

沈阳市图书馆百年馆庆纪念丛书 李长武主编

坚持公益性质 提升服务质量

第二十届全国十五城市公共图书馆工作研讨会论文集

主 编:霍广军 战春光

北方文艺出版社

沈阳市图书馆百年馆庆纪念丛书 李长武主编

坚持公益性质 提升服务质量

第20届全国十五城市公共图书馆工作研讨会论文集

主 编： 霍广军 战春光

副主编： 周佳兵 李向东

编 委： （按姓氏笔画排序）

刘 萍 李长武 李向东 李 姝

周佳兵 战春光 霍广军

北方文艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

坚持公益性质 提升服务质量: 第 20 届全国十五城市
公共图书馆工作研讨会论文集/霍广军, 战春光主编.—哈尔
滨: 北方文艺出版社, 2008

(沈阳市图书馆百年馆庆纪念丛书/李长武主编)

ISBN978-7-5317-1755-3

I. ①坚… ②第… II. ①霍… ②战… III. 市级图书
馆—图书馆管理—学术会议—文集 IV. G258.22-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 040601 号

从 书	沈阳市图书馆百年馆庆纪念丛书
书 名	坚持公益性质 提升服务质量: 第 20 届全国十五城市 公共图书馆工作研讨会论文集
主 编	霍广军 战春光
责任编辑	许声
责任校对	周佳兵
出 版	北方文艺出版社 (哈尔滨市道外区大方里 105 栋 1 号)
发 行	北方文艺出版社
印 刷	沈阳市崇山彩色印刷有限公司
开 本	787×1092 毫米 1/16
印 张	28.25 印张
字 数	334 千字
版 次	2008 年 8 月第一版
印 次	2008 年 8 月第一次印刷
印 数	1—1000 册
标准书号	ISBN 978-7-5317-1755-3
定 价	26.00 元

序 言

“中华民族伟大复兴必然伴随着中华文化繁荣兴盛”。在党的十七大政治报告中，胡锦涛总书记站在新世纪新阶段中国社会发展的历史高度，对推动社会主义文化大发展大繁荣作出了全面部署，提出了新的更高要求。而加强公共文化服务体系建设，是推动社会主义文化大发展、大繁荣，提高国家文化软实力的必然要求，也是满足人民群众日益增长的精神文化需求、更好地保障人民基本文化权益的重要途径。

公共图书馆作为公共文化服务体系的重要组成部分，在这样的历史背景下，如何做到与时俱进，充分发挥传承文化和传播信息的社会职能，为推动社会主义公共文化服务体系建设 and 促进社会主义文化大发展大繁荣尽到应尽的责任与义务，已经成为摆在公共图书馆人面前的一个客观而又紧迫的现实问题。我们都知道，图书馆是“知识的宝库”，是“没有围墙的大学”。杜威认为公共图书馆是“人民的大学”，这一理念被写入了 1949 年出版的《联合国教科文组织公共图书馆宣言》。早在 1931 年，印度学者 S·R·阮冈纳赞就曾指出：“图书馆应当是一种公众机构，公共图书馆应向所有读者免费开放并从公共基金中得到资助。”1994 年，国际图联修订的《公共图书馆宣言》中规定：“公共图书馆应不分年龄、种族、性别、宗教、国籍、语言或社会地位，向所有的人提供平等的服务，还必须向由于种种原因不能利用其正常的服务和资料的人，如语言上处于少数的人、残疾人或住院病人及在押犯人等提供特殊的服务和资料。”同时还规定：“藏书及各种服

务必须包含各类必要的媒体形式和现代技术以及传统的资料。”由此我们不难看出，公共图书馆的公益性质是公认的基本原则，而且公共图书馆坚持公益性与提供服务两者之间是相互作用、相辅相成的。

《坚持公益性质 提升服务质量——第20届全国十五城市公共图书馆工作研讨会论文集》就坚持图书馆的公益性、全面提升公共图书馆的服务质量等问题进行了深入的探讨。本书包括了强化公益观念、创新服务方式、公共图书馆的公益性与读者权利的保障、公共图书馆服务内容的多元化与服务手段的现代化等方面的内容，这些都是大家基于实践，从新时期图书馆的公益性发展要求出发，论述了如何通过提高馆员的整体素质，做好图书馆的创新服务和服务质量保障体系等工作。书中既有理论上的创新，也有对实践工作的总结，对公共图书馆如何应对新时期新任务的问题进行了有益的探索和总结。有些论文不仅选题新，内容实，而且从新的视角对新形势下图书馆学理论与实践问题进行了新的思考，提高了图书馆学理论的前瞻性和对实践的指导意义。

