

“十一五”时期公共图书馆服务发展回顾

程亚男 许晓霞 徐欣禄 王世伟

摘 要 “十一五”时期是我国公共图书馆发展的重要时期,业界和学界围绕公共图书馆服务的理论和实践展开诸多讨论。本文从四个方面回顾“十一五”时期公共图书馆的发展成果:(1)服务理念的研究和践行;(2)服务体系的建立和创新;(3)新技术在图书馆服务中的应用;(4)公共图书馆法规、标准的制定和实施。

关键词 公共图书馆 服务理念 服务体系 服务技术 法规和标准

分类号 G258.2

ABSTRACT The Eleventh Five-year Plan period was an important period for the development of public libraries in China, during which various theoretical and practical issues regarding public library service had been debated. The author reviewed in this paper the achievements of public libraries during that period from the following four aspects: 1) research and practice of service concepts; 2) construction and innovation of the service system; 3) application of new technology in library service; 4) establishment and implementation of laws and regulations and standards for public libraries.

KEY WORDS Public library. Service concept. Service system. Service technology. Law regulations and standards.

CLASS NUMBER G258.2

“十一五”时期,我国公共图书馆发展取得重要成果。思想上,以公共文化服务“普遍均等”的原则为指导,公共图书馆精神回归并付诸行动;实践上,政府出台覆盖全社会的公共图书馆服务体系布局标准,建设全覆盖的公共图书馆服务体系;技术上,新技术不断涌现并应用于图书馆,为公共图书馆服务发展创新提供了技术保障;法制上,《公共图书馆法》及其他相关标准、规范的制定和实施,为公共图书馆服务发展奠定了法制基础。

思想是行动的先导,先进的理念引导正确的行动。《图书馆服务宣言》提出的“普遍开放、平等服务、以人为本”基本原则逐渐被中国图书馆人所接受,成为图书馆的核心价值观。在此理念指引下,开展服务创新,修订服务制度。

服务体系的建立是公共图书馆开展服务的前提。《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》

提出了覆盖全民的公共图书馆服务体系建设目标,启动了旨在覆盖全社会的公共文化设施建设活动,在全国范围内开展以“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”三项重点工程为代表的基层文化设施建设。

新技术的出现和应用是图书馆服务的技术保障。总分馆制、通借通还、虚拟参考咨询系统、一站式检索、元数据检索等依靠新技术得以实现。云计算、RFID 无线射频技术、移动阅读、数字电视等新媒体技术将为公共图书馆服务带来全新的内容。

法规和标准的制定和实施是公共图书馆发展的法制基础。以《公共图书馆法》为核心的公共图书馆法规和标准的制定、完善并逐步实施,标志着我国公共图书馆发展进入有法可依的历史时期。

公共图书馆服务理念的研究与实践

以公共文化服务“普遍均等”的原则^[1]为指导,“十一五”期间,公共图书馆服务理念的研究更加深入,图书馆界在研究、践行服务理念的同时不断创新服务,并在先进的理念引导下,修订与完善服务制度,全面推进图书馆服务的公平与开放。

1 确立图书馆的核心价值

如果说以始于 2000 年的图书馆精神研究为起点,至 2005 年是公共图书馆精神历史性回归的五年,那么,自 2006 年至 2010 年则是公共图书馆精神向实践全面推进的五年。

一方面,理论界对于公共图书馆精神的吁求与阐述从未间断^[2-5]。公共图书馆作为公共服务的重要组成部分,其服务应体现公平、公益、开放、无差别、适度、共享和不断发展的原则^[6]。另一方面,在对国际图书馆界主流价值认识的基础上,以及对图书馆职业与事业自身责任或使命的不懈拷问中,对建立中国图书馆的核心价值进行了深层的思考^[7-11]。国外服务理念的研究对我国有借鉴意义,但由于国情和行业发展水平的差异,我们必须把引进的价值与我国现实结合起来,置于当代中国的语境之中,建立中国图书馆的核心价值^[12-13]。如何认识图书馆核心价值,人们提出了不同的看法^[14-16]。黄宗忠先生认为:“图书馆核心价值是一个体系,一个系统工程,主要由基本层次和附加层次构成。基本层次是由信息知识资源的存储,信息知识的提供与服务,图书馆员对信息知识的收集、整理、保存、传递与服务的劳动过程组成,三者缺一不可,形成了一个有机的整体。附加层次主要是指办馆理念、指导思想、服务思想、观点、态度、制度、标准、方法与措施。”^[17]中国图书馆学会于 2008 年 10 月发布的《图书馆服务宣言》中提出的“普遍开放、平等服

务、以人为本”的基本原则,即是理论研究结出的“坚实的果子”,“对社会普遍开放、平等服务、以人为本等现代图书馆理念被中国图书馆人接受,成为图书馆核心价值观”^[18]。这一探讨的过程同样说明,图书馆服务理念的研究从过去注重对国际图书馆界的主流价值的诠释与宣讲,转变为对中国图书馆界自己的责任或使命的系统说明,表达的是中国图书馆人的基本理念,“全民共享图书馆服务”正在变为现实^[19]。

东部与南部沿海城市的图书馆率先垂范。2006 年 6 月 1 日,杭州市及其所属 7 个县市的 15 家图书馆联合签署“杭州地区公共图书馆服务公约”,宣布杭州市图书馆、杭州少儿图书馆、杭州印学图书馆以及 7 个县市图书馆即日起全部实行免费服务^[20],倡导“平等、免费、无障碍”的服务理念^[21]。2006 年 7 月 12 日,深圳图书馆新馆落成开放,提出了“开放、平等、免费”的理念^[22]。2008 年 5 月 22 日至 24 日,来自全国 25 个城市的 80 家图书馆汇聚上海,签署了《把公共图书馆建成城市教室和市民客厅——中国城市图书馆的未来发展愿景》,提出了城市图书馆应当成为城市的时间、空间与价值观的体现,城市图书馆应当成为城市的教室和市民的客厅等新的办馆理念^[23]。

2 创新图书馆服务

先进的服务理念是服务创新的思想基础,服务创新有赖于先进理念的引领。“服务创新首先是服务观念的更新,并由此带动服务管理、服务手段、服务内容、服务环境的创新,从而达到服务质量、服务水平的提升。”^[24]

国内有关图书馆服务创新的研究,主要形成了两大研究群体:一是对计算机技术、信息网络技术和数字存储技术的引进与开发进行创新;二是以服务为导向而引发的对服务和服务

过程的创新^[25]。

“服务创新是根据图书馆发展的形势和读者不断变化的需求,更新服务观念、深化服务内涵、拓展服务范围、引进科技新成果、改善服务手段的一个过程”,“服务创新是我们推动国家图书馆事业发展应该坚持的理念。”“图书馆努力实现管理和服务的转变,即从让读者走近图书馆发展到让图书馆走近读者。图书馆的流动服务、延伸服务、送书下乡服务、汽车图书馆服务、残疾读者服务等使图书馆的开放不断扩大,图书馆通过文化共享工程和流动图书馆等形式,使图书馆的各项服务不断进入到社区、村镇、企业、学校、军营、机关、会所、商厦、车站、进城务工人员居住区、寺庙、监狱等,努力使社会公众平等享用公共图书馆的权益得到保障。”^[26]在服务创新战略上,着力解决服务对象的创新、服务内容的创新、服务方式的创新、服务过程的创新和服务结果的创新^[27]。在服务项目与服务内容上,人们从不同的角度进行了探讨,如对图书馆展览服务创新发展的思考^[28],网络环境下图书馆服务的创新^[29],延伸服务^[30]、图书馆讲座^[31]等。

另一方面,随着 Web2.0 的发展,信息传播模式发生了重大变化,以前偏向“单向传播”的模式逐步让位于“互动传播”的模式^[32]。图书馆人希望通过 Web2.0 的应用,让图书馆的信息服务更加人性化,更加无处不在,更加以读者为中心^[33]。根据 CNKI 中文期刊全文数据库、维普科技期刊全文数据库、人大复印资料等数据库的数据,2006—2009 年我国有关图书馆 2.0 研究的论文多达 227 篇,包括图书馆 2.0 的概念、技术和实践应用^[34]。图书馆 2.0“以用户为中心”的理念和技术为图书馆变革 OPAC 提供了契机和目标,使图书馆延伸馆藏信息服务、提升服务理念成为可能^[35]。

数字化改变了图书馆管理与服务的方式,但并没有改变图书馆的责任。相反,在创新型社会的建设中,图书馆不仅有更广的天地,而且有更多的机会^[36]。图书馆创新服务工作亮点纷呈,如上海图书馆的“城市教室”,以崭新的理念,全面打造宽领域、多层次、立体化的讲座新

