

# 为公共图书馆提升服务品质树立新标杆

## ——专家解读《公共图书馆服务规范》

本报实习记者 王学思

2011年初,文化部、财政部出台意见,明确在2011年底之前全国所有公共图书馆、文化馆(站)实现无障碍、零门槛进入。然而,面对免费开放后的人流倍增,服务质量能否保证不打折扣等问题成为了社会关注的热点,比如公共图书馆提供的服务以何为标准?广大读者在维护其利用图书馆的权利时又以何为依据?

日前,国家质量监督检验检疫总局、国家标准化委员会批准发布了《公共图书馆服务规范》(以下称《规范》)。该标准是我国第一个规范公共图书馆服务的国家标准,也是我国图书馆规范体系中的首个服务类标准,与先前颁布的《公共图书馆建设用地区域标准》、《公共图书馆建设标准》相辅相成、呼应衔接,共同将我国公共图书馆的服务体系朝着更加科学、规范的方向推进。

2月28日,《规范》编制小组负责人、上海社科院信息研究所所长王世伟接受了本报记者的采访,并详细解读了《规范》。

问:《规范》即将于5月1日实施,请您介绍一下为什么要编制《规范》?

答:《公共图书馆服务规范》的实施,是贯彻落实《中共中央关于深化文化体制改革推动社会主义文化大发展大繁荣若干重大问题的决定》的具体成果,是中国公共图书馆界的一件大事,是多年来公共图书馆界的迫切要求和广大读者的强烈愿望,对于改善公共图书馆服务的条件并提高公共图书馆服务的整体品质、效能和管理效益具有重要意义,体现了文化大发展大繁荣中公共图书馆事业的理性发展、包容性发展和可持续发展。

问:《规范》的主要内容和适用范围是什么?有哪些特点?体现了哪些公共图书馆的服务理念?

答:《规范》主要体现了六大服务理念,即免费理念、均等理念、人本理念、便捷理念、率先理念和创新理念,共分为前言和8个方面,包括范围、规范性引用文件、术语和定义、总则、服务资源、服务效

能、服务宣传、服务监督与反馈等,对公共图书馆服务的各个方面进行了全面而具体的规定,适用于县(市)级以上公共图书馆,同时街道、乡镇级公共图书馆以及社区、乡村和社会力量办的各类公共图书馆基层服务点可参照执行。

《规范》主要有三个特点:一是参照了国家社会科学基金重点项目《国际大都市图书馆指标体系研究》的研究成果,创设了“一测四服务”的框架,即总则、服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈;二是以省地县作为主线,并参以服务规模和服务人口的要素,体现了中国公共图书馆的特色;三是注重了三大约束维度,即对各级政府提出了履职和统筹规划的要求,对图书馆管理者和服务人员提出了管理和考核要求,对读者和社会提出了监督和共建要求。

问:《规范》的出台意义何在?

答:《规范》的意义主要体现在四个“新”:

一是中国图书馆法制化进程的一个新成果。此前关于公共图书馆已有数个部颁标准公布,如国家住房和城乡建设部、国土资源部、文化部于2008年4月颁布的《公共图书馆建设用地区域标准》,以及住房和城乡建设部、国家发展和改革委员会、文化部于2008年8月颁布的《公共图书馆建设标准》。此外,文化部还于2009年制定了新版的《公共图书馆评估标准》,而《公共图书馆法》也在紧锣密鼓的制定之中。《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起到前后相续的重要作用。

二是中国公共图书馆事业全面协调可持续发展的一个新保障。《规范》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;对中国东中西部地区差别和城乡差别予以了统筹关注;明确了公共图书馆的基本服务应当免费以及公益性、基本性、均等性和便利性的服务

定位。这些对全国公共图书馆服务体系建设和起到的推动作用。

三是引领中国公共图书馆服务总体品质提升的一个新标杆。在服务资源方面,《规范》对各级公共图书馆计算机数量的配置、网络与带载指标、图书馆员数与读者数的配备比率等均做了较详尽的规定;在服务效能方面,对服务时间、总分馆服务和个性化服务等分别提出了要求;在服务效率方面,对文献到馆的加工处理时间、闭架文献获取时间、馆藏外借量等做了具体规定;在服务宣传方面,对公共图书馆的方位区域标识、无障碍标识、馆藏提示等分别提出了具体要求;在服务监督与反馈方面,提出公开监督电话、开设网上投诉等监督途径和方法,并将读者满意度调查作为一项年度常规性工作列入了《规范》之中。以上这些,对于公共图书馆的服务水平树立了一个新

