

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 78—2020

公共图书馆统一服务业务统计数据规范

Public library unified service statistical data specification

2020-09-15 发布

2020-10-01 实施

深圳市市场监督管理局

发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 总则	2
4 基础设施	2
5 经费投入	4
6 人员保障	5
7 文献建设	6
8 读者服务	8
9 媒体关注	11
参考文献	13

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本文件由深圳图书馆提出。

本文件由深圳市文化广电旅游体育局归口。

本文件起草单位：深圳图书馆、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：肖容梅、余敏、桂枫、吴绍华、肖永钊、王洋、林文慧、于淼、李媛红、易晓珊、张旭杰。

引 言

本文件旨在为加入统一服务的公共图书馆收集统计数据、提交统计报表提供指导。

本文件所定义和描述的统计数据可用于评价、比较图书馆各项服务。指标的选取来自于现行统计标准和实际工作，但未能穷尽所有统计需求。

公共图书馆统一服务业务统计数据规范

1 范围

本文件规定了公共图书馆开展统一服务所涵盖的基础设施、经费投入、人员保障、文献建设、读者服务、媒体关注等主要统计类别，规定了对应的统计指标定义，并给出数据采集建议。

本文件适用于加入统一服务的公共图书馆，未加入统一服务的公共图书馆可参照执行。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

公共图书馆 public library

向社会公众免费开放，收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的公共文化设施。

2.2

统一服务 unified service

在公共文化服务一体化、标准化原则指导下，本地区的公共图书馆联合起来，推进资源共建共享，通过统一的技术与管理模式，按照统一标准为读者提供一证通行、通借通还等图书馆基本服务。

注：改写SZDB/Z 168—2016，定义3.2。

2.3

中心图书馆 central library

在全市公共图书馆统一服务体系中，负责技术平台构建与整体实施，统筹协调运行管理，并承担本地区网络数据中心职能的图书馆。中心图书馆为深圳图书馆。

注：改写SZDB/Z 168—2016，定义3.4。

2.4

成员馆 member library

在全市公共图书馆统一服务体系中，参与技术平台构建与实施，负责本馆及其分馆（2.5）统一服务运行管理的图书馆。成员馆为市、区级公共图书馆。

注：改写SZDB/Z 168—2016，定义3.5。

2.5

分馆 branch library

接受成员馆（2.4）管理，提供基本服务的街道、社区图书馆和其他公共图书馆。

2.6

自助图书馆 self-service library

利用自动化及RFID技术，采取全自助服务与网络化管理模式，为读者提供办证、借还、查询等图书馆服务的智能化设备。

2.7

文献所属馆 library of documents

参与统一服务的文献所归属的成员馆。

注：改写SZDB/Z 168—2016，定义3.7。

2.8

馆藏地点 collection location

文献入藏地点的基本单元，可以是成员馆内特定区域、馆内书库、馆外书库以及分馆等。

注：改写SZDB/Z 168—2016，定义3.8。

2.9

服务点 service point

图书馆服务发生地点的基本单元，可以是成员馆内特定服务区域，分馆或分馆内特定服务区域，自助设备，图书馆网站、APP、微信公众号或其他网络平台等。

2.10

数据库 database

数字资源的描述性记录或者内容单元的集合（包含文本、图片、音频、视频、工具软件等），并带有统一的用户界面及检索、处理数据的软件。

[WH/T47—2012，定义3.7]

3 总则

公共图书馆统一服务业务统计遵循以下原则：

- a) 统一标准原则，使用统一的标准和方法，确保统计数据的一致性；
- b) 定期统计原则，一般以月、季、年为报告周期进行统计，确保统计数据的连续性，报告周期也可自定义；
- c) 自动采集原则，宜使用统一服务技术平台自动采集数据，减少人工采集，确保统计数据的准确性；
- d) 灵活配置原则，可将统计指标从不同维度进行组合归并，确保统计数据应用上的灵活性。

