



# 近代以来中国图书馆服务思想和实践的流变<sup>\*</sup>

Evolution of the Chinese Library Service Thought and Practice since Modern Times

刘 亮 (西北大学图书馆 陕西 西安 710069)

谢明诠 (厦门大学图书馆 福建 厦门 361005)

**[摘要]** 近代以来,我国图书馆服务思想和实践的流变可以从开架式服务、特色服务、平等免费服务和普遍均等服务4个方面进行研究和梳理。是否采用开架式服务反映的是图书馆服务思想的开放或保守;积极开展特色服务体现了图书馆工作者服务的主观能动性和创新精神;平等免费服务思想的确立表明我国的公共图书馆服务理念已经同世界接轨;普遍均等服务思想的引入体现了我国公共图书馆界对公民利用图书馆权利的支持。

**[关键词]** 图书馆服务思想 开架式服务 特色服务 平等免费服务 普遍均等服务

**[中图分类号]** G250.9 **[文献标识码]** A

**[Abstract]** The evolution of the Chinese library service thought and practice since modern times could be researched and nacked in four aspects of the open-shelf service, the special service, the equal and free service, and the universally equal service. Whether the open-shelf service is used or not represents that the library service thought is open or conservative; actively developing the special service embodies the subjective initiative and the creative spirit of the library staff; the establishment of the equal and free service indicates that the service concept of the public library in China has been in line with the world; introducing the universally equal service embodies that the Chinese public library community supports the citizen touse library rights.

**[Key words]** Library service thought; Open-shelf service; Special service; Equal and free service; Universally equal service

## 1 基本概念和研究现状

任何思想都是从人类的认知格式中诞生出来的,也都遵循着一定的范式。每一个学科都有自己的独特范式。这种独特范式无一例外的都是综合了前人的经验、知识和思考,逐渐累积、完善和定型。图书馆服务思想是在图书馆服务活动中诞生的,它所遵循的是图书馆这一社会存在独有的范式,以前是文献和信息范式,现在是知识范式,今后还可能走向更高一级的范式,即智慧范式。笔者认为,所谓图书馆服务思想就是以图书馆这一社会存在为依托,通过图书馆工作者的活劳动为人们提供文献、信息、知识乃至智慧的一种理性观念。本文所讨论的图书馆服务思想等同于“图书馆服务理念”或“图书馆服务观念”。

笔者曾以“图书馆服务思想”作为篇名检索条件,在CNKI(中国知网)中共检出36篇期刊论文,其中仅有4篇论文与图书馆服务思想密切相关;以“图书馆服务理念”作为篇名检索条件,检出的期刊论文则多达523篇;又以“图书馆服务思想”作为全文检索条件,检出的相关论文多达57 697篇;以“图书馆服务理念”作为全文检索条件,检出的相关论文多达71 534篇。其中,全文中出现“图书馆服务理念”字样的论文较多的集中在2005年至2012年之间,每年均超过45篇。

由以上检索结果可以看出:(1)在我国,涉及“图书馆服务思想”的研究发轫于20世纪90年代,在2005年之后逐渐达到高潮,至今不衰。那么是不是在此之前就没有

<sup>\*</sup> 本文系陕西省教育厅2012年人文社会科学专项“近代以来中国图书馆服务思想与实践的流变研究”的成果之一,项目编号:12JK0308。

人研究“图书馆服务思想”呢？其实不是。早在20世纪初的“新图书馆运动”中，筚路蓝缕的我国第一代图书馆学人就非常开明地引进了西方国家先进的图书馆服务理念，并为之宣传和推广。只是他们没有使用“图书馆服务思想”这一表述形式而已。新中国成立后，我们更多讨论的是图书馆如何“为人民群众服务”、“为科学研究服务”等具体的工作问题，基本没有将图书馆服务上升到思想的高度。这导致图书馆学长期饱受理论贫乏的讥笑。从1986年开始，四届全国性的图书情报学理论研讨会的召开，打破了以往图书馆学思想研究领域的自我禁锢。图书馆学服务思想研究才得以重新浮出水面。(2) 尽管在哲学概念中，“思想”一词基本等同于“理念”或“观念”，但在现代汉语语言中，“思想”一词往往被用来表述内容较为宏大、体系较为完善的观念，如马克思主义思想、哲学思想、政治经济学思想等。而“理念”一词多用来表述内容相对不够宏大、体系相对不够完善的观念，如服务理念、生活理念、消费理念等。我国的图书馆学研究者往往习惯于用“图书馆服务理念”一词来撰写论文和表达观点，而不太习惯使用“图书馆服务思想”一词。一方面与长期以来思想研究领域的自我禁锢有关，另一方面也表现出图书馆学研究者和从业者缺乏学科自信和职业自信。

## 2 开架式服务思想和实践的流变

中国古代无论官私藏书，都以保存文献为主要目的，而不太重视文献的利用。清代曹溶、周永年等人虽然对藏书有一些开放思想，但能惠及的人群也是很有限的。近代以来，在西学东渐的时代浪潮和文化转型过程中，我国的藏书楼开始向现代图书馆转变，并逐步走上了开放的道路。开架式服务作为现代图书馆的一个重要特征，也逐渐被中国图书馆界所接受。

