



主编 陈克杰

图书馆延伸服务

LIBRARY
EXTENSION

上海科学技术文献出版社



策划 金荣彪

图书馆延伸服务

主编 陈克杰

副主编 房向群 许淮生

LIBRARY
EXTENSION
SERVICES

上海科学技术文献出版社

图书在版编目(CIP)数据

图书馆延伸服务/陈克杰主编.

—上海:上海科学技术文献出版社, 2009.8

ISBN 978-7-5439-3816-8

I. 图… II. 陈… III. 图书馆工作—文集 IV. G25-53

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第100287号

责任编辑 陈宁宁

封面设计 夏 清

图书馆延伸服务

主编 陈克杰

*

上海科学技术文献出版社出版发行

(上海市长乐路746号 邮政编码 200040)

全国新华书店经销

上海展强印刷有限公司印刷

*

开本787×990 1/16 印张15 字数272 400

2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5439-3816-8

定价: 42.00元

<http://www.sstlp.com>

前 言

为贯彻中共中央、国务院《关于加强公共文化服务体系建设的若干意见》，落实文化部在天津召开的全国公共图书馆延伸服务经验交流会精神，去年上海市文化广播影视管理局召开了“上海市公共图书馆延伸服务研讨会”。会议邀请了国内图书馆界的专家代表和部分地区图书馆同行莅临指导，共同就图书馆延伸服务这一主题，从理论与实践两方面进行了深入讨论，形成了“图书馆延伸服务浦东共识”。本书的内容主要来自此次会议的报告和征集到的文稿。

图书馆延伸服务近年来蓬勃发展，源于信息社会和知识经济时代发展的需要，也是实现社会公众终身学习理念的需要，更是图书馆承担社会责任和自身发展的需要。图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分，面向全社会的图书馆延伸服务，所延伸的不仅仅是信息和知识，还是社会公众获取文化权利的延伸，是公共服务普遍均等原则的体现，也是和谐社会建设的必然要求。因此，图书馆服务向居民社区、乡镇农村、商场、车站码头、建筑工地、机关学校、医院、监狱等延伸，努力扩大知识服务的辐射面既是必要的、也是必然的。从编印的这些文稿中，我们高兴地看到了来自基层图书馆工作者的深入思考和有益探索，从保障公民文化权益的高度，将延伸服务由自发行动上升为自觉履行的使命；从长期的实践积累中，总结出延伸服务工作中带有规律性的认识与举措；基于对沿海和中西部不同地区图书馆延伸服务案例资料的具体分析，提供了破解发展瓶颈难题的成功经验。上海的图书馆界与兄弟城市图书馆同行们共同回顾和彼此借鉴，让我们吸收到了许多真知灼见，这也正是图书馆事业发展所需要的。

同时，我们还欣喜地看到，图书馆界越来越关注图书馆延伸服务这样的主题，引入规范化和专业化概念，并进行系统性的理论研究，不仅对于图书馆服务工作将形成有效指导，而且也为图书情报界的学术研究提供了践行的土壤，并有助于挖掘和发展公共图书馆知识信息服务体系的体制机制建设和可持续发展因素。

城市的魅力是物质的，更是精神的。凝聚人心、催人奋进的城市精神是每一个城市和都市人共同追求的境界。随着图书馆服务触角不断向纵深延伸渗透，无论是实体的还是虚拟的，呼之欲出的将是追求卓越的知识服务，平等关爱的和谐文化和奋发进取的市民精神。让图书馆——没有围墙的社会学校，真正向无边界服务迈进，书写出文化事业在当今时代浓墨重彩的篇章。



