

肖红 许兆恺

树立良好形象,吸引民众利用图书馆

——访美国公共图书馆印象

摘要 美国公共图书馆的经费多少,很大程度上是由纳税民众来决定的,因此,其定位首先是要为纳税人服务好。美国的公共图书馆都设有公关部,其任务是大力宣传自己,树立良好形象,鼓励全民阅读,提高本馆社会地位,在服务中求生存、求发展。

关键词 美国图书馆 社会定位 读者服务 公关工作

分类号 G252

ABSTRACT Budgets of American public libraries are determined by taxpayers to a large extent. So, their objective is to provide good service to the public. In public libraries in U. S. A., there are public relations departments in charge of publicizing the libraries, establishing good public images, encouraging life-long reading, etc.

KEY WORDS American libraries. Social orientation. Reader services. Public relations.

CLASS NUMBER G252

根据福建省图书馆与美国俄勒冈州图书馆签定的霍顿馆员交换计划,笔者有幸作为交换馆员于2000年底对美国俄勒冈州波特兰市的莫特诺马郡图书馆进行为期6周的工作访问。莫特诺马郡图书馆是美国密西西比河西岸最古老的一所公共图书馆,其历史可追溯到1864年,也是俄勒冈州最大的公共图书馆。它包括一个中心馆和15个分馆,藏书近174万册,服务范围覆盖了包括波特兰市在内的3个市、镇,服务人口约65万,占俄勒冈全州总人口数的五分之一,是一个很具代表性的公共图书馆。访问期间,我们详细了解了该图书馆的各项工作流程,参观了部分分馆,还参观访问了俄勒冈州塞勒姆市、林肯市及华盛顿郡的几所公共图书馆。美国公共图书馆强大的宣传能力及为市民服务的热情给笔者留下了深刻的印象。

1 美国公共图书馆的定位

美国的公共图书馆是政府开办的非盈利性机构,其所有经费来源于税收及捐赠。以莫特诺马郡图书馆为例,2000年全年总经费约4384万美元,其中郡政府拨款约3415.6万美元,州政府拨款约11万美元,联邦政府拨款约17.76万美元,其它经费来源(包括捐赠、利息、罚款、收费)939.75万美元。从图书馆的经费来源中不难看出,政府拨款占了总经费的绝大多数,而其中地方政府的拨款又起了决定性

的作用。以该郡的情况来看,地方政府拨款中只有极小一部分由政府的财政收入拨给,绝大多数款项之有无是由该地区全体纳税人投票决定的。每个公民都可投票决定是否要为本地图书馆缴纳特别税,如投票通过,则每个公民都必须另外为图书馆缴纳税金。此项税收归图书馆专款专用,地方政府不得挪作它用。投票每5年举行一次。莫特诺马郡图书馆就是在1995年举行的投票中得到了纳税人的支持,该馆经费一下子由原来的每年2000多万美元一跃而到现在的每年4000多万美元,购书经费极为充裕。美国公共图书馆的经费来源决定了它的定位也必定是尽可能地为每一个纳税人服务好,一切从纳税人的需要出发,图书馆能为纳税人做的,他们都尽力去做好,以争取纳税人的支持。所以,他们工作的首要任务就是在广大纳税人心目中树立图书馆的良好形象。

2 做好公关宣传工作,树立良好外部形象

要树立良好形象,宣传工作占有极其重要的地位。图书馆必须通过宣传,让市民了解图书馆,信任图书馆,使用图书馆,从而支持图书馆。故图书馆中设有专门的公共关系部,如莫特诺马郡图书馆的公共关系部共有9名员工,其主要职责是向公众宣传图书馆,树立图书馆的良好的外部形象。具体工作有:设计图书馆的各种宣传小册子,由3个美工设计

