

福建省图书馆正谊书院读者服务情况调查与分析

叶杨晖（福建省图书馆 福州 350001）

摘要 《全民阅读“十三五”时期发展规划》的发布，进一步明确了公共图书馆“倡导全民阅读”的责任。本文在调查分析福建省图书馆正谊书院读者服务情况的基础上，提出进一步优化图书馆读者服务的设想。

关键词 公共图书馆+书院 读者服务 调查与分析

2012年11月党的十八大报告提出“开展全民阅读活动”以来，“全民阅读”被提升到国家战略的高度，受到举国上下重视。2014年起“倡导全民阅读”连续3年写入国务院政府工作报告；2016年3月《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》中明确提出“推动全民阅读”，并将全民阅读工程列为“十三五”时期文化重大工程之一；同年12月《全民阅读“十三五”时期发展规划》颁布，我国制定的首个国家级“全民阅读”规划诞生。2017年4月19日李克强总理在国务院常务会议上说：“一个国家养成全民阅读习惯非常重要。而这与公共图书馆普及密不可分。”^[1]这一系列政策规划和重要讲话，都对公共图书馆提出了开展全民阅读的重要任务。本文在调查分析福建省图书馆正谊书院读者服务情况的基础上，提出进一步优化读者服务的设想。

1 “公共图书馆+书院”模式的推广

2014年以来，随着山东省全面推广“尼山书院”，越来越多的公共图书馆以“图书馆+书院”这种模式面向读者开展服务，如“大连市图书馆+白云书院”、“福建省图书馆+正谊书院”等。传统书院通过与现代公共图书馆相结合，逐渐在现代社会重生，成为推动全民阅读活动又一个新的途径与场所。

2014年《山东省文化厅关于在全省创新推进“图书馆+书院”模式建设“尼山书院”的决定》指出：“公共图书馆+书院”模式的内涵是“继承弘扬中华优秀传统文化，培育践行社会主义核心价值观，让古老书院在现代图书馆中焕发青春，让藏在图书馆的文献典籍利用书院走进百姓，提高公共图书馆的文化服务能力，以充分发挥公共图书馆在传承文明、教育群众、引领风尚中的重要作用”。^[2]

2 优化读者服务的意义

在日本，公共图书馆非常重视读者服务。1950年就发布了针对公共图书馆的专门法律《图书馆法》，将“图书馆服务”上升到最突出的位置，强调保障读者的权益，增强图书馆员的服务意识以及加强图书馆的软硬件建设等等。从日本《图书馆法》的这些措施足见“读者服务”对于图书馆工作的重要性，它始终是图书馆所有工作的出发点，更是最终目的。在国内，我们走进许多图书馆，也常会看到“读者第一，服务至上”的醒目标语。

当今社会日新月异，书城、书屋、书友会、书院等各种读书场所、读书组织可谓百花齐放，与此同时图书馆工作也面临着巨大的考验。唯有不断优化读者服务，不断提升读者满意度，才能聚合人气，进一步树立起图书馆的新形象，促进图书馆的良性持续发展。

3 福建省图书馆正谊书院读者服务情况

正谊书院创建于清同治六年（1867），其前身为左宗棠创立的“正谊书局”，位于福州三坊七巷的黄巷，校刊“先儒诸书”。同年，在沈葆楨和杨庆琛等人的提议下，书局搬到东街，并于年底正式改制为正谊书院，书院的名称取自汉代大儒董仲舒“正其谊不谋其利，明其道不计其功”。书院首任山长由清朝福建第一位状元林鸿年担任，正谊书院先后培养了叶大焯、陈宝琛、林纾、陈衍、吴曾祺等一批英杰才俊，并成为享誉八闽的清代福建四大书院之一。至1905年书院停办。1913年福建图书馆迁入正谊书院旧址。在历经百年风雨沧桑后，正谊书院于2009年在原址重修。

福建省图书馆根据正谊书院150年历史的厚重文化积淀，以及新时期公共图书馆的使命和传承中华优秀传统文化、推广古代经典阅读的时代要求，将“文化·传统·经典·创新”作为正谊书院的服务宗旨，以“创新、高质量、可持续”为服务理念，引领平时各项工作的开展，创办一所高水平的书院。正谊书院自2015年1月25日重新开院以来，采用“国学精品课程+传统文化活动+国学讲座+展览”的方式，为广大市民和未成年人提供全方位立体服务。

自正谊书院重新开院到2017年7月31日，共举办活动553场次，平均每1.98天举办一次活动。其中精品课程13个主题、354场次；传统文化活动120场次；国学讲座14个主题、57场次；展览9场次；文化参观活动12场次。正谊书院读者服务具体情况统计分析如下。