4 基础设施

4.1 公共图书馆

4.1.1 公共图书馆数量

加入统一服务的公共图书馆数量，不含自助图书馆，单位为“个”。

4.1.2 成员馆数量

加入统一服务的成员馆数量，单位为“个”。

4.1.3 分馆数量

加入统一服务的分馆数量，单位为“个”。宜按所属成员馆分别统计。

4.1.4 自助图书馆数量

加入统一服务的自助图书馆数量，单位为“个”。宜按建设或运行自助图书馆的成员馆进行统计。

4.2 馆舍空间

4.2.1 馆舍建筑面积

图书馆建筑或建筑群的总面积，不含正在扩建、尚未竣工的建筑面积、职工宿舍及临时建筑，单位为“平方米”。

4.2.2 阅览区面积

图书馆内常设读者座席、供阅览场所的空间面积，含专门阅览室、借阅合一的阅览室、多媒体视听室、电子阅览室、自习（自修）室、开架书库等，不含多功能厅、报告厅，单位为“平方米”。

4.2.3 电子阅览区面积

图书馆内可供读者进行电子阅览的空间面积，含专门的电子阅览室、各类数字阅读空间等，单位为“平方米”。

4.2.4 书库面积

图书馆书库的建筑面积，含开架书库、闭架书库（含智能立体书库），以及馆外租赁书库，单位为“平方米”。

4.2.5 书架单层总长度

馆藏实际占用书架（含书柜）单层单面长度之和，单位为“米”。

4.3 阅览座位

4.3.1 阅览座位总数

图书馆提供给读者阅读和学习的座位总数，单位为“个”。

4.3.2 少儿阅览座位

图书馆中专门提供给少年儿童使用的座位数，单位为“个”。

4.3.3 残疾人阅览座位

图书馆内专门提供给残疾人士使用，并配置有专门的辅助阅读、视听设备的座位数，单位为“个”。

4.4 读者用终端设备

4.4.1 读者用终端设备总量

图书馆内供读者使用的终端设备数量，含电子阅览用机、OPAC查询机、自助服务终端及其他终端设备，单位为“台”。

4.4.2 电子阅览用机

图书馆内可供读者访问互联网、查阅电子文献的计算机数量，单位为“台”。

4.4.3 OPAC 查询机

图书馆内可供读者查询馆藏信息资源的计算机数量，单位为“台”。

4.4.4 自助服务终端

图书馆内为读者提供自助借还、自助办证、自助打印、自助复印、自助消毒、自助咨询、电子书借阅、电子报刊阅览等自助终端数量，单位为“台”。

4.4.5 其他终端设备

图书馆内可供读者使用的平板式阅读器等其他终端设备数量，单位为“台”。

5 经费投入

5.1 经费总投入

图书馆建设经费和运行管理经费之和，单位为“万元”。

5.2 建设经费

图书馆各项基础设施建设的经费，包括图书馆新馆建设工程经费、馆舍大中型修缮改造经费、专项设施设备采购经费等，单位为“万元”。

5.3 运行管理经费

图书馆各项日常运行管理经费的总和，包括文献购置经费、读者活动经费、人员经费、场馆运营经费及其他经费，单位为“万元”。

5.4 文献购置经费

5.4.1 纸质文献购置经费

图书馆购置纸质图书、纸质报刊等纸质文献的经费总额，单位为“万元”。

5.4.2 视听资料购置经费

图书馆购置视听资料的经费总额，单位为“万元”。

5.4.3 电子文献购置经费

图书馆购置电子图书、电子报刊、学位论文、会议论文、电子音视频和其他类型数据库等电子文献的经费总额，单位为“万元”。

5.5 读者活动经费

图书馆用于开展讲座、展览、培训及其他各类读者活动的经费总额，单位为“万元”。

5.6 人员经费

图书馆用于各类人员的劳动报酬、生活津贴和福利补助等开支的经费总额，单位为“万元”。

