

●黄俊贵

公共图书馆的服务原则及其实践

摘 要 公共图书馆的服务原则可归纳为开放原则、公益原则、公平原则和共享原则。开放、公益原则体现公共图书馆的服务性质,是原则之核心。公平、共享原则体现服务制度与目的。“开放”是服务的基础,“公益”、“公平”、“共享”在开放中体现;共享是目的,且通过开放、公益、公平服务去实现。这些服务原则相互作用,密不可分,贯彻于公共图书馆服务工作的全过程。参考文献 5。

关键词 公共图书馆 服务原则 开放性 公益性 公平服务 资源共享 服务实践

分类号 G250

ABSTRACT The service principles of public library are summarized as the principle of openness to all, commonweal, equity and sharing. The principles of openness to all, commonweal are the core of those, showing the service characteristics of public library. Equity and sharing present the system and aim of the service. The openness is the base of service, commonweal, equity and sharing are realized by openness to all. Sharing is the aim, realized by the service of openness, commonweal and equity. Those service principles interact with each other, carrying through the whole process of public library service. 5 refs.

KEY WORDS Public library. Service principle. Open to all. Commonweal. Equitable service. Resource sharing. Service principle.

CLASS NUMBER G250

自20世纪80年代以来,受市场经济大潮的冲击,我国图书馆同其他文化教育事业一样,经历着发展方向、体制模式的改革实践,同时围绕着图书馆服务能否产业化、市场化、商品化等问题予以探讨,引起人们的极大关注。作为公益性服务的公共图书馆,如何贯彻服务原则,不论过去、现在,各馆都有不同的认识与实践。为活跃学术,深化研究,特就此发表浅见,以求共识。

1 关于公共图书馆服务原则的总体

图书馆服务原则是指图书馆服务行为的依据标准或指导规律。它由公共图书馆性质决定,并服务于公共图书馆任务。图书馆服务原则也是图书馆服务的职业规范,反映着图书馆的社会形象。我国专论图书馆服务原则的文章甚少,而涉及此类问题则更多的是引述联合国教科文组织1949年、1972年、1994年的《公共图书馆宣言》(下称《宣言》)。一般提及的图书馆服务原则有人文原则、民主原则、开放原则、公平原则、公益原则、无差别原则、充分原则、多样化原则和个性化原则等^[1]。其实,在诸多的“原则”中,有的未必属于图书馆服务原则。比如,“人文原则”是指导各个“原则”的精神、理念,不应

作为“原则”本身;“民主原则”失诸宽泛,因为“民主”的内涵、外延都足可包括所有原则,难以实际操作;“充分原则”、“无差别原则”、“适度原则”则系各项服务原则的掌握尺度,属于“公平”、“公益”、“开放”、“共享”的下位概念,若将“无差别”、“适度”与“公平”、“开放”等并列,显然会出现概念的重复;“充分”对于“公平”难以实现;“个性化”不能成为服务原则,因为“个性化”与“普遍性”是一对矛盾,图书馆服务首先以“普遍性”为基础,仅仅强调“个性化”就有忽视“普遍性”之嫌;至于“多样化”不论对于现代图书馆的信息资源,还是服务项目、方法都是客观存在的事实,人为地规定为服务行动原则,似无实际指导意义。公共图书馆的服务原则应具有概括性,并能反映出各原则间一定的逻辑关系。笔者认为,公共图书馆服务原则可归纳为开放原则、公益原则、公平原则、共享原则。开放、公益体现公共图书馆服务性质;公平、共享显示公共图书馆服务制度与目的。性质决定制度与目的,应以开放原则、公益原则作为核心。而各个服务原则互相作用,密不可分,贯彻于公共图书馆服务工作全过程。其中开放是服务的基础,公益、公平、共享在开放中体现;共享则作为目的,通过开放、公益、公平去获得。

