



陕西省高校图书馆资源建设服务保障能力 评估体系构建及实证研究

□杨峰* 张雪蕾 高建忠 魏青山

摘要 文章将德尔菲法与层次分析法相结合,系统构建了陕西省本科高校图书馆文献资源建设服务保障能力评估体系框架。并通过问卷调查等多维数据采集方式,全面收集、分析了陕西省6所本科高校图书馆近3年资源建设维度的服务保障能力现状,结合陕西省高校图书馆的具体发展需求,提出具有针对性的改进建议。旨在为陕西省高校图书馆提升服务水平、实现高质量发展提供理论参考与实践指导,推动区域高校图书馆服务效能提升。

关键词 高校图书馆 服务保障能力 评估体系 资源建设

分类号 G258.6

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2025.04.003

引用本文格式 杨峰,张雪蕾,高建忠,等.陕西省高校图书馆资源建设服务保障能力评估体系构建及实证研究[J].大学图书馆学报,2025,43(4):24-33.

1 引言

《普通高等学校图书馆规程》明确提出,“高等学校图书馆是学校的文献信息资源中心,是为人才培养和科学研究服务的学术性机构,是学校信息化建设的重要组成部分,是校园文化和社会文化建设的重要基地。图书馆的建设和发展应与学校的建设和发展相适应,其水平是学校总体水平的重要标志”^[1]。但近年来,图书馆行业正面临着如经费削减、技术变革、用户需求多元化等多重挑战,如何应对挑战,重塑图书馆专业化服务新生态,成为推动高校图书馆高质量发展的重要议题。

《中华人民共和国公共文化服务保障法》^[2]中规定了图书馆、博物馆、文化馆等公共文化场所应落实的13项具体保障措施,涉及预算投入、岗位人员配置、多层次专业人才培养、建立公共文化服务考核评价制度等方面。总体来看,服务保障是指公共文化场所为提供高效、稳定、可持续的服务而必须具备的基础条件和支持体系,涵盖硬件设施、人员配置、管理制度、经费投入等多个维度。就高校图书馆而言,对其服务保障能力进行评估的关键在于审视图书馆是否具备提供高质量服务的能力,这是图书馆自身

可持续发展的根基所在。

2 研究述评

高校图书馆开展评估工作,是综合定性定量指标来评估和测度图书馆活动过程及其产生效果^[3],是改善图书馆办馆条件、提高办馆水平、充分发挥服务优势的重要监督与管理举措^[4]。

2.1 高校图书馆评估的兴起

图书馆评估始于20世纪30年代,当时国外图书馆界开始注重评估藏书的有效利用。1933年,拉尼(Raney)首倡藏书多维度评价,并组织相关专家对美国芝加哥大学图书馆藏书结构开展评估^[3],进而引发了学界对图书馆评估的深入研究。20世纪50-60年代,图书馆在评估方法上开始注重定量与定性相结合,评估对象也从静态藏书扩展到图书馆各项服务,并由单个图书馆扩大到整个图书馆体系,评估内容则强调图书馆服务成效。直到20世纪70年代,评估理论体系日趋完善,众多学者基于多元视角与丰富实践,构建了涵盖多维度的图书馆评估指标框架,有力推动了图书馆评估从经验式向科学化的深度转型。

* 通讯作者:杨峰,ORCID:0000-0002-3202-6112,邮箱:fengy@xjtu.edu.cn。



2.2 国内外高校图书馆评估研究发展

国外高校图书馆评估研究经过数年发展,已建立起多维度、多方法、多主体参与的完整体系,其理论奠基者与实践推动者以兰开斯特、奥尔、巴克兰德、莱恩等图书馆学家为代表。主要围绕以下角度展开^[5-11],即评估方法、投入—产出绩效评估、服务成效评估、社会贡献价值评估等方面,并持续开展有益的探索实践。有关国家和组织制定了一系列较有影响的图书馆评估标准,如以 ISO 11620(2008 已废止,2023 启用)、ISO/TR 20983(2003 已废止)、ISO 16439(2014)为代表的国际标准;或以 SERVQUAL、LibQUAL+ 为代表的图书馆质量评价工具。国内方面^[12-17]的相关研究主要聚焦于图书馆服务质量评价、馆藏评价、评价方法、评价指标、绩效评价、电子资源评价、用户满意度评价等内容。此外,在评价实践方面也尝试建立了中国版 LibQUAL+ 等评价工具,并利用 KANO、神经网络优化等模型进行评价分析,然而目前尚未形成一套具有影响力和权威性的国内评价标准。不过,在单项评估方面,国内图书馆正逐步发力,通过构建精细化的评估指标、引入先进评估技术以及加强馆际交流合作等举措,力求在各单项服务领域形成具有中国特色且科学有效的评估范式,进而推动图书馆服务质量的全方位提升。

