

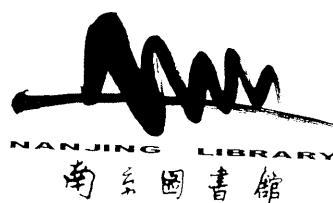


全国基层文化队伍培训教材
QUANGUO JICENG WENHUA DUIWU PEIXUN JIAOCAI
公共图书馆系列

GONGGONG TUSHUGUAN
JIBEN YUANLI

公共图书馆基本原理

于良芝 许晓霞 张广钦◎编 著



南京图书馆藏书



22012251370

图书在版编目(CIP)数据

公共图书馆基本原理 / 于良芝, 许晓霞, 张广钦编著. —
北京: 北京师范大学出版社, 2012. 6
(全国基层文化队伍培训教材)
ISBN 978-7-303-14225-5

I. ①公… II. ①于…②许…③张… III. ①公共图书馆
—图书馆学—中国—业务培训—教材 IV. ① G259.252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 043083 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>
电子邮箱 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: 14
字数: 210 千字
版次: 2012 年 6 月第 1 版
印次: 2012 年 6 月第 1 次印刷
定价: 28.00 元

策划编辑: 江 燕 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: 李 啸

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

全国基层文化队伍培训教材

公共图书馆系列编委会

主 编: 李国新

编 委: (以姓氏笔画为序)

于良芝 吴 晞 张广钦 李东来
李超平 杨玉麟 邱冠华 屈义华
范并思 金武刚

作者简介

于良芝，南开大学信息资源管理系教授，华东师范大学学士、硕士，英国拉夫堡大学博士。研究兴趣包括信息社会问题、图书馆学基础理论、公共图书馆的管理与发展问题。

许晓霞，苏州图书馆副馆长，华东师范大学学士。研究兴趣包括阅读促进、公共图书馆管理。

张广钦，北京大学信息管理系副教授，曾于2011年3月至2012年3月于杭州图书馆挂职副馆长。北京大学学士、硕士、博士，2011年于国家图书馆博士后工作站出站。目前研究兴趣包括公共图书馆评估、图书馆学基础理论、图书馆空间规划。

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、完善文化人才培训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建设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，感谢北京师范大学出版集团高教分社的江燕副社长以及各位责任编辑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

2012年3月30日

前言

《公共图书馆基本原理》是帮助公共图书馆的工作人员理解其工作中经常遇到的“为什么”类问题，例如公共图书馆为什么必须存在？为什么要作为专业化机构存在？为什么要作为社会的公共物品存在（即为什么要由公共财政支持）？为什么要提供这样和那样的服务，开展这样和那样的业务？为什么公共图书馆服务要覆盖全民？为什么覆盖全民的公共图书馆服务却不被社会均衡利用（即为什么有的人利用图书馆有的人不利用）？为什么要对公共图书馆进行评估？为什么存在不同的评估方式或角度等？本书希望通过对这些问题的理解，能够增强公共图书馆员在工作中的方向感、宏观视野和批判分析能力。因此，本书就其内容性质而言，侧重于理论而非实践；就叙事方式而言，侧重于阐释而非技术或方法描述。这或许是本书与其他教材的主要不同之处。

在一套面向基层工作人员的教材中，专门设定一个原理部分，其必要性或许不能一目了然，却毋庸置疑。公共图书馆工作虽然充满了操作性事务，但大部分工作都有其理论基础。这些理论的作用，是让我们在工作中变得更富于智慧、洞察力和预见力，从而使我们的工作更富有成效。在这一点上，理论之于图书馆职业的作用无异于它对其他专业化职业（如医生）的作用，但由于图书馆工作是否富有成效一般不会产生立竿见影的后果，因而理论对这个职业的指导作用经常被低估。这导致不少图书馆和图书馆员习惯于用良好愿望和工作热情代替“理论装备”。本书的一位作者曾应邀参加某基层图书馆举办的讲座，讲座结束后，在与一位负

责儿童工作的基层馆员交流经验时发现她十分自豪的经验就是如何管训图书馆的儿童用户^①，浑然不知图书馆学相关研究早已对“管训”型服务的效果进行了反思。这件事情说明，即使是出于良好的愿望，缺乏理论的指导，我们也可能做出不当甚至有害的事情。在中国公共图书馆事业面临前所未有的发展机遇之际，帮助公共图书馆工作人员从相关理论中获得智慧及批判分析能力，已经成为中国公共图书馆界十分紧迫的任务。

根据前面所述的目的，本书在内容安排上涵盖了以下方面：公共图书馆的起源、基本特征与相关理念、使命、核心业务与服务、利用行为及其影响因素、绩效与价值评估。本书还根据公共图书馆的基本原理考察了中国公共图书馆自20世纪初以来的一些重大变化，揭示了这些变化背后的职业思想，从而展示了中国对公共图书馆基本原理的实践和发展。

其中最后一章，即根据公共图书馆基本原理对中国公共图书馆制度、政策、实践等方面所做的历时性考察，在编写过程中就成为颇富争议的章节。参与大纲审定的不少同仁认为，这一章应该拆散后融进相关的基本原理章节，但作者经过再三考虑，还是决定对其予以保留。这样的处理是基于以下原因：首先，这部分内容除了引导学员运用前面阐释的基本原理分析中国的相关现实外，还具有独立的作用：展示中国公共图书馆思想基础所经历的历时性变化；其次，第七章所运用的大部分原理来自一到三章，而这三章本来就是本书最长的章节，要在它们后面缀上对中国的分析，会让这些章节变得更加冗长，也让整本书的结构更加失衡。将这部分内容单独成章，并不妨碍读者结合这章的内容理解前面的相关章节，或回头参考前面的相关章节理解这章的内容。“全国基层文化队伍培训”活动的教员也可以根据需要，将这章内容融进

相关章节讲解。

本书各章节的分工如下：于良芝：前言、第一章至第三章；许晓霞：第四章和第七章；张广钦：第五章和第六章；于良芝统稿并对第四至七章进行了修改。

本书得以问世，要感谢很多机构和人员的帮助。我们首先感谢文化部社会文化司的信任，把《公共图书馆基本原理》的编写任务交给我们。编写这本教材的过程使我们有机会再次梳理那些堪称现代公共图书馆灵魂的理论和思想，这的确是一次愉快的思想之旅。感谢“全国基层文化队伍培训教材”编写团队的批评和建议，他们为本书的结构和内容贡献了很多宝贵意见。感谢南开大学信息资源管理系研究生于斌斌帮助整理书中的部分数据并审读书稿；感谢苏州图书馆陆秀萍、郑弘、张君三位同仁从本书目标读者的角度审读书稿并提出宝贵意见。

^① 在本书中，“用户”与“读者”被作为同义词使用。在绝大多数情况下，本书优选“用户”一词，但有时也依据习惯用法选用“读者”，如读者活动。

目 录

第一章 概 述 /1	
第一节 公共图书馆的概念	1
第二节 公共图书馆的起源	6
第三节 公共图书馆在世界主要 国家的发展	11
第四节 公共图书馆制度	19
第二章 公共图书馆的基本特征与相关理念 /30	
第一节 公共、公益	30
第二节 平等包容	40
第三节 专业化	51
第三章 公共图书馆的使命 /58	
第一节 公共图书馆使命的含义	58
第二节 公共图书馆使命的演化	61
第三节 当代公共图书馆使命的 主要陈述	66
第四节 当代公共图书馆主要使命 释义	72
第五节 数字化背景下公共图书馆 的存在价值	84

第四章 公共图书馆的核心业务与服务 /91

第一节 文献资源建设	91
第二节 文献加工	95
第三节 文献提供	100
第四节 信息服务	103
第五节 读者活动	106
第六节 乡土知识与地方文化的开发和保护	110

第五章 公共图书馆的利用 /116

第一节 公共图书馆用户	116
第二节 公共图书馆利用行为发生规律	121
第三节 公共图书馆用户对图书馆服务的利用行为	132

第六章 公共图书馆评估 /138

第一节 图书馆评估的概念	138
第二节 图书馆评估的作用和历史	139
第三节 公共图书馆评估的方法	142

第七章 中国对公共图书馆基本原理的践行与发展 /159

第一节 建立健全公共图书馆制度	159
第二节 建设平等包容的公共图书馆	165
第三节 建设专业高效的公共图书馆	171
第四节 建设覆盖全民的公共图书馆服务体系	178

参考文献 /190**第一章 概 述****【目标与任务】**

了解公共图书馆和公共图书馆制度的含义，了解公共图书馆的起源及其在世界主要国家的发展，理解公共图书馆制度作为现代国家制度组成部分的正当性，理解公共图书馆在整个图书馆事业和公共文化事业中的位置；希望学员能够运用所学知识理解有关各国公共图书馆的统计资料及发展报告，分析世界主要国家公共图书馆制度的差异及其与其他国家制度（如教育制度、民主制度）的关联。

第一节 公共图书馆的概念**一、公共图书馆的含义**

国际图书馆协会联合会（简称国际图联或 IFLA）2010 年修订的《公共图书馆服务指南》这样定义公共图书馆：由社区通过国家、地方政府或其他社区组织建立、支持和资助的图书馆；它向一个社区的所有成员，不管其种族、国籍、年龄、性别、宗教、语言、身体条件、经济及就业状况如何，平等开放；通过向社区成员提供各类资源和服务，使他们可以获取知识、信息及创作类作品。^①

这个定义包含了三个基本内涵：（1）公共图书馆是一个社区设施，由社区建立、维持并为社区所拥有。这里的“社区”指一个地区及居住在那里的人民，既可以是一个小镇，也可以是一个城市，与我国城市街道所辖“社区”并非同一概念。之所以说公共图书馆是一个社区设施，且为社区所拥有，是因为它通常都由社区居民缴纳的地方税收支持，即社区居民是公

^① CHRISTIE KOONTZ, BARBARA GUBBIN (eds.). IFLA Public library service guidelines. 2nd ed. Berlin/Munich: De Gruyter Saur, 2010[2012-01-30]. <http://www.ifla.org/en/publications/ifla-publications-series-147>.

系”和“公共图书馆服务体系”在很多场合已分别取代“公共文化事业”和“公共图书馆事业”而成为讨论事业发展问题的基本概念,但对其含义,人们的理解并不一致。

从逻辑上说,在“服务体系”之前冠以“全覆盖”的限定,就表明该体系的构成要素是可布局的资源 and 设施等(有些使用者将文化产品生产体系、评估体系等也纳入公共文化服务体系,在逻辑上就很难理解)。基于这样的认识,本书将公共文化服务体系理解为由政府主导建设,由公共财政支持,以保障民众基本文化权益、满足其基本文化需求为目标,按特定标准布局的文化设施(包括其蕴含的各类资源)的架构^①;将公共图书馆服务体系理解为:独立地或通过合作方式向公众提供公共图书馆服务的基础设施及其蕴含的各类资源的架构,包括所有实体图书馆、馆外服务点和流动图书车,以及它们的合作性服务平台。

四、公共图书馆在整个图书馆事业中的位置

公共图书馆是现代图书馆事业的重要组成部分。现代图书馆事业是为了满足不同人群在不同情境下的知识与信息获取需要而出现的,因而按知识与信息的获取需要划分为不同的类型,包括:国家图书馆、大学图书馆、公共图书馆、中小学图书馆、专业图书馆等。

现代意义的国家图书馆产生于 17 至 18 世纪的欧洲,其基本职责是充当国家总书库,完整保存一个国家生产的知识记录和文化遗产,保证该国文明的代际传承;大多数国家图书馆还同时承担与这一职能相兼容的当代知识获取需要(如研究过程中产生的知识获取需要)。因此,国家图书馆的出现首先使从现在到未来的知识传承得到保障,同时也使一部分当代知识获取需要得到了满足。大学图书馆也是在 18 至 19 世纪逐渐具备了现代大学图书馆的功能和管理模式,其主要职责是支持大学中的教学和科研活动,满足大学活动中的知识获取需要。现代意义的公共图书馆出现于 19 世纪中叶,其基本职责是满足普通民众在工作、学习和生活中产生的对知识和信息的需要。它的出现使全体社会成员的知识与信息获取需要都有了满

足场所,在图书馆事业发展史上具有划时代的意义。19 世纪之后,在企业、研究机构、协会学会、中小学等组织中,陆续出现了专门支持这些组织的活动的图书馆。其中,隶属于企业、研究机构、协会学会的图书馆被称为专业图书馆,隶属于中小学的图书馆被称为中小学图书馆。

公共图书馆满足的知识与信息获取需要非常广泛,它除了为那些没有机会利用其他图书馆的公众提供服务外,也为有机会利用其他类型图书馆的公众提供补充性服务,因此,公共图书馆可以根据需要与其他所有类型的图书馆开展合作,以便更好地保障全民的知识与信息获取。公共图书馆最经常开展的合作是与中小学图书馆合作,服务于未成年人的知识与信息获取需要;它也经常与高等学校图书馆开展合作,辅助高等学校图书馆满足其用户在教学、学习和科研中的需要,特别是那些因半工半读不能住校,因而无法享受学校图书馆资源的成人学生的需要。

五、公共图书馆服务体系在公共文化服务体系中的地位

如前所述,我国的公共文化服务体系是指由政府主导建设,由公共财政支持,以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,按特定标准合理布局的文化设施格局;目前被纳入这一体系的文化设施包括图书馆、博物馆、文化馆、美术馆、电台、电视台、广播电视发射转播台(站)、互联网公共信息服务点等。

公共图书馆是公共文化服务体系中最重要基础设施之一。公共图书馆之所以被视为公共文化服务体系的组成部分,是因为公共图书馆的基本使命之一就是传播文化。国际图联和联合国教科文组织发布的《公共图书馆宣言》列举的公共图书馆使命,有数项与文化传播相关,这包括:提高对文化遗产的认识,对艺术的鉴赏力以及对科学成就与发明的了解;提供各种表演艺术来表现文化的途径;促进文化间对话和文化多样性;发扬口述传统。^①

与公共文化服务体系中的其他设施相比,公共图书馆的文化传播功能具有若干独特优势。^② 首先,公共图书馆提供的文化产品和服务非常丰富,

^① 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》等文件中的公共文化基础设施主要包括:图书馆、博物馆、文化馆、美术馆、电台、电视台、广播电视发射转播台(站)、互联网公共信息服务点等。

^① 国际图联,联合国教科文组织. 公共图书馆宣言. 中文版. 1994: 2[2011-11-30]. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/chine.pdf>.

^② 赵炳武,于良芝. 我国公共图书馆服务体系建设. 山东图书馆季刊[J], 2008(3).

包括古今中外用文字、声音、图像、视频,甚至实物表达的各种文化,是一个极具包容性和多元性的文化大舞台。其次,与其他文化服务设施相比,公共图书馆提供的是一种启迪个人思维,培育独立思想的文化服务。美国图书馆学家谢拉在谈到公共图书馆的这一特点时曾将它与大众传媒相比,称前者是社会和谐的力量,而后者是社会同化的力量:“大众传媒、报纸、广播、电视是雄辩说服型的;而图书馆却是引发探询型的。到图书馆来的人们,都是为了他们个人的目的,以他们特有的方式来寻求真理。在图书馆里,用户不会被告知他们需要思考什么,什么时候思考,而是独立地发现他人的思想和观点、自主地理解这些思想和观点。”^①再次,公共图书馆在承担文化传播使命的同时,还承担教育使命、信息保障使命,培养阅读习惯使命,扫盲使命等,这些使命和服务可以为文化传播带来显著的增值效果。例如,图书馆的教育使命和培养阅读习惯的使命都能同时提高读者的文化修养。从这个意义上说,图书馆为完成其他使命而开展的服务也能同时强化它的文化传播能力。所有这一切都使公共图书馆成为促进文化传播、文化理解与包容的重要力量。

第二节 公共图书馆的起源

一、英 国

在世界范围内,上一节所界定的公共图书馆产生于19世纪中叶的英国和美国。在此之前,虽然世界各地已存在一些通过捐赠、会员制、租赁等方式建立的面向普通民众的图书馆,但公众以纳税方式实际出资、由政府执行建设、面向所有人开放的图书馆直到19世纪中叶才率先在英国和美国出现。此后,公共图书馆这种传播知识与信息的机构形式也被其他国家纷纷采纳,公共图书馆逐渐发展为一种世界性的文化、教育和信息机构。

19世纪中叶的英国正经历其历史上最辉煌的时期:工业革命的任务已基本完成,劳动生产率极大提高,财富积累在生产率提高和殖民扩张的共同推动下大大加快。然而分配不公和贫富差距也使英国国内矛盾日益突

出。除了原有的贵族和新兴的资产阶级,英国的大多数人(特别是产业工人)都生活在极端贫困当中。产业工人多聚集在新兴工业化城市的贫困地带,经常受到失业和疾病的威胁,他们对现状日益不满。19世纪三四十年代,英国爆发了产业工人争取政治权力的宪章运动,1831年还爆发了英国历史上最后一次农民起义。在英国相对激进的政治派别看来,工人和农民的贫困不仅危及整个社会的安定及上层社会的利益,而且与日益强盛的“帝国”实力不相协调。^①在这样的背景下,19世纪30~50年代,英国相对激进的政治力量推动实施了一系列社会改良活动,完善了其现代国家制度。英国公共图书馆制度成为由此建立的现代国家制度的组成部分。在公共图书馆制度确立(以1850年通过《公共图书馆法》为标志)之前,英国通过了《议会改革法案》(*The Parliamentary Reform Act*, 1832)、《工厂法》(*The Factory Act*, 1833)、《济贫法(修正案)》(*The Poor Law Amendment Act*, 1834)、《市政法》(*The Municipal Corporation Act*, 1835)、《监狱法》(*The Prisons Act*, 1835)、《矿场法》(*The Mines Act*, 1842)、《博物馆法》(*The Museum Act*, 1845)、《公共卫生法》(*The Public Health Act*, 1848)^②;在它之后,通过了《教育法案》(1870)、新《公共卫生法》(*The Public Health Act*, 1875)、《住房法》(*Housing Act*, 1875)、新《工厂法》(*The Factory Act*, 1878)等。

在1850年确立由地方税收建设公共图书馆的制度之前,英国已经存在很多面向普通民众的图书馆,例如教区图书馆、租借图书馆、会员图书馆、机械工人学校图书馆。^③除此之外,建立家庭藏书也是英国社会的普遍现象,很多工人家庭都有藏书和阅读习惯。^④这表明,当时英国社会已经存在巨大的阅读需求和求知欲望,而满足这种需求和欲望是符合激进派的社会改良主张的。在他们看来,培育和满足工人的阅读兴趣和求知欲望可以使他们远离酗酒、赌博,甚至犯罪。因此,“通过建设公共图书馆满足公众的阅读和教育需要”的设想,在当时的英国社会不乏支持者。

① 钱乘旦,陈晓律. 英国文化模式溯源. 上海:上海社会科学院出版社,2003:117.

② T. KELLY. A history of public libraries in Great Britain, 1845—1975. London: The Library Association, 1977: 3.

③ 华薇娜. 英国公共图书馆产生的背景及其历史意义. 图书馆杂志, 2005(1).

④ 钱乘旦,陈晓律. 英国文化模式溯源. 上海:上海社会科学院出版社,2003:293.

① J. H. SHERA. The foundations of education for librarianship. New York: Wiley, 1972: 108.

有两个人对英国公共图书馆制度的建立起到了关键作用。一个是图书馆活动家爱德华兹(1812—1886);另一个是政治家尤尔特。爱德华兹当时是大英博物馆工作人员。据说他出身贫苦,曾经做过学徒,通过自学成为有学识的人,1839年进入大英博物馆工作。他在19世纪40年代发表了一系列文章,呼吁在英国建立面向普通民众的免费图书馆。这些文章引起了改良派政治家、国会议员尤尔特的关注。尤尔特是当时英国比较激进的议员,在许多社会改良活动(特别是涉及教育与文化的改良)中都发挥了积极作用。1848年,英国议会指定尤尔特等人成立专责委员会,考虑在全国各地设立公共图书馆的问题。尤尔特与爱德华兹合作,为该委员会起草了关于欧洲大陆图书馆服务的调查报告。这份报告用大量的统计资料和事实表明,在利用图书馆促进国民教育方面,英国已远远落后于欧洲大陆,由此证明了在英国建立免费公共图书馆的必要性、迫切性和可能性。1850年他们又共同起草了有关建立公共图书馆的提案。在经过一番艰辛的游说和一定的妥协之后,1850年7月,该法案终于在保守派的反对声中获得通过,8月经王室认可生效。

该法案赋予人口在1万以上的城镇政府通过征收物业税建设公共图书馆的权力。它允许满足条件的地方政府按每英镑固定资产加收1/2便士的比例征收公共图书馆建设费用,将征得的经费用于建造馆舍;馆舍以外的经费,包括人员经费和藏书购置经费主要靠捐赠。由此建立的图书馆要向当地民众提供免费服务。愿意接受公共图书馆法赋予的权力的政府,在宣布采纳该法案后就成为公共图书馆当局(library authorities)。当时接受这一权力的地方政府其实很少。在该法案通过后的30年内,只有74个满足条件的地方政府宣布成立图书馆当局。^①

从很多意义上说,这部世界上最早的全国性公共图书馆法十分保守。首先,它赋予地方政府通过征收地方税建设公共图书馆的权力,却没有把它规定为地方政府的义务,这样,即使满足最低人口条件的政府也可能选择不建设公共图书馆。直到1964年,新通过的《公共图书馆与博物馆法》一方面赋予地方政府利用公共经费建设公共图书馆的权力;另一方面规定他

们必须承担向公众提供公共图书馆服务的义务。其次,该法案规定的公共图书馆经费比例也十分保守,当时规定每英镑固定资产加收半个便士,1855年增长到1便士,1919年取消了比例上限。再次,它规定由此征收的公共图书馆建设费只能用于馆舍,人员和馆藏则没有稳定的经费保障。

尽管如此,1850年的英国《公共图书馆法》依然被认为具有里程碑式的意义。从此,公共图书馆制度作为现代国家制度的组成部分得以确立起来,保障了公众平等免费地获取知识和信息的权利。在纪念公共图书馆的发展历程时,人们通常都把公共图书馆的起源追溯到这一时期。2000年左右,世界各地纪念公共图书馆150周年,就是以这时为起点的。

二、美国

17至18世纪美国社会已经存在很多由非公共性经费支持的图书馆,包括私人捐赠的城镇图书馆、以股份制为基础的团体图书馆(或图书馆公司)、以会员制为基础的会员图书馆、以图书租赁为基础的流通图书馆等。这些图书馆主要满足牧师、教徒、青年学生、学徒以及其他识字民众的阅读和教育需要。^①与第一节界定的现代意义的公共图书馆相比,这些图书馆虽然在服务对象上具有公共性,但在经费来源上不具有公共性(即不由税收建设和维持)。

自19世纪初,美国一些城镇开始出现了由公共经费支持并向公众开放的图书馆,但这些图书馆的经费一般由市镇议会或全体居民临时投票表决,还没有形成稳定的制度。例如,1810年,康涅狄格州的索尔兹伯里镇决定为一所由捐赠经费建立的图书馆支付总额为100美元的购书款,1827年,马萨诸塞州的列克星敦镇决定为新建的青少年图书馆支付图书和人员经费60美元,1833年,新罕布什尔州彼得伯勒镇决定新建一所由税款资助的公共图书馆,均由镇议会或居民大会投票表决。^②

自19世纪中叶开始,美国各地逐步以法案的形式确立了“由公共经费(税收)支持,面向公众提供免费服务”的公共图书馆制度。1841年,波士顿市提议把原有的几所图书馆合并,建立向所有居民开放的免费公共图书馆。这一提案虽然经过慎重讨论,但没有得以实施。1847年,在波士顿市

^① NICK MOORE. Public library trends. Cultural Trends, 2004, 13(1): 27-57. 根据英国学者 Nick Moore 的统计,当时英国有 15 000 个教区政府,另有 178 个城市自治体。很难判断这些地方政府中有多少满足公共图书馆法规定的条件,但无论如何 74 都是一个很小的数目。

^① [美]谢拉. 图书馆学引论. 张沙丽,译. 兰州:兰州大学出版社,1986:37.

^② [美]雷登逊. 美国公共图书馆立法史. 杨华,译. 河北图苑,1992(2).

接受法国巴黎市寄赠图书之际,市议会正式要求州议会赋予它在该市设置、经营图书馆的权限。1848年,马萨诸塞州议会通过了公共图书馆特别法,赋予波士顿市设置图书馆的权限,但直到1852年,市议会才正式拨款建立图书馆。同年10月,市议会通过一项条例,提出了选举产生图书馆理事会的具体办法。图书馆理事会由5名市民组成,负责监督图书馆资金开支、制定有关图书馆使用规则、任命馆长、决定工资等。波士顿是美国的第三大城市,围绕波士顿图书馆的设置和运行而形成的公共图书馆制度,也就成为美国其他地区公共图书馆制度的典范。^①

与此同时,在新罕布什尔州,1849年通过的一条法令规定,赋予市、镇政府设置公共图书馆和为以下目的划拨资金的权限:(1)购置图书和其他资料;(2)获得土地和建设馆舍;(3)支付工资。它还规定,图书馆必须以镇、市制定的规则为依据,免费向所有居民开放,供其利用。它同时还赋予市镇接受捐赠书刊的权限,以及向州总务长官领受本州发行的所有刊物的权限。1851年,马萨诸塞州议会通过了与新罕布什尔州相似的公共图书馆法,并增加了两条规定。其中一条赋予图书馆设立分馆的权限,另一条则规定,按每人每年不超过1美元税金的额度课征图书馆设置经费,按每人每年不超过25美分税金课征图书馆维持费。^②此后,缅因州在1854年、佛蒙特州在1865年、罗德艾兰州在1867年、康涅狄格州在1869年,都采用了类似的法律。^③

由此可见,现代意义的公共图书馆在美国也出现在19世纪中叶,但与英国相比,美国公共图书馆的出现更显著地表现为渐进的、分散的过程。渐进是指美国公共图书馆的出现经过了17至18世纪各类半公共性图书馆的酝酿,19世纪初对“公共经费+公共利用”模式的尝试,然后于19世纪中叶以立法形式对公共图书馆制度加以确立。分散是指美国对公共图书馆制度的尝试、选择和确立都由各地自行其是,因此,很多小镇先于大城市建立了自己的图书馆。

对于19世纪中后期美国各州纷纷确立的公共图书馆制度,存在两种不同的解释。一种解释认为,公共图书馆的设置是出于美国建设民主社会的需要,旨在向美国民众提供文化、教育及信息保障,培育能够参与民主过

程的公民;另一种解释认为,公共图书馆的设置是出于精英阶层实施社会控制的需要:他们惧怕社会动荡,特别是因新移民涌入而引起的动荡,期待图书馆承担对美国民众进行教育教化及同化的功能,培育温良守法的美国公民。这两种解释形成了美国公共图书馆史研究争议的焦点,最终也没有形成统一答案。可以肯定的是,公共图书馆是美国摆脱了殖民统治之后,在建设现代美国的过程中产生的重要社会机构。正像英国公共图书馆构成了英国现代化进程的组成部分一样,美国公共图书馆也构成了美国现代化进程的重要组成部分。

第三节 公共图书馆在世界主要国家的发展

一、英 国

英国在1850年通过《公共图书馆法》后,公共图书馆先是经过了一个缓慢的增长时期。1850—1880的30年间,在满足条件的地方政府(所辖人口大于或等于1万)中,只有74个地方政府采纳了《公共图书馆法》赋予的“图书馆权”(library power),即依法征税建设图书馆的权力,成为公共图书馆建设主体;到1900年,这一数字增加到298个。^①1900年之后,由于钢铁大王卡内基的捐赠和激励,^②采纳“图书馆权”的地方政府数量经历了较快的增长。据统计,截至1919年卡内基去世,英国有一半的地方政府接受过卡内基捐赠的图书馆经费,受其资助的图书馆数量达380余座。

由于1850年的公共图书馆法仅授权人口在1万及以上的城镇政府征税建设图书馆,早期的公共图书馆主要集中在城市。农村地区的阅读需要主要依靠民间力量、志愿者以及教育部门设置的书籍。1919年由于英国图书馆协会坚持不懈的推动,英国议会终于对1850年的《公共图书馆法》进行了修订,将授权范围扩大到农村地区的地方政府。1920年以后,公共图书馆服务逐步延伸到农村。

^① 此处及随后的统计资料均来自:NICK MOORE. Public library trends. Cultural Trends, 2004, 13(1): 27-57.

^② 卡内基把公共图书馆视作大众教育的重要设施,因而将其相当比例的善款用于在英国和美国捐建图书馆。

^{①②③} [美]雷登逊. 美国公共图书馆立法史. 杨华,译. 河北图苑,1992(2).

到 20 世纪 30 年代,公共图书馆服务已经开始在英国社会产生显著效益;在很多地区,公共图书馆已经成为社区的骄傲和文明的象征。然而,1 万人口的授权条件也在英国产生了很多小的公共图书馆建设主体。由于税基过小,这些建设主体很难为公共图书馆提供相对充裕的经费,以保障优质全面的服务。早在 1927 年,一份反映当时英国公共图书馆状况的调研报告——《肯尼恩报告》——就指出了这一局限。第二次世界大战期间,英国图书馆学家麦克考文再度对英国公共图书馆状况进行调研,并再次指出小建设主体问题,认为他在很多地区看到的公共图书馆凋敝状况都归因于这一问题。为此,他建议整合英国的公共图书馆建设主体。

麦克考文的建议直到 20 世纪 60 年代之后才得到采纳。1964 年的《公共图书馆与博物馆法》以及 1972 年的《地方政府法》对公共图书馆建设主体重新做出安排,授权郡政府、都会区城府、伦敦的区政府成为公共图书馆建设主体,同时将公共图书馆服务确定为地方政府的强制性责任。这些新的制度安排加上第二次世界大战后英国经济的快速发展,使英国公共图书馆进入了六七十年代的黄金期。公共图书馆经费从 1965 年的每千人 799 英镑增长到 1975 年的 3 055 英镑,扣除价格因素,实际增长超过 50%。^① 英国学者摩尔(Nick Moore)把 20 世纪 60 年代以后的英国公共图书馆服务称作现代化的公共图书馆服务。

自 20 世纪 80 年代开始,由于经济衰退和保守党政府实施“压缩公共部门,鼓励市场运作”的政策,英国公共图书馆经历了显著的衰退;在后来的工党执政时期,英国公共图书馆界虽然实施了“人民网络”^②等大型项目,却未能扭转公共图书馆的衰退趋势。自 1980 年至 1990 年,英国每千人公共图书馆经费实际增长(扣除价格因素)不到 17%,1990 年至 2000 年实际增长为-11%。根据最新统计资料,2008—2009 年度,英国共有公共图书馆 4 517 所(相当于每 1.3 万人拥有一所图书馆);每万人拥有图书馆员工 4.18 人、专业馆员 0.81 人;人均馆藏 1.63 册、视听资料 0.14 件;人均

^① NICK MOORE, Public library trends, Cultural Trends, 2004, 13(1): 27-57.

^② “人民网络”是 1997 年上台的英国工党政府实施的将全国公共图书馆与互联网相连的项目。该项目于 1997 年底获准启动,由彩票基金资助,由博物馆、档案馆、图书馆委员会负责实施和管理。整个项目包括三个组成部分:基础设施建设(投资 1 亿英镑)、数字化内容建设(投资 5 000 万英镑)、图书馆员培训(投资 2 000 万英镑)。

外借图书 5.1 册次、视听资料 0.47 件。^①

自 2010 年开始,由于受金融危机和欧债危机的影响,英国公共图书馆出现了或许是有史以来最严重的衰退。2010 年 10 月,在当年大选中上台的卡梅伦联合政府公布了大规模削减财政赤字的计划,计划在未来五年减少 950 亿英镑公共开支,对地方政府的投入将减少 26%。在此压力下,地方政府迅速做出了降低公共服务投入的决定,包括关闭部分公共图书馆。据英国注册图书馆员及信息专业人员协会(CILIP)的估计,英格兰地区将有 600 多所(即大约 1/5)图书馆被关闭。^② 此次衰退很可能对英国公共图书馆事业及英国社会造成难以挽回的影响,影响程度目前还很难预测。

二、美国

如前所述,美国的公共图书馆制度由各州自主确立,开始于 19 世纪中叶。19 世纪后半叶,大部分州都通过了本州的公共图书馆法,授权州内的地方政府通过征收地方税建设公共图书馆。自 19 世纪末开始,卡内基在美国各地捐建图书馆,进一步推动了地方政府建设公共图书馆的热情。

与英国公共图书馆的发展历程一样,早期的美国公共图书馆也主要集中在城市。20 世纪 50 年代,为了改善农村的公共图书馆服务,美国通过了《公共图书馆建设法》,启动了联邦政府扶持农村公共图书馆的计划。根据该法律,联邦政府按各州农村人口数量,向州政府提供农村公共图书馆建设补贴,通过州图书馆管理处(state library agency)管理和使用。1964 年通过的《图书馆服务与建设法》将补贴范围扩大到城市地区。在此基础上,美国逐渐形成了相对完备的公共图书馆服务体系。1996 年通过的《图书馆服务与技术法》取代《图书馆服务与建设法》,并将补贴重点从馆舍转移到技术。根据最新统计资料,2008 年,美国共有 9 221 所公共图书馆,每 2.5 万人拥有公共图书馆员工 12.3 人,专业馆员 4.0 人;人均拥有印刷资料 2.8 册;每千人拥有音频资料 168 件,视频资料 167 件,现刊 6.1 种;

^① Library and Information Statistics Unit. Libraries, archives, museums, publishing online statistics tables. 2010 [2011-11-30]. <http://www.lboro.ac.uk/departments/lis/lisu/lampost.html>.

^② PHIL BRADLEY. England's libraries and the funding crisis, 2011[2011-11-30]. <http://americanlibrariesmagazine.org/news/09072011/england-s-libraries-and-funding-crisis>.

人均访问图书馆 5.1 次, 人均外借量 7.7 册(件)次, 人均解答咨询 1.0 个。^①

三、中 国

现代意义的公共图书馆在我国出现于 20 世纪初的晚清时期。晚清在我国历史和我国图书馆发展史上都是一个重要的转折时期。在经历了鸦片战争和甲午战争之后, 当时的中国已经从一个文明强盛的国家沦为西方列强(他们被强盛时期的中国视为蛮夷)的半殖民地。世界格局的变化及中华民族的命运深深刺痛了晚清时期的社会精英和普通民众。为了探求强国富国之路, 晚清的社会精英开始了声势浩大的学习西方科学技术、政治制度、文化教育机构的的活动。正是在这个过程中, 现代意义的公共图书馆被作为启迪民智的社会机构引介进了我国。在晚清介绍西方思想、科学、制度、机构的著述和考察报告中, 存在大量介绍公共图书馆的信息; 此外, 还有专门介绍和研究公共图书馆的著述出现。^②

随着西方公共图书馆思想和做法的引介, 一些知识分子和官宦士绅率先在全国不同地区建起了面向普通民众的民办图书馆。^③ 其中由浙江士绅徐树兰创办的古越藏书楼, 因其明确的办馆宗旨(启迪民智)、规范的管理和服务, 在这些早期的半公共性质的图书馆中特别负有盛名, 很多资料甚至把古越藏书楼视为公共图书馆在我国的开端。

此后不久, 我国就开始出现由公共经费支持、面向普通民众开放的公

① EVERETT HENDERSON, KIM A. MILLER, TERRI CRAIG, SUZNNNE DORINSKI, MICHAEL FREEMAN, NATASHA ISAAC, JENNIFER KENG PIERSON, PATRICIA O'SHEA and PETER SCHILLING. Public libraries in the United States: fiscal year 2008, 2010: 55-94[2011-11-30]. http://harvester.census.gov/imls/pubs/pls/pub_detail.asp?id=130.

② 韩淑举. 我国近代公共图书馆制度变迁中的精英参与. 图书馆工作与研究, 2011(1): 11. 根据这篇论文的介绍, 在林则徐、魏源、郭嵩焘、郑观应、梁启超、康有为、张之洞等著名学者或官宦的著作中, 都有关于西方图书馆的评析。专门介绍西方公共图书馆的著述有: 王国维自 1909 年 5 月—1910 年 9 月分 25 期在《学部官报》上连载的译著《世界图书馆小史》、孙毓修自 1909 年 10 月—1910 年 11 月在《教育杂志》上连载的译著《图书馆》、谢荫昌 1910 年翻译的日本广野周二郎所著的《图书馆教育》(奉天图书馆发行所出版印行)。

③ 韩淑举. 我国近代公共图书馆制度变迁中的精英参与. 图书馆工作与研究, 2011(1). 根据这篇论文的介绍, 当时较有影响的民办图书馆包括: 安徽士绅何熙年等创办的皖省藏书楼(1901 年); 浙江士绅徐树兰创办的古越藏书楼(1902 年); 浙江士绅胡藻青创办的浙江藏书楼(1903 年); 湖南士绅梁焕奎等创设的湖南图书馆(1904 年, 后转为官办)。

共图书馆, 如湖北图书馆(1904)、湖南图书馆(1905)、黑龙江图书馆(1908)、江南图书馆(今南京图书馆, 1908)、山东图书馆(1909)、山西图书馆(1909)、云南图书馆(1909)、浙江图书馆(1909)、广西图书馆(1910)等。^④

1910 年清学部拟定并颁布《京师及各省图书馆通行章程》。其中第十八条规定: “京师图书馆经费, 由学部核定筹拨, 撙节开支。各省由提学使司核定筹拨, 撙节开支。各府、厅、州、县由地方公款内筹拨, 撙节开支。”^⑤ 第九条规定: “凡中国官私通行图书、海外各国图书, 皆为观览之类。观览图书, 任人领取翻阅, 惟不得污损剪裁及携出馆外。”^⑥ 至此, 在我国确立了由公共经费支持、为公众提供服务的公共图书馆制度。至 20 世纪 20 年代, 除少数省份外, 各地都有了省级公共图书馆, 还出现了省以下图书馆, 如苏州图书馆、无锡图书馆。^⑦

辛亥革命后的中华民国政府十分重视民众教育, 把建立面向普通民众的图书馆提到很高的议事日程。1912 年, 中央政府在新成立的教育部下设立了社会教育司, 授权它促进和监管公共图书馆建设。在社会教育司的推动下, 我国公共图书馆建设的重心开始下移。1913 年社会教育司在北京成立了满足普通民众一般阅读需要的京师通俗图书馆, 随后, 各省也都迅速建立了本省的通俗图书馆。1915 年社会教育司颁布《通俗图书馆章程》和《图书馆章程》两个法规, 前者关乎普通民众的一般阅读需要, 后者关乎学术性较强的阅读和学习需要。自此, 民国时期的公共图书馆就正式划分为通俗图书馆和普通图书馆两大主要类型。1928 年, 国民政府通令各省县设立民众教育馆, 新设的民众教育馆多兼设图书馆。

得益于清末新政和中华民国政府的推动, 自 20 世纪初到抗日战争前夕, 公共图书馆在我国已经成为一种稳固的社会机构。据国民政府教育部统计,

① 关于这些图书馆设置的确切年份, 史料记载并不统一。这里参考了以下文献: 韩淑举. 我国近代公共图书馆制度变迁中的精英参与. 图书馆工作与研究, 2011(1). 李建中. 端方与我国近代图书馆. 图书馆界, 1984(1). 张建国. 我国第一个公共图书馆建立时地辨证. 图书馆, 1980(6). 辛复. 我国早期公共图书馆的来源研究. 图书馆杂志, 2006(8).

②③ 韩淑举. 我国近代公共图书馆制度变迁中的精英参与. 图书馆工作与研究, 2011(1): 8-9.

④ 辛复. 我国早期公共图书馆的来源研究. 图书馆杂志, 2006(8).

1935年,全国各地共有图书馆4 032所,其中民众图书馆1 255所。^①

1937年之后,日本侵华战争导致了我国公共图书馆的大规模损毁。全国受损图书馆达2 118所,民众教育馆835所。^②抗日战争胜利之后,由于接踵而至的内战,我国公共图书馆的水平一直没有得到恢复。

1949年新中国成立后,公共图书馆事业也恢复建设。1955年文化部发布《关于加强和改进公共图书馆工作的指示》,提出公共图书馆的服务对象是广大的各阶层人民,对工农兵和知识分子及其他劳动人民不应有所偏废。1956年7月,文化部召开全国图书馆工作会议。会议明确提出,公共图书馆承担为科学研究服务和为人民大众服务的双重任务。在上述思想指导下,20世纪50年代的公共图书馆建设已经呈现出“省市县公共图书馆”建设与“农村、社区、厂矿基层图书馆(室)”并行的局面,但后者从未获得过“公共图书馆”的正式定位,也没有稳定的资源保障机制。至1965年“文化大革命”前夕,我国县级及以上公共图书馆数量达到577所,基层图书馆(室)因为发展极不稳定,没有可靠的统计数据。

“文化大革命”期间,公共图书馆事业受到比较严重的冲击,直到“文化大革命”后期才开始缓慢恢复,之后得到较快发展。1986年的“六五”经济社会发展规划提出了“县县有图书馆”的建设目标,与此同时,以乡镇万册图书馆为标志的县以下基层图书馆建设再次形成高潮。但与以往的县以下基层图书馆(室)一样,这时的基层图书馆依然亏缺“公共图书馆”定位以及与之相适应的稳定经费和专业化运作,多数都未能持久。截至“十五”末期,官方公共图书馆的统计资料依然只能提供县级及以上图书馆的数量,详见表1-1。

^① 陈源蒸,张树华,毕世栋.中国图书馆百年纪事(1840—2000).北京:北京图书馆出版社,2004:65.参考文献中没有提供民众图书馆的定义,但根据并列的其他类型图书馆(学校图书馆、机关图书馆、私立图书馆、流通图书馆、专门图书馆)判断,这里的民众图书馆应主要是当时的公共图书馆。

^② 范并思,等.20世纪西方与中国的图书馆学——基于德尔斐法测评的理论史纲.北京:北京图书馆出版社,2004:242.

表 1-1 新中国成立后各年份公共图书馆数量^①

年代	数量	年代	数量	年代	数量	年代	数量	年代	数量	年代	数量
1950	63	1960	1 093	1970	323	1980	1 732	1990	2 527	2000	2 677
1951	66	1961	873	1971	392	1981	1 787	1991	2 535	2001	2 696
1952	83	1962	541	1972	460	1982	1 889	1992	2 558	2002	2 697
1953	93	1963	490	1973	523	1983	2 038	1993	2 572	2003	2 709
1954	93	1964	543	1974	583	1984	2 217	1994	2 589	2004	2 720
1955	96	1965	577	1975	629	1985	2 344	1995	2 608	2005	2 762
1956	375	1966	523	1976	768	1986	2 406	1996	2 620	2006	2 778
1957	400	1967	470	1977	851	1987	2 440	1997	2 628	2007	2 799
1958	922	1968	448	1978	1 218	1988	2 485	1998	2 652	2008	2 820
1959	1 011	1969	400	1979	1 651	1989	2 512	1999	2 669	2009	2 833

到“十五”末期,“县县有图书馆”的目标在全国大部分地区已经实现,但实现标准很低,基本是按“每县一座图书馆”的标准建设的。由于县级图书馆大都设在县城,而县以下基层图书馆的发展又极不稳定,我国大多数人口事实上享受不到便捷规范的公共图书馆服务。

2006年的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》明确提出在我国建设覆盖全社会的比较完备的公共文化服务体系。与此相适应,建设覆盖全社会的公共图书馆服务体系也成为图书馆事业的目标。从覆盖少数人的“一县一馆”到覆盖全民的完备的公共图书馆服务体系,这是一个巨大的飞跃。没有合理的制度设计、充足的经费保障、专业高效的图书馆运行队伍,这样的飞跃很难想象。自“十五”末期以来,我国图书馆界在理论和实践上进行的很多探索都是为了回答“如何在当代中国建设覆盖全社会的公共图书馆服务体系”的问题。本书的最后一章还将重新回到这一问题上来。

^① 1950—2008年的数据查阅自中国资讯行数据库的中国统计数据库。<http://www.bjinfobank.com/IrisBin/Select.dll?Special?db=TJ>. 2009年的数据来自《中华人民共和国2009年国民经济和社会发展统计公报》, [2011-11-30]. http://www.stats.gov.cn/tjgb/ndtjgb/qgndtjgb/t20100225_402622945.htm.

四、世界其他国家

自 19 世纪后半叶开始,世界其他国家也开始仿照英美模式建设本国的公共图书馆。19 世纪中叶,澳大利亚的六个州先是仿照英国本土的做法建立了机械工人学校图书馆,不久又仿照英国的做法建立免费图书馆,有几个州还通过了免费图书馆法或相关法律。塔斯马尼亚州 1867 年通过了公共图书馆法案;新南威尔士州 1867 年通过了城市法(*Municipalities Act*);维多利亚州 1885 年通过了免费图书馆法;南澳大利亚州 1898 年通过了免费图书馆法;西澳大利亚州 1907 年通过了城市自治法(*Municipalities Corporations Act*)。这些法案大都像 1850 年的英国公共图书馆法一样,允许地方政府通过征收物业税为本地居民提供公共图书馆服务。^①

日本自 19 世纪 60 年代陆续出现介绍英美公共图书馆的报告,1876 年,大阪府立书籍馆对外免费开放,开地方政府设立免费图书馆之先河。^②德国和奥地利自 19 世纪 90 年代开始学习美国经验,推动公共图书馆发展。20 世纪初,瑞典、丹麦、芬兰、挪威也开始借鉴英美经验,兴办公共图书馆,并在 20 世纪初至 30 年代,先后颁布了旨在促进公共图书馆发展的法令。^③其他西欧国家,如法国、西班牙、葡萄牙、意大利等的公共图书馆,在 20 世纪 30 年代之前比较缓慢,^④但在 20 世纪四五十年代之后,也陆续发展了相对完备的公共图书馆。根据欧洲 LIBECON2000 项目^⑤的统计,1998 年,在欧洲大部分国家,平均每个公共图书馆场馆服务的人口在 4 000—12 000 之间。^⑥

经过一个多世纪的发展,公共图书馆服务已经遍布世界各国。表 1-2 列出了国际图联(IFLA)2010 年世界报告中部分国家公共图书馆的数量。由于各国对“一所图书馆”的定义不同,统计口径不同,试图对这些数据进

行任何比较都没有意义。展示这些数据意在说明,无论在发达国家还是发展中国家,公共图书馆都已经成为非常重要的社会机构。

表 1-2 国际图联 2010 年世界报告中部分国家的公共图书馆数量^①

国别	总人口(人)	公共图书馆数(个)	备注
俄国	140 041 247	46 000	97 个总馆, 380 个分馆, 33 个流动图书馆 807 个固定图书馆, 34 个流动图书馆
韩国	48 508 972	600	
日本	127 078 679	3 126	
印度	1 166 079 217	45 000	
印度尼西亚	240 271 522	1 598	
德国	82 329 758	10 047	
丹麦	5 500 510	510	
挪威	4 660 539	841	
加拿大	33 487 208	3 100	
澳大利亚	21 262 641	1 515	
新西兰	4 213 418	296	
土耳其	76 805 524	1 156	
以色列	7 233 701	870	
叙利亚	20 178 485	250	
南非	49 052 489	1 800	
坦桑尼亚	41 048 532	37	82 个图书馆, 27 个分馆, 67 个农村书屋
博茨瓦纳	1 990 876	176	
墨西哥	111 211 789	7 260	

第四节 公共图书馆制度

一、作为现代国家制度组成部分的公共图书馆制度

根据我国学者范并思教授的界定,公共图书馆制度是一种社会用以调节知识或信息分配,以实现社会知识或信息保障的制度;它保障的是社会

① PETER BISKUP. *Australia libraries*. 3th ed. London: Clive Bingley Limited, 1982: 49-52.

② 石井敦. 日本公共图书馆大事年表. 施金炎, 译. 图书馆, 1990(1).

③ 杨威理. 西方图书馆史. 北京: 商务印书馆, 1988: 274-285.

④ JAMES C. McIntosh. *Public libraries in france, 1955*[2011-11-30]. https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/3933/gslisoccasionalpv00000i00041_ocr.txt?sequence=2.

⑤ LIBECON2000 是欧盟在其 Telematics Applications Programme 下资助的项目, 旨在收集和提供欧洲各国图书馆统计资料。

⑥ LIBECON2000. LIBECON millenium study. *Public Libraries*, [2011-11-30]. <http://www.libecon.org/millenniumstudy/contents.asp>.

① IFLA, *World report*, [2011-01-30]. <http://www.ifla-world-report.org/>.

成员获取信息机会的平等、求知的自由与求知的权利,并以此从知识、信息的角度维护社会的公正。^①

如上节所述,在世界范围内,这一制度产生于19世纪中叶的英国和美国,是作为现代国家制度的组成部分而出现的。这一点在英国表现得尤为明显。19世纪中叶,随着工业革命的完成,英国也加快了现代国家制度建设(如新的议会制度、选举制度、普遍教育制度等)。公共图书馆制度就是在这种背景下,作为现代国家制度的组成部分而出现的。

不难理解,由此形成的公共图书馆制度与其他国家制度,特别是现代民主制度和教育制度,具有相辅相成的联系。现代民主制度的健康运行需要一定的前提条件,其中至少有两个前提条件与公共图书馆相关:(1)公民具有参与民主过程的能力,为此,社会必须从制度上保证他们能够获得教育机会;(2)公民可以自由获取信息,从而对影响自身利益的决策过程做出判断,为此,社会必须从制度上保证信息获取的畅通。公共图书馆通过提供学校之外的教育机会和保障信息获取,在上述两个方面均发挥关键作用。正是在这个意义上,美国学者迪采恩(Ditzion)称公共图书馆为“民主文化的武器库”^②。

公共图书馆制度得以确立的基本途径就是公共图书馆立法。公共图书馆法首先赋予“由公共图书馆负责保障知识与信息获取”的机构安排以合法性,其次以法律的形式规定公共图书馆设置和运行的相关制度安排。因此,围绕公共图书馆立法而展开的辩论就是关于公共图书馆制度安排及其正当性的辩论。在19世纪的英国和美国,这是一个充满争议和妥协的过程。^③

与公共图书馆的设置和运行相关的制度安排包括很多方面——它们在图书馆法中表现为具体的法律条文。由于公共图书馆设置和运行不仅依赖制度保障,还依赖专业化图书馆职业的运作,因此,公共图书馆制度的确立不可避免地涉及制度安排与行业自治的平衡(即决定哪些内容适合通过

国家制度加以确立,哪些适合由行业自主决定)。在不同国家,由于制度安排与行业自治的边界不同,公共图书馆制度安排的内容也不尽相同。绝大多数国家的制度安排都涵盖公共图书馆的经费保障、建设主体、地方管理、国家管理等内容,但有些国家的制度安排也涵盖更广泛的内容。

二、公共图书馆的经费保障制度

有关公共图书馆设置和运行的最基本的制度性安排就是确立从公共经费中支出公共图书馆经费的安排。这一制度安排事实上确立了政府以建设公共图书馆的名义使用公共经费的正当性。按公共经济学的概念来表述,就是确立了公共图书馆作为社会公共物品的地位(关于公共物品的概念和条件,详见第二章)。

从制度上确立公共图书馆使用公共经费的正当性之后,还要设计为公共图书馆提供经费的具体途径。对此,不同国家有不同的选择。有些国家(如美国的部分州、印度的部分邦)是在社区成员缴纳的特定税种(如物业税)中指定特定比例用于当地公共图书馆建设;另一些国家则是从国家或地方政府的统一财政收入中拨付公共图书馆经费。我国采用的是后一种安排。

三、公共图书馆的建设主体

公共图书馆制度安排的第二大基本内容,就是确立由谁负责为公共图书馆建设征收税金并划拨经费。被授权担当此任的政府或组织在这里称为“公共图书馆建设主体”。在不同国家,担当“公共图书馆建设主体”的政府或组织不尽相同,甚至在一个国家的不同地区(特别是联邦制国家的不同州),授权情况也不相同。中国图书馆学会2009年启动的“公共图书馆设置与体系建设”课题,在调研世界主要国家公共图书馆建设主体授权情况的基础上,确认了以下几种授权情况。^①

(1)授权某一较高级别的政府(中央政府、州或省或郡政府)作为公共图书馆建设主体,负责在辖区内按人口或其他标准规划和设置一群图书馆(包括中心馆、分馆、流动图书馆),维持和管理该图书馆群的运行。在新

① 范并思. 公共图书馆精神的时代辩护. 中国图书馆学报, 2004(2).

② ZOLTAN HARASZTI. Book review of "Ditzion, Sidney Herbert. Arsenals of a democratic culture: a social history of the American public library movement in New England and the middle states from 1850 to 1900. Chicago: American Library Association, 1947". The New England Quarterly, 1950, 23(1): 123-125.

③ 华薇娜. 英国公共图书馆产生的背景及其历史意义. 图书馆杂志, 2005(1).

① 于良芝, 邱冠华, 李超平, 王素芳. 公共图书馆建设主体研究——全覆盖目标下的选择. 北京: 国家图书馆出版社, 2011: 29-30.

加坡,中央政府是公共图书馆的建设主体,负责在全国范围内构建各种规模的固定图书馆和流动图书馆,形成全国范围的公共图书馆服务体系;在英国,郡政府、都会区政府和一元行政当局是公共图书馆的建设主体,负责在辖区范围内构建各种规模的固定图书馆和流动图书馆,形成辖区的公共图书馆服务体系;在澳大利亚的首都地区、南澳大利亚、西澳大利亚、塔斯马尼亚,州政府是公共图书馆的建设主体,负责在全州各地构建固定图书馆和流动图书馆。需要指出的是,由立法机构授权中央政府担当全国范围公共图书馆建设主体的案例国家很少,目前可以获得的资料中只有新加坡一例。

(2)授权较低级别的地方政府作为辖区公共图书馆服务的直接建设者,负责在辖区内按人口或其他标准设置一个或一群图书馆,维持和管理该图书馆(群)的运行,其上级政府按特定配套比例或按人口为其提供公共图书馆补贴。例如,在澳大利亚的新南威尔士、维多利亚和昆士兰,州图书馆法都指定地方政府(市县政府)作为当地公共图书馆的直接建设者,但州政府为每个地区提供图书馆经费补贴。

(3)授权较低级别的地方政府作为辖区公共图书馆服务的独立建设者,授权较高级别的政府建设一个大型图书馆为全辖区的公共图书馆提供支撑服务。如挪威图书馆法指定郡以下的地方政府负责在辖区内设置公共图书馆,它同时指定郡政府建设郡图书馆,为辖区内的公共图书馆和学校图书馆提供支撑性服务(不直接面向读者)。

(4)授权不同级别的地方政府(如县政府、市政府、镇政府等)在各自的法定服务区(legal service area)建设公共图书馆;公共图书馆的法定服务区与行政区划不同,彼此具有明确的覆盖范围分工,互不重叠(如县政府建设的图书馆与镇政府建设的图书馆,其服务区并不重叠)。在由特定税种支付图书馆经费的国家或地区,这种方式比较常见。在这些国家和地区,一个政府(无论其级别如何)的法定图书馆服务区就是它征收相应税种的区域;换言之,一个地方政府在多大范围内征收相应税种,就应在多大范围内设置图书馆(群)。由于公共图书馆法赋予这些建设主体大致相同的权利和义务,至少从保障公共图书馆服务的角度看,它们事实上有大小之别,无级别区分。例如美国威斯康星州图书馆法规定,县政府、市政府、镇政府、学区政府和图书馆特区政府均可依法成为图书馆建设主体,但在

县政府已经提供图书馆服务的地区,镇政府若想独立提供图书馆服务(即从县图书馆的覆盖范围内分离出来,独立征税,独立设馆),需经县图书馆委员会批准;而在县政府决定成为图书馆建设主体的时候,如果其辖区内已经存在其他政府建设的图书馆,县政府可以将这些图书馆收归合并。

不管按哪种方式授权,公共图书馆建设主体只要在自己的法定区域内建设覆盖全体居民的公共图书馆服务体系,那么在全国范围内就可以形成覆盖全社会的公共图书馆服务体系。但由于公共图书馆事业存在规模经济效应,当建设主体过小时(在从特定税种中支付图书馆经费的国家,这意味着税基过小),很难保证图书馆建设过程的低成本、高效益,也很难支撑足够规模的文献体系 and 专业化服务。正因为如此,在公共图书馆出现后的一个多世纪中,很多国家(包括英国、美国)都不同程度地经历了整合公共图书馆建设主体的过程,即取消对较低级别政府的授权,转而授权较高级别的地方政府担当公共图书馆建设主体。即使在保留小建设主体的国家和地区,为了实现规模经济效应和保证图书馆服务水平,相关图书馆法一般也都鼓励地方政府联合出资建设跨区公共图书馆服务体系。

如前所述,我国截至目前不存在全国范围的公共图书馆法,因而不存在依法授权的公共图书馆建设主体。我国事实上的公共图书馆建设主体是“各级政府”:截至“十五”末期,所谓“各级政府”主要指省、地、县级政府。“十一五”期间,“各级政府”建设图书馆的安排已经开始延伸到街道/乡镇甚至社区/村庄,从而在我国形成了数以万计的小建设主体。与其他国家过小的公共图书馆建设主体一样,这些基层政府或组织面临的最大挑战,就是其财政能力不足以支撑足够规模的专业化图书馆服务。我国基层图书馆发展史表明,由这一层级政府设置的图书馆设施很少能持久运行。调整公共图书馆建设主体以保证普遍均等的公共图书馆服务,已成为我国公共图书馆制度安排中亟待完善的环节。^①

四、公共图书馆的地方管理

公共图书馆制度安排的第三大基本内容,就是确立如何对建设主体设置的公共图书馆进行管理,包括制定方针政策、任命馆长、监督和评估图

^① 于良芝,邱冠华,李超平,王素芳.公共图书馆建设主体研究——全覆盖目标下的选择.北京:国家图书馆出版社,2011:146.

