

PPP 模式下我国城市阅读空间引入高校专业志愿服务路径探索^{*}

陆和建 刘思佳

摘要 引入高校志愿服务对减轻 PPP 模式下社会资本运营城市阅读空间的资金压力、培养高校学生的服务意识、提升城市阅读空间公共文化服务水平具有重要意义。文章调研了湖州市城市书房、济南市泉城书房、佛山市南海区读书驿站三个案例,分析了我国 PPP 模式下城市阅读空间引入高校志愿者的现状。从城市阅读空间引入高校专业志愿者的招募方式、志愿者来源及服务内容、激励机制和监管制度四个方面,对 PPP 模式下城市阅读空间引入高校专业志愿服务提供发展路径。图 1。表 2。参考文献 27。

关键词 PPP 模式 志愿服务 城市阅读空间 公共文化服务 社会力量

Exploration on the Path of Introducing Professional Volunteer Service of Colleges and Universities into Urban Reading Space under PPP Mode

Lu Hejian Liu Sijia

Abstract: The introduction of college volunteer service is of great significance to reduce the financial pressure of social capital operation of urban reading space under PPP mode, cultivate college students' service consciousness, and improve the public cultural service level of urban reading space. Taking Huzhou City Study, Ji'nan Quancheng Study and Foshan Nanhai Reading Station as cases, this paper analyzes the current situation of introducing university volunteers into urban reading space under PPP mode in China. This paper provides a development path for introducing college professional volunteer service into urban reading space under PPP mode from four aspects: recruitment method, source and service content of volunteers, incentive mechanism and supervision system. 1 fig. 2 tabs. 27 refs.

Keywords: PPP Mode; Voluntary Service; Urban Reading Space; Public Cultural Service; Social Force

2014 年,财政部《关于印发政府和社会资本合作模式操作指南(试行)的通知》对 PPP 做出了明确解释:PPP(Public-Private Partnership),即政府和社会资本合作模式,该模式由政府、社会资本和其他参与方开展政府和社会资本合作项目^[1]。在公共文化服务领域中引入 PPP 模式,有利于转变政府职能,充分发挥和利用市场活力,借助政府和社会资本的优势为公民提供更加优质的公共文化服务。2018 年 11 月,文化和旅游部、财政部出台了《关于在文化领域推广政府和社会资本合作模式的指导意见》^[2],对文化领域

引入 PPP 模式的基本原则和项目实施规范等做出了指示,鼓励优秀企业参与文化 PPP 项目。此文件的出台对公共文化服务领域引入 PPP 模式起到了促进和指导作用,城市阅读空间作为公共图书馆的重要补充,开始积极推广 PPP 模式,与社会力量合作,为城市居民提供阅读环境、打造书香社会。作为城市基层公共文化服务体系的重要组成部分,城市阅读空间与公共图书馆一起为城市居民打造了更加便捷的阅读环境,提供了日常文化休闲方式的新选择,对城市居民养成良好的阅读习惯起到了积极作用。

^{*} 本文系国家社会科学基金项目“公共文化服务供给政社合作模式及动力机制研究”(编号:18BTQ012)的研究成果之一。

1 研究综述

目前学界对城市阅读空间的研究多是以地方城市阅读空间为研究对象进行的案例分析,具体论述某城市阅读空间在建设、发展过程中的优势、不足及对策。研究方向分为以下几类:(一)城市阅读空间建筑布局研究。王逸夫以扬州市城市书房为研究对象,探索了扬州市城市书房的分布特征^[3],杨琳等以北京市公共阅读空间为例,针对公共阅读空间的设计提出了相应策略^[4],邓馨悦等从文化空间规划的角度探索了我国城市阅读空间布局存在的问题^[5]。(二)城市阅读空间建设模式研究。黄佩芳梳理了我国城市公共阅读空间建设的自助图书馆、小型图书馆、特色阅读空间三种模式^[6],黄俊以陆家嘴融书房为例,介绍了社会力量参与城市阅读空间建设模式^[7],李祝启以合肥市城市阅读空间为研究对象,分析了公共文化服务政社合作供给与运营机制^[8]。(三)城市阅读空间运营发展研究。佐娜以内蒙古地区公共阅读空间为例,提出了公共阅读空间可持续发展对策^[9],陆和建等从合肥市城市阅读空间第三方考核机制入手,探索了城市阅读空间运营质量提升策略^[10],王世伟总结了近年来城市书房运营的成功经验,提出了体系布局、活动策划等七个城市书房高质量发展要素^[11]。

当前关于城市阅读空间的研究多停留在建设及发展层面,但随着城市阅读空间投入使用的时间增长,各种建设模式、运营管理方式的问题也日益凸显。本文从 PPP 模式下城市阅读空间运营过程中存在的社会资本营利性和公共文化服务公益性这一矛盾入手,探索城市阅读空间招募高校专业志愿者的方式、志愿者来源、志愿者激励机制及监管制度,以期为解决城市阅读空间营利性和公益性之间的矛盾、促进城市阅读空间可持续发展提供路径和方向。

2 PPP 模式下我国城市阅读空间发展现状

2.1 PPP 模式内涵及运作方式

笔者通过访问财政部政府和社会资本合作中心网站的 PPP 项目管理库^[12]发现,截至 2021 年 5 月 20 日,全国 PPP 综合信息平台项目管理库在库项目共 10 066 个,其中市政工程领域数量最多,高达 4 098 个;交通运输、生态建设和环境保护行业紧随其后,位列第二和第三;而文化领域以 PPP 模式运行的项目数量为 201 个,位居第 10。我国 PPP 项目在各个行业的具体分布情况见图 1。

