



中华人民共和国文化行业标准

WH/T 84—2019

信息与文献 公共图书馆影响力 评估的方法和流程

**Information and documentation—Methods and procedures for
assessing the impact of public libraries**

(ISO 16439:2014, MOD)

2019-03-25 发布

2019-08-01 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

中华人民共和国文化
行业 标 准
信息与文献 公共图书馆影响力
评估的方法和流程

WH/T 84—2019

*

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(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2019年8月第一版

*

书号: 155066·2-34408

版权专有 侵权必究

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 公共图书馆影响力的描述	9
4.1 概述	9
4.2 公共图书馆影响力的定义	10
4.3 公共图书馆影响力的影响层面	10
4.4 公共图书馆影响力的作用范围	10
4.5 公共图书馆影响力规划	12
4.6 公共图书馆影响力评估的难点	13
4.7 公共图书馆影响力评估项目的实施	14
4.8 公共图书馆影响力评估结果的使用	14
5 公共图书馆影响力的评估方法	15
5.1 概述	15
5.2 推断的证据	15
5.3 征集的证据	15
5.4 观察的证据	16
5.5 组合法	16
5.6 定量和定性数据	17
6 推断的证据	18
6.1 概述	18
6.2 统计数据	18
6.3 公共图书馆的绩效指标	19
6.4 用户满意度调查的数据	20
7 征集的证据	21
7.1 概述	21
7.2 影响力调查	21
7.3 访谈和专题小组讨论	27
7.4 用户自我评估	32
7.5 收集轶事证据	32
8 观察的证据	34
8.1 概述	34
8.2 观察	34
8.3 系统记录分析	35

8.4	自我记录	36
8.5	引证分析	36
8.6	测试公共图书馆对用户知识和技能的影响力	36
9	公共图书馆影响力的组合法评估	38
9.1	定性与定量数据的组合法	38
9.2	运用组合法证明公共图书馆的影响力	39
9.3	组合法的优缺点	41
10	公共图书馆经济价值的评估	41
10.1	概述	41
10.2	计算公共图书馆给用户带来的价值	41
10.3	成本效益分析	45
10.4	经济影响力分析	46
附录 A (资料性附录)	影响力调查举例说明	48
附录 B (资料性附录)	选择评估方法	53
附录 C (资料性附录)	机构/组织综合评估范围内的公共图书馆影响力评估	56
附录 D (资料性附录)	公共图书馆的经济价值评估案例	58
附录 E (资料性附录)	对 ISO 16439:2014 主要修改一览表	63
参考文献		70

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用重新起草法修改采用 ISO 16439:2014《信息与文献 图书馆影响力评估的方法和流程》。

本标准与 ISO 16439:2014 的技术性差异及其原因如下：

- 将非专有名词的“图书馆”统一修改为“公共图书馆”。
- 关于规范性引用文件，本标准作了具有技术性差异的调整，以适应我国的技术条件，调整的情况集中反映在第 2 章“规范性引用文件”中，具体调整如下：
 - 用国际标准 ISO 5127:2017 代替了 ISO 5127:2001；
 - 用国际标准 ISO 11620:2014 代替了 ISO 11620:2008。
- 关于标准的术语和定义，本标准根据国际标准以及标准的范围做了技术性调整，以保证与图书馆行业最新的国际标准接轨。具体调整有：删除了第 3 章术语和定义中的“学术图书馆”“高等教育机构图书馆”“学校图书馆”“国家图书馆”“文化经济学”“专业图书馆”；修改了“获取”“可及性”“数字化”“文献”“电子馆藏”“信息素养”“开放存取”“开放时间”“过程”“公共图书馆”“质量”“参考咨询性问题”“自我评估”“用户区”，增加了“证据”的定义。
- 关于标准正文，根据本标准的定位和我国的国情，部分内容做了少量的技术性的调整。具体如下：
 - 删除了部分原国际标准中不适用于公共图书馆影响力评估的条款，包括：7.2.5.3、8.6.3.3、8.6.3.4、9.2.4.3 等；
 - 删除了原国际标准条款中存在重复及不适用于公共图书馆的部分内容，如：4.2 图书馆影响力定义中对于“输入”“步骤”“输出”“结果”“影响”“价值”等的解释；
 - 根据我国公共图书馆发展实际及评估需求，删除了 4.4.2.3 中“学术成功”的内容；
 - 根据我国标准编写体例要求，调整了部分国际标准条款的内容和结构。如：增加了条款 10.2.5.1 概述，将 8.6.2.2 结合我国相关文件要求进行修改；
 - 为使标准示例更紧密地结合我国公共图书馆的实际，便于标准在我国的实施使用，调整了原国际标准中的部分案例和示例。删除了 9.2.4.2 中的案例；修改了 10.2 的示例并将 10.2.2、10.2.3 和 10.3.2 中相关内容修改为表 6、表 7 和表 8。
- 对应本标准的适用范围，删除了附录 A 的 A.2.5.3 学术图书馆可以选择问的问题、附录 C 的 C.2.2 学术图书馆。

