

·理论园地·

数字参考咨询服务质量的用戶评价指标与方法研究

刘雅琼 刘兹恒 (北京大学信息管理系 北京 100871)

摘 要:质量评价是数字参考咨询服务(DRS)研究中的一个重要课题。文章从用户体验和感受的角度出发,构建了包括服务保障质量、服务过程质量、问题解答质量等指标在内的DRS评价体系,并介绍了几种获取用户评价意见的方法。

关键词:数字参考咨询服务 质量评价 用户 评价方法

中图分类号:G252.6

文献标识码:A

文章编号:1003-6938(2009)02-0036-06

The Research on the Quality Standards for Assessing Digital Reference Services upon User's Opinion

Liu Yaqiong Liu Ziheng (The Information Management Department of Peking University, Beijing, 100871)

Abstract: Quality evaluation is an important issue of Digital Reference Service. This article establishes a suit of quality evaluation system which is based on the experience and feelings of users, including the quality of service security, service process and solutions of the questions, and introduces some methods for seeking users' evaluation opinions.

Key words: digital reference service; quality evaluation; users; evaluation methods

CLC number: G252.6

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2009)02-0036-06

1 引言

数字参考咨询服务(Digital Reference Services,以下简称DRS),又称虚拟参考咨询服务、电子参考咨询服务、网络参考咨询服务等,是一种以人力资源为媒介,基于互联网的信息形式。其核心是一种分布式信息网络中具有特殊知识和技能的“信息专家”(专业知识网络)对用户的个性化服务,使用户能不受时空限制获得咨询服务和信息共享。^[1]从广义讲,这种基于Web的数字参考咨询服务主要有五种形式:E-mail、BBS、Web 表单、FAQ(frequently asked questions)以及实时问答(real-time)。

如果从1984年美国马里兰大学健康服务图书馆首先推出电子参考咨询服务(The Electron Access to Reference Service)算起,数字参考咨询已经有20余年的历史。现在,国内外许多图书馆都开展了不同形式的数字参考咨询服务,如美国的QuestionPoint、VRD等大型咨询系统、国内的中科院国家科学数字图书馆虚拟参考服务台、国家科技图书文献中心(NSTL)的参考咨询服务,上海图书馆的网上知识导航站和我国高校系统的CALIS虚拟参考咨询系统等就是DRS的一些典型。

2 国内外DRS质量评价研究概况及存在的问题

2.1 国外DRS质量评价的研究情况

20世纪90年代后期,国外对数字参考咨询服务的质量评价研究逐渐升温。2000年10月,在西雅图召开的第2届数字参考年会上,与会者一致认为数字参考服务应使质量评价优先发展。次年,主题为“创建和实施数字参考标准”(Setting Standards and Making It Real)的第3届年会在奥兰多召开,探讨了数字参考服务标准化的有关问题,并受到广泛重视。

目前,国外可用于DRS质量评价的方法和体系主要有:由美国市场营销学家A.Parasuraman、L. L. Berry和V. A. Zeithaml等人在20世纪80年代末提出的SERVQUAL模式;1999年美国研究图书馆协会(ARL)的LibQUAL+评价体系(本文取2008年的版本);“数字参考服务中的质量评价”项目于2002年9月发布的《评估数字参考手册》以及美国“AskA虚拟咨询台协会”2003年公布的第5版质量评价标准。此外,还有其他的质量评价标准体系(见表1)。

