



Nanjing Agricultural University

南京農業大學

图书馆服务质量评估

包平

KGFVY-7733B-8WCK9-KTG64-BC7D8

2011年12月12日, 东南大学





主要内容

- √ 评估概述
- √ 中外图书馆评估概况
- √ 高校图书馆的评估
- √ 评估的评估





一、评估概述

◆ 什么是评估？

- 评价估量。对方案进行评估和论证，以决定是否采纳(百度百科)
- to estimate; to assess; to appraise; to evaluate





一、评估基础

◆ 什么是评估？

- 收集、分析和解释描述个人、项目或者制度有效性的证据，使用这个证据来改进实践。
- 评估是有意义的或有目地的数据采集；这些数据能用来帮助提升或肯定被评估对象的品质。





一、评估基础

◆ 图书馆（服务质量）评估

对图书馆服务过程和服务成效进行定性描述和定量计算的过程。





一、评估基础

◆ 图书馆评估的目的？

- 评估的目的是回答图书馆服务质量与运行效率的问题。譬如图书馆拥有什么，投入产出比如何，谁是它的用户，用户是否满意，如果不满意，原因何在？评估分析之后，决定收集到的数据的意义以及这些数据支持什么样的决定。





一、评估基础

◆ 图书馆评估的目的？

- 图书馆服务的绩效评估（价）可以帮助我们在管理中，能够有足够的**数据、事实、调查和分析**来帮助我们做出明智的决定，从而最大限度地发挥图书馆资源和服务的效益。
- 说服主管部门增加投入。





一、评估基础

◆ 评估什么？

- 基础条件（馆藏与设施）
- 用户感受（满意度）
- 馆员感受（满意度）
- 绩效评价（投入产出）





一、评估基础

◆ 评估什么？

用户满意度（lient satisfaction）

- 图书馆对读者的影响
- 用户满意度

图书馆工作氛围

- 馆员感受

馆藏、设施及其使用（Collections and usage）

- 馆藏的完整度与方便存取
- 图书馆的设施和空间
- 图书馆对教学、科研的影响

策略与务实协调（Strategic alignment）

- 事业规划与发展
- 图书馆业务成本和服务效率
- 组织能力





一、评估基础

◆ 评估什么？

图书馆用户和潜在用户

图书馆藏书

电子资源

参考服务

技术服务

馆际互借

图书馆在线系统

书目指导及信息素养

投入产出

组织管理





二、中外图书馆评估概况

◆ 图书馆评估特点:

服务是一种无形的体验与过程，很难像物质产品一样做出质与量的精确判断。中外研究人员借鉴和运用管理学、心理学、统计学等其它学科的研究成果，结合图书馆服务的工作实际，开展了十分有益的尝试，取得了良好的效果。

图书馆事业发展的不同阶段有不同的评估目标和价值标准。





二、中外图书馆评估概况

◆ 图书馆评估类型：

第一类：主要从图书馆的客观因素如资源、技术设备等出发，评价图书馆服务质量（前期）；

第二类：主要从用户和馆员等主观因素出发评价图书馆服务质量（现在）。

第三类：是从服务绩效（投入产出比）来评价服务质量（现在、将来）。





二、中外图书馆评估概况

◆ 以客观因素为主的图书馆服务质量评价

- 长期以来，图书馆界存在重硬件建设轻服务的现象。馆藏规模的大与小、文献资源的丰富与否、设备的先进或落后、建筑的规模外观等硬件设施与条件都成为比较各图书馆服务能力的测评指标，并据此建立了多种评价标准与体系。其中具有代表性的有：教育部教学条件评估指标、EQUINOX、ISO11620、ISO2789的附录A以及E-Metrics。





二、中外图书馆评估概况

◆ 教育部教学条件评估指标

- 生均文献总藏量（80册、90册、100册）
- 生均新进文献数量（3册、5册）
- 生均图书馆阅览面积
- 生均=本科生+硕士（？*本科）+博士（？*本科）





二、中外图书馆评估概况

- ◆ EQUINOX Project是针对欧洲图书馆发展和利用新的网络及电子资源的现状，开发的一套处于网络数字化环境下图书馆可采用的服务绩效评估方法。EQUINOX共有14项评价指标，分为五类：
与电子资源使用相关的指标、与成本相关的指标、与技术基础设施相关的指标、与人力资源相关的指标及用户满意度等。该体系虽涉及人力资源和用户满意度的测评，但偏重于研究电子资源、成本以及技术基础设施等图书馆客观条件对服务质量的影响。





