

LIBRARY USER SERVICE

图书馆用户服务

黄 洁 葛艳聪 白云峰 编著



國家圖書出版社
National Library of China Publishing House

图书馆用户服务

黄 洁 葛艳聪 白云峰 编著

 國家圖書館出版社

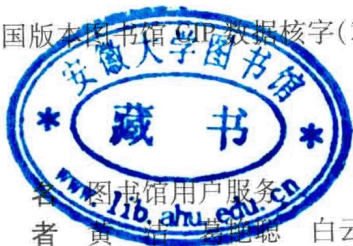
图书在版编目(CIP)数据

图书馆用户服务/黄洁,葛艳聪,白云峰编著. --北京:
国家图书馆出版社,2014.8

ISBN 978 - 7 - 5013 - 5450 - 4

I. ①图… II. ①黄… ②葛… ③白…
III. ①图书馆工作—读者服务 IV. ①G252

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第183654号



书 名 图书馆用户服务
著 者 黄 洁 葛艳聪 白云峰 编著
责任编辑 金丽萍 高 爽 王炳乾

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 北京科信印刷有限公司

版 次 2014年8月第1版 2014年8月第1次印刷

开 本 880×1230(毫米) 1/32

印 张 5.75

字 数 160千字

书 号 ISBN 978 - 7 - 5013 - 5450 - 4

定 价 38.00元

目 录

1 图书馆用户服务概述	(1)
1.1 图书馆用户的概念及分类	(1)
1.2 图书馆用户服务的概念及分类	(5)
2 公共图书馆用户服务的原则和标准	(7)
2.1 《公共图书馆宣言》——国际图书馆界根本大法	(7)
2.2 《图书馆服务宣言》——我国图书馆界服务理念 的集中体现	(8)
2.3 我国公共图书馆用户服务的原则	(11)
2.4 《公共图书馆服务指南》——国际图联指导公共图书馆 开展服务的规范性文件	(16)
2.5 《公共图书馆服务规范》——指导我国公共图书馆建设 发展的规范性文件	(18)
3 文献流通服务	(21)
3.1 阅览服务	(21)
3.2 外借服务	(27)
3.3 文献提供服务	(33)
3.4 复制服务	(44)
3.5 数字文献流通服务	(46)
4 参考咨询服务	(51)
4.1 快速咨询	(53)
4.2 专题咨询	(54)

4.3	科技查新	(60)
4.4	信息查证	(65)
4.5	媒体监测	(68)
4.6	情报研究	(70)
5	延伸服务	(74)
5.1	总分馆制	(74)
5.2	一卡通	(75)
5.3	自助图书馆	(76)
5.4	移动图书馆	(77)
6	用户教育	(79)
6.1	参观服务	(79)
6.2	培训服务	(80)
6.3	讲座服务	(83)
6.4	展览服务	(86)
7	特殊人群服务	(90)
7.1	未成年人服务	(90)
7.2	残疾人服务	(95)
7.3	其他弱势群体服务	(97)
8	图书馆服务手段	(99)
8.1	传统图书馆服务中的新手段	(99)
8.2	数字时代图书馆服务手段	(106)
8.3	总结	(144)
9	图书馆用户服务管理	(146)
9.1	证卡发放及管理	(146)
9.2	用户信息管理	(149)
9.3	用户研究	(152)

9.4	用户服务评价	(158)
10	图书馆用户服务中的法律问题	(164)
10.1	图书馆与用户的法律关系	(164)
10.2	用户管理中的法律问题	(165)
10.3	业务工作中的法律问题	(168)
10.4	信息服务中的法律问题	(172)
10.5	数字化带来的侵权问题	(174)
10.6	对合理使用的探讨	(175)
	参考文献	(178)

1 图书馆用户服务概述

1.1 图书馆用户的概念及分类

1.1.1 图书馆用户的概念

图书馆用户是一个不断发展变化的历史性概念,它的演变伴随着社会的发展进步,伴随着图书馆服务理念的不断演进,在不同时期有着不同的称谓。从图书馆读者到图书馆用户,体现图书馆职能的不断变化、服务范围的日益扩大,以及服务方式、服务手段的日趋多样化。因此,从广义上讲,凡是利用图书馆的资源、服务,以及环境的个人或团体,都可以称为图书馆用户。

