



全国基层文化队伍培训教材
QUANGUO JICENG WENHUA DUIWU PEIXUN JIAOCAI
公共图书馆系列

GONGGONG TUSHUGUAN
DUZHE FUWU ANLI

公共图书馆读者服务案例

吴 晞 肖容梅◎著



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



全国基层文化队伍培训教材
QUANGUO JICENG WENHUA DUIWU PEIXUN JIAOCAI
公共图书馆系列

GONGGONG TUSHUGUAN
DUZHE FUWU ANLI

公共图书馆读者服务案例

吴 晞 肖容梅◎著



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公共图书馆读者服务案例 / 吴晞, 肖容梅著. —北京: 北京师范大学出版社, 2013.3

(全国基层文化队伍培训教材)

ISBN 978-7-303-15605-4

I. ①公… II. ①吴…②肖… III. ①公共图书馆—读者服务—案例—业务培训—教材 IV. ①G252

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第 261805 号

营销中心电话 010-58802181 58805532
北师大出版社高等教育分社网 <http://gaojiao.bnup.com.cn>
电子信箱 beishida168@126.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印刷: 北京中印联印务有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 170 mm × 230 mm

印张: 15.5

字数: 190 千字

版次: 2013 年 3 月第 1 版

印次: 2013 年 3 月第 1 次印刷

定价: 34.00 元

策划编辑: 马洪立

责任编辑: 李洪波

美术编辑: 毛佳

装帧设计: 毛佳

责任校对: 李菡

责任印制: 孙文凯

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

序 言

推动社会主义文化大发展大繁荣，队伍是基础，人才是关键。2007年中央“两办”发布的《关于加强公共文化服务体系建设的若干意见》中，就对加强公共文化服务人才队伍建设作出了部署，明确提出了提高公共文化服务人才队伍思想素质和工作能力的要求。2010年《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020年）》发布之后，文化部专门部署了开展全国基层文化人才队伍培训的工作。党的十七届六中全会通过的《关于深化文化体制改革，推动社会主义文化大发展大繁荣若干重大问题的决定》，提出基层文化人才队伍是文化改革发展的基础力量的论断，要求制定实施基层文化人才队伍建设规划，完善机构编制、学习培训、待遇保障等方面的政策措施。《国家“十二五”时期文化改革发展规划纲要》对加强基层文化队伍建设、完善文化人才培养机制作出了具体部署。建设一支德才兼备、锐意创新、规模宏大、结构合理的基层文化人才队伍，成为新时期公共文化服务体系建设的重点任务。

2010年9月，为落实《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020年）》，文化部发布了《关于开展全国基层文化队伍培训工作的意见》，主要任务是用五年时间，对全国现有约24万县乡专职文化队伍和360多万业余文化队伍进行系统培训，促使基层公共文化队伍素质显著提高，服务能力明显增强。为此要求建立健全基层文化队伍培训工作体制和机制，建立分级负责、分类实施的培训组织体系，其中文化部负责指导各地培训、组织编写教学纲要、建设远程培训平台、培养省级师资、举办示范性培训等工作。

按照文化部的统一安排，组织编写教学纲要和教材这一任务，由国家公共文化服务体系专家委员会负责实施。

专家委员会在广泛征求意见、充分讨论研究的基础上，形成了培训教材编写的整体方案：教材的内容规划为“公共文化服务通论系列”、“公共图书馆系列”、“文化馆(站)系列”三大系列；教材的形式设计为培训大纲性质的教学指导纲要和系统化的教材并举，为应培训之急需，先行编写出版公共图书馆系列和文化馆(站)系列的教学指导纲要；纲要和教材的编者在全国范围内遴选一流的专家学者和富有经验的实际工作者。2012年年初，先行组织编写的《公共图书馆业务培训指导纲要》和《文化馆(站)业务培训指导纲要》由北京师范大学出版社出版，文化部免费配送至全国县以上文、图两馆及相关部门。现在呈现在读者面前的，就是在指导纲要基础上编写的系统化教材。按照计划，三大系列共17部系统化教材在2012年年内全部出齐。