2.3 国内高校图书馆评估的实践探索

我国高校图书馆评估工作起步于 1983 年,国家教育委员会实地考察了华东地区直属高校图书馆馆藏书量。随后在《中共中央关于教育体制改革的决定》政策指引下,高校图书馆评估工作得以稳步、有序地推进。1986 年,山东省在全国范围内率先启动了省内高校图书馆评估工作,为高校图书馆建设与发展开启了新的探索篇章。数年间,多个省份(直辖市、自治区)的高校图书馆立足本地区实际,积极开展评估,推动高校图书馆事业迈向新的发展阶段。1989 年 3 月,教育部全国(以下简称高校图工委)在西安召开了首次“全国高校图书馆评估研讨会”,开启了有组织推进高校图书馆评估理论与实践工作的进程。1991 年 10 月,国家教育委员会出台《关于开展普通高等学校图书馆评估工作的意见》^[18]文件,提出要在高等学校图书馆开展评估,并逐步建立高等学校图书馆评估制度,后续出台的《普通高等学校图书馆评估指标体系大纲》

和《关于指标体系大纲的说明》等系列文件就评价内容和级别作出了详细说明,高校图书馆评估工作迈向正规化。1995 年后,受限于不同地区、不同学校发展的不均衡,部分省市高校图书馆探索从办馆条件、读者服务、文献采集、技术应用等角度开展单项评估,并取得了显著成效。2002 年 2 月起,图书馆评估被正式纳入《普通高等学校本科教学工作水平评估方案(试行)》,2004 年修订后的指标强调了“管理手段先进,图书馆使用效果好”及“生均图书(册/生)”^[19]两项观测维度,以教学评估为驱动的图书馆资源条件与管理服务评价工作得以较为全面地展开。直至 2021 年,《普通高等学校本科教育教学审核评估实施方案(2021—2025 年)》^[20]对图书馆评估指标作出了重要修订,其表述调整为“教学经费以及教室、实验室、图书馆、体育场馆、艺术场馆等资源条件满足教学需要情况”,但客观上弱化了图书馆在育人效能和服务创新方面的深层价值。

总体来看,我国图书馆评价活动自 20 世纪 80 年代以来取得重要进展。特别是随着高等教育理念的更新与图书馆服务模式的转型发展,评估工作不再是对图书馆现状的一种简单审视,而是成为推动图书馆高质量发展的关键因素,通过全面、深入地剖析图书馆在资源建设、服务提供、管理运营等环节的优势与不足,有的放矢地制定改进策略,调整资源配置,优化服务流程,提升管理水平。然而,现有评估方式难以全面、精准地预判不同发展阶段图书馆服务保障能力的需求变化。因此,为图书馆服务保障能力的持续提升,构建一套科学、完善且具动态适应性的服务保障能力指标体系迫在眉睫。

2025 年初,西安交通大学图书馆(以下简称西交大图书馆)向陕西省高校图工委提交了《陕西省高校图书馆开展服务保障能力调研倡议书》,随后经过陕西省高校图工委常务委员会讨论、公布指标体系征求意见稿、收集馆长专家建议、专家论证等一系列严谨的流程,最终确定从基础支撑层、服务转化层和效能表现层 3 个维度开展图书馆服务保障能力评估,具体评估框架如图 1 所示。受研究周期所限,本研究仅选取了基础支持层的资源建设作为服务保障能力评估的对象进行实证研究,以期后续全面、深入的研究提供参考与借鉴。

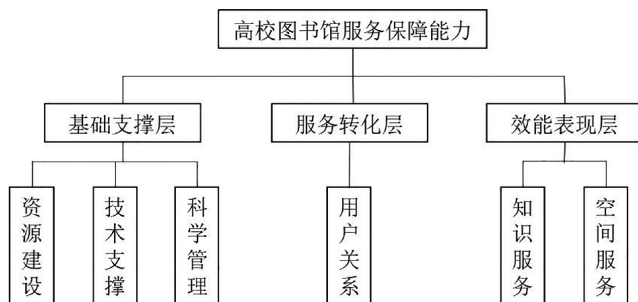


图1 高校图书馆服务保障能力评估框架

3 资源建设服务保障能力评估体系框架构建

资源建设是大学图书馆发展的重要基石^[21],更是图书馆高质量发展的“四柱根基”^[22]。科学、合理的资源建设服务保障能力评估框架则是图书馆开展知识服务、推动图书馆持续进步的核心要素,能够帮助图书馆及时了解资源建设的现状与问题,紧跟时代步伐,满足用户日益多样化需求。

