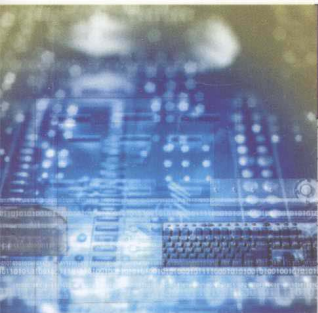


刘 磊 著

# 信息资源共享评估研究

## ——以JALIS为例



南京大学出版社

刘 磊 著

# 信息资源共享评估研究 ——以JALIS为例



南京大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

信息资源共享评估研究：以 JALIS 为例 / 刘磊著

— 南京：南京大学出版社，2010.10

ISBN 978-7-305-07635-0

I. ①信… II. ①刘… III. ①计算机网络—应用—信息管理—评估—研究 IV. ①G250.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 190030 号

出版发行 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093

网 址 <http://www.NjupCo.com>

出 版 人 左 健

书 名 信息资源共享评估研究——以 JALIS 为例

著 者 刘 磊

责任编辑 王玉华 编辑热线 025-83686308

照 排 南京南琳图文制作有限公司

印 刷 南京人民印刷厂

开 本 787×960 1/16 印张 21.75 字数 389 千

版 次 2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-305-07635-0

定 价 52.00 元

发行热线 025-83594756

电子邮箱 [Press@NjupCo.com](mailto:Press@NjupCo.com)

[Sales@NjupCo.com](mailto:Sales@NjupCo.com)(市场部)

---

\* 版权所有，侵权必究

\* 凡购买南大版图书，如有印装质量问题，请与所购图书销售部门联系调换

# 序

随着社会网络化、信息化的发展,信息资源共建共享已成为国内外图书馆发展的一种必然趋势。20世纪60年代以来,世界各国特别是欧美发达国家都相继将信息资源共享系统的发展作为国家信息化建设的重点,产生了一批卓有成效的以OCLC、OhioLINK、RLIN为代表的地区性或全球性的信息资源共享系统,并重视从需求出发,评价、分析信息资源共享系统的效果。20世纪90年代以后,网络环境的形成使我国图书馆信息资源共享进入了一个新时期,产生了多个全国性和地区性的信息资源共享系统,随着国家和地区对信息资源共享系统的投入逐年加大,我国的信息资源共享系统的功能逐步完善。同时,理论研究日益活跃,出现了一大批研究网络环境下信息资源共享的论著,包括有关信息资源共享评估的研究。

信息资源共享的最终目的是最大限度地满足用户的信息需求。随着互联网的高速发展,建立以满足地区信息需求为主要目标的信息资源共享系统,成为我国图书馆信息资源共享的基础和主要模式之一。而建立相应的评估指标体系,则是进一步完善地区信息资源共享系统的运行机制,提高系统管理水平,充分发挥系统效益的有效措施。然而,迄今为止,国内尚未有机构或组织对一个地区图书馆信息资源共享系统进行过正式评估。对于信息资源共享系统的评估指标体系的建立还没有形成统一的看法。至于从用户需求出发,对地区信息资源共享系统进行评估,更没有成熟的研究成果和可供实践的完整体系。因此,开展以需求为导向的地区信息资源共享系统评估指标研究很有必要,这是一个需要引起图书情报界关注的重要课题。刘磊同志的《信息资源共享评估——以JALIS为例》一书,正是带着对这一问题的思考,在广泛的文献调查和实证研究的基础上,从用户需求信息分析入手,结合专家和主管部门的意见,从技术标准、运行机制、政策法规等方面,对网络环境下地区信息资源共享系统的发展进行了深入地评估分析,进而构建出地区信息资源共享系统评估指标体系,并对地区信息资源共享系统今后的发展提出了具体建议。这是我国第一部全面系统地研究地区信息资源共享系统评估的专著,因而具有开拓创新意义。综观全书,我认为具有以下

特点:

### 一、独特的研究视角

一个地区的信息资源共享系统是否真正有价值,需要用户来评定。本书独特的研究视角在于:以用户的需求满足率及满意度研究为基点,深入分析网络环境下我国地区信息资源共享的现状,将用户的信息需求与信息资源共享系统的建设、管理和评估结合起来研究,从而架设了用户需求与信息资源共享研究之间的桥梁。这有利于探讨用户需求与资源共享系统发展之间的内在联系,突破了以往仅仅从主管部门和专家的视角来研究信息资源共享的局限性,为网络环境下我国信息资源共享研究开辟了新领域。而基于需求的,从微观到宏观的两个不同层次相互衔接的信息资源共享系统评估指标体系的建立,则为今后图书馆信息资源共享评价研究提供了新的思路。

### 二、实证的研究思路

一切结论源于实证研究是本书的另一鲜明特色。本书研究始于对南京地区JALIS为主的上海、北京等地信息资源共享系统的实证调查,通过问卷调查与访谈,获得了大量的第一手数据资料,并注意搜集国外的最新信息,使得研究资料翔实,数据可靠。在此基础上,作者从满足用户需求的角度,分析总结了我国地区图书馆信息资源共享系统的功能特征,揭示了地区信息资源共享中存在的主要问题,提出了发展对策。并根据对地区信息资源共享系统的用户调查,构建了信息资源共享技术标准的目标框架,分析了信息资源共享系统运行管理评估的关键要素,提出了建立不同层次的信息资源共享政策法规体系,初步形成了基于需求的地区信息资源共享系统评估指标体系,为我国地区信息资源共享评估提供了可操作性的方法和手段。这对我国地区信息资源共享系统的建设和实践具有重要参考作用。

### 三、务实的研究风格

信息资源共享评估既是一个理论问题,也是一个实践性极强的课题。作者曾长期从事高校图书馆业务工作,具有丰富的实践经验;又多年从事高校图书情报教学工作,形成了立足实际的研究风格。作者长期致力于用户信息需求、信息资源共享与系统管理研究。他在1992年就发表《关于文献资源管理的定量评估

标准》一文,1998年以“社会科学情报需求与系统管理研究”为题撰写博士论文,通过答辩,获得了博士学位。作者还先后主持完成了国家社科基金项目《网络环境下基于需求的我国社会科学信息系统管理研究》和《网络环境下基于需求的地区信息资源共享系统评估研究》,并先后发表与本书研究内容有关的系列论文。因此,书中的不少建议和构想既有理论深度,又有很强的实际指导意义。

总之,《信息资源共享评估——以 JALIS 为例》一书视角独特、思路清晰、层次清楚、资料翔实、数据充足、论证严谨,理论联系实际,具有很高的学术价值和推广应用价值。值此《信息资源共享评估研究——以 JALIS 为例》一书出版之际,我对刘磊同志表示衷心祝贺,深信本书的出版,对推动我国地区图书馆信息资源共享系统建设,建立和完善信息资源共享评估指标体系,具有重要的参考作用。

彭斐章

(武汉大学资深教授、博士生导师)

2010年7月于珞珈山

## 前 言

20 世纪 60 年代之后,随着互联网的发展,发达国家高度重视以用户需求为导向,构建图书馆信息资源共享体系,产生了一批地区性或全球性的信息资源共享系统,并从需求出发,评价、分析信息资源共享系统的效果。网络环境的形成也使我国图书馆信息资源共享进入一个新时期,产生了多个图书馆信息资源共享系统,网络环境下的信息资源共享已经初见成效。

在图书馆信息资源共享中,地区性信息资源共享的实践引人注目。国外许多著名的资源共享系统都是地区性的,或者从地区性发展成为全国乃至全球性共享系统。因此,开展地区信息资源共建共享十分必要。我国地域辽阔,不同地区的经济发展、文化基础、科技水平、网络条件等都存在着巨大的差异,并由此造成不同地区信息化程度、信息资源分布和需求水平之间的巨大差异。因此,建立以满足地区信息需求为主要目标的资源共享体系,成为我国信息资源共享的基础和主要模式之一。建立和完善地区信息资源共享系统的关键是要建立和完善地区资源共享系统的运行机制,提高系统管理水平。而以需求为导向,对地区资源共享系统的各方面进行全面深入的分析,建立相应的评估标准,则是提高系统管理水平,充分发挥系统效益的有效措施。

