

韩冬丽(厦门大学图书馆,福建 厦门 361005)

供书商综合评价体系及评价方法

[关键词] 供书商; 综合评价; 指标体系; 评价方法

[摘要] 供书商综合评价是图书馆根据自己的需要和目的对供书商的属性进行评价的活动,是图书馆对供书商属性与图书馆需要之间价值关系的评判。要开展对供书商综合评价研究,需要构建包括供书商的市场竞争力、企业资源、服务能力、创新能力等四个方面的综合评价指标体系。采用综合加权评分方法,通过量化分析得到比较客观、科学的结论,为图书馆选择和评价供书商提供了决策依据。

[中图分类号] G250

[文献标志码] A

[文章编号] 1005-8214(2008)03-0018-02

1 对供书商综合评价的基本认识

供书商综合评价是图书馆根据自己的需要和目的对供书商的属性进行评价的活动,是图书馆对供书商属性与图书馆需要之间价值关系的评判。目前,图书馆界对供书商综合评价研究为数尚少,在图书采购实践中,也还没有形成一种比较全面客观的供书商综合评价方法。进行供书商综合评价研究,对于提高图书采购效益具有现实的意义。

供书商综合评价的最终目标是:选择的供书商是综合实力最强、诚信度最高的供书商。完成图书采购任务,包括达到图书品种和数量要求;到书周期缩短,采购成本降低,做到图书资源建设保障有力。与供书商的关系和谐,合作渠道通畅,同时促进供书商拓展自身的优势资源,提高综合实力。因此,开展供书商综合评价,需要构建包括供书商的市场竞争力、企业资源、服务能力、创新能力几个方面的综合评价指标体系及其评价标准,动态地、适时地对供书商进行科学、客观和公正的评价。

2 供书商综合评价指标体系的构建

2.1 供书商综合评价指标体系的构建要求

供书商综合评价指标体系的构建要求包括:系统全面。通过系统全面的评价指标来体现供书商的综合实力。

便于分析。由于影响供书商实力的因素比较多,设置评价指标应简洁明了,所需的数据要易于采集和处理,便于定性和定量分析。两者兼顾。应能反映图书馆采购图书的需要,又遵循供书商的运营规律,在互利互惠的基础上,真实反映供书商的综合实力水平。

2.2 供书商综合评价指标体系

供书商综合评价指标体系以市场竞争力、企业资源、服务能力、创新能力作为一级指标,各一级指标之下设置二级及三级指标。下面结合某图书馆供书商综合评价指标体系(表1),对评价指标体系的各层级指标进行说明。

2.2.1 市场竞争力(u_1)

市场竞争力是供书商在市场环境中,满足图书馆个性化、多样化需求,争夺市场份额的表现力及对竞争对手的威胁力,也是供书商综合实力最直接的体现,可以通过业务竞争力(u_{11})和CIS竞争力(u_{12})两个二级指标来衡量。

(1) 业务竞争力。下设5个三级指标。文献经营的质量水平(u_{111}):指供书商经营文献的广度、深度和品质,即文献的品种、学科专业深度和文献的层次。主要是考察其规模化和专业化能力。优势项目的独特性水平(u_{112}):供书商核心业务和资源整合出的特有优势项目的独特性水平。比如:以地方版文献为特色,或者书目资源占优势等。全年销售额(u_{113}):供书商文献的年销售总额。提供的优惠率(u_{114}):折扣率及附加的增值服务。

市场占有率(u_{115}):年销售额占整个市场的份额。

(2) CIS竞争力。下设3个三级指标。品牌价值(u_{121}):包括由企业文化及领导素质在内的整体价值,良好的企业文化和高素质的领导者可以大大提升书商在客户心中的地位。企业信誉度(u_{122}):衡量供书商在业界的信誉度,信誉是在实践中长期积累的无形资产,信誉的好坏决定着企业的发展前景。企业忠诚度(u_{123}):供书商对客户重视和忠诚程度,其决定供书商对客户投入资源的意愿和数量。

2.2.2 企业资源(u_2)

企业拥有的各种资源是其为客户提供产品和服务的基础。^[1]供书商资源实力大小决定着服务水平的高低。主要包括人力资源(u_{21})和物质资源(u_{22})。人力资源:供书商的员工数量(u_{211})及素质(u_{212})。物质资源(u_{22}):这里主要考查其仓储文献的总量(u_{221})、单品种文献的复本量(u_{222}),以及文献加工及物流运输(u_{223})。

2.2.3 服务能力(u_3)