2009年7月9日

（作者王小明为上海市文化广播影视管理局副局长）

目 录

图书馆延伸服务浦东共识·····	1
主旨报告·····	3
上海市公共图书馆延伸服务特点与发展思考·····	3
浦东新区图书馆延伸服务实践探析·····	13
公共图书馆·····	21
延伸服务：界定·意义·创新·····	21
积极拓展延伸服务 满足公众阅读需求·····	26
从公共图书馆精神到文化回归民生·····	32
宝山区图书馆开展延伸服务的实践与思考·····	37
苏州城区总分馆建设的实践与思考·····	43
Web2.0与公共图书馆延伸服务·····	54
公共图书馆开展延伸服务的探索·····	61
浅谈甘肃省图书馆延伸服务的实践与思考·····	69
静安图书馆建设“都市书坊”的实践和思考·····	75
虹口图书馆“文化快车”延伸服务实践·····	79
打造老百姓身边的图书馆·····	85
宝山区图书馆延伸服务探索实践之路·····	90
延伸公共图书馆服务与创建学习型城区·····	97
浅谈黄浦区图书馆延伸服务·····	102
图书馆在公共文化服务体系建设中的作用·····	108
西部县(区)公共图书馆延伸服务工作浅谈·····	113

东莞构建图书馆公共服务体系的实施战略·····	123
图书馆“静”、“动”相兼开展延伸服务·····	130
肇庆市图书馆延伸服务实践谈·····	135
重庆市九龙坡区图书馆“走”近老百姓·····	142
图书馆延伸服务的瓶颈和突破·····	146
西部开发战略中的上海地区图书馆研究·····	150
韩国仁川北区图书馆延伸服务情况介绍·····	158
少儿与特殊群体·····	163
上海少年儿童图书馆延伸服务实践与探索·····	163
少儿图书馆延伸服务的思考·····	169
区图书馆为弱势群体延伸服务的实践与思考·····	174
携手盲人读者 共建和谐社会·····	179
浅谈未成年服刑学员的图书馆服务·····	183
图书馆延伸服务与未成年犯的教育矫正·····	189
完善公共图书馆对残疾人的延伸服务·····	195
流通服务点·····	201
创造图书馆延伸服务与企业文化的双赢·····	201
浦东新区“图书流动进军营”的服务实践与创新·····	204
打造私家藏书室与社区图书馆的延伸服务·····	209
高校图书馆·····	212
论军队院校图书馆面向部队的延伸服务·····	212
高校图书馆开展延伸服务的几点思考·····	221
大学生参与图书馆工作与管理·····	226
后记·····	234

的精神驿站。

浦东新区金桥镇的鑫金公寓因汇聚了来自五湖四海1700余名在上海沪东造船厂上班的外来务工者,而被称为蓝领公寓。由于该公寓远离市中心,文化生活相对贫乏。浦东新区图书馆在那里设立分馆后,不仅解决了这些文化消费能力较低的来沪建设者看书难、学习难的问题,而且还丰富了他们的业余文化生活,为建设“和谐公寓”发挥了积极作用。该馆同时还积极开展“文化助残”工作,开设了3个残疾人读书活动流通点,为行动不便的残疾人送书到家。近年来,为肢残读者上门送书1200多册,为视障者送书700多册。

此外,卢湾区图书馆在区市容管理局下辖的4个清道班组建立的“融入图书室”,市少儿馆在20个“农民工子弟学校”建立的“图书馆服务站”,虹口区图书馆在该区专门招收外来务工者子弟的柳营路小学建立的“育苗书屋”,杨浦区图书馆在区福利院、残联、聋哑协会、肢残协会等建立的馆外服务点等,都针对社会弱势群体开展书刊借阅的延伸服务,受到各类读者的热烈欢迎。

(3) 丰富服务项目,提升服务内涵

上海公共图书馆的延伸服务不断从单一的书刊借阅服务,向强化文化传播、知识服务和宣传教育功能的多维度上拓展,呈现出多样化、多层次服务的发展态势。虹口区图书馆以“文化快车”的形式,将图书馆服务延伸到社区、军营、学校、大墙(监狱)等,覆盖全区263个居民小区,建立了162个固定服务点。该馆在每次出车服务时,除配备2000册图书和100多种报刊外,还随车将讲座、巡回展览和咨询服务等送往社区,有60多位来自不同领域的专家签约参加“文化快车”服务,深入基层开办各类科普知识和文化讲座。南汇区图书馆以“知识套餐车”方式常年开展送书下乡服务,根据不同需求,有针对性地为全区134个行政村图书室送去农业种养殖、科普知识、实用技术等图书期刊,向前往咨询的农民群众免费提供馆员编制的水稻、西瓜、水蜜桃、青菜等实用种植技术等农业资料专辑,并定期组织群众观看该馆精心制作的农业种养殖知识光盘。

