

上海市图书馆学会

# 新形势下 公共图书馆 读者需求与服务

2010年上海市公共图书馆读者服务工作研讨会论文集

XINXINGSHIXIA GONGGONGTUSHUGUAN

DUZHEXUQIU YU FUWU

唐铭杰 金 燕 主编

上海辞书出版社

上海市图书馆学会

# 新形势下 公共图书馆 读者需求与服务

2010年上海市公共图书馆读者服务工作研讨会论文集

XINXINGSHIXIA GONGGONGTUSHUGUAN  
DUZHEXUQIU YU FUWU

唐铭杰 金 燕 主编

上海辞书出版社

# 前言

经过两个多月的征稿和评审,由宝山区和嘉定区文化广播影视管理局、庙行镇人民政府主办的庙行杯“新形势下公共图书馆读者需求与服务”研讨会的论文集结集出版了。本次征文于2010年7月初开始,至8月15日截稿,共收到论文88篇,经过专家认真评审,共遴选出47篇文章编入论文集中。

这本论文集是继2009年《上海市公共图书馆读者服务研讨会论文集》后的又一本集子,是聚集上海市公共图书馆人心血和智慧的结晶,是图书馆人奋力克服工作瓶颈、努力提高服务水平、全心全意为读者服务的理论成果和经验总结。

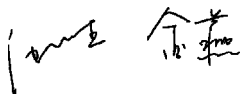
在2010年中国上海世博会的顺利举办过程中,各行各业都为之积极行动起来,图书馆人也在积极把握这个契机,精益求精、止于至善,为精彩世博添光彩。

公共图书馆之道在于有效服务,在这88篇来稿中,都贯穿着如何有效服务读者、如何服务好社会的主题思想,其中不乏精彩的篇章值得回味:有些论文谈到了如何运用最新技术为图书馆事业发展开创新局面;有些论文针对不同的群体围绕着图书馆读者服务工作的开展做了深入的探讨;有些论文结合新馆建设契机阐述了与之密切相关的建设理念、服务方式和管理

模式等内容……大家经过系统思考,提炼出许多观点新、事实清、很实用、可操作的思路和对策,对后世博公共图书馆事业的持续发展具有较强的指导意义和参考价值。

在本次论文征集、评审过程中,除了论文作者精心构思、认真写作之外,上海市文化广播影视管理局、上海市公共图书馆行业协会、上海市图书馆学会等单位的领导和专家也给予了极大的支持与指导,提出了很多的真知灼见,对此,向他们表示诚挚的谢意。同时,对所有应征投稿的公共图书馆同仁们也表示由衷的感谢。

在征集到的 88 篇论文中,新思想、新方法、新技术随处可见,编者努力跟进,由于水平有限,因而本论文集若有不当之处,敬请专家、作者和读者批评、指正。

Handwritten signature in black ink, consisting of stylized characters that appear to be '金君' (Jin Jun).

# 目录

公共图书馆老年读者服务工作初探 .....	曹翔 陈华萍	1
提升服务水平 完善服务体系——浦东新区图书馆服务质量调查 报告 .....	陈克杰 李顺华 双伟巍	7
探讨网络时代公共图书馆读者服务工作的创新——以浦东图书馆 为例 .....	陈克杰 李顺华 杨文	15
嘉定区图书馆百姓书社服务点建设和思考 .....	陈魏坚	24
打造“第三空间” 塑造新型服务平台 .....	陈怡洁	32
公共图书馆多元文化建设与读者服务——以纽约皇后馆、台北市馆 为例 .....	樊怡佳 祝淳翔	37
超市理念对图书馆读者服务工作的启示 .....	高红梅	45
优质服务塑造文明服务窗口 .....	高叶娣	51
关于青浦区图书馆举办“青溪讲坛”讲座活动的调查报告 .....	顾丹华	57
图书馆开展暑期少儿文化活动的探索和思考 .....	归为民 顾雪良	66
“书情讲坛”——阅读推介活动的多元探索 .....	韩曜	74
语用礼貌原则在图书馆馆员服务语言中的运用 .....	何艳 张雄	83
简论公共图书馆读者需求反馈工作的规范化 .....	黄莺 王庆稳	91
新形势下公共图书馆自助服务探究 .....	江晔	102
从服务项目的演变看公共图书馆服务的深化与开拓 .....	姜勤	110
浅议图书馆网站设计 .....	李聃	124

