

●余 胜

关于图书馆绩效评估的研究与实践

摘 要 图书馆绩效评估是对图书馆各项资源的投入和产出效益的比较。我国图书馆绩效评估经历了初步发展阶段、多元化发展阶段和转型发展阶段。图书馆绩效评估研究与发展呈现出评估指标标准化、评估对象数字化、评估主体多元化、评估客体整体化的态势。参考文献 10。

关键词 传统图书馆 数字图书馆 绩效评估 评估主体 评估客体

分类号 G250

ABSTRACT Library performance evaluation is a comparison of benefits of input and output of various library resources. In China, library performance evaluation has experienced three stages, i. e. preliminary, diversification and transformation stages. In this paper, the author summarizes the future trends, such as the standardization of evaluation indicators, the digitization of evaluation objects, the diversification of evaluation subjects and the integration of evaluation objects. 10 refs.

KEY WORDS Traditional library. Digital library. Performance evaluation. Evaluation subject. Evaluation object.

CLASS NUMBER G250

1 图书馆绩效评估的含义

绩效评估方法最初是用于企业管理,20世纪60年代后期至70年代初,美国图书馆界首次把它引入图书馆。

关于图书馆绩效,国内外图书馆界有多种定义。在比较多种定义的基础上,笔者倾向于国际标准化组织的定义,即“图书馆绩效”是“图书馆提供服务的效能以及拨款和资源利用在提供服务中的效率”。也就是效能和效率的有机契合。“效能”(Effectiveness)是指对所设定目标完成程度的测评,即一项活动最大限度地达到设定的结果,便是有效能的。“效率”(Efficiency)是指在既定目标实现中对资源使用情况的测评,即在一项活动中最小限度地使用资源或在使用相同资源的情况下能做出更多成绩,被视为有效率。“评估”是指对服务或设备的效能、效率、利用及适应的测评程序。可以看出,图书馆绩效评估就是对照统一的指标,采取一定的方法,对图书馆投入的资金和资源,对图书馆管理者和从业人员在一定时间内经营图书馆所取得的业绩和图书馆在一定时间内提供各项服务中所获得的效益进行评价和测评。简言之,图书馆绩效评估就是对图书馆各项资源的投入和产出效益的比较。

2 国外图书馆绩效评估理论研究和实践

从20世纪60年代至今,国外图书馆绩效评估的理论研究和实践大致经历了3个时期。

2.1 理论探索时期(20世纪60~70年代)

这一时期的主要研究成果有:1965年,克莱伯(V. W. Clapp)和乔丹(R. T. Jordan)提出利用定量方法评价图书馆馆藏。摩斯(Philip Morse)出版《图书馆效用:一种系统方法》(*Library Effectiveness: a system approach*, 1968),提出利用数学模型来评估图书馆的效用,这是第一部论述图书馆评估的专著。兰开斯特(F. W. Lancaster)出版《图书馆服务的评量与评估》(*The Measurement and Evaluation of Library Services*, 1977),这是最早将新观念和新方法用于图书馆服务评量与评估的研究著作之一。此后,兰开斯特出版了《图书馆评估》(*If You Evaluate Your Library*)一书,也成为图书馆绩效评估的重要著作。

这一时期,研究内容偏向于图书馆的投入资源,即馆藏、人员、设备等量的评估;偏重图书馆绩效评估的概念、目的意义、原则、评估方法等理论问题。研究多为个人学术观点。绩效评估方法已开始应用于图书馆界,主要在美国公共图书馆界施行。

2.2 实用评估研究时期(20世纪80~90年代末期)

20世纪80年代以后,各国纷纷将图书馆绩效评

估从理论研究转向实际应用研究,制订和出版了一批绩效评估的手册、指南和标准。有代表性、较有影响的实用研究成果有:

(1)加拿大出版的《联邦政府图书馆绩效评估手册》(1977)。该手册详细探讨了绩效评估的概念和图书馆具体实施步骤,被认为是最好的绩效评估手册之一,为各国图书馆馆员所称道。

(2)美国出版的《公共图书馆成效评量》(1982)提出了12种评量法,用以评量图书馆服务的绩效。该手册被美国公共图书馆广泛应用。

(3)美国大学与研究图书馆学会主持研究,Nancy A. Van House等出版的《评量学术图书馆绩效》(1990),为学术图书馆提供了一个绩效评估的指引。该手册设计了4大类服务、15种评量方法

(4)国际图书馆协会联盟出版的《学术图书馆绩效评估指引》(1996),提供了17项评估指标,探讨了学术图书馆的绩效评估。该手册为学术图书馆是否达成其服务效能而设计,可用于各馆自行评估的参考,成为一部国际性图书馆绩效评估的指引手册。

