



中华人民共和国文化行业标准

WH/T 87.1—2019

公共图书馆业务规范 第 1 部分：省级公共图书馆

Public library professional work specifications—
Part 1: Provincial public library

2019-09-04 发布

2019-09-04 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 总则	7
5 文献采集	7
6 文献组织	16
7 文献保存、保护与修复	21
8 读者服务	28
9 信息化建设	39
10 协作协调	46
11 业务管理与研究	52
附录 A（资料性附录） 省级公共图书馆业务规范指标体系	59
参考文献	65

前 言

WH/T 87《公共图书馆业务规范》分为 3 个部分：

——第 1 部分：省级公共图书馆；

——第 2 部分：市级公共图书馆；

——第 3 部分：县级公共图书馆。

本部分为 WH/T 87 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国图书馆标准化技术委员会(SAC/TC 389)提出并归口。

本部分主要起草单位：国家图书馆。

本部分参与起草单位：湖北省图书馆、山东省图书馆。

本部分起草人：汪东波、申晓娟、汤旭岩、李西宁、王秀香、王天乐、张若冰、严继东、刘元璠、马志立、吴金敦、陶嘉今、杜云虹、孙振东。

引 言

为促进各级公共图书馆业务工作的制度化、规范化和标准化建设,提升全国公共图书馆事业的科学化、专业化发展水平,提高公共文化服务效能,原文化部自 2014 年 3 月开始启动《省、市、县级公共图书馆业务规范》研制项目。WH/T 87 是在该项目研究成果基础上修改完善而成。

WH/T 87 的本部分提供了一套省级公共图书馆业务工作的基本规范,旨在为各省级公共图书馆对本馆主要业务工作进行规范化管理提供依据。

公共图书馆业务规范

第 1 部分：省级公共图书馆

1 范围

WH/T 87 的本部分给出了省级公共图书馆业务工作的基本规范。这些基本规范分为文献采集,文献组织,文献保存、保护与修复,读者服务,信息化建设,协作协调,业务管理与研究 7 个方面。

本部分适用于规范省级公共图书馆主要业务工作的内容和质量,同时也为省级公共图书馆的业务工作考核提供依据,为第三方评估提供参考。计划单列市、副省级城市公共图书馆业务工作可参照执行。

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 3792.2 普通图书著录规则
- GB/T 3792.3 文献著录 第 3 部分:连续性资源
- GB/T 3792.4 文献著录 第 4 部分:非书资料
- GB/T 3792.6 测绘制图资料著录规则
- GB/T 3792.7 古籍著录规则
- GB/T 3792.9 文献著录 第 9 部分:电子资源
- GB/T 3860 文献主题标引规则
- GB/T 6159.5 缩微摄影技术 词汇 第 5 部分:影像的质量、可读性和检查
- GB 18030 信息技术 中文编码字符集
- GB/T 21712 古籍修复技术规范与质量要求
- GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 25100 信息与文献 都柏林核心元数据元素集
- GB/T 27703 信息与文献 图书馆和档案馆的文献保存要求
- GB/T 28220 公共图书馆服务规范
- GB/Z 28828 信息安全技术 公共及商用服务信息系统个人信息保护指南
- GB/T 30227 图书馆古籍书库基本要求
- GB/T 31219.2 图书馆馆藏资源数字化加工规范 第 2 部分:文本资源
- GB/T 31219.3 图书馆馆藏资源数字化加工规范 第 3 部分:图像资源
- GB/T 31219.4 图书馆馆藏资源数字化加工规范 第 4 部分:音频资源
- GB/T 31219.5 图书馆馆藏资源数字化加工规范 第 5 部分:视频资源
- GB/T 32003 科技查新技术规范
- GB/T 33286 中国机读书目格式
- GB/T 35660(所有部分) 信息与文献 图书馆射频识别(RFID)
- GB/T 36719 图书馆视障人士服务规范

- GB/T 36720 公共图书馆少年儿童服务规范
GB 50174 数据中心设计规范
GB 50462 数据中心基础设施施工及验收规范
JGJ 38 图书馆建筑设计规范
WH/T 21 古籍普查规范
WH/T 22 古籍特藏破损定级标准
WH/T 47 图书馆数字资源统计规范
WH/T 50 网络资源元数据规范
WH/T 71 图书馆参考咨询服务规范
WH/T 74 图书馆行业条码
WH/T 76—2016 流动图书车车载装置通用技术条件
建标 108 公共图书馆建设标准
ISO 2709 信息和文献 信息交换格式(Information and documentation—Format for information exchange)
Z39.50 信息检索应用服务定义和协议规范(American national standard information retrieval application service definition and protocol specification for open system interconnection)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

省级公共图书馆 provincial public library

由省级人民政府投资兴办的面向社会公众免费开放的图书馆,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共文化设施。

注:改写 GB/T 28220—2011 的定义 3.1。

3.2

文献 document

记录有知识的一切载体。

注:又称文献信息,包括图书报刊、音像制品、缩微制品、数字资源等。

3.3

文献采集 document acquisitions

依据本馆履行职能的需要,通过多种渠道获取文献(3.2)以补充馆藏的过程。

3.4

文献征集 document collection

有针对性地政府机构、企事业单位、社会组织及个人访求其拥有的文献(3.2)以补充馆藏的过程。

3.5

静电复制 electrostatic printing

利用静电感应原理,将印本文献转印为一份或多份的过程。

3.6

缩微复制 microcopy

利用摄影技术方法,以较高的缩小比率将文献记录在感光材料上的过程。

3.7

馆藏发展政策 library holdings development policy

对藏书建设所配置资源的有效使用以及长远发展所应遵循的策略。

注：改写 GB/T 4894—2009 的定义 4.4.1.1.2。

3.8

交存率 deposit rate

一定时期内，本省所有出版单位依据有关法律法规要求实际交存的出版物种类占同时期应交存出版物种类的百分比。

注：改写 WH/T 70.1—2015 的定义 A.3.2.6。

3.9

交全率 fully deposit rate

一定时期内，本省所有出版单位依据有关法律法规要求实际交存的卷/册/期等数目齐全的出版物种类占同时期应交存出版物种类的百分比。

3.10

闭架文献 closed shelves document

读者不能自行获取的馆藏文献。

注：改写 GB/T 4894—2009 的定义 4.4.3.1.3.7。

3.11

文献数字化 document digitization

将各类型文献(3.2)转化成计算机可识别和处理的形式过程。

3.12

自建数据库 self-built database

公共图书馆按照一定专题，建设以电子形式存储的描述性记录或者内容单元的集合，并带有统一的读者界面及检索、处理数据的软件。

注 1：改写 WH/T 70.1—2015 的定义 3.5。

注 2：这些数据库包括事实数据库、全文数据库、图像数据库和音频数据库等。

3.13

特种文献 special document

图书、报刊以外的各种出版物和印刷品。

注：包括学位论文、标准、专利说明书和研究报告等。

3.14

古籍特藏文献 special ancient document

具有一定的历史文物价值、学术价值、艺术价值的文献(3.2)。

注：主要包括汉文和少数民族文字的善本古籍、普通古籍、新线装、新善本、名家手稿、家谱、地方志、金石拓片、舆图、老照片、年画、小报，外文善本等。

3.15

地方文献 local collection

有关某一特定地区及其居民各类型文献(3.2)。

[WH/T 70.1—2015 的定义 3.8]

3.16

音像制品 audio and visual materials

利用声像技术直接记录音频、图像等，然后通过播放手段给人以听觉、视觉感受的文献(3.2)。

注：一般分为录音资料、录像资料和音像资料三种类型，包括录音带、唱片、幻灯片、电影片、电视片、录像带和光盘等。

[WH/T 70.1—2015, 定义 3.7]。

3.17

数字资源 digital resource

以数字形式存储的带有特定内容的信息单元。

注：改写 GB/T 13191—2009 的定义 3.2.12。

3.18

文献组织 document organization

根据文献(3.2)内容的学科性质和特点，按一定的规则和方法，对文献(3.2)外在特征和内容特征进行揭示、整理和排序，使文献(3.2)集合达到科学组织的过程。

3.19

电子资源 electronic resource

由计算机控制(包括需要使用计算机外部设备，如 CD-ROM 播放器)的资料。这种资料的使用可以是交互式或非交互式。资料类型包括：数据(数字、字母、图形、声音或其组合构成的信息)和程序(指令或用于执行某种任务的程序)以及电子数据和程序的组合体(如联机服务、交互式多媒体)。

[GB/T 3792.9—2009, 定义 3.4]

3.20

网络信息资源 network information resource

以数字形态表达，并通过网络媒介传播的信息和知识的记录。

注：改写 GB/T 4894—2009 的定义 4.1.1.4.14。

3.21

规范控制 authority control

对用于揭示文献特征的主题词、人名、地名或其他名称的标识进行规范，以在检索系统中保证文献检索点标准化配置的操作。

[GB/T 4894—2009, 定义 4.4.2.1.1.23]

3.22

元数据 metadata

关于数据的内容、质量、状况和其他特征的描述性数据。

[GB/T 4894—2009, 定义 4.4.2.1.1.19]

3.23

对象数据 object data

各种类型文献的数字化文件。

注：这些数字化文件包括文本文件、图像文件、音频文件、视频文件等。

3.24

文献保存 document preservation

用于保持文献的原始状态及其整体性，并延长其寿命的所有措施。

注：改写 GB/T 4894—2009 的定义 4.6.1.1。

3.25

文献保护 document conservation

防止、遏止或延缓文献退变的干预技术和抢救、修复受损文献的工作。

[GB/T 4894—2009, 定义 4.6.1.3]

3.26

文献修复 document restoration

通过揭、补、托、裱等纸张修复技法,使退变或损坏的文献恢复或接近原有状态的工作。

注:改写 GB/T 4894—2009 的定义 4.6.1.4。

3.27

剔除 weeding

根据标准或规定从馆藏中去除个别文献的作业。

注:改写 GB/T 4894—2009 的定义 4.4.1.2.23。

3.28

长期保存 long term preservation

以永久使用为目的,通过迁移、仿真等技术手段,以适当的、能够被独立理解的格式长时间保存信息与知识的行为,通常用于数字资源。

注:改写 WH/T 47—2012 的定义 3.22。

3.29

读者 user

图书馆的服务对象。

3.30

读者服务 user service

通过各类资源和自身专业能力满足读者(3.29)日益增长的对知识、信息及相关文化活动需求的工作。

[GB/T 28220—2011,定义 3.2]

3.31

需求调查 demand investigation

通过问卷、访谈等方式了解分析读者利用图书馆的行为,以明确读者对图书馆馆藏文献及各类型服务活动的需求及偏好的过程。

3.32

阅读推广 reading promotion

为培养阅读习惯,激发阅读兴趣,满足阅读需求,提升阅读水平,进而促进全民阅读所开展的工作。

3.33

新媒体服务 new media service

利用互联网、移动终端、数字电视等新兴媒体形态提供的服务。

[WH/T 70.1—2015, A.4.6.3]

3.34

信息化建设 informatization construction

建设并维护智能化基础设施和软件系统,使之为图书馆业务管理和服务工作提供支撑。

3.35

图书馆自动化管理系统 library automatic management system

用来收集、存储及分析数据的图书馆业务管理系统和供馆内员工使用的数据处理系统。

注:改写 WH/T 70.1—2015 的 A.1.2.7。

3.36

资源发现系统 resource discovery system

对多元异构数字资源进行统一揭示,建立元数据集中仓储,并通过查询接口向读者提供一站式资源

检索与服务的数字资源服务系统。

3.37

信息安全 information security

为了避免公共图书馆的信息资产遭受意外,或避免未授权的个人、实体接触这些信息而创建的保护系统或程序。

3.38

网络安全 network security

网络系统的硬件、软件及其中数据受到保护,不因偶然或者恶意的因素而被破坏、更改、泄露,保证系统连续可靠正常地运行,网络服务不中断的状态。

3.39

联合编目 joint cataloging

在全国或地区范围内,将图书馆等其他信息机构的书目数据资源和人力资源整合起来,共同进行的文献编目工作。

3.40

公共图书馆服务体系 public library service system

由政府主导的,向公众提供公共图书馆服务机构、服务行为及相关服务制度和服务系统的总称。

注:公共图书馆服务体系是公共文化服务体系的有机组成部分。

3.41

志愿者 volunteer

不以物质报酬为目的,利用自己的时间、技能等资源,自愿为国家、社会和他人提供服务的人。

3.42

业务管理 professional work management

为保证图书馆业务工作的正常开展而对业务活动实施的管理活动。

注:改写 WH/T 70.1—2015 的 A.6.2。

3.43

业务研究 professional work research

围绕业务工作中的具体问题所开展的调查、分析与研究。

3.44

评估 evaluation

依据图书馆的职能、目标及任务,设定有针对性的评估指标体系,通过科学严谨的调查、统计和分析比较,对公共图书馆建设、管理及运营的效率、效益、价值和影响等进行评判的过程。

[GB/T 29182—2012,定义 2.17]

3.45

业务档案 professional work archives

在图书馆业务工作中形成的有价值的各种形式的历史记录。

注:改写 GB/T 4894—2009 的定义 4.3.1.1。

3.46

联机公共检索目录 online public access catalogue; OPAC

其信息存储在计算机系统的数据库中,并可以直接由信息用户通过远程终端查询的目录。

[GB/T 4894—2009,定义 4.5.3.2]

4 总则

4.1 内容与结构

省级公共图书馆除履行公共图书馆承担的一般职能以外,还应履行本行政区域内地方文献收藏中心、联合编目中心、古籍保护中心和图书馆协调与协作中心等特殊职能。本部分主要对省级公共图书馆在正常履行职能中所开展的文献采集,文献组织,文献保存、保护与修复,读者服务,信息化建设,协作协调,业务管理与研究7个方面业务的工作内容和质量要求做出规范。

本部分对每项业务工作主要从“工作内容”和“质量要求”两个方面进行规范。其中,“工作内容”是对该项业务工作主要环节及内涵的说明,“质量要求”是对该项业务工作应当达到的水平提出的定性或定量要求。

本部分中凡设置有下级条目的业务工作,在对应“概述”条款中对该项业务工作范畴与边界予以明确,然后对其中涉及的主要业务工作在下级各条款中进行逐项规范。

4.2 应用

省级公共图书馆可以根据“概述”款目划定的业务工作范畴和边界,结合本馆业务工作实际,在本部分提出的业务规范框架内进行扩展。也可以在本部分基础上对各项业务工作的工作内容和质量要求进行细化和调整,但细化和调整后的工作内容与质量要求不应少于或低于本部分的要求。

5 文献采集

5.1 概述

文献采集是指图书馆根据馆藏发展政策,结合读者需求,通过接受交存、购买、受赠、自建、交换、征集、复制、传拓、竞拍、接受调拨等方式,将图书、连续出版物、特种文献、古籍、地方文献与特藏文献、音像制品、缩微文献、数字资源等各类型文献采选到馆,在文献到馆后进行验收、登记,并移交至编目环节,以及对未到馆文献进行催交、补缺,建设与维护采访数据库等各项工作。

5.2 采集制度

制定采集制度的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

- 1) 制定馆藏发展政策;
- 2) 根据馆藏发展政策,建立健全覆盖文献采集主要工作环节的相关工作制度。

b) 质量要求:

- 1) 采集制度应切合本馆职能定位等实际,内容严谨、全面,有系统性和连续性,可操作性强,并根据需要及时修订。
- 2) 馆藏发展政策应立足于本馆的职能、任务和读者需求,确定本馆馆藏体系建设的长期发展策略及具体实施措施。其主要内容应当包括馆藏体系建设的目标、原则、工作机制,馆藏文献类型及收藏范围、馆藏优势或馆藏特色、馆藏增长规模、馆藏级别、文献选择的基本原则及与其他文献信息机构的共建共享等。
- 3) 省级公共图书馆作为区域地方文献中心和文献保障中心,应在馆藏发展政策中明确对地方文献的全面入藏,并在馆藏文献体系结构、馆藏文献选择、复本量等方面做出相应规定,

为本地区图书馆提供文献支撑。

- 4) 文献采集相关工作制度应当就文献采集业务的各项工作流程做出具体规定,其中文献采集制度应当就采访方针,采访原则,采访范围,文献学科结构、语种结构、载体结构、时间结构,文献复本量、缺藏率,业务工作的准确率(或错误率),经费分配等重点问题做出规定。
- 5) 建立馆藏文献目录,依法通过网站或其他方式向社会公开。

