

图书馆纸质资料的用户需求与服务模式

□ 谷继华

摘要：图书馆纸质资料不仅是学术研究的基础，也是用户获取信息的重要渠道。随着用户需求多样化，图书馆必须重新审视纸质资料的服务模式，以适应快速变化的社会环境和用户期望。因此，文章就图书馆纸质资料的用户需求与服务模式展开分析，深入探讨其服务模式的创新方向，以期提升图书馆纸质资料利用率及用户满意度，推动图书馆在文化传播与知识管理方面的创新发展。

关键词：图书馆；纸质资料；文化传播；知识管理

在数字化背景下，尽管图书馆纸质资料的使用场景和需求正在发生变化，但其价值仍不容忽视。用户对纸质资料的需求不仅包括对资料类型的偏好、使用频率的变化，还涵盖在信息获取过程中所遇到的各种问题。通过对这些需求进行深入分析，图书馆能够有效地优化资源配置，提升服务质量，从而增强用户满意度和忠诚度。此外，研究图书馆纸质资料的服务模式具有重要的现实意义。但现阶段一些图书馆纸质资料的服务仍依赖传统模式，无法满足现代用户对快速、便捷服务的需求，而创新纸质资料的服务模式能够帮助改善用户体验，促进纸质资料的有效利用。因此，深入探讨纸质资料的用户需求与服务模式，不仅有助于提升图书馆服务的适应性与灵活性，还有助于推动图书馆在文化传播与知识管理方面的创新发展。文章旨在通过对这一领域的深入探讨，为未来图书馆发展提供有益的理论指导和实践依据。

1 图书馆纸质资料的用户需求分析

1.1 纸质资料的使用频率

尽管数字资源日益丰富且阅读便利，但纸质资料的使用频率并未大幅降低。其一，用户在深入学习和学术研究时，往往更愿意使用纸质资料，纸质书籍和期刊能够提供直观性及可触感，使用户在阅读时能够更加专注，有助于强化对信息的理解和记忆。尤其是在需要细致分析和深度思考的学术领域，相关学者和学生更倾向在图书馆内选择纸质文献进行相关查阅。这一趋势不仅反映了用户对纸质资料的需求，也凸显出纸质资料在教育和研究中的重要性^[1]。其二，纸质资料的使用频率与个人偏好密切相关。年长用户及某些特定职业群体对纸质资料的依赖程度较高，习惯使用传统阅读方式，认为纸质资料在视觉和触觉上的体验优于电子资源，对于这些用户而言，纸质资料不仅是一种信息获取方式，更是一种生活方式的延续。针对纸质资料的需求，图书馆应积极适应用户偏好变化，不断优化服务模式和资源配置，从而提高纸质资料的利用率。

1.2 用户对纸质资料的类型需求

首先，学术著作和专业期刊在高等教育和研究领域中的需求旺盛。该类资料被视为是获取前沿知识与研究成果的重要来源，尤其是在学术论文写作和文献综述写作时，学者和研究人员需要查阅大量纸质文献资料来确保研究的深度与广度。在此情况下，纸质资料不仅提供了权威的参考依据，也反映了用户对信息准确性和可靠性的高度重视，有助于提升图书馆文献资料的学术性和专业性。其次，专业参考书籍和工具书的需求也十分显著，为用户提供了必要的知识支持和实用信息。尤其是在技术、医学、法律和工程等专业领域，准确、权威的信息至关重要。纸质参考书籍经过专家审核，确保了所提供的信息准确无误。用户在面临复杂信息时，纸质资料的物理形态可为其提供更直观的阅读体验。相比电子设备，纸质书籍能够避免因屏幕闪烁或长时间注视带来的视觉疲劳，并方便用户在翻阅书页的过程中随时标记和批注。这种参与感，使得阅读和学习过程更为主动和深入^[2]。最后，在教育和职业培训方面，纸质工具书也发挥着不可忽视的作用。许多教育机构仍会将纸质教材作为主要教学资源，以帮助学生深刻理解复杂概念和掌握专业知识。基于此，图书馆应继续优化纸质参考书籍的收藏与管理，以更好地满足用户需求，提升整体服务水平。

2 图书馆纸质资料的服务模式分析

2.1 传统借阅服务流程

在传统借阅服务流程中，用户在进入图书馆后，首先要对馆藏目录进行检索。馆藏目录包含纸质的卡片目录和电子化查询系统2种形式，使用户可根据书名、作者或主题进行搜索，并在确认目标书籍或期刊具体位置后前往相应书架获取资料。书架上按照分类系统整理的资料，通常会以国际标准书号（ISBN）或分类号为依据，以使用户根据索引信息进行定位。在成功找到所需资料后，用户会进入借阅环节。每本图书或期刊有相应的借阅时限和数量，要求用户在规定时间内进行借阅，并完成借阅手续。借阅成功后，用

