

公共图书馆整体外包模式的现实困境与策略选择*

易 斌

摘 要 近年来,公共图书馆整体外包模式受到我国政府的重视,但相关理论研究比较薄弱,实践探索不够深入,现实困境不可避免地存在于外包的全过程,主要有:外包准备阶段的制度规范缺失,适格承接方匮乏;外包运行阶段的监督考核机制不完善,馆员队伍建设难度大,文献资源建设质量待提高;外包效果阶段的公益性受到影响,专业性遇到危机,可持续发展可能中止。应对之策包括:建立具有强制性规范的制度体系,积极培育社会组织的发展,明晰图书馆整体外包的适用性,完善监管和评价机制,加强馆员队伍建设等。参考文献 13。

关键词 公共图书馆 整体外包 政府购买 困境 对策

Realistic Predicament and Strategy Choice of Entire Outsourcing Model of Public Library

Yi Bin

Abstract: In recent years, the entire outsourcing model of public library has received much attention by Chinese government, but the relevant theoretical research is weak and the practical exploration is not deep enough. The realistic predicament inevitably exists in the whole process of outsourcing. It mainly includes the lack of institutional norms and qualified service supply partners in outsourcing preparation stage; deficient supervision and evaluation mechanism, difficult librarians' construction and low-quality document resources building in outsourcing operation stage; loss of public welfare, professional crisis and the suspension of sustainable development in outsourcing effect stage. The solutions are to establish a mandatory institutional system, actively cultivate the development of social organizations, clarify the applicability of the entire outsourcing, improve supervision and evaluation mechanism and strengthen the construction of librarians. 13 refs.

Keywords: Public Library; Entire Outsourcing; Government Purchase; Predicament; Countermeasure

1 公共图书馆整体外包的现状

公共图书馆整体外包亦称为全流程外包、总体外包、社会化运营或运营管理外包,它是指地方政府将公共图书馆的全部或大部分业务和管理工作委托给企业、机构或社会组织运营。2011年,无锡市无锡新区将图书馆的管理、运行和服务外包给艾迪讯电子科技(无锡)有限公司(以下简称“艾迪讯公司”),这是我国最早出现的公共图书馆整体外包模式的实践。其后,广州市南沙

区、增城市新塘镇、合肥市滨湖世纪新区、芜湖市镜湖区、北京市朝阳区朝外地区和东城区体育馆路街道、成都市武侯区、北京市海淀区等地方政府陆续将图书馆委托给企业或社会组织运营和管理。

我国公共图书馆整体外包的方式有两种,政府购买和公私合作。政府购买是指政府通过公开招标、邀请招标、单一来源采购等方式,向社会力量采购公共图书馆的运营管理服务,按照合同约定对其

* 本文系国家社会科学基金一般项目“政府购买基层图书馆运营管理服务研究”(项目编号:16BTQ022)研究成果之一。

工作进行监督和评估,并支付相应的费用。例如,2015年,芜湖市镜湖区政府通过邀请招标的方式,将图书馆整体外包给艾迪讯公司。公私合作是指政府同社会力量通过协议、合同和特许经营等方式合作,对承担公共图书馆服务的社会力量给予一定的资助,资助的形式包括:经费资助、实物资助和优惠政策扶持。例如,2014年,北京市东城区体育馆路街道和皮卡书屋合作开设少儿图书馆,皮卡书屋负责图书馆的专业化运营和日常管理,政府免费提供馆舍和启动资金,承担水电费开支^[1]。

我国公共图书馆社会化运营作为一次深刻的机制变革和体制创新,在实现转变政府职能、提高公共图书馆服务质量、培育文化类社会组织等方面取得良好成效。但实践过程中亦暴露出一些问题,如何正视现实困境,寻找有效策略将成为公共图书馆整体外包模式健康快速发展的关键。

