

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号



# 浙江省计量与标准化学会团体标准

T/XXX XXXX—XXXX

## 邻里阅读空间建设与服务规范

Specifications for the Construction and Service of Neighborhood Reading Spaces

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

浙江省计量与标准化学会 发布

目次

前 言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总体原则 ..... 1

    4.1 便民适配，环境友好 .....1

    4.2 社会参与，共建共享 .....1

    4.3 均等服务，便捷高效 .....1

5 基本要求 ..... 1

    5.1 人员配置 .....1

    5.2 制度保障 .....2

6 建设要求 ..... 2

    6.1 选址要求 .....2

    6.2 建筑设施 .....2

    6.3 功能布局 .....2

    6.4 服务设备 .....2

    6.5 标志标识 .....2

7 基本服务内容 ..... 2

    7.1 设施开放 .....2

    7.2 图书借阅 .....2

    7.3 网络服务 .....3

    7.4 便民服务 .....3

8 服务模式创新 ..... 3

    8.1 社群化阅读 .....3

    8.2 观影 .....3

    8.3 听书 .....3

    8.4 阅读市集 .....3

    8.5 慈善公益活动 .....3

    8.6 托管服务 .....3

    8.7 微利增值服务 .....4

9 服务形式 ..... 4

    9.1 专职服务 .....4

    9.2 志愿服务 .....4

    9.3 自助服务 .....4

10 评价与改进 ..... 4

    10.1 评价内容 .....4

    10.2 评价形式 .....4

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 10.3 服务改进 .....            | 4 |
| 附 录 A (资料性) 邻里阅读空间标识 ..... | 6 |

## 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这些专利的责任。

本文件由浙江省计量与标准化学会提出并归口。

本文件主要起草单位：杭州图书馆，中国计量大学。

本文件主要起草人：

# 邻里阅读空间建设与服务规范

## 1 范围

本文件规定了邻里阅读空间的术语定义、总体原则、基本要求、建设要求、基本服务内容、服务模式创新、服务形式、评价与改进。

本文件适用于邻里阅读空间建设与服务，社区公共阅读空间可参照执行。

## 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。

GB15630 消防安全标志设置要求

GB50763 无障碍设计规范

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 28220 公共图书馆服务规范

XF480(所有部分) 消防安全标志通用技术条件

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 邻里阅读空间 (Neighborhood Reading Spaces)

指依托全市公共阅读服务体系实现馆藏一体化与“通借通还”，遵循“政府引导—社会共建—志愿服务”运营模式，广泛吸纳企业、公益组织与文化创客参与，共同提供亲子共读、主题沙龙、公益培训等多元活动，在居民日常生活圈内嵌入式布局的公共阅读新空间。

## 4 总体原则

### 4.1 便民适配，环境友好

应因地制宜、注重特色、贴合需求，合理规划、布局和设计，营造舒适的阅读活动空间。

### 4.2 社会参与，共建共享

应鼓励支持公民、法人和其他组织合作建设邻里阅读空间，引导社会力量依法依规参与公共文化服务与建设。

### 4.3 均等服务，便捷高效

应以人为本，通过平等、便捷、可选择、温馨的服务，为居民提供适配的文化供给，让文化浸润百姓生活。

## 5 基本要求

### 5.1 人员配置

5.1.1 应配备专、兼职工作人员不少于 1 人，能熟练操作相应的图书馆设备及系统。

5.1.2 可招募志愿者参与邻里阅读空间服务。

## 5.2 制度保障

应制定环境管理、活动开展、人员保障等制度，包括场馆开放制度、设备设施维护制度、档案管理制度、安全管理制度等。

## 6 建设要求

### 6.1 选址要求

6.1.1 应以“安全避险、出入方便、人口集中、环境适配”为指导，在小区人群的集中活动半径内设置邻里阅读空间，鼓励挖掘和利用小区内部的公共空间，如架空层、小区文化配套用房等。

