

《公共图书馆服务规范》 的多维度观察与认知

中国图书馆学术年会

2012-11-23

《公共图书馆服务规范》 的多维度观察与认知

- 《规范》的历史维度观察；
- 《规范》的法制维度观察；
- 《规范》的世界维度观察；
- 《规范》的文化维度认知；
- 《规范》的哲学维度认知。

《规范》的历史维度观察

- 当今中国仍然是一个发展中国家，发展中不平衡不协调不可持续的问题依然突出；
- 四川绵竹县81万人口，县图书馆馆员10人，另有21个镇有1个兼职馆员（兼管文化馆等）；
- 四川绵阳北川县人口23万，县图书馆在编人员4人，另外聘请了10名编外人员；
- 新疆克拉玛尼市人口45万，新馆拟设编制120人左右（不包括外聘清洁保安人员）；
- 一些省的县图书馆年经费仅3-5万元。

《规范》的历史维度观察

- “十一五”以来公共图书馆事业发展的题中应有之义；
- 是多年来公共图书馆业界的迫切要求和广大读者的强烈愿望；
- 是公共图书馆事业从数量发展转向内涵发展的体现；
- 是公共图书馆事业理性发展、包容性发展和可持续发展的体现。

《规范》的历史维度观察

- 《规范》从服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈以及术语与定义、总则等对公共图书馆服务的各个方面进行了全面而具体的规定，分别在人力资源保障、文献采访经费保障、硬件设施保障等条文中提出了既符合现实又适度超前的规范数据；
- 对近年来中国公共图书馆界的一些好经验和好做法通过《规范》的条文进行了固化，如总分馆服务、志愿者队伍等。

《规范》的法制维度观察

- 《公共图书馆建设用地标准》，2008年4月由国家住房和城乡建设部、国土资源部、文化部共同发布，于2008年6月1日起正式施行；
- 《公共图书馆建设标准》，2008年8月由住房和城乡建设部、国家发展和改革委员会、文化部共同发布，于2008年11月1日起正式施行；

《规范》的法制维度观察

- 文化部正在2009年版基础上修订新版《公共图书馆评估标准》（2013年），新增指标数十个，删除指标6个，结合事业发展现状对指标“标准与因素”数据进行更新也有数十个；
- 《公共图书馆法》也已到收官阶段；
- 《规范》成为公共图书馆界近年来颁布的首部国家标准，在图书馆法制进程中将起到前后相续的的重要作用。

《规范》的法制维度观察

- 注重了三大约束维度：
- **对各级政府**提出了履职和统筹规划的要求（选址、人财物、评估监督等）；
- **对图书馆管理者和服务人员**提出了管理和考核要求（性质定位、时间载体、质量要求等）；
- **对读者和社会**提出了监督和共建要求（社会力量捐资兴办、呈缴本、社会监督员、互动渠道、满意度调查等）。

《规范》的法制维度观察

- 硬指标与软要求相结合
- 在中和文化的指导下，《规范》中采用了硬指标与软要求相结合的方法，运用了数据的上下空间设定以及“有条件”的措施；
- 《规范》力求做到适度超前而符合节度，适度突破而能够承受，适度要求而可以努力做到，所谓恰如其分、循序渐进；
- 从《公共图书馆服务规范》到《公共图书馆法》，由软法趋向硬法。

《规范》的世界维度观察

- 《规范》以国际图联和联合国教科文组织制定的《公共图书馆服务发展指南》为重要参照；
- 借鉴了英国、美国、澳大利亚、日本等国已制定的图书馆服务标准和相关法规的好的理念与做法，如以人为本的理念、明晰简约的规范文字，硬件指标与软要求相结合的编制方法等；
- 《规范》成为全球公共图书馆服务中具有世界视野、中国特色、公共图书馆特点的图书馆服务新规范；
- 体现出中国图书馆人的文化自信与文化自觉。

《规范》的世界维度观察

- 人本化管理理念；
- 多样化发展趋势；
- 国际化服务特点；
- 泛在化技术成果。

《规范》的世界维度观察

- 人本化管理理念
- 第三条“公共图书馆服务对象包括所有公众。应当注重培养少年儿童的阅读习惯，并努力满足残疾人、老年人、进城务工者、农村和偏远地区公众等的特殊需求”，特别提出了服务对象应包括所有公众，并对一些有特殊要求的服务群体和潜在的读者群体进行了细分。

《规范》的世界维度观察

- 人本化管理理念

- 在《规范》第五部分“服务资源”的“人员要求”条款中规定：“公共图书馆工作人员应受过专业培训、具备良好的职业道德，在读者服务工作中应平等对待所有公众，**尊重和维护读者隐私**。”即对待任何一位读者不仅要平等对待，而且要尊重和**维护读者隐私**。这一点也是一些发达国家图书馆行业所倡导的服务规范。

