

七、浦东图书馆:打造市民精神家园

(<http://www.pdlib.com>)

浦东图书馆新馆是上海市浦东新区公共图书馆,位于上海市浦东新区前程路88号。新馆坐落于浦东新区文化公园北侧,毗邻中国浦东干部学院以及地铁7号线锦绣路站,地处以世博会主会场和世纪公园为中心形成的上海新文化圈内。新馆工程于2007年9月开工建设,2010年投入使用。新馆用地面积约3公顷,总投资8.5亿元,总建筑面积60 885平方米。新馆建筑造型为纯净、简约、大气的六面体形,分为地下两层和地上六层,建筑总高36米,外形用条形码般的挂石材装饰,远看仿佛是一个凭空悬起的发光“大书柜”。建筑模式从传统格局转变为“全开放”“大空间”“无间隔”“模数式”,充分体现了图书馆的人本思想。至2012年,浦东图书馆累计文献总藏量达2 888 994册,其中图书总藏量2 226 445册,报刊总藏量78 513件,视听文献资料总藏量81 386件,电子图书473 700种,电子期刊28 950册。阅览座位3315个,其中少儿阅览座位254个,盲人阅览座位34个;有设施齐全、先进的报告厅及展厅,可举办各种公益性的文化活动。实行全年365天开放,每天开放时间为11小时,自修区每天开放时间为13小时。

浦东图书馆新馆实施全方位的开放性服务、人性化服务,注重技术先进性,文献管理和服系统采用先进的无线射频识别(RFID)技术,为每一册图书安装智能芯片,实现图书的精准定位。馆内网络千兆主干、百兆到桌面,全馆配备各类计算机586台,其中330台可供读者上网查询馆内外数据文献;分布在馆内的74台读者专用检索查询计算机可供读者查询市中心图书馆和浦东图书馆馆藏文献。新馆着力体现大型城市图书馆的服务能力,现已成为新区公共图书馆服务网络的枢纽、面向社会的文化教育中心、新区文献收藏中心、服务于浦东地区的公共网络信息导航中心,新区文献信息加工、生产、增值中心,情报信息开发与服务中心,以及浦东新区对外文化交流的重要窗口。

1. 办馆理念创新

1994年国际图联和联合国教科文组织《公共图书馆宣言》中指出:公共图书馆是传播教育、文化和信息的一支有生力量,是促使人们寻找和平和精神

幸福的基本资源。基于此,在新馆开放之初,上海浦东图书馆提出其核心办馆理念,即“以人为本,文化立馆,把浦东图书馆办成读者和馆员的精神家园”。在定位上,注重以特为本,打造与浦东未来城市发展相适应的示范性公共图书馆;在服务功能上,注重以品为本,高嫁接,横联谊,低辐射,创新公共图书馆服务方式;在学术上,注重以专为本,营造崇文尚哲、价值引领之学术研究风气,以“浦东图书馆内涵发展的实践研究”为龙头课题,引导干部馆员在思考和研究的状态中工作;在用人上,注重以德为本,做人第一,强调品格比才华更重要;在内部管理上,注重以心为本,建立“制度+人文”的管理方式,关注人心比制度更重要;在公共关系上,注重以谦为本,谦恭好客,广交朋友,创读者满意、业界认同、社会好评、政府放心的公共图书馆。

浦东图书馆坚持公益性、大众化、无门槛,让公众尽享读书的权利、平等自由地使用图书馆。在细节设计上,浦东图书馆就充分体现出了“以人为本”的服务理念。残疾人读者活动室位置紧邻北门入口,方便他们进出;少儿借阅在设置上针对少年儿童的特点,在环境布置上色彩明快鲜亮,布局舒适安全,根据年龄的不同,分为低幼的亲子阅览区和少儿学习区,造型可爱的围坐式沙发、桌椅为孩子们提供了一个轻松借阅环境;地下一层为读者提供上千个寄存柜,并开设读者餐厅、咖啡厅;1—6层都有免费热水供应,等等。同时,馆内实行所有基本服务项目免费,包括图书外借和馆内阅览、报刊阅览、电子阅览、少儿外借和阅览、盲人阅览和电脑培训、影视光碟馆内外阅览、影视欣赏、借阅证注册、检索与咨询、信息咨询、报告厅(自修室)使用、寄存物品、基层辅导和培训、公益性讲座和展览、流动(延伸)服务等23个基本服务项目;免费为读者提供接入无线网络(WLAN)服务,实现了主要服务区域全覆盖;免费为读者提供各类服务,包括访问数字资源、网上冲浪以及开展各类学习研究;远程高端读者可以通过VPN方式,连接到图书馆,访问图书馆的各类数字资源。这些设施和举措拉近了浦东图书馆与读者的距离,让浦东图书馆和读者亲如一家。新馆建成后,日均接待读者5000多人次,周末及节假日日均接待读者10000人次左右。开馆以来,浦东图书馆借阅流通量基本保持两位数增长。2010年,接待读者963899人次,外借图书657836册;2011年,接待读者2584818人次,外借图书944036册;2012年,接待读者2739936人次,外借图书2518492册。