5.3 采集方式

5.3.1 概述

馆藏文献采集方式指图书馆为扩大馆藏规模而将文献纳入本馆馆藏的途径和方法,包括购买、接受交存、交换、征集、受赠、复制、自建、接受调拨、竞拍、传拓等。

5.3.2 购买

5.3.2.1 概述

文献购买指图书馆根据本馆性质、任务、目标和读者需求等,通过支付经费的方式获得文献,充实馆藏的一种文献采集方式,是馆藏文献采集最主要的途径。其工作流程包括需求分析、采选、订购、验收、登记和移交,其中验收、登记与移交同样适用于其他非购买方式采集的文献。

5.3.2.2 需求分析

需求分析的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

图书馆以适宜的形式对读者的文献需求进行调查,通过对调查结果的分析研究,了解和明确读者对文献的实际需求,以指导文献购买工作。

b) 质量要求:

- 1) 每年应至少开展一次读者需求调查与分析。
- 2) 需求调查应综合采用问卷调查、邮件调查、电话问询、面谈等多种形式。
- 3) 需求调查对象应包括本馆个人读者、服务区域内的重点教育科研企业机构、地方政府以及本区域内的其他图书馆。样本选择应科学合理,样本覆盖范围、类型、规模应具有代表性。
- 4) 在需求调查的基础上,结合本馆文献借阅、馆际互借、文献传递等有关统计数据,以及读者荐阅与荐购意见,形成需求分析报告。报告应力求科学合理,并对现有馆藏文献与读者需求的匹配程度做出判断,归纳总结读者对文献的主要需求,对文献购买工作或馆藏发展政策提出调整意见。

5.3.2.3 采选

采选的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

- 1) 收集出版信息,初步确定拟购买的文献及复本量;
- 2) 进行查重;
- 3) 根据查重结果,调整并最终确定拟购买的文献及复本量。

b) 质量要求:

- 1) 建立采选专业团队咨询制度和读者荐购制度,及时处理并反馈读者荐购信息;
- 2) 拟购买的文献应符合馆藏发展政策及文献采集制度;

- 3) 查重错误率及复本量应符合本馆文献采集制度的规定；
- 4) 及时补充缺藏文献,重点领域文献缺藏比例不得高于5%。

5.3.2.4 订购

订购的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 通过书目预订、现场采选、网上采购、邮购等方式对拟购买文献进行订购,产生订单,制作采访数据;
 - 2) 对于已经订购但逾期未能到馆的文献,进行催缺;
 - 3) 维护采访数据。
- b) 质量要求:
 - 1) 订单的内容应至少包括:国际标准书号(或刊号、音像制品号)、题名、预订册数、选订人、发订日期和发往单位等。确保各项数据准确。
 - 2) 采访数据著录应符合文献著录标准。
 - 3) 校对人员应对订单及采访著录数据进行复审,及时纠正错误的订购信息,不误订、不重订、不漏订。审核无误后,交付供书单位。
 - 4) 加强订单跟踪,检查未到文献情况。已订购文献超过半年未到,应向发订书商进行催缺,视情况做撤订或重新征订处理。
 - 5) 建立缺藏文献信息目录并及时补充。
 - 6) 做好采访数据维护,及时更新采访数据,确保采访数据准确无误。

5.3.2.5 验收、登记

验收、登记的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 订购文献到馆后,办理验收手续;
 - 2) 对验收完的文献进行登记,及时修改和补建采访数据,加盖馆藏章,进行附件加工,建立单册数据。
- b) 质量要求:
 - 1) 拆包验收时按发票、清单核对文献的种数、册数和价格,并检查文献质量。发现数量、价格不符,及时联系供书单位。对存在装帧错误、残缺和破损等质量问题的文献,应及时与供书单位联系进行调换。
 - 2) 文献到馆后应在5个工作日内完成拆包验收,不得积压。拆包验收后的文献应码放整齐、排列有序。
 - 3) 对采集到馆的文献,验收时应先进行查重,并补建采访数据。
 - 4) 对不符合文献采集制度的到馆文献,联系供书单位进行处理。
 - 5) 修改完善订购数据,确保每种订购文献都有相应的订购数据。订购数据及录入信息应符合文献采集制度的相关规定,错误率应符合文献采集制度的规定。
 - 6) 拆包验收后的文献应在7个工作日内完成记到,记到项目应包括种册数、价格、来源、流向及发票信息。记到数据应符合文献著录标准。
 - 7) 每种文献的复本量应符合本馆文献采集制度的相关规定,并依据文献采集相关制度中的入藏规定确定每个复本的分流去向和状态,建立单册数据。

8) 馆藏章和条形码位置正确,清晰整洁,条形码质量要求参照 WH/T 74。

注:古籍文献可参照执行。

5.3.2.6 文献移交

文献移交的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

验收无误的文献经登记后,按照分流去向分别移交相关部门进行编目、加工,办理交接手续。

b) 质量要求:

- 1) 复本分流应准确,错误率符合文献采集制度的规定。
- 2) 验收登记后的文献应在 3 个工作日内完成移交。
- 3) 交接清单所填项目完整、清楚、准确。交接双方清点无误后在交接清单上签字确认。留存好交接清单等凭证,备查使用。
- 4) 实际移交文献及其种册数应与交接清单和计算机系统数据一致。

5.3.3 接受交存

a) 工作内容:

- 1) 按照国家、地方有关规定及标准接受交存;
- 2) 对接受交存的文献进行分析统计,并按年度出具报告;
- 3) 对未按规定交存的文献进行催交;
- 4) 向出版主管部门通报未按规定交存的出版单位及出版物。

b) 质量要求:

- 1) 交存率应不低于 85%,交全率应不低于 80%。接受交存后应及时出具凭证。
- 2) 交存统计准确无误。每年至少向地方出版主管部门反馈一次接受交存情况。
- 3) 加强与出版机构的沟通协作,切实提高交送率与交全率。

5.3.4 交换

交换的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

- 1) 建立本馆与其他图书馆或文献收藏单位的文献交换机制。建立交换单位关系档案,选定交换单位和交换内容后签定交换协议,并按交换单位名称、地址等项目建立寄出和接收登记目录。
- 2) 接收交换单位交换来的文献并及时验收、登记、移交,按时向交换单位寄送交换文献,并及时催交未收到的交换文献。

b) 质量要求:

- 1) 建立交换文献目录。定期将本馆馆内可供交换的文献清单发函给交换单位,征询对方的交换意见,促进文献交换工作开展。
- 2) 文献交换工作应以调剂余缺,丰富馆藏和平等、合作、互惠为原则。
- 3) 交换文献的数量和质量应保持平衡。交换所得文献应符合本馆馆藏发展政策。

5.3.5 征集

征集的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

- 1) 通过媒体告示、通知、走访等方式,向社会公众或特定对象收集所需文献信息;
 - 2) 建立通过征集方式获得的文献目录;
 - 3) 对征集所得文献进行评估。
- b) 质量要求:
- 1) 通过各种渠道搜集文献信息,对其中有价值的及时跟踪;
 - 2) 征集渠道与形式多样化,可以适时通过发函、登门访求或向社会公开发布公告、启事等方式方法;
 - 3) 在确定征集前对有关文献进行查重。文献到馆后进行验收、登记与移交。

5.3.6 受赠

受赠的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
- 1) 接受捐赠文献,出具捐赠凭证。
 - 2) 接待到馆捐赠者。
 - 3) 与捐赠者进行联络与交流,应答、回复捐赠者电话或来信。
 - 4) 对捐赠文献办理验收、登记手续。对不符合入藏规定的文献,根据捐赠人意愿,办理退回、转赠等手续。管理和维护捐赠文献及捐赠人信息。
- b) 质量要求:
- 1) 接待或与捐赠者交流态度要热情,响应问询等要及时。
 - 2) 受赠文献应符合文献采集制度的规定。
 - 3) 捐赠文献登记内容包括接收日期,文献名称、数量,国际标准书号(或刊号、音像制品号)和价格等信息,捐赠者及捐赠者地址、邮编、电话等联系信息,赠送方式(直送、邮寄、转交等),经手人,捐赠证书编号及寄出日期等。内容填写齐全、清楚。
 - 4) 捐赠凭证应在受赠文献登记后5个工作日内向捐赠者发送。
 - 5) 确定入藏的捐赠文献应在3个工作日内完成移交。
 - 6) 对于捐赠者有特殊要求的捐赠,应与其签订协议。

5.3.7 复制

5.3.7.1 概述

通过抄录、照相复制、静电复制、缩微复制、录音复制、仿真复制、硬盘光盘拷贝、网上下载、文献数字化以及自建数据库等方式获取或制作馆藏所需文献的复制品。

5.3.7.2 静电复制

静电复制的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
- 1) 确定需要通过静电复制来补充馆藏的目录。
 - 2) 向文献收藏单位提交文献静电复制申请,获取所需文献的底本。
 - 3) 通过静电复制的方法自行复制;或通过协作协调的方式,委托其他图书馆或文献收藏单位进行复制。
 - 4) 对复制品进行验收、登记和移交。
- b) 质量要求:

- 1) 静电复制及其复制品的使用应符合知识产权等相关法律法规；
- 2) 对复制品质量进行控制,内容、文字、数据清晰,画面整洁,不模糊,不歪斜,不缺字少页；
- 3) 静电复制入藏的文献验收、登记与移交的业务工作质量要求按照 5.3.2.5 与 5.3.2.6 执行。

5.3.7.3 缩微复制

缩微复制的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 确定需要通过缩微复制来补充馆藏的目录。
 - 2) 向文献收藏单位提交文献缩微复制申请,获取所需文献的底本。
 - 3) 通过缩微复制的方法自行复制;或通过协作协调的方式,委托其他图书馆或文献收藏单位进行缩微复制。
 - 4) 对复制品进行验收、登记和移交。
- b) 质量要求：
 - 1) 缩微复制及其复制品的使用应符合知识产权等相关法律法规；
 - 2) 缩微复制应符合 GB/T 6159.5 等标准的规定；
 - 3) 检查复制品的质量:内容、文字、数据清晰,胶片或平片画面整洁,不模糊,不歪斜,不缺字少页；
 - 4) 缩微复制入藏的文献验收、登记与文献移交的工作质量要求按照 5.3.2.5 与 5.3.2.6 执行。

5.3.7.4 文献数字化

文献数字化的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 制定工作方案；
 - 2) 明确数字化工作所依据的标准规范；
 - 3) 在文献数字化过程中进行规范和质量控制；
 - 4) 检查文献数字化后的资源质量；
 - 5) 对通过质检的数字化资源提供发布服务；
 - 6) 存储数字化后的文献资源。
- b) 质量要求：
 - 1) 文献数字化过程及数字化后的文献资源使用应符合知识产权等相关法律法规要求,尊重文献的著作权,不得避开或破坏文献原有的技术保护措施；
 - 2) 文本资源、图像资源、音频资源和视频资源等文献数字化应符合 GB/T 31219.2、GB/T 31219.3、GB/T 31219.4、GB/T 31219.5 及相关国家标准和行业标准的要求；
 - 3) 元数据的著录项目可视具体文献的情况及本馆要求进行增减,应充分考虑数据库的检索效率；
 - 4) 定期检查储存介质的质量及数据保存期限,及时进行数据迁移；
 - 5) 由专人负责质量检查,重点核查文献数字化的准确性和完整性,各种数据应达到文献采集制度规定的正确率。验收合格后,根据服务需求及时发布。

5.3.8 自建数据库

自建数据库的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
- 1) 制定专题数据库建设工作方案；
 - 2) 进行数据制作和系统开发；
 - 3) 进行自建数据库的质量检查、登记、发布使用；
 - 4) 定期管理、维护数据库。
- b) 质量要求：
- 1) 自建数据库应符合知识产权等相关法律法规。
 - 2) 专题数据库的制作应从馆藏情况或读者需求出发,立足馆藏文献中占有优势地位的资源 and 地方特色资源,并整合公共数字文化工程等各类型已有资源加以设计制作。在数据库内容的选择上应具备权威性、可靠性和准确性。
 - 3) 专题数据库建设方案应对数据库的结构、栏目、格式、字体等进行设计,数据库的结构、栏目设计要做到合理、可持续发展。数据制作标准及保存格式等应符合 GB/T 31219.2、GB/T 31219.3、GB/T 31219.4、GB/T 31219.5 等国家标准及相关行业标准的要求。数据制作应达到文献采集制度规定的正确率。
 - 4) 由专人负责数据库的质量检查和测试。对数字化成品介质的可读性、标签、数量、存储方式、文档等进行检验,按数字资源验收规范对数字化成品元数据、对象数据、加工文档进行检查,并撰写验收记录;对数据库系统性能进行检验。
 - 5) 做好专题数据库成品数据存储,建立数据库系统开发档案。
 - 6) 验收合格后,及时发布,提供服务。

5.4 采集对象

5.4.1 概述

文献采集对象指图书馆在文献资源建设中所要采访、收集的各类信息载体,包括图书、连续出版物、特种文献、古籍与特色文献、地方文献、缩微文献、音像制品、数字资源等。

5.4.2 图书

采集图书的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
- 1) 依据采集制度及年度经费情况以及读者需求,编制图书年度采集计划；
 - 2) 广泛收集图书出版信息；
 - 3) 进行图书的采选(包括购买、接受交存、受赠、交换、征集、复制、缺藏催补)、验收、登记、移交工作；
 - 4) 进行统计分析工作。
- b) 质量要求：
- 1) 根据采集制度,对重点学科、重点文献收藏领域的图书进行全面采集；
 - 2) 入藏正版图书；
 - 3) 图书复本量应根据类别予以分别确定,并根据读者需求进行动态调整；
 - 4) 每月按要求进行采访统计。年度应对图书采集总量、种类分布、经费使用情况等进行分析,并撰写年度图书采集的分析、总结报告。

5.4.3 连续出版物

采集连续出版物的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 依据采集制度及年度经费情况以及读者需求,编制连续出版物年度采集计划;
 - 2) 广泛收集连续出版物出版信息;
 - 3) 进行连续出版物的采选(包括续订、停订、新订、接受交存、受赠、交换、复制、缺藏催补)、验收、登记、移交工作;
 - 4) 进行统计分析工作。
- b) 质量要求：
 - 1) 全面入藏核心期刊,根据馆藏发展政策,协调纸质连续出版物与电子连续出版物的入藏。
 - 2) 对读者需求量大的连续出版物,应合理确保复本量。
 - 3) 确保连续出版物的连续性,做好连续出版物的关停并转工作。
 - 4) 每月按要求进行采访统计。年度应对连续出版物采集总量、种类分布、经费使用情况等进行分析,并撰写年度连续出版物采集的分析、总结报告。
 - 5) 根据馆藏发展政策,协调印本期刊与期刊数据库的入藏比例。

5.4.4 特种文献

采集特种文献的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容：
 - 1) 依据采集制度、年度经费情况以及读者需求,编制特种文献年度采集计划;
 - 2) 广泛收集特种文献出版信息;
 - 3) 组织实施特种文献(指普通图书、期刊之外的会议论文、科技报告、专利文献、标准文献、产品样本等)采选(包括受赠、征集、购买、复制、交换)、验收、登记、移交工作;
 - 4) 对特种文献的采集工作进行统计分析。
- b) 质量要求：
 - 1) 按本馆馆藏发展政策,确定特种文献收藏的范围。在经费允许的情况下,尽力多采集与本地相关的文献。
 - 2) 应对本省内召开会议的会议论文,本省内科研教育等相关机构发行的科技报告等特种文献。
 - 3) 每月按要求进行采访统计。年度应对特种文献采集总量、种类分布、经费使用情况等进行分析,并撰写年度特种文献采集的分析、总结报告。

5.4.5 古籍特藏文献

采集古籍特藏文献的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容：
 - 1) 采集善本古籍、普通古籍、新线装、新善本、名家手稿、家谱、地方志、少数民族语言文献、金石拓片、舆图、老照片等文献;
 - 2) 收集相关信息、采选、专家鉴定及估价、撰写竞买文献报告、办理购买手续、验收登记、统计分析;
 - 3) 收集本地新出土或新发现石碑、甲骨、青铜器等信息,有条件的图书馆进行传拓。
- b) 质量要求：
 - 1) 通过捐赠、征集、购买、传拓、复制等多种渠道进行古籍特藏文献的采集。与相关机构、古旧书店及重要藏书家等保持密切联系,多方收集古籍的收藏与售卖信息,重点关注本馆未

藏的与本地历史、文化、任务等密切相关的古籍收藏和售卖信息。

- 2) 对通过转让、竞拍、公开招标等方式进行购买的古籍特藏文献,应首先对收集到的可采书目信息按古籍的收藏范围和标准进行挑选,并经专家论证。在招标竞标过程中,应做好相关保密工作。对获赠古籍,应由专家对捐赠品价值进行鉴定,评估捐赠品价值。
- 3) 本馆缺藏的与本地历史、文化、人物等密切相关的古籍、名家手稿等,通过与收藏单位或个人积极协商,采用复制、数字化等方式采集入藏。
- 4) 根据拓件的不同,选择适当的拓印方法,做到拓片墨色均匀,拓印清晰。
- 5) 结合馆藏发展政策,对特色文献的采集保持连贯性和系统性,确保馆藏文献体系的完整性。

