

ICS 01.14

CCS A.14

备案号:

WH

中华人民共和国文化行业标准

WH/T XXX-202X

公共数字文化绩效评估指标

Performance indicator of public digital culture

(征求意见稿)

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	3
5 公共数字文化绩效评估指标	4
附录 A（规范性）评估指标描述	9
附录 B（资料性）用户满意度调查表	34
参考文献	36

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。

本文件起草单位：国家图书馆、文化和旅游部全国公共文化发展中心。

本文件主要起草人：魏大威、申晓娟、赵保颖、萨蕾、张孝天、王雁行、李丹、韩新月、温泉、胡洁、韩超、李斐星、邱奉捷、王浩、高馨、李亚男。

本文件为首次发布。

附录 A 为规范性附录，附录 B 为资料性附录。

引 言

绩效评估是国家财政管理制度的要求，对于提升公共数字文化建设能力、服务效能、管理水平等有着重要意义。数字图书馆推广工程、全国文化信息资源共享工程等公共数字文化工程以往都按照财政部门的要求，开展过绩效评估工作。为进一步提升公共数字文化绩效评估工作的科学化、专业化水平，特制定本文件。

本文件在财政部《中央部门预算绩效目标管理办法》要求的基础上，参考《文化和旅游部预算绩效指标库》，结合公共数字文化建设的实际现状和需求，建立了一套指标体系，并对指标的定义、方法等内容做出了规定，旨在为公共数字文化绩效评估工作提供依据。

公共数字文化绩效评估指标

1 范围

本文件提出了公共数字文化绩效评估指标体系的构成，规范了公共数字文化服务、资源、平台、组织管理以及效益和满意度 5 个方面的评估指标。

本文件适用于各级文化主管部门、社会第三方组织以及公共文化建设单位自身开展的针对公共数字文化的评估工作。

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。

GB/T 13191—2009 信息与文献 图书馆统计

WH/T 47—2012 图书馆数字资源统计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共数字文化 public digital culture

以财政投入为主，以满足人民群众基本数字文化需求为目标，以资源数字化、传播网络化、技术智能化、服务泛在化、管理实体化为表现形式，具有公益、普惠、均等、公开、透明、互动等特点的文化形式。

3.2

绩效评估 performance evaluation

对公共数字文化服务、资源、平台等的效益、效率、利用率和相关性的评价过程。

[来源：GB/T 29182-2012，定义 2.17，有修改]

3.3

资源检索 information resources retrieval

从信息资源集合或网络中辨别出与信息需求关联的资源的技术和程序。

[来源: GB/T 13190.1-2015, 定义 3.28, 有修改]

3.4

数字资源 digital resources

以数字形式存储的带有特定内容的信息单元。

[来源: GB/T 13191-2009, 定义 3.2.12, 有修改]

3.5

文本资源 text resources

以字符、符号、词、短语、段落、句子、表格或者其他字符排列形成的用于表达意义的信息资源, 如图书、期刊、报纸、档案等。

[来源: GB/T 4894—2009, 定义 4.1.1.2.4, 有修改]

3.6

图像资源 image resources

以静态二维图形(可具有三维的体视效应)为信息载体, 并主要通过人的视觉来感知的信息资源(不包括三维图像效应), 如: 图片、照片、幻灯片等。

[来源: WH/T XX-202X 公共数字文化资源移动终端元数据规范 第1部分: 图像资源]

3.7

音频资源 audio resources

用于存储载有声音的媒体, 所记录的音频需用特定的回放设备(如: 唱机、录音机、CD 播放器或 MP3 播放器等)播放。

注: 音频资源既包括用数字信号存储的音频资源, 也包括用模拟信号存储的音频资源。

[来源: WH/T 62-2014, 定义 3.2]

3.8

视频资源 video resources

用于存储活动或静止图像的媒体, 所记录的视频需用特定的回放设备(如录像带播放机或 DVD 播放机等)播放。

注: 视频资源既包括用数字信号存储的视频资源, 也包括用模拟信号存储的视频资源。

[来源: WH/T 63-2014, 定义 3.2]

3.9

社会效益 social benefit

对社会发展所起的积极作用或产生的有益效果。

[来源: GB/T 3533.2-2017, 定义 2.1, 有修改]

4 总则

4.1 评估指标构成

本文件规定了服务、资源、平台、组织管理以及效益和满意度 5 个方面的评估指标:

- a) 服务指标用于评估公共数字文化服务情况, 包括服务范围、服务内容、服务效果;
- b) 资源指标用于评估公共数字文化资源建设情况, 包括资源建设规模、资源质量、资源保存与保护;
- c) 平台指标用于评估公共数字文化平台建设情况, 包括设施设备、网络建设、业务及服务系统;
- d) 组织管理指标用于评估公共数字文化组织管理水平, 包括政策规划、经费投入与使用、制度建设、人员培训等;
- e) 效益和用户满意度指标用于评估公共数字文化产生的效益以及用户满意度。

4.2 评估指标说明

4.2.1 本文件包含定量和定性两类指标, 附录 A 中对两类指标的评估方法做出了具体规定。

4.2.2 定量指标一般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 在具体评估实践中, 定性指标应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 本文件提出了一套针对公共数字文化全方位的综合指标体系, 某些指标并不适用于所有的被评估对象, 在具体评估实践中, 可根据被评估对象的实际情况选择全部或部分指标开展评估工作。

4.3.2 本文件规定的指标体系中未能涵盖的评估内容, 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, 也可在现有指标下增设下位指标, 但新增下位指标不宜超出所属上位

指标的语义范畴，同时参照附录 A 的结构内容对新增指标的定义和方法进行详细说明。

4.4 评估期及数据获取

在具体评估实践中，定量指标需明确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，也可以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 绩效评估指标一览表

