

信息资源共享系统绩效评估实施研究*

肖希明 曹 森

摘 要 在调查国内外信息资源共享系统绩效评估的实施现状的基础上,论述信息资源共享系统绩效评估实施应遵循的科学性、客观性和可操作性原则,分析实施绩效评估的各项要素,从政策、技术、组织、人员等方面探讨信息资源共享系统绩效评估实施的条件。参考文献 15。

关键词 绩效评估 信息资源共享系统 实施研究

近年来,随着信息资源共享活动广泛而深入的开展,信息资源共享系统绩效评估也引起了业界的重视。相关研究在信息资源共享系统绩效评估的理论、方法、评估指标体系设计等方面都取得了重要进展。同时,信息资源共享系统绩效评估又是一项实践性很强的活动,实施评估所应遵循的原则、涉及的要素和必备的条件等,都是信息资源共享系统绩效评估应该关注的问题,这些问题的研究目前还比较薄弱。

1 国内外信息资源共享系统绩效评估实施现状

1.1 国外概况

国外信息资源共享系统引进绩效评估比国内早,评估实践活动也广泛开展。

在美国,无论是全国性还是地区性的信息资源共享系统,对绩效评估都十分重视。比较典型的如美国研究图书馆联盟(ARL)的 ARL 统计和测度计划(ARL statistic & measurement program),以及加州合作图书馆系统(CSLA Cooperative Library System)的服务评估。ARL 统计和测度计划侧重描述和评估研究型图书馆的表现及其对研究、学术和社区服务的贡献,利用各种形式如项目、会议、博客等开展成员馆内研究型图书馆绩效评估的活动^[1];加州合作图书馆系统于 2005 年对其系统内的共享性服务开展了绩效评估。此次绩效评估在图书馆委员会、合作图书馆服务资金、项目和组织结构等方面得到

了很多建议,并形成了总结性报告,对加州合作图书馆系统发展影响深远^[2]。

在欧洲,图书馆绩效评估质量管理体系 EQUI-NOX 项目作为欧盟图书馆信息通讯计划(Telematics for Libraries Programme)的一个子项目,于 1998 - 2000 年间实施,旨在进一步完善现有图书馆绩效评估和开发集质量管理和绩效评估于一体的工具^[3]。该项目最终制定出 14 个评估信息资源共享的绩效指标,为欧洲许多复合图书馆所采用。英国的 SCONUL(英国高校与国家图书馆协会)所实施的信息资源共享系统绩效评估,首先成立了专门的绩效提升工作组 WGPI(Working Group on Performance Improvement)来鼓励图书馆进行绩效评估实践,同时研发和升级很多评价工具来促进绩效评估和绩效提升,并且还实施专门的测度评估的项目——评估的价值和影响测评 VAMP(The Value and Impact Measurement Program),以测试绩效评估工具和成员馆对绩效评估的影响与价值的理解^[4]。

澳大利亚成立了全国资源共享工作组(NR-SWG)负责对图书馆的评估,制定了一个标准的调查/评估工具来评价馆际合作的用户满意度,并倡导国内图书馆使用此评估工具作为自己的职责范围^[5]。

此外,国际间的一些信息资源共享系统也对绩效评估进行了实证研究。OCLC 的比较馆藏评估项目 CCAB(Comparative Collection Assessment for Books)便是例证。该项目于 2003 - 2004 年间实施,

* 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。

在对不同系统的数据进行调研与分析的基础上,实施了馆际互借服务数据评估和馆藏评估^[6]。此外, OCLC 还推出了基于网络而开展的服务——Worldcat Collection Analysis(资源评价、比较和规划), 成员馆可以对自身馆藏与同类机构或 worldcat 的馆藏进行比较和分析, Worldcat 内的集团还可按主题领域对其成员的馆藏进行评价, 生成详细的报告, 确定优势和差距, 避免重复馆藏, 为馆藏开发和管理活动提供信息支持^[7]。

1.2 国内概况

近年来, 国内的信息资源共享系统, 如 CALIS(中国高等教育文献保障系统)、CASHL(中国高校人文社会科学文献中心)、JALIS(江苏省高等教育文献保障系统)、BALIS(北京地区高校图书馆文献资源保障体系)等也陆续实施了信息资源共享的绩效评估。

