

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)