

公共图书馆服务标准体系构建研究

——以吉林省图书馆为例

0 引言

近年来,党中央、国务院高度重视公共服务的标准化工作。2018年,中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于建立健全基本公共服务标准体系的

指导意见》(中办发〔2018〕55号)中明确提出:“建立健全基本公共服务标准体系,以标准化促进基本公共服务均等化、普惠化、便捷化”^{〔1〕}。积极推进标准化建设、构建高质量的标准体系成为公共文化服务机构健康发展的现实需求和重要任务。

1 发展和研究现状

图书馆是一个标准化程度相对较高的行业,图书馆标准化工作与图书馆事业发展之间存在良性互动关系,传统的采、编、阅、藏业务标准与工作实践已经形成了同步发展、相互促进的良好态势。

截至2025年1月,通过全国标准信息公共服务平台、吉林省标准化数字服务创新平台以“图书馆”为关键词在标准名称中进行检索,获得现行国家标准23项、行业标准26项和地方标准47项。此外还有大量不以图书馆命名,但与图书馆业务、服务及管理工作密切相关的标准,数量众多、覆盖面广泛。但标准之间相对独立、分散,缺少联系和统筹。而图书馆服务是一个复杂的系统,涉及众多门类,零星、孤立的标准难以对图书馆事业发展起到有效的指导和推动作用。因此,如何基于图书馆事业的特点与规律,构建图书馆标准体系并应用于实践,成为当前图书馆界的迫切需求与重要议题。

图书馆事业发展因重视标准化工作而受益良多。因此,在图书馆理论研究领域,对标准化的研究也一直备受关注。大量专家学者致力于以标准化为切入点促进图书馆服务均等化、规范化的研究并取得了可喜的进展^[2-4],但现有公共图书馆标准化研究主要以图书馆标准制修订、图书馆标准解读、图书馆标准化建设实践总结为主,较少有研究者对图书馆标准体系建设方面进行深入探讨,关于图书馆标准服务体系的研究尚不成熟。

2 图书馆服务标准体系的构建策略

吉林省图书馆长期以来一直高度重视标准化工作,努力探索“标准化+公共图书馆服务”路径,并于2020年正式获批成为吉林省社会管理和公共服务标准化试点,成为吉林省首家图书馆标准化试点单位。在项目运行周期内,吉林省市场监督管理厅下拨经费合计24万元,全力保障试点建设工作顺利进行。

2.1 构建原则

吉林省图书馆按照GB/T 13016—2018《标准体系构建原则和要求》和GB/T 24421.2—2023《服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系》的规定和要求^[5],采用目标明确、全面成套、与时俱进原则构建标准体系框架。

2.1.1 目标明确原则

图书馆服务标准体系建设目标是搭建囊括省级公共图书馆服务、业务、运营和管理所有环节、以科学管理为重点、以规范服务为核心、以实现“一流资源、一流管理、一流服务”为目标的标准体系框架,实现标准化顶层设计,使图书馆服务工作稳步推进,全面提升吉林省图书馆的服务能力、服务水平与服务效益。图书馆服务标准体系综合考量省级公共图书馆全部服务项目及多元化用户的服务需求,同时,充分预见未来我国公共图书馆事业发展的新趋势、新模式、新技术、新问题和新需求,预留充足的扩充和更新空间,彰显标准体系对图书馆事业发展全局的指导作用。

2.1.2 全面成套原则

在法律法规、政策文件、方针、目标、计划、规划的指导下,全面采纳现行国家、行业和地方标准,并根据实际情况制定内控标准。注意标准之间,标准与法律、法规、政策、条例之间的衔接和联系,确保标准体系全面成套,涵盖所有服务、业务事项、服务提供过程中各类管理事项及保障事项。包含的服务内容广泛而丰富,实现了图书馆服务和标准化的有机结合和全链条、全过程覆盖。