2 公共图书馆整体外包的现实困境

2.1 外包准备阶段

2.1.1 制度规范缺失

我国关于公共文化服务设施整体外包的法律法规处于空白点,公共图书馆外包的行业规范或标准亦严重缺失。近年来,各地政府主要依据国家政策以及地方配套文件来指导公共图书馆服务外包工作,如《关于做好政府向社会力量购买公共文化服务工作的意见》(2015年5月11日)、《关于支持和规范社会组织承接政府购买服务的通知》(2014年10月)、《关于政府向社会力量购买服务的指导意见》(2013年9月)。这些红头文件是政府购买服务的宏观性指导意见,缺乏有效的刚性约束力,政府尚未出台采购公共文化服务的专门法规规章,亦没有针对特殊的采购对象——公共图书馆服务来制定具体的管理办法或实施标准,导致公共图书馆整体外包缺乏具体的制度规范为其发展保驾护航。例如,2015年11月,芜湖市镜湖区图书馆整体外包项目面向社会招标时,有人对其招标程序提出质疑,内容涉及

到镜湖区文广新局不具备组织招标的资质资格、评标细则的制定及量化未公开、评标评委的抽取程序不合理等方面,镜湖区政府回应该招标程序不存在问题^[2]。究其因,缺乏明确的法律政策来规制公共图书馆服务的外包行为是导致双方产生分歧的主要原因。

2.1.2 适格承接方匮乏

在21世纪初,我国图书馆图书采编加工、自动化建设、阅读指导活动等业务外包的兴起,促使了图书供应商、信息技术公司、民间阅读组织等各类专业机构的产生和发展。但由于图书馆各项业务具有一定的专业性,而且整体外包市场需求量小,致使有能力提供图书馆整体外包服务的公司、社会组织数量极少。地方政府在寻找合适承接方时,经常遇到“有钱难买”的局面,即便要将图书馆外包出去,政府在决定承接方时也没有更多的选择权。这种形势必会使政府对图书馆的外包行为心存顾虑,担心外包失败承担责任而选择自己运营,这反过来又会影响到整体外包承接方的发展壮大。例如,2010年,无锡市无锡新区在网上两次公开招标图书馆的承接方,当时能提供整体服务的专业公司非常少,很多文化类公司甚至连标书都看不懂,结果一个来投标的都没有^[3]。2013年,芜湖市镜湖区文广新局为图书馆寻找承接方时,因没有3家以上的招标采购单位来应标,政府只好采用单一来源采购方式选择承接方,由于没有经过充分的市场比较和选择,难免会为以后双方合作的不愉快埋下隐患。

2.2 外包运行阶段

2.2.1 监督考核机制的不完善

公共图书馆整体外包后,政府角色和职能发生改变,由公共服务生产者、提供者的身份转变为监督者、考核者,但政府尚未建立一套完善的监督管理和绩效考核体系,存在的问题主要有以下几个方面:

(1)日常监督不够及时。政府往往关注外包的年度考核工作,疏于日常监督管理,导致出现问题难以及时补救。例如,某区级图书馆外包后,政府没有委派专人和承接方对接,平时双方的沟通

交流亦不到位,在年终考核未通过后,承接方以政府停发外包费用为由,停止了图书馆的大部分读者活动,并拖欠员工的工资和津贴,给政府形象造成负面影响。

(2)第三方考核未受到重视。公共图书馆社会化管理的绩效评价职能常常由政府部门的相关人员组成专门委员会(或考核小组)全权承担,或以政府工作人员为主体,吸收部分读者、专家参加考核。政府作为公共文化服务的购买者,虽然有权对承接方进行考核,但是政府毕竟是利益相关方,由政府来扮演考评角色并不合适。考核权应该交由不涉及其中利益的第三方,才能真正做到监督有力、考核公正^[4]。

