

回顾与前瞻:图书馆转型发展面临的问题与思考^{*}

饶 权

摘 要 “十三五”时期我国公共图书馆事业发展取得显著成绩,法制体系建设取得重大突破,总分馆建设深入推进,传承弘扬优秀传统文化的方式不断创新,全民阅读服务蓬勃开展,数字化网络化建设促进事业转型发展。在全球图书馆事业转型发展的背景下,我国图书馆事业发展也面临诸多问题和挑战,主要表现在:在不断拓展的跨界融合趋势下,图书馆的主动谋划和作为尚显不足;在信息技术的加速迭代下,图书馆业态的创新发展已迫在眉睫;营销意识缺乏、手段单一,使图书馆的社会影响力受到较大局限;多元文化体验需求日益旺盛,对图书馆的传统空间设计理念带来冲击;数字文明时代,图书馆的资源采集与保存体系亟待被赋予新的内涵;体制机制改革中仍存在某些错位与不到位的问题,一定程度上限制了图书馆的发展活力。全国图书馆界正在从传统文化传承弘扬、资源建设、服务创新、新技术应用、转型发展、跨界融合、营销推广、管理运行机制等多方面主动谋划,用前瞻思维引领更加长远的发展。参考文献 10。

关键词 图书馆转型 中国经验 中国方案 文化自信

分类号 G259

Review and Outlook on the Problems of Library Transformation

RAO Quan

ABSTRACT

The librarianship has made significant progress during the 13th Five-Year Plan. The legal system witnessed a great breakthrough. The *Public Cultural Service Guarantee Law of the People's Republic of China* (PRC) was introduced in 2016. The *Public Library Law of the People's Republic of China* which is the first law to specialize in the library since the PRC was founded was issued in 2017. Also, nationwide reading regulations, ancient books protection planning, service specifications of public libraries, local public cultural service guarantee regulations, public library regulations, and nationwide reading promotion regulations were issued successively, which provide legal guarantee for the development of libraries. The central-branch library system also made an advance. As of the end of 2018, over 25,000 branch libraries were built by 3,176 public libraries above the county level. Compared with 2015, the number increased by over 12,000, nearly doubling that of 2015, which helped to extend public libraries services to grass-root areas below the county level. Innovative measures were taken to inherit and promote excellent traditional culture. Libraries of all levels abided by the spirit of “making characters in ancient books come alive”. With the support of key cultural projects such as the Ancient Books Protection and Conservation Plan as

^{*} 本文系作者在 2019 年 11 月 26 日“第十五届全国省、自治区、直辖市、较大城市图书馆馆长联席会议”上主旨报告的主体内容。(This article is the keynote report delivered at “The 15th Joint Meeting for Directors of Provincial & Major Municipal Libraries in China” held on November 26, 2019.)

通信作者:饶权,Email: syrqr@nlc.cn (Correspondence should be addressed to RAO Quan, Email: syrqr@nlc.cn)

well as Preservation and Conservation Program of Revolutionary Documents and Documents in Minguo Period Plan, the levels of protection, reorganization, research and utilization were all elevated. Nationwide reading flourished. Nationwide reading has been involved in the *Government Work Report* for six times since 2014. Public libraries of all levels held reading promotion activities such as lectures, exhibitions, reading guidance, reading communication, speeches, reciting, exchanging and sharing books, which aroused public reading interests. Digital and network construction facilitated transformation development. By various media channels, public libraries of all levels expanded remote network service, boosted the construction of digital reading facilities, and innovated digital reading service modes, which enabled the public to access library reading service without the restriction of time and space.

Under the background of global library transformation, the Chinese librarianship is confronted with the following challenges. In the context of growing cross-boundary integration, the library does not take enough initiative; with the increasing iteration of information technology, the transformation of the library becomes extremely urgent; lack of marketing and means restricts the library's social influence; the demand on multi-cultural experience makes impact on traditional idea of the library's space design; in the era of digital civilization, the resource harvesting and preservation in the library need to be endowed with new connotations; problems existing in the institutional reform restrict the development vitality to some extent. The library community is contriving from various aspects such as inheriting and promoting traditional culture, resource construction, service innovation, application of new technologies, transformation development, cross-boundary integration, marketing and management mechanism to enable proactive thinking to guide the long-term development. 10 refs.

KEY WORDS

Library transformation. Chinese experience. Chinese approach. Cultural confidence.

转型是当前全球图书馆事业发展的主要特征,是业界和学界关注的焦点,是涉及我国乃至全球图书馆事业未来发展和图书馆学理论重建的重大命题。在“十三五”规划即将收官,“十四五”规划调研编制的关键时期,国家图书馆组织召开“第十五届全国省、自治区、直辖市、较大城市图书馆馆长联席会议”,研究分析当前图书馆事业发展中遇到的问题,共同商讨应对转型时期将要面临的挑战,以及如何把握机遇,实现中国图书馆事业的跨越式发展。

2019年9月,在国家图书馆迎来110周年华诞前夕,中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平给国家图书馆8位老专家回信,指出“图书馆是国家文化发展水平的重要标志,是滋养民族心灵、培育文化自信的重要场所”。对国家图书馆和全国图书馆事业未来发展提出

殷切期望,全国图书馆人倍感振奋。总书记的回信对国家图书馆和全国图书馆事业发展具有重大现实意义和深远历史意义,是一份指明我们前进方向的纲领性文件,也为当前推动全国公共图书馆事业发展提供了重大机遇。

在新时代和新形势下,全球图书馆事业都面临着转型挑战。国家图书馆在全国图书馆事业发展中承担着重要的责任与使命,《中华人民共和国公共图书馆法》从法律层面明确了国家图书馆在国家文献信息战略保存、国家书目和联合目录编制、为国家立法和决策服务、组织全国古籍保护、开展图书馆发展研究和国际交流,以及为其他图书馆提供业务指导和技术支持等方面的核心职能^[1]。国家图书馆在积极履行职能,不断开拓创新的同时,也在探讨和预测转型发展可能遇到的各种问题,寻找自身在业务建