标杆,将成为全国公共图书馆界全面提升服务品质的良好契机。

四是中国图书馆融入世界图书馆大家庭的一个新规范。《规范》的编制,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中的适合于中国国情的理念与做法,使《规范》成为一部具有世界视野、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。

需要补充的是,公共图书馆服务是一个系统工程,涉及的面很广,目前中国图书馆的法制建设尚在进行之中,许多法规尚不配套,因此不能期待《规范》解决公共图书馆服务中的所有问题,还需要有一个逐步完善的过程。

## 浙江网络图书馆开通影视频道

本报讯 日前,浙江网络图书馆影视频道开通暨《浙江藏书楼》专题片首发式在浙江图书馆举行。

浙江网络图书馆影视频道是浙江省文化信息资源共享工程资源服务的多媒体传播平台,它应用目前先进的流媒体技术,吸收当前各种视频点播系统的优点,把文化共享工程国家中心的视频节目和浙江省的节目进行有效的整合,用统一的平台予以展现。影视频道的正式开通,为大众开辟了一处汇聚经典及地方特色文化的公益性的影视文化空间。目前,该影视频道有8000多部(集)6000多小时的视频节目,分为讲座、纪录片、戏曲、影视、综艺、农业科技、动漫、专题、探索、直播十大类,在每个板块下面还有相应的分类,并有相应的点击排行榜,供读者参考。

在不断加强的资源整合的同时,浙江

网络图书馆也十分重视具有自主知识产权的地方特色文化资源建设。《浙江藏书楼》专题片(DVD)由文化部全国文化信息资源建设管理中心、浙江省文化厅和浙江图书馆历时两年多拍摄完成,介绍了浙江目前仍然保存完好或有遗址的有代表性的11座藏书楼,包括杭州文澜阁、宁波天一阁、嘉兴曝书亭、余姚五桂楼、海宁衍芬草堂、海盐西涧草堂、湖州韶宋楼、瑞安玉海楼、绍兴古越藏书楼、南浔嘉业藏书楼和宁波伏跗室。专题片共13集,拍摄方查阅了大量的日记、谱牒、档案卷宗等,走访了众多专家,寻觅藏书楼主后人,留下了非常珍贵的影像资料。另外,专题片还通过这11座藏书楼,展示了不同地区、不同时代的中国古代建筑和园林风格;片中围绕藏书楼中发生的爱书、藏书、护书、修书的故事,也具有很高的史料性和观赏性。(苏丹)

建设的顶层设计和蓝图描绘,对实际工作无疑将起到重要的指导作用。

二是紧紧抓住公共文化服务体系建设中的重点和难点问题开展研究。彭泽明的研究不是为研究而研究,而是为了解决公共文化服务体系建设的重点和难点问题之一在于推动城乡文化

一体化发展,实现城乡公共文化服务均等化。而推进城乡公共文化服务体系一体化发展、推动公共文化设施免费开放、推动公共文化资源共建共享,正是推动城乡文化一体化发展、实现城乡公共文化服务均等化的重要手段和途径。因此,彭泽明紧密结合重庆公共文化服务体系建设的实践,对城乡公共文化服务体系一体化发展、社区图书馆共建共享、公共电子阅览室建设管理、公共电子阅览室免费开放等,一一进行深入研究,积极探寻解决问题的方法和路径。

三是以实践为基础开展研究。彭泽明的研究不是从书本到书本,从理论到理论,而是基于实践,在实践的基础上开展研究。作为公共文化服务体系的实践者,他了解基层实际,洞悉重庆公共文化服务体系建设的各个环节和各个方面。而作为一名理论研究者,他又能站在高处进行理性的思考和分析,为解决实际问题找到切实可行的路径。书中他采用了大量的第一手数据和材料,因此,他在此基础上所做出的分析判断以及所得出的结论也就很有说服力。

作者在这本书中对公共文化服务体系建设的许多创新的思路和举措,包括打造“文化物流”基地,推行文化服务外包、加大文化人才外聘力度、多形式拓宽文化投入渠道等,这些都给人以启发。可以说,这本书不仅对指导重庆公共文化服务体系建设的实践有作用,而且对整个西部地区乃至全国公共文化服务体系建设的实践,都有着重要的启迪和借鉴意义。

## 这样的书为数不多

——读彭泽明《重庆公共文化服务体系发展与展望》

戴 珩

## 春天的故事——四川文化成长记录(下)

### 转观念 谈创新 创品牌

# 谋划四川文化美好前景

犹如一声冲锋号,党的十七届六中全会和四川省委九届九次全会的召开,令四川省文化系统干部职工冲在第一线。贯彻落实、谋篇布局、创新发展,每个文化单位负责人的头脑中都有的一些独到的见解。本文专访了四川文化系统内几个单位的负责人,撷取四川文化发展浪潮中的几朵思维浪花。

