

面向效能评估的英美公共图书馆数据采集及启示

李卓卓 孙 东

摘 要 数据是公共图书馆效能评估的重要基础。英美发达国家由于数据采集工作起步较早,形成了较为完善的公共图书馆数据采集体系。本文从面向效能角度切入,以政府、读者以及公共图书馆三方面视角介绍英美公共图书馆的数据采集体系,然后通过梳理我国公共图书馆数据采集体系现状以及总结英美公共图书馆面向效能的数据采集先进经验,提出鼓励公共图书馆制定效能评估和数据采集相关细则、构建多元化评估体系和横向评估标准、提高数据采集意识和创建效能评估数据集以及推动数据客观采集和建设自动采集共享平台的建设性意见。图1。表6。参考文献23。

关键词 公共图书馆 效能评估 绩效评价 数据采集 大数据 英美

Effectiveness Evaluation-Oriented Data Collection of Public Libraries in U. K. and U. S. A. and Its Enlightenment

Li Zhuozhuo Sun Dong

Abstract: Data is an important basis for effectiveness evaluation of public libraries. The data collection work in the United Kingdom and the United States started earlier, forming a relatively complete public library data collection system. This paper first introduces the data collection system of British and American public libraries in the dimension of effectiveness from three perspectives: government, readers and public libraries, and then combs the current status of our current public library data collection system and summarizes the advanced experience of the effectiveness-oriented data collection in UK and US public libraries. Finally, this paper puts forward some constructive suggestions, such as encouraging public libraries to formulate detailed rules on effectiveness evaluation and data collection, constructing diversified evaluation system and horizontal evaluation standard, improving data collection awareness and creating effectiveness evaluation data set, promoting objective data collection and building automatic data collection and sharing platform. 1 fig. 6 tabs. 23 refs.

Keywords: Public Library; Effectiveness Evaluation; Performance Evaluation; Data Collection; Big Data; U. K. and U. S. A.

1986年“六五”经济发展规划提出“县县有图书馆”的建设目标,自“六五”至“十五”末期,我国基本上实现了城乡县级图书馆全覆盖^[1]。据原文化部(现文化和旅游部)统计,截至2017年年底,我国共有公共图书馆3166个,相比于1986年的2406个增长24%^[2]。现阶段,我国公共图书馆服务网络建设的中心从数量转向质量,以质量为中心的关键问题就是提高公共图书馆的效能,使其发挥最大的效用和价值。效能的提高是一个渐进的过程,在面向效能的公共图书馆评估中,迫切需要明确的问题是:公共图书馆效能发

挥的短板在哪里,如何持续提升公共图书馆的效能。这不仅需要科学合理的面向过程的公共图书馆效能评估,更需要稳定可靠的数据基础以提供后评估时代公共图书馆效能改进的依据。业界和学界一直关心公共图书馆评估问题,但是对评估的依据和基础——数据采集问题在研究中却关注不够,难以满足我国当前建立评估事实数据库的实践需要。

英美等国图书馆数据采集工作起步较早,具有较为完善和联通的信息管理系统和数据采集机制,在图书馆基本数据采集方面累积了许多重

要的经验,数据采集和统计工作较为有序和稳定。同时,英美等国图书馆数据采集机构还将数据在相应的网站和报告中予以公开和共享,不仅能够实现对不同地区、不同层次、不同规模公共图书馆过程数据的采集和管理,还可以监督和跟踪公共图书馆的运行状况,开展不同范围的公共图书馆的评估,实现多个角度对图书馆效能的评估和控制。这些对我国建立完善的公共图书馆效能管理体系具有重要的借鉴意义。

1 公共图书馆效能和数据采集的关系

1.1 公共图书馆效能的内涵

效能,包含能力、效率、质量、效益等要素,内涵非常广泛^[3]。效能不同于效率和效益:效率是组织在指定时间内的投入产出比率,注重于运用资源的程度与能力;效益是指劳动付出与所获劳动成果之间的比较,注重于实际产生的效果和收益;而效能是在融合效率和效益的前提下,更注重于目标达成的程度,体现取得效果和利益的现实性和潜在性。因此,效能评估含有未来趋势性的研判。公共图书馆作为一种公益性公共文化与社会教育机构,其效能主要涉及公共图书馆服务效能与运行效能。其中,服务效能是指公共图书馆服务满足用户需求、均等化和专业化的程度,运行效能则是指公共图书馆日常运行管理效率,以及日常资金、人员和资源投入后产生的收益程度等。

1.2 公共图书馆效能评估与数据采集

公共图书馆效能评估,不仅是对公共图书馆在评估时间点及过往时间段产生的效益和特定目标的达成进行评价,而且将依据公共图书馆在一段时间内效益的变化趋势对未来该图书馆发挥效益的潜能进行预判。这突破了以往图书馆评估只关注某个特定时间点公共图书馆状况的局限,转而关注公共图书馆发展的可持续能力。基于此,公共图书馆评估需要进一步优化数据采集体系,使其能够客观揭示出公共图书馆效益产生的过程和公共图书馆发展能力的构成,并且与

