

城市阅读空间运营绩效评价指南

Guidelines for operational performance evaluation of urban reading space

2025 - 01 - 24 发布

2025 - 02 - 24 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省图书馆提出。

本文件由安徽省文化和旅游厅归口。

本文件起草单位：安徽理美文化旅游开发有限公司、安徽省图书馆、合肥市图书馆学会、合肥工业大学图书馆、巢湖市图书馆、怀宁县图书馆。

本文件主要起草人：刘荣清、李祝启、王光晨、方炜、刘毅、程舒、孙伯、耿连生、田芳芳、贺冉冉。

城市阅读空间运营绩效评价指南

1 范围

本文件提出了城市阅读空间运营绩效评价的基本要求，并规定了评价主体、评价内容、评价流程、评价结果运用的内容。

本文件适用于政府举办并运营管理的城市阅读空间或者委托社会力量运营管理的城市阅读空间开展运营绩效评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

WH/T 84 信息与文献 公共图书馆影响力评价的方法和流程

DB34/T 3876 城市阅读空间建设指南

DB34/T 4709 城市阅读空间服务规范

3 术语和定义

DB34/T 3876界定的术语和定义适用于本文件。

4 总则

- 4.1 运营绩效评价符合科学性、公正性和客观性等原则，宜由第三方评价机构开展。
- 4.2 可参照 WH/T 84 给出的方法开展评价工作。
- 4.3 评价主体依据被评价城市阅读空间的特点和定位，制定适合的评价指标并赋予相应的分值。
- 4.4 城市阅读空间可根据评价结果，持续改进阅读空间服务供给质量。
- 4.5 评价结果作为城市阅读空间推荐等级、运营合同续签的重要依据。

5 评价主体

5.1 运营管理单位

5.1.1 可参考下列人员要求组建评价小组：

- 实际参与阅读空间管理，熟悉运营目标；
- 风险意识较强，拥有质量管理经验；
- 善于沟通，文字能力较强。

5.1.2 运营管理单位按照相关内容和流程对城市阅读空间开展运营绩效自我评价工作，自我评价得分在最终评估结果中占有一定比例。

5.2 第三方评价机构

可参考下列要求择优选择第三方评价机构：

- 须依法设立，具有独立的法人资格；
- 具备开展城市阅读空间绩效评价所必需的业务范围和专业资质；
- 拥有熟悉城市阅读空间运管管理的，相对稳定的专业人才团队；
- 具备与图书资料、图书馆运营等相关的中级职称人员不少于3人；
- 设有专职联系人1人（即为拟派项目负责人）。

6 评价内容

6.1 基础设施

6.1.1 室内外空间维护

依据DB34/T 3876给出的要求评价，包括但不限于下列内容：

- 建筑主体；
- 出入口；
- 阅读空间 logo；
- 功能分区；
- 统一标识；
- 信息公示牌（电子屏）；
- 停车场。

6.1.2 设施设备维保

依据DB34/T 3876给出的要求评价，包括但不限于下列内容：

- 消防和安全设施；
- 无障碍通行；
- 阅览桌椅、自修场所、卫生间；
- 安保设施；
- 网络链路；
- 图书管理设备及系统软件；
- 饮用水供应；
- 打印设备供应；
- 普通急救物品药品供应；
- 便民服务物品供应；
- 特殊人群阅读服务设施。

6.1.3 资源建设

依据DB34/T 3876给出的要求评价，包括但不限于下列内容：

- 文献信息资源；
- 资源更新。

6.2 运营服务

6.2.1 服务人员

依据DB34/T 4709给出的要求评价，包括但不限于下列内容：

- 固定工作人员；
- 志愿服务人员。

6.2.2 服务对象

依据DB34/T 4709给出的要求评价，包括但不限于下列内容：

- 普通公益性读者服务；
- 未成年人服务。

6.2.3 服务时间

依据DB34/T 4709给出的要求评价，包括但不限于下列内容：

- 日开放时间；
- 年开放时间；
- 法定节假日开放时间。

6.2.4 服务绩效

依据DB34/T 4709给出的要求评价，包括但不限于下列内容：

- 读者活动数量；
- 创新活动数量；
- 读者接待量；
- 文献外借量；
- 读者满意度；
- 新增读者量；
- 媒体平台数量及关注度；
- 参与图书馆总分馆或本行政区域内阅读空间联合服务品牌建设。

