

# 现代图书馆 全面质量管理 与管理评价

XIANDAITUSHUGUAN  
QUANMIANZHILIANGGUANLI  
YUGUANLIPINGJIA

# 现代图书馆全面质量管理 与管理评价

主编：何正超

下

中国教育出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

现代图书馆全面质量管理与管理评价/何正超主编. /—北京:

中国教育出版社,2008.12

ISBN 978—7—629—60676—1

I. 现 II. 何… III. 图书馆—综合—质量—管理 IV. G634

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 032698 号

## 现代图书馆全面质量管理与管理评价

---

主 编:何正超

责任编辑:边远芳

执行编辑:张 良

出版发行:中国教育出版社

印 刷:北京京华盛创印刷厂

开 本:787mm×1092mm 1/16

字 数:2300 千字

印 张:76

版 次:2009 年 3 月第 1 版

印 次:2009 年 3 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978—7—629—60676—1

定 价:798.00 元

---

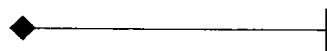
版权所有 侵权必究

# 编 委 会

主 编:何正超

编 委:(排名不分先后)

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| 赵建军 | 张中方 | 刘红斌 | 刘 峰 |
| 樊先航 | 周冬冬 | 闫文锋 | 朱孝国 |
| 李东胜 | 贺 梅 | 韩生梅 | 韩创伟 |



# 目 录

## 第一篇 图书馆质量管理现状

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| 第一章 图书馆评价现状 .....           | (3)  |
| 第一节 图书馆评价概述 .....           | (3)  |
| 第二节 图书馆绩效评估的现状与发展趋势 .....   | (6)  |
| 第三节 公共图书馆绩效评估理论概述 .....     | (13) |
| 第二章 图书馆全面质量管理现状 .....       | (15) |
| 第一节 图书馆全面质量管理概述 .....       | (15) |
| 第二节 图书馆绩效指标体系 .....         | (22) |
| 第三章 国内外图书馆实施全面质量管理的现状 ..... | (32) |
| 第一节 国外图书馆全面质量管理的现状 .....    | (32) |
| 第二节 我国图书馆全面质量管理的现状 .....    | (38) |
| 第三节 英国公共图书馆评估标准与实施 .....    | (42) |

## 第二篇 图书馆全面质量管理体系

|                       |      |
|-----------------------|------|
| 第一章 全面质量管理的概念 .....   | (51) |
| 第一节 全面质量管理的历史发展 ..... | (51) |
| 第二节 全面质量管理概述 .....    | (53) |
| 第三节 全面质量管理程序 .....    | (60) |
| 第四节 全面质量管理工具 .....    | (63) |

|                                       |              |
|---------------------------------------|--------------|
| 第五节 图书馆全面质量管理 .....                   | (67)         |
| <b>第二章 全面质量管理体系 .....</b>             | <b>(83)</b>  |
| 第一节 ISO 9000 标准体系概述 .....             | (83)         |
| 第二节 图书馆应用 ISO 9000 标准管理体系的意义 .....    | (88)         |
| 第三节 ISO 9000 标准体系在图书馆中应用 .....        | (91)         |
| <b>第三章 全面质量管理模型 .....</b>             | <b>(102)</b> |
| 第一节 图书馆全面质量管理模式创建 .....               | (102)        |
| 第二节 图书馆全面质量管理模型 .....                 | (107)        |
| <b>第四章 全面质量管理体系的建立 .....</b>          | <b>(119)</b> |
| 第一节 图书馆应用 ISO 9000 标准质量管理体系流程构建 ..... | (119)        |
| 第二节 大学图书馆质量管理体系的建立 .....              | (132)        |
| <b>第五章 全面质量管理实施与应用 .....</b>          | <b>(138)</b> |
| 第一节 国外图书馆全面质量管理实践 .....               | (138)        |
| 第二节 我国图书馆全面质量管理实践 .....               | (159)        |
| 第三节 美国哈佛大学图书馆的全面质量管理模型 .....          | (166)        |
| 第四节 国内图书馆全面质量管理实施案例 .....             | (169)        |