设、技术研发应用、服务创新发展、事业发展研究等方面的增长点,思考如何更好地为全国各级图书馆提供业务指导和技术支持。即将进入“十三五”规划收官之年,将习近平总书记回信精神落到实处,抓住公共图书馆事业转型发展的重要窗口期,谋划好“十四五”时期甚至未来更长一个时期的发展目标、方向、任务与举措,对整个公共图书馆事业的长远发展至关重要。

本文力求对“十三五”时期我国公共图书馆事业发展的成果及经验进行概要总结,重点分析在新的经济社会和技术发展环境下,图书馆事业发展面临的突出矛盾和问题,提出对未来工作主要着眼点的初步思考,并就加强国家图书馆与各级图书馆交流合作,共同谋划事业未来发展提出建议。

1 “十三五”时期公共图书馆事业发展取得显著成绩

“十三五”已近尾声,对当前事业发展形势的客观研判是我们科学谋划未来发展的基础和前提。过去四年来,在党和政府的高度重视下,在各级文化主管部门的大力支持下,全国公共图书馆在设施、馆藏、服务等方面成绩显著,截至2018年底,全国公共图书馆总藏量近10.4亿册次,较2015年增长约2亿册次,增长近24%;建筑面积近1600万平方米,较2015年增长近280万平方米,增长量超过21%;2018年,全国县以上公共图书馆文献流通近8.2亿人次,较2015年增长2.3亿人次,增长近39%;举办各类活动超过17.7万场次,较2015年增长近6.2万场次,增长近54%^①。

1.1 法制体系建设取得重大突破

“十三五”时期,我国公共图书馆立法工作取得重大突破。2016年《中华人民共和国公共文化服务保障法》出台,2017年新中国成立以来

首部图书馆专门法《中华人民共和国公共图书馆法》颁布,前者是公共文化事业发展的基本法,对包括公共图书馆在内的公共文化服务均有要求;后者弥补了新中国成立以来我国图书馆事业在国家立法方面的空白,对公共图书馆的设施建设、运行方式、服务提供、管理制度和保障机制等作出了明确规定,建立了未来我国公共图书馆事业发展的基础法制框架。这两部法律为公共图书馆事业的未来发展和人民群众普遍均等地获得图书馆服务提供了重要法律保障,同时也对公共图书馆事业发展提出了新的要求,例如,要求省级公共图书馆接受出版物交存,采集、保存地方文献并提供服务;要求各图书馆建立年报制度,定期公布年报等。与图书馆工作密切相关的《全民阅读促进条例(征求意见稿)》已于2017年4月由国务院法制办面向社会公开征求意见。全国古籍保护工作规划《“十三五”时期全国古籍保护工作规划》于2017年8月发布,为古籍保护工作明确了目标和重点任务。

此外,全国图书馆标准化技术委员会、全国信息与文献标准化技术委员会、全国文献影像技术标准化技术委员会等标准化技术组织,围绕图书馆服务体系、数字化建设与服务、特殊人群服务、图书馆绩效评价、文献保存与保护等图书馆事业发展的关键和重点领域,深入推进图书馆领域标准规范制修订工作,陆续发布实施《公共图书馆业务规范》《公共图书馆评估指标》《图书馆参考咨询服务规范》等一系列国家标准和行业标准,图书馆标准体系不断完善。

在地方层面,天津、湖北、浙江、陕西等地也陆续颁布出台了公共文化服务保障条例;《贵州省公共图书馆条例》公开征求意见,《东莞市公共图书馆管理办法》颁布;吉林、广东、福建、贵州、烟台等省市陆续颁布全民阅读促进条例;安徽、浙江等地制订出台多项图书馆领域地方标准。

这些法律、法规、政策及标准规范的出台,为公共图书馆事业提供了强有力的保障,同时也促

① 数据来源于《中国公共图书馆事业发展基础数据概览》(2015)(2018),国家图书馆研究院编。

进了公共图书馆事业的专业化、标准化发展。

1.2 总分馆建设深入推进

“十五”末“十一五”初期,“县县有图书馆”的目标基本实现后,为推进公共图书馆服务的普遍均等和广泛覆盖,一些地区、特别是东部发达地区率先探索总分馆制,取得了较好成效。2016年,原文化部等五部委发布《关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见》,在国家层面对县级图书馆和文化馆的总分馆体系建设做了总体部署。目前,全国很多地区都已经建立了以县级图书馆为总馆,乡镇、社区综合文化服务中心为分馆的总分馆体系,按照服务半径、服务人口等要素,逐步实现固定馆舍、流动服务设施和自助服务设施的合理布局,安徽、山东等地还将农家书屋纳入总分馆体系,江苏、广东等地成功探索了“城市书房”“24小时自助图书馆”等新的服务形式,对基层群众服务成效明显。

各地在总分馆建设中因地制宜创造了不同模式,既有以人财物的全面统筹管理为核心的完全总分馆制,也有以业务建设的统筹规划和管理为核心的准总分馆制,还有以行业管理与合作为核心的松散型总分馆制。在总分馆制的带动下,区域图书馆服务网络建设卓有成效。截至2018年底,全国3176家县级以上公共图书馆共建设2.5万多个分馆,较2015年增加了1.2万余个,几乎翻了一番^①,有效推动了公共图书馆与乡镇(街道)综合文化站、农家书屋公共阅读资源的整合利用和互联互通,实现公共图书馆服务向县以下广大基层地区的进一步延伸。