(5)国际标准化组织颁布的国际标准ISO 11620,即《信息和文献工作——图书馆绩效指标》(1998)。该标准对图书馆的绩效评估指标、结构体系、测评方法均作出明确规定,共列出5大类29项指标,就图书馆服务的满意度、读者服务、技术服务、推广服务、人力资源利用等方面对图书馆进行绩效评估,以期了解图书馆服务的效益和效能。该标准的颁布为世界各国制定图书馆绩效评估的具体指标提供了统一的指导,更进一步推动了图书馆绩效评估在各国实施。

这一时期国外图书馆绩效评估研究与实际应用的特点是:研究从理论转向实用评估研究,研究成果的实用性和可操作性增强。研究重心由投入资源转向产出效益,即以图书馆投入资源通过作业程序而转化成服务成效为评估重心。绩效评估研究由个人学术观点逐步发展成为制定国际标准。总结和探索了多种评估方法,如投入评估法、标杆分析评估法、职业标准评估法、作业流程评估法、系统评估法等。建立了较完善的绩效评估指标体系,绩效评估在许多国家和各类型图书馆得到广泛应用,并积累了丰富经验。

2.3 评估研究的转型时期(20世纪90年代末期至今)

20世纪90年代后期以来,以英美为主的国家和一些国际机构开展了一系列数字图书馆绩效评估项目研究,制定了一些标准和指南,发表了一些相关文

献。图书馆绩效评估研究步入以数字图书馆为评估对象的转型期。主要研究项目和成果有:

(1)E-METRICS项目(2000~2003)。这是美国研究图书馆联盟开发的统计和测度计划中的一个子项目,目的是研发电子信息资源及服务的统计指标和绩效评估指标。目前已有49所成员馆采用。

(2)图书馆绩效评估质量管理体系EQUINOX项目(1998~2000)。由欧盟委员会资助,是欧盟图书馆信息通讯计划的一个子项目。项目组制定了一系列强调信息获取、传递、费用和用户满意度的电子图书馆绩效指标,已被英国高校数字图书馆和复合图书馆广泛采用。

(3)网络电子资源在线使用统计项目(Counting Online Usage of Networked Electronics Resources, COUNTER, 2002)。这是一项国际性的由欧美图书馆组织、出版商和中介参与开发的并互相遵守的在线电子资源统计标准。它解决了电子期刊及使用统计的问题。通过它,图书馆管理系统或网络服务器可以自动进行电子期刊测评。

(4)网络环境中国家公共图书馆统计和绩效测度项目(Developing National Public Library Statistics and Performance Measures for the Networked Environment, 1999~2000)。由美国博物馆和图书馆服务研究所资助,总体目标是制定一套核心的能够用以描述公共图书馆网络化资源和服务使用情况的统计和绩效指标,其成果是《公共图书馆网络化服务统计和绩效测度》手册。

这一时期图书馆绩效评估研究的特点是:绩效评估以电子资源及服务、数字图书馆(电子图书馆)为评估对象。评估研究成果以实用性强的项目、应用程序、系统、统计指标和测度指标为主,具有很强的操作性。评估以输出效益为重点,进一步强调服务成效和服务品质,并以满足使用者需求作为依归。相关研究和实践制定了一些数字图书馆绩效评估指标,包括统计指标和绩效指标。研究项目多,研究实施主体多元化。据笔者统计,几年来,国外已开展和正在进行的数字图书馆评估研究项目达十几项。参与项目研究的主体既有大学研究机构、图书馆协会,也有机构委托个人承担。这些项目大多得到政府部门、研究机构、图书馆协会和开发商的资助。

3 我国图书馆评估的实践和研究

我国图书馆绩效评估的实践和理论研究起步较

晚,始于20世纪80年代中期。考虑到我国图书馆界的习惯用法,在论述我国图书馆绩效评估时,使用“图书馆评估”一词。

3.1 初步发展阶段(20世纪80年代中期至末期)

这一时期,受高等教育评估的影响,高校图书馆的评估实践和理论研究逐步开展起来。1986年,山东省高校在我国率先开展高校图书馆评估工作。到1989年,全国有11个省、自治区、市的高校图书馆开展了评估。1989年3月,全国高校图书馆情报工作委员会召开评估研讨会,对高校图书馆评估理论和实践进行交流和总结,形成了《全国高等学校图书馆评估研讨会纪要》、《关于开展建立普通高等学校图书馆评估制度的意见(草案)》和《普通高等学校图书馆评估指标体系大纲(草案)》等3个文件。

