



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 29182—2012/ISO 11620:2008

---

## 信息与文献 图书馆绩效指标

Information and documentation—Library performance indicators

(ISO 11620:2008, IDT)

2012-12-31 发布

2013-06-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 标识 .....	7
4 标准及描述框架 .....	7
4.1 概述 .....	7
4.2 标准 .....	7
4.3 描述框架 .....	8
4.3.1 概述 .....	8
4.3.2 平衡记分卡方法 .....	8
4.3.3 绩效指标的描述 .....	8
5 绩效指标的使用 .....	9
5.1 总体思路 .....	9
5.2 绩效指标的选择 .....	10
5.3 局限性 .....	10
附录 A (规范性附录) 图书馆绩效指标一览表 .....	12
附录 B (规范性附录) 图书馆绩效指标描述 .....	15
B.1 资源、获取和基础设施 .....	15
B.2 利用 .....	31
B.3 效率 .....	47
B.4 潜力与发展 .....	60
参考文献 .....	66

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准等同采用 ISO 11620:2008《信息与文献 国际图书馆绩效指标》。

本标准由全国信息与文献标准化技术委员会(SAC/TC 4)提出并归口。

本标准主要起草单位:中国科学院国家科学图书馆、国家图书馆、清华大学图书馆、北京大学图书馆、中国社会科学院文献信息中心。

本标准主要起草人:初景利、李玲、贾延霞、黎知谨、刘彦丽、耿海英、张红霞。

## 引 言

本标准旨在为各种类型图书馆的评价工作提供指导,支持在图书馆中使用绩效指标,传播开展绩效评价的知识,适用于我国各级各类图书馆和信息服务机构。

本标准遵循在制定国家标准中尽量与国际标准接轨的原则,鉴于我国目前尚没有同类标准,等同采用国际标准 ISO 11620:2008《信息与文献 国际图书馆绩效指标》,认同并支持国际标准化组织 ISO/TC 176 制定的一系列标准。

本标准的附录 A 提供了图书馆绩效指标一览表。附录 B 对附录 A 中的绩效指标进行了详细描述。

本标准中所包含的绩效指标或得到广泛使用或在文献中得到充分讨论。标准制定过程中涉及的研究成果和论文,见参考文献[1]~[35]。

本标准中提供的绩效指标可能没有涵盖图书馆绩效评估的所有方法和技术。图书馆绩效评估是一个发展中的领域,因此本标准不排除对尚未列入本标准的绩效指标的使用(见第 5 章)。

本标准提供的绩效指标可用于对同一图书馆不同时期情况的比较,也可用于不同图书馆之间的比较,但是应非常慎重。在不同图书馆之间进行比较时,一定要考虑图书馆服务对象的差异,充分了解所选择的绩效指标,并注意对数据进行合理解释(见 5.3.5)。

本标准中绩效指标存在其他一些局限性,例如依赖于图书馆的服务群体、服务要求、技术设施等本地因素,使用本标准中的绩效指标时最好对这些因素加以说明。

本标准所包含的绩效指标并没有反映所有可能的评估内容或评价技术。本标准只是提供了被人们所接受以及经过验证并可公共利用的评价图书馆各种服务指标的方式与方法。

本标准将由全国信息与文献标准化技术委员会第八分会组织的一个工作组负责维护,该工作组将密切跟踪和研究国际标准的发展动态,及时修订我国的相应国家标准。

# 信息与文献 图书馆绩效指标

## 1 范围

本标准规定了图书馆绩效指标的要求,并建立了一套可为各类型图书馆使用的绩效指标。它同时也为尚未使用绩效指标的图书馆如何使用绩效指标提供了指导。附录 A 列出了图书馆绩效指标一览表,附录 B 对图书馆绩效指标做了详细说明。

本标准提供了绩效指标的标准术语和简要定义。而且,本标准对绩效指标及其所需数据的采集和分析也进行了简明描述。

本标准适用于我国各种类型的图书馆。但应注意,并不是所有的绩效指标都适用于每类图书馆。附录 B 中列出了每一个绩效指标的适用范围。

本标准并未覆盖图书馆服务、活动和资源利用的所有绩效指标,因为在本标准制定时有些绩效指标尚未提出或得到验证,或因为有些绩效指标尚不符合标准的要求(见 4.2)。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### **可用性 accessibility**

获得和利用图书馆服务和设施的方便程度。

### 2.2

#### **当前借阅者 active borrower**

报告期内至少借阅了一份资料的注册用户。

### 2.3

#### **当前用户 active user**

报告期内访问过或者使用过图书馆设施或接受过服务的注册用户。

注:可包括利用电子图书馆服务。

### 2.4

#### **适用性 appropriateness**

用以某种绩效指标相对于评估某项活动的适宜程度。

### 2.5

#### **可获得性 availability**

当用户需要时,图书馆实际提供的内容、文献、设施和服务的程度。

### 2.6

#### **计算机文件 computer file**

可在计算机可读磁盘、磁带或其他存储介质上获取,以提供用户外借或只在馆内使用的数据或软件程序(如计算机游戏、语言课程和其他应用软件)。

注:改写自 ANSI/NISO Z39.7—2004。