



把握正确导向 提升服务效能

《公共图书馆评估标准》条文解读：评估定级的服务效能

2017-04-26 辽宁·沈阳

任竞
重庆图书馆



目录

contents

- PART 01/ 标准特点
- PART 02/ 标准变化
- PART 03/ 综述效能导向
- PART 04/ “服务效能” 部分解析及应对



01

PART ONE

第六次公共图书馆评估定级标准特点

评估工作回顾



1994年

1998年

2004年

2009年

2013年

	参评馆数量	上等级馆数量	占参评馆比例	一级馆数量	占参评馆比例
1994年	2189	1144	52.3%	68	3.1%
1998年	2323	1551	66.8%	215	9.3%
2004年	2038	1440	70.7%	344	16.9%
2009年	2219	1784	80.4%	480	21.6%
2013年	3075	2230	72.5%	859	27.9%

评估指标体系回顾



	第一次	第二次	第三次	第四次	第五次
1	办馆条件 (205分)	办馆条件 (230分)	办馆条件 (210分)	办馆条件 (180分)	设施与设备 (100分)
2	基础业务建设 (255分)	基础业务建设 (290分)	基础业务建设 (260分)	基础业务建设 (250分)	经费与人员 (150分)
3	服务工作 (255分)	读者服务工作 (265分)	读者服务工作 (280分)	读者服务工作 (270分)	文献资源 (150分)
4	理论研究、业务辅导、协作协调 (135分)	业务研究、辅导、协作协调 (110分)	业务研究、辅导、协作协调 (135分)	业务研究、辅导、协作协调 (120分)	服务工作 (220分)
5	管理 (100分)	管理 (90分)	管理 (95分)	文化共享工程建设 (80分)	协作协调 (130分)
6	提高指标 (50分)	表彰、奖励 (15分)	表彰、奖励 (20分)	管理 (80分)	重点文化工程 (160分)
7				表彰、奖励 (20分)	表彰、奖励 (90分)



一个体系

“服务效能”体现社会层面，考察公共图书馆基本条件和业务建设共同发挥对外功能的实现效果，重点在服务，评估图书馆服务的效能。

“业务建设”体现图书馆层面，考察公共图书馆基础业务建设，重点在资源与管理，评估图书馆的业务能力和业务状况。

“保障条件”体现政府层面，考察公共图书馆基本条件的建设和保障，重点在人、财、物，评估政府的保障能力和保障状况。

01 / 第六次公共图书馆评估定级标准特点



科学性

评估标准经历了4个阶段，**启动**→调研、起草、研讨→**试评估**→修改、定稿



完整性

充分考量公共图书馆工作实际与发展需求，指标结构合理，内容完整。



区分性

	成人馆	少儿馆
省级	省级	省级
地市级	地市级	地市级
县级	县级	县级

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	直辖市下辖区

01/ 第六次公共图书馆评估定级标准特点



灵活性

周开馆时间	加分项分值					
	省		市		县	
	5	+5	10	+10	10	+10



导向性

省市县侧重不同，强调分级定位，明确各级公共图书馆的定位。省级公共图书馆侧重业务建设，以更好地实现其在全省公共图书馆业务工作中的指导协调职能；地市级和县级图书馆侧重服务效能，实现其地区公共服务支持作用，保障基本公共文化建设，将服务落实到最基层。



延展性

希望能够面向未来。根据技术发展的情况，增加一些新技术的应用，以提供更好的图书馆服务。如人工智能。

01 / 第六次公共图书馆评估定级标准特点



以功能定位为中心划分模块

各级馆	省级图书馆	市级图书馆	县级图书馆
功能侧重	资源保障 业务引领 协作协调	服务导向 体系建设 面向城区	服务导向 体系建设 面向基层
一级指标及权重	服务效能 (30%) 业务建设 (40%) 保障条件 (30%)	服务效能 (40%) 业务建设 (30%) 保障条件 (30%)	服务效能 (40%) 业务建设 (30%) 保障条件 (30%)
指标体现功能差异	资源重点与基础保障 业务规范达到高标准 科研达到高要求 统筹重点文化工程 省域协作协调	服务区域和人均数量 业务规范达较高标准 科研达到较高要求 参与重点文化工程 市域协作协调	服务区域和人均数量 业务规范达最低标准 科研达到最低要求 参与重点文化工程 县域协作协调



