国外信息资源共享系统绩效评估研究评析及启示*

李卓卓

苏州大学社会学院 苏州 215123

〔摘要〕认为国外信息资源共享系统绩效评估的研究建立在实施标准的图书馆绩效评估的基础上,其分别从信息资源共享系统综合研究、管理和发展角度以及服务质量、终端用户三个角度展开,这对我国开展理论与实践相结合、定量与定性并重的信息资源共享系统绩效评估具有借鉴意义。

〔关键词〕信息资源共享系统 绩效评估 信息资源共享

〔分类号〕G250.7

Analysis of Foreign Performance Measurement on Information Resource Sharing System and Enlightenment

Li Zhuozhuo

School of social science Soochow University, Suzhou 215123

〔Abstract〕The research of information resource sharing system abroad is based on the implementation of library performance measurement, and has been developed in three levels from macro to micro. At the same time, the research abroad pays attention to the combination with the periodical practice of information resource sharing system. All of these experiences should be used to guide our country in carrying out information resource sharing system performance measurement, combining theory with practice and exercising quantitative analysis as well as qualitative analysis.

〔Keywords〕information resource sharing system performance measurement information resource sharing

国外信息资源共享系统的形成和发展都早于我国。20世纪90年代,国外学者就系统内确立和实施统一的图书馆绩效评估体系这一问题进行了广泛的讨论。之后,这一研究热点逐渐分化为信息资源共享系统和图书馆两个方向的研究,前者是以图书馆网络和信息资源共享系统为研究对象,旨在构建信息资源共享系统绩效评估体系;后者主要集中于数字资源的利用绩效和数字图书馆绩效评估。通过对“数字图书馆使用及服务评价”、“数字信息资源及服务统计和绩效评价”的探讨,可帮助图书馆确定在馆藏体系变化和图书馆转型中的具体目标,这些都是信息资源共享系统绩效评价研究中亟待解决的问题。

这一时期,伴随着由欧盟支持的跨国图书馆合作不断发展以及各国数字图书馆的建设和开发,地区间信息资源共享的需求日趋强烈,信息资源共享的效益也随之显现出来。尤其是 LibQUAL+™和 E-Metrics等图书馆绩效评估和数字资源利用绩效评估项目的实施和推广,有力地推动了图书馆进行资源利用和服务质量的标准量化评估。统一标准的实施为图书馆进行利

用和服务的比较提供了参照和依据,也为信息资源共享系统绩效评估实践提供了必要准备,使得信息资源共享系统绩效评估的研究具备了“实用主义”的砝码。信息资源共享系统绩效评估研究规模虽然远不及图书馆绩效评估,体现为研究者较为集中、研究成果少的特点,但仍逐渐形成了以下三个代表性的研究角度:

1 信息资源共享系统绩效评估的综合研究

该角度的研究开展得最早也最为广泛,相关的研究项目的开展和会议研讨所制定的评估指标框架为后续研究奠定了基础。在国外早期对信息资源共享系统绩效评估研究中,1996年 McClure和 Lopata的“Assessing the academic networked environment: strategies and options”可谓是“开山之作”。该指南分四个部分,系统地论证了信息资源共享系统评估的基础;定量和定性相结合的数据采集方法的指导方针及建议;从用户、成本、网络传递、利用、服务和支撑6个关键评估要素入手,设计绩效评估体系^[1]。该文的最大贡献在于提供

* 本文系国家自然科学基金资助项目“文献资源共享系统的绩效评估研究”(项目编号:08BTQ030)研究成果之一。

收稿日期:2009-08-21 修回日期:2009-10-18 本文起止页码:16-19 本文责任编辑:杜杏叶

了绩效评估体系的研究框架,将系统绩效与外界环境的变化实际结合起来,进而提出评估的重点;将建立绩效评估策略和机制放在关键的位置上,强调多方配合去构建新型的信息资源共享系统模式。然而,受到时间的局限,它针对的是以传统图书馆构成的信息资源共享系统,随着数字图书馆的发展,所提出的绩效评估指标有待更新。

1999年8月,“图书馆和信息服务绩效评估——第三届诺森比亚国际会议”的中心议题,是围绕着信息资源共享系统绩效评估实施过程中评估指标设计、绩效评估的具体操作及实现等问题展开的^[2]。