特定的评估指标对应起来,直观揭示出公共图书馆运行过程中可能存在的问题及其来源。简言之,数据采集为公共图书馆效能评估提供事实基础和参考依据。事实上,公共图书馆运行过程中无论是效益的产出还是问题的产生都是“日积月累”的结果,数据能有效地记录这个过程并通过评估指标揭示出公共图书馆发展的优势和短板。基于数据进行的公共图书馆效能评估,不仅使得公共图书馆评估更为客观化,能直接反映出公共图书馆效益的主要来源和制约因素,并明确指出如何在公共图书馆实际运行的过程中持续改进,对公共图书馆发展能力进行准确定位。换言之,数据采集和效能评估的结合能解决以下问题:(1)评估结果的阐释,为什么会产生当前的评估结果,依据客观透明的数据和指标体系,即有据可依;(2)评估过程的阐释,为什么图书馆产生了当前评估结果中的效能,有哪些优势和短板,数据说话,即有迹可循;(3)评估后的改进,公共图书馆提高效能的策略对应到运行过程中的数据,发现哪些环节需要优化和改进,即有源可追。通过采集大量日常运营数据,以面向效能评估的指标为依托,选取有关数据进行指标计算,可以得出影响公共图书馆效能的主要因素。数据是评估指标的重要依据,评估指标构成效能评估中的具体指征(点),这些相互关联的指征集合构成了效能评估不同的视角,不同视角的综合才使得效能评估更具系统性。当前,公共图书馆面向效能评估主要有政府、图书馆和用户三个视角,政府作为公共图书馆的主管部门,关注其资源、服务和社会教育职能的履行情况以及每年的财政拨款是否能够发挥最大效益等;公共图书馆则关注本身资源的利用以及服务的提升,包括以尽量少的成本提供满足广大读者需求的最优质服务以及提高资源的利用率等;用户则主要关注其需求的满足程度,对图书馆服务的满意度等。

2 面向效能的英美公共图书馆数据采集体系

英美公共图书馆的数据采集起步较早,数据

采集体系相对完善,数据采集指标涵盖了公共图书馆的各个方面,这些指标不仅包含公共图书馆的基本信息,还包含反映公共图书馆效能的指标。从面向公共图书馆效能出发,英美公共图书馆重视评估数据采集体系的标准化和常态化,三个视角均有涉及。尽管评估视角不同,但都有相对完备的过程数据采集、利用和开放体系,有效支撑了公共图书馆评估的连续性、客观性和透明度,揭示出公共图书馆实际运行的效能状况。

2.1 政府视角的数据采集

政府作为公共图书馆的主管部门,密切关注公共图书馆的职责履行状况。政府部门采集公共图书馆资源、服务和社会教育的有关数据是评估公共图书馆效能的重要手段,英美两国政府每年都会进行的公共图书馆数据采集工作主要有以下两项。

(1) 美国公共图书馆调查(PLS)

PLS 是美国政府部门对公共图书馆的普查,涉及 9000 多个图书馆^[4],这些数据由美国博物馆和图书馆协会(IMLS)通过国家图书馆管理机构(SLAAs)管理,并在提交期结束后大约两年开放访问,供研究人员以及规划、评估和政策制定人

员等使用。例如,有学者通过分析 IMLS 公共图书馆调查数据,探讨图书馆资源与儿童使用公共图书馆之间的关系^[5]。Sin 利用 PLS 统计数据,评估公共图书馆的资金和服务水平,并探讨了图书馆资源随社区收入和城市化水平而变化的情况^[6]。

PLS 数据集内容主要由三部分组成,分别为公共图书馆数据文件、公共图书馆网点数据文件和公共图书馆状态摘要文件。其中,公共图书馆数据文件包含各公共图书馆的名称、地址、电话、邮编、财务、馆藏和员工等信息,公共图书馆网点数据文件包含公共图书馆系统内服务网点的地址、电话和邮编等信息,公共图书馆状态特征摘要文件以州为单位统计各州公共图书馆数据,是公共图书馆的基本信息摘要。PLS 计划由各州数据协调员管理,数据协调员由各州的州图书馆机构的首席官员任命,州数据协调员将从当地公共图书馆收集的数据通过基于 Web 的报告系统提交给 IMLS^[7]。PLS 采用逐级汇总的方式,也就意味着国家统计数据是基于对各州公共图书馆提交数据的汇总,而各州数据又来源于对单位图书馆数据的规范化采集,PLS 数据采集指标如表 1 所示。

表 1 美国 PLS 数据采集指标

类别	指标
财务情况	总运营支出、总运营收入
资源、服务和 使用	人均馆藏资料、人均流通量、人均图书馆访问量、人均资料查询服务次数、每千人活动提供总量、每千人活动出席总量、每 5000 人公共访问互联网计算机次数、人均公共接入互联网计算机用户会话次数
员工配置	每 25000 人的工作人员配备(FTE)

在 PLS 中,公共图书馆服务的人口规模是以法定服务区(Legal Service Area,LSA)的人口来衡量的,LSA 是图书馆服务的地理空间,为了使用公共图书馆法定服务区域数据(例如人均印刷材料数量)进行有意义的状态比较,PLS 对 LSA 数据进行了调整,以消除服务区域重叠导致的重复报告,从而使数据采集更加精准。公共图书馆的服务和资源基本上取决于公共图书馆的收入和支

出,所以收入和支出可以作为公共图书馆资源变化的衡量标准,再结合公共图书馆资源、服务和使用的具体指标数据以及员工配置情况,基本可以保障政府对全国公共图书馆运行效能与服务效能的基础评估。