02

PART TWO

第六次公共图书馆评估定级标准变化

02 / 第六次公共图书馆评估定级标准变化



	第五次评估	第六次评估
结构	七大部分	三大部分：服务效能 业务建设 保障条件
分值	1000	1000+500（分别计分）
必备条件	划一	分东、中、西部；省、地市级 和县级；成人、少儿
评估方式	现场明查+手工作业	明查+暗访（第三方）+O2O
特点	平稳	高、新、狠



第六次评估标准指标层级 (成人馆)

指标层级				
	一级指标		二级指标	
	第五次	第六次	第五次	第六次
省级馆	37	30	101	114
市级馆	37	30	88	114
县级馆	34	30	71	102

02 / 第六次公共图书馆评估定级标准变化



第六次评估标准分值 (成人馆)

	一级指标	基本分值			加分分值		
		省	市	县	省	市	县
服务效能	1.1基本服务	50	110	110	35	75	75
	1.2未成年人及其他特殊群体服务	20	40	40	0	10	10
	1.3阅读推广与社会教育	65	70	85	25	50	50
	1.4信息咨询服务	35	30	20	30	10	10
	1.5网络资源服务	25	30	30	20	15	15
	1.6新媒体服务	20	20	5	10	10	20
	1.7服务管理与创新	25	20	30	20	20	10
	1.8读者评价	60	80	80	10	10	10
	总分	300	400	400	150	200	200



03

PART THREE

综述效能导向

03 / 综述效能导向



为什么要注重服务效能导向？



《评估标准》如何体现效能导向？



《中国共产党第十八次全国代表大会报告》（2012年）

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。”



《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》（2015年1月）

《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。



《中华人民共和国公共文化服务保障法》（2016年）

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。**

第二章“公共文化服务建设”第二十三条 **国家推动公共图书馆、博物馆、文化馆等公共文化设施根据其功能定位建立健全法人治理结构，吸收有关方面代表、专业人士和公众参与管理。**



- ▲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。
- ▲是注重用户反馈，改善供给的要求。



效能释义：

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。

效率：增加生产效能。
要看图书馆的投入产出比怎么样。

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。

效应：由某种动因或原因所产生的一种特定的科学现象。
要测评图书馆的社会影响力和读者的感受。

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。



公共图书馆服务效能就是它实施的服务达到预期结果影响的程度，也即其社会功能实现的程度。

公共图书馆的社会功能包括：保存人类文化遗产、开展社会教育、传递科学信息，开发智力资源；休闲娱乐等。

法治环境是形成服务能力的保障；服务体系是实施普遍均等服务的载体，布局合理的总分馆架构是体现经济高效的组织形式；专业的组织和策划是表达服务效益的职业要求；管理机制是整合资源、使服务达到最优的基础。



标准中如何体会服务效能导向？

- 1、三大部分中，第一部分即为服务效能。
- 2、分值较以前明显提高。（300+150【省级】，400+200【市】，400+200【县】）
- 3、一级馆“必备条件”中指标要求明显提高。（地市级、县级）
 - 年文献外借量（万册次）：地市级-东部40，中部30，西部20
县级-东部13，中部12，西部11
 - 年每万人参加读者活动人次：地市级-东部26，中部23，西部20
县级-东部4，中部3，西部2
 - 读者满意率（%）：东中西部各级均85%以上



“服务效能”新增指标较多，共9项，省市县三级图书馆全覆盖。

类别	新增指标	省级馆	市级馆	县级馆
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	√	√	√



04

PART FOUR

服务效能部分解析及应对

04 / “服务效能” 部分解析及应对



关于评估时间的解释：

-标准中量化指标分为两类，最终值指标和平均值指标。另外，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。