#### 【人才】给年轻人更好的舞台



四川省文物考古研究院院长 高大伦  
“人才强院”不是简简单单的一个口号,而是实实在在的漫长之路。四川文化厅领导一再强调提高队伍“软实力”的重要性,要求将其作为立足长远、夯实基础的基石来抓。

2000年以前,四川文物考古研究院没进过硕士研究生以上学历的人才,考古研究事业呈现出青黄不接的态势。西部对人才的吸引并不具备优势,四川的文博人才面临很大缺口。

发生改变是在考古研究院党政领导班子的观念改变之后。野外作业需要年轻人,事业传承需要年轻人。为了“科研兴院”,四川省文物考古研究院制定出一系列有利于人才成长的制度,营造良好氛围,给任务,压担子,放放手,促成才,给年轻人提供更好的发展舞台。目前,该院已引进博士、硕士20多人,有一批二三十岁的人担任了中层干部,一些40多岁的同志进入领导岗位,有的已经在全省、全国崭露头角,还有的走上了国际学术讲坛。全国文博系统首创的考古院长科研基金已让年轻人获得了十几个项目的资助。

创新的人才激励政策下,四川省文物考古研究院的年轻人纷纷拿出了自己的成果,包括29岁的金国林编制的考古报告,26岁的王婷编制的石窟寺调查报告,27岁的万娟编写的博物馆陈列大纲,27岁的刘志岩则成了中国社会科学院考古论坛国内最年轻的主讲人……四川省文化厅对此也给予了高度评价。

仅仅有了高学历人才还不够。实践中发现,文物修复类的人才有缺口,传统文物修复工艺濒临失传。为此,四川省文物考古研究院创新性地提出并实施了“文物修复师承制”,鼓励技术型人才的培养与发展。此举荣获国家文物局“年度文物保护科学与技术创新二等奖”,保障了文物修复手艺代代相传。

#### 【民生】以文化提升百姓“幸福指数”



成都市文化局局长 朱树喜  
党的十七届六中全会和四川省委九届九次全会之后,成都市委召开了十一届九次全会,明确提出要将成都建设成“中西部最具影响力、全国一流和国际知名的‘文化之都’”的文化改革发展奋斗目标。

成都即将实施的十大文化工程,总投资将达到几百亿元;目前火热的“北改(北部城市重構)工程”和“天府新区”建设,无一例外地提出对城市文脉的保护和公共文化设施建设的重要性;积极投身国家公共文化服务体系示范区创建,惠民举措层出不穷……围绕“文化之都”的目标,成都一系列实实在在的举措,体现出市委、市政府发展文化事业的决心。

去年6月,成都入围全国首批创建国家公共文化服务体系示范区,成都作为中西部唯一的副省级和省会城市入围示范区创建,既是对这几年成都基层文化建设的充分肯定,也为下一步全市公共文化的“提档升级”创造了绝佳的机遇。目前成都正在积极研究出台政策,争取做出全国亮点。接下来成都将在巩固公共文化服务体系建设成果的基础上实现新的突破,通过破解基层文化经费保障机制、农民工基本文化权益保障等难题,让基层群众享受均等的文化权利。同时,成都将打造自己的群众文化活动品牌,引导群众广泛参与,筹备中的“百姓故事会”、成都文化四季风等活动将推进“共创共享,服务全民”的文化发展进程。

希望文化能不断提升老百姓的“幸福指数”。到2015年,各级各类公共文化设施完善配套,成都全市形成“15分钟公共文化服务圈”,公共文化服务丰富多彩,城乡群众的参与率和满意率达到90%以上。

#### 【融合】新起点上的文旅结合



乐山市文化体育新闻出版局党组书记、局长 薛钢  
作为四川著名的文化遗产资源大市,乐山既是享誉世界的旅游胜地,又有历史悠久的非物质文化遗产。得天独厚的旅游资源为乐山的文化产业发展提供了优渥的土壤。

在党的十七届六中全会召开后,乐山市迅速在全市掀起了深入学习贯彻党的十七届六中全会精神的高潮。在乐山市委、市政府的坚强领导下,乐山文化系统以高度的文化自信、文化自觉和文化自强,充分发挥乐山丰富的文化资源和深厚的人文底蕴,坚持一手抓公益性文化事业发展,一手抓经营性文化产业繁荣,开展试点、打造亮点、狠抓卖点、把握重点、关注民生,走出了一条文旅结合的新路子。

乐山目前正在推进文化产业集聚,加快打造旅游文化、佛教文化、生态文化产业集聚区;培育发展旅游文化产业园区、佛教文化产业园区、武术文化产业园区、峨眉山茶文化产业园区和生态文化产业园区;同时挖掘当地特色,扶持发展乌木乐家产业基地和峨眉武术文化、沐川生态文化省级产业基地。

