

公共图书馆评估推动图书馆转型^{*}

柯平, 胡银霞, 宫平, 贾磊
(南开大学商学院, 天津 300071)

摘要: 从图书馆转型的定义着手, 界定图书馆转型的概念、内涵和主要特征。在此基础上, 论述历次公共图书馆评估在空间、资源、管理和 service 四个方面对公共图书馆转型的推动作用。

关键词: 公共图书馆; 图书馆评估; 图书馆转型

中图分类号: G251.3

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2017.05.001

随着信息技术的发展和“互联网+”的兴起, 泛在化信息环境使人们足不出户即可获取所需信息, 传统图书馆服务已无法满足新时期人们的信息需求。信息技术环境的外部推动与图书馆自身发展的内在驱动促使图书馆转型。自1994年我国首次开展全国县以上公共图书馆评估工作, 至2013年已开展五次, 成效显著, 第六次评估于2017年全面展开。全国公共图书馆评估作为我国公共图书馆事业发展的重要抓手, 一直秉承“以评促建”的指导思想, 在继承和发展中与时俱进, 大胆创新, 推动公共图书馆事业发展, 尤其是在推动图书馆转型方面发挥了不可替代的作用。

1 图书馆转型内涵界定

到馆人数持续下降、文献借阅率逐年递减是目前很多公共图书馆面临的困境, 伴随“图书馆消亡论”的兴起, 现代公共图书馆不得不反思在信息化、数字化、网络化、可视化的信息环境, 以及社会化、全球化、共享化、绿色化的社会环境下, 为适应时代要求和满足用户需求, 应如何重新定位, 以进一步推动图书馆发展转型。但在图书馆重新定义中, 不论是走向第三代图书馆或超越第三代图书馆, 还是建成智慧图书馆或跨进未来图书馆, 转型是图书馆发展的必然趋势。

学界对图书馆转型尚没有形成统一概念, 已有学者大多从图书馆面临的外部环境, 结合图书馆自身转型案

例做了一些阐释。如吴建中阐述第三代图书馆的意义, 指出当前公共图书馆应积极向第三代图书馆转型^[1]; 柯平提出超越第三代图书馆, 构建图书馆资源、服务、管理的三维空间模型, 认为图书馆已从强化组织和中心的概念发展成为强化场所与空间的概念^[2]; 刘芳从“互联网+”的角度, 提出“互联网+公共图书馆”的转型发展策略^[3]; 周德明等从数字资源增长及互联网发展背景的角度, 详细论述了上海图书馆的转型实践和思考^[4]; 吴雪映探索了RFID技术应用后图书馆服务转型的实践对策^[5]; 张远钊探讨了大数据背景下我国公共图书馆转型与创新的具体路径^[6]。也有学者提出图书馆转型定义, 如胡瑛等将图书馆转型定义为随着图书馆信息基础设施的完善及数字化信息系统的形成, 图书馆将从里到外, 从硬件到软件, 彻底转移到信息轨道上来^[7]。具体而言, 即在发展理念、功能定位、资源建设、用户服务、技术应用等方面实现转变。

图书馆转型应存在三个阶段, 分别为转型前、转型中和转型后。转型前的图书馆主要保持传统的服务和管理模式; 转型中的图书馆是在充分意识到图书馆外部信息和社会环境的变化后, 通过新技术引进、服务管理模式变革等方式使图书馆满足日益多变的用户需求; 转型后的图书馆即为未来图书馆。图书馆转型不是一蹴而就的, 而是一个持续发展的过程, 就目前国内图书馆发展情况而言, 大部分图书馆介于转型前和转型中的状态。

^{*} 本研究得到国家社会科学基金重大项目“促进我国基本公共文化服务标准化与均等化研究”(编号: 14ZDA050)资助。

根据图书馆转型的发展阶段和内外动因, 本文提出图书馆转型的定义: 图书馆为适应外部信息环境、社会环境变化和自身发展的需求, 改变以往运行模式, 围绕图书馆各关键要素作出创新和变革, 推动图书馆向未来图书馆的方向发展, 成为一个集学术交流中心、文化学习中心、休闲娱乐中心、新技术体验中心为一体的综合管理空间。

