



中华人民共和国文化行业标准

WH/T 70.2—2020
代替 WH/T 70.1~70.3—2015

公共图书馆评估指标 第 2 部分：省、市、县级公共图书馆

Public library assessment indicators—
Part 2: Provincial, municipal, county public libraries

2020-09-01 发布

2021-01-01 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 省、市、县级公共图书馆评估指标	3
附录 A (规范性附录) 评估指标描述	9
附录 B (资料性附录) 读者满意率调查表	48

前 言

WH/T 70—2020《公共图书馆评估指标》系列标准包括 3 个部分：

- 第 1 部分：区域公共图书馆事业发展；
- 第 2 部分：省、市、县级公共图书馆；
- 第 3 部分：省、市、县级少年儿童图书馆。

本部分为 WH/T 70 的第 2 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替 WH/T 70.1~70.3—2015，与 WH/T 70.1~70.3—2015 相比，在结构和内容上有较大变化，主要变化如下：

- 本部分合并了 WH/T 70.1—2015、WH/T 70.2—2015 和 WH/T 70.3—2015 的 3 个部分中分别规范省级公共图书馆、市级公共图书馆和县级公共图书馆的评估指标，并明确了各个指标的具体适用对象；
- 本部分删除了对评估指标中量化指标“良好”“基本”的等级描述；
- 本部分增加了各评估指标间互相关联指标的对应说明。

本部分可能涉及某些专利，本部分的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本部分由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本部分由全国图书馆标准化技术委员会(SAC/TC 389)归口。

本部分由国家图书馆负责起草，广州图书馆、东莞图书馆、天津市少年儿童图书馆、福建省少年儿童图书馆、北京市西城区少年儿童图书馆参与起草。

本部分主要起草人：申晓娟、罗小红、冯玲、张纳新、纪洪权、阎峥、韩超、王秀香、李丹、胡洁、陈慧娜、胡宏哲、张孝天、林静、冼君宜、石静、谢燕洁、殷剑冰、孙骁骁、黄文韬、杨睿。

引 言

图书馆评估对于提升各级公共图书馆业务建设和服务工作能力,提高图书馆科学化管理水平,促进图书馆事业快速发展具有重要意义。原文化部自1994年开始组织对全国县及县以上公共图书馆进行评估定级工作以来,曾于1994年、1998年、2004年、2009年、2013年、2017年,先后六次在全国开展县级以上公共图书馆评估定级工作。

本系列标准在WH/T 70—2015《公共图书馆评估标准》系列标准的基础上进行修订,结合我国公共图书馆事业发展与评估管理需求,对原系列标准的各部分构成做了调整。调整后的标准分为3个部分,包括:《公共图书馆评估指标 第1部分:区域公共图书馆事业发展》《公共图书馆评估指标 第2部分:省、市、县级公共图书馆》和《公共图书馆评估指标 第3部分:省、市、县级少年儿童图书馆》。本系列标准各部分结合公共图书馆事业发展实践,对各指标进行了增删调整,对各指标描述内容包括“定义”“方法”“适用范围”和“相关指标”,使得各指标描述更为规范、科学,并突出了指标间的联系。

本部分建立了一套面向省、市、县级公共图书馆评估的指标体系,主要对指标定义、方法等内容做出了规定,旨在为各级公共图书馆的评估提供指标依据。

公共图书馆评估指标

第2部分：省、市、县级公共图书馆

1 范围

WH/T 70 的本部分规定了省、市、县级公共图书馆评估指标体系的构成,确定了省、市、县级公共图书馆设施设备、经费与人员、文献资源、服务工作、协作与管理等5个方面的评估指标。

本部分适用于各级文化主管部门、社会第三方组织以及图书馆自身面向省、市、县级公共图书馆开展的评估工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 28220 公共图书馆服务规范

GB/T 30227—2013 图书馆古籍书库基本要求

建标 108—2008 公共图书馆建设标准

JGJ 38—2015 图书馆建筑设计规范

WH/T 24—2006 图书馆古籍特藏书库基本要求

WH/T 71—2015 图书馆参考咨询服务规范

WH/T 72—2015 图书馆数字资源长期保存信息包封装规范

WH/Z 1—2012 图书馆数字资源长期保存元数据规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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。

3.2

评估 **evaluation**

对图书馆服务或设施的效益、效率、利用率和相关性的评价过程。

[GB/T 29182—2012,定义 2.17]

3.3

数字资源 **digital resource**

图书馆馆藏中以数字形式存储的带有特定内容的信息单元。

注: 改写 GB/T 13191—2009,定义 3.2.12。

3.4

数据库 database

以电子形式存储的描述性记录或者内容单元的集合(包括事实、全文、图像和声音等),并带有统一的用户界面及检索、处理数据的软件。

[GB/T 13191—2009,定义 3.2.10]

3.5

总分馆 main-branch library

为实现区域内文献信息资源和服务的统一调配、协调提供和共建共享,由所在行政区域内各级公共图书馆及其他提供公共阅读服务的基层公共文化设施共同构成的服务网络。

注:总分馆一般以区县为单位,由总馆、分馆和服务点构成。

3.6

志愿者 volunteer

以自己的时间、知识、技能、体力等在各级公共图书馆从事志愿服务的自然人。

4 总则

4.1 评估指标

4.1.1 本部分规范的各个指标可用于对省、市、县各级公共图书馆建设、管理与服务水平与其职能目标之间的契合程度进行评价,也可用于对同一公共图书馆建设、管理与服务水平在不同时间段的纵向比较,或对不同公共图书馆之间的建设、管理与服务水平进行横向比较。进行横向比较时,一般应为同等级别,或在人口规模、经济条件等方面具有显著相似性。

4.1.2 本部分规定了设施设备、经费与人员、文献资源、服务工作、协作与管理等 5 个方面的评估指标。其中,设施设备指标用于评估图书馆的建筑条件及设施设备配置满足图书馆开展日常服务活动及相关辅助工作需求的情况;经费与人员指标用于评估图书馆的经费与人员保障水平;文献资源指标用于评估图书馆的文献资源建设及发展情况是否能够满足其基本服务需求和履行职能的需求;服务工作指标用于评估图书馆开展各类型用户服务的能力与效率;协作与管理指标用于评估图书馆在地区图书馆服务体系建设中所做的工作及发挥的作用。

4.2 评估方法

4.2.1 本部分包含定量和定性两类指标,指标的评估方法见附录 A。

4.2.2 定量指标规定了其数据来源或计算方法。可根据评估工作目的与要求,通过统计和计算获得相应指标值。不能实现全面统计的定量指标可采用抽样方法进行换算,但应说明抽样统计的原则及具体换算方法。

4.2.3 定性指标规定了重点考查因素或重点考查内容。可根据评估工作目的与要求,确定各个评估指标需提供的评估参考资料,包括资料类型(或内容)、资料提供方式、资料提供主体等。

4.3 评估指标的取舍与扩展

4.3.1 本部分提出的是一套针对省、市、县级公共图书馆事业发展进行评估的综合指标体系,可以根据实际需要,与其他针对特定目的的独立评估指标体系(如公共数字文化工程绩效评估指标等)配套使用。

4.3.2 在实际评估工作中,可根据评估目的和实际需要选择本部分规定的全部或部分评估指标进行评估。但无论评估目的为何,用户满意度作为一项必备的评估内容都应包含在内,用户满意度调查表样例参见附录 B。

4.3.3 对副省级城市进行评估时,可根据实际情况,选择适用于省级或市级公共图书馆的指标。

4.3.4 本部分规定的指标体系中不能涵盖的评估内容,可根据实际需要增加新的指标。为细化某一指标的考查内容和要求,也可在已有指标下增设下位指标,但新增下位指标不得超出原指标的语义范畴,同时应对新增指标的定义和方法给出规范。

4.3.5 本部分没有对定量指标设置固定的指标值,在实际评估中,应根据当时当地实际情况,事先订立合理的目标值,作为评估依据。

4.4 评估指标的权重系数及打分标准

在评估之前,应确定各指标的权重系数和打分标准。“权重系数”指每个指标在上一级指标体系和整个指标体系中所占的分值比例;“打分标准”指如何给一项指标划分分值档次,以及每档分值的具体给分依据和标准。

4.5 数据获取

在具体评估实践中,应确定各定量指标的数据统计要求及应提供的相关证明材料。其中,数据统计可以统计评估当年或上一年度的数据,或者取一个评估周期内各年度的平均值,证明材料主要包括相应的报表、文件、证书等。

5 省、市、县级公共图书馆评估指标

省、市、县级公共图书馆评估指标见表1。

表1 省、市、县级公共图书馆评估指标一览表

指标序号	指标名称	相关指标
A.1	设施设备	—
A.1.1	设施	—
A.1.1.1	建筑面积	—
A.1.1.2	读者服务区比例	A.1.1.1
A.1.1.3	阅览座席数量	—
A.1.1.4	少年儿童阅览室座席数量	A.1.1.3
A.1.1.5	功能适用性	—
A.1.2	设备	—
A.1.2.1	电子终端数量	—
A.1.2.2	供读者使用的电子终端数量	A.1.2.1
A.1.2.3	辅助阅读设备	—
A.1.2.4	读者服务区无线网覆盖	—
A.1.2.5	网络带宽	—
A.1.2.6	存储容量	—

表 1 (续)

指标序号	指标名称	相关指标
A.1.2.7	智能化管理	—
A.2	经费与人员	—
A.2.1	经费	—
A.2.1.1	年财政拨款总额	—
A.2.1.2	年新增藏量购置费	—
A.2.1.3	数字资源购置费比例	A.2.1.2
A.2.2	人员	—
A.2.2.1	工作人员数量	—
A.2.2.2	大学本科及以上学历人员比例	A.2.2.1
A.2.2.3	职称	—
A.2.2.3.1	高级职称人员比例	A.2.2.1
A.2.2.3.2	中级职称人员比例	A.2.2.1
A.2.2.4	工作人员培训	—
A.2.2.4.1	年人均参与培训学时	A.2.2.1
A.2.2.4.2	工作人员参与培训比例	A.2.2.1
A.2.2.5	业务研究	—
A.2.2.5.1	业务研究的组织与管理	—
A.2.2.5.2	馆内学术活动	—
A.2.2.5.3	参加馆外学术和业务活动	—
A.2.2.5.4	年人均发表论文数量	A.2.2.1
A.2.2.5.5	年均发表各类学术论文的人员比例	A.2.2.1
A.2.2.5.6	年均出版专著、调查研究报告总数	—
A.2.2.5.7	科研项目立项数量	—
A.2.2.5.8	科研成果奖励数量	—
A.3	文献资源	—
A.3.1	馆藏发展政策	—
A.3.2	文献资源入藏	—
A.3.2.1	总藏量	—
A.3.2.1.1	文献总藏量	—