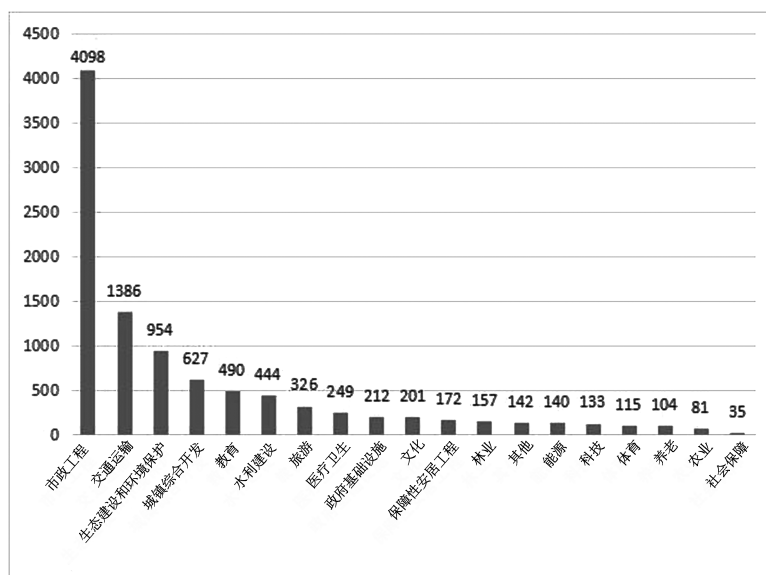


图 1 我国 PPP 项目所在行业分布情况

通过梳理发现,目前我国文化领域 PPP 项目运作方式存在多种模式,其中以 BOT 模式运行的项目占比最大,应用最广。下面对常见的几种运作方式进行介绍。(一) BOT (build-operate-transfer) 模式,即建设—运营—移交模式,是指政府公开招标选择社会资本方,与政府出资人代表共同成立项目公司。由项目公司承担该 PPP 项目的投资、融资、建设、运营维护及项目期满的移交工作,以此提供公共产品及配套公共服务。(二) TOT (transfer-operate-transfer) 模式,即转让—运营—移交模式,其实质是经营权的转让。在一定期限内,政府将公共文化设施的特许经营权转让给社会资本,由社会资本负责在此期间的运营、维护工作。经营期满后,社会资本将项目设施无偿移交给政府。(三) ROT (Renovate-Operate-Transfer) 模式,即改建—运营—移交模式,是指社会资本负责在已有的公共文化设施上进行改造,承担项目改造过程中的投资、融资及改造完成后的运营维护职能。合作期满后将项目资产及相关权利等无偿移交给政府。(四) BOO (Build-Own-Operate) 模式,即建设—拥有一运营模式,是指政府授予社会资本项目经营权并约定经营方式。社会资本负责投资、融资、建设,完工后按约定方式从事维护与运营工作,社会资本拥有项目资产的所有权,其本质是私有化。(五) O&M (Opera-

tions & Maintenance) 模式,即委托运营模式,是指政府委托社会资本开展公共文化设施的运营维护工作,政府依合同约定支付一定的运营费用,实质上是将公共文化服务的管理和运营工作外包给社会资本。

2.2 PPP 模式下我国城市阅读空间发展概况

目前我国城市阅读空间在各地发展步调不一、名称各异,且运行方式多种多样。除由政府独立负责建设运营的城市阅读空间外,不少城市阅读空间已经在不同程度上引入社会力量,运用 PPP 模式进行建设。城市阅读空间在我国各省市之间存在发展不均衡的现象:经济发展水平高或重视公共文化服务建设的地区,城市阅读空间的建设和发展已经如火如荼地开展;而经济落后或公共文化服务建设没有得到重视的地区,还存在尚未建设城市阅读空间的现象。为使调查数据更具代表性,笔者选取了我国经济较为发达、城市阅读空间建设较早和运营发展水平较好的 23 个城市作为调查对象。运用网络调查法,访问上述调查对象的人民政府网站、文旅局网站、公共图书馆网站,以及微博、微信公众平台等,收集数据并对其进行分析整理。截至 2021 年 5 月 20 日,我国部分城市 PPP 模式下城市阅读空间建设情况见表 1。

表 1 我国部分城市 PPP 模式下城市阅读空间建设情况表

城市	城市阅读空间名称	PPP 模式运作方式	举例
上海	我嘉书房;融书房	BOO; O&M	我嘉书房(菊园·绿地天玺)(BOO); 陆家嘴融书房(O&M)
北京	特色阅读空间;书香驿站	BOT; BOO; O&M	白云驿站(BOT); 繁星书吧(BOO); 甲骨文悦读空间(O&M)
深圳	城市书房	BOO	大唐书香驿站(BOO)
广州	粤书房	BOO	广州白天鹅宾馆粤书吧(BOO)
成都	城市阅读空间	O&M	言几又中粮鸿云书店(O&M)

