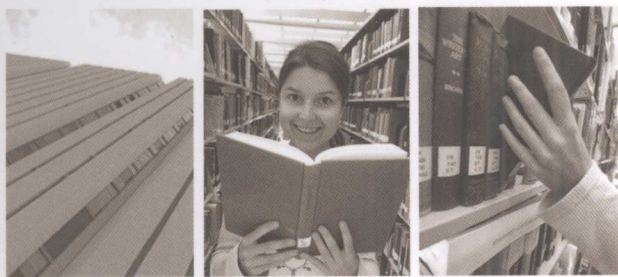


GONGGONG TUSHUGUAN
FUWU YANJIU



公共图书馆 服务研究

束 漫/著



国家图书馆出版社

公共图书馆服务研究

束 漫 著

圖 國家圖書館出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共图书馆服务研究/束漫著. —北京:国家图书馆出版社, 2009. 3

ISBN 978-7-5013-1728-8

I. 公… II. 束… III. 公共图书馆-图书馆工作-研究 IV. G258.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 016085 号

书名 公共图书馆服务研究

著者 束漫 著

出版 国家图书馆出版社(原北京图书馆出版社)

(100034 北京市西城区文津街 7 号)

发行 010-66139745 66151313 66175620 66126153

66174391 (传真) 66126156 (门市部)

E-mail btsfxb@nlc.gov.cn (邮购)

Website www.nlcpress.com→投稿中心

经销 新华书店

印刷 北京联兴盛业印刷有限公司

开本 880 × 1230(毫米) 1/32

印张 7

版次 2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷

字数 180 千字

书号 ISBN 978-7-5013-1728-8

定价 20.00 元

本书由华南师范大学经济与
管理学院资助出版

序

华南师范大学青年教师束漫的专著《公共图书馆服务研究》即将付梓出版,我感到非常高兴。

服务,是图书馆存在与发展恒久不变的主题。作为一个将毕生的精力都付诸图书馆实践的人来说,几十年孜孜不倦追求的就是如何做好图书馆服务,使图书馆在服务读者、传播知识中充分发挥作用。但这一个看似容易的课题,要做好它实是很难的。因此,我对于讨论图书馆服务的各种论著尤为关心,本书的出版带给我很多的安慰和欣喜。

首先,我高兴年轻的图书馆学者关心了这一题目,并开展了理论与实际相结合的详尽研究。当前,我们可以见到很多探讨图书馆服务模式或服务效益的文章,但能全面、深入和系统地研究图书馆服务的专著可谓凤毛麟角,因此,本书是对我国图书馆学研究的重大贡献,其作用不容低估。

其次,我认为本书研究的起点较高。城市化是现代化的突出特征之一,社会经济的进步和城市的发展对图书馆服务提出了新的要求,而网络环境和虚拟资源的环境又为图书馆的发展提供了新的空间。本书把公共图书馆的服务研究放在现代城市发展的大背景中,把握城市发展的脉搏,探究图书馆如何在社会生活各方面起到更好的作用,体现了作者的远见和深刻,也使本书洋溢着现代的气息。

再次,本书内容丰富,视野开阔,观点创新。其主要内容及新观点有:

1. 从公共图书馆的服务新理念出发,研究公共图书馆内部提高服务质量的关键要素,分析和探讨公共图书馆馆内服务和馆外服务的方式及服务网络。作者提出了“接近读者”的服务新理念、公共图书馆服务的原则以及阅读疗法等服务辅导手段。

2. 从社会对城市图书馆的需求、社会竞争的压力、政府的支持、图书馆自身的创新意识和创新能力等方面,分析和研究了公共图书馆服务创新的动力和实现服务创新所必须的在服务观念、服务单元、服务方式、服务手段和服务对象上的改变,以及服务创新应遵循的目标原则、开放原则、共享原则和协调原则。作者在城市公共图书馆服务创新中提出了运用“反木桶”原理、把吸引“注意力”作为竞争目标、引进信息共享中心的服务模式和全息服务等观点。

3. 本书提出要持续、开放、人性化地发展公共图书馆,必须用可持续发展观指导城市公共图书馆的建设,营造人性化的图书馆服务,城市中不同系统的图书馆和文化设施应进行合作,实现共享。

