

2023版《ISO 11620 信息与文献 图书馆绩效指标》初探

张 轶

[上海图书馆(上海科学技术情报研究所), 上海 200031]

[摘要]ISO/TC46/SC8最新公布的《ISO 11620:2023 信息与文献 图书馆绩效指标》与先期公布的《ISO 2789:2022 信息与文献 国际图书馆数据》共同构筑起了最新的图书馆业务绩效考评整体框架和具体业务指标系统。此前国内翻译引进该标准2008年版本,形成了《GB/T 29182-2012 信息与文献 图书馆绩效指标》,但随着形势的发展,已不能满足目前图书馆绩效评估的需要。基于对《ISO 11620:2023 信息与文献 图书馆绩效指标》与其2014年版本之间的内容差异分析,探讨此次更新的意义,提出国内采标的建议。

[关键词]图书馆标准 ISO 11620 ISO 2789 GB/T 29182 绩效指标

[分类号]G251.4

2022到2023年,国际标准化组织(International Organization for Standardization, ISO)、第46技术委员会信息与文献(Technical Committee 46-Information and Documentation, TC46)、第8分委员会质量统计与绩效评估(Subcommittee 8-Quality-Statistics and performance evaluation, SC8)先后更新了其所制定的《ISO 2789:2013》^①和《ISO 11620:2014》^②这两个标准^[1-2]。ISO/TC46/SC8所制定的国际标准主要涉及图书馆、档案馆、博物馆、出版社及其他相关行业。在其制定并现行有效的12个国际标准中,直接与图书馆相关的占7个,其中包括这两个最近更新的标准。

笔者将主要就《ISO 11620:2023 信息与文献 图书馆绩效指标》与其2014年版本之间的差异展开初步探讨,为国内图书馆界组织下一步的引标和采标工作提供参考。

1 《ISO 11620》的版本变化及其研究现状

1.1 《ISO 11620》与《ISO 2789》的关系

《ISO 2789》是一个关于图书馆数据统计工作的全面指导性标准,为构成图书馆服务的绝大多数元素^③提供数据统计意义上的标准化定义和标准化计数程序。《ISO 11620》主要用于对所有类型图书馆的业务绩效(Performance)进行标准化的评估,其表现形式是各种用于评估图书馆绩效的标准化指标。这些指标大多基于《ISO 2789》所提供的元素

范围,在统计元素的定义和计数程序基础上,进一步提供相应绩效指标的计算方法,通过指标的计算结果来量化评估图书馆的实际绩效水平。

通过以上对《ISO 2789》和《ISO 11620》基本情况的简单介绍可知,前者实际上是后者得以产生的母体,而后者则是前者的延伸和实际应用。事实上,《ISO 2789》最早诞生于1974年,之后经历了1991、2003、2006、2013和2022年的5次更新。《ISO 11620》的第一个版本于1998年制定,此后经历了2003、2008、2014和2023年的4次更新。该标准的每一次更新都是跟着《ISO 2789》的最近一次更新进行,而且其更新时间差越来越小。从2013年开始,这两个标准的变化基本遵循《ISO 2789》更新后一年《ISO 11620》更新的规律。由此亦可管窥两部标准相互之间的紧密联系。

图1基本反映了《ISO 2789》《ISO 11620》以及图书馆工作目标、宗旨之间的关系。从层次上来说,图书馆宗旨显然居于最高位,其下依次是工作任务、绩效指标和基本元素,层层降低。但反过来看,《ISO 2789》所规定的图书馆基本元素又处于最核心、最基础的地位,《ISO 11620》所规定的绩效指标必须在此基础上才能制定实施,而图书馆的具体工作任务又必须在展开绩效考核的基础上才能完成,最终在完成了这些具体的工作目标之后,才能真正实现图书馆的宗旨。

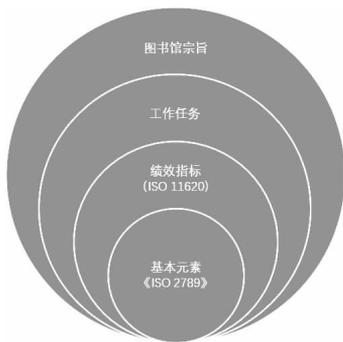


图1 《ISO 2789》《ISO 11620》和图书馆工作目标、宗旨的逻辑关系

1.2 《ISO 11620》的基本内容

《ISO 11620:2023》由5个部分组成:前言、引言、正文、附录和参考文献。其中正文部分由范围、参考标准、术语和定义、绩效测试^④,以及本标准中绩效指标的制定原则和描述框架5个部分组成。附录为绩效指标的具体描述,即本标准最为核心的部分。