《规范》的世界维度观察

- 多样化发展趋势

- 多样化包括服务语言的多样化、文献载体的多样化、传递方式的多样化等；
- 伴随着经济全球化和不同文化交流的日益增加，日新月异的信息技术给文献载体与信息传递方式带来了巨大的影响，使信息存储媒介和传递形式多样、丰富多彩，可选择的程度提高。因此在《规范》的“总则”中提出了“可选择”的服务原则；

《规范》的世界维度观察

- 多样化发展趋势
- 在“服务效能”的“个性化服务”条款中提出：“公共图书馆可为个人、企事业单位及政府部门提供多样化的、灵活的、有针对性的服务”，将“多样性的、灵活的、有针对性的服务”作为提升服务品质的重要一环。

《规范》的世界维度观察

- 国际化服务特点
- 在《规范》中，注重服务对象的国际化、服务资源的国际化、服务效能的国际化、服务宣传的国际化：
- 《规范》第五部分“服务资源”的“馆藏文献总量”条款中规定了根据当地读者和居住的外籍人员的需求，积极配置相应的外文文献。

《规范》的世界维度观察

- 服务效能的国际化
- 在“服务效能“的“文献提供响应时间”和“参考咨询响应时间”条款中，均参照全球图书馆文献提供的服务效能，规定了响应时间不超过2个工作日，有的则是当即回复读者；
- 《规范》“服务宣传“的“方位区域标识”条款中，要求公共图书馆导引标识系统应根据需求可采用双语或多语言对照。

《规范》的世界维度观察

- 泛在化技术成果
- 《规范》注重了泛在技术在图书馆服务中的引擎作用；
- 《规范》“服务资源“的“信息节点”条款中明确了信息节点指在馆内与局域网或互联网连接的计算机网络接口；
- 规定了“阅览室的信息点设置应不少于阅览座位的30%，电子阅览室的信息点设置应多于阅览座位数；
- 有条件的可提供互联网无线网络接入服务。

《规范》的文化维度认知

- 省地县行政区域划分的文化生态
- 中国公共文化服务体系是以政府为主导、以公益性文化单位为骨干，鼓励全社会参与的网体制架构，是以省、地、县、街镇、社区（村）作为行政主线来主导推进的；
- 这与世界其他国家的一些公共图书馆的同城一体化、同州一体化的格局不同，与中国台湾、香港和澳门地区的图书馆体系也有所区别。

《规范》的文化维度认知

- 统筹兼顾省地县主线和服务人口等其他因素
- 以省地县作为服务规范的主线，符合中国目前公共图书馆发展的实际，有助于推动公共图书馆的建设，与1994年以来的由文化部组织的历次公共图书馆评估的层次要求也相吻合；
- 《规范》中各类服务数据都以省地县作为依据；
- 《规范》条款中也融入了服务人口、服务时间、馆舍规模、馆藏资源数量、年度读者服务量等因素。

《规范》的文化维度认知

- 中和文化的核心是“适度”
- 中国古代《十三经》中的《礼记-中庸》中讲：“喜怒哀乐之未发，谓之中；发而皆中节，谓之和。”
- 意思是讲，人们喜怒哀乐没有表现出来之时称为中，表现出来而都符合节度称为和。

《规范》的文化维度认知

- **创新文化：**
- **创新理念：**世界特征、中国特色、公共图书馆特点的“三特”就是一种理念的创新；
- **创新机制：**专业技术人员配备的具体要求和人员数量配备比例以及志愿者队伍的提出，呈缴本品的种和数量以及比例的设定，总分馆服务等机制的固化，读者满意度年度调查的规定，监督途径与方法的规定等等；
- **创新服务和创新技术：**无线网络服务、泛在信息服务、文献提供服务、流动服务、远程服务、政府信息公开查阅点的设定、馆藏电子文献的要求、人均借阅量的设定等等。

《规范》的文化维度认知

- 服务时间：
- 应有固定开放时间；
- 双休日应对外开放；
- 未提及国定假日开放，以保证图书馆员的休息权益以及图书馆管理的灵活性。

《规范》的哲学维度认知

- 基于地区城乡差异的底线设定
- 《规范》在设定各类服务标准数据时，充分地兼顾了中国东部地区、中部地区、西部地区之间现存的巨大落差，同时也兼顾了城乡的差异；
- 其具体做法是在许多数据中设定了数据的“不少于”与“以上”的下限底线，使相对落后的地区能够确保公共图书馆服务的基本条件与环境，也使相对发达的地区能够不受下限底线的限制，有一个新的发展空间。

《规范》的哲学维度认知

- 基于因馆制宜的“有条件”条款：
- 《规范》还在一些地方采用了“有条件”的相对灵活的方法，为中国千差万别的各地区图书馆提供一个可能的发展空间；
- 《规范》第五部分“服务资源”的“建筑功能总体布局”条款中规定：少年儿童阅览区应与成人阅览区分开，宜设置单独的出入口，有条件的可设室外少年儿童活动场地；
- 在“信息节点”条款中也规定了有条件的可提供互联网无线网络接入服务。

