

黄石市图书馆服务创新

吴远霞¹

(湖北省黄石市图书馆, 湖北 黄石 435002)

【摘要】当今社会的发展要求公共图书馆突破传统的服务手段, 利用现代先进技术, 拓展服务空间, 坚持以人为本, 延伸服务范围, 擦亮服务品牌, 担当起黄石市图书馆在公共文化服务体系中的职责。

【关键词】公共文化服务体系建设 公共图书馆 服务品牌 延伸服务

【中图分类号】G251 **【文献标识码】**A **【文章编号】**2096—3130(2019)01—0150—03

通过多年来的努力, 黄石市图书馆逐渐适应了市场经济的发展, 挖掘图书馆自身优势, 充分利用馆藏文献资源, 坚持服务创新, 走出了一条全方位、多功能服务黄石两个文明建设的新路子。

1. 营造书香社会

长期以来, 黄石市图书馆面向社会, 面向基层, 面向群众, 为我市三个文明建设作出了重要贡献, 成为全市文献信息资源中心以及广大人民群众增长知识、接受教育的“第二课堂”, 深受全市人民的信任和喜爱。

1. 1坚持公共图书馆免费服务。黄石市被文化部列为创建国家公共文化示范区试点城市, 为加强公共文化服务体系建设, 满足人民群众不断增长的文化需求, 更好地发挥公共文化设施的公益作用, 切实保障人民群众的基本文化权益, 丰富人民群众的精神文化生活。从2012年3月开始, 黄石图书馆向社会公众免费开放, 实现无障碍, 零门槛进入, 对公共空间设施场地全部免费开放, 所提供的基本服务项目全部免费。如: 免费提供馆藏文献资源借阅、检索与咨询, 开展公益性讲座和展览, 组织优秀影视片展播, 基层辅导培训, 开展流动服务等。取消借阅证工本费, 读者办证、验证及存包费, 报刊文献查询费, 电子阅览室上网费, 电子文献传递费等收费项目, 吸引广大群众走进图书馆。开展图书馆免费开放宣传活动, 耐心解答咨询, 并现场办理借书证; 借阅部也进行了精品图书推介, 对本馆现有的8000余册地方文献进行广泛宣传, 让本地区的地方文化的价值在城市发展中充分得以实现, 精心挑选了百余册地方文献供前来咨询的读者介绍, 在向广大读者宣传地方文献的同时, 也鼓励更多的企事业单位和个人充实黄石图书馆地方文献的馆藏。丰富多彩的活动吸引了众多读者参与其中, 众多的市民前来咨询, 阅览, 并广受好评, 现场气氛热烈, 群众热情高, 极大地提升了图书馆的社会影响力。通过这次宣传活动, 树立了公共图书馆免费服务良好形象, 扩大免费开放的社会影响。

1. 2以读者服务工作作为图书馆的立身之本。图书馆历来重视以活动促进业务工作的开展, 以多种形式的读书宣传活动, 把“读者第一、服务至上”作为图书馆工作的主旋律, 始终把握这一工作重心, 采取了多种措施, 增设了地方文献借阅室、新书阅览室, 受到广大读者赞誉。每年开展的读书活动60次。尤以活动主题鲜明, 时间集中, 声势浩大, 吸引了广大市民的参与, 受到了不同媒体的关注, 更是得到了各级领导的好评。9月17日, 湖北省委宣传部、湖北省文化厅指导, 湖北省图书馆主办的湖北省第二届“十佳朗诵之星”决赛在武汉举行, 黄石市图书馆选送的选手吴彬在比赛中表现优异, 荣获湖北省“十佳朗诵之星”的称号。

¹作者简介: 吴远霞, 女, 湖北咸宁人, 湖北省黄石市图书馆馆员。

1. 3打造读书品牌，营造书香社会，举办公益讲座与展览，形成特色。丰富多彩的活动，强化了图书馆的服务功能，真正体现了活动次数多，规模大，形式活，效果佳，用摄影作品展览使读书、读书人、读书场景的经典瞬间得以艺术的记录，让图书馆读书与摄影艺术得到完美的结合，从各个视角诠释书籍与人的和谐关系，讴歌读书所带来的快乐。

黄石市图书馆在湖北省与“一带一路”国家间搭建友谊的桥梁，打造跨文化馆际合作平台，推动国际文化交流发展，省委宣传部与湖北省文化厅主办，湖北省图书馆承办“放飞梦想—中国湖北·俄罗斯莫斯科、波兰托伦国际少儿画展”征稿活动，经过专家评审，全省共60幅作品入选，其中我市4幅作品入选。举办方将组织入选作品赴俄罗斯、波兰“放飞梦想—中国湖北、俄罗斯莫斯科、波兰托伦国际少儿画展”巡展，入选作品被湖北省图书馆收藏。

