

# 深圳市公共图书馆服务体系建设与完善

王 冰

(深圳图书馆, 广东 深圳 518036)

〔摘 要〕在阐述公共图书馆服务体系建设的目标和原则基础上, 分析了深圳市建设公共图书馆服务体系的实践和存在问题, 并对如何解决这些问题提出了建议。

〔关键词〕公共图书馆; 服务体系; 图书馆建设

〔中图分类号〕G252 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1002-1167(2010)01-0042-03

自 2006 年《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》发布和党的“十七大”以来, 深圳市委、市政府对文化建设、公共文化服务的认识跃上了新高度, 先后出台了《深圳市文化发展规划纲要(2005-2010)》和《深圳市文化事业发展“十一五”规划》。深圳市的“十一五”规划明确提出“完善公共文化服务体系, 实现市民和外来工文化权利”, 从完善公共文化服务设施网络、创新公共文化服务方式、推进数字化建设和保障特殊群体的文化权利、推进市民文化建设等四个方面强化公共文化服务体系建设。作为全市公共文化服务体系建设的重要组成部分, 深圳市公共图书馆服务体系建设的社会主义文化建设兴起新高潮, 文化事业大发展大繁荣的背景下, 面临着前所未有的良好发展环境和发展势头。

2008 年 4 月中国图书馆学会在嘉兴召开了“构建公共图书馆服务体系嘉兴论坛”会议, 会议的核心议题是中国图书馆事业发展的建设的重要问题——构建公共图书馆服务体系及总分馆建设问题。嘉兴会议对公共图书馆服务体系建设有了一些基本结论: 一是明确了总分馆建设是国家“十一五”文化发展纲要中明确规定的未来中国图书馆事业发展的一个基本方向; 二是在肯定公共图书馆服务体系建设的多样性基础上, 强调了以统一采购、统一编目、统一配送为主要特征的总分馆制是较好的实现形式; 三是实事求是分析了现有阶段总分馆建设体制性障碍和可能解决的路径。嘉兴会议的成果, 为深圳市进一步建设和完善公共图书馆服务体系, 提供了成功经验和理论基础, 将促进深圳公共图书馆事业逐步走上良性有序的科学发展之路。

## 1 建设的基本目标和基本原则

建设深圳市公共图书馆服务体系, 向广大市民提供高效快捷的公共图书馆产品, 其基本目标有两个: 一是保障公众的基本文化权益; 二是满足公众的基本文化需求。为了实现两大基本目标, 需要有一个完善的公共图书馆服务体系给予支撑和保证。这个公共图书馆服务体系应该具备“结构合理、发展均衡、网络健全、产品丰富、服务优质”的五大特点, 并且服务覆盖全市。结构合理, 即要科学合理地配置优化公共图书馆设施, 要处理好标志性的公共图书馆和基础性的公共图书馆建设相结合的问题。发展均衡, 就是要逐步实现公共图书馆服务特区内外均衡; 常住人口和暂住人口的均衡和服务设施和服务水平的均衡。网络健全, 就是进一步完善全市公共图书馆四级图书馆网络建设和数字图书馆建设。在上述基础

上, 通过创新服务手段、服务形式、服务内容, 向广大公众提供丰富的公共图书馆服务产品, 追求品质优良、便利易得的优质服务, 形成覆盖全社会的公共图书馆服务体系, 实现公众文化权益的保障和文化需求满足的目标。

深圳市公共图书馆服务体系的建设工作中, 要坚持“普遍均等”的建设基本原则。“普遍均等”的含义是指让所有人都能就近便捷地利用公共图书馆的服务。“普遍均等”原则是国际公共图书馆界共同认同的图书馆服务体系的基本原则。普遍均等原则具有公平性、便利性和基准性的基本特征。公平性要求公共图书馆服务和资源公平分配, 使所有人都能享受到同等程度的图书馆服务; 便利性要求公共图书馆服务是近距离的、经常性的、可方便获取的服务; 基准性要求公共图书馆服务能基本满足市民基本的阅读文化需求。构成普遍均等原则有两部分具体内涵: 一是公共图书馆的布局标准; 二是基于这个布局标准所实现的公共图书馆覆盖率。在公共图书馆事业发展历程中, 图书馆的布局标准有两种通行样本: 一种是以若干人的镇或社区拥有一座图书馆或图书馆服务点为布局标准; 另一种是以市民若干公里之内拥有一座图书馆或图书馆服务点为布局标准。在上述布局标准确定基础之上, 实现公共图书馆服务 100% 的覆盖率, 才真正实现图书馆服务的普遍均等原则。

