

●黄俊贵

# 图书馆核心价值及其实现

**摘要** “图书馆核心价值”是一个颇具现实意义的研究课题。研究“图书馆核心价值”必须首先树立明确的图书馆价值观,必须认识到图书馆的核心价值在于实现公共知识服务效益。服务是图书馆存在的理由,是图书馆的生命力所在,是社会对图书馆认同的基础,图书馆的效益和价值必须首先体现在服务绩效上。实现图书馆核心价值是一项系统工程,必须深化改革,提升理念,优化资源,加强协作,搞活服务,和谐阅读,培育人才,完善管理。参考文献9。

**关键词** 图书馆事业 图书馆核心价值 服务效益

**分类号** G250

**ABSTRACT** “Core library value” is a significant research topic. To do research work in this field, we should clarify library values and recognize that core library value lies in the realization of public knowledge service benefits. Service is the reason for the existence of library, the vitality of library, the basis of social recognition of library, and library benefits and values should be reflected in service performances. As a kind of system engineering, we should deepen reform, raise ideas, optimize resource, strengthen cooperation, activate services, harmonize reading, cultivate human resources and improve management to realize core library value. 9 refs.

**KEY WORDS** Librarianship. Core library value. Service benefit.

**CLASS NUMBER** G250

## 1 “图书馆核心价值”是一个颇具现实意义的研究课题

### 1.1 “图书馆核心价值”研究牵动图书馆事业全局,有利于推动我国图书馆事业发展

任何事物都具有自己的存在价值,图书馆的核心价值表现在何处,在当今社会环境下应该发挥什么作用,关系着图书馆的性质定位与发展方向。2006年9月,我国政府正式公布《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》(下文简称《纲要》)<sup>[1-2]</sup>,将文化发展提到了前所未有的战略高度,指出图书馆应该以实现和保障公民的“基本文化权益,满足公众的基本文化需求”为目的。“图书馆核心价值”的研究与实现和两个“基本”目标息息相关。完全有理由相信,这场“图书馆核心价值”的研究将推动《纲要》的落实,促进我国图书馆事业的发展繁荣。

### 1.2 “图书馆核心价值”研究必然联系图书馆实际,有利于深化图书馆工作改革

早在1982年,美国图书馆学家兰开斯特(F. W. Lancaster)就曾预言:“在下一个20年(1980-2000年),现在的图书馆可能完全消失,只留下几个保存过去印刷资料的机构……。”<sup>[3]</sup>这一预言忽视了世界经济技术发展的不平衡,以及人们阅读多元化的规律,已经被图书馆发展的现实完全打破。但不可忽视,我们确实面临着数字化、网络化生存环境的挑战,

许多图书馆长期难以摆脱经费缺、技术弱、服务少、机制差的状况。面对读者需求的巨大变化、社会信息业的剧烈竞争,业内同人对图书馆如何避免被边缘化,如何突显自己的社会作用等问题展开了思考。“图书馆核心价值”的研究,就在于回答:①图书馆作用、价值中的核心是什么,如何实现;②图书馆的社会环境(包括政治环境、经济环境、文化环境、技术环境、需求环境等)对图书馆的发展会产生什么影响;③图书馆应当如何着重于服务社会。凡此当重在联系实际,提出问题,分析问题,解决问题,从中提升理念,寻求共识,进而落实改革行为。这些远比虚构某种“精神”,试图“指导”图书馆发展为同人信服。当然,流于蹈空而论所谓“核心价值”也是没有意义的。

### 1.3 “图书馆核心价值”研究属于图书馆学理论建设的基本问题,有利于提升图书馆学内涵

自1807年德国图书馆学家施莱廷格(M. W. Schretinger)提出“图书馆学”概念以来整整200年,图书馆学的基本概念、理论及其体系不断完善,在我国关于图书馆学研究对象的说法达数十种之多,不少专业教科书就图书馆的职能、作用都有一般性论述,唯“核心价值”暂付阙如。可以说,当前图书馆学理论不可谓“成熟”,难列居为学科殿堂“上品”,尚在人们心目中缺位。特别是不少图书馆理论不足以阐述图书馆现象,指导图书馆事业发展实践。有鉴于此,“图书馆核心价值”的提出无疑将有利于深化图书馆理论内涵。

