

美国公共图书馆的绩效评估理论演进与实践

田倩飞 Anthony S.Chow 唐川 张娟 徐婧 王立娜 房俊民

【摘要】美国的图书馆绩效评估理论研究自上世纪60年代以来经历了资源评价研究、服务评价研究、评价指标开发、用户满意度评价和电子网络资源评价等发展阶段。美国公共图书馆协会(PLA)、美国博物馆与图书馆服务协会(IMLS)、托马斯·亨能以及《图书馆学刊》(LJ)等机构或个人开展的公共图书馆绩效评估是美国公共图书馆绩效评估的典型案例代表。文章通过概述上述案例的背景概况、最新报告、数据再利用及未来趋势,从评估主体、评估年限、评估重点、数据获取与再利用等方面进行了比较分析,为我国公共图书馆的绩效评估在理论研究、实践创新、评估主体多元化、健全法律保障体系、科学设置评估指标、顺应时代发展等方面提供了发展建议。

【关键词】美国公共图书馆;绩效评估;评价系统;评价方法;评价指标

【作者简介】田倩飞,女,中国科学院成都文献情报中心助理研究员;Anthony S.Chow,男,美国北卡罗来纳大学格林斯伯勒分校副教授(NC 27402);唐川,男,中国科学院成都文献情报中心副研究员;张娟,女,中国科学院成都文献情报中心副研究员,研究方向:信息科技战略情报研究;徐婧,女,中国科学院成都文献情报中心助理研究员,研究方向:信息科技战略情报研究;王立娜,女,中国科学院成都文献情报中心助理研究员;房俊民,男,中国科学院成都文献情报中心副研究员(成都 610041)。

【原文出处】《图书与情报》(兰州),2016.6.96~103,144

【基金项目】本文系中国科学院公派出国留学计划(项目编号:留访计字[2014]68号)的研究成果之一。

1 引言

图书馆绩效评估是图书馆管理的重要组成部分,基于充分的数据和事实以及进一步的调查与分析,它能辅助决策层的管理工作和决策制定,使图书馆资源和服务的效益最大化^[1]。国际图联的宣言声明提出,绩效评估就是收集图书馆工作的相关统计数据并进行分析,以评估图书馆的工作成效^[2]。国际标准化组织在1998年出版的《信息和文献工作——图书馆绩效指标 ISO/11620》^[3]中将“图书馆绩效评估”定义为“图书馆提供服务的效能以及拨款和资源利用在提供服务中的效率”。

李建霞^[4]指出,图书馆活动的本质是用最小的资源投入来获取最大的社会效用。开展绩效评价、实施绩效管理是促进图书馆建设与可持续发展的重要

手段之一。它对图书馆中长期规划的制定与执行,文献资源、人力资源和技术的优化配置以实现图书馆资源利用的最大化,维持图书馆的有效运行、改进图书馆管理水平及服务质量,以及转换图书馆研究内容、推动学科自我更新、合理认定和科学量化图书馆价值,都有着直接的影响和现实的指导意义。

李建霞^[4]、宫平^[5]、田倩^[6]等宏观地综述了国内外图书馆绩效评估的基础理论、发展脉络与评估体系;冯琳^[7]、邱建恒^[8]、赵迎红^[1]等则微观地聚焦于美国公共图书馆绩效评估理论、美国公共图书馆星级评价系统以及中美图书馆绩效评估体系的比较研究,为我国图书馆绩效评估奠定了较好的基础。本文将基于已有研究,在介绍美国图书馆绩效评估的理论演进历程基础上,多角度对比分析美国公共图书馆绩

效评估的实践活动和最新报告,以为我国公共图书馆绩效评估提供更多更好、且更具时效的参考借鉴。

2 美国图书馆绩效评估的理论演进

美国图书馆界早在20世纪20年代就提倡图书馆绩效评估,以期了解图书馆服务是否能够满足读者需求^[9]。基于余胜^[10]、李建霞^[4]、冯琳^[7]等提出的国外图书馆绩效评估的阶段与重点,本文特别遴选出美国图书馆绩效评估的代表性出版物与研究学者,旨在清楚完整地呈现出美国图书馆绩效评估的理论演进历程。

2.1 20世纪60年代——开启馆藏等资源的定量评价研究

1965年,来自美国(华盛顿)图书馆资源委员会(Council on Library Resources, CLR)的克莱伯和乔丹、提出利用定量方法评价图书馆馆藏。随后,《针对学术图书馆馆藏的充分定量评价》一文发表于《高校与研究图书馆》50周年专刊上^[10];1968年,美国学者摩斯^[11]发表论文并出版专著《图书馆效用:一种系统方法》,提出利用数学模型来评估图书馆资源的效用,这也是第一部论述图书馆评估的专著^[10]。

