



中华人民共和国国家标准

GB/T 28220—2011

公共图书馆服务规范

Public library service specifications

2011-12-30 发布

2012-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
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
6 服务效能	5
7 服务宣传	6
8 服务监督与反馈	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化部提出。

本标准由全国图书馆标准化技术委员会(SAC/TC 389)归口。

本标准主要起草单位:上海图书馆。

本标准参与起草单位:浙江图书馆、长春市图书馆。

本标准主要起草人:刘小琴、王世伟、陈胜利、程小澜、刘慧娟、张奇、吴建明、余江、金晓明、程慕伊、周玉红。

引 言

为促进公共图书馆事业的发展,建设覆盖全社会的公共文化服务体系,保障公众的基本文化权益,改善公共图书馆的服务条件,提高公共图书馆的服务效能和管理效益,制定本标准。

本标准是检验公共图书馆服务效能与管理的尺度,是评估公共图书馆服务水平的依据。

公共图书馆服务规范

1 范围

本标准规定了图书馆服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈等内容。

本标准适用于县(市)级以上公共图书馆。街道、乡镇级公共图书馆以及社区、乡村和社会力量办的各类公共图书馆基层服务点参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 13191 信息与文献 图书馆统计(GB/T 13191—2009,ISO 2789:2006,IDT)

建标 108—2008 公共图书馆建设标准

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**

由各级人民政府投资兴办、或由社会力量捐资兴办的向社会公众开放的图书馆,是具有文献信息资源收集、整理、存储、传播、研究和服务等功能的公益性公共文化与社会教育设施。

3.2

公共图书馆服务 **public library service**

公共图书馆通过各类资源和自身专业能力满足公众日益增长的对知识、信息及相关文化活动需求的工作。

3.3

服务资源 **service resources**

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,主要包含了硬件资源、人力资源、文献资源和经费资源。

3.4

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。

3.5

区域服务人口数 **regional service population**

各级公共图书馆所在行政区域的常住人口数。

3.6

呈缴本 **legal deposit copy**

根据有关法律或法令规定,出版单位根据法律规定,免费向法律指定的图书馆所缴存的出版物。

3.7

文献提供 document supply

图书馆或其他文献收藏机构根据读者要求,利用互联网、电子邮件、邮递等方式为本地或异地的读者直接提供所需原本文献和复制文献的服务形式,也可称文献传递。

4 总则

4.1 公共图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分。公共图书馆服务规划应体现出公益性、基本性、均等性和便利性。

4.2 公共图书馆服务应体现以人为本的原则,通过就近、便捷、可选择、温馨的服务,不断改进服务质量,统筹兼顾服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈,促进服务的全面协调可持续发展。

4.3 公共图书馆服务对象包括所有公众。应当注重培养少年儿童的阅读习惯,并努力满足残疾人、老年人、进城务工人员、农村和偏远地区公众等的特殊需求。

4.4 公共图书馆的服务与管理除执行本标准的有关规定外,还应符合相关的国家标准和规范。

5 服务资源

5.1 硬件资源

5.1.1 馆舍建筑指标

公共图书馆设置布局应遵循普遍均等原则,选址要考虑服务半径、服务人口等因素,并按建标[2008]74号《公共图书馆建设用地指标》执行。服务人口是指公共图书馆服务范围内的常住人口。

为了保证读者阅览空间和图书馆为读者服务能力,总建筑面积、阅览室用房使用面积的比例、总阅览座位数应按建标108—2008《公共图书馆建设标准》执行。并为残障读者的无障碍服务提供必要的服务设施。

5.1.2 建筑功能总体布局

公共图书馆建筑功能总体布局应遵循以读者服务为中心,与图书馆的管理方式和服务手段相适应,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。

少年儿童阅览区应与成人阅览区分开,宜设置单独的出入口,有条件的可设室外少年儿童活动场地。视障阅览室宜设在图书馆本体建筑与社会公共通道之间的平行层。

5.1.3 电子信息设备

5.1.3.1 计算机

公共图书馆应配备一定数量的计算机专供读者使用。图书馆应配备与经济和技术发展水平相适应的信息技术设备。所需计算机数量见表1。

表 1 公共图书馆计算机设备配置及用途指标

等级	计算机总数量 (台)	其中:读者使用计算机数量 (台)	读者用机中 OPAC 计算机数量 (台)
省级馆	100 以上	60 以上	12 以上
地级馆	60 以上	40 以上	8 以上
县级馆	30 以上	20 以上	4 以上