本书反映的研究成果，是作者心血的结晶。这个集子的出版，不仅为了鼓舞今人，激励来者，还希望我们大家能从中思考我们的学风、环境、责任，探索新的发展机制，保持未来我国城市公共图书馆的进步与辉煌。

由中国图书馆学会主办、十五个副省级城市公共图书馆轮流承办的全国十五城市公共图书馆工作研讨会，迄今为止已整整举办了二十届。在这个过程中，它由小到大、由弱到强，目前已在国内图书馆界

颇具影响，在图书馆事业改革发展中，各成员馆之间相互学习、相互交流、相互借鉴，并将新思维、新观点、新做法贯穿到了各自所在地区的公共图书馆事业建设中去，为我国图书馆事业的创新发展起到了积极而重要的推动作用。当前，党中央指出了加强公共文化服务体系建设、推动社会主义文化大发展大繁荣的前进方向。在这种形势下，第 20 届全国十五城市公共图书馆工作研讨会在沈召开，意味着这是公共图书馆界一次具有重要意义的盛会！作为图书馆工作者，我们既对图书馆事业的未来发展充满了希望，同时也深感重任在肩。

今年是沈阳市图书馆建馆的百年诞辰之年。值此之际，我衷心地祝愿沈阳市图书馆在推动沈阳地区公共文化服务体系建设 and 促进本地区文化大发展大繁荣的事业中再创辉煌！也衷心地祝愿全国十五城市公共图书馆工作研讨会越办越好！

吴慰慈 2008/9 月 8 日

目 录

一、强化公益观念，构建公共图书馆服务质量的保证体系

试论图书馆工作应以读者为本	陈丽玲(1)
公共图书馆是公益性文化事业的重要组成部分	程宪宇(8)
论坚持图书馆公益性与服务质量的提升	王 涓(14)
坚持公益原则，加强内涵建设，全面提高公共图书馆服务质量	程丹春(19)
回归公益本性 拓展公共图书馆的发展空间	黄丽苑 魏建华(24)
坚持图书馆的公益性，全面提升公共图书馆的服务质量 ——以“读者为本”的服务理念	黄丽娟(31)
论公共图书馆的公益性服务职能	马 丽(37)
深图与公共图书馆公益性	黄殿文(42)
试论公共图书馆的公益性	邵学玲(48)
对公共图书馆服务定位的思考 ——构建公益、平等、免费的图书馆服务	卢立静(56)
公益性与无偿服务的思考	王 静(61)
新时期倡导图书馆公益性服务理念的思考	余丽君(66)
试论在和谐社会中公共图书馆服务的公益性	武 勇 马晓丽(72)
图书馆公益性浅探	陈国强(77)
试论公共图书馆服务的公益性发展方向	王 薇(82)

公益性：图书馆事业发展永恒的主题

——由公共图书馆免收办证工本费谈起 姜 秋(90)

公共图书馆的公益性是与生俱来的

——从对我馆建馆过程考证谈起 李雪垠(96)

公共图书馆提供对外服务的现状分析 唐 晴(103)

二、公共图书馆如何充分体现公益性，创新服务方式

创新服务方式，充分体现公共图书馆的公益性 彭易成(109)

从我馆实践再谈公共图书馆讲座工作 苏 华(113)

发挥图书馆在促进和谐社会建设中的作用 杨白璇(119)

积极开展延伸服务，构建公共图书馆服务体系

..... 孙孝诗 翟新宁(125)

浅议公共图书馆创新思维 潘翠萍(133)

试谈厦门市图书馆的公益性服务方式 吴辉煌(139)

创新服务中公共图书馆总分馆管理模式的新思考

——哈尔滨市图书馆整合区馆实施总分馆制管理模式的选择策略

..... 何雅妮(144)

网络环境下公共图书馆读者服务的创新 金 燕(149)

开发资源 创新服务

——浅谈图书馆服务创新的有效途径 孙勇伟(156)

论公共图书馆的远程信息服务与创新 刘 薇(161)

春风化雨 润物无声

——试论公共图书馆服务创新与之友社服务的有机融合

..... 周宇麟(168)

