



中华人民共和国国家标准

GB/T 29182—2012/ISO 11620:2008

信息与文献 图书馆绩效指标

Information and documentation—Library performance indicators

(ISO 11620:2008, IDT)

2012-12-31 发布

2013-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 标识	7
4 标准及描述框架	7
4.1 概述	7
4.2 标准	7
4.3 描述框架	8
4.3.1 概述	8
4.3.2 平衡记分卡方法	8
4.3.3 绩效指标的描述	8
5 绩效指标的使用	9
5.1 总体思路	9
5.2 绩效指标的选择	10
5.3 局限性	10
附录 A (规范性附录) 图书馆绩效指标一览表	12
附录 B (规范性附录) 图书馆绩效指标描述	15
B.1 资源、获取和基础设施	15
B.2 利用	31
B.3 效率	47
B.4 潜力与发展	60
参考文献	66

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准等同采用 ISO 11620:2008《信息与文献 国际图书馆绩效指标》。

本标准由全国信息与文献标准化技术委员会(SAC/TC 4)提出并归口。

本标准主要起草单位:中国科学院国家科学图书馆、国家图书馆、清华大学图书馆、北京大学图书馆、中国社会科学院文献信息中心。

本标准主要起草人:初景利、李玲、贾延霞、黎知谨、刘彦丽、耿海英、张红霞。

引 言

本标准旨在为各种类型图书馆的评价工作提供指导,支持在图书馆中使用绩效指标,传播开展绩效评价的知识,适用于我国各级各类图书馆和信息服务机构。

本标准遵循在制定国家标准中尽量与国际标准接轨的原则,鉴于我国目前尚没有同类标准,等同采用国际标准 ISO 11620:2008《信息与文献 国际图书馆绩效指标》,认同并支持国际标准化组织 ISO/TC 176 制定的一系列标准。

本标准的附录 A 提供了图书馆绩效指标一览表。附录 B 对附录 A 中的绩效指标进行了详细描述。

本标准中所包含的绩效指标或得到广泛使用或在文献中得到充分讨论。标准制定过程中涉及的研究成果和论文,见参考文献[1]~[35]。

本标准中提供的绩效指标可能没有涵盖图书馆绩效评估的所有方法和技术。图书馆绩效评估是一个发展中的领域,因此本标准不排除对尚未列入本标准的绩效指标的使用(见第 5 章)。

本标准提供的绩效指标可用于对同一图书馆不同时期情况的比较,也可用于不同图书馆之间的比较,但是应非常慎重。在不同图书馆之间进行比较时,一定要考虑图书馆服务对象的差异,充分了解所选择的绩效指标,并注意对数据进行合理解释(见 5.3.5)。

本标准中绩效指标存在其他一些局限性,例如依赖于图书馆的服务群体、服务要求、技术设施等本地因素,使用本标准中的绩效指标时最好对这些因素加以说明。

本标准所包含的绩效指标并没有反映所有可能的评估内容或评价技术。本标准只是提供了被人们所接受以及经过验证并可公共利用的评价图书馆各种服务指标的方式与方法。

本标准将由全国信息与文献标准化技术委员会第八分会组织的一个工作组负责维护,该工作组将密切跟踪和研究国际标准的发展动态,及时修订我国的相应国家标准。

信息与文献 图书馆绩效指标

1 范围

本标准规定了图书馆绩效指标的要求,并建立了一套可为各类型图书馆使用的绩效指标。它同时也为尚未使用绩效指标的图书馆如何使用绩效指标提供了指导。附录 A 列出了图书馆绩效指标一览表,附录 B 对图书馆绩效指标做了详细说明。

本标准提供了绩效指标的标准术语和简要定义。而且,本标准对绩效指标及其所需数据的采集和分析也进行了简明描述。

本标准适用于我国各种类型的图书馆。但应注意,并不是所有的绩效指标都适用于每类图书馆。附录 B 中列出了每一个绩效指标的适用范围。

本标准并未覆盖图书馆服务、活动和资源利用的所有绩效指标,因为在本标准制定时有些绩效指标尚未提出或得到验证,或因为有些绩效指标尚不符合标准的要求(见 4.2)。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

可用性 accessibility

获得和利用图书馆服务和设施的方便程度。

2.2

当前借阅者 active borrower

报告期内至少借阅了一份资料的注册用户。

2.3

当前用户 active user

报告期内访问过或者使用过图书馆设施或接受过服务的注册用户。

注:可包括利用电子图书馆服务。

2.4

适用性 appropriateness

用以某种绩效指标相对于评估某项活动的适宜程度。

2.5

可获得性 availability

当用户需要时,图书馆实际提供的内容、文献、设施和服务的程度。

2.6

计算机文件 computer file

可在计算机可读磁盘、磁带或其他存储介质上获取,以提供用户外借或只在馆内使用的数据或软件程序(如计算机游戏、语言课程和其他应用软件)。

注:改写自 ANSI/NISO Z39.7—2004。

2.7

下载的内容 content downloaded

从数据库、电子连续出版物或数字文献中成功获得的内容单元。

[GB/T 13191—2009,定义 3.3.3]

2.8

内容单元 content unit

计算机处理的已出版著作的唯一可识别文本或视听单位,这些已出版的著作可能是其他已出版作品的原文或者摘要形式。

注 1: 改写自 COUNTER 实施规范 2004 年第 2 版(COUNTER Code of Practice,Release 2:2004)。

注 2: 描述性记录不包括在内。

注 3: PDF、Postscript、HTML 和相同内容单元的其他格式单独统计。

[GB/T 13191—2009,定义 3.2.9]

2.9

数据库 database

以电子形式储存的描述性记录或者内容单元的集合(包括事实、全文、图像和声音),并带有统一的用户界面及检索、处理数据的软件。

注 1: 内容单元或记录通常根据某一特定目的收集并且与某一特定的主题相关。数据库可能通过光盘、磁盘或者其他直接存取方式发行,或者作为一个计算机文件通过因特网来获取。

注 2: 授权的数据库要单独统计,即使通过同一界面能够读取几个授权的数据库。

注 3: 通过统一的界面提供对通常由出版商或代理商提供的电子期刊包或数字文档包的获取,也算作是数据库。此外,单一的电子期刊或数字文档需要各归入电子期刊或数字文档中计算。

[GB/T 13191—2009,定义 3.2.10]

2.10

描述性记录 descriptive record

由计算机处理的书目或其他标准格式的单个记录,用于标明、描述任何物理形式或某一内容单元中的文献。

注 1: 描述性记录的集合通常以数据库的形式发布。

注 2: 记录包括的元素有题名、作者、主题、摘要、原始日期等。

[GB/T 13191—2009,定义 3.2.11]

2.11

数字文献 digital document

由图书馆数字化或采购的,以数字形式存储的带有特定内容的信息单元,作为图书馆馆藏的一部分。

注 1: 其中包括电子图书、电子专利、网络视听资料和其他数字文献,例如报告、制图和音乐文献以及预印本文献等。数据库和电子期刊不包括在内。

注 2: 合并数据库中的项目包含在 2.9 中。

注 3: 一份数字文献可以构成一个或者多个文件。

注 4: 一份数字文献包含一个或多个内容单元。

[GB/T 13191—2009,定义 3.2.12]

2.12

文献 document

在文献处理工作中作为一个单位处理的记录信息或者资料对象。

[ISO 5127:2001,定义 1.2.2]。

注: 文献可能因其物理形式和特征而存在差异。

2.13

下载 download

成功请求了描述性记录或内容单元,例如显示、打印、保存或发送电子邮件。

注:对网络服务器日志的成功请求是获得那些特定返回代码,遵循美国国家超级计算应用中心(NCSA, National Center for Supercomputing Applications)的定义。

[GB/T 13191—2009,定义 3.3.4]

2.14

效益 effectiveness

对设定目标完成程度的测度。

注:一项活动最大限度地达到其所设定的结果,便是有效益的。

2.15

效率 efficiency

在既定目标实现过程中,对资源使用情况的测度。

注:在一项活动中,最小限度地使用资源或在使用相同资源的情况下能产生更好的绩效,被视为有效率。

2.16

电子图书 electronic book; eBook

授权或者没有授权的数字文献,通常可检索,如同印刷书籍一样阅读。

注1:在许多情况下,电子图书的利用需要依赖专用的设备,或专用的阅读器或浏览软件。

注2:电子图书可供读者借阅,或者下载到便携式设备上(电子图书阅读器),或者将电子图书的内容传输到用户的个人计算机中,只能保留有限的一段时间。

注3:电子格式的博士学位论文也包括在内。

注4:包括图书馆数字化的文献。

[GB/T 13191—2009,定义 3.2.15]

2.17

评估 evaluation

对图书馆服务或设施的效益、效率、利用率和相关性的评价过程。

2.18

外部用户 external user

注册用户以外的图书馆用户。

[GB/T 13191—2009,定义 3.3.8]

2.19

设施 facilities

图书馆为用户提供的设备和学习场所等。

注:包括复印机、网络终端、只读光盘工作站、阅览坐席和研究包厢,但不包括卫生间、咖啡厅和公共电话。

2.20

免费网络资源 free internet resources

无限制获取的网络资源。

[GB/T 13191—2009,定义 3.2.18]

2.21

全时工作当量 full-time equivalent; FTE

根据一位全职员工年工作小时折算的人数。

示例:如果雇佣3个人为馆员,一个人工作1/4的时间,一个人为1/2,一个人全职,那么,这3个人的全时工作当量(FTE)为 $0.25+0.5+1.0=1.75$ 个馆员。

注:并非所有图书馆的全时工作当量都使用了相同的工作小时数来换算。因此在比较时,可能需要考虑不同的图书馆的全时工作当量是基于不同的工作小时数。

2.22

目标 goal

执行既定政策所预期取得的成效。

2.23

图书馆 library

某一个机构或机构的一部分,主要目的是建设和维护馆藏,促进信息资源与设施的利用,以满足用户在信息、研究、教育、文化或娱乐方面的需求。

注 1: 这是对一个图书馆的基本要求,不排除其主要目的附带的其他资源和服务。

注 2: 当图书馆有不止一种功能时(例如学校图书馆和公共图书馆),通常或者确定其主要功能,或者在特定情形下,分解其功能并报告相应的数据。

[GB/T 13191—2009,定义 3.1.5]

注 3: 可包括支持图书馆基本定义的虚拟或电子图书馆。

2.24

图书馆网站 library website

由图书馆发布的多个网页所组成的唯一因特网域名,以此提供对图书馆的资源与服务的利用。

注 1: 网站的网页通常利用超文本链接方式连接。

注 2: 不包括满足电子馆藏定义的文献和从图书馆网站可链接到的免费网络资源。

注 3: 不包括在图书馆范围内由其他组织机构运营的网络服务。

2.25

借阅 loan

非电子形式的文献(例如图书),或以物理载体(例如光盘)或者其他设备(例如电子图书阅读器)储存的电子文献的直接借出和传递,或者将电子文献传送给一个用户在限定的时间内使用(例如电子图书)。

注 1: 借阅包括用户主动续借,也包括在图书馆内的登记借阅(现场借阅),续借要单独统计。

注 2: 借阅包括图书馆工作人员为用户提供的原始文献的复印件(包括传真)和电子文献的打印件。

注 3: 包括远程用户借阅物理文献。

注 4: 如果许可没有使用期限,则中介性的文献电子传送统计为电子文献传递,这包括对成员用户的传递。

[GB/T 13191—2009,定义 3.3.14]

2.26

元数据 metadata

关于数据的结构化数据,包括与信息对象有关的数据,用于描述、管理、法定需求、技术功能、使用、保存。

注: 改编自都柏林核心元数据计划。

2.27

宗旨 mission

由主管部门认定的对于组织机构的目标、服务范围和产品开发事宜的声明。

2.28

任务 objective

为了实现机构的目标而为某项活动设定的具体要求。

2.29

绩效 performance

图书馆提供服务的效益以及在提供服务过程中资源分配和利用的效率。

2.30

绩效指标 performance indicator

基于图书馆统计和数据,用数字、符号或文字表示,用以表征图书馆的绩效。

2.31

成员用户 population to be served

由图书馆提供服务和文献资料的人员集合。

注：对于公共图书馆而言，成员用户通常是法定辖区内的用户；对于高等教育机构图书馆而言，成员用户通常是全体教职员和学生。

2.32

质量 quality

一组固有特性满足要求的程度。

注 1：“质量”一词可使用形容词如差、好或优秀来修饰。

注 2：“固有的”(相对于“赋予的”)就是指在某事或某物中本来就有的，尤其是那种永久的特性。

[ISO 9000:2005, 定义 3.1.1]

2.33

下载的记录 record downloaded

从数据库或者联机目录中请求成功的描述性记录。

[GB/T 13191—2009, 定义 3.3.19]

2.34

运行费 operating expenditure**日常经费 ordinary expenditure**

用于员工及经常被耗费和更新的资源上的费用，不包括资本性支出，如用于大型基建项目、新建馆舍及对现有馆舍和计算机设备的扩充、改造的支出。

注：不同国家、不同主管部门、不同机构，计算运行费的方法不尽相同，似乎不能只规定一种方法。必须根据不同情景下的正常情况进行计算。也就是说只有按照同一原则进行计算时，才能进行有效的比较。运行费通常包括员工薪酬(其中包括员工的福利、社交开支等)、为采购馆藏资源的购书费、行政费用、馆舍和馆藏的维护费、馆舍和设备的租赁费或折旧费以及其他运行费用(供暖、照明、供电等)。除非某项绩效指标是用于国际间的比较，否则增值税、销售和服务税或其他地方性税收通常应计算在内。

2.35

注册用户 registered user

为了在图书馆内或图书馆以外使用图书馆的馆藏或服务而在该图书馆注册的个人或组织。

注：用户可根据要求进行注册或者在加入某机构时自动注册。

[GB/T 13191—2009, 定义 3.3.20]

2.36

被拒会话 rejected session**受阻进入 turnaway**

由于超过并发用户数限制而导致对数据库或者联机目录的失败请求。

注：由于密码错误导致的失败请求不包括在内。

[GB/T 13191—2009, 定义 3.3.21]

2.37

可靠性 reliability

重复和持续地进行测度并产生同样结果的程度。

2.38

会话 session

对某一数据库或联机目录的成功请求。

注 1：一次会话即是用户活动的一次循环，通常开始于用户连接到某一数据库或联机目录并结束于明确的(通过退出而断开与数据库的连接)或是不明确的(由于用户不活动而超时断开)在数据库中活动的终止。平均超时期限为 30 min。如果采用另外的时限，需要特别报告。

注 2: 对图书馆网站的登录按照虚拟访问计算。

注 3: 对主入口页面或门户网页的请求不包括在内。

注 4: 若可能,通过搜索引擎的请求不包括在内。

[GB/T 13191—2009,定义 3.3.25]

2.39

专项拨款 special grant

为特定项目提供的非经常性资金(或部分资金)。

[GB/T 13191—2009,定义 3.5.4]

2.40

目标人群 target population

适合某一图书馆特定服务目标或特定资料的主要用户的现实的和潜在的用户群。

2.41

题名 title

标识文献且通常用于区分其他文献的、位于文献顶端的词。

[ISO 5127:2001,定义 4.2.1.4.1]

注: 为了测度,每一个文献都用独立的、与众不同的题名进行描述,无论文献是以一个还是几个物理单元发行,也不论图书馆有多少该文献的复本数。

2.42

用户 user

图书馆服务的接受者。

注: 接受者可能是个人,也可能是一个机构,包括图书馆。

2.43

用户培训 user training

设立有特定课程计划的培训项目,旨在让用户学会利用图书馆及其他信息服务。

注 1: 用户培训可以是图书馆参观、图书馆教学、或者是基于网络的用户培训。

注 2: 课时长短不限。

[GB/T 13191—2009,定义 3.3.28]

2.44

有效性 validity

绩效指标实际测度内容与预设测度内容的一致程度。

2.45

虚拟访问 virtual visit

用户从图书馆外对图书馆网站的请求,不考虑浏览网页或内容的多少。

注 1: 网站的访问者是从图书馆网站访问网页的特定网页浏览程序,或确定的 IP 地址。

注 2: 若两次连续的请求视为同一次虚拟访问的话,其时间间隔通常不超过 30 min 的超时时限。超过 30 min 时间间隔的访问视为一次新的访问。

注 3: 网络服务器提供的服务已在另一个站点统计时,则不应包括在图书馆网站的统计数据中。

[GB/T 13191—2009,定义 3.3.29]

2.46

到馆访问 visit

用户(个体)进入图书馆建筑内的访问。

[GB/T 13191—2009,定义 3.3.30]

注: 包括简单的计数和数字间的比值,只要是用来表征图书馆的绩效。

3 标识

在国际标准 ISO 11620:2008 文本中,绩效指标名称中的重要词语用首字母大写的形式印刷,例如“Library Visits per Capita”,用以将绩效指标的名称与描述性的文本相区分。而在本标准中则用楷体字表示绩效指标的名称,以便与描述性的文本相区分。

4 标准及描述框架

4.1 概述

4.1.1 制订图书馆绩效指标的目的在于:

- a) 以绩效指标为工具,对图书馆所提供的服务、资源及各项活动的质量和效益进行评估;
- b) 对图书馆为开展这些服务和活动所配置的资源效率进行评估。

4.1.2 附录 B 列出了一系列绩效指标,这些指标或是已经被图书馆界广泛使用,或是经过专家明确验证并在文献中得到充分的论证。

4.1.3 附录 B 中所有的绩效指标都符合 4.2 中的标准,并且根据 4.3 中提出的描述框架进行详细说明。本标准修订版所增补的绩效指标也应符合同样的标准并遵循同样的描述框架。

4.1.4 为了涵盖图书馆其他活动和服务项目或出于某一特定目的,可以制定新的或可选择的图书馆绩效指标。这些绩效指标也应依照 4.2 和 4.3 的规定进行评估和描述(见第 5 章)。

注:需要注意的是,这些指标要单独描述,独立于其他指标。这并不意味着这些指标要孤立地使用。正如大多数手册所示,在采集数据时,很多情况下同时为两个或更多的指标采集数据才是切实可行的。

4.2 标准

4.2.1 依照本标准的要求,一项图书馆绩效指标必须经过全面测试、验证并(最好是)在文献中经过充分的论证。已被图书馆界广泛使用的绩效指标,即使尚未经过明确论证,也可以被接受。

4.2.2 测试绩效指标时宜遵循以下标准:

- a) 内涵丰富。绩效指标必须内涵丰富才能作为工具来评估图书馆的某项活动,确认取得的成绩,指出存在的问题和不足,以便采取有效措施加以补救。绩效指标也应该能为决策提供信息,例如目标设定、预算分配、确定服务和活动的轻重缓急等。
- b) 可靠性。绩效指标必须是可靠的,当在相同情况下重复运用时能始终如一地产生相同的结果。