公共数字文化绩效评估指标见表 1：

表 1 公共数字文化绩效评估指标一览表

指标序号	指标名称	相关指标
A.1	服务	—
A.1.1	服务范围	—
A.1.1.1	服务渠道覆盖率	A.1.1.2 A.1.1.3 A.1.1.4
A.1.1.2	网站注册用户数量	A.1.1.1
A.1.1.3	移动端注册用户数量	A.1.1.1
A.1.1.4	第三方平台用户数量	A.1.1.1
A.1.2	服务内容	—
A.1.2.1	统一资源检索服务	—
A.1.2.2	资源推送服务	—
A.1.2.3	社会文化教育服务	—
A.1.2.4	特殊帮扶服务	—
A.1.3	服务效果	—
A.1.3.1	资源适用性	A.5.2
A.1.3.2	活动丰富性	A.5.2
A.1.3.3	服务提供时间	—
A.1.3.4	用户平均在线时间	—

指标序号	指标名称	相关指标
A.1.3.5	资源访问量	—
A.1.3.6	资源下载量	—
A.1.3.7	活动参与人次	—
A.2	资源	—
A.2.1	资源建设规模	—
A.2.1.1	数字资源建设总量	—
A.2.1.1.1	文本资源总量	—
A.2.1.1.2	音频资源总量	—
A.2.1.1.3	视频资源总量	—
A.2.1.1.4	图像资源总量	—
A.2.1.2	数字资源新增量	—
A.2.1.2.1	文本资源新增量	—
A.2.1.2.2	音频资源新增量	—
A.2.1.2.3	视频资源新增量	—
A.2.1.2.4	图像资源新增量	—
A.2.2	资源质量	—
A.2.2.1	资源建设验收合格率	—
A.2.2.2	资源发布率	—
A.2.3	资源保存与保护	—
A.2.3.1	数字资源长期保存	—
A.2.3.2	数字资源保护	—
A.3	平台	—
A.3.1	设施设备	—
A.3.1.1	资源采集加工设备	—
A.3.1.2	服务器、存储、网络设备	—

指标序号	指标名称	相关指标
A.3.1.3	终端服务设备	—
A.3.2	网络建设	—
A.3.2.1	互联网带宽	—
A.3.2.2	专用网络带宽	—
A.3.2.3	专用网络连通率	—
A.3.2.4	无线接入覆盖率	—
A.3.3	业务及服务系统	—
A.3.3.1	资源采集与加工系统	—
A.3.3.2	资源发布系统	—
A.3.3.3	资源标识系统	—
A.3.3.4	资源检索系统	—
A.3.3.5	用户管理系统	—
A.3.3.6	大数据管理系统	—
A.4	组织管理	—
A.4.1	政策规划	—
A.4.1.1	建设规划	—
A.4.1.2	年度计划	—
A.4.2	经费投入与使用	—
A.4.2.1	人均经费投入	—
A.4.2.2	经费增长率	—
A.4.2.3	经费使用合规性	—
A.4.3	制度建设	—
A.4.3.1	运行管理制度	—
A.4.3.2	财务管理制度	—
A.4.3.3	知识产权管理制度	—

指标序号	指标名称	相关指标
A.4.3.4	监督考核制度	—
A.4.3.5	项目管理制度	—
A.4.4	人员培训	—
A.4.4.1	培训规模	—
A.4.4.1.1	培训数量	—
A.4.4.1.2	培训人次	—
A.4.4.2	培训质量	—
A.4.4.2.1	培训内容	—
A.4.4.2.2	培训方式	—
A.4.4.2.3	高级职称教师授课占比	—
A.4.5	标准规范应用	—
A.4.6	宣传推广	—
A.4.6.1	内宣报送	—
A.4.6.2	自主运营媒介宣传	—
A.4.6.2.1	自主运营媒介信息发布数量	—
A.4.6.2.2	自主运营媒介更新频次	—
A.4.6.3	社交媒体合作宣传	—
A.4.7	协作与交流	—
A.4.7.1	区域性协作	—
A.4.7.2	社会力量参与	—
A.5	效益和用户满意度	—
A.5.1	效益	—
A.5.1.1	社会效益	—
A.5.1.2	可持续发展能力	—
A.5.2	用户满意度	—

指标序号	指标名称	相关指标
注：上述指标的详细描述见附录 A。		

征求意见稿

附录 A
(规范性)
评估指标描述

A.1 服务

A.1.1 服务范围

A.1.1.1 服务渠道覆盖率

定义：指评估对象在开展公共数字文化服务时，对到馆服务、网站、移动应用（APP）、第三方平台、流动服务等服务渠道的建设与利用情况。

方法：

——考查评估对象提供公共数字文化服务的主要渠道。其中，网站、移动应用（APP）指的是由评估对象负责建设和维护的网站与移动应用（APP）；评估对象的微博、微信等社交网络服务、数字电视服务等按第三方平台统计；下基层活动、流动文化车活动等非固定地点的服务按流动服务统计。

