

用户导向的信息资源共享系统绩效评估探讨*

肖希明 郭以正

摘要 分析信息资源共享系统绩效评估的不同导向,在借鉴国外信息资源共享系统绩效评估的有益经验,分析用户对信息资源共享系统需求特点的基础上,探讨以用户为导向,从资源保障、资源可获知性、资源可检索性、资源可获得性和资源获取成本五个方面构建信息资源共享系统绩效评估指标体系的可能性。参考文献11。

关键词 用户导向 信息资源共享系统 绩效评估

信息资源共享系统是集信息资源协调采集、馆藏文献数字化、联合编目、数字信息资源开发、数据库建设、馆际互借和文献传递等功能于一体的集成系统,因此,信息资源共享系统的绩效也是体现在多方面的。从不同的维度进行评估,所指向的问题和所反映的绩效是不同的。信息资源共享的最终目的是最大限度地满足用户的信息资源需求^[1],因而,以用户为导向对信息资源共享系统绩效进行评估具有特殊的重要意义。

1 信息资源共享系统绩效评估的三种导向

1.1 以资源为导向的绩效评估

从信息资源共享系统资源体系的角度出发,将实现便利的共知与共用视为信息资源共享的出发点和落脚点,并将信息资源共享系统中资源的可知晓性(Accessible)、可获得性(Acquirable)和获取便利性(Attainable)作为考量信息资源服务共享水平的关键(简称“3A要素”)^[2]。以资源为导向的信息资源共享评估侧重考查信息资源的保障能力,而对共享系统发挥的实际效果的评估则关注不够。

1.2 以“成本-效益”为导向的绩效评估

以“成本-效益”为导向的信息资源共享绩效评估是从经济学的角度对投入和产出进行直接的评价,投入与产出的比率越大,效益就越高,它追求的是在信息资源共享活动中以最小的投入获得最大的收益。然而,这里的“成本-效益”主要是指经

济学意义上的,信息资源共享系统中用户需求的满足和对共享系统的满意度则往往被忽视了。

1.3 以用户为导向的评估

以用户为导向的理念源自营销学领域的用户满意思想。它是指在设计架构服务模式、实行目标管理和进行绩效评估的过程中,一定要遵循以用户为中心的原则,强调用户的主体地位,根据用户的需求制定相应的服务政策和标准,为用户提供满足其需要的服务。对信息资源共享系统绩效评估而言,以用户为导向,就是要将用户的实际需求作为绩效评估的出发点和立足点,以用户的满意度为归宿。评估中要综合考虑信息资源共享系统中资源保障、资源可获知性、资源可检索性、资源可获得性、资源获取成本等因素,使信息资源共享系统的绩效真正体现为用户获得最大的收益。

以用户为导向进行信息资源共享系统绩效评估的意义在于,它体现信息资源共享的终极目的。信息资源共享系统确实可以通过资源共建构建起一个功能强大的信息资源保障体系,可以通过协调与合作来降低信息资源建设的成本,然而,信息资源共享的终极目的是满足用户的信息需求。以用户为导向进行信息资源共享系统的绩效评估,将用户信息需求的满足程度、用户对信息资源共享系统服务的满意程度、用户从信息资源共享系统获得的收益等作为信息资源共享系统绩效评估的标准,这种以人为本、以用户为中心的信息资源建设理念,应贯穿于信

* 国家社会科学基金项目“文献资源共享系统的绩效评估研究”(08BTQ030)成果之一。

息资源共享活动的整个过程^[3]。

2 国外信息资源共享系统绩效评估的借鉴

国外对信息资源共享系统进行绩效评估早于我国。1996年,McClure, Charles R. 和 Lopata, Cynthia L 在“Assessing the academic networked environment: strategies and options”的报告中,系统地论证了信息资源共享系统的评估问题,提出了定量和定性相结合的评估方法,并且设计出一个包括用户、成本、网络传递、利用、服务和支撑六个关键评估要素的绩效评估体系。文中强调在信息资源共享系统的评估过程中要重视对用户的调查,使共享系统的绩效评估与用户的动态需求相结合^[4]。

