

DB3710

威海市地方标准

DB3710 /T 115—2020

威海市城市书房服务规范

Service Standards of Weihai City Libraries

2020 - 02 - 13 发布

2020 - 02 - 28 实施

威海市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由威海市文化和旅游局提出、归口并监督实施。

本标准主要起草单位：威海市文化和旅游局、威海市图书馆、威海市技术监督信息研究所。

本标准主要起草人：隋建波、张美丽、李妍、宋亚平、时庆安、王永华、姜常平、迟斌、李大满、孙小童、潘盛南。

威海市城市书房服务规范

1 范围

本标准规定了威海城市书房的服务资源、服务提供、服务管理、社会参与、服务保障、社会监督与反馈等内容。

本标准适用于威海城市书房的服务和管理工作。

2 服务资源

2.1 人力资源

2.1.1 人员要求

2.1.1.1 城市书房应由辖区主管部门配备 1 名责任人，每个城市书房配备专(兼)职管理人员原则上不少于 3 名，城市书房责任人要求具备良好的职业道德，在读者服务工作中应平等对待所有公众，尊重和维护读者隐私。

2.1.1.2 责任人须挂牌上岗，仪表端庄，使用文明用语，热忱并努力为读者提供准确全面的信息。

2.1.1.3 城市书房工作人员负责书房的日常运行，应做到以下几个方面：

- 图书上架、下架，整理书架；
- 受理读者的日常咨询、电话咨询；
- 指导读者办理借书证、使用借阅机、查找图书；
- 快速处理读者投诉，维护场馆秩序；
- 接收物流公司配送的图书；
- 管理指导志愿者，打扫卫生等。

2.1.2 教育培训

由市图书馆对各城市书房责任人及入选志愿者进行统一的业务培训。年人均培训次数不少于3次。

2.2 文献资源

2.2.1 城市书房的图书由各区市主管部门根据建筑面积配置不少于 5000 册图书。

2.2.2 应按照《中国图书馆分类法》对图书进行排架整理，并保证错架率不高于 6%。对破损、防盗芯片、条码号丢失的图书要及时下架处理。

2.2.3 首期配送除哲学、政治、军事、经济、文学、艺术、历史、地理、自然科学等经典的经典作品、生活用书、近期畅销书、少儿读物外，还应依据该书房所在服务区域内的居民生活、休闲阅读习惯，适当增加符合该区域个性需求的图书种类。

2.2.4 后期配送图书应在分析读者借阅数据的基础上，及时调整图书分配策略，保证读者需求与馆藏结构的动态适配，从而形成书房的阅读特色及固定读者群。

3 服务提供

3.1 文献借阅

城市书房应免费提供文献借阅服务,关注老年人、未成年人、残障人士及其他特殊群体的阅读需求,并为读者获取各类文献提供帮助,借阅方式支持市民卡,身份证和借阅证。

3.2 电子阅览

城市书房应免费提供上网服务,通过计算机网络开展数字资源共享服务,并加强电子阅览服务管理。

3.3 咨询服务

城市书房应通过现场、电话、电子邮件、社交网络、网上咨询系统等多样化方式提供一般性咨询服务。对不能即时答复的咨询请求,响应时间不应超过3个工作日。

3.4 读者活动

城市书房应在全民阅读推广中充分发挥作用,自主组织或配合中心图书馆开展讲座、沙龙、培训、展览等各种读书推广活动。

3.5 服务宣传

3.5.1 城市书房应设立醒目的导引标识和服务公告,包括馆牌、开放时间、文献排架标识、服务项目与规则等。

3.5.2 城市书房应利用宣传栏、宣传资料、媒体及其他现代化手段,宣传和推广书房服务,揭示文献资源,吸引读者利用资源。

3.6 服务对象和开放时间

3.6.1 城市书房实行全年无休开放制,每周开放时间不得少于84小时,鼓励延长开放时间。

3.6.2 城市书房面向社会公众免费开放。

3.6.3 城市书房应当充分利用城市书房的阅读空间,开展诸如读书沙龙、亲子阅读、绘画书法等读者活动,每个城市书房每月不少于2次。

3.7 服务内容和方式

城市书房为读者免费提供图书自助借还、自助办证、通借通还、参考咨询、阅览、自习、视频监控调阅等服务,各城市书房指定一名责任人负责本书房监控系统的调阅查询,并配备饮水机、急救箱、老花镜、雨伞等便民服务设备。