——计算公式：

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

式中：

A——评估对象建设和使用服务渠道的数量，每使用一种计数为 1。

B——服务渠道总数。

——开展区域评估时，将本指标的区域平衡性作为评估参考，区域内各单位的服务渠道覆盖率整体水平越高，说明区域的服务渠道覆盖程度越高。

相关指标：

——网站注册用户数量（A.1.1.2）

——移动端注册用户数量（A.1.1.3）

——第三方平台用户数量（A.1.1.4）

A.1.1.2 网站注册用户数量

定义：指在评估对象提供公共数字文化服务的网站进行注册的用户总人数。

方法：

——统计在评估对象提供公共数字文化服务的各类网站上进行注册的用户总人数，通过用户管理系统采集统计数据。不同网站的用户人数不做去重统计。

——公共数字文化服务各类网站包括提供公共数字文化服务的门户网站、专题页面等。

相关指标：

——服务渠道覆盖率（A.1.1.1）

A.1.1.3 移动端注册用户数量

定义：

指在评估对象提供公共数字文化服务的移动端进行注册的用户总人数。

方法：

——统计在评估对象提供公共数字文化服务的各类移动端服务系统进行注册的用户总人数，通过移动端用户管理系统采集统计数据。不同移动端的用户人数不做去重统计。

——公共数字文化服务移动端服务系统包括专门支持手机、平板电脑等移动设备使用的服务系统。

相关指标：

——服务渠道覆盖率（A.1.1.1）

A.1.1.4 第三方平台用户数量

定义：指在评估对象开通的专门用于开展公共数字文化服务的第三方平台上进行注册、访问、关注的用户总人数。

方法：

——统计在评估对象开通的专门用于开展公共数字文化服务的第三方平台上进行注册、访问、关注的用户总人数，例如微博、微信等社交网络平台的关注用户人数，数字电视等公共

- 服务平台的接收用户人数等。
- 一般通过第三方平台服务用户管理系统采集数据。
- 在多个第三方平台开展服务的，累计各个平台的用户总数量。不同平台的用户人数不做去重统计。
- 根据评估整体要求明确统一的数据采集节点。

相关指标：

- 服务渠道覆盖率（A.1.1.1）

A.1.2 服务内容

A.1.2.1 统一资源检索服务

定义：指评估对象基于公共数字文化资源开展的统一检索服务。

方法：

- 考查评估对象是否为用户提供公共数字文化资源的统一检索服务。
- 考查统一资源检索系统的整合揭示范围、资源类型及其数量，例如：整合本单位建设资源、整合外部资源、整合系统或行业资源等。
- 考查统一资源检索服务的提供方式，包括服务范围、用户范围等。

A.1.2.2 资源推送服务

定义：指评估对象基于公共数字文化资源开展的资源推送服务。

方法：

- 考查评估对象是否为用户提供公共数字文化资源推送服务。
- 考查资源推送服务形式多样性，例如网页专栏推送、移动应用（APP）专栏推送、电子邮件推送、手机短信推送、流动文化车推送等。
- 考查资源推送服务的精准性，例如个性化推送、支持个人定制推送等。
- 考查资源推送服务的频率。
- 开展区域评估时，综合考虑区域内各单位的资源推送服务情况。

A.1.2.3 社会文化教育服务

定义：指评估对象举办的和公共数字文化相关的各类社会文化与教育服务活动情况。

方法：

——统计评估期内评估对象举办各类活动的总次数，包括线上活动和线下活动。活动形式包括讲座、培训、展览、阅读推广、群众文化活动、演出、比赛、交流会、视频直播等。

——考查评估对象是否通过宣传栏目或窗口、网站、社交媒体等渠道，及时有效地发布关于社会文化教育服务的服务公示、活动推介等。

——考查是否达到评估期内和公共数字文化相关的社会文化教育服务的内容和次数。

A.1.2.4 特殊帮扶服务

定义：指评估对象开展的针对特殊群体、欠发达地区、边疆地区、民族地区、革命老区等的公共数字文化帮扶服务情况。

方法：

——统计评估期内评估对象开展帮扶服务活动的总次数，包括线上活动和线下活动。

——考查特殊帮扶服务的内容和次数。

A.1.3 服务效果

A.1.3.1 资源适用性

定义：指评估对象提供的公共数字文化服务资源与用户需求的匹配程度。

方法：

——考查公共数字文化服务资源在类型、内容、规模、组织方式、服务方式等方面，与用户需求的匹配程度，参考用户调查结果开展评估。

——开展区域评估时，综合考虑区域内各单位的资源适用情况。

相关指标：

——用户满意度（A.5.2）

A.1.3.2 活动丰富性

定义：指评估对象所开展公共数字文化服务活动的丰富程度与创新程度。

方法：

——考查活动形式的丰富程度；

例如：线上线下相结合等创新形式，展览、竞赛、交流会、视频直播、惠民演出等创新形式。

——考查活动内容的丰富程度；

例如：策划多种类型的主题内容；综合应用多种类型、多个领域的资源；发布和提供政府购买的惠民公共文化资源与服务等。

——考查活动覆盖的丰富程度；

例如：覆盖评估对象的多数用户群体，针对特定类型群体开展活动等。

——参考用户调查结果开展评估。

——开展区域评估时，综合考虑区域内各单位的活动丰富程度。

相关指标：

——用户满意度（A.5.2）

A.1.3.3 服务提供时间

定义：指评估对象有效供应公共数字文化资源与服务的时长。

方法：

——考查评估对象提供的在线资源与信息获取服务是否实现 7×24h 供应。

——考查评估对象提供的资源推送服务的推送频率。

——统计评估对象在评估期内提供的社会文化教育服务活动、特殊帮扶服务活动的总时长，并统计平均每次服务时长，单位为小时。

A.1.3.4 用户平均在线时间

定义：指用户个体从登录到公共数字文化在线资源与服务页面开始，到关闭页面浏览器结束浏览的时间差的平均值。

方法：

——用户平均在线时间统计，单位为小时。

——计算公式：

A/B

式中：

A——用户在线总时长。分别统计不同服务渠道的用户在线时间，累计得到用户在线总时长。

B——利用在线资源与服务的用户总人数。不同服务渠道的用户不做去重统计。

——通过用户服务系统、服务器日志或活动记录采集用户在线时间信息。不能精确统计时，采用抽样调查方法，选取典型用户群体或使用时段进行抽样调查，根据抽样调查结果估算。

A.1.3.5 资源访问量

定义：

指用户成功请求评估对象公共数字文化资源在线服务的次数。用户请求通常包括点击、浏览、播放等方式。对网站、移动端、第三方平台等不同服务渠道的资源访问量分别进行统计。

方法：

——通过数字资源提供者、本馆服务器日志或用户服务系统采集资源访问量数据。不能精确统计资源访问量时，采用抽样调查方法，选取典型用户群体或使用时段进行抽样调查，根据抽样调查结果估算资源访问量。