附录中所描述的绩效指标采用平衡计分卡(Balanced Deore Card, BSC)法,从“资源、获取和基础设施”(Resource, access and infrastructure)、“利用”(Use)、“效率”(Efficiency)、“潜力与发展”(Potentials and development)4个方面进行考核,其中每个方面又分别从“馆藏”(Collection)、“获取”(Access)、“设施”(Facilities)、“员工”(Staff)和“总体情况”(General, 2014版之后新增)5个维度制定详细的指标。以上4个方面、5个维度的指标构成了本标准所规定的图书馆绩效指标框架,具体可见图2。

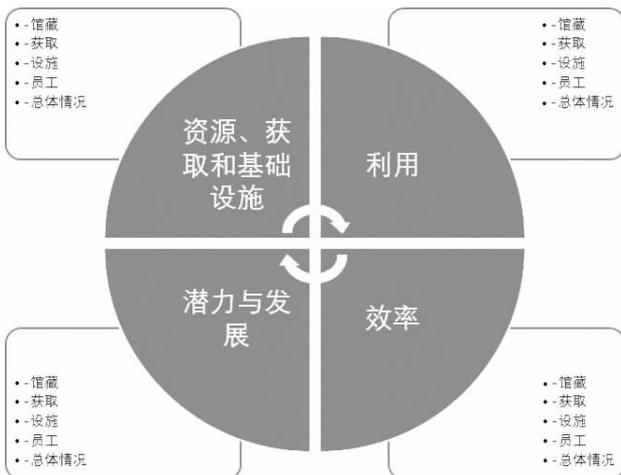


图2 《ISO 11620》的图书馆绩效指标框架

1.3 《ISO 11620》的版本变化和国内采标情况

ISO/TC46/SC8于1998年制定了《ISO 11620》的第一个版本,共56页。2003年进行了第一次版本更新,这次更新由两个标准组成:一个是1998年版本的修改版《ISO

11620:1998/Amd 1:2003》,共13页;另一个是专门针对电子图书馆服务的技术报告《ISO/TR 20983:2003》^⑤,共32页。2008年,上述两份标准合并更新并形成了第4个版本的标准,即《ISO 11620:2008》,该版本共86页。2014年第五次更新,形成了《ISO 11620:2014》,共100页。2023年是第六次也是最近的一次更新,《ISO 11620:2023》的总页数为135页。综上所述,该标准在1998年到2023年之间一共经历了4次更新,形成了6个版本的相关标准。

国内图书馆界对《ISO 11620》的制定和发展比较重视。2012年,中国科学院国家科学图书馆和国家图书馆等单位的学者,翻译引进了《ISO 11620:2008》,最后以《GB/T 29182-2012》的形式对该标准进行了等同采用,共76页^①。该标准于2012年12月31日发布,2013年6月1日开始实施,作为直接采标ISO国际标准的权威性文件。该标准对标的2008版本的《ISO 11620》在此后已经两次更新,目前其内容存在不少过时和缺漏之处。

1.4 《ISO 11620》的研究现状

国内图书馆界对于《ISO 11620》的研究主要集中在2018年之前,因此其研究对象也主要集中于该标准2014年及之前的版本。姚晓霞和陈凌^②最先介绍了该标准1998年版及其在欧洲委员会EQUINOX项目中的运用。易程和李春^③基于系统工程统计模型对该版本进行了深入剖析。陈远方^④对《ISO 11620/Amd1:2003》和《ISO/TR 20983:2003》在图书馆员工动态绩效考核方面的应用进行了探讨。姜倩、楚存坤、刘静^⑤和余胜^⑥对该标准2008年版本的基本情况作了介绍。彭磊、徐德辉^⑦和陈信^⑧则分别从军校图书馆的应用及标准版本变化角度对《ISO 11620:2014》进行了研究。国际方面,Pierre Yves Renard^⑨则对《ISO 2789》和《ISO 11620》之间的联系和区别进行了深入探讨。

