|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 01.140.20 |
| CCS | A 14 |

|  |
| --- |
|  |

     地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

智慧书房建设与服务规范

Specifications for construction and service of the smart study

（本草案完成时间：2021年8月5日）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

嘉兴市市场监督管理局  发布

智慧书房建设与服务规范

* 1. 范围

本文件规定了智慧书房的术语和定义、缩略语、选址条件、建设要求、服务资源、服务内容、服务管理等方面的要求。

本文件适用于镇（街道）、村（社区）等公共场所的智慧书房。

* 1. 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 50763 无障碍设计规范

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

JGJ-2015图书馆建筑设计规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

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。

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，在总分馆体系中起统筹、协调、指导和援助作用的公共图书馆。

[来源：DB33/T 2180-2019，3.3]

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。

[来源：DB33/T 2180-2019，3.2]

服务终端 service terminal

为智慧书房读者提供的计算机设备、手机客户端、手机小程序、自助电子服务设备等。

健心客厅 mind room

嘉兴市民社会心理服务平台的线下服务站及心理顾问工作室。是嘉兴市社会心理服务体系中的重要组成部分，尤其是0-3岁婴幼儿和家长放松和放心的公共客厅。定位为“读懂儿童、赋能家庭、温暖社会”，通过创设安全有益的学习环境，构建以人为本与儿童友好的社会支持系统，提升市民的获得感、幸福感、安全感，培养自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。

* 1. 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）

VPN：虚拟专用网络（Virtual Private Network）

UPS：不间断电源（Uninterruptible Power Supply）

* 1. 选址条件

文化主管部门和图书馆中心馆、总馆负责指导智慧书房选址及区域布局。

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

馆址应选择在交通便利、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，位于沿道路底楼且便于识别。

选择周边1km半径内应有公共卫生间、停车场地等设施，以便于读者利用。周边百米内应有保安岗亭或派出所（警务室）。

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。

面积一般在100-300㎡，可以新建，也可改建、扩建或租用。

不得选择在建筑物的地下层。

* 1. 建设要求
     1. 设计要求

应合理安排室内布局、朝向、形体和间距，充分利用自然通风和天然采光等自然资源。

室内空间总体布局科学合理，功能多样，传统阅读与数字视听融合，宜符合表1要求。应单独设置出入口。

1. 功能区域

| 功能区 | 面积（㎡） | |
| --- | --- | --- |
| 100-200 | 200-300 |
| 普通借阅 | 应设 | 应设 |
| 少儿借阅 | 应设 | 应设 |
| 健心客厅 | 宜设 | 应设 |
| 多媒体视听 | 应设 | 应设 |
| 便民服务 | 宜设 | 宜设 |