书馆服务等。这一安排的实质是在公共图书馆的建设主体、公共图书馆管理者以及公共图书馆服务的执行者(馆长和他的团队)之间形成合理的权力分割,保证公众可以获得最好的公共图书馆服务。由于在大多数国家,公共图书馆的建设主体都是地方政府,公共图书馆的管理也主要在地方层面展开。

在这方面,不同国家存在不同的制度安排,这与不同国家的政府结构密切相关。这里介绍三个国家——英国、美国以及我国——代表着三种不同的地方管理模式。在其他国家或许还存在其他的地方管理模式,但由于资料和语言的限制,难以形成比较可靠的了解。通过以下三种模式的介绍,至少可以说明:公共图书馆的地方管理是公共图书馆制度安排的组成部分,而且不同的制度选择会以不同方式影响公共图书馆的运行效率。

(一)英 国

英国公共图书馆的地方管理主要根据《地方政府法》(1933、1972、2000)而安排。要理解这一安排,首先得理解英国中央政府与地方政府的关系。长期以来,英国都属于中央政府集权国家。国会通过地方政府法赋予地方政府管理地方事务的权力和责任,并规定其管理地方事务的基本形式,而地方政府则严格按国会赋予他们的权力、责任及形式管理地方事务,提供公共服务。提供公共图书馆服务是地方政府的权力和责任之一(权力是指地方政府被赋予为建设公共图书馆而使用公共经费的权力,责任是指他们要保证当地居民能享用到全面高效的公共图书馆服务)。

地方政府主要通过组建公共图书馆委员会或分委员会的方式,管理当地的公共图书馆。公共图书馆委员会的职责由地方议会加以限定,并以长期委托令(standing orders)的形式加以明确。^①与其他公共事务委员会的构成一样,图书馆委员会由议会授权组成,其成员也主要由选举产生的议会会员组成。1933年和1972年的《地方政府法》都规定,委员会中的非议会成员不得超过1/3,馆长不得担任图书馆委员会的委员,但委员会一般在

重要的决策中会倾听馆长的意见。^①这样的安排虽然力图在负责图书馆经费的地方政府、负责图书馆管理的图书馆委员会以及负责图书馆运行的专业队伍之间形成某种平衡关系,但由于图书馆委员会由地方议会授权组成,而且其成员大都是当地议员,因此,它事实上构成了地方政府的组成部分。公共图书馆建设主体、管理者、运行者的关系事实上就成为聘任政府与被聘任的专业团体之间的关系。

概括起来,英国公共图书馆的地方管理模式可以称为地方政府委员会制。2000年通过的《地方政府法》启动了比较激进的地方政府改革:人口在85 000及以上的地方政府被要求以“领导——内阁”制代替委员会制度,但目前尚未看到任何资料解释这一改革如何触动了长期实施的公共图书馆地方管理模式。

(二)美 国

美国公共图书馆的地方管理模式主要由各州的图书馆法确立。绝大多数州的图书馆法都规定,地方公共图书馆事务由专门组成的图书馆理事会(Library Board of Trustees)管理。图书馆理事会由地方政府任命或由当地居民直接选举产生,其主要职责是代表当地居民管理和监督由政府建立、由专业馆员运行的公共图书馆服务。其具体职责包括从地方政府为公共图书馆争取足够的拨款、管理图书馆经费、决定经费在文献、人员、设施等要素间的分配比例、决定公共图书馆的重要政策、任命馆长、履行其他不适合直接赋予馆长的权力和责任。从表面上看,美国的图书馆理事会与英国的图书馆委员会相似,事实上两者存在显著的不同。最大的不同是理事会的组成。美国图书馆理事会成员通常由当地居民代表构成;对于政府官员兼任图书馆理事会的情况,有些州明文禁止,有些规定不得超过一位,也有少数州规定可以超过一位。理事会的规模在3—12人之间,但多数在3—7人之间。^②因此,虽然美国图书馆理事会经常由地方政府任命,但从根本上来说,它是代表当地居民介入地方图书馆事务,与图书馆的建设主体和运行团体形成相对平衡的关系。

^① EDMUND V. CORBETT. Fundamentals of library organisation and administration: a practical guide. London: Library Association, 1978: 40.

^① J. CLEMENT HARRISON. The library committee in the United Kingdom. Library Trends, 1962, 11(1): 82-94. EDMUND V. CORBETT. Fundamentals of library organisation and administration: a practical guide. London: Library Association, 1978: 40-44.

^② JOHN ADAMS LOWE. Public library administration. Stubb Pr, 2007: 30.

(三)中国

我国公共图书馆的地方管理模式是我国政府行政管理体制的产物。我国政府包括中央、省、地、县、乡镇五个层级,每个层级都由数量不等的管理部门组成,下一级政府的管理部门与上一级政府的管理部门存在大致的对应关系,但行政级别较低的地方政府通常会把性质比较接近的管理功能合并,从而减少本级政府的机构数量。例如中央政府设有文化部、新闻出版总署、国家广电总局等独立部门,县政府一般只设文广新局一个机构统管上述各种职能,乡镇一级则主要通过“七站八所”执行各类职能。按照这一安排,每级政府都设有分管文化的部门或分部门,而文化管理部门的职责之一就是管理地方公共图书馆事务。该部门负责落实上级文化管理部门的方针政策和管理活动,制定当地公共图书馆的重要政策和发展规划,协助党委的组织部门任命和考核馆长,评估图书馆绩效等。由于地方政府既是当地公共图书馆的建设主体又是其管理者,这是一种管办不分的管理模式。

我国的社区和村庄不构成政府行政管理体制的组成部分,但社区居委会和村委会等自治组织也是落实政府方针政策、提供公共服务的重要组织者。这一层级不再区分任何管理职能部门,而是统一执行所有上级政府部门下达的任何任务,所谓“上头千条线,下面一根针”。

五、公共图书馆的国家管理

尽管大多数国家都将公共图书馆服务界定为地方政府的责任,但很少有国家不对地方公共图书馆事业进行任何干预(如指导、支持、协调、监督等)。中央政府在全国范围内对地方公共图书馆事业的干预,就构成了公共图书馆的国家管理。

公共图书馆国家管理的制度安排一般包括国家管理的内容或范围以及实施各类国家管理的机构安排。国家管理的内容或范围很多,比较典型的内容包括:(1)监督地方政府在公共图书馆服务方面的作为,例如,英国1964年的《公共图书馆与博物馆法》授权文化大臣对地方政府的公共图书馆作为进行监督,必要时,文化大臣可以收回法律赋予地方政府的公共图书馆权力(library power),另行做出安排。(2)支持或扶持地方政府保障公共图书馆服务的能力,包括经费、文献资源、智力资源等方面的支持,例

如,美国联邦政府根据1996年《图书馆服务与技术法令》的相关规定,通过博物馆与图书馆署(Institute of Museum and Library Services)对地方公共图书馆提供经费补贴;日本中央政府通过教育部科技信息司的终身教育局对履行公共图书馆责任的地方政府提供国家补贴;印度中央政府通过1972年成立的雷蒙胡恩罗伊图书馆基金会(Raja Rammohun Roy Library Foundation, RRRLF)扶持地方公共图书馆。(3)集中承担某些特殊的公共图书馆服务,如盲人图书馆服务。(4)从战略方向等方面对公共图书馆服务进行规划和指导。(5)协调全国各地公共图书馆间的合作活动。(6)制定全国性标准并实施评估,例如,我国文化部自1994年以来每四年组织一次对全国公共图书馆的评估;英国政府的文化传媒与体育部于2001年出台了《公共图书馆服务标准》^①,作为全国公共图书馆服务的保障标准和评估依据。^②

在国家管理的机构安排方面,各国的公共图书馆法都要授权特定的中央政府部门执行上述管理活动。国际上比较常见的安排是由文化主管机构负责执行,也有一些国家由教育部门负责(如冰岛^③)。此外,一些国家还成立专门的咨询机构,指导中央政府对地方图书馆事业实施科学合理的国家管理。在英国,2011年以前扮演这一角色的机构是博物馆、图书馆、档案馆委员会(Councils for Museums, Libraries and Archives),在美国是国家图书馆与信息科学委员会(National Commission on Libraries and Information Science)。

我国公共图书馆的国家管理主要由中央政府的文化部执行。新中国成立后,文化部先后通过文物局、社会文化事业管理局、群众文化事业管理局和文物事业管理局管理全国的公共图书馆事业,目前负责管理公共图书馆事业的是文化部社会文化司。

① 第一版题为《全面高效的现代化公共图书馆:标准与评估》,2004、2006和2007年的修订版称《公共图书馆服务标准》;所有版本都储存在DCMS的网站上:<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/>,http://www.culture.gov.uk/reference_library/publications/3662.aspx/。

② 根据英国注册图书馆员与信息专业人员网站的消息,公共图书馆服务标准现已于2008年停止使用,详见<http://www.cilip.org.uk/membership/enquiry-service/top-enquiries/pages/librarystandards.aspx>。

③ Libraries Act, No. 36, 16 May 1997[2011-09-20]. <http://eng.menntamalaraduneyti.is/Acts/nr/2431>.

六、公共图书的其他制度安排

除了上述制度安排,一些国家的图书馆法或公共图书馆法还会针对公共图书馆运行和管理的其他方面做出规定,如公共图书馆的职能、馆藏及服务水平、免费服务范围、馆员资格、公共图书馆与其他图书馆的关系、社会力量办馆等。例如,日本和韩国的图书馆法中都包含有关公共图书馆的职能、馆藏及服务水平、馆员任职资格、社会力量办馆的规定;挪威、瑞典等国的图书馆法都包含公共图书馆与郡(省)图书馆关系的规定。

【本章小结】

在世界范围内公共图书馆制度起源于19世纪中叶,是现代国家制度的组成部分,它确立了由公共经费、通过公共图书馆这一专业化机构,保障公众平等获取知识与信息的制度安排。公共图书馆是根据这一制度建立起来的现代社会机构,它由社区提供经费支持并为社区所拥有,由中央政府、地方政府或其他社区组织负责建设,向所有社区成员平等提供各类资源和服务,以保证公众能够获取其需要的人类知识、信息和文学艺术类作品。在整个图书馆事业中,公共图书馆是唯一保障所有人知识与信息获取的机构;在整个公共文化服务体系中,公共图书馆是唯一同时提供古今中外各种媒介的文化产品和文化表达方式的机构。

【思考题】

1. 为什么说公共图书馆拥有一个半世纪历史?
2. 为什么说公共图书馆制度是现代国家制度之一?
3. 为什么说健全的公共图书馆制度对于公共图书馆的发展必不可少?
4. 为什么说公共图书馆的出现在整个图书馆事业发展史上具有里程碑式的意义?

【推荐阅读】

1. 范并思. 公共图书馆精神的时代辩护[J]. 中国图书馆学报, 2004(2): 5-11.
2. 范并思,等. 20世纪西方与中国的图书馆学——基于德尔斐法测评的理论史纲[M]. 北京:北京图书馆出版社,2004.
3. 韩淑举. 我国近代公共图书馆制度变迁中的精英参与[J]. 图书馆工作与研究, 2011(1): 4-14.
4. 华薇娜. 英国公共图书馆产生的背景及其历史意义[J]. 图书馆杂志, 2005(1): 3-9.
5. [美]雷登逊. 美国公共图书馆立法史[J]. 杨华,译. 河北图苑, 1992(2): 54-57.
6. 于良芝,邱冠华,李超平,王素芳. 公共图书馆建设主体研究——全覆盖目标下的选择[M]. 北京:国家图书馆出版社,2011.
7. 中国图书馆学会. 百年文萃——空谷余音[M]. 北京:中国城市出版社,2005.

第二章 公共图书馆的基本特征与相关理念

【目标与任务】

了解公共图书馆的基本特征及与之相关的核心理念,理解公共图书馆为什么要由公共财政支持,为什么要面向所有人开放并提供服务;希望学员能运用所学知识分析我国公共图书馆的重大政策,评价本地区和本馆的规章制度。

第一节 公共、公益

一、公共图书馆作为公共物品的组成部分

如上一章所述,现代意义的公共图书馆产生于19世纪中叶的英国和美国,是现代公共图书馆制度的产物。这一制度规定:由政府从公共税收中支付公共图书馆费用,图书馆则免费为当地居民服务。根据现代公共经济学的定义,公共图书馆制度事实上确立了由政府(而不是市场)提供公共图书馆服务的供给方式,即确立了公共图书馆服务作为社会公共物品的地位。

根据公共经济学的阐释,在现代社会,一项产品或服务之所以由政府提供,通常是因为它或者符合公共物品的基本特征,或者具有显著的正外在性(positive externalities)。公共物品的基本特征就是它的非排他性和非竞争性。所谓非排他性是指一份产品或服务一旦被提供出来,就没有办法排除人们对它的利用。例如,海上的灯塔一旦建成,就没法阻止过往船只对它的利用。非竞争性是指一份产品或服务可以被共享:一人消费不妨碍他人消费;增加消费者不改变其边际成本。例如,对特定电视频道来说,增加一个观众不影响其他观众收看,也不增加其运行成本。公共物品的基本特征决定,它们不适合按市场经济原则,通过价格竞争决定其消费者,通过市场需求决定其供给量。因为对于无法排他的产品和服务而言,由于

无法消除“搭便车”现象,私人提供者将缺乏提供激励,会出现供给不足;对于非竞争性产品和服务而言,虽然有可能排他(即通过收费排除不愿交费的人),但收费会导致消费不足,从而限制“边际成本为零,边际收益为正”的收益积累,即出现经济学意义上的低效率。^①市场既然失灵,就只能由政府利用公共财政来满足人们对这类产品或服务的需求。

与公共物品的基本特征相对照,公共图书馆服务在特定的时间点上具有一定程度的排他性和竞争性。例如,同时访问某公共图书馆的人数增加到一定数量时,就会超过该公共图书馆的接待能力,此时,多一个人利用,就有可能排除另一个人对它的利用;同样,对于纸质图书或限制并发用户的电子图书来说,特定的图书在特定的时间只能被一个或特定数量的用户阅读,此时,一个人对它的利用就限制了其他人对它的利用。但从一个较长的时段来看,大多数图书馆服务不具有明显的竞争性,例如,一本参考书被第一个用户查阅后,并不妨碍第二个用户从中受益。因此,从公共物品的基本特征来看,公共图书馆至少具有准公共物品的性质。^②

产品或服务的外在性是指一项产品和服务在被个人或组织利用时,对其他个人或组织产生影响,而后者并不为此付费。当一项产品或服务的利用对其他个人或组织产生有益的影响,该产品或服务就被认为具有正外在性。对于这样的产品和服务,限制其利用就会制约它对其他乃至整个社会产生益处。这类物品一旦交给市场,私人提供者就会通过设置价格门槛,将无力承担或不愿承担这种价格的人拒之门外。因此,为了社会整体的利益,这类物品一般也由政府提供以鼓励使用。

公共图书馆服务具有毋庸置疑的正外在性。联合国教科文组织在《公共图书馆宣言》中指出,“公共图书馆是各地通向知识之门,为个人和社会群体的终生学习、独立决策和文化发展提供了基本的条件。”^③有关公共图书馆社会影响力的研究也证明,公共图书馆可以为社会培育有文化、有见

① [美]斯蒂格利茨. 公共部门经济学(第三版). 郭庆旺等,译. 北京:中国人民大学出版社,2005:110-115.

② A. MORRIS, M. HAWKINS, J. SUMSION. Economic value of public libraries: research in general. Research Report for the Council for Museums, Archives and Libraries. London: Resource(The Council for Museums, Archives and Libraries), 2000: 9.

③ 国际图联,联合国教科文组织. 公共图书馆宣言. 1994: 1[2011-11-30]. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/chine.pdf>.

识、有参与意识和参与能力的公民，是支持个人发展、社会和谐、文化理解和民主制度的重要力量。^①

公共图书馆的发展史表明：公共图书馆服务的非竞争性、非排他性和正外在性虽然是确立公共图书馆公共物品地位的重要依据，却不是保证这一地位的充分条件。这是因为，在很多时候，决策者并不完全根据物品的性质划定公共物品的范围。20世纪80年代以来，随着新自由主义思想^②影响世界主要国家的执政理念，各国的公共物品范围都经历了不同程度的收缩。首先被排挤出公共物品范畴的是一部分因正外在性而纳入公共供给的产品和服务，例如，政府出版物的印刷和传播。即使是以非竞争性和非排他性作为基本依据的公共物品，有些也被人为地创造出竞争机制或排他机制（如公路设卡、天然景区设门、电视频道采用信号扰频器等），然后投放市场。在这样的政治经济形势下，公共图书馆也像其他公共物品一样，经常面临被挤出公共物品范围的威胁。例如，英国的亚当史密斯研究所和美国的兰德公司都曾经向各自的政府建议，放弃由公共经费保障公共图书馆服务的供给模式，改由用户费用支持公共图书馆运行。^③一些经济学家还进一步提出了具体的实施办法，如收取入馆费、资料外借费、参考咨询费、电话咨询费等。^④

在这些时候，公共图书馆得以维护其公共物品地位，在很大程度上归因于图书馆职业和公众对它的捍卫。图书馆职业始终认为，每个人都具有平等获取人类知识和信息的权利，而维护公共图书馆的公共供给是保障个人平等获取知识和信息的重要途径。基于这一根深蒂固的职业理念，图书馆职业对企图将市场机制引进公共图书馆的建议始终持批判态度。20世纪八九十年代的美国图书馆职业和英国图书馆职业、90年代末之后的我国图

书馆职业，都曾抵制或反思试图将市场机制引进公共图书馆的建议、政策和行为；当今的英国图书馆职业和公众正在展开新一轮公共图书馆“保卫战”。表2-1、2-2、2-3、2-4简要介绍了这些捍卫行动，以便进一步显示公共图书馆的公共物品地位如何在政治经济环境、专业理念、公众需求构成的复杂关系中，得以维护。

表 2-1 20 世纪 70 年代末以后，美国图书馆职业维护公共图书馆公共物品地位的行动

自20世纪70年代末开始，随着信息产业中私人或资本利益的扩张以及后来里根政府市场价值观的推进，美国的信息产业界、保守派研究机构、政府部门相继出台了多抑制公共信息部门发展的报告和政策。^①1976年，美国内务部私有化委员会的一份报告明确把信息传递解读为商业活动，1977年信息产业协会的一份报告虽然提及公共图书馆在信息传播中的作用，但把这种作用主要理解为帮助大众熟悉新的信息产品和服务，吸引他们购买这些信息产品和服务。到20世纪80年代初，已经有组织公开质疑是否该由政府资助那些本可由私营机构提供的信息服务。80年代中期，里根政府开始在其信息政策方面体现鼓励私营部门、抑制公共部门的导向。

在这样的背景下，1984年新当选的美国图书馆协会主席舟西(E. J. Josey)公开表明：“只有保存由公共经费支持的公共服务，才有可能保障所有人平等、便捷地获取信息。”^②在1991年召开的白宫图书馆情报大会上，图书馆职业更加明确地捍卫信息平等原则。1993年，美国图书馆协会在其文件《信息获取的经济障碍——〈图书馆权利法案〉的解释》中明确指出，图书馆员和图书馆主管部门应该抵制通过用户费用缓解经费压力的诱惑，因为从长远来看，这种缓解压力的办法会瓦解公共图书馆性质的统一性和公众对这一机构的信任。^③

① R. LINLEY, B. USHERWOOD. New measures for the new library: a social audit of public libraries. London: British Library Research & Innovation Centre, 1998. E. KERSLAKE, M. KINNELL. Public libraries, public interest and the information society: theoretical issues in the social impact of public libraries. Journal of Librarianship and Information Science, 30(3): 159-167.

② 这种思想提倡尽可能由市场提供人们需要的产品和劳务，减少政府对市场的干预。

③ PETE GIACOMA. The fee or free decision: legal, economic, political, and ethical perspectives for public libraries. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. 1989: 8-9. ALISTAIR BLACK. The public library in Britain 1914—2000. London: The British Library, 2000: 152.

④ PETE GIACOMA. The fee or free decision: legal, economic, political and ethical perspectives for public libraries. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. 1989: 9.

① H. SCHILLER, A. SCHILLER. Libraries, public access to information and commerce. V. MOSCO and J. WASKO(eds.). The Political Economy of Information, Madison, Wisconsin. The University of Wisconsin Press, 1988: 146-166, 156-164.

② PETE GIACOMA. The fee or free decision: legal, economic, political and ethical perspectives for public libraries. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. 1989: 7.

③ ROBERT S. PECK. Libraries, the first amendment, and cyberspace: what you need to know. Chicago: American Library Association, 2000: 161.

表 2-2 英国图书馆职业 20 世纪 70—90 年代抵制“公共图书馆市场化”政策建议^①

20 世纪 70 年代末,受石油价格上涨的影响,英国陷入了严重的经济危机。为了缓解经济危机的压力,英国政府从世界货币组织获得了 30 亿美元的贷款,但作为贷款条件,当时的工党政府承诺大幅度压缩公共部门开支。这一行动加上后来撒切尔政府实施的新自由主义政策,导致了公共图书馆经费的持续压缩,还出现了试图将公共图书馆服务移交市场的报告和政策建议。1983 年,英国的信息技术顾问委员会出版《经营信息》(*Making Business of Information*)报告,鼓励通过市场机制提供信息服务;1986 年,亚当史密斯研究所的报告直接质疑把公共图书馆作为公共物品加以提供的正当性。1988 年一份英国政府绿皮书《资助我们的公共图书馆:四大辩论主题》(*Financing our Public Library Service: Four Subjects For Debate*)更具体地提出了将市场机制引入公共图书馆的办法,这包括全面收费(该报告甚至提出核心服务收费)、业务外包。根据英国图书馆史学家布莱克的研究,这些主张在图书馆职业内部引起了巨大愤慨和抗议。一些图书馆员批评这些主张的持有者对事物的价格无所不知,但对它们的价值一无所知。由于图书馆职业的坚决抵制,这些市场化公共图书馆服务的企图终告失败。1995 年,国家遗产部(当时英国中央政府主管公共图书馆的机构)委托英国信息管理协会(ASLIB)^②对英格兰和威尔士地区的公共图书馆现状及未来方向进行调研。调研报告毋庸置疑地肯定了公共图书馆的公共物品地位。

表 2-3 英国当前的公共图书馆危机及图书馆职业和公众反应^③

2010 年 5 月卡梅伦联合政府上台,承诺比之前的英国工党政府更快减少赤字,提出了建设“大社会”的战略。所谓“大社会”战略就是减少中央政府对地方事务的参与和支持,改革地方公共服务,鼓励在公共服务中更多依赖社区参与、慈善和志愿者力量。

2010 年 10 月,卡梅伦政府公布了《综合开支评价》(*Comprehensive Spending Review*),计划从 2010/2011—2014/2015 年度,减少公共支出 950 亿英镑,对地方政府的投入减少 26%。面对这一决定,很多地方政府都迅速做出压缩地方公共服务的决定,包括关闭部分公共图书馆。例如萨莫塞特郡计划关闭 34 所图书馆中的 11 所,牛津郡计划关闭 43 所图书馆中的 20 所,伦敦南部的刘易舍姆区,计划关闭 12

^① ALISTAIR BLACK. The public library in Britain 1914—2000. London: The British Library, 2000: 151-154.

^② ASLIB 是英国的信息管理协会,成立于 1924 年,最初称为专业图书馆与信息机构协会(the Association for Special Libraries and Information Bureaux),后改称信息管理协会,但缩写不变。

^③ 整理自公共图书馆消息网站(Public Libraries News)和英国注册图书馆员和信息专业人员协会网站上的相关报道。Public Libraries News. <http://www.publiclibrariesnews.com/>. CILIP in the News. [2011-12-20]. <http://www.cilip.org.uk/news-media/Pages/cilip-in-the-news.aspx>.

续表

所图书馆中的 5 所,伦敦的布伦特区,计划关闭 12 所图书馆中的 6 所,包括 1900 年由海明威亲自开放的肯瑟莱斯图书馆(Kensal Rise Library)。英国注册图书馆员和信息专业人员协会(CILIP)预计英格兰地区将有 600 多所图书馆被关闭。

自 2010 年底开始,英国注册图书馆员及信息专业人员协会、各地图书馆员、图书馆之友、作家以及普通民众联合发起了声势浩大的抗议活动,反对地方政府关闭公共图书馆的行为。2010 年 12 月,注册图书馆员及信息专业人员协会主席安妮·莫格(Annie Mauger)致信英格兰地区的所有国会议员,告诫他们提供公共图书馆服务是地方政府的法定责任。与此同时,一些图书馆员组织起来,发动了“拯救图书馆之声”(the voice for the library)活动。2011 年 2 月 5 日,图书馆员和图书馆支持者们在全国范围内发起了拯救图书馆日,并在活动之后决定将每年的 2 月 4 日定为全国图书馆日。2011 年 6 月 8 日,拥有 208 000 多名成员的全国家妇女协会联盟(the National Federation of Women's Institutes)在她的 2011 年度大会上,以 98% 支持的投票结果,决定开展支持图书馆的抗议活动。在萨福克郡,超过 35 000 当地居民签名反对关闭图书馆,在伦敦的布伦特区,12 000 人签名抗议。著名作家菲利普·普尔曼(Philip Pullman)等参与并领导了很多抗议活动。

表 2-4 我国图书馆职业对公共图书馆引进市场机制的反思

20 世纪八九十年代,我国公共图书馆曾大范围和大幅度地引进市场机制。1987 年文化部、财政部、国家工商行政管理局颁发《文化事业单位开展有偿服务和经营活动的暂行办法》,同年 10 月,中宣部、文化部、国家教委、中国科学院《关于改进和加强图书馆工作的报告》中明确指出:“在国家政策、法令规定的范围内,结合图书馆自身条件,本着更好地为社会服务的原则,开展一些必要的、合理的有偿服务,这对于搞活图书馆工作,补充图书馆事业经费的不足,发挥图书馆工作者的积极性是完全必要的。”1991 年 6 月,国务院批转文化部《关于文化事业若干经济政策意见的报告》,其中第二点要求合理调整文化经费支出结构,挖掘内部潜力,在国家政策允许的范围内,充分利用现有的人力、物力、财力,积极合理地组织创收,增强自身发展能力。

对于这些把市场机制引进公共图书馆服务的政策,我国图书馆职业当时不仅很少质疑,还为之提供了很多理论论证(如从信息的商品属性加以论证)。其结果是,有偿服务在全国公共图书馆迅速普及,最后甚至扩展到外借阅览等基础服务(为借阅证收缴年费是基础服务最常见的收费形式)。自 20 世纪 90 年代末开始,我国图书馆职业开始对公共图书馆的市场化进行了深刻的反思,并最终推动了公共图书馆公益性的回归(我国的历程详见本书第七章)。

二、公共图书馆的免费开放与服务

公共图书馆的免费开放及服务与其公共物品地位可谓是一个特征的两个方面：公共物品地位凸显的是其经费来源，免费开放及服务强调的是其无偿利用。从理论上说，公共图书馆一旦被确定为公共物品，并作为公共物品享受公共经费，就需要向社区成员免费开放和提供服务。但在现实中，公共经费支持与免费开放及服务的关系远比理论上假定的复杂。公共图书馆的服务非常广泛，究竟哪些服务是由公共经费全部支持的？哪些是部分支持的？哪些是已经得到支持的？哪些是尚未得到支持的？未得到支持的服务哪些应该以收费的形式提供？哪些根本就不该提供？这些问题在现实中从来就没有明晰的答案。即使是前面提到的非竞争性、非排他性、正外在性等理论基础，在公共图书馆面临的复杂问题面前，也经常失去解释力。事实是，当前世界各国的公共图书馆几乎都同时提供免费服务和收费服务，前者称为基础服务或核心服务，后者称为非基础服务或增值服务。

相对说来，早期(19世纪末到20世纪上半叶)公共图书馆服务受公共经费支持的范围和免费服务的范围都相对简单。英国1850年的公共图书馆法规定，公共经费仅支持馆舍；图书购置费及员工工资从捐赠或其他渠道获得。但这一规定很快就进行了调整，调整后的图书馆法将购书经费和工资都纳入了公共经费的支付范围。后来各国出现的公共图书馆制度基本都保障公共图书馆的建设经费、购书经费、人员经费以及其他运行经费。由于这一时期的公共图书馆服务主要围绕印刷资料展开，而印刷资料都遵循一次性购买无限使用的经济模式，因此，公共财政一旦保障馆舍、人员、书刊资料等主要经费，就可以保证大部分服务的免费提供。尽管一些国家的公共图书馆在一定程度上提供收费服务(例如美国在20世纪20年代，新西兰在30年代，都提供一定范围的小说租借服务^①)，但是，这些早期的有偿服务一般范围狭小，并不影响公共图书馆免费开放与服务的基本特征。

^① PETE GIACOMA. The fee or free decision: legal, economic, political, and ethical perspectives for public libraries. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. 1989: 1. MARGARET BUTTERWORTH. The entrepreneurial public library: the policy and practice of fee-based services. [2011-12-20]. <http://conferences.alia.org.au/alia2000/proceedings/margaret.butterworth.html>.

公共经费的保障范围和免费服务的提供范围在20世纪后半叶开始复杂起来。20世纪六七十年代，由数据库经纪商提供的联机信息检索服务开始进入公共图书馆。这是一种利用通信设施远程检索数据库经纪商的数据库的服务。这一新型服务依赖两大资源基础：商业数据库和远程通信设施，而这两类资源的计价模型完全不同于印刷资源的计价模型。对于传统的印刷资料，图书馆一经采购就获得其永久所有权，图书馆用户则获得其无限使用权；而联机检索服务中的数据库和远程通信设施都是按实际使用量计价。这意味着，对联机数据库的任何一次使用，都会产生累加的费用；而且每次获得的信息都是专用的，不能被其他用户共享。在这种情况下，向用户收取费用以抵消成本和限制使用便成为大多数图书馆的选择。

公共图书馆免费服务受到新型信息产品及其计价模型冲击的时候，也正是新自由主义思想在西方国家产生影响的时候。信奉新自由主义的保守政府开始显著减少对公共图书馆的支持力度。以英国为例，从1965年到1985年，政府对公共图书馆投入的增长基本上与经济增长水平保持一致，但从1985年到1990年间，公共图书馆经费的增长速度开始明显小于经济增长速度，1990年以后，图书馆经费的实际水平开始下降。在支持力度下降的同时，这些国家的政府开始更加明确地鼓励图书馆收费。在这样的政治经济环境下，图书馆维持传统的核心服务不收费已经不易，新增加的服务和非核心服务更难维持免费，公共图书馆经常面临或者放弃服务，或者有偿提供的窘境。不难理解，在此情境下，大多数图书馆都会选择有偿提供。这就使得图书馆在传统核心服务以外收取费用成为相当普遍的现象。20世纪90年代初，收费项目已经包括联机检索、声像资料租借、馆际互借、语音室、复印以及为企业提供的信息服务等。^①

今天公共图书馆界所说的免费开放是指公众可以免费进入图书馆的公共服务空间，无需缴纳任何形式的入门费用(如年费、办证费、座位费等)；免费服务是指公共图书馆向公众免费提供基础服务，无需为这些服

^① A. MIDWINTER, M. McVICAR. Fiscal stress and user fees: the experience of Scottish public libraries in the 1980s. Financial Accountability and Management, 1991, 7(3): 195-205. CHARLOTTE EGHOLM, HENRIK JOCHUMSEN. Perspectives concerning user fees in public libraries. Library Management, 2000, 21(6): 298-306.

务缴纳任何形式的使用费用(如年费、办证费、座位费、租借费、手续费等)。基础服务在不同国家和地区甚至不同的图书馆都有不同的规定。我国财政部、文化部于2011年2月10日公布的《财政部、文化部关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费开放工作的意见》将我国公共图书馆的基础服务范围确定为:文献资源借阅、检索与咨询、公益性讲座和展览、基层辅导、流动服务等。

如前所述,受职业理念的驱动,图书馆职业始终坚定地维护公共图书馆的公共物品地位;同样,他们也经常不遗余力地争取扩大免费服务的范围,使之涵盖那些对信息平等获取具有显著影响的新服务。20世纪90年代以来,这种努力最突出地表现在对免费互联网服务的争取和提供上。互联网服务自90年代初陆续进入世界公共图书馆界。由于早期的互联网服务成本很高,一些图书馆不得不将之列入收费项目。例如,1995年,英国提供互联网服务的图书馆中,43%收费。^①但自90年代中后期开始,图书馆职业开始不断向政府和公众强调,互联网已经成为人们获取知识与信息的重要渠道,是否有机会和能力使用互联网将极大影响人们对知识与信息的获取;图书馆要在数字化时代继续承担保障知识与信息平等获取的责任,就必须把互联网服务纳入其核心服务范围,免费提供。1996年美国图书馆协会理事会采纳的《电子信息、服务和网络之利用——图书馆权利法案之阐释》、2002年国际图联通过的《国际图书馆协会联合会因特网宣言》,都包含了相关的陈述(详见表2-5)。目前,从能够获得的各国相关资料判断,^②免费互联网服务已经成为世界公共图书馆界比较普遍的服务。这是公共图书馆作为公共物品的巨大胜利,它使公共图书馆成为弥合数字鸿沟的重要力量,也使其保障信息平等获取的作用在数字化时代得到了巩固。

① SARAH ORMES, LORCAN DEMPSEY. The internet, networking and the public library. London: Library Association, 1997: 33.

② KAREN E. FISHER. Free access to computers and the internet at public libraries: international reflections on outcomes and methods. Proceedings of the American Society for Information Science and Technology, 2009, 46(1): 1-5.

表 2-5 争取免费互联网服务

在世界范围内,互联网服务自20世纪90年代初陆续进入公共图书馆界。1994年美国开展的“公共图书馆与互联网”调研显示,当年美国有20.9%的公共图书馆联接互联网,在联网图书馆中,12.7%提供支持公众上网的电脑^①;1996年的调研显示,虽然绝大多数美国图书馆提供免费的互联网服务,但收费项目也同时存在(3.3%的图书馆对利用图书馆电脑收发邮件的用户收费;3.6%的图书馆对浏览网页的用户收费)。1995年英国开展的公共图书馆与互联网服务调研显示,当时有17%的图书馆当局、0.7%的场馆面向公众提供上网服务;大约一半的图书馆当局对上网的用户收费。^②

1996年1月美国图书馆协会理事会采纳《电子信息、服务和网络之利用——图书馆权利法案之阐释》。该文件的第三节“公平利用”指出:“因特网为每一个人参与信息社会提供了更为广阔的机会,但有太多的人要面对严重的信息利用障碍。在为这些人搭建跨越信息利用鸿沟的桥梁上,图书馆扮演了重要的角色……由图书馆直接或间接提供的电子信息、服务和网络应当能够被所有的图书馆用户平等、方便且公正地利用。美国图书馆协会的政策反对那些主要依靠公众财政支持的图书馆和信息服务机构在信息服务提供中向读者收取费用。”^③

2002年8月,国际图联通过了《国际图书馆协会联合会因特网宣言》。该宣言指出:“图书馆和信息服务机构提供了接入因特网的基本途径。对一些人来说,图书馆和信息服务机构给予他们方便、指导和帮助,而对另一些人来说,这里是他们上网的唯一地方”;图书馆和信息服务机构“有责任服务于社区所有成员,不应受到年龄、种族、国籍、宗教、文化、政治派别、身体的或残疾、性别或性取向或其他任何状况的影响……同所有其他核心服务项目一样,在图书馆和信息服务机构上网应该享受免费。”^④

① C. R. McCLURE, JOHN CARLO BERTOT and DOUGLAS L. ZWEIZIG. Public libraries and the internet: study results, policy issues, and recommendations. Washington: National Commission on Library and Information Science, 1994: 14-29.

② SARAH ORMES, LORCAN DEMPSEY. The internet, networking and the public library. London: Library Association, 1997: 33. SARAH ORMES, LORCAN DEMPSEY. Library and Information Commission Public Library Internet Survey. [2011-12-20]. <http://opus.bath.ac.uk/23359/1/paper.html>.

③ 程焕文,张靖,编译.图书馆权利与道德(下).桂林:广西师范大学出版社,2008: 339.

④ IFLA. Internet Manifesto. [2011-09-30]. <http://www.ifla.org/files/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-en.pdf>.

第二节 平等包容

一、平等包容服务的含义及其思想基础

公共图书馆向社会成员提供平等包容服务。在一个国家或地区范围内,所谓平等包容的公共图书馆服务包括两层含义:(1)每个图书馆向其目标用户提供平等包容、无差别的服务;(2)整个公共图书馆服务体系向全体社会成员提供普遍均等的图书馆服务。

对平等包容服务的倡导是公共图书馆一以贯之的理念。现代图书馆职业先驱和后来的职业领导者在推进公共图书馆事业过程中,始终强调要让所有人平等享受公共图书馆服务(详见表 2-6)。1994 年的《公共图书馆宣言》将这一主张表述为:“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。”^①

表 2-6 图书馆职业代表人物和组织对平等包容理念的表述

- 19 世纪末,美国图书馆活动家杜威就提出:“要让每个灵魂拥有免费的教育和免费的图书馆服务。”^②
- 与杜威同时代的英国公共图书馆推动者爱德华兹提出:“要让最穷和最富的学生拥有同样的条件去尽情满足求知的欲望、合理的追求。”^③
- 20 世纪 20 年代,我国学者李小缘先生也提出:“公共图书馆之目的,乃为社会一般民众,无论高深学者,或普通农工商兵皆可得用读书之机会。”^④
- 20 世纪 30 年代,著名印度图书馆学家阮冈纳赞更明确地提出了“每位读者有其书”的法则。阮冈纳赞在解释这一法则时指出,这一法则要颠覆的是“书是供有选择的少数人使用的”概念;不仅如此,它还要颠覆维护富裕阶层教育特权的政治

续表

理念。“[这一法则]坚持用户机会均等、学习机会均等及享乐机会均等,不集合起所有的人——富人和穷人,男人和女人,陆地人和海上人,年轻人和老年人,聋人和哑人,强智力人和弱智力人,总之是地球上各个角落的人,不把他们引进图书馆这座学习的殿堂,[这一法则]是不会安宁的。”^①

- 1994 年,联合国教科文组织和国际图联在其修订的《公共图书馆宣言》中指出:“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。”

公共图书馆馆史研究显示,公共图书馆的平等包容理念源于若干不同的思想基础。根据英国图书馆史学家布莱克的研究,在 19 世纪中叶至 20 世纪初的英国,先后有两种思想为早期公共图书馆输入了平等包容理念:一种是功利主义思想,另一种是理想主义思想。^② 功利主义出现于 18 世纪末 19 世纪初。简单地说,这是一种以最大幸福为目标、以对幸福的贡献论断事物价值及善恶的道德哲学。在知识、阅读、图书馆等相关问题上,功利主义者认为,公共图书馆可以帮助个人获得各种“有用知识”,使其在工作、生活、经营、道德等方面不断自我完善,最终成为勤奋的、有能力的“好公民”;社会中好公民的比例越高,整个社会的幸福就越大。在公共图书馆的酝酿和初始阶段,功利主义者的上述思想不仅使他们成为公共图书馆的积极推动者,也使他们十分强调人人都有利用图书馆服务的机会。理想主义出现于 19 世纪末 20 世纪初。与功利主义思想相比,理想主义把公共图书馆看成是学识、智慧、文明的象征和容器,认为人们利用图书馆可以助其摆脱无知与粗鄙,成为有教养、有文化、有互助意识的好公民。^③ 不难理解,理想主义者同样希望尽可能多的人利用公共图书馆,沐浴人类知识、智慧和文明的熏陶。

在美国,关于早期公共图书馆平等包容理念的形成,存在两种不同的

① 国际图联,联合国教科文组织. 公共图书馆宣言. 1994: 1[2011-11-30]. <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/chine.pdf>.

② DEWEY. Cited in R. F. A. Nardini. Search for meaning: American library metaphors, 1876—1926. Library Quarterly, 2001, 71(2): 111-140.

③ EDWARDS. Cited in A. Black. A new history of the English public library: social and intellectual contexts, 1850-1914. London: Leicester University Press, 1996: 93.

④ 李小缘. 李小缘纪念文集. 南京: 南京大学信息资源管理系, 2008: 55.

① [印]阮冈纳赞. 图书馆学五法则//袁咏秋,李家乔. 外国图书馆学名著选读. 北京: 北京大学出版社, 1988: 272.

② A. BLACK. A new history of the English public library: social and intellectual contexts, 1850—1914. London: Leicester University Press, 1996: 45-77, 142-167.

③ Ibid, 157-167.

解释。^①一种解释认为,美国公共图书馆及其平等包容理念植根于美国的民主思想。这种思想把知识和信息的自由平等获取看成是民主制度的前提,认为公民只有充分接触不同思想、观点和见解,充分获得有关政府行为和政策的相关信息,才能有效参与民主过程中的决策、选举、监督等活动。公共图书馆通过保障公民平等自由地获取其需要的知识与信息,可以极大地服务于民主制度的运行。另外一种解释认为,美国公共图书馆及其平等包容思想植根于19世纪精英阶层的社会控制思想。美国图书馆史学家哈里斯以波士顿图书馆的诞生为例说明,正是美国精英阶层对社会动荡的恐惧,促使他们设计了公共图书馆这一工具,以期对普通人的思想和行为进行双重控制。在思想方面,精英阶层期望公共图书馆引导人们阅读他们认可的图书,接受其中的思想,从而抵御那些鼓励造反的激进思想;在行为方面,他们期望公共图书馆把人们吸引到图书馆,鼓励阅读,从而减少人们从事粗鄙和危险活动的机会。哈里斯指出,正是出于这样的目的,美国社会的精英人物希望公共图书馆的利用者越多越好。^②尽管这两种解释把美国公共图书馆及其平等包容理念归结到截然不同的思想根源,它们之间的争论也始终没有结果,但事实很可能是:这两种思想在不同地区、不同时间,共同支持了美国公共图书馆及其平等包容理念的形成。

第二次世界大战之后,世界图书馆界也经常从智识自由(intellectual freedom)和信息自由(freedom of information)等人权思想演绎其平等包容主张。在国际组织和很多国家的政府文件中,“智识自由”一词通常指个人享有的持有观点和思想的自由、表达自由和信息获取自由。“信息自由”一词在1946年的联合国大会决议中被定义为“随时随地不受阻碍地搜集(gather)、传播(transmit)和公开(publish)新闻(news)的自由”^③,但后来也被很多国家的信息自由法案(如英国通过的《信息自由法案》)用来指个人获取公共团体(特别是政府部门)掌握的信息的自由。无论如何定义,信息自由都构成智识自由

^① MICHAEL H. HARRIS, GERARD SPIEGLER, EVERETT. Ticknor and the common man. The fear of societal instability as the motivation for the founding of the Boston public library. Libri, 1974, 24(4): 249-276.

^② Ibid, MICHAEL HARRIS. The role of public libraries in American life. University of Illinois, Graduate School of Library Science Occasional Papers, No. 117. [2011-11-30]. <http://test.ideals.illinois.edu/handle/123456789/3317>.

^③ 王四新. 信息自由:人权标准的确立与发展. 电子政务, 2009(7): 139.

的组成部分。智识自由的人权思想之所以能为公共图书馆的平等包容理念提供新的思想基础,是因为二者存在密切关系。智识自由作为人权的组成部分是所有人平等享有的权利,但这一权利的行使却受制于很多条件,包括信息获取的资源条件、设施或手段、读写能力、身体状况等;那些不具备信息获取条件和能力的人,事实上无法有效行使他们的智识自由权利。在民主社会中,这种状况被认为有损于民主制度的健康运行。因此,在智识自由等人权思想看来,民主社会的政府不仅要做到不干涉智识自由,而且要提供积极条件,保障所有人获取其需要的信息。平等包容的公共图书馆服务正是民主社会的政府为此而提供的积极条件。也正是基于这样的逻辑,国际图联1999年通过的《图书馆与智识自由宣言》提出:图书馆维护信息获取自由,保证向所有人平等提供资源、设施和服务。美国图书馆协会根据宪法第一修正案(即《权利法案》)起草和通过的《图书馆权利法案》也明确提出,“个人使用图书馆的权利不应因出身、年龄、背景或是观点的不同而被否认或剥夺。”

二、个体公共图书馆的平等包容服务

对每个具体的公共图书馆而言,平等包容理念可以具体化为以下三条准则:(1)向所有社区成员开放;(2)向所有社区成员提供无差别、无障碍、“无门槛”的平等服务;(3)致力于吸引所有社区成员利用图书馆,并将服务主动提供给主观上不愿意利用和客观上无法利用图书馆的人。

(一)公共图书馆向所有社区成员开放

公共图书馆向所有社区成员开放是指公共图书馆的普通公共服务空间(需要特殊保护的除外)要在承诺的开放时间内向社区一切个人开放,不设任何限制,也不管个人的阶层、种族、宗教信仰、经济能力、性别、年龄等如何。在这方面,有两个问题经常引发争议。第一个问题是,用户进入图书馆及馆内的普通公共服务空间是否需要身份证明。从理论上说,公共图书馆要求用户凭证入馆并非错误,但在现实中,公共图书馆界更倾向于认为,凭证入馆和阅览的要求不合适。之所以说在理论上无法判定“凭证入馆”的做法为错是因为,公共图书馆通常由社区成员缴纳的地方税收建设和维持,为特定图书馆提供经费的社区被视为该图书馆的法定服务区,其成员则成为该图书馆的法定用户。如果一个图书馆选择只向其法定用户开放,并为此要求对用户“验明身份”,这个要求在理论上可以成立。然

而,在现实中,公共图书馆至少有两个理由让用户自由出入,无证阅览。理由之一在于,任何要求出示证件的做法,都增强了图书馆对用户的管理功能,都可能强化公共图书馆的官僚机构色彩;这种管理功能和官僚色彩有可能成为公众利用公共图书馆的障碍,导致一部分本来具有图书馆利用倾向和诉求的公众放弃利用,使图书馆在客观上产生排斥性。理由之二在于,由于人类知识的利用不具有排他性和竞争性,公共图书馆在一定程度上向非法定用户开放,并不影响法定用户的权益;相反,如果所有的公共图书馆都能向非法定用户开放阅览参考等馆内服务,那么,任何人即使远离自己的图书馆(例如在出差途中),也可以就近利用其他公共图书馆的服务。这是对社会成员获取知识和信息权益的更大程度的保障。

第二个经常引发争议的问题是,用户进入图书馆及馆内服务空间是否需要达到一定的仪表和洁净要求。尽管对这个问题的争议任何时候都存在(相关案例见表 2-7),但当代图书馆职业更倾向于取消这类入馆条件限制。这是因为,“公共图书馆面向所有人提供平等包容服务”的理念已经足够清晰地表达了入馆标准。对这一标准的任何其他限定,其实都是对它的否定,都会导致一部分人利用图书馆的权利被剥夺;而“限定”的尺度,往往建立在某一个或几个社会群体的标准之上,因而,附加任何其他限定,都意味着我们把部分群体的标准强加于其他群体之上。以洁净要求为例,如果有家可归者认为无家可归者不够洁净、私人住房拥有者认为救济房栖居者不够洁净、城里人认为农民工不够洁净、每日一浴者认为每周一浴者不够洁净、每周一浴者认为每月一浴者不够洁净,那么,无论我们把入馆标准划在哪里,都是一部分人(占据相对优越社会地位的人)依据自己的标准,剥夺他人利用图书馆的权利。由此形成的标准,无论设在哪里,都让“平等包容的公共图书馆服务”不再可能。正因为如此,虽然在世界公共图书馆发展史上,很多国家的确有过类似的进馆要求,但自 20 世纪后半叶以来,随着智识自由权利成为公共图书馆平等包容服务的思想基础,图书馆职业已经对这些规定进行了反思,^① 在很多地区消除了此类入馆要求。

^① MICHAEL HARRIS. The role of public libraries in American life. University of Illinois, Graduate School of Library Science Occasional Papers, No. 117. [2011-11-30]. <https://test.ideals.illinois.edu/handle/123456789/3317>. ALISTAIR BLACK. The victorian information society: surveillance, bureaucracy, and public librarianship in 19th-Century Britain. The Information Society, 2001, 17(1): 63-80.

表 2-7 公共图书馆的争议性读者——杭州图书馆与拾荒者^①

2003 年,杭州图书馆决定向低收入者、残疾人和老年人提供优惠措施,免去其注册费用;2004 年,对外来务工人员发放“杭图爱心卡”,持卡人可享受为期一年的免费借阅服务,并观看演出、电影等一系列文化活动;2006 年,杭州图书馆针对全部读者免去 15 元注册费,但办卡仍需押金;2008 年 9 月 30 日新馆开放后,实现全部免费,读者无需交任何押金即可享受各项服务。

随着图书馆的门槛逐步降低直至完全消除,一些被主流社会排斥的人群(包括乞丐和拾荒者)开始走进图书馆。有些读者认为,允许乞丐和拾荒者进馆阅览,是对其他读者的不尊重,并为此向杭州图书馆馆长褚树青提出投诉。褚树青馆长的回复大致是:我无权拒绝他们入馆读书,但您有权利选择另外一个阅览区域。

2011 年初,这件两年多以前的投诉事件,经一些微博报道和转载,迅速成为一条全国性新闻,并引发了关于杭州图书馆做法是否合理的广泛讨论,中央电视台还为此专门制作了一期节目。处于关注焦点的杭州图书馆面向全社会公开阐释了其背后的职业理念:“公共图书馆本就应该这个样子。这不是开创,而是一种理念的回归,公共图书馆是公益性文化服务机构,我们的职能就是保障每一个公民自由获取知识和信息的权利,任何人在享受图书馆服务上都是平等的。”杭州图书馆在这场讨论中获得了广泛的赞誉,被网友称为“史上最温暖图书馆”,但也有人质疑他们秉承的理念在现实中不具有可操作性,甚至质疑褚树青馆长是否充分考虑了一线服务人员的工作难度。

与坚持向所有人开放(不限制任何人入馆)相比,决定在什么情况下让一个人离开图书馆(即暂时终止其对图书馆的利用),是一个更加复杂的决断,因为在这个过程中图书馆需要平衡被终止者的信息获取权利和其他用户的权利。一般情况下,当一个人在图书馆内的行为已经妨碍其他用户的信息获取,图书馆为了维护其他用户的权利,有必要对妨碍者的行为进行约束,甚至要求他(她)离开图书馆。问题在于,究竟哪些行为以及这些行为实施到什么程度,会构成对其他用户权利的威胁,这是一个很难决断的问题。1991 年美国新泽西州一位无家可归者因为不满当地图书馆多次要求他离开图书馆,起诉该图书馆剥夺他获取信息的权利,在美国图书馆界和

^① 冯源,顾春. 拾荒者进图书馆并非传说——杭州图书馆,零门槛“最温暖”. 人民日报. 2011-01-21(012). 刘丽东. 图书馆的大门一直在向乞丐敞开. 京华时报. 2011-01-24(16-17). [2011-11-30]. <http://epaper.jinghua.cn/page/1/2011-01-24/016/53241295874095481.pdf>. 李超平. 有一种愤怒必须表达. 超平的博客. [2011-11-30]. <http://www.mingzhiguwen.net/archives/2104.html>.

美国社会引起很大反响(详见表 2-8)。这次事件之后,美国图书馆协会曾试图起草用户行为及图书馆利用指南,作为图书馆制定相关政策的参考,但指南草稿一公布,就引发了巨大争议。^①直到今天,平衡不同用户获取信息的权利,仍是公共图书馆不得不面对的难题。图书馆职业出于平等包容的服务理念,更倾向于鼓励和倡导用户群体间的相互包容。

表 2-8 公共图书馆的争议性读者——美国莫里斯顿图书馆及无家可归者^②

1991 年,美国新泽西州莫里斯顿(Morristown)市一名叫克雷默(Richard Kreimer)的无家可归者向新泽西州地方法院起诉当地图书馆(莫里斯顿市镇联合图书馆,以下简称莫里斯顿图书馆)及其用户政策剥夺了他获取信息的权利。在此之前,莫里斯顿图书馆曾多次因克雷默盯视和跟踪其他读者、身上散发异味等原因,要求他离开图书馆。该馆用户政策的第一条规定,用户在图书馆建筑内应从事与利用图书馆相关的活动;用户若不从事图书馆资料的阅读、学习和利用,会被要求离开图书馆。第五条规定,用户应该尊重其他用户的权利,不得以下列方式骚扰或烦扰他人:从事吵闹或喧嚣的活动、故意盯视或在馆内跟随他人以期烦扰对方、播放随身听或其他音乐设备达到他人可以听见的音量、自言自语或唱歌、从事其他给别人带来打扰的行为。第九条规定,用户不穿衬衣或其他遮蔽上身的衣物或不穿鞋子,将被拒绝进馆;用户的个人卫生状况糟到令其他人生厌时,将被要求离开图书馆。

新泽西地区法院判决莫里斯顿图书馆的用户政策违反宪法第一修正案,且过于含糊和宽泛。法官萨罗金(Sarokin)在判决时写道:“公共图书馆是民主制度的伟大象征。它是宪法第一修正案的生动体现,因为这里包含所有不同的声音……这个国家的伟大之处就在于我们能够包容异己之见。这种宽容也应该延展到异己之人,特别是当我们亲手制造了(他们身上)令我们反感之处。如果我们希望我们的视觉和嗅觉都能远离无家可归者,那么,我们应该做的是改变他们的生存条件,而不是取消他们的图书馆证。”

① J. Q. FELLER, J. BERRY. Patron guidelines spark debate. Library Journal, 1992, 117(4): 49-50.

