

公共文化服务第三方评价规范

Third-party judge standard of public cultural service

2018-10-15 发布

2018-11-15 实施

浙江省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
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 评价要素	2
6 评价过程	4
7 评价报告与应用	6
8 监管	6
附录 A（资料性附录） 公共文化服务满意度评价指标的重要程度及分值调查表	7
附录 B（资料性附录） 公共文化服务满意度及需求调查问卷	8
参考文献	14

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由浙江省文化厅提出并归口。

本标准主要起草单位：杭州规矩企业管理咨询有限公司、杭州市下城区文化广电新闻出版局、杭州市下城区朝晖街道文化和社区管理服务中心、杭州市下城区市场监督管理局。

本标准主要起草人：徐亚成、王仙桃、叶钧、陈琳娜、何金龙、吴振华、俞炜挺。

省文旅科技

公共文化服务第三方评价规范

1 范围

本标准规定了公共文化服务第三方评价的术语和定义、总则、评价要素、评价过程、评价报告与应用、监管。

本标准适用于公共文化服务第三方评价。

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，仅所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。

浙委办发〔2015〕46号 中共浙江省委办公厅、浙江省人民政府办公厅印发关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见的通知

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1

公共文化服务 public cultural service

由政府主导、社会力量参与，以满足公民基本文化需求为主要目的而提供的公共文化设施、文化产品、文化活动以及其他相关服务。

3.2

公共文化服务第三方评价 Third-party judge of public cultural service

政府对公共文化服务的一种重要评价方式，由独立于政府及其部门之外的第三方机构，依据适用原则和标准，按照专门规范和程序，应用科学、可行的方法对公共文化服务内容和效果进行专业化评判的过程。

3.3

公共文化服务满意度 public cultural service satisfaction

群众对公共文化服务满意程度的定量描述，即群众对公共文化产品服务提供、文化活动安排、文化服务效能等政府提供的基本公共文化服务的满意程度。

3.4

指标体系 index system

对评价对象进行特定综合评价所必需的一套具有完整性和系统性的指标组合。

3.5

指标权重 index weight

一个指标在整个指标体系中的重要程度，亦即反映各个指标在整体公共文化服务满意度指标中所占比例大小的量化值。各单项指标权重之和恒等于1。

4 总则

4.1 评价目标

完善公共文化服务质量监测体系，建立公共文化服务第三方评价机制，制定公共文化服务满意度指标，增强公共文化服务评价的客观性和科学性。

4.2 评价依据

根据中共浙江省委办公厅、浙江省人民政府办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见》的通知（浙委办发〔2015〕46号）及DB33/T 2079-2017《基本公共文化服务规范》、DB33/T 2011-2016《公共图书馆服务规范》、DB33/T 2080-2017《文化馆服务规范》、DB33/T 2054-2017《乡镇(街道)综合文化站服务规范》，开展公共文化服务第三方评价。

4.3 评价原则

为保证公共文化服务评价方法、评价过程及评价结果的有效，应遵循独立、公正、科学的原则。

5 评价要素

5.1 评价群体

5.1.1 评价群体为在本行政区域生活的居民，同时可配合相关部门开展针对特殊群体（外来务工人员及子女、困难群众、残疾人、孤寡老人）的专题满意度评价工作。

5.1.2 公共文化服务评价反馈覆盖所有乡镇（街道）及村（社区）。

5.2 评价机构

5.2.1 公共文化服务评价应委托具有相关评价资质的第三方机构进行。

5.2.2 评价机构的选定，应按照《中华人民共和国政府采购法》等相关规定，属于政府采购范围的，通过公开招标、邀请招标、竞争性谈判、单一来源采购、询价采购等方式实施采购；不属于政府采购范围的，公开、公平、择优选择具备资质的第三方机构。

5.2.3 评价机构一般应具备以下资质：

- a) 在中华人民共和国境内登记的各类所有制企业或事业法人以及符合政府购买服务资质的各类组织或个人，具有固定的工作场所和工作条件；
- b) 应配备熟悉公共文化服务方面的专业人员；
- c) 应建立完善的服务标准和可靠的服务质量保证体系；
- d) 能够熟练地对公共文化服务开展评价，能够独立编制公共文化服务满意度评价报告书。