表 1 (续)

指标序号	指标名称	相关指标
A.3.2.1.2	图书藏量	—
A.3.2.1.3	报纸、期刊藏量	—
A.3.2.1.4	视听文献藏量	—
A.3.2.1.5	电子图书藏量	—
A.3.2.1.6	电子期刊藏量	—
A.3.2.1.7	外购数据库数量	—
A.3.2.1.8	人均文献馆藏量	—
A.3.2.2	年入藏量	—
A.3.2.2.1	文献年入藏量	—
A.3.2.2.2	图书年入藏量	—
A.3.2.2.3	报纸、期刊年入藏量	—
A.3.2.2.4	视听文献年入藏量	—
A.3.2.2.5	电子图书年入藏量	—
A.3.2.2.6	电子期刊年入藏量	—
A.3.2.2.7	人均年新增文献入藏量	—
A.3.2.3	地方文献	—
A.3.2.3.1	地方文献工作组织	—
A.3.2.3.2	地方文献入藏	—
A.3.2.4	外文文献入藏	—
A.3.2.5	文献资源交存率	—
A.3.2.6	新入藏文献比例	—
A.3.2.7	多卷书、连续出版物入藏完整率	—
A.3.3	文献资源编目	—
A.3.3.1	文献资源编目标准化	—
A.3.3.2	文献资源编目时效	—
A.3.3.3	文献资源编目比例	—
A.3.3.4	采用规范控制数据	—
A.3.4	藏书组织管理	—
A.3.4.1	加工整理质量	—

表 1 (续)

指标序号	指标名称	相关指标
A.3.4.2	开架文献排架	—
A.3.4.3	文献处置	—
A.3.4.4	文献资源保护	—
A.3.4.5	藏书组织管理的自动化程度	—
A.3.5	数字资源建设	—
A.3.5.1	数字资源本地存储量	—
A.3.5.2	自建数字资源总量	—
A.3.5.3	地方文献数据库建设	—
A.3.6	文献资源整合	—
A.4	服务工作	—
A.4.1	免费开放	—
A.4.2	读者管理	—
A.4.3	每周开馆时间	—
A.4.4	文献开架服务	—
A.4.5	接待到馆读者	—
A.4.5.1	年到馆读者总人次	—
A.4.5.2	常住人口人均年到馆次数	A.4.5.1
A.4.5.3	持证读者人均年到馆次数	A.4.5.1
A.4.6	文献流通	—
A.4.6.1	文献年外借册次	—
A.4.6.2	年文献流通率	A.4.6.1
A.4.6.3	馆外流动服务点文献年借阅册次	—
A.4.6.4	持证读者人均年外借册次	A.4.6.1、A.4.5.3
A.4.7	馆际互借与文献传递	—
A.4.8	文献推介	—
A.4.9	政府信息公开服务	—
A.4.10	为立法决策提供信息服务	—
A.4.11	参考咨询服务	—
A.4.12	为特殊群体服务	—

表 1 (续)

指标序号	指标名称	相关指标
A.4.12.1	未成年人服务	—
A.4.12.2	其他特殊群体服务	—
A.4.13	数字化、网络化服务	—
A.4.13.1	网站建设与服务	—
A.4.13.2	年网站访问量	—
A.4.13.3	新媒体服务	—
A.4.13.3.1	微博、微信等第三方平台服务	—
A.4.13.3.2	移动服务	—
A.4.13.4	数字资源的发布和利用	—
A.4.13.4.1	数字资源发布	—
A.4.13.4.2	可远程访问的数据库比例	—
A.4.13.4.3	数据库使用量	—
A.4.14	社会教育活动	—
A.4.14.1	年讲座、培训次数	—
A.4.14.2	年展览次数	—
A.4.14.3	年阅读推广活动次数	A.4.14.1、A.4.14.2
A.4.14.4	活动宣传	—
A.4.14.5	信息素养教育	—
A.4.14.6	活动参与	—
A.4.14.6.1	年活动参与总人次	A.4.14.1、A.4.14.2、A.4.14.3
A.4.14.6.2	常住人口人均年参与活动次数	A.4.14.6.1
A.4.14.6.3	持证读者人均年参与活动次数	A.4.14.6.1、A.4.5.3
A.4.15	文化创意产品服务	—
A.4.16	读者满意度	—
A.4.16.1	评估时调查结果	A.4.16.2
A.4.16.2	日常读者满意度调查反馈	A.4.16.1
A.5	协作与管理	—
A.5.1	跨地区、跨系统协作协调	—
A.5.2	总分馆建设	—

表 1 (续)

指标序号	指标名称	相关指标
A.5.3	基层辅导	—
A.5.3.1	基层业务指导	—
A.5.3.2	基层业务辅导与培训	—
A.5.4	图书馆学协会工作	—
A.5.5	联合编目工作	—
A.5.6	社会力量参与图书馆事业	—
A.5.6.1	社会机构合作	—
A.5.6.2	志愿者队伍建设	—
A.5.6.2.1	志愿者数量	—
A.5.6.2.2	志愿者服务平均时长	A.5.6.2.1
A.5.6.2.3	志愿者培训平均时长	A.5.6.2.1
A.5.6.2.4	志愿者管理	—
A.5.7	事业发展规划	—
A.5.8	法人治理	—
A.5.9	业务管理	—
A.5.10	财务管理	—
A.5.11	人力资源管理	—
A.5.12	国有资产管理	—
A.5.13	档案管理	—
A.5.14	环境管理	—
A.5.15	统计工作	—
A.5.16	信息公开	—
A.5.17	绩效管理	—
A.5.18	安全保卫	—
A.5.19	表彰奖励	—
注：上述指标的详细描述见附录 A。		

附 录 A
(规范性附录)
评估指标描述

A.1 设施设备

A.1.1 设施

A.1.1.1 建筑面积

定义:图书馆建筑或建筑群的总面积。

方法:

——不包括租赁的房屋、职工宿舍和临时建筑、正在扩建和尚未竣工的建筑面积,单位:平方米(m^2);

——本指标取值没有上限。通常认为指标值越高,说明一个馆的建筑设施保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.1.1.2 读者服务区比例

定义:图书馆内读者服务区的面积占图书馆使用面积的百分比。

方法:

——计算公式:

$$(A/B) \times 100\%$$

式中:

A ——读者服务区面积,单位:平方米(m^2);

B ——图书馆使用面积,单位:平方米(m^2)。

——读者服务区包括藏书区、借阅区、咨询区、公共活动与辅助服务区等用于读者服务的面积;

——本指标取值上限为100%。通常认为指标值越高,说明一个图书馆提供给读者服务的建筑设施保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标:

——建筑面积(A.1.1.1)

A.1.1.2与A.1.1.1为相关指标,在对特定公共图书馆(室)提供给读者服务的建筑设施保障整体水平进行评价和比较时,应结合使用,不宜单独使用其中某一项指标得出结论。

A.1.1.3 阅览座席数量

定义:公共图书馆(室)所设阅览室内供读者使用的座位数。

方法:

——不包含公众活动场所供读者休息、等候的座席,单位:个;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个馆阅览室设施保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.1.1.4 少年儿童阅览室座席数量

定义:公共图书馆(室)所设阅览室内可供少年儿童读者使用的座位数。

方法:

——单独设置的少年儿童活动空间,可根据建标 108—2008 的规定,按“阅览座位使用面积:1.8 m²/座~2.3 m²/座”折算阅览座席数量,单位:个;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个馆少年儿童阅览室设施保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标:

——阅览室座席数量(A.1.1.3)

A.1.1.4 与 A.1.1.3 为相关指标,在对特定图书馆少年儿童阅览室设施建设整体水平进行评价时,应结合使用,不宜单独使用其中某一项指标得出结论。

A.1.1.5 功能适用性

定义:公共图书馆(室)建筑设计及空间布局等符合功能需求的程度。

方法:

——重点考查图书馆建筑是否符合 JGJ 38—2015 设计规范、分区与空间合理性、读者服务配套设施齐全、是否有无障碍设施及阅览座位、是否有动静分区及标识系统等。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.1.2 设备

A.1.2.1 电子终端数量

定义:公共图书馆(室)中可供读者和工作人员使用的计算机等电子终端的数量总和。

方法:

——包括计算机、平板电脑、手持阅读器等电子终端,单位:台;

——不包括已经淘汰、报废的计算机等电子终端;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个馆电子终端保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.1.2.2 供读者使用的电子终端数量

定义:公共图书馆(室)中可供读者使用的计算机等电子终端的数量。

方法:

——包括计算机、平板电脑、手持阅读器等电子终端,单位:台;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个馆电子终端保障水平越高。

适用范围：

适用于省级、市级、县级公共图书馆。

相关指标：

——电子终端数量(A.1.2.1)

A.1.2.3 辅助阅读设备

定义：公共图书馆(室)供残障人士使用的特殊设备的配备程度。

方法：

——辅助阅读设备指供残障人士使用的设备及系统,包括但不限于盲用计算机设备、盲文阅读器、数字信息无障碍系统、盲文刻印设备、文字放大设备等。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.1.2.4 读者服务区无线网覆盖

定义：公共图书馆(室)读者服务区内无线网络连接服务的提供情况。

方法：

——读者服务区包括藏书区、借阅区、咨询区、公共活动与辅助服务区。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.1.2.5 网络带宽

定义：图书馆接入互联网的通信线路的传输速率,即每秒钟可传输的最大字节数。

方法：

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个馆有线网络服务保障水平越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.1.2.6 存储容量

定义：公共图书馆(室)拥有的存储设备所能包含的数据总量。

方法：

——不包含普通服务器、计算机的硬盘容量；

——本指标以字节数计量,取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个馆存储设施保障水平越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.1.2.7 智能化管理

