

后续管养问题困扰社区图书馆



▶问题5 曾经的智能化管理，如今却“暂停使用”

@西关书房·禾园书屋

在记者走访过程中，位于中国教育科学研究院荔湾实验学校禾园校区门口的西关书房·禾园书屋，贴着“故障维修，暂停使用”的告示，大门紧锁。

该书屋和斗园书屋是由荔湾区图书馆及学校联合，利用学校门口闲置空间打造的社区图书馆，既面向学生开放，也面向学生家长及附近居民开放，因此书屋还特别设置了两扇门，分别通向校内和校外。

相比大部分社区图书馆仅开放到下午5点半、6点的局限，该书屋曾实行24小时开放，安装有监控、刷身份证可入馆、自助借还，迈出了智能化管理的一步。不过，在实行一段时间后，出于安全考虑不再24小时开放。

记者见到，书屋门口张贴的通知显示：为确保每位读者的阅读安全和舒适体验，从2025年1月1日起，该书屋调整开放时间为早上7点到晚上9点。

▶问题6 插座是坏的，空调也坏了，一直没有维修

@越秀区图书馆四阅分馆

越秀区图书馆四阅分馆位于东湖地铁口附近，是越秀区图书馆和新华集团四阅书店合作共建的社区图书馆。记者走访见到，图书馆位于书店内一隅，装修与书店一脉相承，古朴而雅致。馆内配备自助借还机、一张长书桌及多个阅读书位。

从事IT行业的范先生告诉记者，他经常带着电脑来这里阅读。“这个图书馆的书籍不太适合我，我一般是在电脑上阅读，关注IT行业信息。有这么一个空间提供给附近居民是很好的事情，不足的地方是插座是坏的，一直也没有维修。”

四阅书店工作人员告诉记者，四阅图书馆没有配备专门的管理人员，只是由书店店员义务打理。“图书馆里的空调坏了，漏水了没法开，我们反映之后一直没有人来修，夏天图书馆里没有空调，只能打开图书馆的门，让书店的冷气吹进去。”

该工作人员表示，图书馆内不能带饮料和食物，但是有些读者带进去，书店人员并没有管理权限，却要每天打扫图书馆卫生。“这个馆开了八年，刚开始两年是运营得很好的，但是后来就存在不少问题，反映了也没有解决。”

破局

探索多元化图书馆运营模式，后续管养亟待完善

书店+图书馆、银行+图书馆、政务中心+图书馆……近年来，广州市多个区图书馆探索“图书馆+”，将阅读与其他功能相结合，在此过程还引入社会力量参与，共建社区图书馆，使阅读空间更加多样化，取得了良好的效果。然而，阅读空间的区分是否合理，社会力量参与的图书馆如何持续运营，也成为各方需探讨的问题。

1.市民行使监督权，促进管理和服务改进

广州图书馆中心图书馆办公室副主任陈丽纳表示，就空间环境而言，开放时间较久的社区图书馆或许存在着一定的局限性，但是近年来新设的社区图书馆无论是建筑面积还是空间环境都有所提升。对于与社会力量共建的社区图书馆，后期运营逐渐下滑的情况，陈丽纳表示，中心图书馆对合作的社会力量资质的前期把关更严格和审慎，“其实我们与这些合作方都是签署了五年的合作协议的，合作期间也会对这些分馆的情况跟踪和了解。当然，对于运营不好的，我们要看双方的合作意见作出调整，通过评估和考察，设立退出机制，或者另外选点再建。”

陈丽纳坦言，市民也可行使监督权，“市民发现身边的社区图书馆有哪些不好的问题，可以打12345，这些反馈和意见都会转到我们中心图书馆这边，我们也会针对问题和情况去改善和落实。”

谈及社区图书馆“公益”与“商业”应该如何平衡？陈丽纳认为，图书馆的基本借阅服务，一定是要免费，“这些公益服务一定不能设门槛，它要面向所有市民，免费、自由、平等，市民享受文化的权益不应该受损。”在保证“公益”方面，陈丽纳认为，社区图书馆若能有自我造血功能那肯定是好的，“社区图书馆吸引读者过来，聚集人气，其他的商业经营在不影响基本的借阅功能的情况下，是允许的。这样所得的利润也可更好地让社区图书馆持续发展。”陈丽纳说，“公益”与“商业”某种程度上可以是共赢的状态，互惠互利，互相促进。

2.延长开放时间，自助化是未来发展方向

2024年，荔湾区图书馆全年接待读者295.4万人次，较上年增长25.12%，平均每天有9437人次走进图书馆，创下历史新高。尽管“阅读”的成绩单不断提升，但荔湾区图书馆馆长张志松也坦言，社区图书馆普遍面临着一些困难。

“在开放时间上，我们也收到一些读者的反馈意见，诸如清明节放假，读者到了图书馆才发现闭馆。对于一些临时安排闭馆的情况，反映了我们工作的不足，对外宣传没有做好。”张志松认为，延长社区图书馆的开放时间，以更好地为读者服务，目前在技术上没有难度，主要存在的还是管理问题。“比如，大部分街镇图书馆都是跟党群服务中心放在一起，不是一个独立的图书馆，那么开放问题也就涉及其他功能区的开放。”

张志松认为，未来的方向，肯定是往自助化发展，不需要专人看着才能开放，通过装上监控、安全门、对讲机等智能化设备，读者可以在平台预约座位，预约使用的时间，到了图书馆可以扫码开灯，从而享受到更好的服务，也减轻基层的管理压力。

3.除了借阅功能，用好用活图书馆也重要

社区图书馆不仅限于提供一个物理上的公共空间。谈及优秀社区图书馆运营心得，广州图书馆中心图书馆办公室副研究员张春华表示，首先，图书是吸引居民走进社区图书馆的关键，社区图书馆要有一定的面积承载一定量的图书，同时，馆藏图书要尽量贴合社区居民的实际阅读需求，需一定程度上保证书籍的流动性，“我们基本一个月更新一次社区图书馆的图书，全年保证更新其馆藏图书的20%。”

其次，社区图书馆除了最基本的借阅功能，还要用好、用活社区图书馆平台，“广图中心图书馆会安排文化展览等活动在各大社区图书馆轮流展示，还会联合一些公益机构在社区图书馆搞活动，活跃文化氛围。”

在张春华看来，社区管理人员及其专业服务也非常重要，“广图直属的分馆，我们都会长期派遣管理人员驻扎。”同时，她表示，对于社区图书馆的工作人员或新人入职的人员，中心图书馆每年都会举办示范系统人员培训，提升管理员的服务和专业水平。

数说

全市镇街级分馆达标率为87.66%

社区图书馆是社区公共服务的一部分，也是公共图书馆体系向城市每个角落的延伸。广州图书馆中心图书馆办公室副主任陈丽纳介绍，截至2024年底，广州全市实现通借通还且对所有公众免费开放的公共图书馆(分馆)442个，其中，镇街级分馆276个，社区级分馆144个。此外，还有面向所有公众免费开放的服务点93个；面向特定群体开放的公共图书馆(分馆)、服务点、自助图书馆686个，比2023年增加145个。

记者走访发现，总体而言，大、中型的社区图书馆运营情况相对较好，利用率高，人气旺

盛，逐渐成为居民重要的生活空间。对此，陈丽纳表示，2024年广州市“图书馆之城”建设持续推进，按照“建筑面积不少于500平方米且阅览面积不少于300平方米”的标准来看，全市镇街级分馆的达标率为87.66%，较2023年的86.27%略有提高。

