

DB3302

浙江省宁波市地方标准

DB 3302/T 1074—2018

乡镇（街道）图书馆建设与服务规范

浙江省文旅标技委

2018-06-21 发布

2018-06-21 实施

宁波市质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 总则	1
3 资源保障	1
4 运营管理	2
5 服务提供	4
6 绩效评价	5

浙江省文旅标技委

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由宁波市文化广电新闻出版局提出和归口。

本标准主要起草单位：宁波市图书馆、华东师范大学、宁波市标准化研究院。

本标准主要起草人：金武刚、徐益波、胡一俊。

浙江省文旅标技委

乡镇（街道）图书馆建设与服务规范

1 范围

本标准规定了乡镇（街道）图书馆建设与服务规范的总则、资源保障、运营管理、服务提供、绩效评价。

本标准适用于乡镇（街道）图书馆的建设与服务提供。村（社区）和社会力量办的各类公共图书馆基层服务点可参照执行。

2 总则

2.1 乡镇（街道）图书馆由乡镇（街道）人民政府设立并运营、免费开放，满足公众基本阅读需求，保障公众基本文化权益。

2.2 乡镇（街道）图书馆应选择在人口集中、交通便利、环境良好、相对安静的地区，满足服务半径要求。

2.3 乡镇（街道）图书馆可独立设置，也可设在乡镇（街道）综合文化站内；设立在乡镇（街道）综合文化站内的，图书馆宜设在一楼。

2.4 乡镇（街道）图书馆是县（区、市）域公共图书馆总分馆服务体系中的乡镇（街道）分馆，应接受县（区、市）域总馆的业务指导，统筹规划，共建共享。

3 资源保障

3.1 设施

3.1.1 乡镇（街道）图书馆应营造舒适的阅览环境。馆舍、家具、电脑、空调等设施设备购置及装修，由当地乡镇（街道）政府提供。

3.1.2 馆舍面积应不小于 150m²；服务人口超过 10 万的，馆舍面积应不小于 300 m²。

3.1.3 阅览座位应不少于 30 座。

3.1.4 网络与宽带接入：互联网接口 $\geq 2M$ ，局域网 $\geq 100M$ 。

3.1.5 公众使用联网终端设备应不少于 10 台。

3.2 文献信息资源

3.2.1 乡镇（街道）图书馆文献信息资源建设费用，由市、县（区、市）、乡镇（街道）等各级政府分担。

3.2.2 总馆藏量应不少于 10000 册（件）；馆藏图书的 50%以上，是近 5 年内出版的。

3.2.3 人均占有藏书应不少于 1.0 册。

3.2.4 人均年增藏书应不少于 0.04 册。

3.2.5 报刊总量应不少于 120 种。

3.3 人员保障

3.3.1 乡镇（街道）图书馆工作人员应根据服务内容、资源及服务人口等因素，按科学比例配备，由当地乡镇（街道）政府负责。

3.3.2 馆长（负责人）应具有大专以上学历，有相关管理经验，接受专业培训后上岗；一般工作人员应具有高中以上文化程度，熟悉计算机应用操作，经过专业培训后应能胜任图书馆服务工作。

3.3.3 工作人员（包括馆长在内）应不少于2名。

3.4 信息技术

3.4.1 乡镇（街道）图书馆业务管理系统应与县（区、市）图书馆联网，实现“一卡通”借阅，通借通还。

3.4.2 建有或共享公共电子阅览室（文化共享工程基层服务点）的应提供免费上网服务。

3.4.3 馆舍内宜免费提供WIFI环境，支持移动阅读。

3.5 经费

3.5.1 乡镇（街道）图书馆人均投入应不低于2元，且逐年增加。

3.5.2 乡镇（街道）图书馆经费以政府投入为主导，引导多渠道、多样化的社会资金投入。

4 运营管理

4.1 制度建设

4.1.1 乡镇（街道）图书馆应制定图书馆运营管理工作手册，包括业务工作流程、管理制度等。

4.1.2 乡镇（街道）图书馆应制定自然灾害、突发事件和公众安全事件应急预案。

4.1.3 乡镇（街道）图书馆应建立健全消防、公共卫生、信息网络等安全管理制度，配备专业防护和安全防范设施设备。

4.2 功能布局

4.2.1 乡镇（街道）图书馆总体布局应遵循以读者服务为中心，与其管理方式和服务手段相适应，满足文献信息资源提供与读者活动相结合的模式，做到分区明确、布局合理、流线通畅、安全节能、朝向和通风良好，设有残障人士专用设施。