就公共图书馆系列的教材而言，由于图书馆学在大学里有专业，所以“学院派”的专业教材数量并不少，但是，专门面向基层公共图书馆从业人员在职学习、岗位培训的适用教材却比较缺乏。这类不是着眼于大学专业教学，而是着眼于提高基层从业人员职业素养和业务能力的教材应该体现出什么样的特点？经过反复研究讨论，我们达成了两大共识。首先是面向实践。内容设计以我国公共图书馆服务的现实需求为牵引，以提升从业人员的职业素养和业务能力为目标，以“学得会、用得上、有实效”为检验标准，注重总结、提炼、升华实践中成功的做法、经验和案例，适应启发式、案例式、研讨式教学的需要。其次是统筹兼顾。具体说就是统筹兼顾地处理好几个关系：体系科学性、内容基本性与实践导向性的关系；观念阐述、政策解读、规律概括与服务能力提升的关系；注重应知应会、方法技能与体现学科体系、专业素养的关系。

“面向实践、统筹兼顾”的共识能否真正落实到教材的内容中

去，关键在“人”——编写人员。2006年以来在中国图书馆学会、国家图书馆和全国文化信息资源建设管理中心的主持下，图书馆界连续5年以“志愿者行动”形式开展“基层公共图书馆馆长培训”，初步构建起了一个针对基层公共图书馆的业务培训内容体系；凝聚起了一支高水平的专家队伍，并且经历了遍及全国25个省市自治区、累计面对3000多位基层公共图书馆馆长和业务骨干讲授的实际历练。这些都为这次编写指导纲要和教材奠定了坚实基础。参加公共图书馆系列培训指导纲要和教材编写的专家，许多人参与过图书馆界的“志愿者行动”，所以他们对基层文化工作者的需要并不陌生。在实际编写过程中，我们强调每一部分的编写人员尽量做到高水平的专家教授和经验丰富的馆长、实际工作者相结合，从而为编写过程中教授和馆长的交流、观念和视野的碰撞、知识和案例的互补创造了条件，为内容上理论和实践的紧密结合奠定了基础。

教材不是个人专著，因此编写组通过研讨、交流乃至碰撞、争鸣而形成共识就显得尤为重要。这套教材在编写过程中，不论是大牌教授还是知名馆长，都表现出了令人敬佩的高度重视、严肃认真、团队合作、学术包容态度和精神。每本教材的主持人都组织编写人员进行了多种形式的研讨交流，从内容划分到框架体系，从章节要点到附属材料，都经过了编写团队的反复研讨打磨。三大系列所有编写人员参加的研讨会先后召开了4次。2011年年底公共图书馆系列和文化馆(站)系列培训指导纲要预印本印出后，分别在南京图书馆和宁波文化馆召开了有省、地、县各级公共文化服务机构代表参加的征求意见会。可以说，目前形成的教材，不仅凝聚着全体编写人员的心血，同时也包含着众多业界同仁的智慧。尽管如此，我知道问题和不足肯定还存在。欢迎使用这套教材的各级文化部门和基层文化工作者提出修改意见和建议，我们将在今后适当的时候作必要的修订。

推出这样一套教材，仅有编写人员的努力还不够，还应该感

谢中国文化传媒集团公共文化发展中心为编写工作提供的有力保障；感谢北京师范大学副校长杨耕教授，北京师范大学出版集团叶子总编辑和李艳辉副总编辑，高教分社原副社长江燕老师，以及各位责任编辑，他（她）们为教材的出版把了最后一道关口，付出了心血和努力。

由于在国家公共文化服务体系建设专家委员会的工作关系，我本人承担了这套教材编写的组织工作，并且出任公共图书馆系列指导纲要和教材的主编。在教材出版之际，把这套教材的编写缘起和过程记录如上，算是对这项工作的一个小结，也算是为这套教材的诞生留下一点历史记录。

李国新

前 言

在研究讨论全国公共图书馆队伍培训教材编写之初，大家就一致认为应该有一本案例汇编与教材相配套，既可以配合教学，也可作为公共图书馆实际工作的参考。于是就有了这本《公共图书馆读者服务案例》。

直到着手编撰此书时，才意识到并非想象的那样简单轻松。编撰工作历时两年，数易其稿，前后动员了十多位专业工作者共襄其事。最后成书，涉及理论创新与实践、服务模式与管理机制、参考与借阅服务、阅读活动与宣传推广、数字服务、新技术在服务中的应用、未成年人服务、残疾人服务、读者服务中的知识产权九个方面，分门别类选取了国内外六十余个真实的公共图书馆读者服务案例。

有关国内外公共图书馆读者服务的案例，林林总总，涉及面很广，内容也十分庞杂。我们最后确定的遴选原则是：以国内图书馆为主，兼顾国外图书馆；以公共图书馆为主，兼及其他类型的图书馆；注重案例的先进性、创新性，但也不以成败论英雄，以具有典型意义、能够说明问题为主要出发点；适当增加基层、中西部地区案例。需要说明的是，案例入选与否，评价如何，只能代表本书编撰者的观点和立场，与官方认定无关，也与案例本身的价值高低无关。

