

蒋永福 付 军

# 图书馆服务五原则

**摘 要** 服务是图书馆的基本宗旨,是贯穿图书馆发展的主线,是图书馆的核心价值观。图书馆服务应遵循五大原则:开放原则、方便原则、平等原则、创新原则和满意原则。参考文献 19。

**关键词** 图书馆服务 服务原则 开放 方便 平等 满意

**分类号** G252

**ABSTRACT** Service is the basic objective of library, and can reflect the core values of library. In this paper, the authors propose five principles, including openness, convenience, equality, innovation and satisfaction. 19 refs.

**KEY WORDS** Library service. Principles of services. Openness. Convenience. Equality. Satisfaction.

**CLASS NUMBER** G252

美国图书馆学大师谢拉说,“服务,这是图书馆的基本宗旨”。服务是贯穿图书馆发展的主线,是图书馆的核心价值观。图书馆现代化发展的最终目的就是提供更好的服务<sup>[1]</sup>。同社会上其他行业的服务相比,图书馆服务有着特定的原则及内涵。图书馆服务所遵循的原则可概括为五大方面:开放原则、方便原则、平等原则、创新原则和满意原则。

## 1 开放原则

图书馆自诞生之日起,从封闭到局部开放再到全面开放,经历了漫长的渐变过程。开放服务已成为现代图书馆的重要特征。开放原则是图书馆服务的首要原则,开放是服务的前提,没有开放便无服务可言。现代意义上的图书馆开放,是一种全面开放,包括资源开放、时间开放、人员开放和馆务公开。

### 1.1 资源开放

即把图书馆的所有馆藏资源(包括实体馆藏和虚拟馆藏)和设施向读者开放。资源开放的内容及要求有:(1)所有馆藏全部开放利用;(2)尽最大努力实施开架借阅;(3)经常进行馆藏宣传(如新书通报);(4)馆与馆之间相互开放资源,实现资源共享;(5)馆内所有设施(如书库、展览厅、视听室等)向读者开放;(6)全面揭示馆藏,健全检索体系等等。

### 1.2 时间开放

即最大程度延长读者利用图书馆的时间。一些发达国家的公共图书馆,不仅保证天天开馆,而且保证从早晨至午夜的开馆时间。我国的国家图书馆和上海图书馆也实行“365天,天天开馆”。图书馆服务的时间开放要求做到:(1)节假日和公休日不闭馆,

即“图书馆无休息日”;(2)馆内开展任何公务活动都不影响正常开馆;(3)保证开馆时间的完整性或连续性,避免中断。

### 1.3 人员开放

即图书馆不分国籍、种族、年龄、地位等,向所有人开放。图书馆不仅仅是一个阅读场所,也是人们观光、交谈、休闲、娱乐的场所,是具有综合功能的社会文化中心。图书馆服务在文化层面上具有不可或缺的存在价值。图书馆服务沟通了人与人之间的感情联系,也提供了人们相互交流的场所,正如荷兰鹿特丹市立图书馆馆长舒茨茨先生所说:“不少读者来到图书馆,并不一定是为了想看某一特定的东西,而是随便浏览一下,看看有什么值得一看的东西,或者是来会会老朋友,他们把图书馆当成了第二起居室。”<sup>[2]</sup>“图书馆向社会上所有的人开放”应成为现代图书馆服务的最具吸引力的魅力所在。

### 1.4 馆务公开

即凡是与读者服务有关的决策(如有关制度、规定、做法等)过程及其结果向读者公开。馆务公开既是图书馆决策民主化的需要,也是图书馆服务取信于读者的需要。实行馆务公开要做好几方面工作:(1)制定馆务公开制度。对需要公开的事项、公开的时间、公开的方式等,做出明确规定,使其制度化。(2)建立读者参与管理、参与决策的机制。凡是与读者利益攸关的重大事情,都应事先征求读者意见,并在可能的情况下让读者直接参与决策过程。为此应设立“读者监督委员会”之类的非常设机构。(3)公开读者监督途径。如公开读者监督电话(首先应公开馆长电话),设立读者意见箱,公布领导接待读者

