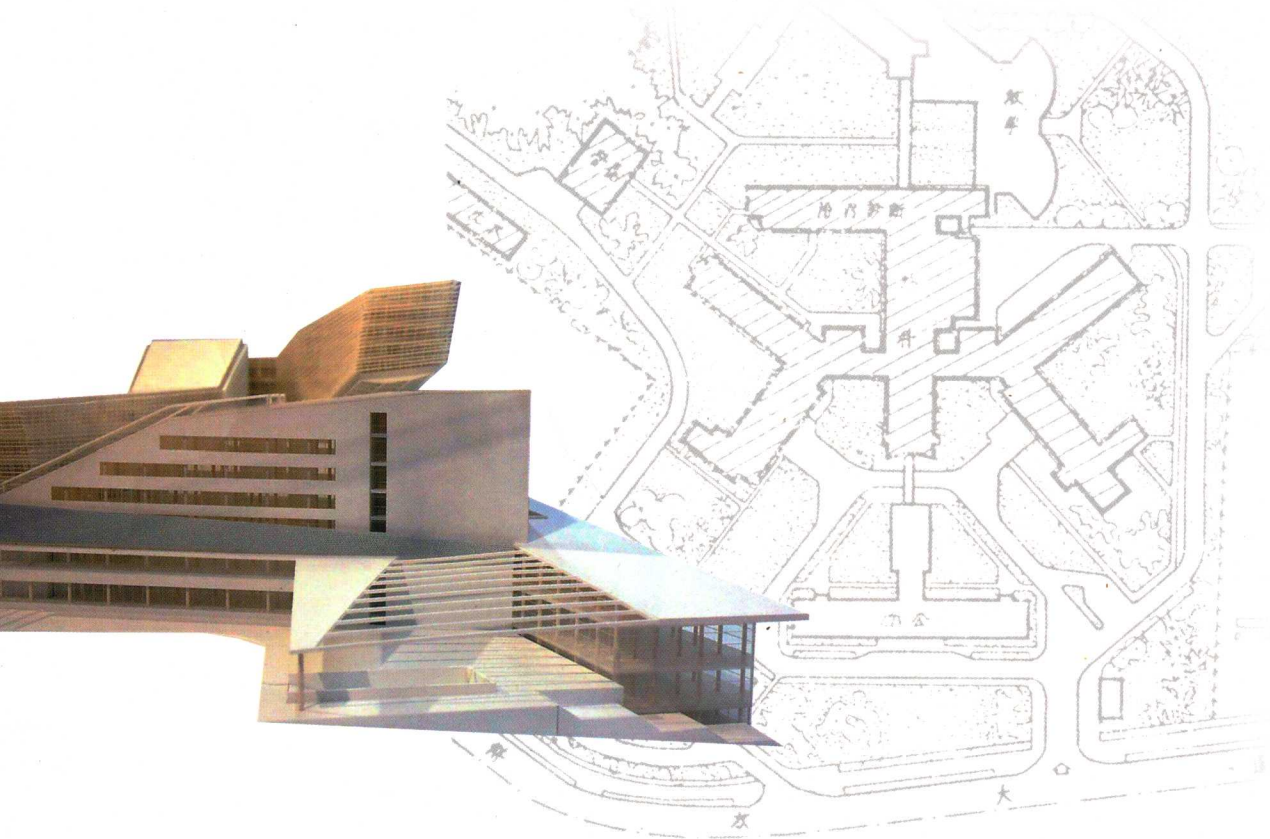




INNOVATION AND
BEYOND

创新与超越

——城市街区自助图书馆网建设与实践

甘琳等著



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

——城市街区自助图书馆网建设与实践

甘琳等著

國家圖書館出版社

图书在版编目(CIP)数据

创新与超越——城市街区自助图书馆网建设与实践 / 甘琳等著. —北京: 国家图书馆出版社, 2013. 6

ISBN 978 - 7 - 5013 - 5064 - 3

I. ①创… II. ①甘… III. ①街道图书馆—图书馆网—研究—深圳市 IV. ①G259. 252. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 097604 号

责任编辑: 金丽萍

书名 创新与超越——城市街区自助图书馆网建设与实践

著者 甘琳等著

出版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街 7 号)

(原北京图书馆出版社)