注 1: 省级馆包含省(自治区、直辖市)、副省级市(计划单列市)级图书馆;地级馆包含地(市、地区、盟、州)级图书馆;县级馆包含县(市)级图书馆。

注 2: OPAC(Online Public Access Catalogue)指在线公共检索目录。

5.1.3.2 网络与宽带接入

公共图书馆网络与宽带接入,是为读者提供网络信息服务的基础。网络与带宽接入指标见表 2。

表 2 公共图书馆网络与带宽接入指标

等级	互联网接口	局域网主干	局域网分支
省级馆	≥100 兆	≥1 000 兆	≥100 兆
地级馆	≥10 兆	≥1 000 兆	≥100 兆
县级馆	≥2 兆	≥100 兆	≥100 兆

5.1.3.3 信息节点

信息节点指在馆内与局域网或互联网连接的计算机网络接口,阅览室的信息点设置应不少于阅览座位的 30%,电子阅览室的信息点设置应多于阅览座位数。有条件的可提供互联网无线网络接入服务。

5.2 人力资源

5.2.1 人员要求

公共图书馆工作人员应受过专业训练、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。工作人员须挂牌上岗,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服

5.2.2 人员配备

公共图书馆应配备数量适宜的工作人员。具有相关学科背景的专业技术人员应占工作人员的 75%以上,少数民族自治地区公共图书馆要配备熟悉少数民族语言文字的专业技术人员。

公共图书馆专业技术人员是指符合下列条件之一并从事相关业务工作的人员:

- 具有助理馆员等各类初级及以上专业技术职务任职资格;
- 具有图书馆学专业(或图书情报专业)专科或以上学历;
- 非图书馆学专业(或图书情报专业)专科或以上学历,须经过省级及以上学会(协会)、图书馆、大学院系举办的图书馆学专业(或图书情报专业)课程培训,培训课时不少于 320 学时并成绩合格。

5.2.3 人员数量

公共图书馆工作人员数量的确定,应以所在区域服务人口数为依据。每服务人口 10 000 人~25 000 人应配备 1 名工作人员。各级公共图书馆所需的人员数量的配备,还应兼顾服务时间、馆舍规模、馆藏资源数量、年度读者服务量等因素。

5.2.4 教育培训

公共图书馆应坚持实施针对全体工作人员的教育培训计划。年度工作计划中应提供保障员工接受培训教育的安排。

5.2.5 志愿者队伍

公共图书馆应导入志愿者服务机制,吸引更多图书馆工作人员和社会公众加入志愿者队伍。

5.3 文献资源

5.3.1 馆藏文献

5.3.1.1 文献采集原则

馆藏文献资源建设应遵循以下原则:

- 与日益增长的读者需求和本地区经济、文化与社会事业发展相适应;
- 与本馆文献资源建设规划、采集方针及服务功能相匹配;
- 有利于形成资源体系和特色;
- 有利于促进区域文献资源共建共享;
- 有利于积淀与丰富历史文献;
- 与国家知识产权保护等法律法规的要求相一致。

5.3.1.2 馆藏文献总量

馆藏文献包括印刷型文献、电子文献、缩微文献等。公共图书馆应在确保印刷型文献入藏的基础上,逐步增加电子文献的品种和数量,并根据当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。

馆藏印刷型文献以物理单元数量统计。应采用国家标准《图书馆统计》GB/T 13191 中建议统计的方式计算。省级馆、地级馆、县级馆的入藏总量分别应达到 135 万册、24 万册、4.5 万册以上,省、地、县级馆年新增藏量分别应达每百人 1.7、1.0、0.6 册以上。

馆藏电子文献包括电子图书、电子报刊、视听资料等,电子文献的统计,应采用国家标准《图书馆统计》GB/T 13191 中建议统计的方式计算。省级馆、地级馆、县级馆的年入藏量分别应达到 9 000 种、500 种、100 种以上。

5.3.1.3 少数民族语言文献

少数民族集聚地区的各级公共图书馆应承担该地区少数民族文字文献资料的收藏和服务的职能。其他地区各级公共图书馆也应收藏与本地少数民族状况相适应的少数民族语言文献。

5.3.2 呈缴本

省级公共图书馆负有依法接受所在省(市)出版机构呈缴出版物和保存地方文献版本的职能。呈缴本征集的品种、数量应达到地方正式出版物的 70% 以上。

5.3.3 政府出版物

公共图书馆应承担当地政府出版物的征集、保存与服务职能,设置政府信息公开查阅点,并做好服务工作。

6 服务效能

6.1 服务能力

6.1.1 服务时间

公共图书馆应有固定的开放时间,双休日应对外开放。其中省级馆每周开放时间不少于 64 小时;地级馆每周开放时间不少于 60 小时;县级馆每周开放时间不少于 56 小时。各级独立建制的少年儿童图书馆每周开放时间不少于 40 小时。

6.1.2 基本服务

公共图书馆的基本服务是保障和满足公众的基本文化需求的服务,包括为读者免费提供多语种、多种载体的文献的借阅服务和一般性的咨询服务,组织各类读者活动以及其他公益性服务。

