

《无人值守智慧书房设计及服务规范》

编制说明

一、任务来源

《无人值守智慧书房设计及服务规范》为 2020 年深圳市地方标准制修订项目，由盐田区图书馆提出，由深圳市文化广电旅游体育局归口。

本文件主要起草单位：深圳市盐田区图书馆、深圳市标准技术研究院。

二、背景意义和必要性

2018 年，盐田区图书馆获批创建第四批国家公共文化服务体系示范项目，启动建设了“智慧图书馆服务平台”，其中智慧书房是智慧图书馆服务网络的重要一环。智慧书房是以“一书房一主题一特色”的理念为指引，以公园和海滨栈道为主要线路的公共文化服务设施。智慧书房在技术上采用了 AI 互动、人脸识别、虚拟办证等智慧图书馆技术，在服务和管理上引入无人值守、智慧感知、个性化导读、远程教育服务、垂直统一管理等方式，为市民提供了“小而精”的智慧特色服务空间，成为深圳又一张闪亮的文化名片。

盐田区现已建设并启用了第一个智慧书房——“听海图书馆”，并计划在全区范围内建设实施 5 个智慧书房。随着智慧书房建设力度的不断加大，服务读者数量的不断增多，智慧书房的标准化问题渐趋重要。目前，智慧书房建设已被列入盐田区民生实事项目，同时，推进全市图书馆的数字化、智慧化、移动化也被列入市文化广电旅游体育局 2020 年工作要点。标准规范的实施能凝练现有建设经验，规范运行和管理，促进“第四批国家公共文化服务体系”项目科技成果推广应用，对全市乃至全国智慧书房的建设具有重要借鉴意义。

通过本文件的制定，可以对本地区无人值守智慧书房的设计与建设、服务与管理提供指导性建议，有助于完善公共文化服务体系建设，提升城市的公共文化服务水平，为盐田建设现代化国际化先进滨海城区提供强有力的智力支持。服务水平，为盐田建设现代化国际化先进滨海城区提供强有力的智力支持。

三、编制原则

本文件的编制，严格遵守了以下原则：

1) 适用性

本文件编制前和编制过程中，进行了大量的调研和技术分析，查阅了相关文献资料、标准规范。文件中所规定的的内容是根据盐田区无人值守智慧书房运行情况进行的总结，保证了其适用性。

2) 科学性

本文件的制定参考了国内温州市、扬州市、威海市等地城市书房建设及服务的相关标准及法规，结合深圳市盐田区智慧书房在智慧化建设及智慧服务开展等方面的经验，充分考虑了智慧书房相关技术未来发展趋势，为公共文化服务体系建设提供可借鉴、可复制、可推广的案例。技术内容准确、可操作，具备较好的科学性。

3) 先进性

基于当前传感器、RFID、无线组网、人工智能等技术在智慧书房的应用，重点突出了智慧书房“无人值守”、“智慧联网”、“APP 移动控制”、“人脸识别”、“智能门禁”等智慧化功能及服务，体现了智慧书房智能化管理的先进理念，反映了公共图书馆智慧技术应用与服务的较高水平，具备一定的先进性。

四、编制过程

（一）前期准备

2020年5月，由标准牵头单位组建标准编工作组，并开始规划项目实施计划，明确了编制范围和工作方案。

标准编制工作组由盐田区图书馆、深圳市标准技术研究院等单位组成。盐田区图书馆致力于推进智慧总分馆服务体系建设，建设了深圳市首个智慧书房样板工程，具有智慧书房建设、运营与服务的丰富经验。深圳市标准技术研究院是深圳市唯一专业从事标准化科研、服务和应用的准公益类科研事业单位，以其专业化的标准知识背景，为本文件的规范编制提供指引。

（二）调研和起草阶段

2020年6月-11月，标准编制工作组通过网络、学术期刊、专家访谈等多种渠道收集和整理国内外与城市书房智慧技术应用、智慧服务等相关的文献资料、标准和法规。基于盐田区智慧书房建设和服务经验，总结无人值守智慧书房设计要求和 service 要求，形成本文件草案。

2020年12月，标准编制工作组与行业主管部门和业内专家展开研讨，对标准进行了补充和完善，形成本文件征求意见稿。

五、主要内容

（一）技术范围确定

本文件规定了无人值守智慧书房的选址要求、建筑要求、空间设计要求、设备及系统配置要求、服务内容、服务资源、服务管理以及服务评价。

本文件适用于深圳各区街道、公园等公共或商业场所无人值守智慧书房的设计、建设与服务。其他地区、其他类型书房可参考使用。

（二）技术内容确定

本文件包括范围、规范性引用文件、术语和定义、缩略语、选址要求、建筑要求、空间设计要求、设备及系统配置要求、服务内容、服务资源、服务管理、服务评价等共12章内容。核心技术内容如下：

1) 选址要求

规定了智慧书房选址应考虑的布点、周边环境、安全、环保等要求。

2) 建筑要求

规定了智慧书房的建筑面积、工程建设、建筑风格、建筑材料、统一标识、防火设计、无障碍设计等方面的要求。

3) 空间设计要求

规定了智慧书房的格局设计、室内装修设计、平面布局设计、绿化设计、室内陈设设计等方面的要求。

4) 设备及系统配置要求

规定了智慧书房内部各类设备及网络通信系统、信息显示系统、自助门禁系统、安防监控系统、智慧传感网系统、智慧书房后台管理系统的要求。

5) 服务内容

规定了智慧书房的服务内容包括基本服务和智能服务两类，其中基本服务包括空间服务、自助服务、无线Wi-Fi、统一服务、预借取书、资源推介、阅读推广和便民服务；智能服务包括线上预约、感知推送、人脸识别、智能门禁和智慧管理服务。

6) 服务资源

规定了智慧书房的人力资源和文献资源要求。

7) 服务管理

规定了智慧书房的服务时间、服务运营方式、文献管理、设备管理、服务统计、服务安全、导引标识、服务告示等方面的管理要求。

8) 服务评价

规定了智慧书房的服务评价包括服务监督反馈、服务绩效评估和读者满意度调查。

六、主要分歧条款处理情况

目前暂无分歧条款。