

社区图书馆服务规范

Community library service specifications

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

20240822

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 服务资源	2
5.1 服务设施与设备	2
5.2 服务人员	2
5.3 文献资源	2
6 服务提供	2
6.1 文献借阅	2
6.2 电子阅览	3
6.3 咨询服务	3
6.4 读者活动	3
6.5 服务时间	3
6.6 服务宣传	3
7 服务管理	3
7.1 服务运作	3
7.2 文献组织	3
7.3 服务统计	3
7.4 服务安全	4
7.5 服务绩效	4
7.6 服务监督与评价	4
8 社会参与	4
9 服务保障	4
9.1 政策保障	4
9.2 经费保障	4
9.3 人员保障	4
参考文献	5

前 言

本文件按照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》的规定起草。

本文件替代 WH/T 73-2016《社区图书馆服务规范》，与 WH/T 73-2016 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术内容变化如下：

- a) 更改了部分术语的定义表述（见 3.1、3.3、3.4）；
- b) 将“服务人口”更改为“服务人口数”，并更改了其定义（见 3.2）；
- c) 删除了“中心图书馆”的术语及定义；
- d) 增加了部分术语及其定义（见 3.6、3.7、3.8）；
- e) 增加了“总则”中关于社区图书馆纳入总分馆体系及一体化服务的表述（见 4.4）；
- f) 删除了“总则”中关于执行相关标准的表述；
- g) 更改了“服务设施与设备”“文献资源”“电子阅览”“读者活动”“服务时间”“服务宣传”“服务管理”“政策保障”相关要素的表述、顺序及指标值（见 5.1.4、5.3.1、5.3.2、5.3.3、6.3、6.5、6.6、6.7、7.1、7.2、7.3、9.1、9.3）；
- h) 更改了 5.2.2 的表述和指标值（见 5.2.2）；
- i) 增加了“自助服务”（见 6.2）；
- j) 更改了“咨询服务”相关的指标值（见 6.4）；
- k) 将“服务监督与反馈”更改为“服务监督与评价”（见 7.6）；
- l) 增加了“社会参与”中鼓励社会组织及个人向社区图书馆捐赠图书的表述（见 8.2）；
- m) 删除了两条参考文献，新增了一条参考文献（见参考文献）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国图书馆标准化技术委员会（SAC/TC 389）归口。

本文件起草单位：深圳图书馆、深圳市罗湖区图书馆、深圳市龙岗区图书馆、陕西省图书馆、宁波图书馆、东莞图书馆。

本文件主要起草人：肖容梅、洪光宗、余敏、李博阳、何东凝、王凯丽、张利娜、吴志敏、潘金辉、朱淑华、吴绍华、师丽梅。

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

- 2016 年首次发布为 WH/T 73-2016；
- 本次为第一次修订。

引 言

近年来,《中华人民共和国公共文化服务保障法》《中华人民共和国公共图书馆法》等文化行业法律法规相继出台实施,本文件主要的规范性引用文件《公共图书馆服务规范》也已完成修订并发布(GB/T 28220-2023),因此,对 WH/T 73-2016 进一步修订完善。

社区图书馆服务规范

1 范围

本文件规定了社区图书馆服务的总则、服务资源、服务提供、服务管理、社会参与及服务保障等内容。

本文件适用于所有社区图书馆，其他同级或规模较小的图书馆可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 28220 公共图书馆服务规范

WH/T 89 公共图书馆总分馆业务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区图书馆 community library

多由区（县）级政府主办，或社会力量捐资兴办，向社会公众免费开放，为社区居民提供教育、信息和文化休闲服务的基层公共文化设施。

[改写自GB/T 28220-2023，定义3.1]

3.2

服务人口数 service population

社区图书馆（3.1）所属社区的常住人口数。

3.3

服务资源 service resources

社区图书馆（3.1）在开展服务过程中所拥有的物力、人力、财力等各种物质要素。

注：主要包含设施设备、文献信息、人力资源等。

3.4

服务提供 service supplement

社区图书馆（3.1）通过服务资源（3.3）和自身专业能力满足社区居民学习、阅读、交流及其他文化需求所开展的各项工作。

3.5

一体化服务 unified service

在区域图书馆服务体系中，不同级别、不同规模的多家图书馆，按照相同的规则 and 标准，在业务运营、管理与服务过程中，通过文献、技术、人员等资源的全面共享或统一管理，提供无差异服务的模式。

