

●吴建中 胡越 黄宗忠

## 《图书馆服务宣言》专家笔谈

**摘要** 对于《图书馆服务宣言》的发布,来自公共图书馆、高校图书馆和图书馆学界的专家们一致认为,这是一件值得载入中国图书馆发展史册的大事。上海图书馆吴建中馆长指出,《宣言》的意义主要在于倡导执着的职业精神,弘扬自觉的服务意识,追求卓越的核心能力,致力于塑造图书馆员新的社会形象。首都师范大学图书馆胡越馆长结合高校图书馆实践对图书馆的价值、功能以及服务性质、服务理念进行了深入分析,同时指出在《宣言》的实践过程中,应当注意到高校图书馆不同于公共图书馆的特殊性。武汉大学信息管理学院的黄宗忠教授则认为,《宣言》中所倡导的图书馆服务理念、原则、方法和手段,是图书馆及图书馆员向社会作出的庄严承诺。

**关键词** 《图书馆服务宣言》 现代图书馆服务理念 高校图书馆

**分类号** G25

**ABSTRACT** All experts from public libraries, university libraries and library schools think that the release of *Library Service Manifesto* is a historic event in the history of Chinese librarianship. Dr. Wu Jianzhong, Director of Shanghai Library, thinks that the *Manifesto* is important in its persistent professional spirit, conscious service awareness, core competence for excellence and new social image for librarians. Mr. Hu Yue, Director of Capital Normal University, analyzes the values, functions and service characteristics of libraries and points out some special features of university libraries in the practices of the *Manifesto*. Prof. Huang Zongzhong of Wuhan University thinks that the service mission, principles and methods are the social commitments of all libraries and librarians.

**KEY WORDS** *Library Service Manifesto*. Modern Library service ideas. University Libraries.

**CLASS NUMBER** G25

### 树立新的职业形象 开拓新的事业领域

《图书馆服务宣言》(以下简称《宣言》)的出台是中国图书馆界的一件大事,它表明经历了改革开放三十年风雨寒暑,中国图书馆界不断走向成熟,正在成为推动和支撑我国社会经济文化大发展不可缺少的一支生力军。

《宣言》的意义主要有三个方面:一是倡导执着的职业精神,把图书馆工作者的从业忠诚度提高到理性的高度;二是弘扬自觉的服务意识,把专业服务与社会奉献紧密地结合起来;三是追求卓越的核心能力,致力于塑造图书馆员新的社会形象。

#### 1 倡导执着的职业精神

《宣言》是中国图书馆人通过一种行业性的指导和自律文件,向社会表明自己的职业使命和从业态度。多少年来,图书馆员一直默默无闻地从事着为他人作嫁衣的服务工作,今天已开始关注更深层次的问题。新时代的图书馆员清醒地认识到,这个职业与其

他社会职业一样需要与时俱进,在保持默默无闻、埋头苦干的职业性格的同时,更应注重把职业的忠诚度与职业的价值观紧密地联系起来,通过重新确认自己的社会角色,履行自己的社会使命,来赢得自己应有的社会地位。

一个国家的实力大小在很大程度上取决于这个国家职业群体的忠诚度。一个强盛国家的背后,必然有一支卓越而稳定的专业队伍。如果每一位专业人员都爱岗敬业,精益求精,社会就会更加卓越,更加和谐。但是职业的忠诚度并不是盲目的,它是通过专业的使命和精神来体现的。职业不论高低,都有其职业使命和精神,比如律师的使命是追求正义,医生的使命是救死扶伤,图书馆员的使命是信息导航,他们一生中所追求的都是本职业为人类奉献的最高境界。

过去图书馆员职业的忠诚度主要是通过默默无闻为社会奉献来体现的,今天图书馆员更加清醒地认识自己的职业使命:实现和保障公民文化权利、缩小

社会信息鸿沟。图书馆员不仅要继续发扬埋头苦干的精神,而且要把保障公民获取信息的权利放在首要的位置,站在用户和读者的立场上,自觉维护他们应有的获取信息的权利。当他们正常的权益受到损害的时候,当他们需要信息帮助的时候,图书馆员应该以高度的职业责任感,自觉地捍卫他们的权益,满足他们的需求。

