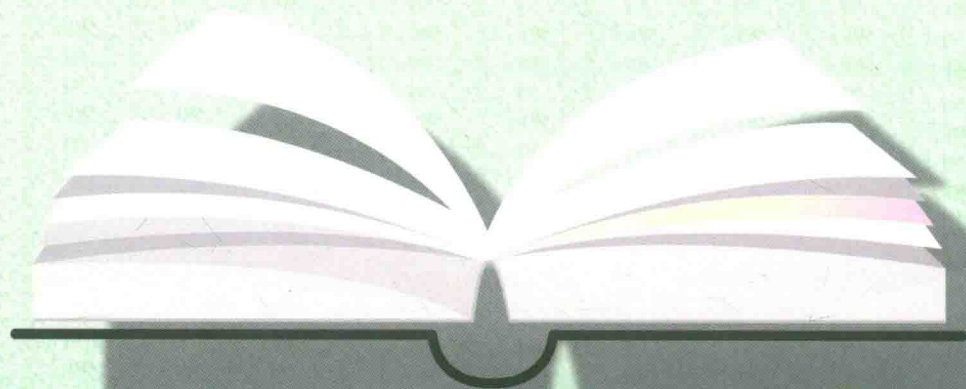


GAOXIAO TUSHUGUAN FUWU YANJIU
YU XIANDAI TUSHUGUAN GUANLI

高校图书馆服务研究 与现代图书馆管理

董玉梅 徐 阳 吴爽◎主编



国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

高校图书馆服务研究与现代图书馆管理

董玉梅 徐阳 吴爽 主编



中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高校图书馆服务研究与现代图书馆管理 / 董玉梅,
徐阳, 吴爽主编. — 北京 : 中国纺织出版社, 2019. 4
ISBN 978-7-5180-4470-2

I. ①高… II. ①董… ②徐… ③吴… III. ①院校图
书馆—图书馆服务—研究②院校图书馆—图书馆管理—研
究 IV. ①G258.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第315243号

责任编辑: 郭 婷

责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地 址: 北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼

销售电话: 010-67004422

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2019年4月第1版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 15

字 数: 350千字 定价: 78.00元

邮政编码: 100124

传真: 010-87155801



凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

《高校图书馆服务研究与现代图书馆管理》

编委会

主 编：董玉梅 徐 阳 吴 爽
副主编：芦晓红 方 媛 庞德盛

前言

服务是图书馆的基本宗旨，是图书馆的核心价值观。图书馆的办馆宗旨就是“让读者满意”，“一切为了读者”是它的精神实质；工作人员的服务态度是图书馆能否让读者满意的最直接表现。图书馆应遵循开放、公益、平等、创新、满意五大原则：开放是基础，公益是内在品质，平等是人性化方向，创新是动力，满意是图书馆服务的终极目标。

图书馆服务是图书馆为了满足社会 and 用户对文献信息等多方面需求，利用自身的资源，运用多种方法所开展的一系列活动。它具有几个结构因素：一是图书馆的服务对象——以读者为主体的社会各种组织和个人组成了图书馆服务的用户；二是图书馆资源，也可称为图书馆服务资源，它是图书馆开展服务的基础条件，包括文献信息资源、人力资源、设施资源以及其他一切可以为社会和个人所利用的资源；三是图书馆服务对象以文献信息为主，并包括其他各种形式的服务需求；四是满足社会 and 用户需要的各种服务手段和方式，是图书馆服务实现的前提条件。服务是图书馆永恒不变的根本，图书馆的活动都是围绕服务而展开的，在转型中孕育了新的服务方法。

21 世纪的图书馆服务是信息资源提供和互联网+多重服务的融合，高校图书馆与数字图书馆、复合图书馆、智慧图书馆一道，都在尝试不同组成部分的服务转型。

现代图书馆管理是人类现代管理活动的重要组成部分。作为一门新兴的交叉学科，现代图书馆管理是现代管理学理论与当代图书馆管理实践有机结合的产物。本书在简要阐述图书馆管理基础理论的同时，探讨了现代图书馆的人力、物力、财力和业务管理。

全书共分十二章，具体的编写分工如下：

董玉梅（甘肃省陇南师范专科学校图书馆）编写第一、二、六章；

徐 阳（沈阳大学图书馆）编写第三、四、十章；

吴 爽（辽宁省图书馆）编写第七、八、九章；

芦晓红（中国刑事警察学院图书馆）编写第五章；

庞德盛（沈阳药科大学图书馆）编写第十一章；

方 媛（信阳农林学院图书馆）编写第十二章。

编者参阅了大量的国内外著作、论文、研究报告等方面的文献，在此对其作者表示衷心的感谢。由于编者的水平和掌握的资料有限，书中难免会存在缺点和不足，恳请专家、同行和广大读者提出宝贵意见。

编者

目 录

第一章 图书馆服务	1
第一节 图书馆与图书馆服务	1
第二节 图书馆服务理念与内容	8
第三节 图书馆服务管理的内容与原则	15
第四节 现代图书馆的服务配置	20
第五节 图书馆创新管理	24
第二章 高校图书馆的服务	30
第一节 高等院校图书馆	30
第二节 高校图书馆的功能与职能	34
第三节 高校图书馆的服务活动与用户群体	40
第四节 高校图书馆的读者权利与义务	42
第三章 高校图书馆文献信息服务	46
第一节 文献流通服务	46
第二节 参考咨询服务	51
第三节 文献传递服务	58
第四节 定题信息服务与科技查新服务	63
第五节 其他文献信息服务	64
第四章 高校图书馆现代性资源服务	68
第一节 高校图书馆的网站服务	68
第二节 移动图书馆服务	72
第三节 高校图书馆的 VPN 服务	75
第四节 高校图书馆的发现系统服务	78
第五章 高校图书馆的融合服务	84
第一节 MOOC 融合服务	84
第二节 RFID 技术服务	90
第三节 自助图书馆服务	94
第四节 智慧图书馆服务	100
第五节 共享空间服务	110
第六章 高校图书馆阅读推广	116
第一节 阅读与阅读推广	116
第二节 高校图书馆的阅读推广	121

