



中华人民共和国文化行业标准

WH/T 89—2020

公共图书馆总分馆业务规范

Main-branch library system of public library professional work specifications

2020-09-01 发布

2021-01-01 实施

中华人民共和国文化和旅游部 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	3
5 总分馆体系的设置及职能定位	3
6 读者服务	4
7 文献资源建设	10
8 信息化建设与管理	15
9 业务管理	18
参考文献	21

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国图书馆标准化技术委员会(SAC/TC 389)归口。

本标准由国家图书馆负责起草,广州图书馆、杭州图书馆参与起草。

本标准主要起草人:申晓娟、汪东波、方家忠、应晖、胡洁、王天乐、杨凡、刘宇初、陈深贵、屠淑敏、陈丽纳、周旭鹏、张诗阳、寿晓辉、周远、周宇麟。

引 言

公共图书馆总分馆体系是构建布局合理、发展均衡、覆盖面广、便捷高效的公共图书馆服务网络的有效路径,是促进公共图书馆服务标准化、均等化,提升公共图书馆服务效能和运营效率,保障公众基本文化权益的重要举措。公共图书馆总分馆体系内的业务与单个公共图书馆的业务有类似之处,但也有其特殊性。为规范公共图书馆总分馆体系的业务建设,由中华人民共和国文化和旅游部提出,特制定《公共图书馆总分馆业务规范》行业标准。

本标准提供了一套公共图书馆总分馆体系内应遵循的基本业务规范,旨在为各地区公共图书馆总分馆业务规范化管理提供依据。

公共图书馆总分馆业务规范

1 范围

本标准规定了我国公共图书馆总分馆体系的设置及总馆、分馆和服务点所承担的不同职责,并在此基础上提出了总分馆建设中所涉及到的相关业务,包括总分馆体系读者服务、文献资源建设、信息化建设、业务管理中的工作内容和质量要求。

本标准适用于我国公共图书馆总分馆各项业务工作,其他类型的图书馆合作体可参考使用。

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 27703 信息与文献 图书馆和档案馆的文献保存要求

GB/Z 28828 信息安全技术 公共及商用服务信息系统个人信息保护指南

GB/T 32003 科技查新技术规范

JGJ 38 图书馆建筑设计规范

WH/T 71 图书馆参考咨询服务规范

WH/T 76 流动图书车车载装置通用技术条件

WH/T 87.1 公共图书馆业务规范 第1部分:省级公共图书馆

WH/T 87.2 公共图书馆业务规范 第2部分:市级公共图书馆

WH/T 87.3 公共图书馆业务规范 第3部分:县级公共图书馆

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

总分馆体系 main-branch library system

由所在行政区域内各级公共图书馆及其他提供公共阅读服务的基层公共文化设施构成的服务体系。

注1:一般以县(区)级为单位,体系内可按职能分为总馆(3.2)、分馆(3.3)和服务点(3.4)。

注2:总分馆体系构建目的是通过区域内包括文献信息资源、设备设施资源、人力资源以及相关服务的全面布局和服务的统一调取、协调提供和共建共享,提高管理运行绩效,扩大服务覆盖面,提升区域公共图书馆服务保障的均等化水平。

3.2

总馆 main library

总分馆体系(3.1)中,在业务管理、资源调配、统一协调中发挥主导作用的图书馆。

3.3

分馆 branch library

总分馆体系(3.1)中,具备一定规模,一般服务于乡镇(街道)、大型企业或较大社区,总馆(3.2)和服务点(3.4)以外的公共图书馆或承担文献信息服务功能的基层公共文化设施。

注 1: 分馆的规模包括馆舍面积、馆藏藏书量和人员等。

注 2: 对不完全承担 5.3 规定职能的基层公共文化设施,也可作为总分馆体系内的服务点开展服务。

3.4

服务点 service point

总分馆体系(3.1)中,总馆(3.2)和分馆(3.3)以外的,服务于小型社区、村、小型企业等,承担部分分馆(3.3)职能的基层公共文化设施。

3.5

中心馆 central library

在本行政区内,独立于总分馆体系之外,可为多个总分馆体系(3.1)提供支持和指导的公共图书馆。

注 1: 中心馆行政层级、馆藏及人员规模和技术力量一般在总馆(3.2)之上。

注 2: 中心馆可依需要承担部分总馆(3.2)职能。

3.6

乡镇(街道)综合文化站 township(sub-district) comprehensive cultural station

由政府主导建立,以乡镇(街道)为服务单元,面向基层公众提供公共文化服务的综合性公共文化设施和场所。

3.7

村(社区)综合性文化服务中心 village(community) comprehensive culture service center

由政府主导建立,以村(社区)为服务单元,面向基层公众提供公共文化服务的综合性公共文化设施和场所。

3.8

农家书屋 village library

为满足农民文化需求,建在行政村且具有一定数量的图书、报刊、电子音像制品和相应阅读、播放、活动开展等条件,由农民自主管理、自我服务、共建共享的公益性文化设施。

3.9

通借通还 coordinated loan and return

总分馆体系(3.1)内,属于总馆(3.2)、分馆(3.3)或服务点(3.4)的馆藏文献可以在体系中任意一个公共图书馆或公共文化设施内进行借、还操作服务。

3.10

流动服务 mobile service

图书馆使用装配有一定数量实体或虚拟文献及必要的设备设施的交通工具,直接向读者提供文献借还、阅读推广等图书馆服务。

注: 改写 GB/T 4894—2009,定义 4.3.2.17。

3.11

自助服务 self-service

读者使用专业设备设施,自行办理证卡,获取文献查询、阅览、借还,以及数字资源及多媒体资源利用等图书馆服务。

3.12

统一认证 unified identification

总分馆体系(3.1)内,由总馆(3.2)统一负责的,总分馆体系(3.1)内的读者身份统一登记和管理工作。

3.13

统一采购 unified acquisition

总分馆体系(3.1)内,由总馆(3.2)统一负责的,总分馆体系(3.1)内的馆藏建立、扩大或更新工作。

注: 改写 GB/T 4894—2009,定义 4.4.1.2.1。

3.14

统一编目 unified cataloging

总分馆体系(3.1)内,由总馆(3.2)统一负责的,遵循统一的文献著录规则对总分馆体系(3.1)内的文献进行编目的工作。

3.15

统一配送 unified delivery

总分馆体系(3.1)内,由总馆(3.2)统一负责的,采用图书流通车或社会化购买物流公司配送服务方式,在总分馆体系(3.1)内开展的文献流转工作。

3.16

统一培训 unified training

总分馆体系(3.1)内,由总馆(3.2)统一负责的,面向总分馆体系(3.1)内成员开展的业务培训工作。

3.17

文献联合处置 documents joint-disposal

总分馆体系(3.1)内,以提高资源利用效率和保障水平为目的,由总馆(3.2)统一负责、统筹规划的,联合各馆对馆藏文献信息进行注销并退出馆藏的工作。

4 总则

4.1 内容与结构

本标准主要对总分馆体系内的读者服务、文献资源建设、信息化建设、业务管理等的工作内容和质量要求做出规范。总分馆建设中所涉及的管理体制机制、设施设备、人员与经费等支撑保障不在本标准规范的范围。

