

# 文化和旅游行业标准《社区图书馆服务规范》

## （征求意见稿）编制说明

### 一、工作简况

#### （一）任务来源

根据《文化和旅游部科技教育司关于批准 2022 年第一批文化和旅游行业标准计划项目立项的通知》，本项目名称为“社区图书馆服务规范”，项目编号 WH2022-02，项目类型为行业标准修订项目，拟对《社区图书馆服务规范》（WH/T 73-2016）进行技术修订。项目实施计划周期为 2022 年 10 月-2024 年 10 月。本标准性质为文化和旅游行业标准，由全国图书馆标准化技术委员会（SAC/TC 389）归口管理，标准牵头单位为深圳图书馆，主要起草单位包括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。

#### （二）制定背景

《社区图书馆服务规范》（WH/T 73-2016）于 2016 年发布，对社区图书馆网络完善、服务条件改善、服务工作规范起到了较好的指导和规范作用。近年来，随着社会经济持续快速发展，科学技术日新月异，《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，本标准主要的规范性引用文件之一《公共图书馆服务规范》（GB/T 28220-2011）已完成修订并发布为新版本（GB/T 28220-2023），与社区图书馆体系化运营高度相关的《公共图书馆总分馆业务规范》（WH/T 89-2020）也于 2021 年 1 月 1 日起实施。为与图书馆事业发展新环境相适应，与相关法律法规及上位标准技术要求保持一致，经专家论证，特提出对本标准的修订，并获得主管部门批准。

#### （三）起草过程

##### 1. 成立标准修订项目组

2023 年 1 月，深圳图书馆组织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、东莞图书馆等起草单位召开了项目启动工作会议，成立了标准修订项目组，经充分讨论确定了《<社区图书馆服务规范>修订工作方案》，进而明确项目组成员的责任分工、项目进度安排，确保项目按进度如期推进。

项目成员及分工如下表：

起草单位	起草人	项目工作分工
深圳图书馆	肖容梅	1、项目总体统筹与规划，组织各参与单位推进项目研制工作； 2、组织开展项目各类调研工作； 3、项目各文本的审核和确认。
深圳图书馆	洪光宗	1、组织各参与单位开展问卷调查、回收及数据统计、分析工作，撰写问卷调查总报告； 2、组织并参与实地调研； 3、组织各单位提交书面修订意见，参与标准文本的修订工作； 4、负责项目申报、中期检查、联络协调等相关项目管理工作。
深圳图书馆	余敏	1、拟定标准修订项目工作方案； 2、负责文献调研，形成相关法律法规政策标准调研汇总及综述； 3、参与实地调研并撰写调研报告； 4、汇总各项目组成员书面修订意见；撰写及修改标准文稿、标准编制说明、标准修订内

		容与依据等文件。
陕西省图书馆	李博阳	1、负责西部地区问卷调查并撰写问卷调查报告； 2、参与实地调研； 3、根据调研结果提交标准书面修订意见。
宁波图书馆	何东凝	1、负责东部地区问卷调查并撰写问卷调查报告； 2、根据调研结果提交标准书面修订意见。
深圳市南山区图书馆	王凯丽	1、设计调查问卷，负责深圳地区问卷调查并撰写问卷调查报告； 2、根据调研结果提交标准书面修订意见。
东莞图书馆	张利娜	1、负责中部地区问卷调查并撰写问卷调查报告； 2、根据调研结果提交标准书面修订意见。
深圳市罗湖区图书馆	吴志敏	1、负责文献调研，形成社区图书馆研究文献汇总及综述； 2、根据调研结果提交标准书面修订意见。
深圳市龙岗区图书馆	潘金辉	1、负责文献调研，形成社区图书馆研究文献汇总及综述； 2、参与实地调研； 3、根据调研结果提交标准书面修订意见。
深圳市南山区图书馆	朱淑华	1、指导问卷调查设计； 2、指导深圳地区问卷调查及相关调研报告撰写。

深圳图书馆	吴绍华	1、负责项目申报及立项相关工作； 2、参与制定标准修订项目工作方案； 3、参与项目联络协调工作。
澳门城市大学 图书馆	师丽梅	1、参与项目前期研讨工作； 2、对标准修订工作提出意见和建议。

