

国内数字参考咨询服务统计分析评价研究综述*

周群芳¹, 吴云标²

(1. 浙江工业大学之江学院, 浙江 杭州 310024; 2. 浙江工商大学计算机与信息工程学院, 浙江 杭州 310018)

【摘要】数字参考咨询服务统计分析评价有利于规范和提升数字参考咨询服务, 是近年业界研究热点之一。近5年来, 该主题领域的研究呈现出研究内容不断细化、深入的趋势, 但是诸多研究文献中能上升到理论层次的还很少, 且极少有研究成果能直接应用于参考咨询服务评价实践活动中, 这是今后的研究中应予以重视的两个方面。

【关键词】数字参考咨询; 服务评价; 统计分析

【中图分类号】G252.6 【文献标识码】A 【文章编号】1002-1167(2008)02-0123-04

1 参考咨询服务统计分析评价的意义

参考咨询服务统计分析评价是对参考咨询服务实行科学管理的最有力工具。对参考咨询服务进行统计分析、质量评价意义重大: (1) 科学规范参考咨询服务过程, 进一步明确发展目标; (2) 不断提高服务水平, 有效满足读者需求; (3) 以质量取胜, 增强现代图书馆的社会竞争力。建立数字参考咨询服务统计分析系统, 是数字参考咨询服务评价的研究, 既是理论问题也是实践问题。综合考察当前的研究状况, 有利于理论研究和实践中少走弯路。

2 统计文献的选取

由于数字参考咨询服务实践发展的需要, 在对以往图书情报机构评价、信息服务和参考咨询服务评价研究的基础上, 近几年国内对数字参考咨询服务评价的研究发展较快。为了避免文献主题不够专指, 笔者将主题明确限定在“数字参考咨询服务评价”这一范围内, 对国内有关该主题的研究文献作了一次统计调查。在统计中, 对于题目是图书馆参考咨询服务评价的文献, 如内容明确涉及数字参考咨询的也计算入内, 对于内容没有明确涉及数字参考咨询的、只是对传统参考咨询服务评价的文献则没有统计入内, 对于文献主题范围是图书情报机构信息服务评价甚至是图书情报机构评价的则一律不计。因此像《“情报研究与信息咨询”评估指标体系设计和计分法研究》^[1]一文没有被计算在内, 庞蓓的硕士论文被认为是数字参考咨询评估“较早的文献”。^[2]数字参考咨询服务评价这一主题也包括了数字参考咨询服务质量标准、规范等。对于相关子主题, 如网络数字资源评价、用户满意度评价、数字参考咨询服务网站评价、数字参考咨询服务软件系统评价等, 因为有相当

多的专题文献, 这里也不统计在内。此外, 对于谈如何提高数字参考咨询质量或质量控制而不谈评价准则等的文献也没有计入。

3 数字参考咨询服务评价研究

3.1 数字参考咨询服务评价研究文献年度分布

通过不完全搜索, 在上述范围内的文献笔者共检索到53篇, 其中最早的是韩志萍的《数字化参考咨询服务的质量标准》^[3], 该文当前的被引次数为69, 在53篇文献中独占鳌头, 远高于其他文献。并且已有两篇文献对该主题进行了评述: 一篇是庞蓓的《数字参考咨询服务质量评估研究》(以下简称庞文), 另一篇是汪洋的《国内2002-2005年数字参考咨询研究综述》(以下简称汪文)^[4]。庞文的评述是作为其硕士论文的一部分, 文献统计到2004年, 汪文从其标题看不只是数字参考咨询服务评价这一主题, 但其统计的文献及论述的内容主要是这一主题的, 其标题不明确。两文统计的文献有明显出入, 见后分析。不同于庞文与汪文, 本文是笔者为建立数字参考咨询服务统计分析系统而进行的文献调研评述, 结合笔者的亲身体会, 提出该主题当前研究的指导思想。

该主题53篇文献历年的分布情况见图1。图中粗实线表示本文调查的数据, 细实线表示汪文的统计的数据, 虚线表示庞文调查的数据, 图中未画1990年到2001年数据: 1990、1993、1995、2001年都是1篇, 1991、1994、1999年各2篇, 1992、1996、1997、1998、2000年均为0篇。