很多国家的图书馆行业组织都会通过服务宣言或道德规范把职业的使命和目标宣示出来。今天,《宣言》的推出,将有力地提高我国广大图书馆员的职业责任感,从职业道德的高度,努力为用户和读者提供专业的信息和知识服务。

《宣言》提出“以实现和保障公民基本阅读权利为天职”,强调了公民基本的阅读权利。但建议今后修改时,可以将此扩大为“以实现和保障公民获取信息的权利为天职”,把公民获取信息的权利放在更高的位置上。

## 2 弘扬自觉的服务意识

服务的自觉性在很大程度上取决于对职业本身的深刻认识。《宣言》更为明确地提出了图书馆员的事业领域和服务功能,即“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”。《宣言》强调收集、保存与组织文献信息是手段,传播知识、传承文明是最终目的,为图书馆职业的发展提供了更为广阔的空间。

《宣言》要求图书馆根据自己职业的性质和目标不断与时俱进。今天,图书馆事业正在发生深刻的变化,图书馆学原有的人、资源、馆舍等三要素都需要重新定义。如第一要素中的“人”,从现在的角度来看,不仅仅包含传统的来馆“读者”,而应该包含所有与图书馆生存和发展有关联的组织和人群,如政府机关、企业以及学校等事业单位,以及该区域的所有用户,甚至包含图书馆的员工。只要这些利益关系人需要信息帮助,图书馆就有责任为他们提供服务。如第二要素中的“资源”,过去强调以书为主的文献资源,现在强调更为宽泛的信息和知识资源。当然,图书馆工作是有边界的,不是所有的信息和知识资源都是图书馆的工作范围,因此要求图书馆与其他相关机构明确职责和分工(如图书馆与档案馆之间是有区别的),在确定了职责和分工以后,图书馆应该根据自己的职责开展相关的信息服务。再比如第三要素中

的“馆舍”,过去强调阅览室等设施,现在强调虚拟与实体相结合的知识库。在进一步挖掘和发挥图书馆作为“场所”或“馆舍”价值的同时,要充分调动各类相关信息和知识资源,创新复合型服务的手段,努力为广大用户和读者服务。今天,“图书馆是知识中心”已经成为社会的基本共识,扎根于社区的公共图书馆正在成为社区信息需求的第一求助对象。

《宣言》提出“以读者需求为一切工作的出发点”,“为全体读者提供人性化、便利化的服务”,就是要求图书馆工作者遵循“以人为本”的宗旨,把满足用户和读者的信息需求放在第一位。只有认清自己的工作职责,才能更加自觉地担负起为广大用户和读者服务的责任。我认为,《宣言》所指的读者实际上包含了用户的概念。但我建议,今后可以将用户作为一个更为重要的概念,因为读者只是图书馆用户的一个部分。

## 3 追求卓越的核心能力

何谓图书馆?图书馆在信息用户的心目中到底具有什么样的形象?图书馆在今天的信息时代应该扮演什么样的角色?2005年前后,国外图书馆界就图书馆品牌或形象问题开展了一场大讨论。大英图书馆在2005年7月发布了题为“重新定义图书馆”的三年(2006—2008年)战略规划。该规划强调大英图书馆的目的是“架设获取世界知识的通道”,使命为“帮助人民为丰富生活而提供知识”,鲜明地举起了图书馆为社会提供知识服务的大旗。同年9月,英国博物馆、图书馆和档案馆理事会发布了《公共图书馆品牌重塑》报告,强调图书馆“通过其广泛的、以地区为基础的网络和忠诚的专业队伍,将成为促进全民阅读的重要力量”,“成为位于社区核心地位的更全面的部门”,突出强调了公共图书馆的社会责任。同年底,OCLC发表题为《对图书馆和信息资源的认知》的研究报告,透露了不少值得图书馆界深思的信息。比如大多数信息用户认为,搜索引擎比图书馆更符合人们的生活模式;再比如,被问及什么是图书馆的主要目的时,有三分之一的人认为书是最主要的目的,但大多数信息用户仍把图书馆看作是可信的信息资源。该报告提醒图书馆界摆正自己的位置,认清自己的职责,关注自己的形象,既不要过高估价,也不要妄自菲薄,通过了解社会对本职业的客观评价,更加激发图书馆员的社会责任感。之所以这么多的信息用户仍把图书馆看作是借书的地方,就是因为图书

