

·专题报道·

[编者按]:2003年8月上旬,中国图书馆学会专业图书馆分会一行55人的代表团参观访问了港澳的三所有代表性的图书馆,其中中科院文献情报中心有24位同志参加了此次活动。本刊从他们的总结报告中选择了一组有代表性的文章,读者可通过他们的感受了解港澳地区的图书馆及文化事业。

港澳地区图书馆参观有感

汪凌勇

(中科院文献情报中心 北京 100080)

8月初我们在中国图书馆学会专业图书馆分会的组织下参观走访了港澳地区的三家图书馆:香港理工大学图书馆、香港中央图书馆和澳门大学国际图书馆,重点考察了图书馆的读者服务,听取了有关专业人员对图书馆管理工作的介绍。港澳地区图书馆强烈的服务意识、科学的管理方法、现代化的设施及整体的环境与氛围,给我们留下了深刻的印象。它山之石,可以攻玉。虽然港澳图书馆有它特有的背景、经费、地位和环境状况,我们不可能一成不变地去照搬照套他们的经验和模式,但港澳同仁以人为本的服务理念,规范化、自动化的管理模式,以及紧跟网络时代数字图书馆发展方向的敏锐眼光和意识,无疑是值得我们学习和借鉴的,这次港澳图书馆之行的主要收获也就在于此。

1 一切贯穿以读者为本,一切体现以读者为本

“以客为本,质素至上,创意无限,专业精神,讲究成效,精益求精”,这是香港中央图书馆明确倡导的服务理念。以客为本,就是以读者为本,尊重读者,提供读者最满意的服务。也就是说图书馆的一切工作不是为了工作人员便利,而是为了读者方便,要从读者的角度来看图书馆的服务与功能。图书馆以服务于读者为最终目的,读者满意就一切OK,否则,即使你建筑再大,经费再多,馆藏再丰富,也是枉然。由于有这样的理念做指导,港

澳地区图书馆无论是内、外部环境和设施还是功能布局,从较细微处如书架的设计到各项规章制度条款的制定乃至服务的项目和内容,都充分体现出以人为本的理念,渗透着深切的人性关怀。

1.1 环境恬静优美,功能、布局设计细致周全

香港中央图书馆和理工大学图书馆身处港岛闹市中心地带,却能闹中取静。中央图书馆环境幽雅,采用大量玻璃幕墙设计,既便于采光,又可以一览山清水秀的自然景观。澳门大学图书馆地点和周边环境也相当好,通过各楼层的玻璃窗外望均感到视野开阔,景色宜人。

各图书馆的建筑设计都非常人性化,从整体布局到书刊、架位、桌椅的摆放,一切都是从读者的角度出发,力争给读者创造一个方便、舒适、易用的阅读环境。适应不同读者需求的专题图书馆,各种功能的阅览室、研讨室和研习小间,摆放似乎休闲随意的舒适沙发,各楼层、各区域为方便读者而设置的复印机、扫描仪,指路标牌,供读者阅完放书的小木箱等,方方面面,替读者考虑的非常周全。

为读者方便,中央图书馆采用大开间布局,书库阅览室相通并一律开架,所有文献除特藏均可自由取阅,只在出入口处有报警装置;所有书桌都提供电源插座及数据接口;馆外有还书箱,读者在闭馆时间也可归还图书

资料。

图书馆的设计还考虑到残疾人士和特殊群体的需要。如中央图书馆有特别设施方便残疾人进出和使用图书馆(直达电梯、书架间间隔考虑能通过轮椅、特别柜台和洗手间、阅读桌高度可调等)。一些图书馆储备为弱视及年长者而设的特大字体小说书籍。有的图书馆还备有盲人专用阅读设施。细微之处无不体现出以人为本的理念。

1.2 各种服务规则、规范的建立一切围绕读者,一切方便读者

香港理工大学图书馆提供24小时交互电话服务(含问讯,通过传真获取申请表等)和24小时网上资源使用及服务;图书馆还有明确的服务承诺,对读者的各种询问和建议均有明确规定的响应时间;处理各项工作有严格的时间表,如“协寻图书需于36小时复读者”,新书进馆10天上架,急件1小时上架等。中央图书馆规定每一层的咨询柜台须有专业馆员为读者提供咨询;图书馆提供二十四小时借还书服务;读者可通过电话或上网预约借书或续借,并查询借书记录;图书借阅期限较灵活,如无人催还,可连续续借5次;同时,图书证在香港任何公共图书馆均可通用,并可将借出的图书资料归还任何一家公共图书馆。这些贴心读者的服务规则、规范的建立,延展了图书馆服务时间,扩大了图书馆服务区域,极大地方便了读者,也大大提高了图书馆的利用效率。

1.3 开展丰富多彩的公益性活动和提供各种免费服务,树立良好外部形象

“取之于民,用之于民”。图书馆属政府投资,无论是基础设施、还是各种资源靠的都是纳税人的支持,所以港澳图书馆有着非常明确的为纳税人服务的宗旨。各图书馆差不多所有的常规服务设施和项目(含在线检索等)都是免费的。几家图书馆还设置单独的研习室或研读小间供读者免费使用,方便读者自习或多人一起研讨。香港理工大学图书

馆各楼层都提供免费复印。中央图书馆兼有社区服务功能,除了搞好图书馆一些共有的基本服务外,还有一些特色服务项目,如启发儿童智力的儿童图书馆(玩具馆)等;该馆还开展各式公益性活动,如举办由世界级名人、大师主讲的讲座和各种展览等。