5.7 场馆运营经费

图书馆用于设施设备购置及维护、信息化建设及维护、物业管理、水电、绿化等场馆运营的经费总额，单位为“万元”。

6 人员保障

6.1 工作人员

6.1.1 工作人员总数

图书馆工作人员的数量，包括事业编制、员额编制、雇员编制及其他类型工作人员，单位为“人”。

6.1.2 事业编制工作人员数量

在核定的事业编制总量内，以合同形式聘用的工作人员数量，单位为“人”。

6.1.3 员额编制工作人员数量

在核定的员额编制总量内，以合同形式聘用的工作人员数量，单位为“人”。

6.1.4 雇员编制工作人员数量

在核定的雇员编制总量内，以合同形式聘用的工作人员数量，单位为“人”。

6.1.5 其他类型工作人员数量

事业编制、员额编制和雇员编制外的工作人员数量。包括通过劳务派遣、社会购买服务等方式，提供图书馆服务的人员，单位为“人”。物业管理、保安、保洁、物流人员等不统计在内。

6.2 专业技术资格人员

6.2.1 专业技术资格人员总数

图书馆工作人员根据专业技术资格评审相关规定，通过认定、评审、考试等方式取得各类专业技术资格的人员数量之和，单位为“人”。一般分为初级、中级和高级。

6.2.2 初级专业技术资格人员数量

图书馆工作人员根据专业技术资格评审相关规定取得初级专业技术资格的人员数量，包括员级、助理级，单位为“人”。

6.2.3 中级专业技术资格人员数量

图书馆工作人员根据专业技术资格评审相关规定取得中级专业技术资格的人员数量，单位为“人”。

6.2.4 高级专业技术资格人员数量

图书馆工作人员根据专业技术资格评审相关规定取得高级专业技术资格的人员数量，包括副高级、正高级，单位为“人”。

6.3 教育培训

6.3.1 继续教育人次

图书馆工作人员参与各类业务培训、在职学历教育等继续教育活动的人数之和，单位为“人次”。

6.3.2 继续教育学时

图书馆工作人员参与各类业务培训、在职学历教育等继续教育活动的学时总和，单位为“学时”。

6.4 文化志愿者

6.4.1 志愿者人数

图书馆志愿服务的在册人员数量，单位为“人”。宜按全市志愿服务信息平台上的注册人数进行统计。

6.4.2 志愿服务时长

志愿者参与图书馆志愿服务的时长，单位为“小时”。宜按全市志愿服务信息平台上的服务时长进行统计。

6.4.3 志愿服务人次

志愿者参与图书馆志愿服务的次数，单位为“人次”。宜按全市志愿服务信息平台上的考勤次数进行统计。

7 文献建设

7.1 馆藏总量

截至报告周期末，图书馆已入藏的各类文献总量，包括不同载体的图书、报纸、期刊、学位论文、会议论文、视听资料等，单位为“册、件”。已剔除文献不统计在内。宜按文献所属馆、馆藏地点、文献文种、文献资料类型、文献载体类型、图书分类法等进行统计。

7.2 纸质文献

7.2.1 纸质文献藏量

截至报告周期末，图书馆已入藏的纸质文献品种和物理单元总量，单位分别为“种”和“册、件”。期刊和报纸以每一合订本为一册统计。已剔除纸质文献不统计在内。宜按文献所属馆、馆藏地点、文献文种、文献资料类型、图书分类法等进行统计。册数一般为图书馆自动化系统中的馆藏记录数，种数为馆藏记录所对应的书目记录数。

7.2.2 纸质文献新增藏量

报告周期内，图书馆新入藏的纸质文献品种数量和物理单元数量，单位分别为“种”和“册、件”。宜按文献所属馆、馆藏地点、文献文种、文献资料类型、图书分类法等进行统计。册数一般为图书馆自动化系统中新入藏的馆藏记录数，种数为馆藏记录所对应的书目记录数。