2.2 国内DRS质量评价的研究情况

国内有关DRS质量评价的研究成果主要集中在近

表1 国外一些可用于DRS质量评价的指标体系

序 号	项 目 或 机 构 名 称	指 标 体 系
1	FERGUSON AND BUNGE ^[2]	Access(可获取性)
		Equity(公正度)
		Personalized(个性化)
		Service(服务)
2	RUSA ELECTRONIC INFORMATION GUIDELINES ^[3]	Response time(反应时间)
		Accessibility/convenience(可接近性/方便度)
		Value(价值)
		Effectiveness in meeting needs(满足需求的实效性)
3	RUSA BEHAVIORAL GUIDELINES ^[4]	Effectiveness in anticipating needs(预测需求的实效性)
		Approachability(可获得性)
		Interest(兴趣)
		Listening/inquiring(可倾听度/可咨询度)
4	MCCLURE AND LAPOTA ^[5]	Involves patron in search process(研究过程中所涉及的用户)
		Follows-up(跟踪服务)
		Extensiveness(可扩展性)
		Efficiency(效率)
5	SERVQUAL ^[6]	Effectiveness(实效性)
		Service quality(服务质量)
		Impact(影响)
		Usefulness(有效性)
6	LibQUAL+ ^(TM) ^[7]	Reliability(可靠性)
		Assurance(保证性)
		Empathy(移情性)
		Responsiveness(响应性)
7	Assessing Quality in Digital Reference Services ^[8]	Tangibles(有形性)
		Affect of library(服务感受)
		Library as place(图书馆环境)
		Information control(信息控制)
8	AskA consortium ^[9]	Courtesy(礼貌行为)
		Accuracy(精确性)
		Satisfaction(满意度)
		Repeat Users(用户回头率)
		Awareness(用户意识性)
		Cost(成本)
		Completion Time(完成时间)
		Accessibility(易获取性)
		Accessible(可获取性)
		Prompt turnaround(响应及时性)
		Clear response policy(答复政策的明确性)
		Interactive(交互性)
		Instructive(指导性)
		Authoritative(权威性)
		Trained experts(专家队伍的训练有素性)
		Private(保密性)
		Reviewed(服务质量定期评估总结)
		Provides access to related information(提供相关信息的访问)
		Publicized(服务公开性)

几年(见表2)。其中,“国家科学数字图书馆分布式参考咨询服务系统”(CSDL-DRD)在二期建设中,曾在国内率先提出了一套分布式数字参考咨询系统服务评估指标体系,为DRS质量评价奠定了理论研究基础。^[10]随着

表2 国内提出的一些DRS质量评价指标体系

研究者	评价内容	评价指标
皇甫志军 ^[11]	信息需求	自身需要的某种知识和为获得所需信息的检索知识与技能
	信息源	馆内或馆外信息源;印刷文本或非印刷文本
	检索装置	便捷、准确、系统、有效
陈 奕 ^[12]	主体标准	硬件设施评价(图书馆建筑和技术设备)
		文献资源评价(馆藏文献和电子资源)
		服务绩效评价,服务人员评价
	客体标准	用户标准
于迎娣 ^[13]	咨询前	信息源(完备性、准确性、层次性)
		咨询人员(权威性,在职培训,职业精神和道德品质)
		服务的内容、范围等
	咨询中	方便性、及时性、交互性、指导性
郭 晶 ^[14]	咨询后	跟踪服务,工作总结
	服务系统	系统性能(稳定性、兼容性、易用性、可扩展性)、执行标准
	服务过程	服务形式(e-mail、bbs、web 表单、FAQ 实时解答)
		服务程序、服务人员、服务政策、服务对象
	回答质量	回答质量、答案价值、回答语言
	用户满意	咨询员操作情况及效果、用户使用情况及效果
	服务统计	实时咨询系统、其他服务统计
川 蓉 ^[15]	成本测度	单项参考服务成本、整个数字参考服务成本
	服务开放	服务范围、合作情况
	解答质量	及时性、准确性、明确性、指导性、
张娴等 ^[16]	服务过程	方便性、可靠性、交互性、保护个人隐私
	系统情况	用户使用状况、问题答复状况
刘 颖 ^[17]	系统技术及规范、服务能力	系统技术及规范、服务能力
	服务质量	问题响应时间、问题响应质量
	管理指标	政策性指标、人员指标、质量控制指标
杨斌,周宁丽 ^[18]	过程指标	服务基本数据、可获得性、系统功能
	经济指标	服务投入、产出指标、服务效率
	用户满意度指标	用户基础数据、用户反馈
	系统平台建设	系统目标与技术先进性、功能设计
马艳霞 ^[19]	资源组织	信息资源、专家组织
	开放程度与社会影响	开放度、服务方式
	咨询服务质量	响应速度、咨询质量
	系统管理与推广	系统管理、宣传/培训
	技术平台	软件、硬件
马艳霞 ^[19]	参考人员	素质、技能、结构
	用户	用户需求、用户培训、用户满意
	成本	单项和整个数字参考服务成本
	知识库	知识库规模、知识库质量、知识库内容
		知识库基本数据、知识库维护、知识库报告

该系统二期建设的深入以及系统运作的可行性要求,项目组对质量评价指标体系进行了修改与完善,并在此基础上制定了“服务质量控制与评价方案”,在国内产生了较大的影响。

2.3 现有DRS质量评价体系存在的问题

在详细考察了国内外关于DRS质量评价的研究后,我们发现,研究者们提出的评价体系或多或少都考虑了用户的因素,设置了一些相关的指标。其中,国外的评价体系比较关注用户体验和用户感受,设置的指标中考虑了用户的满意度,但指标过于笼统,可操作性不强。而国内的指标体系中,用户指标显得比较零散,缺乏系统性。也就是说,国内外已有的研究都已注意到了用户因素,只是还不能系统、全面地从用户的视角去实际评价DRS。