发行 010 - 66114536 66126153 66151313 66175620

66121706 (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 北京科信印刷有限公司

开本 787 × 1092(毫米) 1/16

印张 21

字数 400 千字

版次 2013 年 6 月第 1 版 2013 年 6 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978 - 7 - 5013 - 5064 - 3

定价 80.00 元

前 言

本书是城市街区自助图书馆网建设的理论概括与实践总结,它凝聚着项目组所有人员的智慧,记载了从项目研发到工程实施的点点滴滴,更书写了创作激情过后的冷静思考,而这庞大的文化民生工程与浩繁的几十万方块汉字还只不过是“国家文化创新工程”及“国家文化科技提升计划”中的逗号,我们任重道远,文化科技、文化创新正方兴未艾。

本书由我创意、题名、谋篇,程亚男老师鼎力开篇,王林设计章节并对其中某些章节起着提纲挈领的作用,而正文则由参与研发、负责实施的年轻才俊们撰写。他们既是探索者,也是行路人,更是善于领略一路风情的勇士。字里行间饱含着他们攻坚克难的智慧,概括总结里渗透出他们艰辛成长的喜悦,他们的成熟才是本项目最大的成果。

主要撰写责任者如下:

理念篇——程亚男

技术篇——蔡晖、刘磊

建设篇——张璇

保障篇——李星光

效益篇——肖永钊

甘琳

2012年10月于深圳

目 录

集成创新驱动文化转型发展	于平(1)
--------------------	-------

前言	甘琳(1)
----------	-------

理念篇

第一章 图书馆:挑战与机遇	(3)
第一节 图书馆与互联网之博弈	(3)
第二节 图书馆服务的变革	(8)
第二章 走进自助服务的新时代	(11)
第一节 自助服务:图书馆服务变革的方向	(11)
第二节 实现科技与人文的结合	(15)
第三节 创造新价值	(19)

技术篇

第一章 自助图书馆网	(27)
第一节 自助图书馆网的构成	(27)
第二节 自助图书馆网的功能	(29)
第二章 自助图书馆网技术基础及技术路线	(31)
第一节 自助图书馆网技术基础	(31)
第二节 自助图书馆网技术路线	(39)
第三章 自助图书馆网络与数据中心	(41)
第一节 自助图书馆计算机网络架构	(41)
第二节 自助图书馆数据中心技术构成	(53)
第四章 自助图书馆服务机	(67)
第一节 服务机概述	(67)
第二节 服务机主体结构	(69)
第三节 读者服务技术	(75)

第四节 安全与环保技术 (83)

第五章 自助图书馆网应用软件系统 (90)

第一节 用户管理系统 (90)

第二节 客户端软件系统 (94)

第三节 网络中心软件系统 (110)

第四节 物流配送系统 (122)

第五节 监控管理系统 (124)

第六章 设备维护管理系统 (128)

第七章 日常事务管理系统 (129)

建设篇

第一章 自助图书馆建设内容与特点 (135)

第一节 自助图书馆建设内容 (135)

第二节 自助图书馆建设特点 (140)

第三节 自助图书馆建设模式 (142)

第二章 自助图书馆建设规划与立项 (146)

第一节 服务点规划与选择 (146)

第二节 可行性分析与立项 (150)

第三节 项目建设组织与管理 (160)

第三章 自助图书馆服务点建设 (162)

第一节 服务机选型与采购 (162)

第二节 服务点环境改造 (165)

第三节 服务机安装与托管 (167)

第四章 自助图书馆网络中心建设 (172)

第一节 构建网络中心基础设施 (172)

第二节 构建网络中心应用软件系统 (174)

第三节 构建网络中心业务平台 (175)

保障篇

第一章 自助图书馆网文献资源保障 (183)

第一节 文献资源补充与配备 (183)

第二节 文献资源调配中心管理 (191)

第三节	文献资源选配	(194)
第四节	文献资源利用评估	(196)
第二章	自助图书馆网物流配送保障	(199)
第一节	物流规划与组织	(199)
第二节	物流作业流程及规范	(204)
第三节	物流配送成本与质量管理	(212)
第三章	自助图书馆服务机维护保障	(219)
第一节	维护规划与组织	(219)
第二节	维护作业流程及规范	(226)
第三节	故障分析与设备改进	(232)
第四节	维护成本与质量管理	(238)
第四章	自助图书馆网监控与管理	(244)
第一节	服务机运行监控	(244)
第二节	自助图书馆网管理	(250)
第三节	自助图书馆宣传工作	(256)
第五章	自助图书馆网服务保障	(261)
第一节	服务组织与管理	(261)
第二节	服务响应与跟踪	(266)
第三节	服务统计与分析	(269)