浦东地区大众阅读状况调查分析 .....	李顺华 卢 娅	130
浅谈公共图书馆如何为青少年读者服务 .....	刘 燕	140
浅析读者满意度 .....	刘 政	146
少儿阅读兴趣的培养与指导方法探究 .....	钱 炜	153
试析公共图书馆在创建学习型社会中的作用 .....	尚庆玲 祝夏安 李 平	160
信息技术如何满足新形势下公共图书馆读者的需求 .....	童 杰	165
公共图书馆读书活动之我见 .....	汪 红	172
探索读者阅读心理 深化服务管理工作 .....	汪美华	180
浅析图书馆在文化公益化时代的读者服务 .....	王 婷	188
少儿图书馆在农民工子女教育中的重要作用 .....	王梦飒	194
公共图书馆在 Second Life 中开展信息服务的探讨 .....	王庆稳	200
儿童阅读：文化生态视阈下的战略选择 .....	王雯琦	209
浅谈读者心理在图书馆中的应用 .....	王玉峰	218
打造服务品牌 推进延伸服务——静安区图书馆延伸服务中的 品牌意识 .....	巫德明	226
谈谈公共图书馆的期刊工作 .....	吴良凯	232
营建“悦读”环境 打造“第三空间” .....	吴文浩 贾 浩	237
论公共图书馆数字化网络体系建设和创新服务模式 .....	吴英平	249
基于品牌服务的宝山区图书馆核心竞争力的思考 .....	杨秋琳	259
公共图书馆新馆建设与读者服务理念——以闸北区图书馆分馆 建设为例 .....	叶睿颖	268
信息服务的个性化定制 .....	叶 伟	273
认同老年读者需求 提供人性化服务 .....	于红梅	280
公共图书馆为未成年人服务空间的拓展与延伸 .....	曾久红	286

---

利用即时通讯软件开展实时在线咨询——探索网络条件下图书馆	
参考咨询的新模式 .....	张海燕 292
青浦区图书馆网络服务工作初探 .....	张毅红 陈 亮 301
浅谈如何加强图书馆信息服务 .....	张 莹 309
从读者走进图书馆到图书馆走近读者——浅谈图书馆读者服务	
主动化趋势 .....	章云燕 314
浅谈图书馆的延伸服务 .....	赵红雁 321
建设与发展文献资料的深层开发与利用 .....	郑 玮 329
浅谈图书馆弱势群体读者需求 .....	周 超 336
严格管理促服务提高——坚持科学发展观是落实管理制度的	
根本 .....	周亿庆 344
树立公共图书馆全新的公益形象——静安区图书馆公益讲座	
服务探索 .....	朱 润 350

# 公共图书馆老年读者服务工作初探

曹翔 陈华萍（嘉定区图书馆）

**[文 摘]** 目前上海人口老龄化程度已经达到发达国家的平均水平。公共图书馆作为公益性的社会文化机构,如何最大限度地满足老年人的文化需求,使其能“老有所学、老有所为、老有所乐”,这是当前公共图书馆面临的一项十分迫切的重要任务。

**[关键词]** 公共图书馆 读者服务

人口老龄化是指老年人口在总人口中的相对比例上升,按国际通行标准,60岁以上的老年人口在总人口中的比例超过10%,或65岁以上的老年人口在总人口中的比例超过7%,即可看作是达到了人口老龄化。

