

迈向权利保障时代

——公共图书馆发展的“广州模式”研究

方家忠 黄 斌 主编



中山大学出版社
SUN YAT-SEN UNIVERSITY PRESS

迈向权利保障时代

——公共图书馆发展的“广州模式”研究

方家忠 黄 斌 主编



中山大學出版社
SUN YAT-SEN UNIVERSITY PRESS

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

迈向权利保障时代: 公共图书馆发展的“广州模式”研究/方家忠, 黄斌主编. —广州: 中山大学出版社, 2015. 11

ISBN 978 - 7 - 306 - 05554 - 5

I. ①迈… II. ①方… ②黄… III. ①公共图书馆—图书馆工作—中国—文集
IV. ①G259. 252 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 289684 号

出版人: 徐 劲

策划编辑: 吕肖剑

责任编辑: 王延红 易建鹏

封面设计: 曾 斌

责任校对: 刘丹萍 向晴云

责任技编: 何雅涛

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020 - 84111996, 84113349, 84111997, 84110779

发行部 020 - 84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传 真: 020 - 84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

规 格: 787mm × 1092mm 1/16 21.125 印张 530 千字

版次印次: 2015 年 11 月第 1 版 2015 年 11 月第 1 次印刷

定 价: 42.00 元

如发现本书因印装质量影响阅读, 请与出版社发行部联系调换

《迈向权利保障时代——公共图书馆发展的“广州模式”研究》 编委会

顾 问：程焕文 刘洪辉

主 编：方家忠 黄 斌

副 主 编：刘 洪 席 涛

编委会成员：何建平 黄秋玲 罗小红 席 涛 王永东 陈深贵

潘拥军 林志成 袁兴薇 王 蓉 陈 荧 陆庆强

刘双喜 付跃安 招建平 黄新慧 陈思航 魏文晖

黄洁晶 李 阳

编辑人员：席 涛 黄洁晶 李 阳 冯华倩 宁亚龙 陈岷筠

序 言

新世纪的曙光驱散了笼罩着中国公共图书馆的阴霾，深圳、东莞、苏州、杭州、上海、北京等地的公共图书馆迅速崛起，形成了百舸争流、万马奔腾的公共图书馆壮观发展的局面，中国公共图书馆昂然迈入了有史以来的第一个黄金时代。

在这个黄金时代的第二个十年，广州图书馆后来居上，迅速成为引领中国公共图书馆持续高速发展的旗帜和灯塔。

2013年，矗立在珠江岸边的广州图书馆新馆正式向公众全面开放，从此翻开了中国公共图书馆历史的崭新篇章。广州图书馆总建筑面积达10万平方米，是世界上最大的城市公共图书馆，恢宏磅礴，富丽堂皇，犹如一颗璀璨的明珠，闪耀着新世纪中国公共图书馆建设的光辉。

2014年，广州图书馆日均接待读者2万人次，全年外借文献732.7万册次，新增注册读者29.7万人，多项服务数据高居中国公共图书馆之首，散发着数字时代公共图书馆的勃勃生机和无穷魅力，成为中国最受公众欢迎的公共图书馆。

2015年，广州的公共图书馆事业迎来了更加辉煌的一年：

1月13日，广东省第十二届人民代表大会常务委员会第十三次会议批准《广州市公共图书馆条例》。1月22日，广州市人大常委会发布公告，《广州市公共图书馆条例》自2015年5月1日起正式施行。《广州市公共图书馆条例》的立法始于2006年，9年的立法进程锻造了迄今为止最能体现公共图书馆精神和图书馆权利精神的我国第六部地方性图书馆法规。

4月，由中共广州市委宣传部、广东省文化厅策划并组织研究编纂的《广州大典》完成出版，共收录历代4064种文献，编成520册。该丛书的编纂历经10年的坚守，旨在系统搜集整理和抢救保护广州文献典籍、传播广州历史文化，是由地方政府出巨资编纂的大型地方文献丛书。

12月16—17日，广州将举办以“图书馆：社会进步的力量”为主题的“2015年中国图书馆年会——中国图书馆学会年会·中国图书馆展览会”，成为继东莞成功举办以“文化强国——图书馆的责任与使命”为主题的“2012年中国图书馆年会——中国图书馆学会年会·中国图书馆展览会”之后，广东第二个举办中国图书馆年会的城市，彰显了广东地方政府对公共图书馆的高度重视和广东公共图书馆事业的兴旺发达。

