

财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2018 年度公众服务专项

项目单位：上海图书馆（上海科学技术情报研究所）

委托单位：上海图书馆（上海科学技术情报研究所）

评价机构：上海社会科学院政府绩效评估中心

2019 年 5 月

目 录

摘 要.....	2
一、项目基本情况.....	7
(一) 项目概况.....	7
(二) 项目绩效目标.....	15
二、绩效评价工作情况.....	17
(一) 绩效评价目的.....	17
(二) 绩效评价设计过程.....	18
(三) 绩效评价框架.....	19
(四) 证据收集方法.....	25
(五) 绩效评价实施过程.....	26
(六) 本次绩效评价的局限性.....	26
三、绩效分析及评价结论.....	26
(一) 评价结论.....	26
(二) 具体绩效分析.....	27
四、主要做法及经验、存在的问题和建议.....	44
(一) 主要做法及经验.....	44
(二) 存在的主要问题.....	48
(三) 建议和改进举措.....	50

摘 要

为保障上海图书馆正常运转，为广大市民提供优质的阅读环境，倾力打造全民阅读新高地，不断提升公共文化服务能级。上海图书馆根据《馆所“十三五”（2016-2020）发展规划》、《公共图书馆服务规范》（GB/T28220—2011）等文件的要求设立2018年公众服务专项。公众服务专项是馆所经常性项目，为读者提供办证、阅览、外借、阅读推广、品牌服务、公共服务场所管理等公众服务。

上海图书馆（上海科学技术情报研究所）公众服务专项由28个子项目组成，分别由读者服务中心、历史文献中心、文献提供中心、采编中心、典藏中心、会议展览中心、物业管理中心、行政保卫处、党政办公室、团委、信息处理中心十一个部门负责实施。专项的资金来源于上海图书馆（上海科学技术情报研究所）2018年度部门预算，预算经费总额44,609,350.00元，实际支出43,769,740.51元，年度余额839,609.49元，预算执行率98.1%。

评价结论：专项绩效评价总得分93.8分，绩效评级为优。其中项目决策得分10分，项目管理得分21.8分，项目绩效得分62分。
主要绩效：（1）投入目标：2018年度上海图书馆公众服务专项全年财政拨款44,609,350.00元，预算执行率98.1%，资金使用与预算相符。专项的财务管理制度和实施管理制度得到有效执行，确保了财政资金使用的合规性和有效性。（2）产出目标：2018年度公众服务专项28个子项目均完成年度实施计划，计划任务完成率达到100%，项目产出质量良好，如期完成。（3）效益目标：通过专项的实施，保障上海图书馆的日常运转，为读者提供阅览、外借、参考咨询等多层次、多形式的公共图情服务，为特殊人群提供便利的基本服务，为市民提供多元化的社会教育活动，充分发挥公共图书馆功能，为广大市民提供优越的阅读环境，提供优质的图书馆公共服务。

主要经验：1、**专项立项依据充分、程序规范，项目申报材料完整，立足于不断满足公众日益增长的图情需求。专项的绩效目标设置合理，绩效指标明确、细化、可考核。**2、**上图财务、业务、内控、人员管理制度健全，执行有效，确保专项顺利实施。**专项资金审批、核销手续流程规范，从源头上强化财政下拨预算经费的管理，使预算到执行全过程进入可控阶段。3、**整合馆所资源，面向公众，推出“文苑英华——来自大英图书馆的珍宝”，展览影响力大。**本次展览是馆所首次举办此类涉外的高规格手稿展，展览对硬件设施和配套服务提出了极高的要求，展览跨度一个多月，是对各中心各处的协同工作能力的一个检验。展览也为“大英图书馆在中国：共享知识与文化”这一中英两国政府高级别人文交流项目作出了贡献。4、**创新策展视角，呈现珍贵馆藏，增强公众体验，市民读者反响热烈。**“缥緗流彩——中国古代书籍装潢艺术馆藏精品文献展”集中展出明清特别是近现代著名收藏家私家装潢的珍贵典籍，文献品类涵盖佛经、碑帖、尺牘，装池形式包括线装、蝴蝶装、经折装、册页装、卷轴装等，并分类展现绘画、书法、篆刻等传统艺术在图书装潢中的运用。展品共 100 件，其中 38 件为一级藏品，24 件为二级藏品。市民读者反响热烈，每天观展千余人，更有从全国多地赶来的观众和外国友人。5、**加强文献保存全流程管理，确保各书库馆藏文献科学布局，满足未来 10 年新文献入藏。**为实施《馆所推进典藏工作 2018-2020 年行动计划》，实现“以‘航头保存本书库’建成为契机，对馆藏书库文献进行调研，依据读者利用便捷性、文献利用率、同类文献尽可能保存在同一馆藏地等原则，对淮海路总书库、龙吴路书库、莘庄书库、航头各书库等馆藏书库重新定位，形成布局合理、功能明晰、流通便捷的馆藏体系”目标。6、**数字阅读服务发展迅猛，阅读推广活动精彩纷呈，社会反响良好。**2018 年有效读者证总量达到 481.35 万张，到馆读者 298.46 余万人次。全年开展讲座、展览、读者培训、读者沙龙等活动 819 场，累计参与活

动的读者 33.08 万人次。打造新媒体服务矩阵，实现互联网+图书馆的全方位发展。7、率先实现垃圾分类，各项物业服务质量指标优秀，为读者提供优质服务。对馆所垃圾房进行“四分类”标准收集改造。馆内读者开放区域以及办公区域进行“二分类”标准的“两桶式”垃圾桶更换工作。2018 年继续深入贯彻物业服务质量体系标准，各项物业服务目标高质量完成。

存在的主要问题：1、**图书馆环境和设施方面需要改进，主要集中在计算机网络、空间管理等。**问卷调查显示，对计算机性能和网络访问速度和稳定性的满意度明显偏低。在设施方面：读者希望上图的座位更多些；希望能根据天气情况调整空调温度；建议雨天的时候可以提供放伞的地方。2、**图书馆普通服务与数字资源服务方面需要改进，主要集中在外借服务、数字服务等。**根据问卷调查，外借服务方面主要的问题是：外借书籍比较陈旧；希望有更多外借书籍能使用手机借书功能；馆外自助借还书设备需升级完善。数字资源服务方面：对“e 卡通”电子资源远程访问服务、“市民数字阅读服务平台”两项服务知晓率不高；让普通读者更多的知道并使用上图的资源，加强微信等新媒体作用。馆藏目录查询方面：对学生进行更多的指导应用。少儿服务方面：儿童图书区破损图书较多。3、**图书馆社会教育活动方面需要改进，主要集中在讲座的设置和报名等。**希望讲座和读者培训的名额可以增加，希望上图能分享更多的线上讲座视频或录音；公益活动（包含讲座）可以拓展内容更广泛些；适当增加上图讲座杂志的发放量；对于预约排队人数远超多功能厅容量的上图讲座，建议及时更改讲座场地。4、**公众服务队伍建设跟不上服务需求。**上海图书馆正在推进东馆建设，部分人手要参与东馆的前期服务设计等工作，但同时还要维持原有的公众服务内容，因此人力资源紧缺，尤其读者服务中心人才队伍建设跟不上服务需求，另外后勤专技人员因为职称晋升通道不畅，高质量的技术人才缺乏。

建议和改进举措：1、**针对读者意见，改善图书馆环境和设施，提高读者满意度。**读者对复印机性能、计算机性能、网络访问速度和稳定性、网站访问的满意度偏低，建议逐年分批开展信息化专项建设，改进设备和网络提高网络性能。读者的意见建议中也表示计算机需要更新，网站改进，搜索增强。改善上图空间管理：适当增加座椅，让尽可能多的读者能坐着读书；建议索书的电脑旁最好有大而清晰的操作指示做指引标识，让读者一目了然；根据天气情况调整空调温度；建议雨天的时候可以提供放伞的地方；对于部分不文明的读者进行有效的管理。

2、**改进图书馆普通服务与数字资源服务，提高读者满意度。**外借服务主要解决：书籍比较陈旧，新书不多，专业书籍不足，加快新书入库的及时和品类的丰富，有信用的用户可以多外借两本图书；馆外自助借还书设备升级完善。希望加强手机借书功能的服务，手机定位可以了解就近图书馆和自助还书厅。数字资源服务方面：提高“e卡通”电子资源远程访问服务、“市民数字阅读服务平台”两项服务知晓率；让普通读者更多的知道并使用上图的资源，加强微信推送的各种使用方法与介绍。馆藏目录查询方面：对学生进行更多的指导应用，对初次进行参考借阅、参考外借的读者给予引导，希望可以开放更多的资源和馆藏。少儿服务方面：增加儿童图书，增加跟读者的互动，增加少儿文学和科普类知识文本；多开展少儿活动，知识储备从儿童开始抓起，养成爱阅读，会阅读的好习惯。

3、**完善讲座设置和报名，改进图书馆社会教育活动。**增加讲座和读者培训的名额，增加更多的线上讲座视频或录音；公益活动可以拓展内容更广泛些，对于预约排队人数远超多功能厅容量的上图讲座，建议及时更改讲座场地；在讲座、活动、培训的安排，报名时的界面分类系统更加清晰，临近讲座日有微信提醒。

4、**完善公众服务队伍建设，满足服务需求。**针对人力资源紧缺，读者服务中心应积极抓紧招聘和培训，使新员工

能够尽快熟悉业务，加快人才队伍建设，跟上服务需求。完善后勤专业技术人员职称晋升通道，补充高质量的技术人才。

前 言

为加强财政支出管理，强化支出责任，优化资源配置，提高财政资金使用效率，体现政府公共服务目标，受上海图书馆（上海科学技术情报研究所）委托，上海社会科学院政府绩效评估中心作为第三方绩效评价中介机构，承担上海图书馆 2018 年度公众服务专项资金绩效评价工作。本次评价方式为绩效后评价，绩效评价工作按照《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22 号）的要求展开。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1. 项目立项背景

面向公众提供服务是上海图书馆的基本职能。随着国家对图书馆事业的重视和广大公众学习热情的增加，上海图书馆在发挥图书馆基本职能的基础上，运用现代信息技术和资源共享的理念，借鉴全球各国城市图书馆发展的普遍规律，不断创新公众服务模式，提供优质公众服务。公共图书馆是政府举办的公益性文化事业单位，是开展公共文化服务的重要场所，是保障人民群众基本文化权益的重要阵地。根据《公共图书馆服务规范》的相关要求（GB/T28220—2011）：“4.1 公共图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分。公共图书馆服务规划应体现出公益性、基本性、均等性和便利性。4.2 公共图书馆服务应体现以人为本的原则，通过就近、便捷、可选择、温馨的服务，不断改进服务质量，统筹兼顾服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈，促进服务的全面协调可持续发展。4.3 公共图书馆服务对象包括所有公众。应当注重培养少年儿童的阅读习惯，并努力满足残疾人、老年人、进城务工者、农村和偏远地区公众等的特殊需求。”

