

高校图书馆质量评价指标体系框架探讨*

叶继元 郭卫兵 郑德俊 袁曦临 欧石燕 成颖

摘要 目前我国高校图书馆正处在向智慧化转型的重要阶段,质量评价有助于促进高校图书馆应对新时代、新技术、新需求的挑战,推动图书馆顺利完成转型。本文依据“全评价”理论,采用文献调查法、比较研究法等,立足于我国高校图书馆的内外部环境以及业务与服务模式发展的具体情况,参照 ISO 标准和国内外高校图书馆相关评价指标体系,构建出逻辑性强、可适用于国内不同层次和类型高校图书馆的质量评价指标体系框架,该体系涵盖了图书馆办馆支撑力、管理服务力和社会效应力三个方面。高校图书馆质量评价指标体系框架的制定能为高校智慧图书馆未来发展和“双一流”建设提供相应保障,对于提高高校图书馆的规范化水平、效率和可持续发展亦有重要意义。表 3。参考文献 18。

关键词 高校图书馆 质量评价 评价指标 全评价理论

分类号 G258.6

Discussion on the Quality Evaluation Index System Framework of Academic Libraries

YE Jiyuan, GUO Weibing, ZHENG Dejun, YUAN Xilin, OU Shiyan & CHENG Ying

ABSTRACT

There has not been a large-scale and formal evaluation of the quality of library work of academic libraries in China. The purpose of this paper is to construct a quality evaluation index system framework of academic libraries in China to cope with the challenges of the new era, new technology and new demands.

This paper first introduces the development of quality evaluation of the academic library. As early as in 1911, libraries in western developed countries began to carry out library evaluation. From 1930s, the evaluation object of library has developed from static book collection system evaluation to dynamic library work process evaluation, and the evaluation content and scope have become more extensive. This is the rise and development period of the quality evaluation of academic library. Since the 1970s, the period of library evaluation has changed from objective resources and components to output benefits. The evaluation of academic libraries in China began in this period. The period of total quality evaluation began in the middle and late 1980s. The total quality management of library is deeply rooted in the human mind. The library

* 本文系国家自然科学基金重大项目“新时代我国文献信息资源保障体系重构研究”(编号:19ZDA346)和南京大学图书馆学亮点工程项目“高校图书馆质量评价研究”的研究成果之一。(This article is an outcome of the major project “Research on the Reconstruction of China Library & Information System in New Era”(No. 19ZDA346) supported by National Social Science Foundation of China and the project “Research of Academic Library Quality Evaluation” supported by Library Science Highlight Project of Nanjing University.)

通信作者:郭卫兵,Email:guowb@njust.edu.cn,ORCID:0000-0003-4496-826X (Correspondence should be addressed to GUO Weibing,Email:guowb@njust.edu.cn,ORCID:0000-0003-4496-826X)

quality evaluation is divided into two development directions: performance assessment and outcome assessment. In this period, the quality evaluation of academic libraries in China has also made some practical achievements.

Then this paper focuses on the construction process of the quality evaluation index system framework of academic library. Firstly, by using induction method, the evaluation indexes of ISO, Steering Committee of Academic Library and information work of the Ministry of Education and public library are combined to get the index with higher repeat. Secondly, according to the problems and characteristics of academic libraries in China, this paper designed indicators according to the essential attributes, main functions, core elements and main work contents of academic libraries. Thirdly, the “three-dimensional” (form, content, utility) evaluation of the evaluation object in the theory of “Academic All-round Evaluation System” is combined with the indicators. By using the concept analysis method, the relationship between the first-class indicators is clarified, and the second-class and third-class indicators are derived from the first-class indicators by using the deductive method. Fourth, based on the statistical data of the Steering Committee of Academic Library and information work of the Ministry of Education, Jiangsu Province, Hubei Province, Jiangxi Province, etc., the feasibility of this method is preliminarily tested. Fifthly, after the test on three different types of the university library, this paper absorbs reasonable opinions, and optimizes the index system framework.

Finally, this paper introduces the SME quality evaluation index system framework of Chinese academic libraries. The SME system covers three aspects: the support force, the management service force and the social effect force. The index system is good in logic, highlights content and utility indicators, weakens formal indicators and increases qualitative evaluation indicators, which can be applied to different levels and types of Chinese academic libraries. The authors hope that the SME quality evaluation index system framework can provide corresponding guarantee for the future development of the university smart library, the construction of the double first-class university initiative and the improvement of standardization level of the academic library. 3 tabs. 18 refs.

KEY WORDS

Academic library. Quality evaluation. Evaluation indicators. Academic all-round evaluation system.

0 引言

高校图书馆发展状况一直是学界和业界关注的重点。随着社会、科技、信息等环境的发展和用户需求的变化,高校图书馆自身也需调整发展策略,探索资源和业务整合,满足大学和社会发展的需要。高校图书馆质量与高等学校教育质量密切关联^[1],管理过程质量、服务质量和效用则构成了高校图书馆质量面貌,开展图书馆质量评价是了解高校图

书馆发展状况、促进创新转型的重要手段。根据2015年颁布的《普通高等学校图书馆规程》,高校图书馆是为人才培养和科学研究服务的学术性机构,教育职能和信息服务职能是其重要职能。对高校图书馆进行评价,既包含服务机构评价的内容,又包含学术评价和高等教育评价的内容,较之公共图书馆评价,有其专业性和复杂性。

以往我国高校图书馆评价大多侧重于生均文献数量、馆舍面积大小、座位数量多少等图书馆资源及条件的形式评价^[2],尚未对图书馆

管理工作质量和效用进行较全面的评价。以贯穿于图书馆管理工作全过程的“质量”评价为目标,构建科学的评价指标体系框架是提升图书馆管理水平和服务价值的重要前提。目前我国高校图书馆正面临着新时代、新技术、新需求的挑战,也处于向智慧图书馆转型发展的关键时期,新的评价指标体系需考虑新的环境、技术因素,以及由此带来的新的用户需求。新的评价指标体系的构建,不仅对高校图书馆全面质量管理具有重要意义,而且对构建和完善具有中国特色的学术评价体系也具有重要参考价值。

