

·用户研究·

读者利用 RFID 及 OPAC 的现状调查与分析

——以杭州图书馆为例

梁 亮 方 瑛

(杭州图书馆 浙江杭州 310012)

摘 要: RFID 被图书馆称为是第三代图书馆自动化管理技术,对杭州图书馆读者的 RFID 及 OPAC 的使用现状进行问卷调查,结果显示读者对 RFID 的满意度与使用频率较高,总体评价良好,担心没完成借还手续是影响读者使用 RFID 的主要因素,自助借还机需在“一站式”服务等方面加以改进,OPAC 系统需在信息的冗余处理方面加以改进。

关键词: RFID OPAC 杭州图书馆 问卷调查

中图分类号: G250.78

文献标识码: A

文章编号: 1003-6938(2012)03-0100-04

Investigation and Analysis of Readers' Using of RFID and OPAC

Abstract RFID is regarded as the third generation automatic management technology in library. A lot of readers in Hangzhou Library use RFID and are quite satisfactory with the equipment. Suspicion of the credibility of the machine affects more use and both the machine and OPAC system need improving.

Key words FRID ; OPAC ; Hangzhou Library ; questionnaire

随着自动识别行业的不断发展,识别技术也开始向效率更高、速度更快、标识介质信息量更大的方向发展,越来越多的行业市场、企业用户以及政府部门,都开始关注和应用识别技术的代表——RFID 及其自动识别产品,并随着 RFID 技术应用的逐步深入与不断成熟,必将为众多的行业及客户,以至于为整个社会带来长期而深远的积极影响^[1]。在我国的图书馆领域,随着 2006 年深圳图书馆首次在国内应用 RFID 技术以来,现已相继有国家图书馆、杭州图书馆、厦门集美大学图书馆、陕西省图书馆等多家图书馆对 RFID 系统成功导入和应用,RFID 技术越发被图书馆行业所关注和运用,并正逐步成为一种趋势。但读者对 RFID 技术的使用现状与满意度如何呢?本文以杭州图书馆的用户调查为案例数据,对于 RFID 及 OPAC 的读者使用习惯等现状进行分析,以期掌握读者对 RFID 及 OPAC 的需求和使用特点,从而寻求 RFID 及 OPAC 技术在图书馆应用的最佳模式。

1 调查背景、对象与方法

杭州图书馆是国内一家大型的公共图书馆,

2008 年以新馆开馆为契机,在资源整合和统一信息平台的基础上,提出了全体实现 RFID 智能化的建设目标,力求建成数字资源丰富、管理水平先进、服务种类多样、服务手段创新、读者使用方便,系统安全可靠、可扩展性强的现代化图书馆。目前馆内共计有 18 台自助借还设备,3 台 24 小时还书机,20 套手持点检仪等设备投入使用,RFID 标签数量达到 250 万枚左右。年到馆人数 300 多万,外借图书 250 多万册,RFID 使用及规模为国内前列。

本文主要采取问卷调查的方法进行数据获取,即在到馆的读者中随意选取调查对象进行问卷调查,共发放问卷 200 份,回收有效问卷 187 份。问卷按读者年龄分层,就使用频率、设备评价、影响因素、改进认可四个方面对读者进行调查。最后利用 EXCEL 等工具进行数据整理,进而进行分析。

2 RFID 及 OPAC 的使用调查结果

2.1 RFID 自助借还书机的使用情况调查

2.1.1 RFID 自助借还机的使用频率调查

集美大学诚毅学院图书馆对图书馆自助借还书

收稿日期 2012-03-20 责任编辑 魏志鹏

系统整体满意度的调查结果显示,读者认为很满意的占39.5%,满意的占56.5%^[2]。台大医学院图书馆也曾做过相似调查,受访者对于本馆新增RFID自助借书服务表示很满意占受访人数的57%,满意占33%,表示满意与接受这种服务的占90%^[3]。本次调查,对于使用的满意度情况并未设置专门的选项,但针对读者使用自助借还书机的频率及年龄分布进行了调查(见表1),从调查统计数据可以得出,RFID自助借还书机系统在杭州图书馆各个年龄段的读者中都比较受欢迎,根本不使用者占16%,这也侧面的说明了读者对RFID的使用满意度较高,这也与上述相关学者对自助借还机满意度的调查结果基本一致。