## 2. 文献调研

2023 年 2 月，项目组开展了文献调研工作。经过充分文献调研撰写完成《社区图书馆相关法律法规规章、标准规范、政策规划综述》《社区图书馆相关文献调研综述》两份综述，内容涵盖近 5 年来公共图书馆体系化建设相关的国家、行业、地方法律法规，政策规章制度及标准规范等出台、研制情况，收集整理了近 5 年来关于社区图书馆研究方面的专著、论文以及重要论述、观点、建设与发展情况、《社区图书馆服务规范》（WH/T 73-2016）应用实施情况，为标准修订工作奠定扎实的文献基础。

## 3. 问卷调查

2023 年 2 月，项目组同步启动了《社区图书馆服务规范调查表》设计工作。调查表由 4 个模块、62 个问题组成，基本囊括了当前社区图书馆服务的主要方面，问题设计上采用选择、填空方式及开放性问答相结合，力求摸清当前国内社区图书馆服务现状，为《社区图书馆服务规范》内容修订及相关指标调整提供支撑。

2023 年 4 月—6 月，项目组开展问卷调查表发放及回收工作，共调研全国 14 个省（45 座城市），2624 个社区，覆盖人口 5834 万，有效回收 2527 份问卷。

2023 年 6 月，项目组对回收的调查问卷进行原始数据的清洗、挖掘和比对分析，形成《社区图书馆服务规范》问卷调查系列报告。

#### **4. 形成标准修订草案**

2023年7月—11月，项目组在已完成的文献调研、问卷调查等成果基础上，通过与各成员单位的反复书面意见征求、讨论、修改，形成了《社区图书馆服务规范（草案）》《社区图书馆服务规范（修订内容及依据）》等文档。

#### **5. 实地考察**

2024年6月，为调查了解社区图书馆实际运营情况及存在问题，项目组前往东、中、西部有代表性的城市扬州、郑州、西安进行实地考察，同步征求三地图书馆对于《社区图书馆服务规范（草案）》的意见，撰写完成《<社区图书馆服务规范>项目实地考察报告》，并进一步完善规范文本。

#### **6. 形成征求意见稿定稿**

2024年8月，项目组向国标委秘书处提交了标准草案、编制说明等文件，经秘书处审核反馈后，项目组对相关文本进行了修改，并形成《社区图书馆服务规范（征求意见稿）》定稿及编制说明提交至国标委秘书处。

### **二、标准内容及编制情况**

#### **（一）编制原则**

本标准的修订遵循以下原则：

##### **1、一致性原则**

本项目类型为行业标准修订项目，标准修订过程中特别注重与本标准规范性引用文件——《公共图书馆服务规范》（GB/T 28220-2023）、《公共图书馆总分馆业务规范》（WH/T 89-2020）的最新版本保持一致。

##### **2、适用性原则**

标准修订过程中进行充分的文献调研、问卷调查和实地调研，掌握社区图书馆运行的一手资料，确保标准的修订充分反映近年来社区图书馆发展的新业态、新情况、新发展，确保标准应用的适用性。

### 3、导向性原则

标准修订过程中，充分考虑我国地域幅员辽阔，东、中、西部社区图书馆发展不平衡的状况，在标准条款各类要素的表达、指标的制定、指标数值的选取上，既具备现实性和可操作性，又体现一定的前瞻性和引领性。参照本标准，社区图书馆可达到最基本的服务提供，有条件的社区图书馆也可据此提供更高水平的服务。

#### （二）主要内容

本标准修订草案以《社区图书馆服务规范》（WH/T 73-2016）为蓝本，共由 12 个部分组成，具体包括：前言、引言、范围、规范性引用文件、术语和定义、总则、服务资源、服务提供、服务管理、社会参与、服务保障、参考文献等。

本标准主要技术内容涉及到服务资源、服务提供、服务管理、社会参与、服务保障五个方面：

1、服务资源方面：规定了社区图书馆在开展服务过程中所需的各种要素。包括服务设施与设备、服务人员、文献资源。

2、服务提供方面：规定了社区图书馆为满足社区居民学习、阅读、交流及其他文化需求所开展的各项工作。包括文献借阅、自助服务、数字服务、咨询服务、阅读推广、服务时间、服务营销。