4. 本书对加强我国城市公共图书馆服务提出了建议。作者认为:公共图书馆要服务于多元文化的城市,公共图书馆发展的主要支柱是政府投资,公共图书馆服务的重要战略是大处着眼、小处着手。因此,作者建议:公共图书馆要加强图书馆服务的理论和应用研究、发挥政策引导的重要作用、利用高新技术提升服务质量和政府要将图书馆提升到城市发展的进程中去。

全书结构合理,观点明确,表述清楚。在写作中,作者运用了很多案例,通过对个案的描述及对其中个性因素和共性规律的研究,勾勒出了整个公共图书馆服务发展的规律,从而增加了本书的可读性和实用性,也给了读者更多的思考。希望城市发展中的公共图书馆的服务能从本书中得到借鉴,得到启迪。

束漫是个可人的知性女性,从事过多年的图书馆实际工作和图书馆学教学工作,又潜心攻读图书馆学博士学位三年,具备了坚实的学术研究基础。她思想活跃、学风严谨、研究刻苦,本书是她的首部学术专著。在向她表示衷心祝贺的同时,也期盼更多有关本领域研究的佳作问世。

徐引麓

2009年2月

国家图书馆出版社简介

国家图书馆出版社,原名书目文献出版社,1979年成立。1996年更名为北京图书馆出版社,2008年改为现名。

本社是中华人民共和国文化部主管、国家图书馆主办的中央级出版社。建社三十年来,依托国家图书馆的丰富馆藏,并与各图书馆密切合作,形成了两大专业出版特色:一是整理影印中文古籍等各种稀见历史文献;二是编辑出版图书馆学和信息管理科学著作,出版各种书目索引等中文工具书。此外还编辑出版各种文史著作和传统文化普及读物。

国家图书馆出版社设有社长总编办公室、财务部、古籍整理影印编辑室、图书馆学情报学编辑室、综合编辑室、文史编辑室、中华再造善本编辑室、营销策划部、发行部、储运部等部门。

目 录

1 引 言	(1)
1.1 国外研究情况	(3)
1.2 国内研究情况	(15)
2 城市发展与公共图书馆	(21)
2.1 公共图书馆与城市发展的多种联系	(21)
2.2 公共图书馆在城市发展中的促进作用	(27)
3 公共图书馆服务的实现	(32)
3.1 公共图书馆服务理念的发展变化	(32)
3.2 影响公共图书馆服务的外部因素	(50)
3.3 影响公共图书馆服务的内部因素	(63)
3.4 公共图书馆服务的主要内容分析	(66)
3.5 公共图书馆服务向馆外的延伸	(76)
4 公共图书馆服务网络研究	(85)
4.1 城市图书馆服务网络化的必要性	(85)
4.2 最贴近用户的服务方式——社区图书馆	(90)
4.3 我国首个图书馆城的建设与思考	(97)
5 公共图书馆服务的原则	(102)
5.1 平等原则	(102)
5.2 自由原则	(104)
5.3 以人为本的原则	(106)
5.4 最小努力的原则	(107)
5.5 全面满意原则	(108)

6	城市公共图书馆的用户研究	(110)
6.1	城市社会分层与公共图书馆服务	(110)
6.2	城市公共图书馆与一般中青年群体	(111)
6.3	城市公共图书馆与社会弱势群体	(113)
6.4	一个基于广州图书馆用户的调查分析	(120)
7	城市发展中的公共图书馆服务创新	(133)
7.1	公共图书馆服务创新的动力	(133)
7.2	公共图书馆服务创新的原则、方法和新思路	(138)
7.3	公共图书馆服务创新的内容	(145)
8	持续、开放、人性化地发展城市公共图书馆	(159)
8.1	用可持续发展观指导城市公共图书馆的建设	(159)
8.2	城市中公共图书馆与其他系统图书馆、文化设施的 合作	(163)
8.3	营造人性化的图书馆服务	(165)
9	我国若干城市公共图书馆的性格特点	(170)
9.1	大气与开放——首都图书馆	(170)
9.2	海派与精致——上海图书馆	(173)
9.3	灵活与宽松——东莞图书馆	(177)
9.4	多元与细致——香港中央图书馆	(180)
10	结 论	(184)
10.1	现阶段我国城市各级公共图书馆服务定位	(184)
10.2	对我国城市公共图书馆服务的建议	(194)
10.3	需要进一步研究的内容	(197)
参考文献		(199)
后 记		(212)