美国博物馆和图书馆服务协会(MLS)资助的 National Data Collection Models for Public Library Network Statistics and Performance Measures^[3]和加拿大的“APLEN绩效评估战略”都是围绕着建立信息资源共享系统统计数据指标体系,通过绩效评估统一数据的采集,开展了大规模的信息资源共享系统的绩效评估。经项目的实施发现,公共图书馆、联盟和国家图书馆机构都可以实现统一数据的采集,在变化的环境中,信息资源共享系统的统计指标还可以进行动态的调整,因此需要建立一个机构负责成员的合作和绩效评估的数据收集工作,这对绩效评估试验、推广和发展必要的^[4]。APLEN开发了一套绩效评估的指标(核心指标、选择性指标)和质量标准,基于此开展了相应的实证研究^[5]。美国研究图书馆学会(ARL)随后也公布了大学研究图书馆网络统计和绩效评估数据采集指南。这个指南从信息资源共享系统的视角,用数据统计的方法叙述了图书馆的利用和用户状况,帮助成员图书馆识别和选择数字信息资源利用和用户的统计及测量指标,规范了统计和评估的范畴及过程,提高了对统计和测评收集、分析、报告等数据的关注程度^[6]。

这些国外代表性的信息资源共享系统绩效评估研究强调建立统一评估标准使绩效评估具备普遍的适用性和可操作性,确保绩效评估指标可定量描述并易于采集和分析,但因受到统计指标的约束,很难对信息资源共享系统的整体绩效进行全方位的认识,更适用于进行信息资源共享系统之间和成员内的横向比较评估。

2 信息资源共享系统管理和发展角度的研究

该角度主要探讨信息资源共享系统如何利用绩效

评估推动自身的科学管理和持续发展。在借鉴管理学中战略管理和绩效评估的理论和方法基础上,该角度强调从信息资源共享系统战略发展出发,关注信息资源共享系统运行的效率,注重理论与实践相结合,对实际信息资源共享系统绩效评估进行科学的探讨。

在对信息资源共享系统绩效的认识上, Malviya和 Kumar在对图书馆网络和联盟管理技术的探讨中特别指出,利用统一的评估标准体系能有效地提高成员参与图书馆网络和联盟活动的效果,从而可提高整个信息资源共享系统的绩效,这也是系统成功的重要影响因素^[8]。

在信息资源共享系统绩效评估方法和模型应用方面, Bundy和 Amey建议利用成功关键因素对信息资源共享系统进行绩效评估,采用持续的自我评估和周期性的外部评估相结合的系统评估措施,将会降低成员的抵制,强化成员之间的协作^[10]。Ching等结合台湾电子图书馆网(TEBNET)的实践,利用所设计的 PATOP模型(Philosophy Assumptions Theory of Organising and Practices),判断系统的核心价值和实践效果,并利用绩效评估引导系统的战略转变,对管理、组织架构和人力资源等方面进行协调,最终实现信息资源共享系统运行效率的提高^[9]。2007年, Kettunen开创性地应用平衡记分卡方法,从信息资源共享系统在数字图书馆的战略目标出发,设计了成员、财务、内部流程和学习相互关联的四个维度的平衡记分卡绩效评估模型,在绩效评估与战略实现之间建立了有效的关联^[11]。

该角度的研究遵循了这样一个发展过程:从绩效对信息资源共享系统发展重要性的认识,到利用系统成功因素的绩效分析,最后到利用相关绩效评估理论方法模型设计以系统战略为导向的绩效评估。打破了绩效标准限定于可统计分析的指标的评估模式,在这个过程中,战略导向的信息资源共享系统绩效评估思路得以逐渐确立——建立在绩效评估基础上的绩效提高,才是信息资源共享系统可持续发展的重要保证。

3 信息资源共享系统服务质量和终端用户角度的研究

图书馆强调以用户为中心关注服务质量在信息资源共享系统绩效评估中也得到了体现。该角度是从信息资源共享系统的服务质量和终端用户着手,对信息资源共享系统绩效进行评估,并通过服务利用统计和成员、终端用户的调查对信息资源共享系统绩效进行

评价。

2004年, Bertot在前期提出的信息资源共享系统的服务质量定量和定性相结合的评估指标体系基础上, 建立信息资源共享系统输入—输出评估方法综合模型, 分析信息资源共享系统的产出和服务质量, 强调成员参与的意义^[12]。与此同时, 还应让成员分享信息资源共享系统的相关数据, 实行标杆管理, 特别要收集信息资源共享系统运行流程中的数据, 这对于提高成员的服务绩效也是至关重要的^[13]。McClure以信息资源共享系统服务为评估对象, 认为理解评估的情境、计划、培训、组织确定合适的数据采集方法、管理数据和目标用户调研等, 是评估能否成功的要点^[14]。

