

综述·评介

●孙 勇

读者文献需求调研述评

ABSTRACT Since the 1980's, the investigation on user demand for literature resources has become a work with sustained and reasonable development. The paper looks back and reviews 11 representative investigations of the total and at the same time initiates 3 important deep thoughts. 8 tabs. 38 refs.

SUBJECT TERMS Library users-Demands for literature resources User demands for literature resources-Investigations and researches

CLASS NUMBER G252

读者是图书馆的基本组成要素。无论国内还是国外,都把读者看作是图书馆的上帝。图书馆事业的发展,与读者的需求紧密相关。为了搞好读者服务工作,国内外都十分重视读者需求,尤其是文献需求的调研,并把满足读者需求作为图书馆工作的出发点。事实证明,随着社会的发展,读者需求也在相应地发生变化。适时地对读者的需求状况进行调研,是图书馆有效地开发利用馆藏,提高服务水平,充分发挥图书馆在国民经济中的作用行之有效的方法。

早在60年代,我国一些图书馆就开展了读者调研活动。它所形成的观点和思想方法在相当长的时期内对图书馆服务工作都起着指导作用。

进入80年代,为了探索和把握新形势下读者需求的现状、规律和特点,更好地为读者服务,我国图书情报界又普遍开展了这一活动。其中较具代表性的有11次(见表1)。

这些调研活动基本上由长期从事读者服

务工作的同志或权威的图书情报部门组织。其中有的调研时间长达一年,最短的也有几个月,被调查的人数逾万人次,涉及上百个专业。由于调查时间长、人数多、范围大、内容广,因此,调研结果较接近客观实际,从而增强了调查的可信度。

这些调研活动几乎覆盖了读者与图书馆发生联系的各个方面,从不同角度揭示了不同类型读者利用馆藏的基本量化结构和比例关系,总结出了图书情报部门的最佳服务模式,汇集了读者对图书情报部门的希望和建议,具有较高的实践意义和理论价值^[12]。

1 对读者文献需求调研的基本状况的概述

科学技术的迅猛发展,加快了知识的更新速度。作为社会文献信息集中场所的图书馆,日益受到读者的青睐。借阅所需文献是读者利用图书馆的根本目的,而对文献需求的调研则是所有代表性的调研共同基本内容。

表 1 11 次读者调查概况

	调查者	调 查 概 况				
		调查年份	调查目的	调查对象	调查方法	调查内容
1	中国科技情报学会 ^[1]	1981	了解科研人员利用文献的状况和要求,为改进工作,提高服务质量和效果提供依据。	20个省(市区)17个专业系统440个单位的1840位科技人员。	印发、填报、分析调查表。	利用文献的现状、需求、看法和建议,共4部分。15个提问,82个项目。
2	吉林省图书馆 ^[2]	1981	了解图书馆与读者的关系。	各类型、各系统、各级图书馆的8538名读者。	印发、填报、分析调查表。	包括阅读者目的和阅读时间等38项12个方面的问题。
3	中国科技情报学会 ^[3]	1983*	为使情报机构能更有效地为各类情报用户服务,选择最佳服务方式,提高各级情报机构的服务效果。	不同情报用户的1840人。	印发、填报、分析调查表。	一、二、三次情报使用及服务领域的15个问题。
4	郭献民、林守一 ^[4]	1984*	了解情报需求,迎接新技术革命挑战。	北京市某电子器件工业公司的160人。	印发、填报、分析调查表。	企业科技人员情报需求状况、喜欢使用的资料和情报服务方式、利用文献的障碍、要求和意见。
5	上海大学文学院 ^[5]	1985*	了解用户需求及特点。	431名读者。	统计法、表格法。	流通状况和用户素质等4个问题。
6	武大图书馆情报学院 ^[6]	1986*	为使科技情报工作更好地为经济工作服务。	163个专业,100个单位的412位读者。	表格调查与实地调查相结合。	科研人员情报需求、获取与利用等5个方面、14个项目的182个问题。
7	霍叔牛等 ^[7]	1987*	了解中国乡镇企业当前的情报需求。	江苏省无锡市和贵州省221家乡镇企业。	开调查会、访问、印发、填报、分析调查表。	包括急需信息和情报交流障碍等100个问题。
8	陈昭楠、辛歌亦、吴贺新 ^[8]	1987~1988	了解大型企业情报需求,为深化情报工作改革,使其进入经济建设主战场提供依据。	123个大型企业。	书面调研、实地调查和用户座谈相结合。	大型企业的情报环境、情报需求和情报交流障碍等10个方面。
9	马慧琴、吴家瑛、左开银 ^[9]	1990*	寻求农业科技人员利用情报的规律、能力及要求。	3个单位147人。	印发、填报、分析调查表。	3个方面、13个项目127个问题。
10	费叶昆 ^[10]	1991*	探索高校情报环境的存在问题,为改进情报环境提供科学依据。	中国科技大学的78位读者。	印发、填报、分析调查表。	用户成份及检索能力等8个问题。
11	李传海 ^[11]	1991	了解调研课题,进一步做好情报工作。	大连硅酸盐行业的100位读者。	走访与问卷相结合。	文献语种需求等10个问题。

