

# 美国纽约皇后区公共图书馆体系的资源供给

李秀敏

**【摘要】**纽约皇后区图书馆是纽约市三大公共图书馆系统之一。文中介绍了皇后图书馆的资源建设现状和提供给公众的资源,包括文献流通、项目与活动、参考咨询和特色服务等,并探究其资源供给的经费保障体系,以资国内公共图书馆参考。

**【关键词】**皇后区图书馆 资源供给

美国纽约皇后区公共图书馆是美国纽约市内与纽约公共图书馆、布鲁克林区公共图书馆并立的三大公共图书馆系统之一,通过中心馆和63家社区图书馆、7个成人教育中心及2个家教中心为区域内的230万居民服务。其所在的纽约皇后区以种族、语言、文化多样性而著称。通过总分馆机制和流动图书馆,其服务覆盖了整个皇后区,已成为皇后区的信息中心、教育中心、社区活动中心和娱乐休闲中心。

皇后区图书馆由董事会管理,董事会由19人组成,设有主席、副主席、秘书、财务主任、副财务主任等职位,董事会成员由纽约市市长和皇后区区长交替任命。另外,纽约市市长、市议会发言人、审计主任、纽约市公共议政员、皇后区区长也有资格成为董事会的成员,其角色是当然委员(ex-officio)。可以看出,政府在图书馆的管理中有一定的影响,一方面体现为对董事会成员的任命,另一方面体现为参与董事会的决策过程,指导图书馆的工作。

## 一、资源建设现状

### (一)馆藏建设

皇后图书馆目前共拥有710万的馆藏量,资料格式包括印刷和视听媒体,如书籍、大型印刷材料、磁带、光盘、16毫米电影<sup>①</sup>、照片、装裱的图片、乐谱、地图、政府文件、报纸、小册子等。图书馆也为用户提供电子资源,支持美国图书馆协会的关于“获取电子信息、服务和网络”的信条。皇后图书

<sup>①</sup>16毫米电影胶片宽度为16毫米的电影,是窄胶片体系中应用最广的一种电影。

馆从1896年开始在纽约州流通资源,自1987年开始,跻身全国流通量最高的图书馆之列,2006年皇后图书馆以2,000万的流量打破记录,2007年流通量突破2,100万,是目前美国公共图书馆中流通量最高的图书馆。自1896年以来,皇后图书馆的流通量持续上涨。

中心馆是皇后图书馆最大的单位,每周七天开放,每天开放时间不同。其中收藏有图书、期刊、数据库、视频等资源<sup>[1]</sup>。中心馆也是纽约市指定的政府文件储藏图书馆,拥有9万份政府文件,收集和保存皇后区、布鲁克林和长岛的历史文献,有专门的图书馆员负责保护、组织和管理档案,目前这些档案正在数字化。

社区图书馆旨在满足服务范围内的特定需求,让公民简易获取图书馆的服务,使得皇后区居民的一英里<sup>①</sup>范围内都有公共图书馆。所有的社区图书馆共拥有500万馆藏,还提供免费的计算机上网、无线网络等。因皇后区承担着保护黑人遗产的功能,在兰斯顿·休斯社区图书馆和文化中心保存着黑人遗产相关的资料,用以记录非裔美国人的经历,保存黑人文化和遗产,促进和支持黑人历史和文化的研究。

皇后图书馆的馆藏发展以其使命为依据,即通过图书等资源来提供有质量的服务、资源和终生学习机会,满足多文化、多种族、多语言用户的信息、教育、文化、休闲需求,服务对象涵盖各个年龄层。在采购资源时,图书馆以读者的需求为出发点,着力采购符合用户需求的资源。如果读者提出对某些图书和音像资源的购买需求,且符合图书馆的采购方针,图书馆会进行采购。总馆在采购图书后会分配一部分给分馆,分馆也可以根据所在社区的特点和读者的需求采购资源。