浦东新区图书馆在仁恒滨江园、仁恒河滨城两个涉外高级住宅小区建立馆外图书流通服务点后,在做好借阅服务的同时,每年还组织小区家庭读书节、诗歌朗诵会等活动。在“文化助残”工作中,积极鼓励和组织残疾人撰写读书心得,并汇编残疾人读书文集21部,使这些特殊读者在展现自身价值的同时也感受到了社会的关爱。静安区图书馆在商务楼宇读书活动中,开展了以建设静安现代化国际城区为主题的“静安楼宇中外白领读书系列活动”,得到了白领青年的积极响应和踊跃参与,并赢得媒体高度关注,《新民晚报》、《解放日报》、《中华读书报》、《工人日报》、“中国台湾网”等海内外12家媒体予以专题报导,获得了良好的社会反响。杨浦区图书馆在区政府

服务点组织开展的“读书励志催奋进,构建和谐树新风”机关公务员读书活动,通过阅读一批好书、举办系列讲座,开展电影配音、诗词吟诵、Word 文字接龙、幻灯片 PPT 的制作、职场形象设计、职场礼仪情景剧表演等多项比赛,丰富了机关公务员的文化生活,为在全区机关中营造爱学、勤学、善学的良好风气起到了积极的作用。

本市公共图书馆自1990年起建立各种“监狱图书馆”之后,为监狱服刑人员的服务工作逐步展开,服务方式也从单一的图书借阅,扩展到举办专题报告、开展读书活动、组织各种展览、结对帮教等。长宁区图书馆在为北新泾监狱服务过程中,除提供书刊借阅外,先后举办各类讲座200多场次,在监狱中组织服刑人员开展读书活动50多次,辅导21个读书会 and 119个读书小组开展了各类读书活动。浦东新区图书馆在上海市松江少年管教所第一管区举办的“春天的呼唤”主题读书活动中,组织40多名优秀中学生与130多名未成年服刑人员一起,用手语、相声、小品剧等不同表演形式演绎读书心得、表达阅读乐趣,得到社会各界赞誉。黄浦区图书馆老馆长沈恩泽从1992年开始,定期为市少教所、提篮桥监狱、青浦监狱、宝山监狱、女子监狱和第三劳教所的服刑(劳教)人员上门教授书法课,要求他们“练字如炼魂”,认真改造,正确对待人生,先后有200多名服刑(劳教)人员拜沈老为师,学习书法。

(4) 借助电子科技,实现网上服务

各馆在图书馆延伸服务工作中,还注意利用现代电子网络技术,发挥网络虚拟空间优势,构筑网上延伸服务平台,将一些过去需读者到馆面对面才能开展的咨询服务、读书活动等“搬”上了互联网,并将各种数字资源通过互联网传送到千家万户,使广大读者足不出户即能便捷地享受到图书馆服务。

九十年代以来,市、区(县)图书馆相继建立了各自的网站,除逐步将一些传统服务项目如书目检索、新书推介、各类文献信息等通过网络发布外,还利用网络优势,为读者提供各类电子文献资源的远程服务。上海图书馆开通的“e卡通”电子资源远程服务,对持有上图有效证件的任何读者,在任何时间和任何地点,都可通过“e卡通”平台远程访问获得授权的电子资源,享受和体验上图资源服务到家的便利和快捷。宝山区图书馆以该馆各类数字化资源为主要内容,以覆盖社区为目标,在本市公共图书馆中首创区域性信息共享平台。在实现区图书馆与社区图书馆之间的光缆专线连接的基础上,又在网站上开通“宝图远程服务系统”,通过IP接入和帐户管理方式,向读者免费提供国研网、中国知网、维普数据库、万方数据库、龙源电子期刊、超星图书、中国资讯行以及该馆自建的宝山区新闻、宝山地方文献、长江口民俗文化、陈伯吹专题等十几个数据库的数字资源。虹口区图书馆与虹口区曲阳图书馆共建的“绿土地”网站通过不断改建扩容,已形成具有5个子网站的图书馆网站群,丰富的内容吸引了更多的读者上网访问,2007年网站的日均访问量达到了7.04万次,由

