

刘晓英◎编著

图书馆评价研究

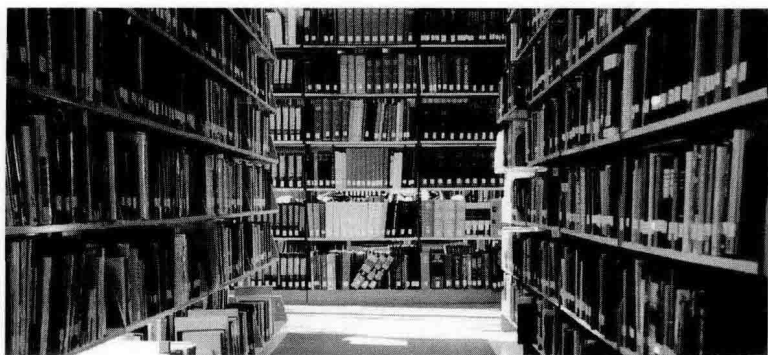


知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

刘晓英◎编著

图书馆评价研究



知识产权出版社

国家图书馆出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆评价研究/刘晓英编著. —北京: 知识产权出版社, 2015. 8

ISBN 978-7-5130-3477-7

I. ①图… II. ①刘… III. ①图书馆—评价—研究 IV. ①G250

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 091865 号

内容提要

本书是一本综合性的图书馆评价研究著作, 全书共八章, 系统论述了图书馆评价体系、高校图书馆评价、公共图书馆评价、数字图书馆评价和图书馆服务评价等问题。适合图书馆学研究人员、图书馆管理人员、图书馆工作人员、图书馆学专业师生、广大图书馆读者、社会公众等阅读参考。



责任编辑: 张永华

责任出版: 孙婷婷

封面设计: 邵建文

责任校对: 谷 洋

图书馆评价研究

刘晓英 编著

出版发行: 知识产权出版社 有限责任公司

社 址: 北京市海淀区马甸南村 1 号

责编电话: 010-82000860 转 8389

发行电话: 010-82000860 转 8101/8102

印 刷: 北京中献拓方科技发展有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

版 次: 2015 年 8 月第 1 版

字 数: 260 千字

ISBN 978-7-5130-3477-7

网 址: <http://www.ipph.cn>

天猫旗舰店: <http://zscqcbbs.tmall.com>

责编邮箱: miss.shuihua99@163.com

发行传真: 010-82000893/82005070/82000270

经 销: 各大网上书店、新华书店及相关专业书店

印 张: 16.5

印 次: 2015 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 48.00 元

出版版权专有 侵权必究

如有印装质量问题, 本社负责调换。

前 言

自图书馆诞生起就存在图书馆评价问题，早期的图书馆评价以服务于图书馆内部管理为主。随着民主法治的推进，公众日益关注其税收支出效果，公众要求了解政府公共支出的呼声日益高涨，为了响应公众的要求，美国 1993 年通过政府绩效评估法案，各国政府纷纷仿效，公共部门的绩效评估问题备受瞩目。图书馆作为公共文化服务机构，政府对图书馆事业发展的投入及所产生的效果以及图书馆服务质量状况也自然受到公众的高度关注。

国外早在 20 世纪初就出现了图书馆评价的萌芽，系统的和有意识的图书馆评价始于 20 世纪中叶以来的英美国家。总体来看，经过半个多世纪的发展，国外图书馆评价经历了从理论研究到实际应用、从个人的学术观点到制定国际标准、从基于读者获得回报的图书馆价值研究发展到开发和应用新评价模型来考量图书馆整体效益、从简单的服务输出计量扩展到图书馆广泛的社会价值分析确认的转变过程。图书馆评价已经在许多国家的各类型图书馆得到了广泛应用并且积累了丰富的研究和实践经验。国外图书馆评价研究大致可分为 5 个阶段，经历了从理论探索到实证研究，从学习借鉴社会学、心理学理论到引入管理学、经济学理论，从主观评价到以用户的期望、要求和满意度为出发点的客观评价，由传统图书馆评价转向数字图书馆、电子资源和网络资源评价，不断进步、不断成熟和不断完善的过程。

我国图书馆评价实践与研究起步较晚，在借鉴国外图书馆评价实践经验的基础上，开辟了一条理论与试点实践紧密结合的发展道路，即在图书馆评价实践和研究中，边研究边部署试点准备工作，再深入研究并正