关于地方文献数据库建设与推广的思考	何明翔(173)
用营销管理理念打造图书馆服务的新境界	乔海滨(179)
开展公共图书馆儿童早期阅读服务	蓝玫琿(184)
让孩子在图书天地中成长	
——论图书馆少儿服务工作	孙鹏飞(189)
延伸图书馆公益服务 构建沈阳地区公共文化服务体系	
.....	汪宇彤(193)
我国流动图书馆事业发展的对策思路	李国梅(200)
实现公共图书馆服务延伸, 构建公共图书馆服务体系	
.....	李少鹏(206)
以优质公益讲座打造名牌图书馆	于 涛 杨丽芝(212)
浅谈规范和深化公共图书馆古籍咨询阅览服务	
.....	薛 莲(217)
加强地方文献数字资源开发, 深化地方文献公益服务层次	
.....	涂樱鸽(223)
论公共图书馆对外来务工人员的教育功能	王超美(227)

三、公共图书馆的公益性与读者权利的保障

强化公益观念, 提升读者权益

——浅谈公共图书馆的公益性和读者权利的保障

.....	袁晋峰(231)
提高听障青少年阅读能力的探讨	苏 琪(237)
公益为主 有偿为辅 保障读者权利	杨心宁(244)
坚持公益性 分享全过程	

——公共图书馆为弱势群体服务的重要性·····	石菊妃(250)
坚持图书馆公益性 充分保障读者权利 ·····	吕 文(255)
公共图书馆的公益性及读者权利的保障 ·····	刘凤娟(260)
论公共图书馆的外部性 ·····	崔 璐(266)
论图书馆弱势群体服务的可持续发展 ·····	李燕娜(270)
公共图书馆读者权益保护的思考 ·····	沈艺红(275)
试述公共图书馆服务质量建设 ·····	赵 兵(280)
论公益性数字图书馆人性化特色化服务 ·····	周 岩(285)
提升读者服务质量的新思考 ·····	周文举 王郡华(292)
试论图书馆突发性公共事件的处理与应对 ·····	黄维文(298)
从“平均数”说起	

——谈公共图书馆公益性危机及其对策·····	夏海燕(304)
------------------------	----------

四、坚持公益，服务大众，公共图书馆服务内容的多元化与服务手段的现代化

路径依赖抑或开拓创新

——谈金陵图书馆新馆视障人士阅览室的创设思路

·····	秦广宏(310)
-------	----------

论公共图书馆对心理障碍读者群的管理 ·····	许廷长(320)
-------------------------	----------

创建特色化、规范化和人文化的数字图书馆

·····	周文举 冀 岩(327)
-------	--------------

公共图书馆数字化公益性服务初探 ·····	胡 舒 杜俊章(332)
-----------------------	--------------

浅谈公共图书馆公益性服务的创新与拓展 ·····	胡 舒(338)
--------------------------	----------

区域性图书馆信息共享空间研究 ·····	刘 佳 黄文冰(343)
----------------------	--------------

对公共图书馆延伸公益服务的思考·····	邱 轶(352)
试论网络环境下的图书馆参考咨询服务的内容及特征 ·····	周文举 刁文魁(358)
武汉图书馆应用 RFID 智能图书管理系统探究 ·····	何 静(362)
信息爆炸与图书馆公益责任的深化·····	张 轶(369)
《政府信息公开条例》给图书馆带来的机遇与挑战 ·····	姚 荔(376)
lib2.0 体现与网站开发 ·····	方晨光(381)
浅谈公共图书馆分馆、流通点网络化建设 ·····	胡 舒 肖 红(392)

五、公共图书馆管理与研究

亲和力

——公共图书馆服务的魅力所在·····	冯 莉(397)
从志愿者社会实践活动看图书馆公益性的体现 ·····	霍 晶(403)
公共图书馆人本管理研究·····	张 敏(407)
浅谈图书馆员心理健康与图书馆内部快乐管理模式 ·····	陈 洁(412)
浅谈现阶段图书馆内部的配合机制·····	方 竑(416)
医院图书馆“人本管理”与价值体现·····	蒋萍萍(421)
对萧山集镇图书馆(室)的调研与发展思考·····	方晨光(425)

试论图书馆工作应以读者为本

陈丽玲
(成都图书馆)