1.3 传承弘扬优秀传统文化的方式不断创新

为践行习近平总书记“让书写在古籍里的文字活起来”^[2]的重要指示要求,各级公共图书馆依托中华古籍保护计划、革命文献和民国时期文献保护计划等重点文化工程,整体提升了

我国文献典籍的保护、整理、研究和利用水平,基本摸清了古籍存藏状况,极大改善了古籍存藏环境,200余万叶古籍得到修复,全国古籍修复人才队伍从不足百人增至千余人;通过开展《中华传统文化百部经典》《广州大典》等国家和地方典籍整理出版项目,深入发掘和阐发典籍的文化内涵,使之更好地服务当代、服务社会;吉林、湖北等地陆续建立典籍博物馆,利用现代信息技术、先进展陈手段、精彩互动体验,策划举办精品展览,社会反响热烈;国家图书馆(国家古籍保护中心)与各省古籍保护中心联合举办“中华传统晒书大会”,晒国宝、晒经典、晒技艺、晒传统;山东省图书馆以“图书馆+书院”形式大力推进尼山书院发展。2019年,国家典籍博物馆特别组织“中华传统文化典籍保护传承大展”,展出来自全国20余个省区市40余家单位和30余位私人藏书家的330余件珍贵古籍善本,同时配套研发上线“古籍保卫局”之“山海社的宝藏”实景解谜游戏,为读者提供对中华优秀传统文化典籍魅力的沉浸式体验。

同时,各级公共图书馆还通过开发文创产品、组织研学游等方式探索传承弘扬中华优秀传统文化的新路径,全国116家图书馆共同成立全国图书馆文化创意产品开发联盟,上线联盟天猫旗舰店;广西、黑龙江、山东、浙江等各地图书馆纷纷探索开展中华优秀传统文化研学游系列活动。图书馆已日益成为传统文化传播传承的重要阵地。

1.4 全民阅读服务蓬勃开展

自2014年起,“全民阅读”连续六次被写入《政府工作报告》,全社会的阅读氛围越来越浓厚。作为提供公共阅读服务的主要阵地,各级图书馆积极策划开展全民阅读活动,努力提供更加丰富优质的阅读内容、更加精细生动的阅读方式、更加开放有设计感的阅读空间,更好满足社会公众多元化阅读需求。

① 数据来源于《中国公共图书馆事业发展基础数据概览》(2015)(2018),国家图书馆研究院编。

各级公共图书馆普遍开展了讲座展览、阅读指导、读书交流、演讲诵读、图书互换共享等形式多样的阅读推广活动,国家图书馆“文津讲坛”、首都图书馆“换书大集”、湖北省图书馆“长江讲坛”、深圳图书馆“南书房”等一系列阅读服务品牌广受社会公众和专家学者好评;宁波图书馆、天津滨海新区文化中心图书馆等一批新建图书馆以创新思路重塑图书馆文化空间;浙江图书馆、杭州图书馆等与社会合作建立主题图书馆,吸引更多公众走进图书馆、利用图书馆。

2019年4月23日,国家图书馆首次尝试联合中国图书馆学会共同发起“服务全民阅读 共创美好生活”——中国图书馆界4·23全民阅读活动倡议,3039家图书馆给予积极响应,在全国同步开展同城共读、扫码看书、中华传统典籍阅读竞答、全民英语口语风采展示等系列活动,受到社会公众广泛欢迎,是一次凝聚全行业力量,塑造全行业形象,共同服务全民阅读的成功活动。

1.5 数字化网络化建设促进事业转型发展

随着信息技术迅猛发展,各级公共图书馆通过互联网、移动通信网、广播电视网以及微博微信等多媒体渠道,积极拓展远程网络服务,推进数字阅读设施建设,丰富数字阅读资源,创新数字阅读服务形式,使社会公众可以不受时空限制获得图书馆的阅读服务。服务内容方面,数字资源供给更加丰富,尤其是全国范围内共建共享的数字资源迅速增加,截至2018年底,全国公共图书馆共享电子图书近2.7亿册,较2015年增加7439万册,增长38%^[3];服务渠道方面,国家图书馆联合各级公共图书馆建设414个移动阅读平台地方分站^①,为全国用户提供移动端阅读服务;服务手段方面,自助服务、智能服务系统日益普及,重庆、浙江等地公共图书馆探索采用虚拟现实等新兴技术构建沉浸式阅读体验空间,上海、浙江、四川、安徽等地利用大数据发布阅读报告,基于读者使用数据分析资源利用情况及服

务效果,挖掘读者需求,优化读者服务。

此外,根据文化和旅游部党组要求,在过去多年来全国文化信息资源共享工程、数字图书馆推广工程和公共电子阅览室建设计划的实施基础上,国家图书馆会同文化和旅游部全国公共文化发展中心,建立协调工作机制,积极推进公共数字文化工程创新融合发展,得到各级公共图书馆,特别是省级公共图书馆的支持。目前已实现工程统一称谓、统一标识、统筹管理;建立统一标准规范框架,完成一批亟需适用标准的研制;搭建统一平台,打造“文旅e家”两微一端服务品牌;设立资源池,初步形成公共数字文化资源服务总目录;梳理盘活已建数字资源2.2万TB,统筹开展基层数字文化资源配送,加大群众文化资源供给;拓展社会化合作,在喜马拉雅平台开通“文旅之声”账号,在“学习强国”平台设立“数字文化”公众号,与强军网建立军民融合合作共建试点。

总体来看,“十三五”时期,我国公共图书馆事业延续了“十二五”的快速发展趋势,新实践、新理念、新技术、新服务层出不穷,国家图书馆“M地铁·图书馆”、内蒙古图书馆“彩云服务”、苏州图书馆“小候鸟”、上海图书馆“开放数据应用开发竞赛”、辽宁省图书馆“童阅乌托邦”、重庆图书馆“格林童话之夜”等多个项目获得国际图书馆奖项。各级图书馆积极参与全国县以上公共图书馆评估定级,深入推进以理事会为核心的法人治理结构改革,在国家经济社会发展和人民享受美好精神文化生活方面的作用不断凸显,越来越得到社会各界的支持与认可,为未来事业发展奠定了坚实基础。