2.2 20世纪70年代——重点转向服务质量与效果的评价

1974年,美国稻草人出版公司出版了比勒^[12]的《评价图书馆服务质量:一本手册》,该手册首次对图书馆服务质量评价进行了尝试性的描述,包括各种各样的评价服务效率、确定社区需求的具体建议;1977年,美国伊利诺伊大学教授兰开斯特^[13]的《图书馆服务的衡量与评价》全面论述了图书馆服务的评价问题,其内容包括参考服务、馆际互借、馆藏发展以及对图书馆技术服务的评价。该书是最早应用新观念和新方法进行图书馆服务评价的著作。

2.3 20世纪80年代——开发指标以评价服务质量和产出绩效

1982年,美国加州大学伯克利分校信息学院终身教授巴克兰德^[14]的《图书馆好坏的概念》进一步肯定了从“质量”和“价值”两个方面区分图书馆好坏的理论,并丰富和发展了这个评价理论,揭示了图书馆服务的特性;同年,美国威斯康星大学的道格拉斯·兹韦齐格等^[15]从图书馆利用、资料使用、资料存取和

参考服务四个方面,利用包括图书资料的流通量、图书馆到访人数、参考咨询服务次数、图书资料递送率等指标来测度公共图书馆的产出、评价图书馆服务的绩效;1984年,美国研究人员坎特^[16]从资料的可获得性和馆际互借的及时性来进行图书馆服务质量的客观评价,以帮助管理者做出决策;1988年,兰开斯特^[17]的《如果你想评价你的图书馆》强调重点评价馆藏图书和期刊,同时还可考虑用户教育和参考咨询服务等方面的绩效指标。

2.4 20世纪90年代——用户满意度评价成为研究重点

1990年,美国加州大学伯克利分校教授冯·豪斯等^[18]出版了《测度高校图书馆绩效:一种实用方法》,重点强调从产出视觉对图书馆服务质量、产品质量的评价,提出从用户对图书馆总体满意程度、图书资料的可获得性和利用、图书馆的设施和利用、信息服务4个大类、15个指标来评价图书馆的服务质量;1996年,美国西蒙斯学院的彼特·赫农等^[19]的《高校图书馆的服务质量》特别强调对服务质量的评价,论述了效率、效能、成本效益等要素,并提出应重点考虑读者的需求。

2.5 21世纪——更为重视数字图书馆、电子与网络资源的评价

2000年,时任美国南佛罗里达大学信息学院主任的维奇·格莱格瑞^[20]从馆藏建设政策、采购前的资源选择标准和流程、经费预算、电子资源的组织与访问、版权许可和长期保存等方面对电子资源管理的全过程进行了研究;2001年,美国马里兰大学的约翰·卡洛·博托特等^[21]建立了一个用于捕获和描述顾客使用在线资源的绩效评价核心体系,对公共图书馆网络化服务的工作站使用、虚拟参考传输、在线数据库服务、通过互联网访问图书馆及与用户沟通次数等情况进行了统计和评价研究;2002年,美国伊利诺伊大学香槟分校的罗伯特·桑德斯基^[23]从用户、机构、存取、内容、服务、设计与开发六大维度构建了数字图书馆的评价框架;2010年以来,托马斯·亨能及若干研究机构提出要增加对因特网使用、电子服务、无线网络使用和人均电子流通量等的收集与绩效评估;2015年,美国西蒙斯学院的彼特·赫农等^[23]

出版的新书——《基于数据的管理:利用ACRLMetrics和PLAmetrics》,介绍了新时代如何利用可付费订阅的数据库ACRLMetrics和PLAmetrics,来证明图书馆及其服务的价值,以及如何利用最佳实践开展图书馆评估。

综上所述,美国图书馆绩效评估经历了资源评价研究、服务评价研究、评价指标开发、用户满意度评价和电子网络资源评价等阶段。其中,20世纪80年代可谓理论迈向实践的转折阶段,评价指标的开发与确定为图书馆绩效评估奠定了坚实的基础。

