

# DB3304

## 浙江省嘉兴市地方标准

DB3304/T 093—2023

### 智慧书房建设与运营规范

Specifications for construction and operation of the smart study

地方标准信息服务平台

2023-03-17 发布

2023-04-17 实施

## 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。

本文件由嘉兴市文化广电旅游局提出。

本文件由嘉兴市文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：嘉兴市图书馆。

本文件主要起草人：沈红梅 孙云倩 许大文 汤益飞 郭云峰 王方

地方标准信息服务平台

# 智慧书房建设与运营规范

## 1 范围

本文件规定了智慧书房的术语和定义、缩略语、选址要求、设计要求、设施设备、文献资源、运营要求、评价与改进等方面的要求。

本文件适用于智慧书房的建设与运营。

## 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 50016 建筑设计防火规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50189 公共建筑节能设计标准
- GB 50763 无障碍设计规范
- JGJ 38 图书馆建筑设计规范
- DB33/T 2180 公共图书馆中心馆-总分馆建设服务规范

## 3 术语和定义

DB33/T 2180界定的术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 智慧书房 smart study

利用互联网、物联网、大数据和人工智能等信息技术，纳入图书馆总分馆体系，具备 24小时无人值守、读者自助服务和智能管理的纸电一体化场馆型图书馆。

### 3.2

#### 中心馆 central public library

依托设区市级公共图书馆建设，在市域范围内具有资源、技术及管理优势，在中心馆—总分馆建设过程中起核心作用的公共图书馆。

### 3.3

#### 总馆 main library

依托县级公共图书馆建设，在县域范围内具有资源、服务、技术及管理优势，在总分馆体系中起主导作用的公共图书馆。

## 4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

LSP: 图书馆服务平台 (Library Service Platform)

RFID: 射频识别 (Radio Frequency Identification)

UPS: 不间断电源 (Uninterruptible Power Supply)

VPN: 虚拟专用网络 (Virtual Private Network)

## 5 选址要求

5.1 选址应遵循区域内文化设施普遍均等、分布合理、就近服务的原则。城区按服务半径不大于 1.5 km, 或服务人口不少于 5000 人的要求布局。镇及农村地区按服务半径不大于 2.5 km, 或服务人口不少于 3000 人的要求布局。

5.2 选址宜选择在交通便利、人口集中、公共配套设施条件良好、能够自由出入的开放区域。宜位于沿道路一楼且便于识别。不得选择在建筑物的地下层。

5.3 周边 1 km 半径内应有公共卫生间、停车场地等设施。周边 100 m 半径内应有保安岗亭或派出所(警务室)。

5.4 选址以公共场所为主, 鼓励社会力量无偿提供场地建设智慧书房, 可利用时间不少于 5 年。

5.5 面积不少于 100 m<sup>2</sup>。

## 6 设计要求

6.1 设计应充分考虑室内布局、朝向等因素, 充分利用自然通风和天然采光等自然资源。设计应符合 JGJ38 的规定。

6.2 室内空间功能多样, 传统阅读与数字视听融合, 符合表 1 要求。

表1 功能区域

功能区	智慧书房面积	
	100 m <sup>2</sup> ~250 m <sup>2</sup>	250 m <sup>2</sup> 以上
普通借阅	应设	应设
少儿借阅	应设	应设
健心客厅 <sup>1)</sup>	宜设	应设
多媒体视听	应设	应设
便民服务	宜设	宜设

6.3 应单独设置出入口。

6.4 外观和室内设计宜结合所在区域的人文特色和生活风格, 体现现代文化建筑的氛围特点, 营造舒适的阅读环境。

6.5 智慧书房统一标识, 室内应设置布局图、服务项目、设备操作及安全提示等标识牌。

1) 健心客厅是嘉兴市社会心理服务体系的线下服务站, 主要依托图书馆总分馆体系建设, 其目的在于培养自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。

- 6.6 互联网接入带宽不低于 100 M。室内无线网络服务全覆盖，支持 Wi-Fi6 标准。
- 6.7 建筑防火设计应符合 GB 50016 的规定；建筑耐火等级不低于二级。
- 6.8 无障碍设计应符合 GB 50763 的规定。
- 6.9 节能设计应符合 GB 50189 的规定。