《ISO 2789:2022》和《ISO 11620:2023》公布之后,国内外尚无公开发表的相关文献对其进行研究。

2 《ISO 11620》2023版与2014版的比较

2.1 标准框架的改变

2023版《ISO 11620》在结构框架上相较于2014年版本有较大的变化,主要表现在以下两个方面。

其一,将原先正文部分的第4节和第5节进行重组并新增了部分内容。2014版的标准,其正文第4节为“标准及描述框架”(Criteria and descriptive framework),第5节为“绩

效指标的使用”(Uses of performance indicators);2023版正文第4节改为“绩效测试”(Performance measurement),第5节改为“本文件中的绩效指标”(Performance indicators in this document)。

新版本的正文第4节变化较大。首先新增两个小节的篇幅,专门论述了质量管理(Quality management,此为新标准的4.1小节)以及绩效管理(Performance management)在质量管理中所处的地位(此为新标准的第4.2小节)这两个问题。随后将2014版的第5节“绩效指标的使用”进行增删和修改后整体迁移过来作为第4.3小节。之后又新增了4.4小节,专门就“绩效测试”和“影响评估”这两个概念进行了比较。新版本标准第4节的这一变化体现了制定者对于图书馆绩效指标在绩效管理乃至整个质量管理体系中的地位,以及关于绩效测试与影响评估之间关系的新思考。

此外,原先的第4节现在成为第5节中的主体部分(即新版本标准的5.2和5.3小节),内容也有部分增删和修改。而在这一主体部分的前面还新增了“5.1 总体情况”这一小节,专门就该标准中绩效指标的应用范围及其可靠性等问题进行了说明。

其二,将2014版的附录A“图书馆绩效指标一览表”(List of performance indicators for libraries)改为正文中的第6节。同时相应地将2014版中的附录B“图书馆绩效指标描述”(Description of performance indicators)改为附录A,而该附录也成为新版标准中唯一的附录,也是该标准最核心的部分。新版本附录A在其内部框架上删去了2014版本中第4节“潜力与发展”中的第2小节“馆藏”部分,其余均未改变。

2.2 标准用语及术语和定义的改变

相对于《ISO 11620:2014》,新修改的《ISO 11620:2023》在行文用语上出现了一些整体的规范性改变。比如将原先的“international standard”统一改称为“document”;强烈建议将原先不够规范的“patron”“customer”等用语统一规范为“user”;除一些特定场合之外,普遍用“digital”代替“electronic”等。但是其最主要的改变体现在对于术语及其定义的增删和修改方面。具体如下。

(1)分别将“获取”(access)和“访问”(visit)这两个术语拆分为“虚拟”(virtual)和“物理”(physical)两部分来定义。

(2)新增以下27个新的术语及其各自所对应的定义:“资本支出”“闭架”“保护”“数字馆藏”“数字服务”“教育服务”“活动”“固定熟练水平”(Fixed level of proficiency,

FLP)、“功能性识字能力”(Functional literacy)、“功能性计算能力”“影响力”“信息通信技术”“信息通信技术熟练度”“信息通信技术技能”“非直接用户”“图书馆研究”“图书馆员工研究刊物”“移动设备”“非用户”“长期保存”“参考咨询服务”“续借”“研究支持”“修复”“特殊馆藏”“稳定状态”“无工作人员开放时间”。

(3)删除“电子服务”条目。

(4)在“室内利用”条目下新增“图书馆内利用”表述;在“运营开支”条目下新增“重复性开支”表述。

(5)修改“质量”和“贵重资料”的定义。

以上术语和定义的变化在正文第6节和附录A中也都得到了进一步体现。接下来结合绩效指标的变化对其应用作进一步分析。

2.3 标准所列指标的增删和修改

基于图2的基本框架,根据对《ISO 11620:2023》正文第6节和《ISO 11620:2014》附录A中所列绩效指标情况的比较,对其主要增删和修改情况进行讨论。

2.3.1 资源、获取和基础设施

(1)“馆藏”部分。新增“A.1.1.5 每一特殊馆藏中的数字化百分比”指标,其任务(objective)是“评估图书馆在通过数字化形式将其特殊馆藏公开过程中的目标完成度”。

(2)“设施”部分。在“用户人均座位数”(User places per capita)指标的任务中,将“评估为人群提供用户座位数量的充足度”改为“评估图书馆内用户座位的可利用性”。“可利用性”相较于“数量的充足度”,其表述外延更广且更为精炼和简明。

