



中华人民共和国文化行业标准

WH/T 70.1—2020

公共图书馆评估指标 第 1 部分：区域公共图书馆事业发展

Public library assessment indicators—
Part 1: Regional development of 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 区域公共图书馆事业发展评估指标	3
附录 A (规范性附录) 评估指标描述	7
附录 B (资料性附录) 读者满意度调查表	33
参考文献	34

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 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分为本系列标准新增内容，用于规范区域公共图书馆事业发展评估指标。

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、浙江图书馆、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、李丹、胡洁、胡东、纪洪权、阎峥、陈慧娜、胡宏哲、韩超、王秀香、张孝天、林静、谢燕洁。

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。

本部分在总结以往评估定级工作经验的基础上,借鉴国内外有关研究和实践成果,建立了一套用于区域公共图书馆事业发展评估的指标体系,并对指标定义、方法等内容做出了规定。

公共图书馆评估指标

第 1 部分：区域公共图书馆事业发展

1 范围

WH/T 70 的本部分规定了区域公共图书馆事业发展评估指标体系的构成,确定了区域公共图书馆事业发展设施设备、经费与人员保障、文献信息资源保障、服务工作、组织管理与协调等 5 个方面的评估指标。

本部分适用于各级文化主管部门及社会第三方组织对区域范围内公共图书馆事业发展水平的评估。

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 13191—2009 信息与文献 图书馆统计

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。

注: 改写 GB/T 13191—2009,定义 3.2.10。

3.5

文献处置 document disposal

公共图书馆在妥善保存馆藏文献信息、充分发挥馆藏文献信息作用价值的前提下,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让或注销的行为。

3.6

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。

3.7

图书馆网站 library website

包含有图书馆发布的网页集合的唯一因特网域名,通过网络途径提供图书馆的资源与服务。

[GB/T 13191—2009,定义 3.3.13]

3.8

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。

3.9

图书馆联盟 library alliance

两个或两个以上图书馆按照自愿原则,围绕图书馆建设、管理与服务中的一个或多个领域结成的合作组织。

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特定行政区域公共图书馆事业发展水平进行评价,也可用于对特定行政区域公共图书馆(室)设施保障水平在不同时间段的纵向比较,或对不同行政区域公共图书馆事业发展水平进行横向比较。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。

4.1.2 本部分规定了设施设备、经费与人员保障、文献信息资源保障、服务工作、组织管理与协调等5个方面的评估指标。其中,设施设备指标用于评估地区范围内公共图书馆建筑设施的总体规模、设置率、网点布局、现代化程度等满足本地区公共图书馆日常工作及服务需求的情况;经费与人员保障指标用于评估地区范围内公共图书馆的经费与人员保障水平;文献信息资源保障指标用于评估地区范围内公共图书馆的文献资源建设及发展情况是否能够满足本地区社会公众基本服务需求;服务工作指标用于评估地区范围内各级公共图书馆开展用户服务的能力与效率;组织管理与协调指标用于评估地区公共图书馆服务体系建设及运行管理情况。

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区域公共图书馆事业发展进行评估的综合指标体系,可根据实际需

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,用户满意度考查可使用用户满意度调查表(参见附录 B)。

4.3.3 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评估方法给出规范。

4.3.4 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,数据统计可根据评估工作要求,统计相应评估周期内的数据,也可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 区域公共图书馆事业发展评估指标

区域公共图书馆事业发展评估指标见表 1。

表 1 区域公共图书馆事业发展评估指标一览表

指标序号	指标名称	相关指标
A.1	设施设备	—
A.1.1	人均建筑面积	A.1.2
A.1.2	人均服务面积	A.1.1
A.1.3	少年儿童人均活动区域面积	A.1.2
A.1.4	区域内面积达标的公共图书馆(室)比例	—
A.1.5	区域内各级公共图书馆(室)设置率	A.1.6、A.1.7
A.1.6	人均拥有公共图书馆固定设施数量	A.1.5、A.1.7
A.1.7	人均可到达最近公共图书馆网点时间	A.1.5、A.1.6
A.1.8	人均阅览座席数量	—
A.1.9	工作人员人均配备电子终端数量	A.2.2.1
A.1.10	人均拥有电子终端数量	—
A.2	经费与人员保障	—

表 1 (续)

指标序号	指标名称	相关指标
A.2.1	经费保障	—
A.2.1.1	年人均财政拨款	—
A.2.1.2	年人均新增藏量购置费	—
A.2.1.3	本级年财政拨款占当地公共支出比例	—
A.2.2	人员保障	—
A.2.2.1	人均拥有专职公共图书馆(室)工作人员数量	—
A.2.2.2	本科以上学历人员比例	A.2.2.1
A.2.2.3	中级以上职称人员比例	A.2.2.1
A.2.2.4	工作人员培训	—
A.2.2.4.1	人均参与培训学时	A.2.2.1、A.2.2.4.2
A.2.2.4.2	工作人员参与培训比例	A.2.2.1、A.2.2.4.1
A.3	文献资源	—
A.3.1	区域内公共图书馆(室)总藏量	—
A.3.2	区域内馆藏达标的公共图书馆(室)比例	—
A.3.3	人均拥有公共图书馆(室)藏书数量	—
A.3.4	人均年新增公共图书馆(室)藏书数量	—
A.3.5	数字资源建设	—
A.3.5.1	数字资源总量	—
A.3.5.2	电子图书数量	—
A.3.5.3	电子期刊数量	—
A.3.5.4	外购数据库数量	—
A.3.5.5	地方特色数字资源建设	—
A.3.6	文献资源共建共享	—
A.3.6.1	协调采购	—
A.3.6.2	数字资源联合建设	—
A.3.6.3	联合编目	—
A.3.6.4	联合存储	—
A.3.6.5	联合处置	—
A.4	服务工作	—

表 1 (续)

指标序号	指标名称	相关指标
A.4.1	服务供给	—
A.4.1.1	固定设施平均每周开放时间	A.4.1.2
A.4.1.2	区域内开放时间达标的公共图书馆(室)比例	A.4.1.1
A.4.1.3	区域内公共图书馆网站建设	—
A.4.1.3.1	区域内建有网站的公共图书馆比例	A.4.1.3.2
A.4.1.3.2	具备基本功能的公共图书馆网站比例	A.4.1.3.2
A.4.1.4	区域公共图书馆统一服务平台建设	—
A.4.1.5	新媒体服务	—
A.4.1.5.1	提供移动服务的公共图书馆(室)比例	—
A.4.1.5.2	提供微博、微信等第三方平台服务的公共图书馆(室)比例	A.4.2.7
A.4.1.6	参与通借通还的公共图书馆(室)比例	A.4.1.7
A.4.1.7	提供馆际互借服务的公共图书馆(室)比例	A.4.1.6
A.4.1.8	区域内公共图书馆(室)举办活动	—
A.4.1.8.1	馆均年举办活动场次	—
A.4.1.8.2	举办活动中面向各类特殊人群的活动比例	—
A.4.2	服务效益	—
A.4.2.1	持证读者占常住人口比例	—
A.4.2.2	有效持证读者比例	—
A.4.2.3	年人均到访公共图书馆(室)次数	—
A.4.2.4	年人均文献外借册次	—
A.4.2.5	公共图书馆活动场均参与人次	—
A.4.2.6	网络访问情况	—
A.4.2.6.1	公共图书馆(室)网站年人均访问量	—
A.4.2.6.2	远程应用年人均访问量	—
A.4.2.7	馆均公共图书馆微博和微信等第三方平台用户数	A.4.1.5.2
A.4.3	读者满意度	—
A.4.3.1	评估时读者满意度调查结果	—
A.4.3.2	日常读者满意度调查反馈	—
A.5	组织管理与协调	—