2 新时期图书馆事业发展面临的突出矛盾、问题与工作着力点

当前,中国特色社会主义进入新时代,信息技术加速迭代,社会公众精神文化需求不断增

① 数据来源于2019年国家图书馆内部统计资料。

长,图书馆所赖以生存的经济社会环境和信息交流环境都发生了极大变化,在新的发展机遇不断呈现的同时,公共图书馆也面临一系列突出矛盾和问题。如果不能尽快找到突破口,事业的未来发展就会受到阻碍。因此,我们既要正视这些矛盾和问题的存在,又要认真研究思考解决这些矛盾和问题的方法与路径。

2.1 在不断拓展的跨界融合趋势下,图书馆的主动谋划和作为尚显不足

“互联网+”环境下,新技术、新业态、新模式不断涌现,很多行业原有的壁垒被打破,一些行业之间的固有界限变得模糊,跨界融合日益成为各行各业的普遍发展态势。

以全民阅读服务为例,随着推动全民阅读上升为国家战略,社会各界掀起了开展全民阅读活动的热潮,很多行业开始探索通过提供阅读服务彰显文化内涵、吸引用户关注。例如,三联书店开放24小时“深夜书房”;北京花市新华书店为读者打造优雅静谧的阅读场所,提供6万册图书的24小时阅读服务,同时不定期举办新书分享会、读书会、专题讲座等阅读活动;安徽合肥新华书店三孝口店通过向用户提供免费借阅服务汇聚人气,开业当天客流就突破2万人次,成为广受关注的网红书店;万科集团建造“云中图书馆”,以图书馆服务培育地产项目的文化内涵和商业价值;亚马逊、当当网等电商平台以低廉价格推出海量电子书包月服务,赢得数以千万计的忠实用户,2017年,当当云阅读电子书销售额同比增长126%,电子书下载册数同比增长51%^[4];越来越多的机场、车站、酒店、餐厅等公共场所也开始面向社会公众提供免费借阅或低价租阅图书服务。这些阅读服务的新方式、新途径,为图书馆开展全民阅读提供了丰富的经验借鉴,值得图书馆学习,但同时也使图书馆提供的阅读服务受到严峻挑战。

此外,近年来,越来越多的社会力量通过捐赠、兴办实体、承接运营等方式主动参与到公共图书馆的建设和服务中。图书馆的信息咨询、

决策参考、学习辅导、创新支持、文化交流等功能也逐渐成为其他行业跨界拓展的新目标和新方向。甚至是图书馆的一些传统核心业务工作也受到来自其他行业的跨界竞争,越来越多的书商和馆配商已能够随书提供标准化书目数据,一些企业承接了北京海淀区、安徽芜湖、河北衡水等地公共图书馆的整体管理运营。图书馆业务、管理及服务工作,对于其他行业而言,都已经不再具有排他性的专业优势。

由此看来,未来相当长的一个时期内,我们都将面对不断拓展的跨界融合与跨界竞争趋势,图书馆自身应该主动寻求跨界融合发展的新策略,并将其作为未来工作的一个着力点,强化危机意识,未雨绸缪。一方面找准自己的定位,强化核心竞争力;另一方面主动求变,树立跨界融合的思维,积极探索与其他行业和机构的合作,丰富图书馆服务的形式,延伸图书馆服务的边界,以更好地适应社会信息环境的变化。

2.2 在信息技术的加速迭代下,图书馆业态的创新发展已迫在眉睫

当前,全媒体、大数据、云计算等信息技术正在深刻改变着社会公众获取信息与知识的方式,也改变着图书馆的发展形态。一方面,数字网络技术日新月异的发展应用催生了很多新的图书馆服务形态,为图书馆丰富服务内容、创新服务方式、提升服务效能提供了更多可能性。另一方面,互联网知识信息服务市场的快速扩张,也在不断瓜分人们有限的时间和注意力,对图书馆作为主要信息服务提供者的地位带来较大冲击,也对图书馆稳定和扩大信息服务规模带来较大挑战。

近年来,我国网民平均每周上网时长呈持续增长趋势,2018年达到27.6小时,平均每天近4小时,特别是在各类移动应用中,即时通信、网络视频、网络音乐、短视频、网络音频使用时长占比达到53.1%^[5]。相较而言,到图书馆阅读学习的相对成本较高,许多社会公众已不再将图书馆视为获取信息的第一选择。2018年全

网民规模已达 8.29 亿,其中在线教育用户规模达 2.01 亿,网络直播用户规模达 3.97 亿,网络视频用户规模达 6.12 亿,均呈现快速增长趋势^[5]。而与之形成鲜明对比的是,全国公共图书馆网站访问量近三年来呈连续下降趋势,其中省级公共图书馆 2017 年网站访问量比前一年下降 22.42%^①。如何在互联网高度发达的信息环境下吸引和留住图书馆的用户,已经成为图书馆非常显见的巨大挑战,图书馆必须加快数字化网络化转型发展的步伐。不过从另一个角度来看,鱼龙混杂、良莠不齐的网络阅读平台内容,又为图书馆依托专业信息处理能力占据互联网信息服务新阵地提供了机会。近年来,各级图书馆积极应用现代信息技术,建立了一系列服务平台,在推动图书馆数字化、网络化方面进行了积极探索。但是总体而言,这些平台之间的资源和服务并没有彻底打通,形成了很多信息孤岛,信息资源的利用效率也有待提高。特别是对比一些商业化的信息服务平台,图书馆的资源服务方式显得过于被动和落后。当图书馆的资源服务还停留在被动接受读者查询请求的阶段时,很多商业平台已经将人工智能技术大规模应用到信息推荐中,提供更加智能化的服务。以近年来发展迅猛的字节跳动公司为例,通过提供基于智能算法的信息分发服务,其旗下产品“今日头条”月活跃用户已经超过 2 亿,“抖音”更是在两年多的时间里就达到了月活跃用户 5 亿的规模。其受欢迎程度至少带给我们几个启示:一是图书馆资源的呈现形式与服务方式亟待改变;二是图书馆亟待探索开展基于人工智能技术的智慧化信息服务;三是图书馆亟待提高网络服务的用户黏性。

