

# 公共图书馆评估信息化\*

刘旭青<sup>1</sup>, 柯平<sup>1</sup>, 刘文宁<sup>2</sup>

(1.南开大学商学院, 天津 300071; 2.天津图书馆, 天津 300201)

**摘要:**第六次全国县级以上公共图书馆评估定级工作首次启用全国公共图书馆评估定级管理服务系统, 这是公共图书馆评估信息化的初次尝试。公共图书馆评估信息化是公共图书馆评估工作的必然趋势, 本文分析了公共图书馆评估信息化的必要性, 介绍此次公共图书馆评估信息化构建的理念、思路、框架和应用, 最后对公共图书馆评估信息化的发展作出展望。

**关键词:**公共图书馆; 图书馆评估; 评估信息化

**中图分类号:** G250

**DOI:** 10.3772/j.issn.1673-2286.2017.05.002

## 1 引言

第六次全国县级以上公共图书馆评估由文化部公共文化司指导与组织, 委托中国图书馆学会研制评估标准并开展评估工作, 此次评估手段不同于以往的五次评估, 为提高评估定级工作的效率和客观性, 中国图书馆学会委托第三方信息公司研制开发全国公共图书馆评估定级管理服务系统, 首次运用信息化的评估方式, 实现从手工评估方式向信息化评估方式的重大转变, 依据评估指标特点实现评估数据的自动采集、自动评分等功能, 这是公共图书馆评估手段的重大创新。

此次评估采取线上数据审核、实地评估和第三方测评相结合的方式, 线上数据主要通过人工填报和平台自动更新的方式进行采集<sup>[1]</sup>。待参评公共图书馆依据评估标准将各项材料通过系统上传, 评估专家先登录平台进行网上评估打分, 再进行实地考察、检验与核实<sup>[2]</sup>。公共图书馆评估信息化将网络技术、通信技术、计算机技术等现代信息技术应用到公共图书馆评估中, 实现由传统纸质、手工评估方式向现代化、数字化的网络评估方式的转变。公共图书馆评估定级工作是推动公共图书馆事业发展的有效手段, 评估方式是影响评估工作顺利开展的重要因素, 科学高效的评估手段可以更好地发挥评估功能, 保证评估工作的科学、合理。

## 2 公共图书馆评估信息化的必要性

由于前五次县级以上公共图书馆评估定级工作没有切实有效地推行信息化评估方式, 从而暴露了一系列问题, 在一定程度上给评估工作带来相应的负担, 影响评估工作的进度, 这些问题正是推动评估信息化的强力动因。在网络化和信息化的有利背景下, 信息化已成为各行业评估的必然趋势, 具有良好的发展前景。公共图书馆评估工作在充分利用信息化的前提下, 必将有力提升自身的工作水平和工作效率。

### 2.1 提高评估效率, 降低评估成本

传统公共图书馆评估采用人工评估方式, 这种方式耗费大量的人力物力。一方面, 评估前期需准备大量评估材料, 由评估专家组到实地依据评估指标对评估材料进行核查, 这些材料大部分是纸质文件和档案, 纸质材料给专家评审带来一定负担, 对这些材料进行收集、整理、统计和计算会耗费大量人力和物力, 产生大量数据报表, 整个评估流程需要花费大量时间, 却不能完全保证评估材料能完好地匹配相应的评估指标; 另一方面, 在评估过程中对读者数据的统计通常需要花费较长的周期发放问卷, 而收集到的纸质问卷又缺乏科学的结构化分析, 给评估工作带来一定困难。

\* 本研究得到国家社会科学基金重大项目“促进我国基本公共文化服务标准化与均等化研究”(编号: 14ZDA050) 资助。

评估定级信息化系统能够满足各方评估主体高标准的数据要求, 保证数据的安全和可靠, 协助各方便捷、高效地完成图书馆的评估定级工作。当图书馆将评估数据整理并上传至信息化系统后, 可直接供图书馆内部人员查看和使用, 强大的信息技术支持提高了公共图书馆的工作效率。信息化是降低评估成本的有效途径, 评估信息化系统会代替人工完成一系列简单的或重复的工作, 在生成评估报告过程中运用多种计算公式和计算方法, 减少人工计算出现的错误, 系统还会对所有评估数据进行集中归档管理, 提供多种检索和查找方式, 且具有足够的灵活性, 可适应不同种类和不同地域的评估需求。此外, 信息化手段还可以提升协同作业和远程作业能力, 降低交通成本、信息传输成本等。

## 2.2 提升评估的精度和客观性

大规模手工评估不仅费时费力, 而且评估数据的客观性较低、材料的可操作性较弱。公共图书馆评估的数据不仅种类繁多, 并且数量庞大<sup>[3]</sup>, 在评估过程中会产生大量与评估工作相关的管理数据, 同样给评估工作带来一定负担。

对公共图书馆来说, 为迎接评估工作, 准备材料是一项费时费力的基础性工作, 而在评估过程中要想快速地查找和调用这些数据更是不易, 给评估专家的工作带来巨大负担。公共图书馆评估定级是一项在政策性、积累性和准确性方面要求很高的专业性评估工作, 评估专家和评估团队需要面对和管理的基础性数据越来越多, 单纯依靠传统的手工操作显然不能满足对评估工作高效率的要求。充分利用信息化系统, 可以让评估专家将精力更多地专注到评估对象上, 尽可能减少人为因素对数据精确度的干扰, 减少数据在传输过程中的损耗和误差。

