**天河区公共图书馆服务规范**

为促进天河区公共图书馆事业的发展，建设覆盖辖区内全社会的公共图书馆服务体系，保障公众的基本文化权益，改善公共图书馆的服务条件，提高公共图书馆的服务效能和管理效益，制定本规范。

1　服务效能

1·1　基本服务

公共图书馆的基本服务是保障和满足公众的基本文化需求的服务，包括为读者免费提供多语种、多种载体的文献的借阅服务和一般性的咨询服务，组织各类读者活动以及其他公益性服务。

1·1·1　服务时间

公共图书馆应有固定的开放时间，双休日应对外开放。每周开放时间不少于64小时；少年儿童图书馆每周开放时间不少于40小时。

1·1·2　总分馆服务

在政府主导、财政投入、集中分层管理、资源共享的原则下， 以区图书馆为服务中心、资源中心，统一采购加工及配送图书、统一订购报刊、共享电子资源及相关数据库，形成统一服务标准、统一服务模式、统一服务时间、统一服务标识，分散在辖区内各社区为市民服务的普遍均等的公共图书馆服务网络体系，建立便捷的通借通还文献分拣传递物流体系，提升辖区内公共图书馆系统的服务能力和整体形象。

1·2　拓展服务

1·2·1　远程服务

利用文化信息资源共享支中心、互联网、手机等信息技术手段和载体，开展不受时空限制的网上书目检索、参考咨询、文献提供等远程网络信息服务。

1·2·2　个性化服务

为个人、企事业机构提供多样化的、灵活的、有针对性的服务。

1·3　服务效率

1·3·1　文献加工处理时间

根据不同类型(如印刷型、电子等)、不同来源(如购买、受赠、交换等)的文献资源特点和服务要求，优化文献加工处理流程，缩短文献加工处理周期，提高文献加工处理效率。

文献加工处理时间以文献到馆至文献上架(或上线)服务的时间间隔计。其中，报纸到馆当天上架服务，期刊到馆2个工作日内上架服务，图书到馆7个工作日内上架服务。

1·3·2　开架图书排架正确率

开架图书提倡按《中国图书馆分类法》分类号顺序排列整齐。开架图书排架正确率不低于95%。

1·3·3　馆藏外借量

馆藏外借量以外借文献册数计。合理调整外借文献范围、外借文献册数、借期等流通规则，保持馆藏外借量逐年增长。

1·3·4　人均借阅量

分别根据有效持证读者和服务人口的总数，计算已外借文献量(册)占有效持证读者总数和服务人口总数的比例，以反映流通馆藏对有效持证读者的服务使用情况。应适时调整外借册数、借期等流通规则，并在流通规则合理范围内，保持人均借阅量逐年增长。

1·3·5　电子文献使用量

电子文献使用量由数据库检索量、全文下载量组成。公共图书馆应积极宣传电子文献，举办电子文献使用辅导讲座，提升读者使用电子文献的信息素养，保持电子文献使用量逐年增长。

1·3·6　文献提供响应时间

文献提供响应时间以收到读者文献请求至回复读者之间的时间计。响应时间不超过1个工作日，并告知读者文献获取的具体时间。

1·3·7　参考咨询响应时间

公共图书馆需提供多样化的文献咨询服务方式，有效缩短文献咨询的响应时间。多样化的文献咨询服务方式包括现场、电话、信件、传真、电子邮件、网上实时、短信等。

响应时间是以收到读者咨询提问至回复读者之间的时间计。现场、电话、网上实时咨询需在服务时间内当即回复读者，其它方式的咨询服务的响应时间不超过2个工作日。

2　服务宣传

2·1　导引标识

2·1·1　方位区域标识

公共图书馆导引标识系统应使用标准化的文字和图形建立，公共信息标识应采用国家标准GB/T10001. 1标识用公共信息图形符号　第一部分：通用符号，根据需求可采用双语或多语言对照。

公共图书馆应在主体建筑外竖立明显的导向标识。

公共图书馆入口处应标明区域划分，如阅览区域、活动区域、办公区域等，以方便读者到达目标区域。

公共图书馆应在每一楼层设立醒目的布局功能标识。

2·1·2　文献排架标识

公共图书馆应在阅览区和书库设置文献排架标识。

2·1·3　无障碍标识

公共图书馆应设置无障碍设施的专用标识。

2·2　服务告示

2·2·1　告示内容和方式

公共图书馆的服务范围、服务内容、服务时间、服务公约、读者须知、借阅(使用)规则、服务承诺等基本服务政策应在馆内醒目位置和图书馆网站的相关栏目向读者公示，其他服务政策及各类服务信息等应通过各种途径方便读者获取。

2·2·2　闭馆告示

因故须暂时闭馆，须向区文化行政主管部门报告并经其同意后，提前一周向读者公告。

如遇公共安全、网络安全等突发事件须临时闭馆或关闭部分区域、暂停部分服务的，应及时向读者公告。

2·3　馆藏揭示

公共图书馆应借助计算机管理与书目检索系统，将纸质、电子等不同载体的馆藏文献目录向公众揭示，提供题名、著者、主题等基本检索途径，方便读者查询。

公共图书馆还应通过网站、宣传资料、专题展览等形式，向公众推介、揭示最新入藏的文献和特色馆藏。

2·4　活动推广

公共图书馆应通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏及各种现代化通信手段等形式，邀请、吸引读者的参与和互动。

3　服务监督与反馈

3·1　监督途径和方法

公共图书馆应在馆舍显著位置设立读者意见箱(簿)并建立定时响应制度，公开监督电话，开设网上投诉通道，建立馆长接待日制度，组建社会监督员队伍，定期召开读者座谈会。认真对待并正确处理来自读者的意见或投诉，在五个工作日内回复并整改落实。

3·2　读者满意度调查

读者满意度调查表中读者对图书馆满意度的选项为“满意”、“基本满意”和“不满意”三项。读者满意度以参与问卷调查的读者中选择“基本满意”和“满意”的人数占调查总人数的比例计。

各级公共图书馆的读者满意度应在85% (含)以上。

公共图书馆每年应进行一次读者满意度调查，可自行或委托相关机构向馆内读者随机发放读者满意度调查表。调查表发放数量，区、街道、社区图书馆分别不少于500、300、100份，回收率不低于80%。

公共图书馆应对回收的读者满意度调查表进行分析，针对薄弱环节提出整改意见。调查数据应系统整理，建档保存。