



项目编号:

2017034

## CALIS 全国农学文献信息中心研究项目 结题报告

项目名称: 基于读者需求的分层次图书馆学科服务实践效果评价——以内蒙古农业大学为例

项目关键词: 图书馆学科服务绩效分层次

项目单位(盖章): 内蒙古农业大学图书馆

通信地址:(详细地址) 内蒙古呼和浩特市赛罕区昭乌达路 306 号

址含邮编) 010018

项目主持人: 李新

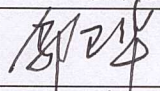
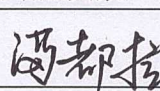

联系电话: 15248009668

电子邮件: nmndlix@126.com

提交日期: 2018 年 4 月

## 项目结题验收单

### 1 专家验收表（主持人所在单位组织 3-5 名专家对项目进行验收、自评。）

项目名称	基于读者需求的分层次图书馆学科服务实践效果评价——以内蒙古农业大学为例		
主持人	李新	职务/职称	副馆长/副研究馆员
所在单位	（加盖公章）内蒙古农业大学图书馆		
专 家 意 见	<p>学科服务是一种个性化、主动化、增值性的深层次服务，是高校图书馆今后服务的主流方向，也是其生存与发展的立足点。构建高校图书馆学科馆员服务绩效评价体系，对学科馆员服务进行考评，可以引导学科馆员的工作行为和价值观，激发其工作积极性、主动性和创造性，提高其工作效率，以用户为中心，提高用户满意度，最终促进学科馆员工作目标、学科馆员团队目标和图书馆发展目标的统一，从而助力于高校重点学科建设，提升图书馆的市场竞争力和公众地位。项目构建了高校图书馆学科馆员服务绩效评价体系，通过调查问卷，对学科馆员服务绩效进行了科学、客观、定量的评价，完成了项目既定目标。</p> <p style="text-align: center;">（如需要可增加页数）</p>		
专家签字			
职务/职称	研究馆员	副研究馆员	教授

题目:基于读者需求的分层次图书馆学科服务实践效果评价——以内蒙古农业大学为例

关键词:图书馆学科服务绩效分层次

## 1 研究背景、目的及意义

学科服务是大学图书馆目前重点开展的服务,针对不同的服务对象,采取不同的服务方式,提供不同的服务内容。目前已经基本形成成熟的理论体系与实践经验。学科服务是否满足了读者的需求、学科馆员的学科服务质量如何是值得关注的。本项目针对不同层次读者开展的服务效果进行评价,设计了评价指标体系及调查问卷,通过问卷星及现场发放调研表的方式进行调查,最终得出学科馆员的服务效果,进而反映图书馆学一、图书馆学科馆员服务绩效评价研究现状

关于学科服务评价内容方面,党春(2004)提出学科馆员服务考核评价的指标体系主要包括四个方面:服务质量、服务数量、服务创新、服务能力。在服务质量评价方面,提出学科馆员服务质量是考核用户对学科馆员工作满意程度的指标,主要反映学科馆员工作的质量水平,包括特色服务、信息服务和时效服务三个要素。傅晔(2005)提出包括服务环境、人员素质、服务能力、服务绩效四个一级指标和巧个二级指标在内的详细的评价体系,并为每一指标根据影响力赋予一定权重,采取综合加权的方式进行考评。该指标体系和评价方法是比较全面和科学的,但其指标体系设计和评价直接针对的是具体的学科馆员,不足以衡量整个学科

馆员的服务绩效。武三林等人(2007)提出从“德、能、勤、绩、研”五个方面对学科馆员服务工作进行考核评价。综合来看,目前对学科馆员服务评价指标体系的研究主要从服务能力(综合素养)、服务绩效(用户满意度)、服务保障(环境)三方面进行设计。