注 1: 绩效指标反映了数据的内在多变性,例如借阅活动中季节性的变化和波动,这种情况并不意味着绩效指标本身是不可靠的。

- c) 有效性。绩效指标应该在测度想测度的内容上是有效的。

注 2: 有些绩效指标是间接的绩效指标或者只是粗略的评估,这种情况并不意味着这些绩效指标是无效的。

- d) 适用性。绩效指标应适用于它的预设目的。也就是说,计量单位和规模应相匹配,执行评估程序所必需的操作应与图书馆的工作流程及物理布局等相一致。

- e) 实用性。绩效指标必须是实用的,就是说,评估指标利用了图书馆所产生的数据,就能够衡量一定的努力程度,如员工时间、员工素质、运行成本及用户时间与耐心。

如果打算将绩效指标用于图书馆间的比较,适于采用 4.2.2f)。

- f) 可比较性。图书馆绩效指标允许用于图书馆之间的比较。在考虑分值准确的情况下,如果分值相同即说明被比较的图书馆在服务质量或效率方面处于相同水平(见 5.3.5)。

注 3: 确保被测评的活动是可比的,这一点极其重要。

注 4: 可以按绩效指标的分值对各图书馆进行排名,但如果一个图书馆的分值为另一个图书馆的两倍,即认为其绩效就是那个图书馆的两倍则缺乏充分的依据。

4.3 描述框架

4.3.1 概述

附录 B 中的绩效指标按以下框架进行描述,在制订新的或可供选择的绩效指标时也宜按这个框架进行描述。

4.3.2 平衡记分卡方法

本标准中绩效指标的表述依照平衡记分卡方法(见参考文献[11])。依照此方法形成了绩效指标描述框架的四个主要评估方面。

- a) 资源、获取和基础设施:评估图书馆资源和服务的满足率和可获得性(例如员工、文献数量、公用工作站)的绩效指标。
- b) 利用:评估图书馆资源和服务的使用情况(例如:图书馆资料借阅、电子资源下载和设备使用)。
- c) 效率:评估资源和服务的效率(例如借阅、电子资源访问或下载的平均成本;获取或加工文献的时间;正确回答率)的绩效指标。
- d) 潜力与发展:评估图书馆在新增服务和资源方面的投入,以及获取充足发展资金的能力(例如,用于电子资源的经费和员工参加正式培训的次数)的绩效指标。

这一评估结构使得本标准的使用者能够通过绩效指标的内容和类型来辨识绩效评估的主要方面。这些绩效指标可根据服务和资源 5 个方面(馆藏、获取、设施、员工和总体情况)来进一步细分。

4.3.3 绩效指标的描述

4.3.3.1 概述

每一个绩效指标的描述应如 4.3.3.2~4.3.3.9 中所示。

4.3.3.2 名称

每一个绩效指标应有唯一描述性的名称。

4.3.3.3 目的

每一个绩效指标都应有一个明确的目标,以对所评估的各项服务、活动或资源利用给予说明。

4.3.3.4 绩效指标的适用范围

适用范围应说明绩效指标所适用的图书馆的类型。

适用范围可以说明绩效指标是否适用于图书馆间的比较以及与之相关的局限性。

适用范围可以包括绩效指标应用中的其他局限性。

注:适用范围的陈述可能包括绩效指标适于应用的条件、场合和情形。例如,可能说明该指标是否只适用于评估馆藏的特定部分,如外借馆藏或参考工具书;是否既适用于评估作为一个整体的图书馆服务和活动,也适用于评估图书馆的部分服务和活动;是否用于表明服务对象和成员用户组成部分之间的不同。

4.3.3.5 绩效指标的定义

每个绩效指标都应根据所采集的数据或数据之间确立的关系给出唯一定义。

表述中宜对用于绩效指标定义中而在本标准中其他地方又未予定义的专用术语进行定义。用于描述所采用方法的说明中所用专用术语亦同。

无歧义的常用术语不必定义。

4.3.3.6 方法

数据采集与计算过程应给予简要说明。

如果某种评估需要重复进行才能确定指标的数值,应给予明确的说明。

可以通过两种或两种以上等效的评估方法(如不同的数据和计算方法)来产生同一指标。

注:等效评估方法例如,采用总计与抽样,采用直接测量与基于不同数据的估算。

如果评估方法不止一种,就应该把最通用的方法列在最前面。评估方法的描述不应包括一般的统计方法,如抽样程序、抽样规模、估计置信区间和统计检验等。

如果采用问卷调查,评估方法的描述只包括所问的问题和所用的评分,不包括整个调查问卷设计的细节描述。

评估方法描述中应该尽可能说明在前期准备、数据收集和结果分析过程中所要做的工作。

4.3.3.7 说明及影响绩效指标的因素

解释性说明可以包括对绩效指标的使用结果加以说明的信息。

注:解释性说明在给出绩效指标全部数值范围的同时,也向本标准的使用者说明绩效指标的最高值、最低值或大多数状况下的理想值。

解释性说明可以包括预料到的可变性信息,如季节性变化或一天之中各时段的变化。为了有助于将绩效指标作为一种诊断工具,解释性说明也可以包括那些会对评估结果产生影响的图书馆内部和外部因素。用这种方式提供的信息有助于图书馆了解采取怎样的措施才能达到所期望的分值。

4.3.3.8 来源

参考文献提供了绩效指标的文献证明。宜明确说明本标准所采用的绩效指标是否已对来源文献中该绩效指标的描述进行了修订。

如果绩效指标名称与来源文献中的原名称不同,原名称置于参考文献后的圆括号之中。

参考文献可包括有关绩效指标应用、数据收集与分析方法等细节信息的文献。

4.3.3.9 相关绩效指标(可选择)

在适当的情况下,宜说明本项绩效指标与本标准中其他绩效指标之间的关系。

5 绩效指标的使用

5.1 总体思路

5.1.1 本标准提供的绩效指标能在图书馆评估中有效地发挥作用。在评估过程中,图书馆各项服务和活动的质量、效益以及资源利用效率将遵从图书馆自身的宗旨、目标和任务来评估。

5.1.2 绩效指标应与图书馆的整体规划和评价结合在一起。此外,评估宜定期进行。评估结果的公布方式应能影响图书馆的决策过程,并表明图书馆是怎样履行其宗旨的。

5.1.3 作为图书馆规划和评估的工具,绩效指标有两个主要任务。

a) 对管理过程进行监控;

b) 为图书馆员工、资助机构和用户群体之间提供参照与对话的基础,便于具有相同宗旨或任务的图书馆和信息服务机构进行对比分析。

5.1.4 近年来图书馆界采用了各种各样的绩效指标。有些绩效指标被广泛应用并成为惯例。应该看到,近年来为巩固在这一领域的研究成果所进行的种种尝试,促使业界同仁对建立一套绩效指标和如何在图书馆日常工作中加以实施达成了共识。

5.1.5 图书馆评估的领域将继续扩大。例如,近年来出现了基于效果的评估,以及在运用各种标准的环境下决定图书馆服务质量的新技术的涌现。这些评估的成果直接反映出图书馆需要向所服务群体证明其服务的价值、质量和影响。重要的是这些绩效指标的评估方法将会得到持续的关注、分析,并可能被收入本标准今后的修订版中。

5.2 绩效指标的选择

5.2.1 总的来说,本标准中提供的绩效指标对图书馆来说都是最有用的指标。本标准承认有很多不同类型的图书馆,其所处环境各异,服务于不同的用户群体,并有一系列的不同特性(如组织结构、资金来源和管理方法等),图书馆所能提供的服务和资源也会受到各种情境因素的影响。既然世界上的各种图书馆有很大的不同,所以要明白并非每个绩效指标对所有的图书馆都有用。最好把本标准中提供的绩效指标一览表看作是一份可供各类图书馆选用的绩效指标菜单。

5.2.2 图书馆在与主管机构和有关行政部门(如地方和国家政府)、用户以及其他资助人进行磋商时,需要决定哪些绩效指标最适合哪种特定的情况。这一决定应依据图书馆的宗旨、目标和任务来做出。例如,对公共基金资助的图书馆进行评估应放在公共政策发展的环境下进行。

希望所有利益相关的各方能对所采用绩效指标的适用性达成一致意见。

5.2.3 为了确定某一特定图书馆最适宜采用哪些绩效指标去进行数据采集、分析并在管理策略环境下加以解释,图书馆员工必须具备一系列技能。有些图书馆发现,在贯彻执行绩效指标之前,对员工进行培训和培养教育技能是重要和必要的。

5.2.4 在为某一特定图书馆选择绩效指标时,应考虑以下因素:

- a) 所选绩效指标对图书馆管理、资助机构和成员用户是否有帮助;
- b) 图书馆员工是否具备某些目前应当开展却没有开展的特殊活动或领域的知识,即使这只是员工的一种直觉,这就有了利用绩效指标找出存在问题的充足理由;
- c) 图书馆员工为获取绩效指标能投入怎样的精力去采集和分析数据;绩效指标的获取需要花费员工的时间和各种资源,只有这些条件得到保障才会产生精确的绩效指标;图书馆员工还必须具有一系列统计程序方面的实用知识;
- d) 外部行政管理部门是否要求图书馆对特定服务领域的数据进行报告,回答如果是肯定的,就要决定能否利用同一数据产生图书馆绩效指标。

本地因素可能对图书馆选择绩效指标产生重要影响。图书馆在选择绩效指标时应该做出明智的决定,以确保该绩效指标最大限度地帮助图书馆达到其所设定的目标和任务。

5.3 局限性

5.3.1 绩效指标分值的优化

图书馆绩效指标的使用者应当认识到,所有的绩效指标不可能同时达到最优化的分值。例如,一个图书馆可能取得了很高的用户满意度,但其用户人均支出费用必然增高。绩效指标的数值应按照图书馆期望达到的目标来解释,而不是简单地按照特定绩效指标的分值高低来解释。

5.3.2 准确度

对评估结果的解释应采取慎重态度,抽样失误、评测过程的主观因素或评测过程时间和所需资源的不足(如绩效指标 B.1.2.3 和 B.2.2.4),均会导致评估结果缺乏准确性。这也可能表明一些绩效指标

本身具有不精确性(例如 B.2.1.1)。

注：在某些情况下，粗略的估计就足够了，过于追求精确度则会浪费精力。

5.3.3 用户技能与图书馆绩效

在某种程度上，用户是否具备有效利用图书馆的技能也会对图书馆绩效指标产生影响。例如，在一个图书馆中，用户对资源可获取性的满意度相当低，这可能表明几种情况，既可能是由于用户缺乏足够的知识去查找该图书馆文献，也可能是由于该图书馆没有足够的资源去满足用户需求。因此，对低分值应当进行必要的评估。根据评估结论，可能会建议图书馆采取必要的措施加强用户对图书馆活动的了解、提高用户利用图书馆的技能，也可能会建议通过改变借阅期限或增购复本来提高图书的可获取性。

5.3.4 图书馆资源与服务的关联

当绩效不佳时，似乎意味着需要增加资源来改进图书馆的服务，但并非必然如此。事实上，图书馆的资源和服务质量之间可能没有如此强烈的关联。员工的能力、管理方法及各种其他因素，包括增加资源的因素，都可能对不同图书馆服务质量的提高产生不同程度的影响。

5.3.5 绩效指标数据的可比性

使用绩效指标数据的首要目的就是自我诊断，这可能包括同一图书馆不同年度的绩效比较。第二个目的是鼓励不同图书馆之间进行有益的比较。规范化的绩效指标和数据采集程序有助于完成这个评估过程。然而，之类的比较应考虑各馆的下列情况：

- a) 宗旨、目标和任务；
- b) 绩效指标的实施范围；
- c) 资源；
- d) 用户群体；
- e) 管理结构；
- f) 工作流程。

如果对不同图书馆之间绩效指标的分值进行比较，须十分谨慎并充分意识到这种比较存在的局限性(见 4.2.2 f)。

附录 A
(规范性附录)
图书馆绩效指标一览表

表 A.1 列出的是通过平衡记分卡法确认的图书馆普遍开展的活动的和服务。本标准中描述的图书馆绩效指标按其与服务或活动的关系分组列出。表 A.1 中分类列出的每个绩效指标在附录 B 中都有描述。标记符号的设计便于将来增补各种活动和绩效指标。

注：图书馆现行的若干绩效指标在此没有描述。

表 A.1 图书馆普遍开展的活动的和服务的绩效指标

对应标号	绩效指标	描述/任务
B.1	资源、获取和基础设施	测度图书馆资源和服务的满足率和可获得性(例如,员工、文献、公用工作站)
B.1.1	馆藏	
B.1.1.1	所需文献可获得性	评估当有用户需求时,图书馆馆藏文献或者被授权使用文献的实际可获取程度
B.1.1.2	所需文献占馆藏的比率	评估用户需要的文献在多大程度上是图书馆所拥有的。这个指标也可以评估图书馆馆藏对用户需求的满足程度
B.1.1.3	主题目录检索成功率	评估用户用图书馆的目录按照主题检索的成功率,并告知用户在何处以及如何查找有关某个主题的信息
B.1.1.4	被拒会话比率	确定是否有足够的授权电子数据库满足用户的需求
B.1.2	获取	
B.1.2.1	排架准确性	评估图书馆目录中所记录的文献在架上正确位置的程度
B.1.2.2	闭架书库索取文献时间的中位数	评估检索系统的有效性
B.1.2.3	馆际互借速度	评估从发出馆际互借或文献传递请求发出到收到所请求文献的时间间隔
B.1.2.4	馆际互借成功率	评估实际满足的馆际互借或者文献传递请求占有所有馆际互借或者文献传递请求的百分比
B.1.3	设施	
B.1.3.1	千人人均公用工作站数	评估所提供的每 1 000 个成员用户中可使用的工作站的数量
B.1.3.2	人均可使用工作站时数	通过计算一个工作站在一年中可以给一定数量的人群提供服务的平均小时数来评估工作站的利用率
B.1.3.3	用户人均面积	评估图书馆作为一个学习、开会的场所以及学习中心的重要性,并说明图书馆对这些任务的支持程度
B.1.3.4	千人人均座位数	评估图书馆给每 1 000 个成员用户所能提供的在图书馆中学习、阅读或工作的座位数
B.1.3.5	实际开放时间与实际需要开放之比	评估图书馆开放时间符合用户需要的程度

表 A.1 (续)

对应标号	绩效指标	描述/任务
B.1.4	员工	
B.1.4.1	用户千人拥有图书馆员工数	评估每1 000个成员用户有多少员工为其服务。成员用户的数量可以参照工作量按比例估算
B.2	利用	测度图书馆资源和服务的使用情况(例如,图书馆资料借阅、电子资源下载和设备使用)
B.2.1	馆藏	
B.2.1.1	馆藏流通率	评估馆藏的总体利用率。这个指标也可以用来评估图书馆馆藏对所服务人群的满足率
B.2.1.2	人均借阅量	评估服务人群对图书馆馆藏的使用情况。这个指标也可以用来评估馆藏质量和图书馆提高馆藏利用率的能力
B.2.1.3	呆滞馆藏率	评估在指定的时段内没有被使用的馆藏的数量。这个指标也可以用来评估馆藏对所服务人群的满足率
B.2.1.4	人均内容单元下载量	评估用户是否在电子资源中找到了所感兴趣的资料
B.2.1.5	馆内人均使用量	评估在图书馆内资源的使用量
B.2.2	获取	
B.2.2.1	人均到馆率	评估图书馆各种服务成功吸引用户的程度
B.2.2.2	通过电子方式提交信息请求的比率	评估通过电子的方式(例如电子邮件、数字参考咨询)提交信息请求的比例
B.2.2.3	外部用户比率	评估图书馆服务人群之外的用户占图书馆用户的百分比,以此评估图书馆在该区域的学习和文化中的重要性。同时,该绩效指标可以评价一个图书馆在其服务区域外的影响力或者吸引力
B.2.2.4	外部用户借阅率	评估图书馆对外部用户的服务程度。表明的图书馆馆藏对外部用户的吸引力
B.2.2.5	用户人均参加图书馆活动次数	评估图书馆活动对其服务人群的吸引力
B.2.2.6	用户人均参加培训次数	评估图书馆通过其服务方面的培训成功接触用户的情况
B.2.3	设施	
B.2.3.1	公共座位利用率	通过估算在任意特定时间内公共座位数使用的比例,评估图书馆提供的用于阅读和工作的公共座位的使用率
B.2.3.2	工作站利用率	通过估算在任意特定时间内工作站使用的比例,评估图书馆提供的工作站的使用率
B.2.4	总体情况	
B.2.4.1	服务目标人群比率	评估图书馆服务于目标人群的成功率
B.2.4.2	用户满意度	评估用户对图书馆整体或各种服务的满意程度
B.3	效率	评估资源和服务的效率(例如,借阅、电子资源访问或下载的平均成本;获取或加工文献的时间;正确回答率)

表 A.1 (续)

对应标号	绩效指标	描述/任务
B.3.1	馆藏	
B.3.1.1	借阅平均成本	根据借阅量评估图书馆服务成本
B.3.1.2	数据库访问平均成本	根据数据库访问的数量评估一个数据库的访问成本
B.3.1.3	内容单元下载平均成本	根据内容单元的下载数量评估电子资源的合同成本
B.3.1.4	到馆服务平均成本	根据图书馆到馆人数评估图书馆服务的成本
B.3.2	获取	
B.3.2.1	文献采访时间的中位数	从速度方面评估提供图书馆资源的供应商的工作效率
B.3.2.2	文献加工时间的中位数	根据速度评估不同加工方法的有效程度
B.3.3	员工	
B.3.3.1	开展用户服务的员工占员工总数的比率	评估相对于后台服务,图书馆在公共服务方面的人员投入程度
B.3.3.2	回答正确率	评估员工能提供好的咨询服务或提供正确的咨询答案的程度
B.3.3.3	文献采访支出与员工成本比率	计算文献采访支出与员工成本的比,用于评估图书馆是否将其收入的一部分用于馆藏建设
B.3.3.4	员工文献加工能力	评估一定时间内(通常是一年)每一位员工加工文献(印刷本和电子文献)的平均数量
B.3.4	总体情况	
B.3.4.1	用户人均成本	根据用户数量评估图书馆的服务成本
B.4	潜力与发展	评估图书馆通过投入新增服务和资源,获取充足发展资金的能力(例如,用于电子资源的经费和员工参加正式培训的次数)
B.4.1	馆藏	
B.4.1.1	图书馆用于购买电子资源的支出占图书馆文献采访总支出的比率	评估图书馆建设电子馆藏的力度
B.4.2	员工	
B.4.2.1	提供电子服务的员工占员工总数的比率	评估图书馆中为电子服务提供技术支撑而投入的人力资源程度
B.4.2.2	员工接受正规培训人均时数	评估图书馆员工通过参加培训提高技能的状况
B.4.3	总体情况	
B.4.3.1	图书馆通过专项拨款或创收获得的经费比率	评估图书馆成功获得的额外资金的情况
B.4.3.2	资助机构拨付给图书馆的经费的比率	测度图书馆(以经费形式)对资助机构的重要程度和得到支持的程度