续表

城市	城市阅读空间名称	PPP 模式运作方式	举例
杭州	杭州书房	BOO	网易蜗牛读书馆(BOO)
重庆	24 小时城市书房	ROT;BOO	渝中区人和书院(ROT); “的米”民宿 24 小时城市书房(BOO);
西安	家门口的图书馆	BOT	西安图书馆仁厚社区分馆(BOT)
苏州	城市书房	BOT	姑苏 24 小时城市书房(BOT)
武汉	24 小时城市书房	BOO	铂仕汇城市书房(BOO)
南京	城市书房;共享阅读空间	BOO	行者书屋(BOO)
天津	城市书吧阅读新空间	BOO	肯德基彩悦城餐厅城市书吧(BOO)
郑州	郑品书舍	BOT;BOO;O&M	郑品书舍省委社区店(BOT); 郑品书舍丰产路店(BOO); 郑品书舍兴达花园店(O&M)
长沙	悦读空间	BOO	沃园农场悦读空间(BOO)
东莞	城市阅读驿站	BOO	莞寓城市阅读驿站(BOO)
佛山	读书驿站	ROT;BOO;O&M	里水河村驿站(ROT); 观心小镇读书驿站(BOO); 狮山树本产业家园读书驿站(O&M);
宁波	城市书房	BOO;O&M	筑香书馆国金店(BOO); 半刻书房(O&M)
青岛	社区书屋	BOT	军人书屋(BOT)
沈阳	城市书房	ROT;BOO	城市书房莫子山店(ROT); 城市书房北汤店(BOO)
济南	泉城书房	BOT	泉城书房玖玺城分馆(BOT)
合肥	悦书房	O&M	合肥市图书馆 24h 悦书房(O&M)
温州	城市书房	BOO	世纪公园城市书房(BOO)
湖州	城市书房	BOO	小西街·城市书房(BOO)

由表 1 可知,目前我国城市阅读空间运营发展较好的城市在具体建设中均不同程度地采用

了 PPP 模式,在运作方式上以 BOO 模式和 O&M 模式最为常见。在这两种运作方式下,城市阅读

空间建成运营中涉及到的各项费用均由社会资本承担。政府不再承担城市阅读空间运营过程中产生的费用,而是以可行性补贴的方式对年度管理与服务绩效考核良好以上的运营单位给予一定的补贴。因此,PPP模式下城市阅读空间运营过程中的资金压力就转移到了社会资本方面,社会资本虽然可以通过有偿提供个性化服务(如销售书籍、文创产品、轻食餐饮等)来获取相应收入,但其服务人员的聘用等费用均由社会资本支出,也给社会资本方带来了不小的压力。基于此,在PPP模式下城市阅读空间引入高校专业志愿服务具有较大的实践意义。

3 PPP模式下城市阅读空间引入高校专业志愿服务的可行性

3.1 国家政策支持

近几年我国陆续出台了各项方针政策支持文化领域志愿服务的开展。2016年12月,中宣部等8个部门联合印发了《关于公共文化设施开展学雷锋志愿服务的实施意见》,鼓励从文化单位、研究机构、专业院校招募志愿者,发挥其专业优势,提升志愿服务专业化水平^[13]。与此同时,《中华人民共和国公共文化服务保障法》出台,第四十三条提出公共文化设施管理单位应当建立文化志愿服务机制,组织开展文化志愿服务活动^[14]。2017年出台的《中华人民共和国公共图书馆法》也明确指出国家鼓励公民参与公共图书馆志愿服务^[15]。可见,PPP模式下城市阅读空间引入高校专业志愿服务的方式,具有政策法规支持的有利条件,这对充分发挥社会资本和高校专业人才的双重优势具有积极意义。

3.2 社会需求驱动

从社会资本的角度看,企业成立是以盈利为目的的,这与运营城市阅读空间面向社会公众提供公共文化服务的公益性存在一定的矛盾。而在城市阅读空间引入高校志愿服务,可以降低社会资本运营城市阅读空间时所需的人力资源成本,减轻社会资本方在日常运维过程中的压力,

充分缓解这一矛盾。从读者的角度看,引入高校专业志愿服务,可以大大提升城市阅读空间开展读者服务的专业化水平,有助于举办频率更高、服务范围更广、涉及领域更多的文化活动,使读者参与度更高、体验感更佳。因此,PPP模式下城市阅读空间引入高校专业志愿服务,是公共文化服务供给方和需求方的共同需要,是社会需求的正向驱动。

3.3 高校志愿者实际需求驱动

据教育部公开数据显示,我国现有高等学校3005所^[16],在校学生数量众多,愿意参加志愿服务活动的人数也相应较多,因此从高校引入专业志愿者可使志愿者数量和志愿服务活动的可持续性得以保障。高校学生参与城市阅读空间专业志愿服务的动力主要有三个方面:(1)内在动机的激发。有学者调查显示,高校志愿者参与志愿服务的动机排名第一的是帮助有需要的人,第五为志愿服务让人快乐忘却烦恼^[17]。由此可见,高校学生具有服务社会、奉献社会的精神。强烈的内在动机可促使高校学生积极参与志愿服务活动、高效完成城市阅读空间各项服务任务。(2)大学生社会实践的需要。大学时期是高校学生从学习逐渐走向工作岗位的关键期,在此期间,学生应当锻炼自己的社会实践能力,为以后进入社会打下基础。目前多数高校已将社会实践纳入毕业要求之一,高校学生在校期间需参加规定次数或时长的社会实践方可毕业。高校学生参与城市阅读空间专业志愿服务正是社会实践的一种形式,学生完成城市阅读空间的各项志愿服务任务,既可以达到高校社会实践的要求,又可以为自己以后的工作积累相关经验。(3)综合能力培养的需要。学生通过在校课程的学习掌握相关理论知识,在城市阅读空间的志愿服务活动中可将理论知识运用到实际中去,在此过程中可以强化对知识的记忆、发现实际工作中的问题、找到自己的知识盲区,从而促进对知识的再学习,建立起学习—实践—

