



全国第六次县级以上公共图书馆评估定级
系列培训

少年儿童图书馆服务效能 评估指标解读

2017-03-28

主讲人：黄如花

武汉大学信息管理学院 副院长、教授、博士生导师



目录

contents

PART 01 引言

PART 02 评分的基本原则

PART 03 评估指标解读

PART 04 评级必备条件



01

PART ONE

引言



少年儿童图书馆的特点与定位

少儿馆的特性

少儿馆与普通馆的服务对象不同
少儿馆与普通馆承担的职能不同
少儿馆与普通馆在事业发展方面存在差异，少儿馆相对薄弱

少儿馆的公共属性

少儿馆作为公共图书馆事业的一部分
公共图书馆事业近年来的突破性进展和发展趋势的重大变化也同样适用于少儿图书馆，其评估标准也必须体现这一点

省、市、县三级少儿馆的不同功能定位

省级少儿图书馆是本省少儿图书馆服务体系建设的核心
市级少儿图书馆是承上启下的中坚力量
县级少儿图书馆则是最广泛的基础

胡洁，汪东波，支娟，李彬.公共图书馆第五次评估定级标准（少儿馆部分）释读[J].中国图书馆学报，2013（2）:18-26.

为什么要注重服务效能？



- 服务是图书馆永恒的主题
- 未成年人值得更好的服务
- 公共图书馆服务的两个主要的年龄段之一
- 服务效能是第六次公共图书馆评估的三大指标（服务效能、业务建设、保障条件）之首

“服务效能”体现社会层面，重点考察少儿图书馆基本保障条件和业务能力建设共同发挥对外服务功能的实现效果

- 是考察投入在服务方面的产出
- 引导少儿图书馆由重“硬件”到重“软件”
- 图书馆的矛盾：是否利用有限的资源与人员满足人民群众需求
- 注重用户反馈，供给侧改革

American Star Library



人均流通量（circulation per capital）

人均访问量（library visits per capital）

参加图书馆各项活动的人均次数（program attendance per capital）

公共计算机网络的人均利用次数（public Internet computer use per capital）

《中华人民共和国公共文化服务保障法》

2017.03.01开始实施

总则第四条：县级以上人民政府应当将公共文化服务纳入本级国民经济和社会发展规划，按照公益性、基本性、均等性、便利性的要求，**加强公共文化设施建设，完善公共文化服务体系，提高公共文化服务效能。**

《文化部“十三五”时期文化发展改革规划》

2017年开始实施

第四部分“构建现代公共文化服务体系”中提到：**提高公共文化服务效能**。建立健全县级文化馆、图书馆总分馆制。深入推进公共图书馆、博物馆、文化馆（站）、美术馆等公共文化设施免费开放，提升免费开放服务水平，提高群众文化参与程度。建立健全基层公共文化服务监督评价机制，开展常态化的**公共文化服务效能评估**。建立群众文化需求反馈机制，推广“菜单式”服务模式。

中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》

提出要加强公共文化产品和服务供给，并明确要求提升公共文化服务效能，鼓励和引导社会力量参与。

以评促建，以评促管，以评促用：评估的目的是构建现代图书馆服务体系，推动图书馆事业的整体发展。

《中国共产党第十八次全国代表大会报告》（2012年）

第六部分“扎实推进社会主义文化强国建设”中提到：文化实力和竞争力是国家富强、民族振兴的重要标志。增强文化整体实力和竞争力，要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。



02

PART TWO

评分的基本原则

／ 指标评分的基本原则



- 评估标准包括服务效能、业务建设、保障条件三部分；每部分下细分为若干“一级指标”，再分“二级指标”
- 参见评估标准中：“二级指标”对应的“指标解释与分项说明”栏，自评给分。在“一级指标”汇总
- “指标解释与分项说明”栏：给出了基本分值的评分标准，是各项评估指标的评分基准
- 副省级城市的下辖区县按县级标准评估

／ 指标评分的基本原则



- 标准中量化指标分两类：最终值指标和平均值指标（即需计算评估期平均值的指标）
- 只有保障条件中的四年平均值指标可截止至2017年6月底，其他平均值指标均截止到2016年12月底。也就是说，在服务效能这一部分，所有需要计算评估期平均值的指标截止日期为**2016年12月底**。



／ 指标评分的基本原则

- 梯度评分原则，靠近给分。

例如：1.2.1 年文献外借量（万册次）（省级）：30万册次,15分；25万册次，12分；20万册次，9分；15万册次，6分。年文献外借量30万册次内，每增加5万册次3分,1.67万册次1分。靠近给分原则，即28.33万册次，14分；21.67万册次，10分……其他分值区间类推。（最高分值15分）

注意：省级、地市级、县级的评分梯度不同：地市级每增加3万册次3分，县级每增加2万册次3分

指标评分的基本原则



-区间评分原则

给定评分区间，区间中包含多个小项，符合一项则酌情给该项的分数，不符合则没分。

例如：1.4.7 图书馆服务宣传推广（省级），其评分给出的区间是0-20分，基本分项包括：

- （1）服务宣传周的媒体宣传推广工作，4分；
- （2）全民读书月媒体宣传推广工作，4分；
- （3）世界图书与版权日的媒体宣传推广工作，4分；
- （4）对其他相关活动的媒体宣传推广工作，4分；
- （5）馆内、馆外利用各种方式开展的书刊宣传推广活动，4分。