具体哪一所图书馆最早实行开架式服务已难以查考。从文献中可以看到的是北京大学图书部在迁到红楼之前就已经实践过开架式服务，后来由于馆舍条件的影响，又取消了开架式服务。李大钊担任北京大学图书部主任后，积极学习欧美的图书馆服务理念，极力提倡“开架阅览”，认为“开架好处多，可以节省无谓的手续和浪费的时间，并且给阅览人一种选择的便利”，并且指出开架式服务是“图书馆的新趋势”<sup>[11]</sup>。从20世纪20年代开始，留学回国的杜定友认为实施开架制是现代图书馆应有之义<sup>[12]</sup>。他积极宣传开架制，并将开架式服务方法在他所服务的多所图书馆中加以实践。当时，许多大学图书馆更是得风气之先，纷纷采用开架式服务。像国立西南联合大学的“所有图书馆全部开架，学生可以自由进书库，愿意看什么书就看什么书，待一整天也没人管”<sup>[3]</sup>。汪曾祺回忆说：“在系里（国立西南联合大学中文系图书馆）看书不用经过什么借书手续（指在馆内阅览，而非借出），架上的书可以随便抽下一本来看。”<sup>[4]</sup>

新中国成立之初，一些图书馆曾经短时间延续过开架借阅的方式。但是在全国图书馆事业向苏联学习的过程中，几乎所有的图书馆都改开架式服务为闭架式服务了。史学家何兆武回忆说：“解放后我在历史研究所工作了30年，做了研究员也不能进书库，要看书的话得在外边填条，然后交给图书管理员去拿。”<sup>[3]</sup>可见，一些老读者对于图书馆将开架式服务改为闭架式服务存在不满。

1982年12月，文化部颁布《省（自治区、市）图书馆工作条例》，明确规定公共图书馆应“逐步实行开架或半开架借阅制度”<sup>[5]</sup>。从国家制度的层面确定了图书馆开架式服务的发展方向。次年，南京图书馆封勉呼吁公共图书馆“努力推行开架借阅”<sup>[6]</sup>。1985年，黄宗忠指出图书馆“要逐步实行开架式，简化借阅手续，延长开放时间，提高图书的流通率，要加强传递职能和途径”<sup>[7]</sup>。1992年，赵镇平认为“图书开架借阅是必然的发展趋势”<sup>[8]</sup>。1994年，陈誉撰文提出：“读者服务中的全开架服务是现代图书馆的国际趋势，不但要求全部书刊（除珍本、善本、某些特藏外）实行开架服务，而且要求向全体读者提供开架服务，否则就不能说是全开架系统服务”<sup>[9]</sup>。1996年，白崇远指出：“从长远和发展的眼光来看，图书馆借阅方式仍以开架式借阅方式为最佳，最具发展前途”<sup>[10]</sup>。在20世纪的最后10年，我国图书馆（不包括县级以下那些无法正常服务的基层图书馆）多采用开架和闭架相结合的服务方式。实践再次证明开架借阅方式更有利于文献的流通和读者的利用。到20与21世纪之交时，大空间、大开架的借阅模式首先被一些高校图书馆付诸实践，并且将这种服务思想体现在新建的图书馆建筑上。此后，一些大中型公共图书馆也开始向高校图书馆学习，在新馆建设和服务实践中逐步采用大开架的服务模式。

进入21世纪后，开架式借阅服务已经被大多数图书馆所认可并付诸实践。但就在2004年，却发生了一起轰动全国的“国图事件”<sup>[11]</sup>。“国图事件”表面上看是由闭架式借阅的不良服务导致的，其实质却是服务理念的保守和落后。这一事件引起了社会各界的热烈讨论和图书馆界的思考，最后迫使国家图书馆在读者服务方面做了一系列改进。此后，开架式借阅服务更是为全社会所认同，并很快成为我国图书馆的主流服务模式。但是闭架式服务在一些图书馆服务领域可能还会长期存在，这是由于一些图书馆部分馆藏的特殊性造成的。对于一些特殊馆藏（如古籍善本、缩微胶片等）采用闭架式服务目前来看也是完全必要的。

开架式或者闭架式服务看起来似乎是一种服务方式的差异，其实质却是两种图书馆服务思想的对立。开架式服务以便利读者为主要宗旨，能够站在读者的立场上理解读者、服务读者。尽管开架式服务也存在一些弊端，但是从保障读者利用图书馆的权利和图书馆的社会效益来看，开架式服务更能使图书馆获得社会的认可，也使图书馆的美

普遍得到大大提高。闭架式服务以减缓文献老化速度、降低馆员劳动强度为出发点,主要是站在文献保存的角度来考虑问题,短时间内看似提高了文献的保存寿命,但是长此以往,会使图书馆在人们心目中的形象大打折扣,使图书馆事业的发展受到严重损害。

