



# 试析“信息资源评估”与“信息资源质量评估”

On "Information Resource Evaluating" and "Information Resource Quality Evaluating"

周 旂 (中山大学资讯管理系 广东 广州 510275)

**[摘 要]** 本文对“信息资源评估”与“信息资源质量评估”的概念、主体、目的和方法加以明确区分,认为“信息资源评估”是客观地反映图书馆的信息资源状况,评估的主体是图书馆;“信息资源质量评估”反映了用户对信息资源的满意程度,评估的主体是图书馆用户。从“信息资源评估”到“信息资源质量评估”反映的是图书馆服务理念的转变。

**[关键词]** 信息资源 质量评估 信息资源评估 服务理念

**[中图分类号]** G253; G251

**[文献标识码]** A

**[Abstract]** This article clarifies the differences between "information resource evaluating" and "information resource quality evaluating", and discusses that "information resource evaluating" externally reflects library information resource estate, whose subject is the library, and "information resource quality evaluating" reflects users' contentment degree to information resource, whose subject is users. It represents the transformation of library service concept with changing information resource evaluating for information resource quality evaluating.

**[Key words]** Information resource; Quality evaluating; Collection evaluating; Service concept

近几年来,在国内图书馆学界,信息资源管理、信息资源建设是相当热门的研究领域,而“信息资源评估”则是其中的一个重要研究方向,很多学者对此都做了深入系统的研究,内容广泛涉及对传统馆藏和网络信息资源评估的方法与实践的研究,并有日益加深拓宽的趋势。本文是笔者在阅读和调查了国内外大量关于“信息资源管理”方面的论文后,对“信息资源评估”与“信息资源质量评估”这两个目前在国内图书馆学界普遍通用的概念的界定、主体、目的和方法加以明确地区分,并在此基础上兼论图书馆服务理念的转变。

## 1 “信息资源评估”与“信息资源质量评估”目前的使用情况

### 1.1 “信息资源评估”的使用频率比“信息资源质量评估”的使用频率高

笔者于2005年10月20日在“中国期刊网”数据库中使用“专业检索”在“图书情报、档案及博物馆学”目录下检索文献,第一次使用的检索式为“TS = ‘信息资源评估’ or TS = ‘信息资源评价’”,第二次使用的检索式为“TS = ‘信息资源质量评估’ or TS = ‘信息资源质量评价’”,时间均为1994年-2005年,范围均为“全部”。结果第一次命中相关文献29篇,且绝大多数为研究“网络信息资源评估”的

文献;第二次命中相关文献为2篇,且这两篇文献是完全包含在第一次命中的29篇文献中的。

如果说“信息资源评估”与“信息资源质量评估”是不同的研究课题的话,那么由文献调查的结果可知,在我国,研究者们更加关注对“信息资源评估”,尤其是对“网络信息资源评估”的研究,而从事“信息资源质量评估”研究的学者很少,并且其研究对象和内容还没有与“信息资源评估”加以严格区分和界定。但事实上,第二次检索所得的两篇文献并未将“信息资源质量评估”作为关键词或题目,而只是偶尔出现在这两篇文献的摘要和正文中,与作为关键词或题目的“信息资源评估”一词交替使用。所以可以说,在我国“信息资源评估”和“信息资源质量评估”是相同的研究课题,并且“信息资源评估”这一词的使用率远远高于“信息资源质量评估”。

### 1.2 两词通用的现象普遍存在

事实上,目前在国内图书馆学界,“信息资源评估”与“信息资源质量评估”两词通用的现象是普遍存在的。研究者们似乎默认为两词的含义是相同的,在进行研究和使用时对两词并不加以区分,在同一篇文章中,将“信息资源评估”和“信息资源质量评估”两词交替使用的现象比比皆是。以在前面提到的文献调查结果为例,使用“信息资

源质量评估”这一词检索所得的文献是完全包含在“信息资源评估”这一词检索所得的结果中的。

不仅如此，一些著名学者的论著以及核心期刊上发表的文章中也是对这两词不加以明确区分的。比如在程焕文老师与潘燕桃老师主编的《信息资源共享》这一著作中，第7章第6节的大标题为“信息资源的评估”，从这一节篇章结构的组织上可以看出本节的编写者林明认为“信息资源评估”包括“信息资源质量评估”、“网络信息资源评估”和“信息资源使用成本”评估。然而在“信息资源质量评估”这一小标题下出现了“信息资源评估”与“信息资源质量评估”交替使用的现象，如“……信息资源评估的对象不仅包括信息机构本身所拥有的各类型信息资源，还包括可存取的信息资源，评估的指标和方法也与传统文献信息资源的评估有所不同。具体的信息资源质量评估指标应包括以下五个方面……”<sup>[1]</sup>。