第三节 高校图书馆的阅读推广活动方式	125
第四节 高校图书馆阅读推广存在的问题及策略	127
第七章 现代图书馆管理	130
第一节 图书馆管理及其内容与特征	130
第二节 现代图书馆管理的原则与方法	134
第三节 现代图书馆管理的要求和模式	137
第四节 图书馆规章制度及政策	140
第五节 图书馆的战略规划与计划	146
第八章 现代图书馆人力资源管理	153
第一节 图书馆人力资源管理	153
第二节 图书馆员职业资格与聘任	160
第三节 图书馆人力资源的激励	164
第九章 现代图书馆物力资源管理	167
第一节 图书馆物力资源	167
第二节 现代文献信息资源管理	169
第三节 现代图书馆建筑和设施管理	173
第十章 图书馆财力资源管理	177
第一节 图书馆财力资源管理概述	177
第二节 图书馆经费管理	180
第三节 图书馆资金与资产管理	183
第四节 图书馆的社会援助与管理	185
第十一章 现代图书馆行政管理	192
第一节 图书馆行政管理	192
第二节 现代办公室管理	197
第三节 图书馆的档案管理	199
第十二章 现代图书馆业务管理	201
第一节 文献资源建设管理	201
第二节 数据库资源建设与管理	204
第三节 信息资源的整合与管理	207
第四节 图书馆自动化系统管理	213
参考文献	230

第一章 图书馆服务

第一节 图书馆与图书馆服务

一、图书馆

(一) “图书馆”的由来

“图书馆”英文为“Library”，含义为藏书之所，来源于拉丁文的“Liber”图书一词。现在，我们之所以称“图书馆”，是因为它是一个外来语。

图书馆的产生和发展是有一个过程的，图书馆的发展和变化与当时社会的经济和生产技术发展有着密切的联系。根据考古学家的发掘成果，我们已知世界上最早的图书馆是在美索不达米亚。而闻名于世的是亚述巴尼拔图书馆，这是现今已发掘的古文明遗址中保存最完整、规模最宏大、书籍最齐全的图书馆。在时间上要比埃及著名的亚历山大图书馆早 400 年，而且由于泥版图书的特殊性，该图书馆藏书没有像亚历山大图书馆一样毁于战火，大部分都保存了下来。我国的图书馆历史悠久，只是起初并不称做“图书馆”，而是称为府、阁、观、台、殿、院、堂、斋、楼等，如西周的盟府，两汉的石渠阁、东观和兰台，隋朝的观文殿，宋朝的崇文院，明代的澹生堂，清朝的四库全书七阁等等。“图书馆”是一个外来语，于 19 世纪末从日本传到我国。1879 年，日本的“东京书籍馆”改名为“东京图书馆”，并且正式采用了“图书馆”这一名词。不久，“图书馆”一词由日本传入中国。1904 年，中国相继采用“图书馆”命名，如：湖南省图书馆、湖北省图书馆。1910 年，在清朝政府颁布的《京师图书馆及各省图书馆通行章程》中，明确规定了在中国各地应一律使用“图书馆”的名称。这以后，藏书机构采用“图书馆”的概念与名称在中国逐渐普及，100 多年以来一直沿用此称谓。

(二) 图书馆发展的阶段

从世界范围看，图书馆的发展历程大体可分三个阶段：古代图书馆时期（从文献整理活动出现经中世纪和文艺复兴到 1850 年），近代图书馆时期（从 1850 年到 1945 年第二次世界大战结束），现代图书馆时期（第二次世界大战结束至今）。

1. 古代图书馆

古代图书馆发端于奴隶社会，发展成熟于封建社会。古代图书馆进一步可以区分为与档案馆一体化的图书馆、具有独立意义上的图书馆和中世纪的图书馆三个发展阶段。

2. 近代图书馆

近代图书馆是伴随着资本主义生产方式的出现而由古代图书馆转变而来的。其演变的主要标志是公共图书馆的建立。当然，在近代，国家图书馆、公共图书馆、大学图书馆、专业图书馆等各类型图书馆都有了长足进步。同时，图书馆行业组织、图书馆学教育、图书馆立法、图书馆工作标准和方法技术等也都有了相当的发展。不过，这种发展所涉及的国家或地区主要是欧洲和美国，其代表就是英国和美国。

3. 现代图书馆

第二次世界大战后，各国的科学技术突飞猛进，发达国家从 20 世纪 60 年代起从工业社会转向后工业社会（也叫信息社会），90 年代起又转向知识经济时代。在这种背景下，信息和知识取代传统的土地和资本等生产要素，成为支撑现代社会发展的主要资源，其重要价值日益突出。科技、教育和文化成为各国竞相发展的战略领域。在这一过程中，

以信息、知识的收藏与利用为目标的图书馆事业,自然也得到了前所未有的重视和发展。同时,图书馆事业也面临着前所未有的转型与适应社会发展需要的重大挑战。总的来看,现代图书馆是近代图书馆基础上的再繁荣、再发展,同时也是对近代图书馆的再提升、再转型。