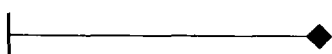
## 第三篇 图书馆质量评估体系

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| <b>第一章 图书馆评估体系概述 .....</b>     | <b>(185)</b> |
| 第一节 图书馆评估概述 .....              | (185)        |
| 第二节 图书馆评估现状分析 .....            | (194)        |
| 第三节 图书馆绩效评价体系 .....            | (206)        |
| 第四节 图书馆效益评估 .....              | (214)        |
| 第五节 图书馆成效评估 .....              | (219)        |
| 第六节 图书馆指标体系的构建 .....           | (231)        |
| <b>第二章 各类绩效评估标准 .....</b>      | <b>(237)</b> |
| 第一节 国际图书馆绩效评估概述 .....          | (237)        |
| 第二节 ISO 2789 国际图书馆统计标准概述 ..... | (244)        |

|            |                                                  |              |
|------------|--------------------------------------------------|--------------|
| 第三节        | 国际图书馆绩效评估标准 ISO 11620<br>和 ISO/TR 20983 概述 ..... | (256)        |
| <b>第三章</b> | <b>图书馆绩效评估指标 .....</b>                           | <b>(271)</b> |
| 第一节        | 图书馆绩效评估指标综述 .....                                | (271)        |
| 第二节        | 构建科学合理的图书馆绩效评估指标体系 .....                         | (278)        |
| <b>第四章</b> | <b>图书馆绩效评估工具 .....</b>                           | <b>(280)</b> |
| 第一节        | 高校图书馆网上读者调查问卷 .....                              | (280)        |
| 第二节        | 图书馆读者服务满意度书面调查问卷 .....                           | (283)        |
| 第三节        | LibQUAL <sup>+</sup> ™ 图书馆服务质量调查问卷 .....         | (285)        |
| <b>第五章</b> | <b>图书馆绩效管理 .....</b>                             | <b>(289)</b> |
| 第一节        | 图书馆绩效管理概述 .....                                  | (289)        |
| 第二节        | 图书馆评估现状分析 .....                                  | (296)        |
| 第三节        | 绩效评价的组织和程序 .....                                 | (307)        |
| 第四节        | 影响图书馆绩效因素分析 .....                                | (310)        |
| <b>第六章</b> | <b>图书馆成效评估步骤 .....</b>                           | <b>(317)</b> |
| 第一节        | 成效评估的流程 .....                                    | (317)        |
| 第二节        | 成效评估策划的设计 .....                                  | (318)        |
| 第三节        | 成效评估实施的具体步骤和方法 .....                             | (319)        |
| 第四节        | 图书馆实施成效评估的案例 .....                               | (331)        |
| <b>第七章</b> | <b>图书馆评估方法 .....</b>                             | <b>(343)</b> |
| 第一节        | 图书馆效用评估方法回顾 .....                                | (343)        |
| 第二节        | 图书馆绩效评估方法评析 .....                                | (348)        |

## 第四篇 图书馆人力资源质量管理与管理评价

|            |                           |              |
|------------|---------------------------|--------------|
| <b>第一章</b> | <b>图书馆人力资源管理的现状 .....</b> | <b>(355)</b> |
| 第一节        | 图书馆人力资源管理的现状 .....        | (355)        |
| 第二节        | 图书馆人力资源管理理论和实践研究分析 .....  | (377)        |
| 第三节        | 高校图书馆进行人力资源管理的重要性 .....   | (381)        |



