

# 基于用户访谈的高校图书馆知识服务需求质性研究<sup>\*</sup>

李秋实

**摘 要** 本文通过对 100 余份深度用户的访谈分析,发现了高校图书馆用户的需求,以质性研究方法探求高校图书馆知识服务的切入点。

**关键词** 知识服务;信息服务;实证分析;质性研究;深度访谈

**分类号** G258.6

**Abstract** Based on the analysis of over 100 in-depth user interviews, this paper found the needs of users in universities, and explored the breakthrough point of knowledge service in universities by using qualitative research method.

**Keywords** Knowledge service; Information service; Empirical analysis; Qualitative research; In-depth interview

**Class Number** G258.6

进入知识经济时代,图书馆界越来越趋于将新世纪图书情报工作的生长点聚焦在“知识服务”上。较早对知识服务予以关注和研究的张晓林教授认为<sup>[1]</sup>知识服务是用户目标驱动的服务、是面向知识内容的服务、是知识服务面向解决方案的服务、是贯穿用户解决问题过程的服务、是面向增值服务的服务。因此,知识服务是融于用户之中为用户决策过程的服务、是一种更为“个性化”的服务。

但是,笔者发现,近年来关于知识服务的研究在不断升温,却大多是站在图书馆角度展开的讨论和研究,“大多学者在这一方面未能结合实例做系统、深入的分析”<sup>[2]</sup>,缺乏深入的探究用户对知识服务需求的质性调查和研究。本研究尝试采用以用户访谈为基础的质性研究方法,拟在一百余份开放式用户访谈材料的基础上,分析和探究高校用户对图书馆知识服务的需求,从用户需求视角寻求图书馆知识服务的切入点。

## 1 概念界定、研究方法与调研背景

### 1.1 概念界定

信息服务和知识服务的界定和关系是知识服务研究中的一个热点问题。陈建龙等将相关研究分别归纳为“服务发展阶段论”、“服务基底改变论”和“价值取向转型论”。<sup>[3]</sup>笔者认为信息服务和

知识服务是互为包含的关系:信息服务是知识服务的初级阶段和基础性工作;知识服务是信息服务的高级阶段和高层次工作。在两个概念中选择使用“知识服务”还是“信息服务”可以表明使用者关注重点之所在。

绕开图书馆员头脑中固有的服务定式和思维模式,获得更加开放、出乎意料的用户需求信息,以“发现”引导“创新”,我们选择了质性研究方法。质化(性)研究的思维架构是透过被研究者的眼睛看世界,倾向于将事件放在其发生场景或网络中通过对事件发生始末作通盘整体的了解。<sup>[4]</sup>

### 1.2 调研背景

2010 年底,天津高等教育文献信息中心(TALIS)为深入了解用户的真正需求,尤其是信息服务方面的深层次需求,建立科学合理的资源配置、创新服务方式。在全市高校发起了“TALIS 高校用户深度信息需求调研”活动,希望各馆选择合适的访谈调查对象进行深度调查,了解他们面临的问题和困扰,充分挖掘用户需求和我们自己的潜能。<sup>[5]</sup>本次活动共收到来自 17 所高校的 135 份采访调查报告。采访者均为 17 所高校图书馆员,被采访者有学科带头人、科研人员、行政管理人员等。

### 1.3 调研方法

本次调研采用开放式访谈方式,因为是自由式访谈,没有预设具体的问题和选项。总体反馈

<sup>\*</sup> 本文系国家社会科学基金“十一五”重点项目“公共文化服务体系中的图书馆战略规划模型与实证研究”的子项目“天津高等教育文献保障体系(TALIS)‘十二五’发展规划”研究成果(项目编号:08ATQ001-3)。

回来的信息对于我们了解分析用户需求更具价值,也为今后开展更深入的质性研究和更大范围的量化调查打下良好基础。

经整理归纳,访谈报告中所涉及的主要的、实质性用户需求可归纳为如下五个方面:即资源本体需求、决策性信息服务需求、科研、教学的融入性知识服务需求、信息咨询与信息素养的提升需求、相关基础设施需求。本文重点关注其中涉及用户知识服务的需求。

