

DB 4113

南 阳 市 地 方 标 准

DB 4113/T 088—2024

社会力量参与公共图书馆服务指南

地方标准信息服务平台

2024 - 12 - 26 发布

2025 - 01 - 25 实施

南阳市市场监督管理局 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 总则 1

5 人员 1

6 服务与创新 2

7 质量要求与改进 2

8 监督与评价 2

9 资料与档案 3

地方标准信息服务平台

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。

本文件由南阳市文化广电和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：南阳市图书馆。

本文件主要起草人：杨艳、孙乐勤、刘娜、丁林鑫、尚巧爱、王继武。

地方标准信息服务平台

社会力量参与公共图书馆服务指南

1 范围

本文件规定了社会力量参与公共图书馆服务的总则、人员、服务与创新、质量要求与改进、监督与评价、资料与档案的内容。

本文件适用于社会力量参与公共图书馆服务。

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/T 17242-1998 投诉处理指南

GB/T 28220-2023 公共图书馆服务规范

3 术语和定义

GB/T 28220-2023界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

社会力量

政府部门和文化机构单位以外的社会组织和个人，社会组织主要包括三类：企业、非营利性组织和其他公益单位。

3.2

社会力量参与公共图书馆服务

社会力量通过政府招标采购、授权管理、公私合作、志愿服务等方式参与公共图书馆服务工作。

4 总则

社会力量参与公共图书馆服务工作应符合国家相关法律、法规及政策，坚持公益性、基本性、均等性、便利性，突出社会效益。

5 人员

5.1 参与服务的社会力量应按照 GB/T 28220-2023 的要求合理配置人力资源保障，宜设有项目负责人、业务馆员、基本服务人员、阅读推广策划等岗位，工作人员数量的配备应与图书馆规模、服务时间、年度读者服务量等相关因素相适应。

5.2 人员应具备大专及以上学历，具有图书馆学、情报学等相关学科背景的专业技术人员应不少于总工作人员数量的 20%。

5.3 应定期开展继续教育或业务培训。

6 服务与创新

6.1 基础服务

应按照GB/T 28220-2023的要求执行。

6.2 服务创新

6.2.1 结合新媒体、新技术的应用，提供公共文化服务。

6.2.2 挖掘地方特色文献资源，开展地域特色信息服务。

6.2.3 开展图书推荐、主题阅读推广、数字资源阅读推广、公益性讲座、展览、读书会等阅读推广活动。

7 质量要求与改进

7.1 质量要求

服务质量应符合GB/T 28220-2023和双方合同约定要求。

7.2 质量改进

7.2.1 督查服务工作，及时解决投诉意见，巩固提升服务质量。

7.2.2 抽查顾客投诉，督促改进服务。

7.2.3 举办服务竞赛，建立激励机制。

7.2.4 邀请相关领域专家指导，观摩交流先进经验。

8 监督与评价

8.1 监督

8.1.1 建立服务投诉机制，及时、妥善地处理投诉，应符合GB/T 17242-1998有关要求。

8.1.2 自身或邀请第三方评价机构，对社会力量参与公共图书馆服务绩效进行监督行评价，包括但不限于下列内容：

- a) 服务提供人员的职业素养和专业能力；
- b) 服务提供方合同履行情况；
- c) 服务过程管理和读者体验情况；
- d) 创新服务能力；
- e) 其他公共图书馆服务质量评价与改进的内容和指标。

8.2 评价

8.2.1 邀请第三方评价机构对社会力量参与公共图书馆服务进行评价。

8.2.2 依据政府购买服务合同约定的目标和任务，对社会力量提供服务的内容、质量和资金使用绩效等进行考核评价。

8.2.3 依据服务对象对社会力量所提供服务的满意度和认可度，对社会力量所提供的服务工作进行评价。

9 资料与档案

9.1 资料收集

9.1.1 做好服务活动记录，包括但不限于以下内容：

- a) 与公共图书馆服务协议；
- b) 合法经营证明资料；
- c) 参与人员基本信息资料；
- d) 服务对象及相关业务工作资料；
- e) 服务质量投诉处理记录；
- f) 其他相关文件资料。

9.2 统计归档

9.2.1 收集和统计读者数量、馆藏情况、从业人员等业务情况并进行统计分析。

9.2.2 各项资料应及时归档。

地方标准信息服务平台