

图书馆服务 品牌建设与创新发展

第三十届十五城市公共图书馆研讨会案例汇编

肖 平 主编



国家图书馆出版社

图书馆服务品牌建设与创新发展

——第三十届十五城市公共图书馆研讨会案例汇编

肖 平 主编

国家图书馆出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆服务品牌建设与创新发展:第三十届十五城市公共图书馆研讨会案例汇编/肖平主编.--北京:国家图书馆出版社,2018.9

ISBN 978-7-5013-6590-6

I. ①图… II. ①肖… III. ①公共图书馆—图书馆服务—中国—文集
IV. ① G259.252-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 218029 号

书 名 图书馆服务品牌建设与创新发展——第三十届十五城市公共图书馆
研讨会案例汇编
主 编 肖 平
责任编辑 王炳乾
封面设计 耕者设计工作室

出 版 国家图书馆出版社 (100034 北京市西城区文津街 7 号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)

发 行 010-66114536 66126153 66151313 66175620
66121706 (传真) 66126156 (门市部)

E-mail nlcpres@nlc.cn (邮购)

Website www.nlcpress.com → 投稿中心

经 销 新华书店

印 装 北京鲁汇荣彩印刷有限公司

版 次 2018 年 9 月第 1 版 2018 年 9 月第 1 次印刷

开 本 710×1000 (毫米) 1/16

字 数 160 千字

印 张 12.75

书 号 ISBN 978-7-5013-6590-6

定 价 65.00 元

编委会

主 编：肖 平

副主编：胡建强 史臻贻 关 涛

编 委：张 轶 代瑞雪 刘 伟 刘英洁

杨丽芝 张 白 张 宁 段静焰

郭又可 郭 星 郭晓薇 涂樱鸽

张笑然

序

20 世纪初，现代意义的公共图书馆首次在中国出现。百余年来，中国的公共图书馆事业始终与国家 and 民族同呼吸、共命运，走过炮火硝烟，走过风雨波折，走过峥嵘岁月，走过改革开放，走进波澜壮阔的中国特色社会主义新时代，走出了一条具有鲜明中国特色的公共图书馆事业发展道路。一代代图书馆人不懈努力，秉持共同的理想信念，始终致力于将公共图书馆建设成为博尔赫斯心目中“天堂的模样”。今天的公共图书馆，在公民终身学习、经济社会发展、文化繁荣兴盛的时代主旋律中发挥着越来越重要的作用。

在图书馆事业发展大军中，有一个十分活跃的群落，由广州、武汉、哈尔滨、沈阳、成都、南京、西安、长春、济南、杭州、大连、青岛、深圳、厦门、宁波等 15 个副省级城市的图书馆组成。这 15 座城市是中国经济社会发展最具活力的城市群，其图书馆的发展与城市的发展相得益彰。这 15 座图书馆各具特色，或为所在地区的文化地标，或为历史悠久的地方文化重镇，或为市民安放心灵的文化港湾，或为书香萦绕的城市书房。无一例外的是，它们在探索中形成了诸多服务品牌和创新案例，创造了公共图书馆事业发展的诸多中国经验和中国模式，为推动中国公共图书馆事业的发展做出了独特贡献，也为所在城市增添了一抹亮丽的色彩。

《中华人民共和国公共图书馆法》要求，“公共图书馆应当按照平等、开放、共享的要求向社会公众提供服务”，这是国家公权力对公共图书馆精神的集中完整表述，也是图书馆人一直以来的价值追

求。本书汇集的来自这 15 个副省级城市图书馆的服务案例，正是对这一要求的生动践行，其中既有对弱势群体的文化关怀，也有对创新创业的专业支持、对大众阅读的新型服务，更有对传统文化的传承弘扬。从某种意义上说，本书所提供的案例正是近年来我国公共图书馆事业蓬勃发展的一个缩影，其中所展现出的勃勃生机正是对新时代图书馆精神的刻画。将这些案例结集出版，既可为我国图书馆事业研究提供鲜活资料，也可对其他图书馆的服务创新提供借鉴思路。当然，如能让更多社会公众因此而了解图书馆、认同图书馆、走进图书馆，则善莫大焉。

伏尔泰曾说：“当我们第一遍读一本好书的时候，我们仿佛觉得找到了一个朋友；当我们再一次读这本好书的时候，仿佛又和老朋友重逢。”愿这本书成为你我共同的朋友，愿图书馆成为你我永远的朋友。

