

关于《公共图书馆服务规范》编制的若干问题

《公共图书馆服务规范》编制小组

执笔人:王世伟

摘 要 《公共图书馆服务规范》(以下简称《规范》)是由国家文化部提出并归口组织编制的国家标准。《规范》的框架结构由前言以及范围、规范性引用文件、术语和定义、总则、服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈等八个部分组成。本文介绍了《规范》编制的概况,分别从公共图书馆、公共文化服务体系、全球图书馆事业等不同视角进行了阐述和分析研究。参考文献 18。

关键词 公共图书馆服务规范 公共图书馆 公共文化服务体系 全球图书馆事业

分类号 G251.3

ABSTRACT *Public Library Service Standards* is a national standard put forward by the Ministry of Culture of the PRC. The frame structure of *Public Library Service Standards* is comprised of preface, scope, normative files, terms and definitions, general provisions, service resources, service efficiency, service publicity and service supervision and feedback. This paper mainly introduces the general situation of *Public Library Service Standards* and discusses some issues from the perspectives of public library, public cultural service system and global librarianship. 18 refs.

KEY WORDS *Public Library Service Standards*. Public Library. Public cultural service system. Global Librarianship.

CLASS NUMBER G251.3

《公共图书馆服务规范》(以下简称《规范》)经过多年努力,现在终于正式颁布并将实施了,这是中国公共图书馆界的一件大事,也是中国公共图书馆业界颁布的重要国家标准。《规范》在 2007 年底由文化部社会文化与图书馆司提出,委托中国图书馆学会用户研究与服务专业委员会主任所在机构——上海图书馆主要负责编制,由中国图书馆学会用户研究与服务专业委员会副主任所在机构——浙江图书馆和长春图书馆参与编制。从 2008 年 1 月正式启动,至 2010 年 5 月经过全国图书馆标准化技术委员会投票通过,报送文化部、国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会批准,于 2011 年起正式颁布,前后历时整整三年时间。先后经历了初步调研设计阶段、框架调整完善阶段、学习征询细化阶段、成果汇总修改阶段和专家咨询修订阶段。全国 60 多位专家学者提出了 300 多条富有建设性的修改意见和建议,各类咨询座谈和网上问询更是难以计数,这些都为《规范》的科学编制提供了集体的智慧,可以说,

《规范》是全国图书馆界共同努力的成果^[1-2]。《规范》的框架结构由前言和八个部分组成,八个部分是:范围、规范性引用文件、术语和定义、总则、服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈等。关于《规范》,我们可以从公共图书馆、公共文化服务体系、全球图书馆事业的不同视角来加以审视。

1 公共图书馆事业大发展大繁荣视野中的《规范》编制

在《规范》的起始阶段,关于《规范》是局限在公共图书馆还是扩大至所有的图书馆,对此曾进行过讨论,最终参与编制人员的意见均倾向于局限在公共图书馆。因为公共图书馆、高校图书馆和科学院图书馆(专业图书馆)尽管在服务态度等要素上有共同点,但在服务定位与服务对象等方面有较大差异,《规范》难以全部适应这些行业的图书馆,具体编制也会遇到更多的难题,故采取了先易后难的编制策略。同

时,近年来公共图书馆事业取得了很大进展,在发展实践中呼唤理性发展、包容性发展和可持续发展,《规范》的制定正是顺应了这样的发展环境和客观需求。

1.1 如何确定《规范》中人财物的指标数据

公共图书馆的大发展大繁荣离不开传统意义上的人财物三要素。多少年来,公共图书馆界期盼着能够在制度层面上对这些事业发展的最基本方面做出安排并予以保障。在《规范》的制定中,同样面临着这些需要破解的难题。

1.1.1 如何计算馆员数量和比例

《规范》“服务资源”一章的“人员配备”条款中规定:“公共图书馆应配备数量适宜的工作人员。具有相关学科背景的专业人员应占在编人员的 75% 以上。”在同章的“人员数量”条款中又规定:“每服务人员 10000 ~ 25000 人应配备 1 名工作人员。”

以馆员数量而言,国际上发达国家的比例很高,如澳大利亚拥有全职图书馆员 8268 人,每万名市民即配有 3.9 位全职图书馆员;英国公共图书馆的馆员配备比例也与此相近^[3]。但中国地域广、人口多,东西部和城乡差异大,既要推动和顺应文化大发展大繁荣,同时也要实事求是,结合中国的实际提出切实可行的发展数据。据中华人民共和国国家统计局于 2010 年 2 月 25 日公布的《中华人民共和国 2009 年国民经济和社会发展统计公报》第十一部分“人口、人民生活和社会保障”中透露的信息,至 2009 年底,中国总人口为 13.3474 亿人^[4],而目前全国公共图书馆从业人员仅有 52,688 人^[5],《规范》提出的工作人员的比例数为公共图书馆人力资源的进一步发展提供了一个上升的空间,也为公共图书馆如何进一步拓展服务读者的人数提出了相应的要求;同时,图书馆服务的读者量将会与日俱增,这也为今后若干年内公共图书馆的发展繁荣提供了人力资源建设的制度依据。再以发展较为超前的上海市为例,2009 年的常住人口已发展至 1921.32 万人^[6],2009 年上海的市、区县和街镇公共图书馆在编从业人员数为 2376 人^[7],超过了每万人配 1 名工作人员的

比例,但上海公共图书馆的开放时间每周普遍超过 70 小时,城市中流动人口目前达 500 多万,而近年来读者服务量(持证与外借等)每年以 20% 的速度持续递增,上海图书馆和一些区馆的馆舍面积又特别庞大、馆藏数量又特别众多,故《规范》中特别提到了“各级公共图书馆所需的人员数量的配备,还应兼顾服务时间、馆舍规模、馆藏资源数量、年度读者服务量等因素”。

以专业馆员的比例而言,《规范》充分考虑到了目前中国公共图书馆事业发展中人力资源的现状,在“服务资源”章的“人员配备”条款中明确提出了专业技术人员的比例应达到 3/4 以上,并规定了专业人员符合下列条件之一并从事相关业务工作即归为专业技术人员:“具有助理馆员等各类初级及以上专业技术职务任职资格;具有图书馆学专业(或图书情报专业)专科或以上学历;非图书馆学专业(或图书情报专业)专科或以上学历,须经过省级及以上图书馆、大学院系举办的图书馆学专业(或图书情报专业)课程培训,培训课时不少于 320 学时并成绩合格。”《规范》的这些规定,并不拘泥于一些国外的标准中专业技术人员比例较少的情况,而是从中国目前的现状和未来的发展出发,力争使《规范》具有可操作性,这一方面维护了现在已经从事公共图书馆工作的众多专业技术人员的权益,同时也为图书馆人力资源的专业化作了相应的制度安排,以体现国际图联《公共图书馆服务发展指南》中所提出的:“必须有效地组织公共图书馆并保持运作的专业水准。”^[8]