浦东新区是全国综合改革实验区,创新发展是浦东新区的应有之义。作为浦东的一张文化名片,作为从事公共文化服务的纯公益性事业单位,浦东

图书馆新馆的发展方向有别于普通的区县级公共图书馆,不仅要承担起保障公民基本文化权利、保障社会信息公平等社会职责,更要用人文精神来提高大众文化的品质,引领大众文化的走向,帮助大众实现“文化自觉”。浦东图书馆馆内全面实行藏(馆藏)、阅(阅览)、借(外借)、参(参考咨询)四合一的“一站式”服务;基本藏书实行纸本文献、电子文献(计算机阅读)、声像文献(视听设备)的三合一服务,使各类藏书尽可能接近读者,方便使用,基本满足了各类读者对图书馆基础服务的需求。在此基础上,浦东图书馆不断开发潜在的读者群,开展包括学术论坛、文化讲座、展览、浦东读书节等公共文化主题活动,余秋雨、葛剑雄、钱文忠、周国平、鲍鹏山等一批著名学者应邀走进了浦东图书馆。同时,浦东图书馆着力为政府机关和企事业单位提供各种信息咨询服务,并长期为浦东新区政府提供内部参考信息及定题服务。目前,浦东图书馆的“浦东文化讲坛”“人文艺术展览”“盲人视障服务”“信息咨询”“少儿活动”等已逐渐成为百姓关注的品牌。

浦东图书馆还积极开展延伸服务,不断完善以浦东图书馆为中心,分馆、县级图书馆和街镇图书馆为骨干,联结村(居)图书室的三级公共图书馆基础网络,并为有上网条件的流通点免费提供远程接入和馆内数字资源访问服务,开展各种读书活动,使浦东图书馆各服务点在建设学习型社会、和谐社会中发挥出良好的作用。如浦东图书馆在潍坊路、陆家嘴区域内的汤臣大厦、建工大厦、时代金融中心、世界广场、斯米克大厦等5家楼宇正式建立的“阳光阅读吧”,让楼宇白领不出办公大楼,就能轻松借阅到图书,解决了楼宇白领借书难、看书难的问题。为了响应市、区实事支持上海金融中心建设的号召,2012年浦东图书馆送书上门,助力交行学习型银行建设,主动帮助设置、定制流动图书车45辆,配置图书4000余册,每辆图书流动车按“公共书籍+业务书籍+现代管理书籍”模块分类摆放,分布交行机关40多个业务条线,丰富了金融员工身边的文献资料。

浦东图书馆坚持以内涵发展为主线,从理念体系、现代图书馆制度建设、服务功能和方式、馆员队伍建设、文化这五个方面建构其内涵发展之路。参照美国克里夫兰公共图书馆,浦东图书馆将自身发展定位在公共研究型图书馆,既要做好面向大众的开放服务,又要做好信息咨询与情报研究,坚持唯有学术方能提高办馆品质。为此,浦东图书馆做了大量工作。开馆当天,浦东图书馆举办了“第一届浦东图书馆学术论坛”,邀请了来自国家图书馆、上海图书馆、北京大学等机构的业界、学界知名专家学者就“图书馆内涵发展”的