因此，这个区间的上限是20分，每小项得分为4分。

平台填报方式



1. 自动上报

通过对接业务自动化系统来计算出得出的外借量，要通过上报系统完成自动上报，无需上传证据。由系统完成自动数据上报，需参考《县以上公共图书馆评估定级数据上报与接口要求》中，自动上报接口。

2. 人工填报

对于馆内没有编目、没有纳入信息化管理的馆藏资源的外借量以及数字资源的外借量，馆方可做人工统计，人工填报并上传证据。



03

PART THREE

评估指标解读

各级少儿馆服务效能指标数量



分类	一级指标（个）	二级指标（个）	基本分值
省级（副省级）	6	24	360
地市级	6	24	360
县级	6	23	360

注意：成人馆的指标除了基本分值还有加分项，但是少儿馆没有任何一个加分项，只有基本分值。

1.1/ 基本服务



一级指标	二级指标	省级（副省级）	地市级	县级
基本服务	基本服务项目健全并免费提供	√	√	√
	周开馆时间（小时）	√	√	√
	年读者到馆量（万人次）	√	√	√
	普通参考咨询	√	√	√

在“基本服务”中，省级、地市级以及县级的二级指标及其指标解释说明完全相同。

1.1/ 基本服务



1.1 基本服务：基本分值55分

- 1.1.1 基本服务项目健全并免费提供 10
- 1.1.2 周开馆时间（小时） 10
- 1.1.3 年读者到馆量（万人次） 15
- 1.1.4 普通参考咨询 20

1.1/ 基本服务的界定



综合读者对公共图书馆基本服务的要求和专家对公共图书馆基本服务的看法和研究，结合目前我国公共图书馆的实际情况，我们认为，**公共图书馆基本服务**是利用各类文献信息资源，保障和满足公众基本信息和阅读需求的公益服务行为，它具有公益性、均等性、基本性、便利性的特征。其内容主要包括文献资料借阅服务、咨询与信息服务、读者活动服务和基层服务四个方面。

——蔡冰，熊剑锐，韩继章. 公共图书馆基本服务研究[J]. 中国图书馆学报，2010（6）:75-81

1.1/ 基本服务



1.1.1 基本服务项目健全并免费提供

-根据文化部、财政部共同出台的《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》及财政部、文化部关于印发《中央补助地方美术馆、公共图书馆、文化馆（站）免费开放专项资金管理暂行办法》等文件的具体规定进行考查。

-人工填报

1.1/ 基本服务



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》

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。

1.1/ 基本服务



财政部、文化部关于印发《中央补助地方美术馆、公共图书馆、文化馆（站）免费开放专项资金管理暂行办法》

图书馆免费开放：文献资源借阅、检索与咨询，举办公益性讲座、展览，开展阅读推广、宣传活动，基层文化骨干业务辅导，文化信息资源共享工程、公共电子阅览室服务及设备运行维护，流动图书借阅与送书下乡服务，业务活动用房小型修缮及零星业务设备更新等。

1.1/ 基本服务



1.1.2 周开馆时间（小时）

（1）每周开馆时间（小时）：以本馆一周整体开馆的小时数为依据评分，提交材料可标注阅览室、借阅部门及冬夏不同的开放小时数，以其公示的具体开放时间作为开馆时间以及执行情况的证据材料。多馆舍情况（不包括分馆）以开放时间最多的为准。

（2）周六、日必须开放。

（3）人工填报

1.1/ 基本服务

1.1.3 年读者到馆量（万人次）

- 指到图书馆场馆接受图书馆服务的总人次，包括借阅书刊、咨询问题，以及参加各类读者活动等。
- 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。
- 以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数。

注意：要区分成人馆的“年读者人均到馆量（人次）”这一指标，其计算方法是年到馆总人次/服务人口。少儿馆的年读者到馆量则不需要计算。



1.1 基本服务

1.1.4 普通参考咨询

包括：

(1) 咨询台服务；指图书馆入口处或大厅的总咨询台以及各阅览室咨询台为读者提供的咨询与帮助服务。**证**

明：咨询台数量及位置，照片，案例。

(2) 电话咨询服务

(3) 有咨询记录

(4) 回答咨询及时、准确

注意：由于少儿馆服务对象的独特性，所以普通参考咨询这一指标中并不包括文献提供、二三次文献等参考咨询（成人馆）。





1.2/ 文献利用

一级指标	二级指标	省级（副省级）	地市级	县级
文献利用	年文献外借量（万册次）	√	√	√
	书刊外借率（%）	√	√	√
	千人外借人次	√	√	√
	千人外借册次	√	√	√

在“文献利用”中，省级、地市级以及县级的二级指标及其指标解释说明完全相同。



1.2/ 文献利用

1.2 文献利用：基本分值为50分

1.2.1 年文献外借量（万册次） 15

1.2.2 书刊外借率（%） 10

1.2.3 千人外借人次 15

1.2.4 千人外借册次 10

1.2/ 文献利用



1.2.1 年文献外借量（万册次）

- （1）文献外借包括电子文献外借，含本级总分馆中各分馆的年外借册次，不含本级以下辖区年外借册次
- （2）以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数
- （3）自动上报+人工填报