附录 B
(规范性附录)
图书馆绩效指标描述

本附录中提到的绩效指标见表 A.1。

B.1 资源、获取和基础设施

B.1.1 馆藏

B.1.1.1 所需文献可获得性

B.1.1.1.1 目的

评估当有用户需求时,图书馆馆藏文献或者被授权使用文献的实际可获取程度。

B.1.1.1.2 适用范围

适用于所有图书馆。参考工具书和外借馆藏宜分别测度。

本指标可用于对特定的馆藏、学科领域、分馆或者不同时间段的文献的可获得性进行评估。可对图书馆中每个特定范围的绩效指标分值进行比较,以观察其文献的可获得性是否有明显差异。

如果计算方法相同,本指标可用于宗旨相同的图书馆之间的比较。

B.1.1.1.3 指标定义

至少一个用户需要,且立即可获得印刷或电子格式的图书馆馆藏文献的百分比。

本指标中“可获得”是指文献的一个或多个复本可供用户借阅、馆内阅览或下载。从闭架库索取的文献复本也计算在内。

正在处理中(如编目、分类、装订、重新排架等)的复本,以及因偷盗、上错架等原因无法找到的复本,按不可获得计算,但其数量包括在总馆藏量中。另外,作为电子馆藏的一部分的文献,在用户需要时不可获得(例如并发使用,系统宕机)的,按不可获得计算,但其数量包括在总馆藏量中。

如果馆藏总量中包括期刊、图书、电子期刊或电子图书以及其他编目文献或资源中的单篇文献,本指标所指馆藏也包括这些单篇文献。必须对馆藏所包括的内容做明确说明。

B.1.1.1.4 方法

从印刷或电子格式的图书馆馆藏文献或被授权使用的文献中对至少一位用户需要的文献进行随机抽样。记录样本中的每种文献是否有一个可获得的复本。如果是粗略测评,只核对图书馆的馆藏记录即可,更为精确的测评则需要核对实际的复本数。

所需文献可获得性 I_{RTA} 的计算公式为:

$$I_{RTA} = A/B \times 100$$

其中:

A ——样本中可获得的所需文献数量;

B ——样本中所需文献的总量。

I_{RTA} 按四舍五入法取整数。

所需文献的随机样本可通过以下两种方式得到:

- a) 随机询问用户,了解其所需的图书馆印刷型或电子型馆藏,去除图书馆没有收藏或未授权使用的文献。样本仅包括特定题目的所需文献,不包括按主题搜寻的文献。样本中应去除重复的文献。为了得到真实的随机样本,应选取每个用户所需的所有文献,或者应从每个用户中随机选择一种文献。
- b) 在实际借阅记录、异地检索请求、流通催还和馆内利用文献中进行随机抽样,去除重复的文献。

注:这种方法对用户干扰较小,但只反映了登记在借阅记录中的已经获得的文献的用户请求。在有些情况下,其测算结果也是令人满意的。

对于用户需求随季节性等因素变化明显的图书馆,可以通过测度各时段内所需文献的可获得性,然后计算平均可获得性。

如果参考工具书和外借文献混在一起,计算时最好剔除参考工具书。

B.1.1.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是0~100之间的整数,评估随机抽取的用户需要的图书馆馆藏文献或授权使用文献可获得的可能性。分值高表明可获得性高。

有些图书馆的用户需求可能有明显的季节性变化,一个星期或一天内的情况也可能变化。

本指标受一些因素的影响,最显著的是以下几点:

- 每种文献的复本量,尤其是那些需求量大的文献;
- 与用户需求有关的馆藏的结构;
- 图书馆的标准借阅期限,需求量大的文献的特殊借阅期限及可借阅文献的册数;
- 统计期间电子馆藏的可获取数量;

本指标也会受到一些次要因素的影响,例如用于装订或其他加工处理过程中的文献数量、上架的速度等因素。

B.1.1.1.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

- [18], p. 300;
- [24], pp. 84-89 (“Availability”);
- [29], pp. 60-71 (“Materials Availability”)

B.1.1.1.7 相关指标

见“所需文献占馆藏的比率”(B.1.1.2)。

B.1.1.2 所需文献占馆藏的比率

B.1.1.2.1 目的

评估用户所需要的文献在多大程度上是图书馆所拥有的。本指标也可以评估图书馆馆藏对用户需求的满足程度。

B.1.1.2.2 适用范围

适用于所有图书馆。

本指标可用于对特定的馆藏、学科领域、分馆或不同时间段的文献进行评估。可对图书馆中每个特定范围的绩效指标分值进行比较,以观察其是否有明显差异。

本指标可用于任务相同的图书馆之间的比较。

B. 1. 1. 2. 3 指标定义

至少有一个用户所需的文献被图书馆收藏的百分比。

在调查之前已经出版且被图书馆订购、但尚未到馆的文献,应计入馆藏。

如果馆藏总量中包括期刊或图书中的单篇文献,本指标所指馆藏也包括这些单篇文献。必须对馆藏所包括的内容做明确说明。

B. 1. 1. 2. 4 方法

通过询问样本用户在图书馆查找文献的情况,对至少有一位用户需要的文献随机抽样。样本仅包括特定题目的文献,不包括按主题搜寻的文献。

注:除非每位用户只需要一种文献,否则这种方法并非真正的随机抽样。在大多数情况下,将用户提及的全部文献作为样本,评估结果也会令人满意。

对样本中的每一种文献,记录下图书馆是否拥有一个复本。

所需文献占馆藏的比率 I_{RTC} 的计算公式为:

$$I_{RTC} = A/B \times 100$$

其中:

A ——用户需要的样本文献已被图书馆收藏的数量;

B ——用户需要的样本文献的总量。

I_{RTC} 按四舍五入法取整数。

B. 1. 1. 2. 5 说明及影响指标的因素

本指标是 0~100 之间的整数,评估用户需要的文献被图书馆收藏的可能性。分值高表明馆藏较好地适应用户的需求。

注:分值低除了表明馆藏不能很好地适应用户的需求,也可能表明用户对馆藏文献的学科覆盖范围的理解有误。这类问题可通过提升图书馆服务来解决。

图书馆类型的不同(如专业图书馆或综合性图书馆、学术图书馆或公共图书馆等),该指标测算的结果也会不同。

B. 1. 1. 2. 6 来源

更详细的信息见参考文献[24], pp. 84-89 (Included in “Availability”: called “Acquisition Rate” or “Ratio of Acquired items to Sought items”)

B. 1. 1. 2. 7 相关指标

见“所需文献可获得性”(B. 1. 1. 1)。

B. 1. 1. 3 主题目录检索成功率

B. 1. 1. 3. 1 目的

评估用户用图书馆的目录按照主题检索的成功率,并告知用户在何处以及如何查找有关某个主题的信息。

B.1.1.3.2 适用范围

适用于拥有主题目录或分类目录的所有图书馆。

进行比较的图书馆须使用相同的编目著录规则和相似的目录形式,通常是联机目录。

注:联机目录提供的关键词或主题检索,相当于主题目录。

B.1.1.3.3 指标定义

用户通过检索主题目录而得到的、且与其所需主题匹配的文献的百分比。

B.1.1.3.4 方法

B.1.1.3.4.1

用户在目录中检索特定主题时,会被要求在表格中填写下列内容:

- a) 简述所要查询的主题;
- b) 所参考的主题词或代码符号;
- c) 按照主题词或代码符号查到的相关文献;
- d) 用户的身份(可选项)。

为了明确界定用户所要查询的主题,有必要在用户填完调查表后,增加一个用户访谈。用户开始时可能会使用宽泛的术语或上位类分类号,面谈有助于准确界定用户所期望的主题。然后,由图书馆员工反复进行主题检索,以检查是否考虑到了所有与用户所需主题相匹配的主题词或代码符号。排除用户确定的过于泛指或过于专指的主题词。最后,计算用户通过上述主题词或代码符号所查到的所有相关文献的数量。

B.1.1.3.4.2

用户的主题检索过程还可以通过事务日志进行分析。使用这种方法时,必须考虑保护用户数据。在特定情况下,允许通过事务日志跟踪个人检索,确认最终要求借阅的文献或要求下载的电子资源。这种方法可提供检索过程及检索失败等方面的有用信息。

同样,为了明确界定用户所要查询的主题,有必要进行面对面或在线形式的交流。然后,图书馆员工重新检索,以检查是否考虑到了所有与用户所需主题相匹配的主题词或代码符号。排除用户确定的过于泛指或过于专指的主题词。最后,计算用户通过上述主题词或代码符号所查到的所有相关文献的数量。

B.1.1.3.4.3

对 B.1.1.3.4.1 和 B.1.1.3.4.2 的方法,主题目录检索成功率 I_{SSSR} 的计算公式为:

$$I_{SSSR} = A/B \times 100$$

其中:

A——用户查到的与所需主题相匹配的文献数量;

B——目录中实际标引了的与用户所需主题相匹配的文献数量。

I_{SSSR} 按四舍五入法取整数。

B.1.1.3.5 说明及影响指标的因素

本指标是 0~100 之间的整数。

成功率受用户的能力水平影响。成功率低表明图书馆向用户提供的信息、用户界面或 OPAC 检索系统存在不足。也可能反映主题目录规则与用户检索模式不相匹配。

由此,可能的管理决策如下:

- 完善帮助信息;
- 在用户教育中专设有关主题目录的信息;
- 增加“参见”条目或附加主题款目;
- 如果可能,修改编目规则。

如果调查表中登记了用户身份,可针对特定的目标用户群体进行评估。指标结果可能受到季节性变化的影响,如大量新用户到馆的时期。确定文献是否与用户所需主题相匹配,也受到图书馆员工的沟通能力和检索技能等因素的影响。

B. 1. 1. 3. 6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

- [24], pp. 73-76 (“Subject Search”);
- [21], pp. 181-206。

B. 1. 1. 4 被拒会话比率

B. 1. 1. 4. 1 目的

确定是否有足够的授权电子数据库满足用户的需求。

B. 1. 1. 4. 2 适用范围

适用于拥有授权电子数据库的所有图书馆。

B. 1. 1. 4. 3 指标定义

特定时间段内,每个授权数据库的被拒会话占有所有会话请求的百分比。

图书馆员工的会话请求和用户培训中发生的会话计算在内。

因为错误的密码或用户身份认证而产生的被拒会话不计算在内。

B. 1. 1. 4. 4 方法

计算特定时间段内,一个数据库中的所有会话请求数量和不成功的请求的数量。

被拒会话比率 I_{RS} 的计算公式为:

$$I_{RS} = A/B \times 100$$

其中:

A ——特定时间段内一个授权数据库的所有被拒会话的数量;

B ——特定时间段内一个授权数据库的所有被拒会话和成功会话的数量总和。

I_{RS} 按四舍五入法取整数,小于 10 的保留一位小数。

B. 1. 1. 4. 5 说明及影响指标的因素

本指标是 0~100 之间的整数。分值高表明授权数量不能满足用户的需求。

对每个数据库,本指标宜单独计算。计算所有数据库的整体数值没有意义。

B. 1. 1. 4. 6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[3], (PI 10)。

B. 1. 1. 4. 7 相关指标

见“所需文献可获得性”(B. 1. 1. 1)。

B. 1. 2 获取

B. 1. 2. 1 排架准确性

B. 1. 2. 1. 1 目的

评估图书馆目录中所记录的文献在架上正确位置的程度。

B. 1. 2. 1. 2 适用范围

适用于所有图书馆。

本指标可用于对特定的馆藏、学科领域或分馆进行评估。可对图书馆中每个特定范围的绩效指标分值进行比较,以观察其是否有明显差异。

进行图书馆之间的比较应考虑各图书馆馆藏量和利用频率的差异。

B. 1. 2. 1. 3 指标定义

特定时间段内,图书馆目录中所记录的文献在架上正确位置的百分比。

图书馆记录中登记为不在架的文献,如外借中,下架装订或修复,或注明丢失的文献,不计入样本。

B. 1. 2. 1. 4 方法

B. 1. 2. 1. 4. 1 用排架清单帮助检查书架的随机样本。记录清单中的每种文献是否在正确的架位上。对所有架上找不到的文献,检查图书馆记录中是否登记为不在架。

开架借阅区的书架宜在闭馆时间检查,以便将那些馆内阅览的文献包括在内。

排架准确性 I_{SA1} 的计算公式为:

$$I_{SA1} = A/B \times 100$$

其中:

A——排架正确的文献数量;

B——所有样本文献的数量(不包括图书馆记录中登记为不在架的文献)。

I_{SA1} 按四舍五入法取整数。

注:不在架的数量包括放错位置的和被偷的文献,如果后者在图书馆记录中未注明为丢失的话。这里假定正确排架意味着巡架频繁,这样如有遗失很快会被注意到。

B. 1. 2. 1. 4. 2 检查馆藏中的书架样本。记算每个样本书架上的文献数量。记录排错架的所有文献,不论排错的位置与正确位置的远近。开架借阅区的书架宜在闭馆时间检查,以便将那些馆内阅览的文献包括在内。

排架准确性 I_{SA2} 的计算公式为:

$$I_{SA2} = (A - B/A) \times 100$$

其中:

A——调查期间书架上的文献总数量;

B——书架上放错位置的文献数量。

I_{SA2} 按四舍五入法取整数。

注:估算时,采用 B. 1. 2. 1. 4 的方法就足够了。

B. 1. 2. 1. 5 说明及影响指标的因素

本指标是 0~100 之间的整数。分值高表明排架准确性高。排架准确性受一些因素的影响,最显著的有以下几点:

- 巡架的频率;
- 归架速度。

本指标也可反映出分类体系或其他排架定位体系对用户来说不够透明和不易使用,或者反映出需要一种保障机制。

如果图书馆有部分馆藏闭架,部分馆藏开架借阅,或者各部分馆藏之间使用差异较大,宜针对馆藏的不同部分分别评估排架准确性,因为开架借阅区的文献和使用频繁的文献更容易放错架。

B. 1. 2. 1. 6 来源

见参考文献[15],pp. 129-146 (“Shelf Availability”; includes shelf accuracy in the context of an availability study),以获得更多信息。

B. 1. 2. 1. 7 相关指标

见“所需文献可获得性”(B. 1. 1. 1)。

B. 1. 2. 2 闭架书库索取文献时间的中位数**B. 1. 2. 2. 1 目的**

评估检索系统的有效性。

B. 1. 2. 2. 2 适用范围

适用于拥有闭架书库的所有图书馆。

进行图书馆之间的比较应考虑不同图书馆的馆舍和图书传送等当地环境情况。

B. 1. 2. 2. 3 指标定义

从用户向闭架书库提出索取文献的请求时起,到得到文献为止所需时间的中位数。

B. 1. 2. 2. 4 方法

对用户提出请求的图书馆闭架库馆藏文献进行随机抽样。

对每个请求的提交日期和时间以及用户拿到文献的时间进行登记。将用户获取文献的时间减去提交请求的时间,根据情况用分钟或小时作为适合的计量单位。

按索取到文献所耗时间数值的升序排列,闭架书库索取文献时间的中位数即为全部时间序列位置正中间的数值。如果请求样本为偶数,时间的中位数为全部时间序列中间两个数值的平均值,精确到分钟。

样本的抽取可按下述两种不同方法进行:

- a) 从没有借出的馆藏文献中抽样,在抽样期间由调查人员或其委托人按随机时间提出索取文献的请求,记录提交请求的时间;
- b) 以用户拿到闭架库文献时,真实的获取时间作为样本。本方法假定提交索取文献请求的日期和时间已作为常规工作的一部分记录在案。

注:不成功的索书申请因无法确定用户拿到文献的时间而不计算在内。

B. 1. 2. 2. 5 说明及影响指标的因素

本指标为无上限的实际时间,用分钟或小时和分钟表示。

索取文献所需时间短则被认为绩效优良,索取时间受到索取文献请求高峰时段的影响。

B. 1. 2. 2. 6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[25], pp. 202-205 (“Lending Speed”);

——[30], pp. 112-113 (items F 94, F 96, F 97, F 98)。

B. 1. 2. 2. 7 相关指标

见“馆际互借速度”(B. 1. 2. 3)。

B. 1. 2. 3 馆际互借速度

B. 1. 2. 3. 1 目的

评估从发出馆际互借或文献传递请求到收到所请求文献的时间间隔。

B. 1. 2. 3. 2 适用范围

适用于提供馆际互借和文献传递服务的所有图书馆。

包括获准向馆外出借文献的馆际互借。

包括文献传递。

B. 1. 2. 3. 3 指标定义

从图书馆员工接到请求到成功完成馆际互借或文献传递的小时数。

当文献由出借图书馆传递到发出请求的图书馆时,一个请求完成。

按图书馆工作时间(开馆办理相关业务的时间,排除周末、节假日或其他图书馆闭馆的天数)计算所需的时间。

馆际互借或文献传递请求指一个图书馆向该图书馆行政管理单位之外的图书馆提供文献的返还式出借或非返还式传递。

接收时间是指出借图书馆收到请求的时间和日期。

递到时间是指文献传递到发出请求的图书馆的时间和日期。

B. 1. 2. 3. 4 方法

馆际互借速度 I_{SIL} 的计算公式为:

$$I_{SIL} = A/B$$

其中:

A——完成特定数量的馆际互借或文献传递请求的总小时数;

B——A 中馆际互借和文献传递请求的总数量。

去除图书馆闭馆的天数。 I_{SIL} 按四舍五入法取整小时数。

推荐用“典型周”方法取样。“典型周”是指既不特别忙碌也不特别清闲的时间。避免节假日、图书馆界或该图书馆中发生特别事件的时间。可选择图书馆正常开馆的一周。

如果选用“完整计数”方法,可每月收集数据以降低员工分析结果的负担。

B. 1. 2. 3. 5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的正实数。

分值低通常被认为绩效优良,可使图书馆了解其对流程的组织是否有效。

本指标受图书馆内在因素的影响。员工安排、馆藏量、图书馆闭馆天数、传递是否耽搁等因素都会显著影响评估分值。

本指标应依据图书馆的宗旨和任务来评判。

B. 1. 2. 3. 6 来源

见参考文献[11], (4.3), 以获得更多信息。

B. 1. 2. 3. 7 相关指标

——见“馆际互借成功率”(B. 1. 2. 4);