基于此,我们承担了国家社会科学基金项目“网络环境下基于需求的地区信息资源共享系统评估研究”(06BTQ017)。项目组开展的主要工作是选择区域资源共享基础较好的东部地区(以南京为主)的若干图书馆共享系统,从满足用户需求的角度,于 2006 年 10 月至 2007 年 12 月,先后对其用户需求满足状况、系统的技术条件和标准化、系统的管理运行状况和政策法规建设等进行了较大规模的用户问卷调查,并辅之网络调查、文献调查、访谈调研和专家座谈等,其中用户问卷发放 7 350 份(回收有效问卷 6 601 份)。在此基础上,分析了地区资源共享系统对满足用户信息需求方面存在的问题,包括共享资源建设、图书馆服务优化、图书馆技术条件和标准化、共享系统的管理运行和共享政策法规建设等方面,提出了系统优化建议。并以此为依据,设计出高校图书馆个体和高校图书馆资源共享系统两个层次且相互衔接的地区资源共享评估指标体系。

调查研究的内容分 5 部分,形成本书相互关联的 5 章:

第一章——网络环境下地区信息资源共享系统的需求满足情况调研。对南京、上海、北京、广州等地的图书馆共享系统进行调查,以图书馆用户为调查对象,从资源共享的角度,对网上、网下各类服务项目进行用户需求满足率及满意度的分类调查统计,并按图书馆馆内满足率、地区系统内满足率、地区跨系统满足率等分层次进行分析。以调查数据为依据,通过分析网络环境下地区信息资源共享的现状,指出地区信息资源共享系统存在的问题,对地区资源共享系统的优化提出了资源建设是核心、服务优化是关键、技术设施建设是基础和管理到位是保障的建议。

第二章——基于需求的地区信息资源共享系统的技术条件和标准化分析。以加入江苏省高等教育文献保障系统(JALIS)的南京高校图书馆为调查目标,对图书馆共享系统的计算机设施及标准化、共享系统的网络通讯条件及标准化、共享系统的计算机应用软件及标准化和系统互操作进行用户问卷调查分析。通过以用户调查为主,馆员访谈为辅,结合其他调查方式,分析评估网络环境下地区图书馆共享系统的技术条件和标准化情况,提出地区信息资源共享系统技术标准的目标框架,并对实现资源共享系统技术标准的目标框架提出了相应建议。

第三章——网络环境下基于需求的地区信息资源共享系统的管理运行评估。对国内外地区资源共享系统的管理体制、共享模式、运行机制、筹资渠道等进行分析比较。在此基础上,以 JALIS 在南京的用户为对象,开展问卷调查。通过调查用户对共享信息的需求和满足情况,分析该地区高校图书馆资源共享系统的服务情况,进而分析系统的管理现状和其中的问题。最后,主要依据对用户的调查数据,结合对管理者的调查,分析了地区资源共享系统管理中需要重点评估的问题,针对有效的系统管理运行机制的构建,提出共享系统管理应该重点评估的系统共知、共享范围、系统共用、系统易用和系统互动的五个方面,并提出树立满足用户需求的经营理念,设置保障用户权益的管理机构和建立面向用户的政策法规体系的管理优化建议。

第四章——网络环境下基于需求的地区信息资源共享的政策法规建设分析评估。对国内外信息资源共享政策法规建设与研究进行分析比较。在此基础上,通过 JALIS 在南京的用户问卷调查、实地访问、网络调查等获取了相应数据,进而对图书馆共享资源的共用性和易用性政策、经费政策、联合编目政策、公共获取政策、管理体制和政策宣传等方面进行深入的数据分析。根据分析结果,

提出建立不同层次的资源共享政策法规体系、在政策法规上扩大共享资源范围、实行经费补贴政策、统一联合编目标准、完善信息公共获取制度、健全资源共享系统管理体制和加强图书馆资源共享宣传等建议。