举办百城插画展活动，本次展览展出的100幅插画来自中国月发行量超过200万册的《幼儿画报》，和月发行量超过80万册的《婴儿画报》，由著名国际插画大师朱成梁、罗杰·米罗、皮亚特·格罗布勒、郁蓉等人创作，画面充满想象力，风格多变，构建了一个个奇妙的童话世界。此次活动由中国少年儿童出版总社主办，我馆和黄石悠贝亲子图书馆承办，旨在以插画展的形式，推动中国原创图画书发展。插画展期间还举办了亲子百米涂鸦、绘本剧场皮影戏等亲子互动活动。将平面阅读延伸为立体阅读，为读者朋友们打造了有趣的阅读氛围，实现“一起看、一起读、一起玩”的观展体验。

2. 延伸服务范围

我馆逐步改变以“请读者上门”的被动服务模式为“到读者身边”的主动服务模式，拓展服务方式、延伸服务范围，使图书馆服务工作出现了新的亮点。

2. 1坚持开展迎新春送春联活动，我馆与市文联及市书法家协会联系邀请我市知名书法家夏奇星、凌强、刘红都、邱杰、吕鉴庚来到活动现场，他们挥毫泼墨，酣畅淋漓，为广大群众送上新春的一份份美好祝福。一幅幅苍劲有力的春联，一句句吉祥喜庆的祝福，营造了温馨和谐的节日氛围。市民们一边欣赏书法，一边等待书法家们写春联，一些对书法感兴趣的居民也参与到春联的创作中来，并表示这样的平台是一个很好的学习交流机会，活动现场一位风刚领到春联的读者说，书法春联比印刷品春联更能让人感受到中华传统文化的魅力，更能烘托节日气氛，既有收藏价值，以十分有意义。

2. 1常年坚持汽车图书馆服务。汽车馆从1990年创办至今长年坚持为边远城区的各个流动点服务，定期为部队、劳教所、福利院等特殊群众送书上门，年开展流动服务100多次，经常开展各类读者活动，不管是深冬严寒，还是盛夏酷暑，抑或是经费不足，从未间断过出车服务，深受广大读者的信任，同时也赢得了社会各界的重视与支持。

2. 2以服务新农村建设为拓展服务方向。为使新农村建设的服务工作落到实处，为新农村建设的试点单位送书，发布最新的农业科技信息、开展科普读物赠阅，深入田间地头向种养殖(植)专业户赠送了科普光碟，并针对他们提出的疑问向有关专家咨询后为他们进行了定题服务。

2. 3在共享工程的文化资源的基础上扩大服务范围。在2018年春节期间，制作经典传情·书福迎春”电子有声贺卡，电子有声贺卡融入经典古诗词和书法元素，以春节主题古诗词作为贺卡背景，新增手写临摹历代名家“福”字，您可以选择春联或录制语音祝福，生成别致的电子有声贺卡，通过微信发送给亲朋好友，与亲友在中华优秀传统文化经典的陪伴下共渡佳节。与此同时设计新颖有趣的闯关答题游戏，不仅能带给读者快乐，还能通过游戏了解推广工程读者服务，学习公开课知识，激发您对相关资源的使用兴趣和学习动力。活动将实时抽取幸运参与者，并在活动结束后发放纪念小礼品。

3. 更新服务手段

随着科学技术的飞速发展，图书馆功能的多元化和高新技术的大量应用，图书馆已由传统的手工操作向现代化转型。充分

认识到了互联网络的重要性及潜在价值，为适应不断变化的社会需求和配合现代技术的发展，在图书馆现代化方面不懈的努力。

以数字图书馆建设为契机，依托国家数字图书馆和文化共享工程，发挥其龙头作用，在全市推广数字图书馆服务，开展参考咨询和远程服务，建立数字图书馆服务门户网站，提升服务质量，创新服务方式。进一步完善馆际之间图书的通借通还，鼓励市民捐赠图书，加强馆际之间图书流动与交换，加强公共图书馆与科研机构和各级学校之间的合作，实现资源互补。推广流动图书车的成功经验，利用流动图书车，大力推广送书下乡、送书进社区的成功经验，争取市、县级图书馆和乡镇文化站开设电子阅览室达100%，积极延伸服务范围。

4. 完善服务体系

黄石市图书馆在创建国家公共文化服务体系示范区中积极发挥作用，千方百计完成目标任务。重点则是做好六个方面的工作，对照标准，查清黄石地区公共图书馆现实情况，找出存在的问题，积极整改；按照要求积极组织好公共图书馆的免费开放工作，尤其是做好对特殊人群的服务，免费开放的内容统一向社会公示；组织有关人员去外地学习建立总分馆的经验与做法，尽早实现各个图书馆通借通还；完善文化信息共享工程市支中心建设，尽快完善全市文化信息资源共享平台，加强对县（市）支中心及基层服务点的指导与服务；抓好业务培训，有针对性的举办公共图书馆、乡镇、社区图书馆（室）管理人员的培训；积极推进市图书馆的人事制度改革，形成责任明确、行为规范、服务优良的运行机制，实行图书馆管理目标责任制。