公共图书馆服务原则的确立,应以国际惯例、国家政策法律、各地图书馆实际三个方面的因素为依据。在国家尚没有图书馆法的情况下,应着重以国际惯例及各地图书馆实际情况作为综合考虑,而不能只以《宣言》为是非。鉴于世界经济、政治发展不平衡,各国民族文化存在许多差异,《宣言》的公共图书馆服务原则只能是一个反映普遍规律的原则,不具有法理效应,各国图书馆仍然具有较大的灵活性和自主空间。实行公共图书馆服务原则的关键在于正确处理原则性与灵活性的关系。例如,《宣言》积极提倡在世界范围实现不分读者的身份、职业、宗教信仰、语言等差别,提供平等服务,以及“原则上应该免费服务”的公益原则,实属正确、必要,但它表达的只是一种号召、愿望,一种目标、境界,而无法改变各国、各地在确定读者服务对象、服务权益、服务方法等方面的千差万别。可以说,在我国公共图书馆普遍实行开放服务的情况下,贯彻《宣言》原则大都只存在优劣,而极少有所谓“错误”。

我们拥护、支持《宣言》所提出的公共图书馆服务原则,但应依不唯书(本)、不唯上(级)的立场,更不该以外(国)马首是瞻。“实践是检验真理的唯一标准”,根据中国各地实际情况,各级公共图书馆就坚持不违背国家的社会公共服务原则的前提下,努力创造条件,从逐步到最终全面实现公共图书馆服务原则。

2 关于开放服务原则

开放服务是公共图书馆的本质属性所在。“开放”是一个全方位概念,不独指一般的开门服务,它体现于公共图书馆各项服务的民主、宽松、和谐;“开放”又是一个动态概念,体现着图书馆服务的发展、提升和与时俱进精神。开放服务充分显示人文关怀意识;在服务对象方面,以面向全社会所有人开放为宗旨,西方发达国家的公共图书馆所谓“open to all”,不分民族、身份、职业、信仰,也不分国别、地区、住所;在服务内容方面,信息资源的数量足、质量高、时效性好,符合读者需求;在服务形式方面,灵活多样,为读者喜闻乐见;在服务时间方面,开馆时间长,“在人们都起床之前开馆”,“在大多数人上床睡觉,不再使用图书馆之后闭馆”(印度图书馆学家阮冈纳赞语)^[2],全年开馆,全天开馆,没有服务时间“机关化”(与一般机关同步八小时工作制);在服务设施方面,建筑、设备及其布局以读者优先,安全、便捷,没有障碍、隐

患;在服务管理方面,各种规章、制度为保障读者更好阅读,提高图书馆意识,不向读者谋取蝇头小利。以上种种都是服务工作的追求目标,但由于各地公共图书馆存在着性质、任务、分工不同,不可能就此作出一个统一而具体的标准。没有一个图书馆可以完全做到,更不可能达到十全十美。例如,服务对象各国都有不同的限制;服务时间不仅各国不同,同一个国家各地区也有所区别;服务制度各馆千差万别。至于服务内容更难以作出客观评说。事实表明,各国公共图书馆都以开放服务作为前提,在这一前提下,依据实际,立足全局,权衡利弊,实施必要的限制。可以说,开放是相对的,限制是绝对的,这是永恒的规律。正确贯彻开放原则主要在于如何处理好开放与限制的矛盾。过去将图书馆矛盾归结于藏与用的矛盾。其实,用“限制”较“藏”更为恰当,其含义不限于对信息资源的“藏”,特别在网络条件下;“开放”的概念也比“用”更为准确,更为全面。对于开放服务原则应防止极端的认识与行动。有人提出“要满足读者一切要求”、“读者永远都是对的”观点即有失科学、客观。因为读者所指包括个体及群体,对个体读者就不能说“永远是对的”,也不能满足“一切要求”。绝对的限制有悖图书馆使命,例如,对信息资源随意划分,所谓反动、黄色、机密者不予公开,会有实行文化禁锢之误;绝对的开放不利于图书馆持续发展,例如,对珍善本书刊开架借阅,允许自由复印,会有破坏历史文化资源,产生管理纷乱的风险。应该明确,个别读者的需求不尽合理,强调“满足一切”,必然不利于为更多的读者服务,不符合国家的整体利益。我们说“读者第一”,着眼于昭示图书馆工作宗旨。服务是图书馆存在的理由,一切工作都是为了读者服务,贯彻于全过程,“读者至上”是指在服务工作中,读者从对图书馆的认知、实践到利益关系都处于主体位置,图书馆工作好坏、信息资源优劣、制度规章成败概由读者鉴定、评价。但这并不等于“读者永远都是对的”,应该无条件地“满足读者一切要求”。其实,读者与馆员存在着互为主客的关系。如果从图书馆事业管理、开展公共关系而论,馆员则属于主体,强调自身发挥主观能动性、创造性,强化管理水平,提高服务能力,开展馆员与读者的经常性沟通、交流,形成良好互动机制,以更好地服务读者,体现“服务第一”、“读者至上”。

