

浅谈公共图书馆为在职考研群体服务

黄雪峰（厦门市翔安区图书馆 福建 361102）

摘要 近年来在职考研群体渐渐成为公共图书馆人数较多的一个读者群体。文章分析在职考研人员逐年增加的原因、考研信息需求的特点以及目前公共图书馆为考研读者服务的现状，认为公共图书馆应该为考研群体提供信息性服务、知识性服务、个性化服务、一站式服务以及营造良好馆内环境和开展主题活动等。

关键词 公共图书馆 在职考研群体 图书馆服务

随着我国现代化建设的步伐不断加快，在职考研群体不断增长，公共图书馆是该群体获取文献信息资源的重要来源之一。如何充分了解在职考研群体的需求，进而提供更为高效的服务，已成为公共图书馆关注的问题。

1 公共图书馆加强在职考研信息服务的必要性

1.1 在职考研人员逐年增多的原因

根据教育部公布的消息，2016年全国报考攻读硕士学位研究生人数约177万，2017年突破201万，2018年达238万，社会对于高学历人才的需求有增无减，促使全国考研人数不断上升，公共图书馆应该将为该群体提供高效优质服务视为一项重要的课题。^[1] 考研群体人数增长主要有以下几个原因：一是近些年来，随着我国经济的发展，各企事业、机关单位对于高学历人才的需求不断增大，就业难使学历不断贬值，使得大量的本科毕业生在就业中面临种种困难，而就业压力增大是诸多毕业生选择考研以提升学历的主要原因之一^[2]；二是由于社会在职人员在工作升职中或者换工作的过程中面临的高学历的压力，迫使他们重新回到学校进行“充电”^[3]；当然，在职考研群体中还有部分人出于对学术研究的需要与喜爱或者其他个人原因。总之，在种种原因的作用下，考研群体不断壮大，考研热潮不断升高。因此，公共图书馆有必要加强考研信息的收集、整理、加工、宣传等工作，针对考研群体的多样化需要，提供全面有效的考研信息服务。

1.2 考研信息需求的特点

考研群体的信息需求特点是专业性强，主要体现在3个方面：第一是在选择报考方向上的信息需求，主要是针对尚未选择报考院校以及报考专业的考生，他们迫切需要得到如招生学校、考试科目、专业研究方向、招生人数、学术方向及导师姓名等信息。^[4] 第二是在专业资料上的需求，主要是提供给参加报考的考生，他们对报考专业的相关资料、导师发表的论文以及必考科目如英语、政治、数学等相关材料的需求比较紧迫。^[5] 第三是各院校调剂以及校内各专业调剂方面的信息需求，主要是针对考研结束后分数未上线需要调剂的考生，他们迫切需要得到报考院校间和报考专业间的调剂信息。

2 目前公共图书馆开展考研信息服务概况

公共图书馆主要围绕自身藏书体系补充文献并开展相关服务，其中符合考研读者需求的文献信息资源及服务并不多，虽然公共图书馆逐渐认识到该项工作的重要性，但相关的积累仍然不足以满足在职考研群体的需要，而针对已有的文献信息资料进行的二次加工也尚不充分。^[6] 虽然一些公共图书馆针对在职考研群体开展了一些服务活动，如举办考研指导讲座等，但尚未针对考研群体配备专门的馆员开展专项服务。针对在职考研群体的服务模式与传统的服务模式如参考咨询、文献传递等并没有区别，一些课程的信息资料及相关辅导材料较为缺乏，因此在职考研群体的信息需求在公共图书馆很难获得满足。不但已有的文献材料和考研材料没有进行深入加工，书架上

