

图书馆数字化参考咨询评价中的用户因素研究

陆宝益

郑建明 陈 雅

(淮阴师范学院图书馆, 江苏淮安, 223001) (南京大学信息管理系, 南京, 210093)

[摘要] 文章分析了图书馆数字化参考咨询活动中的用户因素, 讨论了图书馆数字化参考咨询评价指标体系中的用户因素指标的设置, 并就如何采集用户因素的有关信息与数据提出了建议。

[关键词] 数字化参考咨询 参考咨询评价 用户研究 图书馆

[中图分类号] G252.6 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1003-2797(2006)06-0061-04

[Abstract] The paper has analyzed user factor in the library digitization reference consulting activity, discussed establishment of user factor target in the library digitization reference consultation appraisal target system, and puts forward the proposal of how to gather the user factor the related information and the data.

[Key words] Digitized reference consultation Reference consultation appraisal User studies Library

在现代图书馆管理中, 用户(本文所言“用户”均指图书馆用户)乃是图书馆一切工作的中心。对于图书馆数字化参考咨询而言, 更好地满足用户的信息需求是其根本目的与源动力, 用户因素在很大程度上影响着数字化参考咨询服务的过程、质量与效果。因此, 用户因素必然是图书馆数字化参考咨询评价及其指标体系设立时需要认真考虑的一个重要方面。

1 图书馆数字化参考咨询活动中的用户因素

图书馆参考咨询工作是一项涉及咨询馆员/专家、用户、文献信息资源、技术设备等多种因素的复杂工作, 其中咨询馆员/专家与用户的有效互动是影响这一过程运动形态的重要因素, 用户的存在状态以及对咨询活动的反应, 不仅影响咨询馆员/专家的情绪与心理活动, 也在相当大的程度上影响着咨询馆员/专家的行为, 影响着他们对于咨询策略的制定, 影响着整个咨询活动过程的进行及咨询服务的最终质量。图书馆数字化参考咨询是在传统参考咨询的基础上, 借助于现代化的信息技术在图书馆管理与服务领域的应用而产生与发展的, 它与图书馆传统参考咨询具有一脉相承的关系, 二者的本质与目标是一致的, 即都是为了更好地帮助用户利用图书馆及其文献信息资源、乃至直接向用户提供文献

信息资源、解答他们提出的各种具体专业性问题。但是, 由于现代网络环境下图书馆咨询用户所表现出来的一些新的特点, 以及各种现代信息技术在图书馆咨询活动过程的应用所带来的新的工作方式与信息交流及处理方式的变化, 与传统用户相比, 数字化参考咨询用户对咨询活动过程的作用与影响, 从形式到内涵都发生了一定的变化, 图书馆咨询馆员/专家必须对这些可能影响咨询活动过程的用户因素有足够的了解和把握, 才有可能很好地控制数字化参考咨询过程的进行并保证取得较好的服务效果。从图书馆数字化参考咨询的实现过程来看, 影响其过程进行及其质量的用户因素主要有用户需求、用户行为、用户能力、用户心理等几个方面。

用户需求主要指用户向图书馆提出的信息产品或服务的消费请求, 是影响图书馆各项工作的第一重要的用户因素。没有需求就没有消费, 没有消费就没有产品与服务的生产与提供。对于图书馆来说, 其工作重心已经实现了由“以文献为中心”、“以馆员为中心”向“以用户为中心”的转变, 用户需求成为图书馆制定发展战略与一切服务策略的重要基础与参照, 数字化参考咨询的开展也是为了应数字时代用户的新信息需求及其特点而产生的, 没有逐渐增多的不同于传统的用户咨询需求, 就不会有新型的数字化参考咨询形式的出现, 更不会有数字化参考咨询服务水平的快速提高。数字化参考咨询用户多样化、个性化、快速化、专业化的信息需求与服务

[作者简介] 陆宝益, 男, 1966 年生, 南京大学在读博士生、副研究馆员、副馆长, 发文 30 余篇; 郑建明, 男, 1960 年生, 博士、教授、博士生导师、常务副馆长, 发文 60 多篇, 出版专著多部; 陈雅, 女, 1965 年生, 博士生、副教授, 发文 30 余篇。

要求,决定了图书馆数字化参考咨询的服务内容、服务深度、服务方式等。

用户行为是用户需求与心理活动的外在表现形式,数字化参考咨询用户行为包括咨询问题的形成、表达、提交,与咨询馆员/专家的互动交流,对咨询结果的满意度表示及其相关意见的反馈等。用户行为在很大程度上受用户长期形成的思维定势与行为习惯等因素的影响,咨询用户行为的恰当性、清晰性、彻底性等,在相当程度上影响着咨询馆员/专家对用户的真实意图与需求的了解与把握,从而影响着咨询策略的制定、咨询洽谈的过程及其深入、咨询信息收集整理与加工以及咨询结果方案的形成等。数字化参考咨询用户与咨询馆员/专家处于相互隔离状态,用户行为受到咨询馆员/专家的自觉影响较小,经常情况下表现出较大程度上的随意性,导致其需求的表达也时常出现不完整性、甚至完全偏离本意。因此,从咨询馆员/专家的角度来说,要在咨询活动过程中利用各种机会,通过适当的方式来引导和规范咨询用户的行为,使用户能充分、自信而正确地把自己的真实愿望与真正的信息需求表达出来。

用户能力是指用户为实现某项需求的满足而必须具备的相关知识 with 技能等。用户能力决定用户行为,一个人的行为几乎不可能超出其能力可以达到的最大范围。咨询用户能力通过用户行为对咨询过程、特别是咨询馆员/专家的行为发挥作用,能力较强的咨询用户对其需求的表达往往比较准确、充分,对咨询结果的理解与接受比较全面、深刻,咨询馆员/专家与其进行信息的交流也相对轻松,因而可以取得较好的咨询效果;反之亦然。对于数字化参考咨询用户来说,除了基本的语言表达能力与相关知识外,更为重要的是信息能力,包括熟练地利用各种网络信息传输工具通过网络来提交咨询请求、接受咨询结果、与咨询馆员/专家进行咨询商谈、向咨询馆员/专家提供经过序化的有关咨询问题的背景知识或信息等。很难想象一个咨询馆员/专家能够顺利地和一个既不能准确表达自己思想、又不会利用网络信息处理与交流工具的用户,完成一个数字化参考咨询过程。

用户心理是指用户围绕信息需求的形成、提出、满足等系列过程而产生的心理与思维活动,包括信息需求的动机、对信息需求满足的期望、对信息需求服务提供方(图书馆或咨询馆员/专家)的认知、对信息需求满足过程与结果的感受,等等。在信息咨询活动中,用户需求源自于用户心理,用户心理通过用

户需求、用户行为对咨询过程产生作用。用户对图书馆咨询馆员/专家个人能力与水平的感知与认同程度,影响着用户是否愿意将潜在隐性的需求形成显性的需求而提出,并且坚持适当的期望值,是否愿意与咨询馆员/专家保持互动,是否愿意就咨询馆员/专家的行为及图书馆咨询工作的整体表现发表自己真实的看法,以帮助和促进图书馆信息咨询工作进一步发展。在数字化参考咨询服务中,由于网络信息空间高度自由无序的特点,咨询用户在心理方面存在着一些不同于传统参考咨询用户的心理特征,如担心个人信息外泄的疑虑心理、不熟悉网络工具的技术恐惧心理、对有关图书馆的咨询服务真实情况不了解而产生的过度期盼或轻视心理、利用网络隐蔽性特点而对自己的行为不负责任的随意性心理等。咨询馆员/专家需要在客观宣传自己的基础上,努力与用户进行思想沟通和信息交流,充分研究、正确引导用户的心理活动。

2 图书馆数字化参考咨询评价指标体系中的用户因素指标的设计

图书馆数字化参考咨询的终极目标是为了更好地帮助用户解决文献信息资源利用过程中的各种问题、提高用户查询、获取、利用文献信息资源的效率;用户也在相当程度上对信息咨询的过程发生作用并影响其最终效果,因而在评价数字化参考咨询工作时,必然也必须要把用户因素作为评价指标体系中的重要组成部分来设置。

2000年前后开始,国内外先后有一些图书馆行业组织机构、专家学者就图书馆数字化参考咨询的评价提出了有关的指标体系,有的已被投入了实践。比较有影响的国外的如1999年美国研究型图书馆联合会(ARL)提出的LibQUAL+评价体系;美国“AskA虚拟参考咨询台协会(Virtual Reference Desk,VRD)”2000年提出2003年修订的数字参考服务质量评价标准《质量指标体系》(第5版);2001年美国佛罗里达州大学信息应用管理与政策研究学院等主持的“数字参考服务质量评价”项目(Assessing Quality in Digital Reference Services)提出的图书馆数字化参考咨询服务评价与质量标准《评估数字参考手册》(Assessing Digital Reference Manual)等。国内的如2003年“国家科学数字图书馆分布式参考咨询服务系统”(CSDL-DRD, Digital Reference Desk)提出的数字化参考咨询服务质量评价指标体系;郭晶、杨慕莲与詹德优、刘颖、胡敏等分别提出的各具特点的图书馆数字化参考咨询工作评价指

标体系(鉴于这些评价指标体系在有关的文章均有详细的阐述,不在此重述)等。

从现有的评价指标体系中可以看出,其设计者都或多或少地考虑了用户的因素,设置了一定的用户因素指标。但是无论是国外的还是国内的评价指标体系,所包含的用户因素都非常不全面,其指标设置在体系上也比较散乱,而且有些用户因素指标含义晦涩难懂。实质上,这样的指标体系既不能够完全从用户的角度来评价图书馆数字化参考咨询的质量与水平,也难以达到促进咨询馆员/专家真正地从用户的立场来考虑如何改进数字化参考咨询服务工作方法、提高数字化参考咨询服务水平的目的。

那么,如何设置图书馆数字化参考咨询评价指标体系中的用户因素指标呢?笔者认为,对于图书馆数字化参考咨询评价指标体系中用户因素指标的设置应遵循这样的一些原则:①全面原则,即图书馆数字化参考咨询评价指标体系中应全面反映可能影响咨询过程进展、质量与效果的所有用户因素;②集中原则,即在图书馆数字化参考咨询评价指标体系中,所有的用户因素指标应相对集中,将用户因素作为专门的一个方面来设置;③分类分级原则,即根据用户因素的不同性质及其在图书馆数字化参考咨询活动与评价过程中的不同作用予以分类与分级。这样可以在图书馆数字化参考咨询评价的整体指标体系中形成一个相对比较系统、完整的用户因素指标子系统。在实际编列指标时,可以将用户因素指标分为二类,一类为用户客观因素指标,另一类为用户主观因素指标,详见下页列表所示。

所谓用户客观因素,是指反映用户身份、需求、能力等方面的因素,这些因素不会直接体现参考咨询服务的质量与效果,但对其有关信息的收集与处理状况在很大程度上反映参考咨询部门、咨询馆员/专家对用户的把握情况,影响着参考咨询活动的过程、质量与效果。因而这些指标的列入主要是考察用户身份、需求、能力等相关信息被收集、加工、建档、利用等的情况。

所谓用户主观因素,主要是指通过用户的行为和思想直接反映、并用来评价参考咨询服务质量与水平的有关因素,包括用户行为因素和用户心理因素两个方面。其中,用户行为因素是指用户在咨询活动过程实施了、可被他人直接感知的行动与结果,如用户注册、登录访问、提交问题、反馈意见等;用户心理因素则是指用户对咨询服务存在的一些想法与意见等,需要与其进行交流与沟通才能获得的

相关信息,如用户对咨询服务的期望、对咨询服务质量的满意度、认同度,等等。

总的来说,图书馆数字化参考咨询评价指标体系中的用户因素指标及其体系结构可以设计如下表(见下页)所示。

3 图书馆数字化参考咨询过程中用户因素有关信息与数据的采集

在网络条件下,用户信息与有关数据的收集主要可通过下列途径来实现:

(1)开展专门的网络问卷调查。问卷调查始终是了解用户信息的一个重要方式方法,网络条件下,图书馆或咨询馆员/专家可以通过 E-mail、Web 表单、QQ、BBS 等多种渠道,向目标用户和潜在用户发放调查表,以征集他们的有关信息数据。

(2)分析用户的咨询问题。通过对某一用户咨询问题的长期分析,可总结出该用户的研究领域、研究重点,并预测其以后的研究方向;通过对某段时间内各类用户咨询问题的统计分析,可总结出不同时期不同学科领域的研究热点和学科发展动态。数字化参考咨询用户的问题电子化提交,为对咨询问题的内容进行自动化统计分析提供了很大方便。

(3)分析电脑日志。用户在向图书馆提出咨询问题时,一般都会浏览、查询图书馆的其他相关的主页内容或链接,用户网上访问、浏览的踪迹都会在图书馆服务器的日志中留有记录。通过对日志中用户访问踪迹信息的分析,可以发现用户访问过哪些类型的网站,还可获得一些有用的用户身份数据。

(4)通过咨询洽谈了解用户信息。一个有效的参考咨询过程实际上也是一个咨询馆员/专家与咨询用户不断进行信息交流的过程,数字化参考咨询中,咨询馆员/专家与咨询用户的思想与信息的交流非常方便快捷,加之非面对面的交谈少了一些面谈中可能存在的拘谨和顾虑,这样在一些比较敏感的问题上用户更容易表达出真实的想法。

(5)用户成果分析。科研人员是图书馆数字化参考咨询的重要用户,其学术活动的结果通常是发表研究成果,这些研究成果中包含了科研人员关于某一领域、某一专题/主题的思想与观点,往往也以“作者简介”的形式反映科研人员身份信息、研究方向、专长等信息。通过对用户成果的系统分析,可以获得比较全面、准确的用户信息需求情况信息与身份信息,特别是现在许多科研成果以电子期刊数据库等形式发行,对其进行分析非常方便。

(6)用户主动反馈。不同的用户具有不同的心

理特征和外在行为,在参考咨询活动过程中,有些用户愿意主动将自己的身份信息和需求信息完整地表达出来并提供给图书馆咨询部门或咨询馆员;而有的用户则不愿意将自己的真正的需求表示出来,即

使是咨询问题也是含糊其辞。在这种情况下,图书馆及其咨询馆员应设法鼓励用户积极主动地将自己的有关信息详细地提供给图书馆咨询部门。

用户因素指标设计表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	备注
*****	*****	*****	*****	
用户因素指标	用户客观信息	用户身份信息	完整性	以其建档情况间接用于对咨询服务质量水平的评价
			准确性	
			更新频率	
		用户信息需求信息	科学分类管理	
			定期跟踪调查	
			经常性统计分析	
		用户能力信息	网络技术与工具使用能力	
			问题表达能力	
			信息交流能力	
		用户对咨询服务的了解程度	及时性	
			准确性	
			全面性	
		用户访问的时间特点	经常统计分析	
			服务时间调整政策	
		目标用户数量	分类管理	
			潜在用户发现策略	
	用户主观信息	用户行为信息	用户注册数量	直接用于评价参考咨询服务的质量水平
			登录咨询次数	
			网上咨询问题数量	
			回头用户数量	
			用户消费本咨询服务的效益	
			用户反馈意见数量	
			用户反馈意见方式	
			用户自觉宣传咨询服务情况	
		用户心理信息	用户对咨询服务的期望值	
			用户对咨询服务的认同度	
			用户对咨询服务的满意度	
			使用本服务的原因	
			用户对本服务的整体综合印象	
			用户的担心与抱怨	
*****	*****	*****	*****	

参考文献

- 马艳霞. 虚拟参考咨询服务质量评价指标体系研究. 情报资料工作, 2006(2)
- 王军. 虚拟参考咨询统计实用要素分析. 图书馆, 2006(1)
- 刘颖. 数字参考服务评估与质量控制研究. 图书馆论坛, 2005(2)
- 杨志萍, 周宁丽. 分布式数字参考咨询系统服务评价指标体系研究. 图书情报工作, 2004(8)
- 杨慕莲, 詹德优. 虚拟参考咨询服务评价标准与体系初探. 情报理论与实践, 2005(4)
- 张正. 数字图书馆用户研究. 图书馆, 2004(1)
- 张炯等. 国家科学数字图书馆网络联合参考咨询服务质量控制及评价方案研究. 现代图书情报技术, 2005(11)
- 赵新莉. 数字图书馆中的用户研究. 图书馆理论与实践, 2004(1)
- 胡敏. 数字化参考咨询服务质量的评价标准. 图书馆工作与研究, 2005(1)
- 徐红燕, 段怡春. 数字参考咨询服务质量评价体系探讨. 情报理论与实践, 2005(6)
- 郭晶, 黄敏. 数字参考服务质量评估问题的理论与实践探讨. 图书馆杂志, 2004(6)
- Hill, Joann, B. et al. Digital Reference Evaluation: Assessing the Past to Plan for the Future. Electronic Journal of Academic and Special Librarianship, v. 4 no. 2-3 (Fall 2003)
- Hodges, Ruth A.. Assessing Digital Reference. Libri, 2002, vol. 52, pp. 157-168
- Wasik, J. M.. Digital Reference Evaluation. Virtual Reference Desk, 30 June 2003.

(收稿日期: 2006-06-11)