

宁夏大学优秀学术著作出版基金资助项目

# 复合图书馆论纲

FU H E T U S H U G U A N L U N G A N G

马谦●著

宁夏人民出版社

### 前言 / 001

## 理念篇

### 一、必然趋势与现实选择 / 003

#### (一)挑战与转型 / 003

#### (二)热情与遗憾 / 004

#### (三)馆情 / 005

#### (四)对比与选择 / 008

### 二、新形态与长期性 / 010

#### (一)概念的提出与最初的尝试 / 010

#### (二)定义的多样解说与基本内涵 / 012

#### (三)定位的两种观点与基本共识 / 014

#### (四)构成要素 / 019

#### (五)功能与特征 / 019

### 三、共存互补 有机融合 / 021

### 四、创新与发展 / 023

#### (一)图书馆是国家创新体系中不可缺少的有机组成部分 / 023

#### (二)创新是图书馆发展的内在要求,是图书馆保持活力的重要源泉 / 024

#### (三)图书馆创新的内容 / 024

#### (四)理念创新是先导 / 025

## 资源建设篇

### 一、概述 / 031

#### (一)概念 / 031

#### (二)信息资源建设的内容 / 037

- (三)信息资源建设的原则 / 039
- (四)馆藏信息资源的体系和结构 / 040
- (五)网络环境的信息资源建设途径 / 044
- 二、实体馆藏建设 / 045
  - (一)实体信息资源的选择和方式转变 / 045
  - (二)实体馆藏的采集 / 048
  - (三)实体馆藏的配置与布局管理 / 051
- 三、虚拟馆藏建设 / 055
  - (一)电子出版物的采购 / 055
  - (二)构建特色数据库 / 062
  - (三)网络学术信息资源建设 / 066
  - (四)构建电子书库 / 067
  - (五)数字馆藏的安全管理 / 069
- 四、馆藏信息资源评价 / 070
  - (一)传统馆藏资源的评价 / 070
  - (二)数字馆藏资源的评价 / 071
  - (三)数字馆藏评价的原则 / 072
  - (四)评价方法 / 073
  - (五)评价指标的分类与获取方法 / 073
- 五、信息资源的共知共建共享 / 074
  - (一)必然性与迫切性 / 074
  - (二)主要内容与形式 / 079
  - (三)发展趋势与策略 / 082

## 服务篇

- 一、图书馆服务概述 / 087
  - (一)地位 / 087
  - (二)概念 / 087
  - (三)功能 / 089
  - (四)原则 / 090

- (五)模式 / 092
- (六)发展规律 / 093
- (七)发展趋势 / 094
- 二、服务资源 / 097
  - (一)图书馆信息资源 / 098
  - (二)图书馆人力资源 / 102
  - (三)图书馆设施资源 / 103
  - (四)信息资源开发与知识服务 / 104
- 三、服务环境 / 107
  - (一)服务环境及对用户的作用 / 107
  - (二)服务环境对图书馆服务的影响 / 108
  - (三)服务环境设计 / 109
  - (四)图书馆服务设施布局 / 110
- 四、服务主体 / 112
  - (一)服务主体的地位和作用 / 112
  - (二)馆员的思想道德素质 / 113
  - (三)馆员的文化专业素质 / 113
  - (四)馆员的心理素质 / 114
  - (五)馆员的能力素质 / 115
  - (六)与用户沟通的艺术 / 115
- 五、服务客体 / 116
  - (一)读者与用户 / 116
  - (二)用户类型 / 117
  - (三)用户心理 / 118
  - (四)用户需求服务 / 120
  - (五)用户权益保障 / 122
  - (六)用户教育 / 123
- 六、服务方式 / 125
  - (一)信息传递服务 / 125

- (二)信息检索服务 / 127
- (三)参考咨询服务 / 134
- (四)网络信息服务 / 135
- (五)信息资源开发与知识服务 / 137
- (六)图书馆宣传 / 137

## 七、服务评价 / 138

- (一)评价的原则与要求 / 138
- (二)服务评价的指标体系 / 139
- (三)服务评价的方法步骤 / 141
- (四)网络信息服务评价 / 142