3、服务管理方面：规定了社区图书馆在服务开展过程中所进行的各类管理工作。包括服务运作、文献组织、服务统计、服务安全、服务绩效、服务监督与评价。

4、社会参与方面：鼓励社区力量参与社区图书馆的建设、运营和服务。

5、服务保障方面：规定了社区图书馆日常运营所需要的各种保障，包括政策保障、经费保障、人员保障。

### （三）确定主要内容的依据

本标准依据《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》《中华人民共和国标准化法》及《标准化工作导则》第1部分《标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）等法律法规的要求制定。

标准修订过程中，技术内容要求参照了《公共图书馆服务规范》（GB/T 28220-2023）、《公共图书馆总分馆业务规范》（WH/T 89-2020）文件的最新要求。部分指标的设定参照了《第七次全国县级以上公共图书馆评估定级工作 评分指南及细则》。

### （四）修订标准前后技术内容对比

本标准替代 WH/T 73-2016《社区图书馆服务规范》，与 WH/T 73-2016 相比，主要技术内容修订如下：

#### 1. 前言

根据 GB/T 1.1-2020，“本标准”表述全部更改为“本文件”；增加此次修订主要技术内容变化情况说明；增加本次修订的替代版本说明。其他修订包括：标准提出单位更改为中华人民共和国文化和旅游部；文件起草单位增加陕西省图书馆、宁波图书馆、东莞图书馆；文件起草人更改为：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。

#### 2. 引言

增加《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》及相应规范性引用文件变化等标准修订背景的表述。

#### 3. 范围

根据 GB/T 1.1-2020，“本标准”全部更改为“本文件”；增加“服务的总则”表述。

#### 4. 规范性引用文件

根据 GB/T 1.1-2020 更改相关表述；新增《WH/T 89 公共图书馆总分馆业务规范》作为标准规范性引用文件。

#### 5. 术语和定义

参照 GB/T 28220-2023 对应术语及定义，更改“社区图书馆”“服务资源”“服务提供”术语的定义表述（见 3.1、3.3、3.4，2016 年版的 3.1、3.3、3.4）；将“服务人口”更改为“服务人口数”并更改其定义（见 3.2，2016 年版的 3.2）。

参照 WH/T 89-2020 对应术语及定义，删除“中心图书馆”术语及定义（见 2016 年版的 3.6）；增加“总分馆体系”“总馆”“读者”术语及其定义（见 3.6、3.7、3.8）。

#### 6. 总则

参照 WH/T 89-2020，增加社区图书馆纳入总分馆体系及一体化服务的表述（见 4.4）；删除总则各条款中的“应”字等表述；删除社区图书馆执行相关标准的表述（见 2016 年版的 4.5）。

#### 7. 更改 5.1.4 相关要素的表述和指标值（见 5.1.4，2016 年版的 5.1.4）

参照《第七次全国县级以上公共图书馆评估定级工作 评分指南及细则》中县级公共图书馆带宽的最低得分要求为 20 兆，将“网络接入带宽”更改为 10 兆；参照 GB/T 28220-2023 5.1.3.1 电子终端设备，将“计算机”更改为“电子终端设备”，并增加各类电子终端设备的表述。

#### 8. 更改 5.2.2 的表述和指标值（见 5.2.2，2016 年版的 5.2.2）

参照 GB/T 28220-2023 5.2.4 “教育培训”，将继续教育培训时长的计量单位由“天”改为“学时”，对应学时时长要求由 5 天更改为 40 学时（一天按 8 小时计算学时）。

#### 9. 更改“文献资源”相关要素的顺序和表述（见 5.3.1、5.3.2、5.3.3，



2016 年版的 5.3.1、5.3.2、5.3.3)

删除 5.3.1 中的“视听资料”表述；参照 WH/T 89-2020，将 5.3.2、5.3.3 中的“中心图书馆”改为“总馆”；在 5.3.2 中增加“所属街道、社区可补充采购”的表述。

10. 增加“自助服务”条款（见 6.2）

参照 GB/T 28220-2023 6.1.4 “自助服务”新增此条，鼓励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；相关条款编号顺次后移。