——分别统计各类公共数字文化资源的访问量，以及各类服务渠道的访问量，累计得到资源访问总量。

A.1.3.6 资源下载量

定义：指用户完成公共数字文化资源下载的次数。下载是指成功请求了描述性记录或内容单元，例如显示、打印、保存、网络分享或发送电子邮件。对网站、移动端、第三方平台等不同服务渠道的资源下载量分别进行统计。

方法：

——通过数字资源提供者、本馆服务器日志或用户服务系统采集资源下载量数据。不能精确统计资源下载量时，采用抽样调查方法，选取典型用户群体或使用时段进行抽样调查，

根据抽样调查结果估算资源下载量。

——分别统计各类公共数字文化资源的下载量，以及各类服务渠道的下载量，累计得到资源下载总量。

A. 1. 3. 7 活动参与人次

定义：指参与评估对象举办的公共数字文化服务活动的用户人次，分别统计累计参加总人次和每次活动平均参加人次。

方法：

——统计评估期内参与评估对象组织开展的公共数字文化服务活动的用户总人次，包括线上活动与线下活动。

——计算每次活动平均参与人次，

——计算公式： A/B

式中：

A——评估期内参与评估对象组织开展的各类公共数字文化服务活动的用户总人次。

B——评估对象组织开展活动的次数。

——不能精确统计活动参与人次时，采用抽样调查方法，选取典型服务活动、用户群体或活动时段进行抽样调查，根据抽样调查结果估算参与人次。

A. 2 资源

A. 2. 1 资源建设规模

A. 2. 1. 1 数字资源建设总量

A.2.1.1.1 文本资源总量

定义：指评估对象利用公共数字文化专项经费以各种方式获得当前使用权的文本类数字资源的总量。

方法：

——仅统计通过验收的资源，单位为种。一般以具有独立标识的一个数字资源为一种，如：一册图书或成套成系列的图书，一种期刊，一种报纸，一篇学术论文，一幅照片等。

——包括通过采购、接受捐赠或调拨等方式获得，以及自建或与其他机构合作建设的文本资源。

——包括在本地存储利用或可远程调用的数字资源。

——用于单馆评估时，通过不同渠道、系统、终端提供服务的同一种自建资源不重复计算。

——用于区域评估时，不同数据库之间的内容重复可以不去重；合作建设的资源和在区域内共享的资源只统计一次。

A.2.1.1.2 音频资源总量

定义：指评估对象利用公共数字文化专项经费以各种方式获得当前使用权的音频类数字资源的总量。

方法：

——仅统计通过验收的资源，单位：小时。

——包括通过采购、接受捐赠或调拨等方式获得，以及自建或与其他机构合作建设的音频资源。

——包括在本地存储利用或可远程调用的数字资源。

——用于单馆评估时，通过不同渠道、系统、终端提供服务的同一种自建资源不重复计算。

——用于区域评估时，不同数据库之间的内容重复可以不去重；合作建设的资源和在区域内共享的资源只统计一次。

A.2.1.1.3 视频资源总量

定义：指评估对象利用公共数字文化专项经费以各种方式获得当前使用权的视频类数字资源的总量。

方法：

——仅统计通过验收的资源，单位：小时。

——包括通过采购、接受捐赠或调拨等方式获得，以及自建或与其他机构合作建设的视频资源。

——包括在本地存储利用或可远程调用的数字资源。

——用于单馆评估时，通过不同渠道、系统、终端提供服务的同一种自建资源不重复计算。

——用于区域评估时，不同数据库之间的内容重复可以不去重；合作建设的资源和在区域内共享的资源只统计一次。

A.2.1.1.4 图像资源总量

定义：指评估对象利用公共数字文化专项经费以各种方式获得当前使用权的图像类数字资源的总量。

方法：

——仅统计通过验收的资源，单位为种，幅。

——包括通过采购、接受捐赠或调拨等方式获得，以及自建或与其他机构合作建设的图像资源。

——包括在本地存储利用或可远程调用的数字资源。

——用于单馆评估时，通过不同渠道、系统、终端提供服务的同一种自建资源不重复计算。

——用于区域评估时，不同数据库之间的内容重复可以不去重；合作建设的资源和在区域内共享的资源只统计一次。

A. 2. 1. 2 数字资源新增量

A.2.1.2.1 文本资源新增量

定义：指评估对象评估期内利用公共数字文化专项经费以各种方式获得当前使用权的文本类数字资源的增量。

方法：

——仅统计通过验收的资源，单位为种。

——包括通过采购、接受捐赠或调拨等方式获得，以及自建或与其他机构合作建设的文本资源。

——包括在本地存储利用或可远程调用的数字资源。

——用于单馆评估时，通过不同渠道、系统、终端提供服务的同一种自建资源不重复计算。

——用于区域评估时，不同数据库之间的内容重复可以不去重；合作建设的资源和在区域内共享的资源只统计一次。

A.2.1.2.2 音频资源新增量

定义：指评估对象评估期内利用公共数字文化专项经费以各种方式获得当前使用权的音频类数字资源的增量。

方法：

——仅统计通过验收的资源，单位为小时。

——包括通过采购、接受捐赠或调拨等方式获得，以及自建或与其他机构合作建设的音频资源。

——包括在本地存储利用或可远程调用的数字资源。

——用于单馆评估时，通过不同渠道、系统、终端提供服务的同一种自建资源不重复计算。

——用于区域评估时，不同数据库之间的内容重复可以不去重；合作建设的资源和在区域内共享的资源只统计一次。