### 3 特色服务思想和实践的流变

美国新罕布什尔州图书馆于1904年推出以特殊文献为特殊读者服务的模式,是为图书馆特色服务之滥觞。民国时期一些图书馆设立的巡回文库、组织的读书会、开办的妇女识字班可以视为我国早期的图书馆特色服务。1927年,柳诒徵在江苏省立国学图书馆设立传抄部,一方面通过传抄孤本、善本等书籍来丰富馆藏,另一方面也为一些机关团体或个人代抄书籍<sup>[12]</sup>,这也是图书馆特色服务。1938年,杜定友安排中山大学图书馆举办“战时图书展览”,展出涉及中日问题、国际问题、军事常识、战时经济、防空防毒设备等内容的图书<sup>[13]</sup>,也可以看作是抗战时期的图书馆特色服务。新中国成立后,一些图书馆挑选适合战士阅读的图书送到抗美援朝前线,还有一些图书馆采用成立流动服务站或参考咨询处的模式开展特色服务。这些特色服务在当时都取得了较好的社会效益<sup>[14]</sup>。

20世纪70年代中后期,我国图书馆事业开始得到恢复和发展。80年代,一些图书馆开始重新探索特色服务,如较早的首都图书馆康复文献阅览室和“网上首图”等服务项目。而有关特色服务的学术研究则主要集中在90年代。1991年,沈恩泽撰文介绍了上海市黄浦区图书馆收藏有声读物,推广严肃音乐的特色服务实践<sup>[15]</sup>。同年,上海的《图书馆杂志》开设关于“特色服务”的讨论专栏,刊发了一批讨论文章,其中,邱景华认为:“特色服务是传统服务的发展和深化。”<sup>[16]</sup>李华则认为:“特色服务应该是一种广义的范畴,只要形式、内容与效果能完美统一,就是特色服务”<sup>[17]</sup>。1996年,黄恩祝指出:“特色服务是读者工作的深化。它是从传统的借借还还的老框之中脱颖而出的具有时代特征、符合读者需求的新的服务内容。”<sup>[18]</sup>1997年,王宗义撰文认为:“‘特色服务’必须界定于社区基层公共图书馆内,它与群众文化服务两者不可偏废。”<sup>[19]</sup>黄恩祝则认为王宗义“未能从图书馆事业本身的历史演变中寻找找到它的真正内在规律,步入认识或理论的误区”,进而指出图书馆特色服务的本质是“以用为主、以开放为主、以主动为主、以读书为主”的服务观念,并说当“特色服务”的观念为大家所接受时,特色服务就会变成一般服务<sup>[20]</sup>。黄恩祝接着还对图书馆“特色服务”理念产生的经过、发展的过程进行了梳理,进一步澄清了“特色图书馆”和“特色服务”概念,认为“特色服务”准确生动地成为新时代公共图书馆一切创新服务的代名词<sup>[21]</sup>。1998年,陈起众从地区、馆藏、方法3个方面总结了图书馆特色服务的特点<sup>[22]</sup>。1999年,胡诗

漠首次提出了网络环境下公共图书馆的特色服务,认为突破传统服务模式的文献开发、网上服务、课题跟踪、参考咨询等都是特色服务<sup>[23]</sup>。

此后,“特色服务”作为理论图书馆学和应用图书馆学同时关注的一个重要现实问题,研究者日益增多。但不知何故在21世纪以来发表的千余篇涉及图书馆“特色服务”的论文中,有新意的论文并不多见。2002年,邵康庆和王祝康撰文以重庆图书馆特色服务项目“重庆皮鞋信息中心”为案例,结合其他图书馆特色服务的工作经验,认为公共图书馆特色服务要走上持续发展的道路,必须要在特色资源、服务方式、宣传和产业化等几个方面做出努力<sup>[24]</sup>。2005年,卢瑞娟认为图书馆开展特色服务就是要在做好常规服务的同时突破传统的服务模式,以取得独特的服务效果<sup>[25]</sup>。2007年,余子牛以深圳南山图书馆的特色服务为例,理论结合实践,提出图书馆特色服务具有独特性、针对性、创新性和多样性的特点,图书馆开展特色服务必须遵循立足需求、切实可行、力求实效和持之以恒的原则<sup>[26]</sup>。2012年,袁红军通过网络调查了全国31家省级公共图书馆的特色服务栏目、特色服务内容和特色资源,认为我国省级公共图书馆特色服务发展还需要提高重视程度,以特色资源促进特色服务,树立一线服务品牌,以弱势群体、素质教育开展延伸服务,完善规章制度,促进特色服务可持续发展<sup>[27]</sup>。

从我国图书馆特色服务的流变与实践来看,图书馆特色服务的实质是服务创新。许多图书馆特色服务是在常规服务难以满足读者需要或受到重大冲击时,图书馆工作者充分调动各种资源和主观能动性所开展的服务工作。譬如民国时期的通俗图书馆通过设立巡回文库来扩大图书馆服务的半径,以弥补通俗图书馆总体数量的不足和空间分布的不均衡。用今天的话来说就是用这种特色服务方式试图达到一定区域内图书馆服务的全覆盖。另外,在常规服务对读者缺乏吸引力的情况下,开展特色服务也是图书馆工作者发挥主观能动性和服务创新精神的表现,如上海市黄浦区图书馆推广严肃音乐的特色服务、重庆图书馆的“重庆皮鞋信息中心”特色服务等。

