

Chinese Book Department of Hubei Provincial Library: Reader Service Reform and Innovation from a Historical Perspective

Xiaoyu Huang

Hubei Library, Wuhan, Hubei, 430071, China

Abstract

On the occasion of the 120th anniversary of Hubei Provincial Library, this paper takes the Chinese Books Department as the research object, sorts out and reviews its development history in the past 20 years, presents and summarizes the strategies and methods of its reading promotion from the aspects of basic window service, brand building, characteristic development and practical innovation based on reader service and department development. This is not only a review and summary of the past brilliant achievements, but also a prospect and expectation for future development. Finally, four suggestions on the reader service of the Chinese book department are put forward, including building a smart service system, carrying out the integrated reading promotion of culture and tourism, building a scene-style reading space, and opening up a comprehensive vertical grass-roots cooperation, in order to provide reference for the reader service of public libraries.

Keywords

Chinese books department; reader service; borrowing methods; brand building

湖北省图书馆中文图书部：历史视角下的读者服务变革与创新

黄晓玉

湖北省图书馆，中国·湖北武汉 430071

摘要

在湖北省图书馆120周年之际，论文以中文图书部为研究对象，梳理和回顾了其近20年的发展历史，基于读者服务和部门发展，从基础窗口服务、品牌建设、特色发展与实践创新等方面立体展现和总结其阅读推广的策略与方法，这不仅是对过去辉煌成就的回顾和总结，更是对未来发展的展望和期许。最后就中文图书部读者服务提出四点建议，包括立足打造智慧服务体系、开展文旅融合式阅读推广、建设场景式阅读空间、打通全面垂直式基层合作，以期给公共图书馆读者服务提供参考。

关键词

中文图书部；读者服务；借阅方式；品牌建设

1 引言

湖北省图书馆作为中国成立最早的省级公共图书馆，具有深厚的历史底蕴和文化积淀。其120年的发展历程，不仅是中国近现代图书馆事业发展的一个缩影，也是湖北文化事业繁荣发展的重要见证。

中文图书部是湖北省图书馆主要服务窗口，其工作在一定程度上反映了一个图书馆服务水平、业务水平、文献管理和学术研究水平，对于推动社会进步和文化发展具有重要意义。

2 历史沿革与现状

湖北省图书馆在建馆之初就有“中文图书部”设置，当时称为“借阅部”，历经“阅览室”“中文图书阅览室”“阅览部”“借阅部”等部门名称的变化，在2012年12月8日，沙湖之滨新馆开放之际的机构设置名称为“中文图书借阅部”，2020年内设部门调整时更名为“中文图书部”。不管名称如何演变，其服务的职责没变，只是在服务形式上有了发展变化。

2.1 检索方式

湖北省图书馆早期检索和借阅运用的是卡片式目录，后期集中力量编写自制了书本式目录，这两部分相互补充，组成了当时的目录系统。如今，随着数字化时代的到来，省馆的目录系统也经历了翻天覆地的变化。采用电子目录、在

【作者简介】黄晓玉（1989-），女，中国湖北武汉人，硕士，馆员，从事无障碍阅读推广研究。

线检索系统等现代化管理工具,在手机端、电脑端均可查询,查询的途径包括公众号端、小程序端、APP端、网页查询等,极大地提高了图书的检索效率和借阅便利性。

2.2 借阅方式

早期中文图书部提供的流通服务全程是手工操作,实行闭架借阅服务。读者需要先在目录卡片中查询所需图书信息,填写索书单交给工作人员,再由工作人员进入书库找到图书并办理借阅手续。如今,新馆开馆之际开始使用现代自助借还设备与系统,读者可以随时到设备上查询、借阅、归还图书,系统通过RFID技术自动识别图书信息,完成借阅和归还操作。

2.3 馆情发展

新馆经过10余年的蓬勃发展,在阅读环境、服务理念、资源建设、设施设备等软件和硬件上都有大幅提升。经查阅文献,选取2003年老馆各项数据^[1]与新馆2023年各项数据对比可知,新馆馆舍面积为102300m²,老馆为25231m²,新馆面积约为老馆的4倍;新馆阅览座位数量为6300个,老馆为1065个,新馆座位数量约为老馆的6倍。现在中文图书部楼层面积达12000m²,如加上位于其他楼层的服务窗口,其面积已远超老馆阅览室面积的7492m²。新馆截至2023年中文图书总藏量为1060000册,而截至2003年老馆总藏量为2645832册,可以看出新馆馆藏体量的飞速增长。新馆2023年全年发证量为105100张,截至2003年老馆累积发证量为127541张,一年的发证量即基本与老馆累积量持平。