针对总分馆体系中涉及到的各项业务工作,本标准分别从“工作内容”和“质量要求”两个方面对总馆和分馆进行规范。其中,“工作内容”是对总馆和分馆该项业务工作主要环节及内涵的说明,“质量要求”是对总馆和分馆该项业务工作应达到的水平提出的定性或定量要求。

本标准中,凡设置下级条目的业务工作,均首先通过“概述”款目对该项业务工作进行概括性描述,以明确该项业务工作在总分馆体系下的范畴与边界,而后对其中涉及的主要业务工作进行规范。

4.2 应用

本标准主要对总分馆体系中的公共图书馆业务工作进行规范,不替代作为总馆或分馆的图书馆自身独立业务的相关规范,涉及某一具体业务工作流程规范操作,可遵循 WH/T 87.1、WH/T 87.2 和 WH/T 87.3 相关部分要求及其他有关业务标准执行。

承担总馆职能的图书馆可参照本标准中对总馆的业务要求规范相关业务;承担分馆职能的基层文化设施可参照本标准中对分馆的业务要求规范相关业务;承担部分分馆职能的服务点也可参照本标准中对分馆的业务要求规范相关业务。中心馆承担总馆部分职能时,可参照本标准中对总馆的业务要求规范相关业务工作流程和要求。各地也可以在本标准基础上对各项业务工作的工作内容和质量要求进行细化和调整,但细化和调整后的工作内容与质量要求应不少于(或不低于)本标准的要求。

5 总分馆体系的设置及职能定位

5.1 总分馆体系的设置

总分馆体系通常以县(区)域为基本单位,由总馆、分馆和服务点组成。

以总馆为核心,综合考虑当地经济社会发展水平、自然条件、行政区划、人口分布和文化基础等因素,按照城乡一体、全面覆盖、方便利用的原则合理确定总分馆的布局、规模和标准,建设功能健全、服务规范、优质高效的总分馆体系,开展设施设备、人员、文献、服务等资源的统筹建设与有效利用,实现服务效益最大化,提升公共图书馆服务均等化水平。

5.2 总馆及其职能

总馆通常由县(区)级图书馆承担,在本地区总分馆体系内承担以下主要职能:

- a) 编制并组织实施本地区总分馆体系建设的年度计划和中长期规划;
- b) 统一制定服务规范和业务标准;
- c) 统一开展文献资源的采购、编目、加工、配送,组织建立文献物流传递系统,实行通借通还;
- d) 建立统一的业务管理平台,实现统一书目查询;
- e) 协同分馆、服务点,面向总分馆体系内的服务人口开展服务;
- f) 指导、援助、监督分馆和服务点的建设与运行;
- g) 统一开展总分馆体系内工作人员业务培训;
- h) 对本地区总分馆体系业务档案进行妥善保管,开展业务数据分析,编制本地区总分馆体系年度报告并及时公开;
- i) 考核分馆和服务点管理与服务绩效;
- j) 对流转返馆的文献等资源进行妥善保管和合理调配。

有中心馆的地区,总馆部分职能可由中心馆承担。

5.3 分馆及其职能

分馆通常设置在乡镇(街道)综合文化站、村(社区)基层综合性文化服务中心,分馆在总馆的统筹安排和指导下,承担以下主要职能:

- a) 接收总馆调配的资源,承担总馆分配的任务;
- b) 加入总分馆通借通还体系;
- c) 对流转至本馆的文献等资源进行妥善保管和合理利用,并合理组织本区域流通点文献的流转配送工作;
- d) 主要面向本区域内服务人口提供与总馆水平相当的文献信息查询、书刊借阅、公益性讲座、阅读推广、培训、展览等基本服务项目,并根据自身功能定位开展特色服务;
- e) 对本区域内的服务点进行指导管理,协调服务点的资源配送和联合服务;
- f) 接受总馆的指导、援助、监督、培训和考核;
- g) 采集本分馆及本区域内服务点的统计数据及读者意见建议,及时向总馆反馈。

能够承担全部或部分分馆职能的农家书屋,可加入总分馆体系,成为分馆或服务点,并履行全部或部分分馆职能。

学校、科研机构、企业等的图书馆(室),职工书屋、文化室及其他与社会力量合作建设的以提供公益服务为主的文化设施,其中具备基本服务空间、能够确保基本开放时间、并配备专兼职管理人员开展基本服务的,可以依据自愿的原则加入总分馆体系,成为分馆或服务点,并履行全部或部分分馆职能。

尚无法承担全部分馆职能的乡镇(街道)综合文化站、村(社区)基层综合性文化服务中心应设置服务点,并履行部分分馆职能。

6 读者服务

6.1 概述

读者服务是指总分馆体系按照平等、开放、共享、免费的原则,依据体系内各项读者服务制度,联合

向社会公众提供文献信息查询及借阅、参考咨询、公益性讲座、阅读推广、培训、展览等服务,并利用门户网站及新媒体服务平台向公众提供数字化、网络化服务,通过流动服务设施与自助服务设施为公众提供便捷服务。与此同时,总馆指导分馆并与其共同做好读者管理工作,定期开展读者需求调查,及时收集读者意见并进行反馈。

6.2 读者服务制度

读者服务制度的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

总馆统一制定总分馆体系各项读者服务制度,包括读者管理制度、通借通还制度、联合参考咨询制度、联合社会教育服务制度、统一数字服务制度、流动与自助服务制度、信息公开制度以及其他服务工作相关制度。总分馆体系内各馆遵循统一读者服务制度开展读者服务工作。

b) 质量要求

- 1) 读者管理制度应明确总分馆体系内统一读者证办理、读者需求调查、读者意见反馈等内容;
- 2) 通借通还服务制度应明确总分馆体系内可通借通还的文献类型、数量、借阅期限、可续借次数,以及丢失、损坏、逾期归还处理办法等;
- 3) 联合参考咨询制度应明确总馆与分馆的职责与分工,以及参考咨询的开展方式、人员、响应时间、解答时间、质量要求等统一标准;
- 4) 联合社会教育制度应明确总馆与分馆在活动策划、宣传、组织,读者意见收集和评价反馈以及资料保存等方面的职责定位;
- 5) 统一数字服务制度应明确总分馆体系统一数字服务门户、统一书目检索系统、统一新媒体服务平台的内容与分工;
- 6) 流动服务制度应明确流动服务地点、服务时间、服务频次、服务内容等;
- 7) 自助服务制度应明确服务内容、借阅流程等,借阅规则应与总分馆基本借阅规则保持一致;
- 8) 信息公开制度应明确总分馆体系信息公开的内容、形式和渠道等。