## 管理篇

### 一、图书馆管理概述 / 147

- (一)概念 / 147
- (二)必要性 / 148
- (三)作用 / 149
- (四)原则 / 150
- (五)传统图书馆与复合图书馆管理的区别与联系 / 151

### 二、全面质量管理 / 153

- (一)将全面质量管理理念引入图书馆管理十分必要 / 153
- (二)构建图书馆全面质量管理体系 / 154
- (三)ISO9000 族标准与图书馆全面质量管理 / 156

### 三、人力资源管理 / 158

- (一)人力资源管理的概念 / 158
- (二)图书馆人力资源管理的原则与内容 / 159
- (三)考核 / 161
- (四)聘任 / 163
- (五)绩效评估 / 164
- (六)激励 / 166
- (七)教育和培训 / 168

#### 四、行政管理 / 169

(一)图书馆行政管理概述 / 169

(二)计划管理 / 169

(三)定量管理 / 170

(四)经费管理 / 171

(五)目标管理 / 173

(六)档案管理 / 175

#### 五、设备与系统的管理 / 177

(一)信息技术设备的管理 / 178

(二)安全保卫与消防管理 / 179

(三)网络系统的安全管理 / 179

(四)图书馆集成管理系统的安全管理及维护 / 181

(五)网站的安全管理 / 182

(六)电子阅览室系统的安全管理 / 182

(七)其他重要设备的安全管理 / 183

#### 六、著作权管理 / 183

(一)著作权概述 / 183

(二)复合图书馆的版权问题 / 184

(三)图书馆著作权保护与管理 / 185

### 高校篇

#### 一、高校图书馆概述 / 189

#### 二、资源建设 / 190

#### 三、用户需求 / 191

#### 四、服务 / 192

(一)学科导航 / 193

(二)建立学科馆员制 / 199

(三)用户教育 / 207

#### 五、管理体制与组织机构 / 209

#### 六、绩效评估 / 210

附录一：普通高等学校图书馆规程（修订） / 212

附录二：普通高等学校图书馆评估指标（修改稿） / 219

## 馆员篇

---

一、馆员队伍结构 / 225

二、馆员素质与技能 / 226

三、馆员资格认证和职业精神 / 229

（一）图书馆馆员职业资格认证制度 / 229

（二）职业精神 / 231

（三）以职业资格认证制度和职业精神共同构建馆员队伍建设的坚实基础 / 233

四、馆员培训和终身学习 / 234

（一）馆员培训 / 234

（二）建立学习型组织，采用团队化学习，促进馆员培训 / 235

## 展望篇

---

一、经济全球化推动图书馆的国际化 / 239

（一）经济全球化对图书馆事业的深刻影响 / 239

（二）经济全球化使图书馆面临的挑战 / 240

（三）图书馆国际化的要求 / 241

二、高新技术继续深刻影响图书馆事业发展 / 243

（一）在信息资源建设与开发利用方面 / 243

（二）在用户服务工作方面 / 244

（三）在组织结构方面 / 245

三、创新促进发展 / 246

参考文献 / 247

后记 / 251

## QIANYAN 前言

QIANYAN

前言

复合图书馆——是在上世纪末出现的新事物，很快为图书馆同仁关注、研究、探索、实践。至今十余年，已有千余篇的学术论文发表，多视角与全方位地探索与研讨了复合图书馆各方面的问题，提出了许多发人深思和颇有见地的观点与结论；在实践方面，国内许多图书馆在由传统向现代转型中，按复合图书馆的思路与模式进行改造，也探索和总结出许多宝贵经验。笔者在上世纪末已注意到“复合图书馆”这一图书馆的新模式，并于本世纪开始跟踪它的研究进展，关注它的发展态势，不断检索和浏览有关复合图书馆的研究成果，至今已学习了千余篇，并对其中的一百余篇进行了深入的学习和研究，发表过一些关于复合图书馆的论文。现在奉献给读者的这本书，就是将笔者这些年来的学习笔记系统地加以编辑，进行再学习和研究的结果。