再学习的良性循环,从而对自身在校学习提供帮助。此外,城市阅读空间倡导以读者为中心,服务方式多元化,高校志愿者在提供咨询服务时可以锻炼自身的沟通能力和人际交往能力,在协助开展文化交流活动时可以锻炼自身的团队合作能力、随机应变能力和协调能力等。高校学生在参与城市阅读空间志愿服务活动的过程中,既可以体验到志愿服务帮助他人的快乐,同时又培养了自身的综合能力,对高校学生而言意义重大。

4 PPP 模式下我国城市阅读空间引入高校志愿者服务典型案例分析

4.1 引入高校社团专业志愿者——湖州市城市书房

2018 年以来,城市书房作为湖州市政府推广全民阅读和打造“书香湖州”的有效载体,其建设备受湖州市政府重视,已连续几年被纳入市政府重大事项和“民生实事”项目。湖州市政府陆续出台了《湖州市城市书房建设三年规划(2018—2020 年)》《湖州市城市书房精细化管理办法》等文件,从政策层面促进城市书房的建设和发展。截止到 2021 年,湖州市在市县两级已建成 35 家城市书房,有效地弥补了公共图书馆辐射范围有限的短板。

湖州市城市书房的建设分为社区联建、学校联建、企业联建三种模式,其中企业联建即面向全社会接受社会资本申请,经过严格筛选后确立合作的社会资本名单。“小西街·城市书房”是湖州市本级首家建成并向读者开放的城市书房,由湖州市图书馆与小西街文化创意产业园区有限公司合作共建,小西街文化创意产业园区有限公司负责提供城市书房所需空间,并在投入使用后负责城市书房的日常运营管理,可视为 PPP 模式下的 BOO 模式。

在此模式下,湖州市政府通过“属地公共图书馆业务主管、社会合作方协助共管”机制,吸收了大批喜爱阅读、乐于奉献的志愿者及社会组织

参与日常开放、读书分享等服务协管事务,负责图书整理、引导借阅等工作^[18]。“城图广场城市书房”位于吴兴区城图广场内,是湖州市最受欢迎的城市书房之一,该城市书房与地方高校湖州师范学院合作开展志愿者服务项目,由湖州师范学院湖学研究会(社团)定期组织志愿者前往城市书房参与图书整理、协助开展儿童阅读推广活动等^[19]。

湖州师范学院志愿者的加入,有效缓解了城市书房的人力资源压力,保障了城市书房文化交流活动的有序开展。与个人志愿者相比,高校与城市书房建立长期合作关系,确保了志愿者服务的可持续性,有利于城市书房规划并举办系列品牌活动,打造城市书房的品牌效应。

4.2 与多所驻地高校建立合作关系——济南市泉城书房

在济南市《关于“泉城书房”建设项目的实施方案》等政策的推动下,2018 年 11 月 3 日,济南市首家城市书房“泉城书房·济南市图书馆银丰玖玺城分馆”正式投入使用^[20]。截止到 2021 年 2 月,济南市共有 26 家泉城书房建成并面向社会开放运行。到 2025 年底,济南市预计建成 50 家泉城书房,形成覆盖全市、布局合理、方便快捷、全民共享的“泉城书房”服务网络^[21]。

泉城书房建设采用政府主导、社会力量参与的 PPP 模式,济南市政府将泉城书房的建设细分为书刊供给、场地建设、设计装修、运行设备、运营管理等多个方面,企业和个人可自主认领负责其中的一项或多项工作,因此泉城书房的建设存在多种 PPP 运行方式并存的现象。如“泉城书房·济南市图书馆银丰玖玺城分馆”由银丰集团提供场地、建设装修,济南市图书馆负责提供图书及设备,第三方负责完工后的运营管理工作,以 BOT+O&M 模式运作。在多元化的运行模式下,充分发挥了政社双方优势促进城市书房建设稳步进行。

在城市书房的日常经营过程中,泉城书房引入了志愿者与社会资本共同负责城市书房的日

常管理和服 务。具体做法是在“济图志愿”“泉城书房”等微信公众号和济南市文化和旅游局官网上定期发布志愿者招募公告,面向社会公众尤其是在校学生进行志愿者招募。志愿者需符合年满14周岁及以上,品德良好、纪律性强,能够遵守各项规章制度、服从济南市图书馆关于志愿工作及活动的安排,无不良信用记录等条件,其在城市书房的主要工作是协助读者使用自助借还设备、解答读者咨询、维护场馆秩序、辅助馆员进行图书架位整理等^[22]。

“济图志愿”微信公众号下设“高校团体”功能栏,高校可以通过团体报名的方式成为城市书房的文化志愿者。“济南图书馆青年志愿服务站”已与多所驻济高校建立合作关系,为各高校团体志愿者安排济南市图书馆、泉城书房等地文化志愿服务事宜。目前济南大学、山东大学、齐鲁工业大学、山东科技大学、山东交通学院等多所高校已与“济南图书馆青年志愿服务站”建立长期合作关系,上述高校在校学生通过学校志愿者协会、学生会等组织即可报名参加城市书房志愿服务活动,以高校为单位与泉城书房合作开展相关文化活动、协助泉城书房的日常运维工作。

