

数字图书馆服务政策指南

第一条 为满足社会公众日益增长的信息需求，规范和促进数字图书馆服务的发展，依据相关法律法规，制定本指南。

第二条 数字图书馆服务是指一个物理的图书馆所提供的数字化的文献信息资源服务，或指无所不在的网络化的虚拟图书馆服务。

第三条 数字图书馆服务政策应在充分考虑数字图书馆的特点、了解服务对象需求、借鉴国内外先进经验的基础上制定，保证高质量的服务和积极的服务效果。

第四条 制定数字图书馆服务政策，应主要从以下几个方面考虑，包括：服务对象、服务方式、服务策略、服务内容、服务承诺、服务监督与评估等。

第五条 服务对象：

1. 不同类型的数字图书馆有不同的服务对象。
2. 在条件允许的情况下，数字图书馆的服务，对社会普遍开放，对所有人群提供均等服务。
3. 考虑到服务的优先级和服务相关限定，可对数字图书馆的服务对象划分级别，对部分人群提供跨界服务和有偿服务。

第六条 服务方式：

1. 数字图书馆的服务应立足于公益性，在尊重和保护

知识产权的前提下，提供广域网范围的免费服务。

2. 收费的服务，应依据有关政策，明确收费细目和收费标准。

第七条 服务策略：

1. 充分发挥数字图书馆的优势，突破地域和时间限制，提供在线、近线和离线等各种方式的服务。

2. 公布服务内容及其相关要求，进行积极宣传和推广，并根据服务对象和社会需求的变化，及时做出调整和不断加以发展。

3. 科学规划服务的各种途径，包括单馆多馆、总馆分馆等方式，使其能最大限度地方便服务对象。

4. 培养经验丰富、训练有素、深刻领会数字图书馆服务政策的员工。

5. 通过技术创新，适时地将先进的信息技术运用到数字图书馆领域，提高服务效率，降低服务成本。

6. 加强机构之间的合作和交流，通过资源共享为用户提供更加优质的服务。

7. 开展前瞻性的研究，推动数字图书馆的服务创新，发展和开拓丰富多样的服务。

第八条 服务内容：

1. 根据服务对象、馆藏情况、基础设施建设情况，提供基于互联网、卫星或移动通信、镜像等多种方式的服务，以便最大可能地满足用户的需求，最有效地利用数字图书馆

的资源和服务。

2. 服务包括但不局限于资源获取、信息服务、信息素养教育、技术服务、保存服务等，具体说明如下：

(1) 资源获取：利用本馆馆藏、资源导航、代查代检、馆际互借和文献传递等方式向服务对象提供文献；

(2) 信息服务：通过多种方式，为服务对象提供便捷的帮助服务，包括信息检索、参考咨询、查收查引、科技查新、情报服务等；

(3) 信息素养教育：通过培训、授课、讲座等活动，提高服务对象利用数字图书馆各类资源的技能和自我学习的技能；

(4) 技术服务：通过数字化服务平台构建、资源整合、个性化服务工具、学习和培训工具等加强数字图书馆的服务工作；

(5) 保存服务：对所拥有和使用的数字资源进行有效保存，保障资源的长期存储和永久使用。

第九条 服务承诺：

1. 明确服务时间，数字图书馆原则上应提供每周 7 天、每天 24 小时的服务。

2. 公布服务联系方式，包括在线服务、电话、邮件等，确保服务对象能够获得及时的、高质量的服务。

3. 体现人文关怀，营造人性化、个性化、无障碍的服务环境。

4. 建立沟通渠道，广泛收集服务对象提出的意见和建议，适时改进和提高服务工作。

5. 必要的情况下，通过和服务对象签署服务协议的方式对所提供的服务进行保证。

6. 做好保密工作，保证服务对象个人信息的安全。

第十条 服务监督与评估：

1. 对数字图书馆提供的服务进行定期或不定期的调查研究、统计分析。

2. 开展全方位、多角度的评估活动，主要包括以下几个方面：自我评价、投资方评价、成员单位评价、最终用户评价、第三方评价等。

3. 建立符合国内外惯例、发展特点和水平的数字图书馆服务的统计评估制度和指标体系，保证服务统计与评估活动的时效性、准确性和权威性。

4. 鼓励将评估结果公布于众，接受服务对象的监督。

第十一条 本指南由全国数字图书馆建设与服务联席会议制定、解释和修改，由文化部社会文化司批准发布。