(三) 图书馆的定义

从世界第一个图书馆定义出现以来,至今已有 200 年的历史。在 1808 年,德国人施莱廷格最早提出图书馆定义,他曾在《试用图书馆学教科书大全》中给图书馆下了一个比较严谨的定义。他说:“我所说的图书馆,是将收集的相当数量的图书加以整理,根据求知者的各种要求,不费时间地提供他们利用。”自这一定义产生以来,国内外图书馆学界在此基础上给图书馆下了多种多样的定义。

1. 国外对图书馆的定义

印度图书馆学家阮冈纳赞认为:“图书馆是全球性的教育工具,它汇集和自由流通着所有的教育工具,借助它们传播知识。”

美国 J. 贝克在 1973 年出版的《情报学浅说》一书中指出:“图书馆是收集各种类型的情报资料,系统地加以整理并根据需要提供使用的地方。”

美国杰西 H. 谢拉在 1970 年出版的《图书馆学基本原理》中指出:“图书的集合并不等于图书馆,图书馆也不仅仅是一个保存图书的地方,这里所说的图书馆是一个组织,是一个保存和便于利用的文字记载系统。它是一种社会工具,在对任何社会和文化都非常重要的交流网中起着联系的作用。……它的基本目的却永远是在有关文字记载知识、思想的交流链条中的环节。”后来,他又在 1976 年出版的《图书馆学引论》一书中指出:“图书馆不仅仅是一种社会文化现象,或者是社会的工具,而且是交流传播网络中的重要组成部分。”苏联图书馆学家 O. C. 丘巴梁在 1976 年出版的《普通图书馆学》一书中指出:“图书馆是进行思想教育和交流科学情报的机构。图书馆负责组织图书的公共使用,并负有下列使命:以帮助读者全面选择书籍的办法,积极地、目标明确地宣传图书和指导阅读:通过介绍书目情报的方法,推动共产主义教育,促进人民提高文化知识和专业知识,有利于人民群众完成政治、经济和科学文化方面的各项任务”。

美国 M. H. 哈里斯把图书馆定义为:图书馆是一批经过编排,易于使用,并由熟悉这种编排的人员保管,适用于多数人需要的图书文字资料。

美国克劳福德(W. Grawford)和戈曼(M. Gorman)也指出:“图书馆是保存、传播、利用记录在各种媒体上的知识的场所,是为人们获取广而深的知识服务的”。“图书馆还是一个学习的场所,是图书馆认知发生变化的地方。”

除了上述有关图书馆学专著、论文外,我们还选择了一些“百科全书”的“图书馆”词条,它们也是图书馆定义发展过程中不可分割的部分。

苏联国家科学出版局出版的《苏联大百科全书》第 2 版第 5 卷的“图书馆”定义:“图书馆,乃是对印刷品实行收集,进行专门性的处理和保藏,宣传这些印刷品并将其借给读者的一种教育机构。它也指专供私人使用的藏书处(个人图书馆)而言。”在苏联,图书馆就是一种文化机关。

《大不列颠百科全书》第 15 版指出:“图书馆”一词,英语指的是为阅读、研究和参考目的而收集的一批书。”

《法国大百科全书》1972 年版指出:“图书馆是按一定顺序将各种文献归类收藏起来的场所。‘图书馆’一词的含义只适用于收藏按照阅读需求,按照从事研究、探讨或获取各种情报之便而分类整理的各种文献。”

日本《广辞苑》解释:“图书馆是搜集、保管大量书籍,供公众阅览的设施。”

《美国百科全书》1978 年版第 17 卷指出:“图书馆是使书籍及其前身发挥固有潜

力的重要工具。”“图书馆出现以来,经历了许多世纪,一直担负着三项主要职能:收集、保存和提供资料。”

美国《图书馆学与情报科学词典——英汉汉英对照》指出:“图书馆是藏书楼、藏书室及其他文献资料收藏的地方,并有组织、有系统地提供大众阅读、参考,以及研究学术的地方,它是传播情报知识的工具,同时亦是一个服务机构,它的主要任务是使藏书发挥作用,为广大读者服务。”

2. 国内对图书馆的定义

在中国,自1896年孙家鼐从日本引入“图书馆”这一名词后,不久就有人开始对图书馆定义进行研究,从不同方面分析图书馆是什么。而给图书馆下定义始于20世纪30年代。

刘国钧认为:“图书馆乃是以搜罗人类一切思想与活动之记载为目的,用最科学、最经济的方法保存它们、整理它们,以便使社会上一切人使用的机关。”

卢震京1958年在《图书馆学辞典》中对图书馆定义作了如下解释:“图书馆系根据其特定需要,搜集一切或一些人类文化在科学、技术、艺术及文学各方面所创造的精华记载,用科学的经济的方法,必需的整理保存,以便广大人民使用,并进而帮助其接受马列主义,为完成社会主义建设所必需的知识的文化中心。”

黄宗忠等在《关于图书馆学的对象和任务》一文中认为:“图书馆是通过收集、整理、保管、流通和宣传图书资料,为一定的阶级利益和一定的政治路线服务的文化教育机关。”

吴慰慈在《图书馆学概论》(1985年版)一书中提出:“图书馆是搜集、整理、保管和利用书刊资料,为一定社会的政治、经济服务的文化教育机构。”而在《图书馆学概论》(2002年版)中是这样来述说的:“图书馆是社会记忆(通常表现为书面记录信息)的外存和选择传递机制。换句话说,图书馆是社会知识、信息、文化的记忆装置、扩散装置。”1936年,俞爽迷在其所著的《图书馆学通论》一书中说:“图书馆是收集有益的图书,随着大众的知识欲望,用最经济的时间,自由使用的地方。”

