



与读者同心 与世博同行

上海市公共图书馆读者服务研讨会论文集

YU DÜZHE TONGXIN
YU SHIBO TONGXING

唐铭杰 金 燕 主编

上海辞书出版社

与读者同心 与世博同行

上海市公共图书馆读者服务研讨会论文集

YU DUZHE TONGXIN
YU SHIBO TONGXING

唐铭杰 金 燕 主编

上海辞书出版社

图书在版编目(CIP)数据

与读者同心 与世博同行:上海市公共图书馆读者服务研讨会论文集/唐铭杰,金燕主编. —上海:上海辞书出版社,2009.6
ISBN 978-7-5326-2710-3

I. 与... II. ①唐... ②金... III. 公共图书馆—读者工作—文集 IV. G252-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 098936 号

与读者同心 与世博同行

——上海市公共图书馆读者服务研讨会论文集

上海世纪出版股份有限公司 出版、发行
上海辞书出版社
(上海陕西北路457号 邮政编码 200040)

电话:021—62472088

www.ewen.cc www.cishu.com.cn

上海展强印刷有限公司印刷

开本 889×1194 1/32 印张 8.25 插页 1 字数 198 000

2009年6月第1版 2009年6月第1次印刷

ISBN 978-7-5326-2710-3/G·694

定价:16.00元

如发生印刷、装订质量问题,读者可向工厂调换

联系电话:021—66511611

序

推进上海基层公共图书馆的理论研究

20 世纪 80 年代,上海区县图书馆的管理与服务十分引人关注,涌现出黄浦区图书馆这样的明星图书馆和沈恩泽这样的明星馆长,在国内很有些影响。就我个人而言,对于当时上海区县图书馆的管理、服务和理论研究水平也是深有体会的。当时,国内绝大多数公共图书馆都实行着“按身份发证,凭证借阅”的管理模式,而我在静安区图书馆却体验过背着书包,不带任何证件,自由出入图书馆,自由进入书库和阅览室的乐趣。那次经历也启蒙了我对于公共图书馆精神的理解。上海的区县图书馆也有理论研究的传统。也是在 20 世纪 80 年代,我曾曾在黄浦区图书馆听过沈恩泽馆长谈他对公共图书馆服务的研究心得,沈馆长谈了很多,大到区县图书馆面向社会大众的阅读营销,小到少儿阅览室一件件家具的精心设计。这次访谈使我第一次知道了,在学究式图书馆学研究和图书馆经验描述文章之外,还有如此丰富的图书馆学理论领域。从此,我更不敢轻看基层公共图

书馆的理论水平。

上海的区县公共图书馆也走过一些弯路。20 世纪 90 年代初,全国的公共图书馆走进“以文养文”时代。上海地处全民炒股热的中心地带,区县公共图书馆的大厅或阅读室成为证券公司最看好的经营场所。有些区级公共图书馆甚至将临街大门让给证券公司,而读者却要穿弄堂从后门进馆。好在《上海市公共图书馆管理办法》于 1997 年正式实施。该《办法》对于区县公共图书馆的馆舍等硬件条件提出了非常明确的要求,对场地出借提出了极为严格的限制措施,提出了区县图书馆“对图书、报刊借阅实行免费服务”的要求。这个管理办法的出台,对于促使上海区县图书馆的管理重心逐步转向公共服务的正确轨道,起到了极为重要的作用。

但是,管理与服务重心转向正确的轨道,并未能立即改变上海区县图书馆的管理创新、服务创新和理论研究的低迷状态。1996 年,上海图书馆新馆建成,新上图推出了一系列管理与服务新措施,迅速提升了上海图书馆事业的整体水平。随着上海图书馆成为上海乃至国内图书馆管理与服务创新和图书馆学理论创新的新高地,上海的区县图书馆却进一步边缘化,几乎完全成为上海图书馆事业的配角。当时理论界对于基层的公共图书馆服务很少关注,流行的研究对象是数字图书馆一类理论问题。而这些问题确实不适合区县图书馆进行研究。因此,几乎整个 20 世纪 90 年代,上海区县图书馆的管理、服务与理论研究,几乎被人淡忘。