本研究将德尔菲法与层次分析法相结合,构建了较为完善的资源建设服务保障能力评估体系框架,通过直接调取数据及问卷调查方式获得了6所陕西省高校图书馆的相关数据,并基于数据开展实证研究。

3.1 评估体系框架构建的基本步骤

资源建设服务保障能力评估体系框架建设,需遵循合理步骤以确保评估体系能够准确、全面地反映图书馆资源建设的实际情况,为资源优化和服务提升提供有力依据。

3.1.1 评估体系框架设计原则

(1)全面性与针对性相结合:评估体系应涵盖资源建设各方面,包括资源的数量、经费、获取、利用等,确保不遗漏重要指标,全面反映图书馆资源建设的整体现状。同时,评估体系要紧密切合高校图书馆的关注热点和实际需求,突出重点领域和关键环节,增强评估的针对性,如关注纸电同采比例,追踪高校图书馆纸电资源结构性的变化趋势。

(2)科学性与客观性相统一:科学性要求评估体系设计必须以科学的理论和方法为指导,确保评估指标定义准确,避免模糊和歧义。评估方法要合理、可靠,定量、定性相结合,从不同角度对资源建设综合评价,提高结果的准确性和可信度。评估指标的选取和权重的确定应基于客观事实和数据,而不是主观臆断。选用层次分析法等赋权方法,根据各指

标间的相关性和重要性自动计算权重,减少人为因素影响。

(3)动态性与稳定性相协调:评估体系框架需建立动态更新机制,即在保持核心指标与评估基准相对稳定的前提下,可根据资源建设发展、技术革新等外部影响因素,定期调整、优化指标内容、权重或评估方法。

(4)时代性与普适性相融合:评估体系框架应具备前瞻视野,紧密贴合时代发展和各高校发展战略。指标选取应反映当前资源建设的新理念、新技术和新需求,及时纳入新元素和标准,以适应时代发展的新形势和新挑战。同时,体系框架本身也应具备较强的普适性、规范性和可迁移性,其核心思路、关键指标和方法应能适用于不同地区、不同类型、不同规模的高校图书馆,为同行提供有价值的参考范式和建设经验。

3.1.2 评估体系框架构建步骤

(1)指标的初步选取:本研究基于前期文献调研和《第七次全国县级以上公共图书馆评估定级——省级公共图书馆等级必备条件和评估标准》^[23]等评价指标,着重考虑到高校图书馆资源建设的重点关注情况,提出了资源保障、资源组织、资源获取、资源评价与优化、特色资源建设5个一级指标和11个二级指标,如表1所示。

(2)专家意见反馈:指标设计采用德尔菲法,在陕西省高校图工委常务委员会、工作年会期间,面向图书馆馆长、图书情报领域专家发放资源建设服务保障能力评估指标体系的指标选取问卷,邀请专家评分并提出修改建议。基于专家意见,西交大图书馆作为倡议发起方,受陕西省高校图工委委托对指标体系进行了重新修订,着重考虑指标数据的可获取性和易获取性。如突出了文献保障率、纸电统一



揭示情况、共建共享等指标,删除关联数据应用、活跃用户数、资源被拒访问量等指标。

(3)指标修正并最终确立:西交大图书馆根据专家意见,针对指标间的交叉性与重复性问题,展开了细致的梳理与分析;对存在交叉重叠的指标进行合并或调整,确保每个指标都具有独立且明确的指向,避免因指标冗余而影响评估结果的准确性与客观性;进一步细化指标定义与边界,每个指标都可精准

反映图书馆资源建设的某一特定方面;考虑数据获取的难易程度、统计方法的可行性以及评估成本等因素,精准把控指标数量和可获得性。

(4)一致性检验:在层次分析法计算过程中,一致性检验是确保判断矩阵合理性的重要步骤,避免因主观判断导致逻辑矛盾,通过一致性检验可被认为权重分配合理。若不通过一致性检验,须调整矩阵元素直至通过。

