



以“投资回报率”评估图书馆的价值

——国际图联《用数据回顾过去十年图书馆的投资回报率》报告解读与启示

□周珊*

摘要 2020年7月16日,国际图书馆协会联合会(IFLA)发布研究报告《用数据回顾过去十年图书馆的投资回报率》(*Library Return on Investment—Review the Evidence from the Last 10 Years*)。报告概述了近10年来关于全球各地公共图书馆、高校图书馆和专业图书馆的投资回报率(ROI)的研究情况。这些研究将经济学中的投资回报率应用于图书馆的价值评估,揭示了衡量各种类型图书馆的投资回报率的不同方法。对报告内容进行解读,有助于国内图书馆通过投资回报率和成本效益分析来评估和展示图书馆的社会价值与贡献;同时,结合国内的研究现状,通过对比国内外的研究差异,探讨如何更好地开展国内图书馆的价值评估研究。

关键词 国际图联 图书馆 价值评估 投资回报率 成本效益分析

分类号 G251

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2021.02.002

1 引言

近几十年来,在图书馆事业的发展历程中,如何衡量和评估图书馆的社会价值和影响力,是图书馆界一直探讨和研究的课题。随着全球范围内关于“图书馆影响力评估”的方法日益多样,国际标准化组织在2014年4月发布《信息与文献—图书馆影响力评估的方法与流程》(ISO 16439:2014)^[1],从图书馆影响力和价值的评估方法上为业界提供了指导,以满足对图书馆影响力评估规范性的需求^[2]。ISO 16439:2014将“图书馆的影响力”定义为:图书馆及其服务对个人和(或)社会产生的影响,并提到了图书馆的经济价值产生的影响力效果^[1]。这种影响力评估方法是从经济学的角度出发,以货币形式(即投资回报率或成本效益比)计算图书馆给用户带来的价值,以此衡量图书馆服务的影响力^[2]。用投资回报率来衡量一个组织、项目或服务所产生的价值,是以投资其中的每一个货币单位(美元、英镑、欧元或其他货币单位)来计算^[3]。这种方法起源于经济学研究领域,是一种证明价值的常用方法,已被世界各地越来越多的图书馆所采用。投资回报率被应用到

图书馆研究领域,以更加直观的量化形式来体现图书馆自身的社会价值和影响力。随着研究成果的不断丰富和积累,国际图书馆协会联合会(以下简称国际图联)也在关注相应的研究动态和进展,并于2020年7月16日,发布专题研究报告《用数据回顾过去十年图书馆的投资回报率》(*Library Return on Investment—Review the Evidence from the Last 10 Years*)^[4]。这份报告回顾了不同类型的图书馆在过去10年里衡量其工作价值和投资回报的方式^[3]。对报告内容进行解读,不仅有助于国内图书馆通过投资回报率和成本效益分析来评估和展示图书馆的社会价值与贡献,对于探讨如何更好地开展国内图书馆的价值评估也具有重要的启示。

2 报告的主要内容及解读

随着图书馆的全面发展,如何评估其价值和影响的理解也在不断发展^[3]。国际图联的报告全面概述了近10年来全球各地公共图书馆、高校图书馆和专业图书馆的投资回报率(ROI)的研究情况,揭示了衡量投资回报率的不同方法,是一份较为详尽的

* 周珊, ORCID: 0000-0001-6314-4384, 邮箱: 149230365@qq.com。



研究综述。

2.1 ROI在图书馆价值评估中的应用概述

价值是一个多维的复杂概念,具有整体性和全面性。“整体价值观”从社会、公民、文化、环境和经济五个角度来考量价值体现,这五种角度中的每一种又具有多个维度^[5]。围绕着自身价值的体现,如何定义和衡量“图书馆的价值”,是图书馆行业持续面临的挑战之一。斯万希尔德(Svanhild A)^[6]的研究和新西兰图书情报协会^[7]的报告,都曾指出对图书馆服务价值评估的需求与政府和社会面临的经济压力之间的联系,即图书馆时常被要求证明其支出的合理性,并以可量化的方式展示其价值。这表明,图书馆的价值评估不仅是自身发展的需求,而且还具有一定的社会客观性。为了更好地评估和展示对于用户及社会的价值与贡献,图书馆一直在探索各种有效的方法。其中,成本效益分析是对图书馆进行价值衡量的方法之一,即图书馆的价值等于感知效益与感知成本的比值。其成本包括价格、时间和努力等^[8]。这种方法,是通过货币化的形式来体现图书馆的服务所具有的价值。在此类方法的研究中,通常用“投资回报率”(Return on Investment, ROI)或“成本效益比率”作为主要的评估指标。报告中用简单明了的公式对“投资回报率”进行描述,即是货币化净收益与投资成本的比率,可以用图1中的公式来表示。ROI表明了一个图书馆为每一个货币单位的投资创造出的价值(或者用效益/成本比率表示,例如3.66:1)。

$$ROI = \frac{Total\ Benefits - Total\ Costs}{Total\ Costs}$$

图1 投资回报率(ROI)计算公式

报告简要回顾了ROI在图书馆价值评估中的应用。追溯到21世纪初期,这种图书馆价值评估的经济学方法在当时已经使用了10年^[9]。可见,图书馆应用ROI来进行价值评估,已逐渐积累了几十年的实践经验,并处于持续发展的阶段。作为一种评估方法,ROI的一个重要特性是它的简单性,能够得出一个单一的测量结果,从而便于评估分析。例如,西班牙“档案学/图书馆学/文献学/博物馆学协会联盟”2014年的一份研究报告测算出西班牙图书馆的投资回报率在2.80至3.83之间^[10]。2019年加拿大博物馆协会的一项研究结果显示,图书馆的平均成本效益比为4.6:1^[11]。这些研究中呈现的ROI数

据在一定程度上以量化的形式体现了图书馆工作的价值。通过比较可知,研究者用以测算图书馆ROI的方法并非唯一的。此外,由于不同类型的图书馆承担着不同的角色,量化各类型图书馆成本和效益的方法也存在差异。