为保障上海图书馆正常运转，为广大市民提供优质的阅读环境，倾力打造全民阅读新高地，不断提升公共文化服务品质，最大程度揭示馆藏文献资源，提高文献资源利用率，上海图书馆根据《馆所“十三五”（2016-2020）发展规划》、《公共图书馆服务规范》（GB/T28220—2011）等文件的要求设立2018年公众服务项目。公众服务专项是馆所经常性项目，为读者提供办证、阅览、外借、阅读推广、书库管理、品牌服务、公共服务场所管理等公众服务。

2. 项目实施情况

公众服务专项由28个子项目组成，分别由读者服务中心、历史文献中心、文献提供中心、采编中心、典藏中心、会议展览中心、物业管理中心、行政保卫处、党政办公室、团委、信息处理中心十一个部门负责实施。项目的具体情况参见表1，28个项目中，26个为延续项目，2个为新增项目。2018年“公众服务”项目主要包括：阅览服务、借阅服务、书库管理、阅读推广、品牌服务及公共服务场所管理六大类公众服务的内容。

1. 阅览管理：主要保障所有开放阅览室管理有序，保证日常阅览服务的正常运作；

2. 借阅服务：包括全市的“一卡通”借阅流通服务、馆际互借和文献传递服务、e卡通数字资源远程服务；

3. 书库管理：主要涉及基藏书库、外围书库的文献架位管理，以及为流通借阅做一些延伸服务；

4. 阅读推广：通过各类专题宣传、馆藏文献揭示、主题文献推荐、实施“市民数字阅读推广计划”、提供移动阅读终端服务等形式进行读书推广活动，提高全民阅读率；

5. 品牌服务：有针对不同人群的“残障读者特别服务”和“青少年人文教育及暑期活动”；有不同形式的“上图讲座”、“上图展览”、“上图

朗诵”、“《上图导航》”、“馆藏精品年展”、“名人手稿馆”、“网上联合知识导航站”和“产业图书馆”等公益性服务；

6. 公共服务场所管理：为保证公共服务场所正常、有序运营所涉及的导引、保安、保洁等系列服务。

表 1 2018 年公众服务专项项目基本情况

申请中心	项目名称	申请金额 (元)
读者服务中心	残障读者特别服务	80000
读者服务中心	“一卡通流通服务”项目	704000
读者服务中心	读者阅览服务管理	1283000
读者服务中心	读书推广活动	522000
读者服务中心	上海市文化创意普及与信息服务平台	450000
读者服务中心	网上联合知识导航站	137000
读者服务中心	数字阅读推广服务	318000
采编中心	上海图书馆图书文献配置加工	8820000
党政办公室	导引导读标识的维护及完善	125000
典藏中心	基藏书库管理	1321000
典藏中心	外围书库管理	373900
行政保卫处	公共服务场地日常运行保障	3288150
行政保卫处	保安服务整体外包	9361800
会议展览中心	上图讲座公益服务及品牌建设	2234000
会议展览中心	公益性朗诵活动	227000
会议展览中心	青少年人文教育及暑期活动	646000
会议展览中心	上图展览公益服务及品牌建设	1186000
会议展览中心	公益性讲座会场专用设备更新	190000
历史文献中心	上海图书馆藏珍贵文献展示	858000
历史文献中心	历史文献公众服务	1144000
历史文献中心	文化名人手稿馆建设	810000
团委	志愿者服务基地建设	211000
文献提供中心	《上图导航》编制	351000
文献提供中心	手机短信及网上支付平台服务、管理与推广	121000
文献提供中心	馆际互借和文献传递服务、管理与推广项目	755000
物业管理中心	运转费	8716000
物业管理中心	徐家汇藏书楼展板制作	158500
信息处理中心	自助复印系统	218000
公众服务专项 合计		44609350

3. 经费来源和使用情况

公众服务专项的资金来源于上海图书馆(上海科学技术情报研究所)2018年部门预算,2018年公众服务专项立项的28个项目,预算经费总额44,609,350.00元,实际支出43,769,740.51元,年度余额839,609.49元,预算执行率98.1%。各个子项目经费具体使用情况见表2。

表2 公众服务专项各中心经费使用情况

申请中心	项目名称	预算金额(元)	决算金额(元)
读者服务中心	残障读者特别服务	80000	80,000.00
读者服务中心	“一卡通流通服务”项目	704000	700,579.70
读者服务中心	读者阅览服务管理	1283000	1,279,478.10
读者服务中心	读书推广活动	522000	521,868.57
读者服务中心	上海市文化创意普及与信息服务平台	450000	449,567.79
读者服务中心	网上联合知识导航站	137000	136,998.00
读者服务中心	数字阅读推广服务	318000	317,829.33
采编中心	上海图书馆图书文献配置加工	8820000	8,683,622.92
党政办公室	导引导读标识的维护及完善	125000	125,000.00
典藏中心	基藏书库管理	1321000	1,320,800.00
典藏中心	外围书库管理	373900	373,897.98
行政保卫处	公共服务场地日常运行保障	3288150	3,272,168.31
行政保卫处	保安服务整体外包	9361800	9,105,900.00
会议展览中心	上图讲座公益服务及品牌建设	2234000	2,221,424.12
会议展览中心	公益性朗诵活动	227000	221,122.38
会议展览中心	青少年人文教育及暑期活动	646000	643,751.51
会议展览中心	上图展览公益服务及品牌建设	1186000	1,162,135.67
会议展览中心	公益性讲座会场专用设备更新	190000	182,198.00
历史文献中心	上海图书馆藏珍贵文献展示	858000	856,500.00
历史文献中心	历史文献公众服务	1144000	1,135,929.00
历史文献中心	文化名人手稿馆建设	810000	809,805.50
团委	志愿者服务基地建设	211000	204,718.00
文献提供中心	《上图导航》编制	351000	349,440.00
文献提供中心	手机短信及网上支付平台服务、管理与推广	121000	120,300.00
文献提供中心	馆际互借和文献传递服务、管理与推广项目	755000	754,755.10
物业管理中心	运转费	8716000	8,365,838.02
物业管理中心	徐家汇藏书楼展板制作	158500	156,699.00
信息处理中心	自助复印系统	218000	217,413.51
公众服务专项 合计		44609350	43,769,740.51

