



高校图书馆用户信息行为与服务研究

王以君 胡继东 李玉安

摘要: 网络环境下的用户信息行为,与10年前相比已经发生了重大的变化。这些变化对图书馆在信息资源建设、用户培训和信息服务组织管理等方面提出了新的要求甚至是挑战。以武汉大学图书馆读者调查统计的数据为例,提出加强图书馆文献资源建设,做好创新服务及培训,使高校图书馆用户信息行为与服务工作更上一层楼。

关键词: 信息行为; 用户研究; 信息资源建设; 信息服务

一、引 论

用户信息行为研究的步伐自1948年皇家学会的科学信息会议、早期ARIST(信息科学与技术年度评论)一系列研究开始,从来没有停止过。我国图书馆界从事用户信息行为的研究是从本世纪开始的。随着信息化社会的不断发展,用户信息行为研究的开展也越来越多。据《万方数据库》检索结果,从2004年以来,发表的有关用户信息行为研究方面的文章147篇。但是,从研究的内容来看,其成果主要体现在横向上,即注重不同用户信息行为的研究。而纵向方面研究不足,即缺乏对不同学科、不同层次用户之间信息行为差异性的比较研究。

高校图书馆用户的信息需求与服务研究,是一个常谈常新的话题,尽管图书馆文献收藏的类型在不断的演绎和更新、网络信息的便捷与海量,对高校的读者来讲,需求是永恒的、多样的、动态的、复杂的,学生用户是否对图书馆的藏书质量、工作和服务质量满意,尤其是在目前复合图书馆环境下,读者在利用这些文献信息中的障碍和权利,是否能得到解决和满足,都是信息需求中的需要展开研究的问题。

为此,本文以武汉大学教师、本科生、硕(博)士研究生三大用户群体为调查对象,采用书面调查和口头咨询的方式,从新的角度对不同学科、不同层次用户的信息行为展开了比较研究,以在一定层面上反映出目前我国高校三大用户群体信息行为的特征,并在此基础上,提出高校图书馆资源建设与信息服务的策略。

二、问卷调查数据统计与分析

(一) 用户入馆情况调查

在武汉大学图书馆各用户群体中,本科生用户、硕(博)士研究生用户是利用图书馆最积极、最活跃的群体。97%的工科本科生用户、78%的硕(博)士研究生用户、90%的文理科本科生用户以及83%的硕(博)士研究生用户每月都要去图书馆。而在文理科各用户群体中,除本科生用户、硕(博)士研究生用户外,教师用户也相对表现得较为积极、活跃,这也与工科类教师用户形成了较大的差异。与此同时,我们也要清醒地看到,仍然有3%

的工科本科生用户和 28% 硕(博)士研究生用户、10% 的文理科本科生用户和 17% 的硕(博)士研究用户几乎不来图书馆(但是还是大量利用图书馆的电子资源)。据了解,这些用户在整个大学阶段除了来馆开通借阅手续、办理离校手续外,其他时间从未来过图书馆。

(二) 利用图书馆目的情况调查

无论是工科,还是文理科,各用户群体利用图书馆的首要目的是借还书,而次要目的则存在出较大的差异。工科本科生用户表现为利用电子阅览室上网、自习、阅览休闲娱乐读物和检索电子资源;工科硕(博)士研究生用户表现为检索电子资源、自习和阅览休闲娱乐读物。文理科本科生用户表现为自习、阅览休闲娱乐读物、检索电子资源和利用电子阅览室上网;文理科硕(博)士研究生用户表现为自习、检索电子资源、利用电子阅览室上网和阅览休闲娱乐读物。利用图书馆进行自习、阅览休闲娱乐读物和检索电子资源,符合于图书馆在学校文献信息中心的作用与定位。同时,图书馆相对于教室和学生寝室来讲,图书馆为学生学习提供了更为舒适、方便的条件:空调(风扇)、饮水机,更为重要的是图书馆丰富的资源和良好的学习氛围。

