

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T XXXX—XXXX

儿童友好图书馆服务规范

Service specifications for child-friendly library

(征求意见稿)

202X - XX - XX 发布

202X - XX - XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 录

前言..... II

引言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本原则..... 2

5 服务空间..... 2

6 服务供给..... 3

7 服务宣传..... 4

8 儿童参与..... 4

9 运营保障..... 5

10 绩效改进..... 6

参考文献..... 7

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。

本文件由深圳市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市龙岗区图书馆、深圳少年儿童图书馆、深圳市龙岗区妇女儿童工作委员会办公室、深圳市认证认可协会。

本文件主要起草人：陈鹏飞、宋卫、潘金辉、胡戡、张军营、曾旻、叶伟韬、罗云、肖湘珍、陈金柱、曹荣。

引 言

图书馆作为儿童获取知识、健康成长的阅读场所，是城市发展不可或缺的公共文化设施。深圳在全国率先创建儿童友好型城市，儿童友好图书馆是儿童友好城市建设的重要空间载体，是儿童友好公共服务体系的重要组成部分。

本文件基于深圳儿童友好图书馆建设服务的研究探索，结合深圳少年儿童图书馆、龙岗区图书馆少儿馆和总分馆垂直管理的儿童友好服务实践经验，充分考虑儿童友好图书馆服务的未来发展趋势，总结和完善儿童友好图书馆的服务内容和要求，指导儿童友好图书馆在服务空间、服务供给、服务宣传、儿童参与、运营保障和绩效改进等方面规范运作，为深圳儿童友好图书馆追求卓越、开展高质量服务提供标准化的示范支持。

儿童友好图书馆服务规范

1 范围

本文件规定了儿童友好图书馆服务规范的术语和定义、基本原则、服务空间、服务供给、服务宣传、儿童参与、运营保障以及绩效改进。

本文件适用于深圳市范围内儿童友好图书馆的服务工作。

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 28007 儿童家具通用技术条件
- GB/T 28220 公共图书馆服务规范
- GB/T 36720 公共图书馆少年儿童服务规范
- DB4403/T 236 儿童友好公共服务体系建设指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

儿童 child

未满 18 周岁的公民。

[来源：DB4403/T 236—2022，3.1]

3.2

儿童友好 child friendly

为儿童（3.1）成长发展提供适宜的条件、环境和服务，切实保障儿童（3.1）的生存权、发展权、受保护权和参与权等各项权利。

[来源：DB4403/T 236—2022，3.2]

3.3

儿童参与 child participation

儿童（3.1）在知情自愿和不违背法规政策的前提下，在成人工作者的支持和帮助下，通过诉求表达、参与决策、监督评价等方式，参与到直接或间接影响其自身或儿童（3.1）群体利益事务中的一种工作方法。

3.4

儿童友好图书馆 children's friendly library

以尊重并赋予儿童（3.1）权利为基础，从服务的空间、供给、宣传及儿童参与（3.3）等方面，为儿童（3.1）提供满足其阅读、探索需求的图书馆。

3.5

儿童读者议事会 children reader 's council

由儿童（3.1）读者代表组成的实现儿童参与（3.3）的儿童（3.1）议事平台。

4 基本原则

4.1 儿童优先

从儿童身心发展特点和实际需求出发，在图书馆服务政策、项目决策中优先考虑并引入儿童影响评价，推进图书馆资源配置优先满足儿童需要和保障儿童阅读服务。

4.2 需求导向

以儿童友好为导向，充分考虑儿童、家长及儿童工作者的实际需求，并将儿童参与工作落实在图书馆服务的各个环节，征求儿童意见，避免以成人认知替代儿童需求。

4.3 保障安全

保障安全是图书馆服务的首要因素，一切有关设施、用品、活动都应以保障儿童安全与隐私为基本条件。当发生地震等自然灾害或突发公共卫生事件时，应立即启动应急预案，并优先照顾儿童、孕产妇、老年人等。

4.4 持续改进

根据服务绩效评价及儿童读者议事会或满意度调查等意见，有针对性的推动儿童友好服务的持续改善与创新，不断提升儿童服务效率和效能。

5 服务空间

5.1 阅读空间

5.1.1 根据不同年龄段阅读需求，应为儿童设置相对独立、分区明确、布局合理的阅读空间。空间应遵循安全性、趣味性、人性化、动静分离、情景阅读等原则。空间应符合采光通风、照明充足、色彩明快、隔音环保等要求。

