

流媒体信息服务在南京部分高校图书馆 应用调查分析

高冕(河海大学图书馆)

许建业(南京图书馆)

【摘要】 论文对南京地区八所开展流媒体信息服务的高校图书馆开展调查,分析在开展流媒体信息服务过程中,读者对流媒体及其信息服务的认知程度、利用情况及对开展流媒体信息服务的看法,并提出在流媒体环境下提高高校图书馆信息服务的建议。

【关键词】 流媒体;信息服务;图书馆服务;高校图书馆

【Abstracts】 Based on the results got from 8 university libraries which have carried out streaming media information service in Nanjing, this paper analyzes reader's cognitive intensity to the streaming media and information service, situation of it's utilizing and the view of launching the streaming media in the course of information service of streaming media, puts forward the suggestions of improving information service of university library under the environment of streaming media.

【Keywords】 Streaming media; Information service; Library service; University library

1 调研背景及目的

流媒体技术是指在互联网上的视音频服务器将声音、图像或动画等多媒体从服务器向客户端实时连续传输,用户不必要等全部媒体文件下载完毕,而只需延迟几秒或十几秒就可以在用户的计算机上播放,而其余的部分则由用户计算机在后台继续接收,直至播放完毕或者用户终止操作。流媒体技术使用户在播放观看视音频文件的等待时间成百倍地减少,而且节约了大量的物理空间^[1]。目前,西方发达国家大学图书馆已经普遍意识到“用户为中心,开放、共享、互动及参与互动”的重要性,相继开展流媒体技术服务。国内许多高校图书馆都在大力提倡开展流媒体信息服务,已有不少学者对此进行了研究。笔者通过对维普数据库以“题名+关键词”为检索式的检索,得到与流媒体相关的文献400多篇,通过统计分析发现国内较多业内的学者对流媒体在图书馆中的应用研究较多,而对于读者对流媒体的认知情况及相关的技术利用研究还比较少见。基于此,本文通过调查南京地区部分高校读者对流媒体的认知程度和相关服务的利用情况,探析读者眼中的流媒体信息服务,对增强高校图书馆流

媒体信息服务意识和如何更好地服务提出建议。

2 调研方法

本项目主要采取在文献调查和网络调查的基础上,大范围地进行实地问卷调查。

2.1 调查表的设计

读者的问卷主要分为两个部分:第一部分为“身份”的调查,包含性别、年龄、职业和学历;第二部分为读者网络行为和对流媒体信息服务的认知和看法。

2.2 选取的对象

为了更好地了解读者对流媒体信息服务的认知和应用情况,本次选取的是对流媒体技术及相关服务有一定应用的高校图书馆。调查对象为南京大学、东南大学、南京农业大学、河海大学、南京航空航天大学、南京理工大学、南京师范大学和中国药科大学高校图书馆。调查时间为2010年10月。

3 数据分析

本次调查共对图书馆发放问卷800份,回收有效问卷696份,所占比例为87%。

3.1 读者人员样本属性分析

表1 读者样本属性表

属性	性别		年龄			职业		学历		
	男	女	19岁以下	20-30岁	31-40岁	学生	其他	博士	硕士	本科
比例	41.8%	58.2%	1.9%	96.4%	1.7%	99.9%	0.1%	1.4%	18.7%	76.9%

表1显示在读者样本的性别比例上女生比男生稍微高点,可能是由于选取的样本的原因。高校图书馆最大的服务群体是学生,也是接触网络频率最高的群体,他们接受新东西的速度和热情也相对比社会上的人员高一些,而且比较善于沟通交流以及反馈一些适当的建议。这次调查的对象几乎都是学生,所以能够比较准确反馈调查的情况。高校的学生一般由三个部分组成:本科生、硕士研究生和博士研究生,年龄一般都在20~30岁之间,因此这次调查样本的年龄比例也比较合理。

3.2 读者基本数据分析

3.2.1 关于上网情况

读者对网络的利用程度影响着他们对网络新技术的了解和熟悉度。调查结果显示有75.3%的读者经常上网,22.6%的读者只是偶尔上网,还有2.1%的读者从不上网。从不上网的读者大都为年纪较大的、宿舍网络硬件条件落后的工作人员,其中还掺杂了一些不愿意答题而故意选此项的情况。