曲阳图书馆自建、面向全国高校和电影研究者服务的“影视文献篇名索引”数据库网上检索点击率达到了日均近万次(9519次)。浦东新区图书馆在建成10TB的网络数据库系统的基础上,通过USB-KEY技术和远程网络服务技术,为39个驻区部队服务点、35个社区服务点提供了多达60万册的数字图书资源,并在两个外籍居民集中居住的小区流通服务点上配置了USB-KEY,把数字图书送到他们的家门口。卢湾区图书馆、普陀区图书馆等也通过免费赠送电子期刊卡的方式,将500多种龙源电子期刊送至读者家庭电脑。

在网上延伸服务中,各馆还利用网络开展各类活动,提升服务能级。上海图书馆2006年在网上向市民实时提供讲座260个,数字展览10多个;网上联合知识导航站聘请112位国内外图情专家坐镇,实时为读者解答各类咨询课题。据统计,上海图书馆的网上咨询解答从2001年的1000个,到2006年发展到1万个,5年中增加了10倍;2006年,情报服务平台的访问量达到了460万人次,延伸服务的水平和能力明显提升。闵行区图书馆也在网上开设了专家咨询服务窗口,12位参考馆员每天“驻守”网站,为读者提供网上实时咨询服务。该馆网站的“网上赛场”亦成为本地区开展知识竞赛的门户,竞赛内容包括党和政府的方针政策、历史文化、体育卫生、网络技术等,做到了“大赛月月办、小赛周周有”,吸引了众多网友参与,平均每天的访问量超过了2千人次。

二、上海市公共图书馆延伸服务的基本经验

二十多年来,上海公共图书馆的延伸服务工作规模由小到大、数量从少到多、内容由简到繁、形式从俭到丰,走过了一条不断探索、不断前行的道路,其经验可集中概括为以下三条:

1. 服务理念的确立与坚守是实践延伸服务的重要思想基础

公共图书馆是面向大众传播科学文化知识的公益性社会文化机构,在保障公民获取知识和信息,传承文明及构建学习型社会等方面发挥着不可替代的重要作用。而始于上世纪八十年代的“经济大潮”,曾一度造成公共图书馆界的思想困惑和迷茫,“图书馆产业”概念的提出和“公益服务”观念的淡化,则在不同程度上消解了图书馆人早已确立并长期坚守的“读者第一、服务至上”服务宗旨与“为人找书、为书找人”的服务理念。但是,在二十多年的服务历程中,一些图书馆尽管面对着经费短缺、投入不足、资源困乏、技术落后等各种困难,却仍然坚守以人为本、服务至上的基本服务理念,在总结以往阵地服务和读者活动成功经验的基础上,不断拓展服务范围、丰富服务内容、创新服务手段,把公益性服务延伸到了基层社区和普通群众的身边。在物质生活大大丰富、公共图书馆的办馆条件日益优越的今天,要不断推进延伸服务向更广、更深的领域发展,仍需图书馆人继续坚守平等、开放、公益的服务理

念,将主动服务、上门服务作为图书馆的自觉行为,走出馆门、走向社会,通过设点服务、流动服务、上门服务、跟踪服务等方式,让尽可能多的读者就近、免费、便捷、无障碍地获取知识、享受服务。