1.2/ 文献利用



1.2.2 书刊外借率（%）

计算方法：文献外借册次/纸质文献藏量×100%。

1.2.3 千人外借人次

计算方法：外借人次/（服务人口/1000） 自动上报

1.2.4 千人外借册次

计算方法：外借册次/（服务人口/1000） 自动上报



1.3 / 馆外服务

一级指标	二级指标	省级（副省级）	地市级	县级
馆外服务	分馆（个）	√	√	√
	馆外流动服务点（个）	√	√	√
	馆际互借与文献传递	√	√	×

在“**馆外服务**”中，只有县级少儿图书馆没有**馆际互借与文献传递**这一指标，其余二级指标及其指标解释说明完全相同。

1.3 / 馆外服务



1.3 馆外服务：基本分值为30分

1.3.1分馆（个） 10

1.3.2 馆外流动服务点（个） 10

1.3.3 馆际互借与文献传递 10

1.3 / 馆外服务

1.3.1 分馆（个）

(1).分馆具备的基本条件是：1.统一服务，有通借通还，发达地区宜一卡通通借通还；2.统一编目，有资源统一调配；3.统一业务管理，有业务协调机制。。

(2).含固定流通网点，指有固定的场所、有文献量并提供借阅服务。

(3).人工填报



1.3 / 馆外服务

1.3.2 馆外流动服务点（个）

-指流动性的、临时性的新形态流动服务点。馆外流动服务点含汽车图书馆或流动图书车、自助图书馆或街区自助设备及其他新形态流动服务点等。

-以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数。

-**证明**：馆外流动服务点名册清单（地址+照片）；签收单，系统记录；每年报上级主管部门、报文化部的数据，年报等。

-人工填报





扬州市少儿图书馆——24小时自助图书馆



1.3 / 馆外服务

1.3.3 馆际互借与文献传递

-与本馆建立馆际互借与文献传递关系的图书馆数目是评分的一个重要依据。已实现一卡通通借通还的地区，各成员馆文献资源可以通过物流灵活调配、提高读者文献资源的获取满足度的，其一卡通成员馆个数可纳入馆际互借单位数量。

-证明：馆际互借合同，OCLC馆际互借（ILL）系统的图书馆数量，工作单（或系统等）证明文献传递的数量和跨系统互借的事实。



1.4 / 阅读指导与阅读推广

一级指标	二级指标	省级（副省级）	地市级	县级
04 阅读指导与阅读推广	分级分年龄段服务	√	√	√
	面向教师、家长服务	√	√	√
	特殊少儿群体服务	√	√	√
	阅读推广活动	√	√	√

一级指标	二级指标	省级（副省级）	地市级	县级
04 阅读指导与阅读推广	年读者活动（场次）	√	√	√
	年万人开展读者活动场次	√	√	√
	图书馆服务宣传推广	√	√	√

在“阅读指导与阅读推广”中，省级、地市级以及县级的二级指标及其指标解释说明完全相同。



1.4 / 阅读指导与阅读推广

1.4 阅读指导与阅读推广：基本分值为120分

- 1.4.1 分级分年龄段服务 15
- 1.4.2 面向教师、家长服务 10
- 1.4.3 特殊少儿群体服务 10
- 1.4.4 阅读推广活动 25
- 1.4.5 年读者活动（场次） 20
- 1.4.6 年万人开展读者活动场次 20
- 1.4.7 图书馆服务宣传推广 20



相关概念的界定

阅读推广活动指图书馆为促进阅读、提高读者阅读素养而开展的各项活动，通常每次活动有策划书、推广方式、实施过程和活动效果。不包括专门的讲座、培训和展览活动。提供评估期每年的活动清单和每次活动材料（包括活动总结 and 照片等）。

阅读指导是图书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。

图书馆服务宣传推广指为扩大公众对图书馆的社会认知，运用多种方式和途径吸引公众充分利用图书馆资源与服务的活动。不含阅读指导。主要考察各类宣传推广工作的组织、活动数量和具体活动效果。



1.4 / 阅读指导与阅读推广

1.4.1 分级分年龄段服务

包括: (1) 分级、面向各年龄段的阅览服务;
(2) 分级、面向各年龄段的阅读指导活动。

1.4.2 面向教师、家长服务

包括: (1) 面向教师、家长等对象的阅览服务;
(2) 面向教师、家长等对象的阅读指导活动。

阅读指导证明材料: 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)说明书等。

1.4.3 特殊少儿群体服务

包括: (1) 无障碍设施条件健全;
(2) 为特殊少儿读者提供专门阅览服务。

证明: 上述各方面的材料, 照片, 满意度表达, 事实与数据, 特别案例等。



- CATALOG
- EBOOKS / DIGITAL LIBRARY
- HOT, NEW AND TIMELY
- LIBRARY EVENTS
- COMMUNITY
- CONCERTS
- KIDS
- TEENS
- TEACHERS
- ABOUT THE LIBRARY
- SUPPORT THE LIBRARY
- CONTACT US

- HOT, NEW & TIMELY
- EVENTS
- RESEARCH
- HOMEWORK HELP
- EBOOKS / DIGITAL LIBRARY
- LOVING MY LIBRARY

细分Kids, Teens, teachers

Update your voter registration today

This year, all registered Ohio voters will receive a vote-by-mail (absentee) application. Is your information current?

[VIEW STORY](#)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



July 2012

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

HOW DO I?