(3)考评指标有待科学规范。政府在制定公共图书馆外包的考核标准时,并没有国家层面的行业规范或地方性的指导标准作为参考依据。地方政府常以同类型先进图书馆的办馆效益或文化部的《公共图书馆评估标准》为指导来制定评价指标,没有结合本地区、本馆的实际进行相应修改,导致政府和承接方双方产生分歧。例如,2014年,某区级图书馆外包的评价指标体系整体采用国家一级图书馆的评估定级标准,而承接方认为政府制定的评价指标体系存在问题,认为“设施与设备条件”“经费的投入”“重点文化工程”等评价指标是政府应担负的责任,不应转嫁给承接方。

2.2.2 馆员队伍建设难度大

公共图书馆整体外包后,馆员队伍包括了图书馆原有馆员、承接方馆员,情绪波动大、经济待遇低、专业人才缺、合同期限短等决定了馆员队伍的建设面临诸多困难。

(1)原有馆员安置困难。原有馆员习惯了传统管理模式中安逸的工作环境,外包后他们一时难以适应企业化快节奏、高强度的管理,同时担心外包后的调岗、减薪甚至下岗等情况的发生,因此原有馆员会对服务外包持有消极怀疑态度和不满情绪。例如,深圳市南山区图书馆的读者窗口服务项目外包,工作多年的员工普遍有被图书馆“抛弃”的感觉,对自己的“新东家”充满抵触情绪,甚至有的员工愤而辞职^[5]。

(2)专业人员匮乏。政府对外包后图书馆的服务质量要求大幅提升,但现实中图书馆学专业人员非常稀缺,承接方难以满足办馆的人才需求,尤其是具有多年工作经验的高层次管理人才极度缺乏。

(3)馆员流动性过快。虽然人员自由流动是市场经济的基础,但馆员过于频繁的离职会对图书馆工作的连续性产生负面影响。例如,某区级图书馆在整体外包一年后,由于馆员经济待遇低、薪酬发放常拖欠、工作地点经常变换等原因,导致馆员生活困窘,情感缺乏归宿,工作缺乏稳定性,从而引发辞职潮。

2.2.3 文献资源建设质量待提高

承接方接管图书馆的文献资源采购后,文献资源建设的质量很可能会受到承接方追求商业利润的不良影响,具体表现在:

(1)采购廉价资源。承接方受商业利益的左右,可能过多采购网络小说、怪异作品,而不是经典著作、获奖作品;采购养生励志以及已过时效的考试类、计算机类图书,而不是畅销的科普读物;采购自己生产或代理的电子资源,而不是广受读者好评的资源库。

(2)地方文献缺失。公共图书馆承担着收集、整理和保存本地区文献的任务,但地方文献的收集是一项长期、艰巨的系统工程,承接方不愿为收藏与本地乡土、历史相关的地方文献而做费时耗财的调研和搜集工作。

(3)馆藏结构不合理。如果承接方的专业素养有限,对文献资源建设业务缺乏了解,或者具体运行过程控制不当、计划不周,都会导致馆藏结构的不合理。

2.3 外包效果阶段

2.3.1 公益性受到影响

公共图书馆的开放是免费的,而企业的目的是营利,两者之间是互相冲突的。在企业营利的达不到时,公共图书馆的公益性可能会受到影响,公益性的丧失可以说是公共图书馆外包的失败。这种情况更有可能发生在以公私合作方式运

营的图书馆中,因为政府对承接方只是提供部分运营经费,尚不能支撑其免费开放之所需,经费缺口只能靠承接方对某些项目开展有偿服务来补充,本该免费的基本服务项目可能被承接方不当利用。例如,皮卡书屋和北京市东城区体育馆路街道合作运行少儿图书馆时,皮卡书屋向居民外借图书实行会员制收费办法受到很多人的质疑。

2.3.2 专业性遇到危机

公共图书馆的专业性体现在文献资源的采编、古籍保护、定题服务和读者活动的开展,这些也是图书馆的立身之本。企业承包图书馆后,在经济利益的驱使下,容易忽视公共图书馆作为公共文化传播载体的责任,或者囿于自身专业能力的限制,使图书馆工作的专业性受到影响。例如,某图书馆被整体外包后,承接方对图书的分编加工就存在着分类主题标引粗糙,错误较多,多卷书、丛书、再版图书等不按要求著录;同书异号、异书同号现象严重等问题^[6]。