② 这段介绍根据以下报道综合而成: THOMAS GAUGHAN. Stakes rise in lawsuit against N. J. public library. American Libraries, 1990, 21(10): 940-941. JUDY QUINN, MICHAEL ROGERS, Kreimer v. Morristown fires debate in library community. Library Journal, 1991, 116(13): 15-20. TOM GAUGHAN. Morristown PL homeless case generates nationwide attention. American Libraries, 1991, 22(9): 830-831. B. ALLEN, Morristown wins appeal, but Kreimer seeks rehearing. American Libraries, 1992, 23(5): 351-352. J. Q. FELLER, J. BENY. Patron guidelines spark debate. Library Journal, 1992, 117(4): 49-50.

续表

莫里斯顿图书馆不服判决,向联邦上诉法院上诉。后者推翻了地方法院的判决,认定莫里斯顿图书馆的做法及其用户政策合法。上诉法院在判决时指出:“公共图书馆是一个有限的或指定的公共论坛,在这里,宪法只保护那些符合图书馆性质的活动。”

克雷默和莫里斯顿图书馆的法律纠纷一开始就在美国图书馆职业内部和美国社会引起了巨大争议。有人认为,莫里斯顿图书馆针对的是克雷默的“烦扰性行为”而不是他的无家可归状况,图书馆为了保护其他用户的权利而规范个别用户的行为是正当的。另一些人则认为,莫里斯顿图书馆的确剥夺了克雷默利用图书馆的权利,因而违反了宪法第一修正案。在图书馆职业内部,新泽西州图书馆协会提交了案情说明支持莫里斯顿图书馆,而阅读自由基金会(Freedom to Read Foundation)则提交了另外一份案情说明支持克雷默;美国图书馆协会的社会责任圆桌会议也表示支持克雷默,而美国图书馆协会的执行委员会(ALA Executive Board)则表示不提交任何案情说明(即不支持任何一方)。

与杭州图书馆的拾荒者相比,克雷默案更复杂。他不仅涉及克雷默的无家可归者身份以及图书馆对无家可归者的政策,还涉及克雷默在图书馆内的行为以及图书馆针对用户行为的政策。正如 ALA 顾问戈尔德(Paula Cozzi Goedert)在为 ALA 做出的分析中指出的:“此案对 ALA 提出了非常敏感的问题。信息获取是 ALA 政策的核心,但另一方面,图书馆也需制定和实施图书馆利用规章,困难在于,如何平衡两者的界线才不至于让利用限制影响信息获取。”^①

(二)公共图书馆向所有社区成员提供平等服务

公共图书馆向所有人提供“无差别、无障碍、无门槛”的服务。其中,无差别是指公共图书馆在服务质量、服务态度、优先次序等方面,对所有个人一视同仁,平等对待;无障碍指公共图书馆在空间设计、设施布局等方面,考虑所有人的需要,特别是身体残疾用户的需要,保证不因硬件设施等因素排斥任何个人;无门槛是指公共图书馆向所有人免费提供基本服务,保证不因经济能力、身份、地位等因素排斥任何个人。

① JUDY QUINN, MICHAEL ROGERS, Kreimer v. Morristown fires debate in library community. Library Journal, 1991, 116(13): 15-20.

(三)公共图书馆致力于吸引所有社区成员利用图书馆

公共图书馆通过宣传推介等方式鼓励人们利用图书馆,主动向主观上不愿意利用图书馆和客观上无法利用图书馆的人提供服务。主观上不愿意利用图书馆的人是一些知道公共图书馆存在、了解公共图书馆服务,但选择不利用图书馆的社会成员。客观上无法利用公共图书馆的人是那些因为不可抗拒的原因,无法亲自利用图书馆的社会成员,比较典型的人群包括:老年人、行动不便的残疾人、监狱犯人等。对于前者,公共图书馆一方面需要了解阻碍其利用图书馆服务的因素,消除因图书馆政策或服务设计不合理而产生的障碍(参见表 2-9);另一方面需要通过各种手段宣传推介自己,吸引公众利用图书馆。对于后者,图书馆通常需要设计特殊的上门服务。1994 年的《公共图书馆宣言》明确提出,公共图书馆向不能享受常规服务和资料的用户提供特殊服务和资料。

表 2-9 遭受社会排斥的人群利用图书馆的障碍

英国文化传媒与体育部 1999 年出台的《所有人的图书馆:公共图书馆中的社会包容》指出^①,遭受社会排斥的人群在试图利用公共图书馆时可能遇到多种障碍,一个平等包容的图书馆应该致力于克服或消除这些障碍。其中因图书馆的规章制度不当或服务不善而形成的障碍(即机构障碍)包括:

- (1)开放时间不合适或过短,服务过于单一;
- (2)员工态度和行为不当;
- (3)规章制度存在问题;
- (4)有偿服务的收费标准不利于低收入人群;
- (5)馆藏建设政策不反映社区的需要或馆藏文献格式不能满足需要;
- (6)标识不清,增加了人们在图书馆中确认方位和路线的难度;
- (7)社区成员对图书馆缺乏归属感和参与意识;
- (8)地方政府提供的相关公共服务布局分散,缺乏整合;
- (9)面向残疾人群的服务和设施不足。

^① Department of Culture, Media and sports, libraries for all: social inclusion in public libraries. London: Department of Culture, Media and Sports, London, DCMS, 1999: 12.

三、公共图书馆服务体系的全覆盖

从一个国家或地区来看,即使所有的公共图书馆都能按上述准则提供服务,也未必能保证所有社会成员享有平等包容的公共图书馆服务。这是因为,人们能够享受的公共图书馆服务,不仅取决于单个图书馆的开放包容程度,还取决于社区内图书馆设施的分布情况。很多研究都发现,距离是影响人们利用公共图书馆的重要因素之一;当人们需要跨越很长的距离才能到达最近的图书馆时,他们就可能选择不利用图书馆。^①因此,在国家和地区层面,平等包容的公共图书馆服务同时也是普遍均等的公共图书馆服务,即:能够保证居住其中的所有人,无论其经济社会地位、居住场所、年龄、性别、身体状况、种族宗教等区别,都能就近获取其需要的知识、信息、文化资源以及其他公共图书馆服务。这就要求相应的国家和地区必须有足够的图书馆场馆、服务点和流动图书车做支撑,即必须有覆盖全社会的公共图书馆服务体系做支撑。

所谓“全覆盖”是指所有人都能就近获得服务。“就近获得服务”的标准在不同国家有不同的规定:有些国家按服务半径界定,有些按服务人口界定,有些按读者访问图书馆的路程或时间界定。例如,英国 2001—2008 年间实施的公共图书馆服务标准^②规定:在内伦敦地区,100%的家庭距最近的固定图书馆不超过 1 英里;在外伦敦地区,99%的家庭不超过 1 英里;在都会区(Metropolitan Districts),95%的家庭不超过 1 英里(或 100%的家庭不超过 2 英里);在一元行政当局^③管辖区,88%的家庭不超过 1 英里(或 100%的家庭不超过 2 英里);在郡政府辖区,85%的家庭不超过 2 英里。^④国际图联/联合国教科文组织于 2010 年修订的《公共图书馆服务指南》建议:在城市和近郊,利用私人交通工具到达最近的图书馆的时间不

^① E. SUSAN, PALMER. The effect of distance on public library use: a literature survey. Library Research, 1981, 3(4): 315-354.

^② 该标准由英国文化、体育与传媒部于 2001 年公布,2006、2007 年修订,2008 年以后被全国图书馆标杆(National Library Benchmark)取代。

^③ 英国的一元行政当局是专门负责特定区域公共服务(含公共图书馆服务)的单级地方政府。

^④ Department for Culture, Media and Sport. UK, Public library service standards. [2011-11-30]. <http://www.culture.gov.uk>.

超过15分钟。^①我国2008年出台的《公共图书馆建设用地指标》第十八条规定,我国大中小型图书馆的服务半径应分别小于或等于9公里、6.5公里和2.5公里。

与“全覆盖”相关的一个概念是公共图书馆的人口覆盖率,它指按“就近服务标准”设置的图书馆所涵盖的人口占一个国家或地区全部人口的比例。“就近服务标准”与“人口覆盖率”一起,反映一个国家或地区公共图书馆服务体系的完备程度。假定一个国家规定,为了保证居民就近获得公共图书馆服务,在人口达到5万或5万以上的城镇,每5万人要设置一座图书馆,人口在5万以下的镇或社区,每个镇或社区要设立一个流动图书馆服务点,那么,已经按标准享用公共图书馆服务的人口与全国总人口的比例,就是这个国家现行标准下的公共图书馆人口覆盖率;再假定一个国家规定:每个家庭距最近的图书馆不超过2公里,那么,在住所周围2公里之内就能获得图书馆服务的人口与全国总人口的比例,就是这个国家现行标准下的公共图书馆人口覆盖率。普遍均等的公共图书馆服务体系要求合理的“就近服务标准”和基于这个标准的全覆盖。

如上一章所述,我国“六五”期间提出了“县县有图书馆”的目标。自“六五”至“十五”,绝大多数地区在实现这一目标时都采用了“一县一馆”的标准。根据我国县级行政区的规模,按“一县一馆”的标准建设公共图书馆服务体系,即使我们最终实现了100%的覆盖率,也无法保证普遍均等的公共图书馆服务。2008年出台的《公共图书馆建设用地指标》和《公共图书馆建设标准》是我国在新时期提出的图书馆设置标准,也是我国现阶段新的“就近服务标准”。新标准下的全覆盖能否实现,存在哪些障碍,按新标准全覆盖的公共图书馆服务体系能否保证普遍均等的公共图书馆服务?这些问题还有待进一步研究。

需要指出的是,公共图书馆服务体系建设涉及资源保障问题,已经超出了图书馆职业本身的解决能力,但由于它在很大程度上决定社会成员能否享受平等包容的公共图书馆服务,图书馆职业有责任通过各种方式,推动国家建设完备的覆盖全民的公共图书馆服务体系。

^① CHRISTIE KOONTZ, BARBARA GUBBIN(eds.). IFLA Public library service guidelines. 2nd ed. Berlin/Munich: De Gruyter Saur, 2010: 57. [2012-01-30]. <http://www.ifla.org/en/publications/ifla-publications-series-147>.

第三节 专业化

一、现代专业化职业的特征

按社会学的界定,一个行业要成为专业化职业(profession)需要满足若干条件。不同的社会学研究提出的条件不尽相同,其中一种观点认为,具有下列特征的行业才可以称为专业化职业:有比较系统的专业知识体系;有比较正规的、大学水平的专业教育系统;有较为正规的行业协会;有比较明确、系统的职业道德规范。其中,专业知识体系为从业人员提供理论与技术支撑,是职业权威性的基本来源;专业教育体系为专业化职业提供后备力量,同时是专业知识体系创新的重要平台;行业协会是专业化职业的组织保障,承担保护从业人员的权利权益、支持他们的继续教育、引导和规范各类图书馆业务、实施行业自律和自治等一系列功能;职业道德规范为整个行业提供相对统一的行为准则和是非标准,向社会表明这个行业的核心价值观。这些特征相辅相成,使专业化职业有别于其他的技艺性行业,也赋予专业化职业较高的社会经济地位。

二、图书馆职业的专业化

到19世纪末,图书馆职业已基本具备上述条件。在知识体系方面,图书馆职业已经积累了以杜威十进分类法和卡特编目规则为代表的知识信息组织整理技术,积累了以图书选择和推荐为核心内容的图书馆服务理论。其中杜威十进分类法(Dewey Decimal Classification, DDC)和卡特编目规则堪称当时最先进的知识信息组织整理技术,也代表了人类对自己的文明成果进行组织整理的最高水平。杜威十进分类法问世于1876年,它按照从一般到具体的等级制划分方法,先将人类知识划分为十个大类(包括总论、哲学、宗教、社会科学、语言、自然科学和数学、技术、艺术、文学和修辞、地理和历史),再把每一大类依次划分为子类、子子类和更细小的类目,以000—900分别表示十个大类,以大类数值区间内的数字表示子类(例如500表示自然科学和数学大类,600表示技术大类,而510和520分别表示500大类下的数学和天文学),再以子类数值区间内的数字表示子子类,以此类推,每个类目都被赋予独一无二的类号。这套技术的绝妙之处不仅在于它

把所有人类知识组织成关系明晰的等级体系,而且在于它可以按照类号从小到大的次序,把整个人类知识表达为一个有意义的线性序列,从而使图书馆职业可以按线性序列排列书架和目录,形成便于查检的图书目录和文献集合。在前计算机时代,这样的技术无疑可以大大提高知识查询和获取的效率。

在图书馆行业协会方面,世界上第一个图书馆行业协会——美国图书馆协会——于1876年成立。一年之后,即1877年,英国图书馆协会成立。在此后的几十年里,世界各国纷纷成立了自己的图书馆协会。“中华图书馆协会”成立于1925年,世界性图书馆协会——国际图书馆协会联合会(简称国际图联, International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA)成立于1927年。

在图书馆学教育方面,美国图书馆协会成立后不久,杜威就开始推行图书馆学专业教育。他先后在其任职的图书馆举办了数期图书馆员培训班。1887年,在征得美国图书馆协会的认可和支持后,杜威在哥伦比亚大学成立了第一所正规的图书馆学院,并于1889年开始授予科学学士学位。19世纪末20世纪初,其他国家也开始认识到文献增长对新型专业馆员的需要,纷纷兴办大学水平的图书馆员教育。在我国,第一所正规的图书馆学校出现于20世纪20年代,这就是武汉大学信息管理学院的前身——武昌文华图书馆学专科学校。

在职业道德规范方面,19世纪末,世界图书馆职业已经存在一些零散的图书馆职业准则,例如,1892年美国图书馆协会正式采纳杜威提出的“三最原则”(用最小的成本为最多的读者提供最好的图书^①)作为座右铭;20世纪初一些图书馆协会开始讨论成文的图书馆职业道德规范,1938年美国图书馆协会正式采纳了系统的、成文的道德规范。

总之,至19世纪末,图书馆行业已具备了专业化职业的基本特征。1876年,在美国图书馆协会成立大会上,著名图书馆学家杜威宣布:“图书馆工作成为专业化职业的时代终于到来了,今天的图书馆员可以实实在在地把自己的工作称作专业化职业。”^②

^① ALA, Mission & Priorities. [2011-11-30]. <http://www.ala.org/ala/aboutala/mission-history/mission/index.cfm>.

^② M. DEWEY. Cited in Roma M Harris. Librarianship: the Erosion of a woman's profession. Norwood, N. J. Ablex Pub. Corp, 1992: 4.

三、公共图书馆专业化的含义及表现

随着图书馆职业成为专业化职业的组成部分,公共图书馆也成为一個专业化机构。公共图书馆的专业化是指公共图书馆聘用专业馆员,在行业组织的支持下,运用图书馆学的理论、技术和方法,遵循图书馆职业的道德规范,来满足社会成员各种情境下的知识信息查询与获取需要,并提供其他相关服务,最大程度地实现公共图书馆的责任或使命。

根据这段释义,公共图书馆专业化至少表现在四个方面。首先是运用图书馆学的专业知识(包括理论、技术和方法),保障人们对其需要的知识和信息进行有效查询和获取。具体说来,公共图书馆主要运用图书馆学专业知 识解决以下问题:(1)根据现有技术潜能和物质条件,设计适当地 用户需要的检索工具和手段(如本馆馆藏目录、各类专题数据库、地方文献数据库、满足特定兴趣或需要的网上导航系统),以满足用户在休闲阅读、正规教育、继续教育、解决具体问题等情境下的知识信息查询需要。尽管现代公共图书馆经常可以引进其他机构开发的现成检索工具(如各类数据库),但根据当地需要自主开发检索工具,依然是公共图书馆的重要业务活动。(2)根据用户的信息需求和信息行为规律,设计和建设科学合理的文献资源体系、空间布局、服务内容、分馆及流通点等设施,满足用户在休闲阅读、正规教育、继续教育、解决具体问题等情境下的知识信息获取需要。从本质上说,公共图书馆是一个保障知识与信息获取的中介机构,它的一端是众多信息生产机构生产的各种载体的知识与信息,另一端是各行各业、各种年龄、民族和文化背景的社会成员;在资源有限的情况下,图书馆既不可能收全所有的知识信息,也不可能满足所有社会成员的所有需要,这意味着它必须进行科学的取舍并设计合理的服务,才能在整体上保证当地公众对知识信息的最大获取,而“科学”和“合理”的依据,就来自图书馆学的知识体系(具体的设计过程和案例,详见第三章和第四章)。(3)运用图书馆与信息机构的管理理论、技术和方法,确定公共图书馆的发展方向、发展规划,设计公共图书馆的组织架构、配置公共图书馆资源、策划图书馆宣传推介活动、评估图书馆的绩效,即通过管理手段提高人们获取知识与信息的效率。

从以上专业知识的运用领域可以看出,公共图书馆业务对专业知识的

依赖主要发生在其产品和服务的“设计”过程、复杂服务(如参考咨询)的实施过程以及整个图书馆活动的管理过程中,这类业务可以称为公共图书馆中的“智力型”业务。与其他专业机构不同的是,公共图书馆中的“设计”过程大部分在幕后实现,而且这个过程的专业知识含量虽然会影响知识信息的获取效率,但不会产生人命关天的后果。这使图书馆界有可能把缺乏专业知识含量、不考虑获取效率的“设计”结果提供给公众而不被问责。这或许就是公共图书馆应有的专业性经常被严重低估的原因。

专业化公共图书馆的第二个表现,就是聘用专业馆员执行上面所说的“智力型”业务。所谓专业馆员通常是指接受过图书馆学专业教育并获得业内认可的“专业馆员资格”的从业人员。例如,英国的专业馆员是那些在图书馆与信息专业人员协会认证的学校(2011年共有13所^①)接受过图书馆情报学教育,并获得该协会注册馆员资格的人员,美国的专业馆员主要是那些在美国图书馆协会认证的学校(2011年和加拿大共有58所^②)获得图书馆情报硕士学位的人员。通常情况下,接受图书馆学专业教育都被认为是成为专业馆员的前提条件。专业教育对专业馆员资格的重要性,主要是因为以下原因。首先,如前所述,图书馆的产品和服务需要经过专业化“设计”,才能保证知识信息的查询和获取效率;“设计”过程需要专业知识的支撑,而专业知识则需要通过系统的专业教育获得。其次,图书馆作为专业化机构,需要执行图书馆职业的道德规范,接受行业组织的专业指导。这要求从业人员理解和认同这些道德规范及其思想基础,直至养成与之相符的思维方式与行为方式。任何从业人员要达到这种境界,都需要经历“融入”该职业的过程,即所谓被这个职业“社会化”的过程。这个过程通常是在接受专业教育的过程中完成的。

需要指出的是,由于公共图书馆业务对专业知识的依赖主要发生在产品与服务的设计过程、复杂业务(如文献选择、加工、用户培训、参考咨询等)的实施过程及管理过程,因此,专业馆员在整个图书馆人员队伍中所占的比例通常不是很高。英国2008—2009年度的统计显示,英国共有公

共图书馆从业人员25648人,其中具有专业馆员资格者4966人(即专业馆员约占所有从业人员的1/5)。

专业化公共图书馆的第三个表现,就是依托整个图书馆职业和行业组织的支持,维持并不断提高自身的业务水平。这要求公共图书馆对图书馆职业的其他组成部分及行业组织具有身份认同并建立联系。它首先需要与其他公共图书馆建立联系,交流经验,开展合作,提高彼此的业务水平;其次需要和其他类型的图书馆建立联系,就更广泛的专业问题开展交流和合作;再次,需要和图书馆学教育机构及研究机构建立联系,跟踪业内研究动态,吸收和运用最新专业知识,促进产品与服务创新;最后,还需要与行业组织建立联系,参加行业组织的活动,接受行业组织的指导和扶持。

在上述联系中,与行业组织的联系尤其重要。这是因为行业组织不仅将图书馆职业的各组成部分凝聚为整体,而且通过提供交流平台、制定行业标准、支持从业人员的继续教育、监督评估图书馆学教育质量、制定和执行职业道德规范等,确保整个行业的业务水准不低于特定水平。国际性和各国的图书馆协会大都设有专门面向公共图书馆的分支,并通过该分支向公共图书馆提供针对性的支持。

专业化公共图书馆的第四个表现,就是其员工需要遵循职业道德规范。如前所述,职业道德规范是专业化职业用来规范从业人员行为、维护职业声望的重要手段,通常由行业协会负责制定和监督执行。各国图书馆协会制定的职业道德规范大致涵盖以下内容:(1)图书馆专业人员对知识、信息、文献的行为规范,如尊重知识产权,反对文献资料审查;(2)对用户的行为规范,如尊重用户的隐私权;(3)对职业整体的行为规范,如维护职业声誉;(4)对所在的图书馆及其母体机构的行为规范,如履行与单位签订的合同。

公共图书馆由于服务对象的多样性(这意味着需求的多样性和文化的多样性),比任何其他类型图书馆都更经常遭遇争议性问题(如是否该对青少年接触的信息进行审查)、争议性作品、争议性用户(如乞丐、衣冠不整者、精神病患者等),因而比其他类型图书馆都更需要职业道德规范的引领。

^① CILIP. Courses in library and information studies currently accredited by CILIP. [2011-06-08]. <http://www.cilip.org.uk/jobs-careers/qualifications/accreditation/Pages/default.aspx>.

^② ALA. Alphabetical List of Institutions with ALA-Accredited Programs. [2011-06-08]. <http://www.ala.org/ala/educationcareers/education/accreditedprograms/directory/list/index.cfm>.

【本章小结】

自19世纪中叶以来,公共图书馆一直是一个由公共经费支持,面向所有人平等提供免费服务的专业化机构;公共公益、平等包容、专业化是其基本特征。

与公共公益、平等包容基本特征相关的图书馆职业理念是:所有人,无论其年龄、种族、性别、宗教、国籍、语言或社会地位如何,都应该平等享有获取知识与信息的机会。正是这一理念引导图书馆职业在不同国家和不同历史时期坚决抵制威胁上述特征的政策建议。很多哲学和人文科学的思想影响了这一职业理念的形成和发展,它们是图书馆职业坚守自身理念、维护公共图书馆基本特征的思想基础。

【思考题】

1. 公共图书馆由公共财政支持的正当性是什么?
2. 为什么要建设覆盖全社会的公共图书馆服务体系?
3. 如何理解公众利用公共图书馆的平等权利?
4. 如何理解公共图书馆的专业化?

【推荐阅读】

1. 程焕文,潘燕桃,张靖. 图书馆权利研究[M]. 北京:学习出版社,2011.
2. 程焕文,张靖,编译. 图书馆权利与道德(上、下)[M]. 桂林:广西师范大学出版社,2008.
3. 范并思. 公共图书馆精神的时代辩护[J]. 中国图书馆学报,2004(2): 5-11.
4. 范并思,等. 20世纪西方与中国的图书馆学——基于德尔斐法测评的理论史纲[M]. 北京:北京图书馆出版社,2004.

5. 范并思. 图书馆资源公平利用[M]. 北京:国家图书馆出版社,2011.

6. 国际图联,联合国教科文组织. 公共图书馆宣言. 1994. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/chine.pdf>.

7. 于良芝. 图书馆学导论[M]. 北京:科学出版社,2003.

8. 袁咏秋,李家乔. 外国图书馆学名著选读[M]. 北京:北京大学出版社,1988.

第三章 公共图书馆的使命

【目标与任务】

了解公共图书馆使命的历史演变及当代公共图书馆的主要使命，了解国际图书馆界比较有影响的公共图书馆使命陈述，进一步理解公共图书馆之所以成为现代社会不可或缺的机构的原因；希望学员能够运用所学知识分析我国公共图书馆近年来的服务创新，参与确定所在图书馆的使命及使命陈述。

第一节 公共图书馆使命的含义

一、公共图书馆的使命与使命陈述

公共图书馆使命(mission)指公共图书馆承担的责任、任务，是公共图书馆之所以存在的目的或理由。在国内外专业文献中，这一概念经常出现在两种不同的语境中，其确切含义也随语境的不同而有所变化。一种语境是针对一般意义的公共图书馆，即公共图书馆这一社会机构而言的(如公共图书馆教科书、法规、标准等文献中提到的使命)。此时的公共图书馆使命指公共图书馆这一社会机构对社会承担的责任。另一种语境是针对某具体图书馆而言的(如特定图书馆在其发展规划或宣传材料中公布的使命)，这时的图书馆使命是指该图书馆对于其所服务的社区的责任。

一般公共图书馆使命是世界公共图书馆界历经一个半世纪的探索而形成的。这些使命一方面经过了社会需要的检验，被证明是有价值的合理的使命；另一方面经过了图书馆界的长期实践，被证明是可行的使命。正因为如此，一般意义的公共图书馆使命是个体图书馆确定自身使命的重要依据。通常情况下，个体图书馆会根据一般公共图书馆使命，同时考虑其服务的社区的需要及资源保障条件，确定自身的使命。因此，个体图书馆的使命有时会比一般公共图书馆使命狭窄和集中。

公共图书馆的使命陈述(mission statement)是关于公共图书馆使命的公开的、正式的、精炼的表达(通常为书面表达)。当使命的主体是一般意义的公共图书馆时，“使命陈述”所表达就是公共图书馆这一机构对社会的责任；当使命的主体是某特定图书馆时，“使命陈述”所表达的就是该图书馆对其社区的责任。例如，国际图联和联合国教科文组织联合发布的《公共图书馆宣言》中的十二条使命陈述属于第一类；而以下两条使命陈述则属于第二类：“为密尔沃基镇和威斯康星州居民提供信息、文化、教育和休闲资源及相关服务”^①；“纽约公共图书馆的使命就是激发终身学习，推进知识，强健我们的社区。”^②

本章将重点介绍一般意义的公共图书馆的使命。

二、公共图书馆使命及使命陈述的作用

使命及使命陈述对公共图书馆具有多种用途和价值。使命首先是公共图书馆存在的合理性依据。这一点无论对一般意义的公共图书馆在现代社会的地位而言还是对个体图书馆在社区中的地位而言都是如此。公共图书馆是由公共经费支持的机构。由于公共经费总是紧缺，因而公共图书馆的存在(即它对公共经费的消耗)必须有足够的正当性或合理性，否则很难被立法机关或其他审议公共经费的机构批准。1850年之前，英国的保守派和激进派就公共图书馆法而进行的辩论，实质上就是关于公共图书馆存在合理性的辩论。在以特定税种支持公共图书馆建设的国家或地区，公众可以明显感觉到他们为公共图书馆经费而增加的赋税压力，公共图书馆更需要为自己的存在及耗费的经费进行合理性辩护。公共图书馆使命就是公共图书馆存在理由的有效辩词，因为它们可以让利益相关者预见公共图书馆的存在将给他们带来哪些益处。

使命及其陈述其次是公共图书馆获得公共经费份额的依据。因为从理论上说，任何使命的履行都需要成本；政府和其他利益相关者一旦认可某种图书馆使命，就应该为它提供相应的经费支持。例如，如果政府认可公

^① GUY A. MARCO. The terminology of planning: part 1. Library Management, 1996, 17(2), 17-23, 19.

^② The New York Public Library. NYPL's Mission Statement. [2011-11-30]. <http://www.nypl.org/help/about-nypl/mission>.

共图书馆的信息保障使命，他们就需要为其提供信息收集与开发经费。图书馆使命、存在理由、运行经费之间的这种关联同时也意味着，公共图书馆的管理者需要首先明确图书馆的使命，然后才能为图书馆的生存及发展争取应得的经费。

对个体图书馆而言，其使命还是它未来一段时间(如五年、十年)发展方向、服务重点、资源配置和绩效评估的依据。公共图书馆在一段时间的发展方向应该与其使命的指向相一致。例如，如果一个图书馆将支持终身教育确定为自己的核心使命，那么，它就会致力于将自己打造为社区的终身教育中心，就会系统收集满足终身教育所需的资源(这意味着，在学习资源和休闲阅读资源之间，该图书馆会向前者倾斜)，就会围绕社会教育需要提供咨询、讲座、培训等相应服务，并在绩效评估时给予这方面的产出和成效以特别的关注。

三、公共图书馆使命的战略性的

上述作用决定，公共图书馆使命从本质上来说属于战略范畴而不是策略范畴。这包括若干含义。首先，使命是目的而不是手段；使命决定手段的选择，而不是相反。因此，当我们争论公共图书馆在经典阅读和休闲阅读、纸质媒介阅读和电子媒介阅读中应持的立场时，除非我们知道我们在为什么使命而选择，否则这种争论就没有意义。为了实现教育使命而做的选择与为了实现培养阅读兴趣使命而做的选择可能完全不同。

公共图书馆使命的战略性的还表明，它们是图书馆为之努力的目标，而不是不经意间形成的客观效果。因此，对于个体图书馆而言，使命一旦确立，就要为每一条使命精心选择实现策略，包括配备合适的资源，设计有效的服务，制定合理的政策。例如，一个图书馆一旦将支持正规教育确定为自己的使命，就要专门为这一使命配备与学校课程相关的文献资源、服务和政策，而不能想当然地认为，图书馆只要开辟了少儿阅览空间，配备了少儿读物，发放了少儿阅览证，开展了少儿活动，就自然而然会实现支持正规教育的使命。

公共图书馆使命的战略性的在制定图书馆战略规划时表现得特别明显。战略规划是一个图书馆在特定时间内(通常是五年或者十年)预计完成的任务及其实现方式的蓝图。这个蓝图一般都以使命为逻辑起点。也就是说，

规划制定过程必须先明确图书馆的使命，然后确定规划期内的战略目标，再确定具体目标和行动方案；与此相适应，图书馆的规划文本通常也以使命陈述开篇，统领战略目标、具体目标、行动方案等内容(图 3-1)。

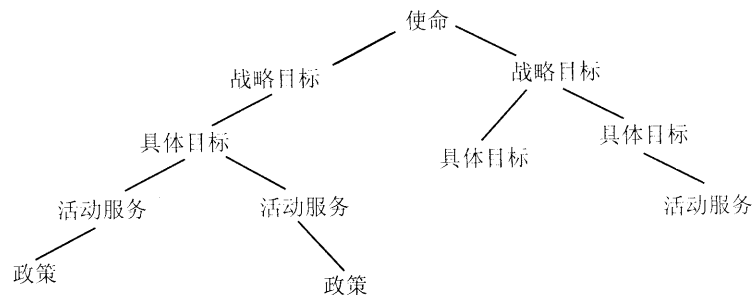


图 3-1 图书馆战略规划的结构^①

第二节 公共图书馆使命的演化^②

一、早期(19 世纪中叶至 20 世纪初)公共图书馆的使命

19 世纪中叶，当公共图书馆在英国和美国产生的时候，人们对于公共图书馆究竟应该或可以担当哪些使命，其实并不十分清楚，毕竟在当时，公共图书馆还是一个史无前例的机构。为了反驳保守力量的质疑，证明公共图书馆对社会发展的必要性，公共图书馆的支持者们集中阐释了这一新机构的社会教育职能，认为它可以承担对广大民众，特别是产业工人进行教育教化的使命。至少在当时的英国，这是一个很有吸引力的使命陈述，因为在刚刚完成的工业革命中，很多人离开乡村，涌入城市，成为产业工人。他们聚居在工业城市的工人社区，生活贫困，经常面临失业的威胁。在上流社会和部分中产阶级看来，这些人不仅缺乏知识和技能，难以适应大机器生产的需要，而且缺乏文化和教养，生活粗鄙，影响社会风气和稳

^① ROBERT D. STUEART and BARBARA B. MORAN. Library and information center management. 4th ed. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, Inc. 1993: 44.

^② 本节根据作者承担的国家哲学社会科学课题(06BTQ002)的阶段性成果修改而成。成果出处：于良芝. 探索公共图书馆的使命：英美经验回顾. 图书馆, 2006(5): 1-7.

定。因此,很有必要对他们进行教育教化。^①在这样的背景下,让公共图书馆承担这一使命无疑比较容易获得政治家的支持。公共图书馆立法的主要推动者爱德华兹就认为:“如果图书馆不成为教育者,他们将没有任何理由得到立法关注,无论它们在其他方面如何有用。”^②

就这样,公共图书馆在其酝酿之日就已经被赋予了教育教化的使命,并在此后的几十年内一直把它视作自己的基本使命。这个时期的很多公共图书馆馆长,如英国曼彻斯特图书馆馆长爱德华兹、伯明翰图书馆馆长穆林司(J. D. Mullins),布拉德福市图书馆馆长伍德(Butler Wood),里兹图书馆馆长耶茨(James Yates)、利物浦图书馆馆长考维尔(Peter Cowell)、美国纽约图书馆馆长杜威、丹佛公共图书馆馆长达纳(John Cotton Dana)等,都坚信:图书馆通过提供图书资料,可以向社会成员传播知识,提供自我教育机会;它通过在下层人民中培育阅读兴趣,可以使他们亲近知识,远离粗鄙;它通过改善个人素质,可以推动整个社会进步。杜威甚至将大众教育分为两类:一类是免费的公立学校教育;另一类是免费的公共图书馆教育。^③

教育教化使命的确立深刻影响了早期公共图书馆实践。虽然当时的公共图书馆也提供了少量其他服务(如地方文献服务、信息咨询服务),但图书馆工作的核心目标却是教育教化。这一核心目标不仅决定着当时图书馆的藏书结构、服务模式,也决定着图书馆员对藏书利用率的态度。在早期美国图书馆协会推荐的馆藏比例中,小说仅占15%。^④当后来的统计数据

① ROBERT SNAPE. Leisure and the rise of the public library. London: Library Association, 1995: 1-72. GARY PEATLING. Discipline and the discipline: histories of the British public library. Libraries and Culture, 2003, 38(2): 121-146.

② EDWARDS. Cited in Alistair Black. A new history of the English public library: social and intellectual contexts, 1850—1914. London: Leicester University Press, 1996: 95.

③ DEWEY. Cited in Richard Rubin. Foundations of library and information science. New York: Neal-Schuman Publishers, 1998: 233.

④ WAYNE A. WIEGAND. Tunnel vision and blind spots: What the past tells us about the present. Library Quarterly, 1999, 69(1): 1-31.

立刻制定了减少小说借阅的计划。^①1908年,英国图书馆协会还专门针对小说借阅通过了以下决议:(1)公共借阅图书馆(public lending libraries)的功能是提供优秀文献,即具有文学或教育价值的文献,小说也必须经过这一标准的检验;(2)图书馆应该提供属于经典作品的小说;(3)图书馆不应提供没有文学价值、道德价值或教育价值的流行小说。^②

二、第二次世界大战以后至20世纪70年代的公共图书馆使命

从20世纪初开始,教育教化使命作为公共图书馆的核心使命开始动摇,因为有关图书馆利用的统计资料显示,公共图书馆离实现这样的使命相距甚远。公共图书馆的支持者们曾希望它面向下层人民提供教育设施,但图书馆的主要使用者却是中产阶级;他们曾希望图书馆通过提供高雅图书,引导下层人民亲近知识,远离粗鄙,但他们很快发现,公共图书馆用户更喜欢通俗小说。当时的借阅统计显示,在绝大多数公共图书馆,一半以上的借阅是通俗小说,在有些地方,小说的借阅量甚至占到总借阅量的80%。^③这样的结果让早期的公共图书馆员十分尴尬,它表明,在公共图书馆的教育教化使命、社会需求以及图书馆实现这一使命的能力之间存在某种失调。更糟的是,一些目睹这种结果的保守政治家们开始重新质疑公共图书馆存在的必要。^④

继通俗小说的冲击之后,公共图书馆的教育教化使命(特别是教化使命)在第二次世界大战期间又面临了新的挑战。这次挑战主要来自于职业内部对维护智识自由责任的反思。第二次世界大战期间,纳粹的思想控制及其后果震惊了图书馆职业,他们开始反思自身在对抗思想控制,维护智识自由方面的责任。反思的结果使西方公共图书馆开始自觉地将自己的意识形态使命从社会教化转向了维护智识自由。在新使命面前,很多图书馆员不仅反对来自国家政权的思想控制,也质疑来自于专业权威的图书筛

① P. STURGES. Conceptualizing the public library 1850—1919// Margaret Kinnell and Paul Sturges(eds.). Continuity and innovation in the public library: the development of a social institution, London: Library Association Publishing, 1996: 29-47.

② Ibid. 41.

③ NICK MOORE. Public library trends. Cultural Trends, 2004, 13(1): 27-57.

④ THOMAS KELLY. A History of Public Libraries in Great Britain, 1845—1975. London: Library Association, 1977: 216.

选,包括为教化使命而选择“最好的图书”。

随着教育教化使命的逐渐式微及战后重建的开始,公共图书馆的使命逐渐延展到其他领域。在当时的欧美国家,对战后重建的展望早在战争结束之前就激发了各种各样的规划活动。从政府部门到专业组织,很多领域都制订了战后重建计划,这为公共图书馆重新审视自身的使命提供了契机。在这样的背景下,英国和美国都出现了为规划公共图书馆战后发展而进行的大规模调研活动。在由此形成的调研报告中,教育虽然依然被视为公共图书馆的重要使命,但其含义已经发生了变化(教化含义已经悄然消失);教育也不再是公共图书馆的基本使命,而只是众多使命中的一个。其他使命,特别是满足社区成员信息需求的使命开始受到图书馆员和其他利益相关者的更大关注。

第二次世界大战之后,欧美都经历了较快的战后发展时期。经济的繁荣增强了这些国家建设公共服务的能力,也为公共图书馆的发展带来了比较充足的经费。在英国,战争期间设计的福利国家蓝图开始实施,公共图书馆事实上成为福利国家公共服务体系的组成部分。1964年,英国议会通过了《公共图书馆与博物馆法案》,规定地方政府必须为当地民众提供全面高效的图书馆服务。在美国,20世纪五六十年代先后出台了两部有关公共图书馆经费的法令:20世纪50年代中期通过的《图书馆服务法》规定,联邦政府有责任为农村的图书馆服务提供财政补助;20世纪60年代补充通过的《图书馆服务与建设法》又将补助范围扩大到城市图书馆。随着这些标准和法案的出现,英国和美国的公共图书馆在20世纪六七十年代进入了各自的黄金时代:经费相对富裕、文献资源充足,公共图书馆界对自身的能力和发展前景充满了乐观情绪。

经济的快速发展还创造了巨大的劳动力需求,为了补充国内劳动力市场,西方国家在这段时间都接受了大批来自前殖民地和其他发展中国家的移民。移民的到来增强了这些国家的多元文化色彩,也向他们提出了一个严峻的社会和文化课题:如何使这些移民尽快适应新的环境?如何增加不同文化的相互理解?对图书馆职业来说,这同时也是一个职业问题,它要求公共图书馆相应调整自己的使命,将外来文化和移民纳入服务范围。

得益于经费的相对充足和多元文化提供的机遇,英美的公共图书馆率先把服务扩大到更广泛的领域。在英国,公共图书馆对儿童的服务、对学

校的支持、对社区的上门服务、对技术和商务信息的提供等,都得到扩展,图书馆利用率明显攀升。^①同时,对多元文化的支持开始渗透于图书馆服务的所有方面。在美国,公共图书馆在文献资源建设、人员配置、图书馆活动安排等方面都开始给予少数民族文化以特别关注,例如,大多数图书馆都开始强调馆藏资源的语种要与当地种族构成相匹配。^②至此,公共图书馆的使命已经扩大到教育(包括支持正规教育和社会教育)、文化、信息、扫盲等众多领域。

三、20世纪80年代以后的公共图书馆使命

从20世纪70年代末开始,随着英国和美国分别进入经济衰退时期和政治上的保守时期(在1979年的英国大选中,保守党成为执政党;在1980年的美国大选中,共和党成为执政党),这两个国家的公共图书馆也进入了萎缩时期。由于保守的政府采取鼓励私营部门,压缩公共部门的执政路线,公共图书馆从政府获得的支持力度明显减小。这样的政治环境加上停滞不前的经济发展水平导致公共图书馆的经费开始萎缩。

在这样的背景下,美国公共图书馆率先对“扩张的图书馆使命”及“全国统一的图书馆使命”进行反思。反思的结果是,美国公共图书馆界比较一致地认为,美国公共图书馆在诞生后的一百多年中,使命范围不断扩大,但在经费日渐萎缩的情况下,每个图书馆将很难兼顾所有使命,它们必须学会集中使用资源去完成若干选择性使命。各图书馆应根据当地情况,从公共图书馆的功能序列中选择若干项,作为本馆在特定时期的基本功能和辅助功能,然后设计相应活动来实现这些功能。为此,美国公共图书馆协会在20世纪80年代中期出版了著名的《公共图书馆规划与功能设计:选项与程序指南》。该指南总结了公共图书馆的八大功能,建议各馆从中选择2—4项进行重点建设,被选中的功能就构成了该图书馆的核心使命。20世纪90年代和21世纪初,美国公共图书馆协会又连续三次出版新的规划指南。新指南将“功能设计”(role setting)改为“服务响应”(service responses)。1998年和2001年的指南都包括13个“服务响应”,2008年增

① NICK MOORE. Public library trends. Cultural Trends, 2004, 13(1): 27-57, 41-42.

② RICHARD RUBIN. Foundations of library and information science. New York: Neal-Schuman Publishers, 1998: 241.

加到18个。与20世纪80年代提出的公共图书馆八大功能一样,这些服务响应都可以看成是一般公共图书馆使命的总结罗列,它们为个体公共图书馆根据当地实际情况选择自己的基本使命,提供了选择框架。

虽然目前有关公共图书馆使命选择和优化的理念和实践主要由美国公共图书馆协会倡导,但他们试图解决的问题——图书馆不断扩大的使命与其日益紧缩的资源之间的矛盾——却是许多国家公共图书馆面临的共同挑战。在这一挑战面前,公共图书馆员意识到,对个体公共图书馆而言,它不可能做到为所有人做所有事。因此,根据当地的实际情况,从一般公共图书馆的使命中选择数项重点为之,已经成为很多国家公共图书馆不得不采取的策略。

第三节 当代公共图书馆使命的主要陈述

一、国际图联与联合国教科文组织对当代公共图书馆使命的陈述

上一节的回顾显示,公共图书馆的使命既是公共图书馆这一社会机构立足于社会的理由,也是公共图书馆分配资源、组织服务的基础,因此,明确表达公共图书馆的使命,对于公共图书馆对外宣介自己,对内组织服务,都至关重要。为此,国际组织和很多国家的图书馆行业组织或主管部门,都曾对公共图书馆的使命有过公开而明确的表达。国际图联和联合国教科文组织联合发布的《公共图书馆宣言》就包含了对公共图书馆使命的陈述。

1994年版《公共图书馆宣言》对公共图书馆使命的陈述如下:^①

- (1)从小培养和加强儿童的阅读习惯;
- (2)支持个人自学以及各级正规教育;
- (3)为个人发展创造力提供机会;
- (4)激发儿童与青年的想象力和创造力;
- (5)提高对文化遗产的认识,对艺术的鉴赏力以及对科学成就与发明的了解;

^① 国际图联,联合国教科文组织.公共图书馆宣言.1994:2[2011-11-30].<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/chine.pdf>.

- (6)提供通过各种表演艺术来表现文化的途径;
- (7)促进文化间对话和文化多样性;
- (8)发扬口述传统;
- (9)确保居民获得各种社区信息;
- (10)向当地的企业、社团和利益集团提供必要的信息服务;
- (11)提高利用信息和使用计算机的能力;
- (12)支持和参与并在必要时组织不同年龄组的扫盲活动与计划。

二、英国政府和行业组织对公共图书馆使命的陈述

自19世纪中叶公共图书馆在英国产生以来,英国出版过若干由英国政府或图书馆行业协会主导的公共图书馆调研报告和政府文件(在英国,大型调研报告和政府文件经常相伴而行,因为政府做出的有关公共图书馆的很多重大决策,都建立在先期的调研基础之上)。比较著名的有1927年的《肯尼恩报告》、1943年的《麦克考文报告》、1962年的《布迪伦报告》、1991年的《确定公共图书馆的目的》、1993年的《科米迪亚报告》、1995年的《英格兰和威尔士公共图书馆服务报告》、2003年的《未来框架——新十年的图书馆、学习和信息》。

其中,1991年由艺术与图书馆办公室(当时分管公共图书馆事务的中央政府部门)出版的《确定公共图书馆的目的》是一份集中表达当代英国公共图书馆使命的文献。这份文献明确提出:“公共图书馆是社区的主要设施;它的使命在于保证和鼓励社区内的个人或团体全面获取图书、信息、知识和文学艺术成果,从而鼓励他们积极参与社会的文化、民主和经济活动,帮助他们参加正式的或非正式的教育计划,辅助他们建设性地利用闲暇时间,促进阅读和读写能力,鼓励他们使用信息和理解信息价值。”^①

1995年国家遗产部(当时主管公共图书馆的中央政府部门)在英国公共图书馆的服务能力日渐下滑、互联网及其他信息技术带来很多不确定性的背景下,委托英国信息管理协会(ASLIB)完成了《英格兰和威尔士公共图书馆服务报告》。该报告考察了英国公共图书馆面临的环境变化、英国公共

^① Office of Arts and Libraries, Library and Information Services Council, Working Group on Public Library Objectives. Setting objectives for public library services: a manual of public library objectives. London: HMSO, 1991: 12.

图书馆的现有服务及其价值、英国公众对公共图书馆的需要和期待、公共图书馆服务与其他公共服务的关系,在此基础上对未来英国公共图书馆服务提出了建议。随后,在回应这一报告时,国家遗产部重申了以下公共图书馆使命:^①

- (1)保障休闲阅读;
- (2)培育终生阅读兴趣和技能;
- (3)鼓励终身学习;
- (4)提供参考资料和公共信息;
- (5)提供地方史及地方环境研究资料。

2003年出版的《未来框架——新十年的图书馆、学习和信息》是工党政府的文化、传媒与体育部(当时主管公共图书馆的中央政府部门)在广泛征求专业团体意见的基础上,为公共图书馆提出的2003—2013年的核心使命。该文献产生于英国公共图书馆事业持续暗淡、中央政府试图强化其对地方图书馆事业控制力度的背景之下,它希望为全国公共图书馆提供一个使命框架,使全国公共图书馆形成共同的方向感。它提出,未来十年,英国公共图书馆应该重点围绕三个领域确定自身使命:(1)促进阅读和自主学习;(2)保障数字技能与服务的获取;(3)消除社会排斥,发展社区身份感和公民意识。

三、美国公共图书馆界对公共图书馆使命的陈述

如上节所述,20世纪80年代以来,美国公共图书馆界在指导具体图书馆设定自身使命时,遵循的总的原则是:放弃追求“统一的公共图书馆使命”和“完全的公共图书馆使命”,鼓励公共图书馆根据所服务的社区的具体情况 and 需求,从公共图书馆的一般使命中选择若干项作为自己的核心使命。为此,美国公共图书馆协会自20世纪80年代以来,在其出版的一系列规划指南中,都提供了使命选择的框架,帮助各图书馆在制定战略规划时合理确定自己的核心使命。1987年的规划指南提出的使命框架包括八大功能或角色(roles)。1998年和2001年指南提供的使命选择框架包括13个“服务响应”,2008年的指南将“服务响应”增加到18个。1987年的八大

功能和1998年及2001年的13个服务响应见表3-1。

表3-1 美国公共图书馆协会20世纪80年代以来提出的公共图书馆使命选择框架^①

➤ 1987年《公共图书馆规划与功能设计:选项与程序指南》的八大功能:

- (1)社区活动中心(Community Activities Center):作为社区活动和社区会议的核心场所;
- (2)社区信息中心(Community Information Center):有关社区内机构、大事和服务的信息集散地;
- (3)正规教育支持中心(Formal Education Support Center):辅助各年龄段的学生完成正规教育计划和课程;
- (4)自主学习中心(Independent Learning Center):支持所有年龄的用户自主学习;
- (5)通俗读物中心(Popular Materials Library):为所有年龄段的用户提供通俗读物;
- (6)学龄前儿童启蒙中心(Preschoolers' Door to Learning):通过面向儿童的服务活动,激发儿童的阅读和求知兴趣;
- (7)参考咨询中心(Reference Library):为社区居民的工作和生活提供准确的、及时的和有用的信息;
- (8)研究中心(The Research Center):支持学者针对特定问题开展专深研究和知识创新。

➤ 1998年《面向结果的规划:公共图书馆转型过程》的十三大服务响应:

- (1)扫盲(basic literacy):为维持基本阅读能力、满足基本阅读需求而提供的服务;
- (2)商务和职业信息(business and career information):为满足商业、企业、个人工作、求职过程所需信息而提供的服务;
- (3)共享空间(common):为满足人们交往需要和社区事务讨论需要而提供的共享空间和服务;
- (4)社区导引(community referral):为引介社区内其他机构或服务而提供的信息和服务;
- (5)消费信息(consumer information):为帮助社区居民获取消费信息而提供的服务;
- (6)文化见识(cultural awareness):为帮助社区居民了解自己的文化遗产和其他文化遗产而提供的服务;

^① DAVID STOKER. Rebuilding the public library service. Journal of Librarianship and Information Science, 1996, 28(2): 67-69.

^① C. McCLURE et al. Planning and role setting for public libraries: a manual of options and procedures. Chicago: American Library Association, 1987. E. HIMMELL, W. J. WILSON. Planning for results: a public library transformation process. Chicago: IL, American Library Association, 1998.

续表

(7)流行话题与图书(current topics and titles): 为社区居民了解文化及社会动向、满足娱乐需要而提供的服务;
(8)正式教育支持(formal learning support): 为辅助各年龄段的学生完成正规教育计划而提供的服务;
(9)一般信息(general information): 与公众日常工作、学习和生活问题相关的各类信息或解答;
(10)政府信息(government information): 有关政府部门或政府官员的信息, 以便公众能正常行使民主权利;
(11)信息素养(information literacy): 帮助用户培养信息查询、评价及利用技能;
(12)终身教育(lifelong learning): 满足用户自主学习的需求, 帮助他们实现个人发展;
(13)地方志与家谱(local history and genealogy): 满足用户了解自家或地方遗产的需求。

四、当代公共图书馆主要使命归类

根据上述公共图书馆文献对当代公共图书馆使命的陈述, 同时参考《公共图书馆宣言》和《未来框架》所归纳的公共图书馆使命领域, 可以将当代公共图书馆的主要使命归纳为以下方面:

- (1)教育使命;
- (2)培养阅读习惯使命;
- (3)信息保障使命;
- (4)文化传播使命;
- (5)基本文化素养(读写能力)和信息素养培育使命;
- (6)社会和谐使命。

上述使命领域与相关使命陈述之间的大致对应关系见表 3-2。这些使命的具体内容和含义详见下节。

表 3-2 公共图书馆的主要使命领域及相关陈述

使命	主要公共图书馆文献中的相关表述	
	公共图书馆宣言(1994)	新编面向结果的计划(2001)
教育	支持个人自学以及各级正规教育; 支持个人开发其创造力; 激发儿童与青年的想象力和创造力。	辅助各个年龄段的学生完成正规教育计划; 满足用户自主学习的需求, 帮助他们实现个人发展。
信息素养教育	提高利用信息和计算机的能力。	帮助用户培养信息查询、信息评价及信息利用等技能。
培养阅读习惯	培养和加强儿童从小阅读的习惯。	
扫盲(维持读写能力)	支持、参与并在必要时组织不同年龄组的扫盲活动与计划。	维持基本阅读能力、满足基本阅读需求。
信息服务	确保居民获得各种社区信息; 向当地企业、社团和利益集团提供必要的信息服务。	满足商业、企业、个人工作、求职过程所需信息; 帮助用户了解社区机构与服务; 帮助社区居民获取消费信息; 向用户提供与日常工作、学习和生活问题相关的各类信息或解答; 向用户提供有关政府部门或政府官员的信息, 以便他们能正常行使民主权利; 满足用户了解自家或地方遗产的需求。
传播文化	提高对文化遗产的认识, 对艺术的鉴赏力以及对科学成就与发明的了解; 提供通过各种表演艺术来表现文化的途径; 促进文化间的对话和文化多样性; 发扬口头传统。	帮助社区居民了解自己的文化遗产和其他文化遗产; 帮助社区居民了解文化及社会动向、流行话题与流行图书, 满足娱乐需要。
促进社会和谐与公民参与		为人们的交往需要以及社区事务讨论提供共享空间和服务。

第四节 当代公共图书馆主要使命释义

一、教育使命

教育使命是指图书馆对社会承担的以下职责：为从事正规教育的所有年龄段学生提供学习支持，帮助他们更好地完成正规教育计划；鼓励自主学习，培养公众的终身学习习惯，帮助他们实现个人发展。它事实上包括了两个方面：辅助正规教育和支持终身教育。

(一)辅助正规教育的使命

公共图书馆支持正规教育的使命是指对接受各级正规教育的学生提供支持，帮助他们完成正规教育计划。

在世界范围内，公共图书馆明确将支持正规教育确立为自己的使命，大致开始于20世纪中期以后，即西方国家公共图书馆的黄金时代。这一时期同时也是正规教育的目标和方式加快转型的时期。20世纪30年代之前，教育的目标就是向学生系统传授已有的人类知识，实现这一目标的基本媒介是老师和课本，基本方法是老师讲授加学生记忆；20世纪30年代开始，西方国家的正规教育开始逐步强调学生在学习过程中的积极主动作用，到四五十年代，教育的目标就开始强调学生能力的培养，而不是简单的知识传授。^①所谓能力的培养就是要切实赋予学生作为合格公民的各种能力，例如，批判分析能力、发现问题的能力、解决问题的能力、创新能力、交流能力、自学能力等。显然，能力的培养已经不能单纯依赖老师和课本，而是在同等程度上依赖学生的自主学习（包括自主阅读、探究等），因而依赖专业化图书馆服务的支撑。正是在这种需求驱动下，在公共图书馆黄金时代的经费保障下，公共图书馆开始明确地将支持正规教育纳入自己的责任范畴。

因此，当代公共图书馆承担辅助正规教育使命的合理性也就建立在以下前提假定之上：正规教育的最高目标是为社会培养综合能力强的合格公

民，而不是简单的知识传授；这样的教育离不开专业化图书馆服务的支撑，而且由于学生的很多自主学习活动发生在学校之外，因而，以培养能力为目标的正规教育离不开公共图书馆服务的支撑。

图书馆围绕支持正规教育使命而设计的文献体系和服务，需要把辅助正规教育机构培养学生的综合能力作为终极目标，遵循能力培养的内在规律。已知的能力培养规律包括：能力培养比知识传授在更大程度上依赖探究型的自主学习，更依赖参与式和讨论式的课堂教学，更注重个性化教学进度和学习兴趣。龙应台曾以德国历史课教学为例，展示正规教育如何依赖探究型自主学习：“如果这一课是1870年的普法战争，那么老师会在上课前要求学生读很多第一手资料，譬如俾斯麦首相的演讲原文，要学生从演讲稿中探讨当时普鲁士的外交政策，从而分析普法战争的真正原因……如果这一堂课的主题是纳粹，学生可能必须去读当时的报纸、希特勒的演讲、工会的会议记录、专栏作家的评论、纪录片，等等，然后在课堂里辩论——纳粹的兴起，究竟是日耳曼的民族性所致，还是《凡尔赛和约》结下的恶果？或者是经济不景气的必然？”^②

要支持上例所示的探究型自主学习，图书馆首先需要了解学校的课程设计、进展、重要作业，其次需要配备自主学习过程需要的各种媒介资料（如上例中的演讲稿、报纸、会议记录、纪录片等）及参考工具书；再次需要辅助学生有效查询和获取所需资料。20世纪70年代以后，英国和美国的一些公共图书馆为了有效提供此类帮助，开始设置“作业支持中心”（homework help centre）。这是一种配合学生的研究型 and 探究型学习、面向学生和家长提供的“一站式学习中心”（有关这种学习中心的例子，详见表3-3）。这些学习中心力图在同一个空间内，为开展探究型或研究型学习的学生提供其需要的所有资源、设备、参考咨询，甚至专家辅导；有些作业支持中心备有计算器、橡皮、尺子等学习用具，以备学生借用。^②

^① 龙应台. 德国人怎样上历史课. 读者, 2008(20): 10.