(2) 英国 CIPFA 公共图书馆数据采集

英国特许公共财政与会计学院(CIPFA)是世界上唯一专门从事公共服务的专业会计机构,无

论是帮助财务团队或职员开发新技能、提供专家建议和指导,还是制定标准以提供最佳实践方法,CIPFA 都能深入支持公共部门审查和改进当前的业务模式和战略,应对公共服务面临的立法和财政紧缩挑战^[8]。英国文化、媒体和体育部 (DCMS) 每年都会与 CIPFA 合作,通过向各公共图书馆发放调查问卷,对全国范围内的公共图书馆进行一次评估。各公共图书馆完成并提交问

卷后,在第二年三月份由 CIPFA 在其网站上公布公共图书馆基本财务数据和绩效数据以及图书馆概况报告。在数据报告中,CIPFA 一般采用最近邻模型的分析方法,将其中任一图书馆与周围相邻的图书馆相互比较,指标计算方法采用求均值的方法^[8]。例如,图 1 所示的是英国 Merton 公共图书馆每千人图书馆实际访问量与周围公共图书馆相比较的数据和平均水平数据。

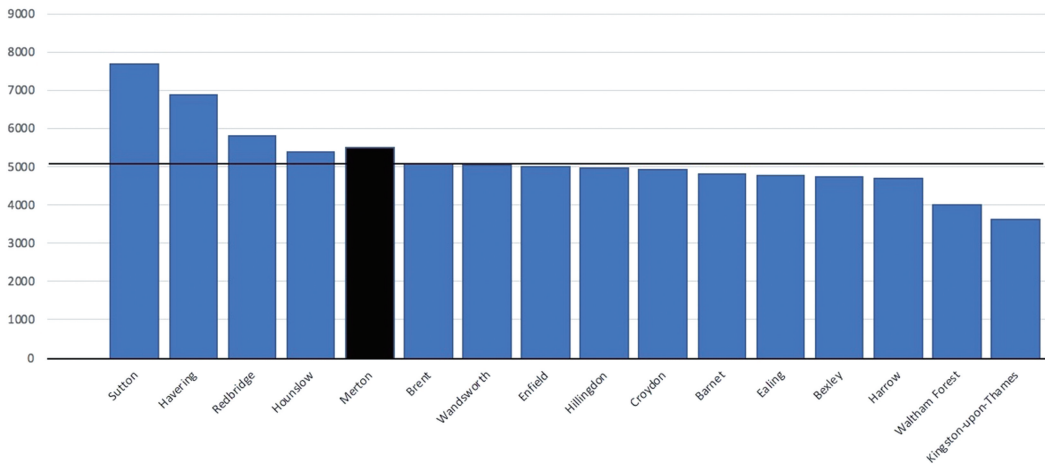


图 1 每千人访问图书馆的数量

CIPFA 比较范围涉及:图书馆基本信息与图书馆使用者、人员情况、工作量、馆藏和服务绩效等领域,通过比较,英国公共图书馆能够清楚认识自身的优势与差距并审查需要改进的领域。英国 CIPFA 采集指标包含了图书馆基本概况、图

书馆用户、图书馆财务、图书馆员工和志愿者、馆藏、用户需求满足程度和用户满意度等方面,基本涵盖了公共图书馆服务效能和运行效能两大方面,能够有效反映出公共图书馆的效能问题(具体如表 2 所示)。

表 2 CIPFA 采集指标

类别	指标
图书馆及图书馆用户	服务点数量、人口密度、开放时间、借阅量、访问量、电子工作站终端数、终端可使用小时数
财务与人力资源	实际财务信息(收入与支出)、成本指标、预算财务信息、人员配备、志愿者数量与工作时长
工作量	图书流通量,音频、视频、电子和其他资源使用量、服务请求次数,网上查询次数,馆际互借量
馆藏	图书馆馆藏量、视频和电子及其他馆藏、图书采购、视听和电子及其他材料采购
绩效	读者请求回复效率、成人满意度调查、儿童满意度调查

2.2 公共图书馆视角下的数据采集

公共图书馆视角下的数据采集,注重图书馆资源的利用以及服务的提升,包括以尽量小的成本提供满足广大读者需求的最优质服务以及提高图书馆资源的利用率等,目前主要有以下三项工作。

(1) 美国 Edge 工具评估

Edge Assessment Tool 是由美国 13 个公共图书馆团队组成的联盟共同开发完成,由美国城市图书馆委员会(ULC)负责管理的一种图书馆自我评估工具^[9]。Edge 工具允许公共图书馆自主开展效能评估工作,在评估的频次、内容、形式等方面不必局限于国家层面的统一评估,也就是说,

公共图书馆可以随时使用 Edge 工具进行自我评估,使公共图书馆评估更加灵活。在评估完成后,Edge 工具会为图书馆提供详细的报告与发展建议,图书馆则可以根据报告与建议进行改进。

Edge 团队认为公共图书馆是一种宝贵的社区资源,是帮助人们和社区改善生活质量的战略合作伙伴,图书馆应该通过科学管理和提供优质的技术服务,让社区成员能够便利地使用图书馆^[9]。最新的 Edge 评估分为三大战略领域,主要包含 10 个一级指标和 25 个二级指标。由于 Edge 评估工作簿仅向订阅此服务的公共图书馆提供,笔者无法获取最新的 25 个二级指标的具体内容。Edge 评估主要内容如表 3 所示。