评估的实践和需要推动了理论研究,但这一阶段的理论研究仅限于评估概念、目的及意义、内容及作用、原理及原则等基本问题的探讨,尚未形成较为系统的评估理论和体系。各省、自治区、市高校以《普通高等学校图书馆规程》为依据,结合各自情况设置了一些评估项目和评估指标,未形成系统的评估指标体系。

3.2 多元化发展阶段(20世纪90年代)

我国高校图书馆评估工作在这一时期得到发展。1991年,国家教委下发了《普通高等学校图书馆评估指标体系大纲》和《关于指标体系的说明》,就评估的原则、内容、评估指标体系、方法和评估的组织领导进行了说明。到1993年,全国有20个省、自治区、市和5个部委所属的高校馆开展了评估。与此同时,我国公共图书馆开始引入评估机制。1994年1月,文化部下发了《关于在县以上公共图书馆进行评估定级工作的通知》,成立了评估工作领导小组,并于1994年、1998年对全国县以上公共图书馆进行了大规模评估定级工作,全国2000多个县以上公共图书馆参加,取得了一定的成果和实践经验。在建立图书馆评估指标体系方面,文化部先后两次制定、修订了“公共图书馆评估标准”。包括《省级图书馆评估标准》、《地(市)级图书馆评估标准》和《县级图书馆评估标准》,分为办馆条件、基础业务建设、读者服务工作、业务研究辅导协作协调、管理和表彰奖励等部分,为公共图书馆提供了较为系统、全面的评估依据和标准。

这一阶段我国图书馆发表了大量研究论文和出版了有关总结评估实践的专著。研究内容多元化,广泛涉及藏书评估、评估指标体系研究、评估方法研究、读者满意度评估、图书馆效益评估等方面。研究视角

多元化。除传统的定量、定性评估方法,还探讨了用层次分析法、模糊数学法评估藏书;引进西方的读者(用户)评估模式SERVQUAL对读者服务质量进行评估等。研究重点转向服务成效评估,发表了大量有关读者满意度、读者服务评估、图书馆效益评估方面的论文。高校图书馆和公共图书馆系统经过评估实践,逐步建立了较为系统、全面的评估指标体系和评估方法。

3.3 转型发展阶段(21世纪以来)

这一时期,我国图书馆评估的研究和实践,真正植入“绩效评估”的概念和内涵,参照国际标准,构建适合我国图书馆实际的绩效评估指标体系,用以指导绩效评估实践,并开始了以数字图书馆为评估对象的评估研究。

2001年,国家图书馆开始了绩效评估指标体系和评估方法的研究,制定了《国家图书馆绩效评估指标体系》。该体系借鉴国际标准,结合国家图书馆的特点。体系结构严谨,内容详尽,涉及面广,具有很强的可操作性和实用性,成为我国图书馆界绩效评估体系的典范。它的制定对于我国各类型图书馆建立与国际标准接轨的绩效评估体系,开展图书馆绩效评估有很重要的参考价值、指导意义和规范作用。2003年,中国图书馆学会对公共图书馆评估标准进行了调整和修改,增加了许多读者服务方面的指标,如首次增加了读者满意率的指标,强化了对服务效益的评估。我国图书馆评估实践更加注重对“绩效”、“效率”的评估。2004年,中国图书馆学会组织了全国第三次公共图书馆评估定级。我国图书馆绩效评估有了更多的实践经验。

这一阶段绩效评估成为研究热点,有大量关于图书馆绩效评估的概念、原理、原则、绩效评估指标体系、评估方法的研究论文发表。在绩效评估指标体系的研究和构建方面,注重参照国际标准和国外先进的实践经验,在研究和实践方面努力与国际标准接轨。数字图书馆评估的研究开始受到关注,一些国外数字图书馆评估的项目和研究成果被不断地引介进来。尽管发表了大量研究论文,但理论研究仍显薄弱,没有建立起系统、完善的理论研究体系和方法。笔者网上查询国家图书馆和上海图书馆的书目结果显示,1990~2005年,我国作者出版的有关图书馆评估主题方面的专著仅4部,其中3部是评估实践的总结,只有一部理论著作,这与国外图书馆绩效评估研究的丰硕成果形成很大反差。