2003年,Lars E Leon 等五位作者共同撰文“Enhanced resource sharing through group interlibrary loan best practices: A conceptual, Structural, and procedural approach”,对大西部图书馆馆际互借联盟委员会成员历时两年多时间构建的馆际互借实践模型进行了详细的介绍。该模型包括:应遵循的规范、一个监测计划以及定期评估的过程。文章在对这一模型进行分析的基础上提出了修改意见:要充分考虑用户的需求和满意度,定期开展对用户满意度的调查,应该以用户的真实需求为导向,而不是按假设的用户需求提供服务^[5]。

澳大利亚学者 Roxanne Missingham 和 Margarita Moreno 从用户的角度入手,对澳大利亚国家图书馆的馆际互借和文献传递模式进行了分析,认为应该在原有信息资源共享系统的基础上,构建一个以用户为中心的新的绩效评估模型,这是当前国家信息资源共享管理机构紧迫而重要的任务^[6]。

以用户为导向的信息资源共享系统绩效评估在国外早就受到重视。研究和实践表明,这种评估充分体现了用户在绩效评估中的主体地位,有利于从用户的角度出发,根据用户的需求进行信息资源共享活动的组织,体现了信息资源共享以人为本的核心理念。

3 用户对信息资源共享系统的需求

以用户为导向进行信息资源共享系统绩效评估,前提是必须了解用户在获取信息资源和服务的

过程中对信息资源共享系统有哪些需求。信息用户可以划分为不同的类型。从用户组织形式的角度,可将用户划分为机构用户和个人用户。个人用户是信息资源的最终消费者。他们要求信息资源共享系统为其个人提供资料查询和获取、终身学习、科学研究、信息交流等信息支持和服务环境。IFLA 在“实体—关系”模型分析基础上把用户的需求归纳为找到、辨别、选择和获取四个方面^[7]。笔者认为,在网络环境下,用户对信息资源共享系统的需求主要体现在五个方面。

3.1 充分的资源保障

充分的文献信息资源保障是信息资源共享系统产生的理由,也是为用户提供信息服务的物质基础。用户正是在单个的图书情报机构无法满足其日益广泛和复杂的信息需求的情况下才需要信息资源共享系统提供文献信息保障的。因此,资源保障情况是衡量信息资源共享系统水平的一个重要指标。充分的资源保障,包括文献信息资源数量大、覆盖范围宽、类型全面、质量高、更新频率快等。

3.2 通畅的书目信息网络

对用户来说,利用信息资源共享系统中的资源,一个最基本的前提条件是必须知道自己所需要的资源可以从什么地方获取。传统的手工式联合目录已经不能适应网络环境下信息资源共享系统的要求。用户需要一个覆盖面宽的书目信息网络,能方便快捷地获取有关信息资源的信息。因此,以计算机和现代通信技术为依托,建立一个完备、通畅的书目信息网络,既是信息资源共享的重要前提条件,也是信息资源共享系统建设题中应有之义^[8]。

3.3 便捷的资源检索系统

面对呈指数增长的信息资源,用户要准确定位并获取自己所需信息变得越来越困难。因此,对共享系统的信息资源进行整合并提供方便快捷的一站式检索服务,对用户来说非常重要。

便捷的信息资源检索系统要求将所有馆藏资源和公共目录检索系统进行有机的整合,形成综合检索平台,在这里可以实现各种资源之间的无缝链接。依靠这样一个便捷有效的信息资源检索系统,用户的资源查找途径可以得到拓展,能够迅速的定位自己所需的信息资源,从而提高信息资源的查准率。