本标准做了下列编辑性修改：

- 将标准名称修改为《信息与文献 公共图书馆影响力评估的方法和流程》。
- 增加了资料性附录 D 公共图书馆经济影响力的评价案例。
- 增加了资料性附录 E 对 ISO 16439:2014 主要修改一览表。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国图书馆标准化技术委员会(SAC/TC 389)归口。

本标准起草单位：东莞图书馆、国家图书馆、北京大学。

本标准主要起草人：李东来、杨晓伟、冯玲、银晶、张久珍、张利娜、梁银艳、邱建恒、邱奉捷、宫平。

引 言

公共图书馆作为为各地区提供文献信息服务的社会机构,在深受社会影响的同时,也深刻影响着社会的许多方面,但我国至今尚未形成公共图书馆影响力评价的统一标准,使得公共图书馆在衡量自身价值时缺乏统一的衡量标尺和依据。制定本标准的目的,旨在从公共图书馆影响力和价值的评估方法上为业界提供指导,以满足业界对公共图书馆影响力评估规范性的需求。

本标准属于行业标准,在范围上适用于我国各级各类的公共图书馆。鉴于我国目前尚没有同类标准,本标准遵循在制定行业标准中尽量与国际标准接轨的原则,修改采用 ISO 16439:2014《信息与文献 图书馆影响力评估的方法和流程》。

本标准中所包含的方法并没有反映所有可能的评估方法和评估技术,只是提供了在公共图书馆影响力评估中被认为最常用、最有效的一些方法。本标准不排除对尚未列入本标准的评估方法的使用。

本标准的附录 A、附录 B、附录 C、附录 D、附录 E 为资料性附录。

附录 A 提供了一个可用于公共图书馆影响力调查的简单示例,该示例是根据各个图书馆评估的经验总结而成。

附录 B 提供了如何根据目标人群和影响力类别,选择公共图书馆影响力评估的一种或多种方法。

附录 C 提供了在更广泛的机构和组织评估的大环境中,如何对公共图书馆开展影响力调查。

附录 D 提供了利用成本效益分析对某公共图书馆直接经济效益进行评估的示例。

附录 E 提供了本标准对照 ISO 16439:2014《信息与文献 图书馆影响力评估的方法和流程》主要修改情况的一览表。

本标准中给出的示例和方法可以给公共图书馆开展影响力评估提供借鉴和指导。

信息与文献 公共图书馆影响力 评估的方法和流程

1 范围

本标准规定了公共图书馆影响力评估的术语以及评估方法,主要可用于:

- 公共图书馆战略规划和内部质量管理;
- 对比公共图书馆在不同时期的影响力;
- 对比相似类型和级别的公共图书馆的影响力差异;
- 提升公共图书馆在学习研究、教育文化、社会和经济生活中的作用和价值;
- 为公共图书馆提升服务水平和实现战略目标提供决策依据。

本标准适用于我国各类型、级别的公共图书馆。本标准中所述方法并非完全适用于所有类型和级别的公共图书馆,各种类型和级别的公共图书馆可根据自身情况选择使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修订版本)适用于本文件。

ISO 2789:2013 信息与文献 图书馆统计(Information and documentation—International library statistics)

ISO 5127:2017 信息和文献 基本术语(Information and documentation—Foundation and vocabulary)

ISO 11620:2014 信息与文献 图书馆绩效指标(Information and documentation—Library performance indicators)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

获取 access

检索和使用信息的权利、机会、方法。

[ISO 5127:2017,定义 3.11.1.01]

3.2

可获取性 accessibility

产品、服务、环境或设施能被具有最广泛能力者使用的可用性。

[ISO 5127:2017,定义 3.11.1.02]

3.3

当前用户 active user

报告周期内访问过(使用过)图书馆设施或接受过服务的注册用户。

注 1:若能识别出个人用户的在线使用和虚拟访问情况,或能通过调查核定相关数据,则可包括数字图书馆服务的使用。