国际图联 20 世纪 70 年代颁布的公共图书馆布局标准“每 5 万人应有一座公共图书馆, 人均藏书最少 3 册; 一座图书馆服务半径通行 4 公里。”参照国际图联标准, 结合深圳的实际, 深圳市公共图书馆服务体系建设的实践中, 采取了第一种布局标准, 确定了全市每 1.5 万人拥有一个社区图书馆(室)目标, 努力实现公共图书馆的全覆盖率, 逐步形成全市星罗棋布的图书馆服务体系和服务网络。

## 2 建设的现状与存在问题

深圳市公共图书馆服务体系建设的全面规划和实施可上溯至 2003 年, 以《深圳市建设图书馆之城(2003-2005)三年实施方案》为全面启动的标志。到 2006 年初, 比照三年实施方案的规划, 全市公共图书馆服务体系取得长足进展, 共建成市级公共图书馆 2 个, 区级图书馆 6 个, 街道图书馆 51 座, 达标社区图书馆 471 个, 基本实现了每 1.5 万人拥有一个社区图书馆(室)目标, 初步形成了全市星罗棋布的图书馆网络。全市公共图书馆藏书总量达到 1000 万册, 基本实现全市常住人口人均拥有藏书 2 册(件)、户籍

人口人均拥有藏书 6 册 (件)”的指标<sup>[1]</sup>。

与此同时,图书馆数字化服务网络、通借通还等服务协作网络在全市基本形成。深圳图书馆承担的“数字图书馆体系结构与应用平台开发(DILAS)项目通过文化部鉴定并在新馆全面使用,为全市公共图书馆系统搭建了一个开放性、分布式、跨系统的数字图书馆应用平台,实现了网络环境下多馆、多系统的共建共享,共现服务的技术基础。全市市、区公共图书馆实现联网和通借通还,并通过深圳图书馆与粤港澳图书馆实现了书目信息互查互访,数字资源传送服务,市民阅读热情高涨,图书馆各项服务指标逐年攀升,一个学习型社会初显雏形。

深圳市在公共图书馆服务体系建设取得长足进展的同时,对照国内外发达地区公共图书馆服务体系建设,在四级图书馆布局合理性、服务规范、功能协作等方面,还存在着发展和完善的空间。

## 2.1 现行体制下公共图书馆布局 and 建设的均衡问题

从公共图书馆整体功能考虑,馆舍布局和建设,馆藏资源投入和建设,都应该和人口密度、服务半径等相匹配。但由于现行体制局限,深圳市的图书馆服务体系配置基本上依靠从上到下,行政色彩为主导的布局体系。在实际工作中,容易形成只能按行政区划而不是更合理的标准来设置图书馆的局限。即使市区两级财政给予足够的支持,建设成为每个街道办事处都有一座街道图书馆,每个居委会都有一座社区图书馆的公共服务体系,由于没有充分考虑社区的地域面积差异和每个社区人口密度的差异,很难避免图书馆分布相对于读者分布的疏密不均,难以保证人人都能就近享受图书馆服务,无法真正做到图书馆服务 100% 的覆盖率,实现普遍均等的服务理念。