A.2.1.2.3 视频资源新增量

定义：指评估对象评估期内利用公共数字文化专项经费以各种方式获得当前使用权的视频类数字资源的增量。

方法：

——仅统计通过验收的资源，单位为小时。

——包括通过采购、接受捐赠或调拨等方式获得，以及自建或与其他机构合作建设的视频资源。

——包括在本地存储利用或可远程调用的数字资源。

——用于单馆评估时，通过不同渠道、系统、终端提供服务的同一种自建资源不重复计算。

——用于区域评估时，不同数据库之间的内容重复可以不去重；合作建设的资源和在区域内共享的资源只统计一次。

A.2.1.2.4 图像资源新增量

定义：指评估对象评估期内利用公共数字文化专项经费以各种方式获得当前使用权的图像类数字资源的增量。

方法：

——仅统计通过验收的资源，单位：种，幅。

——包括通过采购、接受捐赠或调拨等方式获得，以及自建或与其他机构合作建设的图像资源。

——包括在本地存储利用或可远程调用的数字资源。

——用于单馆评估时，通过不同渠道、系统、终端提供服务的同一种自建资源不重复计算。

——用于区域评估时，不同数据库之间的内容重复可以不去重；合作建设的资源和在区域内共享的资源只统计一次。

A. 2. 2 资源质量

A. 2. 2. 1 资源建设验收合格率

定义：指评估对象建设的公共数字文化资源中符合验收质量要求的百分比。

方法：

——按照不同类型数字资源分别统计百分比后计算平均合格率。

——计算公式：

$$(A_1/B_1 \times 100\% + A_2/B_2 \times 100\% + \dots + A_N/B_N \times 100\%) / N$$

式中：

A_1 - A_N ——验收合格，达到预期质量要求的各种类型数字资源数量；

——包括文本、音频、视频、图像等各种类型的数字资源。

B_1 - B_N ——已建设完成的各種类型数字资源数量。

——包括文本、音频、视频、图像等各种类型的数字资源。

A. 2. 2. 2 资源发布率

定义：指评估对象建设完成并通过验收的公共数字文化资源实现发布服务的百分比。

方法：

——按照不同类型数字资源分别统计百分比后计算平均发布率。

——计算公式：

$$(A_1/B_1 \times 100\% + A_2/B_2 \times 100\% + \dots + A_N/B_N \times 100\%) / N$$

式中：

A_1 - A_N ——完成发布的各种类型数字资源数量；

——包括文本、音频、视频、图像等各种类型的数字资源。

B_1 - B_N ——建设完成并通过验收的各种类型数字资源数量。

——包括文本、音频、视频、图像等各种类型的数字资源。

——需包含通过不同服务端发布资源的情况。

——同一种资源在多个不同渠道、系统、终端发布，只统计一次。

A. 2. 3 资源保存与保护

A. 2. 3. 1 数字资源长期保存

定义：指为保证评估对象所建公共数字文化资源可以持续存取而对其进行长期管理与维护的工作。

方法：

——考查数字资源长期保存整体情况。包括获得长期保存的数字资源的类型与数量，在所有数字资源中的占比，用于长期保存的存储容量及扩展性。

——考查数字资源长期保存的管理情况。包括保存策略的制定与实施情况、操作流程的规范性与合理性、技术标准的统一性与规范性、评估反馈机制的建立与完善情况。

A. 2. 3. 2 数字资源保护

定义：指通过各种技术手段保护评估对象所建公共数字文化资源的安全，使其具有长期可用性。

方法：

——考查数字资源的安全性。即通过数据备份、数据加密、访问控制等安全技术，防止对数字资源的非法盗用、病毒攻击等恶意行为。

——考查数字资源的长期可用性。即通过合理的迁移、仿真等保存技术保证数字资源的正常读取，以克服设备、技术的更替对资源利用的不良影响。

A.3 平台

A.3.1 设施设备

A.3.1.1 资源采集加工设备

定义：指用于公共数字文化平台信息采集、数字资源加工与制作的硬件设施设备，仅适用于单馆评估。

方法：

- 考查评估对象是否配备数字资源采集、加工、制作的设备情况，包括高清扫描仪、缩微胶卷扫描仪、相机、摄像机、视频采集和编辑设备、录音设备等。
- 考查评估对象数字资源采集、加工、制作设备的配置及关键特性等。

A.3.1.2 服务器、存储、网络设备

定义：指搭建公共数字文化平台所必须的基础设施设备，包含本地设备及云端设备，仅适用于单馆评估。

方法：

- 考查评估对象是否配备服务器，包括本地服务器、云服务器。
- 考查评估对象是否配备存储设备，包括硬盘、磁盘阵列、磁带库、光盘库等。
- 考查评估对象是否配备网络设备，包括路由器、交换机、防火墙等。
- 考查评估对象服务器的配置及关键特性等，应保证支撑网络平台各项功能的正常运行，包括业务活动、资源建设与平台管理等基础业务的正常运转。
- 考查评估对象的存储设备的配置及关键特性等，应保证资源发布系统、资源容量等有足够存储、运营空间。
- 考查评估对象的网络设备的配置及关键特性等，应保证支撑平台的网络需求及访问量等。
- 考查评估对象的服务器、存储、网络设备的安全防护情况，应具有完备的状态检测防火墙、入侵防御、防病毒及 VPN 等安全防护功能，支持远程管理和实时监控。

