

把握导向 提升效能

——第六次全国县级以上公共图书馆评估定级
“服务效能”部分解读

周德明

2017年4月6日-石家庄

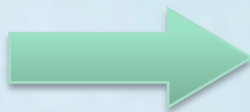


第六次全国县以上级公共图书馆《评估标准》分类

第五次评估

- 一、设施与设备
- 二、经费与人员
- 三、文献资源
- 四、服务工作
- 五、协作协调
- 六、管理与表彰
- 七、重点文化工程

总计：1000分



第六次评估

- 一、服务效能
- 二、业务建设
- 三、保障条件

总计：1000分+500分



- **为什么要注重服务效能导向？**
- **效能与《评估标准》如何体现效能导向？**
- **《评估标准》“服务效能”部分解读**



为什么要注重效能导向

十八大报告的第六部分“扎实推进社会主义文化强国建设”中的（四）“增强文化整体实力和竞争力”：“文化实力和竞争力是国家富强、民族振兴的重要标志。”“加强重大公共文化工程和文化项目建设，完善公共文化服务体系，提高服务效能。增强国有公益性文化单位活力，完善经营性文化单位法人治理结构，繁荣文化市场。”

《中国共产党第十八次全国代表大会报告》（2012年）



为什么要注重效能导向

《两办意见》第四部分“加强公共文化产品和服务供给”**（十三）提升公共文化服务效能。**完善公共文化设施免费开放的保障机制。深入推进公共图书馆、博物馆、文化馆、纪念馆、美术馆等免费开放工作……建立群众文化需求反馈机制，及时准确了解和掌握群众文化需求，制定公共文化服务提供目录，开展“菜单式”、“订单式”服务。

《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》（2015年1月）



为什么要注重效能导向

- 是党、政府和人民群众对公共文化服务的指令和期待。
- 是由重“硬件”到重“软件”的体现。
- 是加强投入到考察产出的必然。
- 是检验文化提供是否满足人民群众需求的必须。
- 是引入市场竞争机制，提升服务水平，逐步取消公共服务垄断性，让更多民营机构参与到公共文化服务供给中来的需要。

效能与《评估标准》如何体现效能导向

效能释义：

1，效力：贡献才能。《尹文子·大道上》“守职效能，臣业也。” **要评出图书馆的能力如何**

2，效率：增加生产效能。 **要看图书馆的投入产出比怎样**

3，功效、作用：法律的效能在于除暴去恶，禁民为非。
要考察图书馆的服务产生的功效和作用

4，效应。

效能主要指办事的效率和工作的能力。效能是衡量工作结果的尺度。效率、效果、效益是衡量效能的依据。
要测评图书馆的社会影响力和读者的感受

效能与《评估标准》如何体现效能导向

公共图书馆服务效能就是图书馆提供的服务达到预期结果或服务产生影响的程度，也即其社会功能实现的程度。

效能与《评估标准》如何体现效能导向

- 三大部分中，第一部分即为服务效能。
- 分值明显提高。（300+150【省级】，400+200【市级】【县级】）
- 一级馆“必备条件”中“服务效能”的要求明显提高

省

必备条件		东部		中部		西部	
		省级	副省级	省级	副省级	省级	副省级
服务效能	年文献外借量（万册次）	110	95	90	75	70	55
	年阅读推广活动次数	25	25	22	22	19	19
	读者满意率（%）	85	85	85	85	85	85

市

必备条件		东部		中部		西部	
		地级市	直辖市 下辖区	地级市	地级市	地级市	直辖市 下辖区
服务效能	年文献外借量（万册次）	40	35	30	20	15	
	年每万人参加读者活动 人次	26	26	23	20	20	
	读者满意率（%）	85	85	85	85	85	85

县

必备条件		东部		中部		西部	
		地级市	直辖市 下辖区	地级市	地级市	地级市	直辖市 下辖区
服务效能	年文献外借量（万册次）	40	35	30	20	15	
	年每万人参加读者活动 人次	26	26	23	20	20	
	读者满意率（%）	85	85	85	85	85	85

效能与《评估标准》如何体现效能导向

■ 新增“服务效能”指标较多，且三级图书馆全覆盖

表1 第六次公共图书馆评估新增指标

类别	新增指标	省级公共图书馆	市级公共图书馆	县级公共图书馆
服务效能	年数字阅读量占比	✓	✓	✓
	阅读指导	✓	✓	✓
	微信公众平台、微博服务	✓	✓	✓
	移动图书馆	✓	✓	✓
	触摸媒体服务	✓	✓	✓
	服务数据显示度	✓	✓	✓
	服务品牌建设	✓	✓	✓
	服务创新推广	✓	✓	✓
	读者意见处理与日常评价	✓	✓	✓