实行开放服务原则应注意三个方面:一是趋同不悖,图书馆开放服务应合乎社会发展潮流,与一般社会公共服务原则基本一致;二是合理顺应,对社会信

息需求,只要有益读者,有利事业都应予以满足;三是改革创新,要改革不合理的服务规章制度,创新服务工作,提高服务水平,在开放与限制的矛盾之间要始终抓住对读者限制太多的主要矛盾方面,着重加大开放力度,不断提高公众图书馆意识,发挥图书馆社会作用;四是透明承监,将图书馆服务过程、结果公开,并实行社会公众监督制度,以编制服务年报或组织委员会、召开读者座谈会等形式,向读者汇报服务工作,收集服务反馈,接受公众督促,并及时整改。

3 关于公益服务原则

公共图书馆是由国家中央或地方政府管理、资助和支持,免费为社会公众服务的图书馆。其经费来源靠国家、地区行政机构税收(包括居民所得税)维持运作,实行公益服务原则是公共图书馆应尽的职责。但由于经济状况不同,各国、各地政府拨款有相当差距,绝大多数公共图书馆经费均不很富足,特别是我国公共图书馆,大都经费拮据,相当数量的基层馆甚至于非常贫困。据文化部周和平副部长在“百县千乡宣传文化工程”工作座谈会的讲话称:2001年有697个县级图书馆全年没有购买一册新书,书架上多是六七十年代的书,30%~60%的书须剔除;2002年全国有733个公共图书馆没有购书经费,占总数的27.2%;县级图书馆人均藏书量仅有0.1册。另据有关材料调查,2003年全国有534个县级图书馆没有购书费,2004年扩大至720个,占32.5%,而这些馆80%在西部,其中4个省(区)超过一半,7个省(区)达四至五成,这些经济欠发达地区公共图书馆为求生存,坚持开放服务局面,不得已而采取部分有偿服务。可见《宣言》出于各国经济发展不平衡状况,提出公共图书馆“原则上应该免费服务”非常科学、合理,充分显示出相当的灵活性。鉴于20世纪80年代以来一些国家社会主流实行信息商品化、市场化原则,政府对图书馆的经费投入减少,也出现了部分服务收费现象(如英国)。不论在经济欠发达国家乃至经济发达国家的公共图书馆,都并未完全免费服务。

我国在市场经济大潮的冲击下,图书馆界也曾出现过不正常的创收热潮。1984年5月,在安徽芜湖召开有偿服务研讨会,随后不少专业刊物出现“图书馆应属于经济实体”、“由事业单位转向生产单位”、“使图书馆发展成为具有经营性文献产品生产与流通部门”、“产业化是图书馆发展的必然趋势”等等论述。在这些错误观点的误导下,不少图书馆一改无偿

服务传统,各种有偿服务“全面开花”。有的文化行政主管部门领导对此加以肯定,将其总结归纳为:本体产业(即本专业范围的服务产业,如办信息公司)、延伸产业(与图书馆相关的产业,如办书店)、辅助产业(办其他产业,如办旅游公司)。各地政府还相应出台了所谓“以文补文”的创收政策。尽管创收活动不完全都是有偿服务,但作为一个公共图书馆这一盲目实施创收活动的不良后果是明显的:图书馆服务水平下降了,信息资源被破坏了,人才流失了,社会形象扭曲了。直至90年代初,随着国家市场经济管理逐步走向正轨,图书馆办馆条件有所改善,在图书馆同人的共同努力下,各种纷乱现象终于得到改变。这一历史教训是值得同人记取的。可以说,当时开展有偿服务的原因,并非完全归于图书馆经费困难,更不是从业人员收入不高,主要是由于文化管理政策的缺失、理论研究的误导,以及对国内外图书馆现状缺乏认真的调查研究,使许多图书馆同人在认识上产生了迷惘的结果。

目前,我国公共图书馆的有偿服务并未完全绝迹,但已经不能与上个世纪同日而语,表现在各地公共图书馆基本上没有纯粹以谋取职工福利为目的的有偿服务行为,完全没有以往大规模、全方位的有偿服务活动。据笔者所知,尚存的有偿服务大抵可分为以下几个类型:

(1)为公众所接受的有偿服务。例如,收取资料复印费、电话费、上网费、办借书证工本费、馆际互借邮费,以补偿图书馆提供的物质消耗。

(2)具有争议性的有偿服务。例如,向读者收费办理进馆阅览证、自学阅览证。争论在于这一“阅览证”与外国公共图书馆通行的“图书馆证(卡)”(library card)功能有所不同。“图书馆证”是在对读者需求调查基础上订立的信用合同,以互相遵守权利义务,不作为进馆的凭证,也不作为借书依据(另办借书证)。当今一些公共图书馆的阅览证不具有这一功能,进馆阅览证、自学阅览证按“阅览”时间办理(分为日、周、月、季、年),凡不办证者“拒之门外无商量”(笔者就曾在—个新建市级馆遭此待遇),如此“阅览证”就成了“进馆证”,“自学阅览证”成为“租地学习证”了。

(3)不应容许的有偿服务。这有两种不同情况:一是少数图书馆对一般借阅服务收取劳务费,例如,对读者借阅闭架书刊,按册数收费;对一般查找书目信息,按条目收费等。二是复印1949年以前的出版

物收取文献维护费(有的还包括20世纪50~60年代出版物),按篇幅大小收费。甚至一些大型图书馆对此也竟然安之若素。

(4)尚待研究需明确政策的有偿服务。目前许多图书馆对参考咨询及信息开发服务都有适当收费。例如,解答科研项目咨询(包括检索服务)、承接社会课题服务、提供专题信息资料收费等。这涉及图书馆从事参考咨询及信息资源开发服务能否作为信息产业的政策性问题。社会服务有两类,一是公益性服务,二是商品性服务,两者的价值取向有所不同。图书馆服务属于公益性服务,着眼于国家利益,促进社会发展,以争取社会效益最大化为目标。笔者认为,各类参考咨询(包括网络咨询)并非商品性信息服务,过去未曾收费,现在也不该收费。参考咨询馆员的智力劳动不能视为超常规付出,而属本职范围。至于专题信息开发成果,诸如资料汇编、剪报专辑、书目索引等,是图书馆开发知识服务的必要工具,尽管其知识含量高、目的性强、服务效果好,都并非“信息产品”。因为图书馆不是产业部门,并不依靠这些产品去解决图书馆经费、职工工资问题。但有一种情况可以例外,如果图书馆从事的参考咨询、信息开发,是科研部门、生产企业经费支持的项目,经协商是可以适当收费的。

笔者认为,对于我国公共图书馆在贯彻公益服务原则中出现的問題应该有一个正确认识:

(1)短暂的不正常状况已经过去;当前的整体情况良好,并非“整体非理性”^[3],公众对图书馆公益服务仍有意见是正常的,也并非“老鼠过街人人喊打”。鉴于经济发展不平衡,一些基层图书馆因经费严重困难,为保持业务正常运转,采取部分有偿服务,完全属权宜之计,只要不是完全改变公共图书馆的服务方向,不影响社会形象,就应该给予包容、谅解。

(2)当前在执行公益服务原则中最需要解决的不良现象是,对属于本职劳务操作收费以及只图收取文献费而不加限制地复印1949年以前书刊、古籍,导致破坏资源,不利于图书馆事业持续发展。

(3)加强公益服务政策性研究。对图书馆的态度,从一个侧面反映国民的文化修养,反映一级政府先进文化建设的能力。图书馆能否部分实行产业化问题,国家必须出台相应的政策,并给予具体指导。有人认为,图书馆开展部分的有偿服务是必然的。随着以电子计算机为主体的信息技术应用领域不断扩大,人们越来越愿意购买经组织、加工、增值的信息产

品及接受参考咨询服务。文献信息作为一种可售商品,既促进着用户需求,也促进着服务质量。这些服务属于图书馆信息产业部分,可由图书馆专门机构(信息产业及参考咨询部门)经营,现在不少图书馆就是这样做的。但这一举措是否符合公共图书馆的服务原则,能否作为发展方向并未得到同人共识,文化主管部门必须制定明确政策、法规作为贯彻公共图书馆公益服务的行为准则。