1 引言

现代图书馆从服务方式到服务内容,都发生了很大的变化。特别是近十年来,借助于城市经济的发展和文化的建设,我国经济较发达城市的公共图书馆有了较好的发展环境和发展趋势。

2004年10月,国际图联当选主席 Alex Byrne 指出,现代化城市和现代化图书馆都是科技催生的产物,同时又对科技发展产生巨大的反作用。图书馆是城市的一个特殊空间,与城市同呼吸共命运。

中国国家图书馆馆长詹福瑞认为图书馆建设是推动城市发展的重要因素,图书馆是城市文化的象征,图书馆提倡人们都有平等享受图书馆的权利,城市现代化需要图书馆提供人文关怀。人文精神是图书馆不可或缺的传统精神,图书馆功能的完善能促进人文精神的弘扬,图书馆开展社会教育、开发智力资源的功能随着时代发展而发展,图书馆提供的休闲服务具有人文精神,图书馆在学习型社会中具有人文精神,图书馆作为信息交流的公共场所具有人文精神,图书馆的人文精神应该和科学精神相结合。^[1]

城市化是现代化突出的特征之一。我国三分之二以上的 GDP 和税收来自城市,90%以上的科研力量集中在城市,振兴经济就必须推进城镇化。社会经济的进步和城市的发展对图书馆服务提出了新的需求;网络环境的发展、虚拟资源的提供方式等,既对传统图书馆的服务模式提出了挑战,又为其提供了新的发展空间。

在信息社会中,知识经济具有强劲的发展势头,构建学习型社会、学习型城市已成为社会关注的一个热点,创新能力的培养和终

身学习的理念也被社会所认同。1975 年国际图联把图书馆的社会职能归纳为 4 种:保存人类文化遗产,开展社会教育,传递科学情报,开发智力资源。图书馆作为一种文化设施,一直以来就具有为社会大众提供精神食粮、进行社会教育、促进社会进步的功能。当今,图书馆更是知识的中心、信息交流的中心和开展文化休闲活动的场所。

城市图书馆在社会管理、信息化建设、文化建设、经济发展等方面发挥着重要的作用,为城市建设提供政治、经济、文化信息,推动经济发展和民主社会的建设。图书馆具有社会教育功能,能够提高民众的文化素养,丰富城市文化生活,推进文化交流,满足民众日常生活休闲、学习的需要。随着科学技术的进步,图书馆的社会功能和价值的体现有了新的内容和形式。图书馆应该成为先进文化的代表,活跃在社会生活中心,为人们在新的 E-living 方式中发挥重要的作用。

本书在进行理论探讨的同时,对北京、上海、广州和深圳等几个发达城市的公共图书馆实践展开分析。这些城市具备了一定的经济实力和背景,公共图书馆事业在这几个城市比较发达,特别是在近几年发展比较迅速,对城市居民的生活起到了一定的影响和作用。

国内近些年对于这个课题的研究主要集中在城市、乡镇文化建设和图书馆的作用等方面,研究涉及图书馆的人员管理和组织建设、图书馆管理与实践的宏观问题、图书馆建筑、图书馆评估和图书馆现代化技术的应用等内容。这方面的研究虽然有了相当的进展,但也存在着明显的不足。从总体上看,研究的基本状况是理论探讨多,应用研究少;局部研究多,全面研究少;形式介绍多,机制研究少;概况介绍多,实施方案少;表层研究多,深层研究少;理论研究与具体实践的结合度不够等。关于现代化城市发展中的图

图书馆创新服务的研究不多,特别是关于图书馆先进的管理理念与为城市发展和用户服务的研究比较少,结合我国现代化城市建设目前实际情况进行研究的就更少。

从资料分析方面来看,国外关于城市和图书馆事业的研究开始的时间比较早,专著和博硕士论文较多。近五年以来有关的专著和论文主要是关注在现代技术条件和“以人为本”的理念下,图书馆在信息社会为城市发展和社区居民提供的各种服务、居民享有平等利用图书馆的权利等方面,强调“图书馆的自由”和“图书馆的公正服务”,提出在 E-living 中 E-information service 和 E-learning、E-person 等观念和服务。其研究从实际出发,不仅有先进的图书馆管理和服务理念,还有具体的实证分析。与国内的相关研究相比较,国外图书馆学专家学者的研究较为深入细致,重视实证分析和案例调查。在较为先进的图书馆管理理念的支持下,图书馆为城市发展和社区居民服务的深度和广度都比国内先行一步。但是,专门探讨城市发展中的图书馆服务的文章也比较少见。