与考研有关的图书也混杂在其他图书中，没有设立考研用书专架，使得在职考研群体在查找相关图书时十分不便。

3 公共图书馆加强考研信息服务的措施

3.1 信息性服务

3.1.1 多方搜集考研信息。第一是搜集考研目录信息资料，主要包括搜集并加工考研目录信息资料，了解考研资料的出版信息等。图书馆既要在搜集当年考研目录的基础上分析各院校的特点，也要整理历年各类招生目录，与出版考研资料的出版社建立联系，提早得到考研目录。第二是搜集考研公共课信息资料，主要包括政治、英语和数学等，这类资料每年的考试大纲要求不同，图书馆应针对大纲有目的地搜集公共课信息。另外由于此类资料的需求量大，图书馆应针对本馆具体情况对此类资料作二次加工。第三是考研专业课参考资料的搜集，包括及时整理和提供专业参考书和历年真题等。图书馆通过调研得到考生的报考专业意向后，应及时订阅所需的专业书和历年真题，并对使用频率较高的专业报刊目录等进行二次加工。^[7]第四是搜集各院校各专业历年的调剂信息资料，包括历年国家分数线资料、各院校各专业录取最低分数线资料以及调剂所需具备的资格资料等。

3.1.2 设立考研信息宣传栏。图书馆应通过微信、APP、网站等设立考研信息宣传栏，在宣传栏上及时报道与考研有关的各种资讯，包括官方新闻、考研动态、各校招生简章、考研注意事项等，另外还应包括考研流程和相关规定或者一些特殊专业的特殊要求。^[8]在每年考研初试结束时及时发布复试信息和调剂信息，并公布考研成绩优秀的学生名单和学习方法，使考研信息宣传栏成为图书馆与考研群体不断进行实时交流的一个窗口。^[9]

3.1.3 提供与当前时事有关的信息。公共图书馆应该利用它的政府信息公开服务，对政府的一些重点政策法规进行分类整理，向考研读者推送，因为这些政策法规很可能会出现在当年的政治试卷中。在工作中有意识地搜集每一年的政策法规

信息，并建立数据库，进行相关的存档工作，对于考研学生备考十分有益。^[10]

3.2 知识性服务

3.2.1 提供指导性咨询。公共图书馆面对不同需求的考研读者要有相应的指导策略，对已明确报考专业和学校的读者，给予他们所报考高校及专业的招生政策、条件、考试的形式、内容以及导师的专业要求和研究动向变化等指导；针对参加考研但尚未明确报考方向的读者，公共图书馆应介绍各学校的专业要求、专业导师情况和统一考试的科目及内容，帮助他们确定报考专业和学校。^[11]对尚未明确是否参加考试的读者，图书馆可安排具有这方面经历与经验的馆员与其交流，帮助其确定是否考研。

3.2.2 对考研信息资料的收藏和深入挖掘。公共图书馆可利用网络资源获取考研信息，设专人收集各种考研网站如中国教育科研网、考研网等的信息，在本馆网站上制作网络导航或转载这些考研网站上的信息，并提供资源下载。对海量信息做好挖掘、筛选、排序等工作。目前大多数公共图书馆对考研信息资源进行收集、加工、揭示等方面的工作还很薄弱，应当根据考研读者的需求安排专门馆员对考研文献信息资源进行深加工，从只推送考研图书目录深入到提供考研所需的文献信息内容，建立多样化的数据库。^[12]图书馆只有对与考研相关文献进行深入挖掘，才能使此类文献得到最大程度的利用，满足广大考研群体的需求。

3.2.3 建立特色资源库。公共图书馆在为考研群体提供服务方面，从始至终要根据考研的整个流程和各种专业的不同需要建立和不断完善特色资源库。^[13]建立特色资源库，应当从考研群体的角度和需求出发，着重关注报考率高的专业和相关需求，从而建立本地区特色考研数据库。特色资源库具体应包括历年招生政策、招生院校和专业、招生要求和招生数、院校专业、考试科目、专业参考书、真题、初试及复试参考书目和具体要求、各学院考生初试与复试结果、录取名单和考生资料等详细材料，建立之后要及时维护和完善数据

