

近年来高校图书馆用户信息需求研究进展

胡云霞

摘要: 统计分析了近年来关于高校图书馆用户信息需求方面的相关论文, 归纳总结了高校图书馆用户信息需求的特点、障碍因素, 并对今后高校图书馆的信息服务提出了应对对策。

关键词: 高校图书馆; 信息需求; 信息服务

作者简介: 胡云霞, 女, 馆员。(浙江传媒学院 图书馆, 浙江 杭州, 310018)

中图分类号: G252 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-6552 (2011) 01-0119-04

2000年以来, 图书馆用户信息需求一直是图书情报领域研究探讨的热点问题, 尤其是对高校图书馆用户信息需求的研究受到了越来越多人的关注, 已成为用户信息需求的重点。笔者于2009年6月18日以“中国期刊全文数据库CNKI”为依据, 选择“篇名=信息需求”and“关键词=高校”的检索式, 年限为2000—2008年, 名中结果145篇, 全部是有关研究高校图书馆用户需求方面的文献。笔者以上述文章为基础进行文献的归纳与分析, 以期为提高用户信息服务质量, 改善图书馆工作提供参考。

一、论文研究结果分析

(一) 论文发表情况分析

表1 2000—2008年有关高校信息需求的论文统计

年份(年)	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
全部期刊命中数量(篇)	5	9	12	15	18	18	17	24	27
核心期刊命中数量(篇)	0	2	4	1	6	5	2	3	4
普通期刊命中数量(篇)	5	7	8	14	12	13	15	21	23

由表1可以看出, 在命中的145篇相关文章中, 27篇为核心期刊。总的来看, 2000—2008年每年的发文量呈持续增长的趋势, 2008年发文量最多。从2000年到2008年, 在9年的时间跨度里, 每年的平均研究成果为16篇, 普通期刊年平均量为13篇, 核心期刊年平均量为3篇, 可见当前我们对高校信息需求的研究还处于不成熟阶段, 发展步伐趋于平缓。

(二) 论文期刊分布情况分析

在145篇相关文章中, 发表在图书情报专业类期刊上的文章有123篇, 占总数的84.8%, 发表在大学学报上的文章有22篇, 占总数的15.2%, 发文最集中的刊物为《科技情报开发与经济》, 一共13篇, 紧接着依次为《现代情报》7篇, 《图书馆学刊》6篇, 载文5篇及以上的核心期刊有3种, 分别为《现代情报》、《情报资料工作》、《图书馆论坛》。

(三) 论文著者分布情况分析

表2 发文有关高校信息需求2篇及以上的作者情况

作者	所在机构	学历及职称	发文数量 (篇)
黄连芝	华中师范大学外语学院	硕士、馆员	2
谢小梅	广东警官学院图书馆	本科、副研究馆员	2
张新	集美大学图书馆	本科、副研究馆员	2
赵秀颖	河北医科大学图书馆	本科、副研究馆员	2
朱洁艺	漳州师范学院图书馆	本科、中学一级教师	2
彭玉华	湖南人文科技学院图书馆	本科、副研究馆员	2
郭艳秋	河南大学图书馆	本科、副研究馆员	2
王新明	潍坊学院图书馆	硕士、馆员	2
曲文泉	鞍山科技大学图书馆	本科、馆员	2
李鸿雁	吉首大学图书馆	本科、副研究馆员	2

表2可见,在145篇文章中有135位作者,没有一个作者发文数量达到3篇以上,发文2篇文章的也只有10位作者,共20篇文章,仅占发文总量的13.8%。10位作者全部来自各个高校,其中图书馆人员有9位,占了总数的90%,他们学历以本科为主,职称结构以馆员与副研究馆员为主,无研究馆员职称。由此可见,发文著者比较分散,著者成果稀少,专门从事高校信息需求研究的专业人才缺少。

(四) 论文研究主体情况分析

表3 有关高校信息需求的研究主体数量统计

用户	大学生	教师	科研	毕业生	社科信息	教研群体	医学	企业	博士后	研究生	管理人员	西部贫困	综合
数量(个)	30	14	6	5	3	2	3	2	2	3	1	1	73
百分比(%)	20.7	9.7	4.1	3.4	2.1	1.4	2.1	1.4	1.4	2.1	0.7	0.7	50.3