目前上海人口老龄化程度已经达到发达国家的平均水平。我国老龄人口占总人口的比率为7%左右,而上海老龄人口比率已达19.58%,即5个上海人中就有1个老人,而比率仍呈上升趋势,引起社会各界广泛关注。公共图书馆作为公益性的社会文化机构,应充分认识到人口老龄化问题的严峻性,自觉树立老龄意识,积极应对人口老龄化的挑战,如何最大限度地满足老年人的文化需求,使其能“老有所学、老有所为、老有所乐”。这是公共图书馆的重要责任,也是当前公共图书馆面临的一项十分迫切的重要任务。

## 一、老年读者的类型特点与需求

### 1. 老年读者增长的原因

现在老年人的文化素质普遍较高,与10年前相比较,文化程度有了大幅度的提高,这是老年读者增加的重要因素。随着社会不断进步,经济建设发展,老年人生活日趋丰富,有文化和阅读需求的老年人日益增多,构成了新的读者群体。到图书馆读书、看报、查资料,成为越来越多老年人生活的组成部分。图书馆有优雅恬静的阅读环境,不仅可以 让老年人增长见闻,增加情趣,还可以开阔心胸,激发朝气,图书馆越来越成为老年人的精神家园。

### 2. 公共图书馆老年读者的类型

(1) 消遣休闲型 这类老年读者到图书馆看书学习,没有刻意的追求,更没有负担和压力,不为求职升迁,完全是一种平和、恬静和随遇而安的心态。老年读者有自己欣赏喜爱的固定阅读内容,但并不拘泥于此,信手拈来的一份报纸杂志或一本图书,加上报纸杂志丰富多彩,上至天文下至地理、国内国外大小事情,不出馆门就能知晓。因此,吸引了很多老年人到图书馆来寻找适合自己口味的报刊,同样也能引起阅读兴趣。今天读名著、明天看传记、书法绘画、养生保健,随心所欲,阅读范围十分广泛,读书目的十分分散。对这类老年读者而言,结果并不重要,看重的是享受阅读过程中的快乐和喜悦。还可以陶冶情操,获得美的享受。

(2) 学习研究型 这类读者多为即将走下工作岗位的老年人,有的曾担任党政职务,有的是某个领域造诣很深的专家学者,有的是具有丰富经验的管理专家和实干家。他们有的还在继续为党、为社会发挥余热,做出力所能及的新贡献是他们的真诚愿望。这类老年读者读书

的范围和目的十分明确,为了更新观念、更新知识、与时俱进、开拓新领域而到图书馆来“淘宝”和“充电”。这是一种较高层次的阅读类型。他们经常走进电子阅览室熟悉键盘,学习如何利用计算机检索和网络查询。他们拥有勤奋敬业的精神,广博的知识经验,精湛的专业技能,好学不懈的干劲,是“活到老、学到老”的代表人物。如我馆有位老读者(秦老师),是高级工程师和资深的学者,几乎每星期都带着未完成的手稿到图书馆来查询资料、答疑解惑,同时也为他的创作寻找新的素材。秦老不仅每年都有论文发表,还出版了几本著作,取得了很大的学术成果。

(3) 实际应用型 这类老年读者到公共图书馆阅读书刊,是为了解决工作或生活中的具体疑难问题,有针对性地吸取和利用现有的科学技术知识。例如一些老年读者是盆景、家电等的爱好者,他们在栽培花草、维修家电等的过程中遇到问题就到图书馆来查找有关资料,寻求解决方法。有些老年读者因为生活中遇到婚姻变故、财产分配、劳动纠纷等问题,为了确保自己的切身利益不受侵害,到图书馆寻找各种相关法律书籍,了解法律知识,用法律的武器很好地维护了自己的权益。

