

智慧转型视域下我国公共图书馆服务标准规范发展路径

王浩

(国家图书馆, 北京海淀, 100081)

版权说明: 本文是根据知识共享署名 - 非商业性使用 4.0 国际许可协议进行发布的开放获取文章。允许以任何方式分享与复制, 只需要注明原作者和文章来源, 并禁止将其用于商业目的。

摘要: 标准是助推我国图书馆创新发展的重要手段, 本文在梳理国内外公共图书馆服务专门标准现状的基础上, 指出当前标准存在标准规范细分程度不足、实用性有待增强、规划可扩展性不足等问题, 在结合图书馆智慧服务标准建设需求基础上, 提出了智慧服务标准规范特点及发展路径, 旨在为推动我国公共图书馆智慧服务发展提供参考借鉴。

关键词: 智慧转型; 图书馆服务; 标准规范

DOI: <https://doi.org/10.62177/apesd.v1i2.1616>

一、引言

随着大数据、云计算、物联网、区块链、人工智能等新型智慧技术的发展及其在公共图书馆各个方面的应用实践, 图书馆服务开始朝着智慧化转型发展。图书馆服务标准作为与图书馆服务直接相关的标准规范, 是指导我国图书馆开展服务, 提高服务效能、推进服务均等化的重要方式之一。图书馆服务内容、服务形式的智慧化也对我国图书馆服务标准规范产生了新的要求。

二、公共图书馆服务专门标准

公共图书馆服务标准是由各国政府主管部门或图书馆专业组织, 或政府指定的专门委员会负责研订, 其内容多根据图书馆设置的目标, 就图书馆服务所应达到的素质要求及图书馆经营涉及的具体条件(如藏书、人员、经费及建筑设备等)所应达到的最低数量要求做出规定^[1]。鉴于多数公共图书馆通用标准规范均包含服务相关条款, 为保障研究的精准性与统一性, 本文仅将名称明确聚焦服务领域的公共图书馆服务专门标准作为核心研究对象。

(一) 国外服务专门标准制定颁布情况

国外服务专门标准发布主要指由国际组织或各国图书馆行业协会等相关机构所制定的与公共图书馆

作者简介: 王浩(1991-), 男, 馆员, 研究方向: 图书馆政策研究、资源建设与服务, E-mail: 523977901@qq.com。

基金项目: 无。

服务直接相关的标准、指南或者规范等。其国际图书馆协会联合会（简称 IFLA）作为世界图书馆界最具权威和影响力的专业性国际组织之一，早在 1982 年制定颁布了《多元文化社区：图书馆服务指南》；在 2001 年制定颁布《IFLA 公共图书馆服务指南》，并于 2010 年颁布第二版，作为指导图书馆开展服务的重要文件。此外 IFLA 面向不同服务人群，先后出台《图书馆青少年服务指南》（1992 年）、《盲人图书馆服务指南》（1998 年）、《读写障碍人士图书馆服务指南》（2000 年）、《婴幼儿图书馆服务指南》（2007 年）等十余项标准。

英国于 2001 年开始实施《全面高效的现代化公共图书馆——标准与评估》，2006 年在此基础上颁布了《公共图书馆服务标准》，评估指标由原来的 19 项指标删减为 10 项，此后于 2007 年和 2008 年先后进行修订，内容包括馆藏的丰富性与及时更新、场所分布的合理性、设施的完善性与充足性、读者满意度等多项指标^[2]。

澳大利亚图书馆协会于 1990 年制定《迈向优质服务：澳大利亚公共图书馆的目的、目标和标准》，此后于 2011 年制定《超越优质服务：澳大利亚公共图书馆标准与指南》，成为澳大利亚全国性的公共图书馆服务标准。该标准从图书馆管理、人员、馆舍、馆藏、图书馆活动以及馆际互借等各方面对整个国家的公共图书馆服务提供了指南与标准规范^[3]。