服务效能部分量化指标

最终值指标	平均值指标
1. 1. 3持证读者占比、1. 1. 8馆际互借与文献传递、1. 5. 3可远程访问数字资源占比等；	1. 1. 4年读者人均到馆量、1. 1. 5年文献外借量、1. 1. 6年文献流通率、1. 1. 7年员工人均流通量、1. 1. 9年馆外流通服务点文献借阅量、1. 3. 1年展览次数等， 注意第一部分凡年均数据，统计截止的时间都是2016年12月底。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.1.1 基本服务项目健全并提供	同市	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《关于加强美术馆、公共图书馆、文化馆（站）免费开放经费保障工作的通知》等文件的具体规定进行考查。	
1.1.2 周开馆时间	同市	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以公示的具体开放时间为证据材料。 2. 多馆舍情况（不包括分馆）以开放时间最多的为准。 3. 周六、周日必须开放。 4. 加分项：节假日开放，夜间开放指周一至周五每天18:30-24:00不少于开放2小时。夜间开放不包括设在馆外的24小时自助图书馆。 	材料可标注阅览室、外借室及不同季节的开放小时数；服务条例及其公示，假日值班表等具体执行情况。
1.1.3 持证读者占比（%）	同市	<ol style="list-style-type: none"> 1. 计算方法：持证读者数/服务人口（自动上报或人工填报） 2. 服务人口=常住人口（地市级人口数量含县的人口数量，县级人口数量含乡镇人口数量） 3. 以正式评估前数据为准，数据截止2017年6月底。 	提供年鉴、政府网站统计数据等。

注意：实行一卡通证的持证读者计算方法，**1**、总分馆实行一卡通证的馆，分馆办的证算总馆的。**2**、一个区域内两个以上的图书馆实行一卡通证的，本馆的持证读者除本馆所办的一卡通证数量外，还包括其他馆办的属于本辖区常住人口的一卡通证。**3**、一个城市实行一卡通证的，市馆和各区（县）馆的全部一卡通作为市馆的持证读者，各区（县）馆的持证读者包括本馆所办的一卡通证以及其他各馆（含市馆）办的属于本区（县）常住人口的一卡通证。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.1.4 年读者人均到馆量（人次）	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 计算方法：年到馆总人次/服务人口（自动上报或人工填报）2. 服务人口=常住人口3. 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。	评估期各年度统计数据为准，计算平均值。

注：原来注明自动上报的数据，可选用人工填报的方式，并提交佐证材料。如果采用系统对接方式自动上报，有加分。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.1.5 年文献外借量 (万册)	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 包括电子文献外借。2. 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。	非系统统计的外借量（馆内没有编目、没有纳入信息化管理的馆藏资源的外借量）和电子书外借量单独说明，人工填报，评估期各年度统计数据为准，计算平均值。

注意：-一级馆必备条件，40万册（东部），高于指标最高值30万，自动上报+人工填报。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.1.6 年文献流通率	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 计算方法：年流通总册次/馆藏书刊总量（自动上报或人工填报）2. 流通总量中不含古籍、民国文献、特藏文献等。3. 不含本级以下辖区年流通总册次，含本级总分馆中各分馆的年流通总册次。	评估期各年度统计数据为准，计算平均值。
1.1.7 年员工人均流通量（册次）	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 计算方法：年外借总册次/员工数量2. 员工指图书馆业务人员与管理人员，不含物业、保洁、保卫人员；3. 不含一年以下的短期聘用人员和临时工。	评估期各年度统计数据为准，计算平均值。

1.1.6市县两级10+10， 1.1.7市级5+5， 县级5+10.

注意：总分馆须具备以下条件

- 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；统一业务管理，有业务协调机制。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.1.8 馆际互借与文献 传递	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 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。2. 一卡通文献通借数量可计入馆际互借文献数量。	馆际互借合同，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。

注意：地市级与县级考核指标有较大区别，市级要求建立关系的图书数量，**20个5分，50个10分**，市级加分项考查的是年馆际互借与文献传递占年外借册次总量占比；县级有馆际互借关系，即得基本分，没有要求数量，加分项考查建立关系的单位个数。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.1.9 年馆外流动服务 点文献借阅量 (万册次)	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 馆外流动服务点含汽车图书馆或流动图书馆、自助图书馆或街区自助设备及其他新形态流动服务点等。2. 馆外流动服务点文献借阅册次不含馆内借阅册次。3. 以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数。	馆外流动服务点名册清单（地址+照片）；图书签收单，系统记录；每年报上级主管部门、报文化部的数据，年报等。