另外,乐山还积极打造节庆活动品牌,通过创新活动形式,打造节庆文化。2011年,乐山已经从文旅结合中实验出创新成果,其成功推出的迎新春、“五一”“国庆”文化旅游套餐活动,直接经济效益达2亿元。

#### 【品牌】实现自身造血才能真正自立



南充市文化体育局局长 白云  
四川的文化发展目标是建设与西部经济发展高地相适应的文化强省。文化与发展要保持相对的独立性,也就是说,文化的发展需要物质基础支撑,但对于人类社会生活来说,两者又各有不同的功能。文化工作有着自身的规律和特性,既不能依附于经济工作,又不能完全脱离经济工作。

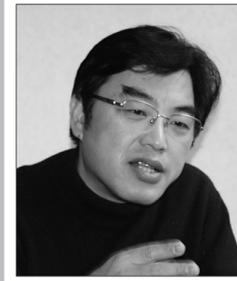
文化要自立继而才能自省、自新、自信、自强。一个“立”字,难倒了很多文化人。定位川东区域文化中心的南充市,着力打造“大南充、大文化”,不放弃任何一个商机,主动走出去参与到文化大发展的全面合作中。因而,南充这个经济欠发达的革命老区,其文化在川东区域的影响力超过了其经济的影响力。

“川北大木偶”的成功堪称文化和旅游相结合的最佳实例。如今,“川北大木偶”剧团正式员工只有30多人,而实际的演员队伍有160多人,仅在峨眉山风景区每年就能吸引30多万名观众捧场,并且频繁出国演出,这得益于文化发展思路的创新。

体制改革就像“断奶”,自立自强谈何容易。考虑到只有实现自身造血,文化才能真正自立,南充的国有剧团早就开始逐步走向市场。在与市场的对话中,对自身品牌价值的认识和打造成了最重的“砝码”。剧团如果仅靠演出费,生存难以维系,只有体现出对艺术的创新、对知识产权的保护和重视,充分挖掘其文化内涵,才有可能成为“不可替代的角色”。“川北大木偶”作为我国首批非物质文化遗产项目,其在峨眉山旅游基地自创自演的《圣象峨眉》实现了内容创新,建立了核心品牌,所以能在同一地点演出10年,而且能在与比自己大的演出团体竞争时立于不败之地。

文化品牌既能提升影响力,又能带动经济发展,尝到甜头的南充市已开始谋划“大南充、大文化”品牌的跨区域之作。

#### 【产业】千年酒都目标直指世界市场



宜宾市文化广播影视新闻出版局党委书记、局长 汪庆  
2011年揭晓的“第17届中国最有价值品牌100榜”上,五粮液以586.26亿元的品牌价值连续17年位居品牌价值榜食品行业首位。业内分析,500多亿元的品牌价值一方面得益于其独有的自然生态环境和酿造工艺等优势,同时也要归功于千百年来五粮液所承载和蕴藏的深厚文化内涵及大力弘扬中国传统文化、中国白酒文化的结果。

2008年,四川省委、省政府提出白酒产业战略构想——打造“中国白酒金三角”,目的是为了弘扬中国酒文化,打造中国酒业的国际品牌,让川酒更多地进入国际市场。

宜宾地处“白酒金三角”核心区域,既有享誉世界的白酒品牌,又有博大精深的酒文化。为了从五粮液的文化传播中挖掘出更多的历史、文化、品牌的产品附加值,宜宾市目前正在着力实施一个基于酒文化的大手笔项目,逐步筹建五粮液特色文化街区、酒文化体验区、酒文化展示区、酒文化广场等,沿岷江两岸建设集旅游、购物、休闲、娱乐为一体,特色鲜明的商业街区,预计到“十二五”末,系列项目总投资将达到70亿元。

另外,宜宾还将通过文化项目发展经济,集聚“白酒金三角”上的酒类企业,为其注入文化灵魂,项目将集白酒展示窗口、白酒交易平台、白酒品鉴、白酒拍卖和收藏于一体,逐渐提档升级,成为全国乃至世界酒类品牌的窗口,更有望成为全国工业旅游的典范。

未来会有这样的场景:走在五粮液特色文化街区,既能观赏酒文化遗存,回顾3000多年的酿酒史,观赏白酒制作的工艺流程,又能品尝来自包括宜宾在内的各地美酒,还能互动体验,亲自学习勾兑白酒、贴上标签,带走自己勾兑的个性化白酒。(王雪娟/文 欧居林 王雅妹/摄)