格局,并突破时空局限,让人们广泛共享^{[18][29]};浙江嘉兴市城乡一体化公共图书馆服务网络,吉林省公共图书馆与高校、科研系统图书馆建立区域图书馆联盟,广东省启动流动图书馆建设^[37],深圳图书馆的“城市街区 24 小时自助图书馆”和东莞图书馆的“图书馆 ATM”^[26]等,形成了不断创新服务的新局面。

3 审视与修订图书馆服务制度

先进的服务理念是服务制度设计的基础,制度是理念的具体体现。为保证服务的平等、开放,优化制度非常必要。因为“‘图书馆精神’的实现和落实仅仅靠‘精神说教’式的倡导是远远不够的,还需要相应的‘制度安排’”^[38]。在经过前一段时期对图书馆某些服务制度中人文理念缺失、甚至相悖的审视后,这一时期的研究主要集中在服务制度的创新与制度执行中的理性思考。因为“随着时代的发展,人们观念的变化,图书馆旧的制度需修订,新的制度需建立”^[39]。创新服务制度应以“读者为本、服务第一、读者至上和和谐图书馆”为指导思想,保证图书馆的公共性、公益性、开放性和群众性;实现信息资源共享;实现信息知识自由存取;维护读者权益,坚持服务公正平等和免费服务;实现人性化服务、便捷化服务、多样化服务和一体化服务;满足读者对新旧信息资源的不同需求;改善服务方法与技能,保证必需的服务场地与设施,提高服务水平,改善服务态度^[39]等,体现公共图书馆的公共性^[40]。

王子舟和他的学生们在对弱势群体,包括残疾人、青少年、老年人、基层农民、外来务工人员等的调查基础上,提出了如何让这些特殊人群回归社会主流的制度保障和如何开展知识援助的问题^[41-46]。应该说,无论在理论上,还是在实际工作中,图书馆人对服务特殊人群已达成了共识,不少图书馆也制订了相应的制度,但在实际的操作中却遇到了不少问题。《公共图书馆与社会包容》一文指出,虽然进入公共图书馆没有了制度性的门槛,但在服务“个案”中仍然存在着不同群体之间的相互排斥,公共图书

馆作为公共空间应在促进社会包容方面发挥自己的作用^[47]。这一理性的思考,使“准许乞丐进图书馆”等制度的执行更能体现平等、开放的图书馆精神。

中央关于图书馆免费开放的指示精神,为实现图书馆服务的普遍均等提供了理论依据^{[18]28},为图书馆发展提供了机遇,也使图书馆的发展面临挑战^[48]。“图书馆免费服务原则的确立,是中国图书馆事业百年发展的必然结果,也是百年来正反两个方面经验教训的积淀,亦是中国图书馆人服务精神的凝聚。免费服务既是图书馆公共责任的价值导向,也是民众对图书馆责任的价值诉求,体现的是图书馆人应尽的一份对职业的担当与社会责任。”^[49]但是,图书馆不应该将“创收”或“收费服务”问题简单化,必须严格区别不同情况,做出正确的判断,厘清收费服务的目的、项目,厘清在什么地方(部门)、什么时期可以开展收费服务。凡收费服务都应以政策为根据,以读者认可为前提^[50]。

在实际工作中,各级各类公共图书馆大多能根据《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》中关于公共文化设施可向社会免费开放的指示精神和《图书馆服务宣言》对过去的一些服务制度进行修订,基本实现了服务制度的公平、开放与免费。2006年5月,上海图书馆开始减免收费项目^[51],同年6月,杭州、深圳的公共图书馆免费开放^[21-22]。2007年可被称作我国公共图书馆大规模、快速迈入免费时代的“元年”,有一批经济发达地区的地、县级公共图书馆先后实施免费服务,2007年12月浙江图书馆率先在省级图书馆中实行免费服务。在北京,从2008年2月6日起,全市24家公共图书馆统一取消了读者卡工本费,之前北京各大图书馆已对60岁以上的老年读者、军人、未成年读者、残疾读者等实行免费办证^[52]。国家图书馆亦从2008年2月7日开始,全面减免收费项目,这些措施包括:取消读者卡工本费、读者卡年度验证费、读者存包费、自习室使用费、讲座门票费,读者凭二代身份证可直接入馆阅览;大幅度降低文献复印费、文献传递费、文献检索费、光盘刻录费;免费提供数字资源服务等^[53]。继而,免费服务的政

策在各地迅速贯彻落实。

十分明显,先进的理念不仅已成为全体图书馆人共同的认识,并且化作了共同的行动。随着人们对服务理念の深层研究与宣传普及,实现了图书馆服务内容、服务技术的持续创新;同时,图书馆服务实践也在不断丰富与发展着图书馆理念。二者相辅相成,共同促进图书馆事业的蓬勃发展。

参考文献:

- [1] 国家“十一五”时期文化发展规划纲要[OL]. [2011-05-15]. http://news.xinhuanet.com/politics/2006-09/13/content_5087533.htm.
- [2] 黄俊贵. 公共图书馆的服务原则及其实践[J]. 中国图书馆学报,2006(6):5-11.
- [3] 柯平. 当代图书馆服务的10个理念——新图书馆服务论之二[J]. 图书馆建设,2006(4):1-5.
- [4] 程焕文. 普遍均等惠及全民——关于公共服务普遍均等原则的阐释[J]. 图书与情报,2007(5):4-7.
- [5] 程亚男. 以国家的名义:服务于人类知识的传承与公平共享[J]. 国家图书馆学刊,2008(4):11-15.
- [6] 陈力. 公共服务中的图书馆服务[J]. 中国图书馆学报,2006(1):5-12.
- [7] 李青. 现代图书馆核心价值的定位及其实现[J]. 图书馆论坛,2006(4):46-48.
- [8] 范并思. 核心价值:图书馆学的挑战[J]. 图书与情报,2007(3):2-5.
- [9] 黄宗忠. 论图书馆核心价值(上)[J]. 图书馆论坛,2007(6):3-8.
- [10] 肖珊,范并思. “图书馆核心价值”调查与分析[J]. 图书与情报,2007(3):15-21.
- [11] 于良芝. 公共图书馆存在的理由来自图书馆目的的注解[J]. 图书与情报,2007(1):7-15.
- [12] 王知津,樊振佳. 当代中国语境下的图书馆核心价值[J]. 中国图书馆学报,2007(5):53-58.
- [13] 蒋永福. 图书馆核心价值及其中国语境表述[J]. 国家图书馆学刊,2008(2):21-26.