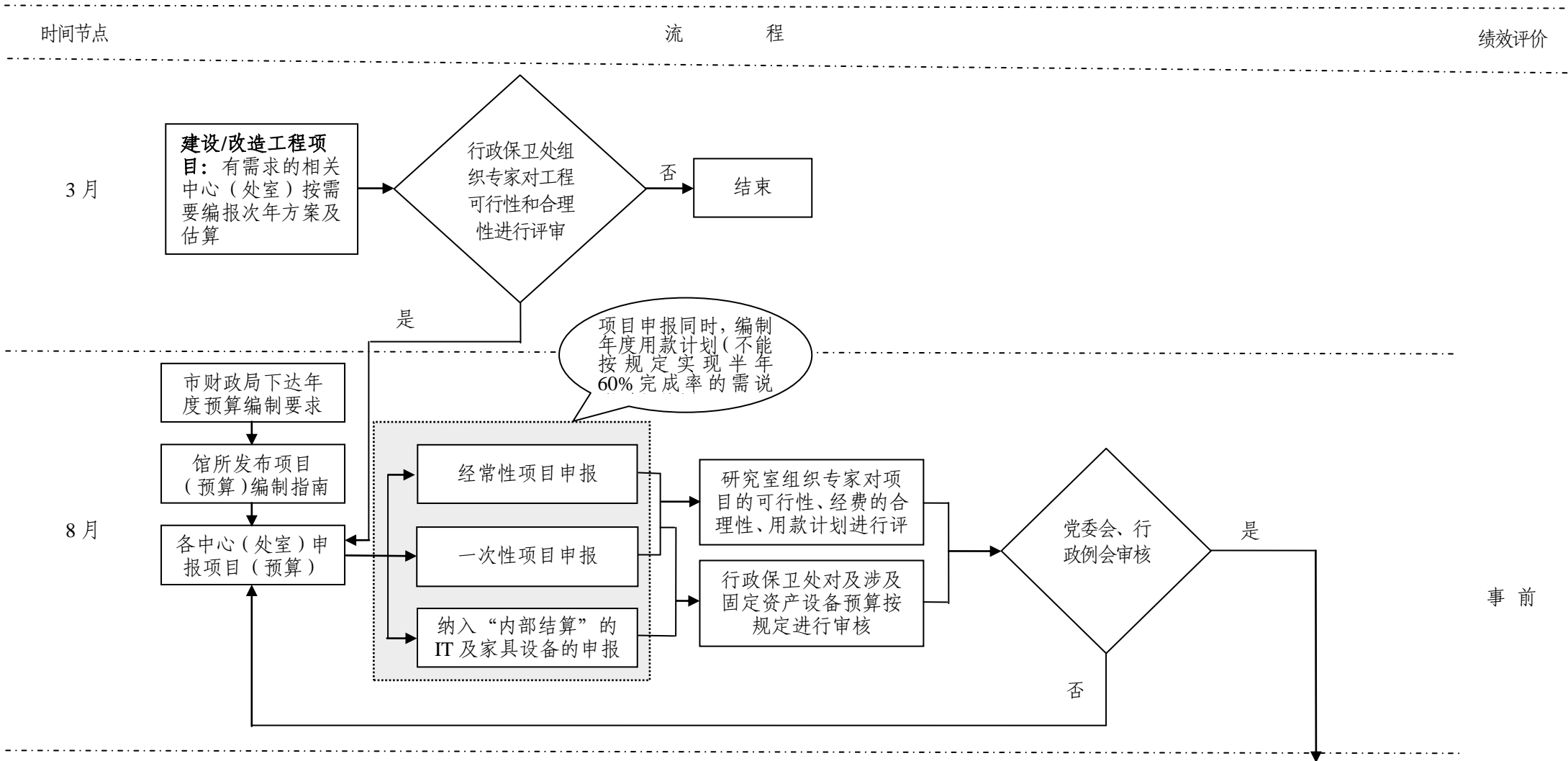
4. 专项的组织管理情况

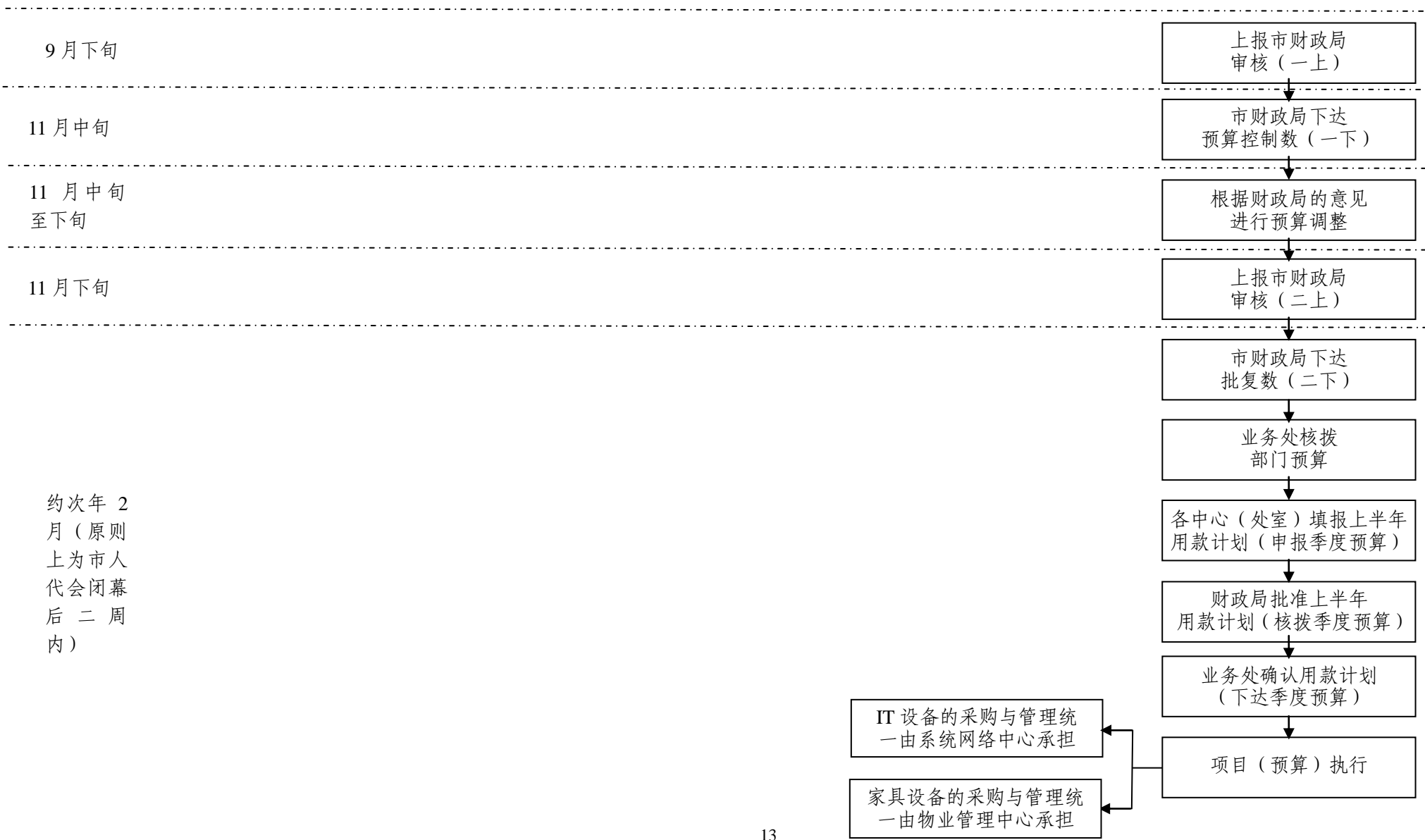
公众服务专项由各个中心根据业务内容提出申请,项目分为延续和新增两类,自下而上申报后,馆所根据 2018 年公众服务专项经费情况平衡后立项,2018 年立项 28 个项目。专项围绕馆所的办证、阅览、外借、品牌服务、公共服务场地管理等基础业务设立项目。立项完成后,28 个项目分别由申请中心负责实施,按照项目管理制度,开展中期检查和年终结项验收。

项目制度主要有:《上海图书馆(上海科学技术情报研究所)合同管理办法》、《上海图书馆(上海科学技术情报研究所)项目管理条例》、《馆所历史文献借阅管理条例》、《馆所藏书剔除工作条例》、《典藏书库图书保护制度》、《典藏书库管理条例》、《航头藏书楼管理条例》、《历史文献典藏管理制度》、《综合阅览室阅览须知》、《参考外借须知》、《盲文资料借阅须知》、馆际互借协议、《会展中心讲座工作管理规范与实施细则》、《ISO9001:2008 版质量管理体系》。

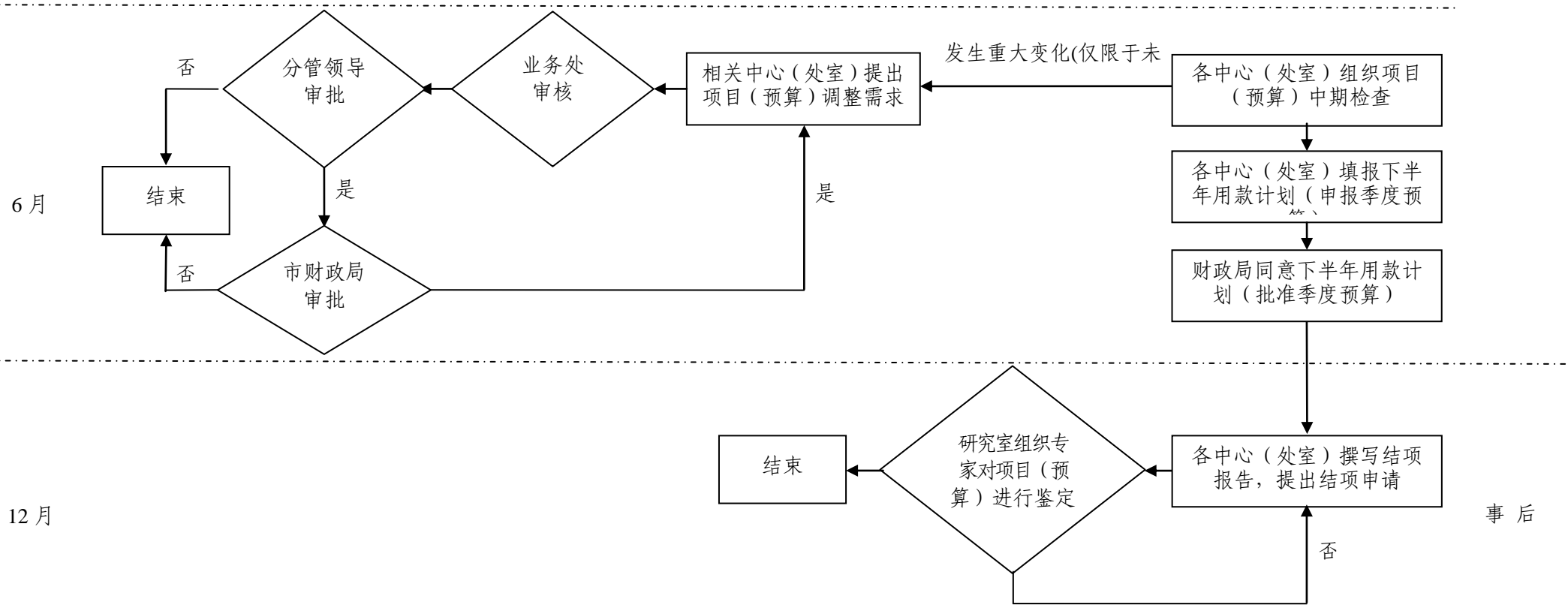
馆所项目经费使用相关的财务管理制度有:《馆所财务处内部管理暂行条例》、《馆所内部审计工作制度》、《馆所干部任期经济责任审计管理制度》、《馆所接待费用管理的规定》、《馆所差旅费管理办法》、《馆所发票管理办法》、《馆所合同管理办法》、《馆所采购管理规定》、《馆所固定资产管理办法》、《馆所项目管理条例》。

馆所项目经费管理流程图





事中



（二）项目绩效目标

公众服务专项的绩效目标为：通过公众服务专项的实施，全面完成 28 个项目，保障上海图书馆的正常运转，为读者提供阅览、外借、参考咨询等多层次、多形式的公共图情服务，为特殊人群提供便利的基本服务，为市民提供多元化的社会教育活动，充分发挥公共图书馆功能，为广大市民提供优越的阅读环境，提供优质的图书馆公共服务。

表 3 2018 年度“公众服务”专项绩效目标与内容

绩效目标内容	绩效指标	指标目标值
投入和管理目标	预算执行率	100%
	预算编制合理性	根据 2019 年图情出版业市场行情预判进行科学、合理的编制预算
	财务制度健全性	建立完善的项目预算制度、政府采购制度、财务收支制度和资产管理制度等
	财务管理制度执行有效性	在项目实施期间，要求并督促各子项目建立完善的财务制度，做到专款专用，统一管理，合理使用，保证项目顺利实施和完成
	资金使用合规性	资金使用审批程序和手续符合法律、法规和财务制度规定；资金用途明确，且符合预算批复规定的用途；项目整体实行严格的单独核算。
	项目管理制度健全性	制定和完善项目管理制度，项目管理制度健全
	项目管理制度执行的有效性	项目进度控制有效；项目监管机制有效；质量管理有效；信息沟通有效
	人力资源管理有效性	人员数量、业务能力符合项目管理的需要，具备相应的岗位资质；通过培训有效促进人员素质的提升

	政府采购规范性	采购内容符合预算批复和项目的实际需要；执行规定的政府采购程序	
产出目标	日产运转工作完成率	开馆时间	开馆 12*365 小时；
		图书错架率	普通图书、报刊实行开架借阅、错架率低于 1%；
		文献流通总量	本馆文献流通总量 400 万册次；
		保存本文献上架率	完成保存本文献 20 万册验收上架工作；
		馆际互借文献传递数量	馆际互借和文献传递达到 28000 篇（册）；
		年办证量	年办证量 30 万张；
		书刊发行完成率	《上图导航》：12 期×13000 册；汽车图书馆提供书刊 5 万册；
		编目效率	提高编目效率
		图书馆日常运转维持情况	开展手机短信及网上支付平台服务、管理的推广活动；设备、标识的更新、维护工作完成。
	社会教育活动完成率	<p>(1) 征集文化名人手稿实物 1500 件，完成整理编目 2000 件，手稿和书画展览 3 个，手稿出版物 4 种，文化名人手稿馆建设完成</p> <p>(2) 历史文献系列主题展 4 期，历史文献丛刊出版 1 辑，《历史文献指南》丛书出版 1 种；</p> <p>(3) 馆藏珍贵文献展览 2 个，出版文献图录 2 部。</p> <p>(4) 接待视障读者人次 2500 人次；</p> <p>(5) 盲文文献外借 25000 册(盒)；</p> <p>(6) 举办读书活动次数 12 次。</p> <p>(7) 阅读推广活动线上线下读者活动 200 场次；</p> <p>(8) 上图讲座 100 场；</p> <p>(9) 展览策展数量 4 场、数字化展览 2 个；</p> <p>(10) 完成青少年人文教育及暑期活动；</p> <p>(11) 开展公益性朗诵活动；</p> <p>(12) 徐家汇藏书楼展板制作完成。</p>	
信息化建设完成率	上海市文化创意普及与信息服务平台、自助复印系统、网上联合知识导航站建设完成并投入使用。		
项目完成及时率	各子项目按照计划时间节点完成，与第三方签订服务合同的项目，严格按照合同约定时间完成。项目完成及时率 100%。		

	项目验收通过率	子项目严格按照验收标准或与第三方签订的服务合同约定内容进行验收；若无验收标准和与第三方签订服务合同，按照项目计划进行验收。项目验收通过率 100%。
效果目标	文献提供响应时间	文献提供响应时间以收到读者文献请求至回复读者之间的时间计。响应时间不超过 2 个工作日。
	参考咨询问题响应效果	参考咨询问题响应，时间不超过 2 个工作日；应答正确率 95%以上。
	图书借阅便利性	通过使用信息化平台、新技术以及服务管理水平的提升，读者图书借阅的便利程度提高
	图书文献流通量	本年度文献流通量≥上年度文献流通量，并与过去三年对比呈上升趋势。
	社会教育功能惠及性	坚持“普遍均等，惠及全民”的思想，图书馆社会教育功能惠及社区弱势群体、未成年人各类人群。
	硬件条件改善情况	公众服务的各种硬件条件和设施环境得到维护改善，为读者提供优雅便捷的服务
	新技术合理应用效果	新技术得到合理应用，推动公众服务转型与创新发展，再造全媒体时代图书馆服务形象
	特色文化服务品牌建设情况	围绕特色文化服务品牌建设，提高资源共享水平，增强服务影响力
	读者满意度	≥90.00%