1.1.2 图书馆用户的分类及特征

根据不同的用户群体,科学制定、调整图书馆的服务政策、服务流程,可以提升图书馆服务工作的质量。图书馆应在用户调研和分析的基础上细致划分用户群体,根据用户的不同属性、行为动机、环境等主观或客观、内在或外在等多种因素,对用户群体的性质、特征、需求等进行系统分类和分析研究。用户分类的方法不是唯一的,通常要根据用户分析研究的需求展开,分析需求不同,分类方式也不同。最常见的分类方式有:按到馆频次可分为长期用户、中期用户、临时用户和潜在用户,按使用目的可分为研究型用户、学习型用户和休闲型用户,按用户年龄可分为成人用户、老年用户和未成年人用户,按用户群体属性可分为个人用户和集体用户,按使用方式可分为到馆用户和网络用户,等等。

(1) 按到馆频次划分

①长期用户是指长期利用图书馆信息资源的用户。这类用户对图书馆信息资源的需求比较稳定、连续,对图书馆的利用频次较高。他们对图书馆的馆藏和服务具有比较深的了解,有较高的信息素养,是图书馆的忠实用户。因此如何保持这类用户对图书馆的忠诚度是服务中需要特别重视的问题。这类用户的自主性较强,对于图书馆的需求较为强烈,对图书馆馆藏格局和服务的调整变化较为敏感,要想维持这类用户的忠诚度,在满足他们对信息资源需求的同时,还要重视与他们的沟通,及时处理与反馈他们对于图书馆的意见及建议,并做好图书馆服务及布局变化等调整信息的告知和公示。

②中期用户是指在一段时期内比较频繁利用图书馆信息资源的用户。这类用户对图书馆的文献资源有一定的了解,通常是因为某些特定需求,或阶段性需求,在一段时期内较频繁的利用图书馆。他们的需求较集中,目的性强,一定期间内对某些特定类型的文献需求量较大,但一旦解决了问题,或受距离遥远等外在因素影响,他们将转而通过其他渠道查找信息资源,放弃对该图书馆的利用。中期用户如果对图书馆的文献资源及服务认可度较高,则很有可能成为图书馆忠实的长期用户。

③临时用户是指因暂时性文献信息需求或参观游览等原因而临时利用图书馆的用户。这类用户对图书馆的馆藏及馆舍布局缺少了解或根本不了解,通常也无法准确表达自己的信息需求,对文献选择表现出盲目性和不确定性。相对于前两类读者而言,这类用户更需要图书馆员的指导与协助。随着图书馆社会知名度的提升,社会影响力的扩大,临时用户数量将逐渐增多。

④潜在用户是指从未利用过图书馆的信息资源或服务,但通过图书馆的宣传、推广与引导,未来有可能成为图书馆用户的社会公众。这类人群对图书馆不了解或不认为自己可以从图书馆获得自己需要的信息资源,通常更倾向于通过如网络等其他途径获取所需信息。潜

在用户是图书馆需要尽量争取的人群,也是图书馆事业壮大发展的生命力所在,只有最大限度地挖掘潜在用户,才能保证其馆藏与服务的可持续发展。

通过图书馆服务的优化与推广,数字图书馆的不断发展,潜在用户有可能成为临时用户,而临时用户在享受到图书馆服务的准确与便捷后则有可能发展为中期用户,甚至长期用户。图书馆用户群体的发展和稳定与文献资源建设及服务优化密不可分。

(2)按使用目的划分

①研究型用户是指以解决科学研究、技术探索等活动中的问题为目的,从而利用图书馆的信息资源及服务的用户。这类用户通常以长期和中期用户居多,他们有着明确的信息需求,对某一特定专业领域的信息资源十分熟悉,对信息资源的系统性、时效性、准确性要求较高,对图书馆员的专业素质也要求较高。满足这类用户的需求与某些特定类型文献资源的建设和完善互相促进,相辅相成。这类用户往往能对图书馆资源及服务的发展提供有价值的、建设性的意见或建议。

