

多校区读者的信息行为比较研究 ——以广东药学院为例*

□ 班俊峰 / 广东药学院图书馆 广州 510006

摘要: 文章以广州市和中山市两地区同学院用户群为研究对象,对两地用户进行问卷调查和访谈调查,从信息需求、信息获取和信息利用行为三个方面调查分析两地用户信息行为的现状,并在此基础上,对两地用户信息行为进行比较,分析两地用户信息行为的共性和差异性,对多校区不同用户的群体提出有针对性的信息服务对策。

关键词: 信息行为, 医学用户, 比较研究

DOI: 10.3772/j.issn.1673—2286.2014.02.011

1 引言

在高校自主发展或外力等因素的推进下,高等教育逐渐成为大众化的教育,多校区办学成为全国高校普遍的运作方式^[1]。在原有面积不能满足办学规模需求的情况下,广东药学院形成了多校区的管理结构。复杂的校区环境使图书馆在大众化教育中既要保证特色,又要保证信息、文化、知识集散等方面处于同一水平。在解决多校区资源分配紧缺这一难题后,又面临了应用不均衡的局面。目前国内多见关于多校区资源优化的调查分析,缺乏对应用资源主体的用户信息行为进行比较研究。本文选择分处广州市和中山市两地校区的读者信息行为进行调查和比较分析,提出信息服务的建设性对策。笔者认为只有把握好该学科读者群的信息行为特征,才能更好地解决信息化服务进程中的信息化应用问题。

2 调查说明

本次比较的样本来源为全日制本科生,主要包括用户对资源的信息需求、信息获取和信息利用等三方面的信息行为。2012年10月-2013年3月,采用实地问卷调查和访谈的方法,对处于广州市大学城校区和中山市中山校区的两地用户信息行为现状进行调研。大学城校区和中山校区分别发放300份和200份调查问卷,

共收回460份,有效问卷429份,有效率为93%。其中,大学城校区调查对象的男女比例为86:173,中山校区为59:111,女性比例均高于男性。在在大一、大二和大三年级中两校区均有调查分布,大学城校区的比例分别为16%、9%和14%,中山校区的比例分别为29%、33%和37%。由于中山校区大四学生多处于离校实习阶段,因而在调研期间,接触到该阶段用户仅占调查总体的1%,而大学城校区用户则由于学校与实习地往返条件的便利,使得在校生人数占61%。

调查问卷的Cronbach's alpha系数为0.749,可信度较高。本次调查使用Excel和SPSS统计软件进行统计分析,利用非参数检验中的两个独立样本检验对地处两市的用户信息行为差异进行比较分析。

3 信息行为现状

3.1 用户信息资源需求

对于高校学生而言,馆藏资源理应成为提供全方位信息服务的工具。根据用户群体所进行的活动、所处的社会环境和知识结构等客观因素,本次对比中避免选择对用户主观意志发生转移的指标进行评价,以客观需求的内容为指标对用户进行评价^[2]。从图1可以看出,两校区在所关注内容上有所差异,信息类型呈现

* 本文得到广东药学院人文社会科学专项课题(编号:RWSZB201308)的资助。

多元化的特征。调查数据表明,对于信息的需求不受专业方向所限,以学科相关信息为用户所重视。中山校区用户群对“就业信息”需求程度较高。笔者认为,该现象的出现与校区所处的周边环境有关联。相对于中山校区,大学城用户对“学科专题报告”需求度较高,但对“就业信息”需求程度较低,原因与其所在地条件便利、该方面信息来源范围广相关。对于“休闲娱乐信息”和“国内外新闻”两校区均表现为较低的关注度。

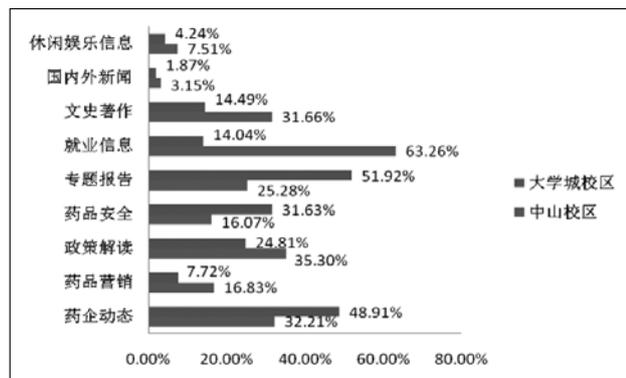


图1 两校区用户信息需求

3.2 信息获取途径行为

网络富含的信息及获取的便捷性,能最大限度地满足用户多元化、个性化的需求^[3]。获取、利用图书馆有效信息创新并扩展知识利于提高用户群体的专业文化素质,也有益于深层次学科信息服务工作的开展。在用户所使用的获取渠道上,如图2所示,两校区用户均偏向于传统如通过外借、馆内使用等渠道获取信息,而对网络资源、影音资料、课堂信息等获取途径较少利用。