评估信息化系统对图书馆上传的评估材料和数据质量有较高要求, 通过系统的审核和评分环节的把关, 可以充分保证评估数据的有效性。同时在指标计算时有大量计算类指标是由信息化系统自动生成, 保证了评估结果的精确度和客观性。评估信息化的实现还能够提升评估机构内部管理水平, 规范评估作业流程, 降低暗箱操作的可能性。

## 2.3 适应公共图书馆事业发展要求

近年来, 公共图书馆事业迅猛发展, 基础设施建设

逐步完善, 公共服务效益稳步提升, 各级公共图书馆及少年儿童图书馆机构数量逐年增长, 公共图书馆信息化建设水平也不断提高<sup>[4]</sup>。

面对全国公共图书馆事业发展的现实要求, 需要开启崭新的图书馆评估模式, 创新评估手段。如今, 图书馆用户的需求日益精细化和多元化, 对图书馆的服务水平要求也逐渐提高。此外, 公共图书馆自身发展面临诸多新情况, 图书馆的文献信息资源由纸质资源向数字资源过渡, 数字资源购买和使用的比例逐年增高, 图书馆的工作方式逐渐向办公自动化转变, 传统的人工借还方式向自动化方式借还转变, 大量管理信息系统在图书馆工作中得以应用, 图书馆工作信息化水平的提高为评估信息化创造了一定的有利环境。

公共图书馆领域需要评估定级工作来规范其事业发展, 图书馆评估的信息化必将促进图书馆事业发展的信息化, 提升公共图书馆的服务水平, 达到“以评促建”“以评促管”“以评促用”的评估目的, 发挥评估工作对公共图书馆事业的引领和规范作用, 带动整个图书馆行业的发展。

## 2.4 信息化时代发展的必然趋势

信息化是衡量一个国家现代化程度和实力的重要标志, 是世界各国应对知识经济挑战的必然战略选择。信息技术的深入发展和广泛应用是公共图书馆评估信息化的一个技术动因, 互联网和信息技术的高速发展推动公共图书馆服务走向全球化和现代化, 公共图书馆评估逐渐成为图书馆发展的质量保障体系。

我国信息化技术发展和普及较晚, 公共图书馆评估信息化基础薄弱, 建立公共图书馆评估信息化系统、数据库以及可持续的信息采集和共享机制, 可以更好地促进公共图书馆评估的科学性、开放性和常态化。

实现公共图书馆评估的数字化、网络化和信息化是实现公共图书馆评估科学化和现代化的基础, 也是公共图书馆评估迈向透明化和多元化的前提条件。在信息化强国战略下, 要求深化评估定级系统的安全性、智能化以及数据结构化, 充分发挥信息化评估技术准确、实时和开放的独特优势, 推动公共图书馆评估实现信息化转型。与此同时, 公共图书馆评估信息化已经成为发达国家的普遍作法, 一些发达国家的公共图书馆评估信息化效果已经凸显, 在国际社会普遍采用信息化评估方式的背景下, 可通过互联网将不同

国家的评估信息化系统进行关联,从而带动图书馆评估和服务全球化的实现,提升全球图书馆事业的发展水平。

### 3 公共图书馆评估信息化系统的构建

构建完善的公共图书馆评估信息化系统是评估信息化实现的途径,公共图书馆评估信息化系统既要全面反映评估对象的评估内容,又要依据多维度评估规则对不同评估对象的评估信息进行统一处理,同时还要全面监管各种设定评估信息的活动和状态,从而保证评估结果的权威性、公开性和实时性。

#### 3.1 公共图书馆评估信息化系统构建的理念

评估信息化系统的构建理念是信息化系统的设计理念,是信息化系统设计的目的和期望达到的功能。此次评估本着易用、高效、可靠、开放的设计理念,从评估工作的现实需求出发,以期设计和开发出最优质的评估信息化系统。

##### 3.1.1 易用性

易用性秉持以用户为中心的设计理念,即把用户置于开发过程的中心,并将其作为判断信息化系统是否符合用户需求的一个重要指标。在网络化日益普及的今天,各界对用户体验的关注度均逐渐上升,易用性建设成为信息化系统必须解决的基础性问题。在信息化系统设计过程中要锁定目标用户群,深度分析用户需求,面向不同使用场景和用户进行差异化的界面设计,做到系统页面实用、简洁,缩短用户获取有用信息的距离和时间,简化操作步骤,将系统的栏目设置得更合理、更清晰。“以用户为中心”的设计模式最突出的方面在于易用性测试,在试评估阶段,多方评估主体对评估信息化系统界面进行交互式的测试,促使评估信息化系统不断改进与完善。