3.2.2 对流媒体的认知和了解

表2 读者对流媒体的了解度

了解程度	了解	正在了解	不了解
比例	30.9%	25.4%	43.6%

表2显示了读者对流媒体的认知程度。其中,30.9%的读者对流媒体很了解,25.4%的读者正在了解流媒体,43.6%的被访者不了解流媒体。由此可以看出尽管现在一些小短片或者自制DV流行于网络,但是读者对流媒体的认知度还是比较低,甚至出现天天观看网上视频的读者竟然不知道这就是流媒体资源,当我们告诉他之后才恍然大悟。进一步分析得出,南京大学、东南大学、南京农业大学的学生对流媒体的了解程度相对较高,尤其是南京大学和南京农业大学对流媒体“了解”的比例占到58%，“正在了解”的也占到26%。实际上,南京大学图书馆和南京农业大学图书馆所提供的流媒体信息服务较其他学校相对成熟完善,这和读者的认识度、图书馆员的专业知识和技能是分不开的。

3.2.3 关于视频点播

(1) 对视频点播的了解和应用情况

被访者对视频点播的了解程度如表3所示:知道本校图书馆提供了视频点播服务的被访者比例只有18.3%,61.2%

的被访者不知道本校图书馆是否提供了此项服务,在20.5%不了解的被访者中可能存在本校图书馆提供了此项服务而读者不知道的情况。由此可以看出,一些高校图书馆虽然提供了视频点播服务,但读者的认知程度还是比较低。所以,高校图书馆应该采取相应的措施加大对视频点播这项新服务的宣传,读者只有知道图书馆提供了这项服务后才能很好地利用它,图书馆的这项服务也才有现实意义。

表3 读者对视频点播的了解程度

了解程度	了解	不了解	不知道
比例	18.3%	20.5%	61.2%

(2) 对图书馆应用视频点播的建议和看法

虽然由于很多原因,目前读者对新媒体视频点播的应用度还不算高,但是在大多数了解的或者是正在了解的读者中,有57.9%的被访者认为“视频点播的资源类型要多,要有选择性,可以满足不同年龄层次的需要”;有53.85%的被访者认为“视频点播的资源内容质量要好,要有利用价值,可以达到事半功倍的效果”;有53%的被访者认为“其资源更新速度要快,可以及时地提供比较新的资讯”。本文就以上读者关心的资源类型、更新周期以及图书馆所拥有的资源类型和更新周期进行了相应的调查,可以看出电影类、电视剧类和音乐类比较受读者的欢迎,比例分别是63.9%、48.95%和33.1%,其余的生活百科类、电视文化讲座类和戏剧类分别只占16.6%、17.15%和1.3%。还有1%的被访者选择了“其他”类型的资源,比如新闻类、体育类等。这样的调查数据反映了真实的情况。因为大学生年轻有活力,更倾向于娱乐性的节目,以丰富他们枯燥乏味的课外业余生活。

除了了解读者所关注的视音频资源类型之外,本文还对资源的更新周期的跨度进行了问卷调查。数据如下:除去25.45%对视频点播不了解的被访者之外,认为流媒体视音频要在1~2周进行及时更新的被访者所占的比例有53.3%,这个比例占了被访者比例的一半以上;只有15%不到被访者选择了其他更新的时间。因此,应加快资料库资源的更新,以读者为中心,完善图书馆视频点播的服务质量。据实际的调查,现在高校图书馆视频点播资源的更新速度远远跟不上读者的要求,有的高校甚至没有专门人员负责这项服务,更新周期甚至超过半年,还有好多高校的视音频资源还没形成分类,杂乱一团,及时管理更新更是无从谈起。

3.2.4 关于远程教育

(1) 对远程教育的了解

如表4所示:有38.9%的被访者了解远程教育,不知道远程教育的被访者只占15.1%,还有45.9%的被访者正在接触了解远程教育。远程教育对于参与者来说,既有一定的技

术要求,同时也需要读者有学习知识的渴望,所以相对网络电视和视频点播,了解的比例相对较低。在15.1%的不知道远程教育的被访者中,83.3%的读者会尝试学习并使用,只有6.7%人不愿意参与这项服务。由此可见,远程教育作为高校读者课外专业知识的交流学习平台,其自身的优势和前景不容小觑。

表4 读者对远程教育的了解程度

了解程度	了解	正在了解	不了解
比例	38.9%	45.9%	15.1%

(2) 对图书馆应用远程教育的态度

尽管远程教育在高校读者中的普遍程度还有待进一步提高,好多高校已经开始利用这项服务,但是图书馆的远程教育服务是否受读者欢迎呢?据调查,超过一大半的读者对图书馆提供远程教育这项服务持欢迎态度,只有7.5%的被访者对这项服务持不欢迎的态度,还有24.6%的被访者由于对远程教育的了解和应用程度不够,所以未作出明确的倾向,态度中立。相信随着时间的推移,远程教育的便于交流、便利、跨空间等优势会得到读者的认可和喜欢。

