

第六次公共图书馆评估标准探讨

池莲香 (厦门市图书馆 福建 361004)

摘要 本文采用内容分析法对第六次全国县级以上公共图书馆评估标准关键指标进行分析。第六次评估标准的特点包括采用加分制、设置预评环节、考察对象从单一馆到图书馆体系建设、指标设置注重创新和资源共享等,对公共图书馆未来的发展起到引领作用。但也存在指标体系庞大、人均指标缺失、馆员要素关注不够、服务效能指标单薄等问题,有待今后改进。本文试探索搭建服务绩效评估基础模型框架,主要包括基础建设、保障条件和服务效能三个方面,模型框架包含3个一级指标,13个二级指标,15个三级指标。

关键词 公共图书馆 评估标准 绩效评估

第六次全国县级以上公共图书馆评估(以下简称“第六次评估”)是在图书馆界积极探索如何转型的时期进行的,引领着图书馆行业的发展方向。但图书馆无论如何转型,基于读者需求开展服务是关键。转型离不开对文献资源建设、人才队伍建设等关键要素的重视。我国图书馆事业经过几十年的发展,硬件设施已有了显著改善,当下要转型内涵式、创新性发展,要更加注重服务效能和服务质量。

1 第六次评估标准的几个特点

1.1 最主要的创新点——加分制

通过加分制,让每一个图书馆都可以找到自己的发展空间,走个性化和标准化相结合的发展道路。^[1]

1.2 预评措施

该次评估采用预评办法,让各参评馆提前在网上提交资料预评预审。这种做法有利于提高评估的效率,节省专家现场看材料的时间,更加深入地进行实地考察。且评估专家在现场可根据材料中发现的问题,有针对性地进行实地考察,对被评馆存在的问题也能把握准确,提出有针对性的改进建议,提高评估结果的客观性和准确性。

1.3 考察对象由单一图书馆到区域性图书馆体系

该次评估考察对象由单一图书馆发展到对一个图书馆集群的考察,有利于加强公共图书馆体系建设,在资金、人员、设备、馆舍等方面兼顾

均衡发展,提高区域性图书馆整体水平。该项考察也有利于提高公民文化权益保障水平。

1.4 引领作用

通过评估标准的设置,加强对公共图书馆薄弱环节的引导。学术研究和科研项目研究历来是公共图书馆的薄弱项,通过设置评估指标,对该项工作起到指导作用。如在业务研究方面,要求各馆建立“图书馆学术委员会”,开展馆内学术活动以及积极参加学术活动和申请科研项目。

1.5 大力倡导资源共享理念

该次评估大力倡导同一区域内公共图书馆服务体系规划和建设,实现资源共建共享,内容涉及公共图书馆服务网点建设、区域内联合编目工作组织以及跨地区、跨系统的图书馆协作协调。

1.6 注重创新

该次评估非常注重创新举措,包括法人治理结构、社会购买服务、文创产品等。该指标的设置在一定程度上有效激励各馆改革创新。^[2]

2 第六次评估标准存在的不足及建议

2.1 评估指标体系庞大

像以往5次评估标准一样,第六次评估指标体系依然很庞大,覆盖面广,评估标准文件省级馆达51页,涉及3个一级指标,30个二级指标,95个三级指标。如此繁复的评估体系,需准备4年的数据和材料,给公共图书馆带来了繁重的准备工作,花费大量的人力物力。评估指标过多增

加了评估的工作量和评分难度,过程繁杂使得评估工作增添许多主观因素,影响评估结果的公平性。^[3]且对各指标的权重赋值目前主要以研究团队的经验看法为依据,其科学性与合理性尚有待实践结果验证。^[4]因此建议选取当前最为重要的指标,简化评估体系,兼顾效率和成本。

2.2 人均指标缺失

评估标准必备条件中,关于年财政拨款总额、普通文献馆藏量、建筑面积的指标侧重用总量来衡量。对于人口数量差异巨大的城市,用此一刀切的标准有失科学合理。例如在 15 个副省级城市中,有的人口多达 1000 多万,有的人口仅三四百万,人口比例差距多达 4—5 倍,却用同一标准进行评价。人均指标的缺失,不利于真正实现基本服务的标准化和均等化。建议可以用人均指标来衡量,或者对标准进一步细化,可按人口量设置梯度标准,例如以 500 万分界,分成 3 个不同档次。