2.1.3 与时俱进原则

标准体系并不是一成不变的,它与图书馆一样是不断成长的有机体,为确保标准体系的有效性,图书馆服务标准体系在运行过程中,不断评价改进、补充更新,包括对内控标准进行修订、废止,将新制定或新发布的各级标准及时纳入标准体系中。今后还将定期对标准体系进行修改完善,随着图书馆服务事项的扩大、服务功能的增加进行及时更

新,保证标准体系的适用性和时效性。

2.2 结构说明

图书馆服务标准体系框架采用3层次结构,即:第一层为服务通用基础分标准体系、属于指导层;第二层包括服务提供分标准体系和服务保障分标准体系、属于管理层;第三层岗位手册分标准体系,属于使用层。各层次上的分标准体系按照标准化对象不同进一步划分为子标准体系:公共图书馆服务通用基础分标准体系进一步划分为标准化工作、术语与定义、符号与标志和数据与统计4个子标准体系;服务提供分标准体系进一步划分为服务规范、业务规范、服务质量控制规范、运行管理规范和服务评价与改进5个子标准体系;服务保障分标准体系进一步划分为设施设备用品、环境与能源、安全与应急、财务与审计、人力资源、行政综合、法务与合同、知识管理与信息标准、党务9个子标准体系。该架构简洁实用,与现行图书馆和标准化政策并行不悖,使图书馆各项工作的开展有章可循,利于日后根据实际执行情况和外部环境变化进行拓展和完善。

2.3 标准统计

图书馆服务标准体系涵盖了图书馆不同类型的服务内容,共收录包括国家、行业、地方及内控标准在内238项标准。

2.3.1 按照标准级别进行统计

吉林省图书馆服务标准体系充分利用现行标准规范,同时注意结合自身实际制定内控标准补充空白,共包含国家标准102项,行业标准50项(包括:文化行业标准、新闻出版行业标准、汽车行业标准 and 建工行业标准),吉林省地方标准8项,内控标准78项。

2.3.2 按照标准类别进行统计

服务通用基础分标准体系中标准28项,包括标准化工作标准12项、术语与定义标准3项、符号与标志标准9项和数据与统计标准4项;服务提供分标准体系中标准77项,包括服务规范标准17项、业务规

范标准42项、服务质量控制规范标准6项、运行管理规范标准7项和服务评价与改进标准5项;服务保障分标准体系中标准118项,包括设施设备用品标准15项、环境与能源标准6项、安全与应急标准17项、财务与审计标准9项、人力资源标准7项、行政综合标准7项、法务与合同标准5项、知识管理与信息标准46项和党务标准6项;岗位手册分体系中标准15项。标准体系中绝大多数标准为推荐性标准。

2.4 构建流程

2.4.1 成立工作组,制定实施方案

吉林省图书馆成立了以馆长为组长、馆班子其他人员为成员的标准化试点建设领导小组,全面负责标准化试点建设工作。以红头文件的形式下发了《关于成立标准化工作领导小组的通知》和《吉林省图书馆(吉林省少年儿童图书馆)标准化管理章程》,制定标准化体系建设实施方案,通过明晰的规章制度来鼓励、支持和引导标准化工作发展。

2.4.2 收集、整理法律法规、政策文件及标准

运用文献研究、参考借鉴、专家咨询等方法,全面梳理《中华人民共和国公共图书馆法》《全国图书馆标准化工作“十四五”规划》《标准体系构建原则和要求》《服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系》《公共图书馆服务规范》《公共图书馆评估指标 第2部分:省、市、县级公共图书馆》等法律法规、政策文件和现行标准,研读公共图书馆服务标准化相关研究成果,把握公共图书馆建设与发展方向,收集整理相关国家、行业、吉林省地方标准及馆内相关制度文件,同时,参考了外省在公共图书馆建设与服务方面制定的地方标准,掌握公共图书馆服务关键环节和要素,为构建科学、合理、适用的标准体系框架打下良好基础。

