基于DEA方法的学科馆员服务绩效评价

(闫现洋, 西南大学图书馆, 2010060 )

1. 研究背景、目的及意义

1.1研究背景

自1998年清华大学率先在国内建立起学科馆员制度以来，北京大学、武汉大学、南开大学的等国内近100所高校先后推出了自己的学科馆员制度，满足了高等学校师生的日益增长的知识信息需求。 目前， 学科馆员已经成为知识经济环境及网络条件下高校图书馆提高服务质量、 改善服务水平的一种创新服务模式，赢得了读者的普遍赞誉，也得到图书馆界同仁的广泛认可。

随着学科馆员制度在高校图书馆的普遍建立和学科馆员信息服务工作的深入开展,学科馆员的服务质量评价日益成为图书馆界面临的新课题。为了进一步提高对学科馆员的服务质量，促进学科馆员信息服务可持续发展,建立一套适合我国国情的高校图书馆学科馆员服务质量评价指标体系,对学科馆员信息服务质量进行科学、客观、定量的评价就显得尤为重要。

国内文献调查表明,目前我国对学科馆员服务质量的评价研究还属于起步阶段,更多的研究侧重于理论研究,且多为定性研究,缺乏科学、合理、可行的学科馆员服务质量评价指标体系。极少数论文虽然建立了学科馆员评价指标体系,但大都是对学科馆员服务质量的定性评价，鲜见有对学科馆员服务质量进行定量分析或者定量结合定性分析的文章，未见有利用学科馆员服务质量评价体系进行实证研究的文章。

1.2研究目的

本文拟利用DEA方法和平衡计分卡理论对高校图书馆学科馆员的服务绩效进行定量评价，开拓一个学科馆员绩效评价研究的新视角，为高校图书馆开展学科馆员的绩效评价提供了一种新的思路。

1.3研究意义

首先，对高校图书馆学科馆员的服务进行绩效评价有利于 “学科馆员制度”的进一步完善。“学科馆员制度”是由规范的制度、有效的组织、严密的考评和精良的队伍等多种因素共同组成的一个作用系统。在这个系统中，基本制度是基础，组织协调是保证，队伍建设是根本，考评评价是手段，提升工作是目标。

其次，对高校图书馆学科馆员的服务进行绩效评价有利于对学科馆员服务工作进行科学的衡量。学科馆员的信息服务工作水平,直接反映着高校图书馆学科馆员制度实施的成败和效果。对学科馆员服务质量进行科学、客观的评价是衡量高校图书馆信息服务水平不可缺少的重要组成部分。

再次，对高校图书馆学科馆员的服务进行绩效评价有利于改变现有学科馆员服务水平偏低的现状，提升学科馆员的服务能力和服务水平，深化学科馆员服务层次，推动主动信息服务工作的深入开展。

最后，对高校图书馆学科馆员的服务进行绩效评价有利于扩大图书馆的影响，提高图书馆的公众地位。只有在科学、合理的评价体系的制约下,学科馆员制度实施的目标才能实现,高校图书馆的影响才能扩大,图书馆的公众地位才能从根本上提高。

1. 研究内容、思路及创新点

2.1研究内容及研究思路

本文借鉴企业绩效评价中平衡计分卡相关理论，运用DEA方法、文本分析法、层次分析法、问卷调查法、结合专家访谈法等相关方法，筛选高校图书馆学科馆员服务绩效的影响因素，构建起高校图书馆学科馆员服务绩效评价DEA模型，并以西南大学图书馆学科馆员为例，利用DEA方法针对高校图书馆学科馆员的服务绩效进行实证研究，对比分析学科馆员的服务绩效，并找出学科馆员服务绩效差距的主要因素，并提出改进方案，为学科馆员服务水平的提高提供参考。