(三) 对日常最主要获取信息资源途径的调查情况

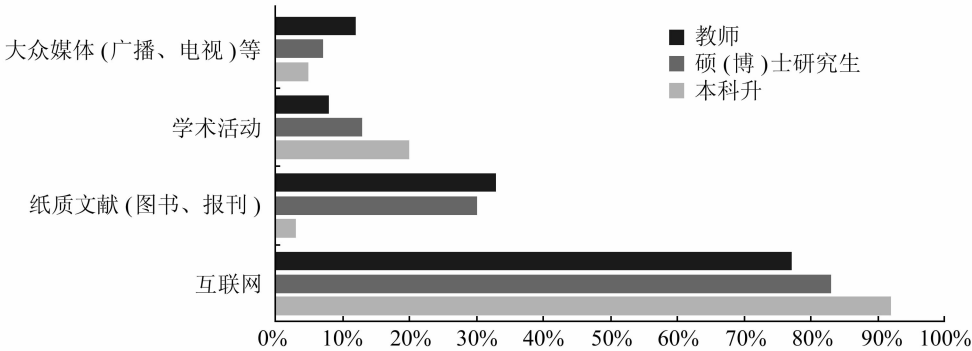


图 1 工科各用户群体对日常最主要获取信息资源途径(可多选)的调查情况统计

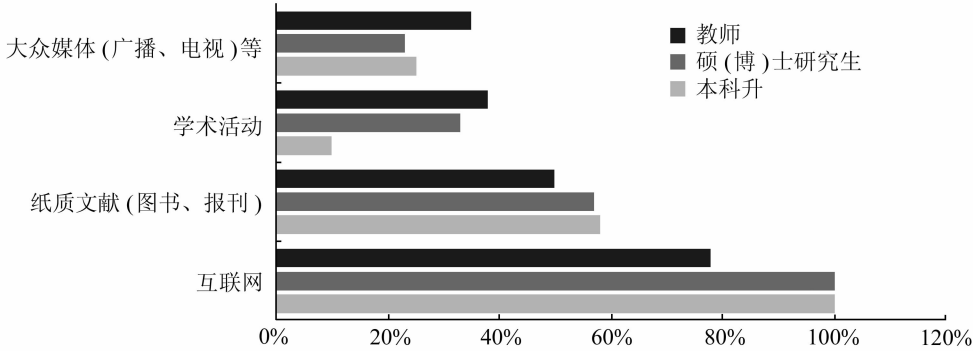


图 2 文理科各用户群体对日常最主要获取信息资源途径(可多选)的调查情况统计

无论是工科,还是文理科,通过互联网获取信息已成为高校各用户群体最主要的途径。目前,在计算机高度普及、网络技术飞速发展的信息网络时代,用户获取信息的手段和方式发生了较大的变化,网络成了用户获取信息的首要途径和重要方式。广大图书馆用户可以通过互联网、校园网登录图书馆网页查询馆藏信息和网络信息,不仅体现了阅读需求与时俱进的特点,而且还反映出各用户群体对信息求新、求快的特点。

其次是纸质文献。纸质文献也即是图书馆中的传统文献资源。虽然当今社会中网络技术飞速发展,但是,纸质文献仍然是高校各用户群体获取信息资源不可缺少的途径。所以当今社会正处在纸质文献与电子资源并存的时代。电子图书、电子期刊、数据库等数字文献资源不断的丰富,克服了传统文献

受复本量、时间和空间的限制,大大方便了用户,因此在一定程度上也减少了用户对纸质文献的需求,近几年来高校图书馆的纸质文献的借阅量呈逐年下滑趋势,电子文献点击率和下载量则逐年提高就反映出当今信息社会高校图书馆之大用户群体的特点。然而,不可否认的是,图书馆纸质文献在提供信息方面依然扮演着十分重要的角色。

