学生的阅读情况记录、考核、表彰,都由教导处统一管理,从制度上保证了经典诵读活动的持续长效。在课堂上、在阅读课上,在教室、图书馆、操场,都能看到学生在快乐中摇头晃脑的读书。

我校在经典诵读方面进行了有益的尝试,取得了成功的经验。是目前全市八所苏州市中小学中华经典诵读基地之一,也是园区唯一一所基地学校。根据苏州市语言文字工作委员会的工作安排,于2009年12月9日上午在我校举办了苏州市中小学中华经典诵读基地建设现场交流会。领导和来宾踏进校门就被星海及星海实验浓郁的经典文化氛围所包围。

展示室内风景独好在经典诵读成果展示室内,八所基地学校的展板和资料同样吸引着来宾的眼球。星海及星海实验学校展示的是师生多年来在经典诵读方面丰厚的积累,一块块展板、一本本考级手册、一套完整的诵读方案、

(下转第37页)

# 高职院校图书馆应以参考咨询服务为核心业务工作

苏州卫生职业技术学院 包祖军

**摘要:** 阐述参考咨询服务已逐步发展成为高校图书馆的核心业务工作,分析现代高校图书馆参考咨询服务工作的特点及主要内容,以及高职院校特点及高职院校图书馆参考咨询服务工作现状,认为高职院校图书馆应结合自身实际情况和所在学校的专业特色、人才培养目标和发展规划,以参考咨询服务为核心业务工作并带动其他各项业务工作的开展,促进图书馆整体水平的提高。

**关键词:** 高职院校图书馆;参考咨询服务;数字参考咨询服务

参考咨询服务(Reference Service)最早出现于1876年的美国,迄今已有100多年的历史,被喻为“图书馆的心脏”[1]。《中国大百科全书》对参考咨询的定义是:图书馆员对读者在利用文献和寻求知识、情报方面提供帮助的活动。它以协助检索、解答咨询和专题文献报道等方式向读者提供事实、数据和文献线索,是图书馆参考咨询馆员对读者在利用文献和寻求知识、信息等方面提供帮助的工作。

## 1 参考咨询服务是当代高校图书馆的核心服务内容

参考咨询工作体现着图书馆信息服务的专业化、智能化、知识化程度,从一开始便成为图书馆工作的重要内容,在整个图书馆工作和服务体系中发挥着重要作用。随着信息技术及数字图书馆的迅猛发展,高校图书馆的信息环境、用户对信息的需求、参考咨询服务的内容和方式等都发生了巨大变革,参考咨询服务在图书馆各项工作中的地位日益突出,已逐步发展成为高校图书馆的核心业务工作,高校图书馆参考咨询服务的能力和水平已成为现代高校图书馆发展水平的重要标志,也是现代高校图书馆核心竞争力的一个重要指标[1]。

## 2 现代高校图书馆参考咨询服务的主要内容

传统参考咨询服务是对读者在利用文献和寻求知识、情报方面提供帮助的活动,以协助检索、解答咨询等方式向读者提供事实、数据和文献,服务内容仅限于指导读者利用图书馆、解答读者咨询、帮助读者查找文献等方面,服务手段以手工检索为主,辅以计算机检索,费时费力。服务方式主

要是面对面的直接服务。

在当今全球信息资源共享的网络信息环境下,现代高校图书馆的参考咨询服务在内容和方式上发生了根本性的变革,服务的内容进一步发展和扩大,高层次的参考咨询已转移到以文献信息的深层次开发与智力的充分发挥为重心,运用现代化技术手段与科学方法为用户提供知识、信息、经验、方法与策略的服务。服务方式上突破了传统参考咨询面对面或电话服务方式的时空限制,通过网络化、数字化手段为用户提供咨询服务的数字参考咨询服务(Digital Reference Services, DRS)(又称虚拟参考咨询服务(Virtual Reference Service)、网上参考咨询服务(Online Reference Service)、电子参考咨询服务(Electronic Reference Service)等)[2]成为现代高校图书馆参考咨询服务的主要方式。数字参考咨询服务的特点主要表现为参考资源多元化,手段现代化,对象广域化,内容多样化,方式个性化等方面。

现代高校图书馆参考咨询服务的内容除了传统的面对面直接咨询、电话咨询、导读服务等方式外,还主要体现在基于Internet网络的各种数字参考咨询服务方式:

(1)静态单向的帮助信息。主要包括经过分类整理后供读者浏览和检索的常见问题及解答(FAQ)、数据库使用指南、图书馆服务介绍等,这是一种“回答先于提问”的参考咨询服务方式,可以减少重复性提问。

(2)通过电子邮件E-MAIL、电子公告牌BBS、网络表单Web forms等方式开展代查代检、

定题服务、课题查新、原文传递等服务,这类服务是目前高校图书馆最为常见的咨询服务方式,简单、方便,易操作,具有交互性特点,但仍属异步处理。

(3)在线聊天、呼叫中心、即时讯息、同步浏览、视频或网络会议等同步交互式网上交流方式。此类服务方式不仅能进行文字咨询,还可以实现同步浏览,其最大优势就是能够满足人们足不出户随时随地通过网络进行信息搜索和咨询服务,大大提高了网络参考咨询的个性化服务水平,真正实现了读者与咨询馆员之间的实时交互功能,已成为网络环境下参考咨询服务的趋势。

(4)基于 RSS、BLOG、WIKI 等 Web2.0 技术的信息推送服务,以及定题跟踪服务、信息定制等其他个性化服务内容。此类服务充分利用网络双向互动、超文本链接、动态更新、覆盖范围广的特点,及时记录和发布信息,提取并链接最有价值、最相关的信息资源直接推送到用户桌面,不仅有机结合了数字图书馆资源和用户所需信息资源,而且融入了用户利用信息的全过程,能够使信息的需求者和信息的提供者达到共鸣,实现真正的交流和沟通,真正实现了以用户为中心,为用户服务的目标。web2.0 环境下参考咨询服务作为图书馆服务工作新的生长点,是网络环境下图书馆参考咨询服务的主流发展方向<sup>[3]</sup>。

(5)基于网络合作资源共享的合作式数字参考服务(Collaborative Digital Reference Service, CDRS)。该服务是由多个成员馆联合起来形成一个分布的虚拟数字参考咨询服务网络,为任何时间、任何地点网络用户提供咨询服务<sup>[4]</sup>。高校图书馆的参考咨询服务早已不局限于本馆有限的馆藏资源,突破时空界限,利用共享平台进行原文传递、联合参考咨询等服务有效解决了馆藏资源不足和人力缺乏等问题,充分实现人力资源协作和信息资源共享,已成为高校图书馆参考咨询服务体系的重要环节。

### 3 高职院校特点及图书馆参考咨询工作现状

高职教育是我国高等教育的重要组成部分,近年来我国高等职业教育得到了迅速发展,据有关文献反映,截止到 2006 年底,我国独立设置的高职高专院校已达 1100 余所,占普通高校总数的 62%<sup>[5]</sup>。高职院校的培养目标与普通高等院校最大的区别就在于其“职业性”,偏重于学生实践、动手操作能

力的培养,所培养的学生是面向社会基层、面向生产第一线的技术应用型人才和复合型人才,不但要重视专业知识技能的培养,而且要重视学生全面素质的培养、创新意识的教育和人文素养的教育。中国科学院院士贺贤士在中国职教学会第二届学术委员会第一次会议上指出:“职业教育要产、学、研结合……没有‘研’的高职院校教育就永远‘高’不起来”<sup>[6]</sup>。近年来高职院校对科研越来越重视,与之相应的是对信息需求的日益增长,作为为学校教学和科研提供信息服务的高职院校图书馆,其参考咨询服务的能力和水平已成为高职院校的整体水平能否迈上新台阶的关键因素之一。

然而,与本科院校相比,高职院校图书馆在规模、馆藏体系、读者、人员、经费、现代化管理水平等诸多方面都有很大的差距。目前我国高职院校图书馆的参考咨询服务工作普遍存在以下问题<sup>[7-9]</sup>:

(1)重视不足,观念落后,组织机构不健全,管理水平不高。目前高职院校图书馆对参考咨询工作在现代图书馆中的地位 and 作用普遍认识不足,许多图书馆至今还没有专门的参考咨询业务部门,多数图书馆只能由期刊部或流通部负责简单咨询工作,管理水平普遍不高。

(2)信息化程度低,网络参考信息源少。目前,高职院校图书馆普遍规模较小,藏书基本以纸质图书为主,电子类图书和数据库较少,普遍缺乏特色资源,许多图书馆至今没有任何电子资源。图书馆的现代化建设起步迟,自动化管理水平参差不齐,有的至今还未实现自动化管理。信息服务基础设施落后,硬件设施配套不够,网络条件普遍较差。

(3)传统服务方式仍占主导地位。读者服务方式以借阅、复印、简单咨询等传统服务方式为主,服务内容单一,服务手段落后,而且大部分局限于本馆各种书目、索引、文摘及各类工具书等印刷型文献信息资源,基本上仍处于常规、低层次的服务阶段,在服务的广度、深度上远远不够。

(4)从业人员素质参差不齐,缺乏专门的参考咨询人员和咨询机构。从整体来看,高职图书馆人员构成复杂,学历层次普遍偏低,知识结构不合理,专业基础薄弱。数字化、网络化方面的技术知识都较为欠缺,拥有图书情报专业和其他专业领域相结合的复合型人才者更是寥寥无几。由于自身

缺乏科研创新的服务能力,只能从事一些简单的查找资料等服务,缺乏开展深层次的文献信息加工与开发研究服务能力。

#### 4 高职院校图书馆各项业务工作应以参考咨询服务为核心

为适应高职院校的发展需要,满足教学、科研日益增长的文献信息需求,高职院校图书馆应转变观念,充分认识参考咨询工作在现代高校图书馆工作中的核心地位和重要作用,围绕参考咨询服务工作的需要,加快图书馆网络化、数字化建设进程,提高参考咨询服务的能力与水平,进而带动图书馆其它各项业务工作水平、管理水平和整体水平的提高。

##### 4.1 基础设施建设

高职院校图书馆的基础设施建设,一方面在馆舍面积、阅览座位、大型存储设备、服务器等都必须达到教育部《普通高等学校图书馆规程(修订)》和《普通高等学校图书馆评估指标》规定的相关要求,另一方面还应该重点考虑开展参考咨询服务所必须的专用场所和设施建设,在网络条件、电脑配制等方面也应给予重点保障,为参考咨询服务工作创造条件。

##### 4.2 参考信息资源建设

高职院校图书馆的信息资源建设应结合本校的专业设置和办学特色,构建以“纸质文献资源为基础、电子文献资源为保证、共享文献资源为补充”的三级互补文献资源保障体系。纸质文献资源和电子资源建设应结合本校专业建设、人才培养目标和发展规划,科学合理地调整藏书结构,注重特色资源建设,并充分利用各种现代技术手段和信息组织方法,将大量无序的网络信息资源归类整理,利用网络虚拟资源补充本馆馆藏文献资源的不足,提供网络资源导航服务,力求保证本校的教学和科研最基本的文献信息需求,逐步形成符合本校实际情况的特色馆藏资源体系。

共享文献资源建设是图书馆资源建设的重要补充,实现网络环境下信息资源共建、共享,是解决高职院校图书馆资金不足、资源短缺等问题的有效途径。高职院校图书馆应顺应潮流,走馆际协作,资源共享的道路,加强与其他高校图书馆、公共图书馆及其他科研机构图书馆的联系,积极寻求与CALIS、NSTL、CASHL、国家图书馆文献提供中心

等既有文献信息资源共享平台的广泛合作,真正做到共享合作、共同发展。

##### 4.3 人才队伍建设

参考咨询服务工作是一种以信息为基础,综合利用现代科学技术和方法为解决用户所遇到的各类问题而进行的一系列智力劳动,要求咨询馆员具有良好的综合素质、合理的知识结构以及一定的相关专业背景。人员因素已经成为制约高职院校图书馆参考咨询服务水平的主要因素之一。目前高职院校图书馆普遍缺乏具有图书馆专业知识,并熟练掌握计算机知识和相关学科背景知识专业参考咨询馆员,现有的人才队伍难以胜任诸如特色专题数据库建设、网络资源整合、信息资源开发利用、用户培训、文献检索教学等工作。高职院校图书馆一方面应有计划引进参考咨询高级专门人才,另一方面可以对现有在职人员进行继续教育和参考咨询相关业务培训,逐步改善参考咨询人员的知识结构和综合素质,提高参考咨询业务工作水平和服务能力。

##### 4.4 提高图书馆业务工作自动化、网络化管理水平

自动化管理水平和网络化水平是现代图书馆开展参考咨询工作的重要基础,没有图书馆的自动化和网络化管理,现代图书馆的各项数字参考咨询工作便无从谈起。高职院校图书馆应充分认识到自动化管理水平和网络化水平对参考咨询工作的重要意义,加强自动化和网络化建设步伐,制作并不断丰富和完善图书馆主页功能,开展网络资源的学科导航服务,利用网络开展各种数字参考咨询服务。

##### 4.5 科学管理

高职院校图书馆的管理应以科学发展观为指导,成立专门的参考咨询机构,建立以人为本的管理机制,优化布局,形成藏、借、阅一体化服务模式,将更多的人力投入到深层次的参考咨询服务工作。同时制定并不断完善参考咨询服务工作的各项规章制度、工作流程、考评细则等,对参考咨询工作进行科学化、规范化管理。此外还应通过人性化、民主化管理,充分调动馆员的积极性和创造性,挖掘人力资源的潜力,培养馆员敬业爱岗的职业情操,创造一种健康和谐、积极向上的组织文化氛围。

高职院校图书馆把参考咨询服务作为核心业



务工作,一方面可以充分挖掘现有人力资源的潜力,最大限度地克服由于经费、馆舍、馆藏资源不足,现代化、网络化水平不高及人员素质较低等因素给图书馆带来的各种不利影响,大大提高现有馆藏资源的利用率,为学校的教学和科研提供优质文献信息保障服务,另一方面还可以迅速提升参考咨询服务的能力与水平,带动图书馆其他各项业务工作和服务水平的整体提高,扩大图书馆的影响,充分发挥图书馆的情报职能。

#### 参考文献:

- [1] 刘晓霞等. 浅谈图书馆参考咨询的人性化服务. 科技情报开发与经济, 2009, (35):6-7.
- [2] 潘亮,王金环. 农业院校图书馆数字参考咨询服务探索. 农业图书情报学刊, 2009, 21(9): 235-238.

- [3] 刘洋. Web2.0 在图书馆参考咨询服务的应用. 科技信息, 2009(21):347.
- [4] 李国霞. 浅议网络环境下公共图书馆参考咨询服务. 内蒙古科技与经济, 2009(16):138-139.
- [5] 陈伟莉. "一个中心,五个结合"——高职院校图书馆读者服务模式探索. 农业图书情报学刊, 2009, 21(7):208-210, 封3.
- [6] 邱淳. 我国高职院校图书馆参考咨询服务探究. 高校图书馆工作, 2009, 29(131):76-78.
- [7] 洪柳英. 高职院校图书馆参考咨询服务工作现状及对策. 图书馆界, 2008, (94):52-54.
- [8] 杨瑾. 谈高职院校图书馆在新时期的参考咨询工作. 图书与档案, 2008, (24):289.
- [9] 管桦. 探讨高职院校图书馆参考咨询新模式. 今日南国, 2008, (6):37-38.

