



基于服务效能提升的高校图书馆延伸 服务绩效评估体系构建*

□陆红如 陈雅

摘要 对高校图书馆延伸服务的研究背景和内涵进行阐述,从服务理念的转变、服务对象的拓展、基础服务的延伸和服务空间的扩充的角度分析中美高校图书馆延伸服务的差异,对比总结出我国高校图书馆现阶段在开展延伸服务方面的不足。在分析高校图书馆延伸服务的影响因素的基础上,构建出高校图书馆延伸服务绩效评估体系的框架,包括三个一级指标,十二个二级指标及若干三级指标。以期对目前我国高校图书馆延伸服务绩效评估体系的欠缺进行补充,提供我国高校图书馆提升延伸服务工作效率和管理水平的指南。

关键词 高校图书馆 延伸服务 评估体系

分类号 G251

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2019.02.003

1 延伸服务概念与方式

2002年,我国教育部印发《普通高等学校图书馆规程(修订)》的通知中指明高等学校图书馆的宗旨是读者第一、服务育人^[1]。2016年1月4日,我国教育部印发的《普通高等学校图书馆规程》中规定,高校图书馆应坚持以人为本的服务理念,健全服务体系,创新服务模式,提高服务效益和用户满意度^[2]。国家文件内容的修订引导着高校图书馆服务理念的转变。高校图书馆作为本校的信息资源中心,在贴近学校师生教学科研需求的同时,应立足于社会效益,主动拓展服务对象的范围,创新服务方式和服务内容,从而进一步回馈社会,满足更多用户的需求。近年来,国内高校图书馆界开始初步形成“以人为本”的服务理念,向以基本服务为主、延伸服务为辅的服务模式转变。2007年以来,我国图书馆界开始加强对延伸服务的关注,公共图书馆充当开展延伸服务的先锋取得了瞩目的成效,由此国内有更多高校深刻认识到主动开展延伸服务的重要性。2009年3月,我国文化部、教育部和科技部联合发布《关于进一步加强文献信息资源共建共享服务基

层的意见》,意见中提到,应该积极调动教育系统的积极性并充分发挥其优势以拓宽文献资源的服务范围,让基层群众和社会人民也能享受文献资源共建共享的结果^[3]。国内众多高校相继响应国家的号召,积极开展延伸服务的探索。

目前图书馆界仍未形成延伸服务的统一概念。1993年,韦斯特布鲁克和沃尔德曼将图书馆延伸服务解释为图书馆在馆舍之外提供的一切服务^[4]。波因顿认为延伸服务是服务递送的模式^[5]。Scherrer和Jacobson认为图书馆延伸服务是在为图书馆原有的固定读者提供更多的服务的同时且能够为那些没有使用过图书馆传统服务的用户提供服务^[6]。国内学者对延伸服务的定义主要分为广义和狭义角度。从广义角度来说,延伸服务是指基于读者需求而拓展的动态服务。从狭义角度来说,除了图书馆提供的图书借阅、参考咨询、馆际互借、文献传递等基础服务以外的所有服务。本文研究的高校图书馆延伸服务主要采取国内学者对于延伸服务的广义角度概念,即高校图书馆根据自身的特点拓展服务对象和范围,服务于高校师生、校外用户和虚拟用户,

* 2017年江苏省高校哲学社会科学重大项目“公共文化服务效能提升的路径与模式研究”(编号:17ZDXM001)的研究成果之一。
通讯作者:陆红如,ORCID:0000-0002-7288-5296,邮箱:njulhr9302@163.com。



并创新服务形式和技术,主动为用户提供更优质的服务,而不仅仅局限于针对本校师生,拓展服务内容和形式,根据本校师生的科研要求提供更全面、更准确的信息资源^[7]。

为了有效提高高校图书馆的服务竞争力,进一步提升其服务效能,鼓励其创新服务方式,高校图书馆有必要建立延伸服务的绩效评估体系。合理的绩效评估体系能够提高高校图书馆对于开展延伸服务的重视程度,用定性和定量的方法按照科学合理的指标对高校图书馆延伸服务开展的投入产出、服务质量等各项工作进行考量,帮助其明确自身的服务定位,从而不断提高服务水平,发展服务项目,满足更多用户的高层次需求。

