

# DB 1501

## 呼和浩特市地方标准

DB 1501/T XXXX—XXXX

代替 DB 1501/T

### 鸿雁悦读书房建设指南

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

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 建设原则 ..... 1

    4.1 政府主导 社会参与 ..... 1

    4.2 强化基层 促进均等 ..... 1

    4.3 改革创新 提升效能 ..... 1

    4.4 品牌培育 树立典型 ..... 2

5 职责与义务 ..... 2

    5.1 中心馆 ..... 错误！未定义书签。

    5.2 总馆 ..... 错误！未定义书签。

    5.3 鸿雁悦读书屋（分馆） ..... 错误！未定义书签。

6 规划设计 ..... 2

    6.1 总体要求 ..... 2

    6.2 建设要求 ..... 3

7 资源建设 ..... 3

    7.1 文献资源 ..... 3

    7.2 人力资源 ..... 3

8 服务效能 ..... 错误！未定义书签。

9 服务监督与反馈 ..... 4

    9.1 监督途径和方法 ..... 4

    9.2 读者满意度调查 ..... 4

10 考核评估机制 ..... 4

## 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。

本文件由呼和浩特市图书馆提出。

本文件由呼和浩特市文旅广电局归口。

本文件起草单位：呼和浩特市图书馆、内蒙古自治区质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：略。

# 鸿雁悦读书房建设指南

## 1 范围

本标准规定了鸿雁悦读书房的术语与定义、建设原则、职责与义务、规划设计、资源建设、服务监督与反馈等内容。

本标准适用于参与鸿雁悦书房建设的盟市图书馆、旗县区图书馆、街道乡镇苏木图书馆(文化馆)、社区嘎查村文化室(草原书屋)、合作书店的建设与运行管理。

## 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。

建标 160-2012 乡镇综合文化站建设标准

GB 50016-2014 建筑设计防火规范

GB 50763-2012 无障碍设计规范

GB/T 28220-2023 公共图书馆服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 鸿雁悦书房

依托公共图书馆总分馆服务体系,由呼和浩特市图书馆与自治区各盟市图书馆、市辖区旗县区图书馆签署书屋建设协议的街道乡镇苏木图书馆(文化馆)、社区嘎查村文化室(草原书屋)、机关企事业单位以及合作书店、社会力量举办,具有图书借阅、文化交流、社会教育等功能的图书馆。

## 4 建设原则

### 4.1 政府主导 社会参与

应发挥各级人民政府在各级图书馆、鸿雁悦书房建设规划、组织和推进方面的统筹作用,开发全民阅读公共资源,优化公共文化资源配置,完善配套措施,鼓励和引导社会力量参与,推动形成全社会共建共享格局。

### 4.2 强化基层 促进均等

应以需求为导向,促进公共文化资源向基层特别是农村倾斜,增加基层公共文化资源总量,保障城乡群众普遍均等地享有基本公共文化服务。

### 4.3 改革创新 提升效能

应围绕建、管、用等关键环节，创新管理体制和运行机制，实现文化资源联动共享，做到物尽其用、人尽其才，发挥整体优势，提升服务效能，促进书屋全面协调可持续发展。

#### 4.4 品牌培育 树立典型

应从公共文化服务品牌项目打造入手，提高“鸿雁悦读”品牌的知名度和美誉度，积极发挥品牌的引领、带动和示范作用。

### 5 职责与义务

#### 5.1 市图书馆承担中心馆职能，应当履行下列职责：

- 统筹、指导和协调全市鸿雁悦读书房业务；
- 制定和指导实施鸿雁悦读书房统一业务标准和服务规范；
- 统筹鸿雁悦读书房信息化管理系统、搭建地区公共图书馆资源共建共享平台，并提供技术支持和维护；
- 组织鸿雁悦读书房管理人员的业务培训；
- 实施中心馆-总分馆效能的考核、监督和评价。

#### 5.2 各县(区)图书馆承担总馆职能，应当履行下列职责：

- 应接受中心馆业务指导，遵照执行中心馆制定各项工作标准；
- 负责制定总分馆发展规划、工作计划，并组织实施；
- 负责按照中心馆“示范分馆（书房）”样板建设本地区分馆；
- 负责总分馆业务人员的岗位培训和素质提升；
- 应定期接受中心馆的工作考核与评估。

#### 5.3 运营鸿雁悦读书房的第三方单位应当履行下列职责：

- 接受中心馆、总馆业务管理，按照鸿雁悦读书房服务规范开展日常管理工作；
- 定期检查维护鸿雁悦读书房自助借还设备，确保正常运行；
- 配备具有基本图书馆专业知识的专兼职工作人员，进行鸿雁悦读书房的日常运行维护；
- 负责鸿雁悦读书房的图书排架整理工作；
- 安排人员开展卫生保洁、日常安全防范管理工作，确保鸿雁悦读书房内部安全秩序稳定。