- [14] 范并思,周吉. 推动图书馆核心价值研究的《中国图书馆学报》[J]. 中国图书馆学报,2007(5):30-34.
- [15] 宋显彪. 试论图书馆员职业的核心价值[J]. 图书馆杂志,2002(9):3-5.
- [16] 胡运清. 图书馆核心价值问题研究述评[J]. 图书馆工作与研究,2008(10):12-15.
- [17] 黄宗忠. 论图书馆核心价值(下)[J]. 图书馆论坛,2008(1):1-3.
- [18] 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,2010:25.
- [19] 詹福瑞. 中国图书馆事业不平凡的2007[N]. 中国文化报,2008-01-20.
- [20] 叶辉,傅晨. 公共图书馆有个“杭州模式”[N]. 光明日报,2010-08-19.
- [21] 杭州市文化广电新闻出版局. 杭州市基本建成覆盖全市的公共图书馆服务网络[OL]. [2011-05-15]. <http://www.zjwh.gov.cn/dtxx/zjwh/2010-07-02/90181.htm>.
- [22] 《晶报》:深图,告诉你一个圣殿的模样[OL]. [2011-05-15]. <http://www.szlib.gov.cn/newsshow.jsp?itemid=35>.
- [23] 王世伟. 城市中心图书馆的现在与未来[J]. 图书馆情报工作,2009(1):9.
- [24] 詹福瑞. 谈国家图书馆的服务创新[J]. 国家图书馆学刊,2007(1):2-5.
- [25] 陈文勇. 图书馆服务创新——研究现状和概念界定及特征描述[J]. 科技情报开发与经济,2007(6):32-33.
- [26] 王世伟. 新中国图书馆服务理念与实践60年[J]. 图书馆杂志,2009(10):2-11.
- [27] 邢毅. 图书馆服务创新的驱动力、障碍与战略[J]. 图书馆理论与实践,2010(6):11-13.
- [28] 王世伟. 图书馆展览服务创新发展的几点思考[J]. 图书馆杂志,2006(10):22-26,57.
- [29] 习万球. 网络环境下用户需求与图书馆服务模式创新研究[J]. 图书馆,2009(1):78-81.
- [30] 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[J]. 图书馆情报工作,2006(3):6-9.
- [31] 王世伟. 对公共图书馆讲座工作的再认识——以上海图书馆讲座为例[J]. 图书馆杂志,2006(6):32-35,16.
- [32] 吴建中. 网络信息传播与社会责任感[N]. 文汇报,2009-03-03(005).
- [33] 范并思,胡小菁. 图书馆2.0:构建新的图书馆服务[J]. 大学图书馆学报,2006(1):2-7.
- [34] 陈晋. 图书馆2.0的研究与应用综述[J]. 福建社科情报,2009(6):44-46.
- [35] 付蔚,王海兰. Web2.0时代OPAC发展及书目创新服务的思考[J]. 图书馆情报工作,2007(2):117-120.
- [36] 吴建中. 创新型社会中图书馆的责任[J]. 中国图书馆学报,2010(6):9-12.
- [37] 从“阅读”到“悦读”——各地公共图书馆创新服务模式提升服务水平综述[OL]. [2011-05-15]. <http://news.163.com/10/0110/18/5SMI6BJN000120GU.html>.
- [38] 王梅. 理念·权利·制度——论“图书馆精神”的“三剑客”[J]. 图书馆建设,2008(4):79-82,86.
- [39] 黄宗忠. 论图书馆制度[J]. 图书馆论坛,2008(6):1-4,55.
- [40] 席涛. 公共性:公共图书馆制度的核心和灵魂[J]. 四川图书馆学报,2006(4):9-13.
- [41] 王子舟,夏凡. 图书馆如何对残疾人实施知识援助[J]. 图书馆情报知识,2007(2):5-18.
- [42] 王子舟,王冬,任志海,等. 图书馆如何对网瘾青少年实施知识援助[J]. 图书与情报,2007(1):23-31,49.
- [43] 王子舟,金美丽. 图书馆如何对农民工子女实施知识援助[J]. 新世纪图书馆,2008(3):17-22.
- [44] 肖雪,王子舟. 公共图书馆服务与老年人阅读现状及调查[J]. 图书馆情报知识,2009(3):35-57,116.
- [45] 王子舟. 图书馆如何对基层农民实施知识援助[J]. 图书与情报,2008(6):33-39.
- [46] 王子舟. 图书馆如何向农民工提供知识援助[J]. 山东图书馆学刊,2009(1):4-9.
- [47] 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.

- [48] 陈茹. 免费开放:图书馆发展的机遇与挑战[J]. 图书馆建设,2008(11):22-24,28.
- [49] 程亚男. 论图书馆免费服务的普世价值[J]. 图书馆,2008(3):13-16,20.
- [50] 黄俊贵. 对公共图书馆服务几个问题的论说[J]. 公共图书馆,2010(3):3-11.
- [51] 任群. 为“第一个”喝彩![J]. 图书馆,2006(4):33-34,65.
- [52] 图书馆迈入免费时代“免费热”能否引发“阅读热”[N/OL]. 人民日报,[2011-05-15]. ht-

tp://www.chinanews.com/cul/news/2008/02-14/1162150.shtml.

- [53] 文化部:大年初一起国家图书馆全面减免服务收费[OL]. [2009-04-08]. http://www.china.com.cn/news/2008-01/31/content_9624196.htm.

程亚男 深圳南山图书馆研究馆员。通讯地址:深圳南山区前海花园19-104。邮编:518052。

公共图书馆服务体系建设的实践与理论探索

“十一五”时期,是我国社会发展的重要转型期。在社会全面协调发展的观念引领下,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。公共图书馆服务体系建设及其理论研究就是在这样的宏观背景下,成为整个图书馆事业发展中最引人注目瞩目的研究领域之一。

1 实践探索

“十一五”时期,我国实施了全覆盖的公共图书馆服务体系建设。政府首先出台了覆盖全社会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,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(含规模)和网点布局,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。政府同时启动了旨在覆盖全社会的公共文化设施建设活动,在全国范围内开展以“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”三项重点工程为代表的基层文化设施建设。这三大基层文化设施中都包含图书馆服务设施,履行从图书借阅到信息提

供、再到讲座培训等众多的图书馆职能,因此,它们虽然没有获得“公共图书馆”的正式定位,却在事实上构成了新时期公共图书馆服务体系的重要组成部分^[1]。除这些全国性重点项目之外,一些地方政府还启动了(有些地区是继续)由不同级别图书馆构成的公共图书馆服务体系建设,如深圳启动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》^[2];嘉兴启动以嘉兴市图书馆为总馆,各直属乡镇图书馆为分馆的公共图书馆服务体系建设^[3]。

这一时期的图书馆界一方面协助政府扶持(主要在资源、技术和业务上扶持)上述项目中出现的基层图书馆服务设施建设;另一方面积极探索公共图书馆服务体系的有效协调与管理模式。北京、上海、深圳、杭州等地继续完善自“十五”开始的公共图书馆服务网络建设,以一卡通的形式来实现网络(联盟)内的资源共享^[4-7];广东省佛山市禅城区、苏州、嘉兴、哈尔滨、厦门等地则继续探索各种形式的总分馆管理模式,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^[3,8-11]。

2 理论总结

随着实践的展开,有关公共图书馆服务体系建设的问题也吸引了学者的研究兴趣。“十

一五”最初两年的研究主要从职业活动的角度出发,探讨延伸服务和图书馆服务网络的建设。后期的研究开始转向探寻全覆盖的公共图书馆服务体系如何实现,如何保证建设过程的经济高效以及未来运行的持久性等问题。截至2010年,相关理论研究已经取得显著进展。

2.1 相关概念的梳理

早在国家发布建设全覆盖的公共图书馆服务体系的宏观战略目标之前,图书馆界已经开始了以普遍均等服务为目标的公共图书馆服务体系建设活动^[1],只是这些活动更多地被称为“图书馆服务网络建设”^[12-13],或直接称为“延伸服务”^[14-15]和“总分馆建设”^[16-18]。这些概念揭示了图书馆界在扩大图书馆服务的覆盖面方面已经开展了工作,但对于建设全覆盖的公共图书馆服务体系而言,它们还带有明显的职业视野的局限。2007年中国图书馆学会专项资助的“公共图书馆服务网络构建研究”一开始也是以“服务网络”的概念表述研究问题并组织调研活动的,但随着研究的深入,研究者的探究兴趣逐渐转移到了“全覆盖的公共图书馆服务体系如何实现”这样更根本的问题上^[19-21]。在这样的探究活动中,“公共图书馆服务体系”和“覆盖全社会的公共图书馆服务体系”等新概念得到了初步界定,“总分馆”、“图书馆服务网络”等概念被重新审视^[21]。

上述概念的梳理推动了若干认识上的突破。首先,公共图书馆服务体系等概念的界定,至少在一定程度上将图书馆界的视野从关注延伸服务、服务网络建设等业内活动扩展到关注整个公共图书馆服务体系的建设和,特别是全覆盖的公共图书馆服务体系的建设和,而后者必然涉及政府责任和制度设计等更宏观的问题。其次,延伸服务、图书馆服务网络、总分馆、公共图书馆服务体系等概念的区分帮助厘清了政府和图书馆的责任界限。这些区分显示,公共图书馆服务体系建设涉及图书馆服务设施的布局,因而主要是政府的责任,总分馆建设因为涉及建设主体的整合,也必须由政府通过制度规定加以解决。

2.2 全覆盖及布局标准的确定

公共图书馆的覆盖率是基于一定的布局标准来计算的。《国民经济与社会发展第十一个五年规划纲要》提出了与普遍均等服务原则相一致的公共文化覆盖率目标:“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。”对此,图书馆界大多将其理解为能够保证所有公民就近获得公共文化服务。于良芝教授将其进一步诠释为“覆盖全社会”的目标事实上就是100%的覆盖率^[22]。

《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》在文化设施网络布局任务里提出,“在巩固县县有图书馆、文化馆的基础上,基本实现乡镇有综合文化服务站,行政村有文化活动室”,这意味着,所谓“覆盖全社会”的覆盖率(或100%的覆盖率)是按文化基础设施到村的布局标准而论的^[22]。基于公共图书馆的特点,《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(含规模)和网点布局,这也是“十一五”期间重要的实用性理论成果^[23-24]。

2.3 全覆盖公共图书馆服务体系建设的成本效益及可持续问题

覆盖全社会的公共图书馆服务体系建设目标必然会对财政的支付能力提出新的要求。在一个特定区域内(如市级或全县范围)建设覆盖全社会的公共图书馆服务体系究竟需要多少建设资金?每年运行经费需要多少?如何在效益目标既定的前提下实现成本的最小化?李东来以东莞图书馆的26所分馆为例,比较了各自为政的公共图书馆服务体系和按总分馆管理的公共图书馆服务体系的成本差异,研究显示,后者所需成本不足前者的三分之一^[25]。2008年启动的“公共图书馆立法支撑相关研究”项目的“公共图书馆设置与服务体系研究”课题组,也对不同体制下的公共图书馆服务体系进行了成本分析(包括建设成本和运行成本),并对地级市政府和县级政府的财政能力进行了分析。该

