

山东省大数据局 文件 山东省文化和旅游厅

鲁数字〔2022〕24号

关于印发智慧文化设施和智慧景区建设 有关标准的通知

各市大数据局、文化和旅游局：

为进一步健全新型智慧城市细分领域相关标准，切实发挥标准引领作用，提质提速推进新型智慧城市建设工作，省大数据局会同省文化和旅游厅共同研究制定了《智慧文化设施 第1部分：图书馆评价指标》《智慧景区 第1部分：评价指标》等有关标准，现印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

山东省大数据局

山东省文化和旅游厅

2022年12月12日

(此件公开发布)

智慧文化设施 第1部分：图书馆评价指标

1 范围

本文件规定了智慧文化设施领域公共图书馆的建设与评价要求，包括基础设施、智慧服务、智慧管理、安全保障等方面。

本文件适用于山东省行政区划内智慧图书馆的建设、评价与管理。

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。

GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 28220—2011 公共图书馆服务规范

3 术语和定义

GB/T 28220—2011界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

公共图书馆 public library

由各级人民政府投资兴办、或由社会力量捐资兴办的向社会公众开放的图书馆，是具有文献信息资源收集、整理、存储、传播、研究和服务等功能的公益性公共文化与社会教育设施。

[来源：GB/T 28220—2011，3.1]

3.2

智慧图书馆 smart library

以数字化信息资源为基础，将新一代信息技术应用于基础设施建设、读者服务和业务管理等方面，以实现管理质量提升、服务效能改善的公共图书馆（3.1）。

4 指标体系

智慧图书馆评价指标体系见图1。

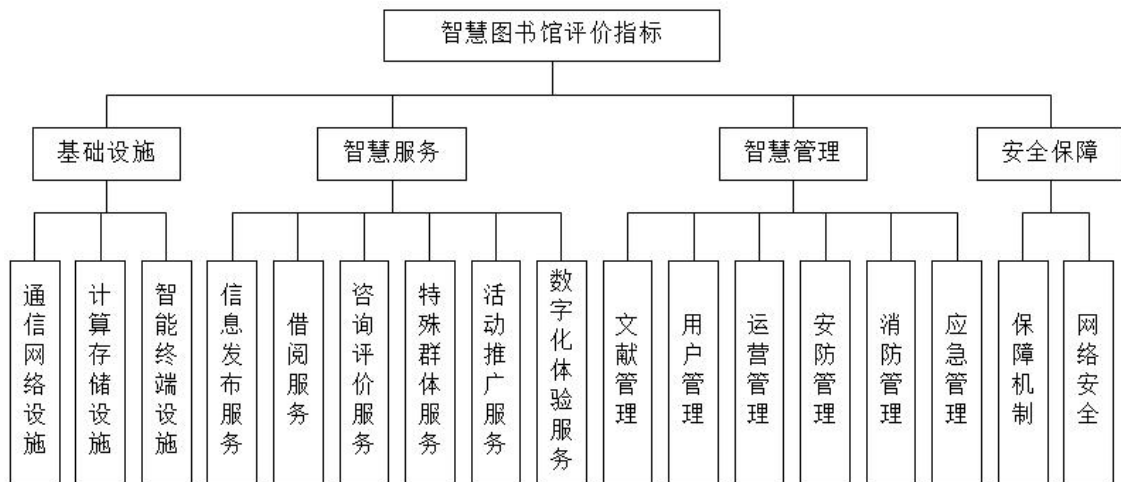


图 1 智慧图书馆评价指标体系

5 指标说明

指标表头说明如下：

- a) 指标编号：
 - 1) L：一级；
 - 2) P：二级；
 - 3) A：三级。
- b) 指标名称：评价指标的名称；
- c) 指标要求：评价指标的要求；
- d) 指标属性：评价指标的属性。

6 基础设施

6.1 通信网络设施

通信网络设施评价指标见表1。

表 1 通信网络设施评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L1P1-A1	宽带网络	提供百兆以上宽带接入能力，满足读者上网需求和图书馆数据共享需求	控制项
L1P1-A2	无线网络	实现整个图书馆区域内无线网络全覆盖，在读者服务区内支持手机、计算机等移动终端以无线方式连接上网	控制项