5.1.2 应配备符合儿童人体工程学标准的阅览桌椅、书架等家具，应符合 GB 28007 的规定，注重安全实用，兼具舒适性和艺术性。

5.1.3 应设置适用于学龄前儿童及其家长的亲子阅读室，鼓励配套设置适用于家长、儿童工作者的个性化阅览室和适用于视障儿童等不同特殊人群的专用阅览室。

5.1.4 应遵循分级阅读原则，配备数量充足、内容适宜的，符合儿童身心健康发展、安全使用的馆藏资源，并保证每年一定的新增或更新。文献资源应采用按专题、儿童读物的类型或读者年龄层次进行排架组织。低龄儿童读物陈列宜采用封面朝外的方式。

5.1.5 宜配置相应的外文文献资源和非文献资源的品种，非文献资源配置应符合各年龄段和安全的要求。

5.1.6 应多途径的了解儿童读者的阅读需求，提高馆藏资源采集的科学性，包括但不限于以下方面：

- a) 参考国家教育部门及专业机构的推荐书目，杜绝非法出版物；
- b) 参考各大专业少年儿童图书馆定期发布的图书借阅排行榜或推荐书目；
- c) 调查大型书市和大型书店的各类儿童图书销售情况；
- d) 鼓励开展儿童读者自选采购和预约采购的方式。

5.1.7 应遵循操作简单、易学易用原则，配备满足不同年龄段儿童自助借阅需求的借阅设备，设备外观应增加儿童喜爱的元素。

5.1.8 应配备一定数量的视听设备，鼓励有条件的设立专业视听播放空间。

5.1.9 应配备图书除菌设备，定期对图书、报刊等进行清洁除菌。

5.2 活动空间

5.2.1 应设有儿童活动室等用于开展阅读推广、交流培训等活动的公益性空间。

5.2.2 宜为儿童读者议事会等儿童参与组织提供必要的、相对固定的活动空间。

5.2.3 活动空间应符合消防安全等要求，配备桌椅、音响、屏幕、灯光等设施设备。

5.2.4 鼓励有条件的引进相关科技产品，设立如 VR 体验、机器人互动等智能体验空间。

5.3 公共空间

5.3.1 应配备能够保证儿童安全、可提供儿童游戏和休憩设施的空间。

5.3.2 鼓励有条件的设有室外公共空间，宜通过景观设计建设多种适合儿童交流的室外活动空间。

5.3.3 应配置一定数量的儿童卫生间和儿童护理空间（如母婴室），配置至少一间亲子卫生间或无障碍卫生间等第三卫生间，并配备适合儿童的卫生设施，如坐便器、洗手盆等。

5.3.4 空间应满足无障碍设计规范的相关要求，兼具一定的艺术性和趣味性。

6 服务供给

6.1 服务内容

6.1.1 应免费提供馆藏资源的借阅和使用服务、一般性的咨询导读及各类分级阅读指导等服务。

6.1.2 每周开放时间不少于 48 小时，鼓励不少于 54 小时，开放时间段的设置应符合儿童作息规律；国家法定节假日应有开放时间，寒暑假期间应适当延长开放时间。

6.1.3 应积极开展书刊宣传推介活动，编制适合儿童读者的推荐书目、导读书目，设置主题书架，提高书刊利用率。

6.1.4 应积极开展阅读推广活动，包括但不限于以下方面：

- a) 针对不同年龄段儿童开展红色经典、国学经典、传统节日、非遗文化、地方特色文化等优秀传统文化阅读活动；
- b) 针对不同年龄段儿童开展科普宣传、卫生教育、普法教育、安全教育、环保教育、美感教育、财商教育、青春期教育等宣教活动；
- c) 针对家长、儿童工作者群体开展关于亲子沟通技巧、正面管教、亲子关系、家庭教育等方面的读书会活动；
- d) 以国家纪念日、法定节假日、传统节日、图书馆行业节日为时间节点，重点举办多场次多内容阅读推广活动，吸引儿童读者广泛参与。