表 3 Edge 评估

战略领域	一级指标	二级指标
社区价值	数字技能	关于数字技能的课程或培训、数字服务使用的个人帮助、获取数字工具、了解数字工具、内容创作
	工作机会	工作技能、员工发展、创业
	公民参与	电子政务,法律援助,公民权
	教育	早期识字,家庭作业,终身学习
	健康	健康与保健
参与社区活动	了解社区需求	社区和用户参与、评价
	领导	图书馆思想领导力
	与社区领导者的关系	与社区领导和合作伙伴的联系
组织管理	技术规划、政策和技术可用性	技术规划、数字服务和规划、技术管理、数字服务和程序跟踪
	工作人员数字技能	员工数字知识、员工思想领导力与参与度

由表 3 可知,Edge 评估注重公共图书馆在社区中的价值实现、服务的提升以及更加科学的管理,其中社区价值和参与社区活动是其重视图书馆服务效能提升的重要表现,尽可能发挥公共图书馆的最大价值、积极参与社区活动和满足社区需求是提升公共图书馆服务效能的重要手段;组织管理则是关注图书馆运行效能的具体表现,良好的组织管理对公共图书馆运行效能的提升具有重要作用,通过 Edge 工具自我评估能够有效提升公共图书馆

效能。

(2) 美国公共图书馆数据服务(PLDS)

美国公共图书馆数据服务(PLDS)是一项自愿调查,主要是对公共图书馆调查(PLS)的补充,由美国图书馆协会(ALA)下属的公共图书馆协会(PLA)负责管理。每年约有 1800 个公共图书馆自愿完成这项调查,所调查数据会在两个月后公布^[10]。

公共图书馆数据服务采集的数据包括公共

图书馆在人员配备、运营资金、产出指标、馆际互借和技术规范等方面有价值的数 据,这些数据是公共图书馆运行效能和服务效能产生过程的具体体现。此外,每年的调查都包含一项特别调查,即重点关注某一服务领域或公共图书馆某一主题的统计数据^[10]。获取公共图书馆数据服务统计报告是免费的,而获取公共图书馆数据服务的原始统计数据则需要付费订阅其在线数据库 PLAmetrics。订阅者不仅可以访问 PLDS 数据,还可以访问 PLS 数据,然后利用数据库的排序和报告功能,满足订阅者对公共图书馆的同行比较、趋势分析、效能评估等使用需求。

(3) 英国图书馆专题小组公共图书馆数据采集计划

2017 年 3 月,英国 DCMS 图书馆专题小组发

布公共图书馆基本数据集,该数据集包括了英国公共图书馆的服务、名称、地址、邮编、联系方式、开放时间和网址等基本数据,并将数据整合汇总发布在政府开放数据网站上,供数据查询者免费查询使用^[11]。然而公共图书馆基本数据集只能用于了解公共图书馆的基本情况,并不能为公共图书馆提升服务水平和制定发展策略等重大问题提供依据。为此,英国 DCMS 图书馆专题小组在公共图书馆 2016—2021 年战略规划中又进一步推出了公共图书馆核心数据集采集计划^[11]。该计划以基本数据集为基础确定公共图书馆核心数据集(具体如表 4 所示),并努力打造一个透明和自动化的数据采集平台,保证数据的持续、定期采集和公开发布,并对图书馆工作人员开展培训以充分利用这些数据^[12]。

表 4 DCMS 图书馆专题小组发布的公共图书馆核心数据集

类别	名称
图书馆基本信息	名称、地址、邮编、当前的法定地位、类型、新建筑(开放年份)、每周营业时间、每周员工工时、联络电邮、网站网址
用户信息	性别、年龄、种族、是否残疾、邮政编码
活动	活动数量、活动类型、参与活动的人数、参与活动用户的邮编、成人和儿童的数量(如果可以分开)
访问	到馆访问次数、虚拟访问次数、馆外网点访问次数、用户在与图书馆互动时做了什么
员工	员工人数、员工工作时长
志愿者	志愿者人数、工作时长
公共借阅信息 (实物和电子书)	标题记录、流通记录、尾部记录(tailer record)
馆藏	暂无
财务信息	暂无
影响	用户满意度、跟踪用户长时间与公共图书馆互动产生的影响及参加活动的影响

在图书馆专题小组提供的核心数据集中,馆藏和财务数据部分缺乏细节内容,这是因为图书馆专题小组调查显示,虽然核心数据集中包含财务信息和馆藏数据,但由于还需要进一步讨论确认哪些数据最有价值,所以目前并没有对这两个部分的内容做进一步细分^[13]。由表 4 可知,其中大多数指标与公共图书馆服务效能和运行效能

相关,如通过员工人数这一指标可以得出单位人员提供服务活动的多少,从而反映公共图书馆馆内人员的运行效能。虽然数据集缺乏馆藏和财务信息类的具体指标,但图书馆专题小组制定的 10 大类别是与公共图书馆效能密切相关的,涵盖了公共图书馆服务和运行方面的数据。图书馆专题小组鼓励所有图书馆收集、使用和发布这些数据,