4.3 以“学生馆长”名义引入高校志愿者——佛山市南海区读书驿站

与潮州市城市书房和济南市泉城书房不同,早在2013年,佛山市南海区首家读书驿站金色家园读书驿站就已建成并对外开放^[23],佛山市南海区读书驿站在我国城市阅读空间建设中属于起步较早的一批,其建设有的是在原有的农家书屋等基础设施上进行改造后投入使用,属于PPP模式下的ROT模式(如里水河村驿站);有的是由社会资本提供读书驿站所需场地、进行装修,并在完工后负责日常的管理及运营工作,属于PPP模式下的BOO模式(如观心小镇读书驿站);有的是政府建设完成后由社会资本负责运营管理的,属于PPP模

式下的O&M模式(如狮山树本产业家园读书驿站)。由此可见,佛山市南海区一直在积极探索公共文化服务建设的政社合作模式。

在日常运维中,南海区读书驿站采用志愿者协管的方式,志愿者参与到读书驿站的日常管理当中,负责图书排架、维持秩序、开展阅读推广活动等^[24]。2017年起,南海区读书驿站推出了“学生馆长”形式的文化志愿者活动,学生馆长分为轮值学生馆长和区域学生馆长。轮值学生馆长主要面向10岁以上的小学生,利用课余时间前往读书驿站负责驿站的日常管理工作,为前来看书的读者解答驿站使用方法、对驿站进行宣传。区域学生馆长则面向大学生进行招募,与轮值学生馆长相比,区域学生馆长除做好上述工作外还要负责开展一定的阅读推广活动,为读者用户带来多样化的活动体验^[25]。

自南海区读书驿站启动“学生馆长”志愿服务项目以来,受到广大学生和家长的 好评。担任学生馆长不仅可以锻炼学生的实践能力、管理能力、人际交往能力,还可以培养学生形成良好的阅读习惯,带动身边的同学一起多读书、读好书,共同实现自我提升。此外,担任学生馆长的学生可以获得南海区图书馆的聘书和社会实践证明,还可以享受南海区图书馆活动的优先报名权及书籍的优先借阅权。

4.4 城市阅读空间引入志愿者服务存在的问题

通过上述三个PPP模式下城市阅读空间引入志愿服务的典型案例,可发现虽然潮州市城市书房、济南市泉城书房和佛山市南海区读书驿站均面向高校招募志愿者,协助社会资本进行城市阅读空间日常的管理工作,但在志愿者招募方式、所需条件、服务内容等方面均存在差异(见表2)。进一步梳理发现,上述案例在志愿者招募、志愿服务内容、志愿者激励机制和监管制度上存在以下四个问题。

表2 三市城市阅读空间高校志愿服务对比情况

	志愿者形式	志愿者培训机构	志愿者培训形式	志愿服务内容	志愿者激励机制	志愿者监管制度
湖州市城市书房	团体	湖州市图书馆	培训会	图书整理; 阅读推广	优秀者发放证书	无
济南市泉城书房	团体; 个人	济南市图书馆	讲座; 工作人员指导	图书整理; 参考咨询	提供社会实践证明; 优秀志愿者表彰	考核不合格者不出具志愿者服务证明及社会实践证明
佛山市南海区读书驿站	个人	南海区图书馆	理论培训课; 实践培训	图书整理; 参考咨询; 阅读推广	授予荣誉称号、颁发证书; 提供社会实践证明; 图书优先借阅、活动优先报名	无

4.4.1 志愿者招募被动化

由表2可知,城市阅读空间引入的高校志愿者存在个人和团体两种形式。直接面向个人进行的志愿者招募通常具有被动性,招募到的高校志愿者数量和质量受城市阅读空间影响力、宣传平台、宣传力度等多种因素限制。以佛山市南海区读书驿站为例,在招募公告发出之后,有志愿服务意向的学生能否及时获知志愿服务招募信息存在不确定性。由于没有建立起与驻地高校的长期合作机制,因此高校志愿者在读书驿站提供的志愿服务缺乏一定的可持续性。与团体志愿者相比,城市阅读空间对个人志愿者的管理工作也存在一定的难度,不利于城市阅读空间长期、稳定地发展。

就团体招募而言,团队志愿者参与志愿活动的持续性有一定保证,但在招募方式上也存在被动。现有方式为城市阅读空间等待志愿团队负责人主动联系并提出合作意向,共同商讨合作具体事宜。为提升城市阅读空间对外服务水平,缓解PPP模式下社会资本的资金压力,城市阅读空间应在团体志愿者招募上化被动为主动,建立稳定的志愿服务队伍,将志愿者协理城市阅读空间常态化。

4.4.2 志愿者专业化水平不一、服务范围狭窄

由于上述案例中城市阅读空间在招募时对志愿者的专业化程度没有做出要求,所招募的志愿者专业化水平参差不齐,因此在志愿者招募完

成后均对志愿者进行了相关培训,培训主要由城市阅读空间所在地公共图书馆负责,一般是以讲座、培训的形式进行。由于部分志愿者缺乏相关专业背景和实践经历,短期培训的效果比较有限,因此上岗后通常无法胜任文化活动的策划与实施、阅读推广活动的组织开展等。此外,组织培训也需要公共图书馆与城市阅读空间双方协商,从而耗费一定的人力、物力。

