

城市公共图书馆社会化运营的实践与启示

□ 时 静

摘 要:城市公共图书馆的价值在社会的飞速发展中越发重要,在公共文化事业与服务体系建设的不断完善之下,各个城市开始对公共图书馆的运营模式进行实践探索,而学界对城市公共图书馆社会化运营的探讨也愈加频繁。当前,公共图书馆社会化运营对城市的发展有着积极的影响,但也存在着发展的难点与痛点。本文就城市公共图书馆的社会化运营进行探索,并对其提出有益对策,希望对城市公共图书馆的社会化运营提供有益参考。

关键词:公共图书馆;社会化运营;实践探索

公共图书馆是城市重要的文化构成,在“十四五”规划时,我国就明确提出了“深入推动全民阅读,建设书香中国”的目标。在此大背景下,城市公共图书馆就应责无旁贷地发挥其自身的社会功能,积极推动全民阅读,为建设书香中国助力。现在的城市公共图书馆借助人工智能、大数据等技术不断进行优化,在建设、管理与服务的过程中也开始注重社会力量的参与,有力地推动了公共文化事业的专业化、民主化发展。

1 我国城市公共图书馆社会化运营的成就

1.1 社会化运营程度与城市经济发展水平相适应

城市公共图书馆的社会化进程一般会受到政治、经济、文化、社会等因素的制约。由于经济发展水平和社会文化环境的不同,各个城市的公共图书馆的发展情况也各有不同。一般来说,公共图书馆的社会化运营程度是由当地城市的经济发展水平决定的,经济发展水平高的城市对于公共图书馆社会化运营的探索力度也会较大,效果也会更好,反之则探索力度较小,效果甚微。如北京、杭州、上海等发达城市,因经济发展水平很高,就会有足够的资金去建设城市公共图书馆,实现社会化运营。而且许多城市图书馆的经费来源、文献的输入、图书馆的图书出版与发行或者是宣传工作也需要社会企业的助力,但这一切都是建立在一定的经济基础之上的。城市越发达,企业经济效益也会良好,自然有足够的资金助力城市文化事业的发展。事实上,在经济发展水平较高的城市都有实力较强的企业、发展较为成熟的社会组织和程度较高的市场化进程,对于公共文化设施的建设也会更重视,那么公共图书馆的社会化运营程度也就相对较高。例如有名的深圳南山图书馆、北京海淀区图书馆等,这些社会化经营程度较高的公共图书馆几乎都分布在经济发达的城市,而对于一些经济发展水平偏低的城市来说就相对较少。

1.2 城市基层推动城市公共图书馆社会化经营效果显著

随着人口的增长和城市结构不断发生变化,城市

基层在城市化的催化下成为了大众最活跃的场所之一,这样的变化对城市公共文化事业带来了很大的机遇与挑战。城市基层图书馆是公共图书馆的拓展和延伸,在基本公共文化服务体系中也占有一席之地。但是大型公共图书馆的运行保障是编制和专业人员,相比较而言,城市基层公共图书馆在专业服务与人员等方面都没有保障,在服务范围、个体规模上远不及省市级图书馆。因此,推动社会化运营就成为基层图书馆的重要选择。近几年,很多当地政府的工作重心转移到了基本公共文化服务体系均等化、标准化上,对于文化服务的工作中心也逐渐向基层转移,把公共文化服务惠及到基层,为社会大众提供多层次、高水平的文化服务。在城市基层推动公共图书馆的建设效果较为显著,加快了基层图书馆标准化进程,大大促进了城市公共图书馆的发展。不仅如此,近年来不少城市公共图书馆选择与社会机构、企业合作,建立了许多深入人民生活的阅读点,不仅推动了全民阅读,还提升了城市的文化氛围,例如深圳“图书馆之城”的建设,截至2021年底,全市有465家公共图书馆、235台城市街区自助图书馆和71台书香亭,以全市将建、在建和已有的公共图书馆网点为基础建立信息资源共享平台,将公共图书馆遍布城市街区,使人们随时随地可读,为市民提供功能完善、方便快捷的图书馆服务,达到提供丰富资源、倡导终身学习、丰富文化生活的目的,极大提升了该市的文化形象。

1.3 城市公共图书馆社会化运营形式多种多样

城市公共图书馆的社会化运营模式多种多样,有整体运营、连锁运营、项目运营、志愿运营、新媒体运营等。公共图书馆整体运营又称整体外包,是指政府部门通过服务购买的方式将城市公共图书馆的全部业务或大部分业务和一系列管理工作交由社会机构运营,包括但不限于企业、机构或社会组织等。例如2011年无锡新区的图书馆就交由艾迪讯电子科技(无锡)有限公司运营,这是我国最早的城市公共图书馆整体运营的

