

从研究走向实践的国外数字图书馆绩效评估

王咏梅

(福州大学图书馆)

【摘要】 论文着重介绍了近年来国外图书馆界在数字图书馆绩效评价方面的研究和实践成果。

【关键词】 数字图书馆; 绩效评估

【Abstract】 This paper mainly introduces the achievements of research and practice of the performance measurement for digital library abroad.

【Key word】 Digital library; Performance measurement

1 引言

图书馆绩效评价是其绩效管理的重要一环,其技术内容涵盖了管理统计、绩效指标、影响评价、成果评价、成本分析、质量管理及标杆基准等。

上世纪 70 年代,图书馆业内人士对图书馆是否要进行绩效评价仍持怀疑态度,他们怀疑一些绩效指标的可靠性及实际可操作性。许多图书馆员甚至认为图书馆的绩效评价是浪费时间。他们把更多的注意力放在各项统计工作上,因为只要有了统计数据,就可以向上级主管部门汇报工作业绩并要求追加投入。现今,在欧美各国,图书馆绩效管理已普遍得到认可,针对传统图书馆管理的各项绩效评价标准及指标也都已建立。而针对现今全球不断发展的数字图书馆的绩效评价却显得相对滞后。本文将着重介绍近年来欧美各国图书馆界在这方面进行的努力。

2 量度标准及方法

由于数字图书馆正处于初始开发建设阶段,具体的模式还尚未确定,对其制定计量标准及方法确实存在着许多困难。上世纪 90 年代末,随着英国电子图书馆项目 (ELib Programme)^[1]的研发,英国高校图书馆界开始探索以数字图书馆为评价对象的,能反映数字图书馆本质的图书馆服务统计标准。但因为至今对于数字图书馆仍无明确的定义,因此其研究的结果尚未具备可靠性。

虽然存在许多困难,但国外图书馆界一直坚持不懈地探索数字图书馆的绩效评价技术。其中包括美国研究图书馆联盟 (ARL) 开发的 ARL 统计和测度计划 (ARL Statistic and Measurement Program) 中的 E-METRICS 项目 (2000 ~ 2003)^[2],其目的就是研发电子信息资源及服务的统计标准和绩效评价指标。现在已有 49 所 ARL 成员馆都采用 E-METRICS 统计标准。同样的,欧盟图书馆信息通讯计划 (Telematics for Libraries Programme) 中的图书馆绩效评价质量管理体系 EQUINOX 项目,其设立的目的也是寻求适用于新的网络及电子环境的绩效指标,以便于图书馆管理者在实际操作中有所依据。EQUINOX 项目^[3]中所制定的绩效指标现已被英国的高校数字图书馆和复合图书馆广泛采用。而网络电子资源在线使用统计项目 COUNTER 项目 (Counting Online Usage of Networked Electronics 2002)^[4]是一项国际性的由欧美图书馆组织、出版商及中介参与开发的并互相遵守的在线电子资源统计标准。COUNTER 项目解决了电子期刊及使用统计的问题。通过 COUNTER,图书馆管理系统或网络服务器可以自动进行电子期刊的测评,而不是传统的靠手工统计。2002 年 12 月,COUNTER 发布了行动章程之一,对需要测度的数据元素及其定义、数据报告内容和形式以及数据处理进行了描述。

除了上述定量方法之外,近年来寻求以用户为

中心的定性方法也有很大发展。美国 ARL 的 LIBQUAL+ 项目 (2003)^[5] 的目的就是在图书馆之间定义和评价图书馆的服务质量。其评价指标体系包括信息的存取、服务的效果、图书馆场所、自我控制能力四个方面。其运作模式是通过网页向用户进行图书馆服务的网络问卷调查, 来了解用户对图书馆信息的评价。而 2000~2002 年, 由英国联合信息系统委员会投资的 JUBILEE 项目 (JISC User Behaviour in Information Seeking)^[6] 则主要侧重于研究通过对用户的行为调查来评估电子信息服务质量。JUBILEE 的用户调查研究主要通过网络问卷调查、面对面直接用户调查、电话调查、电子邮件调查以及特定用户调查等几种方式。经过三年的用户调查、数据分析及评估方法的改进, 2002 年 JUBILEE 项目集中了 11 个英国高等教育院校, 6 个学科的数据, 研发出建立在用户特性基础上的包含标杆基准工具的工具包模型 (Toolkit)。近年由英国高等教育资助委员会资助, 中央英格兰大学信息研究中心 (CIRT) 承担的 EVALUED 项目 (2001~2004)^[7] 的目标是为电子图书馆评估生成一个通用模型, 同时提供图书馆评估的培训和推广。该项目成果之一的 Toolkit 与 JUBILEE 的 Toolkit 极为相似。现该项目已在项目网站上推出数字图书馆绩效评价模型, 并进行了多次针对图书馆管理层的评价知识培训。

