

从用户的角度看复合图书馆： 复合图书馆环境下用户的期望与需求

Jeppe Lomholt Akselbo 等著 陈月婷 编译

(陈月婷, 国家图书馆, 100081)

1 引言

本文是丹麦电子研究图书馆 (DEEF, Denmark's Electronic Research Library) 项目的一个研究子项目的项目报告, 该项目在 2006 年初完成。DEEF 是丹麦电子研究图书馆的缩写, 是丹麦国家基础设施和其他服务的共享机构。

研究的主要内容是复合图书馆用户的期望及需求, 目的是通过物理资源、电子资源的使用情况、以及通过图书馆工作人员, 掌握关于如何研究图书馆核心需求的信息。在定性数据的基础上, 揭示用户如何使用信息资源, 为未来复合型研究图书馆改进服务提出建议。

研究围绕着复合图书馆的三个关键方面:

- 1、如何改进图书馆的 web 用户界面;
- 2、将来图书馆工作人员的角色是什么;
- 3、将来实体的图书馆应发挥什么作用。

项目主要的方法是现场研究, 主导思想是搜集用户环境中关于用户信息检索方面的相关知识。

通过现场研究, 研究描绘出用户行为图景。通过随后的两个研讨会, 提出未来图书馆若要完全满足用户的要求和期望应提供的服务的设想。

定性研究之后进行了相应的定量调查问卷, 调查各种各样的用户行为模式和用户服务期望。

项目的研究结果不是要告诉图书馆将来应该做什么, 而是仅适用于确定不同类型的用户与和可能的服务模式的关系。

2 研究结论

2.1 用户具有什么样的行为模式?

“目标用户对复合图书馆的期望及需求”描绘了图书馆是如何参与目标用户 (研究人员和学生) 的工作和学习的。16 名用户参加了现场研究, 还有 16 名用户参加了研讨会, 他们对未来图书馆服务可能的发展设想进行了评价。此外, 16 个图书馆员工进行了访谈, 获得了他们关于用户需求的看法。

仅仅通过 16 名被调查者, 我们不可能得到关于全体用户的具有代表性的统计样本, 但是我们可以看一看用户的个体行为, 去观察用户行为模式是否与图书馆如何提供服务相关。在选择的用户中, 我们把重点放在按照被调查人与图书馆关系的亲密程度进行区分。例如, 一些可能是频繁并且非常活跃的用户, 其他则可能很少花时间利用图书馆。

这个报告中构建了三种角色, 用来代表在调查中观察到的使用模式原型。很容易想象, 一个实际的用户可以融合所有角色的特性, 或者一定时间内, 可以从一种类型转化为另一种类型。

这些角色表现图书馆可以以怎样不同的方式、不同程度地影响用户。在用户群的一端, 我们发现了图书馆“热衷者” (the library enthusiast), 这类用户工作的大部分过程与图书馆有

着密切联系。在另一个端，我们发现了“工蜂”型用户（work bee），他们几乎以一种完全孤立的方式工作。而在中间，是“需求驱动型用户”（the drive-in user），这种用户以一种有重点的且目标明确的方式使用图书馆。