②学习型用户是指以系统学习某一专业领域知识为目的而利用图书馆信息资源及服务的用户。这类用户通常以在校学生或职业进修人群为主,他们的信息行为具有较强的规律性和自主性,通常在利用图书馆信息资源的同时也乐于享受图书馆的阅览环境,作为个人学习的场所。

③休闲型用户是指通常没有特定的信息需求,图书馆行为具有随意性,以丰富个人文化生活或休闲放松为目的而利用图书馆资源及服务的用户。这类用户对休闲类图书(如小说、旅游等)或视听音像资料的兴趣度较高,注重图书馆环境的舒适度,对图书馆的讲座、培训和展览等读者活动的关注度较高。

(3)按用户年龄划分

①成人用户是图书馆用户的主要构成群体,与其他两类用户相比,他们通常具有较好的自主能力,理解能力、学习能力较强,对自身的需求有较明确的认知。这类用户多以研究型和学习型读者为主。

②老年用户。“老年”在不同国家或地区有着不同的年龄界定,有些国家将65岁以上界定为老年,我国则在《老年人权益保障法》中将60周岁以上界定为老年。这类用户由于生理机能的衰退,相比于中青年等成人用户,在体力、视力、行动能力,以及对新鲜事物的接受度上都有所降低,并随着年龄的增长,衰退情况越发明显。这类特殊的用户群体在信息需求上不具备太多特殊性,但图书馆在提供服务时应该考虑到他们的生理特性,进行适当的照顾,提供包括灯光、环境、辅助工具等便利设施。老年用户多为休闲型用户。

③未成年人用户。这类用户在行为习惯、阅读需求等方面具有较强的独特性,未成年人用户根据年龄及生理、心理、行为等特点还可细分为婴幼儿用户、儿童用户、少年用户和青年用户。未成年人是一个国家的未来和希望,有越来越多的人认为未成年人用户是图书馆的储备力量。近年来人们越来越重视未成年人的教育问题,图书馆作为发挥社会教育职能的重要社会机构,对于加强未成年人的培养与教育有着不容推卸的责任,特别是在引导未成年人群体养成阅读习惯和良好学习习惯上应起到积极的推动作用。

(4)按用户群体属性划分

①个人用户是指以自然人为单位利用图书馆信息资源及服务的用户。个人用户是图书馆的主要服务对象,他们几乎会使用到图书馆所有类型的资源及服务,并根据个人需求的不同散布于图书馆各个服务区域,能够比较全面反映图书馆用户对图书馆资源、服务及设施的利用情况。

②集体用户是指以某一机构或团体为单位利用图书馆信息资源及服务的用户。同一集体用户通常有较为相似的信息需求,多与图书馆保持长期稳定的合作关系,定期或不定期的针对某类文献向图书馆提出较为集中、大量的需求申请。对于图书馆来说,为集体用户提供服务通常有专人或专设部门负责,并有专门的信息服务政策以及提供专门的信息咨询服务。

(5)按使用方式划分

这种分类方式是伴随数字图书馆的兴起而出现的,随着图书馆信息技术和网络服务的发展,图书馆网络用户数量迅速增加,逐渐成为强大的、图书馆用户中不容忽视的群体。

①到馆用户是图书馆传统的服务对象,是指在图书馆馆舍内,利用图书馆资源及服务的用户。这类用户更倾向于利用传统纸质文献资源,对馆舍硬件设施要求相对较高,并有可能参与馆内的各类读者活动。

②网络用户(虚拟用户)是指很少或从未到图书馆来,通过互联网、手机、电视等网络途径,利用图书馆数字资源及虚拟服务的用户。这类用户较少关心馆舍分布及设施的建设,而对于图书馆数字资源的全面、丰富,网络传输的稳定、高效,以及虚拟服务的便利、可获取性等更为关注。作为新兴的用户类型,这也是未来图书馆用户扩展的一个重要增长点,值得图书馆员深入跟踪分析。

