

网络环境下大学图书馆业务管理评价——以湖北第二师范学院图书馆为例¹

徐军华

(武汉大学信息管理学院, 湖北武汉, 430072)

摘要: 文章在对大学图书馆业务管理的概念表述之后, 接着就其评价标准、评价内容、权重的确定和评价分值的确定进行了论述, 最后以湖北第二师范学院图书馆为例, 对该评价体系进行了实证分析。

关键词: 大学图书馆 业务管理 评价

[中图分类号]G251 [文献标识码]A

大学图书馆是一个专业性和学术性都较强的业务部门, 它的业务工作是其各种工作的核心。因此, 对其进行管理, 就成了大学图书馆管理的重中之重。大学图书馆业务管理包含的内容较多, 但概括起来, 主要是两项: 一是为文献资源建设; 二是为读者服务工作的管理。

1 评价标准

大学图书馆业务管理评价应遵循以下标准: (1) 系统性。大学图书馆业务工作纷繁复杂, 但每一项工作都不可忽视, 因为它们正如一台机器上的螺丝钉, 缺了它则会丧失某项功能, 所以在对其评价时, 要考察业务工作是否系统、全面, 方方面面是否都被纳入考虑了。(2) 协调性[1]。大学图书馆业务工作的各个环节、各种比例, 往往充满着矛盾, 需要通过协调来解决。在评价时, 要重点考察其业务管理中各工作环节间是否协调, 各部门间是否能做到通力合作协调。(3) 质量性。在评价大学图书馆的业务管理时, 要注意考察其业务工作的质量和效率。如业务工作是否标准化、规范化, 它涉及到文献的采集、分类标引、编目、加工整理、开发利用、业务统计等等。(4) 读者第一性。大学图书馆的最终功能是为读者服务, 业务工作的最终目的也是为了更好的、更充分的揭示馆藏, 以方便读者利用。所以, 在评价时, 我们要考量其业务管理是否将读者放第一位, 是否将读者的需要纳入业务管理中, 如是否有读者推荐书目环节, 分类编目时是否考虑读者的检索习惯, 文献资源建设是否以读者为第一考虑对象, 等等。

2 评价内容

大学图书馆业务管理工作内容广泛、环节众多, 如有学者认为: 大学图书馆的业务工作包括读者服务、数据库建设、参考咨询服务、采访工作、文献编目、网络建设、网站维护与建设[2]。但这些业务工作总的来说可以分为两大类: 文献资源建设和读者服务工作。从本质上来看, 上述的数据库建设、采访工作、文献编目等都可归入文献资源建设模块; 而读者服务、参考咨询服务、网络建设、网站维护与建设等都可以归入读者服务工作模块里。

具体到文献资源建设, 肖希明教授认为其主要内容应包括如下几方面[3]: 信息资源体系规划; 信息资源的选择与采集; 馆藏资源数字化与数据库建设; 网络信息资源的开发; 信息资源的组织管理; 信息资源共建与共享。而2003年2月12日教育部颁布的《普通高等学校工整序、保存维护、资源共享[4]》。在借鉴以上二者关于文献资源内容的定义及评估指标细则图书馆评估指标(征求意见稿)》里对一级指标文献资源建设的详细细分内容为: 馆藏、加的基础上, 笔者认为, 文献资源建设的主要流程应该包括: 采集(包括现实购买及网络收集)文献资源, 将采集回来的文献资源通过一定的加工、整理成合理的、有序的体系, 该体系应能提供读者检索, 同时, 因为在网络条件下的今天, 各图书馆“单打独斗”的局面已为

¹本文系教育部人文社会科学重点研究基地重大项目“数字信息时代的图书馆管理研究”(07JJD870221)成果之一; 同时系湖南省教育厅项目“知识管理环境下学术信息交流模式研究”(07C771)成果之一。

大家所不认同,既易造成重复建设,又因单个图书馆毕竟无力满足所有读者的所有需求而显得力不从心,所以,资源共建共享理所当然地成为文献资源建设中的不可或缺的重要内容之一。因此,笔者认为要评价文献资源建设,即应从文献资源结构体系、文献检索系统、文献资源组织体系、资源共建等方面展开。