公共图书馆通过采集这些数据,可以有效地对其效能进行评估,改进其服务水平,并且还可以作为地方或者国家层面图书馆决策的重要依据^[13]。

2.3 用户视角下的数据采集

用户是公共图书馆的服务对象,是公共图书馆服务的受益者。用户的需求满足程度、服务体验、资源使用以及满意度是面向用户效能的主要提升方向。公共图书馆针对用户的数据采集,是提升其服务效能与运行效能的重要手段,用户通过反馈真实的使用感受,使公共图书馆准确发现自身的不足并加以改进,目前针对用户的数据采集工作主要有以下两种。

(1) 影响调查(IS)

Impact Survey (IS) 是一种网络在线调查工具,由华盛顿大学信息学院影响研究小组管理,其目的是帮助公共图书馆进一步了解社区以及帮助社区居民更好地使用公共图书馆提供的公共技术资源和服务。自2013年10月以来,已有1750家图书馆注册参与“IS”,85,000多位图书馆读者提交了“读者技术调查”^[14]。IS通过网络问卷调查形式采集所需要的数据,调查者需年满14周岁,主要调查读者如何使用图书馆技术服务,如公共计算机、无线网络、在线资源、数字扫盲培训等,并从就业、教育、电子商务、电子政务、健康与保健、公民参与和社会融合七个方面来调查使用这些服务或者资源对读者产生的影响^[14]。图书馆必须付费才能完成IS,每次调查结束后图书馆会收到一份全面的调查报告,并且IS所采集的数据是非公开的,除非参与付费调查的图书馆允许,否则公众或研究人员无法访问该图书馆的调查数据。

(2) 项目成果(PO)

ALA绩效评估计划 Project Outcome (PO) 是一个免费的在线工具包,旨在通过简单的调查和易于使用的结果分析工具,帮助公共图书馆了解日常活动和服务对读者的影响^[15]。与公共图书馆日常评估不同的是,PO评估计划更侧重于对公共图书馆具体活动所产生的效益进行评估,而

不是注重公共图书馆的产出量,如举办活动的数量。PO评估通常是在公共图书馆举办活动之后立即收集与结果有关的数据,该工具包还支持在活动结束后定期向选定的用户进行跟踪调查,从而使公共图书馆能够深入了解图书馆服务对读者产生的影响。PO涵盖了公民或社区参与、数字学习、幼儿识字、经济发展、教育与终身学习、工作技能和暑期阅读七个图书馆服务领域,图书馆根据需求采集所需领域的的数据后,将采集数据录入在线系统,系统将自动生成完整的数据报告,并提供可视化数据图表,供图书馆实时查询和分析。PO的标准化调查还允许图书馆汇总结果数据,按服务主题、计划类型和时间分析相关趋势,并且能够将他们的活动和服务结果与其所在图书馆系统、州和国家的图书馆进行比较。

IS与PO评估从用户视角出发,获取用户对公共图书馆资源、服务和活动的实时反馈。这些反馈有助于公共图书馆发现日常运营中存在的问题,并对公共图书馆的计划制订、资金投入、馆藏资源管理、员工管理、活动举办和服务项目设计等具有重要参考意义,进而促进公共图书馆服务效能与运行效能的提升。

3 我国公共图书馆数据采集情况

目前,我国公共图书馆的数据采集工作由政府主导,主要是全国公共图书馆评估中的数据采集以及政府统计网站和年鉴的数据采集。

3.1 我国公共图书馆评估中的数据采集

我国有关公共图书馆评估工作主要为全国县级以上公共图书馆评估,自1994年起,大约每四年进行一次县级以上公共图书馆评估,目前已经进行了六次。前五次评估以建设为中心,依据图书馆要素和业务流程建设进行评估,注重对公共图书馆投入的衡量与评价。在“以评促建”思想的指导下,五次评估不断推动全国各地公共图书馆的建设与事业发展,但在评估数据采集方式方法、内容标准方面的改进空间较大,在一定程度上影响了评估数据采集的客观性和准确性。

在最新的第六次公共图书馆评估工作中,评估指标体系在原有的基础上做了大胆的改进与创新,在指标模块上一改前五次评估中依据图书馆要素和业务流程的模式,构建了服务效能、业务建设和保障条件三位一体架构,使得评估指标模块间的内在逻辑更加清晰^[16]。从第六次评估开始,公共图书馆评估从以建设性为中心的评估转向以效能为中心的评估^[17]。虽然在指标体系中也会涉及到一些保障性和建设性指标,但重要指标仍是效能指标。第六次公共图书馆评估通过开发公共图书馆评估定级管理服务系统,实现了评估方式由手工到信息化的转变,数据采集方式也由手工采集转变为信息化采集。先前的公共图书馆手工评估需要准备大量评估材料,这些材料大多为纸质文件和档案,专家根据评估指标要求对这些材料进行收集、整理、分析后,手工采集相关指标数据,需要耗费大量人力和物力^[18]。采用信息化方式采集评估数据,各馆工作人员只需登录至公共图书馆评估定级管理服务系统,依据系统中每个指标的要求进行数据的手动上报或者使用标准接口自动完成上报(数据由接口对接完成自动填写和更新),并且大量计算类指标均由系统自动计算完成,大大减少人为因素的干扰。图书馆使用评估定级管理服务系统上传评估所需相关材料和数据,然后由评估专家登录平台进行网上评估打分,最后进行实地考察和核实,这样不仅节省大量人力物力,同时还能有效提高评估工