关于学科服务绩效评价方法方面,廉立军等(2007)、李明珍等(2012)运用模糊综合评价法对大学图书馆的学科馆员服务能力进行了综合评价;廉立军(2007)运用层次分析法对学科服务质量进行了测度;孙书祥(2007)运用梯度式考评法设计了学科服务绩效评价指标体系、李易宁(2008)、周群(2013)利用360度反馈评价法对学科服务的绩效进行测度。闰现洋,余小萍(2011)利用数据包络分析(DEA)对学科馆员的工作绩效进行了测评。肖卫飞等(2013)、宋敬果等(2015)应用KPI评价方法对学科馆员服务进行评价。

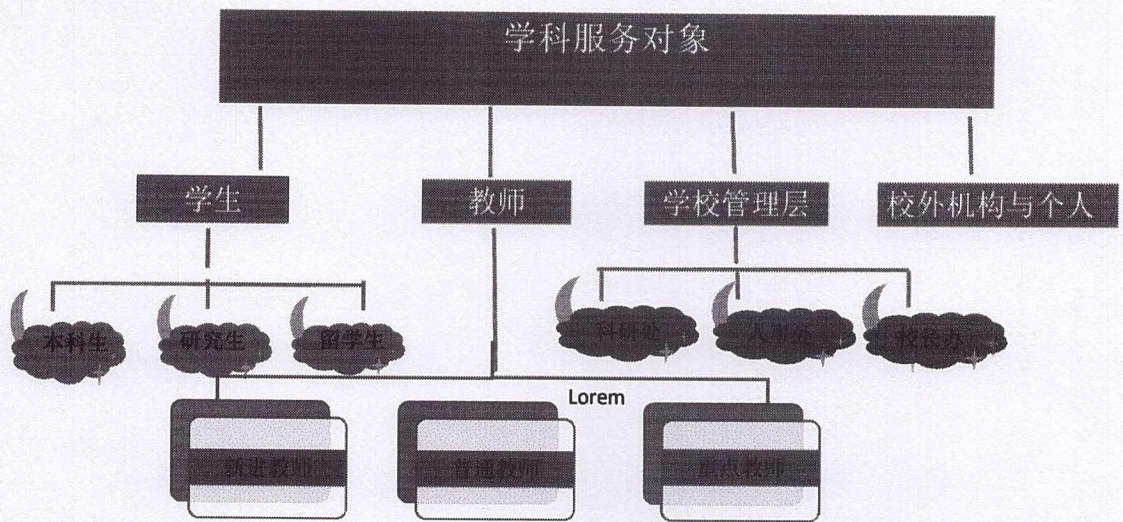
由此可见,我国学者对图书馆学科馆员服务评价研究进行了有益探索,不断创新评价方法,丰富研究视角,使学科馆员服务评价更科学合理。但是,国内现有的学科馆员服务评价的指标体系愈来愈复杂,评价指标多为定性指标,量化指标偏少,权重赋值主观性大,在很大程度上降低了考核的信度和效度,未能突出学科馆员服务的本质和特点。基于此,本文综合利用平衡计分卡理论与关键绩效指标方法对影响高校图书馆学科馆员服务绩效的各因素进行分析,以福州大学图书馆学科馆员服务为例,构建基于KPI的高校图书馆学科馆员服务绩效评价指标体系。科服务的服务能力。