而业务管理中的另一大块信息服务,它是以满足用户解决其所面临问题的需求为目标的一种促进和协调用户与信息资源间的交互的活动^[5]。其内涵至少包含四方面的内容:一是信息服务必须有信息资源作基础;二是为信息服务是为解决用户所面临问题而开展工作;三是信息服务还必须有馆员与用户间的互动来完成整个服务过程;四是信息服务过程中信息资源的采集、存储、馆员与用户要完成互动等都必须有相关设施及设备的参与。另外,国外较有影响的用户满意度调查体系 Rodski Group 认为评价图书馆服务质量应包括如下指标:用户与图书馆的交流沟通、服务质量、服务传递、设施及设备、图书馆员^[6]。《普通高等学校图书馆评估指标(征求意见稿)》里对一级指标读者服务的详细细分内容为:基本服务、信息咨询、信息素质教育、读者评价^[7]。在借鉴这些成果的基础上,笔者认为:信息服务应包含传统的借阅服务和现代化的参考咨询服务,同时因大学图书馆还有“第二课堂”的作用,所以培养和教育读者也应成为其服务内容之一,另外,在整个读者服务过程中,大学图书馆秉承什么样的服务原则也是很重要的一环,因此,这也应成为读者服务工作评价中的内容之一。至于读者评价,可贯穿于整个评价过程中。

基于以上的分析,我们得到如表 1 所示的大学图书馆业务管理评价指标体系。

表 1 大学图书馆业务管理评价指标体系

一级指标 (权重 w_i)	二级指 标	权重 (w_{ij})	具体项目及评分方法(指标总分值 $S_{ij}=100$)
文献资源建设 ($w_i=0.35$)	文献资源 结构体系	0.290	(1) 文献资源结构是否具有系统性;(2) 文献资源是否有自己鲜明的特色;(3) 文献资源建设是否具有较高的质量;(4) 文献资源的数量是否充足。各 25 分
	文献检索 系 统	0.340	(1) 完全的分类(20 分);(2) 完全的著录(20 分);(3) 是否有各种检索途径(20 分);(4) 对网络虚拟信息资源的检索,主要考查其网络信息组织水平(40 分)
	文献资源 组织体系	0.195	(1) 是否建立文献资源组织与管理的机构(40 分);(2) 是否合理布局文献资源(60 分);
	资源共建 工 作	0.175	(1) 文献购置协调(40 分)(2) 文献加工合作(60 分)
信息服务工作	服务原则	0.300	(1) 充分服务原则(40 分);(2) 区别服务原则(30 分);(3) 便利服务原则(30 分)。
	基本服务	0.192	(1) 开馆时间(30 分), (2) 开架率(10 分), (3) 外借量和下载量(20 分), (4) 网上服务内容(40 分)
	参考咨询 服 务	0.350	(1) 参考馆员(30 分)(2) 现代化技术手段的运用(10 分)(3) 参考信息源(15 分)(4) 服务方式(30 分)(5) 效益(15 分)

(w _i =0.65)	阅读辅导和信息素质教育	0.158	(1) 是否通过编制推荐书目、导读书目, 举办书刊展评等多种方式进行阅读辅导 (15 分); (2) 是否开展新生入门教育 (15 分); (3) 是否开设文献信息检索与利用课程 (30 分); (4) 考察其是否开办讲座、宣传栏及“图书馆日”等活动以及其次数 (20 分); (5) 是否吸收学生参与管理和服务 (20 分)
------------------------	-------------	-------	---

2.1 文献资源建设

所谓文献资源建设, 从微观上来说, 指各个文献情报机构规划、设计、收集、整理、加工和组织文献资料 (包括实体文献和虚拟文献) 的技术和过程^[8]。

●是否建立有特色、高质量的文献资源结构体系。(1) 文献资源结构是否具有系统性。具体看其文献入藏类型是否既有纸制文献, 又有虚拟文献, 是否从数字图书馆的系统整合理念出发, 统筹考虑纸质文献资源与数字化信息资源的采集、管理和服^[9]。(2) 文献资源是否有自己鲜明的特色。我们在评价时, 也就重点要考查其文献资源是否具有别于其他馆的特点、个性。(3) 文献资源建设是否具有较高的质量。文献资源的质量包括其内容质量、构成质量和^[10]使用质量。在评价时, 我们重点考查其所购进及整合的实体和虚拟文献, 是否通过精心选购, 在选购和整合时, 采访部门是否参考了流通阅览咨询部门的读者借阅、咨询资料, 是否有读者推荐文献计划, 在购买和整合各专业的学术文献时, 是否由各专业的资深教授等推荐; (4) 文献资源的数量是否充足。我国《普通高等学校图书馆评估指标(征求意见稿)》规定: 文献资源符合本校学科建设和教学科研需要, 生均册数为 100 册, 近五年的生均年购新书量研究生、本科生、专科生分别为为 5 本、4 本、3 本及以上。在评价时, 重点考查其是否符合此要求, 如文献资源的数量是否考虑了读者类型 (本科生读者、研究生读者及教师读者各比例) 和研究课题的需要 (本校教师从事的研究课题所需的文献资料), 等等。