馆在社会上的形象总体上还是传统和保守的。《宣言》强调了图书馆是一个“开放的知识与信息中心”，就是对图书馆品牌和形象问题的坚定回答。

图书馆员的核心能力随着职业的变化而变化。今天，图书馆员不仅仅满足于“借借还还”的普通借阅服务，他们把满足用户的信息和知识需求作为自己新的职业追求，努力寻求自身资源整合能力和咨询研究能力的发展。近年来图书馆核心能力或核心竞争力

之所以会成为图书馆界讨论的热门话题，就是因为人们已经普遍意识到图书馆职业面临新的挑战 and 机遇，同时也说明图书馆职业在新形势下正在逐步走向成熟。《宣言》要求图书馆员树立新的职业形象，开拓更加宽广的事业领域和更加专深的业务能力。

我建议，在《宣言》出台以后，要大力开展宣传推广活动，让更多的人了解图书馆，走进图书馆。

吴建中 上海图书馆馆长

## 高校图书馆与《图书馆服务宣言》

中国图书馆学会组织专家、学者经过两年多的研究，制订和颁布了《图书馆服务宣言》（以下简称《宣言》），这是中国图书馆界的一件大事，她向全社会弘扬了自己的崇高理念，既是中国图书馆学理论的百年传承，又体现了变革中的中国图书馆人的实践和思考。下面结合高等学校图书馆的实践，谈一点自己的认识和体会。

### 1 弘扬与宣示

尽管图书馆界有不少人对《宣言》提出这样那样的不同意见，但是，《宣言》所宣示的图书馆服务理念是不容置疑的。今天，当我们处在网络世界挑战与机遇的重要转折点，宣传、弘扬这些理念，是我们推进高校图书馆事业发展的必须。

中国图书馆人经历了几十年的探索和努力，终于认识到，载舟覆舟，图书馆的生存和发展必须紧紧依靠我们的服务对象——读者。靠象牙塔尖的学术、靠先进的计算机网络技术、靠政府官员的重视与恩赐都不行，我们喊惯了“读者第一”的口号，听腻了“读者是上帝”的唠叨，到今天才真正明白了艺人的那句老话——“衣食父母”的含义。图书馆的价值观、图书馆的开放性与公益性、读者权益的保护与平等服务、人文关怀、资源共享、WEB2.0 和 LIB2.0 等等，今天的高校图书馆都在进行着各式各样的实践与探索。

但是，我们也不得不看到，由于认识上的差异和探索中出现的问题，我们在一些理念认识和工作实践上，还存在着诸多差异与疑问。比如在图书馆的传统服务和网络服务上，是不是真正站在读者的角度，以方便读者的立场来看待问题、处理问题、解决问题；如何在沟通、交互、反馈、处理等环节体现开放的理念；

高校图书馆在处理学生读者时，如何把握管理、服务、育人的关系；如何解决教师读者和学生读者服务不平等、利用不均衡的差异；读者权益保护与严格管理的界限问题；如何建立处理高校图书馆与读者之间的法律关系体系；现代化管理手段与人性化管理问题，等等。认真研究问题，积极探索实践，进一步统一认识，让现代的、开放的图书馆理念深入人心，仍然是摆在我们高校图书馆人面前的一项重要任务。

