

《信息与文献 图书馆绩效指标》国家标准解读

■ 李玲 初景利

[摘要] 介绍国家标准 GB/T 29182-2012/ISO11620:2008《信息与文献 图书馆绩效指标》的制定背景、制定原则和制定过程,分析该标准的内容要素和层次结构,剖析标准中所运用的平衡计分卡方法及绩效指标的分类、绩效指标描述框架等要点技术内容,揭示该标准与国内外相关标准的关系,特别是与国家标准 GB/T 13191-2009/ISO2789:2006《信息与文献 图书馆统计》的内在关联性,分析本标准的局限性及使用注意事项,对密切跟踪国际标准、及时修订国家标准提出建议。

[关键词] 图书馆绩效指标 国家标准 绩效评价 GB/T 29182-2012

[分类号] G251

DOI: 10.7536/j.issn.0252-3116.2013.14.005

国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会于 2012 年 12 月 31 日发布了新的国家标准 GB/T 29182-2012/ISO11620:2008《信息与文献 图书馆绩效指标》^[1],并于 2013 年 6 月 1 日正式实施,成为我国第 1 版图书馆绩效指标国家标准。本文介绍该国家标准的制定背景、制定原则和制定过程,分析该标准的内容结构及与相关国际标准、国家标准的内在关联性,旨在帮助图书馆同行更好地了解和运用该标准。

1 标准制定的背景

1.1 国际图书馆绩效指标的研究与标准制定

从 20 世纪 70 年代开始,国际图书馆界就开始进行图书馆服务质量评估的研究与实践,探索如何科学有效地对图书馆的服务质量和效益进行全面评估。1974 年比勒(M. G. Beeler)等发表了《评价图书馆服务质量:一本手册》,对图书馆服务质量评价进行了首次尝试性描述^[2],之后欧美图书馆界出现了大量的研究和应用^[3-4],为图书馆服务质量评估国际标准的制定奠定了理论和实践基础。

图书馆服务质量评估相关的国际标准是由“国际标准化组织第 46 技术委员会:信息与文献技术委员会”(International Organization for Standardization/Technical Committee 46 - Information and Documentation,简称 ISO/TC46)下属的“第 8 分技术

委员会:质量统计和绩效评估分技术委员会”(Subcommittee 8, Quality - Statistics and Performance Evaluation,简称/SC8)负责开发和制定的^[5]。1998 年以来,ISO/TC46/SC8 相继推出了一系列图书馆绩效评估的国际标准,如表 1 所示:

表 1 图书馆绩效指标国际标准

| 版本 | 标准号 | 标准名称 | 发布时间 | 指标数量(项) |
|---------|----------------------------|--|---------|---------|
| 第 1 版 | ISO 11620:1998 | 信息与文献 图书馆绩效指标 (Information and document - Library performance indicators ^[6]) | 1998-04 | 29 |
| 修订第 1 版 | ISO 11620:1998/Amd. 1:2003 | 图书馆绩效指标修订本 1:增订图书馆绩效指标 (Library Performance indicators AMENDMENT 1: Additional performance indicators for libraries ^[7]) | 2003-07 | 5 |
| 第 1 版 | ISO/TR 20983:2003 | 信息与文献 电子图书馆服务绩效指标 (Information and document - Performance indicators for electronic library services ^[8]) | 2003-11 | 15 |
| 第 2 版 | ISO 11620:2008 | 信息与文献 国际图书馆绩效指标 (Information and document - library performance indicators ^[9]) | 2008-08 | 46 |

1998 年 4 月发布的第 1 版 (ISO 11620:1998) 及其 2003 年 7 月修订的第 1 版 (ISO 11620:1998/Amd. 1:2003) 是对传统图书馆资源、服务和活动进行绩效评估的指标体系,共包含 34 项绩效指标。20 世纪末,随着信息技术的快速发展,图书馆工作发生了深刻的变化,对电子图书馆进行绩效评估的需求日益