## 7 设施设备

### 7.1 多功能门禁系统

应配备同时支持身份证、社保卡、读者证等身份识别的门禁系统，与防盗门禁联动实现进出馆控制。

### 7.2 读者自助服务设备

应配备自助办证机、自助图书借还机、书目查询机、电子书借阅机、听书设备，宜配备图书消毒柜（机）、自助打印机。

### 7.3 空气质量监测与净化设备

宜安装具备实时监测空气质量并自动开启净化功能的空气质量监测与净化系统。空气检测数据包括温湿度、PM2.5、甲醛含量等。

### 7.4 智能照明设备

宜安装支持环境亮度自适应调节与人工远程调节、并具备能耗监测功能的智能照明设备。

### 7.5 空调及通风设备

应配备具备自动感应与远程操控功能的空调及通风设备。

### 7.6 安防监控设备

应安装高清摄像头，视频数据纳入中心图书馆、总馆安防系统。有条件的可安装一键报警按钮。监控视频保存时间达到当地公安部门要求。

### 7.7 UPS 设备

应配备持续运行时间不少于30分钟的UPS设备。

### 7.8 消防设备

应按照GB 50016规范要求配备烟感、温感报警装置和灭火器等消防设备。灭火器配置应符合GB 50140的要求。

### 7.9 便民设备

应配备急救箱、充电设备、饮水机，宜配备雨伞、老花镜、消毒液等。

## 8 文献资源

- 8.1 通过计算机网络共享嘉兴数字图书馆等资源，读者手机扫码即可听读，可全文阅读的电子书不少于100万册。
- 8.2 电子书借阅机中的电子图书不少于3000种，电子报刊不少于150种，每月自动更新。
- 8.3 配备适用于各类人群，特别是幼儿、老年人、低视力人群的有声资源。
- 8.4 配备纸质图书不少于5000册（其中少儿图书不少于1000册，适当配置绘本读物）。纸质图书更新全年不少于6次；年更新量不少于600册。
- 8.5 报刊杂志不少于20种，可配置部分过刊供读者借阅。

## 9 运营要求

### 9.1 服务内容

#### 9.1.1 空间服务

- 9.1.1.1 通过多功能门禁系统为读者提供无人值守的自助开放服务。
- 9.1.1.2 通过手机小程序为读者提供本区域附近书房查询和自动导航服务。
- 9.1.1.3 通过手机小程序为读者提供座位自助预约、签到服务。

#### 9.1.2 借阅服务

- 9.1.2.1 通过总分馆纸电一体文献资源一站式检索系统，为读者提供线下借阅与线上借阅两种服务方式。
- 9.1.2.2 为读者提供缺书自助预约、借书到期自动提醒和自助续借服务，提供新书及预约图书到书自动通知服务。
- 9.1.2.3 提供读者借阅账单、预约、续借记录等。

#### 9.1.3 智能推荐

- 9.1.3.1 根据读者借阅行为大数据分析，为读者提供个性化的智能推荐图书服务。
- 9.1.3.2 根据读者需求以及定位，智能推荐周边景点、文化场所、餐厅、厕所等旅游信息。

#### 9.1.4 阅读推广

- 9.1.4.1 总分馆联动开展讲座、沙龙、培训、展览等阅读推广活动。
- 9.1.4.2 提供活动在线报名、阅读打卡、直播讲座观看等服务。

#### 9.1.5 特殊群体服务

- 9.1.5.1 保障未成年人、老年人、残疾人、务工人员及其他特殊群体使用智慧书房服务的权益。
- 9.1.5.2 设立亲子悦读区，提供绘本等适合亲子共读的文献资源，举办绘本故事会等活动。

