

ICS 01.140

CCS A 14

DB 3303

浙江省温州市地方标准

DB3303/T 041—2021

流动书巴服务规范

2021 - 12 - 31 发布

2022 - 01 - 31 实施

温州市市场监督管理局 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。

本文件由温州市文化广电旅游局提出及归口。

本文件起草单位：温州市图书馆、温州市标准化科学研究院。

本文件主要起草人：张启林、谢巧巧、黄冰姿、虞爱娜、任东升、毛薇洁、赵于惠。

流动书巴服务规范

1 范围

本文件规定了流动书巴服务的服务点、服务资源、服务内容、服务要求、服务管理、服务评价。
本文件适用于公共图书馆提供的流动书巴服务。

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 28220—2011 公共图书馆服务规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

WH/T 76—2016 流动图书车车载装置通用技术条件

DB33/T 2181—2019 城市书房服务规范

3 术语和定义

WH/T 76—2016和DB33/T 2181—2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

流动书巴 mobile library

依托各级公共图书馆，以流动图书车为载体，装载文献资源，通过计算机和移动网络等技术设备，提供一体化服务的流动图书馆。

4 服务点

4.1 布点应选择在公共文化资源供给薄弱，且人口集中、交通便利、车辆进出方便的社区、乡村、学校等区域。

4.2 宜设置相应的服务告示等标识。

4.3 应做好服务前的配合工作，为流动书巴提供合法停车位以及运行所需的 220V/50Hz 电源。

5 服务资源

5.1 车辆

5.1.1 基本配置应符合表 1 要求。

5.1.2 车身两侧显著位置应有图书馆标识（logo）、图书馆名称和“流动书巴”字样，车身颜色和图案宜根据服务人群进行个性化设计。

5.1.3 车辆相关标识应符合 GB/T 10001.1 要求。

表1 车辆基本配置

配置	功能参数	数量
图书馆服务系统 (含主机、馆员工作站、条码扫描器、 读卡设备、无线网卡)	支持接入图书馆 VPN、业务系统、拥有读写卡、充消磁等功能	1 套
不同运营商流量卡	支持 4G 以上信号	≥2 张
无线路由器	支持 WiFi5 及以上信号	≥1 台
借阅台	靠近车门位置， 配置固定电脑、电脑桌和座椅	1 张
驻车空调	220V/50Hz，功率≥1.5kW	1 台
移动式卷线电力盘	220V/50Hz，功率≥3kVA，长度≥50m	1 盘
车载定位系统及监控系统	拥有实时定位、路线轨迹功能， 支持接入图书馆汽车监控平台， 像素≥200 万，监控录像保存≥30 天	1 套

5.2 文献

- 5.2.1 图书、期刊、光盘等文献不应少于 1500 册（件），其中少儿类文献占比不应少于 30 %。
- 5.2.2 应提供电子图书、电子期刊、电子报纸及自建地方特色数据库等数字资源。
- 5.2.3 文献年更新率不低于总藏量的 25 %。
- 5.2.4 每种文献宜为 1 册。

5.3 人员

- 5.3.1 应配备 1 名专职司机，持有与流动书巴匹配的机动车驾驶证。
- 5.3.2 应配备 1 名工作人员，负责文献管理、读者服务、环境卫生、活动组织等。
- 5.3.3 宜根据服务人群数量配备志愿者。
- 5.3.4 服务点应有 1 位联络员。
- 5.3.5 相关人员应参加业务、安全技能培训，每季度培训不应少于 1 次。

