

伦敦创意店对国际大都市图书馆 评估体系的启示

施 雯 周玉红

上海图书馆 / 上海科学技术情报研究所 上海 200031

[摘要] 对英国伦敦创意店进行分析。探讨这类集传统借阅服务、数字化服务、终身教育、社区整合功能为一体的现代化图书馆在国际大都市内的兴起对构建一套符合相应发展趋势和发展需求的评估体系的启示。这套评估体系,视野需覆盖图书馆的传统服务和现代化服务,在功能方面,需同时实现评估现代化图书馆发展成效和引领其发展水平的作用。

[关键词] 国际大都市图书馆 图书馆评估体系 创意店

[分类号] G251

The Enlightenment of Idea Stores in London to the Evaluation Index System of Metropolitan Libraries

Shi Wen Zhou Yuhong

Shanghai Library/Institute of Scientific and Technical Information of Shanghai, Shanghai 200031

[Abstract] This paper introduces the rise of the new modern libraries —— Idea Stores in London, which combine the best of traditional library and information services with first class lifelong learning opportunities in comfortable and friendly surroundings. This paper also gives comments on these new modern libraries' enlightenment to constructing the evaluation index system of metropolitan libraries, which should cover the traditional and modern library services, could evaluate and lead the development of modern library simultaneously.

[Keywords] metropolitan library evaluation index system of library idea Store

1 伦敦创意店(Idea Store)等现代化图书馆的兴起

1.1 国际大都市对公共图书馆的现代化需求

2003年2月,英国文化、传媒和体育部(DCMS)发布的《未来发展框架:下一个十年的图书馆、学习和信息》报告^[1](Frame-work for the Future: Libraries, Learning and Information in the Next Decade,下文简称《框架》)指出,公共图书馆所提供的服务需根据时代的变革,作出相应的战略调整,以更好满足用户需求。这一具有前瞻性的纲领性文件提醒人们注意:信息技术的发展、经济迅猛凸现的文化滞后以及随之而来的社会问题等,都对公共图书馆的发展提出了更高的现代化的服务需求。进一步思考,随着一些著名城市日渐演变为“地球村”内的社会、经济和文化地标,这些国际化大都市面临的问题必然更为严峻;身处其中的公共图书馆,首当其冲要面临更大的挑战。新加坡国家图书馆在《2010年的图书馆》^[2]发展战略中,将“创造充满生机的社会化学习网络;建设自立自足的学习社区;为图书、信息、知识从业者提供一个支撑”环境等作为预期发展目标,显示出国际大都市图书馆在城市发展

中需要具备的现代化功能:

1.1.1 信息技术发展引发对数字化服务的需求 网络化、虚拟化、多媒体等数字化时代的特征,令图书馆的典藏、服务和管理等都在经历革命性的变化。大都市的快节奏和知识需求的高强度,令读者要求图书馆提供更多无处不在的便捷服务。

1.1.2 经济的迅猛发展需求更多知识的补给 大都市的发展,要求图书馆不仅仅是书籍或其它阅读载体的储藏室,更应成为知识的传播者、城市的大课堂和经济发展的支柱。

1.1.3 城市发展引发的社会问题 大都市中心城区的扩张、人口的增加、外来移民的增多等,引发社会排斥^①、居民社区认同感淡漠、文化冲撞等问题。图书馆本身只是一栋建筑,但图书馆服务必须延伸至建筑之外,扮演大都市客厅的角色。

1.2 典型案例:创意店

^① 社会排斥,英语为 social exclusion。英国政府“社会排斥办公室”(Social Exclusion Unit)定义:“社会排斥指的是某些人或地区受到的诸如失业、技能缺乏、收入低下、住房困难、高犯罪率的环境、丧失健康以及家庭破裂等交织在一起的综合性问题时所发生的现象。”(<http://www.socialexclusionunit.gov.uk/page.asp?id=213>.)