在图书馆特色服务的实践与发展中,一些原本被视为特色服务的项目,如参考咨询、文献传递等经过长期的探索和推广,逐渐发展成为图书馆的常规服务项目。一些特殊时期的特色服务(如“战时图书展览”、巡回文库等)随着社会环境的变化和图书馆事业的发展会逐渐取消或转化。总之,图书馆开展特色服务需要具备以下条件中的至少1个条件:(1)处于特殊的时间,如战争时期;(2)处于特殊的地点,如战地、监狱;(3)拥有特殊的资源,如声像资料;(4)处于特殊的社会环境,如社会转型期;(5)面向特殊的服务对象,如残障人士。当时间、空间、环境、对象等元素发生变化时,图书馆的特色服务也会随之转化或取消。正如邱景华等人所说的那样,特色服务在本质上是

传统服务的发展和深化<sup>[16]</sup>。

#### 4 平等免费服务思想的流变与实现

我国最早开展免费服务的图书馆是上海公共租界工部局(以下简称工部局)公众图书馆。该馆起初只是一个仅对会员服务的“读书俱乐部”<sup>[28]12</sup>。1881年,由于获得工部局赠款,该馆才约定“对公众每天免费开放几小时”<sup>[28]12</sup>。1915年,北洋政府教育部颁布的《通俗图书馆规程》规定,“通俗图书馆可以不收费”,但随后颁布的《图书馆规程》又说“图书馆得酌收阅览费”<sup>[28]63-64</sup>。实际上,民国初期我国的图书馆大都实行收费服务。1917年,沈祖荣等人开始在我国宣传美国式的图书馆服务理念,呼吁图书馆提供免费服务。吴祿年指出,20世纪初留学归来人士所倡导的美国式图书馆,其精髓就是“免费、公有、共享”<sup>[29]</sup>。经过“新图书馆运动”和社会各界多年的努力,我国的公共图书馆在20世纪30年代已经基本确立起了免费服务的理念和原则。

1949年 UNESCO United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization 联合国教育、科学及文化组织)颁布的《公共图书馆宣言》认为,公共图书馆应该对社区所有成员实行同样的服务,对所有人免费服务<sup>[30]</sup>。“平等免费”开始成为全世界公共图书馆公认的服务原则。不知是否受过《公共图书馆宣言》的影响,杜定友于1951年提出“图书馆为人民服务,对于读者,不分阶级,一视同仁”<sup>[31]</sup>的观点,不料这种平等服务思想却为他招来了严厉的批判。

20世纪80年代,我国图书馆界的平等免费服务思想开始复苏。1985年,黄宗忠撰文说,“图书馆是作为一种社会的公共文化事业免费为社会服务的,它是社会福利事业的一部分”<sup>[32]</sup>。“凡属国家投资兴办的图书馆,都应该免费为规定范围内的读者服务,特别是公共图书馆要免费为全社会服务”<sup>[32]</sup>。该文还批评了当时刚刚兴起的图书馆有偿服务,指出公共图书馆的有偿服务严重违背了国家兴建公共图书馆的基本目的,背离了图书馆的基本目标和任务<sup>[32]</sup>。但是此后10年,平等免费服务非但没有引起我国图书馆界的重视和认同,而且很快就被市场经济口号下的各种有偿服务言论所淹没。纵观我国20世纪90年代的公共图书馆,有偿服务可谓遍地开花。这些有偿服务严重违背了公共图书馆的公益性质,侵害了公民利用图书馆的权利,损害了公共图书馆的形象。

就在有偿服务大行其道之时,《黑龙江图书馆》(现《图书馆建设》)于1991年刊登了一段译文,通过对欧美、日本等国图书馆服务状况的简要分析,对图书馆和博物馆、美术馆的比较,以及对图书馆免费服务和医疗免费的比较,支持了图书馆要进行免费服务的观点<sup>[32]</sup>。1994年,国际图书馆协会和机构联合会 International Federation of Library Associations and Institutions,简称 IFLA)与 UNESCO 联合

颁布了《公共图书馆宣言》后,中国开始重新重视起图书馆平等免费服务。1994年,陈誉率先提出“利用馆藏人人平等”的观点<sup>[9]</sup>。他说:“大学图书馆中的教师和学生读者,公共图书馆的不同阶层、职业、职务、文化背景和年龄的读者,科研图书馆中的高中初级科技人员读者等,在利用图书馆服务是否具有平等的权利,这是读者工作的原则问题”<sup>[9]</sup>。1996年,IFLA大会在北京召开,尽管大部分与会专家都认为图书馆经费短缺是一个世界性问题,但是同样都认为图书馆传统的服务仍然是免费服务<sup>[33]</sup>。1997年,何善祥批评了“无偿服务枷锁论”、“有偿服务方向论”、“有偿服务万能论”和“全面有偿服务论”等错误观点,指出免费为读者提供服务是图书馆的优良传统,图书馆界应该警惕有偿服务和经营活动对图书馆的误导<sup>[34]</sup>。1999年,陆一珍指出,图书馆免费服务可以维护社会成员获取知识和信息的平等权利,推动人类物质文明和精神文明的发展,免费原则是公共图书馆独秀于社会的最显著特点之一,一向受到社会的肯定和人们的称赞<sup>[35]</sup>。

