



系列丛书

Research on the performance
and value evaluation of
PUBLIC LIBRARY

公共图书馆 绩效与价值评价 研究

主 编 褚树青
副主编 栗 慧



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

“襟江书舍”系列丛书

公共图书馆绩效与价值评价研究

主 编：褚树青
副主编：栗 慧



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

公共图书馆绩效与价值评价研究/褚树青主编. --北京:国家图书馆出版社,2016.7
ISBN 978-7-5013-5829-8

I. ①公… II. ①褚… III. ①公共图书馆—图书馆管理—研究 IV. ①G258.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 108338 号

书 名 公共图书馆绩效与价值评价研究
著 者 褚树青 主编
责任编辑 金丽萍

出 版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街7号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)

发 行 010-66114536 66126153 66151313 66175620
66121706(传真),66126156(门市部)

E-mail nlcpress@nlc.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com →投稿中心

经 销 新华书店

印 装 鲁汇荣彩印刷有限公司

版 次 2016年7月第1版 2016年7月第1次印刷

开 本 710毫米×1000毫米 1/16

印 张 13.5

字 数 300千字

书 号 ISBN 978-7-5013-5829-8

定 价 60.00元

序

对中国的公共图书馆而言,绩效与价值评价还是个新名词。不仅如此,事实上,在当今中国,具有事业单位属性的机构,都面临着如何自我评价或第三方给予科学评价的问题。因此,关于绩效与价值评价,是公共图书馆,当然,我认为也是所有事业机构都亟须关注和加以研究推进的重要课题。

2005年,应时任美国驻华大使雷德的邀请,我以访问学者的身份赴美考察图书馆事业,前后21天。从美国东部到中部,再到西部,从繁华的大都市到偏远的小城镇,我既考察了大都市的公共图书馆,走访了中小城市的社区图书馆,也参观了大学图书馆,还访问了具有公共服务职能的其他文化机构,足迹所及之处,让我深切感受到美国各地多元的图书馆建筑风貌和丰富的服务方式及内容,使我对美国最前沿的图书馆服务有了较为深刻的认识。

其中,引起我格外关注的一项内容,便是图书馆的绩效与价值评价。在与美国同行的交流中,无论到哪个馆,几乎无一例外的,他们都会提及绩效与价值评价的话题。虽所谈内容有所不同,但可以清楚地看到,有些指标是他们共通的,如读者到馆量、图书流通量、数字资源下载量等。纽约皇后区图书馆的借阅量,每年都高居全美公共图书馆榜首,就是通过绩效评估总结出来的。

当然,也有一些不同的条款,比如,馆藏的系统性和某项特殊的服务也会成为绩效与价值评价中非常重要的内容。让我印象特别深刻的是,有一位同行谈到,公共图书馆的某些特殊服务会增加城市的吸引力,进而促进游客的到访,甚至有些人会因此定居下来。我颇感震惊,因为我知道,这在中国的公共图书馆是不可想象的。之后,在参观纽约图书馆时,我又向纽约图书馆馆长提出了这方面的疑惑,他虽没有向我介绍纽约图书馆在这方面的成果,却肯定地向我推荐了西雅图公共图书馆。他说,西雅图公共图书馆因为其独特的图书馆建筑,吸引了世界各地的游客到馆参观,并由于其针对多元文化的服务内涵,使更多的外来移民定居西雅图,为城市的发展发挥了重要作用。这确实引起了我对公共图书馆与社会关系的思考,同时,也存在着疑惑,即图书馆真有这样的能量吗?

当2008年杭州图书馆新馆开馆,面对平均每天8000多人的到馆量,我再一次想到了美国之行给予我的这个思考。特别是我们的音乐分馆,因为引进了世界顶级的音响设备,居然吸引了全国各地的音乐爱好者慕名而来,甚至有人不惜打“飞的”来杭,就是为了享受他心驰神往的音乐盛宴,这使我当年美国之行的疑惑得到了解答,也由此产生了在杭州

图书馆尝试绩效与价值评价研究的想法。非常凑巧的是,中国图书馆学会在2009年换届选举时,新成立了“图书馆统计与评价专业委员会”,让我担任主任一职,这更强化了我这一想法,并使我提出开展这项研究变得更加名正言顺了。经过几年的努力,便有了今天这本书中的成果。