申晓娟

2018 年盛夏

于北京·国家图书馆

目 录

读者服务与品牌建设

- 总有一种声音打动你：杭州图书馆音乐分馆建设(3)
- 传承传统文化：大连图书馆“白云系列”文化活动(11)
- 推动全民阅读：宁波市图书馆“天一”系列文化品牌(22)
- 武图之声：武汉图书馆读书专栏广播节目建设(32)
- 挖掘城市文化：哈尔滨市图书馆“一书·一城”建设(37)
- 文化惠民：济南市图书馆“享阅”系列阅读品牌(48)

阅读推广活动

- “阅美四季”：金陵图书馆创新阅读活动(61)
- 全面覆盖：厦门市图书馆阅读推广活动(75)
- 少儿阅读推广：青岛市图书馆“小贝壳快乐营”活动(87)
- 打开心灵成长空间：西安图书馆小荷读书会(99)
- “星期六剧场”：沈阳市图书馆志愿者服务(111)
- 16点课堂：长春市图书馆助推儿童阅读成长.....(119)

创新发展与探索

让服务触手可及：深圳图书馆“图书馆之城”移动服务 ……(131)

阅创空间：成都图书馆知识助力大众协同创新创业 ……(142)

人人皆可创新：广州图书馆“一起创”创客大赛 ……(153)

附录 全国十五城市公共图书馆概况表（2017 年度）……(165)

总有一种声音打动你： 杭州图书馆音乐分馆建设

杭州图书馆

音乐是人类的第二语言，它没有国界，不用翻译，能表达语言无法表达的感情；音乐更是提升城市品质、提高市民文明素质的有效手段。

最早的公共音乐图书馆出现于 12 世纪的欧洲。进入 21 世纪后，在欧美的主要城市中，大约平均每 1 万人就拥有一家公共音乐图书馆。这些公共音乐图书馆多以公共图书馆分馆的形式出现，除保存管理文献资源以外，还承担着面向市民的娱乐休闲、教育培训职能。

与西方公共音乐图书馆发展历史相比，我国公共音乐图书馆出现得比较晚。2008 年建成开馆的杭州图书馆音乐分馆是全国范围内较早以音乐为服务内容的主题性公共图书馆，是杭州图书馆在参照国外先进经验，面对城市文明程度不断上升、市民精神文化需求不断提升时做出的创新之举。杭州图书馆音乐分馆概念的提出，得到了政府的关注和重视，在硬件设施、文献采购以及人才配备等方面都得到其大力支持。

高品质的场馆建设、丰富的文献馆藏、专业的人才结构为杭州图书馆音乐分馆的服务奠定了扎实的基础。音乐分馆结合公共图书馆的特点，主动融入“音乐之城”的建设，以“通俗音乐经典化、古典音乐流行化、民族音乐国际化”的精准定位，酝酿出了“总有一种声音打动你”这一服务品牌。

“总有一种声音打动你”是顺应音乐分馆服务理念而生的服务品牌。品牌名称通俗易懂，即通过不断向社会输出各种形式的声音艺术，让不同的受众在音乐分馆里都能找到自己想要听的音乐和喜欢的活动，从而达到传播先进文化、促进社会文明与进步的功用。

与音乐分馆相伴近 10 年中，“总有一种声音打动你”经历了创建、规范和拓展的品牌优化过程，以年均 200 场的活动频次实现了品牌的公益性、丰富性、持续性和亲民性。具体来说，主要是完成了以下三个方面的设计：

- 通过对活动受众的细分，明确服务层级。即让不喜欢音乐的读者接受音乐，喜欢音乐；为喜欢音乐的零基础读者做好音乐知识的普及和入门引导；为初级的音乐爱好者提供高层次的音乐讲座；为有音乐专业背景或特长的读者搭建展示自我的平台。

- 通过对活动主题的细分，厘清服务手段。音乐普及类主题主要通过音乐基础知识的学习以及对各种音乐类型风格的欣赏与认识达到音乐普及的目的；音乐沙龙类主题主要为音乐爱好者提供一个互动交流的空间，让市民读者获得与音乐名人、音乐学者、音乐达人近距离接触、自由交流的机会；音乐讲堂类主题则是借助杭州图书馆 300 人多功能报告厅，为市民读者提供高品质的普及音乐会和高水准的音乐大师班。

- 通过对活动资源的整合，提升服务品质。作为浙江省省会城市的杭州，有着丰厚的音乐土壤，与音乐相关的院校、院团，音乐厅、大剧院以及各类音乐机构、团体不胜枚举，这些都是值得杭州图书馆音乐分馆不断挖掘、深耕、利用的社会资源。找准社会合作的切入点，对不同类别的资源进行有序整合，是提升服务品质、打响品牌美誉度的最有效的手段之一。