主题进行讨论。随后,浦东图书馆成立了学术委员会和发展研究部,专职学习活动组织与科研管理工作,创办馆报、馆刊,定期举办馆内学术沙龙,组织馆员参与馆内外的课题研究与学术活动,在全馆上下营造了良好的学术研究氛围,为弘扬学术精神、倡导文化立馆发挥了积极作用。2009 至 2012 年,浦东图书馆已有 17 篇学术论文获中央、部级表彰,2011 年、2012 年,分别有论文获中国图书馆学会年会论文评选一等奖。另外,通过实体馆藏和虚拟馆藏相结合、分散建库、加强协作、集中联网等方式,浦东图书馆主动与上海图书馆对接,与其他专业图书馆共建联盟,形成资源共享、协调补充、互为利用的全面、动态、人性化的信息资源保障系统,提升浦东图书馆的核心竞争力。在浦东图书馆的牵头筹备下,2012 年 6 月,上海市浦东新区图书馆学会正式成立。浦东新区图书馆学会将把浦东新区范围内的大学图书馆、中小学图书馆、公共图书馆和其他企事业单位图书馆联合起来,着力打造浦东新区图书馆共同体。截至 2012 年 12 月底,浦东新区图书馆学会共吸纳单位会员 65 家,个人会员 319 名。

2. 组织机构的转型与重构

按照科学、务实、高效的原则,浦东图书馆建立了健全的领导决策系统,制定并严格执行规章制度,实行目标管理、馆务公开,并接受全馆职工的民主监督。馆内设党政领导班子和 10 个内设机构:办公室、人力资源部、读者服务中心、少儿馆、采编部、延伸服务部、公共文化服务部、计算机网络部、信息咨询与情报研究中心、南汇分馆。富都物业管理有限公司浦东图书馆项目部和上海东方国际传媒人才有限公司浦东图书馆项目部,也是浦东图书馆重要组成部分。行政与业务机构分工明确,馆务运转顺畅。

(1) 南汇分馆

南汇分馆为原南汇区图书馆,始建于 1958 年,2000 年新馆建成并正式对外开放,并于 2001 年成为上海市中心图书馆分馆,2010 年更名为浦东图书馆南汇分馆,开始实行总分馆制。在上级主管部门的统一领导下,由总馆统一管理、财务、设备,统一实现采购、集中编目,分馆作为总馆的一个部门和总馆保持管理模式、业务规范的统一,并适当根据分馆读者需求和功能定位,开展分馆特色服务。南汇分馆现馆舍建筑面积 5000 多平方米,共设有服务窗口 6 个,包括服务台、中文书刊外借处、综合阅览室、青少年阅读指导基地、电子阅览室、参考咨询室等,共有阅览座位 500 多席,另有可容纳 160 人的

多功能教育培训厅。合并后的南汇分馆共有正式员工 25 人,下设办公室、阅览、外借、少儿、信息 5 个小组,图书采编由总馆统一采选配送,分馆办公室负责外借期刊数据录入;业务辅导活动部成为浦东图书馆延伸服务部南汇分部,业务工作开展由总馆延伸服务部统一安排;信息部和总馆的信息咨询与情报研究中心没有实现业务互联,原来的内参工作取消,仅保留了原有的两个特色数据库建设。

(2) 信息咨询与情报研究中心

信息咨询与情报研究中心负责开展参考咨询及相关学术活动,为读者、用户提供文献检索与传递、代查代译、定题跟踪、专题咨询、剪报服务;为政府提供媒体信息监测和决策信息参考等服务;为企业提供行业信息收集和竞争情报等服务;负责“今日舆情”“两会服务”“媒体报道浦东数据库”等品牌项目的创立开发,馆报馆刊的编撰,与各大学和公共图书馆之间报刊的交流,浦东图书馆学术沙龙活动以及浦东新区图书馆学会的相关工作等。在初创时期,浦东图书馆信息咨询部就确立了图书情报服务共生发展的思路,新馆开放后,成立信息咨询与情报研究中心,将图书馆与情报的业务职能集中在一个部门,实现了单一中心内部的“图情一体化”,既注重发挥图书馆基本服务职能,更关注图书情报事业发展转型期的社会需求。为更好地服务用户需求,浦东图书馆通过发放信息需求调查表、征询意见函、电话、E-mail 等方式主动向浦东新区各委、办、厅、局,各类企事业单位、三资企业及重点开发区实体进行用户需求调研,并上门走访有意向的潜在信息用户,积极为其提供不同层次的信息情报服务。2011 年,受上海国际旅游度假区管委会委托,浦东图书馆编发了《上海国际旅游度假区(迪斯尼项目)快报》和《现代服务业舆情资讯》,并适时提供媒体监测报告,为管委会及时了解现代服务业和新兴产业动态,推进相关行业的发展提供了有利的情报支撑。

