

农业特色高校图书馆用户需求与服务研究

吕 婷

河南科技学院图书馆 河南新乡 453003

摘 要: 农业特色高校图书馆藏书丰富, 能够为院校的教育教学和科研工作提供文献资料支持, 而随着时代的不断发展和科技的不断进步, 高校师生对图书馆文献资源、基础设施、信息服务等方面的需求产生了新的变化。农业特色高校图书馆需要针对用户的信息需求, 加强信息化建设, 调整传统信息服务方式, 树立信息时代下的服务理念, 增强与用户的交流互动, 为包括高校师生在内的所有用户提供更加良好的、更符合时代要求的图书馆信息服务。

关键词: 农业高校; 图书馆; 用户需求

Research on User Demand and Service of university Library with Agricultural Characteristics

Ting Lv

Library of Henan University of Science and Technology, Henan, Xinxiang, 453003

Abstract: The libraries of agricultural universities have a rich collection of books, which can provide literature support for the education, teaching, and scientific research work of the universities. However, with the continuous development of the times and the continuous progress of technology, the demands of university teachers and students for library literature resources, infrastructure, and information services have undergone new changes. Agricultural university libraries need to strengthen information construction based on users' information needs, adjust traditional information service methods, establish service concepts for the information age, enhance communication and interaction with users, and provide better and more up-to-date library information services for all users, including university teachers and students.

Keywords: Agricultural colleges and universities; Library; User demand

前言

在当今时代, 农业发展已经逐步脱离了原始劳动的痕迹, 向着农业特色高校图书馆靠近。本文通过对农业特色高校图书馆信息资源的组织以及文献资料的利用情况, 对图书馆文献资料的构成、用户对文献资料的需求等方面进行分析。最后, 对农业特色高校图书馆今后的发展提出了几点看法: 要坚持跟上时代步伐, 要不断地更新自己的工作观念; 加大对文献资料及服务的宣传力度, 以提升馆藏使用效率; 农业特色高校图书馆的馆藏资源要妥善分配, 保证用户对图书馆文献资料的需要; 加强与用户的交流, 理解用户的需要; 强化数字化信息系统的构建与集成; 加强高校图书馆专业技术人员的培养。

一、用户需求与服务中存在的问题

虽然具有农业特点的高校图书馆在文献资料的管理上作出了大量的工作, 并实施了一系列合理的措施, 取得了一些成绩, 但是与国际上其他国家的先进水平还是有很大的距离。尤其是随着互联网时代的到来, 我国的图书馆已迈入到“数字图书馆”的综合型图书馆阶段, 在加强传统业务的同时, 也要不断向数字化、网络化、信息化等领域扩展, 许多业务还处在发展的初级阶段, 实践中仍有许多问题, 主要反映在以下几个方面:

1.1 基本业务不完善

“以服务为本, 以读者为本”, 是我国图书馆多年奉行的宗旨。首先, 由于没有从受众的视角考虑, 图书标识不清楚, 导致很多学生尤其是新来的学生对馆藏情况不甚熟悉, 给学生使用图书增添了困难。第二, 图书的组织 and 排列也很杂乱, 使得学生在查阅文献时感到困惑。第三、网上预约还有待改进, 馆际互借受到多种因素的限制, 与普通用户的需求相去甚远^[1]。

1.2 信息服务模式消极, 缺少与用户沟通和交互的机制

农业特色高校图书馆缺少创新的服务方式, 没有形成良好的服务体系, 没有进行深度调研, 进而不能与用户进行密切的协作, 无法准确地掌握用户的需求、用户对服务的满意程度。在工作模式方面, 农业特色高校图书馆没有积极与关键用户形成长期的互动和沟通, 只等着用户自己到来, 在提供的服务方面处于消极状态。

1.3 没有充分的资源集成

农业特色高校图书馆要实现信息的整理、重组和有序化, 方便用户快捷地查询信息, 就必须进行文献信息的整理和检索。但是, 我国农业特色高校图书馆里现有的资料整合还不够完善, 就拿西文杂志的资料来说, 现在只能做一个简略的表格查找, 而且内容不能及时更新。如果有电子版的, 可以在网站上设置一个

超级连接，让用户可以轻松地进行查找。此类信息资源需要不断地进行优化和集成，以最大程度地适应用户的需要^[2]。

二、农业特色高校图书馆用户需求与服务研究策略

2.1 加强以人为本的信息服务意识

在新的时代背景和新的要求下，农业特色高校图书馆发展的业务模式需要转变观念。图书馆服务观念是为用户构建一个良好的服务体系，赢得用户的信任而确立的。新的用户服务模式必须遵循如下原则：

2.1.1 有效利用的观念

要使馆内所有的资源得到合理的使用，不仅要包括文献资料，还要包括馆舍、馆藏设施。特别是对文献资料的使用，要做到让用户能够从系统中获得全部的资料，而且在查询的过程中，每个资料都要清晰明了，不能产生任何的歧义；另外，为提升用户的搜索效能，建立完整的虚拟图书馆导航体系；第三，为用户开放的信息渠道。

2.1.2 创新的服务观念

在农业特色高校图书馆中，馆员要树立起一种创新精神，要让每个馆员都具备创造性的思想和思维，敢于提出和实践图书馆的新思想、新方式，并能够在工作中能够适应不同读者的需要。