我们面对的是一个开放和交互的世界，《宣言》所宣示的不仅表现在对图书馆自身的要求，更重要的是要让社会、让大众、让我们的读者了解图书馆，了解自己的权利。这种了解绝不仅仅停留在监督图书馆的工作，争取读者权益的层面上。我们希望大众了解，处在我们今天这样一个时代，大众在图书馆的发展中占据了什么样的位置，我们应使社会和读者在图书馆事业的发展过程中发挥更大的作用。

### 2 理念、实践与探索

#### 2.1 图书馆的价值与功能

《宣言》开宗明义：“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。”“图书馆是通向知识之门”一语，出自《公共图书馆宣言》第一节标题：A gateway to knowledge。《宣言》以此开篇，表明中国图书馆与IFLA的基本理念一脉相承。“传播知识，传承文明”，言简意赅地点明了图书馆的社会功能。

高等学校图书馆所提供的主要是知识与信息服务，学术性、服务性是通过这些服务实现的。1987年颁布的《普通高等学校图书馆规程》就对高校图书馆的功能与定位做了明确规定，主要概括为三句话：

“学校的文献情报中心,是为教学和科学研究服务的学术性机构,是学校教学和科学研究工作的重要组成部分。”2002年颁布的《普通高等学校图书馆规程(修订版)》又增加了两条:“是学校信息化和社会信息化的重要基地”,“是学校总体水平的重要标志”。

高等学校图书馆在文献信息和知识的横向与纵向传播传递中,不仅为高校学生的专业学习提供信息支持,使人类文化遗产得以永久保存,更重要的是使中华文明在青年一代中得以发扬光大、传承创新,在高等学校人才培养、人格构建中展现自己的优势。把高等学校图书馆确定为两个意义上的信息化基地,更突出了其社会信息化中的地位。既反映出图书馆在高校发展中所处的重要地位,也反映出在新的世纪里,社会发展对高校图书馆提出了新的更高的要求;发挥知识服务的功能,推动学校教育信息化的进程,在高等教育改革创新中发挥越来越大的作用。

## 2.2 图书馆的开放性与公益性

“公益”和“开放”是图书馆的两个基本承诺,对大学图书馆同样适用。图书馆的知识与信息服务的特點就是公益性。这是图书馆与其他商业化信息服务的主要区别。高校图书馆长期恪守的公益底线,即使在最困难和最有诱惑力的时候,也始终坚定不移地维护着。

《宣言》中三次提到“开放”:“现代图书馆秉承对全社会开放的理念”,“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的基本原则”,“图书馆是一个开放的知识与信息中心”。我认为,这里所说的“开放”实际具有两层含义:其一,对全社会开放的理念和原则;第二,建设一个“开放的知识与信息中心”。

判断一所高校图书馆是否开放,绝不仅仅是看它是否敞开大门,让所有社会人群进入图书馆,也不是看它办了多少社会借阅证,而是看它是否用开放的理念来办图书馆,这种理念是否深入到图书馆的各个方面、图书馆工作的各个环节,变成每一个图书馆人的自觉行动。

高校图书馆承载着保存和传播人类知识、培养人才的使命,其开放理念和实践经历了漫长的历程:20世纪50年代,闭架“双流通”模式突破了只阅不借的限制;到20世纪80年代,高校图书馆大多实行开架制,开放式服务有了突破性的进展;20世纪末,高校图书馆普遍推行“藏借阅合一”模式,大面积开架、开放。

近年来高校图书馆引入“共享中心”的概念,一批集多种媒体资源、相对完备的技术设施、多种咨询和服务手段为一体的“信息共享中心”、“媒体共享中心”和“学习共享中心”脱颖而出,以更加开放、交互的形象服务读者;随着计算机、网络技术及现代通讯技术的迅猛发展,数字图书馆应运而生,为读者提供更广泛、更开放、更方便、更多样化的服务。Web2.0和图书馆2.0的提出与发展,更加鲜明地打出开放、参与、互动的旗帜,将高校图书馆的开放推向新的高度。