2.3 对推动未来图书馆事业发展的关键因素——馆员关注不够

评估指标中对馆员评价标准比较单一,沿用传统的指标如继续教育、发表论文数量等,对于馆员的职业生涯规划、职业荣誉感的培养等人文方面较少涉及。建议充分发挥行业学会的作用,培养馆员的职业归属感和使命感。在指标中增加馆员的培养方式、内部的议事制度等人文指标,探索在现有体制框架下,如何通过丰富工作内容、改革决策流程和方式,增强员工的深度参与,最大限度地激发馆员的内在积极性和创造性。

2.4 评估指标下达滞后

第六次评估标准文件虽较以往下达早,但基层图书馆从接到评估文件开始准备到最后实地评估不足一年时间。评估标准中部分指标在短期内无法补齐短板,需要经过一个较长周期的积累,例如馆藏资源、数字资源、科研项目立项申请等。新的评估标准如能在上一次评估后一两年内出台,让所有图书馆按照评估标准的方向努力,评估工作将更具引领指导作用。

2.5 服务效能评估指标比较单薄

国外图书馆比较成熟的绩效评估理论在第六次评估标准中运用得还不够充分,目前指标体系的设计更多的还在于考察数量,而非效能效果的考评。建议继续组织专家团队,对效能的评估进行深入研究,制定出适合国内图书馆界实际情况的评估体系指标,更科学合理地指导实践。

2.6 部分指标的内涵与外延描述不明确

评估标准中存在部分指标的内涵和外延描述不明确的情况,给准备资料带来一定困扰。例如评估标准功能实用性指标中的动静分区和空间合理性,评估材料不易获取,且空间合理性的具体标准也未作详细规定。建议把提供材料的项目和实地考察项目分开设置,无须所有项目都在网上提交材料。

2.7 对资源的评价量重于质

评估标准对馆藏资源建设这一图书馆最重要基础业务的考察,存在注重数量轻质量倾向,对馆藏结构的科学合理性的评价等均未涉及,对于数字资源建设,也只有数量上的要求。目前不少图书馆普遍存在数字资源统计标准不一、著录标准不规范、电子和纸质资源整合等问题,但在评估标准中对这些问题较少关注。对于建立区域数字资源共建共享模式,探索新的资源采购模式如 PDA 模式等亦未涉及。对呈缴本制度和地方立法等关注不够,对地方文献建设方面的关注也相对薄弱。

2.8 对计算机网络等设施重硬件轻软件

评估指标中极少涉及对计算机软件的考核,如图书馆业务集成系统、业务数据分析系统以及研究所需配备的软件均未涉及。图书馆读者服务和决策需要数据支撑,但目前公共图书馆存在数据分析能力较弱、知识挖掘能力较弱、人才和配套软件缺失等问题。这些都是内涵式发展亟待解决的问题,而评估标准中均未涉及。

3 服务绩效评估基础模型框架探索

笔者对读者需求进行深入调研,探索建立基于读者需求的服务绩效评估基础模型框架。该模型框架主要包含基础建设、保障条件和服务效能三个方面。

3.1 基础建设

该部分包含1个一级指标、2个二级指标和3个三级指标,主要从读者服务的便利性和均等性来考量(见表1)。二级指标主要包含“图书馆数量”和“图书馆布局”。图书馆数量和布局属于顶层设计的内容,建议列入地方城市规划中,不建议对图书馆本身作出要求,目前在基层的分馆建设中存在诸多问题,皆是顶层设计存在缺陷所致。例如分馆建设中突出的场馆、人员和经费等问题,若非统一规划,仅仅依靠各馆自身力量难以解决。

“图书馆数量”指标又从每万人拥有的“图书馆数量”和“单体图书馆面积”两个方面考量。目前公共图书馆的数量相对庞大的人口而言还是偏少,导致很多处于繁华地段的市级公共图书馆人满为患,一座难求。指标中可针对不同级