2 中美高校图书馆延伸服务的对比分析

美国高校图书馆延伸服务的服务对象具有极大的包容性,服务形式和手段多样,空间和时间安排较为合理,并积极与各个机构展开合作,为我国高校图书馆更好地开展延伸服务提供了经验。中美高校图书馆延伸服务的对比分析围绕服务理念的转变、服务对象的拓展、基础服务的延伸和服务时空的扩充。

2.1 服务的各层面延伸

2.1.1 服务理念的转变

美国图书馆协会于2005年4月起草的高校图书馆指导原则中规定高校图书馆应对其他高校学生一视同仁,满足他们的信息需求。另外,美国颁布的《美国图书馆互借实施规则》规定,服务社会是图书馆界的自觉义务。美国部分私立高校的图书馆认为他们没有为所有人提供服务的义务,并相应地对部分民众的访问进行限制。大多数高校图书馆有自己的社会化服务理念,将开展延伸服务当做自己的职责所在,主动提供多种形式的延伸服务。在美国,高校普遍受到政府的财政支持和社会的捐赠,必须承担社会责任、解决社会问题来回馈社会。高校图书馆提供社会服务,也能够获得政府和社会民众的认可。

我国高校图书馆从上个世界八十年代开始开展社会化服务。我国教育部2002年颁布的《普通高等学校图书馆规程》中规定的有条件的高等学校图书馆应该尽可能地向社会读者和社区读者开放的条例目前我国高校图书馆开展社会化服务的最高层面的指导方针。我国图书馆界积极探寻社会服务的模

式,逐步拓宽服务范围,丰富服务内容。但是现阶段我国高校图书馆还未完全形成“以用户为中心”的人本服务理念,较为注重共性化和标准化服务,不能提供高质量的个性化服务。图书馆各部门之间协同发展的理念尚未明确,提供的服务较为分散。

2.1.2 服务对象的拓展

美国几乎所有的高校图书馆对公众开放,并遵循不同的条件限制为公众办理图书证。例如将社会人士划分为本校校友、科研人员、访问学者、其他高校师生、游客和特殊用户(如残障人士、文盲人群、未成年儿童、中小學生)等,为不同类别的用户设置不同的使用权限、服务方式并提供不同的图书馆信息。(1)针对残障人士,高校图书馆为其提供人性化服务:放宽借阅时间限制、协助打印复印等。(2)面对本校校友,高校图书馆往往提供更高级别的使用权限,允许访问和使用更多的信息资源。(3)美国华盛顿及周围地区达成了“馆际互借与速递互借协议”,向各个成员机构的员工、各高校的师生以及科研人员平等地开放各个图书馆的使用权限,没有参加协议的人员也可以购买特别借书证获得一定程度的高校图书馆的使用权限。(4)每年向大学捐款超过一百美元的人员在当年度也可以获得与在校师生同等的使用权。(5)处于商业区的高校图书馆还承担着为商业机构提供信息咨询服务的责任。专门的收费服务系统可以满足日益增加的信息需求,服务对象也由最初的商业机构扩大到当地的企业、咨询公司、律师所和卫生管理等部门^[8]。

我国高校图书馆现阶段开展延伸服务除了面向本校师生,主要面向的对象还有社会人群、周边企业、政府机关等。(1)高校图书馆为考证、准备升学考试、公务员考试的人群办理各个类型的借书证,开放借阅图书、查阅信息资源的权限,提供良好的学习环境和丰富的信息资源。(2)对于有较高信息需求的政府机关及相关企业,我国部分高校图书馆为其搜集信息、整理数据、提供信息咨询、科技查新、代查代检、文献传递等服务,极大地提高了政府机关和相关企业的工作效率,实现了资源的共享^[9]。

2.1.3 基础服务的延伸

2.1.3.1 服务内容的丰富

美国高校图书馆开展了专门面向住宿师生、少数民族学生、新生、转学生、科研人员等各类对象的包括咨询服务、知识服务、技能培训、课外活动等各



种形式的延伸服务。为更好地服务宿舍区住校师生,在各个校区的住宿区都建立小型图书馆并配有宿舍图书馆网站,方便师生借阅书籍和使用信息资源。在学生宿舍区为学生提供参考咨询、科研支持、讲座和导读等服务,以便加强馆员与学生的交流,更好地满足学生的需求。针对校内学生的不同文化背景问题,高校图书馆主动与少数民族学生社团展开合作,为不同民族的学生建立相应的少数民族图书馆并开展针对性的个性化服务,并从本校的少数民族学生中挑选出合适的民族代表,对他们进行计算机技术、咨询服务技巧、知识服务技能等方面的培训,培训完成后请各民族的代表负责本民族学生的参考咨询服务。