表3可见,在145篇文章中,一半以上的文章都是选取几个主体进行综合性的研究,就某个主体单独进行专门性的研究的文章还比较少,这类文章主要以大学生和教师为研究主体,大学生占了20.7%,教师占了9.7%,其余研究主体相对比较少。由于高校的信息用户需求不局限于本校图书馆,因此我们的研究还存在片面性,高校信息用户类型的研究还不够细致,针对性的研究还不够深入。

二、高校图书馆用户信息需求特点研究

在高校,影响信息用户需求的主要因素是职业,综合其职业特点及图书馆资源利用目的,将高校信息用户类型主要划分为研究型用户、学习型用户、探索型用户、管理与决策型用户四大类。

(一) 研究型用户的信息需求特点

研究型用户主要指肩负教、研双重任务的高校教师以及以科学研究为主要目的的科研人员。综合这类用户的需求特点主要有如下几个方面:(1) 针对性、专业性、综合性。这类用户大多承担了不同学科领域的专业教学和专题研究,为提高教研质量,他们需要了解掌握本学科、本专业、本专题领域的研究历史、研究现状和发展趋势。(2) 新颖性、即时性、前沿性。研究型人员所需信息的学科内容专深并要求及时获取,信息需求具有明显的前沿性。如张宏所提到的“他们站在学科研究的前沿,引

领着学科的发展方向，国内外相关学科、研究课题的发展动态和最新成果等方面的信息对他们更为重要。”^[1]（3）精确性、全面性、系统性。这类用户重视信息的准确度、可靠性，需要具有参考价值和实用价值的信息，因此信息的精确性是研究型用户开展科研工作的关键和基础。这类用户在科学研究过程中也十分注重某一专题信息的全面性和系统性。如王红玲所论述的：“研究型用户迫切希望图书馆能够有针对性地提供全程性、全方位的知识信息保障，满足他们专业性系统性的信息需求。”^[2]

（二）学习型用户的信息需求特点

学习型用户指针对学习的需要，利用图书馆获取信息的用户，主要指在校大学生。他们是高校图书馆信息服务的主体，其信息需求特点表现为阶段性和综合性两点。大学学习的过程是从低年级到高年级、由浅到深的循序渐进过程，每个阶段的信息需求都不尽相同；信息用户除了需要本学科、本专业或相关学科领域内的信息资源外，还需要各种与完善知识结构、提高文化素养和生活品位有关的各方面各学科的综合信息；大学生的信息需求在类型上存在一定的差异，调查结果显示，大学生利用电子信息资源来获取资料的意识不够强烈，印刷型的中外文期刊和图书仍是大学生获取信息的主要途径。^[3]

（三）探索型用户的信息需求特点

这类用户拥有扎实的专业理论知识，善于接受新知识，勇于创新 and 突破。他们对信息的需求量多而且面广，可以通过各种途径熟练地搜寻最新的信息源。硕士、博士研究生，博士后归入这一类用户。综合起来，探索型用户的信息需求特点主要有：有较强的信息获取能力，能够使用熟练的信息检索技术有目的地获取学术信息。调查显示，这类用户对互联网和校园网的使用率较高，还有利用互联网与同行交流等非正常渠道，甚至能在日常的闲谈中获得有用的信息 [4]；对相关学术信息需求量大、范围广、时效性强、内容专深，特别是外文资料需求特征明显；信息需求程度上对相关学术信息需求强烈，对非学术信息的需求有一定的差别。

（四）管理与决策型用户的信息需求特点

管理与决策型用户是指高等学校各级领导机关负责制定政策的领导人员。通过文献调查分析，这类用户的信息需求特点为：注重信息利用的有效性、稳定性和连续性，对有关方面的管理经验和与本职工作相关的情报资料需求比较广泛，强调情报信息的针对性和指导性作用 [5]；重视信息的政治评价和选择，关注国内外形势的发展变化，强调信息的时效性和适用性；对于信息的完整性、政策性、全局性、方向性、可行性和综合化程度要求较高；主要通过信息服务人员提供信息和从正式渠道获取信息。

三、影响高校用户信息需求的主要因素

影响信息用户需求的因素有很多，包括用户自身因素影响外，还有图书馆的各种软硬件因素的影响，以下列举最关键的4个因素。

（一）有关用户自身的信息素养方面的因素

（1）信息意识淡薄造成的障碍。信息意识强烈，才会有旺盛的信息需求，而用户的信息需求正是促进信息服务的原动力。缺乏敏锐的信息洞察力和判断力，缺乏对高校图书馆信息服务的了解，必然影响用户获取和利用信息的程度。（2）信息获取能力上存在的障碍 陈新添等在研究过程中指出，因特网上的信息资源多用英文发表，其中80%的节点位于英语国家，网上中文信息还不足全部信息总量的1%，用户的外语水平是信息需求的重要制约因素 [6]。