研究发现,按现有体制建设全覆盖的公共图书馆服务体系将十分昂贵和低效,因而不可能实现可持续发展;从经济能力和规模经济效应角度,应将基层图书馆的建设主体上移至市政府和县政府比较合适;同时,考虑到地区差异,一些地区需要两级政府联合承担建设覆盖全社会的公共图书馆服务体系的责任^[26]。李东来、冯玲通过分析东莞地区图书馆集群管理的经验也强调了协同发展的经济优势和可持续发展优势^[27-28]。

2.4 制度设计与创新

许多研究证明了总分馆的组织形式显著优于分散独立的图书馆^[29-31]。然而,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对现有制度进行重新设计。“十一五”时期的相关研究已经开始触及制度设计问题。公共图书馆建设主体的选择及管理单元的确立是这一时期提出的最显著的制度设计问题。

“十一五”期间,随着公共图书馆服务体系的建设任务转向面广量大的县以下基层图书馆建设,公共图书馆建设主体问题便凸显出来。中国图书馆学会2007专项基金课题在深入剖析十一个典型案例时首先发现并提出了这一问题:按照我国目前的体制,这些基层图书馆的建设者恰恰是公共图书馆建设主体中能力最弱的部分——乡镇政府、街道办事处、居委会、村委会、社会力量。该研究指出,建设主体的薄弱至少为基层图书馆建设带来了长效机制或可持续发展问题、布局问题和“全覆盖”的可能性问题;要保证基层图书馆的持续健康发展,必须突破现有建设主体的分工,打破一级政府建设并管理一个图书馆的格局,重新界定基层图书馆的建设主体。该课题建议将基层图书馆的建设主体上移,并给出了具体调整方案^{[21]203}。随后,这一问题被许多研究者所关注,并成为研究热点。李国新教授认为“总分馆”建设的最大障碍是体制问题,并指出,解决体制问题,根本的出路是立法保障^[32];李超平在分析嘉兴模式时,也认同建设主体上移的必要性,但她同时认为管办分

离的模式可以保证紧密型总分馆的实现,总分馆不必同属于一个建设主体^[33];于良芝等进一步从立法的角度探讨了如何规范与总分馆建设相适应的图书馆建设主体、管理体制问题^[34];邱冠华等从成本核算和政府财政能力讨论哪一级政府更适合承担建设覆盖全社会的公共图书馆服务体系的主要责任^[26]。几乎所有的研究都得出了同样的结论:从保障能力(包括设置和运行的经费保障)、服务的规范与专业化、资源共享、成本核算、社会效益和可持续发展的角度,都应当改变与我国现有行政体制相呼应的“一级政府建设和管理一个图书馆”的多层模式,将基层图书馆的建设主体适当上移。

管理单元是与建设主体密切相关的体制问题,对于这一问题最早和最主要的研究成果同样来自“公共图书馆服务网络构建研究”课题组。管理单元是指由同一个主管部门统一管理的图书馆群^[20]。管理单元中的主管部门由建设主体指定,可以是政府主管部门,也可以是图书馆管理委员会,或者是一个管理单元中的中心馆(总馆)。管理单元的规模取决于建设主体的层级。反之,选择哪一层级的政府作为公共图书馆服务体系的建设主体,除了需要考虑财政保障能力外,还需要考虑合适的体系规模(管理单元),以便进行有效的管理。与公共图书馆分级建设主体相适应的是分层管理制度,即各级政府既是公共图书馆的建设主体,同时又是相应级别公共图书馆的管理主体。建设主体上移后,管理主体也随之上移,这样,可以变原来的分层管理为集中管理,带来规模效应。实施集中管理的一个图书馆群就构成公共图书馆事业的管理单元。对这个群体实施集中管理的是建设主体设立的管理职能机构^{[21]203}。

全覆盖的公共图书馆服务体系建设为公共图书馆发展带来了前所未有的活力,也极大地推动了相关理论研究的创新,这个领域也因此成为公共图书馆实践与理论互动的范例。一方面,构建公共图书馆服务体系的活动为理论研究提供了可资分析的各类模式,通过对这些实践模式的深入剖析,特别是批判性分析,能够发现问题之所在;另一方面,理论成果也为实

践活动提供依据和指导,帮助厘清责任,找到问题的症结所在,并提供解决方案,从而使全覆盖的公共图书馆服务体系建设更加科学、理性。

参考文献:

- [1] 于良芝,邱冠华.构建覆盖全社会的公共图书馆服务体系[M]//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,2010:35-73.
- [2] 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):17-23,63.
- [3] 章明丽.图书馆总分馆建设的嘉兴模式[J].图书馆杂志,2009(10):46-48,51.
- [4] 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.
- [5] 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[G]//王世伟.城市图书馆发展论丛.上海:上海社会科学院出版社,2006:13-27.
- [6] 方健宏.广东图书馆公共服务的新探索[J].求是杂志,2010(8):26-28.
- [7] 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.
- [8] 谭祥金.联合图书馆模式的创新之路[J].图书馆论坛,2007(5):175-178.
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] 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.
- [12] 邱冠华.解读《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》的“服务网络”[J].图书与情报,2007(5):8-9.
- [13] 栗慧,刘丽东,祝茵.创新理念引领下的公共图书馆服务网络——以东南沿海城市公共图书馆为例[J].图书情报工作,2007(7):112-115.
- [14] 应浩,赵亮.城市中心图书馆向社区基层延伸的系统与网络架构实践探索[G]//王世伟.城市图书馆发展论丛.上海:上海社会科学院出版社,2006:28-39.
- [15] 余江.城市中心图书馆向社区基层延伸的业务管理规范化探析[G]//王世伟.城市图书馆发展论丛.上海:上海社会科学院出版社,2006:40-47.
- [16] 林蓝.总分馆制管理模式下的社区图书馆建设[J].科技情报开发与经济,2005(13):7-8.
- [17] 余子牛.图书馆总馆/分馆制的研究与实践[J].图书馆,2006(3):16-20.
- [18] 余海.九江市图书馆实施总分馆制前后的思考[J].图书馆杂志,2010(6):40,封3.
- [19] 邱冠华.人民的图书馆:公共图书馆向基层延伸的模式研究[J].图书馆建设,2007(6):19-24,28.
- [20] 于良芝,邱冠华,许晓霞.走进普遍均等的服务时代:近年来我国公共图书馆服务体系构建研究[J].中国图书馆学报,2008(3):31-40.
- [21] 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.
- [22] 于良芝.建立覆盖全社会的公共图书馆服务体系[J].图书与情报,2007(5):23-24.
- [23] 李国新.公共图书馆“用地”与“建设”标准的性质、作用和特点[J].中国图书馆学报,2009(1):4-10.
- [24] 冯守仁.公共图书馆“用地”与“建设”主要指标解析[J].中国图书馆学报,2009(1):11-17.
- [25] 李东来.让更多的人享受图书馆——东莞城市图书馆发展的思考与实践[J].山东图书馆学刊,2009(1):40-44.
- [26] 邱冠华,等.公共图书馆的设置与体系建设研究[J].中国图书馆学报,2010(2):16-23,45.
- [27] 李东来,冯玲.区域图书馆整体协同发展的实现路径研究[J].图书与情报,2009(6):1-7.
- [28] 冯玲.城市图书馆集群管理的路径选择与实现方式——以东莞图书馆为例[J].图书馆建设,2007(3):3-7.
- [29] 罗雪明.论公共图书馆总分馆制的可持续发展[J].图书馆论坛,2010(6):20-22,33.
- [30] 邱冠华.从政府购买看实行总分馆制的必然性[J].新世纪图书馆,2009(1):39-41.
- [31] 程亚男.关于总分馆建设的几点思考[J].图书与情报,2010(3):1-4,19.

- [32] 李国新. 总分馆最大的障碍是体制障碍——《覆盖全社会的公共图书馆服务体系:模式、技术支持与方案》读后[J]. 图书馆建设,2008(9):1-3.
- [33] 李超平. 中国公共图书馆服务体系“嘉兴模式”研究[J]. 中国图书馆学报,2009(6):10-16.
- [34] 于良芝,陆秀萍,刘亚. 公共图书馆总分馆建设

的法律保障:法定建设主体及相关问题[J]. 图书馆情报工作,2008(7):6-11,31.