1.1.2 如何确定文献购置经费的数额

2005 年 10 月 11 日,党的十六届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十一个五年规划的建议》中指出:“加大对文化事业的投入,逐步形成覆盖全社会的比较完备的公共文化服务体系。”2005 年 12 月 23 日,中共中央和国务院发布了《关于深化文化体制改革的若干意见》,其中指出:“发展公益性文化事业单位要以政府为主导,增强投入、转换机制、增强活力、改善服务,实现和保障广大人民群众的基本文化权益。”近年来,中国公共图书馆的投入不断增加,从 2005 年至 2009 年,中

国东部地区公共图书馆的经费增幅达到16.7%,中部地区公共图书馆的经费增幅达到18.99%,西部地区公共图书馆的经费增幅达到19.13%^{[5]12}。但需要提出的是,至2009年底为止,在全国(除港澳台地区外)2859个县级行政区划中,独立建制的县级图书馆为2491所,设置率为87.13%;333个地级行政区划中,独立建制的公共图书馆为321个,设置率为96.4%^{[5]2}。还有一定数量的已设县级馆全年无购书经费^[9]。以2008年全国公共图书馆的文献购置经费为例,全国人均购书经费为0.52元,在31个省市中,19个省市人均购书费在0.3元及以下,22个省市人均购书费在0.5元以下,只有东部和沿海地区的上海、天津、北京、浙江和广东等五省市的人均购书费超过了1元^[10]。《规范》的制定,必须体现包容性发展,即体现基本、全面、均等的原则,还应体现可持续性和实际的可操作性。因此,《规范》在“文献购置经费”条中提出了人均购置费应达到1元以上,并相应地分配至省级馆的人均0.52元以上,地级馆的人均0.3元以上,县级馆的人均0.18元以上。这里提出的人均文献购置费的最低标准线,为全国公共图书馆进一步加大“增加投入”的步伐提供了政策依据,也为省、地、县三级公共图书馆的共同繁荣提供了经费支持。考虑人民币是一个动态的经费概念,故《规范》在“文献购置经费”条款中特别提出了“文献购置经费应与财政收入的增长同步增加”的政策要求,还在“馆藏文献总量”条款中明确了省地县馆每年人均的新增藏量指标,从而为公共图书馆文献购置经费的全面和可持续发展奠定了政策依据。

1.1.3 如何确定一些服务资源的数量

以计算机数的配置而言,2009年,全国省地县公共图书馆的计算机总量为123825台^{[5]18},这是在全国文化信息资源共建共享工程和数字图书馆建设项目的大力推进下实现的,要保持并维护这样的自动化服务条件,需要持续的投入。因此《规范》在“服务资源”一章的“计算机”条款中对省级馆、地级馆、县级馆的计算机配备数分别确定了100台、60台、30台以上的最低指标,这样的数据,与全国目前的计算机数比

较接近。这样,可以确保东中西部和东北地区所有的地级馆和县级馆都能拥有基本的计算机配置,也为在大发展大繁荣基础上的计算机长年更新维护提供了保障,而以上的底线指标,也为一些发达地区的公共图书馆率先发展更高层次的信息化提供了增长的空间。在计算机的配置中,《规范》还确定了计算机总量中读者使用计算机数应达到六成以上、OPEC计算机数(在线公共检索目录)应占有一定的比例,以体现读者为本、服务至上的理念。

以网络宽带和信息节点数而言,《规范》在“网络与宽带接入”条款中规定了省级馆、地级馆和县级馆的互联网接口分别为100M以上、10M以上和2M以上,局域网主干和局域分支分别为千兆以上和百兆以上,从而为网络环境下的各级公共图书馆服务提供了最基本的信息技术保障和支撑。根据读者对信息技术环境日益增长的需求,《规范》中还规定了“阅览室的信息点设置应不少于阅览座位的30%,电子阅览室的信息点设置应多于阅览座位数。有条件的可提供互联网无线网络接入服务”。《规范》中的这种“有条件”的表述,体现了公共图书馆服务资源建设中的率先发展、示范引领的理念和区别对待、实事求是的原则。

以教育培训经费而言,《规范》在“教育培训”条款中明确了“每年用于人员教育培训经费预算,应占职工年工资总额的1.5%~2.5%”。这一经费数的确定,是固化了一些公共图书馆在人力资源培训中的好经验,也体现了公共图书馆服务中更加注重图书馆员的专业培训和在职教育,诚如国际图联《公共图书馆服务指南》在人力资源的“培训”章节中所指出的:“为了确保能获得培训经费,必须专门指定预算的一部分用于该项目。”^{[8]75}

以呈缴本的征集数量比例而言,《规范》在“术语和定义”部分对呈缴本下了定义:“根据有关法律或法令规定,出版者每出版一本新书刊都要免费呈缴一定的样本给版本图书馆或其他指定图书馆,这种制度称为呈缴本制度,所呈缴的样本为呈缴本。”《规范》中明确了省级公共图书馆负有依法接受所在省(市)出版机构呈缴出

版物和保存地方文献版本的职能。呈缴本的入藏应符合本馆文献入藏原则和范围,征集的品种、数量应达到地方正式出版物的70%以上。这也是根据目前省级公共图书馆呈缴本的实际情况确定的数量比例,同时也与公共图书馆的评估标准相吻合,也为正在编制的公共图书馆法提供了铺垫。

1.2 如何固化公共图书馆发展的好经验

进入21世纪以来,特别是国家明确提出逐步形成覆盖全社会的比较完备的公共文化服务体系的目标要求以来,全国公共图书馆界创造了许多好的经验和做法,我们注意将这些好的经验和做法通过《规范》的条文予以固化,形成制度和政策性的安排,从而对公共图书馆事业的发展起到与时俱进和长效管理的效果。现仅举数例。

