

# DB3205

## 苏州市地方标准

DB3205/T XXX—XXXX

### 公共图书馆网上借阅服务规范

Service Specification for Online Book Lending of Public 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..... 1

5 服务资源..... 1

    5.1 基础条件..... 2

    5.2 人员..... 2

    5.3 文献资源..... 2

    5.4 物流服务..... 2

6 服务效能..... 2

    6.1 服务能力..... 2

    6.2 服务效率..... 2

7 服务营销..... 3

    7.1 宣传推广..... 3

    7.2 服务告示..... 3

8 评价与改进..... 3

    8.1 评价..... 3

    8.2 改进..... 3

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。

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、郭腊梅、金德政、费巍、胡冰、沈晓祥、顾婷婷、汤春晓、齐佳佳。





# 公共图书馆网上借阅服务规范

## 1 范围

本文件规定了公共图书馆网上借阅服务资源、服务效能、服务营销、评价与改进等内容。

本文件适用于市、区（县）级公共图书馆的网上借阅服务。街道、乡镇级公共图书馆以及社区、行政村、基层服务点和社会力量兴办的各类公共图书馆参照使用。

## 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 28220-2023 公共图书馆服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 28220-2023界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**网上借阅服务** online book lending service

公共图书馆依托互联网技术、物流配送服务和各类暂存设施，为读者提供纸质文献线上借还的服务。

### 3.2

**自助柜** self-service bookcase

由公共图书馆建设的，包含取书、还书功能的书柜。

### 3.3

**网上借阅平台** system platform for online book lending

是一种为读者提供便捷的文献借阅服务的图书馆系统。

### 3.4

**网上借阅文献拒借率** literature rejection rate of online book lending

一定时间内，读者通过网上借阅平台想借而未能借到的文献数量与读者合理要求借阅的文献数量的比率。

## 4 总则

4.1 网上借阅服务保障读者公平合理地获取知识、信息、资源。

4.2 网上借阅服务提供清晰透明的服务政策。

4.3 网上借阅服务保障读者的信息安全。

## 5 服务资源

### 5.1 基础条件

提供网上借阅服务的公共图书馆应具备以下基础条件：

- 设置布局合理的自助柜，自助柜设置应综合考虑人口数量、人口分布、环境和交通条件等因素，以服务半径不小于3公里为宜，原则上邻近自助柜的服务范围不重叠；
- 提供网上借阅平台，包括网站、APP、小程序等，满足读者的网上借阅需求。

### 5.2 人员

从事网上借阅服务的工作人员应具备包括但不限于以下条件：

- 不低于图书馆管理员水平的职业技能；
- 良好的职业道德；
- 妥善保管读者的个人信息、借阅信息以及其他可能涉及读者隐私的信息；
- 定期参加图书馆组织的业务相关的培训。

### 5.3 文献资源

应根据馆藏实际情况为读者提供纸质文献：

- 各类馆藏文献；
- 馆际互借渠道文献。

### 5.4 物流服务

应为读者提供纸质文献借阅的物流服务，包括借书物流服务和还书物流服务。

## 6 服务效能

### 6.1 服务能力

#### 6.1.1 服务方式

公共图书馆网上借阅服务支持多种取还方式，包括上门取还、分馆取还、自助柜取还等。

#### 6.1.2 服务时间

分馆取还需结合分馆开放时间，自助柜取还需结合所在场所的开放时间。

#### 6.1.3 自助服务

公共图书馆应通过自助服务设施设备，提供自助取还等便捷服务。

#### 6.1.4 个性化服务

公共图书馆应根据自身条件，为少年儿童、残疾人、老年人、农村和偏远地区社会公众等提供多样化的、灵活的、有针对性的网上借阅服务。

### 6.2 服务效率

#### 6.2.1 订单处理时间

订单处理时间以工作人员收到读者网上借阅文献请求到找到文献的间隔时间计，一般不超过1个工作日。

6.2.2 文献获取时间

文献获取时间以读者递交网上借阅文献请求到获取文献的间隔时间计，一般不超过3个工作日。

6.2.3 文献拒借率

根据不同的管理方式，网上借阅文献拒借率应达到以下要求：

- 实行开架管理的文献，读者下订单后，网上借阅文献拒借率不大于10%；
- 实行闭架管理的文献，读者下订单后，网上借阅文献拒借率不大于1%。

7 服务营销

7.1 宣传推广

应科学运用服务营销理论方法，通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏及公众号、小程序、app、自媒体等其他现代化手段，加强网上借阅服务的对外宣传和推广。

7.2 服务告示

7.2.1 告示内容

应向读者告示网上借阅的借阅流程、分馆网点、自助柜网点、咨询电话等基本服务信息。  
网上借阅服务因故暂停，应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关闭网上借阅服务，应及时向读者公告。

7.2.2 告示方式

应通过以下方式向读者告示：

- 网站、短信、公众号、小程序、app等；
- 馆内公告栏。

8 评价与改进

8.1 评价

8.1.1 馆内评价

公共图书馆应收集自助柜使用情况、网上借阅文献订单处理时间、网上借阅文献获取时间、网上借阅文献拒借率等方面的统计数据，对数据进行分析研究，做出评价。

8.1.2 读者评价

公共图书馆网上借阅服务读者满意度调查应按照GB/T 28220-2023的要求执行，每年调查一次，满意度应在85%（含）以上。

8.1.3 社会评价

公共图书馆应根据GB/T 28220-2023的规定，通过设立意见箱（簿）、公开监督电话、开设网络投诉通道等方式，向社会公开征求意见。

8.2 改进

根据8.1的评价结果制定具体方案，对薄弱环节进行整改。

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国公共图书馆法（2018）
  - [2] 市政府办公室关于转发苏州市公共图书馆总分馆体系建设实施方案的通知（苏府办〔2011〕180号）
-