第一图书网, tushu007.com

<<数字参考咨询服务的质量评价>>

图书基本信息

书名：<<数字参考咨询服务的质量评价>>

13位ISBN编号：9787501335466

10位ISBN编号：750133546X

出版时间：2007-12

出版时间：北京图书馆

作者：麦克卢尔

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

当今图书馆领域发展最快、最具创新性的服务是数字参考咨询服务。
如果数字参考咨询要想得到改进，要能够更好地满足读者的需求并逐渐发展为有成效的高质量的服务，开展数字参考咨询服务的评价工作是必不可少的。
这本书就是通过面谈、网站访问、文献回顾和与虚拟参考咨询工作者进行深入讨论而得到的结果。
本手册是开始确认、描述和研究评价数字参考咨询服务标准流程的初步努力。
其全部目的是改善数字参考咨询服务质量，帮助图书馆员设计、开展良好的参考咨询服务。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

卢海燕，1988年毕业于北京大学哲学系，现任国家图书馆参考咨询部主任，国际图联版权与共他法律问题委员会委员，中国图书馆学会用户研究与服务专业委员会委员。
先后从事哲学文献研究、连续出版物研究与管理，参考咨询服务与管理、图书馆员业务培训等工作。

书籍目录

中文版序原版序致谢导论背景数字参考咨询评价的必要性本手册的目的关于本手册的界定如何使用本手册鼓励评价文化“ 战胜它！
”第一章 统计指标与评估方法　第一节 接收数字参考咨询问题的数量　第二节 响应数字参考咨询问题的数量　第三节 回答数字参考咨询问题的数量　第四节 数字方式接收、但不完全通过数字手段回答或响应的问题的数量　第五节 全部参考咨询活动——接收问题的数量　第六节 数字参考咨询问题占全部参考咨询问题的百分比　第七节 数字参考咨询正确回答率　第八节 完成数字参考咨询的时间　第九节 未解答的数字参考咨询问题的数量　第十节 接收数字参考咨询问题的类型　第十一节 转交问题数量　第十二节 饱和率　第十三节 每个咨询问题所使用的资源　第十四节 重复用户(回头率)第二章 日志和报告分析　第一节 数字参考咨询的登录对话数量　第二节 一周内每日数字参考咨询使用量　第三节 一日内每小时数字参考咨询使用量　第四节 用户使用的浏览器　第五节 用户使用的平台第三章 用户满意度评估　第一节 服务的公知度　第二节 服务的无障碍性　第三节 服务预期　第四节 用户已尝试过的其他资源　第五节 使用的原因　第六节 不使用的原因　第七节 需要改进的地方和需要提供的附加服务　第八节 对咨询馆员服务的满意度　第九节 对传输模式的满意度　第十节 服务对用户的影响　第十一节 用户人口统计学数据第四章 费用　第一节 数字参考咨询服务费用　第二节 数字参考咨询服务费用占全部参考咨询服务预算的百分比　第三节 数字参考咨询服务费用占图书馆或机构全部预算的百分比第五章 参考咨询馆员花费的时间　第一节 参考咨询馆员用于技术支持的时间所占的百分比　第二节 参考咨询馆员用于为用户提供技术帮助的时间所占的百分比第六章 其他评价方法　第一节 同行评议　第二节 深度参考咨询记录　第三节 图书馆员讨论组第七章 质量标准　第一节 开发质量标准　第二节 定义和重要性　第三节 质量标准实例　第四节 确定“ 适当的 ”标准术语表附录Ⅰ 表单、报告、日志、工作单及调查工具样例附录Ⅱ 其他统计指标和评价标准初始数字信息接收量对问题进行主题分析、分类和列表登录对话时间长度——实时聊天、音视频互动对话回答问题的时间——实时聊天、音视频互动对话回答问题的时间长度——异步响应：电子邮件/提交网络表单适当的转发通过网站提交的参考咨询问题数量与用户登录图书馆网站的数量之比链接分析用户的准确感用户的完全服务感启动费与运行费参考文献著者简历译后记

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com