5.3 评价内容

5.3.1 评价内容应包括：浙江省基本公共文化服务标准保障的群众基本文化权益和当地已提供的各类公共文化服务。

5.3.2 评价应注重收集群众对当前公共文化服务的满意程度、对存在问题的意见和改进建议。

5.3.3 公共文化服务满意度评价主要包括以下两类：

- a) 群众对整体公共文化服务的满意度；
- b) 群众对阶段性文化活动项目实施效果的满意度。

5.4 评价指标

公共文化服务评价指标，主要包括政府对基本公共文化权益保障情况，公共文化设施、项目运营及服务情况，以及群众对公共文化服务的感受等。

5.5 指标权重的确定

5.5.1 建立科学系统的确定权重的机制，根据各项指标在公共文化服务满意度评价体系中的重要性不同，赋予不同的权重。

5.5.2 可采用向群众和从事公共文化服务的专家或工作人员发放《公共文化服务满意度评价指标的重要程度及分值调查表》（见附录A），经统计获得评价指标的重要程度分值。并按公式计算获得公共文化服务满意度评价指标权重。

5.5.3 公共文化服务满意度评价指标权重计算公式见式（1）：

$$\lambda_i = \frac{Q_i}{\sum Q_i} \times X + \frac{P_i}{\sum P_i} \times Y \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- λ_i —— 第 i 项调查项目（指标）的权重；
- Q_i —— 群众第 i 项调查项目（指标）的重要程度分值
- P_i —— 从事公共文化服务的专家或工作人员第 i 项调查项目（指标）的重要程度分值。
- X —— 群众调查项目（指标）的重要程度分值比重
- Y —— 从事公共文化服务的专家或工作人员调查项目（指标）的重要程度分值比重

5.6 评价方法

5.6.1 概述

公共文化服务满意度评价可采用以下方法：

- a) 问卷调查；
- b) 召开座谈会。以乡镇或村（街道或社区）为单位，召开座谈会，征求群众对公共文化服务的评价意见；
- c) 网络调查。在各级文化主管部门、各乡镇及村（街道及社区）的网站上放置调查问卷，访问者直接填写并提交；
- d) 微博、微信互动。根据满意度调查需要设置相关问题，通过短信、微博、微信互动，征求群众对公共文化服务的评价意见；
- e) 设置意见箱。在公共文化服务场所显眼处（如：图书阅览室借还处）摆放意见箱，定时收集整理群众对公共文化服务的评价意见。

5.6.2 问卷调查

5.6.2.1 问卷设计应遵循以下要求：

- a) 问卷问题应准确反映出调查指标的含义；
- b) 问卷问题应易于被调查者理解；
- c) 问卷问题排列次序应有利于回答；
- d) 应尽量采用便于数据处理的封闭式问题。

5.6.2.2 问卷应具备以下结构和内容：

- a) 标题；
- b) 指导语。应说明调查者身份、调查目的、问卷填写方法、需被调查者配合的内容；
- c) 问卷问题及答案形式。一般包括：筛选合格调查对象的问题及答案形式；评估指标问题及答案形式；
- d) 结束语。结束语中应包含有致谢语。

5.6.2.3 群众对公共文化服务满意度评价可采用《公共文化服务满意度及需求调查问卷》参见附录 B。

5.6.2.4 阶段性文化活动项目实施效果评价，应根据项目内容设计调查问卷。

5.6.2.5 群众对政府基本公共文化服务各方面意见的评价，应根据调查内容设计调查问卷。

5.7 评价时间

5.7.1 各级文化主管部门根据需求定期开展整体公共服务文化服务评价。

5.7.2 各级文化主管部门根据为民办实事项目进度，委托第三方调查机构，对阶段性文化活动项目，在项目实施的同时对其实施效果进行评价。

5.7.3 各级文化主管部门委托第三方调查机构，不定期开展群众对政府基本公共文化服务某方面意见的评价。

6 评价过程

6.1 实施调查

6.1.1 评价机构应采用 5.6 条所列评价方法中的一种或多种进行调查。

6.1.2 应对调查全过程实施严格控制，以确保调查数据的质量。

- a) 调查员的控制：严格挑选责任心强的调查员，并进行岗前培训，考查合格后方可参加正式调查；
- b) 调查执行的质量控制：对调查进行督导和审核。对于返回的调查问卷进行核实，若发现有不规范或不清晰之处，应通过电话与客户进行确认和核实；