（二）国内服务专门标准制定颁布情况

我国图书馆行业相关标准规范按标准性质不同，分为国家标准、行业标准、地方标准、社会团体标准等。在国家标准方面，2012 年《公共图书馆服务规范》正式实施，对公共图书馆服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈等内容做了规定。作为我国图书馆规范体系的首个服务类标准，其发布填补了我国图书馆标准规范体系中服务类标准规范成果的空白，对于改善公共图书馆服务的条件、提高公共图书馆服务的整体品质、提高公共图书馆的服务效能和管理效益具有重要意义^[4]。2023 年发布修订版，在原有规范基础上增加了数字化服务、总分馆体系建设标准化内容等，目前正处于审核发布阶段。随着我国对老年人、未成年人、残疾人等特殊群体基本文化权益保障的重视，国家市场监督管理总局、国家标准化委员会近些年先后发布了《公共图书馆少年儿童服务规范（2018 年）》《视障人士图书馆服务规范》（2018 年）《公共图书馆读写障碍人士服务规范（2020 年）》《公共图书馆听障人士服务规范》（2021 年）等面向特定对象的服务标准，主要从服务对象、服务资源、服务内容与形式、服务要求等作出了标准规定。我国图书馆服务国家标准主要呈现面向图书馆基本服务以及特定对象服务的特点。

在行业标准方面以文化和旅游部发布的文化行业标准为主，目前已发布的行业标准较少，分别为《图书馆参考咨询服务规范》（2015 年）和《社区图书馆服务规范》（2016 年）。其中《图书馆参考咨询服务规范》作为我国首个围绕参考咨询为主题的行业标准，对图书馆推进和实施参考咨询服务发展具有重要意义。

地方服务标准是我国图书馆服务标准的重要组成部分，在国家有关部门的积极倡导下，许多地区也结合当地实际制定了图书馆服务标准，目前已发布有 10 余项，如江苏省（2013 年）、浙江省（2016 年）发布的本省《公共图书馆服务规范》，宁波市发布了《乡镇（街道）图书馆建设与服务规范》（2016 年）等，这些规范标准在服务设施与环境、服务开放时间、服务内容与方式、服务保障与监督等方面做出了规定，成为公共图书馆服务效能提升的重要抓手^[5]。此外安徽省围绕特定服务发布了《公共图书馆阅读推广志愿服务规范》（2021 年），深圳市围绕新型技术应用与服务，发布了《公共图书馆智慧技术应用与服务要求》（2021 年）。从服务专门标准发布来看我国图书馆服务标准总体呈现以国家标准为基础，地方标准为主导、行业标准为补充的整体格局。

总体而言,国内外公共图书馆服务专门标准虽然总体数量不少,但存在细化程度不足、更新速度较慢等短板,无法满足新时代公共图书馆智慧化转型、多元化用户需求等现实需要。

1. 标准规范细分程度不足

随着我国公共图书馆的不断发展,人民对文化的需求日益增长,对图书馆的服务也有了许多新的要求与变化。过去图书馆的服务可能主要集中在读者咨询、借阅服务上,但随着我国社会及技术发展,图书馆在免费提供基础服务上还要广泛开展参考咨询、社会教育、个性化知识服务等工作。2017年颁布的《中华人民共和国公共图书馆法》第二十三条、第二十五条明确规定了“公共图书馆应当免费向社会公众提供公益性讲座、阅读推广、培训、展览等服务;为国家机关制定法律、法规、政策和开展有关问题研究,提供文献信息和相关咨询服务。”而当前我国公共图书馆服务专门标准较少,更多的是以业务、技术类标准为主,以公共图书馆服务为主题的标准研制与发布有待进一步加强。此外,我国近些年发布了较多面向特殊群体的服务标准,但在一些重点领域标准仍须进一步细分完善,如图书馆智慧技术应用服务、多元化服务等标准规范。

2. 标准规范实用性有待增强

现有服务类标准指标不够灵活、科学,可操作性有待提高,更多侧重对服务资源条件的保障及服务效能监督评价,对服务方式方法指导较少。且在服务质量指标设定中更多为区间或最低标准,缺乏对人均指标的引用,无法更好地适用于不同地区的图书馆实施。

3. 标准修订频率较慢,规划可扩展性不足

一个标准的出台与执行绝不是一劳永逸的,而随着社会、技术、经济、图书馆事业的发展,现有标准可能不能完全适用于当前图书馆服务发展,特别是在智慧化转型的当下,现有标准可扩展性不足,缺乏智慧服务元素。相较美国、英国、日本等国家每3-5年对图书馆服务标准进行修订而言,我国现有服务标准修订频率较慢,标准制定过程周期长、更新慢,难以符合用户对个性化、智慧化服务的需求。