3.8 服务效率

3.8.1 城市书房应借助物流系统完成图书、报刊的更新工作,工作人员应在图书到馆的两个工作日内,完成上架任务。馆藏图书应按《中国图书馆分类法》的分类号顺序排列整齐,并保证正确率不低于94%。对破损及防盗芯片、条码号丢失等图书要及时下架处理。

3.8.2 城市书房馆藏外借量以外借图书册数计,并根据有效持证读者和服务人口的总数,计算已外借图书量(册)占有效持证读者总数和服务人口总数的比例,城市书房应合理调整流通规则,保持馆藏外借量逐年增长。

4 服务管理

4.1 服务运营

城市书房应纳入市域一体化服务体系，接受中心图书馆的业务辅导，依托中心图书馆服务网络和业务管理平台，通过协作与共享，联合开展各项服务工作。

4.2 文献管理

4.2.1 城市书房文献应规范排架，开架借阅，保持架位整齐。新书配送到书房后应在 2 个工作日内上架，期刊应在 2 个工作日内记到上架，报纸当天上架。

4.2.2 城市书房应做好防盗、防尘、防虫等文献保护工作。

4.3 服务统计

4.3.1 城市书房应按照常规化、标准化的原则，按日、月、年定期做好服务数据统计工作，包括服务资源、文献借阅、电子阅览、信息咨询、读者活动等。统计资料及工作记录应及时收集、整理，建立业务档案。

4.3.2 城市书房应完善登记管理制度，设置失物认领登记表、志愿服务登记表、读者活动登记表等，做到有据可查。

4.4 服务安全

4.4.1 城市书房应建立安全管理制度，维持正常服务秩序，制定消防安全应急预案，定期开展消防安全教育和消防安全检查，确保书房文献资源、办馆设施及进馆读者的安全。

4.4.2 城市书房应加强计算机网络及信息安全管理，妥善保存各项工作数据。

4.5 服务绩效

城市书房应不断提高服务质量和水平，保持进馆读者量、图书外借量、电子文献使用量、读者活动场次的增长。

4.6 导引标识

4.6.1 室内各种文字、标识使用统一设计的 logo 标识。

4.6.2 书房内图书排架标识及无障碍设施的专用标识统一设计并使用。

4.7 服务告示

4.7.1 市图书馆负责制定有关服务范围、服务内容、开放时间、服务公约、服务承诺以及读者须知、办证方法、借阅规则等信息。城市书房应在本区域内醒目位置向读者公示。

4.7.2 因故必须暂时闭馆，须提前一周向读者公告。如遇公共安全、网络安全等突发事件必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。

4.7.3 各区市城市书房图书目录可登陆威海市图书馆网站进行查询。

4.7.4 各区市图书馆通过其网站、微信端等方式向社会公告城市书房的地址、开放时间、联系方式等信息。

5 社会参与

5.1 参与主体

鼓励机构、个人合作共建或独立兴办城市书房。

5.2 参与机制

5.2.1 建立长期有效的志愿者服务机制，吸引更多的公益机构和社会人员加入维护书房正常运行的志愿者队伍。

5.2.2 应完善城市书房志愿者注册招募、服务记录、管理评价和激励机制。

5.2.3 鼓励和支持城市书房招募志愿者，建立相应工作制度，辅助做好图书管理、借阅咨询、阅读辅导和活动推广等工作，加强志愿者培训，并为其开展服务提供必要条件。

6 服务保障

6.1 政策保障

地方政府应出台相应的配套政策，鼓励各种形式的城市书房持续发展，并从市域一体化服务体系建设与管理等方面为城市书房服务的正常开展和持续发展提供有效保障机制。

6.2 经费保障

6.2.1 城市书房的日常营运经费应按照属地管理原则列入所在区（市）政府财政预算。

6.2.2 日常运营经费应包括场馆运行、人员工资、文献购置、阅读推广活动及宣传、网络通信、业务培训、设备维护、日常办公等。

6.3 人员保障

城市书房工作人员可采用购买服务等方式保障其待遇，保持队伍的稳定性。

7 服务监督与反馈

7.1 城市书房应设立读者意见箱（簿），公开监督或投诉电话，每年至少应召开一次读者座谈会，对读者意见或投诉应在 5 个工作日内回复并处置。

7.2 城市书房每年至少进行一次读者需求和服务满意度调查，调查表发放数量不少于 100 份，回收率不低于 80%（含），满意度不低于 85%（含）。

7.3 每年根据统一要求对城市书房的服务绩效等指标进行考核，鼓励引入第三方对城市书房管理运行情况进行评价。

7.4 应建立城市书房的退出机制。