1685 West First Avenue
Columbus, OH 43212
[Map](#)

Circulation (614) 486-2951
Reference (614) 481-3776
Youth Services (614) 481-3778
Administration (614) 486-2954
Fax (614) 481-7020

Automated Phone Renewal
(877)-77-BOOKS

HOURS:
Mon-Thurs 10 am-8:30 pm
Friday 10 am-6 pm
Saturday 10 am-5 pm
Sunday 1-5 pm

CLOSINGS:

EXCITING EVENTS

Mon 7/23 Dream Big Days: Hollywood	Tue 7/24 Summer Stories on the Lawn	Tue 7/24 Move It: Just Dance Tournament	Tue 7/24 MUSIC: Angela Perley & The Howlin' Moons	Wed 7/25 Story Time: Baby Games	Wed 7/25 Book Discussion Group	Wed 7/25 Summer Family Story Time

HOT, NEW AND TIMELY (full list)

- June's pizza winners
- Pierce Field plans on display
- Buying on Amazon? Help the Library for free
- FREADING: New e-book service



QUICK LINKS

- ▶ **Photohio: Exclusive local photos**
- ▶ Live Homework Help: Online tutors
- ▶ Ask a Librarian: Online 24/7
- ▶ Download books, movies & music
- ▶ Reserve the latest releases
- ▶ Give to the Library Foundation

ONLINE POLL

Worst way to stay cool?

- Jalapeno ice cream
- Volcano repair technician
- Cheese fondue sprinkler
- Leather jogging suit
- Returning books damaged (not cool)

[Vote](#) View Results

Grandview Heights 公共图书馆
分别针对儿童、青少年以及老师们提供对应的服务



HOME



TUMBLE BOOKS



ANSWERS 24/7



EMAIL THIS PAGE

My Account: SIGN IN

SEARCH

CATALOG

THIS SITE

WEB

SEARCH

ages 0-5

ages 6-8

ages 9-12



Dream Big READ!

Kids' Summer Reading Club

May 29—August 4

Prizes for reading! Fun events!

fun sites

- Online Talking Picture Books
- BookFlix
- Kidspage
- World Book Kids
- National Geographic for Kids
- Welcome to Seussville
- PBS Kids
- Nick Jr.
- Kids Jokes
- Homework Help
- Captain Underpants
- Harry Potter Movies
- The Yuckiest Site on the Internet
- Free Arcade
- Bill Nye the Science Guy
- OhioKids
- Cartoon Network

儿童的年龄又分为0-5岁、6-8岁、9-12岁，不同的年龄提供不同的服务。



Mon 7/23
Dream Big
Days:



Tue 7/24
Summer
Stories on



Tue 7/24
MUSIC:
Angela



Wed 7/25
Story Time:
Baby



Wed 7/25
Summer
Family Story



Thu 7/26
Preschool
Story Time



Sat 7/28
19th Annual
Lazy Daze of



Tumblebooks

Online talking
picture books!





KIDS

- [Kids Page](#)
- [Children's Catalog](#)
- [Stories and Reading Lists](#)
- [Storyville](#)
- [Storyline](#)
- [Got Homework?](#)
- [Science Fair Projects](#)
- [Where in the World is Baltimore County?](#)
- [Kids Summer Reading Club](#)

TEENS

- [Teens Page](#)
- [Teen Read](#)
- [Astound Your Teachers...
24/7 Homework Help](#)
- [Study Skills](#)
- [Work](#)
- [Teen Summer Reading Club](#)

PARENTS & TEACHERS

- [Baby Boosters Kits](#)
- [Birth To Five](#)
- [Early Literacy Resources](#)
- [Birth To Five Summer Reading](#)
- [Story Timers](#)
- [Teacher Features](#)
- [Assignment Alert Form](#)
- [Teacher Loan Library Card](#)

Close x

Search for: catalog this site



[Teens Study Skills](#) | [Teens Work](#) | [Teens Read](#)

eSpace. Looking for a good book to read? Feel free to ask us--it's our job! Here are a few suggestions to get you started...

波士顿公共图书馆在
儿童服务网页设立
“家长和老师的资源”
(Resources for
Parents and
Teachers) 栏目

1.4/ 阅读指导与阅读推广

1.4.4 阅读推广活动

包括：（1）多形式的阅读推广活动；（2）有品牌阅读活动；a品牌阅读指图书馆在服务创新过程中形成的有完整服务模式、有特色并具有显著成效的服务活动；.b.品牌阅读建设期应持续三年以上；c.提供每项品牌阅读活动证明材料，指明品牌阅读活动数量。（3）阅读推广活动效果。活动效果可提供参与人次、获得奖项、覆盖人群数量和媒体宣传等材料。

人工填报



1.4/ 阅读指导与阅读推广



1.4.5 年读者活动（场次）

-包含讲座、展览、征文、故事会、公益培训等各形式的读者活动。本项次数统计为图书馆实地开展的讲座、展览、培训次数。非实地的视频讲座不计入，与实地同步的视频讲座不增加次数。实地的巡讲计入讲座总次数。

-自动上报

证明：讲座、培训等的通知或布告，讲座、培训统计清单及照片、报道等；

注意事项：读者活动必须由图书馆开设和主办的。不包括图书馆购买的网上讲座、培训的视频资料。提供评估期各年度数据，计算平均值。

1.4/ 阅读指导与阅读推广



1.4.6 年万人开展读者活动场次

计算方法：年读者活动场次/（服务人口/10000）
自动上报

1.4 阅读指导与阅读推广



1.4.7 图书馆服务宣传推广

包括：

- (1) 服务宣传周的媒体宣传推广工作；
- (2) 全民读书月媒体宣传推广工作；
- (3) 世界图书与版权日的媒体宣传推广工作；
- (4) 对其他相关活动的媒体宣传推广工作；
- (5) 馆内、馆外利用各种方式开展的书刊宣传推广活动。