这是供书商利用拥有各种资源,为客户提供主动服务的能力。包括业务服务(u_{31})和信息服务(u_{32})两个二级指标。

(1) 业务服务。包括5个三级指标。文献订到率(u_{311}):在一定时间内到馆文献数量占订购文献数量的比率越高,显示服务能力越强。文献到馆周期(u_{312}):所采购文献从出版到供书商送书到馆所经历的周期越短,说明业务服务水平越高。提供文献的差错率(u_{313}):错给、漏给文献,文献破损及加工出错的文献数量占所购文献总数的比率越低,证明服务能力相对较强。文献加工(u_{314}):供书商提供的拆包、贴磁条、盖馆藏章等文献加工服务越周到,表明业务服务能力越强。责任承担(u_{315}):出现问题及差错需要退书时,供书商越是主动退让,承担责任并做出补偿,越说明其业务服务的诚信度高。

(2) 信息服务。包括3个三级指标。书目信息服务

(u_{32}) : 收集书目越广越深越有个性, 说明具有较强的书目服务能力。知识信息共建共享 (u_{32}) : 是否与客户共建共享书业及图书馆界的知识信息, 为业界提供图书信息的讨论交流平台。信息沟通能力 (u_{32}) : 供书商与客户全方位实时互动交流, 沟通态度越好, 沟通频率越高, 可以证明其信息沟通能力越强。

2. 2. 4 创新能力 (u_4)

供书商的创新能力越强, 就越有能力根据图书馆的变革和发展, 开拓新的业务方向, 整合资源, 形成新的优势服务项目。它包括 3 个二级指标: 企业战略 (u_{41})、战略创新 (u_{42}) 和资源整合 (u_{43})。

(1) 企业战略。供书商所有的经营活动所采取的方式、方法等所有手段, 决定着供书商经营的成败。它是供书商长久、高效发展的重要基础。包括两个三级指标。

战略规划 (u_{411}) : 这是供书商在未来一定时期内的方向性、整体性、全局性的定位、发展目标和相应的实施方案。战略目标定位 (u_{412}) : 是供书商发展的方向和规模定位, 如, 是综合化发展, 还是专业化发展, 规模如何?

(2) 战略创新 (u_{42}) : 包括两个三级指标。前沿规划 (u_{421}) : 不断挖掘、理解和满足客户新的需求, 规划新的前沿发展方向的能力。业务创新 (u_{422}) : 把握图书业新趋势和挖掘客户新需求, 开拓新业务方向和模式的能力。

(3) 资源整合 (u_{43})。下设两个三级指标。核心能力培植 (u_{431}) : 是供书商识别、选择和利用外部资源, 培植自身核心资源的能力。它是供书商获得竞争优势的保障。资源整合能力 (u_{432}) : 把外部资源和自身资源整合为核心资源的能力。

表 1 某图书馆供书商综合评价指标体系

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重
u_i	W_i	u_{ij}	W_{ij}	u_{ijn}	W_{ijn}
市场竞争力 (u_1)	0.3	文献经营质量水平 (u_{11})	0.3	文献经营质量水平 (u_{111})	0.3
				优势项目独特性水平 (u_{112})	0.3
		业务竞争力 (u_{12})	0.7	全年销售额 (u_{121})	0.1
				提供的优惠率 (u_{122})	0.2
				市场占有率 (u_{123})	0.1
				品牌价值 (u_{124})	0.25
CIS竞争力 (u_{13})	0.3	企业信誉度 (u_{131})	0.5		
		企业忠诚度 (u_{132})	0.25		
企业资源 (u_2)	0.2	人力资源 (u_{21})	0.3	员工数量 (u_{211})	0.4
				员工素质 (u_{212})	0.6
		物质资源 (u_{22})	0.7	仓储文献的总量 (u_{221})	0.4
				单品种文献的复本量 (u_{222})	0.4
				文献加工及物流运送等 (u_{223})	0.2
				文献订到率 (u_{224})	0.4
服务能力 (u_3)	0.3	业务服务 (u_{31})	0.7	文献到馆周期 (u_{311})	0.2
				提供文献的差错率 (u_{312})	0.1
		信息服务 (u_{32})	0.3	文献加工 (u_{321})	0.2
				责任承担 (u_{322})	0.1
				书目信息服务 (u_{323})	0.5
				知识信息共建共享 (u_{324})	0.2
创新能力 (u_4)	0.2	企业战略 (u_{41})	0.25	信息沟通能力 (u_{411})	0.3
				战略规划 (u_{412})	0.6
		战略创新 (u_{42})	0.25	战略目标定位 (u_{421})	0.4
				前沿规划 (u_{422})	0.4
		资源整合 (u_{43})	0.5	业务创新 (u_{431})	0.6
				核心能力培植 (u_{432})	0.6
		资源整合能力 (u_{433})	0.4		

3 供书商综合评价步骤

采用综合加权评分的方法, 将供书商综合评价指标体系中边界模糊的定性因素定量化。

3. 1 建立供书商综合评价指标的判断标准

供书商评价指标的评判可分为五个等级。设定各指标的评分值 y 分别为 y_1 (优秀)=5 分, y_2 (良好)=4 分, y_3 (中等)=3 分, y_4 (较差)=2 分, y_5 (极差)=1 分。同时, 制定各级指标各个分值的评分标准 (因篇幅关系, 评分标准略)。