为了进一步探索中国公共图书馆的发展模式，在“2015年中国图书馆年会——中国图书馆学会年会·中国图书馆展览会”期间，广州图书馆将举办主题为“迈向权利保障时代——公共图书馆发展与广州模式”的学术论坛，并以此为契机，向全市图书馆同仁发起“迈向权利保障时代——公共图书馆发展的广州模式研究”征文，遴选优秀文章结集出版。

在《迈向权利保障时代——公共图书馆发展的广州模式研究》即将结集完成之际，

广州图书馆方家忠馆长邀我撰写序言,我自然十分乐意为之,因为“图书馆权利”和“广州模式”这两个名词都是笔者的发明创造。

新世纪以来,中国图书馆学理论的最大创建与贡献是“图书馆权利”。作为首倡者,笔者创造了“图书馆权利”这个具有中国特色的术语,并构建了与世界公共图书馆核心价值一脉相承的“图书馆权利”理论体系,由此引发了长达10年之久且方兴未艾的“图书馆权利思潮”。

2004年7月,由笔者和潘燕桃主编的《信息资源共享》由高等教育出版社正式出版。笔者在这部教育部“面向21世纪课程教材”中提出了“信息资源共享四定理”:“一切信息资源都是有用的”“一切信息资源都是为了用的”“人人享有自由平等利用信息资源的权利”“用户永远都是正确的”,在我国图书馆学教科书中第一次从信息资源共享的角度正式阐述了“图书馆权利”的思想。

2004年12月9日,在笔者的倡导下,中国图书馆学会发布以“以人为本 服务创新”为主题的《中国图书馆学会2005年年会征文通知》,正式将“图书馆权利”列为年会分主题。笔者为“图书馆权利”做了专门的“分主题注释”:“平等利用图书馆的权利,自由利用图书馆的权利,免费图书馆服务,弱势群体图书馆服务”,第一次在中国图书馆学界正式提出和通俗地解释了“图书馆权利”。

2005年1月8日,“中国图书馆学会2005年峰会”在黑龙江大学举行,“图书馆权利”成为中国图书馆学会首次峰会讨论最为热烈的议题。其后,黑龙江省图书馆学会和黑龙江省图书馆主办的《图书馆建设》自2005年第1期起率先开设“走向权利时代”专栏,湖南图书馆和湖南省图书馆学会主办的《图书馆》自2005年第1期起开设“21世纪新图书馆运动论坛”专栏,“图书馆权利”成为图书馆学界的研究热点和焦点。

2005年6月1日,笔者申报的“图书馆权利研究”被列入2005年度国家社科基金年度项目,成为我国第一个国家立项的图书馆权利研究项目。然而,图书馆学界对笔者创造的“图书馆权利”一词,从术语的选用是否正宗,到对含义的界定是否科学,均颇有争议。

2005年7月,中国图书馆学会2005年年会在广西桂林召开,作为图书馆法与知识产权研究专业委员会主任委员,笔者于7月22日主持了以“图书馆权利”为主题的“第三届图书馆法与知识产权论坛”。

2005年10月,在中央发布《关于进一步加强农村文化建设的意见》后,在李国新、范并思、汤更生等同仁的倡导和推动下,中国图书馆学会在河南省林州市召开了以“中国县级图书馆的生存与发展”为主题的全国首届“百县馆长论坛”,其后相继在常熟、江阴、神木等地举办了三届“百县馆长论坛”,宣传普及公共图书馆价值、理念与管理思想。

2006年7月,中国图书馆学会正式启动“志愿者行动”,开始了长达6年的基层图书馆工作者专业培训志愿者行动,足迹遍及全国各地,可谓20世纪以来最大规模的公共图书馆理念与图书馆权利理念的宣传与普及,为基层公共图书馆的发展奠定了理论与思想基础。

2006年9月,《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》发布,确立了公共图书馆为公共文化服务机构的公益性质和“实现和保障公民基本文化权益”“坚持公共服务普遍均等原则”的国家政策,从根本上否定了20世纪80年代以后公共图书馆“以文养文”