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

室内应设置智慧书房统一的布局、服务、设备操作及安全提示等标识牌。

建筑防火设计应符合GB 50016的规定；建筑耐火等级不应低于二级。

无障碍设计应符合GB 50763的规定。

节能设计应符合GB 50189的规定。

* + 1. 设施设备要求
       1. 多功能门禁系统

配备身份识别一体机（同时支持身份证、社保卡、电子读者等），并具有红外人体温度自动监测功能，与防盗门禁系统联动实现进出馆控制。

* + - 1. 读者自助服务设备

设备包括且不限于自助办证机、自助借还机、书目查询机、听书设备、智能紫外杀菌机、自助打印机，以及急救箱、饮水机、雨伞、充电设备等便民设备。

* + - 1. 安防监控设备

应安装高清摄像头并纳入中心图书馆、总馆安防系统，有条件的可以与当地派出所联合，安装一键报警按钮。监控视频保存达到当地公安部门要求。

* + - 1. 空气质量监测与净化设备

宜安装空气质量监测与净化系统，实时监测书房内温湿度、PM2.5、甲醛含量数据，并根据实际空气品质自动开启空气净化功能。

* + - 1. 智能照明设备

安装智能照明系统，支持环境亮度自适应调节，也可远程调节照明模式，并对照明设备进行能耗监测。

* + - 1. 网络专线

应配置与中心图书馆、总馆连接的网络专线，接入带宽不低于100M。室内无线网络服务应达到全覆盖。

* + - 1. 空调及通风设备

应配备必要的、具有数据感应与远程操控功能的通风设备、空调系统设备。

* + - 1. 消防设备

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

* + - 1. UPS设备

应配备必要的UPS设备，在建筑用电中断情况下保证室内以及照明及必要设备持续运行时间不少于30分钟。

* 1. 服务资源
     1. 人力资源

总馆设置智慧书房的服务中枢，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。

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

* + 1. 全媒体文献资源

配备纸质图书不少于5000册（其中少儿图书不少于1000册，可适当配置绘本读物）。

报刊杂志每年不少于20种，可以配置部分往年过刊供读者借阅。

纸质图书更新全年不少于6次；年更新量不少于600册。

配备自助电子书借阅机，电子书不少于3000种，电子报刊不少于500中，每月自动更新不少于150种。

配备适用于各类人群，特别是幼儿、老年人、低视力人群的听书资源。

通过计算机网络共享嘉兴数字图书馆的资源。提供微信小程序、手机客户端二维码，读者手机扫码即可阅读，可全文阅读的电子书不少于100万册。

* 1. 服务内容
     1. 空间服务

通过书房自动门禁系统、设备设施智能控制系统为读者提供无人值守的自助开放服务。

通过手机小程序、手机客户端为读者提供本区域附近书房查询和自动导航服务。

为读者提供手机小程序、移动图书馆客户端进行书房座位的自助预约、签到服务。

* + 1. 借阅服务

通过书房藏书与中心图书馆、总馆藏书和数字资源的一体化一站式检索，为读者提供就地借阅与电子借阅多途径阅读自由选择功能，有效提升读者在小书房享受大图书馆的资源获得体验。

为读者提供线上缺书自助预约、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。

通过服务终端读者可在个人空间自主便捷获取本人借阅账单、预约、续借记录。

* + 1. 智能推荐

根据读者借阅大数据行为分析，通过服务终端为读者提供个性化的智能推荐阅读服务。

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。

* + 1. 阅读推广

总分馆联动开展讲座、沙龙、培训、展览等阅读推广活动。

通过手机客户端实现活动在线报名、阅读打卡、直播讲座观看等线上阅读推广。

* + 1. 特殊群体服务

保障未成年人、老年人、残疾人、务工人员及其他特殊群体享有智慧书房服务的权益。

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。

* + 1. 特色服务

在智慧书房中设计“健心客厅”，按照中心馆统一要求，设置“健心书架”，宣传“嘉心在线”，入驻心理顾问，开展社会心理健康服务。

在智慧书房实现纸电一体、听阅一体服务。

* + 1. 咨询服务

通过各种服务终端提供24小时智能咨询服务。读者利用书房和阅读中常见问题的咨询，提供自动回复服务。

* 1. 服务管理
     1. 纸电一体资源管理

智慧书房文献资源由图书馆总馆统一采购、统一编目、统一配送。

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”，并且支持长三角社保卡用户通借通还。

* + 1. 多维度管理

配置多维度的智慧管理系统，对空间、门禁、安全、设施设备等进行有效管理。

* + - 1. 空间管理

通过多维度智慧管理系统，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，并可实现对室内空调、照明、除湿等设备实施远程开关和调控。

* + - 1. 门禁管理

通过门禁管理系统和多维度空间智慧管理系统，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。

* + - 1. 安全管理

通过多维度智慧管理系统，将各智慧书房的高清摄像头纳入统一的安防系统，工作人员可以远程进行安全监控，访问异常报警处理等工作。

* + - 1. 设施设备管理

通过多维度智慧管理系统，提供智慧书房设施、设备及库网使用故障报修和应答服务。

* + 1. 大数据分析与揭示管理

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，进行关键业务数据的统计与分析，以可视化方式展示数据分析结果。

* + 1. 效能要求

智慧书房每周开放时间不得少于84小时。

应在双休日及法定节假日开放。

智慧书房图书年流通率平均达到每册书1.5次以上，年阅读推广活动2次以上。

* + 1. 读者反馈及满意度管理

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

建立读者对智慧书房服务、管理的满意度测评机制，根据读者使用智慧书房的身份信息，随机自动发送满意度调查表。年度综合满意度应达到95%及以上标准。