6.1.2 应重视服务场地的稳定与可持续，场地的租赁期或免费使用期应不少于2年。

6.1.3 总建筑面积宜不小于100平米。

### 6.2 建筑设施

6.2.1 应按照GB15630、XF480(所有部分)的要求，合理设置安全疏散设施及消防设施，设置显著的消防安全标志。

6.2.2 宜按照GB50763的要求配置无障碍设施设备。

6.2.3 应利用自然通风和天然采光，设置必要的通风、温度调节和照明设备，室内空气质量应符合GB/T18883的规定。

6.2.4 外立面装饰装修和室内设计宜体现地域、民族及文化特色，营造舒适的阅读环境。

### 6.3 功能布局

6.3.1 内部功能区域布局明确，可结合实际设置公共阅读区、文化活动区、展示区、便民服务区等。

6.3.2 馆藏文献应按照《中国图书馆分类法》或主题分类排架，宜设立一般借阅区、少儿借阅区、特殊人群服务区。

### 6.4 服务设备

6.4.1 应配备视频监控设施，有条件的可配备安全防盗门禁。

6.4.2 应配备不少于1000册的图书（不含报纸、期刊）。

6.4.3 应配备相对应数量的书架、电脑、借还书设备等。

6.4.4 应配备互联网接入及无线互联网接入设施。

6.4.5 应根据功能布局设置相应的阅览座席，数量不少于10座。

### 6.5 标志标识

6.5.1 应在室内各功能区设置种类、数量适宜的引导标志。

6.5.2 宜在建筑外部和空间内醒目位置设置邻里阅读空间统一的文字标识和图形标识，参见附录A。

6.5.3 应在显著位置公示开放时间、服务内容等信息。

6.5.4 配备无障碍设施的空间，应根据GB50763的要求，设立无障碍设施专用标识。

## 7 基本服务内容

### 7.1 设施开放

应结合读者需求，设置场馆开放时间，为读者提供免费的活动空间，设施开放应遵循以下要点：

——开放总时长不少于40小时/周；

——提供夜间延时开放或节假日错时开放；

——因故临时闭馆的，应提前7天向读者公告。

### 7.2 图书借阅

应免费向读者提供书目查询、图书阅览、图书借还等服务。图书借阅服务应遵循以下要点：

- 遵照统一制定的邻里阅读空间借阅服务细则，明确借阅资格、借阅期限、续借政策以及逾期归还的处理措施等，确保服务流程清晰明了，规范有序；
- 每日巡架，及时归位错放图书，确保馆藏文献有序排列；
- 做好图书防损、防盗、防尘、防潮、防虫等工作，发现破损文献应及时修复，无法修复者应妥善下架处理；
- 配合做好图书物流调配，保障图书在全市有序流通；
- 配合公共图书馆做好“一键借阅”等服务的宣传推广工作，不断拓展图书借阅资源与服务触达范围。

### 7.3 网络服务

宜免费提供无线网络服务，包括场馆内Wi-Fi全覆盖、网络智能设备充电站等，有条件的可提供电子图书的下载和阅览服务。

### 7.4 便民服务

结合当地群众的现实需求，提供拓展性便民服务，具体包括但不限于以下内容：

- 宜设置自助饮水机、便民物品箱等，提供常态化便民服务；
- 可设置轻餐饮服务区，以优惠价格提供咖啡、饮料等轻餐饮服务。

## 8 服务模式创新

### 8.1 社群化阅读

8.1.1 社群化阅读是一种以书籍为起点，以社群互动为催化剂，强调参与、分享和交流的综合性阅读体验模式。

8.1.2 邻里空间开展的社群化阅读具体包括但不限于培训讲座、展览展示、亲子活动、主题沙龙、图书推荐等。

### 8.2 观影

8.2.1 观影活动是一种由邻里阅读空间管理人员发起的，以居住在同一地理区域的居民为主要参与对象，以电影/电视放映为形式，旨在丰富居民文化生活、促进邻里交流、增强社区认同感的公共文化活