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

- **要求：自赋分值，拿出证明。
实事求是，不做假账。**

《评估标准》“服务效能”部分解读

- **基本服务：省（50+35）市（110+75）县（110+75）**
- **市县级1.1.1基本服务项目健全并免费提供（10+0）（15+0）。省级馆无此指标。**
- **2011年1月26日，文化部、财政部《关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆（站）免费开放工作的意见》（文财务发【2011】5号）**
- **公共图书馆等规章制度健全，职责任务清晰，服务内容明确，保障机制完善，实现免费开放……**
- **到2011年底，全国所有公共图书馆、文化馆（站）实现无障碍、零门槛进入，公共空间设施场地全部免费开放，所提供的基本服务项目全部免费。**



《评估标准》“服务效能”部分解读

- **免费开放的基本内容-公共图书馆免费开放主要包括：**
- **一般阅览室、少年儿童阅览室、多媒体阅览室（电子阅览室）、报告厅（培训室、综合活动室）、自修室等公共空间设施场地免费开放**
- **文献资源借阅、检索与咨询、公益性讲座和展览、基层辅导、流动服务等基本文化服务项目健全并免费提供**
- **为保障基本职能实现的一些辅助性服务如办证、验证及存包等全部免费**

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

- 注意省、市、县级公共图书馆的评估指标不尽相同，指标设置、内容、要求、分值均有所不同。
- 三级图书馆的定位不同、职能有异。要善于分析这些“不同”的原因，体会《评估指标》的导向性。
- 阅读“不同”，有助于了解自身工作特点，做好本职。
- 既为评估，更重视日常工作。



《评估标准》“服务效能”部分解读

■ 周开馆时间（5+5）（10+10）（10+10）

-72（68）（60）小时或以上可获满分。**文化自信。**

-梯度打分。

-以一周整体开馆的小时数为依据。多馆舍（不包括总分馆）的挑最多开放时间的，周六、周日必须开放。

-加分项：节假日开放，2.5分；夜间开放，2.5分，指周一至周五每天在18:30-24:00里至少有2小时开放时间。夜间开放不包括设在馆外的24小时自助图书馆。

-证明：材料可标注阅览室、外借室及不同季节的开放小时数。



《评估标准》 “服务效能” 部分解读

- 指标及相关解释可能涵盖不了各个公共图书馆的“丰富多彩”的实践。
- 自评时，实事求是，如实填报，并根据自己的研判打分。
- 专家组审核时，会讨论研究并给出分数。或同意自评分，如果意见一致；或加分，如果认为自评分给低了；或减分，如果认为自评分给高了。
- 是否思考一下，服务时间同服务的关系？服务还能吸引读者吗？



Need Pruning Shears or a Ukulele? Try the Public Library

To win back straying patrons, librarians are lending out a lot more than just books; 'We want to be needed.'

THE A-HED

By Lucette Lagnado

Librarian Kelly Harris remembers when prepping for the summer meant acquiring the hottest beach books.

"As long as we had multiple copies of the big summer reads,



■ “需要修枝剪刀或者四弦琴？不妨到公共图书馆试试”

为赢回走失的老读者，图书馆员除了出借图书外，正出借着更多的东西，“我们想被需要。”

(3月20日《华尔街日报》)



《评估标准》“服务效能”部分解读

- **年读者人均到馆量（人次）。省级无此项，市县级【10+10】**
 - 基本分：市级1.0可获满分10分。县级0.5可获满分10分。**
 - 计算方法：1，年到馆总人次/服务人口数；其中：服务人口=辖区常住人口。2，年到馆总人次不含本级以下辖区年到馆总人次，含本级总分馆中各分馆的年到馆总人次。3，以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数。4，自动上报。**
 - 加分：市级-达到1.5可加5分；达到2可加10分。县级-0.8加5分；1加10分。**



《评估标准》“服务效能”部分解读

- 关于“辖区常住人口”“服务人口”
- “常住人口”：指常住辖区内并登记了当地户籍的人口，还包括无本地户籍（无户籍或户籍非本地）但在辖区内连续居住满6个月的居民。本评估中涉及的“辖区常住人口”是指某级图书馆所在行政区域的常住人口数量。省级、地级、县级公共图书馆的“辖区常住人口”不是指图书馆所在地的常住人口，而是相应级别政府所辖行政区域的全部常住人口。因此，省级、地级、县级公共图书馆的“辖区常住人口”分别对应于全省、全地区（市）、全县的常住人口。