因此,为了说明各类图书馆如何产生并衡量价值,报告就2010—2020年三种类型图书馆的ROI研究进行概述,对当前主要的ROI评估方法作了归纳总结,并给出相应的实例,为全球的图书馆展示具有代表性的研究成果。

2.2 关于公共图书馆ROI的研究

在图书馆实践领域,公共图书馆是ROI评估方法的早期应用者^[12]。报告列举了韩国等7个国家关于公共图书馆ROI的研究报告实例(见表1)。虽然各个图书馆使用了不同的评估方法,但可以概述为以下几种常用的方法。

表1 公共图书馆ROI研究报告实例

国家	ROI	研究对象	发表年份
韩国 ^[13]	3.66	以首尔/京畿道和其他省份的公共图书馆为样本	2012
澳大利亚 ^[14]	2.9	澳大利亚公共图书馆(按地区和总计)	2013
西班牙 ^[15]	2.25	巴塞罗那市图书馆	2013
捷克 ^[16]	2.55	布拉格市图书馆	2015
新西兰 ^[17]	1.27—1.44	赫特市多个图书馆	2013
加拿大 ^[18]	5.63	多伦多公共图书馆	2013
美国 ^[19]	4.42	德克萨斯州公共图书馆	2012

2.2.1 附加估值法(或条件价值评估法)

这种方法通常被视为衡量非市场物品或服务,或是政府服务价值的标准方法^[20]。“附加估值法”通过直接调查社区成员对图书馆服务所假设的支付意愿(简称WTP),或者剥夺他们获得图书馆服务的权利所假设的接受补偿意愿(简称WTA),以此来衡量图书馆的价值。例如,斯特杰斯卡尔(Stejskal J)^[16]和高(Ko Y M)^[13]等人在研究中都采用了这种方法测算图书馆服务的效益。前者计算了用户在图书借阅、打印和复印、文化/教育项目、PC使用等图书馆服务方面的WTP,然后将每项服务的价值乘以每年的使用频率。后一项研究则调查了用户对“获取文献信息资源、参与图书馆项目和利用图书馆空间”这三项服务的感知价值,然后将每年人均WTP



乘以注册用户总数,计算出总价值。

2.2.2 市场替代品估值法(或消费者剩余法)

这是另一种常用的估算图书馆服务价值的方法。例如,加拿大多伦多公共图书馆的 ROI 研究模型,根据当地可比服务的市场价格,对图书馆“馆藏利用、参考咨询和数据库服务以及图书馆空间利用”的价值进行了衡量^[18]。这种方法还可以应用于快速评估工具。例如,美国“俄亥俄州图书馆委员会”研发的“ROI 计算器”^[21],通过输入对应的数据,可以自动计算出 ROI。图书馆可以根据其服务的年度使用统计和市场替代品的估算价格来评估其服务的价值。此外,有些图书馆服务对用户价值可能不等于市场的替代品,如购书不同于借书。因此,许多研究增加了折扣因素,比如将图书馆借阅的价值定为市场图书价格的 5%至 100%^[22]。

2.2.3 旅游成本法(或显示偏好法)

图书馆服务的价值还可以从用户使用服务所花费的时间、费用和努力中得出,这就是“旅游成本法”或“显示偏好法”。例如,2018 年一份针对澳大利亚“维多利亚州立图书馆和维多利亚公共图书馆服务”的报告,将用户的收益计算为他们在图书馆花费的时间和去图书馆花费的时间和费用的复合值^[23]。

2.2.4 价值评估的影响因素

(1)直接效益和间接效益

图书馆产生的效益通常分为直接(有形)效益和间接(无形)效益^[24]。“直接(有形)效益”是对图书馆服务的经济价值的保守估计,可以将提供图书馆馆藏、信息和通信技术、会议/学习空间以及参考咨询服务等产生的效益归入这一类。“间接(无形)效益”是公众使用图书馆服务所产生的更广泛的社会影响。比如提高民众文化水平、技能培训带来的就业前景等积极方面的影响。间接效益所产生的影响很重要,但不容易评估,只能通过衡量图书馆对教育、文化和社会的影响来间接的体现^[25]。

(2)二次经济影响和非图书馆用户收益

公共图书馆产生的“二次经济影响”也可以体现其价值。2013 年加拿大“多伦多图书馆 ROI 模型”的研究中就提到图书馆的“二次经济影响”,包括图书馆就业的经济价值、图书馆购买商品和服务对当地经济的影响、用户访问图书馆期间在当地的消费价值等^[18]。一部分 ROI 研究还衡量了公共图书馆给非用户带来的收益。例如,2018 年澳大利亚“维

多利亚洲立图书馆”的研究,对非用户进行了一项调查,衡量他们为以下行为的支付意愿:保留将来使用图书馆服务的机会;图书馆在其社区中的重要性和价值;为后代保存图书馆^[23]。

2.3 关于高校图书馆 ROI 的研究

报告列举了加拿大等 10 个国家关于高校图书馆 ROI 的研究报告实例(见表 2)。高校作为重要的高等教育和学术研究机构,高校图书馆 ROI 的研究和价值评估也一直是许多大型研究项目关注的焦点。例如,由美国“博物馆与图书馆服务协会”资助的为期 3 年的“图书馆价值研究”项目。该项目由几所高校联合实施若干具体的子项目,以评估高校图书馆服务的投资回报和价值^[26]。

表 2 高校图书馆 ROI 研究报告实例

国家	ROI	研究对象	发表年份
非洲、亚太地区、美国北部和欧洲西部的 8 个国家 ^[27]	0.64—15.64	8 个不同国家的 8 家高校图书馆(涵盖公立大学、研究型大学和研究所等学术机构)	2010
美国 ^[28]	4.49	雪城大学图书馆	2015
加拿大 ^[11]	3.4	加拿大研究型图书馆协会成员图书馆	2019