师和2个印刷技工负责。策划图书馆的活动,由一个项目发展专家负责。负责与传媒接触,回答各方面提出的有关图书馆的问题,发布图书馆的各种信息。由一位专门的图书馆发言人负责。参与图书馆网站网页的美术设计,也由美工设计师负责。一切关系到图书馆形象的事都有公共关系部人员的参与。此外,公共关系部的经理还为馆长及员工如何与媒体打交道做顾问。由于公共关系部的工作,使图书馆能更好地树立和维护自己的良好形象。他们抓住一切机会开展公关活动,拉近图书馆与市民的距离。例如莫特诺马郡中心馆在1994年闭馆装修,就抓住这个机会开展了一个“想象搬迁我们的图书馆”(Imagine Moving Our Library)活动。成百的志愿者,从小学生到公司总裁,从家庭主妇到政府官员,都来到图书馆,他们有的用手提,有的用购物袋装,有的用纸箱运,乘坐市公交车将书搬到临时存放点。虽然大部分的搬运工作是由专业工人完成的,但图书馆利用这次机会又一次让市民感受到图书馆是市民自己的图书馆,图书馆的事是公众的事。该图书馆为节约人员经费,将图书采编方面的许多加工工作都外包给了公司(如加盖图书馆馆章、包书皮等),但图书馆内却拥有自己的美术设计人员、印刷设备、印刷工人,负责印刷部分图书馆的宣传小册子(部分发包给外面公司印刷),足见他们对此项工作的重视。公关部一年的经费达近50万美元(包括人员工资),其中印刷费就达76680美元。其工作通常有:编印图书馆举办各种活动的宣传单。编印如何使用图书馆宣传材料。编印推荐图书目录。

印造一些实用性小物品(如书签、磁性小贴片等)。无论你走到哪个图书馆,即使是一个非常小的分馆,在一进门最显眼的地方都放有各种各样印刷精美的宣传小册子,并有西班牙语、日语、汉语等语种的译本,向你介绍图书馆的服务项目,各种服务设施的使用方法,以及政府发放的各种宣传手册,读者可随意领取。

3 做好服务工作,鼓励全民阅读

深入细致地做好每一环节的服务,让市民实实在在地感受图书馆的作用,认可图书馆的服务,信赖图书馆,是图书馆树立形象更重要的一个方面。

3.1 做好图书采选,保障图书高流通率

美国的地方公共图书馆的图书采访法是典型的需要论派,馆藏完全依据读者的需要来选择。图书

馆的图书采购宗旨是尽可能选购使用率高的图书,满足广大纳税人的需求。只要是读者有需要的,他们就尽量给予满足。故图书馆除收藏图书外,还藏有大量的CD、录音带、录像带、DVD、乐谱,甚至家庭装饰画。除参考图书外,所有资料均可外借。所采购的图书也大部分为通俗、流行图书,如各种小说、传记、历史、科普,以及烹饪、园艺、婴儿养护等应用性的非小说图书。图书馆各分馆也藏有部分科技图书及参考图书,但一般不超过大学二年级的水平,基本上都在高中水平以下。如收有高中的化学课本,但没有大学的化学专业课本,可能收有家庭使用的电工方面的图书,但没有电学方面的教科书。参考图书则是诸如百科全书、年鉴、字典类的工具书,重点也在文学、历史方面,也有一些地方法规及历史图书,此外还有一些本地地区的地图、电话号码本等。中心馆所藏图书结构与各分馆基本一致,科技图书及参考图书的入藏量较分馆要稍大。参考图书(包括电子资源)占总购书费的10%左右,科技图书占总流通图书的10%,但图书内容深度不超过大学水平。因波特兰市有数所高校,极为专业的图书他们可通过与高校图书馆的馆际互借解决。他们认为公共图书馆的图书应是面向广大市民的阅读需求,图书入藏的目标就是追求最高的使用率。从他们图书使用率的统计数据中,可以看到确实达到了这一目的。如1999~2000年度的统计数据表明,总藏书100多万册,年流通图书700多万册,图书的平均年流通率达6次/册,特别是CD、CD-ROM、录音带、录像带,其平均年流通率都在10次/册以上,乐谱的年流通率竟达74次/册。由于这么高的流通率,其预约借书就显得非常普遍,相当大一部图书是通过预约借出的。读者既可到馆预约,也可电话预约,现在还开通了网上预约。在外借大厅出纳台的书架上,满满地排着已被预约的图书。据介绍,预约外借的图书能够占到图书外借总数的三分之一。此外,馆际互借也极为普遍,在订有协议的图书馆之间,馆际互借是免费的,如两馆之间没有协议,则馆际互借收取一定的费用。所有费用及邮费由图书馆支付,只有在邮费超出一定额度时(如10美元),经读者同意,超出部分由读者支付。我们在中心馆甚至看到有一个郡的图书馆还派有专人在中心馆租了几张办公桌位,专门办理他们图书馆与中心馆之间的馆际互借,可见其馆际互借数量是相当大的。此外,值得一提的是,地方公共图书馆中没有我国图书馆中所谓的保存本图

