

# 大同市地方标准

## 《图书馆志愿服务规范》（征求意见稿）

### 编制说明

#### 一、工作简况

##### （一）任务来源

本任务来源于大同市市场监督管理局《关于下达 2022 年度大同市地方标准修订项目计划的通知》（同市监标准〔2022〕136 号），项目编号 2022-1003，计划项目名称为《图书馆志愿服务规范》。本文件由大同市文化和旅游局提出并监督实施、大同市文化和旅游标准化技术委员会（DTS/TC 02）归口。

##### （二）起草单位

大同市图书馆（大同市少儿图书馆）、麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司。

#### 二、标准制定的必要性、可行性及意义

##### （一）必要性

大同市图书馆（大同市少儿图书馆）为深入贯彻落实党的十九大精神，丰富和活跃广大人民群众的精神文化生活、拓展公共图书馆的服务理念，以岗位实践为平台，以服务社会为载体，把志愿服务系列活动作为馆内精神文明建设的重要内容和举措，选准切入点，找准结合点，把握创新点，广泛开展学雷锋实践活动和社会志愿服务活动宣传教育，普及爱国、敬业、诚信、友善基本道德规范，推动志愿服务活动常态化、时代化、大众化。《中华人民共和国公共图书馆法》第四十六条“国家鼓励公民参与公共图书馆志愿服务。县级以上人民政府文化主管部门应当对公共图书馆志愿服务给予必要的指导和支持。”国家标准和法律条文均较为概括地对公共图书馆志愿服务提出工作

目标。本标准的研制是对已有国家标准和法律条文在图书馆领域如何推动和开展志愿服务进一步的细化和补充。吸引更多图书馆工作人员和社会公众加入志愿者队伍。国家标准《公共图书馆服务规范》(GB/T 28220—2011)关于志愿者服务提出“公共图书馆应导入志愿者服务机制,吸引更多图书馆工作人员和社会公众加入志愿者队伍”。为鼓励和规范志愿服务,发展志愿服务事业,2017年8月,《志愿服务条例》颁布,指出国务院民政部门负责全国志愿服务行政管理工作。这些已有成果作为志愿服务的基础性要求,为制定标准提供了依据。

## (二) 可行性

志愿服务是一项崇高的社会事业,更是社会文明进步的重要标志。大同市图书馆(大同市少儿图书馆)为更好发挥志愿者服务在社会中的积极作用,持续开展关爱读者朋友,希望人人都能够参与进来,贡献一份力量,既做文明的传播者,又做文明的受益者。本标准中的志愿服务内容与民政部现行规章制度、标准规范保持一致。鉴于大同市图书馆(大同市少儿图书馆)的业务由大同市文化和旅游局统一管理和指导,本标准由市文化和旅游局提出,对图书馆行业开展志愿服务以及与志愿服务有关的活动给出规范性建议。不断丰富和发展新时期志愿服务的内涵和形式。

## (三) 意义

通过开展各种形式的学习和实践活动,如“文明·志愿大同”活动季志愿服务活动、“向雷锋同志学习”志愿服务活动、公共文化志愿服务进景区系列活动、针对特殊群体举办志愿关爱活动等,志愿服务队对景区的秩序、安全进行维护,对有需要的特殊游客提供志愿服务。在全民阅读盛行的当下,图书馆志愿者在浩如烟海的书海中服务,在合理安排志愿服务的同时,可以收获知识和能力。本标准结合工作实际,在读者咨询、读者接待、图书借阅、文明指引等活动中规范了

志愿服务，公共图书馆志愿者数量逐年增长，不同社会群体在学习或生活中都不同程度地接受过图书馆志愿服务。志愿者队伍已成为图书馆专业工作者的重要补充力量。

### 三、主要起草过程

（一）预研阶段。标准起草团队以大型图书志愿活动为契机，为强化传统美德和公民道德意识，提升志愿服务水平，积极发挥带头先锋模范作用，令社会志愿服务蓬勃开展，提出项目建议，并研究必要性，论证可行性，确定了标准名称、标准化对象和范围。