当前全球技术革命的另一重大特征是人工智能技术的爆发式发展。近年来,人工智能技术在计算机视觉、机器学习、自然语言处理、机器人和语音识别等核心领域取得重要进展。2016 年以来,美国谷歌公司开发的阿尔法狗

(AlphaGo)机器人在人机围棋大战中以压倒性的优势先后战胜两位世界冠军;2018 年世界杯期间,优酷将 AI 技术应用于视频剪辑,比赛结束三分钟内就自动剪辑出了赛事精彩集锦;阿里巴巴、京东等电商公司纷纷建立了智慧化仓储中心,大规模应用智能分拣设备,实现全流程无人操作,大幅提升了运营效率。一系列突破人们想象的事件表明,智慧化社会已然向我们走来。国内外一些图书馆已经在这方面进行了先行探索。《国际图联趋势报告》^[6]已将人工智能列为四大技术发展趋势之一,认为人工智能技术的发展将为我们带来行业转型的新机遇;在国内,深圳图书馆于 2014 年引入咨询机器人“小图丁”,辅助开展参考咨询业务;南京大学图书馆于 2017 年开始使用图书盘点机器人进行藏书的自动化盘点;清华大学图书馆于 2018 年启用无人驾驶小车,用于运输通借通还的图书等。但是总体而言,国内关于智能技术的应用还缺少全面的统筹规划,也还没有对图书馆的核心业务产生实质性的影响和改善,距离实现真正的智慧化服务还有很大距离,特别是还没有将智慧图书馆建设纳入智慧城市建设的总体框架下。“智慧社会”首次写入党的十九大报告,并与科技强国、质量强国、航天强国、网络强国、交通强国、数字中国并列,这是对新型智慧城市建设提出的新要求。近些年,中央和各地政府陆续出台了一些有关智慧城市建设的政策文件,其中都含有智慧化公共服务的内容。例如,深圳市 2018 年 7 月颁布的《深圳市新型智慧城市建设总体方案》^[7]提出,到 2020 年实现“六个一”发展目标,即“一图全面感知、一号走遍深圳、一键可知全局、一体运行联动、一站创新创业、一屏智享生活”,其中“一屏智享生活”就要求融合政府、企业和社会组织提供与市民生活相关的各类服务,建设一体化市民服务平台,市民通过手机等移动终端可以方便快捷获得高品质生活服务。图书馆应当积极作为,利用智慧城市

① 数据来源于《中国公共图书馆事业发展基础数据概览》(2016)(2017),国家图书馆研究院编。

建设带来的契机,在智慧化公共服务的总体框架下谋划和推进图书馆的智慧化建设与服务。

图书馆的智慧化不是购置一两套设备就能够实现的,而应该是利用智能化技术对图书馆的资源、空间、服务乃至业务管理活动进行全方位重塑的过程。为此,我们迫切需要在以下四个方面进行探索实践:一是利用新的知识组织技术打通线上、线下馆藏资源,并有效整合馆外资源,以提供更智慧化的资源检索和推送服务;二是利用智能化技术对图书馆的空间和设施设备进行改造,以提供多样化的服务体验;三是利用大数据技术对用户产生的大量行为数据进行分析,以开展个性化定制服务;四是利用智能化设备和系统将图书馆员从一些重复性的业务活动中解放出来,去从事更有创造力的工作。这些都需要我们进行深入思考。

2.3 营销意识缺乏、手段单一,使图书馆的社会影响力受到较大局限

互联网时代,营销已成为提高产品或品牌认知度和公信度的一种普遍方式,“酒香也怕巷子深”,无论是商业产品还是文化品牌,如果没有好的营销宣传,就很难得到公众的关注和认可。作为人们了解和认识图书馆的重要环节,图书馆营销在吸引潜在用户、推送优质服务、发挥社会效益方面的作用日益受到图书馆界的倡导和重视。国外有观点认为,优秀的图书馆和无法达成目标的图书馆之间最明显的差别就是营销的品质^[8]。美国图书馆协会、英国图书馆与情报专家学会等都设立了图书馆营销奖项,国际图书馆协会与机构联合会也在2002年设立了“国际图书馆营销奖”,以鼓励图书馆开展营销。近年来,我国也有一些图书馆获得过该奖项。

2017年初发布的《新媒体联盟地平线报告:2017图书馆版》^[9]将图书馆营销列为重要挑战之一;2018年,国际图联发布《全球愿景报告》^[10],认为资助者和利益相关者不理解图书馆价值已成为图书馆面临的严峻挑战,甚至影响到图书馆的生存与发展,特别强调了营销推