本书的三位主要研究者,李国新、张广钦和李超平,都是我国图书馆学界的知名学者。蒙他们的热忱,以杭州图书馆为范例,结合我国实际,从不同的角度,对公共图书馆的绩效和价值评价展开了艰难的研究,其间曾多次对杭州图书馆及不同层级的公共图书馆进行深度测试,其辛劳不言而喻。本书的成果虽然是初步的,但至少已经跨出了艰难的第一步,无疑为未来这一领域的研究打下了坚实的基础。在此,也向他们及他们的研究团队表达衷心的感谢和敬意。

是为序。



2016年5月

目 录

序	(1)
---------	-------

上编:面向决策的公共图书馆绩效评估指南

1 面向决策的公共图书馆绩效评估指标体系编制说明	(3)
1.1 编制的缘起	(3)
1.2 体系的性质与特点	(4)
1.3 指标确定的原则	(5)
1.4 编制的基本原理	(5)
1.5 编制的过程	(6)
1.6 指标使用的原则	(8)
2 指标详解	(9)
A 图书馆利用	(10)
B 图书馆工作	(31)
3 实测报告	(42)
3.1 福建省图书馆实测结果	(42)
3.2 杭州图书馆实测结果	(54)
3.3 山西省晋中市榆次区图书馆实测结果	(66)
附录 指标确定及用户满意度调查相关介绍	(75)
1. 指标相关性调查问卷	(75)
2. 指标重要性调查问卷	(78)
3. 基于重要性打分法的指标及满意度问题的相关性与贡献度分析	(81)
4. 基于重要性打分法的指标体系及满意度问题的修正与权重的确定	(107)
5. “用户满意度调查问卷”之问题相关度调查	(120)
6. “用户满意度调查问卷”之问题重要性调查	(123)
7. 用户满意度调查问卷	(126)

下编:公共图书馆经济价值的评估

1 图书馆评估导论	(131)
1.1 图书馆评估的三个发展阶段	(131)
1.2 经济学方法在公共图书馆评估中的应用	(135)
2 公共图书馆经济价值评估的理论基础及方法体系	(140)
2.1 公共图书馆经济价值评估的基础理论	(140)
2.2 直接效益的评估方法——成本效益分析	(146)
2.3 间接效益评估的方法——经济影响评价	(156)
3 操作建议	(172)
3.1 成本效益分析	(172)
3.2 经济影响评价	(181)
4 公共图书馆经济价值的评估报告案例	(185)
4.1 纽约萨福克北港东北港社区公共图书馆的评估案例	(185)
4.2 杭州图书馆的直接效益评估案例	(194)
5 结语	(203)
后记	(204)

上 编

面向决策的公共图书馆绩效评估指南

1 面向决策的公共图书馆绩效评估指标体系编制说明

1.1 编制的缘起

自从19世纪中期产生现代意义的公共图书馆以来,对其进行评价的活动很快就应运而生。可查的最早评估活动可以追溯到19世纪中叶由朱伊特(Charles Coffin Jewett)对美国一种类型的馆藏开展的评估^①。美国图书馆界于20世纪20年代开始倡导图书馆评估。

早期的图书馆评估主要注重对输入的评价,从投入角度考察外界对图书馆投入的资源数量。一般认为,对图书馆投入的资源越多,图书馆的运行就会越好。但人们很快发现,事实并不是这样,从经济角度来看,还要同时考察图书馆输出的问题。于是,对投入与产出效率及效果的评估成为图书馆评估的主体。这种评估,我们称为“绩效评估”(performance evaluation)。绩效评估是对图书馆服务或设备的效果(effectiveness)与效率(efficiency)进行测评的过程,其中,效果是指达成预定目标的程度或令人满意的程度,效率是在实现既定目标过程中所消耗的各类资源与所获得的效果的比率。本指南编撰者认为,效果表现为投入各种资源后所产生的数量与质量的变化与结果,而效率则表现为经济视角下的投入及产出的成本比率。国际上比较出名的图书馆绩效评估方案主要有美国金氏研究院为英国艺术与图书馆办公室(Office of Arts and Libraries)编制的“图书馆绩效评价指标体系”^②、美国图书馆协会的《公共图书馆输出测量》^③以及ISO 11620^④等。