|                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| 第四节 人力资源质量管理机制 .....            | (383)        |
| <b>第二章 图书馆人力资源质量管理体系 .....</b>  | <b>(399)</b> |
| 第一节 人力资源管理在质量管理中的地位 .....       | (399)        |
| 第二节 ISO 9000 族在人力资源管理中的应用 ..... | (403)        |
| 第三节 图书馆人力资源质量管理体系模型 .....       | (413)        |
| 第四节 高校图书馆人力资源管理体系 .....         | (422)        |
| 第五节 高校图书馆人力资源质量管理体系 .....       | (425)        |
| 第六节 图书馆人力资源质量管理体系实施 .....       | (430)        |
| <b>第三章 图书馆人力资源规划 .....</b>      | <b>(443)</b> |
| 第一节 图书馆人力资源管理的动态规划 .....        | (443)        |
| 第二节 构建基于战略柔性的图书馆人力资源规划体系 .....  | (447)        |
| 第三节 实现图书馆人力资源整体规划的关键 .....      | (452)        |
| 第四节 图书馆员的职业生涯开发与管理 .....        | (456)        |
| 第五节 图书馆员职业生涯规划 .....            | (463)        |
| 第六节 高校图书馆职业生涯管理培训体系的构建 .....    | (466)        |
| <b>第四章 图书馆人力资源管理评估 .....</b>    | <b>(472)</b> |
| 第一节 图书馆人力资源管理的绩效评估 .....        | (472)        |
| 第二节 公共图书馆人力资源绩效考核 .....         | (476)        |
| 第三节 图书馆人力资源评估考核体系的建立与实际应用 ..... | (481)        |
| <b>第五章 图书馆岗位管理工作概述 .....</b>    | <b>(487)</b> |
| 第一节 岗位分类管理 .....                | (487)        |
| 第二节 分级考核管理 .....                | (502)        |
| <b>第六章 图书馆岗位设计 .....</b>        | <b>(504)</b> |
| 第一节 图书馆人力资源管理中的岗位分类和岗位分析 .....  | (504)        |
| 第二节 图书馆岗位分析和岗位说明书的设计 .....      | (508)        |
| 第三节 岗位设计的可行性论证 .....            | (514)        |
| <b>第七章 图书馆岗位设置优化 .....</b>      | <b>(532)</b> |
| 第一节 图书馆岗位设置优化 .....             | (532)        |
| 第二节 图书馆人力资源配置的动态匹配 .....        | (545)        |

|            |                               |              |
|------------|-------------------------------|--------------|
| 第三节        | 分派模型在图书馆人力资源优化配置中的应用 .....    | (549)        |
| 第四节        | 高校图书馆的人岗匹配优化设计 .....          | (554)        |
| 第五节        | 职业资格准入制度在优化人力资源质量配置中的应用 ..... | (557)        |
| 第六节        | 图书馆岗位考核方法 .....               | (599)        |
| 第七节        | 图书馆岗位聘用策略 .....               | (607)        |
| 第八节        | 基于工作分析的图书馆岗位描述 .....          | (612)        |
| 第九节        | 图书馆岗位设计实例 .....               | (619)        |
| <b>第八章</b> | <b>图书馆员工激励措施 .....</b>        | <b>(665)</b> |
| 第一节        | 图书馆薪酬制度管理与激励机制的构建 .....       | (665)        |
| 第二节        | 图书馆人力资源激励机制的设计及实施 .....       | (670)        |
| 第三节        | 图书馆员工激励机制的问题及对策 .....         | (673)        |
| <b>第九章</b> | <b>图书馆人力资源评价应用 .....</b>      | <b>(677)</b> |
| 第一节        | 构建现代图书馆人力资源管理评价体系 .....       | (677)        |
| 第二节        | 图书馆岗位绩效的多维度评估 .....           | (680)        |

## 第五篇 图书馆服务质量管理与评价

|            |                            |              |
|------------|----------------------------|--------------|
| <b>第一章</b> | <b>图书馆服务质量管理现状 .....</b>   | <b>(691)</b> |
| 第一节        | 图书馆服务质量评价方法的演变 .....       | (691)        |
| 第二节        | 图书馆服务质量评价特征及服务补救策略 .....   | (698)        |
| <b>第二章</b> | <b>图书馆服务质量管理体系构建 .....</b> | <b>(705)</b> |
| 第一节        | 图书馆服务质量管理模式的建构 .....       | (705)        |
| 第二节        | 图书馆服务质量体系的构建和运行 .....      | (711)        |
| 第三节        | 图书馆全面服务质量管理体系的构建 .....     | (715)        |
| <b>第三章</b> | <b>图书馆服务质量管理体系评价 .....</b> | <b>(720)</b> |
| 第一节        | 我国图书馆服务质量评价的进展与分析 .....    | (720)        |
| 第二节        | 图书馆服务质量评价特征及服务补救策略 .....   | (727)        |
| <b>第四章</b> | <b>图书馆服务绩效测量 .....</b>     | <b>(733)</b> |
| 第一节        | 图书馆服务绩效测量概述 .....          | (733)        |