许晓霞 苏州图书馆副馆长。通讯地址:苏州市。邮编:215002。

新技术手段在图书馆服务中的应用

在信息技术和网络快速发展的时代,读者的阅读需求和习惯在不断发生着变化,现代信息技术的发展,为图书馆采用新技术手段开展读者服务提供了高效快捷的技术支撑。“十一五”期间,图书馆读者服务中信息技术的应用主要体现在服务模式逐步由提供纸质文献为主向提供纸质文献与数字文献并重转移,从一般性的文献借阅服务向深层次、个性化服务推进,服务手段向读者到馆文献借阅服务与远程网络信息服务并重转变。基于新技术手段的应用,图书馆服务功能更加强大,服务方式更加人性化;信息传递技术多种多样,获取信息的方式可选择性更强、集成性更高。本文仅就新技术手段在图书馆服务中的应用情况作一简要概述。

1 新技术手段使图书馆延伸服务功能日趋强大

“十一五”期间,随着图书馆办馆理念的不断更新,新馆建设和馆舍改扩建,总分馆制模式的探索,图书馆自动化系统的更新换代,在完善传统的采访、编目、典藏、外借流通等功能基础上,根据读者服务的需求,图书馆功能得到极大拓展。如总分馆管理、通借通还、图书馆2.0等。

(1)基于信息技术的图书馆总分馆制,有效配置了图书馆的文献信息资源,为读者提供了极大方便。国内成功的案例有:中山大学图书馆各学科分馆统一执行总馆的各项政策和业务标准,实现全校文献资源的有效利用^[1];中国科学院国家科学图书馆的总分馆制,涉及管理体制、资源建设、联合服务、技术平台四个方面^[2];

东莞市总分馆模式,人、财、物由总馆统一调配,图书统一采购,书目数据统一编制,总分馆之间实行一馆办证、多馆借书、多馆还书^[3]。

(2)图书通借通还。基于网络环境,采用一卡通的方式,方便读者对图书馆文献的利用和馆内消费等,实现身份认证、流通管理、消费管理和统计管理等。读者可以在一个区域内的任何一个分馆办理借还图书手续,不论身居何处,都能享受到图书馆的文献信息服务。图书馆一卡通主要类型有:银行/图书馆一卡通、校园一卡通、馆内一卡通、全城外借一卡通等。主要作用在于减少持卡的数量,方便读者用户;统一规划用户服务与管理项目;减少现金收支,通过转账和扣款方式解决;简化操作;减少设备投资,降低成本;数据共享等^[4]。如北京^[5]、天津^[6]、杭州^[7]、深圳^[8]等地的公共图书馆和广州大学城图书馆^[9]等高校图书馆实现了通借通还,上海还实现了跨公共、高校系统间图书馆的通借通还^[10],延伸了图书馆的服务功能。

(3)图书馆2.0理论研究倍受关注,并取得实际效果。如重庆大学图书馆在深入理解图书馆2.0的基础上,采用Web2.0技术构建了图书馆现代管理系统ADLIB2.0,践行着图书馆2.0理念,建立了以用户(读者和馆员)为核心的基于馆员的图书馆管理系统、基于读者的知识服务系统和图书馆知识搜索等^[11]。

2 新技术手段使读者获取图书馆文献信息更加方便快捷

(1)建立虚拟参考咨询系统,基于信息资源

共享服务理念,开展以读者为中心的交互式信息服务,正在逐步成为图书馆读者服务工作的主要方式之一。目前国内影响较大,并取得很好效果的网上虚拟参考咨询系统主要有:广东省立中山图书馆牵头组建,全国公共、高校和科研系统 86 家图书信息机构、300 多位参考咨询人员参与的“联合参考咨询网”^[12];由上海图书馆联合本地区公共、科研、高校及部分海外图书馆资深馆员建立的“数字参考咨询服务网”^[13];由中科院系统内的 38 个图书馆组成的国家科学数字图书馆(CSDL)“联合参考咨询台”;由上海交通大学、清华大学、北京大学、西安交通大学、复旦大学等著名高校图书馆组成的“CALIS 联合参考咨询系统(CVRS)”^[14]。这些系统基于互联网,以图书馆数字资源和网络资源为基础,根据读者用户表单、QQ、电话、电子邮件等提问方式,通过学科馆员和专业人员为广大读者提供实时和非实时的知识导航、文献检索、文献传递和在线互动等服务。

(2)一站式检索,让读者利用文献信息得心应手。读者可以在一个统一的检索环境中实现对不同数据库、不同数据源的查询,将结果显示在一个统一的检索界面中。避免读者在各类数字资源检索系统之间进行切换,读者不必关心各种数字资源的不同结构,就可全面、准确、快捷地实现众多数据库的同时查询,并且可以对检索到的资源进行有效管理。如:国家科学数字图书馆的跨库集成检索系统已集成 6 类近百种不同来源、不同结构的数据源,包括全文数据库、文摘索引数据库、电子图书资源、网络免费资源、联合目录资源以及国内外重要的 OPAC 资源等^[15];CALIS 统一检索系统针对中心、各高校图书馆和商业数据库中的各种异构数字资源进行整合,为用户提供一种更好的整合检索服务,检索系统整合了中文数据库 120 个,西文数据库 129 个,其中还有很多高校成员馆的自建特色数据库,如敦煌学数据库、巴蜀文化数据库、蒙古学文献数据库等^[16];一些馆通过引进利贝斯的 MetaLib 产品建立统一检索平台,如国家图书馆、清华大学图书馆、复旦大学图书馆、北京师

范大学图书馆、四川大学图书馆、北京航空航天大学图书馆等,整合图书馆所拥有的各种资源,包括图书馆 OPAC、特藏数据库、电子期刊、全文数据库、文摘/索引数据库、主题网关、搜索引擎、报纸等^[17];也有利用 CNKI 提供的异构数据库统一检索平台^[15],读秀学术搜索平台^[16]实现对国内主要数据库资源与本馆 OPAC 的统一检索。

(3)元数据检索,为读者利用数字图书馆提供了有效的方式。利用 OAI-PMH 互操作协议标准,建立基于元数据规范和自动收割,对象数据分布存贮,跨地区、跨库的数字图书馆框架的信息服务平台,提高了读者信息搜索的查全率和查准率,并取得了一定的成果。如 CALIS 高等学校学位论文全文数据库,该项目的成员单位是国内的高校图书馆,采用各成员单位在本地建立自己的学位论文全文数据库、通过 OAI-PMH 协议集中元数据的分布建库模式,构建统一的高校学位论文数据库。各高校可自行开发本地系统,进行学位论文的提交和检索。作为 OAI 的数据提供方,本地系统必须遵循 OAI 协议以及项目所确定的元数据标准和相关技术规范^[18]。山西大学图书馆建立了基于 OAI-PMH 的元数据收割的山西省高校图书馆联合目录^[19];中国农业大学图书馆采用 OAI 协议机制,利用 Arc 开放源码,建立了农业科技信息集成检索系统^[20];上海大学图书馆运用分布式检索和基于 OAI-PMH 协议的收集式检索等多项技术,解决了数据库跨库检索的问题^[21];广西壮族自治区图书馆建立了基于 OAI-PMH 文化共享工程信息服务平台,实现对全自治区文化共享工程分中心制作的资源进行元数据收割,按照设置的自动运行机制,实现广西文化共享工程资源元数据集中、对象数据分散管理,实现全区各级图书馆对全区文化共享工程资源利用,并对进入系统的各图书馆服务情况进行监管^[22]。

一些公共图书馆通过互联网对本馆持证读者开放购置的商业数据库,使数字资源的利用率得到极大提高,读者足不出户,通过互联网 24 小时都可利用图书馆的资源^[23]。

3 传输技术多样化,图书馆服务网络有效拓展

(1)网络接入呈多种形态。随着图书馆服务功能的不断扩展和读者需求的变化,近年来各图书馆网络接入方式呈多元化趋势,由过去单一接入一个运行商向合作共建多路接入的方向发展,如国家图书馆^[24]和一些省级公共图书馆同时接入中国电信、中国网通和中国移动等多个网络,还接入国家政务外网、有线电视网和党员远程教育网等,实现多路接入,提供不同线路的服务^[25],为不同需求的读者提供不同的服务。

(2)信息提供丰富多彩。在信息爆炸的时代,图书馆提供信息已不仅仅是文本,还包含视频、音频等多媒体信息。为解决读者利用图书馆的多媒体视频信息资源的问题,山东^[26]、浙江^[27]、广东、湖南、广西等省和自治区图书馆应用CDN+P2P流媒体分发点播技术,建立覆盖全省区的视频点播系统,为广大用户提供丰富多彩的视频节目,包括舞台艺术、地方戏剧、名家讲坛、农业科技、热门影视等文化多媒体信息。国家图书馆、全国文化信息资源管理中心^[28]和一些省区还建立了网络直播系统用于知识讲座、技术培训和会议召开等,使图书馆信息服务的功能得到极大提升。

