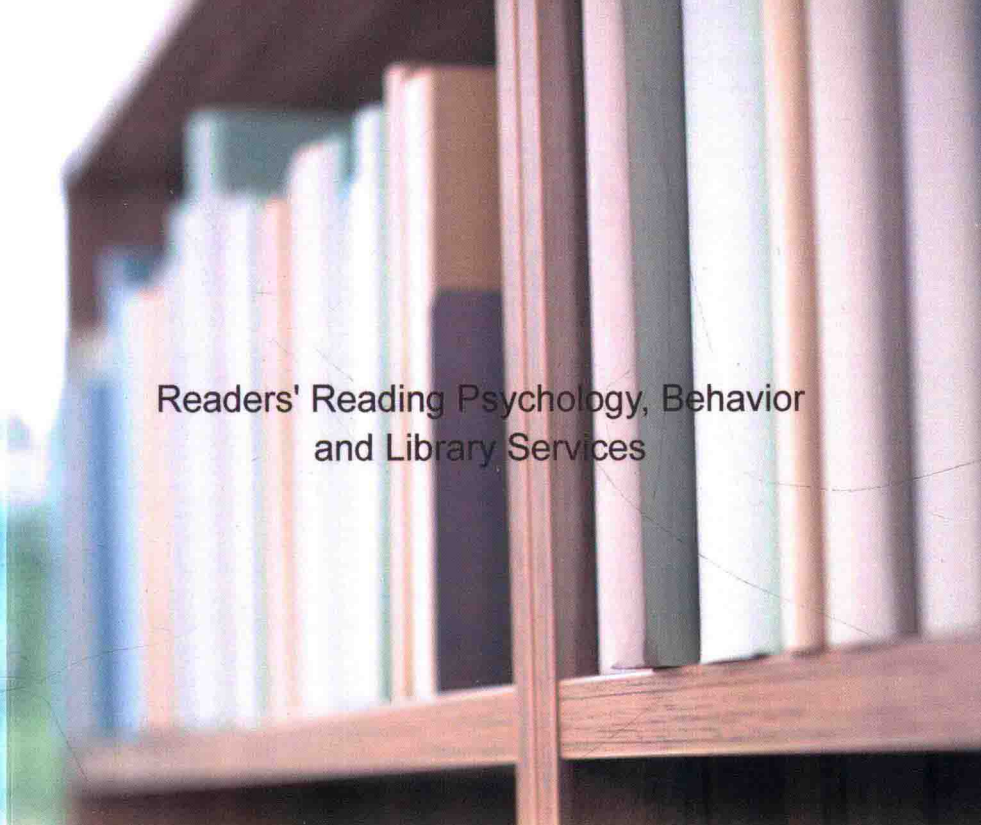




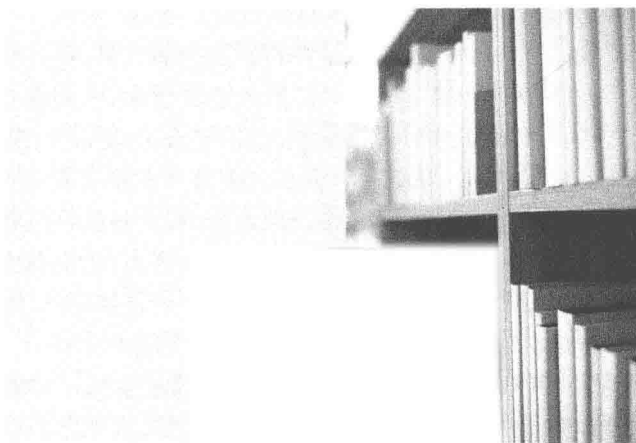
Readers' Reading Psychology, Behavior
and Library Services

读者阅读心理、行为 与图书馆服务

梁宏霞 著

梁宏霞

读者阅读心理、行为 与图书馆服务



图书在版编目(CIP)数据

读者阅读心理、行为与图书馆服务/梁宏霞著. —
镇江: 江苏大学出版社, 2016. 11
ISBN 978-7-5684-0359-7

I. ①读… II. ①梁… III. ①图书馆工作—读者服务—研究 IV. ①G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 297523 号

读者阅读心理、行为与图书馆服务

Duzhe Yuedu Xinli、Xingwei yu Tushuguan Fuwu

著 者/梁宏霞

责任编辑/韦雅琪 米小鸽

出版发行/江苏大学出版社

地 址/江苏省镇江市梦溪园巷 30 号(邮编: 212003)