当今世界一些国家(地区)图书馆组织对“图书馆价值”或“图书馆核心价值”相当重视,各项研究较我国先行。自20世纪90年代以来,国际图联、美国、澳大利亚等国家图书馆协会都先后发表过可供参考借鉴的成果,其中较有代表性的是2004年由美国图书馆协会发布的《图书馆工作核心价值》<sup>[4]</sup>。虽然各国(地区)的文化背景及图书馆具体实际相异,很可能形成不同认识、不同表述,较难获得“普适价值”,但是无论如何,这一研究必将形成许多共识,有利于图书馆学建设,促进图书馆理论内涵的提升。

## 2 研究“图书馆核心价值”必须树立明确的图书馆价值观

价值是事物或现象本身的属性,泛指用途或积极作用。人的需要是价值存在的前提,满足的程度决定其是否有价值及其价值大小。没有体现为社会人的需要,客观事物和现象纯属“自为的存在”,而不是“为他的存在”。也就是说,如果不是作为关系的存在,就不能形成价值。人们时时刻刻都在同周围事物和现象发生着价值关系,必然会对客观的价值关系作出反应,从而形成价值观念,并用来对周围现象进行价值评价。而价值意识,或称价值观念是指人们关于客观事物价值的观念与信念,它在社会长期的共同生活中形成。价值观念总是与对客观事物作用效益作出评估相联系,其中价值判断,即衡量事物的价值标准最为重要。价值既是哲学概念、经济概念,更是社会概念,其内涵丰富,涉及宽泛。树立科学的价值观,明确“图书馆核心价值”应深入图书馆实际,从“价值”、“核心价值”、“核心价值体系”几个层面加以条理、剖析。

(1)图书馆构成要素,诸如馆舍、文献、技术、设备、人员、业务工作、管理等等都普遍具有价值(美国图书馆协会关于《图书馆工作核心价值》订出11项,其前主席戈曼提出8个价值),其中核心价值是诸价值矛盾中起主导中心作用的主要矛盾方面<sup>[5]</sup>。而围绕核心价值又组成核心价值体系。核心价值具有唯一性,不应将其泛化,或与获得价值的某要素混为一谈。

(2)图书馆价值可以区分为隐性价值与显性价值,凡被掩盖、隐藏,尚未开发彰显的价值,可视为对图书馆资源的浪费,属于缺乏效益,尚未真正体现为图书馆价值。为此,图书馆硬件与软件资源价值的体现,必须通过服务与社会发生关系,并发挥实际作用、效益。

(3)图书馆核心价值的体现,需要对各类价值要素及资源进行科学组合,并融入社会,面向需求,以强化核心价值内涵,进而组成若干互相联系、互相制约的核心价值体系。

(4)图书馆核心价值应以服务社会为本。

## 3 图书馆核心价值是公共知识服务效益

图书馆核心价值是服务效益,而不是别的事物;这一服务的性质是公共的、知识的服务,而不是别的服务。图书馆服务的根本性质在于公共文化(或公共信息)服务与知识服务,这是人们普遍共识的。所谓公共文化服务是指主要由政府举办,旨在保障公民基本文化生活权利,向公民提供公共文化产品与服务的制度与系统,包括公共文化基础设施、公共信息资源、公共文化服务,以及人才、资金、技术和政策保障机制等方面内容。图书馆提供的公共信息是与公众利益密切相关的知识和资讯,它的获得主要依靠国家权力机关及政府事业部门的帮助。图书馆的公共信息服务的一大特点就是社会共享,主要表现在三个方面:一是图书馆信息资源属于公共信息,公众从图书馆获得信息一般应该免费;二是提供这种公共信息必须通过人们易于接受的渠道;三是图书馆服务工作不具有排他性或竞争性,读者使用、接受图书馆信息资源服务,并不影响或排斥他人,每个公民都可以自由、平等利用图书馆。明确图书馆服务属于公共信息服务目的,正确履行自身的社会责任,实现和保障公民基本文化权益,满足公民基本文化需求,以获得应有的社会服务效益,这是实现图书馆核心价值之所在。