5.4.6 地方文献

采集地方文献的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 编制专门的地方文献采集计划和采购经费预算;
 - 2) 通过购买、接受交存、获赠、征集、复制、交换等多种途径广泛收集地方文献出版信息;
 - 3) 对内容涉及反映特定地区及其居民的各类型文献进行采选(包括接受交存、获赠、征集、购买、复制、交换)、验收、登记、移交工作;
 - 4) 对地方文献的采集工作进行统计分析。
- b) 质量要求:
 - 1) 省级公共图书馆作为本地区地方文献中心,应对有关本省的地方文献进行全面采集;
 - 2) 省级公共图书馆应建立地方文献专藏及地方文献专题数据库;
 - 3) 广泛征集地方文献,必要时可向社会发布公告。

5.4.7 音像制品

采集音像制品的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 依据采集制度、年度经费情况以及读者需求,编制音像制品年度采集计划;
 - 2) 广泛收集音像制品出版信息;
 - 3) 进行音像制品的采选(包括接受交存、获赠、购买、交换、复制、征集)、验收、登记、移交工作;
 - 4) 对音像制品的采集工作进行统计分析。
- b) 质量要求:
 - 1) 验收时应对音像制品的内容进行检查,测算播放时间并查看资料的图像、音响效果、文种、字幕种类等,对有问题的音像制品及时协商处理;
 - 2) 每月按要求进行采访统计。年度应对音像制品采集总量、种类分布、经费使用情况等进行分析,并撰写年度音像制品采集的分析、总结报告。

5.4.8 缩微文献

采集缩微文献的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 依据采集制度、年度经费情况以及读者需求,编制缩微文献年度采集计划;

- 2) 广泛收集缩微文献出版及其他图书馆或文献收藏单位的馆藏信息;
 - 3) 进行缩微文献的采选(包括受赠、购买、交换、复制)、验收、登记、移交工作。
- b) 质量要求:
- 1) 加强与全国图书馆文献缩微复制中心的协作协调;
 - 2) 验收时,应核对缩微文献总种数与盒数,核对每种缩微文献的盒数、平片数、米数。

5.4.9 数字资源

采集数字资源的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
- 1) 依据采集制度、年度经费情况以及读者需求,编制数字资源年度采集计划;
 - 2) 广泛收集各类型数据库的信息;
 - 3) 进行数字资源采选(包括受赠、新订或续订商用数据库并签订购买合同、采集网络资源)、验收、发布、补缺、使用培训等工作;
 - 4) 遵循 WH/T 47 的相关要求,对数字资源采集工作进行统计分析。
- b) 质量要求:
- 1) 通过不定期进行网上读者调查、专家研讨等方式进行广泛、深入调研,搜集数据库商相关信息,形成数字资源采购分析报告。
 - 2) 网络资源采集应符合国家相关法律法规要求。
 - 3) 使用率高的数据库应确保订购延续性。对使用率较低的数据库应调查原因,确实与读者需求不符或质量较差的数据库应停止订购。新购数据库应由资源采购负责部门结合采购计划和读者需求,出具试用分析报告,提出采购与否的建议。
 - 4) 对于受赠的数字资源,应确保无版权纠纷等问题。
 - 5) 应做好商用数据库购买合同签订与版权管理工作。
 - 6) 数字资源应及时验收,并及时发布提供服务。
 - 7) 年度应对数字资源采集的总量、种类分布、经费使用情况等进行分析,并撰写年度数字资源采集的分析、总结报告。

6 文献组织

6.1 概述

文献组织是指图书馆利用一定的科学规则和方法,对各类文献的外在特征和内容特征进行描述和整序,保证读者对文献的有效利用,实现文献的有效流通与管理。

6.2 文献组织制度

制定文献组织制度的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
- 1) 制定文献编目工作细则;
 - 2) 制定文献加工工作细则;
 - 3) 建立文献组织质量管理制度;
 - 4) 建立健全覆盖文献组织主要环节的相关工作制度。
- b) 质量要求:

- 1) 文献编目工作细则应涵盖各种文献类型,主要内容应包括编目流程、适用范围、依据标准、著录信息源、著录顺序、选用字段、填写规则、取号规则等;
- 2) 文献加工细则应对书标、馆藏章、磁条、标签的规格、数量和位置等给出详细规范要求;
- 3) 文献组织质量管理体系应对工作流程、质量标准、数据容错率、数据审校等内容做出规定;
- 4) 文献组织工作中应严格遵循国家标准、行业标准或业界通行的事实标准;
- 5) 文献编目和加工业务的外包应建立专门的管理制度;
- 6) 各项工作制度应根据实际工作需要和标准更新情况及时修订。

6.3 文献编目

6.3.1 概述

文献编目是指按照一定的规则和格式对各种类型文献的形式特征、物质形态和主题内容进行选择、描述与揭示,并对检索标识进行顺序组织,以实现文献组织的有序化,保证读者方便获取文献。

6.3.2 文献著录与标引

6.3.2.1 概述

文献著录是指根据信息组织和检索的需要,按照描述的规范和标准,对文献的内容特征和形式特征进行分析、选择和记录的过程。

文献标引是指针对文献的情报内容及某些外表特征,赋予文献检索标识的过程。

6.3.2.2 图书著录与标引

图书著录与标引的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 对图书进行查重;
 - 2) 对图书进行著录;
 - 3) 对图书进行分类和主题标引;
 - 4) 为图书分配索书号;
 - 5) 审核、校对数据。
- b) 质量要求:
 - 1) 遵循 GB/T 33286、GB/T 3792.2、《西文文献著录条例》(修订扩大版)等,结合本馆编目细则著录图书,原则上应采用详细级次。
 - 2) 普通图书著录后应按照 GB/T 33286 生成机读目录。
 - 3) 根据《中国图书馆分类法》和《中国分类主题词表》对图书进行分类标引。
 - 4) 根据《中国分类主题词表》、GB/T 3860 等对中文图书进行主题标引;根据《美国国会图书馆主题词表》对西文图书进行主题标引。
 - 5) 结合本馆编目细则对编目数据和套录数据进行修改、审核、校对。

6.3.2.3 连续性资源著录与标引

连续性资源著录与标引的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 对连续性资源进行查重;

- 2) 对连续性资源进行著录;
 - 3) 对连续性资源进行分类和主题标引;
 - 4) 为连续性资源分配索书号;
 - 5) 审核、校对数据。
- b) 质量要求:
- 1) 遵循 GB/T 33286、GB/T 3792.3、《西文文献著录条例》(修订扩大版)等,结合本馆编目细则著录连续性资源,原则上应采用详细级次。
 - 2) 当连续性资源发生主要变化时将其视为新资源另行著录,发生次要变化时将变化信息记入附注。
 - 3) 著录数据应如实反映连续性资源的关、停、并、转等信息。
 - 4) 根据《中国图书馆分类法:期刊分类表》和《中国分类主题词表》等对连续性资源进行分类标引。
 - 5) 根据《中国分类主题词表》、GB/T 3860 等对中文连续性资源进行主题标引;根据《美国国会图书馆主题词表》对西文连续性资源进行主题标引。
 - 6) 结合本馆编目细则对编目数据和套录数据进行修改、审核、校对。

6.3.2.4 非书资料著录与标引

非书资料著录与标引的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
- 1) 对非书资料进行查重;
 - 2) 对非书资料进行著录;
 - 3) 对非书资料进行分类和主题标引;
 - 4) 为非书资料分配索书号;
 - 5) 审核、校对数据。
- b) 质量要求:
- 1) 遵循 GB/T 33286、GB/T 3792.4、《西文文献著录条例》(修订扩大版),结合本馆编目细则著录非书资料,原则上应采用详细级次。
 - 2) 根据《中国图书馆分类法》和《中国分类主题词表》等对非书资料进行分类标引。
 - 3) 根据《中国分类主题词表》、GB/T 3860 等对中文非书资料进行主题标引;根据《美国国会图书馆主题词表》对西文非书资料进行主题标引。
 - 4) 结合本馆编目细则对编目数据和套录数据进行修改、审核、校对。

6.3.2.5 古籍著录与标引

古籍著录与标引的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
- 1) 判断古籍的版本信息并查重;
 - 2) 对古籍进行著录;
 - 3) 对古籍进行分类和主题标引;
 - 4) 为古籍分配索书号;
 - 5) 审核、校对数据。
- b) 质量要求:

- 1) 遵循《汉语文古籍机读目录格式使用手册》、GB/T 3792.7, 结合本馆编目细则著录古籍, 原则上应采用详细级次并加注提要项; 古籍若和已著录者为同一版本, 则以复本方式著录; 古籍若和已著录者非同一版本, 应创建新数据。
- 2) 根据《四库分类法》对古籍进行分类标引。
- 3) 根据《中国分类主题词表》对古籍进行主题标引。
- 4) 使用规范的繁体字。
- 5) 结合本馆编目细则对编目数据和套录数据进行修改、审核、校对。

6.3.2.6 测绘制图资料著录与标引

测绘制图资料著录与标引的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 对测绘制图资料进行查重;
 - 2) 对测绘制图资料进行著录;
 - 3) 对测绘制图资料进行分类和主题标引;
 - 4) 为测绘制图资料分配索书号;
 - 5) 审核、校对数据。
- b) 质量要求:
 - 1) 根据 GB/T 33286、GB/T 3792.6 制定本馆中文测绘制图资料著录细则; 根据《西文文献著录条例》(修订扩大版)制定本馆西文测绘制图资料著录细则, 按以上规定的要求著录测绘制图资料, 原则上应采用详细级次。
 - 2) 数学数据项与载体形态项的著录应准确无误。
 - 3) 根据《中国图书馆分类法》和《中国分类主题词表》等对文献进行分类标引。
 - 4) 根据《中国分类主题词表》、GB/T 3860 等对中文测绘制图资料进行主题标引; 根据《美国国会图书馆主题词表》对西文测绘制图资料进行主题标引。
 - 5) 结合本馆编目细则对编目数据和套录数据进行修改、审核、校对。

6.3.2.7 电子资源著录与标引

电子资源著录与标引的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 对电子资源进行查重;
 - 2) 对电子资源进行著录;
 - 3) 对电子资源进行分类和主题标引;
 - 4) 为电子资源分配索书号;
 - 5) 审核、校对数据。
- b) 质量要求:
 - 1) 根据 GB/T 33286、GB/T 3792.9 制定本馆中文电子资源著录细则; 根据《西文文献著录条例》(修订扩大版)制定本馆西文电子资源著录细则, 按以上规定的要求著录电子资源, 并原则上采用详细级次。
 - 2) 涉及多种资料特征的电子资源应考虑结合使用相关文献著录规则进行著录。如著录连续性刊行的测绘制图电子资源, 还应使用连续性资源、测绘制图资料著录规则。
 - 3) 文献特殊细节项(包括资源类型标识与资源数量)和载体形态项的著录应准确无误, 并灵

活运用附注项以揭示电子资源相关信息。

- 4) 根据《中国图书馆分类法》和《中国分类主题词表》等对电子资源进行分类标引。
- 5) 根据《中国分类主题词表》、GB/T 3860 等对中文电子资源进行主题标引；根据《美国国会图书馆主题词表》对西文电子资源进行主题标引。
- 6) 结合本馆编目细则对书商数据进行修改、审核、校对。

6.3.2.8 网络信息资源著录与标引

网络信息资源著录与标引的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 设定本馆著录与标引网络信息资源的范围；
 - 2) 制定网络信息资源著录与标引规则；
 - 3) 对网络信息资源进行著录与标引。
- b) 质量要求：
 - 1) 著录应符合 GB/T 25100、WH/T 50 等相关国家标准和行业标准的规定；
 - 2) 保证网络信息资源著录与标引的稳定性、一致性和延续性。

6.3.3 规范控制

规范控制的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 编制规范数据款目(记录),组织规范文档；
 - 2) 建立和维护规范系统。
- b) 质量要求：
 - 1) 编制规范数据款目(记录)应遵照《中国机读规范格式使用手册》《中文图书名称规范款目著录规则》和《中文图书主题规范数据款目著录规则》；
 - 2) 书目系统与规范文档的标目形式应保持一致；
 - 3) 规范数据需与书目数据挂接同步修改,确保规范数据中标目的唯一性和检索点的关联性。

6.3.4 目录组织与数据维护

目录组织与数据维护的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 组织维护目录体系；
 - 2) 维护书目数据。
- b) 质量要求：
 - 1) 及时更新维护书目数据；
 - 2) 规范数据库与书目数据库应同步维护。

6.4 文献加工

文献加工的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：

打贴书标,盖馆藏章,粘夹防盗磁条,粘贴馆藏文献识别标签等。
- b) 质量要求：

- 1) 书标、馆藏章应清楚、牢固,统一规范;
- 2) 条形码应符合 WH/T 74 的要求;
- 3) RFID 标签数据规范应符合 GB/T 35660(所有部分)的规定。

6.5 资源整合

资源整合的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 调研资源整体情况,制定资源整合方案;
 - 2) 选择合适的技术路线,对已有对象数据进行处理;
 - 3) 展示资源整合成果。
- b) 质量要求:
 - 1) 整合对象应涵盖本馆馆藏主要类型资源,并充分利用外部资源;
 - 2) 资源整合应综合应用关联数据、语义网、可视化等多种技术手段;
 - 3) 整合成果应支持无障碍访问,并支持跨平台、跨浏览器访问,支持多种终端;
 - 4) 整合成果应满足读者信息需求,提升资源利用效率;
 - 5) 整合过程与成果展示应遵守知识产权法的相关规定。

7 文献保存、保护与修复

7.1 概述

文献保存、保护与修复指对馆藏各类文献进行合理布局、系统组织、科学管理,维护文献的整体性,根据文献载体材料的性质及损毁规律,防止、遏止或延缓文献退变,对退变或损坏文献采取措施或恢复接近原有特征,或对其加固、修整等工作。

7.2 文献保存、保护与修复制度

文献保存、保护与修复制度的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 建立健全各类型文献保存、保护规章制度,对库房配置与管理、排架整架、巡库巡架、清点剔除、安全防护、灾害预防、突发事件处理等工作做出规定;
 - 2) 建立健全文献修复制度,对修复管理、修复交接、修复方案制定、修复过程、修复质量验收、修复档案管理、修复场所安全等工作做出规定。
- b) 质量要求:
 - 1) 应符合 JGJ 38、GB/T 30227、GB/T 27703、WH/T 22 等相关标准的规定。
 - 2) 规章制度的制定应涵盖馆藏各文献载体类型,并根据其不同特点有针对性地制定。
 - 3) 应针对可能造成严重社会危害或重大灾害的突发性事件,制定应急方案;根据需要建立受托修复文献的专门制度与工作规程。
 - 4) 作为国家级古籍修复中心的省级公共图书馆在制定文献修复制度时,应充分体现所承担的对本地区其他文献收藏机构珍贵文献提供修复服务的职能。
 - 5) 建立地方文献、特色文献永久保存的相关制度。
 - 6) 建立科学的文献剔除工作机制,对其决策程序、原则、方法、流程、剔除文献的流向等内容做出规定。

7) 各项规章制度应随着图书馆事业发展、新技术手段应用等因素及时更新修订。

7.3 文献保存

7.3.1 概述

文献保存指根据馆藏建设体系或服务要求,通过对馆藏各类型文献进行合理布局、系统组织、科学管理,实现对各类型文献的长期保存或集中保存。

7.3.2 文献典藏

7.3.2.1 概述

文献典藏指文献入库后的布局、排列、整理、清点、剔除等方面的组织管理工作。

7.3.2.2 文献移交

文献移交的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
各类型文献加工环节完成后,交接给典藏部门。
- b) 质量要求:
 - 1) 及时移交,避免积压;
 - 2) 手续完备,环节畅通,交接双方共同清点,确保准确无误;
 - 3) 交接账单应由双方共同签字,妥善保存。

7.3.2.3 文献排架与整架

文献排架与整架的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 规划文献架位;
 - 2) 按照本馆相关业务规章制度和标准排序、上架;
 - 3) 进行整架、顺架、倒架等架位管理;
 - 4) 根据需要对架位进行合理调整。
- b) 质量要求:
 - 1) 根据文献入藏情况及文献自身特点进行架位规划,确保能满足一定时期内的文献增长需求;
 - 2) 架位标识应清晰、准确,便于查找文献;
 - 3) 文献排架应摆放整齐,松紧适度,便于取书、归架、清点、剔除,充分使用书架,提高库房使用效率,尽量减少倒架、倒库的频率;
 - 4) 至少按三级类目排架,建立定期归架巡架整架制度,排架正确率不低于90%;
 - 5) 藏书布局和藏书空间调整后,及时调整架标。