A.3.1.3 终端服务设备

定义：指除必备硬件设施设备外，本地区、本单位为用户提供的终端服务设备，适用于单馆

评估及区域评估。

方法：

——单馆评估考查评估对象的终端服务设备数量。

——区域评估考查评估对象区域内各单位所拥有的终端服务设备总量。

A. 3. 2 网络建设

A. 3. 2. 1 互联网带宽

定义：指评估对象接入互联网的传输速率，即每秒钟可传输的最大字节数，包括本地带宽和云端带宽，仅适用于单馆评估。

方法：

——考查评估对象面向公众的服务出口带宽，单位为 Mb/s（兆比特每秒）。

A. 3. 2. 2 专用网络带宽

定义：指评估对象接入专用网络的传输速率，即每秒钟可传输的最大字节数，仅适用于单馆评估。

方法：

——考查评估对象面向其他单位的专网接入带宽，有多个不同连接对象的计算带宽总和，单位为 Mb/s（兆比特每秒）。

A. 3. 2. 3 专用网络连通率

定义：指评估对象面向下一级公共数字文化服务单位专网或虚拟网的连通率，适用于单馆评估及区域评估。

方法：

——单馆评估计算公式：

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

式中：A——已连通网络的下一级公共数字文化服务单位数量

B——下一级公共数字文化服务单位总数量

——区域评估计算公式：

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

式中：A——已连通网络的公共数字文化服务单位数量

B——区域内公共数字文化服务单位总数量

A.3.2.4 无线接入覆盖率

定义：评估对象服务区;内能提供无线网络连接服务的面积比例，适用于单馆评估及区域评估。

方法：

——单馆评估计算公式：

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

式中：A——提供无线网络服务的服务区的面积，单位：平方米（m²）；

B——实施单位服务区的总面积，单位：平方米（m²）。

——区域评估计算公式：

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

式中：A——区域内提供无线网络服务的公共数字文化服务单位数量；

B——区域内公共数字文化服务单位总量。

A.3.3 业务及服务系统

A.3.3.1 资源采集与加工系统

定义：评估对象用于制作公共数字文化资源采集、加工、制作的系统，包括拍摄录制、网络采集、数字化加工等方式方法，仅适用于单馆评估：

方法：

——考查评估对象自主开发、部署复用、利用公共数字文化平台实现资源采集与加工的系统功能；

——考查系统兼容性和适配性；

——考查评估对象保证系统安全、长期稳定运行的能力。

A.3.3.2 资源发布系统

定义：评估对象用于发布公共数字文化资源的系统，仅适用于单馆评估。

方法：

- 考查评估对象自主开发、部署复用、利用公共数字文化平台实现资源发布的系统功能；
- 考查系统发布文本、图像、音视频等多种类型数字资源的能力；
- 考查系统兼容性和适配性；
- 考查评估对象保证系统安全、长期稳定运行的能力。

A. 3. 3. 3 资源标识系统

定义：评估对象用于对公共数字文化资源进行标识的系统，仅适用于单馆评估。

方法：

- 考查评估对象自主开发、部署复用、利用公共数字文化平台实现资源管理的系统功能；
- 考查系统兼容性和适配性；
- 考查评估对象保证系统安全、长期稳定运行的能力。

A. 3. 3. 4 资源检索系统

定义：评估对象用于根据用户需求在数字资源中找到特定资源的系统，仅适用于单馆评估。

方法：

- 考查评估对象自主开发、部署复用、利用公共数字文化平台实现资源检索的系统功能；
- 考查系统兼容性和适配性；
- 考查评估对象保证系统安全、长期稳定运行的能力。

A. 3. 3. 5 用户管理系统

定义：评估对象用于对公共数字文化用户进行管理的系统，仅适用于单馆评估。

方法：

- 考查评估对象自主开发、部署复用、利用公共数字文化平台实现用户管理的系统功能；
- 考查系统兼容性和适配性；
- 考查评估对象保证系统安全、长期稳定运行的能力。

A. 3. 3. 6 大数据管理系统

定义：评估对象用于公共数字文化资源数据、用户数据、行为数据进行采集、分析、管理的系统，仅适用于单馆评估。

方法：

- 考查评估对象自主开发、部署复用、利用公共数字文化平台实现大数据管理的系统功能；
- 考查系统兼容性和适配性；
- 考查评估对象保证系统安全、长期稳定运行的能力。

A.4 组织管理

A.4.1 政策规划

A.4.1.1 建设规划

定义：指用于明确公共数字文化建设方向和目标的主要思路和具体措施。

方法：

- 包括制定建设规划和实施办法。
- 重点考查建设规划的制定机制、内容、执行情况等方面内容。

A.4.1.2 年度计划

定义：指公共数字文化年度建设的主要目标和具体措施。

方法：

- 重点考查评估对象年度计划的内容及执行情况等方面内容。

A.4.2 经费投入与使用

A.4.2.1 人均经费投入

定义：指评估对象所在地区，在评估期当年可获取公共数字文化资源服务的常住人口人均获得的财政拨款数额。本指标仅适用于区域评估。

方法：

- 计算公式：

A/B

式中：

A——评估期当年，评估对象所在区域公共数字文化建设获得的各级财政经费投入（包括实际到位的中央转移支付经费和地方财政拨款）总额，单位为万元；

B——区域内的常住人口数量。

A. 4. 2. 2 经费增长率

定义：指评估对象所在区域，在评估期当年财政拨款年增长率与当地财政收入年增长率的比率。本指标仅适用于区域评估。

方法：

——计算公式：

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

A——（当年本地财政对公共数字文化项目财政拨款—上年本地财政公共数字文化项目财政拨款）/上年公共数字文化项目财政拨款。

B——（当年地方财政收入—上年地方财政收入）/上年地方财政收入

A. 4. 2. 3 经费使用合规性

定义：指通过对评估对象重大开支进行评估论证，用以保障公共数字文化项目经费使用符合预算批复或合同规定的用途。

方法：

——此处的公共数字文化项目经费，既包括地方财政拨款，也包括实际到位的中央转移支付经费。

——考查评估对象的重大开支是否经过评估认证；

——考查资金使用是否符合公共数字文化项目预算批复或合同规定的用途；

——考查资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；

——考查资金是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

A. 4. 3 制度建设

A. 4. 3. 1 运行管理制度

定义：指评估对象为保证公共数字文化项目运行管理的正常开展所建立的综合性管理办法。

方法：

——包括业务管理、人力资源管理、设施设备管理、档案管理等内容。

——业务管理包括资源建设、平台建设、服务推广等相关工作的实施管理和主体责任落实等。

——重点考查项目运行管理制度建设完备性、执行情况、运行管理规范化程度等。

A. 4. 3. 2 财务管理制度

定义：指评估对象建立健全符合本级的财务管理制度，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行及项目顺利实施的保障情况。