2.3.1 替代成本和使用价值的评估

“图书馆价值研究”项目开发并应用了几种 ROI 测算方法来衡量高校图书馆的经济价值。“替代成本法”就是其中一种,这种方法类似于“附加估值法”。研究者要求读者评估,如果无法通过图书馆获得,他们将花费多少时间和费用来获得这些服务,从而评估图书馆服务对师生的替代成本。这种方法适用于文献检索和参考咨询等服务类型。例如,金(King D W)、金马(Kingma B)等人在研究中采用了这种方法^[28—29]。此外,高校图书馆资源的“使用价值”也很重要,也就是图书馆的文献被利用后所产生的价值。例如,通过调查图书馆的文献资源是否被引用到教师的研究工作中,是否帮助他们开展某个主题的研究等,评估图书馆的“使用价值”^[26]。这些指标可能不容易量化,但可以作为使用统计指标的有益补充。

2.3.2 与科研项目有关的评估

这一类研究侧重于评估利用图书馆资源所获得的科研项目以及获取科研经费的情况。泰诺皮尔(Tenopir C)等人研究了高校图书馆电子期刊的价



值,以及电子期刊如何帮助教师获得科研项目的资助^[27]。他们根据以下标准衡量图书馆资源对获得科研项目的贡献:在项目申请书中使用图书馆资源作为参考文献的教师的百分比,利用图书馆资源所撰写的项目申请书的成功率,以及平均科研项目经费额度。

2.3.3 与大学生有关的评估

高校图书馆作为教育体系的一部分,其价值还可以体现在对于大学生的影响。一些研究明确地考虑了高校图书馆为大学生创造的价值。例如,牛津经济研究院 2019 年在《加拿大美术馆/图书馆/档案馆/博物馆的价值研究》报告中,评估了图书馆对大学生的价值^[11]。该研究利用国际经济合作与发展组织关于该国学生接受高等教育的总体成本和收益的数据来实现这一评估。由于可以预期,高校图书馆会为大学的学习过程作贡献,因此研究者将高等教育的“成本收益比”应用于图书馆,从而计算出高校图书馆对于学生的总收益。

2.4 关于专业图书馆 ROI 的研究

专业图书馆涵盖医学、交通、法律等不同的行业,以及政府和企业等。报告列举了澳大利亚和美国关于专业图书馆 ROI 的研究报告实例(见表 3)。专业图书馆产生的效益和价值很大程度上取决于所对应的具体行业的实际情况。研究表明,有一些 ROI 的测算方法是普遍适用的,还有一些则是针对不同专业领域所采取的特定方法。

表 3 专业图书馆 ROI 研究报告实例

国家	ROI	研究对象	发表年份
澳大利亚 ^[30]	1.15—5.43	澳大利亚的专业图书馆:政府、医学、法律和企业	2014
澳大利亚 ^[31]	2.4—9.0	澳大利亚的医学图书馆	2013
美国 ^[32]	1.90	明尼苏达州交通部图书馆	2013

2.4.1 普遍适用的评估方法

普遍适用于不同专业图书馆的 ROI 测算方法与公共图书馆和高校图书馆的评估方法相类似,主要涉及两个方面。一方面是利用图书馆服务所节省的“时间”,例如参考咨询、文献检索、专题研究、文献传递等服务。具体转化为货币价值的方法就是将专业图书馆用户(如医生、护士、公务员、法律专业人员等)节省的时间乘以他们的平均工资。例如,澳大利亚的医学图书馆就采用了这种评估方法^[31]。另一个方面是利用图书馆服务所节省的“费用”,这部分

费用是用户通过商业供应商获取资源而产生的。

2.4.2 不同专业领域的特定方法

针对不同领域专业图书馆的 ROI 测算需要更深入的研究。例如,2016 年由美国医学图书馆协会组织的“德尔菲研究”,讨论了用户(即临床医生)节省时间的操作和衡量“节省时间”的方法^[33],并借鉴了美国国家医学图书馆开发的“计算器”工具,通过图书馆成本、使用统计和平均零售成本来计算医学图书馆馆藏的投资回报率和成本效益比^[34]。2016 年《美国法律图书馆协会关于 ROI 的白皮书》强调了在评估法律图书馆价值的时候,要着重衡量一个法律图书馆如何帮助他们所服务的组织实现具体目标。例如,跟踪法律图书馆如何帮助组织获得新客户;了解高校法律图书馆如何提高学生成绩;或者采访律师,了解他们如何以及在多大程度上使用律师事务所图书馆的特定资源帮助他们向客户提供服务^[35]。

2.5 国际图联对研究前景的展望

从以上三种类型图书馆的 ROI 研究来看,主要的价值评估理论和方法都有所应用,包括条件价值评估法、消费者剩余法、替代成本法和时间成本法等。这些方法普遍适用于各种类型的图书馆。但基于不同的用户群体和功能特征,不同类型图书馆在进行价值评估的时候,需要考虑一些特定的影响因素。比如,公共图书馆的价值评估会涉及对于社会大众的教育、文化等方面所产生的社会效益,二次经济影响以及对非图书馆用户带来的收益等。高校图书馆以高校师生为主要服务对象,其价值体现围绕着教师的教学科研、学生的教育成长来展开。而专业图书馆服务于不同的专业和行业领域,也有着特定的价值评估的适用方法。

总的来说,图书馆 ROI 的测算方法是多种多样的,而且还在不断更新和发展。图书馆的价值评估研究还可以从各国文化部门的其他机构获得一些指导建议。例如英国社会价值协会提供了关于社会投资回报分析的指导方针和标准,可以帮助图书馆研究其服务呈现的更广泛的社会效益^[36]。从报告中回顾的来自世界各地图书馆 ROI 的研究来看,投入到图书馆的成本带来了较为可观的收益,创造了更多的社会价值。然而,这些研究方法千差万别,最终的通用实践还尚未形成。该研究领域会持续地发展,国际图联也期待着业界的研究取得更大的进展,



探索更好的展示图书馆价值的方法和实践。

3 ROI在我国图书馆价值评估中的应用

国际图联的报告主要展示了欧美国家的研究实例,其中没有包含我国的研究成果。那么,近年来ROI在国内图书馆价值评估中的应用如何?我们需要进一步了解国内的研究现状。通过对国内研究文献的梳理可知,我国对于图书馆的价值评估研究,特别是通过投资回报分析来评估图书馆的价值和影响力,相对国外的研究起步较晚。国外学界对于图书馆的价值评估开展较早,无论是理论还是实践,都积累了较为丰富的研究成果。随着不断汲取和学习国外的研究成果,国内的研究也取得了一定的进展。