针对学校新生,图书馆主动与本校学生会合作,共同开展新学期的“迎新”服务。面向新生设计专门的宣传手册,提供图书馆的馆藏资源和信息服务等各方面的内容供新生参考。同时,可与本校的信息科技办公室展开合作,为新生的父母提供在线教育、远程服务等方面的参考咨询服务^[10]。对于已经在专科院校或社区学院学习过两年的转学生,为了帮助他们适应本校的图书馆使用方法,图书馆馆员会专门为他们举办短期研习活动,向他们介绍具体的信息资源使用方法、帮助他们认识图书馆服务。另外,美国许多高校图书馆都利用寒暑假的时间举办读书节活动,当地中小学生均可参加。

此外,美国高校图书馆尤其是研究型大学图书馆提供与科研相关的知识服务和咨询服务。例如科研数据管理服务可以协助研究者完成数据的检索、组织、分析、存储和共享。图书馆员为有出版需求的师生提供版权建议和政策咨询服务,为有论文撰写、就业、升学等咨询需求的学生及用户提供专业的个性化咨询服务。美国高校图书馆还积极为发展中国家提供非盈利性质的信息资源,满足他们的国际信息需求,并积极将科研成果转化为技术革新,为社会创造经济效益。

我国高校图书馆的延伸服务主要包括资源利用、咨询服务、学科服务等方面。在资源利用方面,我国高校图书馆在保障本校师生的正常使用的前提下,积极为社会人群免费开放,满足其借阅书籍、使用信息资源的需求。另外,对于本校有科研需求的师生,图书馆积极开展全方位、多层次的信息服

务,节省用户的时间。校内师生及周边社会人群可以使用电话、邮件、网页等各种平台和方式向馆员咨询有关数据库使用、文献检索等问题。近年来,随着数字图书馆的蓬勃发展,全国高校陆续建立本校的学科专题数据库,例如由 CALIS 联合各高校共同建设的两期学科专题数据库可以让各成员馆之间共享信息资源和研究成果。2013 年起,国家将新型智库建设提上日程,图书馆界越来越重视智库型服务的开展。针对智库型服务,国内学者详细分析了高校管理层、高校科研团队、当地政府和企业对于高校图书馆开展智库型服务的需求。目前国内只有少部分高校图书馆率先开展了智库型服务,例如清华大学图书馆为高校科研团队提供了全程化学科服务和学科战略情报分析服务。江苏大学遵循“校企合作、产教融合”的模式,与当地企业展开合作,实现双赢。我国部分高校图书馆积极开展讲座、研讨会、征文比赛、文化展览等活动,吸引社会公众共同参与互动交流。

2.1.3.2 服务方式的创新

美国高校图书馆积极与校内校外的各个部门机构展开合作,如学生会、社团、各院系、宿舍区、安全卫生组织等。除此之外还综合运用各种新技术为用户提供更深层次的服务,例如个性化定制服务、短信息推送、移动式阅读等。高校图书馆借助社交软件和媒体,发挥辐射效应,吸引更多的潜在用户,并为他们提供网络平台上的便捷服务和更多的参与机会。美国高校图书馆的服务时间每周均达到 100 个小时,部分高校图书馆已经实现 24 小时不闭馆。美国高校图书馆内有一定数量的按小时计费的非正式员工和志愿者,他们能够协助高校图书馆顺利开展延伸服务。

目前我国高校图书馆开展延伸服务的方式主要有为社会公众提供借阅服务、向社会提供专门服务、与社会机构实现共建共享等。高校图书馆主要面向机关人员、科研人员、技术人员和大专学生等。例如北京大学、清华大学等高校的图书馆均提供社会化服务。我国部分高校图书馆采用办讲座、培训班、自建特色数据库等方式提供专门的社会化服务。高校图书馆积极与本地乃至全国范围内的高校展开合作,共同致力于开展延伸服务。例如我国的全国高等教育文献保障体系、江苏高校文献保障系统、四川高校文献保障系统和北京高校网络图书馆等文献保