|     |                                   |       |
|-----|-----------------------------------|-------|
| 第二节 | 阮冈纳赞的图书馆服务绩效测量思想 .....            | (735) |
| 第三节 | 有关图书馆服务绩效测量的经典著作 .....            | (739) |
| 第四节 | 关于图书馆服务绩效测量的重要标准和指导方针 .....       | (742) |
| 第五节 | 图书馆服务绩效和用户需求的测量工具——SERVQUAL ..... | (744) |
| 第六节 | 图书馆服务绩效测量发展的特点 .....              | (756) |

## 第六篇 图书馆技术服务中的质量管理与管理评价

|     |                             |       |
|-----|-----------------------------|-------|
| 第一章 | 图书馆编目工作质量管理 .....           | (761) |
| 第一节 | 图书馆编目工作质量的管理 .....          | (761) |
| 第二节 | 公共图书馆联合编目质量控制 .....         | (764) |
| 第三节 | 网络环境下书目数据质量的影响因素分析 .....    | (769) |
| 第四节 | 书目数据质量控制机制 .....            | (775) |
| 第二章 | 图书馆采访工作质量管理 .....           | (784) |
| 第一节 | 高校文献采访的质量控制体系 .....         | (784) |
| 第二节 | 图书馆文献采访工作的核心质量问题及控制措施 ..... | (796) |
| 第三章 | 数字参考服务质量管理 .....            | (802) |
| 第一节 | 国内外数字参考咨询服务评价指标体系研究综述 ..... | (802) |
| 第二节 | 数字参考咨询服务的模糊综合评价法 .....      | (811) |
| 第三节 | 基于层次分析的数字参考咨询服务质量评价 .....   | (815) |
| 第四节 | 数字参考咨询服务评价的思考 .....         | (839) |
| 第四章 | 图书馆藏书质量管理评价 .....           | (843) |
| 第一节 | 图书验收质量控制与评价 .....           | (843) |
| 第二节 | 藏书质量评价与控制 .....             | (849) |
| 第五章 | 图书馆信息资源管理与评价 .....          | (858) |
| 第一节 | 图书馆信息资源评价概述 .....           | (858) |
| 第二节 | 图书馆信息资源管理评价体系构建 .....       | (863) |
| 第三节 | 图书馆信息资源管理评价方法 .....         | (889) |
| 第四节 | 图书馆信息资源管理评价指标 .....         | (899) |

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 第五节 图书馆信息资源管理评价应用 ..... | (908) |
|-------------------------|-------|