日等。(4) 公开接受读者评价。图书馆服务工作的好坏,其主要评价主体应该是读者,“读者是否满意”是衡量图书馆服务工作好坏的主要标准。在组织图书馆评估时,应设有“读者满意程度”指标,并使这一指标在整个评估指标体系中占有足够分量。

## 2 方便原则

图书馆服务中的方便原则亦可称“简便原则”、“便利原则”或“省力原则”。为服务对象提供方便,是任何一种服务共同追求的目标。不能提供方便的服务注定不会受人们欢迎,甚至被抛弃。方便是服务的本质,方便是服务的核心<sup>[3]</sup>。图书馆服务中的方便原则,主要体现在:馆舍位置要方便读者,资源组织要方便读者,服务设施要方便读者,服务方式要方便读者等。

### 2.1 馆舍位置要方便读者

网络条件下,“图书馆离我有多远”问题已不那么重要,但是,“去图书馆是否便利”仍是许多读者关心的问题,因为亲身到图书馆享受恬静、舒适、典雅环境之惬意感受,是网络环境所不能提供的。网络环境再发达,也不可能取代作为物理场所的图书馆。既然图书馆是人们向往的理想去处,就应处于便利的位置。列宁曾提出过“图书馆活动半径”说法,他认为每个公民在距离居民点不高于 1.5~2 俄里的地方,就应该有图书馆利用。日本图书馆界则认为,图书馆的服务范围一般不应超过 1~1.5 公里,并提出了“把图书馆办在身边,办到生活中去”的口号。有的国家还规定,从住地最远步行 10~20 分钟的距离内,就应找到一所图书馆<sup>[4]</sup>。国外许多城市公共图书馆,大都在街区有多个分馆和汽车图书馆。美国学者 M.E. 索普通过调查研究得出结论说,一个信息源在物理距离上越易接近,被利用的可能性越大<sup>[5]</sup>。可见,图书馆的地理位置是否方便于读者到达,是影响图书馆利用率的极其重要因素。

### 2.2 资源组织要方便读者

从知识组织论的角度看,图书馆是组织文献信息资源的社会组织<sup>[6]</sup>。图书馆的资源组织方法,要遵循两个原则:一是文献保障原则,即要全面收集和充分揭示文献信息资源;二是读者保障原则,即要按照读者需求组织资源。读者保障原则要求图书馆按照方便读者检索利用的原则组织资源。

首先,在馆藏资源的物理载体组织上要方便读者利用。这些要求图书馆在馆藏资源的空间布局上最大程度地拉近读者与资源之间的时空距离。其做法诸如:(1) 书库和阅览室采用大开间格局,所有书库和阅览室安排在同层或临层位置,采用藏、借、阅一体制度,以此缩短读者在馆内的走动距离。(2) 实

行开架借阅。(3) 设立新书架,新书到馆后分编加工之前先投入流通(国外图书馆大都采用此法),以此缩短读者与资源之间的时间距离。

其次,馆藏资源的内容组织要方便读者利用。图书馆要建有一套完善的馆藏资源检索体系。力争达到“一索即得”的效果。“检全率”和“检准率”就是衡量检索系统质量的标准。用“检全率”和“检准率”衡量检索系统的质量,有一个缺陷:“检全率”和“检准率”只考虑了检索的最终结果,而没有考虑检索过程是否“省力”的问题。检索过程是否“省力”是影响读者是否愿意使用某一检索系统的极其重要的因素。正如著名的穆尔定律所言:如果一个检索系统使用它比不使用它更麻烦、更费力的话,这个系统便不会被使用。这就说明,一个检索系统不仅要讲究科学性,还要讲究方便。数字图书馆条件下的机检系统的方便性主要表现为检索界面的易操作。易操作的理想境界就是“傻瓜性”,使那些不懂或不甚懂计算机操作的人们能运用自如。数字图书馆能够吸引人的一个重要原因,是它具有方便于读者使用的资源组织系统。