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

通过对 2018 年度“公众服务”专项进行绩效后评价，达到两个目的：一是根据绩效目标，客观公正地评价 2018 年度“公众服务”专项资金使用的合理性和有效性，总结经验，发现问题，为今后优化专项资金的分配和使用提供意见和建议；二是通过评价，进一步加强和规

范“公众服务”专项的预算和支出管理工作，为开展预算绩效管理提供基础，为完成 2020 年度预算及绩效目标编制提供参考和依据。

（二）绩效评价设计过程

第一阶段：实地调研，形成工作框架。项目组首先对上海图书馆（上海科学技术情报研究所）公众服务专项的相关管理人员和工作人员进行沟通和访谈，了解项目基本情况，之后项目组仔细研读《上海图书馆（上海科学技术情报研究所）2016-2020 年发展规划》、《上海图书馆（上海科学技术情报研究所）2018 年度工作计划》等规划和工作计划，《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）、《公共图书馆服务规范》、《上海市公共图书馆行业服务标准》等文件和行业标准，充分理解公众服务专项的立项背景、实施目的，分析专项与上海图书馆（上海科学技术情报研究所）部门职能、发展规划的联系。同时项目组根据文献资料掌握图书馆行业的特点和发展趋势，在调研和分析的基础上提炼评价重点，形成公众服务专项绩效评价的工作框架、工作流程。

第二阶段：研讨分析，凝练指标体系。收集 2018 年服务公众专项 28 个项目的基础资料，了解每个项目具体内容、经费情况，了解专项项目实施部门的职能、业务、人员情况和项目实施情况。在结合以往年度公众服务专项绩效评价工作的基础上，通过资料分析、案卷研究、小组讨论总结公众服务专项特点，完善 2018 年绩效评价指标体系。

第三步：厘清思路，确定工作方案。项目组厘清评价思路，设计工作访谈方案、问卷调查方案等，确定公众服务专项绩效后评价方案。

（三）绩效评价框架

1、绩效评价原则和范围

绩效评价原则包括：

（1）独立性原则。作为独立的第三方开展绩效评价，公开公平公正。

（2）重要性原则。在开展绩效评价工作时，抓住项目的特点，反映项目要求的核心内容。

（3）系统性原则。评价时应当将定量指标与定性指标相结合，定量指标应量化，定性指标可衡量，系统反映财政支出所产生的社会效益、经济效益、环境效益和可持续影响等。

（4）可比性原则。在 22 号文的框架下开展评价工作，对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标，以便于评价标准的规范和评价结果可相互比较。

（5）经济性原则。评价工作考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。能够恰当反映目标的实现程度。

绩效评价范围：2018 年度公众服务专项资金支持的 28 个项目。

2.评价指标体系

表 4 2018 年度公共服务专项绩效评价指标

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	指标解释
A 项目决策	10	A1 项目立项	6	A11 项目目标适应性	2	是否能够上海图书馆目标和职能的实现。
				A12 立项依据充分性	2	立项批复文件是否支持。
				A13 项目立项规范性	2	项目立项程序和立项资料合规性、完整性。
		A2 项目目标	4	A21 绩效目标合理性	2	目标与任务是否匹配，目标与进度计划是否匹配。
				A22 绩效指标明确性	2	实施要求明确性，实施效益明确性。
B 项目决策	25	B1 投入管理	6	B11 预算执行率	3	100%
				B12 预算编制合理性	3	根据以前年度项目执行情况结合 2019 年图情出版业市场行情预判进行科学、合理的编制预算
		B2 财务管理	9	B21 财务制度健全性	3	建立完善的项目预算制度、政府采购制度、财务收支制度和资产管理制度等
				B22 财务管理制度执行有效性	3	在项目实施期间，要求并督促各子项目建立完善的财务制度，做到专款专用，统一管理，合理使用，保证项目顺利实施和完成

				B23 资金使用合规性	3	资金使用审批程序和手续符合法律、法规和财务制度规定；资金用途明确，且符合预算批复规定的用途；项目整体实行严格的单独核算。		
				B3 项目实施	10	B31 项目管理制度健全性	3	制定和完善项目管理制度，项目管理制度健全
						B32 项目管理制度执行的有效性	3	项目目标设定、进度控制有效；项目监管机制有效；质量管理有效；信息沟通有效
						B33 人力资源管理有效性	2	人员数量、业务能力符合项目管理的需要，具备相应的岗位资质；通过培训有效促进人员素质的提升
						B34 政府采购规范性	2	采购内容符合预算批复和项目的实际需要；执行规定的政府采购程序
C 项目绩效	65	C1 产出目标	39	C11 日产 运转 工作 完成 率 9	C111 开馆时间	1	开馆 12*365 小时	
					C112 图书错架率	1	普通图书、报刊实行开架借阅、错架率低于 1%	
					C113 文献流通总量	1	本馆文献流通总量 400 万册次	
					C114 保存本文献上架率	1	完成保存本文献 20 万册验收上架工作	
					C115 馆际互借文献传递数量	1	馆际互借和文献传递达到 28000 篇（册）	
					C116 年办证量	1	年办证量 30 万张	
					C117 书刊发行完成	1	《上图导航》：12 期×13000 册；汽车图书馆提供书刊 5 万	

				率		册
				C118 编目效率	1	提高编目效率
				C119 图书馆日常运转维持情况	1	开展手机短信及网上支付平台服务、管理的推广活动 ;设备、标识的更新、维护工作完成
			C12 社会教育活动完成率 14	C121 文化名人手稿馆建设	1	征集文化名人手稿实物 1500 件，完成整理编目 2000 件，手稿和书画展览 3 个，手稿出版物 4 种
				C122 历史文献主题展及丛刊指南出版	2	历史文献系列主题展 4 期，历史文献丛刊出版 1 辑，《历史文献指南》丛书出版 1 种
				C123 馆藏珍贵文献展及图录出版	1	馆藏珍贵文献展览 2 个，出版文献图录 2 部
				C124 视障读者服务情况	1	接待视障读者人次 2500 人次，盲文文献外借 25000 册(盒)，举办读书活动次数 12 次
				C126 阅读推广活动次数	1	阅读推广活动线上线下读者活动 200 场次
				C127 上图讲座	2	100 场
				C128 上图展览	2	展览策展数量 4 场、数字化展览 2 个
				C129 青少年人文教育及暑期活动	1	完成青少年人文教育及暑期活动
				C1210 公益性朗诵	1	开展公益性朗诵活动

				C1211 徐家汇藏书楼 展板	2	徐家汇藏书楼展板制作完成。
				C13 信息化建设完成率	3	上海市文化创意普及与信息服务平台、自助复印系统、网上联合知识导航站建设完成并投入使用。
				C14 项目完成及时率	8	各子项目按照计划时间节点完成,与第三方签订服务合同的项目,严格按照合同约定时间完成。项目完成及时率 100%。
				C15 项目验收通过率	5	子项目严格按照验收标准或与第三方签订的服务合同约定内容进行验收;若无验收标准和与第三方签订服务合同,按照项目计划进行验收。项目验收通过率 100%。
		C2 效果目标	26	C21 文献提供响应时间	2	文献提供响应时间以收到读者文献请求至回复读者之间的时间计。响应时间不超过 2 个工作日。
				C22 参考咨询问题响应效果	2	参考咨询问题响应,时间不超过 2 个工作日;应答正确率 95% 以上。
				C23 图书借阅便利性	2	通过使用信息化平台、新技术以及服务管理水平的提升,读者图书借阅的便利程度提高
				C24 图书文献流通量	2	本年度文献流通量 \geq 上年度文献流通量,并与过去三年对比呈上升趋势。
				C25 社会教育功能惠及性	2	坚持“普遍均等,惠及全民”的思想,图书馆社会教育功能惠及社区弱势群体、未成年人各类人群。

			C26 硬件条件改善情况	2	公众服务的各种硬件条件和设施环境得到维护改善,为读者提供优雅便捷的服务
			C27 新技术合理应用效果	2	新技术得到合理应用,推动公众服务转型与创新发展,再造全媒体时代图书馆服务形象
			C28 特色文化服务品牌建设情况	2	围绕特色文化服务品牌建设,提高资源共享水平,增强服务影响力
			C29 读者满意度	10	≥90.00%

3.绩效标准

参见：附件 2 绩效评价指标体系工作底稿

4.评价方法

项目组综合运用了文献研究、资料对比分析、问卷调查、访谈、案卷研究、数据分析等方法开展绩效评价工作。具体参见：附件 2 “绩效评价指标体系工作底稿”。

（四）证据收集方法

项目组综合运用以下方法收集证据：

1、文件研读。通过研读与《上海图书馆（上海科学技术情报研究所）2016-2020 年发展规划》、《上海图书馆（上海科学技术情报研究所）2018 年度工作计划》、《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》、《公共图书馆服务规范》、《上海市公共图书馆行业服务标准》等文件和行业规范，上海图书馆（上海科学技术情报研究所）各个中心相关管理制度获取评价信息。

2、文档检查。通过检查 2018 年各个中心的工作计划和工作总结，各个项目的申请书、执行报告、验收情况，获得各个项目立项及完成情况，对各个项目资金使用的合规性等进行了抽样检查。

3、调研访谈。项目组通过对读者服务中心、典藏中心、文献提供中心、会展中心、历史文献中心、信息处理中心、采编中心、团委等专项实施过程中的相关管理人员和工作人员进行交流访谈获取信息。

4、问卷调查。设计专项问卷，通过发放并回收问卷获取信息。

具体参见：附件 2 绩效评价指标体系工作底稿中“数据来源”一栏。

（五）绩效评价实施过程

实施过程分四个阶段：

- 1、前期调研；
- 2、确定《工作方案》；
- 3、根据《工作方案》实施绩效评价工作；
- 4、完成绩效评价报告。

（六）本次绩效评价的局限性

展览社会教育活动的观众，因为绩效后评价时项目已经实施完毕，没有完整的观众联系资料，因此把这部分社会满意度调查综合放在读者问卷的满意度一起。

三、绩效分析及评价结论

（一）评价结论

1、评价结果

根据 2018 年度上海图书馆（上海科学技术情报研究所）公众服务专项绩效评价指标体系中各评价指标的评分标准，结合走访调查等取得数据，得出以下评价指标结果：专项绩效评价总得分 93.8 分，绩效评级为优。其中项目决策得分 10 分，项目管理得分 21.8 分，项目绩效得分 62 分。

根据《上海市预算绩效管理实施办法》规定：绩效得分在 90 分以上的，绩效评级为优；绩效得分在 75 分-90 分内的，绩效评级为良。本次“2018 年度公众服务专项资金”的绩效评价得分为 93.8 分，因此，绩效评级为优。