CALIS 成立了专门的评估组织来实施评估。2002 年, CALIS 联合目录部和专家评估组对其成员馆实施了第一次评估。此次评估以公正性、科学性、可操作性为原则, 以统计数量和书目质量为主要评估指标, 以数量、质量、问卷调查、专家印象得分、建立评估档案数据库, 以及各项指标建立加权值为实现方式, 由此得出了新一轮的 B⁺ 及 B 级图书馆^[8]; CALIS 还依托每年举行的“国外引进数据库培训周”对 CALIS 集团采购工作进行评估, 形成相应的调查总结报告, 把相应的信息发布到引进资源信息平台上, 资源评估子项目也在建设中。如 2009 年, CALIS 对其 246 个成员馆的引进数据库用户满意度开展了调查, 调查内容为 CALIS 集团采购工作熟悉度、CALIS 联盟采购的满意度和采购的数据库的满意度。CALIS 还开发了引进资源信息平台, 并着手建立《引进数据库评估指南》^[9]。

CASHL 一直将绩效评估作为重要的管理手段。CASHL 管理中心设置了专门的评估工作组, CASHL 区域中心和 CASHL 学科中心支持绩效评估工作, 形成了年度绩效评估机制, 建立了评估指标体系, 并根据评估结果奖励先进, 分配第二年经费和补贴; 定期收集成员馆意见; 开展“CASHL 文献传递服务用户问卷调查”, 搜集用户意见。

在区域信息资源共享系统绩效评估方面, JALIS

和 BALIS 是其代表。JALIS 是区域信息资源共享系统的先行者。一方面, 为了促进和监督项目的实施, JALIS 制订了完善的服务绩效评估指标体系, 通过对 JALIS 的各方参与者及服务内容的调查, 定期对成员馆的服务效益、经济效益和服务效能进行评估。另一方面, 为了了解用户需求情况, 提高服务质量, JALIS 还利用各种途径进行用户满意度调查, 如 2006 年对以高职高专院校为主体的专科院校进行了用户满意度调查, 调查指标包括环境设施、馆藏、电子资源和图书馆日常服务的满意度。2009 年, JALIS 在网上发布引进数据库终端用户满意度调查表, 了解用户对数据库的满意度和期望, 目前此调查仍在进行中。BALIS 自建立的第二年开始, 就定期对原文传递服务和馆际互借服务进行评估, 制订并修订相应的评估办法, 评选先进集体和先进个人, 以激励成员馆提高服务水平。今年 4 月底, BALIS 又对成员馆内用户开展馆际互借服务有奖问卷调查, 以期提高服务利用率及服务质量, 使丰富的馆藏资源得到充分利用^[10]。

可以看出, 我国信息资源共享系统重视绩效评估并进行着绩效评估的实践探索, 但绩效评估的实施对象多为某一项服务, 评估范围和深度不够, 评估方法和评估指标的科学性有待提高。

2 信息资源共享系统绩效评估实施原则

2.1 科学性原则

科学性应贯穿于信息资源共享系统绩效评估的全过程。首先, 评估程序的确定应具有科学性, 既要参照一般评估程序, 又要考虑信息资源共享系统的特殊情况。其次, 评估方法的选择应具有科学性。要正确处理定量评估与定性评估的关系, 选择既科学合理又符合实际情况的评估方法。再次, 评估指标体系的制定应具有科学性。在制定指标体系和指标权重时, 要全面系统考察信息资源共享系统的运行状况和影响因素, 认真做好用户调查和专家调查, 优化评估指标体系的各项内容。

2.2 客观性原则

在实施评估中, 只有坚持客观性原则, 才能保证评估结果的真实性与科学性。因此, 在制定评估指标体系的时候, 应密切联系实际, 评估指标要客观反

映评估实际情况;评估人员在进行实际评估时,要以公正的态度进行,排除个人主观因素的干扰,公正客观地开展评估工作;在分析信息、形成评估结果时,不能有双重甚至多种标准,更不能随意更改或篡改已经形成的评估结果。

2.3 可操作性原则

信息资源共享系统绩效评估涉及的因素复杂,在实施过程中要注意可操作性的问题。尤其是评估指标的设计和评估方法的选择,必须注意其可操作性。信息资源共享系统绩效评估在借鉴企业绩效评估和政府绩效评估的方法和体系时,要注重与信息资源共享系统现实的“无缝对接”,即评估方法和评估指标体系要在科学、客观的前提下,尽可能地简单易懂,操作方便。如果评估方法和评估指标体系过于复杂、繁琐,造成评估人员理解困难和评估周期延长,就会影响评估的信度和效度。

3 信息资源共享系统绩效评估实施要素分析

3.1 明确的评估目标

确定信息资源共享系统绩效评估的目标是实施绩效评估的开端。如果信息资源共享系统绩效评估没有目标、目标模糊甚至错误,那么绩效评估的实施就是盲目的、没有意义的。信息资源共享系统绩效评估的最终目标是通过系统绩效评价合理配置信息资源,满足用户信息需求。目前,国内信息资源共享系统内一些成员馆对系统绩效评估目标理解有一定的片面性,认为进行绩效评估就是对系统的成本—效益进行核算,即纯粹从经济学意义上理解信息资源共享系统绩效评估。针对这种情况,应加强对信息资源共享系统绩效评估的宣传,增进成员馆对绩效评估的了解。

3.2 科学的评估指标体系

构建科学的信息资源共享系统绩效评估体系是实施信息资源共享系统绩效评估的前提。信息资源共享系统绩效评估体系是指由一系列与之有关的评估制度、评估指标体系、评估方法、评估标准以及评估机构等形成的有机整体。绩效评估指标体系则是评价体系的核心。选择、改造和确定绩效评估指标体系对于信息资源共享系统绩效评估的实施

至关重要。信息资源共享系统在选择、改造和确定指标体系时,应当注意优秀的评估指标体系是在评估内容反映的全面性和体系自身简洁性之间的一种权衡,在功能等同的情况下,最简单的评价体系就是最优的评价体系。

目前国内信息资源共享系统绩效评估指标体系主要有 JSA 的评估指标体系、CASHL 文献传递服务指标体系和 CALIS 数字资源评估指标体系等。JSA 的评估指标体系由 5 个一级指标(办馆条件、文献资源建设、自动化、网络化、数字化资源建设、读者服务、科学管理)、26 个二级指标、47 个三级指标组成^[11],比较详尽,但由于制定时间已久,有些内容已不适应现状;CASHL 文献传递服务指标体系则是根据综合能力、服务质量、服务效果和图书借阅而展开的,通过不断修正来适应环境的发展;CALIS 数字资源评估指标体系主要从数字资源的数量、数字资源的结构、数字资源的内容与质量、数据资源检索与获取能力等 12 个方面进行描述^[12],从指标属性和应用层面上多维评估,十分详尽。但无论是 CASHL 文献传递服务指标体系,还是 CALIS 数字资源评估指标体系,都侧重从某一方面进行信息资源共享系统绩效评估,不能进行整体评估。笔者也曾构建了一个由资源建设和资源利用效率、直接服务效益和延伸服务效益、减负效益和社会效益 6 个一级指标、18 个二级指标和 40 个三级指标组成的信息资源共享系统绩效评估指标体系^[13],还需在实践中进行检验。

3.3 规范的评估程序

要想得到准确的评估结果,就必须在评估实施过程中保证评估程序规范。规范的评估程序包括预评估、正式评估和反馈结果。预评估是以实验观察为目的,对先前绩效评估指标体系、评估方法、评估方案等进行具体检验,以发现评估中可能存在的问题,为评估的开展做准备;正式评估是运用评估指标体系,对信息资源共享系统的绩效进行全面系统的检测与评估,将实际情况与评估指标进行比对,并得出结论。同预评估一样,正式评估也需要控制与调整。反馈结果是指对绩效评估及时加以总结,得出客观公正的评估报告,并针对评估中反映出来的问题制定相应的改进计划,以促进下一步系统工作的开展。

信息资源共享系统绩效评估的实施中最有可能出现的情况是漏掉预评估环节或评估结果受冷遇的现象。针对这两个问题,应特别注意规范评估程序,明确预评估在整个绩效评估实践中的重要地位,关注评估结果在系统工作中的应用。

3.4 畅通的沟通渠道

沟通渠道畅通主要是指信息资源共享系统内部自上而下和自下而上有关评估的信息能够通畅地传递。在信息资源共享系统绩效评估过程中,沟通渠道的畅通是评估质量和评估效率的重要保证。目前我国信息资源共享系统绩效评估实施中面临的沟通问题之一是自下而上沟通渠道不畅和评估监管的缺失。在这方面,OCLC的发展经验可供借鉴。OCLC通过多年的探索建立了一套完整的会员机制,形成了良好的会员与会员组织关系。通过这种机制,成员馆既可以监管OCLC决策制定、任务执行和未来发展方向,又可以选出自己信任的人组成委员会,代表自己的利益来开展系统内部活动。同时,OCLC定期召开会议,听取成员馆意见和建议,来更好地开展服务^[14]。OCLC的经验告诉我们,信息资源共享系统绩效评估的实施也应当建立适应国情的沟通机制和监督机制,鼓励成员馆积极参与沟通与监督,充分调动成员馆参与交流的热情,真正实现成员馆的“当家作主”。

4 信息资源共享系统绩效评估实施条件

信息资源共享系统绩效评估的实施是一项复杂的工程,它不仅需要评估主体进行前期研究和精心的组织与准备,而且需要良好的外部环境的支持。

4.1 政策条件

制度化是当前国际绩效评估活动的趋势之一。为信息资源共享系统绩效评估制定相关政策是有效开展绩效评估的重要保障。当然,这并非要为信息资源共享系统绩效评估制定专门的政策或法规文件,而是应该将信息资源共享系统绩效评估的内容纳入我国信息政策与法规体系中,具体内容包括:①明确信息资源共享系统绩效评估的重要性,使其成为我国信息资源共享系统管理中的基本环节,促使各个信息资源共享系统开展绩效评估工作;②明确绩效评估机构的权威性,规定信息资源共享系统

绩效评估机构的产生办法,赋予其必要的权力,保障评估结果的公开化和透明化;③规范绩效评估的一般程序,确定绩效评估的原则、方法和标准,同时允许各信息资源共享系统可依据一般程序制定适合本系统的相应程序。

4.2 技术条件

信息资源共享系统绩效评估来源于企业绩效评估,是一种结合专业、技术和方法等因素的多维管理方法。然而,信息资源共享系统绩效评估毕竟不同于企业绩效评估,因此必须对企业绩效评估的技术加以改造,使之适用于信息资源共享系统的绩效评估。其中,开发绩效评估系统和建立网络绩效评估平台是实施信息资源共享系统绩效评估的技术关键。绩效评估系统是融合战略目标、评价过程、数据收集和反馈等而设计的管理信息系统之一,是信息资源共享系统进行绩效评估的工具。按照绩效评估程序,绩效评估系统包括目标子系统、绩效指标体系子系统、沟通子系统和评估结果子系统等。建立网络绩效评估平台,融合web2.0技术,加强系统绩效评估网站的建设与维护,提高用户参与,增强用户交流,及时反馈评估结果。

需要注意的是,在评估实践中,信息资源共享系统内提供的很多服务难以量化,单纯利用技术有时难以收集到评估结果。所以评估人员在最大限度地利用技术来评估系统绩效时,还要结合其他传统方法,使评估结果更加全面。

4.3 组织条件

建立绩效评估的组织机构是持续和顺利实施信息资源共享系统绩效评估的前提条件。现在我国信息资源共享系统绩效评估组织机构多存在于同一系统的机构下,如CALIS在管理中心下设引进资源工作组,开展引进资源评价指南;CASHL在管理中心设立评估工作组,负责评估工作;JALIS领导小组下设“项目管理中心”,把“负责JALIS日常管理,及时了解项目建设状况,检查督促建设进度”作为职责之一;JALIS依托原文传递中心和馆际互借中心,分别对原文传递服务和馆际互借服务进行评估等。是继续完善本系统内的评估组织,还是建立社会化的信息资源共享系统绩效评估机构?笔者认为,信息资源共享系统绩效评估需要一种社会化的

评价机制,以保证评价过程的规范性和评价结果的客观性、权威性。在建立绩效评估的组织机构时,要加强同专家、用户、系统内部人员等的沟通,赢得他们对绩效评估组织建设的支持。

4.4 人员条件

信息资源共享系统绩效评估涉及的人员有绩效评估人员和被评估对象内部人员两种。提高人员对绩效评估的认识能有效促进评估实施,减少实施过程中因人员问题而带来的阻力。保证绩效评估的科学性和预定进度的最好办法就是对绩效评估人员进行培训。信息资源共享系统绩效评估组织对评估人员的培训内容可以有选择地借鉴英国的威廉姆斯对管理者进行绩效管理培训的内容^[15]:系统目标设定和工作计划的制定;对系统内部能力/行为尺度的理解;对绩效评估方法、绩效评估指标体系、绩效评估程序和技术等的熟悉;分析绩效产生的原因等。同时,评估组织部门也应开展对被评估对象内部人员的培训。系统内各个组织可以实施相应的培训,如对绩效目标的认同、绩效方法的认识等,增加内部人员对绩效评估各方面的了解,端正他们对绩效评估的认识,提高他们参与绩效评估的积极性,激励他们以绩效和用户为导向,寻求改善自身和所在组织现状的途径和策略。

参考文献

- 1 E-Metricsprogram[OL]. [2010-01-20]. <http://www.arl.org/stats/initiatives/emetrics/index.shtml>
- 2 Current state of CSLA Cooperative Library System Service Assessment[OL]. [2010-01-27]. <http://www.library.ca.gov/lids/docs/CLSAReport.pdf>
- 3 EQUINOX[OL]. [2010-03-02]. <http://equinox.dcu.ie/index.html>
- 4 The Value and Impact Measurement Program (VAMP)[OL]. [2010-03-06]. <http://vamp.diglib.shriven-ham.cranfield.ac.uk/performance>
- 5 Roxanne Missingham, Margarita Moreno. Resource sharing in Australia: evaluation of national initiatives and recent developments[J]. *Interlending & Document Supply*, 2005(1)
- 6 Comparative Collection Assessment for Books [OL]. [2010-03-15] <http://www.oclc.org/research/activities/past/orprojects/mi/default.htm>
- 7 Worldcat Collection Assessment [OL]. [2010-03-23] <http://www.oclc.org/asiapacific/zcn/collectionanalysis/overview/default.htm>
- 8 CALIS 联机编目合作中心—CALIS 联合目录部数据质量评估结果[OL]. [2010-03-29]. [2010-01-22] <http://www.calis.edu.cn/calis/lhml/mass.htm>
- 9 肖珑. CALIS 引进数据库用户满意度调查报告. [OL]. [2010-04-05]. <http://calis.zju.edu.cn/attachments/2009-05/01-1242119722-555.pdf>
- 10 关于开展 BALIS 馆际互借服务有奖问卷调查的通知. [OL]. [2010-04-27] http://59.64.144.53:8080/union/xzdt_detail.jsp?id=70
- 11 江苏省普通高等学校图书馆评估指标体系评分标准和内涵的说明[OL]. [2010-04-11]. <http://calis.nju.edu.cn/pinggu-wenjian>
- 12 肖珑,李浩凌,徐成. CALIS 数字资源评估指标体系及其应用指南[J]. *大学图书馆学报*, 2008(3): 4-7
- 13 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(19): 24
- 14 欧阳少春. OCLC 的三大成功要素[J]. *图书情报工作*, 2004(7): 25
- 15 理查德·威廉姆斯. 组织绩效管理. 蓝天星翻译公司译[M]. 北京:清华大学出版社, 2002: 267-268

(肖希明 教授 武汉大学信息管理学院,
曹森 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