## 2 研究内容及方法（思路、方法、具体内容）

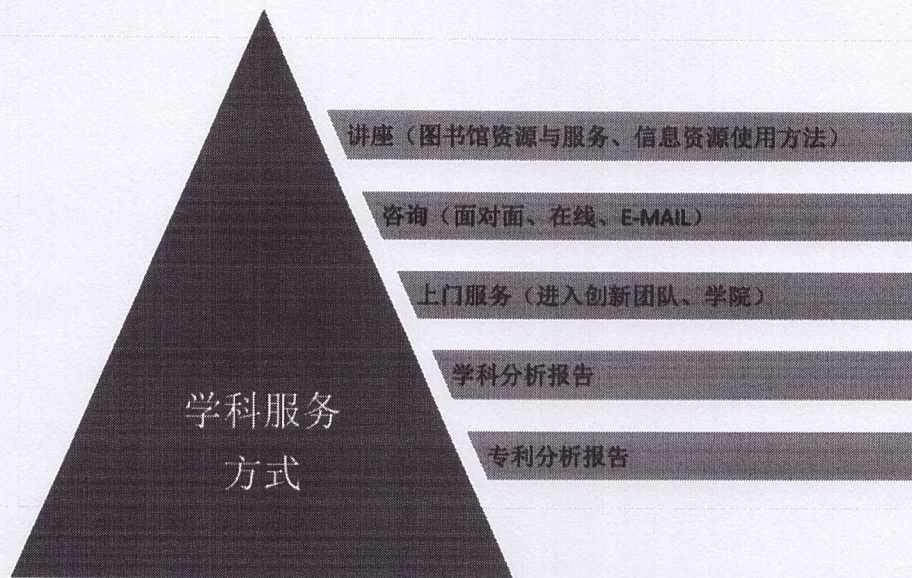
高校图书馆是为用户提供服务的职能性部门，其服务效果如何，能否使用户满意，是图书馆需要关注和测评的重要内容。考虑服务对象和读者层次，建立我校图书馆学科服务评价体系，主要用来评价学科服务的资源与服务环境、服务效果以及用户对学科服务的需求情况。其中学科服务资源环境包括若干个二级指标，服务效果包括若干个二级指标，用户需求包括若干个指标。指标设计从用户实际感受出发，着重考虑用户能够做出有效评价的方面，使用户在进行评价时更具有针对性和可操作性。从科研和学习过程中对信息的实际需求和利用角度设计问卷、组织调研、统计调查问卷、确定评价方法，最后形成评价结论。可以有效地以用户为中心评价图书馆的服务水平和效果，这样一方面可以加强与用户的联系，倾听用户对服务的感知，另一方面也有利与了解用户对学科服务的实际需求及服务中存在的问题，深化学科服务内容，改进学科服务质量，优化学科服务模式，使图书馆走出自我中心的传统观念，以更主动更积极的态度来为用户提供服务，使学科服务形成品牌，形成特色。

### 2.1 学科服务对象、方式与内容

#### (1) 不同层次的服务对象



## (2) 学科服务服务方式



## (3) 学科服务服务内容

## 学科服务内容

### 基本信息服务

- ◆读者培训
- ◆宣传图书馆的资源与服务
- ◆提供信息资源使用指南
- ◆征求读者对图书馆资源建设与服务方面的意见
- ◆承担“学科网络资源导航库”建设

### 深层次信息服务

- ◆重点课题跟踪服务
- ◆特色数据库开发
- ◆学科分析
- ◆专利分析
- ◆提供决策依据

## 2.2 内蒙古农业大学学科服务实践与绩效

内蒙古农业大学图书馆成立于1952年，初为内蒙古畜牧兽医学院图书馆，1958年更名为内蒙古农牧学院图书馆。1999年4月内蒙古农牧学院、内蒙古林学院合并为内蒙古农业大学，两校图书馆合并为内蒙古农业大学图书馆并于2003年建成新馆。内蒙古农业大学图书馆总馆设在学校西校区，下设东校区分馆，南校区图书馆阅览室，总馆、东校区分馆及南校区阅览室馆舍面积共有25986平方米，以收藏农牧业科学文献为主，是内蒙古自治区农、林、牧文献信息资源收藏最丰富的图书馆。内蒙古农业大学图书馆从2010年就在全国率先成立了学科服务部，开展学科服务。