[作者简介] 李玲,中国科学院国家科学图书馆副研究馆员,E-mail:liling@mail.las.ac.cn;初景利,中国科学院国家科学图书馆研究馆员,编辑出版中心主任。

收稿日期:2013-06-20 修回日期:2013-07-02 本文起止页码:27-31,44 本文责任编辑:徐健

凸显。应对此需求,2003年7月发布的ISO/TR 20983:2003制定了专门针对电子图书馆资源、服务和活动进行绩效评估的指标体系,共包含15项绩效指标。经过5年的实践验证和理论研究,2008年8月发布的第2版(ISO 11620:2008),将上述三个标准中的传统图书馆绩效评价指标和电子图书馆绩效评价指标有机地整合为一体,共包含46项绩效指标。ISO 11620:2008发布后同时替代了ISO 11620:1998、ISO 11620:1998/Amd. 1:2003和ISO/TR 20983:2003三个标准,成为能够统筹兼顾传统图书馆和电子图书馆质量评估的绩效指标体系。

作为现行标准,ISO 11620:2008已经广泛为各国图书馆界所采用,成为制定本国图书馆绩效指标的主要依据,对指导和规范各类图书馆的质量评估活动发挥了重要作用。

1.2 我国图书馆绩效指标的研究与标准制定

何琳等对我国图书馆绩效评价研究进行了综述^[10],认为我国对图书馆绩效评价的研究始于20世纪90年代——曾月末翻译了*IFLA Journal*中关于图书馆绩效评价的文章,将绩效评价的概念引入国内^[11];2000年国家图书馆开始制定《国家图书馆绩效评估指标体系》,国内图书馆界开始引入和实施绩效评价。

2007年,图书馆统计标准和图书馆绩效指标的制修订任务被国家标准化管理委员会列入我国国家标准的制修订计划安排,由全国信息与文献标准化技术委员会第8分技术委员会:质量统计与绩效评估分技术委员会(以下简称文标会8分会)负责组织实施。文标会8分会作为与国际标准化组织ISO/TC46/SC8相对应的组织,其工作范围则与ISO/TC46/SC8完全一致。2008年成立标准起草工作组,着手GB/T 13191-2009/ISO2789:2006《信息与文献图书馆统计》^[12]的修订工作,该标准按照等同采用国际标准ISO2789:2006《信息与文献 国际图书馆统计》^[13]的原则进行编写,于2009年9月起正式实施,替代了1991年第1版国家标准GB/T 13191-1991《情报和文献工作机构统计标准》^[14],为我国文献与情报领域提供了与国际接轨的、反映近年来图书馆界诸多创新实践和发展变化的图书馆统计标准。以此为基础,2009年文标会8分会全面推进GB/T 29182-2012/ISO11620:2008《信息与文献—图书馆绩效指标》的制定工作。

2 标准制定的原则

2.1 等同采用国际标准

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,根据国家标准化管理委员会的有关意见,等同采用国际标准ISO11620:2008《信息与文献 国际图书馆绩效指标》,在技术内容和文本结构方面与国际标准保持一致,仅做少量必要的编辑性修改,保证技术上和方法上的先进性与国际性。

2.2 与相关国家标准协调一致

相关术语和定义与国家标准GB/T 13191-2008/ISO2789:2006《信息与文献 图书馆统计》保持一致,形成协调一致、相互关联的图书馆统计与绩效评估标准体系。

2.3 依据国家标准进行标准编写

依据GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第1部分:标准的结构和编写》和GB/T 20000.2-2009《标准化工作指南 第2部分:采用国际标准》进行标准编制,使之符合我国国家标准的编写规定和要求。

3 标准制定的过程

3.1 成立标准起草工作组

图书馆绩效指标由全国信息与文献标准化技术委员会(SAC/TC4)提出并归口,主要起草单位由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情报中心等机构组成,并成立标准起草工作组。

3.2 翻译国际标准

标准起草工作组从2009年开始进行标准制定调研工作,组织翻译了国际标准ISO11620:2008,经过多次讨论、校对和审订,并在相关术语和定义的翻译上与国家标准GB/T 13191-2008/ISO2789:2006《信息与文献 图书馆统计》保持协调一致,最终形成ISO11620:2008《信息与文献 国际图书馆绩效指标(中译本定稿)》。

