

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 07-2024

智能图书馆建设及服务规范

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
4.1 政府主导、社会参与	1
4.2 专业指导、规范服务	1
4.3 城乡一体、普惠均等	1
4.4 整合资源、协同发展	1
4.5 突出特色、打造品牌	2
5 规划设计	2
5.1 选址布局	2
5.2 设计要求	2
6 区域设置和功能配置	3
6.1 区域设置	3
6.2 功能配置	3
7 服务资源	4
7.1 人力资源	4
7.2 文献资源	4
8 服务内容和要求	4
8.1 基本服务	4
8.2 其他服务	5
9 评价改进	5
9.1 服务监督	5
9.2 意见收集	5
9.3 绩效考评	5
附 录 A （资料性） 建设流程文件清单	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。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

2011 年，佛山市启动智能图书馆建设项目，以政府主导、社会参与为建设模式，采用自动化设备和无线射频技术，旨在为市民提供均等、高效、便捷、智能的图书馆服务。经过十余年的发展，佛山市智能图书馆发展至 300 多家，成为联合图书馆体系的重要组成部分，有效地促进城乡公共图书馆服务一体化建设，打通了公共图书馆服务最后一公里。为指导佛山智能图书馆的科学建设、规范服务与可持续发展，特制订本标准。

智能图书馆建设及服务规范

1 范围

本文件规定了智能图书馆建设及服务的总则、规划设计、区域设置与功能配置、服务资源、服务内容和要求、评价改进。

本文件适用于联合图书馆体系的智能图书馆建设及服务。

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 50016 建筑设计防火规范

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50763 无障碍设计规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总则

4.1 政府主导、社会参与

政府按照相关法律法规，将智能图书馆建设纳入联合图书馆体系。各级政府负责组织领导、政策支持、统筹规划和监督管理，鼓励和引导社会力量参与智能图书馆的建设与服务。

4.2 专业指导、规范服务

中心馆、区总馆应为智能图书馆的建设与服务提供专业指导，确保智能图书馆面向读者提供规范统一的服务。

4.3 城乡一体、普惠均等

以保障群众基本文化权益为根本，以群众需求为导向，结合属地实际，建设统一标准、分级管理的智能图书馆，让城乡居民享受均等化的公共文化服务。

4.4 整合资源、协同发展

坚持科学规划、合理布局的原则，结合区域改造及乡村振兴建设等工作，在明确产权归属、保证质量安全性和服务持续性的基础上，推进多元融合，满足全龄段、多层次、多样化需求。

4.5 突出特色、打造品牌

通过阵地集约、功能集成、资源集聚、服务集优，打造城乡融合示范的特色品牌，探索发展“阅读+党建文化、历史文化、文化旅游、文化创意、时尚文化”等多功能融合的智能图书馆模式。

5 规划设计

5.1 选址布局

5.1.1 以中心区域为主。应以市中心、各辖区中心区域作为主要选址地。

5.1.2 以人群密集区域为主。服务半径 1.5 km 内的服务人口不少于 1 万人,宜以商业中心、工业园区、旅游景点、镇街或村（社区）中心等人群密集区域作为首选地址。

5.1.3 以面向社会为主。智能图书馆应面向社会公众开放。个别大型企业、学校等人群集中且人数较多但不能向社会开放的单位，可作为备选对象。

5.1.4 以便民利民为主。选址宜位于一楼临街、交通便利、环境相对安静、市政配套设施条件良好的区域，附近应有公共卫生间、保安岗亭或派出所。

5.2 设计要求

5.2.1 基本要求

5.2.1.1 应实地勘察智能图书馆拟建馆舍，对图书馆建筑的要求提出室内布局、照明等需求，出具效果图、设计图、施工图；宜结合本土特色文化或建筑特点，突出空间主题特色。

5.2.1.2 防火设计应符合 GB 50016 的要求，耐火等级不低于二级。

5.2.1.3 无障碍通行设计应符合 GB 50763 的相关要求。

5.2.1.4 建筑照明设计应符合 GB 50034 的相关要求，设置正常照明与应急照明。

5.2.1.5 社会力量参与共建的场馆使用期限应 ≥ 5 年。

5.2.2 场馆条件

5.2.2.1 场馆类型可为钢筋混凝土实体房，或者钢架结构玻璃房（外墙玻璃使用不少于 12mm 量度的钢化玻璃）等新型建筑材料房体，规避低洼水浸、土地沉降等结构性风险。