表 1 (续)

指标序号	指标名称	相关指标
A.5.1	区域图书馆服务体系政策保障	—
A.5.2	总分馆建设	—
A.5.3	图书馆联盟建设与参与	—
A.5.4	图书馆学/协会工作	—
A.5.5	统一业务管理平台建设与运行	—
A.5.6	统一业务规范制定与实施	—
A.5.7	统一培训指导	—
A.5.8	统一监督考核	—
A.5.9	社会力量参与	—
A.5.9.1	志愿者队伍建设	—
A.5.9.1.1	志愿者数量	—
A.5.9.1.2	志愿者人均服务时长	A.5.9.1.1
A.5.9.1.3	志愿者人均培训时长	A.5.9.1.1
A.5.9.1.4	志愿者管理	—
A.5.9.2	政府购买公共图书馆服务	—
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 人均建筑面积

定义:区域内常住人口人均拥有的公共图书馆(室)建筑面积。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——区域内全部公共图书馆(室)的建筑或建筑群的总面积之和,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);

B ——区域内常住人口数量,单位为人。根据参与评估的行政区域的实际情况,单位可酌情修改为百人均、千人均或万人均进行计算。

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆事业发展的设施保障水平越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

相关指标:

——人均服务面积(A.1.2)

A.1.1 与 A.1.2 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆设施建设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.1.2 人均服务面积

定义:区域内常住人口人均拥有的公共图书馆(室)服务面积。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——区域内公共图书馆(室)有效服务总面积,包括各馆(室)自有产权的馆舍建筑的服务面积,以及各馆向其他机构长期租赁、借用的场馆设施内专门用于图书馆服务的面积,包括藏书区、借阅区、咨询服务区、公共活动与辅助服务区等功能区面积,单位:平方米(m^2);

B ——区域常住人口数量,单位:人。根据参与评估的行政区域的实际情况,单位可酌情修改为百人均、千人均或万人均进行计算。

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆设施保障水平越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

相关指标:

——人均建筑面积(A.1.1)

A.1.1 与 A.1.2 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆设施建设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.1.3 人均少年儿童活动区域面积(《区域公共图书馆评估指标》)

定义:区域内常住未成年人人均拥有的少年儿童阅览区和活动区面积。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——区域内公共图书馆(室)提供给少年儿童阅读和活动的空间总面积之和,独立建制的少年儿童图书馆包括提供读者使用的阅览区、活动区及其他功能服务区总建筑面积,以及向其他机构长期租赁、借用的场馆设施内专门用于提供少年儿童服务的面积,不包括正在扩建和尚未竣工的建筑面积、共用的房间和临时建筑,单位:平方米(m²);

B ——区域内常住未成年人人口数量,单位:人。根据参与评估的行政区域的实际情况,单位可酌情修改为百人均、千人均或万人均进行计算。

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆少年儿童阅读服务设施保障水平越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

相关指标:

——人均服务面积(A.1.2)

A.1.2 与 A.1.3 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆少年儿童阅读服务设施建设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.1.4 区域内面积达标的公共图书馆(室)比例

定义:区域内面积达到标准要求的公共图书馆(室)比例。

方法:

——计算公式:

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

式中:

A ——区域内面积达到标准要求的公共图书馆数量,单位:座;

B ——区域内公共图书馆总数量,单位:座。

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆事业发展达标的水平越高;

——本指标所称“达标”,是指达到国家标准、行业标准、地方标准或为被评估馆确知且认可的其他标准中对公共图书馆(室)馆舍面积的最低标准要求,用于横向或纵向比较时,应采用同一标准。

适用范围:

适用于县级及以上行政区域。

A.1.5 区域内各级公共图书馆(室)设置率

定义:区域内各行政区域所设置的各级公共图书馆比例。

方法：

——计算公式：

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

式中：

A ——区域内所辖各级行政区域内设立的各级公共图书馆(室)的总数量,单位:个；

B ——已设置的各级行政区域总量,单位:个。

——本指标应在固定区域内根据所辖不同行政区域级别按每固定单元建设的公共图书馆(室)数量进行考查；

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆服务网点设置越充足。

适用范围：

适用于各行政区域。

相关指标：

——人均拥有公共图书馆固定设施数量(A.1.6)

——人均可到达最近公共图书馆网点时间(A.1.7)

A.1.5 与 A.1.6、A.1.7 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆服务网点设置情况进行评价和比较时,应结合使用,不宜单独使用其中某一项指标得出结论。

A.1.6 人均拥有公共图书馆固定设施数量

定义：区域内常住人口人均拥有的公共图书馆所设置的用于读者进行阅读、讲座、展览、培训等公益性文化活动的固定设施数量。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A ——区域内公共图书馆(室)设施总数量之和,包括馆内及馆外提供服务的固定场所,单位:个；

B ——区域内常住人口数量,单位:人。根据参与评估的行政区域的实际情况,单位可酌情修改为百人均、千人均或万人均进行计算。

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆服务网点设置越充足。

适用范围：

适用于各级行政区域。

相关指标：

——区域内各级公共图书馆(室)设置率(A.1.5)

——人均可到达最近公共图书馆网点时间(A.1.7)

A.1.6 与 A.1.5、A.1.7 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆服务网点设置情况进行评价和比较时,应结合使用,不宜单独使用其中某一项指标得出结论。

A.1.7 人均可到达最近公共图书馆网点时间

定义：区域内社区(村镇)居民人均到达离住所最近的公共图书馆服务网点所需要的时间。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A —— 进行评估时,通过调查问卷统计出的区域内居民到达离住所最近的公共图书馆服务网点所需时间之和,单位:分钟;

B —— 区域内参与调查的社区(村镇)居民人数或家庭数之和,单位:人或户。

——居民到达公共图书馆服务网点的方式包括乘坐公共交通、自驾车、骑行或步行等,以当地居民最为普遍使用的方式计算;

——本指标取值困难时,可通过抽样调查获取有效数据;