^② MICHAEL SULLIVAN. Fundamentals of children's services. Chicago: American Library Association, 2005: 85.

^① BARBARA E. CHERNIK. Introduction to library services. Englewood: Colo. Libraries Unlimited, 1992: 91.

表 3-3 英国和美国一些公共图书馆设置的作业支持中心及其服务

- 英国 2000 年的一份调研显示, 60% 的图书馆系统(一个系统包括同一个建设主体建设的一群图书馆, 包括一个中心馆和若干分馆)提供作业支持服务。^①
- 美国圣地亚哥公共图书馆的作业支持中心向学生和家长提供课外学习用的空间、设备、与课程相关的图书、工具书、数据库、经过馆员筛选和组织的网上资源、与各学期研究型作业相关的其他资料; 中心配备专门的咨询馆员, 帮助学生有效利用这些资源并解答学生提出的问题; 中心还设有一个帮助热线, 凡是咨询馆员解答不了的问题, 中心会帮助联系其他相关专家给予解答。^②
- 美国马萨诸塞州的帕林图书馆(Parlin Library)在网上为老师设置了“作业预告”板块, 各科老师可以在此填写一个简单表格, 把学期作业及推荐学生阅读的材料提前通知图书馆, 作业支持中心根据各科作业的要求提前做好准备。^③
- 美国纽约市图书馆面向全市 130 万中小學生设计了名为“Homework NYC Apps”的作业支持平台。该平台旨在为学生提供作业相关资料的一站式获取平台, 其资源包括: 目录、数据库、学科导航、“拨通老师”实时热线。该平台在开发初期被设计成一个普通网站。但图书馆很快发现, 网站形式的平台虽然受到家长的欢迎和高度评价, 但学生更喜欢 Facebook、Google、YouTube、维基百科等网络工具。为此, 图书馆还开发了 Facebook 版平台。^④

我国自 20 世纪 90 年代初期就试图转变教育模式, 将以传授知识为目标的应试教育转变为以能力培养为目标的素质教育; 2010 年出台的《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020)》将转变教育模式的任务提到了更高的议事日程。然而, 以能力培养为目标的教育在我国始终没有发展到自觉依赖图书馆的程度。在需求阙如情况下, 我国公共图书馆员首先需要思考的是: 我们是暂时放弃支持正规教育的使命直到我国教育成功转型, 还是根据我们对教育过程以及图书馆服务在这一过程中作用的理解,

① B. TRAIN. A valuable club scene. Public Library Journal, 2000, 16(2): 44-46.

② San Diego Public Library. Homework help center. [2011-11-30]. <http://www.sandiego.gov/public-library/services/hwcenter.shtml>.

③ MICHAEL SULLIVAN. Fundamentals of children's services. Chicago: American Library Association, 2005: 86.

④ LINDA W. BRAUN. The big app: New York's libraries take homework help mobile-with a little help from their friends. School Library Journal, 2010, 56(12): 49-51.

主动参与正规教育过程, 积极推动我国教育转型。如果各级教育的高年级师生(小学六年级、初中三年级及高中三年级)无暇回应图书馆职业的积极推动, 低年级师生是否有可能?

(二) 支持终身教育的使命

公共图书馆支持终身教育的使命是指它在鼓励自主学习, 支持继续教育, 帮助公众实现个人发展方面承担的责任, 一些图书馆学文献也把这一使命叫做“社会教育使命”。

终身教育使命是公共图书馆最早承担的使命之一。19 世纪中期, 公共图书馆的先驱们(如爱德华兹)和支持公共图书馆的政治家正是依托这一使命证明了公共图书馆对现代社会的独特价值。19 世纪末到 20 世纪上半叶, 由于公共图书馆的实际利用率主要发生在休闲阅读方面, 公共图书馆承担社会教育使命的能力曾一度遭受质疑, 但随着西方社会从工业社会向所谓“信息社会”“知识经济”“学习型社会”转型, 公共图书馆的社会教育使命重新获得各国政府及国际组织的广泛关注。以英国为例, 20 世纪 90 年代以来, 英国政府的很多部门(如教育与就业部、社会排斥处、工业与贸易部、继续教育与终身学习国家指导委员会等)出台的与终身教育相关的文件, 都会提到公共图书馆的作用(参见表 3-4)。

表 3-4 20 世纪 90 年代末至 21 世纪初, 英国政府的部分文件对公共图书馆终身教育功能的关注^①

- 1997 年教育与就业部的《连接学习型社会》(Connecting the Learning Society, DfEE, 1997): 这份文件指出: 公共图书馆藏有大量的教育材料, 通过其服务能够向整个国家所有年龄和背景的人提供信息、支持学习。公共图书馆对信息和交流工具的开发将极大地支持政府启动的“学习时代(The learning age)”项目。
http://www.education.gov.uk/consultations/downloadableDocs/42_1.pdf
http://en.wikipedia.org/wiki/Skills_for_Life
- 1999 年继续教育与终身学习国家指导委员会的《创建学习文化: 到达学习时代的步骤》(Creating Learning Cultures: Next Steps in Achieving the Learning Age,

① 根据以下文献中的线索查询、核对、整理: RACHEL SPACEY, ANNE GOULDING. Learner support in UK public libraries. Aslib Proceedings: New Information Perspectives, 2004, 56(6): 344-355. The Library Association. Libraries and lifelong learning: a strategy 2002-04. London: The Library Association, 2001.

续表

National Advisory Group for Continuing Education and Lifelong Learning, 1999): 继续教育与终身学习国家指导委员会指出: 公共图书馆是支持成人学习的重要合作者之一, 已经取得了非凡的成就, 它对终身学习的贡献已经得到政府的认可, 未来应当采取措施确保拓宽包括图书馆在内的机构的能力, 增强它们在终身学习上的角色和贡献。

<http://www.lifelonglearning.co.uk/nagcell2/>

- 2000 年教育与就业部的《生活的技能》(*Skills for Life*, DfEE, 2000): 这份文件指出: 政府的“生活的技能”计划旨在提高全英 150 万成人的读写能力、语言能力和计算能力, 而公共图书馆是帮助识别这一人群并帮助他们获取这些能力的理想机构之一。

- 2000 年图书馆和信息委员会的《强健学习型社区》(*Empowering the Learning Community*, Library and Information Commission, 2000): 图书馆和信息委员会于 2000 年公布的这一报告, 建议文化传媒与体育部、教育与就业部通过一系列措施来鼓励和促进教育机构和公共图书馆之间通过合作来支持终身学习; 它还建议对公共图书馆馆员和教师进行相关培训, 以支持终身学习者能够最充分地利用学习资源满足自身需求。

<http://www.lifelonglearning.co.uk/empower/index.htm>

- 2001 年教育与就业部和文化传媒与体育部对《强健学习型社区》报告的回应(The Government's Response to the Report of the Library and Information Commission: *Empowering the Learning Community*, DfEE and DCMS, 2001): 这份由教育与就业部、文化传媒与体育部联合发布的文件指出: 政府相关部门认同公共图书馆是一个向成人提供高质量信息、建议和指导的关键性机构, 在提供与工作学习相关的信息方面扮演着至关重要的角色, 并已进行了很多卓有成效的实践。

<http://www.lifelonglearning.co.uk/etlc/index.htm>

- 2003 年文化传媒与体育部的《未来框架》(*Framework for the Future*, DCMS, 2003): 英国文化传媒与体育部 2003 年发布的这份报告认为图书馆除了借阅图书之外, 还是社区的正式和非正式学习中心。

<http://www.birmingham.gov.uk/cs/Satellite?c=Page&childpagename=Lib-Libraries%2FPageLayout&cid=1223092587711&pagename=BCC%2FCommon%2FWrapper%2FWrapper>

续表

- 2005 年社会排斥处《改进服务, 改善生活》(*Improving Services Improving Lives*, Social Exclusion Unit, 2005): 在这份 170 页的文件中, 社会排斥处至少在 7 处提到了公共图书馆通过为弱势群体提供终身教育等服务, 减少社会排斥的作用。

<http://www.communities.gov.uk/publications/corporate/improving-services-improving>

- 这段时间对公共图书馆终身教育功能给予肯定的其他政府文件还有: 1998 年教育与就业部的《学习时代》(*The Learning Age*, DfEE, 1998)、1999 年教育与就业部的《为成功而学》(*Learning to Succeed*, DfEE, 1999)、2000 年贸易与工业部的《企业学习的未来》(*The Future of Corporate Learning*, DTI, 2000)、2000 年继续教育与终身学习国家指导委员会的《家庭学习宣言》(*Manifesto for Family Learning*, NIACE / Campaign for Learning, 2000)、2000 年继续教育与终身学习国家指导委员会的《街区振兴与成人学习》(*Neighbourhood Renewal and Adult Learning*, NIACE, 2000)等。

当代公共图书馆承担社会教育使命的合理性主要建立在以下前提假定之上: 在当代社会中, 由于知识和信息已经成为经济社会发展的主要驱动力, 知识更新速度加快, 个人在正规教育中获得的知识在很短的时间内就会老化; 为了维持个人在经济及社会生活中的参与能力, 社会成员需要不断更新已有知识, 公共图书馆是支持个人通过自主学习实现知识更新和升级的场所。

因此, 图书馆围绕社会教育使命而设计的文献体系和服务, 需要把满足终身教育需要, 实现个人持续发展作为终极目标, 根据当地居民终身教育需要和知识更新的热点领域进行设计和策划。公共图书馆实现社会教育使命的方式有很多, 比较典型的相关服务包括: 提供学习空间和资料、组织讲座及培训活动、参与网上学习资源建设、提供有关培训和学习机会的信息及建议、参与全国或地区性终身教育项目等。

二、信息保障使命

信息保障使命是指图书馆根据对用户信息需求的预期或用户提出的具体问题, 提供针对性的知识、信息或参考资料, 以保障用户在参与社会生活和民主过程、维护自身权益、解决生活或工作中遇到的问题时, 能够方

便有效地获取信息。如果说图书馆的教育使命是面向个人发展的使命,信息保障使命则是面向问题解决的使命。

尽管公共图书馆从一开始就在一定程度上提供上述信息服务,但把面向问题的信息保障纳入公共图书馆的核心使命,大约始于20世纪中叶。当时,除了在第二次世界大战前就已经受到关注的信息和信息需求(如商业信息、研究信息)外,战后的西方社会由于以下因素的作用,产生了更多与公众生活息息相关的信息,刺激了更强烈的信息需求。首先,大规模的战后重建产生了大量政策性、规划性政府信息,刺激了普通公众对这部分信息的需求;其次,福利国家产生了大量福利权益信息及公共服务信息,引起了公众特别是弱势群体对这部分信息的需求;最后,移民的增加产生了大量移民信息需求。这一切都激发了公共图书馆对信息保障使命的认识和责任感。与此同时,公共图书馆在教育使命方面遭受的质疑以及他们对纳粹思想控制后果的反思,都促使他们在更大程度上关注信息保障使命。

当代公共图书馆承担信息保障使命的正当性主要建立在以下前提假定之上:(1)公众在个人和社会生活中经常遇到这样或那样的问题,图书馆可以通过组织相应的文献体系(如工具书、政府出版物、实用类图书等)、开发社区信息、配备相应的检索工具和服务,辅助这些问题的解答;(2)公众在面临问题的时候,经常缺乏足够的信息素养以准确表达自己的信息需求,或即使能表达自己的需求,也常常不知如何查询及获取相关信息,因此,公共图书馆需要提供一对一的咨询服务,帮助用户获取信息,甚至解决问题。

因此,图书馆围绕信息保障使命而设计的文献资源体系和服务,要以向用户提供解决问题的知识、信息或线索为终极目标,以相关资源和服务对解决问题的有用性为评价标准。这要求图书馆根据用户的信息需求和行为模式,科学地设计、策划并实施相关服务。图书馆首先要根据用户的信息需求,预期典型的问题解答诉求,配备相应的信息资源及查询工具,以使用户可以自主查询相关信息以解决问题。根据有关用户需求的研究发现和服务经验,一般图书馆都预期用户对以下信息存在需求:政府信息、公民权利信息、本地信息(社区信息)、日常生活相关信息(如旅游信息、家电维修信息、未成年人可参加的假期活动信息等)、科学研究信息、商业信息、机构(政府机构、慈善机构等)及其业务信息。其次,公共图书馆还

需要配备合适的专业人员一对一地解答用户提出的问题。这种服务通常称为参考咨询服务和导引服务,其中导引服务(referral)是把用户引介给能解决其问题的合适机构的服务。

三、培养阅读习惯的使命

培养阅读习惯的使命是指图书馆通过提供合适的资源、阅读环境和服务,推动阅读成为个人的终生爱好和社会的普遍习惯。

阅读习惯的培养也是公共图书馆最早承担的使命之一,只是当时促进的是所谓“好书”的阅读,即对人有教育教化作用的图书。早在19世纪末,美国图书馆学家杜威就提出,图书馆职业的宗旨是以最小的成本将最好的图书提供给最多的读者,早期的公共图书馆还期待以阅读改变产业工人的生活习惯,将他们从酒吧吸引到图书馆。因此早期公共图书馆更倾向于把阅读习惯的培养看成教育教化使命的手段。直到20世纪上半叶(特别是第一次世界大战之后),在休闲阅读逐步成为公共图书馆满足的正当需求之后,阅读习惯的培养才成为独立的使命。

当代公共图书馆把培养阅读习惯视作独立使命的正当性建立在以下前提假定之上:当阅读成为一个人的终生爱好和习惯,阅读行为就会成为日常生活的组成部分,这样的阅读行为即使不产生立竿见影的功利效果(如学习成绩的提高),也会对个人和社会产生长远的益处;换言之,阅读习惯具有独立于功利效果的内在价值,值得作为图书馆活动的终极目标而为之努力。

因此,图书馆围绕阅读习惯培养使命而设计的文献资源体系和服务要把阅读习惯的形成(而不是阅读的效果,如写作水平的提高、知识的获取、民主参与能力的加强等),当成终极目标。这就要求图书馆遵循阅读习惯的形成规律来设计和策划相关活动,特别是阅读促进活动。已获得广泛认同的阅读习惯形成规律包括:阅读习惯形成于幼年 and 童年、阅读习惯的养成需要伴随快乐的阅读体验、儿童的阅读习惯与父母的阅读习惯具有相关关系、父母与孩子共度阅读时光(亲子阅读)能增强儿童的阅读快乐从而促进阅读习惯的形成等。这些规律引导图书馆关注诸如以下问题:阅读促进活动的重点人群是什么?如何将低幼儿童纳入图书馆服务对象?如何引领低幼儿童亲近图书和文字?如何支持父母与孩子共度阅读时光?如何将快

乐的阅读要素植入孩子们的馆内、馆外阅读行为？特定选题（如爱国主义教育）和特定形式（如征文、读后感）的阅读促进活动会增强还是削弱阅读的快乐？如何从图书的陈列方式、图书馆的空间布置、灯光、座位等细节增加馆内阅读的愉悦体验？

表 3-5 由英国发起的阅读起步走项目

从英国开始的阅读起步走项目(Bookstart)把培养阅读习惯的起步时间提早到婴儿期。其内容是向每个新生儿童及其父母赠送一套 Bookstart 礼品包(图书、借阅证、阅读辅导指南、宣传册、父母利用图书馆的调查问卷)，目的是让英国的儿童在尽可能早的年龄就开始喜欢图书并从中受益，培育对图书的终生喜爱，同时让没有图书馆利用习惯的父母与孩子一起成为图书馆用户。

该项目源自 1992 年伯明翰的一项实验性阅读促进计划，有 300 个孩子在他们进行九个月龄体检时收到了 Bookstart 礼品包。对这些孩子的跟踪调研显示，接受礼包的家庭及儿童在多项与阅读相关的方面比未接受礼包的家庭及儿童表现更好^①；在参与 Bookstart 项目的儿童中，68%认为读书是最大的爱好，而在其他的儿童中，这个比例只有 21%^②；在接受礼包的父母中，75%的父母此后给自己的孩子买过图书作礼物，而在其他父母中，这个比例为 10%^③；入学之后，参与过 Bookstart 的孩子学业成绩优于其他孩子。^④

在相关研究结果公布之后，伯明翰之外的其他地方政府也纷纷开始实施 Bookstart 项目，2000 年左右成为一个全国性项目。目前，世界很多国家都启动了类似的婴幼儿阅读促进计划。

四、文化传播使命

公共图书馆的文化传播使命是指图书馆通过向社区成员提供各类文化产品和活动，帮助他们开阔眼界，增长见识和鉴赏能力，了解自己的文化和其他文化，促进文化间的对话、理解、包容。

这段释义中的“文化”概念包含两层含义：(1)知识、思想、发明等人

类文明；(2)民族精神、传统、习俗等。与此相适应的文化传播也包含两个方面：一方面传播全人类共同的知识、思想、发明创造，以增长人们的见识和对人类文明的了解；另一方面传播具有民族特色的文化，促进不同文化间的理解和包容。当代公共图书馆承担上述使命的正当性建立在以下前提假定之上：文化的传承和传播依赖文字产品(如图书、杂志)、非文字产品(如影视作品等)、口授、活动体验等；公共图书馆通过建设和开发其文献资源、空间资源和智力资源，可以整合所有文化媒介，极大地促进文化传播。

因此，图书馆围绕文化传播使命而设计的服务就是以促进人们了解各类文化，增强文化鉴赏能力为终极目标，开发馆藏以及其他资源的文化传播价值。截至目前，这类服务的设计似乎并没有显著的规律可循，但公共图书馆的经验显示，在实现文化传播使命的过程中，多元文化视野、各种媒介的综合运用、用户活动的开展，都是不可缺少的要素；在口授传统浓厚的国家或地区(如非洲和我国一些少数民族地区)，公共图书馆还需要支持口授文化的传承和传播。

五、扫盲及信息素养培训的使命

公共图书馆的扫盲使命是指图书馆利用自己的资源和服务支持人们获得并维持基本的读写能力；信息素养培训使命是指图书馆帮助人们获得信息查询、信息获取和信息评价等能力，特别是利用现代信息技术实现信息查询和获取的能力。

这一使命的前提假定是：在当代社会，基本读写能力和信息素养都已经成为人们参与经济社会活动的基本技能，是其他一切广义信息活动(包括教育、文化鉴赏、休闲阅读等)的先决条件。根据公共图书馆的经验，以下活动经常被用来完成扫盲及信息素养培训使命：

- (1)提供合适的阅读材料；
- (2)组织扫盲活动；
- (3)参加其他组织的扫盲活动；
- (4)提供互联网服务；
- (5)提供数字技能培训。

^① MAGGIE MOORE, BARRIE WADE. Bookstart: a qualitative evaluation. Educational Review, 2003, 55(1): 3-13.

^{②③} RESEARCH. Bookstart makes a difference. [2011-11-30]. <http://www.bookstart.org.uk/about-us/research/>.

^④ BARRIE WADE, MAGGIE MOORE. A sure start with books. Early Years, 2000, 20(2): 39-46.

六、促进社会和谐的使命

公共图书馆的社会和谐使命是指公共图书馆的以下责任：利用公共图书馆空间资源和服务，为社区提供安全、温馨、中立、面向所有人的空间，充当社区的公共港湾，帮助社区居民建立共同的社区身份意识，减少社会排斥；通过信息服务和终身教育服务帮助弱势群体提高参与社会生活的能力。

尽管公共图书馆从一开始就因其平等包容服务而具有促进社会和谐的效果，但把社会和谐明确表述为公共图书馆的使命，始于20世纪末的英国公共图书馆界。1997年上台的工党政府将社会包容(social inclusion)确定为核心执政目标，而且从一开始就把公共图书馆视为社会包容与和谐的重要力量。1999年，工党政府的文化传媒与体育部出台了《所有人的图书馆：公共图书馆中的社会包容》(一份为英格兰地区公共图书馆准备的政策指南)，要求公共图书馆在服务设计中考虑社会包容责任；^①2003年文化传媒与体育部的《未来框架——新十年的图书馆、学习和信息》把社会包容确定为未来十年英国公共图书馆的核心使命之一。^②这一切都促使英国公共图书馆从使命(而不仅仅是客观效果)的角度，重新考虑公共图书馆在社会和谐中的作用。在其他国家，也有很多图书馆学学者和馆员呼吁公共图书馆在更大程度上关注自己作为公民空间(civic spaces)，即民主参与舞台的作用。^③

当代公共图书馆承担社会和谐使命的合理性建立在以下前提假定或研究发现之上：公共图书馆的多种资源(文献资源、空间资源、信息技术等)都蕴含了巨大的促进社会和谐与包容的潜力^④，图书馆假以适当策略，就可以更好地开发这一价值，促进社区发展。

① Department of Culture, Media and Sports. Libraries for all: social inclusion in public libraries. London: Department of Culture, Media and Sports, 1999.

② Department of Culture, Media and Sports. Framework for the future: libraries, learning and information in the next decade. London: DCMS, 2003: 6.

③ R. B. McCABE. Civic librarianship: renewing the social mission of the public library. Lanham MD: Scarecrow Press, 2001.

④ Social Exclusion Unit. Improving services, improving lives: evidence and key themes(A Social Exclusion Unit Interim Report). London: Office of the Deputy Prime Minister, 2005: 53-54, 103.

因此，图书馆围绕社会和谐使命而设计的文献资源体系和服务，就是以平衡人们的参与机会与能力、提升人们的公民意识和参与度、促进社区成员之间的交流为终极目标，开发利用图书馆的各类资源。一方面，图书馆可以根据弱势群体的特殊需要和信息行为规律，有针对性地设计相关服务，以增强其参与经济生活、社会生活和民主生活的能力，缩小他们与其他社会阶层在参与机会和能力上的差距；另一方面，图书馆可以根据社区成员的需要和有关公共场所的社会学理论，合理设计、有效管理和平等开放图书馆的空间资源，保持图书馆空间的温馨友好，吸引人们到图书馆从事阅读或学习、开展交流、讨论问题、召开会议，以提升社区成员的社区身份意识、公民意识以及对社会事务的参与度(参见表3-6)。

表3-6 公共图书馆作为公共场所的社会学意义

20世纪80年代以来，很多社会学研究聚焦公共场所的社会价值，认为：社区的健康发展离不开公共场所的支持。近年来，已有不少公共图书馆开始借鉴这些理论，注重开发图书馆的场所价值，并把这一价值视为公共图书馆完成其社会和谐使命的重要基础。

对公共图书馆产生较大影响的公共场所概念首先是奥登伯格(Oldenburge)的“第三场所”(the third place)概念。第三场所指家和工作场所以外的活动空间，是非正式的公共生活得以展开的地方，包括：咖啡屋、咖啡店、书店、酒吧、发廊以及其他可以闲逛的场所；这类场所具有中立(无主无客)、平等(人人可入)、对话、外表平常、气氛轻松并富于游戏感等特征。^①奥登伯格认为，第三场所为人们提供了暂时逃避家庭生活和工作压力的空间。在这里，人们相对平等，来去自由，不带伪装，彼此相伴，释放压力，并在这个过程中产生共享经历和归属感。因此，第三场所无论对个人还是社区而言，都必不可少。很多图书馆情报学学者都认为，尽管公共图书馆不具备奥登伯格列举的所有第三场所特征，却具备第三场所的所有主要功能。

美国西雅图中心图书馆和我国杭州图书馆可以视作着力开发公共图书馆场所价值的较新案例。西雅图中心图书馆新馆是1998年开始的西雅图市公共图书馆建设计划“所有人的图书馆”(Libraries for All)的组成部分，该计划包括四个社区新馆，22个改建的社区图书馆和重新建造的中心图书馆。中心图书馆由荷兰建筑师雷姆·库哈斯(Remment Lucas Koolhaas)设计，高11层，建筑面积33700平方米。库哈斯将当代公共图书馆的功能分为两大类——相对固定的可预知的功能及动态的不可预知

① R. OLDENBURG. The great good place: cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons and other hangouts at the heart of a community. New York: Marlowe, 1999.

续表

的功能,并据此将整个图书馆划分为九大功能区。这些功能区除了支持传统的图书馆服务,还预留了大量公共活动空间。图书馆设有两个入口。从第四大街入口进馆,读者可直接使用借还书处、儿童中心以及一个有425个座位的大报告厅。从第五大街入口,读者进入一个高顶自然采光的敞开空间,然后是小说区、青少年服务区。整个四楼为会议室区,五楼是放置电脑和参考书的混合区域,六楼至九楼是螺旋形书库,十楼为12 000平方英尺的阅览室,11楼为办公区。2007年的一项调研显示,西雅图居民无论是喜欢该图书馆建筑风格的还是讨厌这种风格的,都认同其公共场所价值,认为这是“我们的图书馆”。^①

2008年开放的杭州图书馆总建筑面积4.38万平方米,对用户开放面积占总面积的90%。除阅览空间、展览空间、自习空间和音乐图书馆等支持单向交流的功能空间外,杭州图书馆还着力开发了支持互动及参与的交流空间,如市民研究室。据报道,杭州图书馆几乎每天都有市民自己组织的活动在这里举办,这类活动已经占到杭州图书馆全部文化活动的60%。杭州图书馆的目标是打造一个集学习空间、交流空间、创意空间、展示空间、娱乐空间于一体的“第三文化空间”,“让图书馆成为市民除家庭、单位以外最想去的地方”。^②

第五节 数字化背景下公共图书馆的存在价值

一、数字化背景下公共图书馆继续存在的正当性危机

20世纪90年代末以来,随着互联网的迅速普及、互联网上可获得信息的持续快速增长、Google等搜索引擎的广泛使用、各种移动阅读设施的出现,不少人开始怀疑公共图书馆继续存在的价值。有些人质疑任何形态

^① 关于西雅图图书馆的介绍根据以下文献整理:K. E. FISHER, M. L. SAXTON, P. M. EDWARDS and J. E. MAL. Seattle public library as place: reconceptualizing space, community, and information at the central library// J. BUSCHMAN and G. J. LECKIE(eds.). The library as place: history, community, and culture, westport, CT. Libraries Unlimited, 2007: 135-160. 高阳. 图书馆空间的革命——库哈斯的西雅图公共图书馆解析. 建筑师, 2010(2). The Seattle Public Library. Libraries for all building program. [2011-11-30]. <http://www.spl.org/about-the-library/libraries-for-all-building-program>.

^② 蒋萍,王思. 从图书馆到“第三文化空间”. 文汇报, 2012-01-03(1).

的公共图书馆存在的必要,有些质疑实体公共图书馆(即作为物理空间的图书馆)存在的必要,还有人质疑作为公共物品的图书馆(即由公共经费支持的图书馆)存在的必要。这种质疑声在世界各地都存在,但在我国,由于公共图书馆对社会生活的影响力较低,这种声音似乎更先声夺人。在很多重要的场合(如图书馆立法过程),图书馆职业都被要求首先证明公共图书馆持续存在的必要。这一切都表明,公共图书馆的存在在数字化和互联网时代已经面临严峻的正当性危机。

公共图书馆的正当性危机一旦遇到经济不景气和公共经费短缺,很容易成为决策者关闭图书馆或削减公共图书馆经费的理由;此时,正当性危机就转变为对公共图书馆的实在威胁。

公共图书馆的正当性危机对图书馆职业和整个社会来说都是一个非常严肃的问题。公共图书馆一旦被认为没有继续存在的必要,那么,即将消失的就不仅仅是一个工作种类(公共图书馆员),而是一个现代国家制度和机构。因此,在对公共图书馆的正当性做出任何判断和决策之前,我们必须先回答以下问题:公共图书馆制度和机构在当代社会中的作用是否能够被互联网和其他信息技术完全替代?如果不能,公共图书馆制度和机构的消失会让社会付出怎样的代价?

二、数字化背景下公共图书馆使命的价值

20世纪90年代中期以来,面对挥之不去的公共图书馆正当性危机,世界各国(主要是英国和美国)实施了若干针对上述问题的大型研究,这包括英国保守党执政时,由其国家遗产部委托信息管理协会(ASLIB)实施的英格兰和威尔士地区公共图书馆调研(1995)、由美国凯洛格基金会(W. K. Kellogg Foundation)资助本顿基金会完成的,有关公众和图书馆领导者对数字化时代公共图书馆展望的调研(1996)^①、美国Public Agenda(一个独立的研究机构)实施的21世纪公众和领导者对公共图书馆的态度调研(2006)^②、盖茨基金会关于公共图书馆开展互联网服务、消除数字鸿沟的

^① BENTON. Foundation, buildings, books, and bytes: libraries and communities in the digital age. Library Trends, 1997, 46(1): 178-223.

^② Public Agenda. Long overdue: a fresh look at public attitudes about libraries in the 21st Century, 2006[2011-11-30]. <http://www.publicagenda.org/reports/long-overdue>.

调研(2009)^①。需要指出的是,这些研究多由政府或其他社会机构主导,因而较少受到图书馆职业行业利益的干扰,具有较高中立性和客观性。关于这些调研的具体信息,参见表 3-7。

表 3-7 关于数字化背景下公共图书馆作用的大型调研及其主要发现

- 1996 年本顿基金会开展调研之时,美国公众对数字化技术如何影响公共图书馆的未来还不是十分肯定,但却表达了对公共图书馆的极大热爱和支持。调研者让接受调研的公众假设自己能得到 20 美元的额外收入,然后选择这笔收入的用处。多数公众更乐意把它用于支持图书馆的税收上,而不是为自己的计算机购买软件。
- 2008 年,Public Agenda 的调研更清晰、更确定地展示了公共图书馆在数字化时代的正当性和重要位置。调研结果显示,从 20 世纪 90 年代初到 21 世纪初的十年间(这正是美国使用互联网的人口持续快速增长的时期),公共图书馆的利用率持续增长,人均访问图书馆的次数增长了 27%;流通率增长了 41%;人均参考咨询解答率增长了 14%。^② 调研结果还显示,九成以上的美国民众认为,公共图书馆对他们的社区发展至关重要;78%的美国民众认为,失去图书馆对所有人而言都是重大损失,另有 17%的人认为失去图书馆对一部分人而言是重大损失;78%的图书馆用户和 66%的非用户认为公共图书馆很好地利用了他们的税金;59%的图书馆用户和 47%的非用户愿意增加税收以改善图书馆的经费。^③
- 2009 年盖茨基金会的调研进一步显示,美国人口的 69%(1.69 亿)是公共图书馆的注册用户,32%(0.77 亿)使用公共图书馆的互联网服务;在使用公共图书馆互联网服务的用户中,75%人在家里或工作场所拥有上网设备(即在其他场合上网并不影响他们使用公共图书馆的互联网服务)。^④

① SAMANTHA BECKER, MICHAEL D. CRANDALL, KAREN E. FISHER, BO KINNEY, CAROL LANDRY and ANITA ROCHA. Opportunity for all: how the American public benefits from internet access at U. S. libraries, 2010[2011-11-30]. <http://tascha.washington.edu/usimpact>.

② Public Agenda, Long overdue: a fresh look at public attitudes about libraries in the 21st century, 2006; 16[2011-11-30]. <http://www.publicagenda.org/reports/long-overdue>.

③ Ibid.

④ SAMANTHA BECKER, MICHAEL D. CRANDALL, KAREN E. FISHER, BO KINNEY, CAROL LANDRY and ANITA ROCHA. Opportunity for all: how the American public benefits from internet access at U. S. libraries, 2010; 2[2011-11-30]. <http://tascha.washington.edu/usimpact>.

续表

➤ 其他调研项目也从不同侧面验证了上述各方研究的结论。例如, Ayers 和 Liu 的研究发现,公共图书馆提供的数字化资源对公众来说具有很高的价值。接受调研的人中,13%回答说公共图书馆是他们获取数字化信息的唯一途径,43%的人回答说他们平均每周要利用公共图书馆的数字化资源若干次;这两个数字的对比表明,在公共图书馆数字化资源的频繁利用者中,有相当一部分人拥有其他的上网渠道,但依然选择利用图书馆的数字化资源。^①

几乎所有的研究都十分清楚地肯定了公共图书馆继续存在的合理性,一致认证了以下结论:公共图书馆提供的各种媒介的资源、空间及服务都很重要,公众需要公共图书馆作为一个空间和物理实体存在。从各类调研提供的证据判断,公共图书馆的不可替代性主要源于以下原因。

(1)社区的健康发展需要一个公共空间。这是因为,社区的发展需要其成员积极参与,彼此保持顺畅的交流,并让人们(无论其社会经济地位、年龄、性别、种族如何)产生共同的归属感。公共图书馆通过提供开放、安静、温馨、友好的环境,已经被证明是最好的公共空间之一。前述相关调研都显示,在公共图书馆相对发达的国家和地区,公共图书馆的这一功能也是它最受欢迎的原因之一。

(2)在任何时候,都有一部分社会成员无力购置电脑和上网设施,从而被排除在数字化信息资源和相关机会之外。数字鸿沟的相关研究显示,互联网在高收入人群中的扩散速度远远快于它在低收入人群中的扩散速度;不仅如此,互联网的扩散与电视机等设施的扩散不同,即使在扩散饱和的状态下,依然会有相当一部分的低收入人群不联网。^② 上述调研显示,对这部分人来说,公共图书馆几乎是唯一的上网场所。这也就是说,在数字化时代,公共图书馆需要承担弥合数字鸿沟的重要责任。从这个意义上

① KATHLEEN AYERS, YAN QUAN LIU. Enhancing digital information access in public libraries. Proceedings of the American society for information science and technology, 2006, 43 (1): 1-25.

② SAMANTHA BECKER, MICHAEL D. CRANDALL, KAREN E. FISHER, BO KINNEY, CAROL LANDRY and ANITA ROCHA. Opportunity for all: how the American public benefits from internet access at U. S. libraries, 2010[2011-11-30]. <http://tascha.washington.edu/usimpact>.

看,它存在的合理性不是削弱了,而是增强了。

(3)在很多时候,公共图书馆的上网条件至少会比某些家庭的上网条件更优越。盖茨基金会开展的调研显示,很多家庭电脑拥有者之所以选择使用图书馆互联网服务,原因之一是图书馆的电脑运行速度更快;原因之二是图书馆更安静;原因之三是因为其他家庭成员也需要使用家庭电脑;原因之四是可以同时获得其他媒介信息和馆员帮助。对这部分公众而言,公共图书馆经常因为上网条件优于家里或工作单位的上网设施而成为优选场所。

(4)虽然网上存在很多可以自由获取的资源,但这部分资源并不是海量数字化资源的主流,更多的资源(通常也是质量更高、附加值更大的资源)是通过市场机制提供的。在这些资源生产、传播、获取的商业模型中,公共图书馆依然是一个非常重要的中介组织,他们利用公共经费获得这些数字化资源的使用权,然后免费提供给公众利用(2007年的一项调研显示,85.6%的美国公共图书馆购置了授权使用数据库^①)。对很多公众来说,若非如此,他们可能会放弃使用这些资源,这与印刷式资源面临的情况相似。此外,无论授权的资源,还是可自由获取的网上资源,都需要根据当地用户的需求进行组织,以提高人们查询和获取信息的效率。这也与印刷式资源面临的情况相似。因此,数字化资源的出现并不取代公共图书馆的作用,而是要求公共图书馆把他们在印刷世界中的角色延伸到数字化世界中。

(5)在可以预见的未来,信息媒介将保持多元化的格局。公共图书馆提供了“一站式”获得各种媒介信息资源的场所。盖茨基金会的调研显示,即使是数字化资源的用户,也珍惜公共图书馆提供的“一站式”便利。

(6)正如本顿基金会的调研所显示的,即使在数字化时代,人们依然需要专业化公共图书馆员的帮助。

三、数字化背景下公共图书馆使命的再思考

尽管各类调研毋庸置疑地证明了公共图书馆在数字化时代继续存在的

① JOHN CARLO BERTOT, CHARLES R. McCLURE and PAUL T. JAEGER. Public libraries and the internet 2007: issues, implications, and expectations. Library and Information Science Research, 2008, 30(3): 175-184.

正当性,但一个不能否认的事实是:数字革命已经深刻改变了公共图书馆生存的信息环境;如前所述,这包括:互联网的迅速普及、互联网上可获得信息的持续快速增长、Google等搜索引擎的广泛使用、各种移动阅读设施的出现等。在新的信息环境中,互联网已经在很多方面展现了它作为信息获取手段的优越性^①,并成为很多人(特别是所谓的“Google一代”)首选的信息获取手段,谷歌、百度等搜索引擎则成为很多人首选的信息查询工具。这一切都要求公共图书馆重新检视自己在数字化时代的使命及使命陈述。

20世纪末以来,公共图书馆界对自身使命的再思考产生了若干不同的意见。其中一种意见认为,公共图书馆应该重新确立教育使命的核心地位。例如,美国图书馆学教授克劳利(Crowley)就认为:“公共图书馆若要生存下去……图书馆员必须带它去寻根,寻教育之根。”^②另外一种意见认为,公共图书馆应该强化其促进社会和谐和公民参与的使命。^③2008年美国Public Agenda的调研则为当前的美国公共图书馆确定了四个优先考虑的领域:(1)改善青少年服务;(2)帮助文盲和阅读能力低下的成人;(3)提供政府信息及有关政府服务的信息;(4)提供计算机及互联网接入。

一些组织和法令已经开始根据新的形势调整和改写公共图书馆的使命陈述。例如,前面提到的英国文化传媒与体育部在确定2003—2013年英国公共图书馆的发展方向时,将这段时间的核心公共图书馆使命表述为三个方面:促进阅读和自主学习、保障数字技能与服务的获取、消除社会排斥。芬兰1998年通过的新图书馆法强调公共图书馆要通过提供所有类型的媒介(含数字化媒介),保障人们平等获取信息的机会。^④

① G. D'ELIA, C. JORGENSEN, J. WOELFEL and E. J. RODGER. The impact of the internet on public library use: an analysis of the current consumer market for library and internet services. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 2002, 53(10): 802-820.

② BILL CROWLEY. Save professionalism. Library Journal, 2005, 130(14): 46-48.

③ R. B. McCABE. Civic librarianship: renewing the social mission of the public library. Lanham MD: Scarecrow Press, 2001.

④ SYANHILD AABO. The role and value of public libraries in the age of digital technologies. Journal of Librarianship and Information Science, 2005, 37(4): 205-211.

【本章小结】

公共图书馆使命指公共图书馆承担的责任、任务，是公共图书馆之所以存在的目的或理由。20世纪中叶以来，公共图书馆承担了十分宽泛的责任范围，1994年国际图联和联合国教科文组织联合发布的《公共图书馆宣言》提出了十二条公共图书馆使命，跨域教育、文化、信息保障、扫盲等领域。数字化技术虽然改变了公共图书馆实现其使命的方式，但没有动摇其使命对于个人和社区发展的价值。各项公共图书馆使命都需要图书馆职业为其设计科学有效的实现途径，这要求图书馆职业根据各项使命涉及的诸要素间的关系规律进行设计，而这些规律来自图书馆情报学及相关学科的知识体系。

【思考题】

1. 20世纪80年代以后，一些图书馆开始从公共图书馆的众多使命中选择部分使命加以实施。你如何评价这种选择性地实施公共图书馆使命的做法？
2. 有人说，在数字化时代，公共图书馆不再需要购书经费，甚至不需要维持一个建筑。你如何回应这种评论？
3. 请结合公共图书馆使命的实现重新阐释公共图书馆的专业化。

【推荐阅读】

1. 范并思，周吉. 公共图书馆与社会包容[J]. 图书馆理论与实践，2010(2): 70-74.
2. 国际图联，联合国教科文组织. 公共图书馆宣言，1994. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/chine.pdf>.
3. 蒋永福. 社会包容：现代公共图书馆的使命[J]. 中国图书馆学报，2009(6): 4-9.
4. 吴建中. 21世纪图书馆新论[M]. 上海：上海科学技术出版社，1998.
5. 于良芝. 公共图书馆存在的理由——来自图书馆使命的注解[J]. 图书与情报，2007(1): 1-9.

第四章 公共图书馆的核心业务与服务

【目标与任务】

了解公共图书馆核心业务的构成，并结合上一章所学内容，理解每项工作的价值，理解公共图书馆作为专业化机构的正当性。

第一节 文献资源建设

一、文 献

文献是图书馆工作的基本对象之一（另一个基本对象是用户），是图书馆开展服务的基础。

我国颁布的国家标准《文献著录总则》(GB 37921—83)对文献的定义是：“文献是记录有知识的一切载体。”根据这样的理解，人类文明史上，那些通过特定方式记载了人类知识或信息的所有产物，如甲骨、金石、竹简书、羊皮纸书、纸莎草书、纸质图书、胶卷/片、录像带、录音带、数字文献，都被图书馆职业称作文献。

二、公共图书馆的文献资源建设

公共图书馆的文献资源建设是指公共图书馆依据自己的目标、任务，通过采访、维护、积累文献，形成本馆文献资源体系的过程。文献资源建设的目的是在不断更新文献的过程中，维持一个高质量的、高效有用的文献资源体系，最大程度地满足目标用户（即所在社区成员）的需求。因此，公共图书馆的文献资源建设不只是谋求馆藏数量的增加，也不是单纯的订单、查重、验收、登记、统计等事务性工作，而是图书馆依据自身的条件、当地经济社会的发展需求和民众的需求，科学地规划和设计馆藏，精心地选择和组织馆藏，规范地评价馆藏、周期性地剔除陈旧和无价值的文献，及时吸收新颖的文献，以确保整个馆藏体系对目标用户产生最大价

值。由于馆藏规划、设计、选择、评价、剔旧过程的合理性决定馆藏体系对用户的有用性,因而,这个过程必须排除主观随意性,依据文献资源建设理论和技术而为之。正因为如此,馆藏规划、设计、选择、评价、剔旧通常被视为智力型(即专业化)图书馆业务的组成部分。

三、公共图书馆的文献资源体系

文献资源建设的结果是形成系统而实用的文献资源体系(也称文献馆藏)。公共图书馆的文献资源体系是社会文献资源的重要组织部分。与分散在市场、机构及个人手中的文献资源相比,公共图书馆的文献资源体系是馆员根据本馆的目标任务、当地经济社会发展需要以及当地民众的需求,经过精心筛选、科学整序并配备多种检索工具而形成的系统的、便于检索与获取的文献集合,其效用远远大于分散状态下的文献效用的总和。与其他类型图书馆的文献资源体系相比,公共图书馆的文献资源体系是为满足所有社会成员的知识与信息获取需要而建立的,需要考虑和兼顾社会成员在完成正规教育和继续教育、解决日常生活和工作中的问题、了解各类文化、增长见识等不同情境下的知识和信息获取需要。

现代公共图书馆的文献资源可以从不同角度划分为不同类型,但公共图书馆馆藏建设决策经常考虑的类型就是按载体形态和出版形式划分的两种形式结构以及按用户需求划分的内容结构。

文献的载体形态是图书馆在文献采访和组织时通常需要考虑的一种区分。按文献载体一般将文献分为印刷型、缩微型、视听型、数字型。其中数字型文献又分为实体的电子型文献和虚拟的网络型文献两大类。前者主要包括随书光盘和单独购置的光盘,后者包括各类数据库、电子报刊、电子图书、文件文档、电子公告、专题讨论栏、博客等。网络信息的最大特点是消除了地理和时间上的限制,使分布在世界各地不同主机上的信息资源能够方便地为用户所存取与利用,但有相当比例的信息处于庞杂无序状态,信息内容广泛而杂乱,加工标引差,针对性差,信息来源的可靠性和检索质量难以保证。

文献的出版形式主要是在传统印刷条件下形成的,包括图书、期刊、报纸和特种文献;在现代技术环境下,也出现了与之相对应的电子文献,如电子图书、电子报纸、电子期刊等。其中特种文献是指出版形式比较特

殊的文献资料,主要包括:科技报告、政府出版物、会议资料、学位论文、专利文献、技术标准、产品资料等。^①

以上文献类型均是按文献的形式特征而区分的。图书馆的文献资源体系还需要考虑并平衡其内容结构,体现公共图书馆的使命。公共图书馆在辅助教育、传播文化、保障信息、扫盲、培养阅读习惯、促进社会和谐等方面的使命,都要求与之相应的文献内容结构。不同的图书馆也会因侧重不同使命而建设不同的文献资源体系结构。一般说来,公共图书馆需要建立丰富的、能够支持成人教育和学校教育的馆藏,也需要建设丰富的通俗读物(如小说、传记)和实用读物(如家居、养生、旅游)馆藏。此类文献通常会占据公共图书馆文献馆藏的较高比例。另外,公共图书馆一般需要收集反映地方特色的文献,并因此形成自己的特色馆藏。很多公共图书馆还承担着收集、陈列和提供地方政府的政策、文件、报告等政府信息的职责。这些文献资源体系建设要求使公共图书馆的馆藏与其他图书馆馆藏相比,具有显著的综合性、普及性、实用性、地方性和载体形式多样性的特点。

表 4-1 和表 4-2 中的文献资源构成情况,可以从一定程度上反映公共图书馆文献资源体系的内容结构和形式结构的特征。需要指出的是,这些统计资料反映的分别是英国和美国公共图书馆的整体状况,不同规模的图书馆的相对比例也应是不尽相同的。

表 4-1 英国公共图书馆馆藏构成^② (单位:%)

年份 类别	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
成人小说类	29.4	29.1	28.5	28.3	28.0	27.8	27.2	26.9
成人非小说类	29.7	29.1	28.8	28.7	28.0	27.8	27.5	27.3
儿童读物	20.2	20.1	20.7	21.0	21.0	21.4	21.9	22.2
参考馆藏	14.7	15.4	15.3	15.1	15.8	15.7	15.8	15.8
视听资料	6.0	6.2	6.7	7.0	7.2	7.3	7.6	7.8

① 常书智. 文献资源建设工作. 北京: 北京图书馆出版社, 2000: 8-9.

② 根据 LISU 历年的 LAMPOT, Digest of statistics, LISU annual library statistics, Library and information statistics tables 综合而成. [2011-09-30]. <http://www.lboro.ac.uk/departments/lis/lisu/pages/publications/publications.html>.

表 4-2 美国公共图书馆馆藏的载体形态构成^①

年份	印刷 资料 (千)	音频与 视频资 料(千)	电子 图书 (千)	印刷期 刊订购 量(千)	电子期 刊订购 量(千)	数据库 (千)	音视频 与印刷 资料 之比	电子图 书与印 刷资料 之比	电子期 刊与印 刷期刊 之比
2008	816 099	98 756	13 301	1 789	558 137	400 617	12.1%	1.6%	31.2%
2007	812 483	92 240	13 158	1 835	156 610	386 740	11.4%	1.6%	8.5%
2006	807 246	86 519	11 322	1 835	68 136	296 968	10.7%	1.4%	3.7%
2005	815 605	81 181	8 950	1 830	60 498	208 220	10.0%	1.1%	3.3%
2004	804 943	74 736		1 822			9.3%		
2003	801 958	69 931		1 902			8.7%		

四、公共图书馆文献资源体系的延伸

公共图书馆的文献资源体系是其开展各类服务、完成各类使命、保障信息公平的基本资源，但当代公共图书馆也经常通过采集益智玩具和工艺展品等非文献馆藏或通过开发网络文献资源，增强自身服务能力。这样做的图书馆相当于延伸了本馆的文献资源体系。

(一)益智玩具、工艺展品等非文献馆藏

由于公共图书馆具有最广泛的用户群体，从年龄上涵盖了从婴幼儿到老年的所有年龄段，婴幼儿也是公共图书馆的重要目标用户。从婴幼儿的认知和心理特点出发，玩具是这个年龄段最好的“阅读”对象，因此，图书馆有必要收藏一部分安全有益的玩具来吸引和满足这一群体用户的需要，从而使他们从小养成利用图书馆的习惯。此外，钱币、奖章、手工艺品、模型、玻璃器皿、陶瓷以及反映地方文化的实物也可能成为公共图书馆的馆藏。例如：日本佐贺县伊万里市市立图书馆除了收集传统的图书资料外，还收藏当地有名的工艺品伊万里陶器；在澳大利亚新南威士州立图书

^① 根据 IMLS(Institute of Museum and Library Services)历年的公共图书馆统计资料综合而成。[2011-09-30]。http://www.imsls.gov/research/public_libraries_in_the_united_states_survey.aspx.

馆，陈列了很多玻璃器皿，那也是当地著名的工艺品。“总而言之，凡是与人类文明有关的一切记录及其载体都可以纳入图书馆藏品的范围。”^①这部分馆藏就构成了公共图书馆的非文献馆藏。

(二)公共图书馆可利用的非馆藏文献

在当前技术条件下，公共图书馆服务可利用的非馆藏文献主要是指在世界范围内可自由存取的网络文献资源。在网络背景下，图书馆要处理两类远程获取文献，一类是通过授权购置的馆藏文献(如图书馆购买使用权的数据库)；另一类是通过图书馆员筛选、组织、标识、链接，供本地用户使用的非馆藏文献。后者不仅数量日益庞大，而且种类繁多(如大量的文件文档、公告、专题讨论栏目、博客等)，情况复杂且处于无序状态：既有文本文献信息，也有多媒体文献信息；既有有价值的学术信息、教育信息、政府信息、文化信息，也存在大量无用甚至有害和违法的信息。对于图书馆来说，这部分文献信息不仅具有不同于传统文献的特征，而且具有迥异于传统文献的存在状态，即虚拟状态，这使它无法像其他实体文献一样按传统方式进行筛选、加工处理、收藏和利用，而必须采用新的方式进行筛选、处理和利用。

图书馆通过虚拟链接等网络导航方式引导用户利用网络文献信息，相当于延伸了本馆的馆藏体系，也使网络文献成为图书馆非馆藏类文献的主体。此外，图书馆临时征集的展览用文献，如书画作品、专题文献等也构成图书馆非馆藏类文献的一部分，成为当地民众获取更多知识信息的一个途径。

第二节 文献加工

一、文献加工整理的目的

在理想状态下(经费足够充足，负责馆藏建设的馆员足够专业，他们对用户的需求足够了解)，经过图书馆员筛选后入藏的文献应该能够满足当地公众的知识与信息需求，但是如何保障对馆藏文献信息的有效查询仍

^① 吴建中. 21 世纪图书馆新论. 上海：上海科学技术出版社，1998：79.

然是一个需要解决的问题。即使是只拥有几千册藏书的小型图书馆，要对其馆藏进行快速有效的查询仍然是困难的。要解决这一问题必须具备两个先决条件，一是文献的集合必须是有秩序的；二是必须具备快速查检这一集合的工具^①，即建立文献检索系统。图书馆通过对文献的加工整理，使文献有序化并形成有效的检索工具，以实现文献快速有效的查询。

二、文献加工整理的方法

(一)分 类

分类方法是指图书馆职业对人类知识体系进行系统划分，并根据由此建立的知识体系和原则，类分具体作品及文献的方法。^② 图书馆是最早对人类知识进行分类组织的机构。图书馆的知识分类体系及其类目通常建立在一般知识分类(如哲学家提出的知识分类)体系之上，同时考虑文献的特征和文献生产的实际状况(如文献多寡)。目前，世界上应用最广的知识分类体系是《杜威十进分类法》，我国图书馆界应用最广的分类体系是《中国图书馆图书分类法》。一个图书馆通常采用一种知识分类体系，即一部具体分类法来组织自己的文献，将内容相同的文献集中在一起，内容不同的文献区分开来，由此形成一个以学科为基础的有条理的逻辑体系。分类法的主要特点是以学科为中心集中文献，具有很好的系统性。

《中国图书馆图书分类法》初版于1975年出版，目前已推出第五版。中图法的分类体系包括5大部类、22个大类。它的5大部类为：马克思主义、列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论；哲学、宗教；社会科学；自然科学；综合性图书。它的22大类如表4-3：

表 4-3 《中国图书馆图书分类法》的 22 个大类

A	马克思主义、列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论	N	自然科学总论
B	哲学、宗教	O	数理科学和化学
C	社会科学总论	P	天文学、地理科学

① 于良芝. 图书馆学导论. 北京: 科学出版社, 2003: 25.
② 同上书, 33.