证明：组织策划宣传的资料，主题，一周内活动的数量，参加的人数，效果，照片，各种媒体（图书馆网站、新媒体）的报道和评价。

1.5 网络与新媒体服务



一级指标	二级指标	省级（副省级）	地市级	县级
网络与新媒体服务	图书馆网站	√	√	√
	年网站访问量（万次）	√	√	√
	网上咨询	√	√	√
	新媒体服务方式	√	√	√

在“网络与新媒体服务”中，省级、地市级以及县级的二级指标及其指标解释说明完全相同。

1.5 网络与新媒体服务



1.5 网络与新媒体服务：基本分值为55分

1.5.1 图书馆网站 10

1.5.2 年网站访问量（万次） 10

1.5.3 网上咨询 10

1.5.4 新媒体服务方式 25



1.5/ 网络与新媒体服务

1.5.1 图书馆网站（图书馆网站必须是具有独立域名的信息门户网站）

--考察图书馆网站主要功能如主页、主要服务介绍、检索界面并提供图书馆网站网址。

包括：（1）网站结构；
（2）网站内容；
（3）网站美化；
（4）网站维护；
（5）管理与更新等方面。

--人工填报

证明：提供图书馆网站的网址；图（截图）、表、文字；规章、岗位职责说明、工作日志等。



1.5/ 网络与新媒体服务

1.5.2 年网站访问量（万次）

- 网站访问量指图书馆网站中所有网页（含文件及动态网页）被访客浏览的总次数。以评估期各年数据，计算平均值。
- 自动上报或人工填报

1.5.3 网上咨询

指图书馆员工在网上进行的解答读者提问的服务，包括Email邮件咨询、BBS咨询、网站咨询等。包括：

- （1）提供网上咨询和回复服务；
- （2）回答咨询及时、准确。

扬州市少儿图书馆网站



“向雷锋学习”连环画专题

扬州市少儿图书馆

WWW.YZSER.COM

2017年3月27日

网站首页 走进少图 最近动态 新书推荐 图书查询 活动信息 少儿园地 文明博客 读者留言

图书检索

图书名称:

主题词:

搜索

中华连环画数字阅读馆

交通指南

最近动态

- 我馆举办“儿童口腔保健”知识
- 我馆举办“春风少年读书会”第二
- 数字资源体验馆举办首期童创童话
- 扬州市少儿图书馆2017年度部
- 我馆举办2017“我最喜爱的童

少儿园地

- 演讲
- 故事大王
- 书法展示

读者留言

我馆举办“欢乐田园宫”主题生日会



扬州市少儿图书馆——网上咨询与回复服务

网站导航 | 走进少儿 | 馆址动态 | 新书推荐 | 图书查询 | 活动信息 | 少儿园地 | 文明博客 | 读者留言

图书检索

图书名称:

主题词:

读者留言

来自【仪征】的读者: 芹菜 留言时间: 2016-7-5 14:01:08 IP: 10.12.0.2

【主题】: 非本地户口可以进馆阅读吗

【内容】: 您好! 请问非本地户口未办理过会员, 可以入馆阅读吗?