随着国际大都市对其公共图书馆现代化服务的需求的滋长,一些新型的公共图书馆正在兴起。位于英国伦敦塔桥自治区的创意店,就是其中一例。创意店是当地对2002年后改建或新建的公共图书馆的统一命名。该类图书馆,建筑外观和内部装潢追求时尚,邻近大人流量的超市或百货店,实行连锁经营的品牌管理模式。创意店概念的启动早于上文所述《框架》的商讨和出台,并被《框架》援引为英国图书馆率先尝试现代化服务的案例,无疑是公共图书馆应对国际大都市现代化发展需求的先锋。另一方面,创意店所在的塔桥自治区是伦敦外来移民较多的地区,在这个国际化大都市中,面临着较为显著的经济、文化和社会变革所带来的冲击和矛盾。故此,本文选择以创意店为案例分析。

1.2.1 背景 1998年,塔桥自治区委员会对当地公共图书馆的使用情况进行了大规模的民意调研(当地十分之一的家庭回馈有效问卷)。结果发现70%的居民不是图书馆的常客,主要原因是觉得图书馆“古板而过时”;但98%的受访者也承认图书馆有其存在的必要性,只是希望图书馆能在图书借阅之外兼顾更多现代化的功能,如上网、教育支持等。

2002年1月,塔桥自治区委员会决定关闭当地原有的公共图书馆,斥资2500万英镑建7座创意店取而代之^[3]。委员会的目标是用现代化的方式包装公共图书馆并提供终身教育,以促进当地居民阅读、发展兴趣爱好、完善就业技能、增强社区凝聚力。截至2006年底,共有4座创意店落成且对外开放。

1.2.2 特点分析 “创意店”首先具备了所有传统公共图书馆所应该具备的功能^[4]。在此基础上,它的特点在于:

1.2.2.1 图书馆与网络的结合 创意店提供数字化服务,体现在设备和内容两个层面。设备层面,读者可提前预约,租借电脑在店内使用;可免费上网;可获得相关的技能培训等。内容层面,任何读者一旦登记成为创意店的会员,即可免费使用创意店提供的“数字参考图书馆”,24小时通过互联网进入大量数据库查询信息。“数字参考图书馆”涉及的数据库面向不同读者群,例如针对5-11岁儿童的百科全书库、针对12-18岁的百科全书库等,还有创意店独家提供的企业信息库,涉及来自50个国家2000个行业内的10000个企业的信息。

创意店的数字化服务以普通的社区居民为根本的服务对象,无论是设备的提供还是内容的建设,都符合服务对象的切实需求。在大多数公共图书馆都宣称要建设数字图书馆的背景下,创意店并没有追求极端的创新,而是将一切服务落在实处。

1.2.2.2 图书馆与终身教育的结合 每家创意店均由三大功能区构成:①传统图书馆,包括一般图书馆、儿童图书馆、参考信息服务、当地信息与文档查询,提供大量书籍杂志和音像制品的免费借阅和信息服务;②学习区域,包括终身学习教室(提供职业培训、兴趣学习、法律咨询等)、家庭作业俱乐部

(学生在一起完成家庭作业)、托儿所(适合社区学龄前儿童)等;③娱乐休闲区域,包括免费上网、艺术品展示、商店和咖啡室等。第三部分是前两部分的补充,而前两个部分在创意店内,从占地面积到服务内容,所占比重几乎相同。

图书馆本身拥有大量资源以及同教育相匹配的环境,是自学的理想地点。创意店为自学者创造了更丰富的自学场所。同时,创意店提供的实用性较强的培训,收费便宜(均价为1.5美元/小时),也为家长解除了照顾孩子的后顾之忧,这都有助于吸引当地居民接受终身教育。

1.2.2.3 图书馆与社区生活的结合 需要以下三个方面:①选址:所有创意店都尽可能靠近当地的购物中心或超级市场,当7座创意店全部建成后,当地居民赴最近的一家创意店的时间不超过20分钟,这为居民带去便利,也能增加访客量;②环境:创意店内,读者可自由交谈、享用食品或使用手机,这解除了忙碌的成年人的顾虑;③服务:所有课程和服务都为当地的外来移民提供语言的翻译、创意店内设置的会议室、展览室等定期会举办社区活动,组织儿童、妇女等不同类别的社区居民进行主题活动。

通过上述举措,创意店成为当地社区的“大客厅”,从“社区空间”发展成为“社区中心”,促进当地社区整合、帮助就业、带动经济发展。

据《波士顿环球报》的报道^[5],2002年开放的第一家创意店,其访客量是原图书馆读者数的三倍。2005年开放的第三家创意店,在2006年2月的访客量达到5.6万人,图书借阅率上升了34个百分点。