3.3 起草国家标准

按照等同采用国际标准ISO11620:2008的原则,根据GB/T 1.2-2002和GB/T 1.1-2000等国家标准编写的规范要求^[15],标准起草工作小组完成图书馆绩效指标国家标准的草案稿。草案稿经全国信息与文献标准化技术委员会质量统计与绩效评估分会委员专家及部分业内专家审阅修改,形成图书馆绩效指标国家

标准的征求意见稿。

3.4 广泛征求意见

2010 年 1 月,标准起草工作小组向国内高等院校、科研机构、公共图书馆等各类图书馆发函广泛征求意见,根据返回的“征求意见反馈表”中收集到的专家意见进行归纳整理,分析研究和进一步修订提出图书馆绩效指标国家标准的送审稿。

3.5 召开审查会议

全国信息与文献标准化技术委员会秘书处于 2011 年 10 月召开国家标准审查会议,对标准送审稿、编制说明、意见汇总处理表等相关文件进行了全面、充分的审查。标准起草工作组根据审查会意见对标准送审稿进行修改,完成了图书馆绩效指标国家标准的报批稿。

3.6 发布实施

国家质检总局和国家标准化管理委员会于 2012 年 12 月 31 日发布了国家标准 GB/T 29182 - 2012/ISO11620:2008《信息与文献 图书馆绩效指标》,于 2013 年 6 月 1 日起正式实施。

4 标准的结构与层次

GB/T 29182 - 2012 国家标准由资料性概述要素、规范性一般要素、规范性技术要素和资料性补充要素 4 部分组成,如图 1 所示:

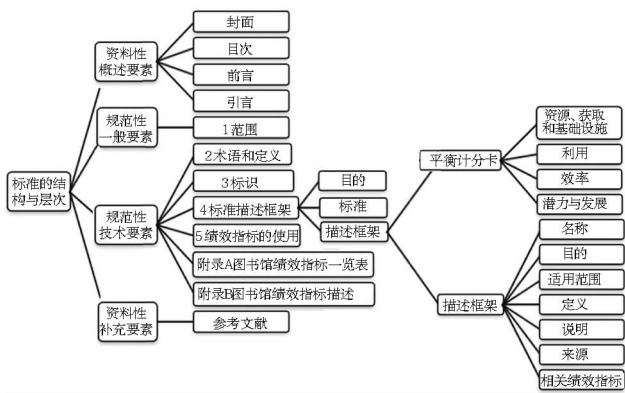


图 1 GB/T 29182 - 2012 国家标准的结构与层次

4.1 资料性概述要素

包括封面、目次、前言、引言、参考文献等资料性概述要素,介绍了本标准的内容、背景、制定情况以及该标准与其他标准的关系。

4.2 规范性一般要素

包括范围条款,介绍了本标准的适用范围和局限性。

4.3 规范性技术要素

规范性技术要素是本标准的核心部分,也是标准

的主要技术内容,包括范围、术语和定义、标识、标准及描述框架、绩效指标的使用、附录 A 和附录 B 等 6 部分内容。其中:①第二章“术语和定义”规定了本标准所涉及的 46 个术语及其定义;②第三章“标识”规定了本标准中用楷体字标示绩效指标的名称;③第四章“标准及描述框架”规定了本标准的制定目的、绩效指标遴选标准和绩效指标的描述框架;④第五章“绩效指标的使用”介绍了运用本标准的绩效指标进行实际评估操作时可采取的总体思路、选择绩效指标时应考虑的因素、绩效指标存在的局限性及对绩效评估结果进行解读时的注意事项等;⑤附录 A “图书馆绩效指标一览表”规定了本标准的 45 项图书馆绩效指标,按照平衡计分卡方法(参见本文 5.1)进行类别划分和排序;⑥附录 B “图书馆绩效指标描述”按照绩效指标描述框架(参见本文 5.2)对附录 A 中所列出的 45 项绩效指标进行详细描述。