4.2.2 未成年人阅览区宜与成人阅览区分开，有条件的可设室外未成年人活动场地。

4.3 标识

4.3.1 方位区域标识

4.3.1.1 乡镇（街道）图书馆应统一使用“×××县（市、区）图书馆×××分馆”标识。

4.3.1.2 乡镇（街道）图书馆服务半径范围内宜设置外部引导标识，主体建筑外应竖立明显的导向标识，楼层入口处应设立布局功能标识。

4.3.2 文献标识和排架

乡镇（街道）图书馆的阅览区和书架，应和县（区、市）图书馆规定的图书分类方法进行文献标识和排架。

4.3.3 无障碍标识

乡镇（街道）图书馆配备无障碍设施时，应设置无障碍设施专用标识。

4.4 资源采购与组织

4.4.1 乡镇（街道）图书馆的资源采购与组织应纳入总分馆服务体系。乡镇（街道）图书馆可根据公众需求，提出本馆需求，由总馆统一采购、统一加工、统一配送。

4.4.2 乡镇（街道）图书馆应推进馆藏合理化建设，逐步形成图书、期刊、报纸、视听资料、数据库、益智玩具等多种载体并存的格局，满足公众不同需求。

4.4.3 乡镇（街道）图书馆应根据未成年人需求和特点，丰富优化绘本、幼儿读物、玩具物品等未成年人阅读资源。

4.4.4 乡镇（街道）图书馆应根据本地读者和居住的外籍人员的需求，积极配置相应的外文文献。

4.4.5 乡镇（街道）图书馆应收集地方文献，并作为地方特色资源纳入总分馆服务体系。

4.5 宣传推广

4.5.1 乡镇（街道）图书馆应借助计算机管理与书目检索系统，将纸质、电子等不同载体的馆藏文献目录向公众揭示，提供题名、著者、主题等基本检索途径，方便读者查询。

4.5.2 乡镇（街道）图书馆应通过网站、宣传资料、专题展览及各种现代化通信手段等形式，向公众推介、揭示最新到馆的文献和特色资源，邀请、吸引读者的参与和互动。

4.5.3 乡镇（街道）图书馆应积极响应和开展服务宣传周、全民读书月、世界图书与版权日、媒体宣传等工作。

4.6 需求反馈与评价

4.6.1 乡镇（街道）图书馆应在馆舍显著位置设立读者需求反馈与服务评价箱（簿），公开监督电话，开设网上投诉通道。

4.6.2 乡镇（街道）图书馆应及时回应读者需求，认真对待并正确处理读者意见或投诉，在5个工作日内回复。

4.7 读者权益保护

4.7.1 乡镇（街道）图书馆应保护读者享有利用文献信息资源与图书馆服务的权利。

4.7.2 乡镇（街道）图书馆应妥善保护读者个人信息。除法律规定外，不应泄露读者个人信息。

4.8 人员管理

4.8.1 工作人员应具备良好的职业道德；挂牌上岗，仪表端庄，使用文明用语，热忱服务，平等对待所有公众。

4.8.2 工作人员应具备计算机应用知识，能够辅导公众上网检索、借阅数字资源。

4.8.3 工作人员应接受在岗培训、继续教育，每年参加集中培训时间不少于5天。

4.8.4 鼓励工作人员加入本地图书馆专业学会或行业协会。

4.9 志愿者管理

4.9.1 乡镇（街道）图书馆应积极构建志愿服务体系，建立志愿者登记、服务记录、管理评价和激励机制，吸引公众加入志愿者队伍，提供志愿者服务。

4.9.2 乡镇（街道）图书馆应对志愿者进行上岗前培训，培训内容包括现代图书馆理念、图书馆工作规程、制度、规范等。

4.9.3 乡镇（街道）图书馆应分配志愿者力所能及的任务，不应分配未经培训的工作。

4.10 延伸管理

4.10.1 乡镇（街道）图书馆应协助指导村（社区）图书室（农家书屋）的阅读推广与读者活动。

4.10.2 乡镇（街道）图书馆应协助管理辖区内图书流通点、24小时自助图书馆。

5 服务提供

5.1 服务原则