6.2 计算存储设施

计算存储设施评价指标见表2。

表 2 计算存储设施评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L1P2-A1	计算存储设施	配备或租赁能满足图书馆网络互联互通的机房、云存储空间或第三方云服务等，含相关的系统软件和应用软件，能够承载馆内各类数据存储、运算和展示等业务	控制项

6.3 智能终端设施

智能终端设施评价指标见表3。

表 3 智能终端设施评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L1P3-A1	物联感知设备	配备电子门禁等感知设备，实现对图书馆出入口人员流量的监测、自动标记和阈值报警，辅助图书馆管理人员对人流进行分析管理	控制项
		配备能源监控、环境监控、设备运行状态监控等设备，实现对能源使用、环境条件及设备运行状态的信息采集、监控和分析	一般项
L1P3-A2	自助服务设备	配备智慧展示屏、智能导引机器人、自助办证机、自助借还书机、智能存书柜等智能化自助服务设备，为读者提供信息展示、智慧导引、自助办证、自助借阅、自助寄存等服务	一般项
L1P3-A3	图书管理设备	配备智能书架、智能盘点机器人、智能分拣机器人等设备，为图书管理人员提供馆藏图书监控、自动盘点、智能分拣等服务	优选项

7 智慧服务

7.1 信息发布服务

信息发布服务评价指标见表4。

表 4 信息发布服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P1-A1	信息发布服务	通过智慧展示平台、网站、公众号、小程序、移动应用等方式，为读者提供通知发布、资源通报、图书推荐、活动预告、活动推介、热点新闻等信息发布服务	控制项

7.2 借阅服务

借阅服务评价指标见表5。

表 5 借阅服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P2-A1	自助办证	通过实名身份认证、第三方信用平台等方式，提供电子读者证的自助办理服务	一般项
L2P2-A2	检索服务	提供简单检索、高级检索、统一检索等服务，方便读者快速找到所需资源	控制项
L2P2-A3	图书借阅	通过读者证、身份证、电子证等方式，提供图书的在线预约、续借、转借等服务	一般项
		提供电子图书、电子期刊、有声图书/读物、视频阅览等数字资源借阅服务	优选项
		提供图书网借到家服务，图书馆与书商合作，建立线上线下互通的读者决策采购平台，实现“读者选书，图书馆买单”，支持线上选书邮寄到家	优选项

7.3 咨询评价服务

咨询评价服务评价指标见表6。

表6 咨询评价服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P3-A1	在线咨询	通过网站、微信公众号、小程序、移动应用等，提供馆情咨询、馆藏查询、服务咨询、业务指引、参考咨询、活动介绍等咨询服务	一般项
L2P3-A2	读者评价	通过网站、调查问卷、电子邮箱、电话等多元化评价渠道，提供读者满意度评价服务	控制项

7.4 特殊群体服务

特殊群体服务评价指标见表7。

表7 特殊群体服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P4-A1	特殊群体服务	通过少儿服务设施、阅读辅助设施、无障碍设施等，为未成年人、老年人、残疾人等特殊群体提供辅助借阅服务	一般项

7.5 活动推广服务

活动推广服务评价指标见表8。

表8 活动推广服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P5-A1	活动推广服务	通过数字化服务平台开展讲座、展览、培训等阅读推广活动，为读者提供活动介绍、在线预约等服务	优选项

7.6 数字化体验服务

数字化体验服务评价指标见表9。

表9 数字化体验服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P6-A1	数字化体验服务	通过馆内数字化智能化设施以及24小时自助图书馆、城市书房等智慧阅读空间，为读者提供信息发布、数字展示、数字阅读、数字导览、沉浸式体验等服务	优选项