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

■ 政府信息公开信息服务 (5+0) (10+0) (10+0)

-政府信息公开信息服务指根据2008年施行的国务院令第492号《中华人民共和国国家政府信息公开条例》开展的服务。

-在馆内设有查询专区，有政府信息查阅标识和相关设备；提供纸质政府文件及政府可公开的各种材料并达到良好效果的 (3,5,5)。

-在馆内有设施设备提供电子政府文件及政府可公开的各种材料查询；通过图书馆网站或移动图书馆等形式提供网上查询的 (2,5,5)。

-没有专区和/或电子、网络查询怎么办？

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

■ 年数字阅读量占比（%）

-此为加分项（5分）：50%或以上可获满分。

-算法：年数字阅读借阅总次数/年各类文献借阅总次数X100%。

注意：1，数字资源借阅次数以电子书外借次数为准，指下载次数，不含在线浏览次数。

2，各类文献借阅总次数包括纸质图书外借次数和电子书外借次数。

3，电子书外借以外的数据可提供，作为参考。

-注意：先前出现过的数据，如A1003、B1150和C1294由评估平台自动计值。

《评估标准》“服务效能”部分解读

- 此项指标对省市县三级公共图书馆要求相同。
- 是一项新的指标，具有较强的导向性，希望各级公共图书馆加强数字阅读的推广和应用。
- 互联网的发展，越来越多的人倾向于数字资源的阅读和使用，单纯的纸质文献已不能全面反映读者使用图书馆馆藏的情况。
- 从目前掌握的材料来看，它主要考察电子书外借（下载）次数，非电子书的数字阅读量可供参考。
- 作为加分项，其满分要求非常高。

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

■ 阅读指导（10+5）（10+5）（10+5）

-阅读指导的组织和策划，5分，阅读指导的效果，5分。

-加分：设立导读岗，指聘期三年以上的专职岗位，不含兼职岗位，5分。

-阅读指导是馆员对读者在阅读目的、内容、方法等方面给予直接指导和帮助的活动，包括阅读方法指导、阅读工具使用指导、检索工具利用指导、选择文献指导、推荐书目导读、书评写作指导等。不含书刊宣传。

-证明：针对如何使用图书馆及其资源、设备、检索系统的策划书、培训指导，如怎么使用电子书，推荐书目导读，馆员书评及与读者交流。提供读者在指导后撰写的书评，读者的反馈。员工岗位（导读岗）说明书。

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

- 这两个增加的指标要求公共图书馆应紧随形势发展，及时改善服务。这不仅事关图书馆发展，而且同图书馆生存休戚相关。
- “阅读指导”指标的提出，反映了图书馆应对外部政策环境的敏锐性，如对近年来政府鼓励全民阅读的响应，同时又符合公共图书馆作为社会教育机构理应承担阅读指导的职责和体现其社会教育功能。
- “阅读指导”应对之难在于做了指导但没有原始记录材料，督促图书馆做好馆员队伍建设和做好阅读指导的策划和组织实施工作，促进全民阅读。

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

- 信息咨询服务 (35+30) (30+10) (20+10)
- 具体考评三大部分：(立法) 决策信息服务，普通参考咨询和专题咨询与情报分析服务。每部分又分若干小部分。

-这是一个考评服务深度+新度的指标。

-较之于第五次评估，该项指标内容扩大，增加了“专题咨询与情报分析服务”，且分值（原省30,市20,县20）提高幅度较大，说明公共图书馆尤省市级馆应该高度重视信息咨询服务。

-深度：专题咨询与情报服务的加分项中，甚至出现提供“智库”服务和“大数据分析服务”等。

-新度：如“网上咨询和回复”，“设立专职人员进行实时咨询”和“智能、移动数字参考咨询”。

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

- **新媒体服务 (20+10) (20+10) (5+20)**
- **此次新增的3个二级指标—微信公众平台、微博服务，移动图书馆和触摸媒体服务。**
- **新指标关注新技术与图书馆服务的结合，关注突破传统空间和跨越时限的读者服务，关注用户体验和利用资源的便利，具有较强的业务引领作用。**
- **评估面较广。如微博微信或支付宝服务窗，提供Android版本或iOS版移动端软件，触摸媒体机（有或无）；粉丝数，定期推送，触摸媒体机数量（多或少）；效果良好（好或坏）。**
- **评估要求较高。如加分项粉丝数之和占注册读者的比例达70%，才能获得5分。**