2 公共图书馆评估推动图书馆四大要素转型

图书馆要素在不同时期有不同的表述, 涉及建筑、设备、藏书、馆员、读者、经费、制度等方面。根据新环境下图书馆正在发生的变化, 图书馆关键要素可归纳为空间、资源、服务、管理。图书馆转型必须围绕这四大要素进行。以下将结合历次公共图书馆评估指标体系详细阐述评估工作是如何推动公共图书馆的空间、资源、服务和管理四大要素的转型。

2.1 空间转型

公共图书馆评估推动图书馆空间从传统图书馆向复合型图书馆转型, 通过再造物理空间、发展数字空间、利用信息技术拓展新空间等手段实现图书馆转型目标。

前五次公共图书馆评估主要考查图书馆空间方面的馆舍面积、阅览室面积和阅览坐席数量, 在第六次公共图书馆评估中, 有关图书馆空间的考查共设置两个二级指标(建筑面积和功能适用性), 对比前五次的指标发现在第六次评估中删除了阅览室面积和坐席数量指标以及新增了功能适用性指标。这两个指标的变动具有十分明显的导向性, 即要求现代公共图书馆能够根据用户行为特征及时调整自身空间区域划分和功能定位。

阅览室面积和阅览坐席数量指标的删除反映了今后公共图书馆对传统阅览功能的转型。随着到馆阅读纸质文献用户数量的减少, 基于传统图书馆馆藏阅览功能区域设置在实用性上有所削弱, 因此该指标的删除对于公共图书馆而言也是一种转型的推动力。

功能适用性指标具体指符合图书馆建筑设计规范、图书馆分区与空间合理性、读者服务配套设施齐全以及无障碍设施条件健全等要求。图书馆分区应具体包括读者分区(休闲空间、读者体验空间等); 读者服务配套设施主要包括读者的存包设施、复印/打印设

施、饮水设施、用餐设施、纪念品商店等。从多样化分区和读者服务配套设施可以看出公共图书馆越来越重视馆舍空间布局的重组、改造和利用。多样化分区反映了图书馆在功能上的转型, 从阅览、借还服务转向注重用户体验; 全方位配套设施旨在为读者打造一站式服务, 使公共图书馆更具人性化、科学化和现代化。通过对这两个指标的解读, 可以看出第六次公共图书馆评估对现代公共图书馆空间的要求是为用户打造一个全新、舒适的现代化用户体验空间。因此, 图书馆空间转型可沿这个方向努力, 如设立创客空间、共享空间、新技术体验区等。

图书馆对空间转型的探讨从未间断, 从早期图书馆重藏轻用的闭架式服务到大开间的阅览开放服务, 再到现在对于空间功能划分的再思考。历次评估指标的作用功不可没, 共同指引着公共图书馆空间功能不断完善。

2.2 资源转型

公共图书馆评估推动图书馆馆藏资源从单一纸质型向多种类多媒体型转型, 重点是加强数字资源建设、特色资源建设和合作共享。

2.2.1 数字资源建设

泛在化信息环境下, 人们对数字化的依赖程度越来越强, 图书馆如何顺应数字化趋势, 更好地满足用户需求, 是公共图书馆转型过程中必须解决的问题。在历次公共图书馆评估中, 数字资源建设指标描述如表1所示。自第二次公共图书馆评估首次提出电子文献年入藏量和数据库建设以来, 随后的四次评估中, 相关指标描述不断完善和发展。

数字资源建设的指标主要集中在两方面: 一是电子文献入藏, 二是数字化建设。第二次到第六次评估均明确提出电子文献入藏量这一指标, 第三次和第四次评估将该指标细化为电子图书和电子期刊的入藏量, 第六次评估在此基础上新增数字资源与传统文献的关联揭示指标。纵观历次评估中关于数字资源的指标, 是一个从无到有且不断完善的过程。由于受信息技术条件的限制, 1994年评估中未涉及数字化指标。而随着信息技术的发展, 第二次评估中增设数字化指标, 向全国公共图书馆传递一个信号, 即图书馆资源建设需要转