2. 各级政府的支持与推动是开展延伸服务的重要制度保障

多年来,政府主管部门以制定相关法规和政策的方式,对公共图书馆开展馆外延伸服务提供了政策导向和制度保证。文化部组织的公共图书馆等级评估标准中,就明确规定了在馆外设立固定或流动服务点的评分标准;上海市政府于1997年1月1日起颁布施行的《上海市公共图书馆管理办法》,也将“流动借阅”作为公共图书馆的借阅服务方式之一种列入了法规条文,并作出了“公共图书馆的经费应当根据国民经济和公共图书馆事业的发展,逐年有所增加”的规定;2005年8月,上海市文广局会同市财政局联合签发了《关于“十一五”期间区县图书馆购书经费投入与使用的意见》的文件,对区县财政在“十一五”期间加大对区县图书馆购书经费的投入作出明确规定,要求区图书馆购书经费每年要达到人均1.8元,县图书馆每年达到人均1.6元。目前大部分区县图书馆提前三年达到了文件要求,从财力投入和文献资源上保证了延伸服务的顺利开展。长宁区政府为推进里弄图书室建设,不仅由区财政给每个里弄图书室补贴1万元,还要求街道办事处也拿出1万元,用于购置书刊资料,方便市民就近阅读学习。嘉定区将覆盖全区农村的“百姓书社”列入政府当年的实事工程,由政府拨出专款购置书刊,保证了每个“百姓书社”拥有500册图书、10种报纸和15种期刊,并配备了一些书架、书柜和桌椅,为“百姓书社”这一延伸服务网络的构建起到了重要的保障作用。

3. 长效管理机制的建立是延伸服务工作持续发展的必要条件

二十多年来,上海市公共图书馆的延伸服务工作之所以能够历久不衰、不断壮大、持续发展,主要是各馆能在延伸服务工作的具体实践中,不断探索并建立了一套行之有效的管理机制,在全市公共图书馆系统创建文明行业的活动中,逐步竖立起“体认图书馆核心价值精神,维护公共文化服务社会形象”的职业道德观念和行业标准。

首先,不断完善延伸服务工作机制。各馆充分认识到延伸服务工作不是一时一地的临时任务或“作秀”,而是公共图书馆必须坚持不懈地开展的一项公共文化服务工作。一些图书馆相继成立了专门部门或由专人负责延伸服务工作,并针对不同的服务对象或不同类型的馆外流通服务点,签订共建协议,建立管理制度,规范操作流程。同时,市图书馆和大多数区县图书馆还专门配备图书流动车,用于定期送书。

其次,积极参与文明行业达标活动。早在1998年,本市公共图书馆就参加了由市文明办组织开展的行业规范服务达标活动。市文广局专门制定了《上海市公共图书馆

规范服务达标标准》，提出了“读者第一，服务至上”等10个共同要求，具体规定了岗位规范、服务用语和服务忌语。文明行业创建活动的开展，为图书馆创新服务形式、丰富服务内容注入了新活力，有力地推动了延伸服务工作的深入发展。

再次，自觉接受社会公众满意度测评。从2002年开始，本市公共图书馆被纳入全市窗口服务行业（共37个）社会公众满意度测评体系，每年接受市文广局、市文明办和广大市民的测评。2007年，市文广局出台了全国公共图书馆首个行业服务标准，要求各级公共图书馆坚持“以人为本”和“读者第一，服务至上”的服务宗旨，从方便读者出发，向读者提供便捷的、人性化的服务。该标准还要求公共图书馆设立预约借书、电话（或网上）续借、流动图书站点，为有特殊困难的读者送书上门等便民措施。通过开展社会公众满意度测评和出台行业服务标准，从政策上、制度上促进了本市公共图书馆的服务水平和质量不断提升，为公共图书馆延伸服务工作的持续发展创造了良好的政策环境。

三、延伸服务存在的问题

上海公共图书馆的延伸服务工作取得了较大成绩，但在总体发展上还不够平衡，与兄弟省市相比，还存在着一些差距，在具体工作实践中也还有一些亟待研究解决的问题。

1. 系统性研究不够，实践缺乏理论支持

在构建公共文化服务体系的大背景和总目标下，对于公共图书馆开展馆外延伸服务工作和如何开展延伸服务仍有不同认识，亟需学术界给予理论梳理与观念廓清。如：公共图书馆延伸服务的内涵与外延的界定问题；开展馆外延伸服务、设立馆外延伸服务点与公共图书馆服务体系建设的不关系问题；对在公共图书馆建设相对发达的特大型城市中开展流动服务的必要性的重要性认识问题；延伸服务中电子资源网络服务的法律支持和保障问题等。