实践案例。项目运营又称为部分运营,是指公共图书馆将部分活动项目、公共文化场地或辅助岗位通过招标的方式委托给专业机构或第三方公司,如合肥市图书馆将“城市阅读空间”建设项目委托给皖新传媒。连锁运营是指企业以规模化的形式运营多个图书馆,形成城市内图书馆的连锁。如全国落地超过 1600 家机构的悠贝亲子图书馆,通过承接公共服务外包等形式在全国遍地生花。志愿运营是指政府或部门通过调动读者力量,形成志愿者文化自治委员会,尽可能多地参与到图书馆的运营与服务中去,志愿者群体可以体现出公共图书馆的服务性,有助于吸引更多社会公众加入到公共图书馆的运营中。如大部分城市公共图书馆的志愿者以大学生为主,他们在举办的活动中可以提供参考性意见、发放材料、扶老携幼等等。随着新媒体技术的不断发展,大众运用新媒体的数量和规模不断增加,新媒体运营也逐渐出现在城市公共图书馆中。新媒体运营能让城市公共图书馆的社会化经营主题变得更加多元化,通过多个新媒体平台的共同运营,让城市公共图书馆服务、管理适应社会发展,不断提升影响力。目前绝大多数城市公共图书馆都开通了微博、微信公众号,还有一部分开通了抖音号、视频号等等,变得更加便民化和便捷化。例如温州图书馆微信公众号推出的《漫画温图》,以漫画的形式将图书馆的基本情况、馆藏信息、图书馆功能等生动形象地展示出来,深受广大读者的喜爱。

2 我国城市公共图书馆的社会化运营存在的问题

2.1 运营资金不足

城市公共图书馆无论开展什么活动都离不开资金的支持,但是公共图书馆主打的是公益性的文化产品,因此难以进行深度的市场化运营,虽然一些城市通过文创销售、提供饮品甜点的方式来增加收入,但是这些服务通常收费较低,导致运营利润较低,无法支撑运营中投入的人力、物力、财力的成本费用,难以维持日常运营。与此同时,城市公共图书馆的运营资金来源也比较单一,很大一部分是靠政府的财政拨款或者是政府的服务购买,难以支撑起高质量的阅读服务。调查显示,政府的财政拨款需要先对图书馆参与公共服务建设的成效进行考核后再以分批支付的方式支付给图书馆的,以此对图书馆起到管理监督的作用。但是对于城市公共图书馆而言,考虑到获取资金存在的不确定性与随机性,并不会在建设前期投入过多的资本,那么也就不会积极参与公共服务建设。如此一来,就会造成恶性循环,严重影响我国城市公共图书馆社会化运营的可持续发展。并且,一些城市的政府对公共图书馆的社会化运营重视程度不够,政府针对公共图书馆每年的

经费投入没有统一的标准,导致城市公共图书馆每年的经费也变得不固定,因此存在“饥一顿,饱一顿”的现象,这是阻碍我国城市公共图书馆社会化运营的主要障碍。

2.2 运营主体较少

城市公共图书馆的运营主体主要是政府部门、民间组织或企业等,主要参与的社会力量是文化类的社会组织,城市公共图书馆的运营利润较低,因此企业的投标率并不高。但推动城市公共图书馆社会化运营不仅需要政府的大力支持和积极主导,还需要一大批专业能力强、有科学规范管理体系的社会组织承接,如果参与运营主体较少,政府就会负担过重。例如无锡新区图书馆在进行第一次招标时就没有企业投标,后通过“邀标”的方式才让艾迪讯公司接手。另外,我国的文化类社会组织发展较晚,管理不够规范,缺乏专业化运作手段,因此在社会化运营方面也是被动参与。目前社会力量参与我国城市公共图书馆的运营管理建设还处于初步发展阶段,社会企业承接图书馆外包服务的不多,有能力参与到城市公共图书馆服务整体外包项目的更是屈指可数;而社会组织大多形式多样且参与时间不长,相关人员对于图书馆服务的专业化水平不高,无法进行完整的运营管理,因此城市公共图书馆开展多元化、深层次的服务较为困难。

2.3 读者参与度低

读者不应只是城市公共图书馆社会化运营的服务对象,还应是城市公共图书馆社会化运营中的一环。但是就目前的参与现状来看,大多数读者缺乏一定的权利与责任意识,对于城市公共图书馆社会化管理的参与度不高。在读者的认知中,城市公共图书馆的运营跟政府有关,自己无权参与,自己只是公共文化服务的对象,忽视了自身在文化方面的相关权益,因此在城市公共图书馆的社会化运营发展中也缺乏主动性,就算一些公共机构不断试图激发读者的主动参与性,效果也是微乎其微。另外,城市公共图书馆举办的活动单一且覆盖面较窄,大多是针对特定的人群如在校学生、儿童等,无法调动广大读者参与其中。尤其是处于多媒体时代下的大众不再局限于对纸质书籍的阅读,更多的是选择手机、平板或电脑等互联网平台进行阅读,这样足不出户或随时随地的阅读方式使阅读场所不再局限于图书馆,如此也会影响读者参与到城市公共图书馆的社会化运营当中。另外,由于公共图书馆的工作人员自身的素质水平参差不齐,对图书馆的相关情况了解得不够很清晰,加之公共图书馆的管理体制与服务体系不健全,导致图书馆的读者服务效率不高,读者对公共图书馆的不满将会降低读者参与社会化运营的兴趣。