### 3. 老年读者阅读的特点

老年人因时间较为充裕,常常数十年如一日到馆阅览,形成了一支稳定的老年读者队伍,如无特殊情况就相当固定。由于退休老人是时间的富翁,所以对书刊资料喜欢“细嚼慢咽”,还有的随身携带笔记本,摘录自己感兴趣的内容。这样,他们比一般读者来馆阅读的时间要长,有着良好的阅读习惯。他们大多珍爱书籍,读书看报轻拿轻放,勾画、损坏、撕书及偷书现象很少在老年读者身上发生。而且有的老年读者常以志愿者身份协助工作人员管理。读者性别上据观察统计,来我馆借阅的老年读者男性多于女性,一般女性多为查找资料和外借,在馆阅

览的老年读者几乎都是男性。原因主要是女性退休后家务较多,有些现代女性退休后更喜欢娱乐健身,较少时间到图书馆读书报杂志等。

## 二、老年读者服务举措

### 1. 老年读者享有“特权”

法拉格说:“老年受尊敬,是出现在人类社会的第一种特权。”老年读者中不乏老党员和老干部。他们为党和人民事业奋斗了一辈子,奉献了一辈子,劳累了一辈子。现在,他们大多数已进入高年龄期和高发病期。如何让这些老年人更多地分享发展的成果,安度晚年,也是公共图书馆的一项重要工作。让老年读者在公共图书馆享有“特权”,是指针对老年读者的特殊情况,让老年读者在公共图书馆得到多一些的关照和帮助。公共图书馆的工作人员首先要发扬尊老敬老、爱老助老的美德,如接待老年读者时,工作人员要多一些热情和耐心,在借阅中给予老年读者一些优惠和照顾,在办理借阅手续时,让老年读者优先,让老年读者少些等待。用心采购适合老年读者需求的信息资源。在不影响公共图书馆正常信息资源建设的前提下,应该有意识多采购符合老年读者阅读习惯和兴趣爱好的信息资源。为老年读者在温馨的学习环境中提供丰富的精神大餐,满足老年读者的文化需求,实现“老有所学”。

### 2. 设立老年读者阅览专室,为老年读者创造舒适的环境

(1) 设立老年阅览室。公共图书馆可根据老年人的心理、生理特点,在书刊种类、环境设施和服务方式等方面开展有针对性地专门服务,这样不但满足了老年读者阅读的需求,也为老年读者提供了一个相互沟通、相互交流的场所。公共图书馆在发掘老年读者潜力的同时,也

增强了自身的影响和地位。对于有条件的公共图书馆,应设立专门的老年读者阅览室,用于集中放置老年读者感兴趣的文献资料,以保证老年读者能随时阅读。

(2) 创造温馨阅读环境。做好老年读者的服务工作,体现以人为本,要具体落实到行动上。在物质条件方面,应为老年读者提供方便,如老年读者到馆先致一句问候语;送上一杯开水;提供纸和笔、老花镜、放大镜,老年常见病急救药、饮用、雨伞等。还可以从老年人的特点、爱好出发,为老年读者设立专架。照顾到老年读者视力较弱,书架上的分类标志要特殊放大,或设置专门书签,方便老年读者的查找。还可以添置老年人坐的软椅子,让他们感觉像在家一样舒适温馨。在服务方式上,要根据老年读者的类型、阅读特点,区别对待。对娱乐休闲型的老年读者,要尽量提供方便,从心底欢迎他们的到来;对学习研究型的老年读者要热情鼓励,千方百计查找并提供他们所需的资料;对实际应用型的老年读者态度要耐心、解答要详尽,使他们满意而归。

### (3) 关注老年读者,吸引老年读者参加图书馆活动

图书馆除了搞好各项图书借阅服务外,还应充分利用自身的优越条件及设施,为老年读者提供教育性、艺术性、资料性的服务。策划举办各种讲座,如老年书法、绘画、花卉养植、老年健康知识等;举办各种座谈会如怎样过好晚年幸福生活座谈会等以及开展各项吸引老年人的主题活动,如丰富老年人的精神文化生活。促进老年读者的互相交流、互相学习,为老年读者扩大活动空间。老年读者通过各类讲座主题活动、座谈会,形成良好的读书氛围和学习活动环境,使老年读者晚年生活充实、愉快。同时,也增强了老年人的自信心,调动了老年人学习的兴趣。

