

试论公共图书馆的公益性服务

尤苏平

(梧州市图书馆 广西 梧州 543000)

【内容摘要】本文论述了公共图书馆的公益性和图书馆服务,在此基础上对创建公益性服务体系等问题进行了探讨,并提出通过立法、坚持公益性服务、宣传等手段,来大力发展公共图书馆公益性事业。

【关键词】公共图书馆 公益性 图书馆服务

中图分类号 G258.2

文献标识码 A

文章编号 1007-9106(2009)09-0163-02

图书馆是一个重要的公益性文化机构。它在当今信息时代的作用,越来越不容忽视。因为图书馆是为社会各个阶层服务的文化窗口,是知识经济时代的重要的精神文明前沿阵地。图书馆的公益性,是图书馆服务的本质属性。公益性是公共图书馆的立足之本,是公共图书馆产生、发展的基石,坚持公益性服务是必须的。充分发挥图书馆的公益性,这样才能更好体现公共图书馆的办馆宗旨,促进图书馆事业的发展。

一、公共图书馆公益性与图书馆服务

1. 公共图书馆的公益性

“公共图书馆是指由政府兴办,向社会公众开放,承担文献资源收集、整理、保管和利用的公共文化设施”。由此可见,图书馆的公益性,是指它提供的文献信息资源和服务可以由全社会的民众共同占有和享用,它具有明显的利益公共性、社会性。无偿服务是图书馆神圣的象征,已经成为全世界图书馆的共识。1994年10月29日,国际图联/联合国教科文组织的《公共图书馆宣言》中指出:“公共图书馆原则上应该免费提供服务。建立公共图书馆是国家和地方政府的责任。必须专门立法维持公共图书馆,并由国家和地方政府财政拨款。图书馆应该是继承文化、传递信息、扫盲和长期教育战略的基本组成部分;为保证全国图书馆的协调和合作,必须立法并制定战略计划,来确定并建设同一服务标准的全国图书馆网络”。公共图书馆的资源 and 设施是政府拨款购置,属于公共财产。资源 and 设施的使用以及图书馆的基本服务,应该对所有公众免费开放。这是公共图书馆的办馆宗旨,任何时候都不能丢失。

2. 公共图书馆服务

2008年中国图书馆学会年会于10月27至31日在重庆隆重召开,会上,中国图书馆学会正式发布了《图书馆服务宣言》。《宣言》是一部集中了中国图书馆人集体智慧的文件。《宣言》指出:“图书馆是通向知识之门,它通过系统收集、保存与组织文献信息,实现传播知识、传承文明的社会功能。现代图书馆秉承对全社会开放的理念,承担实现和保障公民文化权利、缩小社会信息鸿沟的使命。中国图书馆人经过不懈的追求与努力,逐步确立了对社会普遍开放、平等服务、以人为本的基本原则”,同时提出了七个目标。《宣言》的核心内容就是“服务”。图书馆要对全社会开放,维护读者权利,对所有读者平等服务,对弱势群体人文关怀,消除数字鸿沟或信息鸿沟。

范并思教授在他的《图书馆服务的行业承诺》一文中说

到:“进入信息时代后,图书馆服务发生了翻天覆地的变化,亦经历着前所未有的挑战。因此,在图书馆人面对信息环境的变化带来前所未有的挑战,努力建立图书馆核心价值时,‘服务’在图书馆核心价值体系中的重要性再一次被提出”。图书馆学是由服务来定义的专业。图书馆所做的工作是服务于个人与全人类。图书馆学的每一个方面,图书馆员所采取的每一个行动,都可以而且应该是通过服务来衡量的。图书馆服务可以大到将图书馆入门教育与大学课程成功地整合,也可以小到对一个目录的使用者的简短行动。但是服务可以也应该贯穿于图书馆的职业生涯,并因此成为衡量图书馆所有的计划与方案的标准,也是图书馆评估自己所有工作成败的方法。

