

# 公共图书馆的理念和深图服务立馆的方针

□ 吴晞 / 深圳图书馆 深圳 518036

摘要：文章是作者在深圳图书馆青年馆员培训班上所做报告的部分摘录。全文主要围绕公共图书馆的理念和价值观，阐述了深圳图书馆服务立馆的办馆方针。该文为2009年第三期“数字环境下的深圳图书馆专刊”文章之一。

关键词：公共图书馆，图书馆服务，深圳图书馆

DOI: 10.3722/j.issn.1673-2286.2009.03.007

深圳图书馆是公共图书馆。说到公共图书馆的服务，就远不止是原来图书馆界所习惯标榜的类似“读者第一”、“服务至上”等提法那么简单。这些只是表象，只是“标”，而其“本”，其关键与实质，则涉及到公共图书馆的基本精神。

公共图书馆的基本精神问题是公共图书馆乃至整个图书馆学的奠基性理论之一。奇怪的是，多年来我们的图书馆教育、图书馆学研究和图书馆办馆实践却都没有涉及到这个问题。近年来，业界才对此开始重新审视、研究和实践，我本人就是首倡者之一，深图就是践行者之一。如果说我作为首倡者之一所起的作用尚乏善可陈的话，那么深图作为重要的实践先行者，则做出了无可替代的贡献，起到了为天下之先的作用。这是足以让我们自傲的。

从历史上看，图书馆的产生和发展的历史尽管非常悠久，但现代

意义上的公共图书馆却是近现代社会的产物。

先从西方图书馆的历史看。西方图书馆，这里主要指欧美的图书馆，远自古代埃及、两河流域就已经发端，几千年的历史上曾多次高度发达。我曾翻译过Harries著《西方图书馆史》一书，可以参看。但是西方古代和中世纪的图书馆和我们今天意义上的现代图书馆是有着重大差异的，其中公共图书馆及其理念的出现就是重大的分野和标志。也就是说，在公共图书馆出现之前，属于古代和中世纪图书馆的范畴，在公共图书馆出现之后，则属于近现代图书馆的范畴。具体讲，在公共图书馆出现之前，所有的图书馆，包括一些冠之以公共图书馆之名的图书馆，都是有着特定的服务对象的，或是皇家成员、达官贵胄，或是神职人员、学院师生，而公共图书馆的问世改变了这一局面，其服务对象转为面向社会全体成员。

*公共图书馆出现以前所有的图书馆都是为特定对象服务的*

那么，公共图书馆是何时问世的呢？这是一个有争议的问题，西方图书馆界大体上有两种说法：一说是1600年前后，一说是19世纪中叶。哪种正确？应该说都有道理，但西方和国内学界大多倾向后者，亦即19世纪中叶，我也持这种看法。理由是：1600年前后确实出现了一些以“公共图书馆”（public library）为名的图书馆，但往往只有其名而无其实；新型公共图书馆的问世，实际上是社会发展到一定阶段的产物，是社会民主、公民权利和社会平等现代人文意识成熟的结果，而这种条件只有到了19世纪中叶在西方才日臻成熟。因此，西方图书馆的历史虽然悠久，但公共图书馆的产生不过一百多年。

现在学界普遍认为1852年创建的英国曼彻斯特公共图书馆是现代公共图书馆产生的重要标志。然

而，大家查检一下文献就会知道，在此前后，欧洲和美国曾出现多个具备公共图书馆意义的图书馆，曼彻斯特公共图书馆既不是最早的，也不是最大或最重要的。人们给予它如此重要的历史地位，是因为1850年英国下议院通过了一个法案，授权地方议会为提供免费图书馆的设备征税，这也就是人们常说的世界第一公共图书馆法，而后曼彻斯特公共图书馆则是依此法率先建立的。当时除了大文豪狄更斯参加曼彻斯特公共图书馆的开幕式并做了演讲，这座具有历史标志性的图书馆几乎是不声不响地悄悄诞生的。但它给我们留下了影响深远的重要遗产，亦即由曼彻斯特公共图书馆开创的公共图书馆基本制度：依据政府立法建立，公费支持，免费服务，以及社会成员无区别服务。这一制度的表述清晰、明确，言简意赅，切中要害，堪称经典，远远胜过后人对此连篇累牍的阐述。因此，曼彻斯特公共图书馆实际上是西方众多公共图书馆产生并走向成熟的一个代表，也是现代公共图书馆精神的集中体现。