1 高校图书馆评估研究和实践评述

图书馆评价在中西方国家均已几十年的历史,西方国家的图书馆评价出现的时间更早一些。从评价主体看,既有图书馆的行政管理部门、行业学会或协会、图书馆专业人员,亦有学者、教授和用户;从评价方法看,既有定性评价亦有定量评价,并出现了具体的评价工具;从评价指标看,美、英等西方国家设计了绩效或成效指标;从评价客体看,既有对所有类型图书馆及其服务的评价,亦有对学术或大学图书馆质量、绩效或成效的评价。从图书馆评估研究和实践历程来看,图书馆质量评价是一个逐步从单点评价走向全面质量评价的认识过程和实践过程,既有的评价实践与研究为高校图书馆质量评价指标体系优化奠定了基础。

1.1 图书馆评价萌芽及初步兴起

20世纪初,西方国家开始从藏书利用角度对图书馆藏书的合理性和可获取性进行了分析评价,进而发展为对图书馆工作的评价^[3]。这可看作是图书馆评价活动兴起之前的萌芽。20世纪30年代,为检验图书馆工作效率而开展的图书馆评价正式成为图书馆管理的一种重要手段,侧重于从馆藏、人员、设备、费用等构成要素以及客观资源的角度对图书馆进行定量评价研

究^[4,5]。到了20世纪60年代,图书馆评价的范围由图书馆单个要素扩展到整个图书馆系统,在评价方法上开始注重定量方法与定性方法的结合,费用和效益问题被引入到图书馆评价中^[6]。尽管该阶段有关图书馆评价的理论和实践都有了长足的发展,评价过程也努力走向简单高效,但并未形成有影响力的图书馆质量评价指标体系。

1.2 国际图书馆质量评价:绩效评估和成效评估

20世纪70年代,奥尔(R. H. Orr)明确提出了对图书馆服务质量进行评价,并构建了涵盖六大要素(适当性、信息性、有效性、重现性、可比性和实践性)的图书馆服务质量评价总框架^[7]。同一时期,兰开斯特(F. W. Lancaster)的视角则面向实践活动,他在1977年出版的《图书馆服务的测量与评价》中系统阐述了图书馆主要业务的评价准则,注重评价图书馆各项业务工作中的具体技术环节,因而在一段时期内成为当时西方国家图书馆评价活动的基本指南;但由于该评价指标过于注重具体工作细节,20世纪80年代之后逐渐被新兴的图书馆“绩效评估”和“成效评估”两大评价热点所掩盖^[8]。图书馆绩效评估侧重于评价图书馆服务和活动的质量和效果,及其开展相关服务和活动时所配置资源的效率,图书馆成效评估以用户是否满意为中心,侧重于评价图书馆服务和活动对用户的影响。无论是“绩效评估”还是“成效评估”,都经历了术语、定义、测量方法、具体评价指标的“百家争鸣”^[9]。图书馆“绩效评估”研究与实践最终形成了以ISO 11620、ISO/TR 20983、ISO 16439为代表的国际标准,数量化的统计数据等形式化指标占主体;而图书馆“成效评估”研究与实践最终形成了以LibQUAL+为代表的图书馆质量评价工具^[10],主要以用户的感知为评价依据,对图书馆的资源投入、经费投入和管理过程相关指标提及不多。

1.3 国内高校图书馆质量评价:实践与探索

我国对高校图书馆的评估工作始于1983年,当时国家教委对直属的华东地区高校图书馆组织开展评估工作,实地考察各馆藏书情况。1988年,国家教委制定《高等学校图书馆工作评估指标体系》及评估实施办法。1991年《关于开展高等学校图书馆评估工作的意见》和《普通高等学校图书馆评估指标体系大纲》发布,促进了高校图书馆评估工作的逐步常态化、正规化。自2003年2月至2008年期间,教育部和高校图工委相继发布了《普通高等学校基本办学条件指标(试行)》《普通高等院校图书馆评估指标》《高校图书馆评估统计规范》《高等学校图书馆数字资源计量指南》等文件。其中,《普通高等院校图书馆评估指标》(征求意见稿)列出了五大一级指标(办馆条件,文献资源建设,自动化、网络化、数字化建设,读者服务,科学管理),高度概括了高校图书馆评估所涉及的主要内容,2006年的修改稿进一步规范了高校图书馆评估指标体系的系统性和科学性。至此,在国内由教育部主导、以教学评估推动图书馆资源条件和管理服务的评价工作得到了较为全面的开展。

自1991年以来,参考ISO标准,建立国内图书馆工作统计和绩效评估标准工作也受到了重视,但建立和应用新标准的主要对象是公共图书馆。被运用于部分高校图书馆评价实践的标准并不是ISO 11620、ISO/TR 20983、ISO 16439等标准或国内相似标准,而是全面质量管理的ISO 9000标准。20世纪90年代以来,尽管西方国家高校图书馆基于用户满意视角的图书馆质量成效评价思维激发了国内研究者的跟随探索^[11,12],在评价实践方面也有建立中国版LibQUAL+的尝试^[13],但最终都未能形成有影响力的国内评价标准。

总的来看,图书馆资源条件评估在国内高校图书馆评价实践中历来受到重视;图书馆管理过程评估在部分高校图书馆已有过试验;图书馆管理绩效和服务成效(服务影响)评估已在

西方图书馆评价研究与实践中积累了丰富的经验,可便于我们学习和效仿。总结过去的经验和教训,为缩短与西方高校图书馆发展水平的差距,从图书馆的资源条件、管理水平、服务成效等方面开展全面质量评价,制定符合我国高校图书馆特点的评价指标体系,显得越来越迫切。