表1 初选出的资源建设服务保障能力评估指标

一级指标	二级指标	三级指标
资源保障	经费投入	文献资源购置费与学校年度经费预算比例
		近五年经费增长率
	资源规模与结构	馆藏资源总量
		重点学科文献保障率
		类型多样化
资源组织	标准化编目与元数据建设	编目标准化程度
		元数据质量
		关联数据应用
	分类与导航体系	学科分类准确性
资源获取	技术平台支撑	用户体验友好性
		检索系统性能
		资源统一发现
	开放获取资源	移动端适配性
		开放获取资源占比
资源评价与优化	使用效益分析	开放政策支持
		活跃用户数
		资源被拒访问量
	用户反馈机制	成本效益比
		是否进行了满意度调查
		学科馆员是否介入
	资源淘汰与更新	滞架率
特色资源	特色馆藏开发	是否具有资源续订政策与流程
		独家资源占比
	产学研协同	是否建设学科特色资源
		与企业/政府合作资源
		是否支持产学研



3.2 评估体系框架的确定

最终确定的评估体系框架如表 2 所示。资源建设指标下设一级指标 5 个,二级指标 15 个,三级指标 11 个及观察项指标 1 个。其中,观察项指标为纸电资源比例,旨在借助该指标对图书馆资源建设中

的纸电资源比例转变情况实施动态监测与评估。纸电资源比例能够直观反映图书馆在纸质资源与电子资源配置方面的变化趋势,通过对该比例动态分析,可用于及时洞察图书馆资源结构的实时演变,为优化资源配置、提升资源利用效率提供科学依据。

表 2 资源建设服务保障能力评估体系框架

目标层	一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
资源建设 A	资源保障 B1	经费保障 C1	纸质资源经费 D1	年度学校或其他渠道纸质资源建设拨款总额
			电子资源经费 D2	年度学校或其他渠道电子资源建设拨款总额
		量化指标 C2	图书资源生均新增 D3	生均新购图书资源(含电子资源)
			电子资源学科覆盖率 D4	重点学科保障率
	资源组织 B2	编目及元数据 标准化 C3	编目细则 D5	中外文图书、古籍文献及期刊、报纸、学位论文、视听资料、电子文献编目符合标准;参加 CALIS 联合编目工作,上传馆藏目录并及时更新
			时效性 D6	图书及其他各类文献编目到馆后指定日内完成编目
		纸电统一揭示 C4	电子资源导航 D7	数据库导航、电子期刊导航、电子书导航等
			纸电同采占比 D8	同步购置纸质资源与对应电子资源占总经费的比例
			全文电子期刊数量 D9	中外文全文电子期刊总数(种)
	资源获取 B3	中文发现系统 C5	全文电子中文图书数量 D10	引入图书集成商、商业出版社数量
			全文电子西文图书数量 D11	引入外文电子图书出版社数量
			/	一站式中文资源检索、发现,如超星中文发现等
			/	一站式外文资源检索、发现,如 EDS、SUMMON、PRIMO 等
			/	图书馆资源与服务嵌入移动图书馆 APP、微信公众号、小程序等
成效优化 B4	资源获取 B3	移动图书馆 C7	/	图书馆资源与服务嵌入移动图书馆 APP、微信公众号、小程序等
		远程访问 C8	/	支持用户校外访问订购的电子资源
		馆际互借与文献传递 C9	/	提供馆际互借及 CALIS、CASHL 等文献传递服务
	资源获取 B3	资源下载量 C10	/	电子资源全文全年下载数量(篇次)
		资源访问量 C11	/	数据库全年访问量(次)
		图书借阅量 C12	/	全年图书外借总量(册)
		读者决策采购 C13	/	读者荐购图书,如书展、你选书我买单、荐购平台等
特色资源 B5	特色资源 B5	自建数据库数量 C14	/	馆藏特色资源搭建专题数据库数量
		开放共享 C15	/	CALIS、CASHL、CADAL 成员馆、院系共建

3.3 指标权重的确定

通过多轮专家意见征询,专家们逐步对指标体

系构成达成了重要共识。本研究在此基础上系统地论证了各项指标的权重分配。采用 Saaty 9 级比



例标度构建判断矩阵,通过判断各矩阵检验一致性,求解出各判断矩阵的特征向量和最大特征值如表 3 所示。确保判断结果逻辑合理与可靠。最后,对总层次总排序及一致性检验,得出各项指标权重数值。