6.3 读者管理

6.3.1 概述

总分馆体系实行读者统一认证,通过开展读者需求调查、读者意见反馈等方式进一步了解读者需求,提供针对性服务,进一步提高读者满意度。

6.3.2 统一认证

读者统一认证工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

总分馆体系内制定统一读者证管理办法,根据管理办法审核、采集读者信息,录入统一读者管理系统,进行保存和管理,并相应开放总分馆体系内资源的使用权限。

b) 质量要求

- 1) 总馆负责制定总分馆体系统一读者证管理办法,明确读者注册方式、统一读者证服务功能等内容;
- 2) 总分馆体系实行统一读者证管理办法,各馆均应提供统一读者证办理服务;
- 3) 采用身份证号或者其他标明读者身份的标识作为读者在总分馆体系内的唯一身份标志。

鼓励使用身份证、市民卡等证件作为统一读者证,使用其他实体读者证的应与身份证或者其他表明读者身份的标识关联,同时在读者证上显示总分馆体系统一标识;

- 4) 总馆和分馆应遵循 GB/Z 28828 等标准要求,妥善保护读者的个人信息、借阅信息以及其他可能涉及读者隐私的信息;
- 5) 读者注册信息应准确并实时更新,确保统一读者管理系统上读者信息的真实性、有效性和一致性。

6.3.3 读者需求调查

读者需求调查的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

总馆组织体系内各馆通过书面调查、口头访问等形式对读者需求进行调查,分析读者需求,撰写调查报告。

b) 质量要求

- 1) 总馆每年应至少组织一次总分馆体系内的读者需求全面调查。分馆在总馆指导下收集本馆调查结果并上报至总馆,总馆负责汇总、统计、分析并撰写本区域读者需求调查报告;
- 2) 总馆可以综合采用问卷调查、邮件调查、电话问询、面谈等多种形式,分馆配合总馆开展调查;
- 3) 调查内容应包括读者信息需求的目的、兴趣、范围、习惯、总分馆服务体系文献信息和设施的利用情况以及满意度等,调查对象应覆盖总分馆体系内不同年龄、不同职业的读者群体;
- 4) 鼓励分馆根据实际情况针对本馆读者对总分馆体系的需求开展调查。

6.3.4 读者意见反馈

读者意见反馈的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

及时反馈读者提出的意见和建议,并对读者意见及反馈情况进行定期整理分析。

b) 质量要求

- 1) 总馆和分馆应在 5 个工作日内回复读者提出的意见、建议;
- 2) 总馆和分馆可以综合采用现场、电话、传真、电子邮件等多种反馈渠道;
- 3) 分馆应对读者意见及反馈情况进行收集和整理,定期汇总上报至总馆;
- 4) 总馆应指导并督促分馆及时处理读者意见,并对分馆上报汇总情况进行汇总分析。

6.4 通借通还服务

通借通还服务的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

建立总分馆体系统一业务系统平台,实现总馆和分馆间业务数据的实时交换,为总分馆体系内的读者提供体系内全部馆藏信息的查询服务以及相关文献的统一借阅、归还服务。

b) 质量要求

- 1) 总馆和分馆实行统一的通借通还服务制度,并对公众进行宣传和辅导;
- 2) 总馆和分馆均应为读者提供通借通还文献的借还服务,使读者可在总馆和任一分馆外借或归还通借通还文献;

- 3) 总馆和分馆的普通外借文献均应纳入通借通还文献范围,鼓励根据实际扩大通借通还文献类型和范围。通借通还文献所有权、最终处置权不变,丢失文献宜由文献所属馆处理;
- 4) 文献归还时应实时更改所在馆、流通情况等信息,及时将流通至本馆的文献上架。对其他馆的文献可以设置专门书架,并提供阅览服务。总馆宜定期清点总分馆体系的文献;
- 5) 总馆和分馆应为公众提供电话、网站、移动端等多种渠道的借阅记录查询、续借和体系内文献的预约外借服务。

6.5 联合参考咨询服务

联合参考咨询服务的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

总分馆体系制定参考咨询服务统一标准,由总馆统筹协调本区域内各馆联合开展参考咨询服务。分馆按照统一服务标准提供一般性咨询服务,并发挥承接作用将其他专题咨询服务请求转交总馆完成。

b) 质量要求

- 1) 总馆和分馆实行参考咨询服务统一标准,实时咨询应即时响应,非实时咨询的响应时间为2个工作日内。参考咨询服务应符合 GB/T 32003、WH/T 71 等标准的规定要求;
- 2) 总馆应综合利用咨询台、网站、微信、微博、电话等多种形式,为总分馆体系内的读者提供解答咨询、专题咨询等参考咨询服务;
- 3) 分馆应利用咨询台、电话等形式为本馆读者提供解答咨询等一般性咨询服务。分馆读者有专题咨询需求的,分馆应及时将咨询需求转交总馆完成,由总馆回复读者;
- 4) 分馆应将读者经常遇到的问题进行整理并上报至总馆,由总馆统一编制常见问题解答,形成统一咨询库,并在体系内开放共享;
- 5) 总馆和分馆应定期收集读者建议,针对性改进和优化参考咨询服务;
- 6) 总馆应有专人负责总分馆体系内的参考咨询服务,为分馆开展参考咨询服务提供指导。

6.6 联合社会教育服务

联合社会教育服务的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

总馆统筹规划、组织、协调体系内各馆联合开展阅读推广、讲座、培训、展览等社会教育服务,制定总分馆体系社会教育服务年度计划,统一调配服务资源,为分馆开展社会教育服务提供指导,对体系内联合开展的社会教育服务活动进行宣传推广。分馆在总馆指导下承办总馆服务项目,也可以开展本馆特色的服务项目。

b) 质量要求

- 1) 总馆应在广泛征求分馆意见的前提下制定总分馆体系年度社会教育服务计划,每年统筹总分馆体系内各馆在“世界读书日”“公共图书馆服务宣传周”等期间开展不少于2次联合社会教育服务;
- 2) 总馆可以为分馆提供服务资源并负责项目策划与组织,分馆提供场地并负责活动宣传;
- 3) 总馆应为分馆提供活动方案范例并对分馆工作人员进行针对性培训,分馆可以参考总馆活动方案结合本馆实际独立开展特色服务项目;
- 4) 分馆应及时整理服务数据、照片等相关资料,定期上报至总馆。总馆应定期实地考察分馆活动成效,为分馆提供指导;
- 5) 总馆可以牵头建立总分馆体系联合社会教育活动协调机制,总馆和分馆共同参与沟通协调体系内服务资源。

6.7 统一数字服务

6.7.1 概述

总分馆体系利用现代技术和设备建设统一的数字服务门户、统一的书目检索系统和统一的新媒体服务平台等,为读者了解服务和活动信息、检索和利用文献信息资源、使用图书馆服务等提供便捷服务。