二、中外图书馆评估概况

- ◆ 1998年，国际标准化组织信息与文献技术委员会统计和绩效评估分会（ISO/TC46/SC8）提出了**ISO11620标准——图书馆绩效指标**。
- ◆ ISO 11620作为评价工具，力求通过绩效管理和评价提升图书馆的服务质量和效力，提高服务资源的效率，从而达到满足读者需求的目标。ISO 11620指标包括：**图书馆使用率、图书资料可得性、馆藏利用率、馆员流通处理量、咨询回答的正确率、设备可使用性与利用率、图书馆采购的平均时间、书目编目成本等。**





二、中外图书馆评估概况

- ◆ 2003，国际标准化组织又颁布了ISO2789，即《国际图书馆统计数据标准》。其修订版中增加了一个附录A：图书馆电子服务使用评价及其指标体系。该体系定义了8个统计指标来描述电子资源及其服务，包括任务数、下载文献的数量、下载记录的数量、虚拟访问次数、一次任务的检索时间、拒绝访问的任务数、检索次数、通过因特网访问的任务数等指标。
- ◆ ISO2789的附录A认为图书馆中最重要的电子服务内容 是数字馆藏，即馆藏是评价图书馆服务质量的重要指标。





二、中外图书馆评估概况

- ◆ 2000年，美国研究图书馆协会ARL开发的统计和测度计划中的子项目 E-Metrics Project——电子资源服务指标评价体系，其目的在于研发电子信息资源及服务的统计指标和绩效评估，试图从电子信息资源的角度对图书馆的服务进行统计与评价。E-Metrics体系指标可分为五类：**目标用户群可获取的电子资源量指标、评价电子资源使用指标、网络资源及设施的成本指标、描述图书馆数字化状况指标以及绩效指标。E-Metrics主要围绕电子资源开展图书馆服务质量的测评。**





二、中外图书馆评估概况

◆ 以主观因素为主的图书馆服务质量评价

- 从客观因素出发的图书馆评价方法虽然保证了图书馆的基础设施建设，但图书馆的宗旨是服务，作为服务实施者和接受者，因其具有主观能动性，一定程度上能左右服务的质量，故“人”这一主观因素对服务质量的影响是关键。
- 随着社会、技术、用户需求的改变，图书馆的角色定位、服务理念、业务重点发生了很大的变化，其办馆思想逐步从“书本位”向“人本位”转移。作为一个服务机构，只有用户才能评价其服务质量，而所有其他的评价从根本上说都是不相关的。因此，以用户为中心的图书馆服务质量评价体系的建立势在必行。





二、中外图书馆评估概况

- ◆ 1999年，ARL发起了“LibQUAL+™计划”。该体系包括22个测评问题，共分为3个层面：服务效果、图书馆环境和信息控制。由于每所图书馆有着不同的办馆特色、办馆目标，因而要体现出图书馆的个性化，除了有共性指标外，还需有能体现每个馆个性化的指标。LibQUAL+™为实现每个参与馆的个性化需求，设置了100多个问题，参与馆可任选其中5个能反映本馆特点的问题作为附加问题融合到体系中，从而构成具有3个层面、27个核心问题的LibQUAL+™体系。





Nanjing Agricultural University

南京農業大學

二、中外图书馆评估概况

- ◆ LibQUAL+™以用户满意度为关注点，收集用户对评价指标的反馈意见和建议，根据评价结果找出图书馆工作的薄弱环节并加以改正，提高服务水平，保持图书馆对用户的吸引力，真正体现了以用户为中心的办馆思想。





二、中外图书馆评估概况



www.libqual.org





二、中外图书馆评估概况

◆ **ClimateQUAL™ ——立足于馆员的图书馆服务质量评价**

- 在图书馆的构成要素中，图书馆员是最能动、最活跃的因素。图书馆服务水平的高低、服务质量的好坏，其关键因素是馆员。馆员的积极性、主观性与创造性、工作满意度等主观因素对用户服务质量有直接的影响。同时，图书馆针对馆员所制定的各项政策条例、为馆员营造的工作环境和人文氛围等客观因素，也间接地影响其服务质量。因此，不管是主观因素还是客观因素，馆员对图书馆服务质量的主导作用不可忽视。图书馆服务质量评价应该更多地围绕馆员作用的发挥来开展。





二、中外图书馆评估概况

- ◆ ARL于2008年推出了以馆员为核心的图书馆服务质量评价体系——ClimateQUAL™。该体系起源于马里兰大学（University of Maryland）图书馆与该大学工业组织心理学项目组（the UM Industrial/Organizational Psychology program）联合建立的马里兰大学图书馆氛围与文化评价体系：组织氛围与多样化评价（Organizational Climate and Diversity Assessment，OCDA）。2007年，ARL介入这一研究，并通过对多个图书馆的评价实践不断对OCDA内容进行修订与完善，最终命名为ClimateQUAL™——OCDA。