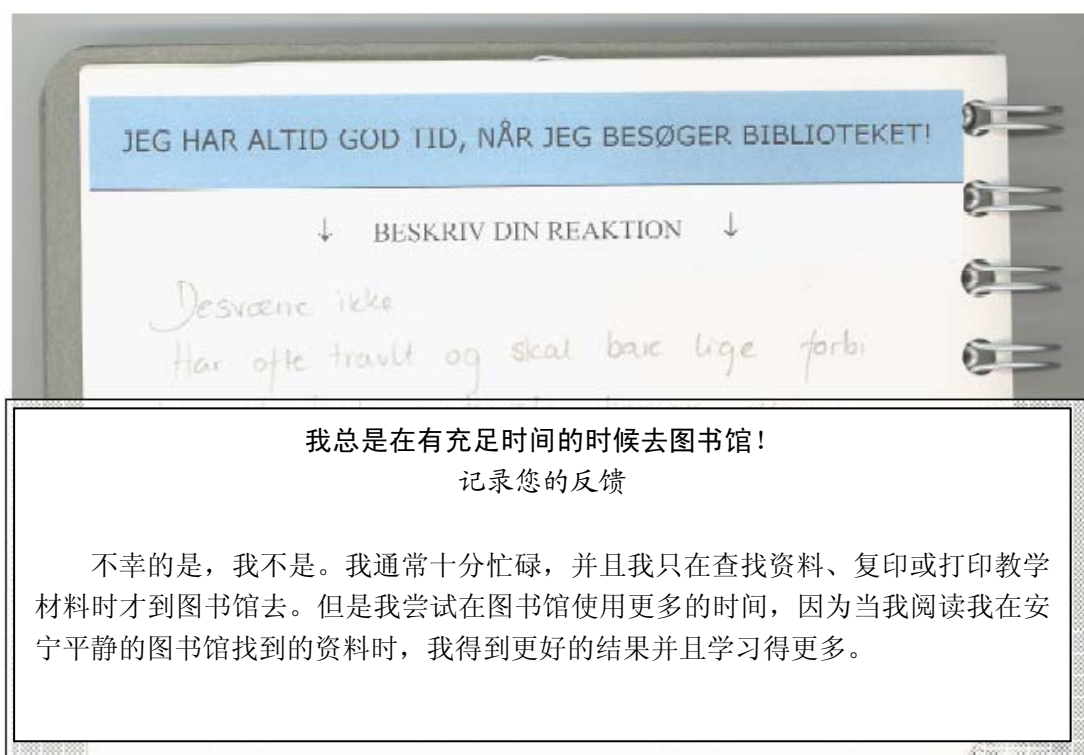
同样，使用我们搜集的数据来创造这些角色也是可能的，这些角色与我们在报告中描述的这些调查者相比进行了很大的调整。创造这些角色是因为他们可以作为一种工具，用来讨论图书馆在决定其未来服务时需要考虑的问题。

2.1.1 需求驱动型用户

需求驱动型用户使用图书馆的目标十分明确。作为规律，他们的目标通常是借还书，或者打印、影印。对这类用户来说，具备能够自己借书的能力是他们很期望的事。

对需求驱动型用户的描述同样包括他们使用虚拟图书馆的行为：通过本地图书馆目录或bibliotek.dk¹网站定制资料或下载文献。对文献的选择和评估通常在用户考虑通过图书馆定制资料之前完成。学生和研究人员中都存在需求驱动型用户。

需求驱动型用户通常对图书馆提供的高效的自主服务满意。但图书馆员也对图书馆提供如此多的服务而需求驱动型用户却从未使用过感到失望。



来自一个需求驱动型用户记录的一段信息：该被调查人在访问图书馆时目的十分明确，“仅在查询资料、复制或打印教学材料时才利用图书馆”。

2.1.2 工蜂型用户

这种用户类型在实体图书馆中可以看到，他们使用图书馆的时间长度是变化的，例如，在学期论文写作期间、考试准备或团队工作期间。工蜂型用户非常频繁地将图书馆的物理区域作为工作场所使用，他们通常对此表示满意。

研究发现图书馆对这类用户的工作并没有很大的定性的影响——他们要么孤自地工

¹ bibliotek.dk 是国家丹麦图书馆的书目集成站点，可以同时检索所有丹麦图书馆的目录，包括公共图书馆和研究图书馆。

作，要么咨询他们的同事，而不是图书馆员及其提供的服务。工蜂型用户主要是学生，而研究人员在大学里进行他们的工作，而不是图书馆。



来自现场研究记录页的片断，用来充实工蜂型用户作为一种模型用户。这种用户强调阅览室作为一个专注学习的地方——远比在家要好，在家很容易分神。

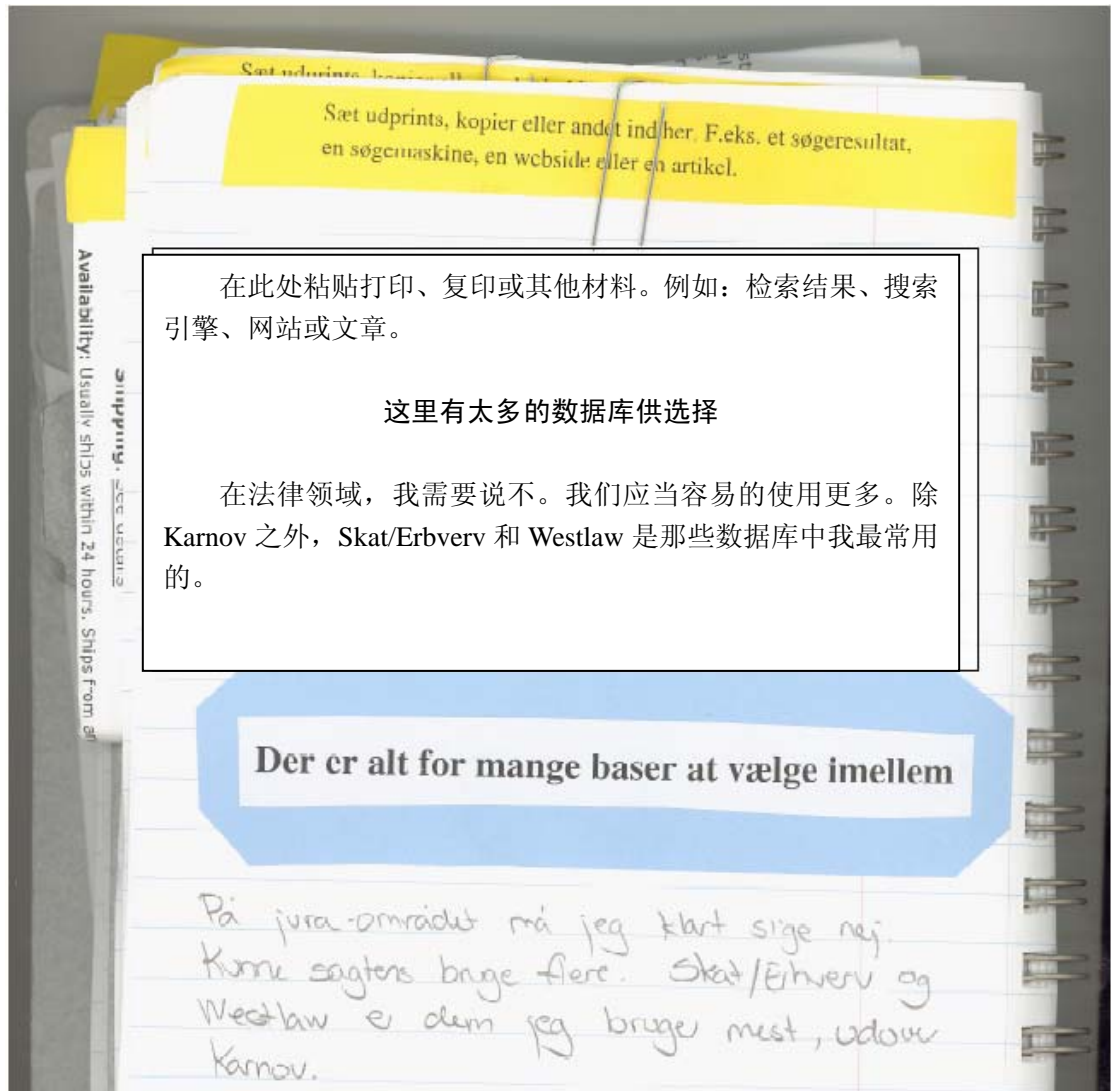
2.1.3 图书馆热衷者

图书馆热衷者知道图书馆提供的很多服务。例如，图书馆热衷者知道有问题可以向图书馆员进行咨询，与检索和定制图书馆目录相比，图书馆的网站能提供更多的信息。例如，图书馆热衷者知道如何获取电子资源和数据库，或者哪里可以获得主题分类页面。

图书馆职员经常遇到图书馆热衷者，他们很高兴有这类用户存在。这种用户既有学生也有研究人员。

图书馆热衷者通常对图书馆及其服务感到满意。然而，研究还发现热衷者非常擅长使用他们到过的其他图书馆提供的重要服务。

图书馆热衷者存在似乎是因为这类用户与一个或更多图书馆员有着密切的工作关系。



图书馆热爱好者对图书馆十分了解，并且希望能够了解更多。我们在他们中一个用户的记录中发现如下陈述：“有太多的数据库可供提选择”：“应当更容易使用”是用户的评价。提及的数据库是在法律领域经常使用的三个数据库。

2.2 用户选择和评价文献的策略

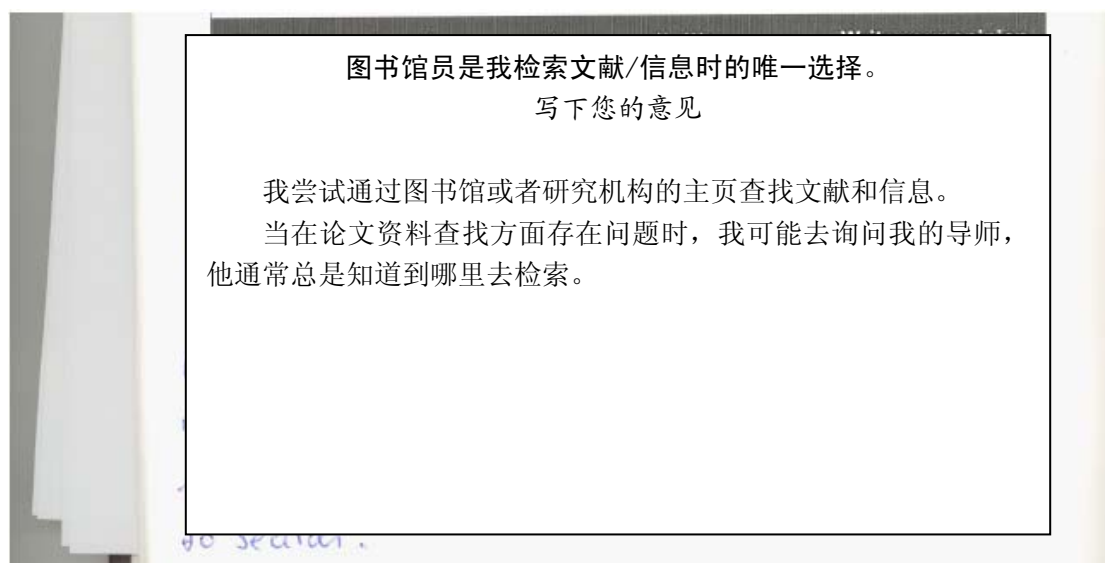
在现场研究中确定了用户选择文献的三种主要策略：来自同事、专家或同学的推荐；从以前的知名研究中搜寻书目及参考文献；使用各种网络服务（如 google）。

这三个策略似乎是支配性的策略——很明显并不是使用图书馆目录或者 bibliotek.dk 网站进行的那种典型的文献选择策略。

然而，图书馆确实提供这样的服务，目的是帮助读者挑选文献。一些读者提到有些系统例如 Web of Science 在挑选文献方面十分有用；此外，他们提到期刊论文数据可以用来发现一些他们之前并不熟悉的资料。少数一些读者利用关键词检索图书馆目录，但是这个策略似乎并不是一种主要的方式。

读者评论说，在使用图书馆目录或 bibliotek.dk 时，很多时候他们并不能评估材料的相关性。这可能与以下事实有关，在其他环境下，用户基于文摘、目录、引文或参考文献评价借阅、下载或是购买的资料，而这些却很难立即从图书馆目录或 bibliotek.dk 获得。但是这并不意味着用户对图书馆的一般服务不满意。

就读者而言，搜索引擎 Google 并不是图书馆直接的竞争者：Google 在文献选择方面有着很广泛的应用，而在文献订购环节被使用较多的是图书馆。



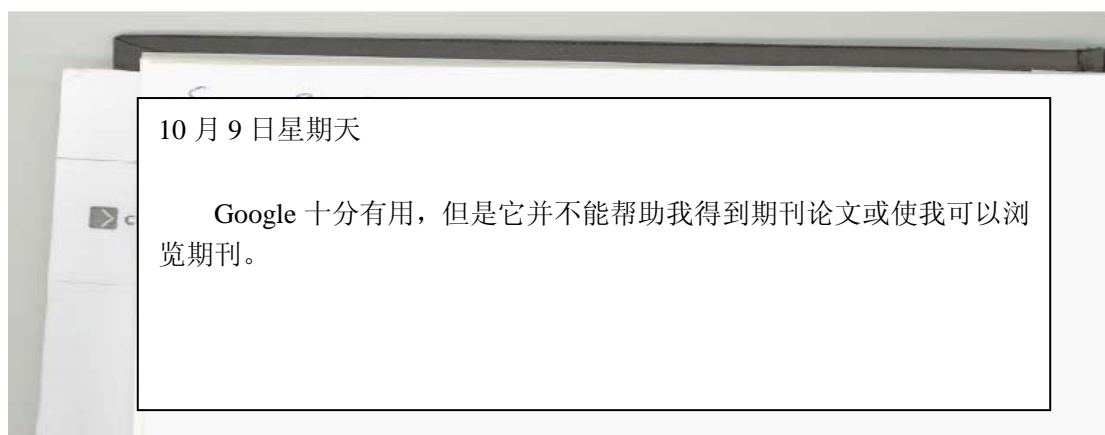
图书馆员和图书馆是读者需要查找文献时使用的多种可能途径中的一种：“当在论文资料查找方面存在问题时，我可能去询问我的导师，他通常总是知道到哪里去检索”。

2.3 用户与虚拟图书馆的关系

研究证实，图书馆网络的存在对读者来说非常有用。从技术上来说，图书馆网络包括许多内容：本地图书馆目录、图书馆的其他网页、bibliotek.dk、图书馆订购的数据库以及图书馆提供的基于网络的其他服务。