6.7.2 网站服务

网站服务的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

总馆统一建设和维护数字服务门户,为总分馆体系内读者提供数字资源浏览及下载服务、活动信息查询和参考咨询入口,及时更新和维护网站内容,采集网站访问数据。

b) 质量要求

- 1) 总馆和分馆应使用统一的数字服务门户。总馆负责建设、管理和技术支持,分馆按职责分工参与相关栏目的更新维护;
- 2) 数字服务门户应提供统一书目检索、续借和预约、参考咨询、数字资源获取和书目推荐等服务;公布借阅规则、读者须知、活动预告、年度报告等信息;公布总分馆体系内各馆、服务点的具体位置、开放时间等服务信息;建立相关图书馆和行业组织网址链接;
- 3) 总馆应根据服务情况和读者需求设立或调整网站功能、栏目;宜设置面向少年儿童服务的网页或者栏目;
- 4) 总馆应加强网络安全建设和管理,负责网站内容审核,维护网站稳定运行,防止病毒和不良信息的侵入和传播;
- 5) 总馆应采集数字服务门户访问数据,统计分析读者信息行为。

6.7.3 统一信息检索与利用服务

统一信息检索服务的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

总馆和分馆通过提供检索设备及统一的书目检索系统,为读者提供文献信息资源查询与下载服务,帮助读者查找和获取所需信息。

b) 质量要求

- 1) 总馆应建立界面友好、运行稳定的统一书目检索系统,提供总分馆体系内所有文献信息资源的检索服务;
- 2) 总馆应建设专门的数字资源导航页面,并按照共享范围、数据库类型等对数字信息资源进行分类揭示;
- 3) 总馆和分馆应提供基于互联网络的数据库远程检索和全文下载服务,使读者可以根据授权通过互联网和移动设备随时随地检索和利用电子资源;
- 4) 书目检索系统应提供多种检索途径及简要的检索指引,在读者检索过程中提供必要的指引和协助;
- 5) 总馆和分馆应通过培训、讲座,设计制作宣传材料等形式提升读者信息检索技能,帮助读者了解并使用检索服务。

6.7.4 新媒体服务

新媒体服务的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

总馆统一建立并运营微信、微博等新媒体服务平台,统一发布总分馆体系内各馆的服务信息以及图书馆资讯,通过新媒体服务平台为读者提供多样化服务。

b) 质量要求

- 1) 新媒体服务平台应提供数字阅读、参考咨询、图书查询和续借等多样化服务;发布总分馆体系内各馆的活动信息并提供查询和预约报名等服务;公布总分馆体系内各馆、服务点的具体地址、开放时间等信息;
- 2) 总馆应及时更新新媒体服务平台的内容,并以多样化形式展现,增强读者体验;
- 3) 有条件的总馆和分馆,可以利用总分馆体系的统一新媒体服务平台,提供基于触摸媒体、手持阅读器等设备的新媒体服务;
- 4) 总馆应对读者使用新媒体服务平台的数据进行统计、分析。

6.8 流动与自助服务

6.8.1 概述

利用有关技术和设施,通过流动服务、自助服务等形式,向本区域内的公众提供总分馆体系的资源和服务。

6.8.2 流动服务

流动服务的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

建立流动服务工作机制,配备流动服务设施,在本区域建立流动服务点并配送服务资源,通过各渠道及时发布和宣传流动服务信息。

b) 质量要求

- 1) 总馆应统一合理规划总分馆体系内的流动服务点、流动服务设施运营路线及服务时间,为总分馆读者提供定时定点的图书馆服务。有条件的分馆可以在总馆指导下开展流动服务;
- 2) 总馆和分馆可以配备符合 WH/T 76 标准要求的流动图书车作为服务设施。鼓励安装智能化多功能自助设备,采用新技术为公众提供流动服务。流动服务设施内部应保持环境清洁、整齐,外接电源时须充分考虑消防因素,确保车辆和人员的安全;
- 3) 服务点应设置在人群聚集、距离固定馆舍较远的地方,根据公众需求开展图书借阅、免费办证、书目推荐、社会教育等服务;
- 4) 总馆负责流动服务的文献资源建设及调配,定期增补文献。通借通还文献应纳入流动服务范围;
- 5) 总馆应对各流动服务点的服务效益进行评估,并依据读者所反馈的信息,及时调整流动服务线路、频次、范围等。对于公众需求较大的流动服务点可以提高服务频次,对于服务效益较差的流动服务点可予以撤销。调整的服务信息应由总馆和分馆通过多种方式提前告知公众;
- 6) 总馆应制定流动服务时间表及统一服务点站牌,总分馆体系内各馆应将流动服务信息以多种方式向社会公众发布,提供清晰的标识指引和服务公告。分馆应积极配合总馆流动服务的宣传工作,通过各渠道及时发布流动服务信息;
- 7) 总馆应对本区域内的流动服务数据进行统计分析,并纳入年度报告。

6.8.3 自助服务

自助服务的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容

配备自助服务设施设备、系统、空间,为读者提供证卡办理、文献阅览、文献借还、书目检索、图书预约、数字资源利用、文献复制等自助服务。

b) 质量要求

- 1) 总馆应合理规划和组织总分馆体系内的自助服务设施建设,制定自助服务统一标准。有条件的分馆可以在总馆指导下建设自助服务点;
- 2) 总馆负责统筹总分馆体系自助服务设施的管理和维护,分馆协助总馆负责所在地区自助服务点的管理和维护,为读者提供及时帮助;
- 3) 总馆负责为体系内的自助服务设施调配和定期更换文献资源,自助服务设施应纳入通借通还服务网络,所提供文献应定期流转;
- 4) 总馆应对本区域内的自助服务数据进行统计分析,并纳入年度报告。

6.9 服务信息公开

服务信息公开的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容

将总分馆体系内各馆、服务点的基本信息、服务内容、服务规则等以适当方式向社会公众公开。

b) 质量要求

- 1) 总馆负责制定总分馆体系服务信息公开的统一标准,包括信息公开的内容、形式和渠道;
- 2) 信息公开的内容应至少包括本馆的开放时间、借阅规则、馆藏文献信息、服务内容和开展情况,以及总分馆体系联合开展的服务;
- 3) 信息公开的形式和渠道包括馆内馆外告示、网站公示或者新媒体推送等。分馆应按照总馆制定的统一标准进行信息公开;
- 4) 总馆应向公众公开体系内所有分馆、服务点的地址、开放时间、联系方式等信息,可以通过网站公示或者制作派发本区域服务体系地图等多种方式进行公开;
- 5) 总馆和分馆应及时、准确地公布图书馆的开放时间。因故变更开放时间或者闭馆的,除遇不可抗力和意外事件外,提前7天在本馆和总分馆体系相关公开渠道告知。