市县两级20+10

市级达到年2万册次，得加分满分10分，县级达到年1万册次，得加分满分10分。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.1.10 政府信息公开服务	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 政府信息公开服务指根据2008年施行的国务院令492号《中华人民共和国国家政府信息公开条例》开展的服务。2. 在馆内设有查询专区，有政府信息查阅标识和相关设施设备 X分；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， X分。3. 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， X分，通过图书馆网站或移动图书馆等形式提供网上查询的， X分。	材料可说明区域及位置（导引），照片，现场参观和操作，“良好效果”用读者或政府部门的反馈、表彰等。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.2.1 未成年人服务	同市	<p>1. 服务保障包括服务制度保障、服务经费保障、服务设施保障、服务人员保障等。</p> <p>2. 服务效果包括馆内服务和馆外服务情况，开展的活动的场数、人次、以及活动产生的影响。<u>流通册次等。</u></p>	上述各方面的材料，照片，满意度表达（当时的有关统计数据，感谢信+单位或个人锦旗+报章杂志文章+好的反馈）等。

注意：加分项（2）小项中，**市级**是低幼服务，低幼服务是指设有专门的低幼服务区且开展有低幼服务活动。**县级**考核留守儿童服务。留守儿童服务含为外来务工子女服务。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.2.2 其他特殊群体服务	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 残疾人服务：有服务制度、服务设施、服务人员，每年有活动和服务效果。2. 老年人服务：有服务制度、服务设施、服务人员，每年有活动和服务效果。3. 农民工服务：有服务制度、服务设施、服务人员，每年有活动和服务效果。	事实与数据，岗位说明书；照片，特别案例，效果（领导表扬，被服务对象表扬信，被评为XX级为残障人士服务的先进奖状及其他证明材料）

04 / “服务效能” 部分解析及应对



1.3 阅读推广与社会教育

阅读推广即是推广阅读，指图书馆或社会相关机构、人士为培养读者阅读习惯，激发读者阅读兴趣，提高读者阅读水平，促进全民阅读所开展的一切工作、活动的总称。

社会教育，广义的社会教育指一切影响于个人身心发展的教育；狭义的则指学校教育以外的一切对青少年、儿童和成人进行的各种教育活动。社会教育是学校教育的必要补充。对图书馆而言，就是面向社会的、由读者参加的各种有教育意义的活动。



04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.3.1 年讲座培训次数	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 次数统计为图书馆实地开展的讲座、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。实地的巡讲讲入讲座总次数。2. 提供网上讲座、培训的网址。3. 提供评估期各年度数据，计算平均值。	讲座、培训的通知或公告，讲座、培训统计清单及照片、报道等；提供网上视频网址。

注意：市级加分项网上讲座、培训指图书馆主办的培训、讲座活动有现场录像，通过网络有专门栏目供读者观看。网上讲座、培训不包括图书馆购买的网上讲座、培训视频资料。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.3.2 年展览次数	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 次数统计为图书馆实地开展的展览次数。包括实地的巡展。2. 提供网上展览的网址。3. 提供评估期各年度数据，计算平均值。	展览清单（日期、名称、主办协办单位、展期等） 照片等。

注意：市级加分项网上展览指图书馆主办的活动以电子化形式，通过网络有专门栏目供读者观看。网上展览不包括图书馆购买的网上展览资料。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.3.3 年阅读推广活动 次数	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 阅读推广活动指图书馆为促进阅读、提供读者阅读素养而开展的各项活动，<u>通常每次活动有策划书、推广方式、实施过程和活动效果。</u>2. 不包括专门的讲座、培训和展览活动。3. 提供评估期各年度数，计算平均值。	活动清单和每次活动材料（包括活动照片、总结等），还可以提供告示、媒体报道等。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.3.4 年数字阅读量占比 (%)	同市	<p>1. 计算方法：年数字资源借阅总次数/年各类文献借阅总次数*100%</p> <p>2. 加分项：</p> <ul style="list-style-type: none">-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。-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。-<u>电子书外借以外的数据可提供做为参考。</u>	日常相关统计，年报，每年向上级部门上报的数据，注意一致性。

注意：年文献借阅总次数是先前出现过的数据。要前后保持一致。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.3.5 年每万人参加读者活动人次	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 计算方法：年图书馆参加活动的总人次/服务人员*100002. 服务人口=常住人口3. 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。	人口数量以最新统计为准，年鉴数据、政府相关部门统计数据网上截屏等。

