



第十届中国艺术节会刊



积极创新谋发展 立足服务惠民生

——记山东省图书馆



山东省图书馆延伸服务座谈会

近年来,山东省图书馆积极创新谋发展,立足服务惠民生,在各项工作中取得了新进展、新突破、新成绩。结合实际,省图书馆提出了“实现一个目标,提升四个水平”的总体思路:一个目标即努力完成由传统图书馆向复合图书馆的转变,实现实体图书馆与虚拟数字图书馆的结合,馆内服务与社会服务的结合,文献信息与智慧知识的结合,基础业务与学术研究的结合,在构建覆盖全社会的图书馆网络中发挥重要作用,建设国内一流,世界知名图书馆的目标。“四个水平”即在管理上提升专业化水平,在服务上提升社会化水平,在资源上提升数字化水平,在人才培养上提升学术化水平,从而推动山东省图书馆事业的可持续发展。科学规划布局,发挥馆舍使用效益。同时,不断强化队伍建设,焕发员工活力,积极争取经费支持,丰富和优化馆藏结构,为服务水平的提升、事业的发展奠定了坚实基础。

一、强化基础业务,全面提升免费开放后服务水平

实行免费开放以来,山东省图书馆通过强化规范管理、调整服务布局、创新服务模式等一系列措施,服务水平不断提高,读者到馆人次大幅增加,2012年到馆读者达到400万余人次,各类数据库总计访问量191万余次。

一是注重细节管理,夯实服务基础。服务是图书馆工作的核心,山东省图书馆始终把读者服务放在首要位置,通过读者问卷调查、读者意见反馈、在线咨询等方式征询读者意见和建议,馆长办公会定期研究改进读者服务的方法和措施。在2008年制定颁布的省级图书馆服务行业标准《图书借阅服务规范》的基础上,学习贯彻《公共图书馆服务规范》,倡导精细化服务,按照“5S”标准和“十个一点”要求,为读者提供贴心的服务,让读者高兴而来,满意而归。为使图书文献尽快与读者见面,坚持新书限时分编、上架,优化流通环节。

二是拓展服务空间,创新方便读者途径。山东省图书馆以读者需求为导向,及时调整服务内容,创新服务手段,吸引更多读者走进图书馆,利用图书馆。一是完善服务功能,打造特色化品牌。根据读者分布情况,在总馆和大明湖分馆同时开设青少年电子阅览室及借阅室,引进真人图书馆,在总馆3~5楼增设室外阅览桌椅,开辟新的阅览空间,提升工美阅览室和书画阅览室服务能力,进一步满足了不同层次读者的需求;二是创新服务手段,提供个性化服务。为适应新兴的移动阅读方式,开通了“掌上鲁图——山东省移动数字图书馆”,为读者提供个性化阅读新体验;同时,利用触屏技术,建设资源服务新平台,提供包括书目查询、动漫书展示、报刊阅览、多媒体特色资源展示等功能,设置音乐角等,受到读者欢迎。三是设置自助设备设施,增添人性化体验。开通24小时自助图书馆,引进RFID自助借还系统

以及图书自助消毒机,设置直饮机等设备,为读者提供最大便利。服务空间的拓展和服务手段的创新,使图书馆服务走进千家万户,走到百姓身边,在很大程度上提升了免费开放后的服务质量。

三是扩大服务领域,提高特殊群体服务水平。2009年以来,山东省图书馆已先后在部队、农村、学校等单位建立分馆和流通服务站点70余个,馆外流动服务站点书刊借阅年均达5万余册次。针对特殊群体、老年人和未成年人开展个性化服务,彰显图书馆服务的均等性。先后建立了银丰山庄社区、省府幼儿园等少儿图书流通站41个;定期为老年公寓送书、送期刊,在为老年人提供文化休闲的同时,也为他们送去温暖;每逢年节为进城务工人员赠送书刊、上网卡等学习资料;多年来坚持开展知识进高墙活动,在省监狱、劳教所、戒毒所等单位建立流通站14个,并联合举办读书会等活动,帮助他们改过自新,增强回归社会的适应能力。同时,组建“光明之家·视障数字阅览室”,配置盲文点显器、盲文刻印机、盲文学习机、听书郎、电脑等设备和光盘、盲文书、报刊等资料,为残障人群服务。