——本指标取值没有下限。通常认为指标值越低,说明一个区域内公共图书馆服务网点布局越便利。

适用范围：

适用于各级行政区域。

相关指标：

——区域内各级公共图书馆(室)设置率(A.1.5)

——人均拥有公共图书馆固定设施数量(A.1.6)

A.1.7 与 A.1.5、A.1.6 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆服务网点设置情况进行评价和比较时,应结合使用,不宜单独使用其中某一项指标得出结论。

A.1.8 人均阅览座席数量

定义：区域内常住人口人均拥有公共图书馆阅览座席数量。

方法：

——计算方式：

$$A/B$$

式中：

A —— 区域内公共图书馆阅览室总座位之和,不包括公众活动场所供读者休息、等候的座席,单位:个;

B —— 区域内常住人口数量,单位:人。根据参与评估的行政区域的实际情况,单位可酌情修改为百人均、千人均或万人均进行计算。

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆阅览座席保障水平越高。

适用范围：

适用于各级行政区域。

A.1.9 工作人员人均配备电子终端数量

定义：区域内公共图书馆工作人员配备工作使用的电子终端数量。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A —— 区域内公共图书馆内可供工作人员使用的计算机等电子终端总数量之和,单位:台;

B —— 区域内公共图书馆(室)工作人员数量,单位:人。

——各地区图书馆进行评估时,可将 B 限定为公共图书馆在编人员,不含社会购买服务的物业、保洁、保卫人员,不含一年以下的短期聘用人员和临时工;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,说明一个区域内公共图书馆办公自动化程度越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

相关指标:

——人均拥有专职公共图书馆(室)工作人员数量(A.2.2.1)

A.1.10 人均拥有电子终端数量

定义:区域内常住人口人均拥有公共图书馆内计算机等电子终端的数量。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——区域内公共图书馆中可供读者正常使用的计算机等电子终端总数量之和,包括计算机、平板电脑、手持阅读器等电子终端,不包括工作人员使用的电子终端。单位:台;

B ——区域常住人口数,单位:人。根据参与评估的行政区域的实际情况,单位可酌情选用百人均、千人均或万人均进行计算。

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆电子终端保障水平越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.2 经费与人员保障

A.2.1 经费保障

A.2.1.1 年人均财政拨款

定义:一年内各级政府部门向本区域拨付公共图书馆事业发展经费分摊到区域内常住人口的人均额度。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——评估周期内中央及地方各级政府部门向本区域拨付公共图书馆事业发展经费总和按年度分摊的平均额度,以实际到位的经费进行计算。单位:万元;

B ——区域内常住人口数量,单位:万人。

注: A 包括专项经费,但不包括相关机构拨付的科研项目经费。

——本指标会受某些一定阶段内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,说明一个区域内公共图书馆事业发展的财政保障水平越高。

适用范围：

适用于各级行政区域。

进行区域公共图书馆事业发展不同时期比较时，应考虑因特定任务或具有一定时效性项目的而获得政府资金的情况。

A.2.1.2 年人均新增藏量购置费

定义：一年内各级政府部门向本区域拨付公共图书馆购书专项经费分摊到区域内常住人口的人均额度。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A ——评估年度内中央及地方各级财政向本区域拨付公共图书馆购书专项经费总额，以实际到位的经费进行计算。单位：元；

B ——区域内常住人口数量，单位：人。

——本指标会受某些图书馆专项资金支持的专项任务影响，如数字图书馆建设、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，说明一个区域内公共图书馆文献资源建设的财政保障水平越高。

适用范围：

适用于各级行政区域。

进行区域公共图书馆事业不同时期比较时，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 本年财政拨款占当地公共支出比例

定义：在一年内，区域内各级政府部门向公共图书馆事业拨款总额占本地区年度财政公共总支出的百分比。

方法：

——计算公式：

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

式中：

A ——本地区政府部门向区域公共图书馆拨款总额，单位：元；

B ——本地区政府部门公共支出费用总额，单位：元。

——本指标会受某些专项资金支持的专项任务影响，如馆舍维修改造、新馆建设及地区的公共图书馆合作项目（如总分馆建设）等；

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高，说明一个区域内公共图书馆事业的财政保障水平越高。

适用范围：

适用于各级行政区域。

进行区域公共图书馆不同时期比较时，应考虑因特定任务或具有一定时效性项目而获得资金的情况。

A.2.2 人员保障

A.2.2.1 人均拥有专职公共图书馆(室)工作人员数量

定义:区域内常住人口人均拥有区域公共图书馆专职工作人员的数量。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——区域内公共图书馆(室)专职工作人员总数,不含志愿者,单位:人;

B ——区域内常住人口数量,以地区统计年鉴为准,单位:人。

——专职工作人员指公共图书馆在编人员,不含社会购买服务的物业、保洁、保卫人员,不含一年以下的短期聘用人员和临时工;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,说明一个区域公共图书馆事业的人员保障水平越高。

适用范围:

适用于县级及以上行政区域。

A.2.2.2 大学本科以上学历人员比例

定义:区域内公共图书馆工作人员中取得大学本科以上学历人员占工作人员总人数的百分比。

方法:

——计算公式:

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

式中:

A ——区域公共图书馆(室)工作人员取得大学本科以上学历的工作人员数量,单位:人;

B ——区域公共图书馆(室)工作人员总人数,单位:人。

——各地区图书馆进行评估时,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、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,说明一个区域公共图书馆事业的工作人员学历水平越高,通常也能说明公共图书馆的服务能力和科研能力也相应越高。

适用范围:

适用于县级及以上行政区域。

相关指标:

——人均拥有专职公共图书馆(室)工作人员数量(A.2.2.1)

A.2.2.3 中级以上职称人员比例

定义:区域内公共图书馆工作人员中取得中级以上职称人员占工作人员总人数的百分比。

方法:

——计算公式:

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

式中：

A ——区域内公共图书馆(室)中级以上职称的工作人员数量,单位:人;

B ——区域内公共图书馆(室)工作人员总人数,单位:人。

——各地区图书馆进行评估时,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、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,说明一个区域公共图书馆事业的工作人员专业素质越高。

适用范围：

适用于县级及以上行政区域。

相关指标：

——人均拥有专职公共图书馆(室)工作人员数量(A.2.2.1)

A.2.2.4 工作人员培训情况

A.2.2.4.1 人均参与培训学时

定义：区域内公共图书馆工作人员一定时间内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 ——区域内公共图书馆(室)工作人员接受岗位培训、继续教育的总学时,单位:学时;

B ——区域内公共图书馆(室)工作人员总人数,单位:人。

——各地区图书馆进行评估时,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、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,说明一个地区公共图书馆事业的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：

适用于各级行政区域。

相关指标：

——人均拥有专职公共图书馆(室)工作人员数量(A.2.2.1)

——工作人员参与培训比例(A.2.2.4.2)

A.2.2.4.1 与 A.2.2.4.2 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆工作人员在职学习情况进行评价和比较时,应结合使用,不宜单独使用其中某一项指标得出结论。