2.3.3 可持续发展可能中止

有些地方政府规定,服务类的外包合同期限是一年,一年后需要重新公开招标,短期服务合同使公共图书馆的后续发展存在不确定性。与物业、保洁等服务类外包不同的是,公共图书馆的文献资源特色、地方文献收集、专题跟踪服务、品牌活动创建等都需要长期的建设过程,而每个承接方都有着自己的管理特色和企业文化,如果频繁更换承接方,公共图书馆的特色馆藏、特色服务和特色活动难以打造,业务管理和读者服务工作的有序性和延续性难以保持。

3 完善公共图书馆整体外包的策略

公共图书馆整体外包转移的只是服务项目的提供方,而不是服务责任,政府依然是图书馆服务供给的最终责任主体,因此,完善公共图书馆整体外包模式,提高公共文化服务效能的主要责任方在于政府。

3.1 建立具有强制性规范的制度体系

政府要以《政府采购法》《政府采购法实施条

例》《公共文化服务保障法》等为法律依据,建立健全公共图书馆服务外包的法律政策体系,使政府购买公共图书馆服务能在法律框架下规范运行。

(1)出台《政府购买公共文化服务管理条例》。因为公共文化服务具有不同于物业、养老等其他公共服务的特性,应由国务院对政府购买公共文化服务行为进行单独立法,明确政府购买公共文化服务的目标、定义、主体、范围、程序、方式、资金、监督、评估等内容。

(2)颁布《政府购买公共文化服务实施细则》。由财政部、民政部等联合出台行政规章,内容涉及政府购买公共文化服务诸多细节(购买方式、购买合同、绩效评估等)的实施细则、标准或办法^[7]。

(3)制定《政府购买公共图书馆服务管理办法》。由文化部牵头,联合其他部委制定公共图书馆服务社会化的行政规章,在购买原则、购买程序、购买方式和范围、购买资金、监督管理、法律责任等方面做出具体规定。

(4)建立《政府购买公共图书馆服务的实施标准》。各地方政府应根据国家法律政策,制定具有地方特色的购买图书馆服务的实施标准,内容包括采购流程规范、采购合同参考文本、承接方资质、资金保障及监督考核等,并提出政府集中采购的图书馆服务目录内容、最低限额标准和合同年限,明确公开招标、邀请招标、竞争性谈判、单一来源等采购方式的适用范围、程序、评委构成以及公共图书馆整体外包的管理内容。

3.2 积极培育社会组织的发展

社会组织具有非营利性、独立性、志愿性等特征,是政府购买公共文化服务的理想承接方。为了促使数量更多、业务能力强的非营利文化组织参与到公共文化服务体系建设中,政府应采取多种措施:

(1)降低行业登记门槛。取消登记和管理的“双轨制”,社会组织特别是规模较小的群众自发组织的公益性社会组织,可直接到民政部门申请登记,实行登记管理。

(2)减少社会组织参与招投标的限制性条

款。政府招投标时设立的投标方资质标准较高,将许多社会组织拒之门外,政府应在保障服务质量的前提下,降低投标方的条件设置,如投标方的注册资金、从业人员的职称(资质)要求,以吸引更多社会组织参与投标。

(3) 给予社会组织资金扶持。对社会组织所从事的公益性活动实行工商税(或营业税)减免制度;任何单位和个人对社会组织实行捐赠,给予捐赠者所得税的减免;增加政府购买公共服务的年度预算,加大对社会组织的购买力度;采取政策倾向,在招投标时赋予社会组织优先承接权;设立专项资金,对社会组织建立奖励制度。例如,无锡新区制定《新区文化体育特色团队培育管理办法》,建立社会组织星级评定制度,对优秀群众文化团队给予颁发荣誉和资金奖励。