第五章——网络环境下基于需求的地区信息资源共享系统评估指标研究。从前面四部分的用户需求情况调研数据入手,分析网络环境下用户信息需求的特点,找出用户对信息资源共享的主要关注点,并以此为依据设计出一个地区高校图书馆个体和高校图书馆资源共享系统两个层次的评估指标体系框架。以指标框架为依据,运用层次分析法和德尔菲法设计专家调查表,通过两轮专家问卷调查形成指标体系。用形成的评估指标开展实证评估研究,从中找出指标体系存在的问题,并进一步完善评估指标体系。

在书后面,附上了此次调查研究所用的主要问卷调查表。

本书针对网络环境下基于需求的地区信息资源共享系统评估问题进行探讨,主要依托 JALIS 在南京的高校图书馆用户为实证研究对象,比较全面地调查分析了该地区图书馆信息资源共享系统对用户需求的满足状况、系统的技术条件和标准化程度、系统的管理运行状况和政策法规建设等,针对存在的各类问题分别提出了可操作性的建议和措施,有助于明确我国地区图书馆信息资源共享系统今后的发展方向,提高共享系统满足用户需求的水平。

本书的主要创新点:以用户需求满足率及满意度的调查数据为主要依据,深入分析网络环境下我国地区图书馆信息资源共享的现状,架设了用户需求研究与信息共享研究之间的桥梁,从而突破了仅仅从主管部门和专家的视角研究信息资源共享的局限性,开拓了图书馆信息资源共享研究的新视野,具有一定学术价值。而基于需求的,从微观到宏观的两个不同层次相互衔接的图书馆共享系统评估指标体系的建立,不仅为今后图书馆资源共享的评价研究提供了一定的理论借鉴,而且对于促进我国地区图书馆信息资源共享系统的建设、管理与发展具有实际参考价值。

作为阶段性成果,项目组在图书馆学情报学核心期刊已发表 10 篇论文。其中早期发表的论文已被 CSSCI、CNKI 和人大资料收录、多次引用或索引,近期发表的论文有的已被《中国文献情报》(英文刊)杂志译成英文介绍到国外,有 4 篇论文以专题论坛形式在核心期刊显著位置结集发表。

当然,由于各种原因,我们的研究还存在许多不足和需要深入研究的问题。例如限于人力和时间,用户调查样本的分布主要集中在南京地区高校图书馆,其

他地区和其他类型图书馆用户样本较少。又如由于目前地区跨行业图书馆信息资源共享系统实践基础比较薄弱,我们仅构建了高校图书馆个体和高校图书馆共享系统两个层次的评估指标体系,评估指标体系的结构有待完善。再如有关资源共享系统的技术条件和标准化方面的研究还有待深入。这些都需要我们今后以现有成果为起点,进一步深入探讨。我们也希望有关专家和读者对不足之处予以批评指正。

本书的第一章由刘磊、朱锁玲、穆丽娜、王启云、罗秀娟、唐惠燕撰写,第二章由刘磊、郭卫兵、朱毅华、白振田撰写,第三章由刘磊、杨萍萍撰写,第四章由刘磊、李诗棋撰写,第五章由刘磊、朱锁玲、李晓红撰写。全书由刘磊统稿。除以上人员外,包平、高荣华、黄水清、查贵庭、屈卫群、郑德俊、阎素兰、胡以涛、付天香、吴政、罗春荣、颜丽君、金武刚、张小翠、沈杨、万国珍、马雪梅、周宁丽、刘建华也参加了问卷调查工作。在专家意见调查中得到各地专家的大力支持(详见第五章)。南京大学信息管理系叶继元教授、师兄郑建明教授、江苏省社科规划办高洪福处长对本书的修改提出了宝贵意见。本书在写作中引用和参考了国内外专家、学者的大量论著。恩师彭斐章教授在百忙中为本书题序。本书的出版得到南京农业大学信息科技学院黄水清教授、高荣华教授和郑德俊副教授的大力支持和帮助。南京大学出版社孙辉老师、王玉华老师为本书的出版付出了辛勤的劳动。在此一并致谢。