作效率,提升评估的科学性、专业性和客观性^[19]。

此外,第六次公共图书馆评估中的指标设置也更加注重以人为本以及图书馆的服务和对读者的影响,特别是服务效能模块的设立,是我国第一次针对效能提出的评估指标。服务效能模块由基本服务、未成年人及其他特殊群体服务、阅读推广与社会教育、信息咨询服务、网络资源服务、新媒体服务、服务管理与创新和读者评价八个一级指标组成。由于该评估活动仅涉及公共图书馆服务的效能评估,有关公共图书馆运行效能并没有包含其中,难以对公共图书馆实施效能进行跟踪、充分发挥评估的指导作用。更重要的是,大约每四年举行一次的公共图书馆评估,使得公共图书馆数据更新过于缓慢,其时效性并不突出,且每次评估选取的公共图书馆样本可能不同,公共图书馆难以获得对自身发展状况的实时反馈。而且目前公共图书馆数据并没有完全公开,难以共享再利用,在一定程度上也降低了数据的使用价值。

3.2 政府统计网站和年鉴中的公共图书馆数据采集

我国的公共图书馆数据采集并不完善,除了每四年一次的公共图书馆定级评估中的数据采集之外,其他有关公共图书馆数据采集大多集中在政府统计网站和年鉴中。以《2017年中国统计年鉴》公共图书馆部分(如表5所示)为例,以省为

表5 《2017年中国统计年鉴》公共图书馆数据采集项目

序号	名称	序号	名称
1	公共图书馆(个数)	9	组织各类讲座次数
2	总藏量	10	参加讲座人次
3	人均拥有公共图书馆馆藏量	11	举办展览
4	有效借书证数	12	参观展览人次
5	总流通人次(书刊文献外借次数)	13	举办培训班
6	书刊文献外借册次	14	参加培训班人次
7	阅览室坐席数	15	计算机台数(电子阅览室终端数)
8	每万人拥有公共图书馆建筑面积		

统计单位的年鉴中,公共图书馆数据指标设置过于粗放,所采集的数据只是汇总数据,并没有为各省横向比较评估做相应的计算转换,数据仅有统计意义,难以有效评估各省公共图书馆的运行效能与服务效能^[20]。

3.3 公共图书馆效能评估中数据采集的问题

在第六次公共图书馆评估中我国首次构建评估管理服务系统,以信息化的方式采集评估数据,公共图书馆人员根据各项评估指标要求,以人工填写或使用平台标准接口对接图书馆数据的方式自动完成上报。采集数据主要以统计数据为主,不仅有诸如读者到馆量的动态数据,也有像馆舍面积之类的相对静态数据。采用信息化平台的方式采集公共图书馆评估数据,大大提高了评估的工作效率,同时也进一步增强了数据的客观性和准确性,提升了评估工作对今后建设和持续改进的可追溯性。

经过二十多年的发展,尽管公共图书馆评估的科学性、规范性和合理性在不断提高,但针对公共图书馆的效能评估,在数据采集问题上还存在可以完善之处,主要体现在:

(1)公共图书馆每四年一次的评估是选择性抽评,难以覆盖各个地区所有的公共图书馆,难以揭示目前总分馆体系下层级式布局的图书馆网络的运行效能,并且区域间同类型图书馆难以实现横向对比,较难以此为基础建立区域或国家的公共图书馆效能标准,其他图书馆难以参考评估标准进行自评。

(2)第六次公共图书馆评估以服务人口作为数据统计口径,并将服务人口等同于常住人口,指标计算都以各级公共图书馆所在行政区域常住人口数为基准,而常住人口数据究竟如何计算和获取等问题并未明确。由于时间节点、地域范围等问题,不同等级公共图书馆的服务区域并不等同,而服务对象和范围等都需要明确界定和统一采集。

(3)评估中包含许多定性评估,缺乏有效的数据和事实支撑,一定程度上影响了评估的客观

性。面向效能的公共图书馆评估,需要以数据和事实为依据,使其成为公共图书馆效能提升的重要依据。

(4)评估仅仅以统计数据为依托,未将公共图书馆日常运行数据作为参考。统计数据往往指标设置过于粗放,所采集的数据只是汇总数据,难以反映公共图书馆效能。并且对于更新较快的动态数据,仅仅依据汇总的统计值并不能有效地反映出该指标领域的变化情况,公共图书馆评估应将日常运行数据作为评估的参考依据之一。以读者到馆量为例,第六次公共图书馆评估要求采集年读者到馆量数据,评估只能以年为基准进行,而无法获得公共图书馆每月或每周的变化情况。这样使得评估的层次不够深入,所反映出的问题也只能从年的角度出发,大大降低了评估的有效性。