4 关于公平服务原则

公平服务原则是当前公共图书馆研究中最关注的问题。有人认为信息公平系“公共图书馆的本质定位”。其实,公平、公正是一个历史范畴,涉及经济、政治、道德诸领域。公平衡量一个社会在尊重人权、满足人的基本需要,以及促进人的共同发展方面所达到的水平。公平体现在机会均等,每个社会成员都有同样的机会发挥自己的才干,平等参与竞争。其次,公平又表现在规则平等,每个人在社会竞争过程中遵循同样的标准、规则,人人平等。但对“公平”不能机械地认识和理解,应在具体的社会制度环境下考量。“公平”是一种价值判断,必须根据一定的社会经济、政治,被实践检验证明是合理的利益分配关系。“公平”是相对的,不存在永恒不变、超越社会经济关系的“公平”,现在社会存在着一定程度不公平现象。诸如,社会收入差距扩大,贫富和城乡差别扩大,弱势群体的贫困问题尖锐。在这一社会环境下,实现图书馆服务公平只能是相对的,而不是绝对的。公平服务只是在一定意义、一定尺度上的公平,要在服务起点、服务过程、服务结果上完全平等,公平是不可能的。我国传统的图书馆服务主要表现在“由于制度与技术的设定”使“公平性大打折扣,例如,在办理借阅证采用身份限制等”,这些“与中国几千年的等级观念和长期存在的城乡差别有着千丝万缕的关系”^[4]。可以说,国内外图书馆在服务原则、服务对象、服务制度上的一些不公平现象,是社会经济关系所造成的。只要社会存在矛盾,存在差别,“不公平”现象就具有一定的必然性,无需大惊小怪。我们只有在社会综合治理的前提下,积极疏导,逐步解决,而不应一味反对、埋怨。实行公平服务原则重在体现于整个服务工作过程,而不能局限于一时一事,对于社会弱势群体与弱势群体两极,既实行效率优先,又同时向弱势群体倾斜,这是求取相对公平的有效策略。

不少同人往往将公平服务与区别服务对立起来,

其实这是社会需求的差别所决定。区别服务又称为区分服务,在于区别需求特点,它是在对读者需求和信息资源进行系统分析基础上确定的服务策略,一般可从以下三个不同层面理解:(1)根据读者不同信息需求作有针对性的服务,即所谓“个性化”、“人性化”服务;(2)立足国家、地区全局,向急需得到信息资源服务的群体倾斜;(3)区别读者的专业知识需求与一般阅读需求,前者往往根据读者需求,以定题或跟踪方式提供服务,属于为决策或科研服务,具有较高专业知识要求的任务;后者则限于普及文化知识,实现图书馆教育及娱乐、消遣职能。

区别服务正是为了更好地体现公平服务,对优势群体实行效率优先,又向弱势群体倾斜,两者不可偏废。例如:国家元首与一个教师或工人,作为公民身份是平等的,但同时又因社会地位与作用不同,也存在着身份不平等的一面,当他们同时向图书馆要求同一服务时,必然为国家元首优先,这也许有人认为是服务不平等,但这种“不公平”是无可非议的。《公共图书馆精神的时代辩护》^[5]作者认为,“将为领导决策服务、为科学研究服务作为服务优先的目标……写进了全国性公共图书馆会议文件中”,“实质上放弃了平等服务,使公共信息资源向优势人群倾斜”。这一指责是没有道理的,有失客观。将图书馆服务区分为普通(一般)或大众服务与重点服务是追求服务效率,提高服务质量的举措之一。所谓“重点”,就是优先,优先又是在保证“普通”基础上进行的。公共图书馆“应该成为社区的实际存在”,没有这个基础,就不可能有针对性地为党政决策、为科学研究提供参考文献及其他特殊信息服务。“保证重点”、“区别服务”并非中国图书馆的“专利”,在其他国家亦不鲜见,同样区分为学术服务与大众服务。20世纪50年代,我国学习苏联图书馆先进工作经验,根据读者不同特点、不同需求,开展有针对性服务,取得良好效果。之后,由于社会政治气候的影响,发生了变异,在一些地区“区别服务”形成专门区别不同读者身份的服务。诚然,读者身份与其需求具有联系,即不同人可能有不同要求,但通常情况下,不同社会地位人的需求都是相同的。完全按读者身份,特别是以级别、职务去区别服务,有可能滋长特权,甚至产生腐败,这不仅有悖信息平等的人权原则,也是违反国家法规的。

