

·建言献策·

## 关于推进图书馆事业发展的几个提案

李超平 ( 浙江大学公共管理学院信息资源管理系 浙江杭州 310028)

摘 要: 文章提出了设立公共图书馆日、结对子助贫, 促进经济欠发达地区基层图书馆的发展、在全国图书馆界树立“服务之星”、图书馆制度整肃等几个提案, 对每一提案的意义和操作性进行了讨论。籍以促进我国图书馆事业的发展。

关键词: 提案 图书馆事业发展

中图分类号: G250

文献标识码: A

文章编号: 1003-6938(2007)04-0057-04

### Several Proposals for Library Development

Li Chaoping ( Department of Information Resources Management, College of Public Administration, Zhejiang University, Hangzhou, Zhejiang, 310028)

Abstract: The article proposes several proposals in order to promote development of library cause. The significance and operation to each proposal are discussed.

Key words: proposal; development of the library cause

CLC number: G250

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2007)04-0057-04

#### 1 提案一: 设立“公共图书馆日”

##### 1.1 设立“公共图书馆日”的必要性

此提案的目的是为了强化图书馆宣传。

在我国, 公共图书馆利用率十分低下是不争的事实, 可以证明这一结论的数据是: 2005 年, 我国公共图书馆的数量为 2762 个, 共发放借书证 1062 万个。<sup>[1]</sup>要知道, 这 1062 万个借书证是以 12 亿总人口, 其中 5.77 亿城镇人口<sup>[2]</sup>为基数的; 另有数据, 2005 年, 全国公共图书馆图书流通量为 2.03 亿册次,<sup>[3]</sup>但全国公共图书馆总藏量是 4.8 亿册(件), 也就是说, 图书流通量不足总藏量的 50%, 而据李国新教授提供的数据, 日本公共图书馆同期外借图书总数为 5.5 亿册次。<sup>[4]</sup>这是一个严峻的现实, 它将直接动摇政府、民众对公共图书馆事业的信心, 继而可能减弱政府对公共图书馆事业投入的意愿。

另一方面, 近几年来, 全国许多地区在建设文化大省、文化大市的战略目标的推动下, 政府对公共图书馆事业的投入已大大增加, 不仅增加了购书经费, 馆舍与各种硬件设施也都大为改观, 有些甚至达到豪华建设的标准。而与增加的投入相比, 公共图书馆的产出却未有明显的改观。政府花了钱, 公众却不买账, 究其原因, 与国民的生活节奏、对公共图书馆的认知度、公共图书馆服务的公共性、品质与便捷性等等不无关系。我们虽然无法改变国民的生活节奏, 但我们是提高公众对图书馆认知度, 改善图书馆服务质量和便捷性等方面的直接责任者, 而其中, 提高公众对公共图书馆的认知度应该是改变当前公共图书馆低效益的被动局面的重要方面。建议设立公共图书馆日, 就是为了加大宣传的力度, 让图书馆逐渐被公众所认同, 吸引他们走进图书馆, 进而把到图书馆借书看书变成生活的重要内容。

## 1.2 设立“公共图书馆日”的可能性

近几年,一些“两会”代表多次在提案中建议设立各种节日,这一现象引起了许多人对此类提案的反感。在这一背景下,笔者的此项提案似有凑热闹之嫌,这可能会降低此提案成功的可能性,因为按照经验,在针对“节日提案”贬多于褒的舆论中,笔者的此项提案显得不合时宜。但深思再三后,笔者还是试着提出来,理由有三:之一,“公共图书馆日”不是节日,而是一个宣传日。宣传公共图书馆,既是提高公共图书馆社会效益的必要手段,又是对公共资金的尊重与珍惜;同时也是呈现政府政绩的一个途径,即让公众了解政府对这一部分资金使用的合理性和必要性。之二,因为“公共图书馆日”不是节日,不会占用国家节假日资源,不改变社会对作息的安排,这就降低了提案成功的门槛。之三,提案能否成功,与提案的说服力有关。改变公共图书馆的低效益现象,应该允许图书馆界有所作为,并为图书馆的“作为”提供良好的环境。所以,提高此提案说服力的关键在于我们能否智慧地表达图书馆职业诉求,以及这个诉求后面的公众利益和政府理念。