7.2.3 纸质文献剔除量

报告周期内，图书馆馆藏中被剔除的纸质文献物理单元数量，单位为“册、件”。宜按文献所属馆、馆藏地点、文献文种、文献资料类型、图书分类法等进行统计。册数一般为图书馆自动化系统中剔除的馆藏记录数。

7.2.4 订购报刊种类

报告周期内，图书馆订购的报刊种数和份数，单位分别为“种”和“份”。宜按订购图书馆、文献文种、文献资料类型、图书分类法等进行统计。份数一般为图书馆自动化系统中报刊采访记录的订购数量，种数为采访记录所对应的书目记录数。

7.3 视听资料

7.3.1 视听资料藏量

截至报告周期末，图书馆已入藏的视听资料品种和物理单元总量，单位分别为“种”和“件”。已剔除视听资料不统计在内。宜按文献所属馆、图书分类法等进行统计。件数一般为图书馆自动化系统中的馆藏记录数，种数为馆藏记录所对应的书目记录数。

7.3.2 视听资料新增藏量

报告周期内，图书馆新入藏的视听资料品种数量和物理单元数量，单位分别为“种”和“件”。宜按文献所属馆、图书分类法等进行统计。件数一般为图书馆自动化系统中新入藏的馆藏记录数，种数为馆藏记录所对应的书目记录数。

7.3.3 视听资料剔除量

报告周期内，图书馆馆藏中被剔除的视听资料物理单元数量，单位为“件”。宜按文献所属馆、图书分类法等进行统计。件数一般为图书馆自动化系统中剔除的馆藏记录数。

7.4 电子文献

7.4.1 电子文献藏量

截至报告周期末，图书馆各类电子文献的总量，包括在本地物理载体上的单元数量和已经获得使用权、至少有一定使用期的远程资源的数量，单位为“册、件”。宜按电子图书、电子报刊、电子音视频等进行统计。一般电子图书以一种为一册，电子报刊以一年一种为一册，电子音视频以每一集或可独立的一个片断为一件，会议论文以一个文集为一册，学位论文以一篇为一册。

7.4.2 电子文献新增藏量

报告周期内，图书馆新增电子文献的数量，单位为“册、件”。宜按电子图书、电子报刊、电子音视频等进行统计。

7.4.3 电子文献剔除量

报告周期内，图书馆注销电子文献的数量，单位为“册、件”。宜按电子图书、电子报刊、电子音视频等进行统计。

7.4.4 数据库

报告周期内，图书馆订购和自建的数据库数量及容量，单位分别为“个”和“TB”。宜按订购和自建进行统计，联合采购的数据库在区域范围内汇总统计时不重复计算。一般按可独立订购的数据库计算数量，按本地资源所占物理载体空间计算容量。

8 读者服务

8.1 读者

8.1.1 累积注册读者

截至报告周期末，在图书馆自动化系统注册的读者记录数量，单位为“人”。注册包括首次任一成员馆的人工注册、自助终端注册或网络注册，以及经约定的首次访问其他成员馆的自动注册。已注销的读者不统计在内。宜按成员馆、注册网络平台、读者证类别、读者性别、读者年龄等进行统计。区域范围内汇总统计时不重复计算。