近年来,围绕高校图书馆是否应向社会开放的问题,正反双方各持己见,展开了热烈讨论。随着网络的发展,我国高校图书馆在不同形式地扩大开放,确是一个不争的事实,如办理校外读者借阅证、开展馆际互借和文献传递、开展网上咨询和专题服务、开展社区服务等等。随着高校整体实力的增强,高校图书馆会在经济发展和社会进步中发挥更大的作用。《宣言》中所倡导的“对社会普遍开放”的理念,一定会成为广大高校图书馆人更加自觉的行动。当然,操作层面上还有待进一步研究,毕竟高校图书馆的职能不同于公共图书馆。我们在研究美国高校图书馆开放的历史和实践中发现,美国高校图书馆的开放是明确区分学校性质的,私立学校通常不对外开放,而公立大学对外开放也是有严格限制的,它们十分明确地划分本校与非本校师生、校友与非校友、本社区与其他社区公民、本州与非本州公民、本国与非本国公民等,分别提供文献传递服务、一般阅览服务、馆际互借服务、网络资源服务等,还要收取一定的费用,而不是我们通常所说的全面、免费开放。

## 2.3 图书馆的平等服务与读者权利

党的十七大报告指出:“加强公民意识教育,树立社会主义民主法治、自由平等、公平正义理念。”《宣言》则提出:“图书馆向所有读者提供平等服务。图书馆,特别是公共图书馆,以实现和保障公民基本阅读权利为职责,通过对全社会成员实行平等服务,维护公民公平享受图书馆服务的权利。”这与十七大报告的精神是相吻合的。2006年,100多位大学图书馆馆长签署了《图书馆合作与信息资源共享武汉宣言》,其中指出:“图书馆是国家和政府为保障公民自由、平等地获取信息和知识而进行的制度安排。最大限度地满足每一位公民(读者)对信息和知识的需求,是图书馆义不容辞的责任。”高校图书馆应该以实现和保障公民基本阅读权利为目的。虽然从社会

的角度看,现代图书馆系统不可能完全承担弥合社会信息鸿沟的使命,它主要应由政府来承担,但图书馆毕竟是社会信息服务机构,对传统文献信息和数字文献信息提供的空白和不平衡,负有一定的责任,应着手解决。长期以来,高校图书馆为此做了不懈的努力,比如从取消教师阅览室、取消保存本阅览室的阅览限制,到一些高校图书馆取消借阅册数限制,按需借阅;从加大馆际互借的力度到实现馆际互借中的公民待遇,等等。但是,由于受校园网的限制,在数字资源服务上,校园内外出现了普遍的不平衡,在校外居住的教师基本上无法使用网络数字资源;在多校区的校园环境下,如果没有网络支持、系统负载平衡和实行跨校区的通借通还,也势必会带来不同校区读者在信息利用上的不平衡。高校图书馆还在理论和实践上艰苦地探索着。

《宣言》中所提出的“以人为本”和“人文关怀”,

建设学习型社会和终身学习,文献资源的共建共享等等,都是高校图书馆所关注的。很多高校图书馆在绿色建筑、绿色环境、绿色家具设备和无障碍设计改造等方面,进行了不懈的努力,力求体现以人为本的原则,一批环保、先进、绿色图书馆应运而生;一些高校图书馆积极建设学习共享平台、支持开放获取,建设开放的机构知识库,为研究和学习创造条件;从 CALIS 到各地区中心、省中心的建设,文献资源的共建共享得到了很大发展,获益的读者用户远不止高校师生。《图书馆合作与信息资源共享武汉宣言》所提出的“使任何人在任何时候、任何地点,均可以获得任何图书馆的任何信息资源”的目标正在逐步实现。

《宣言》是中国图书馆人对于现代图书馆理念的基本认识。《宣言》代表一种理论,虽然还不够完美;《宣言》宣示一种理想,我们不必去强求细节;《宣言》传播一种思想,需要我们大家去实践、去探索!