(3)突破局域网限制,拓展信息服务广度。图书馆利用VPN虚拟专用网,采用隧道技术、加解密技术、密钥管理技术和使用者身份与设备认证技术,拓展了信息利用的空间,扩大了局域网的边界。在高校图书馆,通过建立VPN,高效益低成本地通过互联网,将局域网扩展到远程网络和远程计算机,并由此解决了不同地理位置上的主馆与分馆资源共享、读者在校外对校内图书馆信息资源的远程访问等问题^[29];在公共图书馆,如陕西^[30]、四川、广西等省区利用VPN建立了由省图书馆直达乡镇文化站的计算机虚拟专网,使全省(区)、市、县的图书馆和乡镇文化站共享由于资源使用权问题不能在公网上发布的信息,省、市图书馆还通过VPN网对

市、县、乡镇文化站的服务器等计算机网络设备进行远程维护和管理。

(4)利用卫星通信,解决边远地区文化信息的传播和利用。全国文化信息资源共享工程国家管理中心^[31]和新疆、重庆、贵州、甘肃、青海等中西部地区图书馆利用卫星广播网络,广播和传输文化共享工程信息资源,当地群众通过计算机或卫星机顶盒,收看卫星直播节目,或点播存储在计算机或卫星机顶盒里的资源。

4 结合三网融合,为更广泛的社会公众提供方便快捷的图书馆服务

图书馆在利用互联网传播文献信息的基础上,还通过手机移动终端和数字电视为广大读者和用户提供服务。

(1)利用移动终端,打造“您身边的图书馆”。根据国家工业与信息化部2010年全国电信业统计公报,全国移动电话用户85,900万户^[32]。针对如此庞大的群体,国家图书馆^[33]、全国文化信息资源共享工程国家管理中心、各省、市图书馆和“211工程”高等院校图书馆^[34]纷纷开通移动图书馆为广大读者提供服务^[35]。通过登录图书馆的WAP页面,可为读者提供服务的内容主要有:本馆概况、馆藏书目、个人借阅信息、短信服务、特色数字资源、数字书刊等,国家图书馆、上海图书馆等还有在线讲座、在线展览等视频资源。

(2)利用电视网络,使图书馆进村入户。国家图书馆和各省公共图书馆将资源传递与文化信息资源共享工程相结合,利用数字电视开展图书馆的信息服务,当前主要有如下方式:

①有线电视和数字电视模式。如辽宁主要通过三种方式进行:一是开通专门的模拟频道直接播发文化信息资源共享节目;二是在未实现数字电视整转的城乡,利用Z9频道,通过推流(Push VOD)方式和专用机顶盒(带160GB硬盘)实现离线式点播;三是利用数字电视技术,在实现整转和具备双向能力的HFC网络上实现真正的在线免费点播文化共享节目^[36]。

②IPTV模式。河南^[37]、山西、广西等省、自

治区图书馆通过“宽带网络+机顶盒+电视机或计算机”,与党员远程教育网结合。以合作共建方式,将资源提供给党员远程教育网,通过网络实现乡镇和村文化站的覆盖。

③数字电视模式。国家图书馆、杭州市图书馆^[38]和广西图书馆与数字电视运营商合作,在有线数字电视中开设相关频道,通过高清机顶盒,以互动方式,选择阅读数字书刊和讲座等视频节目,为更广泛的社会公众提供图书馆服务。

5 RFID 的应用,使图书馆服务项目更人性化

2006年7月,深圳图书馆新馆开放,在全国率先将无线射频识别(RFID)技术运用到国内大型图书馆,使图书馆向智能化、人性化管理方面又迈进了一步。经过几年的发展,随着RFID设备和芯片的降价,几乎全国各省、市、自治区都有图书馆开始应用RFID技术,完成图书自助借还、图书智能归架、防盗体系、馆藏定位等服务工作。读者可以不用到图书馆,不受图书馆开、闭馆时间的限制,在社区、街边的一台机器上就能办理借书证,借书、还书,享受图书馆的预借送书服务。深圳市在街区设立了140台24小时自助还书机,读者可享受无差异、无障碍服务^[39]。东莞图书馆推出了全国首个无人值守的自助图书馆,服务时间不受主馆开放时间限制,凭总分馆有效读者证就可开启自助图书馆的大门。自助图书馆藏书万余册,配有阅览桌椅、报纸、空调等设施设备,在主馆闭馆期间提供自助借还书和阅览服务^[40]。

随着云计算、RFID技术、移动阅读、数字电视等新媒体技术及“微服务”、“混搭拓展”、“关联数据”等新应用方面的进展^[41],新技术手段必将为图书馆的发展带来全新的活力。

参考文献:

- [1] 何立芳. 刍议总分馆制在国内图书馆的实现[J]. 图书情报工作, 2009(4): 59-62.
- [2] 汪莉莉, 钟永恒. 中国科学院国家科学图书馆

总分馆制研究[J]. 图书馆学研究, 2009(12): 17-20.

- [3] 杜燕翔. 图书馆总分馆制的技术支撑[J]. 图书馆论坛, 2008(6): 51-54.
- [4] 王林. “一卡通”图书馆自动化的新领域[OL]. [2011-05-18]. http://tech.yktchina.com/2009_2/200902131054266601.html.
- [5] 冯守仁. 北京图书“一卡通”的探索与实践[OL]. [2011-05-18]. http://success.yktchina.com/2008_1/2_200801311012312558.html.
- [6] 王强. 天津图书馆建54家社区分馆[OL]. [2011-05-18]. <http://news.qq.com/a/20080604/001159.htm>.
- [7] 王超美. 以杭州图书馆为例浅谈一卡通对图书馆服务的影响[J]. 科技资讯, 2009(3): 253.
- [8] 余胜英. 深圳市26家公共图书馆实现通借通还[J]. 深图通讯, 2008(1): 73.
- [9] 邓尧伟. 广州大学城图书馆通借通还模式探析[J]. 图书情报工作, 2009(9): 86-89.
- [10] 曹玲娟. 上海全面实现图书馆“一卡通”全覆盖[OL]. [2010-12-29]. <http://culture.people.com.cn/GB/87423/13605724.html>.
- [11] 魏群义, 彭晓东, 杨新涯. 图书馆2.0的理论研究与实践[J]. 图书与情报, 2009(4): 16-21, 46.
- [12] 莫少强. 将联合参考咨询网建设成为全国文化信息资源共享工程的重要服务窗口和阵地[J]. 图书馆建设, 2008(2): 106-107.
- [13] 尹倬. 合作式数字参考咨询系统的比较研究: 以“网上联合知识导航站”和“联合参考咨询网”为例[J]. 图书馆工作与研究, 2009(8): 70-73.
- [14] 苏小波, 张厚生. 国内联合虚拟参考咨询网站调研分析[J]. 新世纪图书馆, 2008(3): 59-60, 5.
- [15] 田燕. 中外跨库检索平台的功能分析及展望[J]. 农业图书情报学刊, 2009(7): 5-8.
- [16] 黄星亮. 图书馆资源搜索的变革: 读秀学术搜索与CALIS统一检索系统对比研究[J]. 高校图书馆工作, 2009(3): 30-31.
- [17] 艾利贝斯有限公司. Exlibris Metalib[OL]. [2011-05-18]. <http://www.exlibris.com.cn/product/metalib/>.
- [18] 赵阳, 姜爱蓉. 基于OAI的“CALIS高校学位论文