## 1.3 “公共图书馆日”提案的可行性高于“阅读日”

今年“两会”期间有代表提出一项“设立国家阅读日”提案,虽然得到部分作家和学者的赞同,但反对者也众,著名作家余秋雨撰文反对。<sup>[5]</sup>余先生所陈述的理由笔者深表赞同,因为对阅读的倡导,社会似乎并不缺少关注,多年来,通过官方与媒体的宣传,以及商业上的营销,倡导阅读之声并不弱,再设阅读日,从形式到内容,除了重复以往,已很难增加新的内容。但“公共图书馆日”不同,它是为了提高一种公共资源的利用度,形成社会对图书馆投入与产出的良性循环,同时这种宣传也将强化政府保障公众基本文化权益的意识与责任,强化公众获取知识与信息的权利意识,这样的宣传,其效益必将大大高于“阅读日”,是一个于社会各方都有利的选择。

# 2 提案二:结对子助贫,促进经济欠发达地区基层图书馆的发展

## 2.1 “结对子助贫”的意义

这个提案是一位匿名网友在本人的博客上建议的,<sup>[6]</sup>我非常赞同并在此予以阐述。近几年,我国欠发达地区公共图书馆事业的窘困频频曝光,尤其是县级公共图书馆,已成为制约我国公共图书馆事业整体发展的瓶颈。<sup>[7]</sup>从国家现阶段经济发展水平的实际情况出发,要想完全通过政府投入来改变现状不太现实,至少在短时间内难以实现。当然我们可以选择等待,即等待国家经济进一步发展后,政府有加大基层图书馆投入的财力的那一天到来,但我们都知道一个浅显的道理,一个地区的发展与该地区的文化与信息保障体系的健全紧密相关,如果一直被动地等待,其结果将使欠发达地区基层公共图书馆滞后于当地经济发展需要的状况越来越严重,并严重制约该地区在文化教育等方面的进步。这实际上就形成了一种恶性循环,经济越是落后的地区,政府不能或不想加大对图书馆的投入,图书馆事业的发展受到制约,这实际上使该地区的文化与信息保障体系不健全;反过来,由于公众文化素质不高、信息意识淡薄、信息与知识的获取受限,必将制约该地区经济的发展。长此以往,经济欠发达地区与发达地区的差距会继续拉大,因为欠发达地区经济与文化事业之间的恶性循环,与发达地区经济与文化事业之间的良性循环,会形成一种马太效应。鉴于此,此提案的基本出发点就是面对现阶段的实际情况,通过图书馆行业内部的调节,在一定程度上缩短上述差距。

“结对子助贫”不是指个人的一对一助贫,而是图书馆对图书馆的一对一助贫。经济发达地区图书馆,由于社会大环境好,经费上也相对宽裕,更容易在文献资源、人才队伍、管理经验、服务能力等方面积累优势,这是一对一助贫的前提条件。所以不能将助贫理解为给钱给物,它应该是力所能及的资金、技术、管理、观念等等的全方位输出与输入。谁都知道,欠发达地区图书馆事业的落后,不仅仅是钱的问题,没有好的服务理念和管理理念,不能掌握现代信息技术并用之于服务,有了钱也不能迅速改变其落后的局面。通过一对一助贫,结成对子的图书馆之间进行亲密接触,发达地区公共图书馆可以深入了解助贫对象存在的问题,从而提供有针对性的、有实际功效的帮助,真正起到促进欠发达地区基层公共图书馆发展的作用。

## 2.2 可预见的困难

认同结对子助贫这一提案,并不等于就能够顺利实施。可能面临的困难是:即使发达地区图书馆有这份心,但往往囿于财政制度而难以实现。笔者曾就此事采访过苏州图书馆邱冠华馆长,邱馆长一直在思考这件事,他说,对苏州图书馆而言,从财力上讲,每年拿出一万两万并不困难,对本馆也没什么影响,而这一万两万如果能让欠发达地区一家基层图书馆“活”起来,那将是功德无量的事。困难在于现在政府要求图书馆严格地执行专款专用制度,甚至有些地方图书馆的银行帐号都已经或者即将被

取消,经费的使用由国库支付中心统一支付,这意味着,制度的规定性使馆长缺乏操作这件事的空间。也许有人会说,支援经费不行,那就直接用图书支援,但我国图书馆的入藏图书都要入固定资产,也不允许随意调出。

### 2.3 可行性建议

这个提案的属性决定了它最多只能是一个行业内的行动共识或志愿者活动,由于越来越严格的财务制度,依赖单个馆长的力量,恐怕即是有这份心也难有这份力,所以,可行性问题不解决,这个提案也就没有生命力。笔者建议从两个方面促成这一提案的成功,一是借助现有的东西部地方政府对口支援计划,通过地方图书馆学会与当地政府进行沟通,设法把图书馆援助计划纳入其中,使援助欠发达地区基层图书馆变成政府行为。在此基础上,再由地方图书馆学会牵头,结成互助对子,由条件较好一方图书馆提供技术、管理、人才等方面的援助;二是由中国图书馆学会牵头,以会费方式筹集专项资金,然后在会员单位内进行对口援助计划的安排。凡结成“对子”的图书馆,受援方除了获得资金援助外,可以向援助方提出在业务、技术、管理等方面的问题、困难和愿望,援助方则提供针对性的具体帮助。