表1 RFID自助借还书机使用频率

使用情况 年龄及人数	经常使用 (人)	偶尔使用 (人)	不用(人)
20岁以下(37人)	22	12	3
20-35岁(62人)	33	17	10
36-50岁(45人)	34	5	6
51岁以上(43人)	29	5	9
总计	118	39	28

2.1.2 影响RFID自助借还机使用的因素调查

针对影响RFID自助借还机使用的因素,本次问卷也做了调查(见表2),其中有145个受访读者做了相关选项,从统计数据中可看出认为担心没完成借还手续的比例最高,占46%,其次为步骤多和容易出现故障,占30%和22%。而与此调查结果不同且有趣的是已有学者的调查结果,刘白秋通过调查集美大学诚毅学院图书馆的读者,读者认为不满意使用RFID的主要原因是原来使用条形码借还书自己不用动手,整个过程全由图书馆管理人员来操作,而自助借还书系统还得自己动手,感觉上将原来应该由图书馆管理人员完成的工作推给读者了,增加了读者劳动^[2]。

表2 影响RFID自助借还书机使用的因素

影响因素 年龄及人数	步骤多,操作有点复杂 (人)	有时候会借(还)不了等故障(人)	担心没有借进,还掉 (人)
20岁以下(37人)	8	6	16
20-35岁(62人)	17	14	24
36-50岁(45人)	10	8	13
51岁以上(43人)	9	5	15
总计	44	33	68

2.1.3 对RFID自助借还书机的评价调查

集美大学诚毅学院图书馆调查数据显示,93%的读者认为,应用RFID技术能加强读者对图书馆的亲切感。还有高达99%的读者认为自助借还书是图书馆发展的趋势^[2]。台大医学院图书馆的调查,受访者对使用本馆RFID自助借还书系统的??性表示很满意者也最多,占56%;满意者占34%;尚可者占9%;待加强者只占3%^[3]。对于杭州图书馆RFID自助借还机的评价,此次问卷调查中有186个读者做了相关选项,从结果来看读者对RFID自助设备的评价相当高(见表3),统计显示认为使用很方便的读者占63%,还方便的占21%,认为不方便的读者仅占16%,杭州图书馆的读者调查结果与集美大学诚毅学院图书馆、台大医学院图书馆的调查结果完全一致,这充分说明了读者已完全认可并接受了这种服务方式。

表3 对RFID自助借还书机的评价情况

评价情况 年龄及人数	很方便(人)	一般(人)	不方便(人)
20岁以下(37人)	22	12	3
20-35岁(62人)	33	17	10
36-50岁(45人)	34	5	6
51岁以上(43人)	29	5	9
总计	118	39	29

2.1.4 对RFID自助借还书机的改进意见调查

自2006年RFID应用于图书馆以来,尽管取得了较快的发展和较高程度的认可,但继续改进也还需长期的努力,为此,此次问卷调查也对RFID的改进意见征询了读者(见表4)。从调查统计结果来看,读者对“一站式借书”的支持率排在首位,占50%，“语音操作提示”改进项支持率也达到34%,选择“丰富功能,超期可自主扣款”选项的读者占了37%。

表4 RFID自助借还书机改进方案

改进 年龄及人数	一站式服务,插卡放书后即可完成借书 (人)	增加语音提示功能,指导操作 (人)	丰富功能,超期可自助扣款 (人)
20岁以下(37人)	17	8	17
20-35岁(62人)	34	24	31
36-50岁(45人)	21	14	17
51岁以上(43人)	21	8	5
总计	93	54	70