7.3.2.4 文献清点

文献清点的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 催还借出文献,整理馆藏文献及目录;
 - 2) 制定清点计划及实施方案;

- 3) 组织清点文献；
 - 4) 处理文献清点的遗留问题；
 - 5) 撰写文献清点工作总结报告。
- b) 质量要求：
- 1) 应定期开展文献清点工作；
 - 2) 清点计划应目标明确、方法恰当，清点时间与人员安排合理；
 - 3) 清点范围涵盖馆藏各类型文献，清点结果应确保准确无误；
 - 4) 及时处理清点中发现的问题；
 - 5) 总结报告内容应包括清点范围、方法、步骤；现实藏书数量；遗失、损坏文献数量、原因及清单；改进藏书管理工作的意见与建议。总结报告科学严谨，实事求是。

7.3.2.5 文献剔除

文献剔除的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
- 1) 制定文献剔除方案；
 - 2) 组织开展文献剔除工作；
 - 3) 处理剔除文献；
 - 4) 文献剔除后，调整馆藏目录。
- b) 质量要求：
- 1) 将文献剔除作为一项常规性工作开展；
 - 2) 根据国务院文化主管部门有关处置文献信息的规定，充分考虑文献老化规律、馆藏发展政策、文献利用情况等因素，科学、严谨、规范地组织实施文献剔除工作；
 - 3) 剔除手续齐全，交接清楚，相关材料妥善保存；
 - 4) 剔除文献加盖注销章；
 - 5) 在剔除工作后及时更新调整馆藏目录。

7.3.3 库房管理

库房管理的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
- 1) 进行库房空间布局规划及空间调整；
 - 2) 对文献及人员的出入库进行管理；
 - 3) 对库房环境进行监控，开展病虫害防护、库房除尘、安全隐患排查等工作；
 - 4) 使用、监测并维护库房设备设施。
- b) 质量要求：
- 1) 库房空间规划应充分考虑文献载体的特点；
 - 2) 库房应由专人管理，管理人员培训后上岗；
 - 3) 人员及文献出入库房应办理相关手续；
 - 4) 定期开展巡库、监控库房环境及设备设施、预防病虫害、安全隐患排查等工作，确保库房安全；
 - 5) 应根据应急预案定期演习；
 - 6) 定期开展书库清扫、书架卫生维护以及图书除尘等工作，保持库房整洁。

7.3.4 数字资源长期保存

数字资源长期保存的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 制定数字资源长期保存、保护与管理的策略；
 - 2) 验收数字资源；
 - 3) 管理数字资源库房；
 - 4) 维护检查数据；
 - 5) 进行数据更新与迁移、仿真；
 - 6) 生成并维护数字资源长期保存元数据。
- b) 质量要求：
 - 1) 数字资源长期保存、保护与管理策略切实可行,对工作机制,备份方式、频次、载体,校验、保护、管理、恢复等做出明确规定；
 - 2) 定期检查数字资源存储情况,发现问题及时处理；
 - 3) 及时跟进存储介质的发展变化,进行数字资源的迁移、仿真等；
 - 4) 保存格式与存储介质符合主流标准与技术；
 - 5) 遵守知识产权法的相关规定。

7.4 文献保护与修复

7.4.1 概述

文献保护指根据馆藏文献的类型、载体性质和损毁规律,有针对性地实施防止、遏止或延缓文献退变的干预技术,以维护馆藏文献的完整与安全。

文献修复是运用传统的修补、复原、装帧技术与现代科技手段对损毁严重的文献进行修整,以最大限度地延长其寿命。

7.4.2 普通纸质文献

普通纸质文献保护与修复的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 预防并消除普通纸质文献在永久保存过程中可能出现的酸化、老化、霉变等问题；
 - 2) 监控文献保存环境的温湿度及有害气体；
 - 3) 防治危害文献的生物,对文献进行消毒等；
 - 4) 修复破损文献。
- b) 质量要求：
 - 1) 保存环境应符合 GB/T 27703、JGJ 38 的规定；
 - 2) 保存环境温湿度及有害气体的监测应按照相关技术标准进行仪器校对、校准,定时、定点、连续监测,完整记录监测数据并定期提交监测分析报告；
 - 3) 定期进行消毒、除尘、防治病虫害等工作,所采取的措施要科学可靠,符合本馆实际,新的技术方法实施之前要进行试点实验并制定安全操作规程；
 - 4) 及时修复破损的普通纸质文献。

7.4.3 缩微文献

缩微文献保护与修复的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
- 1) 预防并消除缩微文献在永久保存过程中可能出现的霉斑、色变、粘连、脆裂等问题；
 - 2) 监控文献保存环境的温湿度及有害气体；
 - 3) 防治危害文献的生物。
- b) 质量要求：
- 1) 保存环境应符合 GB/T 27703、JGJ 38 的规定；
 - 2) 保存环境温湿度及有害气体的监测应按照相关技术标准进行仪器校对、校准，定时、定点、连续监测，完整记录监测数据并定期提交监测分析报告；
 - 3) 防止酸性及其他有害气体、尘土、强光进入库房，经常清扫、除尘，保持库内及胶片架、柜卫生整洁；
 - 4) 严格按照操作技术规程储藏和使用缩微文献；
 - 5) 定期对胶片进行抽查，发现问题应及时采取补救措施。

7.4.4 音像制品

音像制品保护与修复的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
- 1) 预防并消除音像制品在永久保存过程中可能出现的霉斑、色变、粘连、脆裂等问题；
 - 2) 监控音像制品保存环境的温湿度及有害气体；
 - 3) 防治危害音像制品的生物；
 - 4) 音像制品的数字化迁移。
- b) 质量要求：
- 1) 保存环境应符合 GB/T 27703、JGJ 38 的规定；
 - 2) 保存环境温湿度及有害气体的监测应按照相关技术标准进行仪器校对、校准，定时、定点、连续监测，完整记录监测数据并定期提交监测分析报告；
 - 3) 根据音像制品不同的载体类型使用不同的保存方法；
 - 4) 定期除尘，保持库内及保存架、柜卫生整洁；
 - 5) 定期对音像制品进行抽查，发现问题应及时采取补救措施；
 - 6) 根据音像制品使用寿命及播放设备更新，做好音像制品的数字化迁移工作；
 - 7) 遵守知识产权法的相关规定。

7.4.5 古籍

7.4.5.1 古籍保护

古籍保护的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
- 1) 设立省级古籍保护中心。配合国家古籍保护中心积极开展本省古籍保护工作。
 - 2) 建立本地区古籍保护工作的协调机制和责任制度。落实各古籍收藏机构的管理、保护和利用职能。督促指导有条件的地市建立本级古籍保护中心并开展工作。
 - 3) 摸清全省古籍数量、品种、保护和分布情况，指导本地区古籍收藏机构开展古籍普查登记工作。
 - 4) 开展全省古籍普查登记目录编纂出版工作，并将数据提交至国家古籍保护中心。
 - 5) 组织《国家珍贵古籍名录》和“全国古籍重点保护单位”的申报工作，组织评审省级珍贵古

籍名录和古籍重点保护单位。

6) 研究古籍原生性与再生性保护技术,监测控制本馆古籍的保存环境,防治有害生物。

b) 质量要求:

- 1) 省级古籍保护中心应按本地区古籍藏量及工作负责配备专职人员,员工应具有专业知识,并经过专业技能培训。
- 2) 应按照国家古籍保护中心编制的《全国古籍普查登记手册》要求,组织开展全省古籍普查登记、业务培训、珍贵古籍名录和古籍重点保护单位申报等工作。古籍普查工作应遵循 WH/T 21 等相关标准要求。
- 3) 古籍书库应符合 GB/T 30227 的规定。对国家珍贵古籍实施专库(专架)管理。
- 4) 保存环境温湿度及有害气体的监测应按照相关技术标准进行仪器校对、校准,定时、定点、连续监测,完整记录监测数据并定期提交监测分析报告。
- 5) 新入藏古籍、新配置的函套等应进行杀虫、除尘等必要处理。
- 6) 古籍的使用应在适宜的环境下进行,确保古籍安全。
- 7) 因破损、虫蛀等原因不再适合使用的古籍,应停止使用,做好登记,并及时进行修复。
- 8) 定期进行除尘、防治病虫害等工作,所采取的措施应科学可靠,符合本馆实际,新的技术方法实施之前要进行试点实验并制定安全操作规程。
- 9) 在有复制品及数字化产品的情况下,除非必要,不应提供古籍原件。
- 10) 通过再生性保护技术手段,扩大古籍的使用范围,再生性保护应在确保不损害古籍原件的基础上进行。

7.4.5.2 古籍修复

古籍修复的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

- 1) 出库及修复交接;
- 2) 设计古籍修复方案;
- 3) 修复;
- 4) 验收修复后的古籍;
- 5) 归库;
- 6) 修复档案的记录与保存。

b) 质量要求:

- 1) 应有独立修复场地,配置相应的设施设备、修复工具等。修复人员应经过专业培训后方可上岗。
- 2) 待修古籍出库、归库及修复前后应认真清点种、册及书页数量,并做好交接登记,修复过程中要确保藏品的绝对安全。
- 3) 依据“整旧如旧”“最少干预”“过程可逆”等原则,针对待修古籍具体情况制定修复方案,修复方案包括配纸、修复技法、装帧形式的处理等内容;修复方案应科学合理、切实可行;在修复中,应根据实际情况及时调整修复方案。
- 4) 按照 GB/T 21712 的有关规定进行修复与验收。
- 5) 珍贵古籍的修复应组织专家论证后实施,修复后应组织专家验收。
- 6) 做好古籍修复后的归库工作,办理交接手续。
- 7) 修复档案应完整准确记录修复过程,归档完毕,及时编制目录索引。

- 8) 可聘请古籍修复专家,采取古籍修复研究和古籍修复项目相结合的方式,开展古籍修复技艺的保护和传承工作。

7.4.6 民国时期文献

7.4.6.1 民国时期文献保护

民国时期文献保护的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 对民国时期文献进行调查、整理、保存、保护;
 - 2) 研究民国文献原生性与再生性保护技术;
 - 3) 监测控制民国时期文献保存环境;
 - 4) 防治有害生物。
- b) 质量要求:
 - 1) 保存环境应按照 GB/T 30227、GB/T 27703、JGJ 38 等标准及工作规范的要求执行;
 - 2) 保存环境温湿度及有害气体的监测应按照相关技术标准进行仪器校对、校准,定时、定点、连续监测,监测数据应完整记录并定期提交监测分析报告;
 - 3) 应定期进行虫害、霉变检查和除尘等工作;
 - 4) 酸化、老化严重的民国时期文献,应停止使用,并做好登记,以备及时修复;
 - 5) 在有复制品及数字化产品的情况下,除非必要,一般不提供民国时期文献原件;
 - 6) 在确保不损害原件的基础上,做好再生性保护工作。

7.4.6.2 民国时期文献脱酸与修复

民国时期文献脱酸与修复的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 出库及脱酸与修复交接;
 - 2) 设计脱酸与修复方案;
 - 3) 脱酸;
 - 4) 修复;
 - 5) 验收;
 - 6) 归库;
 - 7) 修复档案的记录与保存。
- b) 质量要求:
 - 1) 修复人员应经过专业培训后方可上岗。
 - 2) 待修民国时期文献出库、归库及修复前后应认真清点种、册及书页数量,并做好交接登记,修复过程中应确保藏品安全。
 - 3) 针对民国时期文献纸张酸化情况,进行纸张脱酸。
 - 4) 针对待修民国时期文献具体情况制定修复方案,修复方案应包括配纸、采用的修复技法、装帧形式的处理等内容;修复方案应科学合理、切实可行;在修复中,应根据实际情况及时调整修复方案。
 - 5) 根据文献破损的不同情况,审慎采取加固技术,增加纸张强度。
 - 6) 做好民国时期文献修复后的归库工作,办理交接手续。
 - 7) 对一些具有特别文献价值和纸张价值的民国时期文献,应建立修复档案。

8 读者服务

8.1 概述

读者服务指图书馆本着平等、开放、共享的原则,根据《中华人民共和国公共图书馆法》等法律法规和本馆读者服务制度的相关要求,结合社会公众、政府机关、企事业单位和社会团体等各类型服务对象的需求,有针对性地提供文献借阅、信息检索、参考咨询、讲座、培训、展览、阅读推广等服务,并围绕这些服务活动开展读者需求调查、意见反馈,以及读者信息管理等工作。读者服务应符合 GB/T 28220 的相关要求。

8.2 读者服务制度

建立读者服务制度的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

建立健全读者管理制度、文献借阅制度、参考咨询制度、社会教育制度、员工服务规范、服务信息公开制度及其他覆盖各类型读者、各种服务形式主要工作环节的相关制度。

b) 质量要求:

- 1) 读者管理制度包括读者注册、读者需求调查、读者意见反馈、读者信息保护等。
- 2) 文献借阅制度包括文献阅览、文献外借、馆际互借、文献传递等。
- 3) 参考咨询制度包括咨询形式、咨询类型、响应时间、解答时间等。
- 4) 社会教育制度包括讲座、培训、展览、阅读推广活动等。
- 5) 员工服务规范包括服务态度、服务流程、服务绩效评估、服务用语等。
- 6) 服务信息公开制度应包括服务内容、开放时间、借阅规则等基本信息以及信息公布范围和形式等。
- 7) 通过网站或者其他方式向社会公示图书馆服务制度;做好相关规章制度的宣传工作。
- 8) 及时修订各项读者服务规章制度,提高读者服务水平。

8.3 读者管理

8.3.1 概述

读者管理指图书馆通过对读者信息的核校登记、读者需求调研等方式,利用本馆各类服务资源,为不断满足读者服务需求、提升服务质量、保护读者信息安全、培养和发展潜在读者等服务目标的各相关工作。

8.3.2 读者注册

读者注册的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

- 1) 根据相关制度要求,审核登记申请人证件,采集所需读者信息,办理证卡;
- 2) 将读者注册的信息输入系统,并向经过认证的读者开放相应的资源服务使用授权等;
- 3) 对读者注册信息进行管理、保存、维护。

b) 质量要求:

- 1) 应根据读者服务工作相关规章制度要求,为读者提供便利多样的读者注册服务,并采集相关读者信息;
- 2) 登记信息应准确并及时更新;

- 3) 认证流程简洁,注册服务界面便捷、友善;
- 4) 宜实现读者证卡在本馆各类服务系统间的统一认证。

8.3.3 读者需求调查

读者需求调查的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:

通过口头访问、书面调查等形式对读者的信息服务需求进行调查,分析读者需求,撰写调查报告。
- b) 质量要求:
 - 1) 每年应至少进行一次综合性读者需求调查。
 - 2) 可综合采用问卷调查、邮件调查、电话问询、面谈等多种形式。
 - 3) 调查内容应包括读者信息需求的目的、兴趣、范围、习惯、图书馆文献和设施的利用情况等。调查范围覆盖主要读者群体,样本选择科学合理,样本覆盖范围、类型、规模具有代表性。
 - 4) 应对调查结果进行统计分析,撰写读者信息服务需求报告。

8.3.4 读者意见反馈

收集、整理与反馈读者意见反馈的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:

收集与整理读者的意见、建议和评价并予以回应。
- b) 质量要求:
 - 1) 应提供现场、电话、信件、传真、电子邮件、网上实时、短信等多种反馈渠道;
 - 2) 可综合采用社会监督员、读者座谈会、馆长接待日等制度;
 - 3) 应及时反馈读者提出的意见或建议;
 - 4) 对读者意见及反馈档案进行收集和整理,定期汇总读者意见及反馈情况,并加以分析。

8.3.5 读者信息保护

读者信息保护的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:

图书馆对读者个人身份信息、借阅信息及其他可能涉及读者隐私的信息进行妥善保护。
- b) 质量要求:
 - 1) 应采取必要的技术手段保护读者信息,不滥用、不泄露、不违法使用读者信息,不得出售或者以其他方式非法向他人提供读者信息;
 - 2) 确因工作需要公开读者信息时,应事先就公开情况和公开目的作明确告知,并征得读者同意;
 - 3) 应遵循 GB/Z 28828 等标准要求。

