

●戴咏梅 郑建明

网络环境下高校图书馆的读者调查方式

摘要 网络环境下,图书馆读者调查方法有了新的变化,主要方式有:网站问卷调查、基于视频会议系统的读者调查、基于数据库检索技术的读者调查和基于 Web 挖掘技术的读者调查。网络环境下高校图书馆读者调查的策略是:依靠主动调查,重视网站调查,建立完备的调查体系。图 1。表 1。参考文献 5。

关键词 网络环境 高校图书馆 读者调查 调查特点 调查策略

分类号 G252

ABSTRACT In the networked environment, there are new patterns of library reader surveys, including website questionnaire, survey based on video conferencing system, survey based on database search technologies, and survey based on Web mining technologies. The authors propose the strategies for university library reader survey in the networked environment: relying on active surveys, paying attention to website surveys, and establishing a perfect system of surveys. 1 fig. 1 tab. 5 refs.

KEY WORDS Network environment. University library. Reader survey. Characteristics of survey. Strategy of survey.

CLASS NUMBER G252

读者调查是图书馆读者工作的重要内容,也是图书馆学研究方法论体系的重要组成部分。读者调查对图书馆工作的重要性源于图书馆的本质属性——服务性,从阮冈纳赞的“读者至上”,到今天的“以人为本”,无不体现了图书馆人对读者服务的执着追求。“如果图书馆员不以服务为本,图书馆的一切建筑、藏书、设备、技术就没有存在的意义。”^[1]为读者服务首先要了解读者需求,制定服务的目标和方向;其次要了解服务的现状和存在问题,以不断改进服务。这些都需要依靠读者调查来完成。

在传统图书馆环境中,读者调查主要是通过问卷调查、读者座谈会、个别访问等形式实现。随着现代信息技术和网络技术的发展,读者调查方式也发生了变化。本文将着重探讨网络环境下高校图书馆读者调查方式的方法、特点以及策略。

1 网络环境下图书馆读者调查方式

网络环境下,现代调查技术把人们带入一个崭新的调查时代,也给置身于时代当中的高校图书馆,增添了许多新的读者调查实现方式(见图 1)。

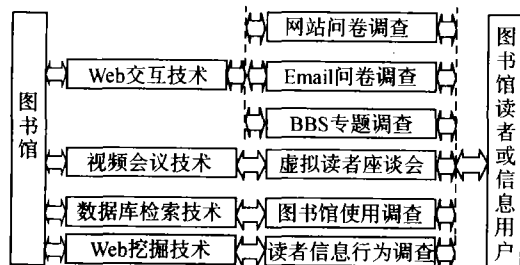


图 1 网络环境下图书馆读者调查方式

1.1 基于 Web 交互技术的读者调查

1.1.1 网站问卷调查

基于网站的读者调查是将事先设计好的读者调查问卷,以 HTML、ASP、PHP 等文件形式附加在图书馆网站或学校的 Web 站点上,由浏览站点的读者在 Web 上回答调查问题并提交给图书馆的读者调查方法。早期图书馆网站的调查页面多由图书馆自行设计,随着网络调查的广泛开展,越来越多的高校图书馆开始使用专业调查引擎来实现自己的读者调查任务。

调查引擎(Survey engine),又称网络调查系统或投票机,可以为调查申请者定制个性化的站点调查服务。调查引擎的功能一般可以支持:调查内容分类及最新结果查询,单选及多选投票机制,弹出或嵌入式调查界面设置,防重复投选功能,调查项目创建、重编辑、删除、用户验证操作,调查项目个性化界面定制,在同一页面生成调查群。目前因特网上常用的中文调查引擎主要有:中华网调查引擎, <http://vote.china.com>; 博大免费调查系统, <http://server.bodachina.com>; 双赢网(2WinNet)网络调查系统, <http://www.2winnet.com>; 太阳网调查引擎, <http://www.ensun.com>; 自贡商网天启(iGenus)公众调查系统, <http://survey.sczg.com>; 中文热讯调查引擎, <http://www.yesite.com>; 潮州热线搜易(SOEASY)调查系统, <http://poll.czonline.com>; 碧海银沙调查引擎, <http://vote.silver-sand.com>^[2]。

