

周和平 总策划



公共图书馆服务体系的 探索与实践

——杭州调研报告

国家图书馆研究院 主编



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

公共图书馆服务体系的 探索与实践

——杭州调研报告

国家图书馆研究院 主编

 國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

公共图书馆服务体系的探索与实践:杭州调研报告/国家图书馆研究院主
编. --北京:国家图书馆出版社,2014. 2
ISBN 978 - 7 - 5013 - 5280 - 7

I. ①公… II. ①国… III. ①公共图书馆—图书馆服务—调查报告—杭
州市 IV. ①G259. 252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 009819 号

书 名 公共图书馆服务体系的探索与实践——杭州调研报告
著 者 国家图书馆研究院 主编
责任编辑 金丽萍 王炳乾

出 版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街 7 号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)
发 行 010 - 66114536 66126153 66151313 66175620
66121706(传真),66126156(门市部)
E-mail btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)
Website www.nlcpress.com ——投稿中心
经 销 新华书店
印 装 北京科信印刷有限公司
版 次 2014 年 2 月第 1 版 2014 年 2 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000(毫米) 1/16
印 张 19
字 数 250 千字

书 号 ISBN 978 - 7 - 5013 - 5280 - 7
定 价 80.00 元

公共图书馆服务体系的探索与实践杭州调研

总策划 周和平

执行策划 汪东波 申晓娟

参与调研人员（按姓氏笔画排序）

王茉瑶	王翩然	付敏君	申晓娟	刘莹
何瑜英	苏超	汪东波	李媛	陈嘉茜
周宇麟	施春林	徐建华	聂凌睿	屠淑敏
章伟良	龚思婷	褚树青		

杭州调研报告

总撰稿人 褚树青 徐建华

撰稿人（按姓氏笔画排序）

王茉瑶	王翩然	付敏君	刘莹	何瑜英
苏超	李媛	陈嘉茜	周宇麟	施春林
高振宇	屠淑敏	章伟良		

序

党的十八大提出要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,提高服务效能,这为进一步推进公共文化事业指明了方向。加强公共文化服务体系建设,切实保障广大人民群众“文化民生”,已经逐渐成为各级政府的自觉行动,逐渐成为社会各界的普遍共识。在公共文化服务体系建设跨越式发展的关键时期,加强对文化发展规律的分析,总结、提炼和推广各地已经取得的一些成功经验,深入研究和解决当前公共文化服务体系建设中存在的突出问题,对于提高各级文化行政主管部门的决策水平,进一步推进我国公共文化事业的整体可持续发展具有重要的现实意义。

公共图书馆事业是我国公共文化服务体系建设的重要组成部分。近年来,公共图书馆事业在基础设施建设、服务网络建设、数字图书馆服务、信息技术应用等诸多领域取得了突破性进展。全国各地在区域公共图书馆服务体系建设中创造了很多新鲜的经验,在保障基层群众读书看报、参与公共文化活动等方面发挥了积极作用。

为深入研究我国公共图书馆服务体系建设的基本规律,剖析各地实践,总结成功经验,研究新情况,解决新问题,由周和平同志倡议,国家图书馆组织策划了对我国公共图书馆服务体系建设的专题调研。此次调研深入基层座谈交流,观摩走访,认真总结提炼各地区在公共图书馆服务体系建设方面创造的经验,从资源共建共享、服务网络搭建、基础业务建设、技术支撑条件、政策保障机制等方面进行剖析,并进行理论提升,形成系列调研报告。

调研活动充分表现了国家图书馆对推进图书馆事业发展的高度使命感和责任感,阅读这些调研报告,使我深深感受到图书馆事业在新的历史时期所蕴含的巨大潜力,相信其出版对于各级文化行政主管部门深入了解图书馆事业发展现状、制定科学决策具有重要参考价值,对于推进各地公共图书馆服务体系建设具有重要的启发和借鉴意义。它不仅能够为全国各级公共图书馆提供生动务实的业务指导,同时也可以为有关图书馆事业发展的诸多现实问题展开进一步的深入研究提供宝贵的资料。

希望社会各界更多地关注和支持图书馆事业,各级文化行政主管部门、图书馆界继续加强对图书馆事业发展的研究,共同推动我国公共图书馆事业发展,为社会主义文化强国建设贡献智慧和力量。