## 2.2 四级公共图书馆服务体系中各馆的定位和层级问题

深圳市目前推行的是市、区、街道、社区四级图书馆服务体系。从资金来源看,市级图书馆来源于市财政,区、街道图书馆来源于区财政,社区图书馆绝大部分来源于区财政,部分社区图书馆经费来源于物业公司、居委会等。从总体上看,存在市区两级财政分灶吃饭,分级管理的特点,客观上为从全市公共图书馆事业发展角度考虑各个图书馆定位和层级问题设置了障碍。从现实情况分析,还存在着图书馆服务区域交叉重叠,文献资源重复购置,服务效率不高的问题。依照四级服务体系“定位清晰、功能分明、服务有效”的要求,深圳图书馆应该成为地区性的文献保障中心和地区性图书馆服务支撑中心,建设成为大众型、研究型 and 数字化三位一体的图书馆,各区馆应该成为各区公众服务的骨干馆和资源保障的特色馆,街道馆和社区馆就近服务市民,是满足市民休闲阅读和娱乐的需要的主力馆。但在实际工作中,仅以 2007 年普通图书外借为例,深圳图书馆一馆外借就达到 260 万余册次,抢占了本应由各区馆占领的制高点,市图的主要精力和人力资源,也放在了普通外借服务上,对于全市公共图书馆整体的服务支持和保障,以及全市图书馆事业研究和指导工作,都受到不同程度的影响。

## 2.3 社区图书馆的投入、管理体制机制问题

社区图书馆是深圳市四级图书馆网络的最末梢,于良芝教授在《建立覆盖全社会的公共图书馆服务体系》一文中明确指出,经验证明(如 20 世纪 90 年代很多地区建设万册书库经验),这一级图书馆的建设主体是实力最薄弱的部分,由此设置的图书馆,普遍存

在着服务能力低下,可持续发展欠缺的问题。以深圳市宝安区“千村书库”工程中已经建成的 100 余家图书馆为例,目前有近三分之一流于形式,浪费了较大的建设资源。关于社区图书馆的定位,以及相关的投入、管理体制机制问题,有研究者提出,关键点一是社区图书馆并非基层公共图书馆,在投入和管理体制机制上独具特色,不可与完全由政府投资并管理的公共图书馆相提并论。从社区馆的投入管理主体来分析,社区是群众性的自治组织,不是政府基层权力的延伸,因此其经费来源不应以国家公共财政为基础,应以政府的经费补助奖励、集体经济收入、居民共同集资、社会捐赠等多元化为基础,属于政府间接公共服务范畴,因此社区图书馆在管理体制上应具有自治性,一般情况下在其自治区域内具有公共性,而公共图书馆则是面对所有对象的公共性。基于上述理论基础,社区图书馆的建设和管理体制,按照《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》要求,其体制应具有“政府资助建设、鼓励社会捐助,市民自我管理,市场运作发展”的特色,综合发挥政府、社会、市民和市场各方面的作用,这样将基层政府从包揽社区图书馆建设的所有责任中解放出来,改变社区图书馆的运行机制,实事求是,重质不重量,稳妥有序地走出一条社区图书馆可持续发展的建设之路。

## 3 建设与完善的建议

### 3.1 修订《深圳经济特区公共图书馆条例》,提供法制保障

《深圳经济特区公共图书馆条例》颁布于 1997 年,对深圳市公共图书馆事业发展起到了重要的保障和推动作用。为了适应深圳市公共图书馆服务体系建设事业的发展,按照《深圳市建设“图书馆之城”(2006-2010)五年规划》中明确规定的:“建设以深圳图书馆为龙头,深圳科技图书馆、深圳少年儿童图书馆和各区图书馆为骨干,各区分馆/街道图书馆为基础,社区图书馆为网点,全市各级各类图书情报机构参与合作的图书馆网络体系。”在近阶段,《公共图书馆条例》修订工作中应重点进行以下几方面的工作,以保障和促进图书馆事业持续健康地发展:(1)进一步明确市、区、街道、社区图书馆在四级图书馆网络中的相互关系;(2)强化深圳图书馆中心馆地位,赋予全市公共图书馆业务指导和人员准入制的组织实施职能;(3)强调市、区图书馆事业发展的统一规划、分工协作原则,建设地区性的文献资源保障和服务体系;(4)在区、街道图书馆实行文献集中采编和统一服务,为实现总分馆的实施提供实质意义的突破。

