

DB 34

安 徽 省 地 方 标 准

DB 34/T 3878—2021

社会力量参与公共图书馆服务工作指南

Guidelines for social participation of public library service

2021 - 01 - 25 发布

2021 - 02 - 25 实施

安徽省市场监督管理局 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

 3.1 社会力量 social participation..... 1

 3.2 公共图书馆服务 public library service..... 1

 3.3 政府购买服务 government’s purchase service..... 1

4 总则..... 1

 4.1 基本原则..... 1

 4.2 准入条件..... 2

 4.3 参与方式..... 2

5 服务保障..... 2

 5.1 人员保障..... 2

 5.2 制度建设..... 3

 5.3 环境要求..... 3

 5.4 资源管理..... 3

6 服务内容..... 3

 6.1 办证服务..... 3

 6.2 借阅服务..... 4

 6.3 阅读推广活动..... 4

 6.4 参考咨询服务..... 4

 6.5 特色服务..... 4

 6.6 服务公示..... 4

 6.7 宣传推广..... 4

7 资料与档案..... 4

 7.1 资料收集..... 4

 7.2 统计归档..... 5

8 质量控制与改进..... 5

 8.1 质量要求..... 5

 8.2 质量改进..... 5

9 监督与考核..... 5

 9.1 监督..... 5

 9.2 考核..... 6

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。

本文件由安徽省文化和旅游厅提出。

本文件由安徽省文化和旅游厅归口。

本文件起草单位：安徽理美文化传播有限公司、安徽省图书馆、亳州市现代文化旅游促进中心、安徽宇汇达文化传播有限公司、合肥斯坦德尔德标准化管理有限公司。

本文件主要起草人：钱兰岚、王景、罗燕、吴海燕、李蔚蔚、王德银、陈梦羽、贺冉冉、李伟、丁林峰、刘璐、束道文、陈莹莹。

社会力量参与公共图书馆服务工作指南

1 范围

本文件提供了社会力量参与公共图书馆服务的总则、服务保障、服务内容、资料与档案、质量控制与改进、监督与考核等工作的指南。

本文件适用于指导社会力量参与公共图书馆服务工作。

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 17242 投诉处理指南

GB/T 28220 公共图书馆服务规范

3 术语和定义

GB/T 28220界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会力量 social participation

政府各职能部门及其所属文化机构以外的企事业单位、社会组织和个人。

3.2

公共图书馆服务 public library service

公共图书馆通过利用各类资源和自身专业能力，开展满足公众日益增长的对知识、信息及相关文化活动需求的服务工作。

3.3

政府购买服务 government's purchase service

通过发挥市场机制作用，把政府直接提供的一部分公共服务事项以及政府履职所需服务事项，按照一定的方式和程序，交由具备条件的社会力量和事业单位承担，并由政府根据合同约定向其支付费用。

4 总则

4.1 基本原则

4.1.1 应符合国家现行的法律与政策要求。

4.1.2 应坚持公益性、基本性、均等性、便利性原则，为社会公众提供服务。

4.1.3 应体现以人为本原则。

4.2 准入条件

4.2.1 应是中华人民共和国境内合法注册的企业，具有法定执照和经营许可。应符合下列要求：

- a) 具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，无不良信用信息。
- b) 具有依法纳税和社会保障资金的良好记录。
- c) 具有公共文化服务相关的服务业绩。

