

论图书馆评价的主体*

黄如花 宋琳琳

摘 要 根据图书馆评价的性质和目的差异,将图书馆评价的主体分为政府机构、图书馆行业协(学)会、各类图书馆、用户和第三方机构等五种类型,并分析各评价主体的定位、特点及相关评价实践。调查总结国内外广受认可的图书馆评价标准、有影响力的图书馆评价项目及其采用的评价工具及方法。第三方机构的评价具有职业化优势,且不易受到各种主观因素的限制,应当予以加强。表6。参考文献31。

关键词 图书馆评价 评价主体 评价标准 评价工具 图书馆管理

分类号 G251

ABSTRACT According to the different natures and objectives, this paper divides the subjects of library assessment into five types, such as the government for management, library association for providing guidelines, the library self-evaluation, user-centered evaluation and the third-party organization in specific areas. It also explores their orientations, characteristics and related assessment practices. The paper analyses the widely accepted criteria, influential library assessment projects and advanced methods and tools used in many famous libraries. 6 tabs. 31 refs.

KEY WORDS Library assessment. Assessment subject. Assessment criteria. Assessment methods & tools. Library management.

CLASS NUMBER G251

图书馆评价是一个价值判断过程,根据相关标准,结合各馆实际,掌握图书馆的运行效率和效果,衡量其对社会发展、公众素质提升的贡献,从而帮助图书馆获得更高的认可和资助。评价主体是基于一定目的主动实施评价行为的实体^[1],根据图书馆评价的性质和目的差异,可将其主体分为政府机构、图书馆行业协(学)会、图书馆、用户和第三方机构。

1 政府机构

作为行政管理部门,政府机构通过开展评价活动掌握图书馆事业的发展现状,此类评价具有明确的监督管理目的,故称为管理性评价。政府机构主要通过制定政策法规标准、提供发展经费和开展大范围统计等方式,管理各类图

书馆项目,并为决策提供支持。

1.1 为图书馆评价与相关研究提供发展经费

政府的经济资助是承认图书馆价值、规范其发展的有力保障。美国图书馆评价活动始终处于各国前列,与政府的经济支持密切相关。奥巴马总统2010年预算中拨给联邦博物馆和图书馆服务机构(IMLS)的经费高达2.65566亿美元,比2009年增长145万美元。IMLS在经费的具体分配中又着重强调对图书馆评价项目的支持,明确提出对公共图书馆和州立图书馆调查予以资助,用以编写图书馆年度统计报告并开展一系列长期保存项目的评估^[2]。英国联合信息系统委员会(JISC)针对图书馆用户倾向网络学习的特点,资助用以评价e-learning的e-Assessment项目,以促进图书馆教育活动的顺利开

* 本文系教育部人文社会科学重点研究基地重大项目“数字信息时代的图书馆管理研究”(07JJD870221)成果之一。

展^[3]。一些国家重要的由政府机构资助的图书馆评价项目见表1。

表1 一些国家重要的由政府机构资助的图书馆评价项目

项目名称	资助机构	研究内容与成果
eVALUED	英格兰高等教育委员会	中部英格兰大学图书馆服务部门开发的工具集,采用以用户为中心的量化评价方法,对数字图书馆服务进行评价。
EQUINOX	欧盟委员会 (European Commission)	①设计一套用于普通复合图书馆电子服务绩效评价指标体系;②设计一个用于质量管理与绩效评价的软件工具。
DELOS	欧盟 (EC) 和美国国家科学基金委 (NSF)	建立跨语言评价矩阵、测试套件、元图书馆,该评价研究具有欧洲跨语言、跨文化特色。
eLib	JISC	采取开放式评价方法,鼓励用户广泛参与。通过调查法、讨论组、观察和实地研究等方法收集数据,帮助设计者了解用户兴趣及所关注的问题。
e-Assessment		通过构建评估活动的实施框架,改进评价技术,报导某一具体评价项目质量,对图书馆教育部门的战略、文化、管理、框架、传递、安全、内容设计等方面有积极的影响。
DND CM	IMLS	为公共图书馆网络统计和绩效评估提供创新的国家数据的收集、分析、报导模式。
Library Statistics		对公共图书馆调查和州立图书馆调查予以资助,编写图书馆年度统计报告并且开展一系列保存项目的评估。
DLI	NSF/DARPA/NASA	①与数字图书馆项目一起开展的评价活动;②对运行的数字图书馆的某些方面进行评价;③对多个数字图书馆进行评价。
LCIR	Great Britain Audit Commission	分析图书馆统计数据、长期计划、地方政府对图书馆的评价以及采取实地访问等方式,评价图书馆的服务水平和图书馆改进发展。
公共图书馆评估定级工作	中国文化部	将符合标准和条件的省、地(市)、县三级公共图书馆命名为一、二、三级图书馆。