新增“A.1.3.4 与其他所有开放时间平均外借数量相比,在最近新增开放时间中的平均外借数量”指标,其任务是“评估图书馆额外开放时间能够在何种程度上响应用户外借资料的需求”。

2.3.2 利用

(1)“馆藏”部分。在“馆藏流通率”指标的任务中,删去下述文字:“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”。

新增“A.2.1.2 过去三年中新增纸本出版物利用率”指标,其任务是“评估对新到纸本刊物馆藏的需求程度”,借此来决定图书馆应该在购买这些纸本刊物上分配多少资金。

删除“人均内容单元下载量”指标。该指标可能容易与本部分的另一个指标“每份数字化文件的下载次数”产生混淆,故删除。

(2)“获取”部分。新增“A.2.2.2 通过移动设备访问线上目录百分比”指标,其任务是“评估图书馆通过移动设备服务项目接触用户的能力”。

新增“A.2.2.7 用户参与功能性识字能力和计算能力培训课程并达到固定熟练程度的百分比”指标,其任务是“评估图书馆功能性识字能力^⑥和计算能力^⑦培训所达到的程度”。联合国“可持续发展目标”(Sustainable Development Goals, SDG)的第4个目标“优质教育”的第6个分目标4.6提出:“到2030年,确保所有青年和大部分成年男女具有识字和计算能力。”该指标即来自此项目目标。

新增“A.2.2.8 用户参与信息技术(ICT)培训课程并开发出其目标技能的百分比”指标,其任务是“评估图书馆信息技术培训所达到的程度”。联合国可持续发展目标第4个目标的第4个分目标4.4提出:“到2030年,大幅增加掌握就业、体面工作和创业所需相关技能,包括技术性和职业性技能的青年和成年人数量。”该指标即来自此项目目标。

A.2.2.7和A.2.2.8这两个指标紧跟联合国可持续发展目标制定,具有鲜明的创新性。

(3)“总体情况”部分。新增“A.2.4.2 包含非直接用户在内的图书馆服务人群百分比”指标,其任务是“通过辨识隐藏用户来揭示图书馆影响力的总体传播情况”。该指标是对“A.2.4.1 服务目标人群比率”的有力补充。其中的“非直接用户”指的是未在图书馆注册但通过注册用户利用图书馆服务的用户。

新增“A.2.4.5 问卷调查中知晓图书馆者的百分比”指标,其任务是“评估图书馆为其所服务人群知晓的程度”。

新增“A.2.4.6 问卷调查中认为其机构、组织、社区、地域或国家拥有一座图书馆重要者的百分比”指标,其任务是“评估图书馆所提供特定服务的价值是否为其潜在用户所认可”。

新增“A.2.4.7 影响力感知”指标,其任务是“评估用户从图书馆整体或图书馆不同服务感觉受益的程度”。该调查结果受用户主观感受影响较大,仅供图书馆参考之用。

上述新增指标主要依赖读者调查获取数据,都是用来深入分析图书馆对用户影响力的重要参数工具。

2.3.3 效率

(1)“馆藏”部分。无实质性修改。

(2)“获取”部分。删除“文献采访时间的中位数”指标,同时保留“文献加工时间的中位数”(Median time on

document processing)指标。被删除的指标主要考察的是向图书馆提供文献单位的工作效率,与图书馆自身工作效率关系不大,将其从本标准中删除是合理的。

(3)“员工”部分。删除“文献采访支出与员工成本比率”指标。因为此项指标与采访工作关系大,所以受文献提供方因素影响更大,而与图书馆员工实际工作绩效相关度不够高,故被删除。

将“员工外借与文献传递能力”的任务由原先的“用于评估图书馆外借与文献传递服务效率”,改为“用于测试在特定时间(通常为一年)内每个员工的平均外借业务量。该指标示范性地展示员工能力。”这一更改是为了与其上一条指标“员工文献加工能力”的任务描述相匹配。

新增“A.3.3.6 每次外借的员工成本”指标,其任务是“评估图书馆外借和文献传递服务的效率”。

(4)“总体情况”部分无变化。

2.3.4 潜力与发展

(1)删除“馆藏”部分及其所包含的唯一一个指标“电子馆藏支出占信息提供服务开支百分比”。此项指标被删除的原因与前几条被删除指标类似,也都是因为它受到采访等外部因素影响较大而与图书馆自身绩效关系相对较小所致。

