

构建高职高专图书馆流通服务绩效指标体系

——以广州航海高等专科学校图书馆为例

陈瑗瑛

(广州航海高等专科学校 图书馆, 广东 广州 510725)

摘 要: 从 ISO11620 “信息与文献——图书馆绩效指标 ”产生的过程、目的及其在图书馆质量管理上的意义来论述传统图书馆绩效评估的方法和工具, 以 ISO11620 为蓝本构建高职高专图书馆流通服务绩效指标, 并以广州航海高等专科学校图书馆为例对构建的指标进行测评。

关键词: 绩效评估; ISO11620; 用户满意度; 有效性; 利用率

中图分类号: G251 文献标识码: A 文章编号: 1004 - 1680(2010) 01 - 0045 - 04

0 前言

图书馆质量评估^[1], 即是有关图书馆用户(读者)服务过程及其效果的评估, 包括两大体系: 绩效评估和成效评估。绩效评估, 就是评估图书馆所提供的服务和开展的其他活动的质量和效果, 并评估图书馆为开展这些服务和活动所配置资源的效率。成效评估, 是以图书馆用户为中心来计划和评估图书馆项目或服务的一种方法。本文重点研究图书馆流通服务绩效评估。目前国际图书馆界已制定有一整套绩效评估的系列国际标准, 如 ISO(International Organization for Standardization 国际标准化组织) 11620 “信息与文献——图书馆绩效指标”。

1 ISO11620 “信息与文献——图书馆绩效指标”

1.1 图书馆绩效指标国际标准开发的过程

1.1.1 图书馆绩效指标国际标准开发的筹备阶段(1993 - 1997) 1995 年欧盟委员会以英国中央兰开夏大学(the University of Central Lancashire) 为基地建立了 CERLIM(图书馆与信息管理研究中心), 该中心试验了国际标准 ISO9000 质量框架在图书馆的应用, 试验后认为 ISO9000 对图书馆不太适宜, 认为图书馆有必要采用相对于 ISO9000 而言不太严密的质量管理方法, 同时提出了从质量管理和绩效评估的角度来开发一些机制促进图书馆管理的建议。

1.1.2 图书馆绩效指标国际标准开发的形成阶段(1998 - 2003) CERLIM 的两个项目 “欧洲图书馆

绩效评估与质量系统 ”和 “图书馆绩效评估与质量管理体系 ”, 其开发的评估传统图书馆绩效的指标和质量测评方法, 成为国际标准 ISO11620 的雏形。从 1995 年起, 国际图书馆和信息服务绩效测评国际会议, 专门探讨绩效评估国际标准的开发、测评系统的设计及应用等。1996 年, 国际图联(International Federation of Library Associations and Institutions, IF- LA) 的学术和研究型图书馆专业组, 制定了一整套评估学术性图书馆绩效的方针指南: 《质量评估: 学术图书馆绩效评估国际指南》。从 1997 年开始, IF- LA 的统计与评估专业组、公共图书馆组, 共同开展 “公共图书馆质量管理与绩效评估 ”的研究工作。最后在 IFLA 和联合国教科文组织推动下, 国际标准化组织技术委员会第 46 分会、信息与文献委员会其下属的第 8 分会、统计和绩效评估委员会, 以国际图书馆界的研究成果为基础, 筹备起草了有关图书馆绩效评估的国际标准、补充本, 并相继获得通过、出版、发行。1998 年 4 月 1 日出版发行了国际标准 ISO 11620:1998 图书馆绩效指标, 2003 年 7 月 5 日发布了该标准的补充本 ISO 11620: 1998/Am1. 1: 2003 图书馆绩效指标补充本 1、增订图书馆绩效指标, 此两部标准统称 ISO11620, 是传统图书馆绩效评估的指标体系标准。

1.1.3 图书馆绩效指标国际标准制订的完善阶段(2004 年至今) 为了整合传统图书馆和电子图书

基金项目: 本文是广州航海高等专科学校 2008 年哲学社科校级重点课题 《广州航海高等专科学校图书馆文献信息资源采选工作绩效评估研究》(项目编号:200812003) 的主要研究成果之一。

馆服务的质量评估,国际图书馆界也在修订并整合 ISO11620: 1998、ISO11620: 1998/Amd. 1: 2003 和 ISO/TR 20983: 2003 电子图书馆服务绩效指标,使其成为一个一体的国际标准文件。