别图书馆进行不同的定位。例如市县馆,除建立中心馆外,应提倡在社区建立分馆,且分馆最好建在步行20分钟内可以到达的地方。

“单体图书馆面积”指标主要考察服务效益。目前有些地方存在单体图书馆面积越建越大的情况,但效益是否和面积成正相关则有待检验。若单从读者便利性角度而言,10座各5000平方米、分布在社区的中小型图书馆,相比1座5万平方米的大型图书馆会给居民带来更多的使用便利。

“图书馆布局”指标则主要从均等性角度考量,主要考察是否存在重复建设、交通是否便利、周边配套情况如何等方面。从总体上考察图书馆网点布局是否科学合理,是否建立图书馆联盟以充分实现资源共建共享。目前许多城市建的街区图书馆虽然数量不少,但分布设计不尽合理。

表1:基础建设指标

一级指标	二级指标	三级指标	内涵说明
基础建设	图书馆数量	每万人拥有图书馆的数量	以每万人拥有的图书馆数量衡量
		单体图书馆面积	单体图书馆面积是否合理,与辐射区域人口数量是否相匹配
	图书馆布局	布局是否合理,图书馆联盟建立	交通便利性,周边配套情况,是否考虑均等性,是否建立图书馆联盟

3.2 保障条件

保障条件指标主要从读者接触到的图书馆服务出发设计,包含1个一级指标,4个二级指标,12个三级指标(见表2)。二级指标主要有馆员、管理、资源和设施设备。

保障条件指标的设置也是从读者角度出发,在读者服务中,图书馆员直接面对读者,因此馆员的各方面素质决定了图书馆服务的质量。“馆员”指标中包含馆员总数及年龄分布、知识结构、职称结构、职业生涯规划 and 参与课题研究情况。“馆员总数及年龄分布”指标主要考察员工数量与馆舍面积、资源数量、服务人口数量是否相匹配,且年龄分布是否合理。“知识结构”指标主要考察馆员各学科专业背景的情况,特别是图书情报专业人员,建议要达到馆员总数的50%—60%。另外可考察其他专业背景人员的分

布情况,如计算机、英语、法律、历史、中文、数据分析、软件工程、化学、物理等各学科人员的配备情况。“职称结构”指标主要考察专家型馆员、核心馆员和辅助馆员的分层分布情况。“职业生涯规划”指标主要考察是否有配套的制度和落实情况,这一点对于馆员的成长尤其重要。就目前现状而言,公共图书馆员工激励措施有限,而丰富工作内容、提供学习培训和职业晋级机会,是一种有效的激励手段。“参与课题研究情况”指标主要考察馆员的学术研究、数据分析和解决问题的能力,为图书馆决策提供支撑。

“管理”指标包含工作流程、民主管理与决策、数据分析。“工作流程”指标主要考察管理是否规范化和高效率以及按流程实施的情况。“民主管理与决策”指标主要考察馆员参与决策和管理的制度以及执行情况。“数据分析”指标

主要考察决策是否建立在科学数据分析的基础上选择较优的方案,而非感性的定性结论。

“资源”指标包含人均拥有的资源数量与核心馆藏质量。侧重考察资源的质量而非数量,包括纸质资源、数字资源、网络虚拟资源等。“核心馆藏质量”指标主要考察基本的书目是否有收

藏、地方文献收藏情况以及数字资源共建共享情况。

“设施设备”指标主要考察适用性,考察读者的需求是否得到满足,以及与新媒体融合情况。^[5]