《规范》的哲学维度认知

- 馆藏文献类型的两点论
- 印刷型文献、电子文献、缩微文献等；
- 逐步增加电子文献的品种与数量，积极配备相应的外文文献；

《规范》的哲学维度认知

- 读者主体的服务监督：
- 在馆舍显著位置设立**读者意见箱**（簿）；
- 公开**监督电话**；
- 开设**网上投诉**通道；
- 建立**馆长接待日**制度；
- 组建**社会监督员**队伍；
- 定期召开**读者座谈会**；
- **读者意见或投诉反馈要求**：
- 在**五个工作日内**内回复并整改落实。

《规范》的哲学维度认知

- 多维度的服务监督：
- 依法监督“公共服务”；
- 构建“合力”监督机制；
- 构建“过程”监督机制；
- 构建“共享”监督机制；
- 构建“预警”监督机制；
- 构建“评估”监督机制。

《规范》的哲学维度认知

- **多重互联的图书馆**
- **多点相联**（一体化管理、一体化服务）；
- **多维相联**（E卡通、手持阅读器、手机）；
- **多元相联**（网上讲座、网上展览、中外多语种文献）；
- **多频相联**（网频、手机频、电视频、iPED频、多重触控频、阅报频、影频）。

《规范》的局限与遗憾

- 现实与未来的纠集（传统服务与智慧服务、开放时间、人才资源）；
- 承前启后的使命（应该与可以）；
- 前瞻性与可操作性的统一（经费保障）；
- 统一规范与复杂多样的矛盾（因地制宜和因馆制宜的空间）；
- 在一般要求下的细化期待（不能期待规范解决所有问题）。

《规范》的局限与遗憾

- 任何事情的推进，没有最好，只有更好；
- 从更好的角度观察是值得肯定的；
- 从最好的标杆评估有令人遗憾之处；
- 尚存在一些环境的局限、无奈与有待细化之处；
- 希望业界内外能够对之提出批评，以便以后对《规范》进行修订并进一步完善。

科技是改变国家命运强大力量

http://paper.people.com.cn/rmrbhwb/html/2012-09/19/content_1114757.htm?div=-1

- 世界科技正处于新一轮革命的前夜，知识和技术体系的内生驱动，科技和经济、社会、文化、教育的深度融合，共同推动科技呈现出**多点突破、交叉汇聚**的生动景象。



智能垃圾桶“惊艳”伦敦奥运



- 伦敦为2012年奥运会推出的智能垃圾桶：
- 滚动播出新闻；
- 在垃圾填满后会向卫生清理部门发送信息；
- 为附近的手机用户提供无线网络信号；
- 所需要电能由顶部的太阳能电池板提供；
- 具有自动报警功能。

扎实推进社会主义文化强国建设

- **党的十八大报告：**
- 必须推动社会主义文化大发展大繁荣，兴起社会主义文化建设新高潮，提高国家文化软实力，发挥文化引领风尚、教育人民、服务社会、推动发展的作用；
- 开创全民族文化创造活力持续迸发、社会文化生活更加丰富多彩、人民基本文化权益得到更好保障、人民思想道德素质和科学文化素质全面提高、中华文化国际影响力不断增强的新局面；

扎实推进社会主义文化强国建设

- 倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、诚信、友善，积极培育社会主义核心价值观；
- 深化群众性精神文明创建活动，广泛开展志愿服务；
- 坚持面向基层、服务群众，加快推进重点文化惠民工程，加大对农村和欠发达地区文化建设的帮扶力度，继续推动公共文化服务设施向社会免费开放。建设优秀传统文化传承体系，弘扬中华优秀传统文化；
- 加强重大公共文化工程和文化项目建设，完善公共文化服务体系，促进文化和科技融合。

扎实推进社会主义文化强国建设

- 五位一体的总体发展布局：
- 必须更加自觉地把全面协调可持续作为深入贯彻落实科学发展观的基本要求，全面落实经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设五位一体总体布局，促进现代化建设各方面相协调，促进生产关系与生产力、上层建筑与经济基础相协调，不断开拓生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路。







員工專用通道
STAFF ONLY

面紙 衛生棉

An advertisement for facial tissue and hygiene cotton products. It features several images of the products and the text '面紙' (facial tissue) and '衛生棉' (hygiene cotton). The advertisement is mounted on a white cabinet.

3

世界第一座悬吊式绿建筑高雄图书馆动土 2014年完工

http://www.chinataiwan.org/xwzx/bwzx/201210/t20121012_3176183.htm



- 高雄市图书馆总馆；
- 第一座悬吊式绿建筑、最大悬吊景观中庭、穿透性最高的图书馆、挑高7.5米无柱遮蔽式广场、全方位系统建筑、最具功能弹性建筑物等；
- 以大量植栽及空中花园融合绿意与书香，打造“书中有树，树中有书”的阅读空间。



2012中国图书馆榜样人物
颁奖典礼



谢谢关注请提问题

联系方式

swwang@sass.org.cn

200235上海社科院信息研究所