

公共图书馆为农民工服务的途径探析

翟红宇

(邯郸市图书馆, 河北 邯郸 056002)

[摘要] 农民工是城乡二元体制的特有产物, 是我国特殊的社会群体。公共图书馆是传播先进文化的社会公益性文化机构。长期以来, 公共图书馆在为农民工服务中存在着思想意识欠缺、服务模式陈旧、服务项目不全面等问题。为了提高公共图书馆为农民工服务的质量, 必须探究提高图书馆服务质量的途径。

[关键词] 公共图书馆; 农民工; 服务

doi:10.3969/j.issn.1673-9477.2013.01.040

[中图分类号] G250 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-9477(2013)01-0126-03

为社会默默奉献的农民工, 理应享受城市的公共文化设施。然而, 目前农民工难以较好地利用图书馆等公共文化设施, 究其原因是多方面的。因此, 改善这一现象也应当多管齐下。

一、公共图书馆为农民工服务中存在的问题

(一) 思想意识欠缺

思想意识欠缺主要表现在图书馆和农民工两个方面。首先, 图书馆没能够进行有效地宣传, 部分馆员没有形成农民工服务的意识。据相关调查表明, 农民工使用公共图书馆的意识非常淡薄, 不清楚公共图书馆的公益性质, 不了解图书馆的作用, 认识不到自身享有利用公共图书馆资源的权利。造成这种现象的主要原因就是公共图书馆对自身的作用与地位的宣传力度不够, 没有能够让农民工群体科学认识到公共图书馆的作用与价值。近年来, 虽然部分公共图书馆加大了宣传力度, 相继开展了一些社会活动, 并没有取得关键性转变。由于大多数农民工文化水平不高, 到图书馆只是出于一种消遣, 或是一种好奇, 没有明确的利用图书馆资源的目的, 欠缺公共图书馆的一些基本常识, 难以和图书管理员进行顺畅的沟通; 部分图书管理员没有为农民工提供差异化服务的意识, 甚至对农民工存在歧视心理, 在工作中表现为爱搭不理、态度冷漠, 从而导致农民工难以长期有效地利用公共图书馆资源。其次, 农民工经济水平与自卑心理。大部分农民工进入城市是为了解决生活保障、改善生活水平, 将绝大部分精力投入到体力工作当中, 劳动强度较大、收入较低、闲暇时间非常少, 难以产生进公共图书馆学习的需求。部分农民工时常会觉得自己是外乡人, 不被城市所接纳, 存在着一定的自卑心理, 担心被拒之门外, 而不愿进入公共图书馆。

(二) 服务模式陈旧

目前, 大部分公共图书馆的服务模式依然过于传统、陈旧, 一些跟不上时代发展的规章制度阻碍了农民工进入公共图书馆享受文化服务。例如, 借书周期过短, 一般公共图书馆的借书周期是半个月, 这样的时间期限是针对城市居民设定的, 然而, 农民工大多居住在距离市中心较远的城郊地区, 半个月的时间期限显得过于短暂。坐等读者上门的公共图书馆, 具有一定的独立性与封闭性, 不利于公共图书馆更好地为农民工服务。虽然, 近年来部分公共图书馆开展了送书上门、代借还书、预约借书、流动书车以及集体外借等活动, 但是由于主客观条件的制约, 这种服务仅仅是走个形式、流于表面。值得一提的是, 公共图书馆的开关时间和农民工的闲暇时间不匹配, 也制约了农民工有效地利用公共图书馆资源。目前, 除了上海、北京、深圳、广州等大城市的公共图书馆有着较长的开放时间外, 大部分地区的公共图书馆按照事业单位、机关的八小时工作制开馆、闭馆, 这对于居住于城郊地区、起早贪黑工作的农民工而言是非常不方便的。此外, 公共图书馆的部分有偿服务也阻碍了其更为有效的服务。进城务工的农民工工资普遍不高, 生存压力相对较大, 公共图书馆的有偿服务只会让农民工望而却步。

(三) 服务项目不全面

通常, 公共图书馆在培训方面举办的都是法律、外语、计算机等热门专业或技术性较强的培训。例如, 北京西城区图书馆和法国沛丰协会、微软有限公司、西城团区委合作开展的社区学习中心项目, 主要提供心理、法律等知识讲授以及计算机技术培训。这种过于专业性的活动, 难以吸引知识水平不高的农民工的关注。农民工需要的是有针对性的基础性讲座, 而不是过于专业化、过于高雅、追求高