然而,调查数据显示,大学城校区和中山校区用户中只有3.86%和6.43%的用户使用网络资源获取学科信

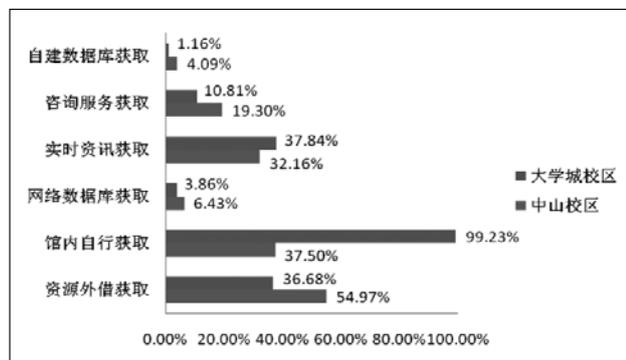


图2 两校区学生的信息获取渠道

息。在访谈过程中,55.93%的用户认为网络资源使用低的原因是缺乏具体项目中独立使用数据库的经验,而导致信息需求时对网络资源获取这一途径的陌生。17.06%的用户认为网络资源可信用度低,难以辨别真假,在无特殊需求时不使用该途径。49.41%的用户提出,目前关于网络资源使用培训的内容较少,应加强该方面的使用培训。

调查显示,两校区学生用户的电脑普及率均达96%以上,如图3所示,用户群体对互联网的利用率较高,但是,能够熟练使用的功能仅为借阅周期查询和资源导航查询,较少使用信息导航和数据库功能获取信息。

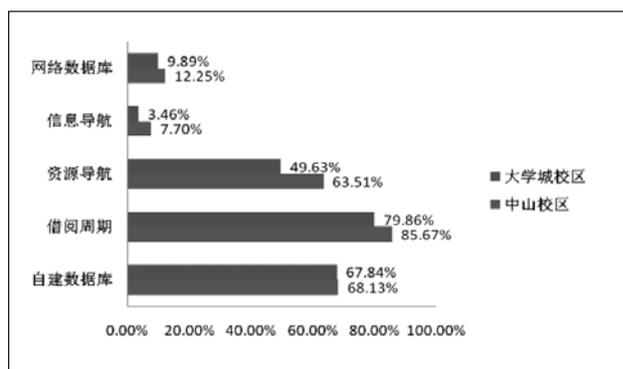


图3 两校区学生网络资源使用情况

在对信息资源途径使用低的原因调查中,多数用户认为“信息获取渠道”和“数据库的使用”是使用困难的原因,如图4。笔者认为,用户之所以选择以上因素造成资源不能发挥应用的原因有两个:其一,调查对象的绝大多数对专业知识的接触处于初步阶段,仅有理论知识,并未有相关的实践经验,还没有多余的精力花费在新接触事物以外的信息获取上;其二,学科信息素养水平较低,无法熟练掌握使用除百度、Google以外的专业性数据库。在此次调查的对象中,有过科研经历的用户占整个调查人数中的13.26%,多数学生主要集中在“课堂布置作业”及“撰写立项报告”中使用网络学术资源。