全书共分七篇。理念篇，是从认识与观点层面集中阐述和整理图书馆同仁对复合图书馆的重大认识问题，应树立哪些必不可少的理念，以作全书的思想指导。资源建设篇，是依据现代图书馆的要求，阐述在网络环境下，复合图书馆信息资源建设的采集、整理、组织与管理等重大问题，尤其是如何做好传统实体馆藏与现代虚拟馆藏的建设工作。服务篇，则从图书馆“以人为本、用户第一”的服务宗旨与价值实现的角度，吸收现代图书馆服务创新的众多成果，系统说明了复合图书馆的服务资源、服务环境、服务主体、服务客体、服务方式、服务评估等问题，从图书馆整体阐述服务的若干理论问题。管理篇，分别从全面质量管理、人力资源管理、行政管理、设备与系统管理、著作权管理等五个方面具体阐



述了运用当代管理科学理论对图书馆的管理问题。馆员篇,侧重从馆员队伍建设的角度阐述了在网络环境下复合图书馆的馆员队伍结构、馆员素质与技能要求、馆员培训,以及馆员队伍建设的两大基础性工作——建立馆员资格认证制度与培育职业精神。高校篇,立足高等学校实际,阐述了作为图书馆界最具有生机活力的高校复合图书馆建设中的一些个性问题。展望篇,则说明复合图书馆面临的当今时代所形成的发展趋势,以及如何以创新精神,应对挑战,促进复合图书馆的建设逐渐走向完善。

这本书的写作用了一年多时间,系统整理出笔者对复合图书馆的认识,其中包括若干图书馆同仁的研究成果对我们的启发,形成一个有待于深入研讨的初步看法,与各位同仁共同切磋,以求对它有一个更为深入的了解。

## 服务篇



## 六、服务方式

图书馆服务在长期的发展过程中,适应用户需求的拓展与深化,其服务形式也在不断扩展。传统的服务形式在深化、升华,现代服务形式不断涌现,基本适应了现代社会用户的需求。根据有关研究表明,我国图书馆的服务方式已达40余种,限于篇幅,难以一一表述。

在信息时代网络环境下,复合图书馆的服务形式,可从信息传递服务、信息检索服务、参考咨询服务、网络信息服务、信息资源开发与利用服务和图书馆宣传等几种类型来探讨。

### (一)信息传递服务

1. 信息传递就是图书馆向用户提供文献信息的服务过程和服务活动,是图书馆帮助用户获取文献信息、激活文献信息内容、实现资源共享的过程和行为。图书馆通过传递服务实现文献信息流通、交换,把文献信息分配传递给一定的接受者,进而促进文献信息的有效利用。信息传递服务包括图书馆利用自身馆藏为本馆用户服务的形式,如外借、阅览服务即传统图书馆的“流通服务”,也包括图书馆向本馆用户提供其他图书馆文献信息的服务方式,或向其他图书馆用户提供本馆的馆藏文献信息的服务形式,如馆际互借、文献传递服务等。这是图书馆服务的基本形式之一,也是资源共享的重要形式。

文献传递服务由六个主要因素构成:文献信息受传者;传播者;收发文献信息;文献信息;传递渠道;技术方法和规章制度。

图书馆通过多种形式的传递服务,在用户与文献信息资源之间发挥了中介和纽带作用:

(1)连接作用。连接知识生产和知识利用,连接异时异地的人类知识,连接文献信息与用户,连接国内外各种图书的信息资源。

(2)转化作用。即促进人类知识与社会生产力的转化,促进个人知识与社会知识的转化,促进图书馆文献信息资源面向社会各界用户的需求的转化。

(3)控制作用。要传递,图书馆必须实行对文献信息的筛选和检索控制,否则不能有效利用。图书馆的信息筛选与组织加工就是必要的控制措施。

(4)强化作用。即强化了图书馆信息服务职能,加速了图书馆的现代化进程。尤其是它拓展了对信息共享的认识,改变着图书馆的服务实践面貌。

## 2. 传统的信息传递方式有以下五种:

(1)外借服务。这是传统服务最基本的形式,可分为个人、集体、预约、流动借阅等形式。

(2)阅览服务。这也是传统服务的一种基本形式。阅览室不仅是学习研究的地方,也是用户搜索、查找、筛选所需文献信息的基地。阅览室有安静的环境和各种设备,又可同时利用多种书刊资料,便于查找,但也有开放时间的限制。阅览室一般可分为普通阅览室、专门阅览室和电子阅览室。