定义：公共图书馆(室)在业务网络化自动化基础上实现图书馆建筑的智能化管理程度。

方法：

——重点考查公共图书馆(室)综合布线系统、计算机网络系统、电话系统、广播告示系统、智能楼宇

管理系统的搭建及使用情况。

适用范围：

适用于省、市级公共图书馆。

A.2 经费与人员

A.2.1 经费

A.2.1.1 年财政拨款总额

定义：一年内各级政府部门向公共图书馆拨付的财政资金总额。

方法：

——中央及地方各级政府部门向图书馆拨款总额，以实际到位的经费进行计算，单位：万元，包括专项经费，但不包括相关机构拨付的科研项目经费；

——本指标可能受高额资金支持的专项任务影响，如馆舍维修改造、新馆建设、古籍特藏竞标等；

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高，说明一个公共图书馆事业发展的财政保障水平越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.2.1.2 年新增藏量购置费

定义：一年内各级政府部门向公共图书馆拨付的用于购买馆藏的资金数量。

方法：中央及地方各级政府部门向公共图书馆拨付的用于新增藏量购置经费，以实际年度新增藏量购置经费进行计算，单位：万元。

——本指标可能受专项资金支持的专项任务影响，如数字图书馆工程、古籍特藏购买等藏量购置经费；

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高，说明一个公共图书馆的文献保障水平越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

进行公共图书馆不同时期比较时，应考虑图书馆因特定任务或具有一定时效性项目而获得资源购置资金的情况。

A.2.1.3 数字资源购置费比例

定义：公共图书馆用于购置数字资源的费用占图书馆年新增藏量购置费的百分比。

方法：

——计算公式：

$$(A/B) \times 100\%$$

式中：

A ——年数字资源购置费，单位：万元；

B ——年新增藏量购置费，单位：万元。

——本指标取值区间为 0~100%。本指标值并非越高越好，对于不同级别公共图书馆，对数字资

源购置费的比例应不同,如同一行政区域内省级公共图书馆的数字资源购置费比例应偏高,以通过资源共享方式覆盖市级县级公共图书馆。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

进行公共图书馆不同时期比较时,应考虑图书馆因特定任务或具有一定时效性项目而获得数字资源购置资金的情况,如数字图书馆建设相关项目、公共图书馆数字资源采购联盟等;进行横向比较的行政区域一般应为同等级别,或在人口规模、经济条件等方面具有显著相似性。

相关指标:

——年新增藏量购置费(A.2.1.2)

A.2.2 人员

A.2.2.1 工作人员数量

定义:公共图书馆拥有的专职工作人员数量。

方法:

——专职工作人员指公共图书馆在编人员,社会购买服务的物业、保洁、保卫人员及聘期在一年以内的短期聘用人员和临时工不含在内;进行评估时,也可根据评估目的将其他用工方式纳入统计,如人事代理、劳务派遣等。但在同一次评估活动中,应保持口径统一;

——单位:人;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个公共图书馆的人员保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.2.2.2 大学本科以上学历人员比例

定义:公共图书馆(室)工作人员中取得大学本科以上学历人员占全馆工作人员总人数的百分比。

方法:

——计算公式:

$$(A/B) \times 100\%$$

式中:

A ——公共图书馆(室)大学本科以上学历的员工数量,单位:人;

B ——公共图书馆(室)工作人员总人数,单位:人。

——各级图书馆进行评估时,可将B限定为公共图书馆在编人员,社会购买服务的物业、保洁、保卫人员及一年以下的短期聘用人员和临时工不含在内;也可根据评估目的将其他用工方式纳入统计,如人事代理、劳务派遣等。在同一次评估活动中,应保持口径统一;

——本指标取值区间为0~100%。通常认为指标值越高,说明一个地区公共图书馆事业的人员学历水平越高,通常也能说明公共图书馆工作人员专业素质也相应越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标:

——工作人员数量(A.2.2.1)

A.2.2.3 职称

A.2.2.3.1 高级职称人员比例

定义:公共图书馆(室)工作人员中取得高级职称的人数占全馆工作人员总人数的百分比。

方法:

——计算公式:

$$(A/B) \times 100\%$$

式中:

A ——公共图书馆(室)取得高级职称的人数的员工的数量,单位:人;

B ——公共图书馆(室)工作人员总人数,单位:人。

——各级图书馆进行评估时,可将 *B* 限定为公共图书馆在编人员,社会购买服务的物业、保洁、保卫人员及聘期在一年以下的短期聘用人员和临时工不含在内;也可根据评估目的将其他用工方式纳入统计,如人事代理、劳务派遣等。但在同一次评估活动中,应保持口径统一;

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,通常可以说明一个公共图书馆的人员专业素质越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标:

——工作人员数量(A.2.2.1)

A.2.2.3.2 中级职称人员比例

定义:公共图书馆(室)工作人员中取得中级职称的人数占馆内员工总人数的百分比。

方法:

——计算公式:

$$(A/B) \times 100\%$$

式中:

A ——公共图书馆(室)取得中级职称的人数的员工的数量,单位:人;

B ——公共图书馆(室)工作人员总人数,单位:人。

——各级图书馆进行评估时,可将 *B* 限定为公共图书馆在编人员,社会购买服务的物业、保洁、保卫人员及聘期在一年以下的短期聘用人员和临时工不含在内;也可根据评估目的将其他用工方式纳入统计,如人事代理、劳务派遣等。但在同一次评估活动中,应保持口径统一;

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,通常可以说明一个公共图书馆的人员专业素质越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标:

——工作人员数量(A.2.2.1)

A.2.2.4 工作人员培训

A.2.2.4.1 年人均参加培训学时

定义:一年内本馆工作人员人均参加的与所在岗位相关的各类教育培训活动的平均学时数。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——本馆工作人员接受岗位培训、继续教育的总学时,单位:学时;

B ——公共图书馆(室)工作人员总人数,单位:人。

——各级图书馆进行评估时,可将 *B* 限定为公共图书馆在编人员,社会购买服务的物业、保洁、保卫人员及聘期在一年以下的短期聘用人员和临时工不含在内;也可根据评估目的将其他用工方式纳入统计,如人事代理、劳务派遣等。但在同一次评估活动中,应保持口径统一;

——本指标取值为大于或等于零的实数。通常认为,指标值应处于一个合理的范围,在合理范围内越高,说明公共图书馆人员拥有越多的在职学习机会和时间,通常也能说明工作人员的业务素质相应增强。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标:

——工作人员数量(A.2.2.1)

A.2.2.4.2 工作人员参与培训比例

定义:公共图书馆从业人员一定时间内参与各类教育培训人数占所有人员的比例。

方法:

——计算公式:

$$(A/B) \times 100\%$$

式中:

A ——公共图书馆(室)从业人员接受岗位培训人数,单位为:人;

B ——公共图书馆(室)工作人员总人数,单位:人。

——各级图书馆进行评估时,可将 *B* 限定为公共图书馆在编人员,社会购买服务的物业、保洁、保卫人员及聘期在一年以下的短期聘用人员和临时工不含在内;也可根据评估目的将其他用工方式纳入统计,如人事代理、劳务派遣等。但在同一次评估活动中,应保持口径统一;

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,说明公共图书馆从业人员参加在职培训的覆盖面越广,通常也能认为该公共图书馆工作人员的总体业务素质相应偏高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标:

——工作人员数量(A.2.2.1)

A.2.2.5 业务研究

A.2.2.5.1 业务研究的组织与管理

定义:公共图书馆围绕本馆业务研究工作开展的组织、管理、监督等各类工作。

方法:

——公共图书馆应成立类似学术委员会的业务研究工作小组,且每年至少开展一次活动;

——公共图书馆应围绕业务研究工作制定相关的政策文件,包括业务研究的管理制度、激励制度等。

适用范围:

适用于省、市级公共图书馆。

A.2.2.5.2 馆内学术活动

定义:公共图书馆一年内举办的以业务研究为主旨的研讨会、论坛等各类学术活动。

方法:

——公共图书馆应定期在馆内召开与业务工作或科研工作相关的学术活动;

——公共图书馆可围绕本馆业务工作需要撰写业务研究报告,报告需有鲜明主题和研究目标,有研究方法、数据和分析,有解决方案和建议,不包括已出版的著作和已发表的期刊论文。

适用范围:

适用于省、市级公共图书馆。

A.2.2.5.3 参加馆外学术和业务活动

定义:公共图书馆参加的馆外学术会议、业务考察交流、研讨会等活动。

方法:

——参加活动的主题和内容应与业务工作或科研工作相关。

适用范围:

适用于省、市级公共图书馆。

A.2.2.5.4 年人均发表论文数量

定义:公共图书馆全馆员工平均每年每人发表在正式出版物或国内外学术会议上的论文数量。

方法:

——计算方法:

$$A/B$$

式中:

A ——全馆员工在正式出版物或国际会议上发表的论文总数,单位:篇;

B ——全馆工作人员总人数,单位:人。

——正式出版物是指有 ISSN 号的连续出版物(含增刊)、省级以上有内部资料准印证号的图书馆专业期刊、有 ISBN 号或 ISSN 号的会议论文集、有电子出版许可证号的网络期刊等;

——论文内容须与图书馆学、情报学、文献学等学科相关或与图书馆工作相关;

——不含通讯报道或消息类文章;

——各级图书馆进行评估时,可以将 *B* 限定为公共图书馆在编人员,社会购买服务的物业、保

洁、保卫人员及聘期在一年以下的短期聘用人员和临时工不含在内；也可根据评估目的将其他用工方式纳入统计，如人事代理、劳务派遣等。但在同一次评估活动中，应保持口径统一；

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高，说明一个公共图书馆工作人员整体科研能力越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标：

——工作人员数量(A.2.2.1)

A.2.2.5.5 年均发表各类学术论文的人员比例

定义：公共图书馆在一个统计周期内，馆内每年在正式出版物或国内外学术会议上发表论文的员工数量与全馆员工总人数的百分比。

方法：

——计算公式：

$$(A/B) \times 100\%$$

式中：

A ——在正式出版物或国内外学术会议上发表过论文的员工人数，单位：人；

B ——全馆工作人员总人数，单位：人。

——正式出版物是指有 ISSN 号的连续出版物(含增刊)、省级以上有内部资料准印证号的图书馆专业期刊、有 ISBN 号或 ISSN 号的会议论文集、有电子出版许可证号的网络期刊等；