3 美国公共图书馆绩效评估案例

3.1 PLA——《公共图书馆数据服务统计报告》

3.1.1 背景概况

《公共图书馆数据服务(PLDS)统计报告》自1988年起每年出版一次,由PLA(美国公共图书馆学会)负责完成。这些数据和统计用于支持多种管理决策,满足公共图书馆管理阶层及其对数据的需求,也可用于规划过程以争取当地资助。自1988年开始,该报告被记者们广泛使用以增进人们对公共图书馆的了解。该报告收集了来自北美地区1000多个美国和加拿大公共图书馆的数据,这些数据由图书馆每年自愿提交,包括财务管理、人力资源、馆藏资源、服务使用量及技术等。此外,每年度的报告还包括了一个特别主题调查,突显公共图书馆的某些服务或公共图书馆热门话题的统计数字。

3.1.2 最新报告

2015年1月,Counting Opinions公司受PLA之托,通过电子邮件(3372封)、社交媒体、网页推送等方式向北美公共图书馆发送了调查通知;并于2月和3月追加发送了信件和电子邮件。截止调查数据提交日期的2015年4月底,共计2454家公共图书馆提交了部分或完整的2014财年图书馆数据,最终纳入报告以开展数据分析的共计1894家图书馆。

2016年6月,PLA发布了《2015公共图书馆数据服务统计报告》。该报告被刊登于PLA期刊《公共图书馆在线(PL Online)》2016年第5/6月的特辑上^[24]。重点分析了1894家图书馆在2014财年的运营状况与运营支出、专业与非专业全职员工、储藏量/借阅量/到馆访问/参考咨询/注册借阅读者/活动数量与参

与人数等服务情况、资料开支与利用情况、虚拟访问、在线数据库/社交网络/活动日历/虚拟咨询服务/移动应用程序/RSS源等技术部署情况。

3.1.3 数据再利用

为有效地存储与再利用公共图书馆的调查数据,PLA打造了PLDS在线数据库——PLAmetrics。该数据库包括从2002年至2013年的PLDS数据以及1998年至2011年的IMLS(美国博物馆与图书馆服务研究所)数据。订阅了该数据库的用户可通过简便、定制和友好地方式分析PLDS数据,完成同级比较、基准对标、趋势分析等^[25]。

3.1.4 未来趋势

为更好地支持图书馆评估工作,2016年8月,PLA宣布将与城市图书馆委员会(ULC)、华盛顿大学(UW)等机构联合举办研讨会,通过三大机构的三项工具——“项目成效”、“优势计划”和“影响调查”来促进图书馆评估,使得图书馆员能通过综合的评估战略,改善数据利用并提升图书馆影响力^[26]。其中:

PLA的“项目成效”工具包括一系列关注于图书馆项目成效的调查,并提供了用于管理调查的网站和一个在线数据仪表盘。

ULC的“优势计划”在线评估工具能帮助图书馆更好地利用图书馆技术开展服务,以满足社区需求并向社区领导传达图书馆的价值。

UW的“影响调查”在线工具能帮助图书馆更好地理解其社区以及人们如何利用图书馆的公共技术资源和服务。

3.2 IMLS——《美国公共图书馆调查报告》

3.2.1 背景概况

由IMLS研制发布的《美国公共图书馆调查:1989财年报告》自发布以来,《美国公共图书馆调查》年度报告已发布了20余份。《美国公共图书馆调查》记录了图书馆服务如何顺应时代变化以满足公众需求。全美公共图书馆每年提交数据,具体包括图书馆访问量、流通量、藏书量、公共服务小时数、员工数、电子资源、运营收支、服务站点等,为政策制定者和实践者提供信息,从而更好地支持图书馆并开展战略管理。相关数据也有利于研究人员、记者和公众开展规划与评估工作^[27]。

3.2.2 最新报告

最新的《美国公共图书馆调查:2013财年报告》由IMLS于2016年3月发布^[28]。此次调查的回复率达到97%,报告结果根据来自美国50个州、哥伦比亚特区和波多黎各的众多公共图书馆的数据分析所得。该报告按照地方、州和国家这三个不同层级提供了美国约9000家公共图书馆、17000家独立公共图书馆服务点(包括总、分馆和移动图书馆)的相关信息。数据不仅有个别公共图书馆的,也可以合计到州级和国家级的层级。

3.2.3 数据再利用

用户既可单独下载Excel文件以查阅数据^[29],也可以通过数据目录搜索并下载所需的数据^[30]。在州级层面,各州的数据协调专员(由各州图书馆机构的首席官员所任命)负责公共图书馆数据调查事宜。专员们将首先收集各地区的公共图书馆数据,再经由网站汇报系统来提交汇总后的年度数据^[31]。

