



“首届全国高校图书馆工作质量评价”学术研讨会综述

□陈文娟*

摘要 2019年12月7日,“首届全国高校图书馆工作质量评价”学术研讨会在南京大学举办。来自全国各地的60余位高校图书馆馆长、专家齐聚一堂,围绕高校图书馆工作质量评价展开了热烈讨论。文章对讨论涉及的高校图书馆工作质量评价的发展现状与问题、现有评价指标体系的修订与实施、学术“全评价”体系/理论下的高校图书馆工作质量评价体系等议题进行综述。

关键词 高校图书馆评价 质量评价 指标体系 全评价

分类号 G258.6

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2020.02.004

1 引言

2019年12月7日,“首届全国高校图书馆工作质量评价”学术研讨会在南京大学召开。会议由南京大学信息管理学院主办,中国图书馆学会学术研究委员会图书馆统计与评价专业委员会、教育部高等学校图书馆工作指导委员会管理转型发展组协办。中国图书馆学会学术研究委员会图书馆统计与评价专业委员会主任、南京大学信息管理学院叶继元教授主持会议,北京大学信息管理系刘兹恒教授、南开大学商学院信息资源管理系柯平教授、中国人民大学信息资源管理学院周晓英教授、上海图书馆副馆长刘炜研究员、西南交通大学公共管理与政法学院高凡研究馆员、天津财经大学图书馆馆长唐承秀研究馆员、上海交通大学图书馆副馆长郭晶研究馆员、叶继元教授先后作主题报告。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并围绕会议主题进行了热烈研讨。

校图书馆规程》,其中第四十五条规定:“高等学校应鼓励图书馆积极开展业务评估评价活动,不断提高办馆效益和水平”^[1]。高校图书馆评估评价日益受到学界、业界的关注。尤其是在当下高校图书馆纷纷思考、践行转型发展之际,高校图书馆工作质量评价工作无疑具有重大意义。

南京大学校长助理吴俊教授指出“图书馆的高质量发展是高校‘双一流’建设的基本要求,图书馆的高质量发展也需要高校图书馆工作质量评价来指引方向”。教育部高等学校图书馆工作指导委员会主任、北京大学图书馆馆长陈建龙教授指出“当下高校图书馆的发展极不平衡,高校图书馆工作质量评价既是个大题,也是个难题,兹事体大,任重道远”。柯平教授指出“高校图书馆评估在促进图书馆管理、推进图书馆重点工作、指引图书馆发展方向的过程中起到了标杆、引擎、导航作用”。南京大学图书馆馆长程章灿教授认为:“建设一套符合当前图书馆发展需要、引领未来图书馆发展的高校图书馆工作质量评价体系,不仅可以为当下高校图书馆的发展把好脉,而且可以成为促进未来高校图书馆发展的动力。”唐承秀馆长指出“开展高校图书馆工作质量评价的意义,从图书馆自身维度来说,可以了解整个高校图书馆事业发展的态势,证明自身的价值,查找瓶颈和短板,谋求新的发展;从高校管理者的维度

2 高校图书馆工作质量评价的发展现状

2.1 高校图书馆工作质量评价:兹事体大,任重道远

2015年,教育部印发了修订版的《普通高等学

* 陈文娟, ORCID: 0000-0002-2883-1522, 邮箱: wjchen0304@163.com。



来说,通过评价工作可以考量投入产出、分析运行绩效,进而推动高校图书馆事业得到螺旋式上升”。

2.2 高校图书馆工作质量评价的现实问题与矛盾

中国图书馆学会秘书长霍瑞娟研究馆员指出:“全国公共图书馆第六次评估,结合公共图书馆发展的现实要求,大力创新评估模式,从服务效能、业务建设、保障条件三大方面设计评估标准和指标,对公共图书馆事业的发展起到了很大的推动作用,反观高校图书馆评价方面,虽然相关工作也在开展,但尚未形成全国参与比例较高的格局”。

高凡研究馆员在题为“高校图书馆统计现状及问题”的报告中介绍了目前高校图书馆统计工作的四个主要渠道,即教育部“高等教育事业基层统计报表”、普通高等学校本科教学工作水平评估中的“普通高等学校基本办学条件指标”、教育部高校图书馆事实数据库系统以及各省的高等学校图书情报工作委员会统计平台。她指出目前高校图书馆统计工作中存在的五大主要问题:第一,各渠道统计指标各异,指标计量单位不统一,相同指标计量方法不一致,给填报及统计工作带来了很大麻烦;第二,部分指标结构层级不清晰,部分指标的含义模糊且计量方法复杂,容易造成统计误差;第三,指标体系不能全面反映当前图书馆的发展变化,部分指标无统计意义,较少涉及新技术、阅读推广、学科服务等当前图书馆工作的重要方面;第四,对于非官方统计渠道来说,统计工作的样本量严重不足,难以从数据上正确总结和发现高校图书馆的发展趋势和方向;第五,统计填报平台交互性差,填报缺乏审核机制。

