

二十、山区图书馆“广延伸全覆盖大服务”模式构建

——以新兴县图书馆为例

新兴县地处粤西山区，属广东经济欠发达地区，人口分布较分散，交通不便，仅仅依靠政府的投入无法在短时间内在全县实现公共图书服务全覆盖，可持续发展的问题难实现，公共图书服务的发展受到有限资源、地理因素等的制约。新兴县图书馆正视存在的困难和问题，2003年在广东省立中山图书馆的关心和支持下，建立了全省第一个广东流动分馆后，借鉴广东流动图书馆的模式，将服务范围向图书服务仍较落后的镇、村、学校延伸。在有条件的服务点设立和连接共享工程，让农民在家门口就能借书、看书、上网，实现图书资源共享最大化。在镇村群众聚居中心五公里半径范围内设立图书服务点，全面覆盖全县城乡。整体提升全馆工作人员服务素质，创新服务手段，不断发展志愿者，以县图书馆的读者服务为基础，在各服务点实现定期图书流动和补充，做到分馆和流动点的服务标准与县图书馆一致。现从理念体系创新、技术应用创新、资源建设创新、服务创新、特色建设等方面阐述该模式的实现过程和特色。

（一）理念体系创新

1. 理念先进，体系完整

一是突破传统图书馆单一阵地服务模式，服务深度广度得到拓展，将图书服务延伸到企业、学校等人群密集的地方和边远镇村，图书服务点不断增加，覆盖密度不断加强，服务群众的范围不断扩大。二是重视社会力量参与，实现共建共享，有效破解山区县地理环境、人口分布、经济等因素对图书服务事业发展的影响。三是重视儿童阅读推广在山区应用，在全县各流动服务点全面同步开展儿童阅读推广活动。四是重视整体提高服务质量，加强对图书服务志愿者队伍的培训与管理，志愿者队伍良性发展，保障了公共图书服务事业的长效、可持续发展。

2. 覆盖面广，成本较低

县内任何企业、单位和村落，只要有意愿都可与图书馆合作建设服务点，从试行以来每年新增10个左右，极大地方便了群众借阅图书。镇村服务点的建设以五公里半径内的群众为服务范围，将图书服务送到群众的家门口，体现了以人为本的图书服务精神。同时加强对图书科学配置和管理。根据每个服务点的阅读人群特征，分别配送图书1000册左右（少部分在500册以上），并视图书借阅情况，每季度流动其中四分之一的图书，每年至少流动一次，实现了图书的最大利用效率。

3. 具备可行性和科学性

一是群众自愿原则，以最低经济成本、社会成本拓展了图书服务。服务点的场地、人员由合作建设的单位负责，书刊配送、人员培训等业务由县图书馆负责，实现了合作双赢，达到文化资源配置的最佳状态。二是制度化的图书服务志愿者队伍得到良性发展，有效解决图书服务人才不足、队伍不强的问题。三是图书“活式”流动管理，在基层服务点循环，实现了图书的最大使用价值。

4. 具备实践性和示范性

镇村、学校、企业、部队等单位，有场所、有管理人员、有图书服务需求，但无图书、无管理经验。图书馆利用自身图书资源和管理技术，设立服务点，充分发挥各自资源优势，社会效益明显。群众衷心拥护，建设动能较足，切合新形势下山区县图书馆服务改革创新的发展趋势，有效地破解了山区县图书馆人、财、物相对薄弱的难题，实现县级图书馆的最大社会效益，为山区县的图书馆管理、图书事业发展和文化资源的共建共享起到较好示范作用。

（二）技术创新

1. 强化组织协调，打好发展基础

2010 年，新兴县被纳入广东省共享工程建设第二批试点范围，县图书馆作为具体负责单位，积极加强文化信息资源共享工程建设的组织、协调工作，稳步推进工作的实施。通过召开领导小组会议等形式，听取各方面工作进展情况，及时协调并上报解决建设中遇到的困难和问题，确保了共享工程建设的顺利。经沟通和争取，省共享工程中心配套了相关设备设施，县图书馆建设了共享工程县级支中心，配套了高标准的机房、多媒体电子阅览室、播放室，实现了计算机和网络设备的更新换代。目前，县图书馆的文化信息资源共享工程的软硬件配备已达到文化信息资源共享工程试点县县级支中心标准配置的要求。