“以文补文”有偿服务的“整体非理性”，重新确立了公共图书馆公共、公开、平等、免费、共享的基本理念和正确发展方向。从此，图书馆权利思潮开始从图书馆学人的理念演变为国家意识。

2007年，笔者在《中国图书馆学报》第3期发表《岭南模式：崛起的广东公共图书馆事业》一文，全面阐述中国公共图书馆发展的“岭南模式”：广东省立中山图书馆的“流动图书馆”模式、深圳图书馆的“图书馆之城”模式、东莞图书馆的“集成图书馆”模式、广州图书馆的“政府主导”模式和佛山图书馆的“联合图书馆”模式。这些公共图书馆的发展模式均产生在《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》发布之前，成为新世纪公共图书馆理念和图书馆权利思想全面实践的先导，并因此成为新世纪中国公共图书馆发展的典范，被全国各地公共图书馆竞相学习、模仿和复制。从此，总结各地公共图书馆的发展模式开始成为学界的时尚。

2007年12月，由笔者和张靖编译的《图书馆权利与道德》（上下册）由广西师范大学出版社出版，此书全面汇集了世界上有关图书馆权利与道德的规范性文件。

2008年5月，住房和城乡建设部、国土资源部、文化部批准发布《公共图书馆建设用地指标》（2008年6月1日起施行），这是新中国成立以来首个文化设施建设国家标准，其颁布实施意味着国家对公共图书馆无偿划拨土地、无偿使用土地有了政策依据，也使我国公共图书馆建设进一步走向统一规划、合理布局、因地制宜、配套建设。之后国家又正式发布由文化部主编、住房和城乡建设部与国家发展和改革委员会批准的《公共图书馆建设标准》（建标108-2008），并自2008年11月1日起正式施行，这是我国又一个规范公共图书馆建设的全国统一性标准，是公共图书馆建设走向科学化、法制化、规范化的重要步骤，也是新世纪我国图书馆事业法制建设取得的一项标志性成果，标志着我国公共图书馆设施建设由此进入了一个新的发展阶段。

2008年10月，中国图书馆学会正式发布《图书馆服务宣言》，宣称：“现代图书馆秉承对全社会开放的理念，承担实现和保障公民文化权利，缩小社会信息鸿沟的使命。中国图书馆人经过不懈的追求与努力，逐步确立了对社会普遍开放、平等服务、以人为本的基本原则。”《图书馆服务宣言》的发布标志着图书馆权利思潮所宣扬的平等、公共、公益等图书馆理念已经成为中国图书馆界的普遍共识和核心价值。

2011年1月26日，文化部、财政部发布《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》，指出公共图书馆免费开放“是实现和保障人民群众基本文化权益的积极行动”，确立了“全面推开，逐步完善”“坚持公益，保障基本”的公共图书馆免费开放原则，要求公共空间设施场地免费开放、基本公共文化服务项目免费服务。

2011年3月7日，财政部发布《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》，提出公共图书馆免费开放经费保障的分担原则和补助标准：基本公共文化服务项目支出由中央和地方财政共同负担。

2011年3月，由笔者和潘燕桃、张靖合著的《图书馆权利研究》被列入《国家哲学社会科学成果文库》，由学习出版社出版，是我国第一部系统研究图书馆权利的专著。

2011年12月30日，国家质量监督检验检疫总局、国家标准化委员会批准发布《公共图书馆服务规范》（GB/T 28220—2011）（2012年5月1日起实施）。《公共图书馆服务规范》是国家质量监督检验检疫总局、国家标准化委员会批准发布的第一个规

范公共文化服务的国家级标准,是我国图书馆标准规范体系中的首个服务类标准,填补了我国图书馆规范体系中服务类标准规范的空白。《公共图书馆服务规范》《公共图书馆建设用地指标》和《公共图书馆建设标准》等共同构成了我国公共图书馆标准规范体系的基础,是新世纪图书馆权利思潮影响下产生的最为重要的成就与成果。