国内从20世纪80年代初期开始进行图书馆评估,最早是从中国科学院开始的。对于公共图书馆来说,最有影响力的评估活动就是“全国公共图书馆评估”。1993年1月,文化部在广西柳州召开全国公共图书馆工作会议,决定进行全国性的公共图书馆评估活动。同年进行了试点。1994年3月9日,文化部发布《关于在县以上公共图书馆进行评估定级工作的通知》,正式拉开了全国性的公共图书馆评估活动序幕,并于1998年、2004

① Lancaster F W. Evaluation of Library Service//*Encyclopedia of Library History*[M]. New York:Garland Publishing, Inc., 1994:189.

② Key to Success: Performance Indicators for Public Libraries; a Manual of Performance Measures and Indicators Developed by King Research Ltd. London:HMSO, 1990.

③ Nancy A Van House, et al. *Output Measures for Public Libraries*[M]. 2nd ed. Chicago:American Library Association, 1987.

④ ISO. Information and Documentation—Library Performance Indicators[ISO 11620:2008].

年、2009年和2013年分别在全国公共图书馆范围内开展了评估工作。众所周知,公共图书馆评估的主要目的就是摸清全国公共图书馆发展现状、以评促建,督促各级地方政府重视当地图书馆事业建设,督促图书馆抓紧业务建设。评估的最终结果就是给参与评估的图书馆定级。各级地方政府以定级达标的图书馆比率衡量图书馆事业发展的好坏,反映当地政府对图书馆事业的重视程度。不可否认的是,四年一次的公共图书馆评估活动极大地推动了全国公共图书馆事业的发展,促进了图书馆业务规范化、标准化、制度化发展,为更好地为公众服务打下了基础。

我们认为,从宏观管理角度来进行图书馆评估,固然可以促进图书馆事业的发展,但是图书馆事业的发展也离不开有效的微观管理。在我国公共文化服务体系建设以及文化大繁荣、大发展的背景下,作为公共文化服务体系重要组成部分的各级、各类公共图书馆如何加强自身管理,提高服务质量与效益,应当成为图书馆管理者首先需要考虑的问题。一个组织良好的管理,离不开管理战略的制定、实施、发展与完善,我们将图书馆绩效评估作为制定管理战略不可缺少的一个环节,从管理角度重新认识与应用图书馆绩效评估,是不同于宏观图书馆评估工作的另一个视角,也是图书馆绩效评估完善的必然选择。

1.2 体系的性质与特点

本指南的最大目标是“面向决策”,将图书馆绩效评估作为图书馆管理的一种工具。所谓面向决策,主要是为图书馆管理而制定的绩效评估标准,为图书馆发展战略的制定服务,帮助图书馆管理人员全面、客观地从整体角度掌握图书馆运行的基本状况及其效率。它不是用于评价具体业务工作质量的标准,更不是工作人员业绩考核标准。图书馆利用此指南对自身情况进行评估,可以使用历时性方法,将历年的数据进行比较,审计目标的完成情况,明晰发展水准,并及时修正和调整管理策略、管理目标和管理方法。

本指南从图书馆利用以及图书馆工作的数量、质量和效率等方面出发,尽可能地考虑了全面、客观、动态、前瞻等要素:将图书馆运行的各个方面都纳入评估范围之内,力争图书馆各项业务活动都纳入评价体系;各项业务数据务求客观真实,能够准确地揭示图书馆运行的现状以及存在的问题;反映指标的数据要求定期多次采集,能够反映图书馆运转动态,同时通过数据的历时性比较,呈现图书馆的变化与进步;体系中的指标可以引导图书馆不断明确自己的发展方向、奋斗目标,可以通过与其他图书馆的比较,确立事业发展的新起点。

在一定的限制条件因素下,本指南可以用于同级图书馆间的比较,以帮助图书馆明确自己在同业中的位置,了解自身存在的问题与差距。但使用本指南用于图书馆间的比较时,一定要十分谨慎,因为各项指标的影响因素均比较复杂,受图书馆所处环境影响较大。