进入新世纪后,公共图书馆迎来了新的发展时期。理论界反思了公共图书馆的研究,确立了与《公共图书馆宣言》一脉相承的公共图书馆精神,公共图书馆研究成为主流的理论领域。政府确立了公共服务的理念,出台了包括《国家“十一五”文化发展纲要》在内的一系列文件,为公共图书馆服务的发展指明了方向。上海市文广局和市财政局

联合下发的《关于“十一五”期间区县图书馆购书经费投入与使用的意见》，保证了区县政府对于公共图书馆购书经费的支持。在此大背景下，上海区县图书馆的管理者们开始了管理创新与服务创新的新的征程。他们在面向社区大众的公共图书馆服务领域不断创新与探索，寻找适合上海城乡的公共图书馆服务方式。在免费服务、社区服务、弱势群体服务、图书馆延伸服务等现代公共图书馆最关注的领域中，上海的区县图书馆的管理者们进行了丰富多彩且卓有成效的探索与研究，拓展了公共图书馆的理论与实践领域。

近些年来，当我有机会到上海的区、县、街道、乡镇公共图书馆走一走时，每每可以看到令人激动不已的公共图书馆服务。例如，2004年我探访过宝山区图书馆。那时区县图书馆的免费借阅政策还是比较稀罕的，而音像资料更是各地图书馆“以文养文”的法宝。但在宝山区馆，读者可以免费办证、外借包括音像资料在内的各种馆藏文献。又例如，2006年我去了嘉定区图书馆，在该馆电子阅览室，我看到他们利用周末时间对外来农民工子弟免费开放并提供上机指导。那天，我在自己的博客中写下了这样一段感想：“尽管我见过不少图书馆，但真正看图书馆为弱势人群进行没有任何门槛的计算机培训，这还是第一次。从那些小朋友的神态中可以很明显地读得出来，这所图书馆绝对是天堂的模样了。这令我非常地感动。”浦东新区和松江区的图书馆的延伸服务、长宁区图书馆利用新的信息技术为普通大众服务等，都给人以耳目一新的感觉。

随着上海区县图书馆管理与服务创新的深入，区县图书馆人对于理论问题的研究也在深入。这些年在上海的区县图书馆，我常常与基层图书馆人讨论对于公共图书馆理论与实践问题的看法。讨论过程中，我强烈地感觉到，上海基层的图书馆人具有公共图书馆理想，也有丰富的公共图书馆管理知识，是地地道道的公共图书馆专家。但是，在

图书馆学的理论舞台上,他们却无法表现出与他们的管理能力和服务能力相匹配的理论研究能力。一个很明显的事实是,与广东、江浙等地相比,上海区县图书馆仍然缺乏一批能写、能讲、知名度很高的“明星馆长”,缺乏一批有影响的论文作者。

也许,这是因为上海基层图书馆的管理者和实际工作者日常事务过于繁忙,使他们来不及系统地梳理自己的理论思考的结果。也许,是因为他们缺少一个平台,一个学术研究的平台,使他们可一步一步地成长为公认的公共图书馆专家。本届上海市图书馆学会学术委员会成立后,确立了“推动区县公共图书馆系统的学术研究”的目标,并采取多种措施推动区县图书馆的学术研究,如努力促成长宁区图书馆承办中国图书馆学会的“第四届青年论坛”和宝山区图书馆承办上海图书馆学会2008年年会,协助浦东新区图书馆举办“图书馆延伸服务论坛”,等等,这些举措对推动基层公共图书馆研究起到了一定作用,但这些工作还远远不够。

