

# 文献采访中的信息不对称现象对读者服务的影响

文 / 祁瑞

【摘要】信息经济学中信息不对称或不对称信息 (asymmetric information)，是指博弈双方中一方拥有信息，而另一方不拥有信息的情况。本文运用信息不对称理论，探讨了文献采访工作中的信息不对称现象对读者服务的影响，以提高文献采访质量，提升文献信息服务水平，促进高校图书馆事业全面发展。

【关键词】信息不对称；文献采访；信息服务；高校图书馆

【作者单位】祁瑞，伊犁师范学院图书馆。

信息经济学中信息不对称或不对称信息 (asymmetric information)，是指博弈双方中一方拥有信息，而另一方不拥有信息的情况<sup>[1]</sup>。文献采访工作是馆藏资源建设的基础，文献采访质量直接反映文献资源建设的水平，影响读者需求满意程度以及图书馆各项服务工作的开展。文献采访工作中的信息不对称主要表现为采访人员与读者之间、采访人员与各部门之间、采访人员与文献信息之间以及图书馆与馆配商之间的信息不对称。这些不对称现象的存在不但降低了图书馆的服务质量，造成文献资源的浪费，导致读者权益受损，同时也影响图书馆读者服务职能的发挥，更阻碍了图书馆的发展。只有消除、抑制这些不对称现象对读者服务的影响，才能不断提高文献采访质量，提升文献信息服务水平和服务效率，构建符合学校教学科研需要的文献信息服务体系。

## 一、文献采访工作中的信息不对称现象对读者服务的影响

### 1. 影响馆藏文献质量

馆藏文献质量是图书馆存在和开展各项服务工作的基础和前提，馆藏文献质量的优劣直接影响图书馆的服务形象和服务质量。采访人员掌握着文献采访信息，读者掌握着文献需求信息，供需双方的信息不对称，会严重影响文献采访质量。同时，由于图书馆缺乏对读者文献信息需求科学、系统、长期的调查研究，致使文献采购缺乏针对性、科学性、合理性，一些读者急需的图书没有采购，购入的图书利用率又不高，造成文献资源极大的浪费，损害图书馆服务形象，影响图书馆事业的发展。

### 2. 影响读者服务水平和服务效率

读者服务水平和服务效率是图书馆发展的根本。首先，图书馆与读者之间在馆藏状况、服务功能、服务内容、服务

方式等方面缺乏对称的沟通机制，造成沟通渠道不畅。交流、沟通不及时，无疑会让图书馆与读者之间产生沟通鸿沟，一定程度上影响读者对图书馆的使用。其次，图书馆缺乏对读者类型、专业特点、阅读行为、阅读需求、阅读能力以及检索水平的把握，造成服务水平相对滞后，服务效率相对偏低、服务方式相对单一。最后，在文献采访工作中，采访人员往往会综合考虑学科设置、采购计划、经费状况、读者需求等诸多因素之后再行采购，而读者却不会考虑这些因素。图书经费是有限的，读者需求是无限的。当一些需求得不到满足时，读者就会产生偏见，抱怨图书馆，进而影响阅读兴趣和服务效率。

### 3. 影响读者满意程度

读者满意度是图书馆服务优劣的最终标准，也是图书馆赖以生存和发展的基础。满足读者需求是衡量图书馆读者服务效率的重要指标。在文献采访工作中，书商掌握着充足的书目信息，相对来说采访人员掌握的书目信息不完整。书商为追求利益最大化，在提供书目时会忽略专业性强、学术价值高的图书，只重视一些低折扣率的图书，或者以各种理由、各种方式尽量减少发货。如果采访人员过分依赖书商提供的书目选择图书，就容易处于被动局面，读者需要的一些专业图书可能会漏订，造成读者的文献信息需求无法得到最大限度的满足，从而加剧馆藏文献与读者需求之间的矛盾。这种信息不对称现象导致读者对图书馆失去信心，给图书馆的服务质量、服务效益带来负面影响。

### 4. 影响馆藏文献利用效率

馆藏文献的数量、种类、学科覆盖范围影响着图书馆的服务效率。读者掌握着文献需求信息，受沟通方式、沟通渠道、信息意识等因素影响，读者的信息需求没有及时、有效传递给采访人员，读者的意见和建议没有及时反馈给图书

馆,图书馆就不能有针对性地提供全面有效的文献信息服务,从而影响图书馆整体服务质量和效率。同时,由于图书馆掌握着馆藏文献信息,受采访人员服务意识的影响,处于信息优势的采访人员没能及时将文献荐购信息、采访信息、馆藏信息、新书信息等各类信息准确、及时、有效地向读者发布,也在一定程度上影响了读者的知情权。