——学术论文内容须与图书馆学、情报学、文献学等学科相关或与图书馆工作相关；

——不含通讯报道类文章；

——各级图书馆进行评估时，可将 B 限定为公共图书馆在编人员，社会购买服务的物业、保洁、保卫人员及聘期在一年以下的短期聘用人员和临时工不含在内；也可根据评估目的将其他用工方式纳入统计，如人事代理、劳务派遣等。但在同一次评估活动中，应保持口径统一；

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高，说明一个公共图书馆整体人员科研能力越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标：

——工作人员数量(A.2.2.1)

A.2.2.5.6 年均出版专著、调查研究报告总数

定义：公共图书馆在一个统计周期内，本馆员工以个人或集体名义承担主要著作责任的专著以及调查研究报告总数。

方法：

——专著内容须与图书馆学、情报学、文献学等学科相关，或与图书馆工作相关；

——调查研究报告应为正式立项课题的研究成果，或者本馆学术机构认可的研究报告，且员工个人在报告撰写中承担的工作量不低于 15%。

适用范围：

适用于省、市级公共图书馆。

A.2.2.5.7 科研项目立项数量

定义：公共图书馆在一个统计周期内，本馆员工以个人或集体名义主持立项的科研项目的数量。

方法：

——科研项目包括国家标准、行业标准的制修订项目；

——根据科研项目级别采取分级赋值换算方式；

——计算公式：

$$A \times x + B \times y + C \times z$$

式中：

A ——获得国家级或国际科研项目的个数，单位：个；

B ——获得省部级科研项目的个数，单位：个；

C ——获得厅局级科研项目的个数，单位：个；

x ——国家级科研项目的权重；

y ——省部级科研项目的权重；

z ——厅局级科研项目的权重。

——同一科研项目不重复计算。

适用范围：

适用于省、市级公共图书馆。

A.2.2.5.8 科研成果获奖数量

定义：公共图书馆在一个统计周期内，本馆员工以个人或集体名义获得奖励的科研成果数量。

方法：

——根据科研成果获奖级别采取分级赋值换算方式；

——计算公式：

$$A \times x + B \times y + C \times z$$

式中：

A ——获得国家级或国际科研成果奖励的数量，单位：个；

B ——获得省部级科研成果奖励的数量，单位：个；

C ——获得厅局级科研成果奖励的数量，单位：个；

x ——国家级科研成果奖励的权重；

y ——省部级科研成果奖励的权重；

z ——厅局级科研成果奖励的权重。

——同一科研项目不重复计算。

适用范围：

适用于省、市级公共图书馆。

A.3 文献资源

A.3.1 馆藏发展政策

定义:公共图书馆以政策的形式确定下来的各类文献资源的采选原则、目的、方法、重点领域、结构布局 and 有效使用所遵循的策略。

方法:

重点考查公共图书馆馆藏发展政策制定及实施情况,主要包括:

- 是否有馆藏发展相关政策;
- 馆藏发展政策的内容是否涵盖全面,是否包括文献资源采选原则、编目加工整理等业务规范、文献处置规则等基本内容,是否涵盖实体资源与数字资源等;
- 馆藏发展政策是否符合本区域文献资源共建共享合理布局要求;
- 馆藏发展政策的执行情况;
- 含传统资源与数字资源,数字资源包括采购和自建的数字资源。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2 文献资源入藏

A.3.2.1 总藏量

A.3.2.1.1 文献总藏量

定义:公共图书馆已入藏的各种来源(如采购、接受捐赠或调拨等)的文献资源总量。

方法:

- 不含随书光盘;
- 单位:册/件;
- 文献资源包括图书、报纸、期刊、视听文献、电子文献、缩微文献等各种类型的文献;
- 报纸、期刊以一个合订本为一册计算;
- 电子文献包括电子图书、报纸和期刊;
- 本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.1.2 图书藏量

定义:公共图书馆已入藏的各种来源(如采购、接受捐赠或调拨等)的中外文图书的总量。

方法:

- 不含电子图书;
- 单位:册;
- 本指标取值不设上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.1.3 报纸、期刊藏量

定义:公共图书馆已入藏的各种来源(如采购、接受捐赠或调拨等)的中外文报纸和期刊的总量。

方法:

——不含电子报纸、期刊;

——单位:册;

——报纸、期刊以一个合订本为一册计算;

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.1.4 视听文献藏量

定义:公共图书馆已入藏的各种来源(如采购、接受捐赠或调拨等)的视听文献的总量。

方法:

——单位:件;

——视听文献包括录音带、唱片、幻灯片、电影片、电视片、录像带和光盘等;

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.1.5 电子图书藏量

定义:公共图书馆以各种方式获得当前使用权的电子图书数量。

方法:

——不含随书光盘;

——单位:种;

——包括图书馆通过采购、接受捐赠等方式获得,以及自建或与其他机构合作建设的电子图书;

——同一种电子图书不重复计算;

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.1.6 电子期刊藏量

定义:公共图书馆以各种方式获得当前使用权的电子期刊数量。

方法:

——单位:种;

——包括图书馆通过采购、接受捐赠等方式获得,以及自建或与其他机构合作建设的电子期刊;

——同一种电子期刊不重复计算;

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.1.7 外购数据库数量

定义:公共图书馆通过采购方式获得当前使用权的数据库个数之和。

方法:

——单位:个;

——同一种数据库不应重复计算;

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.1.8 人均文献馆藏量

定义:本地区的常住人口人均拥有的公共图书馆文献数量。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——公共图书馆文献总藏量,单位:册/件;

B ——区域内常住人口数量。

——文献包括图书、报纸、期刊、视听文献、电子文献、缩微文献等各种类型的文献;

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.2 年入藏量

A.3.2.2.1 文献年入藏量

定义:公共图书馆一年内入藏的各种来源(如采购、接受捐赠或调拨等)的文献资源的总量。

方法:

——不含随书光盘;

——单位:册/件;

——文献资源包括图书、报纸、期刊、视听文献、电子文献、缩微文献等各种类型的文献;

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.2.2 图书年入藏量

定义:公共图书馆一年内入藏的各种来源(如采购、接受捐赠或调拨等)的中外文图书的总量。

方法:

——不含电子图书;

——本指标计量单位:种;

——按图书题名计种,即丛书中的每一题名单独计种,分卷出版的多卷书各自计种;

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.2.3 报纸、期刊年入藏量

定义:公共图书馆一年内获得的各种来源(如采购、接受捐赠或调拨等)的中外文报纸和期刊的总量。

方法:

——不含电子报纸、期刊;

——单位:种;

——按报刊题名计种;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.2.4 视听文献年入藏量

定义:公共图书馆一年内获得的各种来源(如采购、接受捐赠或调拨等)的视听文献的总量。

方法:

——单位:件;

——视听文献包括录音带、唱片、幻灯片、电影片、电视片、录像带和光盘等;

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.2.5 电子图书年入藏量

定义:公共图书馆一年内以各种方式获得当前使用权的电子图书的总量。

方法:

——不含随书光盘;

——单位:种;

——包括公共图书馆通过采购、接受捐赠等方式获得,以及自建或与其他机构合作建设的电子图书;

——同一种电子图书不重复计算;

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好,说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.2.6 电子期刊年入藏量

定义:公共图书馆一年内以通过采购、接受捐赠,以及自建或与其他机构合作建设等方式获得当前使用权的电子期刊的总量。

方法：

——单位：册；

——同一种电子期刊不重复计算；

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好，说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.2.7 人均年新增文献入藏量

定义：本馆一年内新入藏文献按本地区常住人口分摊的人均数量。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A ——公共图书馆一年内新增加文献入藏量，单位：册/件；

B ——区域内常住人口数量，单位：人。

——文献包括图书、报纸、期刊、视听文献、电子文献、缩微文献等各种类型的文献；

——本指标取值无上限。通常认为指标值越高越好，说明一个馆的文献资源保障水平越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.3 地方文献**A.3.2.3.1 地方文献工作组织**

定义：公共图书馆对本地区地方文献工作的组织和管理情况。

方法：

——重点考查公共图书馆是否有专门组织机构和人员，是否有专门工作计划并实施，是否有图书馆自行采集的地方图片、地方音视频文献和地方档案，是否有地方文献专藏并管理，是否有地方文献编目加工整理，是否开展地方文献对外服务，是否有地方文献研究；

——有地方文献编目加工整理包括有多种地方文献目录、地方文献资料汇编；

——有地方文献研究指图书馆开展了针对整个区域地方文献或具体的某种地方文献的专门研究，且有研究成果。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.3.2 地方文献入藏