3.4 高效的资源传递体系

信息资源共享系统的最终目标是用户能够快速高效地获得所需要的文献或信息。馆际互借和电子文献传递是信息资源共享系统资源传递的主要方式。随着网络的发展与普及,电子文献传递在技术上已经没有什么太大的障碍,而需要改善的主要是管理问题,如快速的响应机制、便捷的费用结算机制等。除了电子文献传递以外,建立一个快速高效的馆际互借物流系统,对用户而言,也是十分重要的。如美国俄亥俄州的信息资源共享系统 OhioLINK,建立了独立的馆际互借物流系统,配置了专门的运输工具来传递馆际互借的文献。在我国,某些地区性的信息资源共享系统,人口密集,交通便利,建立独立的馆际互借物流系统对用户的文献获取而言,无疑也是十分必要的。

3.5 低廉的资源获取成本

信息资源是由不同的主体通过劳动生产出来的,所以在经济行为中信息资源是经济物品,要获取这些信息必须支付成本^[9]。在用户的信息资源获取过程中主要会产生三种成本:经济成本、时间成本和辅助支持成本。经济成本是指用户为了获得信息资源所支付的直接费用,时间成本是指用户在获得信息资源的过程中所花费的时间,辅助支持成本是指用户为了获得信息资源所投入的设备、交通等成本。从用户的角度讲,希望花费尽可能少的成本甚至不花任何成本就获得所需的信息资源。因此,信息资源共享系统要时刻关注用户的需求,不断调整服务策略和服务方式,为用户提供便捷、准确、低成本的信息资源。

4 用户导向的信息资源共享系统绩效评估指标及其内涵

信息资源共享系统绩效评估的关键环节是评估指标体系的构建,用户导向首先必须在评估指标体系中体现出来。根据上文分析的用户对信息资源共享系统的需求,按照信息资源共享系统活动涉及的主要环节,共享系统的绩效评估可划分为五个维度,即资源保障、资源可获知性、资源可检索性、资源可获得性和资源获取成本,每个维度下面又确定若干二级评估指标,试图构建一个用户导向的信息资源

共享系统绩效评估指标体系。

4.1 资源保障的指标

(1)资源数量。指信息资源共享系统中包含的文献信息的数量。这是其开展信息服务的基础,只有拥有丰富的资源,开展多样化的信息服务,才能很好的满足用户的信息需求。

(2)资源覆盖范围。指信息资源共享系统中收录的文献信息资源的内容所覆盖的学科范围。共享系统中的信息资源并非绝对数量多,保障率就高,资源所覆盖的学科范围也是其重要的评价指标。信息资源共享系统中包含的资源种类要覆盖所服务用户的学科,才能提高资源的保障率。

(3)资源结构。主要包括共享系统中资源类型分布、语种分布、年代分布^[10]。资源类型如图书、期刊、数据库、光盘等;语种和年代是指系统中资源的语言类型和所跨越的年代,它们也是反映资源结构的重要指标。

(4)资源更新频率。该指标反映了信息资源共享系统中资源内容的更新速度。共享系统中的资源要及时更新,以保证资源内容的丰富和结构的合理。更新的频率反映了资源的时效性。更新频率有日更新、周更新、月更新、季更新等定量指标。

(5)资源质量。指共享系统中所选取的资源在该学科领域中的影响程度。共享系统在选择资源的时候要选择具有较高学术水平和较大影响力的资源,来源的权威性往往是判断资源质量的重要标准。

4.2 资源可获知性的指标

(1)书目信息网络质量。指共享系统中的书目信息网络的通畅程度。书目信息系统之间的兼容性越好,书目信息网络的通畅度就越高,用户可以通过简单的检索操作获取更多的书目信息。同时,书目信息网络的质量还受到外在环境的影响,比如网络的通畅程度等。

(2)资源组织的规范程度。指共享系统在组织资源的过程中是否遵循统一的标准规范。资源组织的规范程度指标是与书目信息网络质量指标直接相关的,对资源进行组织的时候遵守统一的标准规范,可以大大提高书目信息网络的兼容性,方便用户获知资源的书目信息。