(3) 计算机网络部

计算机网络部负责与计算机、互联网相关的工作,如图书馆图书自动化管理系统的管理与维护,“数字图书馆”品牌的建设和管理,相关设备的管理维护等,并为读者提供数字阅览的指导与培训,帮助读者及时有效利用浦东图书馆数字资源。

(4) 公共文化服务部

公共文化服务部主要承担“浦东文化讲坛”讲座的组织、人文艺术展览的策划、读书节活动的承办等职责,致力于浦东图书馆文化品牌的打造。目前,

浦东图书馆已成功打造了浦东文化讲坛、人文艺术展览、浦东读书节、真实影院、农家书屋、军营图书馆、今日舆情、“两会”服务、专题文化服务、实事工程、盲人服务、新书导航等众多文化品牌,受到了图书馆用户的广泛好评。

(5) 延伸服务部

延伸服务部原为馆外流通部,成立于2006年,主要负责图书馆阵地服务以外的延伸服务工作,主要有三大块:一是为全区36家街道图书馆进行业务辅导和服务;二是为全区325家农家书屋提供业务辅导、培训和添置、更换新书,为每家配置图书1500册并保持每年10%的图书更新;三是为下辖的186家延伸服务点设立独立的延伸书库,近20万册图书在各延伸点之间流通,年服务读者20余万人。目前,浦东图书馆已通过延伸服务部,将公共图书馆的整体外延扩展服务进行整合、深化和提高,并逐步探索出一条初具规模、运营有效、纵横交错的立体服务网络,保障了基层图书文化事业发展的畅通。

(6) 采编部

采编部主要负责文献采购、分类、编目、加工,和“新书导航”“浦东地方文献资源库”等品牌的创立开发,以及新书介绍、专题书目推荐等读者导读宣传和网站相关导读宣传。2010年,浦东图书馆为适应社会需求以及浦东经济、文化发展的需要,及时调整了馆藏资源发展战略内容和结构,制定了《浦东图书馆文献资源发展战略规划》和《浦东图书馆“十二五”规划》,具体规定了不同学科领域、不同深度和广度的文献资源,不同类型文献的收藏比例,确定经费分配以及未来五年图书馆馆藏发展达到的目标,界定了文献建设各方的责任和 workflow,为图书馆文献资源建设提供了宏观保障。2012年暑假,浦东图书馆对本馆2011年的读者借阅卡信息进行抽样调查统计分析,以进一步从微观上对文献资源的方向进行调整。针对浦东图书馆新馆开放后读者中少年群体以及工人群体的比重呈现上升的趋势,浦东图书馆特别加大了对少儿类文献、教育语言学习类文献的投入,同时强化了特色馆藏的文献采集力度,如浦东地方文献、外文文献,以及服务于弱势群体的盲文和视听产品的文献。

(7) 少儿图书馆

少儿图书馆主要是为浦东地区0—16岁的少年儿童开展具有个性化的阅读服务,设在浦东图书馆二楼西面,分为亲子阅览区、青少年阅览区、数字化阅览区、亲子活动区等六大区域,面积1148平方米,全开架借阅,现有藏书17万余册,报刊260余种,阅览座位200余座,配有先进的电脑多媒体14台,既是浦东新区少年儿童阅读指导基地,又是浦东地区0—16岁少年儿童、家长和

少儿教育工作者的文献信息中心。现在,少儿馆的“故事妈妈讲故事”“作家教你写作文”已经成为浦东图书馆的品牌活动。

(8) 读者服务中心

读者服务中心肩负着浦东图书馆阵地服务重任,主要工作是为市民提供均等化的公共文化服务,使公共图书馆成为社会教育和知识传播的窗口。主要职责是营造人性化的服务环境,满足读者借阅需求,并举办丰富多彩的阅读推广活动,提高读者阅读兴趣。在开馆两年多的实践中,浦东图书馆依据读者的需求,实施“六个联合”积极开展阅读推广活动,联合名家名流进行经典传统文化的阅读推广,联合社会力量进行针对少儿的阅读推广,联合有关医学杂志进行健康知识的推广,联合纪实频道开展影视知识的推广,联合上海美协等机构开展书画摄影欣赏推广,联合政府机构开展企业管理理论与实践知识的推广,受到极大欢迎。