——见“闭架书库索取文献时间的中位数”(B. 1. 2. 2)。

B. 1. 2. 4 馆际互借成功率**B. 1. 2. 4. 1 目的**

评估实际满足的馆际互借或者文献传递请求占有所有馆际互借或者文献传递请求的百分比。

B. 1. 2. 4. 2 适用范围

适用于提供馆际互借和文献传递服务的所有图书馆。

包括获准向馆外出借文献的馆际互借。

包括文献传递。

不包括与同一个图书馆管理单位间的资源共享。

B. 1. 2. 4. 3 指标定义

一个图书馆向该图书馆行政管理单位之外的图书馆成功完成文献的返还式出借或非返还式传递的百分比。

成功完成一次馆际互借或文献传递是指被请求的文献传递到发出请求的图书馆。

传递包括利用各种途径递送文献资源,如传真、数字图片、PDF、邮局或其他外部传递服务形式。

B. 1. 2. 4. 4 方法

馆际互借成功率 I_{SuIL} 的计算公式为:

$$I_{\text{SuIL}} = A/B \times 100$$

其中:

A——成功完成馆际互借和文献传递请求的次数;

B——所有馆际互借和文献传递请求的次数。

I_{SuIL} 按四舍五入法取整数。

向负责馆际互借的图书馆部门收集数据。

需要计算所有馆际互借请求和成功完成的馆际互借请求的总数量。

如果图书馆拥有自动统计馆际互借和文献传递请求及成功完成这些事务的工具,则很容易得到这些数据。

推荐用“典型周”方法取样。“典型周”是指既不特别忙碌,也不特别清闲的时间。避免节假日,图书馆界或该图书馆中发生特别事件的时间。可选择图书馆正常开馆的一周。

B.1.2.4.5 说明及影响指标的因素

本指标是0~100之间的整数。

分值高通常被认为绩效优良。是衡量图书馆馆藏质量的一个指标,也可表明该图书馆在图书馆界的重要性。

本指标受数据收集期间文献较高的借出或不可出借比例的影响。

本指标应依据图书馆的宗旨和任务来评判。

B.1.2.4.6 来源

见参考文献[11], (3.0), 以获得更多信息。

B.1.2.4.7 相关指标

见“馆际互借速度”(B.1.2.3)。

B.1.3 设施

B.1.3.1 千人人均公用工作站数

B.1.3.1.1 目的

评估所提供的每1 000个服务人群中可使用的工作站的数量。

B.1.3.1.2 适用范围

适用于有明确服务群体的所有图书馆。

进行图书馆之间的比较应考虑图书馆任务和用户的差异,且说明使用的是相同类型的工作站(例如,互联网访问、单机、只读光盘(CD-ROM)、联机目录等)。

对联网的和不联网的工作站可分别统计。

B.1.3.1.3 指标定义

每1 000个图书馆成员用户平均可使用的工作站数量。

不包括预留给工作人员使用的工作站。期望图书馆对连接互联网的工作站数量单独统计。

B.1.3.1.4 方法

记录图书馆中用户可使用的公用工作站数量。

千人人均公用工作站数 I_{PAWC} 的计算公式为:

$$I_{PAWC} = A/B \times 1\ 000$$

其中:

A——公用工作站数量;

B——服务的人群数量。

I_{PAWC} 按四舍五入法取整数。

B.1.3.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的正实数。分值高要好于分值低。用来测度图书馆提供给成员用户的设施的

情况。

放置在图书馆之外其他地方的可使用的工作站数量会显著影响本指标的分值。

如果用户从其他地方的工作站可访图书馆的服务,或者图书馆提供无线网络服务,那么本指标分值低一些也没有太大影响。

B.1.3.1.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[2], p. 28 (改编自“Public access internet workstations in proportion to the legal service area population”);

——[5], p. 12 (改编自“Total number of electronic workstations available to users per thousand population”);

——[10], p. 70 (改编自“Number of students to a student workstation”)。

B.1.3.1.7 相关指标

——见“人均可使用工作站时数”(B.1.3.2);

——见“工作站利用率”(B.2.3.2)。

B.1.3.2 人均可使用工作站时数

B.1.3.2.1 目的

通过计算一个工作站在一年中可以给一定数量的人群提供服务的平均小时数来评估工作台的利用率。

B.1.3.2.2 适用范围

适用于有明确成员用户的所有图书馆。进行图书馆之间的比较应考虑图书馆任务和用户的差异。对联网的和不联网的工作站可分别统计。

B.1.3.2.3 指标定义

一个工作站一年中可给成员用户中的一员提供服务的小时数。不包括预留给工作人员使用的工作站。

B.1.3.2.4 方法

记录图书馆的工作站数量、工作站可为用户提供服务的小时数以及成员用户的数量。准确记录不能工作或维修中的工作站的数量。为确保数据准确,应在典型工作日中随机选择时间进行统计。应从工作站总数量中扣除不能提供服务的工作站的平均数。工作站供用户使用的小时数一般与图书馆开馆小时数相同。

人均可使用工作站时数 I_{WHAPCI} 的计算公式为:

$$I_{\text{WHAPCI}} = [(A - B) \times C] / D$$

其中:

A ——工作站总数;

B ——不能服务的工作站数量;

C ——一年中工作站可为用户提供服务的小时数;

D ——成员用户的数量。

如果图书馆中的部分工作站开放的小时数不同,这些工作站宜单独计算。

人均可使用工作站时数 I_{WHAPC2} 为:

$$I_{\text{WHAPC2}} = \{[(A_1 - B_1) \times C_1] + [(A_2 - B_2) \times C_2]\} / D$$

其中:

A_1 ——区域 1 的工作站总数;

B_1 ——区域 1 中不能服务的工作站数量;

C_1 ——区域 1 中的工作站一年中可为用户提供服务的小时数;

A_2 ——区域 2 的工作站总数;

B_2 ——区域 2 中不能服务的工作站数量;

C_2 ——区域 2 中的工作站一年中可为用户提供服务的小时数;

D ——成员用户的数量。

I_{WHAPC2} 按四舍五入法取整数。

B. 1. 3. 2. 5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的正实数。其正常范围和图书馆的类型有关。可评估工作站为成员用户中每个人提供服务的平均小时数。分值越高,图书馆满足用户使用工作站需求的能力越高。

对学术性图书馆和专业图书馆,本指标受图书馆外其他地方的可用工作站数量的影响较为显著。

如果用户从其他地方的工作站可访图书馆的服务,或者图书馆提供无线网络服务,那么本指标分值低一些也没有太大影响。

B. 1. 3. 2. 6 参考文献

更详细的信息见下列参考文献:

——[3], (P19);

——[10], p. 70 (改编自“Hours of availability of open access workstations per student”)。

B. 1. 3. 2. 7 相关指标

——见“千人人均公用工作站数”(B. 1. 3. 1);

——见“工作站利用率”(B. 2. 3. 2)。

B. 1. 3. 3 用户人均面积

B. 1. 3. 3. 1 目的

评估图书馆作为一个研究、会议的场所以及学习中心的重要性,并说明图书馆对这些任务的支持程度。

B. 1. 3. 3. 2 适用范围

适用于拥有物理建筑的所有图书馆。

进行图书馆之间的比较应考虑图书馆宗旨和用户的差异。

B. 1. 3. 3. 3 指标定义

图书馆提供给成员用户的供用户使用面积的总和。

本指标所说的用户面积指为用户提供服务的净可用面积。包括阅览区、学习区、信息传递区、放置

计算机终端和其他为用户提供服务的区域,以及作为用户服务区域整体一部分的开放库区(见 ISO 2789)。

不包括一般情况下用户不可使用的区域。

B. 1. 3. 3. 4 方法

明确所服务的人群。

计算图书馆用户面积平米数和成员用户数量之间的关系。

用户人均面积 I_{UAC} 的计算公式为:

$$I_{UAC} = A/B$$

其中:

A——图书馆可为用户提供服务的面积的平米数;

B——成员用户。

I_{UAC} 按四舍五入法保留一位小数。

B. 1. 3. 3. 5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的实数。分值高通常被认为绩效优良。

本指标受图书馆在馆舍之外提供的研究、阅读、会议设施多少的影响。

B. 1. 3. 3. 6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[6] (PI 1. 1);

——[25] pp. 46-50。

B. 1. 3. 4 千人人均座位数

B. 1. 3. 4. 1 目的

评估图书馆给每 1 000 个成员用户所能提供的在图书馆中学习、阅读或工作的座位数。

B. 1. 3. 4. 2 适用范围

适用于有明确成员用户,配备了阅读和工作设备的图书馆。

B. 1. 3. 4. 3 指标定义

为每 1 000 个成员用户提供的可用公共座位的比率,不论这些座位是否配置了设备。

本指标所指座位包括研究包厢、研讨室、自习室、视听部和少儿部的座位。不包括专为员工使用的预留座位。

B. 1. 3. 4. 4 方法

明确图书馆内可以用于学习、阅读或工作的座位数。

千人人均座位数 I_{SC} 的计算公式为:

$$I_{SC} = A/B \times 1\ 000$$

其中:

A——可用座位数;

B ——成员用户的数量。

I_{sc} 按四舍五入法取整数。

B.1.3.4.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的整数。通常,较高的分值被认为绩效优良。

本指标受图书馆其他地方提供的研究、阅读或工作座位数的影响。

B.1.3.4.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[22],3.3 a (variation of “Total Reading and Working Places”);

——[28], pp. 82-88(a special case of “Facilities Use Rate”).

B.1.3.4.7 相关指标

见:

——千人人均公用工作站数(B.1.3.1);

——公共座位利用率(B.2.3.1)。

B.1.3.5 实际开放时间与需要开放时间之比

B.1.3.5.1 目的

评估图书馆开放时间符合用户需要的程度。

B.1.3.5.2 适用范围

适用于所有图书馆。

进行图书馆之间的比较应考虑图书馆宗旨和用户的差异。

本指标可用于不同的目标群体,如学生、教师、老年人。

本指标可用于分馆或图书馆非正常时间开放的部门。

B.1.3.5.3 指标定义

图书馆实际开放时间与用户期望开放时间之间的对比。

本指标中的开放时间,是指正常一周内图书馆提供主要服务(如参考咨询和借阅服务、阅览室)的时间。

B.1.3.5.4 方法

设计一个简单的调查表询问用户对图书馆开放时间的满意度,并且给出选项列举图书馆应该增加的开放时间。也可加入有关用户身份的问题,以便确定特殊用户群体的需要。

示例 调查示例:

您如何评价图书馆目前的开放时间?

非常不满意

不满意

基本满意

满意

非常满意

请在相应的格子中画“O”,指出您期望的图书馆现有开放时间之外的时间。现有开放时间已经用“×”代表。

开放时间	每周开放时间						
	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日
0 点到 7 点							
7 点到 8 点							
8 点到 9 点	×	×	×	×	×		
9 点到 10 点	×	×	×	×	×		
10 点到 11 点	×	×	×	×	×	×	
11 点到 12 点	×	×	×	×	×	×	
12 点到 13 点	×	×	×	×	×	×	
13 点到 14 点	×	×	×	×	×	×	
14 点到 15 点	×	×	×	×	×	×	
15 点到 16 点	×	×	×	×	×	×	
16 点到 17 点	×	×	×	×	×	×	
17 点到 18 点	×	×	×	×	×	×	
18 点到 19 点	×	×	×	×	×	×	
19 点到 20 点	×	×	×	×	×		
20 点到 21 点	×	×	×	×	×		
21 点到 22 点	×	×	×	×	×		
22 点到 23 点							
23 点到 24 点							

在用户中抽取随机样本,并且请他们完整填写调查表。在适当情况下,图书馆可通过邮寄调查表、电子调查表或者电话调查来收集调查所需数据。在用户对图书馆服务的满意度的全面调查中也加入该项调查。

如果图书馆在学期或假期的开放时间不同,建议对学期和假期中的开放时间分别进行调查。

实际开放时间与需要开放时间之比 I_{HOCD} 的计算公式为:

$$I_{\text{HOCD}} = A/B$$

其中:

A——当前开放时间;

B——用户提出的需要开放的时间(当前开放时间加上新增开放时间)。

如果图书馆每周开放 60 h,在调查表中,用户要求增加 10 h,分值应为 $I_{\text{HOCD}} = 60/70 = 0.86$ 。

B.1.3.5.5 说明及影响指标的因素

本指标不仅说明用户是否需要图书馆增加开放时间,而且显示每天/每周内需要增加的具体时间。

如果不满意目前的开放时间,要求延长时间或者希望每天/每周内有不同的开放时间的被调查者占较高百分比时,图书馆应该对此做出反应,调整或者延长开放时间。这可能很难做到,尤其是如果用户要求在周末或晚间延长开放时间。

可以采用的解决方法就是开馆但是不提供所有服务,这样非专业馆员也可以在这些时间里保持图书馆的运转。

本统计指标会受到附近其他图书馆延长阅览和学习开放时间的影

预算和其他本地的因素可能影响图书馆满足用户增加开放时间的需求的能力。

B.1.3.5.6 来源

更详细的信息见下列参考文献：

——[9], p. 15 (“Opening Hours Compared to Demand”);

——[25], pp. 54-59 (“Opening Hours Compared to Demand”)

B.1.4 员工

B.1.4.1 用户千人拥有图书馆员工数

B.1.4.1.1 目的

评估每 1 000 个成员用户有多少员工为其服务。成员用户的数量可以参照工作量按比例估算。

B.1.4.1.2 适用范围

适用于有明确成员用户的所有图书馆。

进行图书馆之间的比较应考虑图书馆宗旨和成员用户在社会经济因素方面的差别。

B.1.4.1.3 指标定义

图书馆员工数(包括学生助工和项目相关人员)和每 1 000 个成员用户的比例。

B.1.4.1.4 方法

获得包括学生助工和项目相关人员在内的员工(全时工作当量)数量。

将兼职员工转换成全时工作当量：

——年度受雇人数：每周工作时间除以每周正常的工作时间；

——非年度受雇人数：每周工作时间除以每周正常工作时间，然后乘以工作周数除以 52 的商；

用户千人拥有图书馆员工数 I_{LS} 的计算公式为：

$$I_{LS} = A/B \times 1\,000$$

其中：

A——员工(全时工作当量)数量；

B——成员用户的数量。

I_{LS} 按四舍五入法取整数。

B.1.4.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的整数。

通常，较高的分值被认为绩效优良。本指标只可与评估服务质量和处理效率的指标共同(结合起来)考虑。

B.1.4.1.6 来源

更详细的信息见下列参考文献：

——[6], (PI 1.2)；

——[25], pp. 82-87。

B.2 利用

B.2.1 馆藏

B.2.1.1 馆藏流通率

B.2.1.1.1 目的

评估馆藏的总体利用率。这个指标也可以用来评估图书馆馆藏对所成员用户的满足率。

B.2.1.1.2 适用范围

适用于拥有借阅馆藏的所有图书馆。

本指标可用于对特定的馆藏、学科范围、分馆或者新采集的文献进行评估。可对图书馆中每个特定范围的绩效指标分值进行比较,以观察其流通率是否有明显差异。

本指标可用于具有相同使命(宗旨相同)的图书馆在同一时期内的比较。

B.2.1.1.3 指标定义

在特定时期内(通常是一年),特定馆藏的借阅总量除以馆藏文献的总量。

B.2.1.1.4 方法

计算特定时期内特定馆藏被记录的借阅数量。

计算馆藏文献的总量。

馆藏流通率 ICT 的计算公式为:

$$ICT = A/B$$

其中:

A——被记录的特定馆藏借阅数量;

B——特定馆藏文献总量。

ICT 按四舍五入法保留一位小数。

如果无法获得文献总量,可以用估计值来替代。估计值可以是排架目录的长度,或者是借阅馆藏所占用的书架的长度,乘以每单位长度预计平均文献数量。

如果参考工具书和外借文献混在一起,计算时应剔除参考工具书。

B.2.1.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的实数。本指标的正常范围取决于图书馆的类型。本指标评估一年内馆藏文献的平均借阅次数,图书馆也可以评估其他时期内的流通量。分值越高,流通率就越高。

馆藏流通率受几个因素的影响,最显著的是以下几点:

- a) 与用户需求相关的馆藏的结构,陈旧的或者不相称的资料所占馆藏比例越大,馆藏流通率越低;
- b) 图书馆剔除废旧文献和不再需要的多余复本方面的政策;
- c) 高需求文献的复本数;
- d) 图书馆内借阅数量所占的比例。图书馆内使用比例高可能导致流通率低;
- e) 图书馆标准借阅期限,需求量大的文献的特殊借阅期限及可借阅文献的册数;
- f) 图书馆的宣传推广活动和员工在宣传推广方面的技巧;

g) 续借的方便程度。

如果图书馆流通系统可提供单个文献的数据,那么,可通过计算提供更多的细节:

- 在特定时期内,没有使用的馆藏所占的百分比;
- 在特定时期内,至少使用了一次的馆藏所占的百分比。

B.2.1.1.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

- [13], pp. 38-40;
- [20], p. 31 (“Circulation Rate”);
- [25], pp. 128-131 (“Collection Use”);
- [28], p. 47 (“Turnover Rate”, Includes documents in reference collection);
- [29], pp. 54-55 (“Circulation per Volume Held”, given as a variation of “Circulation”, On p. 60 also “Total Materials Use by Volume Held”, given as a variation on “Total Materials Use” and including in-library use)。

B.2.1.2 人均借阅量

B.2.1.2.1 目的

评估成员用户对图书馆馆藏的使用情况。这个指标也可以用来评估馆藏质量和图书馆提高馆藏利用率的能力。

B.2.1.2.2 适用范围

适用于拥有借阅馆藏的所有图书馆。

本指标可用于对特定的馆藏、学科范围、分馆或者新采集的文献进行评估。可对图书馆中每个特定范围的绩效指标分值进行比较。

本指标可用于宗旨相同的图书馆在同一时期内的比较。

进行图书馆之间的比较应考虑图书馆的宗旨、社会经济因素和外借周期的差别。

B.2.1.2.3 指标定义

一年内外借总量除以成员用户数量。

B.2.1.2.4 方法

人均借阅量 I_{LPC} 的计算公式为:

$$I_{LPC} = A/B$$

其中:

A——一年内外借总量;

