

《守藏文集》之二

读者服务 与文献典藏工作论文集

主 编◎刘博涵
副主编◎刘 杨 李莹菲

 國家圖書館出版社

《守藏文集》之二

读者服务与文献典藏工作论文集

主 编 刘博涵

副主编 刘 杨 李莹菲

 國家圖書館出版社

图书在版编目(CIP)数据

读者服务与文献典藏工作论文集 / 刘博涵主编; 刘杨, 李莹菲副主编. — 北京: 国家图书馆出版社, 2013. 8

(守藏文集)

ISBN 978 - 7 - 5013 - 5152 - 7

I. ①读… II. ①刘… ②刘… ③李 III. ①读者服务—文集 ②文献—图书馆工作—文集 IV. ①G252 - 53 ②G255 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 189351 号

书 名 读者服务与文献典藏工作论文集
著 者 刘博涵 主编 刘 杨 李莹菲 副主编
责任编辑 邓咏秋 张慧霞

出 版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街7号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)

发 行 010 - 66114536 66126153 66151313 66175620
66121706(传真) 66126156(门市部)

E-mail btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com→投稿中心

经 销 新华书店

印 装 北京市通州兴龙印刷厂

版 次 2013 年 8 月第 1 版 2013 年 8 月第 1 次印刷

开 本 787 × 1092 毫米 1/16

印 张 25.25

字 数 400 千字

书 号 ISBN 978 - 7 - 5013 - 5152 - 7

定 价 98.00 元

《守藏文集》编委会

顾 问：汪东波

主 任：王志庚

副 主 任：黄 洁 刘博涵

编 委（以姓氏笔画为序）：

万仁莉 刘 贇 余学玲 张丽丽

张艳霞 陈慧娜 胡宏哲 赵建爽

郭传芹 高 凡 康 瑜 路国林

滕静静

本书编委会

主 编：刘博涵

副 主 编：刘 杨 李莹菲

编 委（按姓氏笔画排序）：

关 月 刘 赞 耿 浩 董 彦

《守藏文集》序

近年来,党和政府高度重视我国文化事业的改革和发展,制定出台了一系列促进我国图书馆事业发展的良好政策和措施。国家图书馆在公共文化大发展的历史潮流中,秉承“传承文明、服务社会”的宗旨,不断完善服务设施网络,文献资源日益丰富,服务理念不断创新,服务手段不断增加,服务能力显著提升,队伍素质稳步提高,行业引领和示范作用增强,社会效益明显,在公共文化服务体系中的地位和影响力显著提升。

典藏阅览部是国家图书馆最大的基础业务部门,承担国家总书库的建设和管理任务,负责近现代中外文图书和报刊等文献资料的典藏流通和读者服务工作。近年来,我部在国家图书馆事业发展中,紧紧围绕“读者服务”这一中心,积极解放思想,开拓创新,全面加强文献整理、科学研究和队伍建设,不断优化服务流程,调整读者服务格局,持续拓展服务领域,文献典藏和读者服务等业务工作取得可喜成就。

在文献整理方面,我部积极策划文献整理和馆藏文献开发工作,以专题目录编制为主,历史文献汇编为辅,在文献整理和开发方面取得了一系列成果,取得了较好的社会反响。近年来,我部编辑的专题目录主要有《国家图书馆藏民国时期抗战图书书目提要》《国家图书馆藏辛亥革命图书目录提要》《民国时期连环图画总目》和《全国少年儿童图书馆基本藏书目录》等,即将出版的目录、索引有《中国年鉴总目提要(1949—2011)》《民国时期政府出版物总目录》《民国时期图书馆学论文总索引》和《民国时期图书馆学期刊导览》。我们分主题汇编的文献资料有《近代著名图书馆馆刊萃编四编》《民国儿童画报选编》,即将出版的有《二战后对日战犯审判报刊资料汇编》《民国时期漫画汇编》《连环画研究资料汇编》等。我们还整理影印了全套《北洋官报》《顺天时报》。