(上接第33页)

历年读书节活动资料、立体书、摘记卡、手抄报、字画精品等可谓汗牛充屋。所谓特色,所谓底蕴,所谓文化,都必须要有丰厚的积淀来承载。

现场交流智慧碰撞苏州市中小学经典诵读基地建设现场交流会由市教育局鲍寅初局长主持,会上沈坚校长等其他几所学校介绍了经典诵读活动开展的经验,既有共性的扎实推进,又有充满学校个性创新的方式方法,在交流中,彼此的经验得到了印证,在沟通中传诵经典文化的感情得到了共鸣。这一智慧的交融和碰撞,必将为经典诵读活动的进一步推进提供新的思路和途径。

江苏省教育厅语工处处长、省语委办主任赵晓群女士和苏州市人民政府陆俊秀副秘书长为中华经典诵读基地揭牌。最后,教育部张世平副司长讲话,高度评价了苏州市各所经典诵读基地学校各具特色的活动开展和取得的斐然成绩,并对今后深入开展经典诵读活动提出了更高要求。希望经典诵读这朵奇葩在每个校园里能够蓓蕾绽放,更加异彩纷呈。

#### 艺术诵读美轮美奂

精彩的经典诵读汇报展示,可谓场面辉煌、震撼人心!充分展示了学校经典诵读的成果和师生深厚的文学素养,获得了与会领导与来宾的交口称

赞。星海实验学子奉献的是《唐宋月韵》,清幽恬淡,吟一吟,唱一唱,让人沉浸在月的意象中……石子谣同学为大家献上了《沁园春雪》,他扮演了一代伟人毛泽东,秦皇汉武,指点江山,充分显示了伟人的风采。《现代华章》在老师的带领下,与在场嘉宾一起追溯了新文学时代。诵读现代经典,领略时代风采!星海实验学子字正腔圆充满感情地背诵,赢得现场观众的阵阵掌声;《歌伴舞——明月几时有》将苏东坡的超凡脱俗,超旷飘逸的风格表现的淋漓尽致……在场嘉宾频频响起的掌声,让星海实验学子受到了莫大的鼓舞。在这种氛围之下,孩子们的心灵必将深深受到了诗词经典文化的熏陶。

“一个人走进学校,并不意味着接受教育,只有当他面对一本书沉醉不已的时候,教育才刚刚开始”。经典诵读是一条开满鲜花的通道,是一条充满诗意生活的捷径。琅琅诗韵,让学校图书馆变得更加诗意、灵动!悠悠书香,让学生变得更加灵气、睿智!让诵读像呼吸一样自然!

总之,我们要给学生书籍,给学生读书的方法,让他们去阅读,让他们去思考,让他们去创造,让他们在人类知识的宝库中遨游,使学生获得终身学习的能力,为他们的终身学习打好基础。通过阅读活动,可以聚集人气,让老师精神起来,让学生聪明起来。

# 公共关系在高校图书馆的应用

苏州市职业大学 陈欢

**摘要:**本文就公共关系在高职图书馆工作中的应用及作用进行了阐述,阐明了如何通过开展公共关系工作来塑造图书馆良好形象的问题。

**关键词:**公共关系;资源共享;图书馆建设

什么是高校图书馆的公共关系?高校图书馆的公共关系是有组织地通过科学有效的传播媒介和手段与读者进行双向信息传播与沟通,争取读者的理解、信任、支持与合作,从而树立良好的高校图书馆形象,扩大图书馆知名度,这种关系以及为建立这种关系所做的工作统称为高校图书馆的公共关系。高校图书馆通过公共关系这种活动,从而为高校图书馆的生存与发展创造有利的条件。随着信息时代的到来,信息技术和市场经济的迅速发展,高校图书馆现代化进程也不断加快。但是,同时暴露出高校图书馆本身存在的许多不足,如经费不足、观念保守、图书利用率不高等,这些问题都与图书馆对外封闭有很大的关系。高校图书馆若想从封闭保守的传统型向开放的现代型转变,就必须重视公共关系。

## 一、加强高校图书馆内部建设是公共关系的保证

要想在读者面前树立良好的形象,首先取决于本馆馆员对图书馆工作重要性的理解程度。要树立良好的服务观念,要把读者放到第一位。在认真做好服务工作的同时要加强馆员自身素质的修养。高校图书馆馆员必须是掌握图书情报专业知识和各学科的背景知识、外语基础知识、计算机技术、网络技术等的复合型人才。在管理上要求图书馆从传统的管理模式转变为开放式的管理模式。所谓开放式管理模式就是一人多职、一岗多能的劳动组织形式,这就要求馆员具有多元化的素质。图书馆的馆员应该是图书馆各种信息建设的导航员、咨询

员,又是各种最新信息的搜集员,他们应该适应各种角色的转换。图书馆内部建设水平的高低直接影响图书馆在读者中的形象,因此,图书馆自身建设水平的提高为开展公共关系提供了根本保证。

## 二、加强高校图书馆内部环境设施的建设是公共关系的基础

对读者来说有一个整齐宁静、清洁优雅、井然有序的读书和借阅环境,必然使读者精神振奋,心情为之愉悦。反之会使读者情绪低落。一种生机勃勃,稳定和谐健康向上的环境氛围,本身就具有广泛的教育功能。图书馆是启迪人们聪明才智的神圣殿堂,其馆容应有意识体现出图书馆所特有的内涵。教育家苏霍姆林斯基说过:“环境美是由能唤起愉快情绪的天然造化 and 人工创造的那种和谐促成的。图书馆的环境美要靠馆员按照美的规律去创造,因此必须加强馆员的教育,提高素质,充分调动其积极性、主动性、创造性。这样图书馆的环境美就不难实现,也为开展公共关系活动奠定了基础。

## 三、加强公共关系活动,塑造全新的图书馆形象

塑造良好的形象是高校图书馆开展读者工作的先决条件,图书馆的形象主要是通过馆员的精神面貌和外观形象以及文献知识的开发、传播体现出来的,图书馆良好的形象是一种无形资产。高校图书馆在实施公共关系活动时应采取以下手段。

### (1)加强宣传性公关活动。

在高校普遍存在着图书馆的地位低、资金短

缺、专业队伍不稳定、人才流失严重的现象,这种现象跟高校图书馆对外宣传不够有很大关系。高校图书馆应该利用各种传播媒介和交流手段,如利用校报和在网上发布提示性信息,编印各种形式的宣传材料向社会发放,利用图书馆内的板报、宣传栏进行各种类型的图片展等,直接向社会各界和全校教工学生宣传自己,形成有利于自己的氛围,让读者知道图书馆有什么资源,能提供什么样的服务,能满足读者什么样的需求。从而使读者充分了解图书馆、支持图书馆,提高图书馆的知名度。

### (2) 加强广泛的交际性活动。

聘请各系的教师或学生为图书馆的兼职馆员,为本系的师生所需的文献提供信息和反馈意见,使读者有主人翁的责任感,以扩大图书馆的影响。图书馆要经常征求读者意见,密切和读者关系,不定期召开各种形式的座谈会、茶话会征求读者意见,举办各种专业知识讲座和咨询活动,邀请专家、学者为如何办好图书馆出谋划策,与学生举办联谊活动或成立“信息社”等组织。主动与社会各界建立联系,为他们提供文献服务。特别是加强与校友的联系,有许多校友已经成为企业家或富商,图书馆要利用校友的关系与他们建立联系,为他们服务,通过与社会各界广泛的交际性活动,建立校企联盟,有利于获得社会各界的捐赠和资助,如校友捐书、捐款和企业赞助等。重视领导的作用,经常邀请校领导参加图书馆举办的一些活动,争取领导在政策和资金上的支持。我们职业大学图书馆就在各个系部专门设立了联络馆员,通过联络馆员了解系部老师的需求,从而提高我们的服务质量。

### (3) 加强服务性宣传。

高校图书馆是为全校师生服务的,应对馆员进行服务教育,增加服务意识。“读者第一、服务至上”是高校图书馆的服务宗旨。通过开展优质服务月等活动以自身良好的服务来赢得读者的信赖,从而树立良好形象,提高图书馆在学校和社会上的知名度。总之,服务的好坏直接影响图书馆的形象和

地位。

(4) 加强与各高校图书馆之间的合作,实现文献信息资源共享。

文献资源的共建、共知、共享是当今高校图书馆发展的必由之路。更好地实现馆际协作和文献资源共享,是高校图书馆解决自身经费不足问题的一种非常有效的办法。通过采取联合编目、网上资源共享、馆际互借等一系列的手段,形成一个网络协作关系,使各高校的文献资源变成共同资源,这也是提高高校图书馆自身实力,扩大知名度的好办法。总之高校图书馆开展公共关系活动的最终目标是让读者更好地利用图书馆的文献资源,更好地为教学和科研服务。

设立在我校图书馆内的苏州国际教育园图文信息中心和苏州图书馆分馆,就是教育园南区各院校信息资源共享、共建、共管的一个尝试。信息资源共知、共建、共享是社会发展和进步的需要,是现代图书馆事业的共同奋斗目标。苏州国际教育园图书馆资源共享的实现,将引导我们以更为宽广的视野、更具创新性的思维、更富有实践性的探索,努力实现国际教育园内资源共享、优势互补、互利互惠、共同发展。我校馆也将以高度的主人翁精神,以进一步提高服务、管理水平为己任,主动加强与共享院校师生的沟通合作,努力将图书馆打造成为省内优质高效的文献信息中心,成为教育园师生求知和向往的地方,成为教育园一道最亮丽的风景线。

### 参考文献:

- [1] 王银平,王爱军.《现代公共关系》.高等教育出版社,2007
- [2] 覃伟凤.图书馆公共关系职能研究.《情报科学》,2008(4)
- [3] 张颖.论高校图书馆的公共关系活动.图书馆论坛,2006(2)
- [4] 王萍.图书馆形象塑造与公共关系工作.图书馆学刊,2006(4)

# 国民政府初期全国高校图书馆藏书量概述

苏州科技学院 王国栋

**摘要:**国民政府初期是指1928年到1930年(民国十七年到十九年)这个阶段。由于这个阶段国民政府北伐胜利,结束了国内南北对立政权的混乱局面,国家初步统一,人心思定,全国教育开始出现一个新的发展期,其中,高校的图书馆事业也得到了一个质的发展,达到了一个高潮。此后,由于日本帝国主义的侵华战争而遭到严重摧残一直走向衰落,直至1949年。国民政府成立初期,其教育部曾对当时国内各大的图书馆进行过一次摸底调查,这也是近代国内官方机构对图书馆存量的第一次大调查。本文对这次调查中的有关高校图书馆的原始资料进行了整理。此次调查数据应该说,比较真实地反映了当时国内高校图书馆的基本情况。对于研究民国时期高校图书馆的发展具有一定的史料参考意义。

**关键词:**民国初期;高校图书馆存量

1911年辛亥革命后,由于袁世凯复辟称帝和军阀混战,国家政权在很长的时期内始终陷入混乱局面,特别是1925到1928年间,在中国出现了两个南北相互对峙的政府,即北京的北洋政权和广州的国民党政权。由于当时国际上普遍承认北洋政府为中国的合法政权,史称“北洋政府”。

1926年10月国民革命军占领武汉三镇。11月8日,中国国民党中央政治会议决定迁中央党部和国民政府到武汉。12月5日,中国国民党中央正式宣布中央党部和政府停止在广州办公,各机关工作人员分批前往武汉,1927年2月21日武汉国民政府正式办公。1928年6月,革命军进入北京,国民政府在6月15日发表全国统一的宣言,12月29日,东北的奉系将领张学良通电南京宣称接受国民政府管辖,北洋政府倒台。从此,国民政府正式获得国际承认为中国的合法政府,史称为“国民政府”。

国民政府初期是指1928年到1930年(民国十七年到十九年)这个阶段。由于这个阶段国民政府北伐胜利,结束了国内南北对立政权的混乱局面,国内初步统一,人心思定,全国教育开始出现一个新的发展期,其中,高校的图书馆事业也得到了一个质的发展,达到了一个高潮。此后,由于日本侵华战争和国内战争而遭到严重摧残一直走向衰落,

直至1949年。

中国的高等学府,古已有之。但把高等学府称为“大学”,则是清朝末年之事。近代中国教育史上,第一所新式大学,便是1895年10月天津海关道盛宣怀创办的北洋大学堂(即今日的天津大学)。初创名为北洋西学学堂,第二年更名为北洋大学堂,并设立了图书馆。《时务报》创刊号曾载文称:“泰西教育人才之道,计有三事:曰学校、曰新闻馆、曰书籍馆。”

近代高校图书馆事业虽然生长在旧中国这块饱经忧患的土地上,既缺乏足够的物质力量,又缺乏有利于其发展的社会条件,一直艰难而缓慢地发展,但是它在中国近代史上仍占有一定的地位,对于促进社会前进起了不容忽视的作用,其中,客观准确的原始数据,更是对研究国民时期图书馆发展有着重要作用。

笔者在研究有关国民史料时注意到,国民政府成立初期,其教育部曾对当时国家承认的52所公私立大学的图书馆进行了一次较全面的摸底调查,这也是近代国内高校图书馆存量的第一次认真的调查。这次调查的公私立学校共计52所,可以说完全代表了当时中国高校的实际状况。时间是1928年8月至1930年7月间三年的资料(参看1936年《大百科全书》“教育部十七年至十九年度统

计与中华图书馆协会二十年编印之调查”P38.)。现将当时调查后数据整理出来以飨读者。此次调查数据应该说,比较真实地反映了当时国内高校图书馆的基本情况。对于研究民国时期高校图书馆的发展具有一定的史料参考意义。

### 一、1928年、1929年和1930年全国公私52所大学图书统计。

1. 中央大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 87186, 外文藏书量 31219, 合计 118405。1929年(民国十八)中文藏书量 51023, 外文藏书量 17434, 合计 68457。1930年(民国十九)中文藏书量 70285, 外文藏书量 22199, 合计 92848。

2. 北平大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 45933, 外文藏书量 38564, 合计 84497。1929年(民国十八)中文藏书量 64148, 外文藏书量 25024, 合计 89172。

1930年(民国十九)中文藏书量 50733, 外文藏书量 24917, 合计 75350。

3. 北京大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 160835, 外文藏书量 49552, 合计 210387。1929年(民国十八)中文藏书量 160000, 外文藏书量 55184, 合计 215184。

1930年(民国十九)中文藏书量 160000, 外文藏书量 58000, 合计 218000。

4. 北平师范大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 17676, 外文藏书量 7480, 合计 25156。1929年(民国十八)中文藏书量 19640, 外文藏书量 7489, 合计 27129。1930年(民国十九)中文藏书量 49451, 外文藏书量 10190, 合计 59641。

5. 清华大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 129878, 外文藏书量 40483, 合计 170361。1929年(民国十八)中文藏书量 253251, 外文藏书量 45455, 合计 298706。1930年(民国十九)中文藏书量 267422, 外文藏书量 49045, 合计 316467。

6. 中山大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 200384, 外文藏书量 20635, 合计 221019。1929年(民国十八)中文藏书量 262288, 外文藏书量 26281, 合计 238519。1930年(民国十

九)中文藏书量 315737, 外文藏书量 28063, 合计 243800。

7. 浙江大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 16433, 外文藏书量 8651, 合计 25084。1929年(民国十八)中文藏书量 31052, 外文藏书量 9554, 合计 40606。1930年(民国十九)中文藏书量 32154, 外文藏书量 10804, 合计 42958。

8. 武汉大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 39614, 外文藏书量 4978, 合计 44592。1929年(民国十八)中文藏书量 48872, 外文藏书量 14859, 合计 63731。1930年(民国十九)中文藏书量 53500, 外文藏书量 19800, 合计 73300。

9. 劳动大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 14931, 外文藏书量 1764, 合计 16695。1929年(民国十八)中文藏书量 18222, 外文藏书量 2708, 合计 20930。1930年(民国十九)中文藏书量 33454, 外文藏书量 3838, 合计 37292。

10. 暨南大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 20726, 外文藏书量 5498, 合计 26224。1929年(民国十八)中文藏书量 31181, 外文藏书量 7011, 合计 38092。1930年(民国十九)中文藏书量 33626, 外文藏书量 7536, 合计 41162。