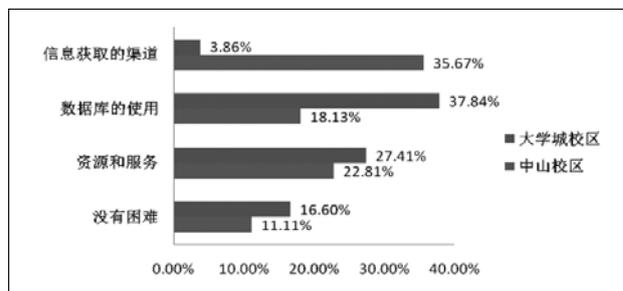


图4 两校区学生网络资源使用困难的原因调查

3.3 信息资源利用行为

用户群所关注信息的利用效率和信息利用层次的方面进行对比研究,是信息利用效果的一个整体评价。从图5可以看出,大学城校区用户群使用图书馆频率较高,有接近60%的用户每日都在使用,每周使用图书馆的用户超过30%,每月和每学期使用频率较低的用户约为5%。中山校区约有13%的用户每日使用图书馆,每周使用的用户为37%,每月和每学期使用频率较低的用户占调查对象中的大部分为总人数的42%,也有8%从不使用的用户存在。对于图书馆服务资源的推广,两校区均有大幅度开发使用的空间。将用户所在校区收藏的国内外纸质图书、连续出版物、数字资源、新书通报服务、用户个性化需求及提供文化集散度等进行满意度综合评价。如图6所示,比较来看,对于馆内提供资源满意度的评价,中山校区满意度较低,而大学城校区能够享受到较其他校区较多的资源共享,但满意度也并没凸显出来。其中原因是在资源配备与用户数额较大的情况下,用户更关注没有满足的个性化需求上,如用户提出目前开展书法、摄影的导读活动较多但缺少关于旅游探险、养生保健等文化导读活动、还尚缺中药新

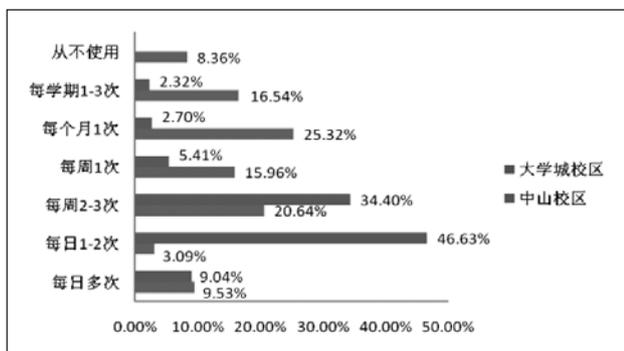


图5 两校区用户到馆频率

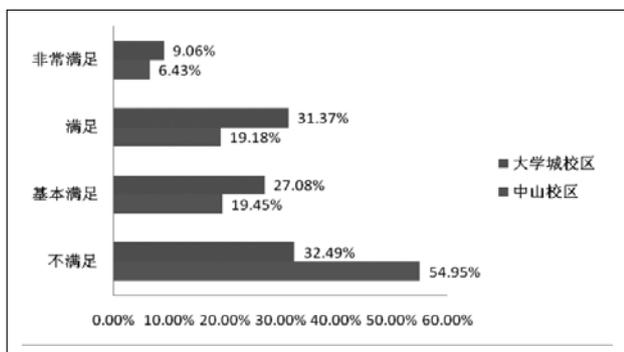


图6 资源满意度评价

药在国际知识产权方面的经典著作等。满意度还表现在交叉学科资料的需求上,一方面要求多增加专业学科交叉方向相关的资料,另一方面要求对社科畅销类资源的补充。从资料类型看,外文连续出版物和数据库满意度明显低于国内同类物,印证了外文资源经费有限的现状,也说明了资源从购买到上架流通时间长的弊病。

大多数用户认为不能有效利用馆内资源获取信息的主要原因有:①难以获取有用信息;②缺少能够提供信息的情报服务;③信息利用得不到价值;④获取信息的途径较少(图7)。

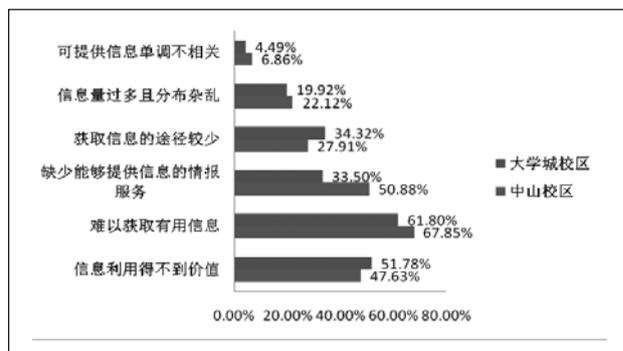


图7 资源满意度评价

4 信息行为的比较分析

4.1 信息行为的共性

在需求方面,两校区学生对馆内资源的需求涉及多方面,并呈现出多元化的特征。从结果来看,两校区对于休闲娱乐和国内外新闻均较少关注,可见他们所关注信息的类型明确,针对性强。中山校区用户较为关注的信息有就业相关、医药政策解读相关和文史著作等,大学城校区对药物专题报告、药企动态和药品安全方面信息较为关注。