另外,根据统计分析的具体细化需要,还可以按职业特征分类,如工人、农民、军人、教师、学生、干部、科研人员、离退休人员等。他们在阅读需求和阅读兴趣方面具有非常明显的职业特点,并有连续持久的阅读趋势。对于特殊人群,包括弱势群体、老年人、未成年人的服务也逐渐受到社会的广泛重视,这部分群体有着明显的生理、心理、文化属性等特殊性和特殊性,需要图书馆在文献配备、服务细节、服务设施等多方面给予特殊的关注。

1.2 图书馆用户服务的概念及分类

1.2.1 图书馆用户服务的概念

图书馆对其用户提供的各项服务即为图书馆用户服务。它与图书馆用户的概念一样,也经历了内容、原则、目标等多方面的变化。2009年的《中国大百科全书》第二版对“图书馆服务”的解释是:图书

馆利用馆藏和设施直接向读者提供文献和情报的一系列活动,有时也称图书馆读者工作。现代图书馆不仅为用户提供阅览、外借、文献复制等最基本的文献流通服务,向用户提供印刷型书刊资料,而且还提供科技信息查新查证、竞争情报、舆情监测等参考咨询服务,随着数字技术的发展,视听服务作为新型的服务方式也被很多大中型图书馆所采用。并且为满足不同类型读者的需求,图书馆通常还要开展用户研究和用户教育等活动,分析和掌握读者利用图书馆的特点和规律,提高读者利用图书馆的知识水平和能力,提高图书馆馆藏利用率和服务效果。^① 另外由于图书馆以读者第一为服务原则,一切从方便读者出发,因此还要对不同类型的读者提供有区别的个性化服务,为远距离的读者提供远程服务和移动服务等。

1.2.2 图书馆用户服务的分类

图书馆用户服务有多种分类方法,通常有以下几种分类方式:

①根据提供内容不同可以分为文献流通服务、参考咨询服务、视听服务、用户教育服务以及延伸服务等(本书即以此分类方法进行阐述)。

②按用户服务的用户群体多少可以分为个别服务和集体服务。个人借阅、个别阅读指导、个人咨询等属于个别服务;集体外借、集体培训、集体参观、讲座服务等就属于集体服务。

③按文献提供的方式可以分为闭架服务、开架服务以及半闭架服务。

④按文献载体不同可以分为图书资料服务、期刊服务、报纸服务、缩微文献服务、音像电子资源服务。

⑤按提供服务取得的经济效益分为有偿服务和无偿服务,等等。

① 中国大百科全书本卷编辑委员会. 中国大百科全书·图书馆情报学档案学[M]. 北京:中国大百科全书出版社,2009

2 公共图书馆用户服务的原则和标准

2.1 《公共图书馆宣言》——国际图书馆界根本大法

《公共图书馆宣言》在某种程度上带有图书馆界根本大法的性质,它的颁布确立了国际公共图书馆服务的根本理念,对我国的公共图书馆也同样适用并起一定的引领作用。

《公共图书馆宣言》自颁布起至今经历了三个版本。宣言第一版于1949年发表,由联合国教科文组织(UNESCO)与国际图联(IFLA)联合发布。1972年、1994年,宣言分别进行两次修订。

1994年版的《公共图书馆宣言》开篇指出“公共图书馆是传播教育、文化和信息的一支有生力量”,是丰富人民群众精神生活的基本资源。宣言中对公共图书馆的含义、服务原则、服务对象、服务内容,公共图书馆的含义,使命,拨款,立法,运作与管理等方面都做出了解释与建议,其中反复强调公共图书馆的服务精神——公平、公开、共享。

在服务对象上,宣言强调服务的平等原则,认为“每一个人都有平等享受公共图书馆服务的权利,不受年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言或社会地位的限制”。