5.1.1 向所有公众开放，服务对象不受年龄、职业、居住地等因素限制。

5.1.2 免费提供注册办证，文献信息资源查询、借阅，公益性培训、讲座、展览等基本服务。

5.2 服务公示

5.2.1 服务范围、服务内容、服务时间、服务公约、读者须知、借阅(使用)规则、服务承诺等基本服务政策，应在馆内醒目位置、网站的相关栏目向读者公示。

5.2.2 其他服务政策及各类服务信息等，通过各种途径方便读者获取。

5.3 开放时间

5.3.1 开放时间应根据适应需求、方便服务、注重效能的原则加以确定。

5.3.2 应设定固定开放时间，双休日应对外开放。

5.3.3 每周开放时间应不少于48小时。

5.3.4 因故须暂时闭馆或更改开放时间的，应提前一周向读者公告。

5.3.5 如遇公共安全、网络安全等突发事件须临时闭馆或关闭部分区域、暂停部分服务的，应及时向读者公告。

5.4 外借服务

5.4.1 合理调整外借藏书的范围、册数、借期等流通规则，保持馆藏外借量逐年增长。

5.4.2 读者可以通过网络、到馆或电话方式进行预约和续借。

5.4.3 根据本地总分馆服务体系建设实际，提供馆际互借、通借通还服务。

5.5 咨询服务

5.5.1 提供问答式咨询服务，有专业要求、难度较高的定题服务和决策咨询，可指引向县馆、市馆、省馆咨询。

5.5.2 咨询服务方式包括现场、电话、信件、传真、电子邮件、网上实时、短信、微信等。

5.5.3 现场、电话、网上实时咨询需在服务时间内当即回复读者，其它方式的咨询服务的响应时间不超过2个工作日(响应时间是以收到读者咨询提问至回复读者之间的时间计)。

5.6 数字服务

- 5.6.1 适应社会公众阅读需求变化和信息技术发展,提供数字资源、互联网服务和移动阅读服务。
- 5.6.2 建有或共享公共电子阅览室或其他数字服务空间。
- 5.6.3 公众使用联网计算机发生故障,维修时间不超过2个工作日。

5.7 读者活动与终身教育服务

- 5.7.1 面向读者举办各类教育、文化及休闲等活动,由工作人员、志愿者或外聘专家组织完成。
- 5.7.2 举办的读者活动包括但不限于讲座、培训、展览、故事会、读书会、视频欣赏、少儿课程作业辅导、亲子阅读等。
- 5.7.3 与本地工青妇科教系统及相关机构合作,共同组织开展活动。
- 5.7.4 活动向所有人平等开放,根据需求确定活动举办时间、次数。
- 5.7.5 活动举办地点适合残障人士参与,根据需要提供相应设备。

5.8 未成年人服务

- 5.8.1 宜为婴儿、学龄前儿童、低龄小学生提供独立使用区域,以及配备相应的藏书资源、计算机设备、活动空间等。馆舍面积300 m²以上的,应设立未成年人独立使用区域。
- 5.8.2 负责未成年人服务的工作人员,应接受相关专业培训合格后才能上岗。
- 5.8.3 与本地学校、其他少儿服务机构协调,共同组织开展活动。
- 5.8.4 鼓励未成年人参与活动方案设计。

5.9 老年人服务

- 5.9.1 调配数量充足、内容丰富、适合老年人阅读的藏书资料,可配备有声读物。
- 5.9.2 提供字体放大、音量增强的相关设备,以供老年人阅读使用。
- 5.9.3 与本地提供老年人服务的机构合作,共同组织开展活动。
- 5.9.4 鼓励老年人参与活动方案设计。

5.10 延伸(流动)服务

- 5.10.1 为服务区域内行动不便、无法前来图书馆的居家老人、残障人士,提供送书上门服务。
- 5.10.2 在外来务工聚居地定期开展流动服务。
- 5.10.3 对村(社区)图书室提供图书流转服务,每年流转不少于4次,每次流转图书不少于100册(件)。