(4) 成立社会组织孵化中心。政府拨出专项资金,对社会组织的办公场所、服务网络、活动资源和人员培训等进行支持,鼓励他们参与政府购买服务项目,推动社会组织的成长和发展。

(5) 适当开展收费延伸服务。政府应允许社会组织在基本服务项目全免费的前提下,对其经营的咖啡、饮料、食品、文具等产品,以及资料代查、代译、复印、读者兴趣培训等服务适当收费,增强社会组织的自身造血功能。

此外,相关企业组织也应在能力范围内积极培育社区内的文化组织,达到双方共赢的目的。例如,安徽知本文化传播有限公司在托管的滨湖世纪社区图书馆内开设了3—5间办公室,供社区文化组织免费使用,文化组织则协助该公司开展一些专业性较强的文化活动^[8]。

3.3 明晰公共图书馆整体外包的适用性

公共图书馆的可持续发展需要政府树立正确的发展理念,科学抉择外包事项,包括:哪种类型图书馆适合整体外包,如何设定图书馆的整体外包期限,哪些项目不应纳入整体外包范围。

(1) 政府职能的转变不能是“甩包袱”的行为。公共图书馆整体外包的目的不能是压缩公共文化开支、“甩包袱”,其着眼点应是提高图书馆服务质

量,满足群众阅读需求的广泛性、多样性。因此,政府要合理核算外包费用,让承接方有利可图,才能达到群众获益的外包目的,外包费用包括员工工资、开展活动支出、办公费用、业务培训、设备维护及合理利润。

(2) 县(区)、街道(乡镇)和社区公共图书馆适合整体外包。由于这些基层图书馆的主要工作是日常开放、书刊借阅和阅读推广活动,用户的深层次服务需求不强,并且他们的藏书规模、馆舍面积都不大,服务范围不广,这对承接方的业务知识和经营规模没有太高的要求。再加上基层图书馆普遍存在机构设置和增加编制困难等问题,这些特点决定了基层图书馆适合整体外包^[9]。

(3) 在外包期限上政府应掌握主动权。公共图书馆整体外包每轮宜采用3—5年的承包期,每年到期考核,考核合格自动延续下一年的外包。若考核不合格,在规定时间内整改,整改仍不合格,政府可终止合同履行。每轮承包期结束后,再向社会重新招投标,避免因频繁更换承接方影响图书馆发展的稳定性。

(4) 文献资源建设不纳入整体外包内容。政府可采取图书采购和运营服务相分离的方式分别进行招投标,运营服务商在收集读者购书的建议和意见后,将书单交给图书采购商去配置馆藏,让双方既有效监督又共同合作。例如,2011年6月,广东省增城市新塘镇图书馆外包时,公开招标图书供应公司和图书服务公司,前者负责采购图书资料、管理软件,后者负责图书馆日常开放、设备的管理和维护^[10]。

(5) 水电开支、设备投入等不纳入整体外包内容。对于办馆成本较大或与图书馆专业性关联小的水电费、网络、固定设备(计算机、阅览桌等)购置、房屋维修等费用应由政府直接支出或另行招投标外包。否则,整体外包承接方为了减少办馆成本,难免千方百计压缩水电等费用的开支,为读者的阅读体验带来不良影响。