B——成员用户的数量。

I_{LPC} 按四舍五入法取整数,小于 10 的保留一位小数。

就该指标而言,图书馆提供的用作外借的复本可包括在内,图书馆舍内的借阅量要排除在外。当该指标用于图书馆之间的比较时,说明被包括和被排除的情况是十分重要的。

B.2.1.2.5 说明及影响指标的因素

本指标是为无上限的实数。

外借周期的变化或者是可同时外借的图书的数量变化会显著影响该指标。按照主题或借阅者的不同类型对该指标进行分析,将获得详细的资料。该指标也能被用来显示需求少或需求没有被满足的领域,以及使用情况可能增加的领域。

本指标只与外借情况相关,但却对许多不可控变量敏感。特别是,该指标会受到图书馆的学习条件,成员用户的文化程度、贫困程度和其他社会经济变量的影响。

该指标与图书馆员工推介馆藏的能力有很大的关系。

B.2.1.2.6 来源

见参考文献[28] pp. 42-44 (“Circulation per capita”),以获得更多信息。

B.2.1.2.7 相关指标

见“馆内人均使用量”(B.2.1.5)。

B.2.1.3 呆滞馆藏率

B.2.1.3.1 目的

评估在指定的时段内没有被使用的馆藏的数量。这个指标也可以用来评估馆藏对所服务人群的满足率。

B.2.1.3.2 适用范围

适用于所有图书馆。

本指标可用于对特定的馆藏、学科领域、分馆或者不同时间段进行评估。可对图书馆中每个特定范围的绩效指标分值进行比较,以观察其呆滞馆藏的比率是否有明显差异。

B.2.1.3.3 指标定义

在指定时期内呆滞馆藏的比率(按四舍五入法取整数)。

本指标中,“使用”是指在指定时期内,一个资料作为已借状态被记录,或者作为图书馆舍内使用状态被记录。馆内使用只有当图书馆对其持续记录的情况下才包括在内。

评估所使用的周期取决于本指标的使用者。周期的选取应考虑图书馆的宗旨和政策。通常情况下,合适的周期最低值是一年。

B.2.1.3.4 方法

B.2.1.3.4.1

在图书馆的文献中进行随机抽取。记录样本中的每种文献在特定时期内,被借阅或是在图书馆馆舍内使用的情况。

呆滞馆藏率 I_{PSNU1} 的计算公式为:

$$I_{PSNU1} = (C - A - B) / C \times 100$$

其中:

A——样本中被借阅的文献的数量;

B——样本中在图书馆馆舍内使用的而且没有被借阅的文献的数量;

C——样本中文献的总数。

I_{PSNU1} 按四舍五入法取整数。

B.2.1.3.4.2

从计算机发布系统获得记录,计算在指定时期内被借阅的文献的数量。

呆滞馆藏率 I_{PSNU2} 的计算公式为:

$$I_{\text{PSNU2}} = (B - A) / B \times 100$$

其中:

A ——被借阅的文献的数量;

B ——可借阅馆藏文献的总数。

I_{PSNU2} 按四舍五入法取整数。

第二种方法的结果比实际比值偏大,因为它没有包括在图书馆馆舍内使用的而且没有被借阅的资料的数据。

B.2.1.3.5 说明及影响指标的因素

本指标是一个 0~100 之间的整数。评价在特定时期内,随机选择的图书馆文献的呆滞比率。分值越高意味着使用率越低。

本指标受到一些因素的影响,包括:

——图书馆的宗旨,例如,图书馆是否有文献存档的任务;

——图书馆的宣传推广活动;

——图书馆的采访和剔除政策及实施情况。

B.2.1.3.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[15], pp. 36-39;

——[25], pp. 132-136。

B.2.1.3.7 相关指标

见“馆藏流通率”(B.2.1.1)。

B.2.1.4 人均内容单元下载量

B.2.1.4.1 目的

评估用户是否在电子资源中找到了所感兴趣的资料。

B.2.1.4.2 适用范围

适用于所有图书馆。

B.2.1.4.3 指标定义

特定时期内,每个电子资源部分或整体内容单元的下载量,除以成员用户数量。

图书馆员工和用户培训使用的电子资源都包括在内容单元的下载内。

成员用户是首选的测量标准,不过,也可用特定的目标人群来取代,这需要在报告中加以说明。

B.2.1.4.4 方法

计算在特定时期内,从每个电子资源下载的内容单元的数量,除以同时间段内同一资源的成员用户

的数量。

人均内容单元下载量 I_{NCUDC} 的计算公式为：

$$I_{\text{NCUDC}} = A/B$$

其中：

A——特定时间内，从特定电子资源下载的内容单元的数量；

B——成员用户数量。

I_{NCUDC} 按四舍五入法取整数，小于10的保留一位小数。

注：在一些特殊的情况下，图书馆可以在指标中使用特定的目标人群（如教师和高年级学生）。

B.2.1.4.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的整数。分值高要好于分值低。

本指标受一些因素的影响，有些因素在图书馆可控范围之外。例如，用户技能水平、网络访问水平、访问或下载是否要收费以及服务的推介等。

内容单元的下载量会受到用户检索策略的质量和效率的影响。不建议根据数据推算所有服务的整体状况，原因是服务提供的是不同种类的内容单元，例如有的是提供全文，有的是提供引文，但是可以对比特定服务的数据。如果图书馆想要使用以下这些绩效指标：

——数据库的平均访问量；

——电子期刊、数字文档或数据库的平均下载量。

可以根据人均内容单元下载量这一指标的数据推算出来。

B.2.1.4.6 来源

见参考文献[3]，(改编自PI 4)，以获得更多信息。

B.2.1.4.7 相关指标

见“内容单元下载平均成本”(B.3.1.3)。

B.2.1.5 馆内人均使用量

B.2.1.5.1 目的

评估在图书馆内资源的使用量。

B.2.1.5.2 适用范围

适用于所有图书馆。通过分析不同主题的文獻使用情况，可获得详细的资料。本指标可以用于特定的馆藏。

B.2.1.5.3 指标定义

一年内，图书馆文献在图书馆馆舍内的使用量除以成员用户数量。

B.2.1.5.4 方法

确定取样周期，在此期间，要求用户不要将在图书馆内使用的图书归架。在归架之前对文献计数。馆内人均使用量 I_{IUC} 的计算公式为：

$$I_{\text{IUC}} = (A/B \cdot C)/D$$

其中:

A——在取样周期内计算出的文献数量;

B——在取样周期内图书馆开放天数;

C——全年图书馆总开放天数;

D——服务人群的数量。

I_{IUC} 按四舍五入法取整数,小于10的保留一位小数。

B.2.1.5.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的整数。一些高使用率的文献在被归架前可能被不止一个人使用;有些文献可能被从书架上取下来,但实际上并没有被使用。一些文献可能会被非成员用户所使用。

计数会受到与期刊合订本相关的图书馆政策的影响。

馆内使用受员工对文献的归架快慢和待归架文献能否被取回的影响。

B.2.1.5.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[24], pp. 56-61 (“Collection Use”);

——[29], pp. 55-59 (“In-library Materials Use”).

B.2.1.5.7 相关指标

见“人均借阅量”(B.2.1.2)。

B.2.2 获取

B.2.2.1 人均到馆率

B.2.2.1.1 目的

评估图书馆各种服务成功吸引用户的程度。

B.2.2.1.2 适用范围

适用于有明确成员用户的所有图书馆。进行图书馆之间的比较应考虑图书馆的宗旨和成员用户在社会经济因素方面的差别。

B.2.2.1.3 指标定义

在一年中访问图书馆的总数量(不论是物理的还是虚拟的访问),除以图书馆成员用户的总数。

本指标中,一次访问是指进入图书馆馆舍或是访问图书馆网页,以获得图书馆某项服务的行为。

B.2.2.1.4 方法

B.2.2.1.4.1 使用十字转门或类似装置自动计算进入或离开图书馆的人群的数量。在入口或出口处计数,而不是两者同时计数。

计算从外部对图书馆网站的访问数量。

人均到馆率 I_{LVC1} 的计算公式为:

$$I_{LVC1} = A/B$$

其中:

A——一年内,估算的图书馆物理和虚拟访问(十字转门加外部虚拟访问)的总数;

B ——成员用户的数量。

I_{LVC1} 按四舍五入法取整数,小于10的保留一位小数。

B.2.2.1.4.2 计算在一个或多个取样周期内,进入或离开图书馆的总人数。在入口或出口处计数,而不是两者同时计数。计算在同一个取样周期内,外部虚拟访问的数量。取样周期的数量和时间长短由本指标的使用者决定。通过可得到的关于一年内变化的信息,估计一年内总的访问量。

注:公共图书馆通常可用一周作为一个周期;学术图书馆通常用两个或更多的周期来反映学术活动的周期。

人均到馆率 I_{LVC2} 的计算公式为:

$$I_{LVC2} = A/B$$

其中:

A ——一年内,图书馆物理和虚拟访问(交叉转门加外部虚拟访问)的总数;

B ——成员用户的数量。

I_{LVC2} 按四舍五入法取整数,小于10的保留一位小数。

计算虚拟访问时,参见 GB/T 13191—2009 中 A.5.3。图书馆在计算本指标时应从中选择一种方法。

B.2.2.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的整数。通常,较高的分值被认为绩效优良。

如果使用交叉转门,计数可能很高,因为图书馆员工和其他非用户被包括在计数内,用户也因为多种原因不得不离开和重复进入。

获取虚拟访问量可依赖于计算的方法、软件的使用,以及图书馆仅提供外部虚拟访问的能力。

如果数量随季节变化显著,应选择使用更规律的较短时间段进行统计。

B.2.2.1.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[2], pp. 29, 34-35;

——[6], (PI 2.1);

——[25], pp. 112-119。

B.2.2.1.7 相关指标

见“到馆服务平均成本”(B.3.1.4)。

B.2.2.2 通过电子方式提交信息请求的比率

B.2.2.2.1 目的

评估通过电子的方式(例如电子邮件、数字参考咨询)提交的信息请求的比例。

B.2.2.2.2 适用范围

适用于所有图书馆。

B.2.2.2.3 指标定义

在特定时期内,通过电子方式提交的信息请求与同时期内收到的信息需求总数的百分比。

B.2.2.2.4 方法

记录在一个具代表性的(抽样)时期内,所有图书馆员工收到的所有信息请求,注明提交方法。作为

其中的一部分,计算电子方式提交的信息需求的数量,不论是通过电子邮件发送给图书馆的服务点或图书馆员,还是通过在线聊天的方式,或通过其他数字参考咨询服务方式。

通过电子方式提交信息请求的比率 I_{PIRSE} 的计算公式为:

$$I_{\text{PIRSE}} = (A/B) \times 100$$

其中:

A——在特定期限内,通过电子方式提交的信息请求数;

B——同一时期内,信息请求总数。

I_{PIRSE} 按四舍五入法取整数。

B.2.2.2.5 说明及影响指标的因素

本指标是一个 0~100 之间的整数。

指标值表明图书馆用户转向通过电子方式来交流的程度。

例如,分值高可能表明:

- a) 图书馆中的大部分用户适应电子媒介,并且使用它们来获取图书馆服务;
- b) 大量的用户在操作时与图书馆有一段距离。

分值低可能表明:

- 大量的用户不熟悉电子媒介(需要进行用户培训或推介数字参考咨询服务);
- 因为图书馆员工的反馈时间很长(例如,一周只有一次),用户可能避免通过电子方式提交信息请求。

指标值受到图书馆网站的可用性或者限定时间的数字参考咨询服务的影响。

B.2.2.2.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

- [2], p. 30 (“Percentage of virtual reference transactions to total reference questions”);
- [3], (PI 7);
- [5], p. 78 (“Percentage of electronic reference transactions of total reference”).

B.2.2.2.7 相关指标

见“服务目标人群比率”(B.2.4.1)。

B.2.2.3 外部用户比率

B.2.2.3.1 目的

评估图书馆成员用户之外的用户占图书馆用户的百分比,以此评估图书馆在该区域的学习和文化中的重要性。同时,该绩效指标可以评价一个图书馆在其服务区域外的影响力或者吸引力。

B.2.2.3.2 适用范围

适用于所有为外部用户服务的图书馆。

B.2.2.3.3 指标定义

图书馆外部用户与所有图书馆用户的百分比。

本指标中,外部用户的定义是外部的当前借阅者,报告周期内至少借阅了一份资料的注册用户。

对于高等教育机构,通常包括不属于教学人员、专业员工和学生的用户。对于公共图书馆,通常可

能包括法定服务区域之外的人群。

B.2.2.3.4 方法

在特定时间点(通常是年底),确定外部的当前借阅者的数量和当前借阅者的总数。

外部用户比率 I_{PEU} 的计算公式为:

$$I_{PEU} = (A/B) \times 100$$

其中:

A——外部的当前借阅者的数量;

B——当前借阅者的总数。

I_{PEU} 按四舍五入法取整数。

B.2.2.3.5 说明及影响指标的因素

本指标是一个 0~100 之间的整数。

较高的分值表明图书馆对所成员用户的重要性和吸引力,也能反映图书馆服务与广大人群的关系。被视作是好或是坏取决于图书馆的宗旨和目标。

本指标能提供有关图书馆在某些领域服务的不足之处以及潜在的或需要发展的领域等方面的信息。

本指标也可被用于评估图书馆在外部用户方面的工作量。

B.2.2.3.6 来源

见参考文献[7],p. 2(Table 2),以获得更多信息。

B.2.2.3.7 相关指标

见:

——人均借阅量(B.2.1.2);

——服务目标人群比率(B.2.4.1);

——外部用户借阅率(B.2.2.4)。

B.2.2.4 外部用户借阅率

B.2.2.4.1 目的

评估图书馆对外部用户的服务程度。表明的图书馆馆藏对外部用户的吸引力。

B.2.2.4.2 适用范围

适用于为成员用户之外的用户提供了借阅服务的所有图书馆。

B.2.2.4.3 指标定义

非成员用户借阅与图书馆借阅总量的百分比。对于高等教育机构,通常包括不属于教学人员、专业员工和学生的用户。对于公共图书馆,通常包括法定服务区域之外的人群。

B.2.2.4.4 方法

计算外部用户的借阅量和图书馆借阅总量。图书馆系统应能分别计算外部用户的借阅量和成员用户中的当前用户借阅量。

外部用户借阅率 I_{PTLLEU} 的计算公式为:

$$I_{PTLLEU} = (A/B) \times 100$$

其中:

A ——外部用户的借阅量;

B ——借阅总量。

I_{PTLLEU} 按四舍五入法取整数。

B.2.2.4.5 说明及影响指标的因素

本指标是一个 0~100 之间的整数。

高的比值表示图书馆为成员用户之外的用户提供了大量服务。被视作是好或是坏取决于图书馆的宗旨和目标。

本指标会受到图书馆为外部用户提供服务的程度的影响。

B.2.2.4.6 来源

见参考文献[4],以获得更多信息。

B.2.2.4.7 相关指标

见“人均借阅量”(B.2.1.2)。

B.2.2.5 用户人均参加图书馆活动次数

B.2.2.5.1 目的

评估图书馆活动对其成员用户的吸引力。

B.2.2.5.2 适用范围

一般适用于公共图书馆,但也可用于为成员用户提供各种活动的其他图书馆。

B.2.2.5.3 指标定义

在一年内,每 1 000 个成员用户中参与图书馆活动的总人次。在本指标中,活动包括具有文学、文化或教育意义的活动,例如作者座谈、阅读小组、文学讨论、讲习班等。

针对儿童、青少年和成人可以有不同的活动。

只包括由图书馆安排的活动。

不包括展览。

B.2.2.5.4 方法

计算每一场图书馆活动的参与人次,计算一年内的参与总人次。

如果同一个人参加了多次活动,每一次都应计算在内。

确定成员用户的数量。

用户人均参加图书馆活动次数 I_{ALEC} 的计算公式为:

$$I_{ALEC} = (A/B) \times 1\,000$$

其中:

A ——参与图书馆活动的人次;

B ——成员用户的数量。

I_{ALEC} 按四舍五入法取整数。

如果能区分每个群体的人数,本指标可以分别用于针对成年人、青少年或儿童的活动。

B.2.2.5.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的整数。

分值高表明图书馆安排的活动适合于其所服务的人群。

不属于成员用户范围内的参加人员也可以算在里面。

B.2.2.5.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[9], (PI 8);

——[25], pp. 154-157。

B.2.2.5.7 相关指标

见“用户人均参加培训次数”(B.2.2.6)。

B.2.2.6 用户人均参加培训次数

B.2.2.6.1 目的

通过其服务方面的培训成功接触用户的情况。

B.2.2.6.2 适用范围

适用于有明确成员用户的所有图书馆。

B.2.2.6.3 指标定义

在特定时间段内,图书馆成员用户中每 1 000 个人参加培训课程的次数。

用户培训是指有特定课程计划的培训项目,目标在于让用户获得关于使用图书馆及其信息服务的特定知识。用户培训包括图书馆导览、图书馆学分课程或者基于网络的培训。

B.2.2.6.4 方法

计算在特定时间内(通常是一年),参加图书馆培训课程的人数(如果合适的话,参观图书馆的人数也计算在内)。在该时间段结束时,把这些数字累加起来。

计算在同一时期内,参加图书馆(交互)在线培训模块的人数。在该时间段结束时,这些数字也应该累加起来。这些数字相加可用于计算该绩效指标。

用户人均参加培训次数 I_{NUATLC} 的计算公式为:

$$I_{NUATLC} = [(A + B)/C] \times 1\ 000$$

其中:

A——参加图书馆培训课程的人数(如果合适的话,把参观图书馆的人数也计算在内);

B——参加图书馆(交互)在线培训模块的人数;

C——成员用户的人数。

I_{NUATLC} 按四舍五入法取整数。

注:在某些特殊的情况下,图书馆可能希望使用某一特定目标人群(例如:教师、高年级学生)来说明该绩效指标。

B.2.2.6.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的整数。分值高表明培训课程较多被用户接触到。

本指标受图书馆提供的培训课程的数量影响。本指标既不评估培训课程的质量,也不评估培训活动的最佳成本支出。

B.2.2.6.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[6],(PI 2.3);

——[25],pp.145-149。

B.2.2.6.7 相关指标

见“用户人均参加图书馆活动次数”(B.2.2.5)。

B.2.3 设施

B.2.3.1 公共座位利用率

B.2.3.1.1 目的

通过估算在任意特定时间内公共座位数使用的比例,评估图书馆提供的用于阅读和工作的公共座位的使用率。

B.2.3.1.2 适用范围

适用于可提供阅读和工作座位的所有图书馆。测算可以在1 d、一周或者一年的特定时间段内进行,例如高峰期或低谷期。这点在使用该指标时应该明确指出。

B.2.3.1.3 指标定义

在调查时间段内公共座位的使用百分比。专属员工使用的公共座位不包括在内。

B.2.3.1.4 方法

计算在任意特定时间内供阅读和工作的公共座位数量,不管这些公共座位是否带有设备。

计算被使用的公共座位的数量。包括非正式的座位。凡属图书馆辖区内的会议室或小组学习室的公共座位也包括在内。礼堂、学术报告厅、视听室等为观众和特殊事件提供的公共座位除外。