8.4 文献借阅服务

8.4.1 概述

文献借阅服务指图书馆根据读者需求,利用本馆馆藏文献资源及与本馆有合作关系的文献收藏机构的馆藏文献资源,向读者提供阅览和外借的服务。

8.4.2 文献阅览

文献阅览服务的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容：

提供文献资源,管理维护阅览室文献资源和设施设备,维持阅览秩序,并解答读者一般性咨询问题。

b) 质量要求：

- 1) 应在阅览室内以适当形式公开文献阅览制度；
- 2) 应对读者进行文献借阅与保护知识的宣传和辅导；
- 3) 文献应及时上架,报纸应当天上架,期刊 2 个工作日内上架,图书 20 个工作日内上架；
- 4) 及时对架位进行维护与管理,文献排架正确率应不低于 90%；
- 5) 应解答读者咨询,听取读者意见,并做好相应记录；
- 6) 普通文献宜提供开架阅览,近 3 年的图书应全部实行开架借阅；
- 7) 阅览环境应安静、明亮、舒适、整洁。

8.4.3 文献外借

文献外借的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容：

将馆藏文献资源在一定期限内出借给读者在馆外利用。

b) 质量要求：

- 1) 应以适当形式公开文献外借制度；
- 2) 宜建立提前预约制度,节省读者时间；
- 3) 闭架文献提供应不超过 30 min。

8.4.4 馆际互借

馆际互借的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容：

与其他文献收藏机构洽商达成协议,根据读者需求,依照协议向其他机构借出并回收文献,或依照协议从其他机构借入并归还文献。

b) 质量要求：

- 1) 馆际互借协议应就各方权利与义务、服务范围、外借期限、结算办法等内容达成共识；
- 2) 回复读者时间应不超过 2 个工作日,一般文献获取时间应不超过 7 个工作日；
- 3) 应与本地区各公共图书馆和其他系统图书馆建立馆际互借关系。

8.4.5 文献传递

文献传递的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容：

图书馆根据读者请求,利用互联网、电子邮件、传真、邮递等方式,为本地或异地读者提供原文献的复印件、扫描件等。

b) 质量要求：

- 1) 回复读者时间应不超过 2 个工作日,一般文献获取时间应不超过 7 个工作日；

2) 文献传递服务过程中应遵循合理使用原则,遵守知识产权法的相关规定。

8.5 信息检索服务

信息检索服务的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

图书馆通过提供检索工具与咨询服务、建立网站等多种形式,提供对馆藏资源的查询,帮助读者查找所需信息。

b) 质量要求:

- 1) 联机公共目录系统(OPAC)应尽可能涵盖所有馆藏资源;
- 2) 应提供统一检索服务;
- 3) 检索系统界面友好、运行稳定、可提供多种检索途径;
- 4) 图书馆网站应建设专门的资源导航页面;
- 5) 读者在检索过程中遇到问题时,应提供即时的检索协助和引导服务;
- 6) 可通过培训、讲座等形式帮助读者了解并使用馆藏资源。

8.6 参考咨询服务

8.6.1 概述

参考咨询服务指图书馆员针对读者需求,以各类型权威信息资源为依托,帮助和指导读者检索所需信息或提供相关数据、文献资料、文献线索、专题内容等。参考咨询服务应符合 WH/T 71 等标准的相关规定。

8.6.2 指向性咨询

指向性咨询的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

图书馆通过现场咨询服务、呼叫中心、网上指南、常见问题解答(FAQ)等形式,向读者提供图书馆服务的介绍与指引。

b) 质量要求:

- 1) 实时咨询应即时响应,非实时咨询的响应时间应为 2 个工作日以内。
- 2) 咨询结果应客观、准确、全面,选择、引用权威性资源。对于网络资源,还要求其内容的组织具备有序性与科学合理性。
- 3) 读者经常遇到的问题应整理为常见问题解答(FAQ)或知识库,用规范化格式保存并呈现,以供读者查阅利用。

8.6.3 指导性咨询

指导性咨询的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

向读者提供图书馆资源与服务的使用辅导以及读者教育,指导读者使用图书馆各种类型检索工具查找信息。

b) 质量要求:

- 1) 使用辅导及读者教育内容可包括辅导读者利用联机公共目录系统(OPAC)检索馆藏书目信息并完成借阅、预约、续借等;
- 2) 指导读者可使用一对一辅导、开设培训班或编制读者指南等形式。

8.6.4 专题性咨询

8.6.4.1 概述

专题性咨询指图书馆向读者提供的围绕特定主题进行的专业性咨询服务,包括事实型查询、信息查证、定题服务、文献信息开发等。

8.6.4.2 事实性查询

事实性查询的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

查找包含在一种或多种信息源中的具体信息,如:某一事件、人物、图片、典故、语录、统计数据等。

b) 质量要求:

- 1) 实时咨询应即时解答,如无法即时给出咨询结果的,可根据咨询问题的具体情况与读者协商约定解答时限。对非实时咨询的解答应在7个工作日内提交咨询结果,或视具体情况由双方约定解答时限。
- 2) 咨询结果应客观、准确、全面,选择、引用来源权威可靠的信息。

8.6.4.3 信息查证

信息查证的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

图书馆根据读者需求,为读者提供馆藏文献复制证明、文献收录、引用证明等。

b) 质量要求:

- 1) 应有开展此项业务必需的核心数据库资源;
- 2) 通过与用户的接洽沟通,正确理解用户的检索要求;
- 3) 查证过程应科学严谨;
- 4) 出具的查证报告应包括资源检索范围、检索时间、检索人、检索结果等内容,报告内容完整、真实。

8.6.4.4 定题服务

定题服务的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

图书馆针对读者提出的信息需求,查找各类型文献资源中的相关内容,为读者提供一次、二次、三次文献。科技查新等定题服务,还应出具相应的咨询服务报告。

b) 质量要求:

- 1) 与读者充分沟通,保证主题服务的针对性;
- 2) 根据读者委托的检索范围、服务频率、结果格式和交付方式,及时提供检索结果;
- 3) 遵循 GB/T 32003 相关要求;
- 4) 国内查新应不超过7个工作日完成,国外查新应不超过15个工作日完成,遇特殊情况应以与读者协商的时间为准。

8.7 立法和决策服务

立法和决策服务的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容：
图书馆为立法机构提供信息服务，为党政机关和政府部门决策提供信息服务，为人大代表、政协委员履行职责提供服务。
- b) 质量要求：
 - 1) 应对人大、政协的重要会议提供专门服务；
 - 2) 可通过制作相关二次、三次文献等多种形式提供立法决策服务；
 - 3) 应围绕立法、决策领域的热点问题和焦点问题提供主动服务；
 - 4) 应做好信息服务中的保密工作，严格遵守相关法律法规；
 - 5) 应对立法和决策服务过程中产生的咨询服务档案进行整理、归档。

8.8 社会教育服务

8.8.1 概述

社会教育服务指图书馆根据其社会教育职能向公众提供的一系列服务，包括讲座、培训、展览、阅读推广、信息素养教育等。

8.8.2 讲座

讲座的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 策划讲座选题；
 - 2) 邀请主讲人；
 - 3) 活动宣传、布置场地和组织听众；
 - 4) 整理保存讲座资源；
 - 5) 建立读者意见征集及评价反馈的工作机制。
- b) 质量要求：
 - 1) 每年举办讲座次数应不少于 40 次；
 - 2) 结合读者需求策划讲座，做到内容丰富、主题覆盖面广；
 - 3) 宜制定长期规划，精心策划选题，保证讲座的思想性、学术性、知识性和前瞻性；
 - 4) 提前获得充分授权，方便讲座资源的保存和利用；
 - 5) 重点了解读者对于讲座选题、效果和主讲人的评价意见；
 - 6) 应与本地区基层图书馆共享讲座资源。

8.8.3 培训

培训的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 策划培训选题；
 - 2) 邀请培训师；
 - 3) 活动宣传、布置场地和组织读者；
 - 4) 整理保存培训资源；
 - 5) 建立读者意见征集及评价反馈的工作机制。
- b) 质量要求：
 - 1) 每年举办培训次数应不少于 20 次；

- 2) 培训内容有针对性,形式多样,社会效益良好;
- 3) 宜制定长期规划,精心策划选题;
- 4) 重点了解读者对于培训选题、效果和培训师的评价意见;
- 5) 应与本地区基层图书馆共享培训资源。

8.8.4 展览

展览的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 策划展览选题;
 - 2) 活动宣传;
 - 3) 布置场地和展品;
 - 4) 组织读者观展。
- b) 质量要求:
 - 1) 每年举办展览次数应不少于 15 次;
 - 2) 展览主题鲜明、内容丰富、形式新颖、社会效益良好;
 - 3) 宜制定长期规划,精心策划选题;
 - 4) 重点了解读者对于展览选题、内容和效果的评价意见;
 - 5) 应与本地区基层图书馆共享展览资源。

8.8.5 阅读推广

阅读推广的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:

图书馆通过制定阅读计划、推荐阅读书目、发起阅读运动、建立长效阅读促进机制进行阅读推广。
- b) 质量要求:
 - 1) 每年开展阅读推广活动应不少于 15 次;
 - 2) 阅读推广活动可包括新书推介、举办故事会等多种方式,形式不拘一格,内容丰富多彩;
 - 3) 阅读推广活动切合主要读者群体需求,重点面向少年儿童开展阅读推广活动。

8.8.6 信息素养教育

信息素养教育的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:

图书馆通过开展各类型教育活动以提高社会公众利用多种方式获取、评价和利用信息的能力。
- b) 质量要求:
 - 1) 信息素养教育内容可包括图书馆基础知识、信息意识、信息能力、信息伦理和信息技术等内容;
 - 2) 应将信息素养教育与讲座、培训等活动相结合。

8.9 数字资源服务

8.9.1 概述

图书馆为读者利用数字资源提供服务。

8.9.2 网站服务

网站服务的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 设计网站功能、栏目、界面；
 - 2) 发布和维护网站内容；
 - 3) 采集网站访问数据。
- b) 质量要求：
 - 1) 应建立门户网站，网站结构合理、内容丰富、页面美观、使用方便、更新及时、服务稳定；
 - 2) 通过网站应提供信息发布、馆藏书目查询、网上预约和续借、虚拟参考咨询、数字资源获取等各项服务；
 - 3) 网站服务应支持无障碍访问，跨平台、跨浏览器，支持多种终端；
 - 4) 应建立少儿服务专题网页，为重点工程建立专题网页，为本地区其他图书馆和图书馆行业组织设立网站导航；
 - 5) 鼓励读者通过网络参与图书馆服务建设，如向图书馆捐赠版权及各类型资源；
 - 6) 重要服务政策如有调整，应通过网站及时发布；
 - 7) 网站年访问量应不低于 300 万次。

8.9.3 电子阅览服务

电子阅览服务的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：

图书馆向到馆读者提供包括文本、视频、音频、专题数据库等电子资源的阅览服务。
- b) 质量要求：
 - 1) 应免费开放公共电子阅览室；
 - 2) 应制定公共电子阅览室管理制度，内容包括公共电子阅览室统一标识、读者上网实名登记、巡查监督、限时上网、工作信息填报、资源利用统计与反馈等，相关管理制度应在电子阅览空间内以适当形式公开；
 - 3) 应在电子阅览空间内明确提示保护知识产权的相关法律法规规定；
 - 4) 应防止不良信息的侵入和传播，对读者阅览电子资源提供引导和辅助，重点加强对未成年人上网的管理；
 - 5) 解答读者咨询，听取读者意见，并做好相应记录；
 - 6) 阅览环境安静、明亮、舒适、整洁。

8.9.4 新媒体服务

新媒体服务的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 建立并维护手机客户端、微博、微信等新媒体服务平台；
 - 2) 通过新媒体服务平台发布资源；
 - 3) 通过新媒体渠道提供数字阅读、解答咨询、举办活动等服务，并进行宣传推广。
- b) 质量要求：
 - 1) 新媒体服务平台应包括查询、借阅、咨询和数字资源服务等功能；

- 2) 应提供跨平台、多种终端服务；
- 3) 新媒体服务应与传统服务有效衔接。

8.10 政府信息公开的服务

政府信息公开的服务的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 搭建政府信息公开服务平台；
 - 2) 征集、整理保存当地政府出版物；
 - 3) 设置政府信息查阅场所并配备相应的设施设备，为公民、法人或其他组织获取政府信息提供便利；
 - 4) 在读者需要时，为其查询政府信息公开提供帮助和指引。
- b) 质量要求：
 - 1) 遵循《中华人民共和国政府信息公开条例》及相关规定；
 - 2) 收集、保存的政府信息公开尽可能完整、便于查询；
 - 3) 利用技术手段方便读者，提供利用查询政府信息公开的多种途径。

8.11 地方文献服务

地方文献服务的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 设置地方文献服务空间并配备相应设施、设备；
 - 2) 向读者提供地方文献的阅览和查询服务，开展促进地方文献利用的有关活动；
 - 3) 加大地方文献宣传力度，增强地方文献征集与保护的社会意识。
- b) 质量要求：
 - 1) 设置专门服务空间并配备专职人员；
 - 2) 应为本地区其他图书馆开展地方文献服务提供支持；
 - 3) 应积极与其他机构、部门建立地方文献服务合作机制；
 - 4) 应积极开发地方文献，并通过多种途径展示文献开发成果。

8.12 文献开发

文献开发的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 全面分析馆藏文献的藏量、结构、内容等主要特征；
 - 2) 确定开发主题与方向；
 - 3) 从馆藏文献中收集该主题的资料，对资料进行深度分析、提炼与整理；
 - 4) 形成书目、展览、二次文献、文创产品等开发成果。
- b) 质量要求：
 - 1) 文献开发选题对本地区政治、经济、文化的发展有一定价值，有利于读者对馆藏文献更好地加以利用；
 - 2) 应注重对地方文献、古籍、特色文献、网络信息资源和数字资源的开发。
 - 3) 开发成果形式多样；
 - 4) 应保证文献信息开发的针对性、连续性和有效性。

8.13 特殊群体服务

8.13.1 概述

图书馆为特殊群体如未成年人、残障人士(包括智力障碍、肢体障碍、阅读障碍等)、老年人、进城务工人员及监狱服刑人员等群体提供针对性服务的工作。

8.13.2 少年儿童服务

少年儿童服务的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 设置专门的服务空间和设施；
 - 2) 根据少年儿童需求和身心特点组织文献资源、提供文献借阅和开展各类活动。
- b) 质量要求：
 - 1) 空间设施和服务应满足建标 108、JGJ 38、GB/T 36720 等标准中的相应要求，并配备专职人员；
 - 2) 充分利用故事会、读书会、亲子阅读等活动引导少年儿童阅读；
 - 3) 与少年儿童教育机构建立密切合作，将少年儿童服务延伸到校园；
 - 4) 对服务少年儿童的员工进行教育学、心理学等相关专业知识的培训；
 - 5) 为少年儿童访问网络资源提供上网行为监护；
 - 6) 尊重和保护少年儿童权利，落实儿童优先原则；
 - 7) 制度、环境、设备、活动等应符合不同年龄段少年儿童的身心特点。

8.13.3 残障人士服务

残障人士服务的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 建设无障碍设施与环境；
 - 2) 配置专门文献，如盲文图书及相关阅读设备；
 - 3) 面向残障人士提供针对性服务。
- b) 质量要求：
 - 1) 设立独立的盲文阅览空间，并配备专职人员；
 - 2) 针对不同类型残障人士的不同特点提供针对性服务，服务应符合 GB/T 36719 等标准的相应要求；
 - 3) 对服务残障人士的员工进行必要的专业培训；
 - 4) 为到馆困难的残障人士提供上门服务。

8.13.4 老年人服务

老年人服务的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 提供方便老年人的服务设施设备；
 - 2) 面向老年人提供针对性服务。
- b) 质量要求：
 - 1) 提供的文化娱乐服务应符合老年人身心特点；

- 2) 推动读者交流,促进老年人社会参与;
- 3) 重视老年读者安全,有特殊情况发生应及时关注并解决。

8.13.5 进城务工人员服务

进城务工人员服务的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
专门面向进城务工人员提供文献借阅、社会教育等服务。
- b) 质量要求:
 - 1) 通过到馆服务、流动车服务等多种方式提供服务;
 - 2) 提供的服务应侧重于帮助进城务工人员融入城市生活,提升职业技能和信息素养。

8.14 流动与自助服务

8.14.1 概述

流动与自助服务指图书馆利用技术和设施将图书馆的资源和服务通过流动服务点、流动图书车、自助借还书机等形式向基层提供延伸服务。

8.14.2 流动服务

流动服务的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 配备流动设施,建立流动服务点;
 - 2) 配送服务资源;
 - 3) 建立流动服务工作机制;
 - 4) 为服务点周边群众提供定期或不定期的图书馆服务。
- b) 质量要求:
 - 1) 流动图书车装置应符合 WH/T 76—2016 要求,加强对流动服务设施的管理与维护,确保流动服务设施正常运行;
 - 2) 应及时调换、增补外借文献;
 - 3) 流动服务点、流动服务路线、时间、内容等信息应予公开;
 - 4) 做好流动服务点、流动图书车服务记录及分析,并撰写年度报告。