事实上,用户作为DRS的服务对象,在对DRS质量进行评价时是最有发言权的,DRS质量必须从服务对象的视角去考察才有意义。因此,我们需要建立一套较为系统的DRS质量用户评价指标,并将其纳入DRS质量的全面评价体系当中,以获得对DRS质量客观、真实、全面的评价,以便从用户的立场出发考虑如何改进DRS服务方法、提高服务水平。

3 DRS质量的用户评价体系

全面质量管理(TQM)理念认为,顾客对服务的感受决定服务效果的衡量。芬兰市场学家克里斯蒂·格鲁诺斯(Christian Gronroos)提出的“服务导向质量理论”(包括可感知的服务质量概念和全面质量模型)强调:得到顾客认可的服务才是高质量的,质量必须是用户可感知的质量。格鲁诺斯也指出,一般顾客感知的服务质量有两个基本方面:技术或产出方面、职能或过程方面。^[20]

根据这些理论以及数字参考咨询服务的实际情况,同时借鉴国内外DRS质量评价体系中的相关部分,我们尝试从用户的感受和体验出发来建立DRS的质量评价指标体系。

3.1 用户角度的DRS质量评价内容

用户作为服务质量判定的主体,在整个咨询服务过程中所感知到的质量可以概括为三个方面:服务保障的质量、服务过程的质量和解答的质量。其中,过程质量与解答质量为用户能直观感受到的质量,服务保障的质量涉及管理层面的要素,相比较而言虽不是那么直接,但它与用户对DRS质量的感受也是密不可分的。

3.1.1 服务保障的质量

服务保障涉及咨询服务管理方面的要素,是咨询服务能够高质量实施的有力保证,与用户对服务质量

的感受有着密切联系。如提供服务的时间越长,对用户来说就越方便,再如服务政策如果公开、明确地陈述了DRS受理咨询问题的范围、提供解答的类型等,就能减少用户对服务范围、服务标准产生的疑问,减少由于提交不符合要求的问题而被拒答所带来的不快与困惑。此外,服务对象的范围、服务的拓展性等也是服务保障质量的重要方面。当然,参考馆员的素质、技能以及知识库的质量等也属于服务保障的范畴,但由于它们不是普通用户所能直接了解的,故不在此列出。

3.1.2 服务过程的质量

与传统的参考服务相比,DRS最大的改变在于“数字化”。从用户的角度来说,从发送提问到享受服务,再到接收答案,都将以数字化的形式来实现。这种改变为用户带来的最大价值,是可以不受时空限制地享受与图书馆传统参考服务类似的个性化服务,即服务具有方便性。因此,服务过程中是否体现方便性,在很大程度上影响用户对该服务质量的评判。同时,DRS虚拟交流的特征以及强烈的技术相关性,会使用户更多地关注服务的交互性和可靠性。此外,服务过程中咨询馆员的态度以及对个人隐私的保护也是用户看重的因素。

3.1.3 问题解答的质量

显而易见,用户利用数字参考咨询服务是为了满足自己的信息需求,或者希望该服务为自己利用图书馆的资源和服务提供指导(即一般性咨询),或者是为自己快速提供某些事实性问题的答案(即事实性咨询),或者是为自己顺利地完成任务提供帮助(即研究性咨询)。这些提问所得到的结果,是否能体现及时性、准确性、指导性等内在的基本价值,符合用户提问的初衷,仍是用户衡量DRS质量的关键所在。

3.2 DRS质量的用户评价指标体系

依照上述DRS质量评价的内容,我们构建如下具体的用户评价指标体系:

3.2.1 服务保障质量的评价指标

(1) 服务对象的范围

反映数字参考咨询的服务开放度,即DRS是对全社会开放,还是只针对一部分特定用户开放。

(2) 服务时间

同样反映的是数字参考咨询的服务开放度。主要是指DRS的日开放时间或周开放时间,是提供24小时/7天的咨询服务,还是每天只提供特定时间段的服务。

(3) 服务政策的透明度

图书馆在开展DRS之前,是否使广大用户了解了服务的内容、标准、范围,以减少用户的疑问。具体包括:是否制定并遵循明确的服务办法;是否在服务站点上清晰地表达了DRS的程序,指出了接受问题的范围、答

案的提供形式、预期响应时间等。

(4) 服务的拓展性

指DRS的网站是否允许用户访问服务内容范围内所拥有的资源和信息,包括以前的问答知识库、常用的电子工具书、常用网站资源的链接或参考书目,使用户能自助解决一些简单的问题。

