

DB3205

苏州市地方标准

DB3205/T XXX—2023

公共图书馆分馆服务规范

Service specification for public branch libraries

（报批稿）

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施

苏州市市场监督管理局 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 总则..... 2

5 服务资源..... 2

 5.1 馆舍建设..... 2

 5.2 人力资源..... 2

6 服务效能..... 3

7 服务宣传..... 3

 7.1 导引标识..... 3

 7.2 服务告示..... 3

 7.3 馆藏揭示..... 4

 7.4 活动推广..... 4

8 服务评价与改进..... 4

参考文献..... 错误！未定义书签。

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。

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专利的责任。

本文件由苏州市文化广电和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：苏州图书馆。

本文件主要起草人：接晔、金德政、费巍、沈晓祥、顾婷婷、陆秀萍。

公共图书馆分馆服务规范

1 范围

本文件规定了公共图书馆分馆服务的总则、服务资源、服务效能、服务宣传、服务评价与改进等内容。

本文件适用于公共图书馆分馆服务，所述分馆仅包含镇（街道）、村（社区）两级，未涉及区（县）级分馆。

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 10001.1 标识用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 28220-2011 公共图书馆服务规范
- WH/T 73-2016 社区图书馆服务规范
- WH/T 89-2020 公共图书馆总分馆业务规范
- 建标108-2008 公共图书馆建设标准
- 建标160-2012 乡镇综合文化站建设标准
- 建标[2008]74号 公共图书馆建设用地指标

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共图书馆 public library

向社会公众免费开放，收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的公共文化设施。

3.2

服务资源 service resource

公共图书馆在开展服务过程中所拥有的物力、财力、人力等各种物质要素，主要包含了空间资源、人力资源、文献资源和经费资源。

[来源：GB/T 28220—2011，3.2]

3.3

镇（街道）分馆 township(sub-district) branch library

本市范围内的镇（街道）独立设置或依托乡镇（街道）综合文化站设置、纳入全市总分馆组织体系、向公众提供服务的公共图书馆分馆。

3.4

村（社区）分馆 village (community) branch library

本市范围内的村（社区）依托村（社区）的相关文化服务单位设置、纳入全市总分馆组织体系、向公众提供服务的公共图书馆分馆。

3.5

服务效能 service efficiency

公共图书馆投入的各项资源在满足读者和用户需求中体现的能力和效率。

[来源：GB/T 28220—2011，3.4]

4 总则

总分馆体系实行文献资源共建共享，通借通还。由所属总馆统一采购、分编、加工和调配，统一使用所属总馆的计算机管理系统。

分馆执行由总馆制订的服务体系内所需设置标准、服务标准、技术标准、数字资源建设标准、评估标准等。

各分馆接受总馆的指导、援助、监督、培训和考核。

分馆服务除执行本文件的有关规定外，还应符合《中华人民共和国公共图书馆法》等相关法律和国家现行标准。

5 服务资源

5.1 馆舍建设

5.1.1 馆舍建筑指标

镇（街道）、村（社区）分馆的用地和选址应根据服务半径、服务人口等因素，应参照建标[2008]74号中第二章与第四章的要求。

镇（街道）、村（社区）分馆的藏书量、建筑面积、阅览座席应参照建标108-2008中第二十条的要求。

镇（街道）分馆建筑面积不小于800平方米，其中少儿阅览区面积不少于其建筑面积的四分之一。

村（社区）分馆建筑面积不小于150平方米。

城区每3万人设置一所分馆；镇区和中心社区，每3万人设置一所分馆，每5万人以上设置2所分馆，10万人以上设置3所分馆。有条件的区域可在轨道交通车站设置分馆。

5.1.2 基本配置

分馆向读者开放的业务用房不低于分馆建筑面积的90%，分馆内设有报刊架、成人阅览桌椅、少儿阅览桌椅、电脑、空调、远程监控等基本配置。镇（街道）分馆应向读者提供自助借还设备和数字阅读设备。有条件的村（社区）分馆可向读者提供自助借还设备和数字阅读设备。

5.1.3 信息基础设施

分馆应配备一定数量的计算机和多媒体阅读设备供读者使用。镇（街道）分馆向读者提供电脑不少于10台。村（社区）分馆向读者提供可获取电子资源的终端设备。

在符合网络安全的情况下，分馆应实现馆舍内免费WiFi全覆盖。

5.2 人力资源

5.2.1 人员管理

分馆工作人员应由所属总馆统一管理，统一安排和调配。公共图书馆工作人员应具有相应的文化水平、专业知识与技能，并具备良好的职业道德。工作人员应挂牌上岗，仪表端庄，使用文明用语，为读者提供准确周到的服务。

5.2.2 人员培训

分馆工作人员由所属总馆通过馆员继续教育，统一进行培训，不断提高业务水平。

5.2.3 文献资源

分馆的文献资源由所属总馆根据本区域的体系服务任务与所服务读者的需求，按照本区域的馆藏建设规划，制定统一的业务标准，统一进行文献资源的采购、编目、加工、配送等工作。分馆提供的文献包括成人图书、少儿图书和报刊等纸质资源及数字资源。

各总分馆体系的人均占有图书 1.5 册以上，人均年增新书不少于 0.1 册。镇（街道）分馆报刊数量不少于 120 种，村（社区）分馆报刊数量不少于 30 种。

6 服务效能

分馆为读者提供免费文献的借阅服务、一般性的咨询服务和阅读推广服务。

镇（街道）、村（社区）分馆开放时间应符合 WH/T 73-2016 中 6.5 的要求。

分馆应配合所属总馆编制发布导读推荐书目，导读推荐书目包括新书推荐书目、专题导读书目、图书馆外借排行榜等。镇（街道）、村（社区）分馆每月不少于 1 次。

分馆应配合所属总馆举办讲座，举办主题展览，常态化开展具有一定影响和知名度的阅读活动。镇（街道）、村（社区）分馆举办各类阅读推广活动每周不少于 1 次。引导社会力量参与。

7 服务宣传

7.1 导引标识

7.1.1 方位区域标识

分馆导引标识系统应使用标准化的文字和图形建立，公共信息标识应符合 GB/T 10001.1 中第一部分的要求，根据需求可采用双语或多语言对照。

分馆应在主体建筑外设置明显的导向标识。

分馆入口处应标明区域划分，如阅览区域、活动区域、办公区域等，以方便读者到达目标区域。

7.1.2 文献排架标识

分馆应在阅览区设置文献排架标识。

7.1.3 无障碍标识

分馆应设置无障碍设施的专用标识。

7.2 服务告示

7.2.1 告示内容和方式

分馆的服务范围、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和图书馆网站的相关栏目向读者公示，其他服务政策及各类服务信息等应通过各种途径方便读者获取。

7.2.2 闭馆告示

因故须暂时闭馆，须向上级主管部门报告并经其同意后，提前一周向读者公告。

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。

7.3 馆藏揭示

分馆应借助计算机管理与书目检索系统，将纸质、电子和缩微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。

分馆还应通过网站、宣传资料、专题展览等形式，向公众推介、揭示最新入藏的文献和特色馆藏。

7.4 活动推广

分馆应通过利用媒体、网站、宣传资料、宣传栏、新媒体（微博、微信等）及各种现代化通信手段等，邀请、吸引读者的参与和互动。

8 服务评价与改进

应建立并实施服务考核评估制度。做好年度自查自评工作，及时公布分馆的建设进展情况，开展公众满意度评价，逐步形成社会群众共同参与的监督管理体系，并对服务内容、服务要求进行持续改进。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国公共图书馆法
 - [2] 关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见（文公共发〔2016〕38号）
-