3 走向实践的绩效评价

随着欧美各国图书馆界对数字图书馆及复合图书馆绩效评价研发计划不断深入, 绩效评价从研究走向实践的步伐也越迈越快, 尤其是在英美高校图书馆界, 介绍高校在实践工作中应用绩效评估的文章和有关绩效评价的研讨会也层出不穷。具有代表性的国际会议有国际图联会议 (IFLA General Conference)、第 1~5 届诺林伯利亚绩效评估国际会议 (Northumbria International Conference on Performance Measurement)^[8] 以及 2003 年英国拉夫堡大学图书馆和信息统计小组 (LISU)^[9] 主办的以“统计实践—量度及管理” (Statistics in Practice-Measuring and Managing) 为主题的绩效管理实践研讨会。许多高校图书馆在各种国际会议及研讨会上都介绍了各具特色的绩效评估的实践。比如: 英国哈德斯费尔德大学 (Huddersfield University)、德贝大学 (Derby University)、斯坦福德君大学 (Staffordshire University)、

利兹都市大学 (Leeds Metropolitan University) 四所大学联合进行的标杆项目 (Benchmarking Project), 采用神秘客户技术 (Mystery Shopper Technical) 对远程教育学生进行个案网络问卷调查以评价通过大学网页检索信息的难易程度。神秘客户来自 Denton、Burton、Ashon 和 Carlton 四所大学的自愿者, 每所大学各选二名, 其中一名 IT 水平一般, 另一名 IT 水平较高。问卷调查内容主要集中在三个方面: 是否成功检索所需的信息, 检索的难易程度, 检索所需的时间。通过比较, 分析神秘用户提供的数据, 对四所大学网络服务进行修改; 德国明斯特大学和地区图书馆 (University and Regional Library Münster) 2000 年则采用电话问卷调查 (Telephone Surveys)^[10] 方法在明斯大学内随机抽取的 303 名被访者进行调查。他们认为, 虽然欧盟 EQUINOX 项目开发的电子资源的智能化统计及测度指标系统能自动生成有关电子图书馆的统计数据, 但由于在网络环境下, 记录文件的扩展数据的分析却常常受到技术及法律的限制, 智能网络统计无法覆盖诸如电子资源的市场渗透率、用户的地点以及电子资源服务的友好程度三个方面。另外与其他用户调查相比, 电话调查可以减少系统错误, 提高随机调查的代表性, 为图书馆的管理和决策提高较为可靠的证据。此外, 美国卡内基美隆大学 (Carnegie Mellon University) 则倾向于通过用户对图书馆网站的喜好专项调查 (Web-based User Surveys)^[11], 来重新评价并设计网页。他们认为, 随着图书馆在线服务用户人数的不断攀升, 图书馆的网站已成为至关重要一个服务部门, 因此重新评价并设计图书馆的网页就显得尤为重要, 而重新评价的依据必须建立在用户对网页的意见基础上。就此, 2000 年他们针对网页的视觉效果、信息组织、可用性及功能等各方面对用户进行调查, 问卷的内容采用选择题和打分题, 最后一项内容是希望用户提出自己对网站建设的建议。所有完成问卷的用户将给予 50 美元的酬谢。以上三种方法, 各具特点, 但无疑都成为绩效评估实践的成功范例。

4 以绩效评价为基础的图书馆管理

以绩效测度为基础的图书馆组织管理的确立, 源于图书馆界认识到绩效评价对组织战略计划及组织管理的作用。福特 (Ford) 认为, 绩效评价在战略上的应用可分为两个方面: 评价战略成果和影响战