(3)用户培训。用户培训是共享系统指导用户

使用该系统获取所需信息的专门服务。开展必要的用户培训,向用户介绍信息资源共享系统中包含的信息,讲解书目信息检索的技巧,可以从根本上提高用户对书目信息的获知能力。

(4)信息推送。即根据用户的兴趣或者定制需求,定期向用户传送其所需的书目信息。信息推送是一种主动的服务模式,对用户的信息需求进行挖掘或者根据用户的定制请求,向用户定期推送其相关的信息资源,使用户能够及时了解所需的最新信息。

4.3 资源可检索性的指标

(1)检索方法。共享系统是否提供基本检索、高级检索、自然语言检索等。共享系统提供多种检索方法,允许用户进行扩大或者缩小检索范围的操作,并且能够对文献信息的时间和类型等进行限定,提高检索结果的准确性。

(2)检索途径。共享系统是否支持题名、作者、关键词、文摘、来源、全文等多途径的检索。检索途径与检索方法是相关指标,用来考查共享系统能否为用户提供便利、多样的检索通道,使用户可以更便捷地检索到所需资源。

(3)检索结果输出与排序。指共享系统对检索结果的输出方式和多样化显示。在对检索结果的处理上,支持用户对结果的输出和显示进行个性化设置(比如按相关度、出版时间、标题、著者等方式进行排序,提供检索结果的多种显示格式)的共享系统,能够获得较高的用户满意度。

(4)用户界面友好度。指用户使用共享系统检索界面时的方便程度和用户视觉上的接受程度。信息资源共享系统的检索界面要清晰简明,方便使用,并且尽量减少更换界面的频次,使用户熟悉它、接受它,能够产生良好的视觉感受。

(5)用户帮助。用户帮助系统是指在用户进行信息检索的过程中,共享系统能否为用户提供及时的检索帮助,能否指导用户在其不明白的地方进行相应的操作,是否允许用户将自己的意见及时的反馈给资源的提供者。用户帮助系统越完善,共享系统越易于用户的使用,用户的资源检索效果越好。

4.4 资源可获得性的指标

(1)馆际互借与文献传递。以返回式或者非返

还式的方式向用户提供文献信息服务。可以从馆际互借和文献传递的传入量和传出量、文献传递服务从申请到获得文献时间、用户对馆际互借和文献传递要求的满足率和满意率等方面进行评价。

(2)管理规范性。是指对共享系统的资源及其存储设备,以及工作人员的管理是否规范。在服务过程中,信息资源共享系统中的工作人员是否有严格的管理制度进行约束,共享系统中的资源和设备是否依据一定的运行框架或者服务流程开展服务,以保证信息资源能够井然有序、协调高效的传递给用户。

(3)数字资源存储系统质量。是指信息资源共享系统是否具有较高的传输速率,能否保证其提供的信息资源的持续性和完整性^[11]。数字资源存储系统对用户请求的响应时间快,表明存储系统的传输速率较高,即为用户提供服务的效率和能力就越高。为保障用户能够持续的获取资源,不受到外界因素(如设备故障、网络不畅等)的影响,存储系统必须具有较高的安全功能和备份机制,从用户的角度讲,主要体现在可以通畅完整的获得所需资源。

(4)使用权限。是指用户对所获得的信息资源是否有操作的权限以及资源的使用时限。使用权限是检测用户对获取的文献资源的利用效果的一个指标。用户对获得的文献资源是否具有复制、标注等权限,以及使用时间的长短都会影响到用户对信息资源的使用效果。