定义：公共图书馆对本地区各类地方文献的收藏情况。

方法：

——主要考查各类地方文献入藏的数量与质量，包括品种、载体和文献价值；

——各类地方文献包括：方志、谱牒类，地方出版物类（本地出版的书、刊、报，不含中、小学教科书和辅导资料），本地生成的内部资料等；

——本地生成的内部资料包括本地编辑印刷的材料、各种交换资料、各机构资料、会议资料、图片照片、手稿、音频视频文件、档案文件等；

——提供本馆地方文献目录。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.4 外文文献入藏

定义：公共图书馆外文文献的收藏和管理情况。

方法：

——包括公共图书馆通过采购、接受捐赠或调拨等方式获得的外文文献；

——重点考查外文文献入藏的规模和结构(如学科结构、语种结构和国别等)。

适用范围：

适用于省级公共图书馆。

A.3.2.5 文献资源交存率

定义：公共图书馆接受本地区出版单位交存的正式出版物种数占本地区出版单位出版的正式出版物种数总量的比例。

方法：

——计算公式：

$$(A/B) \times 100\%$$

式中：

A ——公共图书馆接受本地区出版单位交存正式出版物的种数,单位:种；

B ——本地区出版单位出版的正式出版物的种数,单位:种。

——提供公共图书馆接受本地区出版单位交存正式出版物目录,及本地区出版单位出版的正式出版物目录；

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,说明本地区正式出版物交存制度执行得越好。

适用范围：

适用于省级公共图书馆。

A.3.2.6 新入藏文献比例

定义：公共图书馆一定时期内(一般为 5 年)新入藏文献数量占馆藏文献总量的比例。

方法：

——计算公式：

$$(A/B) \times 100\%$$

式中：

A ——公共图书馆 5 年内新入藏文献总量,单位:册/件；

B ——公共图书馆文献总藏量,单位:册/件。

——文献包括图书、报纸、期刊、视听文献、电子文献、缩微文献等各种类型的文献；

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,说明一个馆的文献更新速度越快,文献

资源保障水平越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.2.7 多卷书、连续出版物入藏完整率

定义：公共图书馆入藏完整的纸质多卷书、连续出版物的种数占馆内入藏的纸质多卷书、连续出版物种数总量的比例。

方法：

——计算公式：

$$(A/B) \times 100\%$$

式中：

A ——抽查的多卷书、连续出版物中卷期全部入藏的种数，单位：种；

B ——抽查的多卷书、连续出版物的种数，单位：种。

——抽查 50~100 种多卷书或连续出版物；

——纸质文献缺藏部分若以电子文献形式补藏，则视同于该文献完整入藏；

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高，说明一个馆的纸质多卷书、连续出版物入藏越完整。

适用范围：

适用于省、市级公共图书馆。

A.3.3 文献资源编目

A.3.3.1 文献资源编目标准化

定义：公共图书馆依据有关国家标准或行业标准对馆藏各类型文献进行编目的情况。

方法：

——重点考查馆藏中外文普通图书、少数民族图书、古籍文献、期刊与报纸、视听文献、数字资源、非书资料等的编目情况；

——重点考查是否依据有关国家标准和行业标准进行编目；

——重点考查本馆是否有相关编目细则，以及细则执行情况。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.3.2 文献资源编目时效

定义：公共图书馆馆藏各类文献从到馆到完成记到和编目所花费时间的情况。

方法：

——重点考查普通图书、期刊、报纸、视听文献等文献的编目时效；

——宜遵循 GB/T 28220 的相关规定；

——文献编目时效指文献从到馆开始，完成编目及相关加工处理，至上架(或上线)为止的时间，以工作日计算，公休日和法定节假日可不计算在内。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.3.3 文献资源编目比例

定义：公共图书馆馆藏文献已编制目录的比例。

方法：

——计算公式：

$$(A/B) \times 100\%$$

式中：

A ——已编制目录的馆藏文献总数，单位：种；

B ——馆藏各类型文献总数，单位：种。

——含卡片式、书本式、机读式编目；

——本指标不包含数字资源；

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高，公共图书馆馆藏文献编目覆盖面越广，方便馆藏揭示的可能性越大。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.3.4 采用规范控制数据

定义：公共图书馆进行主题规范、人名规范、机构名称规范或地名规范等。

方法：

——采用主题规范、人名规范、机构名称规范或地名规范中一项即可。

适用范围：

适用于省级公共图书馆。

A.3.4 藏书组织管理

A.3.4.1 加工整理质量

定义：馆藏文献加工整理的质量情况。

方法：

——考查书标、加工给号(含登录号、条码号)和馆藏章是否规范、统一、整齐、美观。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.4.2 开架文献排架

定义：公共图书馆开架文献的管理维护情况。

方法：

——重点对开架文献的排架正确率和架位维护管理情况进行考查；

——应符合 GB/T 28220 标准的相关规定；

——主要考查按《中国图书馆分类法》分类号顺序排架的开架图书，不包括馆内按主题排架的开架图书；

——架位维护管理情况主要考查是否有专门制度和专门人员。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.4.3 文献处置

定义：公共图书馆在妥善保存利用馆藏文献信息、发挥馆藏效益的前提下，根据工作需要，遵循一定的原则与标准，对馆藏文献信息进行产权转移或注销的行为。

方法：

——重点考查文献处置工作制度及其执行情况；

——应符合公共图书馆文献信息处置工作相关管理办法要求。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.4.4 文献资源保护

定义：公共图书馆为防止、遏止或延缓文献退变及损害所采取的干预技术和抢救、修复、受损文献的工作。

方法：

——含普通馆藏文献、数字文献、古籍与特藏文献等保护工作；

——重点考查文献保护的规章制度、设施设备、书库是否达标以及文献保护的效果等方面内容；

——古籍与特藏书库应符合 GB/T 30227—2013 和 WH/T 24—2006 要求。数字资源长期保存规范应符合 WH/Z 1—2012 和 WH/T 72—2015 要求。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.4.5 藏书组织管理的自动化程度

定义：新技术等在公共图书馆藏书组织管理自动化方面的应用情况。

方法：

考查内容可包含但不限于：

- a) 馆藏统一数字化揭示平台；
- b) 图书防盗检测；
- c) 利用数字化技术实现智能图书上架；
- d) 自助借还,24 小时自助图书馆；
- e) 馆内图书流通动态数据分析能力。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.5 数字资源建设

A.3.5.1 数字资源本地存储量

定义：公共图书馆通过各种方式获得并储存在本地的数字资源量。

方法：

——含有关数字文化工程资源量，含自建和外购并储存在本地的数字资源量；

——单位：TB。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.5.2 自建数字资源总量

定义：公共图书馆自主建设的储存在本地的数字资源量。

方法：

——提供自建数字资源细目，包括自建资源类别（文本、视频、音频、图片等）、名称、记录条数、数据量、自建时间等相关信息；

——单位：TB。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.5.3 地方文献数据库建设

定义：公共图书馆对地方文献进行数字化加工、存储、组织、揭示和管理的工作。

方法：

——重点考查地方文献数据库的建设内容和建设规模，还可考查数据库的更新频率；

——包括书目数据库、全文数据库、多媒体数据库等。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.3.6 文献资源整合

定义：公共图书馆将各种载体的信息资源，根据一定的原则进行评价、组织和揭示等，重新组合成一个效能更高的信息资源体系的工作。

方法：

——重点考查资源整合的方法、范围、效果等；

——统一揭示平台、数字资源与传统文献的关联揭示等。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4 服务工作

A.4.1 免费开放

定义：公共图书馆内公共空间的设施和场地的开放及免费情况，和图书馆各项基本文化服务项目的提供及免费情况。

方法：

——公共空间设施场地指一般阅览室、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；

- 基本文化服务项目指文献资源借阅、检索与咨询、公益性讲座、阅读推广、培训、展览、基层辅导、流动服务以及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；
- 包括图书馆在平时、公休日、国家法定节假日的开放时间安排；
- 可与国家或地方关于公共图书馆免费服务政策目标进行对照检查；
- 同时考查公共图书馆免费开放信息公示情况。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.2 读者管理

定义：公共图书馆发展读者、分析读者、建立和维护读者关系的方法和过程。

方法：

- 重点考查对读者信息管理和保护、证卡管理等制度建设和实施情况；
- 考查读者类型和需求调查分析、阅读行为和图书馆使用行为研究情况；
- 考查为增加读者数量和留住读者所采取的措施和关系管理情况。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.3 每周开馆时间

定义：通常情况下，一周中公共图书馆为读者提供主要服务的小时数。

方法：

- 按公共图书馆免费开放信息公示的开馆时间计算和考查，单位：小时；
- 本指标所指主要服务包括文献资源借阅、检索与咨询等基本文化服务项目和设施场地服务，不包括无人值守的自助服务；
- 进行公共图书馆之间的比较应考虑图书馆职能和服务对象的差异。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.4 文献开架服务

定义：公共图书馆将普通图书、报纸、期刊、视听文献等文献按一定的规则摆放在书架上，并可由读者自行提取进行馆内阅览或外借的服务。

方法：

- 重点考查开架文献的规模，文献开架服务的制度建设及执行情况；
- 重点考查近期出版的普通图书、报纸、期刊等印刷型文献的开架服务情况，不含电子书刊，含半开架文献的服务情况。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.5 接待到馆读者

A.4.5.1 年到馆读者总人次

定义：一年内到访公共图书馆读者人次的总和。

方法：

——单位：人次；

——计算在一年内，进入或离开图书馆人次的总和。统计时应只在入口或出口处计数，二者不应同时计算；

——图书馆网站访问人数不在此项计算。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.5.2 常住人口人均年到馆次数

定义：一年内公共图书馆服务区域内常住人口人均访问图书馆的次数。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A ——年到馆读者总人次，单位：人次；

B ——服务区域内常住人口数，单位：人。以统计年鉴或政府渠道发布的权威数据为准。

适用范围：

适用于县级公共图书馆。

相关指标：

——年到馆读者总人次(A.4.5.1)

本指标计算式中所用年到馆读者总人次(A)与 A.4.5.1 所用数据一致。

A.4.5.3 持证读者人均年到馆次数

定义：一年内持证读者平均到访公共图书馆的次数。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A ——年到馆读者总人次，单位：人次；

B ——持证读者人数，单位：人。持证读者是指通过读者证或具有等同功能的其他证件(身份证、市民证、社保卡等)接受过公共图书馆服务(含到馆服务和非到馆服务)的读者。以评估周期内图书馆管理系统中登记的有效读者人数为准。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标：

——年到馆读者总人次(A.4.5.1)

本指标计算式中所用年到馆读者总人次(A)与 A.4.5.1 所用数据一致。

A.4.6 文献流通

A.4.6.1 文献年外借册次

定义：公共图书馆一年内通过本馆或本馆所辖分馆以及本馆派出的馆外服务点借出的本馆各类型

文献的数量。

方法：

——单位：册次；

——此项数据应分别统计，包括馆内借出数量、馆外流动服务点（含流动图书车、自助图书馆等）借出数量、所辖分馆借出数量、电子图书（及电子图书阅读器）借阅数量等，以邮寄等方式外借至远程用户的文献数量（非电子文献）也包括在内；

——分馆和馆外服务点为本馆所属机构，人、财、物均完全隶属于本馆才可计算在内；

——进行公共图书馆之间的比较应考虑公共图书馆的宗旨、社会经济因素和外借周期的差别。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.6.2 年文献流通率