效益篇

第一章	自助图书馆网成本构成及分析	(277)
第一节	自助图书馆网成本构成	(277)
第二节	自助图书馆网成本分析	(285)
第二章	自助图书馆网实施效益分析	(290)
第一节	自助图书馆网综合效益指标体系	(290)
第二节	自助图书馆网的成本效益分析	(311)
第三节	自助图书馆网实施的社会效益	(315)
博弈促进创新,创新成就超越		王林(320)

第一章 图书馆:挑战与机遇

互联网正在冲击并改变着社会的方方面面,图书馆也不能幸免。图书馆必须在挑战中发挥自己特有的优势,同时要充分利用互联网,与互联网合作,开辟服务的新领域,改变并创新服务。

第一节 图书馆与互联网之博弈

互联网的飞速发展,冲击图书馆的生存。但图书馆也具有互联网不具备的优势,其丰富的文献资源,始终是互联网信息资源的主要来源。图书馆是人们生活不可缺少的第三文化空间,在网络上亦各有优势。

理念篇

一、互联网对图书馆的挑战

1. 互联网:改变并改造图书馆

自美国克林顿政府于1993年年初提出建设“信息高速公路”的计划以来的近20年里,互联网已全面席卷人类生产和生活的各个领域,并对人类生产和生活产生了巨大的影响,图书馆也不例外。毫无疑问,互联网的发展,已成为图书馆发展的一个重要的里程碑。如果说,一个多世纪前的社会近代化开启了我国图书馆从封闭走向开放的第一步,奠定了图书馆走向现代化的基础,那么,今天网络化已从基本上推进并改变着图书馆现代化的进程。

(1)图书馆的“无边界”。网上图书馆的出现实现了图书馆时空无边界,图书馆从一座建筑实体扩大到整个网络,不再局限于四舍墙壁的范畴之内;图书馆可以通过网络获取非馆藏文献,实现全球范围内文献资源的共享;任何人、任何地方、任何时间,人们都可以通过网络利用任何一个国家、任何一所图书馆的所有文献信息;且不受图书馆开放时间的限制,实现了图书馆服务的无边界。

(2)图书馆工作的网络化。互联网已渗透到文献采集、流通和参考服务等图书馆业务工作和读者服务的全过程,不仅改变了业务工作的方式、业务流程、管理模式和服务方式,而且将图书馆推向继联机化和集成化以后的又一个新阶段,即全方位网络化阶段,已将出版、发行、图书馆、用户以及整个社会紧密联系起来,形成了一个信息生产、传播和消费的新秩序。

(3)图书馆形态的改变。由于网络的出现,图书馆经历了从传统图书馆到虚拟图书

第一章 图书馆:挑战与机遇

互联网正在冲击并改变着社会的方方面面,图书馆也不能幸免。图书馆必须在挑战中发挥自己特有的优势,同时要充分利用互联网,与互联网合作,开辟服务的新领域,改变并创新服务。

第一节 图书馆与互联网之博弈

互联网的飞速发展,直击图书馆的生存。但图书馆也具有互联网不具备的优势,其宏富的文献资源,始终是互联网信息的主要来源之一,图书馆是人们生活不可缺少的第三文化空间,在服务上亦各有优劣。

一、互联网对图书馆的挑战

1. 互联网:改变并改造图书馆

自美国克林顿政府于1993年年初提出建设“信息高速公路”的计划以来的近20年里,互联网已全面席卷人类生产和生活的各个领域,并对人类生产和生活产生了巨大的影响,图书馆也不例外。毫无疑义,互联网的发展,已成为图书馆发展的一个重要的里程碑。如果说,一个多世纪前的社会近代化开启了中国图书馆从封闭走向开放的第一步,奠定了图书馆走向现代化的基础,那么,今天网络化已从根本上推进并改变着图书馆现代化的进程。