3 基础服务与创新服务

现在的中文图书部设在沙湖之滨的湖北省图书馆三楼,所管辖区域涵盖负二楼至地上三楼,具有窗口数量最多、场地面积最大、覆盖楼层最广的特点。

3.1 基础服务情况

在读者群体上,中文图书部面对的群体多样,业务类型最广,具有全馆唯一的无障碍服务窗口——盲文图书馆,其服务群体主要以视障群体为主,包含其他残障人群,如聋哑、肢残等。除无障碍服务外,影音艺术空间的声像资料区作为另一种载体形式的小型图书馆,一直是湖北省图书馆的重要特色窗口,声像资料借阅也具有很强的唯一性和不可替代性。据悉,我馆连续三年的借阅量榜首均为碟片借阅,该读者年均借阅册次达1200余碟。

3.2 文献资源建设

中文图书部采取开架管理模式,图书涵盖人文社科、自然科学等22个大类,读者在该楼层可自行取阅图书在馆浏览,或在自助借还机上办理图书外借。湖北省图书馆注重文献资源建设的质量与结构,中文图书部各窗口利用常态化定期采购与不定期专项采购、日常盘点与专项盘点相结合,通过采购、验收、改馆藏、下架、剔旧等一系列措施,创建了科学、流动的馆藏布局,满足读者越来越高的阅读需求。

3.3 读者借阅服务现状及发展趋势

为了更直观地了解中文图书部近年来的读者接待情况和文献借还情况,根据2021、2022、2023湖北省图书馆年度借阅报告^[2-4]与中文图书部相关数据,从以下两个方面进行分析。

3.3.1 读者接待情况

2021年、2022年、2023年中文图书部流通人次为31.9万、25.5万、33.7万,而这三年进馆人次为206.3万、122.7万、246万。根据数据可知,2023年中文图书部接待读者人次达到了近年来的新高,约占进馆人次的14%,比2022年增长了约32.7%。从接待人次来看,近三年中文图书部读者流通人数在全馆读者人数占比上维持在15%左右,中文图书占据了图书馆服务的重要地位,这反映了读者对中文图书的强烈需求和喜爱。

3.3.2 文献借还情况

中文图书部的文献借还量也呈现出显著的增长趋势,2022年借还量为56.7万册,2023年达160.7万册,几乎是2022年的三倍。从数据可知,中文图书近三年的借还量均实现了大幅增长,中文图书部文献流通数量约占全馆书、刊流通量的26%~32%,再次验证了中文图书在读者中的高需求度和受欢迎程度(见图1)。

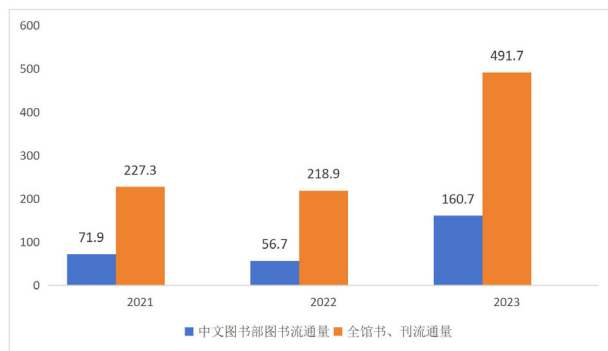


图1 中文图书部图书流通相关数据表(单位:万)

4 特色发展与实践创新

湖北省图书馆中文图书部积极培育和打造了一系列服务品牌,如“楚天云递”“光明阅读”“阅荐图书”“阅见心光·真人图书馆”等。这些品牌活动在全省范围内具有广泛的影响力,现选取几个有代表性的品牌和空间进行详细介绍。

4.1 楚天云递

“楚天云递”是湖北省图书馆于2020年6月推出的新型网络借书服务。该服务借助“图书馆+互联网020平台+物流”技术,推动优质服务资源延伸下沉,为读者提供了精准化、便利化、无接触、“购物式”借书服务。运行4年以来,“楚天云递”平台已服务读者近2万名,借出图书共8.5万册。线上借书的读者不仅有城市居民,也有农村读者。

①服务范围广。“楚天云递”信用网借书服务拓展了传统图书借还服务的范围和方式,通过开通信用免押金、免

办卡、免费借阅服务,降低了公众享受图书馆服务的门槛,方便更多读者享受图书馆丰富的文献资源,进一步扩大了图书馆服务覆盖面。②服务模式新。“楚天云递”信用网借书服务以信用体系为支撑,推出“信用+阅读”服务模式。利用读者信用积分代替传统的图书押金来提供图书借阅服务,不仅规范了读者阅读行为,还唤醒了社会群体信用意识,使公共图书馆在社会信用体系建设中发挥了积极作用。

4.2 无障碍阅读推广

无障碍阅读推广一直是湖北省图书馆的工作主线之一,“光明阅读”助残工作将盲文图书馆的阵地服务与品牌服务相结合,利用书本、数字资源、实体活动、比赛、培训等多种形式,为残障群体打造了一个全天候、多维度、深层次、可触达的服务网络。