（二）申报阶段。2022年3月，根据《大同市市场监督管理局关于征集2022年度大同市地方标准制订计划项目的通知》（同市监标准〔2022〕63号），提交标准申报资料、标准查新查重报告和标准草案。由大同市文化和旅游标准化技术委员会评估后报送山西省市场监督管理局进行综合评估。

（三）立项阶段。2022年7月起草单位收到大同市市场监督管理局通知，对标准立项的必要性、可行性进行了现场答辩，评估专家组审查了标准该项目的编制背景、主要框架等内容，经讨论、质询后，评估专家组一致认为该项目符合有关法律法规要求，与强制性标准不存在冲突，该项目的规范有利于引领大同市民读好书、爱读书，营造浓郁的书香氛围，该项目有利于推动志愿者队伍的建设，建议对志愿者进行资格审核。专家讨论认定，本项目的制定可以填补大同志愿服务方向地方标准的空白，同意立项，同时对标准提出了非常中肯的建议。2022年8月，大同市市场监督管理局下达了《2022年度第一批大同市地方标准制修订项目计划的通知》，项目名称为《图书馆志愿服务规范》，项目编号为2022-1002。

（四）起草阶段。根据立项计划以及立项评审会上的专家意见，起草组搜集读书志愿服务方面的标准、论文、新闻、先进城市经验做

法等，结合馆内志愿服务实际和未来切实可行的工作计划，修改标准草案，重点从志愿服务逐章逐条斟酌标准内容，将不适用志愿服务的删除修改，将搜集的关于志愿服务的资料补充进来，经充分论证完善形成征求意见稿。

（五）征求意见阶段。2022年10月至11月，起草单位将启动标准公开征求意见，向大同市文化和旅游局、大同市市场监督管理局提出请示，请行业主管部门和标准化主管部门发布征求意见；麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司作为参编单位将在公司官网以及微信公众账号征求意见；请大同市文化和旅游标准化技术委员会秘书处向全体委员征求意见。将收集到的意见进行汇总，并商讨研究决定是否采纳。

#### **四、制订标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系**

##### **（一）制定原则**

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则进行编写。编制过程中，参考了相关国家标准、行业标准和法律法规的要求，充分收集现有行业资料，力求以实事求是的原则使行业标准具有科学性、先进性。

在标准技术方面，遵循统一性原则，符合相关的法律法规、政策文件要求；在标准框架方面，结构合理，内容完整；在标准内容方面与实际工作相符，可操作性强，无逻辑错误；在标准可行方面，是首个大同市图书志愿方面的市级地方标准，对开展志愿服务的图书馆具有指导意义，能促进更多的图书馆献爱心、献智慧、献图书，让更多的大同市民爱读书、读好书。

##### **（二）制定依据**

1. 《中华人民共和国标准化法》
2. 《中华人民共和国公共文化服务保障法》（中华人民共和国主席令 第六十号）

3. 《中华人民共和国公共图书馆法》(中华人民共和国主席令 第七十九号)
4. 《志愿者服务条例》(中华人民共和国国务院令 第 685 号)
5. 《山西省标准化条例》
6. 《志愿服务记录办法》(民函〔2012〕第 340 号)
7. 《文化志愿服务管理办法》(文公共发〔2016〕15 号)
8. 《省级地方标准管理办法》
9. 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》
10. GB/T 28220—2011《公共图书馆服务规范》
11. GB/T 36720—2018《公共图书馆少年儿童服务规范》
12. GB/T 40143—2021《志愿服务组织基本规范》
13. GB/T 40987.2—2021《公共图书馆业务规范 第 2 部分：市级公共图书馆》
14. MZ/T 148—2020《志愿服务基本术语》

## 五、标准主要内容

第 1 章是范围。本文件规定了图书馆志愿服务的原则、要求、服务配置、服务内容、服务监督评价与改进。本文件适用于大同市区域内图书馆志愿服务工作。

第 2 章是规范性引用文件。本文件引用了公共图书馆服务、公共图书馆少年儿童服务、志愿服务组织、公共图书馆业务规范、志愿服务基本术语等 5 个志愿服务方面的国家标准、行业标准。