1.3 指标确定的原则

本体系中的图书馆绩效评价指标是经过多次调研、分析后形成的。在编制过程中,充分贯彻和体现了以下几个原则,它们也是指标最终确定的依据。

1.3.1 综合反映公共图书馆运行规律

起初本体系将公共图书馆按行政级别分级设立评估指标,期望从服务对象、范围、服务目的和职责充分考虑不同级别图书馆的不同特点,因此形成了内容迥异的各级图书馆评估指标体系。但是在后期的调研测试中发现,根据职能确定指标缺乏从“面向决策”的管理高度反映图书馆运行规律,而且指标体系特别庞大,不符合将其作为管理工具的指导思想。

公共图书馆无论何种行政级别,都存在着统一的运行规律,应从公共图书馆基本运行规律角度出发,全面反映图书馆运行情况,为管理服务。因此,将评估指标分为图书馆利用与图书馆工作两大一级范畴以及图书馆资源利用、图书馆服务利用、图书馆社会环境、图书馆业务工作、图书馆系统五大二级范畴。在二级范畴下,按图书馆业务规律具体设计出指标,各级公共图书馆可依据自身的职能和工作重点,有针对性地选取相应的指标进行评估。

1.3.2 简洁性与可操作性

第二个阶段中,以 ISO11620 为基准编制的绩效评估指标数量庞大和烦琐,在实际检验时发现部分指标无法适用于中国公共图书馆的实际情况,不具有可操作性。因此,在确定每一个指标时,着重考虑其在运用中是否可行、是否烦琐、是否客观反映图书馆运行状况和为管理决策提供服务。

1.3.3 强化用户满意

对于图书馆具体工作来说,在本指标体系中主要通过数量、质量、效率三方面来体现其绩效,但有时难以衡量,或者不能完全反映出来。毕竟图书馆的工作面向大众,用户的满意是对公共图书馆工作的最高要求。所以根据“客户满意”理论,参照美国 ARL 制订的 LibQual⁺ 和国内图书馆通行的满意度问卷,专门设计了用户满意度调查问卷,以加强用户在图书馆绩效评估中的作用与影响。

1.4 编制的基本原理

本指标体系编制遵循的基本方法为层次分析法 (Analytic Hierarchy Process, 简称

AHP),它是制定指南结构的主要理论依据。

层次分析法是指将一个复杂的多目标决策问题作为一个系统,将目标分解为多个目标或准则,进而分解为多指标(或准则、约束)的若干层次,通过定性指标模糊量化方法算出层次单排序(权数)和总排序,以作为目标(多指标)、多方案优化决策的系统方法。

它是一种定性和定量相结合的、系统化的、层次化的分析方法,是将半定性、半定量问题转化为定量问题的行之有效的一种方法,使人们的思维过程层次化。它通过逐层比较多种关联因素来为分析、决策、预测或控制事物的发展提供定量依据。

1.5 编制的过程

本指南的编制主要经历了以下几个阶段:

第一阶段:分级指标体系确定

全面考察国际与国内主要的绩效评价指标方案,了解其编制的基本原理与评估域的划分,抽取共性指标,结合我国公共图书馆实际,编制不同级别的公共图书馆绩效评价指标体系。

(1)调研国内外的绩效评价指标体系。在编制本指南之前,调研了如下重要的公共图书馆绩效评价指标体系。

国别/组织	绩效评价指标体系名称
ISO	图书馆绩效指标补充本(ISO11620:1998/Amd1)(2003)
ISO	电子图书馆服务绩效指标(ISO/TR20983)(2003)
ISO	国际图书馆统计第4版(ISO2789)(2006)(2013)
ISO	图书馆绩效指标(ISO11620)(2008)(2014)
IFLA	管理质量:图书馆绩效测评(2007)
欧盟	欧洲图书馆绩效评价与质量系统(1995—2000)
欧盟	图书馆绩效评价与质量管理体系(1995—2000)
美国	公共图书馆网络化服务统计与绩效评价(2000)
美国	图书馆和信息服务机构统计指标——数据字典(Z39.7—2013)
ALA	公共图书馆输出测量:标准化过程手册(1982)
加拿大	联邦图书馆绩效评价手册(1979)
金氏研究院	成功的关键:公共图书馆绩效指标——绩效测量及指标手册(1990)
英国	全面高效的现代化公共图书馆——标准与评价(2001)