管理员回复: 您好! 是可入馆阅读的。不过还是建议您办理图书卡, 享受更多服务。感谢您对本馆的关注! 2016-9-20 11:03:26

读者留言

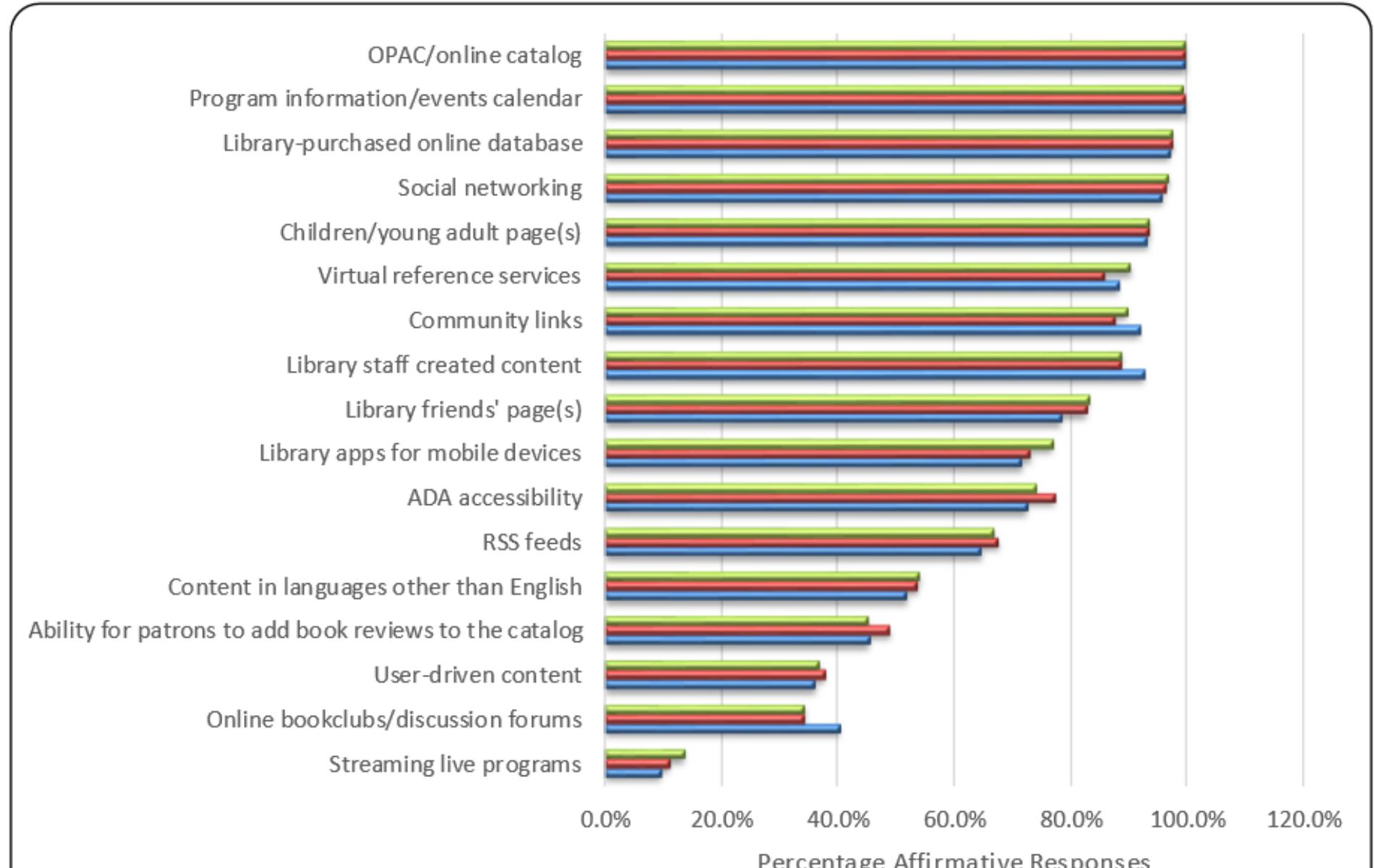
【主题】 新版借书证默认密码是什么? 2016-5-8 7:54:30

【主题】 晚上登录初始口令是什么 2016-4-23 15:05:19

【主题】 口令密码 2016-4-13 13:57:33

【主题】 关于玩具馆 2016-4-10 15:38:30

library web site provide?" – Continuous reporting libraries (N≤203)



Other types of electronic equipment (please specify)

42. Does your library have a library Web site? (If no, please skip to Q44) Yes No

43. Which of the following features or content does your library Web site provide?

- Programming information/events calendar Yes No
- Community links Yes No
- Content in languages other than English Yes No
- Meets ADA accessibility standards Yes No
- Library staff created content (podcasts/vodcasts, booklists, pathfinders, etc.) Yes No
- Streaming live programs Yes No
- Online bookclubs/discussion forums Yes No
- Social networking such as Facebook, blogs, photo sharing Yes No
- RSS Feeds Yes No
- OPAC / online catalog Yes No
- Library apps for mobile devices Yes No
- Ability for patrons to add book reviews to the catalog Yes No
- Library-purchased online database Yes No
- User-driven content Yes No
- Library friends' page(s) Yes No
- Children/Young Adult page(s) Yes No
- Virtual reference services via email, chat, text messaging, etc. Yes No

1.5/ 网络与新媒体服务



1.5.4 新媒体服务方式（人工填报）

包括：（1）微信公众平台、微博服务；

A.指正式注册的官方微信或微博服务平台。相关数据可以微信平台及微博后台数据为准。

B.微信平台关注者数量或微博粉丝数量二者之和占注册读者的比例未达到70%，但年推送信息达200篇且根据第三方统计，微信或微博服务平台年阅读量居同类公众号前5名的，这是第一等；微信平台关注者数量或微博粉丝数量二者之和占注册读者的比例未达到50%，但年推送信息达150篇且根据第三方统计，微信或微博服务平台年阅读量居同类公众号前10名的，这是第二等；微信平台关注者数量或微博粉丝数量二者之和占注册读者的比例未达到10%，但年推送信息达100篇且根据第三方统计，微信或微博服务平台年阅读量居同类公众号前15名的，这是第三等。

C.微信或微博每天都有信息推送的或通过微信开展阅读推广活动的，可酌情加分。



10月29日



闵行区图书馆

www.mhlib.sh.cn

“上海市闵行区图书馆”微信今天上线啦！

【馆内资讯】活动



【藏书之爱】海上花列传之沈小红



【敏读会】万古江河



1.5 网络与新媒体服务

1.5.4 新媒体服务方式

包括：（2）移动图书馆；指除APP外，能实现移动图书馆功能的微信公众号和支付宝服务窗也可归入此类。（3）数字电视服务、电话语音服务、触摸媒体服务等。其他新媒体服务方式，如触摸媒体服务按图书馆内设置触摸媒体机的数量评分，触摸媒体可以提供馆内路线导航、图书预览、会员登录等服务，得分按照触摸媒体机。

证明：提供微信号、微博账号名称；照片，第三方证明，截图，现场演示等。





1.6 读者评价

一级指标	二级指标	指标解释与分项说明	省级（副省级）	地市级	县级
读者评价	读者意见处理与日常评价	主要考察图书馆是否有读者反映意见的渠道，如馆内读者意见箱、读者意见簿、网站读者意见邮箱等，以及图书馆回复是否及时。包括：（1）读者意见处理反馈机制与制度保障；（2）读者对反馈意见处理结果满意达50%，3分；达到80%，5分；（3）读者日常评价的机制与管理；（4）读者好评达到50%，3分；达到80%，5分。 人工填报	√	√	√
	读者满意率（%）	评估组在评估期内按照统一的读者满意率调查表，就图书馆的设施设备、馆藏资源、服务内容、服务质量及员工素质等情况征求读者意见。 自动上报	√	√	√