- 文全文数据库”建设[J]. 上海交通大学学报, 2003(增刊): 234-238.
- [19] 卫军朝. 基于 OAI-PMH 协议构建山西省高校联合目录[J]. 晋图学刊, 2009(1): 18-19.
- [20] 陈士吉, 张晓林, 左文荣. 基于 OAI 的农业信息集成检索系统的设计与实现[J]. 现代图书情报技术, 2006(10): 21-24.
- [21] 任树怀. 基于 OAI-PMH 的跨库检索平台[J]. 情报杂志, 2006(8): 106-108.
- [22] 徐周亚, 镇锡惠. 全国文化信息资源共享工程数据共享技术探索[J]. 数字与缩微影像, 2009(3): 7-9.
- [23] 甘宁. 三馆开放都打免费牌: 本省内广西将出台方案, 推动免费开放进程[N/OL]. 南国今报, 2011-02-12(08). [2011-05-18]. http://epaper.gxnews.com.cn/ngjb/html/2011-02/12/content_1764476.htm.
- [24] 魏大威, 孙一钢. 中国国家数字图书馆工程总体设计[J]. 国家图书馆学刊, 2008(3): 23-31.
- [25] 周和平. 全国文化信息资源共享工程的建设、问题及措施[J]. 数码世界, 2007(5): 3-5.
- [26] 叶蕊, 周浩. 山东省数字图书馆建设的新平台: 文化共享工程进万家[J]. 山东图书馆学刊, 2009(4): 89-92.
- [27] 全国文化信息资源共享工程南方镜像站开通[J]. 上海信息化, 2008(1): 88-89.
- [28] 刘平. 全国文化信息资源共享工程在线培训模式初探[J]. 江西图书馆学刊, 2010(3): 102-104.
- [29] 周群. VPN 技术应用于图书馆研究综述[J]. 图书馆学刊, 2010(3): 100-102.
- [30] 尚庄, 王光年. 陕西图书馆联盟建设的现实条件与基本思路[J]. 现代情报, 2008(6): 14-17.
- [31] 张彦博, 等. 全国文化信息资源共享工程的创新实践[J]. 数字图书馆论坛, 2007(1): 1-7.
- [32] 国家工业和信息化部运行局. 2010 年全国电信业统计公报[EB/OL]. [2011-01-26]. <http://www.miit.gov.cn/n11293472/n11293832/n11294132/n12858447/13578942.html>.
- [33] 贾华瑞. 国家图书馆: 贴心的掌上图书馆[J]. 出版人: 图书馆与阅读, 2010(10): 40-41.
- [34] 马爱芳, 杨国美. 我国高校图书馆手机服务现状的调查与思考: 以“211 工程”院校为例[J]. 图书馆工作与研究, 2009(12): 87-90.
- [35] 田静. 3G 时代文化信息资源共享工程服务模式拓展应用[J]. 图书情报通讯, 2009(4): 46-47.
- [36] 臧杰. 农村文化资源共享工程与有线电视数字化同步推进技术方案[J]. 世界宽带网络, 2009(9): 36-39.
- [37] 杨向明. 基于 IPTV 技术的全国文化共享工程基层服务网点建设研究: 以河南为例[J]. 图书馆杂志, 2008(6): 35-38.
- [38] 傅晨琦, 叶辉. 杭州数字图书馆率先实现网站、手机、电视“三网融合”[N]. 光明日报, 2010-12-30(1).
- [39] 马瑞, 洪光宗. RFID 在图书馆: 挑战与机遇并存应用与创新同在[J]. 中国图书馆学报, 2010(3): 86-89.
- [40] 吴冰. 东莞有了“永不关闭”的图书馆[N/OL]. 人民日报, 2009-12-08. [2011-05-18]. <http://gd.people.com.cn/GB/123935/123955/10534728.html>.
- [41] 朱强, 孙卫, 赵亮, 等. 以开放的心态迎接新的信息技术: 2009 年信息技术在图书馆的应用[J]. 中国图书馆学报, 2010(3): 77-94.

徐欣禄 广西壮族自治区图书馆馆长、研究馆员。通讯地址: 南宁市民族大道 61 号。邮编: 530022。

公共图书馆服务法规、标准的制定及研究

“十一五”时期, 中国公共图书馆法制建设取得较大发展, 一些重要的、基础性的国家法规和标准相继出台或进一步完善, 一些地方性的

服务标准和规范也先后推出, 对公共图书馆服务法规和标准的研究视野更加拓展, 实践基础上的理性思考更加深入, 为公共图书馆的大发

展、大繁荣创造了更加理性的法制环境。

1 五部国家层面的公共图书馆法规和标准编制与颁布实施

“十一五”期间,在公共图书馆服务领域,先后有五部国家层面的法规和标准进行了编制和修订,其中除《公共图书馆法》尚待进一步完善并进行法规批准的例行程序外,其他四部已颁布实施。

《公共图书馆法》关于公共图书馆法的立法研究可追溯至1990年文化部主持的《公共图书馆条例》的起草工作。2001年初,文化部正式启动图书馆法的立法工作。2004年6月,国务院法制办召开了“图书馆法专家座谈会”。2008年11月18日,文化部在北京召开《公共图书馆法》立法工作会议,会议明确了根据全国人大常委会的立法规划,制定图书馆法从公共图书馆法做起,这标志着从2001年启动的图书馆立法工作开始步入公共图书馆法的具体立法进程。2009年1月,中国图书馆学会召开新年峰会,研讨确定了《公共图书馆法》的11个支撑研究课题。在此后的一年多时间里,课题组进行了广泛深入的专题调查和分析研究,先后形成了2009年11月《公共图书馆法》的“讨论稿”和2010年3月的“征求意见稿”^[1]。

中国图书馆学会对《公共图书馆法》的制定起到了行业机构的组织指导和推动作用,2006年12月召开的新年峰会、2007年立项的“图书馆法立法建议研究”和当年的兰州年会立法主题征文与专场研讨、2008年重庆年会正式发布的《图书馆服务宣言》对公共图书馆法的立法进程起到了推动作用。

《公共图书馆建设用地指标》该文件的编制工作始于2005年,2008年4月由国家住房和城乡建设部、国土资源部、文化部共同发布,2008年6月1日起正式施行。《公共图书馆建设用地指标》注重服务人口、服务半径以及馆舍选址,为以后公共图书馆服务标准和公共图书馆法的编制进行了先期的尝试。《公共图书馆建设用地指标》作为第一个正式颁布的公共图书馆建设标准规范,不仅开公共图书馆法制建设之先河,而且注重引入人本理念,将服务人口

作为指标制定的核心要素,对以后几部法规的编制起到了引领作用。

《公共图书馆建设标准》该标准的编制工作与《公共图书馆建设用地指标》同时起步,2008年8月由住房和城乡建设部、国家发展和改革委员会、文化部共同发布,于2008年11月1日起正式施行。《公共图书馆建设标准》注重公共图书馆建设规模、建设的指标体系、用房类别及其使用,为公共图书馆的设施建设提供了规范的文本,从而为已建、在建和将建的公共图书馆建筑的决策规划、审查监督提供了权威的标准文献。

《公共图书馆评估标准》(2009)新版标准是在2004年版的基础上修订施行的,为适应公共图书馆事业发展的要求,对指标体系、评估分值、评估内容作了相应调整。标准附有八个附件:省级图书馆评估标准、地市级图书馆评估标准、县市级图书馆评估标准、省级少年儿童图书馆评估标准、地市级少年儿童图书馆评估标准、县市级少年儿童图书馆评估标准、省地市县市级图书馆定级必备条件、省地市县市级少年儿童图书馆定级必备条件。

《公共图书馆服务规范》该规范编制工作于2008年1月正式启动,2010年5月完成送审稿,2011年3月通过国家标准化委员会专家最后审核,成为近年来正式颁布的首部关于公共图书馆服务的国家标准。《公共图书馆服务规范》内容分为范围、规范性引用文件、术语和定义、总则、服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈等。

以上五部都属于国家层面的法规和标准。除此之外,据统计,截至2009年有十七部地方公共图书馆条例和规范颁布实施^[2]。这些地方条例和规范对公共图书馆服务中所涉及的服务设施和环境、服务对象和开放时间、服务内容和方式、服务保障、图书馆工作人员职业资质、服务监督机制和评价机制等提出了相应的要求。如有的对市、区、县少年儿童图书馆开放时间提出了具体要求^[3],明确规定了公益性服务建筑面积须占馆舍总面积的比例^[4],这些为国家层面的公共图书馆法和服务标准的制定和完善奠定了基础。

此外,2008年5月1日《中华人民共和国政

府信息公开条例》^[5]正式开始施行,与此相应,文化部办公厅于2008年4月专门下发了《关于贯彻落实〈中华人民共和国政府信息公开条例〉的通知》,推动并规范了公共图书馆政府信息公开的相关服务;2005年7月,中国图书馆学会发布了《关于网络环境下著作权问题的声明》^[6];2010年5月,由文化部牵头、中国图书馆学会召集成立的“全国数字图书馆建设与服务联席会议”发布了《数字图书馆服务政策指南》^[7]。这些文件规范了新形势和新技术条件下公共图书馆服务的内容,是对公共图书馆法规、标准的有益补充。