3.2.5 关于电视直转播

(1) 对于电视直转播的认知使用情况

据调查,只有11.4%的被访者不知道电视直转播,由此可以看出,随着互联网以及流媒体技术的不断地发展和普及,广大读者对网络电视直转播的认知和使用程度非常高,现在的大学生观看网络电视已经非常流行。在知道网络电视直转播的被访者中,有20.1%的被访者经常观看网络电视,但由于时间的限制,其中有38.3%的被访者只有在自己时间条件比较宽裕的条件下使用,这样的调查数据结果还是可以理解,毕竟高校学生平时一直以学习为主,只有在完成每天学业的时候才有时间观看网络电视。但是还有30.2%的被访者知道网络电视但是不使用,也许他们没有体验到网络电视带来的乐趣和便利,或者说他们更喜欢别的服务项目,如视频点播等。

(2) 对电视直转播播送方式的态度

虽然在这次调查的高校图书馆中只有南京农业大学、南京大学、河海大学提供了网络电视直转播,但是本文还是对读者所喜爱的播送方式进行了调查,结果见表5。

表5 读者对电视直转播播送方式的态度

选项	直播	点播	直播为主,点播为辅	点播为主,直播为辅	跳转
比例	14.1%	17.1%	30.5%	26.9%	11.4%

可以看出,读者对电视直转播播送方式的选择比较分散,因为每个人有不同的喜好,有不同的欣赏的角度。所以

提供该服务的高校图书馆应该了解读者选择的多向性,尽量丰富服务的手段,没有提供该服务的高校图书馆应该尝试着应用,满足读者的需求。

3.2.6 关于交流方式

表6 读者遇到问题时采取的方式的调查

选项	询问在场工作人员	询问朋友或同学	自己查资料解决	不解决
比例	39.2%	41%	32%	2%

如表6所示:39.2%的被访者在遇到问题时会向在场的图书馆技术管理人员现场咨询,41%的被访者在遇到问题时会询问在场的朋友或者同学;32%的被访者自己查资料解决,2%的人遇到问题时采取放任不管的态度。就此现象我们在现场对被访者进行了调查。不少读者反映他们在现场遇到一些技术或者是服务问题时,想咨询在场的工作人员,但是有时候找不到人,或者在场的工作人员自己也不知道如何解决;有时工作人员的态度比较差,不能耐心地解决读者的问题,久而久之读者也不愿意询问。调查得知,现在高校图书馆除了加强本馆工作人员的素质培训和管理之外,还提供邮件、在线咨询、网络留言、电话等咨询方式,而学生更倾向于通过网络和工作人员进行沟通和交流。

3.2.7 关于图书馆流媒体信息服务理念

表7 读者对流媒体信息服务理念的认识

	是	否	不知道
①	85.4%	32%	12%
②	85.4%	86%	92%
③	72%	82%	14%

注:①用户指南 Myvideo 等个性化系统,允许用户上传视频等服务是否体现了个性化服务的理念;②读者资源推荐,允许用户自制资源等服务是否起到了以用户为中心,鼓励读者参与资源建设的理念;③图书馆提供 QQ、博客和 FAQ 等网络交流平台是否有利于读者和工作人员之间及馆员之间交流互动。

表7显示:85.4%的读者认为用户指南,Myvideo 等个性化系统,允许用户上传视频等服务体现了个性化服务的理念;85.4%的读者认为读者资源推荐,允许用户自制资源等服务是起到了以用户为中心,鼓励读者参与资源建设的理念;还有72%的读者认为图书馆提供 QQ、博客和 FAQ 等网络交流平台有利于读者和工作人员之间,馆员之间交流互动。综上所述,读者心目中的流媒体信息服务理念是:以用户需求为中心,鼓励参与资源建设,加强双方的交流互动。

4 高校图书馆流媒体信息服务具体策略

网络技术、流媒体技术及计算机技术的发展给予信息服

务新的内容,这就要求流媒体有新的信息服务与之相适应。同时高校图书馆和公共图书馆的差异又给流媒体信息服务提出了不同的服务策略。网络环境下的信息服务策略的研究应该从服务环境和服务保障两个方面来进行^[2]。由于流媒体信息服务属于图书馆信息服务的一项,其服务理念也异曲同工,所以上述的两个研究点对于阐述高校图书馆流媒体信息服务策略是有很大的帮助作用的。