## 2 用户需求分析

### 2.1 学术资源的组织与开发

资源组织、整合和揭示是图书馆开展知识服务的重要基础性工作环节。

(1)多位博士生导师、教授认为图书馆应该承担起搜集、组织和开发学术资源的职责。他们提出,在精品课建设中需要很多视频和音像资料,特别是相关的国内外知名学者的视频讲座。这类资料查找起来很困难,希望图书馆能够帮助下载下来,或者提供相关链接。

(2)外文原版图书、港台版图书、老旧绝版图书、古籍、民国图书和民国期刊都是文史研究重要的资料,也是稀缺资源。个人搜集下载要耗费大量精力。图书馆是否可以根据重点学科需要下载此类资源,建立特色数据库。

(3)“学术会议是研究人员及时了解学科领域的前沿动态和发展趋势的重要窗口。图书馆可以通过各种途径搜集学术会议论文集,建立专题数据库。图书馆工作人员如有能力,可与科研人员联手,发掘注释中医药经典,为科研提供相关信息,并利用图书馆的网站向公众加以普及。

(4)近些年高校馆普遍开展了特色数据库建设、网络资源导航等工作,但由于各馆的力量、资金所限,普遍存在所建数据库或所组织的资源规模小、不系统、持续性差等问题,不足以吸引用户关注并使用这些自建数据库,难以形成广泛影响力。今后高校图书馆的特色数据库和学科导航应该联合建设,通过顶层设计,整体规划,分头实施,建设真正满足用户需求的、系统完整、形成规模优势的特色资源数据库。

一位博士生导师建议:“建立机构仓储或学科仓

储平台,将本学科、本机构的相关学术资源整合在一个平台上,内容包括本领域相关人员的文章、专利、科技成果等,本领域课题的重要参考文献,本学科的相关教学课件、教学参考资料,以及学术博客、论坛,专家在线讲坛等,形成多方位的学术交流平台。”

基于开放理念的机构库、对保存学术机构内的学术资源、提高学术机构知名度和影响力、变革学术交流体系具有重要意义,图书馆可以此作为同本校科研教学管理部门协同创新服务的切入点,拓宽图书馆的服务空间。

### 2.2 信息的筛选与整合

一位教授提到:“往往能搜集到的信息较多,在其中挑选有效信息是个问题。”一些青年教师提到:“中外文文献资源越来越多,逐一检索费时费力,希望图书馆在资源整合方面下些功夫”、“有时候方便是最大赢家”。

2005年OCLC的一份用户行为与认知调查表明,84%的用户使用搜索引擎开始他们的信息检索。图书馆已经意识到整合度高、方便、快速是用户首选GOOGLE等搜索引擎的主要原因,提供类GOOGLE的一站式整合“发现”平台已经成为图书馆吸引用户回归的重要举措。

进入网络社会,“信息匮乏”已在不经意间逆转为“信息过剩”,如何透过信息噪音滤出有价值的信息和知识变得越来越重要。“节省读者时间”是著名的图书馆“五定律”之一,随着信息几何速度的增长,读者花在信息筛选上的时间也会越来越多,利用自身的专业优势和方法帮助科研人员在信息海中筛选出最有价值的信息也是图书馆价值呈现之所在。

### 2.3 融入科研教学过程

知识服务的特征之一就是个性化定制,因此,相对于过去偏重普遍服务的信息服务,“融入”对知识服务的必要性不言而喻。

融入需要“进入”和“准入”,现在的问题是,图书馆热情空前、迫不及待地要“进入”,但却止步于找不到“准入”。是用户没有需求吗?显然不是,访谈中从行政校长到各层次的研究人员都在呼唤图书馆的“融入”。

一位副院长提出,加强图书馆有专业背景的工作人员与科研团队的合作,图书馆教师在某些研究课题的进行中,提供前沿追踪,文献整合,按

2013年3月 March, 2013

课题要求进行初步分析,这对研究团队具有不可替代的帮助。

一些教授提出:“大部分高校教师都承担着一定量的科研课题和科研任务,如果图书馆能够主动去了解这些老师的需求,紧密围绕他们正在研究的课题,定期或不定期地向他们提供资料,直至协助他们完成课题,那么这样的服务就更具针对性和有效性,我想这项服务在高校教师中应该是具有普遍需求性的”;“目前高校教师面临的主要问题应当都是大型或重要科研项目的课题立项压力;我们不仅需要了解大量相关专业的发展趋势、它们的现状和历史;更要了解同行研究的相关情报;要掌握相关市场需求、动态;要了解相关政策、法律、专利信息等。困扰我们的是面对形形色色的信息源和海量的信息。无论从时间、精力、占有资源还是专业技能方面都不可能与学科馆员相比,我们希望图书馆能利用自身的专业优势帮助我们在信息分析和情报分析方面做些工作。”“希望图书馆的人员能加入到课题的研究中来,为课题组服务,因为我花在文献检索上的时间实在太多了,实验时间比较少。”

