

公共图书馆公共文化服务标准化问题研究

摘要：公共图书馆公共文化服务标准化是公共文化服务目前的主要发展方向。研究参考了中国各地各级公共图书馆对公共文化服务标准化问题进行的研究，吸收了学者们提供的研究公共文化服务标准化建设的经验，将《公共图书馆服务规范》作为评价柳州市公共图书馆公共文化标准化发展的标准。通过面向图书馆工作人员和到馆读者开展问卷调查、实地考察、在各个公共图书馆的官方网站和公众号搜集服务标准化建设相关信息的方式，整理和总结问卷调查的结果，结合网络获取的信息和图书馆实地考察的感受探讨柳州市三个发展得较好的公共图书馆的公共文化服务标准化问题。主要从服务宣传、服务监督与反馈、服务效能、文献资源、人力资源五个方面总结柳州市公共图书馆公共文化服务的标准化发展现状，并根据目前存在的问题提出改进建议。

关键词：公共图书馆 公共文化服务 标准化 公共文化服务标准化

目 录

1 绪 论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究意义	1
1.3 研究现状	1
1.3.1 广西公共图书馆公共文化服务	1
1.3.2 公共图书馆公共文化服务标准化	3
1.4 研究方法	4
2 概念界定与理论基础	5
2.1 概念界定	5
2.1.1 公共图书馆	5
2.1.2 公共图书馆公共文化服务	5
2.1.3 公共图书馆公共文化服务标准化	6
2.2 理论基础	6
2.2.1 新公共服务理论	6
2.2.2 标准化理论	7
3 广西柳州市公共图书馆公共文化服务标准化现状调查	7
3.1 调查设计	7

3.2 调查实施	7
4 广西柳州市公共图书馆公共文化服务标准化现状、问题及原因	8
4.1 标准化现状	8
4.1.1 服务效能	8
4.1.2 服务宣传	10
4.1.3 服务监督与反馈	11
4.1.4 文献资源	12
4.1.5 人力资源	13
4.2 柳州市公共图书馆公共文化服务标准化建设存在问题	14
4.3 柳州市公共图书馆公共文化服务标准化建设存在问题的原因分析 ..	15
5 解决对策	16
5.1 编制标准体系	16
5.2 监督标准化建设进展	17
5.3 加强队伍建设	17
6 结束语	18
参考文献:	19

1 绪 论

1.1 研究背景

“促进基本公共文化服务的标准化和均等化”的奋斗目标提出后，“十三五”规划将“基本建立公共文化服务体系”作为主要目标之一，要求实现基本公共文化服务标准化。公共文化服务标准化体系的相关指标涉及了公共图书馆领域，公共图书馆公共文化服务的标准化建设成为了图书馆事业的重点发展方向。

《公共图书馆服务规范》、《公共图书馆法》、《公共图书馆评估指标》、《公共图书馆业务规范》等已实施的规范性文件使我国的公共图书馆服务规范体系基本确立。虽然规范体系已基本确立，但规范性文件的实施效果和公共图书馆服务的标准化发展还需要根据各省各级公共图书馆的标准化服务实践效果具体分析。

作者通过 2019 年对柳州市图书馆，柳州市城中区、柳南区图书馆这三个公共图书馆进行关于公共文化服务现状、公共文化服务质量与服务水平的问卷调查，基于问卷调查和实地考察获取的数据，研究柳州市公共图书馆公共文化服务标准化问题。

1.2 研究意义

广西属于欠发达地区，经济发展比较落后，公共文化服务的发展进程也相对缓慢。在第六次全国公共图书馆评估定级中，广西共有 10 个一级图书馆，其中柳州仅评定了柳州市图书馆 1 个一级图书馆。此外，柳州还有 3 个二级图书馆，3 个三级图书馆。

近年来，柳州正在努力发展和实现城乡基本公共文化服务均等化，已出台了《柳州市文化事业和产业“十三五”发展规划》、《关于建设广西文化强市的决定》等政策文件，为柳州市的文化发展提供了有力的制度保障。虽然柳州市的城乡基本公共文化服务得以发展，但目前还停留在建设基础设施阶段。并且总体而言，柳州市的公共图书馆发展在全国来说偏落后，但与之对应的，柳州市公共图书馆也存在着很大的发展空间。

本文通过研究柳州市公共图书馆公共文化服务标准化问题，力图发现柳州市公共图书馆在公共文化服务方面的不足之处，探讨公共文化服务标准化建设的改进方向和解决对策。

1.3 研究现状

1.3.1 广西公共图书馆公共文化服务

在知网上对“广西公共图书馆”“广西公共图书馆服务”“柳州公共图书馆”“柳州公共图书馆服务”等关键词进行检索，可以发现已有的广西公共图书馆公共文化服务研究中还未涉及标准化问题，相关研究主要集中于文化资源的建设与应用、文化扶贫、读者服务及未成年人公共文化服务等方面展开，且研究成果极其有限。