续表

D	政治、法律	Q	生物科学
E	军事	R	医药、卫生
F	经济	S	农业科学
G	文化、科学、教育、体育	T	工业技术
H	语言、文字	U	交通运输
I	文学	V	航空、航天
J	艺术	X	环境科学、安全科学
K	历史、地理	Z	综合性图书

分类方法的作用是多方面的，它既可用于排列组织实体文献，也可用来组织网上虚拟文献，同时也是编制分类目录和各种书目的依据，还可供图书馆进行分类统计、书目推荐和文献查询等。

(二)标 引

标引是对文献的内容进行分析，依据一定的规则用情报检索语言将文献的学科和主题内容揭示出来的方法，是对文献内容的描述。图书馆职业采用各类情报检索语言(如分类语言、标题语言、叙词语言、本体等)标引文献的内容，实现对文献主题内容的揭示。

公共图书馆主要采用分类语言和标题语言或叙词语言标引文献的主题内容。用分类语言标引文献主题内容就是根据图书馆选定的分类法(如《中国图书馆图书分类法》)，对文献进行主题分析，然后对照选用的分类法将文献归入该分类体系的合适位置，将代表这一位置的分类号赋予该文献。用标题语言或叙词语言标引文献主题内容就是依据一定的标题表(如《美国国会图书馆标题表》)或叙词表(如《汉语主题词表》)，先分析作品的主题，再对照词表并按规定，将若干合适的主题词赋予该文献。

文献标引是建立文献检索系统的重要环节。标引的结果是形成从内容角度查询文献的检索标识，该标识作为书目记录的组成部分，一方面为用户提供检索途径(图书馆情报学称之为“检索入口”)，使用户可以从大量书目记录中查出有关特定内容(如“青少年信息需求”)的所有相关文献；另一方面与其他标识一起，帮助用户对检索结果的相关性做出初步判断。

(三)文献编目

文献编目即通过对入藏的每一种文献进行主题内容和实体描述(图书馆情报学称之为“著录”),形成揭示和报道馆藏文献的工具——图书馆目录的过程。其中,文献主题内容的描述主要通过上述标引过程来完成;文献实体特征的描述是按照特定的规则、标准和方法,对文献生产过程的特征(如文献的作者、出版者、文献题名)以及文献的状态特征(如文献的长度和印刷式文献的开本等)的描述。文献编目的结果是形成一份文献的完整的书目记录,为用户提供检索、确认和获取文献的途径。^①

对编目过程进行规范的专业工具叫做“文献著录条例”。文献著录条例首先规定一份书目记录应该包括的著录事项;其次规定每一事项应该采用的形式(如对一书多名或同名著者等的限定);最后,规定著录事项之间的结构和次序。截至目前,西文文献编目采用最多的是“英美编目条例”(AACR2),中文文献编目采用最多的是我国文献著录的国家标准《文献著录总则》及其分则。

目前大多数图书馆都采用计算机编目,形成机读目录(MARC)。简单地说,计算机编目就是把描述文献内容的分类号、标题词或叙词以及描述文献实体特征的各个事项转化为计算机可辨认的代码,然后按特定结构将书目信息记录在计算机存储介质上,并以此为基础形成文献的书目记录。在图书馆自动化管理系统中,计算机编目功能通常作为编目子系统,采用窗口形式向编目人员提供有关著录字段的标识,编目人员将有关内容著录在相关字段的空格中即可。由此形成的一条条记录,就构成了图书馆馆藏的目录数据库,可提供多途径检索。计算机编目不仅实现了编目自动化,而且使图书馆界的联合编目得以真正实现。

早期(20世纪90年代以前)的计算机编目主要用来生成纸质文献的计算机可读目录。随着计算机和网络技术的发展,网络环境下的数字化文献快速增长。这部分文献由于数量庞大,增长迅速,形态虚拟,也需要强大的检索工具才能保证有效查询。用来规定网络资源的描述事项并用特定代码标识这些事项的标准叫做元数据格式,它是机读目录著录格式在网络化环境下的延伸,生成的是数字化文献的“书目信息”(即元数据)。

为适应新的编目环境和需求,实现对包括网络在内的各类载体资源的有效描述,并将编目对象扩展到图书馆馆藏之外,21世纪初,世界图书馆界(主要是美国、英国、加拿大、澳大利亚等国的图书馆员)研发了新的国际编目规则——RDA(Resource Description and Access)(资源描述与检索),期待它能替代“英美编目条例”(AACR2),成为文献编目的基本标准。与以前的英美编目条例相比,RDA具有以下突出特点:(1)考虑到了数字资源的特点(如缺乏像题名页这样固定的可预期的书目信息源、同一作品存在很多版本、更新迅速等),适用于数字资源的编目;(2)扩展了适用对象,可描述和检索所有资源,不再局限于馆藏资源;(3)采用了国际图联提出的“书目记录的功能要求”,即FRBR(Functional Requirements for Bibliographic Records),使得人们可以在目录中聚集关于同一著作的所有版本的信息(例如翻译、节略、不同的物理格式);(4)可根据需要产生多种输出格式。^①

(四)文献实体加工

对文献实体的加工,主要是指对图书馆入藏的每一件实体文献进行馆藏标识确认(加盖藏书章)、排架位置确认(贴上书标——索书号)和唯一性确认(贴条形码)等的实施过程。

三、文献加工整理的结果

图书馆的文献,经过分类、标引、编目和加工整理后,产生两大结果:一是形成文献的有序集合;二是形成图书馆目录及其他书目工具。

(一)文献有序集合

对于非小说类实体图书馆馆藏,公共图书馆通常采用学科类别作为排列依据,即采用分类排架法将文献组织成一个有序的知识体系。一般做法是:首先按照分类号的大小依次排列,同类号的文献再依书次号排列。书次号有分类种次号、著者号等。按分类排列的文献集合可以帮助工作人员和用户在浏览中发现相关文献。有些文献也可采用字顺排列,如期刊可按期刊题名字顺排列;有些文献可按文献序号排列,如专利、标准可按专利

^① 于良芝. 图书馆学导论. 北京: 科学出版社, 2003: 39.

^① 刘炜. 数字图书馆的技术服务及其相关规范//王世伟主编. 图书馆服务标准论丛. 上海: 上海社会科学院出版社, 2009: 21.

号和标准号排列。除此之外,公共图书馆还可以采取一些特殊的文献组织方式,如国外一些公共图书馆把小说类文献按作者名称字顺单独排列。为了促进阅读,很多图书馆也采用赏心悦目的排列方法(如采用旋转书架,将图书封面朝上摆放),对部分馆藏实施展示性摆放,以吸引用户的注意力。

(二)图书馆目录

图书馆员将图书馆收集的文献进行编目,生成书目记录并按一定的秩序编排和管理这些书目记录,即可形成图书馆目录。图书馆目录是揭示、报道、检索馆藏文献的工具。通过它,可以使图书馆的用户了解馆藏,检索到所需的文献,并对文献的相关性做出初步判断。

第三节 文献提供

一、文献提供的目的

文献提供服务是图书馆最基本的服务和最本质的功能。收集、加工、整理是文献提供利用的前提条件,提供利用是收集整理文献的目的。图书馆开展文献提供服务及创新文献提供形式是为了保障最有效的知识与信息获取,是图书馆最本质功能的体现。

二、文献提供的方式

(一)外借

外借就是允许注册用户(或称持证用户)通过一定的手续,在规定的时间内将一定数量的文献带到馆外使用的一种服务方式。对此,图书馆一般都有相应的外借规定,包括可借阅的文献种类、数量、期限、过期罚款办法、文献遗失补偿办法等。外借是公共图书馆最基本的业务活动,外借量反映一个图书馆的基本业务量。因此,许多国家都明确地提出外借服务的量化指标,并根据这一指标来配备必要的藏书量、购书费以及图书馆工作

人员的数量等。^①为满足用户的不同需求,保障最有效的知识与信息获取,一个图书馆可同时采用多种形式的外借服务方式。

(1)个人外借,面向个体用户,满足不同用户对文献千差万别的需要,是一种主要的、基本的外借方式。

(2)集体外借,面向特定的用户群,如单位、小组、班级等,一人代办,多人使用。

(3)馆际互借,是图书馆之间根据协定相互利用对方馆藏以满足本馆用户需求的文献外借方式。馆际互借的传统服务方式主要是邮政传递及传真等,现在借助计算机网络可实现实时的馆际互借。通过电子邮件(E-mail)等方式获取文献,大大节省了馆际互借的成本。

(4)预约外借,用户通过电话或网络向图书馆预约某种暂被借出的文献,待该文献还回后,馆员按预约顺序通知用户获取文献。

(5)自助外借,图书馆借助现代化的技术和设备向用户提供自助借书服务。一些图书馆将这些设备放置在馆外,可不受图书馆开馆时间的限制,实行24小时借书服务,延长了图书馆的服务时间,大大方便了用户,也令用户感到亲切和自由(参见表4-4)。

表 4-4 深圳“24 小时自助图书馆”

深圳“城市街区 24 小时自助图书馆系统”是一种新型自助图书馆服务系统,它集成了 RFID 技术、图书传输自动控制技术、图书分拣自动控制技术、数据通信和数据处理技术,以及相关的安全技术和生产工艺,是数字技术、智能技术与传统图书馆的结合。它包括自助图书馆服务机、物流系统、中心服务系统、监控系统四个部分。一台自助图书馆服务机存有 400 本图书以供外借,还可储存 700 多本用户还书。用户可以在自助图书馆申办新的借书证,借其书架上的图书;可以续借自己的全部图书;还可以将所借图书归还到任何一个就近的“自助图书馆”,也可以还回深圳图书馆。除了借书、还书、办证、续借、查询等图书馆基本服务外,自助图书馆还为用户提供预约定点送书、短信通知、自助取书等个性化服务。“预借”是“自助图书馆”的最大亮点,用户可通过网络向深圳图书馆预约,收到图书馆“提醒短信”后,就可自行到“自助图书馆”取书。

^① 吴建中,21 世纪图书馆新论。上海:上海科学技术出版社,1998:22。

续表

自2008年4月至2009年底,深圳市的40个自助图书馆共办理用户证1.5万张,服务用户51万人次,处理文献130万册次,借书量占深圳图书馆在馆借书量的17.49%,相当于一个中等规模图书馆一年的工作量。另外还有以前没有借阅记录的7 000多册图书也被重新利用,激活馆藏达到38%。^①

截至到2010年,阻碍深圳式自助图书馆在更大范围普及应用的主要因素还是它的成本,有关其推广应用的主要争议则是它的成本效益评价。2010年,每台“自助图书馆”的价格为40万元,此外,它还要产生图书配送等运行成本。“自助图书馆”的最大价值在于它的便利性,而这个价值的实现依赖于自助图书馆达到一定规模。对很多中小城市的图书馆来说,如果没有地方政府的专项经费,自助图书馆的购置和维持都将比较困难。

(二)阅 览

阅览服务是图书馆向注册或非注册用户 提供文献和空间以便他们能在馆内使用文献的服务。公共图书馆的阅览服务是一种非常重要的文献提供方式。^② 由于公共图书馆是面向所有人提供平等服务的机构,也是追求文献利用最大化的机构,因此,应该实施免证阅览,使任何人都可以自由进出图书馆的大门,随意翻阅图书报刊,真正体现公共图书馆向所有人的开放。目前,我国公共图书馆的电子阅览室也开始实行免费阅览,这意味着人们可以利用图书馆提供的设备自由地进行网上浏览和网络交流,充分利用互联网上的海量信息。

(三)送书上门

送书上门是图书馆通过图书流动车、邮寄或专人递送等方式为不能亲自到馆的用户(如偏远用户、残障用户、老年用户、医院用户、监狱用户)提供文献的服务。公共图书馆是向所有社会成员提供服务的唯一图书馆类型,因此,上门服务是公共图书馆重要的文献提供形式。^③

(四)文献传递服务

图书馆的文献传递服务通常是指图书馆根据其用户对特定文献的需

求,从其他图书馆或商业性文献资料供应机构获取文献,然后提供给需求者的一种服务。传统的文献传递服务主要通过实体文献的馆际互借方式来实现,当前的文献传递服务多依赖网上传输。与实体文献的馆际互借相比,网上传输突破了空间距离障碍,使传递过程变得简单而富有成效。图书馆开展的文献传递服务可以通过馆际合作关系实现,即用户向当地图书馆提出申请,由当地图书馆向藏有用户所需文献的伙伴图书馆提出文献传递请求,由对方提供所需文献的原件或各种形式的复制品,再由提出申请的图书馆将文献传递给用户;也可以不通过馆际合作关系,从其他图书馆或商业机构获取用户需要的文献。

第四节 信息服务

一、信息服务的目的

信息服务在我国图书馆界并没有明确统一的定义,在具体使用中存在广义和狭义两种理解。广义的理解是由信息概念取代文献概念带来的,即将信息服务理解为包括文献提供(外借、阅览等)、信息开发、参考咨询、情报服务在内的一切与文献或信息提供相关的用户服务;狭义的理解是专指信息开发、参考咨询和情报服务。这里使用的是狭义的信息服 务概念,即指更深层次的服务。参考咨询是信息服务的一种形式,是图书馆通过向用户提供具体的知识或信息,帮助解决其问题的服务方式,即一对一提供问题解答的服务。图书馆开展参考咨询和信息服务,是实现其信息保障使命的重要途径,因此,许多图书馆都将参考咨询和信息服务视作核心业务的组成部分,把解答用户咨询量作为衡量图书馆工作的重要指标。在英国和美国,公共图书馆对信息咨询的解答数量始终维持在每年人均1条左右,即使是在 Google 成为普遍的信息查询手段以后,这个数量也没有降低。^①

二、公共图书馆信息服务的重点领域

公共图书馆信息服务从服务对象角度可分成两大类:一是面向个体的

① 深圳“24 小时自助图书馆”的运作模式. 领导决策信息, 2010(4).

②③ 于良芝. 图书馆学导论. 北京: 科学出版社, 2003: 92.

① 于良芝. 关于加强公共图书馆的大众信息服务功能的建议案. 图书与情报, 2007(6).

大众信息服务；二是面向组织的课题式信息服务。《公共图书馆宣言》分别将这两类服务表述为“保证市民获取各种社区信息”“为地方企业、社会团体提供充足的信息服务”。^① 大众信息服务的主要内容包括：工作与职业信息、个人理财信息、有关社区组织和机构的信息、消费信息、政府信息、与工作/学习及个人生活相关的所有一般信息；组织信息服务的主要内容是为各级政府部门、科研机构以及企业制订发展规划、确定和开展研究课题、技术攻关、政策制定等提供针对性的信息或决策依据。对于前者，图书馆通常采取信息陈列和咨询解答的形式；对于后者，图书馆通常采取课题调研的方式，主要提供综述、述评、专题研究报告、动态分析、社会预测报告等三次文献。^② 由于个人是公共图书馆的主要用户，因而，对于大多数公共图书馆来说，满足个人需要是信息服务的重点领域。

三、信息服务的形式

(一)馆内咨询

图书馆通过在馆内设置咨询服务台的形式开展咨询解答服务，这包括帮助用户查找和确定馆藏资料的位置；辅助用户解释查到的资料；利用参考馆藏和网上资源(或知识库)解答用户提出的问题；对图书馆无法解答的复杂问题，将用户指向能解答其问题的其他机构，如政府相关部门、专业协会或组织、商业信息机构。^③

(二)电话与网络咨询

图书馆通过设立电话咨询专线和网络咨询台的形式，解答不能或不愿到馆咨询的用户提出的问题。这类咨询，突破了空间的限制，大大方便了用户，使人们无须到图书馆就能获得相应的帮助。另外，通过网络，图书馆还可以将一些常见问题归纳成 FAQs 公布于网页上，供用户随时参考，用户也可以随时提出问题而不受时间的限制。一些图书馆实行 24 小时咨询服务，即时解答用户咨询；另外一些图书馆实行限时解答服务(如 3 天或一周内)。

^{①②} 国际图联，联合国教科文组织. 公共图书馆宣言. 中文版. 1994: 2[2011-11-30]. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/chine.pdf>.

^③ 于良芝. 图书馆学导论. 北京: 科学出版社, 2003: 93.

(三)联合参考咨询

联合参考咨询是指图书馆与图书馆之间利用各自的人才优势和资源优势合作开展参考咨询的服务形式。互联网使这种服务真正成为可能。许多图书馆协作网都开展网上联合参考咨询服务，提高了图书馆的服务能力和服务范围(相关案例参见表 4-5)。

表 4-5 上海图书馆网上联合知识导航站^①

上海图书馆网上联合知识导航站是在初步实现上海市文献资源共建共享基础上，由上海图书馆牵头并联合上海地区公共、科研、高校等图书馆及其相关机构，率先在国内推出的、旨在向各专业研究人员以及普通互联网用户提供高质量专业参考、知识导航的新型服务项目。

导航站以各类图书馆和科研机构等的馆藏资源为基础，以互联网上的信息资源为补充，以来自上海、全国各地以及海外图情界的资深参考馆员和行业专家为网上知识导航员，关注成员馆特色资源和网络信息资源的开发和利用，强调成员馆依托网络平台，实现参考咨询服务的优势互补。

导航站于 2001 年 5 月 28 日起试运行服务。导航站的利用者除上海用户外，还有许多国内其他地区以及海外的用户。为了让更多的用户在这里获得更多的知识导航，导航站还同岭南大学图书馆、新加坡国家图书馆、澳门大学图书馆和澳门中央图书馆合作，提供有关中国香港、新加坡和中国澳门的信息。2005 年下半年，导航站更新了平台，进一步扩大了合作范围，目前已同国内外多家各类图书馆建立了专家合作关系。

(四)信息陈列

信息陈列是指图书馆为当地政府部门或公共机构的信息产品提供陈列空间，并对这些信息进行一定程度的管理，方便人们获取和有效利用相关信息。如图书馆开辟政府信息查询点，搜集陈列地方政府各部门的发展规划、重大项目建设方案、各种法令、法规、政策文件，以及其他公共服务机构或公益性组织编辑的有关其职能和服务的信息产品(宣传册等)。这种形式的信息服务需要图书馆定期联络政府部门和公益性机构以获取信息、

^① 上海图书馆网站·导航站简介. [2011-10-18]. <http://zsdlh.library.sh.cn:8080/userIndex.jsp>.

提供合适的空间以陈列信息、设置专职或兼职人员对信息进行维护整理、对潜在用户进行宣传。由于对加工深度要求不高且不需购置费用,信息陈列是一种相对容易开展的信息服务。^①

(五) 定题服务

定题服务是指针对用户所委托的特定课题,通过检索该主题已经公开出版的文献并进行综述性研究,提供个性化的分析报告(包括数据统计、发展趋势等),为用户决策提供直接参考的情报服务。比较典型的定题服务包括:科技查新服务、市场分析服务、媒体监测服务、竞争情报服务等。这类服务经常需要图书馆与其他组织合作开展。

(六) 信息推送

信息推送是指针对特定的用户群体所关注或感兴趣的某一主题或某一领域,通过信息摘编等形式定期通报最新信息的一种服务方式,是一种跟踪服务。例如,图书馆可以跟踪任何行业的最新发展,将最新的有关特定产业、竞争对手、科学技术或其他专题的信息向企业或其他组织的决策者定期通报,帮助他们获取最新信息以辅助决策。

第五节 读者活动

一、公共图书馆开展读者活动的目的

公共图书馆的读者活动是指公共图书馆面向目标用户开展的除文献提供和信息服务之外的活动,如阅读促进活动、社区活动、讲座培训等。开展读者活动一方面是为了倡导阅读行为、宣传图书馆的资源与服务,让更多的人成为图书馆的用户;另一方面是为了丰富社区成员的文化生活和教育机会,使社区成员能够在非正式场合下进行交流,帮助他们融入社区生活,也使图书馆成为社区中心,成为“社区的第二起居室”。公共图书馆的读者活动与它的文化传播、社会教育与促进社会和谐等多项使命相关。

^① 于良芝. 关于加强公共图书馆的大众信息服务功能的建议案. 图书与情报, 2007(6).

二、公共图书馆读者活动的类型

(一) 阅读促进活动

阅读促进是图书馆界为培养和推广阅读兴趣、提高社会阅读量而策划和开展的图书宣传活动。^① 图书馆开展阅读促进活动,一方面是由于对阅读的社会价值持有的坚定信念;另一方面是发挥专业优势。此外,从公共图书馆的发展策略来看,用户资源是公共图书馆持续发展的重要资源,促进社会阅读就是培养图书馆的用户队伍。因此,全力促进和推动社会阅读,培养全民的阅读意识,养成终身阅读的习惯,这不仅是公共图书馆的使命,也是公共图书馆的发展策略。^②

公共图书馆的阅读促进活动通常针对不同年龄段的特点和需求进行设计和策划,特别重视儿童的早期阅读。开展的形式可以丰富多彩,如故事会、情景阅读(童话剧、课本剧表演)、阅读辅导、书目推荐、经典诵读、作家讲座、读书俱乐部、书展等。总之,图书馆设计的阅读促进活动要以培养阅读兴趣为旨归,这样才能推动形成爱书、读书的社区文化,达到开展阅读促进活动的根本目的(相关案例参见表 4-6)。

表 4-6 苏州图书馆“家长沙龙”活动

苏州图书馆“家长沙龙”于 2008 年 3 月正式成立。它以倡导亲子阅读为基本目的,希望在家长之间建立起交流的平台,共同面对和解决家庭教育中遇到的困惑与难题。

“家长沙龙”的活动安排在每个周末举行。沙龙活动的内容有亲子阅读指导讲座、亲子阅读座谈、儿童心理健康咨询以及“故事妈妈”培训等。如,以亲子阅读为主题的“共读一本书”活动,邀请了《亲子阅读:送给 0—12 岁孩子的父母》这本书的多位作者与家长面对面,就书中的内容及家长关心的问题展开讨论;“故事妈妈”系列培训,邀请儿童文学作家和幼儿教师学校的老师从专业的角度为家长们进行系统培训;“快乐亲子”系列课堂,则邀请“苏州阳光家庭顾问中心”的心理咨询师为家长们传授建立良好亲子关系的方法和技巧,帮助家长根据孩子心理发展的特点,有针对性地对孩子进行教育和培养;一年一届的“我给孩子讲故事比赛”,则给“故事妈妈”们提供了一个展示风采的舞台。除了孩子的家长,图书馆也鼓励新婚夫妇、育龄夫妇积

^{①②} 许晓霞. 多元化的阅读促进策略:理论、实施和效果分析——以苏州图书馆为例. 图书情报工作, 2010(6).

续表

积极参与沙龙的活动,让他们从组建家庭的那天起,就能了解一些家庭教育的相关知识,从而科学地指导自己的生、育、教。

“家长沙龙”每周活动一次,时间约为1.5—2小时。活动前,馆员通过手机短信和QQ群等方式让家长了解活动的具体时间、地点及主题。活动中,专家、馆员与家长围绕相关主题开展交流与讨论,每场活动后,馆员会及时总结、归纳,整理出相关课件发布到论坛,让更多的家长分享。为使“家长沙龙”活动取得更好的效果,图书馆特意安排它与另一项阅读活动——“听故事姐姐讲故事”同时进行。这样,当孩子们在少儿馆的“欢乐大本营”活动室内和“故事姐姐”们欢快互动,家长们则安心地围坐在旁边的教室,或聆听或探讨,孩子、家长各有所乐。

除了探讨和交流外,图书馆还通过开展“听宝宝讲故事”、“聪明宝宝手工坊”、“我给孩子讲故事比赛”等活动来丰富沙龙活动的内容,从而吸引更多的家长参与到沙龙活动中来。

截至2011年10月,“家长沙龙”已开设主题讲座16场,亲子阅读座谈44场,儿童心理健康座谈57场,大型读书比赛2场,参与的家长有4193人次。专家队伍中既有儿童文学作家、心理咨询师、幼儿园老师等馆外的热心志愿者,也有本馆的阅读指导老师,“家长沙龙”已成为馆员与家长、家长与家长之间交流的新平台,让许多家庭分享到了成功的亲子阅读经验和科学的育儿方法。

(二) 社区活动

社区活动是指图书馆为辖区成员组织开展的并不一定与文献资料的利用直接相关的各类文化和交流活动,如展览、表演、合唱、吟诵等,也为社团的自发活动提供活动场所。公共图书馆是社区的重要公共场所,图书馆开展社区活动,旨在促进社区成员间的交流,形成社区归属感,帮助形成和支持社区的文化特色。在当今社会文化日趋多元化的背景下,开展社区活动,丰富社区居民的文化生活,有利于促进文化的融合和社会的包容,进而有利于促进社会的和谐与稳定。公共图书馆经常被称为“社区居民的第二起居室”,这一功能在很大程度上源于其组织的社区活动。

(三) 讲座

公共图书馆的讲座是指图书馆邀请某一领域的专家学者到馆为公众面对面讲演和互动。公共图书馆的讲座大多是公益性的,旨在为用户提供拓展视野、获取知识、丰富文化生活的学习和交流机会。讲座涉及的领域可

以相当广泛,包括时事政策的解读、文学艺术欣赏、理财投资、法律知识、健康保健等,凡是公众感兴趣的主题都可以成为公共图书馆讲座的内容。进入21世纪以来,公益讲座已成为我国许多公共图书馆的服务内容,一些图书馆之间还结成了讲座联盟,共享讲座资源。讲座因其知识性、开放性、教育性、互动性等特性,已经成为公共图书馆履行社会教育职能的重要形式和开展用户服务的重要载体。^①

(四) 培训

公共图书馆开展的培训有多种性质和多种形式,如专业业务培训、用户培训、社会培训和社区培训等。其中用户培训和社区培训多为公益性。用户培训的目的是提高用户的信息素养,一方面帮助用户有效利用图书馆的资源和服务;另一方面帮助用户获得数字化技能,有效利用互联网等现代信息技术。社区培训的目的是辅助社区成员的继续教育,丰富社区文化生活(相关案例参见表4-7)。

表 4-7 苏州图书馆开展“扶老上网”活动

自2008年起,苏州图书馆以平江历史街区分馆为试点,推出了“扶老上网”免费培训活动,帮助老年用户获得数字化技能。在此基础上,从2010年6月开始,苏州图书馆及各分馆全面开展了“扶老上网”免费培训。

“扶老上网”培训中,苏州图书馆依托总馆及各分馆的电子阅览室,提供“扶老上网”学习手册,对自愿报名学习的老年用户开展电脑操作课程培训和指导。培训分为初级班和中级班。初级班面向从来没有接触过电脑的学员,主要辅导键盘认识、输入法使用、开关机常识、鼠标使用等。中级班则针对已经具备一定电脑常识的学员,主要辅导网络聊天、网页浏览、收发邮件、数据存储等。

“扶老上网”培训由苏州图书馆辅导部、采编部、借阅部等几个部门共同合作开展。首先由辅导部编写“扶老上网——电脑入门基础教程”和“扶老上网——网络简明教程”教材,制作讲授课件,组织馆员进行先期培训,进而由借阅部和采编部在苏州图书馆本部及各分馆全面开展培训。

2011年,苏州图书馆各分馆加强了与所在街道、社区的合作,扩大宣传面,增强宣传力度,在各培训点统一悬挂标牌。同时进一步细化工作,根据学员的实际需求开设了“入门、提高、兴趣”三类进阶式课程,并完善了相应教材,循序渐进,由浅入深地传授相关知识。

^① 任罡. 公共图书馆讲座工作研究. 新世纪图书馆, 2010(5).

续表

为配合“扶老上网”培训的开展,苏州图书馆还组织开展了针对不同阶段学员的“计算机技能竞赛”、网络征文、网页制作等活动,并评选出优秀的学员予以奖励;还为学员建立了专门的QQ群,为他们提供交流、学习的平台。

“扶老上网”培训得到了老年用户的积极响应,活动一经推出,报名就非常踊跃。截至2010年底,共开展培训275期(总馆10期,分馆265期),2126名老年用户(总馆300人,分馆1826人)参加了培训,学员多为离退休中老年人,年龄最大的88岁。学员基本达到“一入两会”,即基本掌握电脑入门知识,初步学会打字和上网。

(五)特殊需求服务

特殊需求服务是指图书馆为满足少数特殊人群,如残障者、少数民族、移民和外来务工者等的文化信息需求提供的特别服务。公共图书馆的宗旨是为所有的社会成员服务,因此,其服务也应当覆盖上述各类人群,根据他们的特殊需求提供有针对性的服务。图书馆需要在建筑设计、网站设计、馆内指示标志设计、文献体系建设、设备配置等方面考虑这些用户的特殊需要。例如,为视障者开设盲文阅览室并提供引导、送书上门、盲文培训、计算机盲用软件使用培训以及其他针对性的视障用户活动;为少数民族提供相应语言的文献资料;为移民和外来务工者提供有关就业机会、培训机会、社会服务机构等信息,帮助他们了解和融入当地社会文化环境。

第六节 乡土知识与地方文化的开发和保护

一、乡土知识与地方文化

乡土知识指本土的、土生土长的地方性知识。这类知识在特定的文化环境中或区域内以非正式的文字或口头方式传承,是特定地区的人民长期在固定地域内生活的经验总结和积累。^① 地方文化是指区域性文化。“地

^① 邢启顺. 乡土知识与社区可持续生计. 贵州社会科学, 2006(3).

方”是相对于世界、各洲和各国而言的,习惯上指国家以下的地区^①,范围可大可小,一般以现行的行政区划为准,但有时也不尽然。乡土知识和地方文化是各地各民族生活经验的总结和精神的表达,是一个国家社会文化创新的活水源头,也是人们实现文化认同的根基。在现代化和全球化及由此产生的人类文化趋同性倾向下,保存和发展乡土知识和地方文化对于保存“文化多样性”,维持经济社会的可持续发展,具有重要意义。

二、公共图书馆开展乡土知识与地方文化的开发和保护的目

乡土知识和地方文化作为一个地区的人民共享的生活经验积累和文化表达,通常不会进入正式的科学交流系统,因而不可能被大学图书馆和研究机构图书馆所收藏。公共图书馆通过乡土知识与地方文化的开发和保护,可以使这部分人类文明成果得以传承和利用,同时促进该地区成员了解自己的知识和文化遗产,增强社区自豪感和归属感。公共图书馆开展乡土知识与地方文化的开发和保护工作,与它的多项使命密切相关。首先,乡土知识与地方文化为图书馆开展文化教育,特别是传统文化教育和爱国爱乡教育提供了更有针对性和亲切感的资源素材。乡土知识和地方文化中包含的历史文化和人文精神,更容易走近民众的心灵,使他们在潜移默化中提高文化素质和文明程度。其次,乡土知识和地方文化历来都是资政的依据,也是经济发展的重要资源(可辅助旅游资源、矿藏资源的开发),还是研究地方自然环境和人文历史的重要素材;通过开发和保护乡土知识和地方文化,图书馆可以为当地政府决策、地方历史研究活动提供参考咨询和信息服务。最后,在外来人口比例较高的经济发达地区,乡土知识和地方文化还可以帮助外来人口了解当地社会文化环境,尽快适应新的环境,促进社会和谐。此外,各地乡土知识和地方文化的保护和开发,事实上是对民族知识和文化的保护与传承,也是对文化多元化、多样性的支持。

三、公共图书馆参与乡土知识与地方文化开发和保护的途径

(一)地方文献的收集与保存

地方文献是乡土知识与地方文化的载体,反映特定区域内自然环境与

^① 金沛霖. 图书馆地方文献工作. 北京:北京图书馆出版社, 2000: 3.

社会环境的沿革、发展和现状,是历史资料和现实资料的总和。对于地方文献的范围,存在两种不同的理解,一种是广义的理解,即将地方文献理解为与本地区相关的一切资料,包括史料、人物、出版三个部分;另一种是狭义的理解,指内容上具有地方特点的出版物,而地方人士著作和地方出版物,在内容上无地方特色的,则不作为地方文献处理。^①大多数图书馆在从事地方文献的收集与保存时都采用狭义的理解。

地方文献的收集,是地方文献开发利用的基础和前提。由于地方文献生产的分散性,给地方文献的收集带来了难度,图书馆应通过多种途径收集各类地方文献,丰富地方文献馆藏。例如督促地方政府建立地方文献呈缴制度、向社会广泛征集、通过各种活动征集、与相关机构(如档案馆、史志办、博物馆)建立合作关系,互通有无,共同建立起地方文献保障体系。

为方便管理和利用,地方文献应实行专藏,可视文献量的情况,设专库收藏,也可设专架收藏。与普通图书不同的是,由于文献载体类型的多样化,地方文献集中收藏可能造成多种排架方式集于一库的局面。

(二)口头知识与文化的采集与整理

传统上,图书馆只偏重保存记录人类知识的文字产品,而对于非文字的文化传统、田野中的活态知识等非物质文化遗产没有给予重视。^②近年来,随着非物质文化遗产战略地位的上升,其保护和利用成为各界关注的热点,也成为图书馆的职责范围。2005年《国务院办公厅关于加强我国非物质文化遗产保护工作的意见》中明确指出:各级图书馆、文化馆、博物馆、科技馆等公共文化机构要积极开展对非物质文化遗产的传播和展示,有条件的地方可设立专题博物馆或展示中心。图书馆应积极关注、参与本地区非物质文化遗产保护与传播,在非物质文化遗产的立档、保存、保护、宣传、弘扬、教育等方面,发挥重要作用。

非物质文化遗产的传播方式主要是口传心授,具有叙事场景重现和传播的零散性、多样性、模糊性等特点。图书馆可利用现代化手段,对它们进行图、文、声、像相结合的立体式记录,以笔录、摄影、录音、录像等手段真实记录现场考察成果,并将其转化为数字化文档进行永久保存。^③同

时,对于在非物质文化遗产鉴别、收集、整理和研究中形成的大量文献资料,图书馆地方文献部门应及时进行收集、整理和保存。

(三)乡土知识与地方文化的传播

图书馆职业的很多专业知识和技能都可以使公共图书馆在乡土知识和地方文化的传播中扮演重要角色,例如,他们可以对地方文献进行系统整理,形成方便使用的各类信息产品,包括专题书目、文摘、索引等二次文献、专题资料汇编、专题数据库等(如地方特产、地方名人、风土人情、旅游景观等专题数据库)。

图书馆可以面向公众开展各类宣传、教育和推广活动,如系列讲座、专题展览、现场演示、知识竞答等,激发民众的区域自豪感、认同感和社会责任感,激发爱国爱乡的热情,从而为本地经济社会的持续发展提供精神动力和智力支持。

表 4-8 首都图书馆地方文献工作^①

首都图书馆对北京地方文献的收集、整理、传播始于1958年,以此为基础,首都图书馆开展了多项乡土知识与地方文化的开发与保存工作,包括“北京记忆”网站建设、乡土课堂、地方文化展览和相关的信息服务。

“北京记忆”网站建设:根据北京的地方特色和首都图书馆馆藏的资源特点,2002年,首都图书馆启动以首都图书馆北京地方文献中心馆藏为基础,以保存北京文献遗产、弘扬北京文化为宗旨的“北京记忆”大型多媒体资源网站项目。网站内容分为6个版块:以收录北京地方文献、各历史时期和各学科经典文献和新书推荐为主要内容的“北京文汇”版块;以收录北京老照片,表现旧京景观、民俗、社会、建筑等风貌,读图辨史为主要内容的“旧京图典”版块;以收录京剧、评剧、昆曲、曲艺等地方剧种的音频、视频、文字、图片为主要内容的“京华舞台”版块;以收录北京史研究论文、介绍北京史研究专家和研究机构为主要内容的“北京研究”版块;以收录有关北京文化的普及性文章(包括历史、民俗、地理、名胜等)以及首图讲坛、讲座、音频为主要内容的“乡土课堂”版块;以开展在线答疑、网上咨询、资源链接为主要内容的“史料导航”版块。

乡土课堂:“乡土课堂”是“首图讲坛”的一个重要系列,每周推出一期专题讲座,讲座主题涉及北京的人文地理、历史文物、名胜古迹、城市建设、园林坛庙、民风民俗、文化遗产等。

① 金沛霖. 图书馆地方文献工作. 北京:北京图书馆出版社,2000:3.

②③ 郑寒春. 浅谈公共图书馆与非物质文化遗产保护工作. 科技信息,2009(35).

① 李诚. 整合地方文献 服务城市发展——首都图书馆地方文献工作的实践探索. 图书馆学刊,2006(1). 韩朴. 当代新型用户需求与地方文献信息服务——首都图书馆地方文献专题服务程序分析. 图书馆学刊,1999(2).

续表

地方文化展览：以展览的形式宣传展示北京的历史与现在，推出了很多深受大众欢迎的文化展览。例如，《科学的足迹——北京城市生活百年回顾展》，以 89 块展板，400 余幅珍贵的图片，图文并茂地展现 20 世纪 100 年间北京城市生活衣、食、住、行等各方面所发生的变化，以科技发展对生活的影响为脉络，从文化的角度来解释、挖掘其社会文化现象；在回顾 20 世纪 100 年间北京城市生活变迁的同时，具体生动地表现出科技发展对人类社会生活的深远影响。

信息服务：依托北京地方文献中心开展地方文献参考咨询服务。主要通过专题文献信息服务的方式，承接并满足社会各界对专题文献信息的需求。如为北京园林设计院“元大都遗址公园设计”项目整理提供了“元大都历史文化资料丛编”；为美国故事片《春月》提供“京华世纪行——北京城市、民居、人物形象资料汇编”。

【本章小结】

图书馆的文献资源体系是图书馆开展服务的重要基础，它是图书馆依据各自的目标、任务，通过科学采访、维护，长期积累而形成的本馆文献馆藏。公共图书馆文献资源建设的目的是最大程度地满足用户需求；文献资源建设需要围绕本馆的使命，根据当代文献资源类型和本地区的用户需求来规划和实施。对馆藏文献进行加工整理的目的是为了保障对馆藏文献信息的有效查询；图书馆通过分类、标引、编目等方法，使文献有序化并形成有效的检索工具，从而实现对文献快速有效的查询。文献提供服务的目的是保障知识和信息的有效获取；图书馆通常通过文献外借、阅览、送书上门、文献传递等文献提供方式，保证用户能方便高效地获取所需知识与信息。信息服务是指图书馆开展的包括信息开发、参考咨询和情报服务在内的深层次的服务，其目的是实现信息保障使命、支持民众参与民主决策和社会生活；面向个体的大众信息服务是公共图书馆信息服务的重点领域。公共图书馆的读者活动是指公共图书馆在其服务的社区中开展的除文献提供和信息服务之外的活动，其目的一是为了倡导阅读行为、宣传图书馆的资源与服务，让更多的人成为图书馆的用户；二是为了丰富社区成员的文化生活，使社区成员能够在非正式场合下进行交流，帮助他们融入社区生活，也使图书馆成为社区中心、“社区的第二起居室”。开展乡土知识与地方文化的开发和保护工作，是公共图书馆的一项独特任务。这是因为

乡土知识和地方文化作为一个地区的人民共享的生活经验积累和文化表达，通常不会进入正式的科学交流系统，因而不可能被大学图书馆和研究机构图书馆所收藏；公共图书馆通过乡土知识与地方文化的开发和保护，可以使这部分人类文明成果得以传承和利用，同时促进该地区成员了解自己的知识和文化遗产，增强社区自豪感和归属感。

【思考题】

- 1 在本节介绍的图书馆业务中，你认为哪些业务必须由专业化馆员承担？哪些可以由辅助人员承担？为什么？
- 2 本节所介绍的各部分图书馆业务存在怎样的内在联系？

【推荐阅读】

1. 常书智. 文献资源建设工作[M]. 北京：北京图书馆出版社，2000.
2. 吴建中. 21 世纪图书馆新论[M]. 上海：上海科学技术出版社，1998.
3. 于良芝. 图书馆学导论[M]. 北京：科学出版社，2003.
4. 刘湘生，汪东波. 文献标引工作[M]. 北京：北京图书馆出版社，2001.
5. 金沛霖. 图书馆地方文献工作[M]. 北京：北京图书馆出版社，2000.

第五章 公共图书馆的利用

【目标与任务】

了解公共图书馆用户的概念及分类，理解公众之所以利用或不利用公共图书馆的规律和原因，理解用户选择图书馆不同服务项目的规律及原因；希望学员能够运用所学知识制订公共图书馆宣传推广计划，优化服务内容，以吸引更多的公众成为公共图书馆用户，提高现有用户对图书馆服务的利用率。

第一节 公共图书馆用户

一、公共图书馆用户的概念

凡是利用了公共图书馆所提供的资源、环境以及服务的个人或团体，都可以被称为公共图书馆用户。

图书馆用户是一个历史性概念，在不同时期，其称谓不同。在技术和手段尚不发达的时期，图书馆的主要资源是印刷型纸质资源，因而图书馆的利用者被称为读者。后来，随着图书馆职能的不断变化、技术水平的不断提高，图书馆的服务范围、种类、手段、层次也发生了深刻变化；利用图书馆已不再等同于利用或阅读其印刷资源，读者概念已无法反映图书馆与其利用者的关系（图书馆技术手段和服务范围的变化，详见表 5-1）。在这样的背景下，图书馆用户的概念被提出，并逐渐替代了图书馆读者的概念。但是，无论概念怎样变化，图书馆用户更多地表现为个人用户。本章内容涉及的图书馆用户主要是个人用户。

表 5-1 20 世纪后半叶以来，导致“读者”概念向“用户”概念转变的图书馆技术手段变化和服务范围变化

1. 现代技术的发展
现代技术，特别是以计算机和互联网为代表的现代信息技术在图书馆中的应用，使图书馆工作发生了巨大变化。网络技术促进了图书馆运用多种技术手段向整个社

续表

会传递信息、传播知识、交流文化，使图书馆服务平台与手段日趋多样化。如杭州图书馆利用网络技术，将电视、互联网以及手机通讯网“三网合一”，建设了数字图书馆——文澜在线，统一提供服务。这样的服务平台和手段扩大了公众获取图书馆服务的渠道，从而扩大了受众的范围，使图书馆服务的接受对象更加广泛和社会化。“读者”已经无法包含图书馆服务的所有受众。

2. 图书馆职能的变化

早期的公共图书馆主要侧重于利用文献开展社会教育、传播文化和提供信息，但随着人们生活方式及需求的变化，以及图书馆理念的更新，公共图书馆职能不断扩大。除了依托文献资源拓展功能外，还依托图书馆的空间资源和技术资源新增了很多功能（如支持社区会议、交流、讨论、文化展览、社区活动、培育数字化技能等）。正是由于公共图书馆功能的拓展，它被赋予“市民大书房”、“第三空间”、“城市起居室”等不同别称。在功能拓展的基础上，有的公共图书馆致力于打造“城市学习中心”，以配合学习型社会、学习型城市建设，有的甚至试图扩展成公众传媒中心，通过自己的媒体制作，免费向公众提供健康、免费的文化大餐。这样的公共图书馆使用者已大大超出了“读者”概念的内涵外延。

用户数量及其对图书馆服务的利用率是一个公共图书馆是否产生价值的重要标志；在一个纳税人权利意识觉醒的社会，它也是决定公共图书馆是否有资格继续获得公共经费支持的最直观证据。正因为如此，公共图书馆与企业一样，倾向于把用户视为自身的资源而不是负担，致力于吸引和扩大这一资源。了解公共图书馆用户的特征以及用户利用图书馆的规律，对于公共图书馆制定战略规划、设计和开展图书馆服务、策划图书馆宣传活动、扩大用户资源，至关重要。专业化图书馆员必须是谙熟用户特征及图书馆利用规律的人。

二、公共图书馆用户的分类

公共图书馆用户的分类方法有很多。图书馆习惯上把自己的用户分为成人用户和青少年及儿童用户，并分别为这两类用户设计空间、馆藏和服务。

除了这种习惯性区分，很多研究还试图对图书馆用户进行细分（类似于传播学中的受众细分），以便图书馆员更好地了解用户及其对图书馆的

利用规律。例如,美国学者奈特(Knight)和诺斯(Nourse)根据20世纪60年代美国公共图书馆的利用状况,依据用户在一定时期内到访图书馆的次数,将图书馆用户分为“轻用户”(light users)、“中度用户”(moderate users)以及“重用户”(heavy users),其中,轻用户是指三个月内仅到访图书馆一或两次的用户;中度用户是指三个月内到访图书馆三到八次的用户;重用户是指三个月内到访图书馆达到九次及以上的用户。^① 尽管这三类用户的划分标准是相对的,可能因时代、地区、国家、环境的不同而采用不同的尺度,但到馆频次作为划分标准以及由此形成的用户区分却具有普遍意义。正因为如此,后来的研究者也经常遵循这样的划分方法,并采用轻用户、中度用户、重用户作为基本的概念框架分析公共图书馆用户的行为特征。例如兹韦齐格(Zweizig)和德尔文(Dervin)通过对上述三类用户的考察发现,对于“重度和轻度用户”来说,距离图书馆的远近与到访图书馆的频率没有关系;而对“中度”用户来说,这个关系就表现的比较明显。^② 马登(Madden)则对图书馆重用户、中度用户以及非用户^③的活动、兴趣以及观点进行了比较,结果显示,重用户的兴趣广而且变化快,一所中型图书馆不可能满足他们的所有兴趣需求;虽然“重用户”占人口总数的比例非常低,但他们却使用了图书馆资源与服务的绝大部分,中度用户则构成了图书馆用户数量的大部分。^④

与奈特和诺斯的区分相似,兰格(Lange)根据用户利用图书馆的程度,将图书馆用户划分为边际用户(Marginal Users)和典型用户(Typical Users)。^⑤ 所谓的边际用户是指对图书馆只产生边际利用的用户,即偶尔使用图书馆的用户;典型用户则指经常利用图书馆资源、服务或环境的用

户。一般来说,住所离图书馆近的用户,或者对图书馆的价值认识充分的用户,更容易成为图书馆的典型用户,他们比边际用户更乐于去图书馆。

成人用户对公共图书馆的利用通常具有一定的目的性(即动机)。目的与动机不同,用户的图书馆利用行为也会存在差异。美国学习创新研究所与特拉华州图书馆(Institute for Learning Innovation and Delaware Division of Libraries)共同开展了针对用户利用图书馆的动机的调查。根据用户调查和电话访谈的数据,课题组依据用户利用图书馆的动机与目的,将用户分为九类。^①

1. 探索者(explorer)

这类用户对学习新东西具有强烈的好奇心和求知欲,而对想学的新东西又缺乏明确的主题与内容。他们知道自己会在图书馆发现有趣的东西,并且喜欢在图书馆学习他们正在学习的东西。

2. 助人者(facilitator)

这类用户是为了帮助别人才利用图书馆的。他们可能是为了孩子而到图书馆,或者是为了帮朋友借书;他们利用图书馆的目的是帮助其他人。

3. 学者(scholar)

学者用户是对某一专业领域有着深入的兴趣及研究的用户。这类用户经常使用馆际互借业务,或者更愿意去专业学术图书馆。

4. 问题解决者(problem solver)

这类用户通常为了解决特定的问题而利用图书馆,例如制订旅游计划、了解怀孕知识、学习如何制作一份成功的工作简历等。

5. 兴趣爱好者(hobbyist)

这类用户具有特定的兴趣领域,他们利用图书馆多是为了进一步了解兴趣领域的信息,比如汽车赛等。

6. 寻求体验者(experience seeker)

这类用户认为图书馆是娱乐休闲或社会交往的场所,他们到图书馆是为了接触其他用户,或者读读报纸;他们也可能借书或DVD,但不关心

① D. M. KNIGHT, E. S. NOURSE. Libraries at large: tradition, innovation, the national interest. New York: R. R. Bowker Company, 1969.

② D. L. ZWEIZIG, B. DERVIN. Public library use, users, uses: advances in knowledge of the characteristics and needs of the adult clientele of American public libraries. Advances in Librarianship, 1977(7): 231-255.

③ 国外相关研究中使用的“非用户”(non-users)概念是指公共图书馆的服务对象(或目标人群)中,尚没有对图书馆资源、环境与服务发生利用行为的人。

④ M. MADDEN. Marketing survey spinoff: library user/nonuser lifestyles. American Libraries, 1979, 10(2): 78-81.

⑤ JANET M. LANGE. Public library users, nonusers, and type of library use. Public Library Quarterly, 8(1), 1988, 49-68.

① Institute for Learning Innovation and Delaware Division of Libraries. Motivations for library use: dover, delaware, library user identity-motivation pilot study, December 2005. Public Library Quarterly, 2009, 28(4): 312-325.

书或 DVD 的内容，他们只是为了打发时间。

7. 图书馆支持者 (patron)

这类用户对图书馆有着强烈的归属感，如果他们换了居住地，会立即申请成为当地图书馆用户。他们经常当图书馆的志愿者，并且积极地帮图书馆发展用户。

8. 思想朝圣者 (spiritual pilgrim)

这类用户将图书馆视为思考问题的地方，他们称图书馆为“和平”之地，他们到图书馆的目的是丰富自己的思想。

9. 其他 (other)

上面各种动机标准不能包括的其他类型用户均包含在这个类别里，比如那些到图书馆投放或者领取传单、广告等资料的人。

该报告还对上述各类用户所占比例进行了统计，如表 5-2 所示。

表 5-2 基于动机的图书馆用户分布比例^① (单位: %)

类别	总比例	只选择此类的用户比例	同时还选择了其他类别的用户比例
探索者	35	13	22
助人者	16	9	7
学者	9	3	6
问题解决者	23	11	12
兴趣爱好者	4	1	3
寻求体验者	36	8	28
用户	16	3	13
精神朝圣者	8	0	8
其他	9	6	3

^① Institute for Learning Innovation and Delaware Division of Libraries. Motivations for library use: dover, delaware, library user identity-motivation pilot study, December 2005. Public Library Quarterly, 2009, 28(4): 312-325.

第二节 公共图书馆利用行为发生规律

一、世界主要国家公共图书馆用户占总人口的比例

从理论上说，一个公共图书馆的用户应该是其服务区内的所有居民，但事实上，各国在不同时期开展的公共图书馆调研都显示，很多人（在有些国家的有些时期，甚至是大多数人）其实并不利用图书馆。

第二次世界大战之后，美国进行的一次大规模公共图书馆调研显示，当时只有少数人在利用美国的公共图书馆服务。^① 之后，虽然美国人口中利用公共图书馆的比例大幅度提升（2009 年达到将近 70%^②），但很多调研都发现，实际利用图书馆的人口在利用程度上依然存在很大差异，而且这部分人口中中产阶级白人的比例远远大于他们在整个人口中的比例。^③

英国政府和专业团体（如图书馆与信息统计中心）公布的统计资料一致显示，大约 58% 的英国人口为公共图书馆的注册用户（或称持证用户）。但有不少学者认为，实际利用图书馆服务的人口比例远低于这个数字。例如，1998 年英国特许公共财务及会计协会（CIPFA, The Chartered Institute of Public Finance and Accountancy）的调查显示，活跃的英国公共图书馆用户（active users，该协会将之定义为过去 12 个月曾经从公共图书馆借过书的用户）占人口的 32%。这个数字虽然高于历史上任何一个时期的可比数字（详见表 5-3），但远低于政府和图书馆专业团体估计的 58%。根据英国学者的解释，造成这种差距的原因在于，政府和专业团体的数字是根据公众调研而得出的，而在这个过程中，一些不利用公共图书馆的人可能根据主流社会和调研者的喜好，把自己说成用户；一些曾经的图书馆用户

^① B. BERELSON. The library's public. New York: Columbia University Press, 1949.

^② SAMANTHA BECKER, MICHAEL D CRANDALL, KAREN E. FISHER, BO KINNEY, CAROL LANDRY and ANITA ROCHA. Opportunity for all: how the American public benefits from internet access at U. S. libraries. 2010: 2[2011-11-30]. <http://tascha.washington.edu/usimpact>.

^③ B. VAVREK. Is the American public library part of everyone's life. American Libraries, 2000, 31(1): 60-63. JIM SCHEPPKE. Who's using the public library. Library Journal, 1994, 119(17): 35-38.

(曾经在生活的某个阶段利用过图书馆,但目前已不再利用)也可能把自己定义为“用户”。鲁克汉姆(Luckham)和格鲁姆布里奇(Groombridge)分别发现,的确有大约 50%—60% 的英国人口在生活的某个阶段利用过图书馆,但很多人的利用行为没有持续。^①

表 5-3 英国历年公共图书馆调研显示的用户占总人口比例^②

年份及调研报告	公共图书馆持证用户占人口比例(%)
1924 年肯尼恩报告	11
1939 年麦克考文报告	19
1966 年鲁克汉姆调研	29
1998 年特许公共财务及会计协会统计	32

在我国,公共图书馆的持证用户长期停留在 5% 左右。近年来,随着覆盖全社会的公共图书馆服务体系的推进,我国持证用户的比例也大幅度提升,特别是“十一五”以来(2006—2010)。我国历年公共图书馆持证用户占总人口的比例见表 5-4。

表 5-4 我国公共图书馆持证用户占人口总数比例^③

年份	累计发放有效借书证数(个)	人口总数(人)	持证用户比例(‰)
2009	17 496 074	1 340 054 788	13.06
2008	14 537 419	1 330 000 000	10.93
2007	12 734 077	1 321 290 000	9.64
2006	11 598 000	1 314 480 000	8.82
2005	10 619 000	1 306 280 000	8.13
2004	10 562 000	1 300 000 000	8.12
2003	9 425 000	1 292 270 000	7.29
2002	9 176 000	1 284 530 000	7.14
2001	7 923 000	1 276 270 000	6.21
2000	6 228 000	1 267 430 000	4.91

①② IAN M. SMITH. What do we know about public library use. Aslib Proceedings, 1999, 51(9): 302-314.

③ 中国图书馆学会,中国国家图书馆. 中国图书馆年鉴. 北京:国家图书馆出版社,2010.

续表

年份	累计发放有效借书证数(个)	人口总数(人)	持证用户比例(‰)
1999	5 957 000	1 257 860 000	4.74
1998	5 822 000	1 247 610 000	4.67
1997	5 555 000	1 236 260 000	4.49
1996	5 291 000	1 223 890 000	4.32

说明:累计发放有效证数是指图书馆发放并正在使用的有效的借书证累计数。

计算公式:持证用户比例=(累计发放有效证件数÷总人口)‰。

二、影响个人产生或不产生公共图书馆利用行为的因素

有的公众利用公共图书馆,有的则不利用。这一现象中是否隐含一定的规律?20 世纪 40 年代以来,许多研究者都试图探寻这些规律。

最早开展此类研究的是美国 1947 年启动的“公共图书馆调研”项目(Public Library Inquiry)。该项目于 1949 年出版的《公共图书馆调查报告》对影响公众利用公共图书馆的主要因素,诸如年龄、教育、性别、职业、经济状况、婚姻状况、种族、宗教、居住情况、个人观念与社区环境等进行了考察;后来的许多研究者还考察了其他影响因素,如用户的信息处理风格、信息需求、社会网络、媒介利用、对其他类型图书馆的利用、教育计划、童年的成长经历、动机、个人性格、对图书馆服务的感知、是否有在校就读的子女、居住地与最近图书馆的距离、所在社区状况等。

大多数公共图书馆利用行为研究聚焦用户层面的变量,对图书馆服务(如馆藏经费、图书馆环境设计等)所产生的影响则较少研究。在已经考察的变量中,只有受教育程度被纳入所有研究且被所有研究确认为显著变量(受教育程度高的人更有可能成为公共图书馆用户);是否有在校就读的子女虽然只被一部分研究所考察,但也基本上被确认为显著变量(有在校子女的父母更有可能成为公共图书馆用户)。关于其他变量的影响,相关研究的结论并不一致,有些甚至得出了完全相反的结论。因此下面介绍的影响因素,除了受教育程度和是否有在校就读的子女外,其他因素目前只能判断为可能的影响因素(尽管根据相关研究的发现,它们都具有较大的可能性)。

(一)用户的人口学因素

用户的人口学因素指涉及用户人口学特征的指标,主要包括性别、年龄、民族、受教育程度、收入水平等。

1. 受教育程度

所有研究都发现,受教育程度是影响公众是否利用图书馆的显著因素。大部分研究的结论是:受教育程度高的公众更有可能成为公共图书馆的用户。例如,美国1949年发布的《公共图书馆调查报告》、1991年和1996年的“全国家庭教育调查”以及1998年“盖勒普调查”都发现,受教育程度是影响公众利用图书馆的最重要因素;公共图书馆利用率随受教育水平的提高而上升。^①1949年的调查发现,71%拥有高校毕业文凭的成人是公共图书馆的用户,而拥有高中文凭的成人只有17%是用户。2008年的一项研究发现,家庭中包括具有博士学位的成员时,该家庭的成员成为公共图书馆用户的几率是参照家庭(受教育水平不足九年)成员的9.79倍。^②这些研究认为,受教育程度高的人具有更强的阅读能力和利用图书馆的能力,他们也具有更广泛的兴趣,这使他们更能理解图书馆对生活的价值。但2005年在美国纽约市开展的一项调研显示,教育程度虽然是影响公众是否利用图书馆的因素,但最积极的公共图书馆用户是具有高中学历的人群,他们比受过大学教育的人群更乐于利用公共图书馆。^③

2. 收入水平

很多研究都发现收入水平是影响公共图书馆利用的重要因素之一。美国1949年的《公共图书馆调查报告》发现,非常富有的人和非常贫穷的人都较少利用图书馆,中等收入水平的成员比收入特别低或者特别高的成员更乐于使用图书馆。

关于受教育程度、收入水平的相对重要性,大多数研究人员认为受教育程度的影响力度要大于收入水平,但也有一小部分研究发现收入水平的

影响更强一些。这种分歧产生的主要原因在于收入与教育水平本身就具有高度相关性(即受教育程度高的人,收入水平也相对较高)。^①辛和金(Sin & Kim)等人通过分析认为,收入因素的影响不如教育因素大;即便如此,收入水平与图书馆利用依然显著相关。^②

3. 年龄

研究发现,儿童及青少年比成年人更有可能成为公共图书馆用户,以英国为例,2006年的统计资料显示,14岁及以下儿童中,82.6%有自己独立的公共图书馆证^③;美国2010年的统计显示,14—17岁的青少年中,75%持有公共图书馆证。退休人员也比其他人群更有可能成为公共图书馆用户,2006年的英国统计资料显示,在所有公共图书馆用户中,退休人员所占比例最高,占38%。^④但也有研究显示,当家庭中有70岁以上的成员时,其利用图书馆的可能性比没有这个年龄段成员的家庭小;同一项研究还显示,如果家庭成员年龄在21—29岁,则这个家庭利用公共图书馆的可能性就要小得多。研究者认为,这主要是因为这一人群刚刚离开学校步入社会及家庭生活,这种角色的转换耗费了他们的大量时间和精力,使得他们利用公共图书馆的机会变小。

4. 民族/种族

对民族/种族与公共图书馆利用的关系的讨论主要集中于美国,因为这个国家是一个移民国家,种族问题是社会中长期存在的问题。在这方面,不同的研究有不同的结论,但绝大部分研究都认为民族/种族属性影响个人对公共图书馆的利用。1991年的“全国家庭教育调查”显示,大多数西班牙裔(62%)和非裔美国人(58%)在调查前一年根本没有利用过公共图书馆。2005年的一项研究更突显了种族对公共图书馆利用的影响,这项研

① C. I. KRONUS. Patterns of adult library use: a regression and path analysis. *Adult Education*, 1973, 23(2): 115-131. D. ZWEIZIG, B. DERBIN. Public library use, users, uses: advances in knowledge of characteristics and needs of the adult clientele of American public libraries. *Advances in Librarianship*, 1977(7): 232-255.

