

# Research on the Construction of Evaluation Index System of Service Ability of University Library

Huimin Zhang

Xuchang College, Xuchang, Henan, 461000, China

## Abstract

For colleges and universities, the importance of university library is self-evident, the important information needed by colleges and universities is provided by them, and the achievements of teaching and research work in colleges and universities depend to a great extent on the service ability of libraries. From this we can see that the service ability of the library is very critical, and in the Internet era, a variety of new technologies emerge in endlessly, Altmetrics theory has been applied very well in various fields, it is very possible to introduce it into the field of library evaluation. If we want to improve the service ability effectively, we should have a good evaluation system, so we can establish the service ability evaluation system based on the Altmetrics theory, find out the deficiency through the evaluation of the service ability, and then put forward the countermeasures, to provide better service for colleges and universities.

## Keywords

university library; Altmetrics theory; service ability; evaluation index system

## 高校图书馆服务能力评价指标体系构建研究

张慧敏

许昌学院, 中国·河南许昌 461000

## 摘要

对于高等院校来说, 高校图书馆的重要性是不言而喻的, 高校所需的重要信息都由其提供, 高校教研工作的成绩极大程度上取决于图书馆的服务能力。由此可见, 图书馆的服务能力非常关键, 在互联网时代下, 各种各样的新技术层出不穷, Altmetrics 理论现已在各大领域中取得极为不错的应用, 将其引入图书馆评价领域是极具可能性的。要想有效提升服务能力, 应有良好的评价体系, 因而我们可基于 Altmetrics 理论之上建立服务能力评价体系, 通过对服务能力评价寻找当中的不足, 进而有针对性地提出解决对策, 为高校提供更好的服务。

## 关键词

高校图书馆; Altmetrics 理论; 服务能力; 评价指标体系

## 1 引言

高校图书馆对高校来说是至关重要的一部分, 其是决定高校教研水平的关键因素, 图书馆只有提高服务能力, 高校才可顺利地开展教研工作。要想了解高校图书馆的实际发展情况, 就应评价高校图书馆的服务能力, 但切实评价不可过于盲目, 应当理性进行。目前, 用于评价服务能力的理论中 Altmetrics 理论属于应用较为广泛, 其是在 2011 年引入中国的,

【基金项目】高校图书馆服务能力评价指标体系构建研究(项目编号: 2020YB049)。

【作者简介】张慧敏(1979-), 女, 中国山西大同人, 本科学历, 馆员, 从事用户研究与信息服务研究。

该理论的应用促进了传统计量学的发展, 为服务能力评价提供了良好的助力, 大大提升了评价的有效性。由此可见, 将 Altmetrics 理论引入图书馆服务能力评价中是具有可行性的, 应加强此方面的研究。

## 2 中国和国际的研究现状及研究方法

### 2.1 国际研究现状

高校图书馆服务评价方面, 其他国家比中国起步早, 且已有较为完善的评价体系。学者兰德在 1933 年就已评估图书馆的藏书、学科覆盖面及层次。图书馆服务研究从 20 世纪 40 年代就已由理论层面走向实践, 国际标准已逐步形成。20 世纪 80 年代就已有较为完备的服务评价理论, 学者们在图书

馆服务评价方面已将重心逐步转至实践研究。国际学者在 20 世纪 90 年代开展研究时, 评估指标的确定就已由读者层面入手, 将服务内容、形式、方式等各方面内容充分考虑在内, 有效改进了服务评价体系。迎来 Web 3.0 后, 图书馆充分融合了信息技术与计算机, 全面实现信息服务<sup>[1]</sup>。

## 2.2 中国研究现状

中国相比于发达国家, 是较晚开展高校图书馆信息服务能力评价的, 都是基于发达国家已有的理论基础之上, 结合图书馆的实际状况开展相关研究工作。因中国信息化发展脚步相对较慢, 在以往基本都是采用已有的评价体系, 并未与时俱进, 不断更新。中国是在 20 世纪 90 年代开始重视图书馆的信息服务, 进而开展研究评价体系, 不断引入新的评价方法, 持续更新现有的体系, 现已取得极为不错的成绩。