8 智慧管理

8.1 文献管理

文献管理评价指标见表10。

表10 文献管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P1-A1	数字资源管理	整合各类数字阅读资源，建设线上服务平台（如网站、微信公众号、小程序、移动应用等），具备资源导航、个性化推荐、统计分析等功能，并实现与智慧城市、文旅云、第三方城市服务平台的对接	优选项
L3P1-A2	文献采编	通过智能化手段，重组文献采编工作流程，实现传统人工作业向自动化智能化操作的转型升级	一般项
L3P1-A3	文献盘点	通过射频识别电子标签，实现对图书馆文献基础信息、存放位置及状态等记录，通过盘点系统对贴有射频识别芯片的馆藏文献进行分类、顺架、上架、清点等	一般项
L3P1-A4	文献防盗	利用射频识别电子标签和门禁通道，对未履行借阅手续带出书库的文献予以声音提醒或通过门禁系统限制通行，实现文献防盗	一般项
L3P1-A5	文献保护	建立普通文献保护和古籍保护制度，对古籍库环境进行动态监控，实现自动预警	优选项

8.2 用户管理

用户管理评价指标见表11。

表11 用户管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P2-A1	用户管理	通过智能化手段，实现对用户权限、身份核验、参与场馆活动等的统一管理	控制项

8.3 运营管理

运营管理评价指标见表12。

表 12 运营管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P3-A1	运营数据采集	通过智能化手段,实现对图书馆文献馆藏量、借阅量、人流量、设施设备状态等数据的采集	优选项
L3P3-A2	运营数据分析	通过对馆藏图书借阅量、读者借阅信息等数据的分析,实现数据的动态实时展示,为图书馆管理人员提供文献采购、文献存储等资源配备与调节建议	优选项

8.4 安防管理

安防管理评价指标见表13。

表 13 安防管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P4-A1	安防管理	视频监控覆盖图书馆出入口、走道、馆藏室、阅览室、电梯、机房等区域,实现与防盗报警、入侵报警、电子巡更等安防系统的联动控制,以及与上级文化和旅游管理部门监控平台的对接	控制项

8.5 消防管理

消防管理评价指标见表14。

表 14 消防管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P5-A1	消防管理	消防监控实现与供水、排烟及空调通风、电梯、门禁、广播等系统的联动控制,并对接当地消防物联网平台,实现对图书馆火灾事件的监测预警	控制项

8.6 应急管理

应急管理评价指标见表15。

表 15 应急管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P6-A1	应急管理	通过大屏、视频对讲、智能广播等设备,实现对各类应急事件的远程控制和管理,并实现与公安等部门的数据联动	控制项
		定期开展应急管理知识和智慧化设备使用培训活动	一般项

9 安全保障

9.1 保障机制

保障机制评价指标见表16。

表 16 保障机制评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L4P1-A1	保障机制	制定图书馆安全运行管理制度，建立安全监督机制，落实网络安全等保障措施	控制项

9.2 网络安全

网络安全评价指标见表17。

表 17 网络安全评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L4P2-A1	网络安全保护	网络安全保护等级应符合国家或本地对公共文化服务机构的要求，且应满足GB/T 22239—2019中的相关要求	控制项
L4P2-A2	数据安全	应采用身份鉴别、访问控制、数据脱敏、数据加密、数据防泄漏、数据备份等安全防护措施，保障数据的保密性、完整性和可用性	控制项
L4P2-A3	个人信息安全	应妥善保护读者的个人信息、借阅信息以及其他可能涉及读者隐私的信息，不得出售或以其他方式非法向他人提供	控制项

10 等级评定方法

智慧图书馆分为基础型、成长型、标杆型三个等级，其等级评定应符合以下要求：

- a) 基础型智慧图书馆：满足全部控制项指标；
- b) 成长型智慧图书馆：满足全部控制项和一般项指标；
- c) 标杆型智慧图书馆：满足全部控制项、一般项和优选项指标。

注：指标项分为控制项、一般项、优选项三种属性。其中，控制项指标为智慧图书馆评价的必备项；一般项指标为服务导向、体现特色、实现难度较大的可选项；优选项指标为具有引领性、实现难度更大、要求更高的可选项。本标准共设置34项评价指标，其中控制项指标15个，一般项指标10个，优选项指标9个。