在科学研究方面,我部积极策划选题,并号召员工广泛参与各类课题

和项目申报,注重为员工开展科研工作创造条件,提供机会,强调并加强科研工作的过程管理和成果共享。近年来,我部员工特别是中青年员工积极参与馆内外各类科研项目的申报和研究工作,成功获得国家文化科技提升计划支持项目一项,获得国家图书馆科研课题立项 10 余项。这些项目多集中于文献典藏与保护、民国文献整理和读者服务研究等方面。此外,我部员工注意跟踪国内图书馆学理论动态和技术前沿,一批员工围绕部门和科组业务工作实际,积极开展图书馆文献典藏和读者服务方面的理论研究和实践探索,很多员工积极撰写学术论文,并参加中国图书馆学会年会及各专业学术会议的征文。三年来,我部同人累计发表学术论文 200 余篇,15 人获得中国图书馆学会年会征文一等奖,在核心期刊上发表的论文达 60 余篇,这些论文不仅能够反映我部员工的理论学习和实践积累的实际情况,也是我部队伍建设和业务发展的真实记录。

为进一步提高我部员工的学习热情,推进科研工作,加强我部文献整理成果的推广和科研成果的共享,吸引更多同人投身到业务学习和研究中来,从而最终提升我部的文献管理和读者服务工作水平,我部决定从 2013 年开始不定期编辑出版典藏阅览部同人文选——《守藏文集》,努力将本系列文集建设成一个图书馆业务交流和探讨的平台,将我部员工在文献整理、项目执行、业务研究、学术征文等方面的学术报告、论文和著作择优结集出版。由于我们能力所限,所载各文难免存在各种疏忽和纰漏之处,敬请业界同人及广大读者批评指正。

王志庚
2013 年 8 月

目 录

读者服务探讨

国家图书馆学科馆员服务模式探讨	万仁莉(1)
公共文化服务视域下的图书馆服务	
——以中文图书阅览区读者服务理念创新为例	赵文革(9)
试论图书馆个性化服务中的几个问题	屠 蒙(16)
对于图书馆“一站式”综合咨询平台的实践与思考	李 洁(25)
读者对保存本阅览室民国文献利用及阅读需求调研	王燕亭(34)
新媒体阅读辅导阶段调查报告	景 申等(41)
图书馆读者服务中信息不对称的影响及对策	
..... 赵文革 乔 磊 田秀芳(54)	
从敬业精神探讨一线馆员的读者服务	龚海青(61)
谈读者服务工作中的语言交流艺术	张 明 蔡晓璐(66)
谈参考工具书阅览服务中馆员与读者的有效沟通	希雨莲(72)
智慧图书馆员:图书馆智慧型服务模式的构建者	刘 铮(78)
EAP 计划在图书馆一线员工中的应用	梁向阳(84)
论图书馆员的情绪管理与自我调适	梁向阳(90)

文献典藏与研究

论图书馆员的图书保护意识	李 娟(95)
基于实证的书库排架方式的创新研究	
——以国家图书馆基藏书库为例	余学玲 周 薇 孟小槟(102)
蒙学撷珍	
——国家图书馆藏近代少儿文献略述	刘 杨(110)
清末民初新闻漫画述略	胡宏哲(118)
民国时期连环画及其保存现状	路国林(129)
民国时期连环画出版时间探析	路国林(137)
外文期刊增刊产生原因及其特点初探	黄 桦(147)

人间情味

- 丰子恺生平与著作述略 任正培 王世博(153)

图书馆事业研究

- 新加坡国家图书馆发展概述 孙莹莹(159)
 菲律宾国家图书馆发展概述 宋 辰(171)
 巴布亚新几内亚国家图书馆发展概述 孙莹莹(181)
 马来西亚国家图书馆报告 刘 晨(190)
 印度尼西亚国家图书馆报告 刘 晨(200)
 论人文精神与图书馆视觉环境 李 超 赵文革 陈 攀(208)
 浅谈学习型社会与公共图书馆职能转型 汪晓莉(214)