##### 3.1.2 高效性

评估信息化系统使公共图书馆评估定级工作实现由纸质评估向数字化评估转变,从而提高评估工作的效率、准确度和客观性。评估信息化系统设计以实现评

估工作的高效性为目的,遵照现实评估定级标准和工作机制要求,进行合理抽象,切实有效地化繁为简,协助各方评估主体便捷、高效地完成评估定级工作,让数据和方法永存,高水准满足各方评估主体需求。信息化背景下,评估定级工作需要提高智能化、自动化程度。评估信息化系统可以实现评估信息与内容的实时更新,对页面进行系统的视觉层次划分,突出重点内容,设置合理的辅助导航和全局导航,采用合理的栏目分类方式,使评估信息化系统达到易理解、易学习、易操作的目的,提升用户满意度。

##### 3.1.3 可靠性

公共图书馆评估信息化系统采用平台模式打造,将数据当作资产缜密设计,坚实支持评估业务未来发展的需要。可靠性指评估信息化系统在规定条件下,不引起系统失效,系统可以很好地执行评估工作所要求的功能。信息化系统的成功运行不仅要保证系统运行的科学性,还要保证系统性能的稳定,当信息化系统出现故障时数据不受破坏,且能够尽快恢复正常运行。评估信息化系统的设计遵循国家相关标准和行业标准,以保证软硬件、环境的可靠性,对评估信息化系统进行有效监管,提升数据可靠性、系统稳定性和易恢复性。信息化系统在公共图书馆评估中发挥至关重要的作用,其可靠性不容忽视,一旦系统可靠性出现问题,将会对评估工作带来难以衡量的损失。

##### 3.1.4 开放性

公共图书馆评估定级工作需要开放的理念,评估信息化系统支持阶梯式发展,不同阶段可以对接或增量开发满足不同需求的功能。评估信息化工作是以中国图书馆学会为主导,多方参与共同制定评估定级标准体系的过程,通过创新机制和手段,满足文化部对全国县级以上公共图书馆第六次评估定级要求。评估工作是一个动态的评估过程,且评估工作伴有持续性。第六次评估首次采用评估信息化系统,评估信息化的趋势会一直持续,在今后的评估工作中将会继续采用。用户主体的多样化需要评估信息化系统保持良好的开放性,伴随评估环境和评估主体自身的不断变化,评估标准体系也在逐渐发生改变,要求评估信息化系统扩大开放程度。

## 3.2 公共图书馆评估信息化系统构建的基本思路

公共图书馆评估信息化是传统手工评估方式向信息化评估方式转变的过程,公共图书馆评估信息化系统构建需遵从公共图书馆评估定级的工作流程,以满足评估主体的需求为目的,最终以科学高效的评估信息化系统来促进整个公共图书馆评估工作的完整实现。

### 3.2.1 遵从评估定级工作的主要流程

确定评估工作的主要流程为信息化系统的构建提供了基本的方向和要求。公共图书馆评估程序较多,有比较复杂的指标体系,规范化的评估流程可以保证评估结果的客观性和公正性,完善的信息化系统需要满足评估工作不同阶段的评估需求。

公共图书馆评估定级工作涉及标准的研制、试评估、自评、实地评估、评估数据的分析和总结、评估结果的公示等多个阶段,评估信息化系统为各阶段的评估工作提供了便利,提高了评估工作的整体工作效率。标准的研制与信息化系统的开发相辅相成,科学的评估标准体系是信息化系统构建的结构基础,而信息化系统为评估指标体系的实现提供技术保障。试评估工作是对评估信息化系统的检验,各参评单位需准备相应的评估资料并网上填报,对信息化系统在实际应用中遇到的问题进行调整和维护,评估信息化系统经过试评估阶段的运行,以保证评估的科学性,同时为正式评估奠定基础。在正式评估前,各级公共图书馆通过信息化系统自主上传评估数据,按照评估标准对图书馆的评估数据进行自查自评,自查自评的结果会作为专家正式评估的依据。正式评估是指评估专家到图书馆进行实地评估,通过评估信息化系统审核各级公共图书馆上报的数据。评估数据的分析和总结是基于信息化系统的分析和总结,同时可以借助评估信息化系统对各种评估数据进行公示。信息化系统在评估工作的整个流程中可以有效地规范评估的程序,评估不同阶段的需求也为评估信息化系统提供改进的动力。

### 3.2.2 满足多元化评估主体的不同需求

在公共文化服务新环境下,图书馆、社会、政府在公共图书馆评估中分别承担不同的职责,前五次公共图

书馆评估指标体系没有明确的主体责任界定,将评估主体责任单纯地落实到图书馆,势必会带来评估结果的片面性。

公共图书馆具有公共性特征,因此,凡是与公共图书馆评估发生直接或间接关系的组织或个人都可能成为评估主体,公共图书馆评估主体涉及读者、图书馆、专家组、文化部、中国图书馆学会、各省(市、区)文化厅(局)、新疆生产建设兵团文化广播电视局等。

通过评估信息化系统可以轻松实现多元化评估主体对公共图书馆评估的参与,可以方便地获取不同评估主体的评估信息。需求分析的过程是信息化系统设计与需要开发信息化系统的需求者(用户)的沟通过程,需要精确和深入地描述系统软件的功能,定义软件不同的有效性需求,确定信息化系统与其他图书馆应用系统的接口细节;通过逐步细化信息化系统的功能,更好地表达需求者对结构设计、数据设计和过程设计的要求;最终将需求分析的逻辑模型,转化为可以满足评估信息化需求的物理模型。现实需求是公共图书馆评估信息化的根本动因,科学合理、操作简便、经济快捷的评估手段可以更好地应对日益复杂的评估活动。