6.1.3 被调查者应该是公共文化服务活动的直接参与者或相关人员。

6.1.4 群众对公共文化服务的满意度评价在所有乡镇（街道）及村（社区）全覆盖随机发放《公共文化服务满意度及需求调查问卷》，每个村（社区）问卷应不少于服务人口的 1%。

6.1.5 阶段性文化活动项目实施效果评价，在项目实施的同时，向参加活动的群众随机发放调查问卷。

6.1.6 群众对政府基本公共文化服务各方面意见的评价，在所有乡镇（街道）及村（社区）全覆盖随机发放调查问卷，或根据调查目的及内容确定问卷发放范围。

6.1.7 调查问卷回收率宜达到 90%以上。

6.2 数据处理

6.2.1 数据准备

应对获得的调查问卷进行筛选，剔除不可用问卷，并根据需要进行分类。有效的调查问卷应满足以下条件：筛选合格调查对象的问项有效回答率应为90%；评价指标问项有效回答率大于80%。

6.2.2 调查项目选项

满意度调查每个调查项目（指标）一般设五个选项：非常满意、满意、基本满意、不满意，或不清楚。

6.2.3 调查项目计分

调查对象选择非常满意、满意、基本满意、不满意，对应计10、8、6、4分，若调查对象选择不清楚，该调查项目不计分。

6.2.4 计算公式

6.2.4.1 单项调查项目（指标）满意度计算公式见式（2）：

$$S_i = \frac{\sum A_i}{M \times 10} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (2)$$

式中：

- S_i —— 第 i 项调查项目（指标）满意度；
 A_i —— 第 i 项调查对象该调查项目（指标）评分
 M —— 调查对象数

6.2.4.2 公共文化服务满意度计算公式见式（3）：

$$PCSS = \sum S_i \lambda_i \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中：

- $PCSS$ —— 公共文化服务满意度；
 S_i —— 第 i 项调查项目（指标）满意度；
 λ_i —— 第 i 项调查项目（指标）的权重。

6.2.5 满意度计算

对有效的调查问卷进行汇总统计，采用加权求和的方法，分别计算出：

- a) 县（市）、区公共文化服务满意度；
- b) 各街道（乡镇）公共文化服务满意度；
- c) 各社区（村）公共文化服务满意度；
- d) 单项调查项目的群众满意度。

6.2.6 公共文化服务满意度调查分析

应对公共文化服务满意度调查情况进行分析，分析内容包括：群众对公共文化服务内容、服务设施、服务效果的满意程度，不同范围、不同项目、不同群体的公共文化服务满意程度等。

7 评价报告与应用

7.1 评价报告

7.1.1 报告的内容包括：题目、报告摘要、基本情况介绍、正文(包括：评价的背景、指标设定及问卷设计、数据整理分析、评估结果及分析)、改进建议、附件。

7.1.2 改进建议应包括：调查过程中调查到的群众对公共文化服务的改进建议，以及根据满意度调查结果提出的针对性改进建议。

7.1.3 根据实际情况各部分内容可以有所取舍。

7.2 评价应用

7.2.1 结果发布

7.2.1.1 评价结果应内容全面，数据完整，结论公正。

7.2.1.2 评价结果应由各级文化主管部门适时发布。

7.2.2 结果应用

应将评价结果及时传递到被评价的基层公共文化服务单位和对应政府，使评价结果能作为调整下一阶段公共文化服务方向和目标的调整依据以实现公共文化服务工作的持续改进，不断提高群众对公共文化服务的满意程度。

8 监管

8.1 被评价单位的上级行政主管部门对第三方的评价过程实施全方位监管。

8.2 第三方评价机构应在事先、事中和事后环节，定期向被评价单位的上级行政主管部门汇报评价开展情况。

8.3 被评价单位的上级行政主管部门应建立黑名单制度。

8.4 第三方评价机构出现以下情形可列入黑名单，三年之内不得重新进入公共文化服务评价：

- a) 违反国家相关法律法规；
- b) 严重违法双方合同协议；
- c) 其它重大事项。

附录 A
(资料性附录)