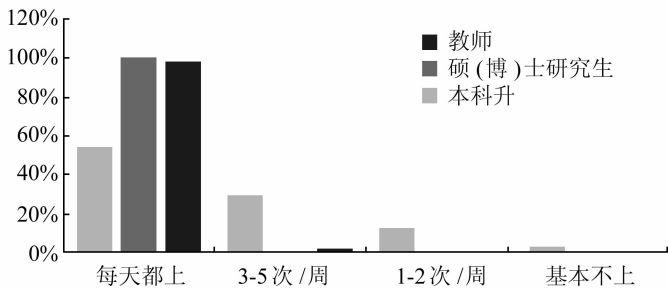


图 3 工科各用户群体对日常使用互联网频率的调查情况统计

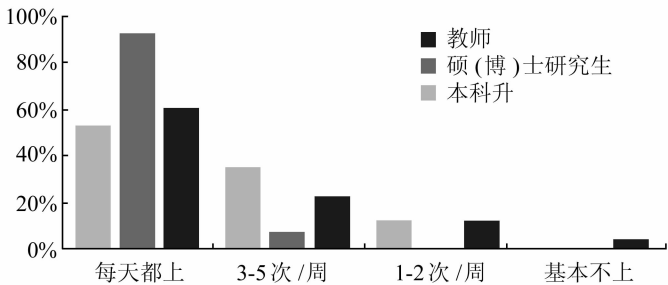


图 4 文理科各用户群体对日常使用互联网频率的调查情况统计

(四) 日常使用互联网的频率的调查情况

无论是工科类,还是文理科类,各用户群体绝大多数每周使用互联网至少 1~2 次以上,这充分说明在当今信息社会,互联网已经与高校各用户群体的生活息息相关。据中国互联网信息中心(CNNIC)《第十八次中国互联网络发展状况统计报告》的调查显示,网络、电视和报纸是网民获取信息的主要途径,网民选择的比例分别为 82.6%,电视 64.05%,报纸 57.9%。此外,杂志、书籍和广播也是网民获取信息的途径,选择的比例都在 10%~20%之间,这与武汉大学三大用户群体的选择大相径庭。又据中国互联网信息中心(CNNIC)2009 年 1 月 13 日发布的《第 23 次中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至 2008 年底,我国互联网普及率以 22.6%的比例超过 21.9%的全球平均水平。同时,我国网民数达到 2.98 亿,宽带网民数达到 2.7 亿,国家 CN 域名数达 1357.2 万,三项指标继续稳居世界排名第一。同时,随着 3G 时代的到来,无线互联网将呈现出爆炸式的增长趋势。我国互联网正经历着由娱乐化应用向价值应用时代的转变,高校三大用户群体已成为我国网民构成的重要组成部分。

(五) 使用电子资源主要目的的调查情况

由于不同类型的用户群体各自承担的任务不同,对使用电子资源的主要目的是存在差异性的。工科、文理科硕(博)士研究生用户、教师用户使用电子资源的首要目的是查询研究课题论文,其次是撰写论文和了解学科发展;工科、文理科本科生用户使用电子资源的首要目的是撰写论文,其次是随便看看和了解学科发展。

(六) 日常使用最多的图书馆电子资源情况调查

武汉大学三大用户群体日常使用最多的图书馆电子资源是中文数据库,其次是外文数据库,专题数据库和试用数据库则日常使用较少。相对于高校三大用户群体来讲,中文数据库具有使用方便、信息量大等特点,在很大程度上能够满足日常学习需要。

(七) 使用搜索引擎检索查询网上信息熟练程度的情况调查

武汉大学近一半或一半以上的硕(博)士研究生用户、教师用户能够熟练使用搜索引擎基本(初级)检索。而绝大多数大学生用户使用搜索引擎基本(初级)检索,没有达到熟练使用的水平。

在使用搜索引擎“高级检索”查询网上信息的熟练程度上,武汉大学大部分工科本科生、行政管理人员、文理本科生及教师用户都未能达到熟练使用的程度。主要表现在信息需求的表达不准确和信息检索语言知识的不足。这些用户不知道如何利用数据库资源的“高级检索”,不知道如何利用布尔逻辑语言,也不知道如何利用“二次检索”筛选检索结果。统计数据在一定程度反映出我国高校三大用户群体的基本信息素质不容乐观。