障体系积极建设学科专题数据库以提高学科专题数据库资源服务的水平^[11]。另外,部分高校图书馆为了满足更多用户的需求,优化馆藏结构,采用调查表、座谈、采访等方式调研校内师生及校外人员的文献需求,以及时了解用户在工作学习中的实时需求,提高资源采购工作的效率和质量。目前我国大多数高校图书馆的开放时间未达到24小时,开放时间以外学生无法借还书、自习等。部分高校例如深圳大学图书馆已经开通24小时的自助借还书系统,实现了全天候的借还书服务。另外,24小时的网络平台服务可以极大地节省人力、物力和财力并延长服务时间,让用户方便地享受图书馆服务。

2.1.4 服务空间的扩充

在校内,美国高校图书馆将服务延伸至教学楼和宿舍区,在学校的实验室、活动中心、走廊等各个地方都可以开展各类服务。在校外,美国高校图书馆积极拓宽服务领域和范围,面向社区的各类机构、人群开展社区延伸服务。例如,伊利诺伊大学芝加哥校区健康科学图书馆与当地的基层环境卫生组织展开密切合作,共同策划推进“芝加哥环境卫生拓展计划”,目的是预防和解决儿童哮喘和铅中毒。美国纽约州立大学布法罗分校图书馆举办读书会、展览会、学术会议等向社区人群宣传人文精神。另外,美国高校图书馆以拓展服务功能的方式进一步扩大服务空间范围。面向有不同层次信息需求和学习诉求的用户,高校图书馆为其建立和划分了专门的讨论区域、学习区域、录影区域、模拟活动区域、数字化体验区域等共享区域^[12]。

我国目前实体服务空间的延伸方式有总分馆制、流动图书服务点等。总分馆制就是高校图书馆作为总馆,其余院系级图书馆为分馆,形成全覆盖的图书馆分层网络和联盟。随着图书馆网络的扩大及联盟的增多,高校图书馆与其他社会机构的合作日益紧密,不同类型的图书馆之间的联系也变得更加密切。我国高校普遍开展送书下乡活动,将用户服务的范围扩大至乡村及边远地区,进行更大地域的信息资源建设活动及信息服务。除了实际服务空间的延伸,我国高校图书馆也在向扩大虚拟服务空间的目标努力。例如,提供多样化的手机服务和多媒体服务、为在校师生提供数字信息资源的远程访问服务。VPN技术可以实现在校外远程访问图书馆数字资源,方便用户随时随地获取图书馆的资源

服务。更大范围、更高效率的全文传递和馆际互借服务也能极大地拓展信息资源获取的空间从而拓宽高校图书馆延伸服务空间。

2.2 中美高校图书馆延伸服务对比分析

美国高校图书馆开展延伸服务受到来自社会、政府、法律等各方面的鼓励、约束和监督,界内已经形成主动服务的意识和共识。美国高校图书馆不仅在信息素养教育、学科服务等方面迅速发展起来,并注重多元化格局的形成和特色服务的提供。美国高校图书馆积极创新和拓展延伸服务的内容、方式和模式,向各类型的服务对象提供服务,并将服务对象进行详细的分类,积极与校内学生团体和院系、校外企业机构、事业单位、政府部门、科研机构、民权运动组织、网络传媒等组织机构展开紧密合作,并不断运用新的信息科学技术开展信息服务创新。

与美国高校图书馆相比,我国高校图书馆积极主动地开展延伸服务的意识还不够,业界没有形成向社会开放的共识。我国目前缺乏较为完备的管理、评价机制和法律制度的规范,开展延伸服务的门槛相对较高。政府部门和高校管理层对开展延伸服务的重视程度不够高,缺乏相应的政策鼓励和经费资助。

3 基于中美高校图书馆延伸服务比较层面的延伸服务绩效的影响因素分析

构建高校图书馆延伸服务绩效评估体系时,需要对服务绩效的影响因素进行全面的调研和分析,为制定科学的评估体系做好充分的准备工作。2002年我国教育部发布了《关于普通高等学校图书馆评估指标(征求意见稿)》中将评估指标分为: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、科学管理五大指标。文件中的五大一级指标主要围绕高校图书馆基本服务展开。办馆条件和文献资源建设指标为图书馆服务开展的保障条件,自动化网络化数字化建设和科学管理指标可以考虑图书馆业务建设,读者服务指标体现了图书馆服务效能。

根据前文对中美高校图书馆服务的延伸层面分析可以得出,延伸服务理念为延伸服务的开展提供思想指引,影响着高校图书馆对服务对象的拓展,可以通过服务效能指标来考量。服务内容的丰富、服务方式的创新和服务空间的扩充可以通过保障条件