3. 2 给出评价体系中各级指标的权重

由于各个指标因素的重要程度不同, 对各个因素 U 赋予相应的权数, 以表明其在本级指标内的重要程度。一般由专家根据经验讨论确定各指标的权重值。权重设立及其演算规则: 设 W 为各指标的权重值, 则每个指标的二级指标权重值之和等于 1。例如, 所有一级指标 u_i 的权重值 W_i 之和等于 1, 即 $W_1+W_2+W_3+W_4=1$ 。一级指标“市场竞争力” u_1 的所有二级指标的权重值之和等于 1。二级指标“业务竞争力” u_{11} 的所有三级指标的权重值之和等于 1。以下依次类推。

3. 3 第三级指标的综合权重计算

以上给出的三个级别评价指标的权重只是该指标相对其上级指标的重要程度, 而第三级指标相对于整个综合评价指标体系的重要程度, 即其综合权重值设为 A_{ijn} , 则 $A_{ijn}=W_i \cdot W_{ij} \cdot W_{ijn}$ 。例如: 品牌价值 (u_{12}) 的综合权重值为: $A_{121}=W_1 \cdot W_{12} \cdot W_{121}=0.3 \cdot 0.3 \cdot 0.25=0.0225$ 。

3. 4 综合加权评分值的计算

根据供书商综合评价级指标体系, 其中第三级评价指标为具体判断指标。因此在实际操作中, 只需计算第三级评价指标的综合权重值, 并将其与相应的指标评分值相乘, 从而得到该指标的加权评分值, 再将每个三级指标的加权评分值相加, 即得出该供书商的综合加权评分值。如果有几家供书商竞争, 还可以将供书商的综合加权评分值排序。

再以“某图书馆供书商 S_1 及 S_2 评价指标加权评分值资料”(表 2) 为例子, 第三级指标的综合权重是 A_{ijn} , 设其评分值是 Y_{ijn} , G_{ijn} 是其加权评分值, 则 $G_{ijn}=A_{ijn} \cdot Y_{ijn}$, R 表示供书商的综合加权评分值, 则 $R=G_{111}+A_{111} \cdot Y_{111}+A_{112} \cdot Y_{112}+\dots+A_{432} \cdot Y_{432}$ 。计算后的验证规则: 综合权重之和等于 1, 即 $A_{ijn}=1$; 综合加权评分值之和介于 0 和 5 之间, 即 $0 < R < 5$ 。依此计算, S_1 供书商的综合加权评分值 $R_1=0.063 \cdot 4+0.063 \cdot 4+0.021 \cdot 4+\dots+0.040 \cdot 3=3.6695$ 。

4 供书商综合评价分析实例

如果某图书馆计划在本埠的两家供书商 (S_1 和 S_2) 中选择一家供书商作为法律图书补充采购的合作伙伴, 根据某图书馆计算的供书商综合评价指标加权评分值资料 (见表 2), 可以提出供领导参考的评价意见。

根据某供书商综合评价指标加权评分值资料, S_1 供书商和 S_2 供书商的综合加权评分值分别为 3.6695、3.245, 都属于中等水平。但是, S_1 供书商的综合加权评分值比 S_2 供书商的综合加权评分值高出 0.4245 (3.6695-3.245)。同时, 三级指标评分值, S_1 供书商高于 S_2 供书商达 16 个, 占全部三级评价指标的 59.25%。在“市场竞争力”方面, “文献经营的质量水平”“优势项目的独特性水平”“全年

张红芹^{1, 2}, 黄水清²

(1. 南京工业大学 图书馆, 南京 210009; 2. 南京农业大学 信息科技学院, 南京 210095)

期刊质量评价指标研究综述

[关键词] 期刊质量评价指标; 电子期刊; OA 期刊

[摘 要] 期刊作为一种重要的文献类型, 其发展经历了纸本期刊、期刊数据库、电子期刊等多个阶段, 对应的质量评价方法与评价指标研究成果也得到了广泛认可。随着开放获取运动的兴起, 开放获取期刊作为一个免费的、特殊的电子期刊逐渐得到各学科科研人员的接纳并使用, 对开放获取期刊的质量评价开始引起计量学研究人员的关注。本文按期刊的发展阶段对期刊的评价指标研究做理论综述, 希望能够为开放获取期刊质量评价指标体系的构建提供相关理论参考与借鉴。