### (1) 学科服务之基本信息服务

完成2017年新进130名教师的信息素养培训；2017年度文献检索教学课程共开设22班、704课时、学生1290人数。为2016届新生开展

入馆教育讲座 32 场，全覆盖本科新生 6000 人次；为研究生举办中英文数据库检索方法与技巧 8 场，覆盖全校 480 名研究生；为提高本科生毕业论文质量，举办学士论文写作指导讲座 9 场次 800 余人次，覆盖各学院本科毕业生，受到毕业论文指导老师和大四学生的高度赞誉。此外针对二年级三年级本科生开展了图书馆知识与大学生职业规划讲座、大学生生活的定位与慕课资源推荐、图书馆资源推荐及大学该怎么过、网络中文图书信息资源的检索与利用等等讲座 20 余场次，覆盖学生一千人次。

根据不同群体做资源推送服务，推送内容，主要有开放获取一站式发现及期刊投稿分析平台、学堂在线：英文科技论文写作与学术报告、6 分钟学会 E-study(同方)等 23 余项。通过新媒体形式开展参考咨询工作，推广电子资源及网络数据库资源的使用，创建两个 QQ 群：“研究生图书馆学科服务群”，“内农大本科查文献群”，随时解答读者咨询，共开展咨询工作 500 余次，获得良好的效果。创建一个微信群“阅”，利用超星“学习通”手机 APP 为学生读者推荐并提供电子书，开展微信阅读推广服务。开展嵌入式教学为生命科学学院、兽医学院教师课堂讲授中文数据库的使用。

## (2) 深层次服务

① 为我校职能部门提供决策参考依据。完成科技处交办我校科研产出查询任务 (SCI、EI、CSCD、核心)；为科技处提供我校及生态院学科评估报告各一份，通过分析发现我校的农业学科进入 ESI 前 1% 的概率为 90%；完成研究生院硕士点学科评估支撑材料查询、核对论文 500 余篇；审核 2016 年博士研究生毕业材料中发表论文部分；审核博导申报材料；



完成校内社科成果统计；完成人事处 2016 年度职称评定和人才引进的学术成果鉴定工作。

②进行课题跟踪、为创新团队提供服务。为我校“内蒙古资源植物分子改良团队”、“纳米生物医药工程创新团队”、“马铃薯高产高效理论与技术创新团队”、“动物药物研发与应用技术研究校级科技培育团队”、“草地资源可持续利用的科学基础研究教育部创新团队”等提供查新查证等文献服务，提供“国内马铃薯黑痣病”文献分析报告一份。

③为校长办公室提供 5 个自治区级双一流学科评价、《内蒙古农业大学学科整体分析报告》、《内蒙古农业大学专利分析报告》与《内蒙古农业大学进入 ESI 前百分之一学科各学院贡献度分析报告》、《内蒙古农业大学有知识产权高水平论文分析报告》等等。

## 2.3 学科服务绩效评价指标

### (1) 读者满意度

读者满意度是学科服务绩效中最关键、权重最大的绩效指标。读者是学科化服务的对象，其需求是图书馆服务存在和发展的根本原因，其满意度是对学科化服务环境、学科馆员服务绩效最直接的体现。包含以下二级指标：对服务环境的满意程度、对服务响应程度的满意度、对服务态度的满意度和对服务效果的满意程度。

### (2) 资源使用量增长度

资源使用量增长度包含的二级指标有：纸本图书借阅量变化率、电子资源点击率变化情况、图书网站访问情况变化量、图书馆微信公众号访问变化情况。

### (3) 进馆人次变化率

进馆人次变化率由门禁系统给出的比对时点数据变化得出。

### (4) 图书馆声望变化情况

职业声望是一个行业无形的旗帜,是凝聚人财物的场力,指导择业的价值取向,关乎其内功与潜力、发展和前程,不可等闲视之。有为才有位,要在提高服务含金量上确立图书馆的声望地位。调查问卷中以图书馆重要程度和是否愿意经常来图书馆这两个二级指标反映图书馆声望变化情况。图书馆重要程度指标按照不重要、一般重要、重要、非常重要分别赋值 0、3、6、10 分;是否愿意经常来图书馆中愿意则赋值为 10 分,不愿意则赋值为 0 分。