二、中外图书馆评估概况

◆ ClimateQUAL™是关于图书馆馆员就以下几点认识的评估：

- (一) 有关图书馆的多样化原则；
- (二) 组织政策和程序；
- (三) 馆员的服务态度。这是一个旨在了解图书馆服务质量的网上调查，试图通过调查解决一系列的图书馆氛围问题，如多样化、团队合作、学习和公平公正，以及目前的管理方法等。该体系由16个一级指标、29个二级指标及上百个测评问题所组成，以此研究馆员对图书馆的方针政策、工作环境、人文氛围的主观感受和受激励程度。





二、中外图书馆评估概况

- ◆ ClimateQUAL™强调图书馆氛围的“健康”与“多样化”，即尊重每位员工的个性化，重视少数群体的需求与意见，并通过改进其制度、程序以期馆员具有更高的工作满意度、更少的工作冲突、更多的参与度等。在理解图书馆氛围元素与用户服务之间关系的基础上，通过改善组织氛围来改善用户服务质量。





二、中外图书馆评估概况



◆ www.climatequal.org/





二、中外图书馆评估概况

◆ 公共图书馆的投资效益(ROI)

- 公共图书馆在地方经济发展中的作用
- 通过图书馆来增强经济建设
- 公共图书馆的经济影响

◆ 图书馆的价值

- 图书馆的直接贡献—员工的个人支出，图书馆的运营开支等
- 图书馆服务的经济效益—全年的访问人次，借阅人次，活动参加者人次，电脑、网络的使用时数，咨询服务等





二、中外图书馆评估概况

为图书馆花的每一美元，
所在社区平均可获四美元的
回报。

**“For every \$1 spent
on the library,
a community sees an
average of \$4 in return.”**

<http://www.oclc.org/roi/>





二、中外图书馆评估概况

如何计算经济效益（个人） How to Calculate the Return on Investment (ROI)

LRS Library Research Service
Research and Statistics about Libraries

Home | Data & Tools | Reports | Resources | Open Surveys | About

Individual Return on Investment Calculator

Which Colorado library do you visit?

Please enter the number of times you use the following library services each month

Your Use	Library Services	Value of Services
<input type="text" value=""/>	Books Borrowed per Month	\$ 75.00
<input type="text" value=""/>	Magazines Borrowed per Month	\$ 1.00
<input type="text" value=""/>	Video Borrowed per Month	\$ 1.00
<input type="text" value=""/>	Audio Books Borrowed per Month	\$ 1.00
<input type="text" value=""/>	Library Magazines per Month	\$ 1.00
<input type="text" value=""/>	Internally Lends per Month	\$ 1.00
<input type="text" value=""/>	Meeting Rooms Used per Month	\$ 1.00
<input type="text" value=""/>	Program/Class Attended per Month - Adult	\$ 1.00
<input type="text" value=""/>	Program/Class Attended per Month - Child	\$ 1.00
<input type="text" value=""/>	Computer Use (hours per Month)	\$ 1.00
<input type="text" value=""/>	Databases Used per Month (Number of Separate Databases)	\$ 1.00
<input type="text" value=""/>	Reference Questions Asked per Month	\$ 1.00

Value you receive monthly from your library: **\$75.00**

For every \$1.00 in taxes you invest in your library, you receive **\$22.84** of value in return*

Your Personal ROI

\$22.84

For every \$1.00 in taxes you invest in your library, you receive \$22.84 of value in return*