表 1 历次公共图书馆评估中关于数字资源建设的指标描述

	第二次评估	第三次评估	第四次评估	第五次评估	第六次评估
数字资源建设描述	电子文献年入藏数量(件)	电子文献年入藏数量(件); 网上资源收集、加工和利用	电子文献年入藏量: 电子图书年入藏量(种)、电子期刊年入藏量(种)	电子文献藏量: 电子图书藏量(种)、电子期刊藏量(种)	电子文献馆藏量、数字资源与传统文献的关联揭示
	自建数据库: 书目型数据库、全文型数据库、数据库应用	数据库建设: 馆藏书目数字化(%)、自建数据库、数据库数据总量(GB)	数字化建设: 馆藏中文图书书目数字化(%)、馆藏中文报刊目录数字化(%)、数字资源质量、数字资源总量(GB)	数字化建设: 数字资源建设、数字资源总量(TB)、自建数字资源总量(TB)、馆藏中文文献书目数字化(%)、地方文献数据库建设、数字资源质量	数字资源建设: 数字资源本地存储量(TB)、自建数字资源总量(TB)

注: 第一次只有“是否具有一定规模、规范的书目数据库”的描述。

型, 数字资源建设不容小觑, 并在接下来的评估中不断完善该指标, 让公共图书馆意识到数字资源建设的重要性。在评估的推动下, 全国各地数字资源建设如火如荼地进行, 图书馆纸质资源和数字资源并存很快成为一种普遍现象, 但很多图书馆数字资源与传统资源并未进行有效整合, 这给用户的资源查找和使用带来诸多不便, 于是第六次评估中新增传统资源与数字资源的关联揭示指标, 旨在强调公共图书馆在资源转型过程中, 不仅要注意重量的积累, 而且要最大化地提高资源揭示度。

数字资源的使用也是转型中的图书馆必须关注的问题, 第六次公共图书馆评估新增数字资源使用的考核指标, 即数字阅读量占比(年数字资源借阅总次数与年各类文献借阅总次数的百分比)。作为完全加分项指标, 虽然不是最低标准, 但可以看出公共图书馆对数字资源的重视程度正由全面建设阶段转向使用效果考查阶段。因此, 今后公共图书馆在资源转型过程中除了注重数字化资源的建设和揭示外, 还应注重数字资源的服务效能。

2.2.2 特色资源建设

对于公共图书馆来说, 特色资源既能凸显自身优势, 也是区别于其他图书馆的重要特征。在图书馆发展日益趋同化的今天, 特色资源建设能有效提升图书馆的核心竞争力。转型中的图书馆也应重视自身特色资源建设, 公共图书馆评估主要通过自建数据库和地方文献入藏指标来推进地方特色资源的建设和发展, 第六次评估在原有指标的基础上, 新增指标地方文献的工作和组织, 不

仅扩充地方文献工作的内容, 而且明确提出工作的组织机构、人员和规划等, 从而为图书馆发展地方特色发挥有力的驱动作用。

2.2.3 合作共享

任何一个图书馆都不可能通过有限的资源满足用户的多样化需求, 因此合作资源建设是图书馆转型中不可或缺的一部分。公共图书馆评估指标中涉及合作资源建设的指标主要有馆际互借、参与网上联合目录、文献采购协调、参与文化共享工程建设(如数字图书馆推广工程建设)等, 第六次评估中新增社会合作指标, 即与图书馆以外的其他机构合作开展业务活动, 包括资源合作和合作平台。从指标名称及内容可以看出公共图书馆评估在不同时期对于图书馆馆际间合作和与社会其他机构间合作的推进作用, 使公共图书馆在不同时期能够紧跟外部发展的利好环境, 促进公共图书馆的适时转型。

2.3 服务转型

公共图书馆评估推动图书馆服务从阅读和文献服务向信息和知识服务转型, 促进服务向广度和深度发展, 提升服务水平和服务质量, 适应不断增长的新需求。

“读者第一, 服务至上”一直是图书馆的服务理念, 为满足用户日益多样化的信息需求和知识需求, 图书馆一直致力于对服务效能的提升, 从服务方式到服务手段, 始终以用户需求为导向, 不断创新和转型。因此, 服务成为历次公共图书馆评估的重要内容, 在评估

