

嘉兴市公共文化服务体系标准化项目研究

—— 嘉兴市公共图书馆服务体系标准案例

嘉兴市图书馆
章明丽

2016-10-27安徽



嘉兴 地处中国东南沿海的

杭嘉湖平原，是中国共产党的诞生地，是全国统筹城乡发展的先行地，是国家历史文化名城。

文化底蕴深厚，名人辈出 - - -

(王国维、茅盾、沈钧儒、金庸、徐志摩、朱生豪、张元济 - - -)



嘉兴



五县二区 面积:3915 常住人口:4,501,700

大纲

背景

案例

成效

下一步打算



一.背景：

国家层面上：全国人大《公共文化保障法》的制定

嘉兴政府层面：国家公共文化服务体系示范区的创建

嘉兴图书馆层面：从2003 - 2007年 - 至今，经过长期的探索和实践，公共图书馆总分馆制的“嘉兴模式”已经形成了有特色的制度设计、体系架构和管理方式。

体系的发展面临一个新的临界点:进一步的发展目标是如何完善管理制度、吸引更多社会公众利用图书馆、大幅度提升服务效能。****



固化：围绕体系建设的制度设计、具体做法、经验与教训等，通过全面的梳理，将**成功的制度、政策与做法固化下来，形成标准条款**，有助于维持**总分馆服务体系持续发展的长效机制**

以标准化促进均等化：标准化是提升设施、管理、技术乃至服务水平的必由之路

需求：标准化不仅是公共图书馆系统的一种内在需求，标准化的推动力也来自社会公众 **公众立场**



成立项目组研究起草制定

2014年草案完成

2016年颁布

项目成果：

嘉兴市人民政府办公室和文化主管部门分别下文颁布3个标准：

2015年4月 嘉兴市文化馆总分馆服务体系标准（暂行）

2015年5月 《嘉兴市公共图书馆中心馆—总分馆服务体系标准》

2015年6月嘉兴市基本公共文化服务实施标准

（2015-2020年）



二.重点案例

嘉兴市公共图书馆 中心馆—总分馆服务体系标准

嘉兴市公共图书馆中心馆-总分馆服务体系标准

第一章 总 则

第一条 为进一步完善嘉兴市城乡一体化公共图书馆服务体系，提高服务效能，促进公共图书馆服务标准化、均等化，特制定本标准。

第二条 嘉兴市公共图书馆服务体系建设实行“政府主导、统筹规划，多级投入、集中管理，资源共享、服务创新”的原则。

“政府主导、统筹规划”，是指各级政府作为构建公共图书馆服务体系的责任主体，提出总体目标、设定建设标准，规划和推进相关工作。

“多级投入、集中管理”，是指在一个总分馆体系内分馆建设和运行保障经费由各级政府分担，总馆集中管理；分馆工作人员实行馆长由总馆下派，一般工作人员通过政府购买



顶层设计标准的框架体系:

定位:面对的都不是单一的公共图书馆设施或机构，因此标准化关注的重点也不是单体图书馆的运行、管理和服务，**而是与整个服务体系密切相关的内容。**



标准分为七大部分：

- (1) 公共图书馆服务体系**建设原则和目标**
- (2) 公共图书馆服务体系的**架构与功能**
- (3) 公共图书馆服务体系**设施建设标准**
- (4) 公共图书馆服务体系**资源建设与服务提供标准**
- (5) 公共图书馆服务体系**运行管理标准**
- (6) 公共图书馆服务体系**服务效能标准**
- (7) 公共图书馆服务体系**保障条件标准**



框架体系:

从内容上说，包含了标准的导则、服务保障标准和服务提供标准；
从性质上说，既包含操作标准，也包含了评价标准。

科学确定标准的主要内容:

在标准的框架体系结构确立后，对七个方面的具体标准条款进行梳理与论证，形成标准的具体内容。



服务体系建设原则:

政府主导、统筹规划，多级投入、集中管理，资源共享、服务创新

原则体现了嘉兴总分馆体系的突出特色。

建设原则明确了**服务体系建设的责任主体**，明确了**管理和运行方式**，落脚到实现**资源共享**、物尽其用，丰富服务内容，**创新服务手段**，起到了指方向、明目标的作用。



核心：多级投入、集中管理

在一个总分馆体系内，分馆的建设和运行保障经费由各级政府分担，总馆集中管理。这是嘉兴探索的与现行财政、行政体制相适应的公共图书馆总分馆经费保障机制，既体现了总分馆体制人财物统一的本质特征，又与实际情况基本适应，是体现“嘉兴模式”特色的重要因素。



第二章体系架构与功能

第四条 以县域为基本单元，建成总分馆体系。

在“大嘉兴”范围内，以嘉兴市图书馆为中心，总分馆体系、联盟馆体系以及广泛的社会联合与合作，形成公共图书馆中心馆-总分馆服务体系。



（一）明确中心馆与总馆的功能

重要性：对体系的服务主体所承担的功能与责任的界定

在服务体系中，中心馆/总馆是两种不同的服务主体，各自具备不同的功能，这种功能需要由实体图书馆来承担。

中心馆、总馆的功能，是体系建设的特有问题。



一个县域范围内的图书馆组成一个服务体系，处于核心位置的总馆需要承担什么主要功能？总结嘉兴市图书馆总分馆的实践经验

- 总馆七大功能：**
- (1) 编制本地区公共图书馆总分馆服务体系建设规划；
 - (2) 统一文献资源的采购、加工、配置，实行通借通还；
 - (3) 统一服务规范与业务标准；
 - (4) 打造全民阅读品牌，开展区域性阅读活动联动；
 - (5) 指导、监督和支持分馆运行与服务；
 - (6) 下派分馆馆长，培训业务人员；
 - (7) 考核分馆管理与服务绩效。



在“大嘉兴”五县二区的范围内，嘉兴市图书馆和6个县域总分馆体系构成“中心馆—总分馆”体系，嘉兴市图书馆承担中心馆的功能。根据嘉兴的实践

中心馆的主要功能包括：

- (1) 规划全市公共图书馆事业建设和发展；
- (2) 指导与支持全市公共图书馆业务建设和运行；
- (3) 组织与协调全市公共图书馆人员培训和队伍建设；
- (4) 指导与统筹全市公共图书馆服务创新实践和研究；
- (5) 统筹全市图书馆数字资源建设与服务。



联盟馆体系以及广泛的社会联合与合作

比较中心馆和总馆的功能，可以看到**二者的区别**：

中心馆是一种将以那些以县域为地域单元的总分馆体系联结起来的机制，目的是实现公共图书馆服务**超越总分馆体系、打破分灶财政形成的行政管理的壁垒，通过在“大嘉兴”范围内资源的互联互通实现更彻底的资源共享。**



（二）明确标准的量化指标和基本制度

嘉兴的总分馆建设已经形成了一系列有关设施、资源、服务、保障的量化指标，创立了诸多保障和促进总分馆运行与发展的政策或制度。

建立总分馆标准，应**全面系统地总结、提炼、固化主要指标和基本制度**，使标准真正发挥规范和促进总分馆建设与作用。



纳入公共图书馆总分馆体系标准的指标主要有三类：

(1) 设施建设指标：如设施数量、规模面积等

设施数量按照服务人口来确定，国际国内有可供参考的指标，基本原则是，**以国际或发达国家的标准为参考，设施分布水平高于国内东部的平均水平。**



(2) 资源配置指标：如人均藏书量、人均年新增藏书量、分馆报刊数量等。

在确定乡镇分馆和村级分馆资源配置的最低标准时，基本原则是，**要高于国内东部地区的平均水平**。由于人均藏书量是一个相对静止的指标，大型图书馆通过购买新书和旧书剔旧来更新藏书，而乡镇和村级分馆是通过图书流转来更新，因此，标准中的人均藏书量是一个动态指标。