19世纪中叶之后，欧美国家的公共图书馆迅猛发展，新兴的公共图书馆逐渐成为数量最多、藏书最丰富、服务面最广、影响最为广泛的图书馆体系。从此，公共图书馆当之无愧地成为社会图书馆事业的主流、主体和支柱。今天我们谈到现代图书馆的理论、观念和宗旨，首先指的是公共图书馆的，是由公共图书馆而发、针对公共图书馆而行的。

再来看看中国图书馆的历史发展。中国是世界上文献及文献收藏最为丰富发达的国家，中国古代图书馆的历史悠久而辉煌。但是中国

近现代的图书馆却完全是西方思想文化和价值观念传入之后的产物，与中国传统的图书馆不存在继承因袭的关系。我曾经写过一本书《从藏书楼到图书馆》，书中阐述了这一现象，并将之称为“中国图书馆西来说”。也就是说，中国图书馆原有的历史中断了，其后出现的近现代图书馆不是固有古代藏书机构的发展和延续，而是一种来自西方（欧美）的外来新事物。中国古代图书馆与近现代图书馆之间不是先进与落后的区别，而是南辕北辙的两条路，如果没有外来的影响，再有多少年，近现代图书馆也不会自行在中国产生。其实类似的现象并不新鲜，在现代社会中，上至宪法国体，下至衣着住房，又有哪些不是“西来”的？

### 近现代图书馆完全是西方思想文化和价值观念传入之后的产物

最能说明问题的例证就是图书馆一词的应用。中文“图书馆”源于日文“図書館（ライブラリー）”，最初是1896年在梁启超主编的《时务报》上出现的，而后逐渐成为社会和官方的通用词汇。不知大家想过没有，中国历代藏书机构的名称非常之多，其中不乏大量高雅而又富有文化含量的用词，梁启超等先贤们又是国学大师级的人物，为什么偏偏弃置它们不用，反而采用了“図書館”这一外来语汇？这至少可以说明，在梁启超等启蒙者的眼中，图书馆是“舶来品”，是“西风东渐”的产物，而不是“中华古已有之”的。

按照通常的说法，我国第一座具备真正意义的近代公共图书馆是绍兴徐树兰创办于1900年、建成

于1903年的古越藏书楼，1908年清廷颁布《京师及各省图书馆通行章程》是包括公共图书馆在内的近现代图书馆创建的标志，至今已有一百多年了。但是我以为，对我国的公共图书馆而言，一个多世纪以来，在物质上的建设已经蔚为大观，但精神建设之路还远远没有完成。

### 公共图书馆基本制度的五要素：

“开放、平等、免费、政府创建、公费支持”

什么是公共图书馆的精神建设呢？其核心就是要在理论上搞清、在实践中落实现代公共图书馆的基本精神内涵。那么这种基本精神内涵又是什么呢？阐述起来会洋洋万言，但我更愿意用简单、明了、朴素的方式来表述，不喜欢那种“性科学”式的中药铺（由于图书馆理论研究喜爱用“XX性”的方式来论述问题，被讥讽为“性科学”）。上文中谈到的英国曼彻斯特公共图书馆开创的公共图书馆基本制度，就说得简明到位，我们不妨将其概括为五个元素：开放，平等，免费，政府创建，公费支持。这样就把现代公共图书馆的基本内涵揭示得十分清楚明确：一个政府创办、公费支持的图书馆，如果具备了开放、平等、免费的特征，就是一个合格的现代公共图书馆；反之，则不是现代公共图书馆，或者说不是合格的现代公共图书馆。

当代公共图书馆精神最为权威的表述莫过于联合国教科文组织的《公共图书馆宣言》。对照1949年以来各种的版本，就不难发现，半个多世纪来，《公共图书馆宣言》虽然用词和角度有所变化，但其精

神实质与曼彻斯特公共图书馆开创的公共图书馆的基本制度是一脉相承的，各版本之间的内涵和精髓也是一以贯之的。这种精神，就是人文关怀、人本主义、以人为核心的现代民主社会价值观。建议大家认真读一读《公共图书馆宣言》，最好各种版本对照着读。