11. 同济大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量不详, 外文藏书量 3607, 合计 3607。1929年(民国十八)中文藏书量 8227, 外文藏书量 3765, 合计 11992。1930年(民国十九)中文藏书量 8328, 外文藏书量 3838, 合计 12166。

12. 青岛大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量不详, 外文藏书量不详, 合计不详。1929年(民国十八)中文藏书量不详, 外文藏书量不详, 合计不详。1930年(民国十九)中文藏书量 30000, 外文藏书量 80000, 合计 38000。

13. 交通大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 70704, 外文藏书量 18516, 合计 89220。1929年(民国十八)中文藏书量 69579, 外文藏书量 15180, 合计 84759。1930年(民国十九)中文藏书量 70322, 外文藏书量 16806, 合计 87128。

14. 北洋工学院图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量 33430, 外文藏书量 14911, 合计

48341。1929年(民国十八)中文藏书量 33324, 外文藏书量 15470, 合计 48794。1930年(民国十九)中文藏书量 35198, 外文藏书量 15529, 合计 50727。

15. 广东法科学院图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量不详, 外文藏书量不详, 合计不详。1929年(民国十八)中文藏书量不详, 外文藏书量不详, 合计不详。1930年(民国十九)中文藏书量 1897, 外文藏书量 231, 合计 2110。

16. 河北大学图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 25723, 外文藏书量 2709, 合计 28431。1929年(民国十八)中文藏书量 26808, 外文藏书量 3988, 合计 30796。1930年(民国十九)中文藏书量 27779, 外文藏书量 4119, 合计 31898。

17. 东北大学图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 36477, 外文藏书量 20060, 合计 56537。1929年(民国十八)中文藏书量 33567, 外文藏书量 14735, 合计 48362。1930年(民国十九)中文藏书量 35457, 外文藏书量 25321, 合计 50778。

18. 山西大学图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 16460, 外文藏书量 4330, 合计 20790。1929年(民国十八)中文藏书量 30460, 外文藏书量 3712, 合计 34175。1930年(民国十九)中文藏书量 39386, 外文藏书量 3712, 合计 43098。

19. 河南大学图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 31253, 外文藏书量 4665, 合计 35918。1929年(民国十八)中文藏书量 42254, 外文藏书量 4249, 合计 46608。1930年(民国十九)中文藏书量 46684, 外文藏书量 4902, 合计 51586。

20. 湖南大学图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 40233, 外文藏书量 6198, 合计 46431。1929年(民国十八)中文藏书量 40379, 外文藏书量 6373, 合计 46752。1930年(民国十九)中文藏书量 40669, 外文藏书量 6873, 合计 47542。

21. 安徽大学图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 4015, 外文藏书量 1895, 合计 5910。1929年(民国十八)中文藏书量 11743, 外文藏书量 3035, 合计 13778。1930年(民国十九)中文藏书量 15785, 外文藏书量 2792, 合计 18577。

22. 成都大学图书馆藏量: 1928年(民国十七)

中文藏书量 34046, 外文藏书量 1751, 合计 35797?。1929年(民国十八)中文藏书量 35672, 外文藏书量 1934, 合计 37606。1930年(民国十九)中文藏书量 37456, 外文藏书量 2031, 合计 39487。

23. 成都师范大学图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 7529, 外文藏书量 720, 合计 8249。1929年(民国十八)中文藏书量 9382, 外文藏书量 1299, 合计 10681。1930年(民国十九)中文藏书量 9529, 外文藏书量 1642, 合计 11171。

24. 四川大学图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 12166, 外文藏书量 4155, 合计 16321。1929年(民国十八)中文藏书量 58983, 外文藏书量 5357, 合计 44340。1930年(民国十九)中文藏书量 40992, 外文藏书量 6153, 合计 47145。

25. 吉林大学图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量不详, 外文藏书量不详, 合计不详。1929年(民国十八)中文藏书量不详, 外文藏书量不详, 合计不详。1930年(民国十九)中文藏书量 7822, 外文藏书量 993, 合计 8815。

26. 甘肃学院图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 10000, 外文藏书量 400, 合计 10400。1929年(民国十八)中文藏书量 13290, 外文藏书量 500, 合计 13790。1930年(民国十九)中文藏书量 17290, 外文藏书量 600, 合计 17890。

27. 河北法商大学图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 192, 外文藏书量 12, 合计 204。1929年(民国十八)中文藏书量 1174, 外文藏书量 20, 合计 1194。1930年(民国十九)中文藏书量 1232, 外文藏书量 261, 合计 1493。

28. 河北工业学院图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 2857, 外文藏书量 1935, 合计 4792。1929年(民国十八)中文藏书量 3682, 外文藏书量 2311, 合计 5993。1930年(民国十九)中文藏书量 4630, 外文藏书量 2813, 合计 7445。

29. 河北女师学院图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量不详, 外文藏书量不详, 合计不详。1929年(民国十八)中文藏书量 3157, 外文藏书量 126, 合计 3283。1930年(民国十九)中文藏书量 3557, 外文藏书量 653, 合计 4210。

30. 山西教育大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量不详,外文藏书量不详,合计不详。1929年(民国十八)中文藏书量1000,外文藏书量500,合计1500。1930年(民国十九)中文藏书量1000,外文藏书量500,合计1500。

31. 江苏教育学院图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量3473,外文藏书量390,合计3863。1929年(民国十八)中文藏书量5453,外文藏书量590,合计6042。1930年(民国十九)中文藏书量6447,外文藏书量750,合计7197。

32. 厦门大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量30510,外文藏书量11629,合计42139。1929年(民国十八)中文藏书量40482,外文藏书量18154,合计58636。1930年(民国十九)中文藏书量41002,外文藏书量18474,合计59476。

33. 金陵大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量74843,外文藏书量18298,合计93141。1929年(民国十八)中文藏书量126312,外文藏书量18941,合计125254。1930年(民国十九)中文藏书量123011,外文藏书量26870,合计419881。

34. 大同大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量14476,外文藏书量4869,合计19345。1929年(民国十八)中文藏书量14588,外文藏书量4992,合计19580。1930年(民国十九)中文藏书量14676,外文藏书量5001,合计19677。

35. 复旦大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量18255,外文藏书量5463,合计23718。1929年(民国十八)中文藏书量24654,外文藏书量6726,合计31380。1930年(民国十九)中文藏书量25268,外文藏书量7655,合计32923。

36. 沪江大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量28116,外文藏书量15186,合计43302。1929年(民国十八)中文藏书量30420,外文藏书量16275,合计46695。1930年(民国十九)中文藏书量31776,外文藏书量16961,合计48727。

37. 光华大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量1367,外文藏书量3336,合计4703。1929年(民国十八)中文藏书量10040,外文藏书量4094,合计14134。1930年(民国十九)中文藏书量

10582,外文藏书量4346,合计14928。

38. 大夏大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量12970,外文藏书量3773,合计16443。1929年(民国十八)中文藏书量13240,外文藏书量3712,合计16952。1930年(民国十九)中文藏书量14873,外文藏书量6003,合计20876。

39. 燕京大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量178963,外文藏书量19868,合计98831。1929年(民国十八)中文藏书量168881,外文藏书量27000,合计195881。1930年(民国十九)中文藏书量168881,外文藏书量27000,合计195881。

40. 南开大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量28755,外文藏书量1515,合计30270。1929年(民国十八)中文藏书量70281,外文藏书量1721,合计72002。1930年(民国十九)中文藏书量70707,外文藏书量2371,合计73078。

41. 东吴大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量11311,外文藏书量6022,合计17333。1929年(民国十八)中文藏书量34524,外文藏书量11841,合计46365。1930年(民国十九)中文藏书量46131,外文藏书量14780,合计60911。

42. 武昌中华大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量2014,外文藏书量1365,合计3379。1929年(民国十八)中文藏书量6636,外文藏书量2927,合计9563。1930年(民国十九)中文藏书量7158,外文藏书量3047,合计10205。

43. 岭南大学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量58000,外文藏书量24000,合计82000。1929年(民国十八)中文藏书量62000,外文藏书量27000,合计89000。1930年(民国十九)中文藏书量66000,外文藏书量30000,合计96000。

44. 中国公学图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量4993,外文藏书量10614,合计15607。1929年(民国十八)中文藏书量5782,外文藏书量12519,合计18301。1930年(民国十九)中文藏书量6111,外文藏书量15113,合计21224。

45. 协会医学院图书馆藏量:1928年(民国十七)中文藏书量805,外文藏书量42308,合计

43113。1929年(民国十八)中文藏书量 895, 外文藏书量 47009, 合计 17904。1930年(民国十九)中文藏书量 985, 外文藏书量 49315, 合计 50300。

46. 上海法政图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 6070, 外文藏书量 2190, 合计 8260。1929年(民国十八)中文藏书量 7588, 外文藏书量 2737, 合计 10325。1930年(民国十九)中文藏书量 7868, 外文藏书量 2948, 合计 10816。

47. 南通学院图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 5377, 外文藏书量 2744, 合计 8121。1929年(民国十八)中文藏书量 6796, 外文藏书量 3807, 合计 10603。1930年(民国十九)中文藏书量 7739, 外文藏书量 3921, 合计 11660。

48. 中国学院图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 14759, 外文藏书量 1361, 合计 16110。1929年(民国十八)中文藏书量 32574, 外文藏书量 6511, 合计 39085。1930年(民国十九)中文藏书量 36318, 外文藏书量 6761, 合计 43079。

49. 朝阳学院图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 27214, 外文藏书量 7737, 合计 34951。1929年(民国十八)中文藏书量 27364, 外文藏书量 7822, 合计 35186。1930年(民国十九)中文藏书量 27534, 外文藏书量 7914, 合计 35418。

50. 金陵女士学院图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 7800, 外文藏书量 7368, 合计 15163。1929年(民国十八)中文藏书量 8325, 外文藏书量 7808, 合计 16133。1930年(民国十九)中文藏书量 8976, 外文藏书量 8000, 合计 16976。

51. 上海法学院图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 5340, 外文藏书量 380, 合计 5720。1929年(民国十八)中文藏书量 8870, 外文藏书量 670, 合计 9570。1930年(民国十九)中文藏书量 12150, 外文藏书量 1120, 合计 13270。

52. 福建协医学院图书馆藏量: 1928年(民国十七)中文藏书量 11500, 外文藏书量 10050, 合计 21550。1929年(民国十八)中文藏书量 15038, 外文藏书量 10859, 合计 25897。1930年(民国十九)中文藏书量 16231, 外文藏书量 11766, 合计

27997。

## 二、全国 52 所高校图书馆藏书总量。

1928年(民国十七年), 全国高校图书馆合计藏书量共计 2000445, 其中, 中文 1505592, 外文 494853。

1929年(民国十八年)全国高校图书馆合计藏书量共计 2529328, 其中, 中文 1993110, 外文 536128。

1930年(民国十九年)全国高校图书馆合计藏书量共计 2793758, 其中, 中文 2191782, 外文 601976。

## 三、1928 年至 1930 年全国高校图书馆藏书量前十位的高校。

1928年(民国十七年): 1. 中山大学总藏量 221019。2. 北京大学 210387。3. 清华大学 170361。4. 中央大学 118405。5. 燕京大学 98831。6. 金陵大学 93141。7. 交通大学 89220。8. 北平大学 84497。9. 岭南大学 82000。10. 东北大学 56537。

1929年(民国十八年): 1. 清华大学 298706。2. 中山大学 238519。3. 北京大学 215184。4. 燕京大学 195881。5. 金陵大学 125254。6. 北平大学 89172。7. 岭南大学 89000。8. 南开大学 72002。9. 中央大学 68457。10. 武汉大学 63731。

1930年(民国十九年): 1. 金陵大学 419881。2. 清华大学 316467。3. 中山大学 243800。4. 北京大学 218000。5. 燕京大学 195881。6. 岭南大学 96000。7. 中央大学 92484。8. 交通大学 87128。9. 武汉大学 73300。10. 南开大学 73078。

从以上数据的变化也可以看出随着国民政府北伐的胜利, 其政治和文化中心开始北移。如 1928年藏书量最多是广东的中山大学, 而到了 1930年南京的金陵大学则上升为第一。藏书方面也有倾向, 国立高校图书馆藏书以中文为主, 而教会大学图书馆则以外文为主。实际上一个大学图书馆的藏书品种和数量, 从某种程度上也反映了该大学发展历程。



# 提升图书馆员职业能力的对策

太仓健雄职业技术学院 薛 强

**摘要:**高职院校图书馆员职业能力明显低下,已严重制约着图书馆服务水平的提高。文章指出要因人而异,及时抓好馆员的培训学习,切实提升高职院校图书馆员的职业能力。

**关键词:**培训学习;职业能力;图书馆员

“当今图书馆事业所遇到的困难,似乎无法完全归咎于图书馆职业精神的丧失。无论对于图书馆员还是对于图书馆事业,都需要一种能够与其他行业争夺信息服务市场的能力,”<sup>[1]</sup>即图书馆职业能力。高职院校图书馆员职业能力明显低下,也已严重制约着图书馆服务水平的提高。

图书馆员(包括馆领导)的职业能力主要指做好图书馆工作应当具备的管理和服务技能。高职院校以培养学生的职业能力为中心,在能力为本的高职业院校,馆员同样要有较强的职业能力培养学生利用图书馆的能力以及终身学习的能力。

## 1 高职院校图书馆员应具备的职业能力

### 1.1 扎实的图书情报基础

图书情报是建立在图书馆学、情报学和计算机科学等多学科理论基础上的应用性很强的学科,是图书馆工作必备的基础知识。图书馆的运行和发展需要图书馆学理论的指导,需要图书情报专业人才掌握方向;没有扎实的图书情报知识,对图书馆职业价值观缺乏认同,就不可能具有全局眼光,工作就会缺乏创新的基础。<sup>[2]</sup>具备图书情报基础,熟悉文献知识、藏馆结构及组织管理,能科学有效地采选书刊,分类编目;能充分利用馆藏,为读者提供查找知识信息的途径、方法。熟悉信息知识和知识服务,能编好书刊信息,做好宣传导读;能按读者需求,从海量的信息源中检索、筛选并提供有效信息。掌握图书情报知识,对于提高馆员的职业素质有不可替代的作用。

### 1.2 熟练的现代信息技术

现代信息技术包括计算机应用技术、网络技术和数据库技术等。信息时代的图书馆服务已从满足读者的文献需求为主转移到满足读者的知识需求为主。图书馆员只有掌握现代信息技术,才能便

捷地获取有用信息,开展知识服务,成为钱学森所期望的“信息体系的建立者”和“信息使用的导向和顾问”。熟练掌握现代信息技术,不仅要能够熟练地利用计算机做好基础服务工作,还要熟练地运用网络检索软件和现代信息管理手段建立各种特色数据库,利用信息推送技术为读者提供准确、实用、增值的专业知识。从学生角度看,信息素养的高低将左右着职业生涯的发展。图书馆必须利用现代信息技术对学生进行信息教育。若馆员不具备网络环境下开展信息教育的能力,将会大大削弱图书馆的教育功能,严重影响到高职学生的成长成才。现代信息处理能力是衡量馆员核心能力的重要标志,这已成为业界的共识。

### 1.3 较高的外语应用水平

随着世界经济的一体化,高职院校国际交流与协作日益频繁,阅读外文资料已成为获取国际信息的重要途径,掌握外语这一工具是开发利用国外先进科技文献的必要条件。没有良好的听、说、写、译的外语功底,要想提供世界先进水平的科技资料是不可能的。外语水平的高低直接反映了馆员利用外文文献、提供服务能力的大小。具备较高的外语应用水平,就能熟练地开展联机检索,及时跟踪国际科技发展动态,迅速获取并提供国际前沿科技成果,以推进学院外向发展、校企合作和国际间的信息交流。