表1：正谊书院年活动场次数及读者人次一览表

| 年 份 | 年场次数 | 年读者人次 |
|----------------|------|-------|
| 2015 | 190 | 30085 |
| 2016 | 253 | 35974 |
| 2017（截止至7月31日） | 110 | 20205 |

如表1所示，2016年场次总量为253场，达到峰值，较2015年增长率为33.16%；而根据2017年1至7月的数据趋势，笔者估计2017年全年场次数会在200到250之间。从年读者人次方面（如表1所示），2015年读者为30085人次，低至谷值；2016年较2015年的读者人次增长率为19.57%；而根据2017年1至7月的数据趋势，笔者估计2017年读者人次将达到峰值。读者人次从2015年至2017年呈现缓慢的增长趋势。

据笔者分析，正谊书院2015年场次数最低，是因为书院于2015年1月25日重新对外开放，处于不断探索的阶段，故活动场次相对较少；而2017年活动场次数有所降低，是因为书院根据福建省图书馆的工作要求，即“将工作重点放在具有影响力的大活动上，精简小活动”。所以书院减少小活动，而投入大量精力于具有影响力的大活动上。如：书院在2017年世界读书日举办的“福州诗词状元大赛”，就采用全省联动的方式，近5000人通过网络关注并参与了“在线诗词竞答”活动，并在活动中推广书院文创书籍《中国历代百首诗词精选》。活动广受社会各界好评，屡屡登上《今日头条》新闻。

表2：正谊书院各类活动场次数一览表

| 活动类别 | 场次数 |
|--------|-----|
| 精品系列课程 | 349 |
| 讲座 | 57 |
| 活动 | 120 |

| | |
|-------|----|
| 展览 | 9 |
| 学术研讨会 | 4 |
| 文化参观 | 12 |

从每种类型活动场次方面（如表 2 所示），精品系列课程数量共 349 场，是书院所有活动中场次最高的，且占总数的 63.34%；活动场次数次之，占总数比 21.78%；学术研讨会场次数 4 场，仅占 0.73%。

表 3：正谊书院各类活动读者人次数量一览表

| 活动类别 | 读者人次 |
|--------|-------|
| 精品系列课程 | 34910 |
| 讲座 | 6431 |
| 活动 | 14370 |
| 展览 | 25259 |
| 学术研讨会 | 147 |
| 文化参观 | 567 |
| 日常参观 | 30839 |

从每种类型活动的读者人次方面（如表 3 所示），精品系列课程共接待读者 34910 人次，是书院所有活动中接待读者人数最多的，且占总数的 31.02%；日常参观读者数量次之，占总数比 27.41%。笔者分析这主要是因为书院在非寒暑假期间，仅在周末举办活动等原因，故书院以其特有的传统宅第建筑风貌吸引着居民、旅游者等人群进入参观；学术研讨会人数最少，仅占 0.13%。

正谊书院在 3 年不到的时间内，集聚社会各界的好口碑。如 2015 年荣获中国图书馆学会“2015 全国少年儿童阅读年”“我与中华古籍”摄影大赛优秀摄影作品巡展优秀组织奖；2016 年全省两会上，致公党委员呼吁总结推广正谊书院经验，发挥古代书院作用，该提案列入年度重点提案；2017 成为全国第四家“中华优秀传统文化实践基地”；主流纸质媒体报道近 150 余次（不包括网络媒体大量转发），广受重视；许多家长与孩子对书院的活动更是赞不绝口，课程活动报名几乎都是秒杀。有的家长给书院留言中写道：“正谊书院做到了真正、纯粹的公益国学教育，正谊书院的服务模式是政府为人民做的大好事！”

4 优化正谊书院读者服务的思考

通过此次对福建省图书馆正谊书院读者服务情况的调查，可以基本了解书院针对读者的服务情况。笔者认为今后还可从以下几方面优化读者服务：

4.1 顺应趋势，了解读者需求

近年来，学习国学的热潮在全社会各个阶层不断升温。这种现象得益于中央、媒体、学者、民众的多方支持。如：目前国家通过一系列的政策法规等，要求把中华优秀传统文化全方位融入教育的各个环节中，以构建中华文化课程和教材体系；再如媒体节目《百家讲堂》《中国诗词大会》等等广受民众欢迎。

正所谓“国运昌则文运兴”，随着国家的经济、政治、军事各方面的繁荣昌盛，国人急需从传承五千年的中华优秀传统文化中寻求文化自信，从而构建国人自己的精神家园。在这样全民皆热的大好趋势下，正谊书院举办国学系列精品课程必然受到社会各界的热捧。

4.2 定位高端，创建国学品牌

创建国学品牌，就要在尊重国学经典的基础上，立足于取其精华去其糟粕，立足于诵读经典与激发学生阅读兴趣相结合，针对青少年的年龄特征，引发他们的学习兴趣，让孩子们的学习和阅读延伸到课外。