[投稿日期] 2012-10-08

[作者简介] 翟红宇(1970-), 女, 河北邯郸人, 馆员, 研究方向: 图书资料。

精尖的讲座。目前，鲜有公共图书馆举办以提高农民工劳动技能、提升农民工文化素养为核心的培训教育活动。此外，公共图书馆在提供服务时，缺乏与其他机构的有效合作。虽然部分公共图书馆和社会一些机构进行了部分合作，但是合作缺乏深度与持久性，公共图书馆在合作中没有能够确立主导地位。并且，这种缺乏持续性与长久性的合作没有将为农民工服务纳入到计划之中。

二、提高公共图书馆服务质量的措施

（一）转变服务观念

公共图书馆要从根本上提高为农民工服务的水平，就应当转变传统的服务观念，深刻认识到服务的重要性与必要性。在具体工作中，公共图书馆工作人员应当从以下几个方面加强为农民工提供服务的认识。首先，为农民工提供高水平的服务是公共图书馆的分内工作。公共图书馆是为所有公民服务的社会机构，为一切读者服务是公共图书馆工作的原则。公共图书馆应当无视读者的性别、年龄、语言、宗教、教育程度、社会地位，平等地对待所用的读者。农民工尽管在社会地位、经济地位方面处于弱势，但是作为国家公民，农民工和城市居民一样享有利用公共图书馆各种资源的权利。与此同时，公共图书馆具有为农民工群体提供服务的义务。其次，为了促进社会和谐，必须为农民工提供服务。人的和谐发展是和谐社会的核心，我国大约有2亿的农民工，是社会发展的重要部分，是和谐社会构建的不可或缺的力量。但是，因为社会再分配、传统体制等原因，社会容易忽视农民工的权益。公共图书馆是一种公益性文化机构，其宗旨是提供丰富的资源和服务以满足社会团体或个人在发展、信息、教育等各个方面的需求。公共图书馆在和谐社会的构建过程中，肩负着重要的文化传播责任，应当为农民工群体提供更多的关注，帮助农民工获取信息资源，提高农民工思想道德修养，促进社会和谐。

（二）针对性服务

农民工群体同城市居民一样拥有利用公共图书馆资源的权利，鉴于农民工群体的特殊性，公共图书馆应当从形式和内容等方面为农民工提供更有针对性的服务。首先，为农民工群体提供富有针对性的服务内容。公共图书馆提供的服务应当和农民工的需求相符合。公共图书馆应当以读者为中心，仔细了解农民工的各种信息需求，进行有针对性的服务。当代农民工对法律法规、就业、休闲娱乐等信息有着较为强烈的需求，所以，公共图书馆在采集信息资源的时候，应当注意满足农民工的这些需求，使服务内容能够与社会发展相符。近年来，随着产

业结构的不断调整，传统的劳动密集型产业逐步向高新技术产业转化，传统的体力劳动需求锐减，而具有一定技术的劳动力需求迅猛增长。公共图书馆应当为农民工群体提供劳动技术等方面的培训信息，增强农民工的学习意识，促进农民工掌握劳动技能，适应社会发展的要求。其次，公共图书馆的服务方式也应当具有针对性。公共图书馆在为农民工提供服务时，应当注意服务地点的选取，服务类型的选用和服务费用的确定等方面的内容。例如，在服务地点选取上，可以采用设立分馆、流动书车等途径，解决农民工进入图书馆不便的问题。

（三）加强宣传与推广

虽然现代公共图书馆发展较为快速，但是大部分农民工仍然不了解图书馆的作用与价值，部分农民工甚至不知道城市公共图书馆的位置。因此，公共图书馆应当加强宣传与推广，促进农民工认识、了解图书馆，进而有效地利用公共图书馆的各种资源。在具体工作中，公共图书馆可以采用以下宣传方式：印制图书馆宣传手册，宣传手册的内容应包括公共图书馆的服务项目、馆藏资源、阅读价值、交通路线等，可以在车站、职业介绍机构等地免费散发给进城务工的农民工；举办展览，在农民工聚居区或图书馆，举办临时性展览，或设立宣传橱窗，展示公共图书馆的相关内容；大众媒体宣传，充分利用报刊杂志、广播、电视等农民工接触较多的信息渠道，增加公共图书馆的曝光率，提高农民工群体对公共图书馆的关注度；和农民工直接沟通交流，进行有针对性的宣传。在经过宣传之后，应当进行有效地推广工作，将潜在的农民工读者转变为现实的农民工读者，激发农民工的阅读需求。在具体工作中，可以采用以下方式进行推广活动：在农民工群体中组建读书小组，充分发挥已经是公共图书馆读者的带头作用；组织社区活动，通过开办社区讲座、举行文艺演出，吸引农民工的主动参与，促进农民工利用图书馆资源意识的形成，从而将其发展为公共图书馆的真正读者。