2. 对延伸点指导协调不够，长效管理机制有待加强

建立馆外延伸服务点，是一种行业体制之外的定点服务方式，往往采取单位共建、资源共享、效益双赢的做法，需要调动双方的积极性，以及共建机构的长期配合。但一些服务点的领导或管理层人员的经常调动变化，致使延伸服务工作停顿甚至停止；部分延伸点工作人员缺少专业培训，工作能力和服务水平也参差不齐；个别服务点因管理不善，造成图书丢失、国有资产受损。因此需要经常性的协调和指导，以保证延伸服务点持续、有效的运营。同时，对延伸服务工作的绩效考核也有待加强，考核标准、考核方式、奖惩制度等亦都有待探索和建立。目前，较多延伸点的服务还停留在使用传统的借还方式、进行单一的书刊流通上，在如何创新服务内容和方式，提供图书馆的全方位服务，以确保延伸服务工作持续发展方面，还需要进行深入

的思考和具体的尝试。

3. 图书馆内部体制创新不够, 亟需顺应延伸服务发展要求

作为一项经常性的业务工作, 延伸服务工作已不再是“核心业务”之外的点缀, 而越来越成为公共图书馆一项重要的服务项目。但是, 目前市、区(县)图书馆从事延伸服务工作的人员大多为兼职, 没有专门的部门或岗位位置。北京市西城区图书馆早在本世纪初即成立了“社会工作部”, 除将传统的基层辅导工作纳入其中外, 还专门设立了从事延伸服务工作的岗位, 较好地保证了此项工作的开展。此外, 本市延伸服务工作中不同程度存在的布点不平衡的现象, 即工地、农村布点较少, 外来人口集中居住地有众多服务“盲区”的现象, 亦与缺少专职工作人员、工作注意力与精力相对分散相关。

4. 经费投入与资源建设仍需加强

在文化部2006年全国公共图书馆“人均购书费”、“人均拥有藏书量”和“人均财政拨款”3项统计中, 上海的排名均为全国第一位。尽管如此, 由于财力状况不同或重视程度不够, 部分区县对图书馆的经费投入与实际需求相比, 仍显得捉襟见肘。政府相关部门在如何加强资源配置的针对性和有效性上还存在一定差距; 按户籍人口而非常住人口确定购书经费标准已与城市人口构成状况和文化服务需求不相适应; 还有少数图书馆读书活动专项经费得不到保障, 影响了延伸服务工作的开展。

四、延伸服务的下一步工作思路

1. 加大投入, 丰富资源, 健全延伸服务的保障机制

一是财力保障。公共图书馆的延伸服务必须建立在丰富的资源之上。各级政府部门应将辖区内公共图书馆的所有经费纳入政府预算, 并根据区域经济发展情况, 按照一定比例逐年加大投入。对于购书经费标准的确定, 应按常住人口量计算; 对于公共图书馆的延伸服务, 可以考虑以专项经费的方式单独列支。

二是人力保障。在推进公共图书馆内部机制改革的过程中, 应该根据实际需求, 适当增加相关人员编制, 加大公开招聘和人才引进力度, 设立专职“延伸服务岗位”, 并确保岗位数量。同时, 积极探索建立由学生、退休人员等组成的延伸服务志愿者队伍。

三是制度保障。在时机成熟时, 通过修订《上海市公共图书馆条例》或“公共图书馆评估标准”, 对延伸服务的主体、形式、经费、考核、奖惩等加以规定, 将延伸服务工作制度化, 为延伸服务的良性发展和可持续发展提供制度保障。

2. 明确重点, 消除“盲区”, 扩大延伸服务的辐射范围

当前, 图书馆的延伸服务在中心城区已基本覆盖至居委会, 但在郊区、农村和外来人口集中居住地仍存在较多“盲区”和“盲点”。随着延伸服务的深入发展, 应将

这些“盲区”和“盲点”作为工作重点,集中人力、物力、财力和文献资源,在深入和广泛的调研基础上,加快延伸服务布点工作的步伐,扩大延伸服务的辐射范围,以消除“盲区”,减少“盲点”;要结合文化信息资源共享工程向郊区和农村的推进,加大在农村布点的力度;要继续通过定点流通、送书上门、网上阅读等途径,保障各类弱势群体和特殊人群实现自己的文化权益。