文 摘：读者的要求是图书馆发展的动力，随着现代文明的不断发展，“以读者为本”的办馆思想，将逐步融于图书馆的各项工作之中，成为引领 21 世纪图书馆发展的新理念。

关键词：图书馆工作 以读者为本

服务是图书馆工作永恒的主题，也是图书馆的立身之本。“读者第一，服务至上”一直图书馆工作的主旋律。“以人为本”，演绎于西方的人本台消息主义思想，其核心的内涵就是以人为根本，一切从人的需要出发。以人为本追寻的是尊重人性、崇尚自然。

所谓“以读者为本”就是图书馆应从读者的实际需要出发，设身处地的为读者着想。并以满足读者的阅读需求为根本，同时，针对不同需求，提供不同的知识、文献、信息服务。图书馆应该是一个动态的知识合体，它不仅应根据读者的需求来收集、整理、储存信息，而且还必须根据读者不断变化的需求来调整馆藏结构和服务内容，所以说，图书馆的读者工作是全馆各项工作的确出发点和归宿，是直接反映全馆工作水平的窗口，也是读者评价图书馆工作质量的首要依据。

一、读者的需要是图书馆发展的动力

人们的一切都是为了满足自己的某种需要。马克思主义认为：“人们通过每一个人追求他自己的、自觉期望的目的而创造自己的历史。”^①可以说，人类的所有成就都是人类别需要的产物，图书馆也不例外。国外一著名学者在论述图书馆起源时说：“图书馆正是社会的这样一种新生事物，当人类的知识大量增加，以至于超过了人类大脑记忆的限度时，当口头流传无法将这些知识保留下来时，图书馆便应运而生。”^②需要是一切生命体的本能。人类生存的第一个前题就是必须能够生活。人类对衣、食、住等物质资料的需要是最原始、最基本的需要，

它们是与生俱来的，并贯穿人类生命的始终。但人与动物的区别就在于人往往不是直接地去满足这些需要，人通过自己的劳动创造出满足需要的对象。列宁说：“世界不会满足人，人决心以自己的行动来改变世界。”^③而要改变世界，首先就需要认识 and 了解世界，这就需要知识，需要信息。

一般而言，个人获取和占有知识面、信息的途径有两种：一是通过个人的实践活动直接获取各种知识，这些知识称为直接知识；二是通过人际交流和各种知识媒体间接获取他人的直接知识，这些知识称为间接知识。由于直接知识面的获取受时间、空间条件及心理等因素的限制，在现代社会中，它在个人所占有的知识结构中比例已越来越少；而间接知识资源整体反映了人类的发展程度，是读者获取知识，满足知识需求，实现读者自我全面发展的基础条件。

图书馆是人类所创造的，最重要的，传播间接知识和开发直接知识、信息资源的社会系统之一。与教育系统、情报系统和大众传播系统相比在满足读者需要，造就全面发展的人才方面具有得天独厚的优势。主要表现在：

（一）图书馆全面系统地收藏着人类所创造和积累的各种知识，其博大精深是教育系统所不可比拟的，这些知识反映了人类进化与发展的历史。

（二）图书馆正在进行的网络化和现代化建设，将能够通过资源共享的方式，让全人类所创造和积累的知识面资源充分满足读者的需要。

（三）图书馆的知识信息资源传播不受时空限制。一方面它能够把先前各代人所创造和积累的知识保存下来不及并传递给每一个人，另一方面它又能把当代不同地区的人们所创造的信息资源尽快地传递给每一个人。

（四）图书馆能够在人生的每一个阶段以及人们所需要知识面、信息的时间之内，满足人们的不同层次的需要，读者在图书馆可以各取所需，充分发挥自己的主观能动性，开展自由自觉的创造性活动，发展自己多方面的能力。

（五）在现代社会，人们利用图书馆通常只需要具备阅读能力即可，比之教育系统和大众传播系统，其所需投资少，所受限制亦少，同时还有利于学为所用，学用结合。

此外，图书馆还能读者提供社会交往的可能机会，有利于摆脱个人的个体局限、职业局限和民族局限，有利于个性自由发挥。

发展 21 世纪的图书馆事业，要以读者的增长作为自己的发展方向，建立起文献资源、读者与图书馆共同发展的良性机制。

完整的文献积累与资源的社会共享的高度统一，应当成为 21 世纪图书馆发展与增长方式的基本思路。同时要大力提高文献资源的利用与推广应用。培根说：“知识面的力量对比不仅取决于其本身消息身的价值大小，更取决于它是否被传播及传播的深度与广度。”图书馆只有“以读者为本”，不断满足读者不断变化的需求，才会取得读者的认同与支持，只有吸引众多的读者，图书馆事业才会有活力，才会得到蓬勃发展。