3.6

总分馆体系 main-branch library system

由所在行政区域内各级公共图书馆及其他提供公共阅读服务的基层公共文化设施构成的服务体系。

[来源：WH/T 89-2020，3.1]

3.7

总馆 main library

在总分馆体系（3.6）中，在业务管理、资源调配、统一协调中发挥主导作用的图书馆。

[来源：WH/T 89-2020，3.2]

3.8

读者 reader

图书馆的服务对象。

[来源：GB/T 40987.1-2021, 3.26]

4 总则

4.1 社区图书馆是区域公共图书馆服务体系的重要组成部分，遵循以人为本的原则，通过公开、平等、免费、就近的服务，保障社区居民的基本文化权益。

4.2 社区图书馆是社区公共文化空间，发挥信息交流和文化休闲功能，参与社区生活。

4.3 社区图书馆建设、管理与服务统一纳入当地经济和社会发展的总体规划，纳入区域公共图书馆事业发展规划。其服务资源和服务保障主要由区（县）级人民政府提供，事业发展与管理由当地文化主管部门负责。

4.4 社区图书馆纳入总分馆体系，在总馆指导下实现资源的共建共享共知，融入地区一体化服务。

5 服务资源

5.1 服务设施与设备

5.1.1 社区图书馆的网点设置应遵循普遍均等原则，按服务半径不大于 1.5 千米，或服务人口不少于 5000 人的标准进行统筹规划、合理布局。

5.1.2 社区图书馆使用面积按服务人口计算应不低于 20 平方米/千人，阅览座位应不低于 4 席/千人。有条件的宜设立独立出入口和无障碍设施。

5.1.3 社区图书馆应通过空间设计、家具配置等方式，营造温馨、舒适的阅览环境。

5.1.4 社区图书馆应具有稳定可靠的互联网接入条件，网络接入带宽应不小于 10 兆，并提供无线网络接入服务，实现服务区域无线网络全覆盖。配备用于读者服务的电子终端设备，如计算机、电子书阅读机、电子报刊阅读机等，数量按服务人口计算应不低于 1 台/千人，有条件的社区图书馆可提供支持数字服务的新型软硬件设备。

5.2 服务人员

5.2.1 社区图书馆应至少配备专职工作人员 1 名，并根据需要配备一定数量的兼职工作人员或招募志愿者。

5.2.2 社区图书馆工作人员应具有大专及以上学历，受过基本的图书馆专业技能培训，能够熟练操作和使用计算机及相关设备，并具备良好的职业道德。年人均参与教育培训时长应不低于 40 学时。

5.3 文献资源

5.3.1 社区图书馆基本馆藏文献资源应包括图书、期刊、报纸等，按服务人口计算，基本馆藏量应不低于人均 0.5 册（并适当考虑少年儿童图书的比例），复本不大于 2 册，年更新数量不少于 10%，报刊年订阅数量应不少于 50 种。