### 3.2.3 基于科学的评估指标体系建立信息化的评估指标体系架构

科学的评估指标体系是评估工作顺利开展的保证,第六次公共图书馆评估创新地构建了“服务效能-业务建设-保障条件”三位一体的评估指标体系<sup>[5]</sup>,该指标体系坚持过程与结果并重,注重政府保障职能,具有较强的扩展适应性,主体责任明确,重视公共图书馆服务效能的提升。

公共图书馆评估指标是构建信息化指标体系的基础,评估指标的质量决定信息化指标体系的质量。信息化系统评估指标体系依据评估指标将信息化系统科学地划分为若干子模块,确定评估信息化系统主要结构元素间关系,满足指标项可弹性操作以及指标数据可结构化处理的信息化指标体系架构<sup>[6]</sup>。信息化评估指标体系与标准体系一一对应,提高填报时的工作效率以及专家打分的精度,减少各级公共图书馆在填报过程中的误差。

基于信息化评估指标体系架构的信息化系统简单易用,能够更好地规范工作流程,借助信息化系统实现评

估管理的目标,将所有报告集中归档管理,并可从多方面进行快速查找和检索,更好地引领公共图书馆评估信息化建设的方向,保证评估信息化建设可持续性发展。

### 3.3 公共图书馆评估信息化系统的架构

全国公共图书馆评估定级管理服务系统架构本着易用、高效、可靠和开放的设计理念,针对不同场景和用户进行差异化的界面设计,通过平台模式打造,将数据当作资产缜密设计,坚实支持评估业务未来发展的需要,同

时充分体现了开放设计的理念,面对需求的变化作出调整,支持阶梯式发展,不同阶段可以对接或增量开发,满足不同用户在不同阶段的特殊需求。

公共图书馆评估信息化的实现是一项复杂的系统工程,我国公共图书馆评估信息化的总体技术框架按照分层的思想进行设计和实现,分层设计能够更好地分解信息化建设的具体任务,保证信息化系统对各层级分系统具有良好的适应性<sup>[7]</sup>。全国公共图书馆评估定级管理服务系统构架如图1所示(整理自2016年10月“公共图书馆评估定级的理论与实践”会议)。

图书馆评估定级管理服务系统自上而下由四个层

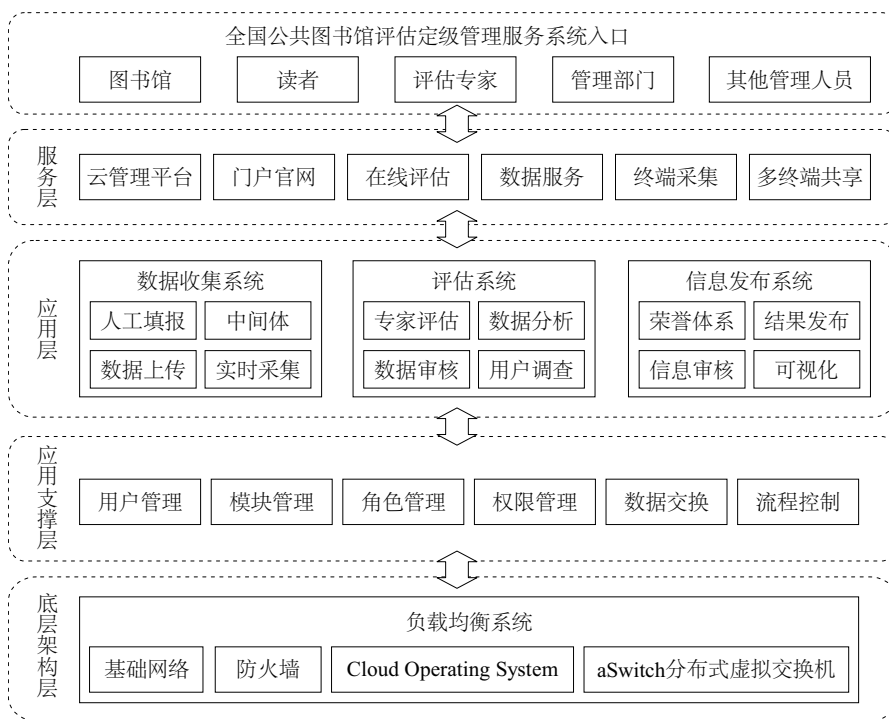


图1 全国公共图书馆评估定级管理服务系统架构

面构成,分别是服务层、应用层、应用支撑层和底层架构层。该分层架构图是对公共图书馆评估信息化系统的抽象概括,分析了评估信息化系统设计和应用的逻辑顺序。

服务层是面对系统用户的最直接层面,通过系统页面向全部评估主体开放,是信息化系统完成数据采集和信息输出的最外部界面。图书馆用户可通过系统页面完成评估数据的上传和录入,评估专家可通过系统页面完成评估材料的审查和打分,所有评估主体都可以依据评估信息化系统赋予的权限参与评估和查询评估结果,时刻关注评估的最新动态。