## 3 提案三:在全国图书馆界树立“服务之星”

### 3.1 树立图书馆服务之星的必要性

服务质量之于图书馆,尤其是公共图书馆的意义,无需多言。我不想在这里说一些诸如“近几年,公共图书馆服务的质量与水平已大有改观”这样不痛不痒的话,我们有必要警觉的情形是,我们做好了 99 件事,只一件事让读者不满,那么,这一件不好的事所产生的负面影响也许就抵销了那 99 件事。不然为什么老话会说“好事不出门,坏事传千里”?

提升服务质量是一件说说容易,做起来难的事。提出这个提案,是希望通过一种更具影响力的方式来推动一下图书馆服务的改进。星级图书馆员,可以起到一种标杆的作用,让图书馆员看到图书馆服务的高度,看到自己努力的方向。

星级图书馆员对图书馆职业化也将有很好的推动作用,一个好的图书馆员,在每一次服务中所具有的职业素养,包括话语、表情以及职业技能,都将展示图书馆职业应有的社会形象与专业化特征。通过少量的“星”带动更多的人走向职业图书馆员之路,从而提升整个图书馆行业的职业化程度,这是树“星”的意义所在。

### 3.2 操作建议

(1) 程序:每年一次的中国图书馆学会年会可以考虑增加此固定项目,在年会之前由各地图书馆向地方学会申报,经过初选后再统一向中国图书馆学会申报,由中图学会组织评审小组进行审查,并上网公示,以保证“星”的真实性、客观性和公正性。年会上举行授星仪式,并用文字资料汇集“星”的特点或事迹,并予以适当的物质奖励。

(2) 明智地制定“服务之星”入选标准。标准应立足于服务,首先,服务之星应主要在一线服务岗位上产生;其次,以服务本身为标准的核心,会不会写论文、有没有在专业核心期刊上发表过论文,都不应在入选标准中占据重要的位置,甚至可以不予考虑。由于服务是面向读者的,所以,应该有措施来系统收集读者对一线岗位图书馆员服务状况的评价,比如设置读者评价反馈仪,使读者可以在每次服务结束后对馆员的服务质量作出评价。

(3) 每一位图书馆员每年都有机会去参加服务之星的评选,一个图书馆拥有“星”的数量应该成为图书馆评估的一项指标。

## 4 提案四:图书馆制度整肃

### 4.1 整肃图书馆规章制度的必要性

制度的文明程度是最能体现一个职业成熟程度的标志之一,国内图书馆在规章制度的文明化建设方面的情况如何呢?有两个方面的现象可以让我们得出不太乐观的推断:一是对图书馆规章制度的批评已有数十篇文章于刊物上发表,二是常有读者因制度问题与图书馆员发生冲突,甚至演变为“事件”。如果要分析图书馆规章制度存在的问题,归纳起来,可概括为两类,一是制度本身不尽合理,损害读者利益;二是规章制度用词不文明,表述上有越权嫌疑,不仅伤害读者感情,也容易让人产生“侵权”误会。

关于制度本身的合理性,比如珍贵文献保护制度,如果制度妨碍甚至阻断了学术研究的需要,那么,这个制度的合理性是不是值得检讨?另一个典型案例来源于网上海编目精灵 on the fly 博客对某图书馆某项管理制度的分析,这一制度涉及到对读者的管理,按该项制度规定,70 岁以上老年人可以用老年卡进馆阅读而免办阅览证,图书馆的本意显然是既省下办证费又节省时

间,的确是对老年人的特别关怀,但在存包处却规定“存包必须凭阅览证”。<sup>[8]</sup>面对这样的制度,读者容易产生被愚弄的感觉。公允地说,绝大多数情况下,这样的制度矛盾并非图书馆有意为之,但它对读者的伤害却不会因为图书馆的非主观意愿而降低,它往往是读者与图书馆员发生冲突的根源所在。