(1)图书馆的“无边界”。网上图书馆的出现实现了图书馆馆舍无边界,图书馆从一座建筑实体扩大到整个网络,不再局限于馆舍墙壁的范围之内;图书馆可以通过网络获取非馆藏文献,实现全球范围内文献资源的共享;任何人、任何地方、任何时间,人们都可以通过网络利用任何一个国家、任何一所图书馆的所有文献信息,且不受图书馆开放时间的限制,实现了图书馆服务的无边界。

(2)图书馆工作的网络化。互联网已渗透到文献采集、流通和参考服务等图书馆业务工作和读者服务的全过程,不仅改变了业务工作的方式、业务流程、管理模式和服务方式,而且将图书馆推向继联机和集成化以后的又一个新阶段,即全方位网络化阶段,已将出版、发行、图书馆、用户以及整个社会紧密联系起来,形成了一个信息生产、传递和消费的新秩序。

(3)图书馆形态的改变。由于网络的出现,图书馆经历了从传统图书馆到虚拟图书

馆、数字图书馆、复合图书馆的转变。“复合图书馆的本质体现了传统形态图书馆与数字资源、现代技术的有机融合,是图书馆在印刷型文献和数字文献的双重环境下利用传统方法和现代技术,将系统和服务结合起来的一种新形态。这一形态在一个机构的框架内,将物理形态与数字形态、虚拟形态,本地场所服务与远程在线服务相结合,不依赖于文献的存放地点、载体的形式和管理范畴,以集成的和因地制宜的方式提供对电子信息的服务和利用”。^①当然,复合图书馆可能不是图书馆发展的最终形态,也会随着新技术的不断发展而变化。

2. 网络环境下图书馆生存的危机

如果地球上最后的空间都被网络所覆盖,图书馆还会存在吗?

早在1978年,美国学者兰卡斯特在《情报检索系统》第二版的结论中指出,“我们正在迅速地不可避免地走向无纸社会”,“图书馆主要是处理机读文献资源,读者几乎没有必要再去图书馆,地方图书馆已无足轻重,甚至消失”,并预言“再过20年,现在的图书馆可以消失”。^②互联网出现后的1995年8月20日,美国《洛杉矶时报》题为《昔日的职业和未来的职业》一文认为:公共图书馆员将逐步消失,“电脑已取代它们心爱的卡片目录,而且不久可能取代我们所知道的图书馆。我们将把传统的图书馆忘掉,而是干脆通知图书馆管理员通过互联网络把书送过来”。^③

网络对图书馆的冲击主要表现在如下几个方面:

(1)大存储量及承载内容的丰富。一个期刊网就可以将全国乃至全球的期刊收纳其中,且可以容纳各种新介质出版物。根据克莱德法则(Kryder's Law),由于网络技术的飞速提高,每13个月存储容量就会翻一番,10年其存储功能可以增长1000倍。全球最大的网络公司Google目前在全世界已能提供将近120种搜索语言,建立了近160个网域。^④

(2)网民数量和网络阅读量与日俱增。据CNNIC发布的第26次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2010年6月,中国网民规模达到4.2亿,较2009年年底增加3600万人;互联网普及率攀升至31.8%,较2009年年底提高2.9个百分点。宽带网民规模为36381万,使用电脑上网的群体中宽带普及率已经达到98.1%。农村网民规模达到11508万,占整体网民的27.4%,半年增长7.7%,^⑤远远高于全国公共图书馆读者的数量。又据“第八次全国国民阅读调查”,各种阅读媒介的阅读率均创新高,其中数字化阅读方式的接触率为32.8%,比2009年的24.6%增加了8.2个百分点,增幅为33.3%。相

① 张耀东,我国图书馆形态的历史沿革与未来[J],新华文摘,2011(5)

② 论图书馆管理的未来. <http://zhidao.baidu.com/question/208378263.html>

③ 昔日的职业和未来的职业[J]. 洛杉矶时报,1995-08-20

④ 谷歌:帮出版商在世界范围内找读者. 出版商务周报. 2008-05-04

⑤ 《第26次中国互联网络发展状况统计报告》发布 我国网民4.2亿手机网民2.77亿. 青年时报,2010-07-

比较而言,数字化阅读方式的接触率增长幅度最大。

(3)信息传播的即时性。由于技术的发展,CPU 的速度提高了 3500 倍,只要一点鼠标,当天所有发生的事情都可以尽收眼底,而这也只不过是几秒钟的时间。任何一位登录 Google 的人都会发现,在 Google 的图标下边有一个文字链接——“资讯”,点击打开不仅可以支持用户搜索浏览来自 1000 多个资讯源的最新消息,还能结合分类和分析技术将来自不同信息源的新闻汇总到一起,通过易于使用的界面,用户就可以方便地浏览包括焦点、国际/港台、内地、财经、科技、体育、娱乐和社会等类别的分类新闻标题和图片,还可以直接通过 <http://news.google.com> 或 www.google.com 与简体中文界面的新闻链接访问。