### 3.2 加大总分馆建设的实践探索,提高图书馆服务效益

图书馆事业发展的现实表明,公共图书馆服务体系的实现方式是多种多样的,国内外的经验已经证明,以“统一布局、统一采购、统一编目、统一配送”为主要特点的总分馆制,是构建公共图书馆服务体系的较好形式。这种形式有利于实现资源共享,有利于实现普遍均等的公共图书馆服务,也是一种最有可能实现以最小的投入获得最大的效益的形式。

总分馆制建设的最大障碍是体制障碍,即总分馆制内在规律要求的人、财、物统一与现行的行政“分级管理”、财政“分灶吃饭”体制的矛盾。深圳福田区对总分馆制进行了有益的探索和实践,也取得了良好的社会效益。各区和街道、社区图书馆也进行了总分馆建设实践,但市区两级在总分馆制建设中应该统筹规划,合理安

排。基于“分级管理”和“分灶吃饭”的体制障碍,深圳市的总分馆制实践,继续推广福田区图书馆经验,在区街道图书馆实行总分馆模式,市区两级图书馆实行联盟图书馆形式,联盟图书馆的重点在于资源采购协作和资源建设统一,服务的整合和协调,协调好市区馆各自的功能定位和任务,构建形式上“一紧一松”,形成深圳特色的总分馆建设体制和运作机制。

### 3.3 继续技术创新,以自助图书馆项目为核心,促进“图书馆之城”发展

自助图书馆项目全称为“城市街区 24 小时自助图书馆系统”(以下简称自助图书馆),由深圳图书馆于 2006 年自主研发成功,是集数字化、人性化、智能化为一体的新型图书馆服务模式。2009 年 4 月,首批 40 台自助图书馆服务机分布在深圳市 6 个区,并顺利通过文化部的项目验收。截至 2009 年 5 月 31 日,自助图书馆共办理新读者证 81715 张,服务读者 217679 人次,处理文献 566650 册次,平均每台服务机每天处理文献 123 册次,完成预借送书 16252 册次。

2009 年 6 月 12 日,自助图书馆项目通过了文化部专家组的验收,受到专家们的高度评价。验收委员会的验收意见认为:“自助图书馆项目突破了图书馆馆舍建筑的功能局限,有效提高了公共图书馆文献资源的利用率,拓展了图书馆的服务外延,更好地体现了公共图书馆服务的就近、自助、互动、便捷,有力地促进了全民阅读。”

自助图书馆项目为城市图书馆网络的建设提供了全新的理念和模式,为全国公共图书馆事业发展起到了示范与引领作用。深圳地区公共图书馆服务体系的建设,应该以自助图书馆项目为重要抓手,在现有 40 台设备基础上,进一步完善系统,稳步发展,构造自助图书馆中心系统、物流服务车、自助服务机服务平台,向城市的街区输送图书馆的服务,今后两三年内再投放约 300 台自助服务机,构筑起传统图书馆、数字图书馆、自助图书馆有机统一的全方位图书馆服务体系,让深圳公共图书馆系统的图书文献进入大流通,以构成虚实相结合的“图书馆之城”。

### 3.4 建立与完善深圳市文献采编中心,整合图书馆资源与服务

2002 年以来,政府采购已成为深圳市各个图书馆文献购置的发展趋势,由于分级财政的要求,市、区图书馆分别在不同的招标平台进行了文献购置的招标工作,文献统一采购平台无法实施,文献资源的采购协调和服务的共建共享工作较难开展。与此同时供应商向图书馆提供文献资源加工和文献排架服务,中小型图书馆偏向于接受这部分服务,但这些供应商提供的服务,尤其是文献编目服务,存在着质量低下和不符合行业规范的问题,全市文献资源建设和服务存在着不规范、不标准的问题。

为解决上述问题,可推动市政府立项建立与完善全市的文献采编中心,前期可进行以下重点工作:(1)向市编制办申请建立深圳市文献采编中心,独立非法人单位,建立独立的银行帐号,为各馆统一采购和结算工作以及相关经费往来提供财务平台;(2)协调全市市、区级公共图书馆的图书招投标工作,首先实现全市公共图书馆界图书的统一招标,为采购协作协调提供业务平台;(3)提供文献资源统一加工和统一配送的业务平台,担当起行业管理的规范和引导作用,配合行业主管部门,制订行业准入制或数据检验制度,