(1)在“术语与定义”中设置了一些创新条目

在《规范》的“术语和定义”中,设置了“公共文化服务体系”、“文献提供”等条目。公共文化服务体系自2005年正式提出后,已成为公共图书馆事业发展的一个重要思想和指导方针。根据中央有关文件的精神,我们对“公共文化服务体系”作了如下界定:“以政府为主导,以公益性文化单位为骨干,鼓励全社会积极参与,努力建设公共文化产品供给、设施网络、资金人才技术保障、组织支撑和运行评估为基本框架的覆盖全社会的公共文化服务网络架构,其建设原则是结构合理、发展平衡、网络健全、运行有效、惠及全民,体现出公益性、基本性、均等性和便捷性的发展定位。”这是通过术语和定义,将公共文化服务体系的定义、原则、建设格局和基本框架以及目标要求通过《规范》固化下来。又如,文献提供是英国等西方发达国家图书馆发展较为成熟的服务业务,在中国公共图书馆起步时间不长,需要加以提倡和引导。我们也对“文献提供”进行了科学的界定:“也称文献传递,是指图书馆或其他文献收藏机构根据读者要求,利用互联网、电子邮件、邮递等方式为本地或异地的读者直接提供所需原本文献或复制

文献的服务形式。”在《规范》的第6章“服务效能”的“文献提供响应时间”条款中,具体规定了图书馆服务响应读者文献提供需求的时间不超过2个工作日的要求,这也是在总结了文献提供业务在中国发展实践的基础上确定的。文献提供打破了公共图书馆、大学图书馆和科学院图书馆(专业图书馆)的行业樊篱,实现了跨地区、跨行业、跨国界的文献资源共享,体现了当代全球图书馆业务的发展趋势。

(2)在“服务效能”章中对服务时间、总分馆服务和远程服务等做了具体规定

1996年12月,上海图书馆在新馆开馆之际,提出了“360行,行行可以办证;365天,天天向读者开放”的公共图书馆服务新理念。之后,全国各级公共图书馆均实行了延长开放时间和双休日照常开放的服务新举措,每周开放时间达到了56小时以上,有的达到了70小时以上,受到了广大读者的欢迎和肯定^[11]。《规范》在“服务效能”一章中专设了“服务时间”条款,对省级馆、地级馆、县级馆以及独立建制少儿馆的每周开放时间做出了具体规定,以体现公共图书馆服务的便利性。自2000年中国公共图书馆界提出了图书流动站的服务理念和同城一体化的总分馆发展新机制后,总分馆制在中国取得了长足的发展。总分馆制体现了公共图书馆文化服务体系建设中的引导功能、协调功能和配置功能,体现了普遍均等、惠及全民的服务原则和服务目标^[11]。《规范》在“服务效能”一章中也专设了“总分馆服务”条款,对总分馆服务中取得的成功经验进行了总结:“公共图书馆应在政府主导、多级投入、集中分层管理、资源共享的原则下,建立普遍均等的公共图书馆服务体系,因地制宜地开展形式多样的总分馆服务,形成统一的机构标识,统一的业务规范,建立便捷的通借通还文献分拣传递物流体系,提升同一地区公共图书馆系统的整体形象和服务能力。”信息技术的发展正成为当代图书馆服务创新的主引擎,其示范引领作用表现得十分突出,并正在改变着公共图书馆的服务流程、服务内容、服务方式和服务范围。《规范》十分重视将信息技术的发展作为推动图书馆服务创新和发展繁荣

引擎的作用,这一重要思路在《规范》中有多处体现。如在“服务资源”一章中更加注重数字资源,提出了“逐步增加电子文献的品种和数量”的馆藏文献要求;在“服务效能”一章中专设了“远程服务”条款,提出了“公共图书馆应利用互联网、手机等信息技术手段和载体,开展不受时空限制的网上书目检索、参考咨询、文献提供等远程网络信息服务”;在“服务宣传”一章中,提出了“公共图书馆还应通过网站……向公众推介、揭示最新入藏的文献和特色馆藏”,“公共图书馆应通过媒体、网站……及各种现代化通信手段等形式,邀请、吸引读者参与和互动。”

(3)在“服务资源”一章中专设了志愿者队伍条款

志原者服务是近年来中国公共图书馆事业发展中值得一书的新现象。除了广泛开展了志愿者服务和创建了志愿者服务机制外,自2006年启动的“中国图书馆学会志愿者行动——基层图书馆培训”不仅对全国基层图书馆的服务起到了积极的推动作用,而且起到了很好的图书馆服务宣传推广作用,此项服务创新还荣获了文化部2010年颁发的第三届文化部创新奖。为了体现对图书馆服务的未来发展要求以及对图书馆服务的引领性,《规范》在“服务资源”一章中专设了“志愿者队伍”条款,其中要求“公共图书馆应导入志愿者服务机制,吸引更多图书馆工作人员和社会公众加入志愿者队伍”。这一条款的设立,顺应了广大公民参与公共事务的积极性,也回应了广大图书馆员参与奉献、无偿、利他的志愿者服务的热情,对提高公共文化服务的效率、提高公共图书馆与广大市民和政府间的互动、在全社会倡导公民参与公共事务的民主意识等都具有积极意义。

2 构建覆盖全社会的公共文化服务体系视野中的《规范》编制

2005年以来,构建覆盖全社会的公共文化服务体系成为国家经济、政治、社会、文化四位一体统筹协调发展的重大战略。在2005年中共中央关于“十一五”规划建议中提出“逐步形成

覆盖全社会的比较完备的公共文化服务体系”的基础上,2010年中共中央关于“十二五”规划建议中进一步提出了“以农村基层和中西部地区为重点,继续实施文化惠民工程,基本建成公共文化服务体系”的新要求。

2.1 以省地县作为主线

从中国的国情出发,公共图书馆的服务体系应当以省、地、县、街镇、社区(村)作为主线。《规范》的制定,正是以此作为分析评估的主线,而并没有以各公共图书馆的服务规模和服务人口作为分析评估的主线。之所以如此,是基于以下几点考虑:一是中国公共图书馆系统以省级馆、地级馆、县级馆作为纵向服务骨干网,在公共文化服务体系中,这种纵向的服务骨干网的不同层级在服务的定位和职能、服务的范围 and 对象、服务的内容和方法等方面均有所区别,以不同等级的公共图书馆作为《规范》的分析评估对象,可以体现并推动图书馆公共文化服务体系的建设,进一步完善定位准确、层级科学、布局合理、资源共享、高效便捷、服务细分的公共图书馆服务网络。二是由国家文化部从1994年开始的公共图书馆评估工作,正是以省、地、县级公共图书馆作为不同的评估对象,在1994年、1998年、2003年及2009年的四次评估中,已形成了一些成功的经验和较为成熟的评估方法,《规范》与图书馆评估相呼应,能够体现国家文化政策法规的配套、衔接、联系和统筹。三是在以省、地、县级公共图书馆作为《规范》分析主线的时候,在《规范》中也注重了服务人口的维度切入,并将其细分为各等级公共图书馆所在城市的直接服务的常住人口与所在省区(市)大范围间接服务的流动人口,以体现不同等级公共图书馆在为本区域读者服务中的实际情况。同时,《规范》中还将图书馆馆藏总量、总建筑面积(包括单体建筑与多体建筑因素)以及开放时间等作为服务的参考因素,兼顾了中国城市图书馆发展的一些新情况,如近年来,已出现同城中有数个不同层级的大型图书馆的现象,如广州市图书馆与广东省立中山图书馆、杭州市图书馆与浙江省图书馆、上海浦东新区图书