2.2 读者使用 OPAC 的情况调查

杭州图书馆自新馆开馆后使用 RFID 技术以来,利用率和读者反应也都不错,理论上讲有了 RFID 定位和三维示意图的导引,读者不需要任何图书分类知识就可以单独轻松自然的找书,以动画图示的方法显示文献定位的位置,可以不受专业化索书号和排架方式的局限,通过页面导航,直观、指引读者自助查找文献的物理存放信息。可从实际效果来看,一方面,或因有的读者并不熟悉 RFID,或因 RFID 还存在较大的问题,总之不使用 OPAC 的读者还较多。为此,此次问卷调查也对读者使用 OPAC 情况进行了

调查(见表 5)。从统计结果可以看出,在调查的 4 个年龄段的读者中仍有不少读者不使用 OPAC 系统查找文献,百分比达到 31%。特别是在 50 岁以上的读者中,这个比重超过 60%。虽然使用的 130 人中有 61% 的读者感觉现今的 OPAC 系统“准确,方便”,但仍有 55% 的读者感觉“步骤繁琐,信息冗余”。在制约读者使用 OPAC 系统的因素中,“检索步骤多”、“显示的冗余信息多”、“图书位置示意图复杂难懂”分别占的比重为:43%、48%、32%。在这其中,反映 OPAC 显示的冗余信息大多占各影响使用因素的榜首。

表 5 读者使用 OPAC 的情况

OPAC 各项情况 年龄及人数	使用 OPAC 系统的人数		对 OPAC 系统评价的人数		主要影响使用 OPAC 系统原因		支持 OPAC 改进方案的人数	
20 岁以下 (37)	经常用	14	准确,方便	22	检索步骤多	14	一站式检索	23
	偶尔用	20	步骤繁琐,信息冗余	11	显示的冗余信息多	17	优先显示本地信息	10
	不用	4	不准确,不方便	3	图书位置示意图复杂难懂	5	图书位置示意图清楚明白	13
20 至 35 岁 (62)	经常用	22	准确,方便	31	检索步骤复杂	14	一站式检索	34
	偶尔用	29	步骤繁琐,信息冗余	20	显示的冗余信息多	30	优先显示本地信息	30
	不用	11	不准确,不方便	10	图书位置示意图复杂难懂	15	图书位置示意图清楚明白	29
35 至 50 岁 (45)	经常用	13	准确,方便	16	检索步骤复杂	21	一站式检索	26
	偶尔用	20	步骤繁琐,信息冗余	21	显示的冗余信息多	9	优先显示本地信息	10
	不用	12	不准确,不方便	8	图书位置示意图复杂难懂	11	图书位置示意图清楚明白	14
50 岁以上 (43)	经常用	3	准确,方便	10	检索步骤复杂	7	一站式检索	12
	偶尔用	9	步骤繁琐,信息冗余	20	显示的冗余信息多	7	优先显示本地信息	3
	不用	31	不准确,不方便	3	图书位置示意图复杂难懂	10	图书位置示意图清楚明白	12

3 RFID 及 OPAC 读者使用调查结果分析

3.1 RFID 读者使用情况分析

(1)调查显示读者对 RFID 的使用率与满意度较高,说明 RFID 带给读者快捷、方便、自助的服务正是读者所需的,特别是 24 小时自助还书设备的使用不受图书馆开、闭馆的限制影响,最大限度的满足了读者的需求。除了这个直接的原因外,其它方面的原因也是存在的,如,银行 ATM 机、超市等自助商场的普及使得人们对“自助服务”并不陌生;RFID 技术的应用使读者在图书馆利用方面加大了自主性、参与性,增加了读者对图书馆的亲合力等。这个调查结果也说明了图书馆提高现代技术的应用水平以最大限

