

●马 寒 单启成

从 LJ 年度图书馆奖看图书馆服务

摘 要 美国《图书馆杂志》从 1992 年起每年评选“年度图书馆”奖。从获奖标准可以看出美国优秀公共图书馆的服务内容与特色,并给中国图书馆的服务工作以启示。参考文献 11。
关键词 图书馆杂志 年度图书馆 服务
分类号 G252

ABSTRACT From 1992, *Library Journal* announces its “The Library of the Year” award every year. In this paper, the authors analyze the services and characteristics of libraries winning the award. 11 refs.
KEY WORDS *Library Journal*. The Library of The Year. Services.
CLASS NUMBER G252

美国《图书馆杂志》(*Library Journal*)和 Gale 集团(前 Gale Research inc.)从 1992 年起设立“年度图书馆”奖,奖金 5000 美元,1994 年增加到 10000 美元。获奖图书馆的标准是:1)出色的社区服务;2)在应对读者需求变化方面表现出的创造性和革新;3)服务计划值得其他图书馆效仿,是该领域的模范。评委一般由 3~4 名图书馆界人士和 4 名《图书馆杂志》的编辑组成。通常评委中有 1 人来自上年度获奖图书馆。近年来,图书馆协会和 Gale 集团也介入到评选工作中。评委每年从几十个入选图书馆中选出 1 个年度图书馆和 4~5 个特别提名奖。《图书馆杂志》主编 John Berry 在每年第 11 期(6 月 15 日)的《图书馆杂志》上专文介绍获奖图书馆的情况。图书馆获奖后名声大噪。《图书馆杂志》新闻部的编辑 Norman Oder 介绍说:“年度图书馆奖帮助获奖图书馆增加了社区捐赠,避免了预算削减,提高了公众认知度。”^{〔1〕}

1 获奖图书馆简介

表 1 获奖图书馆有关数据^{〔2~8〕}

年度	图 书 馆	所在州	所在地区 人口(万)	年度预 算(万)
1992	Redwood City Public Library (RCPL)	加利福尼亚	6.6	330
1993	Austin Public Library (APL)	得克萨斯		
1994	Brown County Library (BnCL)	威斯康星	20.2	462

年度	图 书 馆	所在州	所在地区 人口(万)	年度预 算(万)
1995	Public Library of Charlotte & Mecklenburg County (PLCMC)	北卡罗来纳		1500
1996	Broward County Library (BdCL)	佛罗里达	138	2900
1997	Ann Arbor District Library (AADL)	密执安	13.7	732
1998	Medina County District Library (MCDL)	俄亥俄	125	291.6
1999	The Valley Library at Oregon State University	俄勒冈	1.64	758.6

注:1999 年获奖者所在地区人口为 45000,表中的 1.64 万为在校学生和教工数。PLCMC 和 BdCL (下文相关处均用表中缩略词)分别于 1993 年和 1995 年获特别提名奖。

2 获奖图书馆的服务特色

在 John Berry 撰写的 8 篇获奖图书馆专文介绍中,馆长们经常谈到“自由、便捷、平等地获取信息”,这些图书馆不遗余力地实践着这个信条。

2.1 关注弱者

PCPL 的馆长 Light 在评论美国公共图书馆的服务时说:“图书馆服务过去定位在美国中间阶层,但是更多的人在另一端,有更多的穷人,不会讲英语,只有三年级或四年级的教育水平。另一方面,有更多的老人,随着年龄的增长,有特殊的需求。我们必须为所有人提供服务。”正是由于这种促进社会平等,保

障自由获取信息权利的强烈责任感,促使他们做出了惊人的努力,为弱势群体和社会边缘人群提供力所能及的服务。BdCL 的馆长 Samuel Morrison 职业生涯的开始是向佛罗里达中部采摘柑橘的移民提供图书馆服务。RCPL 向无家可归的流浪汉发放借阅证,通过电话向无法阅读印刷品的读者提供录音新闻。BrCL 向当地监狱提供借阅服务。APL 和 MCDL 把书籍带到行动不便者的家里,如老年人,没有汽车的孕妇等。MCDL 甚至允许读者用食品代替逾期罚款。