8.1.2 新增注册读者

报告周期内，在图书馆自动化系统首次注册的读者记录数量，单位为“人”。宜按注册馆、注册网络平台、读者证类别、读者性别、读者年龄等进行统计。

8.1.3 活跃读者

报告周期内，到馆或通过网络平台使用图书馆服务、且在图书馆自动化系统中有记录的注册读者数量，单位为“人”。宜按成员馆、读者证类别、读者性别、读者年龄等进行统计。

8.2 开放时间

正常情况下，一周内读者可获得的图书馆主要服务时长，单位为“小时”。

8.3 进馆人次

8.3.1 进馆总人次

报告周期内，进入到图书馆馆舍的读者数量，单位为“人次”。宜统计从各外围入口进入到馆舍内的读者总数量。

8.3.2 分区进馆人次

报告周期内，进入到图书馆特定区域的读者数量，单位为“人次”。

8.4 阅览服务量

8.4.1 书刊阅览册次

报告周期内，读者在图书馆现场阅览的开架图书和报刊数量，单位为“册次”。

8.4.2 电子阅览上机人次

报告周期内，在图书馆申请计算机机位，访问互联网、查阅电子文献的读者数量，单位为“人次”。

8.5 借还服务量

8.5.1 文献外借量

文献外借量包括文献外借册次、文献外借人次：

- a) 报告周期内，文献外借册次为读者外借(含续借和转借)的文献数量，单位为“册次”；
- b) 报告周期内，文献外借人次为办理文献外借的读者数量，单位为“人次”。同一天内同一读者在同一服务点多次外借，计为一个人次；
- c) 宜从服务点和馆藏地点两个维度，按文献所属馆、服务点所属馆、文献文种、文献资料类型、图书分类法、读者年龄、服务时段等进行统计。

8.5.2 文献归还量

文献归还量包括文献归还册次、文献归还人次：

- a) 报告周期内，文献归还册次为读者归还的文献数量，单位为“册次”；
- b) 报告周期内，文献归还人次为办理文献归还的读者数量，单位为“人次”。同一天内同一读者在同一服务点多次归还文献，计为一个人次；
- c) 宜从服务点和馆藏地点两个维度，按文献所属馆、服务点所属馆、文献文种、文献资料类型、图书分类法、读者年龄、服务时段等进行统计。