方法：

——考查评估对象是否制定或已具有的财务管理制度情况。

——考查财务管理制度是否符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定。

——考查财务管理制度的落实执行情况。

A. 4. 3. 3 知识产权管理制度

定义：指为保证公共数字文化知识产权创造、运用、保护和管理工作的正常开展所建立的相关制度。

方法：

——包括专利权、商标权、著作权等知识产权制度。

——包括知识产权业务管理规章制度、用户知识产权规章制度建设，组织管理等。

——重点考查知识产权制度建设完备程度、执行情况，知识产权管理规范化程度等。

A. 4. 3. 4 监督考核制度

定义：指对公共数字文化项目实施情况进行监督检查，确定奖惩措施方面的制度。

方法：

——包括对各项制度落实、业务开展、人员绩效等方面进行考查、核实、评价。

——重点考查业务管理考核监督机制建设完备性和执行情况。

A. 4. 3. 5 项目管理制度

定义：指评估对象对项目申报、项目实施、项目验收进行统筹管理的制度。

方法：

- 包括资源建设、平台建设、服务推广等相关工作的申报、审核、评审、审批、立项制度，以及对规划实施情况、完成情况、资金使用情况和实际效果等进行检查验收的制度。
- 重点考查项目管理制度建设完备性、执行情况，项目管理规范化程度等。

A. 4. 4 人员培训

A. 4. 4. 1 培训规模

A. 4. 4. 1. 1 培训数量

定义：指面向公共数字文化从业人员举办的建设、管理和服务等相关培训的次数。

方法：

- 本指标的值无上限，通常认为，该指标值越高，代表公共数字文化的培训工作开展越频繁。
- 用于区域评估时，区域内各馆合作开展的培训数量只统计一次，不重复计算。

A. 4. 4. 1. 2 培训人次

定义：指公共数字文化建设、管理和服务等相关培训的参与人员数量。

方法：

- 本指标值无上限，通常认为，该指标值越高，代表公共数字文化的培训人员参与程度越高。
- 用于区域评估时，区域内各馆合作开展的培训参与人员数量只统计一次，不重复计算。