馆与上海图书馆等,从全国的范围进行比较,甚至出现了县级馆超过了地级馆、地级馆超过了省级馆的图书馆事业发展的新现象。《规范》的具体条文中,既从标准的规范角度着眼,同时统筹兼顾了以上这些因素,以体现读者为本的服务理念、与时俱进的发展思路和结合中国各地实际情况的实事求是的态度。需要指出的是,《规范》主要适用于单个图书馆或图书馆系统自身的纵向评估,也可以进行不同图书馆或图书馆系统之间的横向比较。但是,由于各地图书馆的不同的历史背景和政策环境,不同的读者群以及诸如体制、资金、管理等不同造成了各地区图书馆的众多差异,因此,不能片面地认为《规范》可以对各地图书馆进行普遍适用的横向比较。

2.2 明确基本服务应当免费

免费服务是公共文化服务体系建设实现包容性发展的题中应有之义,也是公共图书馆作为公益性文化事业单位的题中应有之义。但是免费服务的范围是什么?如何界定基本服务的范围?各等级馆如何来定位所谓的基本服务?《规范》中对以上问题分别作了明确的界定和规定。《规范》在“总则”一章的第3条款中提出:“公共图书馆服务是指公共图书馆通过各类资源和自身专业能力满足公众日益增长的对知识、信息及相关文化活动需求的工作,其基本服务应当免费。”在“服务效能”一章中专设了“基本服务”条款并规定:“公共图书馆的基本服务是保障和满足公众的基本文化需求的服务,包括为读者免费提供多语种、多种载体的文献的借阅服务和一般性的咨询服务,组织各类读者活动以及其他公益性服务。”并明确了省级馆、地级馆和县级馆都有基本服务的职能和义务,其中县级馆应以基本服务为主,省级馆和地级馆在基本服务的基础上可以进一步开展专业服务和决策咨询服务。

2.3 注重《规范》与其他标准的前后呼应衔接

《规范》力求做到与国家其他有关标准前后

呼应。首先是与先前颁布的《公共图书馆建设用地指标》(国家住房和城乡建设部、国土资源部和文化部组织编制,2008年4月16日颁布,2008年6月1日起实施)和《公共图书馆建设标准》(国家住房和城乡建设部、国家发展和改革委员会负责管理,文化部负责编制,2008年8月28日颁布,2008年11月1日起实施)以及文化部制定的《公共图书馆评估标准》(2009年7月)等前后呼应衔接,既有内在的逻辑联系,又体现《规范》的独特内涵^[12-14]。其中《公共图书馆建设用地指标》、《公共图书馆建设标准》中对公共图书馆服务空间以及相应的硬件设施等作了规定,在《规范》编制中,凡与服务相关的硬件指标内容,力求做到与以上标准要求相统一、相呼应、相衔接,进行必要的参照。对评估标准中有些内容根据各层级公共图书馆的实际情况做出了提倡性的要求,如在“服务效能”一章的“开架图书排架正确率”中提出了“开架图书提倡按《中国图书馆分类法》分类号”排架的要求。其次是根据《公共图书馆评估标准》的有关条款,结合中西部和城乡图书馆的实际差异,在确定《规范》的具体服务数据时,以目前的评估标准数据为参照,以中间值以及次高标准值为《规范》数值的编制依据,如人财物的一些主要数据都是如此确定的。这样既体现出《规范》的先进性,同时也符合中国地区和城乡差异较大的现状。第三是为将来出台的《公共图书馆法》打下良好的基础。《规范》率先破解了多年来尚未解决的一些公共图书馆的难题,如公共图书馆的基本服务应当免费、图书馆人财物的基本配置等,积极探索了创新公共文化服务体制机制的路径与载体,固化了多年来图书馆事业发展的一些成功实践和有效经验,用图书馆行业的服务规范促进图书馆行业的进一步趋向成熟,为《公共图书馆法》的出台添砖加瓦并创造良好的法制氛围。

2.4 着眼《规范》的三大约束维度

在《规范》的制定中,我们注意在各级政府、

公共图书馆管理人员和服务人员、读者和社会等三个维度上分别予以相应义务的设定。

一是对各级政府提出履职主导和统筹规划的要求。各级政府如何来规划、设计和建设城乡公共图书馆的服务网络,如何统筹配置公共图书馆的各类资源,包括图书馆的服务设施、图书馆的各类文献资源、图书馆管理和服务人员数量与结构、图书馆的补助经费、图书馆服务的评估监督等,在《规范》中分别提出了具体的标准要求。如“服务资源”一章的“馆舍建筑指标”条款中提出了“公共图书馆设置布局应遵循普遍均等的原则,选址要考虑服务半径、服务人口等因素”。在“计算机”条款中提出了“各级政府应支持图书馆配备与经济和技术发展水平相适应的信息技术设备”。同时,《规范》在各章中对各级公共图书馆的人员配置、培训经费和培训时间、文献购置的人均经费和年新增文献等均作了具体规定。

二是对图书馆管理者和服务人员提出了管理和考核的要求。图书馆管理者和工作人员如何以读者为本进行科学管理,《规范》中明确了公共图书馆的服务性质和定位、图书馆服务的内容和手段、图书馆服务的时间和载体、图书馆服务的质量要求等。如《规范》在“总则”的第4条中对读者群的服务细分提出了具体要求:“公共图书馆的服务对象包括所有公众。应当注重培训少年儿童的阅读习惯,并努力满足残疾人、老年人、进城务工者、农村和偏远地区公众等的特殊需求。”政府部门将依据《规范》对图书馆服务工作进行定期考核。