### 1.4 专深的高职专业知识

只有通晓专业知识的馆员才能为专业人员提供专门化服务。现代图书馆正从信息服务走向知识服务,多专业人才的加入正是图书馆服务层次提升的标志。整体上图书馆员应具有较全面的高职专业知识,能为读者解答各专业的知识问题;馆员个人应至少掌握一门专业知识,具备一定的专业知

识底蕴,熟悉专业馆藏,奠定专业化服务的基础。所谓专深,就是要熟悉本专业各种检索工具和数据库,能挖掘、精化、重组专业知识,向专业人员提供最新的知识成果。高职图书馆即使不设专业馆员,也应有一批掌握专业知识的馆员针对教师的需求,开展个性化、专业化的知识服务。<sup>[2]</sup>另外,掌握专深的专业知识也是搞好图书馆专业文献资源建设的知识保障。

### 1.5 较强的管理协调能力

(1)管理能力包括组织管理能力与自我管理能力。组织管理能力是图书馆工作得以正常开展,服务功能得以有效发挥的关键。当前,图书馆的服务内涵不断提升,服务方式不断更新,亟需提高管理能力,以汇聚力量,协调发展。管理的灵魂是教育。图书馆员要运用现代科学管理的理论和方法,以精湛的教育艺术开展工作,创新服务,引领读者融洽合作。自我管理能力是馆员得以持续发展的强大推进器;一个没有自我约束力的馆员不可能练就过硬的本领,成为图书馆的栋梁。馆员要自我发展,离不开忠于职守、专心敬业的职业奉献;离不开自我学习、终身学习的职业习惯。(2)协调能力主要在团队合作和人际沟通两方面。图书馆员开展工作,如阅读指导等越来越多地需要合作与互动,因此还需具备沟通交流等协调能力。良好的协调能力是馆员顺利开展工作的前提,通过有效的协调,营造和谐氛围,提高服务效率。馆员要洞察读者的心理,揣测读者的需求,协调好与读者的关系,还要协调好馆员之间、读者之间、读者与书的关系等。这既要有准确、简明的表达能力,又要有科学、合理的处置能力。

## 2 高职院校图书馆员职业能力问题分析

2.1 高职院校图书馆多为近几年合并升格后组建而成,处于初创阶段,规模较小,具有以下特点:

(1)服务方式简单单一,大多是传统的流通阅览,缺乏阅读指导或知识服务等内容。(2)新手多、年轻馆员多,思想活跃,精力充沛,但工作实践经验少。职工人数占比很小,图书馆已不再是老弱病残的收容所。(3)知识化程度高,大中专毕业生占比明显,但知识结构有待完善。(4)参加图书馆学会人数少,职称结构不合理,科研力量薄弱。

## 2.2 高职院校图书馆员存在的主要问题

### 2.2.1 职业意识淡薄

图书馆员的职业精神、职业能力等职业素养先天不足,虽然坐拥书城,享用信息资源的优势得天独厚,但不珍惜利用,仍安于现状,未能考虑到职业危机的存在,缺乏提高自身素质的进取意识、敏锐的信息意识和创新服务意识。部分编外人员专业思想不稳定,自身定位不准确,对主动性的服务模式不适应。

### 2.2.2 复合知识缺乏

现代化图书馆需要的图情知识与其他专业知识相结合的复合型人才,这在高职图书馆中很难找到。倒是明显存在着图情专业的馆员不能通晓其他专业,其他专业的馆员缺乏图情知识的问题,很难发挥人才的整合优势。

### 2.2.3 服务能力低下

大多馆员只能应付流通阅览、文献检索等基础性工作,缺乏阅读指导、信息教育、网络导航和知识服务等体现图书馆核心竞争力的服务能力。外语水平偏低,无法高质量地为读者检索、提供外文资料。

## 3 提升高职院校图书馆员职业能力的对策

要解决图书馆员的职业能力问题,只有及时抓好培训学习,才能使馆员树立正确的职业价值观,熟悉图书馆工作规律,掌握岗位服务技能。苏桑娜·瓦尔特在“能够拥有读者的50条建议”中认为“员工培训是关键”。人才资源是图书馆的第一资源,培训学习是图书馆人力资本投资的主要形式。馆员的培训学习,主要是知识更新和提高专业技能。

### 3.1 培训学习的原则

#### 3.1.1 经济有效

高职图书馆往往人员偏少,培训经费不足。馆员工作力不从心,渴望培训却又机会难得,缺乏财力支持的人力资源开发已是制约图书馆事业与时俱进的强大阻力。<sup>[4]</sup>组织培训学习应尽量不妨碍正常工作,当然也不可能占用足够的经费。《普通高等学校图书馆规程(修订)》第三十条规定:“高等学校图书馆应结合工作需要有计划地安排工作人员的在职进修或培训。”只有“结合工作需要”的培训才会有效,这是因为图书馆是一个服务性机构,它的工作绩效体现在读者服务的实践中;图书馆员需要一定的专业理论基础,但更多的是实际操作能力,讲求实效。<sup>[5]</sup>

#### 3.1.2 因人而异

傅浙铭在《培训经典》一书中,将培训学习的内容分为知识培训、技能培训和态度培训三类,这是很有见地的。培训学习的方式主要有继续教育和业余自学两类。但于馆员个人,培训学习具体的内容和方式又要因人而异。图书馆不同的岗位对人才的文化层次、知识背景和专业技能等方面的要求是不同的,即工作需求体现出职业能力的不同类型,如流通阅览的操作型、系统开发的技术型、教育辅导的艺术型、科研服务的学术型和馆务管理的统筹型等。<sup>[6]</sup>图书馆工作结构的多层次性决定了馆员培训学习的多层次,培训学习的目的是要培养具有多种不同岗位需求的图书馆专业人才。<sup>[7]</sup>图书馆要根据岗位要求、馆员的职业发展和知识结构等制定全员教育、全程教育的培训学习计划,分别采取不同的内容和方式组织培训学习。

### 3.2 培训学习的措施

#### 3.2.1 馆领导的培训学习

馆领导素质的高下,对整个图书馆事业的发展有着决定性的影响。文化部长孙家正同志在为图书馆岗位培训教材撰写的《总序》中指出:“图书馆开展岗位培训和继续教育,是一项具有重要和长远影响的工作。要逐步完善,形成制度。只有明确了方向和任务,才会制定出切实可行的措施,从而推进馆员的培训学习。”高职图书馆普遍忽视培训工作,不能说跟缺乏远大的战略视野、忽视图书馆的服务宗旨没有关系。(1)培训学习的内容。一是图书情报知识:熟悉图书馆业务,了解大学图书馆的发展历史和变革趋势,引进科学先进的图书馆理念指导工作。二是管理决策知识:掌握图书馆工作的方针、政策以及相关的法律法规,锤炼专业的领导与管理能力。三是公关与心理知识:具备公关与心理知识,有利于了解读者心理,有效沟通,提高管理效率。(2)培训学习的方式。参加省、市高校图工委的学术研讨活动;融入同行,将图书馆工作引入行业发展的轨道;参加图书馆管理培训班;进入专业角色,充实专业知识。通过培训学习转变馆领导轻视人才的观念,使之树立并实践优化人才群体的战略思想,成为高瞻远瞩的精通图书馆工作的管理行家。

#### 3.2.2 年轻馆员的培训学习

年轻馆员是图书馆的未来和希望,组织培训使之尽快成为业务骨干,这对促进图书馆事业的持续发展至关重要。(1)培训学习的内容。一、培植职

业精神。馆员职业能力的培养以图书馆职业精神为奠基。<sup>[8]</sup>坚定理想信念,恪守职业道德,提高服务意识,为职业发展打下坚实的思想基础。二、掌握图情知识。熟悉图书馆的职业特点和要求,把握图书馆工作规律,适应岗位业务工作。三、强化实用技能。熟练掌握书刊采选、阅读指导和知识服务等职业技能。四、优化知识结构。依据学院的专业特点,分工学习相关专业,从而成为专业知识导航员。五、熟习人际交往。掌握图书馆调研、公关宣传、交流沟通等技巧。(2)培训学习的方式。一是馆本培训。如入馆教育:学习《馆员指南》,了解书刊管理知识、岗位职责和规章制度等;以能带新:发挥经验丰富、技能娴熟的能人优势,现场帮助新手掌握岗位业务;讲座交流:由资深馆员开设岗位业务讲座或交流研讨同事的服务经验,学习借鉴。二是参加学会。参加省、市图书馆学会,进入专业培训学习和研讨活动的圈子。三是短期实训。选派馆员到先进的高校馆进行岗位实践,委托高校馆培养人才。四是函授进修。参加电大的图情专业函授或自学考试等(脱产进修在高职图书馆不太现实),在职进修,提高图情学历。五是融入教学。对于专业知识的拓展更新,可采取联系教学单位,选修相关课程等方式实现。六是结合科研。围绕读者服务中发现的问题,开展课题研究,提高综合素质和创新能力。年轻馆员是图书馆的培训重点,通过培训使他们知、能升级,成为能用现代信息技术开发、传递和利用深层次文献信息的专业馆员。

#### 3.2.3 职工的培训学习

职工年龄较大,文化较低,记忆力相对减弱,较明显地存在一种“反智”的倾向,不愿去主动学习。应根据职工的特点,因势利导地组织培训学习。(1)培训学习的内容。图书馆职业精神:以明确图书馆工作宗旨,增强奉献精神和服务意识,规范履行岗位职责;图书馆基础知识:掌握流通阅览岗位实用性、可操纵性的知识技能,解决工作中的实际问题。(2)培训学习的方式。现场观摩学习:学习同行、同事的操作方法、服务要领和敬业精神等。成为爱岗敬业、热情服务、从事图书馆基础工作的操作型馆员应是职工的职业定位。

#### 3.2.4 其他培训学习方式

(1)走出去。到有特色的兄弟院校图书馆考察学习,切磋交流,取长补短。(2)请进来。请图情专家作业务讲座,传经送宝。(3)业余自学。知识经

济千变万化,任何知识和能力都可能老化。自学是提高素质的必由之路。由于脱产学习和在职培训的机会不多,补充知识和提高技能比较切实的办法是通过自学来掌握,通过实践来提高。图书馆要创造有利于学习的环境和资源条件,馆员则根据自己的岗位需要,设定学习目标,选定学习资料,自定学习时间,选择学习方法(如平面学习:阅读传统纸质文献;平台学习:阅读现代网络文献),持之以恒学习。

### 3.3 提升职业能力的保障条件

#### 3.3.1 领导重视

图书馆的核心能力不在于所拥有的资源,而在于馆员具备的利用各种资源为读者创造价值的知识和能力。<sup>[9]</sup>提高这一核心能力领导是关键,认识是前提。如果认识到这一点,就会让馆员缺有所补,学有所用。反之,即使把培训学习写入计划也仅是纸上谈兵。馆领导要加强自身学习,更新观念,把提升馆员的职业能力摆到图书馆建设的战略目标上来,还要宣传协调,取得学院的支持,为馆员的业务培训创造条件。

#### 3.3.2 考评激励

建立绩效考评机制,落实奖励措施,营造富有生机活力的学习环境,能激励馆员竞争进取。若优劣不分,吃大锅饭,培训学习就不会成为馆员的工作需要和自觉行动;若学无动力,势必干无效力。图书馆要制定培训学习考核方案,并协同人事部门对馆员参加培训学习的时间、方式、成绩等进行登记考核,将考核结果作为年终考评、职务评聘的必要条件之一。激励要有针对性、多样性,如目标激励、物质激励、荣誉激励和竞争激励等方式,但“分配制度改革是图书馆建立激励机制的核心”。<sup>[10]</sup>对编外馆员还可以转正等方式激励。科学运用考评激励杠杆使馆员明确目标,产生压力,激发自觉的进取心和创新潜能。

#### 3.3.3 公平公正

如果制度前提和人文环境支持馆员公平参加培训学习,公正接受考核评价,将会有力地激发馆员的职业情感,进而驱动提升职业能力。馆员无法得到体现自身价值的平台和用人方面的不公,会导致产生消极倦怠心理。学习权是一项基本人权,这是联合国教科文组织大力提倡的重要理念。馆领

导要给每个馆员创造培训学习的机会;要坚持科学公正的绩效考评原则。在弘扬馆员敬业精神的同时,只有公平公正地将馆员的个人发展和图书馆的创新发融融为一体,才能缔造图书馆与馆员的双赢局面。<sup>[11]</sup>

### 4 结语

在信息化时代,图书馆员都有一个适应信息环境和调整知识结构的问题。顺应高职教育的发展,馆员要从文献传递的书本搬运工形象向提供知识服务的文化使者形象转变。只有不断学习,更新知识,内提素质,外塑形象,才能成功实现角色的转变。因此,必须加强馆员的培训学习,锤炼提升职业能力,才能从根本上提高图书馆的服务水平。

### 参考文献:

- [1] 范并思. 解读职业精神与核心能力[J]. 图书馆杂志, 2005(12): 2-5
- [2] 韩宇. 从招聘启事看图书馆职业需求的特点. 中国图书馆学会年会论文集(2007年卷), 北京: 北京图书馆出版社: 129-138
- [3] 施蓓. 高职院校图书馆服务创新的思考. 图书馆, 2009(1): 82-83, 88
- [4] 陶方林. 我国图书馆人力资源管理现状与对策. 新世纪图书馆, 2009(1): 74-76, 95
- [5] 赵奇钊. 经济欠发达地区图书馆专业人才培养与引进策略研究. 图书馆学研究, 2006(5): 90-93
- [6] 薛强. 高职院校图书馆的人员结构及其调适. 图书馆界, 2007(3): 58-60
- [7] 孔庆述. 我国图书馆学继续教育的发展历程、问题及对策. 图书馆建设, 2007(5): 107-110
- [8] 郑建明, 宋海艳. 论图书馆员与图书馆核心能力. 新世纪图书馆, 2008(2): 13-16
- [9] 张晓林. 走向知识服务: 寻找新世纪图书情报工作的生长点. 中国图书馆学报, 2000(5): 32-37
- [10] 王利红. 完善人力资源结构 促进中小型公共图书馆发展. 图书馆论坛, 2008(2): 55-57
- [11] 蔡迎春. 现代图书馆人力资源培训整合模式初探. 图书馆学研究, 2006(3): 47-49

# 中小型公共图书馆人才流失及其对策

昆山图书馆 金 磊

**摘要:**随着社会主义市场经济的建立和人才市场的逐步完善,各类信息服务机构的不断涌现,人才流动显得更加活跃。正常的人才流动是社会、单位及人才自身发展的需要,但是对于中小型图书馆而言,目前的状况是:一方面,人才的不断流失;另一方面引进人才却显得力不从心。人才的大量流失,已经阻碍了中小型图书馆事业的进一步发展,本人是从外因、内因、个人因素这三个方面分析了这一现象,并提出了七条解决问题的对策。

**关键词:**中小型公共图书馆;人才流失;对策

## 前言

“21世纪什么最贵?人才!”2004年,一句来自《天下无贼》中黎叔的话迅速风行大江南北,流行至今。

对于图书馆而言,人才是其发展必不可少的条件、源泉、动力。但是,受大环境的影响,中小型公共图书馆队伍不稳定,流失、跳槽现象呈蔓延之势,人才流失已经成为制约中小型公共图书馆健康发展的一个瓶颈,如何管理可能流失的那部分人才,已经对中小型公共图书馆的管理者提出了新的挑战。

## 1 中小型公共图书馆人才流失情况

国内目前还没有对中小型公共图书馆人才流失的情况进行过权威的调查,但相关的调查一直不断。

上世纪末,北京图书馆曾做过人才流失的相关统计。据统计,从1987年到1991年该馆共调出275人,平均每星期就有一人离开图书馆;而1992年到1996年间共调出481人,平均每年有100多人调出。其中有很多是研究生和本科生,大多数是当前图书馆急需的人才<sup>①</sup>(注:北京图书馆按目前的藏书规模已达到大型公共图书馆标准)。