3.2.4 未来趋势

2016年8月8日,IMLS发布了2014财年美国公共图书馆调查的数据^[32]。此次发布的《2014财年公共图书馆调查》中增加了一个新的数据要素,即每年公共图书馆提供的无线网络会议服务数量。随着今后几年美国各州越来越多地报道这一项数据,美国公共图书馆每年的无线网络使用情况示意图也将越加精确^[33]。

3.3 托马斯·亨能(Thomas J.Hennen Jr.)——亨能美国公共图书馆评价系统

3.3.1 背景概况

威斯康星大学密尔沃基分校的托马斯·亨能表示,十余年前的杂志或报纸上已不乏高校排名、工作单位排名、医院排名、基金排名等评价系统,但尚未见图书馆排名评价系统。更为糟糕的是,美国《金钱》(Money)杂志公布的最佳居住地点排名中,虽纳入了图书馆因素,但仅以人均图书拥有量为依据。亨能认为,应该开发一种更为复杂的图书馆评价工具。因此,1999年,托马斯·亨能在《美国图书馆》1月刊中发布了首版“亨能美国公共图书馆评价系统”(Hennen's American Public Library Ratings, HAPLR)。截至2010年,HAPLR已累计发布11版。浏览 [http://](http://www.haplr-index.com/)

www.haplr-index.com/网站可以查看到从1999年到2010年全美每年按人口类别分十大等级、每类排名前十的图书馆。

3.3.2 最新报告

目前,最新的HAPLR报告停滞于2010年4月版。根据IMLS 2009年发布的2007财年数据,托马斯·亨能等评审了全美7930所公共图书馆。它采用15个输入和输出变量来评审图书馆、评定分数并排名,以对服务性能进行比较,对图书馆进行三星、四星和五星评级^[34]。这15个变量包括:人均支出、馆藏经费占总预算的比例、人均图书经费、每千人口全日工作人员数、每千居民期刊数、人均图书量、流通费用、人均访问次数、馆藏周转率、流通所需时数、人均参考咨询量、每小时流通量、每小时访问人次以及每次访问流通量等。

3.3.3 数据再利用

亨能已将9000多家公共图书馆的数据按州别整理,用户可从其网站(<http://www.haplr-index.com/ratings.html>)下载原始数据以及前百名图书馆列表。但若需某特定图书馆的详细评估与对比报告,则需单独联系并付费获取。

1999年至2007年,HAPLR的源数据来自美国联邦政府合作服务(Federal-State Cooperative Service, FSCS)所汇编的公共图书馆年度数据。2008年起,美国公共图书馆年度数据的发布工作转由IMLS负责。因此,2008年至2010年HAPLR的源数据来自IMLS(见下页表1)。

3.3.4 未来趋势

亨能认为,目前HAPLR缺乏对图书馆电子使用或因特网服务的评估。由于大多数公共图书馆没有准确地上报因特网、电子服务和音视频服务等数据,难以完成这些数据的馆际对比,因而HAPLR暂未纳入这些数据。未来,HAPLR将通过更多的数据和方法来完成图书馆评估,包括因特网使用、电子服务和非印本服务等。

3.4 图书馆学刊(Library Journal, LJ)——美国公共图书馆星级评价系统

3.4.1 背景概况

美国公共图书馆星级评价系统(America's Star

表 1

HAPLR 版本与数据来源

编号	HAPLR 版本	基础数据来源
1	1999年1月版	1997财年FSCS初步(Preliminary)数据
2	1999年9月版	1997财年FSCS早期发布(Early Release)数据
3	2000年11月版	1998财年FSCS数据(2000年发布)
4	2002年秋季版	2000财年FSCS数据(2002年发布)
5	2003年秋季版	2001财年FSCS数据(2003年发布)
6	2004年秋季版	2002财年FSCS数据(2004年发布)
7	2005年秋季版	2003财年FSCS数据(2005年发布)
8	2006年版	2004财年FSCS数据(2006年发布)
9	2008年10月版	2005财年IMLS数据(2007年发布)
10	2009年6月版	2006财年IMLS数据(2008年12月发布)
11	2010年4月版	2007财年IMLS数据(2009年7月发布)

Libraries)是一个比较新的评估工具。LJ于2008年开始评审全美的公共图书馆,并于2009年2月15日公布了第一次全美星级图书馆评估。基于IMLS 2007年收集的图书馆数据,LJ将7000余所公共图书馆按照开支金额的层级分类并选出“星级”图书馆,给予五星、四星、三星等级。公共图书馆馆长可根据星级标准来衡量本馆工作并与其他公共图书馆展开对比^[35-36]。

