

巴黎城市公共图书馆服务政策与实践述略*

石宏如

(上海图书馆,上海 200031)

[摘要] 巴黎的城市图书馆的服务与其制定的服务政策密切相关,本文通过介绍巴黎的一些公共图书馆服务政策和相关实践,试图为制定图书馆服务政策的重要意义提供有效的依据。

[关键词] 巴黎市 公共图书馆 服务政策

[中图分类号] G259.565 [文献标识码] A

完善的图书馆服务政策对保障图书馆的服务和发展具有重要的意义,在负有世界文化之都盛名的巴黎,其城市公共图书馆的服务政策和实践值得我们关注。

法国首都巴黎市的整个城区分成 20 个区,市区总面积 105.4 平方公里,市区居住人口数 2010 年 1 月为 2 268 265,这也是巴黎市的公共图书馆主要辐射的服务面积和服务人口^①。巴黎官网 paris.fr 的图书馆链接(2012-5-1)显示,目前巴黎地区整体的图书馆服务网络由四大类型的图书馆构成:一,巴黎市立借阅图书馆和专业图书馆;二,法国文化交流部直属的大型综合性图书馆;三,外国机构开办的图书馆;四,大学图书馆。前 2 类所属的图书馆的服务对象是所有生活、逗留在巴黎的民众,属于公共图书馆的范畴。

1 巴黎市立图书馆系统的服务政策

巴黎市实行分别对应外借馆和专业馆的 2 个全市性统一的服务条例,条例均于多年前由市政府发布,它们是《巴黎城市市立图书馆服务网络遵守条例(Règlement du Réseau des bibliothèques municipales de la Ville de Paris)》,《巴黎城市专业级和文化遗产级图书馆遵守条例(Règlement des bibliothèques spécialisées et patrimoniales de la Ville de Paris)》。除了后者根据馆藏、馆舍的珍稀和宝贵,有一些特别的保护性规定,2 个条例的内容基本一致。条例中的各项条款既规定了保障读者自由、平等享用图书馆文献资源和设施设备、免费获得书刊借阅等基本服务的权利义务,也要求读者自觉履行爱护图书馆的馆藏文献和公共设施、合法使用图书馆信息资源、尊重馆员及其他读者、维护图书馆环境秩序等义务。服务网络的各种具体、细致的借阅服务规定均以这 2 个服务条例为依据。

市立图书馆对所有人开放,无论是成人还是孩

童,无论是否巴黎市民,均可办理借阅证。每个市立外借馆都有提供办证服务,办理借阅证手续简单:仅出示任何一种有效身份证件或居住证明单据,即可当场免费获得图书馆一卡通年卡,读者每年应验证一次。如一卡通丢失,申报后 15 日即可重领。读者凭卡可去任何一家市立图书馆。

市立外借馆免费提供外借书刊、连环画、语言教材、乐谱和音乐磁带在内的各类文献,免费提供上网;租借 CD 音乐唱片、录像带和 DVD 需要交付低廉的年费,CD 需 30.50 欧元,DVD 需 61 欧元。文献的借阅期一般为 3 周,如无人预约,可续借 2 次,最长为 63 天。每个读者在一家外借馆借阅数为 20 件,其中 DVD 限于 4 件,每个读者在全市图书馆网的合计借阅数最多为 60 件。部分新上架文献,有外借一周标识,放在专门的书架或展示柜台,此类文献读者每次只可借阅一周,借阅数限于 3 件。外借文献必须归还到原来借取的图书馆内,不可异馆归还。每个读者可以通过线上或实地预约 10 件不同载体的文献,到文献馆藏的所在馆办理借阅,中心储备书库图书馆的馆藏可任意选择一家外借馆提取。凡借阅逾期,逾期费成人每天 0.15 欧元,儿童每天 0.07 欧元,儿童逾期也可以停借 2 周替代逾期费。每件文献逾期超过 7 天,一卡通即被锁住。逾期费累计达到 15 欧元,将上报负责税收的国家财务局处理。

由市立借阅图书馆和专业图书馆共同组成的城市社区公共图书馆服务网络,布局合理、设施先进、功能完善。巴黎的公共图书馆从馆藏到服务都追求多样化、现代化。巴黎市政府下辖的所有图书馆的总体馆藏内容丰富,载体多样,650000 件 CD 唱片为法国各城市图书馆总可供量之最。据 2003 年一项