(2)“员工”部分。删除“图书馆员工提供电子服务百分比”指标。“电子服务”概念已经被更多细化的概念所替代,而且这些细化的概念在新标准中也衍生了下列相应的指标群,该指标失去了存在的意义。

新增“A.4.1.4 员工用于教育服务时间的百分比”指标,其任务是“提高利用图书馆和信息的技能”。

新增“A.4.1.5 提供研究支持图书馆员工的百分比”指标,其任务是“评估图书馆为研究者提供支持所投入人力资源的程度”。

新增“A.4.1.6 每名专业员工所拥有的研究性刊物数量”,其任务是“评估图书馆对图情研究及其他学术研究的投入程度”。

(3)“总体情况”部分。新增“A.4.2.3 每次活动在媒体中得以展现的刊物数量”,其任务是“评估图书馆举办活动时赢得媒体关注及与之相应的大众兴趣的程度”。

2.3.5 指标变化情况

笔者指出了相对于2014版标准,2023版《ISO 11620》在具体图书馆绩效指标上的增删和修改之处。其列表归纳如表1所示。

表1 《ISO 11620:2023》相对于《ISO 11620:2014》的指标变化情况

绩效指标所属类别	新增指标	删除指标	指标任务内容发生修改
资源、获取和基础设施	每一特殊馆藏中的数字化百分比		用户人均座位数
	与其他所有开放时间平均外借数量相比,在最近新增开放时间中的平均外借数量		
数量小计	2	0	1
利用	过去三年中新增纸本出版物利用率	人均内容单元下载量	馆藏流通率
	通过移动设备访问线上目录百分比		
	用户参与功能性识字能力和计算能力培训课程并达到固定熟练程度的百分比		
	用户参与信息通信技术(ICT)培训课程并开发出其目标技能的百分比		
	包含非直接用户在内的图书馆服务人群百分比		
	问卷调查中知晓图书馆者的百分比		
	问卷调查中认为其机构、组织、社区、地域或国家拥有一座图书馆重要者的百分比		
影响力感知			
数量小计	8	1	1
效率	每次外借的员工成本	文献采访时间的中位数	员工外借与文献传递能力
		文献采访支出与员工成本比率	
数量小计	1	2	1
潜力与发展	员工用于教育服务时间的百分比	电子馆藏支出占信息提供服务开支百分比	
	提供研究支持图书馆员工的百分比		
	每名专业员工所拥有的研究性刊物数量	图书馆员工提供电子服务百分比	
	每次活动在媒体中得以展现的刊物数量		
数量小计	4	2	0
数量总计	15	5	3

与《ISO 11620:2014》相比,《ISO 11620:2023》总共新增了15项指标,删除了5项指标,同时对3项指标的任务描述进行了较大的改动。

2.4 小结

根据《ISO 11620:2023》前言部分的陈述,该标准相较于2014年的版本主要进行了3个方面的新增和一个方面的删除。

(1)遵循联合国可持续发展目标中的相关内容,新增图书馆培训参与的相关指标。

(2)新增图书馆意识和影响力相关指标。

(3)新增员工研究及研究支持相关指标。

(4)删除过时指标。

回顾上述分析,新版本标准基本上是遵循其前言部分的表述进行修改的。综合性分析归纳如下。

联合国可持续发展目标于2015年9月25日在联合国可持续发展峰会上提出,具体包括17个目标^[12]。其中第4个目标“优质教育”同本标准的新增内容关系密切。在新增术语和定义中,“教育服务”“固定熟练水平”“功能性识字能力”“功能性计算能力”“信息通信技术”“信息通信技术熟练度”“信息通信技术技能”这7条均与此项要求密切相关。反映到指标体系中,“利用”部分新增的“用户参与功能性识字能力和计算能力培训课程并达到固定熟练程

度的百分比”和“用户参与信息技术(ICT)培训课程以发展其目标技能的百分比”以及“潜力与发展”部分新增的“员工用于教育服务时间的百分比”3项指标也均与此息息相关。可见,新版标准紧跟联合国可持续发展目标,对于图书馆开展提升用户基本素养的教育活动提出了更高要求。