胡越 首都师范大学图书馆馆长

## 图书馆对社会的庄严承诺

《图书馆服务宣言》(以下简称《宣言》)是当代中国图书馆界的一个重要文件,是全体图书馆员向全社会的庄严承诺。它的诞生既是社会的需要,也是图书馆自身发展的需要,在未来将对社会发展和图书馆自身的成长产生积极的影响。它的发布也是中国图书馆职业不断发展成熟的体现。

读完《宣言》之后,我从以下方面谈谈自己的感受。

### 1 《宣言》产生的时代背景

《宣言》今天出台有三个方面的原因:一是图书馆历史发展的必然。新中国成立以来,我国党和政府为了发展图书馆事业,满足社会不断增长的信息需求,先后发布了一系列重要文件,适应了不同历史时期图书馆发展的需要和服务需求。如:1955年《文化部关于加强和改进公共图书馆工作的指示》;同年中华全国总工会发布的《关于工会图书馆工作的规定》;1956年《中华人民共和国高等学校图书馆试行条例(草案)》;1957年《全国图书协调方案》;1980年5月26日中共中央书记处第23次会议通过的《图书馆工作汇报提纲》;1981年《中华人民共和国高等学

校图书馆工作条例》;1982年文化部颁发的《省(自治区、市)图书馆工作条例》等。这些文件虽然不是图书馆服务的专门文件,但图书馆服务是其中的重要内容。过去这些文件在历史上是重要的,并发挥过很好的作用,但随着时间的推移、社会的变革、技术的革新,以及人们观念的改变,在今天图书馆实践中,迫切需要符合新时代要求的文件产生,以替代旧的文件,指导当代图书馆服务。二是图书馆服务现实的需要。新中国成立以来,我国图书馆服务不断得到改善,质量不断提高,图书馆已成为广大人民精神生活不可缺少的一部分,特别是20世纪50年代提出的“一切为了读者”、“以读者为中心”、“千方百计满足读者需求”、“变被动服务为主动服务”等理念,深受读者欢迎。但从整体上看,我国图书馆服务与欧美发达国家的图书馆比较还存在差距,欧美图书馆服务的精神、理念、制度、方法、手段始终都走在我们前头。自19世纪下半叶以来,欧美国家图书馆“服务第一”、“公益性服务”、“免费服务”、“开放服务”、“平等服务”、“人性化服务”、“知识自由”、“维护读者隐私”、“保护读者权益”等理念不断深入人心,图书馆也因此一直赢得人们的赞扬、肯定,形象良好,获得社会普遍支

持。然而,从我国的现实情况来看,特别是自20世纪80年代以来,由于受市场经济的影响,图书馆公益性削弱或模糊,一些图书馆实行服务收费,造成新的服务不平等,图书馆在读者心目中的形象受损,图书馆整体的吸引力降低,社会地位下降,图书馆的发展也受到阻碍。因此,恢复图书馆的良好形象,吸引广大读者又成为图书馆服务的重要任务。三是为了与国际图书馆事业同步发展和接轨的需要。中国图书馆事业是世界图书馆事业的有机组成部分,我们不仅要学习和吸收国外图书馆的先进技术与经验,而且应该尽量做到缩短距离,同步发展,在理念、原则、方法、制度上尽可能与国际接轨。我国作为联合国教科文组织与国际图联的成员国,对于《联合国教科文组织公共图书馆宣言(1994)》、《国际图联/联合国教科文组织中小学图书馆宣言(1999)》等文件中的理念、原则和要求,是应该贯彻执行的。我们很高兴地看到,中国图书馆学会组织主持制订的《宣言》已经体现了这些理念、原则和要求。