三、图书馆智慧服务标准建设的需求分析

随着图书馆智慧服务的研究与发展,已有许多公共图书馆服务转向了智慧化道路发展。标准化工作是各个行业获得健康有序发展的一个必经之路,一个国家或者一个机构如果在某个行业的标准化工作方面取得领先地位,那么这个国家或者机构也将在这个行业取得绝对发展优势^[6]。因此,公共图书馆开展智慧服务标准的建设工作具有重要的战略和实践意义。

虽然目前有关图书馆智慧服务有较多的研究进展和成果,但大多集中在智慧服务的定义、特征、模式等研究,关于图书馆智慧服务建设标准规范等实践方面的探讨较少。现有图书馆服务标准中虽然也有涉及智慧服务元素的指标,但更多体现在图书馆数字化方面,不能体现出智慧服务的特点与需求。

此外图书馆智慧服务的基础是大数据、人工智能、区块链等技术的应用,需要基于数据驱动,建立在大量的数据分析与处理基础上,对来自图书馆内外部数据进行全面采集、标示、集成及分析^[7]。因此,传统的管理理念及服务手段面临着严峻挑战,图书馆智慧服务方式可能由原先主要是线下人工的一对多、一对一服务,变成了基于智慧化的线上线下相结合的虚拟智慧服务,服务内容及渠道也可能随着技术的不断发展而进一步扩展。标准是通过标准化活动,按照规定的程序经协商一致制定,为各种活动或其结果提供规则、指南或特性,供共同使用和重复使用的文件^[8]。制定图书馆智慧服务标准,有助于对图书馆应用先进技术开展智慧服务提供指引与指导,更好地推动图书馆智慧服务的落地实施。

四、公共图书馆智慧服务标准规范建设建议

（一）公共图书馆智慧服务发展特点

2020 年国家图书馆提出建设全国智慧图书馆体系，上海、深圳等地的公共图书馆也纷纷开展智慧图书馆的研究与建设工作，借助新兴技术进行智慧化转型成为图书馆未来发展的新战略。智慧图书馆是一种面向未来的图书馆新发展理念，一方面要求图书馆应用智慧化技术手段进一步提高管理水平和服务效率，为用户获取知识信息提供更加便捷高效的支持，另一方面突出强调立足人的智慧活动需求，主动提供更加专业、精准的知识信息服务^[9]。而智慧服务作为智慧图书馆构建的目标与要求，主要特征包括：

1. 交互性

图书馆的智慧服务应当是在合适的时间、合适的地点以合适的方式向读者提供其所需的资源或服务，整个过程以一种自动的、人性化、个性化和交互式的方式提供，甚至当读者还未提出服务请求时就能告知或推送信息^[10]。智慧服务强调以人为本，不仅仅是数据的收集与处理，而是通过大数据、人物画像等技术，采集读者数据，分析读者的活动行为、阅读行为，主动对读者需求作出预判，并提供相应的服务。同时通过智能问答系统、智能自助设备等同用户展开交互服务，构建良好的交流环境。

2. 知识性

图书馆智慧服务是建立在知识服务基础之上的，是个体将现有的隐性知识和显性知识转化为自身的理性智慧、价值智慧和实践智慧以及智慧产品的过程，是一个“转知成慧”的过程^[11]。智慧服务需要以知识服务为核心，面向不同用户群体、不同读者需求，通过对知识内容加工、挖掘、关联、整合等提供多元化的读者服务。

3. 体验性

智慧服务是面向多平台、多终端，支持移动化、虚拟化、扩展现实、智能交互等技术的接入，强调服务的易用性、体验性和友好性^[12]。借助相关技术、智能设备，为用户提供自动化、高效率的服务，包括通过智能技术为用户提供环境感知类服务，加强服务深度如智能定位导览、智慧书架、感知走廊等。通过虚拟现实、数字孪生等技术，为用户提供移动增强实境、知识沉浸等服务，如虚拟馆藏、虚拟馆舍等^[13]。

（二）公共图书馆智慧服务标准规范发展路径

我国现有服务专门标准按照规范内容可以细分为基本服务标准、特定服务标准和特定对象服务标准。智慧服务标准规范可以结合图书馆智慧服务的服务内容及服务方式等特点，将智慧服务标准规范框架细分为智慧服务提供标准和智慧服务保障标准两个层面。

