

DB3306

浙江省绍兴市地方标准

DB3306/T 045—2022

公共图书馆数字媒体服务规范

Public library digital media service specifications

浙江省文旅标技委

2022-06-24 发布

2022-07-01 实施

绍兴市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 服务内容 2

6 服务管理 6

7 服务评价 6

浙江省文旅标技委

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。

本文件由绍兴图书馆提出。

本文件由绍兴市文化广电旅游局归口。

本文件起草单位：绍兴图书馆、绍兴市标准化研究院、绍兴市标准化协会、绍兴市招商投资促进中心、浙江工业职业技术学院。

本文件主要起草人：那艳、廖晓飞、屠静琪、黄蓉、张瑛、郭培培、毛建灿、葛安凤、沈珊珊、张城龙、孙一栋、徐裁叶、惠相君、陈斌、季业成、郑文娟。

本文件为首次发布。

浙江省文旅标技委

公共图书馆数字媒体服务规范

1 范围

本文件规定了公共图书馆数字媒体的术语和定义、基本要求、服务内容、服务管理、服务评价等内容。

本文件适用于市、县两级公共图书馆利用数字媒体形态提供的线上服务。

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 39477 信息安全技术 政务信息共享 数据安全技术要求

WH/T 87.2—2019 公共图书馆业务规范 第2部分：市级公共图书馆

3 术语和定义

WH/T 87.2—2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

数字媒体 digital media

是指以二进制数的形式记录、处理、传播、获取过程的信息载体。这些载体包括数字化的文字、图形、图像、音频、视频影像和动画等感觉媒体，和表示这些感觉媒体的表示媒体（编码）等，通称为逻辑媒体，以及存储、传输、显示逻辑媒体的实物媒体。

4 基本要求

4.1 应具备以下数字媒体服务应用终端：

- WEB 浏览器；
- 移动终端；
- 数字电视；
- 大屏显示终端；
- 其他数字媒体终端。

4.2 应具备以下数字媒体服务模块：

- 信息公开服务；
- 文献借阅服务；
- 数字资源服务；
- 资源共享服务；
- 参考咨询服务；
- 社会教育服务；
- 读者管理服务；

——特殊群体服务。

4.3 应具备以下数字资源库：

- 自建数据库；
- 商业数据库。

5 服务内容

5.1 信息公开服务

5.1.1 服务指南

通过各应用终端发布图书馆服务项目、场馆地址、开放时间、借阅规则、入馆须知、交通指南、注意事项、图书馆简介等基本信息。

5.1.2 动态信息发布

通过各应用终端及时公开图书馆通知公告、活动预告、图书推荐、活动实况等动态信息，发布图文、视频等宣传类信息。

5.1.3 重要信息实时推送

通过微信等服务平台向读者提供重要信息实时推送服务。

5.1.4 基本业务数据公布

应在门户网站等服务平台公布图书馆累计有效读者数、现有纸质馆藏数、当天进馆人数、当天图书借出数、当天图书归还数、当天办证人数、服务平台关注数、数字资源访问量及下载量等基本业务数据。

5.1.5 图书馆年报公布

每年定期应在门户网站、微信等服务平台公布上年度图书馆年报。年报应包括基本情况、业务统计数据、亮点案例、大事记等内容。年报应图文并茂，数据详实。

5.1.6 资产分析报告公布

每年定期应在门户网站、微信或图书馆上级主管部门网站等平台公布上年度图书馆资产分析报告。报告应包括单位基本情况、资产总体情况、资产配置使用（含处置、收益）情况、资产管理工作等内容。

5.2 文献借阅服务

5.2.1 书目检索

5.2.1.1 门户网站、微信、支付宝等服务平台应提供馆藏文献的题名、责任者、索书号、馆藏地点、馆藏数量、可借数量等图书信息。

5.2.1.2 书目检索应提供简单搜索和高级搜索功能，并具备模糊匹配和精确匹配模式。

5.2.2 续借预约

5.2.2.1 门户网站、微信、支付宝、浙里办等服务平台应提供文献到期续借服务，续借书目可进行选择，执行续借操作后应提示更新后的还书日期。

5.2.2.2 同一种图书全部外借的情况下，门户网站、微信、支付宝服务平台应在书目检索界面链接图书预约服务，待该种图书归还到馆后，图书所在阅览室应通知读者来馆办理预约图书的借阅手续。