2、主要绩效

2018 年度上海图书馆公众服务专项绩效目标完成情况：

(1) 投入目标：2018 年度上海图书馆公众服务专项全年财政拨款 44,609,350.00 元，预算执行率 98.1%，资金使用与预算相符。专项的财务管理制度和实施管理制度得到有效执行，确保了财政资金使用的合规性和有效性。

(2) 产出目标：2018 年度公众服务专项 28 个子项目均完成年度实施计划，计划任务完成率达到 100%，项目产出质量良好，28 个子项目均按计划如期完成。

(3) 效益目标：通过专项的实施，保障上海图书馆的日常运转，为读者提供阅览、外借、参考咨询等多层次、多形式的公共图情服务，为特殊人群提供便利的基本服务，为市民提供多元化的社会教育活动，充分发挥公共图书馆功能，为广大市民提供优越的阅读环境，提供优质的图书馆公共服务。

(二) 具体绩效分析

1.项目决策

项目决策是从决策层面考察公众服务专项，主要从项目立项、项目目标两个维度去评价。该项一级指标满分值 10 分，公众服务专项得分值 10 分。

从项目立项分析：

项目目标适应性好。上海图书馆(上海科学技术情报研究所)设立公众服务专项,符合《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)的相关精神,以《公共图书馆服务规范》、《上海市公共图书馆行业服务标准》的相关要求(GB/T28220—2011)为依据,与《上海图书馆(上海科学技术情报研究所)2016-2020年发展规划》(2016年3月14日馆所五届二次职

代会通过)：“努力推动基本公共文化服务标准化、均等化发展，基本建成世界级城市图书馆体系，加快向大数据时代的全媒体复合型知识中心转型。着力营造“连接一切，无处不在”的公共文化空间，提供以阅读服务为核心的丰富多元文化体验。”综上，该专项实施与符合国家政策，与上海图书馆(上海科学技术情报研究所)战略目标高度吻合。指标得分为2分。

专项立项依据充分性。《上海市公共图书馆管理办法》：第二十四条(经费保证)市和区(县)图书馆的经费，分别由市和区(县)财政拨付。《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)：(二)建立经费保障机制 各级财政部门要进一步明确美术馆、公共图书馆、文化馆(站)公益性文化单位性质，按照“增加投入、转换机制、增强活力、改善服务”的原则，建立免费开放经费保障机制，保证免费开放后正常运转并提供基本公共文化服务。……要逐步提高经费保障水平，不断健全美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费提供的基本公共文化服务项目，提升服务质量。”该指标得2分。

项目立项规范。项目按照程序申请设立，总项目申报文件符合要求，申报材料完整，子项目申报材料完整。立项前由馆务会议集体审议。该指标得2分。

从项目目标分析：

专项目标合理。公众服务专项的绩效目标为：通过公众服务专项的实施，全面完成28个项目，保障上海图书馆的正常运转，为读者提供阅览、外借、参考咨询等多层次、多形式的公共图情服务，为特殊人群提供便利的基本服务，为市民提供多元化的社会教育活动，充

分发挥公共图书馆功能，为广大市民提供优越的阅读环境，提供优质的图书馆公共服务。年度绩效目标见表 3，绩效目标来源有依据、与项目要解决的问题有较强的关联性、细化为可考量的产出和效果类指标。指标得 2 分。

绩效指标明确。从表 3 可以看到，项目投入目标体现项目的资金投入、财务管理及项目实施的重要内容，目标明确、细化、可考核，项目产出目标围绕 2018 年公众服务的产出目标和效益目标，目标明确、细化、可考核。指标得 2 分。

2.项目管理

项目管理从投入管理、财务管理、项目实施三个方面评价。该项一级指标满分值 25 分，公众服务专项得分值 21.8 分。

从投入管理分析：

预算执行率，指标满分值 3 分，公众服务专项得分值 2.8 分。由上海图书馆（上海科学技术情报研究所）公众专项相关财务资料，得到专项预算经费总额 44,609,350.00 元，实际支出 43,769,740.51 元。根据计算公式得出预算执行率= $43,769,740.51/44,609,350.00 = 98.1\%$ ，2018 年项目的预算执行率为 98.1%，则指标得分为 2.8 分。

预算编制合理。各个子项目编制以 2019 年服务内容为基础；各个子项目编制参考历年支出情况和 2019 年采购预测。从执行看，个别子项目预算编制和实际执行的明细有偏差。则指标得分为 2 分

从财务管理分析：

指标满分值 9 分，公众服务专项得分值 9 分。其中：

财务管理制度健全。专项建立了完善的预算制度、政府采购制度、财务收支制度和资产管理制度，指标得分为 3 分。

财务管理制度执行情况好。为加强对市财政下拨经费的长效管理，在总结历年经费使用经验教训的基础上，逐步探索出一套有效的经费管理模式，上海图书馆（上海科学技术情报研究所）自行研发了一套“预算资金监管系统”，其主要目的旨在利用计算机管理系统，以较为先进的科技手段对市财政下拨的经费进行科学化的管理，经过几年的不断完善，目前已形成一套较为完善的经费实时管理系统，所有的财政经费从预算到核销系统进行全方位的监管，该系统集单位预算经费申请、预算经费审核、预算经费导出、经费审批、经费核销、经费使用情况查询、汇总等等为一体。从源头上强化了财政下拨预算经费的管理，使之从预算到执行全过程进入可控阶段。指标得分为 3 分。

资金使用合规性好。资金使用审批程序和手续符合法律、法规和财务制度规定，资金用途明确，且符合预算批复规定的用途，项目整体实行严格的单独核算，指标得分为 3 分。

从项目实施分析：

指标满分值 10 分，公众服务专项得分值 8 分。其中：

项目管理制度健全。上图公众服务专项相关管理制度：《上海图书馆（上海科学技术情报研究所）项目管理条例》、《上海图书馆（上海科学技术情报研究所）合同管理办法》、《馆所历史文献借阅管理条例》、《馆所藏书剔除工作条例》、《典藏书库图书保护制度》、《典藏书库管理条例》、《航头藏书楼管理条例》、《历史文献典藏管理制度》、《综合阅览室阅览须知》、《参考外借须知》、《盲文资料借阅须知》、

馆际互借协议、《会展中心讲座工作管理规范与实施细则》、《ISO9001：2008 版质量管理体系》，项目管理制度健全。因此该项得 3 分。

项目管理制度执行情况良好。上述各项制度执行有效。个别项目在目标设立、项目信息沟通方面略有偏差。2018 年项目大多数项目是延续项目，因此在立项管理中对项目的立项理由、考核目标、预算和使用审核还需要根据当年情况做一些修正。从项目资料看，项目进度自检表填写情况一般。项目结项增加考核目标达标情况，明确对照立项时考核指标一一列示。该子项得 2 分。

人力资源管理工作有效。28 个子项目人员配置合理，各个子项目的申报书中均列示了项目组成员的名单。人员培训和能力提升情况：
(1) 读者服务中心各类集体和个人获得的社会奖项 27 项，有 5 位(组)职工申报馆所 2151 人才培养工程。组织馆员内部培训 400 余人次，市内图书馆学术交流和馆员讲课培训 40 人次，国内学术交流 100 多人次，境外交流学习 5 人次。(2) 典藏中心派馆员前往天津图书馆、南京图书馆和安徽省图书馆就典藏库房管理和排架方法展开实地调研，通过内部调研和外部调研结合的方式，让书库馆员拓宽视野，为馆所典藏书库分布调整提供更科学、宏观的建议。(3) 历史文献中心 2018 年度“国家级古籍修复技艺传习中心上海图书馆传习所”按照教学计划认真带领中心修复部的青年同志学习实践。(4) 会展中心 2018

年共举办图书馆工作人员岗位进修班 6 期。(5) 物业中心注重实际解决问题能力的培训 , 提高工程维修人员的技术能力以及应急处置水平 , 针对上海图书馆现有的设施设备配置情况 , 建立了适用于 OPL 培训课程、应知看板以及应会实操演练的技能操作培训工作室。但专技队伍建设跟不上发展需要。(6) 文献提供中心 2018 年多管齐下力争破解人力瓶颈。综上 , 该指标得 1 分。

政府采购管理规范。(1) 上图有严格的政府采购业务管理 (参见附件 3) , 专项各个项目采购内容按照项目的实际需要、符合预算批复。(2) 严格执行规定的政府采购程序。该指标得 2 分。

3.项目绩效

项目绩效从项目产出、项目效益两方面评价。该项一级指标满分值 65 分，公众服务专项得分值 62 分。

从项目产出分析：

指标满分值 39 分，公众服务专项得 39 分。

日常运转工作完成率未达到 100%。指标满分 9 分 , 专项得 9 分。

绩效指标	2018 目标值	2018 实现值	得分
C111 开馆时间	开馆 12*365 小时	12*365 小时	1
C112 图书错架率	普通图书、报刊实行开架借阅、错架率低于 1%	低于 1%	1
C113 文献流通总量	本馆文献流通总量 400 万册次	文献流通总量 443.2 万册次	1
C114 保存本文献上架率	完成保存本文献 20 万册验收上架工作	文献入库共 416685 册	1

C115 馆际互借文献传递数量	馆际互借和文献传递达到28000篇(册)	达到40317篇/册	1
C116 年办证量	年办证量30万张	37万张	1
C117 书刊发行完成率	《上图导航》12期×13000册;汽车图书馆提供书刊5万册	《上图导航》全年发行15.6万册;汽车图书馆提供书刊61600册	1
C118 编目效率	提高编目效率	累计利用上海联编成员馆上传数据以及与全国联编交换的缺编数据共40490条,累计引用编目数据73923条。	1
C119 图书馆日常运转维持情况	开展手机短信及网上支付平台服务、管理的推广活动;设备、标识的更新、维护工作完成	完成	1

社会教育活动工作完成率100%。指标满分14分,专项得14分。

绩效指标	2018年目标值	2018年实现值	得分
C121 文化名人手稿馆建设	征集文化名人手稿实物1500件,完成整理编目2000件,手稿和书画展览3个,手稿出版物4种	征集文化名人手稿实物5699件,完成整理编目3295种,“文苑英华——来自大英图书馆的珍宝”英国作家手稿展,中国文化名人手稿馆在“上海图书馆版画日”期间举办了四场版画展。	1
C122 历史文献主题展及丛刊指南出版	历史文献系列主题展4期,历史文献丛刊出版1辑,《历史文献指南》丛书出版	主题文献共举行了十三场,历史文献丛刊出版1辑,《历史文	2

	1 种	献指南》丛书出版 1 种	
C123 馆藏珍贵文献展及图录出版	馆藏珍贵文献展览 2 个 ,出版文献图录 2 部	“缥緗流彩——中国古代书籍装潢艺术馆藏精品文献展”,集中展出明清与近现代著名收藏家的私家装潢珍籍共 100 件(组)	1
C124 视障读者服务情况	接待视障读者人次 2500 人次,盲文文献外借 25000 册(盒),举办读书活动 12 次	共接待视障读者 2809 人次,盲文文献外借 42041 册(盒),举办活动 12 场	1
C126 阅读推广活动次数	阅读推广活动线上线下读者活动 200 场次	阅读推广活动线上线下读者活动 200 场次	2
C127 上图讲座	100 场	共举办讲座 184 场,直接听众为 6.14 万人次。	2
C128 上图展览	展览策展数量 4 场、数字化展览 2 个	2018 年共举办各类展览活动 54 场,接待观众 16 万余人次。共有四个项目赴 10 个省市自治区的 21 家兄弟图书馆进行了 41 场巡展活动,累计参观人数 18 万人次。	2
C129 青少年人文教育及暑期活动	完成青少年人文教育及暑期活动	东方书院国学班 40 余位小学员完成学业。87 位小学生成为国学班新一期学员。东方书院青少年世界	1