和业务建设指标来衡量。本文参照《关于普通高等学校图书馆评估指标(征求意见稿)》中的指标,结合前文的国内外延伸服务各个层面的对比分析,归纳与延伸服务密切相关的指标,从保障条件(内部要素)、业务建设(运行要素)和服务效能(外部要素)三个方面考虑高校图书馆延伸服务绩效的影响因素。高校图书馆开展延伸服务的保障条件因素主要是馆内资源和经费资助,业务建设因素主要是馆内资源的合理配置和整体的运行机制,服务效能因素主要是包括用户服务及用户参与。由于馆内资源与合理配置,经费资助与运行机制的关联十分密切,故本文的影响因素分析将馆内资源与合理配置,经费资助与运行机制结合起来分析,而不采取内部要素、运行要素和外部要素的分析框架。

3.1 馆内资源及合理配置

高校图书馆的馆内资源大致可以分为馆藏资源、人力资源、设备资源、场地资源。对于馆藏资源,高校图书馆需要丰富数据库的类型和数量、加强数据库的稳定性、保障馆内资源的数量和质量、优化资源结构和配置、积极自建特色数据库和学科数据库,才能保障延伸服务的顺利开展,进而为校内师生提供深层次宽领域的服务,满足校外用户的信息需求。在人力资源方面,应根据馆内人员的学历、职称、年龄、性别、专业背景等方面进行科学的岗位分配,以保证图书馆业务工作有序高效地进行。另外,高校图书馆可以充分发挥人才优势,构建由普通馆员、学科馆员、教授和硕博士共同组成的专业队伍,还可以适当招募、培训志愿者,发挥志愿者的功能。另外,高校图书馆应注重加强馆内人员的培训和继续教育。馆内设备资源主要是计算机设备、软件设备、安全设备和复制设备。图书馆应综合考虑设备资源的购置、使用和维护,提高设备的使用率。在场地资源方面,应该按需配置,合理安排服务空间与办公空间、书库空间与阅览空间和实体空间与虚拟空间的比例。

3.2 经费资助及运行机制

高校图书馆开展延伸服务必然会对原本的经费配置模式产生冲击,人力成本、资金成本等也会相应增加。政府部门应调整对高校图书馆的财政拨款,统筹预算规划,保证高校图书馆有足够的财力支撑延伸服务的开展。政府部门应该出台相应政策,号召和鼓励社会资金对高校图书馆的注入,进一步将

高校图书馆融入服务体系^[13]。高校图书馆对于经费资助应建立科学的使用和管理制度,确立延伸服务经费使用章程,从而对经费的来源、渠道和使用途径进行明确规定。高校图书馆将延伸服务合理规划分为收费服务和免费服务,对收费的对象、方式、项目、标准和管理办法进行详细说明,一定程度上缓解经济压力和资金紧张。高校图书馆通过加强社会宣传、设置推广部门,可以营造品牌效应、提升公众形象、扩大影响力,增强与社会公众的互动和交流,增进社会对高校图书馆延伸服务的了解和关注。

3.3 用户服务及用户参与

学科知识服务是考量高校图书馆业务工作水平的重要指标,是高校图书馆越来越重视学科服务和个性化服务的体现。学科知识服务能够促进资源的有效利用和交流,继而提高本校师生的科研水平^[14]。智库型服务是能够依靠丰富的资源、专业的学者、强大的分析能力为管理层、企业、政府等提供决策分析、情报信息、科技查新等服务。高校管理层担负着学校教学研究工作的管理和组织,需要不断完善人才培养方案、高等教育政策和科学发展路线等,高校图书馆应该为高校管理层提供全面的分析报告以协助制定高校发展战略。政府部门在制定经济、文化、社会发展规划方案时,高校图书馆可以为其提供调研、分析、跟踪服务。企业可以在高校图书馆的帮助下进行深度的市场调研、行业分析和相关政策解读等以掌握最科学有效的竞争情报。嵌入式教学服务是高校图书馆参与教学,协助授课教师,根据教师和学生的要求提供课程内容相关资源、文献检索技巧等方面的指导^[15]。高校图书馆将馆藏资源、设备资源、人力资源和场地资源转化为高质量的继续教育平台,构建教育信息资源中心。另外,用户满意度和社会影响力也是高校图书馆延伸服务绩效的重要影响因素。目前我国高校图书馆服务质量评估活动中,高校师生及社会公众的参与度不够,主要是由各级教育委员会、高校领导层和教育行政机构主导,具有局限性和封闭性。