5.2.2.2 应具备独立的对外开放服务的条件，电源、网络通讯、出入门禁等单独设立，不受其它场馆开放或关闭的限制或影响。

5.2.2.3 应具备 24 小时安保措施，满足突发安全情况时的应急人员和应急处置需求。

5.2.3 空间要求

5.2.3.1 室内面积应 $\geq 50 \text{ m}^2$ 。

5.2.3.2 应具备舒适的阅读环境，具备防火、防水、防虫、防潮等条件。

5.2.3.3 应设置必要的通风、空调设备，有条件的宜设空气调节和净化设施。

5.2.4 标识标牌

5.2.4.1 公共信息导引标识应符合 GB/T 10001.1 要求。

5.2.4.2 智能图书馆门头门牌应采用联合图书馆服务体系统一标识。参照 FSUL/Z 03 执行。

- 5.2.4.3 在馆内显著位置应设立公示牌，向读者公示服务时间、服务公约、读者须知、操作指南、借阅规则、书架分类标识、公共区域安全警示标识等。
- 5.2.4.4 在馆外适当位置宜设置智能图书馆指引导向牌，并纳入街区公共信息导向系统。
- 5.2.4.5 在馆内宜设置功能区域布局标识。

6 区域设置和功能配置

6.1 区域设置

6.1.1 服务面积

- 6.1.1.1 服务面积 $\geq 150\text{ m}^2$ 的智能图书馆应达到 6.1.2~6.1.6 规定的区域设置与设备要求。
- 6.1.1.2 服务面积 $< 150\text{ m}^2$ 的智能图书馆应达到 6.1.2~6.1.5 区域设置与设备要求。

6.1.2 藏书区

- 6.1.2.1 纸质图书应 ≥ 2500 册，少儿类图书宜 \geq 总藏量的 20%。
- 6.1.2.2 书架应选用坚固耐用的材质构造，藏书层架宜 $\leq 2\text{m}$ ；藏书格高宜 $\geq 35\text{cm}$ ，宽宜 $\leq 100\text{cm}$ ，配备 1 个书立。
- 6.1.2.3 选配杂志架，宜采用斜面平放款式；斜面角度 $30^\circ \sim 60^\circ$ ，斜面板高宜 $\geq 35\text{cm}$ ，可与书架融合设置。

6.1.3 自助服务区

- 6.1.3.1 配置自助借还书机 ≥ 1 台、还书箱 ≥ 1 个、智能门禁和 RFID 防盗门禁 ≥ 1 套。
- 6.1.3.2 选配设备包括但不限于直饮水机、放大镜、应急药箱等。

6.1.4 电子资源借阅区

- 6.1.4.1 配置电子书刊借阅机或电子读报机，电子图书 ≥ 3000 种，电子期刊 ≥ 100 种。
- 6.1.4.2 选配设备包括但不限于有声读物、智能文化体验等功能设备。

6.1.5 休闲阅读区

- 6.1.5.1 配置阅读座席应 ≥ 6 个。
- 6.1.5.2 选配设备包括但不限于阅览书桌、沙发，文创、轻餐饮等配套。

6.1.6 宣传活动区

- 6.1.6.1 宜配置可同时容纳 ≥ 30 人的活动空间。
- 6.1.6.2 选配设备包括但不限于多媒体设备设施、数字文化展览展示等功能设备。

6.2 功能配置

6.2.1 智能图书馆应配置以下基本功能：

- a) 智能门禁功能：具备身份证信息读取和收集功能，可同时采用二维码借阅证、人脸识别、指纹等其它认证方式，读者凭已注册录入的相关信息通过智能门禁认证后即可进入馆内；

- b) 图书防盗功能：实现图书智能防盗，未借阅成功的图书经过门禁时，有音频和视觉警报信号提示，宜联动智能门禁强制闭锁，并触发视频监控设备留存警报视频或图像；
- c) 自助服务功能：实现自助办证、图书借还和续借、个人资料查询、更改密码、违约款缴纳及其它自助服务功能；
- d) 视频监控功能：智能图书馆内应安装 24 小时无盲区视频监控设备，宜实现远程集中监控管理；
- e) 电子资源借阅功能：免费向读者提供电子资源（电子图书、电子报刊等）阅读、借阅或使用手机终端扫二维码获取电子资源等服务。