与庞文的统计结果不同的是本文没有2002年以前的文献, 庞文入选的最早文献是1990年, 但他的主题范围是“参考咨询评估”, 没有“数字化”限定。2002年本文与汪

* 本文系国家自然科学基金项目“图书情报机构网上启发式答疑系统设计: 无人值守虚拟咨询解决方案”(03BTQ010)的阶段研究成果之一

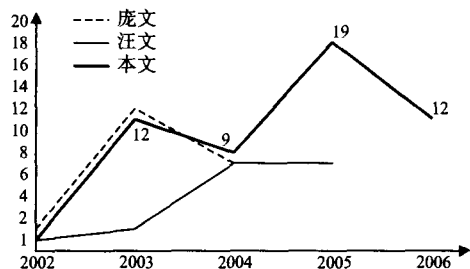


图1 数字参考咨询服务评价研究论文发表年代分布

文都只有1篇，庞文是2篇，另一篇是“网络环境下图书馆信息服务质量的评价与思考”，^[5]由于本文统计口径比庞文窄，该文未能入选。2003年的文献数本文是12篇，庞文是13篇，像《信息服务质量探析》^[6]、《图书馆信息服务质量综合评价层次结构模型》^[7]、《网络环境下信息服务质量的评价体系》^[8]、《现代参考服务的质量评价探析》^[9]本文也不计，所以关于“数字参考咨询服务评价”的文献其实比庞文所统计的更多，也远远超过汪文的统计。汪文2003年只有2篇。2004年的统计数字庞文与汪文都是8篇，本文统计9篇，具体文献不一致的可能不止一篇。庞文的统计数据截至2004年。由图可以看出，2003年国内数字参考咨询服务评价的研究急剧升温，这与国内数字参考咨询的快速开展以及图书情报界对数字图书馆、数字参考咨询研究的高涨分不开，如何提高和改善数字参考咨询的质量问题已经开始引起关注。

3.2 数字参考咨询服务评价研究文献期刊分布

这53篇文献中有两篇是硕士论文，都是2005年的，其余51篇为期刊论文。51篇论文分别刊登在23种期刊上，其中一篇刊登于非图书情报期刊^[10]，三篇刊登于大学或专科学校的学报，^[11-13]刊登最多的期刊为《图书馆杂志》。表1列出了登载这些文献的所有期刊。

由表1可见，刊登不止一篇的杂志，有12种，占刊登这些文献全部期刊的半数以上，其上刊载的论文差不多占全部论文数的80%，前四种杂志刊登了51篇文献中的18篇，超过了1/3。是否为该专题的核心期刊，值得专题研究人员的关注。

3.3 数字参考咨询服务评价研究作者分布

53篇文献中，周宁丽有4篇，李珍、郭晶、庞蓓各3篇，杨志萍与陈奕各2篇，计算都包括合著或硕士论文。其余著者不超过一篇。周宁丽、李珍工作单位为中国科学院文献情报中心，杨志萍在中国科学院成都文献情报中心，都是国家科学数字图书馆分布式参考咨询服务系统的项目研发人员，郭晶为CALIS分布式联合虚拟参考咨询系统(CVRS)建设项目研发人员。数字参考咨询的质量管理，对于合作虚拟参考咨询显得尤为重要，数字参考咨询服务评估就成为必须面对的问题，本文预计这几位作者将可能成为数字参考咨询服务评估的核心著者。

3.4 数字参考咨询服务评价研究进展分析

汪文的综述按年份进行，并以“2002-2003年：数字

参考咨询服务标准与质量评估的初步探讨”、“2004年：数字参考咨询服务标准与质量评估的研究开始进入实际研究应用”、“2005年：数字参考咨询服务标准与质量评估的研究更加广泛与深入”为小标题，对相关文献作了介绍，虽漏了许多文献，但也反映出了数字参考咨询服务评价研究不断深入的一种基本趋向。