（二）有关图书馆信息资源建设方面的因素

昌建纳等对云南大学这所综合性大学进行调查分析得出缺乏与教学方向相适应的专业信息资源，

文献资料的不足是主要原因。“在调查的用户群体中,62.50%的文科教师和65.71%的学生认为中文图书不足,其次是中文期刊不足。理科教师和学生也认为中文书刊的不足是利用文献资源的障碍因素。有58.39%的理科教师和71.43%的博士生认为外文书不足,另有60.25%的教师和66.67%的博士生认为外文刊不足是利用文献资源的障碍。”^[7]

(三) 有关图书馆信息服务方面的因素

信息服务因素的影响是图书馆的软件因素,主要体现在缺乏课题信息服务、缺乏课题的信息跟踪服务;服务深度不够;馆员素质有待提高等方面。

(四) 有关图书馆网络环境方面的因素

网络环境因素的影响是图书馆的硬件因素,国内高校图书馆之间网络化建设也存在着发展不平衡、差距甚大的状况。重点院校图书馆和沿海经济发达地区的高校图书馆,实现了馆内业务的自动化管理,并已联入因特网开展网上信息服务,条件好的高校馆目前已进入“数字图书馆”的试验阶段。而在经济欠发达地区,图书馆的自动化和网络化建设还刚刚起步。

四、满足高校图书馆用户信息需求的对策和措施

在上述145篇有关论述高校图书馆用户信息需求的文章中,几乎每一篇文章的作者都为如何满足用户的信息需求提出了相应的建议和措施,为改进图书馆的工作提供了借鉴。具体概括为如下几点:1. 深入调查高校图书馆用户的信息需求,加大服务力度,满足用户的现实需求。2. 加强信息资源建设,提高信息保障能力,丰富馆藏数量,提高馆藏质量,合理分布馆藏。3. 开展馆际联网基础上的信息化服务,应用现代信息技术,更新信息服务手段。4. 开展信息咨询活动并提供信息增值服务。5. 开发网络信息服务系统,整合资源,提供个性化的及时高效的信息服务。6. 建立协作配合的服务模式,开展主动式、开放式服务。7. 改进信息技能培训的观念与方式,开展灵活有效的信息素质教育。8. 加强图书馆员的职业道德与职业技能培训。

五、结束语

综上所述,2000年以来我国高校用户信息需求研究已经取得了很大的进步,不少文章已经涉及到不同的用户层次,高校信息用户类型的研究也比较具体化。由于高校的信息用户需求不局限于本校图书馆,因此我们要结合不同类型、不同层次的读者的信息需求去进行深入研究,加强对不同信息用户类型的专题研究力度;大多数文献仅从理论的角度浅层次的探讨了高校图书馆信息用户需求,研究手段和方法比较单一,基于调研基础上的实践性的文章较少,欠缺专业权威学者的深入研究。因此,应注重各种科学的现代化手段和各种调研方法的综合运用,积极开展实践研究,努力提高研究水平,以便科学地组织图书馆的信息服务体系,争取最大限度地满足信息用户不断增长的信息需求。

参考文献:

- [1]张宏. 高校图书馆用户信息需求与培训策略[J]. 图书馆论坛,2004(4):165-167.
- [2]王红玲,张齐增,李宁. 网络环境下图书馆用户信息需求调查分析[J]. 图书馆论坛,2005(4):29-34.
- [3]莫振轩. 大学生信息需求研究综述[J]. 图书馆学研究,2006(9):57-60.
- [4]王巧然. 博士学位人员信息需求调查与分析[J]. 内蒙古科技与经济,2004(8):78-79.
- [5]郑学艳. 近几年高校图书馆用户信息需求研究综述[J]. 图书馆学研究,2006(10):78-80.
- [6]陈新添,朱秀珍,田笑含. 网络环境下用户信息需求趋势、障碍与对策[J]. 现代情报,2007(6):16-18.
- [7]昌建纳,张禹等. 综合性大学图书馆用户文献信息需求调查分析[J]. 图书情报工作,2004(8):44-47.