5.3.2 社区图书馆藏书宜由总馆统系统编，所属街道、社区可补充采购；期刊、报纸可根据社区居民需求自行订购。

5.3.3 社区图书馆宜通过计算机网络共享总馆的数字资源，如电子图书、电子期刊、电子报纸及其他各类数据库资源。

6 服务提供

6.1 文献借阅

社区图书馆应免费提供文献借阅服务，关注少年儿童、老年人、残障人士及其他特殊群体的阅读需求，并为读者获取各类文献提供帮助。

6.2 自助服务

有条件的社区图书馆可通过自助服务设施设备，提供自助办证、自助查询、自助借还等便捷服务。

6.3 数字服务

社区图书馆应免费提供上网服务（包括无线网络接入服务），利用互联网和各类电子终端设备开展线下与线上的文献信息的查询与借阅、阅读推广、信息发布等服务。

6.4 咨询服务

社区图书馆应通过现场、电话、电子邮件、社交网络、网上咨询系统等多样化方式提供一般性咨询服务。对不能即时答复的咨询请求，响应时间不应超过 2 个工作日。

6.5 阅读推广

社区图书馆应在全民阅读推广中充分发挥作用，自主组织或配合总馆开展讲座、沙龙、培训、展览等活动，并重点组织开展适合少年儿童、老年人特点的活动。

6.6 服务时间

社区图书馆应有固定的开放时间，每周开放时间应不少于 36 小时，在公休日应开放，在国家法定节假日应有开放时间，有条件的图书馆可提供延时服务。

因故临时闭馆应向上级主管部门及总馆报告并及时向读者公告。

6.7 服务营销

6.7.1 社区图书馆应利用宣传栏、宣传资料、媒体及其他现代化手段，宣传和推广图书馆服务，揭示文献资源，吸引社会公众利用图书馆。

6.7.2 社区图书馆应设立醒目的导引标识和服务公告，包括馆牌、功能区域划分、文献排架标识、开放时间、读者须知、服务项目与规则等。

7 服务管理

7.1 服务运作

社区图书馆宜纳入总分馆体系，接受总馆的业务辅导，依托总馆的服务网络和业务管理平台，开展一体化服务，加强图书馆间交流合作，实现文献信息共建共享。

7.2 文献组织

社区图书馆文献应采取学科、主题等方式规范排架，开架借阅，定期进行架位整理，保持架位整齐。新书配送到馆后应在 2 个工作日内上架，期刊应在 2 个工作日内记到上架，报纸当天上架。

社区图书馆应做好防盗、防尘、防潮、防虫等文献保护工作。

7.3 服务统计

社区图书馆应按照常规化、标准化的原则，按日、月、年定期做好服务数据统计工作，包括服务资源、文献借阅、数字服务、信息咨询、阅读推广活动等。统计资料及工作记录应及时收集、整理，建立业务档案。

7.4 服务安全

7.4.1 社区图书馆应建立安全管理制度，维持正常服务秩序，制定消防安全应急预案，定期开展消防安全教育和消防安全检查，确保图书馆文献资源、办馆设施及进馆读者人身安全和财产安全。

7.4.2 社区图书馆应加强计算机网络及信息安全管理，妥善保存各项工作数据。

7.5 服务绩效

社区图书馆应不断提高服务水平和质量，保持进馆读者量、图书外借量、电子文献使用量、读者活动场次的增长。

7.6 服务监督与评价

7.6.1 社区图书馆应设立读者意见箱(簿)，公开监督或投诉电话，每年至少应召开一次读者座谈会，对读者意见或投诉应在5个工作日内回复并落实。

7.6.2 社区图书馆每年至少应进行一次读者需求和服务满意度调查，调查表发放数量不少于100份，回收率不低于80%（含），满意度不低于85%（含）。

8 社会参与

8.1 鼓励机构、个人合作共建或独立兴办社区图书馆。

8.2 鼓励社会组织及个人向社区图书馆捐赠图书。

8.3 积极导入志愿者服务机制，建立志愿者队伍，吸引民众参与社区图书馆服务。

9 服务保障

9.1 政策保障

地方政府应出台相应的配套政策，鼓励各种形式的社区图书馆持续发展，并从总分馆体系建设、一体化服务等方面为社区图书馆的发展提供有效保障机制。

9.2 经费保障

社区图书馆的日常运营经费应列入区（县）政府财政预算。

日常运营经费应包括场馆运行、人员工资、文献购置、阅读推广活动及宣传、网络通信、业务培训、设备维护、日常办公等。

9.3 人员保障

社区图书馆可采取灵活的用工方式，保障工作人员待遇，保持队伍的稳定性。

参 考 文 献

- [1] JGJ 38-1999 图书馆建筑设计规范
 - [2] 建标（2008）74号 公共图书馆建设用地指标
 - [3] 建标108-2008 公共图书馆建设标准
 - [4] 文化和旅游部办公厅. 关于开展第七次全国县级以上公共图书馆评估定级工作的通知
-