1.1 国外研究情况

国外的有关研究开始得比较早,研究主要集中在公共图书馆服务的原则、方法和目的,图书馆对于一个地区的民众服务的主要功能,图书馆对全社会的教育以及图书馆作为社区的信息中心的作用等方面。

1961 年美国出版的专著 *Public Library for Everyone* 从公共图书馆的起源谈起,讨论了图书馆服务行为的原则,服务的方法和困难以及解决的办法,用 Virginia、Texas 等公共图书馆的实例来说明问题。^[2]

Sara Weissman 在考察了若干个图书馆之后提出,在 1995 年左右,也许人们获取信息的主要渠道是图书馆,而今天人们转向了互联网。为了维持一个地区图书馆服务的平衡,需要考虑以下 4 点:一是计算服务率;二是服务的增长是否与区域内人口增长相对应;三是计算旧的服务的费用和可能尝试的新服务的费用;四是确定服务覆盖的地域半径。^[3]

Kang Chiu 以芝加哥为例研究了公共图书馆的公共支持问题。公民创造的积极的环境可以加强公共图书馆的建设。图书馆是城市社会的核心组织,公共图书馆是服务公众的公共性的开支。一个社区如何支持它的图书馆是关于他们对知识和学习的态度的一个测量标准,他们如何认识知识和学习是衡量他们如何利用知识改变个人生活的一个尺度。在芝加哥,一个团体发展了一项计划,在图书馆分部重建图书馆藏书和指导学生的工作。它成为请求市政府恢复削减了的财政预算的一个领头组织,个人可以和这些组织一起表达自己对图书馆的关注。由于公众的强烈支持,芝加哥图书馆成为一个重生的组织。^[4]

Betsy Baker 研究了图书馆在处处变化的年代中的生存问题,认为在瞬息万变的信息时代,图书馆存在的核心价值是成功地适应变化,从而有效地提供服务。但是图书馆用户对图书馆服务的期望与图书馆期望为用户提供的服务跟十年前几乎没有相同的地方。计算机网络、数字资源以及其他资源推动我们朝着未来发展,我们必须重新思考我们需要做什么以及什么在引导我们去做。图书馆服务的原则并没有变化,变化了的是我们的服务策略。^[5]

Patrick Roach 和 Marlene Morrison 研究了英国公共图书馆在多元文化社会的服务方针问题。首先,社会有限的资源是应该提供给多数人还是提供给有需要的人;第二,什么是合法的少数群体,在很多的由他们引起的社会问题下,图书馆是否还能保持对

少数人种的忽视;第三,在资源减少或不增长的情况下,如何为公众的差异性服务;第四,人种差异引起的更多的问题应该由公共费用来支付么?〔6〕

1963年英国出版的专著 *The Library and the Community* 涉及图书馆在社会生活中的目标和作用,分析了国家图书馆、研究图书馆、公共图书馆和行业图书馆在社区生活中的作用,其中用英国爱尔兰地区图书馆作为实例进行研究。K. C. Harrison 在讨论公共图书馆的目标和作用时写道:我们很难测量图书馆对良好社区建设的影响有多大,但是我们确信对文化的热爱增加了每一代人的快乐,一个良好组织的图书馆系统在传播知识和扩展思维方面对社区产生着深远的影响。我们不会有真正的民主,除非我们有受过良好教育的民众。伴随着每一本好书的影响,伴随着每一位民众的学习,他们的工作能力得到提高,休闲时间得到增加,学习的机会就更大。公共图书馆在社区生活中是不可或缺的元素,它应该是所服务区域生活的智力中心。智力生活涵盖各个阶段,从智力开始的好奇到有意识地寻求高级的专业专家。图书馆不仅要为那些渴求知识的人服务,还要为那些仅仅为满足好奇心、寻求放松和休息的人服务。图书馆服务的存在是为了服务,提供没有偏见和限制的服务。它是为提高所有读者积极性的设施。图书馆必须是自由的,图书馆是为了提供机会。公共图书馆的本质作用是为每一位读者,或者群体读者,提供图书或者他们可能需要的相关资料。公共图书馆的作用不仅是让读者对图书满意,还要提升读者对图书的需求和渴望度。公共图书馆同时也是展览、讲座、成人教育和研讨的中心。它是非正式教育的设施,其存在是为了使个人在自由的环境下自我发展。〔7〕