## (二) 建筑与设备

皇后图书馆目前已建成63家社区图书馆和一个中心馆,同时还有流动图书馆在各街区之间穿行,为居民提供服务。

分馆多配备有计算机设备。近年来,皇后区图书馆不断的扩建和修缮一些分馆,并加强了网络建设。例如2011年开始建设的艾姆赫斯特分馆,改建后馆舍面积将是旧馆的两倍,有独立的为成人、儿童和青少年服务的区域,其网络中心配备32台计算机,并有新的成人学习中心。在奥本代尔、麦戈德里克、里奇伍德等分馆均安装有自助还书机,可以让用户随时还书(每天24小时、每周七天)。

## (三) 人力资源

皇后区图书馆的工作人员可以分为三类:第一类为图书馆员,为读者提供面对面的服务,承担参考咨询、读者活动等业务工作;第二类为职员,主要从事财务、人事工作,承担书籍整理、归类、登

<sup>①</sup>1英里约为1.6公里。

记、贴标签等任务；第三类为临时工和志愿者<sup>[2]</sup>。此外，图书馆之友（Friends of the Library）也会参与图书馆的工作并为公众提供服务。

图书馆之友在整个皇后区内已拥有3,000名成员<sup>[3]</sup>，旨在充实居民的教育和文化生活，通过倡导立法、社区意识和募集资金来发展皇后区图书馆，从事公共服务。其任务包括：为图书馆提供支持；赞助或发起旨在提高社区文化生活的项；与图书馆员工一起倡导立法；提供资金援助等<sup>[4]</sup>。图书馆之友包括志愿服务人员、宣传人员、拥护支持者，目前有1,000名志愿者为皇后区图书馆服务<sup>[5]</sup>。

## 二、项目与活动

皇后区图书馆每年都组织开展一系列教育、文化、读写相关的项目，有些是持续的、有些是暂时的，对象涵盖各个年龄层的用户。涉及的主题有：文化艺术、戏剧和音乐表演、健康、商业、经济等。项目实施方式包括针对某个主题而采购特定的资源、开展活动、提供持续的服务（如邮寄一本书服务）等。

图书馆的活动按照受众可分为家庭、儿童、青少年和成人四种，与之相应的，图书馆设有幼儿之家、青少年之家、成人学习中心和老年人服务中心。幼儿之家旨在引导学生通过观察、实验、阅读等了解生活中的知识；青少年之家关注青少年的健康与成长，提供职业规划、教育指导、娱乐推荐、研究建议、健康和性知识、青少年权利、热线服务等内容；对于老年人，内容主要涉及特殊锻炼、娱乐技巧、均衡营养等保持年轻健康的内容。图书馆通过网站和小册

子等方式宣传所举办活动的信息，供居民参考。目前所开展的比较有特色的项目有：成人学习计划、BOOST（Best Out of School Time）、ESOL（English for Speakers of Other languages）等。

值得借鉴的是，皇后图书馆的一些项目和活动是与外部机构合作完成的。合作的形式多种多样，包括由外部机构提供资金、图书馆免费为公众提供某些特殊服务；外部机构提供服务、图书馆提供场地空间；外部机构与图书馆合作开展项目，在基金会等的赞助下共同提供服务等。多种多样的合作方式，能为图书馆开展活动筹集资金，以便于为公众服务。同时，以优势互补、互通有无为理念与博物馆、学校等机构合作，充分利用图书馆的空间、人力、文献等资源，参与教育、文化生活等诸多领域，更充分的发挥其社会作用。

## 三、特色服务

皇后图书馆关注人们丰富的生活，以用户需求为向导，其服务触及居民生活的诸多方面——学习、教育、工作、娱乐等。皇后图书馆在每年回答读者近1,150万个问题<sup>[6]</sup>，用户可以通过多种途径进行咨询，包括个人前往图书馆、电话、邮件、传真等方式咨询。在图书馆的主页上，也提供了Ask-a-Librarian功能，该功能主要通过四种方式实现：短信咨询、电话咨询、电子邮件（回复较慢）、在线聊天（每周七天全天候服务）。除了常规的文献信息资源提供和咨询服务外，还提供了诸多特色服务。

**信息整合。**图书馆提供给居民的除了文献、数据库等教育、学习、娱乐所需资源外，还提

表1 2007至2012年皇后图书馆资金收入<sup>①</sup> (单位: 千美元)

