

性能指标的定义和计算指导

指标	定义 (依据 ISO 2789)	如何计算
图书馆 Libraries	图书馆是一个组织,或某个组织的一部分,其主要目的是推动信息资源、服务和设施的利用,来满足其用户的信息、研究、教育、文化、以及娱乐需求。	<p>每一个图书馆都应根据其主要功能划分入某一类型图书馆,世界图书馆地图汇总了以国家为单位的六种图书馆类型的数据—国家图书馆、学术图书馆、公共图书馆、社区图书馆、学校图书馆和其他类型图书馆。</p> <p>如果一个图书馆有多种功能,或一个图书馆由多个组织建立(例如,学校图书馆和公共图书馆),那么该图书馆应判定其主要功能,或在特殊情况下,划分其各个功能并将数据逐一上报。</p>
行政单元 Administrative units	行政单元是指由单一董事会或行政部门管辖的一个独立图书馆或多个图书馆。“独立”并不意味着该图书馆在法律或资金上独立,而是表明其通常在一个更大的组织中,是一个单独的部分。行政单元可以是一个图书馆或一个更大的组织,通常包括中央图书馆/主馆、分馆和行政管理部门。	在年末计算行政单元的总数。
图书馆(图书馆服务点)数量 Number of libraries (library service points)	图书馆服务点可以是一个固定的服务站点,或者是流动服务设施,图书馆通过服务点向用户提供服务。分布在不同的地理区位,且由一个行政单元统一管理的主馆、分馆、流动图书馆、和外部服务点,都算是独	在年末统计图书馆(图书馆服务点)的总数。分别计算向用户提供服务的图书馆服务点和设施的数量,包括固定和流动的服务点和设施。分布在不同的地理区位,且由一个行政单元统一管理的主馆、分馆、流动图书馆、和外部服

	立的服务点。图书馆数量就是中央/主馆、分馆、外部服务点和流动图书馆数量的总和。	务点，都是独立的服务点，并且都应当做单独的图书馆服务点来计算。例如：一家图书馆（行政单元）由中央馆、五个分馆和两个流动馆组成，即该图书馆包含8个图书馆服务点。
中央/主馆 Central/main libraries	中央/主馆通常是一个行政单元的一部分或几部分，执行主要的行政功能，并且是图书馆馆藏和提供服务的主要场所。一个行政单元不一定要有一个中央馆，但是可以包含几个分馆。	在年末计算中央/主馆的总数。
分馆 Branch libraries	分馆是一个行政单元的一部分，向特殊的图书馆用户（例如，儿童、教职员工），或指定的当地用户提供服务。分馆可以包含附属的机构、部门和其他图书馆，但是不包含流动图书馆和外部服务点。	在年末计算分馆的总数。
外部服务点 External service points	外部服务点是在图书馆馆区以外，向读者定期提供某项图书馆服务的服务站点。这包括将图书馆的资源借阅某个区域内不同地点的特定用户群体，例如，养老院，社区中心，住院病人。流动图书馆和其停靠的站点不算做外部服务点。	在年末计算外部服务点的总数。
流动图书馆 Mobile libraries	流动图书馆是利用交通移动的手段，作为直接到馆获取资源的一种替代方式，直接向读者提供图书馆资源和服务的图书馆。它可以是公共图书馆的一部分。	在年末计算流动图书馆的总数。
有互联网访问的图书馆（图书馆服务点）数量 Number of libraries (library service points) with Internet access	互联网访问是指用户通过图书馆的终端设备，或在图书馆使用个人电脑，利用图书馆网络连接到互联网进行访问。	在年末计算有互联网访问的图书馆（图书馆服务点）的总数。计算所有至少有一台可以提供互联网访问终端的图书馆服务点，无论是否免费，和/或为读者提供无线网络的图书馆服务点。
全职工作人员 Full-time staff	全职工作（FTE）人员指为图书馆工作并获得酬劳的所有图书馆雇员，包括专业人士、正式员工、项目人	在计算图书馆员工数量时，应采用全职等值人员数（FTE）的概念，将非全职员工的数量折