② SEI-CHING J. SIN, KUNG-SUN KIM. Use and non-use of public libraries in the information age: a logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. *Library and Information Science Research*, 2008, 30(3): 207-215.

③④ LISU. Digest of statistics, 2006 [2011-09-17]. Loughborough, UK. LISU, 2006 [2011-11-30]. <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/Digest06.pdf>.

① B. BERELSON. *The library's public*. New York: Columbia University Press, 1949.

② SEI-CHING J. SIN, KUNG-SUN KIM. Use and non-use of public libraries in the information age: a logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. *Library and Information Science Research*, 2008, 30(3): 207-215.

③ ANDREA C. JAPZON, HONGMIAN GONG. A neighborhood analysis of public library use in the New York City. *Library Quarterly*, 2005, 75(4): 446-463.

究甚至将这个因素排在了影响因素的首要位置,这不同于以往普遍认为的教育是最重要的因素的看法。

5. 性别

多数研究都发现,性别影响人们利用公共图书馆的行为。美国1949年的全国性调查就发现,女性比男性更乐于使用图书馆,而且女性比男性借了更多的书。几乎所有后续研究均支持这个观点。表5-5为不同时期的研究项目中,公共图书馆用户的性别比例。

表 5-5 不同项目中公共图书馆利用的性别比例^①

研究项目	公共图书馆持证用户(%)	
	男性	女性
贝瑞尔逊调研 1990	41	59
泰勒和约翰逊调研(1973)	43	57
斯蒂文森调研(1990)	39	61
英格兰 1994 调研(1994)	44	56
西敏斯特图书馆调研(1997)	42	58
英格兰 1997 调研(1997)	43	57

从表5-5可以看出,经过半个世纪的发展,图书馆利用上的性别差异未发生实质性变化,女性对图书馆的利用始终高于男性。

(二)用户的其他个人因素

除了用户的人口学特征,不少研究还考察了其他个人因素对利用或不利用图书馆的影响。经常被纳入考察范围且被较多研究确认的显著影响因素包括:住所离最近图书馆的距离、是否有在校就读的子女、童年时代与图书馆相关的经历、利用其他类型图书馆的经历、阅读习惯、对公共图书馆的知晓度与感知等。多项研究发现,住所离图书馆的距离会影响一个人利用图书馆的行为:居住在图书馆附近的公众更有可能成为公共图书馆的用户。2008年的一项美国调研显示,住址离图书馆一英里以内的公众成为

公共图书馆用户的几率是其他人的2.3倍。^①学者们认为,住在图书馆附近的公众有更多机会知晓图书馆的服务信息,他们利用图书馆的时间成本也比其他用户小;这是他们比其他公众更有可能利用图书馆的原因。^②另有多项研究发现,有学生的家庭比没有学生的家庭利用图书馆的可能性更大。例如,2008年的一项美国调研显示,家庭中如果拥有年龄在6—13岁或18—20岁的成员,他们比其他家庭更有可能成为公共图书馆的用户。^③

1982年的一项美国研究特别考察了孩童时代的经历对成年人是否利用图书馆的影响。研究者鲍威尔等人(Powell, et al.)发现,孩提时代的经历比成年后的人口学特征可以在更大程度上预期一个人是否会成为公共图书馆用户。^④此外,阅读习惯和对其他类型图书馆的利用,也被一些研究确认为影响个人是否利用公共图书馆的显著因素。美国1949年调查就显示,具有阅读习惯的人利用图书馆的可能性更大。^⑤20世纪90年代的数项英国调研都显示,具有阅读习惯者、购书者和公共图书馆用户三重身份存在很大的重叠,即具有阅读习惯的人更可能同时成为购书者和公共图书馆用户,大量购买图书的人与那些经常去图书馆的人基本是同一批人^⑥;拥有更多私人藏书的个人比藏书少的个人更愿意使用图书馆。^⑦与此相关的另外一个研究发现是,利用其他类型图书馆的公众更有可能同时成为公共图书馆的用户。^⑧

① SEI-CHING J. SIN, KUNG-SUN KIM. Use and non-use of public libraries in the information age: a logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. Library and Information Research, 2008, 30(3): 207-215.

② J. A. HEMMETER. Household use of public libraries and large bookstores. Library and Information Research, 2006, 28(4): 595-616.

③ SEI-CHING J. SIN, KUNG-SUN KIM. Use and non-use of public libraries in the information age: a logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. Library and Information Research, 2008, 30(3): 207-215.

④ RR POWELL. Childhood socialization: its effect on adult library use and adult reading. The Library Quarterly, 1984, 54(3): 245-264.

⑤ B. BERELSON. The library's public. New York: Columbia University Press, 1949: 16.

⑥ Brian Groombridge. The londoner and his library. London: Research Institute for Consumer Affairs, 1964: 44.

⑦ IAN SMITH. What do we know about public library use. Aslib Proceedings, 1999, 51(9): 302-314.

⑧ SEI-CHING J. SIN, KUNG-SUN KIM. Use and non-use of public libraries in the information age: a logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. Library and Information Research, 2008, 30(3): 207-215.

① IAN M. SMITH. What do we know about public library use. Aslib Proceedings, 1999, 51(9): 302-314.

(三) 社会环境因素

影响个人是否利用图书馆的因素除了其受教育状况、收入水平、年龄、性别、民族/种族属性以及其他个人因素外,还包括社会环境因素。已被证明具有显著影响的社会环境因素包括:个人所在社区的社会特征;社会的整体经济状况。

1. 社区内的社会特征

2005年的一项美国研究发现,个人所在社区的社会环境影响其对公共图书馆的利用。该研究发现,影响图书馆利用的社区内部特征主要包括社区内居民的收入水平与差异、对社区事务的参与度、社区中不同种族及阶层的融合度(或社会隔离度)及社会排他程度、人与人之间的关系融洽度(如社交网络、民众信任程度等)方面。^①

2. 社会的经济状况

除了社区内部的环境因素,研究还发现,社会成员在经济衰退时期比其他时间更可能成为公共图书馆用户。^②

经济衰退的直接影响就是失业率上升、消费者财富减少、对社会的期望值降低,它导致受到影响的人选择回归校园,接受技能培训和教育,以增强自己在社会中的竞争力与生存力;与此同时,因为收入水平下降,人们的信息消费习惯也发生了变化,他们更乐于使用免费的公共图书馆来获取娱乐、生活、工作方面的信息以及利用图书馆的现代技术环境、设备。这种情况使得图书馆利用率得到提高(参见表 5-6)。

表 5-6 美国经济衰退对图书馆利用的影响^③

受经济危机影响,美国人的信息消费习惯已经影响到对图书馆信息的利用。美国在线计算机图书馆中心(OCLC)^④的调研报告显示,在经济大衰退时期,图书馆的

续表

到馆用户数量增长,利用图书馆资源和使用图书馆互联网终端的人也增多了。那些工作受到经济危机影响的人拥有图书馆读者证,占到 81%,而未受经济危机影响的人仅有 68%拥有图书馆证。受到经济危机影响的美国人中有 18%每周至少去一次图书馆,超过 1/3 的人每月至少去一次图书馆。

在经济衰退时期,图书馆有效地填补了经济危机造成的生活差别;75%的美国人更多地去图书馆借阅图书、CD、DVD,而不是自己购买,由此带动了图书馆利用率的提高。受经济危机影响的美国人超过半数到图书馆利用新技术;免费的互联网、Wi-Fi 接入、计算机服务是最受欢迎的服务项目。图书馆还帮助美国人重新找到工作,1/3 受经济衰退影响的人依赖于图书馆资源寻找工作。他们到图书馆所产生的相关利用行为包括:提交工作申请、寻找相关岗位信息、寻找公共援助、帮助家人或朋友找工作、参加教育培训班。受经济危机影响的美国人除了利用图书馆提供的技术和就业信息外,很多人还是第一次发现和利用了图书馆的传统资源。

(四) 社区内的公共图书馆服务状况

社区内的公共图书馆服务状况包括该社区的图书馆布局或网点数量、图书馆投入水平(如人均图书馆经费)、图书馆服务质量等。研究发现,如果一个家庭处于人均图书馆开支高的地方,或者位于公共图书馆服务网点多的地方,则其利用公共图书馆的可能性更大。结合前面提到的研究发现,这一发现几乎是在意料之中的。如前所述,住所离图书馆的距离影响人们是否利用图书馆。当一个社区内的图书馆服务网点足够多的时候,这意味着多数人的住所周围都有图书馆服务。在这样的社区里,自然会有更多的人成为公共图书馆用户。

图书馆服务质量指与图书馆业务活动有关的所有要素,主要包括图书馆馆藏资源建设、用户服务、空间设计等因素。在这方面,正式的研究发现较少,但有很多案例显示,当一个社区的图书馆服务出现创新或质量改善的时候,注册用户数量就会增加。21 世纪初,在英国伦敦的一些相对贫困的社区,公共图书馆就通过馆舍改造、服务创新和空间设计,大幅度提高了注册用户数量(参见表 5-7)。

① ANDREA C. JAPZON, HONGMIAN GONG. A neighborhood analysis of public library use in the New York city[J]. Library Quarterly, 2005, 75(4): 446-463.

② J. A. HEMMETER. Household use of public libraries and large bookstores. Library and Information Research, 2006, 28(4): 595-616.

③ OCLC. 经济危机影响下的美国人. 数字图书馆论坛, 2011(4): 18-21.

④ OCLC 是一家面向全球各类型图书馆提供相关信息产品和服务的非营利性公司,成立于 1967 年,起初是美国俄亥俄州的一家图书馆合作组织,叫做“俄亥俄学院图书馆中心”(Ohio College Library Center, 缩写 OCLC),后来成为跨国非营利性企业,全称改为 Online Computer Library Center,缩写不变。

表 5-7 英国伦敦 Tower Hamlets 区图书馆改造工程及其对图书馆利用的影响^①

位于英国伦敦的 Tower Hamlets 区是一个相对贫困的区。21 世纪初, Tower Hamlets 地方政府发现, 该区利用图书馆的人口比例只有 15%(全国的平均比例为 58%), 而这个地区高达 24% 的人需要一些基本技能的培训和帮助。为此, 地方政府启动了改造当地图书馆的项目, 使区内的图书馆经过了若干方面的改造, 包括馆容、内部空间设计、服务等。改造后的图书馆被赋予“思想库”(Idea Store)的别名, 采用了温馨光亮的色彩和装饰, 增加了一些类似唱片店、书店的空间设计元素, 扩大了前厅, 增设了咖啡厅, 增加了用户可用的计算机数量, 每周开放 7 天共 71 个小时。第一所“思想库”于 2002 年对外开放, 到 2003 年, 注册用户数量已经增加了 94%, 外借量增长了 65%, 访问量增长至此前的 3 倍。

三、公共图书馆用户的典型特征及图书馆利用行为的预期模型

20 世纪 40 年代以来, 很多研究都曾利用数理统计方法, 采用上小节中的因素作为变量, 试图综合性地勾勒公共图书馆用户的典型特征, 并构建预期公共图书馆利用行为发生几率(即特定特征的个人成为公共图书馆用户的可能性)的模型。^②

多数研究确认, 以下特征为公共图书馆用户的典型特征: 接受过高等教育、女性、从事专业化职业、居住在城市地区。

由于不同研究选择的考察变量不同(选择什么变量往往取决于研究者的理论视角), 确认的显著变量不同, 因此, 每项研究构建的预期模型也不相同(详见表 5-8 的部分研究)。但多数模型的解释力在 20%—30% 之间, 即: 在利用或不利用图书馆构成的差别中, 大约有 20%—30% 的差别

^① Department for Culture, Media and Sport. Framework for the future: libraries, learning and information in the next decade. London: DCMS, 2003: 21.

^② B. BERELSON. The library's public. New York: Columbia University Press, 1949. C. I. KRONUS. Patterns of adult library use: a regression and path analysis. Adult Education, 1973, 23(2): 115-131. D. ZWEIZIG, B. DERVIN. Public library use, users, uses: advances in knowledge of characteristics and needs of the adult clientele of American public libraries. Advances in Librarianship, 1977(7): 232-255. ANDREA C. JAPZON, HONGMIAN GONG. A neighborhood analysis of public library use in the New York City. Library Quarterly, 2005, 75(4): 446-463. SEI-CHING J. SIN, KUNG-SUN KIM. Use and non-use of public libraries in the information age: a logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. Library and Information Research, 2008, 30(3): 207-215.

可以归结为模型所确认的变量的影响。也就是说, 影响人们利用或不利用图书馆的很多因素目前还是未知的。或许, 这些因素中的相当一部分对数理模型而言本来就是不可知的, 因为社会现象的复杂性决定, 用自然科学的解释方法很难形成对这些现象的全面解释。

表 5-8 图书馆利用行为发生的部分预期模型

2005 年美国学者贾普佐(Japzon)和龚(Gong)利用相关分析和回归分析, 以纽约公共图书馆系统为调查对象, 考察了社区特征与其公共图书馆利用率的关系(在这项研究中, 利用率以社区的总外借量为测度)。研究发现, 影响社区成员对公共图书馆的利用的因素依次为(按影响力排序): 社区中亚裔人口的比例、高中学历人口的比例、白人比例、年收入少于 1 万美元的家庭比例、西班牙裔人口比例、非营利组织的数量、图书馆服务区域大小、种族隔离指数。其中年收入少于 1 万美元的家庭比例及西班牙裔人口比例两个变量与总外借量之间呈负相关(即一个社区中, 这两类家庭的比例越高, 社区总外借量越低), 其余变量与社区总外借量之间呈正相关。将上述变量纳入公式的多元回归模型解释了社区总外借量差距的 59%(即不同社区在总外借量上的差距, 有 59% 可以归为上述变量的影响)。该模型与其他模型的不同之处在于, 首先, 它解释的是社区总外借量的差异, 而不是利用或不利用图书馆的差异; 其次, 它的解释变量(即自变量)反映的都是社区的特征而不是公众个人的特征。^①

2008 年, 辛和金以全美公共图书馆为调查对象, 考察了家庭变量及社区公共图书馆服务状况与利用或不利用图书馆的关联。研究发现, 在被考察的 43 个自变量中, 有 34 个是利用或不利用图书馆的相关变量。将这 34 个变量纳入公式的回归模型可以解释 26% 的利用或不利用差异。^②

四、公共图书馆利用行为发生规律的实践价值

如上节所述, 了解公共图书馆用户的特征及其利用图书馆的规律, 对于公共图书馆扩大用户资源、制定战略规划、设计和开展图书馆服务、策划图书馆宣传活动等业务至关重要。

^① ANDREA C. JAPZON, HONGMIAN GONG. A neighborhood analysis of public library use in the New York City. Library Quarterly, 2005, 75(4): 446-463.

^② SEI-CHING J. SIN, KUNG-SUN KIM. Use and non-use of public libraries in the information age: a logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. Library and Information Science Research, 2008, 30(3): 207-215.

举例来说, 贾普佐和龚的研究发现, 至少在纽约市, 高中学历人群在各种教育水平的人口, 对公共图书馆的利用率最高, 而纽约市 24.43% 的居民具有高中毕业文凭。因此, 贾普佐和龚建议公共图书馆给予这个人群以特别关注, 开展有针对性的服务, 提高对这部分人的服务能力, 以此提高纽约市民对公共图书馆的整体利用率。

再例如, 相关研究显示, 从整体上说, 退休人群较有可能成为公共图书馆用户, 但 70 岁以上的人成为公共图书馆用户的可能性却大大减小。根据这一发现我们可以推断, 70 岁以上的人主要是因为行动不便而减少了对公共图书馆的利用。这提示我们, 70 岁以上的老年人应该成为上门服务的重点对象。还有研究显示, 孩童时代利用图书馆的经历比成年后的人口学特征在更大程度上解释公众利用或不利用图书馆的差距, 这提示我们, 儿童和青少年是公共图书馆非常重要的用户群体, 培育儿童用户就是培育未来的成人用户。

多数研究都发现, 住所离图书馆的距离影响人们对公共图书馆的利用。这意味着建设布局合理的分馆及服务点可以鼓励人们利用图书馆, 提高公共图书馆用户占总人口的比例。这也意味着, 在图书馆建设经费一定的情况下, 地方政府需要在建设少数大型馆和建设众多小型馆之间做出明智的选择, 保持大型馆与小型馆的合理比例。

第三节 公共图书馆用户对图书馆服务的利用行为

一、儿童及青少年用户对公共图书馆的利用行为

儿童和青少年是公共图书馆的重要服务对象。美国 OCLC 2010 年的报告指出, 美国 14—17 岁的青少年中, 75% 持有公共图书馆证, 72% 每年至少去公共图书馆一次, 42% 曾经使用过图书馆网站, 有 51% 在图书馆使用免费上网服务, 57% 在图书馆使用计算机。^①

数据表明, 儿童利用图书馆的经历会影响其一生对图书馆的利用。孩提时代对图书馆的美好印象会对其成年后利用图书馆的行为产生正面的、

积极的影响。相反, 儿童时期没有利用过图书馆的人, 在其成年后利用图书馆的概率也会降低。^①

儿童和青少年因其生理、心理特点及学习要求, 利用公共图书馆的方式与成年人相比具有显著的不同。据金博尔 (Melanie Kimball) 等人的研究, 儿童和青少年利用公共图书馆主要存在如下方式:^②

- 完成学校布置的项目研究
- 借自己感兴趣的书籍
- 学习或做作业
- 使用字典或百科全书类的参考书
- 使用计算机或上网
- 查找要购买的物品的信息
- 查找健康与健身方面的信息
- 查找运动方面的信息
- 看新闻、了解近期大事
- 了解与个人爱好相关的信息
- 借 CD、影碟、磁带
- 约会、闲坐
- 参加图书馆活动或展览

金博尔等人还将儿童及青少年利用图书馆的行为分成了三类: 第一类是“个人信息行为”, 即查找与个人日常生活相关的信息, 如消费信息、健康与运动信息、兴趣爱好信息等。第二类是“与学校活动相关的信息行为”, 如做作业、使用参考资料、做研究项目等。第三类就是“娱乐信息行为”, 即获取与个人娱乐活动有关的信息, 如借阅光盘、故事书、约会、阅读等。他们同时还发现, 37.6% 的图书馆利用行为属于第二类, 26.9%

^① JANET M. LANGE. Public library users, non-users, and type of library use. Public Library Quarterly, 1988, 8(1): 49-68.

^② M. KIMBALL, et al. Youth, Public Libraries, and the Internet. Part three: who visits the public library, and what do they do there. Public Libraries, 2007, 46(6): 52-58.

^① OCLC. 图书馆——可以帮助美国人. 数字图书馆论坛, 2011(4): 54.

的行为属于第三类, 9%的属于第一类。^①

二、成人用户对公共图书馆的利用行为

如本书第三章所述, 在公共图书馆出现后的一百六十余年中, 公共图书馆的服务内容和方式随着其使命的扩大而不断增加, 特别是在西方公共图书馆的黄金时期(20世纪六七十年代)及现代信息技术的影响之下。在六七十年代的黄金时期, 公共图书馆显著扩大了面向少数民族的多元文化服务、面向各年龄段学生的正规教育支持服务、面向弱势人群的各类信息服务(如社区信息)。近年来, 在现代信息技术影响下, 公共图书馆又显著增加了因信息技术而成为可能的服务, 如我国杭州图书馆利用“三网合一”平台而增加的各类服务。2010年的一项美国调研显示, 当代美国公共图书馆用户除了使用图书馆的传统借阅服务外, 也越来越多地到图书馆利用免费的互联网、Wi-Fi接入、计算机服务。^②

在图书馆服务内容不断创新、社会成员的生活方式经常变化的情境下, 成人用户对公共图书馆的利用是否存在一些相对稳定的甚至是规律性的特征? 比较20世纪40年代以来有关公共图书馆利用行为的研究文献可以发现, 这样的特征的确存在。^③

(1) 在众多的公共图书馆用户中, 经常利用图书馆的人只是少数, 但这些人产生的外借量却占据了公共图书馆总外借量的绝大部分。

(2) 人们最经常利用的公共图书馆服务一直是借阅服务。据美国 OCLC 统计, 在美国人口中, 约有 28% 的人每月借阅一次纸质图书, 59% 的人至少一年一次, 36% 的人每年借 DVD 一次; 大约 75% 的人认为图书馆的品牌就是图书, 他们所描述的公共图书馆的最重要功能就是“提供阅读场

所”。^① 1999 年的一项英国调研显示, 75% 的到馆访问会产生外借行为, 23% 产生信息搜索行为。^②

(3) 外借量最大的是小说类图书; 在非小说类图书中, 实用类图书(而非学术类图书)占主要部分。

(4) 人们喜欢借阅新出版的图书。1999 年英国伦敦的一项调研显示, 77% 的外借图书是过去五个月内出版的, 90% 是过去一年内出版的。^③

(5) 男人和女人利用的公共图书馆服务内容存在显著差异, 例如, 女性借阅儿童与青少年读物的频率大大高于男性; 男性使用无线检索以及电子资源服务的频率大大高于女性(参见表 5-9)。

(6) 有在校学生的家庭对公共图书馆的利用频率显著高于其他家庭。1997 年的一项美国调研显示, 在问及过去一年内和过去一个月内是否利用过图书馆时, 有在校学生的家庭回答利用过图书馆的比例分别是 82% 和 61%; 而没有在校学生的家庭的对应比例分别是 54% 和 35%。^④

需要指出的是, 上述有关公共图书馆利用行为的观察大部分发生在 20 世纪末之前。随着数字出版的迅速增加以及各种移动阅读设备的出现, 公共图书馆的利用行为规律是否已经或即将发生显著的变化, 目前还没有看到系统的研究。

表 5-9 男性与女性利用图书馆服务项目的差异 (单位: %)^⑤

服务项目	男性	女性
无线检索/笔记本连接	24	13
到期邮件提醒服务	48	39
商务资源	14	5
书店	22	32

① M. KIMBALL, et al, Youth, Public Libraries, and the Internet. Part three: who visits the public library, and what do they do there. Public Libraries, 2007, 46(6): 52-58.

② D. M. DAVIS, et al., Libraries Connect Communities 3: Public Library Funding & Technology Access Study. ALA, 2009[2011-11-30]. <http://www.ala.org/ala/research/initiatives/plf-tas/previousstudies/0809/librariesconnectcommunities3.pdf>.

③ JOHN SUMSION. Public library use and users: statistical explorations. Cultural Trends, 2001, 11(42): 1-39. IAN SMITH. What do we know about public library use. Aslib Proceedings, 1999, 51(9): 302-314. M. J. LYNCH. Economic hard times and public library use revisited. American Libraries, 2002, 33(7): 62-63.

① OCLC. Perceptions of libraries, 2010: Context and Community. OCLC, 2011: 35.

② JOHN SUMSION. Public library use and users: statistical explorations. Cultural Trends, 2001, 11(42): 1-39.

③ IAN SMITH. What do we know about public library use. Aslib Proceedings, 1999, 51(9): 302-314.

④ M. J. LYNCH. Economic hard times and public library use revisited. American Libraries, 2002, 33(7): 62-63.

⑤ RACHEL APPLGATE. Gender differences in the use of a public Library. Public Library Quarterly, 2008, 27(1): 25.

续表

服务项目	男性	女性
咖啡店	25	36
成人小说外借	45	59
青少年印刷读物外借	17	35
儿童印刷读物外借	25	44

【本章小结】

凡是利用了公共图书馆所提供的资源、环境以及服务的个人或团体，都可以被称为公共图书馆用户。根据用户利用公共图书馆的频率、程度和目的，可以将他们细分为不同的类型。

个人是否利用公共图书馆受到很多因素的影响，包括人口学特征(性别、年龄、民族、受教育程度、收入水平等)、其他个人因素(住所离最近图书馆的距离、是否有在校就读的子女、童年时代与图书馆相关的经历、利用其他类型图书馆的经历、阅读习惯、对公共图书馆的知晓度与感知等)、社会环境因素、所在社区的公共图书馆服务状况等。公共图书馆用户的典型特征是：接受过高等教育、女性、从事专业化职业、居住在城市地区。

儿童及青少年用户对图书馆服务的利用行为主要有三类：第一类是“个人信息行为”；第二类是“与学校活动相关的信息行为”；第三类是“娱乐信息行为”。

成人用户对公共图书馆的利用行为表现出以下规律：(1)在众多的公共图书馆用户中，经常利用图书馆的人只是少数，但这些人产生的外借量却占据了公共图书馆总外借量的绝大部分；(2)人们最经常利用的公共图书馆服务是借阅服务；(3)外借量最大的是小说类图书；在非小说类图书中，实用类图书(而非学术类图书)占主要部分；(4)人们喜欢借阅新出版的图书；(5)男人和女人利用的公共图书馆服务内容存在显著差异；(6)有在校学生的家庭对公共图书馆的利用频率显著高于其他家庭。

【思考题】

- 1. 为什么即使公共图书馆服务是免费的，社会中也总是有一些人不利用这些服务？
- 2. 作为一名专业馆员，如何根据公共图书馆的利用规律改善自身的服务？

【推荐阅读】

1. OCLC. 图书馆认知, 2010: 语境与社区[J]. 数字图书馆论坛, 2011(4).

2. 李桂华. 国外公共图书馆“关注用户”传统及其研究实践[J]. 图书情报工作, 2007(12): 91-94.

3. 李桂华. 面向服务细分的公共图书馆用户结构研究[J]. 图书情报工作, 2009(21): 78-81.

4. 李桂华. 当代公共图书馆用户: 需求、行为与结构[M]. 成都: 四川大学出版社, 2010.

5. 麦敏华, 陈燕君, 方玲. 公共图书馆用户个性化服务需求实证研究——以深圳市宝安区图书馆为例[J]. 图书与情报, 2011(4): 79-82.

6. 于良芝. 公共图书馆存在的理由——来自图书馆使命的注解[J]. 图书与情报, 2007(1): 1-9.

第六章 公共图书馆评估

【目标与任务】

了解图书馆评估的概念、历史和主要方法，理解图书馆评估作为一种专业化管理手段在公共图书馆实现其使命中的作用，以便学员可以运用所学知识确定不同情境下适用的图书馆评估方法。

第一节 图书馆评估的概念

评估也称为评价，通常是指根据一定的标准去判断某一特定系统的整体或系统内部诸要素和环节的结构与功能的状态，以及判断系统产出的数量和质量水平及其与预定目标的差距等基本情况，从而得到特定信息的过程。^①

一、图书馆评估

从评估活动实践及其构成来看，图书馆评估是指对图书馆投入、产出、效益、影响的某个或多个方面进行度量的过程。图书馆评估的目的就是要衡量图书馆活动实现其预设的目标的程度及质量。

可以从不同角度对图书馆进行评估，因而存在着图书馆绩效评估、图书馆成效评估、服务质量评估等评估类型，具体可以应用标准法、平衡积分卡法、条件价值法、消费者剩余法、时间成本法等多种评估方法。

二、图书馆绩效评估

绩效评估是对图书馆服务或设备的效果(effectiveness)和效率(efficiency)的测评过程。其中效果指达成预定目标的程度或令人满意的程度，效率指在实现既定目标过程中所消耗的各类资源与所获得的效果的比率。简而

言之，图书馆绩效评估是根据图书馆既定的目标而对其投入与产出的效果和效率进行度量的过程。

三、图书馆成效评估

如果说图书馆绩效评估是从图书馆角度考察投入与产出的效果及效率(effectiveness 和 efficiency)，考察的核心是投入与产出(input 和 output)，那么图书馆成效评估则是从图书馆对社会、个人的影响角度考察图书馆所产生的影响及存在价值(impact 和 value)，考察的核心是成效(outcome)。由于图书馆成效评估关注图书馆实际产生的社会影响与价值，因此也常常被称为社会/经济影响评估(social/economic impact evaluation)、图书馆价值评估(value evaluation)。

四、图书馆服务质量评估

图书馆服务质量评估是对图书馆服务满足用户的需要和期待的程度的测评。图书馆与其他服务机构一样，倾向于根据用户的体验定义和评估服务质量，认为质量只有和用户满意度联系起来，才成为一个有意义的概念。^①

由此可见，与图书馆评估相关的概念比较多。这些概念分属于不同层次，评估的出发点也不一样。有的指对局部过程的评估，如绩效评估；有的指对特定对象或组成部分的评估，如服务质量评估、价值评估。容易引起困惑的是，这些概念的使用者们经常将它们等同于图书馆评估。除此之外，图书馆评估也经常被称为图书馆评价。在本章中，作者认同图书馆评估与评价是同一个概念。

第二节 图书馆评估的作用和历史

一、图书馆评估的作用

图书馆评估对于图书馆改善内部业务工作以及加强自身在环境中的地位，都很重要。图书馆评估在制定战略规划、实施管理行为、组织活动项

^① 负杰，杨诚虎. 公共政策评估：理论与方法. 北京：中国社会科学出版社，2006：21.

^① PETER BROPHY, KATE COULLING. Quality management for information and library managers. Aldershot: AslibGower, 1996: 6.

目、开展新型服务、提高业务水平等方面都是不可缺少的环节,它可以使我们做到“知己知彼”,明确差距与优势,从而建立起正确的发展方向。^①

(一)提高用户满意度(提升作用)

用户满意是图书馆存在的基本价值,图书馆所有管理与业务活动都是围绕着用户进行的。让用户满意、为用户谋取最大的价值,是图书馆努力的方向。用户满意与否也是衡量图书馆运行成功的重要标准之一。提高用户满意度,就要了解用户需求,探求用户需要与图书馆服务间的差距。因此,用户满意度评估构成了近几年图书馆评估的重要内容。

(二)改善图书馆服务(诊断作用)

服务大众是社会赋予公共图书馆的根本任务。20世纪中叶以来,各级各类公共图书馆在用户服务方面不断创新,服务领域或种类不断扩大。但这些服务的用户满意程度如何、是否有助于其使命的实现,都需要通过图书馆评估来进行判断。只有通过图书馆评估,才能发现现行服务存在的问题,从而不断改进服务、提升服务质量、强化图书馆实现其使命的能力。

(三)加强图书馆管理(决策作用)

图书馆评估过程中收集的信息和做出的判断,可以为图书馆制定政策、配置资源、确定未来的战略目标等提供依据,因而是图书馆科学决策过程中的基础工作。

(四)提高图书馆社会地位(彰显作用)

通过图书馆成效的评估,可以让社会了解图书馆存在的价值,了解公共图书馆为当地经济发展带来的正面效果;还可以向公众证明图书馆利用可以在多大程度上对个人发展产生影响。所有这一切都有助于改善图书馆社会形象、提高公众对图书馆的认知度。

当然,图书馆评估不仅仅展现图书馆的成就,同时也会暴露出图书馆工作的不足和失误,但这并不一定会损害图书馆的声誉。相反,图书馆向公众展示所面临的困难和问题,及时告知其为提高绩效而采取的努力,有助于改变公众对图书馆的偏见,建立和巩固对图书馆的信任。

^① D. P. WALLACE, C. VAN FLEET. Library evaluation: a casebook and can-do guide. Englewood: CO, Libraries Unlimited, 2001.

二、图书馆评估的历史

很难判断图书馆评估起源的确切时间,因为“评估”这个概念本身就比较难定义,但评估活动至少可以追溯到19世纪中叶由朱伊特(Charles Coffin Jewett)对美国一种类型的馆藏开展的评估活动。^①美国图书馆界于20世纪20年代,开始提倡图书馆评估。20世纪60年代以来,为了提高自身的运行效率,向公众和社会机构证明自己的价值,图书馆界开始广泛引入企业管理、公共管理中的评估技术,对图书馆运行管理的各个环节以及图书馆与社会环境之间的关系进行评估。图书馆学界的评估研究也于此时兴起。

从图书馆评估实践角度来看,图书馆评估活动主要经历了三个重要时期。

1. 注重对输入的评估

这是图书馆评估活动诞生之初的主要评估内容,从投入角度考察外界为图书馆投入的资源数量,这类指标建立的主要思想基础是,投入给图书馆的资源越多,图书馆通过专业活动实现其使命的能力就越强,图书馆的运行也就会越好。但人们很快发现,对图书馆投入并不是越多越好,更重要的是要考察投入与产出的效率问题。于是,图书馆评估活动进入到了第二个时期。

2. 从输入评估转向对产出的关注

对投入与产出效率及效果的评估,我们称之为绩效评估。并不是投入得越多就越好,而是相应的投入是否产生了与之相对应的产出。这对于改善投入环境、提高投入效率大有裨益。在这个时期,各国出现了各种基于产出的绩效评估指标体系,如美国金氏研究院的图书馆绩效评价指标体系、美国图书馆协会的《公共图书馆输出测量》^②以及ISO 11620^③等。

3. 对图书馆的社会价值、影响及服务质量的重视

图书馆绩效评估更多的是对图书馆内部运行效率的评价。自20世纪

^① F. W. LANCASTER. Evaluation of library services. In Encyclopedia of Library History. New York: Garland Publishing, Inc., 1994: 189.

^② NANCY A. VAN HOUSE, et al. Output measures for public libraries. 2nd ed. Chicago: American Library Association, 1987.

^③ ISO. Information and Documentation-Library Performance Indicators[ISO 11620: 2008].

90年代开始,公共图书馆对外部环境的影响以及它为外界带来的价值也逐渐引起人们的重视。在这个时期,图书馆评估也更加重视对人的关怀,从“用户”角度出发,重新考量图书馆评估活动,增加了对用户体验以及用户满意度的考察,即图书馆服务质量的评估。著名的 LibQual+®就是美国研究图书馆协会针对用户体验而开发的质量评估工具。

第三节 公共图书馆评估的方法

从上节对图书馆评估概念的介绍可以看出,图书馆评估主要包括三个主要方面:对绩效的评估、对其价值和影响的评估以及对服务质量的评估。

一、绩效评估的主要方法

图书馆绩效评估是根据图书馆的目标,对其投入与产出的效果和效率进行评价。根据图书馆活动的特点,目前我们主要采用标准法和平衡计分卡法。

(一)标准法

标准法就是依据一定的图书馆绩效评估标准,结合图书馆的实际情况,有选择地使用标准中的指标体系要素,并对其加以补充与改进,从而达到对本馆实施绩效评价之目的的方法。这样的标准有很多,比较著名的有 ISO 的《信息和文献工作——图书馆绩效指标》(ISO 11620)、IFLA 的《评价质量:学术图书馆绩效评价国际指南》^①、加拿大的《联邦政府图书馆绩效评估手册》^②,美国图书馆协会的《公共图书馆产出评价》。

其中,国际标准化组织的《信息和文献工作——图书馆绩效指标》已经根据图书馆及其环境的变化进行了几轮更新。1998年该组织的“信息与文

① ROSWITHA POLL, PETER te BOEKHORST. Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries. München, New Providence[N. J.]. K. G. Saur, 1996.

② Working Group on Performance Measurement, Integrated Library Systems Committee, Council of Federal Libraries. Performance Measurement in Federal Libraries: a Handbook. Ottawa: National Library of Canada, 1979.

献技术委员会统计与绩效评估分委员会”通过在图书馆范围内征集绩效指标,并综合该领域已有研究成果,制定并公布了图书馆绩效评估标准 ISO 11620:1998《信息与文献工作——图书馆绩效指标》。经过一段时间的应用,国际图书馆界建议将一些新的绩效指标,如用户教育、信息服务、电子资源收入该标准中,于是最新的 ISO 11620:2008 得以出台。ISO 11620:2008 明确了图书馆绩效指标体系及其含义,还对如何使用绩效指标提供了指导。虽然该标准的指标体系比较简洁、完善、适用性强,但并不是所有指标都适用于任何具体图书馆,各图书馆需要根据本地情况有选择地采用。此外,该标准并没有包括图书馆工作的所有方面,因为有些领域的绩效指标尚未出现或者没有可操作的实施标准。

ISO 11620:2008 共包含 4 大类、45 个绩效评估指标,主要用于评估读者满意度、馆藏、检索、借阅、获取、编目、参考咨询、馆际互借、人员、设备等(详见表 6-1)。

标准法使用方便、适用性强。一些行业组织(如美国专业图书馆协会)针对特定类型图书馆的特点,专门制订了适用的图书馆评估标准。大多数标准都提供对关键性指标因素的界定以及应用方法的指导,便于采纳标准的图书馆运用。目前,标准法是对图书馆绩效进行评估时最普遍采用的方法。

(二)平衡计分卡法

标准法是以特定的外在标准为参照考察图书馆绩效,而平衡计分卡法则是以组织自身的战略目标为参照来考察图书馆绩效,它可以是一种与标准法互相补充的图书馆绩效评估方法。

平衡计分卡(The Balanced Score Card, BSC)是 20 世纪 90 年代初由哈佛商学院的卡普兰(Robert Kaplan)和诺朗诺顿研究所的诺顿(David Norton)开发的一种组织绩效管理与评估方法,^①尤其适用于对部门的团队进行考核。

所谓平衡计分卡,包含着两层含义:一是计分卡(scorecard);二是平衡(balanced)。计分卡是某种量化的指标体系,用以记录组织的各种运营管理数据。平衡指取得并维持财务指标与非财务指标的平衡、组织的长期

① Balanced Scorecard. [2010-02-15]. <http://en.wikipedia.org/wiki/Bsc>.

表 6-1 图书馆普遍开展的活动的绩效指标 ①

对应标号		绩效指标	描述/任务
B.1 资源、获取和基础设施 【测度图书馆资源和服务的满足率和可获得性（例如，员工、文献、公用工作站）】	B.1.1 馆藏	B.1.1.1 所需文献的可获得性	评估当用户需求产生时，图书馆馆藏文献或者被授权使用文献的实际可获得程度。
		B.1.1.2 所需文献占总馆藏的百分比	评估用户需要的文献在多大程度上是图书馆所拥有的。这个指标也可以评估图书馆对用户需求的满足程度。
		B.1.1.3 主题目录检索成功率	评估用户使用图书馆目录按照主题检索的成功率，并告知用户在哪里以及如何查找有关某个主题的信息。
		B.1.1.4 被拒会话的比例	确定是否有足够的授权电子数据库满足用户的需求。
	B.1.2 获取	B.1.2.1 排架准确性	评估图书馆目录中所记录的文献在架上正确位置的程度。
		B.1.2.2 从闭架书库检索文献所需时间的中位数	评估检索系统的有效性。
		B.1.2.3 馆际互借的速度	评估从发出馆际互借或文献传递请求到收到所请求文献的时间间隔。
		B.1.2.4 馆际互借成功率	评估实际满足的馆际互借或者文献传递请求占所有馆际互借或者文献传递请求的百分比。

① 本表根据我国酝酿中的国家标准《信息与文献——图书馆绩效指标》(报批稿)中的附录 A 修改而成。

续表

对应标号		绩效指标	描述/任务
B.1 资源、获取和基础设施 【测度图书馆资源和服务的满足率和可获得性（例如，员工、文献、公用工作站）】	B.1.3 设施	B.1.3.1 人均公用工作站数量	评估每千人可使用的计算机工作站数量。
		B.1.3.2 人均可使用工作站时数	通过计算一台计算机工作站在一年中可以给一定数量的人群提供服务的平均小时数来评估工作站的利用率。
		B.1.3.3 人均用户面积	评估图书馆作为一个学习、开会的场所以及学习中心的重要性，并说明图书馆对这些任务的支持程度。
		B.1.3.4 人均座位数	评估图书馆为每千人提供的在图书馆学习、阅读或工作的座位数。
		B.1.3.5 实际开放时间与实际开放时间之比	评估图书馆开放时间符合用户需要的程度。
	B.1.4 员工	B.1.4.1 人均员工数	评估每千服务人口拥有的员工数。
	B.2 利用 【测度图书馆资源和服务的使用情况（例如，图书馆资料借阅、电子资源下载和设备使用）】	B.2.1.1 馆藏流通率	评估馆藏的总体利用率。这个指标也可以用来评估图书馆馆藏对所服务人群的满足率。
		B.2.1.2 人均借阅量	评估服务人群对图书馆馆藏的使用情况。这个指标也可以用来评估馆藏质量和图书馆提高馆藏利用率的能力。
		B.2.1.3 呆滞馆藏的比率	评估在指定的时段内未被使用的馆藏的数量。这个指标也可以用来评估馆藏对所服务人群的满足率。
		B.2.1.4 人均内容单元下载量	评估用户是否在电子资源中找到了感兴趣的资料。
		B.2.1.5 馆内人均使用量	评估资源在图书馆内被使用的次数。

续表

对应标号		绩效指标	描述/任务
B. 2 利用 【测度图书馆资源和服务的使用情况(例如, 图书馆资料借阅、电子资源下载和设备使用)】	B. 2. 1	人均到馆率	评估各种服务成功吸引用户的程度。
	B. 2. 2	通过电子方式提交信息请求的百分比	评估通过电子方式(例如电子邮件、数字参考咨询)提交的信息请求的比例。
	B. 2. 2. 3	外部用户百分比	评估图书馆服务范围之外的用户占图书馆用户的百分比, 以此评估图书馆在该区域的学习和文化中的重要性。同时, 该绩效指标可以评价一个图书馆在其服务区域外的影响力或者吸引力。
	B. 2. 2. 4	外部用户出借量占图书馆总出借量的百分比	评估图书馆对外部用户的服务程度。表明图书馆馆藏对外部用户的吸引力。
	B. 2. 2. 5	用户人均参加图书馆活动的次数	评估图书馆活动对其服务人群的吸引力。
	B. 2. 2. 6	用户人均参加培训的次数	评估图书馆通过培训成功接触用户的情况。
	B. 2. 3. 1	公共座位的使用率	通过估算任意特定时间公共座位被使用的比例, 评估图书馆提供的用于阅读和工作的公共座位的使用率。
	B. 2. 3. 2	工作站的使用率	通过估算任意特定时间计算机工作站被使用的比例, 评估图书馆提供的工作站的使用率。
	B. 2. 4. 1	服务目标人群的百分比	评估图书馆服务于目标人群的成功率。
	B. 2. 4. 2	用户满意度	评估用户对图书馆整体或各种服务的满意程度。

续表

对应标号		绩效指标	描述/任务
B. 3 效率 【评估资源和服务的效率(例如, 借阅、电子资源访问或下载的平均成本; 获取或加工文献的时间; 正确回答率)】	B. 3. 1 馆藏	B. 3. 1. 1 借阅的平均成本	根据借阅量评估图书馆服务成本。
		B. 3. 1. 2 数据库访问的平均成本	根据数据库的访问量评估一个数据库的访问成本。
		B. 3. 1. 3 内容单元下载的平均成本	根据内容单元的下载数量评估电子资源的合同成本。
	B. 3. 2 获取	B. 3. 1. 4 到馆服务的平均成本	根据图书馆到馆人数评估图书馆服务的成本。
		B. 3. 2. 1 文献采访的中位数	从速度方面评估提供图书馆资源的供应商的工作效率。
		B. 3. 2. 2 文献加工的中位数	根据速度评估不同加工方法的有效程度。
	B. 3. 3 员工	B. 3. 3. 1 读者服务部门员工占所有员工的比例	评估相对于后台服务, 图书馆在公共服务方面的人员投入程度。
		B. 3. 3. 2 回答正确率	评估员工能提供好的咨询服务或提供正确的咨询答案的程度。
		B. 3. 3. 3 文献采访支出与员工成本的比率	计算文献采访支出与员工成本的比, 是为了评估图书馆是否将其收入的一部分用于馆藏建设。
		B. 3. 3. 4 员工的文献加工能力	评估一定时间内(通常是一年)每位员工加工文献(印刷本和电子文献)的平均数量。
	B. 3. 4 总论	每个用户的平均成本	根据用户数量评估图书馆的服务成本。

续表

对应标号		绩效指标	描述/任务
B. 4 发展潜力 【评估图书馆通过投入新增服务和资源，获取充足发展资金的能力（例如，用于电子资源的经费和员工参加正式培训的次数）】	B. 4. 1 馆藏	图书馆用于购买电子资源的支出占图书馆采购资源总支出的百分比	评估图书馆建设电子馆藏的力度。
	B. 4. 2 员工	提供电子服务的员工占员工总数的百分比	评估图书馆为电子服务提供技术支持而投入的人力资源程度。
		每位员工接受正规培训的时间	评估图书馆员工通过参加培训提高技能的情况。
	B. 4. 3 总论	图书馆通过专项拨款或创收获得的经费百分比	评估图书馆成功获得额外资金的情况。
		图书馆常规经费占总经费的百分比	测度图书馆(以经费形式)对资助机构的重要程度和被支持程度。

目标与短期目标的平衡以及不同的运营管理层面的平衡。平衡计分卡从财务、学习成长、内部流程和顾客四个层面分析组织，帮助组织将其使命和战略目标转化为具体目标和可衡量的测评指标，将组织的战略目标同绩效评估有机结合，并对组织的各种运营管理数据进行整合。^①其核心思想就是通过财务、客户、内部流程及学习与发展四方面指标间的关系，展现组织的战略轨迹，实现绩效考核。它把绩效考核的地位上升到组织的战略层面，使之成为组织战略的实施工具。

从上述特征可知，平衡计分卡法主要服务于战略规划的实施和落实，因为制定和实施战略规划必然涉及对绩效的考察。从战略规划角度来看，平衡计分卡法可以从全局角度审视组织绩效。

国外有很多图书馆利用平衡计分卡法审视图书馆的策略以及业务活动。根据卡普兰和诺顿的建议，在使用平衡计分卡法评价绩效时，使用的指标数量最好在 20—25 个。波尔(Poll)使用了 20 个指标来对图书馆绩效进行评估，详见表 6-2。

表 6-2 基于平衡记分卡法的图书馆绩效评估指标^②

评估角度	测评指标
用户角度	✓ 市场穿透力，如现实用户占人口的比率 ✓ 用户满意度 ✓ 与需求相比的开放时间 ✓ 使用率(人均使用实体图书馆的几率) ✓ 即时可获得性，如即时可获得的图书占全部图书借阅量的比率(包括预约和馆际互借)
电子服务	✓ 使用电子图书馆服务的人口比率 ✓ 从馆外使用图书馆电子化服务的比率

① [美]罗伯特·卡普兰，大卫·诺顿. 平衡计分卡：化战略为行动. 广州：广东经济出版社，2004：20. [美]罗伯特·卡普兰，大卫·诺顿. 战略中心型组织：平衡计分卡的致胜方略. 北京：中国人民大学出版社，2008：38.

② R. POLL. Performance processes and costs: managing service quality with the balance scorecard. Library Trends, 2001, 49(4): 709-717.

续表

评估角度	测评指标
财务角度	✓ 人均图书馆开支 ✓ 图书馆使用次均开支 ✓ 与人员开支相比的文献采访开支 ✓ 每项图书馆服务或产品提供中的人员开支，占全部人员开支的比例 ✓ 用于电子资源的采访开支比率
内部流程角度 (以后台工作为例)	✓ 每个全职工作人员每年采购的文献数量 ✓ 每件文献所需的平均处理时间 ✓ 提供一项产品或服务(每一项图书馆服务)所经历的流程数量 ✓ 用于提供电子服务以及电子资源而花费的所有人员开支所占比例
潜力角度	✓ 图书馆预算占机构预算的比率 ✓ 信息技术开支所占比率 ✓ 每个工作人员正式培训的数量 ✓ 每个工作人员短期生病的数量

威尔森(Despina Dapias Wilson)等人则根据平衡计分卡的原理，结合图书馆的实际情况，设计了将平衡计分卡应用于图书馆的模板，如表 6-3 所示。^①

表 6-3 图书馆平衡计分卡法应用示例

视角	战略目标	测评指标	类型 (滞后 或领先)	实 际 值	目 标 值	责 任 者	行 动	预 算
客 户	扩展客户基础	注册用户占服务人口的比重						
	留住现有客户	参加活动者的比重						
	为客户创造价值	提升品质的活动数量 客户满意度						

^① D. D. WILSON, et al, The measure of library excellence: linking the malcolm baldrige criteria and balanced scorecard methods to assess service quality. Jefferson: McFarland & Company Inc. Publishers, 2008: 154-155.

续表

视角	战略目标	测评指标	类型 (滞后 或领先)	实 际 值	目 标 值	责 任 者	行 动	预 算
内部 流程	优化设施	设施使用率 人均馆藏量 馆藏平均寿命						
	加强可利用性	培训设施的数量 为视障人群提供的辅助技 术的数量 每百人计算机/工作站的 数量						
知 识 与 创 造	招聘和保留高质量 员工	员工保留率						
	开发所需能力	参加培训的员工比率 参加 MLS(图书馆学硕士) 项目的员工数量						
	领导力建设与促进 创新	采纳最佳实践项目的数量						
财 务	鼓励地方投资	当地政府投入的人均图书 馆运行费						
	流线型的治理结构 ^①	当地政府的人均财政开支 县级图书馆系统数量						
	创立发展政策	具有馆藏发展政策的图书 馆比例 具有网络使用政策的图书 馆比例						

^① 英文原文是 streamline governance，是一种治理结构，其主要特征是简化业务流程，使之简单化，以此提高工作效率。

在表 6-2 中, 每项测评指标在评估后都会得到一个“实际值”, 与先前战略规划中设定的“目标值”进行比较, 得到表中的“类型”值, 即滞后或者领先, 根据这两个值, 形成“行动”方案, 并制定“预算”, 由“责任者”负责实施。平衡计分卡法就是希望通过采取相关的行动, 实现预定的战略目标。

二、成效评估的主要方法

成效评估(outcome assessment)是 20 世纪 90 年代兴起的对图书馆产生的社会价值和经济价值进行评价的方法, 它主要讨论图书馆对个人和社会/社区带来的影响与价值, 因此也称为图书馆价值评估(value assessment)或影响力评估(impact assessment)。如果说绩效评估主要考察图书馆的效率与效果, 成效评估则主要考察图书馆的贡献与价值。对价值的评估可以采用社会学方法, 也可以采用经济学方法。社会学方法旨在通过对用户(图书馆价值受益者)的调研, 评估公共图书馆在提升用户的经济社会参与能力方面产生的效果。经济学方法则试图通过货币价值揭示公共图书馆的效益。在图书馆评估文献中, 我们经常可以看到这样的表述: 政府对图书馆每投入 1 元钱, 图书馆为社会创造的价值、贡献是 N 元钱。这就是图书馆价值的经济学评估方法。本节主要介绍这种方法。

纵览国外公共图书馆成效评估的经济学方法, 可以发现应用的方法种类很多, 如条件价值法、时间成本法、消费者剩余法、直接调查法、客户价值模型法、投资回报法、经济影响分析法等。其中应用最多的是条件价值法和消费者剩余法。

(一)条件价值法

条件价值评估法(Contingent Valuation Method, CVM)的思想最初由美国学者西里希-万特鲁普(Ciriacy-Wantrup)于 1947 年提出。1963 年戴维斯(Davis)首次将其应用于研究美国缅因州林地宿营、狩猎的娱乐价值。20 世纪 80 年代条件价值法被引入欧洲, 并被欧盟国家证明为公共决策方面很有潜力的评估技术。经过近 40 年的运用, 条件价值法目前已成为评价非市场环境下物品与资源的经济价值的常用工具。条件价值法于 20 世纪 90 年代末被引入我国, 主要用于评估基本的公共服务。公共图书馆属于公共文化服务的重要组成部分, 因此, 在已有的公共图书馆评估中, 常见条

件价值法的身影。

条件价值法根据效用最大化原理, 采用问卷调查直接询问人们在假设性市场中对某项产品或服务的支付意愿(WTP, willingness to pay)或接受意愿(WTA, willingness to accept), 以此揭示被调查者对物品和服务的偏好, 从而对产品或服务的价值进行计量。^① 支付意愿是指消费者接受一定数量的物品或服务所愿意支付的金额。例如, 针对公共图书馆所举办的某场展览, 我们可以询问参观者: “如果需要您付费参观这次展览, 您愿意为此支付多少钱?”得到的回答就是支付意愿金额。接受意愿是假设从生活中取走消费者已有的物品或服务, 消费者愿意接受多少金额作为补偿。例如, 为了综合评估公共图书馆的价值, 我们可以向公众提出以下问题: “如果政府停办公共图书馆, 您需要政府给您多少钱作为补偿?”对这个问题的回答就是接受意愿金额。需要指出的是, 通常情况下, 对于同样的服务, 采用接受意愿方法得出的价值会比使用支付意愿方法得出的价值高。因为人们总是希望获得更多的钱, 而支出更少的钱来实现某一目的。基于此, 现行的图书馆价值评估在利用条件价值法时, 更倾向于选择较保守的支付意愿法。

2004 年大英图书馆采用条件价值法随机调查了 2 000 余人。研究发现, 大英图书馆每年创造价值 3.63 亿英镑, 是英国政府对图书馆每年基本投资 8 300 万英镑的 4.4 倍(2003—2004 年数据)。^②

国内的杭州图书馆也在衡量某些图书馆服务的价值时, 采用了条件价值法。自修室、文化沙龙、参考咨询和定题服务、展览、讲座报告、读者交流、儿童活动 7 个服务类别都曾根据条件价值法中的愿意支付价接受过评估。例如, 对自修室服务的社会价值测算, 就是先计算出年度自修室人数(杭州图书馆座位总数为 2 558, 年自修人流量为 933 670 人次), 再通过问卷调查法, 了解用户愿意为自修室服务支付的单位价格(为每人 4.11 元), 最后计算出全年自修服务创造的社会价值(3 837 384 元)。

① J B LOOMIS, R G. WALSH. Recreation economic decisions, comparing benefits and costs. 2nd ed. Pennsylvania: State College, Venture Publishing, Inc., 1997.

② British Library. Measuring our value: result of an independent economic impact study commissioned by the british library to measure the library's direct and indirect value to the U. K. economy. London: British Library, 2005: 5.