(4)使用方便。无论是 Google,还是雅虎,接入相应的服务网站后,只需往电脑中输入要求,网络会立即把符合要求的资料显示出来。如果不满意,重新再来。而大多数的图书馆网站,尽管“学科导航”可提供的数据库、电子期刊、学位论文和电子图书可谓是品种繁多,然而读者却往往不得其门而入。费时,费力,让人望而生畏。正如国家科学图书馆馆长张晓林教授所言:“图书馆的主页点进去,东西一大堆,Google 就一个框,你说用户会选择谁?”^①

(5)费用低廉。网络的资费越来越低,花上买几本普通书的钱,就可以在一个月内无限时地浏览所有网上的东西,还能免费阅读一些全文资料。且未来的互联网将会是一个费用更低廉的全球性网络。

互联网的威胁已经无法避免。正如王世伟教授所指出的那样,“图书馆的文献检索优势正在丧失;用户的读书习惯正在发生变化;到访图书馆的读者正在减少;文献信息查阅的多元化格局已经形成”,“如果对这些社会竞争的难题不用我们全部的智慧来加以应对,对这些新的挑战不具有忧患的意识并采取积极的应对措施,那么图书馆已经出现的边缘化趋势将日益明显,将威胁到图书馆的未来生存”。^②

二、图书馆:面对互联网冲击的生存突围

1. 图书馆的优势

网络是不是图书馆的杀手?是与狼共舞,还是被狼吞食,是图书馆面对因特网的挑战必须作出的抉择。

相对于互联网,图书馆也有自己的优势:

(1)信息的可靠性。OCLC 调查显示,认为图书馆比搜索引擎差的占 9%,更具可靠

① 高博. 互联网来了,图书馆要去何方?. 科技日报,2007-09-27

② 王世伟. 当代全球图书馆事业面临的难题与挑战[J]. 中国图书馆学报,2008(1)

性的占21%,可靠性没有区别的占70%。^① 尽管大多数人将 Google 与雅虎作为获取信息的起点,但面对“混沌”的信息时代的海量信息,都会感到茫然无措。正如戴维·申克在1997年出版的《信息烟尘——在信息爆炸中求生存》中所言:“我们在信息中繁荣,但我们也可能溺死于信息之中。”互联网的海量信息,对于一般用户而言,在搜索引擎无法理解自然语言询问时,类似谷歌这样的服务模式,必然会导致很多无效的搜索结果。

(2)保存的长久与稳定性。由于数字化资源对阅读设备和软件环境的依赖性、保存年限的限制以及数字化资源的脆弱性(例如,一个命令就可以在几秒钟内删除全部数据和软件系统),其长期保存与获取的问题也日益突出。如果人类数千年传承的知识毁于一旦,那么人类文明的再建将是十分困难的事。正是基于人类文化的积淀与阅读的需求,2007年9月在上海举办的“文化讲坛”,埃及亚历山大图书馆、俄罗斯国立图书馆、澳大利亚国家图书馆和上海图书馆四家图书馆馆长在一个名为“文化积淀与现代阅读”的讲座上,共同表达了图书馆的地位不会被互联网撼动的信心。澳大利亚国家图书馆馆长简·符乐顿表示:“现在的信息面越来越大了,但我不认为阅读的地位受到任何挑战,而且我认为人们会继续读书本上的知识,这一点是无疑的。”^②

(3)文献收藏的宏富。从世界第一座图书馆的出现,图书馆的历史已长达数千年,这种历史的积淀不可超越。目前全世界只有不足15%的信息实现了数字化,在线的信息就更少,所以大部分信息包括图书信息还没有在线,也没数字化。即使是最有实力的 Google,尽管在全世界范围内的搜索市场覆盖率达65%,但正如搜索领域的专家所言,人类关于搜索的问题才有5%得到了解决。^③

