

·海外眺望·

关于英国 Hylife 复合图书馆项目评介

王咏梅

(福州大学图书馆 福建 350002)

文 摘 英国 Hylife 项目以用户为中心的设计理念,使项目评价成为工作的重点。本文介绍了 Hylife 项目评价的过程、结果及特征,指出以用户为中心的绩效评价是今后图书馆情报服务评价的方向。

关键词 Hylife 评价 绩效测度 影响测度

Introduction of the Evaluation of Hylife Project in UK

Wang Yongmei

(Library of Fuzhou University, Fujian 350002)

Abstract: An emphasis of Hylife project in UK on the needs of users had led to an increasing focus on evaluation of the project. This paper introduces its evaluation process, findings and its characteristics, and points out the performance measurement focused on the need of users will be the direction of evaluation on library and information service in the future.

Key words: Hylife, Evaluation, Performance measurement, Impact measurement

英国 HyLiFe 复合图书馆项目是英国电子图书馆项目(eLib Programme)第三阶段五个复合图书馆模型建设项目之一,项目重点不在技术研发,而在了解用户需求。因此,评价成为项目的主要内容之一,并贯穿项目始终。项目评价包括过程评价,界面绩效测度和影响测度三个方面。

1 HyLiFe 项目

HyLiFe (Hybrid Library of the Future) 项目由英国纽卡斯尔的诺森伯利亚大学和曼彻斯特都市大学图书馆与信息管理中心合作进行。另外,中兰开夏郡大学图书馆和学习资源服务部、纽卡斯尔大学、普利茅斯大学、苏格兰高地大学等均是其合作伙伴,从而使该项目成为五个复合图书馆项目中成员馆地域跨度最大的一个。

HyLiFe 项目为期三年(1999-2001),其方向是寻求在可预见的未来,高校图书馆如何以最佳的方式传送混合型信息(印刷型和电子型)。关注点在于用户、机构等社会各方面,探索适用于高等学校复合图书馆实际管理的方法,并对其进行评估与宣传。

HyLiFe 将面向处在分布式网络环境下,带有不

同的学科背景的广泛用户群,包括全日制学生、业余学生、研究人员、远程教育等。目标要求让每一类用户群都能通过不同的前端界面检索到所需的信息,而不管这些信息以什么格式存放或存放在哪里。

2 HyLiFe 项目评价的原因

为了保证以用户为中心这一主题,评价活动伴随项目始终。评价的出发点是分析用户需求。评价原因归纳如下:①保证项目能按计划完成;②确保项目成功实施;③即时发现问题、错误及薄弱环节,并及时纠正;④为设计“以用户为中心”的界面提供基础数据;⑤保证项目的目标实现;⑥了解用户的潜在需求;⑦提高项目研发的效率和效益;⑧为今后工作提供指南,为有关人员提供可借鉴的数据;⑨记录项目成果的过程,为其它类似项目提供指导;⑩为制定发展战略提供依据。

3 HyLiFe 项目的评价人

负责 eLib 计划项目评估的独立研究组织 Tavistock Institute 认为:只有让最终用户积极参与研发,才能开发出真正让用户满意,符合项目目标的最终产品。因此用户是评价的最有价值的“输入端”,其反

馈的信息将直接影响项目研发的质量。

HyLiFe 项目的利益权人包括:①项目参与方的相关人员,有管理阶层、高校师生和技术人员;②项目的直接受益者,有高校教师、研究人员、学生、实习医生;③期望应用最终评估结果的有关人员,有图书情报服务(LIS)的管理人员和职员;④项目具体实施的项目组成员。这些利益权人都将是用户。

HyLiFe 项目评价人由内部评价人及外部评价人组成。内部评价人由项目组人员构成,他们了解项目,并具备评价的专业知识,但由于他们过分沉溺于项目,有时可能无法提出批判性观点;而外部评价人员由其它利益权人构成,虽然缺少专业知识,但却因视角不同,常常能提出新的观点。另外,配有一名专业评估官(evaluation officer)和一名外部评估顾问(external evaluation consultant)。

