

·县市图书馆·

主持人的话 我们有时一直碰到一种困惑 :实践中没有确凿的数据说明自己的工作成绩 ,研究中缺乏可以信赖、对比的各项数据支撑。我们在阅读一些文章时 ,也会碰到一些内涵难以把握的指标 ,如借阅册次与外借册次等。有的所谓统计对比更是建立在不可比之上 ,如把累计办证数与其他馆的有效持证读者数相比较 ,从而误导领导决策。形成这些问题的重要原因之一是统计工作欠缺。

本期选择了《公共图书馆统计工作探讨》一文来讨论这个问题 ,作者是深圳南山区图书馆的朱淑华 ,她参与南山图书馆与深圳图书馆之城的统计工作实践 ,切身感受了统计工作在图书馆事业发展中的重要作用。英美的图书馆可以用数据说明他们图书馆对当地经济发展的贡献程度 ,中图学会学术委员会去年新成立了图书馆绩效评估委员会。绩效评估的基础 ,其实是统计。

统计的重要作用在下一篇文章中也恰好得到了体现。《吴江市乡镇分馆建设的实践与体会》一文中 ,充分使用了统计数据来说明乡镇图书馆的历史和现状。吴江市文化底蕴深厚 ,乡人读书之风盛行。1993年率先在全国实现每个乡镇都有一个万册图书馆 ,即使后来万册图书馆失去了读者 ,但大多数乡镇馆舍、藏书仍在。这就为吴江市乡镇图书馆的复兴留下了火种。2002年、2007年 ,吴江图书馆两次启动乡镇分馆建设 ,特别是2007年 ,通过政府主导 ,实现了乡镇分馆的全覆盖并开始向社区和乡村延伸 ,至2009年底 ,吴江图书馆已经拥有9个乡镇分馆、7个社区(非中心镇)分馆。但仅仅是两年 ,即使是政府主导下的乡镇分馆也开始出现了一些新情况和新问题 ,这可能是大家所始料未及的。因此 ,巩固乡镇分馆 ,就成为全覆盖的关键之战。这篇文章从一个县级市的事例和角度探讨了这个问题 ,也提出了他们的设想和办法。希望也相信会引起大家的一些思考。

“县市图书馆”专栏恢复至今已经五期 ,刊登了十篇文章。在新的一年里 ,各位同行如有好的想法、意见、建议 ,恳请赐教 ;如有新的经验、成果、教训 ,恳请赐稿 ;一字半句 ,均是嘉惠图林 ,不胜感激 !

邱冠华

公共图书馆业务统计工作探讨

朱淑华 (深圳南山图书馆 广东深圳 518052)

摘要:统计工作意义重大 ,各项统计数据是图书馆决策、规划、管理、改进工作的前提 ,是图书馆事业证明社会价值、树立社会形象、争取政策支持、进行宏观调控的基础。文章强调了统计工作的重要性 ,介绍了南山图书馆和深圳公共图书馆界的统计工作实践 ,以实例彰显了统计工作的巨大价值。同时也指出了我国公共图书馆界统计工作中存在的一些问题 ,如统计工作各自为政、基层图书馆统计欠缺、统计体系不健全、统计分析缺乏、统计意识淡薄等等 ,对公共图书馆该如何进行统计工作进行了探讨 ,呼吁图书馆界重视统计问题 ,建议公共图书馆统计工作应该标准化、规范化、常规化 ,并重视基层图书馆的统计。

关键词:公共图书馆 业务统计 统计实践

中图分类号 :G251.4;G258.2

文献标识码 :A

文章编号 :1003-6938(2010)01-0099-04

Statistics in Library

Zhu Shuhua (Shenzhen Nanshan Library ,Shengzhen ,Guangdong ,518052)

Abstract :Statistics is a prerequisite in library management ,planning ,decision-making and operation improvement. It is the base for a library to prove its social value ,to gain support and adjust macro-control. This article emphasizes the importance of statistics in library management and introduce Nanshan Library's practice in this aspect ,showing its significant value. At the same time, existing problems are pointed out such as lacking systematic statistical methods and focuses on the ways to

收稿日期 2009-12-20 ;责任编辑 王景发

established a systematic , standardized statistics management in libraries.