A. 4. 4. 2 培训质量

A. 4. 4. 2. 1 培训内容

定义：指公共数字文化建设、管理和服务等相关培训的内容。

方法：

——考查是否形成完整的培训体系。

——考查培训内容是否具有专业性、全面性。

——考查培训主题是否涵盖理念普及、理论提升、业务实操、融合发展等与公共数字文化建设密切相关的内容。

——考查培训教材是否完备、适用，并具有一定前沿性。

A. 4. 4. 2. 2 培训方式

定义：指公共数字文化建设、管理和服务等相关培训的方式。

方法：

——考查是否采用线上线下结合的方式，并涵盖实地培训、网络培训、到馆研修等多种形式。

A. 4. 4. 2. 3 高级职称教师授课占比

定义：指公共数字文化建设、管理和服务等相关培训中，高级职称人员授课次数占全部培训总数的百分比。

方法：

——计算公式：

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

式中，

A——高级职称教师授课次数，单位为次。

B——培训总数，单位为次。

——通常认为，该指标值越高，代表公共数字文化培训的授课教师专业化水平越高。

——用于区域评估时，区域内各馆合作开展的培训，高级职称教师授课次数和培训总数均只统计一次，不重复统计。

A. 4. 5 标准规范应用

定义：指评估对象对已有公共数字文化标准规范的应用情况。

方法：

——此处的标准规范，仅指公共数字文化相关的国家标准或行业标准，不包括各地自行研制

的、仅适用本地区标准规范。

——考查在公共数字文化建设过程中，是否对已有的资源、服务、技术、管理等标准规范进行了充分应用。

——考查是否有保障标准规范实施的机制、人员、机构、经费支持等。

A. 4. 6 宣传推广

A. 4. 6. 1 内宣报送

定义：指向上级主管部门等报送公共数字文化建设情况。

方法：

——考查以简报、专报、通讯等形式内宣报送的数量。

——考查内宣报送材料的采用和发布的情况。

——适用于单馆评估与区域评估，区域评估考查评估对象全区域范围内公共数字文化服务单位内宣报送数量总和。

A. 4. 6. 2 自主运营媒介宣传

A. 4. 6. 2. 1 自主运营媒介信息发布数量

定义：指评估对象负责运营维护的官方网站、微博、微信、APP 等渠道对公共数字文化资源及服务进行宣传、介绍和推广的信息发布数量。

方法：

——考查年度发布总量，单位为次。

——内容相同的信息在不同媒介发布，视为多次发布。

——适用于单馆评估与区域评估，区域评估考查评估对象全区域范围内公共数字文化服务单位年度发布数量总和。

A. 4. 6. 2. 2 自主运营媒介更新频次

定义：指评估对象负责运营维护的官方网站、微博、微信、APP 等渠道对公共数字文化资源及服务进行宣传、介绍和推广的信息更新频次。

方法：

——内容相同的信息在不同媒介发布，视为多次发布。

——适用于单馆评估与区域评估，区域评估考查评估对象全区域范围内公共数字文化服务单位更新频次总和，单位为次/天。

A. 4. 6. 3 社交媒体合作宣传

定义：指评估对象利用传统媒体、网络媒体及其他媒体对公共数字文化资源及服务进行宣传、介绍和推广的情况。

方法：

——包括传统媒体（电视、广播、报纸、杂志）、互联网媒体（网站）、新媒体（微博、微信、APP）、户外媒体（路牌、灯箱的广告位）等。

——重点考查宣传的内容、方式、渠道、数量、频率、效果等。

A. 4. 7 协作与交流

A. 4. 7. 1 区域性协作

定义：指评估对象与其他公共数字文化服务单位之间协力合作的情况。

方法：

——考查评估对象参与上级公共数字文化服务单位组建的区域性公共数字文化协作网，并在其中发挥作用的情况。

——考查评估对象组建本级公共数字文化协作网的情况。

——考查协作开展的资源建设、公众服务、宣传推广等项目、活动情况，包括次数、影响力、社会或经济效益等。

——区域评估时，考查该地区全部公共数字文化服务单位之间协力合作的情况。

A. 4. 7. 2 社会力量参与

定义：指评估对象与公共数字文化服务单位以外的地方政府、社会组织、商业平台等营利或非营利机构协力合作的情况。

方法：

- 因公共数字文化建设需要而委托外包的项目不属于本指标考查范围。
- 考查营利或非营利机构参与公共数字文化建设的情况，包括在资源建设和传播、管理运营等方面吸纳市场力量或者社会组织参与的举措。
- 考查与营利或非营利机构合作开展公益性无偿服务的情况，包括合作商业平台的类型与数量、合作形式、合作产品形态、规模与服务范围、社会或经济效益等。
- 与新闻媒体合作开展宣传活动的情形不属于本指标考查范围，相关内容在“A.4.6.3 社会媒体合作宣传”里考查。

A.5 效益和用户满意度

A.5.1 效益

A.5.1.1 社会效益

定义：指实施公共数字文化对社会发展所起的积极作用或产生的有益效果。

方法：

- 考查公共数字文化服务对提升公共文化服务能力的显著程度，可用相关材料进行佐证；
- 考查公共数字文化服务对优秀文化传承和传播的促进作用，可用相关材料进行佐证。

A.5.1.2 可持续发展能力

定义：指公共数字文化项目运行及成效发挥的可持续影响情况。

方法：

- 考查公共数字文化项目的品牌影响力，可用已建的特色栏目、特色活动以及宣传推广工作等进行佐证。
- 考查公共数字文化项目创新驱动能力，包括云计算、大数据、人工智能等现代科技的应用，以及服务形态的创新等。

A.5.2 用户满意度

定义：指评估对象通过对公共数字文化用户进行抽样调查获取的用户满意度。

方法：

——对公共数字文化用户进行问卷调查，计算满意问卷占回收有效问卷的比例，

——计算公式：

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

式中，

A——回收问卷中满意问卷的数量，单位为份。

B——回收有效问卷的总数，单位为份。

——本指标取值范围为 0—100%，通常认为数值高，用户满意程度越高。

——问卷调查内容包括用户对公共数字文化服务、资源、平台等方面的满意程度，通用的调查问卷模板参见附录 B，评估时可根据实际情况修改调整；

——本指标所称“满意问卷”和“有效问卷”的定义，应在问卷设计时确定；

——调查时应采用科学的抽样方法，样本应具有充分的代表性。

附录 B

(资料性)

用户满意度调查表

用户满意度调查表通用模板见表 B.1。

表 B.1 用户满意度调查表

调查项目	满意程度				
	非常满意	满意	基本满意	不满意	很不满意
一、服务					
1.服务渠道多元化，通过多种渠道为用户提供服务					
2.服务提供时间充裕，在线资源和信息获取实现 7*24 小时服务					
3.开展的各类线上、线下活动内容丰富、形式多样					
4.服务宣传到位，用户能及时获取相关信息					
5.主动征集用户意见和建议，并及时处理反馈					
二、资源					
6.文本、图像、音频、视频各类型资源种类丰富，且更新及时					
7.资源载体形态多样，符合用户日常使用习惯					
8.提供统一的资源检索服务，用户能方便地访问或下载资源					
9.资源主动推送精准，符合用户兴趣					
三、平台					

10.为用户提供的终端服务设备充足					
11.提供便捷的无线网络连接					
12.网络传输效率高，平台访问稳定					
13.网站、APP 等设计合理、使用便捷					

征求意见稿

参考文献

- [1] GB/T 13190.1 信息与文献 叙词表及与其他词表的互操作 第1部分：用于信息检索的叙词表
 - [2] GB/T 13191 信息与文献 图书馆统计
 - [3] GB/T 29182 信息与文献 图书馆绩效指标
 - [4] GB/T 31219.2 图书馆馆藏资源数字化加工规范 第2部分：文本资源
 - [5] GB/T 31219.4 图书馆馆藏资源数字化加工规范 第4部分：音频资源
 - [6] GB/T 31219.5 图书馆馆藏资源数字化加工规范 第5部分：视频资源
 - [7] GB/T 4894 信息与文献 术语
 - [8] WH/T 47 图书馆数字资源统计规范
 - [9] 财政部关于印发《中央部门预算绩效目标管理办法》的通知[G/OL].2015-5-21.[2020-5-28].http://www.gov.cn/gongbao/content/2015/content_2937333.htm
 - [10] 财务司研究制定文化和旅游部预算绩效指标库.[G/OL].2018-09-07.[2020-5-28].https://www.mct.gov.cn/whzx/bnsj/cws/201809/t20180907_834699.htm.
-