向弱势群体倾斜是实行公平服务原则的重要内容。由于他们在拥有社会财富、社会信息资源、社会

地位和生存能力等方面处于弱势,在人生旅途中困难较多,亟需社会帮助。图书馆服务向贫困者、失业者、残疾者和老年人群体倾斜,给予特别关爱是图书馆的社会责任。为此,在图书馆设施、服务项目、服务方法及服务制度上都应贯彻“关爱弱势群体”,以显示图书馆的根本性质。其实,服务身份与信息需求是可以统一起来的。重点服务不局限于对优势群体而重在于满足各阶层读者的迫切需要、特殊需要。为党政领导决策服务、为科学研究服务、为弱势群体服务都是图书馆服务重点,绝不是仅仅为领导人、为少数人服务。至于图书馆以专业服务为重点是非常必要的,因为它按学科施行知识组织服务。目前国内外图书馆正以知识门类设立机构,推行专业馆员制,积极开展专业咨询服务,为读者解决科研、生产的知识需求,实现图书馆传递情报职能,提升服务质量,突显图书馆社会作用。

5 关于共享服务原则

共享服务指图书馆实行信息资源服务共享。这是信息资源本身属性所要求的,因为它有别于一般的物质产品,不具有只被某人占有、消费的特征;当知识进入公共领域即成为公用资源,可供公众消费享用,没有排他性。但各图书馆信息知识资源的数量与质量的状况不同,存在“贫富”差别。共享服务就是将个体图书馆服务形成图书馆整体的合作服务,以发挥信息资源的优势,提升图书馆事业整体服务能力。共享服务以共建信息知识资源为基础,互联信息、联合服务行为,共享资源。它包括各馆资源建设的协调协作,开展合作编目、书目信息交流,开展馆际互借、合作服务(含网络服务)等。

在共享服务的共建、互联、共享三者关系中,共建的各方并非平均贡献资源;互联旨在互通书目及服务信息,健全公共查询与沟通功能;共享则是建立迅速高效的信息资源传递及联合服务系统。当前共享服务尽管已经具有全国或地区的合作组织,但效果并不尽如人意:一是观念滞后。一些大型图书馆依仗自己的资源实力,“以我为主”,往往排斥合作,或者对馆藏资源持“保护主义”态度,强调共建合作对等,认为资源弱势馆只能作为用户,不能视作“共建共享”成员。二是服务不足。当前共享服务基本流于合作信息资源建设与服务,缺乏图书馆人才资源的交流协作。服务读者的合作方面仅限于网络咨询,极少有其他服务项目的联合行动,诸如联合开展图书馆宣传

周、联合开展读者调研等。三是忽视互借。馆际互借既是共享资源基础,也是馆际协作的主要内容。可惜这项工作开展得很差,不仅一般基层馆不向省市馆借书,就是省、市馆也极少向国家馆借书。据笔者对一个省馆借书档案调查,15年仅有几次馆际互借的记录。长期以来,图书馆热衷于网络服务,却把传统的基础服务——馆际互借冷落了。四是网络缺损。目前许多大中型图书馆都建立了自己的网站,由于技术标准不一,以及信息检索的优势已不复存在,上网读者无法实现信息的需求。各馆的网络资源也缺乏特色,虽号称拥有千万数据的海量存储,实际上都是从数据商那里购得的期刊论文、图书信息,均大量重复浪费,使用价值不高。可以说,网络信息不仅检索效率不高,而且有效资源极其有限。五是指导欠佳。目前文化主管部门非常重视全国和地区中心图书馆作用,不过这一指导作用亟待加强完善。其存在的主要问题是全国文化行政宏观指导政策及工作计划,忽视了全国图书馆事业发展不平衡状况,没有重点落实解决资源贫困、服务手段落后的问题,首先做好传统服务工作,却将注意力集中于从中央到乡镇基层建立信息网络。同时,国家中心图书馆对全国也缺乏具体指导帮助,未能形成亲和力,各图书馆逐渐疏远中心而另谋发展,使共享服务社会效益大打折扣。