3. 打造文化服务品牌

在对传统图书馆“保留其真”的基础上,浦东图书馆加强与中国浦东干部学院、上海电视台、上海市作家协会等社会有关机构的合作,搭建平台,引进资源,打造了多个属于自己的文化品牌。与传统图书馆服务不同的是,浦东图书馆十分注重需求导向,密切关注读者的情感和需求,思考基于读者、为了读者、在读者中、让读者充分参与的图书馆服务方式创新问题,满足了读者的多元文化需求,受到了广大读者的好评。

(1) 盲人服务

为了让所有人都能平等地获取知识,对于社会弱势群体,浦东图书馆付出了更多的关注,在探索面向残疾人的公益性服务之路上,浦东图书馆一直表现突出。浦东图书馆盲人阅览室是上海市公共图书馆中设施最先进、盲文图书和盲人音像资料馆藏最多的特殊服务场所之一。该室配备盲人专用电脑 15 台,有专为盲人设计的阳光读屏软件和永德读屏软件两种。还配备有刻印机、复印机、打字机、阅读器、助视器、TVC 音响等多种盲人专用现代化设备。该室现馆藏盲文书籍 449 种 1236 册,有声读物 458 种 3545 盘,并为行走不便的盲人读者实行定期送书上门服务。

针对残疾人的特殊需求,浦东图书馆还提供了内容丰富、形式多样的文化服务,如在全国率先开办免费盲人电脑学习班,每次培训 3—4 个月,信息素养的提高为盲人“看”世界提供了极大的便利;组织志愿者队伍开展各种贴心

服务,为残疾读者开设各种讲座;由志愿者解说组织盲人看电影;在全区建立残疾人读书会网络、开展各种内容丰富的读书活动;浦东图书馆“残疾人博客”发表了多篇残疾人文章,现点击率已达 10 万多人次,残疾人博客架起了社会认识残疾人风采的大桥;有 160 多位盲人朋友参加的“我与世博同行”读书演讲会,被列为“读书,让生活更美好”第 12 届上海读书活动示范项目,《解放日报》称之为“学习型城市的标志项目,群众性文化的经典品牌”。盲人沈晨娴是浦东图书馆第五期盲人电脑培训班学员,她运用在无障碍电脑学习班学到的技术,带领一群视障者在淘宝网开设网店,为盲人就业开拓新的天地,并荣获“全国就业创业先进个人”。为表彰浦东图书馆在为视障人士服务方面的优异表现,2010 年,国际图联向浦东图书馆颁发了国际图联 Ulverscroft 基金会最佳实践奖,该奖为国际图联年度唯一团体大奖,也是中国图书馆首次获此殊荣。

(2) 公共文化服务

浦东图书馆以“6+2+1”为空间服务载体,不断地拓展公共文化服务的广度和深度,提升公共文化服务能力。“6”是指国家规定的重要节假日包括寒暑假,“2”即周六、周日,“1”则代表图书馆开馆庆典周,浦东图书馆对这些重要时间节点进行了整体布局和项目设计,把不同的项目内容设计好并分配到不同的时间段,以适应不同读者的文化需求。“浦东文化讲坛”是浦东图书馆新馆开馆以来致力打造的文化品牌之一,其中包含多个子系列,如“真实影院”系列、“健康讲坛”系列、“浦东文史讲坛”系列等。此外,浦东图书馆的“人文艺术展览”“浦东读书节”等文化品牌也反响甚佳。