应用层是公共图书馆评估信息化系统的主体部分,根据评估流程分为数据收集系统、评估系统和信息发布系统三大模块。数据收集系统包括人工填报和系统数据上传和实时采集等,数据收集是一切评估数据的基础,数据收集的质量决定评估工作的整体质量。评估系统主要是对评估数据的审核以及分析,是形成最终评估结果的中间环节。其中,数据审核包括系统自动审核和专家人工审核,评估打分同样有系统自动评分及专家人工评分。信息发布是整个评估工作的最后一个环节,通过系统平台公布各级公共图书馆评估的最终得分和等级,同时各级公共图书馆也可以通过系统平台

查看评估结果等各类信息,通过对比及系统的可视化可以更好地分析评估数据。

应用支撑层指对应用层的有效支撑,为保障系统提供身份认证、数据加密和访问控制等各种安全服务,同时对信息化系统各层实施有效的监督和控制,借助数据交换可以解决不同来源评估数据间的异构问题,提供图书馆评估信息共享交换平台。其中流程控制部分可以保证不同操作者间信息和任务的有效处理,以保证用户操作工作的有序运行。

底层架构层主要是为评估信息化系统提供各种网络基础设施支撑,是系统运行的物理保障层面,是整个公共图书馆评估信息化系统的最终信息承载者。

为保证信息化系统的安全和高效运行,需要对系统进行合理维护,还需要其他硬件、软件、专业化人才队伍以及社会环境的支持,涉及技术、管理、法律法规等多方面问题。公共图书馆评估信息化系统符合国家对有关计算机信息系统的各种安全要求,具备完善的安全机制,不间断运行的可靠性,在使用过程中可根据公共图书馆评估需求的变化、评估指标体系的改进以及评估理念的更新等,对评估信息化系统作出相应调整。

## 4 公共图书馆评估信息化系统的应用

评估信息化系统的应用是整个评估定级工作的重要流程之一,信息化系统应用的条件与环境推动不同应用领域信息化工作的顺利开展。公共图书馆评估定级的最终结果是通过信息化系统获取的,信息化系统的应用水平影响整个评估定级工作的科学化水平。

### 4.1 公共图书馆评估信息化系统应用的条件与环境

社会发展的有利条件与环境是评估信息化系统可行性应用的重要保证,同时公共图书馆评估管理部门也为评估信息化的实现提供了主观动力,评估信息化已成为公共图书馆评估的必然选择。

#### 4.1.1 图书馆信息化为图书馆评估信息化创造良好条件

图书馆信息化与图书馆评估信息化相辅相成,二者相互促进。图书馆信息化水平的提高为评估信息化创造

良好的技术环境,而图书馆评估信息化系统的推进会进一步推动图书馆工作的信息化。图书馆信息化的目的是实现业务操作和管理的自动化、信息资源存储数字化和信息资源的高度共享,与图书馆评估信息化有很多相似之处。

全国公共图书馆评估信息化系统旨在推动图书馆评估定级工作的信息化转型,使图书馆填报数据实现数字化,评估专家的工作方式实现网络化。同时,为更好地提高各级公共图书馆信息化应用水平,提高图书馆信息化建设的自主性和评估数据的客观度,第六次评估首次采用指标数据自动上报的方式(按照要求此次采用自动上报的指标约占10%),并鼓励各级公共图书馆对指标数据进行自动对接上报。

#### 4.1.2 开展公共图书馆评估信息化系统应用的培训

在开始第六次评估以前,中国图书馆学会组织开展了全国县级以上公共图书馆评估定级培训工作,举办多期评估定级专题培训班和评估定级培训班,涉及《第六次全国县级以上公共图书馆评估定级评估标准》中图书馆数字化建设条文解读、评估定级与图书馆数字化建设、数字化建设的服务效能、业务建设和保障条件,以及评估定级管理服务平台使用和填报,并附有《全国公共图书馆评估定级管理服务平台——图书馆用户操作手册》和《全国公共图书馆评估定级管理服务平台——图书馆自动上报操作手册》供图书馆技术人员阅读与使用。在中国图书馆学会网站上设有技术问题咨询专栏,对图书馆评估信息化系统应用中的常见问题进行解答,并设立专家组解答评估信息化过程中遇到的问题,从而提升评估信息化系统的使用效率,保证填报数据的准确度,为各级公共图书馆评估信息化提供了一个交流和经验分享的平台。

#### 4.1.3 统一评估数据上报接口

中国图书馆学会在全国公共图书馆评估定级管理服务平台上公布了各级公共图书馆和少儿图书馆评估数据上报统一接口文档。统一的数据接口是评估信息化系统应用的技术保障,目的是标准化地收集图书馆的关键业务数据,用于计算评估指标所需的答案数据,供自动填报;同时被用来计算服务效能相关的指标数

据、关键业务数据还能作为证据数据,供评估定级专家组取证<sup>[8]</sup>。

统一数据元素的描述规范和表示格式如下。(1)标识符:数据元素的内部唯一标识,由字母与数字组合形成;(2)名称:数据元素的中文名称;(3)说明:数据元素内容的描述与解释;(4)表示格式:数据元素值的类型及长度的表示形式。而公共图书馆评估数据与接口定义包括提供开放接口、上传明细信息截止日期、接收公共图书馆资源接口、接收公共图书馆流通数据接口、接收公共图书馆用户信息接口、活动接口数据、获取数据字典索引、根据数据字典索引获取字典类型数据、参数索引定义等。