电 话/0511-84446464(传真)

网 址/http://press. ujs. edu. cn

排 版/镇江文苑制版印刷有限责任公司

印 刷/虎彩印艺股份有限公司

开 本/890 mm×1 240 mm 1/32

印 张/8

字 数/250 千字

版 次/2016 年 11 月第 1 版 2016 年 11 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 978-7-5684-0359-7

定 价/36.00 元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话:0511-84440882)

前 言

读者服务工作是图书馆学研究的重要对象,是图书工作的重点。没有读者服务工作,图书馆工作和事业就失去了服务对象,失去了存在的基础。因此,图书馆工作应该高度重视读者服务工作,树立以人为本、以读者为本的理念,工作中以读者为中心,以满足读者的需求和利益为出发点开展工作。在新媒体时代,媒介生态和图书馆事业发生重大变化,读者的心理、行为和需求也随之发生相应变化。为适应新媒体发展新形势、新变化的需要,我们应该研究和探寻新媒体时代读者心理、行为和需求的变化规律,从而适应客观形势和读者发展需求,提升图书馆工作质量。

本书的研究对象为新媒体时代的读者及其阅读行为。它以读者为研究的逻辑起点,从读者出发,深入探究读者的概念、特征及其类型,进而依据人类阅读行为的动因和历史进程,探究人类阅读行为的客观规律。围绕这一逻辑链条,本书较为系统地论述了人类阅读的起源、动因与需求,以及阅读与文字、文献、图书馆的出现的关系,深入探究阅读的概念、心理与需求,尤其是阅读在新媒体背景下的变化规律和特点。本书还较为深入地分析了读者权利和义务问题,探究读者阅读文献之外与阅读有关的行为特点,探求读者失范行为的成因与防范,最后由读者及其阅读行为的研究,自然回归到图书馆工作的本质——读者服务工作,针对新媒体背景下出现的新情况、新问题,研究如何科学有效地做好读者服务工作。

“读者”和“阅读”是发展与动态的概念。就“读者”这一概念来说,其发展与动态性表现在,人类自从产生阅读需求和行为起,就顺理成章地成为读者(读者有广义和狭义之分,这个问题本书有专章论述,这里从略),文字、文献、图书馆出现后,读者的概念不断变化,外延不断扩大,“读”不仅仅表现在默读、朗读、阅读上,更表现在对未知信息的接触、认知和使用、应对上。当下随着新媒体的出现,读者行为和需求都发生了巨大的变化,“读者”这一概念已经不能涵盖文献的所有使用者,出现在图书馆中的服务对象,也不仅仅是借阅图书、期刊的读者。随之而变的是,读者成为文献知识和图书馆各项服务的用户。

另外,关于“读者”这一主体对象,在不同的环境和主体面前亦有不同的理解。比如,在出版商的眼里,读者是图书的消费者;在作者的眼里,读者是投入财力、时间,愿意与他交流分享的对话者;在记者、编辑的眼中,读者是大众媒体的受众(如果涵盖声像、网络文献,读者还包括听众、观众和网民);而在图书馆馆员的眼里,读者是渴求知识、履行借还书契约的借阅者。

读者对自身的阅读行为也有不同的认定,在图书馆资料室,在家中,在活动场所,其阅读内容和心理、行为都有差异。

就读者的阅读而言,早先的阅读,就是阅读主体对未知信息的接触、认知和使用的过程,这可以视作广义的阅读。也就是说,阅读不仅仅是狭义地用眼睛扫描、审阅文本,还包括眼睛之外的所有感受、感觉器官对未知(甚至也包括认知)信息的接触和使用(这里不再使用“认知”,是建立在主体已经认知的基础之上的)。所以笔者认为“阅读”未必就是人类独有的接触信息的行为,除人类之外的动物乃至生物应该都具有阅读行为。其发展与动态性表现在:人类在文字出现后的阅读与文字出现前的阅读已有根本性的不同,而文字的发明与使用,文献和图书馆的出现,声像文献和互联网的使用,大大丰富了阅读行为的对象及方式。正因如此,图书馆读者服务工作更应该十分重视读者阅读行为的发展和变化,与时俱进,调整自己的服务行为,以适应形势对自身工作的要求。