表 3 判断矩阵特征值与特征向量

判断矩阵	最大特征值	特征向量
一级指标判断矩阵 A	5.2118	$[0.3477, 0.2463, 0.2073, 0.1136, 0.0851]^T$
二级指标判断矩阵 B1	2	$[0.75, 0.25]^T$
二级指标判断矩阵 B2	2	$[0.5, 0.5]^T$
二级指标判断矩阵 B3	5.1364	$[0.1693, 0.1693, 0.2606, 0.2283, 0.1725]^T$
二级指标判断矩阵 B4	4.2153	$[0.3068, 0.3835, 0.1752, 0.1346]^T$
二级指标判断矩阵 B5	2	$[0.75, 0.25]^T$
三级指标判断矩阵 C1	2	$[0.25, 0.75]^T$
三级指标判断矩阵 C2	2	$[0.25, 0.75]^T$
三级指标判断矩阵 C3	2	$[0.5, 0.5]^T$
三级指标判断矩阵 C4	2	$[0.1814, 0.0814, 0.3309, 0.1093, 0.2969]^T$

计算各判断矩阵的一致性比率 $CR=CI/RI$,各 CR 值均小于 0.01,各矩阵的不一致性程度均在容许范围内,可将各矩阵特征向量作为权向量计算。本研究针对最高层级排序,即认为矩阵 A 的单层次排序结果为总排序结果。针对矩阵 A 下的不同矩阵 B1、B2、B3、B4 和 B5,分别需要在不割裂各指标间相互关系基础上对总排序权重计算,其权重结果如表 4、表 5 所示。针对组合开展一致性检验,以确定组合权向量可作为最终的决策依据,检验结果如下: $CR=0.0473<0.1$,判断矩阵具有整体满意的一致性。

表 4 资源建设层次权重

二级指标	权重
资源保障	0.3477
资源组织	0.2463
资源获取	0.2073
成效优化	0.1136
特色资源	0.0851

表 5 资源建设层次总排序

指标	权重	指标	权重
电子资源经费	0.1956	馆际互借与文献传递	0.0358
电子资源保障	0.0652	外文发现系统	0.0351
纸质资源经费	0.0652	中文发现系统	0.0351
自建数据库数量	0.0638	资源下载量	0.0348
编目细则	0.0616	电子资源导航	0.0223
时效性	0.0616	图书资源生均新增	0.0217
移动图书馆	0.054	开放共享	0.0213
远程访问	0.0473	图书借阅量	0.0199
资源访问量	0.0436	用户驱动购置	0.0153
全文电子期刊数量	0.0408	全文电子中文图书数量	0.0135
全文电子西文图书数量	0.0366	纸电同采占比	0.01



其中,资源保障权重为 0.3477,这是评价图书馆资源建设服务保障能力最重要的因素,直接决定了图书馆服务能力的下限和基础保障水平。权重总排序体现了从“重资源规模”到“重使用效益”的评估导向转变,符合当前图书馆服务范式从保障型向效能型升级的发展趋势。

3.4 陕西省高校图书馆资源建设指标评估实证研究

陕西省高等教育体系呈现出多元化发展格局,高校群体包括了“双一流”建设高校、普通本科院校等不同类型和层次的高等教育机构。各层次高校在办学定位、学科特色、科研实力、经费保障以及学生需求等方面存在显著性差异,将会直接影响到图书馆服务保障的内容与方向。

3.4.1 研究对象的选取

为全面客观地反映陕西省高校图书馆资源建设整体状况,本研究在综合高校层次类型、地理位置分布、高校学科门类等关键因素基础上,选取了 6 所高校图书馆作为研究对象,按学校类型分层抽样:2017

年入选双一流建设 A 类高校 2 所(A 校、B 校)、2017 年入选一流学科建设高校 2 所(C 校、D 校)、普通高等学校 2 所(E 校、F 校),其中 4 所高校位于西安市。这 6 所图书馆在陕西省高校图书馆体系中具有典型与代表性,能够为深入地评估陕西省高校图书馆资源建设指标提供较为全面的样本和数据支持。

3.4.2 数据采集与处理

本研究面向研究对象发放资源建设维度调查问卷,问卷采用李克特量表作为评价指标的量化工具,设置了 1—5 分评分区间,填写周期为 2022—2024 年。通过量化方式,将主观评价转化为可统计、可分析的数值数据,为后续的数据处理和模型分析奠定基础。在获取原始评分数据后,采用归一化方法对数据进行标准化转换,使所有数据映射到特定的区间范围。

3.4.3 评估结果与分析

将各项指标分值与权重相乘后求和,得出资源建设维度满分分值为 0.4844,各高校得分分值如表 6 所示。

表 6 各图书馆在资源建设维度总分值

高校图书馆	2022 年	2023 年	2024 年
A 校	0.4606	0.4631	0.4720
B 校	0.4435	0.4452	0.4521
C 校	0.4072	0.4136	0.4161
D 校	0.3766	0.3766	0.3753
E 校	0.2432	0.2556	0.2734
F 校	0.3381	0.3381	0.3390