	2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	金额	百分比	金额	百分比	金额	百分比	金额	百分比	金额	百分比	金额	百分比
联邦政府	2,718	2.38%	2,835	2.22%	2,949	2.27%	2,978	2.37%	3,216	2.64%	6,639	5.30%
纽约州	7,801	6.83%	13,295	10.42%	12,245	9.41%	9,787	7.80%	6,282	5.16%	6,793	5.42%
纽约市	78,980	69.15%	87,650	68.71%	90,901	69.88%	86,484	68.89%	87,640	71.98%	87,617	69.89%
捐献的资金 <sup>②</sup>	1,553	1.36%	983	0.77%	1,279	0.98%	50	0.04%	155	0.13%	628	0.50%
罚款与规费 <sup>③</sup>	3,215	2.81%	3,271	2.56%	3,049	2.34%	2,935	2.34%	2,653	2.18%	2,331	1.86%
投资收入/损失	3,805	3.33%	2,260	1.77%	-480	-0.37%	1,975	1.57%	1,384	1.14%	400	0.32%
捐献的设施 <sup>④</sup>	15,627	13.68%	16,673	13.07%	19,579	15.05%	19,561	15.58%	19,590	16.09%	20,286	16.18%
捐献的服务 <sup>⑤</sup>	329	0.29%	509	0.40%	419	0.32%	405	0.32%	560	0.46%	466	0.37%
其他	183	0.16%	82	0.06%	137	0.11%	1,359	1.08%	275	0.23%	204	0.16%
总收入	114,211	100%	127,558	100%	130,078	100%	125,534	100%	121,755	100%	125,364	100.00%

供生活相关的各类信息。例如在各个社区图书馆的页面, 会提供当地的社区基本信息, 包括社区居委会、医院、警察局等; 图书馆还编制有政府文件导航; 图书馆还整理了基金会中心及补助的资料, 供想寻求补助的人使用。其中的“多语言Web精选”为全球用户提供学术和流行的多语种网络资源, 有专业的图书馆员进行维护。

“邮寄一本书”。该服务旨在促进社会互动和终身学习的机会。该服务面向所有年龄的群体, 用户不需要提供读者证, 只需提供具体的标题, 或者指定所需要图书, 图书馆则可以使用拉链帆布袋将资料寄送到读者住处。读者阅读后将图书寄回, 过程中读者不需要负担费用。可以邮寄的资料包括大型印刷书籍、常规印刷书籍、

DVD电影、CD音乐等。

**新移民服务。**纽约皇后区以多元化著称, 移民在其总人口中占比甚重, 且不断有新的移民迁入。皇后图书馆通过新美国人计划、成人学习计划、ESOL等项目, 借助国际资源中心为新移民提供服务。

图书馆专门采集英语学习类图书和多语种的文献信息资源, 并为其进行其原籍艺术的表演, 让新居民在未学会英语之前就开始融入的过程。其国际资源中心坐落在法拉盛, 提供英语和51种其他语言的学习资料, 涉及全球各地的种族、国家情况、文化、经济等内容, 这些资源的利用率很高。

除了文化艺术资源外, 图书馆也关心新移民

<sup>①</sup>其中包括捐赠设施和服务的折现收益。

<sup>②</sup>包括来自个人、企业和其他基金会的捐赠。

<sup>③</sup>规费是经法律法规授权由政府有关部门对公民、法人和其他组织进行登记、注册、颁发证书时收取的证书费、执照费、登记费等。

<sup>④</sup>社会力量为图书馆捐赠设施的折现金额。

<sup>⑤</sup>社会力量为图书馆提供志愿服务的折现金额。

的健康、住房等问题,提供移民服务机构相关的信息,开设课程来提醒新移民应注意的问题。图书馆还和移民事务市长办公室合作,帮助移民申请多元移民签证抽签(Diversity Visa Lottery)。而今,皇后区图书馆已被视为新移民融入当地文化的重要社区资源。