人类阅读的历程既是人类社会发展的投射,也是读者发展的历史过程。需求产生行为,人类的阅读行为基于人的现实的应急需求和未来生存发展的需求,人类基于安全、生存、发展的需求,需要了解外界信息(客观世界的信息)和自我内在信息(包括身体、健康等主观世界的信息),其阅读行为(广义的)应该包括听、看、触摸、闻、品尝等广泛的方式、方法和手段。眼睛是人类(包括有眼睛的生物)获取信息成本最低、使用起来最便捷的器官。而利用耳朵获取音响信息,虽然成本也低,但是听觉的信息资源相对有限,也没有看所获悉的信息那样直接和深刻。更重要的是,眼睛可以与大脑神经系统共同发挥作用,通过解码识别所见符号、图像、文字的本义和喻义,并与思维结合,完整理解信息意义。而耳朵虽然能够认识声音以外的符号的意义,但是只能借助声响,通过思维,有限地解读声响信息的意义。

人类阅读的发展还表现在由最先的为满足安全、生存、发展的需要的本能的主动性阅读,到随着人类社会的发展与进步,追求知识与信息的全方位的阅读;由人类物质文化资源稀缺、手段阙如时的渴求阅读,到现在的竞争性阅读、选择性阅读、娱乐休闲性阅读;由早先的无法阅读、朗读、少数人阅读、控制阅读,到动员推广阅读、精读、快读、默读、集体阅读、个人阅读、碎片化阅读、被动阅读,不一而足。

中国阅读学研究会会长、南京大学信息管理学院教授徐雁先生拨冗为本书作序赐教。南京师范大学倪延年教授对本书的撰写给予指导和帮助。在此特向徐雁教授和倪延年教授深致谢意。

本书的撰写参阅国内外大量的相关研究成果,书中对重要文献大多予以注明,在此向本书所有参考文献的作者表示谢意。

江苏大学出版社的编辑们为本书的出版付出了辛勤的劳动,在此深表谢意。

梁宏霞

2016年9月10日

目 录

第一章 读者特性、类型及其权利保障	001
第一节 “读者”及其形成的条件	001
一、何谓“读者”	001
二、读者概念的内涵与外延	005
三、读者形成的主客观条件	006
第二节 读者的结构与特征	009
一、读者的结构概说	009
二、读者结构划分标准及其特征	010
第三节 读者的类型与特点	016
一、个人读者类型及其阅读行为特点	017
二、集体读者及其阅读行为特点	026
三、单位读者及其阅读行为特点	026
四、临时读者及其阅读行为特点	027
第四节 图书馆读者的权利及其保障	027
一、阅读史上统治者对读者阅读权的控制	028
二、读者应享有的阅读权利及其法律政策与措施保障	030
第二章 阅读的本能、基础和意义	039
第一节 阅读的本能和社会发展需要	040
一、阅读的本质	040
	001

二、阅读是人类的本能需要	042
三、阅读是人类生存的需要	044
四、人类自身和社会发展需要阅读	046
第二节 阅读的基础与条件	050
一、产生阅读行为的主观因素	050
二、产生阅读行为的客观因素	052
第三节 阅读的意义与作用	065
一、国内外名人谈阅读的意义和价值	065
二、阅读对于个体的价值	066
三、阅读对于国家、民族、社会的意义	069
 第三章 人类阅读活动的出现与发展	 072
第一节 阅读现象与活动的出现	072
一、早期阅读的出现	073
二、人类早期阅读是“朗读、诵读”	075
三、阅读社团与公共阅读	076
第二节 人类阅读形态、方式的变化与发展	077
一、阅读从口头朗读发展到书写时代的默读	077
二、书籍的出现、出版和发行促进人类阅读的普及和大众化	078
三、西方阅读方式、形态、文本等变化促进阅读的演变	080
 第四章 阅读的特征和类型	 082
第一节 何谓“阅读”	082
一、有关“阅读”的认知	082
二、狭义的“阅读”与广义的“阅读”	086
第二节 阅读的特征	090
一、时代特征	090
二、区域性特征	090
三、民族性特征	091
四、新媒体阅读特征	091