公共文化服务满意度评价指标的重要程度及分值调查表

《公共文化服务满意度评价指标的重要程度及分值调查表》见表A.1。

表A.1 公共文化服务满意度评价指标的重要程度及分值调查表

评价指标		重要程度及分值				
		很重要 (10~9)	重要 (8~7)	一般 (6~5)	不重要 (4~3)	很不重要 (2~1)
服务设施	综合文化服务中心(如阅览室、排练室等)整体环境					
	文化服务室外活动场所(如广场、健身设施)的环境					
	文化服务共建共享场所(如学校、企事业单位)的便利性					
	文化宣传橱窗内容					
	免费开放时间					
服务效果	工作人员服务态度					
	工作人员服务效率					
	工作人员专业能力					
服务内容	书籍报刊阅览服务					
	电子阅览室上网服务					
	团队培训与指导服务					
	群众文化活动信息的预告宣传					
	就近参加群众文化活动的方便程度					
	群众文化活动组织次数					
	群众文化活动内容丰富程度					
政府配送公共文化服务产品满足需求程度						
其他	群众意见在文化服务供给方面的作用发挥程度					
	群众自发组织的文化活动得到政府支持程度					
	文化志愿服务的人群覆盖面					
	特殊群体得到的文化产品供给程度	B				

CB

附 录 B
(资料性附录)
公共文化服务满意度及需求调查问卷

尊敬的女士/先生：

您好！

为更好地了解群众文化生活现状，创建优质的公共文化服务环境，满足辖区居民的文化需求，现在 xx 范围内开展群众文化生活的需求调查和满意度调查。本次调查由 xx 组织。请在以下调查问卷中以打勾或填写的方式完成调查内容，耽搁您一些时间，请包涵！对您所填写的全部信息，我们都将严格保密。

感谢您对我们的支持！

×××文化广电新闻出版局

××××年 ××月

其他信息：

M1、性别：男 女

M2、请问您的年龄是：

18-25 周岁 26-35 周岁 36-45 周岁

46-60 周岁 60 周岁以上

M3、请问您的居住状况是：

本地居民 外地户籍在本地工作 临时外来人员

M4、请问您的受教育程度是：

初中及以下 高中或中专 大学专科 大学本科 硕士研究生及以上

M5、请问您的职业是：

国家公职人员 离退休人员 企业职员 个体及自由职业者 失业及其他人员
军人 学生 进城务工人员

基本公共文化服务现状调查表

1、您平时主要通过哪些场所来享受公共文化生活？（按照利用频次依次选择3项，填写123）

家里		广场		公园		剧院	
博物馆		美术馆		图书馆		文化馆	
街道文化站		社区文化活动中心		企事业单位共享场所			
其它							

2、您去最近的公共文化活动场所步行需要多长时间？（单选，打勾）

5分钟以内		10分钟以内		10-20分钟		20-30分钟	
30-60分钟		60分钟以上					

3、您平时参与最多的公共文化形式是哪些？（按照参与频率依次选择3项，填写123）

看书读报		上网		看演出		看电影	
听广播		看展览		看电视		听知识讲座	
参加培训		其它					

4、您参加过哪些由政府组织的公共文化服务活动？（至少选择1项，打勾）

露天电影		送演出		书画、摄影展览		文体培训	
知识讲座		文艺比赛		体育健身比赛		亲子阅读活动	
手工技艺辅导		传统文化普及		文化志愿服务			
其它							

5、您参加文体活动的频率？（单选，打勾）

经常参加（每周不少于3次）		定期参加（每周1次）			
偶尔参加（每月1-2次）		不参加			

6、您每月用在文化消费支出的费用是？（单选，打勾）

0-99元		100-199元		200-299元		300-399元	
400元及以上							

7、您主要通过哪些渠道获得文化服务信息？（至少选择1项，打勾）

报纸		电视		电台		社区公告栏	
社区摆放预告菜单		微信微博		本区公共文化网站		朋友告知	
其它							

公共文化服务需求调查表

1、您希望 xx 文化活动场所能够提供哪些服务？（至少选择 1 项，打勾）

电影放映		书籍阅读		棋牌活动		戏剧欣赏	
文化讲坛		免费健身		文化培训		节目排练	
上网浏览		个人展览		亲子活动		传统文化普及	
其它							

2、您觉得本 xx 的文化活动多久举办或开展一次最好？（每行单选，打勾）

文化内容	一周一次	一月一次	一季一次	半年一次
看戏				
歌舞演出				
文艺培训				
艺术展览				
知识讲座				
参加文体团队演出				
其它文化活动				