7 文献资源建设

7.1 概述

文献资源建设工作是指根据本区域公共图书馆总分馆体系的服务任务与服务对象的需求,制定本区域馆藏发展规划,根据统一的业务标准,统一开展本区域文献资源的采购、编目、加工、配送等工作,构建与本区域经济、文化与社会事业发展相适应的文献资源保障体系的全过程。

7.2 文献资源建设制度

文献资源建设制度的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容

由总馆牵头制定统一的区域文献资源采集制度、文献资源组织制度、文献资源流转制度和文献资源保管与保存制度。

b) 质量要求

- 1) 总分馆体系下的各项文献资源建设制度应由总馆统一制定,总馆在制定制度的过程中应充分征询各分馆的意见。总分馆体系内各馆遵循统一的文献资源建设制度开展文献资源的建设工作;
- 2) 区域文献资源采集制度应包括区域图书馆馆藏发展政策以及区域总分馆体系下集中采购和协调采购中涉及的各项工作制度。区域馆藏发展政策应秉持保障读者需求、体现地方特色、促进区域文献资源共建共享的原则,并充分考虑区域经济、文化与社会事业发展的要求,体现总馆和各分馆的馆藏特色,体现地区资源布局的合理性。集中采购、协调采购中涉及的各项工作制度,应明确总馆和分馆的不同分工,采购经费的来源及使用方式,并就文献采购中各项工作的流程做出具体规定;
- 3) 区域文献资源组织制度应包括区域文献编目工作制度、区域文献加工工作制度,以及其他覆盖文献组织主要环节的相关工作制度。编目工作应充分利用已有联合编目系统,集中编目,数据共享。各项工作制度应符合相关国家标准和行业标准,并根据实际工作需要和标准更新情况及时修订;
- 4) 区域文献资源流转制度应包括区域文献的统一配送制度、物流管理制度等。在制定区域资源流转制度的过程中应充分考虑地区文献资源总量、年新增文献数量、总馆和分馆的馆藏特点、读者的实际需求、物流体系的服务能力等因素,科学规划,合理布局,构建覆盖面广、辐射力强的延伸服务网络,提升文献资源的利用率;
- 5) 区域文献资源保管与保存制度应对总分馆体系内流通文献的排架、清点、文献的联合处置以及库房管理等问题作出统一规定。

7.3 统一采购

7.3.1 概述

统一采购是指总馆和分馆根据本区域馆藏发展政策,结合读者需求调查结果,依托各级财政部门现有资金渠道,建立工作机制,通过集中采购、协调采购等方式,对本区域总分馆体系内的各类型文献进行统一采选,对到馆文献进行统一验收、登记、分流,并移交至编目环节,对未到馆文献进行统一催缴、补缺等各项工作。

7.3.2 集中采购

集中采购的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

由总馆集中使用总分馆体系内各馆文献资源采购资金,统一开展总分馆体系内各类型文献的采选工作。

b) 质量要求

- 1) 总馆应在地方政府和财政部门的支持下,对总分馆体系内各馆的文献采购资金进行统筹并整合集中使用;
- 2) 总馆应每年至少开展一次本区域读者文献资源需求的调研,分馆在总馆的指导下开展各自服务区域内读者文献资源需求调研,并将调研结果提交总馆,由总馆统筹分析调研结果,形成区域文献资源需求报告;
- 3) 总馆应以区域文献资源需求报告和区域图书馆馆藏发展政策为主要依据,在本年度末制定下一年度区域文献资源采访工作计划,对总分馆体系内文献采选的范围、文献类型、复本量、馆藏分配、采集方式等内容作出具体规定。年度区域文献资源采访工作计划应征得分馆体系内各分馆的同意。如分馆文献需求发生变化,应及时向总馆提出并说明理由,

总馆可根据实际情况在不违背区域图书馆馆藏发展政策的原则下对采访工作计划进行调整；

- 4) 总馆根据年度区域文献资源采访工作计划,统一开展文献的订购、验收、登记、分流、催缴、补缺等各项工作,并将文献移交至编目环节；
- 5) 总馆和分馆之间应建立顺畅的沟通机制,及时通报、更新文献资源采选工作各环节信息,保证文献资源采选工作的正常开展。

7.3.3 协调采购

协调采购的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容

由总馆主导,建立各分馆共同参与、统一协调的采购工作机制,总馆和分馆协调开展总分馆体系内各类型文献的采选工作。

b) 质量要求

- 1) 建立协调采购工作小组。小组成员应由总馆和分馆的馆长或者分管采购工作的副馆长组成,并由总馆馆长或分管采购工作的副馆长任组长,也可吸收文献采访领域的专家加入。协调采购工作小组作为总分馆体系下区域协调采购的职能部门,应建立顺畅的工作机制,应至少每半年由总馆召集召开一次协调采购工作小组会议,应设立专门的联系人负责日常信息的反馈与交流工作；
- 2) 在协调采购工作小组的领导下制定协调采购工作原则,明确总馆和分馆在协调采购中的职责和权利,总馆和分馆的分工合作关系、总馆和分馆的馆藏特色和馆藏发展方向等；
- 3) 由协调采购工作小组在本年度末制定下一年度协调采购工作计划,对总馆和分馆纳入总分馆体系的年度文献的采购经费分配、文献采选的范围、各类文献的采集方式及基本操作流程等内容作出具体规定；
- 4) 总馆和分馆根据年度协调采购工作计划分别开展文献的订购、验收、登记、分流、催缴、补缺等各项工作,并将文献移交至编目环节。协调采购中形成的文献资源采购目录、各类文献的供货渠道和来源,应经过协调采购工作小组的审核；
- 5) 协调采购工作小组应每年至少开展一次区域文献资源建设的评估工作。

7.4 统一编目与加工

7.4.1 概述

统一编目与加工是指在总分馆体系下,总馆和分馆按照统一的科学规则和方法,对体系内流通的各类文献资源的外在特征和内容特征进行描述和整序,保障资源的有序化和可识别,保证读者对文献信息的方便获取和有效利用。

7.4.2 统一编目

统一编目的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容

根据区域文献编目工作制度,由总馆对总分馆体系内流通的各类文献资源进行统一的著录与标引、规范控制、目录组织与数据维护等工作。

b) 质量要求

- 1) 总馆应建立区域联合编目中心,或加入由中心馆主持建立的上一级区域联合编目中心,统一开展区域总分馆体系内流通的各类文献资源的编目工作；

- 2) 总馆应在区域文献编目工作制度的要求下开展总分馆体系内流通文献的著录与标引工作；
- 3) 总馆应对区域总分馆体系内流通文献的索书号构成作出统一规定,索书号宜由分类号、书次号/著者号和馆代码组成,索书号应以可以明确区分总馆与各分馆不同的文献归属为基本原则；
- 4) 总馆应承担区域目录体系的维护工作,及时对本区域总分馆体系内流通文献的编目数据进行修改、审核、校对。分馆应配合总馆开展上述工作。