4 我国公共图书馆面向效能评估的数据采集优化

通过比较不难发现,与我国数据采集现状相比,英美公共图书馆数据采集体系相对完善,不仅有相应的法律政策,还有多种类型的公共图书馆数据采集机构。以美国公共图书馆数据采集为例,美国政府对公共图书馆数据采集有详细的法律政策规定,如《美国法典》第9108条就指出主管部门每年都应该进行政策研究,分析和收集数据,以扩展和改进国家博物馆、图书馆和信息服务^[21]。美国各个数据采集机构也大多制定相应的政策,如在PLS建立之初,《美国中小学修正案》就明确指出要建立一个全国公共图书馆数据采集系统,来进一步推动公共图书馆数据采集工作的发展^[22]。法律政策的推动使美国公共图书馆的数据采集工作发展迅速,既有政府对公共图书馆的数据采集,也有公共图书馆自身的数据采集,还有公共图书馆对用户的数据采集,并且由不同的机构或组织完成各种数据采集工作。

2018年,《中华人民共和国公共图书馆法》(下文简称《公共图书馆法》)的实施对我国公共图书馆走向法制化和规范化意义重大,面向效能

评估的公共图书馆数据采集应从以下几个方面进行重点优化:

(1) 鼓励公共图书馆制定效能评估和数据采集相关细则

《公共图书馆法》的第一章第八条中指出要提高公共图书馆的服务效能,这促使公共图书馆将效能提高作为其努力的方向,效能提高离不开公共图书馆效能评估和数据采集。而没有相关细则的正确引导,公共图书馆效能评估和数据采集的发展便容易走向误区;同时没有相关细则的有效保障,公共图书馆效能评估和数据采集体系的构建将会更加缓慢。因此,公共图书馆应以《公共图书馆法》思想为指导,制定公共图书馆效能评估和数据采集细则,并将效能评估常规化,作为公共图书馆效能提升的重要评判依据,将公共图书馆数据采集制度化、标准化,提高公共图书馆数据采集效率、数据准确性和客观性。

(2) 构建多元化评估体系和横向评估标准

公共图书馆评估应该是多元化的,实施主体

应包含与公共图书馆密切相关的行为主体,而不是仅仅以政府为主导的评估主体。通过建立面向政府、公共图书馆和用户的多元评估体系,使评估更加全面,从各个角度对公共图书馆效能进行评估。我国公共图书馆评估采用的是从县级到省级以上的纵向评估标准体系,缺乏公共图书馆之间横向的评估比较。美国威斯康辛州公共图书馆定级评估中,将公共图书馆服务人口作为评估基准,划分不同等级公共图书馆在不同人口区间的参考分值(如表6所示)^[23]。我国应该建立以公共图书馆服务人口为基准的横向评估标准,以读者到馆人次为例,通过统计服务人口规模相近的公共图书馆的到馆人次,将公共图书馆划分优秀、良好和及格三个等级,这样可以看出相近服务人口规模的公共图书馆当前所在的水平。通过横向评估,可以让公共图书馆清楚认识到与地区间或地区内相近规模的公共图书馆相比的优势与差距,促进馆与馆之间的相互学习与借鉴,进一步提升公共图书馆的效能。

表6 以服务人口为基准的公共图书馆周开放时间等级划分

单位:小时

服务人口 (人) 等级	小于 999	1000 到 1999	2000 到 2999	3000 到 4999	5000 到 6499	6500 到 8999	9000 到 12999	13000 到 18999	19000 到 34999	35000 到 69999	70000 到 99999	100000 以上
一级	25	30	37	40	46	50	53	58	60	63	66	67
二级	29	35	40	45	50	54	58	60	63	65	67	69
三级	36	42	47	52	56	58	62	65	67	69	70	71

(3) 提高公共图书馆数据采集意识,创建公共图书馆效能评估数据集

公共图书馆是数据产生的来源,提升公共图书馆数据采集意识对整个公共图书馆数据采集工作具有重要意义。公共图书馆应该充分认识到其数据的重要价值,通过采集这些重要数据,不仅可以掌握自身发展状况,还可以及时解决出现的问题,从而不断地提高公共图书馆的整体效能。美国 Edge 自我评估工具便是公共图书馆重视数据采集的体现,公共图书馆利用 Edge 评估工具采集相关指标数据,主动进行自我评估,提升自身效能。英国 DCMS 图书馆专题小组为鼓励公

共图书馆的数据采集,发布公共图书馆基本数据集和核心数据集,便于图书馆自主灵活开展不同主题的多元评估。我国也应该在提高数据采集意识的同时,创建公共图书馆效能评估数据集。

(4) 推动公共图书馆数据的客观采集,建设数据实时自动采集共享平台

定义客观的公共图书馆数据采集指标,是公共图书馆科学评估的重要基础。我国应建立客观、完善的公共图书馆数据集指标,明确数据采集范围,使公共图书馆数据采集有规可循,从而提升公共图书馆数据采集的规范性。为提高数据采集效率、准确性和真实性,公共图书馆应以大数据和

云计算技术为依托,建立公共图书馆数据自动采集平台。公共图书馆内部系统通过与平台对接,将各个部门产生的数据实时自动采集至平台中,并以可视化的方式呈现出来,有助于公共图书馆更加直观地了解当前的运行和服务情况。此外,公共图书馆数据对国家经济、教育等具有重大参考价值,英美两国通过有偿或无偿的方式向研究人员开放和共享公共图书馆数据,研究人员通过分析公共图书馆数据,可以方便获取某地区的文化教育、图书馆发展等的基本情况。因此,我国公共图书馆在使用云平台的同时,可将非保密性数据进行开放共享,发挥公共图书馆数据的最大价值,让更多的研究人员参与到公共图书馆建设当中,共同推进我国公共图书馆事业的发展。