8.5.3 异地还书册次

报告周期内，读者在非借出馆归还的文献数量，单位为“册次”。

8.5.4 转借册次

报告周期内，读者之间通过智能终端面对面扫码方式办理转借的文献数量，单位为“册次”。

8.6 预借服务量

8.6.1 申请册次

报告周期内，读者通过图书馆自动化系统提出预借申请的文献数量，单位为“册次”。

8.6.2 配送册次

报告周期内，图书馆根据预借申请，将图书配送至读者选定的取书点或指定地址的文献数量，单位为“册次”。

8.7 调阅服务量

8.7.1 申请册次

报告周期内，读者通过图书馆自动化系统或馆内填单方式提出调阅申请的闭架文献数量，单位为“册次”。

8.7.2 调阅册次

报告周期内，图书馆根据调阅申请，从闭架书库中找出相应文献并送至阅览区供读者阅览的文献数量，单位为“册次”。

8.8 参考咨询服务量

8.8.1 一般咨询服务量

报告周期内，通过到馆、电话、网站、电子邮件、微信、微博等方式向图书馆提出一般性信息咨询的读者数量，单位为“人次”。

8.8.2 文献传递服务量

报告周期内，向图书馆申请指定文献传递服务的读者数量及图书馆传递的文献数量，单位分别为“人次”和“册/篇次”。

8.8.3 定题服务量

报告周期内，用户向图书馆申请定题服务的项目数量，单位为“项”。定题服务的成果形式可为原文提供、二次文献、综述报告等，单位分别为“册/篇次”、“条”和“篇”。

8.8.4 馆际互借服务量

馆际互借服务量包括馆际借入量、馆际借出量：

a) 报告周期内，图书馆向其他图书馆发出馆际互借申请并收到的文献数量（含原始文献和复制文献），为馆际借入量，单位为“册/篇次”；

b) 报告周期内，图书馆响应其他图书馆发出的馆际互借申请并送出的文献数量（含原始文献和复制文献），为馆际借出量，单位为“册/篇次”。

8.9 数字资源服务量

8.9.1 访问人次

报告周期内，访问图书馆订购或自建数据库的读者数量，单位为“人次”。宜按数字资源类别、数字资源供应商等进行统计。

注：每一次访问从读者建立与数字资源统一发现平台或数据库的连接开始，到终止行为发生时结束。

8.9.2 检索次数

报告周期内，读者对图书馆订购或自建数据库的检索次数，单位为“次”。宜按数字资源类别、数字资源供应商等进行统计。

注：每一次检索是指对数字资源统一发现平台或数据库提交一个检索式。

8.9.3 全文下载量

报告周期内，读者下载数据库中文献的数量，一般含电子图书、电子报刊、电子音视频、会议论文/学位论文等，单位分别为“册次”、“篇次”、“条次”和“篇次”等。宜按数字资源类别、数字资源供应商等进行统计。

注：每一次下载是指成功请求了描述性记录或内容单元，例如显示、打印、保存或发送电子邮件。

8.10 网站访问量

8.10.1 访客数

报告周期内，图书馆网站的访客数量，单位为“人次”。按独立IP（Internet Protocol）计算，按日去重。

8.10.2 访问数

报告周期内，图书馆网站被访问的次数，单位为“次”。按会话（Session）计算。

8.10.3 页面浏览量

报告周期内，图书馆网站所有网页（含文件及动态网页等）被浏览的次数，单位为“页次”。用户每点击或刷新即统计为一次。

8.11 无线网服务量

报告周期内，登录图书馆无线网络的用户数量，单位为“人次”。按无线网认证系统登录人数计算，按日去重。

8.12 新媒体服务

8.12.1 用户数

截至报告周期末，关注图书馆微信、微博、抖音等新媒体平台的用户数量，单位为“人”。宜按微信、微博、抖音等平台进行统计。

8.12.2 发布信息量

报告周期内，图书馆在微信、微博、抖音等新媒体平台上发布信息的条目数，内容包括文字、语音、视频、图文等，单位为“条”。宜按微信、微博、抖音等平台进行统计。

8.12.3 阅读量

阅读量包括阅读篇次、阅读人次：

- a) 报告周期内，阅读篇次为用户点击阅读信息的次数，单位为“篇次”；
- b) 报告周期内，阅读人次为点击阅读信息的用户数量，单位为“人次”；
- c) 宜按微信、微博、抖音等平台进行统计。

8.12.4 互动量

报告周期内，读者对所发布信息点赞、评论和转发等行为的次数，单位为“次”。宜按微信、微博、抖音等平台进行统计。

8.13 读者活动

8.13.1 举办场次

报告周期内，图书馆举办各类读者活动的数量，单位为“场次”。宜按讲座、展览、培训等活动形式进行统计。

8.13.2 参与人次

报告周期内，参与图书馆各类活动的读者数量，单位为“人次”。宜按讲座、展览、培训等活动形式进行统计。

8.14 读者满意度

报告周期内，读者对图书馆的设施设备、馆藏资源、服务内容、服务质量和员工素质等情况的满意程度，单位为“百分比”。可通过调查问卷等方式进行统计。

9 媒体关注

9.1 纸质媒体报道量

报告周期内，报纸、期刊等纸质媒体有关图书馆馆情要闻、业务动态、阅读推广活动等新闻报道的数量，单位为“篇次”。

9.2 广播电视媒体报道量

报告周期内，电视、电台等广播电视媒体有关图书馆馆情要闻、业务动态、阅读推广活动等新闻报道的数量，单位为“条”。

9.3 网络媒体报道量

报告周期内，网络媒体有关图书馆馆情要闻、业务动态、阅读推广活动等新闻报道的数量，单位为“篇次”。

参 考 文 献

- [1] GB/T 13191—2009 信息与文献图书馆统计
 - [2] GB/T 28220—2011 公共图书馆服务规范
 - [3] WH/T 47—2012 图书馆数字资源统计规范
 - [4] SZDB/Z 168—2016 公共图书馆统一服务技术平台应用规范
-