2003年,我国图书馆界开展了图书馆新定义的讨论,台湾大学胡述兆认为:“图书馆是用科学方法,采访、整理、保存各种印刷的与非印刷的资料,以便读者利用的机构。”王子舟将图书馆定义为:“图书馆是对知识进行存贮、优控、检索,为公民平等、自由获取知识提供服务的机构。”

由2003年图书馆定义所引发的学术争鸣可以看出,图书馆此时正经历一个快速变化的时期——新技术飞速发展和日益广泛普及,图书馆网络技术和信息技术的广泛应用,优化了图书馆的工作流程,扩充和丰富了图书馆收藏的资源,提升了图书馆的服务水平,拓展了图书馆的服务范围,使图书馆从传统图书馆向传统图书馆与数字图书馆并存的局面发展。这种变化主要是信息技术和网络技术的发展带来的。我们要给图书馆下一个科学而确切的定义的确是困难的,只能根据人们对图书馆的认识水平和程度,给某一阶段的图书馆下一个比较科学和确切的定义,因为社会是不断发展变化的,图书馆也是不断发展变化的。

二、图书馆服务

长期以来,图书馆界对图书馆服务进行了各方面的研究和实践,有时也把图书馆读者服务混同于图书馆读者工作,将对读者工作的研究代替对图书馆服务的研究。我国改革开放以来,有关图书馆服务的理论研究得到改善,各种图书馆服务理论得到深入探索。

(一) 图书馆服务的内涵

《中国大百科全书·图书馆学情报学档案学》中将图书馆服务定义为“图书馆利用馆藏和设施直接向读者提供文献和情报的一系列活动,有时也称图书馆读者工作。”其

外延是：“现代图书馆不仅通过阅览和外借的方法为读者提供印刷型书刊资料，而且还提供缩微复制、参考咨询、编译报道、情报检索、情报服务、定题情报检索以及宣传文献情报知识的专题讲座、展览等服务。”

袁琳对图书馆服务的界定是：“图书馆根据读者的文献信息需求，充分利用图书馆资源直接向读者提供文献和信息的一系列活动。”同时，他把读者服务、读者工作和图书馆服务三者基本等同起来。

毕九江认为：“图书馆服务是为满足读者的信息需求而开展的各项工作，服务可以划分为信息资源提供服务、信息咨询服务两类，图书馆服务的内涵并不单是指为满足读者的信息需求而开展的各项工作，还应包括图书馆的服务理念、服务质量、服务环境以及在图书馆服务过程中工作人员的业务能力、服务态度等。”

王世伟认为：“图书馆的服务是图书馆人以建筑设施、技术设备、文献资源为依托，以真挚的情感、聪明的才智和自觉的行动为代价，提供适合与满足读者对知识、信息需求和心理满足的劳动活动过程及活动所产生的结晶。”

鲁黎明将图书馆的服务定义为“图书馆为了满足社会和用户的文献信息等多方面的需求，利用自身的资源，运用多种方法所开展的一系列服务活动。”

柯平认为：“图书馆服务是读者工作或读者服务的发展，是超越传统的读者工作或用户服务范畴的一个概念，是想要达到读者还有社会的标准，借助图书馆馆藏还有另外所有资源，展示图书馆实际价值的所有行为。它涵盖了三个要素：一是对象，也就是读者同社会；二是内容，也就是借助图书馆资料；三是目标，也就是显示图书馆的实际价值。”

刘昆雄认为现代图书馆服务具有四个层次：第一是作为休闲场所的图书馆服务；第二是作为学习场所的图书馆服务；第三是作为文化和信息中心的图书馆服务；第四是作为营销机构的图书馆服务。而图书馆每一个服务层次都是由许多具体的服务项目来实现的。

谭祥金先生把图书馆服务定义为“图书馆运用图书馆资源满足读者对文献信息需求的行为和过程。”

吴慰慈则把图书馆文献的使用和服务工作以及用户发展、用户研究、用户培训等一系列工作称为图书馆服务，并把其作为用户服务工作、读者服务工作的同义词。

谢景慧则认为图书馆将丰富的文献信息资源向社会、向读者传递就形成了图书馆特有的活动内容——读者服务。

综合起来讲，图书馆服务就是图书馆为了满足社会和用户的文献信息等多方面需求，利用自身的资源，运用多种方法所开展的一系列服务活动。现代图书馆服务具有几个共同的结构因素：一是图书馆的服务对象——以读者为主体的社会各种组织和个人组成了图书馆服务的用户，其中某些个人和单位可能还不一定是图书馆文献信息资源的利用者。二是图书馆资源，也可称为图书馆服务资源。它是图书馆开展服务的基础条件，包括文献信息资源、人力资源、设施资源以及其他一切可以为社会和个人所利用的资源。三是图书馆服务对象的以文献信息为主包括其他各种形式的服务需求。四是满足社会和用户需要的各种服务手段和方式，它是图书馆服务实现的前提条件。这样一个定义，既符合目前图书馆服务工作的实际，又符合图书馆服务功能开放性发展的趋势。

（二）图书馆服务的组成要素

图书馆服务的组成要素通常有四个，这四个要素相互联系、相互作用，从而保证图书馆各项服务工作不断变革、不断发展、不断适应读者日益发展的多元化、多层次的信息需求。

1. 服务对象

读者是图书馆服务的对象,是文献信息资源的使用者,通常也被称为文献信息用户。读者是一个非常广泛的社会概念。对图书馆来说,读者通常指通过一定方式获得授权,从而具有利用图书馆各种资源权力的一切社会成员。个人、集体和单位都可以成为图书馆的读者。读者既是图书馆文献信息的利用者,也是图书馆文献的接受者,离开了读者对文献信息的利用,就不会产生读者服务活动。