3.1 理论研究作基础

我国学者通过理论研究,了解国内外的研究进展,汇聚研究成果,为后续研究提供了理论基础。例如,刘璇较早将国外公共图书馆成本效益价值评估的主要方法介绍到国内,包括意愿支付评价法(条件价值评估法)、消费者剩余法和时间成本法,并提供了应用不同评估方法的研究案例^[37]。包平等梳理了国内外应用单一方法和融合多种方法进行图书馆投资回报率测算的研究^[38]。高雪茹等对图书馆的经济价值和社会价值的评估方法和评估指标展开研究^[39]。伍舜璎和罗文菁分别探讨了对公共图书馆和高校图书馆进行价值评估的理论和方法^[40-41]。条件价值评估法(CVM)是国内外应用较多的一种价值评估方法,有关的研究也比较集中。袁顺波、胡莲香、沈光宝等都探讨了关于条件价值评估法评估图书馆价值的理论研究和应用案例^[42-44]。

3.2 实证研究为应用

在理论研究的基础上,国内图书馆借鉴国外的实践经验,结合国内的实际需求开展相应的实证研究,逐步将投资回报和成本效益分析运用到图书馆的价值评估中。

国内图书馆价值评估的实证研究,多以图书馆整体作为研究对象,主要运用条件价值评估法、消费者剩余法和时间成本法来对图书馆的ROI进行测算。和国外相类似,国内的公共图书馆也最早开展价值评估研究。魏幼苓等以石家庄图书馆为例,采用条件价值评估法测算投资回报率^[45]。李超平等运用条件价值法和消费者剩余法对杭州图书馆的经济价值进行评估^[46]。田利则是以河南省图书馆为

研究对象,同样利用条件价值法和消费者剩余法,评估其经济价值^[47]。殷沈琴等采用条件价值法,同时结合时间成本法,测算上海图书馆的成本效益比率^[48]。肖永钊以深圳市城市街区24小时自助图书馆为例,应用时间成本法和消费者剩余法对自助图书馆带来的经济效益进行定量分析^[49]。高校图书馆也有一些实证研究的具体案例。例如,钱佳平和袁园应用条件价值评估法,分别对浙江大学和中国人民大学图书馆的服务价值实施量化评估^[50-51]。另有,潘宇光、苏炎花、陈晓红等分别以合肥工业大学、山西医科大学、西南交通大学图书馆为研究对象,利用条件价值评估法和消费者剩余法等原理,测算了投资回报率,评估图书馆的经济价值^[52-54]。还有些实证研究围绕着图书馆的具体服务或是特定项目来展开。比如对数字资源服务进行价值评估。赵旭等采用时间成本法和消费者剩余法,以投资回报率定量评估了图书馆数字资源服务在学校科研产出中的价值^[55]。后来又结合SCI引文分析,测算单个数字资源的投资回报率,为图书馆数字资源的选择提供依据^[56]。此外,隆茜、王贵海、韩卓然、田庆礼以及刘传玺等分别以图书馆的空间、移动阅读、阅读推广和RFID项目等特定服务为对象,开展绩效评价和价值评估的实证研究^[57-61]。

上述图书馆开展的价值评估实证研究,主要以图书馆整体为研究对象,将现有的价值评估理论和方法应用到具体的评估中,在一定程度上积累了实践经验。针对文献资源或特定服务项目研究虽然有所涉及,但是相较于图书馆的整体评估研究,成果较少,还有待加强。从图书馆界的普遍实践应用来看,价值评估的实证研究仅限于个别图书馆的尝试,普及程度不高,还未在业界形成主流影响,目前大部分图书馆仍以传统评估方式为主。

4 报告对于图书馆价值评估的启示

随着图书馆的快速发展,自身的影响力也逐渐扩大,图书馆需要不断思考如何衡量和证明其工作的价值^[62]。国际图联的专题报告不仅全面展示了国际上近10年来关于ROI的研究成果,还对图书馆的价值评估实践给予有效的指导。对比国内和国外的相关研究,两者还存在着较大的差异。国际图联的报告对于国内图书馆如何更好地开展自我价值与影响的评估具有重要的启示。



4.1 转变传统评价方式,重视效益分析与价值评估

从报告内容显而易见,国外很多图书馆都以价值评估作为图书馆的主要评价方式,这和我图书馆的评价现状有明显差别。长期以来,我国图书馆施行的是一种自上而下、由上级主管部门主导的评价体制。公共图书馆主要由文化部开展定期评估。高校图书馆的评估,一种方式是教育部在对高校办学条件或教学水平评估时,把图书馆作为其中一项内容进行评估;另一种方式是对图书馆的专项评估,一般是由教育部高等学校图书情报工作指导委员会组织实施^[63]。这样的传统评估形式较为固化,主要是参照《公共图书馆评估标准》《普通高等学校图书馆评估指标》等对应的指标,来对图书馆的资金投入、文献资源拥有量、软硬件设施、服务能力、管理水平等展开评价。评估指标的设定偏重于图书馆的各项投入成本^[64],对于由此带来的效益和影响力等指标则较少涉及。因此,当前的评估方式不能很好地反映图书馆的“投资回报”状况和核心价值所在。国内图书馆界应本着发展的观念,着力转变传统的评价方式,重视成本效益分析,结合定性与定量研究,不断完善评估体系和标准。倡导开展图书馆的“自我价值评估”,围绕价值体现的因素来实施对图书馆的评价。

图书馆进行价值评估,既受到外部环境的影响,又是自身发展的需求。同时也是一种自我营销和推广的重要方式,可以有效地帮助图书馆展示所产生的社会效益。这种评价方式以更直观的量化形式展示图书馆的资源、服务、空间等各方面的价值,更有利于图书馆发现自身的问题和不足,有针对性地加强管理和建设,增强自我修炼和价值提升。