4.2.2 经登记管理机关批准设立或登记的非营利性组织与其他公益单位。

4.2.3 具有完全民事行为能力的自然人。

4.3 参与方式

4.3.1 政府购买服务

社会力量可通过政府购买服务方式参与公共图书馆服务。

4.3.2 资本合作

社会力量可通过兴办实体、资助项目、赞助活动、提供产品和服务等方式参与公共图书馆服务。

4.3.3 志愿服务

社会力量参与公共图书馆组织的文化培训、阅读推广、辅助管理等文化志愿服务。

4.3.4 其他方式

社会力量以民营图书馆等其他方式参与公共图书馆服务。

5 服务保障

5.1 人员保障

5.1.1 政府购买服务

5.1.1.1 社会力量按照 GB/T 28220 的要求配置合理的人力资源参与公共图书馆服务。

5.1.1.2 宜在工作中设置项目负责人、业务馆员、基本服务人员、阅读推广策划等岗位。

5.1.1.3 服务人员应具备大专及以上学历，配备具有一定数量的图书馆学、情报学等相关学科背景专业技术人员。

5.1.1.4 服务人员应符合 GB/T 28220 的要求，具备良好的职业道德，在服务工作中应平等对待所有公众，尊重和维护读者隐私。

5.1.1.5 应制定教育培训计划，定期开展继续教育或业务培训，鼓励服务人员参加专业技术职称考试，参与行业资格认证。

5.1.2 资本合作

5.1.2.1 宜根据资本合作模式，配备相应的人力资源。

5.1.2.2 宜设置项目负责人和基本服务人员。

5.1.2.3 服务人员应具备大专及以上学历。

5.1.2.4 应开展相应的岗前培训，提升服务人员专业素质。

5.1.3 志愿服务

根据公共图书馆志愿服务要求组织服务人员参与公共图书馆服务，规范志愿服务管理。

5.2 制度建设

5.2.1 社会力量应按照 GB/T 28220 的要求制定服务工作方案，确定服务质量目标。

5.2.2 社会力量应建立健全基本行政管理、业务管理、安全管理等基本管理制度。

5.2.3 社会力量应建立健全工作人员业务培训制度，包括服务工作内容、流程和质量要求等。

5.2.4 社会力量应建立健全读者建议与投诉机制。

5.3 环境要求

5.3.1 根据文献资源的特点，应设立书刊、少儿、残障人士、数字资源等不同的借阅和服务区域，为读者提供相应服务。

5.3.2 应确保服务场所环境整洁，室内光线良好、温度适宜，阅读与娱乐动静分开。

5.3.3 应在显要位置设置图书馆布局功能示意图，各服务区域标识清晰。

5.3.4 应根据残疾人、老年人、孕妇、少年儿童等阅读人群的特点，建设无障碍设施。

5.3.5 制定相应的读者服务指南和入馆须知，并在服务区域和图书馆网站公开。

5.3.6 宜配备免费饮水机，提供免费寄存包、共享雨伞、便民物品箱、急救箱等便民服务。

5.3.7 读者活动区域应配置录像监控设施，并张贴明显的监控提示。

5.3.8 应定期对门禁、自助借还设备、安全监控等公共设施进行检查维护，确保正常运行。

5.4 资源管理

5.4.1 文献资源组织

应对文献资源进行编目，建立馆藏文献资源管理系统。

5.4.2 文献加工处理时间

应根据不同类型、不同来源的文献资源特点和服务要求，优化文献加工流程，提高文献加工处理效率。其中，报纸到馆宜当天上架，期刊到馆宜2个工作日内上架服务，省级馆、地级馆及县级馆宜分别在图书到馆20、15、7个工作日内上架服务。

5.4.3 文献排架标识

应在阅览区和书库设置文献排架标识。

5.4.4 开架图书排架

开架图书应按照相关要求有序排架，排架正确率不应低于96%。

5.4.5 数字资源发布

应优化数字资源的组织与发布。

6 服务内容

6.1 办证服务

6.1.1 应根据不同服务对象，为读者办理不同类型借阅证。

6.1.2 应根据有关规定,为读者办理挂失、补办及退证等相关手续。

6.1.3 应做到读者登记卡保管完整,确保读者信息安全。

6.2 借阅服务

6.2.1 应按照入馆要求核验读者信息,并维护正常的借阅环境。

6.2.2 读者服务场所应提供计算机查询系统(OPAC)服务。

6.2.3 阅览室书架上应有相应的标识,方便读者查阅文献。

6.2.4 根据读者需求,提供导读服务,引导读者选择合适的阅读文献。

6.2.5 应指导读者使用自助借还、检索等电子信息设备。

6.2.6 宜为读者提供书刊电话续借、预约(预借)、馆际互借等服务。

6.3 阅读推广活动

宜在工作中采取下列方式开展:

- a) 通过编制书刊导读、阅读排行榜等方式,提升阅读服务品质;
- b) 围绕重大活动、社会热点、重要节假日,开展主题阅读推广活动;
- c) 顺应公众阅读方式变化,开展数字资源阅读推广服务;
- d) 开展公益性讲座、展览、读书会等阅读推广活动,创建阅读服务品牌。