## 二、提高文献采访工作中的读者服务质量

### 1. 收集、整合文献采访信息,提高采购质量

文献采访工作是图书馆工作的起点和首要任务。全面收集和掌握采访信息,才能保证入藏文献的科学性、全面性。因此,在书目的收集整理上,图书馆要提高采购质量和效率。一是书目要按学科进行分类,先进行初步筛选,剔除和本校专业特点、采购范围不符的书目之后再发给院系教师进行圈选,提高选书的效率。二是采访人员多途径搜集的书目,有些信息可能不全,比如缺少内容介绍、出版年、读者范围、版本等信息。书目信息不全会影响读者判断选择,因此书目要尽量详细。三是在书商提供书目的深度和广度上要做出明确要求,要积极主动与各大出版社联系搜集书目信息,弥补书商书目的缺漏。

### 2. 鼓励读者参与文献资源建设,提高文献采访针对性

为读者提供文献信息服务是图书馆工作的出发点和最终目标。随着图书出版市场的发展,文献资源的采访环境发生了变化,面对品种繁多、类型复杂的图书市场,仅靠采访人员是远远不够的。因此,鼓励读者参与文献资源建设,这可以有效弥补采访人员学科专业知识的不足,有效提高文献采访工作的针对性、实用性和可靠性。

### 3. 加强与读者的沟通,建立信息交流与互动关系

高校图书馆不仅要致力于获得读者,还要注重保持读者、发现读者。首先是开展读者调查,了解读者的服务期望、阅读需求及满意程度,在发现、关注读者需求的同时,实现馆员与读者的互动,建立和谐、融洽的馆读服务关系,从而吸引更多读者。其次是广泛听取读者意见和建议,不断调整文献采访策略,优化馆藏结构,真正体现采访工作从读者中来,到读者中去的理念,减少读者服务工作中的信息不对称现象。最后是搭建通畅的沟通渠道,把图书馆的文献服务信息快速、准确传递到读者手中。

### 4. 及时传递各类信息,不断提高信息透明度

高校图书馆利用多种方式及时、准确、全面向读者传递各类文献采访信息,不仅要传递书商提供的书目信息,还要重视各大出版社的书目信息<sup>[2]</sup>。具体做法:牢固树立读者在文献采访中的主体地位,多途径介绍馆藏资源,展示馆藏资源;鼓励读者推荐书目,吸引读者参与荐购,采取多种措施不断提高他们的荐购积极性;切实履行“读者至上,服务第一”的宗旨,不断提高采访信息透明度,多渠道宣传入馆新书,为读者提供优质、快捷的文献信息服务,有效提高文献

利用效率。

### 5. 分析研究读者阅读需求特点,提高读者服务质量和效率

高校图书馆读者群相对稳定,而且阅读层次较高,各类型读者对文献资源有着不同的需求。所以高校图书馆只有不断调查读者阅读目的和阅读心理,深入研究分析不同层次读者阅读需求和满足程度,探索不同读者群体阅读特点和阅读规律,才能消除不断增长的文献信息需求与文献提供不足之间的矛盾。首先,开展读者阅读需求、阅读倾向、阅读心理、检索水平等方面的调查研究,促进采购经费的合理使用和有效管理,不断优化馆藏结构,提高文献采访工作质量,切实保障教学科研及读者阅读需求。其次,以读者为本,从读者需求出发,切实做好文献采购前的调研、采购中的质量监督、采购后的利用情况统计以及收集读者对购入文献的评价,全程把好质量关。最后,为合理使用图书经费,图书馆要认真做好文献的复选工作以及选购图书的综合平衡,最大限度满足不同层次、不同类型读者的需求,缓解馆藏利用方面的供需矛盾。

### 6. 增强采访人员的服务意识,提高文献信息服务水平

文献采访工作是一项知识性和技术性较强的工作,只有树立主动为读者服务的思想,才能积极热情地为读者提供各类文献信息,消除馆员与读者之间的信息不对称矛盾。采访人员是图书采访的核心力量,采访人员的综合素质直接影响馆藏质量,影响读者文献信息需求和满意程度。在思想方面,采访人员要热爱图书馆事业,有较强的事业心和责任感,一切为读者着想,一切从读者利益出发,明确自己所承担的责任。在业务能力方面,采访人员要有合理的知识结构,熟悉馆藏情况、学校专业设置、图书出版发行状况以及读者文献需求等,还要不断更新专业知识,钻研采访业务,积累采访经验,提高采访技能,以保证重点学科、特色馆藏资源全面、完整。信息时代,文献采访工作已经实现了网络化,更需要采访人员利用计算机网络等现代技术手段搜集和处理各类采访信息,提高采购效率。

文献采访工作中的信息不对称现象对读者服务工作有诸多不利影响,虽然信息不对称不可能完全消除,但是通过读者、采访人员以及图书馆的共同努力,一定程度上可以减少其对读者服务的影响。因此,高校图书馆要拓宽信息沟通渠道,促进信息交流与沟通;广泛开展读者调查研究,提高文献采访的针对性与合理性;建立信息发布制度,提高信息透明度;采取有效措施,提高馆员综合素质;积极主动开展文献信息服务工作,促进图书馆更快、更好地发展。❏

## 参考文献

[1] 程晓琳. 信息不对称对发展高校图书馆信息服务的影响及对策分析[J]. 河北科技图苑, 2006(1).

[2] 解登峰. 文献资源建设工作中的信息不对称问题及其对策[J]. 图书馆界, 2008(1).