在各个服务原则中,共享服务是近年最受关注的问题,不仅各级文化行政部门有不少报告、文件、计划,各种专业书刊亦有许多理论文章,但对其实际运作中存在的问题往往视而不见,极少加以披露。笔者以为,提高共享服务效益在于真正实现图书馆服务系统的整体化,不仅在现代信息技术层面上,建立基于互联网的全国网络系统,各馆建立网络开展公众服务,更重要的是在管理层面上要建立完善制度,营造良性互动机制。

(1)制定共享服务的政策法规。以全国或地方立法手段(或者由全国有关行政主管部门颁布管理条例)改变缺乏共享服务法理约束力的状况。应努力实现法制权力遏制经济权力,结束各自为政,只说不做或做而不力的局面。

(2)建立具有管理共享服务职能的全国及省(市)图书馆工作委员会。这个委员会由中心图书馆及成员馆领导、政府官员、社会专家学者组成,中心馆作为“领头羊”,委员会实行集中管理,负有对共享服务的组织、管理、监督任务,直接受政府主管部门领导。

(3)明确各级公共图书馆分工。要改变“千馆一面”,各级公共图书馆层次不清,分工不明,普遍负担“采编阅借参藏”任务,导致资源浪费,服务不力的传统格局。规定国家图书馆、省(市)图书馆作为全国、地方中心馆,属于研究参考型图书馆,重点从事参考咨询,不开展一般外借服务。国家图书馆对全国公共图书馆起协调、指导作用,领头开展全国性重大项目,并积极提供技术与资源支持,促进全国公共图书馆事业发展,使各类型公共图书馆在资源建设与读者服务方面各有侧重,并显示特色。省(市)公共图书馆在各地发挥网络开发中心作用,为地市、县(区)图书馆统一建立系统,避免他们在网络资源和技术方面的重复开发,规定地市级以下各级图书馆为借阅服务型图书馆,建立总分馆制,在地域范围内建立若干分馆或流动点,组织落实服务计划与行为,以方便居民到馆借阅书刊或接受图书馆的其他服务。

(4)创新公共图书馆办馆模式。应在全国大力推行总分馆制,由地市中心馆作为总馆统一安排资源建设经费,组织信息资源,解决同一地区图书馆因经费状况不一而导致的发展不平衡问题。总馆按本地区实际需要,在省(市)图书馆工作委员会协调下建设信息资源,并指导各个分馆、流动点的工作。近年来,广东公共图书馆界创新办馆模式,先后出现深圳、东莞的总分馆制,其中东莞图书馆总分馆制实行集群化管理,都取得了良好的社会效益,为全国图书馆界树立了榜样;佛山图书馆更进一步跨越公共图书馆系统,推进本地区各行业组织具有总分馆制性质的“联合图书馆”,这一模式在国内外都是一个创新,对于构建阅读型社会具有重大作用,值得宣传推广;广东省立中山图书馆在全省推行“流动图书馆”,每年由省财政拨款500万元,省馆负责向全省贫困县(区)图书馆采购、分配图书,并定期组织图书流动、互换,各县(区)基层图书馆实施借阅服务。鉴于统一采购的图书馆财产属省馆所有,这一流动图书馆就其性质而言,与传统图书馆的集体外借无异。其实,“流动图书馆”(流动点)是不流动的(都有固定馆舍),流通的是图书。这一举措,因政府投入大,组织流动图书量多,已经产生相当社会效益。但如果着眼于图书馆服务整体的层次性、有效性考虑,应在省政府或图书馆工作委员会统筹下,根据各地市经济发展不平衡状况,确立扶贫济弱原则,分配各地市基层图书馆建设经费,通过地市公共图书馆作为总馆直接采集、分配、组织信息资源,并实施服务,更有利于提高服务效益,

强化基层图书馆基础,使其获得长期、稳定发展。其实,图书馆建设需要长期积累,具有连续性、稳定性,过分宣扬“流动是美丽的”观点有失偏颇。因为图书馆藏书系统与特色、管理人员与制度都需要相对稳定。过分强调图书馆馆藏资源整体流动的所谓“现代物流”观念,对于基层图书馆建设是无益的。