8.2.2 邻里阅读空间开展观影活动的主题包括但不限于亲子专场、长者专场、节庆专场、暑期专场等。

### 8.3 听书

8.3.1 听书是一种通过聆听音频形式的内容播报来获取书籍、故事或其他文字信息的阅读方式。

8.3.2 邻里阅读空间可通过公开展示喜马拉雅、懒人听书等平台二维码供读者自主扫码听书。

### 8.4 阅读市集

8.4.1 阅读市集是将传统的“市集”概念与阅读文化相结合形成的一种集图书交换、创意展示、互动体验和文化交流于一体的阅读推广和文化交流活动。

8.4.2 邻里阅读空间开展阅读市集常见摊位设置与活动具体包括但不限于图书漂流区、文创摊位、互动体验工作坊、阅读分享区等。

### 8.5 慈善公益活动

8.5.1 慈善公益活动本质上是将阅读空间转化为社区公益的枢纽平台，其目的是让阅读的温暖和力量惠及当地居民。

8.5.2 邻里阅读空间开展的慈善公益活动具体包括但不限于图书捐赠、义卖活动、特殊人群关怀等。

### 8.6 托管服务

8.6.1 托管服务是邻里阅读空间基于服务社区民生，为学龄前儿童或小学生提供的托管服务。

8.6.2 邻里阅读空间开展的托管服务具体包括但不限于课后托管服务、寒暑假托管服务等。

## 8.7 微利增值服务

8.7.1 微利增值服务是邻里阅读空间运营主体在保障文献借阅、阅读推广等基础免费服务的前提下，依托邻里阅读空间文化属性开展的低利润经营服务。

8.7.2 邻里阅读空间开展的微利增值服务具体包括但不限于：绘本延伸手工课、非遗手作体验课、定制化打印/复印服务、本地文化文创等。

## 9 服务形式

### 9.1 专职服务

由具备专业资质或经过系统培训的工作人员提供的常态化、专业化服务，通常以全职在岗形式服务，负责阅读空间的日常运营管理和核心服务。应重视以下要点：

- 员工专业素养：专职员工应掌握图书分类、读者咨询、活动策划等技能，能够提供深度阅读指导和文化活动支持；
- 统筹管理能力：专职员工应负责协调其他服务形式（如志愿者排班、自助设备维护），确保整体服务流程顺畅；
- 定期参加培训：专职员工应定期参与业务培训，包括图书管理、读者心理、数字化设备操作等内容。

### 9.2 志愿服务

可组织热心公益的社区居民、学生或社会组织成员自愿参与，以无偿形式提供辅助性服务。应注意以下要点：

- 建立机制：应建立岗前培训制度、建立志愿者信息库，通过社区公告、线上平台等发布招募信息；
- 激励制度：可结合实际设置积分兑换、荣誉表彰等激励措施，提高志愿者参与积极性；
- 职责范围：应明确志愿者职责范围（如引导读者、整理书籍），避免因专业性不足导致服务风险。

### 9.3 自助服务

有条件的，可提供图书自助借阅服务。依托智能化设备和技术手段，让读者通过自助方式完成借还书、查询、预约等操作。自助服务提供需注意以下要点：

- 设备选型：根据空间规模配置自助借还机、电子阅读屏等设备；
- 用户教育：通过图文指南、视频教程引导读者熟悉操作流程，尤其关注老年群体需求；
- 维护保障：建立技术故障快速响应机制，定期检查设备运行状态。

## 10 评价与改进

### 10.1 评价内容

对邻里阅读空间的评价应包含以下方面：

- 针对场馆设施可靠、可用等方面的测评；
- 针对服务供给情况的测评，包括图书借阅、文化活动、以及慈善公益活动的开展等；
- 针对服务形式的评价，包括对专职服务、志愿服务、自助服务等满意度评价等。

### 10.2 评价形式

可采取以下方式对邻里阅读空间进行评价：

- 召开座谈会，征求读者意见和建议；
- 采用线上线下调查问卷的方式，定期开展读者满意度调查，每次调查数量不少于 100 份。

### 10.3 服务改进



应根据座谈会、调查问卷以及第三方机构服务测评得到的群众意见和数据分析结果，针对薄弱环节制定相应改进措施。

附 录 A  
(资料性)  
邻里阅读空间标识



# 杭州邻里阅读空间

---