总分(1 000分)不变的前提下, 历次评估中服务模块分值如图1所示。

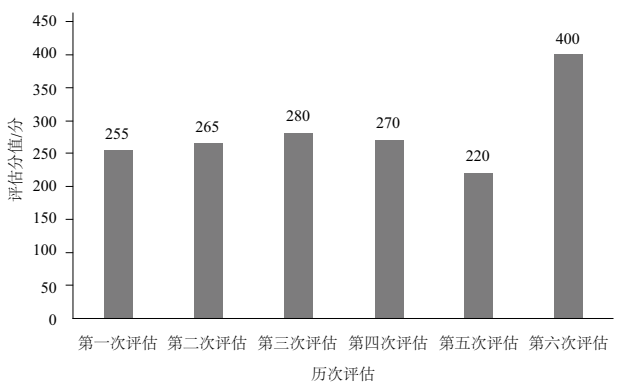


图 1 历次公共图书馆评估中服务模块分值

历次公共图书馆评估中服务模块分值均超过总分的1/5, 虽然有所波动, 但整体呈上升趋势, 在第六次评估中服务分值达到400分, 占比超过总分值的1/3, 可见其重要程度。由于评估对服务的重视, 这在一定程度上促进公共图书馆的服务转型。

通过对比公共图书馆评估中服务模块新增指标(见表2), 每个时期的新增指标都具有一定的时代特征, 而且这些新增指标在公共图书馆服务深度和广度上指引着公共图书馆的服务转型和升级。服务模块新增指标可以归纳为以下四种。

一是服务范围延伸指标。服务范围包括服务地点和服务对象。服务地点延伸指标如第二次评估中新增

的馆外服务, 服务点、分馆, 汽车图书馆; 第三次评估中新增的送书上门、送书下乡服务。服务对象延伸指标如第三次评估中新增的为弱势群体服务, 第四次评估中新增的为特殊群体服务。这些新增指标有效拓展了公共图书馆的服务覆盖面。

二是服务方式转型指标。时代的进步和技术的发展不断变革图书馆已有的服务方式。如第二次评估中的开架书刊数指标, 可以看出从这一阶段起公共图书馆开始由传统的闭架式服务向开架式服务转变, 但目前还未完全实现开架; 第三次评估中设置开架书刊册次/总藏量指标, 考查开架书刊的比例, 可以看到图书馆服务方式逐步向开架式转变。技术一直是推动图书馆服务方式转型的重要因素, 如第二次评估中的利用计算机及网络开展服务, 第四次评估中的图书馆网站、网上服务项目, 第五次评估中的可远程访问数字资源占数字资源发布总量的比例, 第六次评估中的微信公众平台、微博服务、移动图书馆、触摸媒体服务等。

三是服务内容丰富指标。第三次评估中的为领导机关决策、科研经济建设等提供信息服务, 体现了公共图书馆的社会职能; 第四次评估中新增通借通还与馆际互借, 进一步提高了资源保障率和用户满意度; 第六次评估中新增服务品牌建设和服务创新推广。从第三次评估首次出现读者满意率指标到第六次评估中新增读者意见处理与日常评价, 这一转型过程反映了图书馆服务对读者的重视, 这也是提高服务水平的重要方面。

四是政策驱动指标。公共图书馆作为社会公共文

表 2 历次公共图书馆评估中服务模块新增指标

第一次评估	第二次评估	第三次评估	第四次评估	第五次评估	第六次评估
发放借书证数; 年流通总人次; 年外借册次; 年检索、咨询数; 每周开馆时间; 年读者活动次数; 年读者活动人次; 年编印二次、三次文献; 获奖课题数; 服务成果	馆外服务; 服务点、分馆; 汽车图书馆; 方便读者的服务措施; 开架书刊数; 年检索咨询量; 利用计算机及网络开展服务; 书刊宣传; 图书馆服务宣传周; 知识工程	读者满意率; 开架书刊册次/总藏量; 为弱势群体服务; 送书上门、送书下乡服务; 为领导机关决策提供信息服务; 为科研与经济建设提供信息服务; 为其他事业发展提供信息服务; 社会教育与用户培训	免费开放程度; 通借通还与馆际互借; 图书馆网站; 网上服务项目; 为特殊群体、弱势群体服务	公共空间设施场地的免费开放; 基本服务项目健全并免费提供; 新媒体服务; 数字资源的发布和利用; 数字资源的发布情况; 可远程访问数字资源占数字资源发布总量的比例(%) ; 数据库使用情况; 阅读推广活动; 每万人年均参与活动次数	年数字阅读量占比(%) ; 阅读指导; 微信公众平台、微博服务; 移动图书馆; 触摸媒体服务; 服务数据显示度; 服务品牌建设; 服务创新推广; 读者意见处理与日常评价