		文明史课程完成第二届学院的招生工作，一共有 80 名学员开始新一轮的世界文明史课程。暑期青少年世界文明史的 20 余名 2017 级小学员前往英国开展研学活动。	
C1210 公益性朗诵	开展公益性朗诵活动	举办两场“海上心声”朗诵会暨纪念上图讲座 40 周年朗诵会	1
C1211 徐家汇藏书楼展板	徐家汇藏书楼展板制作完成	徐家汇藏书楼展板制作完成	1

信息化建设完成率 100%。指标得 3 分。(1)“创·新空间”启动了新一轮未来学习空间的调研和研究。2018 年创·新空间引入巧克力打印机，开展专业讲座、创新沙龙等活动 38 场，参与 1330 人次，举办展览 9 场。产业图书馆服务逐步推进，不断完善文献配置，提高服务能力。2018 年引入 SketchUp 新软件，为读者增添设计工具。全年辅导读者查找专利 258 人次，下载专利 2217 件 13609 页；辅导读者查找标准 676 人次，2691 件 9988 页。(2) 文献复制班组对窗口业务进行了楼面调整：撤销了三楼的人工服务窗口，将三楼的复印与胶卷还原数字化业务归并至二楼服务窗口，同时，根据对公共图书馆复印服务模式发展的趋势调研结果，在三楼原窗口服务的位置增加了 2 个自助复印点，为未来“一个人工复印点+若干自助复印服务点”服务模式

提供条件。2018 年文献复制窗口共计接待 28774 人次，完成各类型纸张的复印/打印/扫描 884626 张。自助复印系统计划完成率 100%。

(3) 2018 年网上联合知识导航站借助长三角地区图书馆联动合作项目，借助图情界资深的参考馆员和行业专家，为读者提供高质量和高效率的参考咨询服务。本年度新增江苏省南通市、上海市闵行区图书馆、上海博物馆敏求图书馆、江苏省江阴市图书馆、安徽省图书馆以及安徽省铜陵市图书馆共计 7 家图书馆 7 位专家，目前该服务已延伸覆盖了长江三角洲城市群 26 个城市中 50% 的城市图书馆。2018 年度导航站访问网页次数共计 92882 次，读者提问 5833 次，答问 5726 次；入库 528 个。共有 17 位外聘参考咨询专家在导航站答问，共计答问 496 题，占平台答题数的 8.66%；其中入库量 302 个，占专家总答题数的 60.89% 和全站总入库量的 57.20%。全年馆内普通数字资源服务全年下载文献 34285 页，打印 25491 页。网上联合知识导航站计划完成率 100%。该项指标综合得分 3 分

项目验收通过率 100%。2018 年公众服务专项立项项目 28 个，28 个子项目全部完成验收，验收通过率 100%，该指标综合得 8 分。

项目完成及时率 100%。2018 年公众服务专项立项项目 28 个，按期完成结项的项目数 28 个，完成及时率 100%，该指标得分 5 分。

从项目效益分析：

指标满分值 26 分，公众服务专项得 23 分。其中：

文献提供响应时间达到目标值。2018 年平均响应时间不超过 2 个工作日。该指标得分 2 分

参考咨询问题响应效果达到目标值。参考咨询问题响应，时间不超过 2 个工作日；应答正确率 95% 以上。该指标得分 2 分

图书文献流通量未达目标值。2018 年 433.25 万册次，2017 年 462.34 万册次，2016 年 481.80 万册次。2018 年文献流通量下降，三年趋势持续下降。该指标得分 1 分

图书借阅便利。为保障读者和馆内各部门用文献方便快捷，通过开展文献借阅服务、降低拒借率、上线外围书库文献索书系统、开通支付宝支付逾期费等方式提高读者满意率。文献平均拒借率从 1.75% 降低到 1.06%。为提升服务能级，典藏中心和系统网络中心联合开发“外围书库文献自助索书系统”。因此该指标综合得分 2 分。

坚持“普遍均等，惠及全民”，为各类人群提供服务。1、军民共建，因地制宜提供文化服务。邀请部队官兵参与“朗读亭”的活动；结合部队主题教育需求，向部队外借了习主席著作和党章学习相关图书，为部队思想政治教育提供了智力支援，并订制“新春智力拥军大礼包”送到各部队服务点；中心党支部和系统网络中心党支部的代表赴国防大学政治学院图书馆开展支部展开共建交流与拥军慰问，赠送图书、讲座光盘、爱悦读盒子。2、服务外来务工人员，感受城市温度。3 月，组织杨家宅居委小候鸟俱乐部留守家庭的孩子们和上港集团龙吴分公司外来务工者家庭的孩子们参加“新春悦读看上图”活动，参观位于目录大厅的“上海米道”新春特展，了解老上海的风土人情，在音乐欣赏室参加乐趣横生的猜灯谜活动，最后观看了儿童电影《超级狗狗》；9 月，典藏中心联合读者服务中心赴上海比亚迪有限公司进行了上门办证服务，让公司的外来务工人员人手拥有了一张自己的读者证。3、繁荣监区文化，提高改造质量。联合上海周浦监狱教育科开展“重塑价值观、拥抱新时代”第六届读书节活动，为读书节活动送去新书 1000 册，杂志 800 册，监区读书活动丰富了罪犯的生活、启迪了他们的心智，对稳定罪犯情绪、促进监管秩序起到了良好作用；4 月上海市军天湖监狱急需一批“监狱制度与建设”相关主题文献用于项目研究，汽车图书馆为监区抽调了一部分相关主题图书和复印了相关报刊资料，为项目顺利开展提供了有力的文献支持和宝贵的照片、图片资料。4、关爱老年群体，助力残疾人事业。向上海市第一社会福利院以及新东苑快乐家园养老社区长期结对共建，每年除了固定的送书上门服务外，

还开展了丰富多彩的学雷锋送温暖活动，为老人们送去精神上的关爱；与上海市老干部活动中心签订了服务协议，为退休的老干部们送去了书画、国学、养生等方面的书籍；上海市残疾人体育训练中心图书室今年迎来大修，装饰一新的图书室急需图书补充，汽车图书馆抽调了今年购买的新书补充到中心流动图书架，充分满足了运动员教练员不同知识阶层的需要，也提升了残疾人体育文化的内涵。因此该指标综合得分 2 分。

硬件条件不断改善。该指标综合得分 2 分。

1、技术改造和技术进步项目实施

(1) 完成副楼一楼空间调整改造。

(2) 与典藏中心合作完成 A 区善本库、C 区 B 层书库空气品质治理项目。

(3) 与典藏中心合作实施 A 区 B 层书库低氧充氮项目。

(4) 完成 4#、5#电梯更新改造。

(5) 完成 A 区善本库、C 区 B 层书库恒温恒湿机组更新改造。

(6) 完成网络中心 1#恒温恒湿机组更新改造。

(7) 完成龙吴路书库 2F-5F 照明红外控制改造。

(8) 完成中央空调机组稳压电源改造。

2、设备设施安全运行

(1) 防台防汛：对高空设备设施、排水沟开展检查，防止坠入伤害；对树龄 20 年以上的大型乔木修剪加固，防止倒塌，造成伤害。

(2) 防暑降温：高温酷暑，严密监控用电量负荷监控，做好跳闸抢修应急预案，加强对冷却塔冷却水温度监控，制定补水预案，保证中央空调正常运行。

(3) 防寒防冻：对裸露的室外消火栓管道阀门等提前包扎保温措施，制定极寒气象条件下中央空调管道运行预案。

(4) 应急演练：空调机房漏水应急演练；地下车库进水应急演练；突发停电应急演练。

(5) 对重要设备设施展开区域包干、责任到人的日常和夜间巡视制度，制定巡视计划。

(6) 加强对施工动火管理，落实专人监护。

(7) 每月外围书库巡检外围书库实行每月巡检，小修小补当场解决，消除隐患。

(8) 加强对玻璃幕墙监控，防止爆裂跌落。

(9) 针对行业脱排油烟管道火灾多发事故，原来每年二次定期对食堂排烟管道、脱排油烟机清洗，增加到每季度一次，消除隐患。

(10) 实施安全培训，外包员工安全培训全覆盖，杜绝电瓶车随意充电等不规范行为。

3、微改造

(1) 实行垃圾分类。

(2) 安装电动自行车集中安全充电设施。

(3) 开发读者证寄包，寄包处设立大件行李寄存箱。

(4) 外围书库供应洗手热水。

4、物业服务质量指标完成良好。

新技术得到合理应用。1、打造新媒体服务矩阵，实现互联网+图书馆的全方位发展。由上海图书馆微信、微博、头条号、阿基米德音频社区等组成的新媒体矩阵，新媒体微服务已成为图书馆创新服务的主阵地。微信：2018年“上海图书馆”微信服务号的用户使用量、读者关注量及咨询量都有大幅增长。其中微信功能使用量，全年共累计3977639次，同比增长44.9%；微信粉丝关注数共307261，全年增长83368人，同比增长37.2%；微信参考咨询量全年累计75394（其中人工回复：42454；智能咨询：33430）；全年“上海图书馆”微信服务号共推送48次440条图文信息。其中《未来15天里，100件镇馆之

宝,你绝对不能错过的一睹宋纸芳颜的展览》阅读量超过4万,《Kindle十年里的10本书》、《一份“不明觉厉”的高分书单》《微阅读 | 猜灯谜》等多篇推文的阅读量都超过了1.5万。微信订阅号:2018年“上海图书馆信使”订阅号进入常态化运营。粉丝关注数也有所提高,累计关注人数达24997,同比增长9564人。订阅号累计推送253次322条图文信息。“头条号”服务:2016年7月全国图书馆界首个在今日头条开通的上海图书馆头条号关注用户数已有1253人,共发文221篇,全年累计阅读量156036,在大众新媒体新闻渠道取得了长足的进步。微博:2010年7月全国图书馆界首个认证微博上海图书馆信使微博诞生,至今粉丝数已达164718人,全年推送原创微博1460条,同比增9.9%,博文累计阅读量5051466次。阿基米德上海图书馆社区:2017年8月上海图书馆尝试在阿基米德音频平台开通上海图书馆社区,现关注用户数已有496人,全年累计发帖216篇,已开设“书里的声音”线上朗读活动、每日书单推荐、大型活动音频直播三大特色栏目,全年音频收听量累计达到26万人次,发展势头迅猛。其中“上海话绕口令”活动直播单场收听量高达3,107次。制作讲座音频录播9场,总点击量72,240次;“如水说史”系列讲座5场,总点击量69,387次。开通网络直播服务:与国家图书馆直播平台合作,将优质的读者培训活动依托国家图书馆公开课直播平台“走出去”和“引进来”,截止2018年10月,全年申报国图直播3场,实际直播1场;转播国图直播6场,到场人数206人。在一直播平台定期举行馆藏数据库使用方法介绍直播培训活动,将上图资源介绍到每个读者身边。2016年10月开始尝试网络直播读者培训、读书会活动,累计进行线上直播20场,到场人数568人,在线收看直播人数20545人,在线人数是到场人数的36倍。探索微阅读大客户服务模式:年内完成上海图书馆微站入驻上汽集团工会公众号和上海金融APP,进一步尝试与社会机构基于上图线上数字阅读推广的合作。通过集体办证的方式