A.2.2.4.2 工作人员参与培训比例

定义：一定区域内公共图书馆工作人员一定时间内参与各类教育培训人数占所有工作人员的比例。

方法：

——计算公式：

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

式中：

A ——区域内公共图书馆(室)工作人员接受岗位培训人数,单位:人;

B ——区域内公共图书馆(室)工作人员总人数,单位:人。

——各地区图书馆进行评估时,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、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,说明一个地区公共图书馆工作人员参加在职培训的覆盖面越广,通常也能认为区域内公共图书馆工作人员的总体业务素质相应偏高。

适用范围：

适用于各级行政区域。

相关指标：

——人均拥有专职公共图书馆(室)工作人员数量(A.2.2.1)

——人均参与培训学时(A.2.2.4.1)

A.2.2.4.1 与 A.2.2.4.2 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆工作人员在职学习情况进行评价和比较时,应结合使用,不宜单独使用其中某一项指标得出结论。

A.3 文献资源

A.3.1 区域内公共图书馆(室)总藏量

定义：区域内所有公共图书馆(室)已入藏的各类文献资源的数量之和。

方法：

——单位:册/件;

——报纸、期刊以一个合订本为一册计算;

——包括电子图书、电子报纸与电子期刊等电子文献;

——馆藏区域内流动的,仅在拥有所有权的馆计入藏量,只有使用权的馆不重复计算;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆事业发展的文献保障水平越高。

适用范围：

适用于各级行政区域。

A.3.2 区域内馆藏达标的公共图书馆(室)比例

定义：区域内馆藏数量达到标准的公共图书馆(室)的数量占区域内公共图书馆(室)总数的百分比。

方法：

——计算公式：

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

式中：

A ——区域内馆藏数量大于或等于达标值的公共图书馆(室)的数量,单位:个;

B ——区域内公共图书馆(室)总数,单位:个。

——本指标所称“达标”,是指达到国家标准、行业标准、地方标准或为被评估馆确知且认可的其他标准中对公共图书馆(室)馆藏总量的最低标准要求,用于横向或纵向比较时,应采用同一标准;

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆(室)馆藏量

达标情况越好。

适用范围：

适用于各级行政区域。

A.3.3 人均拥有公共图书馆(室)藏书数量

定义：区域内常住人口每人平均拥有的公共图书馆(室)实体文献资源数量。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A ——区域内公共图书馆(室)入藏的图书、报纸和期刊的合订本、小册子、手稿,以及缩微制品、录像带、录音带、光盘等视听资料数量之和,单位:册/件;

B ——区域内常住人口数量,单位:人。

——馆藏在区域内流动的,仅在拥有所有权的馆计算藏量,只有使用权的馆不重复计算。

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明该区域公共图书馆(室)文献保障水平越高。

适用范围：

适用于各级行政区域。

A.3.4 人均年新增公共图书馆(室)藏书数量

定义：区域内公共图书馆(室)一年内新入藏实体文献资源数量按本区域常住人口计算的人均值。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A ——评估年度内本区域公共图书馆(室)新入藏图书、报纸和期刊的合订本、小册子、手稿,以及缩微制品、录像带、录音带、光盘等视听资料数量之和,单位:册/件;

B ——区域内常住人口数量,单位:人。

——馆藏在区域内流动的,仅在拥有所有权的馆计算新增藏量,只有使用权的馆不重复计算;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明该区域公共图书馆(室)文献保障水平越高。

适用范围：

适用于各级行政区域。

A.3.5 数字资源建设

A.3.5.1 数字资源总量

定义：区域内公共图书馆(室)以各种方式获得当前使用权的数字资源数据量之和。

方法：

——单位:TB;

——数字资源包括电子图书、报刊、视频、音频等;

——包括图书馆通过采购、接受捐赠等方式获得,以及自建或合作建设的数字资源;

——不同数据库之间的内容重复可以不去重;

——数字资源在区域内共享的,仅在拥有所有权的馆计算总量;

——同一数据库通过不同渠道、终端提供服务的,不能重复计算内容数量;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明该区域公共图书馆(室)的数字资源保障水平越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.3.5.2 电子图书数量

定义:区域内公共图书馆(室)以各种方式获得当前使用权的电子图书数量之和。

方法:

——单位:种;

——包括图书馆通过采购、接受捐赠等方式获得,以及自建或合作建设的电子图书;

——同一种电子图书不重复计算;

——不含随书光盘;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明该区域公共图书馆(室)的电子图书资源保障水平越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.3.5.3 电子期刊数量

定义:区域内公共图书馆(室)以各种方式获得当前使用权的电子期刊数量之和。

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;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明该区域公共图书馆(室)的电子期刊资源保障水平越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.3.5.4 外购数据库数量

定义:区域内公共图书馆(室)通过采购方式获得当前使用权的数据库数量之和。

方法:

——单位:个;

——同一种数据库不重复计算;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明该区域公共图书馆(室)的外购数字资源保障水平越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.3.5.5 地方特色数字资源建设

定义:区域内公共图书馆对地方文献或地方特色资源进行数字化加工、存储、组织、揭示和管理的工作。

方法:

——包括书目数据库、全文数据库、多媒体数据库等;

——从建设内容评价,考查选题规划情况;

——从建设规模评价,考查其可用数字资源的数量及其容量。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.3.6 文献资源共建共享

A.3.6.1 协调采购

定义:区域内公共图书馆(室)之间文献信息资源共建共享的分工协调机制。

方法:

——本指标所指文献信息资源包含数字资源;

——重点考查文献信息资源共建共享方式、内容、规模及效益等。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.3.6.2 数字资源联合建设

定义:区域内公共图书馆(室)间通过合作方式自主建设数字资源的协调机制。

方法:

——重点考查公共图书馆(室)间合作自主建设的数字资源的建设内容和建设规模等。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.3.6.3 联合编目

定义:区域内公共图书馆参与、组织共同编目且共享编目成果的工作情况。

方法:

——重点考查区域内参与全国性联合编目工作的公共图书馆(室)的比例及其上传与下载数据的情况;

——重点考查本区域公共图书馆联合编目专门机构建设情况、工作章程建设以及联合编目系统建设情况、参与馆数量占区域内公共图书馆总数的比例等。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.3.6.4 联合存储

定义:区域内公共图书馆(室)在文献信息资源保存方面协藏协管共享合作工作情况。

方法:

——本指标所指文献信息资源包含数字资源;

——重点考查区域内公共图书馆(室)合作存储的方式、内容、规模及效益等。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.3.6.5 联合处置

定义:区域内公共图书馆(室)文献信息资源处置工作的合作协调机制建设及运行情况。

方法：

——重点考查区域内公共图书馆(室)围绕文献信息资源处置工作开展合作协调的方式、内容、规模及效益等。

适用范围：

适用于各级行政区域。

A.4 服务工作**A.4.1 服务供给****A.4.1.1 固定设施平均每周开放时间**

定义：区域内所有公共图书馆固定设施每周开放时间的平均值。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A ——区域内公共图书馆固定设施每周开放时间总和,单位:小时;