2 高校图书馆质量评价指标体系框架的初步构建

高校图书馆不仅是服务机构,更是“学术性”的服务机构,这是其本质属性;为教学、科研和社会提供服务及开展文化传承是其主要功能;人、财、物(建筑设备、文献资源)、技术和管理是其五大核心要素;文献资源采集、组织加工、咨询服务(利用)是其主要的工作内容。在人工智能、大数据、云计算、区块链等新技术应用环境下,图书馆质量评价指标体系框架应重视分类评价,应能够指导各层次高校图书馆运用这些新技术,建设好核心要素,把握好工作内容,从而更快捷、更精准地提升各项功能,尽快完成向智慧图书馆的转型。上述各类要素可分别归类于图书馆资源条件、管理水平、服务成效等方面,属于图书馆全面质量评价,这与笔者带领研究团队提出的由“六大要素”和“三个维度”组成的学术“全评价”体系(AARES:Academic All-round Evaluation System,或曰学术“全评价”分析框架/理论)有相近性。

根据“全评价”体系框架^[14],一个有组织的学术评价体系至少由评价主体、评价客体、评价目的、评价方法、评价标准及指标、评价制度六大要素组成,评价具有三个维度,即形式评价、内容评价、效用评价。该体系的创新之处在于将形式评价置于合适的地位,同时注重内容评价与效用评价。通过检验,该评价体系及其有关推论,诸如评价目的制约论、同行专家主导论、评价客体分类论、评价指标关键论、评价方法适度论、评价制度保障论、计量方法

与专家方法互补论、三个维度阶梯论等具有较强的合理性和可操作性。前文已述,在高校图书馆质量评价发展的不同时期,评价指标体系相继重点关注过数量化统计数据(形式评价)、管理过程质量(内容评价)和服务成效(效用评价)三个维度,但这三个维度尚未同时出现在任何一个评价指标体系中。由此,“全评价”体系可以帮助我们形式、内容和效用三个维度来设计图书馆质量评价指标体系,从而为高校图书馆质量评价指标体系的设计提供理论指导。

2.1 评价指标体系框架构建的基本步骤

回顾国内外的各类指标,ISO 制定的《信息与文献——图书馆影响力评估的方法与流程》(ISO 16439:2014)在世界各国具有广泛影响力。ISO 16439:2014 标准是在概括各国各类型图书馆评价指标的基础上制定的,涵盖了图书馆全面质量评价视角下的多数要素,具有相当的普适性。该标准中图书馆绩效指标体系的一级指标有四个,即资源、获取与基础设施(Resources, Access, and Infrastructure)、利用(Use)、效率(Efficiency)、潜力与发展(Potentials and Development)。“资源、获取与基础设施”与“潜力与发展”类似于图书馆资源条件的形式指标,“利用”相当于提升管理水平的内容指标,“效率”类似于效用指标。依托 ISO 16439:2014 修订的 ISO 21248:2019 新标准在图书馆影响力评估方面提出了“对个人、图书馆和信息网络、文化和社会有影响力”的评价视角,这可以纳入效用指标体系之中。而部分高校图书馆^[15]在引入 ISO 9000 开展“全面质量管理”实践中建立的能反映图书馆效用的各种案例库、事件描述元数据,为图书馆质量、效用和影响力评价奠定了基础,从而为图书馆效用方面的数据获取提供了新的思路。

本研究利用归纳法、概念分析法、演绎法和实验法等多种方法,集合 ISO、教育部、公共图书馆等制定的评估指标,结合“全评价”理论/体系

和我国高校图书馆存在的问题与发展趋势,设计了以图书馆办馆数据为基础,既注重图书馆投入也注重图书馆产出和效率,更注重图书馆影响力的高校图书馆质量评价指标体系框架。构建步骤如下。

第一,以 ISO 16439:2014、ISO 21248:2019 等标准中的图书馆绩效指标体系作为重要参考,去除其中逻辑不清、重复交叉和不适应我国高校图书馆具体情况和发展方向的指标,利用归纳法将剩余指标与《普通高等学校图书馆评估指标》《全国公共图书馆评估标准》中的指标集合起来,并进行去重处理,最终找出重合度高的指标(见表1)。这些指标既是国际标准中的设定指标,同时又符合我国高校图书馆的具体情况和发展方向,具有一定的针对性。

第二,考虑到当前高校图书馆向智慧化图书馆转型的趋势,并已不乏智慧图书馆的建设标准或规范(指标)探索^[16,17],本研究在参考智慧图书馆的建设标准或规范(指标)、教育部高校图书馆事实数据库系统、上海市高校图工委新一代高校图书馆统计指标体系相关填报指标的基础上,设计了一些自拟指标(见表2)。例如,在网络环境下,我国高校图书馆员的一线、二线区别已然不明显,ISO 16439:2014 中的“用户服务员工占总员工的比例”(User Services Staff as a Percentage of Total Staff)这一指标与我国国情不相符,因此,自拟“专业馆员数量占图书馆总人数比例”指标,且依《普通高等学校图书馆规程》界定,将专业馆员定义为“硕士以上层次学历或高级专业技术职务,并经过图书馆学专业教育或系统培训的馆员”。

第三,将“全评价”体系中针对评价客体的“三维”(形式、内容、效用)评价与表1、表2中的各种指标相结合,利用概念分析法,厘清指标之间的关系,力争指标之间不交叉。经研究团队讨论,初步在图书馆办馆基础与活力、图书馆管理实力、图书馆影响力三个方向设置指标,后逐步提炼为办馆支撑力(形式指标)、管理服务力(内容指标)、社会效应力(效应指标)三个层