Gatten则在 OhioLINK 定期发布的评估报告基础上, 对其 84 个成员馆利用 LibQUAL+TM 进行服务质量的调查、统计和评估, 以掌握系统整体层面的服务绩效状况, 涉及到编目、数据库、电子期刊、数字化媒体、电子图书和学位论文服务, 并指出成员之间的持续比较是十分必要的^[15]。

国外从该角度对信息资源共享系统绩效评估的研究依然保留了采用数据统计分析的定量评估方法, 所不同的是增加了对多种评估方法的综合应用, 如投入产出评估、效果评估、用户满意度的评估, 力图全面掌握信息资源共享系统服务和利用绩效。但研究中缺乏针对馆际互借、文献传递、虚拟参考咨询等的专门研究, 对共建共享产生的绩效也认识不足, 未能突出共享绩效在信息资源共享系统的重要地位, 而是着重强调各成员服务质量的提升。

除了上述三个角度对信息共享系统绩效评估的研究外, 围绕特定的信息资源共享系统开展的案例绩效评估研究能与系统发展实践紧密结合, 使得研究更具针对性和可操作性。相关案例研究主要围绕着代表性的信息资源共享系统展开。芬兰高等教育评估委员会 FNHEEC 对芬兰电子图书馆 (FinELib) 成立以来的绩效进行综合评价, 并成为 2008 年 IFLA 年会上各国开展信息资源共享调研和绩效评估的范例^[16]。这种案例研究进一步证明了绩效评估不仅能达成系统与成员对战略的共识, 成为系统战略实施的重要支持, 而且还能有效促进系统和成员的进一步合作, 建立规范的绩效评估机制是定期开展绩效评估实践的必然要求。

4 国外信息资源共享系统绩效评估研究的启示

结合国内已有的相关研究发现, 学者们一致认同

信息资源共享系统绩效评估不但需要建立全面系统的绩效评估体系, 而且更需要建立完善科学的绩效评估机制。然而, 由于国内外研究基础和实践模式上的不同, 目前所研究的成果存在着以下四个方面的差异:

- 在研究视角上, 侧重于从成员绩效评估的角度出发, 将共享的绩效作为图书馆绩效的一个部分, 通过数据统计说明如何利用共享系统发展来提升图书馆资源和服务的问题。

- 在研究方法上, 以实证研究为主, 侧重于在调查实践的基础上进行相关理论或问题的研究, 其显著的特点是结合特定案例进行研究。与此同时, 在借鉴管理学绩效评估的成熟理论与方法的同时, 以图书馆绩效评估统计标准为基础, 设定评估的参数, 并通过建立模型进行定量统计比较分析和用户调查相结合的方法开展信息资源共享系统绩效评估。

- 在研究内容上, 将信息资源共享系统绩效评估与成员图书馆资源存取和服务提升结合起来, 引导绩效评估支持信息资源共享系统战略实施和策略制定。

- 国外信息资源共享系统建立了定期绩效评估报告公开和发布机制, 形成了信息资源共享系统管理者和研究者共同参与研究的格局, 使研究更具有客观性和开放性。

我国的信息资源共享系统绩效评估是否可以照搬国外的经验呢? 笔者以为, 鉴于我国信息资源共享系统保障体系建设的模式和基础不同, 应探索适合我国信息资源共享系统实际情况的绩效评估指标体系和基础。国外的研究是建立在成员图书馆绩效评估已采用统一标准的基础上的, 而我国尚未实现图书馆绩效评估的标准化, 所以不能完全照搬国外经验, 而需要结合国情有针对性地学习和借鉴。鉴于此, 今后国内信息资源共享系统绩效评估研究需要在三个方面深入: ①变过去的信息资源共享系统绩效评估笼统和缺乏针对性的研究, 为今后的理论和实践相结合的研究, 针对我国信息资源建设和共享系统发展的特点, 建立适应性强的系统性绩效评估模型, 强化实证研究; ②在进行信息资源共享系统绩效评估中, 发挥绩效评估的判断、预测和控制功能, 既要和信息资源共享系统运行结果进行评估, 又要利用绩效评估实施系统的流程控制, 以确保系统发展战略的及时调整和顺利实施; ③对信息资源共享系统实施科学的绩效评估, 运用定量和定性相结合的方法, 以第一手数据和动态数据, 发现信息资源共享系统存在的不足和问题, 以构建系统可持续发展的机制。这些都是信息资源共享系统绩效评价研究中

亟待解决的问题。

参考文献:

[1] McClure C R, Lopata C L. Assessing the academic networked environment: strategies and options [2008- 07- 16]. <http://www.arl.org/lm~doc/assess-4.pdf>