从整体趋势来看,6 所高校图书馆在资源建设维度的得分均呈逐年稳步上升或基本持平状态,这表明图书馆在资源建设方面均采取了积极措施。

A 校保持连续三年稳定增长,反映出该高校图书馆在资源建设全域服务保障方面的持续提升和增长。但从问卷数据中发现,该校“图书资源生均新增”“纸电同采占比”等指标存在潜在问题,总分增长可能掩盖了结构性矛盾,如办学规模持续扩大,经费若无长效增长将会直接导致人均新增资源量不足;纸电同采未实现“场景化匹配”,可能导致资源在特定场景下的适用性与利用率受限,进而影响整体资源服务能力效能,后续提升需依赖跨维度协同。B

校近年来加大了电子资源经费投入力度,但电子资源投入未充分转化为分值增长,因此导致 B 校总分未发生显著波动,基本维持在同一水平;对于纸质图书借阅数量的显著下降,B 校需区分纸本图书是否有合理电子图书替代及师生需求是否断层。A、B 校 2024 年分值较前两年未有明显变化,其投入经费虽有增长,但基本被电子资源涨幅抵销,基本无新增资源。A、B 两校作为首批“双一流”建设高校,应加大经费投入力度,优化学科资源配置,积极探索资源建设与知识服务、技术支撑等指标维度的协同效应,从强化“资源规模”到“精准知识供给”,再到“智能服务创新”,不断拓展资源获取渠道,有效促进优质知



识资源的深度开发与高效利用,建设符合“双一流”高校高质量发展的资源建设生态。

C校虽然在资源建设服务保障方面进行了一些改进,但其在电子资源利用方面仍面临挑战。据问卷反馈,电子资源下载量和访问量存在较大的进步空间,这意味着购置的优质电子资源未能充分触达师生群体,潜在价值尚未得到完全释放。因此,建议C校通过优化宣传推广策略、提升用户信息素养、改善资源检索体验等方式,提高电子资源利用率,这是进一步挖掘资源价值、提升资源建设服务保障能力的关键所在。D校发展略有波动,但缺乏明显的进步与突破,尽管其经费投入在同类院校中处于相对较高水平,为图书馆的资源建设提供了一定的物质基础,但实际效果却未达预期,仅从服务重点学科这一关键领域来看,D校虽拥有多个学科门户,十余个ESI前1%学科,但重点学科服务覆盖率明显不足;不过可能受学科因素影响,该校图书借阅指标在6所高校中表现最佳,未来D校应加大对重点学科服务的投入与优化,实现各类资源与服务在不同学科间的均衡发展的高效利用。C、D校应“主动破局”,找出发展短板,以实现资源的高效利用和服务质量的显著提升。

E校近3年处于快速追赶时期,在6所高校图书馆中增幅最大,既源于其自身起点基础较低,更得益于其积极进取、加大投入与改革力度的一系列有力举措。馆际互借与文献传递服务是高校图书馆间资源共享的重要途径,而E校暂未开通此项服务,且未加入如CALIS、CADAL、CASHL等图书馆联盟,导致E校师生无法充分利用其他高校图书馆的优质资源,限制了师生获取信息的渠道和范围。E校应加强与其他高校图书馆的交流与合作,扩大资源规模,丰富资源类型,缓解经费不足带来的资源购置压力。F校虽资源经费逐年递减,却通过精准化资源效能挖潜实现了分值止跌回升,表现亮眼。特别值得关注的是,D校与F校呈现出鲜明且引人深思的对比态势。D校在资源投入经费上远超F校,这本应为其资源建设带来显著优势,然而,综合评价后,F校在资源建设的其他大部分指标上表现均优于D校。因此,高校在资源建设过程中,不能仅仅依赖于经费投入,经费不能完全决定图书馆服务能力,图书馆更应树立科学的资源建设理念,制定符合学校实际情况的战略规划,

确保资源建设的方向正确、重点突出。同时,要高度重视服务质量,以师生需求为导向,不断优化服务流程,创新服务模式。

4 思考与展望

从验证结果来看,资源建设服务保障能力评估指标体系具备可操作性,为陕西省高校图书馆资源建设服务保障能力的评估工作提供了较为清晰和实用的评估框架。尽管该指标体系经过了多次讨论和测试修正,能较好地满足评估需求,但随着图书馆功能的拓展及资源、技术等的不断发展,仍存在着改进与调整空间。