3.4.2 最新报告

2016年11月1日,LJ公布了“2016年美国星级图书馆”评估结果^[37]。在参评的7349家美国公共图书馆中,共计260家被评定为星级图书馆。与2015年的结果相比,其中199家为既有星级图书馆,另外61家为新入榜单的星级图书馆。五星级图书馆共有85家,包括纽约的Cambridge公共图书馆、华盛顿州Seattle公共图书馆、阿拉斯加的Delta社区图书馆、俄亥俄州的Wagnalls纪念图书馆、密苏里州的Kansas

市立公共图书馆、内布拉斯加州Hartington公共图书馆等;四星级图书馆共有87家,包括南达科他州的Beresford公共图书馆、康涅狄格州的Darien图书馆等;三星级图书馆共有88家,包括加州San Francisco公共图书馆、科罗拉多州Denver公共图书馆等^[38]。此前,星级评价指标(LJ index)主要基于4项指标:人均流通量、人均访问量、参加图书馆各项活动的人均次数、公共计算机网络的人均利用次数^[39],自2016年起,LJ index增加了第5项指标——人均电子资源流通量^[40]。

3.4.3 数据再利用

最新发布的LJ index及其他五项指标数据可在《LJ Index:寻找你的图书馆》(LJ Index 2016: Find Your Library)网页中下载Excel文档进行查询^[42]。美国《图书馆学刊》基于IMLS历年的公共图书馆年度数据,评选全美的星级图书馆(具体版本和所使用的数据见表2)。

表 2

LJ公共图书馆星级评价版本

编号	美国公共图书馆星级评价版本	基础数据来源
1	2009年2月版	2006财年IMLS数据
2	2009年11月版	2007财年IMLS数据
3	2011年10月版	2008财年IMLS数据
4	2011年11月版	2009财年IMLS数据
5	2012年11月版	2010财年IMLS数据
6	2013年11月版	2011财年IMLS数据
7	2014年11月版	2012财年IMLS数据
8	2015年11月版	2013财年IMLS数据
9	2016年11月版	2014财年IMLS数据

3.4.4 未来趋势

2015年11月,星级图书馆的评估实施者凯施·克里·兰斯和雷·莱昂斯就曾在美国LJ网站刊文指出,2016年将对星级图书馆指标的设计和结构进行大幅调整,将考虑增加人均电子资源流通量和人均参考咨询服务等评估因素;2017年将可能增加人均无线网络接入使用量这个新的评估因素^[42]。2016年11月,凯施等证实已在2016年LJ Index的四项指标基础上新增“人均电子资源流通量”这一指标。若2017年继续增加无线网络接入使用量指标,则图书馆虚拟使用情况评估在LJ Index的占比将进一步提升。

3.5 美国公共图书馆绩效评估案例小结

从上述美国四大公共图书馆绩效评估案例对比来看,评估总体表现出了多层次、多维度、广覆盖和持续性等特点。这四大案例的相似点包括:评估手段均为图书馆外部评估、评估对象覆盖全美、评估工作均已开展了数年、更新周期几乎都为每年等;差异点包括:评估主体、样本对象、基础数据、评估重点、未来趋势等方面各有特色(见表3)。