注意：一级馆必备条件，直辖市下辖区按市级标准计算。
参加图书馆活动的人次不包括到馆人次和参加展览人次。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.3.6 阅读指导	同市	<p>1. 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。</p> <p>2. 加分项：设立导读岗，指聘期三年以上的专职岗位，不含兼职岗位。</p>	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，导读岗岗位说明书。

04 “服务效能” 部分解析及应对



1.3.4和1.3.6是省市县三级公共图书馆“服务效能”新增指标，1.3.5为市县两级新增指标。



1.3.4年数字阅读量占比

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。



1.3.5年每万人参加读者活动人次

市县两级服务效能考核的指标，目的是促进图书馆与读者多进行互动、交流。反映图书馆服务的社会效果。



1.3.6阅读指导

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应承担阅读指导的职责和体现其社会教育功能。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.3.7 图书馆服务宣传 推广	同市	<p>1. 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（即不重复叙述，计分）。</p> <p>2. 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。</p>	组织策划宣传的资料，主题，一周内活动的数量，参加人数，效果，照片，各种媒体（图书馆网站、新媒体）的报道和评价。

服务宣传周媒体宣传推广工作：2.5分（市县两级），每年5月最后一周。

全民读书月媒体宣传推广工作：2.5分（市县两级），各地时间不同。

世界图书与版权日的媒体宣传推广工作：2.5分（市县两级），每年4月23日。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



1.4 信息咨询服务（市级30+10，县级20+10）

—较之于第五次评估分值，此项分值大大提高。第五次市县两级20分。由此，请注意此次评估标准对各级公共图书馆工作的引领特性，请注意省级馆与市级馆、县级图书馆的不同要求。市县两级要求相对较低，县分值低。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



		指标解读	证明
市	1.4.1 立法决策信息 服务	<ol style="list-style-type: none">1. 立法决策信息服务主要考察立法决策信息服务的数量、质量以及效果。2. 立法服务是指为人大立法部门以及为人大代表提供的各类信息服务，包括为“两会”服务3. 决策服务为党和政府的决策部门以及各级领导提供的各类信息服务，不包括针对企事业单位的信息服务。4. 加分项：获得市级以上政府部门的表彰（有表彰证书或表彰文件）以及市或市级以上立法决策部门书面表扬（含有表扬肯定的谢函）。	为“两会服务”等和其他提供决策咨询服务的事实，批示复印件，照片，反馈，证书或文件。
县	1.4.1 决策信息服务	<ol style="list-style-type: none">1. 决策服务为党和政府的决策部门以及各级领导提供的各类信息服务，不包括针对企事业单位的信息服务。2. 加分项：获得县级以上政府部门的表彰（有表彰证书或表彰文件）和县级主要政府领导的指示（含有表扬肯定的谢函）。	

注意：此项市县两级考查不同。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读
1.4.2 普通参考咨询	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 主要考察参考咨询的经常性，咨询回复是否及时，以及咨询质量。2. 咨询台服务指图书馆入口或大厅的总咨询台以及各阅读室咨询台给读者提供的咨询与帮助服务。3. 文献提供指参考咨询部门根据读者需要为读者提供图书、论文或其他各种资料的服务。4. 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。5. 专职人员实时咨询回复指图书馆开放时间内由参考馆员现场、运用电话或实时网络咨询软件系统等进行即时咨询回复，包括参加实时的联合数字参考咨询平台的咨询。6. 市级要求：二、三级文献。7. 加分项：市县两级要求：参加联合数字参考咨询。

04 / “服务效能” 部分解析及应对

普通参考咨询证明材料:

- 可以是咨询台数量及位置、照片、案例;
- 文献提供的数据与事实, 案例, 如: 一线服务部门有专门的咨询系统, 可按时间或关键词进行检索;
- 网上咨询和回复的事实和案例, 网站或系统的存在并可查看;
- 专职人员给出事实和记录, 电话咨询与宣传告示等;
- 二、三级文献给出编制及服务的事实。