定义：一年内公共图书馆文献流通的数量与可供借阅的馆藏文献总量之间的比率。

方法：

——计算公式：

$$(A/B) \times 100\%$$

式中：

A ——年文献流通总册数，按一年内被读者外借的文献数量计，单位：册次；

B ——馆藏文献总量，单位：册/件。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

可用于对特定的馆藏、学科范围、分馆或者新采集的文献进行评估。

相关指标：

——文献年外借册次（A.4.6.1）

本指标计算式中所用年文献流通总册数（A）与 A.4.6.1 所用数据一致。

A.4.6.3 馆外流动服务点文献年借阅册次

定义：公共图书馆一年内通过本馆馆外流动服务点借出的本馆各类型文献的册次总和。

方法：

——单位：册次；

——包括本馆设立的馆外图书流动站、流动图书车服务点、自助图书服务点等；

——以读者外借数量计算，不能以对服务点的文献调拨数量计算。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.6.4 持证读者人均年外借册次

定义：持证读者平均每人每年外借公共图书馆文献的册次。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A ——文献年外借册次，单位：册次；

B ——持证读者人数。持证读者是指通过各种证件(身份证、市民证、社保卡等)接受过公共图书馆服务(含到馆服务和非到馆服务)的读者。以评估周期内图书馆管理系统中登记的有效读者人数计算。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

也可用于评估馆藏质量和图书馆提高馆藏利用率的能力。

相关指标：

——文献年外借册次(A.4.6.1)

——持证读者人均年到馆次数(A.4.5.3)

本指标计算式中所用文献年外借册次(A)与 A.4.6.1 所用数据一致，持证读者数量(B)与 A.4.5.3 所用数据一致。

A.4.7 馆际互借与文献传递

定义：一个公共图书馆向该图书馆行政管理单位之外的图书馆提供文献的返还式出借和非返还式传递。

方法：

——考查公共图书馆开展馆际互借与文献传递的服务方式、服务数量以及服务的响应时间。行政管理系统外图书馆间通借通还文献的通借数量可纳入馆际互借文献数量；

——考查与本馆建立馆际互借与文献传递关系的图书馆的数量、是否开展跨系统的馆际互借与文献传递服务等内容。行政管理系统外图书馆间通借通还成员馆个数可纳入馆际互借单位数量。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.8 文献推介

定义：公共图书馆在馆内或馆外利用各种方式开展的馆藏文献宣传、介绍、推广等活动。

方法：

——重点考查文献宣传活动的次数、方法、效果等；

——各种推介材料包括但不限于海报、折页、小册子、音视频材料、网页专栏、内部刊物等；

——包括纸质文献和电子文献等各类型文献资源；

——提供评估期每年的活动清单和每次活动材料(包括但不限于活动总结、照片、推介文献的利用反馈情况等)。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.9 政府信息公开服务

定义：公共图书馆利用政府信息公开提供服务的情况。

方法：

- 重点考查政府信息公开服务的内容、方法、效果等；
- 是否在馆内设立查询专区，有政府信息查阅标识和相关设施设备；是否提供纸质政府文件及政府可公开的各种材料；是否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；是否通过公共图书馆网站或移动图书馆等形式提供网上查询等；
- 提供服务制度、服务记录和服务反馈材料。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.10 为立法决策提供信息服务

定义：公共图书馆为各级政府部门、人大、政协开展各项工作提供相关的信息服务。

方法：

- 重点考查为立法决策提供信息服务的内容、方法、效果等；
- 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；
- 决策服务是指为党和政府的决策部门以及为各级领导提供的各类信息服务；
- 包括编辑信息决策刊物、建立网络服务平台、政务活动现场咨询和定题专题信息服务等。不包括针对企事业单位的信息服务；
- 提供服务制度、服务记录和服务反馈材料。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.11 参考咨询服务

定义：公共图书馆通过口头或书面形式解答读者在利用图书馆提供的资源或服务过程中遇到的各种问题、提供获得文献资料的途径、方法，并编制书目、索引、文摘等供读者使用。

方法：

- 包括为本地区教育、科研和企事业单位服务，以及为社会公众提供专题服务等；
- 包括现场、电话、网上咨询等实时咨询和电子邮件、信件、参考咨询网站的表单咨询、读者留言等非实时咨询；
- 重点考查科技查新、定题服务、二/三次文献的编制等，提供相应的咨询服务报告和文献开发产品；
- 提供服务制度、服务记录和服务反馈材料。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.12 为特殊群体服务**A.4.12.1 未成年人服务**

定义：公共图书馆为0~18周岁未成年人提供的有针对性的服务。

方法：

- 重点考查公共图书馆未成年人服务的服务保障及服务效果。服务保障包括服务制度、服务经

费、服务设施、服务岗位、服务人员等。服务效果包括馆内服务和馆外服务情况、开展活动的场数、人次,以及活动产生的影响;

——本指标所称“活动”,应以未成年人为对象,包括但不限于讲座、培训、展览、阅读推广等活动;

——提供服务制度、服务保障和服务情况材料;

——提供评估期每年的活动清单和每次活动材料(包括但不限于活动总结、照片、报道、活动反馈等)。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.12.2 其他特殊群体服务

定义:公共图书馆为由于各种原因在获取和利用文献信息资源方面存在特殊困难的人群提供的有针对性的服务。

方法:

——包括但不限于老年人、残疾人、进城务工人员、监狱服刑人员等群体;

——重点考查公共图书馆为老年人、残疾人等特殊群体提供服务的服务保障及服务效果。服务保障包括服务制度、服务经费、服务设施、服务岗位、服务人员等。服务效果包括馆内服务和馆外服务情况、开展活动的场数、人次,以及活动产生的影响;

——本指标所称“活动”,应以老年人、残疾人等特殊群体为对象,包括但不限于讲座、培训、展览、阅读推广等活动;

——提供服务制度、服务保障和服务情况材料;

——提供评估期每年的活动清单和每次活动材料(包括但不限于活动总结、照片、报道、活动反馈等)。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.13 数字化、网络化服务

A.4.13.1 网站建设与服务

定义:公共图书馆在特定域名下制作和发布一系列网页内容,并通过这些网页为用户提供服务。

方法:

——考查是否有独立域名的信息门户网站,考查网页结构、内容、设计、维护、管理与更新等;

——重点考查网站是否提供馆藏文献信息目录公开,馆藏文献信息查询、预约、续借,本馆服务内容、开放时间、借阅规则等服务信息发布,本馆服务开展情况公告,以及意见、建议反馈等基本功能;

——重点考查网站内容是否及时更新;

——可与国家或地方相关政策目标进行对照检查。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.13.2 年网站访问量

定义:一年内公共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。

方法：

- 综合考查网站的访客数量以及所浏览的网页数量,单位:人次/页次;
- 通过本馆网站服务器端安装统计分析软件来进行网站流量监测或采用第三方提供的网站流量分析服务;
- 公共图书馆网站应提供实时访问统计数据,含访客数据、访问页面等。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标：

- 新媒体服务(A.4.13.3)

新媒体服务(A.4.13.3)可能会导致网站用户分流,致访问量下降。

A.4.13.3 新媒体服务**A.4.13.3.1 微博、微信等第三方平台服务**

定义：公共图书馆在微博、微信等第三方平台上正式注册了官方账号,并通过官方账号为用户提供的信息服务。

方法：

- 重点考查公共图书馆正式注册微博和微信等第三方平台的情况、微博粉丝数量、微信平台关注者数量、推送服务信息情况等;
- 公共图书馆微博、微信等第三方平台的信息推送数量、频率、阅读量等统计数据以微博、微信等第三方平台数据为准。也可参考公共图书馆微博或微信等第三方平台在同类公众号中的排名情况。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.13.3.2 移动服务

定义：公共图书馆通过各种移动终端设备,为读者提供访问图书馆资源、进行阅读和业务查询的服务。

方法：

- 考查公共图书馆是否提供移动服务,是否进行日常管理,内容是否及时更新;
- 图书馆移动服务包括但不限于移动应用(APP),微信服务号、小程序,支付宝服务窗等。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.13.4 数字资源的发布和利用**A.4.13.4.1 数字资源发布**

定义：公共图书馆通过网络将本馆数字资源提供给用户的活动。

方法：

- 包含自建资源和外购资源;
- 包含局域网、互联网上发布的数字资源;

——重点考查数字资源的发布数量、发布方式、使用效果等；

——发布数量按用户通过公共图书馆网站可以浏览、使用的所有数字资源数量计算。发布方式是指公共图书馆是否在网站提供数字资源访问入口、数字资源列表等。使用效果指数字资源发布是否方便用户使用。

适用范围：

适用于省、市级公共图书馆。

A.4.13.4.2 可远程访问的数据库比例

定义：公共图书馆提供的可远程访问的数据库与图书馆提供服务的数据库总量的百分比。

方法：

——计算公式：

$$(A/B) \times 100\%$$

式中：

A ——可远程访问的数据库数量,单位:个；

B ——本馆发布服务的数据库的总量,单位:个。

——按公共图书馆网站发布的可供浏览、使用的数据库数量计算；

——本指标取值区间为 0~100%，通常认为指标值越高,说明一个馆的数字资源服务水平越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.13.4.3 数据库使用量

定义：用户对公共图书馆提供的各类数据库中所含资源的使用数量。

方法：

——综合考查数据库的访问量、检索量和下载量等内容；

——提供各数据库实时访问统计数据、检索数据和下载数据等；

——提供月度、年度统计数据。

适用范围：

适用于省、市级公共图书馆。

A.4.14 社会教育活动

A.4.14.1 年讲座、培训次数

定义：一年内本馆举办或与外机构联合在馆内或馆外举办的面向社会公众的各类讲座、培训活动的次数的总和。

方法：

——考查讲座、培训活动的数量；

——图书馆为主办方、承办方、协办方；

——包括在馆内或馆外、巡回实地举办的讲座、培训,不包括非实地的视频讲座、培训,与实地同步的视频讲座、培训不增加次数；

——单位:次；

- 每次讲座、培训有主题、主讲人、参与人员、地点；
- 提供评估期每年的活动清单和每次活动材料(包括但不限于活动总结、照片、报道、活动反馈等)。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.14.2 年展览次数

定义：一年内本馆或与外机构联合面向社会公众举办展览的次数的总和。

方法：

- 考查展览活动的数量；
- 公共图书馆为主办方或承办方或协办方；
- 包括在馆内或馆外、巡回实地举办的展览,不包括网上展览；
- 单位:次；
- 每次展览应有主题、展板内容、地点；
- 提供评估期每年的活动清单和每次活动材料(包括但不限于活动总结、照片、报道、活动反馈等)。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.14.3 年阅读推广活动次数