7.4.3 统一加工

统一加工的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容

根据区域文献加工工作制度,对总分馆体系内流通的各类文献资源进行统一的打贴条码,打贴书标,粘夹防盗磁条,粘贴馆藏文献识别标签,盖区域流通文献馆藏章及文献所属馆馆藏章等。

b) 质量要求

- 1) 总馆和分馆在区域文献加工工作制度的要求下开展总分馆体系内流通文献的加工工作；
- 2) 总馆应对区域总分馆体系内流通文献的条码号构成作出统一规定,条码号可由代表馆代码的标识、代表文献类型的标识以及流水号组成,条码号应以可以明确区分总馆与各分馆不同的文献归属为基本原则；
- 3) 总馆应对区域总分馆体系内流通文献的书标使用作出统一规定,包括书标的大小、颜色、书标上应包含的内容、书标的打印格式(字体、字号、分行)等；
- 4) 区域总分馆体系内流通的各类文献资源可根据需要加盖区域流通文献馆藏章和文献所属馆馆藏章。

7.5 统一配送

7.5.1 概述

统一配送是指在总分馆体系下,总馆建立统一的物流体系,依据各分馆所在地的经济社会发展水平、自然条件、人口分布、文化环境、读者需求和分馆服务效能等因素,对区域总分馆体系内流通的文献资源进行统一调拨、分配和运送,实现文献资源共享共用的过程。

7.5.2 文献资源配送

文献资源配送的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容

总馆构建统一的物流体系,根据区域文献的统一配送制度,对区域总分馆体系内的流通文献进行统一配送,包括区域总分馆体系内新增文献资源的配送和已有文献资源的流转等。

b) 质量要求

- 1) 总馆负责构建区域总分馆体系内的统一物流体系。总馆可以自建物流体系,也可以与物流公司合作构建物流体系,物流体系应符合国家相关法律法规和地方政府的相关要求。如有物流公司合作,则应考察合作公司的物流资质,并与其签订合作协议,一年至少对物流公司进行一次满意度测评；
- 2) 总馆应确保区域总分馆体系内新增文献资源在统一加工完成后的 10 个工作日内配送到目的地馆；
- 3) 总馆应在充分征求分馆意见的基础上制定区域总分馆体系内年度文献资源流转计划。根

据本区域的分馆数量、各分馆上一年度的文献外借量、文献流转率等因素,确定总馆和分馆、分馆和分馆之间当年区域总分馆体系内新增文献资源二次分配和区域总分馆体系内已有文献资源流转的周期、频次、文献的主题和文献数量等。总馆根据年度文献资源流转计划开展文献资源的配送工作,分馆应配合总馆做好文献资源的配送工作;

- 4) 分馆可根据实际需求不定期向总馆提出文献资源流转的请求,总馆在接到分馆要求的5个工作日内应予以答复,对于可以提供配送的文献资源,应在10个工作日内送达分馆;
- 5) 总馆应每年至少一次开展对本区域总分馆体系内文献资源配置情况的满意度调查,形成调查分析报告,并将其作为下一年度区域总分馆体系内文献资源流转计划的主要依据之一。

7.5.3 物流管理

物流管理的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

对区域总分馆体系内总馆与分馆、分馆与分馆之间文献资源配送过程中发生的文献包装、出库、运输、入库等工作环节的规范控制。

b) 质量要求

- 1) 出库方对需要配送的文献资源进行信息录入,包括题名、索书号、条码号、配送目的地等;对文献资源按目的地(分馆)、类别进行分拣;为不同类型的文献资源选择合适的包装形式,确保所包装的文献资源在运输过程中不被污损;在外包装上做好相应的标识,确保文献资源的可识别;
- 2) 出库方填写出库单,出库单应包括书目清单、文献数量、配送目的地等内容;出库方将文献资源移交承运方,移交时应由出库方和承运方共同清点并在出库单上签字确认;
- 3) 承运方根据所需配送文献资源的特点选择合适的运输方式,确保文献资源在规定时间内安全运送至指定目的地;
- 4) 入库方与承运方共同清点文献资源,在出库单上签字确认;入库方核对出库方提供的文献资源信息,发现错漏及时与出库方核实、更改;入库方对入库文献及时进行处理,将文献移交至典藏部门;
- 5) 及时变更文献资源的馆藏地点。

7.6 文献资源保管与保存

文献资源保管与保存的工作内容与质量要求如下:

a) 工作内容

按照统一的区域文献资源保管与保存制度,开展区域总分馆体系内流通文献的排架与整架、文献清点、文献修补、文献联合处置和库房管理等工作。

b) 质量要求

- 1) 总馆和分馆对区域总分馆体系内流通的文献资源,包括本馆文献资源和流通到本馆的非本馆文献资源,负有保管和保存的责任。如有必要,可将流通到该馆的非本馆文献资源单独保管与保存;
- 2) 总馆应对区域总分馆体系内流通文献资源的排架与整架作出统一规定,包括文献架位的规划原则,统一的架位标识,定期归架、巡架、整架制度,错架率等。各分馆参照执行。总馆至少每半年进行一次检查;
- 3) 总馆应定期组织区域总分馆体系内流通文献资源的清点工作。分馆应积极配合总馆的文献清点工作,在总馆的指导下通过人工清点、条码采码等形式采集总分馆体系内流通文献

资源数据。总馆汇总各分馆数据,与书目数据库中的数据进行比对,形成文献清点工作报告,并据此提出改进文献资源管理工作的意见与建议;

- 4) 总馆应对总馆和分馆在文献资源修补工作中的职责范围作出规定,并制定统一的修补标准;
- 5) 总馆统一组织本区域总分馆体系内流通文献资源的处置工作。总馆应根据国家或者行业相关办法规定的工作程序,结合本区域总分馆体系对馆藏建设的统一要求,对体系内各馆馆藏文献信息及其利用情况进行调查分析,形成统一处置建议,广泛征求意见,并报主管部门及财政部门审批后,由各馆分别处置。相关后续工作,如馆藏目录的调整,由总馆统一处置,财产的剔除工作由文献所属馆自行处置;
- 6) 总馆制定统一的文献保存保管工作规范,包括库房空间布局的标准、出入库管理、环境卫生管理等,应符合 JGJ 38、GB/T 27703 等相关标准的规定。各分馆参照执行。总馆每年应至少一次对分馆的库房管理情况进行检查。