3. 开拓项目,强化功能,实现延伸服务的内涵性拓展

除了做好经常性的文献借阅服务之外,公共图书馆还应加强与医院、高校、科研院所、科协、政法、博物馆等社会机构的双向沟通与合作,不断拓展与丰富延伸服务项目,做到“四进服务点”。一是组织讲座进服务点。把健康养生、美容美食、科普教育、投资理财、文化礼仪、艺术鉴赏、普法维权等公益讲座送到学校、社区、部队等服务点。二是巡回展览进服务点。结合区情、社情和各类节庆活动、传统节日、主题宣传纪念日等,组织系列展览进服务点巡展。三是技能培训进服务点。社区居民和一些社会弱势群体对开展公益性的实用技能培训尤为欢迎。如请电脑专家培训电脑操作或应用软件使用技能,请红十字会的专家培训急救技能,请治安警察培训面对突发事件时的求生技能,以及“反扒”、消防实用技能等。四是读书活动进服务点。举办形式多样、内容丰富的读书活动,定期召开读者见面会、读书交流会、读书小组活动会,分享读书心得和体会,应成为延伸服务点的经常性活动。此外,根据本市多年来倡导公共图书馆特色服务以及目前已形成一大批具有特色服务品牌的图书馆的优势,在延伸服务中,还应将各馆特色服务的成果向馆外延伸,进一步强化延伸服务的针对性和服务特色。

4. 大胆尝试,创新服务,提高延伸服务的功能和效益

近几年来,广州市、济南市等城市图书馆也通过无线网络技术和流动服务车,建立了可随处实现图书借还服务的“移动图书馆”。深圳市图书馆也成功利用RFID技术,实现了图书自助借还服务,并即将通过在大型公共场所设置自主研发的“城市街区自助借还系统”,建立馆外流通服务点,实现图书馆外流通的自动化。国内同行的探索、创新值得我们学习借鉴。只有不断提高延伸服务工作的管理水平和技术含量,公共图书馆的延伸服务才能更加便捷,更加高效,更加令市民满意。根据本市目前情况,建议上海图书馆适当放开图书借阅系统的端口权限,为具备条件的区县图书馆流动服务车提供无线网络连接端口,实现馆外流动服务点上的“通借通还”及办理续借、缴纳罚款等手续,使现有的流动服务车摆脱物流运输车、宣传广告车的局限,真正成为图书馆延伸服务中一个功能完备的服务窗口。

浦东新区图书馆 延伸服务实践探析

摘 要：本文从实施延伸服务的背景和重要意义出发，介绍了浦东新区图书馆延伸服务的开展情况，在总结现有工作经验和不足的基础上，对浦东新区图书馆未来的延伸服务工作提出了展望。

关键词：延伸服务 公共文化服务 浦东新区图书馆 多样化 个性化

陈克杰 上海市浦东新区图书馆馆长，高级工程师。

一、延伸服务的实施背景及重要意义

《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》提出公共文化服务的主要任务是：完善公共文化设施网络布局、创新公共文化服务方式、健全公共文化服务组织体制和运行机制、切实维护低收入和特殊群体的基本文化权益。党的“十七大”报告更是明确提出了要推动社会主义文化大发展大繁荣，构建覆盖全社会的公共文化服务体系，坚持把发展公益性文化事业作为保障人民基本文化权益的主要途径。

公共图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分，在实现和保障公民基本文化权益，满足广大人民群众基本文化需求的崇高目标中，承担着普及知识、传播信息、培育社会文明风尚、提升人民生活品质的重任，是区域软实力的重要标志。党和政府繁荣社会主义文化、构建公共文化服务体系的发展战略，赋予了公共图书馆庄严的历史责任，公共图书馆事业迎来了难得的发展机遇，公共图书馆的延伸服务也得以更好更快地开展。

延伸服务是有别于传统服务的一种新型图书馆服务模式，它不仅是图书馆自身发展的需要，更是为了最大范围地满足社会公众的需求。如果说图书馆传统服务是一种馆内阵地战、封闭性的服务方式，图书馆延伸服务则是一种“走出去”、开放性的服务方式，其目的在于构建起图书馆放射性、立体式、全覆盖的大众文化服务体系。这种服务方式是突破图书馆传统服务桎梏的创新性发展，改变了以往“受众走进图书馆、图书馆被动提供服务”的单一主体范式，而代之以“图书馆人走出图书馆，主动为受众提供服务”的多元复合体模式，积极为图书馆寻找最广大的读者群，为公众、为政府提供最丰富、最及时、最有效的信息咨询服务。