2 公共图书馆服务法规和标准的理论研究

在公共图书馆法规 and 标准制定取得实际进展的同时,其理论研究也取得了开创性的成果,成为“十一五”时期图书馆学研究的新亮点,这些理论研究主要围绕以下内容展开。

对国外图书馆法规和标准的介绍和研究。国外图书馆法制建设起步较早,一些发达国家已经建立了比较成熟的图书馆法制体系。在讨论我国图书馆法规、标准制定的过程中,学者们首先了解国外图书馆法制建设的历史,研究国外的图书馆法规 and 标准^[8],找到可供我国借鉴的经验。主要包括两方面的内容:一是直接对国外图书馆法规、标准的翻译和介绍,如对美国35个州《公共图书馆标准》^[9]、《英国公共图书馆服务标准》^[10-11]、澳大利亚20项公共图书馆服务标准^[12]和国家图书馆法^[13]的介绍,对北欧四国^[14]、俄罗斯^[15]、日本^[16]、韩国^[17]等国的图书馆法规和标准的介绍。二是对国外法规和标准中的主要指标进行分析,如分析美国公共图书馆建设标准中的服务人口、馆藏资源、阅览座位数量、非业务功能区所占比例等核心要素^[18],其中威斯康辛州《公共图书馆标准》中服务人口测算、馆藏标准、工作人员标准、设施标准等指标体系设置堪称国际典范,可为我国所借鉴^[9]。这些研究成果的世界眼光使研究视野更加开阔,研究内容更为丰富。

基于中国公共图书馆实践基础上的理性思

考。学者们将国外的经验与中国公共图书馆的具体实践相结合,思考我国图书馆法制定和实施过程中可能面临的问题,提出立法建议。这方面的理性思考突出体现在《公共图书馆法》的制定过程中。中国图书馆学会2009年新年峰会专题讨论了《公共图书馆法》立法支撑研究,确定了围绕《公共图书馆法》的11个支撑研究专题,组建了相应的专题研究组^[19]。课题组围绕中国公共图书馆的具体情况展开讨论,除了对《公共图书馆法》的立法基础和必要性^[2]、公共图书馆管理体制的法制化^[20]、公共图书馆的设置与体系建设^[21]、公共图书馆公益性服务保障^[22]等基本内容进行研究之外,还对具体的细节问题提出立法建议,如对我国呈缴本制度的立法研究^[23]、公共图书馆工作人员保障机制研究^[24]、公共图书馆经费保障机制研究^[25]以及文献资源经费投入、文献补充、文献使用与处置、文献资源合作建设与共享等问题的立法建议^[26],对社会力量参与图书馆建设制度保障研究^[27]和对读者平等利用权、免费使用权、信息知情权、个人隐私权的保障制度研究^[28]等。学者们清醒地认识到,中国的法律是要解决中国的问题,对国外经验的借鉴,必须考虑中国的社会发展水平和公共图书馆事业的现实状况^[19]。

对我国公共图书馆服务标准和规范的解析与应用。标准一旦公布,需要对业界和广大公众进行理论与实践相结合的解读。如对《公共图书馆建设用地指标》和《公共图书馆建设标准》^[29-30]、对《公共图书馆服务规范》^[31]和《数字图书馆服务政策指南》^[32]的解读。在标准的应用方面,陕西省图书馆在调查西安市的区、县人口分布和公共图书馆的发展状况之后,结合《公共图书馆建设用地指标》和《公共图书馆建设标准》,提出西安市公共图书馆的发展规划^[33]。

正在审批中的《公共图书馆法》及其他标准和规范构成了目前中国公共图书馆法制体系的基本框架。《公共图书馆法》是运用国家强制力保证实施,可以被称之为“硬法”;其他标准、规范则是体现指导性、标准性、规范性的条款,可以被称之为“软法”。这种硬软并举的法制体系,体现了当代中国公共图书馆服务管理过程

中政府部门的制度需求和公共图书馆行业的自律要求,其形式是通过法律约束、机构自律、社会舆论等方式来促进公共图书馆服务的法制化、标准化和规范化。这种刚柔相济的公共图书馆法制建设,体现出文化软实力建设中的硬要求,折射出强制与协调的融合与统一。

中国“十二五”文化发展规划的目标之一是加快公共文化服务机构法规和标准的制定,建立基本的公共文化服务工作规范。可以相信,未来五年,中国图书馆的法制建设将会得到进一步发展。

参考文献:

- [1] 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,2010:258-271.
- [2] 杨玉麟,等.《公共图书馆法》立法基础与必要性研究[J]. 中国图书馆学报,2010(2):9-15.
- [3] 北京市人大常委会. 北京市图书馆条例[S]. 2002-07-18.
- [4] 上海市文化广播影视管理局. 上海市公共图书馆行业服务标准[S]. 2009-03-26.
- [5] 中华人民共和国政府信息公开条例[M]. 北京:中国法制出版社,2010.
- [6] 中国图书馆学会. 关于网络环境下著作权问题的声明[OL]. [2011-05-15]. http://www.lsc.org.cn/CN/News/2006-04/EnableSite_ReadNews13633071143993600.html.
- [7] 全国数字图书馆建设与服务联席会议. 数字图书馆服务政策指南[OL]. [2011-05-15]. <http://www.lsc.org.cn/Attachment/Doc/1275990299.pdf>.
- [8] 张广钦. 国外公共图书馆建设标准与规范概览[M]. 北京:国家图书馆出版社,2009.
- [9] 刘璇. 美国公共图书馆标准概况及启示——以《威斯康星公共图书馆标准》为例[J]. 图书馆建设,2009(7):72-76.
- [10] 英国公共图书馆服务标准(2008年第3次修订版)[J]. 吴迪,译. 公共图书馆,2009(1):64-66.
- [11] 周玉红. 英国公共图书馆服务标准调整及其启示[J]. 图书馆杂志,2009(1):57-63.
- [12] 王华,王丽英,柳英. ALIA 公共图书馆服务标准剖析[J]. 图书馆理论与实践,2010(5):68-74.
- [13] 刘莎莎. 澳大利亚国家图书馆与国家图书馆法[J]. 山东图书馆季刊,2006(4):27-29.
- [14] 林婷. 北欧四国图书馆法发展历程及现状分析与研究[J]. 图书馆建设,2010(3):1-5.
- [15] 宋振佳. 俄罗斯图书馆法发展概况及其启示[J]. 图书馆论坛,2010(8):45-47,26.
- [16] 沈丽云. 日本图书馆法的修订及其启示[J]. 图书馆杂志,2010(4):64-67.
- [17] 王磊,李吉子. 韩国图书馆法立法历程及其启示[J]. 国家图书馆学报,2008(4):82-86.
- [18] 张广钦,刘璇,张丽,等. 美国公共图书馆建设标准核心要素分析[J]. 中国图书馆学报,2009(1):18-25,70.
- [19] 李国新. 关于公共图书馆立法及其支撑研究[J]. 中国图书馆学报,2010(2):4-8.
- [20] 肖青梅. 公共图书馆管理体制研究[J]. 中国图书馆学报,2010(3):4-11.
- [21] 邱冠华. 公共图书馆法的设置与体系建设研究[J]. 中国图书馆学报,2010(2):16-23.
- [22] 蔡冰,熊剑锐,韩继章. 公共图书馆基本服务研究[J]. 中国图书馆学报,2010(6):75-81.
- [23] 冯守仁.《公共图书馆法》呈缴本制度的立法研究[J]. 中国图书馆学报,2010(6):67-74.
- [24] 肖维平. 公共图书馆工作人员保障机制研究[J]. 中国图书馆学报,2010(4):10-16.
- [25] 吴洪祺. 公共图书馆经费保障体制研究[J]. 中国图书馆学报,2010(3):12-18.
- [26] 肖希明,张勇. 我国公共图书馆文献资源建设法律需求的调查分析与研究[J]. 中国图书馆学报,2010(3):19-25.
- [27] 王素芳. 社会力量参与图书馆建设制度保障研究[J]. 中国图书馆学报,2010(4):4-9.
- [28] 李东来,蔡冰. 以制度保障公共图书馆的读者权益[J]. 中国图书馆学报,2010(4):17-23.
- [29] 李国新. 公共图书馆规划与建设标准解析[M]. 北京:国家图书馆出版社,2009.
- [30] 李国新. 公共图书馆“用地”与“建设”标准的性质、作用和特点[J]. 中国图书馆学报,2009(1):4-10.
- [31] 王世伟. 关于《公共图书馆服务规范》编制的若干问题[J]. 中国图书馆学报,2011(3):25-33.
- [32] 姚晓霞,朱强.《数字图书馆服务政策指南》解读. 中国图书馆学报,2011(1):32-37.
- [33] 尚庄.《公共图书馆建设用地指标》与《公共图书馆建设标准》背景下的西安市公共图书馆建设研究[J]. 图书馆建设,2009(10):68-73.

王世伟 上海社会科学院信息研究所所长、研究员。通讯地址:上海市中山西路1610号8楼。邮编:200235。