式开展评价实践。总体来看,我国的图书馆评价实践和理论研究大致经历了20世纪80年代的起步、90年代的发展和2000年以来的完善3个时期。2000年以来,我国有关图书馆绩效评价、数字图书馆评价、服务质量评价、用户满意度测评、馆藏评价、数字资源评价、经费评价、人员评价等问题相继成为图书馆学和图书馆评价研究中的热点问题,图书馆评价实践在全球范围内普遍展开,研究论文逐年增多,相关研究著作纷纷涌现,至今不衰。可见,图书馆评价问题既是图书馆管理部门,也是图书馆界和学术界,特别是广大读者、用户、公众都十分关注的重要问题。

图书馆评价涉及两个层面:一是图书馆综合评价,把图书馆看作一个整体,对其运行绩效进行评价,也叫图书馆绩效评估,如高校图书馆评价、公共图书馆评价、数字图书馆评价;二是图书馆要素评价,把图书馆看成是一个由多个要素构成并相互作用的系统,对图书馆的各个要素单独进行评价,如图书馆管理评价、图书馆人员评价、图书馆资源评价、图书馆经费评价、图书馆服务评价等,也叫单项评价。为了能够更加系统全面地反映国内外图书馆评价实践和研究现状及最近进展,本书特意选择了图书馆评价中几个十分重要的研究领域进行系统研究集结成书。全书共分8章,系统地论述了图书馆综合评价问题。第1章绪论论述了图书馆评价的内涵、要素、内容、功能、作用和国内外研究现状及发展趋势;第2章和第3章分别用文献计量方法和可视化方法对国内外图书馆评价研究进展进行了系统分析;第4章从4个角度和层面阐述了国内外图书馆评价体系;第5章、第6章、第7章和第8章从评价历程、评价体系、评价标准等方面综合分析了高校图书馆评价、公共图书馆评价、数字图书馆评价和图书馆服务评价问题。本书可供图书馆管理部门、图书馆学术界、图书馆业界、图书馆广大读者及社会公众阅读参考。

本书是我用了近一年的时间独立思考、潜心研究、精心撰写而成的。本书在写作过程中得到我先生——中南大学医药信息系文庭孝教授的大力支持,没有他的支持和鼓励,本书不会如此顺利地完成并得到出版。本书在出版过程中得到了湘潭大学公共管理学院龚蛟腾副教授和知识产权出版社张水华编辑的大力帮助,在本书写作过程中我还参考和引用了国内外众

多图书馆评价研究者的成果，正是站在他们的肩膀上，我才能思有所得并完成此书，在此一并表示最诚挚的谢意！

图书馆评价是一个复杂的社会系统工程，也是一个综合性难题，加上笔者水平所限，有许多难题还没有解决，因而书中不妥之处在所难免，恳请读者批评、指正。

刘晓英

2015 年 1 月于中南大学

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 图书馆评价概述	1
1.1.1 图书馆评价的内涵	2
1.1.2 图书馆评价的要素	6
1.1.3 图书馆评价的内容	7
1.1.4 图书馆评价的功能与作用	8
1.2 国内外图书馆评价实践与研究现状	9
1.2.1 国外图书馆评价实践与研究现状	9
1.2.2 国内图书馆评价实践与研究现状	16
1.2.3 简要述评	22
1.3 图书馆评价的基本理念	22
1.4 国内外图书馆评价的发展趋势	24
第 2 章 国内外图书馆评价研究的文献计量分析	30
2.1 数据来源	30
2.1.1 国外图书馆评价研究数据	30
2.1.2 国内图书馆评价研究数据	32
2.2 研究方法	33
2.2.1 文献计量分析法	33
2.2.2 引文分析法	33
2.3 分析工具	33
2.3.1 文献计量分析软件和工具	33