今天,市文广局、市图书馆行业协会、嘉定区文广局、宝山区文广局共同举办“与读者同心、与世博同行”公共图书馆读者服务研讨会,并公开征文,借迎世博契机研讨公共图书馆读者服务问题。知道这一消息后,我很受鼓励。从征集到的论文特别是获奖论文看,这些论文既是上海基层图书馆管理创新与服务创新的真实记载,也是基层图书馆人对于公共图书馆服务的理论探索与思考的总结与记载。它们对于上海的公共图书馆研究起到了重要的推进作用。相信嘉定区图书馆和宝山区图书馆搭建的这个小小的学术平台,将鼓励与帮助更多的基层图书馆人走向更高理论舞台。

范并思

前言

“2009 嘉定、宝山读书月”于 2009 年 5 月 6 日至 6 月 5 日举行,本次读书月活动是以“知识惠嘉定、书香飘宝山”为主题,由嘉定区文明办、宝山区文明办、嘉定区文广局、宝山区文广局联合主办,嘉定区图书馆、宝山区图书馆携手承办,嘉定区、宝山区各街(镇)及各委、办、局等共同协办的一项大型综合性群众读书活动。此次读书月活动由嘉定、宝山两区首次联手举办,旨在加强区际合作,增进双方了解,扩大读书月活动的号召力和影响力。

作为本次读书月四项重点活动之一的“与读者同心、与世博同行——上海市公共图书馆读者服务研讨会”将在嘉定区黄渡镇正式举行。研讨会从策划、筹备并发出征文启事以来,得到了本市公共图书馆同行的热烈支持,各级公共图书馆领导、工作人员,纷纷撰文响应,共收到征文近百篇。

这本论文集汇聚了本市公共图书馆同行的有关公共图书馆读者服务工作的实践经验和思考。这些论文从“以人为本”的服务理念、完善的服务网络、优化的服务环境、完备的服务功能、规范的服务制度、文明的服务形象等方面入手,探讨了如何进一步加强公共图书馆文明行业、文明窗口的创建工作,从而让

广大市民在享受高标准文化服务的同时,充分感受“城市,让生活更美好”的上海世博会主题的内涵。

由于文稿数量多,编辑工作量大、时间紧,且编者水平有限,这本论文集如有不当之处,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 read '金杰' (Jin Jie).

目录

服务,因你而变——浅谈街道(乡镇)图书馆读者服务创新与可持续	
发展(嘉定区南翔镇图书馆 朱晓敏)	1
试述公共图书馆如何拓展读者服务工作(青浦区图书馆 周平)	8
书香飘楼组 人文显关怀——静安区图书馆“人文关怀”服务	
理念的实践(静安区图书馆 朱润)	15
从读者服务角度实践公共图书馆的“人文关怀”理念——以上海	
图书馆为例(上海图书馆上海科技情报所 王萍)	19
世博主题的演绎与图书馆的人文关怀(上海少年儿童图书馆	
劳丽达)	27
图书馆讲座与学习型社区的创建(宝山区图书馆 周彬)	34
从读者的立场出发——黄浦区半淞园路街道图书馆基于“人文关怀”	
服务理念的实践报告(黄浦区半淞园路街道图书馆 范芳	
仇翡翠)	40
夕阳久久红——街镇公共图书馆针对老年读者实行“两化”服务模式	
探讨(嘉定区黄渡镇图书馆 黄芳)	47
创新赋予责任 服务提升形象——从惠南镇图书馆开展“兰文化	
课题服务”说开去(南汇区惠南镇图书馆 乔九龙)	55
基于用户体验的“一体化”空间构建(上海图书馆 樊佳怡)	60
简论图书馆基层延伸服务项目的可持续发展——以嘉定区“百姓	