二、社会需求促进图书馆的持续发展

图书馆有着悠久的历史，而且曾几度辉煌。在其漫长的发展过程中之所以几度辉煌，绝对不是人为因素，而是由其在社会发展、科技进步、文化兴盛中的独特作用所决定的，也就是说，是由于所具有的社会功能不断得到发掘并且得到社会公认后所决定的，是社会需求，促进了图书馆的持续发展。

在当今社会，高科技的飞跃进步，不仅使社会生产力获得了极大发展，而且促使人们的观念发生了翻天覆地的变化。国际图联 1975 年在法国召开大会提出传递情报是图书馆一项社会功能的同时，西方已经把信息价值提升到了历史上从没有过的高度，认为它和材料、能源一样，是社会发展的三大支柱之一。在现代社会，既然时间就是金钱，信息就是财富，那么图书馆就应当将分散在各种类型、各种载体中的同一主题的知识、信息，重新整理加工，去粗取精，删重补缺，使其聚散整合以满足不同读者的不同需求。

电子计算机的问世，为文献资源开发提供了无比优越的条件。特别是超文本技术的发现，使得将文献信息重新分解、组合、整理成专题数据库，成为新型知识面产品，作为更易实现的目标。为了适应社会的发展，满足社会需求，图书馆毫无意义地应当将自己的工作重心转移到这项业务上来。

在当前市场经济的条件下，图书馆的改革必须以社会需求为导向，充分运用当代高新技术，彻底打破旧的不适合读者需要的服务模式。如何在高新技术条件下，运用现在已有的设备、技术去占领社会教育市场、信息市场、知识市场中的份额，这是一个急待解决的课题，需要在理论上加以研究，实践上加以探索。

美国图书馆界走过的那条路是很值得品味的。美国是一个市场经济发达的国家，他们国家的图书馆同我国图书馆一样，也在不断探索一条面向市场，获

得发展的路子。最早，他们的公共图书馆是采用向社区提供优质服务，包括改善服务条件和设施，增加服务内容和提高服务质量的途径，争取公民踊跃纳税以加大对图书馆的投入。随后，又进一步开展全方位的阅读服务信息服务，而现在演变成建设项目电子图书馆，提供专题数据库等，自行创收增强自身实力。美国图书馆界所走过的路子，就是面向市场，以社会需求为导向，从而促进图书馆的可持续发展。

我们要不断改善服务设施，提高服务质量，以“读者为本”，实现对读者是的全方位服务。但从美国图书馆所走过的路子中，我们还可以进一步地探索实验跨越式发展的战略，那就是大力开发文献资源，建设项目具有中国特色的专题数据库，以适应国内外读者需求，从而在知识经济为主体的信息社会中大显身手，让图书馆再度辉煌，达到可持续发展的目标。

三、网络环境下图书馆读者服务的特色

信息社会的到来，多媒体技术和网络技术的飞速发展，使我们的时代发生了前所未有的变化。

在一个以信息、文化和公共资源为主要生存轴心的社会平台上，只要拥有一台PC机，通过网络，任何一个图书馆，都可以进行超馆藏，超地域服务，任何一位读者也可以把图书馆带回家，或带到他需要去的地方，读者对图书馆的依赖有所削弱。如果说，一个世纪前，我们图书馆是以馆藏多少为荣的话，今天，图书馆馆藏的多少和馆舍的大小已不再是形成竞争的优势，只有服务的优劣才是各图书馆的区别所在。正如面对相同性能的飞机和相同的航线，人们需要选择的只是服务。

（一）服务是一种生存竞争

由于因特网的日益普及，坐在家里“漫游图书馆”已成为不争的现实。

我们必须清楚的意识到，网络作为一种无所不及的信息库，犹如一个偌大的图书馆，而且对任何一位读者都公平地开放。上网，还是上图书馆？读者有足够的权力进行选择。

相对于网络阅读，传统的阅读方式更具休闲与随意性。网上阅读必须正襟危坐，不可边走边看，没有伴一杯香茗伏案圈点的愉悦，也没的手捧散发着油墨书卷的亲切，而且长时间网上浏览很容易产生疲劳，也许是基于以上原因，

上海图书馆的“中国古籍善本查阅系统”利用率较低；美国的一项调查结果也显示，去图书馆是人们的首选。但这并不意味着就没有了竞争，因为网络总是在不断完善，而且上网的人日益增多。