(二) 消费者剩余法

消费者剩余(consumer's surplus)最早来源于西方经济学。经济学家马歇尔在他的《经济学原理》一书中认为,所谓消费者剩余,即购买者对某一商品所愿支付的价格和该商品的市场价格之间的差额。当市场价格低于购买者为满足自己的欲望而愿意支付的价格时,这个购买者就不仅在购买中得到了满足,而且还得到了额外的福利。^① 举例来说,假如某消费者要购买一件衣服,在购买之前,消费者对要购买的物品会有一个心理预期,如果他(她)初步估计这件衣服值100元,而实际上他只花了90元的价格购得这件衣服,这中间的10元差额就是消费者剩余。

在20世纪90年代以后开展的图书馆价值评估中,很多评估者都采用了消费者剩余评价方法。从图书馆的角度看,消费者要在社会上其他的营利性机构获得与图书馆相同的服务,必须支付一定的费用,如去书店购买书籍需要按图书价格支付费用,去数据库提供商的网站下载资料需要支付资料使用费。由于公共图书馆的绝大多数服务项目都是免费的,对于使用公共图书馆的人来说,都可以获得不同价值的消费者剩余。

2009年杭州图书馆所进行的经济价值评估中,研究人员在文献借阅、期刊借阅、光盘借阅、儿童借阅、音乐视听服务、信息编辑、特色馆藏阅览、电影、音乐沙龙、电子阅览室、无线宽带接入、电子文献的价值评价中使用了消费者剩余法。通过谨慎确定市场替代品的价格,统计各项服务的使用人次,得出总价值。以电子阅览室的服务为例,当年新老馆总共有110台可以上网的计算机,每时都座无虚席,若保守地按每人使用2小时计算,预计全年总使用量为160 600人次321 200小时。根据杭州市一般网吧的最低收费标准(每小时3元)计算,杭州图书馆提供电子阅览室服务所创造的社会价值为963 600元/年。

三、服务质量与用户满意度评估

与前面讲述的绩效评估和成效评估不同,服务质量评估是一种侧重于用户体验的评估。一般来说,对图书馆服务质量的评估主要有两种方法。

一种是客观性方法,它是将图书馆作为评价分析单元,通过图书馆所

提供的、用于满足用户需求的事物(包括资源、服务、环境、人员等)的状况来衡量服务质量。这样的评估通常作为图书馆实施的质量管理项目的组成部分而进行。很多图书馆在实施质量管理项目时,都会采用特定的质量保证或评估体系,如ISO 9000 保证体系、美国波德里奇国家质量奖体系、欧洲质量管理基金会卓越模型(European Foundation for Quality Management Excellence Model)体系、英国的“投资于人”(Investors in People)体系等。所有体系都包含服务质量评估指标。

第二种方法是主观性方法,它是将用户作为分析单元,以用户的观点来考察利用图书馆的满意程度。虽然有些人认为用户的认识不总是合理的,但大多数人认为,在评价满意度时,引入用户的观点、态度非常必要。因为在服务业中,服务质量的概念经常被等同于“服务满足用户期待的程度”^①。

主观性方法一般有两种实施方式,一是采用基于李克特测度的用户满意度调查问卷,直接采集用户的满意度数据,发现现有服务的不足,提出整改措施;二是采用图书馆界专用的质量评估体系,如美国研究图书馆协会(ARL)开发的LibQual+[®]工具。

(一) 基于李克特量表的用户满意度问卷法

在对用户的满意度进行测评时,可以采用直接问答的方法,即在问题中,直接向用户询问他们对某项资源或服务的满意度,让用户在一个1—N(N通常取5)的级别上标出他们对特定服务的满意程度。在社会科学中,这种测度方法叫做李克特量表(Likert Scale)。

使用李克特量表法衡量用户满意度时,我们可以按照李克特量表的基本原则,使用陈述语句、从不同方面全面描述有待评价的项目,让用户针对给定的陈述发表自己的看法,从“非常满意”到“非常不满意”的区间取值(有时是从“完全同意”到“完全不同意”的区间取值,这取决于陈述句的内容)。如“非常满意”赋值为5,“非常不满意”赋值为1,中间不同态度分别对应4、3、2。每个项目得出的平均满意度通常被作为该项目的服务质量水平(表6-4是我国某图书馆采用的用户满意度评估表片段)。

^① [英]马歇尔. 经济学原理(上卷). 朱志泰,译. 北京:商务印书馆,2009:150.

^① PETER BROPHY. Measuring library performance: principles and techniques. London: Facet Publishing, 2006: 35-36.

表 6-4 我国某图书馆的用户满意度调查表片段

以下每个问题的回答选项均为：1 不满意，2 比较不满意，3 一般满意，4 比较满意，5 非常满意。

(一)对信息获取的满意度调查

1. 您对获取最新电子资源信息及时度的满意评价
2. 您对图书馆文献资源布局合理性的满意评价
3. 您对图书馆在交叉学科学习和研究方面提供的资源能否满足您需求的满意评价
4. 您对馆藏期刊(纸质版和电子版)资源能否满足您需求的满意评价
5. 您对馆藏图书(包括电子图书)资源能否满足您需求的满意评价
6. 您对图书馆联机目录提供的文献信息准确度的满意评价

(二)LibQual+®法

LibQual+®是美国研究图书馆协会根据评估服务质量的流行工具 SERVQUAL 开发的图书馆服务质量专门评估工具。它包含 22 个指标和 1 个开放式问题。每个指标代表一个具体的测度变量，测度一个特定的图书馆服务质量元素(如馆员的礼貌程度)；对每个元素，用户需要给出三个值：期望的服务质量值、能容忍的最低服务质量值、感知到的服务质量值。这些元素及其得分共同提供了三个方面的质量测度：图书馆服务的情感(affect of service)、作为场所的图书馆(library as place)、用户对信息的控制(information control)(LibQual+®的 22 个指标详见表 6-5)。图书馆服务的情感主要表现为图书馆工作人员服务的真诚、热情、值得信任的程度；作为场所的图书馆主要考察图书馆的物理空间环境；用户对信息的控制主要衡量用户以有效手段控制广泛的信息的能力。

表 6-5 LibQual+®的 22 个测度指标

图书馆服务情感(Affect of Services)

- AS-1: 图书馆员能够给用户带来信心
- AS-2: 对每一个用户加以个性化的关注
- AS-3: 图书馆员礼貌、友好
- AS-4: 图书馆员乐于回答用户的问题
- AS-5: 图书馆员拥有回答用户提问的知识
- AS-6: 图书馆员以关心的态度对待用户

续表

AS-7: 图书馆员能理解用户的需要

AS-8: 图书馆员愿意帮助用户

AS-9: 图书馆员处理用户的问题时值得信赖

信息控制(Information Control)

IC-1: 用户能从家或办公室获取电子资源

IC-2: 图书馆网站可以让用户独立自主地找到信息

IC-3: 能为用户提供工作需要的印刷型资料

IC-4: 能为用户提供所需的电子资源

IC-5: 拥有能轻松查找到所需信息的现代化设备

IC-6: 有帮助用户找到自己所需信息的简便易用的工具

IC-7: 用户独立查找信息时也能轻松获取

IC-8: 能为用户提供所需印刷型或电子型期刊馆藏

图书馆作为场所(Library as Place)

LP-1: 图书馆的环境能激发研究和学习热情

LP-2: 为用户个人活动提供安静的空间

LP-3: 舒适且值得访问的场所

LP-4: 是学习、研究的首选

LP-5: 开展小组学习和探讨的社区空间

【本章小结】

图书馆评估是对图书馆投入、产出、效率、影响的某个或多个方面进行度量的过程，其目的就是要衡量图书馆活动实现其预设的目标的程度。它主要分为图书馆绩效评估、成效评估及服务质量评估。

通过图书馆评估，可以起到提高用户满意度、改善图书馆服务、加强图书馆管理、提高图书馆社会地位的作用。

公共图书馆评估经历了从注重输入，到注重产出，再到注重社会价值与影响的阶段。

公共图书馆绩效评估主要采用标准法，但在战略制定等管理过程中，也采用平衡计分卡等绩效评估方法。公共图书馆成效评估目前正处于探索过程中，其采用的经济学方法主要包括消费者剩余及条件价值法。服务质

量评估主要考虑用户的体验与感知,并以此为标准评价和改善图书馆服务;目前采用的主要评估方法包括基于李克特量表的调查问卷法和 LibQual+®法。

【思考题】

1. 为什么说图书馆评估应该成为公共图书馆的常规管理工作?
2. 与强调输出指标的评估思路相比,强调服务质量和用户体验的评估思路有什么特殊价值?
3. 如果你要向领导或公众表明,他们对公共图书馆的支持物有所值,你会选择哪些评估指标?

【推荐阅读】

1. 初景利. 西方图书馆评价理论评介[J]. 中国图书馆学报, 1999(3): 53-60.
2. 余胜. 关于图书馆绩效评估的研究与实践[J]. 中国图书馆学报, 2006(4): 101-104.
3. 潘寅生. 图书馆绩效评估简论[J]. 图书馆论坛, 2006(12): 31-36.
4. 罗曼. 20世纪图书馆效用方法回顾[J]. 大学图书馆学报, 2000(2): 39-41.
5. 肖蔚. 图书馆绩效评价研究初探[J]. 图书馆研究与工作, 2005(1): 41-43.
6. 段海燕. 论公共图书馆绩效评价的主体、内容与方法[J]. 图书馆学研究, 2008(10): 12-16.
7. 方小苏. 图书馆绩效评估[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2008.
8. 张红霞. 国际图书馆服务质量评价: 绩效评估与成效评估两大体系的形成与发展[J]. 中国图书馆学报, 2009(1): 78-85.
9. 杨广峰, 赵红. LibQual+®的发展与实践[J]. 图书馆建设, 2009(9): 81-84.

第七章 中国对公共图书馆基本原理的践行与发展

【目标与任务】

了解公共图书馆制度引进我国后,公共图书馆基本原理在我国的践行和发展,理解我国公共图书馆百年历程的精神根基;希望学员能够运用所学知识,批判性分析我国过去以及未来的公共图书馆相关政策。

第一节 建立健全公共图书馆制度

一、清末的《京师及各省图书馆通行章程》和民国年间的《图书馆章程》、《通俗图书馆章程》

如第一章所述,公共图书馆制度是现代国家制度之一,涉及公共图书馆的经费保障、建设主体、国家管理、地方管理等一系列制度安排。这些安排通常以立法的形式加以确立。我国最早的公共图书馆制度是晚清政府通过《京师及各省图书馆通行章程》确立的,随后由民国政府通过《图书馆章程》和《通俗图书馆章程》而得以发展和完善。

1910年的《京师及各省图书馆通行章程》规定图书馆的宗旨是“保存国粹,造就通才,以备硕学专家研究学艺、学生士人检阅考证之用,以广征博采供人浏览”。它同时规定了“除京师设京师图书馆外,各省、各府、厅、州、县均得设馆”的建设主体安排和“京师图书馆经费,由学部核定筹拨;各省由提学使司核定筹拨;各府、厅、州、县由地方公款内撙节开支”的经费保障安排。

民国政府于1915年颁布的《图书馆章程》第一条规定:“各省各特别区域应设图书馆储集各种图书供公众之阅览。各县得视地方情形设置之”;第四条规定:“公立图书馆应于设置时,具左事项,由主管长官咨报教育部”;第七条规定:“公立图书馆之经费应于会计年度开始之前,由主管公

署列入预算具报教育部”；第九条规定：“图书馆得酌收阅览费。”这些条款分别规定了图书馆的建设主体、国家管理、地方管理等制度要素。《通俗图书馆章程》进一步规定：“各省治、县治应设通俗图书馆，储集各种通俗图书，供公众之阅览”；“通俗图书馆不征收阅览费”。

之所以说《图书馆章程》和《通俗图书馆章程》发展和完善了由晚清政府开始的公共图书馆制度，是因为《京师及各省图书馆通行章程》中的图书馆是被晚清政府作为学术型图书馆而建立的，主要面向学者和学生开放。是《图书馆章程》和《通俗图书馆章程》，特别是后者，在我国确立了“由公共经费建立、向所有人免费开放”的公共图书馆制度。

二、1949 年以后的公共图书馆立法努力

新中国成立后，我国开始了新的公共图书馆制度建设。但在相当长的时间内（20 世纪 80 年代以前），我国的公共图书馆制度主要由各种政策性（而不是法规性）文件规定；直到 80 年代以后，我国才开始出现专门针对公共图书馆的法规性文件（如 1982 年文化部颁发的《省（自治区、市）图书馆工作条例》），同时出现了推动图书馆立法的研究工作；90 年代后，我国很多地区都出台了地方性公共图书馆条例。本小节主要介绍这些立法努力，下小节重点介绍对我国公共图书馆制度产生较大影响的政府政策。

这时期涉及公共图书馆立法的努力大致可以归为三类：（1）公共图书馆立法研究；（2）全国性法规的起草和颁布；（3）地方性法规的颁布。

（一）公共图书馆立法研究

新中国的公共图书馆立法研究工作大致始于 20 世纪 80 年代初。^① 早期图书馆立法研究主要集中于“造势”，即呼吁和推动国家启动图书馆立法。研究内容包括：对我国历史上的图书馆立法经验以及国外图书馆立法经验的介绍总结、对主要国家图书馆法规的翻译、对图书馆法的建议草案、对图书馆法定义、性质、框架结构、功能、基本原则等问题的阐释和论证。^② 随着我国图书馆立法进入实质性阶段，特别是在《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》将图书馆法确定为文化立法的重点项目以及人大将其纳入议事日程之后，公共图书馆立法研究也开始关注制度设计，即回答

“公共图书馆法究竟应该赋予怎样的制度安排以合法性”的问题。2009 年初启动的，由中国图书馆学会和国家图书馆牵头的“公共图书馆法立法支撑研究”除了考察公共图书馆立法的必要性、公共图书馆的资源建设和服务等问题外，还考察了公共图书馆的建设主体安排、公共图书馆的管理体制安排、呈缴本制度安排、职业准入制度安排等制度因素。

（二）全国性公共图书馆法规的起草和颁布

在全国范围内，文化部于 1982 年颁布的《省（自治区、市）图书馆工作条例》可以说是新中国针对公共图书馆颁布的第一个法规性文件（参见表 7-1）。该条例虽然在一段时间内为我国省级及其他大型公共图书馆的功能定位、资源配置、服务、人员等提供了依据，但回过头看，它对我国公共图书馆的制度框架（无论是经费保障安排，建设主体安排，还是管理体制安排）考虑得明显不足。其第七章“经费、馆舍与设备”部分规定“要保障省馆必要的经费”，却以省略主语的方式回避了省馆经费的保障方式和建设主体这两个基本的制度安排；至于省级公共图书馆的地方管理和国家管理，该条例基本没有涉及，只在组织机构部分提到，各部正副主任的任命，要报请省文化局批准。

表 7-1 1982 年颁布的《省（自治区、市）图书馆工作条例》的部分条款

1982 年文化部颁布《省（自治区、市）图书馆工作条例》。条例第一章第一条明确省（自治区、市）图书馆是国家举办的综合性的公共图书馆，是科学、教育、文化事业的重要组成部分，是向社会公众提供图书阅览和知识咨询的学术机构，是全省的藏书、图书馆目录和图书馆间协作、协调及业务研究、交流的中心。第二条规定省级公共图书馆的主要任务包括：（1）宣传马列主义、毛泽东思想，宣传党和政府的政策、法令，向人民群众进行共产主义和爱国主义教育；（2）为本地区的经济建设和科学研究提供书刊资料；（3）传播科学文化知识，提高广大群众的科学文化水平；（4）搜集、整理与保存文化典籍和地方文献；（5）开展图书馆学理论和技术方法的研究，对市（地）、县（区）图书馆进行业务辅导；（6）在省（自治区、市）政府有关部门的领导下，推动本地区和系统图书馆间的协作和协调。第二章到第六章规定了省级图书馆的主要业务工作、组织机构和工作人员；第七章规定要保障省馆必要的经费，并根据图书资料不断积累的特点，图书购置和业务活动经费应逐年有所增加。

继 1982 年的《省（自治区、市）图书馆工作条例》之后，文化部还于 2001—2002 年起草了《中华人民共和国图书馆法（草案）》，并报送国务院法

①② 李国新. 1980—2004 年中国图书馆法治研究述评. 江西图书馆学刊, 2006(4).

制办公室和全国人大常委会法制办公室审议,但草案在审议过程中遭遇了巨大争议并最终导致立法进程暂时搁置。

2006年,《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》将图书馆法确定为“十一五”时期文化立法的重点项目;2008年10月,全国人大常委会将“图书馆法”列入十一届立法规划,11月文化部召开《公共图书馆法》立法工作会议,明确图书馆立法从制定《公共图书馆法》做起。这次会议同时决定,公共图书馆法立法工作要有研究支撑,由中国图书馆学会和国家图书馆牵头,协调和组织全国力量,对《公共图书馆法》将要涉及的基本问题和重要制度展开支撑研究。2008年7月,支撑研究的初步成果由中国图书馆学会提交文化部,并在此基础上形成了《公共图书馆法》法律条文草案“讨论稿”和“征求意见稿”。图书馆界期待这部呼之欲出的公共图书馆法能够适应建设覆盖全社会的公共图书馆服务体系的需要,为我国设计出合理的公共图书馆制度框架。

在推进全国性公共图书馆立法的同时,我国于2008年颁布了《公共图书馆建设用地指标》和《公共图书馆建设标准》,第一次明确提出了专门针对公共图书馆的网点布局规划原则,即以服务人口和服务半径来确定公共图书馆的设置数量和网点布局。这两份文件虽然没有明确规定公共图书馆建设主体和管理体制方面的制度安排,但其精神已经开始挑战原有的“各级政府分级建设和管理图书馆”的制度安排。这是因为,在一个区域内按服务人口和服务半径统一规划布局网点,势必打破既有行政区划局限。

(三)地方图书馆立法工作

在国家层面的图书馆法迟迟没有出台的情况下,我国地方图书馆立法却走在了国家立法的前面。目前为止,已有《贵州省县级图书馆工作条例》(1985.6)、《深圳经济特区公共图书馆管理条例(试行)》(1996.11)、《内蒙古自治区公共图书馆管理条例》(2000.8)、《湖北省公共图书馆条例》(2001.7)、《北京市图书馆条例》(2002.7)、《上海市公共图书馆管理办法》(1996.11)、《河南省公共图书馆管理办法》(2002.9)、《广西壮族自治区公共图书馆管理办法》(2004.4)、《浙江省公共图书馆管理办法》(2003.8)、《乌鲁木齐市公共图书馆管理办法》(2008.3)、《山东省公共图书馆管理办法》(2009.4)出台。

在公共图书馆制度建设方面,这些地方性法规确立的公共图书馆制度

高度一致。它们确认的主要制度安排包括:(1)由地方公共财政保障公共图书馆的经费;(2)各级地方政府分别设置图书馆,即各级政府同时作为公共图书馆的建设主体;(3)地方文化主管部门管理图书馆。其中“各级政府分级建设和管理图书馆”的制度安排由于产生大小各自为政的图书馆,被2009年启动的公共图书馆法支撑研究认为不符合建设覆盖全社会的公共图书馆服务体系的需要。^①近年来很多地区出现的各类总分馆模式,也是图书馆职业对这种制度缺陷的弥补。

三、1949年以后的公共图书馆政策

新中国成立以后,在公共图书馆立法阙如的情况下,我国主要通过各种公共图书馆政策来保证和规范公共图书馆的发展,并通过这些政策确认、巩固或调整新中国的公共图书馆制度框架。新中国成立以来比较有影响的公共图书馆政策包括:1955年文化部发布的《关于加强和改进公共图书馆工作的指示》、1980年中共中央书记处第23次会议讨论并通过的《图书馆工作汇报提纲》、1987年中共中央宣传部、文化部、国家教育委员会、中国科学院向中央书记处、国务院联合提出的《关于改进和加强图书馆工作的报告》(详见表7-2)。

大多数政策的核心内容是规范图书馆的任务(使命)、服务和内部管理。在公共图书馆制度方面,这些政策首先隐含了对“各级政府分级建设和管理图书馆”制度的认可;其次,有些政策对以往的制度框架提出了局部调整。例如,1980年的《图书馆工作汇报提纲》提出在文化部下设图书馆事业管理局,对包括公共图书馆在内的全国图书馆事业实施国家管理;1987年的《关于改进和加强图书馆工作的报告》提出,文化站的图书室或乡镇图书馆,可以由公共经费保障,也可以通过集体办馆或民办公助的方式加以保障。

由于政策的零散性和专门性,他们无法保证系统、完整、优化的公共图书馆制度设计。例如,在经费保障制度方面,这些政策都笼统而含糊地将我国公共图书馆的经费保障制度表述为“国家办图书馆事业”而缺乏具体的制度设计(谁代表国家,通过怎样的渠道);在建设主体方面,这些政策

^① 于良芝,邱冠华,李超平,王素芳.公共图书馆建设主体研究——全覆盖目标下的选择[M].北京:国家图书馆出版社,2011:146-148.

都隐含地认可“各级政府分级建设和管理图书馆”的制度安排，而缺乏对这一安排的效果及其在不同历史阶段的适用性的评价分析。此外，由各种政策确定的制度框架对公共图书馆的发展也缺乏足够的保障力。例如，在某些历史时期（如 20 世纪八九十年代）或全国的某些地区（如经济欠发达地区），公共图书馆的经费保障制度几乎丧失作用。

表 7-2 新中国成立后我国出台的部分公共图书馆政策

1955 年文化部发布《关于加强和改进公共图书馆工作的指示》。该《指示》规定：公共图书馆是以书刊对人民进行爱国主义与社会主义教育的文化机构；是党和政府进行宣传教育工作的有利助手。其服务对象应是广大的各阶层人民（少年、儿童也包括在内），对于工农兵和知识分子及其他劳动人民不应有所偏废。《指示》规定公共图书馆的任务是：（1）收集、保藏并积极利用图书、杂志、报纸和其他出版物，向广大人民宣传马列主义；进行爱国主义、社会主义教育，使人民获得各种文化、科学知识；（2）对本地区规模较小的公共图书馆、文化馆（站）图书室、工、矿、企业、机关团体等图书馆（室），进行业务辅导；（3）以图书资料、书目和索引等，为本地区的党和政府机关、科学文教机关、团体服务。^①

1980 年，中共中央书记处第 23 次会议讨论并通过了《图书馆工作汇报提纲》，提出了当时图书馆事业存在的一些问题：（1）事业规模急需发展；（2）图书馆的物质条件困难；（3）图书馆之间缺乏必要的协作、协调；（4）专业干部缺乏；（5）有些主管部门不重视图书馆工作。同时决定：一是在文化部设图书馆事业管理局，管理全国图书馆事业；二是将来可考虑把北京图书馆搞成一个中心，建立全国性的图书馆网，把图书馆办成一个社会事业，不一定设行政管理机构；三是新建北京图书馆。^②

1987 年 5 月，中共中央宣传部、文化部、国家教育委员会、中国科学院向中央书记处、国务院联合提出《关于改进和加强图书馆工作的报告》，强调图书馆要加强为社会教育与普及科学文化知识服务的工作。根据读者的分布情况，建立方便群众借书的图书馆网点，利用多种形式，加强对读者的阅读辅导，积极主动地配合成人教育和群众性读书活动的深入开展。《报告》还要求，继续办好文化站图书室或乡镇图书馆，视各地经济情况，可以国家办，也可以集体办或民办公助。^③

①② 陈源燕，张树华，毕世栋. 中国图书馆百年纪事（1840—2000）. 北京：北京图书馆出版社，2004：137.

③ 李晓新. 普遍均等——中国公共图书馆的百年追求. 天津：南开大学出版社，2007：155.

第二节 建设平等包容的公共图书馆

一、中国对公共公益、平等包容等公共图书馆基本特征的认识

公共公益、平等包容是公共图书馆的基本特征。自 20 世纪初开始发展公共图书馆以来，我国对上述特征的认识，大致经历了逐步认同、模糊甚至偏离、再认同直至发展的过程。

从 20 世纪初到 20 世纪 30 年代，通过我国学者对西方公共图书馆的介绍，公共公益、平等包容的公共图书馆特征在我国逐步得到了比较广泛的认同。特别是 1917 年以后，随着留学美国的第一批图书馆学毕业生学成回国，公共公益、平等包容的公共图书馆得到了更积极的宣传。在此之后，很多图书馆研究者和管理者（如刘国钧、李小缘、汪长炳、马宗荣等）都在不同场合强调公共图书馆应面向所有人免费开放并提供平等服务（详见表 7-3）。

表 7-3 20 世纪初我国公共图书馆研究者和管理者对公共图书馆
公共公益、平等包容特征的论断

1917—1919 年，从美国学习图书馆学归来不久的沈祖荣先生，在很多省份宣讲现代图书馆理念（很多人认为，沈先生此举在中国开始了以宣传现代图书馆理念、推动现代图书馆建设为宗旨的“新图书馆运动”^①）。1918 年，他在对各地图书馆进行调查的基础上，还明确批评一些公共图书馆的收费服务，“各馆阅书证券取资”，“阻碍来学之心”。^②

1921 年刘国钧先生在论近代图书馆之性质及功用时指出，近代图书馆具有平民化的性质。“近代图书馆乃为多数人而设，而非为少数人者。故其目的在于使凡有阅读能力者，不问其年龄阶段与性别之如何，皆得有其适当之读物。”^③

1924 年，马宗荣先生在其所著《现代图书馆研究》中指出：“现世的图书馆，多以公立为本位，其费用概由公家设法筹出供给，对于阅者概不收费。故无论贵贱贫富，只要有阅书的能力，无不能到图书馆阅书的。”^④

①② 范并思，等. 20 世纪西方与中国的图书馆学. 北京：北京图书馆出版社，2004：201.

③ 刘国钧. 近代图书馆之性质及功用. 中国图书馆学会主编. 百年文萃——空谷余音. 北京：中国城市出版社，2005：25.

④ 马宗荣. 现代图书馆研究//中国图书馆学会主编. 百年文萃——空谷余音. 北京：中国城市出版社，2005：39.

续表

1927年,李小缘先生也提出,“公共图书馆之目的,乃为社会一般民众,无论高深学者,或普通农工商兵皆可得用书读书之机会。”^①

新中国成立以后,遭受战争破坏的我国公共图书馆事业得到迅速恢复和发展,并在相当长时间内维持了服务的公益性,但对公共图书馆平等包容特征的认识,却开始出现波折。1957年以后,在以阶级斗争为纲的意识形态影响下,我国开始强调社会主义图书馆的服务对象是广大劳动人民。^②由于过分强调为“工、农、兵”服务,不仅有各类政治问题或出身问题者不能享受公共图书馆服务,在有些地方,甚至连学生也被排除在公共图书馆之外。^③

“文化大革命”以后,我国图书馆界开始自觉地摆脱极“左”意识形态的影响,按阶级和政治身份确定公共图书馆服务对象的主张也悄然退出了公共图书馆界,但与此同时,随经济改革而出现的市场观念却开始干扰我们对公共图书馆公共公益、平等包容特征的认识。20世纪80年代后期至90年代中期,我国公共图书馆研究中出现了大量为引进市场机制(收费服务)寻找依据的研究。这类研究不仅很少考虑收费服务对图书馆公益性的削弱,而且很少考虑市场机制按经济能力排斥弱势人群的倾向。

从20世纪90年代中后期至21世纪初,面对市场机制给公共图书馆带来的消极影响,我国图书馆界开始审视差别服务和收费服务的合理性。一些图书馆学者从历史传统中寻找失落已久的“图书馆精神”和图书馆职业核心价值观,这包括“爱国、爱馆、爱书、爱人”的精神^④以及人文关怀^⑤和平等包容等理念。^⑥另一些学者则从制度和“权利”角度阐释公共图书馆平等包容的合理性。对“图书馆制度”的研究指出,公共图书馆是现代社会的

① 李小缘. 图书馆学//南京大学信息管理系编. 李小缘纪念文集. 南京:南京大学出版社, 1988: 55.

② 黄宗忠. 对图书馆学几个问题的初步探讨. 武汉大学学报(人文社会科学版), 1963(1).

③ 李晓新. 普遍均等——中国公共图书馆的百年追求. 天津:南开大学出版社, 2007: 138.

④ 程焕文. 图书馆精神. 北京:北京图书馆出版社, 2007: 31-32.

⑤ 吴晔. 图书馆与人文关怀. 图书馆, 1999(1).

⑥ 于良芝. 未完成的现代性:谈信息时代的图书馆职业精神. 图书馆杂志, 2005(4). 李超平. 建立什么样的图书馆职业精神. 图书馆杂志, 2005(5).

一种制度安排,其目的是保障社会成员获取信息机会的平等,保障公民求知的自由与求知的权利,从而从知识、信息的角度维护社会公正。^①在这一制度框架下,读者对图书馆的利用,“并非图书馆人对于读者的恩赐,而是读者应有的权利”。^②

中国图书馆学会在21世纪颁布的两个文件——《中国图书馆员职业道德准则(试行)》和《图书馆服务宣言》——集中体现了中国图书馆职业理念反思的成果。2003年颁布的《中国图书馆员职业道德准则(试行)》以行业自律规范的形式,向图书馆从业人员传达了包括平等原则在内的职业理念和行为准则。2008年颁布的《图书馆服务宣言》主要以公共图书馆理念为基础,代表中国图书馆界“向社会公众宣示了中国图书馆人对于现代图书馆理念的基本认同,表达了图书馆对全社会普遍开放、维护读者权利、平等服务、对弱势群体人文关怀和消弭数字鸿沟的理念”^③。其中第1、2、3条突出表达了我国图书馆职业对公益、平等、人文关怀等图书馆理念的维护(详见表7-4)。

表 7-4 中国图书馆学会《图书馆服务宣言》(中国图书馆学会 2008 年 10 月发布)

图书馆是通向知识之门,它通过系统收集、保存与组织文献信息,实现传播知识、传承文明的社会功能。现代图书馆秉承对全社会开放的理念,承担实现和保障公民文化权利、缩小社会信息鸿沟的使命。中国图书馆人经过不懈的追求与努力,逐步确立了对社会普遍开放、平等服务、以人为本的基本原则。我们的目标是:

(1)图书馆是一个开放的知识与信息中心。图书馆以公益性服务为基本原则,以实现和保障公民基本阅读权利为天职,以读者需求为一切工作的出发点。

(2)图书馆向读者提供平等服务。各级各类图书馆共同构成图书馆体系,保障全体社会成员普遍均等地享有图书馆服务。

(3)图书馆在服务与管理中体现人文关怀。图书馆致力于消除弱势群体利用图书馆的困难,为全体读者提供人性化、便利化的服务。

(4)图书馆提供优质、高效、专业的服务。图书馆充分利用现代信息技术,提高数字资源提供能力和使用效率,以服务创新应对信息时代的挑战。

① 范并思. 公共图书馆精神的时代辩护. 中国图书馆学报, 2004(2). 蒋永福. 知识秩序、知识共享、知识自由——关于图书馆精神的制度维度思考. 中国图书馆学报, 2004(4).

② 李国新. 对“图书馆自由”的理论思考. 图书馆, 2002(1).

③ 范并思. 现代图书馆理念的艰难重建——写在《图书馆服务宣言》发布之际. 中国图书馆学报, 2008(6).

续表

(5)图书馆开展信息资源共建共享。各地区、各类型图书馆加强协调与合作,促进全社会信息资源的有效利用。

(6)图书馆努力促进全民阅读。图书馆为公民终身学习提供保障,促进学习型社会的建设。

(7)图书馆与一切关心图书馆事业的组织和个人真诚合作。图书馆欢迎社会各界通过资助、捐赠、媒体宣传、志愿者活动等各种方式,参与图书馆建设。

值得指出的是,世纪之交我国图书馆界进行的现代图书馆理念重建过程,并非只有少数精英参与,而是通过专业刊物、各类会议、纪念活动、网络论坛、博客等多种媒体、多种形式,吸引了众多图书馆从业人员的广泛参与,这个过程,使得图书馆的基本理念得到了历史上最大程度的宣传与普及。理念的重建,也是理论界与实践界互动的结果。经过不懈的探索与追求,中国图书馆界终于以宣言的形式确定了与国际接轨的现代图书馆理念。

二、中国公共图书馆的平等包容及免费服务实践

20世纪初,我国公共图书馆包括普通图书馆(含省级图书馆及县市图书馆)和通俗图书馆两大基本类型。较早创办的省市县图书馆多作为学术型公共图书馆,对利用者有一些天然的和人为的限制(如进馆收费),但1912年之后陆续出现的、面向普通公众阅读需要的通俗图书馆却努力体现公共公益、平等包容的公共图书馆特征,不仅进馆免费,还制定措施鼓励使用。

如前所述,自20世纪50年代末至90年代末,我国公共图书馆的平等包容及免费服务曾先后两次对外部环境的要求做出了妥协。第一次是对阶级斗争意识形态的妥协,其结果是出现了所谓“人民大众”与其“阶级敌人”的区分,只有前者被定义为公共图书馆的服务对象。第二次是对市场经济原则的妥协。在这次妥协中,公共图书馆被要求摒弃“等、靠、要”观念,扩大创收,自我发展。这导致图书馆一方面对包括基础或核心服务在内的服务项目收费(收取办证费用、文献使用费用、咨询费用、座位费用等),另一方面开展各种形式的创收(如出租场地,开展与图书馆业务不相关的

经营项目)。收费服务的广泛开展首先导致了公益性服务的退步;同时由于收费服务必然排斥那些无力或不愿承担服务费用的用户,它也进一步限制了平等包容服务的实践。

自20世纪90年代后期开始,随着国内经济的持续稳定增长,政府逐步加大了对图书馆的投入力度;与此同时,随着人民生活水平提高,公众的权利意识和文化需求不断增长。一些公众开始对图书馆的收费服务提出质疑甚至强烈批评^①;图书馆职业也开始了对公共图书馆特征与理念的重新认识。在投入增加、理念更新、民众监督等多种因素的推动下,公共图书馆服务也经历了逐步回归公益(免费)及平等包容的过程。

这一过程首先从扩大开放程度开始。扩大开放包括文献资源的进一步开放(如开架借阅模式的普及、藏借阅一体化服务模式的出现)和服务对象的进一步扩大开放,即取消对办证身份、行业及发证数量的限制。例如上海图书馆在1996年新馆开馆时,提出了“三百六十行,行行可办上海图书馆借书阅览证”的口号,允许任何人凭有效身份证件申请成为上海图书馆的用户^②;它还同时取消了原来控制读者证发放总量的做法^③。“三百六十行,行行可办证”的口号随后也被不少其他图书馆采用,成为公共图书馆提高开放包容程度的象征。

平等包容及免费服务实践的进一步推进是免证阅览的实施。我国图书馆界曾长期普遍实行凭证阅览的服务方式。尽管各图书馆凭证阅览的方式存在差异(一部分图书馆以年度注册费或其他形式收取一定的费用;一部分图书馆虽然实行免费阅览,但为了统计人数仍然实行凭证阅览;还有一些图书馆将阅览证分成不同类型,实行区别服务),但都在不同程度上设置了障碍,限制了一部分“随入”用户利用图书馆的资源。1986年新建成的深圳图书馆开始对读者进馆实行“三不要”:进馆不要证,到阅览室不要证,到书架取书不要办任何手续。^④1996年开放的上海图书馆新馆实施部

① 马国川. 图书馆不应是租书馆. 经济日报, 2005-05-13(15).

② 郭伟成. 新馆历千日读者逾千万——上图魅力日显. 人民日报, 2000-06-14(14). 图琴文. 图书馆是个大舞台——96图书馆服务宣传周侧记. 图书馆杂志, 1996(4).

③ 孙继林. 探索图情一体化科学管理的新路——上海图书馆、上海科技情报研究所合并五年纪实. 图书馆杂志, 2000(10).

④ 谭祥金. 深圳图书馆的成功之路. 图书馆论坛, 2007(6).

分阅览室免证阅览^①，1997年落成的深圳南山区图书馆也实行了免证免费开放的举措。^②2003年，杭州图书馆开始取消凭证阅览的规定，使包括乞丐和拾荒者在内的所有人均可进门阅览。虽然此举在当时和以后的几年中不断受到一些读者的质疑，但它所传递的公共图书馆平等包容理念在2011年初却意想不到地获得了公众媒体的高度关注和社会的广泛赞誉。^③“十一五”期间，随着图书馆开放意识的不断增强和统计手段的改进，许多图书馆纷纷取消了凭证阅览的规定，真正实现了向社会全体人员敞开大门，使用户不需要交纳任何费用、办理任何手续，就可随意进入图书馆。

平等包容及免费服务的更大程度回归是基础服务(或核心服务)的全面免费。2006年4月，江苏吴江市图书馆新馆落成开放，取消了年度注册费，读者凭身份证或市民卡就能获得图书馆的免费服务。^④2006年6月，杭州公共图书馆宣布全部免费开放。^⑤7月，深圳图书馆新馆向市民开放，重整平等、免费服务理念。^⑥这些地区的图书馆率先实行基本服务免费，拉开了公共图书馆彻底回归公共公益、平等包容特征的帷幕。^⑦随后，一批又一批的公共图书馆加入到免费的行列。2011年2月10日，文化部、财政部共同出台《关于推进全国美术馆公共图书馆文化馆(站)免费开放工作的意见》，并向各地文化、财政等有关部门发出通知，就全国美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费开放进行总体部署，要求于2011年底之前，全国各地的国家级、省级美术馆全部向公众免费开放；全国所有公共图书馆、文化馆(站)实现无障碍、零门槛进入，公共空间设施场地全部免费开放，所提供的基本服务项目全部免费。为保证免费开放工作的顺利实施，各级财政部门按照“增加投入、转换机制、增强活力、改善服务”的原则，建立免费开放经费保障机制，保证上述机构免费开放后正常运转并提供基本公共文化服务。

① 王世伟. 上海图书馆近年来的改革实践与思考. 中国图书馆学报, 2000(4).

② 肖群. 执着的职业情怀与追求——图书馆学专家程亚男先生访谈录. 图书馆理论与实践, 2009(9).

③ 刘丽东. 杭州图书馆：我们的大门一直在向乞丐敞开. 京华时报, 2011-01-24.

④ 吴江图书馆网站. [2011-09-21]. http://www.wjlib.com/new/lib_news.asp?id=1174.

⑤ 郑铁峰. 杭州读书人享受“免费”幸福——杭州公共图书馆6月起免费开放. 中国消费者报, 2006-06-12.

⑥ 甘琳. 理念 技术 服务——深圳图书馆二十二年实践综述. 数字图书馆论坛, 2009(3).

⑦ 李超平. 大众媒体视野中的公共图书馆//公共图书馆研究院. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010). 深圳：海天出版社, 2010：379-418.

三、特殊服务的实施

对社会弱势群体实施扶持与援助，是社会文明进步的标志。就公共图书馆而言，即使所有的图书馆都开展免费服务并保证向所有人开放，依然会有很多特殊人群(例如行动不便的老年人、服刑人员等)无法享受图书馆服务。为此，联合国教科文组织和国际图联的《公共图书馆宣言》在公共公益、平等包容的基本框架下明确提出，“公共图书馆向不能享受常规服务和资料的用户提供特殊服务和资料。”^①《中华人民共和国残疾人保障法》(1990年12月28日第七届全国人民代表大会常务委员会第十七次会议通过，2008年4月24日第十一届全国人民代表大会常务委员会第二次会议修订)也要求文化、体育、娱乐和其他公共活动场所，为残疾人提供方便和照顾；有计划地兴办残疾人活动场所。在践行职业理念和履行法律要求的责任的过程中，我国很多公共图书馆都开展了面向弱势人群的特殊服务。一些比较常见的特殊服务包括：设置无障碍设施和专门的盲文阅览室、送书上门、开展专门培训、开展有针对性的活动(如为盲人播放由志愿者讲解的专场电影，开展诵读活动、歌咏活动、户外参观等)、在外来务工者集中地开设分馆、以流动图书车形式为地处偏远的民工子弟学校的学生定期服务、为老年读者开展电脑和网络利用“扫盲”培训、为监狱服刑人员送书上门和开展帮教活动，等等。未来的特殊服务还有望覆盖其他需要特殊服务的人群(如医院和家居病人)。

第三节 建设专业高效的公共图书馆

一、中国对专业化公共图书馆及其使命的认识

(一)中国对专业化公共图书馆的认识

回顾我国不同时期的图书馆学文献不难发现，我国图书馆界很早就开始强调图书馆职业作为专业化职业以及公共图书馆作为专业化机构的定

① 国际图联，联合国教科文组织. 公共图书馆宣言. 中文版. 1994：1[2011-11-30]. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/chine.pdf>.

位。早在20世纪20年代,刘国钧先生就指出:“近代图书馆者以经济之方法将书籍或其他印刷品介绍于社会上一切之人士之机关也。此方法非受专门训练者不足以知之。而图书馆既为社会所不可缺之制度,则其能成为一种专门职业固不容疑虑者也。”^①稍后,杜定友先生也指出,“图书馆学非但是专门科学,而且程度日日的高深起来,好像医学、法学一样。”^②

新中国成立以后,图书馆学作为一门专门学科的地位在我国虽然没有动摇,但图书馆职业的专业化地位却一直很低,突出地表现为我国不存在职业准入制度,即使是从事图书馆管理和专业技术工作(如文献资源建设、文献编目、参考咨询)的人员,也不需要满足专业资格要求。

面对图书馆职业专业化水平持续低下的状况,进入新世纪后,我国图书馆界开始重新强调图书馆职业的专业性^③,但正如下节将要展示的,要将上述认识推广为社会的普遍认识并最终从制度上保证图书馆职业及公共图书馆的专业化地位,在我国还任重而道远。

(二)中国对公共图书馆使命的认识

20世纪上半叶,在向我国宣传和推动公共图书馆事业的过程中,我国早期图书馆专业人员对公共图书馆的意义、功用、价值等做过很多精辟的阐释。虽然这些阐释侧重于公共图书馆的效果和功用而不是使命(或责任),但有些已十分接近于当代主要的公共图书馆使命陈述(如《公共图书馆宣言》的使命陈述)。例如,20年代,李小缘就将美国公共图书馆的意义归纳为以下方面:辅助正规教育、实施社会教育、提供精神娱乐、传播消息及智识、促进社会经济、宣传文化。^④20世纪40年代,汪长炳先生将图书馆的功用总结为:训练公德心、培养团结力、养成现代国民、灌输民有

民治民享观念、养成求学习惯、铲除不良消遣方法。^①其中前四项功用已很接近今天公共图书馆促进社会和谐和公民参与的使命。

新中国成立到“文化大革命”结束,我国重新定义了公共图书馆的使命(详见表7-1、7-2)。由于受苏联的影响,在重新定义的使命中,意识形态使命占据了显著位置,例如,1955年文化部发布的《关于加强与改进公共图书馆工作的指示》规定,公共图书馆要向广大人民群众宣传马列主义;进行爱国主义、社会主义教育。1982年文化部颁发的《省(自治区、市)图书馆工作条例》规定的第一条任务就是宣传马列主义、毛泽东思想,宣传党和政府的政策、法令,向人民群众进行共产主义和爱国主义教育。

20世纪90年代以后,虽然公共图书馆的从业人员不乏服务用户的使命感(“为人找书、为书找人”表达的正是这样的使命感),但政府和专业组织出台的公共图书馆文件和地方性公共图书馆条例很少明确系统地陈述公共图书馆使命。在公共图书馆的运行和发展过程中,越来越多的图书馆管理者开始直接采用国际公共图书馆的使命陈述,特别是《公共图书馆宣言》中的陈述。在这一过程中,我国公共图书馆对自身使命的认识重新开始与世界公共图书馆界的经验积累相接轨。

二、公共图书馆队伍的专业化建设

如第二章所述,作为一个专业化机构,公共图书馆的管理人员和专业技术岗位需要由专业馆员承担,即接受过图书馆学专业教育并获得业内团体认可的专业馆员资格的从业人员。这个人群的比例虽然不是很高,但他们是公共图书馆业务的核心力量。由于我国图书馆职业尚未实行职业资格准入制度,最接近“专业馆员”概念的统计方法就是图书馆学、情报学毕业的从业人员所占的比例。目前,尚未见按这一统计口径汇集的全国性统计数据,但有两个地区性统计数据可见一斑:一份对江西省公共图书馆(不含省馆)人才队伍情况的调研显示,具有图书馆情报学专业学历的人员仅有114人,占在岗人员的11.29%。^②另外一份对山西省地(市)县图书馆人员素质现状的调查显示,学图书馆情报学的专业人员有121人,占在职总

① 刘国钧. 近代图书馆之性质及功用//中国图书馆学会主编. 百年文萃——空谷余音. 北京:中国城市出版社,2005:26.

② 杜定友. 图书馆学之研究//中国图书馆学会主编. 百年文萃——空谷余音. 北京:中国城市出版社,2005:49.

③ 吴建中. 21世纪图书馆新论. 上海:上海科学技术出版社,1998:51. 于良芝. 图书馆学导论. 北京:科学出版社,2003:17-19. 李晓新. 图书馆职业边缘化分析——兼谈对图书馆学教育的启迪. 图书与情报,2006(4).

④ 李小缘. 藏书楼与公共图书馆//中国图书馆学会主编. 百年文萃——空谷余音. 北京:中国城市出版社,2005:60-61.

① 汪长炳. 图书馆与社会//中国图书馆学会主编. 百年文萃——空谷余音. 北京:中国城市出版社,2005:87-88.

② 程远,肖玲. 江西公共图书馆人才队伍建设探析. 江西图书馆学刊,2008(4).

人数的11.8%。^①两个数据非常接近,或许能在一定程度上代表我国市县公共图书馆的整体情况。这与国外专业馆员一般为33%—40%的比例存在较大的差距。^②至于公共图书馆的管理者队伍,由于受我国干部任用制度的影响,专业化程度似乎更低。

在职业资格准入制度阙如的情况下,我国公共图书馆界已经开始从其他措施入手提高公共图书馆的专业化水平。首先是通过在职培训的方式,提高图书馆管理者及业务骨干的专业化水平。例如,从2006年至2011年,中国图书馆学会连续六年动员整个行业力量(包括教育界力量),组织业内志愿者对基层图书馆骨干进行培训,培训活动涵盖了全国除京、津、沪和新疆、西藏以外的所有其他地区,共培训3000多名基层图书馆馆长和骨干。其次,我们已经开始通过研究活动、宣传呼吁,推动政府实施职业资格认证。中国图书馆学会从2001年起就组织业内专家开展了图书馆员职业资格认证的研究工作,搜集了英、美、日、澳等国外同行的大量资料,从学术层面和实施层面进行了研究论证。2004年,在国家图书馆的组织下,中国图书馆学会召集业内专家就《我国图书馆员职业资格认证制度的建立与实施》这一课题申报了2004年度国家社会科学基金项目并获立项。尽管这些活动目前还没有取得实质性进展,但已大大宣传了图书馆职业的专业化属性。再次,一些图书馆已经开始通过人员招聘和培养自觉提高自身的专业化程度,包括对现有员工进行图书馆情报学培训。这些都在一定程度上提高了公共图书馆人员队伍的专业化水平。

三、公共图书馆使命的实现

自20世纪初公共图书馆在我国出现到20世纪90年代末,我国公共图书馆实现其使命的途径大致由外借阅览辅以参考咨询、信息服务(以信息摘编为主要形式)、送书上门、展览培训等构成。20世纪二三十年代,在通俗图书馆非常活跃的时期,很多图书馆还展开过识字班等扫盲活动。20世纪八九十年代,迫于创收的压力,很多图书馆还开展过名目繁多的商业性活动,如出租场地、产品代理、商业咨询,甚至酒店和托儿业务,但回过头看,大多数此类活动与公共图书馆使命无关。

我国公共图书馆围绕国际公共图书馆的使命陈述(主要是《公共图书馆宣言》)而继承、创新和拓展服务,当以21世纪以来最为活跃。进入21世纪以来,公共图书馆在其硬件设施不断改善、服务理念日渐普及的背景下,显著拓展了其服务项目。许多图书馆增设了无障碍设施、盲人借阅室、儿童服务区、报告厅、展览厅、电子阅览室、培训教室、政府信息陈列室等,并依托这些空间和设施,开展了公益讲座、展览、培训、针对儿童的各类活动、针对社会弱势群体的特殊服务、参考咨询、政府信息提供等各类服务。据统计,仅2008年,全国各级公共图书馆开展讲座21167场,达495万人次;举办展览8263次,观众达1387万人次;开展培训10486次,培训146万人次。^①一些图书馆形成的讲座品牌(如国家图书馆的“文津讲坛”、上海图书馆的“上图讲座”、浙江图书馆的“文澜讲坛”、苏州图书馆的“苏州大讲坛”、深圳南山区图书馆的“博士论坛”等)已成为当地的文化服务品牌。与此同时,随着新技术的运用,数字图书馆、网上咨询、联合咨询、手机图书馆、自助服务等服务创新项目层出不穷,有些已达到国际领先水平。最初的手机图书馆主要利用移动通信技术为读者提供在线书目查询、催还、预约、续借、即时通知等服务,随着技术的进一步开发,目前的手机图书馆还可通过WAP服务实现对数字图书馆的访问,如在线阅读等。自助服务也从最初的利用电子标签技术实现用户自助借还功能发展到融合多种技术(如电子标签、机械传输、自动控制、数据通讯等技术)和多功能服务的“城市街区24小时自助图书馆”系统。

这些服务内容和手段是否保证了我国公共图书馆使命的实现,还有待评价。但初步的探索性研究显示,我国公共图书馆在文化传播、阅读促进、社会教育等使命上的服务相对完善,但在辅助正规教育、保障信息、促进社会和谐等方面似乎还比较薄弱。^②在辅助正规教育方面,我们比较缺少专门针对正规教育过程(如研究型作业、与课程相关的学术阅读活动、各类自主创新项目)的服务;在信息保障方面,已有信息服务倾向于把组织(如企业和科研机构)作为信息服务的主要对象,相对疏于面向普通大众

^① 孙蓓欣. 文化部第四次评估定级述略//公共图书馆研究院. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010). 深圳:海天出版社,2010:184-194.

^② 于良芝. 公共图书馆的使命与服务:基于内容分析法的国内外比较研究. 图书馆论坛,2006(6).

^① 乔惠萍. 山西省地(市)县图书馆员素质现状分析与对策. 晋图学刊,2004(2).

^② 肖维平,等. 公共图书馆工作保障机制研究. 中国图书馆学报,2010(7).

的信息服务；政府信息服务刚刚起步，国外同仁投入较多精力的公民权利信息、公共服务信息、社区信息等还较少开展。

四、公共图书馆服务质量的提升

“质量管理”和“服务质量”等概念源于企业管理领域。我国公共图书馆对服务质量的关注始于21世纪初。随着公众权利意识的不断觉醒，公共图书馆硬件设施条件的大幅度改善，用户对公共图书馆服务质量的期待也随之提高，图书馆对服务质量的追求也就成为进一步发展的必然选择。一些图书馆开始引入国际质量管理体系（如ISO 9000）实行标准化质量管理以保证和提高图书馆的服务质量，如广东中山图书馆于2002年导入GB/T19001—2000 idt ISO 9001:2000质量管理体系，他们按照GB/T19001—2000 idt ISO 9001:2000质量管理体系的标准要求，结合本单位的工作实际，编制出既符合标准要求，又能够操作、便于管理的规范性文件《质量手册》《作业文件》，使各项工作有了标准，管理考核有了依据，有效提高了管理水平和服务质量^①；一些图书馆开展了自主设计的质量管理项目，如长春图书馆实施了精细化管理项目，注重管理与服务的细节，以提高管理与服务质量^②；还有一些图书馆采用了专门的图书馆质量测评工具，辅助质量改进，如东北三省的省地级公共图书馆采用LibQual+[®]进行调研评估，并据此提出改进服务的意见。^③其他一些图书馆，如深圳图书馆、杭州图书馆等设计了专门的指标体系进行自我测评。至少在这些图书馆，对服务质量的追求已成为公共图书馆提升专业化水平的重要途径。

五、公共图书馆的评估

系统的公共图书馆评估活动在我国始于20世纪90年代。文化部从1994年开始，分别于1994、1998、2003、2009年四次实施了对全国县以上公共图书馆的评估定级工作。评估定级工作针对省级、地市级、县级图

书馆分别进行，评估过程采用大致相同的指标体系和不同的评分标准，评估结果是在参评图书馆中定出一、二、三级、未上等级图书馆。以2009年的第四次评估定级为例，全国参评图书馆共2234家，占县以上图书馆总数的79.2%。评定一级图书馆共480家，占参评图书馆总数的21.5%；二级图书馆410家，占参评图书馆总数的18.4%；三级图书馆894家，占参评地县馆总数的41.2%。上等级图书馆总数为1784家，占参评图书馆总数的76.2%，占全国县以上公共图书馆的65.4%。^①评估指标涵盖办馆条件；基础业务建设；读者服务工作；业务研究、辅导、协作协调；文化共享工程建设；管理；表彰、奖励七个方面。

文化部的公共图书馆评估工作是我国中央政府对地方公共图书馆事业实施调控的手段，属于政府对公共服务实施的管理过程，严格说来并不属于图书馆职业开展的专业化管理过程，但由于指标具有的导向作用和政府评估的行政推动作用，全国范围的公共图书馆评估定级，对全国公共图书馆的专业化水平，具有明显的推动作用。

在政府对全国公共图书馆开展评估定级的同时，一些地区的公共图书馆也开始将评估作为专业化管理的工具，用于判断工作开展情况，支持决策或彰显价值。如上海图书馆根据国际大都市图书馆的定位，研究创建了“国际大都市图书馆指标体系”并进行了试验性测评^②；深圳市制定了《图书馆之城建设指标体系》，用以测评整个公共图书馆服务体系^③；杭州图书馆新馆开放后，为测评图书馆的绩效和价值，成立了绩效评估课题组，邀请专家主动对杭州图书馆的服务绩效和经济效益进行评估，评估结果显示，政府对杭州图书馆的投入是物超所值的。^④

① 陈文尤. 图书馆导入质量管理体系 GB/T19001—2000 idt ISO 9001:2000 的探索与实践. 全国新书目. 2007(13).

② 赵多方. 探索精细化管理之路——长春图书馆实施精细化管理的理论和实践. 现代情报. 2009(9).

③ 王静一, 毕强. 基于 LibQual+[®]的公共图书馆服务质量评价——东北三省省地级公共图书馆服务质量调查与思考. 国家图书馆学报. 2010(2).

① 孙蓓欣. 文化部第四次评估定级述略//公共图书馆研究院编著. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010). 深圳: 海天出版社, 2010: 184-194.

② 王世伟. 国际大都市图书馆指标体系研究//公共图书馆研究院. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010). 深圳: 海天出版社, 2010: 129-184.

③ 程亚男. “图书馆之城”建设指标体系评析//公共图书馆研究院. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010). 深圳: 海天出版社, 2010: 195-213.

④ 李超平, 李国新, 叶斌. 杭州图书馆绩效评估研究与实践//公共图书馆研究院. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010). 深圳: 海天出版社, 2010: 214-234.