## 4.2 公共图书馆评估信息化系统的应用领域

公共图书馆评估信息化系统的用户主体和应用层面比较广泛,评估信息化系统的应用情况体现了系统的功能和特点,通过信息化系统完成各级公共图书馆的自查自评、第三方读者评价等是此次评估的特色之处,专家评估通过信息化系统提高了工作效率,最终的评估数据可以借助信息化系统进行有效的分析。

### 4.2.1 自评评估

各级公共图书馆评估指标填写和材料上传完成后,在正式专家评审之前,可以进行自查自评,这是信息化评估的一大亮点。自评评估是图书馆对自身的各项指标进行模拟打分,类似于专家评审,可根据具体指标项按得分梯度查看图书馆提交的材料情况进行自评价和打分。自评评估依据一定的标准和原则,在科学的评估流程下进行,得到的结果切实有效。自评评估工作最后需要根据图书馆的评估情况撰写自评评估报告,若图书馆在评估中有特殊情况的可以在自评评估报告里进行说明,为专家评审提供评估参考。

自评评估结果可以让图书馆直观看到自身所处的现实情况,发现自身存在的问题,在正式评估之前可以作适当弥补。自评评估工作要具备科学性和合理性,找准重点评估并兼顾全面评估,以促进整个评估工作效率的提高,同时注意与专家正式评估的相关性,作到自评评估与专家评估相辅相成、互相促进。

公共图书馆自评评估工作是一项持续的动态过程,不只面对全国公共图书馆评估定级时需要自查自评,在

图书馆建设和发展进程中,同样需要不断地进行自评评估,以此来满足图书馆的发展需求。

### 4.2.2 专家评估

专家评估指评估专家对各级公共图书馆采取的实地评估,专家组对图书馆实地评估十分注重对图书馆综合情况的考查,涵盖图书馆服务效能、业务建设和保障条件等方面,既要考查评估内容的科学性,也要考查评估工作的落实情况和执行效果。专家组根据图书馆建设情况进行集中评议,最终给出合理的评估结果。

专家评估同样依据评估信息化系统,在图书馆自评评估基础上进行正式实地评估。评估信息化系统使图书馆评估定级指标填报实现数字化,在线上初步实现评估定级参与、指标填报、信息审核、评估打分等工作。专家评估是确定公共图书馆评估最终得分的关键,评估专家的水平影响评估效能的实现,专家组的遴选遵循严格的标准,文化部公共文化司、中国图书馆学会将与各省文化厅推荐的各省文化单位副厅级干部、图情领域专家和界外社会代表,组建全国评估专家库<sup>[9]</sup>,选拔具有评估工作经验、教学经验和丰富管理经验的馆长及专家对评估专家组进行培训,以保证专家评估环节的顺利进行。

### 4.2.3 第三方读者满意度调查

读者满意度评估指标是各级公共图书馆评估等级的必备条件,反映了读者对图书馆实体馆藏资源与图书馆各项服务的感知程度,具有直观性、透明性等诸多优势。以往公共图书馆评估定级工作缺乏有效的社会评价和建议,第三方参与程度较低,即使参与读者满意度调查,也仅是通过纸质问卷的形式参与。

此次评估工作读者满意度调查由第三方评估机构负责,充分发挥第三方社会监督的效用<sup>[10]</sup>,评估期间通过信息化和网络平台随机对图书馆用户进行调查和访问,获取读者反馈意见,对图书馆读者满意度进行综合分析,图书馆读者满意度调查的得分作为评估定级的依据,增强评审结果的客观性,一定程度上起到激励图书馆当前工作的效果,进而更好地满足读者需求,提高读者服务质量。此次评估工作读者可以使用手机和PC访问等多种形式完成对图书馆多元化评价,针对题目的设计更加动态和层次化,坚持“为读者服务”的视角,对于最终结果数据,可通过信息化系统提高读者

调查数据分析的深度,进一步实现数据的可视化分析。

读者满意度调查对图书馆开展服务有一定的导向作用,通过评估信息化系统对读者数据的分析可以使图书馆在今后工作中把读者需求与各项服务更好地结合,从而为读者提供更加专业的信息服务。

#### 4.2.4 评估数据的有效分析

评估信息化系统可以呈现出更加科学的评估结果,对评估数据进行多视角的可视化分析,可以通过柱状图、饼状图、电子表格、仪表板和温度计等图形化的方式显示评估结果,满足不同评估主体对评估结果的特殊需求。

评估信息化系统在工作结束后可以提供多种可视化数据对比方式,如全国各级公共图书馆的综合排名走势、同级别图书馆单项和模块指标类比分析、增长曲线分析、区域性排名和对比分析等;也可形成对全国或各地区的单项服务数据情况分析,如年财政增长情况分析、年服务人口情况分析、馆舍面积情况分析等。最终可形成多维度的数据分析报告,为今后图书馆建设和服务开展提供指导方向和决策依据。