度的满足读者需求是提高图书馆服务效率与读者满意度的最佳方式之一,也将是未来图书馆的一大发展趋势。

(2)调查显示“担心没完成借还手续”是影响读者使用 RFID 的最大因素,说明图书馆对 RFID 的使用引导、宣传工作还不到位,还有较大的提升空间。同时也说明 RFID 自助借还机在现阶段还无法智能到让读者能完全对话与放心使用的程度,让读者会心存担心,增加自助借还机的对话智能程度也将可能是未来自助借还机的一大发展方向。

(3)尽管调查显示读者认为使用 RFID 很方便的占到了 63.%,但也说明还有较大比例的读者对于 RFID 还并未完全认可,也说明图书馆还应该继续改

进服务,从读者的反馈中掌握读者的使用需求与RFID自助借还机的缺陷,并加以改进服务与改善自助借还机的功能,力争更大程度的满足更多的读者。

(4)对于RFID自助借还机的改进调查中,“一站式”借书的读者选择比例最高。这说明自助服务的步骤、过程等越少越简单越好,否则一方面会降低用户的兴趣和容忍度,使他们倾向于把“服务事务全权交给工作人员处理”,另一方面也会增加自助的时间,原本为提高工作效率的自助设备也就降低了应有的意义。

3.2 OPAC读者使用情况分析

从对OPAC读者使用的情况调查中可发现,反映OPAC显示的冗余信息太多占各影响使用因素的榜首。究其原因可能是多方面的,如:①较多的书目信息会对读者造成困扰。近年来,信息共享已成为图书馆资源建设的一大趋势,杭州图书馆也实施“一体化”工程,实行总分馆制,因此读者在OPAC中的查询结果会反映杭州市所有公共图书馆的书目信息资源,并列出所有“命中”的相关信息,虽然可以勾选检索分馆,但是由于杭州图书馆下设几个分馆部门都有藏书,就会造成信息冗余,特别是对于杭州图书馆组织结构不了解的读者更是困难。②页面设置会对读者造成困扰^[4]。OPAC系统页面设置的不亲切也是读者找书的障碍,譬如它设置的“文献所在馆”,“借阅区,第274排B面,05架06层”等,不仅需要读者细细辨认,而且作为非专业的读者对有些概念并不清楚。③在OPAC检索最后一步,即是引进RFID系统附加的“三维示意图”中,由于示意图本身已经是较抽象的图案,外加图书馆书架稠密,读者理解和操作起来困难重重。很多读者选择放弃这些复杂的自

助提示。这个调查结果与原因分析及实例,也说明了如果想进一步改善图书馆服务质量,现有的OPAC系统应作进一步改进。

4 结语

RFID自助借还机在图书馆界的迅猛发展与应用及读者调查结果,都充分说明了今后RFID在图书馆的普及应用是大势所趋。此次RFID及OPAC技术的读者使用调查尽管只是针对杭州图书馆用户的,调查的范围与深度等均不够,但也能从一个侧面反映当前RFID及OPAC的读者使用现状及需求,从所得的数据及分析上可引发对于改进图书馆服务、提升RFID及OPAC的思考,要想真正完成图书馆这场行业变革,使图书馆服务全面迈向智能化,让读者真正接受及乐于使用,图书馆还需做更多的改进及努力。

参考文献:

- [1]杨翠红等.射频识别技术催生“智慧图书馆”[EB/OL]. [2012-04-10].http://www.edu.cn/tsg_6497/20111010/t20111010_691752.shtml.
- [2]刘白秋.图书馆RFID技术应用调查分析[J].吉首大学学报(社会科学版),2009,(6).
- [3]臺大醫圖95年讀者滿意度調查結果報告[EB/OL]. [2012-02-01]. <http://mln.mc.ntu.edu.tw/EJ/84/02.htm>.
- [4]金燕等.应用RFID技术改进设想及OPAC改进方案探析[EB/OL]. [2012-04-10-].<http://www.docin.com/p-5041856.html>.

作者简介:梁亮(1963—),女,杭州图书馆副研究馆员;方瑛(1982—),女,杭州图书馆馆员。