加分项: 联合数字参考咨询包括在实时的和非实时的联合参考咨询平台上进行的咨询。

注意: 提供评估期参考咨询档案记录、参考咨询总结及其他相关证据材料。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.4.3 专题咨询和情报 分析	无	<ol style="list-style-type: none">1. 知识服务是指图书馆针对用户的需求，运用知识和智慧，为用户提供知识产品和服务的活动，包括专题咨询服务、情报分析服务、科技查新服务、嵌入式学科服务、大数据分析服务、智库服务等。2. 由图书馆提供的专家工作室对外咨询服务可计入智库服务。	提供事实与案例、课题、简报、相关咨询与（研究）报告，服务效果。与知识服务中各种形式相关的服务报告，奖状等材料。

注意： 市级专项，县级无。

04 / “服务效能” 部分解析及应对

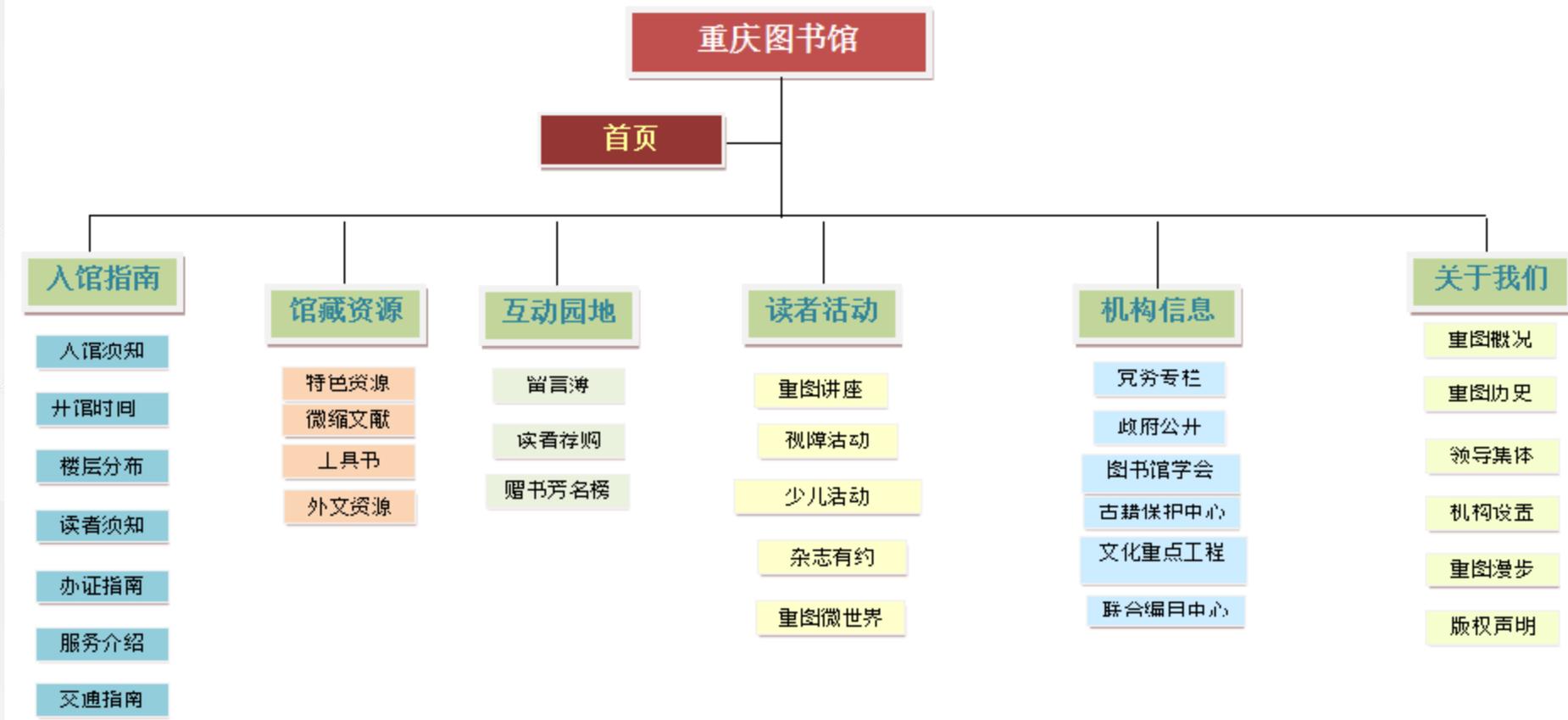


市	县	指标解读	证明
1.5.1 图书馆网站	同市	<p>1. 市级：有独立域名的信息门户网站。</p> <p> 县级：有独立界面的网站。</p> <p>2. 市级加分项：图书馆网站中有提供相关服务信息介绍的英文网页，如服务介绍等，5分。</p>	提供图书馆网站网址，图（截图），表，文字；规章，岗位职责说明，工作日志等。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