以往公共图书馆评估定级工作通常从图书馆自身角度出发,缺乏图书馆间的横向比较,以及图书馆自身发展的纵向比较,评估工作的可溯性弱。实现公共图书馆评估信息化后,可以通过信息化评估平台直观的数据分析发现图书馆建设的不足,同时也可以通过平台数据与全国同等级图书馆的建设现状和未来发展方向作出一定的判断和对比,为图书馆制定下一步发展战略提供借鉴。

## 5 公共图书馆评估信息化发展展望

评估信息化是一个不断深入完善的过程,此次评估首次尝试使用信息化的评估手段,因此在公共图书馆评估信息化的道路上还有很大的提升空间,这也为评估信息化指出了未来的发展方向。

### 5.1 增强公共图书馆评估信息化系统的智能化水平,提升评估数据的准确性和客观性

目前评估信息化系统数据的填报形式主要有三种:人工填报、自动上报和“人工填报+自动上报”,而

实际评估工作中大部分数据填报仍由人工来完成。人工填报一般通过手动提交材料完成数据填报和更新,多应用数据模板完成指标的数据导入;自动上报通过数据标准接口自动对接数据完成上报和更新;“人工填报+自动上报”是将前两者结合完成数据上报和更新。在指标填写时,指标平台会自动提醒以分辨手动填报和自动填报,如果遇到涉及计算公式的指标项,只需填写基本数据,系统平台将自动完成指标值计算。如服务人口指标项,填报单位只需填写一次,系统平台将会在其他指标项中直接引用服务人口数量进行计算。

提升评估信息化系统智能化水平的关键是提升信息化平台对评估数据的自动获取能力,可让评估平台与图书馆管理系统、服务平台和图书馆网站等建立联系,直接抓取评估数据,作到评估数据实时更新,更好地监测公共图书馆评估的动态变化,反映公共图书馆的发展趋势。评估平台直接抓取的数据能够更好地反映图书馆的客观情况,节省了大量的人力和物力,提高评估工作效率,也可以开发相应数据采集与统计分析软件包<sup>[1]</sup>,实现评估信息化系统与业务系统的数据交换,自动、实时地获取和分析评估数据。

### 5.2 建设公共图书馆评估信息化数据库,创造稳定的数据建设和服务平台

评估信息化数据库与评估信息化系统不同,它是建立在公共图书馆评估信息化数据库制度上的人机交互作用“智能型”数据库,可以定期收集、整理、分析和发布公共图书馆基本信息和数据。信息技术的快速发展以及互联网的日益普及,为公共图书馆评估信息化数据库建设提供条件,借助信息化数据库可以向社会大众提供尽可能全面的公共图书馆服务。评估信息化数据库的建设可由文化部负责组织,以各级公共图书馆为统计对象,最终建立大型集成数据库系统,涵盖公共图书馆评估中服务效能、业务建设、保障条件等各方面。

评估信息化数据库系统不局限于信息的收集和发布,还能为公共图书馆提供各种数据的横向和纵向的比较分析功能。基于“云服务”的理念,对公共图书馆评估的相关标准进行集成整合,实现公共图书馆评估数据的专业化和精细化。开发评估信息化数据转化页面,使图书馆可以直接将所需数据导入数据库系统,作到评估数据的实时更新,通过分析可以呈现出公共图书馆在各项评估指标上的变化趋势。最终使评估信息化数据库成



为公共图书馆评估信息化系统的数据来源,实现评估数据的智能化获取,提升评估工作效率。

### 5.3 评估数据面向全民开放与共享,实现公共图书馆评估向社会服务转型

公共图书馆评估不仅是为协助公共图书馆完成定级工作,更深层的意义是通过评估定级工作促进公共图书馆在建设水平、管理质量和服务效能等方面的提升,实现评估数据的开放与共享,提高公共图书馆评估的知晓度和利用率<sup>[12]</sup>。评估信息化系统是完成公共图书馆评估的重要环节,借助信息化系统可以向用户提供动态的评估数据,实现评估数据的高度共享,使用户更好地融入到公共图书馆评估过程当中,实现公共图书馆评估向社会服务转型。

在公共图书馆评估信息化的过程中,应努力创造开放共享的评估环境,增加评估信息的透明度和公开性,建立评估信息的发布和反馈机制,实现公共图书馆的“阳光评估”,提高公众对公共图书馆评估的参与度,扩大公共图书馆评估的社会影响力。面向社会服务的公共图书馆评估信息化系统,旨在建立科学、动态、开放的公共图书馆评估体系,通过现代网络信息技术等提升公共图书馆管理和服务的科学化和现代化,充分发挥公共图书馆在公共文化服务体系中的作用。

### 5.4 形成常态化的长效评估机制,强化公共图书馆评估信息化的可持续发展

自首次开展全国县级以上公共图书馆评估以来,公共图书馆评估对全国公共图书馆事业的发展起到长效的推动作用,此次评估是第一次采用信息化的评估方式,这是一个有益的尝试,也是公共图书馆评估工作的必然趋势。