公共座位利用率 I_{PSOR} 的计算公式为:

$$I_{\text{PSOR}} = (A/B) \times 100$$

其中:

A——被使用的公共座位的数量;

B——图书馆提供的所有公共座位的总数量。

I_{PSOR} 按四舍五入法取整数。

即使用户不在座位上,只要大衣、书包、笔记本电脑等放在座位上,即认为该座位是被使用。由于本指标本身的易变性,可以在一段时间内,在任意时间间隔测算公共座位的使用率,之后计算这些使用率的平均值(使用中的公共座位总数除以公共座位的总数再乘以100)来得到一个更准确的绩效指标值。

B.2.3.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是0~100之间的整数。用来估算在任意时间点或者特定时间段公共座位的使用率。

B.2.3.1.6 来源

见参考文献[29], pp. 82-88(A special case of“Facilities Use Rate”),以获取更多信息。

B.2.3.1.7 相关指标

见“工作站利用率”(B.2.3.2)。

B.2.3.2 工作站利用率**B.2.3.2.1 目的**

通过估算在任意特定时间内工作站使用的比例,评估图书馆提供的工作站的利用率。

B.2.3.2.2 适用范围

适用于所有图书馆。

测量应在有代表性(样本)的1 d、一周或一年进行,包括高峰时期或低谷时期,加起来得到一个平均值。可以单独计算网络工作站和非网络工作站。

B.2.3.2.3 指标定义

调查期间工作站的利用百分比。

B.2.3.2.4 方法

在一个时间段内,随机时间间隔测算工作站的利用率,再计算出平均利用率(使用中的工作站总数除以图书馆提供的工作站总数,再乘以100),以得到较为准确的值。每次测算时修正不能正常工作或被维修的工作站的数量。

为了这个修正,测算应在任意次典型的工作日中进行。不能正常运转的工作站平均数应该从总工作站数量中除去。

有些工作站可以提供不同的电子图书馆服务,例如,在线目录、单独的CD-ROMs或网络ROMs,并且这些机器可能有不同的使用方式和要求。如果是这样,单独计算提供不同服务的工作站的使用率更为妥当。如果需要所有工作站使用率的数值,应该用所有单独的使用率的平均值。

工作站利用率 I_{WUR1} 的计算公式为:

$$I_{WUR1} = (A/B) \times 100$$

其中:

A——利用中的工作站的平均数;

B——图书馆提供的可用的工作站的平均数。

I_{WUR1} 按四舍五入法取整数。

一种准确性较差的方法是调查特定时间内提供的工作站数量,计算使用中的工作站的数量。

工作站使用率 I_{WUR2} 的计算公式为:

$$I_{WUR2} = (A/B) \times 100$$

其中:

A——利用中的工作站的平均数;

B——图书馆提供的可用的工作站的平均数。

I_{WUR2} 按四舍五入法取整数。

B.2.3.2.5 说明及影响指标的因素

本指标是0~100之间的整数。它评估一个随机选定的工作站在任意时间或者特定时间使用的机率。高分值表明工作站被充分使用,并且有可能暗示需要增加工作站。

本指标可能受工作站的预订政策、连接时间、与网络连接的工作站的数量,以及是否有印刷型的参考资料可以替代电子资源等因素的影响。

B.2.3.2.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[2], p. 83 (“Percentage of public access workstations in use”);

——[3], (PI 8)。

B.2.3.2.7 相关指标

见“公共座位利用率”(B.2.3.1)。

B.2.4 总体情况

B.2.4.1 服务目标人群比率

B.2.4.1.1 目的

评估图书馆服务于目标人群的成功率。

注:目标人群可能是图书馆服务的人群,服务群体中的一个特定团体,或者是图书馆计划作为成员用户的一些团体。

B.2.4.1.2 适用范围

适用于所有的图书馆。

如果使用相同的方法计算,本指标可用来比较不同图书馆之间对相同成员用户服务的效果。

B.2.4.1.3 指标定义

目标人群使用图书馆的百分比。

本指标中,用户是指在过去的一年中,到过图书馆或者通过其他方式使用过图书馆的服务的人。可用已注册的有借阅权限(登记借出)的用户数量作为目标人群数量的估算值。

本指标中,一个用户可以是个人或者法人团体(一个组织、机构或公司)。

B.2.4.1.4 方法

B.2.4.1.4.1 从目标人群中随机抽取样本,询问样本中的每个人在过去的一年中是否到过图书馆或者通过其他方式使用过图书馆的服务。

服务目标人群比率 I_{PTPR1} 的计算公式为:

$$I_{PTPR1} = (A/B) \times 100$$

其中:

A——回答“是”的人数;

B——所有回答调查的人数。

I_{PTPR1} 按四舍五入法取整数。

B.2.4.1.4.2 用计算机系统记录计算出在过去的一年中借过文献的用户(属于目标人群的)的数量。

估算目标人群的数量。

服务目标人群比率 I_{PTPR2} 的计算公式为：

$$I_{PTPR2} = (A/B) \times 100$$

其中：

A——目标人群中当前借阅者的数量；

B——目标人群的总数量。

I_{PTPR2} 按四舍五入法取整数。

由于个人的全部使用不能都计算在内，所以使用该方法得出的数会比实际值偏低。

B.2.4.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是 0~100 之间的整数。

通常认为分值高要好于分值低，但是对一个有特殊目标人群的特定图书馆来说，一个相对低的分值也可能被认为是满意的。

图书馆服务目标人群的百分比数值会受到很多因素的影响，其中许多是图书馆本身之外的影响因素。例如，目标人群的构成、城市化水平、受教育水平、教育服务的特点（例如教学方式、对学生的财政补贴水平等）、购书习惯、图书馆和用户间的位置距离、整体社会条件、经济水平等。

本指标受图书馆提升服务和改进现有服务的活动影响明显。

B.2.4.1.6 来源

更详细的信息见下列参考文献：

——[6] (PI 2.1)；

——[20], p. 35 (“Percentage of the Population who have Books on Loan”, using loans as an estimate of the percentage of the population who has used the library)；

——[25], pp. 100-104 (“Market Penetration”)；

——[28], pp. 41-42 (“Registrations as Percentage of Population”)；

——[30], pp. 88-90。

B.2.4.1.7 相关指标

见：

——“人均到馆率” (B.2.2.1)；

——“馆内人均使用量” (B.2.1.5)；

——“馆藏流通率” (B.2.1.1)。

B.2.4.2 用户满意度

B.2.4.2.1 目的

评估用户对图书馆整体服务或各项服务的满意程度。

B.2.4.2.2 适用范围

适用于所有图书馆。

本指标可用于比较同一图书馆在不同时间点的情况。一般来说，用来比较不同图书馆是很困难的，只有在环境、问题和程序都相同的情况下才是有效的。例如，同时调查并比较同一公共图书馆的不同分馆，可能会得到有意义的结论。

本指标可以用来评估特定用户对图书馆的满意度,例如本科生、教师或者年长者。

本指标可以用来度量用户对图书馆提供的任意公共服务的满意度。例如:

- 开放时间;
- 学习设施;
- 文献的可获取性;
- 馆际互借服务;
- 参考咨询服务;
- 用户培训;
- 图书馆员工的态度;
- 图书馆整体服务。

对图书馆的不同的个性化的服务也可以在上述调查中进行评估。

B.2.4.2.3 指标定义

用户对图书馆整体服务或各项服务的满意度进行等级划分的平均值。

等级划分设定取值范围可以是:

- 4级量表,从1级到4级,1是最低级;
- 5级量表,从1级到5级,1是最低级;
- 7级量表,从1级到7级,1是最低级。

B.2.4.2.4 方法

设计一个简单的调查问卷,列出所要评估的特定服务或者服务的几个方面。调查问卷可采用4级、5级或7级量表。一套调查问卷应该自始至终使用一种计分制。

调查问卷中也可以包括对用户身份的调查。不同类型的用户有不同的需求,用该数据可分析用户身份与用户满意度之间的关系。

随机抽取用户作样本,并且请他们填写调查问卷。数据收集可以采用各种适当的方式,如邮局邮寄调查表、电子版的调查表、面对面的采访或者电话采访。

用户对每项服务或者服务的几方面的平均满意度 I_{AUS} 的计算公式为:

$$I_{AUS} = A/B$$

其中:

A——用户对每项服务打分的分值的总和。

B——回答问题的人数。

I_{AUS} 按四舍五入法取整数。

调查中对每项服务的指标值都要单独计算。对于每项服务,先要计算每个分值出现的频率,再计算出每个分值所占百分比。附加的分析可表明用户满意度在各种可能的数值范围的分布。

调查中特别挑出的问题可以用来确定令人不满意的方面,并且来分析各种服务的相对重要性。

B.2.4.2.5 说明及影响指标的因素

对每项服务或者一项服务的某些方面,本指标是有一位小数的数值,根据所选量表的刻度划分不同,分值可介于1~4,1~5或1~7之间。

用户的意见带有很大的主观性,并且依赖于调查期间个体所处的环境。用户的期望是一个重要的因素。如果他们没有享受过高质量的服务,那么他们可能对低质量的服务也很满意。正因为如此,很难拿一个图书馆跟另外一个图书馆进行比较。

B.2.4.2.6 来源

更详细的信息见下列参考文献：

——[13], pp. 118-122;

——[25], pp. 105-111;

——[29], pp. 43-53。

B.3 效率

B.3.1 馆藏

B.3.1.1 借阅平均成本

B.3.1.1.1 目的

根据借阅量评估图书馆服务成本。

B.3.1.1.2 适用范围

适用于可提供借阅服务的所有图书馆。

本指标可以用来比较：

——一个特定的图书馆在一个给定的时期与另一个时期的单位借阅成本。

——一个特定的图书馆与另一个同等类型的图书馆的单位借阅成本。

B.3.1.1.3 指标定义

在一个完整的财政年度内，图书馆经常性支出总额，除以同一时期的借阅总次数。

经常性支出总额是以下各项支出的总和：

- a) 文献采访支出(包括装订、授权和按次查阅计费的成本)；
- b) 员工薪酬(包括项目聘用的员工、学生助工等)；
- c) 其他用途的支出：计算机和网络的运行和维护费用、软件许可费、通讯费、房屋的租赁和维护费、公共设施成本(水、暖、电、污水处理费)、维修或更换现有家具和设施的费用以及其他费用，如用于书目记录、复印费、邮递、服务宣传、办公用品、保险、交通和通讯、咨询等的费用。

资产支出(获得或增加馆舍建筑场所费、新馆舍建设费及扩建费、计算机系统费、家具和设备费)剔除在外。

当用于国际间的比较时，增值税、销售和服务税以及其他当地的税也不包括在经常性支出中。

B.3.1.1.4 方法

借阅平均成本 I_{CPL} 的计算公式为：

$$I_{CPL} = A/B$$

其中：

A——一个财政年度的经常性支出总额，用相应的货币表示；

B——同一时期内总借阅次数。

I_{CPL} 按四舍五入法取整数，采用所使用货币的习惯用法。

本指标中，图书馆为补充外借提供的复本也可包括在内。馆际互借借出的次数可计算在内。馆际互借借入的次数不计算在内。指标用于图书馆之间的比较时，要说明包括了哪些和排除了哪些情形。

B.3.1.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的实数。其正常范围依赖于图书馆的类型和所使用的货币。

本指标在图书馆借阅次数和图书馆提供服务的费用之间建立了联系,但是在通常情况下,不能被理解为对借阅事务的平均成本的评估。尤其是当借阅是图书馆的主要服务时,本指标只可以被用来评估服务的总体效率。

对结果的解释依赖于图书馆本地的因素,例如谈判授权协议、服务合同等。

本指标不宜单独使用,将其置于更为普遍的环境中会更有用。

B.3.1.1.6 来源

参见[13], pp. 50-51 (“Cost per use”, using an estimate of the actual cost of the circulation service),以获得更多信息。

B.3.1.1.7 相关指标

见:

——“用户人均成本”(B.3.4.1);

——“到馆服务平均成本”(B.3.1.4)。

B.3.1.2 数据库访问平均成本

B.3.1.2.1 目的

根据数据库访问的数量来评估数据库的访问成本。

B.3.1.2.2 适用范围

适用于所有图书馆。

一定时间内图书馆本馆不同数据库或与其他图书馆的相同数据库进行比较时,应考虑到馆藏政策和社会经济因素的差异。

B.3.1.2.3 指标定义

特定时间段内每个数据库的成本除以数据库的访问数量。

数据库成本是图书馆支付的获取成本、订阅成本或者授权成本。

图书馆支付的按次查阅计费的成本算在内;用户支付的按次查阅计费的成本不算在内。

本指标只适用于有定价的数据库。

B.3.1.2.4 方法

对于每一个数据库,用特定时间段(通常是一个财政年)内的成本除以同期该数据库的访问量。如果数据库成本和数据库使用量不是在相同时间段内计算的,那么这个值是不规范的。

对于由很多子库组成的大数据库,每个子库都要分别计算。

图书馆工作人员访问数据库的数量以及用户培训中访问数据库的数量都应该包括在内。

如果与纸本打包购买的电子资源的费用不能清晰分开,那么应该去除这部分电子资源的下载数量。批量采购的数据库的成本应按比例分摊。

数据库访问平均成本 I_{CDS} 的计算公式为:

$$I_{\text{CDS}} = A/B$$

其中：

A——特定时期内每个数据库的成本；

B——同一时期内每个数据库的访问次数。

I_{CDS} 按四舍五入法取整数，采用所使用货币的习惯用法。

B.3.1.2.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的实数。其正常范围依赖于所使用的货币。

低分值表明数据库的成本效益高。但是，这个也应该连同数据库的影响价值一起来考虑，特别是每次访问该数据库时下载文献的数量。

访问的数据并不是每次都能得到。数据库提供商可能提供不一致或者不完全的数据。在某些情况中，有些用户会连续不断地使用已经建立的同一个连接。

可以借助用户调查或者访谈来确认该绩效指标的价值。

本指标不宜单独使用，但是可以连同“内容单元下载平均成本”指标和用户满意度调查一起使用。

如果图书馆想使用下列绩效指标：

——数据库的平均访问量，

——电子期刊、数字文献或数据库的平均内容单元下载量，

可以从计算每次访问的平均内容单元的下载量这个绩效指标的数据中得到。

对结果的解释依赖于图书馆本地的因素，例如谈判授权协议、服务合同等。

B.3.1.2.6 来源

见参考文献[3]，P15，以获取更多的信息。

B.3.1.2.7 相关指标

见：

——内容单元下载平均成本(B.3.1.3)；

——借阅平均成本(B.3.1.1)。

B.3.1.3 内容单元下载平均成本

B.3.1.3.1 目的

根据内容单元的下载数量评估电子资源的成本。

B.3.1.3.2 适用范围

适用于所有图书馆。

一定时间内图书馆本馆不同电子资源或与其他图书馆的相同电子资源进行比较时，应考虑到馆藏政策和社会经济因素的差异。

本指标只适用于有定价的数据库。

B.3.1.3.3 指标定义

在一个特定时间段内，每个电子资源的成本除以从该电子资源下载的部分或者全部内容单元的数量。

电子资源的成本是图书馆用于支付获取、订阅或者授权该资源的成本。由于每次下载的成本是明确的，所以“按次下载”支付的成本不包括在内。

就指标而言,电子资源或数据库的条目是指可下载的一个或多个数据文档所组成的实体信息。主要的信息通常是全文的。下载通常是借助网页浏览器向服务器发出一个内容单元的请求而实现。

B.3.1.3.4 方法

对于每个电子资源来说,用特定时间段内(通常是一个完整的财政年度)的成本除以同期下载的数量。如果成本和使用量不是在相同时间段内计算的,那么这个值是不规范的。

图书馆员的下载或访问数量以及用户培训中的下载和访问数量都应该包含在内。

如果与纸本打包购买的电子资源的费用不能清晰分开,那么应该去除这部分电子资源的下载数量。批量采购的电子资源的成本应按比例分摊。

内容单元下载平均成本 I_{CCUD} 的计算公式为:

$$I_{CCUD} = A/B$$

其中:

A——特定时间段内每个电子资源的成本;

B——相同时间段内,每个电子资源下载的内容单元的数量。

I_{CCUD} 按四舍五入法取整数,采用所使用货币的习惯用法。

B.3.1.3.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的实数。其正常范围依赖于所使用的货币。

低分值表明电子资源的成本效益较高。但是,这个也应该连同对电子资源的需求一起来考虑,特别是访问的数量。

由于用户隐藏浏览器的配置和使用代理服务器,数据库商提供的文献下载量通常要比实际值偏低。可以借助用户调查或者访谈来确认该绩效指标的价值。

本指标不宜单独使用,但是可以连同“数据库访问平均成本”指标和用户满意度调查一起使用。如果图书馆想使用下列绩效指标:

——数据库的平均访问量,

——电子期刊、数字文献或数据库的平均内容单元下载量,

可以从计算每次访问的平均内容单元的下载量这个绩效指标的数据中获得。

对结果的解释依赖于图书馆本地的因素,例如谈判授权协议、服务合同等。

B.3.1.3.6 来源

见参考文献[3],16页,以获得更多信息。

B.3.1.3.7 相关指标

见:

——数据库访问平均成本(B.3.1.2);

——借阅平均成本(B.3.1.1)。

B.3.1.4 到馆服务平均成本

B.3.1.4.1 目的

根据图书馆到馆人数评估图书馆服务的成本。

B.3.1.4.2 适用范围

适用于所有图书馆。

如果用相同的方法计算支出,本指标可用于宗旨相同的图书馆之间的比较。

B.3.1.4.3 指标定义

一个完整财政年度内经常性支出总额除以访问图书馆(包括虚拟访问)的总数。

经常性支出总额是以下支出的总和:

- a) 文献采访支出(包括装订、授权和按次查阅计费的成本);
- b) 员工薪酬(包括项目聘用人员和学生助工费用等);
- c) 其他用途的支出:计算机和网络的运行和维护费用、软件许可费、通讯费、房屋的租赁和维护费、公共设施成本(水、暖、电、污水处理费)、维修或更换现有家具的费用以及其他费用,如用于书目记录、复印、邮递、服务宣传、办公用品、保险、交通和通讯、咨询等的费用。

B.3.1.4.4 方法

B.3.1.4.4.1 利用十字转门或相似的设备,来自动计算出人们进入或是离开图书馆的次数。计算同一时期虚拟访问的次数。用帐目数据计算出图书馆在一个财政年度的经常性支出总额。从预算数据中,可以得出本年度的估值。