# 目 录

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| <b>1 网络环境下地区信息资源共享系统的需求满足情况调研</b> ..... | 1   |
| 1.1 研究背景 .....                          | 1   |
| 1.2 调查研究目的与研究思路 .....                   | 2   |
| 1.3 需求满足率与需求满意度的含义及其关系 .....            | 3   |
| 1.4 调查方法及样本情况 .....                     | 3   |
| 1.5 调研结果与分析 .....                       | 12  |
| 1.6 结论与建议 .....                         | 82  |
| <b>2 基于需求的地区信息资源共享系统的技术条件和标准化分析</b>     |     |
| ——以 JALIS 为例 .....                      | 92  |
| 2.1 研究背景 .....                          | 92  |
| 2.2 研究思路与方法 .....                       | 93  |
| 2.3 信息资源共享系统计算机设施及标准化调查分析 .....         | 100 |
| 2.4 信息资源共享系统网络通讯条件及标准化调查分析 .....        | 106 |
| 2.5 信息资源共享系统计算机应用软件及标准化调查分析 .....       | 108 |
| 2.6 信息资源共享系统互操作调查分析 .....               | 119 |
| 2.7 结论与建议 .....                         | 122 |
| <b>3 网络环境下基于需求的地区信息资源共享系统管理运行分析评估</b>   |     |
| ——以 JALIS 为例 .....                      | 135 |
| 3.1 绪论 .....                            | 135 |
| 3.2 国外地区信息资源共享系统管理分析评估 .....            | 140 |
| 3.3 国内地区信息资源共享系统管理分析评估 .....            | 153 |
| 3.4 地区信息资源共享系统管理调查分析 .....              | 163 |
| 3.5 地区信息资源共享系统管理评估的重点和优化措施 .....        | 194 |

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| <b>4 网络环境下基于需求的地区信息资源共享的政策法规建设分析评估</b>          |     |
| ——以 JALIS 为例 .....                              | 206 |
| 4.1 概述 .....                                    | 206 |
| 4.2 国内外信息资源共享政策法规建设概况 .....                     | 212 |
| 4.3 调查方法和对象 .....                               | 224 |
| 4.4 调研结果与分析 .....                               | 225 |
| 4.5 结论与建议 .....                                 | 256 |
| <b>5 网络环境下基于需求的地区信息资源共享系统评估指标研究</b> .....       | 270 |
| 5.1 研究背景 .....                                  | 270 |
| 5.2 研究目的与意义 .....                               | 271 |
| 5.3 研究思路与方法 .....                               | 271 |
| 5.4 调查研究的内容 .....                               | 273 |
| 5.5 调研内容分析 .....                                | 274 |
| 5.6 评估指标体系构建的要求、层次与内容 .....                     | 292 |
| 5.7 评估指标体系大纲的构建 .....                           | 294 |
| 5.8 评估指标权重系数的确定 .....                           | 297 |
| <b>6 附录</b> .....                               | 307 |
| 附录 1 南京高校图书馆用户需求及资源共享状况调查表 .....                | 307 |
| 附录 2 南京公共图书馆用户需求及资源共享状况调查表 .....                | 312 |
| 附录 3 南京科研图书馆用户需求及资源共享状况调查表 .....                | 317 |
| 附录 4 高校图书馆信息资源共享技术条件及系统建设情况调查表<br>(读者) .....    | 322 |
| 附录 5 高校图书馆信息资源共享系统技术条件及标准化建设情况<br>调查表(馆员) ..... | 325 |
| 附录 6 区域高校图书馆信息资源共享管理状况调查表 .....                 | 327 |
| 附录 7 高校图书馆资源共享政策法规情况调查表(读者) .....               | 330 |
| 附录 8 高校图书馆资源共享政策法规情况访谈问题(馆员) .....              | 334 |