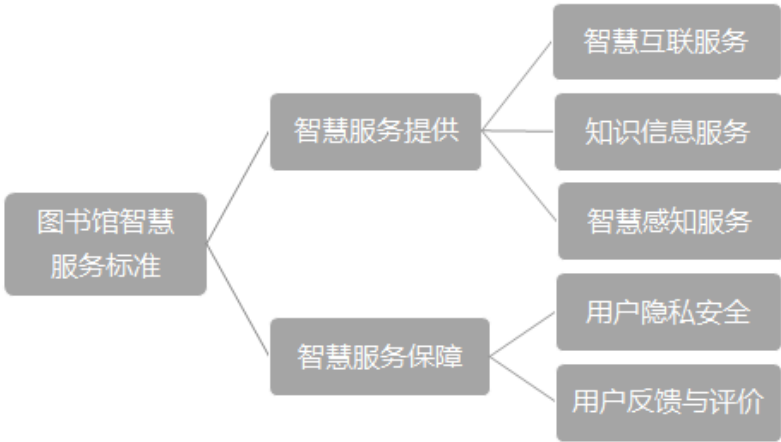


图 1 图书馆智慧服务标准规范框架

智慧服务提供包括智慧互联服务、知识信息服务、智慧感知服务三个层面。其中智慧互联服务主要指基于应用终端的语音交互、信息共享等服务,包括智能问答、人工智能咨询等服务的规范;知识信息服务主要指面向不同用户的实现知识提取、知识组织、知识分析等服务,是实现知识生产、传播、消费的全链条延伸拓展,包括知识推送、知识应用、个性化推荐(含主动推荐、被动推荐以及可选择性的适时推荐)等服务的规范;智慧感知服务主要指泛在环境下为提升服务智慧化、人性化的对用户行为、需求进行感知的服务。包括生物识别、感知识别、无感借阅等服务的规范。

智慧服务保障包括用户隐私安全、服务反馈与评价两个层面。用户隐私安全主要指对用户信息进行采集、传输、存储、应用等过程中的个人隐私信息安全。重点考虑用户隐私保护的方法和渠道等,平衡信息合法搜集与侵犯用户隐私之间的度,对信息搜集与使用的程度进行标准规定。包括用户信息认证、用户信息使用的规范;服务评价与反馈主要指对用户开展智慧服务过程中的服务效能评价及反馈标准规范。

此外智慧服务标准规范建设还应注意以下几个方面:

1. 突出智慧特色,重点围绕服务内容与服务形式制定标准

图书馆的服务标准的设立主要用于解决图书馆为谁服务、如何服务,以及服务过程的质量控制、目标管理和效能提升等问题^[14]。近年来由于图书馆智慧化转型的兴起,需要制定和确立的标准规范非常多,许多公共图书馆也围绕智慧图书馆建设打造了智慧图书馆标准规范体系。智慧服务标准规范的建设应重点强调如何开展智慧服务,如何保障智慧服务,突出服务内容、服务形式、服务评价等规范,而智慧服务涉及到的资源层面、环境层面等则应在资源规范、空间规范中体现。此外图书馆智慧服务标准是在现有服务上的智慧化提升与扩展,其更应该强调智慧化,原有图书馆服务标准中的基本指标不应在图书馆智慧服务标准中出现,避免重复建设,造成标准实践应用的复杂性。现有标准中含有智慧化元素的可继续使用,但要注意融入智慧元素。

2. 智慧服务标准规范应重视不同服务群体,加强标准细分

老年人、未成年人、残疾人等是我国图书馆服务的特殊群体,其相较大众读者而言对图书馆服务会有更多特殊需求。且图书馆智慧服务是将智能技术贯穿到服务的整个过程,特殊群体可能相较其他大众用户更缺乏一定的技术素养和数据素养,不能很好地体验到智慧服务带来的效果。国务院办公厅在2020年就出台了《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》^[15]专门强调要推进互联网应用适老化改造。因此在制定服务标准时应尽量根据不同群体的需求加强对智慧服务标准的细分,明确不同服务群体的服务重心。如面向老年人群服务时更强调其适老化智慧服务开展程度及效能,包括智能导览服务、智能追踪服务等。

3. 加强对智慧服务量化指标的引入

标准具有指导实践的意义,虽然当前业界对图书馆智慧服务的相关研究较多,但在实践过程中许多馆员对于如何开展智慧服务,怎么样的服务是智慧服务还较为迷茫,且现有服务标准更多为定性指标,应尝试增加量化指标的引入,将图书馆智慧服务所必须的服务内容设立量化标准。量化指标的引入,既可以加强图书馆智慧服务的实践,也可以更好地平衡不同地区、省市县不同馆之间的智慧服务实施,加强标准的通用性。如智慧服务是具有主动性的,在制定指标时可规定每日人均开展主动性智慧推荐服务的次数。