在十年的品牌建设过程中，在确保以上三个方面的设计不变的前提下，“总有一种声音打动你”顺应时代发展和读者需求，对服务

手段、服务内容进行不断的优化改进。这一品牌下的系列活动呈现出“既推陈出新，又一脉相承”的特点。

一、以馆员为主导的音乐文献推介与使用——从“西方音乐史”到“经典正流行”

音乐图书馆的专业性较强，传统的图书馆学知识远远不能满足音乐图书馆日常业务的开展，因此具有学科背景的专业馆员队伍建设非常重要。杭州图书馆音乐分馆无论在业务建设还是品牌建设上，都很大程度依托了专业馆员的业务优势。

最早支撑起“总有一种声音打动你”品牌活动的就是音乐分馆的“80后”团队。他们大部分是来自于音乐相关专业的研究生、本科生，这些年轻的馆员利用自己的专业背景，不请外援就把形式多样的活动举办得有声有色。因为年轻，他们思想活跃，接受力强，每一场活动都新鲜而接地气。

馆员们还通过开展读者需求调查，分析读者的现状、年龄结构、兴趣爱好等，持续改进服务的方式方法。有馆员注意到，老年读者中不乏品味高雅、素养深厚的音乐爱好者，他们有时间，坐得住，求知欲高。于是，音乐分馆于每周三下午在高保真听音室里开设“西方音乐史”的课程。在课程开讲的两年间，这些老年读者几乎是风雨无阻，每场必到。

随着“西方音乐史”课程的结束，音乐分馆获得了在电台媒体上开设音乐栏目的机会。在参考了大量国内外音乐节目设计方案后，负责栏目制作的馆员将节目取名为“经典正流行”，以每周两期的频率为市民听众解读古典音乐对流行音乐的影响。根据电台的后台数据统计，“经典正流行”收听率稳定，换台率远低于同城同类其他音

乐节目。

此类以专业馆员为主导的活动，会大量使用到馆藏音乐文献，活动开展的过程其实也就是文献服务的过程。这也让市民读者们看到了音乐文献的另一种打开方式。

二、请最专业的人来做最普及的事——从“音乐公益讲师团”到“国际音乐节大师班”

借助社会力量，通过社会化合作来丰富和提升公共文化服务的数量和品质，这是近年来公共图书馆界通用的一种服务提供方法。

杭州在“音乐之城”的建设过程中，深耕厚植，资源繁茂。音乐分馆要做的就是将“总有一种声音打动你”打造成一个能够对资源进行重新整合、全新融合的平台。平台的最大优势就在于公共图书馆的公益性以及公信力。图书馆的公益性，使得不同院校的老师、不同院团的乐手、各类社会音乐人，可以放下边界和顾虑，面向社会民众展示自我，携手合作，共同思考、设计有利于普及音乐之美的创新型活动。

在与社会力量的合作中，杭州图书馆音乐分馆会与对方共同签订“音乐公益讲师合作协议”，并为其授予年度公益讲师证书。协议主要是对公益合作及服务次数做了原则性的规定，在活动开展过程中，公益讲师们给予的回应远远超过了音乐分馆的预期。公益讲师为市民读者设计了“市民音乐普及班”“杭州图书馆夏季音乐会”两个可长期开展的音乐项目。普及班以学年为单位，由公益讲师们共同设计课程并授课，确保市民学员接受了一年的学习后，在乐理、乐史等方面获得大的提升。夏季音乐会同样套用了共同设计、合作演出的形式，虽然演出规模都不大，以室内管乐、弦乐为主，但开放、自由的“快闪”

式乐队组建形式吸引了很多年轻乐手的参与，甚至远在台湾、香港地区的音乐表演家也会专程赶来参与其中某场的演出。

“市民音乐普及班”和“杭州图书馆夏季音乐会”的推出，不仅丰富了市民的文化生活内容，在提高城市音乐文化水平、培育音乐文化土壤方面也起到积极的作用，取得很好的社会美誉度。杭州爱乐乐团以团体公益讲师的身份加入进来，定期在图书馆举办交响音乐会。

杭州从 2017 年开始举办国际音乐节，这是一个由政府为主导的高规格音乐盛会。杭州图书馆音乐分馆从一开始就被认为是音乐节大师班的最合适承办方。在各方的共同努力下，卞祖善、何占豪、俞丽拿、杨燕迪、朱亦兵等具有国际影响力的著名音乐家走进图书馆，为杭州市民做了一场又一场深入浅出、韵味悠远的音乐普及讲座。