4.4 资料性补充要素

包括文后参考文献,列出了本标准制定过程中所借鉴的 35 个研究成果和论文。

5 绩效指标的描述框架

5.1 利用平衡计分卡对绩效指标分类

平衡记分卡是 20 世纪 90 年代初由哈佛商学院罗伯特·卡普兰(Robert Kaplan)和诺朗诺顿研究所所长戴维·诺顿(David Norton)提出的一项协助组织落实其发展战略的管理制度,它主要是以企业的战略和长期目标为导向,从财务、顾客、企业内部经营过程、企业学习和成长等 4 个方面形成有机联系的整体来全面评估企业的经营绩效^[16]。

GB/T 29182 - 2012 附录 A 提供的绩效指标一览表,即按照平衡计分卡方法,对图书馆绩效指标进行分组划分排列(见表 2),便于标准使用者准确定位每个绩效指标所评估的具体方面和内容。先从资源获取和基础设施、利用、效率、潜力和发展等 4 个方面进行分组,形成 4 个一级类目;再按照馆藏、获取、设施、员工、总体情况等 5 个方面进一步细分,形成 15 个二级类目;每个二级类目下列出具体的绩效指标,共计 45 项图书馆绩效指标。

5.2 绩效指标的描述

本标准规定绩效指标描述包括名称、目的、适用范围、指标定义、说明及影响指标的因素、来源、相关指标等 7 个方面的要素,其中前 6 个要素是必备项,第 7 个要素相关指标是可选项。GB/T 29182 - 2012 附录 B

表2 GB/T 29182-2012 图书馆绩效指标类别分布

(单位:项)

| 一级类 二级类 指标数 | 二级类 | | | | |
|-------------------|-----|----|----|----|------|
| | 馆藏 | 获取 | 设施 | 员工 | 总体情况 |
| 资源、获取和基础设施 | 4 | 4 | 5 | 1 | |
| 利用 | 5 | 6 | 2 | | 2 |
| 效率 | 4 | 2 | 4 | | 1 |
| 潜力与发展 | 1 | | | 2 | 2 |

即依此描述框架,对附录A中规定的45项图书馆绩效指标从上述7个方面逐一给予了详细描述,对使用者全面、准确地了解每项绩效指标提供了帮助。

6 与图书馆统计国家标准的关系

GB/T 29182-2012 不是一个孤立的标准,从图书馆统计和绩效国际标准和国家标准的发展过程及相互关系来看,其直接来源于图书馆绩效指标国际标准 ISO11620:2008,并与图书馆统计国家标准 GB/T 2789-2009 具有密切关联性。如图2所示:

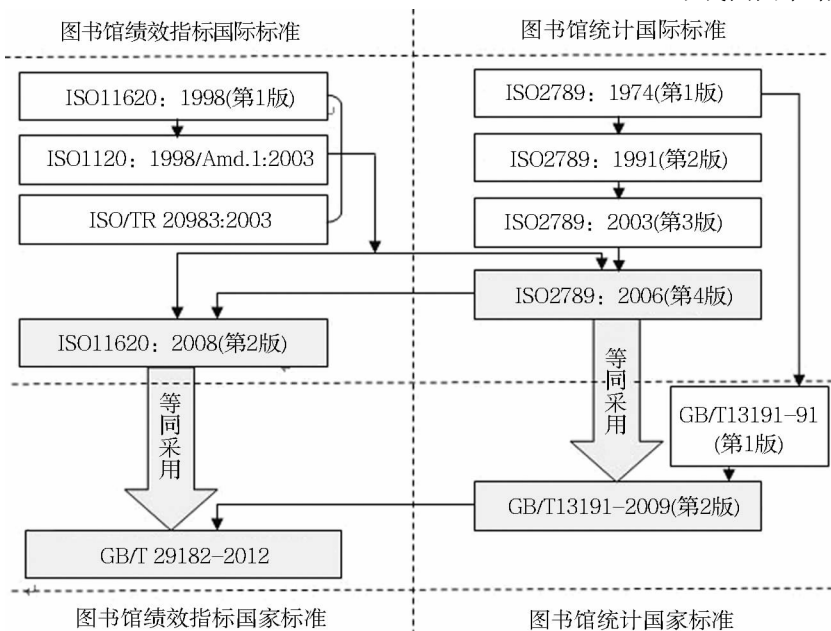


图2 图书馆统计和绩效标准的形成过程及相互关系

由于 GB/T 29182-2012 等同采用国际标准 ISO11620:2008, GB/T 2789-2009 等同采用国际标准 ISO2789:2006^[17], 而 ISO11620:2008 是在 ISO2789:2006 的基础上制定的, 因此 GB/T 29182-2012 和 GB/T 2789-2009 两个国家标准的相互关系等同于 ISO11620:2008 和 ISO2789:2006 两个国际标准的相互关系, 体现了图书馆统计标准与图书馆绩效指标的相互关联性^[18]。

首先, GB/T 29182-2012 图书馆绩效指标须以 GB/T 2789-2009 图书馆统计标准为基础。表现在: ① GB/T 2789-2009 为图书馆收集和报道统计数据制定了统一规则, 规定了 GB/T 29182-2012 所要求的数据提供; ② GB/T 2789-2009 的一些术语和定义被 GB/T 29182-2012 直接采用, 后者的46个术语和定义中有19个直接来源于前者。

其次, 两个标准各有侧重, 共同构成对图书馆投入、产出和效率即图书馆工作进行质量评估的不可或缺的标准和工具^[19]。GB/T 2789-2009 图书馆统计标准是与图书馆有关的数量统计工作, 从馆藏规模和服务、用户数量和类型、图书馆人员、设备和馆舍等方面, 对图书馆投入进行统计和评估; GB/T 29182-2012 图书馆绩效指标标准则是对图书馆的产出进行绩效评估, 从图书馆资源获取和基础设施、利用、效率、潜力和发展等4个方面规定了45项图书馆绩效指标, 旨在评估图书馆所提供服务和开展活动的质量与效果。两者之间具有内在的关联性和协调性, 相辅相成, 共同构成了我国图书馆统计与绩效评估的国家标准体系。

7 标准的使用注意事项

7.1 标准的局限性

图书馆绩效评估是一个随图书馆工作发展而持续发展中的领域, GB/T 29182-2012 只提供了已经被图书馆界公认或验证的绩效指标, 并没有涵盖图书馆绩效评估所涉及的所有指标和方法。随着新技术环境的形成和图书馆工作的创新发展, 一些新的绩效指标和评估方法会被不断推出, 并可能被纳入本标准之新的版本中。因此, 图书馆在进行绩效评估时, 不排除对尚未列入本标准的绩效指标加以使用。

7.2 绩效指标的选择

不同类型的图书馆, 其用户群体、资金来源、组织结构和 管理方法等因素各异, 所提供的资源和服务也会受到各种情境的影响和限制, 在使用本标准时, 可把“附录A图书馆绩效指标一览表”作为菜单, 根据本图书馆的宗旨、目标和任务, 从中选择适合本图书馆绩效评价的绩效指标。

7.3 绩效指标的分值解读

由于图书馆绩效评估的复杂性, 在使用本标准时

对绩效评估结果的解释应该采取慎重态度,建议全面考量以下几方面的因素。

7.3.1 不是所有绩效指标同时能够达到最优化的分值 例如,一个图书馆赢得了很高的用户满意度,但其用户人均成本可能也会增高。因此,对绩效评价的结果不应当简单地按照绩效指标的分值高低来解释,而应当根据图书馆的预期目标和整体规划来解释。

7.3.2 对关联因素进行全面分析 例如,当用户对所需文献可获取性的满意度低时,可能存在资源保障不足、服务不到位、宣传不到位或用户技能不足等几种不同关联因素,对此应该全面考察并针对性提出改进建议。