*“公共图书馆不仅是一种社会机构，还是一种社会制度”*

*知识信息的公平分配，维护社会的民主和公正是图书馆不可替代的历史使命和社会责任*

还有一种观点或许有利于大家加深对公共图书馆精神的理解，就是华东师大范并思教授提出的：从社会的角度看，其它类型的图书馆只是一种社会机构，而公共图书馆不仅是一种社会机构，还是一种社会制度。此说一语中的，道出了公共图书馆的实质。意思是说，在文献采编、藏书组织和服务方式等图书馆业务方面，公共图书馆和与大学图书馆、研究图书馆等没有大的差别，但公共图书馆的存在使每一社会成员具备了自由、平等、免费地获取和利用知识信息的权利，代表了知识信息的公平分配，从而维护了社会的民主和公正。公共图书馆存在的意义超过了图书馆机构的本身，有着无可替代的历史使命和社会责任，向全社会宣示了现代民主、公民权力和人人平等的普世价值。

此外，从国际上消除“数字鸿沟”的努力、国内大力倡导建设“和谐社会”等当代社会热点问题上，公共图书馆均能从中找到其存在和发展的重要依据。这些话题大

家都很熟悉，这里就不再赘述了。

*中国公共图书馆精神的建立，是先天不足的*

如前所述，我国现代意义上的图书馆，尤其是公共图书馆，本质上是西方思想文化传入的产物。但限于当时的历史条件，先贤们更多关注的是西方图书馆的方法、技术和图书馆的社会教育功能，而在一定程度上忽视了公共图书馆的理论和精神。这是可以理解的，因为中国当时太需要启迪民智、开化风气，难免急于求成、急功近利。梁启超等人在戊戌变法前夕曾兴办“强学会书藏”，其中有一幅世界地图，“会中同人视同拱璧，日出求人来观，偶得一人来观，即欣喜无量”（《梁启超年谱长编》）。由此可以看出这些启蒙者的急切。清末和民国是如此，解放后这些西方式的思想观念成了禁区，改革开放以来又受到市场大潮的影响，大搞什么以文养文、经营创收，因此我们图书馆的根基，尤其是公共图书馆精神的建立，是先天不足的。

这种先天不足带来了不少的缺憾，这里仅举两例。

一例是当下中国“没有公共图书馆”。当然，中国是有很多公共图书馆的，我们深图就是公共图书馆，但耐人寻味的是，却没有一家图书馆打出“公共图书馆”的名号，各级各地概莫能外。名称固然不能取代实质，可是全国几千家公共图书馆都没有与之相应的正式招牌，就不仅仅是名称问题了，而是反映了公共图书馆精神的缺失。粗略翻检了一下现代图书馆的历史，似乎只有二十年代韦棣华女士兴办的“文华公书林”称为公共图

书馆。“公书林”的意思就是公共图书馆，而其英文名称为“Boone Library”（还有的文献写作Kung Shu Lin: Public Use Library），其含义是明确无误的。

*过分强调技术方法，将导致公共图书馆的人文缺位，丧失根本*

再一例是图书馆学科的方法化、技术化。学图书馆就是学电脑，干图书馆就是玩IT，已经成了许多人、包括业内人士的通行观念，一些著名大学的图书馆学学科也改成了信息、资讯等时髦的名称。有人打趣说，将“信息管理”一词键入搜索引擎，在一万条之后还看不到和图书馆有关的信息，不知这等名词与图书馆有什么必然的联系。实际上我们都清楚，图书馆是社会发展的产物，因此可以说是社会科学；图书馆面对的是人类整个知识体系和利用这一知识体系的人们，因此也可以说是人文科学。但无论如何，它不是技术科学，不能以技术方法为其根基。尤其是公共图书馆，如果只着眼技术方法，就会造成人文精神缺位，这样就如同人没有了灵魂，丧失了最根本的东西。

正是由于精神缺位，致使种种弊端层出不穷。这几年发生了几起涉及图书馆的有社会影响的公共事件，公众舆论几乎一边倒地攻击和反对图书馆。有些很刻薄的言辞，如将图书馆限制文献利用的种种行为，比作“太监”守着三千佳丽，自家不会用还不许别人动（此喻的始作俑似乎是钱钟书先生），在网上招来了一片叫好之声。其实也不奇怪，多年来图书馆欠账太多，积怨太深，“天下苦秦久矣”，于是