在服务内容方面,招募的高校志愿者也仅是负责一些经简单培训后即可上手的工作,如图书整理等,服务范围较为狭窄。以此为基础开展的志愿服务活动仅仅是工作人员数量的机械增加,在提升城市阅读空间读者服务专业化水平和活动质量方面效果有限。

4.4.3 志愿者激励机制不完善

在志愿者激励机制方面,案例中的城市阅读空间均采取了对参与志愿服务的优秀高校志愿者进行表彰的形式,济南市泉城书房和南海区读书驿站还可为志愿者提供相关社会实践证明等材料,但上述两种激励机制覆盖范围较窄、激励方式较为单调,仅满足了高校学生的社会实践需要,没有充分调动学生的积极性。此外,建立激励制度的机构仅有城市阅读空间一方,公共图书馆、高校两方并未对高校学生的志愿服务行为制定激励制度,激励机制实施机构较为单一,因此激励效果不太显著。

4.4.4 缺乏志愿者监管制度

在志愿者监管方面,除济南市泉城书房设立了考核不合格者不提供证明材料的监管办法外,其他两市城市书房均未采取监管措施。缺乏相关的监管制度可导致志愿者提供的服务质量无法保障,造成无效志愿服务的情况发生,这是未来PPP模式下城市阅读空间引入高校志愿服务时社会资本和公共图书馆双方均需考虑的问题之一。

5 发展路径

5.1 合作高校开展专业志愿者招募

分析上述案例可知,目前我国PPP模式下城市阅读空间引入高校志愿者的招募方式为通过官方网站、微信公众号等平台发布招募信息,等待志愿者报名。此种方式下,由于志愿者招募相关宣传的辐射范围有限,导致很多个人或院校的志愿者协会等组织无法及时了解招募信息,错失参与志愿服务的机会。

想要保证志愿服务活动长期、有序、高质量地开展,以团体为单位引入专业志愿者是必不可少的。PPP模式下负责运营城市阅读空间的社会资本和负责提供基本公共文化服务的公共图书馆应与高校建立起长期合作关系,面向辖区内所有高校发放文化志愿者招募通知,与有意向参与城市阅读空间志愿服务的高校达成合作。高校志愿者团队成员的确定由高校相关实施机构负责,本着自愿、专业化、可持续、服务性等原则进行筛选,确保专业志愿者队伍的质量。对城市阅读空间而言,以高校团体为基础的专业志愿者队伍更利于管理者进行有效监管和控制,为有效开展专业志愿服务、平衡社会资本运营压力提供坚实后盾。

5.2 拓展高校专业志愿者来源及服务内容

城市阅读空间具有知识传播、终身教育、休闲娱乐、社群交往、社会包容等效能^[26]。作为公共图书馆的重要补充,各级政府正致力于将辖区

内的城市阅读空间打造成为能够为居民提供良好的阅读、休闲、娱乐环境的第三空间。因此,除图书整理、参考咨询等工作外,城市阅读空间应更加注重策划覆盖领域广、形式多样的文化交流活动,而不仅仅局限于举办传统的读书会等形式的阅读推广活动。如城市阅读空间可根据所在地区特色文化传统,开展传统节日主题活动、非物质文化遗产介绍与传承活动等,深度挖掘、传承弘扬当地传统文化的精华。基于此,高校专业志愿者的来源应包含以下几类:

(1) 图书馆学及相关学科学生

对于城市阅读空间来说,与其专业服务需求契合度最高的当属图书馆学及相关学科学生,具体包括图书馆学、情报学、档案学、信息管理与信息系统等专业。引入图书馆学及相关学科学生为城市阅读空间提供专业志愿服务,不仅可以使学生在校学习的理论知识在实践中得以运用,还可以使城市阅读空间对外服务的专业化水平得以提升,为PPP模式下运营城市阅读空间的社会资本节省一定的人力资源支出。

(2) 高校图书馆学生管理委员会

由于我国开设图书馆学相关专业的高校数量有限,不能够覆盖所有省市,也就意味着有些地区的城市阅读空间无法引入图书馆学相关学科学生作为文化志愿者,在此情况下,城市阅读空间与驻地高校的图书馆学生管理委员会合作开展专业志愿服务也是不错的选择。图书馆是每个高校必备的基础设施之一,图书馆学生管理委员会是高校学生参与图书馆工作的学生管理组织^[27],主要负责高校图书馆新生入馆教育、日常书籍排架、相关活动宣传等工作,具有一定的专业性和图书馆实际工作的经验。PPP模式下的城市阅读空间与驻地高校图书馆学生管理委员会建立长期合作关系,由图书馆学生管理委员会定期安排志愿者前往城市阅读空间开展专业志愿服务,可减少所在地区公共图书馆对志愿者进行培训这一流程,节省人力资源成本和时间成本。

(3) 与文化活动主题密切相关的高校学生会、社团组织

城市阅读空间想要提升居民的幸福感、提高读者的参与度,需在文化活动中别出心裁。高校学生会相关部门、社团组织恰为这部分活动提供了稳定的专业志愿者来源。如摄影社团可定期前往城市阅读空间开展摄影技巧分享与交流活动,书画社团可策划不同形式的书法绘画作品体验与展示,文学社团可举办不同主题的文学作品分享等等。城市阅读空间与高校学生会、社团建立合作关系,可以拓展高校社团举办社团活动的场地和方式,也可以为城市阅读空间的读者提供体验多样化活动的机会。