5.2.3 借阅查询

门户网站、微信、支付宝、浙里办等服务平台应提供查询读者个人图书借阅情况的服务，应包含当前所借图书的基本信息和个人文献借阅历史信息。

5.2.4 好书快递及图书荐购

5.2.4.1 门户网站、微信、浙里办等服务平台应提供在线选书借阅、快递到家借书服务，并做好浙江图书馆信阅平台的好书快递服务宣传推广工作。

5.2.4.2 门户网站、微信、支付宝、浙里办等服务平台应向读者提供荐购服务，为图书馆推荐采购尚未收藏或馆藏复本数不足的图书。荐购服务应包含读者自定义推荐和新书书目推荐两种模式，同时应具备荐购历史查询、荐购进度查询等功能。

5.3 数字资源服务

5.3.1 资源内容

5.3.1.1 公共图书馆数字资源应涵盖有数据库、电子报刊、电子书、多媒体资源、网页等类型。

5.3.1.2 应提供商业化的数字资源和非商业化的数字资源。商业化的数字资源包括数据库商、出版商和其它机构以商业化方式提供的各种电子资源。非商业化的数字资源包括图书馆自建的特色资源库、开放获取资源、机构典藏和其它免费的网络资源。

5.3.1.3 应对馆藏古籍文献、珍贵家谱、地方老报纸等具有地方特色的文献资源进行数字化加工，建设可共享的特色资源库。

5.3.2 资源检索

5.3.2.1 应建立馆藏数字资源统一检索平台，提供跨库检索服务。

5.3.2.2 应提供数字资源检索结果的来源，有原文链接指向。

5.3.3 阅览下载

5.3.3.1 图书馆门户网站、微信和数字电视等服务平台应提供馆藏商业数据库、特色资源库、网上展厅等数字资源的阅览下载，资源类别至少要涵盖电子书、电子报刊、多媒体资源等。

5.3.3.2 数字视窗应通过扫码或触摸方式提供电子书、电子报刊、多媒体资源等。

5.3.3.3 读者通过绑定读者证、馆内访问等方式可获取商业数据库阅览下载权限。

5.4 资源共享服务

应通过联合编目、联合咨询、馆际互借、特色数据库共建、统一或联合购买商业数据库等方式，将区域内各图书馆的专业资源整合在一起，充分发挥各图书馆馆藏特色和优势，实现区域内图书馆的资源共享服务，从而提高服务能力。

5.5 参考咨询服务

5.5.1 咨询形式

5.5.1.1 应通过实时问答咨询、电子邮件、知识库、网上参考工具等多种形式向用户提供不受时间、空间限制的参考咨询服务。

5.5.1.2 咨询服务应提供人工咨询和智能咨询两种方式。

5.5.2 咨询内容

在线咨询服务内容应包括以下内容：

- 服务政策及服务程序等问题，包括图书馆入馆指南，读者借阅服务，馆藏特色及服务介绍、馆藏数据库使用说明、用户指南等；
- 知识性问题，包括学科知识、常识性的问答，图书馆参考书、工具书、书目信息、数据库检索和使用辅导，研究性问题、课题等背景资料的检索方法、检索途径与检索策略的提供。

5.5.3 响应时间

5.5.3.1 智能咨询应即时提供交互式咨询，实现实时咨询服务，通过 AI 语义分析，智能快速分析匹配对应的解决方案反馈给读者，方便读者自行咨询。

5.5.3.2 实时人工咨询应即时响应，非实时人工咨询的响应时间应为 2 个工作日以内。

5.6 社会教育服务

5.6.1 线上活动

5.6.1.1 活动形式

应推出互动性强、覆盖面广的线上阅读推广活动，包括但不限于话题互动、讲座、培训、展览、知识竞赛、问卷调查、短视频发布、直播互动等形式。

5.6.1.2 服务要求

围绕全民阅读并结合图书馆实际情况，运用新媒体、新技术、新手段，全年有序组织开展线上阅读推广活动不少于30场次。

5.6.1.3 服务方式

可通过图书馆或委托第三方的方式开展。

5.6.2 线下活动

门户网站、微信、智慧文化云等服务平台应列出图书馆近1个月内的活动信息，为读者参加图书馆举办的活动提供在线预约服务，包含活动信息发布、预约报名、签到核销等功能。为保证活动预约报名信息的一致性，各应用终端的活动预约服务应共享数据。