11. 将“电子阅览”更改为“数字服务”，并更改相关要素表述（见 6.3，2016 年版的 6.2）

参照 GB/T 28220-2023 5.1.3.3 “无线网络接入”、6.1.5 “数字服务”进行修订。

12. 将“咨询服务”响应时间由不超过 3 个工作日改成不超过 2 个工作日（见 6.4，2016 年版的 6.3）

参照 WH/T 89-2020 6.5 “联合参考咨询服务”进行修订。

13. 将“读者活动”更改为“阅读推广”，并更改相关要素表述（见 6.5，2016 年版的 6.4）

参照 GB/T 28220-2023 6.1.2、6.2.5 的“阅读推广”表述进行修订；参照 WH/T 89-2020，将表述中的“中心图书馆”改为“总馆”。

14. 更改“服务时间”相关要素表述（见 6.6，2016 年版的 6.5）

参照 GB/T 28220-2023 6.1.1 “服务时间”进行修订，明确社区图书馆应在公休日开放，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。

15. 将“服务宣传”改为“服务营销”，并更改条文的前后顺序和表述（见 6.7，2016 年版的 6.6）

参照 GB/T 28220-2023 6.1.1 “服务时间” 进行修订。

16. 更改“服务管理”相关要素的表述（见 7.1、7.2、7.3，2016 年版的 7.1、7.2、7.3）

参照 WH/T 89-2020，将 7.1 “服务运作” 中的“中心图书馆” 更改为“总馆”，并完善加入一体化服务的相关表述；在 7.2 “文献组织” 中增加“定期进行架位整理” 表述，以体现文献保管的常规化原则；参照 GB/T 28220-2023，将 7.3 “服务统计” 中原“电子阅览” “读者活动” 表述分别更改为“数字服务” “阅读推广活动”。

17. 更改“服务监督与反馈” 为“服务监督与评价” （见 7.6，2016 年版的 7.6）

参照 GB/T 28220-2023 8 “服务监督与评价” 进行修订。

18. 增加“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）

19. 更改“政策保障” 相关要素的表述（见 9.1、9.3，2016 年版的 9.1、9.3）

参照 WH/T 89-2020，在 9.1 中增加总分馆体系的内容，并精炼原有表述；9.3 对原句进行了断句和扩充。

20. 删除原标准中两条专著类参考文献，新增一条参考文献与本标准 5.1.4 的修订相呼应（见参考文献）

### 三、标准分析综述

#### （一）试验验证的分析、综述报告

无。

#### （二）技术经济论证

无。

#### （三）预期的经济效益、社会效益和生态效益

标准的修订将进一步增强对社区图书馆的指导作用，通过对社区图书服务资源、服务提供、服务管理、社会参与、服务保障等内容的规范，使得社区图书馆服务开展有据可依，为社区图书馆工作的开展提供有力支撑。

标准的修订强化了总分馆体系建设、一体化服务、数字化应用、阅读推广、社会力量参与等相关条款，对完善公共图书馆基层服务网络，强基固本、促进全民阅读、提升公共图书馆服务体系效能、推动公共图书馆事业持续健康发展具有重要意义。

#### **四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况**

无。

#### **五、与相关国际标准的关系**

本标准没有引用或参照现行国际标准。

#### **六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系**

本标准与现行法律、法规和强制性国家标准协调一致。

#### **七、重大分歧意见的处理经过和依据**

无。

#### **八、涉及专利的有关说明**

无。

#### **九、实施标准的要求和措施建议**

##### **（一）实施标准的要求**

现行《社区图书馆服务规范》（WH/T 73-2016）为推荐性文化行业标准。修订版也将延续为推荐性文化行业标准。

##### **（二）组织措施、技术措施**

建议本标准发布后由归口管理单位全国图书馆标准化技术委员会统一组织规划开展标准宣贯工作。标准起草单位配合开展标准技术内容的培训

和宣讲等工作。

（三）标准过渡期和实施日期的建议

建议标准审核通过后即付诸实施。

（四）废止现行有关标准的建议（可选）

本标准修订版本发布后，现《社区图书馆服务规范》（WH/T 73-2016）应同时废止。

十、其他应当说明的事项

无。

《社区图书馆服务规范》修订项目组

2024 年 8 月