1.2 制定评价政策、法规、标准

作为管理监督部门,政府机构或提供政策方面的规范指导,或由相关部门制定图书馆评价的细则、标准,为全国或地区范围的图书馆评价提供保障。美国联邦政府制定的《政府绩效法案》(Government Performance Act)是美国图书馆进行绩效评估的主要参考;各州也分别制定了评价标准,如威斯康星州《公共图书馆标准》、爱荷华州《公共图书馆质量指标》等。加拿大政府颁布的涉及图书馆评价的政策有^[4]:《加拿大

国库委员会秘书局评估政策》(Treasury Board Secretariat Evaluation Policy)、《联邦问责法》(Federal Accountability Act)及《首脑评价政策》(Heads of Evaluation)。这些政策或帮助图书馆开展中立、自助的评估,以确保提供可靠信息;或规定领导者必须有效开展绩效评估,且每年向主管单位汇报。《联邦问责法》规定政府应该向加拿大国家图书档案馆(Library and Archives Canada, LAC)提交所有民意调查报告,据此 LAC 每5年开展一次评估,为更新支出管理系统提供

参考。此外还有英国文化媒体和体育部(Department for Culture Media and Sport, DCMS)颁布的《英国公共图书馆服务标准》、威尔士国民议会颁布的《全面、高效和现代的公共图书馆——标准与评估》等。

中国文化部制定了省、地市、县三级公共图书馆评估标准和少年儿童图书馆评估标准^[5],一些地方也出台了公共图书馆管理办法如《上海市公共图书馆管理办法》等,配合图书馆评价工作的开展。教育部高等学校图书情报工作指导委员会制定了《高等教育图书馆数字资源计量指南(2007)》,为图书馆的馆藏评价提供参考。

1.3 开展大范围的图书馆统计

由于拥有行政权力,政府机构开展的统计工作具有一定的强制力,从而保证了数据来源的全面。一些国家的统计部门借由每年的统计活动,对图书馆进行调查。日本国家统计局在其统计报告的第23章文化篇中,将图书馆作为公共设施,对国家、公共、大学三种类型图书馆进行了统计^[6]。美国图书馆的统计工作由国家教育统计中心(The National Center for Education Statistics, NCES)和IMLS协同开展,其中,NCES负责大学图书馆和学校图书馆,IMLS负责公共图书馆和州立图书馆,通过联邦与各州协作系统(FSCS)来收集各州公共图书馆统计数据。以统计结果为基础,NCES研发了高等教育整合数据系统和大学图书馆对比工具,可实现馆与馆之间的详细对比^[7]。DCMS每年对16岁以上的公民开展文化、休闲、体育等方面的调查,其中涉及图书馆的到馆率、使用频率、用户满意度等方面^[8]。欧盟资助开展的信息技术应用项目建立了一个不断更新的图书馆活动和相关费用数据库(Telematics for Libraries)^[9]。2004年开始的中国教育部高等教育教学评估对图书馆的藏书量、设备数量及图书馆馆舍等都有具体要求;还建立了教育部高校图书馆事实数据库,按年度统计各馆设施、人员、经费等方面的情况。

利用收集的数据,政府可以权衡是否需要修订与图书馆相关的资金分配方面的法律法规;主管部门可以评价和管理图书馆项目;图书

馆管理者可以进行地区和国家范围内图书馆资源的对比,实现资金的有效利用;图书馆联盟和研究人員可以判断图书馆的地位及运行情况,以促进专业发展。

2 图书馆行业协(学)会

图书馆行业协(学)会的主要职责是引导图书馆事业的发展,为了提高图书馆的社会地位就需要开展评价活动,证明其对社会发展的贡献。这类评价主要借助图书馆间的横向对比,清晰定位各馆的发展现状,发现工作中的问题及用户的需求,为图书馆的自评提供帮助,故称之为引导服务性评价。

2.1 资助开展评价项目的研究

行业协(学)会的引导性首先体现在根据成员馆的需求,资助开展评价项目。针对当前对图书馆评价来自全球的网络资源、虚拟用户的新挑战,IFLA统计与评价部会同联合国教科文组织(UNESCO)和国际标准化组织(ISO)的评价部门开展了“21世纪全球统计”项目,该项目注重利用人口统计学和社会经济学方法,研发新的标准来反映电子资源的使用情况并测量图书馆的绩效与成效,探讨数据收集的新途径等^[10]。针对图书馆的服务模式转向以用户为中心,用户的满意度成为衡量图书馆价值的重要依据,美国研究图书馆协会(ARL)从1999年开始资助“图书馆评价新工具”项目,迄今已拥有LibQUAL⁺®、MINES for Libraries™、DigiQUAL®、ClimateQUAL™等系列评价工具,它们更关注用户、馆员的感知及数字资源与服务,而且这些工具拥有统一的用户界面和工作流程、标准化的数据结构,便于数据挖掘和存储,也可加速新评价工具的研发^[11]。