2.1.3 以人为本的服务观念

用户是农业特色高校图书馆生存的根本力量，用户至上的服务观念应该是当前的第一要义。这个观念要真正地落实到经营和服务中去，不管是大事小事，都要做到用户至上。在“用户至上”理念下，可以对现有的图书馆工作实践进行重新思考，例如：注重读者的反馈，改善服务手段。除了为已有的用户提供优质的服务外，也要充分发掘潜在用户，以吸引更多的用户来阅读。图书馆的服务水准与品质如何，取决于用户对其的评价，要根据用户的满意程度，对农业特色高校图书馆进行持续的调整^[3]。

2.2 建立基于丰富的软硬件资源的人性化信息业务模型

建设以丰富资源为基础的人文信息服务，旨在使用户能够在不同程度上得到信息的平等。农业特色高校图书馆的实体空间设计，网络平台虚拟空间的设计，信息系统的集成要做到用户可以对信息无障碍的获取。人性化信息服务的软硬件资源是将传统信息资源与现代数字化、网络化信息资源的综合，是实体与虚拟的有机结合。在硬件环境方面，具体表现如图2.1所示：



图2.1 农业特色高校图书馆的硬件环境

良好的硬件条件，除了体现在先进的设施和技术上，还体现在具有深厚文化底蕴的环境中能够为读者提供更多的关怀、启发、鼓励和审美愉悦。农业特色高校图书馆在信息资源、技术、服务等方面实现了信息资源、技术和服务的一体化，为用户服务，初步具备了网上文献检索、全文获取、原文传递和馆藏印本文献协同保障的文献信息综合供给能力。与此同时，传统的文献信息资源仍然占有很大的比重，这就要求对传统的文献资源管理方式进行扩展，以资源和用户为导向，通过整合传统的图书馆和信息科技，建立起一个舒适、便捷、快捷、人性化的信息服务环境。构成硬件资源为基础的人性化信息服务的体系如下表2.1所示：

表2.1 以硬件资源为基础的人性化信息服务体系

硬件资源为基础的人性化信息服务					人力资源
物理空间设计			网络虚拟空间设计	馆藏资源建设	
信息咨询区	休闲区	馆藏布局	电子资源	资源采购决策	
个人学习区	个人学习区		网络服务	资源整合	
共享学习区	打印服务区		网络设施	资源导航	

2.3 建立利用现代科技支撑的个性化信息业务模型

对于那些急需了解行业发展动态的用户而言，他们普遍面临着对信息的及时性与适时性无法跟进的冲突。现代信息科技为人类的信息服务，提供了一种有效的方法。在以人为中心、尊重个人和个性的今天，尤其是农业特色高校图书馆，信息服务越来越受到人们的关注和推崇。个性化的信息服务，是指按照用户的具体需求，或者是对用户的个性、使用习惯进行分析，从而为用户提供所需的信息。个性化信息服务应该能针对用户的知识结构、心理倾向、信息需求和用户的行动特点，提供个性化的信息服务，满足用户的需求，从而使用户有效地获取和使用信息，实现知识创新的目的。为用户个体提供有针对性的信息和业务，以协助用户建立信息搜寻制度。个性化的信息服务包括：1、根据用户的意愿，在合适的时间和空间上提供个性化的服务。2、个性化的服务模式：以用户的偏好为基础，按用户的偏好进行个性化的业务。3、个性化的内容服务：它取代了单一的向用户发送全部的信息，取而代之的是经过筛选的符合用户需要的信息。在网络化和数字化环境下，农业特色高校图书馆要做到这三个目标，就需要计算机、网络、通讯等现代技术的支持^[4]。

2.4 建立以复合型技术为基础的知识库

农业特色高校图书馆面向的是一个具有特定的学科背景的研究团体，他们具有相同或类似的知识需要。为了适应研究人群对科学研究的深层需要，也就是为其提供学科化的知识。在知识服务方面，人们普遍把知识服务定义为：知识资源的获取、吸收、利用、创新等方面的需要，通过收集、分析、鉴别、综合相关信

息和知识,并结合使用者的实际问题和情况,为他们提供知识创新的服务,从而解决用户需求的一种新型服务模式。以专业知识为切入点,以学科知识为核心,从学科角度构建完整而系统的知识服务模式,是学科馆员介入研究活动全程的实施保障机制,按照学科专业领域组织人力和资源,提供专业化知识服务的一种服务方式^[5]。

三、结束语

本文从对农业特色高校图书馆的文献资料和服务情况进行了系统的研究,并从用户的角度进行了调研,得出结论:普通文献的需求量主要集中在中文图书和期刊上,而在传统的图书供应方面,依然占据着很大的比重。本文根据当前的形势和服务状况,对三种类型的信息服务方式进行了探讨,并指出了三种服务方式之间的关系,三种服务方式既是信息服务的基础,也是用户获取信息的导向。

参考文献:

- [1] 李彩虹. 新信息环境下高校图书馆用户信息需求与服务策略研究[J]. 河南图书馆学刊, 2022, 42(8):3-3.
- [2] 汤雪唯. 基于用户需求的高校图书馆学科服务创新研究[J]. 电脑知识与技术, 2021, 017(024):31-32.
- [3] 焦烈. 高校图书馆在大学生思政教育中的功能发挥研究--《高校图书馆服务与大学生入馆教育研究》荐读[J]. 情报理论与实践, 2021, 44(10):1-1.
- [4] 韩明明. 农林高校图书馆开展大学生知识产权素养教育研究——以华南农业大学图书馆为例[J]. 甘肃农业, 2021, 000(010):117-119.
- [5] 韦子欣. 基于对用户使用体验的调查与分析探究高校图书馆智慧化发展方向——以东北农业大学图书馆为例[J]. 内蒙古科技与经济, 2022(2):5-5.