

# 图书馆服务绩效评估

同济大学图书馆

慎金花

2016-09-29

- CIPP（1967年美国学者Stufflebeam, D.L.）  
1990s引入图书馆领域

**C:context:** 规划，目标，可行性，具体实施方案等，比如用户需求的满足是目标之一；

**I:input:** 为达成规划目标而投入的资源及其运用，如经费、良好的工作组织等；

**P:process:** 定期反馈实施过程的有关情况，以调整和指导下一步工作；

**P:product:** 目标达成情况；

- 大学图书馆的目标：

- 1、满足读者对文献信息、空间和服务的需求；
- 2、由此提升读者的学习、研究和决策效率，提升知识水平和生活质量；
- 3、促进科技进步、文化发展和社会繁荣；
- 4、传承人类文明；
- 5、.....

- 输入

- 1、文献资源

- 2、空间

- 3、设施

- 4、人力

.....

- 过程  
组织体系  
管理制度

.....

- 成果（服务输出）

传统服务（基于文献的）

文化体验服务

学科情报服务

.....

# 绩效评估的层次

## 1、满足用户需求：

用户满意度调查；

内部管理的考核（主要评估内部运作效率，促使运作方式更符合发展目标）；

对各类服务的定量分析；

对各类服务的定性分析；

.....

2、提升读者的学习、研究和决策效率，提升知识水平和生活质量

有少量理论研究：利用图书馆和学习成绩的正相关关系研究；

实践领域有少量尝试：购置数据库经费和学校SCI论文的相关关系，试图说服校长持续投入经费， ^\_^

---无论理论和实践都比较欠缺和薄弱，需要学界和业界共同努力



3、促进科技进步、文化发展和社会繁荣，传承人类文明

.....

图书馆事业繁荣期，更需要冷静以对，珍惜机会，崇尚绩效

敬请批评！