## 3. 公共图书馆为老年读者服务工作的责任

面临老龄社会的到来,图书馆承担人口老龄化带来的社会责任已

日益凸显,热情关心、理解和尊重老年人,为老年人提供更多更好的服务方式,充分满足老年人对文化消费的需求,已成为图书馆的重要职责。老年读者服务已成为当前公共图书馆读者服务工作中需要重点策划布局的课题。图书馆应在广泛实践的基础上,不断探索、创新,把老年读者的阅读需求与各项活动做深、做细、做好。这就不仅要求图书馆工作人员具有强烈的为老年读者服务的意识及责任心,同时还要求图书馆工作人员具有扎实的图书馆业务基本功及服务技能,通过不断学习、实践、创新,努力探索并掌握老年读者服务工作规律,讲究服务艺术,优化服务方式,注重服务效果,提升服务质量,让图书馆真正成为老年人的精神家园,使图书馆老年读者服务工作达到一种更佳境界。

# 提升服务水平 完善服务体系

——浦东新区图书馆服务质量调查报告

陈克杰 李顺华 双伟巍 (浦东新区图书馆)

[文 摘] 服务是贯穿图书馆发展的主线。我们撰写浦东新区图书馆服务质量调查报告,旨在追求一种超凡的服务效果和完美的服务境界,从而建立起公共图书馆和谐服务文化,提升服务水平,完善服务体系,以吸引更多的读者走进知识的大门。

[关键词] 服务质量 馆藏图书 工作绩效 导读

浦东新区图书馆建馆时间短(2001年4月21日建馆),馆藏图书以近几年出版的为主,文化历史沉淀较浅;同时又地处城市边缘,交通也不是很便利,步行15至20分钟之内并无居民区。国内外很多专家都认为,在此客观条件下能办好图书馆将非常不易。但浦东新区图书馆自开馆起,到馆读者人数和外借册次以双位数的增长率逐年增加,至2009年末实际持借书证人数为62 001人。2009年度外借图书为1 133 856册,借阅人次为1 399 731人。为了贯彻落实科学发展观,吸引更多的读者走进知识的大门,我们认为进行图书馆服务质量调查并加以完善是十分必要的。

本次服务质量调查问卷是根据美国市场营销学家帕拉休曼(A. Parasuraman)、赞瑟姆(Valarie A. Zeithamal)和贝利(Leonard

L. Berry)提出的服务质量及其测评的理论体系,结合浦东新区图书馆服务的实际情况而制定。调查问卷共计发放 307 份,实际回收有效问卷 300 份,问卷内容主要涉及藏书质量、服务态度、举止仪表、业务水平、诚信守纪、反应能力、工作绩效等方面。本次调查内容具体化,可操作性强。在调查时间上选取了到馆读者最密集的时段(星期六),调查对象具有广泛性。我们力求调查方法科学,数据汇总准确,调查报告所显示的大量数据及其所反映的现状,想必是公共图书馆保持可持续发展所不可忽视的。

## 一、服务质量公众满意度现状

### 1. 服务质量的要素、特征和陈述项

读者对服务质量的满意可以定义为:将对接受服务的感知与服务期望相比较,当期望与感知一致时,质量是满意或比较满意的;当对服务的感知没有达到期望时,服务注定是不可接受的。为了让调查真实有效,我们根据服务质量的特征,设计了 20 个调查问卷项,见表 1。