这些挑头发难的人就成了陈胜吴广，这些具体事件就成了骆驼身上的最后一根稻草，激起了众怒是很自然的。

### 深图在全国率先实行全面免费

在众多的弊端中，最遭诟病的是服务收费和拒绝平等提供服务这两个问题。

先看看服务收费问题。深图在全国率先实行全面免费之后，曾引起同行私下不少的非议，说我们“站着说话不腰痛”，“饱汉不知饿汉饥”等，似乎是深图断了他们的财路。我们只好反复澄清：收费在图书馆并不是绝对禁止的，国外发达国家的许多图书馆也有收费服务项目作为额外占有公共资源的一种调节，云云。但是我们也明确指出：将服务收费与图书馆“创收”挂钩，与图书馆职工的奖金、待遇甚至工资相联系，则是鲜明的“中国特色”。在这样的环境下，许多馆员要靠“创收”养活自己，许多

馆长要靠“造血”养活职工乃至支撑整个图书馆的运作，这绝对是不正常的。这样的图书馆，不仅失去了精神和灵魂，也失去了社会存在、获取社会支持的基本理由。在正常的社会条件下，政府和社会的支持才是“西瓜”，图书馆的服务收费只是“芝麻”，总不能如俗语所说“捡了芝麻丢了西瓜”，本是显而易见的道理。

如果说某些图书馆在服务收费上还有些羞羞答答的话，那么拒绝平等提供服务就有着许多冠冕堂皇的借口：控制借阅是为了“保护文献遗产”，拒绝“三无人员”进馆是为了“维护社会治安”，高等级图书馆不接待普通读者是因为图书馆的“服务层次”不同，区别服务是为保障有一定级别的所谓“重点读者”，而为领导服务则是“为了全体人民的根本利益”。这些说

法看起来堂而皇之，实际上没有一条是站得住脚的，因为它们违背了公共图书馆作为公共服务机构的根本原则。顺便提到，图书馆读者的“身份”问题是有世界性背景的，美国的图书馆在上世纪60年代前还存在种族隔离条款，是马丁·路德·金领导的民权运动，才促使美国图书馆协会（ALA）在《图书馆权利宣言》中增加了不论读者的种族、宗教或个人信仰均应得到公平服务的条款。

许多图书馆馆长抱怨说，图书馆的许多行为是不得已的，是在代政府受过，属于“逼良为娼”，板子不该都打在图书馆的屁股上。仔细想来，此论也对也不对。确实，许多地方对公共图书馆投入不到位，出台错误的政策导向，甚至明确要求图书馆增强“造血机能”，实行“以文养文”等，对此政府



外景

应该负主要的责任。但是我们也应看到，多年来尤其是近年来，中央政府的方针政策是清楚明确的：图书馆尤其是地方公共图书馆，是属国家兴办的公益性文化事业，其使命是为群众提供公共文化服务，其方针是加大政府投入、完善国家服务方式、构建公共文化服务体系。阐述这些政策的文件、文章很多，大家可以参阅。宣传、贯彻和落实这些国家政策和中央精神，也是公共图书馆的责任，不能往上面一推了事。有人曾开玩笑套用当年领袖的名言：严重的问题在于教育“领导”。信哉斯言。

*地方公共图书馆的使命是为群众提供公共文化服务，其方针是加大政府投入、完善国家服务方式、构建公共文化服务体系*

深圳图书馆也无例外地经历了这一历史发展过程。上述的种种问

题和弊端，深图都曾经程度不同地存在，有的情况还十分严重。我讲了这么多的负面问题，其本意也不仅是抨击别人，更是为了反省我们自己。

深图自开馆以来一直将开放作为旗帜，多年来是走在全国前列的。但当时所标榜的开放，主要是指开架服务，如全部文献均实现了开架，不设闭架书库，这些做法在那个年代是开风气之先的。然而当时办理借书证只限于户籍人口，在深圳居于大多数的非户籍外来建设者是不在此列的。有些阅览室（如港澳台阅览室）要限定一定级别的读者。显然，这些做法与我们今天所说的开放、平等还有着很大的差距。