为相关大客户合作单位办理读者中，其中上汽集团工会新办证 1319 张，体育学院党校“党员卡”147 张，胸科医院 986 张。2、提高数字阅读产品和服务供给能力。为适应不断移动化、轻量化、碎片化的城市居民阅读需求，积极布局微信、微站和手机客户端，形成“不求大而全、但求精而美”的移动数字阅读服务体系。“上图·微阅读”已为广大读者免费提供 2 万多种全文电子书，3000 种英文电子书，300 种电子期刊，3 万集有声书和 3 千部阅读视频等数字阅读资源。经过不断完善和改进，平台已形成了微阅读、微文堂、听书馆、悦视频、少儿英语原版书等众多移动阅读服务品牌栏目，成为“看听说读”四位一体的数字阅读平台。2018 年“上图·微阅读”以每周 7 本书的速度向读者推荐主题电子书，全年共推荐了 350 本，年整体数字阅读访问量达到 66 万人次，平均每本电子书被阅读 20 次以上，最受读者喜爱的电子书《月亮与六便士》被阅读了 4656 人次，《刺杀骑士团长》3420 人次。少儿英语电子书作为微阅读平台的特色资源，今年是上线第三年，今年增购了古腾堡计划不限复本数的电子书、诺贝尔文学奖获奖电子书，并增补了部分热门书的复本数，形成了每月一期“原版读物推荐”的定期推广机制。少儿电子资源全年外借量超过了 10000 册次，较去年同期大幅增长，外借率维持在 400% 以上，独立用户数超过 5000 人。形成“微阅读·行走”子品牌。2018 年“微阅读·行走”找到了更多的电子书资源、设计了新的行走线路，策划了邬达克故居、犹太人、敦煌乐舞、百年交大等主题充实了微阅读行走的内容。全年共举办相关活动 10 场。电子书外借和移动数字阅读服务：结合读者自携移动设备的普及和 BYOD 模式的推广，2018 年新阅读体验进行外借流通的设备为 4 个品牌 12 个品种共计 1037 台设备终端，累计流通数 3533 次，外借率为 340%。2018 年彩云 U 盘外借 295 人次，单篇文献外借服务量 8850 篇。为拓展新阅读体验阅览室体验终端的服务，将 AR、VR、互动电子书等都纳入了阅览室展示服务范围。2018 年引进了 AR

互动体验软件、增强型互动电子书共 15 种，可体验超过 100 个最新 VR、AR 和互动类 APP。顺应人工智能发展趋势，探索引进智能服务机器人提供公共服务。2018 年 1 月 1 日，在线虚拟机器人助手“图小二”系统上线，大大增强了上海图书馆微信服务号和订阅号咨询功能，并可 365 天 24 小时不间断地为读者提供线上咨询服务，与网上联合知识导航站的知识库也已悉数打通，其智能化程度不断提升，辅助馆员的服务能力和水平突飞猛进。在 2018 年 1 月正式上线后，大大加快了读者咨询回复的速度，减轻了馆员日常咨询的工作压力，人工咨询量同比下降了 30%，咨询满意率达 95% 以上，累计服务读者 31357 人次。因此该指标综合得分 2 分。

特色文化服务品牌建设效果良好。

1、上图讲座

(1) 2018 年入选第二十届上海读书节经典传承项目

(2) 启动“海上心声”和“东方书院”两大商标的注册工作。

(3) 向全国 170 余家兄弟图书馆，共提供讲座光盘 60 种 11000 余盘，寄送《上图讲座》专刊万余册。共向长三角地区兄弟图书馆以及其他共享单位输送上图讲师资源 26 人次，还有 5 场朗诵活动。

(4) 上图讲座纸媒原创报道约 40 篇次，新媒体原创报道约 90 篇次。《上图讲座专刊》每月按时出版，12 期共刊发通讯稿 385244 字。

(5) 上图讲座 40 周年纪念册的编撰

(6) 我与上图讲座征文活动，收到听众投稿 20 篇，其中 12 篇已刊登在《上图讲座》中，4 篇选登在“讲座图书馆”微信公众号中。

2、上图展览

(1) 策划新春艺术精品展等。

(2) 上图展览与沪上高校广泛合作。与同济大学、上海大学、华东师范大学、上海音乐学院、上海理工大学、上海应用技术大学、

上海第二工业大学 7 所高等院校合作,举办了第四届“上海·亚洲”平面设计双年展、第三届“汇创青春”——上海大学生文化创意作品展示活动等 6 场高品位的艺术设计类展览。

(3) “上图展览”资源共享全国巡展。2018 年,“上图展览”继续开展全国图书馆界的展览资源共建共享工作。年初,与韶山毛泽东图书馆合作,共同策划推出了《毛泽东读书生活剪影》图片展,全年共在安徽省图书馆、重庆图书馆、厦门图书馆等图书馆举办 11 场巡展。“李苦禅藏金石碑帖拓本精品展”的内容制作成展板提供给兄弟馆展出。综合全年,共有四个项目赴 10 个省市自治区的 21 家兄弟图书馆进行了 41 场巡展活动,累计参观人数 18 万人次。(4) 配合其他部门展览。2018 年,上海图书馆与大英图书馆合作,共同举办了“文苑英华:来自大英图书馆的珍宝”展览,这次展览也是馆所首次举办此类涉外的高规格手稿展,展览跨度一个多月,期间还举办了朗诵比赛、知识竞赛、“上图之夜”等配套活动。因此该指标综合得分 2 分。

读者综合评价较高。满分值 10 分,公众服务专项得 8 分,针对上海图书馆(上海科学技术情报研究所)的公众服务做了满意度调查。评估组于 2019 年 5 月 9 日至 5 月 23 日期间分别对读者进行了问卷调查,总计填写问卷 417 份,有效问卷 417 份。调查问卷在充分考虑上海图书馆(上海科学技术情报研究所)公众服务专项的实际情况,提出了 15 条问题,以期能够较全面、量化反映读者对上海图书馆(上海科学技术情报研究所)提供的服务的各方面感受,同时最后给予读者意见和建议栏,供读者补充个人想法。根据问卷调查显示,上海图书馆公众服务的综合评价为 94.35%,综合满意度高。分组评价:图书馆环境和设施满意度 80.98%;普通服务满意度 87.17%;数字资源服务方面,上海图书馆的微信服务号“上海图书馆”及订阅号“上海图书馆信使”经常使用的占 62.35%,对“e 卡通”电子资源远程访问服务、“市民数字阅读服务平台”两项服务不了解的占 29.02%、23.26%。

馆藏特展，参观过馆藏特展的读者已经达到 25% 左右，知晓但未参观过的超过 40%。社会教育活动方面，上图未成年人暑期公益性活动、上图公益性朗诵活动两项活动服务对象相对固定，不了解的比例较高，占 46.52%、41.49%。上图讲座、上图展览作为上图的品牌项目，不了解的占比偏高，24.94%、24.94%。（具体参见《上海图书馆（上海科学技术情报研究所）读者满意度分析报告》），该指标综合得分 8 分。

四、主要做法及经验、存在的问题和建议

（一）主要做法及经验

1、专项立项依据充分、程序规范，立足于不断满足公众日益增长的图情需求，专项目标明确。

上海图书馆（上海科学技术情报研究所）设立公众服务专项，符合《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》的相关精神，以《上海市公共图书馆管理办法》、《上海图书馆（上海科学技术情报研究所）2016-2020 年发展规划》为依据。项目按照的程序申请设立，申报材料完整，立项规范。专项的绩效目标设置合理，绩效指标明确、细化、可考核。

2、上图财务、业务、内控、人员管理制度健全，执行有效，确保专项顺利实施。

上海图书馆（上海科学技术情报研究所）建立了完善的预算制度、政府采购制度、财务收支制度和资产管理制度。项目经费使用相关的财务管理制度完善。专项资金审批、核销手续流程规范，从源头上强化财政下拨预算经费的管理，使预算到执行全过程进入可控阶段。公众服务专项相关业务管理制度健全，项目管理、合同管理、借阅管理、藏书剔除工作、典藏书库图书保护制度、典藏书库管理条例、馆际互借协议、会展中心讲座管理规范、ISO9001：2008 版质量管理体系等制度健全，执行有效。各业务中心在项目实施中人员配置及人员资质

情况较好。

3、整合馆所资源，面向公众，推出“文苑英华——来自大英图书馆的珍宝”，展览影响力大。

2018年3月15日至4月15日，上海图书馆与大英图书馆合作推出“文苑英华——来自大英图书馆的珍宝”英国作家手稿展。本次展览是馆所首次举办此类涉外的高规格手稿展，展出T.S.艾略特、D.H.劳伦斯、夏洛蒂·勃朗特、狄更斯、雪莱五位作家的手稿原件。展览对硬件设施和配套服务提出了极高的要求，是对各中心各处的协同工作能力的一个检验。展览由中国文化名人手稿馆策划，会展中心、读者服务中心、保卫处等各部门密切配合，展览顺利实施，社会影响力大，同时也为“大英图书馆在中国：共享知识与文化”这一中英两国政府高级别人文交流项目做贡献。这次展览跨度一个多月，在五位英国作家的展区外，特设“英国文学在上海”展区，并向本市近50位翻译家、作家等文化界具有杰出贡献的人士征集“我与英国文学”寄语手迹作品，在展厅陈列。为了固化此次展览的成果，馆所与英方合作编辑展览图录，以此作为中英图书馆文化交流实践的历史记录。为配合展览，面向公众举办了英国文学作品翻译比赛、英国文学作品朗诵比赛、英国文学专题讲座、知识竞赛、“上图之夜”等一系列的活动与宣传，增强展览与读者的互动，扩大展览的社会关注度。

4、创新策展视角，呈现珍贵馆藏，增强公众体验，市民读者反响热烈。

“缥緗流彩——中国古代书籍装潢艺术馆藏精品文献展”集中展出明清特别是近现代著名收藏家私家装潢的珍贵典籍，文献品类涵盖佛经、碑帖、尺牘，装池形式包括线装、蝴蝶装、经折装、册页装、卷轴装等，并分类展现绘画、书法、篆刻等传统艺术在图书装潢中的运用。展品共100件，其中38件为一级藏品，24件为二级藏品。此次展览最大的探索创新是第一次以古籍文献的“装帧艺术”为切入点，从