到馆服务平均成本 I_{CLV1} 的计算公式为:

$$I_{CLV1} = A / (B + C)$$

其中:

A——一个完整财政年度内图书馆经常性支出总额,用相应货币表示;

B——一年中实际到访图书馆的总人数;

C——一年中虚拟访问图书馆的总人数。

I_{CLV1} 按四舍五入法取整数,采用所使用货币的习惯用法。

B.3.1.4.4.2 实际访问者和虚拟访问者的数量可以用抽样的方式估算。在一个或多个样本抽样周期,计算进入或者离开图书馆的人数以及网上提问的数量。取样周期的数量和时间长短由本指标的使用者决定。通过可得到的关于一年内变化的信息,采用插补法估算一年内实际访问和虚拟访问的数量。

注:公共图书馆可以用一周作为一个抽样周期,学术图书馆用两个或多个抽样周期来反映学术活动的周期。

到馆服务平均成本 I_{CLV2} 的计算公式为:

$$I_{CLV2} = A / (B \cdot C)$$

其中:

A——一个完整财政年度内图书馆经常性支出总额,用相应货币表示;

B——一年中实际到访图书馆的总人数;

C——一年中虚拟访问图书馆的总人数。

对于虚拟访问的计算方法,参见 GB/T 13191—2009, A.5.3。 I_{CLV2} 按四舍五入法取整数,采用所使用货币的习惯用法。

B.3.1.4.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的实数。

本指标不宜独自使用。将其置于更为普遍的环境中会更有用。本指标与图书馆服务的范围和质量相关,更与图书馆的服务目标相关。基于其目标来考虑,本指标有助于确定公共资金的支出,并有助于理解相似图书馆之间的成本差异。

计算方法的不同可能会影响计算结果。

通过计算机网络远距离使用图书馆可显著改变用户行为。

如果用十字转门计算访问者,数值可能会因包括了员工和其他非用户而偏高。

对那些为远距离用户提供有大量电子或电话咨询或其他服务类型的图书馆,计算方法对本指标的

影响不大。

如果数量随季节变化显著,宜选择使用更规律的较短时间段进行统计。

对结果的解释依赖于类似服务合约等这样的图书馆本地因素。

B.3.1.4.6 来源

见参考文献[4]P52-53(variant of“Cost per User”),以获得更多信息。

B.3.1.4.7 相关指标

见:

——用户人均成本(B.3.4.1);

——人均到馆率(B.2.2.1)。

B.3.2 获取

B.3.2.1 文献采访时间的中位数

B.3.2.1.1 目的

从速度方面评估提供图书馆资源的供应商的工作效率。

B.3.2.1.2 适用范围

本指标适用于所有的图书馆,尤其适用于专著采访。

可对供应商进行比较。

B.3.2.1.3 指标定义

一篇文献从订购之日到送到图书馆之日之间时间的中位数。不包括赠送或交换获取的文献和出版发行前订购的文献。

B.3.2.1.4 方法

B.3.2.1.4.1 对于有计算机采访系统的图书馆:图书馆最近订购或收到的所有专著在订单文件中按以下内容核对:

——订购日期;

——验收日期;

——供应商名称(如果图书馆使用不同的供应商)。

对每条书目,计算从订购到验收的天数。按照天数递减对书目进行排序。

文献采访时间的中位数即是排序表中处在中间位置的天数。

注:还没有到馆的文献不予计算,因为没有结束时间应归为未完成的交易。

如果书目数是偶数,则文献采访时间的中位数 I_{MTDA} 的计算公式为:

$$I_{MTDA} = (A + B) / 2$$

这里 A 和 B 是排序表中中间的两个数值。

I_{MTDA} 按四舍五入法取整数。

B.3.2.1.4.2 对于没有计算机采访系统的图书馆:抽取不同学科专著的随机样本。如果图书馆使用多个供应商,应确保不同的供应商在样本中都有体现。

按照 B.3.2.1.4.1 中的方法继续进行。

结果可按供应商和按学科进行分析。

B.3.2.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的整数。

本指标可指出供应商(出版商及卖方)绩效的不足以及图书馆索取程序的效率低下。

基于计算结果,可考虑以下管理决策:

- 在线订购;
- 审批计划;
- 改进过期订单催询;
- 更换供应商;
- 提高供应商绩效(如果通知其结果的话)。

采访速度受出版商对供应商订单响应所花费时间的影响。从一个出版商的产品里得到足够的新近采访的图书样本以评估出版商对订单的反应,这可能并非易事。

那些多数订单在出版日期前发出的图书馆就会得到旧文献、外语文献、灰色文献及类似文献比例失调的样本从而导致分值较高。

B.3.2.1.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

- [1];
- [19];
- [23];
- [25],pp189-192(“Acquisition Speed”)。

B.3.2.1.7 相关指标

见“文献加工时间的中位数”(B.3.2.2)。

B.3.2.2 文献加工时间的中位数**B.3.2.2.1 目的**

根据速度评估不同加工方法的有效程度。

B.3.2.2.2 适用范围

适用于所有图书馆。本指标尤其适用于专著,可应用于不同类型或不同学科文献。

进行图书馆之间的比较应考虑任务中影响描述性编目、主题编目、装订政策等水平的差异。解释说明结果时,应特别注意计算机化和套录编目方面的差异。

B.3.2.2.3 指标定义

文献从到图书馆之日到用户可利用之日之间时间的中位数。

B.3.2.2.4 方法

B.3.2.2.4.1 测量时期(如1个月)由指标使用者确定。在指定时间内收集文献到达图书馆的相关数据。通过图书馆自动化系统的日志,或者通过文献处理过程的登记表获得相关记录。

对每条书目,记录以下所有文献加工过程的准确日期:

- 验收,包括执行过程;

- 编目/元数据标签；
- 主题编目/元数据标签；
- 装订准备；
- 装订；
- 上架。

对每条书目,计算其验收到可利用之间的天数。按照天数递减对书目进行排序。

文献加工时间的中位数即是排序表中处于中间位置的天数。

注:文献尚未加工完成的不予计算,因为没有完成时间应归为未完成的交易。

如果书目数是偶数,则文献加工时间的中位数 I_{MTDP1} 的计算公式为:

$$I_{MTDP1} = (A + B) / 2$$

其中, A 和 B 是排序表中间的两个数值。

I_{MTDP1} 按四舍五入法取整数。

不同的文献(如加急处理的文献、珍贵文献、赠送和交换文献)有不同的加工程序,应分别分析。应使用同种方式计算每个加工阶段时间的中位数。

B.3.2.2.4.2 测量时期(如一个月)由指标使用者确定。收集指定时间内文献在图书馆内完成加工的相关数据。检查文件记录或计算机文件以确定下列日期:

- 验收,包括执行过程;
- 完成编目/元数据过程;
- 完成主题编目/元数据过程;
- 完成装订准备;
- 完成装订;
- 上架。

对每条书目,计算其验收到可利用之间的天数,按照天数递减对书目进行排序。文献加工时间的中位数即是排序表中处于中间的天数。

如果书目数是偶数,则文献加工时间的中位数 I_{MTDP2} 的计算公式为:

$$I_{MTDP2} = (A + B) / 2$$

其中, A 和 B 是排序表中间的两个数值。

I_{MTDP2} 按四舍五入法取整数。

不同的文献(如加急处理的文献、珍贵文献、赠送和交换文献)有不同的加工程序,应分别分析。应使用同种方式计算每个加工阶段时间的中位数。

B.3.2.2.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的整数。

收集到所有加工阶段的数据,本指标可显示:

- a) 加工过程中的不足;
- b) 由于积压导致的延期;
- c) 由于劳动强度大导致的延期。

基于结果,可能的管理决策有:

- 提高加工效率;
- 缩短文献从一个部门到另一个部门的时间间隔;
- 分配更多的员工。

B.3.2.2.6 来源

更多信息参见参考文献[25],pp193-198(“Media Processing Speed”)。

B.3.2.2.7 相关指标

见：“文献采访时间的中位数”(B.3.2.1)。

B.3.3 员工

B.3.3.1 开展用户服务的员工占员工总数的比率

B.3.3.1.1 目的

评估相对于基础业务,图书馆在公共服务方面的人员投入程度。

B.3.3.1.2 适用范围

适用于所有图书馆。

如果使用同样的员工职位测算方法,则本指标可用于比较具有相同宗旨和用户的图书馆。

B.3.3.1.3 指标定义

直接服务用户的全时工作当量员工数占图书馆全时工作当量员工数的百分比。

用户服务包括下列职责:借阅、提供参考咨询、馆际借阅、用户培训、影印、上架和查找文献。

B.3.3.1.4 方法

对于给定的预算期,确定直接分配给用户服务的全时工作当量职位数。

使用全时工作当量员工职位数,包括估计兼职员工用于用户服务的时间比例。

注:如果图书馆没有保存不同活动所花费时间的详细记录,这个比例可通过一次临时专门调查准确计算出来。

基于员工记录计算专职员工数。工作满一年的专职员工计数为1。工作不满一年的专职员工计为已工作时间占全年的比例(以带有两位小数点的小数表示)。兼职员工则计算其已工作时间占全年的比例乘以分配到用户服务上的时间比例(都以带有两位小数点的小数表示)。

如果以上任一职责外包给IT部门或其他外部机构(不管索取报酬与否),本指标仅适用于外部工作量可随之量化的情况(如全时工作当量FTE)。这个数值应加在公式里的A和B上。

不包括看门员工和建筑物维护员工。

开展用户服务的员工占员工总数的比率 I_{USSPTS} 的计算公式为:

$$I_{USSPTS} = (A/B) \times 100$$

其中:

A——分配给读者服务的全时工作当量员工数;

B——所有的全时工作当量员工数。

I_{USSPTS} 按四舍五入法取整数。

B.3.3.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是介于0~100的整数。

本指标应与质量绩效指标结合起来使用。

本指标受以下因素影响:

- 图书馆的宗旨;
- 用户类型(如成人,儿童);
- 服务点的数量;
- 开放时间;

- 开架馆藏的比例；
- 提供的服务范围和种类；
- 自动化系统和其他技术服务的支撑。

B.3.3.1.6 来源

更多信息参见参考文献[27]P19(“qualified staff assigned to reference”, “size of staff”)。

B.3.3.1.7 相关指标

见“服务目标人群比率”(B.2.4.1)。

B.3.3.2 回答正确率

B.3.3.2.1 目的

评估员工能提供好的咨询服务或提供正确的咨询答案的程度。

B.3.3.2.2 适用范围

适用于所有图书馆。由于计算方法相当复杂并需要专门技术,因此本指标多用于大型公共或学术图书馆或图书馆系统。

B.3.3.2.3 指标定义

提供正确咨询答案的数量除以处理的所有咨询数量。

B.3.3.2.4 方法

使用的各种方法中,所谓的隐蔽性测试使用和描述最多。它包括汇编一套有代表性的且有答案的问题。然后让代理用户或代理人把这些问题作为真实的问题递送给信息服务员工,同时不能让员工觉察到他们正被测试。这种方法具有可在正常条件下评估服务的优点。隐蔽性测试可用于传统的面对面、电话或电子邮件联系,也可用于在线咨询。让代理用户把问题提交到电子表格里会更方便。使用数字参考咨询服务的图书馆,应包括计算本指标所需的那些业务。

为了获得有效的结果:

- 使用的问题应精心挑选;
- 代理用户应能代表真实用户群体;
- 代理用户应就如何执行任务接受适当的培训。

注:很多情况下,很难确定问题的“正确”答案。这将影响到本指标的可靠性和实用性。

回答正确率 I_{CAFR} 的计算公式为:

$$I_{CAFR} = (A/B) \times 100$$

其中:

A ——回答正确的咨询数;

B ——处理的咨询总数。

I_{CAFR} 按四舍五入法取整数。

B.3.3.2.5 说明及影响指标的因素

本指标是 0~100 的整数。

应时刻牢记本指标仅关注咨询服务效益的一个方面。结果可能受诸如问题的选择、员工的交流技

能和质量、咨询工作和数据库的多样性和可获得性等因素的影响。

通过确定导致绩效低的因素或不足的原因来设计测试,或者通过结合其他形式的数据库,能提高测试结果的价值。这包括员工遵循什么流程来澄清问题(交流技能),是否依据详细的资源获得答案,如果没有发现答案,是否指引用户到其他地方咨询,员工的态度如何等信息。

另外,在线咨询环境,本指标可提供更多有关员工所遵循的流程和使用的数据库资源方面的信息。

参考咨询馆员的绩效,就正确性来说,会受教授用户如何使用参考资源和尽可能快地回答咨询这样竞争性目标的影响。

与所咨询问题的难易程度也有关系。注意有些问题有多个答案,或者给咨询者提供一个可选择的答案

更详细的信息见下列参考文献:

——[9];

——[25],pp213-225(“Reference Fill Rate”)。

B.3.3.3 文献采访支出与员工成本比率

B.3.3.3.1 目的

评估图书馆是否将其收入的一部分用于馆藏建设。

B.3.3.3.2 适用范围

适用于所有图书馆。本指标对那些有灵活预算或整体预算的图书馆,以及那些可以在员工和馆藏支出之间转换资源的图书馆非常有用。

本馆不同时间的比较或与其他图书馆进行比较时,应考虑馆藏政策和图书馆宗旨的差异。

B.3.3.3.3 指标定义

采访成本(包括装订费、许可费和按次查阅计费)除以用于正式员工(职位表上的员工)的支出。

B.3.3.3.4 方法

对于给定的预算期,确定图书馆用于采访、订阅和许可的花费(包括装订费和按次计费)。如果图书馆加入了联盟或其他广泛的契约,只计算图书馆自己分担的合约费用。

同一时期内,确定正式员工(职位表上的员工)的员工成本。专项拨款支付的员工和学生助手费用应排除在外。如果不能计算出实际支出,则使用平均费用。很多国家都可获取到由政府部门出版的职位表中每个级别的平均费用单。

文献采访支出与员工成本比率 I_{RAESC} 的计算公式为:

$$I_{RAESC} = A/B$$

其中:

A——文献和信息资源方面的支出;

B——员工成本。

B.3.3.3.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的实数。

通常认为分值越高越好。本指标可说明图书馆是否对文献采访过程进行有效组织以便将其收入的一部分用于馆藏建设。本指标会受到外部资金(如专项拨款)、馆藏建设经费削减、特殊主题馆藏等因素

的影响。本指标应根据图书馆的目标和任务来判定。馆藏政策、图书馆的主题馆藏以及人力密集型服务都会对分值有很大影响。

B.3.3.3.6 来源

更详细的信息见下列参考文献：

——[6](P13.2)；

——[25], PP175-179(“Ratio of Acquisitions Costs to Staff Costs”)。

B.3.3.4 员工文献加工能力

B.3.3.4.1 目的

评估一定时间内(通常是一年)每一位员工加工文献(印刷本和电子文献)的平均数量。本指标可有效说明员工的加工能力。

B.3.3.4.2 适用范围

适用于所有图书馆。

本馆不同时间的比较或与其他图书馆进行比较时,应考虑文献获取差异、文献加工过程中操作和方法的不同。

B.3.3.4.3 指标定义

评估员工的文献加工能力。获取的文献数量除以参与文献加工(采访和编目,不包括回溯性编目)的员工数(全时工作当量 FTE)。

B.3.3.4.4 方法

计算一定时间内获得的印刷本文献和电子文献的数量。对于电子期刊和报纸,一个年度的订阅量算作一册。

获取员工参与采访和编目(包括期刊的采访和编目,但不包括回溯性编目)的全时工作当量。同时考虑临时性和永久编制员工以及项目员工。因为员工有时会参与多项任务,因此记录下某个具有代表性的时间内他们花在每项任务上的时间。从而计算出每个员工投入到文献加工上的时间比例。如果时间记录获取不到,则时间比例可改为推测。

为了计算兼职员工的全时工作当量：

年度聘用：每周的工作小时数除以正规工作小时数。非年度聘用：每周的工作小时数除以正规工作时数,然后再乘以商(受雇周数除以 52)。

员工的文献加工能力 I_{EPMP} 的计算公式为：

$$I_{EPMP} = A/B$$

其中：

A——一定时间内已获得的文献数；

B——参与文献加工员工的全时工作当量。

I_{EPMP} 按四舍五入法取整数。

B.3.3.4.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的整数。

通常认为分值越高越好。

本指标受加工的文献类型、文献加工方法和套录编目可能性等的影响。

本指标不适用于上述工作外包的情况,如购买编目数据。

B.3.3.4.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[6](PI 3.3);

——[25],pp199-201。

B.3.4 总体情况

B.3.4.1 用户人均成本

B.3.4.1.1 目的

根据用户数量评估图书馆的服务成本。

B.3.4.1.2 适用范围

适用于所有图书馆。

如果以同样的方式计算支出,则本指标可用于宗旨相同的图书馆之间的比较。

B.3.4.1.3 指标定义

一个完整的财政年度内图书馆的经常性支出总额或业务支出除以用户数量。

经常性支出总额是以下支出的总和:

- a) 采访支出(包括装订、授权和按次查阅计费的成本);
- b) 员工薪酬(包括项目聘用员工、学生助工等);
- c) 所有其他用途的支出:计算机和网络的运行和维护,软件许可费,通讯费、房屋的租赁和维护费,公用设施成本(热、电、水、污水),维修或更换现有家具和设备的费用,以及其他成本,如用于书目记录、复印、邮递、服务宣传、办公用品、保险、交通和通讯、专家咨询等的费用。

本指标中,一个用户是指在过去一年里到过图书馆或通过其他方式使用过图书馆服务的人。对于主要活动就是借阅服务的图书馆,登记借出的用户数量可作为目标群体用户的估计值。

在本指标中,用户可以是个人,也可以是法人团体(一个组织、机构或公司)。

B.3.4.1.4 方法

B.3.4.1.4.1 从成员用户中随机抽样。询问样本中的每个人在过去一年里是否到过图书馆,或者以其他方式使用过图书馆的服务。使用帐目数据计算一个财政年度里经常性支出总额。由预算数据做出本年度的估计值。

用户人均成本 I_{CUP1} 的计算公式为:

$$I_{CUP1} = (A/D) \times (C/B)$$

其中:

A——一个完整的财政年度里图书馆的经常性支出总额,以相应货币形式表示;

B——样本里回答“是”的人数;

C——样本里的人数;

D——成员用户的人数。

I_{CUP1} 按四舍五入法取整数,采用所使用货币的习惯用法。

B.3.4.1.4.2 从计算机系统记录计算出过去一年里借阅过文献的用户(属于目标人群)的数量。

用户人均成本 I_{CUP2} 的计算公式为:

$$I_{\text{CUP2}} = A/B$$

其中:

A——一个完整的财政年度里图书馆的经常性支出总额,以相应货币形式表示;

B——过去一年里登记借阅的用户数量。

I_{CUP2} 按四舍五入法取整数,采用所使用货币的习惯用法。

B.3.4.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的实数。

本指标可用于评价:

——图书馆不同时期的成本效益;

——与其他服务性机构相比,图书馆在本地社区的成本效益;

——与同类型其他图书馆相比,图书馆的成本效益。

本指标不宜单独使用。将其置于更为普遍的环境中会更有用。应考虑图书馆服务的范围和质量及其目标与本指标的关系。当基于其目标来考虑,本指标有助于确定公共资金的支出并有助于了解类似图书馆之间的成本差异。计算方法的不同可能会影响计算结果。如果仅计算登记借阅者,忽略那些使用其他服务但没有借阅文献的用户,结果可能会比实际的每个用户的平均成本偏高。

B.3.4.1.6 来源

更多信息见参考文献[4],PP52-53。

B.3.4.1.7 相关指标

见:

——到馆服务平均成本(B.3.1.4);

——借阅平均成本(B.3.1.1)。

B.4 潜力与发展

B.4.1 馆藏

B.4.1.1 图书馆用于购买电子资源的支出占图书馆文献采访总支出的比率

B.4.1.1.1 目的

评估图书馆建设电子馆藏的力度。

B.4.1.1.2 适用范围

适用于所有图书馆。

本指标可用于图书馆馆藏的一部分(如期刊、学科领域)或图书馆的分馆。就这些特定范围的指标进行比较,以了解不同类别所占百分比是否有很大差异。

进行图书馆之间的比较,应考虑所选学科主题、馆藏政策和成员用户的社会经济因素的差异。

B.4.1.1.3 指标定义

图书馆在电子资源方面的支出占图书馆信息资源总支出的百分比。

电子资源包括数据库、电子连续出版物和数字文献。

本指标中,电子资源支出包括图书馆的采访、订阅和许可成本。图书馆可以选择是否包括资源建设成本中的按次查阅计费及电子文献传递的成本。当公布指标或比较分值时需明确说明这一点。

资源总支出不应包括装订费。

基础设施方面的支出,如用于硬件、软件或网络以及文献数字化的费用不包括在内。

包括增值税、销售和服务税或其他地方税。这些税可能会影响国际间的比较。

B.4.1.1.4 方法

一定预算期内,确定图书馆电子资源的采访、订阅和许可方面的支出(如果愿意,也可包括按次查阅计费和电子文献传递费用)。如果图书馆加入了联盟或其他广泛的契约,则只计算图书馆自身分担的合约费用。如果文献电子版与印刷本捆绑在一起购买,只计算为电子本多付出的那部分费用。

图书馆用于购买电子资源的支出占图书馆文献采访总支出的比率 $I_{PEIPSEC}$ 的计算公式为:

$$I_{PEIPSEC} = (A/B) \times 100$$

其中:

A ——电子资源支出;

B ——全部支出。

$I_{PEIPSEC}$ 按四舍五入法取整数。

B.4.1.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是 0~100 的整数。

不同时期的比较可揭示图书馆将其重心转移到电子信息方面的程度。但是,印刷本资源和电子资源定价构成方面的差异会对这种比较有很大影响。

本指标应根据图书馆的目标和任务进行判定。图书馆馆藏政策、人群结构,特别是主题馆藏对分值有很大影响。

本指标不宜单独使用,应结合馆藏使用和用户满意度指标使用。

B.4.1.1.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[3] (PI 11);

——[6] (PI 1.4);

——[25] (PP233-237)。

B.4.1.1.7 相关指标

见“提供电子服务的员工占员工总数的比率”(B.4.2.1)。

B.4.2 员工

B.4.2.1 提供电子服务的员工占员工总数的比率

B.4.2.1.1 目的

评估图书馆中为电子服务提供技术支撑而投入的人力资源程度。

B.4.2.1.2 适用范围

适用于有员工提供电子服务的所有图书馆。如果使用相同的测量方法,则本指标可用于比较有同样目标和类似用户的图书馆。

B.4.2.1.3 指标定义

规划、维护、提供和开展信息技术服务以及通过技术改进与提供图书馆电子服务的图书馆员工数(全时工作当量 FTE)除以图书馆员工总数(全时工作当量 FTE)。

本指标中,提供电子服务是指维护和建立图书馆系统自动化、图书馆网络服务器、电子出版物储存、电子参考咨询系统和所有其他给用户应用提供应用软件,以及维护计算机硬件(服务器、电脑、打印机和扫描仪)的员工。

通知和提供帮助服务、采访或加工电子资源、电子资源的数字化、涉及电子图书馆服务的用户培训、以及有关图书馆网络服务相关内容工作的员工,不包括在内。

B.4.2.1.4 方法

通过对正式的和临时性员工,包括项目聘用员工,花在规划、维护、提供和开展信息技术服务以及通过技术改进与提供图书馆网络服务上的时间加和,确定提供开展图书馆电子服务的图书馆员工数量(全时工作当量 FTE)。

因为许多员工可能会分配一部分时间做技术支撑,因此可以通过抽样来收集数据。例如,员工可能有必要记录某日或几个有代表性的日子的工作日记,计算花在技术支撑上的时间总数,计算其占取样期间所有员工工作时间总数的百分比。

通过计算总的图书馆全时工作当量员工,包括所有正式和临时员工以及项目聘用员工,来确定图书馆员工总数。

提供电子服务的员工占总员工数的比率 $I_{PLSPDELS}$ 的计算公式为:

$$I_{PLSPDELS} = (A/B) \times 100$$

其中:

A——提供、维护和开展信息技术或网络服务的图书馆员工数(全时工作当量 FTE);

B——图书馆员工总数(全时工作当量 FTE)。

$I_{PLSPDELS}$ 按四舍五入法取整数。

B.4.2.1.5 说明及影响指标的因素

本指标值是介于 0~100 的整数。分值可显示图书馆是否优先考虑提供和开展其信息技术和网络服务。

如果上述工作外包给 IT 部门或其他外部机构(不管是否索取报酬),本指标仅适用于外部工作量可随之(如,全时工作当量)量化的情况。这个数值应加到公式里的 A 和 B 中。

B.4.2.1.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[3],改编自 PI 13;

——[6],PI 4.4;

——[25],PP238-241。

B.4.2.1.7 相关指标

见“图书馆用于购买电子资源的支出占图书馆文献采访总支出的比率”(B.4.1.1)。

B.4.2.2 员工接受正规培训人均时数

B.4.2.2.1 目的

评估图书馆员工通过参加培训提高技能的状况。

B.4.2.2.2 适用范围

适用于所有图书馆。

B.4.2.2.3 指标定义

员工参加正规培训的小时数除以图书馆员工总数(人数,不是 FTE)。

培训是指有组织的预先计划的授课,由图书馆员工或外部专家主持,可在室内或室外进行。

本指标也评估培训课程参加人数。

B.4.2.2.4 方法

通过图书馆员工参加正规培训课程的记录并计算这些课程的持续时间,来确定员工接受正规培训的时间。此时间数除以员工总数。

员工接受正规培训人均时数 I_{NAHFTLSM} 的计算公式为:

$$I_{\text{NAHFTLSM}} = (A/B) \times 100$$

其中:

A——所有员工一定时间内接受正规培训的时间;

B——员工总数。

I_{NAHFTLSM} 按四舍五入法取整数。

B.4.2.2.5 说明及影响指标的因素

本指标是无上限的实数。分值越高意味着越有条件参加培训。分值越低则意味着需要加强员工培训。但是,参加正规培训人数多可能包括相同的员工。本指标不包括非正式培训,因此本指标只能说明进一步培训的平均程度而不能提供一个准确且全面的深入测量。

B.4.2.2.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[2] P35(“hours of formal information technology instruction per staff member”);

——[3] (改编自 PI 12);

——[6] (PI 4.1);

——[25] P238-241(“Attendances at training lessons per staff member”)

B.4.2.2.7 相关指标

见“提供电子服务的员工占员工总数的比率”(B.4.2.1)。

B.4.3 总体情况**B.4.3.1 图书馆通过专项拨款或创收获得的经费比率****B.4.3.1.1 目的**

评估图书馆成功获得的额外资金的情况。

B.4.3.1.2 适用范围

适用于所有图书馆。

进行图书馆不同时期的比较或图书馆之间的比较时,应考虑资助机构及图书馆因特定任务而持续

受到外部团体资助等情况的差异。

B.4.3.1.3 指标定义

图书馆通过专项拨款或创收获得的经费百分比。

图书馆总经费包括用于资产支出的经费。通过专项拨款或创收获得的经费包括那些资产支出不是由资金机构支付的经费。

B.4.3.1.4 方法

确定图书馆总经费,包括用于资产支出的经费。对图书馆通过创收和专项拨款获得的经费求和,包括那些不是由资助机构支付的资产支出经费。通过专项拨款获得的经费包括安排失业人口资金。

图书馆通过专项拨款或创收获得的经费比率 I_{PLMRSGIG} 的计算公式为:

$$I_{\text{PLMRSGIG}} = (A/B) \times 100$$

其中:

A——图书馆通过专项拨款和创收获得的经费;

B——图书馆总经费。

I_{PLMRSGIG} 按四舍五入法保留一位小数。

B.4.3.1.5 说明及影响指标的因素

本指标是介于 0~100 的实数。

分值越高说明图书馆在主动获得额外经费方面越成功。此情况下,认为该图书馆具有发展潜力。

本指标还有助于了解图书馆在多大程度上参与其主要任务外的其他任务并因此有资格获取外部经费。

本指标受图书馆参与研究工作多少的影响,因为研究工作可能会获得较多款项。也受图书馆获得资助机构资助经费减少的影响。如果图书馆专项拨款和收入不变的话,资助经费减少可导致此项指标值的增大。

B.4.3.1.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[6](PI 4.3);

——[25],PP246-249。

B.4.3.2 资助机构拨付给图书馆的经费的比率

B.4.3.2.1 目的

测度图书馆(以经费形式)对资助机构的重要程度和得到支持的程度。

B.4.3.2.2 适用范围

适用于所有高等教育机构的图书馆。集成的图书馆系统与有多个分部的图书馆的双层系统之间的比较有些困难。

公共图书馆可将本指标改编为获得的拨给图书馆的公共经费占政府总预算的百分比。

B.4.3.2.3 指标定义

资助机构拨付给图书馆的经费(不包括第三方资金)占资助机构总经费的百分比)。

本指标中,资助机构总经费包括机构年度的全部预算,但不包括第三方资金和上年节余。

本指标中,资助机构拨付给图书馆的经费包括从机构获得的所有资金,包括采访、材料、员工成本、资产支出和一次性资金。第三方资金、专项拨款和图书馆创收不包括在内。

专项拨款是非常规的用于资助(或部分资助)重点工程的款项。

B.4.3.2.4 方法

确定一定预算期内资助机构拨付给图书馆的经费(包括资产支出、从机构获得的一次性资金,不包括第三方资金和专项拨款以及图书馆创收)。

确定同期资助机构总经费(不包括第三方资金)。

资助机构拨付给图书馆的经费的比率 I_{PIMAL} 的计算公式为:

$$I_{\text{PIMAL}} = (A/B) \times 100$$

其中:

A——资助机构拨付给图书馆的经费;

B——资助机构总经费。

I_{PIMAL} 按四舍五入法保留一位小数。

B.4.3.2.5 说明及影响指标的因素

本指标是介于 0~100 的实数。

通常认为分值越高越好。这说明资助机构认可图书馆对于机构的价值以及图书馆的财政需要,并认为图书馆会对其用户提供更好的服务。

本指标会受外部资助实体和组织(如政府经费)存在的影响。也会受图书馆需高额资金的专项任务的影响,如特藏。

B.4.3.2.6 来源

更详细的信息见下列参考文献:

——[6] (PI 4.2)。

——[25] PP250-253。

参 考 文 献

- [1] BARKER, J. W. Random vendor assignment in vendor performance evaluation. *Library Acquisitions*, 10, 1986, pp. 265-280
- [2] BERTOT, J. C., MCCLURE, C. R. AND RYAN, J. *Statistics and performance measures for public library. networked services*. American Library Association, Chicago, 2001
- [3] BROPHY, P. et al. *EQUINOX Library Performance Measurement and Quality Management System; Performance indicators for Electronic Library Services*. 2000, available at <http://www.equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>
- [4] CHILDERS, T. Scouting the perimeters of unobtrusive study of reference. IN: *Evaluation of public services and public services personnel*. University of Illinois at Urbana-Champaign: Graduate School of Library & Information Science, 1991
- [5] DEPARTMENT OF CULTURE, MEDIA, AND SPORT. LIBRARIES, INFORMATION AND ARCHIVES DIVISION. *Comprehensive, efficient and modern public libraries to standards and assessment*. DCMS, London, 2001
- [6] *BIX to Der Bibliotheksindex*. Wissenschaftliche Bibliotheken, available at <http://www.bixtobibliotheksindex.de>
- [7] DIRECTION ASSOCIÉE DES BIBLIOTHÈQUES DE MONTRÉAL. DIVISION DE LA PLANIFICATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU. COMITÉ DE VIGIE. *Effets d'affluence; données statistiques sur les nouveaux abonnés janvier-décembre 2004 et Bilan de la migration des nouveaux abonnés 2001—2004; Observations tirées des nouveaux tableaux et bilans graphiques sur les effets d'affluence*, 2005
- [8] HERNON, P. and MCCLURE, C. R. *Unobtrusive testing and library reference services*. Ablex, Norwood, New Jersey, 1987
- [9] EDGREN, J., et al. *Quality handbook, performance indicators for library activities*. Stockholm, Sweden: The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics. 2005, available at http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook_eng.html
- [10] INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGY MANAGEMENT VALUE FOR MONEY STUDY. *Management Review Guide*. Higher Education Funding Council for England. HEFCE ref 98/43, Bristol, 1998
- [11] JANTTI, M. *Document delivery performance* (3rd ed.). Council of Australian University Librarians, Canberra, Australia, 2003, available at <http://www.anu.edu.au/caul/besttoppractice/PerfInd.html>
- [12] KAPLAN, R. and NORTON, D. *Translating strategy into action: The Balanced scorecard*. Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts, 1996
- [13] KING RESEARCH LTD. *Keys to success; performance indicators for public libraries; a manual of performance measures and performance indicators*. HMSO, London, 1990
- [14] KVALITETS-OG RESULTATINDIKATORER FOR BIBLIOTEK. *Versjon 3.0; Forslag til aktuelle indikatorer*. ABM-utvikling, Oslo, 2004 available at <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/statistikk-for-bibliotek>

- [15] LANCASTER, F. W. *If you want to evaluate your library*, 2nd revised edition. Library Association, London, 1993
- [16] LANCASTER, F. W. and BAKER, S. L. *The measurement and evaluation of library services*. S. Information Resources Press, Arlington, Virginia, 2nd ed. ,1991
- [17] CREASER, C. , MAYNARD, S. E. and WHITE, S. U. *LISU Annual library statistics* 2005. LISU, Loughborough, 2005, available at
<http://www.lboro.ac.uk/departments/lis/lisu/pages/publications/als05.html>
- [18] MANSBRIDGE, J. Availability studies in libraries. *Library and Information Science Research* ,8, pp. 299-314
- [19] MILLER, R. E. and NIEMEYER, M. W. (1986). Vendor performance: a study of two libraries. *Library Resources and Technical Services* ,30, pp. 60-68
- [20] MOORE, N. *Measuring the performance of public libraries ; a draft manual*. UNESCO, Paris, 1989
- [21] ANSI/NISO Z39. 7:2004, *Appendix A—Methods of Measurement* , available at
<http://128.8.237.133/index.html>
- [22] NATIONAL LIBRARY OF FINLAND. *Research Library Statistics ,Finland*, 2004, available at
https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3.
- [23] O'NEILL, A. Evaluating the success of acquisitions departments: a literature overview. *Library Acquisitions* ,16, 1992, pp. 209-219
- [24] POLL, R. and TE BOEKHORST, P. with HIRALDO, R. A. *Measuring quality ; international guidelines for performance measurement in academic libraries*. Saur, for IFLA Section for University Libraries & Other General Research Libraries (IFLA publications, 76), München, Germany, 1996
- [25] POLL, R. and TE BOEKHORST, P. *Measuring quality ; international guidelines for performance measurement in academic libraries*. Saur, for IFLA Section for University Libraries & Other General Research Libraries (IFLA publications, 127), München, Germany, 2nd ed. ,2007
- [26] SHIM, W. , MCCLURE, C. R. AND BERTOT, J. C. *Measurement and statistics for research library networked services : procedures and issues. ARL E-metrics phase II report*. Association of Research Libraries, Washington, D. C. ,2001
- [27] VAN HOUSE, N. A. and CHILDERS, T. A. *The public library effectiveness study ; the complete report*. American Library Association, Chicago, Illinois, 1993
- [28] VAN HOUSE, N. A. , LYNCH, M. J. , MCCLURE, C. R. , ZWEIZIG, D. L. and RODGER, E. J. *Output measures for public libraries*. American Library Association, Chicago, Illinois, 1987
- [29] VAN HOUSE, N. A. , WEIL, B. T. and MCCLURE, C. R. *Measuring academic library performance ; a practical approach*. Association of College and Research Libraries, American Library Association, Chicago, Illinois, 1990
- [30] WARD, S. , SUMSION, J. , FUEGI, D. and BLOOR, I. *Library performance indicators and library management tools*. European Commission, DG XIII—E3 (EUR 16483 EN), Luxembourg, 1995
- [31] ISO 2789:2006¹⁾, *Information and documentation—International library statistics*
- [32] ANSI/NISO Z39. 7:2004, *Information Services and Use ; metrics & statistics for libraries and information providers—Data Dictionary*

- [33] ISO 5127:2001, *Information and documentation—Vocabulary*
- [34] ISO 9000:2005, *Quality management systems—Fundamentals and vocabulary*
- [35] Dublin Core Metadata Initiative, available at
<http://dublincore.org/documents/usageguide/glossary.shtml>
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
信 息 与 文 献 图 书 馆 绩 效 指 标
GB/T 29182—2012/ISO 11620:2008

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

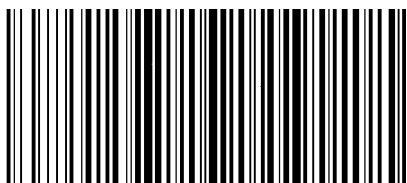
服务热线: 010-68522006

2013年5月第一版

*

书号: 155066 · 1-46762

版权专有 侵权必究



GB/T 29182-2012