2. 强化服务功能，用好共享工程

建立共享工程基层中心以来，积极发挥其功能作用，为社会提供形式多样的服务。一是做好阵地服务。确保多媒体电子阅览室免费对群众开放，除共享工程国家中心和省分中心的资源外，还在桌面为读者链接了县图书馆网站、全国首个六祖惠能数据库及大量的在线报刊、优秀教育网站等，大力丰富服务内容。2009 年以来，多媒体电子阅览室服务读者 1 万多人次。二是做好辐射农村服务。做好镇村的 25 个共享工程基层信息点的辐射服务工作，积极为乡镇的养殖户有针对性地提供信息帮助，帮助农民解决生产、生活中的难题，受到农民朋友的热烈欢迎。

3. 完善设施设备，提升服务效益

为了加快发展，更好地服务读者，在省馆、市馆的支持和指导下，县图书馆在设施建设上做出了很多努力。一是完善和改进电子阅览室，建立全国文化信息资源共享工程新兴支中心。对多媒体电子阅览室重新装修改造，计算机全部进行了更新，并增加了计算机的数量。二是购置九星时代报刊阅读器，实现全国报刊实时网上阅览。在一楼大厅增加了一台电子触摸屏，为读者提供全国 700 多份报刊的实时阅览。三是重新布置了少年儿童阅览室，全面更换了少年儿童阅览的书架、桌、椅，为少年儿童创造一个良好的学习环境和阅读氛围。四是积极做好免费开放工作，提升公益文化服务。馆内广东流动图书馆新兴分馆、少年儿童阅览室等公共空间设施场所免费开放。文献资源借阅、检索与咨询、公益性讲座和展览、基层辅导、流动服务等基本文化服务项目健全并免费提供，还实现验证费、工本费、存包、饮水等辅助性服务全部免费。五是适应和吸引青少年的阅读，增加了现代流行的阅读方式。县图书馆实行了读者借阅一卡通，并建立了新兴县图书馆网站等。

4. 以信息化管理，提升工作效率

为了树立形象，提高工作效率，县图书馆对所有的服务窗口和办公用计算机以及部分办公桌椅进行了更换，添置了多功能打印机等设备。同时，还引进了使用 Interlib 图书馆集群管理系统，使图书馆的图书采购、编目、流通、检索等实现了计算机自动化管理。

（三）资源建设创新

1. 增加图书数量，满足读者需求

书刊是图书馆的根本，县图书馆从多个方面来加强藏书建设。一是争取县委、县政府的支持，增加购书经费。4年来，县图书馆的购书经费增长较快，由原来的10万元每年提高到去年的17万元，增长率达70%。二是拓展社会捐书途径，争取到省馆、深圳市宝安、深圳市福田区等图书馆及社会各界人士捐赠图书达5万多册（1万多种），热心捐赠图书累计达30多人次。石景宜艺术馆向县图书馆捐赠图书7378册，广东省书法家协会捐赠图书262册，原仲恺农学院党委书记刘良荣向县图书馆捐赠16万元人民币购书近8千册建立刘良荣图书室。国家图书馆2015年上半年向新兴县图书馆捐赠期刊1万册，图书1万册。三是积极整理收集地方文献。通过保持长期的沟通联系，县党史办等单位捐赠给县图书馆地方出版图书200多册。四是加强对古籍的保护。制订古籍普查保护方案，对新兴县的古籍文献进行了大规模的普查和收集。五是调整采购思路，以读者需求为导向，增强书刊采购的针对性。通过设置意见箱、问卷调查和开展“你读书我买单”活动等方式，不断掌握读者的阅读需求，以此确定买什么样的书刊，以有限的购书经费发挥最大的作用。六是改进报刊的管理。把季度期刊定期装订，即装即投入流通，报刊合订本大部分存放在外借图书室供读者借阅。七是在图书选配、日常管理等方面，做到以人为本，实行人性化管理。对配送到镇村的图书以农科类为主，配送到学校的图书以文学、历史、教辅等为主，配送到企业的以专业技术类、企业管理类为主。