综合传统阅读与网上阅读的各自服务特点，应该说，传统的阅读方式与网上阅读是互补的、相辅而不是相斥的，在这里起作用的同样是服务。

（二）服务是一种品牌

在网络时代，大家都说网络经济是注意力经济，注意力经济的核心战略就是创建知名品牌

什么是图书馆的品牌？如果一个图书馆能够通过自己的某种独特性，或一定规模的馆藏，或某一信息产品，或某一特色服务，在同一行业中形成差别优势，那么，这种优势就是品牌。

图书馆服务也是一种品牌。读者进入图书馆，环境是第一视觉。然后要培养稳定的读者群关键在服务。图书馆完善的服务包括：热情、周到、开放、亲切的借阅服务；准确、迅速的咨询服务；积极、主动推介图书和图书馆利用的指导性服务；接受读者各种申诉、意见和要求的即时服务。但作为一种品牌，仅有这些还不够。服务的至极在于给人以惊喜，即服务已超出读者的想象和预期的结果，读者因受到超值的服务而喜出望外，这是一种超附加值的劳动，其核心是高效+优质+个性内涵。什么是个性化服务？就是在不违反法规和道德的前提下让读者获得“满意加惊喜”。其实质就是“以读者为本”站在读者的角度，设身处地地为读者着想。

西方流行这么一句话：“一旦你赢得某个顾客的口碑，他便会急切地义务为你向 7 个以上的人广为宣传；反过来说，倘若你不幸触怒了某一顾客，他便会连续不断的向 28 个以上的人愤怒地投诉你。”相对 28 而言，7 这个数字固然是小了点，但是精明的商家还是应该想方设法去追求并实现 7 的乘数效应。因为在广告因虚假和造势日益失去信誉的今天，口碑和信誉是世界上最好、最省钱的广告，也是一种资源。

品牌的基础在于全员的投入。因为在创建服务品牌的过程中，每一成员都同等重要，因为任何一个成员都可能轻易地将整个事搞糟，而且服务并不只是一线工作人员的事，只有全员都有强烈的服务意识，才会有持之以恒的追求，才会有尽善尽美的服务。

（三）服务是一种文化

创造服务品牌的关键是文化。图书馆服务没有止境，其服务过程就是传播文明的过程。

什么是图书馆最重要的？文献？读者？建筑？员工？从图书馆存在与生存的根本上来看，读者是图书馆的重中之重。读者是什么？上帝？客人？朋友？老板？都是，又不完全是。服务是什么？微笑？语言？仪表？承诺？都是，又不完全是。一位企业家说：服务是一种帮助，是一份爱。

人们对服务的企盼主要是质量，而服务质量是全方位的，也是十分细微的。服务规范即使订得十分周密，却无法规定如何面对读者的一些非规范要求，而为读者服务的最大难题是如何面对一些非规范要求，在这里起作用的就是文化。只有具备了良好的服务文化，才会有创造性的个性化服务。

图书馆的总体任务是为两个文明建设服务，主要工作内容，一是文献的收集与保存；二是文献流通与传播，工作的对象主要是读者，工作的价值主要体现为文献的利用、知识的“活化”与“物化”。最终价值的体现就是读者，为此，笔者认为，图书馆工作的核心价值第一是读者。

从读者是图书馆工作的核心价值观出发，图书馆工作的核心规范应该是服务，也就是说我们制定各种工作规程都应该以服务为核心。即，全员服务读者。并围绕这一核心服务对象，建立一整套服务制度，包括馆长服务全员，二线服务一线，一线服务读者，行政服务大家，以及服务行为，服务态度，服务语言、工作人员着装等各种规范。

随着图书馆数字化、网络化和现代文明的不断发展，“以读者为本”的办馆思想将逐步融于图书馆各项工作之中，成为引领 21 世纪图书馆发展的新理念。爱馆、爱书、爱读者；求知、求实、求发展，应成为我们现代化图书馆人的品性。我们将迎来图书馆更加灿烂的明天。

参考文献：

- [1] 马克思，恩格斯. 马克思恩格斯选集（C）北京：人民出版社，1972 年. V. 4，234-244，V. 1，22. V. 4，
- [2] 杰西. H. 谢拉. 图书馆引论（M）. 兰州：兰州大学出版社，1986. 1-56.
- [3] 列宁. 列宁全集（C）. 北京：人民出版社，1984. V. 2，354.