## 第七篇 数字图书馆质量管理与管理评价

|                                             |               |
|---------------------------------------------|---------------|
| <b>第一章 数字图书馆质量管理与评价概述 .....</b>             | <b>(951)</b>  |
| 第一节 数字图书馆评价研究国内外现状 .....                    | (951)         |
| 第二节 数字图书馆评价的基本程序 .....                      | (956)         |
| <b>第二章 数字图书馆评估指标体系 .....</b>                | <b>(959)</b>  |
| 第一节 数字图书馆评估指标体系概述 .....                     | (959)         |
| 第二节 数字图书馆评价指标体系 .....                       | (965)         |
| 第三节 数字图书馆评价中权重的确定方法 .....                   | (973)         |
| 第四节 德尔菲法在确定数字图书馆评价指标体系中的应用探讨 .....          | (983)         |
| <b>第三章 数字图书馆评价的方法 .....</b>                 | <b>(988)</b>  |
| 第一节 层次分析法 .....                             | (988)         |
| 第二节 模糊层次分析法 (FAHP) .....                    | (992)         |
| 第三节 数字图书馆评价的模糊层次分析法 .....                   | (997)         |
| 第四节 AHP 法在确定数字图书馆综合评价指标权重中的应用 .....         | (1003)        |
| 第五节 数据包络分析 (DEA) 及其在数字图书馆效率<br>评价中的应用 ..... | (1007)        |
| 第六节 数字图书馆评价的模糊综合评价方法 .....                  | (1010)        |
| 第七节 指标权重已知的多指标数字图书馆评价方法 .....               | (1014)        |
| 第八节 指标值为区间型的多指标数字图书馆评价方法 .....              | (1019)        |
| <b>第四章 数字图书馆的馆藏评价 .....</b>                 | <b>(1025)</b> |
| 第一节 传统图书馆馆藏的评价标准 .....                      | (1025)        |
| 第二节 数字图书馆馆藏文献的变化特点 .....                    | (1027)        |
| 第三节 数字图书馆馆藏文献的评价 .....                      | (1027)        |
| 第四节 数字图书馆馆藏文献的评价方法 .....                    | (1032)        |
| 第五节 不确定性信息的数字图书馆馆藏评价方法及应用 .....             | (1034)        |

|                                |        |
|--------------------------------|--------|
| <b>第五章 数字图书馆馆藏服务的评价</b> .....  | (1041) |
| 第一节 数字图书馆服务的特点 .....           | (1041) |
| 第二节 国外数字图书馆馆藏服务的评价指标体系介绍 ..... | (1044) |
| 第三节 高校数字化图书馆主动服务的质量评价 .....    | (1051) |
| 第四节 数字图书馆读者满意度的综合评价 .....      | (1054) |

## 第八篇 国内外图书馆质量管理与管理评价

|                                    |        |
|------------------------------------|--------|
| <b>第一章 国内外图书馆绩效评价</b> .....        | (1063) |
| 第一节 国内图书馆绩效评估案例 .....              | (1063) |
| 第二节 国外图书馆绩效评估的案例 .....             | (1078) |
| <b>第二章 国内外图书馆人力资源管理与管理评价</b> ..... | (1117) |
| 第一节 海南大学人力资源管理制度 .....             | (1117) |
| 第二节 美国大学图书馆员工考核、晋升、终身制 .....       | (1134) |
| <b>第三章 国内外图书馆服务质量管理与评价</b> .....   | (1142) |
| 第一节 国家图书馆读者服务工作绩效评估体系指标的制定 .....   | (1142) |
| 第二节 美国公共图书馆服务与成效评估指标体系 .....       | (1150) |
| <b>第四章 国内外图书馆信息资源质量管理与评价</b> ..... | (1153) |
| 第一节 美国高等教育信息素养能力标准及其指标体系 .....     | (1153) |
| 第二节 E-MetriCS 电子资源使用评价指标体系 .....   | (1161) |
| <b>第五章 国内外数字图书馆质量管理与评价</b> .....   | (1163) |
| 第一节 基于纯语言信息的网络信息资源综合评价研究 .....     | (1163) |
| 第二节 基于混合信息的数字图书馆综合评价方法 .....       | (1168) |
| 第三节 中国数字图书馆发展趋势的组合预测方法 .....       | (1172) |
| 第四节 网络环境下不同偏好信具的科技期刊选订方法 .....     | (1177) |
| 第五节 基于有序信息集结的高校图书馆效率评价方法 .....     | (1183) |



## （一）文献的主题与学科归属

这是高校图书馆选择文献、决定其取舍的最主要的标准。选择文献的第一步就是要判断出版物的主题是否与本馆的馆藏、任务、读者需求相一致。尽管读者可能有跨学科和专业的需求，但其主要的需求还是在某一特定的学科门类或专业之中，所以高校图书馆应该选择与本校专业和学科相关的图书，这是一个事先就要明确的首要标准，然后再根据服务对象的需求量来确定各学科图书的入藏比例。