再比如《大学图书馆学报》2005年第5期中有一篇题为《Internet信息评估：新世纪图书馆员的重要职责》的文章，文中也多次将“信息资源评估”和“信息资源质量评估”两词交替使用，如文中提到“……最近几年，国外一些学者对Internet信息资源的评估指标进行了研究。美国乔治亚大学的Gene L. Wilkinson等对不同学者发表的评估指标进行了汇总，提出了11个大类125个‘质量指标’”<sup>[2]</sup>。

2 对“信息资源评估”与“信息资源质量评估”的分析

笔者并不意在对“信息资源评估”和“信息资源质量评估”两词进行艰涩的概念思辨，但是笔者仍认为两词之间是有一定区别的，在进行研究时所要考虑的问题、立场和方法有所差别，所以还是有必要加以区分的。

2.1 对“评估”、“质量”的定义

在对“信息资源评估”和“信息资源质量评估”加以区分之前，首先要理解“评估”和“质量”的定义，因为对这两个概念的理解是区分“信息资源评估”和“信息资源质量评估”的关键。

“评估”一词无论在中文里还是在英文里都有很多的近义词。在中文里，评估、评价、评定、评判、测度这些词所表达的含义都近似；在英文里，Evaluation、Appraisal、Assessment、Judgement、Measurement这些词都可以表达“评估”、“评价”的意思。所谓“评估”就是按照一定的标准，采用科学的方法，对有关对象的多个方面进行测度、评判的过程。所以“评估”一般都是客观的，不带有主观价值取向，只是实事求是地反映评估对象的状态、结构、性能等情况，而不对评估结果做出好坏的判断。

而“质量”一词在《新华词典》里的定义是“产品或工作的优劣程度”<sup>[3]</sup>。但是在现代经济领域里，随着市场由“卖方市场”转向“买方市场”，企业以及产品间的竞争日益激烈，商业界以及服务行业对产品和服务质量不再是从一些

硬性、定量的技术指标以及产品性能角度来理解了，而是开始从用户满意度角度来定义和评价产品、服务的质量。在全世界范围内，对“质量就是用户的满意度”这一理解的认同程度越来越高。也就是说，当现在我们再提及“质量”这一词时，已加入了主观价值取向的成份。当我们对某一事物进行质量评估时，我们不仅仅关心这一事物的本身是怎样的，更主要的是要做出对事物好坏的判断。而某一事物的好坏无疑是相对的，正如唯物主义哲学所认为的那样，任何事物本身并没有好坏之分，只有当把人们的主观价值取向施加于事物时，这一事物才会有好与坏、有用与无用之分。

2.2 “信息资源评估”与“信息资源质量评估”的区别<sup>[4-5]</sup>

2.2.1 “信息资源评估”的目的、主体、内容和方法

首先，我们必须明确“信息资源评估”的定义，然后才能谈及其目的、主体、内容和方法的问题。综合目前我国图书馆学界对“信息资源评估”的研究情况来看，可以把“信息资源评估”的定义总结为：信息机构按照一定的标准，采用科学的程序和方法，对本机构的信息资源体系的状况、功能、效益、质量以及其作用的发挥情况进行分析、测度和评判。总的来说，信息资源评估应该力求客观的、不带有主观价值取向的对信息资源进行测度、判断。

根据这样一个定义，笔者认为“信息资源评估”的目的是了解信息机构的信息资源体系的状况、功能、效益、质量以及其作用的发挥情况。其主体是包括图书馆工作人员、专业评估机构和图书馆用户在内的人。一般来说，评价信息资源体系的状况、功能和效益主要由图书馆工作人员或专业评估机构这个主体来完成，而评价信息资源的质量和作用的发挥情况则由图书馆用户来完成。

为了达到信息资源评估的目的，其评估的主要内容应该包括对信息资源数量、结构、利用、组织加工水平、共享能力、使用成本、信息资源质量和网络信息资源的评估。各项评估内容的具体指标如表1所示。

表1 信息资源评估指标

评估内容	评 估 指 标
信息资源数量	文献总量、文献保障率、年人均新文献入藏量、文献覆盖率……
信息资源结构	外文文献比率、非印刷型文献比率、文献级别、文献新颖度……
信息资源利用	利用率、文献流通率、网络数据库登录次数、下载数量……
组织加工水平	著录完整性、著录规范化程度、检索途径……
共享能力	通过馆际互借获得的资源数量、向其他信息机构提供资源的数量、馆际互借资源传递方式、馆际互借所需等待的时间……
使用成本	建设成本、服务成本、用户成本（时间成本）……
信息资源质量	文献满足率、信息资源布局是否合理、指示是否明确、是否容易获取……
网络信息资源	权威性、全面性、客观性、准确性、稳定性、用户界面、检索功能……