(4)服务的平等与平民化。图书馆向所有人免费、无条件开放,充分实现了服务的平等与平民化。而互联网的平等开放是有条件的,首先得拥有上网的设备与条件,其次网上有些资源的获取需要付费,这就必然使不具备上网条件和无力支付费用的平民望“网”兴叹。

(5)图书馆是人们生活不可缺少的第三空间。作为一个公共空间,图书馆适宜聚集各种人。美国总统来了,选择上海图书馆发表演说;图书馆举办的各种讲座,以知识的名义,把人们聚集在一起;不同的人可以来此讲学,或坐而论道;图书馆也可以组织各种读书俱乐部,让不同的人聚集、结交,成为志趣相投的好友。美国加州州立大学在新建蒙特利湾分校时,当时很多人都相信,物理形态的图书馆马上就要消亡了,有人建议不要再建传统意义的图书馆了,因此蒙特利湾分校开设了一个没有藏书的虚拟图书馆。但十多年后的2008年,他们又建成了一座一万多平方米的新图书馆,网页上还出现了一条富有含

① 王世伟.当代全球图书馆事业面临的难题与挑战[J].中国图书馆学报,2008(1)

② 向阅读致敬 无论什么时代——第十二届文化讲坛暨全球图书馆高峰论坛侧记.解放日报,2007-09-13

③ 谷歌.帮出版商在世界范围内找读者.出版商务周报,2008-05-04

义的标语——“作为场所的图书馆”。这一切正说明图书馆作为一个文化场所是不可缺少的。^①

(6) 图书馆是网络获得图书信息的重要来源之一。Google 不仅有“出版商计划”，也有“图书馆计划”，并已与全球 27 家图书馆成为合作伙伴。他们推出这一计划的目的很明白，因为如果他们只与出版商合作，出版商拥有的多是最新的图书信息，时间跨度不够，且很多有价值的图书只有图书馆才有。同时，由于版权法的种种限制，仍然会有大部分图书在网上无法看到。

2. 数字化生存

当传统图书馆触碰互联网，会碰撞出怎样的火花？

澳大利亚国家图书馆馆长简·符乐顿认为，互联网已经给现代人的阅读提供了更加丰富和先进的手段，也会让图书馆获得“第二次生命”。^②

(1) 文献资源数字化。我国的各级图书馆都拥有数量不等的文献资源。中华民族悠久的历史、浩瀚的典籍，都是宝贵的信息资源，开发这些信息资源，组织馆藏信息上网，使中华民族的文化传统能在互联网上广泛传播也是图书馆发展的重要途径。现在的问题就是如何组织本馆的特色信息资源上网，并赢得用户。

有两百多年历史的美国国会图书馆正奋力跟上因特网时代，计划花上数十年时间，全面推进将馆内 1.3 亿册书籍、手稿和照片数字化的工程。尽管每年只有两百万人访问国会图书馆，但每天浏览国会图书馆网页、查阅数据的人数达两百万人次。^③

(2) 网络资源的整合与鉴别。网络信息资源最大的特点是无限、无序。美国著名学者约瑟夫在《美国霸权的困惑》一书中曾指出：“当我们被面临的大量信息所淹没时，就很难知道该关注什么。注意力而不是信息就成了稀缺的东西，那些能够把有价值的信息与虚假信息区分开来的人就取得了优势。”图书馆员就是这样一些具有优势的人。也正因为图书馆员的专业优势，“图书管理员将起到筛选者的作用，从浩如烟海的现有信息中筛选出少数人所需要的东西。”^④