4.5 资源获取成本的指标

(1)经济成本。指用户为了获得信息资源所支付的费用。经济成本主要包括用户获取馆内资源支付的办理使用权限的费用以及获取馆外资源支付的馆际互借与文献传递的费用等。

(2)时间成本。是指用户在获得信息资源的过程中所花费的时间。用户的时间成本包括为获知信息资源以及检索信息花费的时间,提交请求等待共享系统响应的的时间等。

(3)辅助支持成本。是指用户为了获得信息资源所投入的设备、交通等成本。辅助支持成本是用户为获得资源需要投入的其他辅助性开支,比如交通费用、打印费用等。

用户导向的信息资源共享系统绩效评估指标体

系能否真实反映用户的需求,能否准确评价用户从共享系统中获得的效益,是一个十分复杂的问题。本文只是对与用户需求相关的指标及其内涵进行了初步的简单探讨,而要真正形成一个具有可操作性的评估指标体系,还需要对各项指标进行细化和确定具体的评价标准。

参考文献

- 1 程焕文. 信息资源共享[M]. 北京:高等教育出版社, 2004:15
- 2 李卓卓. 信息资源共享系统绩效评估要素的分析与确定[J]. 图书情报工作, 2009(10):14-17, 59.
- 3 肖希明, 黄连庆. 以需求为导向的数字信息资源开发[J]. 中国图书馆学报, 2007(6):65-68, 87.
- 4 McClure C. R., Lopata C. L. Assessing the academic networked environment: strategies and option. [OL]. [2010-04-12]. <http://www.arl.org/bm~doc/assess-4.pdf>
- 5 Lars E Leon, June L DeWeese, Carol Ann Kochan, Billie Peterson-Lugo, Brian L Pytlík Zillig. Enhanced resource sharing through group interlibrary loan best practices: A conceptual, structural, and procedural approach[J]. Libraries and the Academy, 2003, 3, (3):419.
- 6 Roxanne Missingham, Margarita Moreno. Resource sharing in Australia: evaluation of national initiatives and recent developments[J]. Interlending & Document Supply, 2005, 33, (1):26-34
- 7 刘素清. IFLA 书目记录功能需求(FRBR)初探[J]. 大学图书馆学报, 2004(6):65-69
- 8 肖希明. 经济发达地区文献资源共享网络的构建——以珠江三角洲地区为例[J]. 中国图书馆学报, 2000(6):44-46.
- 9 邓灵斌, 东方. 信息资源获取的成本和策略研究[J]. 情报科学, 2006(12):1828-1831, 1840.
- 10 张璇, 肖希明. 信息资源共享系统绩效评估指标体系的构建[J]. 图书情报工作, 2009(10):22-26.
- 11 索传军. 数字馆藏评价与绩效分析[M]. 北京:北京图书馆出版社, 2007:166-167.

(肖希明 教授 武汉大学信息管理学院, 郭以正 武汉大学信息管理学院图书馆学系 2009 级硕士研究生)

收稿日期:2010-05-04

(上接第 12 页)

六 重视图书馆新老建筑的节能减排, 实现低碳的文化服务环境

随着近年来数以百计的公共图书馆新建筑落成开放, 绿色建筑、节能减排也提上了公共图书馆管理的议程, 在全球倡导低碳经济和零排放的环境下, 低碳建筑已经离公共图书馆越来越近了。一味追求大空间、玻璃幕墙、一次性使用等高耗能、高排放的做法遇到了环境保护的巨大挑战。在未来的发展规划中, 图书馆新建筑的节能减排应当成为规划的着力点之一。我们高兴地看到, 绿色建筑理念和实践已经在一些已建和在建的大型公共图书馆建筑中得到了体现, 但这仅仅是开始, 在这方面还有很长的

路要走, 需要我们在“十二五”规划中将一些或然性的做法变为必然性的制度。我们要通过感应灯光、感应电梯、设定空调开启的温度等进行节电, 通过水流量控制进行节水, 通过网络电传、纸张双面使用等进行节纸, 通过展览的流动展出进行节材, 通过环境保护的讲座、垃圾的分类宣传、废旧电池的回收等提升馆员和读者的环境保护意识, 在公共图书馆内外努力倡导低碳生活的理念和实践, 让环境保护成为我们全体公民的共同责任并化我们共同的学习和生活方式。

(王世伟 教授 上海图书馆)

收稿日期:2010-03-01