# 1 网络环境下地区信息资源共享系统的需求满足情况调研

## 1.1 研究背景

信息资源共享是人类进步的标志,是图书馆事业发展的必然结果。在当今中外图书情报实践活动和图书馆学情报学理论研究中,信息资源共享是一个引人注目的领域。20 世纪 60 年代之后,随着互联网的发展,国外图书馆界与政府部门高度重视以用户需求为导向,构建信息资源共享体系,产生了一批以 OCLC、OhioLINK 为代表的全球性或地区性的卓有成效的信息资源共享系统,并重视从需求出发,评价、分析信息资源共享系统的效果<sup>[1-3]</sup>。

20 世纪 90 年代,网络环境的形成使我国图书馆信息资源共享进入了一个新时期,我国产生了多个地区性和全国性的信息资源共享系统,网络环境下的信息资源共享已经初见成效<sup>[4]</sup>。1994 年 3 月,上海地区的上海图书馆、上海科技信息研究所文献馆、中科院上海文献情报中心、复旦大学、上海交大、华东师大、上海社科院、上海医科大学等 19 家图书馆馆长举行了“文献资源共建与共享协作网”正式开始启动的签字仪式<sup>[5]</sup>。1999 年 1 月,北京图书馆负责召集了全国公共图书馆、高校图书馆、国家行政机关图书馆和情报信息所等共 122 家单位参加的全国文献信息资源共建共享协作会议。会议就建立文献信息资源共建共享协作网络达成共识,签署了《全国文献信息资源共享倡议书》和《全国图书馆馆际互借公约》,通过了“资源共享、优势互补、互利互惠、自愿参加”的协作原则,为建设一个由全国、各大行政区域、各省市组成的三级文献信息资源共建共享网络奠定了协作基础<sup>[6]</sup>。同年,国家正式启动了高等教育文献保障体系(CALIS)。同时,信息资源共享的理论研究也日益活跃,出现了一大批分析、调查、总结网络环境下信息资源共享的论文、著作与研究课题,这批理论成果对于我国信息资源共享的实践具有指导意义。

信息资源共享既然是现实可行的,人们就希望进一步扩大资源共享的范围和深度,同时也要求我们对目前的资源共享状况做出评价,建立一套评估资源共享工作的指标体系。已有的信息资源共享理论研究中,虽然也包括有关信息资

源共享效益和评估的研究,但往往是从主管部门或专家的角度来进行评价的。以用户需求为导向,进行信息资源共享效益研究和评估的成果很少,而以用户的需求调查为依据,对信息资源共享系统进行全面分析评价,并提出优化措施的成果在国内尚未见报道。基于此,我们承担了国家社科基金项目研究,选择了区域资源共享系统建设基础较好地区(如南京、上海、北京、广州等地)的若干主要类型的图书馆,从满足用户需求的角度,于2006年10月至2007年4月对其资源共享系统的状况进行了较大规模的调查,分析地区资源共享系统在满足用户信息需求方面所存在的问题,并提出了优化意见。

## 1.2 调查研究目的与研究思路

信息资源共享建设的效益或目标的实现主要可以从满足用户信息需求的角度来评价。而用户的大部分信息需求又是在本地区内解决的。因此,倘若能将用户的信息需求与地区信息资源共享系统的设计管理结合起来研究,不仅利于探讨用户信息需求与地区信息资源共享系统建设发展之间的内在联系,也突破了仅仅从主管部门和专家的视角来研究地区信息资源共享的局限性,为网络环境下我国地区信息资源共享研究开辟了新的研究领域。本章对网络环境下东部地区(南京、上海、北京、广州)图书馆资源共享系统的状况进行了较大规模的调研,目的就是以用户需求满足率及满意度为基点,通过分析网络环境下我国地区信息资源共享的现状,进而指出地区信息资源共享系统存在的问题,并以用户的需求调查为依据,对地区信息资源共享系统的优化提出建议。