4.1 服务环境

4.1.1 服务理念

长期以来,由于传统观念的影响和封闭式管理思想的束缚,许多人虽然在理论上认识到信息服务的重要性,但是在实践中“重藏轻用”、“重物轻人”的现象普遍存在^[3]。图书馆流媒体信息服务人员应该改变传统守旧的服务理念,从封闭性向开放性方向转变;由以往的被动地接受读者的需求转变成主动地为读者服务。以读者为中心,及时地了解读者的信息需求,学习先进的流媒体技术,为读者开展更多有价值及有针对性的读者感兴趣的服务项目。要树立创新理念,提高创新意识。如开展视频上传、资源荐购及收视指南等服务。

4.1.2 服务方式

服务方式是高校图书馆流媒体信息服务方式的基础之一,是高校图书馆流媒体信息服务能力最直接的表现。现在的高校流媒体信息服务的方式大概有以下几点趋势:(1)图书馆流媒体信息服务方式应该从劳动密集型向知识密集型方向转变;(2)流媒体服务应该有特色化、体系化、智能化;(3)流媒体信息服务方式要创新、多样化。

4.2 服务保障

4.2.1 专业人才培养、技术保障和读者素质的提高

网络时代,新知识、新理论都在不断发展,这就需要高校图书馆的工作人员努力学习,既要懂得图书馆图书管理方面的知识,也要懂得一些信息技术、网络技术和计算机技术等,不断丰富自己的知识储备。在工作实践中通过引进一些新型的复合型人才,开发利用图书馆馆藏资源;对于一些已经入馆的图书馆工作人员应该时常进行职业技术能力培训,充分给予每个馆员继续深造的机会,让他们了解先进的技术,加深他们对新服务项目如流媒体的认知度,充分挖掘现有工作人员的潜能,让馆员适应高校图书馆新的信息服务的要求。馆员的职业技能提升了,相应地图书馆流媒体信息服务的质量也必然会得到提高。图书馆管理者要引入竞争机制。通过竞争使馆员主动加强服务意识、学习意识,让馆员养成自主学习的好习惯,更好地为广大教师和学生提供优质的流媒体信息服务。建立合理的人员调动机制,公平竞争、公开招聘、定期考核、奖惩挂钩,营造一个充满活力的工作环境,让每位员工都有责任感和事业感。总之,广大图书馆工作人员都应

该坚守“以人为本”的服务理念,以用户的信息需求为中心,图书馆所提供的任何服务都必须围绕广大教师和学生的信息需求而展开。

高校的读者大部分是在读的大学生,他们思维活跃,整体学历水平高,接受新事物的能力比较强。但是长时间闷在校园里,忽视了与外界的交流沟通,对一些新事物不是很了解,对一些新服务不知道怎么使用。高校图书馆要定期对读者进行宣传和培训,加深读者对流媒体信息服务项目的认知度,提高服务的利用度。

4.2.2 读者需求分析研究,保障刚性服务,加快服务创新

用户的信息需求是图书馆信息服务赖以生存的土壤,只有研究不同用户不同时期对创新服务的需求情况,才能使图书馆信息服务创新工作起到事半功倍的效果^[4]。

新兴资源内容丰富、检索快捷,尤其是流媒体资源吸引了很多的年轻读者。网络流媒体资源数量大、类型多,具有很好的利用价值。各个高校都有自己的特色学科和项目,图书馆可以以学校特色资源(如精品课程,优秀教育片等)为基础,不仅能很好地满足校内的学生用户,也可以满足外部网学生和老师的需要,推动流媒体资源的共享,提高高校图书馆的服务水平,满足读者的个性化需求。要合理地整合网络资源,利用专门的技术,搜集、整理、下载和重组后,再用统一的流媒体格式进行描述、标引,为用户提供统一的检索,也可以直接进行网络分享。馆员通过跟读者的交流互动,了解读者对流媒体资源及服务的需求情况,根据读者对图书馆流媒体信息服务的需求,在保障热门基础服务的同时,结合自身的实际情况比如说经费、技术等,开展流媒体高层次的信息服务,加快图书馆信息服务的创新。如读者对自主上传视频和手机流媒体很感兴趣,如果本馆拥有这方面的技术指导,再有充足的经费做支撑,就可以为读者提供这样的流媒体信息服务。图书馆也可以根据市场的需求,开发一些读者非常感兴趣的流媒体服务项目或者建设一些市场响应度高的流媒体资源。通过读者与馆员的交流互动,高校图书馆流媒体信息服务可以形成可持续发展。

4.2.3 流媒体信息服务硬件建设保障

一个好的流媒体信息服务需要强大的硬件系统做支撑。从流媒体资源建设的前期:多媒体资源的建设,流化换码到中期资源的整合,进库再到后期的流媒体信息服务推送都需要大量硬件设施做支撑,大量的设备带来的是对资金的需求。由于流媒体技术和多媒体技术的更新速度比较快,对硬件的要求越来越高,淘汰率也会增加。高校图书馆可以根据自己的实际情况,结合读者的需求,选择性地建设相应的资源,开展相应的信息服务项目。这样既可以保障读者的刚性需求,又可以维持本馆的流媒体信息服务竞(下转第42页)

