



高校图书馆文献信息资源绩效管理体系构建研究

□宋海艳* 张轶华 黄镛 郭晶 彭佳

摘要 面对经费不足与高校“双一流”学科建设需求不断增加的现实矛盾和压力,高校图书馆需要进一步聚焦文献信息资源绩效管理,提升文献信息资源建设质量,以支撑高校学科建设和发展。文章基于“三角协调模型”,提出文献信息资源绩效管理质量、效率和效益三大发展路径,构建高校图书馆文献信息资源绩效管理结构框架,并分析了其特点和意义。同时,从应用价值、理论与方法、关键过程与制度体系、支撑平台与数据需求以及实践与案例五方面构建了文献信息资源绩效管理内容体系。

关键词 文献信息资源 绩效管理 高校图书馆 体系构建

分类号 G253

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2021.04.003

在《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》和“双一流”建设的持续推进下,各高校以绩效为杠杆、以改革为动力,积极探索管理改革。绩效管理最初由比尔和鲁于1976年提出,意为“管理、度量、改进绩效并增强发展的潜力”^[1],是指通过持续开放的沟通过程,形成组织目标所预期的利益和产出,并推动有利于目标达成的行为。作为一种持续的管理过程,图书馆绩效管理是将绩效管理用于图书馆日常管理活动,以激励图书馆持续改进并最终实现图书馆战略目标。为应对和跟进学校发展战略,高校图书馆也逐步开展绩效管理探索,以提高图书馆的管理效率,更好支撑教学、科学研究和人才培养工作,提升高校图书馆高质量可持续发展能力。

然而,尽管有“双一流”建设的助力,高校图书馆依然面临“缺经费”“缺馆员”“缺读者”的三重现实困境^[2]。同时,社会外部环境的变化和突发情况也会带来许多未知的挑战,如2020年突然暴发的疫情,给高校图书馆文献信息资源建设带来许多不确定性。面对经费不足与“双一流”学科建设需求不断增加的现实矛盾和压力,高校图书馆需要进一步聚焦文献信息资源绩效管理,提升文献信息资源建设质量,以支撑学科建设和发展;同时,促进文献信息资

源建设经费的高效利用,客观评价文献信息资源建设经费的使用价值,实现文献信息资源经费效益的最大化,这也是当前许多高校图书馆文献信息资源建设面临的一个瓶颈问题。

1 高校图书馆文献信息资源绩效管理现状

提及文献信息资源绩效管理,不能不提及馆藏评估或资源评价。与国内高校图书馆快速发展形成对比,国外高校早在多年前就存在经费不足的情况。国际标准化组织2014年发布的《信息和文献工作—图书馆工效指标》(*Information and Documentation—Library Performance Indicators*)强调了图书馆的服务质量和成本效益,并持续增加数字资源评价相关指标^[3]。劳拉·米勒(Laura N Miller)提出国外大学图书馆电子资源预算已达70%以上,管理及评估电子馆藏已成为文献信息资源管理的重要议题^[4]。在大学与研究图书馆协会(Association of College & Research Libraries, ACRL)2016—2018年陆续发布的几份报告中,不仅将馆藏评估列为发展趋势之一,而且在《环境扫描》报告中指出馆藏评估、分析已成为常规,图书馆需证明其在学生学习生涯、研究人员学术交流过程中的价值和贡献^[5]。同时,也提出面向不同学科的馆藏建设模式以及利用

* 通讯作者:宋海艳,ORCID:0000-0002-2936-2190,邮箱:oceancondor@sjtu.edu.cn。



使用统计和评价支撑决策的需求^[6]。从中看出,国外高校图书馆面对经费压力,强化馆藏评估和评价成为必然趋势。

国内高校图书馆对绩效评价和管理的关注多源于2004年教育部制定的《普通高等学校基本办学条件指标(试行)》《普通高等学校本科教学工作水平评估方案》的实施,主要通过生均图书量、年进书量、图书外借量等来评估文献信息资源采购水平。近年来,许多研究将文献信息资源评价从纸本转移到电子资源。肖珑和张宇红从电子资源内容、检索系统及功能、使用情况、价值与成本核算、出版商/数据库商的服务、存档六个方面建立了电子资源评价指标体系^[7],索传军从技术设施、使用、成本、服务及用户满意度五个方面构建了数字馆藏服务绩效评估指标体系^[8]。此外还涌现出新的研究,如大学图书馆电子资源绩效评价方法及其应用研究^[9]、高校图书馆电子资源投入产出绩效评价体系构建^[10]、高校图书馆电子资源服务绩效评价^[11]、高校图书馆电子资源服务绩效评价模型及实证研究^[12]、高校图书馆数字资源服务绩效评价研究^[13]等。在文献信息资源评价的理论研究方面,刘兹恒教授提出文献信息资源建设需坚持用户导向和成本效益原则^[14],程焕文教授指出,文献信息资源是图书馆第一重要的资源,把第一重要的资源经营好,是图书馆管理最重要、最核心的内容^[15],而面对“双一流”建设要求,肖希明教授认为文献信息资源建设的重心应逐渐转向为学科建设服务,更关注资源结构优化和资源利用效益^[16]。从中看到,国内对文献信息资源评价重点聚焦在电子资源,实现了从数量到质量、从纸本到电子的转变,但诚如研究者指出的那样,存在基础理论研究不系统、应用研究持续性不足等问题。一流大学需要一流的图书馆,高校图书馆需强化文献信息资源绩效管理体系的系统性构建,持续增强和改善高校图书馆可持续发展的支撑,以应对“双一流”建设以及疫情等不确定因素带来的非常态文献信息资源建设困境。

2 高校图书馆文献信息资源绩效管理“三角协调”发展路径

高等教育的运行机制是围绕政府、市场、大学三个基本要素的关系与作用展开的。西方学者伯顿·克拉克(Burton R Clark)提出并建构了大学、政府与

市场的“三角协调模式”,加雷斯·威廉斯(Gareth L Williams)根据高等教育经费分配的相关研究结果,将伯顿·克拉克的高等教育“三角协调模式”进一步图像化为六个细部模式,为我国政府、市场和大学三角关系的定位,展示了一种可资借鉴的新思路和启示。主要启示在于高等教育系统中,大学、政府、市场三者是并存的,他们之间的关系是动态的,三者相互作用形成一个充满张力的脉络空间^[17]。三种要素并存、动态发展和充满张力的思想,给文献信息资源绩效管理带来新的管理视角。

高校图书馆作为高校的一个部门,可以结合高校面临的三个基本元素以及文献信息资源建设和服务所面临的独有发展环境,从文献信息资源生命周期管理,分析文献信息资源绩效管理自身的动态三角结构。为此,充分借鉴这种平衡和动态发展的思想后,将文献信息资源绩效管理从文献信息资源建设、文献信息资源组织、文献信息资源服务三个方面梳理出质量、效率和效益三大动态发展路径,分别体现在内容路径、发现路径和服务路径的动态平衡和发展(见图1)。具体来说,以学校发展战略和师生需求为牵引,突出质量、效率和效益的动态协调,形成结构合理、重点突出、特色鲜明、类型丰富的满足学校发展的文献信息资源体系。

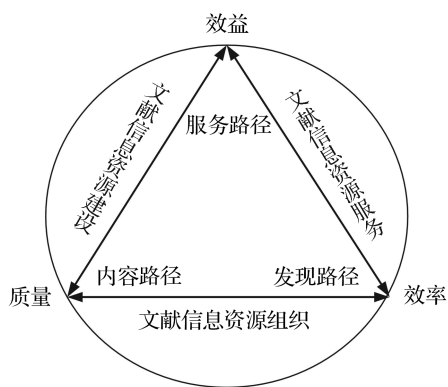


图1 文献信息资源绩效管理“三角协调”发展路径

(1) 内容发展路径:质量

质量,主要是指文献信息资源的质量,面向文献信息资源建设工作。惟有高质量的文献信息资源,才能为文献信息资源服务提供优质的供给和输入。高品质的文献信息资源是图书馆文献信息资源建设始终追求的发展目标,也是文献信息资源绩效管理的内容目标,高校图书馆通过不断优化文献信息资源的来源、结构、载体、类型,逐步提升文献信息资源建设质量。



(2)发现获取路径:效率

效率,主要是指文献信息资源的组织和效率,面向文献信息资源揭示和组织工作。惟有高效率的文献信息资源发现,才能畅通文献信息资源服务便捷渠道,发挥文献信息资源价值的价值。高效率的文献信息资源发现和组织是提升图书馆文献信息资源组织和揭示的目标,也是促进文献信息资源便捷发现和获取的管理目标。高校图书馆需通过更高效的手段和方式,包括资源组织方式、技术平台应用等,提高文献信息资源被发现和获取的效率。

(3)服务提升路径:效益

效益,主要是指文献信息资源产出的效益,面向文献信息资源服务工作。惟有高效益的文献信息资源服务,才能转化为文献信息资源价值溢出,发挥文献信息资源内容价值。高效益的文献信息资源服务,有赖于高质量的文献信息资源建设和高效率的文献信息资源揭示,是提升文献信息资源绩效管理效益的路径。高校图书馆需通过“深耕”文献信息资源质量,深入研究文献信息资源揭示,面向国家发展战略、学校发展方向、学科建设重点、人才培养目标,通过全局性、精准化、专业性文献信息资源服务,支撑学校教学科研、人才培养、管理决策等工作,取得更佳的服务效益。同时,从经费使用角度,效益还包括通过优化建设结构和模式,实现文献信息资源经费效益的最大化。

根据伯顿·克拉克和加雷斯·威廉斯的理论,三角之间并不完全是三足鼎立,而是动态发展的,存

在多种模式的可能性,为此,文献信息资源绩效管理“质量”“效率”和“效益”三个路径之间,也处于动态发展过程中,在不同服务时期和阶段,对三者重要性或价值的认识可能是不同的,因而,形成三者相互协调的共生模式。

3 高校图书馆文献信息资源绩效管理结构框架

基于高校图书馆文献信息资源绩效管理“质量”“效率”和“效益”动态发展且共生的“三角协调”发展路径,从绩效管理实施所涉及的要害角度,构建起高校图书馆文献信息资源绩效管理结构框架(见图2)。

文献信息资源绩效管理结构框架具有如下特点:

(1)注重分层设计,形成五大要素体系

文献信息资源绩效管理框架体系立足文献信息资源绩效管理主要实施环节,从顶层设计开始,逐步深入细化绩效管理框架,形成包含价值体系、理论体系、方法体系、支撑平台和工具数据在内的五大要素体系。其中,价值体系是绩效管理顶层价值的体现,不仅是理论体系和方法体系的重要方向指导,也是文献信息资源绩效管理“效益”提升的路径保障;方法体系和理论体系是两大主体结构,从理论和方法两个层面具体分解绩效管理的主要实施思路,是文献信息资源绩效管理“质量”提升的路径保障;支撑平台和工具数据具体服务于理论体系和方法体系,工具数据体系是支撑平台体系的基础数据设施,支撑平台体系是绩效管理的基础应用平台,两者共同组成文献信息资源绩效管理“效率”提升的路径保障。

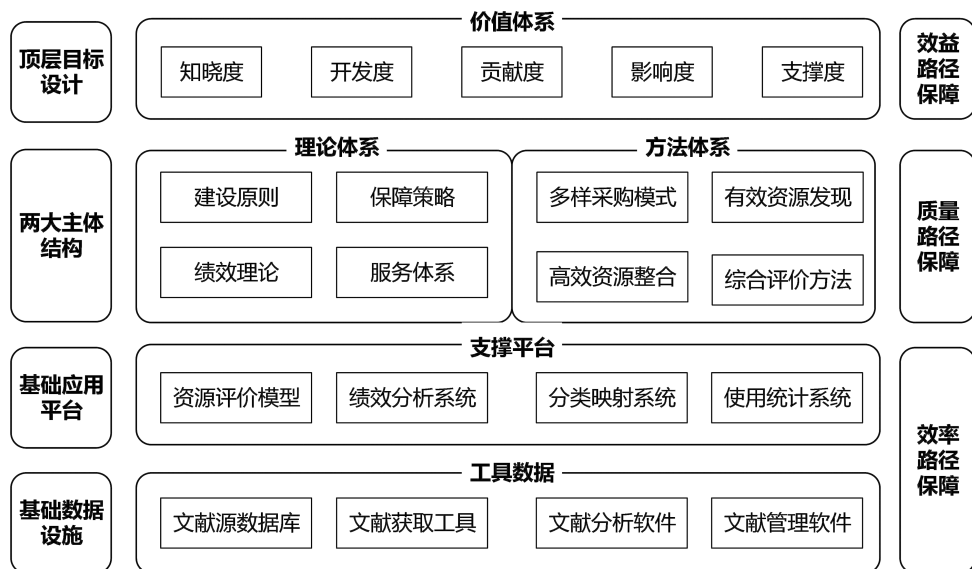


图2 文献信息资源绩效管理结构框架



(2) 聚焦绩效管理目标,细化目标任务

围绕“质量”“效率”“效益”绩效管理发展路径,将文献信息资源绩效管理目标细化为知晓度、开发度、影响度、贡献度、支撑度,均是指通过绩效管理,使文献信息资源在质量、服务、效率、效益等方面的改善和进步。其中,知晓度是体现文献信息资源在用户和使用者中的普及程度,能侧面体现用户对文献信息资源的依赖度;开发度是图书馆对文献信息资源在组织、揭示和整合等方面的深入程度以及可服务比重,能够体现文献信息资源的可服务程度;贡献度体现在提升文献信息资源建设质量和服务的同时,提升文献信息资源对学科建设和发展的贡献度;支撑度是体现文献信息资源对教学科研、人才培养的支持和保障力度;影响度是体现文献信息资源建设质量、文献信息资源揭示效果以及文献信息资源服务质量对教学科研、人才培养的影响程度;从中看出,知晓度、贡献度、支撑度主要体现和衡量文献信息资源绩效管理的质量、效益;开发度和影响度主要体现和衡量文献信息资源绩效管理的效率。

(3) 强化理论方法构建,突出绩效管理核心

理论和方法体系历来备受重视,文献信息资源绩效管理将理论和方法体系作为该框架体系的两大分支,以强化绩效管理的理论研究和方法应用。在理论体系的构建上,突出了对绩效管理相关理论的借鉴,但更注重对文献信息资源建设和管理等理论、策略的结合以及与高校图书馆创新服务体系的一体化协同,进而增强理论体系的系统融合;在方法体系上,文献信息资源绩效管理立足文献信息资源管理特征,从多样化采购模式的应用评价、文献信息资源发现的有效性、文献信息资源整合的成效以及文献计量学、经济学多种学科评价方法加以构建,形成相对全面、复合的绩效管理方法体系,从而体现文献信息绩效管理方法体系的实践应用。

(4) 注重基础平台支撑,增强系统构建与应用

在一般理论和方法框架构建之外,为增强实践应用效果,文献信息资源绩效管理注重绩效管理实践应用,加强基础应用平台和基础数据设施框架构建。其中,基础应用平台是绩效管理的支撑平台,包含不同资源评价模型、资源绩效分析平台、学科或各种规范分类映射系统和资源使用统计系统,通过这些系统才可以进行绩效管理的实践操作;而基础数据设施可谓是绩效管理各类数据来源的工具平台,

包括各种文献数据库、文献获取/抓取工具、文献处理和分析工具以及文献管理和存储工具或软件等,正是基于这些工具数据,文献信息资源绩效管理才得以实现各类评价数据的高效率获取、处理、分析和

管理。总体来说,文献信息资源绩效管理结构框架是立足文献信息资源建设和服务过程,从文献信息资源在教学科研、人才培养、学科建设等方面的作用来考量绩效管理的价值和目标,增强文献信息资源绩效管理的应用价值,这与“双一流”建设以“绩效为杠杆”的思路一致,并更好地呼应了《关于高等学校加快“双一流”建设的指导意见》中关于以人才培养、创新能力、服务贡献和影响力为核心要素的建设要求。同时,文献信息资源绩效管理结构框架在响应高校发展战略更高要求的同时,可以更好地解决文献信息资源管理的现实问题,如文献信息资源建设成效、文献信息资源经费投入产出成效、学科文献信息资源保障情况、文献信息资源服务质量情况以及文献信息资源对学科发展支撑和贡献情况、文献信息资源经费供给与需求满足情况等,从而推进高校图书馆文献信息资源建设的高质量发展进程,更加提升高校图书馆在高校学术支撑中的纽带和催化作用。

4 高校图书馆文献信息资源绩效管理内容体系构思

从体系完整性来讲,高校图书馆文献信息资源绩效管理包含理论和实践两个体系,其中理论体系需要基于高校图书馆绩效管理,明确文献信息资源绩效管理内涵,并结合高校图书馆实际管理要求,研究绩效管理涉及的目标、方法体系、关键过程体系、制度和支撑体系等。实践体系则从不同应用维度开展实证研究,进而形成高校图书馆文献信息资源绩效管理的实践指南和案例。具体来说,主要包含以下五个方面。

(1) 高校图书馆绩效管理在文献信息资源的应用价值研究

根据高校图书馆面临的教育变革环境、支撑“双一流”建设的具体要求,针对文献信息资源建设、管理和服务的难点与瓶颈,深入研究绩效管理对文献信息资源效能提升的作用;聚焦文献信息资源经费投入情况及其经济效益、学术效益、使用效益、学科效益等,研究文献信息资源绩效管理的理论价值和



实践价值。

(2) 高校图书馆文献信息资源绩效管理理论与方法体系研究

以质量、效率、效益组成的三角动态协调模型作为文献信息资源绩效管理的路径导向,并借鉴高等教育学、管理学、社会学和经济学等理论,构建高校文献信息资源绩效管理理论体系。避免“过度量化”,从定性、定量与综合方法等研究绩效管理方法体系,构建能够凸显高校学科特色、可灵活组配的高校图书馆文献信息资源绩效管理模型。

(3) 高校图书馆文献信息资源绩效管理关键过程与制度体系研究

绩效管理的实施需要依托一定的执行过程,并以制度建设作为保障,故而成为文献信息资源绩效管理的主要内容。其中,关键过程体系包括绩效评价决策过程和实施过程两方面,并循环交错开展。前者包括绩效评价内容、主体、周期、方法和结果应用等;后者重点在于绩效规划、绩效实施与监控、绩效评价与分析、绩效反馈与改进等设计和实施。制度体系是从业务流程、操作规范、管理规范等方面加强配套制度体系建设,增强绩效管理的有效性、规范性和效率。

(4) 高校图书馆文献信息资源绩效管理支撑平台与数据需求研究

绩效管理数据维度多样,如资源相关的资源列表、使用数据、引用数据等;用户相关的学术成果数据、作者数据、机构数据、成果参考数据、成果类型数据、主客观评价数据等;管理相关的质量评价数据、数据映射表、学科映射表、机构映射表、规范表等。支撑平台将围绕数据需求、数据规范、数据关联、平台功能、平台应用等展开,以实现规范的数据储存、高效的数据处理、科学的数据分析、有效的数据发布和便捷的数据应用。

(5) 高校图书馆文献信息资源绩效管理实证与案例研究

实证和案例重点是对绩效管理的实施和多维度实现,包括整体绩效和专项绩效。前者从文献信息资源经费的投入产出、学术效益、用户满意度、人才培养、学科发展等方面衡量;后者从不同文献、类型、群体的文献信息资源的使用效益、成本效益、学术效益、学科效益等开展,多维度形成聚共性、融数据、可推广的实践案例和实证研究。

5 结语

某种意义上,高质量的文献信息资源建设、服务和管理是高校图书馆发展历程中不断追求的发展目标,绩效管理是对高校图书馆管理工作的进一步深化。随着高等教育治理体系的不断完善,特别是十九大四中全会、五中全会以来,不同层面都在加强和完善治理体系和治理能力建设,精细治理受到广泛关注,文献信息资源绩效管理将会进一步辅助高校图书馆推进高校图书馆的精细化治理和精准化服务。这不仅需要相应的理论体系支撑,而且需要更多有代表性的实践案例来推进,并通过实践不断验证、调整和完善。

文章立足高校“双一流”建设和高校图书馆文献信息资源建设面临的现实困难和压力,将绩效管理应用于文献信息资源建设和服务,从“质量”“效率”和“效益”提出文献信息资源绩效管理发展路径,并结合高校图书馆文献信息资源价值体系、理论体系、方法体系、支撑平台和工具数据五大要素构建了文献信息资源绩效管理结构框架,并在此基础上,提出文献信息资源绩效管理的主要内容体系,初步构建了高校图书馆文献信息资源绩效管理体系,可为高校图书馆文献信息资源建设、服务和管理提供参考和借鉴。

参考文献

- 1 Beer M, Ruh R, Dawson J A, et al. A performance management system: research, design, introduction, and evaluation[J]. *Personnel Psychology*, 1978, 31(3): 56-70.
- 2 程焕文,刘佳亲.挑战与回应:中国高校图书馆的发展方向[J]. *中国图书馆学报*, 2020, 46(4): 39-59.
- 3 ISO. Information and documentation library performance indicators: ISO 11620: 2014[EB/OL]. [2020-10-15]. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v1:en>.
- 4 Miller N L, Sharp D, Jones W. 70% and climbing: e-resources, books, and library restructuring[J]. *Collection Management*, 2014, 39(2-3): 110-126.
- 5 ACRL Research Planning and Review Committee. Environmental scan 2017[EB/OL]. [2021-02-09]. <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/whitepapers/EnvironmentalScan2017.pdf>.
- 6 ACRL Research Planning and Review Committee. 2018 top trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education[J]. *College & Research Libraries News*, 2018, 79(6): 286-300.
- 7 肖瓊,张宇红.电子资源评价指标体系的建立初探[J]. *大学图书馆学报*, 2002, 20(3): 35-42, 91.
- 8 索传军.数字馆藏服务绩效评估指标体系及其构建原则[J]. *图书情报知识*, 2006(5): 5-9.



- 9 徐革.我国大学图书馆电子资源绩效评价方法及其应用研究[D].成都:西南交通大学,2006:64.
- 10 向林芳.高校图书馆电子资源投入产出绩效评价研究[J].情报理论与实践,2011,34(8):90-94.
- 11 和媛媛,巩在武.基于模糊多属性决策的高校图书馆电子资源服务绩效评价研究[J].情报科学,2011,29(3):412-415,420
- 12 蒲筱哥,乔亚铭,胡亚敏.基于网络分析法的高校图书馆电子资源服务绩效评价模型及实证研究[J].大学图书馆学报,2014,32(4):41-49.
- 13 化秀玲.多维视域下高校图书馆数字资源服务绩效评价研究[J].图书馆理论与实践,2018(11):102-104.
- 14 刘兹恒.数字出版环境下采访工作需遵循四大原则[N].中国图书商报,2012-04-20(007).
- 15 程焕文.资源为王 服务为本 技术为用——程焕文谈高校图书馆管理的理念[J].晋图学刊,2020(1):1-10.
- 16 肖希明,尹彦力.服务于“双一流”建设的高校图书馆信息资源建设[J].图书馆建设,2018(4):79-84.
- 17 彭湃.大学、政府与市场:高等教育三角关系模式探析——一个历史与比较的视角[J].高等教育研究,2006,27(9):100-105.

作者单位:上海交通大学图书馆,上海,200240

收稿日期:2021年2月9日

修回日期:2021年2月9日

(责任编辑:关志英)

Research on the Construction of Performance Management System of Information Resources in University Libraries

Song Haiyan Zhang Yihua Huang Di Guo Jing Peng Jia

Abstract: Faced with the practical contradictions and pressures of insufficient funds and the increasing demand for “Double First-Class” discipline construction, university libraries must further focus on the performance management of information resources, improve the quality of information resources, and support the construction and development of disciplines. Based on the Triangular Coordination Model, the research proposes three development paths for the quality, efficiency and benefit of information resources performance management, constructs a structural framework for the information resources performance management of university libraries, and analyzes its characteristics and significance. At the same time, it discusses the construction of the performance management system of information resource from five aspects of application value, theory and methods, key processes and institutional systems, supporting platforms and data requirements, as well as practices and cases.

Keywords: Information Resources; Performance Management; University Libraries; System Construction

教育部高等学校图书情报工作指导委员会主任、 秘书长会议在武汉大学召开

2021年7月10日上午,教育部高等学校图书情报工作指导委员会(以下简称图工委)主任、秘书长会议在武汉大学万林艺术博物馆三楼召开。图工委主任、副主任、秘书长、副秘书长全员参会。

会议包含三个议题。首先,学习习近平总书记在庆祝中国共产党成立100周年大会上的重要讲话,谋划高校图书馆发展方向。大家认为,总书记的讲话振奋人心,为图书馆的发展指明了方向。讲话中提到马克思主义要和中国优秀传统文化相结合,图书馆作为保藏文化遗产的场所,应该主动响应,积极作为,在A类文献和优秀传统文化文献的建设和系统揭示、研究上多下功夫,结合自身馆藏优势打造特色,积极弘扬中华优秀传统文化和革命文化、红色文化,为读者学习马克思主义、党史和中华优秀传统文化提供良好的条件和浓厚的氛围。第二项,研讨如何庆祝高校图工委成立40周年。商定编纂图工委40年发展史料集、开办研讨会、编纂研讨会纪念文集、访谈校长等事宜。第三项,传达6月初高教司领导到北京大学图书馆调研的情况。确定评估指标宜定性定量相结合,制定核心评估指标相较定量的标准更为重要。

会前,大家参观了武汉大学万林艺术博物馆正在展出的《东方欲晓——毛泽东主席艺术形象主题展》。