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

■ 服务品牌建设（10+5）（10+5）（15+0）

-这是一个新的指标。

-2011年1月26日，文化部、财政部《关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆（站）免费开放工作的意见》（文财发【2011】5号）

到2012年底，与深化文化体制改革、提升公共文化服务能力相结合，使免费服务成为政府的重要民生项目和公共文化服务品牌。全国所有一级馆、省级馆、省会城市馆、东部地区馆站免费提供的基本公共文化服务质量和水平不断提升，形成2个以上服务品牌。

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

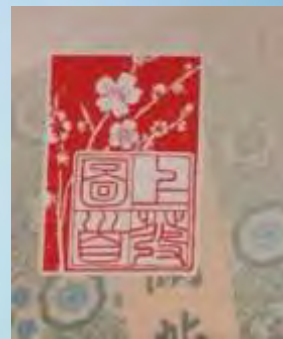
- **服务品牌**：是由文字、标记、符号、图案和颜色等要素或者这些要素的组合所构成。反映了服务使用者对服务产品、内容、形式等的认知程度，其目的是便于使用者识别服务提供者及其服务的品质。
- **品牌注册**获批准后即可形成注册商标，注册者可获得法律保护的商标专用权，属无形资产。他人未经许可不得擅自使用。
- **品牌建设**具有长期性。

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

- 以图书馆的服务品牌为例，它应当是一个在一定地域内，具有较高服务品质的和广泛知名度的某种服务、活动项目的名称、图案或它们的组合，或服务商标。
- 譬如——



上海圖書館
SHANGHAI LIBRARY



全國报刊索引



上图讲座



上图展览

《评估标准》 “服务效能” 部分解读

- **图书馆的服务品牌应至少具有以下几个特点：**
 - 在读者心目中，具有相当的认知度和美誉度，有社会影响力。**
 - 在同类服务中，独具特色、优势明显，有竞争力。**
 - 有一定的服务年限，经历时间和权威机构检验，有持续的发展能力。**
 - 提及该服务品牌，读者马上可联想到该图书馆。**

《评估标准》“服务效能”部分解读

- **著名服务（品牌）商标**：指在一定地域范围内(如省级地域)较有知名度的商标。多出现在我国以省、(直辖)市一级名誉商标评选中使用。



《评估标准》 “服务效能” 部分解读

- **服务品牌建设评估要求 (10+5) (10+5) (15+0)**
 - **1, 图书馆在服务创新过程中形成的有特色、有完整服务模式并具有显著成效的服务活动。**
 - **2, 服务品牌建设期应持续三年以上。**
 - **3, 提供每项服务品牌的证明材料, 指明服务品牌的数量。3 (2) (2) 个, 即可获满分; 数量更多, 可获加分。**
- 证明: 怎么宣传品牌、利用品牌的, 如文字、名称与设计图案的使用频次, 每次提供该类服务时标识的一致性, 服务规范, 服务模式的完整性, 成效枚举, 获奖材料等 (如讲座活动中, 三方并重, 选题策划, 遴选讲师, 现场布置, 听众报名及方式, 现场组织, 提问, 照相录像, 总结档案, 等等规范-- “上图讲座”) 。**

《评估标准》 “服务效能” 部分解析及应对

■ 读者评价 (60+10) (80+10) (80+10)

■ 注意：

1、读者评价分值在此次评估中被大大提值，充分表明了服务效能的重要性，具有鲜明的导向作用。

2、指标也在原先单一的读者满意率调查结果基础上，增加“读者意见处理与日常评价”，体现了日常工作的重要性。

3、明查+暗访。

4、读者满意率 (%) 指标也是一级馆“必备条件”且要求为85%。自动上报。



谢谢!

dmzhou@libnet.sh.ch



考核指标 图书馆 相关数据	每周平均开放时间(小时)				每周开放七天				每周开放六天			
	13财年	14财年	15财年	16财年	13财年	14财年	15财年	16财年	13财年	14财年	15财年	16财年
布鲁克林 公共图书馆	43.5	42	45	49.3	3%	3%	3%	8%	47%	38%	65%	100%
纽约 公共图书馆	46.6	46.6	46.6	50	4%	4%	4%	8%	100%	100%	100%	100%
皇后区 公共图书馆	39.6	39.6	40.2	46.3	5%	5%	3%	3%	33%	33%	33%	100%

摘自纽约市2016财年“市长管理报告” (Mayor's Management Reports)