(5)建立图书馆共享服务评估体系。服务社会是图书馆的根本目的,共享服务是图书馆的重要制度。将共享服务作为图书馆工作评估体系的主要内容是非常必要的。图书馆评估应从以往对单个图书馆的评估,转向对一个地区整体图书馆工作的评估,并将评估重点放在中心馆(总馆),对各个分馆评估由总馆自行实施。这样不仅有利于加强政府主管部门与总馆联系,提高宏观管理水平,转变政府职能,更有利于强化地区图书馆管理,着重于图书馆整体服务水平提高,促进馆际共建信息资源与共享服务,从而突显地区之间图书馆发展水平的差距,形成激励机制。有人认为,评估“不能评政府,只能评图书馆”,是值得商榷的。一个地区图书馆整体发展水平,既决定于一个地区经济发展基础、政府对图书馆管理的重视程度,也决定于图书馆自身的积极性、创造性,两者相辅相成,应分别评估,不应偏颇。

(6)建立共享服务的诚信体系,积极开展承诺服务。提高共享服务水平,扩大图书馆整体影响的有效手段,是建立共享服务的诚信体系,积极开展承诺服务。要立足图书馆整体的服务实力,制定各馆共同遵守的服务标准,开展诚信服务。参照国外图书馆先进的读者服务经验,必须有问有答、有求必应,凡馆内资料必须在30分钟内完成服务过程,包括借阅、打印、电传、缩微等服务项目;凡实行国内馆际互借对书刊藏所要当天给予答复,并在一个星期内以快件邮递让读者获得所需资料(复制件或原件)。

6 关于服务原则与图书馆理念

当前关于公共图书馆服务原则的各种观点多见于论述“图书馆精神”的文章中,其实“精神”与“意识”、“思想”、“观念”、“理念”、“意念”的词义相同。它们与“原则”虽有联系,但并不相同,精神、理念指导服务原则,服务原则又体现精神、理念。重视人的精神作用是应该的,但研究人及其精神的作用都要讲科学,诸如“图书馆精神始终是最重要的”、“忽视了对人的研究,实质上也就是抹煞了图书馆学术和图书

馆事业”的观点都难免为学界诟病,因前者有悖学术规范——否定了物质是第一性的唯物辩证法;后者则违反历史事实——传统图书馆学正是忽视对人的研究的,难道当前图书馆学术及图书馆事业被抹煞了吗?拙见以为,所有同人特别是“精神论”倡导者果真重视精神作用的话,就应该身体力行,从研究读者服务原则的四个方面去彰显自己的精神:一是良知,具有社会责任感,正确认识图书馆现状,实事求是地总结经验,指导实践。二是理智,“识时务者为俊杰”,只有正确认识自己,才能冷静对事、虚心待人,对于服务原则的讨论应当分析说理,注重伦理道德,营建和谐学术环境。三是真诚,既要立言更要践行,切实做到言行一致,不可一方面说“读者永远都是对的”,一方面又对读者罚款(例如,对借书逾期,一天罚款一元);说有偿服务是“老鼠过街人人喊打”,自己又不顾古籍善本保护,允许复印,只考虑向读者收费。四是爱心,对服务工作中存在问题的批评应慈善为怀,特别要关心弱势群体,不无限上纲,热衷“封杀”。甚至将基层图书馆为解决经费困难临时实行部分有偿服务行动,与“少数汉奸”、“卖国求荣的勾当”等同起来,而不去认真正视现实,为图书馆事业发展建言献策。

鉴于对服务原则的认识与实践,关系到图书馆工作全局,理所当然也应该是图书馆学研究的最重要的课题。通过开展服务原则的讨论,对于明确服务行为,深化读者服务研究,促进公共图书馆事业发展,具有重要意义。本文出于抛砖引玉的动机,期待更多同人参与讨论,互相启发,共同提升学术水准。

参考文献

- 1 王子舟. 图书馆学基础教程. 武汉:武汉大学出版社,2003
- 2 [印度]阮冈纳赞著;夏云等译. 图书馆学五定律. 北京:书目文献出版社,1988
- 3 程焕文. 图书馆精神始终是最重要的. 图书情报知识, 2006(2)
- 4 陈力. 公共服务中的图书馆服务, 中国图书馆学报, 2006(1)
- 5 范并思. 公共图书馆的时代辩护. 中国图书馆学报, 2004(2)

黄俊贵 广东省立中山图书馆研究馆员。通信地址:广州文明路213号。邮编510110。

(来稿时间:2006-07-31)