4 HyLiFe 评价对象及方法

为了使项目既定目标得以实现,选定了项目过程、项目界面绩效以及项目影响作为评价对象,采用定性连续重复方法,对选定的三个对象进行评价。

4.1 项目的过程评价

项目过程评价也就是对项目进程的监控,以保证良好的沟通、管理、成果实现、问题解决等等。评估官负责编写包括项目活动的项目记录,并将其汇总到二个月一次的项目报告中。通过项目记录和项目报告,形成对项目过程的监控、评估及管理。

4.2 项目界面的绩效测度

项目界面的绩效评价是从技术及可用性两个方面入手,主要通过最初用户需求分析、问卷调查、系统交互记录分析和用户跟踪调查四个渠道来收集数据。

最初用户需求分析由项目评估官负责,于项目开始之时在各参与院校进行,第二、三年重复进行,以便收集用户所属的机构的背景资料、用户需求情况以及用户使用现有资源的行为情况,并支持界面的开发。而通过随后的重复评价,可对第一轮的数据进行调整,以期提高数据的准确性。

项目每个阶段都要进行一次问卷调查。问卷调查由专业评估官负责,并与项目经理助理和外部评估顾问共同商定。它可以是在线调查或是文本调查。问卷的内容主要涉及界面的使用频率、使用资源的种类、检索地点、使用界面的难易程度、用户对界面特征设计的意见等。问卷调查的数据将通过下一次的重复调查得以不断的修改和调整。

系统交互记录分析是自动记录用户注册、用户

使用资源情况等方面的软件。虽然系统交互记录分析有一定的局限性,但却能在一定程度上修正用户在问卷调查和用户跟踪调查中的个体行为。

用户跟踪调查是界面搜索系统设计的前提,在第二、三次重复评价时由评估官负责实施。被跟踪的用户的行为和访谈内容将被记录下来。最后将所设计的界面搜索逻辑路径与用户的实际搜索路径进行比较,并对系统进行调整。

4.3 项目影响测度

项目影响测度包括参与 HyLiFe 项目各院校的组织及教育影响测度,主要通过半结构式深层个人访谈和个案跟踪的方法收集数据。半结构深层个人访谈对象包括高校教师、LIS 员工、计算机人员、项目指导委员人员及学生等等。访谈内容包括系统的反应速度、灵活性、可靠性,以及所提资源的个性化程度及丰富程度等方面。

5 HyLife 项目评价特点

为了保证 HyLife 项目目标实现,评价工作贯穿始终,并具有以下特点:

5.1 用户的广泛参与评价

HyLife 是英国五个复合图书馆中跨区域最大的,参与院校最多的,学科最广的,用户最多的项目。为了保证用户中心的思想,项目将最终用户作为评价人,以用户满意度作为绩效测度的目标。同时,通过广泛的用户参与评价,使项目组与各级用户之间建立良好的沟通,即时了解用户的需求,纠正偏差。此外,用户的参与还促进了项目的推广。

5.2 始终如一,坚持评价

为了保证项目目标的实现,HyLife 项目从建设之初就设立了评价组。从项目之初的用户需求分析到最后的成果和影响测度,评价工作贯穿项目始终。通过每年一次,重复三次的评价,项目从用户满意度层面、技术层面及管理层面不断进行调整。

5.3 务实的评价态度

HyLife 项目侧重应用现有的技术,建设可实际运行的复合图书馆模型,实践性是其特点之一。因此在评价上,项目也采取了极为务实的态度。比如在评价目标的选择上,就特别侧重于用户最为关心的界面的绩效测度以及项目给参与院校带来影响的测度,而不仅仅拘泥于过程评价和技术评价。

HyLife 项目的评价没有采用传统的评价方法,其所采用定性方法,以用户满意度作为评价的标准,注重成果及影响的绩效评价,使评价结果对复合图

(下转第 56 页)

键词与概念之间的映射可能是一对一,也可能是一对多的。而且因为表达的用户信息需求与文献之间的映射也是在概念空间中完成的,所以基于本体的模型就体现为基于概念的模型。比如要构建一个体育领域的本体:首先要在领域专家的指导下列出所有可能的概念(或对象)来描述不同的体育运动项目以确保可以涵盖这一领域,如篮球、足球、棒球、曲棍球等运动项目。而且也要考虑到在一个既定的体育运动项目中可以包含不同的联盟,如篮球运动中有NBA、ABL、CBA等这样不同的团体。