表1 重合度高的指标

设计视角	指标名称	指标细分或内涵界定	指标性质及计量单位
设施	图书馆空间	图书馆空间/学生人数	定量(学生不分类)
	阅览座位数量	阅览座位数/千人	定量
经费	经费投入	年度文献资源建设经费投入/学校	定量(决算数据 万元)
		年度非文献资源建设项目经费投入/学校	定量(决算数据 万元)
人员	典型馆员队伍	正高级职称馆员	定量(人)
		副高级职称馆员	定量(人)
		专职学科馆员	定量(人)
信息资源	投入使用的纸质馆藏资源总量	依相关文献统计口径统计	定量(万册)
	投入使用的数字馆藏资源总量	依相关文献统计口径统计	定量(万册)
服务活跃性	开放时长	周开放时长	定量(小时)
	读者到馆率	年到馆读者人数/师生总数	定量(万人)
	纸质图书借阅率	年借阅图书总量/师生总数	定量(万册)
	数字资源利用率	数字资源利用量/师生总数	定量(篇)
年度读者培训场次		定量(场)	
服务创新潜力	学习支持及信息素养教育质量	代表性案例填报	定性
服务质量	科研支持及学科服务质量	代表性案例填报	定性
满意度	读者满意度	正面评价数/总评价数	定性、定量

面的一级指标。其中,办馆支撑力主要体现为图书馆的办馆支撑条件,即人员(人)、经费(财)和设备(物)三个方面。馆藏资源是图书馆长期建设的结果,而办馆支撑力主要是形式、数量评价,且与资源建设是分开的,因此本研究将馆藏资源列入管理服务力指标下。管理服务力主要体现为图书馆的科学管理、读者服务和资源保障率等方面。社会效应力主要体现为图书馆的社会关注度、用户满意度和图书馆对主管单位、读者以及社会大众的影响程度。

第四,以全国高校图工委以及上海市、江苏省、湖北省、江西省等省市的高校图工委统计数据为支撑,初步检验质量评价指标体系的可操

作性和数据可获得性,并根据检验结果调整部分指标。

指标框架初构共得到3个一级指标、10个二级指标和30个三级指标,各指标间力求逻辑清晰、不重复交叉。

2.2 试评价、征求意见与修订

对于所构建的指标框架,本研究团队在天津、南京、西安选择部分典型高校图书馆进行试评并征求意见。根据反馈意见,得到指标的优化方向:①指标的设计应紧扣目前高校图书馆的工作定位和发展重点;②对“经费投入”“服务活跃性”“馆藏管理”等相关指标的设计要有现

表 2 初步拟定的指标

设计视角	指标名称	指标细分或内涵界定	指标性质
设施	新兴服务技术适应性	代表性设备填报及技术说明	定性
人员	专业馆员数量占图书馆总人数比例	拥有专业技术职称的馆员人数/全职员工数	定量
馆藏	年增纸质馆藏数量	统计增量	定量(册)
	年增数字型馆藏数量	统计增量	定量(种)
体制	发展战略清晰度	专家审定	定性
	管理机制及制度健全性	专家审定	定性
资源建设与 管理质量	馆藏资源保障率	学科文献资源收藏是否不断档,代表性教材、代表性期刊的满足程度	定性
	馆藏资源揭示质量	馆藏资源融合揭示的深度与广度	定性
	特色自建资源质量	特色自建资源或专题库	定性
情报咨询 活跃度	专职学科馆员年均读者培训场次	统计	定量(场)
	专职学科馆员年均科技查新量	统计	定量(项)
	专职学科馆员年均查收查引量	统计	定量(人次)
	专职学科馆员年均原文传递量	统计	定量(篇)
	专职学科馆员年均知识产权信息服务	统计	定量(项)
	年度咨询分析报告	统计	定量(项)
综合服务 质量	学习支持及信息素养教育质量	代表性案例填报	定性
	科研支持及学科服务质量	代表性案例填报	定性
	文化传承及校园文化服务质量	代表性案例填报(阅读推广入此)	定性
	社会服务质量	代表性案例填报	定性
关注度	新媒体平台中受关注度	WCI 清博指数	定量
	同行美誉度	同行图书馆服务评比获奖	定性
满意度	学校满意度	图书馆在学校的年终评价等级	定性
社会影响	图书馆成果对其他相关研究者的影响	统计典型引文数据源中的引用、转载和评论	定量
	图书馆工作对大众的吸引力和认可性	待定	定性

实意义和可比性,并考虑不同高校图书馆的可能差异;③突出文献保障质量、特色化服务和社会服务能力等方面的指标。为此,课题组重新分析了全国高校图工委高校图书馆统计数据上

报平台中有关经费、资源和服务的统计指标,重新设计了指标框架的数据统计项和相关评价指标,如将三级指标“年度资源新购及拥有量”细化成“图书累积总量”“期刊合订本累积总量”

“电子期刊累积总量”“生均新购文献(含电子资源)”“生均新购文献(不含电子资源)”“生均拥有文献(含电子资源)”“生均拥有文献(不含电子资源)”等7个指标数据来源。

2019年12月,本研究课题组在南京大学召开“首届全国高校图书馆工作质量评价”学术研讨会,中国图书馆学会、教育部高等学校图书馆工作指导委员会的领导及委员代表,来自全国各地的60余位图书馆界的专家、馆长及专业人员与会。与会专家和学者围绕评价主体、评价目标和评价客体等内容提出了一些修改建议^[18],既涉及指标逻辑体系的宏观设计层面,也涉及具体指标的概念和计量层面,核心要点如下。