对于文献的学科主题，则可以通过文献题名、著作者、内容简介信息以及图书内容部分判断。另外这要求图书馆采访人员要明确本校的学科专业范围，可以根据学校教务系统年度《教学计划》、《招生计划》、《课程设置情况》掌握各院系学生人数、可设的课程及培养方向等；根据科研处的研究计划表、科研课题目录及科研项目经费等了解学校各院系、研究所的研究方向、领域大小、纵向深度等信息。根据研究生处提供的校硕士生、博士生授权点名单及专业方向、研究生毕业论文等掌握校重点学科科研情况及学科发展动态。另外还要与教务部门多沟通，及早了解学校的专业设置的增减信息。

## （二）文献的知识含量

文献的知识含量指文献本身所具有的知识、信息含量、理论水平以及在本学科的研究领域中所达到的高度，高校图书馆没有必要，也不可能收集各学科的全部文献，而是选择各学科中主要著作、具有较高学术水平的重要文献。当然高校不同的读者对图书内容的深浅程度要求是不一样的，高校图书馆面对的需求层次是上至博士后，下到大专生，水平层次不一，因此根据文献知识含量选择文献时也要注意针对性。

判断文献的知识含量，一个重要的参考指标是著作者。要考察著作者在其所从事活动领域中的知名度，以及该作者的全部著作和所著之书在其所有著作中的地位。这些信息往往在很大程度上反映了该书在其所涉及的学科领域中所占的学术地位。采访人员还可以根据图书内容介绍，图书所附的内容提要、前言、目录，网上对文献的评价以及自己的学识经验等来判断该文献的知识含量，再根据本校读者层次情况决定该书的选择和复本量。

## （三）文献的潜在利用率

这是根据文献出版的现实目的和潜在目的来判断是否与本馆的现实读者和潜

---

在读者相匹配。判断文献价值的高低除了其内在价值外,还有使用价值。而要准确把握文献的使用价值,就要熟悉可能利用该文献读者的层次结构、人数的多寡、阅读水平与倾向。当前出版的图书大多在前言里注明了该书的读者对象。

但要真正了解某书的潜在利用率,首先要了解潜在读者,图书馆应联系学校教务、人事部门了解本校师生的组成结构和知识层次。其次要做细致的调查分析了解学校师生的阅读需求和倾向。现在高校图书馆的自动化系统可以很方便的查阅文献的借阅统计,可以按分类统计出借阅最高的图书、可以统计读者总的借阅情况等等,图书馆要充分利用这些统计功能统计已采购的图书中哪些最受读者欢迎、哪些借阅率低无人问津,通过分析了解本馆读者的阅读喜好。图书馆也可以利用问卷调查、访谈等方式获取读者的阅读倾向,另外图书馆可以跟踪某类图书的借阅情况,估计要订图书的潜在利用率。

#### (四) 文献与馆藏的关系

文献与馆藏特色相符就是要使购置的文献符合本馆馆藏特点,控制所选文献在内容与结构上接近于本馆原有的馆藏,通过不断积累形成特色馆藏。高校采访人员在选择文献时除考虑文献的主题、知识含量、潜在利用率等因素外,也要遵循有关图书馆藏书发展计划,考虑待购文献与馆藏特点关系如何,如果与现有馆藏特色高度相符,有助于增加现有馆藏优势,有助于增加传统型藏书的优势,则重点收藏,并加大复本量;如果文献有助于保持连续性出版物或丛书的连续性与完整性,属于馆藏建设合作计划的制定范围内,则要在经费允许的情况下予以采购,适当减少复本量;如果文献与本馆馆藏体系、馆藏特色相去甚远,则不予考虑选购。

#### (五) 从出版社的角度进行控制

出版社也是一个评价图书质量的参考因素。截止到2004年底,我国共有各类型出版社572家。出版社的规模、出版优势领域各不相同,其出版图书的质量也大相径庭。相对而言高水平、专业性的出版社所出版的图书质量一般也比较高。对于相同主题、内容相近的图书,高校图书馆应选择高水平的专业出版社所出的,例如同样一本《C语言教程》,清华大学出版社所出的要比某个地方出版社所出的质量要高。这要求高校图书馆根据自身所采文献的学科特点,参考出版社的出版特色及水平,选定本校的“核心出版社”。所谓“核心出版社”,是指文献信息密度高、文献新颖、利用率和学术声誉高,并且其出版的图书最适合本馆的入藏要

