

文化和旅游行业标准《公共图书馆志愿服务管理指南》征求意见稿编制说明

一、工作简况，包括任务来源、协作单位、主要工作过程、标准主要起草人及其所做的工作等。

1. 任务来源

志愿服务是现代社会文明进步的重要标志，是加强精神文明建设、培育和践行社会主义核心价值观的重要内容。2017年施行的《中华人民共和国公共文化服务保障法》第四十三条规定，公共文化设施管理单位应当建立文化志愿服务机制，组织开展文化志愿服务活动。《中华人民共和国公共图书馆法》第四十六条规定，国家鼓励公民参与公共图书馆志愿服务。在实际工作中，公共图书馆很多读者活动包括阅读推广、读者咨询、活动组织都引入了志愿服务，不同社会群体在学习或生活中都不同程度地接受过图书馆志愿服务。公共图书馆志愿者数量逐年增长，志愿者队伍已成为图书馆专业工作者的重要补充力量。

中国图书馆学会是我国图书馆界全国性、学术性、非营利性的社会组织，同时也承担着行业联络、协调和服务职能，是发展我国图书馆事业的重要社会力量。自2006年首次面向社会招募志愿者开始，学会在图书馆志愿服务方面开展了15年的理论研究和实践探索。针对近年来在公共图书馆志愿服务管理工作中遇到的普遍性问题，学会充分履行行业协调的职责，着手推动志愿服务相关标准研究。2020年，中国图书馆学会联合江苏省盐城市图书馆在全国图书馆标

准化技术委员会的指导下，其研究项目《公共图书馆志愿服务管理指南》经专家评议推荐作为文化和旅游行业标准申报，并于年底立项成功，正式成为 2020 年文化和旅游行业标准制定计划项目，项目编号：WH2020-04。

2. 协作单位

协作单位江苏省盐城市图书馆积极探索文化志愿服务新模式，联合市、县（市、区）图书馆，进行公益资源整合，运用图书馆平台，邀请图书馆读者、全民阅读志愿者、文化志愿者、公益单位、慈善组织、基金以及社会各界爱心人士，组建文化志愿者队伍，在全市范围内推出各种文化志愿服务活动，2017 年图书馆志愿服务项目荣获原文化部全国基层文化志愿服务活动典型案例。在志愿服务领域积累了丰富的实践经验。

3. 主要工作过程

项目立项后，中国图书馆学会联合盐城市图书馆，第一时间成立标准编写工作领导小组和标准编写工作组，完成资料收集、大纲确定和草案（初稿）编写等工作。起草阶段工作具体有：

（1）任务分工和资料收集。明确时间节点、具体任务和标准要求，并就编写工作进行任务分工。编写组深入调研，广泛搜集整理相关资料，梳理编写基本思路。

（2）研讨交流和编写草案（初稿）。编写组深入研讨，提出编写大纲，并对编写大纲讨论交流，进行必要修改。根据分工完成标准草案（初稿）编写，并对相关内容进行内部审读，根据组内意见修改完善。

(3) 审核定稿。编写工作领导小组对标准草案(初稿)进行审阅,提出意见建议。编写组根据各方面提出的意见建议,对相关内容进一步修改最终定稿。

4. 标准主要起草人及其所做的工作

(1) 项目整体统筹和草案定稿

参与人: 霍瑞娟、王雁行

(2) 文献调研、标准大纲和标准草案(初稿)编写

参与人: 郭万里、石慧、李霞、吴莹莹、刘捷、刘青、王智芹

(3) 标准草案(初稿)实践验证

参与人: 黄兴港、戈建虎、李霞

二、标准编制原则和确定标准主要内容(如技术指标、参数、公式、性能要求、试验方法、检验规则等)的论据(包括试验、统计数据),修订标准时,应增列新旧标准水平的对比;

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》规定起草。编制遵循以下原则:在标准的技术内容的确定上,遵循图书馆志愿服务工作的自愿、无偿、平等与诚信原则;在标准文本的编写上,结构合理、条理清晰、内容完整、可操作性强,无逻辑和语法错误。

本标准规范定义了公共图书馆志愿服务管理的术语,提出了志愿服务服务原则,并对组织保障、志愿者招募、服务内容和管理规范等予以描述,提出适用于我国各级公共图书馆开展的志愿服务以及与图书馆志愿服务有关的活动的原