<http://www.lrs.org/public/roi/usercalculator.php>





Nanjing Agricultural University

南京農業大學

三、高校图书馆的评估

◆ 高等学校的四大职能

人才培养

科学研究

服务社会

传承文化





三、高校图书馆的评估

2004年教育部颁布:普通高等学校本科教学工作水平评估方案（试行）

1级指标 教学条件与利用

2级指标 教学基础设施

主要观测点 图书馆状况(管理手段先进，图书馆使用效果好；生均图书和生均年进书量（册）达到要求。

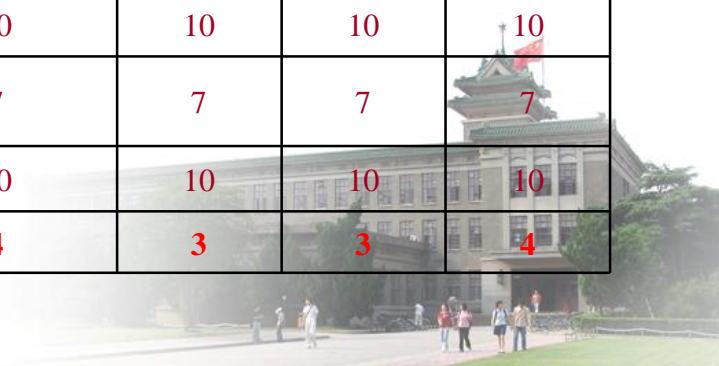
附表：电子类图书、附属医院临床教学人员已在相关指标的定量中予以考虑，测算时均不包括在内。





三、高校图书馆的评估

学校类别 指标	综合、师范、 民族院校	工科、农、 林院校	语文、财经 政法院校	医学院校	体育 院校	艺术 院校
生师比	18	18	18	16	11	11
具有研究生学位教师占专任教师的比例(%)	30	30	30	30	30	30
生均教学行政用房 (平方米/生)	14	16	9	16	22	18
生均教学科研仪器设备 值(元/生)	5000	5000	3000	5000	4000	4000
生均图书(册/生)	100	80	100	80	70	80
具有高级职务教师占专任教师的比例 (%)	30	30	30	30	30	30
生均占地面积 (平方米/生)	54	59	54	59	88	88
生均宿舍面积 (平方米/生)	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5
百名学生配教学用计算机台数(台)	10	10	10	10	10	10
百名学生配多媒体教室和语音实验室 座位数(个)	7	7	7	7	7	7
新增教学科研仪器设备所占比例(%)	10	10	10	10	10	10
生均年进书量(册)	4	3	4	3	3	4





三、高校图书馆的评估

- ◆ **折合在校生数**=普通本、专科(高职)生数+硕士生数 $\times 1.5$ +博士生数 $\times 2$ +留学生数 $\times 3$ +预科生数+进修生数+成人脱产班学生数+夜大(业余)学生数 $\times 0.3$ +函授生数 $\times 0.1$
- ◆ **全日制在校生数**=普通本、专科(高职)生数+硕士生数+博士生数+留学生数+预科生数+成人脱产班学生数+进修生数





三、高校图书馆的评估

◆ 2002年普通高等学校图书馆规程（修订）

高等学校图书馆是学校的文献信息中心，是为教学和科研服务的学术性机构，是学校信息化和社会信息化的重要基地。高等学校图书馆的工作是学校教学和科学研究工作的重要组成部分。高等学校图书馆的建设和发展应与学校的建设和发展相适应，其水平是学校水平的重要标志。（总则）





三、高校图书馆的评估

主要任务：

- 1、建设包括馆藏实体资源和网络虚拟资源在内的文献信息资源，对资源进行科学加工整序和管理维护。
- 2、做好流通阅览、资源传送和参考咨询工作，积极开发文献信息资源，开展文献信息服务。
- 3、开展信息素质教育，培养读者的信息意识和获取、利用文献信息的能力。
- 4、组织和协调全校的文献信息工作，实现文献信息资源的优化配置。
- 5、积极参与文献保障体系建设，实行资源共建、共知、共享，促进事业的整体发展。开展各种协作、合作和学术活动。





Nanjing Agricultural University

南京農業大學

三、高校图书馆的评估

◆ Libqual+

是通过测试读者对图书馆的满意来评估图书馆的服务水平和服务成效的。是美国ALA的研究成果，2004年被引进国内，清华大学、武汉大学进行了测试。





◆ Libqual+评价指标体系内容

— 第一组：服务情感 / 服务效率

- 馆员接待读者礼貌热情，表现出随时提供服务的意愿
- 馆员仪表整洁，行为举止文明得体
- 馆员能够正确理解读者的问题，具有必要的知识和技能
- 馆员提供的服务准确、可以信任
- 图书馆关注和理解读者的个性化需求，并提供令人满意的帮助
- 图书馆开设的利用图书馆和文献检索方面的各种培训讲座或课程对读者有帮助
- 图书馆能够及时向读者提供最新电子资源信息
- 图书馆能够满足读者在交叉学科学习和研究方面的需求
- 图书馆能够及时回复读者的批评和建议并认真改进工作





三、高校图书馆的评估

— 第二组：信息 / 资源的获取

- 图书馆馆藏期刊（印刷版和电子版）资源能够满足读者需求
- 图书馆开馆时间合理、方便
- 图书馆馆际互借和文献传递服务及时、高效
- 图书馆馆藏图书（包括电子图书）资源能够满足读者的需求