1.2.3 更多“创意店” 伦敦并不止创意店一类具有现代化功能的新型图书馆兴起。例如,伦敦巴内特(Barnet)自治区的公共图书馆以促进当地的社会融合和文化多样性为主要目标。该区图书馆同当地的华人社区合作,深入了解中国移民的需求,采购更多中文书籍和音像制品,每周特设一天为中国移民办理加入图书馆会籍的手续,有助外来移民更快地融入当地社区和生活。

而在纽约,2006年1月开放的布朗克斯图书馆中心(Bronx Library Center)为读者提供专业的数字化技能培训、大量笔记本电脑供无线上网、为年轻人提供英语写作和求职培训、为孩子开辟讲故事的专用空间等。

2 以现有公共图书馆评估体系评估创意店

鉴于当前尚未有成体系的国际大都市图书馆指标体系,本文就较典型的几类公共图书馆评估体系(见表1)进行梳理,以此对创意店进行简单的评估。

需要说明的是,EQUINOX评估体系较为特殊。制定这套体系的初衷是作为对ISO11620指标体系的补充,故完全侧重对数字图书馆服务的评估,所以在本文的分析中可将这两

表 1 公共图书馆的评估体系综述^[6]

	第一类	第二类	第三类
指标体系	ISO 11620 信息与文献 图书馆绩效指标 ^[7]	EQUINOX ^[8]	LibQUAL+ ^[9] PLS 英国公共图书馆标准 ^[10]
制定机构	国际标准化组织	欧盟委员会	美国研究图书馆协会 Texas A&M 大学图书馆 英国文化、体育和传媒部
发布时间	1998 年	1998 年	2000 年 2001 年
体系构架	5 大类共 29 项指标	14 项指标	4 大类共 25 个问题 8 大类共 19 项指标
指标分类	读者满意度	对 ISO 11620 的补充, 试图在评估传统图书馆服务之外, 兼顾对数字图书馆服务的评估。所以指标均侧重图书馆的数字化服务	信息/资源的可获得性 读者满意度 开放时间 电子资源的使用 借阅与后续服务 读者对图书馆服务的充分利用 资源多样性 馆员的服务
	公共服务(静态的偏重馆藏)		
	技术服务(采购和编目等)		
	推广服务 馆员的服务		

套体系结合在一起进行分析,称为第一类指标体系。在这种前提下,三类不同的指标体系存在一些共同点,以这些共同点为基础,就创意店为评估对象,可以看到:

- 从指标体系的内容构成来看,这些评估体系都围绕对图书馆硬指标和软指标两个方面进行度量。硬指标涉及馆藏资源和服务设备,软指标涉及传统的图书馆服务质量和数字图书馆的服务质量。以这些方面对创意店进行评估,作为伦敦的一个地区图书馆而言,创意店的馆藏数量并不具备过人之处,其发展只能称得上是较为全面,服务周到。

- 第一类和第三类评估体系都将“读者满意度”列为一大类指标,而第二类是以问卷调查的方式进行评估,可以视为整套评估指标均从“读者满意度”的视野出发。但就以第三类的“读者满意度”的细分指标看来^[11]:“指标12:反映能顺利获得指定图书的读者所占比例;指标13:检索或查询后反映能顺利获得所需信息的读者所占比例;指标14:反映工作人员的知识‘好’或‘很好’的读者所占比例;指标15:反映工作人员的帮助‘好’或‘很好’的读者所占比例。”这些指标仅仅衡量读者对传统图书馆的借阅与咨询功能的满意程度,并没有体现读者是不是满意图书馆提供的其他服务。基于前文的分析,图书馆提供终身教育,并带动社区发展,这两项任务也同样重要。

所以,采用现有大多数的评估体系对创意店这样的图书馆进行绩效评估,并不能显示出创意店的优势来。如果这种优势得到了用户的认可,那是否也应该纳入评估的考量范畴呢?