三是对读者和社会提出了监督和共建要求。公共图书馆事业需要得到广大读者和社会各界的支持才能健康发展。《规范》在“术语和定义”的“公共图书馆”词条的定义文字中也有“或由社会力量捐资兴办的”字样;在“服务资源”一章中专设了“呈缴本”条款,这就需要得到国家和省市出版机构的支持,并承担起依法呈缴出版物的职责。公共图书馆的服务效能和服务质量可以通过读者满意度调查等方式来进行

监督,《规范》在“服务监督与反馈”一章中对组建社会监督员队伍、馆方与读者的沟通渠道、尤其是读者满意度调查等都作了相应的规定。

以上这三个义务约束维度,都融入了监督的要素,即体现出各级人民代表对各级政府的监督,各级政府对各级图书馆的监督,读者和社会对政府和图书馆的监督。这些监督将以《规范》为尺度,从而使政府导向和行业规范导向在《规范》中得以彰显,使《规范》对图书馆服务的质量要求和未来发展起到保障和引导作用。

3 全球图书馆服务标准比较借鉴视野中的《规范》编制

《规范》的编制借鉴了全球图书馆服务标准编制中的先进理念和法制进程中的先进方法。

3.1 以人为本

人本理念是国际标准化组织 ISO 11620《信息与文献——图书馆绩效评估》^[15] (1998年4月第1版,2003年1月15日修订)、英国文化部2001年4月实施的《全国高效的现代化公共图书馆——标准与评估》^[16]、美国威斯康辛州《公共图书馆标准》^[17] (2005第4版)等其中所体现的核心理念。如这些标准中以服务读者的千人或人均值作为众多服务指标的衡量评估基点。《规范》充分汲取了这些好的思想和做法。《规范》“总则”第3条中明确了以人为本的服务理念:“公共图书馆服务应体现以人为本的原则。”从读者对公共图书馆的服务要求而言,他们希望公共图书馆的服务能够来到自己的身边,希望图书馆提供的服务方便快捷,希望图书馆的服务能够个性化、多层次、多品种、多途径,还希望图书馆的服务能够微笑、热情、主动、耐心。根据读者的这些服务期待,“总则”第3条进一步对服务提出了具体要求:“通过就近、便捷、可选择、温馨的服务,不断提高服务质量。”《规范》中多处应用了人均的概念,如“馆藏文献总量”条款中的“年人均新增藏量”;“文献购置经费”

条款中的“人均文献购置经费”；“服务效能”一章中专设了“人均借阅量”条款，提出了具有中国特色的人均服务新规定：“公共图书馆应分别根据有效持证读者和服务人口的总数，计算已外借文献量（册）占有效持证读者总数和服务人口总数的比例，以反映流通馆藏对有效持证读者的服务使用情况。”《规范》还提出了“保持人均借阅量逐年增长”的服务要求。从国外公共图书馆服务标准中对服务人口的计算，有的是按照城市人口加上一定比例的乡村人口，有的是将非城市居住者、本州其他城市居民、非本州的用户等划为非居民借阅者。根据中国城市化的进程和中国城乡读者服务的实际情况，《规范》在“术语和定义”中还专列了“区域服务人数”并定义为：“指各级公共图书馆所在区域的常住人口数。”这样就将在城市（包括城市所属的郊区和农村）中居住半年以上的进城农民工和外籍读者等纳入了城市图书馆的服务范围，体现出以人为本的包容性发展理念。在“服务资源”一章的“人员要求”条款中提出了“尊重和维护读者隐私”，这也是借鉴了全球图书馆管理和服务中的一些先进理念之后设置的内容。

3.2 明晰简约

《规范》的条文应当简略还是详尽，仁者见仁，智者见智。考虑到中国公共图书馆事业面临地域广、层次多、地区和城乡经济社会发展不平衡的情况，且事业发展变化较大，作为一个适用于全国各级公共图书馆的服务规范，指标宜简不宜繁，如果规范条文订得太细太具体，会带来可操作性的问题。规范应从大处着眼，兼及指南的作用，重点是给出一个指导性的意见。考虑到国家图书馆标准化委员会还将出台一系列的标准，故《规范》的编制直接聚焦在图书馆服务，不作间接的扩展延伸。但《规范》也需要有一定程度的具体化，如果条文过于简单，多年来图书馆业界期盼的众多服务制度安排得不到明确的规定，则不利于图书馆事业的发展。从英国公共图书馆服务标准从详到简的发展过程

中得到启示，标准编制的一般规律是从详细趋向简约，故《规范》的编制采取了折衷的方法，使《规范》的条文在简略的基础上具有一定的明确性的细化，这样一方面能够满足图书馆界的实际需求，另一方面也为《规范》在实践执行中可能遇到的复杂情况提供了应对的余地，同时也为《规范》的进一步完善（细化和简化）奠定了基础。

3.3 软硬兼备

在进行国外图书馆法和服务规范的调研中，我们发现日本图书馆法中注重统筹硬指标与软要求，这在第五届中日国际图书馆学研讨会上日本图书馆研究会理事长盐见升的发言中也有所体现。中国学者对称之为“软法”的指南、标准、规划、裁量基准等规范性文件也有所研究^[18]。《规范》的编制中采用了这种软硬兼备的方法。所谓硬，就是《规范》中对人财物以及开放时间、读者满意率等的硬规定；所谓软，就是在《规范》中通过管理机制、社会舆论、机构自律、自愿遵守等方式，提出一些指导性、鼓励性、促进性、协商性的文字和条款。如在“总则”中提出了规范制定的目的和意义：“为促进公共图书馆事业的发展，建设覆盖全社会的公共文化服务体系，保障公众的基本文化权益，改善公共图书馆的服务条件，提高公共图书馆的服务效能和管理效益，制定本规范。”在“服务资源”一章的“建筑功能总体布局”条款中对少年儿童阅览区提出了“有条件的可设室外少年儿童活动场地”的鼓励性文字；在“志愿者队伍”条款中对公共图书馆建立志愿者机制提出了促进性要求；在“文献采集原则”条款中提出了馆藏文献资源建设应遵循六项原则的软要求；在“服务效能”一章的“电子文献使用量”条款中提出了保持电子文献使用量逐年增长的软要求，等等。《规范》制定中的这种在硬基础上的软要素，使《规范》体现出软硬并举、区别对待、调节适度、循序渐进的特点。