	员和助理。其他工作人员（负责安全和内务工作的雇员，如清洁工、搬运工、看管员和餐厅工作人员）和志愿者不包含在内。	算为全职工作人员的相等数量。在年末计算全职工作人员的数量。例如，在三个被雇佣的图书馆员中，一个人工作四分之一天，一个人工作半天，一个工作全职，则三个人的全职等值人员数(FTE)是 $0.25 + 0.5 + 1.0 = 1.75$ 个图书馆员。
志愿者 Volunteers	志愿者是指承担图书馆工作并且不接受酬劳的人。	在计算志愿者数量时，应采用总人数的概念。在年末计算志愿者总数。
注册用户 Registered users	注册用户是指在图书馆注册的个人或者组织，以方便其在馆内或馆外使用馆藏和/或服务。用户可以提出申请进行注册，或者在访问图书馆时自动注册。	在年末计算注册用户（持有读者卡用户）的总数。
到馆访问人数 Physical visits	到馆访问指读者（个人）进入馆舍区域。	一个人进入图书馆10次计为10次访问。在年末计算读者（个人）实际到馆访问的总数。可以通过以下方法在图书馆入口或出口处统计：旋转闸门计数；电子计数；人工计数。这其中任何一种计数方法，尤其是人工计数，可用于一个或多个样本时间段，合计估算一年总访问人数。
实体文献借阅 Physical loans	实体文献借阅是指馆藏实体文献的直接借阅或传递。实体文献借阅包括非电子形式的实体文献借阅（如图书）和保存在实体载体上的电子文献借阅（如光盘）。	在年内统计实体文献借阅的总数，包括允许读者将文献借出馆区的外借数量（常规借阅）和在馆区内阅览的实体文献的借阅数量（馆内借阅）。将非电子形式文献的借阅数量和实体载体上的电子文献借阅数量需分开计算。
实体文献借阅（图书） Physical loans (Books)	实体文献借阅（图书）包括非电子形式文献的借阅。	在年内统计借阅的总数，包括续借。馆际互借除外。
实体文献借阅（实体载体上的文献） Physical loans (Documents on physical carrier)	实体文献借阅（实体载体上的文献）包括保存在实体载体上的电子文献借阅。	在年内统计借阅的总数，包括续借。馆际互借除外。

<p>电子借阅 Electronic loans</p>	<p>电子借阅是指将电子资源传递给用户供其在特定时间段内使用，和/或通过图书馆在线服务或其他网络服务（例如，数据库、电子期刊或数字文献）下载部分内容。电子借阅包括电子书和有声书借阅，以及图书馆的电子资源下载。</p>	<p>在年内统计电子借阅的总数。电子书、有声书和电子资源下载需分开统计。</p>
<p>电子借阅（电子书） Electronic loans (eBooks)</p>	<p>电子书是指没有编号的数字出版物，有些有出版许可，有些没有，数字化文本内容很容易检索，与印刷出版物（专著）类似。电子书可以借助便携式阅读设备（电子书阅读器）向用户出借，也可以将内容传输到用户个人电脑或其他设备上，在特定时间段内提供阅读。</p>	<p>在年内统计电子书的借阅数量（利用电子书阅读器或在线内容传输），包括电子书续借。</p>
<p>电子借阅（有声书） Electronic loans (Audio books)</p>	<p>有声书（或讲话书）是指朗读图书、期刊或报纸的录音，通常用来服务有视觉障碍的读者。有声书可以通过实体载体或其他设备借给用户，或者可以把有声书内容传输到用户的个人电脑或其他设备，供其在特定的时间段内使用。</p>	<p>在年内统计有声书（通过实体载体或其他设备使用，或传输内容给用户）的借阅数量，包括续借。</p>
<p>电子借阅（下载） Electronic loans (Downloads)</p>	<p>下载是指通过图书馆的在线网络服务或其他互联网服务（例如，数据库、电子期刊或数字文档）成功请求到的内容单元。</p>	<p>在年内统计图书馆电子资源（数据库、电子期刊、数字文档）的下载量。获得出版许可的电子资源数据必须由供应商提供，建议供应商使用COUNTER实用程序代码，供应商的统计方式中也可将“下载”统称为“请求项目”。从图书馆资源库下载内容单元表明用户已找到他们需要的相关信息。远程访问（电子资源访问）不被视为下载。</p>