四是发挥资源优势,深化决策信息服务。长期以来,山东省图书馆精心编制信息服务专题产品,积极为政府机关决策服务,持续开展“两会”服务,同时通过增设微博监测平台,编辑《全国公共图书馆微博监测月报》、《山东省政务微博监测月报》等资料,打造信息服务新亮点。

二、大力推动全民阅读活动,丰富延伸服务内容

读者活动作为图书馆服务的重点内容,对于引领社会阅读,提高图书馆社会化水平具有重要作用。长期以来,山东省图书馆通过讲座、展览、读书活动等,推动全民阅读,营造书香社会,延伸服务领域。

一是推广全民阅读活动,营造书香社会。多年以来,山东省图书馆积极开展各种阅读活动,以引领社会阅读风尚,构建学习型社会为己任,逐步形成了长效的阅读推广机制。如连续举办了四年的“书香齐鲁 全民阅读”促进活动,连续举办了八届的“全省读书朗诵大赛”,连续举办了六年的暑期“读书夏令营”活动、元宵节“书海灯谜会”等,这些活动已经日益常态化,成为广大市民的参与热点与众多媒体的关注焦点。另外在“世界读书日”、“全民阅读月”、“图书馆服务宣传周”及重要节假日期间,省图书馆都会积极策划、组织系列征文、导读、图书推荐等全民阅读活动,吸引了广大读者的参与。同时,借助电视台、电台、报纸等媒体开展宣传,在社会上营造了良好的阅读氛围。

二是强化精品意识,发挥品牌效应。作为传播文化知识的重要平台,公益讲座越来越受到群众的欢迎,成为图书馆的服务品牌。山东省图书馆“大众讲坛”自2006年创办以来,至今已举办200余期,王蒙、莫言、阎崇年等名家学者都曾做客讲坛,与读者交流互动。2010年,“大众讲坛”荣获全国第十五群星奖。2012年,山东公共图书馆讲座联盟成立,并与国家图书馆开办“国图·山东‘大众讲坛’”,与山东大学儒学高等研究院开办“大众讲坛·儒家论坛”,扩大了服务范围,整合社会力量,实现了讲座资源的互补共享,创新了讲座的模式,并在全国会议上进行经验交流。2013年,山东省图书馆又启动了“百馆千场讲座迎十艺”活动,通过讲座联盟平台推广到全省各级公共图书馆,掀起喜迎十艺节的高潮。另外,“周末100分”、共享工程公益电影讲座播放、百姓健康讲座等各类品牌活动都取得良好效果,品牌效应进一步凸显。

三是提升展览质量,丰富读者生活。山东省图书馆充分利用展厅及其它公共空间,履行教育职能,精心策展,丰富群众生活,提高群众文化素质,多年来精彩不断。内容有以揭示馆藏文献为主的展览,如“馆藏创刊号珍品展”、“红色记忆——馆藏珍贵革命文献展”、莫言作品展等;有以提高群众文化审美和欣赏

水平为主的展览,如“山东·仁川国际美术交流展”、“全国集邮珍品展”、全国九城艺术联展等;有以促进群众文化艺术交流为主的展览,如近几年连续举办的“迎春春读者书画交流展”、“鲁图杯·我眼中的春节”摄影征集展等;有以引领社会阅读科普为主的展览,如“中国历代名人读书故事”图片展、恐龙图片模型展等。同时,山东省图书馆还积极搭建和拓展展览资源网络平台,开办“网上展厅”,通过网络和共享工程平台,让更多的群众感受艺术的独特魅力,在时间和空间上拓展了服务面。(下转D64版)



国际论语知识大赛



第八届读书朗诵大赛



大众讲坛



古籍展览



“共享好书 共享阅读”——馆员荐书活动