广对图书馆事业发展的重要意义。然而,我国图书馆界的营销理念普遍还比较淡薄,大多数图书馆缺乏自我营销意识,特别是图书馆整体营销推广的影响力非常薄弱,甚至还有很多基层百姓并不知道自己身边有个图书馆,更不了解图书馆竟然免费提供多层次、多样化、丰富的阅读资源和优质的阅读服务。相较而言,博物馆行业近年来通过文创产品、影视作品、互动游戏等新的营销方式快速走进人们的生活,激发了人们对中华优秀传统文化的了解热情。一部《我在故宫修文物》的纪录片,甚至在年轻一代中引发了到博物馆求职应聘的热潮。仅就文创产品的天猫店粉丝量来说,故宫博物院文创旗舰店有319万、中国国家博物馆旗舰店有108万,即使是2018年刚上线的苏州博物馆旗舰店也有23万人关注,而全国图书馆文创联盟旗舰店截至2019年10月却只有8000余人关注。另外,从文创产品的数量、种类、口碑、设计、宣传文案等方面来看,我们也相差甚远。

与企业营销不同,图书馆的营销更多是秉持营销的观念,采取策略性行动来争取社会各界更多的理解支持与合作共赢,从而提升自身的影响力。过去每年4·23期间,全国各级各类图书馆都会举办丰富多彩的阅读活动,但因宣传推广和活动组织较为分散,没有形成合力,影响力有限,多少有一些“自娱自乐”的意味。2019年,国家图书馆和中国图书馆学会首次尝试联合全国3039家图书馆,共同发起中国图书馆界4·23全民阅读活动倡议书,集中开展活动策划和整体宣传,取得了较好的效果。

可以说,图书馆在营销方面还大有可为,特别是首先要更新理念,提升自我营销的意识和能力。一方面,各馆都需要结合本馆的实际情况,做好单馆的营销工作,探索贴近大众生活的营销策略和营销形式,构建多元营销渠道,提升服务品牌和机构的影响力;另一方面,也需要全行业更广泛地联合起来,合作策划开展大规模持续性宣传推广活动,共同宣传图书馆的价值和作用,扩大图书馆行业的整体影响力。

2.4 多元文化体验需求日益旺盛,对图书馆的传统空间设计理念带来冲击

近年来,越来越多文化场所因其独特的空间设计、舒适的功能布局以及美观的建筑风格被评为“最想去的博物馆”“最美书店”“最值得去的图书馆”等,受到社会公众广泛关注。例如,因空间的艺术气质被人们熟知的苏州博物馆、孤独图书馆、晓书馆、诚品书店等,每天都吸引着成千上万的年轻人慕名观光打卡,为社会公众提供“诗和远方”相统一的文化体验,甚至已经成为人们感受地方文化、展示城市形象的名片。

与此同时,公共图书馆的空间价值也在国际范围内得到越来越广泛的共识,世界各地图书馆的建筑理念、空间设计、功能布局正在发生革命性变化。例如,备受全球瞩目的芬兰“颂歌”图书馆,集交流中心、学习中心和知识中心为一体,凸显了融合全民学习、体验与交际休闲等功能特色;被众多媒体赞誉的天津滨海新区图书馆,以“滨海之眼”和“书山有路勤为径”的设计立意,吸引社会公众纷至沓来。

不难预料,未来图书馆的空间还将处于不断发展变化之中,这一发展变化一定程度上反映着图书馆职能的发展变化,图书馆将不再仅仅是一个阅读书籍的场所,更是人们感知和体验多元文化、交流思想、共享知识的场所,是人们开展各类创新创造活动的场所。我们要使图书馆从阅读学习空间向多元文化空间转型,不断发掘和丰富图书馆空间的文化意境,使图书馆成为联结人与人、人与社会、人与文明、人与知识、人与未来的新型文化空间。

2.5 数字文明时代,图书馆的资源采集与保存体系亟待被赋予新的内涵

保存文明是图书馆的一项重要职能。今天,人类已进入数字文明时代,过去图书馆所熟悉的保存文明的载体、渠道、手段、方式都在发生剧烈变化,数字资源已经成为保存人类文明

成果的重要内容。尤其是互联网信息、活态记忆资源等成为人类文明和社会记忆的新载体,并且由于其易逝性和不可再生性,使得这些信息的采集和保存尤为迫切。因此,早在20年前,国际图联就认识到通过数字化手段进行文化遗产特别是文献资源保存和保护的重要性,并致力于在全球范围内推动相关研究和实践。美国、荷兰、新加坡、波兰、俄罗斯等国家陆续实施了一系列国家、民族文化记忆项目和网络信息保存项目,国内也有不少类似项目。2012年,国家图书馆启动实施“中国记忆”项目,联合全国各级图书馆,围绕中国现当代重大事件、重要人物等专题进行口述历史资料的抢救性采集与保存,迄今已累计采集保存口述史料、影像文献等超过2700小时^①。2019年4月,国家图书馆启动了互联网信息战略保存项目,在新浪建立了首个试点基地,对新浪全平台内容进行系统保存。这些都是国家图书馆在保存数字文明成果方面的一些初步探索。

今后,图书馆仍需与时俱进,进一步拓展馆藏文献信息资源类型,在继续加强传统文献资源保存保护的基础上,积极探索口述历史资料、网络资源等新形态资源的采集保存,逐步建立起涵盖纸质文献、缩微文献、音像制品、电子出版物、数字资源、网络资源、口述历史资料等多种载体类型的立体化资源体系。国家图书馆也将在已有工作基础上,联合全国各级图书馆和网络信息供应商,逐步构建覆盖全国的分级分布式国家互联网信息资源采集与保存体系。

2.6 体制机制改革中仍存在某些错位与不到位的问题,一定程度上限制了图书馆的发展活力

随着国家体制机制改革不断深化,事业单位分类改革、公共文化机构法人治理结构改革、职称制度改革、分配制度改革、社会保障制度改革等稳步推进,与过去相比,图书馆管理体制机制发生了比较大的变化。当前,改革进入攻坚

^① 数据统计截止到2019年底。

期和深水区,势必会对图书馆事业发展产生更深刻的影响。近两年,与公共图书馆事业发展直接相关且对公共图书馆管理体制产生较大影响的改革,一个是事业单位分类改革,一个是法人治理结构改革。