(5) 服务的宣传性

要使DRS被用户所熟知并愿意使用,适当的宣传是很重要的。图书馆是否通过各种途径向潜在用户宣传利用DRS的价值,以保证DRS得以有效的公开和适度的推广,是服务保障的重要方面。当然,DRS推广的程度不应超过自身可以承受的业务量。

3.2.2 服务过程质量的评价指标

(1) 方便性

指服务范围内的用户对数字参考咨询服务的使用不应受到限制,可以很方便地通过服务导航获取该项服务,并且系统简洁、易用、系统界面直观、友好、易于使用。具体来说,用户能容易地在网站上查找DRS的相关信息,并可通过电子邮件、网上表单或实时咨询的方式使用该项服务。更进一步地,系统能够解决多语种问题,对服务范围内的国外用户至少可以提供英语咨询。

(2) 可靠性

指DRS平台或系统应该运行安全、稳定、可靠,防止对程序及数据的非授权故意或意外访问,减少用户使用系统时意外情况的发生。具体来说,就是确保用户在服务平台或系统中的主要操作(如电子邮件或电子表单的提交、网页切换、网络链接等)正常。网页上内容与链接要及时更新,尽可能减少空链接,并维持系统的性能和服务水平。

(3) 交互性

指DRS应向用户提供有效的咨询交互机会,以使用户可以与咨询专家交流必要的信息,同时将一些含义模糊的提问表达清楚,不断沟通以获取满意的答案。具体来说,就是DRS在不泄露用户隐私的前提下,通过网络表单等方式获取用户的职称、学历、研究方向等相关信息,通过电子邮件或用聊天工具等方式澄清用户的问题。允许用户在服务公约规定的范围内,就未解答详尽的问题继续咨询,直至获得满意的答复。

(4) 隐私权保护

指用户与馆员之间的所有交流都属于个人隐私范畴,应受到保护。交流信息的公开与共享应取得用户的认可。具体指未经用户许可,不透露用户的姓名、电子邮件或咨询内容,在网站上公布保护隐私的政策,通知用户哪些资料将被服务机构保留,在将问答内容收入

公共知识库前,应将问答设置中所有可识别的个人信息清除,保护用户和馆员的相关信息不受到第三方的监控。

(5) 咨询馆员的服务态度

指咨询馆员在服务过程中是否热情、友好,服务语言是否规范、有礼貌,解答问题是否耐心、细致等。

3.2.3 问题解答质量的评价指标

(1) 响应的及时性

指用户提出的咨询问题在多长时间之内被处理。理论上说是要尽可能地快,但在实际工作中,具体的响应速度应根据服务公约和现有的资源(如咨询馆员、资金、技术)而定,并受具体提问内容的影响。

(2) 答案的准确性

指DRS应尽可能准确地解答用户的提问,这一标准通常用问题的答对率来衡量。具体来说,就是指DRS按照服务公约的规定,根据用户所提问题的类型、学科、深度,提供与内容相对应的、详简得当的解答。允许用户就不满意的答案提出反馈意见,咨询馆员经过与用户商讨后再提供更为准确的解答。若暂时无法解答,应立即通知用户。

(3) 指导性

高质量的DRS不仅向用户提供直接的、事实性的答案,还应向用户提供更深层次的信息,指导他们了解专业信息的获取途径和方法,以培养用户的信息素养。具体来说,除了为用户提供答案或线索等反馈信息外,还应尽量提供搜索资源的路径和意见,指导用户学会自己解决类似的问题。例如,答复信息中可以包括搜索资源的工具、搜索所用的关键词、搜索的步骤等。当答案或资源暂时找不到时,需要向用户提供尝试过的搜索方法以及搜索到的相关资源。

4 从用户角度评价DRS质量的方法

建立了一定的评价体系后,我们还需采用各种有效的方法,去获取用户对DRS质量的评价。通常,综合运用多种方法是一个明智的选择,因为各种方法可以取长补短。具体说来,图书馆要想获取用户对DRS质量的评价,可以采用如下方法:

4.1 问卷调查法

问卷调查法是一种较为直接的方法,通过设计、发放、回收调查问卷并对问卷各项内容进行统计,可以从分析出用户对各项服务质量的认知与态度。

图书馆从用户角度评价DRS的质量时,既可以通过发放纸质问卷调查服务的潜在用户,也可以通过网络手段进行问卷的发送与回收,即在参考馆员与用户结束交流后,由馆员推送调查网页给用户自愿填写,或通