(1) 文化资源的建设与应用

王晨铃提到，“广西桂林图书馆已形成了广西红色文化资源合集，通过建设“广西红色历史动漫”项目、定期开展红色文化讲座、举行“为了前进的事业——田汉生平事迹展”等活动宣传红色文化^[1]”，充分利用了馆藏优势履行保护和传承文化的职责。

李臻提到，“广西壮族自治区图书馆利用古籍、历史名人书信等馆藏资源和地方民族文化资源进行了文化创意产品的开发，开发产品包括图像影音、日常用品、文具等等^[2]。”

总体来说，广西的公共图书馆近年来都在挖掘和建设具有地方特色和民族文化的文化资源，通过可视化展示、讲座、事迹展、文化展、文化创意产品等向读者宣传本地特色文化。

（2）文化扶贫

林媛媛、谢秋发提到，“广西桂林图书馆利用图书馆数字资源为电商提供免费公益服务，为农村电商创业者的人才培养提供了技术服务教学支持，也满足了电商创业者的数字资源需求^[3]。”

黄萍提到，“广西桂林图书馆在贫困地区村委创设了村文化活动室，配备了基础设施以及图书和数种报刊，还开展了“文化扶贫，全员在行动”、“送书进村小”等多种文化扶贫活动^[4]。”

广西的公共图书馆近年在文化扶贫方面也做了许多努力，“流动书屋”、成人扫盲服务等文化扶贫服务一级图书馆都有所涉及。

（3）读者服务

周璿莉通过对广西壮族自治区图书馆的读者流量、读者借阅数据进行分析，发现了馆藏结构与布局、服务规则和制度、人力资源配置等方面的问题，指出“应重视读者的使用需求和读者反馈，重新规划公共图书馆建设的方向和服务策略^[5]。”叶莉群（2018）提到，“柳州市图书馆的读者服务方面还存在自助借还管理不完善、逾期还书制度不完善、还书地点设置不合理等问题^[6]。”曾琪（2020）也提到“柳州市图书馆的读者服务存在纸质图书利用率低、图书文献检索方式繁琐、图书借阅方式单一、读者交流平台建设不充分等问题^[7]。”

广西的公共图书馆在公共文化服务方面对读者服务比较重视，大多是对读者服务数据、读者服务存在的不足和提升读者服务质量的路径进行研究。

[1]王晨铃.公共图书馆红色文化资源建设与服务推广探析——以广西桂林图书馆为例[J].河北科技图苑,2020,33(06):64-67+79.

[2]李臻.基于馆藏资源的图书馆文化创意产品开发研究——以广西壮族自治区图书馆为例[J].图书馆研究与工作,2020(07):36-42.

[3]林媛媛,谢秋发.“互联网+”背景下公共图书馆文化扶贫研究——以广西桂林图书馆电商扶贫为例[J].内蒙古科技与经济,2020(23):140-141+143.

[4]黄萍.精准扶贫战略下民族地区公共图书馆文化扶贫策略研究——以广西桂林图书馆为例[J].内蒙古科技与经济,2019(24):99-101.

[5]周璿莉.基于流通数据分析的图书馆服务改进[J].兰台世界,2020(06):117-119+123.

[6]浅析柳州市图书馆流通管理及读者服务[J].叶莉群.内蒙古科技与经济.2018(02)

[7]提高图书馆读者服务质量的路径选择[J].曾琪.办公室业务.2020(19)

(4) 未成年人公共文化服务

林世新指出,“针对未成年人的阅读服务在推广方面投入不足,阅读资源、数字资源也相对匮乏,应开设和增加未成年人专座、服务窗口,开展个性化品牌活动,加强数字资源建设^[8]。”

何芳还指出,“目前公共图书馆提供的未成年人服务形式不够丰富,内容也很简单,没有重视培养良好的阅读氛围,服务模式太过陈旧。公共图书馆提供未成年人服务的馆员应该根据未成年人生理上和心理上不同的特点,关注儿童读者的不同特质,为其提供个性化服务,提升儿童读者服务的服务质量^[9]。”

综上所述,广西公共图书馆的公共文化服务已有了一部分研究,但大多仅针对读者服务、未成年人公共文化服务等单一方向进行研究,而少有从公共文化服务体系出发整体看待公共图书馆提供的公共文化服务存在的问题,并且尚未涉及公共文化服务标准化建设的相关研究。

1.3.2 公共图书馆公共文化服务标准化

因为广西公共图书馆的研究较少,所以扩大检索范围,以“(主题:公共图书馆)AND(主题:标准化+均等化)”“(主题:公共文化服务)AND(主题:标准化+均等化)”“(主题:公共图书馆*公共文化服务)AND(主题:标准化+均等化)”等检索式再次进行检索,经过阅读后筛选出密切相关的文献11篇。这11篇文献分别探讨了几个省、市、县公共图书馆的公共文化服务标准化建设的现状,分析了公共文化服务标准化建设中的亮眼之处,也总结了一些不足,并提出了相应的解决策略。