第一,指标体系在设计时要遵守“SMART”原则,把握好“导向性”和“前瞻性”,通过评价应能够促使图书馆明确自身差距和前进方向;第二,指标体系应考虑图书馆发展规划与所在高校的契合度,既要体现出图书馆对所在高校所做出的贡献,也要体现出所在高校对图书馆的重视程度;第三,指标体系应区别出共性指标和个性指标,某些指标尤其是技术性指标的概念要与时俱进,要有一定的适应性和包容性。指标体系应根据“分类评价”原则进一步改进,不仅要适应不同层次的高校图书馆,还要适应未来的社会发展和政策变化;第四,指标体系应考虑“与读者互动”,传统的“外借”“进馆”等指标也要融入服务理念,以更好地体现图书馆“服务至上”的发展宗旨;第五,某些定性指标(如新兴服务技术适应性等)的概念内涵偏大,但诸如知识服务、数据服务的相关指标又似乎未能涉及,指标体系要进一步明确定性指标的内涵和外延,并明确定量指标的计量方法,以提高指标体系的易操作性;第六,指标体系中要增加特色指标这一加分项以体现出新时代、新需求、新技术影响下不同类型高校图书馆发展的新特征,从而进一步适应特色评价的开展等^[17]。第七,评价指标体系可充分考虑智慧图书馆未来的发展趋势,在智能技术和设备的采用、服务质量的优化、管理效用的提高等相关指标上侧重“智慧图书馆”相关元素。

上述修改建议对继续完善评价指标体系具有重要意义,课题组认真汲取专家提出的有关建立制度、标准、规范等方面的意见,进一步考量了指标体系的交叉性、重复性、指标内涵、指标维度、指标数量、可操作性等问题,优化了评价体系框架,将30个三级指标调整为29个,定量指标从14个减少为13个,定性指标从16个减少到14个,同时增加2个“定量+定性”指标。

3 我国高校图书馆质量评价指标体系框架的确立

3.1 框架内容

我国高校有数千所,类型多样,各图书馆承担着不同的任务,将各类高校图书馆的共性特征抽象出来,就可以建立适用于不同类型高校图书馆的质量评价指标体系(Support, Management, Effect, SME)通用框架。该框架一级指标有三个——办馆支撑力(Support)、管理服务力(Management)、社会效应力(Effect);二级指标包括:办馆支撑力(S)——设备(技术)支撑(S1)、经费(资源)支撑(S2)、人员(智力)支撑(S3);管理服务力(M)——管理体制科学性(M1)、开放吸引力(M2)、资源存取便利性(M3)、服务质量优异性(M4);社会效应力(E)——新媒体关注度(E1)、用户满意度(E2)、服务影响深度(E3)。

该指标框架(见表3)适合于不同层次及不同类型的高校图书馆,各评价主体在利用该指标框架开展评价活动时可以根据具体的评价目的,允许在三个层级指标之上适当增设一些符合不同类型图书馆特色的指标。例如,根据分层分类评价的现实需求,我国“双一流”建设高校图书馆质量评价标准与非“双一流”应有所差异,可在“人员支撑”二级指标之下,增设“馆员有省部级以上科研项目”三级指标。从指标的归类角度看,表3中所有三级指标可被称之为“基础三级指标”,凡新增设的三级指标一律可称为“特色三级指标”。

表3 高校图书馆质量评价指标体系框架

一级指标	二级指标	三级指标	指标数据来源	指标来历	指标性质	
办馆支撑力(S)	设备(技术)支撑(S1)	用户人均可用空间服务面积(S1-1)	馆舍总面积(平方米) 教职工数量(人) 学生数量=全日制学生数+折合在校生数(如进修生、成人班、夜大生、函授班) 校友读者	ISO 标准	定量	
		用户人均可用服务座位(S1-2)	阅览座位 自修座位 共享空间类型、数量、座位、面积、特色、效果数据	ISO 标准、国内图书馆评价	定量	
		智慧图书馆设备与技术配置水平(S1-3)	调查问卷, 图书馆填写	自拟	定性	
	经费(资源)支撑(S2)	所获文献资源建设拨款占上级机构总经费比例(S2-1)	文献资源购置费=纸质费+电子费+非书资料费+其他(资源共享费)校财政预算拨款	参考 ISO 标准	定量	
		图书馆获得的特殊资助占图书馆总收入的比例(S2-2)	特殊资助=捐赠费+特别专项费 图书馆总收入=文献资源购置费+办公费+文献资源加工费+设备购置费+设备维护费+特殊资助+其他	ISO 标准	定量	
		年度资源新购及拥有量(S2-3)	图书累积总量(册) 期刊合订本累积总量(册) 电子期刊累积总量 生均新购文献(含电子资源)(种) 生均新购文献(不含电子资源)(种) 生均拥有文献(含电子资源)(种) 生均拥有文献(不含电子资源)(种)	参考 ISO 标准	定量	
	人员(智力)支撑(S3)	每千位用户拥有图书馆员工数(S3-1)	图书馆员工=在编员工+临聘租赁员工+勤工助学人员折合数	ISO 标准	定量	
		专业馆员数量占图书馆总人数比例(S3-2)	专业馆员=副高人员+正高人员+硕士学位人员+博士学位人员(去重)	参考 ISO 标准	定量	
		图书馆馆员智慧服务素质(S3-3)	参加学术交流会和培训会人数及时间(只统计会议正期时间, 报到和离会时间不计算), 以员工为标识统计次数 馆员智慧服务理念、数据安全素养方面的不多于3个典型案例	参考 ISO 标准	定性+定量	
	管理服务力(M)	管理体制科学性(M1)	发展战略清晰性(M1-1)	图书馆提供战略报告和年度工作计划	自拟	定性
			管理制度健全性(M1-2)	图书馆提供相关管理制度文本, 如有负面案例请说明	自拟	定性
			智慧服务适应性(M1-3)	图书馆满足学校机构、师生、校友等各类读者的教学、科研、阅读、休闲、文创等个性需求方面的不多于3个典型案例	自拟	定性

