

佛山市联合图书体系指导性技术文件

FSUL/Z 46—2024

智能图书馆运营管理规范

（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 基本要求 1

 4.1 职责 1

 4.2 人员 2

 4.3 书库配置 2

 4.4 文献配送 2

 4.5 文献修复 2

 4.6 文献整理 2

 4.7 安全检查 2

 4.8 设施设备维护 2

5 管理 3

 5.1 服务监管 3

 5.2 档案管理 3

6 绩效考评 3

 6.1 月度绩效 3

 6.2 年度绩效 3

 6.3 考核评价 3

7 应急处置 3

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：

智能图书馆运营管理规范

1 范围

本文件规定了智能图书馆运营管理的基本要求、管理、绩效考评和应急处置的内容。
本文件适用于联合图书馆体系智能图书馆的运营管理。

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。

FSUL/Z 2 联合图书馆体系术语

FSUL/Z 42 图书跨馆物流管理规范

FSUL/Z 49 成员馆考评规范

FSUL/Z 51-2024 基层服务点巡检管理规范

FSUL/Z 56 突发公共卫生事件应急管理规范

FSUL/Z 57 安全生产管理指南

3 术语和定义

FSUL/Z 2 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智能图书馆主管单位

主导智能图书馆建设、落实相关政策和相关保障措施的单位，负责统筹跟进智能图书馆建设及运营管理，简称主管单位。

3.2

智能图书馆业主单位

配合主管单位进行智能图书馆建设和运营的各级图书馆、社会力量合作方，对智能图书馆场馆拥有所有权或长期使用权，简称业主单位。

4 基本要求

4.1 职责

4.1.1 依托联合图书馆体系的管理架构，实行分级运营管理。

4.1.2 中心馆承担市级主管单位责任；区总馆统一实施区属智能图书馆运营监督管理工作，具体负责运营管理、统筹协调以及图书物流、人员培训等。

4.1.3 主管单位应统筹智能图书馆运营管理经费，保障智能图书馆建成后的日常运营服务。

4.1.4 业主单位负责日常运营、属地管理和应急处置等工作，承担相应的管理责任。

4.1.5 业主单位不应擅自对智能图书馆采取停止运行、拆除、搬迁、重建或者改建等措施。因故需对服务进行变更的，如临时闭馆、调整开放时间等应向主管单位提出申请，经审批同意后实施。

4.1.6 业主单位如需在馆内投放实物或电子版的宣传广告，应向主管单位呈报审批，审核批准后实施。

4.1.7 智能图书馆宜统一购买公共责任保险。

4.2 人员

4.2.1 应配备至少 1 名日常运营人员、1 名维护管理人员和 1 名监督人员。

4.2.2 日常运营人员应受过基本的图书馆专业技能培训，能够熟练操作和使用自助借还书机及相关设备；应具备良好的职业道德，在服务中应平等对待所有读者，尊重和维护读者的隐私。

4.2.3 维护管理人员应熟悉 RFID 基本原理、熟练掌握计算机应用技术和基础电气维修技术，能对智能图书馆的设备设施故障进行及时排查。

4.3 书库配置

智能图书馆运营应设立专用书库或配送中心，配备电脑、读码器、配送书车、平板车、消防设备和其他专业装置。

4.4 文献配送

4.4.1 每年应至少配送一次新书，并整理上架。

4.4.2 宜每季度对馆藏文献进行一次更换。

4.4.3 每年更换的文献数量应不少于该智能图书馆藏书总量的 20%。

4.4.4 智能图书馆文献满架率应维持在 60%~80%。

4.4.5 文献物流配送参照 FSUL/Z 42 执行。

4.5 文献修复

4.5.1 文献破损、缺页、残破的，应由运营人员筛选，通过物流配送至资产所属馆重新装订、补缺或重新制作书标。

4.5.2 若文献破损严重无法从外观获取相关信息的，应由维护管理人员通过联合图书馆自动化管理系统检索、核对该文献的原始档案，再由运营人员通过物流配送至资产所属馆进行修复。

4.6 文献整理

应符合 FSUL/Z 51-2024 中 5.2 条的要求。

4.7 安全检查

应符合 FSUL/Z 51-2024 中 5.3 条的要求。

4.8 设施设备维护

4.8.1 应每月至少 1 次对设施设备进行检查维护，包括但不限于房体、电路、用电设备、系统软件、家具设施等。

4.8.2 设施设备发生异常时，应在 0.5 小时内响应，一般故障在 2 小时内解决，较大故障在 24 小时内解决。

4.8.3 每次现场检查、维护完成后，做好巡检记录，包括但不限于到场时间、维护内容、异常情况报告等。

5 管理

5.1 服务监管

5.1.1 日常巡检工作实行“现场巡检+辅助记录”的模式，维护管理人员对智能图书馆开展日常巡检后制作巡检记录，附带现场照片，照片内容应至少包括显示时间、地点等不可修改的水印信息，由监督人员进行审核。

5.1.2 监督人员定期到智能图书馆现场开展实地检查，发现问题及时通知运营或维护管理人员进行整改。

5.1.3 主管单位宜配置专职或兼职人员实时监控现场画面，协调业主单位及时处理紧急情况。

5.1.4 主管单位宜对智能图书馆设备运行状况进行远程监控，以便对出现故障能迅速警报、排查，及时进行修复。

5.1.5 主管单位宜对智能图书馆环境进行监测，通过传感器将温度、湿度、光照度、噪声等环境数据进行采集并上传至智能图书馆集中监控中心，通过人工或智能调节保持环境的舒适。

5.2 档案管理

5.2.1 主管单位应将政策法规、合作协议、请示批复、年度运营报告等重要资料和巡检维护、物流配送等普通资料进行存档。当智能图书馆发生运营状态变更、装修升级、搬迁、突发事件，应保留全过程资料，并及时将更新资料存档（包括纸质和电子档案）。

5.2.2 主管单位应每年至少 1 次对所有档案（包括电子档案）进行检查复核，发现问题应及时整改。

5.2.3 智能图书馆相关资料应永久保留，普通资料应保存不少于 10 年。

6 绩效考评

6.1 月度绩效

主管单位应开展月度绩效监督，每月整理智能图书馆读者到馆人次、文献外借量等业务数据，核对巡检维护记录，分析存在的问题，形成绩效报告文件并督促绩效低下的业主单位整改。

6.2 年度绩效

主管单位应开展年度绩效监督，主要是对开放时长、读者到馆人次、文献外借量等业务数据进行综合考核评估，形成绩效报告文件并为智能图书馆考评提供依据。

6.3 考核评价

应符合 FSUL/Z 49 的要求。

7 应急处置

应符合 FSUL/Z 56、FSUL/Z 57 的要求。