续表

国别/组织	绩效评价指标体系名称
英国	英国与爱尔兰图书馆绩效评价报告(2009)
中国	公共图书馆建设标准(建标 108—2008)
中国	公共图书馆服务规范(GB/T 28220—2011)
王世伟	国际大都市图书馆指标体系研究(2009)
编写组	图书馆之城建设指标体系研究(2010)

在对上述指标体系进行翻译、研究后,整理出每个指标体系的特点、适用范围以及它们的共性与差异,尤其关注它们的评价侧重点与出发点。

(2)编制三级绩效评估指标体系并征求意见。以 ISO11620 为基础,编制分别面向省级、地市级、县区级三级公共图书馆绩效评估标准,并选择福建省图书馆征求意见。

(3)根据反馈调整指标体系编制思路。根据上个阶段征求意见,发现了上一阶段所设计体系存在的问题,公共图书馆的普遍现状与特殊要求,调整了指南编制思路,重新设计指标体系。

第二阶段:通用型指标体系确定

(1)建立各级公共图书馆通用的指标体系。根据第一阶段分级指标体系编制的情况,结合公共图书馆运行的基本规律,采用层次分析法,建立通用的绩效评价指标体系。并在此基础上,通过多轮问卷调查采集数据,利用 SPSS 软件进行分析,修改指标结构与内容,确定指标权重及最终指标的综合分值公式。

(2)对通用指标体系征求意见。杭州图书馆在国内属于大型公共图书馆(副省级),业务种类齐全、办馆理念先进、技术应用完善。2013 年该馆进行了指南的意见征求工作,并对指南进一步修改。

(3)召开专家论证会征集意见。2013 年 3 月,邀请国内有关专家和馆长,召开了评估指标研讨会,进一步对编制原则和指标进行说明,就指标体系编制的科学性、适用性、可操作性等征求意见。会后根据意见进行修改。

(4)第一轮数据采集及分析。根据专家论证会的反馈意见,编制组决定深化研究工作,将评估指标相关问卷发放至全国各省图书馆,以及贵州、甘肃、辽宁、浙江、山西五省,由省馆、地区馆和县图书馆馆长对指标体系的逻辑结构、指标的重要程度以及用户满意度问卷的结构、问题的重要性进行打分。采用 SPSS 软件,对回收到的数据进行信度、效度分析,并对指标体系的结构及指标的相关性进行检验。

第三阶段:公共图书馆实测

2014 年以山西晋中市榆次区图书馆(县级)、杭州图书馆、福建省图书馆为样本,进行

指标的测试。测试过程中,发现问题,解决问题,补充修改指标。与此同时,针对使用 SPSS 软件进行数据分析所反映出来的问题,也及时地对指标体系进行了修订。

第四阶段:体系的完善

(1)第二次召开专家论证会。2014 年 8 月,再次召开专家论证会,针对指标体系的完善提出建议,增删或修订一些指标。

(2)确定权重及综合分值公式。根据调研数据,再次使用 SPSS 软件进行数据分析,通过采用主成分分析法等统计学方法,确定了各指标的权重,并建立了适合各级公共图书馆使用的综合分值公式。

1.6 指标使用的原则

在利用本指南进行图书馆绩效评价时,需要注意以下几点:

(1)一致性原则。图书馆在进行各项指标的测量时,必须遵循统一的原则和统一的统计口径,不得随意变更。不同图书馆发生的相同或相似的业务,应当采用规定的做法,确保指标信息口径尽量一致,相互可比。这就要求在进行数据统计与抽样时,最大限度地使用相同的方法和处理方式,使不同时期的指标信息具有可比性,有利于图书馆管理和领导决策。

(2)实质重于形式的原则。在统计时要注重图书馆业务的实质,并以此作为图书馆统计的基础。比如计算千服务人口拥有的图书馆工作人员数量时,不能遗漏志愿者的贡献,因为志愿者的工作在一定程度上弥补了工作人员在体力与智力上的不足,是图书馆职能完成的组成部分。需要将志愿者的工作时数折算成全日制工作人员的数量。