在文化志愿者的服务内容上,社会资本方可根据志愿者的不同来源安排适宜的工作岗位。图书馆学及相关专业学生、高校图书馆学生管理委员会组织的志愿者可负责专业化程度高的图书编目、分类、参考咨询等工作,来自学生会、社团的志愿者可负责策划、举办相应的文化活动。明确的分工和根据志愿者专业方向做出的合理安排可使专业志愿服务得以更加有序地开展。

5.3 完善高校专业志愿者三方激励机制

城市阅读空间引入高校专业志愿服务实质上是一种校企合作方式,而 PPP 模式的实质为政社合作模式,因此 PPP 模式下城市阅读空间引入高校专业志愿服务的过程中涉及公共图书馆、社会资本和高校三个主体,激励机制也应当从高校、社会资本、公共图书馆三个层面来建立完善。

5.3.1 高校激励机制

高校对学生学习的管理方式是学分制,高校学生在校学习需按培养计划修满相应学分方可毕业。针对来自图书馆学及相关专业和图书馆学生管理委员会的志愿者,学校可将城市阅读空间志愿服务列为实践选修课,以学期为单位计作学分。针对来自学生会、社团的志愿者,高校可按学生专业志愿服务的次数计为第二课堂素质拓展学分。此外,所有志愿者参加城市阅读空间专业志愿服务活动均计入志愿活动时长,作为校级优秀志愿者、优秀学生等各项评奖评优活动的加分项。

5.3.2 社会资本激励机制

社会资本是 PPP 模式下城市阅读空间的运

营管理机构,也是高校文化志愿者的直接协作对象。在城市阅读空间的志愿活动中,社会资本方可以直观地看到各高校志愿者的参与情况、积极程度、专业化水平等,对其进行相应的量化考评。针对在专业志愿服务中表现优异的志愿者,社会资本可在其需要校外实习或工作机会时,优先为优秀志愿者提供自身企业或合作企业的适宜岗位,为优秀志愿者的实习或工作提供便利。

5.3.3 公共图书馆激励机制

公共图书馆对文化志愿者的激励机制已有实践可供参考:(1)向志愿者提供社会实践证明材料。(2)开展优秀志愿者评选活动,对表现突出的志愿者进行表彰。同时,开展各高校之间的优秀志愿组织评选活动,对参与度高、组织活动效果好的高校进行表彰。(3)所有专业志愿者均可享受公共图书馆、城市阅读空间图书借阅及各项活动的优先权。

高校激励机制、社会资本激励机制和公共图书馆激励机制分别从高校学生毕业、就业、社会实践、个人荣誉等多方面鼓励高校学生参与城市阅读空间专业志愿服务活动,三方激励机制互相配合,可以激发高校学生志愿者更加饱满的服务热情和更加积极的工作态度。

5.4 建立高校专业志愿者监管制度

由于志愿服务活动的特殊性质以及志愿者的在校身份,社会资本及公共图书馆均不便对志愿者设立过于严苛的监管条件,而城市阅读空间引入高校团体志愿者的优势也在于此:可借助高校的力量对志愿者进行监管,确保服务质量。具体做法是在专业志愿服务者队伍中选拔优秀志愿者作为负责人,每个队伍中保证至少两位及以上的负责人,确保考评结果的公正性。由负责人对每次志愿者参与的专业志愿活动进行考勤、评分工作。考核合格的志愿者可按前述机制进行激励,而考核不合格的志愿者将无法再继续参加后续的志愿服务活动。监管机制的建立可以对高校专业志愿者在城市阅读空间所提供的文化志愿服务质量给予制度保证,对高校学生的志愿服务行为具有约束和规范作用。

6 结语

随着PPP模式系列政策的出台,我国政府职能正在逐渐转变。PPP模式下的城市阅读空间项目在基础设施建设完成投入使用后,需思考的是如何才能使其长期稳定地运营下去。引入高校专业志愿服务团体,达成校企合作,从政、企、校三方建立起完善的志愿者激励机制,可有效平衡社会资本营利性和公共文化服务公益性之间的矛盾,为社会资本运营城市阅读空间提供新路径,同时也为城市阅读空间持续稳定发展奠定坚实的基础。