8.14.3 自助服务

自助服务的工作:

- a) 工作内容:
 - 1) 配备自助服务设施;
 - 2) 配送相应服务资源;
 - 3) 建立自助服务工作机制;
 - 4) 通过自助服务设施为读者提供文献外借服务和其他服务。
- b) 质量要求:
 - 1) 加强对自助服务空间与设施的管理与维护,确保馆内自助服务设施正常运行,馆外自助服务设施 24 h 运行;
 - 2) 定期调换、增补外借文献;

- 3) 做好自助服务数据记录及分析,并撰写年度报告。

9 信息化建设

9.1 概述

信息化建设是图书馆将现代信息技术广泛应用到本馆馆藏建设、信息服务、业务管理等工作中,提高图书馆资源建设质量、服务水平及管理效率。

9.2 信息化建设管理制度

信息化建设管理制度的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 规范信息化建设和管理工作,制定基础设施建设、软件系统建设、系统运行与维护、网络与信息安全管理等覆盖信息化建设主要工作领域的管理制度。
- b) 质量要求:
 - 1) 依据国家相关政策和我国信息化通用标准,制定本馆信息化建设相关规章制度。
 - 2) 作为本地区图书馆信息网络中心和省级数字图书馆建设的骨干节点,应为本地区其他图书馆在信息化和数字图书馆建设等方面提供管理服务及技术支持。
 - 3) 应对机房系统、网络系统、服务器系统、存储系统等基础设施建设做出规定,明确建设标准和运行规范。
 - 4) 应对基础系统软件、业务管理系统等软件系统建设做出规定,明确建设标准和运行规范。
 - 5) 系统运行与维护应对硬件系统、网络系统、存储系统、应用系统、数据管理的运行和维护做出规定,明确运行维护规范。
 - 6) 根据需要对物理安全、网络安全、系统安全、应用安全和数据安全做出规定,对机构、人员、系统建设和运维管理做出相关安排;数据安全制度应对用户数据保护、数据备份、数据保存、数据恢复、数据安全应急预案等作出相关规定;网络安全制度应对网络安全配置、日志保存以及网络安全应急预案等做出相关规定。
 - 7) 各制度应具备可操作性,并根据图书馆事业及信息技术的发展变化及时修订。
 - 8) 制定信息化设备更新报废、移交的专门制度。

9.3 基础设施建设

9.3.1 概述

通过建设计算机机房以及搭建网络系统、存储系统、服务器系统等基础设施,为图书馆的信息服务提供支撑。按照公共数字文化工程的相关标准与要求,进行公共数字文化工程的设施设备及网络平台建设。

9.3.2 机房建设

机房建设的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 选择机房位置;
 - 2) 规划并装修功能区;
 - 3) 建设防雷与接地系统、供配电系统、空气调节系统等机房环境;

- 4) 综合布线及安全监控建设。
- b) 质量要求：
 - 1) 符合 GB 50174、GB 50462、建标 108、JGJ 38 等标准的要求；
 - 2) 适应未来发展需要，充分考虑省馆作为区域图书馆信息网络中心的职能和数字图书馆建设骨干节点的要求。

9.3.3 网络系统建设

网络系统建设的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 规划并设计网络系统；
 - 2) 进行网络设备选型、购置、安装、测试、验收、使用等工作。
- b) 质量要求：
 - 1) 网络系统设计应用遵循实用性、先进性、安全性、稳定性、可靠性、可扩展性的原则，采用当前主流技术；
 - 2) 遵循已有国家标准、行业标准、国际标准；
 - 3) 充分考虑省馆作为区域图书馆信息网络中心的职能，与国家图书馆、其他省级公共图书馆以及本省内的市、县公共图书馆互联互通；
 - 4) 网络接入带宽及信息节点数要符合 GB/T 28220 的相关要求；
 - 5) 读者服务区实现无线网全覆盖。

9.3.4 存储系统建设

存储系统建设的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 合理规划存储系统；
 - 2) 进行存储设备的选型、购置、安装调试、使用等工作。
- b) 质量要求：
 - 1) 存储系统建设遵循高性能、高安全、高可用、集中式管理等原则；
 - 2) 具备本地区图书馆存储中心的能力；
 - 3) 满足数据处理、读者服务、数据备份、长期保存、灾备等需求；
 - 4) 根据存储介质的变化及时升级存储系统。

9.4 软件系统建设

9.4.1 概述

结合本馆实际情况，配置图书馆相关基础软件、业务管理软件，提高图书馆工作的效率和效能，更好地为读者服务。按照公共数字文化工程的相关标准与要求，进行公共数字文化工程软件平台建设。

9.4.2 基础软件系统建设

基础软件系统建设的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：

图书馆各应用系统所必需的操作系统、数据库、中间件、杀毒软件、通用软件等基础软件的选型购置、初始化安装、测试运行。

b) 质量要求:

- 1) 根据本馆硬件情况、业务需求、使用环境、已有软件系统等因素选择适宜的基础软件;
- 2) 对配置环境进行详细记录,以备重新安装、故障排查和工作交接时参考;
- 3) 根据业务管理系统的要求,适时升级基础软件系统,确保标准化、兼容性和安全性。

9.4.3 业务管理系统建设

9.4.3.1 概述

建设图书馆业务自动化管理、数字图书馆管理、资源发现与管理等系统或包含上述功能的综合性系统平台,以实现图书馆业务资源的有效管理与服务。

9.4.3.2 图书馆自动化管理系统建设

图书馆自动化管理系统建设的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

- 1) 进行图书馆自动化管理系统的需求调研、选型、测试、确定系统等工作;
- 2) 进行系统安装部署、联调联试等工作。

b) 质量要求:

- 1) 涵盖主要业务工作流程,具备可扩展性。
- 2) 与区域图书馆服务体系业务系统兼容。
- 3) 支持 Z39.50 协议并符合 ISO 2709 标准要求。应至少具备包括国标码(GB 18030)、大五码(Big5)及国际码(Unicode)间的内码转换功能,支持 MARC 格式。
- 4) 对已经达到应用软件运行条件的配置环境予以详细记录,以备在重新安装、故障排查和工作交接时参考使用。

9.4.3.3 数字图书馆管理系统建设

数字图书馆管理系统建设的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

- 1) 进行数字图书馆系统的需求调研、选型、测试、确定系统等工作;
- 2) 安装部署系统;
- 3) 收集读者反馈信息,并对系统做出调整。

b) 质量要求:

- 1) 使用操作直观简单,界面清晰明了;
- 2) 提供多种检索查询方式;
- 3) 支持主流格式的媒体文件,包括文本、图像、音频、视频等;
- 4) 数字资源使用应符合知识产权保护要求;
- 5) 能够使用多种终端进行浏览阅读;
- 6) 应根据读者信息反馈,及时调整优化系统。

9.4.3.4 资源发现系统建设

资源发现系统建设的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

- 1) 进行资源发现系统的需求调研、试用、测试、确定系统等工作;

- 2) 安装部署系统；
 - 3) 收集各类资源元数据,将数据转换为系统支持的格式。
- b) 质量要求：
- 1) 应实现对本馆可提供利用的主要资源的统一发现、统一检索；
 - 2) 具有较高查全率和查准率；
 - 3) 系统具有较快响应速度；
 - 4) 检索结果的呈现简明、可视；
 - 5) 对检索结果进行有效组织与揭示,如相关度排序、分页导航,以及相关资源推荐等功能；
 - 6) 与其他相关系统互联互通；
 - 7) 界面具有可定制性。

9.5 系统运行与维护

9.5.1 概述

为使系统保持在(或重新恢复到)正常工作状态所需采取的检查、测试、调整、更换设备、系统优化和修理等工作。

9.5.2 硬件系统的运行与维护

9.5.2.1 概述

为保障硬件系统处在正常工作状态,对服务器、交换机、存储等硬件,设施设备进行巡检、清洁、修理;对硬件支持系统进行升级和系统优化。

9.5.2.2 网络系统的运行与维护

网络系统的运行与维护的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
- 1) 进行网络设施设备的日常巡检、清洁等；
 - 2) 排查并处理网络设施设备故障；
 - 3) 调整网络配置及安全策略,监测网络运行情况；
 - 4) 升级交换机、防火墙等系统。
- b) 质量要求：
- 1) 应建立定期巡查、规范监测,保障网络畅通、稳定、高效运行；
 - 2) 应定期除尘清扫和清点设备；
 - 3) 设备应摆放整齐,标识清楚；
 - 4) 应及时处理故障,根据需要通知相关单位；
 - 5) 应根据服务需求、业务变化等实际情况及时调整网络配置,优化网络结构；
 - 6) 馆域网受到大规模网络攻击或主干网出现故障时,应按照网络安全应急预案进行处理,接入层交换机出现硬件故障要先更换再维修,确保故障网络 2 h 内畅通；
 - 7) 应做好日常运行与维护记录。

9.5.2.3 存储系统的运行与维护

存储系统的运行与维护的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：

- 1) 检查、清洁存储系统设备,排查故障;
 - 2) 分配、扩容存储容量;
 - 3) 升级版本;
 - 4) 建立并管理系统维护文档。
- b) 质量要求:
- 1) 应定期巡查、监测;
 - 2) 应及时处理故障,根据需要通知相关单位;
 - 3) 遇到需要停机检修、检测的故障时,在故障处理前,应首先正常终止应用系统及数据库系统工作;
 - 4) 应定期对硬件设备进行清洁,保持设备干净无尘;
 - 5) 设备应摆放整齐、标识清楚;
 - 6) 应根据业务变化、服务需求等及时调整存储容量分配;
 - 7) 合理分配应用系统和数据系统所需存储容量;
 - 8) 应做好日常运行与维护记录。

9.5.3 应用系统的运行与维护

应用系统的运行与维护的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
- 为保障各应用系统的正常运行而进行的日常运行监控、运行参数调整、故障排查、数据备份、系统升级、用户管理等工作。
- b) 质量要求:
- 1) 应定期登录,检查运行状态,发现故障及时处理并通知相关单位;
 - 2) 及时做好准确、完整的运行与维护记录;
 - 3) 应根据日常运行情况,合理调整运行参数,优化配置;
 - 4) 做必要升级,升级时应进行软件和数据备份,随时备查。

9.5.4 数据管理

9.5.4.1 概述

对系统运行与维护过程中产生的数据(包括参数配置数据、用户信息数据、日志、状态数据、行为数据等)进行收集、组织、保存、处理、应用的过程。

9.5.4.2 数据维护

数据维护的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
- 1) 设置系统数据;
 - 2) 检查、测试数据;
 - 3) 更新数据;
 - 4) 导入导出数据。
- b) 质量要求:
- 1) 系统数据需按相关规定保持一定时期内的完整与连续;
 - 2) 确保系统数据无错漏、无冗余、无有害数据;

- 3) 为系统纠错和其他应用提供准确线索。

9.5.4.3 数据备份

数据备份的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 制定备份策略；
 - 2) 实施数据备份；
 - 3) 检查备份数据。
- b) 质量要求：
 - 1) 根据不同的应用系统制定相应的备份策略；
 - 2) 数据备份异地化,若无法执行地理上的异地,至少应当做到异机备份；
 - 3) 数据备份前,确保备份介质安全可靠；
 - 4) 备份数据能够根据需要,随时进行恢复并正常使用；
 - 5) 随机抽样备份数据,进行恢复实验,保证备份介质完整有效；
 - 6) 完整保留数据备份信息和日志,包括开始时间、结束时间、备份人员、备份数据数量、备份介质、备份文件名、备份数据保留地点等。

9.5.4.4 数据统计与分析

数据统计与分析的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 提取数据,进行必要的格式转换；
 - 2) 对提取的数据进行统计、分析；
 - 3) 生成统计分析报表/报告。
- b) 质量要求：
 - 1) 数据统计应及时、准确、实事求是；
 - 2) 统计分析结果应能够指导工作；
 - 3) 主要业务系统和服务系统的数据应定期统计分析。

9.6 网络安全与信息安全

9.6.1 概述

网络安全指图书馆为保护本馆网络系统的硬件、软件及其系统中数据不因偶然的或者恶意的原因,而遭受破坏、更改、泄露,以实现系统能够连续、可靠、正常运行,确保图书馆网络服务不中断所采取的相关安全管理与保障措施。

信息安全指图书馆为避免本馆各类信息在采集、加工、存储、发布和服务过程中泄露和破坏,确保信息的可靠性、保密性、完整性和不可否认性,以及信息系统的可靠性和可控性而采取的安全管理与保障措施。

9.6.2 网络安全

网络安全的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 管理网络硬件设备及其运行环境；

- 2) 设计安全的网络结构；
 - 3) 通过访问控制、入侵检测等技术手段实现对网络中数据流的监控与管理；
 - 4) 修补网络安全漏洞,加固网络安全,处理网络攻击事件；
 - 5) 防护病毒。
- b) 质量要求：
- 1) 应符合 GB/T 22239 的规定。
 - 2) 应采购和使用符合国家有关规定的网络安全产品。
 - 3) 应从温湿度、防雷、防尘等方面确保网络设备运行环境安全可靠。
 - 4) 公开服务器(WEB、DNS、EMAIL 等)和外网应与内部其他业务网络有必要的隔离,对外网服务请求应加以过滤。
 - 5) 应在网络边界部署访问控制设备,启用访问控制功能,访问控制列表应做到对源地址、目的地址、源端口、目的端口和协议的检查。
 - 6) 应根据各部门工作职能和所涉及信息的重要程度等因素,划分不同子网或网段,并按照便于管理和控制的原则为各子网、网段分配地址段。
 - 7) 应对登录网络设备需进行身份鉴别,对网络设备的管理员登录地址进行限制,对远程登录的数据进行加密,并重点对远程登录严格管理。
 - 8) 应定期进行安全扫描,发现安全漏洞及时修补,发现攻击行为及时报警并采取相应措施,配合取证和处理等。
 - 9) 定期研究网络子系统运行维护的统计分析报告,发现隐患应及时排除。
 - 10) 应制定本馆网络系统应急预案,并定时演练;发生突发事件按照应急预案及时处理。
 - 11) 局域网内所有的服务器和 PC 机都应安装杀毒软件。
 - 12) 应对不良信息加以过滤。

9.6.3 信息安全

信息安全的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
- 对图书馆信息化建设中的系统信息和应用信息进行管理和维护,主要包括系统安全管理、账户与密码管理、存储介质安全管理、数据安全、应急预案管理以及人员管理等。
- b) 质量要求：
- 1) 服务器操作系统应遵循最小安装原则,仅安装必要的组件和应用程序,系统安装后应进行必要的操作系统加固。
 - 2) 能够实现对重要数据进行备份和恢复。
 - 3) 密码应有复杂度要求并定期更换。
 - 4) 限制默认账户的访问权限,重命名系统默认账户,修改账户默认口令;及时删除多余的、过期的账户;账户权限设置应遵循该账户为完成所承担任务而需的最小权限。
 - 5) 设备调试、维修,应用系统维护等操作应全程、完整记录操作过程,确保操作可还原。
 - 6) 外送维修的设备应先备份数据,并采用多次读写方式覆盖、清除敏感数据;报废设备上的数据应彻底删除后进行报废处理,以免信息泄露。
 - 7) 软件开发或购置应检测软件质量,提供第三方检测报告或对软件系统进行安全性测试验收。软件安装使用前应检查软件是否存在后门程序或恶意代码等安全隐患。
 - 8) 按照应急预案进行定期演练。

- 9) 应对各类人员进行安全意识教育、岗位技能培训和相关安全技术培训。

10 协作协调

10.1 概述

协作协调是指图书馆之间或图书馆与其他机构本着互利互惠、避免重复建设的原则,通过分工合作、建立联盟等形式协作开展的资源共建共享、联合服务,合作搭建技术平台、共同开展人员队伍建设等工作,以更好地发挥图书馆的整体效益。

10.2 区域图书馆服务体系建设

10.2.1 概述

区域图书馆服务体系建设是指省级公共图书馆为保障普遍均等服务、实现信息公平,联合省内图书馆共同构建的图书馆联盟、总分馆系统、区域性图书馆服务网络等各类服务平台,通过整体规划、统筹协调、资源保障、技术支持以及业务指导而建成的区域图书馆服务体系工作。