### 2.3 服务设施要方便读者

服务设施要方便读者,首先应在建筑格局和家具摆设上考虑读者利用的方便。日本的公共图书馆建筑,在服务设施的方便性上考虑得非常周到,大都采用了模数式建筑,即大开间、灵活隔断的开放式建筑模式,各阅览分区都是用低矮的家具进行隔断,走进图书馆的大门,各主题分区一目了然,非常通透,充分显示了书中有人、人置书海的意境。如大阪府立中央图书馆,用无遮掩的楼梯和电梯连接着各层阅览室,长长的、宽敞舒适的服务台设在每层楼的中央,读者站在每一层楼梯口都能眺望到自己所要查阅资料的位置<sup>[6]</sup>。在服务设施的方便性上还有一个重要问题,那就是专为弱势群体提供方便。还是以日本为例,所有儿童阅览室一律配备低矮的阅览桌椅,以方便于儿童坐阅;本着“无障碍设计”的思想,对盲人、残疾人专门设置特别的设施,提供特别的服务,如轮椅通道、伤残读者接待室、专用电梯、阅览专座、专用厕所等,有的图书馆甚至还从楼梯扶手上为盲人读者设计了特殊的触摸符号,使他们知道该到何处转弯<sup>[7]</sup>。这样的服务设施,让人感觉到方便无处不在。

### 2.4 服务方式要方便读者

在服务方式上方便读者,一要贴近读者,二要从细微处入手。

深入社区或街区设立分馆,是图书馆贴近读者、方便读者的有效服务方式。国外的图书馆大都非常重视分馆建设,如美国纽约皇后区图书馆设有 62 个分馆,近 50% 的居民有借书证;洛杉矶市除中央图书

馆在市中心外,另设有66个分馆散布于全市,服务于400万人口<sup>[8]</sup>;丹麦日德兰半岛北部中心城市奥尔博市人口只有16万,就有中央图书馆及14个分馆,各个分馆的流动汽车图书馆巡回服务于医院、托儿所和残疾、孤老家庭<sup>[9]</sup>。

关注并满足个别读者的个别需求,也是图书馆贴近读者、方便读者的有效形式。如在日本,许多图书馆提供有“个人研究室”、“小组学习室”之类的场所,这种场所可容纳几个人至十几个人,使用这些场所是免费的。著名的日本筑波大学中央图书馆就有59个人研究室和9个小组研究室。

千方百计减少对读者的限制,是方便读者不可或缺的重要方面。在日本,任何人不用证件可以自由出入、随意阅览图书馆的书刊资料,读者在阅览图书、报刊、视听资料时,无需任何手续,只有外借时才需办借阅卡;任何人可凭任何证件(如健康保险证、驾驶证、学生证等)免费办理借书证。

从细微处方便读者,让读者感到方便无处不在。如在日本,图书馆的门口一般都设有还书箱,读者还书时若碰到闭馆,可将书放在还书箱中,第二天由工作人员办理还书;大阪市立中央图书馆有23个分馆,不论在哪个分馆借的书都可以随便在任何一个分馆还书。日本几乎所有的图书馆都免费向读者提供精美且详尽的图书馆简介、读者指南之类的资料<sup>[10]</sup>。

服务方式灵活多样,也是方便读者的重要措施。在美国洛杉矶市立图书馆简介中,有这样一段文字:“图书馆满足您家中每一分子之需要,无论您是青年或老年,您可以在洛杉矶图书馆找到知识、情报、娱乐及休闲。洛杉矶图书馆也对日常生活之疑难提供解答。您开公司、找工作需要协助吗?您想知道您住的社区环境及服务吗?您想学习语言吗?图书馆可以帮助您,如您在找工作,图书馆有书籍及电脑程式帮助您写履历表,如您想继续进修,图书馆有各种专科学校目录及入学申请表格。如您想知道家乡之近况,图书馆也有世界各地之报纸。”<sup>[11]</sup>

### 3 平等原则

图书馆是体现人类自由与平等理想的圣地<sup>[12]</sup>。“图书馆面前人人平等”,是图书馆界的“人权宣言”。图书馆服务中的平等原则,要求图书馆以博爱精神关爱每一个读者,尊重每一个读者,坚决维护读者的合法权益。