关于本书的风格，我们的旨趣是“讲故事”，从小事例看大道理，不追求高头讲章式的系统论述，以期与其他教材有所区别。换言之，本书意在和公共图书馆馆员们共同分享同行的故事，以小见大，从中感悟从业乐趣和个中规律。所以，本书中多数案例都会从一个故事讲起，标题采取主副标题的形式，以增加可读性。每个案例的结构基本统一，分为正文、分析点评、资料来源三个部分。少数案例可能以某个案例为主，引申到同类案例，以丰富内容，扩大视野。

本书在编撰过程中得到全国公共图书馆培训教材编写组负责人李国新教授的指导和帮助，以及编写组各位方家的多次指正赐教，舍此，则本书难以问世。对此，我们怀有由衷的谢意。

本书各章分工如下：第一章，吴晞、魏建华、潘艳桃；第二章，梁奋东、王冬阳；第三章，余胜；第四章，窦英杰、高小军、王金花；第五章，王艳；第六章，肖卫东、陈晓华；第七章，冯睿；第八章，张桦；第九章，冉文革、肖容梅。

全书的统筹、编排及统稿工作，主要由肖容梅完成。书中倘有值得圈点之处，应该是肖容梅和所有编撰者专业水准和辛勤付出的结果。当然，对于本书的文责，我还是要承担最后的责任。尚此说明，并序。

吴 晞

2012年9月5日于鹏城喧喧轩

目 录

第一章 理论创新与实践 /1

- 一、国际图书馆界的宪章
——《公共图书馆宣言》的普世价值
及其指导意义 1
- 二、中国图书馆人的行业自觉
——《图书馆服务宣言》的发布及其
影响 8
- 三、打开藏书楼大门的人
——梁启超与中国公共图书馆的
发端 11
- 四、乞丐进馆的风波
——杭州图书馆坚持平等服务
..... 16
- 五、永远不对读者说“不”
——“用户永远是正确的”引发的
一场讨论 20
- 六、“再穷的人也能成功”
——卡内基与公共图书馆免费服务
..... 24

第二章 服务模式与管理机制 /29

- 一、让图书馆流动起来
——广东流动图书馆建设 29

二、一座以图书馆为名的城市	
——深圳“图书馆之城”与城市街区 24 小时自助图书馆	34
三、古城书香	
——苏州图书馆总分馆服务	39
四、让城乡居民同享文化权益	
——嘉兴市总分馆模式	43
五、“1+1>2”	
——佛山市禅城区联合图书馆服务	47
六、市民大书房	
——优质便捷高效的香港公共图书馆系统	52
七、历久弥坚的公共图书馆服务系统	
——纽约公共图书馆	56

第三章 参考与借阅服务 /60

一、专家咨询，跨境合作	
——“网上联合知识导航站”参考咨询服务	60
二、合作共享，远程传递	
——“联合参考咨询网”参考咨询服务	63
三、给你的图书馆打电话	
——美国公共图书馆的电话咨询服务	68
四、企业发展的助力器	
——英国伯明翰中心图书馆企业信息咨询服务	71
五、资讯加油站(IGS)	
——芬兰赫尔辛基城市图书馆的参考咨询服务	74
六、劳务工的文化家园	
——深圳南山“外来工图书馆”服务	77
七、帮农民兄弟回家	
——新疆图书馆开展免费网购火车票服务	83
八、咖啡与罚款	
——借书超长逾期的人性化处理	87

第四章 阅读活动与宣传推广 /92

- 一、开创先河，弥孚众望
 - 文华公书林阅读推广活动 92
- 二、播撒阅读种子，守望心灵麦田
 - “全民阅读论坛”暨各地讲座活动 96
- 三、让阅读走进生活，让城市弥漫书香
 - 慈溪全民读书月活动 100
- 四、上网，不知老之将至
 - 苏州图书馆“扶老上网”活动 103
- 五、攀枝花开，书香四溢
 - 攀枝花市图书馆农村服务活动 105
- 六、缤纷文学读书节
 - 香港公共图书馆“香港文学节”活动 109
- 七、从“门可罗雀”到“门庭若市”
 - 台湾台中县大安乡立图书馆阅读推广变革 111
- 八、一城一书
 - 美国图书馆协会“同读一本书”活动 114
- 九、“读吧！新加坡”
 - 新加坡国家图书馆全民阅读活动 117