续表

一级指标	二级指标	三级指标	指标数据来源	指标来历	指标性质	
管理服务力(M)	开放吸引力(M2)	开放时间满足率(M2-1)	开放天数 周开放时长	ISO 标准	定量	
		用户人均进馆次数(M2-2)	年到馆教职工人数 年到馆学生人数 年到馆其他人数	ISO 标准	定量	
		用户人均外借量(M2-3)	(年借阅书刊总量=教职工借书数量+学生借书数量)/在校师生总数	ISO 标准	定量	
		馆藏数字化资源人均下载率(M2-4)	篇均下载次数 访问人员数量、次数	ISO 标准	定量	
		代表性的参考咨询服务活跃度(M2-5)	调查问卷,图书馆填写	自拟	定性	
	资源存取便利性(M3)	馆藏资源揭示程度(M3-1)	调查问卷,图书馆填写	自拟	定性	
		多源信息资源存取便捷性(M3-2)	调查问卷,图书馆填写	自拟	定性	
		数据智慧管理及个性化服务广泛性(M3-3)	图书馆统一处理纸质、电子、数字资源和自产业务数据,利用智慧设备和大数据提供个性化服务和人文关怀方面的不多于3个典型案例	自拟	定性	
	服务质量优异性(M4)	学习支持及信息素养教育质量(M4-1)	图书馆围绕提升用户学习能力、信息素养教育和学习支持提供不多于3个典型案例	自拟	定性	
		科研支持及学科服务质量(M4-2)	图书馆围绕提升科研支持、举措、效果等方面提供不多于3个典型案例	自拟	定性	
		文化传承及校园文化服务质量(M4-3)	图书馆围绕阅读推广、文化传承、校园文化等方面提供不多于3个典型案例	自拟	定性	
		社会服务质量(M4-4)	图书馆围绕社会服务提供不多于3个典型案例	自拟	定性	
	社会效应力(E)	新媒体关注度(E1)	图书馆在新媒体平台中受关注程度(E1-1)	清博指数 WCI	自拟	定量
		用户满意度(E2)	用户满意度(E2-1)	问卷调查,李克特量表评分	ISO 标准	定性
服务影响深度(E3)		直接用户的图书馆知识与技能提升水平(E3-1)	问卷调查,收集用户反馈意见	ISO 标准	定性	
		同行对图书馆管理案例或服务探索的研究引用(E3-2)	文献计量分析	自拟	定量	
	社会大众对图书馆声誉或影响力的认可度(E3-3)	图书馆声誉问卷调查	自拟	定性+定量		

从表3可知,高校图书馆的一级指标3个,二级指标10个,三级指标29个;使用或参考ISO 16439:2014的指标有14个(占比48%),自拟指标15个(占比52%);定量指标13个(45%),定性指标14个(48%),“定量+定性”指标2个(7%)。该评价指标框架除需要向各图书馆提供案例撰写范式之外,还需要明确图书馆资源揭示质量的行业规范、特色自建资源的质量规范、不同类型学校参考咨询活跃度评判方式等。有关各指标的权重也将根据具体的评价目的而定。

3.2 框架特点

3.2.1 重视指标间的逻辑关系

SME指标框架的三大一级指标是根据“全评价”理论中的评价客体具有三大维度而设计的,这是该指标体系框架的重要创新之处。三个一级指标分别对应了形式评价指标、内容评价指标和效用评价指标。形式评价指标主要关注图书馆的资源、设施、经费、人员;内容评价指标主要关注管理体制、资源建设质量、基础型服务质量、创新型服务质量,主要测度资源采访、加工、揭示、利用情况,即图书馆为教学、科研、社会服务、文化传承开展的工作内容情况;效用评价指标主要关注图书馆管理与服务取得的效率、效果、影响力等,主要涉及图书馆的用户满意度、社会声誉、社会影响力等。各个指标之间含义清晰,没有交叉重复,逻辑性较强。

3.2.2 突出内容评价指标和效用评价指标,淡化形式评价指标

质量评价的实质是内容评价和效用评价,因此在SME指标框架中增加并突出了这两类指标,其权重也应有所加强。例如,关于资源不仅要设置资源数量指标,而且还要设置资源如何被利用、产生多少效益、影响力如何等指标;同样,关于人员不仅要设置千均用户拥有员工数量的指标,而且还要设置员工参加培训的人次数、时间等指标。定性指标主要通过典型案例、事件陈述来反映。例如,一个图书馆采用了新

的智能技术,并取得了很好的服务效果,经专家考察、评审属实后,其分值一定较高。定性指标是开放性、包容性的指标,只要图书馆工作做得好,都可以反映出来,经专家评审后加以确认,力图把图书馆诊断性评价和发展性评价相结合,把诊断问题和促进发展统一起来,以便更全面地考察图书馆工作,推进高校图书馆更好地服务于“双一流”高校建设。

与强化内容指标、效用指标相对应,SME指标框架淡化数量指标,但仍然设置了一些针对设备、空间、资源、人员、经费的数量值指标,这些基本指标对于了解图书馆的实力与潜力具有重要价值。“淡化”并非不要,而是设置“天花板”将其控制在一定的范围之内,只要达到一定的质量标准和要求即可,其权重占比也应限制在一定的合理范围内。如果高校图书馆质量评价过于依赖形式指标,会造成与具体实践情况相脱节或过分追求形式、数量的局面,导致质量评价工作缺乏针对性、目的性和解释力。例如,是否具有智能移动设备、智能机器自动问答系统等,无疑是智慧图书馆的技术标准或指标,没有这些设备和系统肯定达不到智慧图书馆的要求,但仅有这些“形式”还不一定就是智慧图书馆,必须充分发挥这些设备和系统的功能来提升服务效果,切实提高管理智能化水平和个性化服务质量。没有一定的“形式”不行,但仅有“形式”也不行。