值得关注的是在图书馆普遍困扰于难以吸引用户参加信息培训的情况下,访谈用户对信息咨询培训的“嵌入式”模式及提供自助式学习方式的肯定和呼吁:“图书馆将信息培训嵌入到我的课堂中,是理想的一种授课模式”、希望在学生“开题报告前,集中作培训”。

一方要进入,一方呼吁进入,似乎是一拍即合的事情,却迟迟深入不下去,问题的症结在于之相适应的行之有效的服务机制没有建立起来。以普遍服务的模式和机制开展个性化知识服务显然“水土不服”。

#### 2.4 决策知识服务

教育部颁发的《普通高等学校图书馆规程》第一条就是“高等学校图书馆是学校的文献信息中心”。图书馆一直在发挥着“文献中心”的职能和作用,但要成为名副其实的“信息中心”还要做很多工作,特别要重视开展面向科研管理与决策提供信息与知识服务,融入高校学科建设、队伍建设的主战场。

多位人力资源处专家要求和建议图书馆:“为引进人才提供人才学术论文水平的鉴定、分析和测评工作”;“为科研人员的学术绩效管理从文献

计量学角度提供定量依据。”

一位副校长提出期望:“图书馆要走高端服务的路线即学术引领与科研引领。要建立发布制度,数字要客观,这样可以使不同的部门相互比较,相互促进。要使图书馆的工作做到别人不可不理,不可不用。”一位学院院长建议:“学科馆员可以多到像我们研究院这样的科研第一线来调研,了解现在我校各个部门的研究方向及对信息资源的需求,从而有目的的对相关领域的进展进行总结归纳,甚至预测。”

还有一些教授建议图书馆:“深层次开展基于重大科研项目的战略情报服务”、“考虑到跨学科研究有可能在今后几年被更多的机构、研究人员接受,图书馆可先作一些调查,筛选出一些可能的关乎天津市未来发展的研究领域(跨学科)”、“提供前沿追踪,文献整合、分析、甚至预测。”

#### 2.5 提供知识交流平台

提供知识交流平台,推动隐性知识到显性知识的转化是图书馆作为信息中心责无旁贷的工作。

一位校长提出:“我希望图书馆能够多搞一些学术讲座。”一位教授提出图书馆应“建立跨学科研究门户网站;参与或组织相应的学术交流活动。”一位科研处长提出:“我希望成立一个以图书馆为依托的文献信息数据管理中心,科研处给予必要的支持。数据中心定期发布国内外最新的研究成果、动态,以及学校的各种数据。”

### 3 图书馆知识服务的切入点

探究、发现知识服务的切入点是图书馆能否成功转型知识服务的核心问题。来自用户的鲜活的“个性化”需求表述为我们开展知识服务打开了视野。

用户对图书馆知识服务的需求既有处于知识服务链低端的学术资源的组织与开发,信息的筛选与整合;又有处于知识服务链高端的决策知识服务;还有处于中间地带的融入科研教学过程,提供知识交流平台等。

据此,结合图书馆现状,笔者提出如下知识服务切入点:

(1)图书馆开展知识服务要继续做好资源的组织和开发、整合、筛选、信息素养培训等基础性



工作。其中利用自身的专业优势和方法帮助科研人员筛选出最有价值的信息可视为图书馆知识服务的重要切入点。如图书馆学科馆员可以配合学科研究方向按需提供相关研究方向的热点研究、高被引文献和文献综述服务等。

在调研中我们发现相当一部分用户需求是已被图书馆感知、并已经在提供服务的。这类需求又被用户作为需求提出来大致有如下两个原因：一是图书馆该方面工作不到位或服务的宣传不到位，如读者不了解已订、已建资源、不知图书馆设有网上咨询台、提供文献传递服务，不知图书馆网站有投稿指南栏目、或者相关服务线条太粗，不能满足用户的需求。二是期望有新的服务方式，如信息检索培训的“嵌入”式教学模式和提供自助式学习的培训视频课件等。这些服务都有待我们进一步深化和细化。