参考文献

- 于良芝,等.公共图书馆基本原理[M].北京:北京师范大学出版社,2012:16-17.
- 中华人民共和国文化和旅游部 2017 年文化发展统计公报[EB/OL].[2018-09-01].
<http://zwgk.mct.gov.cn/auto255/201805/W02-0180531619385990505.pdf>.
- 邱冠华.公共图书馆提升服务效能的途径[J].中国图书馆学报,2015(4):14-24.
- PublicLibraries Survey [EB/OL].[2018-09-01].<https://www.imls.gov/research-evaluation/data-collection/public-libraries-survey>.
- Joo S, Cahill M. Public libraries' resources and children's use: preliminary results of IMLS public library survey data analysis [EB/OL].[2018-09-03].<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/89361/Joo503.pdf?sequence=1>.
- Sin S C J. Neighborhood disparities in access to information resources: Measuring and mapping US public libraries' funding and service landscapes[J]. Library & Information Science Research, 2011, 33(1): 41-53.
- About the public libraries survey [EB/OL].[2018-09-01].<https://www.imls.gov/research-evaluation/data-collection/public-libraries-survey/explore-pls-data/about>.
- Products and services [EB/OL].[2018-09-03].https://www.cipfa.org/~media/files/services/cipfa_products_and_services.pdf.
- Benchmarks and resources [EB/OL].[2018-09-01].<http://www.libraryedge.org/benchmarksv1>.
- PLDS and PLAmetrics [EB/OL].[2018-09-01].<http://www.ala.org/pla/resources/publications/plds>.
- Library data: The story so far and next steps [EB/OL].[2018-09-02].<https://dcmslibraries.blog.gov.uk/2017/03/30/library-data-the-story-so-far-and-next-steps/>.
- Libraries Deliver: Ambition for Public Libraries in England 2016 to 2021 [EB/OL].[2018-09-03].<https://www.gov.uk/government/publications/libraries-deliver-ambition-for-public-libraries-in-england-2016-to-2021/libraries-deliver-ambition-for-public-libraries-in-england-2016-to-2021#our-vision-for-public-library-services-in-england-1>.
- The Taking Part survey [EB/OL].[2018-09-03].<https://www.gov.uk/guidance/taking-part-survey>.
- Frequently Asked Questions [EB/OL].[2018-09-02].<https://impactsurvey.org/faq-page#t25n155652>.
- Lopez S. Project Outcome results in action [J]. Public Library Quarterly, 2018, 37(2): 150-165.
- 柯平,胡银霞.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):4-10.
- 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):4-7.
- 刘旭青,等.公共图书馆评估信息化[J].数字图书馆论坛,2017(5):8-17.

日本政府出台无障碍阅读法

2019年6月21日,日本众议院召开全体会议,表决通过了《关于完善视障人士等^①阅读环境的法案》,自公布之日起施行。法案主要内容包括:

- 除了盲文图书和大字本图书之外,还应当增加有声图书以及附带音频的电子书;
- 为了给视障人士等营造良好的阅读环境,中央政府应制定规划并出台相关财政政策,地方政府应结合本地实际制定具体措施;
- 国立国会图书馆、公共图书馆、高校图书馆等应当按照各自职能,采集和制作适合视障人士等阅读的书籍和电子书、配备视障人士等专用设备,中央和地方政府应当给予相应的政策支持;
- 国立国会图书馆应加强与网络运营商、公共图书馆、盲文图书馆等机构的合作,通过互联网提供适合视障人士等的阅读资源。

资料来源

- 1 議案情報 第198回国会(常会)[EB/OL].[2019-06-28].<http://www.sangiin.go.jp/japanese/joho1/kousei/gian/198/meisai/m198100198032.htm>.
- 2 視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律案[R/OL].[2019-06-28].<http://www.sangiin.go.jp/japanese/joho1/kousei/gian/198/pdf/t1001980321980.pdf>.

(国家图书馆研究院 提供)

-
- | | |
|--|--|
| 19 贾磊.公共图书馆评估定级的新阶段——柯平教授谈第六次公共图书馆评估定级[J].图书馆理论与实践,2017(7):62-69,79. | OL].[2018-09-03] https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED534450.pdf . |
| 20 2017年中国统计年鉴[EB/OL].[2018-09-03]. http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj/2017/indexch.htm . | 23 Wisconsin Public Library Standards[EB/OL].[2018-09-03]. https://dpi.wi.gov/sites/default/files/imce/pld/pdf/wisconsin_public_library_standards_6th_edition_2018_final.pdf . |
| 21 Policy research, data collection, analysis and modeling, evaluation, and dissemination[EB/OL].[2018-09-03]. http://uscode.house.gov/view.xhtml?req=(title:20%20section:91-08%20edition:prelim) . | (李卓卓 副教授 苏州大学社会学院档案与电子政务系,孙东 苏州大学社会学院2016级图书情报与档案管理专业硕士研究生) |
| 22 Public Libraries Survey Fiscal Year 2009[EB/ | 收稿日期:2019-02-28 |

① 注:本法案中“视障人士等”,包括因视觉障碍、发育障碍、肢体残疾或其他残疾导致阅读障碍的人。