在信息获取行为方面,两校区用户通过实时资讯、馆内自行获取和资源外借途径获取,而较少使用学科馆员咨询服务和数据库获取。此外,根据访谈的结果可知,目前,移动设备在大学生群体中占有率较高,但是,两地用户对于移动设备功能的应用还局限于娱乐消遣和联络工具两个方面,对于移动设备与馆内资源互动的其他功能如二维码资源导航、微博阅读推广、专业数据库使用不足。

在信息利用行为方面,两地用户都不能较好地

利用信息,信息利用率较低。同时,两地用户对“不能够充分利用信息原因”的趋势相同,都主要集中在“有用信息难以获取”、“提供信息情报服务不足”、“信息利用得不到价值”和“获取信息的途径较少”的四个选项中。

4.2 信息行为的差异性

用户需求是推动图书馆发展的重要动力,在信息需求方面能否满足用户的预期,是用户最为关心的内容^[4,5]。因此,在用户信息行为总体分布情况不明时,本文利用非参数检验方法中的Mann-Whitney U,对数据资料是否来自同一个总体假设进行检验,比较两地用户信息行为的差异性^[6]。通过独立样本检验得出,两地用户信息行为的差异性主要体现在信息需求和信息获取行为两个方面。

表1 信息需求方面的差异性检验

	现有馆藏资源	学科专业信息
Mann-Whitney U	20.500	22.000
Wilcoxon W	125.500	127.000
Z	-3.561	-3.492
渐近显著性(双侧)	0.000	0.000

在信息需求方面,差异性主要体现在两地用户对馆藏资源分布和学科专业信息的需求程度上。从表1可以看出,这两类信息计算得到的p值均为 $0.000 < 0.05$,说明两地用户对信息资源的需求种类有显著性的差异。

在信息获取行为方面,差异性主要体现在数据库的使用、信息获取的渠道和自建数据库的使用情况上。结果显示,以上因素经过检验得到的p值,具有显著性的差异。具体见表2。

表2 信息获取行为方面的差异性检验

	数据库使用	信息获取渠道	自建数据库使用
Mann-Whitney U	0.000	0.000	0.000
Wilcoxon W	55.000	45.000	28.000
Z	-3.794	-3.468	-3.180
渐近显著性(双侧)	0.000	0.001	0.001

在大学城校区,用户将数据库获取学术信息视为一种有效获取学术资源的方法,而对于中山校区用户而言,数据库资源不是获取学术资源的有效途径,而搜索引擎提供公开资源是他们获取的主要途径。在电脑的拥有量上,大学城校区中98.37%的用户有电脑,中山校区中96.94%的用户有电脑,两地用户电脑拥有量差距不大。在拥有电脑的大学城校区用户中,有53.47%用户表示,未曾通过校园网络使用过学术资源数据库,其中76.29%的用户是不会使用,20.04%的用户则认为互联网提供的资源已足够使用。82.56%的中山校区用户表示,未使用过学术资源数据库,93.81%的用户不使用的原因是对数据库渠道获取资源无从下手。在课程安排及培训一致的情况下,用户群体所处的环境氛围在一定程度上影响着用户数据资源的使用。

在此次调查中,自建数据库对用户信息获取的重要性进行调查,供选的内容分别为“非常有价值”、“有一定价值”、“有价值”和“无实际价值”。由表2可知,两地用户对于自建数据库在提供资源信息方面的差异极为明显,p值为 $0.001 < 0.05$ 。大学城校区的用户认为自建数据库为其学科信息获取提供一定的渠道与资源,而中山校区的多数用户认为该资源带来的信息没有提供实际价值。

5 改变信息行为的对策

5.1 基于两地用户信息行为的共性改进学科信息服务的建议

①多馆制模式下,空间上的不统一使得各馆藏资源间的流通变得具有复杂性。两校区人员配置欠缺,异馆代借递送服务是此次调查中用户认为文献利用不足的原因之一。馆藏资源购置时应逐步增加数字化信息资源的构成比例,弥补由纸质文献带来的困惑。对现有两校区存在差异的纸质文献资源应尽量实现数字化,并对其进行编目,方便各校区读者的使用。

②大学城校区和中山校区的用户对于图书馆的使用率偏低,访谈中用户群并不怀疑图书馆资源和信息服务的价值,对于学术信息的利用率两校区都有较大的需求。因此,有必要及时有效地提供以用户信息需求为前提的导向服务。工作中以学科馆员对学科领域的把握,及时开展实地调研,根据学科信息需求近期特点预测用户需求,使文献资源建设朝针对性、科学性和合理