B ——区域内公共图书馆固定设施数量,单位:个。

——对每个固定设施开放时间的统计,仅计算其主体部分开放时间,不含其附设自助服务空间及设备(如24小时自助借还书机等)开放时间;

——计算区域内公共图书馆固定设施数量时,可排除被评估时间段内因故停止开放的设施;

——本指标取值区间为0-168。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆固定设施的开放程度越高。

适用范围：

适用于各级行政区域。

相关指标：

——区域内开放时间达标的公共图书馆(室)比例(A.4.1.2)

A.4.1.1与A.4.1.2为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆固定设施开放程度进行评价和比较时,应结合使用,不宜单独使用其中某一项指标得出结论。

A.4.1.2 区域内开放时间达标的公共图书馆(室)比例

定义：区域内公共图书馆(室)开放时间达到标准要求的比例。

方法：

——计算公式：

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

式中：

A ——区域内开放时间达标的公共图书馆(室)数量,单位:个;

B ——区域内公共图书馆(室)总数,单位:个。

——对每个公共图书馆(室)开放时间的统计,仅计算其主体部分开放时间,不含其附设自助服务空间及设备(如24小时自助借还书机等)开放时间;

——本指标所称“达标”,是指达到国家标准、行业标准、地方标准或为被评估馆确知且认可的其他标准中对公共图书馆(室)开放时间的最低标准要求,用于横向或纵向比较时,应采用同一标准;

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆固定设施的开放程度越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

相关指标:

——固定设施平均每周开放时间(A.4.1.1)

A.4.1.1 与 A.4.1.2 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆固定设施开放程度进行评价和比较时,应结合使用,不宜单独使用其中某一项指标得出结论。

A.4.1.3 区域内公共图书馆网站建设

A.4.1.3.1 区域内建有网站的公共图书馆比例

定义:区域内建有网站的公共图书馆占全部公共图书馆的比例。

方法:

——计算公式:

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

式中:

A ——区域内建有网站的公共图书馆数量,单位:个;

B ——区域内公共图书馆总数,单位:个。

——本指标中所称“网站”,应符合 GB/T 13191—2009 所规定的,有独立域名的公共图书馆官方网站;

——本指标统计以馆为单位,同一个馆建有多个网站的,不重复计算;

——本指标的取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆网站建设的整体水平越高。

适用范围:

适用于县级及以上行政区域,乡镇(街道)一级行政区域可参照使用。

相关指标:

——区域内具备基本功能的公共图书馆网站比例(A.4.1.3.2)

A.4.1.3.1 与 A.4.1.3.2 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆网站建设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.4.1.3.2 具备基本功能的图书馆网站比例

定义:区域内建有网站的公共图书馆中,网站基本功能完备的公共图书馆比例。

方法:

——计算公式:

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

式中:

A ——区域内网站基本功能完备的公共图书馆数量,单位:个;

B ——区域内建有网站的公共图书馆数量,单位:个。

——本指标中所称“网站”,应符合 GB/T 13191—2009 给出的,有独立域名的公共图书馆官方网站;

——本指标所称“网站基本功能”,是指公共图书馆通过网站向服务对象提供资源、服务,宣传展示本馆形象所必须具备的功能,可通过国家标准、行业标准、地方标准或其他公共图书馆确知且

认可的标准加以明确；

——无论采用何种标准，各级公共图书馆网站都应符合《中华人民共和国公共图书馆法》要求，提供本馆馆藏文献信息目录公开，本馆馆藏文献信息查询、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、建议反馈等功能；

——本指标取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高，说明一个区域内公共图书馆网站建设的整体水平越高。

适用范围：

适用于县级及以上行政区域，乡镇(街道)一级行政区域可参照使用。

相关指标：

——区域内具备基本功能的公共图书馆网站比例(A.4.1.3.2)

A.4.1.3.1 与 A.4.1.3.2 为相关指标，在对特定行政区域公共图书馆网站建设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.4.1.4 区域公共图书馆统一服务平台建设

定义：区域内公共图书馆通过协同合作，建立统一服务平台，实现在同一个服务界面集中向用户提供各馆书目检索、文献获取、参考咨询、在线讲座、展览、培训等服务的情况。

方法：

——重点考查区域内公共图书馆统一服务平台的功能设置、公共图书馆接入情况、平台使用情况及用户满意率等；

——统一服务平台功能设置主要考查其是否提供统一用户认证、联合目录查询、书刊文献预约续借、数字资源远程获取、联合参考咨询，以及讲座、展览、培训、阅读推广活动预约等服务；

——公共图书馆接入情况可用区域内公共图书馆接入平台比例进行量化评价；

——平台使用情况可通过年访问量或区域内常住人口年人均访问量进行量化评价。

适用范围：

适用于县级及以上行政区域。

A.4.1.5 新媒体服务

A.4.1.5.1 提供移动服务的公共图书馆(室)比例

定义：区域内公共图书馆(室)利用手机、平板电脑等移动终端提供服务的比例。

方法：

——计算公式：

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

式中：

A ——区域内通过手机、平板电脑等移动终端提供服务的公共图书馆(室)数量，单位：个；

B ——区域内公共图书馆(室)总数，单位：个。

——本指标的取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高，说明一个区域内公共图书馆(室)移动服务水平越高。

适用范围：

适用于县级及以上行政区域。

A.4.1.5.2 提供微博、微信等第三方平台服务的公共图书馆(室)比例

定义：区域内公共图书馆(室)通过微博、微信等第三方平台提供服务的比例。

方法：

——计算公式：

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

式中：

A ——区域内通过微博、微信等第三方平台提供服务的公共图书馆(室)数量,单位:个;

B ——区域内公共图书馆(室)总数,单位:个。

——本指标所称“通过微博、微信等第三方平台提供服务”,包括开通本馆官方微博账号或微信公众号/服务号,接入区域内公共图书馆统一官方微博账号或微信公众号/服务号,以及开发使用微信小程序,在其他第三方平台上开通官方公众号/服务号等;

——同一个图书馆同时通过上述一种或多种形式提供微博、微信等第三方平台服务的,不重复计算;

——本指标的取值区间为0~100%。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆通过微博、微信等第三方平台开展服务的主动性越强。

适用范围：

适用于县级及以上行政区域。

相关指标：

——馆均公共图书馆微博和微信第三方平台用户数(A.4.2.7)

A.4.1.5.2 与 A.4.2.7 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆微博、微信等第三方平台服务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.4.1.6 参与通借通还的公共图书馆(室)比例

定义：区域内公共图书馆(室)中,与其他一个或多个图书馆(室)达成通借通还服务合作的比例。

方法：

——计算公式：

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

式中：

A ——与一家或多家其他图书馆(室)达成通借通还服务合作的公共图书馆(室)数量,单位:个;