求，同时在馆藏体系中所占比例最大的某些出版社。高校图书馆要对“核心出版社”的书目信息重点收集，对其出版图书网罗式选购。同时为了保证藏书建设的系统性和完整性，图书馆应定期根据核心出版社的出书目录对本馆进行缺藏分析和图书补购。

另外文献选择还应该考虑文献的价格，在文献内容相近的情况下，要选择价格较低的图书，在经费不宽裕的情况下，要选择平装图书。另外要注意图书的版次，一般要选择最新版本。

### 三、文献采访质量评价体系

文献采访质量评价是指对文献采集和入藏情况、馆藏满足读者需求情况以及馆藏物理状态等进行全面的衡量和测定并做出评价的过程，是对图书馆服务评价的重要指标。馆藏评价的目的在于了解馆藏是否符合本馆的目的和任务，能够做到利用有限的经费最大化地满足本校师生的文献需求，在采访过程中存在哪些特点和不足之处，以及在今后如何改进文献的采访质量。

#### （一）文献采访质量评价的意义

对文献资源采访的质量评价是图书馆采访工作的重要组成部分，也是图书馆评估应该进行的主要内容。其原因：1. 文献采访的质量对图书馆的各项业务活动有着十分重要的意义，影响着图书馆工作的全面开展，应对文献资源购置的质量经常作出评价。只有通过这种评价，因此每个图书馆都才能得到第一手资料，改进文献采访工作；2. 通过评价可以了解购入的文献是否符合馆藏特点，是否有长远观点是否符合发展目标；3. 购书经费是否得到合理使用，是否以最小的代价获得最大的结果；4. 质量评价及时为文献资源质量保障提供反馈信息，以便今后改进采访工作。由此可见，馆藏文献资源的评价既是微观文献资源建设的最后一个环节，又是微观文献资源建设的一个新的起点，它对于馆藏文献资源体系的建立和发展有着十分重要的意义。布拉德福的文献分布集中与离散定律告诉我们，对某一特定学科或专业来说，少数期刊所含的相关情报量很大，而多数期刊的相关情报量却较小。与科技期刊一样，有用的文献资源往往集中在少数高质量的图书中。例如《图书馆藏书剔除》一书的作者斯劳特通过对5个图书馆馆藏图书的抽样统计，得出了如下结果：25%的藏书提供了流通量的75%，50%的藏书提供了流通量的90%，75%的藏书提供了流通量的98%。通过对文献资源内容进行评价，

---

对文献资源满足图书馆用户需求的程度作出准确的判断,对采访人员的采访质量作出判断。从而对图书馆采访工作提供依据。

可见文献采访质量评估在高校图书馆文献资源建设过程中有着重要的作用,是对以往采访工作的评估、了解以及经验总结,最终目的是为了将来更好的提高采购质量。

## (二) 文献采访质量评价标准

图书馆的文献采访是一个动态过程,高校图书馆的服务对象为本校师生、其职能是为本校师生的教学和科研提供文献服务,其文献质量有一定的特点共性,这些共性成为评价图书馆文献资源建设的标准。图书馆文献采访质量的评价是对图书馆的文献资源体系的状况、功能及其发挥的情况进行检测与评估。它所发挥的作用是否符合它的社会功能定位,是否达到预期的效果,都必须借助一定的标准来加以评价。现代高校图书馆文献资源建设主要是以图书馆文献资源保障能力作为评价的主要标准。馆藏文献资源的评价包括馆藏文献资源的内容质量、组成质量和使用质量三个方面来进行评价。