则性指导要求。

本标准的主要技术内容包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、原则、组织保障、志愿者管理、服务活动类型、服务管理规范等内容。术语部分将对志愿服务、志愿者、志愿服务活动、图书馆志愿服务和图书馆志愿服务组织等相关术语进行规范定义；在组织保障上，明确志愿组织设立的条件和程序、职责、相关制度和标识管理；在志愿者管理方面，明确人员条件、招募流程、注册管理、培训、服务要求和权益保障；建议志愿者参与的图书馆志愿服务活动内容；在服务管理规范方面，规范志愿服务要求、档案管理和效果评价。

三、主要试验（或验证）的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效果；

盐城市图书馆在本馆的志愿服务实践中对标准草案（初稿）进行验证，结合实际操作对草案（初稿）给出修正建议。标准草案（初稿）经过多次实践验证和修正后最终定稿。

本标准的贯彻实施将对科学化、规范化开展公共图书馆志愿服务工作具有重要的指导作用，对提升公共图书馆志愿服务水平、提高公共图书馆服务效能和社会影响力起到重要的推动作用。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况，或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况；

目前，现行的国际标准、我国国家标准及行业标准中，尚无涉及图书馆志愿服务规范的标准。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系；

本标准符合有关法律法规要求，且与强制性标准不存在冲突。

其中，国家标准《公共图书馆服务规范》(GB/T 28220-2011)关于志愿者服务提出“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”。此外，《中华人民共和国公共图书馆法》第四十六条“国家鼓励公民参与公共图书馆志愿服务。县级以上人民政府文化主管部门应当对公共图书馆志愿服务给予必要的指导和支持。”国家标准和法律条文均较为概括地对公共图书馆志愿服务提出工作目标。本标准的研制是对已有国家标准和法律条文在公共图书馆领域如何推动和开展志愿服务进一步的细化和补充。

六、重大分歧意见的处理经过和依据；

无

七、标准作为强制性标准或推荐性标准的建议；

建议本标准作为推荐性文化和旅游行业标准发布实施，为公共图书馆在组织实施志愿服务时的业务依据，其他类型图书馆可以参考使用。

八、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容）；

本标准发布实施后，中国图书馆学会将作为标准宣传主体之一，配合标准归口管理单位开展标准的宣贯工作。在充分发挥行业内学术研究与组织协调的职能基础上，通过开展专家讲座、职业培训、学术会议等多项活动，在全国范围内开展标准的宣讲和学习，以更快的速度、在更广的范围来促

进本标准在公共图书馆领域的落实。

九、废止现行有关标准的建议；

无

十、其他应予说明的事项。

1. 关于标准名称

2020年本标准在申报阶段，经专家论证及文化和旅游部审核，名称确定为《公共图书馆志愿服务与管理指南》，2021年10月，在图标委组织召开的2021年图书馆标准化项目中期检查评审会上，与会专家从标准普适性角度出发认为本管理指南不仅适用于公共图书馆，同样适用于各级各类图书馆，建议标准名称修改为“图书馆志愿服务管理指南”。标准起草组在征询文化和旅游部公共服务司和科技教育司意见之后，综合考虑，标准名称由“公共图书馆志愿服务与管理指南”变更为“公共图书馆志愿服务管理指南”，同时在标准第1部分“范围”一章中补充说明“其他类型图书馆开展的志愿服务，以及与图书馆志愿服务有关的活动，可参考使用”。

2. 本标准与民政部现行规章制度标准要求等文件的一致性

为鼓励和规范志愿服务，发展志愿服务事业，2017年8月，《志愿服务条例》颁布，指出国务院民政部门负责全国志愿服务行政管理工作。民政部发布的关于志愿服务的现行标准有《志愿服务组织基本规范》（GB/T 40143-2021）《志愿服务基本术语》（MZ/T 148-2020）《志愿服务信息系统基本规范》（MZ/T 061—2015），这些已有成果作为志愿服务的基础性要求，为制定特定行业的行为标准提供了依据。本标

准中的志愿服务内容与民政部现行规章制度、标准规范保持一致。鉴于公共图书馆业务由文化和旅游部统一管理和指导，本标准由文化和旅游部提出，对图书馆行业开展志愿服务以及与志愿服务有关的活动给出规范性建议。

《公共图书馆志愿服务管理指南》起草组

2021年11月25日