2015 年，杭州爱乐乐团在杭州图书馆大厅举办交响音乐会

三、用读者的声音来打动读者——从“广场音乐会”到“音乐 TED”

鼓励市民读者参与图书馆建设，将图书馆建设成一个读者展示自我的平台，是杭州图书馆一直以来所倡导的服务理念。对于“总有一种声音打动你”来说，就是要考虑如何在音乐普及的过程中，让读者获得更强的参与感，用读者的声音来打动读者。

2012—2013 年暑期，“总有一种声音打动你”借用杭州图书馆露天小广场，搭建起了一个市民音乐角。这是一个以市民自娱自乐、自愿参与的形式，给热爱音乐、喜欢音乐的市民提供一个展示自我、



2017 年，音乐无穷脱口秀上，医生洪剑飞在弹钢琴

唱响音乐、享受生活的舞台。虽然舞台简陋，但是乐曲悠悠，其声融融，这种“随意化、群众化、亲民化”广场纳凉晚会式的活动，很快就聚集起了非常高的人气，还吸引了歌迷粉丝们主动要求参与活动设计，举办以模仿秀为主题的广场卡拉OK。

2016年，在音乐分馆成立8周年之际，“总有一种声音打动你”策划了一场名为“音乐无穷”的音乐。TED演讲通过媒体海选，节目确定制作黑胶唱机的工匠、带着钢琴去旅行的外科医生、第一个把民谣音乐带进杭州的酒吧老板以及叫作“TNT”的阿卡贝拉人声乐团为演讲嘉宾。这些嘉宾与听众们分享了自己与音乐的故事，通过这一方式告诉人们，音乐一定会让生活更美好。

“音乐无穷”脱口秀不仅吸引了众多读者到场聆听，还吸引了网易直播、二更视频等颇具影响力的新媒体前来采录他们需要的内容。

四、让声音的艺术打动更多心灵——从“爱心观影”到“残健共融”

9

“通过不断向社会输出各种形式的声音艺术，让不同的受众在音乐分馆里都能找到自己想要听的音乐和喜欢的活动，从而达到传播先进文化、促进社会文明与进步的功用”，这样的品牌定位决定了杭州图书馆音乐分馆的服务内容不能仅仅局限于传统意义上的音乐，而应该包含各种声音的艺术。基于杭州图书馆“平等、免费、无障碍”的服务宗旨，“总有一种声音打动你”积极服务弱势群体将服务的触角延伸到了视障人群。

“总有一种声音打动”充分利用设备和场馆的优势，定期邀请杭州知名主持人到场，为视障读者解说电影。在影片放映过程中，主持人利用情节对话的空白时间，把电影里每一处镜头转换、画面

色彩、人物外貌、穿着打扮、动作等同步描述出来，配合富有艺术感染力的表达，让视障读者只用耳朵聆听，就能尽情地投入电影世界中。

除阵地服务之外，“总有一种声音打动你”还深入各级残联、残疾人托养机构、康复中心、特教学校、街道（社区）残疾人服务站等残疾人福利机构，推广和开展“爱心观影”活动。在观影的同时，负责活动的馆员还会为视障读者做好个人信息资料登记备份，以便在下一次活动之前能与其联系。

2010年至今，面向视障读者的“爱心观影”活动已经整整持续了八年。音乐分馆因此先后被授予“杭州市残疾人无障碍视听体验基地”“杭州市阳光助残志愿服务基地”“2014年全国盲人阅读推广优秀单位”“浙江省助残爱心第一馆”等称号和荣誉。

鉴于此，在“爱心观影”活动之后，“总有一种声音打动你”开始策划更多体验感强、融入性好、惠及更多人的声音艺术传播活动。

2012年国际助残日，“总有一种声音打动你”携手浙江昆剧团，为听觉与语言障碍的读者们献上了昆剧《雷峰塔传奇》。这是一台特别温暖人心的演出，这里不仅有声音之美、身段之美，还有手语志愿者的现场手语翻译，这让台下的残障读者第一次“听”见了昆曲。在演出换场的间隙，他们还用手语与身边的同伴交流感受。

2015年国际助残日，“总有一种声音打动你”与杭州市残联共同策划了以“残健共融”为主题的音乐交流会。残联下属的自强合唱团与有“杭州合唱金名片”之称的杭州市民合唱团同台交流，共唱欢歌。也是从那一次开始，自强合唱团开始越来越多地参与各类社会演出活动，向公众展示自己的风采。