所谓图书馆的知识服务是指以文献及网络的知识、信息内容,通过读者自主阅读,或图书馆与读者的互动交流、传授,或文化欣赏及寓教于乐、文化消闲等方式所开展的各项文化知识服务。知识服务主要特点有:①强调阅读需求,注重信息环境,开展区别(个性化)服务;②积极开展文献信息开发与知识组织服务,突显参考咨询;③实现“两个第一”,既在服务上体现“读者第一”,以“需求为本”,又在管理上实现“馆员第一”,以“德能并重”。

图书馆的公共服务与知识服务两者互相作用,密不可分,组成了图书馆服务与其他公共服务、知识服务既有联系又有区别的特质,属于图书馆各项工作的“重中之重”。图书馆核心价值就集中体现于公共服务与知识服务的综合社会效益。这是因为:①从图书馆本质看,服务是图书馆存在的理由。图书馆从藏书楼脱胎出来就作为社会文化教育机构,公民接受图书

馆服务是一种文化权利。而图书馆不同于学校教育或家庭教育,它主要通过知识服务,以自主阅读形式去体现其性质、作用。图书馆全部工作都是为了服务社会。只有实体存在,而没有被社会认可的服务的图书馆,也就等于消失了图书馆。可以说,图书馆的价值完全取决于其服务社会的效益。②从当今网络环境看,服务是图书馆生命力的体现。公民阅读包括传统印刷品阅读与网络信息阅读。自20世纪90年代末以来,我国识字者图书馆阅读率连续7年走低,2005年首次低于5%。图书馆读者有所流失,传统文献检索优势不复存在,图书馆网络信息缺乏特色,图书馆正面临数字化、网络化生存挑战。但尽管信息资源载体发生了巨大变化,服务社会是永恒不变的。如何看待图书馆在转型中的社会作用,关键在服务工作的改革、创新,充分突显其社会效益。③从图书馆事业现状看,如何解决好规模扩大与内涵充实同步发展,不断提高服务数量与质量,使政府的有限经费投入得到尽可能大的社会效益,这是广大纳税人对图书馆价值的认同所在。④从读者对图书馆工作评估看,服务工作应体现图书馆形象与服务绩效统一。图书馆切忌“面子文化”,其社会效益由服务工作成绩突显,而不能靠虚假宣传惑众获得。也就是说,读者服务效益与质量属于办馆水平、管理能力的重要检验,没有服务效益也就莫言业绩、政绩。

图书馆的公共知识服务必须以产生效益为前提,这是图书馆的核心价值所在。因为效益是普遍原则,不论生产部门或非生产部门,都要讲投入与产出。图书馆以一定的人力、物力、财力投入为基础,通过收集、积累和贮存古今中外文献,向社会提供服务,使文献信息得以顺利地进入社会生活的各个领域,创造出物质和精神财富。这一过程中,国家对图书馆的投入和图书馆服务社会所创造的价值,都是客观存在的。也就是说,国家对图书馆的投入,可以通过图书馆服务获得效益,显示核心价值。对图书馆人、财、物的投入与服务效益的产出不仅是客观的,而且也是大体可以定量比较的。对图书馆的投入从来都有案可稽,图书馆服务效益虽然没有生产性的和营利的部门那样显而易见,但其收益也可以大体确定。在投入与产出之间,以投入为始点。一般地说,投入经费大,藏书多,队伍精,设备良,产出也就大,即形成服务能力强,取得效益好,但并不一定成正比,关键在于服务理念与管理水平。