4 启示建议

4.1 加强我国公共图书馆绩效评估理论与实践

自2000年来,我国学术界关于研究图书馆绩效

表3 对比总结美国公共图书馆绩效评估的四大案例

四大案例比较因素	公共图书馆数据服务统计报告	美国公共图书馆调查	亨能美国公共图书馆评价系统(HAPLR)	美国公共图书馆星级评价系统
评估主体	美国公共图书馆协会(PLA)主导,2015报告由Counting Opinions公司具体实施完成	美国博物馆与图书馆服务协会(IMLS)	托马斯·亨能(Thomas J. Hennen Jr.)	图书馆学刊(LJ)
评估覆盖年限	1988年至今	1991年至今	1999至2010年	2009年至今
最新评估年份	2016年6月——2015公共图书馆数据服务统计报告	2016年3月——美国公共图书馆调查:2013财年报告	2010年4月——HAPLR报告	2015年11月——“2015年美国星级图书馆”
样本对象	1894家北美公共图书馆	美国约9000家公共图书馆,近17000家独立公共图书馆服务点(包括总、分馆和移动图书馆)	美国7930家公共图书馆(数据来自美国IMLS于2009年发布的2007财年数据)	美国7663家公共图书馆(数据来自美国IMLS于2015年发布的2013财年数据)
基础数据	PLDS数据	IMLS数据	IMLS数据	IMLS数据
数据再利用	需付费——可订阅PLDS在线数据库PLAmetrics,包括2002至2013年的PLDS数据以及1998至2011年的美国IMLS数据。	免费——可通过“数据目录(data catalog)”页面搜索,或通过单独Excel文件,下载年度数据。	部分需付费——可免费下载全美9000多家公共图书馆的基础数据,以及HAPLR前百名图书馆的列表清单,但若需某特定图书馆的详细评估与对比报告,则需单独联系并付费获取。	免费——可下载星级评价指标(LJindex)及其他四项基础数据的Excel文档。
评估重点	关注运营收支、员工、服务、资料开支与利用情况、虚拟访问、技术使用等。	关注图书馆投资(收入、员工与资源等)以及图书馆使用(访问量、流通量、活动参与量、计算机使用等)。	关注流通量、员工、资料、参考咨询服务、资助情况等。采用十五个输入和输出变量评审图书馆。	LJindex基于四项指标:人均流通量、人均访问量、参加图书馆各项活动的人均次数、公共计算机网络的人均利用次数。
未来趋势	PLA的“项目成效”(Project Outcome)工具——通过网站和在线数据仪表盘,更好地管理和展现评估数据。	将更多地关注并精准分析无线网络的服务与使用情况。	亨能考虑纳入因特网使用、电子服务和非印本服务等图书馆数据。	2016年或将增加人均电子流通量和人均参考咨询服务等评估因素。而在2017年将可能增加人均无线网络接入使用量这个新评估因素。

评估的学位论文数量稳步上升,这说明我国业界对图书馆绩效评估问题的研究日益重视。但目前尚未形成普遍认同的研究范式与体系,研究水平和成果质量有待进一步提高。在具体工作中,应坚持理论与实践相结合的方法,加强公共图书馆绩效评估操作层次和操作技术的研究,从实践中发掘新的研究课题,解决实践中面临的具体问题,使公共图书馆绩效评估研究深深扎根于社会实践的土壤^[43]。

4.2 逐步建立绩效评估的法律保障体系

国际图书馆评估已经制度化和长期化,我国公共图书馆评估虽然是全国范围评估,但依然是一次性短期评估且评估间隔四年,对于图书馆实践领域的新发展、新变化响应速度慢,不利于及时调整图书馆的工作方向和方法。法律保障体系的建立能够保障评估工作的有效性,这对于解决我国图书馆评估工作中的“图书馆评估机制不规范”“缺少评估主体”“政府责任不到位”“评估间隔长、缺乏持续性”等问题具有很重要的作用^[44]。

4.3 打造我国公共图书馆评估主体的多元化格局

从评估主体上看,国际图书馆服务评估的主体形成了自评、外审和第三方独立评审的多元化格局^[45]。与之相比,我国的公共图书馆评估主体基本还是行政主管部门,自我评估只在少数图书馆实施,尤其缺乏第三方独立审计评估。在公共图书馆绩效评估逐步从“内部评估”转向“外部评估”的大趋势之下,评估主体需要积极吸收各级管理者、业界专家、用户等不同力量,确立起政府、图书馆、图书馆协会的多重评价主体结构,保证评价机制的多元化和中立性。及早建立第三方机构评估监督体系,在一定程度上保证评价过程和结果的独立性和公正性,提高其社会公信力。更重要的是,使社会公众、相关机构意识到公共图书馆的存在价值和潜在收益,进而获得经费援助^[45]。

4.4 数据统计与新评估指标研究中应体现时代发展动向

美国公共图书馆评估机构已纷纷建立网站进行在线统计,或者设计专门的集统计与绩效成效评估为一体的网络系统^[46]。我国也应积极利用新时代的新兴信息技术(如在线统计网站、绩效评估系统和可

视化工具等),提升图书馆统计数据的提交率、可获取性、开放度和可视性,促进图书馆的数据统计与应用分析工作。

在评估指标方面,虽然我国公共图书馆第五次评估对社会评估指标进行了一些调整,如增加了“电子阅览室坐席”“新媒体服务”等适应公共图书馆技术发展的新指标,但仍存在不足或缺失^[47]。应关注国外公共图书馆评估的变化与发展趋势,结合国内实际情况,制定出适宜的评估指标。在过去强调馆藏、设施等硬件条件转变为强调用户体验、用户满意度之后,应重点关注图书馆新兴技术的使用情况、服务成效与影响等,让其更能反映时代的特点及实践的需求^[48]。

参考文献:

- [1]赵迎红.中美图书馆绩效评估体系的比较研究[J].图书情报工作,2012,56(17):83-88.
- [2]吕庆元.澳大利亚公共图书馆绩效评估理论与实践研究[J].现代情报,2010,30(10):126-132.
- [3]British Standards Institution. Information and Documentation: Library Performance Indicators[S]. British: ISO, 1998.
- [4]李建霞.图书馆绩效评价研究综述[J].图书情报知识,2011(5):42-52.
- [5]宫平,孙宇,杜辉,等.图书馆评估研究进展综述[J].图书情报工作,2015,59(24):123-130.
- [6]田倩,高波.我国公共图书馆绩效评估研究综述[J].图书情报工作,2011,55(7):40-44.
- [7]冯琳,高波.美国公共图书馆绩效评估理论研究[J].图书馆建设,2012(3):22-26.
- [8]邱建恒.美国公共图书馆星级评价系统之研究[J].山东图书馆学刊,2016(1):55-58.
- [9]王珮玲.公共图书馆绩效评估之研究——以台北市立图书馆为例[J].国家图书馆刊,2001(2):35-65.
- [10]余胜.图书馆绩效评估研究初探[EB/OL].[2016-07-15].<http://lib.tynu.edu.cn/librarywork/assess/txt/%CD%BC%CA%E9%B9%DD%BC%A8%D0%A7%C6%0B9%0D1%D0%BE%BF%B3%F5%CC%BD.htm>.

- [11]Morse P M. Library Effectiveness: A Systems Approach [M]. MIT Press, 1969: 93.
- [12]Beeler M G F. Measuring the Quality of Library Service: A Handbook[M]. Scarecrow Press, 1974: 208.
- [13]Swanson D R. F. W. Lancaster. The Measurement and Evaluation of Library Services[J]. Library Quarterly, 2011(1): 84-86.
- [14]Buckland M K. Concepts of Library Goodness[J]. Canadian Library Journal, 1982, 39(2): 63-66.
- [15]Van House, Nancy A. , Mary Jo Lynch, et al. Output Measures for Public Libraries, 2nd ed[M]. Chicago, IL: American Library Association, 1987.
- [16]Kantor P B. Objective performance measures for academic and research libraries[M]. Association of Research Libraries, 1984.
- [17]Lancaster F W. If you want to evaluate your library[M]. Champaign IL: University of Illinois Graduate School of Library and Information Science, 1988: 307-309.
- [18]Van House N, Weil B T, McClure C R. Measuring academic library performance: a practical approach[M]. Chicago: American Library Assoc, 1990.
- [19]Heron P, Altman E. Service quality in academic libraries[M]. New York: Ablex Publishing Corporation, 1996.
- [20]Gregory V L. Selecting and Managing Electronic Resources: A How to-Do-It Manual for Librarians[M]. New York: Neal-Schuman, 2000.
- [21]Morris A. Statistics and Performance Measures for Public Library Networked Services[M]. Chicago, IL: American Library Association, 2013: 240-241.
- [22]Sandusky R J. Digital Library Attributes: Framing Research and Results[EB/OL].[2016-07-01]. https://www.researchgate.net/publication/228603412_Digital_library_attributes_framing_usability_research?
- [23]Heron P, Dugan R E, Matthews J R. Managing with Data: Using Acrlmetrics and Plametrics[M]. Chicago, IL: ALA Editions, 2015.
- [24]Ian Reid. FEATURE|The 2015 Public Library Data Service Statistical Report: Characteristics & Trends[EB/OL].[2016-07-01]. <http://publiclibrariesonline.org/2016/06/featurethe-2015-p>ublic-library-data-service-statistical-report-characteristics-trends/.
- [25]ALA. PLDS and PLA metrics [EB/OL].[2015-07-01]. <http://www.ala.org/pla/publications/plds>.
- [26]Samantha Lopez. PLA's Project Outcome creates webinar partnership with Edge and Impact Survey to support library assessment needs[EB/OL].[2016-08-15]. <http://www.ala.org/news/press-releases>.
- [27]IMLS. About the Public Libraries Survey[EB/OL].[2015-09-01]. <https://www.imls.gov/research-evaluation/data-collection/public-libraries-survey/explore-pls-data/about>.
- [28]IMLS. 2013-public-libraries-survey[EB/OL].[2016-04-22]. <https://www.imls.gov/news-events/news-releases/2013-public-libraries-survey>.
- [29]IMLS. PLS Data[EB/OL].[2016-04-22]. <https://www.imls.gov/research-evaluation/data-collection/public-libraries-survey/explore-pls-data/pls-data>.
- [30]IMLS. Data Catalog[EB/OL].[2016-04-22]. <https://data.imls.gov/Public-Libraries-Survey/Library-Systems-FY-1992-2012-Public-Libraries-Surv/uzd7-qfwt> data catalog.
- [31]IMLS. Explore PLS Data[EB/OL].[2016-04-22]. <https://www.imls.gov/research-evaluation/data-collection/public-libraries-survey/explore-pls-data/about>.
- [32]IMLS. FY2014 Public Libraries Survey Data[EB/OL].[2016-08-12]. <https://www.imls.gov/news-events/news-releases/imlsreleases-fy-2014-public-libraries-survey-data>.
- [33]E线图情. 美国博物馆与图书馆服务协会发布了《2014财年美国公共图书馆调查》数据[EB/OL].[2016-08-23]. http://www.nlc.gov.cn/newtsgj/yjdt/2016n/8y_11626/201608/t20160819_128746.htm.
- [34]Thomas J.Hennen Jr. Rating Methods[EB/OL].[2015-09-12]. http://www.haplr-index.com/rating_methods.htm.
- [35]Library Journal. Star Libraries 2015[EB/OL].[2015-12-12]. <http://lj.libraryjournal.com/2015/11/managing-libraries/thes-tar-libraries-2015/>.
- [36]Library Journal. Star Libraries 2015[EB/OL].[2015-12-12]. <http://lj.libraryjournal.com/2015/11/managing-libraries/lj-index/>