7.3.3 数据采集方法的影响 数据采集时抽样失误、评测过程中的主观因素等均会导致某些评估结果缺乏准确性,因此要注意数据采集方法的科学性。

8 展望与建议

GB/T 29182-2012 的发布和实施,为我国文献与情报领域提供了与国际接轨的图书馆绩效指标国家标准,并与 GB/T 13191-2009 图书馆统计标准共同构成了我国图书馆统计与绩效评估的国家标准体系,对促进我国图书馆统计和绩效评估实现规范化和标准化具有重要意义。

应该注意的是,任何一个标准都有其生命周期。随着评价客体——图书馆工作的不断发展变化,其评价指标也需要不断完善修订。国家标准化组织 ISO/TC 46/SC 8 正在推进第 3 版图书馆绩效指标的修订工作,其标准草案稿(ISO/DIS 11620)于 2013 年 5 月 6 日进入征求意见阶段(40 Enquiry stage)^[20];第 5 版图书馆统计标准的修订也在进行中,该标准草案稿(ISO/DIS 2789)于 2013 年 6 月 10 日进入审批阶段(50 Approval stage)^[21]。

我国图书馆界及文标会应密切关注国际标准的制修订动态,跟踪研究新的发展变化,结合国家标准的实践情况,及时提出相关国家标准的制修订计划,缩短与国际标准接轨的时间。

参考文献:

[1] 国家质量监督检验检疫总局,国家标准化委员会. GB/T 29182-2012/ISO 11620:2008 信息与文献 图书馆绩效指标[S]. 北京:中国标准化出版社,2012.

[2] Beeler G F. Measuring the quality of library service; A handbook [M]. Metuchen: Scarecrow Press, 1974.

[3] 余胜. 关于图书馆绩效评估的研究与实践[J]. 中国图书馆学报,2006(4): 101-104.

[4] 李建霞. 图书馆绩效评价研究综述[J]. 图书情报知识,2011(5): 42-52.

[5] ISO/TC46/SC8 quality - statistics and performance evaluation [EB/OL]. [2013-06-20]. http://www.iso.org/iso/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=48826.

[6] ISO 11620:1998. Information and document-Library performance indicators [S]. Geneva: International Organization for Standardization, 1998.

[7] ISO 11620:1998/amd. 1:2003. Library performance indicators amendment 1: Additional performance indicators for libraries[S]. Geneva: International Organization for Standardization, 2003.

[8] ISO/TR 20983:2003. Information and document - Performance indicators for electronic library services[S]. Geneva: International Organization for Standardization, 2003. 11.

[9] ISO 11620:2008. Information and documentation - Library performance indicators[S]. Geneva: International Organization for Standardization, 2008.

[10] 何琳,彭小平. 我国图书馆绩效评价研究综述[J]. 图书馆学研究,2010(16):17-21, 26.

[11] 曾月末. 图书馆绩效测定[J]. 理论与实践,1990(1): 27-29.

[12] 国家质量监督检验检疫总局,国家标准化委员会. GB/T 13191-2008/ISO2789:2006 信息与文献 图书馆统计[S]. 北京:中国标准出版社,2009.

[13] ISO 2789:2006. Information and document - International library statistics [S]. Geneva: International Organization for Standardization,2006.

[14] 国家技术监督局. GB/T 13191-1991 情报和文献工作机构统计标准[S]. 北京:中国标准出版社,1991.

[15] 白殿一. 标准编写指南:GB/T 1.2-2002 和 GB/T 1.1-2000 的引用[M]. 北京:中国标准出版社,2002.

[16] 余胜. ISO11620:2008 绩效指标体系与公共图书馆评估[J]. 公共图书馆,2013(1):57-62.

[17] 李玲,初景利.《信息与文献 图书馆统计》国家标准解读[J]. 新世纪图书馆,2010(4):6-9.

[18] 张红霞. 图书馆统计与绩效评价系列国际标准的形成与衍变[J]. 大学图书馆学报,2010(5):90-95.

[19] 张红霞. 国际图书馆服务质量评价:绩效评估与成效评估两大体系的形成与发展[J]. 中国图书馆学报,2009(1):78-85.