读者服务效益作为核心价值的主要标志,应是满足读者需求的程度及其产生的社会价值(作用)与图书馆投入之间的关系。满足读者需求的程度主要表

现为图书馆服务工作状况对社会形成的图书馆意识。可以从四个方面衡量:①读者对利用图书馆的期望程度;②读者对服务项目和服务标准的信赖程度;③读者对服务人员的素质和服务水平的满意程度;④读者对服务效果的认可程度。

## 4 深化改革,提升理念,以优质服务实现图书馆核心价值

实现图书馆核心价值是一项系统工程,必须深化改革,提升理念,优化资源,加强协作,搞活服务,和谐阅读,培育人才,完善管理。

### 4.1 紧跟时代发展,面向社会需求

当前,我国正经历着深刻的社会变革,在主流意识不断发展的同时,社会生活多样、多元、多变,各种思想文化观念相互交织、相互影响、相互激荡。作为收集、整理社会文献信息并提供公众利用的图书馆,唯有深入社会,了解社会,才能服务社会。无可讳言,一些图书馆尚存藏书楼遗风,不关心外界,只埋头工作,长期流于安于现状、少思进取的传统职业格局,以及“守株待兔”、“等客上门”的服务状态,这是不合时宜的。为此,紧跟社会潮流,酿成“风声、雨声、读书声,声声入耳”,“家事、国事、天下事,事事关心”的图书馆人的职业行为至为重要。各级图书馆都应具有较强的信息意识、参与热情,努力去熟悉解读者在想什么,需要什么;而不是一般地“跟风”,人云亦云。要有目的地由表及里,在走进社会需求环境的同时,将读者吸引到图书馆中来;及时动态地创新服务,适时调整组织服务内容,推出针对性服务项目,力求与社会发展步伐相随。始终把传承民族文化,开发文化知识内涵,主动向社会提供优秀精神文化食粮,作为图书馆服务的基础。保证图书馆作为先进文化代表充分反映时代进步的要求和人民群众的期待。只有这样,图书馆才能永葆生命力和创造力,得以健康生存、不断发展。

### 4.2 普遍服务公众,确立服务标准

图书馆为公众服务是指为社会各阶层服务,即从高端到基层,既为党政及科研服务,也为一般大众普及文化服务。两者互为补充,不应有所偏废。应努力惠及全民,以实现与满足公民的基本文化权益与基本文化要求。应该科学全面理解《纲要》提出的坚持公共服务普遍均等原则。普遍均等服务即在服务对象上实行一视同仁,不对服务某一方有所偏重与偏轻;普遍均等是一个完整概念,不能分解为“普遍服务+均等服务”<sup>[6]</sup>，“均等”并非表现于服务的量化,对科研服务与

一般公众服务逐项“平分秋色”。一律具体均量服务是不科学、不现实的,一如《纲要》所明示,是指“兼顾城乡之间、地区之间的协调发展”,“统筹规划,合理安排”。普遍均等服务的关键在于具有一个为社会共识,并足以监督执行的服务规范或标准。它根据各类型、各地区图书馆实际情况制定,属于服务社会的数量与质量评估体系。诸如,进馆率、发证率、借阅率(含馆际互借)、参考咨询率、群众活动率(讲座与展览等)、基层服务率,以及文明服务守则等等。当前,各地区为扩大服务面,采取互相协作、扶贫助困等方式开展了许多服务网点,这是值得赞许的。但它们往往都以“分馆”形式出现,其中有同一城市的社区分馆、同一省(区)的分馆、不同行业分馆(例如,公安、工商、人事),甚至还有跨越省(区)的分馆(如,有一家省馆已在西藏、新疆设“分馆”)。有一家总馆竟达数十个分馆,并计划达百个分馆,这就令人费解了。因为“分馆”是对“总馆”而言,“分馆”的人财物归属“总馆”,否则就不可谓为“总馆”与“分馆”。此外,不少图书馆为吸引读者,对社会宣扬自己的服务“品牌”、“创新”,但结果往往适得其反。这些都涉及图书馆建设体制的规范、图书馆服务行为标准,应该严格界定,否则就难以客观评说服务社会成果,只是虚夸声势罢了。为了更好地贯彻公共图书馆服务“普遍均等”原则,客观评估各地区服务状况,应在对各个图书馆评估的基础上,综合评估某一地区的整体服务水平,以找差距、树典型。其结果才能既评图书馆也评政府,促进政府重视公共文化服务,促进图书馆服务工作的“比学赶帮”,提高惠及全民水平。