4.2 推广绩效与影响力评估标准,强化评价规范和依据

报告特别指出,图书馆评估需要相关标准和指南提供重要的参考。例如,2014年的《信息与文献—图书馆影响力评估的方法与流程》(ISO 16439)可以作为评价参考^[1]。还有,2010年美国大学与研究图书馆协会出版的报告《高校图书馆的价值》也提供了重要指南^[65]。报告强调了图书馆经济影响研究应具备三个关键要素:一是“简单性”,意味着该方法能够产生一个明确的ROI指标;二是“可信度”,意味着要避免不太有形和不可量化的利益,因为这需要大量的估算,并且有夸大图书馆价值的风险;三

是“实用性”,要求投资回报率分析具有可操作性,对决策和规划有实用性。此外,国际标准化组织先后发布的《图书馆绩效指标》(ISO 11620)和《电子图书馆服务绩效指标》(ISO/TR 20983)等标准体系对图书馆的投入和产出进行统计与评估提供了重要依据^[66]。比如,海南省已将ISO 11620中的“图书馆提供服务的效益以及资源分布及利用的效率”作为高校图书馆的评估内容^[67]。我国参照国际标准颁布了国家标准《GB/T 13191—2009 信息与文献—图书馆统计》和《GB/T 29182—2012 信息与文献—图书馆绩效指标》^[66]。2019年,行业标准《信息与文献—公共图书馆影响力评估的方法和流程》经文化和旅游部批准公布并实施,为我国公共图书馆的影响力评估提供了标准^[68]。图书馆绩效和影响力评估的相关标准侧重于图书馆产出效益与社会影响的评价,对图书馆的评估内容和指标进行了规范,在实践应用中可以为价值评估提供重要参考,值得业界推广并不断加以修正和完善,更好地体现图书馆评价的规范性和科学性。

4.3 加强研究普及性,发挥行业组织引导作用

国外的图书馆行业协会或专业组织对于图书馆的专业研究发挥着重要的引导作用,这在国际图联的报告里有很多实例的体现。例如,美国图书馆委员会、西班牙档案学/图书馆学/文献学/博物馆学协会联盟、加拿大研究型图书馆协会、英国艺术委员会、美国医学图书馆协会等,都分别开展了图书馆价值评估研究,并以专题报告或白皮书的形式发布研究成果。还有的行业协会联合多个图书馆,对业内的图书馆机构开展广泛性的研究,类似于美国图书馆协会和几所高校联合开展的“图书馆价值研究”项目^[26]。另一种方式是,行业协会委托第三方专业评估机构或社会组织来协助开展研究工作,例如加拿大的“美术馆/图书馆/档案馆/博物馆行业协会”聘请牛津经济研究院撰写价值评估研究报告^[11];澳大利亚图书馆和信息协会委托SGS经济与规划公司对公共图书馆进行价值测算,评估其对社会福利和经济活动的贡献^[14]。SGS公司还为澳大利亚专业图书馆^[30]、澳大利亚医学图书馆^[31]和澳大利亚维多利亚州立图书馆^[28]等多家机构提供了专业性价值评估。

从目前国内的现状来看,还是以研究者的个人研究行为为主,尚无区域性或机构性的联合研究,研究成果难以在行业内进行大范围的推广和应用。因



此,国内的图书馆行业组织需要更加充分地发挥引导作用,引领行业发展趋势,积极推动和开展图书馆“价值评估”等具有普遍性和现实意义的研究,并促进研究成果的推广和应用。同时,国内的各大图书馆机构,特别是同类型图书馆之间应进一步加强交流与合作,争取行业组织和专业研究组织的支持和参与,致力于开发一些联合性研究项目,共同促进行业的持续发展。

4.4 丰富理论体系,增强各类型图书馆实证研究

由于国外的研究开展较早,积累了丰富的研究成果,理论和实证研究都相对比较成熟。而且从国际图联的报告可见,不同类型的图书馆,所采取的测算 ROI 的具体方法也有所不同。特别是高校图书馆和专业图书馆。比如,高校图书馆文献资源的利用与教师的科研密切相关,还有高校图书馆对大学生带来的积极影响等。这些都是高校图书馆进行价值评估所涉及的一些重要因素。而对于专业图书馆来说,既有普遍适用的评估方法,又有适合于不同专业领域的特定方法,例如医学图书馆、法律图书馆等,报告中也有具体的实例分析。不同类型图书馆的投资回报研究,展示多样性的研究成果,既是对理论体系的进一步完善,也可以对实证研究给予积极的指导。

国内关于图书馆价值评估的研究由于起步较晚,很多都是在国外研究的基础上展开。特别是理论方面,国外很多成熟的理论和方法,如“条件价值评估法”“消费者剩余法”“时间成本法”等,在国内图书馆的研究中都有普遍的借鉴和应用。但总体来看,我国的理论和实证研究都亟待加强。近年来的研究尚未形成热点,研究者参与度不高,理论内容还需要在现有研究的基础上有所补充、创新,不断丰富和完善理论体系。图书馆价值评估的量化研究需要在实践中体现。但目前,实证研究还并不普及,开展实践应用的机构仅限于个别的公共图书馆和高校图书馆,专业图书馆基本没有涉及。因此,国内的实证研究还需要不同类型图书馆的参与。图书馆需要积极倡导“自我价值评估”,可以从“点面结合”来入手,既要图书馆整体的运行状况进行价值评估,也可以从图书馆的设施、空间、资源、服务等不同角度开展研究。

4.5 加强国际交流与合作,结合实际开展本地化研究

国外的社会经济环境和发展趋势决定了图书馆

必须谋求自身的生存空间,特别是公共图书馆,关闭的情况也时有发生。正如国际图联报告中提到的新西兰图书情报协会 2014 年的研究,指出了对图书馆服务价值评估的需求与政府和社会面临的经济压力之间的联系,即图书馆时常被要求证明其支出的合理性,并以可量化的方式展示其价值^[7]。这也是图书馆价值评估的社会客观性的一个体现。因此,国外的图书馆、行业协会和一些研究组织不论在理论还是实证研究方面,都有较好的社会基础,积累了比较丰富的经验和众多的研究成果。

