

苏州图书馆：“10个100%”跨越式提升服务效能

王学思

3月28日,以“阅读,让苏州更美丽”为主题的第十届苏州阅读节在江苏苏州正式启幕。为了配合阅读节的主题活动,当天,苏州图书馆与苏州新华书店联合将苏图天香书屋设立为“你选书 我买单”读书荐书活动的常设基地。今后,凡持有苏州市民卡和苏图读者证的市民都可在书屋内不断更新的新书中任意挑选自己喜欢的图书,办理简单的借阅手续,将图书带回家。

近年来,苏图在图书馆设施网络布局、服务供给方式、阅读推广活动等方面屡屡出新,覆盖市区的总分馆服务体系,让市民享受到了普遍均等的阅读服务,显著提升了市民的阅读品质。

然而,随着城镇化加速推进、人口大规模流动、群众文化素质的提高和现代信息技术的广泛应用,新时期下,人民群众对图书馆服务的诉求出现了很多新变化。人们对于服务获取的便利性、即时性和个性化的需求越来越高,而对于这些变化,图书馆只有通过不断创新服务手段,跨越式地提升服务效能,才能破解群众需求与服务供给之间的矛盾。

为此,在苏州市文广新局的统筹指导下,苏州图书馆日前正式启动实施了“苏州图书馆跨越式提升服务效能三年行动计划”,该计划也称为“10个100%计划”,即到2017年,实现公共图书馆城乡设施的覆盖率达到100%,市民公共图书馆持证率达到100%,总分馆体系有效持证读者增长100%,总分馆体系年人均到馆人次增长100%,当年新增普通图书外借率达到100%,网站访问量每年定比增加100%，“掌上苏图”利用人次每年增加100%，全民阅读活动公众参与率增长100%，“悦读宝贝计划”覆盖率达到100%。计划通过三年时间,实现图书馆服务效能的跨越式提升,使苏图体现服务效能的主要指标大部分达到国内领先水平,部分达到或超过国际先进水平。

设施网络布局模式提升——“全覆盖”达到国际先进水平

从2005年开始,苏图就致力于建设覆盖城区、经济高效的总分馆体系,截至目前,已建有67家分馆,到馆人次从当时的142万增长到2014年的800万,外借图书册次从46万增长到414万,举办阅读活动从128场次增长到1603场次。在苏州图书馆总分馆体系建设的示范带动下,苏州市公共图书馆又形成了7个以县市区图书馆为总馆、乡镇(街道)图书馆为分馆、村(社区)基层综合信息服务中心为基层服务点的总分馆体系,年接待人次超过2500万。

尽管苏州市公共图书馆总分馆体系早已被业界誉为“苏州模式”,成为一种示范,但对于设施网络体系的进一步合理布局和完善,苏州还有更高的追求。目前,苏州已经基本实现了每5万人拥有一个公共图书馆的国际较好水平。然而,经过调查发现,各县市区的人口分布疏密不同,只有将行政区划、人群分布、服务半径等多个因素综合考虑,在辖区范围内以每3万人或每1.5公里服务半径为标准设置一所图书馆,才能更充分地发挥图书馆服务体系的效能。以此标准估算,目前苏州市公共图书馆设施城乡覆盖率在60%左右。苏图计划在未来三年内,均衡布局设施网络,到2017年底,实现覆盖率达100%。

除了服务网络的布局外,苏图还尝试以多种方式满足特定群体的阅读需求,如在施工人员超过200人的建筑工地设置工地书屋、集装箱图书馆等。此外,今年苏州市政府还将苏图轨道交通图书馆服务网络建设列入了政府实事工程项目,5个新增轨交图书投递点在明年将陆续建成。

市民借阅证件功能升级——每位市民都拥有一张“读者证”

过去,只有申办了苏图读者证的居民才



- 1.城乡覆盖率指公共图书馆设施按照国际先进标准覆盖城乡区域、人群的能力。
- 2.持证率指持证人数占总人口的比率。
- 3.有效持证读者是指3年内在苏州图书馆总分馆体系内有过借阅书刊或音像资料,或登录过苏州图书馆网站、使用过掌上苏图,或参加过阅读活动的持证读者。
- 4.年人均到馆次数指到馆人次除以到馆人数。
- 5.当年新增普通图书指扣除保存本、大部书、工具书、参考外借等用于普通外借的图书。
- 6.网站访问量指苏州图书馆网站全年访问量。
- 7.“掌上苏图”利用人次指通过“掌上苏图”APP、网站、微信、微博等渠道利用人次。
- 8.全民阅读活动公众参与指到达现场参与阅读活动的公众。
- 9.全民阅读活动指苏州图书馆总分馆开展的阅读活动。

黄卓制图

图书采购、借阅机制创新——图书馆的书是读者想看的书

去年9月20日,为庆祝苏州图书馆建馆百年,社区“24小时图书馆”开馆、“网上借阅社区投递”项目启动、苏州首家轨道交通图书馆运营、“你选书 我买单”首期读书荐书活动等一系列创新举措为苏州市民送上重重惊喜,读者通过图书馆便可以高效、快速、便捷地获取最想看的图书。

国家公共文化服务体系建设的专家委员会委员、上海社科院研究员巫志南表示,提升公共文化服务机构的服务效能应更多地从群众的需求出发,改变过去单纯“自上而下”的供给方式。苏州图书馆“你选书 我买单”活动、“网上借阅社区投递”项目等都是将读者的需求置于首位,从需求出发,再造服务流程,实现了图书采购、借阅等机制和服务的模式创新。