资源库的内容。

3.3 个性化服务

3.3.1 “用户驱动”模式。“用户驱动”服务模式就是以读者的信息需求决定服务的提供类型，并随着读者需求层次的提升不断改变服务层次，树立以服务带动和促进需求的服务理念。^[14]公共图书馆应在为考研群体服务的过程中引入该服务模式，针对考研群体的服务重心向人本位和用户驱动转移，即图书馆的服务应当从考研群体出发，以满足考研群体的需求为中心，在与考生的交流互动中了解考生的需求，开展针对性服务，在考生本位的驱动下进入以考研群体需求为调节手段的动态运行机制。

3.3.2 专题性服务和个性化定制。考研群体的信息需求虽然多种多样，但也并非无迹可寻。报考相同院校相同专业的考生，他们的需求在很大程度上是相同的。公共图书馆应对考研群体进行分类，根据不同群体的特殊需求开展专题服务。^[15]例如按专业把相关的图书和报刊编成目录，有针对性地发送给相关考研人员，为他们提供专题文献索引、原文传递、专题信息调研等专题服务。还可根据考研人员自己选择的专题进行信息定制，把相关信息定期推送给特定考生。个性化定制服务使图书馆工作更有创造性和目的性，也使考生更方便快捷地得到所需信息。公共图书馆应结合专题服务及个性化定制服务，采用多种方式与考生读者交流，通过微信、QQ、邮箱等方式把最新的考研资讯、新增考研图书和报刊等通知考生。

3.3.3 互动模式。图书馆与考研群体的互动十分重要，且具有低成本、高效率的特点。考生只需定时将自己的问题通过图书馆公众号、电子邮件、网站等途径告知馆员，馆员通过多渠道搜集分析处理，将准确的信息反馈给考生，从而完成互动的过程。这个过程操作起来较为简便、有效、快捷。^[16]此外，图书馆应当让考生读者参与图书馆订购考研文献资料工作，及时收集他们对图书馆考研信息服务的意见及建议。馆员在征订考研书目时应参考考生的建议，并利用微信或网站公告把新到的考研书目情况及时通知考生。

3.4 一站式服务

一站式服务本是西方国家的一个商业概念，近年来这一概念已被引入国内图书馆读者服务工作中，同样可以运用到为在职考研读者的服务上。^[17]具体地说，就是建立一个综合平台，考研读者通过图书馆网站，可以一次性地检索各个书目数据库，并通过查询一次性地获得各种原文信息。一站式服务解决了考生时间紧缺问题，它不仅能提供考生需要的资料阅览、数据下载，还能进行文献传递及专业的参考咨询服务。对考生而言，一站式服务把多种功能合于一体，避免自行筛选加工大量无序的信息，使考研读者方便快捷地得到所需信息。

3.5 营造良好馆内环境，开展各种主题活动

3.5.1 开辟考研文献专门阅览区域。图书馆应根据自身条件，设考研资料专题阅览室或专门阅览区。整体环境要体现人文化，考研文献只能在阅览室或阅览区使用，不能外借，但允许考生带电脑、笔记本等学习用品。阅览室或阅览区还应配备咨询馆员，及时解答考生的咨询问题，并根据考生的反馈意见不断改进工作。

3.5.2 开展考研读者的信息检索培训。图书馆可定期举办信息检索培训，让考研读者懂得如何使用图书馆各种检索工具搜索他们所需的资源，重点是培训检索和筛选考研信息的方法。这样不但可以让考研读者快速地找到需要的资源，而且从本质上提升了考研读者信息检索的能力，提高他们的情报意识和学习热情，对考研读者的长远发展很有帮助。^[18]

3.5.3 举办考研经验座谈会。图书馆还可搜集本地区历年考研者资料，建立专题数据库，举办考研经验沙龙，组织本地区成绩优秀的考研者对正准备考研读者传授经验，也可聘请有关专家和教育界人士来馆开讲座，为考生提供更多的资讯并解答疑惑。