图书馆小册子内容详细,印刷精美,用中英文两种语言向你介绍图书馆有哪些服务项目,以及各种服务设施的使用方法;同时小册子也为读者提供了行为规范(如香港理工大学印刷的教师版和学生版小册子分别提供了教师和学生在图书馆所应遵循的行为准则)。这些小册子对图书馆本身也达到了宣传的目的,有利于树立图书馆良好的外部形象。读者通过小册子由了解图书馆到信任图书馆,进而乐意使用图书馆并成为图书馆的忠实支持者。

2 管理规范化、自动化,并寻求与国际接轨

各图书馆管理规范,各级人员职责分明,岗位分工明确,有要求,有检查,各司其职,各负其责。以香港理工大学图书馆为例,读者询问问题一般由参考馆员解答,并协助其填写各式申请单,流通柜台则回答和处理图书借还、办证等问题;流通部门仅组长为图书馆专业人员,其余都是一般的行政人员,负责书库的图书上架等工作;图书馆对每一学院都设一专人负责,称为“faculty librarian”;图书馆还制定了资料库评价原则,在新买资料库之前必先经过评估。

中央图书馆基本实现了管理自动化:五部电脑控制的输送系统,二十五部自助借书机;“一站式”多媒体系统服务,市民可以在一台电脑上、以不同方式查阅各种类型的资料;自助借书,自助式打印、复印,在自助借书系统运行过程中能同步自动打印记载有借书书名、借阅起迄日等数据的便条,使读者清楚明了各项图书借阅要素。

另外,香港理工大学图书馆和澳门大学国际图书馆都采用美国国会图书馆分类法;

澳门大学图书馆为完善图书馆的管理和运作流程还加入了 ISO9000 质量管理体系认证体系,以寻求在规范和管理等方面符合国际惯例和标准。

3 “数字图书馆”是共同的努力方向

随着现代信息技术和网络的发展,数字化资源的作用日显突出,图书馆的馆舍和藏书量等过去被认为是有一定垄断性的独家占有资源已不再是图书馆可以高枕无忧的资本,网络的存在使得各图书馆之间、图书馆和它所服务的用户之间在某种意义、某种程度上又处于同一个起跑线上。数字化、网络化是大势所趋,是不可逆转的潮流。图书馆只有积极建设自己的特色化数字资源和整合网络资源,抢先将各种无序、庞杂的信息资源有序化,才能在未来网络世界中占据一席之地。我们看到,港澳地区几家图书馆对此均有深切的认识,它们不约而同地在数字化、网络化建设方面倾其所囊,不遗余力。

中央图书馆努力建设自动化的数字图书馆。馆内有世界领先水平的多媒体资讯系统,配备了1.6亿港元的多媒体系统设备,及9400万港元的设施和电子设备,包括1500部终端机;有超过127万页缩微资料、10万张文字资料、1800张海报、410张地图、255小时录影资料和90小时录音资料数字化;已订购超过3000项网上及只读光碟的全文资料库和电子期刊,近8000电子书籍;逾1000个座位设有电插座及数据线路输出口。

澳门大学国际图书馆寻求数字化和全面计算机化。读者在澳门大学图书馆可联网查阅多种图书资料。目前线上全文数据库有40多个,如路透社、人民日报、Emerald等,非线上的电子数据库则有百余个,并在快速增加中。

香港理工大学图书馆在数字化资源建设和整合方面亦不甘示弱。其网络学科导航颇具特色,含35个学科的学科导航将本馆OPAC中的相关学科资源以小集合的形式析

出,使用户在该栏目中可以看到所选学科的 Dictionaries, Encyclopaedias & Handbooks, Books, e-Book, Journals, e-Journals, Audio-Visual Materials, Standards, Atlases, Electronic Databases, Internet Web Sites 以及 PolyU Examination Paper Database,十分方便易用。

4 与目标相适应而各具特色的服务与收藏

各图书馆依据目标、职责不同在收藏、服务等方面又各有特色。香港理工大学办学的宗旨是“开物成务”,即从应用入手,课程以“应用”为主,科研也力求从应用出发,拥有设计和服装材料研究等在香港极富实力的应用性专业,因此其图书馆收藏也以应用学科为主,大量收藏有关纺织、设计等方面的书籍,其教学幻灯片数量庞大,仅服装设计用的幻灯片就有27万张。中央图书馆作为公共图书馆,以“提供资讯,支援终身学习,丰富文化生活”为办馆宗旨,因此有很强的社区服务功能。其各类特色馆、儿童馆、地图馆、音乐练习室等深受大众欢迎,经常要提前预约。中央图书馆还开展多种多样的科普性和娱乐性活动,如:举办“中国科协期刊展”、“故事王国”展览、迷你音乐会、香港文学节和摄影讲座等。

5 结束语

以人为本,全方位为读者提供贴心、周到、细致入微的服务,是港澳图书馆的最大特色,也是我们与港澳图书馆最大差距之所在。我们要进一步提高服务意识,提升服务水平,以服务赢得用户,以服务求生存。围绕服务,始终把握用户需求,才能推动图书文献、信息咨询和情报研究等一切产品达到较高的水准。要紧跟世界图书馆发展的潮流,加强网络环境下的数字图书馆建设,促进资源共享,加强读者培训,以最大限度地发挥图书馆作为信息资源中心和知识管理中心的作用。只有与时俱进,锐意进取,才可能使我中心发展成在规模、设施、馆藏、服务和管理等各方面都处于领先地位的一流图书馆。