（四）加强和其他单位的合作

公共图书馆在为农民工提供的过程中，常常会遇到财力、物力、人力等问题，这就要求公共图书馆加强与其他单位的合作，共同为农民工提供高质量的服务。首先，公共图书馆应当加强与工会、劳动主管部门的合作。公共图书馆在为农民工服务的过程中，经常会遇到一些专业性较强的问题，因为受图书馆工作人员知识的限制和问题本身的制约，图书馆在服务中难免会显得力不从心。因此，为了解决这一难题，公共图书馆就应和工会、劳动

主管部门建立合作关系,邀请相关人员培训图书馆工作人员,促进其了解涉及农民工的基本常识。其次,公共图书馆应当加强与用工单位的合作。公共图书馆为农民工提供上门服务,须要用工单位的积极配合与支持,可以采取图书馆提供图书资源,用工单位提供工作人员和场地的形式,确保为农民工提供稳定、长期的服务。再次,加强与其他文化机构的合作。公共图书馆可以借助艺术团、文化馆等文化机构的力量,开展一些宣传、推广活动,促进农民工有效地利用公共图书馆资源。

三、结束语

综上所述,为农民工提供高水平的服务是公共图书馆的分内工作,公共图书馆应当针对长期存在的问题,转变服务观念,加强宣传与推广,加强和其他单位的合作,从而提升为农民工服务的质量。

参考文献:

- [1]倪传明,祝东红.把农民工纳入到主流文化视野之中——论公共图书馆如何为农民工提供文化服务[J].图书情报知识,2005(2):73-74.
- [2]黄寅寅.发挥公共图书馆知识救济作用——以浙江长兴县图书馆农民工服务为例[J].图书馆论坛,2008(2):23-25.
- [3]王玉杰.公共图书馆文化服务价值的有效转移——兴办农民工图书馆[J].图书馆学刊,2009(4):47-49.
- [4]李峰.为农民工服务也是城市公共图书馆履行的主要职责[J].深图通讯,2008(3):69-71.
- [5]张秀兰.为弱势群体提供特殊服务是图书馆义不容辞的责任[J].科技情报开发与经济,2006(5):71-72.
- [6]郜向荣,侯玮辰,王子舟.北京市农民工知识能力及对图书馆需求的调查报告[J].图书馆,2008(4):39-40.

[责任编辑 陶爱新]

On approaches of the public library serving peasant workers

ZHAI Hong-yu

(Library of Handan City, Handan 056002, China)

Abstract: Peasant workers are unique results of urban-rural dual system and one special social group in China. The public library is a public benefit cultural institution of spreading advanced culture. In the long course of serving peasant workers, many problems have existed, such as lack of ideology, staleness of serving patterns, incompleteness of services, etc., thus, in order to improve quality of the public library serving peasant workers approaches of enhancing quality of libraries' services have to be explored.

Key words: public library; peasant workers; service

(上接第 122 页)

参考文献:

- [1]彭红.档案管理与信息化建设[J].河南科技,2011(13):69-71.
- [2]刘涛.谈谈档案工作的“有为”与“有位”[J].科技咨询导报,2006(14):36-37.

- [3]杨波.档案管理基础工作与档案管理现代化[J].黑龙江史志,2009(23):67-68.
- [4]陈媛媛.论如何加强档案现代化管理[J].兰台内外,2009(5):54-56.
- [5]李雨桐.学校档案管理之我见[J].档案人语,2011(3):27-31.

[责任编辑 陶爱新]

Human-based management of archival work

YAN Shu-hua¹, YANG Hua², YANG Yue-xue³

(1.Kexin College, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China; 2.Health Bureau of Shuangqiao District of Chengde City, Chengde 067000, China; 3.Hanshan Police Station of Handan Municipal Bureau for Public Security, Handan 056000, China)

Abstract: Human-based management, which is people-oriented scientific management, is the core of Scientific Outlook on Development, the universal principles of economic and social management, and the fundamental principle that all work must follow in the new era. Archival work, as historical records, plays a vital role in the continuation of history and culture. Archives are not only information resources but also the treasures of knowledge and cultural wealth. Thus human-based management of archival work is the need of both archival management itself and the social continuation and development.

key words: people-oriented; human-based management; archival work