2013年1月30日,文化部印发的《全国公共图书馆事业发展“十二五”规划》将公共图书馆定位为“保障人民基本文化权益的重要阵地,是开展社会教育活动的终身课堂,是国家公共文化服务体系的重要组成部分,是城市文明进步的标志”;确立了全面系统的公共图书馆发展指导思想:“坚持以中国特色社会主义理论为指导,深入贯彻落实科学发展观,以建设社会主义核心价值体系为根本任务,以丰富人民精神文化生活、保障人民群众基本文化权益、满足人民群众基本文化需求为出发点和落脚点,按照体现公益性、基本性、均等性、便利性的要求,坚持政府主导,依循‘保基本、强基层、建机制、重实效’的基本思路,以城乡基层建设为重点,以基础设施建设为依托,以技术创新为动力,以机制体制建设为保障,努力构建普遍均等、惠及全民的公共图书馆服务网络,全面提升各级公共图书馆的服务能力、服务水平和服务效益,最大限度地发挥公共图书馆在保护文献典籍、传承中华文化、建设学习型社会、培养公民高度的文化自觉和文化自信、提高全民族文明素质、建设社会主义文化强国等方面的重要作用,推动公共图书馆事业更好更快地发展”。《全国公共图书馆事业发展“十二五”规划》明确提出“政府主导,社会参与”“强化基础,注重创新”“统筹兼顾,分类指导”“以人为本,提升服务”的基本原则;确立了“逐步建立覆盖城乡、结构合理、功能健全、实用高效的服务网络,进一步增强活力,提高效能,服务能力、服务水平与服务效益明显提升,部分地区图书馆接近或达到国际先进水平”的“十二五”公共图书馆发展目标。《全国公共图书馆事业发展“十二五”规划》的制定和颁布几乎融合了此前图书馆权利思潮所产生的有关公共图书馆的全部理念。

广州图书馆新馆正是在《全国公共图书馆事业发展“十二五”规划》发布之时落成的。从落成之日起,广州图书馆就以非凡的气势超越了《全国公共图书馆事业发展“十二五”规划》提出的“部分地区图书馆接近或达到国际先进水平”的“十二五”公共图书馆发展目标,成为国际一流的公共图书馆。

作为国际一流的公共图书馆,广州图书馆不仅具有国际一流的图书馆建筑,而且具有国际一流的公共图书馆理念与实践:在政策上,有《广州市公共图书馆条例》的立法保障;在实践上,全面实行零门槛入馆、开放服务、平等服务、免费服务和自由利用,充分实现和保障了民众利用图书馆的平等和自由权利,完美地体现了党的十八大提出的社会主义核心价值观,特别是自由、平等、公正、法治的社会价值取向。这一切均源于广州市政府的积极主导和深度介入。

联合国教科文组织和国际图书馆协会联合会颁布的《公共图书馆宣言》宣明:“建立公共图书馆是国家和地方政府的责任。”中国公共图书馆的“广州模式”正是这种国际准则的完美体现。公共图书馆作为公益性文化事业,在全面实现和保障民众的基本图书馆权利上还有很长的路要走,以“政府主导”为显著特点的“广州模式”自然值得全面、深入、细致的探究,以便在全国传播和推广。因此,《迈向权利保障时代——公共图书馆发展的“广州模式”研究》可谓意义非凡。

新世纪以来,图书馆权利不仅是促使中国图书馆学根本转变的一种理论、一种学术和

一种思潮，而且是造就中国图书馆十年辉煌的一种价值观、一种信仰。坚持这种价值观念和理想信念，中国公共图书馆必将不断走向辉煌，傲立于世界公共图书馆之林。

是为序

程焕文

2015年8月13日

于中山大学康乐园竹帛斋

（程焕文，博士，中山大学资讯管理学院教授，中山大学图书馆馆长，教育部高等学校图书馆学学科教学指导委员会副主任委员，教育部高校图书馆工作指导委员会副主任委员，教育部全国高校图书情报专业硕士指导委员会委员，中国图书馆学会副理事长，广东图书馆学会名誉理事长，广东省高等学校图书馆工作指导委员会主任委员）

目 录

序言	程焕文 (1)
----------	---------

理念与战略路径

广州市公共图书馆发展的六个核心理念	方家忠 (2)
广州地区公共图书馆事业迈向权利保障时代进程中的政府责任	席 涛 (13)
城市公共图书馆读者信息行为及其影响因素研究	陈忆金 曹树金 (22)
基于用户感知价值视角的读者使用实体公共图书馆意愿分析 ——以广州图书馆为例	杨嘉骆 (35)
广州图书馆“十二五”发展规划实施效果及影响因素分析	罗小红 (46)
图书馆规划编制实践研究 ——以广州图书馆为例	潘拥军 (53)
公共图书馆的专业化转型 ——广州图书馆的规划管理实践	曾 茜 (59)
广州图书馆新馆：建筑与功能的完美结合	王永东 (67)
广州图书馆法人治理结构的形成、特点与发展初探	林 静 (72)
地方图书馆立法应注意的问题 ——以《广州市公共图书馆条例》为例	陈丽纳 陈深贵 (77)