3 对构建国际大都市图书馆评估体系的启示

创意店等具有现代化服务功能的公共图书馆在国际大都市内的兴起,提醒人们,有必要以国际化的视野和全球性的

思维研究和构建一套国际大都市图书馆的评估指标体系。而这套评估指标体系需要兼顾以下三点:

3.1 兼顾国际大都市图书馆的传统服务和现代化服务^[12]

任何国际大都市图书馆首先必然是一所公共图书馆,蕴含公共图书馆所能提供的标准化的传统服务。创意店在数字化服务、终身教育和社区生活方面的成就,建筑于其丰富的馆藏、专业化的图书馆馆员等传统图书馆服务之上。这说明国际大都市图书馆的评估指标体系,仍须考虑对图书馆的传统服务质量进行评估,并注意一定的权重。

但另一方面,这套评估指标体系也须体现国际大都市发展对图书馆服务的现代化需求。这种体现既是要求对现代化服务功能作直观地测评,一如数字化图书馆的发展已令持有“图书馆等同于藏书楼”想法的人改观,而大部分公共图书馆的评估体系也已将对图书馆数字化服务的考核纳入指标体系,并占据较大权重。同样的过程,也会随终身教育、社区整合等功能在国际大都市图书馆内越发奋目的发展,而重复上演。更重要的是,这种体现还应该要求国际大都市图书馆指标评估体系能倡导创新和与时俱进的理念,用“是否能及时掌握世界城市图书馆的发展动态和发展趋势”或“是否能引领、辐射中小型城市公共图书馆的发展”为一类标尺,衡量国际大都市图书馆对现代化需求的把握能力。

3.2 兼顾国际大都市图书馆的最高使命和特定需求

国际大都市图书馆,作为一类公共图书馆,就必须充当联合国教科文组织赋予公共图书馆的重大角色,即“开展教育、传播文化和提供信息的有力工具”^①,并在人民的思想中树立和平观念和丰富人民大众的精神生活,执行信息、扫盲、教育和文化等方面的最高任务,这是所有公共图书馆必然肩负的最高使命^[13]。

但同时,这套指标评估体系以特定的背景为前提,即每一项指标须同国际大都市的社会、经济和文化发展现状及衍生而来的特定需求相符。创意店的诞生,源于忙碌的伦敦市民和还未完全融入当地的外来移民,要求能在借阅图书的同时,一次性获得更多有助于在大城市争取美好生活的技能和便利服务;新加坡在市中心最大购物中心义安城内建立了500平方米的乌节路社区图书馆,每天接待3000-5000个读者,有意借国际大都市发达的商品流,让文化流一并融入^[14]这体现了大城市市民需求更多、更全、更快等特定的图书馆服务;体现了大城市拥有以商业带动文化等特定的图书馆发展优势;体现了大城市面临更多的人口等社会问题。这些现状决定了国际大都市图书馆较之一般的公共图书馆,面临不同的挑战、拥有不同的优势,以此去完成特定的任务。故这套指标评估体系须能对这种特定性有所反映。

① 源于联合国教科文组织1994年发布的《公共图书馆宣言》对公共图书馆的定义(<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>)。

3.3 兼顾评估功能和促进功能

对国际大都市图书馆的评估,首先应该考虑站在全球的角度考虑一种基本的期望,这种期望是大多数著名城市图书馆都可以企及的,是一种标准化的过程。这是评估体系存在的一类意义,是把标尺,衡量图书馆的绩效是否达到标准的水平。

但评估体系存在的另一重意义,在于通过评估和衡量,推动图书馆得到良性发展,同时也是对图书馆发展潜力的挖掘。每个国家的城市图书馆的发展可能会按照国情的不同,在具体的表现形态上有所差异,创意店也并不是所有国际大都市图书馆都必须遵循的唯一典范,但相信在世界各地都在不断涌现与时俱进的新型图书馆,如果这些新兴图书馆的某些特质是符合图书馆的发展方向的、也是符合大城市发展需求的,那么在评估过程中,就应该兼顾考虑,并在评估指标的设定上得以彰显。更不容忽视的是,国际大都市图书馆,应该是一个城市文化的象征,更是全球文化的坐标,对其它公共图书馆的发展必然负有引领、影响和辐射的作用。所以,评估可稍稍领先一些大城市图书馆的普遍发展水平。

参考文献:

- [1] Framework for the future: libraries, learning and information in the next decade.[2006-01-03].http://www.culture.gov.uk/Reference_library/publications/archive_2003/framework_future.htm.