同时,宣言强调馆藏和服务的全面与高质量,提出馆藏资料必须反映当前趋势和社会发展过程;强调图书馆的独立性,不应受到任何意识形态、政治或宗教审查制度的影响,也不应屈服于商业压力。

对于公共图书馆的使命,宣言认为“服务的核心应该与信息、扫盲、教育和文化密切相关”,并将主要任务归纳为12点,内容涉及对未成年人的服务,对文化、艺术的促进与传承,对企业、团体提供信息服

务等。具体任务包括:养成并强化儿童早期的阅读习惯;支持个人和自学教育以及各级正规教育;提供个人创造力发展的机会;激发儿童和青年的想象力和创造力;加强文化遗产意识,提高艺术鉴赏力,促进科学成就和科技创新;提供接触各种表演艺术文化展示的机会;促进不同文化之间的对话,支持文化多样性的发挥;支持口述传统文化的保存和传播;保证市民获取各种社区信息;为地方企业、社团群体提供充足的信息服务;促进信息技术的发展和计算机应用能力的提高;支持并参与各年龄群体的扫盲活动和计划,在必要时组织发起这样的活动。

宣言对于公共图书馆的拨款、立法等内容也做出解释,指出建立公共图书馆是国家和地方政府的责任,必须专门立法维持公共图书馆,并由国家和地方政府财政拨款以保障图书馆的服务。

对于公共图书馆的运作与管理,宣言认为必须制定清晰的政策,保持图书馆的有效组织及运作的专业水准,并对图书馆服务环境、资源、教育培训等提出看法与建议。

1994年宣言修订后,国际公共图书馆的服务宗旨正式迈入了一个新的时代。

2.2 《图书馆服务宣言》——我国图书馆界服务理念集中体现

中国图书馆学会颁布的《图书馆服务宣言》(以下简称《宣言》)是为了适应我国文化事业大发展大繁荣对图书馆事业的新要求,依据国际图书馆界通行的服务理念而制定的一部宣言。《宣言》的发布,正式确立图书馆服务在我国图书馆领域的重要地位,它第一次使用了与国际现代图书馆学及图书馆核心价值观接轨的语言。作为《宣言》起草者之一的范并思先生认为,它的发布标志着中国图书馆人重建现代图

书馆理念的工作初步完成。他说,起草《宣言》最为困难的理论工作不在起草本身,而在中国图书馆人艰难重建现代图书馆理念的漫长过程中。

现代图书馆理念被中国图书馆人认同,经历了近百年的曲折过程。自1902年藏书楼首次对外开放起,中国从藏书楼时代向现代图书馆转变的大幕正式拉开。随后,全国各地逐渐掀起图书馆建设的高潮。辛亥革命后,我国图书馆服务理念与服务方式迎来一次变革,但这些转变并未成为图书馆事业的主流,制约了图书馆服务的发展。改革开放后,中国图书馆学家的研究视野大大得到扩展,20世纪90年代,中国图书馆界迎来了自己的“黄金时期”,业界对图书馆服务理念的研究逐渐全面深入。

随着我国政治、经济、文化的全面快速发展,图书馆作为社会公共文化服务机构,某些传统服务方式和制度开始受到一些读者和媒体的质疑和批评,这引起图书馆人的深刻反思。信息开放与获取的便利带给我们更为深入的思考,人们开始比较国际与我国图书馆理念的差异,特别是全面开放、自由获取、平等服务、人文关怀等问题,始终备受读者及业界关注,成为讨论的重点与焦点。

2006年12月中国图书馆学会启动《图书馆服务宣言》的制定。2007年8月,中国图书馆学会公布由范并思先生与倪晓健先生负责起草的《宣言》。2008年3月21日,中国图书馆学会七届四次理事会原则通过《宣言》。2008年4月,《宣言》定稿。2008年10月,中国图书馆学会年会在重庆召开,《宣言》在会上正式发布。