## 3 结论与建议

围绕以上指标,在 2017 年年初和 2017 年年底分别对图书馆开展的不同层次读者学科服务绩效进行调研。共发放调研表 352 份,收回 321 份,经整理后有效问卷 298 份。

### (1) 学科服务总体评价

在对学科馆员的满意度方面,学科馆员服务态度,利用在线参考咨询、电话、QQ、E-mail 等方式主动及时解答用户问题,提供零距离服务均反馈满意度较好。但是,馆藏资源量不够丰富、缺乏有效支撑学科发展的重要数据库,这与近年学校下拨的图书馆经费不足有关。在数据库使用方法培训、信息资源讲座、文献信息检索教学等服务方面,虽然开展的较为广泛、覆盖面广,资源使用量上升了 10.4%,但由于缺乏针对

性和定制性,用户信息素养提高没有达到预期效果,只达到了基本满意。但学校管理层对图书馆的依赖度和认可度有了可喜的提高。与2017年相比,进馆人次增加13.2万人次。总之,图书馆学科服务的整体满意度由年初的73.12%上升为年末的78.11%,代表图书馆声望的图书馆重要程度由5.42分上涨到6.05分。

## (2) 学科服务分层次评价

①本科生层面的学科服务绩效。对本科生进行培训一般是与学院联系,以班为单位进行的为时2学时的培训,培训内容既有图书馆资源与服务的介绍,也有数据库使用方法介绍,大三本科生则是论文写作方面文献检索与论文格式指导。由于时间短,内容多,效果不理想,根据调研结果,仅有69.3%的本科生认为这样的培训有用。

②研究生层面的学科服务绩效。针对研究生,在研一入学后,为帮助新入学博士、硕士研究生高效获取高质量文献,提高科学研究能力,规范论文写作,开展新入学研究生外文数据库检索技能与文献管理软件使用方法培训讲座,与研究生院合作,保证90%以上新入学研究生参加培训讲座。在讲座时建立研究生与学科馆员的qq或微信服务群,通过新媒体为研究生提供及时的咨询指导服务。鉴于研究生对文献的需求已经有了明确目的性,求知欲望强烈,因此培训效果很好。调查显示研究生的读者满意度为93.8%。

③针对教师,教师用户更关注课程、专业学科资源的查找与获取。对每年的新进教师进行文献素养培训,反响热烈;针对专业课教师嵌入教师专业课课堂,已获得部分教师与学院的认可。与教师的互动是通过

学科馆员加入学院微信群，主动推销图书馆的服务，建立广泛的联系，提供实时指导。教师层面的读者满意度也较好，为 78.3%。

#### ④学校管理层面的学科服务绩效。

图书馆为学校管理层面提供的学科服务主要是为学校职能部门决策提供参考依据。包括为人事处开具教师论文成果收录引用证明，完成人事处职称评定和人才引进的学术成果鉴定工作；为科技处提供我校学科评估报告；为研究生院硕士点学科评估、博导/硕导评定支撑材料等。更为重要的是图书馆提供的深层次学科服务，包括学科分析报告、专利分析报告等为校长决策人财物流向提供了实证支撑，得到校长的历次肯定。调查显示学校管理层对图书馆的学科服务满意度有了较大的提升，此次面 2017 年底的图书馆学科服务满意度高达 85.9%。图书馆的声望与地位在逐渐攀升。