(3)复制服务。即以文献复制为手段向用户提供服务,它有快捷、无误的优点,能较好地满足用户需求。以上三种服务均属于信息服务的基础部分,是所有图书馆必须切实做好基础性工作。

(4)传统的馆际互借服务。即图书馆之间利用对方馆藏满足用户要求,是传统图书馆实现资源共享的一种最基本、最直接的方式。

(5)“一卡通”借阅服务。这是文献信息传递服务形式的新发展。这是用户在领取图书馆网络联合用户卡后,在不同图书馆之间可以实现通借、通还、通阅,极大地方便了用户。这已在全国各地推广,受到用户普遍欢迎。

3. 网络信息传递服务形式。它与传统传递的最大区别在于传递服务的对象不是印刷型文献而是电子化、数字化文献,传递速度快、质量高、范围广,可大大节约成本,大大扩展了服务对象的范围,促进了资源共享。因而具有很大的优势,会成为越来越重要的传递服务方式,尤其是在快速传递国外最新文献信息方面具有独特的优势,检索方便,大大便利了我国科研人员与国际学术的交流。

网络信息传递的应用,使获取外文期刊的需求迅速得到满足。目前,外文期刊传递占网络信息传递的80%,成为解决经费不足的有效手段。通过网络信息传递服务,我国图书馆与国际信息传递服务机构建立了良好的合作关系,我国

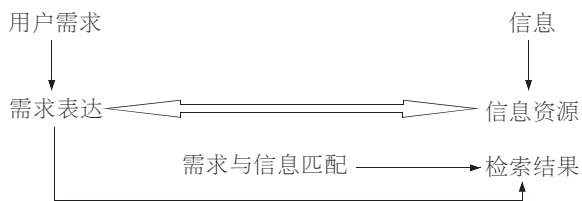
图书馆信息传递网络已基本形成。目前网络信息传递服务软件的不断更新换代,Ariel(爱丽尔)和 Prospero(普洛斯波罗)软件成为佼佼者。我国与加拿大的科技情报所 CLSTIT 系统的文献传递就是靠 Ariel 软件实现的。Prospero 的特点和免费因素,相信它会很快在国内普及,“一站式”服务则是网络传递服务的新进展,并得到推广。它是一种提供各种服务的理念,其实质是集成、整合,既可以是服务流程的整合,也可以是服务内容的整合,省时省力,用户甚至可以不到图书馆就可获得所需文献信息,令用户满意。我国也在推行“一站式”服务。据不完全统计,我国 2003 年共收到和解答用户咨询 22 万例,远程提供原文传递 84 万篇,收到用户来信和反馈 2121 件,总满意率达 89%。

网络信息传递服务的主要目的就是实现资源共享。信息技术高速发展的环境,要求图书馆信息服务全面向现代化、电子化、数字化发展,实现信息资源共享已成为图书馆的热点话题。实现图书馆信息资源共享要具备以下条件:要有全国性计算机网络系统,要有网上电子资源,要有资源共享协调组织,要有资源共享的协议且办法要详细,具备可操作性。因此,信息传递服务不但是图书馆服务的基本形式,也是图书馆信息资源共享的重要形式。

## (二)信息检索服务

1. 信息检索(Information Reterieval)是将信息按一定方式组织和存储起来,并针对用户的需求找出所需要信息的过程和技术,又称为信息存储与检索。对于用户来说,它仅指过程的后一部分,即信息查找过程。信息检索的目的是为了解决特定的信息需求和满足用户的需求。它根据检索对象的不同,又可分为文献检索、事实检索和数据检索。

文献检索是传统检索服务中的一种常见形式,采用的是“匹配”原理。由文献特征构成的文献检索标志被认为是完全反映了文献内容,而由提供特征构成的检索提问则反映了情报用户的需求,因此二者匹配程度就是文献的相关程度,相关文献就是在某种程度上匹配的文献(见下图)。