2.2 服务系统化

图书馆每年开展种类繁多的服务活动,有些是长年计划的,多数限定在较窄的某一专题,集中时间,专人负责,几乎覆盖社区的各类人群,满足读者的各种需要。例如,仅在 1994 年,PLCMC 就向该地区少年儿童提供了 7896 项服务活动,针对成人的有 1278 项。一年提供如此之多的服务活动,没有周密的组织安排是无法完成的。图书馆根据要开展的服务活动,一般要制定详略不一的“任务说明”(Mission Statement),每年有年度的“任务说明”。有的馆甚至会制定长期(如 10 年)的服务计划和目标。这些都保证了服务活动的系统性和有效性。服务内容也不局限在文献范畴,而是从各个方面激发读者的兴趣,全面提高流通率。如 MCDL 开展的一项名为“Art in Action”的活动,邀请了 20 名手工艺人和艺术家,包括玻璃工艺、纺织、制陶、绘画、歌唱等方面,进馆设点,表现创作过程。获奖图书馆都积极参加其他公共机构组织的活动,并由此制定符合本馆实际的子活动项目。这些活动都需要充分挖掘馆藏资源,精心组织文献。这些活动既提高了流通率,又使馆员更加熟悉馆藏,进一步提高服务质量。

2.3 重视中小学校和中小企业

读者对图书馆的亲近感是从小培养起来的。公共图书馆无不高度重视对青少年读者的服务。上文所述的 PLCMC 针对少年读者的服务活动之多即是明证。值得一提的是公共图书馆常年坚持在每年暑假期间举办读书活动,有的馆这种活动可以涉及 100 多所学校,几千名学生。BdCL 的馆长 Morrison 说:“只要有把图书馆和学校联系在一起,我们就做。”甚至少数大学图书馆也向当地中小學生开放,以此“给孩子们一个好印象”,作为招生宣传的一个方法。RCPL 的少年服务馆员走进当地每个小学的每一间教室,讲故事,介绍图书馆,对移民学生比较集中的学校该馆会派去双语馆员。

中小企业通常没有专设的信息部门,不像大型企业,因此会更依赖社会信息部门,获奖图书馆都十分重视与中小企业的合作。例如 PLCMC 开有专门的国际商务图书馆,为当地的外资企业和有国际业务的美国企业服务。BdCL 则与几百家企业建立合作伙伴关系,包括银行、航空公司、经纪人公司、旅游公司等,同时建有类似的面向中小企业的商务信息中心。OSU 的 Valley 图书馆配有专职“经济发展馆员”,为中小企业服务,包括人员培训。也许 Valley 图书馆馆长的话最能说明这样做的好处:“图书馆历来在经费削减时首当其冲,我们力图表明图书馆服务是有实际的功利基础的。就对社区的经济价值而言,这种做法可以提高图书馆的可见度。”

2.4 重视员工培训

人是服务的关键。图书馆的各项服务活动均在馆员和读者的互动中完成,提高服务质量首先必须提高馆员素质,馆员的素质因此显得十分重要。获奖图书馆无不把员工的继续教育和个人发展视作内部工作的头等大事。多数馆会让馆员参加所在地附近大学的课程学习,但同时必须参加图书馆的全日工作。BdCL 的馆员可以通过“图书馆之友”协会获得无息贷款支付学费和教材费。取得学位的馆员可以获得加薪的奖励。AADL 除此之外,还采取雇用专业学生参加短期的专题服务活动、派馆员去大馆(底特律市立图书馆)访问学习等方法提高馆员素质。为应对日新月异的技术环境,获奖图书馆也重视馆员新技能的培养。馆员会参加图书馆举办的面向读者的技能培训班,如因特网的使用等。RCPL 的馆长则要求所有馆员都必须参加培训和发展计划,通过对员工继续教育的持续投入来保持服务工作的高质量。

2.5 重视社会教育职能

图书馆是教育科学文化事业的一个社会实体,进行社会教育始终是它的社会职能之一。获奖图书馆都力图把图书馆办成读者的“终身教育,丰富心灵的场所”,“通过信息共享,强化信息合作”促成一个“文化社会”。RCPL 为当地墨西哥移民开设英语学习班。BdCL 设有技术中心,读者可以在中心学习使用计算机、预览新软件、测试新硬件。AADL 每个月要办 18 个培训班,经常是报名开始几小时,名额就满了。MCDL 的馆员带着手提电脑上门教授因特网和电脑的使用。“他们一直在注意如何帮助学习者更有效地使用资源,以及自身在学习和教育中的角色应该是什么,帮助学生成为更有效率的学习者。”^[9]