(八) 在信息检索时遇到困难的情况调查

在三大用户群体中,日常在信息检索时遇到困难时主要通过询问同学或同事、使用搜索引擎以及查看数据库检索指南等方法来解决。其次是选择向图书馆员咨询以至放弃。在调查了解中,我校绝大多数用户反映,日常在信息检索遇到困难,特别是遇到一些高级检索问题而向图书馆咨询台、阅览室、借还书处进行咨询时,工作人员的回答往往不能够令他们满意,所以,他们只有通过询问同学或同事、使用搜索引擎以及查看数据库检索指南等方法来自行解决,这样既省事,又省时。这一现象说明我国高校图书馆某些一线服务部门工作人员的业务素质有待进一步提高。

(九) 对检索结果筛选依据的情况调查

武汉大学三大用户群体(除工科教师外)对检索结果首选的依据是信息的相关性和信息的权威性,其次是信息的可获得性和信息的新颖性。在信息爆炸的时代,特别是网上数字信息资源日益增长、数量越来越多,而精品文献信息却是少之又少,高校信息用户在查找专业信息时,比较注重信息在本领域的影响力,即信息的权威性。此外,高校信息用户在选择信息资源时,往往注重与用户提问问题相关的部分提取出来,这就是信息的相关性。在相关选择活动结束后,高校信息用户在使用信息资料时,进而注重信息的新颖性和可获得性。

三、新时期高校图书馆促进用户信息行为发展的服务工作

“从组织行为学的角度研究‘行为’,行为被解释为主体由内在心里支配和外任目标驱使而构成的动作和作为,即行为=性格+环境”。从公式可以看出,行为因环境的变化而变化。当今世界日新月异,信息环境时时刻刻在发生变化,高校图书馆用户的信息行为也伴随着信息环境的变化而不断发生改变。因此,对高校图书馆来说,应采取措施应对用户信息行为的不断改变,积极组织 and 开发信息资源,有效提高信息资源的利用率,充分发挥高校图书馆服务性学术机构的基本功能。

(一) 加强图书馆文献资源建设

加强图书馆文献资源建设,为用户信息行为提供文献资源保障。图书馆文献资源是开展用户服务的基础,也是有效推进用户信息行为的重要保障。

1. 建立以纸质资源和电子资源相互补充的信息资源建设体系。图书馆的资源主要由传统的纸质资源和现代的电子资源两大类型。从上文有关数据统计分析中已得出,目前,我国高校图书馆不少用户获取信息主要从传统的纸质资源,比如图书和期刊等。很显然,纸质资源仍然是衡量当前图书馆文献资源是否丰富的重要依据。然而,近几年来,我国高等学校图书馆纸质文献的借阅量呈逐年下降,电子资源的利用率却呈逐年大幅度增长的趋势。所以,当前高校图书馆文献资源建设需要坚持传统的纸质资源和现代的电子资源共同发展的资源建设理念,在经费有限的情况下,适当补充重点纸质资源,逐步提高电子资源的比重,满足信息社会环境下高校图书馆用户多元化、个性化的信息需求。

与此同时,我国重点高校图书馆,仅仅满足于普通文献(含电子文献)的购置是不够的。关键是建立具有本校专业特色的特色馆藏文献库(含电子文献),才是需要花费相当力气的。

2. 以公开获取资源为图书馆文献资源扩充的保障体系。公开获取资源是一切可以通过网络免费获取的资源,包括公开发表的论文及非正式出版的各种学术成果,如原始数据和元数据,参考资料、数字格

式的照片和图表、学术类多媒体资源等,没有版权限制,无需支付任何费用,如中国科技论文在线等。它们缓解了学术期刊的价格危机及利用方面的许可权限制。因此,图书馆要在加大购买电子图书、期刊和数据库等电子资源的图书,在不侵犯作者版权的情况下,做好信息资源的开发工作,加快网络资源本地化和本地资源数字化工作,从而缓解图书馆经费不足,提高图书馆的信息保障能力^①。