文化部副部长 杨志华

2012 年 11 月

序

图书馆是社会文明进步的标志,是人们的终身学校。改革开放以来,社会发生了翻天覆地的变化,随着社会的发展,人们对精神文化的需求日益旺盛,图书馆的作用日显重要。特别是近年来,随着覆盖城乡的公共文化服务体系逐步建立,公共图书馆事业有了较快发展,馆藏文献数量大幅增长,资源类型日趋多样,办馆条件明显改善,借助现代信息技术,图书馆的服务水平和服务能力得到全面提升,一个传统图书馆与数字图书馆相互融合的、覆盖城乡的公共图书馆服务体系正在逐步形成。

在事业发展的同时,我们必须清醒地认识到,当前公共图书馆事业发展中还面临许多新情况、新问题,需要认真加以研究和解决。为此,国家图书馆研究院在全国选择了若干有代表性的行政区域,会同文化行政主管部门有关负责同志、业界专家学者组成调研小组,通过基层走访、抽样访谈、专题讨论与文献分析等形式,对这些区域的公共图书馆服务体系建设情况进行深入调研,在此基础上总结经验,查找差距,探讨未来发展思路,形成调研报告,汇集成《公共图书馆服务体系的探索与实践》系列图书,即将陆续出版。

这些调研报告从事业发展的实际出发,立足于对未来发展趋势的探讨,旨在为各级党委政府制定相关政策提供参考,为业界加快推进公共图书馆服务体系建设提供借鉴,为学界开展公共图书馆事业发展研究提供素材,同时也让公众和读者进一步加深对图书馆的了解。

采用这种形式对公共图书馆事业的发展状况进行系列调研,在我国尚属首次,其中片面乃至肤浅之处在所难免。希望广大读者,特别是业界同行对调研报告的不足之处提出宝贵意见和建议,以利于我们进一步改进。也希望更多专家学者参与其中,共同深入研究思考事业发展的重大现实问题,为推进我国图书馆事业发展做出积极贡献。

国家图书馆馆长 周和平

2012年11月

序

公共图书馆是通向知识的大门,是没有围墙的学校,在保障人民群众基本文化权益、提升人民群众整体素质、增强国家和地区文化软实力中扮演着越来越重要的角色,承担着越来越重要的责任,发挥着越来越重要的作用。

近年来,杭州市委、市政府认真贯彻中央和浙江省委、省政府关于加强文化建设,特别是公共文化服务体系建设的部署要求,把公共图书馆作为公共文化服务体系的重要载体,立足杭州实际,学习、借鉴国际先进经验,加快构建覆盖城乡、惠及全民、服务多元、高效便捷的公共图书馆服务体系,着力探索与经济、社会相适应的公共图书馆服务体系,建设“杭州模式”,为广大市民群众提供更多的、更好的公共文化产品和服务,充分发挥图书馆促进经济社会发展的独特作用。

我们坚持政府主导、制度保障,把公共图书馆服务体系建设的纳入经济社会发展规划和公共文化服务体系的总框架,出台《关于进一步加强杭州市公共图书馆服务体系建设的实施意见》,成立杭州市公共图书馆发展委员会,为公共图书馆服务体系提供良好的政策环境。我们坚持统筹发展、重心下移,在建成开放面积位居国内前列的杭州图书馆新馆之后,以基层图书馆设施建设为重点,统一建设标准,加大建设力度,着力构建契合市情的“中心馆—总分馆”模式,形成以杭州图书馆为中心馆,区县(市)图书馆为地区性业务总馆,乡镇(街道)图书馆为业务分馆,村(社区)图书室(农家书屋)为亚分馆的四级公共图书馆服务网络,实现资源共享和服务联动。我们坚持以人为本,提升服务,确立“平民图书馆,市民大书房”的目标,树立“平等、免费、无障碍”的理念,注重现代信息技术的应用,推进专业性服务与多元化服务的融合,努力打造第三文化空间和社会教育中心。

由国家图书馆策划、国家图书馆研究院指导、南开大学和杭州图书馆联合编写的《公共图书馆服务体系的探索与实践——杭州调研报告》一书,系统总结了杭州建设公共图书馆服务体系的做法和经验,提出了许多有价值的意见和建议,为下一步工作提供了重要启示。我们将以学习贯彻党的十八届三中全会精神为动力,牢牢把握中央关于建设社会主义文化强国,特别是构建

现代公共文化服务体系的决策部署,认真吸纳和转化这次调研成果,不断完善以“中心馆—总分馆”为主干框架的公共图书馆服务体系,在实现服务网络全覆盖的基础上,进一步做好延伸服务、提升服务、创新服务的文章,更好地满足全市人民的精神文化需求,更好地助力学习型城市和文化名城、文化强市建设。