重庆图书馆网站结构图：



04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.5.2 年人均网站访问量（次）	同市	<ol style="list-style-type: none">计算方法：图书馆网站中所有网页被访客浏览的总次数（点击网站中各级动态页面或打开文件的总次数）/服务人口服务人口=常住人口提供评估期各年数据，计算平均值。	网站计数器截图、计数工具截图等佐证材料。

注意：自动上报或人工填报

加分项：网站提供实时访问统计数据，含访客数据、访问页面等，加5分。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.5.3 可远程访问数字资源占比 (%)	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 计算方法：可远程访问的数据库个数/本馆发布服务的数据库总个数×100%2. 本馆发布的数据库包括购买的数据库和自建数据库。	统计和计算，注意和以往向上级主管单位报告的一致。

-鼓励数字资源的发布和利用。

占比30%，均可得满分10分，**加分项：市级**50%加2分，80%加5分；**县级**50%加5分，80%加10分。

04 “服务效能” 部分解析及应对



1.6 新媒体服务，共3个二级指标，全是新增。

移动图书馆

微信公众平台、
微博服务



Idea

触摸媒体服务

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.6.1 微信公众平台、 微博服务	同市	<p>1. 公众平台指正式注册的官方微信或微博服务平台，支付宝服务宝服务窗等同类服务平台可归此类。相关数据以微信平台及微博后台数据为准。</p> <p>2. 市级要求：粉丝数量占注册读者的70%，可得5分。</p>	提供微信号、微博帐号名称；统计，照片，截图等。

未达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，得X分；未达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，得X分；未达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，得X分。

注意：市级满分10分，无加分，县级满分5分，加分5分。定期推送服务，市级是基本分项内容，对于县级来讲，属于加分项。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



-重图官方微博



-重图官方微信

04 / “服务效能” 部分解析及应对



04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.6.2 移动图书馆	同市	1. 除APP（移动应用）外， 能实现移动图书馆功能的 微信公众号和支付宝服务 也可列入此类。	重点是“服务良好”的理 解，从技术、体验、绩效、 反馈、获奖等方面来说明， 拿出数据和事实。

注意：此指标，市级是基本项目，县级是加分项目。实现移动图书馆服务且效果良好，7分；提供相应版本，3分。



04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.6.3 触摸媒体 服务	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 图书馆内设置触摸媒体机，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的数量评分。2. 有一台这样的设备加1分，最多为5分3. 有读者体验区，并组织活动，5分。	照片和文字说明，现场参观、演示

注意：此指标，市县两级都为加分项目。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



1. 7服务管理与创新，市级（20+20），县级（30+10）

1. 7. 1服务数据显示度，市级（5+10），县级（10+5）

市	县	指标解读	证明
1. 7. 1 服务数据显 示度	同 市	<ol style="list-style-type: none">1. 定期宣传发布图书馆服务数据，评估期内按年度发布得X分，按季和年发布得X分。2. 利用图书馆网站定期发布服务数据，年发布得X分，按半年和年发布得X分；3. 图书馆馆舍入口处服务数据实时显示，有显示界面和数据显示得X分；手机等移动客户端实时发布服务数据，有显示界面和数据显示得X分。	大屏幕显示照片，媒体发布、记者报道、图书馆网站、微信、微博渠道，专印的小册子、书、APP等，现场参观、演示。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



1.7.2 服务品牌建设，市级（10+5），县级（15+0）

-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）



04 / “服务效能” 部分解析及应对



文件中提到：

-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，健全与其职能相适应的基本文化服务项目并免费向群众提供，设施利用率明显提高，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。

-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。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



什么是服务品牌？

- 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。
- 品牌建设具有长期性。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