表1中所列举的只是在信息资源评估中一般都会设置的指标，但是信息资源评估的指标不只以上这些，而是要根

据每一次具体的评估所要达到的特定目的而有选择、有针对性地设置指标,或是从表中所列的各项指标中选择一些进行评估,或是在表中所举的指标基础上进一步细化和扩充。

信息资源评估的方法有很多,如等级划分评价法、模糊综合评判法、常规综合评判法、层次分析法等等。在每一次具体的评估活动里都会结合特定的评估目的和内容,使用其中的一种或几种方法。

### 2.2.2 “信息资源质量评估”的目的、主体、内容和方法

根据对“质量”的理解,“信息资源质量评估”应该是用户对某一信息机构的信息资源是否满意的评估,是一种带有明显主观价值取向的对信息资源好坏、优劣的测度与评价。信息资源质量评估的目的是,站在读者的立场审视信息资源,以期以读者的满意度和需求为导向更好地使信息资源为用户服务。评估的主体只是图书馆或信息机构的用户。

“信息资源质量评估”的指标在很大程度上与“信息资源评估”的指标是相同的,只是由于“信息资源质量评估”的目的、主体有别于“信息资源评估”,使得对相同指标的考察角度和方式有明显的不同。比如“信息资源的等级结构”这一项指标,在“信息资源评估”中考察的角度是该机构的信息资源等级是属于完整级、研究级、大学级、基础级还是最低级;而在“信息资源质量评估”中考察的角度则是用户认为该机构的信息资源等级是否符合该用户的知识结构。再如“网络开通时间”这一项指标,在“信息资源评估”中考察的角度是网络开通的时间是多少小时,而在“信息资源质量评估”中考察的角度则是网络开通的时间是否满足用户的需要。

另外,对信息资源的共享能力进行考察时,“信息资源评估”更关心的是通过馆际互借获得的资源数量以及向其他信息机构提供资源的数量;而“信息资源质量评估”更关心的是文献是否是按用户期望的方式传递到用户手中,用户为获得所需馆际互借的信息资源所等待的时间是否在其期望时间之内。“信息资源质量评估”也不会考虑信息资源的建设成本以及服务成本。

由于信息资源质量评估是完全站在用户立场上进行的,所以一般多采用调查问卷以及打分制的方法,而非对各项指标进行精确的数量计算以及建立准确的数量模型。

### 2.3 “信息资源评估”与“信息资源质量评估”的关系

如前所述,“信息资源评估”与“信息资源质量评估”之间的区别不在于评估内容和指标的差异,而最主要在于两者的目的、出发点和主体的不同。目前国内图书馆学界对“信息资源评估”与“信息资源质量评估”两词普遍通用的很大一个原因,可能就是因为两者在评估内容和设立指标方面具有很大的相似性,以至于很多人认为“信息资源评估”与“信息资源质量评估”没有很大差别。而另一些研究者虽然把两者加以区分,但是从其文献的篇章结构上来看,一般都是把“信息资源质量评估”作为“信息资源评估”的

一个组成部分来看待。以上这两种看法都造成了目前这一课题的研究更多的是从图书馆角度出发,而不够重视用户的满意度。在大力倡导图书馆服务理念转变、提倡读者权利的今天,这种研究倾向显然是不可取的。

笔者认为,“信息资源评估”和“信息资源质量评估”两者间既不是等同的关系,也不是包含与被包含的关系,而是对“信息资源”这一研究对象从不同的立场和角度开展研究。从国外的研究现状也能得出这一结论。由于外国图书馆学界不存在“信息资源建设”这一概念,而是使用“Collection Building”,所以笔者用“collection evaluating”作为关键词在剑桥科学文摘数据库(CSA)的LISA数据库中进行检索,所命中的188篇相关文献基本上都是讨论对馆藏进行客观的、专业化的定量评估,馆藏评估的方法严格地被称为“collection evaluation technique”,一般多采用统计学以及引文分析的方法。而“information resource evaluating”通常都是特指网络信息资源评估,所采用的指标和方法也多是一些专业化、技术性的客观定量指标和方法。“quality evaluation”方面的文献主要讨论图书馆服务和信息资源服务质量的评估,其评估的方法称为“quality evaluation method”。著名的LibQUAL+TM中就包括资源满足程度的评估。可见,在国外图书馆学界,“信息资源评估”和“信息资源质量评估”是有明确的区分和界定的。

### 3 结语:图书馆服务理念的转变

从“信息资源评估”到“信息资源质量评估”,可以看到图书馆服务理念的转变。因为从“信息资源评估”到“信息资源质量评估”的转变是一个从以图书馆为主体、站在图书馆角度审视信息资源,到以用户为主体、站在用户的角度审视信息资源的转变过程。