(3) 与互联网合作

美国著名的未来学家尼古拉·尼葛洛庞帝在其《数字化生存》一书中早就指出，面对即将来临的数字化时代，生存的前途百分之百要看产品或服务能不能转化为数字形式。

面对人们获取信息方式的巨大变化，图书馆也应该拓展自己的“互联网”思维，围绕互联网不断进行创新，在吸引更多的读者到图书馆的同时，能尽快地将图书馆融合到网

① 孙晓菲. 传统公共图书馆身处“革命风暴”物理形态将永不消亡. 东方网, 2010-10-18

② 互联网让图书馆获“第二次生命” 四国知名图书馆馆长上海发布《当代阅读宣言》. 中国新闻出版报, 2007-09-14

③ 国会图书馆数字化需数十年. 中国日报, 2007-05-10

④ 昔日的职业和未来的职业. 洛杉矶时报, 1995-08-20

络中去,将我们所拥有的资源和更多的服务放到网上,为读者提供方便、快捷的服务。

当然,未来还会有更多的不确定性,图书馆与互联网的博弈与较量也会越来越激烈,但我们不能让未知的可能阻碍前进的方向。保持一种迎接变革的心态,是我们最需要做的准备。

第二节 图书馆服务的变革

新中国公共图书馆事业已经走过了60年的历程。60年来,尤其是改革开放以来,图书馆服务无论在观念上,还是在服务方式上都发生了巨大的变化。

一、服务思想的嬗变

服务思想嬗变的实质就是对读者认识的不断深化,主要包括为谁服务和读者权益两个方面。围绕着“以书为本”、“以人为本”的理性的探索,引发了一系列观念的裂变。

1. 为谁服务

为谁服务的问题是贯穿于图书馆服务思想的主线,也主导着图书馆的核心价值观。

粉碎“四人帮”之后,遵循中央关于“文艺为工农兵,为社会主义服务”的方针,1978年试行、1982年12月正式颁发的《省、市、自治区图书馆工作条例》第二条明确规定:“省馆应坚持为人民服务、为社会主义服务的方向,贯彻百花齐放、百家争鸣,古为今用、外为中用的方针,结合本省实际,利用书刊资料,为社会主义的物质文明和精神文明建设服务。”“二为”方针的提出,明确了社会主义时期图书馆工作发展的正确方向,概括了图书馆的历史使命和整体功能。

但是对“人民”究竟指哪些人,是大多数还是所有人,始终没有一个确切的、能够为大众所掌握的标准,且习惯于对这一集合概念进行因时制宜、捉摸不定的解释。正是由于概念上的模糊,在相当长的一段时期,我们在这个问题上或徘徊、或回避,主要表现是图书馆服务的权利错位,在轻视服务的同时,把服务看成一种职业权力。图书馆原本应有的人文价值不断萎缩。

1994年,学界前辈陈誉先生将平等原则视为现代图书馆的标志之一,提出“利用馆藏人人平等”的服务精神;^①1998年,吴建中《21世纪图书馆新论》的出版,颠覆了长期以来占主导地位的“书本位”思想,提出了以人为本、以服务为中心等“新论”,^②并将联合国教科文组织制订的《公共图书馆宣言》作为该书的附录刊印,使《公共图书馆宣言》在更大范围内得以传播。

① 陈誉. 继续更新观念 提高读者工作服务水平. 图书馆杂志, 1994(2)

② 吴建中. 21世纪图书馆新论. 上海科学技术出版社, 1998

2006年9月,《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》指出“要从现阶段经济社会发展水平出发,以实现和保障公民基本文化权益、满足广大人民群众基本文化需求为目标”,并强调指出,文化发展要坚持的方针原则之一就是“坚持以人为本,保障和实现人民群众的基本文化权益,使广大人民群众共享文化发展成果”,同时对公共文化服务作了具体的规定,如免费或者优惠开放制度等。

以中共中央有关文件为指导,中国图书馆学会于2008年10月发布了《图书馆服务宣言》,提出了“普遍开放、平等服务、以人为本”的基本原则和7项具体目标。服务宣言的制订既是中国图书馆事业60年发展的必然结果,也是60年来正反两个方面的经验教训积淀的成果,亦是中国图书馆人服务精神的凝聚,表达了让所有公民都能自由平等享受图书馆服务的愿望和方向。服务对象的不断扩大与深化,是图书馆服务普及性的最大体现,其基本原则就是促进服务的平等。

2. 读者权益

新中国成立后的60年来,读者权益的实现是一个逐步扩大的过程。读者权益逐渐开始被图书馆人所重视始于2001年。当时,随着《经济社会和文化权利国际公约》的签署,公民文化权利被置于国际平台。2002年11月15日,中国图书馆学会六届四次理事会通过《中国图书馆员职业道德准则(试行)》,将“维护读者权益”、“保守读者秘密”作为图书馆员必须遵守的职业准则,这是中国图书馆界第一次公开地、用法的形式提出读者权益的问题。