多样化服务

公共图书馆实体服务中的“广州现象”解读	林 静 (84)
公共图书馆服务多样化述略 ——以广州图书馆为例	陈小敏 罗小红 (93)
公共图书馆免押金办证可行性探究 ——以广州图书馆为例	高美云 (101)
广州图书馆推进国际友城交流的实践与思考	张江顺 (106)
论党政机关信息需求变化及服务创新 ——以广州图书馆为例	张 伟 (113)
助推创意产业：创意设计馆的专题资源与服务	黄嘉慧 (119)
绘本阅读服务：广州图书馆的探索	王 蓉 (124)
广州图书馆视障服务现状与思考	李芷筠 (129)
公共图书馆提升视障服务的路径	黄新慧 (132)

面向用户体验的公共图书馆服务

——以广州图书馆为例 陆庆强 陈思航 (135)

图书自动分拣系统在图书馆的应用

——以广州图书馆为例 王永东 (139)

社会合作

公共交流平台：公共图书馆服务新模式 方家忠 (146)

广州图书馆的公众形象研究：基于大数据的分析 何凌南等 (153)

基于城市公共空间和平台的广州图书馆社会合作研究 刘双喜 张希慧 (171)

公共图书馆多元文化服务的社会合作模式初探

——以广州图书馆多元文化馆为例 詹 田 (175)

广州图书馆基于多元合作策划组织“微交流”主题活动探索 林志成 (181)

公共图书馆绘本阅读推广社会合作研究

——以广州图书馆为例 黄洁晶 (188)

公共图书馆与社会支持的合作探究

——以广州图书馆英文绘本故事会为例 冯 莉 (195)

浅议公共图书馆与社会合作

——以广州图书馆为例 陆秋洁 (200)

图书馆促进童书业发展探究 李 琼 (205)

广州图书馆志愿服务工作述略 招建平 (208)

香港公共图书馆与广州图书馆采编业务外包比较 简 荣 陈智颖 袁兴薇 (213)

利用在线资源辅助编目探索 陈 雅 (222)

公共图书馆发展之馆校合作“广州模式”研究 张 靖 谭丽琼 (229)

服务体系建设

《广州市公共图书馆条例》与区域总分馆体系建设

..... 陈深贵 陈丽纳 罗小红 方家忠 (236)

区域图书馆总分馆服务体系的“广州模式”探究

——以广州市黄埔区萝岗为例 孔玉华 叶永机 (243)

区级公共图书馆权利保障探索

——以广州市增城区图书馆为例 王志文 (248)

广州市越秀区图书馆“平民大书吧”服务模式探索 钟少薇 (252)

广州市番禺区图书馆新馆筹建研究 詹景海 郭建文 梁绮敏 (257)

广州地区文化共享工程的创新实践 李 阳 (266)

强化学会职能，提高服务水平

——广州市图书馆学会的实践 黄洁晶 李 阳 (270)

地方文化传承与利用

城市公共图书馆参与地方文化建设探究

——以广州图书馆为例 丁 玲 (278)

《广州大典》网络服务平台研究与实施

..... 罗小红 付跃安 丁 玲 巫朝滨 颜运梅 (283)

《广州大典》整理编纂工作述要

——以子部为例 朱俊芳 (293)

论《广州大典》与广雅书局刻书的异同 张玉华 (300)

论家谱文献资源建设

——以广州图书馆家谱查询中心为例 何映雯 (307)

论粤语口述广州地区家族迁徙史音频数据库的建设 袁露明 (310)

论公共文化服务视野下的地方文献开发利用工作

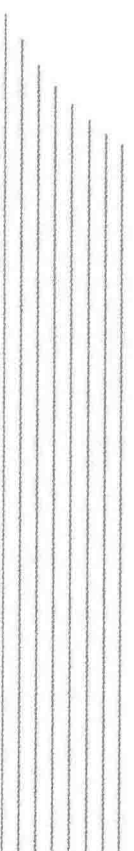
——以《荔湾九章》的编撰为例 邹 琦 (314)

