

# 佛山科学技术学院大学生信息需求调查分析\*

苏瑞兰 庾凯卫 王石平

(佛山科学技术学院图书馆 广东 528000)

**摘要:**对佛山科学技术学院大学生读者信息需求进行调查分析,对提高和创新高校图书馆服务提出一些对策建议。

**关键词:**大学生 信息需求 高校图书馆 图书馆服务

中图分类号:G252

文献标识码:A

文章编号:1005-8095(2010)06-0045-04

## 1 调查的目的和意义

自上世纪90年代以来,网络技术经过十几年的发展,Web技术已由1.0升级为2.0,Web2.0的相关技术(如Blog、Wiki、Rss、Tag等)迅速广泛地应用到社会生活的各方面,大大改变了人们的信息交流模式,在这个环境里,人们既是信息的获取者,也是信息的提供者。另外,信息社会向高校提出复合型人才的需求,因此,过去的专才教育有向通才教育与专才教育相结合过渡的趋势。受这种环境的影响,高校大学生的信息需求与行为发生了重大变化。因此,全面、系统、深入地了解大学生在网络环境下对信息的需求,有针对性地开展高校图书馆信息服务,最大限度地满足大学生多元化、个性化信息需求,具有重要意义。

信息需求是指个体对信息的渴望,是一种与用户思想行为存在内在联系的需要。大学生的信息需求是指大学生信息意识对某种信息的反应,它受信息环境以及个人知识结构、文化水准、个人能力、个人兴趣及智能等方面的影响。用户需求决定图书馆

的服务,了解大学生需求是有效开展高校图书馆建设与服务的重要前提。为此,课题组于2009年6月至10月对我院大学生读者进行了随机问卷调查和走访交谈。

## 2 调查的方法与内容

(1)调查方法:本次调研采取了以问卷调查为主,查阅平时统计记录和个别走访交谈为辅的方式进行。发放问卷的方式是:向前来借阅、阅览或自修的学生发放问卷。课题组向学院大学生读者共发放1000份调查表,回收984份,回收率达98.4%,对回收表数据采取统计分析法进行定性与定量研究。

(2)调查内容:本次调查所做的调查表共有5个部分,37小题,主要内容有:大学生的基本情况,包括所属年级、学历、所属学科;大学生利用本馆信息资源的总体情况;大学生信息资源需求状况;大学生对本院图书馆服务与管理工作的满意度;大学生对本院图书馆技术设施与网络环境的看法。

## 3 调查的结果与分析

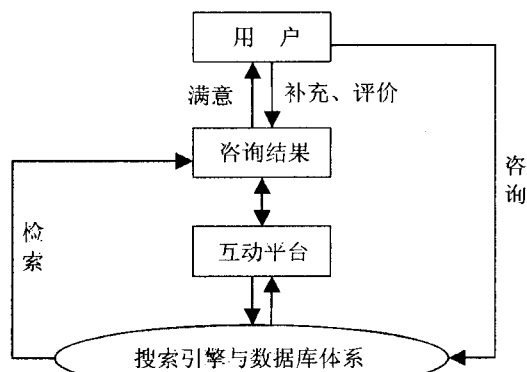


图2 百度“知道”模型

越重要。在Web2.0模式下,信息咨询要深层开发利用信息资源,深化信息咨询服务,树立新思想、新观念,开发新手段、新方式,形成主动、开放性、个性化的服务体系,并向着用户之间,信息咨询机构之间,用户与信息咨询机构之间全方位协作的方向发展。