据天津高校图工委的调查,天津高校图书馆专业人员中,11%的人对图书馆不感兴趣,16%的人抱着有机会就走的态度,50%的图书情报专业的本科生已跳槽。而非图书馆专业分配到图书馆工作的大学毕业生80%的人对图书馆工作不感兴趣,50%的人已经跳槽。

上述调查尽管没有直接涉及到国内中小型公共图书馆的人才流失问题,但从中小型公共图书馆的待遇及工作环境来看,他们与高校图书馆已经有

不少差距,而专业的大学生对投身图书馆事业的冷淡就更让中小型公共图书馆在吸引人才方面没有优势。

最近几年,虽然各个中小型公共图书馆都出台相关政策想留住人,但从实际情况来看,还远未达到预期目的。以笔者所在的图书馆为例,馆里也出台了一些激励员工的措施,然而,从2005年到2009年期间,还是有9名青年员工离开图书馆,占青年员工的26.4%,他们中有好几位是所在部门的骨干,离开的原因或是考上公务员,或是下海,亦或上级借调等。但与之相对应的人才的引入则是比较令人担忧的,这四年中,只引入了两名大学生,其他的空缺则采取雇佣临时员工来解决。

## 2 人才流失的影响

对于中小型公共图书馆来说,人才流失,首先导致的是大量人力资本投资的流失,增加人才的重置成本。由于人才的流失,图书馆不得不重新招聘人员,这部分花费在招聘、培训等方面的人才交替费用即重置成本。

其次,在工作方面,由于人员的更替,单位需要花时间寻找合适的代替人员,在此期间,原有的工作只能暂时先分配给其他相关人员兼顾,这样一来,不仅接手人员接手该工作需要一定的时间,而且直接影响了该人员的本职工作,从而使得工作效率直线下降;另外,新员工上任后,必然要有一段适应和磨合的过程,其工作的效率和质量必然会在一段时间之内遭受影响。

最后在对员工的心理冲击方面,人才流失会向其他员工提示还有其他的选择机会存在,特别是看到流走的人员得到了更好的发展机遇或因流出而

<sup>①</sup> 贺巷超,李峰:图书馆人才流失原因及其对策(J),图书馆论坛,1999(3)

获得更多收益时,留在岗位上的人就会心动,工作积极性便会受到影响。也许从未考虑过寻找新工作的员工也会开始准备寻找新的工作。他们的离去很可能给留下的员工蒙上心理阴影,导致单位人心不稳,精神不振,削弱和影响凝聚力,严重的甚至会出现一个人出走影响和带动一批人出走的现象,其带来的危害和损失是巨大的。

### 3 人才流失的主要因素

对中小型公共图书馆来说,人才流失主要受三方面因素影响,即外部因素、内部因素和个人因素。

#### 3.1 外部因素

从社会环境看,人才市场趋于相对活跃,社会择业范围在不断拓宽,调换工作较以前更容易。许多人的思想观念发生了变化,社会上的权力观、地位观、金钱观、价值观、享乐观潜移默化地影响着图书馆人,许多人才被良好的工作条件和较优厚的生活待遇吸引而去。

从另一方面看,国内中小型公共图书馆的发展现状更让人深思。截止 2007 年年底,全国有县以上公共图书馆 2799 个,有 756 个公共图书馆全年无一分钱的购书费。<sup>①</sup> 县级公共图书馆如此,地级馆的情况也有待改善。据报道银川市图书馆的购书经费近十年都没有变化。<sup>②</sup> 呼和浩特市图书馆每年的购书经费大约只有 20 万,但实际年需求至少要 80 万。<sup>③</sup> 更让人担心的是,由于缺乏法律保障,有些地方还存在着随意拆迁拆借、侵占挪用图书馆馆舍的现象。

在国内中小型公共图书馆的发展的整体状况还不尽人意的情况下,中小型公共图书馆的吸引人才的优势很难突出。这就造成外面的人不太想进图书馆,而在图书馆工作的人有合适的机会就想出来。

#### 3.2 内部因素

和外部环境相比,中小型公共图书馆的内部机制也容易造成人才的流失。图书馆是吃“皇粮”的单位,内部管理缺乏竞争机制大锅饭、论资排辈、平均主义、奖金额度差别不大,竞争上岗机制不健全、不完善,大大损伤了年轻业务骨干的积极性。特别是水平高、能力强的馆员,在事业上想有所建树,希望

通过自己的努力实现自我价值,但僵化的用人机制压制并限制了他们的发展空间,使其难以发挥作用,形成英雄无用武之地局面,一有机会就会寻求自己新的发展空间,图书馆留不住人才,从而造成人员流失。

长期以来,有的上级人事主管部门把图书馆看成是借借还还的单位,是安排干部家属或照顾对象的部门。由于这些“有来头”的非专业技术人员多了,某些图书馆逐渐变成了“逍遥宫”、“安乐窝”,造成了人才的严重缺乏。同时,有些领导选人用人视野不够宽阔,方法不够科学,结果,逐渐产生了“怀才不遇”“英雄无用武之地”的逆反心理。

#### 3.3 个人因素

按照马斯洛(Abraham H. Maslow)的需求层次理论,人们的需求分为五个层次,即生理需求、安全需求、社交需求、尊重需要和自我实现需要。人们在满足了生理和安全需求后必定追求高层次的尊重需要和自我实现需要,而这种追求的动机来自人的内心深处,有较大的激励作用。水平高、能力强的馆员希望通过自己的努力来实现自我价值,当发现实际情况与个人目标相差甚远时,感到怀才不遇,自然会去谋求适合自己条件的新的职位。

### 4 解决对策

解决中小型公共图书馆人才流失的问题需要从多方面入手,一方面是国家和各级政府要充分认识到中小公共图书馆的重要性。从最近几年国内新建和扩建图书馆的情况看,各级政府对图书馆的重视程度日益提高,国内已有馆员享受公务员待遇的县级馆。另一方面是中小图书馆界要采取应对人才流失的切实措施。具体如下:

#### 4.1 建立合理的薪酬制度

建立合理的薪酬制度是最直接、有力的手段。针对不同层次的员工,应以不同类型的薪酬满足其不同的需要。同时,在制订薪酬制度时鼓励员工参与设计,进一步稳定员工队伍。

目前,国内正在进行事业单位改革,图书馆的员工的待遇问题也在研究过程当中,一些地方已经开始试点。不管这个改革最终会是什么样的,有一

① 《公共图书馆法》将体现以人为本, <http://www.ccdy.cn/pubnews/483993/20090217/567889.htm>

② 银川图书馆购书经费 10 年未变, [http://www.nxnet.net/shehui/yljd/200902/t20090223\\_454371.htm](http://www.nxnet.net/shehui/yljd/200902/t20090223_454371.htm)

③ 城市图书馆缘何陷入尴尬境地? [http://news.xinhuanet.com/newscenter/2008-10/01/content\\_10137101.htm](http://news.xinhuanet.com/newscenter/2008-10/01/content_10137101.htm)

点可以相信,作为全国性的统筹,落实到每一个具体的图书馆,结果会有很大的差别。但总体上讲,对图书馆来说,这次事业单位改革是一次机会,图书馆可以根据本馆的实际情况,在着眼当前,立足长远的情况下制定相应的办法,积极向上争取政策,让馆内的人才,技有所用,劳有所得。图书馆要有所行动,抓住这次改革的机会,努力创造一个有利于图书馆长远发展,有利于稳住图书馆人才队伍的大环境。

#### 4.2 提高馆员的归属感

绝大多数人才非常看重归属感和满足感的实现,这两种感觉贯穿于马斯洛的三个较高层次的需求当中。当图书馆的人才产生归属感和满足时,就会更加热爱当前工作,可以帮助图书馆很好的留住人才。这两种感觉的产生需要图书馆各个方面的努力,除了在待遇、事业和制度上的留人外,感情留人也很重要。

这种感情留人,主要是将图书馆变成一个和谐的大家庭,让馆员以图书馆为荣,让馆员认为图书馆的工作是很体面的工作,从事图书馆的事业一样可以实现人生价值。

“感情留人”的成功与否,关键取决于领导,关键看领导是否待人真诚。如果员工对领导和单位有感情,有归属感,那么即使别的地方条件好、待遇高,也往往是想走而舍不得走。这就是“感情留人”的神奇魅力。“感情留人”除了真诚相待,还得经常体察民情,真诚地为群众排忧解难,群众才会从心里信任和依赖你,就会由衷地拥戴你,有了感情,人们就会与你同甘苦、共患难,哪能轻易说走就走?同时领导要关心员工的成长和进步,为员工施展才华创造必要的条件,经常开展交心谈心活动,倾听员工的意见和建议,为员工办好事、办实事,从而激发员工的工作热情以创造良好的工作成绩。

#### 4.3 管理中坚持“馆员第一”

“读者第一,读者至上”,国内图书馆对这种理念的贯彻和执行已经相当到位,问题是作为读者的服务者,我们的馆员应该放在什么位置?

“读者第一”的实现是靠广大馆员的努力,离开了馆员的努力,“读者第一”就不可能实现。“读者第一”是理念也是目标,是一系列活动的结果和体现,这一系列活动的实施和进行还需要馆员来完成,馆员的重要性不容怀疑。实际上,“读者第一”

是目标层面的,她体现在图书馆工作的结果上,而“馆员第一”则是管理层面的,她体现在图书馆工作的过程中。所以,在内部管理上要坚持“馆员第一”,在对外服务上要坚持“读者第一”。

#### 4.4 加快建设图书馆法

图书馆法对促进事业发展起着非常重要的作用,世界上凡是图书馆事业比较发达的国家都颁布了图书馆法。如美国1848年颁布了世界第一部图书馆法,英国于1850年颁布公共图书馆法。但是目前我国(除台湾省外)还没有颁布《图书馆法》,目前仅深圳、上海、山东、内蒙古、湖北等地区出台了公共图书馆的地方性法规或政策。<sup>①</sup>建立图书馆法,可以为人才创造良好的条件和环境。通过法律保障经费来源,避免随意拖欠、挪用、削弱经费、压缩人员等现象,保障人员素质,使图书馆不再成为老弱病残、“关系户”的休养所。令人可喜的是图书馆法立法工作已被列入全国人民代表大会“十一五”重点立法项目,文化部也启动了《公共图书馆法》立法相关工作。

综上所述,我们应把握住人才成长的客观规律,敞开心胸,改变以往的人才观念,了解人才流失的真正原因,从实际出发,善待离职员工,充分发挥主动性,真正做到重才、爱才、惜才,才能用好人才、留住人才和吸引人才,才能发挥人才资本的最大效益,确保中小型公共图书馆事业可持续性发展。

#### 参考文献:

- [1] 胡丽芳.人才流失也是财富:挖掘最后一桶金.中国经济出版社,2004
- [2] 赵国良.谈新形势下公共图书馆的发展.科技情报开发与经济,2001,11(5)
- [3] 李玉.公立医院人才流失与留人对策.《国外医学》卫生经济分册,2009,26(1):43-48
- [4] 王雯,陈玉华.用科学发展观指导图书馆事业的发展.大学图书情报学刊,2006,24(6)
- [5] 王林.公共图书馆事业与国民经济协调发展量化分析.中国图书馆学报,2006(4)
- [6] 王世伟.当代全球图书馆事业面临的难题与挑战.中国图书馆学报,2008(1)
- [7] 吴建中.《战略思考:图书馆管理的十个热门话题》.上海科学技术文献出版社,2005

① 吴建中,战略思考:图书馆管理的十个热门话题,上海科学技术文献出版社,2005

# 浅析图书馆一线员工工作压力的成因与缓解方法

苏州图书馆 朱轶奇

**摘要:**图书馆员工容易在长期的工作中形成工作压力,从而对工作产生不良影响。不同部门压力的成因各有所不同。笔者长年在一一线部门工作,接触一线员工较多,本文浅析一线员工压力的多方面成因,以及提出一些缓解方法。

**关键词:**图书馆;开放部门;工作压力;缓解方法

## 一、什么是工作压力?它的具体表现有哪些?

1. 心理学上的工作压力,是指个体对某一没有足够能力应对的工作情景而产生的情绪与生理紧张反应,包括生理、心理、行为、精神反应,表现为情绪上焦虑、紧张或不愉快。

2. 工作压力的表现:员工在重压下会产生焦虑、暴躁、易怒、惶恐、失眠等不良情绪,从而导致工作懈怠、工作效率下降等后果。

3. 现代社会生活节奏越来越快,竞争越来越激烈。人们无论在哪行哪业工作,都会感觉到如影随形的工作压力,图书馆员工也不例外。反映在一线员工身上,主要表现为工作热情下降,工作效率下降,极端的甚至会产生对某些读者的反感情绪,不想为其服务。当然这种情绪不一定要直接显露在表面,但长期带有这样的情绪工作,最终还是会导致整体服务质量的下降。

据笔者多年来与一线员工的接触,长期在一线工作的图书馆工作人员,很少有人敢说,自己从来没有产生过对手头工作(主要指读者接待工作)的逆反心理。当然多数人不会溢于言表。事实上,不光是图书馆界,各个窗口行业工作人员都有类似心理障碍,这已是一种普遍现象。那么,是什么原因导致了这种心理障碍的普遍产生呢?笔者认为,工作压力是元凶之一,员工在工作重压下产生的身心疲劳感,反作用于工作,导致工作状态恶化,工作压力进一步加深,最终形成恶性循环。

## 二、图书馆一线员工工作压力的成因探讨

### 1. 社会地位不高带来的压抑感

我们知道,在欧美国家,图书馆的社会地位是比较高的,工作人员也普遍得到社会大众的尊敬。但在我们国家,由于传统观念的制约,图书馆被很多人看作是“清闲衙门”,根本没有事可干。过去有些领导不重视图书馆工作,有的图书馆经费匮乏,维持正常运转尚且不够,何谈发展。笔者在一次图书馆会议上遇到某省一市级图书馆负责人,被告知该图书馆每年获得的经费仅为两万元,极为惊讶。很难想象该图书馆工作人员会有多大工作热情。(当然,笔者所在地及周围地区的领导都相当重视图书馆的发展,谈不上这方面因素的制约)。更重要的是,相当数量的读者及社会群众对图书馆工作存在着认识误区,认为图书馆的工作是个人就能干,到图书馆上班就是纯粹享福来了。由于一线员工与普通读者接触更多,这一点对于一线员工的影响更大。笔者及周围所有同事,几乎每个人都无数次遇到类似情况:(1)汗流浹背工作的同时,读者插上一句:“你们图书馆的工作好轻松啊!”(2)遇到熟人,看到自己在图书馆工作,立刻来一句:“你在这儿上班?好清闲哦,都不用做事,哪像我们……”。(3)对读者进行管理的同时,遭到部分读者的恶意侮辱和贬低。一次两次,自可一笑了之,但相信没有哪个一线工作人员只遇到类似事件一两次。这样的事情一再发生后,很多人就会感到自己



的努力工作得不到认可,受不到尊重,心理上慢慢就容易形成压抑感,从而造成对工作的热情下降,最终对工作造成负面影响。

## 2. 工作本身造成的烦躁感和不安感

一方面,图书馆一线工作人员长期在相同的岗位上从事大量重复性、机械性劳动,很容易产生烦躁感。另一方面,对图书馆一线工作人员的要求也在不断提高。一线不再是简单的借还书籍,整理书刊,还要求工作人员能够向读者主动提供咨询等服务,这就要求一线工作人员不断充实自己,掌握新的服务技能。图书管理也早已告别了手工时代,新的电脑管理系统不停地更新换代,这又要求工作人员要在短时间内熟练掌握并适应电脑化管理,凡此种种,都给员工带来了新的压力。