[3]

正谊书院在近3年的摸索中，已经建立起一套较为成熟的系列国学精品课程的教学体系。由于国学内容博大精深，书院针对青少年与国学爱好者的特点，以精选主题和可持续发展的原则，决定每月的主题、时间、内容等。如以蒙学经典《千字文》开启国学课程，持续深入开展《千家诗》《论语》《孟子》《宋词》等等；以国学主题为核心，设计多元化的课程，辅以讲座、活动、展览等全方位的服务，激发青少年的学习兴趣；鼓励亲子教育，课程中家长与孩子一起学习，亲子共读让学习气氛更加活跃。

4.3 凝聚力量，发扬传统文化

中国孔子基金会文化大使刘晓清曾提出“凝聚社会各界力量，推进优秀传统文化发展”的提案。她认为在全球化的大背景之下，唯有凝聚媒体、文化、教育等各方力量，才能更好地传承与发扬中国传统文化。

正谊书院通过与媒体的广泛合作，迅速在本地打出知名度。如2015年第10个中国文化遗产日6场系列活动，受到福建省广播电台、省电视台、福建日报、福州晚报、海峡都市报等主流媒体跟踪报道，诸多网络媒体对此进行大量转发；正谊书院通过与其他机构的深度合作，迅速扩大影响力。如2016年世界读书日活动之共读最美家书家训·百年情书——纪念《与妻书》书就105年情景史诗“沙龙”，就是书院与实验闽剧院、海峡之声906电台、丫好小记者进行合作的大型活动，成为福州首场庭院剧，极富创造性与影响力。正谊书院还通过与全省其他图书馆合作，让辐射范围覆盖全省。如2017年元旦“知中华文化魂，识传统韵味情”国学知识竞答活动，采取全省联动的方式，宁德蕉城区图书馆、厦门集美区少儿图书馆、仰恩大学图书馆等22家县市图书馆和学校图书馆索取并获得题目，参加当天的联动活动，实现中华优秀传统文化推广的全省联动。

4.4 利用新技术，高效宣传公益

截止到2014年6月，手机已经成为我国第一大上网终端设备。而图书馆作为一种公共服务资源，需要充分利用新技术才能在现代信息的潮流中立于不败之地，才能将公共资源逐渐推广出去。

正谊书院以福建省图书馆作为强大的后盾，积极利用各项新媒体技术宣传书院，通过微博、微信、QQ、图创活动管理系统、图创活动积分管理系统、拍摄宣传公益片等平台发送书院相关活动的报名和介绍。

书院积极利用微博、微信等新媒体手段扩大书院活动的知晓度，截止到2017年7月31日，共原创微博419条、原创微信174条。图创活动管理系统对书院活动课程等进行报名、考勤、积分等，吸引越来越多的读者参加和通过网络分享书院活动，目前活动报名平台浏览量达百万余人次。既极大地提高了工作效率，更方便读者网上报名，同时也为读者参加书院活动的大数据的采集和分析管理提供了有力的技术支持。目前正谊书院的4个qq读者群均已达到人员上限，固定读者人数超出2000人。

同时，正谊书院多次受邀参与拍摄福州市公益宣传短片。如2015年福州电视台移动频道《漫步福州》节目，“漫步福州”这一站——正谊书院；2016年福州市文明办公益宣传片《书香润榕城》；福州市创建第三批国家公共服务体系示范区公益宣传片《有福之州，文化共享》；2017年省委宣传部、福建省广播影视集团公益宣传片《全民阅读，书香八闽》等。这些宣传片分别在福州市公交车、地铁、五一广场等公共大众空间高频率播放。2017年，书院更是积极拍摄自己的宣传片《百年书院 正谊明道》，计划于9月完

成与读者见面。

5 结语

总之，在“公共图书馆+书院”的大模式下，只有将读者服务作为一切工作的出发点，把握方向，注重细节，完善硬件，提高馆员的服务意识与服务热情，尽可能地为读者提供优质服务，才能吸引来更多的读者，才能让图书馆成为更多人的精神家园。

参考文献

- 1 李克强：一个国家养成全民阅读习惯非常重要[EB/OL].
http://www.gov.cn/premier/2017-04/22/content_5188228.htm;
- 2 山东省文化厅关于在全省创新推进“图书馆+书院”模式建设“尼山书院”的决定[EB/OL].
http://www.sdwht.gov.cn/html/2014/ggtz_0512/14595.html;
- 3 王秀娟. 推荐国学特色教育 打造学校文化品牌[J]. 中国现代教育装备, 2014(18):36;

叶杨晖 女，福建省图书馆助理馆员。

（收稿日期：2017- - 。龚永年编发。）