略发展。另外,福特还将企业管理中的组织战略和经营战略这一概念引入到正面临巨变的图书馆管理中,认为图书馆人更重视经营战略,并通过经营战略的调整来支持其所属机构的组织战略。1999年,在英国电子图书馆计划(eLib Programme)的第三阶段即复合图书馆项目(Hybrid)的Managing Organisational Change in the Hybrid Library中就提到,复合图书馆将是现在和未来很长时间内英国高校图书馆存在的模式,如何顺应新的图书馆模式,如何调整战略和组织管理已成为新课题。项目的目的就是以绩效测度为基础探索未来高校环境下影响复合图书馆发展的各种变化因素,确定有效适应变化的战略及战略行动,制定作为各高校标杆基准的发展模式(Development Matrix)。该项目是eLib计划中的小项目,但却有着不同凡响的影响力。项目通过对新兴大学和老牌大学两组现场调查来收集数据。调查问卷涉及外部大环境、高校小环境、高校战略管理、图书馆服务、用户需求、沟通、质量及评价和资源八大主题。项目研究小组通过对调查数据的分析建立了复合图书馆五个发展阶段标准模式,即第一:起步阶段(Baseline),也是许多英国高校的现有状况。在这一阶段组织管理处于独立的内部集中领导,也就是传统图书馆管理方式;第二:要求变革阶段(Identify requirements),在这一阶段,高校自身认识变革的紧迫性,管理层开始重组;第三:协调阶段(Congruence),也就是开始实施变革的阶段。在这一阶段,现有权力机构完全被打破,人员重新培训,组织机构缩小;第四:嵌入阶段(Embedding),在这一阶段新的组织机构建立,新的组织文化得到认可;第五:完全集成化阶段(Full integration),以用户为中心最大集成化形成,新的组织机构及管理体系趋向成熟。通过Development Matrix,管理层可以测量自所处位置,并就此调整自己的战略和组织管理体制。

5 结束语

虽然数字图书馆的绩效评估仍处于起步阶段,但从各国研究成果及实践经验中,不难看出绩效评估不仅在数字图书馆的日常管理和服务上发挥着重要作用,还成为数字图书馆能否提供以用户为中心的高效服务的重要测评工具,同时,通过绩效评估,还可为变革中的图书馆调整组织机构及制定战略方针提供依据。

注释

- 1 ELib Programme. Summative evaluation of phases 1 and 2 of the elib initiative: final report. <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/info-projects/>, 2003-04-12.
- 2 E-metrics: <http://www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/index.html>, 2004-07-07.
- 3 EQUINOX: <http://equinox.dcu.ie/> 2004-07-07.
- 4 COUNTER: <http://www.projectcounter.org/2004-07-07>.
- 5 LIBQUAL+: <http://www.libqual.org/> 2004-07-07.
- 6 JUBILEE: http://online.northumbria.ac.uk/faculties/art/information_studies/imri/jubilee/2004-07-07.
- 7 EVALUED: <http://www.ebase.uce.ac.uk/evalued/2004-07-13>.
- 8 Northumbria International Conference: <http://arl.cni.org/stats/north/index.html>, 2004-07-13.
- 9 LISU: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/index.html>, 2004-07-13.
- 10 Telephone Surveys: Mundt, S. (2002), Surveying Users of Electronic Library Services by Telephone, Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. <http://arl.cni.org/stats/north/video.html>, 2004-07-07.
- 11 Web-based User Surveys: George, C. (2002) Library Web User Survey - Designing Online Access, Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. <http://arl.cni.org/stats/north/video.html>, 2004-07-07.

参考文献

- 1 Jane Barton. Library review, 2004, 53(3): 138~141
- 2 Creaser, C. Mystery shopper technical, 2003.
- 3 Ford, G. Strategic uses of evaluation and performance measurement. Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, 2002. <http://arl.cni.org/stats/north/video.html>, 2004-07-07.

(作者信息:福州大学图书馆馆员,邮编:350002。收稿日期:2004-09-24。)

编校:方 玮