定义：一年内本馆或与外机构联合面向社会公众举办阅读推广活动的次数的总和。

方法：

- 考查阅读推广活动的数量,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,不包括讲座、培训、展览活动；
- 图书馆为主办方或承办方或协办方；
- 包括在馆内或馆外开展的活动；
- 单位:次；
- 通常每次活动有策划书、推广方式、实施过程和活动效果；
- 提供评估期每年的活动清单和每次活动材料(包括但不限于活动总结、照片、报道、活动反馈等)。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标：

- 年讲座、培训次数(A.4.14.1)
- 年展览次数(A.4.14.2)

A.4.14.1、A.4.14.2 与 A.4.14.3 为相关指标,以讲座、培训、展览等方式统计过的,不再计入阅读推广活动。

A.4.14.4 活动宣传

定义：公共图书馆利用各种方式对本馆开展的各类社会教育活动进行宣传、介绍和推广的情况。

方法：

- 包括对公共图书馆组织开展服务宣传周、全民读书月、世界图书与版权日等主题活动的考查；
- 包括在馆内或馆外开展的活动宣传；
- 重点考查宣传活动的內容、方式、渠道、频率、效果等；
- 通常覆盖活动预告、实施、影响等过程；
- 提供工作制度、宣传记录和效果反馈材料(包括但不限于宣传文案、音视频、照片、报道、评价等)。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.14.5 信息素养教育

定义：公共图书馆为培养和提高读者使用信息、潜在信息和相关资源的意识和能力而开展的活动。

方法：

- 重点考查公共图书馆开展信息素养教育活动的內容、方式、频率、效果等；
- 提供评估期每年的活动清单和每次活动材料(包括但不限于活动总结、照片、报道、活动反馈等)。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.14.6 活动参与

A.4.14.6.1 年活动参与总人次

定义：一年内本馆举办或与外机构联合举办的各类社会教育活动参与人次的总和。

方法：

- 统计一年内公共图书馆各类活动参与人次的总和；
- 单位：人次；
- 活动参与人次的数据按每次活动实际到场人数统计。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标：

- 年讲座、培训次数(A.4.14.1)
- 年展览次数(A.4.14.2)
- 年阅读推广活动次数(A.4.14.3)

本指标与 A.4.14.1、A.4.14.2、A.4.14.3 为相关指标,其统计范围应涵盖上述 3 个指标涉及的各项活动。

A.4.14.6.2 常住人口人均年参与活动次数

定义：一年内公共图书馆服务区域内常住人口人均参与图书馆活动的次数。

方法：

- 计算公式：

$$A/B$$

式中：

A——年参加公共图书馆活动总人次，单位：人次；

B——区域内常住人口数，单位：人。以相关年份统计年鉴或政府发布的权威数据为准。

适用范围：

适用于县级公共图书馆。

相关指标：

——年活动参与总人次(A.4.14.6.1)

本指标与 A.4.14.6.1 为相关指标，其计算式中所用年参加图书馆活动总人次(A)与前述指标所用数据一致。

A.4.14.6.3 持证读者人均年参与活动次数

定义：一年内公共图书馆持证读者人均参与图书馆活动的次数。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A——年参加公共图书馆活动总人次，单位：人次；

B——持证读者数量，单位为人。持证读者是指通过各种证件(身份证、市民证、社保卡等)接受过公共图书馆服务(含到馆服务和非到馆服务)的读者。以评估周期内公共图书馆管理系统中登记的有效读者人数为准。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标：

——年活动参与总人次(A.4.14.6.1)

——持证读者人均年到馆次数(A.4.5.3)

计算式中所用年参加公共图书馆活动总人次(A)与 A.4.14.6.1 所用数据一致，持证读者数量(B)与 A.4.5.3 所用数据一致。

A.4.15 文化创意产品服务

定义：利用文化资源特别是文献信息资源，由公共图书馆开发或与外机构联合开发的，具有原创性、独特性和价值性的产品及服务，包括兼具文化内涵、科技含量和实用价值的数字创意产品及服务。

方法：

——考查公共图书馆是否有开展文创工作组织及创意策划工作；

——考查公共图书馆是否有文创产品，产品的内容是否反映本地、本馆资源，是否有独创性，社会效益和评价等；

——考查公共图书馆是否有文创产品相关的拓展服务，提供服务制度、服务保障和服务情况材料。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.4.16 读者满意度

A.4.16.1 评估时调查结果

定义:进行公共图书馆评估时,通过对读者进行抽样调查获取的读者满意度。读者满意度是指读者对公共图书馆整体或各项服务的满意程度。

方法:

- 由公共图书馆或第三方评估机构对读者进行满意度调查,具体内容包括图书馆设施设备、馆藏资源、服务内容、服务质量和员工素质等情况;
- 评估时应使用统一的读者满意度调查问卷;
- 计算公式:

$$(A/B) \times 100\%$$

式中:

A —— 满意问卷份数,单位:份;

B —— 有效问卷份数,单位:份。

- 调查内容主要包括读者对公共图书馆提供的设施设备、文献信息、公共服务等的满意程度,附录 B 给出了一个通用的调查问卷模板,评估时,可根据被评估图书馆提供设施设备、文献信息、公共服务等方面实际情况修改使用;
- 调查问卷发放范围应合理分布,尽可能覆盖到图书馆的不同类型读者;
- 应采用科学方法进行抽样,用于横向或纵向比较时,抽样方法、抽样比例和抽样时间应保持一致;
- 本指标所称“满意问卷”和“有效问卷”的概念范畴,应在问卷设计时研究确定;
- 本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,说明图书馆服务获得读者认可的程度越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标:

- 日常读者满意度调查反馈(A.4.16.2)

A.4.16.1 与 A.4.16.2 为相关指标,在对图书馆服务的用户满意度进行评价和比较时,可参照使用。

A.4.16.2 日常读者满意度调查反馈

定义:公共图书馆建立日常开展读者满意度调查反馈工作的情况。

方法:

- 包括公共图书馆读者意见处理的规章制度和反馈机制,读者对其意见处理的满意率,读者对图书馆日常工作的评价及其管理等;
- 考查公共图书馆日常开展满意度调查的情况,包括开展方式、频率、调查情况及调查结果反馈情况等;
- 考查公共图书馆是否有读者反映意见的渠道,如是否设有读者意见箱(簿)、网站读者意见邮箱等,以公共及图书馆回复是否及时。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

可用于测量不同读者群体的满意度，也可用于测量图书馆中某一特定服务或服务窗口的读者满意度。

相关指标：

——评估时调查结果(A.4.16.1)

A.4.16.1 与 A.4.16.2 为相关指标，在对图书馆服务的用户满意度进行评价和比较时，可参照使用。

A.5 协作与管理**A.5.1 跨地区、跨系统协作协调**

定义：公共图书馆组织和参与的、与公共图书馆系统之外的机构或本行政区域以外的图书馆及相关机构之间互相配合、协力开展的工作。

方法：

——省级图书馆重点考查主持及参与跨省跨系统的协调工作。主持的跨省、跨系统的协作协调工作，重点考查所承担项目的数量、项目的影响力、取得的实际成果、参加项目的机构数量等；参与跨省、跨系统的协作协调工作，重点考查被评估图书馆参与这些工作的程度、内容、工作效果、工作方法等；

——市级图书馆重点考查参与的跨地区、跨系统的协作协调工作的参与程度、参与内容、工作成果、工作方法等方面的内容；

——县级图书馆重点考查参与上级图书馆及相关机构组织的协作协调工作的参与程度、参与内容、工作效果、工作方法等方面的内容。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.2 总分馆建设

定义：区域内，结合当地特点，建立以县级公共图书馆为总馆，乡镇(街道)综合文化站、村(社区)图书室等为分馆或者基层服务点的建设情况。

方法：

——重点考查本区域内总分馆建设的覆盖情况，即设有直属分馆的下一级行政区数量占本区域下一级行政区总数的比；

——重点考查总分馆体系的运行及服务情况。具体包括：文献资源是否统一采购、统一编目、统一配送、统一检索、统一流通、通借通还；总分馆服务是否统一政策、统一标准、基本服务水平是否相当；图书馆工作人员是否统一培训。

适用范围：

适用于县级图书馆，个别地区已建立的以市级图书馆为总馆的总分馆体系可参照使用，不适用于省级图书馆。

A.5.3 基层辅导

A.5.3.1 基层业务指导

定义:公共图书馆为本地区基层图书馆及服务网点的业务发展提供的帮助与引导。

方法:

——省级图书馆和市级图书馆重点考查业务指导的方式、内容及成效等。具体包括对本地区公共图书馆的业务统计分析;掌握公共图书馆动态信息,编辑工作通讯;对下级图书馆自动化管理的指导情况;对本地区图书馆事业建设的综合性报告,要求主题明确,有事实、有数据、有分析和建议;

——县级图书馆重点考查其对本地区基层图书馆及图书馆服务网点的指导的方式、内容及成效等。具体包括:对本地区基层图书馆及图书馆服务网点的业务发展情况进行常规的统计分析;编辑工作通讯;对本地区基层图书馆和图书馆服务网点进行自动化管理方面的指导;对本地区图书馆事业建设的综合性报告,要求主题明确,有事实、有数据、有分析和建议。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.3.2 基层业务辅导与培训

定义:针对本地区基层公共图书馆业务建设开展各类辅助指导和培训活动。

方法:

——重点考查辅导与培训工作的方式、内容、数量及效果等。具体包括基层辅导工作的计划、总结、经费投入;基层业务辅导的数量、参加人数和成效等。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.4 图书馆学协会工作

定义:公共图书馆参与全国图书馆学/协会工作或组织本省(市)图书馆学/协会工作的内容及效果。

方法:

——重点考查图书馆学/协会工作的计划与总结、组织机构、学术活动、会员发展以及获奖情况等方面内容。

适用范围:

适用于省、市级公共图书馆。

A.5.5 联合编目工作

定义:公共图书馆参与、组织的由全国多个图书馆分担编目并共享编目成果的工作情况。

方法:

——省级图书馆考查图书馆在全国性联合编目系统中承担的角色及上传与下载数据的情况;联合编目专门机构建设情况、工作章程建设情况以及联合编目建设情况等方面的内容;参与本地区联合编目工作的图书馆比例;