2. 服务的基础资源

基础资源是服务工作不可缺少的物质和人力条件保障。除了馆舍,软、硬件,馆员等一般要素外,作为社会特殊行业的图书馆,其服务的根本基础是图书馆拥有的信息资源,它是开展一切读者服务工作的前提条件。图书馆信息资源的内容十分丰富而广泛,它是图书馆按照自己的读者群体和服务任务,通过长期建设而形成的巨大的知识宝库。图书馆的信息资源通常具有三个基本特征:一是拥有海量的文献资源,包括传统的印刷型馆藏文献和强大的数据库群;二是拥有的信息资源具有相互支撑、相互关联的科学体系;三是拥有的资源通过各种联盟体系与外界资源构成纵横交错的联合保障体系。图书馆之所以能够拥有规模不等、不断成长的读者群体,原因就在于读者群体通过图书馆能够获得从其他社会机构和渠道难以得到的信息资源保障。因此,图书馆的文献资源体系是图书馆履行社会职能,赖以生存和发展的根本条件。

3. 服务方法

图书馆服务方法是指为满足读者特定的文献需求,所采用的各种文献信息服务方式和手段所构成的多层次、多功能服务的有机整体。它是读者服务工作得以实现的基本保障,也是图书馆服务的基本手段。图书馆服务方法的形成既是社会分工发展的产物,也是自身演变的结果。各种服务方法相对独立,同时又相互渗透、相互联系,都具有相对独立的功能、效果和适用范围,有其产生和发展的历史背景。同时,各种服务方法之间又相互补充、共同发展。图书馆服务方法主要包括图书、报刊等文献的外借服务、阅览服务、复制服务、参考咨询服务,以及数字资源的网络信息服务等。随着社会对文献信息广泛的应用,图书馆的服务体系也会不断得到提升和丰富。

4. 组织管理

组织管理是图书馆服务工作顺利进行的有效组织保证。图书馆服务的组织管理是指以先进的服务理念为指导,充分应用现代的科学方法和管理技术,对读者服务活动进行科学计划、组织、指挥、协调、控制的过程。图书馆服务的组织管理既贯穿于整个服务活动过程,同时也贯穿于图书馆工作的全部过程,其实质是有效地运用人力、物力、财力等基本因素,对图书馆服务系统的不断运动、发展和变化进行有目的、有意义的控制,以达到最大限度满足社会文献信息需求的总体目标。

(三) 图书馆服务分类

针对图书馆的职能和读者利用功能,图书馆服务可以分为两大类。

1. 图书馆文献信息服务

图书馆利用文献信息资源直接向用户提供文献和信息的一系列活动,均属于图书馆文献信息服务。对于大多数图书馆,文献信息服务是服务的最主要内容,如文献外借、阅览,文献检索,数据库访问等。在很长一个时期里,图书馆丰富、独特且经过科学组织的文献信息资源保证了其在提供文献信息服务方面具有自己的优势。进入网络时代后,图书馆文献信息服务增加了新的内容,即利用网络获取不属于本馆馆藏的信息,为用户提供网络文献信息服务。

2. 图书馆非文献信息服务

它是指依赖于图书馆员工及图书馆建筑设备等资源提供的服务,包括由图书馆员对读者提供参考咨询、社会教育,以及利用图书馆建筑设备为读者提供娱乐休闲服务,等等。图书馆拥有训练有素、长期从事信息服务的馆员,这些馆员除了为用户提供文献信息外,还能利用自己的知识与技能,对用户提供参考咨询或社会教育服务。图书馆还具备场地,对于公共图书馆,图书馆场地是一个市民的公共空间;对于机构图书馆,图书馆场地是机构所服务对象的共有空间。图书馆管理者可以利用这个空间提供各种服务,用户既可以在这个空间里阅读或学习,也可利用它进行娱乐与休闲活动。

三、图书馆服务的发展进程

图书馆服务经历了从封闭到开放,从仅提供一次文献到提供一、二、三次文献服务,从借阅服务到参考服务,从坐等服务到主动推送服务,从信息服务到知识服务,从完全无偿服务到出现有偿服务,从按时服务到即时服务,从在馆服务到多馆服务、馆外服务,从在线服务到全球服务的漫长过程。其服务与方式大体经历了以下五种形态,并在整体上呈现阶梯函数,其中的每一个较高层次都源于较低层次,但呈现出优于较低层次的新的特征。

(一) 文献实体服务

约公元前 3000 年在两河流域的古巴比伦王朝的一座寺庙废墟附近,考古人员发现有泥版文献被集中在一起,这成为已知最早的图书馆。直到近代印刷革命和产业革命之前,古代的图书馆无论是西方的尼尼微皇宫图书馆、亚历山大图书馆、欧洲中世纪的寺院图书馆,还是中国殷商时期的“窖”藏甲骨、周代的守藏室、隋唐的书院,在整体上都表现出对社会的封闭性,由此便决定了古代图书馆以文献实体服务为特色的服务内容与方式。

(二) 书目信息服务

书目的根本特点是在于它组织的不是信息资料本身,而仅仅是关于它们的信息。人们对文献实体分离出来关于文献的信息,并为克服文献与需求者的矛盾以达到统一记录和组织这些文献信息的活动,是一切书目活动历史的和逻辑的出发点,而提供书目信息服务则是书目活动的目的和归宿。