2.3.2	数据库的文献统计分析功能	35
2.4	国外图书馆评价研究文献计量分析	36
2.4.1	论文分布分析	36
2.4.2	发文作者分析	37
2.4.3	发文机构分析	40
2.4.4	发文期刊分析	41
2.4.5	关键词分析	42
2.5	国内图书馆评价研究文献计量分析	44
2.5.1	论文分布分析	44
2.5.2	发文作者分析	45
2.5.3	发文机构分析	47
2.5.4	发文期刊分析	48
2.5.5	关键词分析	50
2.5.6	高影响力文献分析	52
第3章	国内外图书馆评价研究可视化分析	58
3.1	数据来源	58
3.1.1	国外数据来源	58
3.1.2	国内数据来源	58
3.2	研究方法	60
3.2.1	引文分析法	60
3.2.2	可视化分析和科学知识图谱	60
3.2.3	共现分析	62
3.2.4	共引分析	62
3.2.5	社会网络分析	63
3.3	分析工具	63
3.3.1	文献题录统计软件 SATI	63
3.3.2	社会网络分析软件 UCINET	64
3.4	国内外图书馆评价研究可视化分析	65

3.4.1 作者合著网络分析	66
3.4.2 机构合作网络分析	68
3.4.3 关键词共现网络分析	69
3.4.4 文献共被引网络分析	73
第4章 图书馆评价体系	79
4.1 图书馆绩效评价和成效评价体系	79
4.1.1 图书馆绩效评价体系	81
4.1.2 图书馆成效评价体系	85
4.1.3 图书馆绩效评价与成效评价的关系	87
4.2 以绩效评价和以用户满意度为目的的图书馆评价体系	88
4.2.1 以绩效评价为目的的图书馆评价体系	89
4.2.2 以用户满意度为目的的图书馆评价体系	95
4.3 以客观因素和以主观因素为主的图书馆服务质量评价体系	98
4.3.1 以客观因素为主的图书馆服务质量评价体系	98
4.3.2 以主观因素为主的图书馆服务质量评价体系	100
第5章 高校图书馆评价	104
5.1 高校图书馆	104
5.1.1 高校图书馆的内涵	104
5.1.2 高校图书馆的特征	105
5.2 高校图书馆的评价历程	106
5.2.1 国外高校图书馆评价历程	106
5.2.2 我国高校图书馆评价历程	107
5.3 高校图书馆的评价体系	108
5.3.1 国外高校图书馆的评价体系	108
5.3.2 我国高校图书馆的评价体系	120
5.4 高校图书馆的评价指标	121
5.4.1 美国高校图书馆的评价指标	121
5.4.2 我国高校图书馆的评价指标	121



5.5	我国高校图书馆评价存在的问题	135
5.6	我国高校图书馆评价的发展趋势	137
第6章	公共图书馆评价	141
6.1	公共图书馆	141
6.1.1	公共图书馆的内涵	141
6.1.2	公共图书馆的特征	142
6.1.3	公共图书馆评价	142
6.2	公共图书馆评价历程	143
6.2.1	国外公共图书馆评价历程	143
6.2.2	我国公共图书馆评价历程	144
6.3	公共图书馆评价体系	146
6.3.1	国外公共图书馆评价体系	146
6.3.2	我国公共图书馆评价体系	150
6.4	公共图书馆评价标准	151
6.4.1	国际公共图书馆评价标准	151
6.4.2	美国公共图书馆评价标准	157
6.4.3	英国公共图书馆评价标准	158
6.4.4	我国公共图书馆评价标准	160
6.5	我国公共图书馆评价的特点	165
6.6	我国公共图书馆评价存在的问题	168
6.7	我国公共图书馆评价的发展趋势	170
第7章	数字图书馆评价	177
7.1	数字图书馆	177
7.1.1	数字图书馆的内涵	177
7.1.2	数字图书馆的构成要素	180
7.1.3	数字图书馆的特征	182
7.2	数字图书馆评价	183
7.2.1	数字图书馆评价的内涵	183

7.2.2	数字图书馆评价的意义	184
7.2.3	数字图书馆评价的要素	185
7.3	数字图书馆评价历程	185
7.3.1	国外数字图书馆评价历程	185
7.3.2	我国数字图书馆评价历程	192
7.4	数字图书馆评价体系	193
7.4.1	国外数字图书馆评价体系	193
7.4.2	我国数字图书馆评价体系	198
7.5	数字图书馆评价标准	200
7.5.1	国外的数字图书馆评价标准	200
7.5.2	我国的数字图书馆评价标准	210
第8章	图书馆服务评价	222
8.1	图书馆服务	222
8.1.1	图书馆服务的内涵	222
8.1.2	图书馆服务的特征	223
8.1.3	图书馆服务的内容	224
8.2	图书馆服务评价	225
8.2.1	图书馆服务评价的内涵	225
8.2.2	图书馆服务评价的目的和意义	225
8.3	图书馆服务评价历程	227
8.3.1	国外图书馆服务评价历程	227
8.3.2	我国图书馆服务评价历程	229
8.4	图书馆服务评价体系	230
8.4.1	国外图书馆服务评价体系	230
8.4.2	我国图书馆服务评价体系	234
8.5	图书馆服务评价标准	235
8.5.1	国外图书馆服务评价标准	235
8.5.2	我国图书馆服务评价标准	244