任何事物的发展都是遵循着更好再更好的

逻辑不断日就月将地演进,而不可能一蹴而就地达到尽善尽美,也就是说,没有最好,只有更好。《规范》的编制就是在这样的理念推动下进行的,因此,《规范》中存在着的一些不足需要在实践的基础上予以进一步完善。我们要感谢广大图书馆理论工作者和实践工作人员对《规范》编制工作的贡献,也希望他们能够继续对《规范》提出批评和建议。

参考文献:

- [1] 王世伟,等. 图书馆服务标准论丛[M]. 上海:上海社会科学院出版社,2009:1-5.
- [2] 王世伟,等. 公共图书馆是什么[M]. 上海:上海社会科学院出版社,2010:52.
- [3] 王世伟. 全球城市图书馆的新进展带给我们的启示[G]//唐秋霞. 久闻书香自芬芳. 上海:上海科学技术文献出版社,2010:8.
- [4] 中华人民共和国国家统计局. 中华人民共和国2009年国民经济和社会发展统计公报[N]. 人民日报,2010-02-26(16).
- [5] 公共图书馆研究院. 中国公共图书馆发展蓝皮书(2010)[M]. 深圳:海天出版社,2010:16-17.
- [6] 施捷. 申城常住人口1921.32万[N]. 新民晚报,2010-03-27(A4).
- [7] 上海文化年鉴编辑部. 上海文化年鉴2010[M]. 上海:上海文化年鉴编辑部,2010:290.
- [8] 菲利普吉尔领导的工作小组代表公共图书馆专业委员会. 公共图书馆服务发展指南[M]. 林祖藻,译. 上海:上海科学技术文献出版社,2002:69.
- [9] 国家统计局人口和就业统计司. 中国人口和就业统计年鉴2009[M]. 北京:中国统计出版社,2009:2-3.
- [10] 中国图书馆学会,国家图书馆. 中国图书馆年鉴2009[M]. 北京:国家图书馆出版社,2009:720.
- [11] 王世伟. 新中国图书馆服务理念与实践60年[J]. 图书馆杂志,2009(10):2-11.
- [12] 中国城市规划设计研究院. 公共图书馆建设用地指标[M]. 北京:中国计划出版社,2008.
- [13] 中国图书馆学会. 公共图书馆建设标准[M]. 北京:中国计划出版社,2008.
- [14] 文化部办公厅. 开展县以上公共图书馆第四次评估定级工作的通知(办社文发[2009]8号).
- [15] ISO 11620:1998(E) Information and documentation—Library performance indicators[S]. 上海图书馆藏书.
- [16] 英国《公共图书馆服务标准》(Public Library Service Standards)[OL]. [2009-01-10]. <http://www.culture.gov.uk>.
- [17] 美国威斯康辛州公共图书馆标准(Wisconsin Public Library Standards)[OL]. [2009-07-06]. <http://dpi.wi.gov/pld/pdf/standards4.pdf>.
- [18] 罗豪才. 直面软法[J]. 新华文摘,2009(19):11.

王世伟 上海社科院信息研究所所长、教授。
通讯地址:上海市中山西路1610号上海社科院
信息研究所。邮编:200235。
(收稿日期:2010-12-29)

附:

公共图书馆服务规范

1 范围

本标准规定了图书馆服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈等内容。

本标准适用于县(市)级以上公共图书馆。街道、乡镇级公共图书馆以及社区、乡村和社会力量办的各类公共图书馆基层服务点参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 10001.1 标识用公共信息图形符号 第一

部分:通用符号

建标 108—2008 公共图书馆建设标准

建标 [2008]74 号 公共图书馆建设用地指标

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 公共图书馆(public library)

由各级人民政府投资兴办、或由社会力量捐资兴办的向社会公众开放的图书馆,是具有文献信息资源收集、整理、存储、传播、研究和服务等功能的公益性公共文化与社会教育设施。

3.2 公共文化服务体系(public cultural service system)

以政府为主导,以公益性文化单位为骨干,鼓励全社会积极参与,努力建设公共文化产品供给、设施网络、资金人才技术保障、组织支撑和运行评估为基本框架的覆盖全社会的公共文化服务网络架构,其建设原则是结构合理、发展平衡、网络健全、运行有效、惠及全民,体现出公益性、基本性、均等性和便捷性的发展定位。

3.3 服务资源(service resources)

公共图书馆在开展服务过程中所拥有的物力、财力、人力等各种物质要素,主要包含了硬件资源、人力资源、文献资源和经费资源。

3.4 服务效能(service efficiency)

公共图书馆投入的各项资源在满足读者和用户需求中体现的能力和效率。

3.5 区域服务人口数(regional service population)

各级公共图书馆所在行政区域的常住人口数。

3.6 呈缴本(legal deposit copy)

根据有关法律或法令规定,出版者每出版一本新书刊都要免费呈缴一定的样本给指定图书馆,这种制度称为呈缴本制度,所呈缴的样本为呈缴本。

3.7 文献提供(document supply)

也可称文献传递,是指图书馆或其他文献收藏机构根据读者要求,利用互联网、电子邮件、邮递等方式为本地或异地的读者直接提供所需原本文献和复制文献的服务形式。

4 总则

4.1 为促进公共图书馆事业的发展,建设覆盖全社会的公共文化服务体系,保障公众的基本文化权益,改善

公共图书馆的服务条件,提高公共图书馆的服务效能和管理效益,制定本标准。

4.2 公共图书馆服务是指公共图书馆通过各类资源和自身专业能力满足公众日益增长的对知识、信息及相关文化活动需求的工作,其基本服务应当免费。

4.3 公共图书馆服务应体现以人为本的原则,通过就近、便捷、可选择、温馨的服务,不断改进服务质量,统筹兼顾服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈,促进服务的全面协调可持续发展。

4.4 公共图书馆服务对象包括所有公众。应当注重培养少年儿童的阅读习惯,并努力满足残疾人、老年人、进城务工者、农村和偏远地区公众等的特殊需求。

4.5 本标准是公共图书馆服务的全国性统一标准,是检验公共图书馆服务效能与管理的尺度,是评估公共图书馆服务水平的依据。

4.6 公共图书馆的服务与管理除执行本标准的有关规定外,还应符合国家现行的相关国家标准和规范。

5 服务资源

5.1 馆舍建筑指标

5.1.1 公共图书馆设置布局应遵循普遍均等原则,选址要考虑服务半径、服务人口等因素,并应按建标[2008]74号——公共图书馆建设用地指标执行。服务人口是指公共图书馆服务范围内的常住人口。

为了保证读者阅览空间和图书馆为读者服务能力,总建筑面积、阅览室用房使用面积的比例、总阅览座位数应按建标 108-2008 公共图书馆建设标准执行。并为残障读者的无障碍服务提供必要的服务设施。