### 参考文献

[1] 王宁. 宏观信息咨询行业发展对策[J]. 现代情报,

2006(6):56-57

[2] 詹德优. 信息咨询理论与方法[M]. 武汉:武汉大学出版社,2004:4-9

[3] 提姆·奥莱理. 什么是Web2.0[J]. 互联网周刊, 2005(40):38-40

[4] 彭小瑜. 基于Web2.0概念的网站及其商业模式分析[D]. 武汉:华中科技大学,2006

[5] 郝晋清,王娟萍. 基于Web2.0技术的学科馆员信息咨询体系构建[J]. 图书馆工作与研究,2008(1):45-47

[6] 侯丽. Web2.0的特性及对信息服务的创新性思考[J]. 图书馆建设,2008(1):66-69

[7] 袁慧. 网络环境下图书馆信息咨询的用户需求特点及人才培养[J]. 现代情报,2002(7):101-102

[8] 吴超. Web2.0在信息服务中的应用研究[J]. 现代情报,2006(8):63-64,68

[9] 吴卫娟,张瑞贤. 百度知道及其对图书馆网上参考咨询服务的启示[J]. 中山大学研究生学刊:社会科学版, 2007,28(3):107-113

[10] 张联锋,王俭敏. 百度“知道”理念及其在图书馆参考咨询中的应用[J]. 图书馆建设,2007(4):88-90

3.1 大学生读者的基本情况

3.1.1 学生年级所占比例

接受调查的学生中,大一学生所占比例最小,只占12%。这是因为大一学生到校不久,对大学图书馆了解不多,往往只是通过新生入学教育获得对大学图书馆表面认识,因此,大一学生到图书馆利用图书馆资源的人数有限。大三、大四所占比例最多,分别有32.5%和34.6%。这是由于大三开设的专业课较多,他们主要利用图书馆作为专业学习的第二课堂,对专业信息的需求量较大;大四学生除了要深入学习专业知识,完成各课程的作业和考试之外,还要完成毕业论文的设计与撰写,因此,利用图书馆的机会较多。

3.1.2 学生所属学科

调查显示,接受调查的学生中,文科占43.2%,理工科占56.8%。佛山科学技术学院是佛山市唯一一所地方综合性本科大学,从以往大学生读者利用图书馆的统计数据来看,经常到图书馆和利用图书馆资源的大多是文科生,这次调查理工科生占了56.8%的比例,说明图书馆对理工科学生的吸引力大大增强了。

3.2 大学生利用图书馆信息资源的总体情况

3.2.1 大学生利用图书馆(含图书馆网站)的频率

表1数据显示,1周利用图书馆2次以上的大学生人数占的比例最高,达55.3%,每天都利用图书馆的次之,占21.8%。说明大学生利用图书馆的频率很高,我院图书馆丰富的馆藏文献资源、优雅的学习环境和浓厚的学习氛围对读者有很大的吸引力,图书馆的工作和服务也得到大学生的肯定。这对于网络无处不在的今天,我馆仍然有这样高的吸引力,我们感到十分欣慰。

表1 大学生利用图书馆的频率统计

频率	每天	1周2次以上	1周1次	1月2次以上	1月1次
比例(%)	21.8	55.3	12.2	14.7	3.5

3.2.2 大学生利用图书馆馆藏资源内容

调查显示,大学生借阅与学业相关内容的馆藏资源最多,占36.5%;与专业相关知识有关的,次之,占27.4%;与个人兴趣、知识更新有关的排第三位,占26.9%。表明完成四年大学学业是大学生的首要任务,大学生仍以专业学习为主,借阅专业书刊是他们的首选,学生学习目标明确。当今,社会需要复合型人才,复合型人才在社会就业方面有明显优势。因此,大学生除了认真完成本专业各学科的学习任务外,他们还要注重将来就业所需的各种技能,如计算机、英语、交际口才等方面能力的培养,不断更新和积累其他专业技能知识,取得如普通话等级水平考试、英语等级考试、计算机等级考试等以及相关专业的资格证书,使自己朝着一专多能的知识结构发展,增加就业的筹码。此外,还要阅读大量与提高个人

文修养相关的文献。因此,计算机、外语等考试类和文学类图书借阅量非常大。近年来,越来越多大学生也热衷于参加国家公务员考试以及研究生考试,公务员考试用书和考研教学辅导书的需求量也愈来愈大。为了满足学生读者的信息需求,图书馆在馆藏建设中应该增加这些方面图书的种类和复本量,还可以通过购买这些方面图书的电子版来解决复本量不足的问题。