第1章 绪 论

“没有科学的评价就没有科学的管理，没有科学的评价就没有科学的决策”已成为一种社会共识，对于图书馆也一样。我们生活在一个评价的世界里，任何人都离不开评价，都与评价息息相关。我们生活在评价与被评价之中，随时随地都在评价周围的人、事和物，同时也随时随地都在接受各种评价。因为在我们的学习、工作和生活中，任何人或组织都面临着各种选择，即做出决定和决策，而在做出决定和决策之前，需要对被选择的对象进行了解和认识，还要根据自己的价值观念和内心准则对被选择对象进行判断和审视，这就是一个评价过程。我们随时随地都在进行着各种决策和选择，因此也随时随地都在进行着各种评价。

图书馆作为一个完整的系统，一方面需要自我认识，因而需要进行自我评价，为图书馆管理和决策服务；另一方面图书馆作为社会系统的一个重要组成部分，需要得到社会认可，主管部门和公众需要了解图书馆，图书馆也要接受外部评价，如主管部门评价、读者评价和第三方评价（如媒体和研究机构）等。

1.1 图书馆评价概述

“评价”原指评论货物的价格。《宋史·戚同文传》曰：“市物不评价，市人知而不欺。”以后“评价”一词广泛用作衡量人、事和物的价值。今天“评价”一词已被广泛地用于社会生活的各方面。把评价引入图书馆管理，并对其进行理论研究，始于20世纪30年代。出于对高等教育评价



的需要,我国从20世纪80年代开始对高校图书馆展开评价工作。^[1]公共图书馆评价随之得到广泛关注。图书馆从诞生之日起就产生了评价和评估问题,图书馆评价随着图书馆形态和图书馆要素的变化而不断变化,目前图书馆评价正从传统图书馆评价向现代图书馆评价,再向虚拟图书馆、网络图书馆和数字图书馆评价转变。

1.1.1 图书馆评价的内涵

1. 图书馆

图书馆是一个生长着的有机体,图书馆也是一个发展中的概念。随着社会、经济、科技、文化等的发展,图书馆的结构、性质、任务、功能、职能和形态等正在不断地发生变化。古今中外有关图书馆的文献,一般是从两个方面来给图书馆下定义^[2]:一是从实体出发定义图书馆,将图书馆看成是某种实物,如“藏书之所”“社会装置”“容器、场所”“设施”“地方”等;一是从观念出发定义图书馆,“图书馆”已经只是表达某个概念的符号或代码,如“机关”“部门”“机构”(如教育机构、文化机构、公共服务机构等)、“系统”(如交流系统、学习系统、文献系统、信息系统等)、“中心”(如文献中心、信息中心、知识中心、交流中心、学习中心等)、“社会组织”等。

无论图书馆的形态如何变化,图书馆都是一个由多要素构成的动态变化系统和有机整体。关于图书馆的构成要素,不同的时代有着不同的说法^[3-5]:有陶述武先生的“三要素说”(书籍、馆员和读者);有杜定友先生的“三要素说”(书、人和法)、“四要素说”(书、人、法和设备);有刘国钧先生的“四要素说”(图书、人员、方法和设备)、“五要素说”(读者、图书、领导和干部、工作方法、建筑和设备);有黄宗忠先生的“六要素说”(藏书、馆员、读者、建筑和设备、技术方法、管理)。可见人们对图书馆的构成要素和结构的认识也是随着时代的发展而变化。构成图书馆的因素很多,具体来说主要包括图书馆的人(工作人员和读者)、图书馆的财(经费)、图书馆的物(信息资源、馆舍建筑和技术设备)、图

书馆的服务（读者服务、参考服务、借阅服务、读者培训等）和图书馆的管理（包括法律、法规、政策、制度、绩效、理念、文化等）。随着“数字图书馆”“网络图书馆”“虚拟图书馆”的提出，图书馆的结构已经发生了巨大变化，建筑和藏书等要素正在逐渐被淡化，而数字资源、网站等新要素正在兴起。