3、请问您希望 xx 提供什么种类的书籍借阅服务？（按希望度选择 5 项，依次填写 12345）

新闻报纸类		杂志期刊类		保健养生类		亲子教育类	
少儿读物类		生活休闲类		文学小说类		科普知识类	
哲学文史类		政治经济类		艺术辅导类		其他类	

4、您觉得最需要政府提供的公共文化服务是哪些？（按照重要度选择 3 项，依次填写 123）

送戏		送书		送讲座		送展览	
送电影		电子阅览		健身设施		排练场地	
文艺培训		特殊群体文化志愿服务		其他			

5、您认为本 xx 的文体服务存在哪些主要问题？（按照严重性选择 3 项，依次填写 123）

文化活动场地面积不足		文体基础设施落后	
文体娱乐、竞赛等活动举办少		文体团队文艺水平不高	
文体团队发展较缓慢		政府配送公共文化服务产品少	
文化活动内容与群众需求脱节		其他	

6、您希望本 xx 明年在哪方面加强工作？（按照希望度依次选择 3 项，依次填写 123）

文化阵地改造升级		图书定期更新	
电脑硬件更新		增加或调整免费开放时间	
文化活动开展频率和质量		文化活动增强互动	
增加公共文化服务产品配送		其他	

7、您最希望本 xx 的文化生活信息通过什么样的渠道或方式让大家了解？（按照重要程度依次选择 3

项，依次填写 123)

本地网站		本区公共 文化网站		微信微博		社区公告栏	
社区发放預告单		其它方式					

8、您希望参与 xx 的文化活动，能满足自己哪些方面的需求？（至少选择 1 项，打勾）

舒放心情		获得成就感		健康锻炼		集体荣誉感	
娱乐休闲		知识提升		技艺切磋		获得认同	
其它							

9、您希望参与的文化活动和文化服务来源渠道为？（按照希望程度选择 3 项，依次填写 123）

政府组织的大型活 动		企业主办的公益 文化活动		政府购买社会组织 的公共文化服务		文化志愿组织举办 的公益服务	
群众团队自发组织 的文化活动		个人举办的展览、 讲座、演出等		省市上级部门组织 的巡回演出或展览		媒体举办的公益文 化活动	
其它							

表 B.1 公共文化服务群众满意度调查表

调查内容		非常满意	比较满意	满意	不满意	不清楚
服务设施	综合文化服务中心（如阅览室、排练室等）整体环境					
	文化服务室外活动场所（如广场、健身设施）的环境					
	文化服务共建共享场所（如学校、企事业单位）的便利性					
	文化宣传橱窗内容					
	免费开放时间					
服务效果	工作人员服务态度					
	工作人员服务效率					
	工作人员专业能力					
服务内容	书籍报刊阅览服务					
	电子阅览室上网服务					
	团队培训与指导服务					
	群众文化活动信息的预告宣传					
	就近参加群众文化活动的方便程度					
	群众文化活动组织次数					
	群众文化活动内容丰富程度					
	政府配送公共文化服务产品满足需求程度					
其他	群众意见在文化服务供给方面的作用发挥程度					
	群众自发组织的文化活动得到政府支持程度					
	文化志愿服务的人群覆盖面					
	特殊群体得到的文化产品供给程度					

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国公共文化服务保障法（2016年12月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过）
- [2] 浙江省公共文化服务保障条例（2017年11月30日浙江省第十二届人民代表大会常务委员会第四十五次会议审议通过）
- [3] 中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》的通知（中办发〔2015〕2号）
- [4] DB33/T 2079-2017 基本公共文化服务规范
- [5] DB33/T 2011-2016 公共图书馆服务规范
- [6] DB33/T 2080-2017 文化馆服务规范
- [7] DB33/T 2054-2017 乡镇(街道)综合文化站服务规范
- [8] 中华人民共和国政府采购法(2014版)