4 图书馆绩效评估研究与实践的发展趋势

4.1 评估指标的标准化

20世纪90年代末以来,世界图书馆绩效评估指标研究和制定呈现出标准化的发展态势。自1998年4月1日国际标准化组织颁布国际标准《信息与文献工作——图书馆绩效指标》(ISO 11620)以来,许多国家制定了国家标准或行业标准。如英国文化部于2001年4月颁布了《全面高效的现代化公共图书馆——标准与评估》,并据此对英国所有公共图书馆开始了为期3年(2001~2004)的评估达标工作。我国文献标准化委员会第八分会也于2000年6月开始起草与ISO 11620相对应的国家标准,以期建立与国际标准接轨的绩效评估指标和体系。

4.2 评估对象的数字化

所谓评估对象的数字化就是图书馆绩效评估的研究由传统图书馆转向数字图书馆(电子图书馆),以电子资源及服务、数字图书馆为评价对象。20世纪90年代末以来,以英美为主的国家和一些国际机构开展了大量的数字图书馆绩效评估项目研究,主要涉及电子资源及服务的统计指标和绩效指标的测度、电子图书馆评估模型研究、网络化电子资源在线使用统计、电子资源的获取、传递、费用和用户满意度的研究等,并试图建立行业统计标准。ISO 11620于1999年开始修订并试图在下一版中增加有关电子服务的指标。在国际标准《国际图书馆统计》的重审草案中,已经规定了Electronic document delivery和User training等新的图书馆统计项目,增加了“利用电子图书馆服务的测定法”(Measuring the use of electronic library services)。进入21世纪,我国已有不少研究电子资源评价、数字图书馆评估的论文发表。

4.3 评估主体的多元化

长期以来,图书馆绩效评估主体单一,主要是管理者和馆内业务人员,方式是“内部评估”。20世纪90年代末以来,逐步从“内部评估”转向“外部评估”,评估主体既有各级管理者、业界专家,也有读者(用户),有的甚至有咨询顾问公司参与,评估主体呈现出多元化发展态势。如日本京都大学图书馆2001年建立了一整套图书馆外部评估体系,由本馆以外的图书馆各方面的专家组成评估委员会对图书馆全面评估,取得了客观、真实的评估效果。香港公共图书馆在进行读者满意度评估时,以茶叙座谈、问卷调查、发电子邮件、传真等多种形式广泛征求读者、市民的意见和建议。连续几年,香港公共图书馆的读者满意

率达84%以上。评估主体的多元构成能更客观、真实、全面地评估图书馆绩效。

4.4 评估客体的整体化

评估客体即图书馆及其服务。长期以来,图书馆绩效评估是以单个图书馆为评估客体。这一状况在21世纪初由于英国公共图书馆绩效评估标准颁布实施而有所突破。英国文化部于2001年颁布的《全面高效的现代化图书馆——标准与评估》针对的是某个图书馆管理机构所提供的该行政区域内所有图书馆的服务而不是单指其中一家图书馆的服务;它所考量的是英国公共图书馆的整体布局 and 整体服务效益。该绩效评估指标体系的一个显著特点是:几乎所有的指标都是以服务所辐射的居民人均情况计算,如考评平均每千人拥有的图书馆累计开放时间、平均每千人拥有的能够对读者开放的电子工作站的个数、平均每千人访问图书馆主页的次数、平均每千人到馆次数、平均每千人新购置馆藏量、平均每千人用于馆藏购置的经费等等。这个指标评估体系更能体现图书馆绩效的整体化水平。

参考文献

- 1 李致忠. 关于图书馆的绩效评估. 国家图书馆学刊, 2002(2)
- 2 富平. 确立绩效评估体系进一步完善国家图书馆科学管理. 国家图书馆学刊, 2002(2)
- 3 姜晓. 绩效评估——图书馆科学管理的探索. 图书馆杂志, 2003(10)
- 4 肖蔚. 图书馆绩效评价研究初探. 图书馆研究与工作, 2005(1)
- 5 刘文梅. 我国图书馆评估实践和学术研究进展综述. 情报资料工作, 2003(6)
- 6 缪园. 国际图书馆绩效评价指标(ISO11620 简介). <http://www.chinalibs.net/bbs/disppbbs.asp?BoardID=17&RootID=2697&ID=14540> (2005-10-25 查询)
- 7 王咏梅. 从研究走向实践的国外数字图书馆绩效评估. 新世纪图书馆, 2005(1)
- 8 刘文梅. 国外数字图书馆绩效评估研究述评. 津图学刊, 2003(6)
- 9 周玉红, 祝碧衡. 英国公共图书馆规划与绩效评估由来. <http://www.istis.sh.cn/list/list.asp?id=1402> (2005-10-28 查询)
- 10 Hong Kong Public Libraries Newsletter, 2003(11)

余 胜 深圳图书馆副研究馆员. 通信地址: 广东深圳市. 邮编 518027. (来稿时间: 2005-12-14)