3. 认真做好文献传递工作,加强资源整合和资源共享平台建设。文献传递服务是指图书馆或文献传递中心通过一定的方式,从异地获取用户所需的文献,提供给用户的服务。通过文献传递服务,可以实现文献资源共享。高效率地利用现有的文献资源。目前,全国很多文献中心如中国高校人文社会科学文献中心(CAHL)、中国高等教育文献保障系统(CALIS)等都相继开通了文献传递服务,而且在文献传递和资源共享中发挥越来越重要的作用。

(二) 做好高校图书馆创新服务

服务是图书馆的立馆之本,发展之基,是图书馆永恒的主题。印度著名的图书馆学家阮冈纳赞在著名的图书馆五定律中指出“图书馆是一个生长的有机体”,图书馆只有积极开展创新服务,才能适应高等教育和信息社会对图书馆的发展要求。图书馆工作实践证明,搞好服务的根本在于创新。新技术的应用是创新,管理改革的实施是创新,服务模式的变革也是创新。在信息网络时代,图书馆只有不断提出服务创新,才能更多地吸引用户,促进用户信息行为的发展。

1. 服务观念创新。高水平、高效率为师生提供有助于提高教学科研质量的知识信息服务,是复合时代的图书馆最为明显的特征。以用户为中心,站在用户的立场,研究不同用户、不同时期对创新服务的新要求。其管理和服务理念要能够与时俱进。注重分析用户的文献需求状态和心理,随时调整和修正原来不适应读者的服务模式,摒弃原来的“流通就是借借还还,阅览就是守住书摊”的陈旧理念,加大学科服务的探索,领导必须深入到服务的前沿,和用户沟通,和馆员沟通,实现馆员学科化。

2. 服务内容创新。在内容上,高校图书馆要针对本馆特定的用户群体和学科专业需要,以及图书馆可支配的资金状况,拓宽服务内容,首先使本馆的文献资源数字化、网络化。根据本校专业优势和特点,对本馆的特色馆藏文献进行深层次的加工、提炼,输入计算机管理系统变成网络信息资源提供给用户多种服务。其次,及时购买和本校所设专业密切相关的专业数据库,保证其系统性、新颖性和权威性。第三,除做好以教学、科研为中心的各类文献信息服务工作外,还应该注重广大师生关心的各种信息,如时事信息、考研信息、出国留学信息、择业信息等,并提供这些信息服务。在形式上,高校图书馆不仅应提供面对面的借阅服务、咨询服务以及电话服务,还可利用学校的网络条件,积极开展电子论坛和意见箱服务等。同时,要对服务对象即用户进行认真分析,准确描述用户的行为,加强与用户的交流,根据用户提出的问题进行需求分析,按照不同用户的爱好、需求,对有用的信息内容再进行深层次的分析与挖掘,将最恰当的知识及时传递给特定用户,为用户提供能够用于决策支持、科学研究、解决问题的规则好模式,方便用户充分利用且产生最大的效益^②。为用户提供个性化信息服务,是创新服务工作的重要方面,是“以人为本”在用户服务中的真正体现,它能激励用户的信息需求,促进用户积极开展有效的检索、获取和利用信息的行为。

3. 服务手段创新。当前,图书馆服务形式和手段的创新,首先要加大软硬件技术投入,合理采用现代信息技术和计算机技术、网络技术等高科技成果,使图书馆在设备技术条件上始终追踪并保持领先地位;其次是加强对图书馆技术人员操作技术、技能的培训,充分发挥现代化设备的性能和作用;三是加大对图书馆用户的宣传服务,让用户全面了解图书馆服务方式、有哪些资源,使用户快速准确地查阅到他所需要的信息^③。