进入21世纪后,中国图书馆界加紧宣传和推动《公共图书馆宣言》中倡导的以“平等免费”为核心的服务思想。2002年,余巨平从公共图书馆的性质、公民阅读权的平等方面论述了乡镇图书馆免费服务的必要性,建议国家用立法手段来保障公民获得平等免费图书馆服务的权利<sup>[36]</sup>。2004年,范并思认为公共图书馆开展“有偿服务”是对公共图书馆精神的践踏,公共图书馆是否实行免费服务关系到能否维护社会弱者的信息权利<sup>[30]</sup>。他认为公共图书馆免费服务、平等对待读者是全世界公认的基本原则,公共图书馆精神主张的是“每一个人都有平等享受公共图书馆服务的权利”<sup>[30]</sup>。同年,黄少明认为公共图书馆应承诺在基本服务方面,向读者提供免费服务,免费服务原则作为我国公共图书馆作出的一种承诺,应得到切切实实的兑现<sup>[37]</sup>。2005年,唐泽霜认为:“免费服务与平等服务实际上是一条共通的精神,它是图书馆平等精神所包含的两个方面,其目的是使图书馆的服务遍及社会上的每一个人。图书馆事业在其发展过程中始终强调公共图书馆要免费向所有人开放。”<sup>[38]</sup>2006年,陈力认为:“图书馆服务应体现公平、公益、无差别、适度和资源与服务的共享原则等。”<sup>[39]</sup>谭祥金提出:“公共图书馆是国家举办的公益性事业,它与义务教育是一对孪生兄弟,成为人民特别是穷人享受的基本权利,是社会平等的一种象征,所以必须免费为所有人服务。”<sup>[40]</sup>同年6月,杭州图书馆和深圳图书馆实现免费开放,在全国图书馆界引起巨大反响。

在杭州图书馆和深圳图书馆的示范下,2007年成为我国公共图书馆快速迈入免费时代的水分岭。同年年底,浙江图书馆率先在省级图书馆中实现免费服务。2008年2月,国家图书馆开始全面减免收费项目。同时北京市24家公共图书馆统一取消了读者卡工本费。“平等免费”的服务原则

在我国公共图书馆界得以确立。此后，图书馆界逐渐将目标转向平等免费服务工作的全面推广与实现、可持续发展研究和保障机制研究。例如，余胜和吴 晞于2011年从建立经费保障机制、提高服务质量、实行科学管理、合理调配资源、加强宣传引导5个方面提出公共图书馆免费开放的应对措施<sup>[41]</sup>。

## 5 普遍均等服务思想的引入和影响

普遍服务思想最早出现在美国电信行业。1907年，美国电话电报公司总裁西尔多·维勒为了夺回该公司在电信行业的垄断地位，提出了“一个网络，一个政策，普遍服务”的口号，这一服务理念使美国电话电报公司很快恢复了在美国电信行业的垄断地位<sup>[42]</sup>。徐引箴是我国第一个在图书馆学领域引进普遍服务思想的学者。2005年，她将图书馆普遍服务定义为：“任何人在任何地方能够以合理的方式和公平的标准获得图书馆服务”，她还提出了图书馆普遍服务的对象、内容、标准、责任主体与实施主体的思路，论证了图书馆开展普遍服务的必要性，提出要从制度层面制定推动我国图书馆普遍服务的战略措施<sup>[43]</sup>。2006年9月，我国政府在《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》中明确指出，“坚持公共服务普遍均等原则”<sup>[44]</sup>。同年10月，中共中央又在《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》中提出，“完善公共财政制度，逐步实现基本公共服务均等化”的目标<sup>[45]</sup>。这两个文件从国家政策层面确定了包括图书馆服务在内的公共文化服务体系建设目标是在全社会实现普遍均等的公共文化服务，及时地为我国公共图书馆服务体系建设提供了指导原则和发展方向。2007年，于良芝指出“向全社会提供普遍均等的服务是公共图书馆服务于民主社会的前提，而真正的“普遍均等是指让所有人都能就近、便捷地享用图书馆服务”，并认为“普遍均等服务是公共图书馆界的普遍原则，但各国为此而制定的图书馆布局标准却不完全相同”，“文化基础设施的覆盖是‘普遍均等服务’的基础”<sup>[46]</sup>。

与此同时，程焕文认为《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》所确定的“公共服务普遍均等原则”是公共图书馆精神的理性复归<sup>[47]</sup>。社会普遍服务包括图书馆的普遍服务，需要政府提供立法保障，以规范化的方式强制实行，并且必须保障全国范围内的所有民众无论何时何地，都能够以支付得起的价格获得普遍服务<sup>[47]</sup>。作为公共文化服务体系中政府必须承担责任的公益性文化事业的一部分，公共图书馆服务毫无疑问应该坚持普遍均等服务原则，并逐步形成惠及全民的基本公共服务体系<sup>[47]</sup>。邱冠华认为：“十七大报告第一次把公共服务均等化与完善公共财政体系联系起来，并且以完善公共财政体系来保障加大公共服务领域投入，把政策保障提到了实际操作层面，把‘加大政府投入’落实到了体制和机制的层次。”<sup>[48]</sup>邱冠华还举例说