刘兹恒教授也指出我国高校图书馆评价存在四大问题:一是未建立周期化的评价制度,一直以来,我国高校图书馆的评价工作基本上是“因需而动”,而非“制度使然”,很大程度上是由上级行政安排而非作为图书馆自身管理的一个环节;二是评价信息采集与评价主体均缺少读者参与,参加我国高校图书馆评价的人员主要是图书馆工作人员,以及学校领导、图工委、教育部行政部门的有关人员,没有读者参与;三是评价指标设计备受争议,现行的评价指标大多存在重量轻质、过粗或过细、缺乏可比性等问题;四是评价结论的可信度与公开度不高,现有评价往往是等级化、评优式的评价,评估结论往往一团和气,而事实上,这样的评价,专家、馆员不满意,读者也不信服。

2.3 国内外图书馆评估、评价经验的启示与借鉴

刘兹恒教授在题为“国外图书馆评估的经验对我国的借鉴”的报告中,先后介绍了美国、英国、日本、德国等国家的图书馆评估实践,从五个方面总结了各国的主要特点和经验:一是评价过程多元参与,各国图书馆评估的参与主体都比较多元化,图书馆主管部门、图书馆、第三方组织以及其他利益相关者群体,出于各自不同的目的组织、开展面向图书馆的评估活动;二是评估与目标、规划紧密结合,各国的图书馆评估大多不是孤立进行,而是与其中长期规划、各专项规划和年度计划结合起来,作为图书馆宏观管理的重要手段;三是评估的重点逐步从投入保障向产出及成效转移,国外图书馆评估实践的发展重点经历了从“图书馆有什么”到“图书馆做了什么”再到“图书馆意味着什么”的逐步转变,即从“投入”到“产出”再到“成效”的转变过程;四是灵活应用各类调查统计方法及工具,随着各国图书馆评估实践的不断深入,图书馆事业调查统计制度及其方法工具也呈现出新的发展趋势,即统计内容与时俱进、用户调查方法和工具不断发展成熟、在线调查统计工具发展迅速。五是重视对评估工作的规范指导,为推动图书馆评估的发展,各国普遍编制了相关的标准、指南文件,并经常组织开展系列培训研讨活动。

在国外经验对我国的借鉴方面,刘兹恒教授指出,每一项专业化实施的评估都需要明确评估的对象与内容、评估的目的与功能、评估主体、评估标准、评估方法与程序,只有这样高校图书馆的评估才能全面而科学。刘教授认为,叶继元教授早在9年前提出的学术“全评价”体系/理论可以为高校图书馆质量评价提供分析框架和指导。

柯平教授在其题为“推动高校图书馆评估的几个关键问题”的报告中,指出推动高校图书馆评估需要把握六大关键问题:总结改革开放以来高校图书馆发展经验,探讨评估的功用及事业发展的规律;推进高校图书馆评估政策的制订;明确评估主体,发挥高校图书馆行业组织的作用;研制适应新时代的高校图书馆评估标准体系;创新评估方法手段,建立评估系统平台,实施信息化评估;建立科学有效的评估机制。

唐承秀馆长在题为“对高校图书馆评价指标设计与办馆导向的思考”的报告中,结合海南模式、本科教育评估及美国大学与研究图书馆协会(ACRL)



大型评估项目——“行动评估：高校图书馆与学生成功”等国内外典型的实践案例，分析了上述评估实践的优势在于遵循以学生为中心的理念、重视质量保障体系、重视定性指标、强调证据的质量等方面。同时指出，评价指标设计应围绕《普通高等学校图书馆规程》，注重与国际图书馆评估发展理论和实践接轨，以及注重吸取公共图书馆评估的经验和教训等。

周晓英教授从图书馆网站评价的目标、评价标准、网站服务案例分析三个方面，分析了高校图书馆网站评估的几个核心问题，重点阐明了高校图书馆网站如何定位的问题，并通过实例展示了一个优秀的高校图书馆网站可以提供的服务内容和效果。她认为对高校图书馆网站的评估能够促进图书馆网站的建设与管理、促进图书馆信息化的发展、有助于图书馆网站在“互联网+”时代形成新的服务理念和提升服务水平，高校图书馆网站评估还可以验证信息构建理论和产品服务评价模型等。