2005年11月7日,中共中央办公厅、国务院办公厅发布的《关于进一步加强农村文化建设的意见》在“农村文化建设的指导思想和目标任务”中正式提出“实现和保障农民群众的基本文化权益”。

读者权益的提出,从根本上奠定了图书馆服务的基本理念。

60年来图书馆服务思想与价值取向的嬗变说明,图书馆服务思想的每一次嬗变都是社会变革的必然。同时,社会与读者的需要决定着图书馆服务发展的方向,而社会与读者的需求又总是在不断地变化与发展,这就需要不断地制定和调整我们的服务策略。事实也证明,服务的困惑,首先是观念的困惑,而观念的转变,是根本的转变。图书馆服务不仅需要方式方法的变革和创新,更需要先进的理念和一种职业精神。

二、服务方式的变革

随着社会与科学技术的发展,图书馆服务经历了从阅览到外借,从闭架到开架,从在馆到在线的发展过程,服务内容从“提供给读者馆藏文献”变为“帮助读者获取馆内外信息”;服务方式由面对面变为远程(通过电话和网络),并呈现出一种多种服务并存、其手段与方式不断更新与拓展的前景。

1. 从阅读到外借

在西方,图书馆服务可以追溯到公元前6—公元前5世纪。在雅典出土的古希腊一个图书馆墙壁上刻有“不得将图书携出馆外”的阅览规则。可见阅览是图书馆最早的一种服务方式。尔后,逐步由阅览扩展到外借。

15世纪,英国著名藏书家里查德·伯里在其专著《热爱图书》中明确指出,我们收集大量图书是为了学者的共同利益而非个人享受,并编制了藏书目录,拟定了借书办法。尽管借书办法有多种限制,如办理外借时不得少于三人、抄录图书内容时不得带出本馆围墙、无复本的书不得外借等,但服务的思想则十分明确:“我们的目的是使这些书不时借与该大学城区的学生和教师,不论僧俗,均可用以学习和进修。”

17世纪,法国近代图书馆学理论的创始人之一诺德在其《关于图书馆建设的意见》中对创办图书馆的目的作了十分精当的说明:“图书馆是供人研究而不仅仅只供看一眼”,“如果不打算将书提供给公众使用,那么一切执行本建议前述方法的努力,一切巨大的购书开支,全属徒劳。因此,即使对最卑微的能多少获益的人也不要限制,要让人借阅”。服务时间也应相应延长,即使是“偶尔要去图书馆的人也应有机会见到管理员,不受阻挠,毫无耽误地得到进馆的许可”。“知名人士应允许借出一些普通书籍,携回住所”。

2. 从闭架到开架

15—16世纪保存图书的方法是把书拴在书架上,19世纪后期美国有人建议将开架制作为一种主要的借阅制度。1879年美国一些图书馆开始实行开架制。20世纪初欧洲一些国家相继采用,苏联也于20世纪30年代普遍采用。二战后,开架制在更多的国家普及,英、美、日等国还将开架制列入本国的图书馆法。

我国北京大学图书馆也曾于20世纪20年代实行过开架制。20世纪50年代起专门图书馆广泛采用开架制,80年代全国大多数图书馆已程度不同地实行开架制。目前,开架服务已成为图书馆普遍的服务方式。开架服务的最大好处就是可以让读者直接与书接触,自由浏览与自由选取。

3. 从在馆到在线

20世纪90年代网络的出现影响并改变了且不断改变着用户利用图书馆的方式和查找文献信息的方式,同时,从根本上改变了图书馆服务的方式和形态。过去文献利用的“场所束缚”、图书馆利用的“时间限制”、文献与利用者的“地理间隔”等问题均已不复存在。利用网络开展在线服务已成为与在馆服务相互补充、不可或缺的服务方式。目前,图书馆开展的在线服务主要有网上阅览、网上外借、网上参考咨询、网上书目查询和数据库检索等。随着数字图书馆建设的不断深入,通过与互联网服务、移动服务、电视的整合,以电脑、手机、电视等多种终端为对象的,以交互、点播、共享、分发等为手段的图书馆综合服务模式方兴未艾,如基于互联网的新媒体数字服务、基于数字电视的图书馆和文化信息点播服务、基于手机等移动终端的掌上国图等3G服务,以及基于IPTV的综合信息服务等。