1987年印度出版的专著 *Libraries and Society* 探讨了图书馆的社会目的以及图书馆的专业行为对社会的贡献,比较了英国、美国

和印度的图书馆发展建设和社会服务。^[8]

Ross Atkinson 认为,图书馆信息服务的目的是提供服务而不是创造收入;信息服务支持个人用户查找和利用具体信息,每个正式的信息服 务都是在特定的时间为满足一个社会或者社区特定的需求而执行的;个人有权利决定自己的生活是我们最高的价值观,图书馆作为一个公共的机构应该为个人决策提供支持;图书馆的功能应该理解为帮助社会成员获得某个位置,并且被别人认可和评价。^[9]

Barbara Hull 研究了图书馆馆员在社会中的作用,认为图书馆馆员目前不仅仅是管理者,更多的充当的是帮助者、推动者的角色。为了成功地胜任这个角色,就要求具备对于变化的潜在因素的敏锐度,例如对用户的性别、年龄和社会背景在他们利用信息资源时所产生的交互作用的敏锐度等。被广泛讨论的“数字鸿沟”是个真实存在的问题,在利用学习资源中心提供的各种服务时,社会阶层和家庭接近信息技术的程度影响了其利用的程度。将来的图书馆馆员,需要对用户群体特征具备更强的敏锐性并要有良好的个人沟通技巧。^[10]

Danielle Patrick Milam 研究了公共图书馆为公民的沟通所作的贡献,主要讨论了 3 个方面。一是图书馆为服务建设基础设施。为每个人服务是美国公共图书馆的传统核心价值。不断增加的数字存取向图书馆提出了挑战。图书馆必须在设备和服务上增加投入来支持新的数字资源的利用。图书馆通过不同的途径,从公众的、私人的、州政府的资金来源为服务建设数字基础设施。二是图书馆为虚拟社区沟通组织内容。图书馆选择了新的信息技术,包括数据库和信息地图导航等手段,通过网络来设计、组织和传送社区信息。三是为人的发展提供训练和建议。^[11]

Kamil Harkrisyati 在第 69 届 IFLA 大会上提出在印尼建立以社

区为基础的图书馆来加强国家的教育。文章指出,公共图书馆是知识的渠道,为个人和社会群体的终身教育、自由决策和文化发展提供了基础条件,公共图书馆在提高个人的生活质量方面扮演着中心角色。但是在印尼,公共图书馆的发展没有引起政府和社区的足够重视。人们开始认识到获取信息和利用图书馆是人的权利,人们生活质量的提高应当有社区的参与,而不仅仅是由政府来控制。看到公共图书馆发展速度缓慢,一些个人和团体建立了以社区为基础的图书馆,向民众开放。^[12]

Susan Hildreth 研究了图书馆在社区中作为学习中心的作用,强调图书馆是一个社区所有居民分享、研究、学习、成就梦想和成长的地方,图书馆要在社区成功和人们提高生活水平的进程中起着主导作用。要将图书馆建立成社区的中心,对学生拓展服务内容,创造多功能的空间,发展技术,增加收藏。图书馆为工作、学习和个人生活提供一般信息,图书馆提供的终身学习要帮助个人树立理想和实现个人的发展。图书馆还提供当前的热门话题和领域,引导人们对流行文化和社会趋势的兴趣,激发他们的阅读愿望。^[13]

David Hood 和 Kay Henderson 研究了英国公共图书馆服务中的品牌服务。品牌策略可能是改变读者对图书馆印象的有效办法。好的品牌可以鼓励图书馆员在服务开展的过程中提高自信。打造品牌服务潜在的风险有几个方面:失败的品牌策略带来的成本损失;追求的品牌对目前品牌可能带来的影响;如果在品牌实施中服务有较大的变化,现有的读者可能流失。在以读者驱动的环境中,品牌服务应该重视每一个战术,将重点放在读者的需求和服务的潜能上,这可能会帮助图书馆面对很多的挑战。^[14]

Diana Miranda Murillo 探讨了图书馆服务的价值,从各个方面研究了图书馆服务的特点,认为图书馆服务是无形的,在一定时间