参考文献

- 1 关于印发政府和社会资本合作模式操作指南(试行)的通知[EB/OL]. [2021-06-29]. http://www.gov.cn/zhengce/2016-05/25/content_5076561.htm.
- 2 关于在文化领域推广政府和社会资本合作模式的指导意见[EB/OL]. [2021-06-24]. http://www.gov.cn/xinwen/2018-11/24/content_5343003.htm.
- 3 王逸夫. 扬州市城市书房空间布局特征研究[J]. 建筑与文化, 2020(5): 141-143.
- 4 杨琳, 曹志玮. 北京公共阅读空间设计策略初探[J]. 艺术教育, 2021(4): 214-217.
- 5 邓馨悦, 陆和建. 文化空间规划下我国城市阅读空间布局优化研究[J]. 图书馆学研究, 2020(12): 74-81.
- 6 黄佩芳. 我国城市公共阅读空间建设特点与模式选择[J]. 图书馆, 2019(3): 90-94.
- 7 黄俊. 社会力量参与城市公共阅读空间研究——以陆家嘴“融书房”为例[J]. 图书馆研究, 2020(6): 21-25.
- 8 李祝启. 公共文化产品服务政社合作供给与运营机制创新研究——以安徽省合肥市城市阅读空间为例[J]. 图书馆学刊, 2021(6): 22-28.
- 9 佐娜. 馆店融合下的内蒙古地区公共阅读空间建设可持续发展对策[J]. 农业图书情报学报, 2021(5): 64-74.
- 10 陆和建, 王凯, 李永钢. 合肥市城市阅读空间第三方考核研究[J]. 大学图书情报学刊, 2020(6): 61-66.
- 11 王世伟. 略论“城市书房”高质量发展的若干要素[J]. 图书馆论坛, 2021(10): 23-27.
- 12 全国PPP综合信息平台项目管理库[EB/OL]. [2021-05-20]. <https://www.cpppe.org:8082/inforpublic/homepage.html#/project-Public>.
- 13 关于公共文化设施开展学雷锋志愿服务的实施意见[EB/OL]. [2021-06-04]. http://www.gov.cn/xinwen/2016-12/04/content_5142838.htm.
- 14 中华人民共和国公共文化服务保障法[EB/OL]. [2021-06-26]. http://www.gov.cn/xinwen/2016-12/26/content_5152772.htm.
- 15 中华人民共和国公共图书馆法[EB/OL]. [2021-06-05]. http://www.gov.cn/xinwen/2017-11/05/content_5237326.htm.
- 16 全国高等学校名单[EB/OL]. [2021-06-30]. http://www.moe.gov.cn/jyb_xxgk/s5743/s5744/202007/t20200709_470937.html.
- 17 左斌. 社会治理视角下青年志愿服务的实践与反思[J]. 新生代, 2021(4): 52-56, 64.
- 18 2019年度市政府民生实事项目暨城市书房建设实施情况[EB/OL]. [2021-06-06]. <http://whgdlyj.huzhou.gov.cn/hzgov/front/s50/xxgk/zdly/shgysyjs/ggwhly/wh/20191206/i2562924.html>.
- 19 杜宇婕, 等. 湖州市吴兴区城市书房产业发展研究[J]. 山西农经, 2020(19): 40-41.
- 20 济南首家“泉城书房”来了[EB/OL]. [2021-06-04]. http://jnlw.jinan.gov.cn/art/2018/11/4/art_42940_3629287.html.
- 21 市文旅局大力推进“泉城书房”建设[EB/OL]. [2019-08-05]. http://jnlw.jinan.gov.cn/art/2019/8/5/art_42940_3630050.html.
- 22 济南市图书馆志愿者活动开启2021年度寒假社会实践招募[EB/OL]. [2021-06-21]. http://jnlw.jinan.gov.cn/art/2021/1/21/art_42920_4762012.html.
- 23 金色家园读书驿站预计本周对外开放[EB/OL]. [2021-06-24]. <http://www.nanhai.gov.cn/fsnh/wzjyh/wtj/ggwh/tsg/content/post1067172.html>.
- 24 瑚小雪, 林国明, 陈乃强. 读书驿站: 广东南海

- 公共图书馆服务打通“最后一公里”探索
[J]. 图书馆论坛, 2018 (8): 117-121.
- 25 第三批“学生馆长”现正开始招募[EB/OL].
[2021-06-28]. http://www.nanhai.gov.cn/fsnh/zwgk/zdlyxxgkzl/whjg/tsgxxgk/hdbdgzdt/content/post_1078982.html.
- 26 王子舟. 我国公共阅读空间的兴起与发展
[J]. 图书情报知识, 2017(2): 4-12.
- 27 温暄. 高校图书馆学管会工作的探究[J]. 电子制作, 2014(11): 194-195.
- (陆和建 教授 安徽大学管理学院, 刘思佳
安徽大学管理学院 2020 级图书情报硕士研究生)
- 收稿日期: 2021-07-17

《2020 浙江省数字阅读报告》发布

2021 年 10 月 10 日, 中国音像与数字出版协会、浙江省委宣传部、宁波市委宣传部联合发布《2020 浙江省数字阅读报告》。报告显示, 浙江省截至 2020 年底: 全省数字阅读行业市场规模达 37.17 亿元, 占全国市场的 10.6%; 数字阅读用户达 2658 万人, 人均阅读电子书 9.7 本、有声书 6.1 本。几乎每天都阅读电子书的用户占比达 73.7%, 平均单次阅读时长达到 90.8 分钟, 阅读偏好在晚上进行。96% 以上的用户使用手机进行阅读, 其次是电脑网页端, 占比为 34.6%。数字阅读用户付费率为 87.6%, 付费偏好类型中, 网络文学以 55.9% 的占比位列第一; 有 34% 的用户愿意为单本电子书付费 20 元以上, 推动用户付费的主要原因是内容丰富、质量高和题材类型符合用户喜好。数字阅读用户整体满意度达 95.3%, 优质内容是用户满意度的保证, 但仍有 56.5% 的用户认为质量有提升空间。

资料来源

- 1 《2020 浙江省数字阅读报告》发布[EB/OL]. [2021-10-25]. <https://www.chinaxwcb.com/info/575155>.
- 2 浙江首次发布年度数字阅读报告 人均电子书阅读量达 9.7 本[EB/OL]. [2021-10-25]. <https://www.chinanews.com/sh/2021/10-10/9582907.shtml>.

(国家图书馆研究院 提供)