

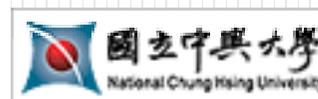
第34屆醫學圖書館工作人員年會

圖書資訊服務與績效評估

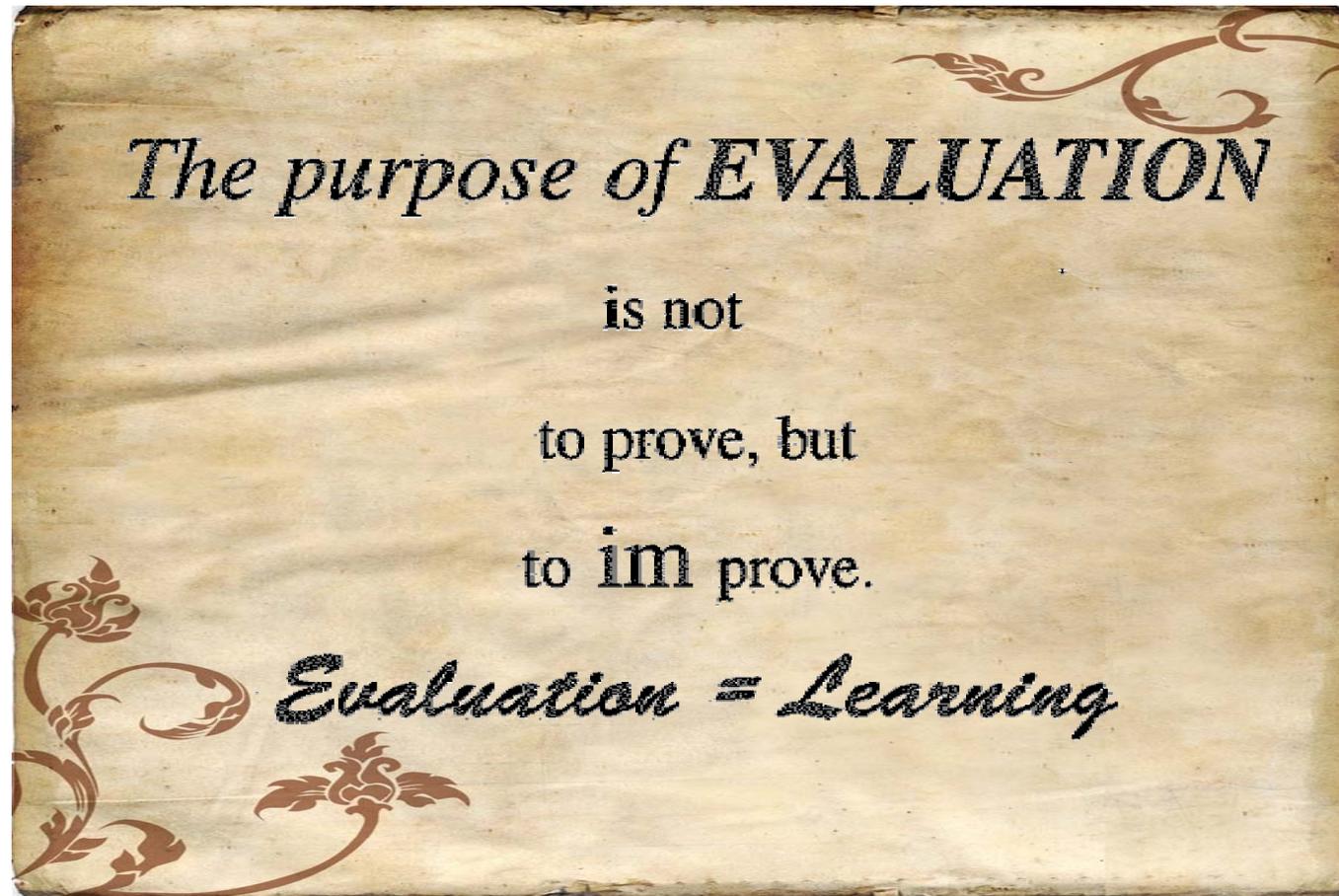
中興大學圖書資訊學研究所

張慧銖 教授

101年9月4日



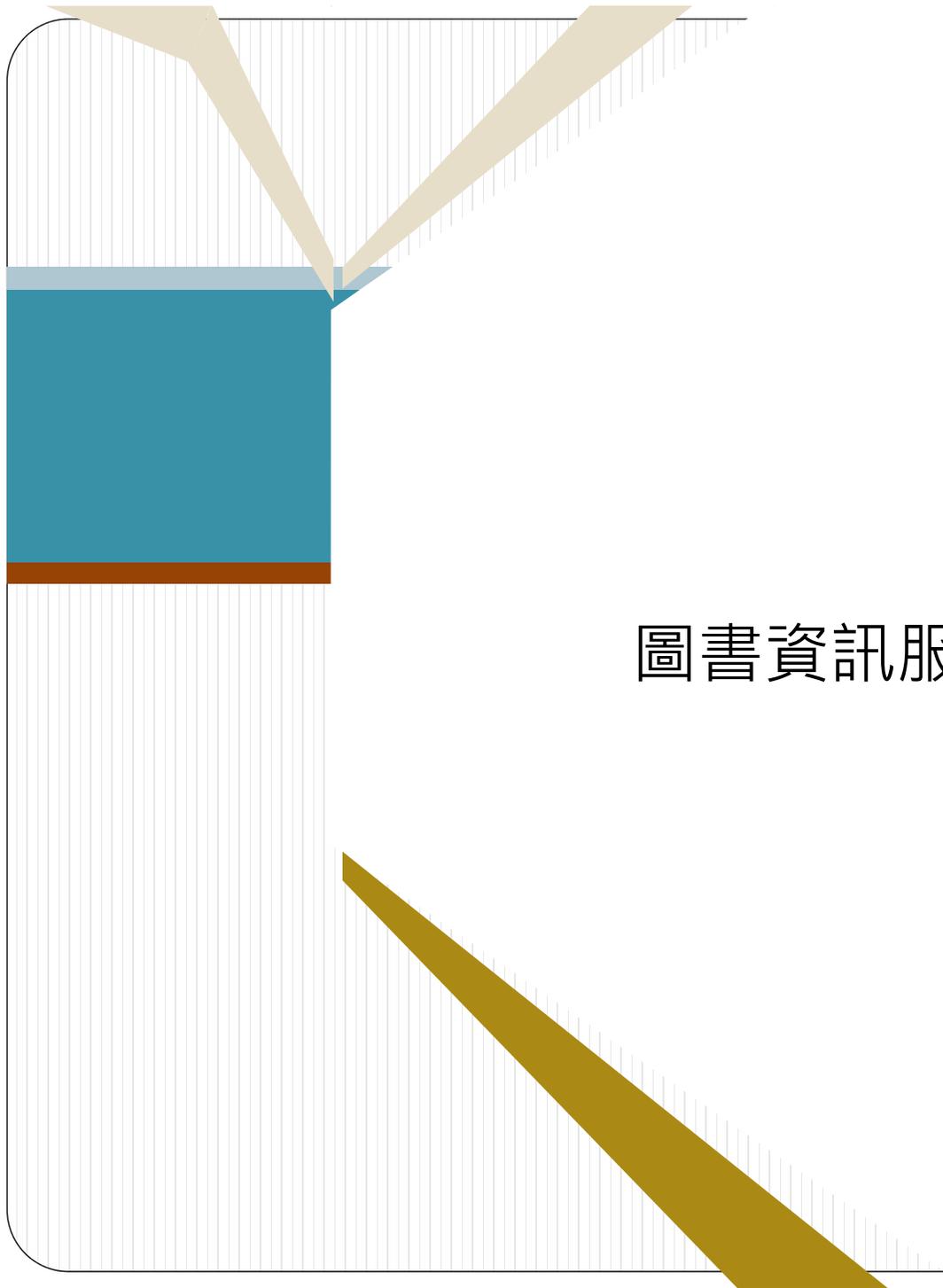
前言



評估不是為了證明我們做了什麼，評估的目的是為了「改善」；評估的過程不是考核，而是學習；從評估的過程中學習過去是怎麼做的，得到什麼成果，未來可以如何做得更好。

大綱

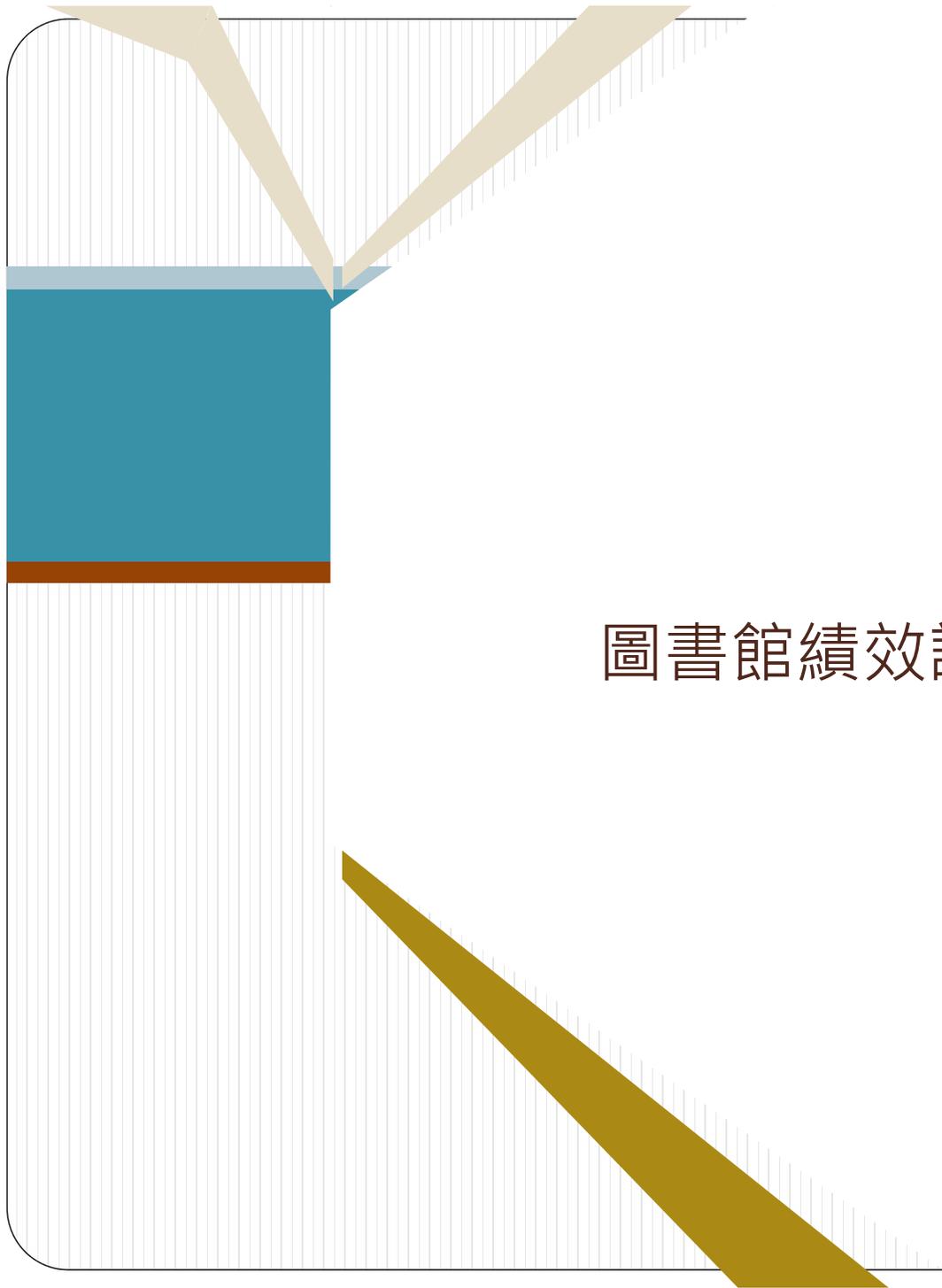
- 圖書資訊服務
- 圖書館績效評估
 - 什麼是績效評估
 - 績效評估的必要性
 - 如何進行績效評估
 - 評估標的
 - 評估設計
 - 評估步驟
 - 評估策略與架構
- 圖書館績效評估工具與方法
- 電子資源評估



圖書資訊服務

圖書資訊服務

- 電子資源產生改變圖書館資訊服務的內涵與方法
 - 出版方式的變革與保存
- 電子資源
 - 費用昂貴，價格漲幅大，預算規模卻未增加，佔圖書館經費支出比例大
 - 電子資源使用效益漸受關注
 - 傳統評鑑模式多以紙本館藏為主，各圖書館紛紛進行電子資源效益評估研究
 - 依電子資源特性設計評鑑方式或工具



圖書館績效評估

什麼是績效評估? (1/4)

- performance measurement
performance assessment
performance evaluation
這三個詞經常被替換使用
- 這些名詞的意義由最基本的業務統計到複雜的品質管理皆包含在內
- 除了績效的評估之外，有些評估工作也會針對組織本身進行，例如：針對組織的架構進行評估

什麼是績效評估？(2/4)

- 投入-產出-結果

投入 (Input)



產出 (Output)



結果 (Outcome)

- 投入的**資源**：人力、館舍、經費、設備
- 投入的**活動**：發展計畫以達到特定的目標

- 各項計畫活動的產品，通常是計算數量：流通冊數、已回覆的參考問題數量

- 個人、群體中或參與活動後的**益處或改變**，包括：知識或技能的獲得、態度或價值的改變、環境或狀況的改善

- 投入、執行、產出，是結果評估的重要元素。

什麼是績效評估？(3/4)

- 管理策略著重於顧客的需求和滿意，而不只是將組織的投入數據化。
- 現今圖書館之使用者變得有經驗且需求大，更重視即時資訊服務。
- 協助確認計畫和活動的效能和效率。
- 從使用者與機構的資源與服務之間的互動，來衡量機構的價值。

什麼是績效評估？(4/4)

- 圖書館投入程度的數據有經費、流通統計、編目冊數、館員人數等。
- 產出程度的數據有業務量、達到的時數、獲得的(availability)資源、使用的(use)資源、可用的(usability)資源。
- 工具和技術類型的outcome需花費更多的努力從資源收集數據，這些資源有圖書館線上系統、電子資訊資源、聯盟所採用的資源、網路上的資源，這些技術創新的服務不但促進也挑戰了傳統的產品型式。

績效評估的必要性?

作為管理工具

- ❑ 找出機構的優勢與限制
- ❑ 找出改進的方法
- ❑ 了解趨勢、跟上時代
- ❑ 未來策略規劃的參考

呈現工作績效

- 完成目標的程度
- 達成目標的效率
- 工作成果的品質

了解圖書館現況與服務品質

- 經費運用、管理
- 人力資源、人事費用
- 工作項目存在之必要性
- 讀者滿意度、讀者期待

爭取資源的方法

- 顯示效率與有效性
- 組織機構可以獲得的利益
- 對使用者的價值

如何進行績效評估

1

評估標的

2

評估設計

3

評估技巧

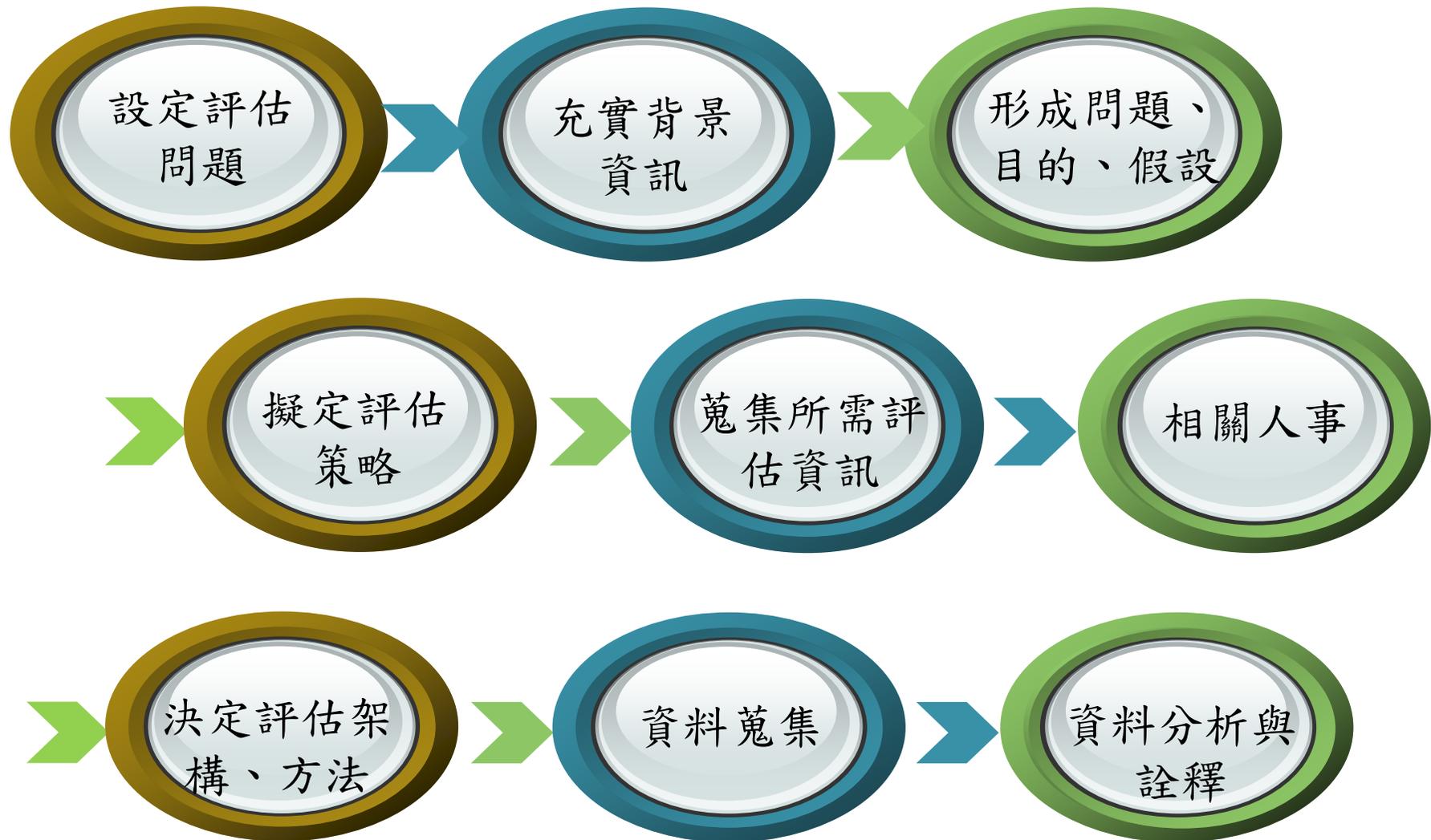
4

評估步驟

1、評估標的：產出

- 圖書館的產出包括：
 - 圖書館提供的服務對讀者的影響
 - 讀者使用圖書館的資源或服務以後所造成的改變
- 短期的影響
 - 取得的資訊、被解決的問題、節省的時間、檢索技巧的改進、資訊技巧的改進
- 長期的影響
 - 資訊素養的提升、學術上的成就、更好的職業生涯、行為的改變(閱讀的習慣....)

2、評估設計



3、評估技巧(1/2)

- 成本分析
 - 每一項服務中涉及成本的相關活動
 - 館員投入的時間分析
 - 計算館員薪資以及其他成本
 - 每一項活動所需要投入的成本
- 時程控制分析
 - 計算每一次服務所需時間及期間之時間差
 - 計算所需時間平均值以及可能之最大值與最小值
 - 呈現每次服務花費時間狀態

3、評估技巧 (2/2)

- 工作流程圖
 - 列出完成工作項目所需經歷的每一步驟
 - 分析每一步驟的必要性、適當性以及需要投入成本
- 原因分析
 - 討論造成結果的影響因素
- 影響因素分析
 - 待處理問題
 - 相關之人、物、政策、技術、處理過程
 - 影響相關人、物、政策、技術、處理過程等之各項可能因素

4、評估步驟 (1/6)

發展標準

校正偏差



【1】發展標準

- 選擇評估的項目
 - 根據一機構和部門的需要，選擇一個或多個評估的項目
- 決定評估的目的
 - 做的對不對、該不該做
 - 衡量一機構作業是否正確？
 - 是否配合或遵循機構的使命和目的？
 - 做的好不好、好的程度
 - 衡量作業進度成效及讀者滿意度

4、評估步驟 (2/6)

發展標準

校正偏差

衡量績效

- 設立評估的標準
 - 建立評估的準則與目標，讓之後的績效能被評估並比較
 - 將專有名詞、工作和讀者分類等加以定義，使評估能客觀且正確
 - 各館發展情形、目標與任務有異，標準的內容也不盡相同。標準的內容分為兩種類別：
 - 物力和人員表現：品質、數量、成本、時間
 - 道德方面：組織的價值體系和道德準則
 - 大部分的標準都是說明性質，規定量化目標、固定公式、直接評估圖書館所投入的資源，如ALA或其他的國際性協會所發展的標準，重要性如同指南，但是無法針對個別的圖書館提供有意義的評估。

4、評估步驟(3/6)

發展標準

校正偏差

衡量績效

【2】衡量績效

- 績效衡量是一個連續和持續的過程，嵌入在規劃過程中且是一重要的回饋機制以支援決策
- 評估的方式
 - 量化：成本效益分析（**Cost-benefit analysis**）、時間與動作研究（工時研究）（**Time-and-motion studies**）是常用來測量績效的標準。但不是每一件事都可以被量化，意見和彈性也是必須的。
 - 並非所有量化的測量可以準確地反應活動的品質。例如：特藏書編目員可能花上八小時做兩本書的原始編目。
 - 量表可以顯示圖書館資源和服務的影響，並且可以衡量讀者期待和實際感受的不同。
 - 其他：調查、問卷、觀察、訪談、資料報表的分析等
 - 徵求讀者意見與滿意度時調查、問卷及訪談是最常見的方式

4、評估步驟(4/6)

發展標準

校正偏差

衡量績效

- 資料的收集、整理和分析
 - 績效衡量工具在基礎建構時就應設計好，以便於組織內部及外部的收集、篩選、分析、傳播
 - 在平時保持正確的紀錄才可以達到持續監控
 - 資料收集時，圖書館的內部溝通十分重要
 - 員工需瞭解評估的用意，並參加相關調查、問卷及訪談的技術訓練
 - 在測量的過程中，**保持紀錄的準確性**是重要的。假如不能保持紀錄的準確性，會難以評估真實表現與預期表現的差距，也難以確定測量是否成功。

4、評估步驟(5/6)

發展標準

校正偏差



衡量績效

【3】校正偏差

- 診斷及採取改進措施
 - 評估的目的是在診斷一機構的健康狀況，當發覺有某些缺失時，應採取必要的改進措施
 - 校正可以調整組織的目標或開發新的替代計畫
- 藉由重新分配或釐清職務、增加人員、訓練人員，調整目標、調整目標、發展替代的執行方式...等方式校正偏差。

4、評估步驟(6/6)

- 回饋

- 回饋系統流程圖 →

- 控制論 (Cybernetics)

- 研究溝通互動和所有人類活動控制的根本因素，現被應用在許多大型組織中
- 是透過資訊回饋來顯示績效與標準之間的差異，並採取糾正措施，使管理系統穩定的在預定目標上
- 可以自動調節
- 在回饋控制系統中，溝通是最重要的，包括的訊息及資訊的傳送和接收，藉以做出決策





圖書館績效評估工具與方法

評估的工具 (1/2)

- 國際標準組織(International Organization for Standardization)國際圖書館績效評估**指標 ISO 11620**，分為四大構面
 - 資源、獲取與基礎建設
 - 評估圖書館資源與服務的足夠性及可用性
 - 使用
 - 評估圖書館提供之資源與服務的使用程度
 - 效率
 - 評估圖書館提供之資源與服務的效率
 - 潛力與發展
 - 評估圖書館投入在新興資源與服務的領域和是否可獲得足夠資金去發展

1、資源、獲取與基礎建設

A.1 人均使用區域	A.10 館際互借外來申請件與對外申請件的比率
A.2 人均席位	A.11 館際互借外來申請件成功比率
A.3 人均公用電腦數	A.12 立即可得性
A.4 人均公用電腦可用時數	A.13 人均館員數
A.5 開放時間	A.14 首頁直接取用
A.6 人均資訊供應費用	A.15 人均獲配讀者服務館員
A.7 需求館藏之可得性	A.16 人均獲配館藏量
A.8 主題目錄搜尋成功率	A.17 人均獲配館藏年增量
A.9 被拒連線次數比率	A.18 圖書館專業人員與館員總數的比率

2、使用

B.1 有效讀者比率	B.9 未被使用的館藏比率
B.2 讀者滿意度	B.10 人均借閱冊數
B.3 人均圖書館拜訪次數	B.11 外部有效讀者比率
B.4 席位使用率	B.12 外部讀者借閱比率
B.5 公用電腦使用率	B.13 人均訓練課程參與比率
B.6 人均內容單元下載次數	B.14 人均參考問題數
B.7 館藏使用率	B.15 以電子化方式提出資訊需求之比率
B.8 人均館內館藏使用量	B.16 人均活動參與次數

3、效率

- | | |
|--------------------|--------------------|
| C.1 每位有效讀者的平均成本 | C.10 採訪速度 |
| C.2 每次到館的平均成本 | C.11 媒體處理速度 |
| C.3 每次使用的平均成本 | C.12 媒體處理時之館員生產力 |
| C.4 讀者服務館員與館員總數的比率 | C.13 閉架館藏調閱時間之中位數 |
| C.5 採訪成本與館員成本的比率 | C.14 館際互借外來申請件處理速度 |
| C.6 每次借閱的平均成本 | C.15 參考問題回覆滿足率 |
| C.7 每份文獻處理的平均館員成本 | C.16 上架正確性 |
| C.8 每次資料庫連線的平均成本 | C.17 館際互借對外申請件處理速度 |
| C.9 每次下載的平均成本 | |

4、潛在機會與發展

- | | |
|---------------------|--------------------|
| D.1 電子化館藏採訪支出比率 | D.5 母機構分配給圖書館的資金比率 |
| D.2 提供與發展電子化服務的館員比率 | D.6 館藏支出比率 |
| D.3 每位館員參與訓練課程的平均時數 | D.7 人力支出比率 |
| D.4 由特別補助或自給收入的資金比率 | D.8 其他業務支出比率 |

評估的工具 (2/2)

- LibQUAL+
- ISO品質管理與品質保證系統
 - ISO 9000系列不直接規定產品的品質，而是藉由合理的作業與文件控制，以保證產品到達顧客手中的所有過程的品質一致。
- 統計標準
 - CNS 13151
 - E-Metrics
 - COUNTER : **C**ounting **O**nline **U**sage of **N**eTworked **E**lectronic **R**esources

LibQUAL+ (1/7)

- 根據1988年美國市場學家Berry等人提出的SERQUAL為基礎發展演進而來，是一種基於顧客對服務品質的觀點所發展的評量工具，在2001年時開始提供服務
- 其基本概念是客戶實際感受與所期望的服務水準之間的差值
- 現在許多圖書館正在使用這個指標來評量圖書館的服務品質，並且應用在數位圖書館的環境

LibQUAL+ (2/7)

- 制定的目的在於：
 1. 讓圖書館的服務更加卓越
 2. 讓圖書館更加了解客戶對圖書館服務品質的感受
 3. 有系統地收集並理解客戶長時期所反應的訊息
 4. 為同等級的圖書館提供值得比較的評估資訊
 5. 找出最佳的服務模式
 6. 加強圖書館館員分析的能力

LibQUAL+ (3/7)

- 以問題的形式、透過下列4個面向（25個項目）檢測顧客對圖書館服務的看法：
 1. **服務影響**Affect of service（9個項目）：人的因素，包括親近性、個人能力（例如協助客戶的意願）
 2. **個人控制**Personal control（6個項目）：在廣泛的資訊中，客戶能夠控制的範圍(例如網站是否能讓我獨立找到所需資訊)
 3. **資訊取用**Access to information（5個項目）：評估館藏是否充足，不受地點限制即時提供顧客所需資源（例如範圍廣泛的館藏、方便的營業時間）
 4. **整體環境**Library as place（5個項目）：根據使用者的個別需求，提供實用的研究、沉思的空間(例如提供安靜的場所)

LibQUAL+ (4/7)

- LibQUAL+是一個Web介面的調查系統，主要是針對讀者期望與圖書館表現的差異進行調查。這個系統是第一個利用全美國的力量來針對研究型圖書館的讀者意見所設計的系統，而透過LibQUAL+所收集到的資料與分析結果是圖書館學習最好的標竿。
- 根據LibQUAL+的網站指出，在2007年第1000個圖書館加入了LibQUAL+系統，到2009年為止已經至少有100萬名讀者透過LibQUAL+回覆服務品質的調查。LibQUAL+也提供了許多不同語言的版本與適用不同國家或地區的版本，如：加拿大、澳洲、英國、法國、愛爾蘭、蘇格蘭、荷蘭、丹麥、芬蘭、挪威、瑞典、埃及、阿拉伯聯合大公國以及南非等。
- 2009年的人會費是3200美元，折合新台幣約11萬餘元。對於某些小型圖書館而言，如此高昂的費用仍是一項負擔。

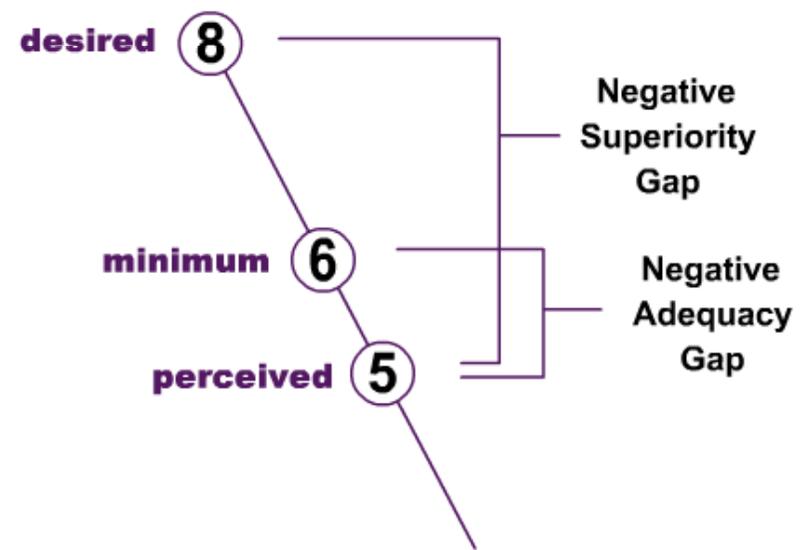
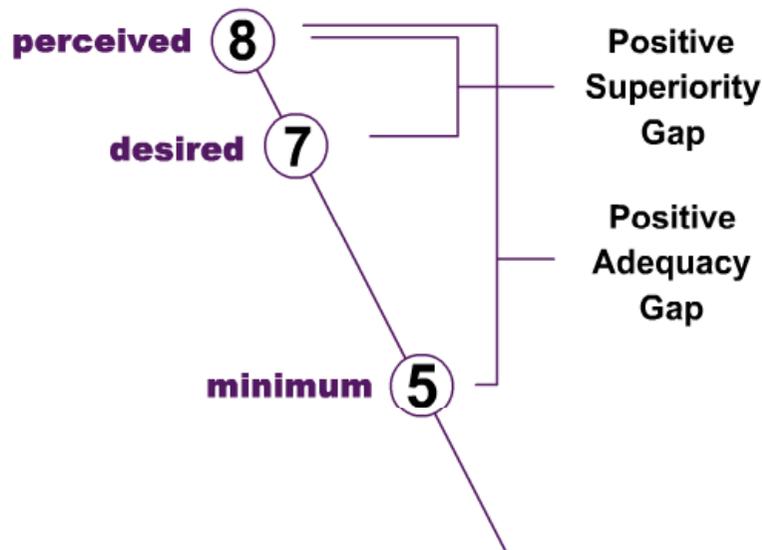
LibQual+ (5/7)

- LibQUAL+™ 量表檢測三種水準，分別為最低服務品質、期望服務品質、感受服務品質，及採用九等尺度顯示三種水準的強弱程度。

My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
Low	High	Low	High	Low	High	N/A
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/> N/A
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/> N/A
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/> N/A
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/> N/A

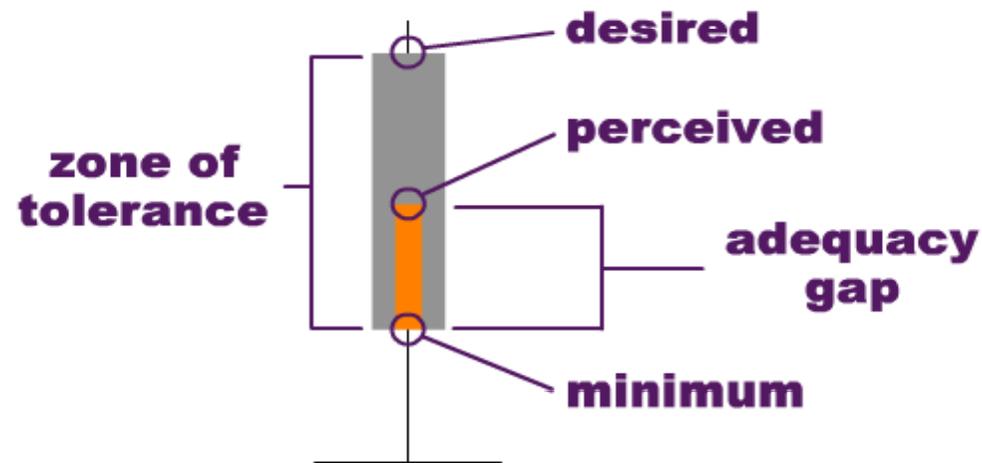
LibQual+ (6/7)

- 這三種檢測水準會產生二個缺口(Gap)及一個容忍區域 (Zone of Tolerance)。
- 服務適當性缺口(Service Adequacy Gap) : 最低服務和感受服務之間的差距
- 服務優越性缺口(Service Superiority Gap) : 期望服務和感受服務之間的差距



LibQual+ (7/7)

- **容忍區域**位於最低服務水準和期望服務水準之間，代表使用者對於服務可以容忍的範圍。
- 如果感受服務水準在容忍區域之外，則館方應特別注意服務品質所產生的問題，儘快研擬服務品質改善策略。



LibQUAL+ 量表問項

英文評量項目	中文評量項目	
服務影響性 (Affect of Service)		
AS-1	Employees who instill confidence in users	館員的服務表現讓人感到信賴
AS-2	Readiness to respond to users' questions	館員迅速回應讀者的詢問
AS-3	Willingness to help users	館員樂意幫助讀者
AS-4	Dependability in handling users' service problems	可靠處理讀者遭遇的服務問題
AS-5	Giving users individual attention	館員能給予讀者個別的關注
AS-6	Employees who have the knowledge to answer user questions	館員具充分知識回答讀者諮詢
AS-7	Employees who are consistently courteous	館員始終是有禮貌的
AS-8	Employees who deal with user in a caring fashion	館員以主動關懷方式服務讀者
AS-9	Employees who understand the need of their users	館員清楚瞭解讀者的需求為何
圖書館場所性 (Library as Place)		
LP-1	Quiet space for individual activities	館內空間安靜讓讀者專心於自己的活動
LP-2	A comfortable and inviting location	圖書館是乾淨舒適且吸引人的地點
LP-3	Library space that inspires study and learning	圖書館環境激勵學習與求知
LP-4	Community space for group learning and group study	提供小組討論及團體學習的集會空間
LP-5	A getaway for study, learning or research	圖書館是自修、學習或研究的安全隱匿處
資訊控制性 (Information Control)		
IC-1	Print and/or electronic journal collections I require for my work	紙本期刊與 (或) 電子期刊符合我的使用需求
IC-2	The printed library material I need for my work	紙本式的館藏資料符合我的使用需求
IC-3	The electronic information resources I need	電子資訊資源符合我的需求
IC-4	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	檢索工具簡單易用讓我能自己查找資料
IC-5	A library Web site enabling me to locate information on my own	圖書館網站讓我能自行查到所需資訊

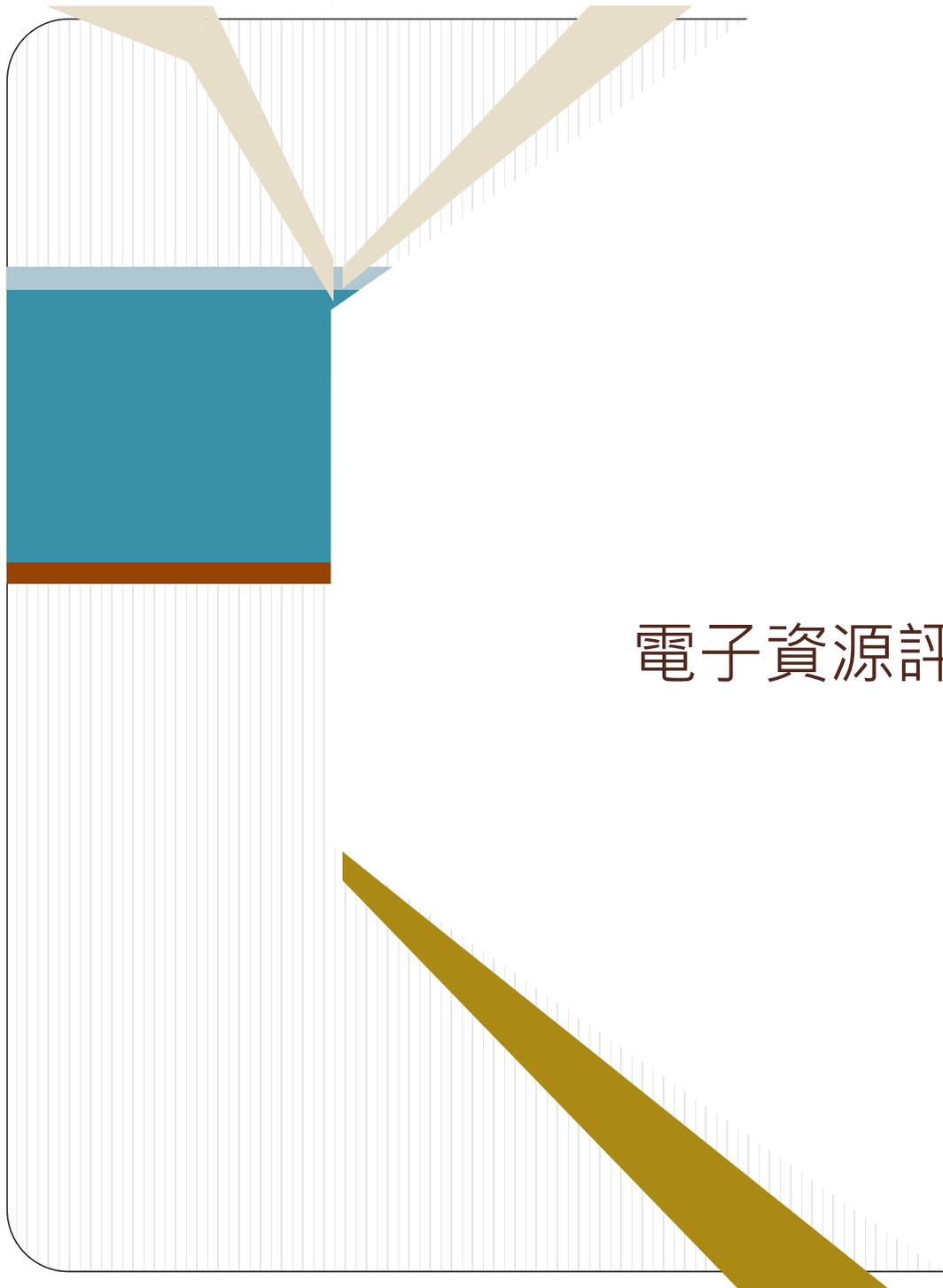
蔡佳霖 (2005)。輔仁大學圖書館服務品質研究：LIBQUAL+™ 之運用實證。

評估方式(1/2)

- 聘請顧問或外包
 - 可透過聘請顧問或是其他研究團隊來進行業務評估，或由圖書館的母機構或是主管單位統一聘請顧問，或是統一發包評估業務。
- 顧客調查
 - 要了解圖書館的服務品質，針對讀者的期待與滿意程度進行調查也是一項重要的方法。
- 成立委員會
 - 圖書館可以自己成立評估委員會或是工作小組來作組織架構的檢視、組織功能的評量、組織工作的分配等項目，用以評估圖書館整體的效能。

評估方式(2/2)

- 其他正式的圖書館評估工具包括：
 - 平衡計分卡 (Balance Scorecard, BSC)
 - 實證管理 (Evidence-based Management)
 - 流程改造 (Process Reengineering/Redesign)
 - 全面品質管理 (Total Quality Management, TQM)
 - 標竿分析 (Benchmarking)



電子資源評估

電子資源評估指標

- 資料庫的完整性
- 紙本期刊或其他資料庫重複性
- 及時性
- 經濟效益
- 有益於多數的使用者
- 回溯資料
- 使用權/擁有權
- 收錄內容品質
- 全文內容的格式
- 增值功能
- 遠端使用
- 授權/版權

電子期刊採購評估(1/3)

1. 師生需求

- 西文期刊評審小組
- 均衡性
- 歷史悠久、使用習慣
- 已採購學校

2. 收錄狀況

- 收錄之學科、年份、種數
- 與現有紙本、電子期刊之重複狀況(刊名、ISSN、年份、重複比例)
- 全文完整性、全文禁止上網期限(Embargo)
- 指標性資料庫收錄(EI、SCI、SSCI、JCR、...)
- 更新頻率

電子期刊採購評估(2/3)

3. 訂購與計價模式

- 價格
- 統包或可自選期刊
- 是否須同時採購紙本期刊(刪訂紙本之比例、換刊、改電子版)
- 買斷或租賃
- 停訂後，可否續用訂購當年年份的資料？是否須額外支付連線費或平台使用費？

4. 館際合作文獻傳遞

- 電子全文可否館際合作文獻傳遞

5. 廠商服務狀況

- 廠商服務與回報速度是否滿意

電子期刊採購評估(3/3)

7. 使用狀況

- ① 登入使用次數
- ② 全文使用次數
- ③ 試用狀況
- ④ 使用者點選尚未訂購資料之次數
- ⑤ 館際合作文獻傳遞複印申請次數
- ⑥ 紙本使用狀況
- ⑦ 系統介面功能與好用度

- 檢索、瀏覽功能
- 檢索結果之顯示、輸出、儲存與傳遞
- 使用統計服務
- 連線順暢度、連線中斷率是否太過頻繁
- 個人化服務 (個人帳號申請、Alert、RSS)
- 延伸連結服務 (館藏與聯合目錄、期刊影響係數、文獻引用查詢)
- 線上操作說明
- 標準檢索、連結與資料交換協訂支援

CNS 13151

初版於1993年公佈，目前使用者為2006年公佈的更新版
版本差異

1993

- 適用範圍
- 用語釋義
- 統計資料的提報
 - 通則
 - 統計資料提報期間
 - 圖書館
 - 圖書館工作人員
 - 經費
 - 館藏
 - 空間與使用
 - 服務與資源使用
 - 電腦使用

2006

- 適用範圍
- 用語釋義
- 統計資料的提報
 - 通則
 - 統計資料提報期間
 - 以收樣估算之資料
- 統計資料的收集
 - 圖書館
 - 館藏
 - 圖書館服務與資源使用
 - 資訊取用與空間設備
 - 經費
 - 圖書館工作人員

COUNTER

- COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources)
 - 標準名稱(Code of Practice)
 - Books and Reference Works: Release 1 (2006)
 - Journals and Databases: Release 3 (2008)
 - 項目(Items)
 - Number of sessions
 - Number of document download
 - Number of records downloaded
 - Number of virtual visits
 - Reports

Register of Vendors

Last updated: June 2012

In [Section 1](#) are listed those vendors and products/services compliant with the COUNTER Code of Practice for journals and databases. In [Section 2](#) are listed those vendors and products/services compliant with the Code of Practice for books and reference works.

1a. Register of Vendors providing usage reports compliant with Release 3 of the Code of Practice for Journals and Databases

From 1 September 2009 only Vendors and Usage Reports included in this Register may be regarded as being COUNTER compliant

COUNTER

Code of Practice for Journals and Databases: Release 3

Register of Vendors providing Usage Reports compliant with Release 3 of the Code of Practice for Journals and Databases

Last updated: June 2012

From 1 September 2009 only Vendors and Usage Reports included in this list may be regarded as being COUNTER compliant

Vendor	Reports provided by Vendor											
	JR1	JR1a	JR2	JR5	DB1	DB2	DB3	CR1	CR2	JB1	JR3	JR4
ACS Publications	Yes							Yes			Yes	Yes
Adam Matthew Digital					Yes							
AlphaMed Press	Yes	Yes						Yes			Yes	Yes
American Academy of Pediatrics	Yes	Yes						Yes			Yes	Yes
American Association for the Advancement of Science	Yes	Yes	Yes					Yes			Yes	Yes

Welcome to MPS Insight

MPS Insight is the new COUNTER compliant service from MPS Technologies that provide publishers with COUNTER compliant reports for their library customers as well as a suite of reports for the publisher.

For Librarians - if you are a librarian and would like to login and access your reports, please use the URL issued by your publisher. Contact the publisher if you are not sure of your access details.

For Publishers - if you are a publisher and would like more information about MPS Insight and how it could help deliver your COUNTER reports as well as provide a suite of reports for your teams, please [click here](#)



Benefits

- **More Timely Reports** – MPS Insight aims to provide reports significantly earlier in the month than is required by COUNTER.
- **SUSHI** is available as a method of delivery of report, in addition to the familiar CSV spreadsheets. This enables libraries with ERM systems to automate report collection.
- **Easy Administration** – allowing libraries to make real time changes to accounts and passwords.
- **Additional Users** – ability for librarians to request additional user accounts to access stats, for example allowing faculty staff to access reports.
- **Easy to Use** attractive interface designed with input from librarians to be easy to navigate and access reports.
- **Consortia Administration** - access consolidated consortia stats and individual member sites' stats from a single login.

"It was very simple, clear, attractive and intuitive"

-**Terry Bucknell**, Electronic Resources Manager, University of Liverpool

"Project COUNTER aims to define and evolve the standards for usage data reporting so that libraries can be assured that usage from different publishers is measured and reported in a standard way. Our aim is to have as many publishers and vendors compliant with COUNTER to help us achieve this goal. We welcome initiatives such as the MPS Insight service from MPS Technologies as a way to help more publishers become COUNTER compliant"

- **Peter Shepherd**, Director of Project COUNTER





You are here: [Platforms Overview](#) > [Elsevier ScienceDirect Usage](#) > [Reports](#) > **1. Usage per journal**

Elsevier ScienceDirect Usage - 1. Usage per journal

list view large icon view

Name	Description	Actions
Usage per journal per group	Full text reports by journal by group. Contains report.	
1a. Number of Successful Full-Text Article Requests by Month and Journal (Year 2005)	Full-Text Article (HTML/PDF) Usage by Month and Journal (all entitlements).	Export PDF
1a. Number of Successful Full-Text Article Requests by Month and Journal (Year 2006)	Full-Text Article (HTML/PDF) Usage by Month and Journal (all entitlements).	Export PDF
1a. Number of Successful Full-Text Article Requests by Month and Journal (Year 2007)	Full-Text Article (HTML/PDF) Usage by Month and Journal (all entitlements).	Export PDF
1a. Number of Successful Full-Text Article Requests by Month and Journal (Year 2008)	Full-Text Article (HTML/PDF) Usage by Month and Journal (all entitlements).	Export PDF
1a. Number of Successful Full-Text Article Requests by Month and Journal (Year 2009)	Full-Text Article (HTML/PDF) Usage by Month and Journal (all entitlements).	Export PDF
1b. Full text usage per journal per entitlement	Full-Text Article (HTML/PDF) Usage by Month and Journal. Selection by Entitlement.	Export PDF
1c. Abstract usage per journal	Usage of Summary Plus, Abstract & References and Abstracts by Month and Journal (all entitlements).	Export PDF
1d. Abstract usage per journal per entitlement	Usage of Summary Plus, Abstract & References and Abstracts by Month and Journal. Selection by entitlements.	Export PDF
1e. Unsubscribed article views	Usage of Full-Text Articles (HTML/PDF) + Summary Plus + Abstract & References (all Non-subscribed) accessed through transactional allowances or credit card payments.	Export PDF
1f. Full text article usage per journal for all groups	Full-Text Article (HTML/PDF) Usage by Journal and group. Selection by year.	Export PDF



You are here: [Platforms Overview](#) > [Elsevier ScienceDirect Usage](#) > [Reports](#) > [1. Usage per journal](#) >

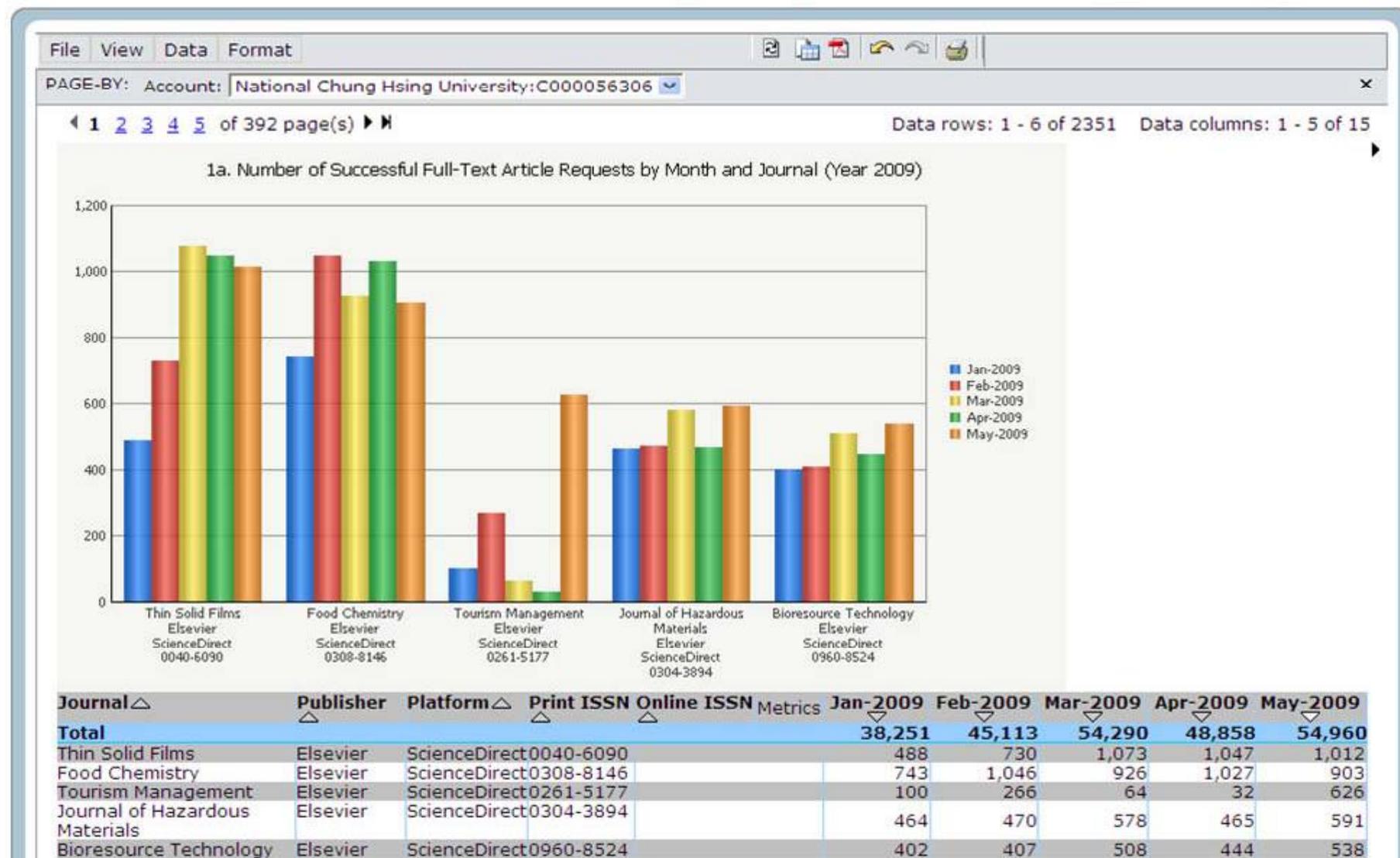
1a. Number of Successful Full-Text Article Requests by Month and Journal (Year 2009)

Journal	Publisher	Platform	Print Online ISSN	Metrics	Jan-2009	Feb-2009	Mar-2009	Apr-2009	May-2009	Jun-2009	Jul-2009	Aug-2009	Sep-2009	Oct-2009	Nov-2009	Dec-2009	YTD Total	Y H
Total					38,251	45,113	54,290	48,858	54,960	0	0241,472	99						
Thin Solid Films	Elsevier	ScienceDirect	0040-6090		488	730	1,073	1,047	1,012	0	0	0	0	0	0	0	4,350	1
Food Chemistry	Elsevier	ScienceDirect	0308-8146		743	1,046	926	1,027	903	0	0	0	0	0	0	0	4,645	2
Tourism Management	Elsevier	ScienceDirect	0261-5177		100	266	64	32	626	0	0	0	0	0	0	0	1,088	
Journal of Hazardous Materials	Elsevier	ScienceDirect	0304-3894		464	470	578	465	591	0	0	0	0	0	0	0	2,568	1
Bioresource Technology	Elsevier	ScienceDirect	0960-8524		402	407	508	444	538	0	0	0	0	0	0	0	2,299	1
Cell	Elsevier	ScienceDirect	0092-8674		485	650	675	711	531	0	0	0	0	0	0	0	3,052	1
Biomaterials	Elsevier	ScienceDirect	0142-9612		233	465	657	659	523	0	0	0	0	0	0	0	2,537	1
Research Policy	Elsevier	ScienceDirect	0048-7333		29	10	66	56	474	0	0	0	0	0	0	0	635	
Annals of Tourism Research	Elsevier	ScienceDirect	0160-7383		26	61	19	17	455	0	0	0	0	0	0	0	578	
Journal of Chromatography A	Elsevier	ScienceDirect	0021-9673		412	550	598	504	440	0	0	0	0	0	0	0	2,504	1
Meat Science	Elsevier	ScienceDirect	0309-1710		167	273	897	203	439	0	0	0	0	0	0	0	1,979	



You are here: [Platforms Overview](#) > [Elsevier ScienceDirect Usage](#) > [Reports](#) > [1. Usage per journal](#) >

1a. Number of Successful Full-Text Article Requests by Month and Journal (Year 2009)



Journal	Publisher	Platform	Print ISSN	Online ISSN	Metrics	Jan-2009	Feb-2009	Mar-2009	Apr-2009	May-2009
Total						38,251	45,113	54,290	48,858	54,960
Thin Solid Films	Elsevier	ScienceDirect	0040-6090			488	730	1,073	1,047	1,012
Food Chemistry	Elsevier	ScienceDirect	0308-8146			743	1,046	926	1,027	903
Tourism Management	Elsevier	ScienceDirect	0261-5177			100	266	64	32	626
Journal of Hazardous Materials	Elsevier	ScienceDirect	0304-3894			464	470	578	465	591
Bioresource Technology	Elsevier	ScienceDirect	0960-8524			402	407	508	444	538

Login to Library Admin

User name

Password

[GO](#)

Search &
View login



Request a Trial

Please [email us](#) to request a free trial or for further information about MyiLibrary.

Take a virtual tour of the e-Book Viewer

[Watch it now](#) »

IE6 Update

MyiLibrary[®] will discontinue support of Internet Explorer Version 6 effective December 31, 2011. Click [here](#) to view a list of supported browsers.



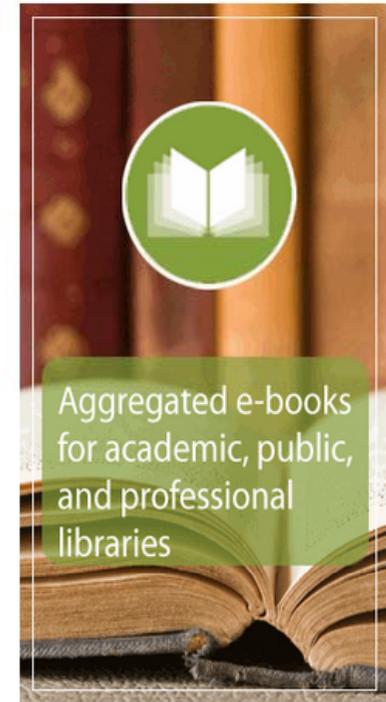
E-content for Libraries

MyiLibrary[®] is an industry-leading e-content aggregation platform for public, academic and professional libraries around the world.

Our unique platform offers organizations the ability to acquire and access digital content on an individual title, publisher-specific or subject collection basis, based on their unique requirements and resources.

With nearly 250,000 titles currently available, covering all major disciplines, and an additional 5,000 titles being added monthly, MyiLibrary is the fastest-growing and most comprehensive online e-content platform on the market today. We work with the world's leading commercial publishers including Encyclopaedia Britannica, Taylor & Francis, McGraw-Hill, Wiley, Oxford University Press, Cambridge University Press, Springer and Elsevier. We also provide exclusive access to intergovernmental publications from groups such as the International Atomic Energy Agency, the International Labour Organization and the World Health Organization. [Learn more](#) about the content available on MyiLibrary.

Our easy-to-navigate user interface allows for fast access to electronic information, making MyiLibrary an indispensable tool for library users. This is supported by flexible authentication, comprehensive search and retrieval capabilities and the ability for individual users to annotate and store searches and notes for access at a later date. [Learn more](#) about our platform.



Hide Navigation

Quick Search

Full Text

[Advanced Search >](#)

Search &
View login



Spotlight



[Show me the Spotlight titles >](#)

Featured Products and Promotions

Find out about our current special collections.
[Learn more >](#)

[Home](#) > [Account Management](#) > [Usage Statistics](#) > 4. COUNTER

4. COUNTER

Access COUNTER compliant queries

To access COUNTER queries, click the corresponding buttons.

Query Title	Year: 2008	Year: 2009	Year: 2010
BR2: Number of Successful Sections Request by Month & Title	Export CSV	Export CSV	Export CSV
BR3: Turnaways by Month & Title	Export CSV	Export CSV	Export CSV
BR6: Total Searches & Sessions by Month & Title	Export CSV	Export CSV	Export CSV

電子計量 (E-Metrics)

- 蒐集網站流量資料，並以統計方式分析、測量網站資訊被利用的狀況。
- ARL E-Metrics：
 - 資源評量 (Resource Measures)
 - 使用評量 (Use Measures)
 - 成本評量 (Cost Measures)
 - 數位館藏評量 (Digital Collection Measures)
 - 績效評量 (Performance Measures)
- 測量網路資訊流通與使用狀況
 - E.g. 測量網站流量
 - 網頁被點選次數
 - 設定時間內網頁被點選次數與資料量



E-Metric計量資料(1/2)

- 電子期刊資源部份
 - R1 (期刊全文title數量)
 - R2 (期刊收錄範圍(年/月))
 - R3 (索引摘要)
 - R4 (目次)
- 電子期刊使用部分
 - U1電子期刊連線Session (login)次數
 - U2電子期刊全文論文下載(download)次數
 - U3電子期刊點選(Click)次數

E-Metric計量資料(2/2)

- 電子期刊成本部分
 - C1電子期刊成本：
 - C2對書目中心、網路與聯盟支出：
- 電子期刊績效部份
 - P1每次連線平均下載全文論文篇數($U2/U1$)
 - P2平均每篇全文論文下載成本($C1/U2$)
 - P3平均每筆電子期刊成本($C1/R1$)
 - P4每次點選平均下載全文篇數($U2/U3$)
 - P5平均每次點選(click)電子期刊成本($C1/U3$)
 - 績效指標：使用指標+成本指標

電子期刊E-Metric評鑑模式與指標

類型	評鑑指標
電子期刊資源 (R)	R1 電子期刊全文 title 數量
	R2 電子期刊收錄範圍 (年/月)
	R3 提供索引摘要
	R4 提供目次
電子期刊使用 (U)	U1 電子期刊連線 Session (login) 次數
	U2 電子期刊全文論文下載 (download) 篇數
電子期刊成本 (C)	C1 電子期刊成本
	C2 對書目中心、網路與聯盟支出
電子期刊績效 (P)	P1 每次連線平均下載全文論文篇數 (U2/U1)
	P2 平均每篇全文論文下載成本 (C1/U2)
	P3 平均每種電子期刊成本 (C1/R1)

資料庫E-Metric案例比較(1/2)

類型	評鑑指標	個案X		個案Y	
		2004年	2005年	2004年	2005年
資源	R1期刊全文title數	116	99	278	280
		平均：108		平均：279	
	R2收錄範圍	1997-2004	1997-2005	2003-2004	2004-2005
	R3索引摘要	有	有	無	無
	R4目次	有	有	有	有
使用	U1連線次數	NA	NA	*79,805	*67,637
	U2全文論文下載篇數	27,915	21,128	64,910	35,380
	U3點選次數	9,558	9,976	28,568	35,779
成本	C1電子期刊成本(每年)	£204,560	£169,757	£115,637	£124,630
		NT\$12,273,607	NT\$10,185,420	NT\$6,938,220	NT\$8,056,020

資料來源：

張慈玲(2007)電子期刊E-Metrics評鑑模式於大學圖書館之應用。大學圖書館，11(2)，143-165。

資料庫E-Metric案例比較(1/2)

類型	評鑑指標	個案X		個案Y	
		2004年	2005年	2004年	2005年
績效	P1=U2/U1每次連線平均下載全文論文篇數	NA	NA	NA	NA
	P2=C1/U2 平均每篇全文論文下載成本	£7.33	£8.04	£1.78	£3.52
		NT\$439.80	NT\$482.40	NT\$106.80	NT\$211.20
	平均：NT\$ 461		平均：NT\$ 159		
	P3=C1/R1 平均每種電子期刊成本	£1,763.45	£1,714.72	£415.96	£445.11
		NT\$105,807	NT\$102,883	NT\$24,957.60	NT\$26,706.60
	平均：NT\$ 10.4萬元		平均：NT\$ 2.6萬元		
	P4=U2/U3 每次點選平均下載全文論文篇數	2.92	2.12	2.27	0.99*
		平均：2.52		平均：1.63	
	P5=C1/U3 平均每次點選電子期刊成本	£21.40	£17.02	£4.05	£3.48
NT\$1,284		NT\$1,021	NT\$243	NT\$209	
平均：NT\$ 1,153元		平均：NT\$ 226元			

平衡計分卡

- 平衡計分卡 (**Balance Scorecard, BSC**)
 - 分析圖書館服務品質
 - 使用者：讀者是否滿意所提供的服務
 - 服務營運：圖書館營運績效、提供的服務是否符合或超出讀者需求
 - 館員培訓：圖書館對待自身發展與館員成長的態度以及所設計的培訓機制
 - 財務：風險評估與成本效益
- 除了可以運用於圖書館整體的績效評估外，也可用於圖書館特定資源的評估

平衡計分卡電子資源之績效評估

圖書館願景陳述
使圖書館館藏健全發展

	財務構面	顧客(讀者)構面	內部流程構面	學習與成長構面
目的與目標	1、有效的採購電子資源，以有限的預算發揮最大的效益。 2、同時注重「量」與「質」的評估，以採購符合需求的電子資源。			
指標	1、電子資源經費使用效率性 2、電子資源預算成長率	1、電子資源使用次數分析 2、電子資源預算成長率	1、電子資源的採購效能 2、電子資源的推廣效能	1、強化電子資源採購與推廣人員專業素養及經驗 2、新的電子資源引進機會

資料來源：王怡心、賴郁蕙、文惠瓊（2009）。電子資源之效益評估。中華圖書資訊館際合作協會通訊，51/52，2-13。

平衡計分卡大學圖書館之績效評估

圖書館願景陳述

- 1、滿足讀者需求
- 2、提供最大服務效用，提高讀者對圖書資源的使用率

	財務構面	顧客(讀者)構面	內部流程構面	學習與成長構面
目的	增加圖書館藏書量，擴大圖書館營運與服務範圍	盡可能提高讀者使用率，並滿足讀者的圖書資訊需求	以專業知能和熱忱態度，對圖書館使用者提供快速的專業服務	圖書館有能力面對未來的挑戰以及持續創新的能力
目標	爭取較高預算，提升圖書館資源採購效率	善用館際合作服務，提高借閱滿意度	建置標準作業流程，提升執行品質與工作效率	持續進修，培養專業能力
指標	<ol style="list-style-type: none"> 1、年度預算增加比率 2、圖書資源和設備採購的效率---館際聯盟 3、外界捐贈收入總額成長率 4、國家計畫專案補助收入 	<ol style="list-style-type: none"> 1、讀者圖書借閱的滿意度---館際服務 2、電子圖書資源服務的使用次數 3、館內座位的使用率和需求預測 4、讀者圖書借閱使用頻率 	<ol style="list-style-type: none"> 1、每位人員工作錯誤的次數 2、員工職務異動率 3、有電子版的過期期刊裝訂本 4、依照倉儲管理觀念來分館典藏---館際合作 	<ol style="list-style-type: none"> 1、資訊設備與專業訓練的支出成長率 2、館長和館員參加專業研討會或訓練次數

資料來源：王怡心（2004）大學圖書館應用BSC之案例-國立台北大學。會計研究月刊，224，150-155。



參考書目

- Herson, Peter, and Charles R. McClure.
Evaluation and Library Decision Making. Norwood, NJ: Ablex, 1994.
 - Matthews, Joseph R. *The Evaluation and Measurement of Library Services*. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2007.
 - Stueart, Robert D. and Barbara B. Moran. *Library and information center management*. 7th ed. Greenwood, Libraries Unlimited, 2007.
 - Wallace, Danny P., and Connie Van Fleet, eds.
Library Evaluation: A Casebook and Can-Do, Guide. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 2001.
- Manninen, Nancy. "Criteria for Full-Text Databases as Part of a Collection Development Policy." *Journal of Hospital Librarianship* 2, no. 1 (2002): 1-17.