

732191



图书馆评估

[美] F·W·兰卡斯特 著
郭西山 姜渭洪 译

陕西人民教育出版社

图 书 馆 评 估

〔美〕F·W·兰卡斯特 著

郭西山 姜渭洪 译

陕西人民教育出版社

图 书 馆 评 估

(If You Want to Evaluate Your Library)

原著 F·威尔弗里德·兰卡斯特

翻译 郭西山 姜渭洪

陕西人民教育出版社出版

(西安长安路南段376号)

西安矿业学院印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 7.25印张 插页 157千字

1991年11月第1版

1991年12月第1次印刷

印数: 1—1500

ISBN 7—5419—2950.6/G.2572

定价: 3.90元

作者简介

F·威尔费里德·兰卡斯特 (Lancaster, F·Wilfrid) 美国图书馆学教育学家, 是情报系统和图书馆服务评价领域中颇有影响的人物之一。1933年, 兰卡斯特出生于英格兰的达勒姆, 就读于泰恩河畔纽卡斯尔图书馆学院。1969年成为英国图书馆协会会员。

1953年, 作为泰恩河畔纽卡斯尔公共图书馆的一名高级助理, 兰卡斯特开始了他的图书馆情报学的研究生涯。他先后担任过阿克伦公共图书馆的高级科技图书馆员、国家医学图书馆情报系统专家、韦斯泰特研究院情报检索部主任。自1970年起执教于美国伊利诺斯大学图书馆学研究生院, 1972年获教授职称。

到70年代末, 兰卡斯特已出版了5本专著, 发表了70篇论文和科技报告。主要著作有: 《无纸情报社会前景》、《图书馆服务的评价与衡量》、《联机情报检索》、《情报检索词表控制》、《情报检索系统——特性、试验与评价》、《Medlars按需检索服务评价》、《电子时代的图书馆和图书馆员》。1969年, 他的论文获美国情报学会最佳论文奖, 他的著作在1970年和1975年两度获最佳图书奖。1978年他的《图书馆服务的评价与衡量》一书获拉尔夫·肖奖, 1980年美国情报学会设情报学优秀教师奖, 兰卡斯特也是捷足先登。

他的主要贡献是在词表控制领域的研究、系统与用户连

系研究，以及系统效益评价。兰卡斯特最大的影响是发展了系统运行评价标准和程序。他的《图书馆服务的衡量与评价》一书，缩小了整个图书馆专业与不断增长的研究之间在衡量与评价方面的差距。1988年，他又推出的新作《图书馆评估》很快就被图书情报学院校列为教材。兰卡斯特杰出的工作，奠定了他在评价领域不可动摇的地位，他的评价理论对美国图书馆评价的理论和实践产生了广泛、持续的影响。

译者的话

长期以来，由于缺乏客观的业务工作评价标准与方法，图书馆大部分时间是在不受客观标准检验的环境中运转的。图书馆界普遍存在着如果读者不提尖锐的批评意见，就可认为其服务是满意的现象。正是这种自我满意掩盖下的服务工作中的不足，降低了人们对图书馆的需求。且电子形式的情报传播之迅速，成本之低，使许多人在遇到问题时，转向图书馆以外寻求信息，这使图书馆在社会的竞争中面临严峻挑战。图书馆不能在不受客观标准检验的环境中继续运转下去了，要适应时代的发展，就要通过评价来确定需要进行哪些改革，以及实施的方案。图书馆界开始借鉴其它学科领域的评价方法，对图书馆进行评价。

图书馆评价研究在国外，尤其是在美国开展较早，已有不少研究成果，并逐步发展成为图书馆学的一个重要领域。我国的图书馆评价研究起步较晚，理论与实践都尚处于探索阶段。什么是图书馆评价？评价的意义、如何评价？及怎样确定标准？用什么样的评价方法，这是我国图书馆评价工作开展以来努力探讨的一系列问题。由图书馆评价领域的主要代表人物兰卡斯特著的《图书馆评估》(If you want to evaluate your library) (以下简称《评估》)一书，就这些问题作了较详尽的探讨。从这本书中，我们可以了解到美国图书馆评价领域的进展和最新研究成果。对我们

借鉴和吸取他们的有益经验，建立具有中国特色的评估制度很有帮助。

早在1977年，本书作者 兰卡斯特就出版了《图书馆服务的衡量与评价》一书，受到好评。这本书被做为几所图书情报院校的教材，并获美国图书馆协会拉尔夫·肖奖（Ralph Shaw）。尽管如此，作者认为《图书馆服务的衡量与评价》一书做为教科书还有一些不尽人意的地方，在对图书馆评价工作的实际指导方面仍有欠缺。兰卡斯特再次耕耘，于1988年又推出了《评估》这本书。它凝聚了作者执教二十年的经验，吸取了前一书之精华，集美国图书馆评价领域的最新成果于一书，不仅是一本较理想的图书馆学、情报学教科书，对指导各类型图书馆评估也有极高的参考价值。书中阐述的图书馆评价理论和评价方法，对我国方兴未艾的图书馆评估活动，必将产生积极的影响。

在煤炭高校图协、陕西省高校图工委和西安矿业学院图书馆的关心帮助下，我们翻译了这本书，现将此书奉献给图书馆界同仁，愿它能在你的研究和实践中起到作用。限于翻译水平，译文中不妥之处在所难免，敬请赐教。

石方、李晋、张占荣、王克均同志为这本书的问世给予了大力支持，在此谨表谢意！

目 录

第一章	绪论·····	(1)
文献提供服务评价		
第二章	藏书评价： 公式、专家评价及参考书目的利用·····	(19)
第三章	藏书评价：利用分析·····	(39)
第四章	内阅·····	(58)
第五章	期刊评价·····	(67)
第六章	老化、剔除与空间利用·····	(81)
第七章	目录的利用·····	(92)
第八章	书架上的获得率·····	(102)
第九章	决定文献提供成败的若干因素·····	(119)
参考服务评价		
第十章	问答式检索服务·····	(123)
第十一章	文献检索服务·····	(144)
其它方面的评价		
第十二章	资源共享·····	(156)
第十三章	费用-效果 探讨·····	(161)
第十四章	费用-收益 研究·····	(174)
第十五章	后记·····	(183)
参考文献 ·····		(189)

第一章 绪 论

评价一词在辞典中的释义是对某种行为或事物的“价值确定”。而探讨评价问题的学者们给这个词下的定义更严谨，有人称评价是学术研究的分支——用“科学方法”确定某个项目进展水平的一门学问。有人则强调评价在决策中的作用：评价是收集必要的数 据，确定在几种改革方案中，哪种方案最有可能取得理想结果。还有人认为，评价是管理学不可缺少的组成部分。尤其是评价的结果能帮助管理者更好地安排人、财、物。

这几种观点都大同小异，意在强调评价的实践性，评价不是一项学术活动，而是汇集必要的数 据用于解决问题，或者说评价是决策活动。

评价图书馆服务的正确着眼点应当是，通过评价者的眼，对图书馆的各项工作做一个全面透视（图1）。如果说图书馆的长远目标是在所服务的社区产生某种效果，这种预期效果就决定了图书馆的存在。图书馆的产出来自情报服务，要获得产出，就要更注重投入的处理。图书馆的一次投入是资金，用于购买主要的二次投入，即情报资源（主要是各类型出版物）；用于开发这些资源的人，以及存贮资料的设备和提供服务等。

我们可以把图书馆的基本业务看作是 把情报资源与人结合在一起的 活动。这个系统主要由情报资源和训练有素的人

组成，这些人能代替读者开发这些资源。图1所列是发生在图书馆内的两组主要活动。第一组与组织和管理情报资源有关，编制各种工具（目录、书目、排架分类法等），这些活动在传统的图书馆业务中，通常称之为“技术服务”，这样才使第二组活动，即大众服务成为可能。

大众服务分为两组：“按需求服务”和“报导服务”。

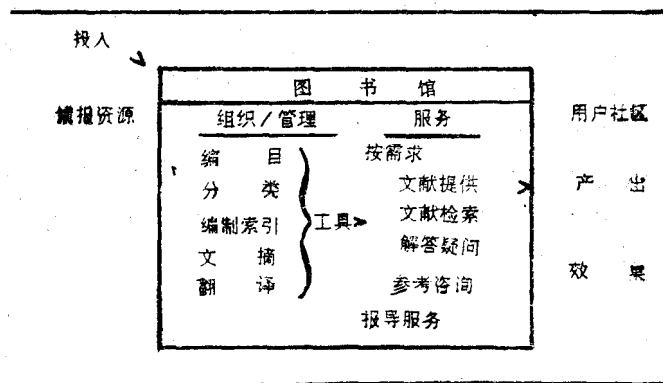


图1 图书馆工作概况示意图

前者仅仅是满足需求，而不是引导读者，从这个意义上讲，它是一种被动性服务。与此相反，报导服务更具有活力，有计划地向读者通报各种出版物，以及其它读者感兴趣的各種情报资源。按需求服务自身又分为两组：文献提供和情报检索服务。报导服务主要是检索服务，或者更确切地说是传递情报服务。

我们可以把图书馆看作是一个把待利用的情报资源与所服务的广大用户连系在一起的连接点。因此，对图书馆的任何评估，都不应离开测评图书馆的这种连接作用发挥得如何。

投入、产出和效果

评价图书馆，可以从各种不同的途径进行考查。图1中评价的着眼点在投入、产出或收到的效果上。这三者是一个变得日益复杂的问题，确定服务收到的预期效果如何，一般是进行图书馆评价的一个方面。然而预期服务效果与图书馆长期肩负的社会职能、行为目标、甚至它的社会效益都是分不开的。这方面的因素是很难测定的，因此难以将他们转化为具体的评价标准。例如，某个学院图书馆预期达到的效果，可能是“提高本院教学和科研水平”。而另一个学院则可能是，争取“使教学和科研人员跟上他们专业领域的最新发展”。令人遗憾的是，尽管这种长远目标是情报服务存在必不可少的，但是要测定这种长远目标，事实上是不可能的，即使可以测定，也不容易区分单纯的情报服务达标的结果。简言之，把预期达到的服务效果作为直接标准，评价图书馆和其他情报服务机构的思想，还是放弃为好。

与服务效果相反，投入是有形的，而且容易量化。当然，从性质上来讲，一次投入和二次投入本来就是定量的而不是定性的。投入本身没有什么意义，其价值只能根据它在获得理想产出中所发挥的作用来确定。

这方面最明显的例子是馆藏图书和其它资料，它们是图书馆的主要投入，不能对这些馆藏做抽象的评价，而必须与提供服务所要达到的目的和潜在读者的实际需要联系起来评价。或者说，必须从藏书（投入）满足需求（产出）的程度上去评价之，而其它任何评价标准都是不客观的和无意义的。

与投入和服务效果相比，图书馆产出（即提供的服务）的有形性比前者弱，但比后者强。产出容易量化，如文献传递量，完成的文献检索量，以及回答了多少问题等。但这还不够，产出不同于投入，它能够而且需要进行定性评价，因此，图书馆的每项服务，都应用定性标准对其效果进行测试。

我们再回到情报服务的效果问题上来。效果虽然不能直接评价，但是用于评价产出的标准能很好地间接测出服务收效程度。以新书通报服务为例，象定题情报选报系统(SDI)这类新书通报的预期目标，是使用户掌握更多的信息和更接近他们专业领域的最新发展水平。这一目标的达到与否是难以直接测评的，不过从预期收到的服务效果方面，我们完全应该知道在产出水平上要建立哪些评价标准。有理由作这样的假定，情报服务提供给读者直接相关的文献越多（相反，无直接关系的文献越少），读者及时得到所需资料的可能性就越大。再进一步，给读者提供的文献越新，他们对专业领域的最新发展就跟得越紧，情报服务亦越成功。由此得出该项产出（新书通报服务）的两个评价标准——实用性和新颖性标准，可以用这两个标准间接测出服务效果的预期收效程度。

很明显，存在于投入、产出和效果之间的内在联系，对情报系统和情报服务的设计有着重要的意义。要设计情报系统，应该先确定这个系统要达到的目标，这些目标就是预期要达到的效果。目标确定了，然后决定产生这些效果所必须的服务，以及怎样提供这些服务最经济最有效，为此就必须确定获得理想产出所必须的投入。而评价这些服务的标准也应同时

能反映出服务效果的收效程度，因为评价标准的制定是以效果为依据的。对于文献传递服务，满足需求的文献量（即服务工作能及时地为读者提供出版物的程度），可作为测评其产出的指标。问答式服务的测评，当以全面、准确地解答问题的百分比为指标。对于参考咨询服务，其测评指标应当是引导用户获得所需情报源的百分比。文献检索应当根据用户情报需求的检准率和某些需求方式的查全率。应该注意的是，有些情报服务可以用双重指标进行测评——用户借阅量，或者拒借率。而其它服务则只能依据某种单项指标测评，如文献检索的检准率。

产出的定性评价能反映服务的收效程度，同样，某些投入评价也完全能反映预期产出情况，例如，馆藏越丰富，文献传递需求就满足得越好，参考工具书收藏得越多，读者的问题就解答得越全面、越准确等等。

事实上，用于投入评价中的某些方法与产出部分相符，只要把这些方法也用于产出评价，基本上就可得到产出评价结果。举例以说明，依据某种外界标准，如某一权威性书目，测评馆藏中某部分文献的覆盖面，就可以对图书馆在满足该学科领域内实际读者的情报需求能力作出有效的评价。如果这个标准确实能反映读者对该学科文献的需求，那么这就不失为一种合理的评价方法。

费用、效果和收益

另一种略有不同的评价方法，是从费用、效果和收益方面评价。效果和产出有关，它全部的评价标准都在满足用户需

求方面。这一评价方法中的收益实际就是效果。按金融术语理解，费用是非常有形的，但是在这方面容易产生偏见，认为在利用情报上花费的时间是无价的，这种偏见应当消除。读者的时间决非无价，至少以广阔的社会背景为整体去考虑，他们花费的时间是有价的。实际上，情报服务的费用与用户利用情报的代价相比，可能是非常小的。从一定的评价意义上讲，真实的情报服务费用分析应考虑所有的费用——包括读者的费用，这一点还将在后面的章节中讨论。从社会整体利益上考虑，对情报系统各组成部分的费用都必须加以考虑。举一例，假设A馆从其它馆缩微复制某一期刊，一年复制10次，在A馆看来，复制要比订购便宜些，但是从社会整体的观点看，把每一组成部分的费用都算进去，A馆支付订购费和邮寄费可能更便宜。

费用与效果或者收益相关，费用-效果指投资后在情报服务中获得某一特定水平的效果。这就需要有单位费用测评指标。如费用-效果指标应包括向读者每提供一次文献的费用，正确地解答每一个问题的费用，以及文献检索中提供的每一相关款目的费用等。只要保持费用不变而提高效果水平，每一服务的费用-效果就可提高。同样在一特定水平上保持效果不变而降低费用，也可收到同样的效果。

此外，费用-效果还与人、财、物的合理使用有关。这些资源使用得越合理，某一特定费用范围的服务质量（效果）就越高，就此而论，我们必须认识到，期望情报系统能满足所有用户的所有需求是不现实的。“满足90%需求的图书馆”是一个重要概念，就是说，把情报服务设计在能满足情报总需求的某个适当的百分比上，可能就是90%，但是如果

超过90%，就会造成极不合理的资源投入。比如，200种期刊就可满足某一学院对期刊文献需求的90%，而满足95%的需求，就需要500种期刊，满足99%的需求，则要1,200种。

费用-收益，主要是说服务收益（效果）与投入的关系。这二者的关系也可以通过提高收益而不增加投入，或降低成本而不减少收益来改进。不过，从长远观点看，费用-收益分析试图证明收益大于投入。如前所述，由于情报服务的收益是不能量化的，不易用同一单位的投入来反映。事实上，费用-收益评价在图书情报领域实际上是行不通的，不过有人曾在这方面做过一些不同程度的成功尝试。

多数管理者都想从费用-收益方面来证明他们提供的服务。做这样的研究是困难的，除个别的努力外，大部分都一筹莫展。因此本书讨论的重点是产出和效果，而不是收益。

评 价 目 的

图书馆领导为什么希望对其服务进行评价，原因是多方面的。一个明显的原因是要建立一种“水准点”，以此测定图书馆服务工作的现有水平。如果服务工作有所改进，其结果就可由已确定的水准点来衡量。第二个目的是要对几所图书馆或几个情报机构的工作进行比较。这种比较要有成效，就需用同等的评价标准，因而这种类型的可行性研究为数很有限，这类比较包括象不同数据库覆盖面的比较，几所图书馆文献传递能力的比较性评价，用同一套标准试题测试比较问答式服务工作。其三，通过评价，证明情报服务工作的存在价值。为这一目的而进行的评价，实际上是对服务收益

的分析，或者说是收益与投入关系的分析。第四，从将来某个时期提高业务工作水平的角度，尽可能找出服务工作中存在的问题或不足之处。这种形式的评价，用医学术语来讲，就是诊断和治疗。从某种意义上讲，这是一种重要的方式，情报工作评价，如果失去了改进业务工作这一特定目标，将是毫无意义的。

评 价 方 法

情报服务评价，有主观的方法和客观的方法。主观的方法，以意见为依据，并非全无价值，因为了解用户对服务工作的反映是很重要的。但是评价的重要意义在于其分析性和诊断性，并努力探索如何改进服务，仅仅依赖于读者的意见就很难体现这种意义。总而言之，应按客观标准和程序进行评价，其结果是可以量化的。

评估在具体的单位可以涉及具体的读者，也可采用各种类似的方法。如果进行“实测”，评估者可让所有读者在自愿的基础上参加，或者选择读者代表，用随机抽样的方法进行。而后者更可取，从少数读者那里得到的可靠数据比从多数读者那里得到的不可靠数据有用得多。

对某些目的的评价来说是这样，不计名收集的材料可能更有用，但用于其它目的的评价也许是不可取的。例如，某图书馆阅览桌上的记录，可以反映那所图书馆的资料查阅情况，但并不能说明谁用了这些资料，为了什么目的。而同某个图书馆里正在查阅资料的读者随便交谈会得到不同的定性材料，这些材料对确定藏书内阅情况是不可少的。

如果计划周到，用类似的调查方法可以得到大量有用的材料，而根本不打扰读者。“文献传递测验”（Orr等人搞，1968年）就是很好的一例。一份参考书目单，约有300条，作为在特定日期对某馆检查的依据。测评这个馆存有多少书目单上所列藏书，实际排在书架上可供利用的有多少。在效果上，只要这300种参考书目能完全代表这个馆用户的需求，这种测评就相当于300名读者在那一天走进图书馆，每人查找一种书。从这一模拟中可以得出有关收藏能力和提供能力的有效数据。还可设计其它一些模拟用于测评解答和文献检索一类的情报服务。

图书馆学五法则

无论走到哪里，我都陈述阮冈纳赞的图书馆学五法则在评价决策上所起的指导作用。应评价什么，制定什么标准，以及用什么方法评价，都受五法则的影响。这些法则从根本上阐述了情报服务应奋斗的目标。这些法则和15年前一样，在今天仍有其现实意义。

第一法则，“书是用的”。看来很明确，但这是一条图书馆不能长期坚持的法则。阮冈纳赞本人发现的事实是，许多图书馆员注重的是藏而不是用，所以图书馆员给人不忘的印象是保管员，而不是精于揭示书目资源的人。这项法则非常明确地告诉我们，必须从读者的需求方面去评价藏书，评价服务工作。此外，这项法则还明示应该用客观的、经验的调查方法取代纯主观的或印象化的方法。

由此得出合理的结论，“书是用的”，包含了对费用-收