书社”项目为例（嘉定区图书馆 黄莺）	66
构建国际化的城市客厅——浅论世博机遇下的图书馆功能拓展	
（静安区图书馆 陈怡洁）	74
贴近百姓生活 繁荣社区文化——友谊社区图书馆的发展和建设	
（宝山友谊街道图书馆 高惠莉）	80
精心管理 用心服务——以品牌项目打造公共图书馆文明窗口新	
名片（嘉定区菊园新区社区文化活动中心 马慧怡）	85
关注公共图书馆流通服务工作中的细节（宝山区图书馆 于红梅）	92
论参考咨询工作的可持续发展模式（闸北区图书馆参考阅览部	
穆世豪）	97
浅谈图书馆的自助化服务（崇明县图书馆 龚健）	105
试论公共图书馆“人文关怀”理念（崇明县图书馆 康燕芳）	112
展示城市文明新风采 树立信息导航新形象（南汇区图书馆辅导	
信息活动部 蒋琦）	118
浅谈少年儿童图书馆读者服务创新（静安区图书馆 张莹）	122
漫谈公共图书馆之人文关怀（静安区图书馆 潘燕辉）	127
自助阅览室，给予读者更多的人文关怀（上海图书馆 金奇文	
杨绎）	131
智慧让人类倍感自豪，世博让城市更加和谐（上海图书馆	
舒睿）	137
图书馆基于知识服务的世博会信息参考咨询刍议（上海图书馆	
祝淳翔）	142
图书馆服务中的人文关怀（上海图书馆 陈海燕）	148
世博机遇中图书馆需要创新（嘉定区徐行镇文化体育服务中心	
李苗苗）	153

读者第一 服务至上——公共图书馆应重视老年读者服务工作	
(嘉定区嘉定镇街道图书馆 沈玲娜 戴 燕)	160
创建以“人文为怀”的公共图书馆 (同济大学图书馆 沈姗姗)	165
浅谈如何做好基层图书馆工作——社区文化的建设和管理 (嘉定	
区真新街道图书馆 马 娜)	171
浅谈公共图书馆读书活动服务功能的延伸 (嘉定区图书馆	
陈魏坚)	177
外来务工人员——图书馆的新读者群体 (嘉定区图书馆 高红梅)	186
浅谈公共图书馆文明窗口服务形象的塑造 (嘉定区图书馆 朱建青)	192
乡镇社区图书馆动态服务模式初探 (宝山区顾村镇文化中心	
叶 谦)	198
图书采访,凝聚读者需求 (宝山区图书馆 杨炜彦)	203
明确读者需求新动向 谱写图书室发展新篇章 (南汇区图书馆	
朱德新 胡伟红)	215
构建区域图书馆服务新机制 (静安区图书馆 吴文浩)	223
提高采编质量 服务广大读者 (静安区图书馆 贾 浩)	235
新形势下宝山区图书馆读者服务工作的实践与探索 (宝山区图书馆	
江 晔)	240

服务,因你而变

——浅谈街道(乡镇)图书馆读者
服务创新与可持续发展

朱晓敏 (嘉定区南翔镇图书馆)

“服务,因你而变”是2007年春厦门大学承办的“Web2.0与信息服务”研讨会的主题,我本人觉得这主题很能体现当前街道(乡镇)图书馆读者服务的精髓。随着信息技术的迅速发展和普及,图书馆作为知识信息获取场所的社会角色发生了变化,有被边缘化的危险,图书馆事业面临着严峻挑战和诸多困惑,街道(乡镇)图书馆所受的影响尤为强烈。如何面对这些挑战和困惑,做好读者服务创新与可持续发展工作,吸引更多的阅读人群、服务更广泛的读者群体,使图书馆的社会效益达到最大化,是当前街道(乡镇)图书馆必须面对的一个大问题。下面是我的一些想法和认识,与大家探讨。

一、正确定位,扬长避短,充分发挥自身优势。

在知识经济时代,现代信息技术迅猛发展,迫使图书馆作出相应的改革,以适应时代的飞速发展。而改革中的街道(乡镇)公共图书馆正处在新旧交替过程中,由于认识上的偏差,造成图书馆定位不明,不可避免地出现了一些误区,甚至认为社会教育、休闲消遣等一些大众性服务已经过时了……