化服务的一部分,其服务的开展必然要紧跟社会文化政策。如为响应全民阅读号召,第五次评估增设阅读推广指标;第四次评估中的免费开放程度指标是根据《国家图书馆关于加强和改进公益性服务的实施方案》制定的,第五次评估中的公共空间设施场地的免费开放和基本服务项目健全并免费提供是根据《关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费开放工作的意见》和《关于加强美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费开放经费保障工作的通知》等制定的,这些政策驱动指标引领公共图书馆的服务紧跟社会发展潮流,推动社会进步。

2.4 管理转型

公共图书馆评估推动图书馆从着眼内部的自我管理向着眼外部的社会化管理转型,区分建设责任与管理责任,推进管理升级和管理制度化建设。

2.4.1 新技术引入

新技术、新媒体对图书馆管理和服务具有强大的推动作用,只有充分依靠信息化、智能化才能更好地实现图书馆服务泛在化^[8]。为适应图书馆转型要求,推动公共图书馆的数字化、信息化、智能化,公共图书馆评估在管理方面十分重视新技术的引入。如第六次公共图书馆评估中新增新技术应用指标,具体包括馆藏统一数字化揭示平台、图书防盗检测、利用数字化技术实现智能图书上架、自助借还、24小时自助图书馆、馆内图书流通动态数据分析能力。新技术如RFID技术的引入,改变了传统借还书方式,自助借还和24小时图书馆突破了传统图书馆服务的时空限制;智能图书上架缓解了馆员的工作负担,提高了上架准确率。技术改变了现代化图书馆的管理模式,使其更高效、便捷。

另外,公共图书馆作为智慧城市的一部分,如何融入智慧城市体系、建设智慧图书馆是很多公共图书馆转型的目标。在智慧图书馆建设过程中,智能化管理必不可少,公共图书馆评估中智能化管理指标的设定,进一步推动公共图书馆的现代化建设进程。

2.4.2 社会力量参与

中共中央办公厅、国务院办公厅提出“鼓励和引导

社会力量参与”^[9],随后国务院办公厅转发《关于做好政府向社会力量购买公共文化服务工作的意见》^[10],为公共文化服务效能的提升提供了一条向社会化探索的路径;《公共图书馆法(草案)》明确了政府加强公共图书馆建设的责任和鼓励社会力量参与的要求。公共图书馆作为社会公共文化服务的一部分,只有真正融入社会,实现社会化服务,才能全面提高服务效能。无论是政策驱动还是图书馆发展实践要求,社会化是当前公共图书馆转型的重要组成部分。第五次公共图书馆评估首次提出志愿者管理指标,鼓励公共图书馆积极探索引入社会力量参与图书馆建设的道路;第六次公共图书馆评估体系则强有力地推进了这一趋势。首先,从评估主体来说,以往公共图书馆评估是政府主导,评估主体单一,第六次评估主体除政府外,还引入第三方力量,是多主体综合性评估;其次,在指标设置上,第六次评估新增一级指标社会化管理和创新,鼓励公共图书馆的社会化。

2.4.3 制度保障

《公共图书馆法(草案)》为公共图书馆的建设和管理提供了国家层面的法律保障,而公共图书馆评估中有关地方发展规划的相关条款,将政府工作纳入公共图书馆评估体系,强调政府的公共文化服务职能^[7],从地方层面保障图书馆发展。如图书馆章程指标是从图书馆自身建设出发,规范图书馆整体运营管理,从而形成由国家层面的顶层设计到地方、基层图书馆的三级图书馆管理和保障制度,使图书馆的管理更加规范,从而实现顺利转型。

