

# 基于不同模型的信息资源共享系统绩效管理策略\*

肖希明 戴艳清

**摘 要** 结合实例,在构建信息资源共享系统绩效管理一般模型的基础上,提出成立专门的绩效管理小组、加强绩效管理制度建设、建立科学完善的绩效评估指标体系及建立多元化和长效持久运行的评估机制等管理策略。在构建平衡计分卡绩效管理模型的基础上,指出绩效管理应以系统的战略和使命为核心,重视系统的动态性特征,对成员馆的成长给予高度关注,并精简评价指标体系等。图2。参考文献18。

**关键词** 信息资源共享系统 绩效管理 管理策略

**分类号** G253

**ABSTRACT** Based on a general model of Information Resource Sharing System Performance Management the paper puts forward some management strategies depending on the general model of information resource sharing system performance management, such as establishing a professional performance management group, strengthening system construction, building a sophisticated performance evaluation index system, setting up a diverse and long-term operation mechanism. In the same way, on the basis of the balanced scorecard (BSC) model, the paper proposes that performance management should center on the tactics and goals, pay attention to the dynamic feature of the system, attach importance to the growth of member-libraries, and simplify the evaluation index system. 2 figs. 18 refs.

**KEY WORDS** Information resource sharing system. Performance management. Management strategy.

**CLASS NUMBER** G253

## 1 引言

信息资源共享系统的建设是世界各国信息化建设的重点内容。近年来,全球各种规模的信息资源共享系统陆续建成并发展,已开展卓有成效的信息资源共享活动。如何对信息资源共享系统进行有效的绩效管理成为颇受业界关注的课题。

从战略角度来说,绩效管理强调以组织发展战略为导向,着眼于组织的未来,对组织的目标、业绩、管理流程、服务、员工发展和创新能力进行综合管理,有助于提升组织的整体绩效,实现组织的目标;从管理角度而言,对组织的工作

业绩进行准确评价,能够为组织的管理层保持决策实施力度提供必要的方法和手段,同时为各项管理决策提供必不可少的信息保障,从而不断提升组织的管理水平和管理效率<sup>[1]</sup>。鉴于此,对信息资源共享系统进行绩效管理策略研究的意义也就十分明显了。

## 2 信息资源共享系统绩效管理的涵义及原则

对于绩效管理(performance management)内涵的界定,国内外的研究人员有以下三种认识:

\* 本文系国家自然科学基金项目“文献资源共享系统绩效评估研究”(项目编号:08BTQ030)和教育部人文社会科学重点研究基地重大项目“数字信息环境下的图书馆管理研究”(项目编号:07JJD870221)的成果之一。

绩效管理是管理组织绩效的一种体系;绩效管理是管理员工绩效的一种体系;绩效管理是一个组织绩效管理和员工绩效管理相结合的体系。从信息资源共享系统的角度来说,绩效管理强调系统的整合,是组织系统整合组织资源达成其目标的行为。依据美国国家绩效评估中的绩效衡量小组(performance management study team)基于“绩效管理是组织管理绩效的一种体系”的角度给绩效管理下的定义——“绩效管理是利用绩效信息协助设定统一的绩效目标,进行资源配置与优先顺序的安排,以告知管理者维持或改变既定目标计划,并且报告成功符合目标的管理过程”<sup>[2]</sup>,笔者认为,信息资源共享系统绩效管理是对信息资源共享系统绩效目标进行设定与实施,并对实现结果进行系统考察与追踪,推动绩效不断改进的系统活动和过程。

信息资源共享系统绩效管理应遵循以下原则:

### 2.1 经济效益与社会效益并重的原则

信息资源共享系统的目的在于通过各成员的资源共建与共享活动,放大信息资源共享系统的经济效益与社会效益,这也是信息资源共享系统绩效管理的目标所在。绩效管理的重要一环是绩效评估,从绩效评估的意义上说,经济效益和社会效益考察的内容其实都是信息资源共享活动的价值(益处)相对于支付的费用(成本)是否合理<sup>[3]</sup>。商品经济背景下的信息资源共享系统既要努力创造经济效益,又要积极创造社会效益,二者不可或缺。

### 2.2 有效沟通原则

沟通应贯穿于绩效管理的全过程,无论是绩效计划的制定还是实施,无论是绩效评估指标的制定还是绩效评估结果的反馈,都必须强调成员机构之间的有效沟通。沟通的形式多种多样,既要有网上沟通,也应提供见面的机会。只有通过有效沟通,成员机构之间的彼此信任程度、互相支持、专业技能提升及团队精神才可能获得改善,同时可以了解每一成员机构的需求及贡献度,以利于组织运作并发展良好关系。

这是保证绩效计划科学性、评估指标客观公正性、绩效结果被公众认可的重要环节。

### 2.3 科学考量原则

公平、公正、合理的考量环节即指绩效评估的全过程,包括绩效指标的制定、评估结果的公正性等。如果没有科学的考量机制来衡量系统的绩效,也就无法在考量基础上对绩效目标进行修正和推进以促进系统的整体进步。考量行为要经常化、制度化。

### 2.4 绩效反馈和追踪原则

反馈意味着要针对评估的结果,与先前所制定的战略目标相比较,观察其是否存在差距,让信息资源共享系统及其成员机构及时了解组织的绩效状况,从而针对评估结果反映的问题和不足,及时对绩效管理模式进行审视和改进、对绩效目标进行未来设计、对绩效战略进行调整<sup>[4]</sup>。

## 3 绩效管理的一般模型及其管理策略

### 3.1 绩效管理的一般模型

图1是信息资源共享系统绩效管理的一般模型,其中绩效规划(performance planning)是指制定组织愿景和战略,明确绩效衡量(performance measurement)的基础以及工作行动的过程。绩效改进则要从过程的角度来看,指的是持续性的过程改进。绩效考察包括绩效的衡量和评估。绩效评估(performance appraisal)是指对于绩效的客观的和主观的测评过程。绩效评估可以是对组织的绩效、计划的绩效和个人的绩效进行评估。不同于人力资源管理中的绩效评估注重对个人的绩效评估,信息资源共享系统的绩效评估重视的是对组织绩效的评估。通过确定的衡量标准和指标,全面评估信息资源共享系统的投入产出情况,以达到低耗、优质、高效的目标。绩效衡量是管理者为了进行绩效评估而设计的一套衡量组织目标实现的指标系统,也就是衡量组织绩效的标尺,用以对不同组织与不同时期的比较。绩效追踪(performance mo-

monitoring)是指对组织的绩效进行持续性的监测、记录与考核,对绩效结果进行反馈,以作为改进组织绩效的基本依据<sup>[2]306-307</sup>。其中,绩效规划、绩效评估、绩效衡量、绩效追踪是信息资源共享

系统绩效管理过程四个最基本的功能活动。信息资源共享系统绩效管理的一般模型是一种惯用的绩效管理思路,相对来说比较关注结果,是面向结果的绩效管理模式。

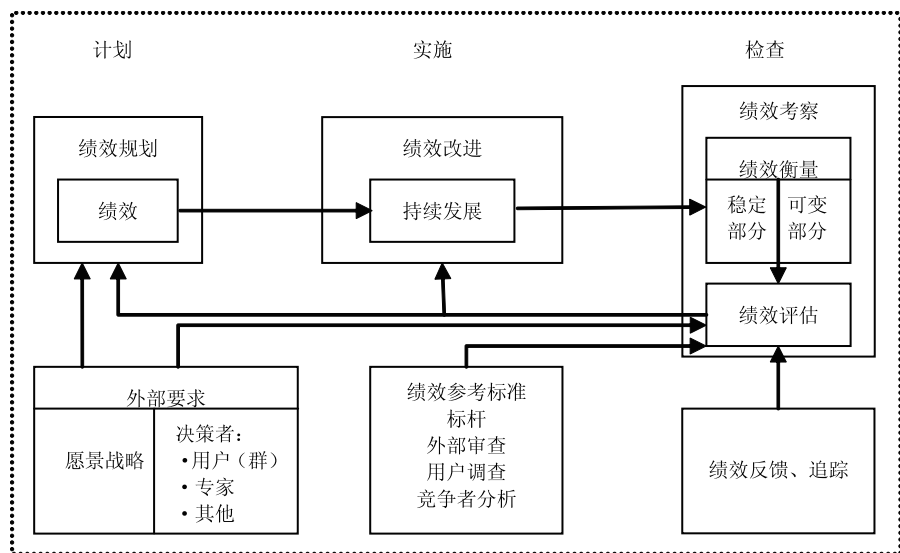


图1 信息资源共享系统绩效管理的一般模型

注:本模型改编自:[英]理查德·威廉姆斯.组织绩效管理[M].蓝天星翻译公司,译.北京:清华大学出版社,2002:14-15.

### 3.2 基于信息资源共享系统绩效管理一般模型的管理策略

(1) 成立专门的绩效管理小组,担负绩效管理职责。绩效管理涉及的因素十分复杂,为保障绩效管理活动的有效实施,需建立专门的管理小组,以组织绩效管理工作。国内外信息资源共享系统大多成立了专门的评估或监管部门。如 OhioLINK 成立了专门的客户服务委员会,由各图书馆的参考馆员组成,提供对合作网开发和维护的使用界面的反馈意见,评估合作网系统并提出改进建议,组织与合作网系统和制造商提供的系统相关的培训,参与宣传推广合作网的各项服务<sup>[5]</sup>。CALIS 也建立了专家委员会,根据 CALIS 的发展需要,开展相应的调查研究,负责对 CALIS 各项工作的评估。

(2) 加强绩效管理制度建设。制度保障是开展信息资源共享系统绩效管理的前提和基

础,要从制度上确立绩效管理的地位,树立绩效管理的权威性,保证绩效管理成为信息资源共享系统管理的基本环节,使绩效管理有章可循,走上制度化、规范化和经常化的道路<sup>[4]37</sup>。

(3) 合理制定绩效目标和绩效规划。绩效规划是绩效管理的起点,其目的是向所有成员机构阐明系统要实现哪些目标,以及如何实现这些目标。合理的绩效目标有助于信息资源共享系统绩效管理活动的有效开展。绩效目标过高,容易使成员机构丧失信心;过低,则不能顺利完成组织使命。简言之,合理的绩效目标应该是经过努力就能达到的目标,具体包括:绩效目标的设定,绩效管理的途径、措施、方法、标准等的规划。OhioLINK 的运作之所以非常成功,重要原因之一是有统一制定的联盟绩效规划与目标,并建立了全联盟健康和协调发展机制,以调动成员馆的积极性。而 CALIS 目前在资源共

建共知共享理念与成果间存在一定落差<sup>[6]</sup>,究其原因,与缺乏科学合理的绩效规划有关。

(4)建立科学、完善的绩效评估指标体系。任何科学的测量都必须有确定的标准。评估指标体系的确立有着很强的导向性,其是否科学与完善将在很大程度上决定评价结果的客观性和可靠性<sup>[7]</sup>。对于信息资源共享系统绩效评估而言,由于其性质的特殊性,一个好的评估指标体系应包括如下指标:经济指标、效率指标、效果指标、公平指标<sup>[1]213-216</sup>。

经济指标。从经济层面来说,绩效反映的是投入与产出之间的关系。在追求尽可能大的效益的同时,尽可能地减少人力、物力、财力的消耗,也就是少花钱,多办事。

效率指标。效率的基本含义是指产出与投入、效果与消耗之间的比率。信息资源共享系统绩效管理指标体系中的效率指标就是指提供服务的平均成本以及资源的配置是否能符合大多数成员的最大利益。效率指标要回答的问题是:组织或系统在既定时间内,预算投入究竟产生了什么样的结果?包括:服务水准的提高、服务与产品的数目、每项服务的单位成本等。

效果指标。以效率作为图书馆服务的评价指标,仅适合于那些可以量化或货币化的服务项目,而信息资源共享系统更多的服务难以界定和量化。在这种情况下,效果便成为衡量信息资源共享系统服务的另一个重要标准。效果关心的是“情况是否得到改善”,主要表现为服务质量的改善程度。

公平指标。信息资源共享系统的目的在于信息资源最大程度的共享,成员机构为达到其利益的“多赢”和最大化而参与其中,它们之间的关系是平等的。然而,信息资源共享系统也应重视“接受服务的团体或个人能否都受到公平的待遇。”笔者认为,可以通过信息资源共享系统之间的目标比较、时间序列比较等比较标准来设计指标。如2006年,CALIS管理中心设立“资源与服务”评估子项目,对CALIS各个项目和整个系统进行评估。相关CALIS实践者从可持续发展角度出发,设计了共建共享服务绩效评估指标。从读者满意度(定性)、共建共享

体系敏捷度(定量)、共建共享体系服务效果(定性)、信息共建共享的效益(定量)4个一级指标,以及11个二级指标集中体现共建共享所带来的服务绩效状况。该设计结合CALIS开展评估活动的实际,指标简洁、可操作性强、易于量化,是面向结果的CALIS服务绩效考核较为实用的设计<sup>[8]</sup>。

(5)建立多元化、长效持久运行的评估机制。绩效评估不是一次性完成的,它是一个持续的过程,涉及到主管部门、成员机构、专家组和用户等各方面。应建立文献信息资源共建共享项目立项、建设、验收、运行四个过程的多元化评估机制。组织各方力量,通过日常统计监测的自查、项目建设关键环节(立项、预算和验收)定期评估、平台运行的周期性评估(季度或年度)和专题评估等手段相结合,建立多元化、长效持久运行的评估秩序。

(6)重视绩效评估结果使用,引导下一步决策。重视绩效评估结果的使用是指要关注绩效评估结果的追踪和反馈。绩效评估结果的使用有利于信息资源共享系统及各成员机构了解和分析评估结果,并提出进一步改进工作的具体计划和方案,以便调整管理方向,引导下一步决策。江苏省高校文献信息保障系统(JALIS)通过较完善的系统绩效评估体系对社会效益、经济效益和服务效能进行评价,并根据绩效评估结果进行及时反馈和修正,提升了绩效管理水平和服务质量<sup>[9]</sup>。OhioLINK也设立了反馈机构(如用户服务委员会),收集反馈意见,对联盟的服务进行实施效益的统计与分析,为联盟项目的开展和改进提供准确的依据<sup>[7]</sup>。

## 4 平衡计分卡绩效管理模型及其管理策略

### 4.1 平衡计分卡绩效管理模型

平衡计分卡最早产生于企业界,由美国著名管理会计学家卡普兰(Kaplan)和复兴方案公司总裁诺顿(Norton)于1992年在研究“未来的组织绩效测量方法”之后提出的。由于平衡计分卡打破了传统的只注重财务指标的业绩管理

方法,将组织的使命和战略转变为可衡量的目标和方法,这些目标和方法分为四个方面,即财务、客户、内部经营过程、学习与成长,以这个全面的衡量框架来帮助组织分析哪些是完成使命的关键因素,因而受到众多专家、学者、企业界人士的大力推广运用。21 世纪初,该方法也开始在图书情报领域得到应用<sup>[10-11]</sup>。平衡计分卡运用到信息资源共享系统中,能明确指出战略目标实施的关键<sup>[12]</sup>,其效果全面体现在财务、用户、内部过程管理及学习与成长四个方面,是

一种既面向过程同时也面向结果的绩效管理模型。Terplan 认为,利用平衡计分卡可以深度比较系统管理功能和手段,据此建立系统管理效率的量化指标<sup>[13]</sup>。同时,平衡计分卡还能用于不同系统绩效和管理的比较,使其适合评价整个行业内各个系统,从而依据评估的结果建立行业内系统的标杆管理和平均标准<sup>[14]</sup>。图 2 是信息资源共享系统的平衡计分卡绩效管理模型。

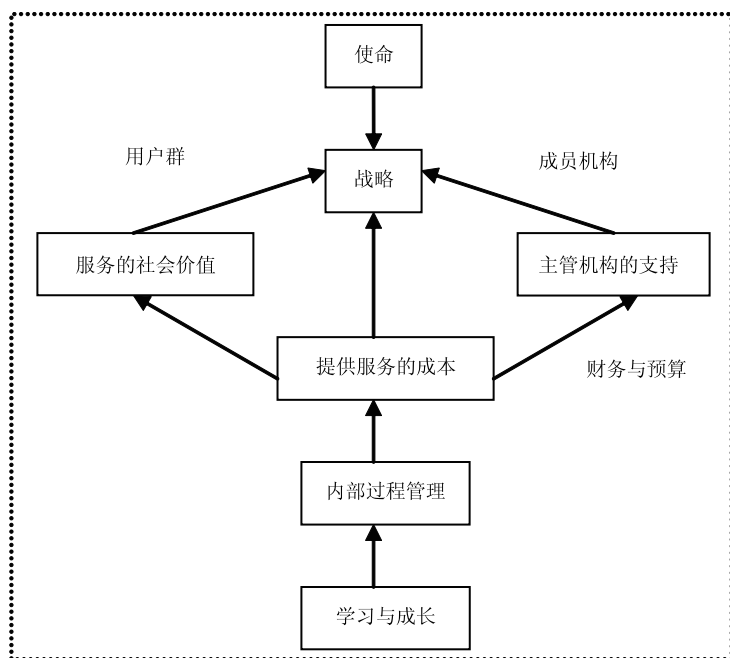


图 2 信息资源共享系统绩效管理的平衡计分卡绩效管理模型

注:本模型改编自:何会涛. 基于平衡计分卡的地方政府战略绩效管理模式研究[D]. 苏州:苏州大学,2006:22.

(1)使命。在营利组织的平衡计分卡模型中,由于其对与公司财务密切相关者具有提升价值的作用,因而会把财务放在最高等级。然而,对于信息资源共享系统来说,取得财务上的成功并不是他们的最终目的,所以,应把信息资源最大程度的利用和共享作为一个长期目标,这也就是信息资源共享系统的基本使命。

(2)战略。信息资源共享系统的使命是较

为具体的,但它会随着时代的变化而产生变化。如有的研究者指出,作为信息资源共享系统的典型形式,传统的图书馆联盟是为了服务共同的读者,而现代图书馆联盟则是为了应对共同的供应商<sup>[15]</sup>。在不同的发展阶段,信息资源共享系统应该根据自己的使命制定明确的发展战略。由于战略具有全局性和长远性等特点,因而在具体应用平衡计分卡时可以将战略分解成

几个较为具体的战略性主题,战略主题是开发绩效维度与指标的基本依据。

(3)用户。信息资源共享系统的最终期望是为用户提供高水平的信息服务,因此在信息资源共享系统的绩效管理活动中必须以用户为中心,调查用户对信息的多样化需求。

(4)财务。信息资源共享系统的财务目标包括开源和节流两个方面。开源主要是指寻找合作体并保持经济合作关系;节流主要是指提供的服务要受到成本的制约和限制,体现为控制运作成本、提高投资效率、减少浪费等。同时,信息资源共享系统财务指标的设定应体现经济性和有效原则,主要评估以下三个方面:一是资金投入的合理性,即信息资源共享系统购进资源的必要性与价格的合理性,反映资金的利用效率;二是引进资源的适用性;三是对现有信息资源的合理利用,减少资源闲置。

(5)内部过程管理。重视内部过程管理,可以发现管理过程中存在的问题,从而找到提高信息资源共享系统管理水平的有效途径。内部过程主要包括信息资源共享系统内部的规章制度建设、内部各部门之间的合作以及内部管理制度创新等。

(6)学习与成长。信息资源共享系统的学习与成长主要体现在提供信息服务的工作人员方面,包括信息工作人员的培训、知识与信息技能的提高,以及通过营造良好的氛围吸引优秀人才等。“学习与成长”将为其他方面提供不断的支持。

## 4.2 基于信息资源共享系统平衡计分卡绩效管理模型的管理策略

(1)转变观念。平衡计分卡将战略、组织结构、愿景集中体现在管理所关注的焦点上,在制定组织整体发展战略规划后,进而明确战略实施的具体的行动方案以及绩效衡量指标,具有诸多绩效管理系统无法比拟的优势。转变观念,首先要树立竞争意识和紧迫感,在充分认识平衡计分卡绩效评价体系优越性和重要作用的前提下,积极主动开展工作;其次,要充分认识推行平衡计分卡绩效管理是一项艰巨的

管理与业务工作,做好各方面的准备工作。

(2)成立专门的绩效管理部门,促进各成员机构之间的充分合作。首先,平衡计分卡包含四个维度的战略目标,而这些战略目标并非单一机构或部门就能单独完成的,因此需要在绩效管理部门的具体组织下,促进各成员机构的紧密配合与交流;其次,平衡计分卡绩效管理的实施是一个系统工程,涉及信息资源共享系统的各个成员机构、各个部门、各个工作过程和工作人员,因此,要有强有力的绩效管理部门,该部门不仅是平衡计分卡绩效管理活动的组织者、执行者、监督者,还是管理活动成果的检验者。

(3)以战略和使命为核心。绩效评估标准体系应围绕系统的战略和使命展开,将抽象的战略和使命以“化整为零”的方式分解为可操作和可执行的具体测评指标。然后通过具体指标将信息资源共享系统成员的行为和目标联系起来,以达到实现系统战略目标,提高系统绩效的目的。

OhioLINK 十分重视利用绩效管理支持战略目标实施。自建立伊始,便提出其目标为“尽快地建立一个电子目录系统”,并建议将馆藏图书目录转换为电子格式,开发和实施一套覆盖俄州的图书资料交换传递系统和一个合作存储资料计划。1992年11月OhioLINK正式成立,经过5年建设它又提出新的发展目标:使共建共享的图书馆收藏更易于获取,扩大获取电子信息资源的购买和使用量。2000年,OhioLINK制定新发展目标为:继续发展和完善电子传递系统,有效地联结用户和所需的信息资料;继续增加资料内容的可获得性;最大限度地发挥联合采购的优势,扩大购买信息资源的能力;宣传图书馆资源相对于互联网商业网站资源的优势,推销图书馆的服务;扩大馆藏资源的共享程度等<sup>[5]</sup>。从中可以看出,OhioLINK连续的战略转变一直围绕着几个核心问题:一是强调用户需求和资源的有效关联,这是提高系统利用率的根本;二是利用先进的技术创新服务,这是形成核心竞争优势的动力;三是成员利益至上,提高共享程度,最大限度

地开发成员资源<sup>[8]36</sup>。

(4) 经费支持。建立经常的平衡计分卡绩效管理体系需要一个较长的过程,并且需要一定的程序和形式,需要付出一定的运行成本,其间必然涉及到经费投入,这就需要信息资源共享系统主管部门的大力支持以及成员机构的积极投入。实际上,在真正意义上建立起的科学合理的绩效管理的常态机制,能够很好地保证财政资金的运行效率,降低信息资源共享系统的运行成本。

OhioLINK 从成立初就在任务目标中强调合作采购,并确立了讲求成本效益的资源利用以及合作融资支持系统运行的绩效提高思路。在经费预算上,不仅严格把关经费的分配与使用,而且通过融资与合作扩大信息资源的存取。其一,设立图书馆咨询委员会,其主要任务为审议和批准所属常设委员会提出的实施 OhioLINK 项目的建议及主要的经费评估,参与联盟的战略规划。其二,OhioLINK 在年度报告中,明确列出年度经费的用途、各项服务的增长率以及相应经费投入的增长率等各项详细指标,可以清楚地看到对 OhioLINK 的投入有巨大的产出,这从最大程度上争取了政府对联盟的经费支持。英国联合信息系统委员会(Joint Information Systems Committee,简称 JISC)也通过披露绩效评估的数据,如“JISC 在提供电子资源方面每 1 英镑的花费,可得到成员机构在资料搜集上至少节省价值 18 英镑时间的回报”等获得来自各方面的经费资助<sup>[16]</sup>。

(5) 重视信息资源共享系统的动态性特征。平衡计分卡实施的四个环节紧密相连,是一个不断运行的动态循环。由于当前信息资源共享系统所处的环境变化迅速,局部战略目标容易发生改变,而且成员机构的某些改变也容易引起信息资源共享系统的不稳定。因此,信息资源共享系统绩效管理部门要充分认识到这一点,并及时地沟通与联系,使平衡计分卡评估体系适应系统以及外部环境的变化。

OCLC 成员委员会由成员机构的代表组成,能以敏锐的反应迅速在非营利的公司和网络合作之间找到平衡点,在很大程度上满足成员馆

和最终用户的信息需求。它深入用户之中,根据市场需要,不断调整自身的结构和功能。OCLC 最初确立的服务目标是建立区域性高校图书馆联合体,实现区域性的馆际互借服务。但随着市场需求的增加,OCLC 开始逐步向满足全球信息需求的方向发展。通过设置专门的用户和网络服务部以及可用性实验室,对用户信息和产品信息进行管理,以确保产品推出后符合用户的需要<sup>[17]</sup>。

(6) 精简评价指标体系。由于信息资源共享系统的成员机构是独立运作的实体,使得平衡计分卡绩效评价指标的获取非常困难,因此指标选择应尽可能精简,选择那些最能反映系统绩效的指标;同时,由于平衡计分卡的执行成本和难度较高,信息资源共享系统绩效评估的频率不可能像企业那么频繁,而应根据具体情况,在综合考虑评估收益和成本的基础上,适当选择评估周期。

(7) 对成员馆的成长给予高度关注。成员参与信息资源共享系统的共建共享的程度以及其是否实现战略目标是系统绩效的重要体现<sup>[18]</sup>。在平衡计分卡绩效管理模型中,学习与成长是系统革新和战略实施的基础和前提,而学习和成长强调系统人力资本的投入、新技术的引进和采纳、资源的建设和服务项目的开发等。只有通过投入人力资本的投入,提升成员馆参与共享人员的业务素质和能力,提高资源开发和提供服务的质量,系统资源建设、技术引进及服务项目的开发才能得以保证<sup>[8]72</sup>。OhioLINK 在运作过程中为成员机构参与组织的事务提供正式和非正式的多种交流渠道,建立了充分的、开放的和经常的交流沟通机制,如召开会议,使成员机构在互相尊重、理解和信任的基础上进行合作,充分反映成员馆的利益,注重成员馆的成长,继而实现组织的可持续发展<sup>[16]</sup>。OCLC 的馆藏分析工具可帮助成员馆评估用户馆藏的优势和欠缺所在,自动选书服务可优化用户的选书和订购流程,还可提供便捷的非英语资料的订购服务,大大提高了成员馆的用户满意度<sup>[16]</sup>。

## 5 结语

绩效管理是一个持续优化组织绩效的过程,可以为信息资源共享系统决策提供重要参考。囿于篇幅,本文只分别对信息资源共享系统的一般管理模型及平衡计分卡模型的绩效管理策略进行了初步探讨。笔者以为在此基础上,还可以从成员机构参与信息资源共建共享的角度出发,引入博弈论,拓展更为有效的成员参与和使用的信息资源共享系统模式和策略。

## 参考文献:

- [1] 沈玉兰. 图书馆绩效管理的研究和探讨. 情报理论与实践[J], 2007(2): 213 - 216.
- [2] 曹现强, 王佃利. 公共管理学概论[M]. 中国人民大学出版社, 2005: 306.
- [3] 李桂华, 张晓林, 党跃武. 新价值定位下对信息服务评估问题的再认识[J]. 情报理论与实践, 2001(5): 343 - 345.
- [4] 王鑫. 图书馆联盟绩效评估研究[D]. 天津: 天津工业大学, 2007: 17.
- [5] 李国庆. 世界图书馆联盟的典范: OhioLINK 信息资源共享模式研究[J]. 图书情报工作, 2004(7): 13 - 16, 89.
- [6] 马先皇. 中美图书馆联盟比较研究——以 Calis 和 OhioLINK 为例. 情报资料工作, 2007(1): 86 - 91.
- [7] 陈红艳, 吕霞. 我国信息资源共享系统绩效评估研究述评[J]. 情报科学, 2009(11): 1730 - 1733, 1746.
- [8] 李卓卓. 信息资源共享系统绩效评估研究[D]. 武汉. 武汉大学, 2009: 143.
- [9] 刘彦丽, 梁南燕. 服务绩效评估促进信息资源共建共享的可持续发展[J]. 图书情报工作, 2008(5): 20 - 23.
- [10] Matthews J R. Measuring for results: The dimensions of public library effectiveness[M]. Westport: Libraries Unlimited, 2004.
- [11] Self J. From values to metrics: Implementation of the balanced scorecard at an university library[J]. Performance Measurement and Metrics, 2003(2): 57 - 63.
- [12] Kettunen J. The strategic evaluation of academic libraries[J]. Library Hi Tech, 2007(3): 409 - 421.
- [13] Terplan K. Benchmarking for effective network management[M]. New York: McGraw-Hill, 1995: p. back cover.
- [14] McClure C R, Lopata C. L. Assessing the academic networked environment: strategies and options. Coalition for Networked Information [EB/OL]. [2010-05-27]. <http://www.arl.org/bm~doc/assess-4.pdf>.
- [15] 强自力. 现代图书馆联盟兴起的成因及其特点[J]. 情报杂志, 2005(7): 118 - 119.
- [16] 李晓东, 肖珑. 国外信息资源共建共享可持续发展的比较研究[J]. 图书情报工作, 2008(5): 6 - 10, 94.
- [17] OCLC 对我国信息资源共享的启示——纪念 OCLC40 周年[J]. 图书馆, 2007(5): 20 - 23, 28.
- [18] Bertot J C, Davis D M. Planning and evaluating library networked services and resources[M]. Westport: Library Unlimited, 2004: 42 - 43.

肖希明 武汉大学信息资源研究中心教授、博士生导师。通讯地址: 湖北省武汉珞珈山。邮编: 430072。

戴艳清 武汉大学信息管理学院博士研究生。通讯地址同上。

(收稿日期: 2010-05-29; 修回日期: 2010-07-02)