6 服务内容

6.1 流通服务

流动书巴应纳入公共图书馆统一管理体系，实现文献通借通还，免费提供办证、借阅、还书、查询等服务。

6.2 文献推荐

通过网站、微信、车载海报、馆员荐书等渠道向公众推荐流动书巴最新入藏的文献与特色馆藏。

6.3 特殊群体服务

应关注特殊群体享有流动书巴服务的需求，在文献资源、服务措施等方面提供人性化服务。

6.4 阅读推广

宜将讲座、培训、展览等资源送到基层，开展服务；宜结合节庆时间开展相关主题的阅读推广活动。

7 服务要求

7.1 提前 7 日，通过网站、微信、公告栏等渠道向读者公示服务线路和服务时间，应按公示的服务时间开展服务。

7.2 临时暂停服务应第一时间向读者公告。

7.3 宜根据法定节假日、寒暑假等时间变化调整服务线路。

7.4 每个服务点每次服务时间不应少于 1 小时，应有错时服务。

7.5 文献应按《中国图书分类法》排架，开架借阅，保持架位整齐，新书应当天上架。

7.6 应在流动书巴显著位置设立读者意见簿（箱），公示咨询电话号码及网络受理渠道，收集读者意见、建议与需求，并在 5 个工作日内予以回复。

7.7 为偏远地区等公共文化资源供给薄弱区域的人群提供多样化阅读文化服务。

8 服务管理

8.1 车辆管理

应对 5.1.1 的设备进行维护，建立维护档案。

8.2 服务点管理

应对新增服务点设置 3 个月的试运行期，进行效能监测，对平均每次外借册数少于 30 册的服务点进行调整。

8.3 业务统计

应按日、月、年定期做好完备的流动书巴服务数据统计工作，包括服务资源、文献借阅、读者活动、汽车里程、安全检查等。

统计资料及工作记录应及时收集、整理，建立业务档案。

8.4 安全管理

应建立安全管理制度，制定安全应急预案，定期开展安全检查。应对图书、设施设备、器材等定期消毒。

8.5 社会参与

宜吸收社会力量参与流动书巴日常服务与管理。

9 服务评价

9.1 每年应开展 1 次读者需求和满意度调查，调查内容包括服务环境、文献资源、服务内容及质量等方面（见附录 A）。

- 9.2 调查表发放数量不应少于 100 份，回收率不应小于 85 %，满意度不应低于 90 %。
- 9.3 服务效能不达标的服务点应予以调整。

附 录 A
(资料性)
流动书巴读者满意度调查问卷

流动书巴读者满意度调查问卷

亲爱的读者朋友，您好！
为进一步优化流动书巴服务质量，提升服务水平，了解您对流动书巴的服务满意度，特进行本次调查。请如实回答以下问题，并在所选答案前的方框里打“√”，或将答案填写在相应的横线上。
谢谢您的合作！

一、读者信息

1. 您的性别？
☐男 ☐女
2. 您的年龄？
☐0-10 岁 ☐11-19 岁 ☐20-29 岁 ☐30-59 岁 ☐60 岁以上
3. 您的学历？
☐小学或初中 ☐中专或高中 ☐大学本科 ☐研究生及以上
4. 您的职业？
☐学生 ☐机关事业单位 ☐公司职员 ☐企业主及管理人员
☐家庭主妇/夫 ☐服务业从业人员 ☐自由职业者 ☐退休 ☐其他

5. 您经常借阅的服务点为：

二、服务环境满意情况

1. 您对流动书巴整体环境布置满意吗？
☐满意 ☐基本满意 ☐不满意
2. 您对流动书巴的阅读照明满意吗？
☐满意 ☐基本满意 ☐不满意
3. 您对流动书巴卫生整洁状况满意吗？
☐满意 ☐基本满意 ☐不满意
4. 您对流动书巴服务标识满意吗？
☐满意 ☐基本满意 ☐不满意
5. 您对流动书巴的服务点停放位置满意吗？
☐满意 ☐基本满意 ☐不满意

三、文献资源满意情况

1. 您对流动书巴的文献配置满意吗？
☐满意 ☐基本满意 ☐不满意

2. 您对流动书巴的图书排架满意吗？
☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
3. 您对流动书巴文献更新频率满意吗？
☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
4. 您认为流动书巴成人类图书和少儿类图书配比率多少合适？
☐ 5:5 ☐ 4:6 ☐ 3:7
5. 如果流动书巴馆藏文献无法满足您的需求，您觉得是什么原因导致的？
☐ 被外借 ☐ 检索有，架上无 ☐ 流动书巴无入藏

四、服务内容及质量满意情况

1. 您对流动书巴服务公告的及时性是否满意？
☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
2. 您对流动书巴服务时段满意吗？
☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 您建议_____
3. 您对流动书巴服务频次满意吗？
☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 您建议_____
4. 您认为流动书巴服务时长多少较合适？
☐ 1.5 小时 ☐ 2 小时 ☐ 3 小时 ☐ 您建议_____
5. 您对流动书巴的办证流程满意吗？
☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
6. 您对流动书巴举办的阅读活动满意吗？
☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
7. 您对流动书巴工作人员的服务态度满意吗？
☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
8. 您对流动书巴工作人员的服务技能满意吗？
☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
9. 您对流动书巴志愿者的服务满意吗？
☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

五、总体服务满意情况

您对流动书巴的服务满意度为：

- ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

六、您的意见建议

您对流动书巴有哪些意见建议？