8 信息化建设与管理

8.1 概述

信息化建设是指总馆和分馆将现代信息技术广泛应用到图书馆的馆藏建设、信息服务、业务管理与统计、网络开发等领域,提高图书馆资源建设、服务及管理等工作质量与效率。

8.2 信息化建设管理制度

信息化建设管理制度的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

规范信息化建设和管理工作,制定业务系统管理、网络及数据安全等覆盖信息化建设主要工作领域的管理制度。

b) 质量要求

- 1) 应符合国家相关政策和通用标准;
- 2) 由总馆负责制修订总分馆体系内有关信息化建设管理制度,主要包括机房管理制度、网络管理制度、业务服务系统管理制度、新媒体服务系统管理制度等;
- 3) 应明确总馆作为总分馆体系网络中心的职能,充分考虑总馆为总分馆体系内其他图书馆及公共文化设施提供管理服务及技术支撑的职能;
- 4) 机房管理制度应对机房设备与环境管理、机房进出人员与安全管理、机房设备安全使用管理、机房工作人员及其责任等方面做出相关规定;
- 5) 网络管理制度应对网络安全管理机构设置、网络安全检测及系统升级、数据备份、设备操作权限管理、信息安全管理以及系统病毒处理等方面做出相关规定;
- 6) 业务服务系统管理制度应对用户账号权限管理、分馆名称命名规则、用户账号命名规则、数据备份制度规范等方面做出相关规定;
- 7) 新媒体服务系统管理制度应对官方微博、微信等新媒体服务系统的平台建设、内容管理、咨询回复等方面做出相关规定;
- 8) 各项管理制度应具备可操作性,并根据图书馆事业及信息技术的发展变化及时进行修订。

8.3 应用系统的统一建设

8.3.1 统一的业务管理系统

统一的业务管理系统工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

通过统一的业务管理系统建设,在实现总分馆体系内自动化的基础上,促进资源整合和协调管理。

b) 质量要求

- 1) 涵盖主要的业务工作流程,具备可扩展性;
- 2) 可以实现总分馆体系内图书馆间的自动化管理、联合采编、通借通还等功能;
- 3) 在总分馆体系内,应以统一的服务界面提供协同服务;
- 4) 总馆负责业务系统的管理工作,负责制定相关业务流程和操作规范;
- 5) 总馆负责开展总分馆体系内业务系统操作的培训工作;
- 6) 总馆统一授权总分馆体系内的业务账号与使用权限。

8.3.2 统一的书目查询系统

统一的书目查询系统工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

通过统一的书目查询系统,为总分馆体系内的读者提供馆藏文献信息资源查询服务,帮助读者查找所需信息。

b) 质量要求

- 1) 由总馆建立统一的书目查询系统,涵盖总分馆体系内所有馆藏文献信息资源;
- 2) 系统支持多种形式的图书馆总分馆体系流通策略,能妥善解决文献信息资源所有权与使用权的分离问题,可以区分文献信息资源的原始所属馆和所在馆,保证文献信息资源在区域内通借通还的过程中,各馆资产依然清晰有序。

8.3.3 统一的读者管理平台

统一的读者管理平台工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

通过统一的读者管理平台,对总分馆体系内的读者信息进行统一管理,提升读者管理效率,保障图书馆信息处理和服务的有序开展。

b) 质量要求

- 1) 在总分馆体系内,统一建立的读者身份信息库,实现统一的读者管理、身份认证、读者信息交换、安全保障服务;
- 2) 系统应实现对总分馆体系内读者信息的及时更新、统一管理和妥善保护,确保统一平台上读者信息的真实性、有效性和一致性;
- 3) 总馆负责系统的日常管理与运行维护。

8.3.4 统一的数字服务系统建设

统一的数字服务系统建设工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

通过统一的数字服务系统建设,实现总分馆体系内数字资源和服务的共建共享。

b) 质量要求

- 1) 总馆负责总分馆体系内数字图书馆应用系统的系统选型和区域使用价格采购谈判,购入数字服务系统,供总分馆体系内各馆统一使用;条件具备的地区,也可采用本地区上级图书馆统一部署的数字服务系统,供总分馆体系内各馆统一使用;
- 2) 总分馆体系内数字资源应实现共建共享。总馆负责建设、管理、维护总分馆体系内统一的

通用数字资源库,并为读者提供数字化、网络化服务;分馆可以建设具有本区域特色内容的数字资源库,并在总馆网站上建立链接,实现区域共享;

- 3) 总馆对于分馆提出关于数字服务系统建设方面的建议和要求,应及时做出回应和处理;
- 4) 总馆应采集数字服务系统的读者使用数据,组织实施区域内数字资源使用情况分析,为数字资源配置和服务方式调整提供依据;
- 5) 鼓励有条件的地区,与本地区公共数字文化服务系统对接,整合利用区域内的数字资源。

8.4 系统运行与维护

系统运行与维护的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

与业务管理系统相关的网络、服务器、存储设备的管理、运行与维护。

b) 质量要求

- 1) 总馆应制定总分馆体系内网络建设标准,为总分馆体系内建设与业务管理提供稳定的网络服务环境;
- 2) 由总馆负责总分馆体系内系统服务器的日常维护、数据库备份、系统整体性参数设置、相关规则设置、系统完善、升级等。分馆对总分馆体系内应用系统的个性化设置和参数配置,应及时报总馆审核通过后实施;
- 3) 总馆为总分馆体系内应用系统提供日常技术指导和支持;
- 4) 分馆应密切关注系统运行情况,遇到网络、系统故障或需要进行维护时,应及时上报给总馆,以便及时应对,并协助处理;
- 5) 总馆进行非突发性故障的系统、网络维护和升级应提前通知各分馆,并选择在非业务繁忙时段进行;
- 6) 提高总分馆体系内应对信息系统突发事件的组织指挥能力和应急处置能力。总馆应针对潜在的网络安全突发事件以及数据安全突发事件做好应急预案并组织演练。

8.5 数据的统一建设与管理

8.5.1 数据维护

数据维护的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

由总馆对总分馆体系内系统运行与维护过程中产生的各类数据进行维护与管理。

b) 质量要求

- 1) 总馆设置系统数据,检查、测试、更新及导出数据;
- 2) 确保系统数据无错漏、无冗余、无有害数据。

8.5.2 数据备份

数据备份的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

由总馆对总分馆体系内系统运行与维护过程中产生的各类数据进行统一备份。

b) 质量要求

- 1) 总馆根据不同的应用系统制定相应的备份策略;
- 2) 需要分馆进行备份的数据,由分馆在总馆指导下实施;
- 3) 总馆负责对备份数据进行检查。

9 业务管理

9.1 概述

公共图书馆总分馆业务管理是指通过规划、考评、统计、培训等一系列过程,实现总分馆体系的顺畅、高效运行和各项业务工作的科学化、规范化管理。

9.2 业务管理制度

业务管理制度工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

总馆制定总分馆体系各项业务管理制度,包括业务规划制度、业务标准制度、考评制度、业务数据统计与年报制度、业务档案管理制度、业务培训制度、标识管理制度与总分馆馆长业务工作会议制度等。

b) 质量要求

- 1) 业务规划制度应包括前期调研、总馆与分馆任务分解与落实、实施情况评估等内容;
- 2) 业务标准制度应在广泛调研各分馆业务情况基础上由总馆统一制定;
- 3) 考评制度应明确总馆对分馆的考评目标、考评标准、考评办法、结果公示和运用等内容;
- 4) 业务数据统计与年报制度应明确总馆与分馆在数据统计、统计标准制定、年报编制与公布等方面的职责定位;
- 5) 业务档案管理制度应明确总馆与分馆的档案整理与归属、档案使用权限;
- 6) 业务培训制度应明确总馆对分馆进行业务培训的范围、方式、频次和内容,明确分馆参加业务培训的义务;
- 7) 标识管理制度应明确统一标识的样式、应用范围和分馆应用权限;
- 8) 各项业务管理制度应覆盖主要业务环节,并根据业务需求及时更新;
- 9) 应由总馆牵头每年定期召开总分馆馆长业务工作会议,以促进总分馆间的业务管理与交流。