图书馆意识和影响力方面,在本标准的术语和定义部分,新增的“影响力”“非直接用户”和“非用户”3个术语均与此内容相关。在新增指标之中,“利用”部分新增的“包含非直接用户在内的图书馆服务人群百分比”“问卷调查中知晓图书馆者的百分比”“问卷调查中认为其机构、组织、社区、地域或国家拥有一座图书馆重要者的百分比”和“影响力感知”这4项指标以及“潜力与发展”部分新增的“每次活动在媒体中得以展现的刊物数量”这一项指标都是按照上述修改要求所制定的。加强公关意识,让更多用户知晓和使用图书馆服务,这也是新时代图书馆一项非常重要的任务。

员工研究及研究支持方面,新标准定义和术语部分的“图书馆研究”“图书馆员工研究刊物”和“研究支持”3个新术语是其具体体现。结合具体指标的制定,“潜力与发展”部分提供了“提供研究支持图书馆员工的百分比”和“每名专业员工所拥有的研究性刊物数量”这两项新增的相关指标。很明显,新标准强调了图书馆员开展专业研究活动的必要性和重要性,对于图书馆员工的学术生命及其对图书馆事业发展所具有的重要意义展现出前所未有的重视。这一点值得国内图书馆界,尤其是图书馆管理者深思。

除了上述可明确归类到新版本标准所公开宣称的新增内容之中的变化外,其他一些新增的术语和指标也都反映了图书馆业务发展的实际需要,体现了时代进步之下文化传承、数字化技术发展以及移动通信应用等方面对图书馆业务提出的新要求。

3 2023版《ISO 11620》的指导意义及引进建议

作为ISO/TC46/SC8最新更新的两项标准之一,《ISO 11620:2023》体现了新的时代背景之下图书馆绩效评估工作的新发展和新趋势。它与先期更新的《ISO 2789:2022》共同构筑起了最新的图书馆业务绩效考评的整体框架和具体业务指标系统。

2021年10月,中共中央、国务院印发了《国家标准化发展纲要》^[3]。这份纲领性文件为在新时期推动高质量发展、

全面建设社会主义现代化国家提出了统筹推进标准化建设的新要求。该文件的“发展目标”部分明确提出“标准化开放程度显著增强。标准化国际合作深入拓展,互利共赢的国际标准化合作伙伴关系更加密切,标准化人员往来和技术合作日益加强,标准信息更大范围实现互联共享,我国标准制定透明度和国际化环境持续优化,国家标准与国际标准关键技术指标的一致性程度大幅提升,国际标准转化率达到85%以上。”此外,这份文件的其他部分也多次提到国际标准和国内标准的关系问题,即“深化标准化交流合作。履行国际标准化组织成员国责任义务,积极参与国际标准化活动……分享我国标准化经验,积极参与民生福祉、性别平等、优质教育等国际标准化活动,助力联合国可持续发展目标实现。支持发展中国家提升利用标准化实现可持续发展的能力。”“推动国内国际标准化协同发展……实施标准国际化跃升工程,推进中国标准与国际标准体系兼容。”由此可见,加大力度引进国际标准已经成为具有国家战略意义的一项重要工作。

我国在2012年曾经基于《ISO 11620:2008》翻译引进并制定了《GB/T 29182-2012》。这份国家标准为此后十年间我国图书馆评估定级等具体工作的顺利展开提供了坚实的科学依据和有效的业务指导。但是随着时间的不断推移,其所对应的国际标准已经更新了两个版本,内容有了很大的丰富与发展,其中一些不合时宜的内容也在最新的标准中被删除^⑧。相比之下,旧有标准非但落后于2023年的最新国际标准,甚至其内容的深度和广度也完全不能同2014年版本的国际标准相提并论。此外,在我国图书馆事业快速发展的今天,《GB/T 29182-2012》已不能充分满足新形势下国内各类图书馆绩效考核的实际需要,图书馆界亟须一套新的适应新时代图书馆建设要求的绩效评估标准。具体来说,新标准中所增加的读者素质教育、图书馆业务推广以及员工能力培养等相关指标正是我国现行图书馆评估标准中欠缺但又非常重要的部分。如能像2012年时对《ISO 11620》的最新版本进行等同引进,无疑将有效弥补上述缺漏,对我国今后的图书馆绩效评估工作具有极大的指导意义。

笔者认为,最新版《ISO 11620》中所提供的绩效指标体系是经过国际图书馆界长期实践所形成的,同时添加了最新研究成果的智慧结晶,具有广泛的普适价值和切实的可操作性。为了与时俱进且更好地推动新时期我国图书馆事业的发展,贯彻落实《国家标准化发展纲要》,促进图书