注:在本表的“调查年份”栏中,凡有“*”者为调查报告的发表年份。

1.1 读者文献需求的满足程度

据文献^[13]和文献^[14]调查,虽然平均

21%以上的人能查到相当数量的文献,但却有11%以上的人根本找不到所需文献(见表

2)。在能“满足相当数量文献”中,按职称分,高级职称人员>中级职称人员>初级职称人员;按工作性质分,教学人员>科研人员>生产人员。而在“满足少数文献”中,人员比例则相反。对于关键性文献的获得,除高级职称人员以外,大都感到“比较困难”。由此可见,我国科技人员利用文献的水平不是很高。他们虽然花了较多时间,但只能找到少量的所需文献,尤其在获得关键性文献方面,普遍感到比较困难或非常困难。

表 2 我国读者所需文献的满足程度

读者对象			满足类型(%)		
			满足相当数量文献	满足少数文献	查找不到文献
科技人员	按职称分	高级	1	47.0	51.0
		中级	2	36.0	62.0
		初级	3	22.0	73.0
	按工作性质分	教学	4	46.0	52.0
		科研	5	37.0	61.0
		生产	6	17.0	79.0
		其它	7	28.0	65.0
	平均		8	36.0	62.0
技术人员	工程师		9	8.0	74.0
	助工		10	6.0	69.0
	未定职称技术人员		11	6.0	74.0
	平均			6.7	72.3

1.2 读者文献需求类型

包括读者的需求的专业范围、文献类型、文献语种和文献年限四个方面。

(1) 使用文献的专业范围。就大多数读者而言,都在特定的专业领域工作。因此,读者主要使用的都是本专业的文献。以农业科技人员为例,95%的人使用本专业文献,80%的人使用相邻专业文献,另有 13%的人使用相关专业文献^[15]。这种状况与现代科技大渗透、大交叉、大分化的发展现实相一致。

(2) 文献类型。人们通常把读者常用的文献分为 10 大类型^[16]。据调查,不管哪次调研,也不管哪类读者,使用最多的文献类型都是期刊和图书。此外,使用较多的是会议文献、研究报告、技术标准、专利文献和产品样

本,使用最少的是学位论文和图纸。自然,读者类型不同,侧重使用的文献类型也不相同。比如,高级职称人员侧重使用外文期刊(87%),中级职称人员侧重使用中文期刊(82%);教学和科研人员侧重使用图书(87%,79%),生产人员侧重使用中文期刊(82%)^[17]。除期刊和图书外,基础研究人员侧重科技报告(11.5%),应用研究人员侧重调研报告(9.8%),生产技术人员侧重专利文献(10.4%)^[18]。