4. 借鉴其他领域内有关智慧服务建设的标准规范

随着智慧城市、智慧社区建设速度的不断提升,以及人工智能等新型技术的合理应用,我国许多城

市已从起初的工作城市逐步发展为数字城市及智慧城市^[16]。智慧城市建设及相关技术应用标准也取得了一定的进展。如2013年我国出台《中国智慧城市标准化白皮书》^[17]系统性阐述了智慧城市标准体系框架。2019年发布的团体标准《信息技术人工智能服务能力成熟度评价参考模型》、对人工智能服务的智能服务、安全隐私等进行了标准规定,提出了服务能力成熟度评价模型等。2021年发布的人工智能标准化白皮书(2021版)^[18]提出了人工智能标准体系框架等。图书馆智慧服务标准可以借鉴现有成熟标准规定中的有关智慧服务的内容,结合图书馆自身智慧服务需求,加以引用与借鉴。

五、小结

目前不少图书馆将自己的服务贴上了智慧服务的标签,实际上仍然仅是有智能辅助的知识服务,还谈不上真正的智慧服务^[19]。图书馆智慧服务转型发展还任重道远。研究和制定图书馆智慧服务标准规范将会更好地推动图书馆智慧转型发展,促进图书馆智慧服务的快速落地。

利益冲突

作者声明,在发表本文方面不存在任何利益冲突。

参考文献

- [1] 文化部图书馆事业管理局科教处. 世界图书馆事业资料汇编 [M]. 北京: 书目文献出版社, 1990:111.
- [2] 周玉红. 英国公共图书馆服务标准调整及其启示 [J]. 图书馆杂志, 2009, 28(1): 57-63.
- [3] 张轶. 国外公共图书馆业务规范概览 [J]. 图书馆建设, 2019, (4): 34-40.
- [4] 王世伟. 《公共图书馆服务规范》的编制及其特点论略 [J]. 国家图书馆学刊, 2012, 21(2): 6-11.
- [5] 冯佳. 公共文化服务标准中的公共图书馆 [J]. 中国图书馆学报, 2016, 42(03): 91-102.
- [6] 刘兹恒. ISO、IFLA 图书馆标准规范体系研究 [M]. 北京: 国家图书馆出版社, 2016: 1.
- [7] 郭欣萍. 面向智慧图书馆的专业化服务发展探究 [J]. 图书馆建设, 2021(06): 24-29.
- [8] GB/T2000.1-2014, 《标准化工作指南第1部分: 标准化和相关活动的通用词汇》[S].
- [9] 饶权. 全国智慧图书馆体系: 开启图书馆智慧化转型新篇章 [J]. 中国图书馆学报, 2017, 47(01): 4-14.
- [10] 刘炜, 刘圣婴. 智慧图书馆标准规范体系框架初探 [J]. 图书馆建设, 2018(04): 91-95.
- [11] 黄幼菲. 公共智慧服务——图书馆知识服务的高级阶段 [J]. 情报资料工作, 2012(5): 83-88.
- [12] 程焕文, 钟远薪. 智慧图书馆的三维解析 [J]. 图书馆论坛, 2021, 41(6): 43-55.
- [13] 石婷婷, 徐建华. 国内智慧图书馆研究与实践进展 [J]. 图书馆学研究, 2021(14): 2-11+27.
- [14] 饶权. 中国图书馆事业发展报告(图书馆标准化卷) [M]. 北京: 中央编译出版社, 2019: 41.
- [15] 国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知 [EB/OL]. [2020-11-24]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2020-11/24/content_5563804.htm?trs=1
- [16] 孙勇, 刘丽莉. 智慧城市背景下 AI 智能城市标准化研究 [J]. 大众标准化, 2022(05): 1-3.
- [17] 中国电子技术标准化研究院. 中国智慧城市标准化白皮书 [EB/OL]. [2014-09-28]. http://www.cac.gov.cn/2014-09/28/c_1112661626.htm
- [18] 中国电子技术标准化研究院. 人工智能标准化白皮书 [EB/OL]. [2021-7-19]. <http://www.cesi.cn/images/editor/20210721/20210721160350880.pdf>
- [19] 柯平. 关于智慧图书馆基本理论的思考 [J]. 国家图书馆学刊, 2021, 30(04): 3-13.