在“读者评价”中，省级、地市级以及县级的二级指标及其指标解释说明完全相同

1.6 读者评价



1.6 读者评价：基本分值为50分

- 1.6.1 读者意见处理与日常评价 20
- 1.6.2 读者满意率（%） 30

注意：读者反映意见的渠道还可以是投诉电话、读者投诉，微博微信渠道，反映意见的读者接待点。图书馆回复读者意见是否及时有效，如平均回复时间过长，则酌情扣分。

证明：按照具体要求提供材料，包括规章制度、读者意见簿及原始记录等。



／ 服务效能新增指标（变化）



- 1.2.1年文献外借量：本次评估包括**电子文献外借**，此前主要针对**印刷型文献**。
- 1.4.1分级、面向不同年龄段的阅读指导活动。
- 1.4.2面向教师、家长的阅读指导活动；
- 1.4.3**阅读推广活动**：第六次评估注重图书馆的**服务品牌建设和创新推广活动的形式**，并且要求提供**阅读推广活动效果**的各种证明材料。
- 1.5.4**新媒体服务方式**：体现在三个方面：第一，微信公众平台及微博服务；第二，移动图书馆服务；第三，触摸媒体服务，按照该馆内触摸媒体机的数量评分。
- 1.6.1**读者意见处理与日常评价**：该指标主要考察图书馆是否有读者反映意见的渠道，如读者意见箱、网站读者意见邮箱等，以及考察图书馆是否及时回复。

Oct
03
2016

Kids' Halloween Party 2016

Children

Pumpkins scream in the dead of night... This is Halloween!



Celebrate with scary fun for everyone at our annual Halloween Party for ages 3 & up.

Join us for a costume parade, stories, games, crafts, and snacks.

Monday, October 24, 6:30-8:00 PM (**After-hours**)

RSVP in person, by phone, or [online](#) no later than 10/20.

Posted by admin at 1:00 PM

Tagged with: [after-hours](#), [children](#), [Halloween](#)

What else can my library do for me?



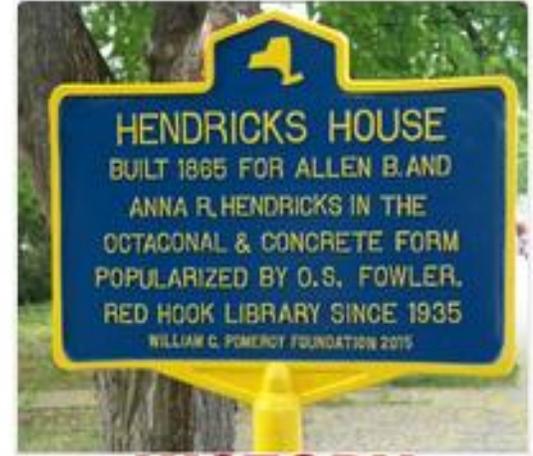
ABOUT US



PROGRAMS



NEWSLETTER



HISTORY



VOLUNTEER



COMMUNITY



E-BOOKS



**RENOVATION
PROJECT**

Sign

Email Address

First Name

Last Name

* = required

Preferences

HTML

Text



Subscribe

Publishing Can
Get Your
Library Career
Off the Shelf

Librarians: Ambassadors to New Technology

Insights for Librarians

Finding Your
Niche:
Research
Librarian
Turns to Data
Science



August 22nd, 2016



04

PART FOUR

评级必备条件（服务效能）

／ 必备条件（服务效能）



文化投入和服务水平与地区的经济发展水平相关的，是地区经济实力的反映。因此东部地区、中部地区、西部地区的“必备条件”标准不同。

我国各地区图书馆事业的发展存在较大差异。但在历次评估标准中，对图书馆的财政投入、建筑设施、文献资源、服务能力等方面的考查，大多采用统一的绝对量化值指标进行考核，对地区差异没有给予必要的考虑。