此外不同的体育运动还要受到不同条件的限制,如裁判员、参赛者条约以及达成的一些协议等。如在一个既定的体育领域术语“参赛者条约”中对“队员”这一名词可以做进一步限定:“与队员签约”、“队员退役”、“解雇队员”、“交换队员”、“挑选队员”等。而这一体育领域本体中的所有团队、队员和管理者的具体实例都是通过 Instance - Of 属性而各自分组到“团队”“队员”“管理者”这些类中的。参与到同一个团队中的所有队员则是通过 Part - Of 关系而被分到同一组。

本体模型原本就是对领域知识的归纳和形式化,目的就在于共享和重用,因此特别适合作为信息模型对知识系统进行描述、表达和呈现。形式化定义的本体不仅能够以面向对象的方式描述特定领域的主要概念,而且能够描述概念之间的关系。利用特定领域本体中的这些概念之间的关系从不同角度对信息集合进行标引,用户就可以便捷地结合这些标引在概念层面上对信息需求进行描述,从而构造出最能体现用户需求的精确的查询表达式。然后将这些查询表达式与系统中已经根据本体进行标引过的概念资源相映射,最终将满足用户信息需求的资源推荐给用户。例如用户查找“有关篮球的比赛细则”,用户利用体育领域本体的标引,通过概念间的关系,系统将自动链接到体育领域本体中的上层本

体“篮球”,然后再根据“篮球”与“比赛细则”之间的“part - of”概念关系,查找出“比赛细则”的所有信息,最后将链接到的最终信息返回给用户。

参考文献

- 1 Personalization Information Organization: Acquisition and modeling of users' interest profiles in information filtering systems. PQDDB
- 2 Alexander Pretschner, Susan Gauch. Ontology Based Personalized Search. 11th IEEE International Conference on Tools with Artificial Intelligence, 1999(11): 391 - 398
- 3 Yuefeng Li, Ning Zhong. Ontology - Based Web Mining Model: Representations of User Profiles. IEEE/WIC International Conference on Web Intelligence, 2003(10): 96 - 101
- 4 Latifur R. Khan. Ontology - based Information Selection. PQDDB
- 5 刘炜,李大玲,夏翠娟.元数据与知识本体.图书馆杂志, 2004(6): 50 - 54
- 6 李广建,黄昆.用户模型及其学习方法.现代图书情报技术, 2002(6): 24 - 27
- 7 张晓林.走向知识服务:寻找新世纪图书情报工作的生长点.中国图书馆学报, 2000(5): 32 - 37
- 8 陈文彬. Ontology 在图书服务网络中的应用.现代图书情报技术, 2003(6): 8 - 12
- 9 胡忆民.用户模型研究.情报学报, 1992, 11(1): 60 - 64
- 10 徐振宁,宋阔益等.基于本体的语义信息查询系统的研究与实现.计算机工程, 2002(12): 6 - 8

宋媛媛 女 1975 年出生,中国科学院文献情报中心在读硕士生,发表论文数篇。通讯地址:北京市中关村北四环西路 33 号。E - mail: songgy@mail.las.ac.cn

孙 坦 1970 年出生,中国科学院文献情报中心副主任,研究馆员,硕士导师,发表论文 20 多篇。通讯地址同上, E - mail: sunt@mail.las.ac.cn

(收稿日期:2004 - 09 - 28 编审:刘炜 赵亮)

(上接第 58 页)

书馆的建设极具参考价值,而其评价的思路也正体现了今后图书馆评价的新方向。

参考文献

- 1 Stephen Pinfield, etc Realizing the Hybrid Library D - Lib Magazine October 1998 (http://www.dlib.org/dlib/october98/10pinfield.html 2004/4/5)
- 2 SUMMATIVE EVALUATION OF PHASE 3 OF THE ELIB INITIATIVE: FINAL REPORT (http://www.ukoln.ac.uk/

services/elib/info - projects/2004/4/5)

- 3 Maureen Jackson (2001) What's so important about evaluation. Library Management, Vol 22. no. 1/2 p. 50 - 70
- 4 Maureen Jackson (2001) A user - center approach to the evaluation of a hybrid library. Performance Measurement and Metrics, Vol. 2 no. 2 p. 97 - 107

王咏梅 女 1964 年生,福州大学图书馆馆员。联系地址:福州工业路福州大学图书馆。

(收稿日期:2004 - 07 - 29 编审:王宗义)