估,即读者对培训学习所获得的有关信息检索原理、技术、技能等方面的掌握程度,对培训的有用性、课程安排的实效性、讲师的水平、培训的方式、后勤的安排等各方面进行评价。

第三,在培训结束一段时间后对读者的行为进行评估,尤其是工作、学习方面的改进。

2.2 构建科学的读者培训评估指标体系

依据柯氏四级培训评估模式(Kirkpatrick Model)理论,从反应、学习、行为和结果四个层面全面评估读者培训效果。

反应层评估被培训者的满意程度。反应评估是指读者对培训课程的印象如何,包括对讲师和培训主题、设施、方法、内容、自己收获的大小等方面的看法。其目的在于图书馆及时了解读者对培训有关环节或整个培训课程的真实感受,听取他们的意见、建议,以弥补培训工作中的不足,积累培训经验,不断改进培训工作。这个层次的评估可以作为对培训组织和管理工作的感觉和评价,但不能作为评估的结果。

学习层测定被培训者的学习获得程度。主要评估读者通过培训对检索知识与技能的理解和掌握程度。

行为层考察被培训者的知识运用程度。即检验读者在接受培训之后其行为是否有所改变,对所学知识的理解、融会贯通的程度,是否将培训中获取的知识用于实践工作与学习之中。行为层是考查培训效果的最重要的指标。

结果层,从更大范围内了解因培训而带来的改变效果,判断培训能够实现的最终结果。

2.3 建立新型的培训效果“七步评估”模型

在评估体系设计中考虑图书馆和读者在培训过程中的交互特性,有助于动态维护该指标体系。本模型通过跟踪考

察,将读者培训后的应用实施情况及时反馈给图书馆,然后图书馆根据反馈内容调整培训后的评价指标,进而更新培训项目,从而实现培训项目实时匹配读者需求(详见图1)。

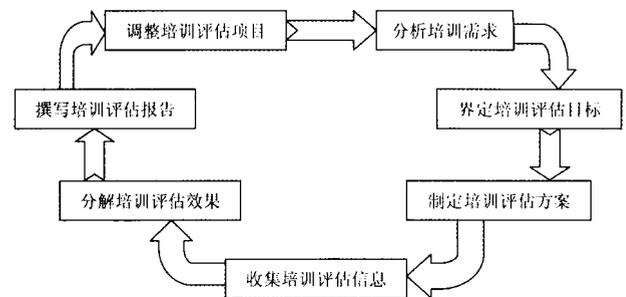


图1 “七步评估”模型评估流程图

综上所述,效果评估是监督和检查读者培训效果不可缺少的一个环节,只有重视读者培训的全面评估,选择合适的培训评估方法,制定合理的评估指标,积极落实培训评估活动,才能改进读者培训质量,提高培训效果、降低培训成本。

参考文献

- 1 教育部高等教育情报工作委员会.关于《普通高等学校图书馆评估指标(征求意见稿)》及评估办法的说明[Z],2003.
- 2 唐纳德L·柯克帕特里克.如何做好培训评估:柯氏四级评估法[M].北京:机械工业出版社,2007:16

(作者信息:刘芳,湖北三峡大学图书馆副研究馆员,邮编:443002;朱沙,湖北省三峡职业技术学院图书馆副研究馆员,邮编:443002。收稿日期:2011-05-10。)

编校:方 玮

(上接第52页)争力。

总之,流媒体信息服务必须以读者为中心,注重读者的参与建设、交流互动,注重人性化、个性化服务。各个服务细节环环相扣,这样才能算是一个比较好的流媒体信息服务。服务质量上去了,读者的满意度也就提升了。

参考文献

- 1 田阳.流媒体技术及其在图书馆中的应用[J].图书馆,2008(1):90~91
- 2 余丽君.网络时代图书馆开展高层次信息服务策略探讨[J].现代情报,2004(2):4~6
- 3 黄付艳.信息环境下图书馆信息服务模式发展研究[D].长沙:湘潭大学,2008:1~4
- 4 傅先华.网络经济时代图书馆信息服务的创新[J].现代图书情报技术,2001(3):83~87

(作者信息:高冕,河海大学图书馆助理馆员,邮编:210098;许建业,南京图书馆副馆长、研究馆员,邮编:210018。收稿日期:2011-05-29。)

编校:方 玮