搜索引擎的优点在于便于网站或个人借助于系统很快形成自己的调查系统,成本低,反馈速度快,便于统计出准确、科学的数据。但就免费搜索引擎的现状看,调查引擎除所支持的栏目类别较少外,其功能尚需进一步增强。如目前的搜索引擎基本不支持调查项目创建、重编辑、删除、用户身份验证等功能;在使用中如果出现调查引擎服务器的故障,会使网络调查无法进行,一定程度上影响了网络调查的结果。因此有

条件的图书馆不妨考虑开发适合自己的系统或者与已开发的图书馆实现资源共享。

1.1.2 E-mail 问卷调查

图书馆通过发送电子邮件的形式,将设计好的调查问卷发给特定的读者,由读者填写后再以电子邮件的形式反馈给图书馆。这种读者调查方法实际上是传统问卷调查的网络版形式。它充分发挥了网络的交互性和方便性,与传统的问卷调查方式相比,其时效性更强,费用较低;简单易行,回卷容易,回卷率有所提高;读者在回答问题时不受问卷的限制,可做尽情地发挥;必要时还可通过 E-mail 提醒被调查者及时交回问卷。这种方式得以实现的前提是有完备的 E-mail 地址清单。E-mail 清单的获得一方面可以通过平时的积累,如通过登记等形式获得;另一方面可以在调查中搜集整理出热心读者的地址便于下次调查。

1.1.3 BBS 专题调查

作为公告牌的 BBS 在高校里具有特殊的地位,活跃在 BBS 上的人群一般是图书馆的热心读者。这些人中有一部分既是信息的利用者和传播者,也是信息的生产者,因此他们的观点和看法有一定的代表性。图书馆可将需要调查的问题贴在 BBS 站点上,由读者发表意见,然后通过对读者发言的总结获得调查结果。还可将问题贴在学校 BBS 的热门版块上以获取更大的读者调查面。这种形式的读者调查只适用于单一主题调查。

1.2 基于视频会议系统的读者调查

基于视频会议系统的虚拟读者调查会类似于传统的读者座谈会,只是调查者与读者不直接“见面”,而是借助于视频会议系统的双向实时交互功能来开展调查。利用这种方式进行读者调查必须依赖已有的软硬件技术条件。由于目前视频会议系统的建设和使用成本较高,因此,即使是具备视频会议系统条件的高校在开展调查时也应视调查的内容来决定是否使用。目前开展现代远程教育试点的院校大都建立了视频会议系统,图书馆可以利用这一系统对校外教学中心(站)的学生,进行与远程教学支持相关的数字信息资源建设和使用调查。

1.3 基于数据库检索技术的读者调查

随着图书馆计算机管理系统的普及,许多传统的读者调查项目都可以通过系统数据的查询和统计来实现。如在南京大学图书馆的江苏汇文图书馆管理系统中,就专门设置了供管理人员使用的统计功能。其中,读者统计项目包括:读者增长量分析,读者数量动态分析,读者成分分析,读

者信息查询,读者借阅量分析(个体分析和分组分析)等。除系统设计的各种统计分析功能外,图书馆也可以根据自己的调查需要,直接利用 SQL 结构化查询语言,对数据库及数据表进行多种组合和限定的查询和统计操作。另外在军队院校图书馆广泛应用的 MILINS 系统中,图书馆管理人员可以使用 SQL 语言,对基于 SQL Server 的流通读者表(L-reader)、流通借还表(L-loan)、流通书册表(L-codebar)、简目表(bib)及典藏位置表等相关数据表进行多表关联的查询操作,获取任意读者类型、任意学科类别、任意文献类型的图书馆利用数据。这个管理系统一旦建立,对于图书馆的管理和建设都具有重要意义。目前大多数高校图书馆都已经或正在建立类似的系统。