3.4 完善监管和评价机制

政府要把全方位监督与评价贯穿于公共图

书馆社会化管理整个流程,形成承接方边受监督边改进的良好运作模式,防止公共图书馆公益性和专业性的缺失。

3.4.1 加大日常监管力度

政府在日常监管中要承担起主要责任,辅以社会人士参与,具体措施包括:(1)政府派出公职人员担任馆长一职。例如,无锡新区社会事业局文体科科长兼任图书馆馆长,对图书馆的运营实行全面监管政策,审查承接方报备的活动安排,协调政府、承接方和读者之间的关系,发现问题及时解决。(2)政府成立专门管理机构定期对承接方进行监管。例如,上海市黄浦区打浦桥街道创立了联席会议制度,通过每月一次的会议审定图书馆承接方的活动排片表,实时动态监督^[11]。(3)邀请社会人士对承接方进行监管。例如,芜湖市镜湖区政府实行“两代表一委员制度”,邀请本区域的人大代表、党代表和政协委员各3—4人,共10人左右对图书馆的运行进行不定期监督。(4)政府工作人员不定期到图书馆明察暗访。例如,芜湖市镜湖区政府有次暗访就发现图书馆的网络不畅通,并且故障没有在合同规定时间内解除,致使年终考核指标扣分。(5)政府通过发放读者调查表、召开读者座谈会的方式了解读者的满意度,发现办馆存在的问题,及时反馈给承接方,并督促落实。

3.4.2 实行第三方考核

对承接方的年度考核应实行第三方考核,有两种方式:(1)由政府牵头成立考核小组,其组成人员以图书馆方面的专家为主,广泛吸收热心读者、媒体记者以及财务、人力资源方面的社会人士,通过听取工作汇报和实地检查,就承接方的服务效果做出评议。(2)政府部门引入独立机构(专业调查公司、评估机构),对承接方的项目实施过程和实施结果做出独立评价,避免政府部门的不当干涉和偏向^[12]。

3.4.3 建立科学的评价考核体系

地方政府应当以《公共图书馆评估标准》《公共图书馆服务规范》《社区图书馆服务规范》等为依据,结合本地区、本图书馆的实际情况,制定考

核公允、便于操作的绩效评价体系。应考虑的因素包括:(1)合理降低某些指标的要求,如外包队伍的职称结构比例。由于外包队伍中绝大部分是出校门不久的年轻人,缺乏相应的中高级技术职称,很难达到公共图书馆评估的指标要求。(2)将地方文献建设纳入考核体系。政府在考核指标中明确承接方收集地方文献的范围、目标和要求,以形成本馆的特色馆藏和特色服务。例如,无锡新区政府注重地方文献库的建设,图书馆收集、整理和保存的本地文献达2300余册、报刊60余种,并建立了全文数据库对社会开放。(3)设立服务创新的指标分值。科学的考核体系不仅仅有显性量化指标,同时也要有服务创新等隐性考核内容作为补充。如果承接方仅针对政府事前设立的各项考核指标来开展工作,容易束缚外包服务团队的手脚。例如,成都市武侯区图书馆推出的“书·阅”电台服务受到数以万计读者的关注和欢迎,但考核指标中并没有电台服务这一项,这使得承接方容易丧失继续创新的积极性和动力^[13]。(4)加大读者满意度的考核力度。读者满意度是衡量公共图书馆社会化管理成败的重要标志,考核方式有调查问卷、集中座谈和个别访谈,且调查主体应是第三方机构。(5)剔除有关政府对公共图书馆重视程度的考核指标,例如,财政拨款年增长率、新增藏量购置费、图书馆网络建设、古籍保护、文化共享工程等。(6)考核体系应以定量指标为主,辅以定性评价。定量指标包括:图书馆开放时间,年流通总人次,年外借册次,年馆藏外借率,年读者到馆数量,年办证数量,年注册读者数量,年举办讲座、培训和展览次数,读者满意率等^[12]。

3.5 加强馆员队伍建设

3.5.1 明确岗位要求

政府在合同中对技术型、管理型岗位要明确馆员的上岗条件,通过定岗定责的精准要求确保公共图书馆运营的专业性。例如,芜湖市镜湖区对外包人员岗位的专业要求很明确,项目负责人和采编人员要求图书情报专业毕业,少儿馆人员

要求师范教育专业毕业,技术部人员要求计算机专业毕业,讲解员需要具有普通话二级甲等证书。

3.5.2 妥善安置原有馆员

具体对策:(1)政府部门通过细致耐心的思想工作,让原有馆员接纳外包行为,接受承接方的统一管理。(2)保持馆员原有的工资、福利待遇不变,并和其他编制内人员享受同样的政策性调资,解决原有馆员的后顾之忧。(3)承接方对于不能适应原岗位的馆员,通过重新培训,促其顺利转岗。(4)当原有馆员出现管理问题时,承接方及时和政府部门沟通,借助于政府部门的协调处理能力予以解决。