6.4 参考咨询服务

为读者提供现场咨询、电话咨询、在线咨询和专题文献编制等参考咨询服务。

6.5 特色服务

6.5.1 挖掘地方特色文献资源,开展体现地域特色的文献信息服务,并开发利用馆藏特色资源,提供文创产品服务。

6.5.2 宜借助互联网技术,开展网上借书、信用借阅等流通服务。

6.5.3 宜提供多渠道的智能服务,提升读者对公共文化智慧服务的新体验。

6.5.4 宜利用微信等新媒体平台,为读者提供数字资源服务。

6.5.5 宜开展针对未成年人、老年人、残疾人、进城务工者及其他特殊群体的专项服务。

6.5.6 宜通过跨界、跨区域等途径开展交流与合作,丰富和完善公共图书馆的公共文化服务内容。

6.5.7 宜通过流动站、流动车的形式,定期开展流动服务,拓宽公共图书馆服务领域。

6.5.8 可因地制宜地开展多种形式的总分馆服务,宜实现城乡公共阅读服务一体化、均等化。

6.6 服务公示

6.6.1 应将公共图书馆的服务时间、服务内容、读者须知、借阅规则等服务信息,在馆内醒目位置和图书馆网站公示,其他服务信息可通过新媒体等途径发布,方便读者获取。

6.6.2 因故须暂时闭馆,须向上级文化和旅游行政管理部门报告并经同意后,宜提前一周告知读者。

6.7 宣传推广

通过报纸、网络、新媒体等各种媒体对公共图书馆服务进行宣传推广,提高公共图书馆影响力。

7 资料与档案

7.1 资料收集

7.1.1 在提供服务过程中，应对行政事务、专项业务、读者服务等各项工作做好记录。

7.1.2 服务活动的过程资料宜包括以下内容：

- a) 社会力量参与公共图书馆服务协议；
- b) 社会力量的合法经营证明资料等；
- c) 工作人员基本信息及资质；
- d) 服务对象及相关业务工作等资料；
- e) 服务质量投诉处理记录；
- f) 其他涉及社会力量参与公共图书馆服务的各类资料。

7.2 统计归档

7.2.1 宜及时收集和统计读者数量、馆藏情况、从业人员等业务情况，并进行统计分析。

7.2.2 应对所有工作资料进行归档，并按相关规定按时报送上级管理部门。

7.2.3 各项档案资料的保存宜根据保存价值分为永久、长期和短期分类保管。

8 质量控制与改进

8.1 质量要求

8.1.1 服务质量应符合 GB/T 28220 及其他相关考核标准，达到合同双方约定的质量要求，公共图书馆应对服务工作流程中关键环节进行监督管理，社会力量在质量控制方面应符合下列要求：

- a) 制定质量管理目标，并建立监督检查制度；
- b) 设立质量管理部门或质量管理岗位；
- c) 公布服务电话，受理读者的投诉和咨询；
- d) 设有专职人员负责质量的监督和考核；
- e) 定期开展读者满意度调查或意见征求工作；
- f) 应对读者提出的合理化建议制定有效的改进措施，提高服务质量。

8.1.2 应建立完整、准确、系统的工作档案，各项资料、记录应及时整理并妥善归档。

8.2 质量改进

做好质量改进工作宜包括以下方式：

- a) 定期对服务的工作内容、效能、环境进行检查，提升服务品质。
- b) 定期或不定期抽查读者投诉或反馈意见较多的服务项目，督促工作人员改进服务。
- c) 定期或不定期举办多形式的服务质量竞赛、评比等工作，对获胜者进行表彰等。
- d) 定期邀请相关领域的知名专家来公共图书馆开展讲座，或参观先进工作单位，学习先进工作经验。

9 监督与考核

9.1 监督

9.1.1 工作未达到合同规定的约定要求时，公共图书馆应督促社会力量及时采取补救措施。

9.1.2 应及时、妥善地处理投诉，投诉档案记录完整，在应对投诉方面应符合 GB/T 17242 的有关要求。

9.1.3 公共图书馆对社会力量参与公共图书馆服务绩效进行监督评价，包括下列内容：

- a) 工作人员的职业素养和专业能力；

- b) 社会力量合同履约情况；
- c) 服务过程管理和读者体验情况；
- d) 文化创新服务能力；
- e) 其他服务质量评价与改进的内容和指标。

9.1.4 读者或其他第三方对参与服务的社会力量工作质量存在异议或投诉时，公共图书馆应及时主动与各方沟通，妥善协调解决。

9.2 考核

9.2.1 应建立由主管部门、服务对象及第三方组成的综合性考评组，对社会力量参与公共图书馆服务进行考核。

9.2.2 依据服务合同约定的目标和任务，对社会力量提供服务的内容、质量和资金使用绩效等进行考核。

9.2.3 依据服务对象对社会力量提供服务的满意度和认可度，对社会力量提供的服务工作进行考核。

9.2.4 依据图书馆绩效考核结果进行图书馆服务项目的财务结算。

9.2.5 绩效考核结果应向社会公示，并作为年度预算编制和择优选择社会力量的参考依据。