儿童图书馆与儿童阅读

- 我国儿童读物分类方法及特点解析 康 瑜(219)
 美国公共图书馆未成年人服务标准研究
 ——以马萨诸塞州为例 李 彬(227)
 《全国少年儿童图书馆基本藏书目录》编制及推广应用报告
 陈慧娜 王 娟 宋莞婷(236)
 国内少年儿童优秀图书推荐工作概述 王 娟(246)
 国外儿童文学奖项概述 宋莞婷(254)
 论公共图书馆未成年人服务的跨界协作 康 瑜(262)
 少年儿童图书分级阅读方法研究 丰 楠(269)
 少年儿童图书馆多元合作与少儿阅读推广 何 璇 李 蓓(275)

图书馆史研究

- 民国图书馆史研究综述 胡宏哲(280)
 无悔人生:严文郁的图书馆之路 郭传芹(285)
 喻友信生平与著述考略 张 峰(291)
 金敏甫及其图书馆学思想 赵建爽(298)
 钱亚新及其治学精神述略 张艳霞(307)
 《钱亚新论著编译系年》(1928—1949)补正 谢 欢 张艳霞(316)
 徐家璧及其图书馆学论著研究 刘 杨(324)
 吕绍虞及其图书馆学事业考察 滕静静 张珊珊(331)
 陈独醒及其图书馆学事业考察 任 震(337)

洪焕椿学术生涯探究	万仁莉 陈秀华(343)
图书馆事业家陈训慈	彭 婧(349)
徐家麟学术思想初探	高 凡(354)

其 他

从文献检索实践谈图书馆信息素养的培养	葛 良(359)
试谈 NFC 在图书馆的应用	黄 萍 张 明(366)
图书馆人谈图书馆建筑	
——对图书馆建筑结构、照明及暖通设计的若干思考及建议 ...	董曦京(372)
经典阅读与图书馆	姜 伟(378)
《俄事警闻》出版背景及办刊特色初探	术 虹(383)
《现代评论》思想主张初探	孟玉英(388)
从皇史宬的建造看明清皇家对档案文献的收藏	许 燕 李 洁(392)

读者服务探讨

国家图书馆学科馆员服务模式探讨

万仁莉(外文文献阅览组)

1 引言

学科馆员也称联络馆员,它最早产生于美国卡内基—梅隆大学图书馆。1998年清华大学图书馆率先引进学科馆员制度。随后,国内众多的高校图书馆以及中科院国家科学图书馆也相继实行了学科馆员制度,并开展了学科化服务。我国高校图书馆学科馆员制度呈现逐步发展的趋势,而公共图书馆的学科馆员制度建设则处于初步探索阶段。国家图书馆是综合性研究图书馆,长期以来一直以公共图书馆的身份履行职责。学科馆员与学科服务是国内外图书馆界的一种较为先进的办馆理念和创新服务模式,探索国家图书馆如何借鉴国内外高校图书馆实行学科馆员制度成功的经验,逐步建立具有国家图书馆特点的学科馆员制度显得十分必要。

2 国家图书馆实施学科馆员制度的必要性

2.1 学科馆员的内涵

关于学科馆员的定义,美国图书馆协会(ALA)对学科馆员的定义是:受过专业训练和拥有丰富学科知识的馆员,主要负责图书馆某一学科专业文献的选择和评价,有时也负责学科信息服务和书目文献的组织^[1]。国内对学科馆员尚无一个明确、规范的定义,笔者认为:学科馆员是具有学科知识背景,能够组织学科信息资源,并提供学科化服务的图书馆馆员。

2.2 实施学科馆员制度的必要性

国家图书馆实施学科馆员制度对于促进参考咨询服务不断满足用户需

求,实现传统服务向知识服务的转化将起到较为重要的作用。在知识服务阶段,参考馆员要深入到用户课题之中并跟踪用户的研究过程,如果参考馆员没有专业知识背景则难以胜任此项工作。国家图书馆应适应专业研究与行业发展的需要,为用户提供高水准的学科化、知识化的信息服务。建立学科馆员制度是将参考咨询服务提升到知识服务的重要保证,学科化和知识化服务是提升国家图书馆学术水平和核心竞争力的重要手段。

学科馆员制度在促进图书馆资源的有效利用、提升图书馆社会效益方面起着十分重要的作用。国家图书馆馆藏宏富,种类齐全,学科覆盖面广,专业领域多,只有学科馆员才能与信息需求者之间进行专业层面的有效交流,才能最大限度地提高馆藏资源的利用率。国家图书馆要对相关学科馆藏文献进行深度开发,需要既具备学科专业背景,又具备文献开发能力的学科馆员对文献资源进行深层次开发,为用户提炼出有价值的文献信息。学科馆员制度的建立,在促进图书馆信息资源深度开发,增进信息资源有效利用方面有着不可忽视的作用。