作为全面深化改革的重要组成部分,事业单位改革的根本目的是促进公益事业发展、不断满足人民群众日益增长的公益服务需求。国家事业单位分类改革将公共图书馆划分为公益一类,强化了公共图书馆的公益属性,明确了公共图书馆财政投入的依据,保障了经费来源,但也还存在一些困难和问题。一方面,一些地区还做不到足额保障或保障的定额标准过低;另一方面,图书馆作为公益一类事业单位,难以通过调节收入激励员工干事创业的积极性。如何激发图书馆的内生活力,是我们当前面临的一个比较大的挑战。

法人治理结构改革是根据原文化部等七部委文件部署,近年来在全国公共文化领域重点推进的一项改革举措,目前已有数百家省市级公共图书馆完成了理事会组建工作。国家图书馆作为唯一一家国家级改革试点单位,经过前期充分调研和酝酿,于2019年初正式组建第一届理事会,讨论制定了理事会议事规则和国家图书馆章程。成立理事会只是初步完成了改革的阶段性任务,从目前各馆理事会实际运行的整体情况来看,理事会在各级图书馆管理决策过程中发挥的实质性作用还很有限,理事会、管理层、党组织和职代会之间的权责关系还需要进一步理顺。如何科学、有效地发挥理事会作用,通过改革建立健全多元参与公共图书馆建设、管理和监督的评价机制,切实提升图书馆的管理水平和服务效能,还需要我们在实践中不断探索、不断创新。

除上面谈到的六个方面突出矛盾和问题外,还有一些问题也需要我们加以思考。例如,新技术革新浪潮下的图书馆行业正处在一个剧烈变化的关键时期,全世界范围内的图书馆都在探索转型与创新发展的路径,在新的发展模式

尚未定型,目标与路径尚不明确的情况下,我们应当采取什么样的策略;如何准确判断与把握图书馆事业目前所处的发展阶段,这一阶段有什么样的阶段性特征;多向融合被称为是互联网时代的主要特征之一,在图书馆行业,应该与谁融、融什么、怎么融,才能更好地借时代之“势”跃阶而上;十九届四中全会通过的《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》,强调要鼓励社会力量参与公共文化服务体系建设,如何在事业发展中利用好社会力量,特别是在利用社会力量的同时,怎样体现我们的主导性和主体性;如何加强公共图书馆服务体系建设的整体效能,特别是基层图书馆服务效能不高的问题如何破解。这些问题都还没有成熟的答案,仍然需要全国图书馆同仁共同思考、研究和探讨。

3 群策群力,共同谋划事业未来发展

“凡事预则立,不预则废”。这个“预”,就是以战略眼光审视大势和全局,认清机遇和挑战,准确分析不利环境和有利条件,从而未雨绸缪,系统谋划,趋利避害,赢得发展的主动权。党的十八大以来,面对国内国际环境的深刻复杂变化,习近平总书记多次强调,在改革和发展的各项工作中要有战略思维。图书馆事业发展是一个持续性过程,也需要以战略思维来引领更加长远的发展。当前,“十四五”即将开局,新的篇章即将展开,中国公共图书馆事业的未来应向何处去,应确定什么样的发展目标与方略,如何解决上文提到的那些重大矛盾与问题,需要我们以逆水行舟、不进则退的危机意识,以准确识变、科学应变、主动求变的前瞻意识,在新的历史方位下重新思考和认识公共图书馆的基本功能和价值理念,进一步锻造和凝练图书馆的核心竞争力,以面向世界的国际化、全球化思维,立足中国实际,做好“十四五”时期乃至更长的一个时期公共图书馆事业发展战略的顶层设计,推动中国公共图书馆事业行稳致远。

为了集众家智慧,做好顶层设计,共同描绘好全国公共图书馆事业发展的蓝图,经与文化部和旅游部公共服务司商议,国家图书馆研究提出了“全国公共图书馆事业发展战略研究工作方案”,在前期调研基础上,提出了13个研究课题,主要着眼于以下几个方面。

一是对事业发展面临的总体环境与未来趋势开展研究,力求深入分析研究当前和未来一个时期政治、经济、社会、文化、科技等方面的发展变化、未来趋势及其对公共图书馆事业发展带来的可能机遇与挑战,研判国际图书馆事业发展趋势,在此基础上研究提出我国公共图书馆事业未来五到十年的发展目标。

二是针对新时期我国公共图书馆事业发展面临的突出矛盾和主要问题开展研究,力求找到解决问题的突破点,提出未来发展策略。其中包括:系统梳理总结我国东、中、西部地区基层公共图书馆发展实践、可行经验、关键问题和突出矛盾,探讨不同地区如何因地制宜制定基层公共图书馆发展策略,推进总分馆制的高效运作,提升基层公共图书馆的服务效能;从服务制度设计、服务体系建设、服务内容提供、服务方式创新、服务空间体验等方面,对我国各级公共图书馆服务的规模、质量、效益、影响等进行综合评估,梳理分析关键问题和突出矛盾,研究提出未来五到十年我国公共图书馆应当采取的服务创新战略;面向网络强国、智慧中国建设等国家战略,跟踪研究现代数字信息技术发展趋势、特点,及其在国内外公共图书馆建设、管理与服务等领域的应用,结合公共图书馆功能定位及社会需求的发展变化,研究提出公共图书馆技术创新及数字发展战略;跟踪研究国内外图书馆建筑理念、空间设计、功能布局等领域的创新发展,聚焦关键问题和突出矛盾,结合文化和旅游融合、文化与科技融合等环境趋势,研究提出未来公共图书馆空间发展战略;对我国公共图书馆的社会影响力及其影响因素进行评估分析,发现薄弱环节和关键问题,提出公共图书馆营销推广战略;梳理总结近年来各级公共图书馆在法人治理结构改革、吸纳