## 3 研究方法

### 3.1 文献调查法

文献调查法主要是通过搜集与研究内容相关的文献资料, 对这些资料进行整合分析, 在此基础上开展研究工作。本文是通过搜集图书馆服务能力评价、Altmetrics 理论相关的文献资料, 对这些资料进行整合分析, 为项目奠定良好的理论基础。

### 3.2 问卷调查法

问卷调查法也是常用的研究方法之一, 此方式主要是结合高校图书馆的实际状况, 分析影响服务能力的因素后明确指标体系, 制定问卷内容后发放问卷, 并对回收的问卷内容进行分析, 从而提升评价的科学性。

### 3.3 层次分析法

层次分析法也是服务能力评价领域中常用的一种方法, 是基于传统的层次分析法之上, 明确高校图书馆服务能力的具体指标, 并对评价指标各权重进行明确, 从而建立对应的评价体系。

## 4 高校图书馆服务能力的构成及评价方法

### 4.1 服务能力的构成

图书馆服务能力包含诸多因素, 其并非是独立的, 而是将与图书馆相关的各服务能力进行融合。由不同层面与角度入手, 将服务能力种类进行划分, 具体划分详情见图 1。

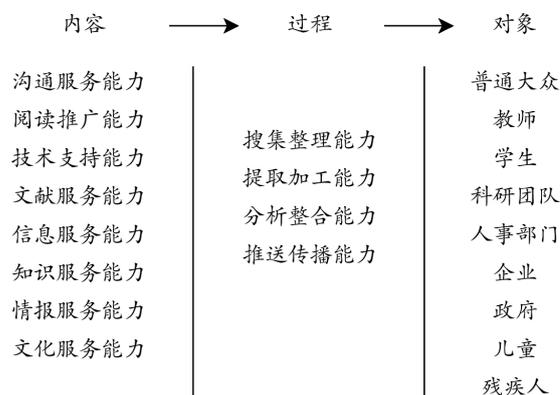


图 1 图书馆服务能力构成

### 4.2 服务能力评价方法

经整合与分析中国和国外的已有文献资料可知, 现阶段在评价图书馆服务方面, 研究者最常用的是指标体系法, 此方法是由多个维度入手对评价对象的状况进行评价。而通常研究者在使用指标体系法时会将层次分析法作为首选对象, 通过划分相关因子, 逐层分析给图书馆产生影响性的因素, 并依据已有经验量化这些层次, 基于此开展定量分析, 最后融合各因素得到最终结论<sup>[2]</sup>。

## 5 Altmetrics 用于图书馆评价的可行性与科学性

### 5.1 可行性

对于 Altmetrics 理论的重要性, 已有诸多学者有正确的认知, 并在诸多评价研究中引入该理论。学者王聪等人对高校知识库中 Altmetrics 的应用状况进行分析, 统计了知识库的影响因子、人气指数、访问量、下载量等指标, 并调查了上海交大、北大、西安交大三所中国高校应用 Altmetrics 的状况, 基于此阐述了中国高校在 Altmetrics 应用过程中存在的不足, 并介绍该理论具有的优势。通过这些学者的研究分析可知, Altmetrics 的可移植性是非常强的, 不仅可在学术影响力评价方面取得极为广泛的应用, 在其他诸多领域同样也可有效应用, 所以在高校图书馆服务能力评价体系中引入该理论是具有可行性的<sup>[3]</sup>。

### 5.2 科学性

Altmetrics 现阶段主要应用在科研影响力评价方面, 是以学术论文下载量、科研成果引用状况等作为主要指标。而引用主要是通过社交媒介作为依据, Altmetrics 理论认为社交媒介指标应为访问量、分享量、微博推文数等。对论文影响力进行研究, 学者 Lutz Bornmann 所选的研究指标为微博、