Key Words : public library ; library statistics ; statistical practice

CLC number: G251.4;G258.2

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2010)01-0099-04

1 统计工作的重要意义

“过日子要记账”,对图书馆来讲,统计数据就是图书馆各项业务工作的真实反映和最好记录。

单位统计能让我们了解图书馆运行的状况,对人、财、物、读者、服务等各项工作数量指标和质量指标做到心中有数,是图书馆决策、规划、制度制定的科学依据,也是资源组织、改善服务、提高效益的前提。

区域性、全国性的统计数据描述了图书馆事业的发展状况,是图书馆事业宏观决策的基础,并为主管机构、社会公众了解图书馆事业发展,行使其监控权利提供信息服务,是图书馆服务的价值证明,可以宣扬图书馆的作用,树立图书馆事业的社会形象,并为图书馆向国家或地方政府争取政策支持、资金拨款提供依据。

一句话 数据是最有力的语言!

2 图书馆业务统计工作实践

深圳南山图书馆自1997年开馆之日起,就非常重视统计工作,形成统计数据月报制度。统计报表由各部门根据业务工作设计,每月月初报办公室,办公室负责整理和汇总,并在年终编辑整理成《年报》。2003年开始把各部门业务报表和工作总结集中在一起做成《馆情通报》,每月一期,报文化局并要求全馆员工阅签。除了常规业务报表,各部门还会针对具体工作开展专项统计,比如讲座工作每年都发放调查问卷,对听众结构、需求、意见等进行统计。

统计数据忠实记录了南山图书馆的成长发展历程,成为珍贵的史料,并在图书馆争取专项经费、向领导和同行汇报工作、编辑《十年》纪念文集、迎接评估定级检查、优化资源结构等各项工作中发挥重要作用,也为南山图书馆不断改善各项业务工作、提高服务效益提供了保障。

公益讲座是南山图书馆的品牌服务项目,十余年来不断持续发展,对听众的各类统计分析一直是公益讲座不断提升和发展的源泉。以重点读者的确立为例,根据2007年统计,讲座听众中按户籍分,深圳户籍占19%,外地户籍占80%;按学历分,高中占12.9%,中专占17.6%,大专占42.8%,本科占23.7%,本科以上占3%;按年龄分,20岁以下占2.3%,21~30岁占55.3%,31~40岁占30.7%,41~50岁占3.8%,51岁以上占6.9%;按职业分,事业单位员工占12.3%,企业单位员工占73.8%,公务员占2.3%,无业占8.5%,退休占3.1%。综合以上数据,我们可以得出结论,南山图书馆

公益讲座听众主体是来深圳闯荡的21~40岁之间的在企事业单位工作的拥有大专以上学历的年轻人。这是尚未拥有安定的生活,需要去奋斗才能拥有未来,也是有机会通过努力改变命运的一部分人。很显然,我们需要有意识地针对这部分读者的需要去选题和提供讲座。同时,将历年听众学历数据(表1)与深圳外来人口学历结构(表2)相比,我们发现讲座工作还有很大的扩展空间,因为外地来深建设者中73.81%是初中以下,大专以上学历只占4.23%,高中以上占26.19%,这说明还有一个低学历群体需要我们去开拓,只要我们有针对性的开展工作,讲座就能不断发展,覆盖到更多的市民。

表1 讲座听众大专及以上学历历年统计比例

年份	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2007
比例	58.57%	63.7%	57.26%	62.37%	59.87%	61.84%	69.5%

表2 深圳外来人口学历结构(2007年)