#### 4.3 拓展文化协作,构建效率服务系统

图书馆作为社会文化教育机构,以传播知识服务为己任,不同于一般以文化产品的生产与服务为主要任务的文化传媒、文化娱乐(创作与演出)<sup>[7]</sup>。但它们又关系密切,互相渗透。图书馆也从事知识产品的整理、加工,形成各类再生产的专题数据库、书目索引、专题汇编等;图书馆同样具有文化展示、文化传播职能,各地图书馆举办的书刊、书画、图片、实物展览甚多,特别是公共图书馆按计划举办各种讲座,以及各类寓教于乐的文化活动,成为延伸教育职能的一道亮丽风景线。而基层公共图书馆与一般文化服务部门从来都是难以分割的共同体。为此,图书馆必须强化自身各系统、各地区联盟互动为基础,走出自我封闭的圈囿,积极参与社会文化整体活动,主动与大众传媒、文化娱乐部门沟通联系,强化互助协作,共建共享文化资源,在构建图书馆大文化服务系统中突显自己的核心价值。

#### 4.4 优化资源结构,实行知识服务

信息资源结构与信息服务息息相关。信息资源必须具备能满足社会需求的功能,这是信息资源效益问题,其中使用价值、社会需要属于根本性的衡量标准。对纸质资源与电子资源、网络资源等不同载体信息资源的选择,应以稳定、可靠、集成、快速为标准,并着眼现实与发展兼顾。纸质资源在使用与保存方面稳定性、可靠性较好,而在集成、快速方面则以网络资源占优,两者可互相补充。为有效克服网络资源在使用中的缺憾,应提倡在从事科研、教学、政务、经营等高层读者中推广建立个人数字图书馆,实现阅读方式的转型,广纳各类型信息于一炉,使网络信息“固化”、纯化、集成化,使读者利用信息的目的性更强,更趋于个性化<sup>[8]</sup>。当今业内对信息载体的发展趋势众说纷纭,莫衷一是。根据“图书馆不会消亡”的规律,以及大众读者阅读求取自由与方便状态分析,社会信息当以纸质资源为主流。根据社会发展形势要求,图书馆信息服务应从提供文献载体与类型转向提供知识专题——以知识专题去组织文献类型、信息载体。目前,公共图书馆出现了两种以知识组织信息资源提供服务的形式:一是东莞图书馆除报刊阅览室外,所有阅览室都以知识专题设置;二是南京图书馆根据读者对象,对一般读者按传统方式以文献类型服务,而对高层读者则一律以知识专题实施服务。以上服务格局是值得效法、推广的。不过,它们大都局限于对图书资料,如果将全部馆藏资源(古籍除外,综合性报刊可与其他综合知识载体设立“公共信息与综合知识借阅处”)不再区分文献文种与类型,全部按知识专题组织(华南师范大学图书馆正按此法设立8个学科分馆)进而设立学科馆员,开展学科专题知识开发,建立数据库,整合信息资源的收藏、整理,提供借阅、咨询(含网络)服务,就锦上添花了。