3.5.4 针对考研群体进行心理辅导。考研读者在备考过程中容易由于学习压力过大而产生心理问题，而考研失败的群体也容易因为受挫而无法积极调整心态。图书馆对这些读者进行主动干预，

正确引导，可以使他们自我调适重拾信心。^[19]例如可以邀请心理学专家来馆举办讲座和交流活动，在图书馆网站上开辟心理辅导专栏，帮助备考读者缓解心理压力，积极面对；还可多方搜集就业信息，提供给考研失败的读者，帮助他们尽快从失败的阴影中走出来。

3.5.5 提高馆员素质，建立专业队伍。公共图书馆要为考研群体提供服务，必须提高馆员素质、建立一支专门队伍。从事考研信息服务工作的馆员必须敬业并乐于助人；具备专业素养，如信息检索能力、信息组织能力；具备较强的情报意识，精通图书馆业务，能解答考生提出的各种问题。^[20]近年来不少图书馆都招聘了研究生，他们最了解考研读者的需求，能更好地为考研读者服务，因此图书馆应当充分发挥他们的作用，切实做好考研服务工作。

参考文献

- [1]中国研究生招生信息网[EB/OL].(2018-09-20)[2018-09-21].<https://yz.chsi.com.cn/>.
- [2]张文霞,傅翠晓.高校图书馆应加强考研信息服务[J].河北理工大学学报,2005(8):146-147.
- [3]游福成,王少梅.谈高校图书馆如何为考研学生提供信息服务[J].河北科技图苑,1999(2):48-49.
- [4]费建国.浅谈高校图书馆如何开展考研信息咨询服务[J].大学图书情报学刊,2000(1):41-42.
- [5]欧阳洪.面向考研读者的个性化服务[J].科技情报开发与经济,2007(2):74.
- [6]秦长江.考研信息咨询工作——大学图书馆一项不可忽视的工作[J].情报探索,2000(3):44-45.
- [7]陈军.网络环境下高校图书馆开展考研信息咨询服务的思考[J].现代情报,2002(5):55-56.
- [8]王华.高校图书馆读者工作新趋向[J].图书馆学刊,2007(6):107-108.
- [9]冯毅.高校图书馆应对考研群体的对策[J].长春工业大学学报,2006(6):119-120.
- [10]梁克可,冯卫平.高校图书馆考研信息咨询服务探析[J].科技情报开发与经济,2004(5):74-75.
- [11]欧敏燕.高校图书馆如何为考研群体提供服务[J].喀什师范学院学报,2004(9):95-96.
- [12]于春丽.高校图书馆考研信息服务[J].科技论坛,2004(12):23.
- [13]毛燕梅.论高校图书馆特色信息资源建设——以北方工业大学图书馆考研专栏与英语园地为例[J].图书情报工作,2005(2):99-101.
- [14]迟玉华.高师院校图书馆个性化知识服务探析[J].云南师范大学学报,2007(9):133-137.
- [15]覃凤兰.基于知识管理的高校图书馆个性化服务研究[J].图书馆,2007(6):72-74.
- [16]彭玲玲.如何提高高校图书馆用户服务的互动性[J].图书馆理论与实践,2005(3):101-103.
- [17]李京芬.高校图书馆一站式服务的成长模式探析[J].现代情报,2006(4):39-41.
- [18]薛明.公共图书馆网站信息检索研究[J].图书馆学刊,2010(6):74-76.
- [19]闫哲.高校图书馆与大学生心理素质教育[J].图书馆,2007(5):108-110.
- [20]曾媛.公共图书馆对考试群体的创新服务——以无锡图书馆为例[J].图书馆工作,2009(3):55-57.

黄雪峰 厦门市翔安区图书馆助理馆员。

(收稿日期:2018-12-20。刘婷编发。)