馆行业国际标准转化率的提高,国内相关单位应尽快组织翻译该标准并进行等同采用。

注释:

- ① 《ISO 2789:2013 信息与文献 国际图书馆统计(Information and documentation—International library statistics)》,更新后的名称为《ISO 2789:2022》。
- ② 《ISO 11620:2014 信息与文献 图书馆绩效指标(Information and documentation—Library performance indicators)》,更新后的名称为《ISO 11620:2023》。
- ③ 根据《ISO 2789》所给出的定义,这些元素指的是“图书馆提供给其用户的所有类型的资源和服务”。
- ④ “绩效测试”(Performance measurement)是《GB/T 29182-2012 信息与文献 图书馆绩效指标》(以下简称“《GB/T 29182-2012》”)中的译法。中文术语除新出现者,均采用《GB/T 29182-2012》的译法。
- ⑤ 《ISO/TR 20983:2003 信息与文献 电子图书馆服务的绩效指标(Information and documentation—Performance indicators for electronic library services)》。
- ⑥ 识字能力(Literacy)指使用书面文本理解、估算、利用和从事社会协作以实现其目标,以及开发其知识和潜力的能力。
- ⑦ 计算能力(Numeracy)即在成年人生活的一系列环境之中从事和管理计算需求而获取、利用、转译和沟通计算信息与思维的能力。
- ⑧ 《ISO 11620:2008》中共有45项绩效指标,《GB/T 29182-2012》对此予以全面继承;《ISO 11620:2014》的绩效指标数为52项;最新的2023版绩效指标数增加到了62项,比2008版本增加了17项。考虑每一次版本更新时绩效指标数都有增有减且有改动,所以新版本相对于2008版实际增加和改动的绩效指标数绝对不止于此。此外,2008版标准的术语和定义数量为46个,2014版为57个,2023版为85个,扩充幅度更加明显。

参考文献:

- [1] Information and documentation—Library performance indicators: ISO 11620:2023[S/OL].[2024-02-27].https://www.iso.org/standard/83126.html.

- [2] Information and documentation—International library statistics: ISO 2789:2022[S/OL].[2024-02-27].https://www.iso.org/standard/78525.html.
- [3] 全国信息与文献标准化技术委员会.图书馆绩效指标:GB/T 29182-2012[S].北京:中国标准出版社,2012.
- [4] 姚晓霞,陈凌.图书馆业绩评估国际标准及其应用——ISO11620与EQUINOX[J].图书情报工作,2003(2):98-101,71.
- [5] 易程,李春.基于ISO11620图书馆绩效指标的层次分析法评价模型研究[J].大学图书馆学报,2010(2):28-32,78.
- [6] 陈远方.图书馆基于ISO 11620标准的动态绩效考核探析[J].图书馆理论与实践,2014(1):17-20.
- [7] 姜倩,楚存坤,刘静.从ISO11620:2008看图书馆绩效评估的发展[J].现代情报,2010(2):24-27.
- [8] 余胜.ISO11620:2008绩效评估指标体系及其启示[J].山东图书馆学刊,2013(1):23-28.
- [9] 彭磊,徐德辉.图书馆绩效评估标准ISO11620:2014对军校图书馆建设的启示[J].中华医学图书情报杂志,2015(2):46-48,52.
- [10] 陈信.国际图书馆绩效评价指标体系及其特点分析——以ISO11620:2014为例[J].四川图书馆学报,2018(6):1-5.
- [11] Renard PY.ISO 2789 and ISO 11620: Short Presentation of Standards as Reference Documents in an Assessment Process[J].Liber Quarterly: The Journal of European Research Libraries, 2007(1-4): 136-145.
- [12] 联合国可持续发展目标[EB/OL].[2023-11-23].https://www.un.org/sustainabledevelopment/zh/.
- [13] 国家标准化管理委员会.中共中央 国务院印发《国家标准化发展纲要》[EB/OL].[2023-11-23].https://www.sac.gov.cn/zt/gjzbzhfzgyzt/zxdt/art/2021/art_f56610f32ff440918525f524a9d056b8.html.

张轶男,1973年生。本科学历,副研究馆员。研究方向:图书馆标准化、数字图书馆。

(收稿日期:2024-01-09;责编:吕晓琪。)