第 3 章是术语和定义。本文件界定了“志愿服务”、“图书馆志愿服务”、“服务资源”、“志愿者”4 个术语的定义，其中“志愿服务”来源于《志愿服务基本术语》(MZ/T 148—2020)中 2.1，“图书馆志愿服务”来源于《公共图书馆服务规范》(GB/T 28220—2011)中 3.1，“志愿者”来源于《志愿服务基本术语》(MZ/T 148—2020)

中 3.1。

第 4 章是志愿服务原则和要求。一原则是：从弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神出发，遵循自愿、无偿、利他、平等的服务原则。二基本要求是：引入阅读推广志愿服务，不断创新服务理念，完善服务制度、拓展服务领域；不应涉及商业经营活动。三服务机制是：应建立志愿服务机制、儿童志愿服务机制、管理评价、教育培训和激励保障机制、志愿服务资金使用监督和统计公告制度、信息管理制度；四服务时间是：按照 GB/T 28220—2011 的规定安排时间。

第 5 章是志愿服务配置。从硬件资源、人力资源、文献资源三方面保障志愿服务的顺利进行。

第 6 章是服务内容。包含场馆服务和社会服务两方面，场馆服务：参考咨询、读者接待、秩序维护、文明指引、图书借阅、特殊人群服务、公益服务。社会服务是深入城乡基层，如社区、乡村、学校等地开展公益性文化服务。为老年人、未成年人、残疾人、农民工和生活困难群众等提供公益性文化服务。参与群众文化活动的志愿服务工作。

第 7 章是服务监督评价与改进。从保障志愿服务、宣传爱读书的角度出发进行服务监督，加强对图书馆志愿服务工作的监督检查，建立征询反馈制度和考核评价制度。服务评价，组织图书馆志愿服务满意度调查，并对满意度结果进行分析，针对图书馆志愿服务薄弱环节提出整改意见，进行改进。

## **六、重大意见分歧的处理经过和依据**

本文件在起草过程中，未出现重大意见分歧。

## **七、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

目前已发布的关于图书馆的国家标准有《公共图书馆服务规范》(GB/T 28220—2011)、《公共图书馆少年儿童服务规范》(GB/T 36720—2018)和《公共图书馆业务规范 第 2 部分：市级公共图书馆》(GB/T

40987.2—2021)；志愿服务的国家标准有《志愿服务组织基本规范》(GB/T 40143—2021)。目前已发布的关于图书馆的行业标准有《公共图书馆总分馆业务规范》(WH/T 89—2020)，已发布的关于志愿服务的行业标准有《志愿服务基本术语》(MZ/T 148—2020)《志愿服务信息系统基本规范》(MZ/T 061—2015)，目前暂无与图书馆志愿服务相关并已发布的山西省地方标准。本标准选取志愿服务为标准化对象，名称为《图书馆志愿服务规范》，且符合有关法律法规要求，与强制性标准不存在冲突。志愿服务在实施国家标准、行业标准的基础上延伸出的一项服务，意义在于引领广大读者读好书、爱读书，营造浓郁书香氛围。

## 八、贯彻标准的措施建议

开展培训交流会。地方标准发布实施后，大同市图书馆（大同市少儿图书馆）将作为标准宣传主体之一，配合标准组织实施和归口部门开展标准宣贯工作。定期组织志愿者团队、图书管理员、宣传团队开展培训交流会，由主管部门搭建学习和锻炼平台，增进图书馆与读者之间交流，贯穿标准，听取读者建议，对新招募的志愿者进行图书分类、编目、整理上架、读者管理等知识的现场实操培训。充分利用各种宣传渠道和媒介，大力宣传支持。建立舆情监测机制。积极主动回应社会关切，营造良好舆论氛围。解读标准内容。设计标准图解版，运用媒体进行推广，以多种形式宣贯标准，定期对地方标准实施情况进行监督检查，促进标准实施落地。