### (3) 提升图书馆学科服务绩效的可行性建议

#### ①提高服务含金量是提升图书馆学科服务绩效的根本。

提高服务含金量是提升图书馆学科服务绩效的根本，归根结底是在提升学科馆员的业务能力上做文章。重视馆员的培养与继续教育，建立有内部交流与培训、外出学习机会、学历进修等培养机制。由于现有培养体系形式单一，缺乏针对性、系统性和计划性。因此，图书馆领导应充分了解学科馆员的情况，在与学科馆员深度沟通的基础上，结合馆员个人职业规划和图书馆发展目标制定长期的、系统的、多层次的学科馆员培养与再教育计划，如由相关学科带头人进行学科知识培训、网络新技术的培训、到发达城市高校图书馆做影子馆员、自修或旁听学位课程

等。

## ②夯实基础学科服务，狠抓深层次学科服务

高校图书馆以学校教学科研服务为核心，在为“双一流”学科服务的大背景下，由于不同层次的读者对学科服务提出了更高的要求，图书馆应在科技查新、文献传递、课题咨询、学科联络等传统的学科服务的基础上，向深度发展的知识服务转型。为学校提供各类支持服务，包括：科研支持服务、决策支持服务、数据支持服务、知识产权服务、情报分析服务、机构知识库建设、信息素养服务等。融入学科的服务支撑体系，发挥自身资源、人员、技术的优势，主动向用户提供学科指导性知识服务。

## 4 项目成果（发表的文章、开发的软件、取得的实践效果等）

已投稿，正在审稿期间。

## 5 参考文献

[1]周群. 浅议 360 度反馈评价在学科馆员绩效考核中的应用[J]. 图书馆理论与实践, 2013(12): 11-12.

[2]闫现洋, 余小萍. 基于 DEA 方法的高校图书馆学科馆员服务绩效评价研究——基于西南大学图书馆学科馆员的实证分析[J]. 情报理论与实践, 2011, 34(02): 88-92.

[3]王峰, 刘志刚, 江洪, 汤宏波. 基于 LibQUAL+<sup>~</sup>(TM) 的学科馆员评价研究——以中国科学院国家科学图书馆为例[J]. 情报理论与实践, 2011, 34(01): 83-85.

[4]刘志刚, 江洪, 王峰, 钟永恒. 国内学科馆员评价研究综述[J]. 图书馆学研究, 2010(12): 92-95.

[5]罗绍伟. 基于熵权和层次分析法的学科馆员服务质量模糊综合评价[J]. 现代情报, 2009, 29(08): 43-47.

- [6]李易宁. 360度反馈评价法在学科馆员绩效考核设计中的应用[J]. 情报杂志, 2008, 27(12): 34-36.
- [7]洪跃, 崔海峰. 高校图书馆学科馆员服务质量评价体系研究[J]. 图书情报工作, 2008(07): 129-132.
- [8]武三林. 大学图书馆学科馆员服务内容及考核评价体系的研究[J]. 晋图学刊, 2008(02): 21-23.
- [9]蒋家红. 学科馆员制度绩效评价体系构建之我见[J]. 四川图书馆学报, 2008(02): 58-60.
- [10]廉立军. 高校图书馆学科馆员服务质量评价研究[J]. 图书馆理论与实践, 2008(01): 94-96.
- [11]廉立军, 叶素萍, 李树民, 庞楠. 基于模糊综合评判法的高校学科馆员服务质量评价[J]. 情报科学, 2007(10): 1486-1490.
- [12]廉立军. 层次分析法在学科馆员服务质量评价中的应用[J]. 图书情报工作, 2007(09): 87-91.
- [13]廉立军, 叶素萍. 学科馆员服务质量评价指标体系研究[J]. 情报资料工作, 2007(01): 95-99.
- [14]都平平. 学科馆员服务绩效评价指标体系的探讨[J]. 大学图书馆学报, 2006(06): 86-89+96.
- [15]傅晔. 高校学科馆员服务的考核评价体系与方法[J]. 情报资料工作, 2005(06): 78-80.
- [16]党春. 试论“学科馆员制度”中考核评价体系的建立[J]. 科技文献信息管理, 2004(01): 15-17.