3 国家图书馆参考咨询工作现状

3.1 立法决策服务

为中央国家机关立法与决策服务是国家图书馆的首要服务职能。为了适应国家法制建设发展的需要,1998年国家图书馆在原参考部的基础上成立了立法决策服务部,以丰富的馆藏资源和网络资源为依托,在对文献信息分析、整合及对信息产品进行深层次加工的基础上,专门为立法决策核心机构和各部委的决策提供专题文献汇编、文献综述及专题报告等形式的深层次的咨询服务^[2]。国家图书馆的馆藏法律文献独具特色,是履行国家图书馆职能,为中央国家机关提供立法决策服务的重要文献基础^[3]。

3.2 科研服务:设立社科咨询、科技咨询室

参考咨询工作是国家图书馆的重点工作之一,在国家图书馆参考咨询用户中有相当一部分是具有专业背景的决策型和科研型用户,他们委托的课题具有较强的专业性。国家图书馆设立社科咨询、科技咨询室,根据国家图书馆用户特点,开展科技查新、文献查证、专题咨询、定题跟踪服务、撰写文献综述,开展专题文献调研,根据用户需要编制社科、科技类专题书目、论

文索引和资料汇编等。国家图书馆经过多年的实践和积累,已经逐渐形成了较为专业的咨询队伍,这些有利因素为国家图书馆进一步实施学科馆员制度打下了基础。

4 合理规划学科馆员岗位

4.1 设置原则

考察有关学科馆员的文献可以发现,国内学科馆员制度大多在用户群体和专业领域相对固定的高校图书馆及中科院国家科学图书馆实行,相比之下,国家图书馆用户群体构成相对复杂,优先为国家立法与决策服务,重点为国家教育、科研与生产单位服务,兼顾为社会公众服务。在设置学科馆员时,要充分认识到国家图书馆与高校图书馆实行学科馆员制度的差异性,并针对这些差异,在实施学科馆员制度时,进行必要的调整。国家图书馆现有的参考馆员在专业划分上只是粗略地分为社会科学和自然科学两大类,这些参考馆员向用户提供一般的参考咨询可能会应付自如,但对于涉及较为专深的学科领域的咨询可能会感到力不从心,但国家图书馆现有的体制和人员结构又不可能在短期内形成一个包容多学科学科馆员队伍^[4],学科馆员的设立必须适应国家图书馆的具体状况。

4.2 设置方法

国家图书馆学科馆员岗位设置要考虑国家图书馆的职能任务,根据国家图书馆所承担的立法决策服务、国家教育服务及科研与生产单位服务等特定任务设置既具专业性,又具学科交叉性的学科馆员岗位。鉴于国家图书馆读者服务对象与高校图书馆服务对象的不同,国家图书馆在考虑学科馆员设置结构时,可参考我国1997年颁布《授予博士、硕士学位和培养研究生的学科、专业目录》所规定的学科门类来设立由多个学科馆员组成的学科小组。这些学科小组可以划分为哲学、经济学、法学、教育学、文学、历史学、理学、工学、农学、医学、军事学和管理学12大门类,可结合馆员的学科专业背景、跟踪研究能力、文献分析能力设置学科馆员小组。每个学科小组应该以同一学科门类的不同专业进行编制,可采用多个学科小组服务一个用户群体的模式^[5]。比如,咨询用户需要有关军事设施立法的相关文献,除了军事学知识以外,更需要的可能是与军事专业无关的工程技术和工程建筑方

面的背景资料,这就需要学科馆员的学科背景要多样化,要能达到优势互补、协同作战的效果。国家图书馆可根据馆藏特色及参考咨询的重点用户,选择某些学科领域,率先在某些成熟的学科建立学科馆员制度,构建具有国家图书馆自身特点的学科馆员制度。