(1) 制定了一系列标准和规范性文件

嘉兴市^[10]、江西省^[11]、曲沃县^[12]、四川省^[13]、西藏自治区^[14]、东莞市^[15]、佛山市^[16]等都在参照已有国家标准和行业标准的基础上根据自身的实际发展情况制定了符合本地发展规律的服务标准和规范性文件。佛山市组成了包括标准化研究院、图书馆行业和大学的专家在内的审查小组,监督标准化体系的构建。东莞市则从文化、业务、制度、绩效四方面制定相关规范,形成了《东莞图书馆规范管理手册》、《东莞地区图书馆行业条码使用规则》等一系列规章制度。

(2) 成立与标准化工作相关的部门。

曲沃县图书馆成立了标准化工作办公室,监督各部门标准的落实情况。东莞图书馆成

[8] 林世新.公共图书馆未成年人阅读推广实践探析[J].办公室业务,2019(11):142-143.

[9] 何芳.公共图书馆少儿读者服务探究——以柳州市图书馆为少儿读者服务为例[J].河南图书馆学刊,2017,37(02):9-10.

[10] 孙云倩.嘉兴市公共图书馆中心馆-总分馆服务体系标准化建设探析[J].图书馆研究与工作,2018(10):14-16+60.

[11] 漆良蕃.江西公共图书馆文化服务标准化与均等化研究[J].图书馆研究,2017,47(03):92-96.

[12] 曲沃县图书馆标准化工作办公室.曲沃县图书馆公共文化服务标准化试点经验[J].大众标准化,2020(13):144-145+148.

[13] 骆礼.四川省公共图书馆提升服务效能路径探析[J].四川戏剧,2019(03):174-176.

[14] 李子.西藏自治区公共图书馆服务标准化与均等化建设的实践与思考[J].西藏民族大学学报(哲学社会科学版),2019,40(05):142-147.

[15] 张利娜.东莞市公共图书馆服务标准化的实践与思考[J].河北科技图苑,2016,29(01):56-59.

[16] 李欢.佛山市联合图书馆标准化建设[J].图书馆论坛,2018,38(06):7-8.

立了专门管理总分馆业务的部门，负责统筹工作。马鞍山市成立了领导小组，加强对经费的保障，加强监督和考核服务标准化工作。

(3) 将公共图书馆标准化服务体系的建设和成效纳入考核体系。

嘉兴市将领导班子的业绩考核指标体系与公共图书馆服务体系的建设挂钩；曲沃县图书馆将标准的实施成效作为部门评优的参考，成为部门考核的重要内容；东莞图书馆将乡镇、村（社区）图书馆的人均馆藏图书纳入领导的量化考核指标。

除此之外，公共图书馆服务标准化建设的成功经验还有多级政府共同标准化建设图书馆服务体系，开展公共图书馆标准化服务试点工作，实行总分馆制度等。

各级公共图书馆在总结公共文化服务标准化发展不足时，多提到了以下几个问题：

(1) 专业人才匮乏

江西省、西藏自治区、山东省的公共图书馆都存在工作人员入职门槛低、专业不对口、专业素质不过硬的问题。柴桐桐、雷杨还提到少数民族地区公共图书馆标准化最关键的阻碍因素是人才建设乏力^[17]。

(2) 区域发展不平衡。

张利娜（2016）提到：“东莞市仍然存在着各级图书馆之间发展不平衡、没有实现服务均等化、保障措施不足等问题。”赵海存（2015）也指出“山东省的欠发达地区文化建设滞后，公共图书馆区域发展不平衡^[18]。”

除此之外，还有学者提到公共图书馆目前面向弱势群体的措施和政策不完善、保障力度不足，未能完善群众需求的调查、评价和反馈机制。有的公共图书馆简单照搬已有规范性文件或标准，没有结合实际情况考虑。

综上所述，我国学者已对各省、市、县公共图书馆的公共文化服务标准化建设进行了一定的研究，在对柳州市的公共图书馆进行研究时可以重点关注是否存在众多学者提到的专业人才不足、区域发展不平衡、政策措施等问题，为本文的指明了研究方向。同时，可以参照其他地区公共图书馆服务标准化建设的成功经验和不足之处，对标柳州公共图书馆，并结合柳州公共图书馆的实际发展情况寻找服务标准化建设过程的特殊之处。

1.4 研究方法

(1) 文献研究法

搜集、整合、提取相关文献，研究近几年的文献和资料，对公共图书馆的公共文化服务标准化建设存在的问题、解决对策和服务标准等多方面资料进行研究，通过分析国内学者对其他省、市公共图书馆公共文化服务标准化问题的研究，总结出认识事物共性的研究方法，确定本文的主要研究方向和研究内容，并借鉴已有文章中有价值的观点和理论。

^[17] 柴桐桐,雷杨.少数民族地区图书馆公共文化服务标准化研究[J].知识经济,2018(19):21-22.

^[18] 赵海存.山东省公共文化服务体系标准化均等化问题研究[J].机构与行政,2015(07):40-43.

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/725341224122012013>