6.1.3 流动服务

公共图书馆应通过流动站、流动车等形式,将文献外借服务和其他图书馆服务向社区、村镇等延伸,定期开展巡回流动服务。

6.1.4 远程服务

公共图书馆应利用互联网、手机等信息技术手段和载体,开展不受时空限制的网上书目检索、参考咨询、文献提供等远程网络信息服务。

6.1.5 个性化服务

公共图书馆可为个人、企事业单位及政府部门提供多样化的、灵活的、有针对性的服务。

6.1.6 总分馆服务

公共图书馆应在政府主导、多级投入、集中分层管理、资源共享的原则下,建立普遍均等的公共图书馆服务体系,因地制宜地开展形式多样的总分馆服务,形成统一的机构标识,统一的业务规范,建立便捷的通借通还文献分拣传递物流体系,提升同一地区公共图书馆系统的整体形象和服务能力。

6.2 服务效率

6.2.1 文献加工处理时间

公共图书馆需根据不同类型(如印刷型、电子、缩微等)、不同来源(如购买、受赠、交换等)的文献资源特点和服务要求,优化文献加工处理流程,缩短文献加工处理周期,提高文献加工处理效率。

文献加工处理时间以文献到馆至文献上架(或上线)服务的时间间隔计。其中,报纸到馆当天上架服务,期刊到馆 2 个工作日内上架服务,省级馆、地级馆及县级馆分别在图书到馆 20、15、7 个工作日内上架服务。

6.2.2 闭架文献获取时间

闭架文献获取时间以读者递交调阅单到读者获取文献之间的间隔时间计。

闭架文献提供不超过 30 分钟,外围书库文献提供不超过 2 个工作日。古籍等特种文献,另按相关规定执行。

6.2.3 开架图书排架正确率

开架图书提倡按中国图书馆分类法分类号顺序排列整齐。省级馆、地级馆及县级馆的开架图书排架正确率分别不低于 96%、95%、94%。

6.2.4 馆藏外借量

馆藏外借量以外借文献册数计。

公共图书馆应合理调整外借文献范围、外借文献册数、借期等流通规则,保持馆藏外借量逐年增长。

6.2.5 人均借阅量

公共图书馆应分别根据有效持证读者和服务人口的总数,计算已外借文献量(册)占有效持证读者总数和服务人口总数的比例,以反映流通馆藏对有效持证读者的服务使用情况。

公共图书馆应适时调整外借册数、借期等流通规则,并制定有针对性的服务策略,逐步提高人均借阅量。

6.2.6 电子文献使用量

电子文献使用量由数据库检索量、全文下载量组成。

公共图书馆应积极宣传电子文献,举办电子文献使用辅导讲座,提升读者使用电子文献的信息素养,保持电子文献使用量逐年增长。

6.2.7 文献提供响应时间

文献提供响应时间以收到读者文献请求至回复读者之间的时间计。响应时间不超过 2 个工作日,并告知读者文献获取的具体时间。

6.2.8 参考咨询响应时间

公共图书馆需提供多样化的文献咨询服务方式,有效缩短文献咨询的响应时间。多样化的文献咨询服务方式包括现场、电话、信件、传真、电子邮件、网上实时、短信等。

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。现场、电话、网上实时咨询需在服务时间内当即回复读者,其他方式的咨询服务的响应时间不超过 2 个工作日。

7 服务宣传

7.1 导引标识

7.1.1 方位区域标识

公共图书馆导引标识系统应使用标准化的文字和图形建立,公共信息标识应采用国家标准 GB/T 10001.1《标识用公共信息图形符号 第 1 部分:通用符号》,根据需求可采用双语或多语言对照。

公共图书馆应在主体建筑外竖立明显的导向标识。

公共图书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。

公共图书馆应在每一楼层设立醒目的布局功能标识。

7.1.2 文献排架标识

公共图书馆应在阅览区和书库设置文献排架标识。

7.1.3 无障碍标识

公共图书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

公共图书馆的服务范围、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

公共图书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。

公共图书馆还应通过网站、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

公共图书馆应通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏及各种现代化通信手段等形式,邀请、吸引读者的参与和互动。

8 服务监督与反馈

8.1 监督途径和方法

公共图书馆应在馆舍显著位置设立读者意见箱(簿),公开监督电话,开设网上投诉通道,建立馆长接待日制度,组建社会监督员队伍,定期召开读者座谈会。认真对待并正确处理来自读者的意见或投诉,在五个工作日内回复并整改落实。

8.2 读者满意度调查

读者满意度调查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。各级公共图书

馆的读者满意度应在 85%(含)以上。

公共图书馆每年应进行一次读者满意度调查,可自行或委托相关机构向馆内读者随机发放读者满意度调查表。调查表发放数量,省、地、县级图书馆分别不少于 500、300、100 份,回收率不低于 80%。

公共图书馆应对回收的读者满意度调查表进行分析,针对薄弱环节提出整改意见。调查数据应系统整理,建档保存。