明，公共图书馆服务体系的出现创新了图书馆服务模式，开创了图书馆普遍均等服务的新局面，在取得实质性的服务成果的同时，取得了宣传效果，为读者所欢迎，为社会所肯定，为政府所支持<sup>[48]</sup>。但是，为了使图书馆服务体系的模式更加完善，服务效果更加良好，效益更加显著，政府的主导作用和财政支持是必不可少的条件<sup>[48]</sup>。

邱冠华等人认为，普遍均等的公共图书馆服务体系是“指一个国家或地区的公共图书馆服务体系可以保障居住其中的所有人，无论其经济状况、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、文化资源及其他的图书馆服务”<sup>[49]</sup>。而王瑛琦则认为，“普遍均等”概念的内涵可从“覆盖全社会”、“就近获得服务”和“权利平等”3个方面诠释<sup>[50]</sup>。中国图书馆学会于2008年10月发布了《图书馆服务宣言》，提出了“普遍开放、平等服务、以人为本”的基本原则，即理论研究结出的“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”的过程进行了梳理和阐述<sup>[51]</sup>。2011年，曹海霞撰文介绍了杭州图书馆“公平全面”的服务理念，并对其进行了解析，认为杭州图书馆将公共图书馆普遍均等的服务理念落到了实处，服务效果得到了社会认可，总结出杭州图书馆这种普遍均等、人性化的服务理念是其自身发展的结果，充分体现了公共图书馆的职责与理念<sup>[52]</sup>。

短短几年的时间里，普遍均等服务思想已经成为我国建立公共文化服务体系的创新思想和公共图书馆事业理性而有序发展的新方向。图书馆界对普遍均等服务思想的引入，不仅及时地为公共图书馆事业指明了发展方向，而且为公共图书馆服务体系建设提供了指导原则，使保障和实现公民基本文化权益成为可能。“平等免费”和“普遍均等”是精神一致、各有侧重的现代图书馆服务思想的不同表述。“平等免费”侧重于现有公共图书馆在为读者提供服务时应该坚持的基本原则。“普遍均等”则是要求政府在建立公共文化服务体系（包括公共图书馆的布局、服务能力、覆盖范围等）时不能厚此薄彼或者顾此失彼，而要充分考虑到每一个社会成员的权利和需求。

## 6 结 论

开架式服务在中国近百年的图书馆史中具有十分重要的地位。从表面上看，图书馆采取开架式或者闭架式服务仅仅是选择了一种不同的服务形式。但是实质上选择开架式或闭架式服务的深层原因是开放和保守两种图书馆思想的对抗。在过去的100多年里，我国的图书馆经历了从闭架到开架、从开架到闭架、又从闭架到开架的服务模式转换。开架式服务最终取得这场对抗胜利的背后是开放思想的胜利，是符合社会发展方向的必然结果。

图书馆特色服务是图书馆工作者适应形势变化、发挥

聪明才智、吸引读者的重要创举。从民国时期通俗图书馆的巡回文库到“战时图书展览”，从20世纪的“网上首图”到近几年重庆大学图书馆的“我的书斋”，每一项图书馆特色服务的背后都闪耀着图书馆工作者的思想火花和滴滴汗水。图书馆开展特色服务不仅体现了图书馆工作者服务的主观能动性和创新精神，而且使图书馆精神薪火相传。

公共图书馆本来就是一种维护信息公平和知识自由的制度设计。我国早期的图书馆学家杜定友、刘国钧、李小缘、沈祖荣等人皆有相关阐述。21世纪初，随着图书馆理念研究热潮的到来，平等免费服务思想重新获得我国公共图书馆界的一致认同。其实，平等免费服务思想在我国确立的背后是公共图书馆服务理念同世界的接轨，也是我国实现民主政治的一个必要条件，更是民主社会为了保障公民知识权利而选择的制度安排。正如美国经济界巨子卡内基所说的：“世上的民主摇篮，非免费公共图书馆莫属。在这个知识理想国里，无论等级官阶还是财富，一概无须考虑。”<sup>[53]</sup>

普遍均等服务思想进入我国公共图书馆领域只有短短几年时间。2006年，这一思想出现在我国两部涉及公共文化服务的重要文件中，充分体现了国家对于保障公民文化权利的决心。普遍均等和平等免费的服务思想在核心内容是相通的，都是民主社会公共图书馆开展服务工作的主要原则。通过近年国家政策的支持和图书馆界的积极实践，我们不难看出普遍均等服务思想对我国公民利用图书馆享受信息公平和知识自由这一基本权利的有力支持。

注 释：

数据的检索时间为2013年7月21日。

参考文献：

- [1] 李大钊.在北京高等师范学校图书馆二周年纪念会上的演说词[J].平民教育,1919(10).
- [2] 李彭元.试论杜定友先生的公共图书馆思想[J].图书馆,2012(1):22-24.
- [3] 何兆武.上学记[M].北京:生活、读书、新知三联书店,2006:120-121.
- [4] 汪曾祺.汪曾祺全集:四散文卷[M].北京:北京师范大学出版社,1998:359.
- [5] 文化部.省(自治区、市)图书馆工作条例[EB/OL].(1982-12-01)[2013-08-12].<http://www.chinalawedu.com/news/1200/22598/22617/22843/22857/2006/3/wu89436610231360021800-0.htm>.
- [6] 封 勉.大胆改革,努力推行开架借阅[J].江苏图书馆工作,1983(3):26-29.
- [7] 黄宗忠.试论变革中的中国图书馆[J].武汉大学学报:社会科学版,1985(6):88-94.
- [8] 赵镇平.图书开架借阅是必然的发展趋势[J].山东图书馆季刊,1992(4):83-84.
- [9] 陈 誉.继续更新观念,提高读者工作服务水平[J].图书馆杂志,1994(2):17-20.