4.3 选拔条件

考察美国高校图书馆学科馆员的聘用条件,要求学科馆员具备图书馆专业硕士学位,还要有对口专业相关的学科知识背景。国家图书馆人力资源较为丰富,截止目前,具有副高级职称以上人员比例为20%左右,35岁以下青年员工比例为40%左右,青年员工中有相当一部分是具有较高专业素养的硕士研究生或博士研究生。

笔者认为,国家图书馆学科馆员的选拔要从思想品德、专业学科背景、学历、工作经历等方面进行资格认定。学科馆员应是热爱图书馆工作,爱岗敬业的专家型复合性人才,首要条件可要求学科馆员具备大学本科以上学历,并具备专业的学科知识背景,不但要拥有某一学科的专业知识,还要具备图书馆学、文献学、信息学基本知识,熟悉图书馆各项业务、馆藏资源,熟悉各类检索工具,能熟练编制二、三次文献,掌握计算机技术、网上资源的搜索与获取技术^[6]。学科馆员要具备较为广博的学科知识和一定的外语能力,具有对相关文献内容进行分析、判断、综合的能力。不仅对跨学科、交叉学科、边缘学科、新兴学科有敏感的认知,还要具有对各种信息资源进行筛选分类、组织的能力。另外,学科馆员还要具备良好的沟通能力,要善于与专业用户进行沟通。

4.4 选拔培训方法

建立行之有效的人员选拔和培训制度是学科馆员制度得以顺利实施的关键,人才引进是学科馆员制度能够深入发展的保障,科学的人才激励、竞争机制是实现学科馆员制度的重要手段^[7]。

国家图书馆学科馆员选拔培训方法可采用:一是在国家图书馆具备学科馆员条件的现有馆员中采用双向选择、择优录用的方法直接选拔。二是对具有学科背景的现有馆员进行系统的图书馆学、情报学知识的培训。如去高校对口院系听课;聘请国内外学科咨询专家来馆讲学;选派馆员到高等院校进修深造,当这些馆员已具备学科馆员选拔条件时再进行聘任。三是

鼓励现有馆员报考非图书情报专业进行深造。四是根据国家图书馆馆藏特色和重点用户实际情况,面向社会招聘有相应学科背景,相关岗位工作经验的急需、紧缺专业人员。

5 国家图书馆学科馆员服务策略

国家图书馆可首先在参考咨询岗位实行学科馆员制度。可将参考咨询岗位按知识含量分为不同层次,第一层为综合咨询台馆员,负责到馆用户的一般性咨询,为用户解答常见问题,遇到当时无法解决的问题,引导用户到相关部门做进一步的服务。第二层为虚拟咨询馆员,主要负责在线咨询,通过虚拟平台为用户实行咨询服务。第三层为学科馆员,负责立法决策服务及社科、科技类的参考咨询。

5.1 专科馆藏服务模式

学科馆员可在专科阅览室开展学科化服务。2009 年国家图书馆重新恢复了法律文献阅览室,使专业文献、专业用户和咨询课题相对集中,法律学科馆员可以更专注于法律方面的学科化服务。学科馆员可对法律文献资源建设提出有针对性的建议,在馆藏建设方面发挥出学科馆员的作用;深入了解用户需求,经常与专业用户进行沟通和交流,解答专业咨询,提供专题咨询服务;充分利用专业法律网站和丰富的法律资源,为用户提供法律资源网上导航服务,将法律文献阅览室作为法律学科化服务的阵地。

5.2 专业馆藏开发服务模式

国家图书馆学科馆员可主动与同学科、同专业的政府部门、科研机构、企事业单位建立联系,了解用户的信息需求,深入实际开展调研。在一次对立法机关用户的调研中了解到,有 45% 的用户在谈到立法借鉴时希望国家图书馆能够为他们提供翻译成中文的外国法律,根据这一需求,为了使馆藏外国法律中译本得到有效利用,法律学科馆员对其进行了整合,编制外国法律中译本篇名数据库,并在实际运用中受到广泛欢迎^[8]。学科馆员还可以开发专题信息资源为目的,为专业用户提供新书动态,编制有关专题的文献书目、文摘、综述等,深入学科专业领域,提供学术层面的定题服务。另一方面,可利用各种机会、各种方式进行图书馆资源与信息服务的宣传与推