6 绩效评价

6.1 资源保障水平

6.1.1 馆舍面积

馆舍面积按服务人口的每千人平均拥有的馆舍建筑面积来评价,见公式(1)。

$$A = \frac{A_0}{Q} \times 1000 \dots\dots\dots (1)$$

式中：

A——馆舍面积，单位为平方米每千人（m²/千人）；

A₀——馆舍建筑面积，单位为平方米（m²）；

Q——服务人口数量，单位为人。

乡镇（街道）图书馆总建筑面积应不少于150m²，且馆舍面积应符合表1的规定。

表1 馆舍面积

等级	馆舍面积 m ² /千人
基本（一星级）	23
适度（二星级）	24
良好（三星级）	25
优秀（四星级）	26
杰出（五星级）	27

6.1.2 阅览座位

阅览座位按服务人口的每千人平均拥有的阅览座位数来评价，见公式（2）

$$B = \frac{B_0}{Q} \times 1000 \dots \dots \dots (2)$$

式中：

B——阅览座位，单位为座每千人（座/千人）；

B₀——阅览座位总数，单位为座（座）；

Q——服务人口数量，单位为人（人）。

乡镇（街道）图书馆阅览座位应不少于30座，且符合表2的规定。

表2 阅览座位

等级	阅览座位 座/千人
基本（一星级）	1.3
适度（二星级）	1.4
良好（三星级）	1.6
优秀（四星级）	1.8
杰出（五星级）	2.0

6.1.3 馆藏规模

馆藏规模按服务人口的每人平均拥有藏书数来评价，见公式（3）。

$$C = \frac{C_0}{Q} \dots \dots \dots (3)$$

式中：

C——人均藏书，单位为册、件每人（册、件/人）；

C_0 ——总馆藏，单位为册、件（册、件）；

Q ——服务人口数量，单位为人（人）。

乡镇（街道）图书馆总馆藏量应不少于10000册、件，馆藏图书50%以上应是近5年内出版的，且人均藏书应符合表3的规定。

表3 人均藏书

等级	人均藏书 册、件/人
基本（一星级）	1.00
适度（二星级）	1.25
良好（三星级）	1.50
优秀（四星级）	1.75
杰出（五星级）	2.00

6.1.4 新增藏书

新增藏书按服务人口的每人平均年新增藏书数来计算，见公式（4）。

$$C_1 = \frac{C_n}{Q} \dots\dots\dots (4)$$

式中：

C_1 ——人均新增藏书，单位为册、件每人（册、件/人）；

C_n ——新增藏书，单位为册、件（册、件）；

Q ——服务人口数量，单位为人（人）。

人均新增藏书应符合表4的规定。

表4 人均新增藏书

等级	人均新增藏书 册、件/人
基本（一星级）	0.04
适度（二星级）	0.08
良好（三星级）	0.12
优秀（四星级）	0.16
杰出（五星级）	0.20

6.1.5 人员配置

人员配置按服务人口的每千人平均拥有全时人员数来计算，见公式（5）。

$$D = \frac{D_0}{Q} \times 1000 \dots\dots\dots (5)$$

式中：

D ——每千人拥有全时人员数；

D_0 ——工作人员总数，单位为人（人）；

Q——服务人口数量，单位为人（人）。

乡镇（街道）图书馆全时人员最低不少于2人，且每千人拥有全时人员数应符合表5的规定。

表5 每千人拥有全时人员数

等级	每千人拥有全时人员数
基本（一星级）	0.040
适度（二星级）	0.055
良好（三星级）	0.070
优秀（四星级）	0.085
杰出（五星级）	0.100

6.1.6 信息技术

适应社会公众阅读需求变化和信息技术发展，配备必要的信息技术装备、数字体验空间等，应符合表6的规定。

表6 信息技术装备

等级	信息技术装备
基本（一星级）	公众使用联网终端设备10台
适度（二星级）	基本（一星级）+馆舍免费提供WIFI
良好（三星级）	适度（二星级）+一般科普设施设备
优秀（四星级）	良好（三星级）+数字体验空间
杰出（五星级）	优秀（四星级）+新型数字装备

6.1.7 开放时间

服务开放根据适应需求、方便利用、注重效能的原则加以确定。开放时间相对稳定，双休日应对外开放，每周开放时间应符合表7的规定。

表7 每周开放时间

等级	每周开放时间 小时
基本（一星级）	48
适度（二星级）	50
良好（三星级）	52
优秀（四星级）	54
杰出（五星级）	56

6.1.8 经费投入

维持乡镇（街道）图书馆日常运营管理与服务提供所需要的经费，按服务人口的每人平均经费投入计算，见公式（6）。

$$E = \frac{E_0}{Q} \dots\dots\dots (6)$$

式中：

E——人均投入，单位为元每人（元/人）；

E₀——经费投入总额，单位为元（元）；

Q——服务人口数量，单位为人（人）。

注：设施基建费用（一次性投资）、文献资源建设费（多级政府共建，由馆藏规模和新增藏书来控制）不计在内。乡镇（街道）图书馆人均投入应不低于2元，且符合表8的规定。

表8 人均投入

等级	人均投入 元/人
基本（一星级）	$\bar{E} \times 80\% \leq E < \bar{E}$
适度（二星级）	$\bar{E} \leq E < \bar{E} \times 110\%$
良好（三星级）	$\bar{E} \times 110\% \leq E < \bar{E} \times 120\%$
优秀（四星级）	$\bar{E} \times 120\% \leq E < \bar{E} \times 130\%$
杰出（五星级）	$E \geq \bar{E} \times 130\%$
注： $\bar{E} = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$ ，本县（区、市）域内乡镇（街道）图书馆人均投入平均值。	