- [10] 白崇远.简论半开架式借阅方式的缺点[J].山东图书馆季刊,1997(2):25-26.
- [11] 周继武.国家图书馆借书记[N].南方周末,2004-10-14(D30).
- [12] 刘小云.江苏省立国学图书馆传抄部的特色服务[J].新世纪图书馆,2004(2):76-77.
- [13] 刘 亮.抗战时期图书馆学人的救亡思想[J].图书馆,2011(5):136-139.
- [14] 薛大为.建国之初(1949-1950)图书馆特色服务刍议[J].图书馆建设,2007(3):113-115.
- [15] 沈恩泽.探寻图书馆特色、优质服务新路[J].图书馆杂志,1991(1):14-17.
- [16] 邱景华.特色服务是传统服务的发展和深化[J].图书馆杂志,1991(2):9-10.
- [17] 李 华.特色服务的界定[J].图书馆杂志,1991(1):3-4.
- [18] 黄恩祝.特色的公共图书馆与公共图书馆的特色服务[J].中国图书馆学报,1996(5):25-27.
- [19] 王宗义.“特色服务研究”与图书馆发展视野的开拓[J].图书馆杂志,1997(1):17-20.
- [20] 黄恩祝.要抓住特色服务和特色图书馆的本质[J].图书馆工作与研究,1997(4):2-5.
- [21] 黄恩祝.再谈特色服务和特色图书馆[J].中国图书馆学报,1997(3):42-45.
- [22] 陈起众.也谈公共图书馆特色服务[J].图书馆杂志,1998(5):40-41.
- [23] 胡诗漠.网络环境下公共图书馆特色服务的思考[J].图书馆,1999(4):31-32.
- [24] 邵康庆,王祝康.公共图书馆特色服务的可持续发展[J].图书馆理论与实践,2002(3):33-34,41.
- [25] 卢瑞娟.谈公共图书馆特色服务的拓宽与延伸[J].图书馆工作与研究,2005(4):79-80.
- [26] 余子牛.图书馆特色服务的研究与实践[J].图书馆论坛,2007(4):103-105,13.
- [27] 袁红军.31个省级公共图书馆特色服务调查研究[J].公共图书馆,2012(1):38-42.
- [28] 张树华,张久珍.20世纪以来中国的图书馆事业[M].北京:北京大学出版社,2008.
- [29] 吴 稔.年“新图书馆运动”的历史传承:两个时代的服务理念[J].图书馆,2008(1):21-23.
- [30] 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.
- [31] 程亚男.观照与反思:中国公共图书馆服务思想60年嬗变[J].公共图书馆,2009(3):22-28.
- [32] 前川横雄,刘玲芝.图书馆为什么要免费服务[J].黑龙江图书馆,1991(1):73-74.
- [33] 李嘉琳.契机·交流·思考:第62届IFLA大会随想[J].晋图学刊,1996(4):22-24.
- [34] 何善祥.应警惕有偿服务和经营活动对图书馆的误导[J].中国图书馆学报,1997(6):82-86.
- [35] 陆一珍.转型时期图书馆的服务特征[J].北京图书馆馆刊,1999(4):60-63,90.
- [36] 余巨平.请给农民读者应有的国民待遇:谈乡镇图书馆应免费服务[J].图书馆杂志,2002(4):57-60.
- [37] 黄少明.公共图书馆应坚持免费服务的原则:写在《公共图书馆宣言》(1994年版)制定十周年之际[J].图书馆界,2004(4):21-24.

(下转第63页)

#### 4.4 健全讲解工作的考核机制

为了取得更好的讲解效果,图书馆有必要建立完善的考核机制,引入竞争模式。一方面,应由负责参观讲解管理的部门组成专业评审组,定期对讲解员进行考核,将讲解工作的数量和质量进行分化、量化;另一方面,应由馆方建立参观讲解工作的任务评价反馈制度,由被讲解人群进行打分评测,将评测和打分评测列入讲解工作评测体系,并在此基础上对负责部门进行考核,对讲解员进行定级管理。

#### 参考文献:

- [1] 周和平. 传承文明 服务社会[EB/OL]. [2013-09-29]. <http://news.hexun.com/2012-10-28/147296205.html>.
- [2] 周和平. 中国图书馆事业发展报告:2012[M]. 北京:国家图书馆出版社, 2013.
- [3] 詹福瑞. 中国图书馆年鉴:2007[M]. 北京:国家图书馆出版社, 2007: 758-761.
- [4] 国图概况[EB/OL]. [2013-09-29]. [http://www.nlc.gov.cn/dsb\\_zyyfw/wdtsq/dzzn/dsb\\_gtkk/](http://www.nlc.gov.cn/dsb_zyyfw/wdtsq/dzzn/dsb_gtkk/).
- [5] 汪东波. 公共图书馆概论[M]. 北京:国家图书馆出版社, 2012: 240.
- [6] 詹福瑞. 中国图书馆年鉴:2012[M]. 北京:国家图书馆出版社, 2013: 577.
- [7] 国家图书馆在线展览[EB/OL]. [2013-09-29]. [http://www.nlc.gov.cn/dsb\\_zyyfw/5dzxzl/](http://www.nlc.gov.cn/dsb_zyyfw/5dzxzl/).
- [8] 上海图书馆专题活动[EB/OL]. [2013-09-29]. <http://www.library.sh.cn/zthd/index.htm>.