上海交通大学图书馆的郭晶副馆长、上海图书馆的刘炜副馆长分别以图书馆学科分析服务、智慧图书馆服务评价两个具体评价实践为例，分析了高校图书馆评价工作应注意的几个问题：注重持续训练图书馆相关从业者的信息素养能力、情报分析能力和写作能力；注重加强方法论的研究与突破；建立健全管理技术标准和服务规范；建设可靠可信、具备实际服务能力的数据管理平台；建立能够检验分析结果有效性的方法、机制等。

3 学术“全评价”体系/理论指导下的高校图书馆工作质量评价体系

2010年，针对人文社会科学评价普遍存在着定性、定量等二元对立的思维定式，以及缺乏系统的理论概括，叶继元教授基于多年研究及实践，创造性地提出了学术“全评价”体系/理论^[2]。所谓“全评价”体系/理论或分析框架，概括起来就是“六位一体”和“三大维度”：“六位一体”是指评价主体、评价客体、评价目的、评价标准及指标、评价方法和评价制度六大要素；“三大维度”是指任一评价客体都可以从三个维度去考察，即形式评价、内容评价和价值、效用评价^[3]。学术“全评价”体系/理论是对人文社会科学评价高度系统化的理论概括，具有普适性，不仅适用于学术期刊评价，在学科评价、网站评价、图书馆评价等诸多领域同样可以发挥作用。

3.1 评价体系概况

叶继元教授在题为“高校图书馆工作质量评价指标体系框架以及统计与评价系统构建”的报告中，对当前研究的“高校图书馆工作质量评价”课题作了详细介绍。该课题以解决高校图书馆目前存在的主要问题为研究目标，配合高校“双一流”建设，对高校图书馆工作质量进行评价（包括达标评价、自我评价、特色评价、诊断性评价、等级评价、卓越评价、横向评价、纵向评价等），以改进图书馆工作，助力其积极应对新时代、新技术、新需求带来的挑战和成功转型，为高校“双一流”建设提供相应条件和保障。在此基础上，课题组提出了《高校图书馆工作质量评价指标（草案）》（以下简称草案）。草案以学术“全评价”体系/理论为指导，吸取国内外，诸如ISO图书馆绩效评价、影响力评价指标体系研究的合理内核，针对我国高校图书馆评价存在的诸如评价目的模糊、评价主体不明确或权威性待加强、指标体系逻辑性不够、定性定量数据收集不易且缺乏连续性、内容与效用评价不足等问题，创造性地提出了“三面三力（SME，支撑力、管理力、效应力）”评价指标框架，构建了三级评价指标体系。除此之外，该评价指标体系的特色还在于，一是围绕质量评价，设计了不少的定性指标（包括定性描述、案例等评价方式），注重对高校图书馆工作内容、效用的呈现；二是将形式评价放在合适的地位，既不高估，也不低估。

针对效用指标中有关影响力评价的多维度、多层次、无形化、难以量化、可信度难以证明等难点问题，叶继元教授提出三点对策：第一，建立以图书馆专家同行为主的各利益共同体的评价队伍，当然，在评价过程中要注意避免“既是裁判员又是运动员”的情况；第二，注重日常工作案例、数据的积累与存档，以便作为评价证据；第三，要大胆试验，在不断积累经验的过程中持续完善评价体系。

南京农业大学信息科技学院党委书记郑德俊教授指出，草案围绕“提升效益，明确图书馆工作重点，促进图书馆发展战略优化，并服务于高校‘双一流’建设”的基本思路，不侧重于对图书馆建设工作的描绘，而是在现有的基础上，着重作为一种引导性评价指标体系的定位来进行设计。东南大学图书馆袁曦临研究馆员指出，高校图书馆工作质量评价不同于图书馆业务统计，评价指标的设计在于推动和引领高校图书馆事业的发展和转型，因此在该体系中设