#### 4.5 完善服务管理,凝聚图书馆意识

服务管理应主要针对图书馆,以规范自身服务行为,保持图书馆服务社会的良好形象,而不是利用图书馆自身的“职业权利”专门管理读者。图书馆各项管理制度必须“以人为本”,保证与读者良性互动,以凝聚社会图书馆意识。不可讳言,不少图书馆的服务管理内容主要针对读者,一些制度不可谓文明、合理、宽松,其中对图书馆服务行为也鲜见有明文规定,更有向读者推行承诺服务。文明、合理、宽松的服务管理,其目的是让读者提高对图书馆认识,激发阅读热情。图书馆本来具有文化消遣职能,读者进馆即使不借阅书刊,不上网,不看展览,不听报告,也能从中体味图书馆文化,升华图书馆意识,这是应该受到欢

迎的;如果图书馆服务制度对读者利用图书馆给予诸多限制,给读者以禁锢、封闭,甚至遭歧视的印象,图书馆核心价值充其量也就只是“摆设”,读者势必恶而远之。应该说,以上现象曾经在社会不正常时期有所发生,而今也许在某个局部尚存,但就全国各地图书馆而言,现在已经广泛推行开放、公益、公平、共享的服务原则,深得公众喜爱。完善服务管理还应表现在服务项目与设施的方便、有效、温馨。一如杜定友先生所说,图书馆服务要“旅馆化”、“家庭化”、“机械化、自动化”、“希望读者一进图书馆门,就舍不得出去,有足以令人留恋之处……”<sup>[9]</sup>。比如,所有图书馆都应免费办理借阅证;提供信息交流空间,以及读者小憩处,免费提供茶水,对残疾人提供专门设施,并为特殊需要的高层读者设研究室;有条件的图书馆可设快餐服务,或为外地读者推出住读制;为读者提供全天候的自助借还书服务(东莞图书馆已经基本做到)等等。实践证明,完善服务管理是吸引读者阅读,提高服务水平,显示图书馆核心价值的关键。

#### 4.6 促进阅读和谐,做好阅读辅导

为社会阅读服务系图书馆的天职。图书馆实行阅读自主是对读者的信任与尊重的体现。鉴于近年有媒体报道,国民图书阅读率连续走低,每人每年平均仅为4.5本,而网络阅读率迅速增长,每年平均增长为10%,致社会各界出现了绝然不同的两种评论:一是批评当今阅读是“快餐式”的浅阅读,不该浮躁、功利等等;二是主张阅读自由,不存在功利阅读,不该规定人家读什么,怎样读,图书馆不必开展阅读辅导。其实,对浅阅读应具体分析,由于阅读活动必然多元、多样,就读者群文化层次而言,低文化读者从不阅读到浅阅读是一个进步。而对高文化读者丧失深阅读兴致,归咎于网络,莫如反躬自问是否在学界存在着普遍的浮躁与功利。但功利性与目的性亦难以评说。为了解决疑难去阅读即使与利益相关,似无可非议。当然,知识需要厚积深研,完全单纯为解决问题去阅读,就与治学疏远了。在图书馆自主阅读属于常规,不必劝告读者该读或不该读什么,不可重复在社会不正常时期,将书刊目录区分为优秀、公开、参考、内部,并根据读者身份限制阅读范围,成为文化禁锢者。但这不等于图书馆可以放弃社会教育职能,不再开展阅读指导工作。而关键在阅读辅导要研究方法,提高水平,突显温馨的诱导,不作简单的说教,甚至是粗暴的干预。古今中外的推荐书目、索引,以及提要、文摘、述评等阅读辅导方法经久不衰,它们就某一知识专题向特定读者对象作知识内容与检索方法的宣传、推荐、引导,供读者参考选择,并不强求读者效法;图书

的各类学术讲座、读书报告,由主讲人展现各种学术知识视野,让读者分析选择;在图书馆服务场所张贴国内外名人有关阅读与人生的语录等等,广为社会关注,都是极好的阅读辅导。读书与“读网”在多元化阅读中不论其共生共荣,或者此消彼长均应顺其自然,读者可以在阅读活动中提高选择、鉴别信息的能力,只要坚持阅读辅导又讲究方法,提高服务水平,阅读和谐当蔚然成风。