中共浙江省委常委
中共杭州市委书记



2013 年 11 月 15 日

国家图书馆出版社

图书馆学、信息管理科学重点图书推介

公共图书馆服务体系的探索与实践——东莞调研报告

国家图书馆研究院主编

定价:80.00 元

出版时间:2012 - 11

公共图书馆服务体系的探索与实践——天津调研报告

国家图书馆研究院主编

定价:80.00 元

出版时间:2013 - 02

公共图书馆服务体系的探索与实践——山西调研报告

国家图书馆研究院主编

定价:80.00 元

出版时间:2013 - 04

国家图书馆电子图书元数据规范和著录规则

郑巧英,梁蕙玮,陈幼华主编

定价:58.00 元

出版时间:2013 - 08

国家图书馆拓片元数据规范与著录规则

肖珑,苏品红,胡海帆主编

定价:58.00 元

出版时间:2014 - 02

国家图书馆甲骨元数据规范与著录规则

卢芳玉,苏品红主编

定价:58.00 元

出版时间:2014 - 02

国家图书馆家谱元数据规范与著录规则

赵亮,苏品红主编

定价:58.00 元

出版时间:2014 - 02

国家图书馆古籍元数据规范与著录规则

肖珑,苏品红,刘大军主编

定价:58.00 元

出版时间:2014 - 02

国家图书馆舆图元数据规范与著录规则

肖珑,苏品红,姚伯岳主编

定价:58.00 元

出版时间:2014 - 02

国家图书馆年鉴 2013

国家图书馆编

定价:660.00 元

出版时间:2013 - 11

中国图书馆年鉴 2013

中国图书馆学会,国家图书馆编

定价:340.00 元

出版时间:2013 - 12

中小学图书馆管理与服务(修订版)

江苏省教育装备与勤工俭学管理中心编

定价:54.00 元

出版时间:2011 - 04

图书馆学概论(修订二版)

吴慰慈,董焱编著

定价:35.00 元

出版时间:2012 - 12

UNIMARC 手册:规范格式(第三版)

《中国机读规范格式》工作组译

定价:120.00 元

出版时间:2013 - 12

以上系列图书盗版严重 请从正规渠道购买

地址:北京市西城区文津街 7 号

邮编:100034

电话:010 - 66126153;66114536;66151313;88003146

传真:010 - 66121706

网址:www.nlcpress.com

目 录

第一章 杭州市公共图书馆服务体系建设	(1)
第一节 杭州市公共图书馆事业发展概况	(1)
第二节 公共图书馆服务体系的杭州解读	(10)
第三节 作为中心馆的杭州图书馆	(15)
第二章 服务理念:平等、免费、无障碍	(20)
第一节 公共图书馆服务理念的形成	(20)
第二节 服务理念的树立及建设目标	(21)
第三节 服务理念的实现	(25)
第四节 服务理念的社会回响	(28)
第三章 体系建设:“中心馆—总分馆”模式的创新	(32)
第一节 总分馆体系与“中心馆—总分馆”体系	(32)
第二节 杭州“中心馆—总分馆”体系的构建	(35)
第三节 中心馆职能	(43)
第四节 总馆与分馆建设	(49)
第五节 杭州“中心馆—总分馆”体系的推动力量	(51)
第四章 点面结合:各具特色的总馆建设	(55)
第一节 建设总分馆体系,实现“普遍均等”服务 ——桐庐试行 江干推广	(56)
第二节 村级基层服务网络建设的探索——临安农家书屋角 ...	(67)
第三节 社会参与完善公共图书馆服务体系建设 ——余杭志愿者服务	(73)
第四节 充分发挥公共图书馆激活文化活力的作用 ——拱墅图博综合体	(81)
第五节 携手农村学校图书室 ——建德基层服务网点建设新思路	(87)