2. 重视资源收集，提升地方文化

从2004年起，县图书馆安排专人加强了地方信息资源的收集整理工作。在图书馆张贴新兴县地方文献、古籍、善本征集启事，努力挖掘历史文化资源，为传承地方文化服务。新兴县是六祖惠能故乡，2011年县图书馆通过省级立项方式，建立起全国首个《六祖惠能数据库》（网址：<http://113.107.227.2:85/>），并把当地特有并具备一定影响力的文化资源进行数字化加工、利用互联网进行传播的大型数据集群，收集六祖惠能相关资料2,000多册，涵盖了新兴县的人文历史、风景名胜、民俗风情、宗教信仰等领域，是反映地方特色文化的信息总汇。

（四）服务创新

1. 抓好作风管理，树立服务形象

为了树立文明图书馆优质服务形象，县图书馆建立了《新兴县图书馆文明服务公约》，向读者作出优质文明服务的承诺。从服务意识、礼仪礼貌、服务技巧、岗位操作规范等方面规范馆员的操作和服务言行。

2. 抓好整体管理，提升服务质量

为提升免费开放的服务质量，县图书馆制订和实行了多项措施。一是增加开放时间。实行全周六天六个晚上开放，每周72小时对社会全免费开放，寒暑假期间全周开放。二是开展便民服务。县图书馆增设了两个读者存包柜，并在各楼层安装了饮水机。县图书馆在网站及时发布工作各类相关信息，对各室设置、管理制度、开放时间、联系方式等常用信息进行了介绍。同时开展为社会公众提供包括借阅帮助、查找资料、解决具体问题在内的各种参考咨询。三是开展用户培训。经常为读者开展培训，为读者讲解计算机使用、馆藏文献检索、共享工程资源检索、网上资源检索等知识，提高读者的学习能力。

3. 抓好服务创新，延伸服务范围

延伸服务范围、拓宽服务途径是“广延伸全覆盖大服务”模式的出发点和落脚点，县图书馆在这个方面做了大量卓有成效的工作。

（1）开展各类读者活动，打造阅读推广活动品牌

近年来，县图书馆平均每年开展阅读推广 70 多次，参加群众 7 万多人次，逐步形成了知识讲座、读书征文、节日灯谜竞猜等品牌活动，群众参与面较广，社会反响极佳，其中根据图书馆广场的数百年大榕树而打造的“榕华书香”阅读推广品牌尤其受到当地读者欢迎。到 2015 年止，县图书馆与政府部门、学校、企业等合作，已经连续举办了 11 届春节、元宵、中秋灯谜竞猜活动，每次竞猜活动都要准备谜语近 3000 条，群众踊跃参与，收到了良好的宣传和推广作用，对促进社会和谐起到了积极的作用。

（2）开展基层服务点建设，提升图书服务覆盖面

为提高图书文献的利用率，扩大社会服务范围，县图书馆积极推进基层服务点建设，将图书服务向边远的镇村全面延伸。截止 2014 年年底，县图书馆送书下乡 10 万多册，在全县农村、社区、学校、军营建立 100 多个基层服务点，覆盖群众 40 万多人，既方便了群众就近、就便读书，又有力地弥补了不能到馆阅读读者的要求，在农村实现了“五公里图书服务圈”。

（3）开展辅导工作，提升基层图书室业务水平

县图书馆经常组织专业人员下乡开展辅导，对镇村图书室管理人员进行图书馆专业知识和资源共享工程基础知识、图书分类、编目、排架等业务知识培训，提高了镇、村图书室的管理水平，促进基层服务点服务工作的规范化和标准化，更好地发挥乡镇服务点服务农村的作用，每年下乡达 500 多人次。同时，还通过上门、电话等多种形式对基层服务点的日常工作及自动化建设提供专业指导。

（4）开展“图书暖流”活动，加强对特殊对象的服务

近年来，县图书馆积极开展“图书暖流”活动，坚持为老年人、进城务工人员、服刑人员、残疾人员等特殊服务对象开展送书服务，每年送书达 5000 多册，使很多不能到图书馆阅读的特殊人员享受到图书服务。

4. 抓好安全防范，增强服务保障

图书馆是安全防范的重点部门，在安全保卫上，县图书馆进行了很大的努力，为事业的稳定发展提供了安全保障。一是通过培训和学习，加强安全意识教育。二是采取电子监控和人员全天候值班的技防加人防结合的安全措施。在重要阅览室安装防盗门、防盗网的同时，安装全方位视频监控系统和防盗报警系统，实行 24 小时专人值班管理。三是加强读者活动和节假日等重点时段的安全管理，把安全责任分解落实到每个岗位、每个人。