相对于国外而言,在国内的社会环境下,图书馆的生存压力相对较小。但随着我国社会文化生活的需求日益增多,图书馆也需要不断的发展和进步,图书馆的社会价值、文化价值、经济价值、科研价值等都不容忽视,而且图书馆还要更好地体现自身的价值和影响力。加强国内外图书馆的交流与合作,有利于国内图书馆学习国外同行的先进经验。同时,由于现实国情和社会状况的差异,国外的一些实践不一定完全适用于国内的图书馆,更需要国内图书馆界结合实际情况,开展本地化、特色化的研究,积累更多的研究成果,为图书馆的价值评估实践提供更多参考。

5 结语

从国际图联报告里列举的各个图书馆的 ROI 数据可以看出,大部分图书馆都产生了较高的收益和回报。投资回报率的测算与分析,可以用量化的形式更加直观地反映图书馆的成本效益,是一种有效的衡量图书馆价值的评估方式,这种方式也得到了国际图书情报界和相关研究组织的认可。

国际图联将过去 10 年来全球范围内的相关研究进行整理和汇总,以专题报告的形式发布,既是向各界展示关于图书馆投资回报率的研究成果,也是对这种图书馆价值评估方式的有力推广。国际图联作为世界图书馆的专业性国际组织,每年会适时发布很多主题性的专业报告,都非常值得业界关注。从这些专业报告中我们可以了解到全球图书馆的发展趋势以及前沿动态。图书馆的价值评估,受到国际图联及全球图书馆的关注,且已在研究和实践中积极探讨如何评估和展示图书馆的重要价值,从而彰显图书馆的社会影响力。

国际图联关于图书馆 ROI 研究的这份报告值



得我们详细解读,从中会获得很多有益的启示。随着大数据、云计算、人工智能、融媒体等技术的迅速发展,当今的图书馆也进入到数字图书馆、智慧图书馆的发展阶段。图书馆在社会文化生活、教育教学科研等方面都承担着越来越重要的角色,社会价值也日益凸显。目前,我国的图书馆价值评估研究还相对薄弱,图书馆界在这方面应给予更多的关注。各类型图书馆应更加积极地参与和投入到相关的研究中,从价值评估中不断改进并自我完善,同时也向社会各界展示图书馆的重要价值,进一步提升图书馆的社会影响力,促进图书馆事业的整体发展。

参考文献

- 1 Information and documentation—methods and procedures for assessing the impact of libraries: ISO 16439:2014[S/OL].[2020-09-12].<https://www.iso.org/standard/56756.html>.
- 2 银晶,冯玲.国际标准 ISO 16439:2014《信息与文献—图书馆影响力评估的方法与流程》解读与分析[J].山东图书馆学刊,2017(2):66-70.
- 3 赵启玥,刘剑英.国际图联发布《用数据回顾过去十年图书馆的投资回报率》报告(图)[DB/OL].[2020-09-12].<http://www.chinalibs.net/ArticleInfo.aspx?id=484866>.
- 4 IFLA. Library return on investment—review the evidence from the last 10 years[EB/OL].[2020-09-12].<https://www.ifla.org/node/93197?og=7409>.
- 5 Joseph R M. What is the value of a public library? possibilities, challenges, opportunities[J]. Public Library Quarterly, 2019, 38(2):121-123.
- 6 Svanhild A. Libraries and return on investment(ROI): a meta-analysis[J]. New Library World, 2009, 110(7/8):311-324.
- 7 Library and Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA). Valuing our libraries[R/OL].[2020-09-12].<https://lianza.org.nz/wp-content/uploads/2019/06/LIANZA-report-v1.0.pdf>.
- 8 洪秋兰.高校图书馆的价值——综合研究评述和报告[J].图书与情报,2010(6):57-64.
- 9 Americans for Libraries Council. Worth their weight—an assessment of the evolving field of library valuation[R/OL].[2020-09-12].https://icma.org/sites/default/files/100007_Worth-TheirWeight.pdf.
- 10 Spain's Federation of Archive, Library, Documentation and Museum Science Associations(FESABID). The economic and social value of information services: libraries[R/OL].[2020-09-12].<http://ftp.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/economic-social-value-information-services-libraries.pdf>.
- 11 Oxford Economics. Value study of galleries, libraries, archives and museums(GLAMs) in Canada[R/OL].[2020-09-12].https://museums.ca/uploaded/web/New_Website_docs/announcements/studyglamscanada2020.pdf.
- 12 Kelly B, Hamasu C, Jones B. Applying return on investment (ROI) in libraries[J]. Journal of Library Administration, 2012, 52(8):656-671.
- 13 Ko Y M, Shim Wo, Pyo S H, et al. An economic valuation study of public libraries in Korea[EB/OL].[2020-09-12]. [http://home.skku.edu/~ymko/pubdata/12%20An%20economic%20valuation%20study%20of%20public%20libraries%20in%20Korea\(A\).pdf](http://home.skku.edu/~ymko/pubdata/12%20An%20economic%20valuation%20study%20of%20public%20libraries%20in%20Korea(A).pdf).
- 14 SGS Economics and Planning, Australian Library and Information Association. National welfare & economic contributions of public libraries[R/OL].[2020-09-12]. <https://www.alia.org.au/sites/default/files/Contribution%20of%20Australian%20Public%20Libraries%20Report.pdf>.
- 15 Department of Studies and Foresight Library Services Management Office. Return on investment of municipal libraries network of the Barcelona province(2007-2011)[R/OL].[2020-09-12]. https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/ROI_edicio_web_angles.pdf/40a47193-1114-446d-a206-e16172550609.
- 16 Stejskal J, Hájek P. Evaluating the economic value of a public service—the case of the municipal library of Prague[J]. Public Money & Management, 2015, 35(2):145-152.
- 17 Hutt City Libraries. Social return on investment analysis[R/OL].[2020-09-12]. <http://iportal.huttcity.govt.nz/Record/ReadOnly?Uri=3681707>.
- 18 Martin Prosperity Institute. The economic impact of the Toronto Public Library on the city of Toronto [R/OL].[2020-09-12]. http://martinprosperity.org/media/TPL%20Economic%20Impact_Dec2013_LR_FINAL.pdf.
- 19 Bureau of Business Research IC² Institute, the University of Texas at Austin. Texas public libraries: economic benefits and return on investment[R/OL].[2020-09-12]. <https://repositories.lib.utexas.edu/bitstream/handle/2152/19093/bbr-2012-texas-public-libraries.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- 20 University of Minnesota Duluth (UMD), Labovitz School of Business and Economics (LSBE), Bureau of Business and Economic Research (BBER). Consulting report Minnesota public libraries' return on investment [R/OL].[2020-09-12]. http://melsa.org/melsa/assets/file/library_final.pdf.
- 21 Ohio Library Council. Updated version of ROI calculator now available[EB/OL].[2020-09-12]. <http://olc.org/blog/2018/03/19/updated-version-of-roi-calculator-now-available/>.
- 22 Arts Council England. Evidence review of the economic contribution of libraries[R/OL].[2020-09-12]. https://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/Evidence_review_economic_contribution_libraries_2014.pdf.
- 23 SGS Economics and Planning, State Library Victoria and Public Libraries Victoria Network. Libraries work! the socio-economic value of public libraries to Victorians[R/OL].[2020-09-12]. <https://www.slv.vic.gov.au/sites/default/files/Libraries-work.pdf>.
- 24 Roig I L, González P. El retorno a la inversión de la red de bibliotecas municipales de la provincia de Barcelona (2007-2011) [R/OL].[2020-09-12].<http://fesabid.org/documentos/fesabid13-actas.pdf>.
- 25 Jervelund C, Kjølner-Hansen A O, Steen-Knudsen J, et al. The economic value of public libraries[R/OL].[2020-09-12]. <http://www.fremtidensbiblioteker.dk/upl/website/pdf-engelsk/SamlefinalopslagUK1.pdf>.
- 26 Institute of Museum and Library Services (IMLS). LibValue [EB/OL].[2020-09-12].<https://libvalue.cci.utk.edu/>.
- 27 Tenopir C, Love A, Park J, et al. University investment in the library, phase II: an international study of the library's value to the grants process[DB/OL].[2020-09-12].<https://library-connect.elsevier.com/sites/default/files/2010-06-whitepaper->