2. 评价

评价即评定价值的高低，也指评定的价值，即评价主体根据一定的评价标准对评价客体做出有无价值及价值大小判断的观念活动。评价有时是指某人对某人或某事的认同程度，如有时我们说，“你对这件事怎么评价？”；也可指某人或某事的社会影响和反响，如我们也常说，“大家对某某评价不错”，“大家对这事评价很好”。一般而言，评价就是按照确定的目标，在对被评对象进行系统分析的基础上，测定被评对象的有关属性并将其转变为主观效用的过程，即明确价值的过程。所以，评价工作包括两个基本点：①在评价目标的指导下，对被评对象进行系统分析，确定评价指标体系及相应的权重体系；②对被评价对象的有关属性进行测定，并将其转化为评价者的主观效用。因此，评价是管理和决策的基础。^[6-7]

“评价”也常称“评估”，即评议估计。评价和评估两个概念的内涵和外延十分相近，经常被当作同义概念使用。在评价实践和研究中，“评价”与“评估”两个词也常常混用。但两者仍有一些细微差别。一般来说，在理论研究（如哲学）特别是方法论研究中常常使用“评价”一词，如评价指标、评价标准、评价公式、综合评价等；而“评估”一词常与实务（如经济领域、技术工程领域）相结合，如技术评估、项目评估、资产评估、价值评估等。^[8-9]

“评价”或“评估”也称为“价值评估”或“价值评价”，一般有两层含义。一是经济学领域的价值评估，如资产评估、企业价值评估等。价值评估是指买卖双方对标的（股权或资产）购入或出售做出的价值判断，投资者通过一定的方法计算目标企业的价值，从而为交易是否可行提供价格基础。^[10]一是哲学领域的价值评价，如价值认识、价值判断等。价值评



价是指一定关系中的主体（评价者）用一定的评价标准对客体（评价对象）有无价值以及价值大小等做出肯定或否定判断的一种认识活动，与一般认知过程不同，它要运用一定的尺度、标准即价值标准去衡量价值有无与大小，因而价值评价的科学性取决于价值标准的科学性。^[11]

评价或评估应用于组织、机构、系统通常称为“绩效评价”或“绩效评估”，是指对经营者业绩或组织经营效益，运用特定指标，对照统一的标准，采取规定的方法，对事物做出价值判断的一种认识活动。绩效评价或绩效评估的对象主要是个人和组织，图书馆的绩效评价或绩效评估显然属于组织范畴。图书馆绩效是指图书馆的业绩或效益。国际标准化组织颁布的国际标准 ISO 11620，即《信息和文献工作——图书馆绩效指标》（1998）指出：图书馆绩效是指图书馆提供服务的效能以及拨款和资源利用在提供服务中的效率，也就是效能和效率的有机契合。效能评价是指对所设定之目标完成程度的测评，即一项活动最大限度地达到设定的结果，便是有效能的。效率评价是指在既定目标实现中对资源使用情况的测评，即在一项活动中最小限度地使用资源或在使用相同资源的情况下能做出更多成绩，即被视为有效率。^[12]

3. 图书馆评价

“图书馆评价”也称“图书馆评估”。图书馆评价从本质上说是一个价值判断过程，是指评价者以图书馆整体或其某一方面作为评价对象，依据特定的评价标准和评价方法做出客观评判的过程。^[13]图书馆评价依据的标准是图书馆的发展目标、战略定位或特定要求，采用的评价方法包括定性评价和定量评价，得到的评价结果是判断达标与否或确定优劣、好坏，做出评价的目的是根据评价结果判断、调节和控制图书馆的发展目标和实施过程，使图书馆的发展过程向目标逼近。^[14]因此，图书馆评价的实质就是测量、判断图书馆目标的实现程度。

图书馆评价涉及两个层面：一是图书馆综合评价，把图书馆看作一个整体，对其运行绩效进行评价，也叫“图书馆绩效评估”；二是图书馆要素评价，把图书馆看成是一个由多个要素构成并相互作用的系统，对图书