- [2] Library 2010.[2006-04-30].<http://www.nlb.gov.sg/L2010/L2010.pdf>.
- [3] A library and lifelong learning development stratege for tower hamlets.[2006-12-10].<http://www.ideastore.co.uk/downloads/strategy.pdf>.
- [4] [2006-12-26].<http://www.ideastore.co.uk/>.
- [5] Winter J. Branching Out. *The Boston Globe*, 2006-04-30(E1).
- [6] 陶翔,芮琦.图书馆绩效评估中的三种标杆比照模式//城市图书馆发展论丛.上海:上海社会科学院出版社,2006:151-172.
- [7] ISO 11620.[2006-01-05].<http://www.iins.fju.edu.tw/mao/works/ISO11620.htm>.
- [8] EQUINOX.[2006-01-05].<http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>.
- [9] LibQUAL+™.[2006-01-05].<http://www.libqual.org/>.
- [10] 周玉红,祝碧衡.公共图书馆绩效评估理论及英国案例介绍.图书馆杂志,2005,24(8):60-63,57
- [11] Comprehensive efficient and modern public libraries standards and assessment.[2006-12-10].http://www.culture.gov.uk/PDF/Libraries_pls_assess.pdf.
- [12] 朱天慧.新型图书馆——“概念商店”及其启示.图书馆杂志,2002(5):69-71.
- [13] UNESCO(1994), UNESCO Public Library Manifesto 1994
- [14] 王世伟.全球图书馆建设高潮的启示.文汇报,2006-06-06(5).

[作者简介] 施雯,女,1981年生,研究分析员;周玉红,女,1970年生,助理研究员,发表论文1篇。

(上接第9页)

- 馆员队伍的专业化,即馆员实行了职业准入制度,馆员队伍实行职业生涯设计和专业等级管理,馆员来源进行全球招聘,十分注重馆员的岗位专业培训。

- 管理服务的法制化,即制定了各个层次的图书馆法,制定了较为详尽的图书馆管理规章,制定了国家级或城市级的呈缴本制度,并逐步把这种呈缴本制度扩大到各类文献知识载体和文化遗产。

- 城市图书馆系统的一体化,即实行了一个城市或一个城市中的一个区域的总分馆制,实施了总分馆制中的读者借阅一卡通服务,建立了总分馆间的物流配送系统,实施了总分馆的文献采访、人员资源建设、行政服务管理的一体化。

- 机构文化的前瞻性,即提出了具有战略思考的机构发展愿景和发展目标,有共同的使命和核心价值观,有整齐划一的形象文化设计,有界定清晰的事业领域,有与时俱进的发展规划。

- 研究交流的国际化,即管理层和服务层中有一批具有全球眼光和世界视野的国际人,经常举办全球或地区范围的

各类学术研究、人员交流和服务推广活动,形成具有世界影响的研究成果。

- 市民读者中的高知名度,即图书馆在所在城市的市民中有很高的知晓率,在广大的用户中有很好的美誉度,在国内外图书馆界的同行中有较好的声望和良好的口碑。

参考文献:

- [1] 王世伟.世界级城市图书馆初探.图书馆管理与服务论丛.上海:上海社会科学院出版社,2004:327-329.
- [2] 施伊特伦.世界著名城市图书馆述略序.上海:上海科学技术文献出版社,2006:5-8.
- [3] [2007-02-10].<http://www.ifla.org/VII/S46/index.htm>.
- [4] 国际图联、联合国教科文组织.公共图书馆服务发展指南.上海:上海科学技术文献出版社,2002.
- [5] 《上海市国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》.解放日报,2006-01-23(1-7).
- [6] 王世伟.全球城市图书馆建设高潮的启示.文汇报,2006-06-06(5).
- [7] 王世伟.城市图书馆发展论丛.上海:上海社会科学院出版社,2006:1-75.

[作者简介] 王世伟,男,1954年生,教授,上海图书馆学会理事长,中国图书馆学会学术委员会副主任,国际图联都市图书馆委员会常委,发表论文100余篇,出版著作10部。