1.4 基于 Web 挖掘技术的读者调查

Web 挖掘是一种较新的知识发现技术,即用“WWW 及其相关的资源和行为中抽取有用的模式和隐含信息。”^[3] Web 挖掘一般分为以 Web 文档为对象的内容挖掘、以 Web 链接为对象的结构挖掘以及以 Web 用户为对象的行为挖掘。在高校图书馆的读者调查中应用较多的是 Web 行为挖掘。

Web 行为挖掘(也称使用挖掘)是通过对 Web 服务器的日志文件及用户信息的分析,获得有关用户的有用模式。挖掘的一种方法是将图书馆 Web 服务器端的数据转入表格中,再使用数据挖掘技术获取读者利用图书馆的相关信息。另一种方法是直接利用用户识别、会话识别、时间分析等预处理技术,分析 Web 服务器的日志文件。根据读者调查的需要,选择路径分析、关联、规则挖掘、时序模式以及聚类和分类技术等不同的发现技术,挖掘包括检索时间、检索词、检索路径以及检索结果浏览等数据在内的用户信息行为,从而发现读者潜在的、共同的信息行为模式,实现图书馆的读者调查目标。

基于 Web 挖掘的读者调查实际上是对读者信息行为的发现、追踪、分析、综合的过程,相当于传统调查方法中的观察法。只是在调查过程中,不是对读者的直接观察,而是通过记录读者活动信息的日志文件,间接获取读者的信息行为数据。

2 网络环境下读者调查方式的特点

在网络环境下的读者调查中,以多媒体技术和信息交互技术等为基础形成了适用面广且特色各异的读者调查方法(见表 1)。

表 1 网络环境下读者调查方法

项目	Web 站点问卷调查	Email 问卷调查	BBS 专题调查	虚拟读者座谈会	图书馆 MIS 数据统计	Web 信息挖掘
适用范围	综合调查	综合调查	专题调查	综合调查	图书馆利用调查	信息行为调查
调查弹性	无扩展性	可一般扩展	可深度扩展	可深度扩展	历史或现状	历史或现状
主动性	完全被动	半主动	完全被动	半主动	完全主动	完全主动
交互性	双向非实时	双向非实时	双向非实时	双向实时	单向非实时	单向非实时

续表

项目	Web 站点问卷调查	Email 问卷调查	BBS 专题调查	虚拟读者座谈会	图书馆 MIS 数据统计	Web 信息挖掘
技术环境	简单	简单	简单	复杂	简单	复杂
调查周期	较长	较长	短	无	无	无
样本控制	较难控制	容易控制	较难控制	容易控制	容易控制	较难控制
准确性	较差	一般	较差	一般	准确	准确
统计性能	好	一般	较差	较差	好	好
对应传统调查方法	问卷调查法	问卷调查法	专题讨论法	集体会议法	观察法	观察法

虽然网络环境下高校图书馆的读者调查方式各有特色,但从图书馆对调查过程的控制能力看,大致可分为3类。

2.1 被动调查

这是网络环境下出现的新的调查方式,主要包括基于Web 站点问卷调查和基于BBS 专题调查。图书馆在这两种形式的读者调查过程中,没有传统调查的主动发放问卷行为。而是在设计完问卷或提出讨论问题后,完全被动地等待调查样本的造访。在匿名的被动调查环境中,“由于没有性别、年龄、种族、社会地位等方面的可视特征,交谈便会通往人们平时可能会避免的方向。”^[4]读者更愿意表达自己的真实想法。但是虚拟环境也带来新的问题,自由的不受限制导致了人们的放纵倾向。例如,1997年,InfoWorld 电脑使用者杂志第一次在网上进行读者意向调查时,由于重复投票,调研结果极其离谱,以至于整个调研无法进行^[5]。因此,无限制样本已成为被动调查所要解决的首要问题。目前主要的解决方案是技术控制,通过对同一用户ID 号和同一IP 地址的锁定限制,使其只能进行一次投票。