4 高校图书馆延伸服务绩效评估体系的框架构建

按照上述高校图书馆延伸服务绩效的影响因素分析,遵循科学性、系统性、可行性、动态性和连续性原则,采用主观评估和客观评估相结合的方法,同时参照《文献和信息—图书馆绩效指标》,将评估体系



分为三个一级指标,十二个二级指标及若干三级指标,进行高校图书馆延伸服务绩效评估体系的框架构建。本文构建的指标体系应根据高校的性质、规模、地理位置等实际因素进行相应的指标、分值和权重的调整。

表 1 高校图书馆延伸服务绩效评估体系

馆内资助及合理配置 (30%)	人力资源 (40%)	馆员(职称结构、专业结构、男女比例、采访岗位、编目岗位、参考咨询岗位、阅览服务岗位、基本技能、信息素养、服务技能、知识更新速度、创新能力、及时响应、耐心指导)
		志愿者招募及培训
		校内教授、硕博士(数量、知识背景)
		馆藏资源 (20%)
	馆藏资源 (20%)	少数民族文献等特色馆藏
		重点或特色学科的文献资源
	设备资源 (20%)	馆藏资源的新颖性、时效性、完整性、易检性、更新频率
		计算机设备、网络设备、安全设备、复制设备
		服务器、交换机
	场地资源 (20%)	多媒体机器
无障碍服务区		
经费资助及运行机制 (30%)	成本效益 (60%)	创客空间
		用于开展延伸服务的成本(软件投入成本、硬件投入成本、人员管理成本、资源加工成本、人均用户使用成本、资源使用成本)
	经费使用 (40%)	收费服务和免费服务的合理区分(收费的对象、方式、项目、标准和管理办法)
		用于开展延伸服务的校拨款的来源、比例和审计制度
用户服务及用户参与 (40%)	社会化服务 (30%)	用于开展延伸服务的政府财政拨款的来源、比例和审计制度
		流动服务站点(数量、形式及纸本册数等)
		政府、企业、事业单位和社会机构信息服务(决策分析、情报信息、科技查新等)
		特殊人群服务(针对未成年人、留守儿童、残疾人、老年人、打工者等)
		阅读推广、阅读指导、技能培训与社会教育(展览、培训、讲座、继续教育、信息素养教育、数字阅读等)

用户服务及用户参与 (40%)	学科知识服务 (20%)	嵌入式教学服务(文献检索指导、相关学科资源深度广度和前沿性)
		学科专题服务(资源分类、类型和数量、数字资源学科导航、学科匹配程度、重点课题跟踪)
		自建特色数据库(数据库建设标准化、资源的共享性、数据库可扩展性、容错能力、并发用户数量)
	用户满意度 (20%)	用户意见反馈机制、用户日常评价机制
		到馆频率
		对学科馆员的认可程度
		个性化服务满意度、信息整合开发满意度
	基本服务 (10%)	借阅服务(开馆时间延长、24小时自助服务、特定读者增加外借数量和放宽外借期限)
		虚拟空间范围和类型(虚拟信息空间、移动图书馆、远程访问)
		参考咨询(专职人员数量和服务效率、交互模式、联合数字参考咨询、专题咨询、数字参考咨询)
新媒体服务 (10%)	认证的微博、微信、支付宝服务窗等平台账号(功能齐全、定期推送、实时数据更新)	
	移动图书馆手机客户端(实时响应及服务数据更新)	
	馆内实时流通动态数据显示和分析	
	独立门户网站(一站式集成服务、多语种网页、多种资源格式)	
社会影响力 (10%)	全终端应用(PC、触控一体机、平板、手机)	
	媒体的类型、媒体宣传的频率	
	议题圈的号召力	
		延伸服务产品(品牌效应和创新性)

5 结语

高校图书馆需要充分利用馆藏资源和人才队伍的优势,发挥高校图书馆的教育功能及社会化服务功能,更高程度地融入到社会服务体系中,继而拓宽高校图书馆服务的辐射范围,丰富服务内容和方式,提供多元化、个性化的信息服务,满足用户需求。构建高校图书馆延伸服务绩效评估体系能够以评促建,提高图书馆整体业务水平,为高校图书馆更好地开展延伸服务指引方向,也能引起高校领导层、政府、社会对高校图书馆的关注,争取财政及政策支持,促进图书馆服务的创新和发展。