3.2.3 增加定性评价指标

既往图书馆统计与评价的指标大多为定量指标,定性指标没有或很少,ISO标准中这种特点尤为明显。本研究在SME指标框架中增加了一些定性指标,主要体现在管理服务力中的服务质量评价和社会效力中的效用评价指标上。定性指标的数据可以通过问卷调查、事件描述、典型案例、实地考察等方法来获得,但需要投入较多的时间和人力,需要对统计人员进行必要的培训。例如关于自动检校、智慧门禁、图书馆新一代管理系统应用的实际成效案例的撰写和整理,尽管有难度,但一旦获取必要的定

性数据,则对图书馆效率、影响力的评价能起到很大的作用。SME 指标框架尤其强调优秀业务创新和服务案例的提交,这些事例和经验可以为我国高校图书馆的未来发展和政策制定提供可资借鉴的有益经验。

如何评价图书馆馆藏资源揭示质量、资源保障率及取得的效益,是一个长期困扰图书馆管理质量的问题,仅凭用户使用次数、入藏的学科比例等定量指标很难做出质量高低的判定,但如果能提供案例事件说明或用户反馈意见,评价专家就可以相对容易地作出质量高低的评判。北京大学王选院士曾回忆说,20世纪70年代他经常到中国科技信息研究所(原为情报所)文献馆阅读外文期刊,了解到当时国外已在研究激光排版,于是他直接研究激光照排,并获得成功。这个案例描述事件可以在一定程度上说明当时中国科技信息研究所文献馆注重收藏外文文献,馆藏质量好,收获效益大。

定性指标的增设可以引导图书馆加强对日常工作管理、用户反馈意见的记录、整理、归类,促进图书馆在评价反思中不断提升管理服务水平和服务价值。

3.2.4 注重电子资源/数字资源指标

我国高校图书馆正处在传统图书馆向数字图书馆或复合图书馆、智慧图书馆转型的关键时期,需要对电子资源/数字资源的管理形成规范,因此迫切需要设置有关指标。SME 指标框架中既有针对纸质图书、期刊等的指标,又有针对电子资源/数字资源、自建数据库等的指标,这有利于实现纸电各类资源间的平衡,提高电子资源/数字资源的管理和利用水平。

3.2.5 增加有关智慧图书馆的指标

智慧图书馆是建立在当前数字图书馆和图书馆业务自动化、管理智能化基础上的图书馆新形态。智能技术及服务诸如移动服务技术、计算机视觉技术、大数据技术、虚拟/增强现实技术、书库点检机器人、AI 智能服务、VR 沉浸式服务等已在国内很多高校图书馆有了应用。为此,SME 质量评价指标框架从电子资源/数字资

源生命周期管理的角度出发,基于业务自动化、管理智能化和服务智慧化三个方面综合考量智慧图书馆的发展基础、发展能力和应用现状。具体而言,在设施(技术)支撑(S1)指标中设置“智慧图书馆设备与技术配置水平”定性指标,以调查问卷的方式由图书馆填写新兴服务技术应用和智慧图书馆设备技术配置水平,由专家根据问卷数据进行打分;在人员(智力)支撑(S3)指标中设置“图书馆馆员智慧服务素质”定性指标,除考察图书馆员的一般业务素质培训外,还考察馆员的智慧服务理念、数据安全素养等;在管理体制科学性(M1)指标中设置“智慧服务适应性”定性指标,主要考察图书馆在满足学校机构、师生、校友等各类读者的教学、科研、阅读、休闲、文创等个性需求方面的能力;在资源存取便利性(M3)指标中设置“数据智慧管理及个性化服务广泛性”定性指标,考察图书馆统一处理纸质、电子资源/数字资源和自产业务数据的能力,以及探讨如何利用这些数据和智慧设备提供个性化服务和人文关怀。

3.3 尚待完善之处

该指标体系基本确定后,南京大学、武汉大学、上海交通大学等高校的图书馆又应邀进行了指标评估测试,从反馈的填报信息看,指标体系具有可行性。

尽管 SME 指标体系框架经过多次讨论和测试,并得到了众多专家学者的充分肯定,但仍存在着一定的不足。第一,指标的内涵和边界还需要进一步细化、明确。例如,学生数量=全日制学生数+折合在校生数(如进修生、成人班、夜大生、函授班),进修生、成人班的学生人数如何折合成全日制学生数量,折合的依据是什么,这都需要进一步细化。再如三级指标“文化传承及校园文化服务质量”和“学习支持及信息素养教育质量”中,校园文化服务是否是学习支持服务的组成部分,阅读推广应当归到哪个指标下,也需要进一步明确。第二,部分指标的计算方法需要进一步论证和数据分析。例如,在表3评

价指标框架的基础上,进一步探讨对国内高校图书馆进行分层分类,确定各自的特色三级指标,从而为不同层次不同类型图书馆的服务创新提供表现途径。第三,部分影响力指标在短期内尚无法明晰。虽然影响力可以定性描述并通过专家评议判定,但不如量化数据那么客观,要证明其描述的可信度需要借助多种科学方法综合评估,在数据验证上存在一定的难度。

4 结语

我国高校图书馆正处在向智慧图书馆迈进的现代化转型阶段。借此机遇,以图书馆质量评价为抓手,全面提高图书馆各项工作质量,促进管理智能化,按照教学、科研的规律、周期提升个性化服务水平,进一步提高高校图书馆在校内外的地位,强化各项功能,正当其时。本文

利用笔者团队十多年来在学术评价实践与理论上的经验,吸收 ISO 标准和国内外图书馆评价指标体系的合理内核,结合高校图书馆面临的主要问题,构建了我国高校图书馆质量评价指标体系通用框架。有了相对完善的评价指标体系后,评价组织实施方还应在广泛征求意见的基础上,制定详细的评价办法,采用基于客观数据的主观(同行)评价法(定性为主,定量为辅),建立一整套同行专家和利益相关方的筛选制度,以及用户、专家、上级部门评审意见的公开、申诉、监督制度等,最终才能进行高校图书馆质量评价,并达到以评促进的目的。

致谢:全国各重点高校专家、图书馆馆长、江苏省各主要高校图书馆馆长以及课题组成员陈铭、谢欢在评价指标制定、测试和试评价方面提出了许多建议或给予了很大帮助,特此致谢!