《宣言》开篇语中写道:“现代图书馆秉承对全社会开放的理念,承担实现和保障公民基本文化权利、缩小社会信息鸿沟的使命。”这句话概括了现代图书馆“传播知识、传承文明”的主要职能。《宣言》第一至第三条阐述“对全社会开放”“维护读者权利”“平等服务”“人文关怀”等服务原则。这些均属于《宣言》对于现代图书馆理念核心内容的表述。在上述核心内容的外围,还有一些属于图书馆这个职业的

先进理念,如服务的专业性、图书馆资源共享、推进社会阅读、与社会各界合作发展图书馆事业等。《宣言》第四至第七条分别就这些内容表达了中国图书馆界的立场。

上海图书馆吴建中馆长认为宣言的意义主要在于三个方面:倡导执著的职业精神;弘扬自觉的服务意识;追求卓越的核心能力,致力于塑造图书馆员新的社会形象。^①

①倡导执著的职业精神,把图书馆工作者的从业忠诚度提高到理性的高度。过去图书馆员职业的忠诚度主要是通过默默无闻为社会奉献来体现的,今天图书馆员更加清醒地认识自己的职业使命:实现和保障公民文化权利、缩小社会信息鸿沟。图书馆员不仅要继续发扬埋头苦干的精神,而且要把保障公民获取信息的权利放在首要的位置,站在用户和读者的立场上,自觉维护他们应有的获取信息的权利。

②弘扬自觉的服务意识,把专业服务与社会奉献紧密地结合起来。服务的自觉性在很大程度上取决于对职业本身的深刻认识。图书馆工作者要遵循“以人为本”的服务宗旨,把满足用户的信息需求放在第一位。只有认清自己的工作职责,才能更加自觉地担负起为广大用户和读者服务的责任。

③追求卓越的核心能力,致力于塑造图书馆员新的社会形象。图书馆员的核心能力随着职业的变化而变化。新时期的图书馆员不仅仅满足于“借借还还”的普通借阅服务,而是把满足用户的信息和知识需求作为自己新的职业追求,努力寻求自身资源整合能力和咨询研究能力的发展,树立新的职业形象,开拓更加宽广的事业领域和更加专深的业务能力。

① 吴健中,胡越,黄宗忠.《图书馆服务宣言》专家笔谈[J].中国图书馆学报,2008(6)

2.3 我国公共图书馆用户服务的原则

我国公共图书馆用户服务的原则的发展与变革也经历了一个漫长的过程。早期的公共图书馆服务是分层次的服务,并非对全民普遍、平等开放,有些图书馆还将用户按学历、职业等因素进行分类,设置用户享受图书馆服务的门槛,使图书馆成为少数人的权利,直到 20 世纪 80 年代末 90 年代初,仍有许多图书馆人认为公共图书馆应提供“区别服务”。这一时期,用户在获取服务时通常还需支付一定的费用,使得更多的潜在用户选择远离图书馆,因此制约公共图书馆的发展。随着国际上图书馆服务理念的发展与进步,我国图书馆服务理念也逐渐发生转变,尝试着打破图书馆的藩篱,突破限制图书馆服务发展的思想束缚,探讨全新的图书馆服务原则。

近十年来,随着图书馆服务原则探讨的逐渐深入,许多图书馆人都根据国际理念的发展与我国公共图书馆服务的实际情况,提出一系列的图书馆服务原则。2003 年,黑龙江大学蒋永福、付军提出图书馆服务应遵循开放、方便、平等、创新、满意五大原则。同年,中国图书馆学会颁布《中国图书馆员职业道德准则(试行)》,于良芝等人认为《中国图书馆员职业道德准则(试行)》是“以行业自律规范的形式,向图书馆从业人员传达了包括平等原则在内的职业理念和行为准则”^①。2006 年,国家图书馆陈力认为公共图书馆应体现公平、公益性、无差别、适度、资源与服务共享、不断发展的基本发展原则。2006 年黄俊贵提出,公共图书馆服务原则可归纳为“开放原则、公益原则、公平原则、共享原则”;2008 年发布的《图书馆服务宣言》中也提出对社会普遍开

① 于良芝,许晓霞,张广钦. 公共图书馆基本原理[M]. 北京:北京师范大学出版社,2012