书,他们的观念是图书购来就是为使用的,而不是为保存的。这种作法大大提高了图书的流通率。遇到图书损坏或丢失的情况,他们通过图书公司进行图书的补缺。而图书公司则设有绝版书部门,收集绝版书,配送给图书馆。如美国的 Blackwell 图书服务公司每年就为图书馆配售 8000 多种绝版图书。

3.2 鼓励全民阅读,提高图书馆地位

美国图书馆在鼓励市民阅读方面应该说是费了一番心思的。首先,他们着力培养小读者。当孩子还未出世时,图书馆就把这些母亲请到图书馆来,讲故事给未来的宝宝听,孩子的胎教是从图书馆开始的。图书馆还安排有各年龄段孩子的故事会,由父母带着学龄前儿童到图书馆来听图书馆员讲故事,再小的图书馆都辟有一块儿童区,孩子从小就熟悉图书馆,习惯于到图书馆来找他所需的東西。他们把年轻父母可能感兴趣的图书也摆放在儿童区,这样父母在带孩子来借书的同时,也顺带为自己借些书回家看。对青少年读者的培养各馆更是不遗余力。各分馆有各自的青少年服务部(组),总馆还有专门的青少年服务协调部门,除统管各分馆的青少年服务部门外,还有专门的馆员负责到各个学校去辅导青少年阅读,为学生办理借书证,并送书上门。较大的图书馆在馆内都设有专门的青少年学习室,将学生的各种学习参考书及课外读书集中在一起,学生可在这里查找参考资料,做作业,还配有专门的馆员辅导学生做作业,家长对图书馆极为信赖。随着网络技术的发展,各图书馆还纷纷在网上开设了家庭作业主页,由图书馆员和部分学生家长负责维护网页,学生有不会的功课,可在网上在线请教、讨论。政府和社会各界对图书馆的这部分工作也给予了极高的评价。在俄勒冈州每年一度的优秀文学图书颁奖大会上,除为本年度俄勒冈州最佳作家颁奖外,还设有一个特别的奖项是颁给图书馆最杰出的为青少年服务的馆员的。

对于成人读者,他们也不放过任何可以鼓励公民阅读的机会。一次,我们在俄勒冈中部的一个旅游度假村的单元房中,意外地在房间客厅的书架上看到几本《读者文摘》合订本,原以为只是摆设,翻开一看,原来是附近一个小镇的图书馆的馆藏,在书的扉页上写着欢迎阅读的字样,并注明欢迎你带回家

去阅读。据说在这个度假村的任何一套房间里都放有这样的图书。另外,在一个火车站的站台上,我们还看到了一间仅有十几平方米的小小铁路图书馆。在这间由车站提供的房间里,图书馆派一名馆员专门在此为等车的乘客服务,乘客可在等车的空闲内在此借回想看的图书、录音带、录像带,并可在此区域内的任何一家图书馆归还,大大地方便了读者。从这些小处,我们不难看出图书馆是如何不遗余力地培养自己的读者,抓住任何可能的机会,为公民服务,鼓励公民阅读。

4 吸引市民到馆里来享受服务

“公共图书馆是您自己的图书馆”,美国公共图书馆极力要让市民感受到这一点。图书馆中的许多设施都是为读者免费开放的。如莫特诺马郡中心馆有一间会议室,任何人都可以免费借用这间会议室来举办各种讲座和活动,只有一个要求,那就是这些讲座或活动必须是公开的,面向广大纳税人,任何人都能自由参加的。再如,此馆在周末定期举办音乐会、有当地作家参加的作品讨论会、电影观摩与原作比较讨论会等各种活动,全部免费对市民开放,使图书馆成为当地的一个文化中心。图书馆还尽量深入到市民的各种社会活动和生活中去,为市民服务。访美期间,恰逢美国大选,俄勒冈州是邮寄投票,大选期间,每个图书馆就在馆门口设立投票箱,方便市民投票。我们看到许多市民专程开着车到图书馆来投票,有的顺便借上几本书回家。他们就是这样想方设法地为市民服务,把每一个纳税人都吸引到图书馆来,鼓励大家使用图书馆,利用图书馆的服务。在图书馆的一个宣传小册子上我们看到了这样一句话:“感谢您使用您的图书馆”,时刻让纳税人感受到公共图书馆就是他们自己的图书馆,读者是图书馆真正的主人。

肖红 福建省图书馆视听部主任、馆员,武汉大学图书情报专业在职硕士研究生。通讯地址:福建省福州市湖东路。邮编 350001。

许兆恺 福建省泉州市图书馆馆长、副研究馆员。通讯地址:福建省泉州市东湖街。邮编 326000。

(来稿时间:2001-06-12)