class-of-2015/the-star-libraries-2015-by-expenditure-category/#30M.

[37]Library Journal. America's Star Libraries, 2016: Top-Rated Libraries[EB/OL].[2016-11-15]. <http://lj.libraryjournal.com/2016/11/managing-libraries/lj-index/class-of-2016/americas-star-libraries-2016-top-rated-libraries/>.

[38]Library Journal. LJ Index 2016: The Star Libraries by Expenditure Category[EB/OL].[2016-11-15]. <http://lj.libraryjournal.com/2016/11/managing-libraries/lj-index/class-of-2016/the-star-libraries-by-expenditure-category-2016>.

[39]Library Journal. LJ Index[EB/OL].[2015-12-12]. <http://lj.libraryjournal.com/category/managing-libraries/lj-index/>.

[40]Library Journal. LJ Index 2016: What is E-Circ and Why Did We Add It[EB/OL].[2016-11-15]. <http://lj.libraryjournal.com/2016/11/managing-libraries/lj-index/class-of-2016/what-is-e-circ-and-why-did-we-add-it/#comment-507775>.

[41]Library Journal. Find your library 2016[EB/OL].[2016-11-15]. <http://lj.libraryjournal.com/2016/11/managing-libraries/>

ljindex/class-of-2016/find-your-library-2016.

[42]Library Journal. E-circulation not ready for prime time [EB/OL].[2015-12-12]. <http://lj.libraryjournal.com/2015/11/managing-libraries/lj-index/class-of-2015/e-circ-not-ready-for-prime-time>.

[43]张玉亮. 国内图书馆绩效评估研究的理论脉络及前景展望[J]. 图书馆建设, 2009(11): 1-4.

[44]刘娟, 余红. 加拿大公共图书馆绩效评估体系及启示[J]. 图书馆, 2013(5): 74-78.

[45]贾东琴, 金胜勇. 我国公共图书馆评估主体研究[J]. 图书与情报, 2011(2): 35-39.

[46]张红霞. 国际图书馆服务质量评价: 绩效评估与成效评估两大体系的形成与发展[J]. 中国图书馆学报, 2009, 35(1): 78-85.

[47]郝丽梅. 国内外公共图书馆评估现状与对策分析[J]. 科技情报开发与经济, 2015(14): 33-35.

[48]金小璞, 韩广峰, 徐芳. 范式演变时期图书馆服务绩效评估研究[J]. 情报资料工作, 2008(2): 90-93.

Theory Evolution and Practice Research on the Performance Evaluation of American Public Libraries

Tian Qianfei Anthony S.Chow Tang Chuan Zhang Juan Xu Jing Wang Lina Fang Junmin

Abstract: This paper emphasizes the importance of library performance evaluation at first. Then a specific introduction is given on theory evolution of American libraries performance evaluation. Taking four evaluations as examples, the author elaborates the backgrounds, latest reports, data reuse and future trends of the four cases, and compares the four cases from evaluation body, method, data reuse, etc. Suggestions are given on public library performance evaluation in China.

Key words: American public libraries; Performance evaluation; Evaluation system; Evaluation methods; Evaluation index