B ——区域内公共图书馆(室)总数,单位:个。

——本指标所称“其他图书馆”,包括区域内及区域外的各类型图书馆,不局限于公共图书馆;

——本指标的取值区间为0~100%。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆文献信息资源开放共享程度越高。

适用范围：

适用于人口分布比较集中、交通及物流便利的行政区域,包括中等及以下规模的城市,以及城市的区、街道等;一般不鼓励在省域或面向农村的县域范围内开展通借通还服务;在中等以上规模城市开展通借通还服务应充分考虑其必要性与可行性。

注：根据国务院2014年印发《关于调整城市规模划分标准的通知》,以城区常住人口为统计口径,将城市划分为五类七档:城区常住人口50万以下的城市为小城市,其中20万以上50万以下的城市为Ⅰ型小城市,20万以下的城市为Ⅱ型小城市;城区常住人口50万以上100万以下的城市为中等城市;城区常住人口100万以上500万以下的城市为大城市,其中300万以上500万以下的城市为Ⅰ型大城市,100万以上300万以下的城市为Ⅱ型大城市;城区常住人口500万以上1000万以下的城市为特大城市;城区常住人口1000万以上的城市为超大城市。(以上包括本数,以下不包括本数)

相关指标:

——提供馆际互借服务的公共图书馆(室)比例(A.4.1.7)

A.4.1.6 与 A.4.1.7 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆文献信息资源开放共享程度评价和比较时,可于二者之中选择其一使用,也可同时使用。

A.4.1.7 提供馆际互借服务的公共图书馆(室)比例

定义:区域内公共图书馆(室)中,与一个或多个其他图书馆(室)达成馆际互借服务合作的比例。

方法:

——包括文献传递;

——计算公式:

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

式中:

A ——与其他一家或多家图书馆(室)达成馆际互借服务合作的公共图书馆(室)数量,单位:个;

B ——区域内公共图书馆(室)总数,单位:个。

——本指标所称“其他图书馆”,包括区域内及区域外的各类型图书馆,不局限于公共图书馆;

——本指标的取值区间为 0~100%。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆文献信息资源开放共享程度越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

相关指标:

——参与通借通还的公共图书馆(室)比例(A.4.1.6)

A.4.1.6 与 A.4.1.7 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆文献信息资源开放共享程度评价和比较时,可于二者之中选择其一使用,也可同时使用。

A.4.1.8 区域内公共图书馆(室)举办活动**A.4.1.8.1 馆年均举办活动场次**

定义:区域内平均每个公共图书馆一年内举办各类活动的数量。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——区域内各级图书馆一年内举办各类活动总量,单位:场次;

B ——区域内公共图书馆总数,单位:个。

——本指标所称“活动”,包括但不限于讲座、培训、展览、阅读推广等活动;

——本指标所称“举办”,是指公共图书馆作为主办方、承办方或主办方、承办方之一的活动,不包括受邀参与的活动;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,代表区域内公共图书馆公共文化服务活动开展越丰富。

适用范围:

——适用于各级行政区域。

A.4.1.8.2 举办活动中面向各类特殊人群的活动比例

定义:在某一特定时间段内,区域内各级公共图书馆举办的面向各类特殊人群社会活动的比例。

方法:

——计算公式:

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

式中:

A ——某一特定时间段内,区域内各级图书馆面向特殊人群举办各类活动数量,单位:场次;

B ——该时间段内,区域内各级图书馆举办各类活动总数,单位:场次。

——本指标所称“举办”,是指公共图书馆作为主办方、承办方或主办方、承办方之一的活动,不包括受邀参与的活动;

——本指标所称“活动”,包括但不限于讲座、培训、展览、阅读推广等活动,用于横向或纵向比较时,其内容范围应保持一致;

——本指标所称“特殊群体”,包括但不限于少年儿童、老年人、残疾人、进城务工人员、监狱服刑人员等,用于横向或纵向比较时,其内容范围应保持一致;也可单独就公共图书馆针对其中某一类特殊人群的服务进行比较;

——本指标的取值区间为0~100%。通常认为指标值越高,说明区域内公共图书馆对特殊群体服务的重视程度越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.4.2 服务效益

A.4.2.1 持证读者占常住人口比例

定义:区域内常住人口中,持本地区一家或多家公共图书馆(室)有效证件的人口比例。

方法:

——计算公式:

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

式中:

A ——持区域内一家或多家公共图书馆(室)有效证件的常住人口数量,单位:人;

B ——区域内常住人口总数,单位:人。

——本指标所称“有效证件”,包括图书馆专门制发的实体证件、网上注册的虚拟证件,以及绑定图书馆功能的居民身份证、驾驶证、社保卡、手机号等,同一读者持有多个证件的,在条件允许的情况下,应予去重;

——本指标取值区间为0~100%。通常认为指标值越高,说明区域内公共图书馆(室)服务的覆盖面越广。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.4.2.2 有效持证读者比例

定义:区域内公共图书馆(室)持证读者中,近期内实际利用过图书馆资源或服务的读者比例。

方法:

——计算公式:

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

式中：

A ——近期内利用过公共图书馆资源或服务的读者数量,单位:人;

B ——区域内公共图书馆持证读者数量,单位:人。

——本指标所称“近期”,可由评估工作组或管理方自行确定时间范围,一般建议为1年~2年;用于比较时,该时间范围应保持一致;

——本指标所称“利用”,包括到馆利用和远程利用;

——持证读者是否于近期内利用过公共图书馆的资源或服务,有条件的地区可通过系统采集读者到馆及网络访问数据进行统计;尚未实现读者数据统一采集的地区,可采用抽样调查方式获取数据,但在进行比较时,抽样方法和抽样比例应保持一致;

——本指标的取值区间为0~100%。通常认为指标值越高,说明区域内公共图书馆的读者黏性越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.4.2.3 年人均到访公共图书馆(室)次数

定义:区域内常住人口一年内人均到访公共图书馆(室)的次数。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——区域内公共图书馆(室)一年内登记到访总量,单位:人次;

B ——区域内常住人口数量,单位:人。

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明区域内公共图书馆到馆服务效益越好。但本指标的应用应考虑数字图书馆服务对到馆服务的影响。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.4.2.4 年人均文献外借册次

定义:区域内公共图书馆(室)持证读者一年内人均从该区域公共图书馆(室)借出各类型文献数量。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——区域公共图书馆(室)一年内借出各类型文献总册次;

B ——区域内公共图书馆持证读者数量。

——本指标所称“各类型文献”,原则上不包含数字资源,但指标应用时应考虑数字资源使用对实体文献外借的影响;确需对数字资源使用情况进行评估和比较时,建议与实体文献外借情况分别进行评估和比较;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明区域内公共图书馆文献信息资源利用效率越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.4.2.5 公共图书馆活动场均参与人次