第五章 数字服务 /121

- 一、开启数字生活新时代
 - 三网融合的杭州图书馆“文澜在线” 121
- 二、给知识插上飞翔的翅膀
 - 上海图书馆“e卡通”远程服务 124
- 三、把图书馆带回家
 - 天津图书馆“家庭虚拟图书馆” 128
- 四、数字阅读的新潮流
 - 首都图书馆电子阅读器借阅服务 132
- 五、每天学习一小时
 - 东莞图书馆“学习中心平台” 135

六、信息飞进山坳

- 四川省泸州市纳溪区图书馆的数字文化服务 138

七、多媒体资讯的宝库

- 香港公共图书馆一站式多媒体资讯服务 ... 142

八、一键阅尽国内报章

- 新加坡图书馆 NewspaperSG 平台 146

九、互动交流的新天地

- 美国密歇根州安娜堡区图书馆 2.0 服务 ... 150

第六章 新技术在服务中的应用 /155

一、走向图书馆自动化

- ILAS 系统的研制与发展历程 155

二、从自动化到智能化

- RFID 在图书馆的应用 160

三、服务，因你而变

- Web2.0 在图书馆的新尝试 164

四、移动改变阅读

- 上海图书馆的手机图书馆 170

五、小图书馆，大服务

- 云计算在图书馆中的应用 175

第七章 未成年人服务 /181

一、科普加油站，一站一世界

- 首都图书馆“科普阅览服务体系” 181

二、流动的书，传递的爱

- 重庆市少儿馆“爱心图书接力服务” 184

三、同在蓝天下

- 合肥市少儿馆民工子弟图书馆的创建 187

四、用心创意、用手创造

- 广州图书馆“由绘本爱上阅读” 189

五、玩出来的“悦读”

- 香港中央图书馆之玩具图书馆 192

六、播撒知识种子的“花婆婆”	
——台湾高雄市立图书馆“故事妈妈”认证活动	195
七、阅读，从娃娃抓起	
——英国“阅读起跑线”计划	198
八、图书馆，课堂外的好帮手	
——纽约公共图书馆家庭作业辅导服务	202
九、破茧成蝶，阅读让童年飞翔	
——温州少儿图书馆“毛毛虫上书房”阅读基地	205

第八章 残疾人服务 /208

一、超越障碍	
——中国残疾人数字图书馆服务	208
二、盲人，也可以看电影	
——上海图书馆残疾人阅读资源开发	212
三、心灵相通，与键同行	
——浦东图书馆盲人电脑培训	214
四、图书馆走进盲校	
——杭州图书馆合作建分馆送服务上门	217
五、遨游书海、残而无障	
——日本大阪府立中央图书馆无障碍服务	219

第九章 读者服务中的知识产权 /223

一、购买数字资源，版权条款不可缺	
——樊某诉上海图书馆等侵犯著作权纠纷案	223
二、图书馆提供复制与打印服务，会侵权吗	
——殷某诉金陵图书馆侵犯著作权纠纷案	226
三、深度链接与一般链接	
——肇庆数字文化网著作权纠纷案	229

第一章 理论创新与实践

公共图书馆读者服务需要理论的引导，优质的服务往往离不开先进的思想指引和理念支撑。本章中，选取《公共图书馆宣言》文本为案例，从国际范围内阐明公共图书馆需遵循的使命与职责；《图书馆服务宣言》，标志着我国图书馆服务与世界主流观念基本接轨，既是我国图书馆界几代人的心愿，也是当代图书馆人对社会的郑重承诺；梁启超先生案例，以人物及其影响为对象，追忆了中国公共图书馆的起源与发端；杭州图书馆的“乞丐风波”以及英国的“体味事件”，探讨了如何在实际工作中面对、处理平等服务；“用户永远是正确的”学术大讨论，探究了“读者第一、读者至上”如何变成日常的行为操守和工作习惯；卡内基先生被尊为“图书馆恩主”，对美国乃至全世界公共图书馆的发展影响深远，他的免费思想深入人心。图书馆的服务理论并不高深，“开放、平等、免费”是其核心思想和基本原则。

一、国际图书馆界的宪章——《公共图书馆宣言》的普世价值及其指导意义

图书馆历史悠久，源远流长，可以说自人类文明肇始之日起就有了各种形态的图书馆，并产生了有关图书馆的观念、学问和技术。然而，现代意义上的公共图书馆却是近现代社会的产物。