户会收到借阅凭证，获悉所借资料的归还日期及其他相关信息。传统借阅服务流程尽管较为简单，但其严谨的管理方式在很大程度上保障了资料的规范使用和安全流通。

2.2 资料复本管理与调配

在图书馆纸质资料复本管理中，呈现出复杂性特点。这是因为多数图书馆在纸质资料的藏书过程中，对不同类型的复本需求往往是根据经验和历史借阅数据进行判断。高需求领域的书籍（如经典教材、热门参考书等）会有多个复本，其管理涉及对资料状态的定期检查，以确保每本书籍的完整性和可借阅性。然而，许多图书馆在复本管理上存在不足，具体表现为低需求资料的管理缺乏有效的跟踪和记录。这不仅造成了馆藏资源浪费，还影响了用户借阅体验。在图书馆纸质资料调配方面，用户在特定时间段选择前往图书馆借阅热门书籍。此时，资料的调配效率将直接影响用户满意度^[9]。一些图书馆在高峰期未能及时调整复本的摆放位置，将会使用户在寻找资料时耗费大量时间。此外，部分图书馆在信息共享和资料调配上也缺乏有效机制，无法快速响应用户需求。以上问题的存在直接影响了用户对图书馆的满意度。

2.3 用户咨询与信息服务

一方面，在图书馆中，咨询台是用户咨询的核心区域。用户可在此向工作人员提出有关特定资料的查询服务或者寻求关于如何获取特定信息的指导。在此过程中，工作人员会根据用户需求快速检索馆藏系统，并提供准确的书籍位置和相关背景信息，同时还会根据用户的研究方向推荐相关书籍或期刊，帮助其更有效地利用纸质资料。这种用户咨询服务能够确保用户快速找到所需资源。另一方面，图书馆定期组织讲座和培训活动，丰富用户咨询与信息服务内容。这些活动围绕“如何使用馆藏资源”“提升信息素养”等主题进行，旨在增强用户对纸质资料的理解和使用能力。用户在活动参与中不仅能获得相关纸质资料的使用技巧，还能深入了解图书馆的资源和服务。在活动结束后，用户对咨询服务的满意度通常较高，会主动地利用图书馆的纸质资料开展学习和研究。

3 图书馆服务模式的创新探索

3.1 数字化与纸质资料的结合

当前许多图书馆在逐步实践纸质资料的数字化归档，将重要的纸质书籍和期刊转化为电子格式，这一做法不仅保护了珍贵资料，还方便了用户的查找与使用。用户可以直接在图书馆网站上查找需要的纸质资料，并查看相关数字化内容，了解资料的主题、作者、出版信息等基本信息。许多图书馆还会提供数字

化阅读工具，以使用户在使用纸质资料时进行标注、笔记和分享，既满足了用户对传统纸质阅读的需求，又提升了信息的可获取性和使用便捷性。此外，图书馆在服务模式创新中，数字化平台的应用也为纸质资料的广泛使用提供了支持。通过建立在线咨询和互动平台，使用户在对纸质资料查询存在疑问时，可随时通过在线咨询、电子邮件等方式与工作人员沟通，从而有效缩短了解决问题的时间，提高了服务效率。图书馆还可利用数字化平台开展主题讨论和读书会，让用户在阅读纸质资料后分享个人见解与感受。这种互动不仅促进了知识的交流与碰撞，也增强了用户对知识的理解^[9]。

3.2 个性化服务的提供

要实现个性化服务，图书馆首先要深入了解不同用户群体的需求与偏好，利用用户在注册时填写的信息及其借阅历史记录，分析用户兴趣领域，从而为其定制个性化推荐服务。具体而言，针对经常借阅学术书籍的用户，图书馆可推荐与其研究方向相关的新书、经典资料，帮助用户快速获取所需资料，提高用户对图书馆的黏性，从而增强纸质资料的利用率。其次，图书馆在提供个性化服务时应注重提升用户体验。可设置一对一咨询服务，让用户在借阅纸质资料前向工作人员说明自身需求与期望，工作人员则需根据用户具体需求提供定制化借阅建议和资料查找指导，从而提升用户对图书馆的满意度。最后，图书馆可根据用户反馈调整服务内容。例如，对于那些参与读书会或专题讲座的用户，图书馆可根据其反馈不断优化活动主题与形式，从而为用户创造更好的阅读体验。

4 图书馆纸质资料保存与维护

4.1 资料保存环境要求

为妥善保存图书馆纸质资料，需要对馆内环境温度和湿度进行精准控制。通常情况下，图书馆环境温度应保持在 18~22℃，相对湿度应控制在 45%~55%。过高的温度和湿度会加速纸张老化，导致纸质资料变黄、变脆、滋生霉菌。特别是对于一些珍贵的古籍，环境的细微变化会对其物理结构造成不可逆损害。基于此，图书馆需引进气候控制系统，确保资料存放区的温度和湿度始终处于适宜范围内。同时，光照条件也影响着纸质资料保存状态。阳光中的紫外线会加速纸张褪色老化，降低纸质资料使用寿命。因此，图书馆在资料存放和展示区域需采用适当光源，避免直接照射纸质资料。可使用低紫外线发射灯具，并采用遮光措施控制光照强度；对于重要的纸质资料，可使用玻璃柜进行保护，以隔绝有害光线，防止灰尘等污染