表 1

内 容	服务质量调查问卷项	提问序号
藏书质量	藏书质量是否具有吸引力	1
	您是否经常能借到所需的图书	2
举止仪表	工作人员言行举止是否得体	3
办事告示	读者须知、查询指南、告示等书面材料是否易于理解	4
环境设施	设施的外观是否具有现代化	5
	服务项目是否具有人性化	6
便民措施	便民服务措施是否完善	7

续表

内 容	服务质量调查问卷项	提问序号
反应能力	出现问题时,工作人员是否有诚心表示要解决问题	8
	出现问题时,管理者是否能快速响应	9
工作绩效	工作人员是否为读者提供及时服务	10
	工作人员办理业务时是否快捷干练	11
诚信守纪	办理借阅卡中读者对个人信息登记是否感到安全	12
	对借阅记录是否感到可靠	13
业务水平	工作人员提供的咨询回答是否适宜并且是最新的	14
	工作人员是否具备回答读者问题的知识	15
	工作人员是否理解读者的需求	16
服务态度	工作人员是否始终保持对读者的礼节	17
	工作人员是否做到有问必答,百问不厌	18
	当读者提问时工作人员是否装作很忙碌或是态度粗鲁	19
开馆时间	开馆时间是否对大多数用户都方便	20

## 2. 总体满意度

本次调查问卷共有 20 项,我们用 A 表示“是”、B 表示“多数是”、C 表示“很少是”、D 表示“不是”来区分满意度。选择 A 和 B 的为满意和比较满意,选择 C 和 D 的为不满意和非常不满意。第 19 项因提问方式不同,选 D 和 C 为满意和比较满意,选 B 和 A 为不满意和非常不满意。汇总结果:浦东新区图书馆总体满意度为 92.05%,其中选择满意的为 50.53%,选择比较满意的为 41.52%,选择不满意的为 4.85%,选择非常不满意的为 0.62%,另有 2.48% 未做选择。见表 2:

表 2

提问序号	选择 A (百分比)	选择 B (百分比)	选择 C (百分比)	选择 D (百分比)
1	110(36.67%)	159(53.00%)	26(8.67%)	4(1.33%)
2	93(31.00%)	153(51.00%)	43(14.33%)	8(2.67%)
3	201(67.00%)	94(31.33%)	4(1.33%)	0(0.00%)
4	189(63.00%)	100(33.33%)	10(3.33%)	0(0.00%)
5	143(47.67%)	118(39.33%)	32(10.67%)	6(2.00%)
6	142(47.33%)	140(46.67%)	18(6.00%)	0(0.00%)
7	133(44.33%)	142(47.33%)	20(6.67%)	2(0.67%)
8	181(60.33%)	107(35.67%)	9(3.00%)	0(0.00%)
9	153(51.00%)	131(43.67%)	13(4.33%)	0(0.00%)
10	169(56.33%)	118(39.33%)	10(3.33%)	1(0.33%)
11	166(55.33%)	114(38.00%)	7(2.33%)	0(0.00%)
12	165(55.00%)	99(33.00%)	12(4.00%)	7(2.33%)
13	200(66.67%)	75(25.00%)	6(2.00%)	1(0.33%)
14	135(45.00%)	143(47.67%)	7(2.33%)	0(0.00%)
15	114(38.00%)	150(50.00%)	19(6.33%)	1(0.33%)
16	116(38.67%)	158(52.67%)	11(3.67%)	2(0.67%)
17	167(55.67%)	110(36.67%)	10(3.33%)	0(0.00%)
18	147(49.00%)	135(45.00%)	17(5.67%)	0(0.00%)
19	1(0.33%)	6(2.00%)	133(44.33%)	148(49.33%)
20	160(53.33%)	112(37.33%)	11(3.67%)	4(1.33%)

### 3. 类别满意度

在藏书质量、举止仪表、办事告示、环境设施、便民措施、反应能力、服务态度、工作绩效、诚信守纪、业务水平、开放时间这 11 项类别中, 满意度见表 3: