

省级科技文献共享服务平台特色资源服务评价体系探究

袁红军

(郑州师范学院, 河南郑州 450044)

摘要: 特色资源是省级科技文献共享服务平台最具有竞争力的资源, 其服务评价决定了其质量的优劣。在分析省级科技文献共享服务平台特色资源建设情况的基础上, 构建一套省级科技文献共享服务平台特色资源服务评价指标体系。该指标体系包括吸引力、利用力、管理力3个一级指标, 6个二级指标, 22个三级指标。进一步提出省级科技文献共享服务平台特色资源服务评价组织实施的建议。

关键词: 省级科技文献共享服务平台; 数字资源; 特色资源; 特色资源服务; 评价指标体系

中图分类号: G35

文献标识码: A

DOI: 10.3772/j.issn.1674-1544.2015.04.003

Survey on Appraisal System of Characteristic Resource Services of S&T Literature Sharing Services Platform on Province Level

Yuan Hongjun

(Zhengzhou Normal University, Zhengzhou 450044)

Abstract: The characteristic resources is a most competitive resource of S&T Literature Sharing Services Platform on Province Level, its service evaluation determines its quality. On this basis, this article analyzes the construction of characteristic resource of science and technology literature sharing service platform on province level, a science and reasonable appraisal index system of characteristic resources of provincial scientific and technical literature sharing services platform is built. This index system is composed of three level indicators, level indicators is the attraction, the use of force and the management, successively subdivided into two levels of six indicators, three levels of twenty-two indicators. Then, further puts forward the suggestions of organization and implementation for the characteristic resource services evaluation of the provincial science and technology literature sharing services platform.

Keywords: provincial scientific and technical literature sharing services platform, digital resource, characteristic resource, characteristic resource services, appraisal index system

特色资源, 又称特色数据库, 是图书馆、情报机构、信息咨询单位结合本区域社会经济文化科技的发展现状, 依托其文献信息资源具有的特色性、独有性、增值性的特征, 按照一定的标准规范, 将该部分资源数字化处理, 形成不同类型的数据库, 满足用户个性化深度的知识服务^[1]。

在某种意义上, 特色资源是省级科技文献共享服务平台最具有核心竞争力的源泉, 因为只有特有的资源, 才能够彰显平台与众不同的优势, 吸引用户利用科技文献共享服务平台特色资源服务, 满足求知的需求。为此, 结合省级科技文献共享服务平台特色资源现状, 对平台特色资源服

作者简介: 袁红军 (1970-), 男, 硕士, 郑州师范学院副研究馆员, 主要研究方向: 网络化信息服务研究。

收稿日期: 2015年3月26日。

务能力展开评价研究，以期特色资源开发与利用更加合理与科学化。

1 省级平台特色资源建设情况

本文调查方法采用网络调查法，按照中国行政区域划分（华北、东北、华东、华中、华南、西南、西北），利用百度、谷歌、雅虎等搜索引擎工具，除港澳台地区外，依次浏览大陆31个省级科技文献共享服务平台网站“特色资源”“特色数据库”或类似栏目运行情况开展对照分析。调查的时间2014年12月5日。

结果显示：海南省和内蒙古未找到有关科技文献共享服务平台网站。北京科技立方、天津科技文献共享服务平台、河北省科技创新与文献共享支撑服务平台、重庆市科技文献资源共享平台、西藏科技信息资源共享服务平台、陕西省科技文献网络服务系统等未能清晰显示出特色资源的情况。

余下23个平台特色资源数量情况如下：山西省科技文献共享与服务平台特色资源23个、辽宁省科技创新资源共享服务平台特色资源7个、吉林省科技文献共享服务平台特色专题28个、黑龙江省科技创新创业共享服务平台特色资源6个、上海研发公共服务平台特色数据库6个、江苏省工程技术文献信息中心服务系统特色数据库5个、浙江省科技文献共建共享平台特色数据库4个、安徽省科技文献信息资源共享服务平台自建数据库与特色数据库各4个、福建数字科技文献中心特色数据库为台湾文献资源7个、江西省科技文献共享服务平台特色资源8个、山东省科技文献共享服务平台特色资源4个、河南省科技文献信息共享服务平台特色资源6个、湖北省科技文献信息共享服务平台特色资源3个、湖南省科技创新文献共享服务平台创新资源6个、广东省科技文献共享平台科学数据资源库85个、广西科技文献共享与服务平台特色资源7个、四川省科技文献共享服务平台特色资源6个、贵州省科技文献资源共享服务平台特色资源4个、云南省科技文献信息综合集成应用平台特色资源4个、甘

肃科技文献共享平台地方特色资源30个、宁夏科技文献共享平台特色资源4个、青海科技文献资源共享平台特色资源1个、新疆科技文献资源共享平台本地数据库9个（新疆企业数据库6个、中亚数据库5个）。

纵观省级区域科技文献共享服务平台特色资源数量与质量情况，数量多少不一，个别平台未能发现特色资源建设，内容较为杂乱，没有统一的分类标准。特色资源重要内容在于突出地域特色性或者行业领域专业性数据库，例如：甘肃科技文献共享平台罗列较为详尽，共计为30个。另外，服务获取方式层次不一，缺失推广宣传内容、版权管理、教育培训等。

2 评价体系指标设立的依据和方法

2.1 依据

本研究对省级科技文献共享服务平台特色资源建设与服务进行全面分析与研究，不仅使我们认识到，特色资源的专项资金投入是必需的，更需要认识到调研评估，包括吸引力、利用力和管理力等方面应该加强，注重内涵，主动适应新常态，特别是省级科技文献共享服务平台特色资源服务评价体系与现有的科技文献共享服务平台特色资源服务区别与联系，即本研究为现有的科技文献共享服务平台特色资源服务的完善提供了新思路、新方向、新方式，都具有积极的现实意义。由于资源评价主要集中在介绍有关数字资源评价的综述性或述评性论文提出数字资源评价的指标体系、有关于评价指标研究的论文、一些数字资源的评价指标体系构建实践案例。但未能涉及特色资源评价，特别是省级科技文献共享服务平台特色资源服务评价罕见，所谓的“现有的科技文献共享服务平台特色资源服务评价体系”理论研究与实践活动未曾发现。本研究的思路遵循省级科技文献共享服务平台特色资源服务内在规律和基本宗旨而发展即集聚优质创新服务资源打造科技服务平台以及共享科学数据和科技文献，提供专业技术、创业孵化、技术转移等服务，充分体现平台产学研联盟的定位，促进科技资源在

全社会范围内的高效配置和共享利用,提升企业自主创新能力,降低创新创业成本,加强产学研合作,系统优化科技创新和产业化环境,为全面提升区域国内外竞争力提供有力支撑。

传统的数字资源评价指标内容多集中在数字资源的数量、内容、检索、质量、使用、费用等,省级科技文献共享服务平台特色资源评价体系指标设立情况也不例外,尚未考虑用户使用数字资源的整个过程以及用户的需求。高校图书馆数字资源服务评价,是以用户个人数字资源服务需求为中心,以高校图书馆的特点及服务目标为依据,并结合知识服务过程,摒弃原有数字资源本身的某些因素,从数字资源咨询、检索、挖掘、重组、存储以及共享等6个方面对高校图书馆数字资源服务进行全面评价,从而为更加合理有效地建设图书馆数字资源奠定基础。

2.2 方法

评价指标选择是建立省级科技文献共享服务平台特色资源服务评价体系指标的重要前提,其方法为运用结构评价,把31个省级科技文献共享服务平台特色资源做了结构性划分。运用结构评价方法是为了结构的优化发展提供方向的评价方法。事物由多种组成和成分组成的结构,结构决定了事物的性质和功能。以往被用作评价的某些方法只是在某个或某些侧面和角度对特色资源具有一定的评价意义,所以用在特色资源评价上,全面性显得不足,当然无法充分反映特色资源服务的实际情况,很难成为科学的评价标准。而本研究设立的指标体系则做了较为彻底的改变。根据不同等级指标的分值,区分平台特色资源服务内容的轻重缓急,具有可操作性。

3 评价体系指标的构建

本研究遵循科学性、客观性、系统性、简单性、目的性与预见性的原则,以用户需求为驱动,参考2014年12月25日中国社会科学院中国社会科学评价中心发布的《中国人文社会科学期刊综合评价指标体系(AMI)》评价指标体系,在分析省级科技文献共享服务平台特色资源建设与

服务的基础上,尝试构建了一套省级科技文献共享服务平台特色资源评价体系指标。评价指标体系由三级指标构成,一级指标为吸引力、利用力和管理力,分值分别为50分;二级指标为资源可信度、资源沟通性、利用效益、服务途径、导向管理和组织管理等,分值分别为25分,总分为150分;三级指标是对二级指标的依次细化,共有22个指标,不同的指标对应不同的分值(表1)。

3.1 吸引力

3.1.1 资源可信度

资源可信度是指对人或事物可以信赖的程度。根据经验对一个事物或一事情为真的相信程度。做的越久的数据库品牌可信度越高,还因为它因为长期细心的呵护品牌缘故,形成了强大口碑效应,而这也是提高可信度最好的方式。例如,新疆科技文献资源共享平台“新疆棉花文献数据库”具有地方特色经济作物,资源可信度较高。

(1)资源声誉。声誉即声望名誉。特色资源声誉在于满足用户知识需求而赢得的口碑,以及取得更大的社会支持和广泛的认可。良好的声誉是平台所拥有的独特资源,是其核心竞争力的一种表现。主要呈现为各种荣誉、奖励、表扬等激励措施。

(2)资源完整。该指标主要考察资源的完整性内容,从宏观角度上反映特色数据资源系统的质量状态。例如学科覆盖面。根据2011修订版,学科分类共设一级学科为学科大类,有13个学科门类,即哲学、经济学、法学、教育学、文学、历史学、理学、工学、农学、医学、管理学、军事学、艺术学。根据特色数据库收录内容与13大学科分类标准进行对照分析,科学地划分学科覆盖面等级指标。

(3)资源易存取性。资源易存取性即获取的快捷与方便,反映特色资源系统输出速度与时效。Roml、Bell、Falconer研究指出,凡要求使用者下载浏览器的系统,其使用者的利用意愿会降低^[2]。与其他数据库系统兼容阅读器的特色资

表1 省级科技文献共享服务平台特色资源评价体系指标

一级指标	二级指标	三级指标
吸引力（50分）	资源可信度（25分）	资源声誉（6.25分）
		信息完整（6.25分）
		资源易存取性（6.25分）
		多方评议（6.25分）
	资源沟通性（25分）	资源总体数量（6.25分）
		资源内容更新频率（6.25分）
		资源被关注情况（6.25分）
		资源检索效率（6.25分）
利用力（50分）	利用效益（25分）	用户满意度（6.25分）
		资源利用数量与质量（6.25分）
		资源开放获取情况（6.25分）
		经济和社会效益（6.25分）
	服务途径（25分）	文献服务（6.25分）
		资源咨询（6.25分）
		个性化服务（6.25分）
		链接延伸（6.25分）
管理力（50分）	导向管理（25分）	价值导向（12.5分）
		内容表达（12.5分）
	组织管理（25分）	平台管理（6.25分）
		人员管理（6.25分）
		业务水平（6.25分）
		经费管理（6.25分）

源系统，其分值较高；相反，使用专用阅读器的分值较低^[3]。

（4）多方评议。多方评议指学科专家、文献咨询师和用户对平台特色资源学术性、创新性、规范性、社会声誉方面进行打分，例如专家调查。设计专家调查表，选择专家。专家的选择直接决定着评价结果的准确性和可信度。专家的选择需要酌情考虑多元化构成成分，包括特色资源建设与管理专家、信息管理理论研究专家、数据提供商、用户、软件技术人员和预算人员，最大限度地保证评议的权威性和结果的可靠性^[4]。平台在制订用户参与的特色资源评价目标时，应对于不同的目标给予不同的权重。确定评价目标后，用户可以根据自己的特点选择适合的评价方式^[5]。

3.1.2 资源沟通性

（1）资源总体数量。主要以收录年限和收录率为考核标准。自建数字资源规模较小，开发层次较低，许多省级科技文献共享服务平台特色资源的建设还仅仅是资源的简单集中，尚未进行合理的分类和整理；网上信息资源开发杂乱，很多网络导航都是死链接，根本无法起到资源导航的作用。所以，省级科技文献共享服务平台应当重视资源总体数量建设，强化特色资源评价，提升其特色资源服务质量水平^[6]。

（2）资源内容更新频率。内容更新频率是指数据多长时间更新一次，数据的更新频率越高，时效性越强。该指标属于性能指标之一，主要体现在响应时间、平均无故障时间。例如：湖北省科技文献信息共享服务平台提供行业资讯、市场分析报告、技术研究报告、政策环境报告、综合

分析报告、专题报告定制、行业研究报告题录等服务内容,且更新频率是指行业分类中行业资讯每天更新,深度报告按行业每月更新,全年更新深度报告约1.2万篇^[7]。

(3)资源被关注情况。关注数是指用户主动关注特色资源的数量,用以判断平台的积极互动态度和“勤奋指数”。用户较为关注的特色资源总体上为平台所属区域特色馆藏资源。资源被关注情况还包括平台灵活性、平台稳定性、界面友好性等评价。

(4)资源检索效率。资源检索效率体现为:系统提供的检索类型的检索方式;用户检索文献的词或词组的检索字段;系统允许用户使用的检索技巧;检索结果的查全率和查准率;资源系统提供的各种导航方式;系统是否提供按浏览方式查找资料;用户检索文献、打开或下载文献的时间即响应速度;系统提供的各种检索结果排序功能;检索结果每页最多显示的数量;检索结果格式及保存^[8]。

3.2 利用力

3.2.1 利用效益

利用服务最终是追求效益的最大化。特色资源服务利用效益包括:网页访问人次、特色资源利用数量、特色资源利用保障率、资源获取的准确性和及时性等。

(1)用户满意度。用户满意度是指用户在接受平台的服务后而产生的其对服务质量的感受或评价数据,并以此来反映用户对特色资源服务的满意程度。用户满意度是评估特色资源服务质量的一个重要指标。从特色资源及其本身的服务角度考虑,把影响用户对特色资源满意度的因素划分为下一级4个四级指标来表达,即特色资源质量、检索系统与功能、服务条件和服务效果。其中每个一级指标又可以进一步细分^[9]。例如:平台的特色资源是否丰富、平台提供的检索途径或检索工具是否可以迅速找到所需特色资源、平台的特色资源是否给您工作学习提供很大帮助。

(2)资源利用数量与质量。资源利用数量是指用户利用特色资源服务过程中系统会自动统计

本日累计、额定人数、在线阅读、下载,然后生成利用率的数量。其利用数量往往受平台并发用户限制数的影响。特色资源利用质量指对特色资源应达到程度的一种衡量。其下一级指标为数量涵盖范围和内容相关性。

(3)开放获取(OA)情况。开放获取(OA)情况及时获取是指开放获取期刊的内容需及时更新。全文获取(全部全文、部分全文、无全文)是期刊通过一刊单独上网、数刊联合上网、依托主办单位上网、依托学科信息网上网、在国外出版商网络平台上网等方式免费提供论文全文的期刊,均属OA期刊。根据期刊提供OA论文的不同程度,分为全部OA和部分OA^[10]。

(4)经济和社会效益。经济和社会效益体现在突显服务特色,提高特色资源利用率。例如:上海研发公共服务平台特色资源致力于将自身打造成为兼具公益性和专业性的平台,进而系统优化科技创新和产业化环境,为上海地区的政府决策、科技创新、经济增长、社会发展以及国家安全提供开放、完备的科技基础设施和公共服务体系^[11]。

3.2.2 服务途径

特色资源利用是平台服务的目的,资源服务是通过特色资源平台的利用来实现的。特色资源利用服务要体现以用户为中心,主要服务有资源检索服务、文献传递服务、馆际互借服务、个性化定制服务、虚拟参考咨询服务、互动交流服务。

(1)文献服务。文献服务往往包括统一检索、文献传递、代查代检、科技查新、定题服务、课题跟踪、文献订阅、参考咨询、委托检索、原文代查等。其中委托检索包括“特色数据库”和“馆藏目录数据库”中的原文委托服务和委托文献检索。

(2)资源咨询。特色资源咨询服务时为了解决用户在科研实践或日常工作中遇到的科技方面问题而设立的咨询服务。特色资源咨询方式主要有基于网络的虚拟参考咨询方式,如E-mail、QQ、MSN、FAQ以及当面咨询等方式,并设有

文献咨询师、咨询员。文献咨询师主要是负责指导用户了解专业问题，获取哪个方向哪些类型特色资源以及解决问题具体途径等。咨询员指导用户特色资源的使用，如特色数据库检索平台的使用、如何获取特色资源等。所以，可以设置四级指标为咨询方式、文献咨询师、咨询员、一站式检索、检索目录、检索数据库等，基本描述分别为实时咨询、非实时咨询、已回答问题、常见问题；问题解决方案，检索资源类型及内容；检索系统、特色数据库使用，用户培训与帮助；电子期刊、电子书、多媒体、特色资源检索；特色馆藏目录、联合目录；自建数据库、特色数据库等。在特色资源咨询中，文献咨询师在特色资源咨询中占据主要位置^[12]。

(3) 个性化服务。平台系统建立用户中心，为用户提供个性化服务，如我的检索、我的收藏、我的文档、我的数据库、我的服务等。配置学科专家、文献咨询师为用户提供一对一的个性化知识咨询。主要负责解答用户在使用平台过程中产生的各种问题，内容涉及特色资源库及其利用、文献检索及查找中遇到的问题、其他各项服务与规则等，目的在于帮助用户更有效地利用平台获取特色资源和服务。

(4) 链接延伸。链接延伸是指点击资源链接的数目，考量的是平台特色资源与其他相关网站等的协同能力。在平台特色资源服务中增加链接功能，可以集中展示和推荐与平台书有关的网站，加深用户对特色内容的了解。比如：广西科技文献共享与服务平台设置友情链接，可以导航到广西技术转移网、广西科技信息网、广西专利技术展示交易网、广西重点产业及优势产业专题文献等20个网站^[13]。

3.3 管理力

3.3.1 导向管理

(1) 价值导向。价值导向主要体现为方向性、先进性和资源学术性。方向性、先进性是期刊内容舆论导向是否正确，是否倡导正向的价值观，是否传播先进的文化，是否有利于中国特色社会主义下的经济发展和社会进步等。资源学

术性是指被国内核心期刊和国外数据库（SCI、SSCI、EI、ISTF）收录的期刊所占比重来考核。

(2) 内容表达。特色数据库类型划分为全文、文摘、提录3种类型。具体包括科技期刊、学位论文、会议论文、标准文献、专利文献、科技成果、检索工具、法律法规、企业产品和行业动态、图书、其他。例如：四川省科技文献共享服务平台特色资源包括生物医药专题数据库、地方特色资源数据库、道地中药材大品种培育及系统开发、国际科技合作成果转化等^[14]。

3.3.2 组织管理

(1) 机构组织。机构组织包括平台机构的管理者、机构岗位设定、工作岗位职责确定、组织运作与调整、组织中成员协作与配合等。

(2) 人员管理。人力资源包括平台的管理者与工作人员（文献咨询师、咨询员、辅助人员等）。管理者需提高工作人员的工作能力和专业素质，建立激励机制，进行有效管理，充分发挥管理者与工作人员的主观能动性，以实现平台服务与利用效益。

(3) 业务水平。客观业务水平指标指文献咨询师、咨询员的学历、职称、年龄、民族、知识背景等；主观指标指文献咨询师、咨询员的理念、信仰、信任程度、团队凝聚力、创新水平、职业道德、合作精神等。例如：文献咨询师、咨询员应当重视版权问题，提高版权意识，遵守版权法和知识产权法并严格执行。同时，文献咨询师的培训服务指标间接反映特色资源质量。

(4) 经费管理。特色资源的投入保障问题与经费管理息息相关，主要是指按年度原定经费预算计划，对平台特色资源服务所涉及的各种支出经费进行有效管理，如设备费、更新费、材料费、资源购置与开发费、员工和用户培训费等支出。