① 文中数据,除另有标注,均来自各图书馆机构年报、INSEE 机构。

* 本文系国家社会科学基金重点项目“国际大都市图书馆服务体系研究”(11ATQ001)阶段性成果之一。

对巴黎市立图书馆读者的调查显示,读者群的平均年龄是37.8岁,女性比例占56%,这些女性或首次就业于中上层职业或属于非在职人群。33%的巴黎居民表示到某家巴黎市立图书馆注册办过证。2012年市立图书馆总外借量达到14140000件,平均每个图书馆开放日外借量54000件。^①

表1 巴黎市立图书馆主要服务数据^②

馆藏总量	3 500 000 件
注册读者数	超过 330 000 人
年度到馆人次	8 500 000 人次

巴黎的公共图书馆积极关注弱势群体,包括残障人士和失业群体。在市立图书馆系统的馆藏中目前包括有声成人读物34 200册(5 000种),有声少儿读物27 900册(4 600种),大字体读物15 700册,有供聋哑群体使用的书刊、视障人在线阅读的多媒体资料等。为残障或高龄人士提供送书服务。2003年起,有10家馆开始提供使用阅读机和视频放大镜。2006年特别开设了方便视障人士在线阅读报刊的网站。

2 位于巴黎的法国国家图书馆的服务政策

除了可以得到城市图书馆网络的服务,得益于巴黎为国家首都的地利,巴黎的城市居民还同时有幸享受多家地处巴黎的多所直属法国文化交流部的大型综合性图书馆的服务,其中法国国家图书馆是法国最大的图书馆,也是世界上屈指可数的大型图书馆。

法国国家图书馆作为单体的国立图书馆,与巴黎的市属图书馆系统并没有行政上的联系,但是既同城又同行,业务往来理所当然。法国国家图书馆与市立专业馆之间自1983年起就通过一系列的合约开展合作,合作内容包括馆藏、书目数据、资金等方面,法国国家图书馆充分认可巴黎市立专业馆网络的专业收藏水准,2006年起与巴黎市府订立协议轴心馆的合约,寻求更有效的合作。1995年巴黎市成立阅读观察委员会(OPLPP),法国国家图书馆就此以该委员会成员机构的名义,对巴黎城市图书馆网络的服务进行指导。法国国家图书馆的服务政策的制定无疑也在一定程度上会影响着巴黎其他图书馆的服务政策。

在服务规章方面,法国国家图书馆对日常服务中开放时间、图书流通时间、费用等方面均有明确规定。新馆服务开放时间全年天数和每天开馆时间均多于其他分馆。每年固定的13天节日和年度闭馆期不开门,2012年的年度闭馆期是9月上半月的14天。此外,周一、周日不同区域的开馆时间有所区别。图书馆不提供外借服务,馆内阅览服务的时间与开门时间同步开始,晚上都早于关门时间结束,花园底层提早3小时。法国国家图书馆实行分层服

务。儿童区面向儿童,规定须由持有读者证的成人陪伴,一名成人最多带3名儿童,儿童免费。学习区面向大众,办证费用低廉。研究区有身份条件限制,并需通过审核。在费用方面对学生和残障人士都有相应的优惠减免规定。其中,学习区、阅览区和展览区共同的免费对象有:失业者;社会救助对象,残障人士和陪同人员;国立文献学院(École nationale des Chartes)、国立高级图书情报学学校(l'ENSSIB)和国立文化遗产学院(Institut national du Patrimoine)学生;图书馆、档案馆、博物馆等机构的公务员、研究人员、雇员;本馆职员和退休人员。凡遇读者证遗失,补卡费2欧元;但如遇读者证故障或可提供被偷证明,都可免费补办。

目前法国国家图书馆还公布实施有多个条例:《法国国家图书馆的公共开放区域遵守条例(Règlement des espaces de la Bibliothèque nationale de France ouverts au public)》,《法国国家图书馆内使用信息设备的规定(Charter du bon usage des équipements informatique a la Bibliothèque nationale de France)》,《法国国家图书馆广场区域遵守条例(Règlement de l'esplanade de la Bibliothèque nationale de France)》。三个条例内容详尽、规定细致,目的、范围明确,主要在针对保障公众权益,维护场所秩序,保护他人安全等方面规范读者的言行举止。《公共开放区域遵守条例》的篇幅最长,分为3个章节共89条。上述这些条例中规定,图书馆必须明示开放时间、准入证件、准入手续;规定图书馆对读者失窃损失免责;规定读者不得传教、分发传单、收集签名,不得浏览涉及种族歧视等不良页面,不得穿溜冰鞋滑行,不得带狗进入(导盲犬除外)包括广场在内的法国国家图书馆区域,规定对广场上的市场调查类的行为实行监管。另外对安检、随身物品规格、甚至广场的突发急救流程都有详细规定。