3.3 大学生信息资源需求状况

3.3.1 信息需求类型

虽然近年来电子资源、数字图书馆、各种类型数据库的建设在世界范围内得到迅速发展,对纸质文献资源的利用造成一定的冲击,致使有些专家认为电子型文献将要代替纸质型文献的地位。但事实上,根本没有改变纸质文献资源在读者需求中的核心地位和作用。从调查数据来看,选择纸质图书、期刊、报纸的占66%,电子图书、期刊、报纸只占14.7%,综合的或专科的数据库占17.3%。我们对馆藏资源的载体建设也作了一番调查,结果建议以纸质型资源为主的占49.8%,数字资源为主的只占6.6%,纸质型和数字型资源各占一半的占43.7%,因此,纸质型文献的建设仍然是我院图书馆文献资源建设的重点。

表2 数据库需求类型统计

数据库类型	中外文全文数据库	中外文题录型数据库	中外文文摘型数据库	中外文指南、数值型数据库
比例(%)	51.8	16	18.8	13.2

从表2可以看出,中外文全文数据库是最受欢迎的数据库类型。因为全文数据库在报道文献内容的广度和深度方面最为彻底,能够提供文章的全文下载,因此深受大学生读者的欢迎。文摘型数据库只能提供文章的文摘,题录型数据库和指南、数值型数据库也因为只是提供文章的题录信息和某一方面的数值而使受关注的程度大大降低。因此,图书馆在数据库资源建设方面应首选内容完整、报道丰富的全文数据库,其他数据库类型按实际需求选购。因为购买数据库或自建数据库都要花费高昂的费用,在当前图书资料经费有限的情况下要慎重考虑。

3.3.2 信息资源获取途径

表3 文献信息获取途径统计

获取途径	馆藏文献资源	网络信息资源	到书店购买	到其他图书馆借阅
比例(%)	55.3	32.5	8.6	3.6

从表3可以看出,我院图书馆信息资源由两大部分构成:一是馆藏的纸质文献,即传统文献;二是通过计算机网络可以利用的各种信息资源,即网络文献。调查结果显示:有55.3%的被调查者通过馆藏文献资源来获取所需的文献信息,所占比例最高,主

要原因一方面是千百年来人们养成的传统阅读习惯使然,另一方面它不需要借助任何设备就可以阅读。因此,图书馆应该努力优化馆藏,合理调整馆藏结构。通过网络信息资源来获取所需信息的占 32.5%,也占相当比例,这是因为网络文献内容丰富,信息涵盖量大,形式多样,而且有节约空间、形象逼真、便于下载携带、分布广泛、检索途径多和服务迅速等优点,也越来越受到大学生读者的青睐和重视。

调查结果还显示,55.3%的大学生读者选择用搜索引擎获取网络信息,33.5%的选择网站,7.6%的选择图书馆提供的数据库,3.6%的选择数字图书馆。

从调查数据可以看出,越来越多大学生热衷于选择搜索引擎和网站来检索所需的信息资源,相比之下,选择图书馆网页提供的电子资源来学习和研究的大学生比例很低,这点值得深思。图书馆花了大量的人力和财力收集了丰富的电子文献资源,但利用率那么低,原因在哪呢?带着这个问题,课题组对学生进行了更加深入、具体的了解,了解到大学生使用数字资源的最大障碍首先集中在网络条件、设备限制和不知有何资源上。也就是说,大学生认为学校的网络环境和技术设施影响了他们对图书馆电子文献的利用,然后是不了解图书馆有哪些电子资源也使他们白白浪费了这些宝贵资源。其次,图书馆网站的服务内容和形式不够多样,未能吸引读者。最后的原因是大学生读者未能掌握其检索技术和方法。因此,造成大多数大学生读者到图书馆电子阅览室只是上网聊天、娱乐,而不是学习,图书馆网站提供的大量电子信息资源未能被学生充分利用。因此,我院图书馆应该改善学校的网络环境和图书馆的网络设施,加大电子资源的宣传力度,培养学生的信息检索能力,提高学生的信息检索水平。

3.3.3 对图书馆服务需求状况

对图书馆服务总体满意度(包括馆员的服务专业水平、服务态度和服务技能)、文献外借服务、文献阅览服务、电子阅览室服务的满意度分别进行打分调查(满分为 10 分),结果打 6~10 分的分别占 97%、93.4%、96.4%、85.8%。说明图书馆的基本服务水平的满意度很高,基本服务水平不错。相比之下,深层次服务的满意度不是很高,如参考咨询服务中,从文献传递、课题查新、馆际互借、信息咨询、用户培训这几项的调查结果来看,打 6~10 分的分别是占 82.7%、80.7%、73.1%、77.6%、68.5%。为此图书馆应该加强参考咨询服务、网上资源服务工作。