## 3. 管理制度的不周带来的失落感

管理制度给员工带来的压力是显而易见的,尤其是当制度本身存在不周之处时。几乎所有图书馆都强调对读者的人性化。但是,有部分图书馆在强调对读者的人性化的同时,却忽视了对员工的人性化,这就容易造成员工内心的不平和失落。管理制度的不周对员工的压力包括很多方面,比如说,在为读者营造舒适的阅读环境的同时,有没有为员工提供一个合适的休息场所;员工用餐条件等等。

## 4. 员工个人原因给工作带来的压力

员工个人因素,也会增大工作压力,对工作产生不良影响。这涉及方面较多,在此不再赘述。

## 三、图书馆一线员工工作压力缓解方法探讨

1. 尊重员工。每一个员工都应受到同样的尊重,不论一线二线。但事实上,一线员工由于长期面对读者,受到的误解和非难更多。读者由于对图书馆工作的缺乏了解而对员工产生误解可以理解。但在这种情况下,馆方对员工的理解和支持就显得尤其重要。要跟员工多交流,聆听员工的心声,对员工的工作加以肯定。而通过和一线员工的沟通,可以了解到读者的喜好、结构、素质等许多方面情

况,因此这种交流沟通显得尤其重要。(以苏图为例,每隔一段时间就有一次全体馆员之间的交流学习,所有工作人员在会上都可以各抒己见,不仅可以群策群力改进工作,而且还有利于加强上下以及馆员之间的感情交流,体现出对员工的尊重。)

对于一线员工来说,还有一点非常重要,那就是:当员工和读者发生矛盾时,切忌死抱着“读者是永远是对的”的信条,一味指责员工,一定要弄清事实真相,尽量秉公而断。否则,不但会纵容一部分读者的不文明行为,不利于良好的社会道德秩序的形成(至少就笔者所见,大部分争执都是针对读者不文明现象的,因其它事和读者争吵的毕竟有限),而且极易打击员工的工作激情,使员工产生“反正我做对了也是错的”错误心理,从而在工作中不求进取,得过且过。

1. 改进工作方式。如果条件许可,可以在一二线员工中开展适度的轮岗,有利于员工的心情转换。(当然不能频繁换岗。)图书馆要积极为员工营造学习机会和学习环境,帮助员工不断充实自己。以苏图为例,每年都会组织职工培训,内容涉及图书馆理论、计算机知识、服务礼仪等多个方面,对于员工不断掌握新知识,提高服务水平有着极大帮助。

2. 完善管理制度,营造良好的工作环境。完善管理制度,不仅仅是说要用制度去约束员工的行为以提高服务质量,还包括为员工营造一个宽松愉悦的工作环境。还是以苏州图书馆为例,很注意员工的劳逸结合,不仅开辟了专门的场地作健身房,供员工下班后或休息日使用,还在馆里推广太极拳运动,以帮助员工调节身心。

综上所述,现代图书馆员应该根据现实,调整工作方法和工作环境,使员工始终保持健康的心态,变压力为动力,以更好的心理状态投入到图书馆的现代化建设中来。

# 图书馆员的职业规划

苏州图书馆 金晓丹

**摘要:**本文从图书馆职业发展模式,图书馆员的职业精神,图书馆员人文素质的培养,图书馆员职业发展中存在的问题,自我的心理调适培训,图书馆员的职业培训,图书馆员职业设计等几个方面来阐述图书馆员如何进行职业规划。

**关键词:**图书馆员;职业规划,职业精神;人文素质的培养;职业培训;心理调适

图书馆员在职业工作中的成长与发展,直接与图书馆发展的进程相关,并关系到图书馆工作效率的提高和图书馆服务质量的改善。现代数字化图书馆的发展和建设,应与图书馆员个人的成长与发展相配合,最终达到双赢的目的。

图书馆现代化发展的最终目的就是为了提供更好的服务。图书馆的具体服务方式及内容随着现代技术和人们观念的不断变化而发生了一系列的变化,图书馆员在这一系列的变化中,也在不断适应着,改变着自己的传统观念,使自己能适应新环境新思维。在这适应过程中,会出现这样或那样的心理变化,为此在快速发展的信息技术的今天,图书馆员必须不断学习,提高自己接受新技术新思维的能力,还得适应新的服务理念。为此一个图书馆员要有一个良好健康的心理素质,这是为图书馆提供优质服务,构建良好的图书馆人文环境的基础。

## 一、图书馆员职业发展的模式

根据马斯洛需要层次理论,人在满足低层次需要后,就会产生更高一层的需要。图书馆员工作除了要取得报酬外,更希望能从工作中获得发展机会,更希望自己的工作业绩得到社会和他人认可,以提高自身的价值和能力,在工作中获得成就感的体验和愉悦,这将会产生深刻而持久的工作动力。一个人在自己的职业生涯中,以工作的安全感为基础,在这基础上,得到社会的首肯,并进一步的晋升,在自己的工作中得到满足和快乐,这是人的

更高层次的需求。

图书馆员的职业发展模式基本上可分两类,一个是职称,还有一个是职务,有时可以是重叠的,或是交替的。但由于管理层人数有限,如在我们苏州图书馆,每个部门设一个正主任,一个副主任,大一点的部门可设一个正主任,两个副主任,做到馆长级别人数更是有限;再有现在设年龄限止,要从管理层晋升上去不是每个人都有这个机会的。所以馆员们普遍感到上升的空间狭小。

为此从业务职称方面向上提升也成为了图书馆员发展的模式之一。现国内图书馆共设有五个职称,即管理员、助理馆员、馆员、副研究员、研究员。由于高级职称要求学历高、研究成果要达到一定的数量,因此大部分图书馆员感到望而却步。现在职称的晋升,第一要求的是学历,第二要求的是外语或古汉语,计算机的考试,第三是要有论文的发表,研究成果。一般说,初级和上级职称相对来说比较容易一点,达到一定的工作年限一定的学历等等就可,但高级职称相对来说就难了一点,苏州图书馆副研以上的职位十个还不到,要晋升也就不是那么容易的事。

我个人认为,除以上两个图书馆员职业发展模式以外,作为一名图书馆员自身修养的提高应贯穿于图书馆职业的整个过程中,一个人的世界观和方法论,可以左右他对待问题的角度和视线,为此绝不能忽略。

## 二、图书馆员的职业精神

在谈到图书馆员的职业发展中,我认为不得不提到的是图书馆的职业精神,一个人也好,一个国家也好,一种精神的力量,也可以说是一种魂将提升他的整个职业生涯。

那么图书馆员的职业精神是什么呢?从大的方面可以说是爱国,从职业上说是一种爱,爱自己的职业,爱馆、爱书、爱人,从实处上说,就是利用图书馆的文献信息资源以及馆员的隐性知识来充分发挥图书馆的职能,为社会提供精神实粮。热爱自己的工作岗位,始终对书保持一种敬畏之心,尊重每一位读者,尽力满足每一位读者的知识信息需求。

精神应该不是一句大话,必须有实质的内涵,首先图书馆员要有一种敬业的精神,图书馆工作主要是由馆员来完成的,敬业是图书馆职业精神的实践内涵,尤其是图书馆这个只求付出,不求回报的文化服务行业,敬业的意义非同一般,要树立起职业自豪感,无论碰到什么事,都需要投入自己的激情,用积极的心态面对这份平凡而又伟大的工作。

其次,图书馆员应遵守图书馆的职业道德。调节好个人、图书馆集体和读者之间的关系,塑造好个人形象和图书馆整体形象,使图书馆产生一种凝聚力和向心力,在全社会中起到一个道德的典范作用。

再次,图书馆员应有强烈的社会责任感和历史使命感,不计较个人的名利得失,具有默默无闻的奉献精神。恪守职责,一切为读者着想,用自己的服务热情去感染读者。让读者最大限度地利用图书馆资源,充分发挥图书馆的社会效益。

尤其是数字化时代的今天,图书馆员事实上肩负着知识信息的管理员、导航员、推销员等多重角色,用自己的知识和对职业的熟练度,在职业中发挥光和热。

## 三、图书馆员人文素质的培养

人文素质是指人文社会科学知识在人的世界

观、人生观、价值观以及人格、气质和修养方面的内化,同时也包括文化素质,即语言修养、文学艺术修养、历史和哲学修养、伦理道德修养、文明礼仪修养等,是一个人外在精神风貌的综合体现。一个具有人文素质的图书馆员在与读者用户沟通时,会运用心理学知识和沟通技巧,快速了解其意图,为其提供指明所需。图书馆的发展最终要取决于人的因素,图书馆员人文素质的提高,对图书馆事业的发展是决定性的。

图书馆员的人文素质培养,可以是外在的,通过参加培训提高自己的业务能力,外语、计算机等等,但是我认为,对自身的培养和训练却是最为重要的。在日常的点点滴滴的知识积累中,一个人的气质素养不是一时半会就形成的,是在寂静的环境中,独自细细品味一些文字中,慢慢体会一种在喧哗中无法体会到的诸多感受,那是一种升华,一种大幸福,知识让人产生力量,内在的精神力量,可以去面对人生不幸,心灵的归宿就是在面对一本本好书,使身心远离被物化的社会,内心得到安息和补养。诚如“子在川上曰:逝者如斯夫,不舍昼夜”。

在人生的长河中,每一天每一刻都在领悟,在感受,在堆积,在沉淀,让你的人生越来越厚重,越来越博大。

哲学使人深刻也使人豁达,对人对事总有一种悲天悯人的感受,在日常工作和生活中,你会变得更宽容更慈悲,对需要帮助的人会伸出友好之手,在读者服务工作中会用自己所知去帮助别人关心别人。一个高尚的人,应以造福人类,服务社会为己任。

图书馆职业是一个包罗万象的职业,是一个非常细致入微的职业,图书馆员应以细腻的“推己及人”的感知力穿透读者;图书馆职业也是一个寂静的职业,它远离喧哗远离名利,一个称职的图书馆员,应该在这种寂寞中去享受职业带来的心灵的愉悦。

#### 四、图书馆员职业发展中存在的问题

然而我们也不得不承认人是一个多元体的复杂动物,人不能不离开现实的生活,一个人的生存是多元性的,在图书馆这个职业中,有许多的甘苦,有时是冷暖自知,清贫、寂寞是历来作为一个图书馆员所必须有的心理准备,现如今也许有所改善,但是不得不承认,这行职业是发不了大财的,满怀对职业的热爱,对书的热爱,才能挡得住外面的风风雨雨。

在这个职业中,由于不可都有晋升的机会,或承担更多的责任,图书馆员的职业发展会受到阻碍,因此可能会导致员工工作绩效不佳。以大学毕业馆员职业发展为例,一般情况下,大学毕业生一年后就可转正为助理馆员,4—6年后可晋升为馆员,如果工作业绩、研究能力和人际关系方面不出现大的问题,大约35—40岁就可以晋升为副研究员。而研究馆员则对多数图书馆员来说就可望而不可及了。如果一个图书馆员在年富力强的年龄便没有了上升的空间,那么,他的工作积极性就不能长久保持下去。

一般认为,员工不仅会注意工资报酬,还会有自尊、尊重他人、社会归属感和自我实现等较高层次的需求,当这些需求得不到满足时,工作生活的质量就会降低,工作效率也就会下降,缺乏职业成就感,过一天算一天,混日子的人也大有人在。当然也有许多图书馆员,在默默无闻的工作岗位上,做着看似平凡却有意义的事,他们信奉的是“穷则独善其身,达则兼善天下”,独善其身,在我周围的同事中大有人在。

图书馆员也是社会一员,除了工作还必须面对生活的诸多压力,如家庭的、个人的、社会的都会碰到,孩子的学习就业、住房问题等等,特别是像我们这些40多岁的人,上有老,下有小,生活负担很重,都必须面对,社会的竞争和压力我们时刻都会感受到,如何把工作和家庭个人的关系搞好,这些都必须自己去面对去承担。

#### 五、自我的心理调适培训

为此现今的图书馆员必须学会自我的心理调适,提高对环境的适应能力,主动调适控制自己的心理和行为,以适应社会环境的变化。增强自我的心理承受能力,疏导消极情绪,减轻精神压力,防止心理失调,特别是现如今的社会,贫富差距的拉大,有许多的不平事,作为个人很难去改变,唯一能改变只能是自己,心态的改变,很重要。

沟通是释放压力的良好渠道,团队中的沟通、上下级之间的沟通、与读者用户的沟通等等,对工作的开展,都会产生良好的效果。

通过培训图书馆员工的沟通技巧,增强沟通能力和人际交往的能力,以释放不良情绪,心理达到平衡,从而保持良好的身心健康,以提高员工的工作业绩。

沟通的方式也应是多样化的,如面谈、开讨论会、建立意见箱等等。

有了一个好的心态,工作上也会放下包裹,轻装上阵,对工作对个人来说,利多弊少。

#### 六、图书馆员的职业培训

1. 加强在职培训,在职培训具有较强的专业性,层次性和实践性。定期对本馆员工进行培训,如组织馆际交流学习活动,以便互相沟通信息互相启发,可经常聘请专家学者开展学术讲座,以便员工了解学科新动态开拓视野。如由苏州图书馆承办的时代光华系列讲座,不仅面向企业同时也使我们本馆员工获得了更多的知识信息;对于一些专业性特别强的岗位可选派相关人员进行专门进修学习。如苏州图书馆情报部每年要编印信息导航(决策版,金融版,管理版,化工版等),这些信息推送向苏州从市政府到社会各个层面。为了每年不断提高信息的质量,一方面我们可以在编印过程中不断总结经验,同时还可以借鉴其他图书馆先进的工作程序和方式,如深圳图书馆推出的“情报信息和企事业单位直接挂钩”体现了“高质量,高速度,高效益”,使图书馆在企事业发展中占有了不可或缺的

重要位置,使得图书馆员工在业务方面步步提升,在职业道路上稳步发展。要和企业相结合,把更好的信息和管理决策提供给企业,做企业文化的发展的推动手。

2. 鼓励学历深造,目前图书馆员工学历层次都比较高,本科生以上的学历以达到相当的数量,但是根据国外的一些经验,结合图书馆工作的性质应该鼓励和倡导攻读第二,第三的学历或学位。

3. 图书馆服务技能的培训,图书馆娴熟的服务技能是为读者提供一流服务的根本保证。随着图书馆进入了网络时代,其自动化,网络化,数字化建设速度惊人,不仅业务工作流程变化很大,而且读者信息需求也日趋多样化,在网络环境下,图书馆服务范围更加广泛,服务内容更加细化。因此图书馆要更加重视对馆员服务技能的传授使他们应用新的知识掌握新技术采用先进的服务手段,满足读者的信息需求。真正展现出图书馆员积极服务的工作态度。如苏州图书馆情报部每年的数据库都在不断地充实或更新,作为一个图书馆员必须掌握数据库的使用方法,才能为读者提供一流的服务,为此必须经常自我培训。

### 七、图书馆员职业设计

图书馆工作需要耐心而又沉寂,一般来说是没有惊天动地的业绩,名和利在图书馆职业中不占多大的位置,大多数需要默默无闻奉献,为此作为一个图书馆员在职业规划中,一定要宁静至远,淡泊名利,如果没有这种思想作为基础,在图书馆长长的几十年的职业生涯中,是很难熬的。我在图书馆已工作了将近三十年,也看到了图书馆有多少人的进进出出,现在几年虽已有好转,图书馆工作作为一个高尚职业也已被人肯定,但其中的滋味,也是冷暖自知,不切实际,期望值太高,会在现实中被粉碎,而必须面对的是每天读者接待,编制信息,目录等等很繁琐的事。