2.2创新点

1） 首次将DEA方法运用到高校图书馆学科馆员服务绩效评价中，为学科馆员服务绩效定量评价提供新的思路和方法。

2） 将平衡计分卡理论与DEA方法相结合，筛选出了影响学科馆员服务绩效的各种因素，并构建起了DEA评价指标体系，解决了利用DEA方法评价人选取指标随意性的问题。

1. 研究过程、方法及步骤

3.1研究过程

1）本研究采用问卷调查采用Email调查结合网上调查的方式，对学科馆员的服务绩效进行调查，并对定性数据利用层次分析法等各种方法进行量化。

2）本研究采用平衡计分卡相关理论对影响学科馆员服务绩效评价的各种因素进行分析，从投入产出角度筛选相关指标，构建起DEA评价指标体系。

3） 以西南大学图书馆学科馆员为研究对象进行实证研究。首先利用层次分析法对各指标进行量化处理，并利用DEA方法综合进行计算，分析学科馆员的服务效率差异，并找出解决办法。

1. 结论与建议
2. 通过DMU的整体效率评价指数的分析结果可以看出，西南大学图书馆学科馆员服务效率相对较高，8个DMU学科馆员有6个服务效率为1，只有2个为非DEA有效。
3. 通过对非有效的DMU与有效的DMU的对比分析，可以发现，影响学科馆员投入效率的主要因素是科研指标。
4. 支撑材料列举（发表的文章、相关照片、系统、软件、获奖情况等等）

闫现洋，余小萍. 基于DEA方法的高校图书馆学科馆员服务绩效评价研究——基于西南大学图书馆学科馆员的实证分析.情报杂志，2001（2）：88-92

1. 参考文献

[1] 柯平，唐承秀.高校图书馆学科馆员工作创新[J].大学图书馆学报.2003(6):42-45

[2] 邓克武.高校学科馆员制度的建立模式与运行机制初探[J].图书与情 报,2004(2):64-6

[3] 党春.试论“学科馆员制度”中考核评价体系的建立[J].科技文献信息管理,2004,18(1):15-1

[4] 徐恺英等 高校图书馆学科化知识服务模式研究[J]. 图书情报工作，2007，(3):53-55,116

[5] 廉立军. 层次分析法在学科馆员质量评价中的应用[J].图书情报工作，2007,51(9):87-91

[6] 洪跃.崔海峰.高校图书馆学科馆员服务质量评价体系研究[J].图书情报工作，2008，52（7）:129-132

[7] 周军兰.平衡计分卡在图书馆中的应用[J].图书情报工作,2004,48(6):98-101

[8] 盛昭瀚等.DEA理论、方法与应用[M].北京：大学出版社，1996

[9] 都平平,杨广锋,钨淑珍.学科馆员任职资格及绩效考评研究[J].图书馆论坛,2007(2):37-39

[10] 层次分析法:一种简易新决策方法[M].北京:科学出版社，1986

[11] 廉立军.学科馆员服务质量评价指标体系研究[J].情报资料工作，2007(1):95-99

[12] 邓小昭.信息管理研究方法[M].北京：科学出版社，2007

[13] 数据包络分析简介.人民大学运筹学与数量经济研究.[2009.10.2].http://info.ruc.edu.cn/orme/intro\_dea.htm

[14] 邱虹. DEA在网站评估中的理论研究与应用[D].电子科技大学，2005

**专家验收表**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 基于DEA方法的学科馆员服务绩效评价 |
| 主持人 | 闫现洋 | 职务/职称 | 馆员 |
| 所在单位 | 西南大学图书馆 |
| 专家意见 | 该项目选题新颖，研究内容契合图书馆工作实际，解决了图书馆学科馆员服务绩效评价难以量化的问题。本项目研究过程中综合使用了层次分析法、DEA方法，从一个全新的视角对学科馆员的服务绩效进行了定量评价，可操作性强，在具体实践工作中具备较大的实践意义和创新意义 |
| 专家签名 | 吴江 | 郑宏 |  |  |  |
| 职务/职称 | 图书馆馆长/教授 | 信息管理系主任/副教授 |  |  |  |