我馆 2006 年设立咨询部,开展网上咨询服务、课题查新、读者培训等服务,深受读者的欢迎。特别是网上咨询服务,如 E-mail 咨询及 QQ 咨询深受广大读者欢迎。因为网上咨询服务大学生不用到

图书馆就可直接通过网络向馆员咨询,既方便又节省时间。

3.4 影响大学生信息需求的主要因素

表 4 影响大学生信息需求主要因素统计

主要因素	馆藏(纸质文献和电子文献)的数量和质量	馆藏结构	馆藏更新频率	书刊推荐渠道	网络信息资源导航质量和效果	文献检索技能
比例(%)	58.4	8.1	18.8	3.6	7.1	4.1

从表 4 可以看出,馆藏的数量和质量是影响大学生信息需求的最主要因素,这要引起图书馆的高度重视。引起馆藏数量和质量下降究其原因,一方面是文献购置费赶不上书刊上涨的幅度,导致年藏书量下降,这是普遍性原因;另一方面高校招生规模的不断扩大也使生均量下降。另外,认为馆藏更新频率是影响大学生信息需求的因素,占 18.8%,由此可以看出馆藏更新频率也是衡量一个图书馆文献资源建设质量的一个重要指标<sup>[1]</sup>。我院图书馆应该重视馆藏文献资源建设,提高馆藏文献资源的数量和质量,并及时更新文献,根据读者需求合理调整馆藏结构。

4 对策与建议

4.1 加强高校图书馆信息服务资源建设

高校图书馆服务资源包括信息资源、技术资源和人力资源三部分<sup>[2]</sup>,三者的有机结合构成了图书馆服务的资源体系。

目前我院学生利用信息资源还是以传统纸质文献为主,因此,我馆要根据本校培养目标、学科建设、专业设置的特点以及学生信息需求状况,努力争取学校的财政支持和多渠道筹措资金,制定切实可行的馆藏发展规划。馆藏结构应以纸质印刷型文献为主,同时辅以数字信息资源、网络信息资源的建设,努力提高馆藏文献的数量和质量。在馆藏质量上,文献资源结构要与学校专业设置、课程需要相适应,以专业信息资源为主,对重点学科专业要有所侧重,满足学生对基础类、专业基础类和技术类等教学专用书、参考书、工具书的需求;又要与学生发展个性、深造、择业相适应,满足他们对科普、教育、语言、计算机等普及、实用、技能类文献资源的需求,如增加英语水平考试参考书、计算机等级考试教程、考研辅导书、就业指导书、公务员考试教程等文献资源。数据库建设方面选择有全文报道的中外文全文数据库,其他数据库类型按学校的具体需要采购。同时根据馆藏资源的特点,对重点文献进行数字化,建设特色数据库。在文献数量上,图书馆为了满足学校按教学计划、教学大纲、统一进度教学,对有关的参考书及其辅导资源备有一定的品种和复本量,满足学生集中用书进行课程学习的需求。在文献资源载体上,以纸质印刷型书刊为主,针对学生利用网络信息资源有逐渐增强的趋势,加强网络资源建设也是我馆迫

在肩头的任务。

现代信息技术是图书馆信息服务技术的保障。我馆除了加强图书馆基本技术设施,如计算机设备、打印机、复印机等和网络环境的建设外,还要在知识服务上加大信息技术建设和推广在图书馆服务中的应用。为实现以用户为中心,提高网络信息服务质量提供技术支撑,人性化、个性化地满足特定学生读者的知识需求。

加强高素质的学科馆员、学科专家和大学生读者的通力合作,依托先进的网络信息技术,构建适合于个性化的信息服务平台,开发利用丰富多彩、各具特色能满足学生读者需求的信息资源系统,是我馆开展服务的前提和保证。