●是否建立完善的文献检索系统, 满足用户多途径检索的要求。重点从如下几方面考查: (1) 完全的分类, 如分类时是否做互见, 分析类目, 主题标引等充分反映馆藏; (2) 是否有各种检索途径, 根据读者的需要, 是否设置各种检索途径, 如关键词、书名、作者等检索途径; (3) 对网络虚拟信息资源的检索, 我们主要考查其网络信息组织水平^[11], 考查其查询过程中信息源与用户的交互状况、网络信息资源的稳定性、网络信息资源的易获取性等^[12]。

●是否建立多级别多形式的文献资源组织体系, 它包括文献资源的组织和保护。主要从如下方面进行考察: (1) 是否建立文献资源组织与管理的机构, 如采访部、编目部、典藏部、信息部等等; (2) 是否合理布局文献资源。主要考查其布局是否做到方便存放、方便排检、方便利用; 其布局的形式是否有多种多样, 等等。

●是否开展资源共建工作。我们在评价时, 主要从以下方面来考察: (1) 文献购置协调, 是否参与集团采购, 是否参与外刊订购协调; (2) 文献加工合作, 是否参与联机编目, 是否加强数据库建设, 合作进行馆藏文献数字化工作等数字资源建设任务。

2.2 读者服务工作

●考察其是否遵循了读者服务工作的原则: (1) 充分服务原则。即大学图书馆的所有馆藏、馆员和全部工作都以读者利用为出发点并表现于行动的过程和归宿。如读者需要的文献资料本馆没有是否通过文献传递予以满足读者。同时还可考察其是否经常地、广泛地宣传馆藏, 高质量地揭示馆藏, 以吸引读者。(2) 区别服务原则。重点考察其是否根据不同文种、不同类别、不同载体等的文献资料去满足不同身份 (如老师与学生)、不同文化程度 (如研究生与本科生)、不同爱好等的读者的需要。(3) 便利服务原则^[13]。主要考察其是否建立

有多途径能进行多元检索的目录体系,以方便读者检索馆藏、阅读馆藏;是否有“读者推荐图书”(采访部门根据读者推荐的图书进行采购)、“预约借书”及为行动不方便的老年教师等“送书上门”的服务措施;是否将读者最需要的文献、读者利用最多的文献放在最显眼、读者最易找到的地方。

●基本服务评价。主要从如下几方面来进行评价:(1)开馆时间。新《规程》第十六条规定:书刊阅览服务时间每周达到70小时以上;网上资源的服务应做到每天24小时开放。除了考察这些外,还可考察其中午和周末是否开馆,在学生期末考试期间是否特意延长闭馆时间,以方便学生自习、查资料、写学年或毕业论文。(2)开架率。考察其开架服务的书刊文献占全部馆藏文献的比例70%以上^[14],同时,还应通过抽查考察其错架率、文献破损率,以考察开架服务后读者的素质高低。(3)外借量和下载量。外借包括个人外借、集体外借、馆际互借和预约借书,这里主要考察其年读者借书量是否达到50册/人。另外考察其网上馆藏的年下载电子书刊量是否达到点击次数200次/人。(4)网上服务内容。是否通过网络提供网上预约、催还和续借服务,网上馆际互借和文献传递服务,网上信息资源导引服务,新信息定题通告服务,根据其有无,逐项进行算分。

●参考咨询服务评价。主要从如下几方面来进行评价:参考馆员、现代化信息技术、参考源、读者满意度、效益。

(1)参考馆员。其综合素质要求有:①专业基础知识扎实且知识面广博;②外语能力较强;③有计算机应用能力和开发能力;④有综合分析能力;⑤熟悉国情和国策,政策水平较高^[15]。主要考察其是否能熟练地驾驭现代化技术设备为用户服务,是否具有从海量信息资源中挖掘信息、知识的能力,是否能快捷、准确地为用户提供信息服务,等等。

(2)现代化技术手段的运用。现代化的信息服务工作必然要求采用现代化的技术手段。在具体评价时,可运用定量分析的方法,详细记录其所拥有的现代化技术设备,拥有的电脑、传真机、缩微机等数量,网络设备是否齐全,现代通信渠道是否通畅。同时考察工作人员对这些设备操作的熟练程度,等等。