(2)集中力量开展决策知识服务。决策性知识服务包括两个方面:一方面是为学校学科建设、人才引进等提供相关决策参考;另一方面为具体科研项目提供深入的战略情报服务。笔者先后指导两个研究生配合天津大学人事处的人才引进工作开展了基于文献计量学的学术水平测评基准线研究<sup>[6]</sup>及学校学科建设的发展现状、趋势及竞争力研究<sup>[7]</sup>,均得到校方的高度认可。图书馆以此方面的工作为知识服务的切入点,可以更快融入学校的中心工作,摆脱图书馆低层次服务的固有观念定式,赢得信任和尊重。

(3)开展嵌入式教学和嵌入式科研支撑。这里所提到的嵌入式教学,不是简单在教师的教学环节中孤立的加入1—2个课时的文献检索课,而是寻找有需求的老师,和他们一起讨论课程的相关信息需求,进而协同将信息素养教育渗入到课程教学过程中。北京大学等图书馆已经在这方面开展了有益的尝试。嵌入式科研支撑则需要选派适当人选跟随课题组,在科研过程的各个阶段利用自身掌握的隐性知识和显性知识提供课题组所需的相关文献信息服务。开展嵌入式知识服务,用人和时机很重要,一个不适当的人选会毁掉用户对图书馆的全部信任和信心,而时机不成熟的勉为其难的嵌入只能收获形式上的成果并引发被服务用户的厌倦心理。

(4) 提供知识交流平台。图书馆可以尝试利用自身的物理空间和广泛的用户人脉和信息资源优势搭建知识交流平台,和的相关行政管理部门、学生社团联动,推动学科融合和跨学科交流,催化隐性知识到显性知识的转化过程。

整理访谈记录我们发现,大部分访谈对象倾向于对图书馆的服务给予肯定的正面评价,却提不出更多更高的期望,这固然反映了图书馆的努力得到了用户的认可。但另一方面,在我们工作还有诸多缺失的情况下,这种高满意度也令我们产生隐忧,它反映出大部分用户对图书馆服务期望不高,对图书馆服务能力认知较低。有一种“图书馆现象”很值得我们反思,那就是图书馆人一直在尝试做各种超出用户预期的服务尝试和努力,所费精力甚多,用户认可度却不高,效果不佳,业界自嘲为“自娱自乐”。在“数字资源已经成为学术科研的主流资源,数字环境已经成为科技创新的主要科研条件,科研互动交叉融合、协同创新趋势明显、科研条件和交流环境日趋网络化、数字化”<sup>[8]</sup>的今天,图书馆人应该潜下心来,从个案出发,从和用户交朋友、做助手开始,贴近和融入教学科研过程中,发现需求,探索新的适合个性化知识服务的模式,以寻求泛在知识环境下的图书馆生存和发展之道。

## 参考文献:

- [1] 张晓林. 走向知识服务: 寻找新世纪图书情报工作的生长点[J]. 中国图书馆学报, 2000(5): 32-37.
- [2] 张月群. 21 世纪以来我国图书馆知识管理与知识服务文献研究综述[J]. 科技情报开发与经济, 2011(28): 150-151.
- [3] 陈建龙, 等. 再论知识服务的概念内涵——与信息服务关系的再思考[J]. 图书情报知识, 2010(4): 14-19.
- [4] 梁丽萍. 量化研究与质化研究——社会科学研究方法的歧异与整合[J]. 山西高等学校社会科学学报, 2004(1): 25-28.
- [5] <http://www.tjdl.cn/portal/portal/media-type/html/group/usage/gest/page/noticeshow.psm?metainfoId=ABC00000000000001473>.
- [6] 赵 焕. 高校学术表现评价参考体系建设研究[D]. 天津: 天津大学, 2009.
- [7] 叶 超. 学科学术评价归一化方法与归一化指标研究[D]. 天津: 天津工业大学, 2012.
- [8] 包冬梅, 范颖捷, 邱君瑞. “学术科研人员科研信息行为与需求”调查分析[J]. 数字图书馆论坛, 2012(5): 17-26.

作者简介:

李秋实(1962—),女,研究馆员,天津工业大学数字化图书馆研究中心,天津,300387。