1.2 图书馆绩效评估国际标准开发的目的

制定 ISO11620 国际标准的主要目的是使绩效指标作为一种方法和工具在图书馆中得以广泛应用,并传播有关现存的绩效测评的方法和实践知识。另外要标准化绩效指标的术语和定义、数据收集的方法、分析数据的方法,同时还要能够进行比较和合计结果。该国际标准关注所有类型的图书馆评估,通过制定该国际标准,将促进绩效指标的应用,并使得无论是发展中国家还是发达国家的图书馆都能够从与正式策划程序和数据收集过程相关的知识和技能中受益;同时也指导那些未曾使用过这些指标的图书馆如何实施绩效指标。

1.3 ISO11620 在质量管理上的意义

图书馆服务质量关系到更为广泛的质量管理和质量保证的主题,该国际标准认可并支持 ISO9004 - 2,适用于所有国家所有类型的图书馆,是图书馆这一特定行业全面质量管理理论与实践的延伸。该标准并不是将图书馆业务统计的数值直接作为评价指标,而是与其他数值进行组合而构成一个指标。与历来所谓的图书馆统计不同,它更强调用多种方法进行测度。它注重相对值的比较,而非绝对值的比较。因此该标准能确保绩效评估的安全性、可靠性、兼容性、效果、效率、互操作性和经济性。指标可用来对比同一图书馆在不同时期的绩效。指标也可以比较不同的图书馆,但是必须非常谨慎,要考虑图书馆用户的种种差异,对采用的指标有充分的理解,以及对数据有详细的阐释。

2 构建高职高专图书馆流通服务绩效指标体系

高职高专图书馆除少数是依附于普通高等本科院校产生和独立新办之外,大多数都是由普通中专或成人高校升格或合并设置的,极少数由高等专科学校转制而成。因此,高职高专图书馆馆藏文献存在两个比较突出的特点:其一,合并或升格的高职馆,为了达到国家评估要求,对陈旧的、破损的、无使用价值的图书不能及时加以剔除、更新,馆藏文献老化现象较为严重。其二,馆藏文献增速快。高职院校为了达到国家评估要求,每年投入大量经费采购纸质文献,动辄上百万或几百万元。有的高职馆近几年的购书量是建馆以来多年的总和。由此可以看出,高职高专图书馆服务质量迫切需要进行科学评

价和研究。因而本文以 ISO11620 为蓝本构建高职高专图书馆流通服务绩效指标体系,并以我校图书馆为例对构建的指标进行测评。

2.1 以 ISO11620 为蓝本构建高职高专图书馆流通服务绩效指标

为某一特定的图书馆选取绩效指标时,应充分考虑以下因素:指标应有助于图书馆管理、基金实体及服务人群;某些运作得不是太好的活动或领域,应选作指标;选取的指标数据图书馆工作人员的确能够进行收集、分析;外部的权威机构所需要的数据报告。综合这几个因素和高职高专图书馆馆藏文献特点,本文从用户评价、文献的提供、文献借阅三个方面共选取 ISO11620 国际标准里的 9 个指标来构建高职高专图书馆流通服务绩效指标体系。下文一一介绍并对其测评。

2.2 测评流通服务绩效指标

2.2.1 用户满意度 该指标评估用户对图书馆的整体服务或图书馆各项服务的满意程度。本文从馆藏资源、本馆服务、设备条件、整体环境、总体评价几方面来设计我馆读者满意度调查表。各项服务用 5 分制来评定等级,很满意 5 分、满意 4 分、基本满意 3 分、不满意 2 分、很不满意 1 分。作者于 2009 年 1 月上旬在本馆发放 300 份调查问卷,一周后回收问卷,无效问卷 15 份,有效问卷 285 份,有效回收率为 95%。从调查表统计情况来看,总体评价的平均用户满意度为 3.5,可见用户对本馆总体服务处于基本满意状态。

2.2.2 文献获取的有效性 该指标评估当用户需要时,图书馆的文献在多大程度上对用户而言是真正有效可获取的。有效,是指文献的复本陈列在图书馆并可以提供给用户,或外借或在图书馆中利用。对用户而言,该指标是即时有效可获取的馆藏文献的百分比。本馆纸质馆藏图书分参考馆藏和外借馆藏,本文只测评可外借馆藏图书的有效性。测评方法是利用计算机流通系统的记录,记录下馆藏文献中至少拥有一个有效的复本的文献数量。

文献获取的有效性,为: $\frac{A}{B} \times 100\%$ 其中,A 是有效的馆藏文献的数量;B 是馆藏文献的总数量。本馆 2009 年 4 月 6 日外借馆藏图书 B 为 137738 种。用 SQL 查询功能从馆藏书目数据库统计出累计外借册数不为 0 的所有馆藏图书的种数,即是有效的馆藏文献的种数 A 为 71910 种。可算出现在本馆外借馆藏文献获取的有效性为 52%。可见对用户