5.6.3 场馆预约

应列出图书馆可提供给其他单位或团体进行公益性阅读推广活动使用的场所，包含场地介绍、可预约时段、预约须知及使用须知等。

5.7 读者管理服务

5.7.1 读者注册绑定

5.7.1.1 应对接社保卡系统，提供电子社保卡注册办理读者证服务。

5.7.1.2 应对接图书馆自动化业务系统，为“芝麻信用”550分以上的读者提供免押金办理读者证服务，并提供二维码读者证。

5.7.1.3 应提供读者证到期线上自助核验服务。

5.7.1.4 应提供读者证与应用系统绑定功能，实现绑定后，无需重复输入读者证进行认证。

5.7.2 读者个人空间

读者个人空间应具备以下功能：

- 个人信息修改；
- 密码修改；
- 读者证挂失；
- 读者权限查询；
- 积分查询；
- 支付记录查询；
- 荐购记录查询；
- 收藏图书查询；
- 个人年度阅读单查阅等功能。

5.8 特殊群体服务

5.8.1 少年儿童服务

5.8.1.1 应设立少年儿童专题板块，设计风格应生动活泼、健康向上，符合少儿喜好。

5.8.1.2 显示的内容不应出现偏成人的内容，应有以下设置内容：

- 少儿读者证的办理、续借功能；
- 少儿特色书目的推荐，儿童图书的搜索功能；
- 少儿专题活动的信息预告，活动日历，活动报名。

5.8.2 视障人士服务

应为视障人士提供专门的数字化服务，设立独立的盲文阅览空间，并配备专职人员为视障人士提供服务，配备专门盲文数字化图书以及相关数字化阅读设备，如电子助视器，盲文点显器，听书机，盲文刻录机等。

5.8.3 老年人服务

5.8.3.1 页面适老化设计

- 5.8.3.1.1 应采用扁平化架构，建议页面层级最多不超过 2 级。
- 5.8.3.1.2 应增大图标和按钮的尺寸，使用拟物化通用化图标，搭配大号文字描述。
- 5.8.3.1.3 点击组件焦点区域对角线至少应到达 11 毫米。
- 5.8.3.1.4 文字字体应不低于 18 像素，对主要文字进行加粗，支持自由调节字体大小。
- 5.8.3.1.5 应避免使用蓝色、紫色等冷色调颜色。

5.8.3.2 内容适老化设计

- 5.8.3.2.1 服务内容应选择图书馆核心、高频使用的服务项目，包括绑定读者证、二维码读者证、查看借阅信息、图书续借预约、查看个人资料等。
- 5.8.3.2.2 应提供电子报刊、有声读物等数字资源。
- 5.8.3.2.3 应设立咨询专线电话，一键拨打咨询电话。

6 服务管理

6.1 信息选择

- 6.1.1 应通过网上读者调查、专家研讨会等方式，进行广泛深入调研，搜集相关信息资源。
- 6.1.2 网络信息资源选择应符合国家相关法律法规要求。
- 6.1.3 应做好信息使用发布的版权管理工作。对于选择的信息，应确保无版权纠纷等问题。
- 6.1.4 每年度应对信息选择总量、种类分布、经费使用情况等进行分析，并撰写年度分析、总结报告。

6.2 内容维护

- 6.2.1 应做好 WEB 浏览器、移动终端、数字电视、数字视窗等各应用终端日常运行情况的监控工作。
- 6.2.2 应做好各类数字媒体栏目内容日常更新联络工作。
- 6.2.3 应做好各类数字媒体的运行维护、改版、新功能开发等工作。

6.3 安全管理

- 6.3.1 宜建立独立的图书馆门户网站。
- 6.3.2 网络安全应符合 WH/T 87.2—2019 中 9.6 的相关要求。
- 6.3.3 政务信息共享数据安全应符合 GB/T 39477 的相关要求。

6.4 数据统计

应根据实际设计工作记录内容，做到内容和数据真实齐全，定期进行统计与分析工作。妥善保存各类统计报表和分析报告，以指导和改进各项工作。

6.5 数据分析结果

应该定期统计各类资源的使用频次与效果，分析、监控其绩效规律，提供资源配备与调节建议。

6.6 宣传推广

应通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏及各种信息化手段等形式宣传推广数字媒体服务内容和获取方式，邀请、吸引读者参与和互动。

7 服务评价

7.1 读者意见受理

应多渠道接受读者意见或投诉，并在3个工作日内回复。

7.2 读者满意度调查

公共图书馆读者满意度调查每年应不少于1次，可通过图书馆或委托第三方的方式开展。

7.3 评价应用

应根据读者满意度调查结果，及时调整和改进服务策略，完善服务设施，进一步提升公共图书馆服务效益和服务质量。