中国古代图书装帧艺术这一新颖的策展视角来呈现上图的珍贵馆藏。市民读者反响热烈，每天观展千余人，更有从全国多地赶来的观众和外国友人。馆所为回应公众的观展需求，在综合考虑古籍保护的前提下，从“以人为本”的公共服务理念出发，经过多方协调，延长了3天展期，获得读者好评。为了配合此次展览，编撰出版了《缥緗流彩——上海图书馆藏中国古代书籍装潢艺术》一书，并从展品中汲取设计元素开发了上图文创产品，受到专家学者的肯定和市民读者的欢迎。

5、加强文献保存全流程管理，确保各书库馆藏文献科学布局，满足未来10年新文献入藏。

为实施《馆所推进典藏工作2018-2020年行动计划》，实现“以‘航头保存本书库’建成为契机，对馆藏书库文献进行调研，依据读者利用便捷性、文献利用率、同类文献尽可能保存在同一馆藏地等原则，对淮海路总书库、龙吴路书库、莘庄书库、航头各书库等馆藏书库重新定位，形成布局合理、功能明晰、流通便捷的馆藏体系”目标。典藏中心成立专门的调研小组，广泛听取意见建议，以内部调研和外部调研相结合的方式，从各书库馆藏文献分布现状、文献借阅量和新书入藏量、文献调整布局方法三方面展开扎实调研，凝聚各方智慧力量，提出布局方案建议。文献布局调整后的书库布局将满足未来10年新文献入藏。

6、数字阅读服务发展迅猛，阅读推广活动精彩纷呈，社会反响良好。

2018年有效读者证总量达到481.35万张，到馆读者298.46余万人次。全年开展讲座、展览、读者培训、读者沙龙等活动819场，累计参与活动的读者33.08万人次。打造新媒体服务矩阵，实现互联网+图书馆的全方位发展。由上海图书馆微信、微博、头条号、阿基米德音频社区等组成的新媒体矩阵，新媒体微服务已成为图书馆创新服务的主阵地。“上图·微阅读”是上海图书馆移动端电子书阅读平台，同

时也是上海图书馆推出的阅读推广品牌栏目，经过不断完善和改进，平台已形成了电子书库、电子期刊库、少儿英文原版书、听书馆、悦视频等众多移动阅读服务栏目，成为“看听说读写”五位一体的数字阅读平台。“4.23”世界读书日期间，举办了“上图之夜——英华拾贝”全民阅读推广活动，以朗诵、访谈、音乐等不同形式，在为现场读者带来全新阅读体验的同时，也有力激发了社会公众对图书馆、对阅读的浓厚兴趣，在推动全民阅读与时俱进、不断走向深入上做出了有益探索。5月底，全国公共图书馆服务宣传周期间，央视朗读亭再度来到上海图书馆，多方位探索“亭内亭外、线上线下”的全民阅读推广新形式。“东方书院”的小学员身着汉服，朗诵国学经典《孟子》选段；武警战士朗读《习近平谈治国理政》和《苦难辉煌》，坚定理想信念；世界外国语中学和高安路第一小学将阅读课拓展到馆所，将推荐的儿童经典文学和课本结合起来，在朗读亭内表达个人的情感，在朗读亭外展现团队合作和学生风采。2018年，阅读马拉松活动秋季赛积极响应中央“推动长三角更高质量一体化发展”的指示精神和市委的决策部署，作为首个长三角地区图书馆联动合作项目，将赛事范围扩大到了长三角三省一市。2场赛事共计9座城市39个赛点参与，3250名读者参赛，取得了良好的社会反响。

7、率先实现垃圾分类，各项物业服务质量指标优秀，为读者提供优质服务。

根据上海市政府2018年3月16日发布的《关于建立完善本市生活垃圾全程分类体系的实施方案》，明确要建立生活垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处理的全程分类体系。馆所针对此次垃圾分类工作展开了深入调研，对馆所垃圾房进行“四分类”标准（即有害垃圾、可回收物、湿垃圾和干垃圾）的分类收集改造。馆内读者开放区域以及办公区域进行“二分类”标准（即可回收物及其他类别垃圾）的“两桶式”垃圾桶更换工作。2018年继续深入贯彻物业服务质量体系

标准，推动物业服务品牌建设，精心服务广大读者，各项物业服务目标高质量完成。

物业质量目标	考核设定指标	实际完成指标
设备设施正常运转率	≥ 98%	99.9%
物业服务综合满意率	≥ 80%	95.45%
食堂用餐服务满意率	≥ 75%	80.97%
客户每月有效投诉次数	≤ 2	≤ 0
投诉处理满意率	≥ 95%	100%
投诉处理完成率	≥ 100%	100%
甲方对乙方每季度考核综合分数	≥ 85	91.47

（二）存在的主要问题

1、图书馆环境和设施方面需要改进，主要集中在计算机网络、空间管理等。

问卷调查显示：复印机性能、计算机性能、网络访问速度和稳定性的满意度分别是 77.46%、72.18%、70.26%，对计算机性能和网络访问速度和稳定性的满意度明显偏低。读者的意见建议中也表示计算机需要更新，网站难用，搜索很难用。在设施方面：读者希望上图的座位更多些，图书馆不必过于追求座位舒适而占据太多空间，让尽可能多的读者能坐着读书就更好了，节假日去图书馆看到很多占位置睡觉的，可以考虑一间休息室；建议多一点指引标识，索书的电脑旁最好有大而清晰的操作指示，让读者一目了然；希望阅览室里能像浦东图书馆那样每个桌子配备电源插座；希望能根据天气情况调整空调温度；建议雨天的时候可以提供放伞的地方；二楼阅览室禁止带吃的进入（只能喝水）；对于部分不文明的读者进行有效的管理，不要让这部分少数人，影响了图书馆和谐美好的大环境。

2、图书馆普通服务与数字资源服务方面需要改进，主要集中在外借服务、数字服务等。

根据问卷调查，外借服务方面主要的问题是：外借图书区，书籍比较陈旧，多一点外文原版书资源；希望有信用的用户可以多外借两本图书；对外地人借书的限制太严格了；图书的借阅时间能否再延长一点，有些书籍来不及看，希望有更多外借书籍能使用手机借书功能，不太容易找到自己想要的书；希望上海图书馆能多引进一些计算机、认知科学和心理学的英文高质量期刊文献和相应英文读物，好书有人借了不还导致后面的读者无法借到了。馆外自助借还书设备升级完善；网页书目检索功能能显示图书的应归还日期，但手机 app 显示不了，能否实现手机 app 增加这一信息，希望手机定位可以了解就近图书馆和自助还书厅。

数字资源服务方面：对“e 卡通”电子资源远程访问服务、“市民数字阅读服务平台”两项服务不了解的占 29.02%、23.26%；让普通读者更多的知道并使用上图的资源，加强微信推送的各种使用方法与介绍；更智能化，节省查找获取时间，现在常找不到自己要的书，希望能用公众号查阅书的相关信息时能显示何时上架，节省时间免得扑空；公众号的借阅服务通知有时会出错，出错后网上无法确认，只能去图书馆现场确认。

馆藏目录查询方面：对学生进行更多的指导应用，可以在中小学普及图书馆知识，如目录学，文献检索，电子文献等。希望注重对初次进行参考借阅、参考外借的读者的引导。检索图书时，右侧街道图书馆的名称排列应规范化人性化，可以按照区域归类，或者按照拼音排序；希望微阅读内每个图书分类下都有进一步筛选和推荐书籍优先的排序方式。

少儿服务方面：儿童图书区破损图书较多，书也不是很多，很难检索得到书架上对应的书；儿童图书还书不方便，希望开放儿童夜间还书平台；希望增加儿童图书，增加跟读者的互动，定期举办读书会

(可以固定几个类别的读书会)让大家爱上阅读,增加少儿文学和科普类知识文本。

3、图书馆社会教育活动方面需要改进,主要集中在讲座的设置和报名等。

希望多开一些讲座活动,可以不局限周末开展,活动宣传样式和渠道可以开拓更多;希望讲座和读者培训的名额可以增加,平时工作繁忙,没有太多时间参加现场的讲座,希望上图能分享更多的线上讲座视频或录音;公益活动(包含讲座)可以拓展内容更广泛些。希望可以多开展一些读者之间具有互动性的活动,比如读书笔记交换会之类的,增加一些广泛参与的活动;很喜欢讲座预告,突然出的报名会满额报不上,很多精彩的讲座很难预约上,希望能有更多精彩的活动;希望可以增加一些理工科类别的讲座,适当增加上图讲座杂志的发放量,对于预约排队人数远超多功能厅容量的上图讲座,建议及时更改讲座场地;希望增加少年儿童文学和书法教育这类的讲座,希望讲座多设点名额;在讲座、活动、培训的安排,报名时的界面分类系统清晰一些就好;讲座预约时间长,最好临近讲座日有微信提醒。

4、公众服务队伍建设跟不上服务需求。

上海图书馆正在推进东馆建设,部分人手要参与东馆的前期服务设计等工作,但同时还要维持原有的公众服务内容,因此人力资源紧缺,尤其读者服务中心人才队伍建设跟不上服务需求,另外后勤专技人员因为职称晋升通道不畅,高质量的技术人才缺乏。

(三) 建议和改进举措

1、针对读者意见,改善图书馆环境和设施,提高读者满意度。

读者对复印机性能、计算机性能、网络访问速度和稳定性、网站访问的满意度偏低,建议逐年分批开展信息化专项建设,改进设备和网络提高网络性能。读者的意见建议中也表示计算机需要更新,网站

难用，搜索很难用。改善上图空间管理：适当增加座椅，让尽可能多的读者能坐着读书就更好了；建议索书的电脑旁最好有大而清晰的操作指示做指引标识，让读者一目了然；根据天气情况调整空调温度；建议雨天的时候可以提供放伞的地方；对于部分不文明的读者进行有效的管理。

2、改进图书馆普通服务与数字资源服务，提高读者满意度。

外借服务主要解决：书籍比较陈旧，新书不多，专业书籍不足，加快新书入库的及时和品类的丰富，有信用的用户可以多外借两本图书；馆外自助借还书设备升级完善。希望加强手机借书功能的服务，手机定位可以了解就近图书馆和自助还书厅。

数字资源服务方面：提高“e卡通”电子资源远程访问服务、“市民数字阅读服务平台”两项服务知晓率；让普通读者更多的知道并使用上图的资源，加强微信推送的各种使用方法与介绍。

馆藏目录查询方面：对学生进行更多的指导应用，对初次进行参考借阅、参考外借的读者给予引导，希望可以开放更多的资源和馆藏。

少儿服务方面：增加儿童图书，增加跟读者的互动，增加少儿文学和科普类知识文本；多开展少儿活动，知识储备从儿童开始抓起，养成爱阅读，会阅读的好习惯。。

3、完善讲座设置和报名，改进图书馆社会教育活动。

增加讲座和读者培训的名额，增加更多的线上讲座视频或录音；公益活动可以拓展内容更广泛些，对于预约排队人数远超多功能厅容量的上图讲座，建议及时更改讲座场地；在讲座、活动、培训的安排，报名时的界面分类系统更加清晰，临近讲座日有微信提醒。。

4、完善公众服务队伍建设，满足服务需求。

针对人力资源紧缺，读者服务中心应积极抓紧招聘和培训，使新员工能够尽快熟悉业务，加快人才队伍建设，跟上服务需求。完善后勤专技人员职称晋升通道，补充高质量的技术人才。