在我国,由于纸质载体和印刷技术的发明,古代文献卷帙浩繁,书目信息工作由来已久。在西方,书目信息服务大体上与近代图书馆的发展同步。西方近代图书馆起源于文艺复兴和宗教改革时期,欧洲进入资本主义社会后,大机器生产需要有文化的工人,教育开始普及到平民,文献生产能力大大提高,从而使一些全国的图书馆对外开放。17 世纪,德国图书馆学家 G.诺德提出图书馆不应仅为特权阶层服务,应该向“一切想来图书馆学习的人开放。”到 19 世纪中期,以英、法等国为代表的工业革命基本完成,科技革命迅速发展,以英国的《哲学汇刊》(1665)、德国的《药学总览》(1830)、美国的《工程索引》(1884)等为代表的科技书刊和文献索引纷纷出现。西方的目录学也正是在这样的经济、科技的基础上获得了快速发展。以 1895 年世界性的目录学组织“国际目录学会”的成立为标志,世界目录学实现了从传统目录学向现代目录学的转变。

与此同时,除了传统的文献实体服务之外,各种书目信息工作、服务和管理在图书馆中开始活跃起来,尤其是分类目录、卡片目录、各种二次文献信息产品的开发,新到书刊目录报道、推荐书目服务以及相关的书目控制、书目情报系统建设等逐步成为图书馆活动和服务的中心工作。

(三) 参考咨询服务

参考咨询是指图书馆员利用文献对用户寻求知识、信息方面提供帮助的活动。它是以协助检索、解答咨询和专题文献报道等方式向读者提供事实、数据和文献检索。参考

咨询更加强调图书馆的情报职能,更为注重用户的信息需求,它将书目信息服务提升为不仅为用户提供书目工具,而且还要解决实际问题。

1876年,美国伍斯特公共图书馆馆长S.格林在向美国图书馆协会第一次大会提交的题为《图书馆员与读者之间的个人关系》一文中提出,图书馆对要求获取情报资料的读者应给予个别帮助。此文被视为关于图书馆开展参考咨询服务的最早倡议。1891年,图书馆学文献中出现了“参考工作”这一术语,此后参考咨询服务理论逐渐被图书馆界接受和应用。20世纪初,多数大型图书馆成立了参考咨询部门,并逐渐成为图书馆服务中的一项重要内容。随着文献信息的激增和用户需求的生长,早期的指导利用图书馆、利用书目解答问题等服务内容逐渐发展到从多种文献信息源中查找、分析、评价和重新组织情报资料,到20世纪40年代,又进一步开展了包括回答事实性咨询、编制书目、文摘,进行专题文献检索,提供文献代译和综述等服务项目。

(四) 信息检索服务

20世纪中后期,西方工业国家的科技发展使信息处理问题凸显出来,尤其是以西方发达国家为主的一些国家积累了大量的需要处理和利用的科技文献资料和科研成果,计算机问世并被应用于文献加工领域,新学术思想活跃以及新的学科的不断诞生。与此同时,一些图书馆开始利用计算机和现代通信技术建成各种文献数据库、数值数据库和事实数据库,并逐步实现了联机检索,使参考咨询服务中的部分工作自动化;另一方面,参考咨询工作的流程,即接受咨询、进行查询、提供答案、建立咨询档案等,也为信息检索服务的方法和策略提供了一种框架。这些都使得信息检索服务方式呼之欲出。1945年,美国科学家V.布什在“诚若所思”(As We May Think)一文中首次提出了机械化检索文献缩微品的设想;1948年,C.N.莫尔斯提出了信息检索的概念和思想;英国文献学家S.C.布拉德福于1948年发表了“文献工作内容的改进和扩展”一文,强调了自19世纪90年代到20世纪40年代蓬勃发展的文献工作所面临的必须革新的局面。这些都铸成了图书馆文献服务内容与方式从文献实体或文献信息为主体向信息资源为核心的历史性转移。

至此,图书馆工作中的许多工作,诸如信息收集、信息组织、检索语言的编制、用户需求的调研等都开始以信息检索服务为中心开展起来。从20世纪50年代开始,美国人M.陶伯、A.肯特、H.P.卢恩发明了题内和题外关键词等索引,英国的S.C.布拉德福和B.C.维克利对文献分布、R.A.费尔桑对分类检索、C.W.克莱弗登对检索系统性能的评价问题等分别做了研究。

20世纪90年代,各种计算机检索系统都迅猛地发展起来。如美国国家航天和航空局的RECON信息检索系统、美国国立医学图书馆的MEDLARS、洛克希德公司的DIALOG、系统发展公司的ORBIT以及书目检索服务社(BRS)的联机检索系统等都相继投入使用。

随着检索的智能化、数据挖掘、知识发现的发展,以及各类信息咨询和信息调查机构的兴起,全文本、多媒体、多原理和自动化等新型检索方式将会取得长足的进步,信息检索服务将演变成图书馆网络化知识服务的基础和手段。

(五) 网络化知识服务

网络化知识服务是与信息资源的网络化、知识经济和技术创新的社会背景息息相关的,也是信息检索服务发展的必然结果。20世纪90年代之后,随着网络技术的的发展和普及,图书馆的数字化,信息资源的网络化,信息系统的虚拟化,以及各种非公益性的信息机构将包括文献信息检索、传递在内的信息服务直接提供给最终用户,导致信息交流体系和信息服务市场的重组,图书馆对信息服务的垄断地位也不复存在。这些都促使图书馆必须迅速调整和充实服务的内容和策略,重新定位其核心竞争能力,使现有的以