目前我国高校图书馆服务绩效评估体系中,尚未明确对延伸服务的相关评估内容。本文首先对比



了中美高校图书馆在延伸服务的各个层面,分析出我国高校图书馆开展延伸服务的特点及不足,并参照教育部文件《关于普通高等学校图书馆评估指标(征求意见稿)》分析了影响高校图书馆延伸服务的因素。在此基础上,构建了针对高校图书馆开展的延伸服务的绩效评估体系,能够对现阶段我国高校图书馆服务绩效评估体系起到充实的作用,并进一步引导高校图书馆重视开展社会化服务,并转变服务理念、拓展服务范围、延长服务时间、创新服务方式和丰富服务内容以更好地开展延伸服务。

参考文献

- 1 中华人民共和国教育部.教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知[EB/OL].[2017-5-25]http://www.moe.edu.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/moe_23/200202/221.html
- 2 中华人民共和国教育部.教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知[EB/OL].[2017-5-25].http://www.moe.edu.cn/srcsite/A08/moe_736/s3886/201601/t20160120_228487.html
- 3 李爱玲.我国高校图书馆延伸服务述评[J].情报探索,2015(5):103-107.

- 4 Westbrook L, Waldman R. Outreach in Academic Libraries: Principle into Practice.[J]. Research Strategies, 1993, 11:60-65.
- 5 罗亚泓. 牛津大学博德莱图书馆的延伸服务探析[J]. 大学图书馆学报, 2016(2):47-54.
- 6 袁艺. 我国公共图书馆延伸服务评价研究[D]. 吉林大学, 2015.
- 7 段欣然. 高校图书馆延伸服务调查研究[D]. 黑龙江大学, 2016.
- 8 黄宗炎. 美国高校图书馆的社区拓展服务[J]. 公共图书馆, 2012(3):69-73.
- 9 杨慧. 高校图书馆社会延伸服务发展探析[J]. 山东青年政治学院学报, 2011(6):147-149.
- 10 肖永英, 孙晓凤. 美国高校图书馆延伸服务及其对我国的借鉴意义[J]. 大学图书馆学报, 2013, 31(1):15-20.
- 11 丁献峰. 高校图书馆学科专题数据库资源服务绩效评估研究[D]. 西北大学, 2012.
- 12 王丽萍. 美国高校图书馆延伸服务的实践及思考[J]. 图书馆论坛, 2014(11):115-120.
- 13 娄冰. 美国高校图书馆社会化服务述评[J]. 图书馆建设, 2014(7):27-30.
- 14 徐恺英, 李英杰, 王宁. 高校图书馆学科馆员服务绩效评估体系构建[J]. 图书情报工作, 2010, 54(5):87-89.
- 15 王凤满. 我国高校图书馆智库型服务体系研究[J]. 图书情报工作, 2015, (23):45-50.

作者单位:南京大学信息管理学院,南京,210046

收稿日期:2017年4月21日

The Construction on Performance Evaluation System of University Libraries Extended Service Based on Service Efficiency Improvement

Lu Hongru Chen Ya

Abstract: This paper analyzes the background and connotation of the extended service of university libraries. It compares the extended service between Chinese and American university libraries from perspectives of change of service concepts, expansion of users, basic services and service space with a summary of deficiency of the services of Chinese university libraries. Based on the analysis of the influencing factors of the extended service of the university libraries, it then constructs the framework of the performance evaluation system of the extended service of the university library including 3 first-level indicators, 12 secondary indicators and a number of tertiary indicators, so as to enrich our assessment system and provide guide for university libraries to promote efficiency and management level of extended services.

Keywords: University Library; Extended Service; Evaluation System

(接第9页)

Summary of the Third National Summit Forum on Reading Promotion of College Students

Lian Zhaoxi Chen Liang

Abstract: The third National Summit Forum on Reading Promotion of College Students was successfully held in Nanjing from November 15-16, 2018, and has gained wide attention in the circle of academic libraries all over the country. This paper summarizes 9 presentations of the Forum and 9 cases studies of college libraries' reading promotion in hope to provide guidance and reference for reading promotion in college libraries.

Keywords: College Library; Reading Promotion; National Summit Forum on Reading Promotion of College Students; Case communication