过电子邮件把问卷发送给用户。

4.2 实时访谈法

它是一种研究性的交谈方法,指通过实时聊天工具与用户进行交流,根据用户的答复,搜集客观的、不带偏见的关于DRS的事实材料,以准确说明参考咨询服务的水平。它的适应性和灵活性较强,实施起来也比较容易。

4.3 案例研究法

案例研究法是指通过调查研究和资料搜集等途径,对于已经发生的、典型的参考咨询服务事件,撰写成描述性的文字材料,然后用公正的态度对开展的服务进行评析或得出解决问题的途径和方法。它可以不对参考咨询的过程进行控制,只是通过对成形文字叙述的分析来展开评价,较适合个体研究。但在评价过程中一定要注意案例的真实性,以保证结果的可信度。^[21]

4.4 网络日志分析法

网络日志分析是从网络的存取模式中获取有价值的信息的过程。对于图书馆的DRS而言,就是对读者访问参考咨询服务平台留下的记录进行分析,以了解服务过程中的用户与咨询专家的交互行为,从中判断读者对DRS的满意度。

4.5 内容分析法

内容分析法运用到图书馆的DRS评价中,是指图书馆应经常对读者的咨询过程和内容进行分析,以揭示读者和参考馆员的信息活动状态,并通过这种分析进一步了解DRS的质量和层次,以达到评价图书馆DRS的目的。

5 结语

作为一个相对较新的图书馆数字化公共服务项目,DRS质量评价的理论与实践还并不完善,其研究的空間还很大。针对当前DRS质量评价侧重于从服务模式、管理方式、软硬件技术、咨询人员等角度出发进行评价,忽略了从用户角度出发进行的评价,本文提出了DRS质量的用户评价体系。当然,这个评价体系也可能有不全面、不合理的地方,我们只是希望通过它能够提示研究者们注意,在今后的DRS质量评价研究中,必须充分考虑用户因素,要围绕用户的感受和体验这一中心来设计评价指标,使图书馆能够通过用户的评价有针对性地改进DRS的质量。

参考文献:

- [1]李丹.国内外数字参考咨询评价研究进展分析[J].图书馆论坛,2007,27(2):78.

- [2][3][4][5][12]陈奕.现代参考咨询评价探讨[J].国家图书馆学刊,2003,(3):47-52.
- [6]Colleen Cook, Fred Heath. SERVQUAL and the Quest for New Measures[EB/OL].[2008-12-10].http://www.arl.org/bm~doc/servqual.pdf.
- [7]How is the LibQUAL+® survey constructed and conducted?[EB/OL].[2008-12-10].http://www.libqual.org/About/FAQ/index.cfm.
- [8]Charles R. McClure; et al. Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services:Guidelines and Procedures[EB/OL].[2008-12-10].http://quartz.syr.edu/quality/Quality.pdf.
- [9]Facets of Quality for Digital Reference Services,Version 5,Revised[EB/OL].[2008-12-10].http://www.welbjunction.org/c/document_library/get_file?folderId=438979&name=DLFE-11466.pdf..
- [10]杨志萍,周宁丽.分布式数字参考咨询系统评价指标体系研究[J].图书情报工作,2004,48(8):58-60.
- [11]皇甫志军.关于现代图书馆参考咨询服务的评价问题[J].中国图书馆学报,2001,(3):88-89.
- [13]于迎娣.数字化参考服务的评价[J].国家图书馆学刊,2003,(3):39-42.
- [14]郭晶.数字参考服务质量评估体系建立初探[J].上海交通大学学报,2003,(增刊):58-62.
- [15]川蓉.虚拟参考咨询服务质量的用户评估体系建立[J].图书馆杂志,2004,23(7):21-23.
- [16]张娴等.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[J].现代图书情报技术,2005,(11):30-33.
- [17]刘颖.数字参考服务评估与质量控制研究[J].图书馆论坛,2005,25(1):29-32.
- [18]杨斌,周宁丽.虚拟参考咨询服务系统评价的理论探讨[J].图书情报工作,2006,50(5):95-98.
- [19]马艳霞.虚拟参考咨询服务质量评价指标体系研究[J].情报资料工作,2006,(2):92-94.
- [20]潘卫.虚拟参考服务的质量内涵解析[J].国家图书馆学刊,2003,(3):22.
- [21]王岚霞.数字环境下参考咨询服务的评价方法[J].图书馆建设,2008,(1):71.

作者简介:刘雅琼(1986-),女,北京大学信息管理系研究生;刘兹恒(1955-),男,北京大学信息管理系教授,博士生导师,中国图书馆学会图书馆学理论专业委员会主任。