## 2 《宣言》的重大意义

自古以来图书馆就具有收藏与服务两大功能,但在漫长的古代图书馆时期,重藏轻用的现象很普遍。随着社会科技文化水平的不断提高,人们对图书馆服务的认识发生了改变。到近现代社会,图书馆服务已经由封闭走向开放,由为某些群体服务走向为全社会普遍服务,由被动服务走向主动服务,由收费服务走向免费服务,由近距离服务走向远距离服务,由一馆服务走向多馆联合甚至国内外图书馆联合服务。服务成了图书馆的中心,服务之路越走越宽,越走越扎实,服务规模也越来越大。

那么在这样一个以服务为中心的图书馆发展时期,《宣言》的重大意义是什么呢?首先,它将推动图书馆事业的进步与发展。由于《宣言》抓住了图书馆的根本,即服务是图书馆的第一要务,服务是图书馆办馆的根本目的,是图书馆的灵魂,是图书馆核心价值的具体体现,是图书馆职业的基本责任,是图书馆员根本的奋斗目标。因此,抓住服务就能带动图书馆的一切工作,促进图书馆事业的全面、持续、稳健发展。第二,它将有助于改善图书馆的社会形象、提高图书馆的社会地位。图书馆是个公共性的、公益性的机构,读者是基石,服务是它的生存基础。图书馆收藏与服务的价值决定它的社会价值与地位,特别是其

服务的好坏,直接影响全社会。第三,它将促进全国图书馆界最大利益的实现。图书馆界的最大利益是图书馆持续、稳健发展。而要获得持续、稳健的发展,主要靠做好服务工作,只有充分满足社会需求,才能得到社会欢迎,换得社会更多的支持与人、财、物的不断补充。第四,它将有助于凝聚全国图书馆界的力量,团结一致搞好全社会服务。因为服务是图书馆共同的目标,是图书馆职业的核心价值所在,是各类型图书馆共同的关注点和凝聚点。第五,作为图书馆服务的重要指导文件,它将有助于提高图书馆服务质量,改善图书馆服务结构,建立新的图书馆理念与体系。

## 3 《宣言》的主要特征

通读全文,笔者认为《宣言》具有如下特点:①比较全面、系统地阐明了图书馆的功能和使命,以人为本、普遍开放、公益性和平等服务的原则,以及充分利用信息技术提高服务质量、实现信息资源共享、促进学习型社会建设和争取社会广泛支持的任务等。②充分体现了图书馆服务社会、满足社会需求的核心价值,规定了实现核心价值的途径和手段。③反映了图书馆员职业的责任与愿望,以及社会对图书馆的期待,同时也反映了近几年我国图书馆界理念和价值观发生的巨变。④与国际图书馆界发展趋势、服务理念、基本用语接轨,充分体现了《宣言》的时代性。⑤体现了党的十六大以来建设和谐社会、以人为本,和十七大报告提出的民主法治、自由平等、公平正义等社会理念,符合我国国情,适应我国社会发展的需要。⑥向全社会公开承诺:图书馆愿意承担更多责任,更好服务社会,以更高服务质量满足社会需求,谱写了我国图书馆服务的新篇章。

## 4 《宣言》的实践

《宣言》内容很好,时代气息强,是一个很好的文件,对我国图书馆服务具有重要指导意义。然而《宣言》要变为现实,关键在于实践。一般来说,制订或发表一个《宣言》远比变为现实容易。《宣言》若不组织实践,变为全国各类图书馆服务的持久行动,就等于一纸空文,说得多漂亮、多豪迈也毫无意义。因此,必须重视《宣言》发布后的组织实施,这样才能产生真正的效益与价值,才能提高图书馆的声誉。

第一,中国图书馆学会作为《宣言》的主持制订

者,要继续发挥自身的组织与领导作用,真正推动图书馆服务。要加强与各类型图书馆和主管部门的协调,推动《宣言》的落实与实施,并定期研究、检查与总结《宣言》实施的状况。为了使《宣言》富有生命力,具有时代性,要定期进行补充、修订。