非物质文化遗产与现代图书馆的内在联系

——以广州为例 陶晶雯 (319)



理念与战略路径



广州市公共图书馆发展的六个核心理念

方家忠*

摘要: 文章从近年来广州市公共图书馆快速发展形成的“广州现象”出发,讨论了引领事业发展,由图书馆界、政府、人大、公众等利益相关主体共同参与形成的权利保障、绩效管理、规划管理、双向参与、立法驱动、区域共同体等六个核心理念。

关键词: 广州现象 权利保障 绩效管理 规划管理 双向参与 立法驱动 区域共同体 公共图书馆

Six Core Ideas from Guangzhou Public Library Development

Fang Jiazhong

Abstract: Starting from Guangzhou Phenomenon rapidly built by Guangzhou public libraries in recent years, the article discusses six core ideas, including rights guarantee, performance management, planning management, two-way participation, legislation and regional community, which lead the development of librarianship and are co-formed by related stakeholders such as library community, government, the People's Congress and the public.

Keywords: Guangzhou Phenomenon; rights guarantee; performance management; planning management; two-way participation; legislation; regional community; public library

近年广州市公共图书馆事业快速发展,突出表现在:广州图书馆新馆开放并产生巨大的社会效益,《广州市公共图书馆条例》(以下简称“《广州条例》”)颁布实施。

广州图书馆新馆于2012年12月28日部分开放,2013年6月23日全面开放,效益显著:公众访问量、注册读者量、外借文献量等三大指标从2013年起跃居全国公共图书馆首位,2014年更大幅度提高,实现日均接待读者2万人次、注册读者950人、外借文献2.3万册次。广州图书馆新馆显著的社会效益形成广泛的社会影响力。比如,2013年大众媒体日均报道2次、2014年上升至4次;2012年和2013年连续两年入选“广州市入载地方志十件大事”,2014年入选广州“新型城市化”发展战略“十件新鲜事”,2013年和2014年入选“新广州好”百景之一。

最近10多年整个广州市公共图书馆发展成就十分令人瞩目。从化、增城、越秀、萝岗等一批区级新馆、广州少年儿童图书馆新馆相继建成开放,南沙区图书馆等新馆正在建设之中。2015年5月1日《广州条例》颁布实施,其突破性体现在:广州市公共图书馆服务的制度化保障水平从区一级提升到镇街一级;政府对公共图书馆服务的保障责任明确为馆舍建筑、基础馆藏、年增藏量、工作人员四大指标,并全部实现量化、标准化,保障标准与国家标准、国际标准对接;公共图书馆的建设管理体制实现重大突破,市、区两级

* 作者简介:方家忠,男,研究馆员,广州图书馆馆长。

政府成为责任主体,区以下公共图书馆体系的建设管理责任全部集中到区政府,区以下公共图书馆实行完全意义上的总分馆体系。在依法治国成为基本治国方略的当下,广州图书馆界对《广州条例》的贯彻实施充满期待。

广州公共图书馆事业的良好发展势头在当前社会背景、行业发展态势下可谓独树一帜:在社会层面,传统图书馆服务因互联网发达、移动阅读普及而面临着对其存在与发展的普遍质疑;在行业层面,世界范围内尤其是发达国家和地区为公共图书馆普遍面临公众到访减少而不得不转型发展的巨大压力;在图书馆立法方面,我国此前已有五部地方性法规和六部地方政府规章,要实现突破谈何容易。正因为发展表现与背景的强烈反差,广州公共图书馆的发展成为值得图书馆界深入观察与研究的“广州现象”。

近年来广州市公共图书馆的发展有几个重点的时间节点:2003年广州市决定建设广州图书馆新馆,标志着图书馆事业进入快速发展时期;2006年举办第一期“广州市图书馆专业人才高级研修班”,图书馆界事业发展理念由此焕然一新;2010年广州图书馆制订并实施第一个五年发展规划,标志着图书馆事业进入规范化专业化发展轨道;2011年市属公共图书馆全面推进免费开放,公共图书馆服务面貌为之一变;2013年广州图书馆新馆全面开放,迎来新时期的第一个发展高潮,实现服务结构、效益和社会影响的全面提升;2015年《广州条例》颁布实施,标志着图书馆事业进入公民权利保障和体系发展的新时代。