（五）特色建设

1. 因地制宜，延伸服务点

广泛建立基层公共图书服务点，延伸公共图书服务的广度与深度，加强图书服务点的管理，科学制订图书流动计划，提升图书服务的质量。在新兴县，边远乡村的读者到图书馆借书或查阅资料，有的来回须上百公里的路程。实施“广延伸全覆盖大服务”模式以后，新兴县图书馆尊重群众的图书服务意愿，与镇村、学校、企业、部队等合作建设图书服务点，建立起县、镇、村三级公共图书服务体系，同时将公共图书服务延伸到企业、学校等人群密集的地方，有计划、有步骤地将图书馆的藏书配送到全县城乡，扩大图书服务的覆盖面，同时实现图书的定期更新，为全县的群众尤其是偏远山区的群众，提供了一个就近、便捷、方便的科学文化知识学习阵地，为农民科普知识的普及和农村文明程度的提升，为青少年的成长，为企业职工和部队官兵文化素质的提升都起到了较大的作用，有效地缩小了城乡群众的文化差距。

2. 调动资源，提高覆盖面

充分借助社会力量扩大公共图书服务的覆盖。文化建设特别是山区县的文化建设需要政

府的大力投入，更应积极寻求、借助、调动各方面的力量加入到文化建设中来。县图书馆一方面利用社会的捐助，增加图书藏书，一方面深入各镇村、学校、企业、部队等单位，利用各单位的场所开展图书服务，提高这些单位图书管理人员的服务水平，延伸图书覆盖的广度和深度；此外一支训练有素的图书志愿者队伍保证了各服务点的服务质素，实现了与群众共管、共享文化建设的双赢格局。

3. 破除瓶颈，实现“小山区，大服务”

主动将图书服务向纵深拓展，在场室设置、图书配送、人员管理、开放制度等方面不囿于形式，以群众的意愿为依归，以服务群众为出发点和落脚点，因地制宜地全面铺开图书服务点建设，并按先易后难的方式推进共享工程覆盖到村的工作，有效地破解了山区财政投入不足和城乡图书服务不均衡的问题，极大地满足了人民群众不断增加的公共图书服务需求，缓解了山区县资源有限、地理因素等对发展图书馆公共图书服务的制约，促进城乡特别是农村公共文化设施建设的共谋、共建、共管、共享，推进城乡精神文明建设做出了有益的探索和实践，极大促进了图书事业和文化事业的发展。

（杨琪先）

新兴县图书馆简介

新兴县图书馆创建于1985年1月，为国家一级图书馆。目前，馆舍建筑面积2200平方米（其中六祖分馆450平方米），馆藏图书24万余册（含电子图书3.1万册）。馆内读者阅览座位382个，设有广东流动图书馆新兴分馆、全国文化资源共享工程新兴支中心、多媒体电子阅览室、地方文献室、六祖慧能数据库等各类对外服务窗口。

图书馆先后被评为全国服务农民服务基层单位、全国基层文化馆（站）图书馆（共享工程支中心）先进集体、广东省宣传文化先进单位、广东省“三八红旗集体”、云浮市“巾帼文明岗”、云浮市优质人文社会科学普及基地、云浮市公共文明服务体系建设先进集体，获得首届广东省图书情报创新奖，馆内开设的广东流动图书馆连续7年被评为广东省先进流动图书馆，每年均被市、县主管部门评为“先进单位”。

图书馆自成立以来，坚持一手抓建设，一手抓服务，竭诚为当地各行各业、各类读者提供服务，实行每周六天六晚开放，节假日不休，周开放时间72小时。每年举办主题读书活动，主动为特殊群体、各行各业送书上门。广泛争取社会各界支持，不断更新升级图书馆硬件软件，美化借阅环境，开展人性化服务。已经成为全县老年人的休闲学习乐园、青年人的自学课堂、少年儿童的阅读天地、农村种养殖业的致富帮友、进城务工人员的良师益友、弱势群体的交心朋友、服刑人员的精神挚友，为建设文化强县、幸福新兴做出了应有的贡献。

（新兴县图书馆）