表 2: 保障条件指标

一级指标	二级指标	三级指标	内涵说明
保障条件	馆员	馆员总数及年龄分布	与馆舍面积、服务人口数量相匹配的人员配置,且年龄分布合理,每千人口工作人员数量。
		知识结构	各学科馆员专业背景分布情况。
		职称结构	专家馆员、核心馆员、辅助馆员分配结构。
		职业生涯规划	是否有配套制度以及落实情况,是否有多种培养方式和晋级机制。
		参与课题研究情况	是否建立课题研究促进机制,参与课题研究情况和质量。
	管理	工作流程	是否制定各项工作流程,按流程实施情况等。
		民主管理与决策	是否有馆员参与决策和管理的制度,实施情况等。
		数据分析	重大问题的决策是否有数据支撑,各项业务是否有分析,读者需求是否有深入调查研究分析。
	资源	人均拥有的资源数量	人均拥有量,年人均拥有量增长情况等。
		核心馆藏质量	重点考察文献质量,是否有分众分层服务,满足不同层次不同类型的读者需求。
		资源合作共享联盟	主要从资源共建共享方面考察。
	设施设备	设施设备适用性	是否提供多种便捷的方式服务读者,与新媒体融合情况等。

3.3 服务效能

表 3: 服务效能指标^{[4][6]}

一级指标	二级指标	内涵说明	公式
服务效能	持证读者占比	常住人口中持证读者的比例	持证读者/常住人口数量总和
	人均到馆次数	常住人口的年人均到馆次数	到馆人次/常住人口数量总和
	人均流通量	常住人口年均纸质文献阅读量	人均流通纸质文献总量/常住人口数量总和
	人均参考咨询量	常住人口年人均咨询量	参考咨询量/常住人口数量总和 参考咨询包括:普通咨询和研究型深度咨询
	人均利用数字资源量	常住人口年人均下载数字资源量	人均浏览、下载数字资源数量/常住人口数量总和
	年人均参加图书馆活动次数	常住人口年人均参加阅读推广等各种活动次数	年参加活动人次/常住人口数量总和
	读者反馈渠道情况	读者反馈渠道是否通畅	
	读者满意率	被调查的读者满意情况	

该部分包含1个一级指标,7个二级指标,主要从读者利用率和满意度考量(见表3)。

“持证读者占比”指标主要考察常住人口中持证读者的比例。“人均到馆次数”指标主要考察常住人口的图书馆利用情况。“人均流通量”“人均参考咨询量”“人均利用数字资源量”“年人均参加图书馆活动次数”等指标,主要考察图书馆利用率。“读者反馈渠道情况”指标主要考察读者日常的意见建议,是否能及时处理,反馈的渠道是否多元化。“读者满意率”指标主要考察读者对图书馆整体服务的质量和效率等的体验。^[7-8]

服务效能的考核不能仅看产出,还需和保障条件相结合。例如很多市级图书馆接待读者数量从平均值看占常住人口的比例还比较小,但从人员配比、馆舍配套来看已经达到饱和,有些甚至超负荷运转。因此只有投入和产出相结合评价考核结果,方能做到科学客观。

评估对图书馆建设作出方向性指导,具有一定的引领作用,但图书馆的发展,特别是不同类型和不同层级图书馆的建设,更多的还是应当基于自身的功能定位和读者需求展开。读者对象的不同,横向之间的竞争评比与读者需求的关联度并不十分紧密,因此应强调图书馆对自身功能定

位的选择和规划。^[4]

参考文献

- [1]柯平,宫平.全国公共图书馆第六次评估的意义和特点[J].图书馆建设,2016(12):13-14.
- [2]柯平,吴银霞.创新与导向:第六次全国公共图书馆评估新指标[J].图书馆杂志,2017(2):5.
- [3]黄如花,苗森.中美公共图书馆评估异同研究[J].图书馆建设,2017(5):77.
- [4]李丹.美国两类主要公共图书馆等级评价活动研究[J].中国图书馆学报,2018(3):100-108.
- [5]胡雪环,曾建勋.中美公共图书馆评估定级实践对比分析[J].图书馆杂志,2016(7):26-27.
- [6]柯平.公共图书馆服务绩效评估模型探索[J].国家图书馆学刊,2016(6):5.
- [7]金胜勇.用户评估的公共图书馆评估指标体系构建[D].保定:河北大学,2010.
- [8]王冰.中英公共图书馆评估指标体系比较研究[D].哈尔滨:黑龙江大学,2016.

池莲香 女,厦门市图书馆副研究馆员。

(收稿日期:2020-07-30。龚永年编发。)