

# DB 1402

大 同 市 地 方 标 准

DB 1402/T XXXX—2022

## 图书馆志愿服务规范

Specification for library voluntary service

(征求意见稿)

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

大同市市场监督管理局 发布



## 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。

本文件由大同市文化和旅游局提出并组织实施。

本文件由大同市文化和旅游标准化技术委员会（DTS/TC 02）归口。

本文件起草单位：大同市图书馆（大同市少儿图书馆）、麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：陈来义、张燕、吕鑫、刘思宇、范闻岩、张曼、王钊柱。



# 图书馆志愿服务规范

## 1 范围

本文件规定了图书馆志愿服务的原则、要求、服务配置、服务内容、服务监督评价与改进。  
本文件适用于大同市区域内图书馆志愿服务工作。

## 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/T 28220—2011 公共图书馆服务规范

GB/T 36720—2018 公共图书馆少年儿童服务规范

GB/T 40143—2021 志愿服务组织基本规范

GB/T 40987.2—2021 公共图书馆业务规范 第2部分：市级公共图书馆

MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 志愿服务 volunteer service

志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

[来源：MZ/T 148—2020，2.1]

### 3.2

#### 图书馆志愿服务

图书馆通过各类资源和自身专业能力组织志愿者满足公众日益增长的对知识、信息及相关文化活动需求的公益服务。

[来源：GB/T 28220—2011，3.1，有修改]

### 3.3

#### 服务资源

图书馆在开展志愿服务过程中所拥有的物力、财力、人力等各种因素，主要包括硬件资源、人力资源、文献资源和经费资源等。

### 3.4

#### 志愿者

以自己的时间、知识、技能、体力等，自愿无偿为社会或他人提供公益性文化服务的自然人。

[来源：MZ/T 148—2020，3.1，有修改]

