

佛山市联合图书体系指导性技术文件

FSUL/Z 11—2024

网上借阅服务规范

（报批稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

5 配置 1

 5.1 设施设备 1

 5.2 文献资源 1

 5.3 人员 2

 5.4 物流 2

6 服务内容 2

 6.1 文献服务 2

 6.2 咨询服务 2

 6.3 其他服务 2

7 服务要求 2

 7.1 服务效率 2

 7.2 服务准确率 3

8 服务营销 3

 8.1 服务宣传 3

 8.2 服务告示 3

9 评价与改进 3

 9.1 监督 3

 9.2 评价 3

 9.3 改进 3

参考文献 4

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。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

网上借阅服务规范

1 范围

本文件规定了网上借阅服务的总则、配置、服务内容、服务要求、评价与改进的内容。
本文件适用于联合图书馆体系的网上借阅服务。

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 公共图书馆服务规范

FSUL/Z 2 联合图书馆体系术语

FSUL/Z 15 家藏图书共享服务规范

3 术语和定义

FSUL/Z 2 及 FSUL/Z 15 界定的术语和定义适用于本文件。

4 总则

- 4.1 遵循普惠均等的原则，重点保障基层阅读需求。
- 4.2 遵循便捷高效的原则，及时响应市民阅读需求。
- 4.3 实行联合图书馆体系网上借阅服务统一规划、统筹管理、分级服务。
- 4.4 实行专业主导，社会参与，图书馆在提供馆藏文献网上借阅服务的同时，通过建设家藏图书共享平台，鼓励市民开展家藏书的网上借阅服务。

5 配置

5.1 设施设备

- 5.1.1 中心馆应建设全市统一的网上借阅服务平台。
- 5.1.2 中心馆应建设家藏图书共享平台，支持市民开展家藏图书管理与网上借阅服务。
- 5.1.3 中心馆应建设馆外智能立体书库，并将其作为佛山地区馆藏文献共享中心。
- 5.1.4 区总馆可根据各地实际情况自主建设或与中心馆合作建设区域智能立体书库。
- 5.1.5 其他成员馆可根据实际条件建设普通网借书库。

5.2 文献资源

- 5.2.1 图书馆应提供满足各年龄层用户需求的纸质文献。

5.2.2 图书馆应根据用户需求，定期对智能立体书库或普通网借书库文献进行优化调整。

5.2.3 中心馆的智能立体书库文献藏量应 ≥ 60 万册，区总馆的智能立体书库文献藏量宜 ≥ 20 万册；区总馆文献资源可纳入中心馆智能立体书库。

5.2.4 中心馆的普通网借书库文献藏量应 ≥ 30 万册，区总馆的普通网借书库文献藏量宜 ≥ 5 万册。

5.2.5 中心馆智能立体书库年新书入藏量不应低于中心馆年新增藏量的15%；区总馆智能立体书库年新书入藏量不宜低于区总馆年新增藏量的10%。

5.2.6 中心馆、区总馆应定期更新智能立体书库文献，年更新文献量不宜低于智能立体书库藏量的10%。

5.3 人员

5.3.1 应配备统筹网上借阅服务的管理人员，负责网上借阅服务的统一规划、规范制定、用户分析等。

5.3.2 应配备网上借阅服务的技术保障人员，负责平台异常问题处理、功能完善与优化等。

5.3.3 应配备服务咨询人员，负责处理订单错误、咨询投诉、物流异常等问题。

5.3.4 工作人员应参与岗位培训等专业培训。

5.3.5 普通网借书库应配备文献处理及订单处理工作人员，负责处理文献的上下架、定位、馆藏优化，用户订单的图书拣选、打包、贴单等工作。

5.4 物流

5.4.1 应为用户提供文献借阅与文献归还的物流服务。

5.4.2 应为智能立体书库与普通网借书库的图书资源建设提供物流配送服务、新书物流服务、跨馆物流服务等。

6 服务内容

6.1 文献服务

网上借阅平台应为用户提供24小时纸质文献的网上借还服务，包括：

- a) 借书服务。用户可通过网上借阅平台获取文献的服务，包括：搜索、浏览文献，完成下单借阅和配送到家等服务；
- b) 还书服务。用户可通过网上借阅平台网上归还已借文献的服务，包括：下单、对接快递，上门取件，送至网上借阅书库入库等服务。

6.2 咨询服务

应提供网上借阅服务的咨询渠道和服务电话，向用户提供网上借阅服务各类问题的咨询和解答服务。

6.3 其他服务

6.3.1 宜组织开展运费优惠券的活动，通过免除全部或部分运费，鼓励用户使用网上借阅服务。

6.3.2 宜为老年人、儿童、残疾人等特殊群体及偏远地区的用户提供针对性、个性化的网上借阅服务。

7 服务要求

7.1 服务效率

- 7.1.1 宜在用户下单后 24 h 内发出订单，节假日宜 ≤ 72 h。
- 7.1.2 宜在订单签收后 24 h 内确认文献还回，节假日宜 ≤ 72 h。
- 7.1.3 应及时回复用户咨询，回复时间间隔应 ≤ 24 h。

7.2 服务准确率

- 7.2.1 智能立体书库订单出库准确率应 $\geq 98\%$ 。
- 7.2.2 普通网借书库订单出库准确率应 $\geq 95\%$ 。

8 服务营销

8.1 服务宣传

- 8.1.1 图书馆应通过线上、线下宣传平台，新闻媒体等多种渠道开展网上借阅服务的宣传。
- 8.1.2 图书馆宜加强与社区、学校等社会力量的合作，开展各类网上借阅服务推广活动。
- 8.1.3 中心馆宜定期开展网上借阅服务数据分析，有针对性地开展主题图书推荐活动。
- 8.1.4 中心馆宜打造全市统一的网上借阅服务品牌，设计品牌标识系统，开发品牌文创等。

8.2 服务告示

- 8.2.1 图书馆应在线上、线下宣传平台等渠道告知用户网上借阅服务规则、借阅指南等。
- 8.2.2 因技术故障或其他特殊原因导致网上借阅服务暂停或关闭的，应及时告知用户。

9 评价与改进

9.1 监督

- 9.1.1 图书馆应设立服务的投诉反馈渠道，随时接受用户对服务的投诉意见与建议。
- 9.1.2 中心馆应定期统计网上借阅服务的业务数据，监测服务效能并作为改善依据。

9.2 评价

中心馆应根据 GB/T 28220 的要求制定网上借阅服务的评价方案，联合区总馆每年开展一次服务需求及满意度调查，对服务作出评价。

9.3 改进

应根据评价结果，对服务进行分析与改进。

参 考 文 献

[1] WH/T 87.2-2019 公共图书馆业务规范