根据用户的陈述，他们主要使用图书馆目录、bibliotek.dk 以及图书馆购买的电子期刊和数据库。后者很难准确地鉴别，因为读者通常并不是很清楚图书馆提供哪些电子期刊和数据库。

总之，用户并没有更多地认识和理解虚拟图书馆，但是，当他们真的使用它时，用户确实十分赞赏图书馆的网络界面。然而，各种系统操作的难易程度各不相同，例如，有的用户抱怨图书馆目录很难使用。



图书馆对用户的独特之处在于它同时提供对电子和物理资源的获取。Google 可以做很多事情，但是在最后一步，例如用户需要检索文章，通常图书馆扮演关键的角色。

2.3.1 图书馆怎样应对这些研究结果

现场研究对用户选择评估文献以及使用虚拟图书馆的研究，并不能自动地转换为图书馆网络发展的策略。

图书馆是否应当尝试在用户选择和评估文献的过程中表现得更活跃，或者应首先关注提供更有效、逻辑导向的服务，这是一个战略决定。为了有效地改进决策的基础，项目在现场研究之后通过研讨会测试了未来发展的大量可能。用户是善于接收这些服务创新的，假设他们没有其它的有效资料获取办法。

2.4 用户与图书馆员的关系

用户知道在图书馆有很多工作人员，但是他们中的很多人对图书馆员能提供怎样的服务并不是十分清楚。这意味着，图书馆员提供的服务对此次调查中大量用户来说闻所未闻。用户频繁地到图书馆去的目的只是借还书或工作，而不是得到个性化的建议。

例如，研究中另一组用户与学科专家保持联系，并且绝大多数对他们的体验表示极为满意。这一组用户中的大多数被认为是图书馆热衷者。

很大一部分用户，根据他们的陈述，他们认为图书馆员很忙碌，因此是不可接近的。这种印象甚至表现在网络界面方面：在图书馆网站上，用户甚至意识不到图书馆员可以为他们提供帮助。

与用户进行的访谈表明，他们中的绝大多数并不期望图书馆员可以提供超出资料检索范围之外的其他帮助。用户表示，如果图书馆想要提供极大超过用户期望的可靠的服务，图书馆员必须具备明显的学术专长。

2.4.1 图书馆可以对这些观察结果做出怎样的反应？

现场研究并不能回答图书馆应对用户的这些观点做出什么样的反应。例如，是否需要使图书馆员更易被用户在有需要时想到，或使他们具备各不相同的技能，这是一个战略决策。为了给这个决策创造一个更好的基础，项目在现场研究之后进行了研讨会，测试显示度增加与图书馆员专业特长之间的关系。与用户创造密切工作关系，尤其是直接引介学术专家，受到用户积极的欢迎。

2.5 图书馆用户与物理图书馆之间的关系

用户一般将物理图书馆作为一个工作场所使用。就用户而言，研究揭示了一些使图书馆成功的参数。用户对图书馆应当如何组织起来有一套相对传统的观念。他们强调安静的工作场所的重要性，以及图书馆不同功能的清晰划分。

研究并没有清楚地指出，是否图书开架借阅和期刊开架阅览对读者来说是一种好的服务。一方面，开架借阅给予用户浏览馆藏的可能性，但另一方面，他们可能很难驾驭。据观察，电子期刊的使用已经超过了印本期刊的使用。

用户似乎与图书馆员和物理图书馆提供的其他资源都相对隔绝。学生一般对图书馆作为一个工作场所感到满意，然而图书馆可以更具吸引力。

2.5.1 图书馆可以对这些观察结果做出怎样的反应？

再次指出，如何对这些观测结果做出反应是一个战略决策，例如，决定是否尝试在物理图书馆中与用户进行更深入的接触。

项目测试了用户对不同创新的反应，这些创新尝试使图书馆转变为一个在用户之间创建网络的机构。用户一般对这些想法表示十分的怀疑。



一位用户拍摄的“一个好的工作场所”。这副图片显示了用户对一个好的工作场所构成的想法可以如此之特殊。这个用户的认为：“人不是用来适应技术的。”其他用户表示，提供使模式化的日常工作变得更加便利的安静的阅览室，是图书馆最重要的功能。

编译自：Jeppe Lomholt Akselbo 等.The hybrid library: from the users' perspective. A report for the DEFF project “The loaners' expectations and demands for the hybrid library”.
<http://www.statsbiblioteket.dk/publ/fieldstudies.pdf>

(李麟 校)