第六次公共图书馆评估在评估定级时充分考虑我国东、中、西部的地区发展差异，不同的地区有不同的标准。因此，第六次公共图书馆评估对地区差异考虑充足。

／ 必备条件（服务效能）



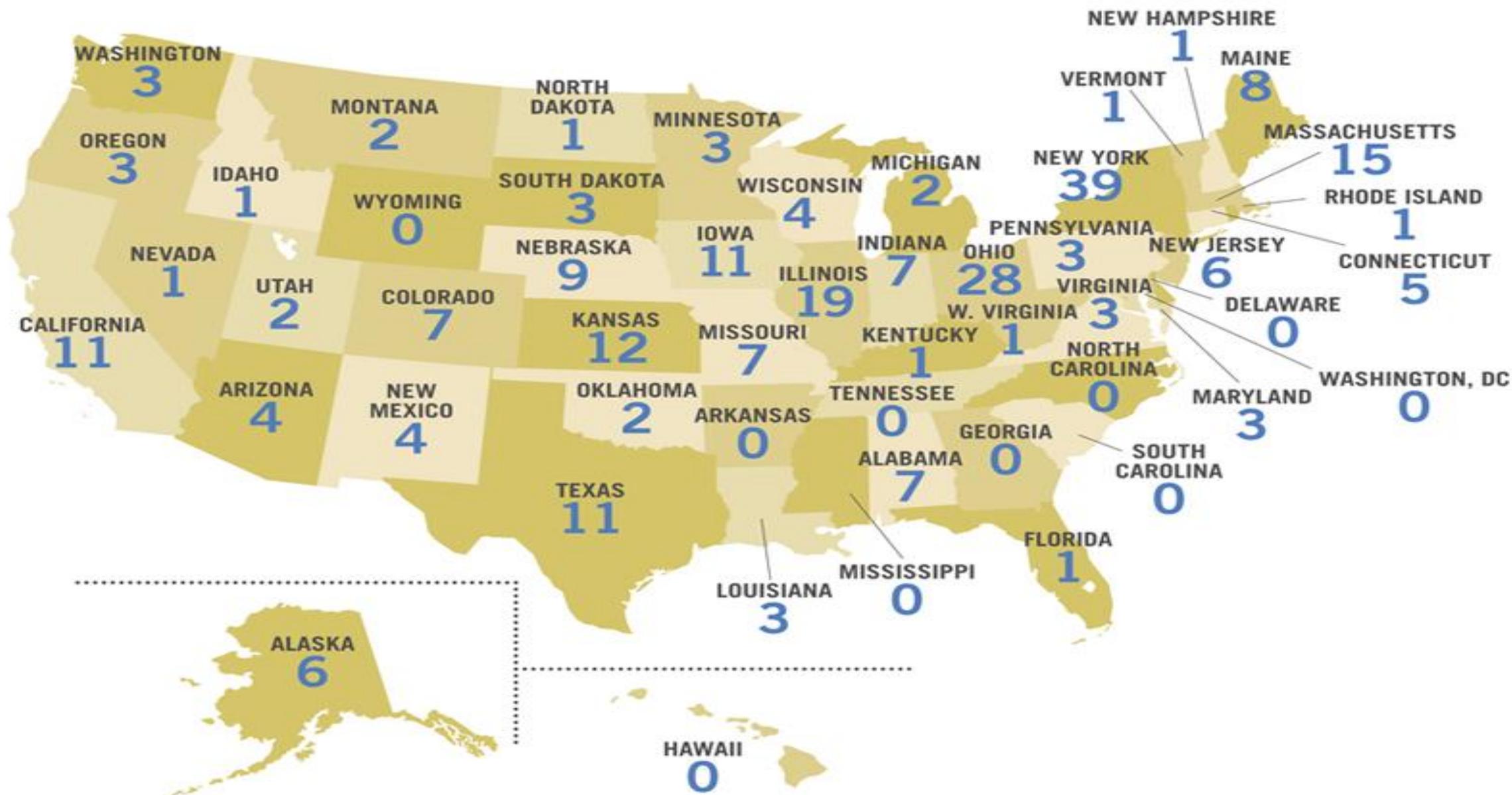
我国东部地区包括北京、天津、河北、辽宁、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南等11个省（市）；

中部地区有8个省级行政区，分别是山西、吉林、黑龙江、安徽、江西、河南、湖北、湖南；

西部地区包括的省级行政区共12个，分别是四川、重庆、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆、广西、内蒙古；

LJ Index 2015: All the Stars, State by State

By [Keith Curry Lance & Ray Lyons](#) on  November 2, 2015  [10 Comments](#)



／ 必备条件（服务效能）



必备指标一：年文献外借量（万册次）

- 1.文献外借包括电子文献外借，不含本级以下辖区年外借册次，含本级总分馆中各分馆的年外借册次。
- 2.以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数。
- 3.自动上报+人工填报（通过对接业务自动化系统来计算得出的外借量，要通过上报系统完成自动上报，无需上传证据；对于馆内没有编目、没有纳入信息化管理的馆藏资源的外借量以及数字资源的外借量，馆方可做人工统计，人工填报并上传证据）。

／ 必备条件（服务效能）



必备指标二：年万人开展读者活动场次

- 1.计算方法：年读者活动场次/（服务人口/10000）
- 2.服务人口数量以评估期各年度各地方统计年鉴的数据为准。
- 3.自动上报

／ 必备条件（服务效能）



必备指标三：读者满意率（%）

- 1.评估组在评估期内按照统一的读者满意率调查表，就图书馆的设施设备、馆藏资源、服务内容、服务质量及员工素质等情况征求读者意见。
- 2.自动上报

01/ 一级馆必备条件



一级馆		服务效能必备条件		
		年文献外借量（万册次）	年万人开展读者活动场次	读者满意率（%）
东部	省级（副省级）	30	1	85
	地级市（直辖市下辖区）	17	0.6	85
	县级（地级市下辖区）	12	0.4	85
中部	省级（副省级）	29	0.9	85
	地级市	16	0.55	85
	县级（地级市下辖区）	11	0.35	85
西部	省级（副省级）	28	0.8	85
	地级市（直辖市下辖区）	15	0.5	85
	县级（地级市下辖区）	10	0.3	85

02/ 二级馆必备条件



二级馆		服务效能必备条件		
		年文献外借量（万册次）	年万人开展读者活动场次	读者满意率（%）
东部	省级（副省级）	27	0.8	75
	地级市（直辖市下辖区）	14	0.55	75
	县级（地级市下辖区）	10	0.35	75
中部	省级（副省级）	26	0.7	75
	地级市	13	0.5	75
	县级（地级市下辖区）	9	0.3	75
西部	省级（副省级）	25	0.6	75
	地级市（直辖市下辖区）	12	0.45	75
	县级（地级市下辖区）	8	0.25	75

／ 致谢



谢谢



中国图书馆学会

扫描二维码关注我们！

网址：<http://www.lsc.org.cn>