## 4 志愿服务原则和要求

## 4.1 服务原则

志愿服务应弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，遵循自愿、无偿、利他、平等的服务原则。

## 4.2 基本要求

4.2.1 应主动引入阅读推广志愿服务，不断创新服务理念，完善服务制度、拓展服务领域。

4.2.2 图书馆志愿服务过程中不应涉及商业经营活动。

## 4.3 服务机制

4.3.1 图书馆应建立志愿服务机制，组织开展图书馆志愿服务活动。

4.3.2 宜引入儿童志愿服务机制应符合 GB/T 36720—2018 中 5.3.5 的规定。

4.3.3 应根据服务需求制定发布图书馆志愿者招募计划，志愿者可包含在校大学生、个体劳动者、医务工作者、企业人员、自由择业者等各个行业人员。

4.3.4 图书馆应建立管理评价、教育培训和激励保障机制。

4.3.5 图书馆应建立志愿服务资金使用监督和统计公告制度。

4.3.6 应建立信息管理制度，符合 GB/T 40143—2021 的规定，包括但不限于：

- a) 文件管理；
- b) 志愿服务记录管理；
- c) 志愿服务档案管理。

## 4.4 服务时间

图书馆志愿服务时间应符合 GB/T 28220—2011 中 6.1.1 的规定。

## 5 志愿服务配置

### 5.1 硬件资源

5.1.1 应满足读者借阅、文化交流等各项公共文化活动的固定馆舍、流动服务、自助服务、数字资源服务和特殊群体服务设施，并定期维护检查。

5.1.2 宜设置少年儿童阅览、成人阅览专区，设置单独出口。

5.1.3 宜设置视障阅览室，处于主体建筑与社会公共通道之间的平行层。

### 5.2 人力资源

5.2.1 图书馆应建立合理的专业化人员队伍，根据馆藏规模、馆舍面积、服务范围及服务人数配备相应人员。人力资源管理应符合 GB/T 28220 的规定。

5.2.2 应仪表端庄、穿着整洁、着统一志愿者服装或佩戴袖标标识，温和有礼、真诚热情。

5.2.3 应具备从事的志愿服务专业知识、技能及身体条件、道德素养。

5.2.4 应为读者提供准确全面的服务，保护自身和他人的人身、财产安全及读者隐私。

5.2.5 专业化人员队伍应进行相应知识技能培训：

- a) 图书管理员：实操培训图书分类、编目、整理上架、读者管理、值班等内容；
- b) 志愿者：大型活动的举办地情况、举办形式（线上线下）、举办场所、会场布置、现场协调、根据读者需要提供帮助等志愿服务；
- c) 微书团体：培训选择书籍、运用文字、配音、合成等途径编辑成电子图书等内容；
- d) 微信团体：培训推文制作、推送一些好书、电影等内容；

e) 宣传团体：培训主持活动、策划和宣传等内容。

5.2.6 应记录志愿者个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等信息，按照统一的信息数据标准录入国务院民政部门指定的志愿服务信息系统，实现数据互联互通。

### 5.3 文献资源

5.3.1 文献资源应包括图书报刊、音像制品、数字资源等。

5.3.2 应定期更新馆藏纸质资源，逐步增加数字资源的品种和数量。

5.3.3 馆藏纸质资源宜达到下列要求：

- a) 市级图书馆纸质文献总量达到 50 万册以上；
- b) 县（区）级图书馆纸质文献总量达到 10 万册以上。

5.3.4 数字资源宜达到下列要求：

- a) 市级图书馆数字资源总量达到 50TB 以上；
- b) 县（区）级图书馆数字资源总量达到 10TB 以上。

5.3.5 应不断完善、丰富馆藏文献信息资源。文献信息资源建设应兼顾纸质信息资源、数字信息资源和其他信息资源，满足服务需求。

5.3.6 应加强对地方文献的搜集、整理和保护，逐步形成资料齐全、体系完整、具有地方特色的馆藏体系或者专题系列，保存和传承地方文化。

5.3.7 应入藏在本市依法登记注册的出版单位出版的图书、报纸、期刊、音像制品、电子出版物及所属职能部门编印的内部资料性出版物等。

5.3.8 数字资源建设中应注重信息技术的应用，根据数字信息资源的用途，确定相应的加工级别和保存期，优秀文化遗产应长期保存。

## 6 服务内容

### 6.1 场馆服务

#### 6.1.1 参考咨询

6.1.1.1 应提供一般问题咨询服务，解答读者专业问题，支持现场、电话、网络等方式。

6.1.1.2 宜提供开展社会热点、专业指导、政策决策参考、文化热点等专题咨询服务，汇编资料，定期进行线上线下阅览和刊物发放。

#### 6.1.2 读者接待

应为读者提供以下现场接待服务：

- a) 帮助新读者办理图书借阅证，介绍借阅知识；
- b) 指导读者正确使用图书检索系统，搜索所需要的馆藏文献信息资源；
- c) 引导读者利用图书自助借还书机进行图书借还和续借操作；
- d) 现场解答疑问，提供日常关怀、帮助服务；
- e) 劝导不文明的行为。

#### 6.1.3 秩序维护

图书志愿服务侧重于图书馆借阅区日常秩序维护，主要承担3部分工作：

- a) 整理上架，将读者归还的图书按顺序整理整齐放在书架上；
- b) 图书分类，将书架上放错的图书摆放到正确的位置，方便读者借阅；

- c) 学习图书馆管理服务知识，更好更准确的服务读者。

#### 6.1.4 文明指引

##### 6.1.4.1 文明指引应符合以下要求：

- a) 入口处应标明各区域的布局，标识应清晰、准确、完好；
- b) 馆内各楼层、主要通道应有明确的指引牌；
- c) 阅览区和书库区应设置文献排架标识，宜设立书目分类指引；
- d) 有条件的公共图书馆可设置智能导引。