4 评价组织实施的建议

省级科技文献共享服务平台特色资源服务评价是一个复杂的系统工程，涉及不同的组织机构（主要包括企业、政府、图书情报机构等），这些

组织机构与平台特色资源服务存在错综复杂等关系,处于一个彼此依存、相互作用的社会网络系统,其评价指标难以顾及种各样的利益联系^[15]。

第一,对省级科技文献共享服务平台特色资源服务评价,组织者应转变思维方式,注重平台特色资源服务概念性思维,重在运用结构评价特色资源服务。因为运用结构把握事物,这是科学性的一个基本要求,也是概念性思维的重要特征^[16]。概念性思维是指人们应用分析、综合、归纳、演绎方法来处理被考察事物,通过形成概念来代表被考察事物,以及通过形成概念之间的关系来代表被考察事物之间的相互联系的一种思维方法。省级科技文献共享服务平台特色资源服务评价体系指标就是把概念性思维的自觉,零散、开放的现象通过结构的各个层级和部分合乎逻辑地整合起来。所以,平台特色资源指标体系务求在各个范畴内穷尽评价对象的构成要素,这就会突破以往评价标准的范围,做出创新性贡献,且不断地对原有的结构做出合乎逻辑的调整。

第二,组织者也应理性的看待平台特色资源服务评价过程中涉及的许多影响因素,例如:国家政策、技术问题、市场需求、用户环境、制度建设、法律法规、服务业务流程、文化环境等。

第三,省级科技文献共享服务平台特色资源服务评价组织者应当结合概念性思维和其影响评价的因素,特别是在充分考虑了技术和组织发展这两个因素的基础上,提出了一整套分析、设计和实施平台特色资源服务综合性评价的方案,以提升省级科技文献共享服务平台特色资源服务绩效的效果。

5 结语

本研究对省级科技文献共享服务平台特色资源服务评价研究仅是一个初步剖析,为有效的省级科技文献共享服务平台特色资源建设与服务提供了一定的参考作用。但是,本研究的不足之处

是,仅限于定性分析,缺乏量化分析,将在后续研究过程中进行反复修正和完善。

参考文献

- [1] 袁红军.省级公共图书馆特色资源建设与服务调查研究[J].新世纪图书馆,2013(10):48-51.
- [2] 詹麓萍.E-metrics在数位图书馆使用评估的应用[EB/OL].[2014-12-25]. <http://www.docin.com/p-10488127.html>.
- [3] 范小华,谢德体.数字资源评价指标体系研究[J].图书情报工作,2008(10):74-77,146.
- [4] 武三林,武翔宇,李旭芳.基于用户的数字资源服务平台评价研究[J].国家图书馆学刊,2013(6):39-45,101.
- [5] 刘磊,余洁,王贤.社会网络环境下用户参与的图书馆数字资源评价模式研究[J].大学图书馆学报,2014(2):13-17.
- [6] 李彬彬,刘灿姣.东部地区地市级公共图书馆数字资源建设调查分析[J].图书馆,2013(2):38-42.
- [7] 湖北省科技文献信息共享服务平台[EB/OL].[2014-12-25].<http://www.hbstl.org.cn/>.
- [8] 刘爽.高校图书馆电子资源评价指标体系构建[J].图书馆理论与实践,2014(10):60-63.
- [9] 赵俊颜.图书馆数字资源用户满意度的测评研究[J].情报理论与实践,2012(3):91-94.
- [10] 中国人文社会科学期刊评价报告(2014)[EB/OL].[2014-12-25]. http://www.cssn.cn/zx/bwyc/201411/t20141125_1415295.shtml
- [11] 上海研发公共服务平台[EB/OL].[2014-12-5].<http://www.sgst.cn/>.
- [12] 李迎迎,王娟,郑春厚.高校图书馆数字资源服务评价指标体系构建[J].情报杂志,2014(3):192-197,142.
- [13] 广西科技文献共享与服务平台[EB/OL].[2014-12-25].<http://www.gxstd.com/>.
- [14] 四川省科技文献共享服务平台[EB/OL].[2014-12-25]. <http://www.scstl.org/index.jsp>.
- [15] 肖希明,唐义.国外多领域数字资源整合研究进展[J].中国图书馆学报,2013(4):26-35.
- [16] 蒋重跃.期刊评价指标体系就应该是这样的——评《中国人文社会科学期刊综合评价指标体系》[EB/OL].[2014-12-25]. http://ex.cssn.cn/zx/bwyc/201412/t20141201_1423120.shtml