昔日,图书馆在进行“信息资源评估”时,只是从自己的工作出发了解本馆的信息资源的客观状况,通过专业化、技术性的指标和方法得到一系列精确的数据。通过这些数据,图书馆可以自豪地看到本馆的馆藏已达到了一个多么庞大的规模,在某一方面的特色馆藏已经形成了一个多么系统的体系结构,馆藏结构已经达到了一个多么高的水平……然而当这一系列精确的数据脱离了用户的评判和需要,它就只能成为图书馆盲目进行馆藏建设,甚至自以为是的依据,而离用户的需求和满意程度越来越远。“信息资源评估”的精确数据只有和“信息资源质量评估”所得出的结论相结合时才是具有实践指导意义的,才能更好地为图书馆信息资源建设提供决策依据,更好地为用户服务,全面提升图书馆用户的满意度。

图书馆更多的是一个服务性机构,而非仅是收藏和保管信息资源的机构,所以进行“信息资源评估”的根本目的不是为了“知己”,而是为了提供高品质的服务。虽然当今的图书馆界大力倡导“人性化管理”、“以用户为中心”的服



# 再谈图书采购查重

## Research again the Rechecking of the Book-Purchasing

柯霞芳 (武汉工程大学图书馆 湖北 武汉 430073)

贡维才 (黄冈职业技术学院图书馆 湖北 黄冈 438002)

[摘要] 本文阐述了图书采购查重的意义,新时期图书馆对采购查重的要求以及现阶段查重所面临的问题及解决办法。

[关键词] 查重 ISBN 图书采购 LibInquire

[中图分类号] G253.1 [文献标识码] B

[Abstract] This text explains the meaning of rechecking during the course of books purchasing, the demand of the library of purchasing and rechecking in the new period, and the problems and solution of the rechecking at the present.

[Key words] Rechecking; ISBN; Book-purchasing; LibInquire

### 1 图书采购查重的意义

图书采购查重就是对照现在要购买的文献,利用有关工具检查核对以前是否入藏或预订过,以避免重复订购。其依据是系统中的书目数据、馆藏数据及订购数据;其目的是为了控制文献数量,保证所订文献质量,合理使用有限经费;其特点是侧重文献内容特征。只有在确定以前没有订购,或虽已订购但该文献缺到或需要补充复本时,才能最终决定需订购的文献及数量。采购查重直接影响图书馆藏书数量及质量,进而影响其读者数量及读者需求满足程度。“图书馆中最重要的就是选择图书”,而选择图书的重要环节之一就是采购查重,所以查重效果的好坏直接影响到图书馆藏书的质量。

### 2 新时期图书馆对采购查重功能的要求

随着自动化、网络化的快速发展,图书馆工作人员对

查重功能有了新的要求,希望它最好达到如下指标:能够快速反映本馆藏书信息,判断手里的文献是否为非重复或者需要追加采购,新购图书的ISBN号能自动保存为文件,具有新采购图书的统计功能,解决已订购图书的到馆时间差问题等等。这些方面的问题如果处理得不好,必将严重影响采购查重工作的准确性和效率性。实际工作中,由于各个图书馆所使用的计算机管理软件系统不太统一,计算机操作水平各异,导致各个图书馆所使用的采购查重软件的服务功能与可操作性方面都存在着较大的差异。采购查重软件功能方面的强弱以及操作上的方便与否,就成了目前严重影响图书采购查重工作的主要问题。

### 3 图书的采购查重现状及问题的提出

目前,全国几乎所有的高校图书馆都已实现自动化管理,查重方式也是灵活多样。通过实际操作,总结起来查

务理念,很多研究者致力于把全面品质管理的思想引入到图书馆界,但是在研究与实践的过程中,我们并没有把这些理念彻底贯彻始终。“信息资源评估”与“信息资源质量评估”的研究现状就是一个很充分的例子,它足以说明我们的研究者和工作者们并没有从根本上、从实践工作的细微之处去追求“用户至上”的准则。这也是本文着力去对“信息资源评估”和“信息资源质量评估”加以严格的区分和比较的原因,笔者只希望通过对两者的区分和比较引起研究者以及实践工作者在评估过程中对转变角度和观念的重视。

#### 参考文献:

- 1.4 程焕文,潘燕桃.信息资源共享.北京:高等教育出版社,2004.7:150
- 2 赵继海. Internet 信息评估:新世纪图书馆员的重要职责.大学图书馆学报,2005(5)
- 3 《新华词典》编撰组.新华词典(修订版).北京:商务印书馆,1993
- 5 彭斐章,陈传夫.书目情报需求与服务组织.武汉:武汉大学出版社,2000.9

#### [作者简介]

周旂女,1982年出生,中山大学资讯管理系图书馆学05级硕士研究生,已发表论文3篇。

[收稿日期:2005-11-29]