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服务、活动项目的名称或商标。

如：内蒙古图书馆“彩云服务”，上海图书馆  全国报刊索引
重庆图书馆“四维一体玩绘本”、“蒲公英梦想书屋”

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。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.7.2 服务品牌建设	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 指图书馆在服务创新过程中形成的独具特色且有较高社会认知度的服务活动，一般有完整服务模式，经过连续实践并取得显著成效。2. 服务品牌建设期一般应持续三年以上。3. 提供每项服务品牌证明材料，指明服务品牌数量。	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。

此项指标关键在于证明如何宣传品牌、利用品牌。

举例：讲座活动中，选题策划、精选讲师，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

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.7.3 服务创新推广	同市	指在评估期内图书馆开展的具有独特价值的服务创新，形成了模式或经验。不包括学习（含模仿）其他图书馆的服务模式或经验。	罗列本馆在评估期内所有的服务创新举措，选择最合适的。创新一定是最先运用的服务或方法等。

举例：重庆市公共图书馆统一服务电话 400-822-3776

市县两级指标各小项要求以及分值完全一样。（5+5）

- 1.服务推广手段与方法创新，2.5分；
- 2.服务创新在本区域内的推广，2.5分；
- 3.加分项：服务创新获得表彰，并在上级区域内推广，加5分。

04 / “服务效能” 部分解析及应对



1.8 读者评价（市县两级均为80+10）

- 读者评价分值在此次评估中被大大提高（第五次满分20分），充分表明了服务效能的重要性，具有鲜明的导向作用，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。



为了给您服务提供更好的服务质量，欢迎您对我们的服务态度、服务水平、阅读环境等方面提出宝贵意见或建议，我们将及时改进。

我要：投诉 建议 表扬 我的心情：😊 😐 😞

姓名： 联系方式：

年月日

我要：投诉 建议 表扬 我的心情：😊 😐 😞

姓名： 联系方式：

年月日

今天是 2017年03月19日 星期日 重庆图书馆欢迎您！

全站检索

重庆图书馆 Chongqing Library

首页 新闻资讯 馆藏资源 读者活动 互动园地 关于我们

你阅读 我买单

重庆图书馆智慧阅读服务 10月1日上线！

即刻关注官方微信公众号 了解如何到书店外借新书

公告 >> 关闭部分区域的通知 • 重庆图书馆关于2017年上半年公开招聘专业技术人员专业科目笔试考试的通知 • 听琴品诗会——诗词中的古琴心声活动预告

书目 输入检索内容 检索

任意词 作者 题名 主题 ISBN 索取号 分类号 出版社

登录我的图书馆

意见箱 微博 微信 掌上重图 服务热线

04 / “服务效能” 部分解析及应对



市	县	指标解读	证明
1.8.1 读者意见处理与日常评价	同市	<ol style="list-style-type: none">1. 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。2. 提供评估期图书馆读者意见处理与日常读者评价的相关数据及自评材料。	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。

标准基本分项：

- 1、读者意见处理反馈机制与制度保障，**5分**；
- 2、读者对反馈意见处理结果满意达**50%**，**10分**，达**80%**，**15分**；
- 3、读者日常评价的机制与管理，**5分**；
- 4、读者好评达到**50%**，**10分**，达**80%**，**15分**；
- 5、加分项：读者日常评价达到**90%**，**加5分**。



04 / “服务效能” 部分解析及应对

1.8.2, 90%满意率, 可得40分满分, 达到95%以上, 加5分。

市	县	指标解读	证明
1.8.2 读者满意率	同市	评估组在评估期间内按统一的读者满意率表, 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征求读者意见。	绝对考验图书馆平时的工作水平。

注意: 一级馆必备条件, **85%满意率**, 各级图书馆; 自动上报, 请按照“县以上公共图书馆评估定级数据上报接口要求”。

-虽然可以马上增设意见箱等投诉渠道、建章立制等, 但能给出平时读者评价图书馆的证据和百分比, 依靠的是图书馆日常是否注意读者的意见和评价, 且具有读者评价机制和档案, 如能提供委托第三方做的读者评价更好。



预祝各馆在第六次全国县级以上公共图书馆评估定级中取得好的成绩！

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>