从指标内容层面来看,开放教育资源、科研数据、公共知识、文化资源数据等已引起高校图书馆关注,但由于评估数据获取困难,本研究暂未纳入,但其潜在影响值得后续关注。因此,指标体系构建时应突破静态指标框架,构建动态化评估体系,既要嵌入反映技术融合度的前沿指标和表征用户需求变迁的趋势指标、动态校准指标权重;又要建立“实时数据监测+定期评估”的混合采集机制,开展动态追踪,唯有如此,评估结果才能既精准刻画图书馆资源建设服务保障能力的现实图景,又能为应对未来不确定性提供前瞻性决策依据。

在指标权重设置方面,目前的权重分配可能未能充分反映不同类型高校图书馆服务保障能力的侧重点与服务目标。如一般本科院校承担着为广大学生提供全面、基础教育的重任,采购时更注重支撑通识教育资源,应调整该项指标权重;而“双一流”大学致力于在学术前沿领域开展深入研究与创新,其图书馆应聚焦于服务“前沿知识生态”的资源保障,以满足师生在科研创新、学术交流等方面的需求。倘若高校图书馆脱离自身定位盲目追求“大而全”,不仅会造成资源错配与资金浪费,更可能因服务同质化而丧失核心竞争力,陷入“高投入—低效能”的恶性循环。

在评估方法选取时,应加强多种评估方法的有机整合,建立数据分析与用户评价的关联模型。通过大数据分析用户行为数据,结合问卷调查和实地访谈等方式获取用户反馈,全面深入地了解资源建设的优势与不足。此外,充分利用人工智能和机器学习等算法,对评估数据智能分析,提高评估效率和准确性。



在实践应用推广上,借助陕西省高校图工委,将完善后的评估指标体系广泛应用于陕西省各高校图书馆的资源建设评估工作中,并根据评估结果为各馆提供针对性的改进建议。通过不断优化评估指标体系和方法,推动陕西省高校图书馆资源建设朝着更加科学、高效、个性化的方向发展,为高校的教学和科研提供更优质的服务保障。

5 结语

图书馆是生长着的有机体^[24],随着时代发展、社会进步以及用户需求的变化而不断演变、成长。高校图书馆服务保障能力评估体系的构建,正是基于对这一有机体特性的深刻认识,选取的指标相对独立,可自成单项评估体系,又能与其他指标体系互为联动,体现出了融合发展的机制要求;突出了以用户需求为中心的服务理念,强调服务内容和方式的多样化与个性化。未来可进一步拓展研究视角,综合考察资源建设与知识服务、技术支撑等多维度协同发展成效,通过不断完善评估指标,形成从外部考核转向内部自我诊断、自我完善的可持续发展机制,最终实现图书馆服务效能从保障型向创新型转型,推动地区图书馆事业朝着更高质量、更可持续的方向发展。

参考文献

- 教育部.关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知[EB/OL]. [2025-07-01]. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/moe_736/s3886/201601/t20160120_228487.html.
- 中华人民共和国文化和旅游部.中华人民共和国公共文化服务保障法[EB/OL]. [2025-07-01]. <https://zwgk.mct.gov.cn/zfxgkml/zcfg/fl/202012/P020220218490252413657.pdf>.
- Raney M L. The university libraries, [M]. Chicago: University of Chicago Press, 1933.
- 王向军.高校图书馆评估30年回顾与展望[J].图书馆理论与实践, 2010(3): 67-71.
- Lankes R D, Gross M, McClure C R. Cost, statistics, measures, and standards for digital reference services: a preliminary view [J]. Library Trends, 2003, 51(3): 401-413.
- 常唯. LibQUAL+——图书馆服务质量评价方法新进展[J]. 大学图书馆学报, 2003(4): 23-26.
- Swiatek C. European academic libraries Key Performance Indicators (KPI): how comparison helps decision making [J]. Performance Measurement and Metrics, 2019, 20(3): 143-158.
- Pung C, Elwes T, Marks P. Measuring the economic impact of the British Library [EB/OL]. [2025-06-16]. <https://pdfs.semanticscholar.org/cc0a/6dd6364690f2828bb246dfcc2b7f2f52cd9f.pdf>.