在服务标准方面作为文化部下属的主要运作机构,为了更好地完成其文化推广、研究和保存的重要使命,法国国家图书馆与文化部之间订有详细的绩效合同。合同经该馆董事会审核通过后提交文化部签署。合同文本中涉及服务的绩效目标都可被视作法国国家图书馆的服务标准。服务标准也随着合同的更新而不断变化,与时俱进。最新一期的合同是《2009-2011年绩效合同(Contrat de performance 2009-2011)》,2011年6月这份合同获批延长至2013年。例如合同对Gallica的读者满意度指标从

^① 数据来自2013-3-22巴黎官网paris.fr的图书馆链接。

^② 表1数据来自2012-5-1巴黎官网paris.fr的图书馆链接。

2009 至 2013 年, 每年分别为 70%、80%、85%、90%、92%, 2011 年实际达到 95%。2011 年对呈缴

本的图书的编目平均时限的规定指标是 5 周, 在业务力量配备充足的条件下该年度实际达到 4.4 周。

表 2 法国国家图书馆读者服务费用

读者证类别	读者证类别		全价 (欧元)	优惠价 (欧元)
	学习区读者证费	3 天证		8
15 天证		45	25	
1 年证		60	35	
研究区读者证费	1 天证		3.5	
	1 年证		38	20
读者证功能扩展费	读者证类别	扩展功能	增加费用	
			全价 (欧元)	优惠价 (欧元)
	学习区 1 年证	研究区 1 年	22	15
	学习区 1 年证	研究区 15 天	7	5
	研究区 15 天证	研究区 1 年	15	10
展览区参观票	展览和参观票类别		全价 (欧元)	优惠价 (欧元)
	1 次展览票		7	5
	2 次展览套票		10	7

为了提供优质专业的服务, 法国国家图书馆制定并完善多种工作条例, 力求实现业务的标准化, 2005 年发布的《法国国家图书馆文献采访条例 (Charte documentaire des acquisitions de la Bibliothèque nationale de France)》, 顺应时代变化和机构发展的需要, 整合完善了 1993 以后的该馆各类采访条例, 条例对馆内所有 14 个业务部门的部门使命、收藏传统、采访政策、采访渠道、操作模式, 都有详细的描述和规定。另外法国国家图书馆的数字图书馆方面也及时制定了《Gallica 文献条例 (Charte documentaire de Gallica)》, 《数字化工作规范 (Charte de Numérisation)》等。

在完善本机构各项制度的同时, 法国国家图书馆更注重严格执行相关的国家法规。法国国家图书馆是法国的呈缴本法法规的实际执行机构, 呈缴本法随着文化出版、传媒业的发展不断更新, 尽可能覆盖所有形式的文献, 目前网络文档也已被纳入呈缴范围。法国国家图书馆在制定工作和服务规章或制定政策中, 尊重国家法律, 比如《遗产法则》, 《版权法》, 《环保章程》, 《保障残障群体平等权益 2005 年 2 月 11 日法令》等。法国国家图书馆依照《保障残障法令》, 除了主动完善服务条件、设备, 还经常组

织专门面向员工、服务残障人士志愿者、残障人士的各类培训。

明确而系统的公共图书馆服务政策可以为公共图书馆的服务活动提供管理的规范和依据, 公共图书馆服务政策所要求的理念和责任需要通过各种具体细致的图书馆规章制度得到阐释与实践。关注巴黎市立图书馆系统和法国国家图书馆的各项服务政策和实践, 意在尝试一悟这个文化都市能够为公众提供有效的公共图书馆服务的诀窍。

参 考 文 献

[1] <http://www.paris.fr/bibliotheques> [EB/OL]. [2012-12-21]
 [2] Reglement du Reseau des Bibliotheques Municipales de la Ville de Paris [R/OL]. http://www.paris.fr/loisirs/bibliotheques/presentation-duplique/rub_145_actu_100141_port_24749. [2011-11-21]
 [3] Reglement des bibliotheques specialisees et patrimoniales de la Ville de Paris [R/OL]. http://www.paris.fr/loisirs/bibliotheques/presentation-duplique/rub_145_actu_100141_port_24749. [2011-11-21]
 [4] http://www.bnf.fr/fr/acc/x_accueil.html [EB/OL]. [2013-3-21]
 [作者简介] 石宏如, 上海图书馆采编中心副研究员。

On Service Policies and Practices of Public Libraries in Paris

Shi Hongru

[Abstract] Library services are closely related to their services policies. By introducing some service policies and practices of public libraries in Paris, the paper is trying to prove effectively the importance of the development of the library services policies.

[Key words] Paris; France; Public libraries; Service policies