5.1.2 建筑功能总体布局

公共图书馆建筑功能总体布局应遵循以读者服务为中心,与图书馆的管理方式和服务手段相适应,做到分区明确、布局合理、流程通畅、安全节能、朝向和通风良好。

少年儿童阅览区应与成人阅览区分开,宜设置单独的出入口,有条件的可设室外少年儿童活动场地。视障阅览室宜设在图书馆本体建筑与社会公共通道之间的平行层。

5.1.3 电子信息设备

5.1.3.1 计算机

公共图书馆应配备一定数量的计算机专供读者使用。各级政府应支持图书馆配备与经济和技术发展水平相适应的信息技术设备。所需计算机数量见表 1。

表 1 公共图书馆计算机设备配置及用途指标

等级	计算机总数量(台)	其中:读者使用计算机数量(台)	其中:OPAC 计算机数量(台)
省级馆	100 以上	60 以上	12 以上
地级馆	60 以上	40 以上	8 以上
县级馆	30 以上	20 以上	4 以上

注 1:省级馆包含省(自治区、直辖市)、副省级市(计划单列市)级图书馆;地级馆包含地(市、地区、盟、州)级图书馆;县级馆包含县(市)级图书馆。

注 2:OPAC(Online Public Access Catalogue)指在线公共检索目录。

5.1.3.2 网络与宽带接入

信息服务的基础。网络与带宽接入指标见表 2。

公共图书馆网络与宽带接入,是为读者提供网络

表 2 网络与带宽接入指标

等级	互联网接口	局域网主干	局域网分支
省级馆	≥100 兆	≥千兆	≥百兆
地级馆	≥10 兆	≥千兆	≥百兆
县级馆	≥2 兆	≥百兆	≥百兆

5.1.3.3 信息节点

信息节点指在馆内与局域网或互联网连接的计算机网络接口,阅览室的信息点设置应不少于阅览座位的 30%,电子阅览室的信息点设置应多于阅览座位数。有条件的可提供互联网无线网络接入服务。

5.2 人力资源

5.2.1 人员要求

公共图书馆工作人员应受过专业训练、具备良好的职业道德,在读者服务工作中应平等对待所有公众,尊重和维护读者隐私。工作人员须挂牌上岗,仪表端庄,使用文明用语,热忱并努力为读者提供准确全面的信息服务。

5.2.2 人员配备

公共图书馆应配备数量适宜的工作人员。具有相关学科背景的专业技术人员应占在编人员的 75% 以上,少数民族自治地区公共图书馆要配备熟悉少数民族语言文字的专业技术人员。

公共图书馆专业技术人员是指符合下列条件之一并从事相关业务工作的人员:

具有助理馆员等各类初级及以上专业技术职务任职资格;

具有图书馆学专业(或图书情报专业)专科或以上学历;

非图书馆学专业(或图书情报专业)专科或以上学历,须经过省级及以上学会(协会)、图书馆、大院系举办的图书馆学专业(或图书情报专业)课程培训,培训课时不少于 320 学时并成绩合格。

5.2.3 人员数量

公共图书馆工作人员数量的确定,应以所在区域服务人口数为依据。每服务人口 10000 人~25000 人应配备 1 名工作人员。各级公共图书馆所需的人员数量的配备,还应兼顾服务时间、馆舍规模、馆藏资源数量、年度读者服务量等因素。

5.2.4 教育培训

公共图书馆应坚持实施针对全体工作人员的教育培训计划。每年用于人员教育培训经费预算,应占职工年工资总额的 1.5%~2.5%。年人均受教育培训时间应不少于 72 学时。

5.2.5 志愿者队伍

公共图书馆应导入志愿者服务机制,吸引更多图书馆工作人员和社会公众加入志愿者队伍。

5.3 文献资源

5.3.1 馆藏文献

5.3.1.1 文献采集原则

馆藏文献资源建设应遵循以下原则:

与日益增长的读者需求和本地区经济、文化与社会事业发展相适应;

与国家知识产权保护等法律法规的要求相一致;

与本馆文献资源建设规划、采集方针及服务功能相匹配;

有利于形成资源体系和特色;

有利于促进区域文献资源共建共享;

有利于积淀与丰富历史文献。

5.3.1.2 馆藏文献总量

馆藏文献包括印刷型文献、电子文献、缩微文献等。公共图书馆应在确保印刷型文献入藏的基础上,逐步增加电子文献的品种和数量,并根据当地读者和居住的外籍人员的需求,积极配置相应的外文文献。

馆藏印刷型文献以图书、报刊合订本的册数计。省级馆、地级馆、县级馆的入藏总量分别应达到135万册、24万册、4.5万册以上,省、地、县级馆年人均新增藏量分别应达0.017、0.01、0.006册以上。

馆藏电子文献包括电子图书、电子报刊、视听资料等,以品种数计。省级馆、地级馆、县级馆的年入藏量分别应达到9000种、500种、100种以上。

5.3.1.3 少数民族语言文献

少数民族集聚地区的各级公共图书馆应承担该地区少数民族文字文献资料的收藏和服务的职能。其他地区各级公共图书馆也应收藏与本地少数民族状况相适应的少数民族语言文献。

5.3.2 呈缴本

省级公共图书馆负有依法接受所在省(市)出版机构呈缴出版物和保存地方文献版本的职能。呈缴本的入藏应符合本馆的文献入藏原则和范围,征集的品种、数量应达到地方正式出版物的70%以上。

5.3.3 政府出版物

公共图书馆应承担当地政府出版物的征集、保存与服务职能,设置政府信息公开查阅点,并做好服务工作。

5.3.4 文献购置经费

公共图书馆的文献购置经费由各级政府投入,专款专用,确保公共图书馆服务的正常开展。

省级馆年人均文献购置费应达到0.52元以上;地级馆年人均文献购置费应达到0.3元以上;县级馆年人均文献购置费应达到0.18元以上。文献购置经费应与财政收入的增长同步增加。

图书馆应在文献购置经费中安排电子文献购置经费,并根据馆藏结构和文献利用情况逐年提高或不断调整其与印刷型文献的比例。

6 服务效能

6.1 基本服务

公共图书馆的基本服务是保障和满足公众的基本文化需求的服务,包括为读者免费提供多语种、多种载体的文献的借阅服务和一般性的咨询服务,组织各类读者活动以及其他公益性服务。