当今学界普遍认为现代公共图书馆产生于 19 世纪中叶的西方社会，以 1852 年英国曼彻斯特公共图书馆成立为标志。从历史上看，公共图书馆是社会发展到一定阶段的产物，是社会民主、公民权利和社会平等现代人文意识成熟的结果。19 世纪中期的英国首先具备了这样的社会条件。当时英国一位名叫爱德华兹的图书

馆员，被后世称为现代公共图书馆理论的奠基人和实践者。爱德华兹出身贫苦，自学读书成才，做过大英博物馆和图书馆的编目员，以毕生之力，为倡导和实现公共图书馆的理想而奋斗。在他的努力下，英国下议院于1850年通过了一个法案，授权地方议会为免费图书馆征税，这就是人们常说的世界第一部公共图书馆法。曼彻斯特公共图书馆就是依照此法率先建立的，爱德华兹出任了首任馆长。

曼彻斯特公共图书馆的诞生，当时并不是轰动一时的事件，除了大文豪狄更斯参加了曼彻斯特公共图书馆开幕式并做了演讲外，并没有多少引人注目的地方。但是爱德华兹和曼彻斯特公共图书馆为后世留下了有关公共图书馆的基本精神和制度：依据政府立法建立，公费支持，免费服务以及社会成员无区别服务。这些理念堪称经典，为之后各国公共图书馆的建立以及《公共图书馆宣言》的产生，奠定了基本的精神基础。

在曼彻斯特公共图书馆问世之后，即19世纪后期至20世纪初期，欧美各国公共图书馆迅速兴起。这一时期，仅美国钢铁大王安德鲁·卡内基就在美国、加拿大、英国捐办了2500余座公共图书馆，揭开了西方尤其是美国公共图书馆发展史上极为波澜壮阔的一幕。中国的公共图书馆也是在此时起步和发展的。从此，新兴的公共图书馆逐渐成为数量最多、藏书最丰富、服务面最广、影响最为广泛的图书馆体系，并成为社会图书馆事业的主流和支柱。我们如今所讲的现代图书馆的理论、观念和宗旨等，也首先是针对公共图书馆而言的，是由公共图书馆而发、针对公共图书馆而行的。

《公共图书馆宣言》就是在这样的历史形势下应运而生的。继爱德华兹之后，诸多知名图书馆学家和图书馆专业工作者，如杜威、普勒、谢拉等，均对公共图书馆的理论和制度做出过深入阐述，美国图书馆协会也发布了《图书馆员伦理条例》(1929)和《图书

馆权利宣言》(1939),使得公共图书馆的理念日渐深入人心,成为普世的价值观。1948年,联合国大会通过并颁布了著名的《世界人权宣言》,其中关于人人享有信息自由权利的主张,直接催生了《公共图书馆宣言》。

1949年,联合国教科文组织通过了《公共图书馆宣言》,正式表达了世界文化知识界和图书馆界对公共图书馆的基本立场。概括起来,1949年版的《公共图书馆宣言》重点向世人阐明了三个观念:其一,公共图书馆是现代民主政治的产物,也是民主制度的保障和民主信念的典范;其二,要立法保障公共图书馆事业发展,完全或主要由公费支持;其三,对社区所有成员实行平等的服务,全部免费开放。

《公共图书馆宣言》在1972年和1994年又做了两次修订,内容虽然有所补充,但其主要精神是一以贯之的。现在通行的即为1994年版,其正式名称为“国际图联/联合国教科文组织:公共图书馆宣言(1994)”[IFLA/UNESCO: Public Library Manifesto (1994)]。其背景是,1991年国际图联(IFLA)在莫斯科年会上决定修订《公共图书馆宣言》,由IFLA下属的公共图书馆委员会负责起草,1994年联合国教科文组织通过了IFLA提出的修改方案,并注明“此宣言与IFLA合作制定”。

国际图联/联合国教科文组织

公共图书馆宣言(1994)

社会和个人的自由、繁荣与发展是基本的人类价值。只有充分知情的公民具备了行使民主权利和发挥积极作用的能力,这些价值才能得以实现。公民对民主的建设性参与及民主的发展,依赖于良好的教育以及对知识、思想、文化和信息自由且不受限制的利用。

公共图书馆是其所在地区的知识入口,为个人和社会团体的终身学习、独立决策和文化发展提供基本条件。

本宣言宣告:联合国教科文组织坚信公共图书馆是