3.5.3 稳定现有馆员队伍

承接方通过加大经济投入、加强业务学习来打造一支专业、高效的馆员队伍,措施包括:(1)提高馆员工资待遇。承接方在合理提高馆员工资待遇的基础上,根据工作业绩实行差别奖金,调动馆员的积极性、创造性,让他们获得工作上的成就感和满足感。(2)为馆员提供可持续发展平台。采取“馆员走出去、专家请进来”的方式对馆员进行业务培训;鼓励馆员参加专业技术职称的考核、评定,提高他们的业务技能;通过服务之星、优秀馆员、先进集体等评比表彰的激励,满足馆员自我价值的实现。例如,艾迪讯公司积极组织无锡新区图书馆员工参加中国图书馆学会年会及其组织的业务学习、参观先进图书馆,并要求员工每年撰写一篇学术论文。(3)营造良好的集体氛围。设立困难补助金、职工互助金、无息借款等解决馆员的实际困难和需求;开展节日会餐、短途旅游、体育比赛、娱乐项目、团拜会等活动,加强彼此之间的了解,培育团队意识,增强馆员的荣誉感、集体感和归属感。

参考文献

- 1 张慧.皮卡书屋入驻北京市东城区体育馆路街道——“私人定制”社区图书馆诞生[EB/OL].[2016-12-05].http://bhwyw.fjsen.com/2014-07/29/content_14579518_all.htm.
- 2 (镜湖区)图书馆服务外包招标[EB/OL].

- [2017-01-05].<http://www.smxs.gov.cn/viewtexti.asp?id=2240673>.
- 3 杜洁芳.江苏无锡:探索公共文化服务社会化运营新模式[EB/OL].[2017-01-05].http://epaper.ccdy.cn/html/2015-07/13/content_159168.htm.
- 4 陆和建,等.我国基层公共图书馆社会化管理现状分析及启示——以安徽省芜湖市镜湖区图书馆为例[J].图书馆工作与研究,2016(2):31-34,40.
- 5 牟兰.浅析公共图书馆服务外包的风险控制与监督管理——以深圳南山图书馆为例[C]//全国中小型公共图书馆联合会研讨会会议论文集(三).2015年.
- 6 程明.市场化环境下图书馆业务外包调查与分析[D].合肥:安徽大学,2015:23.
- 7 易斌,郭华.政府购买图书馆服务的法律规制研究[J/OL].图书馆杂志,<http://kns.cnki.net/kcms/detail/31.1108.G2.20170502.1858.036.html>.
- 8 周乃泉.安徽省基层公共图书馆社会化管理研究[D].合肥:安徽大学,2016:18.
- 9 易斌,郭华.政府购买图书馆运营管理服务的比较研究[J].情报资料工作,2015(2):73-77.
- 10 新塘镇图书馆服务外包,开创省内图书馆管理新模式[EB/OL].[2017-01-11].http://www.gd.xinhuanet.com/newscenter/ztbd/2011-10/25/content_23975015_1.htm.
- 11 陆文军.上海黄浦区打浦桥创新社区公共文化服务管理方式[EB/OL].[2017-01-11].http://news.xinhuanet.com/politics/2012-09/20/c_113146189.htm.
- 12 易斌,等.政府购买公共图书馆运营服务的内涵、模式及其发展趋向[J].图书馆,2016(1):19-24.
- 13 成都武侯区积极探索政府购买公共图书馆服务[EB/OL].[2017-01-11].http://www.sc.xinhuanet.com/content/2016-12/19/c_1120146027.htm.

(易斌 研究馆员 宜春学院图书馆 北京大学信息管理系访问学者)

收稿日期:2017-02-22