- 贾国柱,熊伟.国外图书馆价值评估研究述评[J].图书情报工作, 2011, 55(1): 84-88.
- 李致忠.关于图书馆的绩效评估[J].国家图书馆学刊, 2002(2): 2-5.
- 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.
- 丁冬,张长秀.高校图书馆服务效能评价指标体系框架初探[J].图书馆工作与研究, 2018(10): 58-63.
- 叶继元,郭卫兵,郑德俊,等.高校图书馆质量评价指标体系框架探讨[J].中国图书馆学报, 2021, 47(2): 53-66.
- 宋乐平.我国图书馆评价研究热点及趋势分析[J].图书馆建设, 2011(5): 77-82.
- 刘晓英,文庭孝.国内外图书馆评价研究的可视化分析[J].图书馆理论与实践, 2016(2): 29-33.
- 叶继元,郭卫兵,郑德俊,等.高校图书馆质量评价指标体系框架探讨[J].中国图书馆学报, 2021, 47(2): 53-66.
- 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.
- 国家教委在普通高等学校图书馆开展评估工作[J].大学图书馆学报, 1992(1): 1-2.
- 教育部.教育部办公厅关于印发《普通高等学校本科教学工作水平评估方案(试行)》的通知[EB/OL]. [2025-06-21]. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/s7056/200408/t20040818_148778.html.
- 教育部.教育部关于印发《普通高等学校本科教育教学审核评估实施方案(2021—2025年)》的通知[EB/OL]. [2025-06-21]. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A11/s7057/202102/t20210205_512709.html.
- 杨峰,张雪蕾,李凌,等.图书馆学五定律视角下的资源服务一体化实践探索——以西安交通大学图书馆为例[J].大学图书馆学报, 2025, 43(1): 49-56.
- 陈建龙.中国式现代化新征程上高校图书馆事业的高质量发展[J].大学图书馆学报, 2022, 40(6): 5-7.
- 文化和旅游部.文化和旅游部办公厅关于开展第七次全国县级以上公共图书馆评估定级工作的通知[EB/OL]. [2025-07-03]. https://zwgk.mct.gov.cn/zfxgkml/ggfw/202206/t20220602_933319.html.
- 阮冈纳赞.图书馆学五定律[M].夏云,王先林,郑挺,等,译.北京:书目文献出版社, 1988: 308-337.

作者贡献说明:

杨峰:提出选题,设计研究思路与框架,论文撰写与修改

张雪蕾:调研与梳理文献,数据处理法分析,论文撰写

高建忠:指标体系设计,数据处理

魏青山:指标体系设计,论文撰写

作者单位:西安交通大学图书馆,陕西西安,710049

收稿日期:2025年7月1日

修回日期:2025年7月13日

(责任编辑:李晓东)



Construction and Empirical Research on the Evaluation System of Resource Development and Service Support Capacity in University Libraries in Shaanxi Province

YANG Feng ZHANG Xuelei GAO Jianzhong WEI Qingshan

Abstract: Amid the continuous development of higher education and the increasingly diverse demands for library services, scientifically assessing the service support capacity of university libraries is crucial for enhancing service standards and quality. This study integrates the Delphi Method and the Analytic Hierarchy Process to construct a systematic and comprehensive evaluation framework to evaluate the service support capacity of university libraries from three dimensions: the foundational support layer, the service transformation layer, and the performance layer. Given the critical role of resource development indicators within the foundational support layer, the study further develops a refined evaluation system for library resource development and service support capacity. The framework has five main indicators: resource assurance, resource organization, resource acquisition, performance optimization, and special collections. Each main indicator is further divided into secondary and tertiary indicators to cover every aspect of resource development with precision and thoroughness. To ensure authentic and reliable data, the study uses multi-source data collection methods, such as questionnaires and data retrieval. It examines the resource development and service support capacity of six university libraries in Shaanxi Province over the past three years. Results show that all six libraries have actively advanced resource development through various effective measures. However, the study also finds that funding alone is not the decisive factor in determining a library's service capacity, and simply increasing budgets does not necessarily improve service effectiveness. Therefore, it is important for libraries to adopt a scientific approach to resource development, set clear goals and prioritize key areas. Based on the developmental needs of university libraries in Shaanxi, the study gives targeted suggestions. First, it is important to establish a dynamic evaluation system. This system should incorporate emerging indicators and adjust weights to match evolving service environments. Second, indicator weights should be adjusted according to institutional types to avoid resource misallocation and improve resource utilization effectiveness. Third, different evaluation methods should be combined. For example, combining big data analytics with user feedback to ensure objective and accurate evaluation results. This study aims to offer strong theoretical and practical guidance for improving service quality and achieving high-quality development in Shaanxi's university libraries. It can help them improve their service quality, achieve high-quality development, thereby enhancing regional library service effectiveness and better meeting the information needs and service expectations of faculty and students.

Keywords: University Library; Service Guarantee Capacity; Evaluation Framework; Collection Development