(3)参考信息源。参考信息源是指用于参考咨询的参考工具书和网络信息资源。对于参考工具书的评价,应从编撰目的、权威性、收录范围、覆盖深度、读者对象和版式等角度进行。图书馆网络虚拟信息资源的评价体系为:①内容评价。•完备性。其资源是否涵盖各个学科。•权威性。信息资源是否经权威部门发布,作者是否在该领域内拥有较大的话语权。•新颖性。收录的资源是否有最新信息,是否经常跟踪国内外专业发展动态。•特色性。其虚拟资源是否为该图书馆所特有,具有独特性。②形式评价。主要考察图书馆的网络信息组织水平^[16]。其网站的导航设计是否美观、简洁,所组织的信息是否有条理性,等等。③查询过程评价。包括查询过程中信息源与用户的交互状况、网络信息资源的稳定性、网络信息资源的易获取性等。

(4)服务方式。考察其是否积极开展文献信息定题检索、课题成果查新、信息编译和分析研究、最新文献报导等信息服务工作。考察其是否采用以下的参考咨询服务方法:在线浏览式、联机检索式、电子邮件式、实时交互式、网络合作式。在评价上时,根据以上的服务层次和服务方式逐项予以打分。

(5)效益。在参考咨询服务评价中,对其效益的考察是极为关键的一环。它具体又包括如下两方面内容:①直接效益。通过考察图书馆为用户直接解决信息需求的数量和质量,得出直接效益的高低,从而评价其服务质量的优劣。②间接效益。指其信息服务为用户解决其他问题或者为社会带来的效用。间接效益需要经过长期的考察才能得出结果。

●读者阅读辅导和信息素质教育评价。我们主要从如下几方面开展评价:(1)是否通过编制推荐书目、导读书目,举办书刊展评等多种方式进行阅读辅导;(2)是否开展新生入门教育,是否编印读者手册并免费发给每个新生读者;(3)是否开设文献信息检索与利用

课程,是否由专人负责、使用专门教材,其年听课人数(按占在校生比例算分),通过考试人数(按占听课人数比例);(4)考察其是否开办讲座、宣传栏及“图书馆日”等活动以及其次数;(5)是否吸收学生参与管理和服,考察其图书馆工作委员会是否吸收学生参加,学生是否发挥了其应有的作用。同时,考察图书馆年使用学生工的人次或时间(小时)。

3 权重确定

所谓指标的权重,就是反映指标在指标体系中重要程度的数量,确定权重的方法有很多,我们这里选取对偶比较法^[17]。这是将同层次的各项指标,两两比较,按两者之间的相对重要性,给定比值,从而计算出各项指标的权重。当然,这个比值,不是随便给的,需召集相关的专家、学者由其给出。这里试就一级指标“文献资源建设”的四个二级指标权重的确定予以演示。

表2 对偶比较法确定“文献资源建设”之二级指标权重

指 标	对 偶 比 较						比较得分总和	权 重
	权 重							
文献资源结构体系	0.45	0.65	0.64				1.74	0.290
文献检索系统	0.55			0.65	0.84		2.04	0.340
文献资源组织体系		0.35		0.35		0.47	1.17	0.195
资源共建工作			0.36		0.16	0.53	1.05	0.175
总 计	1	1	1	1	1	1	6	1

用同样的方法可以求得信息服务工作各级二级指标的权重。

4 评价分值计算方法

严格遵照科学的评价流程,采用合理的评价方法,以前面的大学图书馆业务管理评价指标体系为蓝本对大学图书馆业务管理进行认真细致的评价和数据统计整理后,我们就可以算出其评价分值的多少了。假设大学图书馆业务管理评价总分为S,文献资源建设、信息服务工作分别为S₁、S₂,各二级指标的实际评价分值为S_{ij},则有:S=S₁+S₂,其中S₁、S₂的计算方法为:

$$S_i = W_i * \sum_{j=1}^n W_{ij} S_{ij} \quad (i=1 \text{ 时, } n=4; i=2 \text{ 时, } n=4)。$$

依次计算出大学图书馆管理评价的总分值。然后可以根据拟订的评分等级(如85-100分为优,75-84分为良,65-74分为及格,65分以下为不合格),确定该大学图书馆管理的最终评价等级。