- roi2_0_2.pdf.
- 28 Kingma B, McClure K. Lib-Value: values, outcomes, and return on investment of academic libraries, phase III: ROI of the Syracuse University Library[J]. College & Research Libraries, 2015, 76(1): 63—80.
- 29 King D W. Demonstration of methods to assess the use, value and ROI of all academic library services [DB/OL]. [2020—09—12]. <http://www.libvalue.org/documents/libvalue/publications/king-demonstration-of-methods-2012.pdf>.
- 30 SGS Economics and Planning, ALIA. The community returns generated by Australian ‘special’ libraries[R/OL]. [2020—09—12]. https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/20130107_Special%20Libraries%20Final%20report%20%28MR%20Changes%29.pdf.
- 31 SGS Economics and Planning. The community returns generated by Australian health libraries [R/OL]. [2020—09—12]. <https://read.alia.org.au/content/community-returns-generated-australian-health-libraries-final-report>.
- 32 Minnesota Department of Transportation Library. 2013 MnDOT library valuation/return on investment(ROI) study findings[R/OL]. [2020—09—12]. [http://www.dot.state.mn.us/library/PDF/ROI%20Report/brochure-final-sm1w%20\(2\).pdf](http://www.dot.state.mn.us/library/PDF/ROI%20Report/brochure-final-sm1w%20(2).pdf).
- 33 Madden A, Collins P, McGowan S, et al. Demonstrating the financial impact of clinical libraries: a systematic review [J]. Health Information & Libraries Journal, 2016, 33(3): 172—189.
- 34 Network of the National Library of Medicine. Cost benefit and ROI calculator[DB/OL]. [2020—09—12]. <https://nmlm.gov/mcr/training/program-evaluation/cost-benefit-and-roi-calculator>.
- 35 AALL. Defining ROI: law library best practices[R/OL]. [2020—09—12]. https://www.aallnet.org/wp-content/uploads/2016/01/AALL-ROI-Whitepaper-2016_FINAL.pdf.
- 36 Social Value UK. What is social value? [EB/OL]. [2020—09—12]. <http://www.socialvalueuk.org/>.
- 37 刘璇. 基于成本—效益分析的公共图书馆经济价值研究[J]. 图书馆杂志, 2010, 29(2): 10—15.
- 38 包平, 郑祺, 朱锁玲. 图书馆投资回报率研究述评[J]. 图书馆理论与实践, 2014(5): 29—32.
- 39 高雪茹, 张闪闪. 图书馆服务价值评估比较及启示[J]. 图书馆建设, 2020(6): 47—56.
- 40 伍舜瓔. 公共图书馆的经济价值评估问题分析[J]. 河南图书馆学刊, 2019, 39(6): 35—37.
- 41 罗文菁. 价值理论及其在高校图书馆服务中的应用研究[J]. 情报探索, 2020(10): 42—45.
- 42 袁顺波, 汪徽志, 曹强. CVM 应用于图书馆社会价值评估的国外案例介绍[J]. 图书馆杂志, 2011, 30(8): 79—83.
- 43 胡莲香, 杨卫红. 国内运用条件价值法(CVM)评估图书馆价值的研究述评[J]. 农业图书情报学刊, 2012, 24(12): 70—75.
- 44 沈光宝, 王燕娇. 高校图书馆条件价值评估的若干问题探讨[J]. 图书馆研究, 2015, 45(5): 39—43.
- 45 魏幼苓, 周慧, 袁婷, 等. 公共图书馆社会价值评估实证研究——兼公共图书馆总经济价值与费用效益分析[J]. 图书馆建设, 2010(7): 21—25.
- 46 李超平, 叶斌. 基于成本效益分析的公共图书馆经济价值研究[J]. 中国图书馆学报, 2012, 38(2): 12—20.
- 47 田利. 基于成本—效益分析的河南省图书馆经济价值评估研究[D]. 郑州: 河南财经政法大学, 2017.
- 48 殷沈琴, 赵睿杰. 公共图书馆价值评估实证研究——运用 CVM 评估上海图书馆的价值为例[J]. 图书馆杂志, 2011, 30(2): 17—20.
- 49 肖永钊. 基于时间成本的公共图书馆经济效益分析——以深圳市“城市街区 24 小时自助图书馆”为例[J]. 图书馆, 2014(2): 124—126.
- 50 钱佳平. 应用 CVM 法测评高校图书馆服务价值的适用性初探[J]. 图书馆, 2012(2): 83—85.
- 51 袁园, 何雅琪, 孙权, 等. 高校图书馆价值评估实证研究——运用 CVM 评估中国人民大学图书馆的价值为例[J]. 大学图书馆学报, 2012, 30(6): 33—38.
- 52 潘宇光, 范玉祥. CVM 在高校图书馆价值评估中的实证研究[J]. 淮海工学院学报(人文社会科学版), 2013, 11(19): 128—131.
- 53 苏炎花, 郭文秀, 袁永旭, 等. 基于 CVM 价值评估法的高校图书馆投资回报分析[J]. 中华医学图书情报杂志, 2014, 23(7): 26—30.
- 54 陈晓红, 高凡, 陈欣, 等. 基于 CBA 的高校图书馆经济价值评估: 模型构建和实证研究[J]. 四川图书馆学报, 2015(3): 6—10.
- 55 赵旭, 刘广, 张凡. 图书馆数字资源在学校科研中的价值评估[J]. 大学图书馆学报, 2015, 33(2): 30—37.
- 56 赵旭, 刘广, 孙茜. 面向用户的图书馆数字资源使用评价与选择[J]. 高校图书馆工作, 2017, 37(3): 52—56.
- 57 隆茜, 郑伟. 高校图书馆空间经济价值评估研究——以华东师范大学闵行校区图书馆为例[J]. 图书情报工作, 2016, 60(5): 65—69.
- 58 王贵海, 刘莹. 高校图书馆空间价值评估体系及其模型构建[J]. 图书馆工作与研究, 2019(4): 34—40.
- 59 韩卓然, 任传荣, 刘建国. 基于 ROI 的高校图书馆移动阅读终端的效益评价——以中国民航大学为例[J]. 高校图书馆工作, 2017, 37(4): 73—75.
- 60 田庆礼. 基于成本—效益分析的图书馆阅读推广绩效评估研究[J]. 河南图书馆学刊, 2018, 38(4): 2—3.
- 61 刘传玺. 图书馆实施 RFID 项目的投资回报研究[J]. 图书情报工作, 2015, 59(S1): 9—11.
- 62 Urquhart C. Assessing return on investment in health libraries requires lateral thinking[J]. Health Information and Libraries Journal, 2020, 37(1): 1—4.
- 63 伍玉伟, 胡霄, 洪芳林. 近十年(2009—2018 年)我国高校图书馆评估研究述评[J]. 河北科技图苑, 2020, 33(1): 14—20, 34.
- 64 马建玲. 树立投资回报意识, 转变评估观念——论图书馆绩效评估向价值评估的转变[J]. 图书馆学研究, 2013(9): 30—34.
- 65 Association of College and Research Libraries (ACRL). The value of academic libraries: a comprehensive research review and report [R/OL]. [2020—09—12]. http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/issues/value/val_report.pdf.
- 66 何青芳, 慎金花. 新一代高校图书馆统计指标体系的构建研究[J]. 图书馆杂志, 2019, 38(12): 52—58, 66.
- 67 林密, 王小会. 高校图书馆评估理论创新与实践路径——近 30 年来海南省高校图书馆评估探索与实践[J]. 图书馆杂志, 2019, 38(5): 48—53.
- 68 杨晓伟. 图书馆的社会价值与影响力评估[J]. 图书馆论坛, 2020, 40(12): 34—35.