第五章 专业和主题分馆:服务体系的多元化、专业化、个性化发展	(94)
第一节 作为服务体系组成部分的主题分馆和专业分馆	(94)
第二节 多元化、专业化、个性化的主题分馆和专业分馆	(96)
第六章 自身定位:第三文化空间	(118)
第一节 第三文化空间概念的提出	(118)
第二节 杭州图书馆第三文化空间实践	(127)
第三节 区县馆的第三文化空间实践	(139)
第四节 图书馆用户对第三文化空间的认知研究	(144)
第七章 重要使命:打造社会教育中心	(147)
第一节 社会教育的内涵与特质	(147)
第二节 公共图书馆与社会教育的关系	(149)
第三节 杭州图书馆推行社会教育的探索与创新	(154)
第八章 科学管理:提升体系服务水平	(167)
第一节 管理创新对服务体系的推动	(168)
第二节 面向内部:采用高效的绩效评估	(169)
第三节 面向外部:进行投入—产出效益评估	(171)
第四节 面向过程:引入科学规范的 ISO 9000 质量管理体系认证	(175)
第九章 杭州公共图书馆服务体系的经验与展望	(181)
第一节 值得总结和推广的“杭州经验”	(181)
第二节 杭州公共图书馆服务体系的未来拓展方向	(188)
附 录	(194)
附录一 市委办公厅 市政府办公厅关于进一步加强杭州市公共图书馆服务体系建设的实施意见	(194)
附录二 市委办公厅 市政府办公厅关于建立杭州市公共图书馆发展委员会的通知	(199)
附录三 杭州地区公共图书馆服务公约	(201)
附录四 杭州市图书馆事业基金会捐赠办法(暂行)	(203)
附录五 杭州图书馆志愿者服务说明	(206)

目 录

附录六	杭州市公共图书馆基本情况汇总表(2012 年)	(209)
附录七	杭州图书馆(杭州少年儿童图书馆)2012 年文化活动	(217)
附录八	第三文化空间实证研究	(267)
后 记		(287)

第一章 杭州市公共图书馆服务体系建设

第一节 杭州市公共图书馆事业发展概况

一、杭州市简介

杭州是浙江省省会,地处长江三角洲南翼、杭州湾西端、钱塘江下游、京杭大运河南端,不仅是全省政治、经济、科教、文化中心,也是长江三角洲经济圈的中心城市之一和中国东南部重要的交通枢纽。现今的杭州市总面积 16 596 平方公里,辖上城、下城、江干、拱墅、西湖、滨江、萧山、余杭 8 个市辖区,桐庐、淳安 2 个县,建德、临安、富阳 3 个县级市,共有 193 个街道(乡镇),其中 23 个乡,86 个镇,84 个街道,市辖区 3068 平方公里。至 2012 年年末,常住人口 880.2 万人,其中城镇人口 653.99 万人。

杭州历史悠久,自秦时设县治以来,已有 2200 多年历史,是华夏文明的发祥地之一,曾是五代吴越国和南宋王朝两代建都地,是我国七大古都之一,也是国家首批命名的历史文化名城,以“东南名郡”著称于世,曾被 13 世纪意大利旅行家马可·波罗赞为“世界上最美丽华贵之城”。

改革开放以来杭州是国内经济发展最快的城市之一,2012 年共实现国内生产总值 7803.98 亿元,常住人口人均生产总值 88 985 元,经济总量位于全国省会城市第四。先后获得联合国人居奖、国际花园城市、中国人居环境奖、中国十大创新城市、中国十大活力城市等数十项全国性乃至国际性荣誉称号。连续 6 年被美国《福布斯》杂志评为“中国内地最佳商业城市”;连续 6 年被新华社《瞭望东方周刊》评为“中国最具幸福感城市”榜首。此外,在开放中不断融合,创新中不断发展的杭州文化,集山水文化、园林文化、宗教文化、建筑文化、名人文化、藏书文化、戏曲文化、民俗文化、集市文化、丝绸文化、茶文化、饮食文化于一体,具有精致、和谐、典雅、开放、兼容、大气的特色,在中国地域文化中独树一帜。

二、杭州市公共图书馆服务体系的形成和发展

杭州是中国最早引进西方公共图书馆理念的城市之一。早在1903年,杭州藏书楼扩充为浙江藏书楼,1904年对外开放,1909年正式更名为浙江图书馆,是中国最早的省级公共图书馆之一,至今已有100多年历史。自20世纪20年代开始,杭州各区县陆续成立公共图书馆。如1921年,余杭县建立了杭县通俗图书馆,后于日本侵华战争期间停办;1923年,余杭县在余杭镇建立了余杭县立图书馆;1921年,萧山县成立了县立通俗图书馆。1956年,萧山图书馆经浙江省委文教委员会批准成立;同年,浙江省文教部下文批准建立“建德县图书馆”,1991年,单独建制;1950年,杭县人民文化馆创建,附设图书室;1958年,杭州图书馆成立;同年,原淳安、遂安两县合并,两县图书馆于1959年合并为淳安县图书馆;1978年,桐庐县图书馆建立;1994年,临安市图书馆建成。