#### 4.2 建立重点读者数据库,了解并跟踪读者需求

利用图书馆频率很高的学生,大多是学习积极性和科研积极性很高的读者,他们都带着个人的目的频繁利用图书馆文献资源。因此,根据日常观察、图书馆日常读者统计数据和读者的调查,对这些读者应建立重点读者数据库,并对这些读者的信息和服务需求进行定期和不定期的了解和跟踪;及时了解学生读者的信息需求动态和研究趋势,听取他们的意见或建议,甚至可以让他们参与到图书馆的管理工作中<sup>[3]</sup>,使馆藏资源更趋合理性和实用性,更有效地满足他们在学习和研究中急需的信息资源。

#### 4.3 掌握大学生信息需求特点,提供个性化信息服务

大学生是高校图书馆最主要的服务对象,网络环境下图书馆只有掌握大学生信息需求的特点和规律,才能找准信息服务工作的发展方向,提高高校图书馆服务质量。

提供个性化的信息服务是能够满足用户个体信息需求的一种服务,它基于对用户信息需求特点、信息行为习惯等的分析,根据用户提出的要求提供信息服务,或主动向用户提供可能需要的信息服务。图书馆个性化服务强调针对不同的读者采用不同的服务手段和策略,提供不同的知识信息产品。因此,我馆应根据学生信息需求特点和规律,开展灵活多样的个性化服务,根据学生用户需求层次不一、专业不一、兴趣不一,有针对性地为大学生提供信息和知识服务。这样,既能满足大学生多元化信息需求,保障大学生用户利用信息的针对性和有效性,也使我馆信息服务向更深、更广的方向发展<sup>[4]</sup>。

#### 4.4 深化服务内容,提供科研指导和参考

大学生在进行毕业论文设计和撰写或进行科研项目的立项和研究的过程中,需要通过文献信息深

加工而形成的“综述”、“述评”、“研究报告”之类的信息产品,以便及时了解科研动态,在科研活动中作为借鉴和参考。我馆应加强与学生的互动,深入了解学生的信息需求,充分运用信息技术手段,在做好传统文献信息服务的同时,加大网络信息服务的力度,深层次开发文献信息资源,根据他们的研究领域主动提供所需的各种信息,并为他们的科研课题项目进行定题跟踪服务。

#### 4.5 利用网络优势,开展特色参考咨询服务

高校图书馆不仅要在馆内设立咨询部,开展面对面的咨询、电话咨询和网上咨询服务,还要与多个图书馆、信息服务机构开展合作,将专家、学科专门知识与用户交互联系起来形成的一个分布式虚拟参考服务系统,以更有效地帮助学生充分、高效地利用文献信息资源。

#### 4.6 按年级信息素质差异进行读者培训

为了培养学生获取信息和综合信息的能力,要对低年级大学生进行定期培训和开设专题讲座,主要开展信息素质基础教育(如文献信息检索和计算机信息检索的利用),介绍图书馆各种文献信息资源;各类文献信息的检索方法(计算机信息检索的概念、检索技术、检索功能、检索步骤、数据库内容等等)。对高年级大学生,要通过开设文献检索课、开设专题讲座和自主式教育,主要进行更高层次的信息搜集及筛选、信息分析与研究、信息综合与评价的培养,如针对毕业生开设毕业论文的写作方法、写作格式、资料搜集等相关培训,对毕业生开设如何寻找就业单位信息并对其加以指导<sup>[5]</sup>。

#### 参考文献

- [1] 郑永田. 高校学生读者信息需求的调查与分析[J]. 图书馆学研究, 2007(3): 82-85
- [2] 习万球. 网络环境下用户需求与图书馆服务模式创新研究[J]. 图书馆, 2009(1): 78-81
- [3] 容海萍. 把握读者需求 提高服务水平[J]. 图书馆, 2009(5): 70-73
- [4] 高建中. 大学生利用文献信息资源的需求趋势分析[J]. 三明学院学报, 2007(1): 119-120
- [5] 王育菁. 基于用户需求的高校图书馆信息服务探索[J]. 情报理论与实践, 2009(11): 83-85

收稿日期: 2010-03-17

\* 本文系 2009 年度佛山市哲学社会科学课题研究项目“网络环境下佛山高校大学生信息需求与图书馆服务研究”(项目编号: J-10-1)的研究成果之一。

作者简介: 苏瑞兰(1964—), 女, 大专, 馆员; 庾凯卫(1966—), 女, 馆员; 王石平(1959—), 男, 本科, 馆员。