*深图秉承公共图书馆文化使命，采取一系列举措：免证进馆、不分户籍敞开办理借书证、向所有人开放所有阅览室等*

为了纠偏，我们适时地采取了一系列的措施，主要有免证进馆、不分户籍敞开办理借书证、向所有人开放所有阅览室等。为了让市民了解我们的方针，我曾多次对媒体宣称：“深图向所有读者敞开大门，免费提供服务。无论你的身份、地位如何，有没有工作、户口、住房，衣着是否鲜亮，囊中是否羞涩，既然来到图书馆，就是渴求知识，拥抱文明，都会受到一视同仁地热情接待。”要全面贯彻这一方针还是遇有不少阻力的。如，当时严格执行非户籍人口办理暂住证和边防证的制度，否则一律按照“三无人员”收容并遣送回原籍，图书馆免证进馆的做法明显与这一规定不符，因而受到了有关部门的非难。再如，全面免证开放也使得不少小偷、流氓及精神病患者也到图书馆来为害，加大了安保管理的难度。但无论如何，我们还是克服困难坚持了下来，殊属不易。





最为困难的还是纠正“有偿服务”的弊端。由于多年实行“以文养文”政策导向，形成了“十亿人民九亿商”的局面，机关和事业单位“创收”成为一时风气。在当时的深图，服务收费也是“创收”的重要内容。各服务部门收费多少是按比例提成的，多挣多得，于是部主任们都各显神通赚钱，为职工发奖金成了他们的头等大事。这件事直接牵涉职工利益，且积重难返，改正谈何容易，任你有天大的“理念”，现实中寸步难行。

但我们没有采取怨天尤人、无所作为、听之任之的消极态度，而是抓住时机、适度推行、逐步改进。首先，对有偿服务项目进行了整顿，杜绝未经批准的乱收费行为，由于创收不足造成奖金减少的部门由馆里补贴。2005年初，全市事业单位实行奖金改革，由市财政发放统一标准的岗位津贴。藉此良机，我们基本取消了所有的有偿服务项目。部分需要保留的收费项目，严格实行“收支两条线”，全部上缴财政，不再和职工的奖金福利挂钩。对此，有人惋惜“损失”，但我们认为，这样做才算是走上正轨。

2006年7月，深图新馆落成开放。我们充分利用这一大好时机，努力将多年来我们对公共图书馆的理解和探索融入到新图书馆之中，全力打造一个“真正的公共图书馆”。在业界，我们祭起了“天下之公器”的旗帜，从理论上澄清有关公共图书馆的诸多问题，探索公共图书馆的精神实质。对外宣传上，我们提出了“开放、平等、免费”的口号。如前所述，这是借用一百六十多年前英国曼彻斯特公共图书馆的传统提法，本属陈年旧

事，但却在二十一世纪的深图新馆中焕发出新的活力，乃至有许多人认定是我们的“创新”。

*“开放、平等、免费”，  
英国曼彻斯特公共图书馆的传  
统提法，在二十一世纪的深  
图新馆中焕发出新的活力*

其中公众最为关心的热点是免费服务，为此我们还有一个更为生动形象的提法：到深图不用带钱包。一时媒体争相报导，市民街谈巷议，公关工作很是成功。我们不是在“忽悠”群众，而是实实在在地实行了彻底、全面、真正的免费服务，就连一般准许收费的如读者证工本费、读者年审费、上网费等也都免掉了。读者涉及到的费用实际上只有两项，一是象征性的外借押金，中文文献外借5册押金100元，外文200元，因为我们的社会还没有建立起完善的诚信制度；一是逾期滞纳金及书刊损坏赔偿金，因为我们还要维护全体读者利益，为国家财产负责任。

*深图基本取消了所有的有偿  
服务项目，实行了彻底、  
全面、真正的免费服务*

深图的办馆理念和实践在全社会产生了积极而深远的影响。无论是有关领导、业界专家，还是媒体、市民，都对此给予了积极的评价，甚至一时蔚成社会风气。我们看到，此后不久，深圳的各大文化场所都陆续免费对公众开放，全国有多家省市级公共图书馆也相继宣布实行免费服务或减少服务收费，就是那些不肯转向的也不敢那么理直气壮无所顾忌了。这些都与深图