**健康咨询。**用户健康资源中心由皇后图书馆和美国癌症协会、皇后区医院的癌症中心、爱因斯坦医学院等合作设立。中心有专业的医学馆员提供咨询,内容涵盖处方药、疾病的标志、医生的医院从属关系、维生素或草药产品、实验室测试等。除了咨询外,也会提供其他健康相关的服务,例如如果新的移民还没有办保险,则会对其给予帮助;针对老年人,除了各项培训、活动外,也会举办推进有关老年人问题的项目并提供《老人法》、阿尔茨海默氏症及卫生保健相关的服务。

**工作培训。**图书馆整合了多种就业相关的信息,拥有就业相关的图书、期刊、报纸、小册子、表格等资源,中心馆的社会科学部提供了超过500份公务员学习指南以供利用。图书馆所组织的许多活动也是针对无业者开展的,包括就业信息讲座、职业技能培训,如指导简历的撰写、找工作的技巧、培训计算机使用能力等。馆中设有专门的就业咨询馆员,整合各种就业相关的信息,对想要寻找工作以及需要提升求职技巧的人群,图书馆也会提供一对一的免费咨询服务。

#### 四、资源供给的经费保障体系

皇后区图书馆的资金主要来自四个方面:联邦政府、州政府、市政府每年划拨的财政经费;

各种基金会及个人和公司提供的专款资助;捐赠的设备和服折现的收益;罚款、规费和投资收益。

2007年至2012年间,皇后图书馆详细的经费来源情况如表1所示。

可见,2007年至2012年间皇后图书馆的收入,2009年前收入在持续上升且幅度较大,如

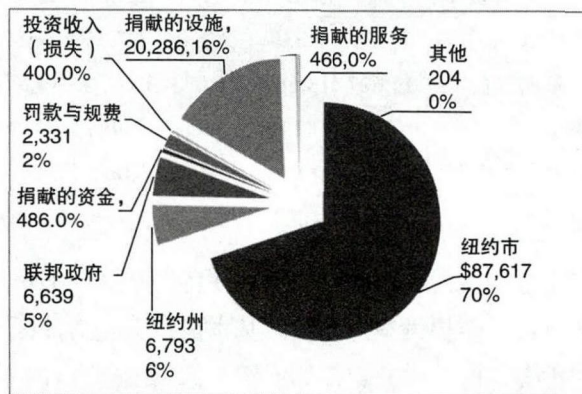


图1 2012年皇后图书馆资金来源 (单位: 千美元)

2008年比2007年上涨了1,334万。2009年后经费有跌落,应是受经济危机等诸多因素的影响,至2012年回升。

#### (一) 政府拨款

皇后区图书馆作为公共文化服务机构,政府拨款是其主要的资金来源。政府根据对图书馆价值的认知、根据自身财力为图书馆拨付经费,而图书馆为了能够获得政府更多的财政支持,则需要提升其服务能力,尽量为解决民众的需求,并向市政府汇报其工作并宣传其所创造的价值。以2012财政年为例,皇后图书馆的总收入为1.254亿美元,具体的收入来源如图1所示。

可以明显的看出,政府在皇后图书馆的投

资中占据最大比重，图书馆经费的81%来自各层级政府，包括联邦政府（5%）、纽约州（6%）和纽约市（70%）。纵观2007年至2012年间皇后图书馆的经费来源，其经费来源的格局基本不变，政府投资所占的比重整体有所增加。就各层级政府的投入而言，纽约市政府的投资在图书馆总体收入中的比重增加，纽约州政府的投入则相对减少，联邦政府的资金基本保持不变。

## （二）社会捐赠

皇后图书馆的另一项主要资金来源为捐赠，包括个人和基金直接捐赠的资金和捐赠的设备与服务折现。分析2007至2012年间的数据可以看出，由于捐献的资金取决于捐赠方自身的经济力量和捐赠计划，因此其对皇后图书馆的投资总量并不稳定，2007年有155万美元的捐赠资金，而在2010年则只有5万美元的捐赠资金，2011年则增加为15.5万美元，这些变化也和经济危机等社会经济的发展情况相关。

社会力量除了直接捐赠资金外，也可以提供服务、提供免费或优惠的设备供图书馆使用。志愿者可以提供的服务有多种，只有满足以下条件的服务才能被图书馆认可为捐赠的服务并计入财政收入：