据苏州市文广新局副局长徐春宏介绍,此次阅读节中,苏图与苏州新华书店的合作还只是一个开始,未来苏图会将这一模式进一步拓展,根据苏州当前实体书店的布点情况,让一些具有特色的实体书店也参与到

“你选书 我买单”的活动中来,建立准入和退出机制,从而通过社会力量参与的方式建立一个具有创新性的读者选书服务体系。此外,苏图还将协调电商购书平台,以期实现读者网上选书,苏图结算,图书直接递送给读者的新型服务模式。

2014年,苏图年新增普通图书的外借率达到50%左右,通过一系列服务模式的创新,苏图计划到2017年底将此比率提升至100%,让图书馆购买的图书最大限度地服务于读者。

信息资源供给渠道拓展——“让图书馆在读者指尖移动”

如今,快速发展的网络信息技术广泛而深刻地影响着人们的生活,不仅改变了人们的思维方式、行为模式,与此同时,人们通过网络终端获取文化信息的需求也大幅度增加。为了适应时代的变化,当前的图书馆服务不仅需要关注常规工作的效能提升,更应着重加强对网络、移动阅读服务供给渠道的拓展。

2008年10月,苏图就率先推出了读者可

以随时获取服务信息的手机图书馆——掌上苏图,这是苏图联合中国移动共同开发的一款软件,经过不断完善优化,点开图标登录移动图书馆,便可以畅享文献检索、扫码、借阅状态查询、新闻查看等多种个性化服务以及即时互动应用,真正实现了“让图书馆在读者指尖移动”的创新理念。

近年来,苏图不断拓展信息服务的新载体,通过技术手段向读者提供多样化、多形式的数字信息服务,如建立“苏州记忆”地方数据库、开展“秀书秀自己”阅读视频大赛等。去年4月,苏图还推出了微信公众平台,读者不仅可以通过微信查询相关的借阅信息,还可查询附近的图书馆、获取苏图的最新活动动态,进一步拓展了读者获取苏图信息的方式。

2014年,苏图网站的访问量和“掌上苏图”的利用人次分别是200万和10万,苏图计划在今后三年内通过不断丰富网络信息资源的供给渠道和方式,使网站访问量每年定比增加100%,达到800万;“掌上苏图”利用人次每年增加100%,达到80万。

全民阅读活动全方位优化——让苏州倾城参与、满溢书香

“公共阅读是以政府为主导主要依托公共文化服务设施和机构实施的,而全民阅读是关乎每个公民自身的事情,需要调动每个个体、各种社会力量的积极性一起参与和推动,在推动全民阅读过程中,公共阅读应充分发挥基础性、引领性和主干作用。”苏州市文广新局局长陈嵘说。

“提高市民参加图书馆阅读活动的积极性,需要从设施、设备、资源、服务、活动等全方位进行优化,因此苏图在推进实现‘10个100%计划’中每项指标所采取的措施都将有助于让更多的市民参与到图书馆举办的全民阅读活动中来。”苏州图书馆副馆长金德政补充,为使图书馆推出的全民阅读活动更为系统,提升公众的参与率,苏图还将制定阅读推广的详细规划和分年度计划,从读者需求出发,细分受众,使阅读活动小型化、分众化,提高阅读活动的效益与深度。此外,未来,苏图还将利用分馆阵地大力开展各种类型的阅读活动,利用网站、“掌上苏图”等平台配合开展远程阅读活动,使苏图全民阅读活动公众参与率三年增长100%,全民阅读活动数量三年增长100%。

“悦读宝贝计划”是苏图从2011年就开始开展的少儿阅读推广服务创新的品牌项目,该计划面向全市0至3岁婴幼儿免费赠送阅读大礼包,并同步举办亲子阅读讲座,为申领家长和其他父母提供宝宝早期阅读指导。目前,“悦读宝贝计划”发放阅读礼包的覆盖率已经达到40%。通过参与该计划的相关活动能够使孩子从小树立良好的阅读意识,培养孩子的阅读习惯,同时,该计划的所有活动完全免费,使得一些贫困家庭同样可以通过参加图书馆的活动,获取亲子阅读技巧和方法,促进了文化公平。为了培养一大批从小就养成阅读兴趣和习惯的苏州市民,苏图计划到2017年,实现每个新生儿都能够接受到悦读礼包,实现该计划的100%覆盖。

国家公共文化服务体系建设的专家委员会副主任、北京大学教授李国新表示:“公共图书馆服务效能提升的标志,是设施、资源、服务与需求有效对接,公众利用公共图书馆的范围、程度、效益的最大化。以此衡量,苏州图书馆的10个100%对我国公共图书馆具有很好的借鉴和示范价值。”在现代公共文化服务体系建设的框架下,要实现服务效能的提升,适度增加投入是必要的,但一味依靠“砸钱”未必能收到预期效果。创新一种工作思路、转换一种工作方法、建立一种激励机制,或许能够更为有效地实现服务效能的提升。苏州图书馆的“10个100%计划”正是以一种灵活的机制加上一份坚定的决心而进行的一次实现公共图书馆服务物尽其用、人尽其才、用户满意的创新尝试。这一尝试对于提高公共图书馆服务效能而言,的确具有巨大的示范意义。



听冰姐姐讲故事



苏州图书馆总分馆地图



网上借阅社区投递