### 1. 所购文献的内容质量

所谓内容质量,是指藏书自身所包含的知识信息价值,这是藏书质量构成的内在因素。

包括藏书的可靠性、科学性、新颖性和适应性四个方面。

(1) 所购文献具有可靠性,主要指图书的真实性,即藏书的知识内容真实、客观地反映科学研究和生产实践活动,是对客观事物的正确反映,实事求是,既不夸大也不缩小。内容真实的藏书,才能有助于读者的科学研究和生产活动。现在我国图书市场上出现的“伪书”现象,反映出这些书不具备可靠性。

(2) 所购文献具有学术价值,即所购图书具有一定的科学价值,具有创新性与独创性。学术著作在本学科范围内所具有的学术程度和水平的高低,以及在本学科“范式”中的技术手段、研究方法、著述方式等方面的符合程度。一部学术著作如能够在前人和他人已取得成果的基础上有所创新、有所开拓、有所突破,能够经得起历史和实践的检验,同时有助于本学科的发展,它就具有高度的学术价值。

(3) 所购文献内容的新颖性,即图书的包含的知识信息,以前从未披露和报道过,或者虽发表很久,但尚未被新的观点、知识所代替、所否定。就文献类型而言,学位论文、会议录、专利文献、期刊等的新颖性比图书的新颖性强。

◆—————|

(4) 所购文献的适应性,即每种图书都有自己特定的读者,每个藏书体系都有自己的读者群体,每个图书馆都有自己明确的读者范围,不同范围的读者对藏书的需求不同。只有当藏书对知识信息的供给同读者对知识信息的需求相吻合时,藏书对读者可资利用的程度才会高,适应性才算好。例如高等学校图书馆的藏书,只有适合学校的专业设置和科研任务的需要,藏书的质量才算高。这里所说的适应性,包括专业对口,深度适中,内容、观点不过时,规模和复本合理等。

## 2. 文献的组成质量

文献的组成质量是指藏书体系的整体质量,即从高校图书馆采购文献类型的多样性、系统性等方面考察。

(1) 文献类型的多样性。在内容上,高校图书馆采购的图书应涵盖本校所涉及学科专业所需图书、还要有提高高校学生人文知识、科学素养等方面的图书;在载体上,文献多样性表现在现代文献的出版类型多种多样,除了传统的图书外,还有期刊、特种文献、缩微资料、视听资料、机读文献等新型文献。这些新型的文献同传统印刷型的图书相比,有的具有出版周期短、内容新颖、能及时反映最新知识和最新研究成果之优点,有的具有贮存密度大,体积小,存取速度快、复制容易等优点,所以越来越受到高校师生的喜爱和关注。

(2) 文献的系统性,即高校图书馆所购图书是经过选择、加工、组织而成的众多图书的有机整体,应是一个严密的图书系统。系统性是藏书性质与职能的要求,也是藏书建设的特点和规律的反映。藏书的系统性表现在以下两个方面:一是藏书自身的完整性,主要是重点藏书的全面系统,核心书刊的完整无缺,大部头丛书、多卷书的图书配套,使之既有使用性,又有保存价值。二是藏书构成的系统性,是说本校各门学科文献的入藏比例合理,重点突出,具有馆藏特色。在整个文献信息资源布局中,与其他藏书体系既有互补性,又具有不可替代性。

(3) 文献的藏书保障率。图书保障率即是图书馆每个读者平均占有的藏书量,或每个读者到馆一次可以获得的藏书的平均数量。计算公式为:

$$\text{藏书保障率} = \text{馆藏总数 (种数或册数)} / \text{读者总数} \times 100\%$$

(4) 文献的采全率,即图书馆采购文献的广度。计算公式:

$$\text{文献采全率} = \text{切题性文献数} / (\text{切题性文献数} + \text{漏采的文献数}) \times 100\%$$

(5) 文献的采准率,代表图书馆采购的准确程度。计算公式:

$$\text{文献采准率} = \text{切题性文献} / (\text{切题性文献} + \text{误采的文献}) \times 100\%$$

## 3. 文献的使用价值

图书馆采购文献是为了用,藏书建设目的就是使藏书有好的使用效果。藏书