社会力量参与、绩效评价激励等领域的改革创新成就及经验,客观分析我国公共图书馆现行管理运行机制的特点、优势及不足,就公共图书馆管理运行机制提出改革创新思路。

三是对公共图书馆事业发展核心业务及重点领域开展战略研究,力求明确进一步加强核心能力建设,提高事业发展竞争力和可持续能力的目标与路径。其中包括:根据习近平总书记给国图老专家回信要求,分析当前意识形态工作形势及其对我国图书馆事业发展的影响,就公共图书馆坚持正确政治方向,坚守社会主义核心价值观提出策略建议;在梳理总结我国各级公共图书馆近年来在传承弘扬中华优秀传统文化方面所做工作和取得成绩的基础上,研究提出进一步推动中华优秀传统文化创造性转化、创新性发展,充分发挥公共图书馆作为滋养民族心灵、培育文化自信重要场所作用的目标与策略;在对国内外国家文献信息资源保障体系建设的政策制度、方法举措、经验特点等进行分析比较的基础上,结合文献信息资源生产、传播、利用等的发展变化,研究提出未来五到十年我国公共图书馆加强文献信息资源保障体系建设,更好满足社会公众阅读学习需求,更有力保障国家经济社会创新发展的方法路径;研究提出继续深化阅读服务,推进协调合作,共同构建全民阅读服务体系的发展战略,特别是研究提出进一步提升面向未成年人的阅读推广及服务水平、提高未成年人阅读服务效能的目标思路、重点任务及方法路径;研究分析“互联网+”背景下各领域跨界融合发展对公共图书馆带来的冲击、挑战和机遇,研究提出我国公共图书馆的跨界合作战略。

当前,图书馆事业还处于改革创新的“窗口期”,很多问题还没有找准规律、达成共识。省、自治区、直辖市、较大城市图书馆因其规模较大、业务较强,在全国图书馆界具有较大的影响力,是全国公共图书馆事业发展的中坚力量。今后应在联席会议框架下,进一步推动省、自治区、直辖市、较大城市图书馆在制度创新、服务

创新和技术创新等方面积极开展先行先试,充分发挥试点对全局性改革的示范、突破、带动作用,在有效防控风险损失的同时,分级分类推进改革创新,逐步面向全国推广。同时,国家图书

馆将进一步加强与全国省、自治区、直辖市、较大城市图书馆的交流合作,更广泛地联合全国图书馆,通过资源保障、技术支撑、人员支持、业务指导等多种方式,辐射、带动全行业整体转型升级。

参考文献

- [1] 中华人民共和国公共图书馆法[EB/OL]. [2020-01-06]. <http://www.npc.gov.cn/npc/c12435/201811/3885276ceafc4ed788695e8c45c55dcc.shtml>. (The public library law of the People's Republic of China[EB/OL]. [2020-01-06]. <http://www.npc.gov.cn/npc/c12435/201811/3885276ceafc4ed788695e8c45c55dcc.shtml>.)
- [2] 习近平在联合国教科文组织总部的演讲[EB/OL]. [2020-01-06]. <http://world.people.com.cn/n/2014/0328/c1002-24761811.html>. (Xi Jinping's speech at the headquarters of the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization[EB/OL]. [2020-01-06]. <http://world.people.com.cn/n/2014/0328/c1002-24761811.html>.)
- [3] 中国图书馆学会,国家图书馆. 中国图书馆年鉴2019[M]. 北京:国家图书馆出版社,2020. (Library Society of China, National Library of China. China library yearbook 2019[M]. Beijing: National Library of China Publishing House, 2020.)
- [4] 当当云阅读数据报告——未来2年如何实现3亿销售额?[EB/OL]. [2020-01-06]. http://www.sohu.com/a/216342834_667892. (Data report on Dangdang cloud reading: how to achieve 300 million sales in the next two years?[EB/OL]. [2020-01-06]. http://www.sohu.com/a/216342834_667892.)
- [5] 中国互联网络信息中心(CNNIC). 第43次《中国互联网络发展状况统计报告》[R/OL]. [2020-01-06]. http://www.cac.gov.cn/2019-02/28/c_1124175677.htm. (China Internet Network Information Center(CNNIC). The 43rd Statistical report on Internet development in China[R/OL]. [2020-01-06]. http://www.cac.gov.cn/2019-02/28/c_1124175677.htm.)
- [6] IFLA. Advances in artificial intelligence[EB/OL]. [2020-01-06]. <https://trends.ifla.org/literature-review/advances-in-artificial-intelligence>.
- [7] 深圳市人民政府. 深圳市人民政府关于印发新型智慧城市建设总体方案的通知[EB/OL]. [2020-01-06]. http://www.sz.gov.cn/zfgh/2018/gb1062/201807/t20180730_13798766.htm. (Shenzhen Municipal People's Government. Notice of the Shenzhen Municipal People's Government on the general plan for the construction of a new smart city[EB/OL]. [2020-01-06]. http://www.sz.gov.cn/zfgh/2018/gb1062/201807/t20180730_13798766.htm.)
- [8] Leisner T. Should libraries engage in marketing?[EB/OL]. [2020-01-13]. <http://archive.ifla.org/IV/ifla61/61-leit.htm>.
- [9] Becker S A, Cummins M, Davis A, et al. NMC horizon report: 2017 library edition[R/OL]. [2020-01-06]. <https://www.libraries.rutgers.edu/rul/staff/planning/reports-other/2017-nmc-horizon-report-library-EN.pdf>.
- [10] IFLA. Global vision report[R/OL]. [2020-01-06]. <https://www.ifla.org/globalvision/report>.

饶 权 国家图书馆馆长,中国图书馆学会理事长。北京 100081。

(收稿日期:2019-11-26)