第二,要大力开展《宣言》的宣传,使图书馆界、图书馆各级主管部门、广大读者(用户)充分了解《宣言》的内容与意义,获得普遍共识,做到图书馆自觉自愿实践《宣言》,图书馆主管部门主动全力支持《宣言》,读者自动监督《宣言》的实践过程。

第三,正确的行动要有正确理念作指导,要通过建立图书馆服务理念体系,推动图书馆服务不断深化。要有计划地组织人员对图书馆的类型,图书馆在城乡之间的平衡分布,图书馆的公共、公益和公平免费服务,图书馆的政府责任与社会责任,读者阅读权益与隐私保护,知识自由存取,图书馆员职业的核心价值,信息资源的共建共享,图书馆与读者(用户)、社会的互动等问题进行研究,并从实践中不断总结新的理念,建立新的读者(用户)服务学。

第四,要建立必要的规章制度,保证《宣言》的落实与实践。一是保证图书馆公共性、公益性和免费服务;二是保证图书馆的必要经费;三是保证知识自由存取和读者阅读权益;四是保证图书馆工作人员的专业培训和生活、福利;五是保证图书馆服务设备与场所的更新与改造;六是建立一套符合各馆利益的信息资源共建共享制度;七是提倡改革创新,保证图书馆不被边缘化;八是建立图书馆与读者(用户)联系、交流、互动制度。

第五,要加强图书馆信息资源建设,保障图书馆服务需求的满足。信息资源是图书馆服务的基本条件与手段。一个图书馆资源短缺、陈旧或长期得不到应有的更新和补充,就无法满足服务需求,必然影响服务质量,失去吸引力和主动性,甚至被边缘化。

第六,要加强图书馆员服务精神与服务技能培训。馆员是图书与读者的中介,他们的服务理念、服务精神、服务态度、服务技能与《宣言》的实践有重要关系。

黄宗忠 武汉大学信息管理学院教授

## ISO 将发布国家图书馆绩效指标

国际标准化组织已经发布的“图书馆绩效指标”国际标准(ISO11620)旨在揽括所有类型图书馆都适用的指标,但是,国家图书馆有其独特的使命和任务,因而有必要形成反映其特定情形和任务的指标体系。

2005年8月,在挪威奥斯陆第71届国际图联大会上,瑞典国家图书馆馆长 Gunnar Sahlin 向国际标准化组织技术委员会信息与文献委员会下属的第8分会——统计和绩效评估委员会(ISO/TC46/SC8)的主席提出了有关制定单独的国家图书馆绩效评估国际标准的建议,并获得认同。

随后相关的可行性研究报告开始起草,并于2006年5月SC8巴黎会议期间递呈讨论。2006年6月,此项新工作计划的议案分送给SC8的成员们投票并获得通过。由于这是第一次对国家图书馆绩效方面的指标进行收集,委员会建议采用标准技术报告的形式,这样可以减少程序,节约时间,同时修订起来也更为便捷。

2007年1月,ISO为该标准的制定成立新的工作组并召开了第1次工作会议。2008年1月,该标准草案完成并分送给各成员国投票。在成员国提出意见和建议的基础上,最终版本的标准技术报告“信息与文献——国家图书馆绩效指标(*Information and documentation-Performance indicators for national libraries, ISO/NP TR 28118*)”计划于2008年秋季正式出版。

ISO/TR28118不仅针对国家图书馆的质量评估,还适用于所有面向区域服务、而又没有明确定义服务人群的图书馆类型。该标准技术报告规范的30个绩效指标中,有15个改编自ISO11620,另外15个也在某些国家图书馆的质量评估中采用或测试过。(信息来源:Roswitha Poll. *Quality Indicators for National Libraries: The New Standard*. [2008-10-10]. <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/160-Poll-en.pdf>) (海南大学图书馆张红霞)