3 推动城市公共图书馆社会化运营的对策分析

3.1 增加财政经费

推动城市公共图书馆社会化运营,首先要保证财政资金,政府要将外包服务的资金纳入到财政预算中,保证这部分财政的可持续性与稳定性,做到既不忽视承接方合理的利润诉求,又不增加财政资金的压力。政府可以调查研究或借鉴国外的实践经验,出台符合本市公共图书馆建设实际的相关政策,鼓励企业共同承担图书馆的经营,实现公共图书馆的社会效益与经济效益。其次,城市公共图书馆还可以开辟多种形式的经费来源渠道,维持图书馆的经营,例如可以利用公共图书馆的基础设施提供复印、打印等有偿服务,还可以通过众筹和基金会的方式来扩充资金,吸引社会力量参与到公共文化建设中。城市公共图书馆最大的经费支出来源于藏书的购置,因此相关政府部门与图书馆运营主体可以大力呼吁社会公众进行捐书活动,节约经费的同时还丰富了图书的种类,例如湖南省益阳市通过“一元捐”为基层群众文化活动筹集经费;公共图书馆还可以设立基金会筹集社会资金,例如国内首家图书馆事业基金会——杭州市图书馆世界基金会。

3.2 增加运营主体

首先,政府可以出台相关政策和制度培育城市公共图书馆社会化运营主体,为其创造良好的环境,也可以降低城市公共图书馆社会化运营的招标门槛,吸引相关企业进入;对于文化类社会组织,政府可以通过建立孵化器来促进其不断完善与成熟发展,例如城市公共图书馆可以采用企业众包的模式,通过互联网技术整合人力资源,以图书馆自身作为发包方,将工作或任务发布到众包软件或网站中,互联网用户如专业人士或业余爱好者作为接包方去参与图书馆的运营,这样可以很大程度降低成本,并且吸引多数人参与,充分发动群众去解决图书馆运营中遇到的问题,有效提高城市公共图书馆的管理水平与服务创新策略。除此之外,企业主体要明确自己的发展目标,将城市公共图书馆作为慈善事业,积极助力公共图书馆的发展;文化类社会组织应充分发挥自身内在优势,完善组织的经营模式与专业能力,助力公共图书馆的发展。

3.3 强化读者的参与度

读者是全民阅读的参与主体,因此广大读者应该增强自身的文化权利意识,提升自己参与文化活动的热情,由被动受益者向主动参与者转换,发挥主人翁精神,主动融入到城市公共图书馆组织开展的各项活动中。另外,读者还应该积极进行意见表达,合理运用自身的监督权力,更好地促进城市公共图书馆的发展。我国城市公共图书馆事业起步较晚,在举办活动时往往

忽略读者的主体作用,而社会各界对于读者的关注程度更是近几年才有所提高。城市公共图书馆要注重环境文化的建设,为读者提供舒适、明亮的阅读环境与富有文化韵味的人文环境,以此树立图书馆的美好形象,吸引公众积极参与。在举办活动或与社会团体合作时,图书馆还应以大众需求为切入点,紧跟时代的脚步,有意识地考虑到公众的关注点,让新时代下的城市公共图书馆社会化运营更切合实际,进一步增强社会吸引力,赢得读者的青睐与赞誉。城市公共图书馆还应该确保活动实施的真正意义,增加读者在活动中的受益性,达到多方共赢的效果。

4 结语

城市公共图书馆不仅给读者提供了基础的阅读空间,而且还具有服务效能,因此对于城市公共图书馆的社会化运营也有了更高的要求。城市公共图书馆的社会化运营离不开社会力量的参与,因此要大力鼓励社会力量参与到公共图书馆的运营之中,增加读者的社会责任感,推动全民阅读。开放与合作是社会化的本质特征,进入新时期,城市公共图书馆也应该以发展的眼光进行改革创新,提升运营效能,更好地担负起服务全民阅读的光荣使命。

基金项目:江苏省高校哲学社会科学研究项目“新零售背景下生鲜业商业模式创新研究”(编号:2020SJA2265)。

参考文献

- [1]仰煜,沈兰燕.公共图书馆社会化运营管理案例研究——以临平图书馆为例[J].新世纪图书馆,2022(9):23.
- [2]关思思,刘晓东.我国公共文化机构社会化发展的主要形式及特点[J].图书馆建设,2020(4):23.
- [3]熊海峰,徐紫薇.促进全民阅读新探索——公共图书馆的社会化运营策略研究[J].出版广角,2019(6):10.
- [4]王海燕.公共文化服务社会化运营的探索与实践——以北京北图文化发展中心社会化运营为例[J].新阅读,2020(9):21.
- [5]周玲元,梁昌机.供给侧改革背景下的基层图书馆社会化运营——从《政府购买公共图书馆运营服务研究》说起[J].图书馆研究,2023,53(1):26.
- [6]应海平.城市基层图书馆的公共文化服务基本标准研究[D].昆明:云南大学,2018.
- [7]侯姗姗.多平台环境下公共图书馆新媒体运营探讨[J].科技资讯,2022,20(16):209.

(作者单位:南京审计大学金审学院)