发挥规范和提高供应商服务的作用。

### 3.5 加大投入,改革管理机制,提高图书馆办馆效益

加大政府对公共图书馆服务体系的投入,主要是资金的投入和人才队伍的投入。市政府作为全市公共图书馆服务体系建设的主导者,要认真贯彻落实《广东省关于深化体制改革建设文化大省的若干配套经济政策》等政策,各级财政部门应该加大对图书馆事业支持,各级图书馆还要积极申请专项资金的投入力度,比如积极向市宣传文化基金申请经费资助,用于文献购置和专项项目的建设。图书馆事业发展还需要完善人才的引进和培养机制,建设高素质的人才队伍,图书馆一方面要争取落实优秀图书馆人才的引进政策,对特殊人才制订引进的“特殊通道”,选用符合图书馆服务体系建设的优秀图书馆人才,另一方面要加快培养图书馆人才队伍,积极开展有针对性的各项图书馆培训。

2008 年深圳市图书馆事业单位改革进入关键性的一年,2008 年开始将在市委办公厅下发的《建立和完善事业单位法人治理结构实施意见》、《关于事业单位从行政级别管理转为岗位等级和绩效管理的实施意见》等系列配套文件指导下,进行事业单位管理体制和运行机制的改革。我们相信经过三到四年努力,达到改革的总体目标,初步建立起事业单位法人治理结构,为事业单位配套灵活的用人机制,灵活的薪酬分配机制,完善监督管理机制,在保证国家投入的基础上,增强事业单位的活力,提高图书馆办馆效益,以此为体制基础,全面促进深圳市公共图书馆服务体系的建设。

公共图书馆服务体系的建设需要环境、政策、经费、人员保障,更需要图书馆人的服务创新和服务效益。在建设公共图书馆服务体系的过程中,还需要建立公共图书馆服务体系的绩效考核机制,借助中间机构力量,组织对图书馆投入产出效益的评价,特别是要考虑引进国际上已经出现的图书馆服务效益经济度量的方法,将公共图书馆服务各类指标量化,作为考核政府对公共图书馆服务投入、公共图书馆服务质量和效率的评价标准。

#### 〔参考文献〕

- 〔1〕程亚男. 深圳市建设“图书馆之城”(2003—2005)三年实施方案解读〔M〕// 深圳市建设图书馆之城推进办公室. 深圳市建设图书馆之城的理念与实践. 深圳: 海天出版社, 2006.
- 〔2〕周德明. 关于上海市公共图书馆服务体系建设的思考〔J〕. 图书馆杂志, 2007 (5).
- 〔3〕于良芝. 建立覆盖全社会的公共图书馆服务体系〔J〕. 图书与情报, 2007 (5).
- 〔4〕邱冠华. 解读《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》的服务网络〔J〕. 图书与情报, 2007 (5).
- 〔5〕阮胜利. 基层公共图书馆服务体系建设的几个问题〔J〕. 图书馆杂志, 2008 (1).
- 〔6〕冉文革. 深圳市社区图书馆建设思考〔J〕. 图书馆论坛, 2005 (8).
- 〔7〕深圳市文化局健全公共文化服务体系实施方案〔Z〕. 2007, 12.
- 〔8〕深圳市建设图书馆之城推进办公室. 深圳市建设图书馆之城的理念与实践〔M〕. 深圳: 海天出版社, 2006.