表1 数字参考咨询评估的研究文献的出处分布

期刊	名称论文发表数(篇)
图书馆杂志	6
图书情报工作	4
情报理论与实践	4
国家图书馆学刊	4
大学图书馆学报	3
现代图书情报技术	3
图书馆建设	3
图书馆学刊	3
情报杂志	3
图书馆学研究	3
图书馆论坛	2
图书馆工作与研究	2
高教研究与实践	1
情报科学	1
医学信息	1
情报资料工作	1
情报学报	1
图书情报知识	1
农业图书情报学刊	1
上海交通大学学报	1
郑州航空工业管理学院学报(社会科学版)	1
兰州工业高等专科学校学报	1
中国当代医学	1

对应汪文，从国家科学数字图书馆分布式参考咨询服务系统项目组逐年所发表的文献可见，2003年的《分布式参考咨询服务标准与规范研究与应用》^[14]，着重基础工作；2004年的《分布式数字参考咨询系统服务评价指标体系研究》^[15]，提出了评价指标体系；2005年的《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》^[16]，落实到了具体实施；2006年的《虚拟参考咨询服务系统评价的理论探讨》^[17]，提升到了理论层面。

庞文的综述从(1)对“服务质量”概念的界定；(2)数字参考咨询服务质量评估原则；(3)数字参考咨询服务质量评估方法模型；(4)数字参考咨询服务质量标准与评价指标体系；(5)数字参考咨询技术标准这五个方面逐一

作了主题分析,总结所取得的成绩,虽然该文文献统计截至2004年,没有2005年和2006年的文献,但归结到主题,这两年的文献也不外乎于这五大方面的深入和扩充。研究题目更专细,如《关于建立图书馆参考咨询服务工作评估制度的探索》^[18]、《虚拟参考咨询服务质量评价的障碍》^[19],研究方法更多样,如提出用模糊数学的方法评价数字参考咨询服务^[20],运用AHP法确定评价指标的权重和运用TOPSIS法进行评价指标值的规范化处理和排序计算等。^[21]

考察数字参考咨询服务评价文献的历年主题分布,笔者再将文献集作一粗略主题划分:只讨论评价标准(因素)的;提出指标体系,但无评分标准的;提出指标体系,且带评分标准的;讨论了评价方法的(实施方法);讨论了评价原则的;讨论了评价模式的;评价结果分析报告;其他(不能划入以上各类)。对全部文献分析所得数据如下表2:

表2 数字参考咨询服务评价文献的历年主题分布

内容	评价标准	指标体系		评价方法	评价原则	评价模式	结果分析	其他
		无评分标准	有评分标准					
2002	1	0	0	0	0	0	0	0
2003	6	0	2	2	1	1	2	3
2004	3	0	0	1	1	2	0	4
2005	5	4	1	3	2	1	0	5
2006	2	3	2	1	2	1	0	4

上表中,“其他”一栏表示这些文献没有直接从整体讨论虚拟参考咨询服务评价标准或指标体系的,有些只着眼于用户角度,如《基于用户视角的数字参考咨询服务质量评价指标》^[22],有些是讨论制度保障建设的,如《关于建立图书馆参考咨询服务工作评估制度的探索》^[23]等等。这53篇文献中,直接讨论虚拟参考咨询服务评价标准或指标体系的有37篇。其中,前述中科院团队的4篇文献^[14-17]不仅给出了有评分标准的指标体系与实施方法,也说明了其设置原则,讨论了评价模式,还涉及了分布式服务,从广度、深度上代表了该主题领域的顶级水平。

4 研究不足及尚待改进之处

从这五年的53篇文献来看,对于数字参考咨询服务评价的理论研究尚显不足,主要体现在:(1)其中17篇文献只是提出评价标准,其实只是一些评价因素,未讨论这些因素之间的关系,尤其是未涉及它们对评价的总体目标的贡献度。另外有14篇文献给出了指标体系,但只有其中4篇带有评分标准,4篇论述了评价方法,多数文献在形式上就算不上完整,更看不到其指标体系的理论根据。这在研究早期是可以理解的,但在已经有不少的指标体系被提出来以后,可以说是低水平的重复。(2)至少有5篇文章谈到了确立指标因素的原则(每篇三到四个),着眼点不同,提出的原则也有所不同。归结起来这些原则主要有:以用

户为中心、系统性、发展性、前瞻性、客观性、多功能性、对于改善服务的指导性、数据可获得性、代表性、相关性、可操作性、主客体相结合、定量定性相结合、全面性与可靠性相结合、科学性协调性相结合。讨论了原则,理论问题就解决了吗?这些原则似乎都有道理。究竟应该有哪些原则?或者如何统一这些原则?因为有些原则执行起来会相互冲突的。因此原则层次的理论研究是不够的;(3)部分文章虽然涉及了较高层次的理论,但主要是介绍引进国外的评价模式,包括:SERVQUAL(服务质量评价诊断)、LibQUAL+、VRD项目组的Facets of quality for digital reference services(数字参考服务的质量因素)、“Assessing quality in digital reference services” project(“数字参考服务中的质量评价”项目)、期望-感知评价模型。这些评价模式主要源于已经应用于图书情报机构(工作)的评价或图书情报机构的信息评价模式,有相应的理论背景,熟悉图书情报机构的信息评价的读者可能知道,但在数字参考咨询服务评价的这些文献中很少有相关介绍。事实上,图书情报机构及其信息服务的这些评价模式对于评价图书情报机构及其信息服务并非完善。或许某些理论对数字参考咨询服务质量评价是适用的,但至今为止却缺乏相关分析。

从目前的研究来看,另一值得引起学界注意的问题是真正能联系实际的文献不多。如上所述,多数文献在形式上就不够完整,读者不知道如何用这些指标因素去具体评价。将其他方法应用于数字参考咨询服务评价却没有指出真正所需的内容,如应用AHP、模糊数学等。大体而言,高级工具的使用,是为了获得更多的信息,更准确地测定所要测定的对象,确保其实现目标的有效性、准确性。不能用了模糊数学,所有指标都是模糊指标,用了统计分析,所有指标都是随机指标。一个指标体系中,哪些是可直接计量的指标?哪些是随机性指标?哪些是模糊性指标?哪些是灰度指标?各种不同的指标数据该如何测定?如模糊指标数据该如何获得?各个指标的隶属度怎么确定?权重怎么定?这些问题是理论联系实际的关键。AHP层次分析法、模糊数学等应用于图书情报机构评价与图书馆信息服务评价的文献已经不少,如果简单地将“信息服务”换成“数字参考咨询服务”,忽视了关键内容,就没有什么大意义了,创新无从谈起。其次,从表2可知,涉及评价结果分析的只有两篇文献:《对清华、北大、人大图书馆虚拟参考咨询工作的统计分析》^[24]与《高校虚拟参考服务的用户可用性评估》^[25],两者都不是应用哪个“虚拟参考服务评价指标体系或标准”进行的。虽然这不表明,已经研究出的这些虚拟参考服务评价指标体系或标准没有一个被应用过,但至少读者难以判断其实际效果。

5 今后的研究方向

考察现有的理论,本文认为应该清醒地认识到数字参考咨询服务评价依赖于其目的,譬如习惯上常需要比较不

同的系统服务的效果,而对某个系统的管理者来说,更实际的可能是希望直接发现系统(服务)存在的问题,以便改进。目的不同,要求就不会一样,就需要不同的理论来指导。因为从可行性而言,发现问题的方法最好是一种诊断性操作,它一般属于定名测度范畴,而比较效果主要就是为了排序,哪个最好,哪个其次,那个最差等等,这是一种定序测度。如果有一种方法对研究对象可以进行定序测度,则一定可以对该对象进行定名测度,所以可以认为定序测度比定名测度高一级,其要求远远高于定名测度,一般来说,寻找定序量表比定名量表困难得多,有些对象根本就不可能有定序测度。原则上信息服务(包括数字参考咨询服务)的效果似乎是可以排序的,但因为信息服务的效果具有间接性、滞后性、模糊性、时效性等,人们至今尚未找到有效的办法(量表)来测度它。这可能是在图书情报机构的信息评价占据长期主流地位的兰开斯特费用-效果和费用-效益论让位于服务质量诊断工具的原因。但服务质量诊断工具的缺陷也是明显的,如果想藉此进行不同系统(服务)的比较是毫无意义的,它不具备这样的职能。