为此,一个图书馆员应建立客观的,特定的,适

合自己的,切合实际的发展目标,这样,就可建立良好的心态,有一个良好的工作态度,良好的人际关系,在一个健康乐观的工作环境中,贡献自己的一份光和热。

另外,我以为,图书馆职业和其它职业有一个区别,那就是可以终其职业与书为伴,在工作中享受学习的乐趣,体会工作的美丽。这对于一个热爱书的人来说,真是人生的一大乐。

我以为,图书馆的职业,可如《孟子·尽心上》曰:穷则独善其身,达则兼善天下。可以从职务或职称上得晋升,同时,在每天的学习中,提升自己的精神境界,提高自己的人品修养,为人处世之道,这些都是工作几十年所该得到的收获。

### 参考文献:

- [1] 吴丹. 图书馆职业生生涯开发. 教书育人, 2006,9
- [2] 许方英. 现代图书馆服务理念与图书馆员工的心理压力. 图书馆界, 2005,12(4)
- [3] 方向辉. 图书馆人文素质的培养. 中华医学图书情报杂志, 2007,3(2)
- [4] 杨红. 论图书馆员的和谐心理. 中华医学图书情报杂志, 2007,3(2)
- [5] 王碧琴. 图书馆服务态度的心理学探讨. 图书馆, 2006,6,(6)
- [6] 李晓霞. 如何提高图书馆员工的自我素养. 华章, 2007,4(4)
- [7] 樊康琴. 图书馆人文素养的取向. 图书与情报, 2003,5
- [8] 高峰. 如何构筑和谐的图书馆服务意识. 科技情报开发与经济, 2007,(9)
- [9] 陈凤琴. 图书馆职业精神解读. 科技情报开发与经济, 2007,(15)
- [10] 龚晓林. 图书馆员发展中的问题及对策. 高校图书馆工作, 2007,(1)

## 中央电视台十套播放苏州图书馆 抗战期间保护古籍专题片

4月18日上午11点20分,中央电视台十套科学·教育频道《重访》栏目播放了抗战期间我馆保护古籍的专题片,片名为《苏州记忆——守护古籍》,时长近38分钟。该专题片于2009年11月在我馆进行了为期三天的拍摄,摄制人员查阅了大量文献,采访了我馆领导及相关知情人员,并赶赴东西山及图书馆的可园旧址进行实地踏勘走访,力图

对这段可歌可泣的爱国护书佳话进行全方位的解读。这些工作自始至终都得到了我馆领导及相关的大力支持,在节目的最后,摄制组对我馆给予特别鸣谢。该专题片的播出对揭示我馆悠久深厚的历史内涵,宣传我馆爱国敬业的光辉形象,均具有重要意义。

(苏州图书馆)

## 央视十套《子午书简》栏目采访报道分馆

在“4月23日世界读书日”即将到来之际,中央电视台第十套节目《子午书简》栏目摄制组于3月28日上午来到了苏州图书馆历史街区分馆,对历史街区分馆进行了采访报道(节目在4月23日央视十套《子午书简》栏目中播出)。

采访期间,栏目记者向工作人员详细了解了有关苏州图书馆的总分馆模式及分馆的运行情况,我

馆也向记者介绍了我们的服务宗旨以及各个分馆所能提供的各项服务。应记者要求,我们向他们推荐了一对几乎每天都要来历史街区分馆读书、看报的老夫妻。在接受采访时,两位老人对记者说:自从有了历史街区分馆,他们每天都要来图书馆待上一段时间,看看书、读读报,和图书馆结下了不解之缘。

(苏州图书馆)

## 快乐阅读 拥抱世博——第五届昆山阅读节启动

4月22日,第五届昆山阅读节启动仪式在我馆广场举行,市领导杭颖、金乃冰出席启动仪式。据了解,本届昆山阅读节以“快乐阅读、拥抱世博”为主题;活动内容丰富,全市范围内将开展51场系列活动,其中有16场重点活动被列入苏州市阅读节活动内容;活动形式灵活,有市民课堂、作文比赛、诗歌朗诵、网上阅读、大讨论、世博知识竞赛、辩论赛等。启动仪式上,团市委负责人宣读了《全民阅读倡议书》。仪式结束后,我馆举办了世博知识有

奖竞答,以阅读的方式迎接世博,竞答包括世博会由来、历史上的世博会、中国与世博会、2010年上海世博会等内容,每位读者在竞答的过程中不但丰富了世博会的知识,而且每位答对的读者还获得了一份世博会专属礼物。最后有三名幸运的读者获得了上海世博会的门票,他们对能有幸亲自去观看世博会感到非常惊喜,表示平时的阅读丰富了他们的知识,让他们感到非常快乐。

(昆山市图书馆)

## 最是书香能致远

——吴江市图书馆开展“世界读书日”系列活动

为鼓励年轻人去发现阅读的乐趣,并对那些为促进人类社会和文化进步作出不可替代贡献的人表示敬意,1995年,联合国教科文组织宣布4月23日为“世界读书日”。今年4月23日是第15个世界读书日,也恰逢上海世博来临,吴江市图书馆为此组织举办了“世界读书日”系列活动。

一是《垂虹讲坛》走进同里镇实验小学。孩子的教育问题一直是家长关心和社会关注的问题,阅读和写作是一个孩子必须具备的两种能力。吴江图书馆《垂虹讲坛》自举办以来,十分关注青少年教育成长问题,开辟了青少年素质教育栏目,为了让所有的家长和孩子都能及时了解和利用这一信息平台,在4月22日我们选择同里镇实验小学作为《垂虹讲坛》走进乡镇的第一站,并邀请到小荷作文学校总校长冯斌老师开设了《阅读改变人生》专题演讲。冯老师长期从事中小学语文教学、作文教育工作和文学创作。著有100多部作文指导书,有着丰富的教学经验,此次同里之行给老师和家长带去新颖的教学理念,受到家长和老师的好评。我们也希望《垂虹讲坛》能在这里起航,把一些新的教育信息带到每一个乡镇小学、中学,助推我们的少儿阅读总动员活动。

二是举办“金色翅膀 世博有我更精彩”小学生世博知识竞赛。“金色翅膀”工程是吴江市委宣传部、市文明主办的助推未成年人思想道德建设的一个项目。旨在进一步推动本市小学生,特别是外来民工子弟小学学生的思想道德建设,普及世博知识和文明礼仪常识,提高他们的文明素养,形成讲文明、懂礼仪、爱学习的良好行为习惯。4月23日下午,图书馆报告厅座无虚席,气氛活跃,由吴江市文明办、市教育局、市图书馆共同举办的“金色翅膀世

博有我更精彩”小学生世博知识竞赛在这里激烈展开。本次比赛赛题共分为必答题、共答题、抢答题、风险题四种,竞争从一开始就紧张激烈,来自市区六所外来子弟小学的选手及观众团互不相让,比分一直咬得很紧,让比赛的悬念也留到了最后一刻。最终长安花苑小学队凭借着加赛抢答成功赢得了最后的胜利,爱心小学和江新小学队获得二等奖,团结小学、山湖花园小学和天和小学分获三等奖。

三是与同里镇政府联合举办了“蓓蕾行动——千张免费图书卡进校园”活动。吴江市图书馆从2009年4月起,开展了“少儿阅读总动员”活动,并在全省首推“零押金、免借阅费”的诚信借阅制度,至今已免费办理少儿借阅证3000多张。4月23日“世界读书日”当天下午,在同里镇隆重举行的“中成杯”2010年读书文化节启动仪式暨“蓓蕾行动”千张免费图书卡进校园活动中,吴江市图书馆又将千余张少儿免费图书卡送到同里镇的小学生手中,这张免费借阅卡,可以在吴江市图书馆、同里和屯村图书分馆内免费借阅图书,还可以浏览文化共享工程信息资源及科普网页,能让同学们充分享受到图书馆的公共文化服务,从此,吴江市图书馆的“零押金、免借阅费”的诚信借阅制度有了更广阔的服务空间,并能惠及更多的少年儿童。

吴江市图书馆在2010年“世界读书日”成功开展的这三项活动旨在围绕读书与未成年人思想道德建设,积极探索延伸服务新思路,充分发挥品牌优势,激发市民多读书、读好书、会读书的热情,为推动全市学习型社会、学习型组织、学习型家庭的建设,形成良好的社会文明新风尚而不懈努力。

(吴江市图书馆)

## 继承书香传统 营造阅读氛围

——“书香古里：2010 华夏阅读论坛”在古里镇举行

在第 15 个“世界读书日”到来之际，中国写作学会阅读学专业委员会（通称：中国阅读学研究会）、常熟市古里镇政府、北京《博览群书》杂志社联合主办、铁琴铜剑楼纪念馆、常熟市古里文化站承办的“书香古里：2010 华夏阅读论坛”在江苏省常熟市古里镇举行。

### “书香之乡”落古里

4 月 22 日上午 9 时，常熟市古里镇政府会议中心座无虚席，“书香古里首届阅读节”开幕式暨全国首家“华夏书香之乡——书香古里”授牌仪式在此隆重举行。来自全国各地的中国阅读学研究会的数十名会员以及常熟市各单位的几百名代表齐聚仪式现场。古里镇党委书记朱亚辉从中国阅读学研究会会长徐雁手中接过“华夏书香之乡——书香古里”的牌匾。至此，古里镇成为全国首个“华夏书香之乡”，古里也因此成为中国阅读学研究会“艺文读写活动基地”之一。

2008 年，古里镇开始对铁琴铜剑楼进行维护修缮，这进一步继承了古里的书香传统，营造全民阅读的良好氛围，并使古里的经济地理区位优势与历史人文资源优势相结合，使得“古里仁风”与“琴剑书香”相得益彰。因此，国内首个“华夏书香之乡”花落古里也是实至名归。

### “藏书之乡”溢书香

参会期间，代表们深切感受到了常熟“藏书之乡”之称的书香氛围。坐落在虞山脚下的常熟市图书馆因收藏了当地藏书楼中的珍贵古书，作为全国唯一被列为“全国古籍重点保护单位”的县级图书馆。在常熟市图书馆旁边坐落着当地著名的“读书台”，这是古时太子读书之地，至今还是一处古色古香的人间幽境。常熟图书馆与“读书台”之间建有一所重点小学——石梅小学，孩子们在这样一个溢满书香的地方读书，受到的熏陶，可想而知。

近年来，古里镇对文化事业相当重视，制订了

四大可持续发展战略规划——“工业强镇、商贸兴镇、文化名镇、和谐富镇”，文化位居第三。

此次古里镇获得中国写作学会阅读学专业委员会所授予的首个“华夏书香之乡”的荣誉称号，对古里人、对整个常熟市的市民来说，都是一种莫大的荣誉。

在授牌仪式现场，古里镇政府还表彰了当地十大读书家庭，并号召大家以他们为榜样，鼓励、推动全民阅读的发展。

### 他方宾朋品“书乡”

“书香古里：2010 华夏阅读论坛”可谓高朋满座。他们除了是中国阅读学研究会会员，每个人还拥有不同的身份：文学教授、史学教授、书法家、作家、图书馆馆长、媒体主编、出版社编审、教育工作者等。大家对常熟市、对古里镇的“书香之气”都还有着自身体会。

《博览群书》杂志主编陈品高就是一位古籍古书爱好者，他第一次来到常熟。在论坛开始前，他便利用休息时间来到常熟市博物馆、常熟市图书馆以及“言子墓”（言子系孔子门下唯一的南方弟子）等当地主要文化保护地参观、学习，其对历史文化的执着精神让人钦佩。

康敏来自河北省教育厅，通过参加本次活动，她充分体会到传统文化对教育事业的重要性。她表示，回到河北会第一时间把参加活动的感受传达给广大教育工作者，并引导孩子们学习更多的传统文化知识。

中国阅读学研究会会长、南京大学图书馆学教授徐雁更是道出了所有与会代表的心声：“历史机缘赋予古里乃至常熟人民的人文厚礼，我们应当以感恩之心接受，并在享用的同时，进一步做好文化保值、经济增值的工作，以便传承给我们的子孙后代。”

（常熟市图书馆）



## 图书馆三大环节推进全民读书节

4月26日上午,2010年张家港市全民读书节拉开了帷幕,市委常委、宣传部部长单玉珍出席启动仪式并讲话。单玉珍指出,举办全民读书节是我市进一步激发全民读书热情,推进学习型城市建设的有效途径,同时也是深化文明城市创建、提升人文素质、培育文明风尚的重要内容。图书馆在此项活动中,紧紧围绕“阅读,让城市更文明”的主题,切实增强读书活动的针对性和实效性,以载体新颖、形式多样的活动引导市民参与阅读,培养公众的阅读习惯,提高读者的阅读能力,推进全民读书节深入开展,充分发挥图书馆在建设书香城市中的核心作用。一是广泛宣传,积极引导。以《读者之友》、《港城读书》、图书馆网站、电子大屏幕等媒介向市民群众宣传读书节的意义、读书的快乐以及专家学者的读书感言,激发广大市民参与读书活动的自觉性和主动性。二是培养兴趣,倡导阅读。特邀中国作家协会全国委员会委员、上海作家协会副主席、

《上海文学》杂志社社长赵丽宏为港城读者作了“阅读,改变人生”的精彩演讲,用他的读书经验、读书感悟、读书成就,培养听众的读书兴趣,鼓励大家多读书、读好书、好读书。图书馆还缩短了优秀图书推荐周期,变每半月一次为每周一次,引导公众参与阅读。还以“今天,你读书了吗?”为宣传口号提醒市民,倡导大众阅读。三是发挥优势,全面推进。利用数字图书馆技术、多媒体技术、文化共享工程技术、图书流动车等载体,积极发挥各自的优势和特点,探索全民阅读活动的新模式、新途径,营造方便广大市民参与阅读的良好氛围,让阅读成为港城市民日常生活不可或缺的一项内容。要结合全民读书节组织开展全市青少年读书节、红领巾读书征文活动,开展读书经验、读书感言等主题演讲比赛,使读书活动得到新的升华,不断掀起全民阅读新高潮。

(张家港市图书馆)

## 盲人“迎世博,爱家乡”苏州民歌演唱会在苏州图书馆举行

今年,世博会在上海召开是举世瞩目,全国同庆的大事,我们的盲人朋友们也非常热切地参与其中,四月以来,在我馆相继组织了几场世博会知识报告会后,苏州市盲人协会,市残疾人活动中心,苏州图书馆在5月10日联合举办了“盲人‘迎世博,爱家乡’苏州民歌演唱大会”,这也是为了庆祝即将到来的第20个全国助残日。

当天下午,全市100余名盲人齐聚一堂,用他们的歌声与演奏共同庆祝世博会的顺利召开,共同庆祝他们的节日。演唱大会共分集体唱、个人唱和民歌演奏三部分,盲人朋友们轮番上阵,用他们欢快的心情,昂扬的生活意志唱出了对美好生活、和谐社会的赞颂。

《好一朵美丽的茉莉花》、《苏州好风光》、《邀您来作天堂游》等歌曲娓娓动听,特别是苏州话唱来另有情调,赢得了阵阵掌声和喝彩,而评弹演唱则字正腔圆,在场的老苏州们都啧啧称赞,葫芦丝合奏,二胡独奏等也都给参与的人们带去了耳朵上的享受。而我们更是在这一场精彩的演出中感受到了盲人们的真心愉悦,感受到了盲人们自强不息,勇敢面对生活,进而享受生活的自信态度,感受到了盲人们对于更美好生活的期待。

演唱会落下了大幕,但世博会才刚刚开始,在今后的时段内,我们将为盲人朋友们奉上更多的世博会相关活动。

(苏州图书馆)

## 播洒温暖阳光 塑造健康心灵

自2008年十月十五日以来,每个月的十五日都是吴江市图书馆盲人读者俱乐部的活动日。为了迎接第二十个全国助残日,吴江市残联和吴江市图书馆在2010年5月15日上午,特地举办了“播洒温暖阳光 塑造健康心灵”心理讲座,聘请了国家二级心理咨询师为盲人读者进行针对性的心理辅导。残疾人朋友在生活和工作中承受着比常人更大的压力,容易导致心理的失衡,生活郁闷悲观,所以如何化解内心的压力,对他们来说特别重要。心理学老师深入浅出的讲课,生动鲜活的例子让盲人朋友受益匪浅。有多位朋友在讲座后还接受了单独辅导。以后,盲人俱乐部除了进行心理学讲座外,还