- [9] 江苏古籍保护网新闻动态[EB/OL]. [2013-09-29]. [http://www.jslib.org.cn/njlib\\_jsgjhw/njlib\\_jsgjhwqzjz/njlib\\_jsgjhwxwdt/](http://www.jslib.org.cn/njlib_jsgjhw/njlib_jsgjhwqzjz/njlib_jsgjhwxwdt/).
- [10] 黑龙江省图书馆讲座展览[EB/OL]. [2013-09-29]. <http://www.hljlhb.cn/jzl/zl/>.
- [11] 艰难与辉煌:纪念中国共产党成立九十周年馆藏珍贵历史文献展[EB/OL]. [2013-09-29]. <http://www.nlc.gov.cn/newzxfw/zxzl/zxzl/gczglswz/>.
- [12] 周和平. 以免费开放为契机 全面提升我国图书馆公益性服务水平[J]. 中国图书馆学报, 2011(3): 4-6.
- [13] 莫振轩. 我国图书馆、档案馆、博物馆馆际合作的现状与发展策略[J]. 图书馆工作与研究, 2012(8): 8-12.
- [14] 张志清. 在图书馆设立典籍博物馆的思考[J]. 中国图书馆学报, 2012(6): 4-13.
- [15] 美国国会图书馆访客服务中心[EB/OL]. [2013-09-29]. <http://www.loc.gov/visit/>.
- [16] 葛云莉, 赵 翀. 中国博物馆讲解工作百年回顾与展望[G]//回顾与展望:中国博物馆发展百年:2005年中国博物馆学会学术研讨会文集. 北京:中国博物馆学会, 2005: 135-141.
- [17] 国家博物馆参观导览[EB/OL]. [2013-09-29]. <http://www.chnmuseum.cn/tabid/199/Default.aspx>.
- [18] GB/T 25600-2010 博物馆讲解员资质划分[S]. 北京:中国标准出版社, 2011.

#### [作者简介]

刘博涵 女, 1980年生, 国家图书馆典藏阅览部副主任, 馆员。

宋 辰 男, 1983年生, 国家图书馆典藏阅览部团支部书记, 馆员。  
[ 收稿日期:2013-10-18 ]

(上接第53页)

- [38] 唐泽霜. 聚焦精髓:谈图书馆精神中的平等精神[J]. 图书馆, 2005(5): 23-25.
- [39] 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.
- [40] 谭祥金. 为公共图书馆辩护:“21世纪新图书馆运动论坛”之我见[J]. 中国图书馆学报, 2006(2): 19-24.
- [41] 余 胜, 吴 晞. 免费开放:理论追寻、历史回顾与现实思考[J]. 中国图书馆学报, 2011(3): 10-17.
- [42] 潘燕桃. 近60年来中国公共图书馆思想研究[M]. 广州:中山大学出版社, 2011: 147.
- [43] 徐引箴. 图书馆普遍服务的理念及其实现[J]. 图书情报工作, 2005(12): 75-78.
- [44] 国家“十一五”时期文化发展规划纲要(全文)[EB/OL]. [2013-08-12]. [http://news.xinhuanet.com/politics/2006-09/13/content\\_5087533\\_3.htm](http://news.xinhuanet.com/politics/2006-09/13/content_5087533_3.htm).
- [45] 中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定[EB/OL]. [2013-08-12]. <http://cpc.people.com.cn/GB/64093/64094/4932450.html>.
- [46] 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.
- [47] 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.
- [48] 邱冠华. 图书馆事业发展的又一次重大机遇:十七大报告中“完善公共财政体系”与“覆盖全社会的公共文化服务体系基本建立”的解读[J]. 图书馆建设, 2007(6): 6-7.
- [49] 于良芝, 邱冠华, 许晓霞. 走进普遍均等服务时代: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.
- [50] 王瑛琦. 普遍均等的公共图书馆服务体系:概念、障碍及其对策研究[J]. 图书馆理论与实践, 2011(9): 68-72.
- [51] 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.
- [52] 曹海霞. 谈公共图书馆公平全面服务理念:由杭州图书馆儒者丐者皆欢迎引发的思考[J]. 图书馆, 2011(3): 9-10, 37.
- [53] 利求同. 民主摇篮, 非免费公共图书馆莫属[J]. 读书, 2009(7): 123-128.

#### [作者简介]

刘 亮 男, 1974年生, 硕士, 现工作于西北大学图书馆, 陕西省图书馆学会学术委员, 副研究馆员, 研究方向为图书馆学理论、文献学, 已发表学术论文20余篇。

谢明谗 男, 1979年生, 现工作于厦门大学图书馆, 馆员。

[ 收稿日期:2013-09-06 ]