为了维持图书馆内基本的秩序,图书馆里免不了要使用一些警示语,这些警示语都以图书馆的规章制度为前提,简单地说是某项制度的特别提示。警示语本身无可非议,问题是,警示语不能错误地标示图书馆与读者的关系坐标。我们习以为常的一些警示语,如“衣冠不整者禁止入内”、“严禁……”、“不准……”、“……视为偷窃”、“偷一罚十”等等,以一种不容置疑的、命令式的口吻,向读者传达着管理者的威严和类似行政管理机构的行政施法权威。按照图书馆的机构属性,这样的警示语显然是摆错了自身的位置,从深层次上讲,是没能正确地在公共秩序与个人尊严、机构权力与个人权利之间找到图书馆的位置;从浅层次上讲,是我们高估了语言的震慑力,又低估了语言对人的情感的伤害力。其结果是,对讲文明的人是一种侮辱,对有意要侵犯公共利益的人或不讲文明的人,又未必能起到震慑作用。

在图书馆的规章制度里,涉及读者行为规范的部分,少不了有“罚款”一说。就罚款问题,引来不少人撰文讨论其合法性,焦点问题是:图书馆能否实施罚款?所形成的两种主要观点看起来是对立的,但仔细分析,不难发现其本质上的一致性。一种观点认为,“罚款”是一种行政处罚行为,而图书馆不具备行政处罚的资格;<sup>9</sup>另一种观点认为,图书馆的“罚款”,其法律性质是“违约金”,包括惩罚性违约金和赔偿性违约金两种,而形成违约金的前提是图书馆与读者之间因提供服务与接受服务所产生的民事法律关系,图书馆提供的服务条约即是这种关系的合同蓝本,图书馆与读者根据这一合同享受权利,承担义务。读者一旦违反合同,不履行义务,图书馆就可以根据合同的约定,要求读者承担违约责任,承担违约责任的形式主要是交纳“罚款”。<sup>[10]</sup>上述两种观点本质上是一致的,分歧只是表面的,是由图书馆规章制度表述的不规范所引起的。要不要使用“罚款”一说,或者对“罚款”赋予什么样的法律语境,在图书馆规章制度中,这是一个长期被忽视、被模糊的问题。根据现有的研究,图书馆不具备实施行政处罚的主体资格,已经是个非常明确的结论,既然没有,在规章制度相关条款的表述上,就不能混淆不同法律关系的语境,就应该准确表述图书馆与读者之间法律关系的类型,绝对不能想当然地认定图书馆具有实施行政处罚的权力,或者让人误以为具有这种权力。

整肃图书馆规章制度是一件于图书馆和读者都有利的事情,于图书馆之“利”在于对外树立图书馆制度文明的形象,体现图书馆之人文精神,增强图书馆的亲合力;对内营造了良好的管理环境与工作环境,消除工作人员与读者发生纠纷的因素,营造和谐氛围。

#### 4.2 整肃图书馆规章制度的操作建议

建议把图书馆规章制度的研究纳入中国图书馆学会学年会的议题,进行理论上的准备;

图书馆规章制度的文明、规范程度应纳入图书馆评估体系,通过评估来促进图书馆的制度文明建设;

由中国图书馆学会推出样板,以样板图书馆的“标杆”作用来推动全国图书馆的制度文明建设。

参考文献:

- [1][3] 加强延伸服务,为建设和谐社会提供知识保障和信息服务 EB/OL [2007-06-16]. [http://www.fjwh.net/whdt/gxgc/200705/t20070517\\_7287.htm](http://www.fjwh.net/whdt/gxgc/200705/t20070517_7287.htm).
- [2] 我国城镇总人口已达 5.77 亿 EB/OL [2007-06-16]. <http://www.pre.org.cn/ziliaozhongxin/renkoutongji/200706/6699.html>.
- [4] 李国新:图书馆法治与权利——近期热点与动态.首届浙江省公共图书馆馆长高级研修班发言,2005年8月 杭州莫干山.
- [5] 余秋雨 BLOG.对四个重大问题的紧急回答 第四篇[EB/OL] [2007-06-16]. <http://blog.sina.com.cn/u/46e94efe010008tj>.
- [6] 超平的博客.今年,还得关心西部图书馆 EB/OL [2007-06-19]. <http://mzgwbakee.com/6218984.html>.
- [7] 书吃人还是人吃书? 1/4 县级图书馆没钱购书 EB/OL [2007-06-16]. [http://news.xinhuanet.com/newmedia/2005-08/22/content\\_3385952.htm](http://news.xinhuanet.com/newmedia/2005-08/22/content_3385952.htm).
- [8] 编目精灵||-on the fly 博客:“办证须知”谁须知 EB/OL [2007-06-18]. <http://catwizard.blogbus.com/logs/5579790.html>.
- [9] 王霞.图书馆“逾期还书罚款”制质疑 J.洛阳师范学院学报,2001,(6):128-129.
- [10] 王玉林.图书馆“罚款”的法律问题研究 J.图书情报知识,2004,(2):83-84.

作者简介:李超平,女,浙江大学公共管理学院信息资源管理系副教授。