介,使更多的用户了解并利用图书馆的信息资源,使国家图书馆的学科化服务进一步得到深化。

5.3 专业数据库开发模式

专业数据库建设是国家图书馆围绕重点学科构建信息服务平台的有效方法,国家图书馆学科馆员可运用先进的数字化技术对各类专题文献进行搜集整理及深度加工,通过对互联网相关信息及专题网页进行系统采集并加以保存,对馆藏资源进行深度揭示并科学地加以组织,建立具有一定规模、具备高效检索功能的专业资源库。国家图书馆学科馆员可负责相关网络资源、电子资源的选择、评价、组织与管理;还可对相关专业的参考工具和电子资源进行试用及评价,对数据库使用过程中的反馈信息进行收集整理,为引进数据库提供参考性意见。

5.4 面向专家、课题组的个性化服务模式

国家图书馆学科馆员可深入用户单位,介入专业用户的咨询课题,如某大学人文社会科学重要研究项目《20世纪中国古代经典在域外传播与影响》,国家图书馆中国学文献阅览室的馆员,应邀参与了对口学科的项目课题研究工作^[9],通过与专业人员的沟通 and 交流,针对科研人员的研究课题,跟踪学科进展,研究学科信息发展态势,在指导用户获取、理解、使用信息资源的同时,根据用户研究的不同阶段,提供不同内容的信息服务,在长期跟踪课题中,使学科馆员深入到文献内容中,充分发挥出学科馆员的优势和作用。

5.5 基于网络平台的学科化服务模式

网络已经成为信息沟通与交流领域最重要的工具,国家图书馆学科馆员可通过有效的虚拟交流渠道,及时获取用户需求,为用户提供形式多样的服务,如基于BBS、Blog信息交互服务以及基于网络的学术资源导航与资源利用指导服务等。学科馆员可通过网络报道他人的研究成果,还可发布自己的研究成果以及提供专业化的参考咨询服务,缩短学科馆员与用户之间的距离,建立学科馆员与用户之间的合作伙伴关系^[10]。

6 学科馆员服务效果评价

对于学科馆员服务效果的评价,首先要建立一套科学完善的考评体系。考评体系的建立对于促进学科馆员制度有效运行、检验学科馆员制度运行情况以及考核学科馆员工作业绩都将发挥着较为重要的作用^[11]。

6.1 双向考核制度

要使学科馆员制度能有效的运作,还需要建立一套相应的管理措施。国家图书馆学科馆员的考核可实行双向考核制度,既接受图书馆的考核,又接受用户的考核,其中以用户评价为主,即学科馆员工作业绩的评价取决于用户的满意程度^[12]。用户满意度在具体指标上可包括:理念满意指用户对学科馆员服务理念、发展思路的认同度;管理满意指对于管理体制、规章制度的满意度;资源满意指对馆藏资源、网络信息整合、信息开发的满意度;人员满意指人员数量、知识结构、业务技能、行为规范的满意度;服务质量满意指服务态度、服务效率、服务权威性、隐私保护的满意度^[13]。考核可参考以下主要指标:①用户联络人数及其频率;②解答用户咨询问题质量及其数量;③用户满意度,包括用户对学科馆员业务能力以及提供帮助能力的综合评价等;④重点研究项目跟踪服务数量;⑤定题服务数量及其全文传递数量^[14];⑥学术资源导航建设情况;⑦专业数据库建立情况。

6.2 奖惩制度

国家图书馆可建立有效的激励机制,给予学科馆员以较高的岗位待遇,让学科馆员定期接受进修培训。如参加专业学术研讨会、出国访问等,为学科馆员制度的顺利实施提供保障。学科馆员制度还可建立相应的奖惩制度,将学科馆员综合评价的结果作为依据,与学科馆员的奖惩直接挂钩,通过这种考评体系,可以使学科馆员认识自己的成绩和不足,激励学科馆员不断完善自己的专业结构和知识结构,在实践中不断强化学科馆员的专业能力,使学科馆员在国家图书馆的建设中发挥出最大的作用。

7 结语

综上所述,国家图书馆要积极探索和不断完善适应未来学科发展的学