[20] ISO/TC46/SC8. ISO/DIS 11620 Information and documentation - Library performance indicators [EB/OL]. [2013-06-20]. http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=56755.

[21] ISO/TC46/SC8. ISO/DIS 2789 Information and documentation - International library statistics [EB/OL]. [2013-06-20]. http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=60680.

(下转第 44 页)

- [20] Hayek F A. The sensory order: An inquiry into the foundations of theoretical psychology [M]. Chicago: The University of Chicago Press, 1952.
- [21] 马永翔. 心智、知识与道德: 哈耶克的道德哲学及其基础研究 [M]. 生活读书新知三联书店, 2006: 52.
- [22] 洛莫夫. 心理学的系统观点 [C] // 赵璧如. 现代心理学发展中的几个基本理论问题. 北京: 中国社会科学出版社, 1982: 77.
- [23] Ackoff R L. From data to wisdom [J]. Journal of Applied Systems Analysis, 1989 (16) : 3 - 9.
- [24] Gardner K M. Rush A, Crist M K, et al. Cognitive patterns: Problem-solving frameworks for object technology [M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
- [25] Howell S. Planning in shell: Joint learning through action research [C] // . Lancaster: MSc dissertation - Lancaster University, 1989.
- [26] 赛林, 坦卡特. 传播学的起源、研究与应用 [M]. 陈韵昭, 译. 神州: 福建人民出版社, 1985.
- [27] 张新华. 情报学理论流派研究纲要 [M]. 上海: 上海社会科学院出版社, 1992: 106.

Semantic Ecology of "Knowledge" and Its Logical Hierarchy

Zhang Xinhua¹ Zhang Fei²

¹Institute of Information Research, Shanghai Academy of Social Sciences, Shanghai 201108

²Carl Vinson Institute of Government, the University of Georgia, Athens 30602 - 5482

[Abstract] Firstly, the paper discusses the meaning and main representations of the semantic ecology of knowledge, and comparatively analyzes the meanings and characteristics of data, information, knowledge and wisdom, with emphasis on the semantic - logic relationship and mutual dependency of four concepts. Then it studies the semantic relationships between knowledge and other important relevant concepts or mental factors, and concentrates on exploring the logical and hierarchical relationship between the main factors in the environment of semantic ecology, and theoretical underpinnings of the knowledge hierarchy. Finally, it develops a hierarchical model, which features in "cognitive domain" as the horizontal coordinate and the "knowledge levels" as the vertical coordinate, to analyze the semantic relationship and logical configurations of the continuum which comprises "data - information - knowledge I (tacit knowledge) - knowledge II (explicit knowledge) - wisdom". With this model as the analytical framework, this paper explores and presents the escalating dynamism and mechanisms of knowledge creation and its related factors (of the main concepts) along the logical hierarchy, which include screening and clustering data, extracting information from data, internalizing information as "Knowledge I" (tacit knowledge), transforming "Knowledge II" (explicit knowledge) from "Knowledge I", and sublimating wisdom from knowledge, to lay a cognitive foundation for developing a theoretical framework of knowledge innovation on the levels of original and fundamental concepts.

[Keywords] knowledge information data semantic environment logical hierarchy

(上接第 31 页)

Interpretation of the Chinese Standard of Information and Documentation-Library Performance Indicators

Li Ling Chu Jingli

National Science Library, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100190

[Abstract] Firstly, this paper introduces the developing background, principles and process of the national standard GB/T 29182 - 2012/ISO11620:2008 "Information and Documentation-Library Performance Indicators", analyzes its elements and hierarchies structure, and explains the key technical contents including balanced scorecard approach, classification and descriptive framework of performance indicators. It reveals the relationship between this standard and other standards, especially the inner relevancy with the national standard GB/T 13191 - 2009/ISO 2789:2006 "Information and Documentation-Library Statistics", and analyzes its limitations and the considerations in use. Finally, it gives some suggestions for the library community to closely follow the international standards and timely revise national standard.

[Keywords] library performance indicator national standard performance evaluation GB/T 29182 - 2012