性的方向发展。同时通过学科馆员的针对性培训,提升用户的信息能力也是有效解决资源使用率偏低行之有效的方法。

③学科馆员在服务过程中应重视各校区资源使用的统计与分析。对于特定资源使用频率高低差异的现象,分析其产生原因,并建议采编部门调整新书分配计划,通过校区间的资源调度解决闲置浪费与供不应求并存的不合理现象,实现馆藏布局的再分配优化。

④根据用户群体信息需求的差距,利用自建数据库为用户提供信息服务,比如创立具校区专业特色的数据库,以该校区所需学科信息为出发点的同时,覆盖与该校区用户专业发展相关及所需的信息。

5.2 基于两地用户信息行为的资源差异因地制宜发展学科服务

①针对大学城校区用户开展信息服务的建议

其一,大学城校区应重点考虑在满足中药学科基本所需信息的同时,加大专业相关科研活动的引导推广,相关资源可围绕用户迫切需求突破专业知识这一前提开展,在基于固有资源或系统下满足该类用户信息需求外,馆员可嵌入项目团队中对用户创业或创新的项目立项完成指导与服务,引导用户准确清晰对个性化信息需求予以表达的同时,能有效使用并获取所需资源。

其二,根据用户所在年级专业课程相关内容进展,把可能需求到的知识提前做检索,把所形成的多样的数据资源进行梳理,依靠自建数据库建立相关学科资源列表,引导用户在课程结束后有疑问或需继续探讨之时,能从资源列表中扩展所需内容,在此类服务中,馆员应对任课教师群体和使用用户群体咨询方式及服务要求及时沟通,达到快速满足用户对信息需求的程度。

②针对中山校区用户开展信息服务的建议

其一,馆内提供如学科领域期刊推荐、学科图书排行榜等信息服务。此外,应用微博等新型媒体完成用户个性化信息交流。通过此类阅读传道行为,吸引更多用户的广泛参与,以期除满足基本阅读需求外,加强对这一群体的导航服务。

其二,在访谈中发现,不同年级用户群对资源选择各有不同。大二以下用户对开展新书推荐或读书交流会的要求较高也最为感兴趣。其借阅的行为是以实用和求知为主,随着专业课程学习的加深,用户的阅读量反而减少,阅读面越来越窄。新书推荐和读书交流会的方式,能够满足大二以下用户对最新知识和信息分享、思想碰撞的喜悦。而对于已具备一定专业知识的用户群体更关注论文写作指导和信息检索技巧方面的培训,以毕业论文写作为契机,在检索大量专业相关文献信息培训,可以短时间内帮助他们了解到相关专业资料信息的来源,同时提升其对信息获取的查准率与查全率。

参考文献

- [1] 李延保.我国大学本科教育教学改革的新趋势[J].中国高教研究,2013(7):19-22.
- [2] 曹树金,杨涛.国外用户信息需求及满意研究进展[J].图书馆论坛,2006(6):70-75.
- [3] 林毅志.资源共享环境下高校图书馆读者原文获取行为研究:以华南理工大学电力学院为例[J].图书馆工作与研究,2013(6):104-107.
- [4] 韩玺,陈碧璇,梁丽明,等.基层青年临床医生医学信息利用行为特点的调查分析[J].图书馆论坛,2011(3):140-143.
- [5] 韩玺,陈彦辰,庄严,等.医学生网络医学信息利用行为特点的调查分析[J].图书馆建设,2010(3):74-77.
- [6] 杨沅瑗,黄水清,彭爱东.中东部地区农民信息行为比较研究[J].图书馆,2013(3):56-60.

作者简介

班俊峰 (1985-),男,助理馆员。E-mail: banjunfeng@163.com

Comparative Research of Different Campuses Distributed User Information Behavior

Ban Junfeng / Library of Guangdong Pharmaceutical University, Guangzhou, 510006

Abstract: This paper surveys the same college user base through questionnaires and interviews in the two areas of Guangzhou and Zhongshan City. From the information needs, information access and information utilization behavior analysis, it investigates differences that exist. Analysis of resemblances and differences of user information behavior, countermeasure proposals of targeted information services of different users on multi-campus groups are also given.

Keywords: Information behavior, Comparative study, Medical researchers

(收稿日期: 2013-12-02)