将开展礼仪,法律,电脑知识等方面的讲座,丰富盲人朋友的生活。

下午,盲人协会为了回报社会各界对残疾人的关爱,主动提出在图书馆一楼大厅举行“深情回馈 共享人生”的义诊活动。为市民提供免费按摩,保健咨询。因为条件所限,大部分盲人朋友都在按摩诊所工作。面对广大读者,盲人按摩师充满自信,还针对诊断出的疾病,提出了驱病保健的建议。盲人朋友们表示,他们长年来一直得到社会各界的关心和帮助,今天的这份按摩工作也是得益于社会对他们的关爱,因此想在助残日到来之际,用自己的技艺回报广大市民,回报社会。(吴江市图书馆)

## 纪念翁同龢诞辰 180 周年报告会在常图召开

5月19日上午,在常熟图书馆报告厅召开了“纪念翁同龢诞辰 180 周年报告会”。出席会议的领导有常熟市关心下一代工作委员会主任石昌宝,常熟图书馆包岐峰,常熟市历史文化研究会副会长周文晓等。

报告会上,历史文化研究会的四位讲师对翁同龢爱国爱民的清廉事迹做了深入浅出的介绍。分别是周文晓的《爱国大臣翁同龢——从中法战争、

甲午战争、戊戌变法看翁同龢的爱国主义精神》,胡燮敏的《清白廉洁的翁同龢》,章明明的《敬民爱民的翁同龢》,曹培根的《书法家、藏书家、诗人翁同龢》。

翁同龢一生以天下为己任,清正廉洁,不徇私情,以民生为国体,为民族独立和国家进步作出了不朽的贡献,他的这种精神值得被后人发扬。

(常熟市图书馆)

## 乐居吴江 品味书香

——吴江市图书馆开展2010年图书馆服务宣传周活动

根据全国“知识工程”领导小组要求,吴江市图书馆在2010年5月24日至5月30日期间集中开展了四大项主题宣传活动。

一是组织“让乡村市民走进图书馆”大型宣传活动。为了让广大的乡村市民走进图书馆,充分发挥乡镇图书分馆在阅读推广工作方面的作用,吴江

市图书馆志愿者服务小分队分别于5月28日、6月1日来到平望镇和桃源镇铜罗社区,给当地的图书分馆送去400册新书和200杂志,会同当地分馆工作人员一起走进外来工子弟小学和镇中心小学,现场办理“免押金、免借阅费”的全免少儿借阅证400多张,设摊开展咨询服务,赠送由吴江市图书馆编

印的《起明书友》读书导刊和市图书馆服务的相关信息材料等,深受当地群众的欢迎。

二是开展少儿阅读系列活动。5月29日下午,吴江图书馆携小荷作文等五家品牌培训机构联合主办的“少儿阅读总动员”颁奖典礼暨“鲜花朵朵红”迎六一少儿培训汇演在报告厅隆重举行。精彩的演出前,吴江市图书馆对在2009至2010年“少儿阅读总动员”活动中评选出的“诚信小读者”、“勤奋小读者”、“读书小明星”以及在“迎世博”少儿作品评选活动中的获奖者进行了表彰,以鼓励更多的小读者走进图书馆,诚信读书,诚实做人。颁奖结束后,各培训点拿出各自最具特色的品牌节目进行展示,既是孩子们展示学习成果的机会,也是向家长们的成果汇报,更是孩子们欢度六一,共庆佳节的欢乐海洋。

三是推出让我们一起“悦读”,真情回馈活动。为了让那些在阅读枕边沉睡已久的图书回到图书馆,让他们的借阅证重新成为打开“悦读”之门的钥匙。我馆在图书馆服务宣传周期间推出了让我们

一起“悦读”,真情回馈活动:凡借阅证上有超期未还的图书能于5月24日至30日内归还,将免去超期罚款。如果不慎遗失了,在此期间,将不作惩罚,以原价赔偿。据统计,本次活动共有653人次免除了总计2403元的罚款。这既让更多的读者享受了“悦读”,也让我们“漂泊”在外太久的书能及时返家。传统的“每日一题”竞答在一周内也有221人次参与。

四是与社会单位协作扩大图书馆服务的社会影响。28日至29日与吴江市台协妇联联合举办了慈善书画艺术展,社会反响热烈。并与市检察院协作筹建了吴江市图书馆检察院分馆,进一步扩大了图书馆服务延伸的网络。

一年一度的图书馆服务宣传周是宣传和展示公共文化服务成果的盛会,吴江市图书馆以此为契机,充分发挥图书馆的社会职能,拓展服务新领域,开展了丰富多彩的阅读推广活动,为吴江的广大群众提供的丰盛的文化大餐,收到了很好的社会效应。  
(吴江市图书馆)

## 昆山图书馆开展2010年度“图书馆服务宣传周”活动

为不断提高公共图书馆服务质量和社会影响力,充分发挥图书馆在公共文化服务体系中的积极作用,每年五月的最后一周,都是全国公共图书馆的服务宣传周,昆山图书馆每年都会在这周举办丰富多彩的宣传推广活动,吸引读者的参与,宣传图书馆的各项服务,今年也不例外,昆图集中推出了八项系列活动,分别有消防知识专题讲座、读者座谈会、

百科知识竞赛走进新昆山人子弟学校、各部室介绍本部门工作、庆世博迎六一少儿绘画活动、昆图拉丁舞专场演出、身边的风景——河北摄影作品展、阅读专题百科知识有奖竞答活动等。有讲座、有展览、有演出、有比赛、有座谈会、有读者互动问答,形式多种多样,场面热烈,受到了读者的满意反响。

(昆山市图书馆)

## 张家港市图书馆“三个走进”,打好宣传周活动服务牌

围绕“充分发挥公益性图书馆作用,积极推进学习型社会建设”主题,市图书馆在5月最后一周的2010年度全国公共图书馆服务宣传周期间,积极开展20多项丰富多彩的读书活动,不断加大图书馆文献资源及服务工作的宣传力度,让广大读者

对图书馆有更多了解,从而进一步提高图书馆的服务能力。

今年的宣传周活动除立足本馆外,还特别打出了“三个走进”的馆外宣传牌。“三个走进”即“走进市中心”、“走进社区”、“走进学校”。5月23日到

26日,我馆分别组织了走进市街心公园、市花园社区、市大学城三个点的巡回宣传服务,现场开展了图书流动车借阅图书、现场免费办证、义务服务咨询、宣传资料发放等活动。这种走到身边的图书馆,拉近了图书馆与读者的距离,增强了图书馆服务的实效性,受到了市民和大学生们的热烈欢迎,取得了较好地活动效果。

今后,图书馆还将进一步延伸服务触角,充分发挥图书流动车、乡镇分馆、村图书室的网络联动作用,将图书馆的文献资源和信息服务作用最大化,充分发挥图书馆文化传播与社会教育职能,积极营造良好的社会阅读风气,大力促进学习型社会建设。

(张家港市图书馆)

## 迎六一,苏图分馆举行丰富多彩的少儿活动

“六一”是儿童的节日,也是孩子们最向往的节日。苏州图书馆园区青少分馆为了让孩子们度过一个愉快而有意义的节日,于5月29日在馆内开展了“迎世博,庆六一”的梦想画卷活动。参与活动的小朋友们在我们事先准备好的十米长卷上各显身手,在孩子们的画笔下,那一个个充满童趣的海宝形象,无比可爱,夺人眼球。在画卷上,有海宝与小朋友手牵手;有海宝带小朋友一起参观世博;有海宝与小朋友一起游戏等;小朋友们把心中的梦想用自身行动与一幅幅的图画描绘在了画卷上,抒发了自己对世博的深深盼望与热情高涨的心情。小朋友们在画画的过程中,自然流露出的各种姿势,坐着、躺着、站着、趴着……各种姿势尽显孩子的天真烂漫与无拘无束,让家长也领悟到孩子的天性。每个孩子的活泼好动,让气氛热闹非凡。

苏州图书馆平江分馆于5月29、30日下午,举办了迎“六一”国产优秀动画片回顾展活动,为小朋友们播放了动画片《喜羊羊与灰太狼之虎虎生威》、《大闹天宫》,小朋友们都看得津津有味,不时发出一阵欢笑声。

苏州图书馆胥中分馆则于6月1日特别开展了“告别童年拥抱青春”离队宣言活动。让学生们在精美的卡片上写上自己的离队宣言,卡片被贴在胥中分馆的活动墙上进行展示,之后会被收入学生的档案,作为永久的保存。通过这类活动,为孩子们保留下了童年最后的精彩,同时也激励着他们今后的成长。

苏州图书馆馨泰分馆于5月29日举办了“魅力世博,低碳环保”的亲子手工制作活动。小朋友们用家中带来的废旧材料,制作成笔筒、花瓶、一次性垃圾盒、小动物等。新升分馆于5月29日开展了主题为“大手牵小手,六一环保秀”亲子时装秀活动,利用废旧报纸制作时装,进行展示。东浜分馆于5月29日开展了“‘迎六一’环保金点子创意比赛”活动。这些活动让小朋友更深刻地理解低碳环保这一理念,也让他们切身体会到低碳环保与我们的生活密不可分,环保要从小事做起,从我们的身边做起,为我们的生活环境共同努力。

(苏州图书馆)

## “同在阳光下”福利院儿童图书馆一日生活

6月2日上午,福利院的儿童在市爱心车队的护送下,来到市图书馆少儿部,参加“同在阳光下”福利院儿童图书馆一日生活活动。我馆工作人员为特殊的孩子们精心准备了益智类拼图、图书以及

便餐、水果,小朋友们在少儿阅览室吃得开心,读得欢乐,玩得尽兴,充分感受到节日的氛围和社会给予的特别关怀,度过了一个特殊而又难忘的“六一”儿童节。

常熟市儿童福利院是我馆的图书流通点,每年“六一”国际儿童节,我馆工作人员都会向福利院赠书赠物,献上一片爱心。今年,首次邀请了残疾儿童走进图书馆,作为第三届常熟市少年儿童读书节

的主体活动之一,非常有意义。活动结束后我馆又送出了 200 册精美的少儿图书给儿童福利院。

(常熟市图书馆)

## 张家港市少儿图书馆举行“小小淘书王”比赛

为提高小读者的图书检索能力,6月5日,市少儿图书馆举行了一场别开生面的“小小淘书王”比赛。参赛选手首先要在图书检索机上查出相对应的索取号,然后进入小学生借阅室图书借阅区查

找图书,最后以查找速度和准确率来决定一、二、三等奖。本次活动吸引了一百多名小读者报名参赛,经过初赛、复赛,最终有 35 名小读者闯入了决赛。

(张家港市图书馆)

## 2010 年苏州市“我给孩子讲故事”比赛 在苏州图书馆圆满结束

6月5日,“我给孩子讲故事”比赛在苏州图书馆拉开帷幕。本次比赛是由第五届苏州市少儿艺术节组委会主办,苏州图书馆、苏州高等幼儿师范学校、苏州市少儿文学阅读指导站承办,旨在宣传“文学阅读、快乐阅读”的理念,交流文学阅读方法,引领家庭和幼儿园开展生动有趣的文学阅读,努力为孩子们营造幸福和诗意的童年。

比赛得到了社会各界人士的大力支持和积极参与,来自全市 50 多个幼儿园和小学的教育工作者、家长、苏州高等幼儿师范学校的“故事姐姐”和关心儿童阅读的热心人士等共计 137 位选手参加了此次比赛。

比赛中,故事妈妈的讲述亲切动人,故事爸爸的讲述幽默有趣,展现了苏州家庭亲子阅读的温暖氛围;故事姐姐的讲述活泼而新颖,体现了未来教师的口才和表演才能;故事老师的讲述声情并茂,充分体现了教师的风采。

经过两天的激烈角逐,来自新加幼儿园的李爱琳以精彩的演讲获得了“故事姐姐/哥哥”组的第一名,同样来自新加幼儿园的王令获得了“故事妈妈/爸爸”组的第一名。

比赛让成年人重温了童年的快乐,引发了成年人对儿童阅读的更多关注,对促进我市全民阅读活动起到了良好的推动作用。

(苏州图书馆)

## 昆图举办第三届外来工子弟学校学生朗诵比赛

为继续关爱新昆山人子弟,倡导阅读,构建和谐昆山,2010年6月12日,昆山图书馆在2楼报告厅举办了昆山市第三届“读经典名作,诵隽永美文”外来工子弟学校朗诵比赛。共计 21 项参赛作品、36 名选手参加了此次比赛。

图书馆有幸邀请到了昆山市文广新局薛菊芳副局长、昆山市文明办黄翊副主任、昆山市教育局陈伟莉副书记来观看指导。昆山市著名演讲家顾鸿翔先生、昆山市文联副主席昆山市图书馆馆长王金春先生和昆山市实验小学副校长俞培菊女士为

本次比赛的评委。开发区前景学校的刘玲玲同学以《感恩的心》拉开了比赛序幕,整场比赛跌宕起伏,参赛选手个个踊跃、积极,都有自己闪亮的一面,赢得了评委、观众的阵阵掌声。经过紧张激烈的比赛,最终产生了一等奖一人:花桥前景学校姚万琴;二等奖两组:花桥前景小学的施海婷等同学和五联小学的王姝涵;三等奖三组,开发区前景小

学刘玲玲、珠江小学的陈萌和车塘小学的苏锦伟等;最佳组合奖一组:新昆小学的王振莽、王康茵;最佳潜力奖一人:车塘小学的王薇;舞台风格奖一人:民乐小学的王丹;优秀奖若干名。组织奖分别被前景小学、力量小学、珠江小学夺得。

(昆山市图书馆)

## 张家港市少儿图书馆举办 “辛亥革命”百年纪念征文活动

明年是伟大的辛亥革命百年纪念。为激发广大少年儿童的爱国主义情感,立志振兴中华,日前,市少儿图书馆举办了“2010年‘辛亥革命’百年纪

念征文活动”,收到三年级以上小学生征文 36 篇,经评审,3 篇优秀作品已送至广东省中山市图书馆参加全国评选。

(张家港市图书馆)

## 2010 年苏州市中小学春季图书展示会

2010 年苏州市中小学春季图书展示会日前在三元中学落下了帷幕。这次书展采用网上征订与实样订阅相结合,共展出样书 2 万多种,其中 70% 为科普类书籍。各参展商都拿出了自己的主打书目,南师大出版社专门设立了世博会主题区——青少年科普图书世博会,涵盖法国、英国、美国、中国

等 11 个世博会举办国出版各类青少年科普读物;苏州新华书店拿出许多各具特色的特价套书、丛书等等。来自全市各中小学校的图书馆老师、学科老师参加了这次展示会。

(苏州市勤工俭学办公室)

## 中央文明办未成年人思想道德工作组 来苏州图书馆视察工作

6 月 25 日,中央文明办未成年人思想道德工作组组长谭陆、副组长吴向东在苏州市委副秘书长蔡公武、市文明办副主任邱惠霞的陪同下,来到苏州图书馆视察未成年人工作开展情况。

苏州图书馆馆长邱冠华首先向他们介绍了苏州市未成年人流动图书大篷车的基本情况,组长谭陆和吴向东饶有兴趣地参观了大篷车,并询问了相

关的情况。

随后,邱馆长向他们汇报了苏州图书馆少儿工作的开展情况,详细介绍了少儿馆及各分馆开展的少儿活动。工作组对本馆利用总馆、分馆及流动大篷车组成的服务体系为未成年人提供的良好服务给予了充分肯定和高度评价。

(苏州图书馆)