二、浦东图书馆延伸服务的发展概况

1. 馆情介绍

浦东新区图书馆是一座综合性公共图书馆，位于上海市浦东新区世纪公园北面，毗邻浦东新区办公中心和上海科技馆。作为浦东新区的公益性文化设施，是新区文化建设的重要标志之一。

浦东新区图书馆筹建于2000年3月，于2001年4月21日正式开馆，现有职工90人。图书馆建筑面积约1万平方米，设有图书、报纸、期刊、特藏、电子、少儿、盲人、机关等多个阅览室和普通外借室与上海市中心图书馆浦东外借室，以及开放的自修区。每周向读者开放的服务时间达77小时，部分区域91小时。

2007年一年内，外借图书74万册次，服务读者114万人次，开展各类读者活动200多次，吸引7万多人次的参与。

至2008年5月底，累计发放读者证4.4万多张，图书馆总藏量达到60万册（其中图书56万册，报刊合订本1万册，视听文献3万册/件），各类报刊2400种，文

献数据库 10T。

2. 浦东图书馆的延伸服务

地处上海大开发前沿地带的浦东以“浦东速度”和“浦东特色”闻名世界。在上海市、浦东新区等各级党委、政府以及市、区文广局的关心和领导下，在新区双拥办等政府部门的大力支持下，浦东新区图书馆在浦东城市建设快速发展的进程中，与时俱进，积极拓展图书馆的服务功能和领域，增加服务辐射能力，为社会公众提供多样化、个性化服务，使图书馆的服务广度与深度都得到了延伸。

浦东新区图书馆开馆之初，就有较高的自身定位，并具有一定的延伸服务意识。这不仅体现在馆内传统图书文献的无障碍、零收费借阅，也体现在针对社会的信息服务、针对残障人的特殊服务和馆外分馆的设置上。

开馆以来，特别是2004年，新区政府与上海图书馆签订了《共建浦东图书馆协议》，原浦东第一图书馆、第二图书馆、川沙图书馆和川沙少儿图书馆全部并入浦东新区图书馆。2007年，全区公共图书馆通借通还网络建立，我馆进行了多次从资源共享、技术链接到资源整合、服务整合、管理整合，并站在新的起点上寻找内在发展动力和进行长效管理机制的探索，使浦东新区图书馆完成了文献资源共享的“向上延伸”和“向下延伸”。

同时，在延伸服务的过程中，既着眼现实需要，拓宽延伸服务范围，又渗透社会方方面面，提升延伸服务层次，更紧密联系实际，创新延伸服务形式，充分坚持了“馆内与馆外相结合”、“纵向与横向相结合”、“静态与动态相结合”、“形式与内涵相结合”、“实践与理论相结合”，使浦东新区图书馆逐渐成为当地大众文化、公共信息的核心传播机构，在改善政府服务品质、增进公共管理效率、提升市民综合素质的过程中也承担着越来越重要的角色。

三、浦东图书馆延伸服务的特色

浦东新区图书馆诞生在浦东大开发之后，在不长的时间内就形成了比较具有自身特色的图书馆延伸服务模式，实现了“从无到有，从有到特”的服务转变。用一句话来总结我们的延伸服务特色，那就是“基本遍布全区、面向各类群体的近百个馆外流通服务点，极具人性化的弱势群体服务，以讲座、展览为核心的形式多样的文化交流活动，以及成为政府工作得力助手的信息服务”。

具体而言，浦东新区图书馆延伸服务特色体现在以下四个方面：一是服务空间的多样化；二是服务对象的全民化；三是服务方式的多元化；四是服务品质的内涵化。

1. 服务空间的多样化

浦东新区图书馆服务空间在进一步巩固馆内主阵地之外，还拓展至馆外，设置“图书流通点”，实现服务空间的多样化。