每个用户经过多次的信息查寻实践活动后就会逐渐形成适合于自己的相对稳定的信息查寻路线,表现出一定的信息查寻行为规律,可近性就是其中之一。它是用户利用信息(渠道)程度的一个最重要的决定因素。可近性表明用户对信息源(渠道)的可接近程度,包括物理的、智力的和心理的可近性。最便于接近的信息源在信息查寻行为中将优先被选用,而对信息源的质量和可靠性的考虑则处于次要地位,虽然它们对于用户是否愿意接受该信息源所提供的信息有一定程度的影响。徐引篱在《图书情报的未来——2010年发展预测》一书中也指出,在美国,计算机网络服务已达到相当高水平的情况下,读者利用文献的95%以上还是从本地区获得,利用全国性网络系统获得的只占一小部分。由此可见,对地区信息资源共享系统的需求满足率及满意度状况的研究显得尤为重要。为此,本项目的思路是以区域资源共享系统建设基础较好的南京、上海、北京、广州等地的主要类型图书馆为调查目标,以图书馆用户

为调查对象,从地区资源共享的角度,对网上、网下各类服务项目进行用户需求满足率及满意度的分类调查统计,并按图书馆馆内满足率、地区系统内满足率、地区跨系统满足率等分层次进行分析,为优化资源共享系统结构和信息服务功能获取相应数据。

### 1.3 需求满足率与需求满意度的含义及其关系

开展网络环境下地区信息资源共享系统的需求满足情况调研,主要包括两个指标,即需求满足率及需求满意度的调研分析。这要求我们首先弄清信息需求满足率与满意度的含义及相互关系。信息需求满足率,是指信息用户实际获得的所需信息占要求获得全部所需信息的比率。它反映了馆藏资源对读者需求的覆盖范围,以及馆际互借、文献传递等资源共享系统的服务水平和完善程度。而信息需求满意度,指就近图书馆或资源共享系统在满足用户信息需求过程中所获得的认可满意程度。它是用户接受一个服务周期后的感知值与此次服务周期前的预期值的比率。

由此可以看出,满意度比满足率更受人为主观因素的影响。即使用户的信息需求得到了满足,但由于花费时间、费用、服务人员的服务态度等方面的因素仍然会导致读者较低的满意度;若用户的信息需求未得到满足,然而由于用户开始的期望值就比较低,或服务办理过程中服务人员良好的工作态度令用户感觉很好,仍可以使读者有较高的满意度,这一现象称作“情感上的满意”,而非“物质上的满意”<sup>[7]</sup>。总之,信息需求满足率和满意度都是从满足用户需求的角对信息资源共享系统进行评价的指标,通过对两者的调查研究,可以分析出地区信息资源共享系统所取得的成效以及存在的不足,以便为优化资源共享系统结构和信息服务功能提出相应对策。

### 1.4 调查方法及样本情况

#### 1.4.1 调查方法及样本总体情况

本报告主要采用问卷调查的方法来掌握地区信息资源共享系统中用户需求满足的原始数据和资料。对于满足率和满意度的问题,问卷采用打分的形式进行调查。凡未使用过的项目,用“×”表示,为统计方便,我们一律以“0”代替。其余的问题打分按1—5分填写,分值表示的含义为:1—非常不满足/非常不满意;

2—不满足/不满意;3—一般;4—满足/满意;5—非常满足/非常满意。

我国区域图书馆信息资源共享基础较好的地区主要集中在沿海一带,为了使调查对象具有一定代表性,我们选择了南京、上海、北京、广州等地主要类型的图书馆(高校图书馆、公共图书馆、科研图书馆)进行调研,需要说明的是由于课题组成员所在单位大部分属于南京地区高校,课题组其他成员也多在其他地区的高校,所以高校调查的样本数量较多,其中又以南京地区样本数量最多。各地区、各系统样本分布的总体情况如表 1-1 所示。

表 1-1 各地区、各系统图书馆用户样本分布的总体情况

| 地区 \ 系统 | 高校图书馆 | 公共图书馆 | 科研图书馆 | 合计    |
|---------|-------|-------|-------|-------|
| 南京      | 1 765 | 281   | 110   | 2 156 |
| 上海      | 525   | 258   | —     | 783   |
| 北京      | 316   | —     | 174   | 490   |
| 广州      | 294   | —     | —     | 294   |
| 合计      | 2 900 | 539   | 284   | 3 723 |