评估信息化不只是在评估过程中应用一个信息化系统,更重要的是通过信息化评估引进一种评估理念,一种先进的管理模式。公共图书馆评估的信息化在提高评估效率的同时,推动整个公共图书馆行业信息化水平的提升。公共图书馆信息化的应用水平影响评估信息化的开展,应逐步提高图书馆信息化建设的自主性和可持续性,实现公共图书馆评估现代化、科学化、服务化、多元化和常态化。我国公共图书馆评估的进程会逐步推进,必然将信息化的评估方式应用和推广下去,将绩效

评估工作常态化,形成一项可持续的运行评估机制<sup>[13]</sup>。

## 6 结语

随着评估工作与信息技术的不断融合,公共图书馆评估的方法、手段和技术也将不断创新和完善,最终形成科学、完善的全国公共图书馆评估信息化体系(包括数据的采集、整理、分析和发布),为公共图书馆评估提供最优的信息化手段和评估工具,提高评估工作效率,降低评估工作成本。通过公共图书馆评估信息化系统的建设,实现基于网络数据库的公共文化服务管理部门对公共图书馆服务质量的监督与评估、公共图书馆工作和服务质量的自我监督与自评、专家评估、第三方评估,以及社会公众的在线评估;同时,逐步提高公共图书馆评估的社会应用范围,实现公共图书馆评估向社会服务转型。公共图书馆评估信息化是推动公共图书馆事业发展的现实要求,信息化也必将带动整个图书馆行业的标准化,助推我国公共图书馆事业的全面发展,促进公共文化服务体系的逐步完善,增强公共文化服务发展的动力。

致谢:感谢华博胜讯(北京)信息科技有限公司刘树峰、胡凤彬在本文撰写过程中提供部分资料和帮助。

## 参考文献

- [1] 中华人民共和国文化部.文化部办公厅关于开展第六次全国县级以上公共图书馆评估定级工作的通知[EB/OL].(2017-01-05)[2017-04-14].  
[http://zwgk.mcprc.gov.cn/auto255/201701/t20170117\\_477673.html](http://zwgk.mcprc.gov.cn/auto255/201701/t20170117_477673.html).
- [2] 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):4-7,14.
- [3] 中国土地估价师协会借助信息化建设,加快评估机构的发展[EB/OL].(2004-01-12)[2017-04-14].<http://www.creva.org.cn/html/2004-01-12/1073873872d178.html>.
- [4] 周和平.中国图书馆事业发展报告2012(蓝皮书)[M].北京:国家图书馆出版社,2013:66-72.
- [5] 邹金汇,柯平.公共图书馆评估指标体系创新探讨[J].图书馆建设,2016(12):8-14.
- [6] 胡凤彬.评估定级系统平台介绍和网上填报注意事项[EB/OL]. [2017-04-14].<http://www.lsc.org.cn/d/2017-04/10/201704100944572.pdf>.
- [7] 龚智敏.公共政策绩效评估信息化初探[D].厦门:厦门大学,2009.
- [8] 中国图书馆学会.第六次全国公共图书馆评估定级数据上报与接

- 口要求(省级成人馆)[EB/OL].(2017-03-28)[2017-05-01].http://libeva.hopshine.net:18080/evaows/docdownload.html.
- [9] 中国图书馆学会.第六次全国县级以上公共图书馆评估定级工作完成部署[EB/OL].(2017-04-11)[2017-04-26].http://www.lsc.org.cn/cn/news/2017-04/11/news\_9977.html.
- [10] 李丹,申晓娟.从评估定级看我国公共图书馆事业发展20年[J].图书馆杂志,2014(7):4-12,23.
- [11] 宋敬敬.高校内部教学评估信息化的实践探索[J].大学教育,2016(4):182-183.
- [12] 吴正荆,袁艺,郝森森.第五次公共图书馆评估结果分析[J].图书馆建设,2014(12):88-91,95.
- [13] 宫平,柯平,段珊珊.我国公共图书馆服务绩效评估研究——基于五次省级公共图书馆评估标准的分析[J].山东图书馆学刊,2015(6):28-32.

## 作者简介

刘旭青,男,1989年生,博士研究生,研究方向:图书馆管理、文献目录学,E-mail: hbulixuqing@163.com。

柯平,男,1962年生,博士,教育部长江学者特聘教授,南开大学图书情报专业学位教育中心主任,博士生导师,研究方向:图书馆管理、知识管理、文献目录学,E-mail: ke2002@nankai.edu.cn。

刘文宁,女,1990年生,硕士研究生,馆员,研究方向:图书馆管理,E-mail: lwn\_fy@163.com。

## Informatization of Public Library Assessment

LIU XuQing<sup>1</sup>, KE Ping<sup>1</sup>, LIU WenNing<sup>2</sup>

(1. Business School of Nankai University, Tianjin 300071, China; 2. Tianjin Library, Tianjin 300201, China)

Abstract: The sixth public library assessment in China apply The Public Library Assessment and Rating Information System, which is the first attempt of the informatization of public library assessment. The informatization of public library assessment is the inevitable trend of the assessment work of the public library, this paper analyzes the necessity of the informatization of public library assessment, introduces the design concepts, basic ideas, framework and application of the informatization of public library assessment, and finally makes a prospect for the development of the informatization of public library assessment.

Keywords: Public Library; Library Assessment; Assessment Informatization

(收稿日期: 2017-05-08)