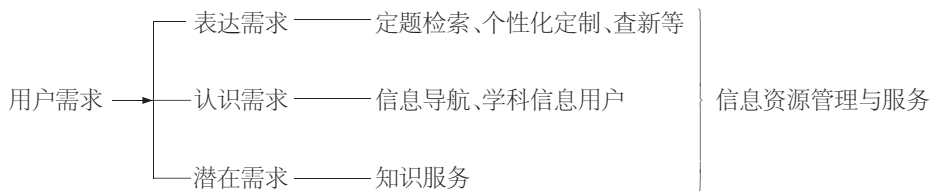


信息检索过程示意

信息检索通常指文本信息检索,包括信息的存储、组织、查询、存取等各方面,其核心为文本信息的索引与检索。目前,信息检索已发展到网络化和智能化阶段。其对象已从相对封闭、稳定一致、由独立数据库集中管理的信息内容,扩展到开放、动态、更新快、分布广、管理松散的 Web 内容;由原来的情报专业人员,扩展到包括商务人员、管理人员、教师、学生、各专业人员等普通大众,他们对信息检索的结果到方式提出了更多样化、更高的要求。适应智能化、网络化和个性化的需要已成为信息检索发展的新趋势。

2. 图书馆信息检索服务是图书馆信息服务的基础性工作。它的作用就是系统地组织信息资源,为用户提供系统的信息资源。

数字时代的信息检索服务核心理念是“以用户为中心”。用户信息需求有表达需求、潜在需求、认识需求三个层次。表达需求是用户能够明确表达出来的需求;认识需求与潜在需求是用户认识到或目前尚未认识到的需求。针对用户不同层次的信息需求,信息检索服务有不同的方法,建立相应的信息检索服务体系内容(见下图)。



在信息时代网络环境下,信息检索服务向着方便用户利用和深层服务的方向发展。即用户不需要了解艰深的检索知识,只需在一个界面友好的网站上,按照检索系统所做的各种提示完成检索过程。而系统根据用户检索习惯和思维方

式设计多种检索途径和方法,通过链接将相关知识联系在一起。形成一个依托网站的知识架构,提高检索的效率和深度。具体的办法有:一是建立统一的检索平台,即将图书馆各类资源和数据库中的各种异构数字资源整合,为用户提供一种更好的整合检索服务;二是采用信息检索分级制度,对熟悉检索的人员和新手提供不同的界面;三是检索界面的集成与简化,排序去重。

### 3. 图书馆信息检索服务的基本步骤有五步:

第一步是课题接受阶段,主要通过用户交流、沟通获得用户的需求信息,明确检索服务任务。这是检索服务的基础阶段,决定服务的成败。

第二步是了解馆藏,确立信息检索对象。随着社会信息环境的变化,对馆藏的理解也在变化,一般认为,现在的馆藏有印刷文本、电子资源、网络信息资源、特殊媒体资源等构成。

第三步是文献检索,即依据接受的课题要求,使用检索工具按一定步骤查找。

第四步是分析整理,即对汇集起来的资料按用户要求进行筛选和整理。

第五步是提交结果,即将检索获得的用户需求文献信息或分析报告,用传真、电子邮件等方式提交用户,提交后还要接受用户反馈,进一步了解用户要求,评价检索结果的满意度等。

4. 信息检索服务的类型,按用户要求的三个层次,“以用户为中心”的检索相应的有三种类型:

(1)是满足表达需求的检索服务。具体服务方式有:

①定题检索服务。这是传统图书馆成熟的服务方式,在数字化、网络化环境中,结合了先进的信息传送技术,成为广泛开展的一种服务方式。这种服务根据用户的特定需求,在一定范围内,定期或不定期地将检索结果(包括最新信息)传送给用户,有题录、文摘、全文,还有其他方式,这依用户需求选择。这种服务专业性强,一般要求用户划定检索范围,便于查找。有的是依据用户提出的主题词、检索范围等,定题定时地通过电子邮件将最新信息发给用户。

②个性化信息检索定题服务。个性化信息服务是用户可按照自己的目的需

求,在某一特定网上功能和服务方式中,自己设定网上信息的来源方式、表达方式、特定网上功能及其他网上服务方式,以达到快捷获取所需信息的目的。这是图书馆服务的一个热门话题,也是发展趋势。