建立科学实用的数字参考咨询服务评价理论可能尚需时日。从数字参考咨询服务评价的实践来讲,它比传统参考咨询服务评价的一个有利条件是,可以更多地自动记录服务表象数据,不会遗漏数据,且可以长期有效,这将有利于寻找发现建立服务表象数据与某种服务效果之间的内在联系。所以本文认为,树立定序测度目标,关注诊断工具对加强管理的现实意义,探索自动记录服务表象的指标数据,应该作为数字参考咨询服务系统完善的一部分。

[参考文献]

- [1] 辛希孟,周宁丽.“情报研究与信息咨询”评估指标体系设计与计分法研究[J].中国图书馆学报,1999,(1):11.
- [2] 庞蓓.数字参考咨询服务质量评估研究[D].广州:中山大学硕士论文,2005.6.
- [3] 韩志萍.数字化参考咨询服务的质量标准[J].大学图书馆学报,2002,(1):57-59.
- [4] [13] 汪洋.国内2002-2005年数字参考咨询研究综述[J].兰州工业高等专科学校学报,2006,(3):60-63.
- [5] 汪洋.网络环境下图书馆信息服务质量的评价与思考[J].内蒙古图书馆工作,2002,(1):21-24.
- [6] 魏铮.信息服务质量探析[J].图书情报工作,2003,(4):68-71.
- [7] 曹作华.图书馆信息服务质量综合评价层次结构模型[J].情报学报,2003,(1):65-71.
- [8] 王浩.网络环境下信息服务质量的评价体系[J].图书情报工作,2003,(11).
- [9] 罗滔.现代参考服务的质量评价探析[J].图书馆学研究,2003,(8):51-54.
- [10] 邵芳,刘莉莎.虚拟参考咨询服务的评价标准[J].中国当代医学,2006,(13):20-21.
- [11] 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.
- [12] 丁建达.数字参考咨询服务的评价指标体系[J].郑州航空工业管理学院学报(社会科学版),2006,(2):199-200.
- [14] 周宁丽,张智雄,李珍.分布式参考咨询服务标准与规范研究与应用[J].现代图书情报技术,2003,(4):45-48.
- [15] 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[J].图书情报工作,2004,(8):58-60.
- [16] 张娴,杨志萍,周宁丽,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] 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,(5).
- [18] [23] 胡玉文.关于建立图书馆参考咨询服务工作评估制度的探索[J].图书馆论坛,2006,(2):181-183.
- [19] 赵秀君.虚拟参考咨询服务质量评价的障碍[J].图书馆杂志,2006,(11):23-25.
- [20] 过仕明.数字参考咨询服务的质量评价研究[J].情报学报,2006,(3):326-329.
- [21] 吴登生.AHP/TOPSIS在数字参考咨询服务评价中的应用[J].现代图书情报技术,2006,(4):37-40,48.
- [22] 蒋亚琳.基于用户视角的数字参考咨询服务质量评价指标[J].农业图书情报学刊,2006,(11):30-32.
- [24] 曾玉芳.对清华、北大、人大图书馆虚拟参考咨询工作的统计分析[J].图书馆学研究,2003,(11):63-67.
- [25] 庞蓓.高校虚拟参考服务的用户可用性评估[J].大学图书馆学报,2003,(6):33-37.

Summarize the Research on the Evaluation of Digital Reference Service at Home

ZHOU Qun - fang¹, WU Yun - biao²

(1. Zhijiang College, Zhejiang University of Technology, Hangzhou 310024, China;

2. College of Computer Science and Information Engineering, Zhejiang Gongshang University, Hangzhou 310018, China)

Abstract: The evaluation of digital reference service is favor of advancing the quality of digital reference service, which is one of the research heat points these years. In recent 5 years, the reach on evaluation of digital reference service is deeper and deeper. But there is a little of literature research on theory point view, and almost all research result can't be applied on the practice of digital reference service. These area needs to be paid attention to in future.

Keywords: digital reference; service evaluation; statistical analysis

[作者简介] 周群芳(1975-),女,馆员,浙江工业大学之江学院图书馆副馆长,已发表论文8篇。

[收稿日期] 2007-09-28