9.3 统一规划与计划

统一规划与计划的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

- 1) 制定总分馆体系长远业务发展规划,建立反馈和评价机制,监督、总结和评估规划实施情况;
- 2) 根据业务规划,制定年度业务计划,对总分馆年度业务工作进行预先安排,建立反馈和评价机制,监督、总结和评估规划实施情况。

b) 质量要求

- 1) 总馆牵头制定总分馆体系业务发展规划,规划应符合总分馆体系建设的总体目标任务,并根据发展,及时调整、修订和完善;
- 2) 规划应向社会公布;
- 3) 总馆组织实施发展规划,并加强对分馆的领导与指导,分馆按照要求完成应承担的工作任务,配合总馆共同做好规划实施工作;
- 4) 总馆牵头制定年度业务计划,年度业务计划应符合总分馆体系建设的总体目标任务,并具有明确的方向性;
- 5) 总馆组织实施年度业务计划,并加强对分馆的领导与指导,分馆按照要求完成应承担的工作任务,配合总馆共同做好业务计划实施工作。

9.4 统一标准

统一标准的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容

总馆确立包含读者服务、读者证卡管理、通借通还、文献采编与加工、馆藏地点命名与管理、数字资源使用与管理、技术平台、标识应用等统一的服务规范和业务操作规程，构建紧密联系的总分馆体系。

b) 质量要求

- 1) 标准应符合国家有关标准，以总馆服务规范和业务操作规程为蓝本，并参考各分馆馆情；
- 2) 分馆应认真执行统一标准，培养和建立一支符合统一标准要求的专业馆员队伍；
- 3) 分馆可以根据各自馆情制定细则，但应报总馆审核与备案；
- 4) 各馆遇有统一标准以外的新情况、新问题，应及时向总馆汇总，由总馆统一协调解决；
- 5) 总馆负责标准的解读与修订。

9.5 业务数据统计及年报

业务数据统计及年报的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容

总分馆通过自动化、手工等形式对馆藏文献量、读者量、借阅量、参考咨询量、业务活动量、网站访问量及数字资源利用量等图书馆主要业务工作数据进行搜集、汇总、整理、统计、公布和分析，并建立年报制度。

b) 质量要求

- 1) 分馆应按照总分馆统一标准对本馆业务数据进行统计，总馆指导分馆进行数据审核，确保数据统计及时、准确，并及时上报总馆；
- 2) 总馆应及时汇总整理总分馆数据，科学分析，定期向分馆反馈；
- 3) 总馆应依据主要业务统计数据编制总分馆体系年报，及时公开。

9.6 业务档案管理

业务档案管理的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容

总馆制定馆藏统计类、读者服务类、业务活动类、自动化和信息化建设类、分馆辅导和协作协调类等业务档案的整理、保存、利用办法，总分馆依据办法开展业务档案管理工作。

b) 质量要求

- 1) 应明确总分馆业务档案的归属与使用、销毁权限；
- 2) 应明确分馆业务档案向总馆移交的流程；
- 3) 总分馆联合开展活动的档案，应由活动主办方建档。

9.7 统一培训

统一培训的工作内容和质量要求如下：

a) 工作内容

总馆通过基础业务轮训、专项业务培训、馆员交流、志愿者统一培训等形式，统一对分馆工作人员及志愿者进行图书馆基础业务系统操作、服务礼仪、图书采编与机读目录、网上参考咨询等业务培训，提高总分馆工作人员的业务水平。

b) 质量要求

- 1) 总馆每年应组织至少 2 次针对分馆的固定集中培训,每次不低于 12 学时,平时按照需求及时进行专项培训;
- 2) 分馆应积极参加总馆组织的各项业务工作培训,培养建立一支服务基层的图书馆专业队伍;
- 3) 总馆必要时应对分馆自行组织的培训提供指导与支持。

9.8 统一标识管理

统一标识管理的工作内容和质量要求:

a) 工作内容

对总分馆的品牌标识、人员标识、服装标识、资源标识、设施设备标识进行集中、规范、统一管理。

b) 质量要求

- 1) 总分馆应使用统一的标识,标识应符合法律法规,体现总分馆体系特色;
- 2) 分馆标志应按照总分馆体系统一的风格与模式进行设计,并报总馆备案;
- 3) 分馆应严格遵守总馆对总分馆标识的使用授权。

9.9 统一考评

统一考评的工作内容和质量要求如下:

a) 工作内容

- 1) 总馆根据业务规划和年度业务计划,应用科学的定性和定量方法,制定对分馆计划完成进度和各项业务工作的考核评定办法;
- 2) 总分馆根据考评结果对总分馆体系建设进行完善,解决总分馆运行中遇到的问题。

b) 质量要求

- 1) 总馆制定考评办法,建立具有连续性的考评指标,且指标设计应全面、准确,具有可操作性,并根据业务发展变化及时调整修行;
- 2) 考评办法应配套激励制度;
- 3) 总馆对分馆的考评结果应在一定范围内公开,并报送分馆上级主管部门;
- 4) 分馆可根据考评结果对总馆提出规章制度调整和业务发展建议;
- 5) 总馆应定期根据考评结果对分馆的业务工作进行调整与指导。

参 考 文 献

- [1] GB/T 4894—2009 信息与文献 术语
 - [2] GB/T 13191—2009 信息与文献 图书馆统计
 - [3] GB/T 28220—2011 公共图书馆服务规范
 - [4] WH/T 69—2014 乡镇图书馆统计指南
 - [5] WH/T 70(所有部分) 公共图书馆评估指标
 - [6] WH/T 73—2016 社区图书馆服务规范
 - [7] 公共图书馆建设用地指标 建标[2008]74号
 - [8] 公共图书馆建设标准 建标[2008]150号
 - [9] 中华人民共和国公共图书馆法
 - [10] 文化部,新闻出版广电总局,体育总局,发展改革委,财政部.关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见
-