

1 绪论

1.1 研究背景

网络环境下,各种信息资源的作用越来越大,互联网的信息流量飞跃式增长,数字资源种类和数量的增长趋势也越来越明显,数字资源的广泛利用迫使图书馆的服务方式也产生了改变,而高校图书馆作为高校信息资源的聚集地,对满足学校学生、老师以及科研人员发挥着极其重要的作用。在这样的压力下,图书馆用户的期望越来越高,为了更好地服务用户,图书馆转向提供更现代化的数字资源服务,并根据图书馆用户的信息需求,利用一定的方式向图书馆用户提供数字信息资源。2016 年高校图书馆发展概况 Error! Reference source not found.指出,2016 年度文献资源经费明显高于往年,其中高校图书馆文献资源经费、数字资源采购费用也明显高于 2015 年,而纸质资源的采购持续减少。2017 年中国高校图书馆发展报告 Error! Reference source not found.指出,2017 年文献资源经费高于前一年,其中数字资源较多,且逐年上升。由此可见,高校图书馆每年的图书馆数字资源费用越来越高。面对网络信息流量的激增,图书馆将所有数字资源纳入馆藏资源建设中是不可能的,这是图书馆不得不面对的现实问题,那么,图书馆紧张的文献资源建设经费怎样才能满足图书馆用户各方面的信息需求是现如今大家在共同探讨的问题。

1.2 研究目的

数字资源作为图书馆馆藏资源,就要面临资源采购等问题,为避免造成资金浪费,要在数量众多的资源中进行数字资源的选择,利用有限的资金购买经济实惠、质量高并且利用效率高的数字资源。从用户层面进行数字资源评估是研究工作不可缺少的重要环节,是用户在使用图书馆数字资源后进行客观评价的研究,对图书馆数字资源使用满意度进行相关研究,可以在评估时了解数字资源的研究现状,了解目前用户对图书馆资源使用的满意度情况;发现图书馆资源和服务存在的缺点和不足,分析研究调查数据并为其提高图书馆满意度提出建议。

1.3 研究方法

(1) 文献研究法

文献研究法是在检索系统中,对所做文献课题的相关内容进行大量收集,对查找的文献进行系统整理和分析,经过研究形成科学认识的方法。通过对数据库检索到的国内和国外图书馆的数字资源评估相关的文献进行文献统计和研究,分

析研究主题的价值、意义以及研究现状，为本文的后续研究工作打下基础。

（2）问卷调查法

问卷调查法是通过调查对象填写问卷问题和意见得到问卷数据的一种方法。本文以贵州民族大学研究生为调查对象进行线上问卷调查发放与回收，并对回收的问卷进行分析。

2 相关理论概述

2.1 数字资源使用满意度评价相关概念

2.1.1 数字资源

随着科学技术的进步，21 世纪已然走进了数字化信息社会的时代，互联网的快速发展使得各种各样计算机和通讯工具的普遍使用，让数字资源的产生成为必然趋势。对于数字资源的概念，目前并没有统一的观点。

国际图联（IFLA）1999 年颁布国际标准编目描述提出电子资源是在计算机和计算机其他设备使用的资源，包括数据、程序和电子数据和在线媒体等 Error! Reference source not found.。2002 年肖珑、张宇红讨论了数字资源的定义，电子资源（也称为电子文献）由出版商或数据库供应商生产发行的正式出版物 Error! Reference source not found.。

2004 年《高等学校图书馆数字资源计量指南（2004）》 Error! Reference source not found.中提出，数字资源是图书馆引进或自建的，拥有磁、光介质或网络使用权的数字形态的文献资源。

2.1.2 用户满意度

用户满意度由顾客满意度延伸而来，是指用户对自身需求得到满足后，对使用产品质量和服务后的一种主观判断，主观感觉良好就是满意，反之为不满意，用户满意度可以衡量产品的价值和质量，频繁运用在许多领域中，图书馆发展和服务以满足用户需求为目标。用户在使用前会在产生潜意识的心理期待，用户主观评价是根据用户使用前的预期与实际感知进行比较的结果。因此，用户满意度也是用户满意感的定量描述，是用户使用的实际感受与其期望值的差异函数 Error! Reference source not found.。用户满意度的表达公式 Error! Reference source not found.：

用户满意度（S）=可感知的服务效果（P）-对服务的期望值（E）

由以上公式知道，通过 P 值与 E 值的大小，可以了解影响数字资源满意度的重要因素，了解不足并加以改进，其关系如图 3 所示。

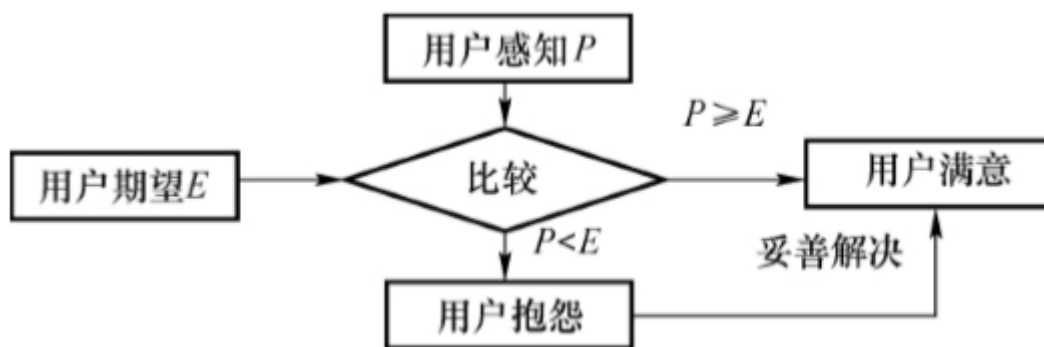


图 3 用户满意度构成要素

2.1.3 用户满意度与数字资源评价的关系

社会信息需求的不断增长,数字资源的使用日渐成为人们日常生活的一部分,人们对数字资源的偏爱源于它的便利性、时效性等特点,可以让用户随时随地查阅到需求信息,使数字资源发挥出最大价值。用户满意度与数字资源密切相关,图书馆馆藏数字资源内容和质量的高低,会直接影响到用户对数字资源的利用以及是否继续使用等问题。用户是图书馆服务的中心,也是数字资源的直接利用者,了解用户需求,把握用户使用数字资源的影响因素,及时与用户进行沟通,为用户提供有针对性的需求服务。满足用户信息需求是图书馆资源建设的关键,因此,从用户角度对数字资源进行评估对于图书馆的发展至关重要。

图书馆数字资源的相关评估,是对数字资源各个方面进行全面评估的过程,由于数字资源本身时效性、开放性和多样性等的特点,难以开展相关研究,以满意情况评价数字资源为出发点,进行一定转变,按照一定标准建立评价指标进行评价。这个过程是用户对图书馆数字资源内容和质量等方面的主观评价,用户使用时的主观感受决定了主观评价的高低,站在用户的角度,了解用户对图书馆数字资源使用的实际感受,才能有针对性的为用户提供需求服务,不断完善馆藏结构,使图书馆更好地为用户服务,满足需求。

2.2 数字资源使用评价理论模型

2.2.1 瑞典顾客满意度模型

1989 年瑞典提出顾客满意度指数 (SCSB) 模型,这是瑞典许多行业和大多数公司使用的首个全国顾客满意度指数。其中,顾客对商品或服务的期望在使用过程中不断影响顾客满意度,顾客抱怨和顾客忠诚是一个可变的结果,产品价值水平的高低影响顾客抱怨和顾客忠诚 [Error! Reference source not found.](#),其关系模型如图 4。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/416222243140010230>