2.2 收集整理各图书馆的统计数据

各馆自行开展的统计工作受限于数据来源,馆际间对比较难开展,更难以清楚地认识自身的差距。行业协(学)会则可将收集的数据按不同指标生成可比性的数据集,分析并预测未

来发展趋势。这一措施不仅服务了成员馆,也为决策部门提供了方便。

美国图书馆协会(ALA)通过其分支机构——公共图书馆联盟收集成员馆的统计数据(PLDS),并出版年度统计报告。英国注册图书

馆员及情报专业人员协会(CILIP)的收集范围涵盖公共馆、高校馆、中小学图书馆、政府部门图书馆、国家图书馆等各类型馆^[12]。其中做得较好的当属大学或研究图书馆协(学)会,具体统计活动见表2。

表2 国外知名大学或研究图书馆协(学)会开展的图书馆统计活动

协(学)会名称	涵盖范围	收集内容	特色
美国大学和研究图书馆协会(ACRL)	大学图书馆统计	馆藏、服务、经费、人员数量	按“副学士、学士、硕士、博士”等不同级别的学位授予机构进行分类统计与分析,总结大学图书馆本年度发展趋势。
美国研究图书馆协会(ARL)	ARL Statistics,健康科学类、法律类大学图书馆统计,ARL 资源保存统计,ARL 增补统计和 ARL 图书馆员年薪调查	员工、过程、工具、资源	①期刊统计指标从期刊订阅数量变为订阅期刊所包含的主题内容;②将描述图书馆规模的运行费用作为成员馆索引目录的排序依据。
英国大学图书馆联盟(SCONUL)	SCONUL 网络统计、年度图书馆统计、图书馆趋势分析	资源、使用情况、收入和支出等	与英国拉夫堡大学的图书情报统计中心联合开展数据统计工作。
加拿大研究图书馆协会(CARL)	历年统计资料数据库、年度统计数据的分析与评价、大学图书馆统计	馆藏、花费、员工、特色服务、设备、工资调查	按年度对统计数据进行分析评述。
澳大利亚大学图书馆馆长委员会(CAUL)	大学图书馆历年统计数据汇集、澳高等教育统计、他国机构的馆藏统计、图书馆新时代统计	馆藏、员工、经费、服务、特色	1983-2008 年的统计数据均可利用,数据集又细分为全部数据集、用于出版的数据、精选的图表等。
新西兰大学图书馆馆长会议(CONZUL)	新西兰大学图书馆的统计	馆员、服务、信息素养、馆藏、花费	专门统计了图书馆的学生助管和图书馆的用户总数,并提供重点趋势解析。

2.3 发行出版物通报各馆评价结果

为了总结各类评价活动的经验并为后续项目提供建议,图书馆协(学)会以出版图书、调查报告、项目指南等形式,引导图书馆评价。IFLA 总结“21 世纪全球统计”的项目经验,出版了《21 世纪的图书馆统计》一书,建立了“21 世纪图书馆评价的新指标”^[13]。ARL 与 SCONUL 合作,调查了英国和爱尔兰学术机构开展的图书馆评价活动项目,并出版《英国与爱尔兰图书馆绩效评价》一书^[14]。ARL 出版的《图书馆评估报告》^[15]旨在了解其成员馆开展评价的具体领域、目的、工具,考核图书馆评价状态,并为即将

开展评价的图书馆提供参考。由中国图书馆学会隔年出版的《中国图书馆年鉴》,系统地反映了中国图书馆事业的基本情况,内容包括相关法律、法规与规范性文件和统计资料等。

2.4 提供评价的培训、咨询等配套服务

为便于评价方法、工具及经验的交流,同时方便各馆开展特色化评价,图书馆协(学)会提供了系列配套服务。ARL 召开图书馆评价会议,围绕“建立有效、持续、实用的评价”,探讨了馆藏、参考咨询、组织文化和管理等议题。为方便会后交流,还开办图书馆评价论坛与博客。

同时,各类会议也是对图书馆员进行评价技能培训的好场所,据调查,62%的馆员通过馆外培训提高评价技能^{[15]45-49}。协(学)会还经常开办各类评价技能培训班,如台湾图书馆学会的图书馆发展与评鉴研讨班。为帮助各馆建立符合自身需求的评价体系,ARL 成立专家小组应邀

到图书馆调查评价项目,并开办讲座、提出改进意见等。

尤值一提的是,ALA 组建了多类评价兴趣小组,涉及参考咨询、用户服务、馆藏建设、信息技术、图书馆管理等领域,各小组的名称、隶属机构与职责见表 3。

表 3 ALA 下设的评价小组

隶属机构	小组名称	职责
参考咨询与用户服务协会(RUSA)	用户获取服务	关注用户如何获取数字参考咨询服务及其对用户的影响
	产品与服务小组	关注用户对数字参考咨询产品服务的选择、获取、评价
	馆藏发展合作委员会	研究、推动合作馆藏的发展及相关的用户服务程序
	馆藏发展政策评价委员会	确立、改进、评价和传播图书馆馆藏政策;对图书馆员进行相关培训;鼓励馆员利用馆藏发展政策、技术来评价各馆馆藏
	参考咨询与用户服务小组	对 RUSA 的服务进行定性、定量分析,用于支持管理和决策
大学和研究图书馆协会(ACRL)	评价技巧小组	收集基于不同评价目的的“最佳实践”项目;收集相关的评价资源,包括机构、专家、顾问、指南、在线导航
	图书馆评价委员会	收集、分析、传播北美科学技术大学图书馆的可比性信息资源
	评估委员会	设计并开展成效评估和其它评估项目,支持 ACRL 的战略计划
	社会学馆藏与服务评价	调查、综述社会学馆藏与服务评价并制定方针
图书馆领导与管理委员会(LLAMA)	图书馆服务计划评估协会	开办图书馆服务评价论坛,分析推荐创新的评价方法
	图书馆管理者协会	调查现有的数据收集方法,定义标准所需的数据集及形式
	图书馆规划评价交流协会	交流管理数据在图书馆规划评价交流的应用及开展技能培训
	测量评价小组	合作开展对图书馆的资源、服务、设施的评价
图书馆与信息技术协会(LITA)	评价与研究委员会	为 LITA 的研究提供数据报告和趋势分析
馆藏与技术服务协会(ALCTS)	馆藏评价委员会	确认推广优秀馆藏评价工具,用评价数据为馆藏管理提供帮助

3 各类图书馆

图书馆的自我评价主要是立足本馆实际,分析考核图书馆内部工作流程、资源、员工、工具。其自我性首先体现在各馆的评价目的均是为了掌握自身的运行情况,而且评价结果多用于内部交流,不向外界公开。

3.1 设置馆内评价机构

图书馆自我评价日益受到图书馆管理者的重视,已由分配给某一馆员的偶然性行为,发展成为由专职评价人员、机构或委员会开展的正式活动。从近几年完善的馆内评价机构的设置来看,其管理结构与图书馆的职能框架基本对应,呈现集中和分散两种形式。

3.1.1 集中式的评价机构

集中式评价主要是成立专门的机构或评价管理委员会,由专职人员负责图书馆评价,分为全职人员、兼职人员、常务委员会、专门机构和特殊委员会5种类型。ARL的调查显示^{[15]29-33},70%的成员馆将评价管理纳入各馆组织框架中,其中34%的图书馆由全职或兼职评估协调员负责,16%的图书馆成立常务委员会,13%的图书馆设置了专门的评价机构。一些国家图书馆根据自身的特殊需求,评价机构的职责划分更为具体。LAC的评估委员会主要为本馆的绩效评估和财政核算服务,通过与绩效信息部门的合作,制定评估计划,考核工作表现,管理各分支机构。澳大利亚国家图书馆(National Library of Australia, NLA)的评价活动由行政和协调办公室负责制定发展规划并提供行政支持,而工作效果的衡量则由联合管理委员会负责,包括成效评价和绩效考核^[16]。

3.1.2 分散式的评价机构

分散式评价主要体现为图书馆各部门自行负责本部门的评价,遇到重大的评价项目如LibQUAL,则成立特别委员会或项目组。ARL的调查显示,30%的图书馆采用分散式的组织方式,其中7所图书馆采用混合式的管理模式,如北卡罗莱纳州立大学图书馆的“评价活动由统

计测量委员会、公共服务委员会及其特别小组、馆藏委员会及其行动小组共同服务”^{[15]34}。分散式评价的结果由各部门逐级向上报送,最后在该馆的年度报告中予以体现。

3.2 开展全面深入的馆内评价活动

图书馆开展的评价活动包括全馆各部门的工作统计和个性化评价两部分。工作统计是图书馆评价的基础,而且图书馆也有义务向主管部门提交统计数据。ARL规定每年成员馆须将统计数据上交,以便编写ARL Statistics;美国的高等教育法规定“凡是参与联邦学生资助项目的机构,都应将本机构的教育数据提供给NCES”。在各馆的年度报告中可查到重要的统计数据。LC在2007年报告中,详细列举了各类型资源数量的变化、编目工作的进展、数据库中MARC记录的变化、对残障人士的服务情况及版权登记、长期保存等内容^[17]。个性化的评价主要是根据不同目的和需求开展的针对具体项目的评估。

3.2.1 根据赞助者要求开展的评价

Comcover基金会向NLA提供赞助,前提是该馆必须进行风险管理的评估,为此该馆开展了馆藏灾难计划、IT灾难恢复计划、突发事故应急预案等方面的评价^{[16]25-26}。卡耐基梅隆基金会资助LC进行资源的长期保存,为此必须进行相应的技术评价,以选定适宜保护措施。

3.2.2 分层次的评估

针对不同政策和项目,图书馆应根据自身性质和发展阶段进行恰当的评价。LAC将评价细分为三种类型:累积性评价强调对某一政策、项目、管理活动的持续相关性和效益的独立客观评价;发展性评价在某一可能成功项目的早期开展,关注实施过程中的框架结构及过程特征;结果性评价是对项目进行中的绩效报告,包括产出和绩效的测量策略,也是图书馆监督义务的体现^{[4]4}。

3.2.3 员工的评估

此类评价不同于绩效考核,更关注图书馆组织文化多样性、团队合作、学习、公平、管理措施及图书馆员的观念与信仰等,这对执行改进

措施意义重大。NLA 每 6 个月就要在员工中开展一次评价,称之为“健康的工作和生活项目”,调查员工对职业的认同感、职业保健和安全,并将调查结果提交给专家分析,从而帮助员工改善工作状态,协助管理层为员工提供一个健康安全的环境^{[16]45}。

3.3 采用各具特色的评价方法

随着评价活动的进行,图书馆愈发重视采用科学的评价方法及评价工具。ARL 总结“图

书馆最常用的 5 种评价方法是:统计分析、意见框、网络日志、可用性测试和馆外调查”,不同领域采取的评价方法各有差异。表 4 为 ARL 成员馆自评的主要领域所采用的方法,其中,调查法包括 LibQUAL、用户满意度调查、在线用户反馈、设施使用研究等;定性方法包括讨论小组、意见栏、面对面访谈观察等;数据统计包括数字资源的使用统计、门户访问量、ARL statistics 等形式。

表 4 ARL 成员馆自评的主要领域与采用的评价方法^{[15]25}

评价对象	比例(%)	采用的评价方法				
		用户调查	定性方法	数据统计	可用性测试	其他
图书馆网站	100	32	25	32	59	4
电子资源	98.4	29	15	56	24	3
用户培训导航	97.6	45	24	46	3	4
馆藏	97.6	25	28	57	9	3
参考咨询	96	37	37	53	3	2

在利用现有评价方法的同时,图书馆还根据自身需求,制定了各具特色的评价标准。为了评价图书馆绩效,LAC 根据《管理、资源、成果框架政策》研制了“绩效评估框架”,可精确界定和测量战略成效及项目成果的合理性,并能描述各部门现行的管理结构、决策机制、职责和义务等。NLA 制定的成效管理系统,更关注个人的表现,希望通过个人的发展来确定整体的发展计划和需求。LC 在 2008 - 2013 五年规划中,

制定了馆藏、读者、图书馆价值、组织、员工等领域的绩效考核指标及方法。如馆藏方面,LC 预期实现“扩大馆藏内容的广度和深度,并尽量减少新书被检索的等待时间;确保 LC 在全国图书馆行业信息保存领域的领导地位;提高以知识为基础的创新和智力产出”,具体到“扩大馆藏范围”这一子项,又构建了如表 5 所示的评估标准。

表 5 LC 预期成效考核指标(节选)^[18]

预期成效	评价指标	代表性测量
扩大馆藏范围	强制性呈缴的资源数量	呈缴出版物的出版社数量 呈缴的新类型的出版物的数量 非强制呈缴的出版社所占比例
	征缴方式的多样性	方法和来源途径的数量
	内容的完整性和多样性	不同学科、格式、语种、地域资源的数量 收集到的体系完整的资源的数量 需要的资源的获得比例

3.4 封闭式的交流方式

图书馆自评结果最多是在本馆员工间利用邮件、主题报告、年度报告等方式交流,其次是采用印刷版报告和图书馆馆讯向主管部门汇报;而公众作为非目标群体,只能通过图书馆网站获得统计数据概要、评价结果分析等少量信息。这种封闭式的交流方式,不利于图书馆证明自身价值,也阻碍了公众对图书馆的监督。

4 用户

图书馆作为服务性机构,其成功与否的重要标准是能否得到用户的认可。2008年的图书馆评价会议提倡“转变以图书馆为中心的评估理念,用户应该是图书馆评价的中心和最终受益者”^[19]。根据评估内容和方法的不同,用户对图书馆的评价可分为用户对图书馆系统的评价和用户使用感知的评价。

4.1 用户对图书馆系统的评价

将用户纳入图书馆评价,基于两种考虑:一是用户以其外部视角考量图书馆,必将为图书馆评价注入新的推动力;二是用户的满意是图书馆价值的最终体现。用户对图书馆系统的评价主要关注图书馆本身,如用户利用图书馆能否找到所需资源、图书馆的检索系统是否易用等,即相关性评价和可用性评价。

4.1.1 相关性评价

Schamber曾将相关性概括为三层框架:系统层、信息层主要是指用户查询的问题与图书馆资源的匹配与联系;情境层则强调个体用户与信息环境(图书馆)间的互动关系^[20]。这些要由用户来评判,需要借助一定的工具,如读者调查、访谈、讨论组等。其中LibQUAL是认可度最高的调查工具,作为一整套对用户关于服务质量的意见进行征集、跟踪、理解并及时采取措施的工具集,其关键要素包括:涵盖服务效用、信息控制以及图书馆空间3个维度的22个核心项目;涉及信息素养、图书馆服务的整体满意度以及图书馆利用趋势等方面的11个附加项目;一般性的人口统计项目;开放式用户评论^[21]。

另外,根据各馆情况设计的读者调查问卷,也可以获得用户对图书馆各方面的评价。

4.1.2 可用性评价

可用性评价关注的是“谁在使用图书馆,怎样利用图书馆资源”。其不仅关注人机交互领域,也同样适用于实体图书馆,如空间布置是否恰当、馆藏组织是否合理等。可用性评价需要通过测试开展,较为简易的方式是由调查员记录用户使用图书馆服务的全过程,并辅以适当访谈。目前,可用性测试已发展到借助各类仪器协助开展的高级阶段。华盛顿大学图书馆利用录像机、录音机、脑电波测试仪等工具,记录用户使用图书馆过程中的体征变化,并对记录数据进行分析决策^[22]。另外,图书馆可通过用户的讨论组同时获得众多用户的意见,方便比较和筛选。

4.2 用户使用感知的评价

在传统的图书馆评价中,用户仅被作为观察对象对待。随着评价的发展,图书馆意识到即使所处的信息环境相同,由于信息行为的差异,不同用户的使用感知存在区别。于是,图书馆更关注用户的使用感知、什么原因导致这种感知出现及其后续影响等。此类评价应结合用户的知识构成及其对资源工具的评论来完成。

4.2.1 用户的知识构成

用户的知识构成与其对图书馆的使用感知密切相关。首先,知识鸿沟阻碍用户对图书馆的深度认识,也无法选择合适的检索工具;其次,用户的情感波动也会影响使用感知,碰到困难就放弃,自然对图书馆价值认识不足;另外,还存在大量“信息偶遇”情况,用户的信息需求是复杂的,即使无法利用图书馆获得自己想要的信息,却在此过程中无意地满足了其他方面的需要,那么对用户来讲图书馆依然是有价值的。但上述感知通过简单的调查问卷是无法获知的,应该在用户利用图书馆之前就着手调查,继而跟踪用户的整个使用过程。HongIris Xie为了解用户对数字图书馆的使用及评价,要求被调查的用户通过日记记录利用某一图书馆的感知,参照调查者提供的评价标准,选择自己认为

重要的标准进行评价等。通过这种事前跟踪的方式,调查者可以清晰地掌握用户利用图书馆的模式,并了解现行评价标准和用户认可标准之间的差距^[23]。

4.2.2 用户对资源工具的评论

用户使用图书馆时的体会和想法通常会以发表评论、添加链接说明等方式保存,图书馆收集反馈意见,跟踪用户评论,再利用相关的书目计量或信息计量等分析工具判断图书馆的价值。匹兹堡大学图书馆利用 Mashup 技术,收集学生发表在校园网上的图书评论,置于 OPAC 中,既完善了图书馆的服务功能,又增进了用户对图书馆资源的了解^[24]。

总体而言,以用户为中心的评价主要是由图书馆发起的,用户只是作为核心参与者,不享有评价活动的主导权,这就限制了其能动性的发挥。为让用户融入图书馆,有的图书馆不仅将用户定位于测评数据的来源,还邀请其参与评价标准制定及评价数据分析等过程。另外,用户的自发式评价也值得图书馆关注,用户通过参考咨询、意见箱等提供的反馈意见,及其感知图书馆服务后发表的评论等,对扩大图书馆评价的全面性大有益处。

5 第三方机构

由于性质、功能的限制,第三方机构无法开展大规模的评价活动,多结合自身优势与兴趣点,或选择图书馆某一领域开展调研,或提供标准等技术支持,或从事评价方法的创新研究。

5.1 科研机构

科研机构利用自身的科研优势,专注于图书馆的具体领域,客观总结图书馆的优势与挑战,并预测其发展趋势。

5.1.1 制定图书馆评价标准

为配合图书馆评价的开展,ISO 指派 TC46/SC8(国际标准化组织信息与文献技术委员会第8分会的“质量统计和绩效评估”委员会)负责制定并更新相关的评价标准,包括 ISO 2789:2006(国际图书馆统计标准)、ISO 9230:2007(图

书馆购买印本资源和电子媒体价格指数的确定)、ISO 9707:2008(图书、报纸、期刊和电子出版物的出版和发行统计)、ISO 11620:2008(图书馆绩效指标)、ISO/NP TR 14873(网络存储的统计与质量)、ISO/AWI TR 19934(图书馆电子服务使用统计)、ISO/TR 28118:2009(国家图书馆绩效指标)^[25]。美国国家标准协会(ANSI)和国家信息标准组织(NISO)颁布的 ANSI/NISO Z39.7(信息服务与利用:图书馆统计)是一套完整的图书馆业务统计测度标准;NISO 颁布的“波多里奇绩效标准”中关于教育机构的绩效考核标准,也有助于图书馆利用收集到的有对比价值的过程数据,查找导致绩效差别的原因^[26]。

5.1.2 具体领域的评价

Pew 网络与公众生活项目更关注图书馆对新技术的应用及其对社会尤其是青少年成长的影响,调查研究的主题有图书馆在社会网络中的地位、年轻一代对图书馆未来的影响等^[27],这些新话题引发了图书馆对未来发展的深思,也为今后规划提供了参考。

5.1.3 图书馆工作的调查统计

英国拉夫堡大学图书情报统计中心作为专门从事图书情报领域统计工作的科研机构,其数据被 IFLA、CILIP、SCONUL 等权威机构采用。利用统计数据,该机构每年出版两期学术图书馆价格指数参考,并为专项研究和项目提供咨询报告。同时还提供大范围的顾问咨询,如为图书馆提供具体调查的设计、数据处理和分析的建议、协助制定统计标准等^[28]。

5.1.4 创新评价方法

为了衡量图书馆对社会发展的贡献,Spectrum 战略服务和 Indepen 经济政策顾问两个研究机构受不列颠图书馆(BL)的委托,在深入调查 BL 发展现状的前提下,共同研发衡量图书馆对英国经济发展贡献的“用户剩余价值”测量曲线,将 BL 的价值用货币的形式予以量化。这种新的评估方法就 BL 用户和间接受益的英国公民对图书馆内具体服务或机构的评价进行测评,图书馆的具体投入与用户获益之间的差值,即为图书馆的经济价值^[29]。

5.2 商业机构

5.2.1 评价或排名机构

从事图书馆评价的商业机构大多具有出版商背景。他们通过各种途径获取数据资料,辅

以深度加工,并以调查报告、排名目录等形式出版,从而获取经济利益。与其他主体的评价资料相比,评价排名机构的报告更具专指性和可比性,其中有影响的图书馆评价指南见表6。

表6 商业机构提出的图书馆评价指南

名称	内容
Primary Resource Group library survey report	《2008-2009 学术图书馆调查》、《研究型图书馆的国际标准》、《美国大学生对大学图书馆的使用情况调查》、《图书馆数据库许可使用的案例调查》和《图书馆咖啡店调查》等调查报告。
HAPLR Index	其数据来源于 PLSC,包含美国公共图书馆投入和产出的双重评价,只对图书馆进行具体年份的综合对比。
Princeton Review	从学生的角度对图书馆设施的评估,列出最好的大学图书馆,为学生择校提供参考。
American Library Directory	包括美国和加拿大 37000 所各类型图书馆的 40 多类的详细信息,并对图书馆设施、服务、费用等内容进行对比。
Alexa	按照每个特定网站的被浏览率进行排名,包括综合排名、到访问量排名、页面访问量排名等多个评价指标信息。
LJ Index - Star Library	其数据来源于 PLSC,只关注美国公共图书馆的服务产出,如访问量、流通量等。
BIX - The Library Index	借助德国图书馆协会的统计数据,可以实现图书馆在一定时期的一对一比较。

5.2.2 评价工具研发机构

作为评价工具的研发机构,Library Dynamics 主要帮助图书馆和图书馆联盟对其馆藏进行评估、改善现有馆藏发展政策、协调相关支撑计划、确保最新版本并跟踪馆藏合作项目的发展等。其在接手“北美图书数目计划”的冠名与出版权后,发展成为拥有统计数据、评价工具的综合性评价机构。其系列评估产品 Spectra 包括馆藏分析与评价、当前馆藏发展评测、NATC、馆藏剔除分析、书目数据诊断与修正、培训咨询服务^[30]。

6 结论

政府机构是评价活动的资助者、管理者和标准的制定者,其目的是为公共资源分配和合理使用提供决策依据;行业协(学)会作为图书

馆自愿参加的组织,宗旨是提高图书馆社会地位而谋求自身更大的发展,它指导图书馆的评价活动,无论是统计数据的深度加工还是资助项目、总结推广经验,都旨在帮助图书馆利用标准化的评价结果向社会证明图书馆的贡献和价值;图书馆自我评价追求的是自身的利益和发展;以用户为中心的评价方便图书馆准确了解用户的需要;第三方机构的评价因职业化决定其更具备对图书馆具体领域进行深入调查分析的优势,而且不易受到各种主观因素的限制。加强第三方评价,可以在提高社会公信力的同时,使社会公众等利益相关方意识到图书馆的存在价值以及给社会带来的收益,进而吸引各方关注与支持^[31]。

参考文献:

[1] 刘炜,楼向英,张春景. 数字图书馆评估研究[J]. 图书情报工作,2007(5): 21-24, 69.

- [2] President Requests \$ 265, 556, 000 for IMLS [OL]. [2010-01-01]. <http://www.ims.gov/news/2009/050709.shtm>.
- [3] JISC e-Assessment [OL]. [2010-01-01]. <http://www.jisc.ac.uk/assessment.html>.
- [4] LAC evaluation plan 2008 - 2009: 5 [OL]. [2010-01-02]. <http://www.collectionscanada.gc.ca/about-us/014/012014-207-e.html#8>.
- [5] 文化部图书馆评估标准细则 [OL]. [2010-01-03]. <http://www.ndenc.gov.cn/libportal/sts/>.
- [6] Japanese National statistics—Cultural Facilities and Cultural Properties [OL]. [2010-01-01]. <http://www.stat.go.jp/english/data/nenkan/1431-23.htm>.
- [7] NCES library statistics [OL]. [2010-01-01]. <http://nces.ed.gov/surveys/libraries/>.
- [8] Department for culture, media and sport. Taking part survey [OL]. [2010-01-03]. http://www.culture.gov.uk/reference_library/research_and_statistics/4828.aspx/.
- [9] Telematics for Libraries [OL]. [2010-01-03]. <http://www.cordis.lu/libraries/en/publib.html>.
- [10] Global statistics for the 21st century [OL]. [2010-01-01]. <http://archive.ifla.org/VII/s22/project/GlobalStatistics.htm>.
- [11] ARL StatsQUAL? [OL]. [2010-01-02]. <http://www.arl.org/stats/initiatives/index.shtml>.
- [12] CILIP Latest library statistics [OL]. [2010-01-04]. <http://www.cilip.org.uk/membership/enquiry-service/top-enquiries/Pages/statistics.aspx>.
- [13] Library Statistics for the Twenty-First Century World [OL]. [2010-01-03]. <http://www.ifla.org/en/publications/publications-associated-with-the-s-e-section>.
- [14] Library Performance Measurement in the UK and Ireland Published by ARL [OL]. [2010-01-04]. <http://www.arl.org/news/pr/lpmpub.shtml>.
- [15] Wright, White Lynda S. SPEC Kit 303 Library Assessment [R]. ARL 21 Dupont Circle, NW, Suite 800 Washington, 2008.
- [16] National Library of Australia Annual Report 2007 - 2008: 22 [OL]. [2010-01-03]. <http://www.nla.gov.au/policy/annrep08/>.
- [17] Annual Report of the Librarian of Congress 2007: 9 [OL]. [2010-01-02]. <http://www.loc.gov/about/reports/annualreports/fy2007.pdf>.
- [18] LC Strategic Plan Fiscal Years 2008 - 2013: 18 [OL]. [2010-01-01]. <http://www.loc.gov/about/strategicplan/2008-2013/StrategicPlan07-Cover.pdf>.
- [19] Proceedings of the 2008 library assessment conference [OL]. [2010-01-03]. <http://libraryassessment.org/archive/2008.shtml>.
- [20] Schamber L. Relevance and information behavior [G] // Williams, M. E. Annual Review of Information Science and Technology. Vol. 29 Medford, NJ: Learned Information Inc, 1994: 3 - 48.
- [21] LIBQUAL [OL]. [2010-01-03]. <http://www.libqual.org/About/History/index.cfm>.
- [22] UW library assessment [OL]. [2010-01-01]. <http://www.lib.washington.edu/usability/>.
- [23] Xie H. Users' evaluation of digital libraries (DLs): Their uses, their criteria, and their assessment [J]. Information Processing and Management, 2008, 44 (3): 1346 - 1373.
- [24] PITTCat + [OL]. [2010-01-02]. <http://www.library.pitt.edu/books/>.
- [25] ISO TC46/SC8 [OL]. [2010-01-02]. http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_tc_browse.htm?commid=48826.
- [26] NISO Standards [OL]. [2010-01-03]. http://www.niso.org/kst/reports/standards?step=2&id=None&project_key=04e7752828ebfb1ff4cf7a5a6f8dabdb788249ed7.
- [27] Pew Internet [OL]. [2010-01-01]. <http://www.pewinternet.org/topics/Libraries.aspx>.
- [28] LISU [OL]. [2010-01-04]. <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/pages/about.html>.
- [29] Measuring the Economic Impact of the British Library [OL]. [2010-01-02]. <http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/increasingvalue/publicvalue/confpres/pungelwesmarks.pdf>.
- [30] Library Dynamics current service [OL]. [2010-01-01]. <http://www.librarydynamics.com/default.aspx?page=about>.
- [31] 段海艳. 论公共图书馆绩效评价的主体、内容与方法 [J]. 图书馆学研究, 2008 (10): 12 - 16.

黄如花 武汉大学信息资源研究中心教授、博士生导师, 图书馆学系副主任。通讯地址: 武汉市武昌珞珈山。邮编: 430072。

宋琳琳 武汉大学信息管理学院 2008 级博士生。通讯地址同上。

(收稿日期: 2009-11-13)