计了不少的定性指标,希望通过描述、案例的方式来体现图书馆工作的内容和成效。

3.2 统计与评价系统

“高校图书馆工作质量统计与评价系统”是具体实施、开展高校图书馆工作质量评价的工具和手段。南京大学信息管理学院欧石燕教授对高校图书馆统计与评价系统的设计进行了详细介绍。该系统主要包含数据采集、统计分析、结果展示、系统管理四大模块。数据采集模块主要是对评价数据进行采集,包括采用线上填报或自动爬取等方式收集高校图书馆基础数据和工作质量数据等定量数据,由专家利用评价指标对图书馆工作质量数据进行同步在线评价,获取定性数据。统计分析模块是通过机器对定量和定性指标进行自动统计与分析,生成统计分析报表。结果展示模块是将基础数据和工作质量数据、统计与分析结果、评价报告等采用图表方式发布在 Web 页面上,供用户浏览和检索。展示内容包括图书馆基本信息、综合评价结果、特定指标评价结果、一定时间内的指标评分变化趋势图等,支持按区域、类型、评分、时间对结果进行排序。系统管理模块主要是对系统的各类用户(包括图书馆用户、专家用户、普通用户、系统管理员)进行用户管理以及其他系统管理功能。

4 有关指标体系设计与实施的讨论和思考

与会专家、馆长们围绕草案细节的设计、数据提供及收集的具体方式方法等展开了深入的探讨和思考,具体集中在以下六个方面:

如何看待高校图书馆工作质量评价的目的?复旦大学图书馆副馆长王乐研究馆员指出高校图书馆工作质量评价是图书馆事业发展的指挥棒,指标体系在设计时要注意把握好“导向性”“前瞻性”。无锡科技职业学院图书馆顾健研究馆员指出,评价标准不能简单地以为图书馆争取资源为目的,而应该说明图书馆对学校作出的贡献,体现图书馆的价值。

如何避免指标体系覆盖不全面、概念不清晰及交叉重复等常见问题?浙江大学图书馆副馆长田稷副研究馆员指出,指标的内涵、范围的界定要清晰、明确,避免交叉重复。超星集团副总经理叶艳鸣指出,草案的支撑力、管理力和响应力三个一级指标结构需要把服务凸显出来,建议增加一个“服务力”一级指标,更好地体现“服务至上”的发展理念;有些概

念及指标要与时俱进,体现出新时代、新需求、新技术影响下高校图书馆发展的新特征,例如,“外借量”不应该还停留在传统实体图书馆的纸质馆藏流通量统计上,而是应该把纸质文献外借量、数字图书馆电子资源下载量、移动图书馆浏览下载量、微信端阅读量、自助借阅设备扫码下载量等文献利用情况统一规范合并为“借阅册次”;再如,“到馆人次”既包括通过门禁的到馆读者人次,还包括高校图书馆线上门户的访问人次、手机端服务人次等,全服务领域的读者人次统一归为“服务人次”,以全面反映现代图书馆的全方位服务能力和服务效能。叶艳鸣还指出,在质量评价中,还可以引入“人均”概念来描述效能强度或频率,比如,“人均借阅册次”“人均服务人次”等,能够更科学、有效地反映效益指标的本意。安徽大学图书馆馆长储节旺教授认为指标体系设计要遵守“SMART”原则,考虑到指标的适应性和包容性,不仅要适应不同类型的高校图书馆,还要考虑到未来技术、政策等因素发展变化的影响,适应未来高校图书馆的发展;评价指标体系还需经过专家论证,形成共识。

如何提高评价指标体系的可操作性?武汉大学图书馆馆长王新才教授指出,对于定性指标的设计不易过粗,应结合实际情况进行细化,增强可操作性。江南大学图书馆顾焯青副研究馆员指出,在评价指标设置、系统对接等方面,宜同教育部高校图书馆事实数据库等其他数据填报系统及平台衔接起来,以便减轻数据填报工作压力。叶艳鸣也指出,定量指标需统一,明确具体计量方法,比如馆藏资源保障率、馆藏资源覆盖率的“馆藏”,应该遵循国家、教育部有关政策中电子资源换算后按一定比例计入馆藏年统计的计量方法。南京财经大学图书馆馆长黄建年研究馆员指出,在实际评价中要尽量避免周期过长,可结合高校图书馆实际需要,按年度或按专项实施评价。

如何兼顾各类型、各层次的高校图书馆?南京理工大学图书馆馆长张小兵教授指出,高校图书馆类型多样、层次不一,宜开展分类评价,评价指标体系中,既要考虑到共性指标,又要考虑到个性指标。顾健研究馆员指出,各高校图书馆之间差距巨大,评价标准靠简单的分类(普通教育、职业教育)、分层(985计划、211工程、本科、高职专科)区别是不够的;评价标准应该基于统计数据,如果标准有具体指