纵观历次公共图书馆评估,均充分考虑用户需求,顺应时代大环境发展趋势,结合公共图书馆的特点,有效融合新政策、新发展与新形势做调整,在特定阶段推动公共图书馆转型升级,给公共图书馆的发展注入新的活力。第六次公共图书馆评估无论是指标体系设置还是评估主体,相较于前五次都更具有创新性与前瞻性,充分考虑了当前公共图书馆发展的外部环境和趋势,结合用户需求,试图通过具体指标引导公共图书馆在空间、资源、服务和管理方面的转型,以适应新时代步伐。如空间功能适用性指标指引着全国范围的公共图书馆重新审视当下公共图书馆的空间功能定位,寻求空间转型新路径;传统资源与数字资源的关联揭示、数字阅读量占比等指标要求现代公共图书馆更加重视

资源的揭示和服务效能; 地方文献入藏和社会合作旨在强调资源建设的特色和合作共享; 服务方面则通过引入新的技术手段提升服务效率, 同时结合用户新的需求不断充实服务内容; 管理方面, 通过鼓励社会力量的参与和相关法律、制度条款的保障引导公共图书馆的管理革新。

3 结语

公共图书馆评估有效推动了图书馆的转型, 使其向未来图书馆的方向迈进。今后公共图书馆转型, 一方面要抓住有效契机, 注重对新技术和外部社会环境的把握, 紧跟时代步伐; 另一方面, 要及时调整资源建设方针, 注重新技术设备的引进, 变革管理和服务模式, 提高馆员的专业技能, 为用户打造现代化的图书馆空间, 实现公共图书馆事业的可持续发展。

参考文献

[1] 吴建中.走向第三代图书馆[J].图书馆杂志,2016(6):4-9.

- [2] 柯平.重新定义图书馆[J].图书馆,2012(5):1-5,20.
- [3] 刘芳.“互联网+公共图书馆”:服务创新与转型发展[J].图书馆杂志,2016(8):42-48.
- [4] 周德明,林琳,唐良铁.公共图书馆转型发展的思考与实践——以上海图书馆为例[J].图书馆杂志,2014(10):4-12.
- [5] 吴雪映.RFID技术应用与公共图书馆服务管理转型[J].图书馆杂志,2012(11):51-52,62.
- [6] 张元钊.大数据背景下我国公共图书馆转型与创新[J].四川图书馆学报,2016(5):2-5.
- [7] 胡瑛,许军林.高校图书馆转型发展理论与策略研究[J].图书馆建设,2015(1):51-54,58.
- [8] 柯平,宫平.全国公共图书馆第六次评估的意义和特点[J].图书馆建设,2016(12):4-7,14.
- [9] (授权发布)中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》[EB/OL].(2015-01-14)[2017-04-20].
http://news.xinhuanet.com/politics/2015-01/14/c_1113996899.htm.
- [10] 国办转发《关于做好政府向社会力量购买公共文化服务工作的意见》[EB/OL].(2015-05-11)[2016-04-20].http://news.xinhuanet.com/2015-05/11/c_1115249147.htm.

作者简介

柯平, 男, 1962年生, 博士, 教育部长江学者特聘教授, 南开大学图书情报专业学位教育中心主任, 博士生导师, 研究方向: 图书馆管理、知识管理、文献目录学, E-mail: ke2002@nankai.edu.cn。

胡银霞, 女, 1986年生, 博士研究生, 研究方向: 知识管理、图书馆管理, E-mail: huyinxia321@163.com。

宫平, 女, 1982年生, 博士研究生, 馆员, 研究方向: 知识管理, E-mail: gongping418@163.com。

贾磊, 男, 1993年生, 硕士研究生, 研究方向: 知识管理, E-mail: 535008041@qq.com。

Public Library Assessment Promotes Library Transformation

KE Ping, HU YinXia, GONG Ping, JIA Lei
(Business School of Nankai University, Tianjin 300071, China)

Abstract: From the definition of library transformation, this paper defines the concept, connotation and main features of library transformation. On this basis, this paper discusses the promotion of previous public library assessments to public library transformation in such four aspects as space, resource, management and service.

Keywords: Public Library; Library Assessment; Library Transformation

(收稿日期: 2017-05-08)