6.2.2 智能图书馆宜配置以下功能：

- a) 数据信息发布功能：相关设备用于显示人员流量统计数据，并能随时发布文字信息（如临时闭馆、活动预告等）；
- b) 紧急呼叫功能：能够实现图书馆与监控室双向主动呼叫和通话功能，并实现与监控室同步操作功能，语音通话质量要求清晰响亮；
- c) 免费 WIFI 接入功能：提供免费公共 WIFI 服务，读者应通过实名认证方式获取上网权限；
- d) 文化休闲功能：提供阅览书桌、沙发等休闲阅读设施，宜在阅览桌上配置电源和 USB 充电装置，可提供文化活动、文创产品展览展示、轻餐饮售卖等配套服务；
- e) 智能图书馆内的设施设备应符合 FSUL/Z 66 和 FSUL/Z 12 中的规定。

7 服务资源

7.1 人力资源

7.1.1 智能图书馆应配备专兼职工作人员，工作人员应具有高中以上学历，受过基本的图书馆专业技能培训，能够熟练操作和使用自助图书借还机及相关设备，了解和掌握联合图书馆体系基本业务规则和基本情况，并具备良好的职业道德。

7.1.2 智能图书馆应配备兼职的保安、保洁人员；可招募一定数量的文化志愿者，并对志愿者进行上岗技能培训，志愿者协助开展整理书籍、读者操作指引、普通咨询等管理工作。

7.2 文献资源

7.2.1 智能图书馆在保障基本馆藏基础上，年更新数量不少于总藏量的 20%。

7.2.2 中心馆、区总馆应为智能图书馆提供数字资源及服务。

8 服务内容和要求

8.1 基本服务

8.1.1 空间服务

8.1.1.1 应免费为读者提供阅读、交流和学习的空间。

8.1.1.2 宜设置文化展示、互动体验、文化活动的空间。

8.1.1.3 可设置休闲娱乐、商家入驻的空间。

8.1.2 免费开放

智能图书馆每周开放时间应不低于 72 小时，节假日宜正常开放，开放时间在醒目位置进行公示。

8.1.3 文献借阅

8.1.3.1 提供文献通借通还服务，指引读者完成自助办证、文献外借、续借手续。

8.1.3.2 提供数字资源免费阅读及下载服务。

8.1.4 信息发布

8.1.4.1 应设置通知栏、宣传架或公告栏，用于张贴日常服务信息。

8.1.4.2 宜利用电子显示屏，用于发布本馆服务数据、紧急情况提醒等服务信息。

8.1.4.3 可利用电子书刊借阅机等触屏设备发布各级图书馆自媒体的服务信息。

8.1.5 阅读推广

8.1.5.1 应配合主题空间、当前形势及热点，推介相关图书，吸引更多读者共同参与读书活动。

8.1.5.2 可根据读者的阅读需求，开展阅读推广活动，包括但不限于讲座、培训班、展览、书评、报告会、演讲比赛、征文比赛、诗歌朗诵会、读者座谈会等。

8.2 其他服务

8.2.1 宜为未成年人、老年人等特殊人群提供个性化服务，保障特殊群体的权益。

8.2.2 可提供直饮水、纸巾、消毒液、放大镜、药箱等物品；可引入饮料售卖、冷餐零售等商业性质服务内容。

8.2.3 可开辟专架或者专区，集中展示出能体现本土特色的地方文献、宣传画册、旅游导览、非物质文化遗产等。

9 评价改进

9.1 服务监督

9.1.1 中心馆、区总馆应每月整理核对智能图书馆巡检记录，抽检智能图书馆服务水平，对智能图书馆的服务质量开展实地检查，发现问题即时整改。

9.1.2 中心馆、区总馆应每月收集智能图书馆服务效能数据，形成报告文件，数据异常或低下，及时查找问题并通知整改。

9.1.3 中心馆、区总馆应对智能图书馆开展年度绩效考评，包括业务数据、服务质量、活动开展等方面的综合评估，形成报告文件，作为考核评优的依据。

9.2 意见收集

9.2.1 智能图书馆内应张贴（或屏幕显示）管理单位服务电话或公众号二维码，宜设置读者意见箱，收集读者投诉意见。

9.2.2 管理单位应对投诉分类受理，并及时答复处理意见。

9.3 绩效考评

9.3.1 中心馆、区总馆根据各场馆年度运营绩效考评结果，结合成员馆考评机制实施奖惩。

9.3.2 每年自行组织或委托第三方机构进行一次群众满意度调查，调查问卷有效样本应 ≥ 300 份，满意度 $\geq 85\%$ 。

附 录 A
(资料性)
建设流程文件清单

A. 1 智能图书馆建设流程文件清单

智能图书馆建设流程文件包括但不限于以下文件：

- a) 智能图书馆建设申请表；
 - b) 智能图书馆选址确认表；
 - c) 智能图书馆验收评定表；
 - d) 智能图书馆合作建设协议。
-