(下转第 82 页)

### 2.2.3 读者采访策略

当前,读者作为图书采选中的中坚力量,参与选购图书已成为一种趋势,被越来越多的图书馆所采用,但读者在现采中出现的问题也越来越多,比如选购图书不符合图书馆采访原则;不了解图书馆馆藏情况,致使所选大量图书出现重复;在现场采选图书时抛开学科专业随自己的兴趣选购,并要求图书馆必须选购等等,这些现象严重影响了图书馆文献资源建设的质量。因此选择读者以及协调同读者的关系也已成为采访中必不可少的工作之一。首先是读者的选择问题。读者的选择要根据书展的地点、特点和图书类别的重点来决定选择哪些方面的读者参加现采,对综合性大型书展可根据图书馆文献资源配置的缺失情况有重点地选择,比如长安大学图书馆在 2009 年 1 月北京图书展示会中根据图书馆近 1 年地学专业图书购置数量较少而选择地学专业老师重点加大地学专业图书的选择,同时考虑地学专业的相关大型出版社大多数地处北京,可直接进入出版社选购到数量较多的地学优秀专业图书而有方向的对读者进行选择;其次是读者选购的图书问题。目前图书现采工作中最难以解决的问题是查重,而最头疼的问题是读者不选购自身专业图书而热衷于自己感兴趣的其他图书,因此认真对待读者所选图书的质量是现采质量的关键工作之一,采访人员在现采前就要做好读者的思想工作,比如该次采选图书的专业重点,该次采选图书的大概种数和册数等,这些工作的准备可预防读者乱采;而针对读者感兴

趣的其他图书,采访人员可根据实际情况进行少量的选购,以缓和与读者的关系和提高读者的积极性;第三是现采认识问题。采访人员随同读者进行现采,不仅要完成图书采购计划,而且要在同读者的交流中向读者了解和学习其专业方面的知识,提高在本专业图书中的选购水平,努力将自己培养成为高水平的选书专家,为图书馆文献资源建设把好关、掌好舵。

目前,“现采为主”的采访模式具有一定的优势,被越来越多的图书馆所采用,但随着现采中出现的问题越来越多,对图书质量的提高程度还需要一定时间的检验。在诸如图书查重、图书质量是否能得以保证等问题未完全解决之前,图书现采发展成为采访工作的主流模式还有待观察。图书馆采访工作随着出版业及其相关行业的发展,图书选购模式也会不断进步和变化。图书馆只有紧紧围绕读者的需要,做好和加强采访规范工作,提高采访人员的素质和水平,采访工作才能在变化中有条不紊地进行,才能保证图书馆文献资源建设质量的稳定,更好地为读者提供更好的文献资源。

#### 〔参考文献〕

- 〔1〕张振胜,卢芳.馆配市场图书采购会方兴未艾〔J〕.出版人·图书馆与阅读,2008(1-2):12-13.
- 〔2〕[http://www.news365.com.cn/wxpd/ds/sjdt/200808/t20080808\\_1981681.htm](http://www.news365.com.cn/wxpd/ds/sjdt/200808/t20080808_1981681.htm),〔2009-02-13〕.
- 〔3〕<http://www.chubanjiao.cn/stpress/show.asp?id=115>,〔2009-02-18〕.

## The Cause Analysis of “Purchasing Book at the Scene as Main Method” and Interviewing Strategy

CHEN Ying, CAO Yuan-yuan

(Library of Chang'an University, Xi'an 710064, China)

**Abstract:** “Purchasing book at the scene as main method” has already been a developing trend of library interview. Through analysis on the cause of purchasing at the scene, the thesis indicates the points that the library should attach more importance in purchasing and the corresponding interviewing strategies.

**Keywords:** library; purchasing book at the scene; interviewing; strategy

〔作者简介〕陈鹰(1969-),男,长安大学图书馆馆员,已发表论文 20 余篇;曹媛媛(1981-),女,助理馆员,长安大学图书馆采访部副主任,已发表论文数篇。

〔收稿日期〕2009-04-07

(上接第 44 页)

## Construction and Improvement of Public Library Service System in Shenzhen City

WANG Bing

(Shenzhen Library, Shenzhen 518000, China)

**Abstract:** This paper discusses the goal and principle of public library service, analyses the practice and problems existing in the construction of public library service system of Shenzhen, and puts forward some suggestions for the countermeasures.

**Keywords:** public library; service system of public library; library construction

〔作者简介〕王冰(1972-),副研究馆员,深圳图书馆党委副书记,已发表学术论文 20 余篇。

〔收稿日期〕2009-10-27