6.1.5 应创新服务内容，鼓励开展绘本剧表演、情景体验、沉浸式体验、VR 体验等各类阅读推广活动。

6.1.6 鼓励开展儿童作品展览、才艺展示、经验分享等由儿童自身策划实施的交流活动。

6.1.7 鼓励针对不同特殊儿童读者及家长开展送书上门、无障碍阅读、心理疏导等个性化关爱活动。

6.1.8 鼓励不以罚款为手段解决儿童读者违反借阅（使用）规则的问题，宜通过激励、引导等其它方式解决，如建立积分制。

6.2 服务方式

6.2.1 应针对儿童读者服务范围、服务内容、服务规则、服务承诺等制定基本服务制度，编制便于儿童理解的图书借阅（使用）说明、设施设备操作说明等读者须知和服务指南。

6.2.2 应不断整合资源，积极与社会机构和团体合作，引入社工、教师、文艺工作者、心理咨询师等师资，提高儿童友好服务的专业性。

6.2.3 宜通过设立分馆、购置流动服务车等方式，拓宽图书馆儿童友好服务范围。

6.2.4 宜将儿童友好服务深入推向学校、公园、社区等服务场景，形成规模效应，满足儿童广泛阅读需要。

6.2.5 应利用数字化网络技术，通过新媒体服务平台、专题数据库等方式，开展适合不同年龄段儿童的数字阅读与体验活动，延伸馆藏资源服务的时间和空间。

7 服务宣传

7.1 导引标识

设立醒目的导引标识，符合以下要求：

- a) 使用标准规范的文字和易于儿童理解的图形建立形象识别导引标识系统，鼓励采用中英文双语对照；
- b) 在主体建筑外竖立明显的导引标识；
- c) 在出入口、通道、楼梯口等主要步行路径、主要步行墙面或者地面应设置功能区域指引标识、无障碍设施标识和安全疏散标识等；
- d) 空间标识应易于儿童识别，宜采用儿童喜爱元素，文献排架标识应方便儿童使用；
- e) 在服务学龄前儿童的区域，标识不宜高于 1.0 m，说明文字不宜高于 1.4 m。

7.2 服务告示

7.2.1 服务范围、服务内容、开放时间、读者须知、借阅规则、服务承诺等基本服务信息应在馆内和图书馆网站向读者公示。其他服务政策及各类服务信息等应通过各种途径方便读者获取。

7.2.2 因故暂时闭馆，应提前一周向读者公告。如遇公共安全、网络安全等突发事件须临时闭馆或关闭部分区域、暂停部分服务的，应及时向读者公告。

7.3 品牌传播

7.3.1 应科学运用服务营销理论方法，利用电视、广播、报纸、网站、宣传资料、宣传栏等传播方式，社交媒体、短视频平台等新媒体和大数据、人工智能等现代化手段，加强对外宣传与推广，提升社会影响力。

7.3.2 应集中力量运用各种媒介手段展示服务特色和优势，如品牌阅读推广项目等，加强与学校、妇联、团委等社会机构和团体的合作，将品牌活动推向馆外，扩大服务影响力。

8 儿童参与

8.1 参与方式

8.1.1 应组建由专业儿童工作者、社会工作者等组成的儿童参与工作小组，专门负责组织策划儿童参与活动。参与活动方式包括有：儿童读者议事会、儿童志愿服务、儿童参与式调研、儿童座谈会、报告会、沟通协商会等。

8.1.2 应设立儿童读者议事会，符合以下要求：

- a) 议事会一般由儿童读者代表、成人工作者、专业顾问等人员组成；
- b) 儿童读者代表应在公开透明、自愿报名原则下，通过一定招募流程予以确认，儿童读者代表结构保证性别、年龄、户籍状况分布均衡，并充分考虑有特殊儿童等代表；
- c) 原则上儿童读者议事会每年开展活动不少于 10 次（可包括线上线下的培训、调研、议事活动等），鼓励每月组织 1 次；
- d) 制定相关议事流程，主要包括有：收集问题、提出议题、确定议题、专题调研、分析研判、提交决议、成果评估和总结归档等。