学历	本科以上	大专	中专	技校	高中	初中以下
比例	1.66%	2.57%	4.55%	0.13%	17.28%	73.81%

深圳市文化局对统计工作也很重视,深圳图书馆设计制作了《深圳市公共图书馆情况季报表、年报表》、《深圳市信息资源共享工程情况季报表、年报表》、《民生净福利指标统计年报表》等统计报表下发,由各区馆按要求填报,汇总后报市文化局。图书馆之城推进办还于2009年11月组织了全市图书馆统计人员的业务培训,提高业务水平和思想认识。

统计数据为深圳图书馆事业的宏观决策奠定了基础。2002年底,深圳市确立建设“图书馆之城”的战略目标,出台《深圳市建设“图书馆之城”(2003~2005)三年实施方案》,提出到2005年底,基本实现每15万常住人口拥有一座公共图书馆,每1.5万常住人口拥有1个社区(村)图书馆(室)。实现全市常住人口人均拥有藏书2册(件)、户籍人口人均拥有藏书6册(件)的指标。这个建设目标的提出,就是以深圳图书馆事业统计数据为依据的。根据统计,深圳至2002年末,全市有市、区公共图书馆8座,基层图书馆315座,总藏书量超过620万册,户籍人口人均藏量为4.4册,常住人口人均藏量为1.23册。

统计数据也为图书馆之城持续发展策略提供支撑。深圳市文化局2008年8月进行《深圳建设图书馆之城(2003~2008)情况调查》,分市、区、基层三级调查市、区、街道、社区等各类型图书馆在这6年间的各项业务发展情

况。调查即包括点的对比,即图书馆之城建设之前(2002年)与图书馆之城建设6年之后(2008年)深圳公共图书馆事业情况对比,也包括线性描绘,即通过分年度数据勾勒深圳公共图书馆事业各项业务工作随图书馆之城建设逐年发展的曲线。正是在大量统计数据的支撑下,课题摸清了“图书馆之城”建设五年来的实际情况,找出了图书馆之城建设中存在的问题,总结了经验,为图书馆之城的未来发展提出了意见和建议。

统计数据也展示了深圳图书馆事业的发展。从2003年到2008年,深圳市为建设“图书馆之城”投入资金约10亿元,^[1]建设取得巨大成就。为“向领导汇报、与同行交流、向市民宣传”,深圳公共图书馆界在2009年读书月十周年庆典之际,精心打造推出“深圳图书馆之城建设成就展”,以大量统计数据集中展示了图书馆之城建设七年来的成就和发展历程。该展览分别在图书馆国际高峰论坛、深圳公共图书馆研究院成立大会、市民中心、各区巡回展览,市区主要领导、国际国内的图书馆学专家和广大市民都观看了展览,有效宣传了图书馆之城建设,树立了深圳图书馆界行业形象,扩大了社会影响,这是统计数据发挥重要作用的典型例证。

3 公共图书馆业务统计工作存在的问题

3.1 统计工作自成一体,各自为政

公共图书馆业务统计工作宏观上缺乏统一的组织领导和规范,各图书馆的统计工作呈现出自成一体、各行其是的分散状态。统计指标、统计方法、统计报表等多是各馆根据本馆情况自行而定,这导致经常出现以下几种情况:(1)各图书馆使用了相同的指标,但内涵不同,比如馆藏,有的图书馆只计算馆藏图书的数量,有的图书馆则把过刊合订本、过报合订本计算在内;(2)各图书馆使用了相同的指标和内涵,但计算方法不同。比如涉及到多卷书、丛书、新购复本的种册计算等;(3)各图书馆使用了相同的指标和内涵,但计量单位不同。比如对数据库的描述,有的用记录数,有的用容量;(4)某些业务指标缺乏,常见一些事物性的工作,比如学术交流活动的日期、主题、参与人数等;(5)采用的指标为复合数据单元,与某些报表数据要求不符,却无法分解合成统计报表所需数据;(6)新兴业务工作缺乏相应指标及规范,如电子文献如何计算馆藏量的问题。

3.2 基层图书馆业务统计工作缺乏

公共图书馆界的办馆思想已从追求在一个区域内建设具有文化地标含义的一个独体现代图书馆到在一个区域内建设由众多布局合理的小型图书馆共同构建全覆盖的图书馆体系转变,市、区、街道、社区四级图书馆网络建