物对纸质资料的侵害。

4.2 纸质资料的修复技术

图书馆纸质资料的修复技术大致可分为2种：一种是物理修复技术；另一种是化学修复技术。物理修复技术主要使用纸张黏合剂、修补纸和刮刀等来处理纸张破损和撕裂问题。针对撕裂的资料，修复师应清洁破损区域，去除影响粘合的杂质，同时选择与原纸质相近的修补纸，将其裁剪成合适大小，选择专业纸张黏合剂将其粘贴在撕裂处。在修复过程中，修复师需谨慎操作避免造成进一步损伤。化学修复技术则主要用于处理因环境因素造成的纸张劣化和变色问题。针对因酸性物质引起的纸张黄化，修复师会对纸张进行酸度测试，并在确认其酸碱度后，选择合适的去酸材料进行处理。修复后的纸张外观将显著改善，色泽也会恢复接近至原始状态，可为纸张的长期保存奠定基础^[9]。此外，在化学修复过程中，修复师必须具备专业知识和熟练的操作能力，在充分理解纸张化学性能的基础上开展有效修复。

4.3 具体保护措施

图书馆纸质资料的保存与维护首先需要建立详细的资料管理系统，用以记录每一项纸质资料的状态、位置和借阅情况，并采用条形码或RFID（无线射频识别即射频识别技术，通过无线射频方式进行非接触双向数据通信，利用无线射频方式对记录媒体（电子标签或射频卡）进行读写，从而达到识别目标和数据交换的目的。）标签技术实现对纸质资料的精确追踪。这种系统化的管理方式不仅能够提高资料检索效率，还能够及时监控资料的使用频率与状况，从而制订针对性的保护措施。当系统识别到某一资料的借阅频率显著增加时，图书馆可增加该资料的复本，以降低单本资料的磨损。

其次，图书馆也要强化人员培训，让相关工作人员了解纸质资料保存的最新技术和方法。培训内容涵盖纸质资料的基础知识、保护原则、修复技术及环境控制等。基础知识的学习将帮助工作人员理解纸质资料的物理和化学特性，从而更好地识别潜在的损害因素；保护原则培训将指导工作人员在日常操作中采取适当的保护措施，如在处理纸质资料时佩戴手套，以免因手上油脂和污垢造成资料损坏。

最后，还应对馆藏资料进行定期检查，评估其物

理状态和保存环境。评估工作应覆盖所有纸质资料，重点关注那些珍贵和易损的文献。定期检查不仅有助于及时发现纸张劣化、破损和虫害等问题，还能监测保存环境的温湿度、光照条件及空气质量等因素，从而确保资料的保存条件始终处于适宜范围。在具体操作中，图书馆需要设立一个专门的维护小组来负责设计检查计划和评估标准。维护小组需每隔一段时间，深入各个资料存放区域逐一检查纸质资料状况，记录发现的问题，并评估所需的修复和保护措施，从而为后续资料修复和保护提供数据支持。同时，维护小组还应将评估结果编制成详细的报告，以便图书馆管理层进行分析和制订相关决策。这些策略的实施，将能够有效延长图书馆纸质资料的保存期限，提升整体资料管理的科学性，从而更好地维护纸质资料。

5 结语

纸质资料在信息获取中的重要性不可忽视。研究发现，用户对纸质资料的使用频率和类型需求呈现出明显的特征，涵盖学术研究、历史考证及个人兴趣等多个层面，这要求图书馆在资料选择和布局上更加精细化。同时，个性化服务的提供能够增强用户满意度；数字化与纸质资料的结合，则进一步提升了信息获取便捷性，促进了纸质资料的有效利用。未来，图书馆应在传统服务基础上积极探索更多创新服务模式，以更好地适应信息时代变化。

参考文献

- [1]常建.纸质书与电子资源在现代图书馆的并存[J].中华纸业, 2024,45(6):140.
- [2]茆凌.网络环境下高校图书馆的用户需求与信息服务[J].文化产业,2021(35):100.
- [3]格日乐.简论高校图书馆从资源能力到服务能力的转变[J].赤峰学院学报(自然科学版),2021,37(8):88.
- [4]钱铖.基于国家图书馆社科咨询服务的用户需求分析[J].河南图书馆学刊,2021,41(8):77.
- [5]惠玉洁.新时期党校图书馆用户需求与行为变化的应对[J].传媒论坛,2021,4(12):139.

(作者单位：许昌学院图书馆)