信息检索为核心的服务方式向网络化知识服务方式转变,以保证其在数字化、网络化环境中的社会贡献、用户来源和市场地位。

网络化知识服务是图书馆信息服务的高级阶段,是一种基于网络平台和各类信息资源(馆藏物理资源和网络虚拟资源)、以用户需求目标驱动的、面向知识内容的、融入用户决策过程中并帮助用户找到或形成问题解决方案的增值服务。网络化的知识服务具有个性化、专业化、决策性、整合性和全球化等特征,基本上属于单向或多向主动型服务。

第二节 图书馆服务理念与内容

一、图书馆服务理念

服务理念是指人们从事服务活动的主导思想,即服务主张和服务理想。图书馆服务理念则是图书馆开展服务工作的理论依据和行动准则,它不仅是“为建立理想的用户关系、赢得用户信任所确定的基本信念和价值标准,同时也是馆员在从事服务工作中应遵循的基本信念和准则”。树立正确的服务理念,为用户提供满意优质的服务,将永远是图书馆的头等大事。从19世纪50年代开始,在160多年的发展历程中,图书馆的服务理念也随着时代的演变不断深化、完善。

(一) 国外图书馆服务理念

1. “三适当”读者服务准则

19世纪下半叶,图书馆学在美国得到巨大发展,卡特和杜威是其中一批卓越的图书馆学家的代表。1876年美国著名图书馆学家杜威提出图书馆读者服务“三适当”准则,即“在适当的时间,给适当的读者,提供适当的服务”。这条准则将图书馆资源的选择、提供与图书馆服务结合起来,对确立图书馆的服务理念具有开拓意义。

2. “一切为了读者”的思想

列宁明确指出,图书馆要“方便读者”“吸引读者”“满足读者对图书的一切要求”“帮助人民利用我们的每一本书”。列宁关于图书馆服务“一切为了读者”的思想,是其辩证唯物主义和历史唯物主义思想的具体体现。他认为,在服务方向上,图书馆要高度重视馆藏文献的流通和使用,“不仅对学者和教授开放,而且也对一般群众和市民开放”,要尽可能吸引读者,方便读者,迅速满足读者对图书的要求;在服务范围上,要尽可能扩大读者群体,各机关团体图书馆要向社会公众开放;在服务方式上,图书馆要广泛采用馆际互借的方式,提供各馆藏书的免费服务,并采用开架借阅模式;在开放时间上,要尽可能延长开放时间,节假日也不例外;在服务过程中,要注意提高参考书的利用率,从读者的需要和使用效果出发,将执行制度的原则性与灵活性有机地结合起来。

3. 图书馆学“五定律”原则

1931年,印度图书馆学之父阮冈纳赞在其所著的《图书馆学五定律》一书中提出了著名的图书馆学“五定律”,它们是:书是为了用的(Books are for use);每个读者有其书(Books are for all);每本书有其读者(Every book has its reader);节省读者的时间(Save the time of the reader);图书馆是一个生长着的有机体(The library is a growing organism)。第一定律“书是为了用的”,这是图书馆的基本法则,是图书馆开展一切服务工作的前提和存在的价值。它表明图书馆不仅具有收藏和保护图书的职能,更重要的是要使图书充分发挥它的作用。它彻底改变了传统图书馆以“收藏”为主的服务观念,确立了以利用为根本的服务宗旨,点明了图书馆工作职能的精髓。第二

定律“每个读者有其书”，它改变了“书为特定少数人服务”的理念，提出了图书的社会化。阮冈纳赞认为应一视同仁地向每个人提供图书，所有人都享有看书、学习和享受的机会。这种坚持平等权利原则的主张，鲜明地体现了以人为本的服务宗旨，揭示了近现代图书馆服务的本质。这条定律也即“书为人人”。第三定律“每本书有其读者”，其基本理念是让每一本书都能得以适用，使每本书找到需要它的读者，强调的是图书馆的藏书应具有较强的针对性，能充分发挥效用。为此，图书馆应努力采取一切的手段与方式来“为书找人”。这条定律为图书馆开展读者服务提供了理论基础。可以说，它与第二定律从根本上确立了图书馆服务从“书本位”向“人本位”转变的基本思想认识。第四定律“节省读者的时间”，它强调的是图书馆服务的效率和效益，也就是说要改革管理方法，节省读者的宝贵时间。第五定律“图书馆是一个生长着的有机体”，它概括了图书馆的发展观，认为图书馆的发展不仅包括图书馆内部的藏书、读者和工作人员的不断发 展，也包括由于客观形势的变化而引起的图书馆工作在深度和广度上的发展。这条定律对图书馆事业的可持续发展提出了理论依据。

阮冈纳赞的图书馆学“五定律”是对杜威图书馆服务“三适当”准则的继承和发展，深刻揭示了图书馆的使命、存在价值、发展机理和发展规律，强调了图书馆应以读者为中心、服务至上的理念和图书馆要适应社会需求的发展思想。这五条定律所体现出的“以人为本”的思想，对图书馆学的发展具有深远的影响，为确立现代图书馆服务理念奠定了思想基础，被图书馆界一直尊为经典理论。

4. 图书馆学“新五定律”原则

1995年美国学者米切尔·戈曼(Michael Gorman)在阮冈纳赞的基础上，又提出了图书馆事业的五条新法则，人们称之为“新五定律”。其主要内容是：第一定律“图书馆服务于人类文化素质”，认为为个人、团体及整个社会服务是图书馆工作最重要的原则，是图书馆工作产生、存在与发展的第一推动力。第二定律“重视各种知识传播的方式”，认为面对电子图书的冲击，应重视各种知识传播方式。因为每一种新的传播方式都是对原有传播方式负载能力的增强与补充。第三定律“明智地采用科学技术，提高服务质量”，认为要明智地将新技术与新方法成功地结合到现有活动和服务的过程中，充分利用科学技术的优势来提高服务的质量。第四定律“确保知识的自由存取”，认为图书馆应成为人类文化成果和知识的共同收藏之所，要努力保持向所有人开放，使所有人都有机会使用。第五定律“尊重过去，开创未来”，强调图书馆应在继承和发展传统服务的基础上，调整和变革图书馆服务的功能和意义，通过不断的创新，以发展的眼光看待未来，才能与时俱进，既保持自己的特色，又争取更美好的前景与未来，在时代发展中立于不败之地。