5 实证分析

为了检验整个评价体系及其标准的准确性,笔者以自己所在图书馆——湖北第二师范学院图书馆为例,按照以上的评价标准及评分细则对该图书馆的业务管理进行评价,并得出最后的分值。

我们在评价过程中的资料来源主要取自于《湖北第二师范学院图书馆指南》及其图书馆

主页^[18]，同时通过走访馆员、调查读者意见获取相应的数据。通过详细分析、整理相应的数据，我们得到的具体情况为：

一级指标“文献资源建设”里各二级指标得分情况为：文献资源结构体系（75分×0.290）、文献检索系统（90分×0.340）、文献资源组织体系（90分×0.195）、资源共建工作（20分×0.175）；另一个一级指标“信息服务工作”里各二级指标得分情况为：服务原则（100分×0.300）、基本服务（85分×0.192）、参考咨询服务（75分×0.350）、阅读辅导和信息素质教育（65分×0.158）

然后，我们根据评价分值计算方法对其进行评分，得到：

$$S_1=0.35 \times (75 \times 0.290 + 90 \times 0.340 + 90 \times 0.195 + 20 \times 0.175) = 25.69 \text{ (分)}$$

$$S_2=0.65 \times (100 \times 0.300 + 85 \times 0.192 + 75 \times 0.350 + 65 \times 0.158) = 53.846 \text{ (分)}$$

所以，湖北第二师范学院图书馆关于业务管理的总评价分值为：

$$S = S_1 + S_2 = 79.536 \text{ (分)}$$

根据所得分值可得出：其评价等级为良，这与该馆为省属师范学院图书馆的特性较符合。

参考文献

- [1] 梁苑. 论图书馆业务管理的原则[J]. 河南图书馆学刊, 1995(1): 6-7
- [2] 刘细文. 谈现代图书馆业务工作演变和业务组织[J]. 图书情报工作, 2005(10): 92-94, 118
- [3] 肖希明. 信息资源建设: 概念、内容与体系[J]. 中国图书馆学报, 2006(5): 5-8
- [4][7][14] 教育部高等学校图书情报工作指导委员会. 关于《普通高等学校图书馆评估指标(征求意见稿)》及评估办法的说明[EB/OL]. [2009-2-9]. <http://162.105.140.111/tugongwei/info/detail.asp?lngID=52>
- [5] 黄敏. 图书馆信息服务内容及层次研究[J]. 图书情报工作, 2003(8): 20-25
- [6] 罗红. LibQUAL+TM 和 Rodski Group 之对比研究[J]. 江西图书馆学刊, 2007(4): 58-60.
- [8] 潘寅生. 图书馆管理工作[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2001, 7: 218
- [9] 东方, 邓灵斌. 数字图书馆信息资源的业务管理[J]. 晋图学刊, 2005(5): 40-41
- [10] 单行. 高校图书馆管理[M]. 开封: 河南大学出版社, 1991, 07: 200
- [11][16] Stoker, D. & Cooke, A. Evaluation of Networked Information Sources[EB/OL]. [2009-1-21]. <http://www.omni.ac.uk/agec/essen.htm> I21/5/2000
- [12] 张咏. 网络信息资源评价相关问题[J]. 情报理论与实践, 2002(5): 36-38
- [13] 于鸣镝. 图书馆管理学纲要[M]. 沈阳: 辽宁人民出版社, 1986, 04: 182
- [15] 何能. 信息服务质量评估和持续改进[D]. 合肥: 中国科学技术大学, 2000
- [17] 吴钢. 公共事业评价[M]. 上海: 上海教育出版社, 2003, 9: 113
- [18] 湖北第二师范学院图书馆. 图书馆简介[EB/OL]. [2009-2-9]. <http://www.hubce.edu.cn/lib/library/index.html>

Business Management Evaluation of College Library ——Under the Network Environment

Xu Junhua

(School of Information Management, Wuhan University, Wuhan, 430072, China)

Abstract: The paper first discourses upon the concept of business management, then discusses evaluation criterions, contents, weights and evaluation scores of college library' business management, and finally the paper takes the Library of Hubei University of Education as an example to test the

evaluation system.

Keywords: College library; Business Management ; Evaluation

作者简介:

徐军华，男，（1979 年—），武汉大学信息管理学院 2008 级博士生，馆员，研究方向：数字图书馆管理。

现任职于湖北第二师范学院图书馆，馆长助理，发表论文 16 篇。

联系方式：通讯地址：武汉大学信息管理学院 2008 级博士生班，邮编：430072。

电子邮件：xujunhua791022@yahoo.cn。