三、高校图书馆的评估

— 第三组：设施 / 环境条件

- 图书馆环境便于读者安静学习、思考
- 图书馆环境舒适、整洁、具有文化氛围
- 图书馆各种指引和标识设置明确、美观
- 图书馆各种文献资源布局合理、易于查找
- 图书馆联机目录能够提供全面准确的文献信息
- 图书馆提供必要的设备（网络环境、计算机、打印机等）帮助读者获取所需文献信息
- 图书馆在室内温度（空调和暖气）、饮水、卫生间、通风、安全等方面条件适宜





三、高校图书馆的评估

— 第四组：用户个人控制

- 读者可以远程（在办公室或家中）获取图书馆电子资源。
- 读者能够在图书馆网站中非常方便地找到所需信息。





三、高校图书馆的评估

可接受的最低值：是对该项指标能接受的最低标准， 低于该标准则使人无法忍受；

实际感受值：是读者在利用图书馆服务时亲历的体验；

理想的期望值：是指读者认为图书馆在该项服务上应该达到的理想标准。

1. 图书馆员接待读者礼貌热情，表现出随时提供服务的意愿

可接受的最低值									实际感受值									理想的期望值								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

2. 图书馆员仪表整洁，行为举止文明得体

可接受的最低值									实际感受值									理想的期望值								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9





三、高校图书馆的评估

- ◆ 研究结论（3所学校600名读者调查）
 - 1、图书馆规模（资源、空间）与读者满意相关（基础条件）
 - 2、个性化服务与读者满意密切相关
 - 3、馆员服务与读者满意密切相关





三、高校图书馆的评估

◆ ClimateQUAL™

2009年，ARL开始正式征集George Mason University、Illinois State University、Johns Hopkins University、Oberlin College、University of California, Berkeley、University of Hawaii at Manoa、University of Nebraska-Lincoln、University of Wyoming等8所高校参与ClimateQUAL™评价项目，对各高校图书馆员进行匿名调查、数据收集与分析，并在一段时间后将调查报告陆续反馈给各参与馆供以参考。





三、高校图书馆的评估

ClimateQUAL™具体指标

A1 公正公平	A7 团队合作
a11 分配公正	a71 馆员对团队合作效益的信念
a12 程序公正	a72 团队合作的结构便利
a13 信息公正	a73 团队合作的组织价值 (可选)
a14 人际关系公正	a74 团队合作的信息便利 (可选)
A2 领导	A8 心理安全
a21 对领导的信任	a81 团队水平
a22 领导-成员间关系的质量	a82 图书馆整体水平
a23 管理者的服务热情	A9 人际相处 (可选)
a24 可信的变革型领导	a91 团队水平的人际相处
A3 深多样化	a92 管理者与馆员间的人际相处
a31 无歧视行为	A10 用户服务(Climate for customer service)
a32 团队间程序的标准化	B1 工作满意度(Job Satisfaction)
a33 对多样化的重视程度	B2 组织承诺(Organizational Commitment)
A4 人员多样化	B3 组织公民行为
a41 种族	B4 离职(Organizational Withdrawal)
a42 性别	B5 工作场所心理赋权(Psychological Empowerment in the Workplace)
a43 级别	b51 个人赋权
a44 性取向	b52 团队赋权
A5 创新(Climate for Innovation)	B6 任务参与度(Task Engagement)
a51 监督管理	B7 工作冲突(Work Unit Conflict)
a52 同事	b71 人际冲突
A6 持续学习(Climate for Continual Learning)	b72 任务冲突





三、高校图书馆的评估

◆ 研究过程:

针对指标体系，经过专家论证（德尔菲法）形成62个相关问题，对1所985学校、1所211学校、1所普通本科院校的249名馆员进行问卷调查，并对相关图书馆的馆长进行了结果反馈与访谈。





三、高校图书馆的评估

◆ 研究结论:

- 1、馆员满意度与学校的层次没有关系
- 2、馆员满意与读者满意呈正相关
- 3、馆员职称层次越高，满意度越低
- 4、领导的作用、团队的精神十分重要
- 5、少数人的意见应该得到尊重





四、评估的评估

- ◆ 评估不是目的，评估是为了改善和促进工作；
- ◆ 评估要求科学、公正的方法和过程；
- ◆ 不同的发展阶段应该及时出台不同的评估指标
- ◆ 图书馆评估中读者是根本、馆员是主导、条件是基础，三者是一个有机整体。





Nanjing Agricultural University

南京農業大學

谢谢!