#### 1.4.2 南京地区样本情况

##### 1.4.2.1 南京地区高校图书馆样本情况

南京地区高校发放问卷 2 000 份,回收有效问卷 1 765 份。调查对象为不同层次类型的 28 所院校师生,包括 8 所 211 重点高校(其中南京大学和东南大学为 985 高校),南京工业大学等 9 所普通高校,以及江苏经贸职业技术学院等 11 所高等职业学校和高等专科学校,样本分布情况如表 1-2 所示。学生是高校图书馆资源利用的最大用户群,其次是老师(包括教师、行政管理人员和科研人员)。因此,南京地区高校图书馆调查样本中学生填写的问卷占到了 79.5%,考虑到研究生相对会有更大的共享信息需求,我们有意识地加大了这部分样本的调查。因此,样本的学历分布中,研究生比例最大,硕士占 55.6%,其次是高年级本科,占 32.2%,博士占 9.1%,具体如表 1-3、表 1-4 所示。

表 1-2 南京地区高校图书馆用户样本的学校分布

| 学校           | 有效<br>问卷 | 占总体<br>有效问卷<br>百分比(%) | 学校          | 有效<br>问卷 | 占总体<br>有效问卷<br>百分比(%) |
|--------------|----------|-----------------------|-------------|----------|-----------------------|
| 东南大学         | 119      | 6.7                   | 南京体育大学      | 9        | 0.5                   |
| 河海大学         | 247      | 14.0                  | 南京信息工程大学    | 2        | 0.1                   |
| 南京财经大学       | 68       | 3.9                   | 南京信息职业技术学院  | 7        | 0.4                   |
| 南京大学         | 119      | 6.7                   | 南京医科大学      | 65       | 3.7                   |
| 南京工程学院       | 3        | 0.2                   | 南京邮电大学      | 62       | 3.5                   |
| 南京工业大学       | 72       | 4.1                   | 南京中医药大学     | 53       | 3.0                   |
| 南京航空航天大学     | 146      | 8.3                   | 江苏广播电视大学    | 10       | 0.6                   |
| 南京交通职业技术学院   | 6        | 0.3                   | 江苏教育学院      | 2        | 0.1                   |
| 南京理工大学       | 116      | 6.6                   | 江苏经贸职业技术学院  | 51       | 2.9                   |
| 南京林业大学       | 62       | 3.5                   | 江苏省委党校      | 7        | 0.4                   |
| 南京农业大学       | 265      | 15.0                  | 江苏天正软件与通信学院 | 2        | 0.1                   |
| 南京森林公安高等专科学校 | 8        | 0.5                   | 金陵科技学院      | 4        | 0.2                   |
| 南京审计学院       | 57       | 3.2                   | 正德职业技术学院    | 7        | 0.4                   |
| 南京师范大学       | 74       | 4.2                   | 中国药科大学      | 122      | 6.9                   |

注:学校按拼音字顺排列,下同。

表 1-3 南京地区高校图书馆用户样本的身份分布

| 身份      | 教师   | 学生    | 科研人员 | 行政管理<br>人员 | 其他<br>(含校外读者等) | 总数    |
|---------|------|-------|------|------------|----------------|-------|
| 样本数     | 269  | 1 404 | 21   | 36         | 35             | 1 765 |
| 样本比例(%) | 15.2 | 79.5  | 1.2  | 2.0        | 2.0            | 100   |

表 1-4 南京地区高校图书馆用户样本的学历分布

| 学历      | 博士及以上 | 硕士   | 本科   | 大专  | 高中及以下 | 总数    |
|---------|-------|------|------|-----|-------|-------|
| 样本数     | 161   | 981  | 569  | 53  | 1     | 1 765 |
| 样本比例(%) | 9.1   | 55.6 | 32.2 | 3.0 | 0.1   | 100   |