2.4.3 编制图书馆服务标准体系表

在梳理相关资料和标准的基础上,按照公共图书馆服务和业务关键环节及要素,结合图书馆现有及将来可能涉及的服务项目、服务要求及关键环节,构建公共图书馆服务标准体系框架,并编制标

准明细表、标准体系编制说明和标准统计表,形成《公共图书馆服务标准体系表》,基本满足图书馆各项服务工作的开展需求,作为顶层设计可以较好指导标准化工作开展,也为下一步标准制修订计划提供了依据。

2.4.4 标准体系宣贯推广

吉林省图书馆多次召开工作筹备会和动员大会、部署标准化工作,克服疫情等不利因素的影响,积极组织相关人员参加线上线下不同形式的培训,深入学习标准化知识。同时,积极利用微信公众号、合作媒体等平台,宣传标准化工作开展情况,对外发布试点建设的最新进展。在全省乃至全国同行业中传播标准化理念,推广标准化经验,提高整个图书馆行业对标准化的关注度和认知度,充分发挥标准化试点建设的辐射和带动效应,让标准化理念深入人心。

2.4.5 标准体系修订完善

组织各部门主任及业务骨干积极开展内控标准研究、修订及实施效果评估工作,既要将标准化意识落实到图书馆服务中,更要将现有的优良成果上升为标准。通过召开座谈会等方式,邀请行业专家和一线工作人员对标准体系进行反复论证,了解标准体系在执行过程中存在的问题,根据反馈意见对其进行修正与完善。通过标准体系建设,各项服务更加规范,读者满意度不断提升,吉林省图书馆于第七次全国县级以上公共图书馆评估中被评为国家一级图书馆。

3 图书馆服务标准体系建设过程中的主要问题及建议

尽管图书馆服务标准体系基本保证了图书馆各项服务工作的顺利进行,但其中仍有一部分标准实施情况和应用效果并不理想,有待进一步优化。智慧图书馆标准方面的短板较为突出,难以对实际工作起到支撑和保障作用。由于所采用标准主要以推

荐性标准为主,导致强制性及权威性不足。内控标准文本内容与实际脱节的问题仍在一定程度上存在。此外,体系的科学性、合理性、可行性、推广性、普适性等均有待实践检验。究其原因,既有标准自身质量的问题,也有标准宣贯不力,内控标准制修订过程中员工参与程度不高,标准执行过程中检查不够严格等诸多因素。针对上述问题,给出如下应对建议。

3.1 进一步强化标准体系和内控标准的实用性

标准是用于指导实践的规范性文件,在今后的工作中,应当坚持从实际出发,注意平衡先进性与适用性之间的关系,通过实验验证,确保标准的有效性和可操作性,真正达到易学可用的程度。待标准相对成熟后再加以培训、宣传和推广,使工作人员能够正确理解、掌握和应用相关标准。此外,在安全生产领域更多采用国家强制性标准,以确保标准实施。

3.2 重视图书馆标准化人才培养

标准化人才队伍是构建和实施图书馆服务标准体系的核心力量,对图书馆标准化工作的长期稳定可持续发展具有重要意义。在图书馆标准化工作中,应当更多吸纳业务骨干和一线职工实质性参与标准的研制工作,使得标准来源于实际,服务于实际。积极通过专业培训、学术交流等方式,有计划、有步骤地培养图书馆标准化人才,力争建成一支集标准化理论、图书馆专业知识及服务能力于一身的高素质图书馆标准化队伍,为图书馆标准化工作的开展提供坚实的人力资源保障。

4 结语

图书馆服务标准体系的制定与实施,有助于强化公共图书馆的服务理念,提升服务质量与水平,切实满足用户需求。相信图书馆服务标准体系在不久的将来会愈发完善,并在全省乃至全国范围内的图书馆标准化工作中形成示范效应,为行业的标准

化建设提供借鉴经验，助力新时代公共图书馆事业
高质量发展。四