[中图分类号] G237.5; G350

[文献标志码] A

[文章编号] 1005- 8214(2008) 03- 0020- 04

自上世纪 90 年代中后期起, 随着全球开放获取 (Open Access, 简称 OA) 运动的兴起与发展, 开放获取期刊 (以下简称 OA 期刊) 作为一种重要的、免费的网络学术资源已经开始得到很多科研人员与评价项目的认可。但截止目前, 针对 OA 期刊的质量评价指标体系还未见系统报道。本文以期刊的发展阶段对期刊的评价方法和评价指标研究做理论综述, 希望能够为 OA 期刊的质量评价指标体系的构建提供相关理论参考与借鉴。

1 印刷型期刊

印刷型期刊作为期刊文献的主要载体形式, 相应的质量评价指标及方法已经相对成熟并得到广泛的认可。其主要是以布拉德福定律、洛特卡定律、齐普夫定律作为理论基础, 利用文献计量学方法, 按照一定的基本步骤来测定核心期刊。测定方法主要可分为四类: 以载文量为标准的方法, 包括布氏定律法及百分比补偿法和累积百分比

表 2 某图书馆供书商 S₁ 及 S₂ 评价指标加权评分值资料

三级指标 U _{ij}	综合权重 A _{ij}	S ₁ 评分 Y _{ij}	S ₁ 加权评分值 C _{ij}	S ₂ 评分 Y _{ij}	S ₂ 加权评分值 G _{ij}
文献经营的质量水平 (U ₁₁)	0.063	4	0.252	3	0.189
优势项目的独特性水平 (U ₁₂)	0.063	4	0.252	2	0.126
全年销售额 (U ₁₃)	0.021	4	0.084	3	0.063
提供的优惠率 (U ₁₄)	0.042	5	0.210	5	0.210
市场占有率 (U ₁₅)	0.021	3	0.063	2	0.042
品牌价值 (U ₁₆)	0.0225	3	0.0675	3	0.0675
企业信誉度 (U ₁₇)	0.045	3	0.135	3	0.135
企业忠诚度 (U ₁₈)	0.0225	4	0.090	3	0.0675
员工数量 (U ₂₁)	0.024	3	0.072	3	0.072
员工素质 (U ₂₂)	0.036	4	0.144	3	0.108
仓储文献的总量 (U ₂₃)	0.056	3	0.168	4	0.224
单品种文献的复本量 (U ₂₄)	0.056	3	0.168	3	0.168
文献加工及物流运送等 (U ₂₅)	0.028	4	0.112	3	0.084
文献订到率 (U ₃₁)	0.084	4	0.336	4	0.336
文献到馆周期 (U ₃₂)	0.042	3	0.126	2	0.084
提供文献的差错率 (U ₃₃)	0.021	4	0.084	5	0.105
文献加工 (U ₃₄)	0.042	4	0.168	5	0.210
责任承担 (U ₃₅)	0.021	5	0.105	5	0.105
书目信息服务 (U ₄₁)	0.045	4	0.180	3	0.135
知识信息共建共享 (U ₄₂)	0.018	4	0.072	2	0.036
信息沟通能力 (U ₄₃)	0.027	3	0.081	4	0.108
战略规划 (U ₅₁)	0.030	4	0.120	3	0.090
战略目标定位 (U ₅₂)	0.020	5	0.100	4	0.080
前沿规划 (U ₅₃)	0.020	5	0.100	4	0.080
业务创新 (U ₅₄)	0.030	4	0.120	2	0.060
核心能力培植 (U ₅₅)	0.060	4	0.240	3	0.180
资源整合能力 (U ₅₆)	0.040	3	0.120	2	0.080
			G ₁ =3.6695		G ₂ =3.245

销售额”“市场占有率”和“企业忠诚度”分别高出 0.063、0.126、0.021、0.021 和 0.0225。在“企业资源”方面,“员工素质”“文献加工及物流运送等”分别高出 0.036 和 0.028。“服务能力”方面,“文献到馆周期”“书目信息服务”“知识信息共建共享”分别高出 0.084、0.045 和 0.036。在“创新能力”方面,“战略规划”“战略目标定位”“前沿规划”“业务创新”“核心能力培植”“资源整合能力”分别高出 0.03、0.02、0.02、0.06、0.064 和 0.04。可见, S₁ 供书商的综合实力强, 比 S₂ 供书商具有较强的经营优势, 建议选择 S₁ 供书商作为图书馆的合作伙伴。

除了进行综合评价的定量分析外, 还可以根据合作实践或者调查资料进行综合评价的定量和定性结合分析, 提出更加贴切实际的综合评价报告。

[参考文献]

- [1] 慕振法, 程钧谟, 徐福缘. 供应商综合实力的指标评价体系及模糊判断 [J]. 数学的实践与认识, 2006, 36 (8) : 13- 18.

[作者简介] 韩冬丽, 女, 理学硕士, 馆员, 发表论文 5 篇。

[收稿日期] 2007- 06- 13 [责任编辑] 肖 群