而言本馆文献的获取有效性是偏低的。

2.2.3 人均馆内利用率 该指标评估在图书馆内资源利用的总量。用一年内在图书馆中利用文献的数量,除以服务人群总数来表示。测评方法是抽取一个时间段做样本。在这段时期内,要求馆员对读者还回的以及在图书馆内阅读(内阅)的图书不要上架。在重新上架之前,记下使用过的文献数量。

人均馆内利用率,为: $\frac{C \times \frac{A}{B}}{D} \times 100\%$ 其中: A 是在样本时间段内,记下的文献数量; B 是样本时间段内,图书馆开放的天数; C 是全年内开放的总天数; D 是服务人群的人数。本文选取 2008 年 11 月最后一周为样本时间段,在本馆还回的书有 2446 册、内阅的图书有 2380 册,那么 A 为 4826 册, B 为 6 天, C 为 234 天, D 为全校师生员工 8475 人,可得出 2008 年本馆的人均馆内利用量为 22 册。再选取 2007 年 11 月最后一周为样本, A 是 5400 册, D 是 8660 人,可算出 2007 年本馆的人均馆内利用量为 24 册。比较两年的数据可得出本馆的馆内利用量是较低的。

2.2.4 文献利用率 该指标通过估算任一时间文献被利用的比例,来评估总的馆藏利用率,也就是馆藏文献被利用的百分比。本指标中“被利用”是指文献正被外借或是在图书馆中被用户所利用。测评方法是利用计算机流通系统记录,统计出特定某一天中文献外借的总数量。估算出同一天在图书馆内被利用的文献数量。

文献利用率,为: $\frac{A+B}{C} \times 100\%$ 其中: A 是外借文献的数量; B 是图书馆内被利用的文献数量; C 是馆藏文献的总数量。本文选取 2009 年 3 月 30 日来估算本馆的文献利用率, A 是 536 册, B 是 1021 册, C 为馆藏图书 532832 册,可算出本馆文献利用率为 0.29%,这个利用率是相当低的。

2.2.5 上架准确率 该指标评估在多大程度上,在图书馆目录中有记录的文献资料被放置在正确的位置上。即是调查在图书馆目录中有记录的文献资料,被放置在正确的位置上的百分率。测评方法是用一份上架清单来检查一份有代表性的书架样本。记录下清单中每一份文献资料是否正确上架。

上架正确率,为: $\frac{A}{B} \times 100\%$ 其中, A 是正确上架的文献资料数量; B 是样本中文献资料的总数量。本馆于 2008 年 6 月 24 日在中文图书书目数据库随机选取了 1610 个不连续的登录号并打印了入库清

单,在书库里按清单逐一检查这批图书是否在架,对不在架的图书还要检查是否已流通外借,对没有外借又不在架的图书才能确认是不在架。本次抽查结果是 21 册书不在架,凭此可算出本馆的上架准确率是 98.7%。

2.2.6 外借馆藏周转率 该指标评估外借馆藏总的利用率。用在规定的时段,通常为一年,规定的馆藏文献其外借的总量,除以其文献的总量来表示。测评方法是计算出在规定时间段内,特定馆藏文献的外借总量和其馆藏总量。

外借馆藏周转率为 $\frac{A}{B}$,其中: A 是特定馆藏的文献外借数; B 是特定馆藏文献的总数。本馆 2007 年底可外借馆藏 440000 册, 2007 年度本馆外借 113829 册,得出 2007 年度本馆外借馆藏周转率为 25.9%。本馆 2008 年底可外借馆藏 459600 册, 2008 年度本馆外借 95502 册,得出 2008 年本馆外借馆藏周转率为 20.8%。本馆新馆于 2007 年 1 月 8 日开始接待读者,馆容馆貌有了质的提升,读者以极大的热情关注新馆,因而内阅和外借量剧增。一年之后,新馆的新鲜劲一过,内阅和外借量就下降了,所以 2008 年的外借馆藏周转率反而下降了。

2.2.7 人均外借次数 该指标评估图书馆服务人群对馆藏的利用率。用一年内外借总次数,除以服务总人数来表示。测评方法是计算出一年内的外借总次数。

人均外借次数为 $\frac{A}{B}$,其中: A 是一年中的外借总次数; B 是服务的总人数。本馆 2006 年度外借总人次是 31874、服务总人数是 7900 人,可得出本馆 2006 年度人均外借次数是 4.0 次。本馆 2007 年度外借总人次是 46659、服务总人数是 8660 人,可算出本馆 2007 年度人均外借次数是 5.4 次。2007 年新馆投入使用后,本馆的人均外借次数有了一个较大的提高。