[2] Highlights of the third northumbria international conference on performance measurement [2008- 08- 22]. <http://www.arl.org/lm~doc/lkos-2.pdf>

[3] National data collection models for public library network statistics and performance measures [2008- 08- 22] <http://www.ii.fsu.edu/projects/collection-models/>

[4] Bertot J C, McClure C R, Ryan J. Developing a national data collection model for public network statistics and performance measures. Final Report [2008- 08- 22]. <http://www.ii.fsu.edu/projectfiles/collection-models/natlmodelfinalreport.pdf>

[5] Performance measures & strategies for the alberta public library electronic network [2008- 08- 22]. <http://www.ii.fsu.edu/projects/aplen-strategies>

[6] Shin W J. Data collection manual for academic and research library network statistics and performance measures [2008- 08- 23]. <http://www.arl.org>

[8] Malviya R N, Kumar A. Networking and consortia management techniques. DESIDOC Bulletin of Information Technology, 2007, 27(3): 21- 30.

[9] Ching S H, Paul W T, Huang K L. Managing the effectiveness of the library consortium: A core values perspective on Taiwan e-book net. The Journal of Academic Librarianship, 2003, 29(5): 304- 315.

[10] Bundy A, Amey L. Libraries like no others: evaluating the performance and progress of joint use libraries. Library Trend, 2006, 54(4): 501- 518.

[11] Kettunen J. The strategic evaluation of academic libraries. Library HiTech, 2007, 25(3): 409- 421.

[12] Bertot J C. Libraries and networked information services: Issues and consideration in measurement. Performance Measurement and Metrics, 2004, 5(1): 11- 19.

[13] Phipps S. Beyond measuring service quality: Learning from the voice of the customer, the staff, the processes, and the organization. Library Trends, 2001, 49(4): 635- 661.

[14] McClure C R. Strategies for collecting networked statistics: practical suggestions. The Journal of Information and Knowledge Management Systems, 2004, 34(4): 166- 171.

[15] Gatten J N. Measuring consortium impact on user perceptions. Oh! dL NK and LibQUAL+™. The Journal of Academic Librarianship, 2004, 30(3): 222- 228.

[16] Laitinen M. Towards open multidimensional measurement of library services case: Finland [2008- 08- 12]. <http://www.ifla.org/IV/Flk74/index.htm>.

[作者简介] 李卓卓,女,1982年生,讲师,博士,发表论文 10 余篇,参编著作 2 部。

(上接第 82 页)

越高越好而忽视具体工作;同时对于本科及以下学历的馆长也应该通过各种途径,如学历进修、在岗培训等形式提高自身学历,以提高自身综合素质和改进领导行为。

• 馆员感知的不同任职年限的高校图书馆馆长领导风格存在显著差异。显著表现在馆员感知任职时间在 5-6 年的馆长群体在变革型领导风格得分明显高于其他领导群体。由此推断,任职时间在 5-6 年是高校图书馆馆长领导职业生涯的成熟期和黄金期。这个阶段的馆长既有丰富的领导管理经验,经过前期的不成熟逐步走向成熟,又避免了领导工作的疲劳期。他们对工作既有新想法又敢于实践,既不盲目激进又热情洋溢。这个研究结论符合大多数研究者对领导成长规律、领导职业生涯周期的认识结果,也符合我国领导干部任用同一岗位连任不超过两届 8 年的政策。这个研究结论提醒高校图书馆馆长从入职的第一天起就

做好职业生涯规划,既对工作中的困难有清晰的认识,又坚定理想、勇敢挑战、鼓足干劲,用自己的智慧和才能延长任职时间,使领导的黄金期不流失、不错失。

参考文献:

[1] Hughes R L, Ginnett R C, Cuphyz G J. 领导学——在经验积累中提升领导力. 朱舟,译. 北京:清华大学出版社,2004: 9.

[2] 常健. 现代领导科学. 天津:天津大学出版社,2004: 317.

[3] 吴明隆. SPSS 统计应用实务. 北京:科学出版社,2003: 152- 161.

[4] 葛园园. 现代图书馆领导风格权变论. 图书馆学,2005(11): 40- 42.

[5] 李超,徐建华,王雪莲. 图书馆馆长群体现状的实证研究. 大学图书馆学报,2008(4): 41- 50.

[6] 董利宣,丁芬. 有效领导力对图书馆馆长绩效影响的研究. 图书馆论坛,2005(6): 24- 26.

[7] 王文芝. 谈图书馆馆长的人格魅力. 晋图学刊,2006(4): 48- 50.

[作者简介] 景晶,女,1980年生,馆员,硕士,发表论文 3 篇。