的率先作用有关，应该说是我们开的好头儿，在社会公益服务上捅破了窗户纸，撕开了遮羞布。正如前文中说到的，深图是国内探索和实践公共图书馆精神以及公益文化服务的先行者，做出了无可替代的贡献，起到了为天下之先的作用。

2008年初，由新浪网和《出版人》杂志联合举办的“全国年度书业”评选中，首设“年度图书馆”，经全国网友投票，深圳图书馆当选为全国唯一的“2007年年度图书馆”。以往深图曾荣获多种荣誉，包括国家级、省部级、乃至联合国的各类大奖多达十几项。但此次我们倍感荣耀，因为这是来自全国各地网友自发的信任和肯定，来自广大普通民众（包括从来未曾涉足深图的外地读者）发自内心的认同。说到深图办馆理念和实践的重要社会影响，这就是生动的一例。

*“2007年年度图书  
馆”——深圳图书馆*

*——新浪网和《出  
版人》杂志联合举办的  
“全国年度书业”评选结果*

贯彻公共图书馆的理念和服务立馆的方针，是深图一切工作的指导思想，并不仅仅囿于服务工作本身。

最能说明问题的例证是深图多年来努力推行的建设现代化图书馆的实践。搞现代化，自然离不开现代技术，但我们所有的技术都是为人创建、为人服务的，而不是为技术而技术。深图最早的现代化成果是80年代中期实行的条码借阅，当

时在国内处于领先水平，其功用就是推动开架服务。而后成功研制了ILAS、CRLNet等新技术成果，其主要成就也在于更新观念、推进现代化图书馆的模式。到了深图新馆落成前后，我们研制推行RFID系统，目的更为明确，就是要实现文献管理智能化和读者服务自动化，从而提高全馆的管理水平和服务水平，让读者从中受益，让全体市民从中受益。

*深图的技术在国内处于领先水平，研制了ILAS、CRLNet等新技术成果*

*深图所有的技术都是为人创建、为人服务，而不是为技术而技术*

我经常将图书馆的人文精神和现代科技比作“道”与“器”的关系，亦即《易经》所说的“形而上

者谓之道，形而下者谓之器”。公共图书馆的基本精神和公共图书馆人所必须具备的人文情怀是我们的根本之“道”，亦即一切工作的出发点和终极目标。“大道之行，有器之用”，在现代社会，实现公共图书馆这一理想与追求的最重要的利器，是现代科学技术。所谓道就是以人文关怀为核心，所谓器就是以现代科技为手段。我们在研制城市街区自助图书馆的过程中完整地体现了这一思想。

深图开发研制成功的城市街区自助图书馆，是一个完备意义上的图书馆，具备了几乎所有的图书馆服务功能，在某种程度上甚至更为高效、便捷。我们要创造的是一个服务周到、人性化的图书馆，而不是一台冷冰冰的机器或设备；它要体现公共图书馆的理念和功能，而不仅仅是“奇技淫巧”，不仅仅是展现技术。自助图书馆的网络化

功能，在时间上和地域上大大延伸的服务效果，节约、高效的建馆模式，以及使传统图书馆与现代化数字图书馆有效接轨的尝试，无一不是深图以人为本办馆方针的产物。如是，我们才能自豪地说：城市街区自助图书馆，既是集各种高新技术于一身的最新高科技产品，更是深圳图书馆办馆理念和服务宗旨的集中体现；高新技术赋予了它完善的功能，而以人为本的精神则赋予了它富有人文情怀的灵魂。

*高新技术赋予自助图书馆完善的功能，而以人为本的精神则赋予了它富有人文情怀的灵魂*

（本文节录自作者《服务立馆·技术立馆——谈深图的办馆方针》一文。原文刊载于：深图通讯 2008[4].）



#### 作者简介

吴曦，深圳图书馆馆长。通讯地址：深圳市福田区福中一路2001号深圳图书馆，518036。E-mail: wuxi@szlib.gov.cn

Public Libraries & Library Service of Shenzhen Library

Wu Xi / Shenzhen Library, Shenzhen, 518036

Abstract: This paper is the report made by the author in the training class for the young newcomers in Shenzhen Library. The main topic described is how to run the library with the service of Shenzhen Library as a public library.

Keywords: Public library, Library service, Shenzhen Library

（收稿日期：2009-2-15；责任编辑：贾延霞）