“新五定律”是针对当今图书馆及其未来发展趋势而提出的，具有鲜明的时代特征。它是对阮冈纳赞图书馆学五定律所蕴含真理的重新解释，它强调了服务的目标、质量，而且把服务的内涵提高到了人类文化素质、知识传播和对知识的自由存取的高度，指出随着时代的发展，科技的进步，信息环境、用户的需求都在发生着变化，图书馆工作不断地出现新的内容，但服务仍是图书馆的最根本所在。

5. “3A 服务理念”

所谓“3A 服务理念”，就是说，无论用户在什么时间、什么地方、通过何种方式，都能得到图书馆方便、快捷高效的文献信息服务。要使这个理念变为现实，有赖于“虚”“实”两个用户服务系统作为依托。所谓“虚”，就是基于网络的虚拟用户服务系统或称虚拟参考咨询服务系统。目前，上海交通大学图书馆等图书馆网站已经基本建成了“网上(虚拟)参考咨询台”，使用户可以随时随地与各位参考咨询馆员通过电子邮件或电话取得联系，获得各种与文献信息检索相关的指导和帮助，可以随时随地利用“常见问题

解答”得到有关问题的答案,可以随时随地通过“网上参考工具书”查阅网上免费的在线词典、百科全书、地图集,可以随时随地通过“学习中心”,学习、掌握各种电子资源的使用方法。所谓“实”,就是基于流通、阅览、声像等业务部门以及遍布各个部门的实体参考咨询台。“虚”“实”结合,使图书馆服务的时间、空间从有限变为无限,服务方式也由比较单一趋向多元化。

(二) 国内图书馆服务理念

1. “读者第一、服务至上”理念

我国的图书馆服务理念较晚,从“五四运动”前后担任北京大学图书部主任的李大钊提出“现在图书馆已经不是藏书的地方,而为教育的机关”以及随后各大学图书馆的发展,到上世纪五六十年代提出“千方百计为读者服务”“一切为了读者”“最大限度地满足读者的借阅要求”,再到 20 世纪八九十年代提出“读者第一、服务至上”的口号。这样,一个以“读者第一”为最高理念的进步开放的读者服务观念就基本形成,从而树立起具有行业特色的服务观念。

2. 图书馆服务的“新五定律”

南开大学柯平教授提出了建立图书馆服务的“新五定律”:第一定律是“全心全意为每一个读者或用户服务”,强调依然要从思想上树立“以读者或用户为中心”的服务理念。第二定律是“服务是‘效率、质量与效用’的统一”,强调了服务过程中要注意“效率”“质量”“效用”三者缺一不可,既要保证质量和效用,又要节省读者时间。第三定律是“提高读者和用户的素养”,强调图书馆应采取各种有效措施,努力提高读者和用户的各方面技能与素养,以保证其能自如获取图书馆提供的各种知识与信息。第四定律是“努力保障知识与信息的自由存取”,强调的是图书馆服务的最高境界和目标。第五定律是“传承人类文化”,强调图书馆服务的长远目的是促进生产力的发展和社会的进步,促进人类文化的发展。

3. 图书馆学 2.0 五定律

2006 年 3 月,范并思提出了图书馆学 2.0 五定律。第一定律是“图书馆提供参与、共享的人性化服务”,指出 Lib2.0 所实现的不仅是要提供人性化的服务,将人文理念自觉地运用于信息技术中,使用户在图书馆服务和利用服务的方式上拥有更多的自主权,能够更好地相互分享,而且要创造条件让用户积极参与。共享与参与的理念已成为图书馆在网络时代存在的基础。这个原则是阮氏的“书是为了用的”在新的网络环境下的应用与拓展。第二定律是“图书馆没有障碍”。它表明人们在使用图书馆时要没有障碍,每个人都可便利地获得他想要的信息。这个原则是与阮氏的第二定律“每个读者有其书”相对应的。第三定律是“图书馆无处不在”。在信息时代只有实现了图书馆无处不在,才能真正体现“每本书有其读者”的精神。第四定律是“无缝的用户体验”。也就是说对用户而言,图书馆提供的资源与服务是一体的,它是网络环境下节省用户时间的最高境界。它是阮氏第四定律“节省读者的时间”在新时期的另一种表述。第五定律是“永远的 Beta 版”。它体现为图书馆信息资源与信息系统的永续生长,“永远的 Beta 版”的 Web2.0 术语,准确地描述了在网络时代“图书馆是一个生长着的有机体”这个时代特征。

可见,范并思教授的图书馆学 2.0 五定律同样强调并深化了图书馆服务是人性化、无障碍的服务,强调用户的参与和协作,注重用户的体验。指出在 Web2.0 技术的支撑下,以用户为中心、参与、共享、无障碍获取、无缝、高效的服务是图书馆存在的基础,强调了图书馆的服务无处不在。

从以上这些定律的提出可以看出,服务是贯穿图书馆发展始终的原动力,服务的内涵随着时代的需求不断变更和升华。但无论图书馆如何发展,发展形态如何改变,唯一