设在全国各地风起云涌,各类型基层图书馆蓬勃兴起。以深圳为例,截至2008年底,深圳全市共有公共图书馆604座,其中基层图书馆595座,街道级图书馆覆盖率达到63.6%,社区级图书馆覆盖率达到85.1%。^[2]

基层图书馆隶属于街道文化站或市社区服务中心,与市区图书馆无行政关系。后续投入不稳定,生存与持续发展仍是最重要的问题,无力关注统计业务,设备简陋,自动化程度不高,无法利用自动化系统的统计模块进行统计,只能依靠手工,但工作原始记录缺乏,交接保存不善;工作人员兼职居多,流动性大,专业化程度不高,业务工作不够规范,统计工作欠缺。

3.3 统计体系不健全

一个完整的统计体系应该由三个方面组成:统计指标及统计数据、统计组织架构、统计规章制度。目前,大多数图书馆未成立相应的组织架构,统计工作一般由办公室人员兼任,未从知识结构等各方面进行认真挑选。统计人员变化较大,统计工作交接随意,统计培训缺乏,统计人员本身对统计知识、统计指标和统计制度缺乏理解和把握,也不可能把时间集中在统计工作上,对统计数据缺乏认真的核对和深层次的分析研究,导致数据不够准确、及时和完整;大多数图书馆没有制定统计规章制度,对统计工作没有硬性的要求和规定,或是虽然建立了规章制度,但并没有按制度检查、落实,规章制度成为一种形式。

3.4 统计分析欠缺

完整的统计工作包括统计调查、统计整理和统计分析三个环节,在数据全面和准确的前提下,对数据进行分析和研究,发现问题,发现规律,使统计数据为科学管理所用,是统计工作的最终目的。但目前,大多数图书馆的统计工作停留在数字的搜集和整理上,统计结果一般是数字的堆积和比例的罗列,数据呈现方式一般是表格,统计分析欠缺,没有通过数据及时发现问题、解决问题,使之成为管理决策的基础。统计工作没有起到更高层次的作用,使统计工作价值减弱。

3.5 统计意识淡薄

2009年9月1日,第二代图书馆统计国家标准GB/T 13191—2009《信息与文献图书馆统计》开始生效,却未引起任何反响和关注,整个公共图书馆界没有任何宣传介绍文章和学习安排,这应该说是公共图书馆界统计意识淡薄的一个表现。

4 加强公共图书馆统计工作的思考

4.1 把统计工作列入图书馆的工作目标考核

统计工作作用如此巨大,重视统计工作理应成为公共图书馆界的共识。建议各级业务主管部门把能否及时

准确提供统计数据和统计数据的质量做为考核各图书馆工作的指标之一，以提高图书馆对统计工作的重视程度。在这个制度下，各级图书馆的领导应把统计工作列入重点工作，挑选具有较高素质、责任心和相关业务技能的统计工作人员，并建立统计组织架构，经常督促检查，具体指导，并引起全馆同仁的重视。

4.2 自觉执行统计工作的标准和规范

各馆虽然是统计工作独立执行单位，但却是图书馆事业统计系统乃至全国综合统计系统的有机组成部分，是区域性、全国统计数据的来源和基础。各图书馆在统计指标的制定和应用上应自觉遵照相关国家标准和行业规范。我国目前实施的图书馆统计国家标准为GB/T13191—2009/ISO2789 2006《信息与文献图书馆统计》，公共图书馆界行业规范则是由文化部制定的《全国文化文物统计报表制度》，统计人员应该对这两个文件详细研读并善加落实和执行。

在统计报表填报上，要注意一些规范，如数字应填写整齐，对准数位；答案相同的数字应该一一填写，不能用“同上”字样或是“...”代替；不要求填写的或无数字的空格，用短线“—”表示；缺乏数字的空格用“...”表示，说明不是漏报；如果出现负数，应冠以负号；如果是估算的数字，应加注说明等。