博客、线上引用三者,他认为此研究方式相比于传统的计量评价,可使元分析效果大大提升,分析结果更为准确,通过该学者的研究表明了在构建评价体系时引入微博、博客指标可使研究可靠性大大提升<sup>[4]</sup>。

总的来说,Altmetrics所有指标当中较为常用的是社交媒体与提及相关指标,大多数与Altmetrics有关的研究都会和这些指标相联系,且也有学者在图书馆领域研究开展过程中应用这些指标。由此可见,在图书馆相关研究中应用这些指标是存在科学性的。

## 6 Altmetrics 理论应用于图书馆的优势

### 6.1 即时性

Altmetrics 相比较其他传统指标体系法的评价结果是即时的,因此能呈现动态的学术评价。图书馆在资源建设过程中,通过 Altmetrics 指标跟踪图书馆书本内容的传播程度,图书馆可以更好地制定宣传计划。

### 6.2 为读者提供个性化信息

Altmetrics 记录了文章的各类使用统计情况,追踪相关读者的信息行为,这些数据反映了研究者科研成果的影响力。由于高校图书馆读者众多,同时也为读者是准备考研的大学生快速提供较为确实,借阅率高的文章或书籍。图书馆员可以在用户的信息资源使用过程中,为读者检索专业信息提供辅助服务。利用嵌入式 Altmetrics 分析平台,图书馆员可以了解读者交流模式和使用习惯,从而提供更好的服务。

## 7 高校图书馆服务能力提升建议

### 7.1 图书馆服务环境不断优化

图书馆的服务环境对图书馆到访用户对其的第一印象至关重要,用户进入图书馆后通常都是以服务环境作为对该图书馆评判的第一标准,好的服务环境,对用户感受极具影响,有利于促进用户再次到访图书馆。

服务环境的优化,首要步骤是促进资源更易获取。用户之所以会到图书馆,都是为了获取资源,只要用户获取资源更为便捷快速,用户满意度就可大大提升。如若资源获取难度很大,用户的体验自然也会很差,对图书馆印象同样也会变差。用户对图书馆无良好的印象,获取资源需要耗费较长的时间与较多的精力,表明图书馆的服务能力较低,如此恶性循环,图书馆难以吸引新用户也无法留下老用户。高校图书馆为使资源获取更为便捷,就应充分利用计算机技术,科

学规划图书馆区域,合理摆放书架,从多个方面共同入手进行,可达到更好的效果<sup>[5]</sup>。

在信息化时代下,数字图书馆的应用日益广泛,图书馆信息服务也已拓展至网上,因而网站界面便捷性的提升对服务环境优化也是至关重要的。为了更为快速地获取所需的资源,诸多用户选择了从图书馆网站获取,而不是耗费时间到图书馆实地获取,为使这些从网络获取资源的用户有更好的体验,就应构建大方美观、内容一目了然、界面科学简洁的图书馆网站。在一个良好的网站中,用户可快速获取所需的资源,无需耗费不必要的时间,各大模块都清晰了然,有更好的用户体验<sup>[6]</sup>。

### 7.2 提升图书馆的信息质量

若要提升图书馆信息质量,就应不断丰富现有的图书馆资源。大部分的文献资源都储存于图书馆,有越多储量的图书馆则就有越强的服务能力。无论是在以往还是现在,对于一家图书馆的服务能力基本判断都是资源储藏量。信息资源更加丰富,则可利用的信息也就更多,用户也更为容易获取所需的信息,用户需求可更好得到满足。最直接的图书馆资源丰富法为增加馆藏量,所谓的馆藏量不单单指增加书籍文献,电子信息资源也属于馆藏量的一部分。因此,图书馆应积极建设文献资源库,强化馆际间的合作,完善信息资源数据库,确保用户需求得到最大限度的满足<sup>[7]</sup>。