第四节 建设覆盖全民的公共图书馆服务体系

一、中国对普遍均等公共图书馆服务体系的认识

普遍均等服务是图书馆职业根深蒂固的理念和执著的追求。如前所述,我国很多图书馆界前辈(李小缘、刘国钧、汪长炳、马宗荣等)都对此有过阐释。马宗荣先生还把“实施分馆制”作为普遍均等公共图书馆服务的机构框架加以倡导:“为使图书馆效用的增加及便利阅览者起见,现世的图书馆于本馆外,别设分馆,图书流通处,图书代借处;办理巡回文库等。于是距图书馆较远的民众和不能离家庭的老年人、产妇等,也得沾图书馆的恩惠了。”^①

新中国成立后,虽然个体图书馆先是在“阶级论”和“唯成分论”的压力下,后在市场机制的冲击下,淡化甚至偏离了平等包容服务原则,但在覆盖范围的问题上,我国始终坚持图书馆服务要覆盖工矿企业及社区乡村的主张。1955年文化部发布的《关于加强和改进公共图书馆工作的指示》就强调,公共图书馆的服务对象应是广大的各阶层人民,对于工农兵和知识分子及其他劳动人民不应有所偏废,同时要求公共图书馆对文化馆(站)图书室、工、矿、企业、机关团体等图书馆(室),进行业务辅导。1987年中共中央宣传部、文化部、国家教育委员会、中国科学院向中央书记处、国务院联合提出的《关于改进和加强图书馆工作的报告》,强调图书馆要根据读者的分布情况,建立方便群众借书的图书馆网点,继续办好文化站图书室或乡镇图书馆。

对普遍均等公共图书馆服务体系认识的显著飞跃产生于21世纪。这时期的认识开始突破单纯的主张,转而理性地思考普遍均等的公共图书馆服务体系究竟应该是什么样的以及如何可能的问题,从而形成了有关普遍均等公共图书馆服务体系的很多新认识。这些新的认识主要包括:(1)普遍均等的公共图书馆服务体系必须是覆盖全民的公共图书馆服务体系,这就是说,从长远来看,普遍均等的公共图书馆服务无法通过现有图书馆“延伸”自身的服务来实现,它要求我们重新设计、规划和布局一个地区的公

共图书馆服务设施体系。(2)“全覆盖”的含义是指按就近便捷的布局标准达到100%的覆盖率目标;在现阶段就是按《公共图书馆建设用地指标》和《公共图书馆建设标准》提出的公共图书馆网点布局标准,达到公共图书馆基础设施100%的覆盖率。(3)总分馆的组织形式优于分散独立的图书馆,但在我国现行的行政体制和分级财政体制框架下,建设以总分馆为基本单元的公共图书馆服务体系必然要求我们对现有的很多制度进行重新设计(如建设主体上移)。

二、公共图书馆服务体系的局部覆盖

如前所述,20世纪初,我国公共图书馆服务体系中包括省市县普通图书馆、通俗图书馆及其各类延伸设施或服务——巡回文库、图书流通代办处、流动图书车。其中通俗图书馆是1912年之后在我国各地陆续出现的面向普通公众阅读需要的图书馆,是当时推行普遍均等公共图书馆服务的主要力量。为了扩大图书馆服务的覆盖范围,很多通俗图书馆都设置图书流通代办处、巡回文库甚至分馆。例如在20世纪二三十年代的天津,7个通俗图书馆和他们的巡回文库、图书流通代办处、学校文库、家庭文库,几乎覆盖了天津的所有区域。^①然而,从全国范围看,通俗图书馆由于数量有限(1931年有1052所^②),无论如何延伸,也难以实现对全民的覆盖。20世纪30年代以后,随着通俗图书馆被取消独立建制(有的成为民众教育馆的组成部分,有的被合并到省市图书馆),它们的“延伸服务”也随之消失。

20世纪50年代以后,我国不断尝试将图书馆服务办到厂矿企业、社区、农村,但由此建立的图书馆设施从来没有获得正式的“公共图书馆”定位(在公共图书馆统计资料、公共图书馆发展规划甚至很多图书馆学文献中,“公共图书馆”通常指县级及以上图书馆)。按照本书已经阐释的基本原理,这意味着,面向厂矿企业、社区、农村的基层图书馆,从来没有被纳入公共图书馆制度的保障范围,特别是公共经费保障制度的范围。由于缺乏制度保障,这些图书馆大都不能持久。因此,到“十五”末,即我国基本实现“六五”提出的“县县有图书馆”的目标之后,我国的公共图书馆服务依然只覆盖了部分人群。

^① 马宗荣. 现代图书馆研究//中国图书馆学会主编. 百年文萃——空谷余音. 北京: 中国城市出版社, 2005: 39.

^① 李晓新. 普遍均等——中国公共图书馆的百年追求. 天津: 南开大学出版社, 2007: 83.

^② 于文莲. 通俗图书馆的历史进程探析. 图书馆杂志, 2007(11).

“十一五”和“十二五”是我国公共图书馆服务体系走向全覆盖的关键时期。“十一五”时期,我国提出了建设覆盖全社会的完备的公共文化服务体系战略目标,公共图书馆服务体系也因此被赋予了覆盖全民的机遇。

三、公共图书馆服务体系的全覆盖

(一)公共图书馆服务体系全覆盖的宏观背景

“十五”至“十一五”是我国经济社会发展的重要转型期。经过新中国成立后六十多年的发展,我国的综合国力得到大幅度提升,具备了改善社会发展状况和人民福利的条件。同时,在经济快速增长过程中出现的一些社会问题(如贫富分化、社会不稳定因素增加、诚信与信仰危机等)也越来越成为制约我国经济社会进一步发展的因素。为此,十六届三中全会提出了强调经济社会全面协调发展的科学发展观。在强调经济社会全面协调发展的背景下,完善公共服务、保障公共服务的均等化,成为“十一五”时期社会发展的重要目标。公共文化服务作为基本公共服务的重要组成部分,也因此成为这一时期社会发展的战略重点。这些构成了公共图书馆服务体系建设的宏观背景,也为公共图书馆服务覆盖全民带来了前所未有的机遇(覆盖全社会的公共文化服务体系战略目标的提出与推进,详见表 7-5)。

表 7-5 建设覆盖全社会的公共文化服务体系战略目标的提出及演进

2006 年,《中华人民共和国国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》提出要“加大政府对文化事业的投入,逐步形成覆盖全社会的比较完备的公共文化服务体系”。同年的《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》进一步强调:坚持公共服务普遍均等原则,建设实用、便捷、高效的公共图书馆服务网络。2007 年 6 月,中共中央政治局召开会议,专门研究加强公共文化服务体系建设,这在中国共产党的历史上是第一次。2007 年 10 月党的“十七大”报告,进一步提出基本建立覆盖全社会的公共文化服务体系作为全面建设小康社会奋斗目标的新要求之一。2010 年 4 月,温家宝总理发表关于发展社会事业和改善民生的几个问题一文,公益性文化事业被纳入涉及基本民生的社会事业,强调它是社会公平正义的重要体现。^① 2011 年 10 月,十七届六中全会审议通过了《中共中央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》。

^① 李国新. 公共文化服务体中的图书馆. 图书馆研究与工作, 2010(3).

(二)全覆盖的公共图书馆服务体系的布局标准

2008 年 4 月,被列入《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》重要任务之一的《公共图书馆建设用地指标》正式发布,并自 2008 年 6 月 1 日起正式实施。该标准以服务人口和服务半径来确定公共图书馆的设置数量和网点布局,规定我国大中小型图书馆的服务半径应分别小于或等于 9 公里、6.5 公里和 2.5 公里,使全覆盖的公共图书馆服务体系有了相对明晰的布局标准。

(三)基层图书馆设施建设

在基本实现“县县有图书馆”的目标之后,建立健全县以下的基层图书馆设施已经成为我国建设覆盖全社会的公共图书馆服务体系的关键任务。“十一五”时期,我国政府和图书馆职业队伍对此进行了一系列探索和创新,形成了建设基层图书馆设施的诸多模式。概括起来,这些模式大致可以分为两类:一类是依托农家书屋、乡镇(街道)综合文化站、文化信息共享工程基层服务点等基层文化设施提供图书馆服务(关于这些设施及其包含的图书馆服务功能,详见表 7-6);另一类是建设相对独立于其他文化设施的专门的基层图书馆(这里所说的相对独立是指身份独立,而不是场所独立;即使是专门建设的基层图书馆也可能和其他文化设施共享场所)。

表 7-6 “十一五”期间建设的包含图书馆服务功能的基层文化设施

农家书屋:“农家书屋”是在建设社会主义新农村的大背景下,由新闻出版总署等八部委联合发起的农村文化设施建设项目,旨在解决农村居民“买书难、借书难、看书难”等问题,满足农民群众的精神文化需求,提供生产生活所需的各种知识信息。按《“农家书屋”工程实施意见》的要求,每一个农家书屋配备图书不少于 1 000 册,报刊不少于 30 种,电子音像制品不少于 100 种(张),有条件的地区,可增加一定数量的网络出版物。农家书屋的设置和建设主要依靠政府和社会捐助。根据规划,“十一五”期间,在全国建立 20 万家农家书屋,到 2015 年将基本覆盖 64 万个行政村。据新闻出版总署农家书屋办公室发布的新闻称,截至 2011 年 3 月,国家已经累计投入 50 多个亿,全国 64 万个行政村已经建成 30 多万家农家书屋。预计到 2012 年左右,就能全部建完。^①

^① 我国投入逾 50 亿元资金建成 30 多万家农家书屋. 中国农家书屋网. [2011-09-18]. <http://www.zgnjsw.gov.cn/cms/html/306/2307/201103/713154.html>.

续表

乡镇综合文化站：《国家发展改革委、文化部全国“十一五”乡镇综合文化站建设规划》启动了我国新一轮乡镇综合文化站建设。图书馆服务是新一轮乡镇综合文化站的基本功能之一。《规划》规定了综合文化站的8项基本功能，包括时政宣传和政策法规教育、提供电影电视等视频资料的放映和文体娱乐活动、组织信息技术及科学文化培训、开展各类知识讲座、提供图书借阅、搜集整理民间文化遗产、开展文物宣传保护工作、协助管理当地文化市场。这些功能，大部分都是现代公共图书馆已经承担的功能。该规划的实施年限为2007年至2010年。

文化信息共享工程基层服务点：全国文化信息资源共享工程是由财政部、文化部负责实施的国家重大文化工程。此项工程的目的是利用现代信息技术手段，整合全国文化信息资源，通过互联网、卫星宽带传输和光盘将数字化文化信息资源传输到群众身边，实现优秀文化信息资源在全国范围内的共建共享，保障公众可以就近便捷获取优秀的文化资源，弥合数字鸿沟，整体提高文化资源的利用率。

文化信息共享工程在其实施过程中建立了包括国家中心、各省级分中心、地市级支中心、县区级支中心和乡镇、街道、社区、行政村、单位等基层服务点的组织体系；资源建设主要由国家中心和省级分中心承担，资源传播主要由县级支中心和基层服务点承担。全国文化信息资源共享工程于2002年4月正式启动，分三个阶段实施，第一阶段（2002年）的工作重点主要是建立组织机构、调研、提出方案和技术平台的试验性运行；第二阶段（2003—2004年）的工作重点是完善技术平台和网络设施，组织和装备国家中心、省级分中心和部分地市县支中心，整合及开发资源；第三阶段（2005年以后）的工作重点是建设基层服务点、实现文化信息共享工程对全国的覆盖。

其中第二类模式以深圳市、广东省佛山市禅城区、浙江省嘉兴市、江苏省苏州市和江阴市等地的实践为代表。深圳市在“十一五”期间启动了新一轮图书馆之城建设，即《深圳市建设“图书馆之城”（2006—2010）五年规划》^①，它在《深圳市建设“图书馆之城”（2003—2005）三年实施方案》的基础上进一步提出，到2010年，拥有3个按省级标准建设的市级公共图书馆、6个按地（市）级标准建设的区级图书馆、55个参照国家县级标准建设的区图书馆分馆/街道图书馆、600家达标社区图书馆（室）；实现每15万常住人口拥有一个县级以上公共图书馆，常住人口人均公共图书馆藏书2册的

^① 余子牛. 图书馆无特区——深圳图书馆之城建设侧记. 高校图书馆工作, 2010(4).

目标。《规划》明确由区财政保障基层图书馆（室）的基本业务经费，并将修改《深圳经济特区公共图书馆条例（试行）》，以明确政府对市、区、街道、社区等公共图书馆的建设责任。截至2009年底，深圳图书馆之城共有公共图书馆617座，其中3所市级图书馆、6所区级图书馆、55所街道图书馆、553所社区图书馆，每11.68万人拥有一座公共图书馆，每1.6万人拥有一座社区图书馆（室），同时还在全市不同位置安装城市街区自助图书馆。

广东省佛山市禅城区政府自2002年开始将基层图书馆彻底纳入全区公共图书馆服务体系。区政府对基层图书馆承担除场地以外的所有责任，包括规划、布局、设置和运行，分馆的所有投入由禅城区政府负责，分馆的所有人、财、物归总馆所有，使基层图书馆成为完全意义的禅城区图书馆分馆。

浙江省嘉兴市总分馆是以嘉兴市为总馆，各直属乡镇的图书馆为分馆的公共图书馆服务体系。^① 嘉兴市图书馆曾与基层政府合作建设了两个示范性分馆，2007年下半年起，嘉兴市政府鉴于这两个示范性分馆产生的效益，开始按总分馆模式规划嘉兴市的公共图书馆服务体系并纳入政府主导。嘉兴市图书馆作为总馆，在城区的18个镇建立分馆，由此形成覆盖全城区的公共图书馆服务体系。乡镇分馆的启动经费和运行经费均由市区县三级政府联合承担，并由三级政府分头拨付。每建一个分馆，市政府给嘉兴市馆投入30万元购书经费，2个人编制（其中一个合同制工），再由市、区、街道（乡镇）各出资10万元作为建设资金。每年由市、区、街道（乡镇）各出资10万元作为分馆的运行经费，其中市财政的10万元直接拨付给嘉兴市图书馆作为分馆的购书经费，区和街道（乡镇）的年度经费直接投入分馆所在街道（乡镇），由街道/乡政府直接用于支付人员和水电等费用。分馆由嘉兴市图书馆派遣1名负责人，其他工作人员由当地委派。

在江苏省苏州市，在市政府主导的全市公共图书馆服务体系规划建设规划尚未出台之前，由于苏州图书馆的积极推动和示范，沧浪区、相城区等区政府已开始单独规划本区的基层图书馆建设，并以政府购买的方式把辖区内的基层图书馆统一委托给苏州图书馆管理：区政府向苏州图书馆提供分馆设置经费和年度运行经费（含人员经费），苏州图书馆全面负责分馆的资

^① 章明丽. 图书馆总分馆建设的嘉兴模式. 图书馆杂志, 2009(10).

源配置和服务。区政府因此为全区公众提供了就近便捷的专业化公共图书馆服务。截至2011年上半年,苏州市图书馆共建设30个分馆。随着苏州市纳入首批国家公共文化服务示范区,由市政府主导的全市公共图书馆服务体系规划建设即将出台并实施。

江苏省江阴市虽然起步较晚,但起点较高。自2009年开始统一规划覆盖全市的公共图书馆服务体系,由江阴市政府发文,行政推动建设乡镇分馆。乡镇图书馆由市政府主导和规划,经费由市财政和乡镇财政分担,并作为江阴市图书馆的分馆由江阴市图书馆统一管理。2009年,市财政向江阴市图书馆拨付68万经费作为乡镇分馆的启动经费;自2009年起,市财政每年向江阴市图书馆拨付50万元乡镇分馆购书经费,同时集中各乡镇政府分担的分馆年度购书经费(每个乡镇分馆3万元)拨付给江阴市图书馆统一支配,由江阴市图书馆统一采购和分编图书,然后配备给乡镇图书馆进行流通。江阴图书馆作为总馆,负责分馆的文献资源和调配,人员、管理、服务等均由分馆所在地政府负责。

(四)公共图书馆服务体系的整合

随着基层图书馆服务设施建设逐步推进并实现全覆盖,我国各地已经形成了包括省地县级图书馆及县以下基层图书馆在内的公共图书馆服务设施格局。县以下基层图书馆设施虽然依然没有获得明确的“公共图书馆”定位,但无论从服务人口还是功能来看,他们客观上都构成了公共图书馆服务体系的组成部分。

整合这些设施及其资源使之成为优势互补的有机的公共图书馆服务体系的努力,早在“十五”末期就已经开始。截至目前采用的整合方式主要是总分馆制和区域性服务网络。不少地区(如北京市、广东省佛山市等)同时采用这两种方式,即在区域性网络中包含具有总分馆关系的图书馆。

“十一五”期间,对“总分馆模式”的探索,是我国图书馆职业在构建服务体系中最引人瞩目的亮点。尽管总分馆制国外早已有之,而且是公认的行之有效的图书馆组织形式和服务模式,但由于我国的行政和财政管理体制并不支持总分馆的建立(每个不同级别的地方政府建设一所图书馆,图书馆之间相互独立),因此,这种探索仍然具有创新意义。在广东省佛山市禅城区、苏州、嘉兴、哈尔滨、厦门等地相继进行了各种形式的总分馆管理模式的探索,试图突破现有体制的制约,在更大程度上实现统一资

源、统一服务和统一管理。^① 实践探索进一步发现了我国长期以来实施的“一级政府建一座图书馆,谁建设谁管理”的图书馆建设和管理体制与真正的总分馆的内在要求之间存在着固有的矛盾;同时显示,尽管在总分馆建设中,总馆通过扶持基层图书馆,特别是新建分馆,增加了公共图书馆的数量,提高了覆盖率,但仅仅依靠图书馆职业的自主创新,不可能建成以总分馆为基本单元的覆盖全社会的公共图书馆服务体系。这需要制度支撑和政府主导。

区域性服务网络是图书馆行业内部通过合作提高服务效益和方便读者利用的资源共享机制。主要通过一卡通借和一卡通借通还的形式来实现。近年来,主要在一些大城市或公共图书馆设置原来就比较齐全的地区较多地开展了这样的图书馆联盟或区域性服务网络。如上海中心图书馆一卡通^②、杭州市公共图书馆一证通^③、“北京公共图书馆服务网络”^④等。区域性服务网络方便用户跨馆利用资源,同时可以使区域内的图书馆服务执行统一的服务标准,因而在一定程度上有利于服务的均等化,但由于现有图书馆的联合对提高覆盖率的作用有限,因此,单纯通过行业联合无法从根本上实现普遍均等的图书馆服务。这同样需要制度支撑和政府主导。

四、公共图书馆服务体系全覆盖展望

(一)中国公共图书馆事业发展的历史性机遇

全覆盖的公共图书馆服务体系建设为公共图书馆带来了前所未有的活力,也赋予了我国公共图书馆事业发展的历史性机遇。纵观我国公共图书馆的发展历程,普遍均等服务尽管始终是我国图书馆职业的理想追求,但却从来没有像今天这样获得“全覆盖”现实目标的支撑,因而始终没有真正

① 谭详金. 联合图书馆模式的创新之路. 图书馆论坛, 2007(5). 章明丽. 图书馆总分馆建设的嘉兴模式. 图书馆杂志, 2009(10). 于良芝. 为了普遍均等的图书馆服务——评苏州图书馆的分馆建设. 国家图书馆学刊, 2007(3). 肖红凌, 刘弘宇. 因地制宜, 建设可持续发展的规范化图书馆体系——以哈尔滨市图书馆社区分馆建设为例. 图书馆建设, 2007(3). 李国梅. 厦门市图书馆总分馆模式运作分析. 江西图书馆学刊, 2009(1).

② 王世伟. 城市中心图书馆向社区基层延伸的理论思考与实践探索//王世伟主编. 城市图书馆发展论丛. 上海: 上海社会科学院出版社, 2006: 13-27.

③ 罗京萍. 杭州地区公共图书馆“一证通”模式的探讨与实践. 图书馆理论与实践, 2008(5).

④ 高莹. 构建北京市公共图书馆服务网络探析. 河南图书馆学刊, 2007(6).

地实现。建设覆盖全民的公共图书馆服务体系的目标,有望极大地改变我国公共图书馆事业的整体面貌,使普遍均等的公共图书馆服务最终在我国实现。“十二五”开局之初启动的“国家公共文化服务体系示范区(项目)”创建工作,已经开始探索实现这一目标的现实途径。

(二)政府责任与思路调整

在我国政府职能转型以及构建覆盖全社会的公共文化服务体系的背景下,各级政府应当切实担当起建设覆盖全社会的公共图书馆服务体系的责任。近年来,已有研究^①指出,各级政府应该从历史经验、成本效益、基层政府建设图书馆的能力、基层图书馆的可持续发展以及图书馆的专业特点等角度,重新审视现有的公共图书馆建设与管理体制,改变“一级政府建设一座图书馆,谁建设谁管理”的管理思路 and 模式。这些研究同时建议各级政府吸收近年来在公共图书馆服务体系建设中积累的实践经验和理论成果,在公共图书馆建设与管理思路的实现上实现以下调整:(1)尊重图书馆的专业特点和专业地位,将所有级别的公共图书馆纳入专业化的公共图书馆服务体系加以建设,以便向全民提供平等的、无差别的专业化图书馆服务;(2)将基层图书馆的建设主体上移,由地市级政府和区县政府在辖区内按标准统一规划、布局、设置和管理所有的图书馆,以便实现公共图书馆运行中的规模经济效应,解决历史遗留的基层图书馆可持续发展问题;(3)在一个统一规划和建设的公共图书馆服务体系中,采用总分馆的组织方式,即指定地市级馆或区县馆作为总馆,其他图书馆作为分馆,总分馆之间实行人财物的统一管理,从而实现体系内资源的充分共享、服务标准的规范统一和服务质量的基本一致;(4)加快我国公共图书馆的立法进程,将我国公共图书馆服务体系建设过程中探索的有效经验和制度设计上升为法律制度加以固定,将各级政府责任上升为法律责任,为我国公共图书馆服务体系提供坚实的制度保障。

(三)职业责任与努力方向

建设覆盖全民的公共图书馆服务体系是我国公共图书馆发展史上难得的机遇,对我国图书馆职业的机遇意识、职业敏感性和能力提出了更大的挑

战。以下努力方向或许有助于图书馆职业抓住机遇,实现公共图书馆事业的跨越式发展:辅助政府根据公共图书馆业务的内在规律和世界公共图书馆发展经验,合理设计和改善公共图书馆制度安排,科学制定公共图书馆服务体系建设规划;继续探索和完善以总分馆为基本单元的公共图书馆服务体系建设经验,示范和彰显总分馆模式在成本效益、管理、服务等方面的优越性,为政府和业界提供高效率、可持续地覆盖全民的模式;充分发挥现有各级公共图书馆的功能作用,为社会提供优质高效的图书馆服务,彰显图书馆的社会价值,扩大图书馆的社会影响;利用一切机会和渠道宣传图书馆和图书馆服务,加强与政府、媒体和公众的有效沟通,让社会更多地了解图书馆的使命、价值、专业性,为公共图书馆服务体系的建设争取更多的支持;进一步探索和研究公共图书馆服务体系建设中的重大问题,强化行业自主意识和自主性,主动为政府在图书馆建设问题上的相关政策制定提供研究支持,使相关政策有利于形成更加科学合理的图书馆服务体系;推动我国公共图书馆的立法进程,以获得公共图书馆事业发展最重要的法律保障。

中国社会正在经历重要的发展转型,如何抓住这百年一遇的发展机遇,在我国实现普遍均等的公共图书馆服务并对社会发展产生应有的价值,是摆在我们这一代图书馆人面前的光荣而艰巨的任务,也是时代赋予我们的历史使命和责任。

【本章小结】

我国最早的公共图书馆制度是晚清政府通过《京师及各省图书馆通行章程》确立的,随后由民国政府通过《图书馆章程》和《通俗图书馆章程》而得以发展和完善。新中国成立后,我国开始了新的公共图书馆制度建设。但在相当长的时间内(20世纪80年代以前),我国的公共图书馆制度主要由各种政策性(而不是法规性)文件规定;直到80年代以后,我国才开始出现专门针对公共图书馆的法规性文件(如1982年文化部颁发的《省(自治区、市)图书馆工作条例》),同时出现了推动图书馆立法的研究工作;90年代后,我国很多地区都出台了地方性公共图书馆条例。

我国对公共图书馆的公共公益、平等包容基本特征的认识,自20世纪初开始发展公共图书馆以来,大致经历了逐步认同、模糊甚至偏离、再认

^① 于良芝,邱冠华,李超平,王素芳.公共图书馆建设主体研究——全覆盖目标下的选择.北京:国家图书馆出版社,2011:146-151.

同直至发展的过程。新时期公共图书馆理念反思成果的集中体现,是2008年中国图书馆学会颁布的《图书馆服务宣言》;中国公共图书馆回归公共公益、平等包容的实践过程则首先从扩大开放程度开始,经过免证阅览的实施,最后实现了基础服务(或核心服务)的全面免费。

我国图书馆职业的专业化水平一直很低,突出表现为我国不存在职业准入制度。进入21世纪以来,尽管我国图书界为提升职业的专业化水平,在理论和实践两个方面都进行了不懈努力,但要获得社会对图书馆职业专业化地位的普遍认同,并最终从制度上保证图书馆职业及公共图书馆的专业化地位,在我国还任重而道远。

普遍均等服务是图书馆职业根深蒂固的理念和执著的追求。我国图书馆历史上曾多次出现过基层图书建设的高潮,但由于缺乏制度保障,这些图书馆大都不能持久。因此,到“十五”末期,即我国基本实现“六五”提出的“县县有图书馆”的目标之后,我国的公共图书馆服务依然只覆盖了部分人群。“十一五”时期,我国提出了建设覆盖全社会的完备的公共文化服务体系战略目标,公共图书馆服务体系也因此被赋予了覆盖全民的机遇。“普遍均等”的理想目标有了“全覆盖”的现实目标的支撑。“十一五”时期,我国政府和图书馆职业队伍对此进行了一系列探索和创新,在提高覆盖率和整合公共图书馆服务体系方面,都形成了一些可供选择的模式。“十二五”开局之初启动的“国家公共文化服务体系示范区(项目)”创建工作,已经开始探索实现普遍均等服务的更有效途径。

【思考题】

1. 您认为当前我国公共图书馆专业化水平的提高存在哪些障碍?
2. 为什么说分级设置、各自为政的公共图书馆服务体系很难实现对全社会的持久覆盖?
3. 您认为如何重新设计我国的公共图书馆建设制度才能保证公共图书馆服务体系持久覆盖全民?

【推荐阅读】

1. 程焕文. 图书馆精神[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2007.
2. 陈源蒸, 张树华, 毕世栋. 中国图书馆百年纪事(1840—2000)[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2004.
3. 范并思, 等. 20世纪西方与中国的图书馆学——基于德尔斐法测评的理论史纲[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2004.
4. 李晓新. 普遍均等——中国公共图书馆的百年追求[M]. 天津: 南开大学出版社, 2007.
5. 中国图书馆学会. 百年文萃——空谷余音[M]. 北京: 中国城市出版社, 2005.
6. 公共图书馆研究院. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010)[M]. 深圳: 海天出版社, 2010.
7. 吴建中. 21世纪图书馆新论[M]. 上海: 上海科学技术出版社, 1998.
8. 于良芝. 图书馆学导论[M]. 北京: 科学出版社, 2003.
9. 邱冠华, 于良芝, 许晓霞. 覆盖全社会的公共图书馆服务体系: 模式、技术支撑与方案[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2008.

参考文献

- [1] Adam Smith Institute. Ex libris[M]. London: Adam Smith Institute, 1986.
- [2] ALA. Mission & Priorities. [2011-11-30]. <http://www.ala.org/ala/aboutala/missionhistory/mission/index.cfm>.
- [3] ALLEN B. Morristown wins appeal, but Kreimer seeks rehearing[J]. American Libraries, 1992, 23(5): 351-352.
- [4] AYERS K, LIU Y Q. Enhancing digital information access in public libraries[J]. Proceedings of the American Society for Information Science and Technology, 2006, 43 (1): 1-25.
- [5] BECKER S, CRANDALL MD, FISHER KE, KINNEY B, LANDRY C and ROCHA A. Opportunity for all: how the American public benefits from internet access at U. S. Libraries. 2010. [2011-11-30]. <http://tascha.washington.edu/usimpact>.
- [6] Benton Foundation. Buildings, books, and bytes: libraries and communities in the digital age[J]. Library Trends, 1997, 46(1): 178-223.
- [7] BERELSON B. The library's public[M]. New York: Columbia University Press, 1949.
- [8] BERTOT JC, McCLURE CR and JAEGER PT. Public libraries and the internet 2007: issues, implications, and expectations[J]. Library and Information Science Research, 2008, 30 (3): 175-184.
- [9] BISKUP P. Australia libraries, 3rd edition[M]. London: Clive Bingley Limited, 1982.
- [10] BLACK A. A new history of the English public library: social and intellectual contexts, 1850—1914[M]. London: Leicester University Press, 1996.
- [11] BLACK A. The public library in Britain 1914—2000[M]. London: The British Library, 2000.
- [12] BLACK A. The victorian information society: surveillance, bureaucracy, and public librarianship in 19th-century Britain [J]. The Information Society, 2001, 17(1): 63-80.
- [13] BRAUN LW. The big app: New York's libraries take homework help mobile - with a little help from their friends[J]. School Library Journal, 2010, 56 (12): 49-51.
- [14] British Library. Measuring our value: result of an independent economic impact study commissioned by the British library to measure the library's direct and indirect value to the U. K. economy[M]. London: British Library, 2005.
- [15] BROPHY P, COULLING K. Quality management for information and library managers[M]. Aldershot, AslibGower, 1996.
- [16] BROPHY P. Measuring library performance: principles and techniques [M]. London: Facet Publishing, 2006.
- [17] BUTTERWORTH M. The entrepreneurial public library: the policy and practice of fee-based services, Proceedings of ALIA 2000. [2011-12-20]. <http://conferences.alia.org.au/alia2000/proceedings/>.
- [18] CHERNIK BE. Introduction to library services[M]. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1992.
- [19] COLLINS MA et al. National center for education statistics. Statistics in Brief. Use of Public Library Services by Households in the United States: 1996 [M]. Washington: U. S. Department of Education, Office of Educational Research and Improvement, 1997.
- [20] CORBETT EV. Fundamentals of library organisation and administration: a practical guide[M]. London: Library Association, 1978.
- [21] CROWLEY B. Save professionalism[J]. Library Journal, 2005, 130(14): 46-48.
- [22] D'Elia G. The development and testing of a conceptual model of public library user behavior [J]. Library Quarterly, 1980, 50 (4): 410-430.

- [23] D'ELIA G, JORGENSEN C, WOELFEL J and RODGER EJ. The impact of the internet on public library use: an analysis of the current consumer market for library and internet services[J]. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2002, 53 (10): 802-820.
- [24] DAVIS DM. et al. *Libraries Connect Communities 3: Public Library Funding & Technology Access Study*. ALA, 2009. [2011-11-30]. <http://www.ala.org/ala/research/initiatives/plftas/previousstudies/0809/librariesconnectcommunities3.pdf>.
- [25] Department for Culture, Media and Sport, U.K. *Public Library Service Standards*. [2011-11-30]. <http://www.culture.gov.uk/NR/rdonlyres/2374D642-E0E0-40BF-8BE4-F12047103DBE/0/pubLICLIBRARYSERVICESTANDARDSFINAL1OCTOBER.pdf>.
- [26] Department of Culture, Media and Sports. *Framework for the future: libraries, learning and information in the next decade*[M]. London: DCMS, 2003.
- [27] Department of Culture, Media and Sports. *Libraries for all: social inclusion in public libraries*[M]. London: DCMS, 1999.
- [28] EGHOLM C. and JOCHUMSEN H. Perspectives concerning user fees in public libraries[J]. *Library Management*, 2000, 21(6): 298-306.
- [29] FELLER JQ and BERRY J. Patron guidelines spark debate[J]. *Library Journal*, 1992, 117(4): 49-50.
- [30] FISHER KE, SAXTON ML, EDWARDS PM and MAI JE. Seattle public library as place: reconceptualizing space, community and information at the central library[M]. In Buschman J & Leckie GJ (Eds.), *The Library as Place: History, Community, and Culture*. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2007: 135-160.
- [31] FISHER K E. Free access to computers and the internet at public libraries: international reflections on outcomes and methods[J]. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 2009, 46(1): 1-5.
- [32] GAUGHAN T. Stakes rise in lawsuit against N. J. Public Library [J]. *American Libraries*, 1990, 21(10): 940-941.
- [33] GAUGHAN T. Morristown PL homeless case generates nationwide attention [J]. *American Libraries*, 1991, 22 (9): 830-831.
- [34] GIACORMA P. The fee or free decision: legal, economic, political, and ethical perspectives for public libraries[M]. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 1989.
- [35] GROOMBRIDGE B. *The Londoner and his library*[M]. London: Research Institute for Consumer Affairs, 1964.
- [36] HARASZTI Z. Book review of "Ditzion, Sidney Herbert. *Arsenals of a democratic culture: a social history of the American public library movement in New England and the middle states from 1850 to 1900*. Chicago: American Library Association, 1947"[J]. *The New England Quarterly*, 1950, 23(1): 123-125.
- [37] HARRIS M H. and SPIEGLER G. Everett, Ticknor and the common man: the fear of societal instability as the motivation for the founding of the Boston Public Library[J]. *Libri*, 1974, 24(4): 249-276.
- [38] HARRIS M. The role of public libraries in American Life. University of Illinois, Graduate School of Library Science Occasional Papers, NO. 117. [2011-11-30]. <https://test.ideals.illinois.edu/handle/123456789/3317>.
- [39] HARRIS R M. *Librarianship: the Erosion of a Woman's Profession* [M]. Norwood, N. J.: Ablex Pub. Corp, 1992.
- [40] HARRISON J. C. The library committee in the United Kingdom [J]. *Library Trends*, 1962, 11 (1): 82-94.
- [41] HEAVISIDE S, et. al. *Services and resources for children and young adults in public libraries. Statistical Analysis Report*[M]. Washington: National Center for Education Statistics, 1995.
- [42] HEMMETER, JA. Household use of public libraries and large bookstores[J]. *Library and Information Science Research*, 2006, 28 (4): 595-616.

- [43] HENDERSON E, MILLER KA, CRAIG T, DORINSKI S, FREEMAN M, ISAAC N, PIERSON JK, O'SHEA P. and SCHILLING P. Public Libraries in the United States: Fiscal Year 2008. [2011-11-30]. http://harvester.census.gov/imls/pubs/pls/pub_detail.asp?id=130.
- [44] IFLA World Report, 2010. [2011-11-30]. <http://www.ifla-world-report.org/>.
- [45] IFLA. Internet Manifesto. [2011-09-30]. <http://www.ifla.org/files/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-en.pdf>.
- [46] Institute for Learning Innovation and Delaware Division of Libraries. Motivations for library use: dover, delaware, library user identity motivation pilot study. December 2005[J]. Public Library Quarterly, 2009, 28 (4): 312-325.
- [47] Institute of Museum and Library Services. Public libraries survey fiscal year 2007[M]. Washington: Institute of Museum and Library Services, 2009.
- [48] ISO. Information and Documentation - Library Performance Indicators. [ISO 11620: 2008].
- [49] JAPZON AC. and GONG H. A neighborhood analysis of public library use in the New York City [J]. Library Quarterly, 2005, 75(4): 446-463.
- [50] KELLY T. A history of public libraries in Great Britain, 1845—1975[M]. London: The Library Association, 1977.
- [51] KERSLAKE E. and KINNELL M. Public libraries, public interest and the information society: theoretical issues in the social impact of public libraries[J]. Journal of Librarianship and Information Science, 1998, 30 (3): 159-167.
- [52] KIMBALL M., etc. Youth, public libraries, and the internet. Part three: who visits the public library, and what do they do there [J]. Public Libraries, 2007, 46 (6): 52-58.
- [53] KNIGHT DM, NOURSE ES. Libraries at large: tradition, innovation, the national interest[M]. New York: R. R. Bowker Company, 1969.
- [54] KOONTZ C and GUBBIN B. (eds.). IFLA Public library service guidelines, 2nd edition. Berlin/Munich: De Gruyter Saur, 2010. [2012-01-30]. <http://www.ifla.org/en/publications/ifla-publications-series-147>.
- [55] KRONUS CI. Patterns of adult library use: a regression and path analysis[J]. Adult Education, 1973, 23(2): 115-131.
- [56] LANCASTER FW. Evaluation of library services. Encyclopedia of Library History[M]. New York: Garland Publishing, Inc., 1994.
- [57] LANGE J. M. Public library users, nonusers, and type of library use[J]. Public Library Quarterly, 1987—1988, 8(1-2): 49-67.
- [58] LIBECON2000. LIBECON millenium study. Public Libraries. [2011-11-30]. <http://www.libecon.org/millenniumstudy/contents.asp>.
- [59] Library and Information Statistics Unit. Libraries, archives, museums, publishing online statistics tables. [2011-11-30]. <http://www.lboro.ac.uk/departments/ls/lisu/lampost.html>.
- [60] The Library Association. Libraries and lifelong learning: a strategy 2002-04[M]. London: The Library Association, 2001.
- [61] LINLEY R and USHERWOOD B. New measures for the new library: a social audit of public libraries[M]. London: British Library Research & Innovation Centre, 1998.
- [62] LISU. Digest of statistics 2006. Loughborough, U.K.: LISU, 2006. [2011-11-30]. <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/Digest06.pdf>.
- [63] LISU. Libraries, archives, museums and publishing online statistics tables. [2011-11-30]. <http://www.lboro.ac.uk/departments/ls/lisu/lampost10/inst10.html>.

- [64] LOOMIS JB, WALSH RG. Recreation economic decisions, comparing benefits and costs, 2nd edition[M]. State College, Pennsylvania: Venture Publishing, Inc., 1997.
- [65] LOWE JA. Public library administration[M]. Stubb Pr, 2007.
- [66] LYNCH MJ. Economic hard times and public library use revisited [J]. American Libraries, 2002, 33(7): 62-63.
- [67] MADDEN M. Marketing survey spinoff: library user/nonuser lifestyles[J]. American Libraries, 1979, 10(2): 78-81.
- [68] MARCO GA. The terminology of planning: part 1 [J]. Library Management, 1996, 17(2): 17-23.
- [69] MARTIN SP., ROBINSON J P. The income digital divide: an international perspective[J]. IT & SOCIETY, 2004, 1(7): 1-20.
- [70] McCABE RB. Civic librarianship: renewing the social mission of the public library[M]. Lanham MD: Scarecrow Press, 2001.
- [71] McCLURE CR., BERTOT JC and ZWEIZIG D L. Public libraries and the internet: study results, policy issues, and recommendations [M]. Washington: National Commission on Library and Information Science, 1994.
- [72] McINTOSH JC. Public libraries in France. 1955. [2011-11-30]. https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/3933/gslisoccasionalpv00000i00041_ocr.txt?sequence=2.
- [73] MIDWINTER A., McVICAR M. Fiscal stress and user fees: the experience of Scottish public libraries in the 1980s[J]. Financial Accountability and Management, 1991, 7(3): 195-205.
- [74] MOORE M, WADE B. Bookstart: A qualitative evaluation[J]. Educational Review, 2003, 55(1): 3-13.
- [75] MORRIS A., HAWKINS-M. and SUMSION J. Economic value of public libraries: research in general. Research Report for the Council for Museums, Archives and Libraries [M]. London: Resource (Council for Museums, Libraries and Archives), 2000.
- [76] Morristown librarian blasts ALA at patron behavior hearing[J]. American Libraries, 1992, 23(3): 245-246.
- [77] NARDINI RF. A search for meaning: American library metaphors, 1876-1926[J]. Library Quarterly, 2001, 71 (2): 111-140.
- [78] MOORE N. Public library trends [J]. Cultural Trends, 2004, 13(1): 27-57.
- [79] Office of Arts and Libraries, Library and Information Services Council, Working Group on Public Library Objectives. Setting objectives for public library services: a manual of public library objectives[M]. London: HMSO, 1991.
- [80] OLDENBURG R. The great good place: cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons and other hangouts at the heart of a community[M]. New York: Marlowe, 1999.
- [81] ORMES S and DEMPSEY L. The internet, networking and the public library[M]. London: Library Association, 1997.
- [82] PALMER ES. The effect of distance on public library use: a literature survey[J]. Library Research, 1981, 3(4): 315-354.
- [83] PEATLING G. Discipline and the discipline: histories of the British public library[J]. Libraries and Culture, 2003, 38 (2): 121-146.
- [84] PECK RS. Libraries, the first amendment, and cyberspace: what you need to know [M]. Chicago: American Library Association, 2000.
- [85] POLL R. Performance, processes and costs: managing service quality with the balance scorecard[J]. Library Trends, 2001, 49(4): 709-717.
- [86] POLL R, BOEKHORST P. Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries [M]. München: K. G. Saur, 1996.
- [87] Public Agenda. Long overdue: a fresh look at public attitudes about libraries in the 21st century. 2006. [2011-11-30]. <http://www.publicagenda.org/reports/long-overdue>.

- [88] QUINN J, ROGERS M. Kreimer v. Morristown fires debate in library community[J]. Library Journal, 1991, 116 (13): 15-20.
- [89] RUBIN R. Foundations of library and information science[M]. New York: Neal-Schuman Publishers, 1998.
- [90] San Diego Public Library. Homework help center. [2011-11-30]. <http://www.sandiego.gov/public-library/services/hwcenter.shtml>.
- [91] SCHEPPKE J. Who's using the public library[J] Library Journal, 1994, 119(17): 35-38.
- [92] SCHILLER H, SCHILLER A. Libraries, public access to information and commerce. In MOSCO V. and WASKO J. (eds.) The political economy of information. Madison, Wisconsin: the University of Wisconsin Press, 1988: 146-166.
- [93] SIN SCJ, KIM KS. Use and non-use of public libraries in the information age: a logistic regression analysis of household characteristics and library services variables[J]. Library and Information Science Research, 2008, 30(3): 207-215.
- [94] SHERA J. H. The foundations of education for librarianship[M]. New York: Wiley, 1972.
- [95] SMITH I. M. What do we know about public library use[J] Aslib Proceedings, 1999, 51(9): 302-314.
- [96] SNAPE R. Leisure and the rise of the public library[M]. London: Library Association, 1995.
- [97] Social Exclusion Unit. Improving services, improving lives: evidence and key themes (a social exclusion unit interim report)[M]. London: Office of the Deputy Prime Minister, 2005.
- [98] SPACEY R and GOULDING A. Learner support in UK public libraries [J]. Aslib Proceedings: New Information Perspectives, 2004, 56(6): 344-355.
- [99] STOKER D. Rebuilding the public library service[J]. Journal of Librarianship and Information Science, 1996, 28(2): 67-69.
- [100] STUEART RD, MORAN BB. Library and information center management. 4th edition[M]. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, Inc. 1993.
- [101] STURGES P. Conceptualizing the public library 1850—1919[M]. In KINNELL M and STURGESS P (eds.) Continuity and Innovation in the Public Library: The Development of a Social Institution. London: Library Association Publishing, 1996: 29-47.
- [102] SULLIVAN M. Fundamentals of children's services[M]. Chicago: American Library Association, 2005.
- [103] SUMSION J. Public library use and users: statistical explorations [J]. Cultural Trends, 2001, 11(42): 1-39.
- [104] The New York Public Library. NYPL's Mission Statement. [2011-11-30]. <http://www.nypl.org/help/about-nypl/mission>.
- [105] The Seattle Public Library. Libraries for all Building Program. [2011-11-30]. <http://www.spl.org/about-the-library/libraries-for-all-building-program>.
- [106] TRAIN B. A valuable club scene[J]. Public Library Journal, 2000, 16 (2): 44-46.
- [107] VAN HOUSE NA, et al. Measuring academic library performance [M]. Chicago: American Library Association, 1990.
- [108] VAN HOUSE NA, et al. Output measures for public libraries. 2nd edition [M]. Chicago: American Library Association, 1987.
- [109] VAVREK B. Is the American public library part of everyone's life [J] American Libraries, 2000, 31(1): 60-63.
- [110] WADE B, MOORE M. A sure start with books[J]. Early Years, 2000, 20(2): 39-46.
- [111] WALLACE DP, VAN FLEET C. Library Evaluation: a casebook and can-do guide[M]. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 2001.
- [112] WIEGAND WA. Tunnel vision and blind spots: what the past tells us about the present[J]. Library Quarterly, 1999, 69(1): 1-31.

- [113] WILSON DD, et al. The measure of library excellence: linking the malcolm bladrige criteria and balanced scorecard methods to assess service quality[M]. Jefferson: McFarland & Company, Inc. Publishers, 2008.
- [114] Working Group on Performance Measurement, Integrated Library Systems Committee, Council of Federal Libraries. Performance measurement in federal libraries: a handbook[M]. Ottawa: National Library of Canada, 1979.
- [115] ZWEIZIG D, DERVIN B. Public library use, users, uses: advances in knowledge of characteristics and needs of the adult clientele of American public libraries[J]. Advances in Librarianship, 1977, 7: 232-255.
- [116] OCLC. 图书馆——可以帮助美国人[J]. 数字图书馆论坛, 2011(4): 54.
- [117] OCLC. 经济危机影响下的美国人[J]. 数字图书馆论坛, 2011(4): 18-21.
- [118] [美]阿弗里德·马歇尔. 经济学原理[M]. 北京: 商务印书馆, 1985.
- [119] 常书智. 文献资源建设工作[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2000.
- [120] 陈婵婵. 标准化与质量管理的 PDCA 循环[J]. 航天标准化, 2002(6): 27-30.
- [121] 陈文允. 图书馆导入质量管理体系 GB/ T19001-2000 与 ISO 9001: 2000 的探索与实践[J]. 全国新书目, 2007(13): 93-94.
- [122] 陈源蒸, 张树华, 毕世栋. 中国图书馆百年纪事(1840—2000)[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2004.
- [123] 程焕文, 张靖, 编译. 图书馆权利与道德(下)[M]. 桂林: 广西师范大学出版社, 2008.
- [124] 程焕文. 图书馆精神[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2007.
- [125] 程亚男. “图书馆之城”建设指标体系评析 // 公共图书馆研究院. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010) [M]. 深圳: 海天出版社, 2010.
- [126] 程远, 肖玲. 江西公共图书馆人才队伍建设探析[J]. 江西图书馆学刊, 2008(4): 94-95.
- [127] 杜定友. 图书馆学之研究 // 中国图书馆学会. 百年文萃——空谷余音[M]. 北京: 中国城市出版社, 2005.
- [128] 范并思. 公共图书馆精神的时代辩护[J]. 中国图书馆学报, 2004(2): 5-11.
- [129] 范并思. 现代图书馆理念的艰难重建——写在《图书馆服务宣言》发布之际[J]. 中国图书馆学报, 2008(6): 6-10.
- [130] 范并思, 等. 20 世纪西方与中国的图书馆学——基于德尔斐法测评的理论史纲. 北京: 北京图书馆出版社, 2004.
- [131] 冯源, 顾春. 拾荒者进图书馆并非传说——杭州图书馆, 零门槛“最温暖”. 人民日报, 2011-01-21(12).
- [132] 甘琳. 理念 技术 服务——深圳图书馆二十二年实践综述[J]. 数字图书馆论坛, 2009(3): 22-29.
- [133] 高阳. 图书馆空间的革命——库哈斯的西雅图公共图书馆解析[J]. 建筑师, 2010(2): 63-69.
- [134] 高莹. 构建北京市公共图书馆服务网络探析[J]. 河南图书馆学刊, 2007(6): 98-100.
- [135] 国际图联/联合国教科文组织. 公共图书馆宣言(中文版), 1994. [2011-11-30]. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/chine.pdf>.
- [136] 韩继章. 中国图书馆发展的人文化趋势[J]. 图书馆, 2000(1): 24-29.
- [137] 韩淑举. 我国近代公共图书馆制度变迁中的精英参与[J]. 图书馆工作与研究, 2011(1): 4-14.
- [138] 华薇娜. 英国公共图书馆产生的背景及其历史意义[J]. 图书馆杂志, 2005(1): 3-9.
- [139] 蒋永福. 知识秩序、知识共享、知识自由——关于图书馆精神的制度维度思考[J]. 中国图书馆学报, 2004(4): 10-13.
- [140] 金沛霖. 图书馆地方文献工作[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2000.
- [141] 雷登逊, 杨华, 译. 美国公共图书馆立法史[J]. 河北图苑, 1992(2): 54-57.

- [142] 李超平, 李国新, 叶斌. 杭州图书馆绩效评估研究与实践//公共图书馆研究院. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010) [M]. 深圳: 海天出版社, 2010.
- [143] 李超平. 大众媒体视野中的公共图书馆//公共图书馆研究院. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010) [M]. 深圳: 海天出版社, 2010.
- [144] 李超平. 建立什么样的图书馆职业精神[J]. 图书馆杂志, 2005(5): 3-7.
- [145] 李国梅. 厦门市图书馆总分馆模式运作分析[J]. 江西图书馆学刊, 2009(1): 12-14.
- [146] 李国新. 1980—2004 年中国图书馆法治研究述评[J]. 江西图书馆学刊, 36(4): 2-6.
- [147] 李国新. 对“图书馆自由”的理论思考[J]. 图书馆, 2002(1): 16-21.
- [148] 李国新. 公共文化服务体中的图书馆[J]. 图书馆研究与工作, 2010(3): 5-11.
- [149] 李建中. 端方与我国近代图书馆[J]. 图书馆界, 1984(1): 61-62.
- [150] 李小缘. 李小缘纪念文集[M]. 南京: 南京大学信息资源管理系统, 2008.
- [151] 李晓新. 普遍均等——中国公共图书馆的百年追求[M]. 天津: 南开大学出版社, 2007.
- [152] 李晓新. 图书馆职业边缘化分析——兼谈对图书馆学教育的启迪[J]. 图书与情报, 2006(4): 34-38.
- [153] 刘国钧. 近代图书馆之性质及功用//中国图书馆学会. 百年文萃——空谷余音[M]. 北京: 中国城市出版社, 2005.
- [154] 刘炜. 数字图书馆的技术服务及其相关规范//王世伟. 图书馆服务标准论丛[M]. 上海: 上海社会科学院出版社, 2009.
- [155] 龙应台. 德国人怎样上历史课[J]. 读者, 2008(20): 10.
- [156] 罗伯特·卡普兰, 大卫·诺顿. 平衡计分卡: 化战略为行动[M]. 广州: 广东经济出版社, 2004.
- [157] 罗伯特·卡普兰, 大卫·诺顿. 战略中心型组织: 平衡计分卡的制胜方略[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2008.
- [158] 罗京萍. 杭州地区公共图书馆“一证通”模式的探讨与实践[J]. 图书馆理论与实践, 2008(5): 134-135.
- [159] 马国川. 图书馆不应是租书馆. 经济日报, 2005-05-13(15).
- [160] 马宗荣. 现代图书馆研究//中国图书馆学会. 百年文萃——空谷余音[M]. 北京: 中国城市出版社, 2005.
- [161] 孟绍群. 公益服务: 免费午餐? 公益事业该不该收费系列报道之一. 法制日报, 2002-10-21.
- [162] 钱乘旦, 陈晓律. 英国文化模式溯源[M]. 上海: 上海社会科学院出版社, 2003.
- [163] 乔惠萍. 山西省地(市)县图书馆员素质现状分析与对策[J]. 晋图学刊, 2004(2): 71-73.
- [164] 任昱. 公共图书馆讲座工作研究[J]. 新世纪图书馆, 2010(5): 28-30.
- [165] 阮冈纳赞. 图书馆学五法则//袁咏秋, 李家乔. 外国图书馆学名著选读[M]. 北京: 北京大学出版社, 1988.
- [166] 石井敦. 施金炎, 译. 日本公共图书馆大事年表[J]. 图书馆, 1990(1): 57-60.
- [167] 斯蒂格利茨. 郭庆旺, 等, 译. 公共部门经济学(第三版)[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2005.
- [168] 孙蓓欣. 文化部第四次评估定级述略//公共图书馆研究院. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010) [M]. 深圳: 海天出版社, 2010.
- [169] 孙继林. 探索图情一体化科学管理的新路——上海图书馆上海科技情报研究所合并五年纪实[J]. 图书馆杂志, 2000(10): 2-7.
- [170] 谭详金. 联合图书馆模式的创新之路[J]. 图书馆论坛, 2007(5): 175-178.
- [171] 谭祥金. 深圳图书馆的成功之路[J]. 图书馆论坛, 2007(6): 159-162.
- [172] 王静一, 毕强. 基于 LibQUAL+ 的公共图书馆服务质量评价——东北三省省地级公共图书馆服务质量调查与思考[J]. 国家图书馆学刊, 2010(2): 55-59.

- [173] 王世伟. 上海图书馆近年来的改革实践与思考. 中国图书馆学报, 2000(4): 70-73.
- [174] 王世伟. 城市中心图书馆向社区基层延伸的理论思考与实践探索//王世伟. 城市图书馆发展论丛[M]. 上海: 上海社会科学院出版社, 2006.
- [175] 王世伟. 国际大都市图书馆指标体系研究//公共图书馆研究院编著. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010) [M]. 深圳: 海天出版社, 2010.
- [176] 王四新. 信息自由: 人权标准的确立与发展[J]. 电子政务, 2009(7): 139-143.
- [177] 吴建中. 21 世纪图书馆新论[M]. 上海: 上海科学技术出版社, 1998.
- [178] 吴晞. 图书馆与人文关怀[J]. 图书馆, 1999(1): 46-47.
- [179] 肖红凌, 刘弘宇. 因地制宜, 建设可持续发展的规范化图书馆体系——以哈尔滨市图书馆社区分馆建设为例[J]. 图书馆建设, 2007(3): 8-10.
- [180] 肖群. 执着的职业情怀与追求——图书馆学专家程亚男先生访谈录[J]. 图书馆理论与实践, 2009(9): 1-3.
- [181] 肖维平, 等. 公共图书馆工作保障机制研究[J]. 中国图书馆学报, 2010(7): 10-16.
- [182] 谢拉, 张沙丽, 译. 图书馆学引论[M]. 兰州: 兰州大学出版社, 1986.
- [183] 辛复. 我国早期公共图书馆的来源研究[J]. 图书馆杂志, 2006(8): 9-13.
- [184] 邢启顺. 乡土知识与社区可持续生计[J]. 贵州社会科学, 2006(3): 76-77.
- [185] 许晓霞. 多元化的阅读促进策略: 理论、实施和效果分析——以苏州图书馆为例[J]. 图书情报工作, 2010(6): 74-77.
- [186] 杨威理. 西方图书馆史[M]. 北京: 商务印书馆, 1988.
- [187] 于良芝, 邱冠华, 李超平, 王素芳. 公共图书馆建设主体研究——全覆盖目标下的选择[M]. 北京: 国家图书馆出版社, 2011.
- [188] 于良芝. 图书馆学导论[M]. 北京: 科学出版社, 2003.
- [189] 于良芝. 为了普遍均等的图书馆服务——评苏州图书馆的分馆建设[J]. 国家图书馆学刊, 2007(3): 18-19.
- [190] 于良芝. 未完成的现代性: 谈信息时代的图书馆职业精神[J]. 图书馆杂志, 2005(4): 3-7.
- [191] 于文莲. 通俗图书馆的历史进程探析[J]. 图书馆杂志, 2007(11): 14-16.
- [192] 余子牛. 图书馆无特区——深圳图书馆之城建设侧记[J]. 高校图书馆工作, 2010(4): 17-23.
- [193] 负杰, 杨诚虎. 公共政策评估: 理论与方法. 北京: 中国社会科学出版社, 2006.
- [194] 张建国. 我国第一个公共图书馆建立时地辨证[J]. 图书馆, 1980(6): 4-8.
- [195] 章明丽. 图书馆总分馆建设的嘉兴模式[J]. 图书馆杂志, 2009(10): 46-48.
- [196] 赵炳武, 于良芝. 我国公共图书馆服务体系建设[J]. 山东图书馆季刊, 2008(3): 1-4.
- [197] 赵多方. 探索精细化管理之路——长春图书馆实施精细化管理的理论和实践[J]. 现代情报, 2009(9): 127-129.
- [198] 郑寒春. 浅谈公共图书馆与非物质文化遗产保护工作[J]. 科技信息, 2009(35): 809.
- [199] 郑铁峰. 杭州读书人享受“免费”幸福——杭州公共图书馆 6 月起免费开放. 中国消费者报, 2006-06-12(04).