2.2 半主动调查

半主动调查依靠图书馆和读者之间的信息交互来实现,包括E-mail 问卷调查和虚拟读者座谈会两种方式。在调查过程中,图书馆主动向既定读者提出调查提问或调查问卷,但能否得到答复(回卷)则完全取决于读者的态度。从这个意义上说,图书馆对调查过程只具有一半的实际控制权。E-mail 问卷和视频会议两种半主动调查形式,同传统的读者调查方法没有本质的区别,只是在调查中更多地利用了现代信息技术和网络技术所带来的种种便利。但利用视频会议技术突破了读者调查的地域空间障碍;多媒体及超文本技术的应用可以产生更具吸引力的视觉效果,使问卷形式多样化、丰富化;在互联网条件下问卷发放和回收的时效性增强;数字技术解决了问卷的印刷、数据录入、结果统计及报表生成等耗时耗力过程,使调查效率提高,调查费用开支减少。

2.3 主动调查

主动调查是由现代信息技术支撑的全新读者调查方式,包括基于图书馆系统数据库检索技术的统计调查和基于Web 信息挖掘技术的读者信息行为调查。这两种调查方式不需要与读者的交互即可实现,图书馆处于绝对主动地位,完全控制着调查过程,并可即时获得精确的调查结果。由于避免了主观因素的干扰,调查结果具有绝对的真实性和准确性。不过,也正是由于数据表和日志记录的“既成事实”,决定了主动调查只能是对历史和现状的调查,对“主观意向”或“未

来发展”方面的读者调查项目则显得无能为力。

3 网络环境下高校图书馆读者调查的策略

3.1 依靠主动调查

高校图书馆是教学和学术科研的基地,与其他类型图书馆相比,读者整体素质高、流量量大、资源利用率高。通过经常性的读者统计调查和信息行为调查,获取读者利用馆藏文献信息的准确数据,有助于图书馆动态地追踪和掌握读者利用图书馆的情况及变化规律,了解最新的阅读倾向,及时调整馆藏策略和服务方向,为教学和科研提供强有力的支撑服务。

3.2 重视网站调查

高校图书馆的读者群体不仅站在学术科研的前沿,也站在观念更新的潮头。他们既是信息的生产者又是信息的传播和利用者,思想活跃,富于激情,对新事物、新观念反应敏锐。图书馆通过网站开展读者调查,能较好地捕捉到科学研究的新趋势、学术探讨的新热点以及信息服务的新理念,有助于启发图书馆的工作思路,更新服务观念和服务方式,与时俱进地做好读者服务工作。

3.3 建立完备的调查体系

网络环境下,高校图书馆的读者调查方式更加多样化。要把握不同调查方法的特性和适用范围,针对不同的调查内容选择相应的调查形式,实现方法与目的的统一。同时,综合运用多种调查方法,形成渠道畅通且相对稳定的读者信息收集体系,将图书馆的服务建立在与读者完美交流的基础上。

参考文献

- 程焕文. 新世纪中国大学图书馆发展之我见. 大学图书馆学报, 2001(6)
- 邓小昭, 李健. 调查引擎与图书馆网站建设. 图书情报知识, 2002(3)
- 王涛, 孙河山. Web 挖掘技术在搜索引擎中的应用. 情报理论与实践, 2002(4)
- 马克·波斯特著;范静哗译. 第二媒介时代. 南京:南京大学出版社, 2000
- 范伟达. 现代社会研究方法. 上海:复旦大学出版社, 2001

戴咏梅 南京大学信息管理系教师,在职硕士研究生。通讯地址:南京,南京大学信息管理系。邮编210093。

郑建明 南京大学信息管理系教授,博士。通讯地址同上。

(来稿时间:2002-11-29)