6.1.1 服务时间

公共图书馆应有固定的开放时间,双休日应对外开放。其中省级馆每周开放时间不少于64小时;地级馆每周开放时间不少于60小时;县级馆每周开放时间不少于56小时。各级独立建制的少年儿童图书馆每周开放时间不少于40小时。

6.1.2 流动服务

公共图书馆应通过流动站、流动车等形式,将文献外借服务和其他图书馆服务向社区、村镇等延伸,定期开展巡回流动服务。

6.1.3 总分馆服务

公共图书馆应在政府主导、多级投入、集中分层管理、资源共享的原则下,建立普遍均等的公共图书馆服务体系,因地制宜地开展形式多样的总分馆服务,形成统一的机构标识,统一的业务规范,建立便捷的通借通还文献分传传递物流体系,提升同一地区公共图书馆系统的整体形象和服务能力。

6.2 拓展服务

6.2.1 远程服务

公共图书馆应利用互联网、手机等信息技术手段和载体,开展不受时空限制的网上书目检索、参考咨询、文献提供等远程网络信息服务。

6.2.2 个性化服务

公共图书馆可为个人、企事业单位及政府部门提供多样化的、灵活的、有针对性的服务。

6.3 服务效率

6.3.1 文献加工处理时间

公共图书馆需根据不同类型(如印刷型、电子、缩微等)、不同来源(如购买、受赠、交换等)的文献资源特点和服务要求,优化文献加工处理流程,缩短文献加工处理周期,提高文献加工处理效率。

文献加工处理时间以文献到馆至文献上架(或上线)服务的时间间隔计。其中,报纸到馆当天上架服务,期刊到馆2个工作日内上架服务,省级馆、地级馆及县级馆分别在图书到馆20、15、7个工作日内上架服务。

6.3.2 闭架文献获取时间

闭架文献获取时间以读者递交调阅单到读者获取文献之间的间隔时间计。

闭架文献提供不超过30分钟,外围书库文献提供不超过2个工作日。古籍等特种文献,另按相关规定执行。

6.3.3 开架图书排架正确率

开架图书提倡按《中国图书馆分类法》分类号顺序排列整齐。省级馆、地级馆及县级馆的开架图书排架正确率分别不低于96%、95%、94%。

6.3.4 馆藏外借量

馆藏外借量以外借文献册数计。

公共图书馆应合理调整外借文献范围、外借文献册数、借期等流通规则,保持馆藏外借量逐年增长。

6.3.5 人均借阅量

公共图书馆应分别根据有效持证读者和服务人口的总数,计算已外借文献量(册)占有效持证读者总数和服务人口总数的比例,以反映流通馆藏对有效持证读者的服务使用情况。

公共图书馆应适时调整外借册数、借期等流通规则,并在流通规则合理范围内,保持人均借阅量逐年增长。

6.3.6 电子文献使用量

电子文献使用量由数据库检索量、全文下载量组成。

公共图书馆应积极宣传电子文献,举办电子文献使用辅导讲座,提升读者使用电子文献的信息素养,保持电子文献使用量逐年增长。

6.3.7 文献提供响应时间

文献提供响应时间以收到读者文献请求至回复读者之间的时间计。响应时间不超过2个工作日,并告知读者文献获取的具体时间。

6.3.8 参考咨询响应时间

公共图书馆需提供多样化的文献咨询服务方式,有效缩短文献咨询的响应时间。多样化的文献咨询服务方式包括现场、电话、信件、传真、电子邮件、网上实时、短信等。

响应时间是以收到读者咨询提问至回复读者之间的时间计。现场、电话、网上实时咨询需在服务时间内当即回复读者,其它方式的咨询服务的响应时间不超过2个工作日。

7 服务宣传

7.1 导引标识

7.1.1 方位区域标识

公共图书馆导引标识系统应使用标准化的文字和图形建立,公共信息标识应采用国家标准 GB/T 10001.1 标识用公共信息图形符号 第一部分:通用符号,根据需求可采用双语或多语言对照。

公共图书馆应在主体建筑外竖立明显的导向标识。

公共图书馆入口处应标明区域划分,如阅览区域、活动区域、办公区域等,以方便读者到达目标区域。

公共图书馆应在每一楼层设立醒目的布局功能标识。

7.1.2 文献排架标识

公共图书馆应在阅览区和书库设置文献排架标识。

7.1.3 无障碍标识

公共图书馆应设置无障碍设施的专用标识。

7.2 服务告示

7.2.1 告示内容和方式

公共图书馆的服务范围、服务内容、服务时间、服务公约、读者须知、借阅(使用)规则、服务承诺等基本服务政策应在馆内醒目位置和图书馆网站的相关栏目向读者公示,其他服务政策及各类服务信息等应通过各种途径方便读者获取。

7.2.2 闭馆告示

因故须暂时闭馆,须向上级文化行政主管部门报告并经其同意后,提前一周向读者公告。

如遇公共安全、网络安全等突发事件须临时闭馆或关闭部分区域、暂停部分服务的,应及时向读者公告。

7.3 馆藏揭示

公共图书馆应借助计算机管理与书目检索系统,将纸质、电子和缩微等不同载体的馆藏文献目录向公众揭示,提供题名、著者、主题等基本检索途径,方便读者查询。

公共图书馆还应通过网站、宣传资料、专题展览等形式,向公众推介、揭示最新入藏的文献和特色馆藏。

7.4 活动推广

公共图书馆应通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏及各种现代化通信手段等形式,邀请、吸引读者的参与和互动。

8 服务监督与反馈

8.1 监督途径和方法

公共图书馆应在馆舍显著位置设立读者意见箱(簿),公开监督电话,开设网上投诉通道,建立馆长接待日制度,组建社会监督员队伍,定期召开读者座谈会。认真对待并正确处理来自读者的意见或投诉,在五个工作日内回复并整改落实。

8.2 读者满意度调查

读者满意度调查表中读者对图书馆满意度的选项为“满意”、“基本满意”和“不满意”三项。读者满意度以参与问卷调查的读者中选择“基本满意”和“满意”的人数占调查总人数的比例计。各级公共图书馆的读者满意度应在85%(含)以上。

公共图书馆每年应进行一次读者满意度调查,可自行或委托相关机构向馆内读者随机发放读者满意度调查表。调查表发放数量,省、地、县级图书馆分别不少于500、300、100份,回收率不低于80%。

公共图书馆应对回收的读者满意度调查表进行分析,针对薄弱环节提出整改意见。调查数据应系统整理,建档保存。(本附件由课题组负责人王世伟提供)