——市级图书馆重点考查图书馆在全国性或地区性联合编目系统中承担的角色及上传与下载数据的情况。

适用范围：

适用于省、市级公共图书馆。

A.5.6 社会力量参与图书馆事业

A.5.6.1 社会机构合作

定义：与公共图书馆以外的其他机构合作开展业务活动。

方法：

——重点考查图书馆用于对外合作的计划、预算，与社区机构、媒体、商业机构、协会等开展活动的情况。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.6.2 志愿者队伍建设

A.5.6.2.1 志愿者数量

定义：在公共图书馆从事志愿服务的自然人总人数。

方法：

——统计在公共图书馆登记注册并开展志愿服务的志愿者总数，单位：人；

——通常认为本指标值越高，说明图书馆志愿者队伍规模越大，志愿者参与度越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.6.2.2 志愿者服务平均时长

定义：在公共图书馆登记注册的志愿者提供志愿服务的平均时长。

方法：

——计算公式：

$$(A/B) \times 100\%$$

式中：

A ——在公共图书馆登记注册的志愿者累计提供志愿服务总时长，单位：小时；

B ——在公共图书馆登记注册的志愿者数量，单位：人。

——本指标的取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高，说明图书馆志愿者的平均服务时间越长，参与度越高。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标：

——志愿者数量(A.5.6.2.1)

A.5.6.2.3 志愿者培训平均时长

定义：公共图书馆为登记注册的志愿者提供志愿服务培训的平均时长。

方法:

——计算公式:

$$(A/B) \times 100\%$$

式中:

A ——图书馆为登记注册的志愿者提供志愿服务培训的总时长,单位:小时;

B ——在图书馆登记注册的志愿者数量,单位:人。

——通常认为本指标值越高,说明图书馆志愿者接受相关培训时间越长,志愿服务的专业化、规范化程度越高。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

相关指标:

——志愿者数量(A.5.6.2.1)

A.5.6.2.4 志愿者管理

定义:公共图书馆对参加服务活动的志愿者的规范化管理和评价机制的制定与实施情况。

方法:

——重点考查志愿者管理制度规范化,志愿活动经常化及成效,志愿者评价机制的制定与实施情况等。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.7 事业发展规划

定义:用于明确公共图书馆未来发展方向和目标的主要思路和具体措施,包括中长期规划和年度规划。

方法:

——重点考查公共图书馆中长期事业发展规划的制定机制、内容、执行情况等方面;

——重点考查公共图书馆年度计划的科学性、完整性、连贯性和可操作性。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.8 法人治理

定义:公共图书馆法人、管理层在公共图书馆运营中实行的组织体制和管理机构。

方法:

——重点考查是否建立了以理事会为主要形式的法人治理结构;

——重点考查法人治理结构的决策、执行和监督机制是否健全完善,理事会章程及其他管理制度等是否规范合理并运行良好。

适用范围:

适用于省、市级公共图书馆。

A.5.9 业务管理

定义:为保证图书馆业务工作的正常开展而对业务活动所实施的管理。

方法：

——重点考查业务规章制度建设和执行情况、业务规范化程度、业务自动化水平及业务管理考核机制建设情况等；

——重点考查读者工作管理情况，包括读者需求调查、读者意见反馈处理等。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.10 财务管理

定义：公共图书馆对资金的筹集、使用、耗费、收入和分配进行计划、组织、控制、核算和分析，并对资金运动中公共图书馆与各方面的财务关系进行处理和协调的各项管理工作的总称。

方法：

——重点考查财务制度建设及其执行情况，以及有关部门对图书馆财务进行审计的结果等。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.11 人力资源管理

定义：对公共图书馆工作人员的录用、调配、晋级、培训、奖惩等事宜所实施的管理及对参与图书馆工作的志愿者人员的招募、培训、使用等所实施的管理。

方法：

——工作人员管理重点考查岗位管理情况及人员聘用、考核、分配激励机制等；

——志愿者管理重点考查志愿者管理制度、队伍规模及参与图书馆工作的情况。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.12 国有资产管理

定义：公共图书馆对本馆各类国有资产的储备、分配、使用及订购进行的计划、组织和调节。

方法：

——重点考查设备、物资等国有资产管理的制度建设与制度执行情况。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.13 档案管理

定义：公共图书馆对工作中产生的各类档案资料进行收集、整理、保管、鉴定、统计和提供利用的工作过程。

方法：

——包括人事档案、业务档案、工程项目档案等；

——重点考查各类档案是否健全，资料是否详实，归档是否及时，装订是否整齐，管理是否规范等。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.14 环境管理

定义:公共图书馆为读者提供舒适的环境而进行的综合性管理活动。

方法:

——重点考查阅读学习实施设备的运行及维护情况;环境整洁、美观、安静程度;馆内标牌规范程度等。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.15 统计工作

定义:公共图书馆利用各种科学方法,搜集、整理、分析、研究和提供各种统计资料的工作过程。

方法:

——重点考查人事管理统计、财务统计、业务工作统计等统计资料的齐全程度及其分析、研究和利用情况等。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.16 信息公开

定义:公共图书馆以多种方式定期将服务数据向社会公示。

方法:

——重点考查公共图书馆发布图书馆服务数据的频次、渠道、方式、数据丰富性和生动性等;

——是否定期或不定期宣传发布图书馆服务数据;

——是否以多种渠道、多种方式发布服务数据,包括图书馆馆舍入口处服务数据实时显示、手机等移动客户端实时发布服务数据,或者通过图书馆网站、手机 APP、微信微博公众号等渠道定期宣传发布图书馆服务数据等;

——发布的服务数据是否丰富完整,数据分析及呈现形式是否生动易懂等。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.17 绩效管理

定义:公共图书馆为了达到组织目标进行绩效计划制定、绩效考核评价、绩效结果应用、绩效目标提升等的过程。

方法:

——重点考查图书馆的评估标准、评估方式和行动计划;

——公共图书馆需具备自我评估,涵盖优势与发展领域、评估细节、目前情况、今后行动要求及自我评估结果的应用等。

适用范围:

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.18 安全保卫

定义:公共图书馆为保障安全和预防各类意外事故而进行的综合管理活动。

方法：

- 重点考查人员安全、数据及网络安全、应急机制建设等方面的内容；
- 公共图书馆需具备当地公安、消防部门出具的消防合格材料。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

A.5.19 表彰奖励

定义：公共图书馆获得行业组织和各级政府主管部门授予的各类表彰与奖励的情况。

方法：

- 重点考查公共图书馆获得各级政府主管部门和各级行业组织表彰和奖励的级别、等级、次数等；
- 各地可根据实际情况分级赋值评分。同一项目获多项奖励时，按最高级别奖项计分，不重复计算。

适用范围：

适用于省、市、县级公共图书馆。

附 录 B
(资料性附录)
读者满意度调查表

读者满意度调查表见表 B.1。

表 B.1 读者满意度调查表

调查项目	满意程度		
	满意	基本满意	不满意
一、服务环境与设施设备			
1. 馆舍环境舒适、卫生			
2. 馆内布局合理,可供使用的空间充足			
3. 周边环境整洁,交通便利			
4. 提供现代化设施设备(计算机、网络设施、WiFi、复印机等)			
5. 配备必要的流动服务和自助服务设备(自助借还机、检索机等)			
6. 配备面向特殊群体的专门服务设施设备(无障碍设施、阅读辅助设施、少儿服务设施等)			
7. 服务指引清晰,服务导引说明、相关指示标牌明确			
二、文献资源			
8. 文献资源种类丰富、更新及时,能够满足日常工作、学习和休闲娱乐需求			
9. 文献资源检索方便,易于查找			
10. 可以从多种渠道方便、快捷地获取图书馆提供的文献资源			
三、服务内容和质量			
11. 固定设施开放时间合理且充分			
12. 讲座、展览、培训、阅读推广活动内容丰富、形式多样			
13. 图书馆资源与活动项目的宣传推介渠道丰富、发布及时			
14. 通借通还、馆际互借、文献传递等服务程序简单、服务便捷			
15. 图书馆各类服务平台(网站、微信、微博、手机 APP 等)功能完备、方便利用			
16. 主动征集读者意见与建议,并及时处理、反馈			
四、工作人员			
17. 工作人员能够快速、准确地理解需求,并提供对应的服务和帮助			
18. 工作人员服务礼貌、热情、周到			
19. 您认为本馆目前最需要解决的问题是什么? 欢迎提出意见和建议。(开放式问题)			

参 考 文 献

- [1] GB/T 11391 信息与文献 图书馆统计
- [2] GB/T 29182 信息与文献 图书馆绩效指标
- [3] GB/T 4894 信息与文献 术语
- [4] 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).http://www.gov.cn/zwggk/2011-02/14/content_1803021.htm.
- [5] Wisconsin Public Library Standards. http://pld.dpi.wi.gov/pld_standard.
- [6] Public Library Service Standards. https://www.gov.uk/government/publications?keywords=Public+Library+Service+Standards+%26amp;publication_filter_option=all&topics%5B%5D=arts-and-culture&departments%5B%5D=all&world_locations%5B%5D=all&from_date=&to_date=&commit=Refresh+results.
- [7] Standards, guidelines and benchmarks for public library services in Australia and overseas: a guide to resources. http://www.alia.org.au/governance/committees/public_libraries/standards.html.
- [8] 公共图书馆设立及运营基准. <http://www.lins.fju.edu.tw/mao/pl/plstandard.htm>.
- [9] 文化部办公厅关于开展第六次全国县级以上公共图书馆评估定级工作的通知.http://zwggk.mcprc.gov.cn/auto255/201701/t20170117_477673.html.
- [10] 国务院关于调整城市规模划分标准的通知(国发〔2014〕51号). http://www.gov.cn/zhengce/content/2014-11/20/content_9225.htm.
- [11] 中华人民共和国公共图书馆法. http://www.gov.cn/xinwen/2017-11/05/content_5237326.htm.
- [12] 志愿者服务条例. http://www.gov.cn/gongbao/content/2017/content_5225860.htm.
- [13] 关于深入推进公共文化机构法人治理结构改革的实施方案.http://www.gov.cn/xinwen/2017-09/09/content_5223816.htm.
-