（1）建立或加强非金融资产。非金融资产是指除投资性融资工具如股票、债券和货币包括银行存款以外的资产，包括固定资产、无形资产、商誉、材料等。

（2）服务需要特殊的技能，即此项服务只有拥有该技能的人才能提供，如果这些人不捐献的话就必须购买。例如会计师、建筑师、木工、

电工、律师、医生、护士、水管工、教师等掌握的技能。

捐献的设备也以租市场价格（公平市价）折现，后体现在财务报表上。捐献设备的价格取决于非盈利公司为其支付的金额（如租赁的价格），而非购买设备本身的价格。

社会捐赠的事务主要由皇后图书馆基金会（Queens Library Foundation）负责。该基金会成立于1988年，其主要任务是从其他基金会、公司和个人处募集资金，用以支持数万个皇后图书馆提供的项目和服务。其资金来源主要有：来自企业、个人、基金会的资金捐赠；捐赠服务和设备的折现收益；投资收益。基金会的支出则包括：图书馆的项目服务、基金的募集和发展、管理和日常费用。为了能获得更多的赞助，图书馆设立了营销和传播部门，意在维持公众形象，树立品牌，对自身进行宣传，以期能获得更多的投资。

## 五、结语

图书馆在公共文化服务体系中承担着保存人类文化遗产、履行社会教育职能、保障公民文化权利、传播社会信息、缩小信息鸿沟等诸多作用。在皇后图书馆，除了做好保存、传播等基本功能外，图书馆所提供的服务以人为本，充分考虑到读者利用图书馆资源的便捷程度，所提供的文献资源和服务项目均以居民的需求为出发点。例如邮寄一本书、流动图书馆极大的方便了居民借阅图书；求职技能的培训、家庭读写技能提升既有助于居民的个人发展，也以“授人以渔”的方式提升居民获取信息的能力，从而缩小信息鸿沟；儿童读写能力培养、课后作业帮助、青少年



阅读习惯培养等则充分体现了辅助社会教育的功能。

皇后图书馆的服务多是由居民的需求衍生,其丰富多彩的资源与活动,在辅助教育和丰富文化生活中发挥着重要作用。在其2010到2015的发展规划中,皇后图书馆强调了powerful people、powerful programs和powerful places。以居民的需求为向导,皇后图书馆就其未来发展向居民征求意见,参考居民的反馈与需求提供各项资源与活动。

政府财政投资是公共图书馆经费的主要来源,皇后图书馆的经费有81%来自政府投资且较为固定,其中主要来源是市政府(2012年占69.89%),且市政府的投资呈上升趋势。此外,皇后图书馆也积极申请基金和赞助,利用更加充足的资源保证其发展。

## 参考文献

- [1]Queens library facts [EB/OL].[2012-12-21].  
[http://www.queenslibrary.org/sites/default/files/about-us/640\\_QLfacts.pdf](http://www.queenslibrary.org/sites/default/files/about-us/640_QLfacts.pdf).
- [2]李苗.美国纽约皇后图书馆服务以及对我国的启示[J].图书馆工作与研究,2011(9):53-55.
- [3]Friends Of The Queens Library [EB/OL].[2012-12-21]. [http://www.qgazette.com/news/2011-03-16/Front\\_Page/Friends\\_Of\\_The\\_Queens\\_Library.html](http://www.qgazette.com/news/2011-03-16/Front_Page/Friends_Of_The_Queens_Library.html).
- [4]Queens library: Friends of the Library [EB/OL].[2012-12-21]. <http://www.queenslibrary.org/support-the-library/friends-groups>.
- [5]Queens library: Volunteering[EB/OL].[2012-12-21].<http://www.queenslibrary.org/services/job-information/volunteer>.
- [6]Report Finds Queens Library No. 1 in Circulation[EB/OL]  
<http://cityroom.blogs.nytimes.com/2007/08/13/report-finds-queens-library-no-1-in-circulation/>.

(作者单位:北京大学信息管理系2012级硕士研究生)

(责任编辑:饶先来)