在新时期的前半期,广州公共图书馆的发展模式被贴过“政府主导”的标签^[1]。笔者认为,时至今日“广州模式”尚未完全成形,但如果要对新时期尤其是2010年以来广州公共图书馆的发展特征进行粗略总结的话,则可以大致归纳为:政府驱动、人大支持、行业戮力、社会参与,初步形成需求、保障、运营等三大利益相关方积极参与,各责任主体责任回归的发展模式,是各相关方共同推动发展的理想模式,是我国图书馆界长期追求的事业发展应然的“大道模式”。广州公共图书馆近年来的发展真可谓天时、地利、人和共同作用的结果。

公共图书馆事业发展的核心是理念,公共图书馆事业的快速发展必然有相关各方先进理念的支撑。“理念决定一项事业的发展方向乃至成败。”^[2]本文结合公共图书馆事业发展实践,对近年来推动广州公共图书馆发展的核心理念进行梳理,以就教于同行。

1 权利保障理念

权利保障理念是推动公共图书馆事业发展的基础性理念,贯穿于政府保障、地方立法、图书馆服务政策、日常服务等各层面。

保障公民平等、自由地利用公共图书馆的权利是图书馆事业发展的根本宗旨,这一理念应置于“以人为本”“一切为了读者”等理念之上。公民权利保障属于责任领域,是政府、图书馆必须履行的社会契约或法定义务;而“以人为本”等从属于道德领域,取决于相关主体的认知水平、道德伦理水平,无法客观量度、评价与约束。这一理念的基本依据在于公民作为纳税人,有权得到各种公共服务的保障,有权享有各种公共福利。2012年国家基本公共服务体系“十二五”规划首次将公共图书馆服务纳入基本公共服务范围,明确界定:“基本公共服务,指建立在一定社会共识基础上,由政府主导提供的,与经济社会发展水平和阶段相适应,旨在保障全体公民生存和发展基本需求的公共服务。享有基

本公共服务属于公民的权利,提供基本公共服务是政府的职责。”^[3]对图书馆界而言,其依据还有联合国教科文组织和国际图联倡导的“建立公共图书馆是地方政府和国家的责任”^[4]。在上述逻辑下,公共图书馆服务的定位是:一项基本公共服务;主要由地方政府提供保障;服务对象以当地纳税人为主,现阶段服务对象还包括地方各种费用的缴纳者等;公民纳税越多,就应得到越高水平的保障。广州的主要实践体现在:

1.1 立法层面

2006年,时任中共广州市委宣传部长的陈建华明言,“公民权利的贫困是最大的贫困”,故须在立法层面予以保障,这是当时广州市委宣传部推动地方图书馆立法的基本背景。2015年《广州条例》颁布实施,第一条“立法目的”开宗明义,要“实现与保障公众的基本文化权益”;多个条款要求落实政府保障责任,包括图书馆与图书馆体系的建设主体责任,图书馆馆舍建筑、基本藏量、年新增藏量、工作人员配备等投入保障责任;宣示保障公众权利的公共图书馆服务原则:普遍、平等、免费、开放和便利;界定公众四大权利,包括“平等获取信息和知识”“免费、平等获得公共图书馆基本服务”“向公共图书馆或者文化行政主管部门提出建议和意见”“依照有关规定获得公共图书馆提供的其他服务”;要求“除国家规定禁止公开传播的文献信息资源外,公共图书馆不得限制文献信息资源的利用”,承认并保护公众自由利用图书馆资源的权利;要求“公共图书馆应当为老年人、残疾人等特殊群体提供设施、设备、文献信息资源等方面的便利服务”,保护特殊群体平等利用图书馆的权利。《广州条例》在我国地方图书馆条例中第一次明确规定了公众利用图书馆的“平等权利”和“自由权利”,^[5]并以“免费服务”为保障,在业界引起了强烈反响。