#### 9.1.6 咨询服务

通过服务终端提供24小时智能咨询服务。对于智慧书房和阅读中常见问题的咨询，提供自动回复服务。

### 9.1.7 特色服务

9.1.7.1 为读者提供“健心客厅”服务。按照中心馆统一要求，设置“健心书架”，宜入驻心理顾问，开展社会心理健康服务。

9.1.7.2 提供纸电一体、听阅一体的多载体阅读服务。

## 9.2 运营管理

### 9.2.1 人员管理

9.2.1.1 总馆设置智慧书房的服务中心，由技术人员和管理人员组成，负责所有场馆、设备、服务的监测，发现问题及时解决。

9.2.1.2 智慧书房内图书上架、活动开展、卫生打扫等工作，由分馆工作人员、文化管理员及志愿者等负责。

### 9.2.2 纸电一体文献资源管理

9.2.2.1 智慧书房的纸质文献资源由图书馆总馆统一采购、统一编目、统一配送；数字资源共享嘉兴数字图书馆、嘉兴移动图书馆、新媒体服务端等资源。

9.2.2.2 配备基于云端、适用于总分馆、纸电一体的图书馆LSP系统。在总分馆服务体系内实行“统一用户、统一采访、统一书目、统一借还和统一资产”，并支持长三角社保卡用户通借通还。

9.2.2.3 根据各智慧书房读者文献利用数据、文献存量数据的统计分析，动态调整各书房的文献种类和数量配置。

### 9.2.3 智能空间、设备等管理

配置多维度智慧管理系统，对区域内智慧书房的室内环境、门禁管理、安全监控等进行自动控制、远程调控、异常警示。

#### 9.2.3.1 空间管理

将所有智慧书房纳入统一的管理平台，通过监测传感器对室内温度、湿度、光照度、噪声等环境数据进行实时采集，并实现对室内空调、照明、除湿等设备的远程开关和调控。

#### 9.2.3.2 门禁管理

实现读者身份认证和门禁进出自动控制，与语音提示、文献防盗等实现联动控制。

#### 9.2.3.3 安全管理

将各智慧书房的高清摄像头纳入统一的安防系统，工作人员可以进行远程安全监控、访问异常报警处理等。

#### 9.2.3.4 设施设备管理

对智慧书房的设施、设备及网络使用进行自动监测、故障报修，工作人员及时处理。

#### 9.2.4 大数据分析与管理

自动汇集智慧书房各项服务数据，如到访人次、借阅册次、阅读推广活动、网站访问、移动客户端访问等，并进行关键业务数据统计与分析，以可视化方式展示数据分析结果。

#### 9.2.5 服务效能

9.2.5.1 智慧书房每周开放时间不少于 84 小时。

9.2.5.2 在双休日及法定节假日有开放时间。

9.2.5.3 智慧书房的图书年流通率（计算方法：外借册次/图书藏量），在城区平均每册书不少于 1.2 次，在镇及农村地区平均每册书不少于 0.8 次。

9.2.5.4 智慧书房年阅读推广活动次数不少于 6 次。

### 10 评价与改进

10.1.1 通过服务终端和现场为读者提供便捷有效的反馈互动服务，了解读者对书房服务、管理、资源、设备使用等方面的意见建议和满意度评价。

10.1.2 满意度评价框架见表 2。

表2 满意度评价框架

序号	满意度指标	说明	权重 (Fi)
1	选址便利性	交通便利性、周边配套设备等	0.089
2	馆舍内外空间环境	卫生情况、书架整洁度、温湿度、光照度、安全性等	0.091
3	信息化等设施设备	设施设备的配置情况与运行情况、网络条件等	0.129
4	纸质文献资源	图书、报刊等	0.101
5	数字文献资源	各类数据库、有声资源等	0.112
6	自助便捷性	自助进出、注册办证、目录查询、图书借还等	0.129
7	读者活动	讲座、展览、培训、阅读推广活动等	0.113
8	智慧书房小程序	智能推荐、书房查询、自动导航、座位预约等	0.127
9	读者咨询/意见处理	渠道多样性、反馈及时性、反馈有效性	0.109

10.1.3 年度综合满意度应达到 95%及以上，计算公式见式 (1)。

$$\text{年度综合满意度} = \frac{\sum_{i=1}^9 (R_i \times F_i)}{100} \dots\dots\dots (1)$$

式中：

$R_i$ ——指标值

$F_i$ ——权重



参 考 文 献

- [1] GB/T35660.1-2017 信息与文献 图书馆射频识别（RFID）第1部分：数据元素与实施通用指南
- 

地方标准信息服务平台