4.2.1 紧扣残障人士文化需求的特点,促进残疾人公共文化服务均等化

“光明阅读”无障碍阅读推广品牌成立以来,打造了“光明直播室”“光明伴读”“光明阅读快闪赛”“光明研学班”“光明影院”等光明系列活动,通过邀请视障读者、健全读者、志愿者共读书籍、共看电影、共同参赛等形式,精准对接残障群体的需求,提供多层次、多样化优秀文化产品和服务,营造全社会扶残助残和残疾人自强不息的文明氛围。

4.2.2 建立“光明阅读”志愿服务团队,创新队伍建设模式

“光明阅读”积极联合、带动社会力量参与助残活动,以湖北省图书馆志愿者服务队为依托,与高校、社区、协会、媒体等公益团队合作,将分散的志愿者资源整合成一个具有聚合性、专业性的多样化服务群,实现志愿服务的稳定性、持续性、专业性,增加了团队间的粘合度,形成合力助推文化助残事业的发展。

4.3 影音艺术空间

影音艺术空间位于三楼东南区域,它在原有的声像资料阅览区的基础上进行了升级改造,形成了一个跨媒介、跨领域的艺术交流平台。

4.3.1 传播多元美学思想,构建一站式充电站

影音艺术空间将艺术类图书、声像资料、影音放映、数字资源、艺术展览、真人图书等多载体形式的文化资源和传播方式有机结合,为读者打造了一场跨越传统与现代、纸质与数字、静态与动态的艺术盛宴和理想的学习与充电平台。同时,本区域以影音艺术为主题,推出丰富多彩的阅读推广活动,创造多角度、沉浸式艺术阅读体验,带领读者在美学场景里发现美、感受美、体悟美,让艺术成为连接日常生活与心灵世界的桥梁。

4.3.2 创建立体式阅读空间,打造沉浸式阅读体验

影音艺术空间精心挑选与文学作品相呼应的电影或音乐资源,如经典文学作品改编的电影,或与作品主题、情感相契合的音乐作品,将这些资源以数字或纸质载体(如电影剧本、音乐乐谱、画册等)的形式呈现。通过视觉与听觉的

双重享受,让读者更加直观地了解作品的背景、氛围和情感色彩,加深对作品的理解和感受。

5 展望与谋划

5.1 立足基础借还服务,打造智慧服务体系

伴随着技术的注入和发展,智慧图书馆的概念逐渐显现,它由物联网、云计算、智慧化设备以及人的智慧共同构成,越来越多地成为现代图书馆重要发展方向之一。中文图书部是智慧图书馆体系中的服务终端,读者实体借还的主要场所,需在现有RFID技术层面上逐渐探讨出符合我馆实际的更高阶的服务系统。

5.2 开展文旅融合式阅读推广,促进知识的内化与传承

文旅融合式阅读推广是一种创新的阅读推广模式,旨在将书本中的知识与现实世界的文化、旅游资源相结合,通过亲身体验和互动学习,增强读者的阅读兴趣,更深层次地感受书本背后的内涵与力量。如第三届“光明阅读”视障读者快闪赛就用文字带领视障朋友去南京、武汉旅行,现场品尝黄石港饼体验地方特色美食文化。

5.3 建设场景式阅读空间,注重提供沉浸式体验

公共图书馆读者服务由单纯的文献检索和信息咨询服务逐渐延伸到读者体验的范围,它所包含的服务内容更注重读者的阅读感受,强调沉浸式、个性化、定制化的针对性服务。场景式阅读中,读者不仅可以通过视觉来阅读文字,还可以通过听觉、触觉等多种感官来感受场景。

5.4 延伸远端服务触角,打通全面垂直式基层合作

新时代背景下,随着图书馆业务和信息技术的不断发展,我馆面临新的机遇和挑战,可依托现有总分馆机制和馆外流通点建设,探索一种新型的文献流通和馆际合作模式。通过仓库式储存空间业务合作,建立分布式的馆藏体系,提高文献流通的覆盖范围,增强远端读者的便利性。例如,在楚天云递服务快速发展中面临着馆藏空间不够的问题,另一方面,部分基层馆存在文献资源短缺的问题,如深化面向基层的战略转移和垂直合作,建立分布全省的楚天云递分馆,实现文献资源的全省调配,读者可全网检索、就近借阅,从而让我馆借阅服务直达全省基层一线,直达读者的家门口。

参考文献

- [1] 万群华,张冀明.湖北省图书馆百年纪事[M].第1版.北京:北京图书馆出版社,2004.
- [2] 湖北省图书馆2021年度阅读报告来啦![EB/OL].(2022-01-25)[2024.08.30].<https://mp.weixin.qq.com/s/b6QoVUTtUfSicjgLBW-Q>.
- [3] 世界读书日,鄂图年度阅读报告来啦!神秘70后读者一年借书327册[EB/OL].(2023-04-23)[2024.08.30].<https://mp.weixin.qq.com/s/aRBMZHHt32gISp9OK5WKIQ>.
- [4] 2023年度阅读报告出炉!246万名读者走进湖北省图书馆[EB/OL].(2023-12-30)[2024.08.30].https://mp.weixin.qq.com/s/9WmSLO3_zRq2gxfUVh03sQ.