### 6 规划设计

#### 6.1 总体要求

6.1.1 应按照城乡一体、全面覆盖、方便利用的原则，采用新建、改建、租赁、整合等多种方式，形成公共图书馆设施网络。

6.1.2 鸿雁悦读书房所在的房屋建筑，防火设计应符合 GB 50016 的要求,耐火等级不低于二级；无障碍设计应符合 GB 50763 的要求，能为老年人、残疾人提供无障碍设施设备。

6.1.3 鸿雁悦读书房应使用统一的服务标识（见图 1），并纳入当地路标、路牌等标识系统。



图 1 鸿雁悦读书房标识

## 6.2 建设要求

6.2.1 街道乡镇苏木图书馆（文化站）建筑面积应不低于 300 m<sup>2</sup>，选址应符合建标 160—2012 的要求，并配备实施“鸿雁图书悦读”计划的必要硬件设施和数字化管理、服务设备，包括但不限于统一功能和标准的自助办证机、RFID 自助图书借还机、图书消毒机等。

6.2.2 社区嘎查村文化室（草原书屋）建筑面积应不低于 100 m<sup>2</sup>，并配备开展图书借阅服务的必要硬件设施。

6.2.3 合作书店将营业网点设为图书馆的分馆，用于阅读的面积应不低于 50 m<sup>2</sup>。

6.2.4 机关事业单位、社会力量举办的书屋建筑面积应不低于 50 m<sup>2</sup>。

6.2.5 有条件的中小学应该设立独立的区域，且建筑面积不低于 100 m<sup>2</sup>。

## 7 资源建设

### 7.1 文献资源

#### 7.1.1 配置原则

7.1.1.1 馆藏文献资源配置应遵循以下原则：

- 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；
- 与国家知识产权保护等法律法规的要求相一致；
- 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。

#### 7.1.2 纸质文献资源配置

7.1.2.1 街道乡镇苏木图书馆纸质文献入藏总量应不少于 10000 册，其中报刊应不少于 100 种。总馆对书屋每年配送更新 2 次。

7.1.2.2 社区嘎查村文化室（草原书屋）纸质文献入藏总量应不少于 2000 册，年更新应不少于 100 册。

#### 7.1.3 电子文献资源配置

7.1.3.1 馆藏电子文献应包括电子图书、电子报刊、视听资料等，以品种数计。

7.1.3.2 分馆电子文献总量应不少于 50 种，并提供数字终端，共享总分馆体系内的网上数字资源。

### 7.2 人力资源

#### 7.2.1 人员要求

7.2.1.1 鸿雁悦读书房工作人员应接受专业训练，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，并尊重和维护读者隐私。

7.2.1.2 鸿雁悦读书房工作人员应挂牌上岗，仪表端庄，使用文明用语，热忱为读者提供准确全面的信息。

7.2.1.3 服务人员应掌握图书管理的基础知识，熟练使用阅览设备，具备服务人员基础技能，并符合 GB/T 28220 对人员的相关要求。

## 7.2.2 人员数量

7.2.2.1 街道乡镇苏木图书馆（文化站）应配备至少 2 名工作人员进行管理。

7.2.2.2 社区嘎查村文化室（草原书屋）应配备至少 1 名工作人员进行管理。

7.2.2.3 其他规模的鸿雁悦读书房应以服务时间、规模、资源数量、年度读者服务量等因素作为依据，配备数量适宜的专兼职工作人员。

## 7.2.3 教育培训

7.2.3.1 上级图书馆应对下设鸿雁悦读书房的工作人员进行教育培训。

7.2.3.2 街道乡镇苏木图书馆（文化站）、社区嘎查村文化室（草原书屋）工作人员每年应参加一次集中培训。

# 8 服务监督与反馈

## 8.1 监督途径和方法

8.1.1 应在馆舍显著位置设立读者意见箱(簿),并公开监督电话，同时开设网上投诉通道,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。

8.1.2 应认真对待并正确处理来自读者的意见或投诉，在接到意见或投诉后 5 个工作日内回复并整改落实。

## 8.2 读者满意度调查

8.2.1 应每年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。

8.2.2 读者满意度调查表中读者对书屋满意度的选项应包括“满意”、“基本满意”和“不满意”三项。

8.2.3 调查表发放数量应不少于 100 份，回收率不低于 80 %。

8.2.4 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。

8.2.5 读者满意度应在 85 % (含)以上。

8.2.6 应对回收的读者满意度调查表进行分析，并针对薄弱环节提出整改意见。

8.2.7 调查数据应系统整理，建档保存。

# 9 考核评估机制

承担中心馆职能的市级图书馆每年应根据已建立的考核评估机制对鸿雁悦读书房服务效能进行考核评估,考核指标涵盖服务读者人次、纸质文献流通量等业务数据以及与“鸿雁悦读”相关的主题活动等，对未达标的书屋提出整改意见，连续两年考核评估仍未达标的书房，市级图书馆应提出解除与其合作协议，合作机制自行终止。