定义:特定时间范围内,区域内公共图书馆举办各类活动中,平均每场的参与人次。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——特定时间范围内,区域内公共图书馆(室)举办各类活动参与总人次,单位:人次;

B ——特定时间范围内,区域内公共图书馆(室)举办各类活动总场次,单位:场次。

——本指标所称“活动”,包括但不限于讲座、培训、展览、阅读推广等活动;

——本指标所称“举办”,是指公共图书馆作为主办方、承办方或主办方、承办方之一的活动,不包括受邀参与的活动;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明区域内公共图书馆服务活动的效果越好。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.4.2.6 网络访问情况

A.4.2.6.1 图书馆(室)网站年人均访问量

定义:区域内常住人口每人每年访问本区域公共图书馆(室)网站的平均次数。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——区域内所有公共图书馆(室)网站一年内总访问量,单位:页次;

B ——区域内常住人口数量,以评估年度上年末统计数据为准,单位:人。

——本指标所称“网站”,包括 web 网站和移动终端门户网站,条件允许的情况下,也可以包含图书馆开设在第三方社交网站上的官方账号页面,如微信公众号、微信服务号、微博官方认证号等;

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明区域内公共图书馆网站服务水平越高。但应考虑网站内容结构对访问量的影响,结构不合理时,用户需要多次点击才能最终获得需要的内容,造成网站访问量增加,并不能说明其网站服务水平更高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.4.2.6.2 远程应用年人均访问量

定义:一年内区域内公共图书馆(室)各类远程应用(不含网站)的人均访问量。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——区域内公共图书馆(室)各类远程应用一年内的访问量总和,单位:次;

B ——区域内常住人口数量,以评估年度上年末统计数据为准,单位:人。

——本指标所称“远程应用”,包括但不限于图书馆独立开发的移动端 APP,以及基于第三远程

应用平台开发的移动端小程序(如微信小程序)等,不包括图书馆开设在第三方社交网络平台上官方账号(如微信公众号、微信服务号、微博官方认证号等);

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明区域内公共图书馆远程应用服务水平越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.4.2.7 馆均公共图书馆微博和微信等第三方平台用户数

定义:区域内公共图书馆(室)通过微博、微信等第三方社交网络平台获取用户的平均数。

方法:

——计算公式:

$$A/B$$

式中:

A ——区域内公共图书馆(室)通过微博、微信等第三方社交网络平台获取用户总数,包括各馆官方微博账号粉丝数、微信公众号/服务号和小程序注册用户数,以及区域内公共图书馆统一官方微博账号粉丝数、微信公众号/服务号和小程序注册用户数等,单位:人;

B ——区域内公共图书馆(室)总数,单位:个。

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明区域内公共图书馆通过微博、微信等第三方平台提供服务的效果越好。

适用范围:

适用于各级行政区域。

相关指标:

——提供微博、微信等第三方平台服务的公共图书馆(室)比例(A.4.1.5.2)

A.4.1.5.2 与 A.4.2.7 为相关指标,在对特定行政区域公共图书馆微博、微信等第三方平台服务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.4.3 读者满意度

A.4.3.1 评估时读者满意度调查结果

定义:评估时通过对区域内公共图书馆(室)持证读者进行抽样调查获取的读者满意度。

方法:

——对区域内公共图书馆(室)持证读者进行问卷调查,计算满意问卷占有效问卷的比例。

——计算公式:

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

式中:

A ——抽样调查中,回收满意问卷数量,单位:份;

B ——抽样调查中,回收有效问卷总数,单位:份。

——调查内容主要包括读者对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,可根据被评估区域公共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在区域内合理分布,尽可能覆盖到区域内所有不同级别、不同规模图书馆的读者;

——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;
- 条件许可的情况下,也可以将问卷抽样发放范围扩大到区域内常住人口;
- 本指标取值区间为0~100%。通常认为指标值越高,说明区域内公共图书馆(室)服务获得读者认可的程度越高。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.4.3.2 日常读者满意度调查反馈

定义:区域内公共图书馆(室)建立日常开展读者满意度调查反馈工作的情况。

方法:

本指标主要考查区域内公共图书馆(室)读者满意度调查反馈工作机制及其执行情况,主要包括:

- 区域内建立统一的公共图书馆(室)读者意见征集、反馈制度,以及日常开展读者满意度调查的频次及处理情况等;
- 区域内各公共图书馆(室)建立读者意见征集、反馈制度的比例,以及日常开展读者满意度调查的频次及处理情况等。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.5 组织管理与协调

A.5.1 区域图书馆服务体系政策保障

定义:各级人民政府为保障本区域公共图书馆服务体系建设的各类地方法规、政府规章及其他规范性文件。

方法:

重点考查各类政策法规的保障内容和效果等。包括:

- 是否将公共图书馆事业纳入本级国民经济和社会发展规划;
- 是否将公共图书馆建设纳入城乡规划和土地利用总体规划;
- 是否将公共图书馆事业所需经费列入本级政府预算,并及时、足额拨付;
- 是否将包括公共图书馆事业在内的公共文化工作纳入本级政府的年度考核目标。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.5.2 总分馆建设

定义:在县域范围内,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:

重点考查总分馆体系的运行和服务情况。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:

适用于县级行政区域,不适用于省级行政区域和地市级行政区域。

A.5.3 图书馆联盟建设与参与

定义:区域内公共图书馆为了实现资源共享,利益互惠的目的而建立或参与的受共同协议制约的图书馆合作组织情况。

方法:

- 重点考查区域内公共图书馆建立图书馆联盟的年限、参与联盟的机构数量、开展活动的数量及实际效果等方面内容;
- 重点考查区域内公共图书馆参与图书馆联盟活动的程度、内容、发挥的作用以及取得的实际效果等。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.5.4 图书馆学/协会工作

定义:区域图书馆学/协会开展工作,以及参与全国、上级行政区域图书馆学/协会工作的内容及效果。

方法:

- 重点考查区域图书馆学/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;
- 重点考查区域图书馆学/协会参与全国、上级行政区域图书馆学/协会工作、活动的数量、内容、效果等。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.5.5 统一业务管理平台建设与运行

定义:区域公共图书馆为了实现本区域内各公共图书馆之间业务流程的优化重组,解决不同系统之间资源和数据不能有效共享和交互的目的而建立起来的统一平台的建设与运行情况。

方法:

- 重点考查统一业务管理平台的建设年限、参与建设的图书馆数量;
- 重点考查统一业务管理平台的**功能设计是否完备合理,运行维护是否有效,与上级图书馆业务平台是否统筹协调、系统对接等;
- 参与统一业务管理平台建设与运行的区域公共图书馆重点考查其参与的图书馆数量、比例,在统一业务管理平台中承担的角色、任务等。

适用范围:

适用于各级行政区域。

A.5.6 统一业务规范的制定与实施

定义:区域内公共图书馆为了实现本区域内公共图书馆服务的标准化、规范化建设,制定并实施统一的业务规范。

方法:

- 业务规范主要包括在服务资源、服务内容、服务效能、服务管理、服务监督等方面的具体标准和要求;
- 统一业务规范的实施具体包括业务规范的全过程策划、业务规范的全流程管理、业务规范的动态监测机制和绩效评价机制、业务规范的实施总结和持续改进等;

——通过定期的内部审核和社会第三方的测评开展业务规范实施效果的考查。

适用范围：

适用于各级行政区域。

A.5.7 统一培训指导

定义：区域内公共图书馆为了实现本区域内所有公共图书馆普遍均等的服务目标，确保基本服务水平相当的质量标准，组织实施本区域内公共图书馆工作人员的统一培训指导。

方法：重点考查统一培训指导的内容和效果等。包括：

——是否制定统一培训指导的工作计划并组织实施；

——是否制定统一培训指导的考核、管理制度并组织实施；

——是否保障所有从业人员享有统一培训指导的时间和经费安排；

——本区域从业人员年度参加培训的比例。

适用范围：

适用于各级行政区域。

A.5.8 统一监督考核

定义：县级(含)以上公共图书馆为改善服务条件，提高服务水平，自行组织或委托第三方对本区域内所有公共图书馆进行统一监督考核。

方法：

——监督考核的内容主要包括对图书馆相关法律法规的贯彻情况，对区域图书馆业务规范和服务标准的执行情况，对上级行政部门规定要求的落实情况、对公众服务承诺的履行情况等；

——图书馆应通过公示服务内容和承诺，建立统一的投诉渠道和反馈机制，自觉接受社会监督。通过定期委托第三方的方式开展统一的监督考核；

——统一监督考核的实施效果重点考查区域图书馆的读者满意度、公众知晓度、社会美誉度等。

适用范围：

适用于各级行政区域。

A.5.9 社会力量参与

A.5.9.1 志愿者队伍建设

A.5.9.1.1 志愿者数量

定义：在本区域内各级公共图书馆从事志愿服务的自然人的数量总和。

方法：

——统计在区域内各级公共图书馆登记注册并开展志愿服务的志愿者总数；

——本指标不设上限。通常认为指标值越高，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：

适用于各级行政区域。

一般来说，本指标用于不同区域之间的比较是很困难的，只有在志愿者的认定、管理程序都相同的情况下才是有效的，同时还需考虑各区域公共图书馆的数量、规模等。

A.5.9.1.2 志愿者人均服务时长

定义：区域内公共图书馆志愿者人均参与公共图书馆志愿服务时长。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A ——本区域公共图书馆正式登记注册的志愿者服务时间长度总和,单位:小时;

B ——本区域公共图书馆正式登记注册的志愿者数量总和,单位:人。

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆志愿者的参与度越高,志愿者队伍建设成效越好。

适用范围：

适用于各级行政区域。

相关指标：

——志愿者数量(A.5.9.1.1)

本指标计算式中所用志愿者数量(*B*)与 A.5.9.1.1 所用数据一致。

A.5.9.1.3 志愿者人均培训时长

定义：区域内公共图书馆志愿者人均接受公共图书馆专业培训时长。

方法：

——计算公式：

$$A/B$$

式中：

A ——本区域公共图书馆正式登记注册的志愿者接受图书馆专业培训的时间长度总和,单位:小时;

B ——本区域公共图书馆正式登记注册的志愿者数量总和,单位:人。

——本指标取值不设上限。通常认为指标值越高,说明一个区域内公共图书馆志愿者的专业度越高,志愿者队伍建设成效越好。

适用范围：

适用于各级行政区域。

相关指标：

——志愿者数量(A.5.9.1.1)

A.5.9.1.4 志愿者管理

定义：各级公共图书馆对参与图书馆志愿服务活动的志愿者进行必要的管理。

方法：

——重点考查志愿者管理制度的制定与执行情况;

——重点考查志愿者管理规范化效果。

适用范围：

适用于各级行政区域。

A.5.9.2 政府购买公共图书馆服务

定义：区域地方人民政府引入市场机制,通过规范化程序,向社会力量购买公共图书馆(室)等的运营和管理。

方法：重点考查政府购买公共图书馆服务的机制和效果。包括：

——是否制定本地区政府向社会力量购买公共图书馆服务的指导性目录或具体购买目录;

——是否建立以项目选定、信息发布、组织采购、项目监管、绩效评价为主要内容的规范化购买流程；

——是否制定由购买主体、公共图书馆服务对象以及第三方共同参与的综合评审机制。

适用范围：

适用于各级行政区域。

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、设施设备			
1. 固定设施布局合理,便于就近获取资源和服务			
2. 配备必要的流动服务设施和自助服务设施			
3. 提供必要的自动化、网络化设施设备			
4. 面向少年儿童的专业服务设施比较完备			
5. 面向残障人士提供必要的无障碍设施和阅读辅助设备			
6. 家具设备配置符合安全需要			
二、文献资料			
7. 文献资料种类丰富,能够体现地方历史文化和经济社会发展特色,满足日常工作、学习和休闲娱乐需求			
8. 文献资料更新及时,并进行必要的宣传推介			
9. 文献资料目录设置合理,检索方便			
10. 文献资料借阅程序简单,预约续借便捷			
11. 查找文献资料时能够获得图书馆工作人员的必要帮助			
三、服务工作			
12. 固定设施开放时间合理且充分			
13. 讲座、展览、培训、阅读推广活动内容丰富、形式多样			
14. 各馆(室)网站功能完备且易于使用			
15. 可以通过微博、微信等平台方便快捷地获取区域内各馆(室)服务			
16. 能够通过统一服务平台浏览、查询、预约、获取区域内各馆(室)提供的资源或服务			
17. 主动征集读者意见与建议,并及时处理、反馈			

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)[G/OL]. 2014-01-21. [2019-10-21] http://www.gov.cn/zwgk/2011-02/14/content_1803021.htm.
- [5] Wisconsin Public Library Standards [EB/OL]. [2019-10-21]. http://pld.dpi.wi.gov/pld_standard.
- [6] Public Library Service Standards[EB/OL].[2019-10-21].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[EB/OL].[2019-10-21].<http://www.alia.org.au/governance/committees/public-libraries/standards.html>.
- [8] 公共圖書館設立及營運基準.[OL][2019-10-21].<http://www.lins.fju.edu.tw/mao/pl/pl-standard.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[G/OL].2017-01-05.[2019-10-21].http://zwgk.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[G/OL].2014-11-20.[2019-10-21].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[G/OL].2017-11-04.[2019-10-21].http://www.gov.cn/xinwen/2017-11/05/content_5237326.htm.
- [12] 志愿者服务条例[G/OL].2017-08-22.[2019-10-21].http://www.gov.cn/gongbao/content/2017/content_5225860.htm.
-