街道(乡镇)图书馆作为为一定区域居民服务的公益性文化机构,服务大众是它的宗旨。街道(乡镇)图书馆作为图书馆的三级网络,贴近社区,深入基层,有小型、方便、灵活的特点,是一、二级公共图书馆网络的补充。但街道(乡镇)图书馆的规模、经费和人员知识结构都有限,只能以“为大众服务”为主要任务,“为科学研究服务”则主要由大型公共图书馆或专门图书馆来承担。“为大众服务”无疑具有普适性,同时,也具有更深广的人文内涵。事实上,街道(乡镇)公共图书馆自诞生之日起,便以深厚的人文内涵致力于社会进步。

南翔镇图书馆新馆的规划与布局坚决贯彻“为大众服务”的宗旨,不仅把图书馆设在了一楼,还采用文献借阅一体化布局,最大限度地发挥馆藏资源的作用。读者进入图书馆就如同到了书的海洋,感受到“人在书中、书在人中”的氛围。除了地方文献和部分不常用书刊外,所有藏书与读者“零距离”,可借可阅,各取所需。图书馆除了书架、阅览桌椅外,还配备网络终端,供读者检索书目、上网浏览,传统阅读与现代信息浏览同处一室,为读者创造了更宽广的知识空间。在这网络信息高度发达,文献资源大量产生的时代,乡镇图书馆无须为馆藏量而绞尽脑汁,也不用追求完整性,而应站在读者角度,使文献最方便地接近读者,更好地得到利用。此外,图书馆还提供饮用水、空调开放等便民服务措施,使图书馆成了本地居民休闲消遣好去处,也使南翔镇图书馆成为本地区标志性的文化服务场所。

二、明确服务内涵,充分发挥服务效能。

图书馆传统服务模式主要是收集文献,充分利用图书馆资源,为读者提供服务。传统的服务围绕着文献的利用和图书馆自身条件展开,

是街道(乡镇)图书馆服务的根本。在信息的冲击下,图书馆服务不仅仅局限于馆内,而是以图书馆为中心逐步延伸到社区和家庭,使图书馆服务范围不断地扩大,以此更好地发挥图书馆在社会中的作用,传播教育、信息和文化是公共图书馆的主要职能。

1. 以读者为中心、不断创新的读者服务模式。

“以读者为中心、以服务为主导”是我馆一贯宣传和坚持践行的理念。在这一理念的指导下,图书馆积极开展主动服务、个性服务、开放服务、人文服务等服务新举措。图书馆已成为广大读者最喜爱和最向往的学习与交流的场所。

(1) 主动宣传,走出去找读者。

图书馆是因读者存在而存在的,也必将随读者的发展而壮大。我馆借鉴企业营销策略,利用本区域媒体资源,在镇报——《南翔报》开辟新书专栏,镇门户网站——古漪网上开设图书馆网页,经常通过媒体来报道图书馆各种读书活动的开展情况,大力宣传推广自己,让更多的居民知晓、了解、熟悉图书馆,主动争取读者。同时,图书馆也积极开展读者证推广行动,同南翔医院、镇教委、南亚箔板公司等单位合作,签订读书共建协议,把他们的员工发展成我馆读者,短期内迅速发展了千余名高素质的读者。我们主动走出去,拓展读者队伍的举措确保了读者队伍的稳步增长。

(2) 当好读者的知心朋友。

主动与读者交谈,可以及时地了解读者的阅读倾向和阅读动态。读者和工作人员之间有一道天然的心理屏障,在对读者服务的过程中,主动地跟读者沟通,一句热情友好的问候、一句亲切温柔的话语、一个温馨友好的微笑能一下子缩短图书馆工作者与读者之间的心理距离,增强相互间的亲密度和亲切感,给读者一个和谐的空间,给读者创造一