10.2.2 建设规划

建立建设规划的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

省级公共图书馆牵头,联合本区域的公共图书馆就一定时间内的区域图书馆服务体系的建设目标、体系架构与功能、任务及实现路径、运行管理等提出具体实施方案。

b) 质量要求:

- 1) 区域公共图书馆服务体系建设应在本地区国民经济和社会发展规划的大框架下制定;
- 2) 建设规划制定前应进行调研分析,考察研究其他地区已有的建设实践及成功经验,并结合本地区图书馆服务体系需求撰写调研报告,作为区域图书馆服务体系建设的基础;
- 3) 规划文本应包括区域图书馆服务体系的建设目标、建设重点、主要任务、体系架构与功能、运行管理、实现路径、人员与经费安排、保障机制及重点文化工程建设规划等方面内容;
- 4) 规划文本应明确任务分工与安排,确定时间表和路线图;
- 5) 对规划实施情况进行评估,定期回顾总结和研究制定下一个阶段的建设规划。

10.2.3 运行机制

建立运行机制的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容:

- 1) 建立区域图书馆服务体系建设的管理与协调机构,负责指导、组织区域图书馆服务体系建设,并就体系建设中的重大问题做出决策;
- 2) 确定区域图书馆服务体系建设的运行模式,明确管理机制、保障机制、权责机制和激励机制。

b) 质量要求:

- 1) 区域图书馆服务体系建设的管理与协调机构应由相关政府部门代表、省级公共图书馆以及参与体系建设的其他机构代表组成,省级公共图书馆应负责其日常办事机构工作,并制定机构议事规则;

- 2) 运行机制应公开、透明、高效；
- 3) 运行方式应科学、合理，符合地区实际，并根据发展情况适时调整；
- 4) 运行方式应经充分讨论确定，并执行相关政策文件，建立相应的考核监督制度。

10.2.4 管理规范

制定管理规范的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 统筹制定区域图书馆服务体系建设中需共同遵循的各类规范；
 - 2) 在区域图书馆服务体系建设中落实管理规范的应用。
- b) 质量要求：
 - 1) 应根据区域图书馆服务体系建设内容制定相关规章制度，包括业务规范、平台管理规范、服务规范、资产管理规范、人员管理规范、评价考核规范等；
 - 2) 省级公共图书馆应对相关规章制度的具体落实提供必要的指导与培训；
 - 3) 管理规范应结合事业发展情况及应用情况，及时更新与调整。

10.3 业务指导

10.3.1 概述

业务指导指省级公共图书馆通过业务培训与辅导、业务研讨与交流等方式为本地区图书馆提供业务工作规范化、专业化的帮助与支持。

10.3.2 业务培训

业务培训的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 面向本地区图书馆举办各类业务培训活动；
 - 2) 协助本地区图书馆举办各类业务培训活动。
- b) 质量要求：
 - 1) 应根据本地区图书馆的实际需求和人员队伍情况，结合本地区图书馆事业发展需要及重点、难点问题制定业务培训计划；
 - 2) 应定期对培训内容、培训效果、图书馆意见反馈等内容进行总结与分析，并根据分析及时调整培训计划；
 - 3) 每年举办不少于 3 次培训班或业务讲座；
 - 4) 每年培训的图书馆工作人员数量不少于 200 人次。

10.3.3 业务辅导

业务辅导的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：

省级公共图书馆根据本地区图书馆业务工作需要，通过实地辅导、解答疑难、示范操作等方式帮助和指导其开展业务工作。
- b) 质量要求：
 - 1) 应结合本地区图书馆业务工作需要、业务工作重点和难点等制定业务辅导计划；
 - 2) 应定期对辅导内容、辅导效果、本地区图书馆业务工作的难点及面临的问题等进行总结分

析,并根据分析结果及时调整辅导计划;

- 3) 每年业务辅导活动应不少于 20 次,每年下基层辅导应不少于 15 个工作日;
- 4) 原则上应能及时应答本地区图书馆的业务咨询;必要时,应协助本地区图书馆面向专家或其他图书馆获得业务问题解答。

10.3.4 业务研讨与交流

业务研讨与交流的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 策划并组织本地区图书馆及业界专家开展业务学习、研讨与交流活动;
 - 2) 积极组织和参与本地区各类业务研讨与交流活动,若条件允许,应积极参与本地区以外的业务研讨与交流活动。
- b) 质量要求:
 - 1) 应根据图书馆事业发展的特点、重点、难点以及本地区图书馆事业发展实际,制定业务研讨与交流计划;
 - 2) 每年组织业务研讨与交流活动应不少于 3 次;
 - 3) 应及时对业务研讨与交流活动的内容、效果等进行总结与分析,并根据分析结果调整业务研讨与交流计划;
 - 4) 业务研讨与交流的成果应充分共享。

10.4 业务合作

10.4.1 概述

业务合作指图书馆之间或图书馆与其他相关机构之间建立的业务合作关系及开展的具体合作项目。

10.4.2 联合编目

联合编目的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 成立地区联合编目管理机构,负责组织、协调、管理本地区的图书馆联合编目工作,并制定工作章程;
 - 2) 对本地区图书馆编目人员进行系统培训;
 - 3) 建立本地区图书馆联合编目工作机制,组织本地区各图书馆通过联机方式开展合作编目,共同建立包含各图书馆馆藏信息的联合目录数据库;
 - 4) 加入全国联合编目中心等全国性联合编目系统,利用已有编目数据资源提供服务,并使本地区的编目数据能够被更多图书馆使用。
- b) 质量要求:
 - 1) 联合编目工作机制应包括编目数据质量控制机制,上传、下载数据的相关规范要求,人员培训考核制度等内容;
 - 2) 联合编目数据质量应符合 GB/T 33286 等国家相关标准;
 - 3) 联合编目系统应面向区域内的所有图书馆提供免费服务,并建立对外开放接口;
 - 4) 联合编目系统应至少包含本地区省、市、县三级公共图书馆,且编目数据应覆盖本地区公共图书馆的基本馆藏;

5) 省级公共图书馆应成为全国联合编目中心的成员馆。

10.4.3 联合开展资源建设

联合开展资源建设工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 建立资源共建共享机制,联合本地区图书馆或其他相关机构共同开展资源建设,共享资源建设成果；
 - 2) 整合公共数字文化工程以及本地区各图书馆资源。
- b) 质量要求：
 - 1) 应充分利用公共数字文化工程的资源和平台,组织本地区各级公共图书馆共同开展资源建设；
 - 2) 资源共建应在区域内进行统筹协调,避免浪费；
 - 3) 联合开展资源建设应符合知识产权等相关法律法规规定,并遵守有关国家标准和行业标准要求。

10.4.4 联合参考咨询

联合参考咨询工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 联合本地区图书馆及其他信息咨询机构建立参考咨询协作关系,搭建平台,利用各自的特色资源和人才优势,共同为读者提供参考咨询服务；
 - 2) 对联合参考咨询馆员进行系统专业培训；
 - 3) 建立本地区联合参考咨询工作机制；
 - 4) 积极加入已有全国性图书馆联合参考咨询网络。
- b) 质量要求：
 - 1) 联合参考咨询平台应实现智力共享、资源共享、专家团队共享以及参考咨询馆员共享；
 - 2) 联合参考咨询平台应建立对外开放接口；
 - 3) 应建立联合参考咨询知识库；
 - 4) 联合参考咨询工作机制应包括参考咨询工作规范、人员培训考核制度等内容。

10.4.5 联合开展社会教育活动

联合开展社会教育活动的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 建立联合机制,联合本地区图书馆或社会团体共同开展讲座、展览、阅读推广等社会教育活动；
 - 2) 积极加入已有的全国性社会教育合作网络。
- b) 质量要求：
 - 1) 联合机制的建立应能发挥各单位优势,调动其积极性；
 - 2) 联合开展社会教育活动的相关资源应共享；
 - 3) 由图书馆主办、其他外部机构协办的社会教育活动应免费提供；
 - 4) 联合开展社会教育活动需要授权的应事先获得。

10.5 学会及协会工作

10.5.1 概述

学会及协会工作指本省图书馆学会、协会的组织建设、学术交流与运营、日常运营等。

10.5.2 组织建设

10.5.2.1 概述

组织建设工作指为确保省图书馆学会、协会的职能正常履行而开展的组织机构建设、制度建设、会员发展等工作。

10.5.2.2 组织机构

建设组织机构的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 建立省图书馆学会、协会组织架构；
 - 2) 制定并颁布省图书馆学会、协会章程。
- b) 质量要求：
 - 1) 省图书馆学会应包括理事会、秘书处及各分支机构等相关组织；有条件的可建立学会专家咨询机制。
 - 2) 省图书馆学会、协会章程应确定其组织建设与运行模式，明确各组织机构的职责，确定理事会相关组织机构成员的选拔条件、职责以及管理规定。
 - 3) 应专门设立学会、协会秘书处，并配备专职人员负责学会、协会工作。

10.5.2.3 会员管理

会员管理的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 确定本省图书馆学会、协会会员的管理办法；
 - 2) 吸纳符合条件的人员加入本省图书馆学会、协会，并向中国图书馆学会推荐；
 - 3) 审查入会申请人资格，并为符合条件的申请人办理入会手续；
 - 4) 鼓励会员参加省图书馆学会、协会和中国图书馆学会组织的各项活动；
 - 5) 对会员进行科学管理，按时收缴会费，为会员提供相应服务。
- b) 质量要求：
 - 1) 会员管理办法应包括入会条件、申请流程、会费标准、享受的权利与义务、会员激励奖惩制度等内容；
 - 2) 建立会员档案管理制度；
 - 3) 保证会员及时获取学会、协会的相关信息，尤其是会议信息、活动信息等；
 - 4) 按会员管理办法组织召开会员大会。

10.5.3 学术交流与研究

学术交流与研究的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 可独立策划或与其他地方学会联合策划、组织学术会议、专题研讨、业务技能比赛、业务培

- 训班等各类学术交流与研究活动,有条件的可创办学术刊物;
- 2) 应支持学会、协会分支机构及本地区各级图书馆开展学术交流活动;
 - 3) 接受相关机构委托,承担相关科研项目研究、评审、成果鉴定等工作;
 - 4) 鼓励会员积极参与中国图书馆学会的学术活动。根据需要协助或承办中国图书馆学会、其他地区图书馆学会组织的学术活动。
- b) 质量要求:
- 1) 每年组织学术交流与研究活动应不少于3次;
 - 2) 学术交流与研究重点是对会员和业界从业者进行相关专业继续教育和职业培训;
 - 3) 学会、协会应组织开展本地区图书馆事业发展研究。

10.5.4 协会行业管理

协会行业管理的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
- 1) 加强图书馆行业与政府、社会的联系,促进图书馆事业健康发展;
 - 2) 积极开展有利于促进图书馆行业发展的活动,发挥行业自律、行业代表、行业服务和行业协调的基本职能;
 - 3) 开展行业发展规划、行业调研和统计、行业信息收集与发布等工作,提供行业培训、服务咨询,开展对外合作交流等活动;
 - 4) 协助政府制定行业发展政策和行业规划。
- b) 质量要求:
- 1) 应按照相关法律法规履行职能,依法开展活动;
 - 2) 应有专门机构和专职员工。

10.6 社会合作

10.6.1 概述

社会合作指图书馆在建设及运营过程中,吸纳社会力量参与图书馆事业建设与发展,包括人力资源、财务资源及社会关系等资源,与社会团体或个人等建立合作关系,推进文化服务项目合作。

10.6.2 社会捐赠工作

社会捐赠工作的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
- 1) 通过多种途径、措施,吸纳社会团体、个人等对图书馆事业发展提供的捐赠;
 - 2) 依照国家有关规定,建立健全管理和使用制度,对社会捐赠进行有效管理;
 - 3) 合理使用和处置社会捐赠;
 - 4) 建立受赠物品的使用档案,公开社会捐赠的使用管理情况,接受监督。
- b) 质量要求:
- 1) 接受捐赠后,图书馆应当向捐赠人出具捐赠凭证;
 - 2) 制定接受捐赠管理办法,管理办法应包括接受捐赠的范围、方式、流程、管理与利用等内容;
 - 3) 对社会捐赠的使用和处置应当尊重捐赠人的意愿,若捐赠人无明确意愿,应将受赠文献或物品用于图书馆事业发展,不得将社会捐赠挪作他用;

- 4) 根据需要公开接受捐赠的情况和社会捐赠的使用、管理情况,接受社会监督。

10.6.3 志愿者工作

志愿者工作的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 建立志愿者注册招募、培训、管理制度,制定志愿者管理办法;
 - 2) 招募本馆志愿者队伍,并对其进行培训与管理;
 - 3) 为志愿者开展相关活动提供基本保障。
- b) 质量要求:
 - 1) 应根据国家或行业有关规定,保障志愿者的合法权益;
 - 2) 制定志愿者管理办法,管理办法应包括志愿者的招募条件、招募流程、培训、志愿者权利与义务、志愿者服务要求、志愿者退出流程、志愿者奖励制度等;
 - 3) 志愿者应培训上岗;
 - 4) 志愿者工作队伍人数不少于 30 人,且每年组织志愿者服务次数不少于 15 次;
 - 5) 志愿者在志愿活动开展过程中应通过佩戴志愿者工作牌、穿着志愿者服装等方式表明志愿者身份。

11 业务管理与研究

11.1 概述

公共图书馆业务管理与研究是指图书馆通过规划、计划、考核、评估等一系列过程,实现对图书馆事业和各项业务工作的科学化和规范化管理;并对图书馆业务工作中的重要问题进行分析和研究。

11.2 业务管理制度建设

业务管理制度建设的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 建立业务调查研究工作制度;
 - 2) 建立业务发展规划制度;
 - 3) 建立覆盖主要业务工作及业务环节的监督检查与考核评价制度;
 - 4) 建立业务协调、指导与培训工作制度;
 - 5) 建立业务统计与档案管理工作制度。
- b) 质量要求:
 - 1) 业务调查研究工作制度应包括调研选题规划、调研方法选择、调研报告撰写、调研结果应用等;
 - 2) 业务发展规划制度应包括前期调研、文本制定、任务分解与落实、实施情况评估等;
 - 3) 业务监督检查与考核评价制度应包括考核目标、考核标准、考核办法、结果公示与应用等;
 - 4) 业务协调、指导与培训制度应包括协调程序、指导计划、培训方案等;
 - 5) 业务统计与档案管理制度应包括统计范围,统计办法,档案收集、整理、保存、利用等;
 - 6) 各项业务管理制度应根据业务需求及时更新。

11.3 业务规划与计划

11.3.1 概述

业务规划与计划是指通过对近期与长期工作的科学分析和预测而拟定的图书馆业务工作行动方案,提出图书馆各项工作在一定时期内所要达到的目标,并制定为完成目标任务所依据的原则和采取的步骤措施。

11.3.2 业务规划

制订业务规划的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 制订本馆中长期综合性业务发展规划;
 - 2) 制订本地区公共图书馆服务体系的业务发展规划,发挥省级公共图书馆业务指导与协调职能;
 - 3) 建立规划反馈和评价机制;
 - 4) 监督、总结和评估规划执行情况。
- b) 质量要求:
 - 1) 业务发展规划的制订应结合本馆和本省实际,并经过科学调研;
 - 2) 规划文本应包括发展目标、主要任务、实施步骤、保障措施等内容;
 - 3) 规划实施过程中应分工合理、职责明确,对实施情况进行科学评价;
 - 4) 根据业务工作发展,及时调整、修订和完善业务规划;
 - 5) 业务规划应面向社会公开发布。

11.3.3 年度业务计划

制订年度业务计划的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 根据本馆中长期综合性业务发展规划,对全馆年度业务工作进行预先安排;
 - 2) 拟订年度工作方案;
 - 3) 建立年度计划的反馈和评价机制。
- b) 质量要求:
 - 1) 应有明确的方向性,以业务规划为依据,面向馆内公开;
 - 2) 应有整体性,统一协调本馆各方面工作;
 - 3) 年度业务计划文本应包括工作原则、工作任务、落实措施等内容;
 - 4) 定期对年度业务计划执行情况进行总结、评估。

11.4 业务考核与评估

11.4.1 概述

业务考核与评估是指图书馆对本馆各项工作全面、系统地进行定量或定性考核、评价的过程,是图书馆管理的重要组成部分。

11.4.2 业务考核

业务考核的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容：

根据图书馆业务规划和年度业务计划，应用科学的定性和定量方法，对计划完成情况进行考定核查。

b) 质量要求：

- 1) 应建立具有连续性的考核指标，考核指标设计全面、准确，具有可操作性，并根据事业发展变化及时调整修订；
- 2) 应建立配套激励制度；
- 3) 业务考核结果应在一定范围内公开；
- 4) 应定期根据业务考核结果对规章制度的调整及业务发展提出建议。