仅 2012 年,浦东图书馆共举办讲座 111 场,参与人数 24 755 人;人文艺术展 57 场,参观人数 251 530 人。少儿读书活动参与人数达 2 万多人次。积极协办第二届浦东文化艺术节的展览展示、讲座论坛等。2011 年、2012 年举办两届浦东图书馆读书节,并成为浦东图书馆进行阅读推广的常规活动。其中 2011 年承办的第十三届上海读书节“党在我心中”上海市民“读红色经典,诵红色诗篇”市民诵读大赛吸引了全市广大职工、机关干部、武警战士、社区居民、医务工作者、在校师生、郊区农民以及残疾人、外来务工人员等社会各阶层的积极参与,共有 320 支队伍参与角逐,大赛获得了 2011 年上海市振兴中华读书活动优秀项目奖;浦东图书馆 2012 年度重要读书活动“读街风海韵,诵南汇新城”浦东市民诵读大赛,旨在进一步弘扬中华诗歌文化,提升新城文化品位,打造诗歌文化品牌,培育海洋城市文化,活动的举办在浦东全区

范围内掀起了诵读诗文的热潮,弘扬了诗歌文化,营造了全民读书的良好氛围,并获得浦东新区宣传部颁发的创新项目奖。《解放日报》《新民晚报》《文汇报》《浦东时报》、上海教育电视台、浦东电视台等媒体对读书活动进行了报道。

(3) 爱心图书漂流活动

浦东图书馆的爱心图书馆漂流活动是由浦东图书馆采编部策划、实施、管理的爱心公益品牌项目,2010年8月30日开始运营。在运营第一天,有6个书架、共4000册图书上架,图书全部来自读者捐赠,而书架、标牌则是利用旧馆的废弃书架和标识牌改装、美化的。为了确保不断丰富和充实漂流图书,图书馆采取了一系列措施,通过网站,开设“爱心图书漂流”微博等加强宣传,在浦东新区政府、浦东市民中心等地增设爱心捐书箱,开通爱心捐书热线电话等,效果明显,截至2013年6月,已征集了30 000多册漂流图书,其中英文、韩文、日文、伊朗文等外文图书1500册。基本上每月浦东图书馆都能收到漂流图书1000多册,而对于捐赠数量较大的读者,图书馆还提供上门取书服务。随着爱心图书的增加和活动知名度的扩大,报名参与管理的志愿者也越来越多。2011年2月,已有30名志愿者经培训轮流上岗,为人们介绍活动内容,阐述活动理念与宗旨,接收读者捐赠爱心书籍,登记读者漂流情况,承担书架整理工作。2012年暑假,爱心图书漂流书架增设了少儿图书、外文图书、期刊专架,每个专架各放置1000册图书。

浦东图书馆现已形成由志愿者管理和服务,由图书馆对图书加工、筛选、登记的漂流图书管理体系。浦东图书馆为这一活动制定了《读者捐赠和取阅办法》,制作了《爱心图书漂流简介》宣传页、《爱心图书捐赠登记表》等,确立专人管理。除在图书馆设立爱心图书漂流站外,还选取了社区、外来务工人员工地、民办图书馆、边远山区的希望小学、贫困地区留守儿童书屋作为连锁漂流站,所有漂流站统一标识、统一管理制度、统一配送漂流图书和登记管理,分站每半年上报图书漂流工作情况总结,分站图书每季度更新,图书漂流总站图书每半个月进行更新。

2012年7月,开馆近两年之际,浦东图书馆新馆展开了一项读者满意度调查。结果显示,读者对新馆整体环境非常满意,尤其对图书馆温度、饮水、卫生、绿化、通风、照明等方面的适宜性的满意度几乎满分。在文献资源方面,无论是休闲娱乐、拓展知识面,还是搜集专业资料、获取最新信息的满意度均很高。舒适的阅览环境和丰富的文献资源给读者带来了愉快的文化体

验,很多读者甚至以馆为家,日日光临。与之相比,设备设施的满意度则相对较低,意见主要集中在座位数量和网络环境(包括无线网)。另外,在调查中,“窗口服务”满意率位列各一级指标之首,一线馆员的工作得到了读者的极大认可。而在有关信息获取的调查中发现,读者对检索功能及结果满意率较低,并且有部分读者希望能够延长开放时间。调查还显示,少儿活动、专题讲座和“浦东文化讲坛”系列讲座受到广大读者的欢迎,电影放映和文艺展览也赢得很多观众的喜爱,在传播知识、丰富群众文化生活方面为读者带来了意外收获^①。

(浦东图书馆提供资料,刘剑英整理。)

^① 信丹丹,滕思琦,曲艳艳. 浦东图书馆新馆满意度调查与分析[J]. 晋图学刊,2013(1).