6.2 服务绩效评价

6.2.1 目标人群覆盖率（办证率）

目标人群覆盖率（办证率）按服务人口中的有效持证读者（即持证读者总数减去过去3年内未使用者人数）数来计算，见公式（7）。

$$F = \frac{F_0 - F_1}{Q} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

式中：

F——目标人群覆盖率（办证率）；

F₀——持证读者总数，单位为人（人）；

F₁——过去3年内未使用者数，单位为人（人）；

Q——服务人口数量，单位为人（人）。

目标人群覆盖率（办证率）应符合表9的规定。

表9 目标人群覆盖率（办证率）

等级	目标人群覆盖率（办证率）
基本（一星级）	5%
适度（二星级）	10%
良好（三星级）	15%

表9 目标人群覆盖率（办证率）（续）

等级	目标人群覆盖率（办证率）
优秀（四星级）	20%
杰出（五星级）	30%

6.2.2 人均到馆次数

人均到馆次数按公式（8）计算。

$$G = \frac{G_0}{Q} \dots\dots\dots (8)$$

式中：

G——人均到馆次数，单位为次每人（次/人）；

G₀——到馆总入次数，单位为人（人）；

Q——服务人口数量，单位为人（人）。

人均到馆次数应符合表10的规定。

表10 人均到馆次数

等级	人均到馆次数 次/人
基本（一星级）	0.5
适度（二星级）	0.6
良好（三星级）	0.7
优秀（四星级）	0.8
杰出（五星级）	1.0

6.2.3 人均外借册数

人均外借册数按公式（9）计算。

$$H = \frac{H_0}{Q} \dots\dots\dots (9)$$

式中：

H——人均外借册数，单位为、件每人（册、件/人）；

H₀——馆藏外借外借总册次数，单位为、件（册、件）；

Q——服务人口数量，单位为人（人）。

人均外借册数应符合表11的规定。

表11

等级	人均外借册数 册、件/人
基本（一星级）	0.7
适度（二星级）	0.8

表11 (续)

等级	人均外借册数 册、件/人
良好 (三星级)	0.9
优秀 (四星级)	1.0
杰出 (五星级)	1.1

6.2.4 每册藏书流通次数

每册藏书流通次数按公式 (10) 计算。

$$I = \frac{H_0}{C_0} \dots\dots\dots (10)$$

式中:

I——每册藏书流通次数, 单位为次每册、件 (次/册、件);

H₀——馆藏外借总册次数, 单位为次 (次);

C₀——总馆藏量, 单位为册、件 (册、件)。

每册藏书流通次数应符合表12的规定。

表12 每册藏书流通次数

等级	每册藏书流通次数 次/册、件
基本 (一星级)	1.0
适度 (二星级)	1.1
良好 (三星级)	1.2
优秀 (四星级)	1.3
杰出 (五星级)	1.5

6.2.5 读者活动次数

由图书馆主办、承办的各类读者活动累计数应符合表13的规定。

表13 全年读者活动次数

等级	全年读者活动次数 次
基本 (一星级)	12
适度 (二星级)	24
良好 (三星级)	36
优秀 (四星级)	48
杰出 (五星级)	60

6.2.6 人均活动参与次数

人均活动参与次数按公式 (11) 计算。

$$J = \frac{J_0}{Q} \dots\dots\dots (11)$$

式中：

J——人均活动次数，单位为次每人（次/人）；

J₀——活动参与人次总数，单位为次（次）；

Q——服务人口数量，单位为人（人）。

人均活动参与次数应符合表14的规定。

表14 人均活动次数

等级	人均活动次数 次/人
基本（一星级）	0.15
适度（二星级）	0.20
良好（三星级）	0.25
优秀（四星级）	0.30
杰出（五星级）	0.50

6.2.7 读者满意度

制定《读者满意度调查表》，表中读者对图书馆满意度的选项为“满意”、“基本满意”和“不满意”三项。

读者满意度以参与问卷调查的读者中选择“基本满意”和“满意”的人数占调查总人数的比例计，应符合表15的规定。

表15 读者满意度

等级	读者满意度
基本（一星级）	85%
适度（二星级）	89%
良好（三星级）	93%
优秀（四星级）	97%
杰出（五星级）	100%

6.2.8 荣誉表彰

近三年内获得上级颁发的各类荣誉表彰；有多个荣誉奖项，按最高授奖单位级别计算。

荣誉表彰应符合表16的规定。

表16 荣誉表彰等级

等级	授奖单位级别
基本（一星级）	乡镇（街道）级
适度（二星级）	县（区、市）级
良好（三星级）	地级市
优秀（四星级）	省部级

表16 荣誉表彰等级（续）

等级	授奖单位级别
杰出（五星级）	国家级

浙江省文旅标技委