此外,获奖图书馆还有其他一些显著的共同特点,如大量使用志愿者,APL 每个月有 200 名志愿者参加服务;又如重视管理,工作中广泛应用全面质量管理和团队协作理论。

3 两点启示

美国公共图书馆出色的社区服务有着优良传统,而中国图书馆服务的积贫积弱也是历史形成的,其中诸多原因盘根错节。期望图书馆的外部生存环境在短时间内发生重大变化也许不现实,通过自身努力,做出值得称道的成绩,才是当务之急。

3.1 树立服务精神

不可否认,获奖图书馆独具特色,又卓有成效的服务是与相对充足的经费有关系的,但图书馆的发展不应在实践上过分强调设备和设施的扩充完善,服务依然是图书馆活动的灵魂。那种只重视或过分重视图书馆的资源建设,忽视服务建设的做法是不可取的。美国图书馆员 Thomas J. Hennen 根据联邦和各州统计数据,选择 15 项权重因素(如流通率、藏书率、全日制馆员比例等)对全美 9000 多家公共图书馆进行测评,并将结果公布在 *American Libraries* 上,引起广泛注意^[10]。尽管多数测评结果还是合理的,但仍然存在一些错误,其中包括将一个服务人群仅 175 人,年度预算 1.2 万美元,一个 35 岁的没有学位的全日制馆员是惟一工作人员,一周只开放 14 小时的图书馆评为俄勒冈州排名第五的优秀图书馆^[11]。正如 Thomas 本人所说:“数据评测无法捕捉到流通台前一个友好的微笑,一声温暖的问候。单凭数据也无法测量一个小朋友听故事的兴奋,一个老年人初次上网冲浪时的激动。”

3.2 积极参与社会活动

获奖图书馆无不通过各种方式,积极地与各类社会组织、人群建立联系,使图书馆的服务活动进入社会生活的方方面面。在那里,图书馆不是被遗忘的角落,它的服务是活跃的、醒目的。他们没有忘记图书馆作为社会公器对社会文明进步的责任,积极主动地提供各种服务。如获奖图书馆每年夏天都会举办针对“问题少年”(youth at risk)的以读书为主的活动。APL 的夏季读书会可以吸收 2113 名来自低收入家庭的青少年,开展活动 72 项,流通量达到 15 000 卷册。

他们利用与各种社会机构建立合作伙伴关系,依靠自身的资源优势,主动参加各种社会公益活动,如 BdCL 的反毒品宣传活动,BnCL 的环保宣传活动。针对美国不断增加的外族移民,图书馆积极宣传,建立各种形式的文化中心,促进文化融合,社会稳定。

正是通过这些积极有效的社会服务,图书馆在当地树立了良好的声誉。市民热爱图书馆,支持图书馆,投票赞成增加图书馆经费,图书馆则回报以更出色的社区服务。

透过 LJ 年度图书馆奖得主,我们看到,图书馆发展的基础和动力始终是服务读者,服务社会,只有提供出色的服务,才能持续发展。图书馆员在这个急剧变化的时代,需要继承优良传统,迎接挑战,创造明天。

参考文献

- 1 Norman Oder. Libraries of the Year: Strategies for Success. *Library Journal*, 1999, 124(2)
- 2 John Berry. Redwood City Public Library. *Library Journal*, 1992, 117(11)
- 3 John Berry. Austin Public Library. *Library Journal*, 1993, 118(11)
- 4 John Berry. Brown County Library. *Library Journal*, 1994, 119(11)
- 5 John Berry. Public Library of Charlotte & Mecklenburg County. *Library Journal*, 1995, 120(11)
- 6 John Berry. Broward County Library. *Library Journal*, 1996, 121(11)
- 7 John Berry. Ann Arbor District Library. *Library Journal*, 1997, 122(11)
- 8 John Berry. Medina County District Library. *Library Journal*, 1998, 123(11)
- 9 John Berry. The Valley Library at Oregon State University. *Library Journal*, 1999, 124(11)
- 10 Thomas J. Hennen. Go ahead, Name them The Best Public Libraries in the USA. *American Libraries*, 1999, 30(1)
- 11 Jim Schepke. The Trouble with Hennen. *Library Journal*, 1999, 124(19)

马 寒 南京大学信息管理系 99 级研究生。通讯地址:江苏南京市。邮编 210093。

单启成 南京大学信息管理系副教授。

(来稿时间:2000-05-31)