标值,应该是托底的,评价应该是对标找差,立足于“改进式”评价,而不是“合格”与否、“评优式”的评价,避免在评价过程中出现弄虚作假的现象;我国高职院校图书馆的生均藏书量标准为美国中间水平的6倍,美国高校图书馆采取和“对比组”比较的方式来评估图书馆的做法值得借鉴。天津职业技术师范大学图书馆馆长高丽梅指出,评价指标体系的规划和建立要与现行的相关标准、要求等协调、接轨,例如,在对承担培养中等职业学校教师的本科师范类专业的普通高等学校图书馆进行评价时,应注意对照《职业技术师范教育专业认证标准》中“生均专业类和教育类纸质图书 ≥ 40 册、每10个实习生配备中等职业学校专业教材 ≥ 1 套”等相关参考标准,来设计评价指标体系。

评价结果该如何应用?顾健研究馆员指出,评价结果只有在实践中得到应用才能真正发挥出评价的作用,因此评价结果应该是双向的,高校图书馆的有关事实统计数据应该共享,评价报告应该公开。

如何看待高校图书馆相关工作规范、评价标准的缺失?顾焯青指出,有关高校图书馆工作的规范、标准的缺失,无疑给评价工作带来了很大难度。江苏海洋大学图书馆王启云副研究馆员指出,要进一步重视并加快推进《普通高校图书馆规程》落地,呼吁在国家层面加快制订指导性标准规范,并做好现有标准规范的宣传推广。

最后,叶继元教授从学术“全评价”体系/理论的角度对集中讨论的若干问题进行了总结分析。他认为,在评价主体上,以中国图书馆学会、教育部高等学校图书馆工作指导委员会为主体的第三方组织开展评价,可以说是当前形势下比较好的评价方式;在评价目标上,要坚持评价目标、评价客体二者相结合,强调评价目标的多元化;在评价客体上,需分类对待,具体如何分类,应与评价目的紧密相关,既要考虑到所有高校图书馆均可参加的普适性评价,也要考虑到特定需求和目标下的专项评价、诊断性评价等多种形式;在评价标准和指标方面,在听取专家们意见的基础上,将进一步思考指标体系的交叉性、重复性、指标维度、指标数量、可操作性等方面的问题,确保指标体系概念明确、逻辑清晰;在评价制度方面,将基于专家们的意见,进一步优化、改进,建立与评价指标体系相匹配的制度、规范。

5 结语

2019年9月9日,习近平总书记在给国家图书馆八位老专家的回信中特别指出“图书馆是国家文化发展水平的重要标志,是滋养民族心灵、培养文化自信的重要场所”^[4]。这可以说是习总书记首次特别就图书馆事业作出的重要论述,体现了以习近平同志为核心的党中央对图书馆事业的高度重视和殷切希望。对此,图书馆界深受鼓舞,“首届全国高校图书馆工作质量评价”学术研讨会的顺利召开可谓适逢其时。研讨会聚焦图书馆界密切关注的重要议题,为推动新形势下高校图书馆应对挑战和成功转型探索新的解决之道,体现了学界、业界携手知难而进、迎难而上的勇气和担当。与会专家、馆长及专业人员充分研究讨论,积极建言献策,进一步凝聚了共识,理清了发展思路和发展方向,为务实开展高校图书馆工作质量评价创造了有利条件,为进一步推动高校图书馆事业的发展贡献了智慧和力量。

正如叶继元教授所说,高校图书馆工作质量评价对于推动高校图书馆的健康发展具有重要意义,虽然评价过程复杂,操作起来比较有难度,但只要大方向正确,我们图书馆界同仁齐心协力,就一定能够把此项工作不断推向深入。

参考文献

- 1 教育部.教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知[EB/OL].(2019-12-15)[2016-01-04].http://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/moe_736/s3886/201601/t20160120_228487.html.
- 2 谢欢.叶继元:孜孜矻矻营造良好学术生态[N].中国社会科学报,2017-07-31(8).
- 3 叶继元.学术“全评价”分析框架与创新质量评价的难点及其对策[J].河南大学学报(社会科学版),2016(5):151-156.
- 4 新华社.习近平给国家图书馆老专家的回信[EB/OL].(2019-12-15).http://www.xinhuanet.com/politics/2019-09/09/c_1124978597.htm.

作者单位:南京大学信息管理学院,江苏南京,210023

河南财经政法大学图书馆,河南郑州,450046

收稿日期:2019年12月19日

修回日期:2020年3月4日

(责任编辑:王波)

(转第48页)