要保障信息质量得到有效提升,就应确保资源实时性得到有效提升,例如,新闻等信息资源都是有时效性的,信息资源如若过时,那会导致用户加工信息的效率大大降低。图书馆应提升自身筛选信息资源的能力,所以对信息必须具备相应的敏感度,才可提升加工的科学性、有效性。

### 7.3 积极建设图书馆交互环境

图书馆交互环境至关重要,所以图书馆必须要积极落实建设工作,而在此过程中馆员素质提升是关键环节。用户进入图书馆中,与之直接接触的是图书馆员,馆员的态度会直接对用户体验产生影响,所以馆员拥有良好的服务态度是可为图书馆加分的。同时,用户在获取资源的过程中会咨询馆员,馆员高效的服务能力可为用户提供更为便捷的服务,因而提升馆员的专业素养也是非常关键的。个性化服务能力的提高也是交互环境建设不可或缺的一部分,图书馆为用户提供个性化服务,用户获取更具针对性的服务自然可达到更高的满意度,因而图书馆也必须高度重视个性化服务的制定与落实。

除此之外,还应在社交媒介中加强图书馆的推动频率,使图书馆与用户间可加强互动,此种做法对服务能力提升也可产生一定的促进作用。

#### 7.4 强化图书馆服务成效

用户对图书馆的服务都是非常在意的,而服务包含了多个方面,不单单是拥有良好的环境,还包含了馆员服务态度、综合素养,资源寻找便捷性等,而任何一方面无法达到用户的要求,就将影响用户体验。图书馆服务成效的强化对图书馆来说非常关键,服务效果越好,就更易受到用户的认可,吸引更多新用户,留下更多老用户,尤其是在互联网技术日益加强的大背景下,图书馆更应充分利用互联网技术,在社交平台中提升自身的影响力,采用推文推送的方式,推送各种用户实际所需的推文,与用户间加强互动,使用户可更为认可图书馆,培养更多的忠实用户<sup>[8]</sup>。

#### 8 结语

综上所述,图书馆服务能力评价对于高校图书馆来说是非常重要的工作,所有高校图书馆都应自己落实此项工作。而服务能力评价的基础在于构建完善的评价体系,并在后续工作开展中不断优化评价体系,确保其持续有效。通过论文的研究分析可知,Altmetrics理论引入高校图书馆服务评价是具有可行性的,笔者在未来也会继续从此方面入手开展更为

深入的研究,不断借鉴先进经验,以期可构建出更为完善的服务能力评价体系,为高校图书馆的发展提供有效助力。

#### 参考文献

- [1] 李燕波. Altmetrics对学术生态系统的影响研究[J]. 图书馆工作与研究, 2015(12):19-22.
- [2] 侯雯悦. 高校图书馆信息服务能力评价研究[D]. 长春: 吉林大学, 2015.
- [3] Amos Lakos. Building a culture of assessment in Lisbon public libraries[EB/OL]. <http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/146-Pintoen,2010-06-18>.
- [4] Zuccala A, Verleysen F, Cornacchia R, et al. Altmetrics for the humanities comparing goodreads reader rating with citations to history books[J]. Aslib Journal of Information Management, 2015(11):42-49.
- [5] 顾立平. 开放数据计量研究综述: 计算网络用户行为和科学社群影响力的Altmetrics计量[J]. 现代图书情报技术, 2013(06):7-8.
- [6] 赵蓉英, 魏明坤, 汪少震. Altmetrics的发展动态探析[J]. 情报科学, 2017(02):171-176.
- [7] 杨柳, 陈贡. Altmetrics视角下科研机构影响力评价指标的相关性研究[J]. 图书情报工作, 2015(15):106-114.
- [8] 郭顺利, 张向先, 李中梅. 高校图书馆微信公众平台传播影响力评价体系研究[J]. 图书情报工作, 2016(04):29-36+43.