另外，统计人员要对我国图书馆统计指标尚未统一的现状有充分的了解，每填报一种报表，都要首先完全吃透报表，严格按照该报表规定的口径进行填报，防止自以为是和自作主张。

4.3 统计工作的长效管理

统计对管理、决策的重要作用在于定量分析，在经常使用的趋势分析法中，往往需要连续、可比的统计资料。因此，统计工作必须成为图书馆的经常性工作，必须保持统计工作的连续性，绝不能搞“突击”和“会战”。

(1)建立和完善本馆统计指标体系，力求指标体系覆盖到图书馆业务工作的全部，对每一个统计指标都要从内涵、计算方法、计量单位三方面进行详细规定。统计数据应尽可能采用最小数据单元，以方便日后为完成各种研究目标或完成各类报表，抽取相关的数据进行组合和分析研究。

(2)将统计指标体系分解到每一个岗位。逐个岗位、逐个部门确定原始业务记录和统计报表，形成日记录、月报表、季度汇总表、年度汇总表等。对不能采用自动化系统自动记录和统计的业务要予以重点关注、及时记录，如基层辅导次数、基层辅导内容、学术研究成果数量、级别等。

(3)将各上级单位报表指标分解到日常统计工作中，如文化部《公共图书馆基本情况年报》、四年一度的公共图书馆评估定级工作验证数据等。

(4)统计分析工作常规化。多方位、多层次、多途径对统计结果进行分析研究，如资金使用状况分析、馆藏文献结构分析、图书馆基本业务工作状况分析、读者分析等。

(5)信息反馈常规化和统计指标更新常规化。定期进行信息反馈，倾听一线统计人员意见，将统计指标的内涵和计算方法覆盖到各种复杂情况，逐步真正实现统计口径规范化。统计指标宜根据业务发展定期更新与修订。

(6)统计资料保管常规化。对于有价值的统计原始数据、统计记录、统计报表及统计分析研究结果应按照图书馆业务档案管理办法，进行立卷归档，妥善保存。

4.4 加强基层图书馆的统计工作

基层图书馆的建设是目前公共图书馆界最活跃的部分和未来发展方向，并常常被作为文化工程以政府行为推进。比如嘉兴市以“政府主导、多级投入、集中管理、资源共享”为主要特点的城乡一体化公共图书馆服务体系建设^[3]；哈尔滨市图书馆总分馆制建设等。^[4]除此以外，图书馆界还以其他创新形式开展基层服务，比如苏州的“未成年人流动图书大篷车”、“广东农村儿童流动图书室”、深圳24小时街区自助图书馆等等。

基层图书馆统计工作既是公共图书馆业务统计工作的有机组成部分，也是对图书馆新兴业务工作的总结。既便于图书馆界发现规律推广经验寻求发展之路，也便于展示宣传图书馆工作成绩。建议为每一个基层图书馆（室）建立业务档案，登记该馆（室）的基本信息，如地址、联系电话、面积、工作人员数量、开放时间等等，并定期（每半年或每季度）回访，更新相关变动信息。按月做好基层图书馆（室）业务数据统计，基于基层图书馆工作的现状，中心馆最好将业务统计表格做好发放基层，并做好相应辅导，教会其工作人员填报。

参考文献：

[1][2]丁为民.“各地要学习借鉴深圳经验”——文化部“城市街区24小时自助图书馆系统”现场会昨在深圳召开 [N].晶报,2009-12-07(A2).

[3]裘立华,庞瑞.嘉兴图书馆网络覆盖到村百万农民家门口借书 [EB/OL].[2009-10-10].http://news.sohu.com/20090621/n264654026.shtml.

[4]高增双.哈尔滨图书馆服务网络建设探索公共文化新思路[EB/OL].[2009-08-22].http://news.sohu.com/20081228/n261458328.shtml.

作者简介：朱淑平，女，深圳南山图书馆副研究馆员。