种身心愉快的阅览环境。只要平时多留心观察,了解读者的阅读心理和阅读倾向,做个有心人,我们就会有所收获。我馆通过“好书你点我购”、读者服务满意率调查等活动来加强同读者的交流与沟通。在与读者交谈和沟通的过程中,读者往往会对图书馆的服务项目、馆藏补充、书目推荐、规章制度以及开馆时间等等畅所欲言,提出一些建议和看法,从而促进和推动图书馆读者服务工作向前发展。通过与读者进行交谈、做读者的知心朋友,我们可以及时地了解信息,服务做到有的放矢。

(3) 帮助读者解难释疑。

解难释疑是对图书馆员工的基本要求,无论对哪类咨询、疑问,其解答程度的高低均取决于工作人员个人能力的高低和所拥有知识的渊博程度。我们基层图书馆工作人员必须熟悉所在岗位的图书馆业务知识,具有较强的信息操作能力和技术水平,才能在解难释疑中令读者满意。图书馆的每一位员工都有为读者解难释疑的义务,为读者解答所提疑问。读者来馆借阅书刊、查找资料,遇到的问题形式各异,包罗万象,小到一种书的查找方法、一本期刊的排架位置、工具书的使用等等,大到对《中国期刊全文数据库》进行检索的过程中遇到的难点,都来一一咨询,要求帮助。图书馆员工对读者的疑惑要进行主动服务,耐心细致地解答,尽力解惑释疑,来满足他们求知的欲望。通过解难释疑,加快了读者查找资料的速度,节约了读者宝贵的时间,使他们高兴而来,满意而归。图书馆的工作人员不能因为手头有日常工作而不答理,或者态度粗暴,三言两语地把读者打发了之。对于专业性较强、无法解答的疑惑,我们要态度和蔼地告诉读者,给读者指引一条解决途径,切实做到首问责任制。

2. 拓展文化教育功能,探索服务发展空间。

文献服务是图书馆的传统服务,也是其优势,但是随着社会的进步

和人们需求的变化,图书馆的文化教育需要不断增加。在当代图书馆的工作中,面向社会各阶层不同群体的各种讲座、培训、展览等,已经成为图书馆服务公众、获得更大社会影响力的重要举措。

(1) 划分读者群体,有针对性地开展服务。

我馆将读者划分成中老年、青年、青少年三个群体。图书馆面向中老年读者开设“珍惜健康,关爱生命”系列健康知识讲座;定期组织青年读者参加演讲、朗诵等读书活动,为其提供才艺展示平台;经常邀请青少年读者参加书法、绘画等培训活动,暑期还送少儿图书进社区,组织学生阅读,培养和提高青少年读者阅读兴趣与爱好。图书馆针对不同读者群体开展服务,既迎合了不同读者群体的阅读取向,也使服务效益最大化。

(2) 善于结合当前社会热点和宣传导向开展服务。

在当前全社会迎世博盛会之际,图书馆开设世博知识培训班,发动、组织我镇居民参与,掀起人人迎世博的高潮。当新婚姻法、新劳动法的颁布等重大社会事项成为人们的热点话题时,我馆抓住时机开展送法律讲座进社区活动,请专家为广大读者解惑释疑。社会的“热点”追踪因有较强的时效性,需要工作者反应敏捷,随时捕捉人们普遍关心的问题,预测发展趋势,据此及时调整服务方向和重点,由此开展宣传教育活动必将事半功倍。

(3) 善于挖掘读者所需,主动开展服务。

南翔镇图书馆经常收集读者各方面信息需求动态,根据读者的反馈,主动为特定读者群体开展服务。因政府实事工程的需要,南翔镇大批居民需要动迁,居民对动迁政策不甚了解,纷纷到图书馆查找相关信息。图书馆在为其提供资料的同时,还请专家举办多场动迁政策讲座,深受动迁居民的欢迎。我们还为外来建设者开展计算机培训、沪语培