作者单位: 海南大学图书馆, 海南海口, 570228

收稿日期: 2020 年 11 月 13 日

修回日期: 2020 年 12 月 26 日

(责任编辑: 关志英)



Evaluating the Value of Library with “Return on Investment”

—Analysis of IFLA’s Report *Library Return on Investment—Review the Evidence from the Last 10 Years*

Zhou Shan

Abstract: On July 16, 2020, IFLA released the Research Report *Library Return on Investment—Review the Evidence from the Last 10 Years*. The report summarizes the research on Return on Investment (ROI) of public libraries, academic libraries and special libraries around the world in the past decade. These studies apply the Return on Investment in economics to the value evaluation of libraries and reveal different methods to measure the return on investment of various types of libraries. The interpretation of the report is helpful for domestic libraries to evaluate and demonstrate their social value and contribution through the analysis of return on investment and cost-benefit. By comparing the research differences at home and abroad, this paper also discusses how to better carry out the research on the value evaluation of domestic libraries.

Keywords: IFLA; Value Evaluation; Return on Investment; ROI; Cost-Benefit Analysis

封面照片简介:上海对外经贸大学图书馆

上海对外经贸大学图书馆由古北校区图书馆和松江校区图书馆组成,馆舍总面积 2.35 万平方米。古北校区图书馆始建于 1960 年 10 月。松江校区图书馆(主馆)于 2019 年 8 月开馆,建筑面积近 1.9 万平方米,建筑呈独特的“L”型,环抱美丽的思源湖,是一个现代化、全开架和自助式的多功能图书馆。古北校区图书馆于 2020 年 9 月完成全新改造并开放,为读者提供文献借阅、电子阅览和研讨交流等多样化服务。图书馆实行“一门式”管理模式,实现了读者中心化、空间多元化、管理人性化和服务智能化。

图书馆拥有丰富的馆藏资源,含中外文纸质图书 155 万册,中外文报刊千余种;电子图书 171 万册,电子期刊 7 万种;中外文数据库 95 个,涵盖通用大型综合性数据库和财经类、法律类、语言文学类专业全文数据库。

图书馆设有行政办公室、资源建设部、信息服务部、读者服务部、阅读推广部和古北分馆 6 个部门。全体馆员团结一心,秉承“管理上,一切为了利用;服务上,一切为了读者”的服务理念,致力于为全校师生提供优质服务,开展了文献借阅、空间服务、学科服务、参考咨询、信息素养教育、阅读推广及智能化设备设施服务等多样化的服务项目,并在实践中不断创新读者服务模式,力求为学校学科建设、教学科研及人才培养提供良好的支撑和服务。