在图书馆服务中贯彻平等原则,就表现为对读者权利的充分维护。根据国家的有关法律和图书馆的实际情况,图书馆读者应享有的权利至少有以下几方面<sup>[13-14]</sup>:平等享有取得读者资格的权利;平等享有阅读的权利;平等享有个人人格和隐私

不受侵犯的权利;平等享有提出咨询问题的权利;平等享有参与和监督图书馆管理的权利;平等享有遵守图书馆规章制度的权利和义务;平等享有提出合理化建议的权利;平等享有接受安全、卫生等辅助性服务的权利;平等享有对图书馆工作进行评价的权利;平等享有自己的合法权益受到侵害时提出改进、赔礼或诉讼的权利。

只有充分维护和保障上述读者权利,图书馆服务中的平等原则才能得到贯彻。“读者的权利不可侵犯”,应成为所有图书馆人铭记的职业信念。

### 4 创新原则

图书馆服务创新,包括理念创新、内容创新、方式方法创新等多方面内容。

#### 4.1 理念创新

先进的服务理念,是创新的基础。当前,图书馆服务创新应重点打造3个方面理念。

(1)服务是一种品牌。程亚男女士指出,“如果一个图书馆能够通过自己的某种独特性:或一定的规模和馆藏,或某一信息产品,或某一特色服务,在同一行业中形成差别优势,那么,这种优势就是品牌”<sup>[15]</sup>。日本图书馆界提供的无微不至的方便服务和美国图书馆界的全面开放服务,可称之为具有品牌效应的服务。我国深圳图书馆的剪报服务和上海图书馆的导入CS(客户满意)管理与服务,也可称之为是一种品牌。品牌化服务突出的是服务的特性与特色<sup>[16]</sup>。特色馆藏、特色服务、特色活动、特色环境等都可形成图书馆特有的品牌。

(2)服务是一种文化。图书馆服务具有其独特的规范和价值观,这些规范和价值观的总和就是一种文化——图书馆文化。图书馆特有的知识底蕴、特有的人文环境、特有的行业规范和特有的价值追求,都衬托着图书馆服务的文化品格。这种文化品格象征着图书馆服务的高尚与高雅、神圣与光荣。

(3)服务是一种获得。图书馆服务是为了获得知识在传递中的轨迹,是为了获得公民素质在提高的价值,是为了获得读者需求被满足的效果,是为了获得人生价值在实现的喜悦。图书馆服务赋予图书馆人以高尚的荣誉、真诚的尊敬、奉献的欣慰、清苦的价值和文化人生的伟大。

#### 4.2 内容创新

从图书馆服务发展趋势看,图书馆服务的内容急需拓宽。其主要趋势是加大信息服务和“便民服务”的内容。在信息服务方面,主要是加大网上信息导航服务内容。在便民服务方面,加大对社区服务的力度,其内容包括职业介绍、购物指南、技能培训指南、市政服务咨询、家政服务咨询,等等。在文献

信息服务方面也要创新,主要是加大参考咨询服务的力度,努力从文献服务向知识服务演进,提高图书馆服务的知识含量。

#### 4.3 方式方法创新

就是改变以往单一的馆藏文献的外借与内阅服务模式,利用现代网络平台,提供各种数据库服务、知识库服务以及多种在线或离线信息服务,如信息推送、知识发现、网络呼叫、智能代理等服务。这些服务方式方法具有较强的智能性、实时性、交互性等特征,能够提供全新的个性化服务。这种能够同时提供实体馆藏与虚拟馆藏服务的模式,极大地丰富了图书馆服务的内容,强化了图书馆服务的能力。