#### 4.7 走进社区乡镇,惠及基层大众

如何扩大图书馆服务覆盖面,满足大众服务需求,惠及城乡基层大众,是当前图书馆发展的重要问题。鉴于我国幅员广大,人口众多,公共图书馆建设应小型、分散、多样,贴近大众,由城市向农村辐射,由中心馆向基层馆延伸,形成星罗棋布的图书馆网。近年来,大中城市社区与乡镇建设已逐步由单一行政服务扩展为文化、教育、卫生、体育等全方位建设,其中各地社区图书馆、乡镇图书馆都采取国家办、集体办、私人办等多种形式发展。当今要着重发挥省、市与县(区)中心图书馆的引领作用,尤其在省会城市需协调省、市、区三级公共图书馆的关系,不可自乱方阵。根据常规分工原则,城市公共图书馆以市馆为主轴连接区馆,建设社区馆。鉴于我国政经文教体制实际,目前尚不可能实行人财物集中管理的总/分馆制,城市公共图书馆网主要还在强化联盟合作,尽管各地出现许多中心馆的“分馆”,其实是市馆积极开展组织协调,实行“一体化”服务的成果。而省馆的任务是进行业务辅导,或资源扶贫,应着重于面向全省县(区)图书馆,并通过县馆去指导建立乡镇馆。从图书馆整体发展及更好地服务大众考量,不论城市图书馆或乡镇图书馆都应充分依靠基层自身力量,市馆或省馆都不可越俎代庖,“一竿子到底”对基层馆包办代替,形成无序“繁荣”。当前,城市社区及乡镇基层读者文化程度一般不高,本着“一切为读者着想”理念,唯有对他们给予更多尊重、关爱,并实施嘉惠服务,才能切实保障公民平等获得信息的权利。

#### 4.8 吸引社会参与,接受社会监督

随着社会进步,公民素质提高,越来越多的人参加社会义务工作,为社会公益事业尽一己之绵力。他们把从事公益事业作为对社会的回报和对自我的充实,特别是一些大中学校学生还将其当作社会实践机会,而一般中老年知识分子则视其为精神安慰的需要。国内外不少公共图书馆不断吸引社会参与,多方发展图书馆义工,使他们成为图书馆的忠实读者和得力助手,成为图书馆联系广大读者的桥梁与纽带。这对于促进图书馆与社会读者良性互动,提高服务水平

颇具积极作用。根据不少图书馆经验,一般可成立读者协会,定期对图书馆服务工作提出批评与建议;组织一些经过培训的热心读者参与图书馆工作,聘请其中的专家、学者从事参考咨询,或作阅读报告、座谈;图书馆还逐年出版服务工作年报,对一年服务成绩及存在问题如实、透明地加以披露,接受公众监督,以引起社会对图书馆的关注,形成服务与被服务双赢互动,不断促进图书馆事业发展。

#### 4.9 培养优秀人才,提高服务水平

图书馆核心价值的突显关键在“以人为本”,必须具有一批优秀人才,特别是事业带头人。服务工作以“读者第一”,管理工作以“馆员第一”,这是为业内共识的。图书馆迅速发展的形势不断呼唤人才成长,这不能单靠职称、头衔促成。因为能力比头衔更重要,水平比职称更真实。应规定所有从业人员具备图书馆学知识,掌握计算机应用技术,副研究员以上人员必须学习图书馆学以外的其他学科知识。人才要积极延揽,有效培养,合理使用,并实际提升就业环境;充实事业内涵、改善发展条件、提升职业感情是稳定队伍的基础。其中,以各种服务与科研项目去组织人才,严格培训与考核,以促进出成果、出人才非常重要。造就优秀人才应有明确目标,周密计划,不懈努力。否则,人才落空,服务低下,图书馆核心价值也就难以体现。