公共图书馆是由政府兴办的公共文化设施,是国家财政全额拨款的纯公益性服务机构。它的建设最终目的就是提供“服务”,它的服务对象就是读者。公共图书馆当“公益性”和“服务”结合在一起时,便注定了其工作的特殊性,特别是在市场经济逐渐发达的大背景下,公共图书馆服务的公益持久性受到前所未有的诱惑和空前严峻的挑战。我们不能将公共图书馆的服务变成商务性的运作而要求社会成员有偿利用资源。相反,公共图书馆必须以追求社会效益的最大增长值为目标定位,并要求图书馆工作人员在准确地把握公益服务的内涵前提下,以高尚的服务精神和职业道德去面向大众,满足不同知识层面和广泛的社会群体的要求,向所有的人提供免费平等、尽善尽美的服务,尤其要求图书馆工作者必须保持坚定的信念,以平和的心态和前瞻性的眼光,充分认识公益服务的内涵和精神。

二、构建公共图书馆公益性服务体系

1. 建设平民化的公益性服务

改革开放30年以来,我国的经济取得巨大成就,综合国力不断增强,人民群众的生活水平有了较大幅度的提高。政府把解决民生问题作为政府的首要职责,把保障人民基本文化权益作为解决民生问题的重要方面,保证了公民享有文化权利的实现。

近年来,中央政府开始重视图书馆发展,出台了一系列政策。党的十四届六中全会通过的《中共中央关于加强社会主义精神文明建设若干问题的决议》指出:“对政府兴办的图书馆、博物馆、科技馆等公益性事业单位给予经费保证。”尤其是2006年9月13日政府颁布了《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》,提出“十一五”期间要加大政府对文化事业的投入,完善公共文化服务网络,加快发展我国图书馆

事业,推动公共文化服务向社区和农村延伸。为了更好地落实“十一五”规划,又发布了《关于进一步加强农村文化建设的意见》,明确要求包括图书馆在内的农村文化建设要实现“五个纳入”,即:纳入各级党和政府的重要议事日程;纳入经济和社会发展规划;纳入财政支出预算;纳入扶贫攻坚计划;纳入干部考核指标。这体现了政府加大力度发展公共图书馆事业的决心。党的“十七大”报告又把文化建设提到了前所未有的高度,并把文化作为民族凝聚力和创造力的重要源泉,作为综合国力竞争的重要因素,肩负着提高国家文化软实力,使社会文化生活更加丰富多彩的历史重任。图书馆通过服务,提高公民的文化素养,以知识增进公民的创造能力,使公民通过实践活动更有效地服务社会。

公共图书馆平民化的公益性服务,要以满足广大人民群众不断需求的文化、信息、知识为己任;以普及社区、方便市民借阅书刊为目的。逐步实现公共图书馆平民化普及教育,使广大民众都有公平、平等获取文献信息的权利,要方便市民就近阅读,解决读书难的问题。让图书深入社区,方便读者,贴近市民,实现图书馆平民化的服务。把公共图书馆建在基层,让公共图书馆星罗棋布,遍及城乡,也是改变部分群众对公共图书馆意识淡薄,加速普通老百姓的文化素质提高的较好途径。

2. 打造具有品牌特色的公益性服务

品牌服务是公共图书馆在读者服务工作中,通过自己的某种独特性,或一定的规模和馆藏,或某一信息产品,或某一特色服务,在图书馆读者服务工作中与同行形成差别优势,而且提供给读者的服务属人人都可以得到的公益性免费服务,这种服务优势就是品牌的特色服务,以公益性的特色品牌服务来提高图书馆的知名度,吸引广大读者利用图书馆。如由广西“知识工程”办公室和广西图书馆共同推出的“八桂讲坛”就是面向社会、面向公众,以丰富服务内容,营造良好学习氛围为目的的公益性讲座活动。“八桂讲坛”以讲座为平台,通过对讲座内容、讲座形式、讲座师资的精心策划,以传播先进文化思想,普及科学知识,提高公众科学文化素质为目标,树立精品意识,深化图书馆文化内涵,在坚持符合社会需要、贴近生活实际原则的基础上,构筑面向不同层次读者需求新阵地,充分发挥广西图书馆公益性机构的社会教育职能。通过“八桂讲坛”公益性讲座,使广大市民读者免费学到更多的知识,获得高质量的精神享受。这样的公益性服务,是吸引读者的品牌特色服务,也是在传统服务基础上的一种创新服务。

3. 建设因特网的公益性服务

建设公益性的因特网服务平台,要从读者容易掌握的角度去考虑。在网络时代,维护广大民众从互联网上获取信息的服务要做到实用和方便。因为,读者关心的是图书馆的数字化能给他们提供多少可用的信息资源服务,而不是硬件设备有多高档和先进。可见,馆藏数字资源建设不能盲目追求规模,要充分考虑资料价值和存储设备间来建立一个实用的,方便读者使用的数字资源中心。