6.3 运营管理

依据DB34/T 4709给出的要求评价，包括但不限于下列内容：

- 管理制度；
- 服务品牌；
- 宣传推广；
- 人员培训；
- 问题整改；
- 台账管理。

7 评价程序

7.1 制定评价方案

评价机构制定评价方案，内容包括评价背景，评价目标、评价内容、评价步骤。方案经行政主管部门、评价对象和行业专家等同意后实施。

7.2 运营管理单位自评

7.2.1 阅读空间运营主体制定工作计划并编制工作手册，内容包括工作目标、组织机构、工作内容、风险控制等，并定期开展运营风险评价。

7.2.2 阅读空间运营方定期开展运营风险评价，并依据风险评价结果进行改进。

7.2.3 阅读空间运营方撰写自评报告。报告内容依据指标体系逐条对照撰写，同时还包括目标完成情况、风险防控和处置情况、持续改进情况、自评得分等。

7.3 第三方实地评价

对照自评价报告，对基础设施、服务绩效、运营管理等进行实地勘察，逐条验证自评价内容。

7.4 读者满意度测评

面向读者开展满意度调查，调查可周期性进行，有效样本总数宜不少于 300 份。满意度调查采用问卷形式，可参照附录A制定，包括但不限于以下内容：

- 工作人员态度和解决问题能力；
- 空间布局便利性；
- 文献配置满意度；
- 读者活动评价；
- 开放时间合理性；
- 数字化软硬件设备。

7.5 评价结果判定

7.5.1 评价结果判定以运营管理单位自评、第三方实地评价和读者满意度测评的总得分为标准，满分 100 分。

7.5.2 运营管理单位自评占比权重为 20%，第三方实地评价占比权重为 70%，读者满意度测评占比权重为 10%。

7.5.3 结果判定如下：

- 优秀，不低于 80 分；
- 合格，不低于 60 分；
- 不合格，低于 60 分。

7.6 撰写评价报告

评价主体依据阅读空间评价结果撰写评价报告，报告内容包括基本情况、基础设施、服务绩效、运营管理、评价得分、存在问题、对策建议。

附 录 A
(资料性)
满意度调查问卷

下面给出了读者满意度调查问卷的示例。

示例：

<p>城市阅读空间读者满意度调查</p> <p>亲爱的读者，您好！</p> <p>为了解_____城市阅读空间读者满意度情况，我们特此开展此次问卷调查。</p> <p>本问卷填写大约需要几分钟时间。</p> <p>我们承诺保护您的个人信息安全，所有数据仅用于服务质量的提升。</p> <p>感谢您的参与和支持，让我们携手打造更加优质的城市阅读空间。</p> <hr style="border-top: 1px dotted black;"/>
<p>第一部分：基础信息</p> <p>1. 您的年龄为：</p> <p><input type="checkbox"/> 18岁及以下</p> <p><input type="checkbox"/> 19-30岁</p> <p><input type="checkbox"/> 31-45岁</p> <p><input type="checkbox"/> 45-60岁</p> <p><input type="checkbox"/> 60岁以上</p> <p>2. 您的职业为：</p> <p><input type="checkbox"/> 企业管理者</p> <p><input type="checkbox"/> 党政机关人员</p> <p><input type="checkbox"/> 老师</p> <p><input type="checkbox"/> 工人、农民劳动者</p> <p><input type="checkbox"/> 自由职业</p> <p><input type="checkbox"/> 学生</p> <p><input type="checkbox"/> 离休、退休</p> <p><input type="checkbox"/> 其他</p> <p>3. 您的学历为：</p> <p><input type="checkbox"/> 初中及以下</p> <p><input type="checkbox"/> 高中/中专</p> <p><input type="checkbox"/> 大学专科</p> <p><input type="checkbox"/> 大学本科</p> <p><input type="checkbox"/> 研究生及以上</p>

第二部分：读者满意度调查

1. 阅读空间文献配置

- 非常满意
- 比较满意
- 一般满意
- 比较不满意
- 非常不满意

2. 阅读空间开放时间

- 非常满意
- 比较满意
- 一般满意
- 比较不满意
- 非常不满意

3. 工作人员态度和解决问题能力

- 非常满意
- 比较满意
- 一般满意
- 比较不满意
- 非常不满意

4. 空间布局便利性

- 非常满意
- 比较满意
- 一般满意
- 比较不满意
- 非常不满意

5. 数字化软硬件设备

- 非常满意
- 比较满意
- 一般满意
- 比较不满意
- 非常不满意

6. 读者活动

- 非常满意
- 比较满意
- 一般满意
- 比较不满意
- 非常不满意