#### 4.10 充分利用资源,突显服务效益

图书馆资源包括硬件资源及软件资源,能否充分利用,取得应有服务效益是衡量图书馆核心价值的唯一标准。曾有人称,图书馆是资源浪费最大的地方。这虽无真实根据,但可引起同仁反思。现在各地图书馆越盖越大,信息资源越来越多,经费开支也越来越巨。仅新建的数十个省、市级图书馆,规模都在7万m<sup>2</sup>以上,每年电费均达2千余万元,加上购书费及其他开支不下5千万元。而各地图书馆资源利用情况大相径庭。笔者见有某省级图书馆宣传:“开创文献信息服务新机制,实现文献资源开发利用最大化,读者满意度最大化,现实社会效益最大化,潜在经济效益最大化,品牌无形资产增值最大化的办馆效果……。”这一不着边际的宣传,随即遭读者追问:何谓“最大化”?如何去实现“最大化”?目前与“最大化”还有多少距离?诚然,一个图书馆的服务效益不能与一般服务机构类比或作精确计算,但有一个客观标准是不可忽视的,即以服务的人气指数大小去衡量,如果门可罗雀,毫无活力,生气就谈不上效益。可惜有的图书馆并不重视“人气指数”,对诸如进馆人数、借书证人数、借阅种册数、咨询件数、组织活动次

数等基本指数没有兴趣;相反却费尽心思去收集、热捧读者阅读效果,评选“读者贡献奖”、“读书优秀奖”等。其实,读者阅读之后产生什么效果往往并不一定立竿见影,因为阅读活动属于知识积累、潜移默化过程,难以具体、准确测定,如果凡读者具有重大成就即评定为“阅读贡献”、“阅读优秀”,将读者取得的成就完全归功于图书馆是不符合事实的。图书馆资源的建设、开发利用,以服务社会、普惠大众为目的,以充分、有效、合理为准绳。比如,馆舍及各项设施为服务社会,而不能成为商场或作为创收来源;信息资源必须有效,其保存为了更好利用,而利用又不能损害持续发展;人才资源应倍加关爱,既要培养更要合理利用;图书馆经费应保证服务,以信息资源购置为主,而不能为装点门面,显示“政绩”随意挥霍……。服务效果是办馆效益的核心,其中图书馆资源能否得到充分、有效、合理利用,又决定公共知识服务的效益——图书馆核心价值的显现,也决定图书馆可持续发展,永葆青春。

#### 参考文献:

- [1] 胡锦涛. 高举中国特色社会主义伟大旗帜为夺取全面建设小康社会新胜利而奋斗——在中国共产党第十七次全国代表大会上的讲话[M]. 北京:人民出版社,2007.
- [2] 中共中央办公厅,国务院办公厅. 国家“十一五”时期文化发展规划纲要[EB/OL]. 新华网,(2006-09-13)[2007-08-25]. [http://news.xinhuanet.com/politics/2006-09/13/content\\_5087533.htm](http://news.xinhuanet.com/politics/2006-09/13/content_5087533.htm).
- [3] 谢灼华. 世界与中国图书馆事业发展趋势[M]. 武汉:武汉大学出版社,2000:3.
- [4] 卢巧云,赵莉莉. 美国图书馆核心价值研究的启示[J]. 新世纪图书馆,2007(5):11-14.
- [5] 黄宗忠. 论图书馆核心价值(上)[J]. 图书馆论坛,2007(6):3-8.
- [6] 程焕文. 普遍均等惠及全民——关于公共服务普遍均等原则的阐释[J]. 图书与情报,2007(5):4-7.
- [7] 王宗义. 当代图书馆的社会教育功能再认识[J]. 图书馆论坛,2007(6):101-105.
- [8] 陈光祚. 再论个人数字图书馆[J]. 图书馆论坛,2007(6):121-125.
- [9] 王子舟. 杜定友与图书馆学[M]. 北京:北京图书馆出版社,2002:31.

黄俊贵 广东省立中山图书馆研究馆员。通讯地址:广州文明路213号。邮编510110。

(收稿日期:2008-01-18)