三、实现公益性服务的措施

1. 争取国家通过立法

争取国家通过立法保证地方财政对公共图书馆的长期投入经费,保证公共图书馆的全部正常经费,使图书馆将原来的有偿服务项目,逐步改为公益性免费服务,如:读者免费借阅图书;读者免费阅览报刊;读者免费查询数字资源;专家讲座、各类名师作品展览等也免费向读者开放。深圳市图书馆从2005年初开始,图书馆全体员工与党政机关公务员统一由地方财政发工资、津贴,逐步清理了图书馆的有偿服务

项目。以“图书馆之城”的理念,着力打造全市数字资源平台,逐步实现免费服务市民,把深圳市建设成没有边界的图书馆网络,让大大小小的公共图书馆普及全市,公益性免费服务市民。

2. 坚持以公益性服务为主

公共图书馆的资源 and 设施是政府拨款购置,属于公共财产。这些资源和设施的使用以及图书馆的基本服务应对所有公众免费开放,这是公共图书馆的办馆宗旨,任何时候都不能失掉这个宗旨。图书馆利用文献信息资源免费向公众服务,在新世纪仍然是图书馆的本质特征,是公共图书馆同一切营利性信息咨询机构相区别的根本之处。公共图书馆要坚持公益性服务为主,一是不能随便收费;二是不能热衷于创收。不能随便收费,就是说公共图书馆有些特殊服务的适当收费固然是合理的,但不能喧宾夺主,占了图书馆服务的主导地位,影响基本读者服务。不能热衷于创收,就是说公共图书馆的价值应体现在向公众提供优质无偿的文献信息服务,争取最大的社会效益上。公共图书馆与企业最本质的不同之处在于:公共图书馆的终极目标是最广泛的社会利用,即最大限度的社会效益,而企业的终极目标是利润最大化,即最大限度的经济利益。而不论现代图书馆发展到什么程度,无偿服务作为公共图书馆的基本原则依然不会改变。

3. 坚持长期宣传公益性服务

宣传公共图书馆公益性服务精神,树立为读者公平、平等服务理念,这是公共图书馆工作者的长期职责。公共图书馆公益性免费服务,虽然不属于新生事物,但由于种种原因,近年来就有个别地区公共图书馆,还要靠收费才能维持正常支出。因此,我们公共图书馆界全体同仁,要明确公益性服务才是公共图书馆的精神。借助报刊、电视、广播电台,积极地向各行各业的领导干部和广大群众宣传公共图书馆公益性服务的重要性和必要性,使广大人民群众都了解公共图书馆是社会公益性机构,无偿服务是公共图书馆的基本原则,任何时候都不能失掉这个原则。它的馆舍建设和馆员的工资、购买图书、报刊、设备的全部经费,都应该是由国家和当地政府财政拨款来的专款。公共图书馆的财产和设施都属于公共物资,这些资源的使用与图书、文献一样,都应该对公众免费提供服务。这是公共图书馆的服务宗旨。

总之,我们有理由相信,在国家的大力扶持下,在公共图书馆的共同努力下,在公众的积极参与下,我国公共图书馆公益性事业的发展会越来越好,在提供普遍均等的公共文化服务中发挥作用也会越来越大。公共图书馆通过服务,提高公民的文化素养,以知识增进公民的创造能力,使公民通过实践活动更有效地服务社会。

参考文献:

- [1] 范并思. 图书馆服务的行业承诺[J]. 图书馆建设, 2008(10).
- [2] 周心慧. 对图书馆公益性与有偿服务的思考[J]. 国家图书馆学刊, 2006(1).
- [3] 赵国喜. 提升公共图书馆的服务水平, 为构建和谐社出力献策[J]. 图书馆学刊, 2008(1).
- [4] 黄小驹. 构建公共文化服务体系, 政府要“买单”——访全国人大代表詹福瑞[N]. 中国文化报, 2008年3月8日.
- [5] 丁为民. 图书馆与人文关怀[N]. 晶报, 2008年3月4日, 人文周刊 D2-3.
- [6] 李峰等. 用法律保障促进深圳公共图书馆事业发展——深圳公共图书馆立法探讨[J]. 图书馆, 2007(4).