个性化信息检索定制服务,是指用户根据自己的特定需求,在图书馆提供的检索服务中,将自己与检索的活动记录下来,建立自己有个性化的接口,根据个人需要选择浏览的期刊或主题,也可长时间地保留和调用自己的检索策略,满足自己的检索需要。它的特点是:需要有相关的技术支持;满足用户多样化的需求,不仅满足用户“显需求”,而且可启发其“潜需求”,帮助用户表达信息需求,实现主动服务。这种服务的内容包括以下几方面的定制服务:个性检索模板,检索工具,检索表达方式,个人词表,结果处理,检索历史分析,检索界面,个性化信息推送等。这种服务所需的成熟技术有以下几种:

一是 Web 数据库技术,完成用户登录、身份认证、数据匹配等。

二是网页动态生成技术,包括 ASP、ISAU、CGI 等技术,完成用户个人检索界面的制作。

三是数据推送技术,利用推送(PUSH)技术,完成信息的定向传送。

四是过程跟踪技术,跟踪用户的检索兴趣,以便提供个性化的帮助。

五是要全身份认证技术,数据加密技术,保护用户隐私,保证系统安全。

六是信息挖掘与智能代理技术,由知识库、规则库、推理机、各代理间的通信协议等组成的智能代理技术,可有效地跟踪用户的需求,满足个性的需要。

③ 查新检索服务。这是指科技查新服务,即为了避免科研项目的重复研究,以及客观判断科技成果的新颖性、先进性,具有查新业务资源的查新机构,根据查新委托人提供的需要,查证出其新颖性的科学技术内容,按照《科技查新规范》(国科发计字[2000]544号)进行操作,并做出结论(查新报告)。科技查新,可以为科研立项提供客观依据,可以为科技成果的鉴定、评估、验收、转化、奖励等提供客观文献依据,可以为科技人员研究开发提供可靠而丰富的信息。查新有较严格的年限、范围和程序规定,有查全、查准的严格要求,要求给出明确的结论。查新结论具有客观性和鉴定性,但不是全面的成果评审结论,它有别于专



家评审。查新对象,包括申报国家及省部级科技奖励的个人或机构;申报各级各类科技计划、各基金项目、新产品开发计划的人或机构;各级成果的鉴定、验收、评估、转化;科研项目立项;技术引进;国家和地方有关规定要求查新的项目。科技查新的工作程序,包括接受课题、文献检索、分析比对、撰写查新报告四个步骤。查新的核心,是以课题创新点为论点,以对有关文献分析比较为论据,论证该课题是否具有新颖性,因此一定要客观、具体、实事求是,不能加进个人的观点意见。

(2)是满足认证需求的信息检索服务。图书馆在为用户提供服务的过程中,通过与用户交流,能感知和捕捉用户感觉到但不能表达出来的需求,因此,在满足表达需求时还应提供满足认证需求的服务。这也有多种方式:

①浏览式检索服务。即根据用户的思维方式和阅读习惯,将某专题、某主题词或某一载体文献,立体地表现给用户,帮助他们理解此主题或专题的含义或相关的信息资料。这是符合人们思考习惯的一种检索方式。用户根据自己的阅读爱好和兴趣选择文献,在阅读浏览中发现问题或对感兴趣的问题有一个大致的了解。这是图书馆顺应信息技术发展和用户检索习惯改变而进行的检索界面的改造。超文字和多媒体的信息组织方式使用户在查找中如鱼得水,在浏览中发现兴趣所在,因而受到用户欢迎。浏览式检索服务由于将信息技术与用户检索习惯相结合,具有以下优点:

一是为用户集中相关文献信息,是一个相关的文献信息集合。

二是帮助用户确定所需文献信息。

三是符合用户思考规律、延伸了用户思维的时间与空间范围,立体地构造了用户思维时的信息空间。

浏览式检索服务较多地用在书目检索、数据库检索和主题检索之中。

②资料信息门户(Subject Information Gateway——SIG)。这是将特定学科领域的信息资源、工具和服务集成为整体,从为用户提供方便的信息检索和服务入口,它的信息经过筛选,是用户获得有价值学科信息的重要入口;是图书馆借用商业信息门户概念和技术,并结合文献信息处理的传统经验,解决通用信息