4. 服务环境创新。图书馆整洁的外观、优美的设计、完善的建筑艺术、科学合理的藏书布局、符合用户需求的借阅方式、良好的自修环境等等,不仅能够向用户展现了浓郁的学术知识氛围,而且更让用户

① 邓小咏:《网络环境下的用户信息行为研究》,载《情报科学》2008年第12期。

② 陈梅、丽霞:《高校图书馆用户信息行为研究》,载《高校图书馆工作》2010年第6期。

③ 周淑云、陈能华:《网络环境下图书馆用户信息需求与服务对策分析》,载《图书馆学刊》2006年第2期。

感受到一种漫步书海的惬意。营造“人在书中,书在人中”的学习氛围。在当前高校图书馆用户服务过程中,产生了一种新兴的模式——信息共享空间,也即是将网络技术、信息资源、技术资源、人力资源、用户服务整合在一起的一种新型、动态的、颇具活力和发展前景的信息服务模式。为用户提供了一个促进学习、研究、交流与协作的新型实体空间和虚拟环境。

(三) 加强用户培训,认真开展用户教育工作

在信息时代图书馆工作中,图书馆是图书馆最积极最活跃的要素,作为图书馆人必须要清醒地意识到,图书馆员必须不断学习新知识、新技术,才能担当“知识导航员”、“网络信息导航员”和“信息专家”的角色。从我校用户信息检索行为的调查情况可知,当前高校图书馆用户信息素质不高,缺乏信息查询知识和技能,自主获取信息能力较低。因此,加强用户培训工作就显得非常的重要和必要。

1. 加大对图书馆信息资源宣传力度,并为用户利用信息资源提供良好的条件。图书馆应及时将本馆信息资源建设情况,特别是电子资源建设情况积极地向用户宣传。如举办电子资源宣传周(月)、定期召开电子资源用户评介会等活动,在让用户充分了解图书馆信息资源收藏的情况和各电子资源特点的同时,图书馆也能够及时地获取用户对图书馆电子资源购置的意见或建议,使用户在产生信息需求时能在第一时间想到图书馆。

2. 针对不同层次的用户开展各种形式的信息技能培训。高校图书馆作为学校的文献信息中心,针对不同层次的用户积极开展各种形式的信息技能培训是高校图书馆的职能。目前,就实际情况而言,我国许多高校图书馆在开展信息技能培训方面都做了许多的工作。比如,向新生开展了“怎样利用图书馆”教育、对高年级的学生开设了“文献检索与利用”课程、“电子信息资源的介绍与检索”的讲座等,在一定程度上对用户提高信息技能起到了积极的作用。然而,我们必须清醒地看到,目前我国许多高校图书馆开展的信息技能培训工作还存在着不少的问题。从我校用户信息检索行为的调查情况可知,目前,我校用户培训工作存在着缺乏必要的宣传以及内容陈旧,缺乏针对性等,在一定程度反映了我国许多高校图书馆用户培训工作的现状。为此,高校图书馆应积极地采用传统和现代传播相结合的方式,比如印刷使用指南或通过网络发布视频教程、使用指南,使图书馆的用户培训工作多元化。与此同时,针对用户的需要,高校图书馆还应积极开展个性化服务工作。比如,个性化信息推送服务、个性化知识挖掘服务、个性化信息导航服务、一站式服务和架构个性化网页服务等。

总而言之,高校图书馆通过用户教育,可以增长用户信息理论知识,强化信息意识,养成信息思维习惯,了解和掌握获取所需信息的手段和途径,提高用户的信息需求的满足程度,开发更多的潜在用户,也可以提高网络信息资源的利用率。除了积极为用户查找信息外,高校图书馆还要努力为信息找用户;以用户为中心,讲究服务至上,从根本上提升图书馆的工作效率,促进用户信息行为的不断发展。

■作者简介:王以君,武汉大学图书馆讲师,湖北 武汉 430072。

胡继东,武汉大学图书馆副研究馆员。

李玉安,武汉大学图书馆研究馆员。

■基金项目:武汉大学图书馆内重点科研项目

■责任编辑:车 英