5. 打造服务品牌

发展图书馆事业，必须坚持走品牌路线。图书馆必须要有强烈的品牌意识，在已有服务品牌的基础上打造出更多的图书馆服务品牌。打造图书馆服务品牌，要坚持持续性，凸显特色性，坚持创新服务方式、拓展服务范围、丰富服务内容、提高服务水平，要引进激励机制。目前，各地图书馆的服务品牌，各具特色，但资源没有得到有效整合，整体效益不强，在全国知名的服务品牌还不够多。今年，根据李长春同志关于“要从建设学习型社会和学习型政党的高度，推动各级图书馆多举办富有思想性、学术性、知识性的讲座和研讨，在推动全党全社会大兴读书学习之风中发挥作用”的指示精神，图书馆要在办好名家讲坛的基础上，建立讲座工作联席会议制度，与各图书馆建立讲座共享模式，从而扩大这一品牌的影响。下一步，在继续打造本地图书馆服务品牌的基础上，进一步整合资源，深化图书馆联盟建设、总分馆建设、流动图书服务、数字化服务、特色服务，打造具有黄石特色，代表黄石形象，吸纳全国各地共同参与，在全市具有引领性、示范性，在全国有较大影响的图书馆服务品牌。通过品牌的带动、辐射、吸引效应，更好地满足人民群众的精神文化需求，努力为我省经济社会发展提供智力支撑。

举办全民读书日共享阅读快乐。4月23日“世界读书日”，黄石图书馆为了让更多市民朋友走进阅读世界，享受阅读乐趣，推出了以“播撒阅读种子，构建公共文化”为主题的系列读书活动，充分发挥其推动先进文化传播的窗口作用，大力倡导全民读书新风尚，让市民在各项读书活动的参与中，认可读书、热爱读书、享受读书，鼓励市民培养良好的阅读习惯，以营造学习型城市的社会氛围。

6. 加快数字化建设

随着技术进步和学校的快速发展，图书馆在更新和强化数字图书馆平台建设的同时，更侧重于提升服务软实力，通过拓展服务领域、创新服务手段、加强与读者的沟通互动等举措，全面提升图书馆信息服务综合能力。努力开发文献信息资源，信息咨询服务再上新台阶。

为适应新形势发展要求，服务经济建设，更好地发挥图书馆在科技信息传递工作中的作用，为科技兴市、科技兴农服务，改革过去馆内宣传、借阅、咨询解答、代查等单一阵地模式，走出馆门，扩大服务项目，逐步拓宽服务领域，取得了较好的社会效益，每年取得明显科技服务成果20多项。为深层次开发文献信息资源，坚持15年编印《信息之窗》，深受党政机关、企业

的信赖。科技部还将每年的全民读书月、图书馆宣传周与送书下乡结合起来,充分发挥汽车图书馆机动灵活的优势,积极送知识、送信息下乡,为农民现场服务,每年咨询现场都要发放资料1000多份,展出科技书刊100多种,在场的群众称赞这样的活动使他们收获很大,感谢图书馆为他们的脱贫致富出了许多好点子,希望以后能常常举办这样的活动。

参考文献:

- [1] 王橙澄. 覆盖全国的数字图书馆服务体系已初步形成. <http://www.edu.cn>, 2011-10-28.
- [2] 王喜和. 图书馆人本管理的内涵与特征新论 [J]. 图书馆论坛, 2010, (1):5-8.
- [3] 黄宗忠. 论图书馆创新 [J]. 图书馆论坛, 2010, (6).
- [4] 何晓红. 基于读者让渡价值的图书馆服务体系研究 [J]. 情报杂志, 2008, (5).
- [5] 吴汉华. 王子舟. 开发读者知识资源的新模式:真人图书馆 [J]. 图书馆杂志, 2010, (9).
- [6] 陈雅, 郑建明. 我国图书馆个性化服务管理机制研究 [J]. 图书与情报, 2011, (1):6-9.
- [7] 刘剑. 信息化条件下图书馆服务创新初探 [J]. 江西图书馆学刊, 2007, (1).
- [8] 周涛, 周勇娟. 面向用户的图书馆管理机制探讨 [J]. 江西图书馆学刊, 2008, (2):42-43.
- [9] 余胜英. 基层图书馆建设和管理模式比较研究 [J]. 图书馆论坛, 2010, (4):1-3.
- [10] 郜丽红. 基于创新文化的图书馆创新机制分析 [J]. 河南图书馆学刊, 2010, (6).