(3) 服务效能指标：如目标人群覆盖率、文献流通率、数字资源利用率、年人均到馆次数、全民阅读活动参与人次等；

高于国内东部地区的平均水平



纳入公共图书馆总分馆体系标准的基本制度主要有两类：

(1) 运行管理制度：如“四会”制度（市长联席会、市县文化主管部门例会、中心馆—总馆馆长例会、分馆工作协调会）。

(2) 人员经费保障制度：如分馆馆长下派制度、分馆人员配置制度、从业人员业务培训制度、多级投入集中使用制度等。

[链接标准](#)



三、成效

全面系统地梳理、总结、提炼了嘉兴公共图书馆总分馆建设的基本做法、基本经验，促进了总分馆建设的标准化，**成为嘉兴公共图书馆中心馆—总分馆服务体系提高综合服务效能、规范内部管理的有力保障。**



嘉兴示范区创建十大创新案例之一

点评：嘉兴的公共图书馆总分馆建设已经有近十年的实践，成为国内的代表性模式之一。怎样让嘉兴的做法、经验具有更好的操作性、复制性和示范性？嘉兴按照以标准化促进均衡化的思路，研究制定了《嘉兴市公共图书馆中心馆—总分馆服务体系标准》，**这是国内第一个总分馆建设的专门标准。****对嘉兴来说**，它是固化建设经验、规范建设行为、提高建设质量的有力举措；**对全国来说**，它提供了一个借鉴、复制嘉兴总分馆实践经验的示范样本。

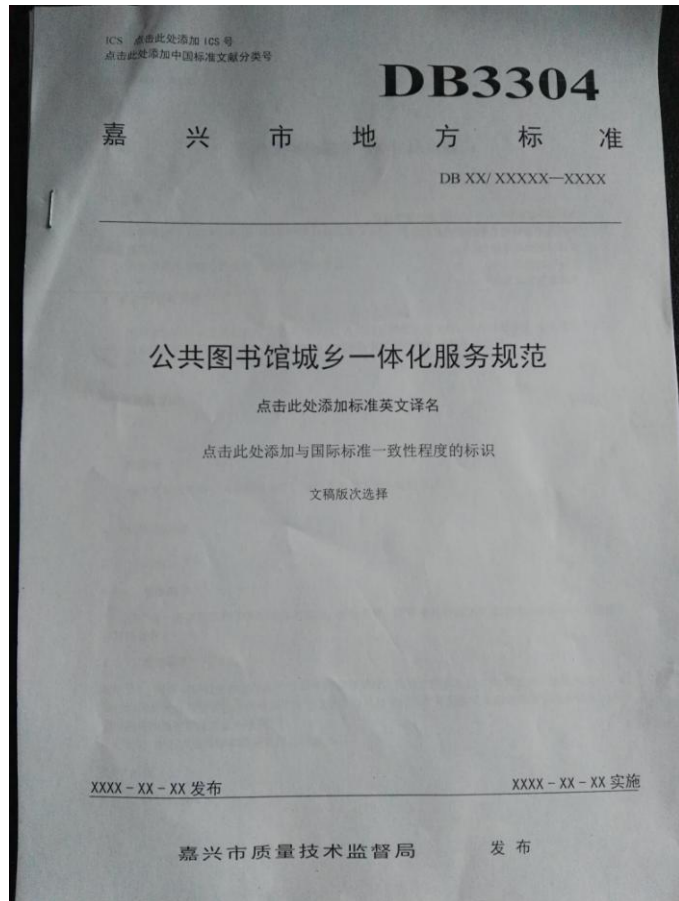


四.下一步打算

由质量技术监督局颁布标准

目前，浙江省标准委员会非常重视，成立项目组，已正式受理进行中，2稿。

2017年争取嘉兴人大立法



谢谢!

THANK YOU



嘉兴市图书馆
章明丽
ZML6288@163.COM