8.1.3 应设立儿童志愿服务，并为儿童志愿者提供必要的工作条件和专业培训。宜建立相关机制鼓励和支持符合条件的儿童参与力所能及的志愿服务。

8.2 参与内容

儿童参与应包括图书馆的建设改造、运营管理、日常服务、志愿服务等直接或间接影响其自身或儿童群体利益事务相关的工作与服务。

9 运营保障

9.1 资源配置

9.1.1 人员保障

人员保障应符合以下要求：

- a) 应配备一定数量的儿童服务馆员，馆员数量的确定应以所在区域服务对象人口数为依据，同时兼顾服务时间、馆舍规模、馆藏资源、年度读者接待量等因素；
- b) 儿童服务馆员应理解并尊重儿童，具备良好的职业道德和职业素养，熟悉图书馆各项规定和服务要求，具备为儿童服务的专业知识和技能；
- c) 儿童服务馆员应定期接受继续教育培训，提高专业能力和服务水平，年接受线上线下培训时间不低于 120 学时；
- d) 鼓励建立复合型馆员培养机制，培训领域涵盖心理、教育、文化、艺术、科技、美育等各领域，具体内容可以包括音乐、美术、编程、游戏、漫画、手作等关乎儿童成长发展的方面；
- e) 应建立多维度馆员激励机制，关注儿童服务馆员成长，鼓励馆员参加资格考试和职称评定等，给予足够机会让符合条件的馆员参与晋升；
- f) 应引入志愿者服务，构建志愿者服务常态化机制。如组建文化志愿服务队，参与志愿者应具备一定的儿童服务知识和技能。

9.1.2 经费保障

应为儿童服务列出专门经费，年经费增长比例应与公共图书馆年财政拨款总额增长比例保持协调。

9.2 运营管理

9.2.1 应从儿童友好服务全过程的视角，识别服务需求，规范提供阅读、引导阅读、宣传阅读等关键服务运营过程。

9.2.2 有设立分馆的应施行总分馆一体化服务，可采用“购买服务、委托运营”的服务运营方式。

9.2.3 应注重各相关方的联动服务，与分馆共建方、服务运营方及其他社会方等加强沟通合作，共同保障服务质量和效能。

9.3 公共安全

9.3.1 应根据儿童特点配置完备的、易识别的消防安全设施。

9.3.2 应定期对消防安全设施进行检查维护，确保安全通道畅通，定期举行全体工作人员的消防安全培训。

9.3.3 应制定突发事件及危险防范应急预案，并定期开展演练。

9.3.4 应配备全方位覆盖的安全监控设施。

9.3.5 应在重点区域安排专人维持秩序，对易发生意外的场地、设施等应做好防护设施。

9.3.6 鼓励有条件的购买场地安全保障险。

10 绩效改进

10.1 服务绩效

10.1.1 每年应至少进行一次对服务绩效进行评价，关键指标包括但不限于：开放时长、读者接待量、图书借阅量、数字资源下载量、年图书流通率、年图书更新率、活动场次及参与人数、特色服务、读者满意度、儿童参与情况等。

10.1.2 鼓励引入卓越绩效管理模式等先进质量管理方法，运用过程和结果评价等方式，在儿童读者议事会的参与下，开展服务绩效评价。

10.1.3 每年应至少进行一次读者满意度调查，宜委托第三方机构对读者进行问卷调查，满意度应在90%以上。调查指标包括但不限于：

- a) 服务范围；
- b) 服务时间；
- c) 服务环境；
- d) 服务内容；
- e) 服务方式；
- f) 服务态度。

10.2 服务改进

10.2.1 应对绩效评价结果、回收的读者满意度调查和日常读者意见建议进行分析，针对薄弱环节及时提出整改意见和改进措施。相关数据应系统整理，建档保存。

10.2.2 应对服务空间、服务内容、服务宣传、儿童参与、运营保障等方面的改进创新进行策划，明确改进创新的计划和目标。

10.2.3 鼓励对服务空间、服务内容、服务宣传、儿童参与、运营保障等方面的改进创新活动的成效，进行评估和总结。

10.2.4 应重视服务改进中的员工激励，如创新案例评选、金点子奖等方式，提升改进的成效。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19580—2012 卓越绩效评价准则
 - [2] WH/T 70.3—2020 公共图书馆评估指标 第3部分：省、市、县级少年儿童图书馆
 - [3] DB1410/T 108—2020 县级公共图书馆少年儿童服务质量要求
 - [4] DB34/T 2443—2015 公共图书馆少年儿童服务规范
 - [5] DB3710/T 203.2—2023 威海市儿童友好城市建设导则 第2部分：图书馆
 - [6] 深圳市妇女儿童工作委员会，深圳市文化广电旅游体育局，深圳市建筑工务署. 关于印发《深圳市儿童友好图书馆建设指引（修订版）》的通知：深妇儿工委通（2021）6号. 2021年
 - [7] 深圳市妇女儿童工作委员会. 深圳市儿童参与工作指引（试行）. 2020年
-