### 5 满意原则

读者是否满意及其程度如何,是衡量图书馆服务质量的最终标准。满意原则是图书馆服务诸原则中的核心原则。

美国宾夕法尼亚州立大学的安达利(S. S. Andaleeb)和西蒙兹(P. L. Simmonds)提出了测度读者满意度的五个命题:感受到的图书馆资源质量越高,读者满意度就越高;图书馆工作人员反应性越强,读者满意度就越高;感受到的图书馆工作人员能力越强,读者满意度就越高;图书馆工作人员道德行为越积极,读者满意度就越高;感受到的图书馆设施越好,读者满意度就越高<sup>[17]</sup>。

读者对图书馆服务是否满意,这又属于读者的主体评价范畴,即属于读者(主体)对图书馆(客体)所做的评价范畴。黄俊贵先生认为,读者的主体地位一般表现在3个方面:一是读者对文献,即文献是否符合读者需要,必须由读者作出判断;二是读者对图书馆员,即图书馆员的服务态度、服务能力、服务效果必须由读者进行鉴定;三是读者对图书馆工作,即图书馆的各项业务建设、制度规章、服务项目及设施是否反映读者利益与要求,必须由读者加以评价<sup>[18]</sup>。

近几年在图书馆界备受青睐的CS理论,可以说是对图书馆服务之读者满意原则的极好注释。图书馆CS管理建立的是以读者为导向,以追求读者满意为基本精神,并以社会和读者的期待为理想目标的管理模式<sup>[19]</sup>。它包括3方面内容:图书馆理念满意(MS)、图书馆行为满意(BS)和图书馆视觉满意(VS)。图书馆的理念满意是图书馆的办馆宗旨、管理策略等带给读者的心理满足感。它的核心就在于正确的读者观,“一切为了读者满意”是它的精神实质。图书馆的行为满意,是图书馆的行为状况带给

读者的心理满足状态,是图书馆理念满意思想的外部表现形式,包括行为方式满意、行为规范满意和行为效果满意。工作人员的服务态度是图书馆行为是否让读者满意的最直接表现。图书馆的视觉满意,是图书馆所具有各种可视性的显在形象带给读者的心理满意状态,它包括对图书馆一切设施设备的性能及其色彩的满意,对工作人员职业形象、业务形象的满意,它传递着图书馆的理念,是图书馆理念的视觉化形式。

在上述图书馆服务五原则中,满意原则是核心原则或称最高原则;开放原则是其他四项原则的基础或平台,它体现的是现代图书馆服务的基本方向;方便原则体现的是现代图书馆服务的内在品质;平等原则体现的是现代图书馆服务的人性化方向;创新原则体现的是现代图书馆服务的可持续发展及其动力;满意原则体现的是现代图书馆服务的终极目标。

#### 参考文献

- 1,3,16 程亚男.再论图书馆服务.中国图书馆学报,2002,28(4)
- 2 吴建中.公共图书馆是市民的第二起居室.见:21世纪图书馆展望——访谈录.上海:上海科学技术出版社,1996
- 4 杨智辉.论图书馆时空.云南民族学院学报,1988(2)
- 5 王姿砚.论最小努力原则及其应用.中国图书馆学报,1991,17(4)
- 6,10 王海泉.以人为本:现代图书馆发展的新理念.中国图书馆学报,2002,28(4)
- 7 王元如.21世纪图书馆建筑新趋势.图书馆建设,2001(2)
- 8,11 程亚男.恰是郁金香飘时——走马美国图书馆.图书馆,1999(4)
- 9 白晓煌.丹麦公共图书馆巡礼.图书馆杂志,1999(7)
- 12,13 蒋永福.人文图书馆学五定律.图书情报工作,2002(11)
- 14 沈小丁.论读者的法律地位.图书馆杂志,2000(6)
- 15 程亚男.图书馆服务新论.图书馆,2000(3)
- 17 初景利.西方图书馆评价理论评介.中国图书馆学报,1999,25(3)
- 18 黄俊贵.图书馆服务理念琐谈.图书馆,2001(2)
- 19 张翔,万华.CS理论与图书馆管理初探.图书馆建设,2000(3)

蒋永福 研究馆员,副馆长.通讯地址:黑龙江省牡丹江市图书馆.邮编 157000。

付军 助理馆员.通讯地址同上。

(来稿时间:2002-09-27)