1.2 政府保障层面

正是基于同样的理念,近年来广州市给予公共图书馆事业发展各要素以系统的保障。2004年广州图书馆新馆正式立项;2005年启动1949年以来最大规模的地方历史文献抢救、整理和出版工程——《广州大典》项目,同年组织开展图书公益采购活动;2006年和2007年连续两年举办“广州市图书馆专业人才高级研修班”,2006年启动为期10年的“书香羊城——全民阅读系列活动”;2011年广州市公共图书馆全面推进免费开放服务;2012年重启立法进程,启动广州市“图书馆之城”建设;2013年“广州国际纪录片节”落户广州图书馆,设立展示服务与研究收藏中心。2015年《广州条例》颁布实施,《广州大典》第一辑编纂出版完成,《广州大典》研究中心挂牌成立,兼具广州大典编辑部、广州古籍研究保护中心职能,配置人员编制15个;广州图书馆新增人员编制80个,累计增编160个。

1.3 图书馆服务层面

广州图书馆实施的政策与服务包括:(1)保障公众平等利用公共图书馆资源与服务的权利,实行公众无门槛入馆,设置视障人士服务区,并开展公益阅读、送书上门等特殊群体服务项目,开展面向老年人、外来务工人员的信息技能培训项目等。(2)保障公众自由利用公共图书馆权利,实行公共空间全开放,70%以上的馆藏文献开架。(3)免费服务保障方面,推行免押金注册,馆内全免费服务。其中读者注册方面,广州图书馆从新

馆开放起,即对所有人全面实行免押金注册,非本地居民有效注册期为2个月;2015年广州市属公共图书馆全部推行免押金注册。从横向比较看,广州地区公共图书馆在保障公众平等、自由、免费利用公共图书馆权利方面跻身先进行列。

2 绩效管理理念

“绩效是所有活动的目标”^[6],甚至可以说,没有绩效就无从谈管理。绩效是公共图书馆事业发展的第一驱动力,是政府保障这个主驱力的驱动力,即图书馆业界常说的“有为才有位”。

论管理理论,绩效管理是基本内容;论管理实践,近年来无论是事业单位人事制度改革,还是公共财政经费预算制度发展,绩效考核、绩效评估都是核心内容。广州图书馆一直注重服务实效,也一直有比较好的服务效益。新馆开放之前,我们就认为,鉴于政府对图书馆事业的投入将大幅增加,取得更好的服务绩效会成为必然要求,更应成为图书馆人的自觉追求。

广州图书馆新馆取得良好的服务绩效,首先应归功于良好的客观条件,包括:区位优势,处于新城市中心,公共交通便利;与广州市第一地标——广州塔及广州市第二少年宫、广州大剧院、广东省博物馆、花城广场等众多标志性建筑形成文化共同体,对公众具有强烈的吸引力,成为广州市民的第一文化休闲地和外地游客的第一个旅游目的地;身处广州现代化中央区商务区——珠江新城,与广州市最大的地下商业中心——花城汇毗邻,带来众多人流;建筑设计个性鲜明,声名远播,吸引广大公众到馆参观;政府保障到位,提供了良好的馆内阅读环境和丰富的资源;等等。应该说,如果没有科学的理念与相应的组织管理,即便条件再好,并不必然产生良好的服务绩效。绩效管理理念驱动图书馆定位服务效益最好的人群、资源与最为便利的服务方式。广州图书馆采取的主要措施包括:

一是定位社会需求最强烈、服务效益最好的群体,重点拓展未成年人服务,服务区域面积从旧馆的300多平方米增加到新馆5700平方米,配置文献资源从16万册增加到65万册,配置人力资源从11人增加到17人,并细分设立亲子绘本馆、文学艺术资料区等专区。

二是定位最受公众欢迎的资源,并设专区管理,以尽可能便利的方式提供给公众利用,包括扩大文学图书区,设立视听资料外借区,持续开展期刊外借服务,其中视听资料资源从旧馆的20多万件增加到56万件。

三是尽可能提高资源的开放程度,70%以上馆藏文献(逾400万册)开架借阅,可外借文献约占70%。

四是大幅增加注册读者外借文献的数量,从旧馆的每证5册(件)增加到15册(件)。

五是推行免押金注册,这既是前述实现公众平等利用图书馆权利的保障措施,同时也具有极强的服务效益,推动图书馆一直保持极高的注册读者量。

六是大力推行服务的便利化,包括公众可凭身份证或社保卡直接注册,可以远程网络方式或邮寄方式注册读者,实现基本服务自助化、无线网络全覆盖,等等。

在推进绩效管理过程中,广州图书馆有两个深刻的体会: