

学科馆员任职资格及绩效考评研究

都平平¹, 杨广锋², 邬淑珍¹

(1. 中国矿业大学图书馆, 江苏徐州 221008; 2. 中国科学院国家科学图书馆, 北京 100080)

【摘要】学科馆员任职资格和绩效评估是学科馆员制度当前研究的薄弱环节。文章指出学科馆员应当有层次、有针对性地进行资格认定, 以形成合理的学科馆员梯队; 分析了现有绩效考评的成果, 在此基础上构建包括服务环境、服务团队、服务能力和服务效果四个要素的指标体系; 并对考评执行中需要注意的问题进行了论述。

【关键词】学科馆员; 任职资格; 绩效考评

【中图分类号】G251.6 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1002-1167(2007)01-0037-03

学科馆员制度的实施对高校的主动服务和教学、科研支持起到了一定的推进作用。但在实践中, 无论学科馆员制度的广泛性、科学性、操作性和新颖性而言都和国外有显著的差距。学科馆员制度迫切需要进行深入的理论研究和实践探索, 学科馆员任职资格和绩效评估更是如此。因为学科馆员的资格认定是队伍建设和服务开展的前提, 服务绩效评价更是认识和改进现状的航标。

1 学科馆员任职资格

在国外, 大学图书馆的学科馆员必须是学士双学位(同时拥有图书情报相关专业和其他某科学士学位)或硕士以上学历拥有资格证书的资深专业从业人员担任, 他们不但有扎实的图书情报专业知识, 还有具体学科的研究经历。此外, 还特别强调学科馆员的沟通协作和网络技术应用能力。

国内目前还缺乏严格的职业资格认证。理论界探讨较多的是学科馆员的素质要求, 如综合性的知识结构、敏锐的信息意识、较高的外语水平和计算机操作能力、良好的职业道德和人际交流能力等。但在实践中, 完全合格的学科馆员确实有限, 要求所有学科馆员都进行专业化、个性化、深层次的信息服务业不切实际。因此, 各馆应当从自身需求和实际出发, 有层次、有针对性地进行资格认定, 并形成合理的学科馆员梯队: 对于负责专题咨询的学科馆员, 图书情报专业毕业是不够的, 即使相关专业研究生毕业也不一定能够敏锐地把握学科发展动态; 负责知识导航的学科馆员, 除相关学科的知识背景外, 亦需要较强的信息检索和分析能力; 一般的学科馆员主要负责信息搜集、初步分析和整理。^[1]

2 学科馆员绩效评价指标体系设计

在学科馆员绩效评价上, 比较认同用户考评为主、学科馆员自评、互评、学科馆员团队及图书馆领导测评等为辅的考评方式。但在评价指标上, 并没有形成广为认同的科学、完整、可操作性强的指标体系。

2.1 指标体系研究评述

党春提出服务质量、服务数量、服务创新和服务能力的指标体系,^[2]将服务创新作为独立的指标是其一个亮点, 但指标的定性定量分析上存在一定的操作难度。

任丽彬认为完整的学科馆员指标体系应该包括: 基础性服务工

作量、服务课题量与参与课题量、资料积累量和二、三次文献编辑与提供量、科研论文公开发表量。^[3]这些指标便于明确计量, 但过于强调服务的直接表现, 对学科馆员服务的整体反映并不充分。

傅晖提出包括服务环境、人员素质、服务能力、服务绩效四个一级指标和15个二级指标在内的详细的评价体系, 并为每一指标根据影响力赋予一定权重, 采取综合加合的方式进行考评。^[4]该指标体系和评价方法是比较全面和科学的, 但其指标设计和评价是直接针对具体的学科馆员的, 不足以衡量整个学科馆员的服务绩效。

2.2 指标体系设计的原则

学科馆员绩效考评指标体系的设计需要遵循以下原则:^[5]

2.2.1 全面性与可操作性相结合的原则

评价指标要力求全面反映服务质量各个方面的特征, 充分考虑各种可影响服务水平的因素, 又要注意指标之间的相互关系, 体现统一性和系统性。同时, 指标体系应该突出重点、体现专业性特征, 并且要简明扼要, 便于操作。

2.2.2 统一性与协调性相结合的原则

科学的绩效评估指标体系是图书馆间横向比较的基础, 但同时指标设计又应充分考虑到自身实际, 考虑各种不同类型、不同规模图书馆的工作基础, 考虑国家对不同高校经费支持的力度之差异。因此, 指标体系的权重上采取分类评估的方法进行协调考虑比较好。

2.2.3 科学性和导向性相结合的原则

科学性就是要求指标体系的设计与自身的发展水平密切联系起来, 立足现实不盲目求高也不降低要求。但面对信息技术的高速发展, 信息用户需求的不断提升, 指标体系就尤其需要重视导向功能, 重视学科馆员服务的创新性和主动性。

2.3 指标体系的设计

基于上述四项原则, 参照指标体系研究的现有成果, 我们构建了以下的学科馆员绩效考评指标体系, 如图1所示:

2.3.1 服务环境指标

服务环境是学科馆员开展服务的环境, 也是用户获取服务的环境, 其直接关系到服务的水平和用户的满意度。参照图2所示, 该指标具体包括资源保障情况、馆内部门协作、院系师生配合、数字

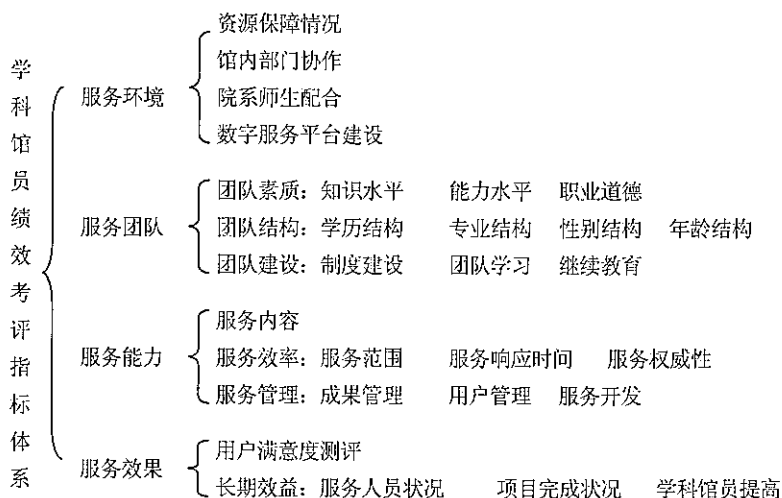


图1 学科馆员绩效考评指标体系

服务平台建设。面对数字化、网络化的信息环境和 E-science 的科研环境，服务环境的建设尤为重要，将直接反映和决定学科馆员服务的层次和水平。

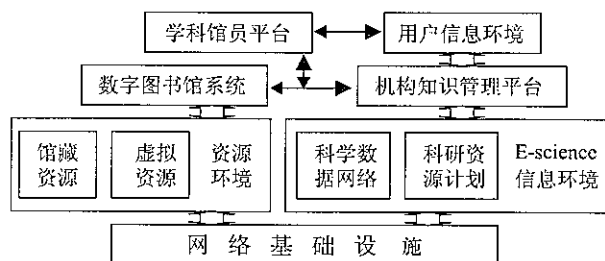


图2 基于数字图书馆的学科馆员服务模式^[6]

2.3.2 服务团队指标

学科馆员团队是服务的主体，是服务成败和绩效的关键。该项指标基于学科馆员任职资格的认定，重视每个学科馆员自身的知识、能力和职业道德评价。但更加强调整体学科馆员作为团队的整体状况，如形成合理的学历结构、性别结构、专业结构和年龄结构。服务团队的制度化建设、学习型团队建设和继续教育也很重要。

2.3.3 服务能力指标

服务能力的考评是学科馆员绩效考评的重点，其直接体现在学科馆员日常的具体工作中，是对其岗位职责是否完成的评价。同时，作为面向学科前沿的服务，学科馆员服务能力还体现在服务开发和管理上。具体指标如表1所示：

表1 服务能力指标

类型	指标	内容
服务内容	资源建设服务	征求对口院(系)的资源需求意见(包括图书、期刊、光盘、电子资源等); 评价最新学科资源,制定或调整学科采访计划,为采购数据库、书刊资源提供参考; 负责搜集、鉴别、整理相关学科的网络信息资源并学科网络导航。
	用户教育服务	定期为对口院(系)师生进行面向专业的信息素养教育; 负责测试及评价、推介相关院系的参考工具及电子资源; 及时解答用户在信息检索与利用过程中遇到的问题。
	信息通报服务	编制信息快讯,宣传学科相关的最新资源、服务项目和活动; 广泛搜集整理学科信息资源,编制编写更新相关学科的读者参考资料; 及时了解学科用户对于图书馆工作的意见和建议,发挥桥梁纽带作用。
	专业参考服务	广泛搜集整理学科信息资源,并进行资源的深加工,编写二、三次文献,通过信息简报、学科书目索引、专题综述等形式快捷方便地提供给用户; 主动为科研研究提供决策参考服务,针对对口院(系),尤其是学校重点学科的研究课题建立专门的服务档案,提供长期的跟踪式信息服务。
服务效率	服务范围	接受学科馆员服务的用户人次。
	服务响应时间	服务的及时性和新颖性; 学科馆员响应用户提问并予以答复的时间。
	服务权威性	学科馆员提供资源和服务的可靠性和权威性; 用户对服务和资源的认同度和依赖度。

服务管理	成果管理	学科资料汇编和咨询课题的整理管理、数据库建设。
	用户管理	用户档案维护；用户信息需求调研。
	服务开发	潜在用户的开发； 服务手段的创新（如当面咨询、电话咨询、E-mail咨询、在线实时虚拟咨询等）； 服务方式的创新（如开展馆际联合服务、馆院联合项目等）。

2.3.4 服务效果指标

服务效果是学科馆员服务评价的核心与目的，也是服务环境、学科馆员工作的直接体现。其包括用户满意度测评和服务的长期效益测评两部分。

用户满意度是用户认为图书馆服务的理念、服务行为等已经达到或超过他们预期的一种感受，通过测评可以认识读者对服务质量的感知、对服务价值的感知与用户抱怨、用户忠诚之间的关系。^[7]在具体指标上，包括：(1) 理念满意：用户对学科馆员服务理念、发展思路的认同度；(2) 管理满意：对于管理体制、部门设置、规章制度、服务时间的满意度；(3) 资源满意：馆藏资源、网络信息整合、信息开发、馆际互借等满意度；(4) 人员满意：人员数量、知识结构、业务技能、行为规范的满意度；(5) 服务质量满意：服务态度、服务效率，服务权威性、隐私保护的满意度。

服务的长期效益测评主要从服务人员人次的增减变化、学科用户项目对学科馆员工作的依赖度和学科馆员自身素质的提高来衡量。

3 绩效评估的执行

3.1 正视现状，坚持科学性和客观性

学科馆员绩效评估中各个指标权重的测定不宜有统一的固定值，需要各馆依据自身情况来确定，其中包括学科馆员服务的现状、用户信息需求的层次、图书馆各方面的支持等。在具体执行过程中，需要坚持客观性，肯定成绩又不回避问题，力求准确全面地反映服务绩效。具体方法上，用户满意度的测评要经常进行，及时发现服务中存在的问题；服务的原始资料要注意日常的搜集、保存和整理；服务环境、服务团队具有相对的稳定性，评估不需太密集。服务绩效的综合测评应以年度考评为宜。^[9]

3.2 面向未来，注重实践性和导向性

测评的目的不仅仅在于对现状的认识，更在于指导学科服务的实践，为学科服务的长期发展指明方向。因此，学科馆员绩效评价更要重视其中的问题，不能只是形式，当作“政绩的标榜”。同时，

在测评中，不仅要根据权重给出“总成绩”，还要作出分析报告，指出今后服务中需要重点做好的内容和需要改进之处，在下次测评中注意对照，如此循环，不断促进学科馆员服务水平的提高。

3.3 立足全馆，注意整体性和长期性

学科馆员服务需要全馆各个部门的支持；馆藏建设部门为学科馆员推荐新资源及时提供信息通告；参考咨询部门为学科馆员提供培训资料、研究指南；而信息技术工作人员则与学科馆员通力合作，为院系师生远程获取图书馆信息资源提供了可能。^[8]因此，学科馆员服务绩效的测评和图书馆整体状况有密切关系，学科馆员服务中的成绩是全馆的成绩，出现问题也需要大家一起来解决。学科馆员不搞特殊化，才有利于学科馆员制度的长期健康发展。

【参考文献】

- [1] 张丽. 关于高校图书馆设立“学科馆员”的思考[J]. 图书馆理论与实践, 2006, (3).
- [2] 党春. 试论“学科馆员制度”中考核评价体系的建立. 科技文献信息管理, 2004, (1).
- [3] 任丽彬. 高校图书馆“学科馆员制度”建设的难点和对策[J]. 云南财贸学院学报(社会科学版), 2005, (1).
- [4] 傅晔. 高校学科馆员服务的考核评价体系与方法[J]. 情报资料工作, 2005, (6).
- [5] 尹良伟, 都平平. 数字化图书馆时代高校图书馆评估的指标体系探讨及标准策划[J]. 现代图书情报技术, 2004, (2).
- [6] 李春旺, 李广建. 学科馆员制度范式演变及其挑战[J]. 中国图书馆学报, 2005, (5).
- [7] 杨春, 刘富军, 孟立新. 读者满意度的模型构筑[J]. 情报杂志, 2005, (7).
- [8] 李武. 美国大学学科馆员服务的典型案例及其启示[J]. 图书馆杂志, 2005, (7).
- [9] 范莉莉. 试论学科馆员的设置及其角色定位[J]. 图书馆论坛, 2003, (2).

The Competence and Performance Evaluation of Subject Librarians

DU Ping - ping¹, YANG Guang - feng², WU Shu - zhen¹

(1. Library of China University of Mining and Technology, Xuzhou 221008, China; 2. Library of Chinese Academy of Science, Beijing 100080, China)

Abstract: The competence and performance evaluation is one of the weak links of subject librarian study. This paper points out that the competence of subject librarians should be confirmed based on its different levels and purposes in order to bring out a reasonable echelon. It designs a performance evaluation system based on the current research, including four key indicators - service environment, service teams, service capabilities and service effects. In final, it discusses some issues that should be paid attention in evaluation.

Keywords: subject librarians; competency; performance evaluation

【作者简介】都平平(1965-),女,现在中国矿业大学图书馆工作。

【收稿日期】2006-05-10