2003年,杭州市开始探索公共图书馆服务体系建设之路。至2008年形成阶段性成果,即创新实施以区域联盟为特点的“图书信息服务一证通”工程,整合杭州图书馆、杭州少年儿童图书馆以及萧山、桐庐、富阳等区县图书馆在内的共9家公共图书馆的文献信息资源,规范网络内各馆的业务工作,合并数据、共建平台,形成了全市统一的图书馆业务管理平台 and 统一的业务管理工作管理规范。在联盟范围之内,9家公共图书馆在保持各成员馆人、财、物不变的情况下,统一了技术平台、文献分编、业务服务规范、图书信息管理系统等,从而在文献通借通还、书目数据共享的基础上,实现了大服务、大流通。同时,把街道(乡镇)、社区(村)图书馆(室)作为基层服务点纳入服务网络,建立了跨越行政区域的公共图书馆联盟,这在当时被称为“联盟式总分馆制”。这初步打破了杭州地区公共图书馆之间各自为政的局面,实现了地市级与区县级公共图书馆之间的通借通还、资源共享,基本形成了一个城乡互通的图书信息服务体系。2006年6月1日,在“图书信息服务一证通”工程逐步完善的基础上,杭州图书馆牵头,杭州所属各区、县(市)公共图书馆及“图书信息服务一证通”联盟内的各图书馆,联合颁布了《杭州地区公共图书馆服务公约》(详见附录一),明确了杭州地区公共图书馆免费进馆、免费阅览的服务制度。这意味着杭州地区各级公共图书馆,包括市级的杭州图书馆,各区、县(市)公共图书馆,街道(乡镇)和社区(村组)服务点组成的四级公共图书馆服务网络,将悉数按照《杭州地区公共图书馆服务公约》的要求,为全体读

者提供全免费服务,标志着杭州地区公共图书馆服务体系建设朝着制度化、规范化的方向发展。2007年,杭州地区公共图书馆的“图书信息服务一证通”工程获文化部“第十四届群星(服务)奖”。

为了进一步扩大公共图书馆服务的覆盖人群,特别是农村地区居民,自2009年起,杭州市公共图书馆服务网络建设在“图书信息服务一证通”工程基础之上,对公共图书馆服务有效向下延伸进行了进一步的研究与探索,在借鉴国外成功经验,吸取国内基层图书馆建设经验、教训的基础上,充分考虑我国现行的行政体制与公共财政投入方式,设计了“中心馆—总分馆”体系,即杭州图书馆在体系中被定位为中心馆,五县八区各自建设自己的总分馆体系,最终形成一个分域、分层的覆盖杭州市全区域的公共图书馆服务体系,并于2009年首先在桐庐县开展县乡总分馆建设试点。取得预期效果之后,又于2011年在江干区、建德市推广,整个杭州市公共图书馆服务体系因此而获得了持续发展的动力。

三、杭州市公共图书馆服务体系的建设成就

在政府主导、公共财政支撑、中心馆与总馆的积极推动下,杭州市公共图书馆服务体系的触角已延伸至广大的农村地区,并实现了“有房办事、有钱办事、有人办事、有章办事”,使得杭州地区公共图书馆服务体系的整体服务水平有了极大的提升,尤其是读者服务工作成效最为明显(建设情况汇总表见附录二)。

至2012年年底,“中心馆—总分馆”体系已经覆盖杭州市主城区及7个区、县(市),建立区、县(市)馆11家,生活主题分馆、佛学分馆、盲文分馆等主题分馆或专业分馆6家;乡镇(街道)图书馆(室)174所,村(社区)级基层流通点2000多所,杭州地区公共图书馆服务体系基本建成。持证人数和外借人次逐年增加,预计在“十二五”末,将基本实现市、区县(市)、乡镇(街道)、村(社区)四级公共图书馆服务网络的全覆盖。

1. 有房办事——基础设施建设

截至2012年年底,杭州市共计有2所副省级公共图书馆(杭州图书馆、杭州少年儿童图书馆),11所区、县(市)级公共图书馆。总计馆舍建筑面积为130 059平方米,相比于2009年的118 319平方米,新增了11 740平方米,增幅达9.9%(见表1-1)。同时,阅览座位、读者用电脑数量也随之增加,为各级公共图书馆更好地开展各类服务提供了良好的场地保障。