11.4.3 绩效评估

绩效评估的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容：

图书馆自身或委托第三方根据图书馆规章制度或业绩指标对某项业务工作或全部业务工作进行评定和测量。

b) 质量要求：

- 1) 根据评估目的建立评估指标体系；
- 2) 确定评估方法，提高准确度；
- 3) 形成评估报告，评估报告应包括评估依据、方法、实施过程、结论等主要内容；
- 4) 应在一定范围内公开评估结果。

11.5 业务研究

11.5.1 概述

业务研究是图书馆运用科学的研究方法对图书馆工作中的业务发展现状与趋势，重点业务工作，重要技术、方法在图书馆的运用等进行分析与研究。

11.5.2 业务工作规范研制

业务工作规范研制的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容：

围绕图书馆主要业务工作的设施设备、技术方法和工作流程制定统一的标准和规范。

b) 质量要求：

- 1) 优先采用现有国家标准和行业标准；或者参考相应的国际标准或有关行业组织发布的技术报告/指南。
- 2) 制定过程要结合本馆实际和已用研究成果。
- 3) 涵盖各项工作的各个环节。
- 4) 具有较强的可操作性和指导性。
- 5) 在确保工作规范相对稳定的基础上，根据业务发展对其进行适度更新调整。

11.5.3 馆藏研究

馆藏研究的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 研究馆藏资源的体系、结构、质量和发展历史等；
 - 2) 分析馆藏资源建设与利用情况；
 - 3) 掌握馆藏资源的发展趋势、影响因素等；
 - 4) 研究区域文献资源保障体系建设。
- b) 质量要求：
 - 1) 重点针对馆藏特色文献以及珍贵文献开展专项研究；
 - 2) 馆藏研究的结果能够指导馆藏发展政策制定与调整,推进馆藏开发与利用；
 - 3) 对特色馆藏的研究形成二次文献成果；
 - 4) 区域文献保障体系建设重点研究其资源构成、运作机制、实施策略、共建共享等；
 - 5) 研究方法科学、规范、客观,有足够的样本量；
 - 6) 研究工作遵守著作权法等相关法律。

11.5.4 读者研究

读者研究的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 对读者(包含潜在读者)结构进行研究；
 - 2) 研究读者阅读心理行为；
 - 3) 研究读者信息需求和获取行为；
 - 4) 从法律角度研究读者权利与义务。
- b) 质量要求：
 - 1) 形成定期研究的工作制度；
 - 2) 研究范围覆盖到所有目标读者群；
 - 3) 研究方法科学、规范、客观,有足够的样本量；
 - 4) 研究过程要尊重、保护读者隐私。

11.5.5 服务研究

服务研究的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 对图书馆服务的理念、内容、方法、形式和模式等进行研究；
 - 2) 研究图书馆服务效益,并构建服务效益评价体系；
 - 3) 对区域图书馆服务体系建设进行研究。
- b) 质量要求：
 - 1) 应重点对服务效益进行研究,为开展服务工作的绩效评估提供研究基础；
 - 2) 区域服务体系建立研究应重点研究内外环境、服务主体、服务范围、服务条件等因素；
 - 3) 研究结论应能为服务政策的制定和调整提供参考；
 - 4) 每年应至少一次对服务数据进行分析研究,撰写研究报告；
 - 5) 服务研究可结合读者满意度调查结果开展；

- 6) 研究方法应科学、规范、客观,有足够的样本量。

11.5.6 新技术应用研究

新技术应用研究的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 基于图书馆应用的技术开发研究;
 - 2) 新技术对图书馆影响的研究;
 - 3) 跟踪研究相关技术的发展趋势。
- b) 质量要求:
 - 1) 研究方法应科学、规范、客观,有足够的样本量;
 - 2) 研究选题应紧密结合需求;
 - 3) 应侧重成熟技术的应用研究;
 - 4) 研究成果应有助于提升图书馆的新技术应用水平。

11.6 业务培训

业务培训的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:
 - 1) 采取讲授、工作轮换、研讨、自修等方式面向本馆员工开展业务技能、方法、标准、流程等内容的培训;
 - 2) 选派员工参加馆外组织的业务培训;
 - 3) 建立业务培训制度,保证培训工作的系统性,连续性;
 - 4) 及时整理、保存培训档案。
- b) 质量要求:
 - 1) 做好培训需求调研,制定针对性培训方案;
 - 2) 每年新进员工应参加入职培训;
 - 3) 年人均参加脱产培训时间应不少于 15 天;
 - 4) 定期收集反馈意见,调整培训方案。

11.7 业务数据统计

业务数据统计的工作内容和质量要求如下:

- a) 工作内容:

通过自动化、手工等形式对图书馆主要业务工作数据进行搜集、汇总、整理、统计、公布和分析。
- b) 质量要求:
 - 1) 依据有关国家标准、行业标准,结合本馆实际,建立业务统计标准;
 - 2) 遵守本馆有关业务统计的制度,确保数据及时、准确;
 - 3) 主要业务统计数据须建立年报制度与公示制度,定期统计、及时公开。

11.8 业务档案管理

11.8.1 概述

对本馆在各项业务工作中产生的具有查考价值的图纸、图表、文字材料、照片、电子形式等材料进行收集、整理、归档和管理。

11.8.2 业务档案建立与归档

业务档案建立与归档的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 制定本馆档案资料管理制度,明确业务档案工作的目标、原则、任务；
 - 2) 对各项业务活动、业务会议和业务决策的档案资料进行收集、整理、分类、立卷、归档、上架；
 - 3) 编制档案卷宗目录和索引。
- b) 质量要求：
 - 1) 档案管理应保证档案的完整性和保密性,理顺工作程序,明确工作职责；
 - 2) 档案资料应内容真实、准确,符合文件制作要求；
 - 3) 档案资料应由指定部门统一收集、整理、调配；
 - 4) 归档资料应及时登记,编制归档目录；
 - 5) 重要业务会议与业务决策、重大业务活动档案应完整归档；
 - 6) 主要业务工作档案,包括捐赠档案、统计报告、文献采选与编目档案等均应完整归档；
 - 7) 档案目录编制应科学,检索工具完善,便于使用。

11.8.3 业务档案保存与利用

业务档案保存与利用的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 制定档案保存与利用办法,明确保存任务和目的,建立健全档案保密和借阅制度；
 - 2) 管理库房,定期对档案室及档案资料进行检查、维护、核对,对已经超过保管期、失去保存价值的档案资料进行处理；
 - 3) 及时修补与复制档案；
 - 4) 补充档案资料,及时调整卷宗目录及索引；
 - 5) 根据有关规定进行档案移交。
- b) 质量要求：
 - 1) 应设立专门库房保存档案,配备专人管理,库房建设应符合相关标准；
 - 2) 档案装订应整齐,排列有序,方便检查和检索；
 - 3) 应健全安全保密制度,防止档案流失；
 - 4) 应健全查阅制度,借阅手续明晰,登记清楚；
 - 5) 应健全档案资料移交手续；
 - 6) 根据档案管理制度,确定档案保存期限,定期整理、剔除。经确定需销毁的档案,应编造销毁清册,永久保存。

11.9 标识管理

标识管理的工作内容和质量要求如下：

- a) 工作内容：
 - 1) 在图书馆基础设施、馆藏、楼层楼道、房间、各类服务平台等位置设立指示牌或指示标志、介绍牌、提示牌或提示标语等图书馆标识；
 - 2) 对图书馆标识进行集中、统一、规范管理。

b) 质量要求：

- 1) 标识应符合法律法规,体现本馆特色,内容明晰、设计美观、易于辨识,方便读者理解和使用;
- 2) 本馆各类标识宜统一风格,布局合理,设置醒目;
- 3) 图书馆标识中语言文字及标点符号的使用应符合国家相关法律法规和标准的要求。

附 录 A
(资料性附录)
省级公共图书馆业务规范指标体系

表 A.1 给出了省级公共图书馆业务规范指标。

表 A.1 省级公共图书馆业务规范指标一览表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	
5 文献采集	5.1 概述	—	—	
	5.2 采集制度	—	—	
	5.3 采集方式	5.3.1 概述	—	—
		5.3.2 购买	5.3.2.1 概述	5.3.2.1 概述
			5.3.2.2 需求分析	5.3.2.2 需求分析
			5.3.2.3 采选	5.3.2.3 采选
			5.3.2.4 订购	5.3.2.4 订购
			5.3.2.5 验收、登记	5.3.2.5 验收、登记
			5.3.2.6 文献移交	5.3.2.6 文献移交
		5.3.3 接受交存	—	—
		5.3.4 交换	—	—
		5.3.5 征集	—	—
		5.3.6 受赠	—	—
		5.3.7 复制	5.3.7.1 概述	5.3.7.1 概述
			5.3.7.2 静电复制	5.3.7.2 静电复制
	5.3.7.3 缩微复制		5.3.7.3 缩微复制	
	5.3.7.4 文献数字化		5.3.7.4 文献数字化	
	5.3.8 自建数据库	—	—	
	5.4 采集对象	5.4.1 概述	—	—
		5.4.2 图书	—	—
5.4.3 连续出版物		—	—	
5.4.4 特种文献		—	—	
5.4.5 古籍特藏文献		—	—	
5.4.6 地方文献		—	—	
5.4.7 音像制品		—	—	
5.4.8 缩微文献		—	—	
5.4.9 数字资源		—	—	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	
6 文献组织	6.1 概述	—	—	
	6.2 文献组织制度	—	—	
	6.3 文献编目	6.3.2 文献著录与标引	6.3.1 概述	—
			6.3.2.1 概述	
			6.3.2.2 图书著录与标引	
			6.3.2.3 连续性资源著录与标引	
			6.3.2.4 非书资料著录与标引	
			6.3.2.5 古籍著录与标引	
			6.3.2.6 测绘制图资料著录与标引	
			6.3.2.7 电子资源著录与标引	
6.3.2.8 网络信息资源著录与标引				
6.3.3 规范控制	—			
6.3.4 目录组织与数据维护	—			
6.4 文献加工	—	—		
6.5 资源整合	—	—		
7 文献保存、保护与修复	7.1 概述	—	—	
	7.2 文献保存、保护与修复制度	—	—	
	7.3 文献保存	7.3.2 文献典藏	7.3.1 概述	—
			7.3.2.1 概述	
			7.3.2.2 文献移交	
			7.3.2.3 文献排架与整架	
			7.3.2.4 文献清点	
			7.3.2.5 文献剔除	
	7.3.3 库房管理	—		
	7.3.4 数字资源长期保存	—		
	7.4 文献保护与修复	7.4.5 古籍	7.4.1 概述	—
			7.4.2 普通纸质文献	—
			7.4.3 缩微文献	—
			7.4.4 音像制品	—
7.4.5.1 古籍保护				
7.4.5.2 古籍修复				
7.4.6 民国时期文献			7.4.6.1 民国时期文献保护	
			7.4.6.2 民国时期文献脱酸与修复	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标		
8 读者服务	8.1 概述	—	—		
	8.2 读者服务制度	—	—		
	8.3 读者管理	8.3.1 概述	—	—	
		8.3.2 读者注册	—	—	
		8.3.3 读者需求调查	—	—	
		8.3.4 读者意见反馈	—	—	
		8.3.5 读者信息保护	—	—	
	8.4 文献借阅服务	8.4.1 概述	—	—	
		8.4.2 文献阅览	—	—	
		8.4.3 文献外借	—	—	
		8.4.4 馆际互借	—	—	
		8.4.5 文献传递	—	—	
	8.5 信息检索服务	—	—		
	8.6 参考咨询服务	8.6.1 概述	—	—	
		8.6.2 指向性咨询	—	—	
		8.6.3 指导性咨询	—	—	
		8.6.4 专题性咨询	8.6.4.1 概述	—	—
			8.6.4.2 事实性查询	—	—
	8.6.4.3 信息查证		—	—	
	8.6.4.4 定题服务		—	—	
8.7 立法和决策服务	—	—			
8.8 社会教育服务	8.8.1 概述	—	—		
	8.8.2 讲座	—	—		
	8.8.3 培训	—	—		
	8.8.4 展览	—	—		
	8.8.5 阅读推广	—	—		
	8.8.6 信息素养教育	—	—		
8.9 数字资源服务	8.9.1 概述	—	—		
	8.9.2 网站服务	—	—		
	8.9.3 电子阅览服务	—	—		
	8.9.4 新媒体服务	—	—		
8.10 政府信息公开的服务	—	—			
8.11 地方文献服务	—	—			
8.12 文献开发	—	—			

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	
8 读者服务	8.13 特殊群体服务	8.13.1 概述	—	
		8.13.2 少年儿童服务	—	
		8.13.3 残障人士服务	—	
		8.13.4 老年人服务	—	
		8.13.5 进城务工人员服务	—	
	8.14 流动与自助服务	8.14.1 概述	—	
		8.14.2 流动服务	—	
		8.14.3 自助服务	—	
9 信息化建设	9.1 概述	—	—	
	9.2 信息化建设管理制度	—	—	
	9.3 基础设施建设	9.3.1 概述	—	
		9.3.2 机房建设	—	
		9.3.3 网络系统建设	—	
		9.3.4 存储系统建设	—	
	9.4 软件系统建设	9.4.1 概述	—	
		9.4.2 基础软件系统建设	—	
		9.4.3 业务管理系统建设	9.4.3.1 概述	—
			9.4.3.2 图书馆自动化管理系统建设	—
			9.4.3.3 数字图书馆管理系统建设	—
	9.4.3.4 资源发现系统建设		—	
	9.5 系统运行与维护	9.5.1 概述	—	
		9.5.2 硬件系统的运行与维护	9.5.2.1 概述	—
			9.5.2.2 网络系统的运行与维护	—
			9.5.2.3 存储系统的运行与维护	—
		9.5.3 应用系统的运行与维护	—	
		9.5.4 数据管理	9.5.4.1 概述	—
			9.5.4.2 数据维护	—
			9.5.4.3 数据备份	—
	9.5.4.4 数据统计与分析		—	
9.6 网络安全与信息安全	9.6.1 概述	—		
	9.6.2 网络安全	—		
	9.6.3 信息安全	—		

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标
10 协作协调	10.1 概述	—	—
	10.2 区域图书馆服务体系建设	10.2.1 概述	—
		10.2.2 建设规划	—
		10.2.3 运行机制	—
		10.2.4 管理规范	—
	10.3 业务指导	10.3.1 概述	—
		10.3.2 业务培训	—
		10.3.3 业务辅导	—
		10.3.4 业务研讨与交流	—
	10.4 业务合作	10.4.1 概述	—
		10.4.2 联合编目	—
		10.4.3 联合开展资源建设	—
		10.4.4 联合参考咨询	—
		10.4.5 联合开展社会教育活动	—
	10.5 学会及协会工作	10.5.1 概述	—
		10.5.2 组织建设	10.5.2.1 概述
			10.5.2.2 组织机构
			10.5.2.3 会员管理
		10.5.3 学术交流与研究	—
	10.5.4 协会行业管理	—	
	10.6 社会合作	10.6.1 概述	—
10.6.2 社会捐赠工作		—	
10.6.3 志愿者工作		—	
11 业务管理与研究	11.1 概述	—	—
	11.2 业务管理制度建设	—	—
	11.3 业务规划与计划	11.3.1 概述	—
		11.3.2 业务规划	—
		11.3.3 年度业务计划	—
	11.4 业务考核与评估	11.4.1 概述	—
		11.4.2 业务考核	—
11.4.3 绩效评估		—	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标
11 业务管理与研究	11.5 业务研究	11.5.1 概述	—
		11.5.2 业务工作规范研制	—
		11.5.3 馆藏研究	—
		11.5.4 读者研究	—
		11.5.5 服务研究	—
		11.5.6 新技术应用研究	—
	11.6 业务培训	—	—
	11.7 业务数据统计	—	—
	11.8 业务档案管理	11.8.1 概述	—
		11.8.2 业务档案建立与归档	—
		11.8.3 业务档案保存与利用	—
	11.9 标识管理	—	—

参 考 文 献

- [1] 王春林.科技编辑大辞典[M].上海:第二军医大学出版社,2001.
 - [2] 图书情报词典[M].上海:汉语大词典出版社,1999.
 - [3] 丘东江.图书馆学情报学大辞典[M].北京:海洋出版社,2013.
 - [4] 信息安全辞典[M].上海:上海世纪出版股份有限公司上海辞书出版社,2013.
 - [5] 文化部公共数字文化工程管理办法
 - [6] 中国注册志愿者管理办法
 - [7] 中华人民共和国公益事业捐赠法
 - [8] 中华人民共和国公共图书馆法
-