##### 6.1.4.2 应制定礼仪服务规范，定期开展礼仪培训、培养自觉、规范的服务意识和行为。

#### 6.1.5 图书借阅

##### 6.1.5.1 将新书或读者还回的图书进行归类，按正确序列整齐地摆放至书架上，便于快速查找并借阅。

##### 6.1.5.2 应提供服务借阅、送书上门、续借等服务。宜提供以下外借服务：

- a) 场馆借阅：采用自助借阅和人工借阅两种方式，宜配备自助借还设备，自助借还设备应具备自助借书、还书、续借和查询等功能；办理借阅手续，有条件的公共图书馆宜提供预约借书服务；
- b) 送书上门：可通过电脑或相关移动终端在网络平台上操作，由第三方有偿服务（如快递），办理送书上门业务，实现借阅图书；
- c) 续借：借阅图书临近归还日期但暂时不能归还的读者，可通过公共图书馆内的自助借还设备或柜台办理续借手续，公共图书馆还应提供线上续借服务。

#### 6.1.6 特殊人群服务

##### 6.1.6.1 建立青少年阅读专区，配备适合青少年阅读的各类图书，图书应注重多样性，内容健康、积极向上，对青少年具有一定的思想引领作用，满足青少年阅读需求。

##### 6.1.6.2 根据青少年阅读特点进行阅读指导，可通过个体定向指导、新书推荐、专题书架、图书展览进行读物引导，定期开展国学课堂、亲子课堂、阅读辅导课堂等各类阅读活动，培养青少年阅读兴趣，激发阅读热情。

##### 6.1.6.3 建立学龄前儿童阅览区，配备适龄儿童的设备、家具、图书，设置亲子阅览室座席及区域，定期开展亲子教育活动，为学龄前儿童创造良好的阅览环境，培养儿童阅读兴趣。

##### 6.1.6.4 图书馆应注重保障特殊群体享受图书馆服务的权益，在硬件设施、馆藏资源建设、服务措施等方面开展个性化服务，宜设立无障碍设施、盲人阅览室、盲人视听等，供特殊群体免费使用。

#### 6.1.7 公益服务

##### 6.1.7.1 宜开展公益讲座、文艺演出、辅导培训、展览展示、阅读推广等公益性文化服务。

##### 6.1.7.2 根据图书馆的安排，展开其他公益性群众文化活动，包括：

- a) 图书馆图书电子档制作、公众号公益活动推广；
- b) 组织志愿者送书送文化进社区、进学校、进农村；
- c) 继续开展关爱空巢老人、伤残人士、留守儿童活动等。

#### 6.2 社会服务

##### 6.2.1 深入城乡基层，如社区、乡村、学校等地开展公益性文化服务。

##### 6.2.2 为老年人、未成年人、残疾人、农民工和生活困难群众等提供公益性文化服务。

##### 6.2.3 参与群众文化活动的志愿服务工作。



## 7 服务监督评价与改进

### 7.1 服务监督

应当加强对图书馆志愿服务工作的监督检查,建立反映公众文化需求的征询反馈制度和有公众参与的图书馆志愿服务考核评价制度。

### 7.2 服务评价

7.2.1 根据 GB/T 28220-2011 中 8.2 的规定,组织图书馆志愿服务满意度调查,并对满意度结果进行分析。

7.2.2 调查数据应系统整理,建档保存。

### 7.3 服务改进

7.3.1 针对图书馆志愿服务薄弱环节提出整改意见。

7.3.2 根据 GB/T 36720-2018 中 10.3 的规定,进行改进服务。

### 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国公共文化服务保障法》（中华人民共和国主席令 第六十号）
  - [2] 《中华人民共和国公共图书馆法》（中华人民共和国主席令 第七十九号）
  - [3] 《志愿者服务条例》（中华人民共和国国务院令 第685号）
  - [4] 《志愿服务记录办法》（民函〔2012〕第340号）
  - [5] 《文化志愿服务管理办法》（文公共发〔2016〕15号）
-