(3) 文献语种。目前,我国图书馆馆藏文献的语种,主要有 6 种。读者由多至少的使用次序为汉语(86.0%)、英语(59.0%)、日语(41.0%)、俄语(14.0%)、德语(3.0%)和法语(1.0%)^[19]。其中,使用汉语文献的初级职称人员>中级职称人员>高级职称人员,生产人员>科研人员和教学人员;使用外语文献人数比例恰好与此相反。从总体看,在我国图书馆读者中,10%的人不懂外语;只有 3%的人懂 3 门或 3 门以上的外语(见表 3)。由此可见,我国图书馆读者的外语水平不是很高,语言是影响他们利用图书馆文献的一大障碍。

表 3 我国读者使用的文献语种

语言能力				比例(%)
1	不能使用外语的	A	1	5.0
		B	2	13.7
2	能使用一种外语的	A	3	71.1
		B	4	74.1
3	能使用两种外语的	A	5	18.8
		B	6	11.5
4	能使用三种或三种以上外语的	A	7	5.1
			8	0.7

注:本表的 A 见文献[20],B 见文献[21]。

(4) 使用文献的年限。图书馆读者在利用文献的年限方面有两个特点:一是重视文献的新颖性,比如,他们所利用的 87.7%的文献都是近 6 年内的文献(见表 4);二是使用文献的时间跨度大,以农业科技领域为例,就有 4.3%的读者在使用 20 年以前的文

献^[25]。以上情况说明,文献的价值随着时间的推移而减弱,但不会消失。因此,我国图情系统文献的保存年限,一般不应少于15年;至于专业图书情报部门,可以、而且应该有更长的保存年限。

表4 我国读者使用文献的年限(%)

年度		6 年以前	7~11 年	12~16 年	17 年以前
比 例	A	94.7	52.0	17.0	5.3
	B	85.0	36.0	20.0	6.0
	C	83.3	26.7	5.5	4.7
	平均	87.7	38.2	14.2	5.3

注:本表的A见文献[22],B见文献[23],C见文献[24]。

1.3 读者所需文献的获取

(1)查阅所需文献的时间。据调查,我国读者查阅所需文献“较少时间”的只占30%,而花“较多时间”或“很多时间”的却高达70%(见表5)。在这里,“较少时间”少到多少,“很多时间”又多到多少?据文献[28]调查,为26.7%~49.3%(见表6)。这与国外查阅文献时间平均占工作时间50%的调研数据相近。实际上,若要查全、查准所需文献,我国读者与国外读者相比,所花时间要多得多;职称较低的读者与职称较高的读者相比,所花的时间要多得多。那末,从表6看,为什么会出现相反的情况?它说明具有高级职称的读者更重视利用文献,具有更强的情报意识和情报吸收能力。

表5 我国读者查找文献所需时间(1)

时间类型		人数比例(%)
较少时间	A	25.0
	B	36.0
	平均	30.5
	A	63.0
较多时间	B	52.7
	平均	57.9
很多时间	A	12.0
	B	11.3
	平均	11.7

注:本表中的A见文献[26],B见文献[27]。

表6 我国读者查阅文献所需时间(2)

人员类型	科研人员			技术人员		
	高级	中级	初级	高级	中级	初级
查阅文献所占时间比例(%)	49.3	45.7	40.7	31.6	28.4	26.7

(2)获得所需文献的途径。阅览、外借、复制、订购和赠送是读者从图书情报部门获得所需文献的五种主要途径。其中,阅览和外借是读者最常用,因而也是最受欢迎的两种途径。据文献[29]调查,76.3%的读者把阅览和外借、45%的读者把复制当作获得所需文献的经常使用的途径。但是读者如果想从图书情报部门获得所需文献,首先还得知道所需文献的线索。归纳起来,获得这种线索的途径主要有10种(见表7)。从表7可以看出:①定期浏览文献是我国读者获知文献线索的主要途径。②在利用检索工具获知文献线索中,按使用检索工具的比例由大到小依次是文摘、书本目录、卡片目录、参考文献、题录和专题目录。③个人接触(参加会议、调研、考察、信函、个人探询等)渠道还不很通坦。由此可见,我国读者利用检索工具获知文献线索的能力还不是很高。

表7 获知文献线索的途径及其使用比例(%)

途 径		A			B	
		经常用	偶然用	未用过		
定期浏览文献		1	88.0	10.0	2.0	69.0
利用检索工具	书本目录	2	38.0	49.0	13.0	56.0
	题 录	3	28.0	44.0	28.0	51.0
	文 摘	4	55.0	38.0	7.0	51.0
	专题目录	5	15.0	47.0	38.0	48.0
	卡片目录	6	35.0	45.0	20.0	56.0
	参考文献	7	46.0	41.0	13.0	37.0
参加会议		8	25.0	50.0	25.0	—
个人探询		9	12.0	46.0	42.0	34.0
委托代查		10	5.0	25.0	70.0	28.0

注:本表中的A见文献[30],B见文献[31]。

在读者利用检索工具获知文献线索时,常使用3种查找入口,即分类、主题和作者。从使用效果角度出发,分类入口最好,主题入

口次之,作者入口最差。但在具有高级职称的读者和教学人员中,认为作者入口“效果良好”的比例明显偏高,这可能与他们比较注意跟踪知名学者有关。另外,由于主题法具有特性检索的特点,因此,主题入口已受到相当欢迎。今后,应进一步拓宽并强化这一检索入口,使其更好地为我国的情报检索事业服务。

1.4 读者对图书情报服务的评价

归纳起来,我国图书情报界共有4类18种服务方式(见表8)。从类型看,读者依次对一次情报服务(49.3%)、三次情报服务(40.0%)、综合情报服务(24.9%)和二次情报服务(23.9%)感兴趣。从种类看,借阅服务最受欢迎;此外,在有40%以上的读者作肯定评价的服务项目中,依次是文献复制、定题服务、情报交流服务、编制馆藏目录、编制专

题目录和情报调研。

2 若干思考

从60年代起,特别是进入80年代以后,读者调研已成为图书情报部门的一件持续的活动。它给了图书情报工作者以诸多思考,其中主要有3点:

(1) 根据读者意见,在18种服务方式中,读者对借阅服务评价最高,表明他们喜欢直接接触和直接使用文献。据此,图书情报部门应继续大力搞好“文献借阅”这一前沿阵地服务。但从长远看,在搞好阵地服务的同时,应把服务工作提高一步,应不失时机地把咨询服务和定题定向跟踪服务作为提高和加强的重点。

表8 读者对图书情报服务的评价

服 务 方 式			评 价 (%)				
			A	B	C	D	平均
(一) 一次情 报服务	阅览与外借	1	77.0	80.0	73.0	84.9	78.7
	馆际互借	2	—	—	—	10.8	10.8
	文献复制	3	48.0	53.0	—	75.3	58.8
	定题服务	4	35.0	37.0	42.0	64.5	44.6
(二) 二次情 报服务	编制馆藏目录(包括馆藏联合目录)	5	26.0	28.0	—	21.0	25.0
	编制二次文献检索期刊	6	—	28.0	61.0	43.0	44.0
	编制专题目录	7	35.0	40.0	52.0	37.6	41.2
	委托查找	8	18.0	17.0	—	6.5	13.8
	协助检索	9	18.0	18.0	—	22.6	19.5
	科技查新	10	—	—	—	1.1	1.1
	计算机检索	11	—	—	—	2.2	2.2
(三)	三次情报服务(情报调研)	12	32.0	35.0	38.0	54.8	40.0
(四) 综合情 报服务	情报交流服务	13	31.0	32.0	—	69.9	44.3
	译报类服务	14	19.0	19.0	—	4.3	14.1
	委托翻译	15	10.0	11.0	—	7.5	9.5
	编制检索方法手册	16	18.0	20.0	—	39.8	25.9
	检索方法培训	17	18.0	20.0	—	25.8	21.3
	咨询服务	18	24.0	27.0	19.0	67.7	34.0