参考文献

- [1] Pritchard S M. Determining quality in academic libraries[J]. *Library Trends*, 1996, 44(3): 572-594.
- [2] 郭太敏,唐轶. 关于高校图书馆评估指标体系的几点思考[J]. *图书情报工作*, 2004(11): 122-124. (Guo Taimin, Tang Yi. Some thoughts on evaluation index system at academic libraries[J]. *Library and Information Service*, 2004(11): 122-124.)
- [3] 刘文清. 论图书馆评价[D]. 湘潭:湘潭大学, 2003. (Liu Wenqing. The study on library evaluation[D]. Xiangtan: Xiangtan University, 2003.)
- [4] 刘晓英. 基于“3E”理论的图书馆绩效评价研究[J]. *图书情报知识*, 2016(4): 54-59, 68. (Liu Xiaoying. Research on performance evaluation of library based on “3E” theory[J]. *Documentation, Information & Knowledge*, 2016(4): 54-59, 68.)
- [5] 周丽,包平. 图书馆服务质量评价述评[J]. *新世纪图书馆*, 2012(8): 46-49. (Zhou Li, Bao Ping. Review on the library service quality evaluation[J]. *New Century Library*, 2012(8): 46-49.)
- [6] 蒋琳. 网络环境下图书馆信息服务能力评价研究[D]. 南京:南京理工大学, 2005. (Jiang Lin. The study on library information service ability evaluation of network environment[D]. Nanjing: Nanjing University of Science & Technology, 2005.)
- [7] Orr R H. Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures [J]. *Journal of Documentation*, 1973, 29(3): 315-332.
- [8] 李致忠. 关于图书馆的绩效评估[J]. *国家图书馆学报*, 2002(2): 2-5. (Li Zhizhong. On the evaluation of library performance[J]. *Journal of the National Library of China*, 2002(2): 2-5.)

- [9] 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, 2009,35(1):78-85. (Zhang Hongxia. Evaluating quality of library services in international library community: formation and development of two systems of performance assessment and outcome[J]. Journal of Library Science in China, 2009, 35(1):78-85.)
- [10] 于良芝,谷松,赵峥. SERVQUAL与图书馆服务质量评估:十年研究述评[J]. 大学图书馆学报, 2005(1):51-57. (Yu Liangzhi, Gu Song, Zhao Zheng. SERVQUAL and quality assessment of library services: a review of research in the past decade[J]. Journal of Academic Libraries, 2005(1):51-57.)
- [11] 初景利. 图书馆服务质量评价新理论[J]. 图书情报工作, 1999(11):3-5. (Chu Jingli. A new theory of the evaluation of the service quality at libraries[J]. Library and Information Service, 1999(11):3-5.)
- [12] 谭祥金. 图书馆服务评价标准初探[J]. 中国图书馆学报, 2001(1):8-10. (Tan Xiangjin. On the evaluation criteria of library services[J]. Journal of Library Science in China, 2001(1):8-10.)
- [13] 吴冬曼. 基于用户需求的图书馆服务质量评价研究[M]. 上海:上海交通大学出版社, 2012. (Wu Dongman. Evaluation research on library service quality based on the customer's requirements[M]. Shanghai: Shanghai Jiao Tong University Press, 2012.)
- [14] 叶继元. “全评价”体系分析框架及其应用与意义[J]. 云梦学刊, 2013, 34(4):12-14. (Ye Jiyuan. Academic all-round evaluation system: application and significance[J]. Journal of Yunmeng, 2013, 34(4):12-14.)
- [15] 毛雅君,陈荔京,方自今. 采用ISO 9000标准构建服务质量管理体系案例分析[J]. 国家图书馆学报, 2006(1):15-22. (Mao Yajun, Chen Lijing, Fang Zijin. Case analysis of construction of service quality management system by ISO 9000[J]. Journal of the National Library of China, 2006(1):15-22.)
- [16] 刘炜,刘圣婴. 智慧图书馆标准规范体系框架初探[J]. 图书馆建设, 2018(4):91-95. (Liu Wei, Liu Shengying. Standards and specifications for the smart library[J]. Library Development, 2018(4):91-95.)
- [17] 邵波,单铨,王怡. 新一代服务平台环境下的智慧图书馆建设:业务重组与数据管理[J]. 中国图书馆学报, 2020, 46(2):27-37. (Shao Bo, Shan Zhen, Wang Yi. Construction of smart libraries in a new generation service platform: business reengineering and data management[J]. Journal of Library Science in China, 2020, 46(2):27-37.)
- [18] 陈文娟. “首届全国高校图书馆工作质量评价”学术研讨会综述[J]. 新世纪图书馆, 2020(3):94-97. (Chen Wenjuan. Summary of the academic seminar “First Quality Evaluation of the Work of National University Libraries”[J]. New Century Library, 2020(3):94-97.)

叶继元 南京大学信息管理学院教授,博士生导师。江苏南京 210023。

郭卫兵 南京大学信息管理学院博士研究生。江苏南京 210023。

郑德俊 南京农业大学信息管理学院教授,博士生导师。江苏南京 210095。

袁曦临 东南大学图书馆研究馆员,硕士生导师。江苏南京 210096。

欧石燕 南京大学信息管理学院教授,博士生导师。江苏南京 210023。

成颖 南京大学信息管理学院教授,博士生导师。江苏南京 210023。

(收稿日期:2020-03-09;修回日期:2020-12-02)