(3)谨慎性原则。在进行统计数据处理与比较时,谨慎是不可缺少的。同一个指标在不同图书馆、不同地区、不同环境所受到的影响因素不同,从而在一定程度上影响到同一图书馆不同时期、不同图书馆间比较的可能性或风险。因此指标所受到的影响因素在“指标详解”中做了尽可能详细的解释,以期引起管理人员的注意。谨慎性原则表现的另一个方面就是最小化估计。如果不得不在现实数据基础上对某项取值进行估计,就要采用最保守的估计值。当然,这种情况能不发生尽量不要发生,将数据不准确的风险降到最低。

2 指标详解

面向决策的公共图书馆绩效评估指标体系

一级范畴	二级范畴	三级范畴	指标名称
A 图书馆利用	A1 图书馆资源利用	A1.1 馆藏资源	A1.1.1 馆藏外借率
			A1.1.2 馆藏的馆内利用率
			A1.1.3 数字资源访问平均成本
		A1.2 设备资源	A1.2.1 设备使用率
			A1.2.2 座位使用率
		A1.3 环境资源	A1.3.1 用户可利用空间比率
			A1.3.2 非借阅空间利用率
	A2 图书馆活动利用	A2.1 参考咨询	A2.1.1 每千服务人口参考咨询数量
		A2.2 馆际互借	A2.2.1 馆际互借成功率
		A2.3 活动	A2.3.1 用户参加活动的人均成本
		A2.4 借阅	A2.4.1 平均借阅成本
		A2.5 用户反馈	A2.5.1 用户满意度
	A3 图书馆社会环境	A3.1 用户利用	A3.1.1 服务人口持证率
			A3.1.2 服务人口到馆率
			A3.1.3 到馆用户人均服务成本
			A3.1.4 网站点击率
			A3.1.5 新媒体服务传播力
B 图书馆工作	B1 图书馆业务工作	B1.1 加工	B1.1.1 每种文献编目平均成本
		B1.2 采访	B1.2.1 采访工作人员人均采访量
		B1.3 典藏	B1.3.1 乱架率
		B1.4 人员	B1.4.1 每千服务人口拥有的馆员数量
			B1.4.2 馆员年均接受培训的时数
		B1.5 经费	B1.5.1 ICT 支出占全部经费的比例
			B1.5.2 文献资源建设费占全部经费的比例

续表

一级范畴	二级范畴	三级范畴	指标名称
B 图书馆工作	B2 图书馆系统工作	B2.1 分馆建设	B2.1.1 为分馆配置文献资源的周期
			B2.1.2 用于分馆资源建设的单位文献物流成本
			B2.1.3 分馆设置率
			B2.1.4 总分馆系统内文献提供的速度

A 图书馆利用

A1 图书馆资源利用

从馆藏、设备、环境三个方面评估公共图书馆资源利用的效率。

A1.1 馆藏资源

A1.1.1 馆藏外借率

A1.1.1.1 目标

评估馆藏总的外借数以及馆藏是否适应服务人群的要求,也可用于评估图书馆藏书质量和图书馆宣传利用图书馆藏书的能力。

A1.1.1.2 适用范围

有外借服务的各级公共图书馆均适用。

馆藏是指除数字资源外的所有实体资源,比如图书等纸质资源、光盘、DVD、录像带等音像资源。

该指标也可对特定馆藏、学科领域的外借率进行评估,实际计算结果可对馆内每种特定类型和每个特定领域进行横向比较。

A1.1.1.3 指标定义

一个财政年度中馆藏外借数除以馆藏总量。

单位:百分率。

A1.1.1.4 评估方法

统计一个财政年度内有外借记录的馆藏数量。

馆藏外借率为： $\frac{A}{B - C} \times 100\%$

其中:A 为有外借记录的馆藏外借册数;B 为图书馆的实体馆藏总册数;C 为图书馆不提供外借的馆藏数量(如保存本、古籍、标准等)。

如果前几个月馆藏保存在本馆内,后几个月调拨他馆,则只计算在统计周期内前几个