注:表中的A见文献[32],认为是主要的部分、B见文献[33]科技人员、C见文献[34]、D见文献[35]。

(2) 馆藏是一种宝库,而打开宝库的钥匙是检索工具。读者查找文献的时间较长,满足率较低,其重要的原因之一就是不会使用检索工具去查找文献。为此,必须加强读者文献检索知识培训。我国高校从1984年起已普遍开设了文献检索与利用课。截至1986年,已编有教材170种,听课人数超过60万,大大加强了当代大学生的情报意识,培养了他们利用文献的能力。大学师生所需文献的满足率所以较高,原因就在这里。据此,图书情报部门应广泛开展并大力做好读者培训工作。

(3) 在我国,读者文献需求调研虽已进行过多次(见表1),但数据很难进行比较和合拢,即使文献[36]和文献[37]的调研数据比较接近,但也存在着差异,甚至存在缺漏。比如,在“获得关键性文献难易程度”中,文献[38]的“工程师”中就没有“不困难”的项目。又如,在11次调查中,60%以上的调研报告都没有标明“调查年份”。据此,必须加强读者调研内容和调研方法等的规范化。只有这样,才能使我国的读者调研活动深入下去并提高一步。

现在,世界已进入信息时代,信息在各个领域将发挥越来越重要的作用。面对这一大环境,越来越多的图书情报部门已真正地把读者当作了自己的上帝。我们坚信,随着我国图书情报事业的发展,我国的读者调研将在科学化、规范化、实用化的目标下日益走向健康成熟的发展道路。

参考文献

- 1,13,17,19,22,26,30,32,36 曾世荣等.我国部分科技人员利用文献情况的初步调查.情报学报,1982,1(2):5~8
- 2,14 吉林省图书馆研究辅导部.对图书馆8538名读者的调查与分析.长春:吉林省图书馆学会,1983:1~110
- 3,29,33 葛冠雄,石广济,张龙章.关于各类用户对情报服务需求差异的分析.图书情报工作,1983(1):5~10
- 4,23,27,37,38 郭献民,林守一.企业科技人员情报需求状况的调查.图书情报工作,1984(4):7~11
- 5 许文霞.情报用户需求与情报系统设计.图书情报工作,1985(5):9~15
- 6,18,20,28 武汉大学图情学院情报用户调研组.科技人员利用文献情报的综合调查分析.图书情报知识,1986(4):21~29,55
- 7 霍叔牛等.我国乡镇企业情报需求实例研究.情报学报,1987,6(4):244~251
- 8 陈昭楠,辛歌亦,吴贺新.大型企业情报需求调查研究.情报学报,1988,7(4):241~250
- 9,15,21,24,25,31 马慧琴,吴家瑛,左开银.农业科技人员情报需求与情报行为的调查分析.农业图书情报学刊,1990(6):17~22
- 10,34 费业昆.高校情报用户需求调查与初步分析.情报学刊,1991,12(3):192~196,224
- 11,35 李传海.大连硅酸盐行业科技人员情报需求初步调查分析.情报学刊,1992,13(3):190~195,196
- 12 张欣毅.80年代我国图书馆读者调研活动述评.晋图学刊,1990(3):61~64
- 16 北京科技情报学会.科技情报工作基本知识.北京:同编者,1982:56~62

孙 勇 山东枣庄市图书馆特藏部主任。通讯地址:山东枣庄市公胜街23号,邮编:277101。

(来稿时间:1995—08—02。编发者:丘峰。)

(上接93页)

参考文献

- 1,4 程开源编.知识产权法.天津:南开大学出版社,1993.
- 2 高卢麟等译.知识产权法教程.北京:专利文献出版社,1990.
- 3 富荣武编.知识产权法浅说.沈阳:辽宁科技出版社,1985.
- 5 周六炎.知识产权制度对我国情报服务的影响.情报科学,1993,(3):36~40,35
- 张宁海 通讯地址:河北省昌黎城关,邮编:066600。

(来稿日期:1995—06—13。编发者:徐苇。)