2.2.8 人均外借文献册数 该指标评估服务人群对馆藏的总利用率。用在一年中的规定期间内,外借文献的册数,除以服务的总人数来表示。测评方法是计算出规定期间内外借馆藏中,登记过外借的文献数量,再估算出这个期间内服务的总人数。

人均外借文献册数为 $\frac{A}{B}$,其中: A 是外借文献总册数; B 是服务的总人数。本馆 2006 年度外借文献总册数是 99 054 册,可得出 2006 年度人均外借文

献册数是 12.5 册。本馆 2007 年度外借文献册数是 113 829 册,可算出本馆 2007 年度人均外借文献册数是 13.1 册。从结果可知人均外借文献册数提高不大。

2.2.9 平均外借成本 该指标评估图书馆与外借次数相关的服务成本。用在一个完整的财政年度内,图书馆日常总支出除以同一时期的外借总次数来表示。测评方法是利用账目数据计算出一个财政年度内日常总支出。

平均外借成本为 $\frac{A}{B}$, 其中, A 是一个财政年度内日常总支出; B 是同一时期内外借总次数。本馆近三年一直维持每年的办公经费 2.5 万元、设备购置费 1.5 万元、纸质图书购置费 150 万、期刊与数据库 20 万, 2007 年全馆 32 人工工资总支出 2 202 000 元, 合计本馆 2007 年日常总支出是 3 942 000 元, 由此可算出本馆 2007 年平均外借成本 84.5 元/次。可见图书馆的服务成本是多高!

2.3 广州航海高等专科学校图书馆流通服务绩效评价的结论

从各个绩效指标的评价结果来看, 本馆文献资源配置效率较低、流通服务的质量和效果较差。但是读者对本馆馆员的专业水平、服务态度还是满意的, 本馆的上架准确率也是相当高的, 说明本馆馆员

有一定的专业素养且尽职尽责。存在的最主要问题是本馆馆藏布局零乱, 馆藏结构和读者文献需求结构不相适应, 导致文献获取的有效性太低; 查询检索设备太少, 严重影响读者对我馆文献资源的利用。我馆应尽快实行大流通模式, 读者在各层书厅找书, 然后在一楼总服务台通借通还; 尽快在一楼大堂增加查询机; 尽快对存储服务器扩容, 把所有光盘都放在 WEB 服务器上供读者下载; 花大力气研究本馆馆藏结构, 尽快制定适合本馆读者需求的馆藏规划、采购计划, 并在实际采购中予以实施, 尽最大努力提高文献获取的有效性; 大力开展本馆资源的促进活动和提高员工的促进技能; 在新馆营造宁静、和谐的学习氛围。只有这样, 才能提高本馆资源配置效率, 最终提高本馆流通服务活动的质量和效果。

参考文献:

[1] 张红霞. 图书馆质量评估体系与国际标准 [M]. 北京: 国家图书馆出版社, 2008.
[2] 吴新年. 图书馆绩效评价体系研究 [J]. 图书情报, 2005, (6): 10 - 14.
[3] 宋 冰. 高职图书馆馆藏文献质量绩效评价指标与方法研究 [J]. 长春理工大学学报(高教版), 2008, (9): 136 - 138.
[4] 邵 爽, 王志国. 图书馆读者服务满意度调查与分析 [J]. 图书馆学刊, 2008, (3): 91 - 93.

Establishing Higher Vocational College Libraries ' Circulating
Service Performance Index System
——Taking An Example of Guangzhou Maritime College 's Library

CHEN Ai - ying
(Guangzhou Maritime College Library, Guangzhou 510725, China)

Abstract: From the process, purpose of the international organization for sandardization 11620 “information and literature - library performance index ”and its meaning to libraries quality management, we discuss traditional library performance evaluations ' methods and instruments. And with ISO11620 being the blueprint, the paper establishes the circulating service performance index and evaluates it with the example of Guang zhou Maritime College library.
Key words: performance evaluation; International Organization for Standardization 11620; users ' satisfaction degree; validity; utilization ratio

作者简介: 陈璵瑛(1971 -), 女, 大学本科, 在读中山大学资讯管理系情报学研究生课程班, 广州航海高等专科学校图书馆馆员, 主要研究方向为信息资源管理, 已发表论文 1 篇。

收稿日期: 2009 - 06 - 17