馆的各个要素单独进行评价,如图书馆管理评价、图书馆人员评价、图书馆资源评价、图书馆经费评价、图书馆服务评价等,也叫“单项评价”。

在图书馆界,图书馆评价也称为“图书馆绩效评估”,是指对图书馆服务或设备的效能、效率、利用及适应程度的测评程序。具体来说,图书馆绩效评估是指图书馆借助外部强制性压力进行的绩效评估工作,以引领、指导、推动、协调图书馆或图书馆事业的发展目标,对照统一的衡量标准或指标,采用定性和定量方法,对图书馆投入的资金和资源,对图书馆管理者和从业人员在一定时间范围内经营图书馆所取得的业绩,对图书馆在一定时间内提供的各项服务中所获得的效益进行评价和测评,通过对特定范围内各个图书馆各项资源的投入和产出效益进行横向比较,使图书馆管理者从中寻找差距,改进读者服务工作,提高管理水平,力争使图书馆的经营和服务达到低耗、优质、高效,实现可持续发展。^[15]

国内外图书馆界对图书馆绩效评价理解不一,但从不同的角度反映了图书馆评价的内容和实质。国外学者冯·豪斯(Van House, 1987)认为,图书馆绩效评价就是“对照预先制定的标准和目标,系统评价有效性(质量)的过程”;麦肯兹(Mackenzie, 1990)认为,图书馆绩效评价是对图书馆在特定时间内实现其目标的程度的系统评价,是对图书馆工作的“好坏程度”的总体评价;威尔逊和皮特曼(Wilson & Pitlman, 2001)认为,绩效评价是对一项活动、计划或服务的合理性、效益和效率的评价。1996年,国际图书馆协会和机构联合会(IFLA, 简称“国际图联”)认为,绩效是一个图书馆实现其目标尤其是满足用户需求的程度。绩效评价就是图书馆正在做的绩效与其使命以及想要达到的目标之间的比较。我国学者李淑敏(1995)认为,绩效评估从价值观念来看,实质是价值判断;从管理科学的角度来看,本质是目标管理;钱佳平、刘兹恒(2008)认为,图书馆绩效评估是对图书馆各项资源投入和产出效益进行的比较,与信息咨询、文献传递等图书馆各项服务的用户满意度指标相比,投资回报率更贴近图书馆绩效评估的本质。张红霞(2009)以国际标准化组织颁布的国际标准《信息和文献——图书馆绩效指标》和《图书馆绩效指标补充本》为



基础提出,绩效评估就是评估图书馆所提供的服务和开展的其他活动的质量和效果,并评估图书馆为开展这些服务和活动所配置资源的效率^[16]。根据国际标准化组织的定义,图书馆绩效是图书馆提供服务的效能和提供服务过程中资源配置及利用的效率。图书馆绩效评估是依照统一的指标,采用相应的方法,对图书馆投入的资金和资源,对图书馆管理者和员工在一定时间内经营图书馆所取得的成就和开展各项服务与配置资源的效率进行评价和测评。简单地说,图书馆绩效评估就是图书馆各项资源的投入(Inputs)和产出(Outputs)效率的比较。图书馆投入包括资金、人员、馆藏、空间、设备等;图书馆产出包括图书馆访问次数、馆藏流通量、参考咨询数量、电子资源下载量等。

1.1.2 图书馆评价的要素

图书馆评价活动是一个系统,是由多个要素构成的集合体,各个要素之间相互联系和相互作用,形成一个整体。具体来说,图书馆评价系统是一个由评价主体、评价客体和评价中介等多个相互联系、相互作用的要素构成的有机系统。其中评价主体是指实施评价的各类组织、机构和人员,是图书馆评价活动的组织者、参与者和管理者,包括图书馆主管部门、图书馆事业系统、图书馆自身、读者、公众、媒体和第三方机构等。评价客体是指评价对象,包括图书馆整体和图书馆要素。评价中介是指评价主体完成对评价客体的有效评价所必须具备的方法、手段、技术、工具、信息、程序等基本条件,包括评价方法、评价技术、评价工具、评价程序、评价模型或评价模式、评价信息、评价指标和评价法规制度等。评价标准是评价主体对评价对象价值衡量的尺度,即评价主体用以衡量评价对象的价值对于评价主体价值需要的满足程度的尺度。评价信息是指来自评价主体和评价客体方面的各类信息,以及评价活动过程本身积累的基本信息。评价法规制度包括与之相关的法律、法规、条例、文件和制度等^[17](如图1-1所示)。