第三节 阅读的类型	093
一、依据媒介形态的分类	093
二、依据阅读内容和性质的分类	095
三、依据阅读精力投入的程度和阅读目的的分类	095
四、依据阅读发声与否的分类	097
五、依据阅读的速度、完整性及篇幅的分类	098
第五章 读者阅读的心理与行为	101
第一节 读者阅读兴趣与需求	101
一、宏观层面信息需求及其特点	102
二、微观层面的阅读兴趣	107
三、读者需求及其类型	108
四、不同类型图书馆读者需求的特点	110
第二节 阅读动机与目的	112
一、阅读的动机	112
二、阅读的目的	115
第三节 阅读的能力	116
一、纵向层级结构的阅读能力	117
二、阅读能力的横向贯串结构	120
第四节 阅读的过程	121
一、国外学者有关阅读过程的研究	121
二、阅读的准备和储用过程	124
三、读者接收文献信息的过程	125
四、阅读的行为过程	126
五、阅读的意化和物化过程	127
第五节 阅读过程中的心理与行为	129
一、读者心理及其包含的内容	129
二、读者的心理活动过程	130
三、读者阅读行为特征	134

第六章 读者副阅读和违规失范心理与行为	136
第一节 读者副阅读心理与行为	136
一、读者阅读过程之外的心理	136
二、读者到馆行为	138
三、读者的反馈行为	139
四、移动互联网用户(读者)的行为	139
五、读者焦虑情绪与心理	144
六、读者投诉行为	145
第二节 读者违规失范行为及心理因素分析	147
一、读者违规失范行为的表现及负面影响	147
二、读者违规失范行为的心理因素分析	150
 第七章 读者阅读心理与行为的影响因素	152
第一节 社会因素对读者阅读心理与行为的影响	152
一、政治环境对阅读心理与行为的影响	153
二、文化环境对阅读行为的影响	154
三、经济因素对读者阅读心理与行为的影响	154
第二节 图书馆服务因素对读者阅读心理与行为的影响	155
一、文献服务的继承与发展对读者心理与行为的影响	155
二、网络环境下文献信息的开发服务对阅读心理与行为的影响	157
三、网络环境下参考咨询服务的继承与发展对阅读心理与行为的影响	158
第三节 文献体裁因素对读者阅读心理与行为的影响	158
一、不同文献体裁影响读者的阅读目标	159
二、不同文献体裁影响阅读的思路	160
三、不同文献体裁影响阅读所运用的技法	161
第四节 物理环境因素对阅读的影响	162
一、物理环境对阅读心理与行为的影响	163
二、阅读环境决定阅读的内容、题材	166

三、阅读环境影响阅读情趣	167
第五节 读者阅读心理与行为的媒介影响因素	168
一、媒介技术促进文献文本形态的变化	169
二、纸质阅读与新媒体阅读的比较和变化	171
三、新媒体时代读者阅读需求发生变化	173
第八章 新媒体阅读及其读者服务工作的挑战与应对	176
第一节 新媒体背景下的阅读	176
一、新媒体背景下的信息技术和载体特征	177
二、新媒体背景下的阅读	186
三、新媒体时代国民阅读行为变化的积极意义和消极影响	192
第二节 新媒体阅读心理与行为及阅读内容的变化	195
一、新媒体阅读的心理	195
二、读者新媒体阅读行为与方式的变化	197
三、读者接触新媒体行为和阅读内容的变化	198
第三节 图书馆读者服务工作的挑战与展望	201
一、图书馆读者服务工作的历程	201
二、图书馆读者服务工作面临的危机与挑战	203
三、未来图书馆读者服务工作展望	204
第四节 提升新媒体时代图书馆传统读者服务工作的质量	206
一、突出图书馆传统历史文化信息的资源服务优势,弥补新媒体的不足	207
二、构建文献资源一体化的知识体系,深化传统阅读服务工作	208
三、做好特殊群体读者的服务工作	209
四、借助新媒体手段,转变传统模式,提升丰富深化服务内容,拓展服务功能	214
第五节 拓展新媒体读者服务工作的路径与策略	217
一、转变观念,顺应新媒体读者服务工作的形势	217
二、开拓进取,建构主体化、个性化的服务模式	218

三、强化资源建设,提高电子资源利用率	219
四、针对新媒体特点,做好知识服务工作	220
五、利用社会网络拓展与读者沟通渠道	225
六、构建图书馆泛在化创新服务模式	226
七、图书馆馆员的角色转变与服务能力提升	228
 参考文献	 230

第一章 读者特性、类型及其权利保障

读者是人类社会发展到一定历史阶段必然出现的社会角色,是社会进步和人类文明的必然产物。读者是图书馆产生和图书馆工作的基础,没有读者,就无所谓图书馆事业和图书馆工作。读者也是图书馆工作研究的逻辑起点。所谓读者,是指与信息接触的个人或群体,他们并没有特定的职业或社会阶层,只要阅读信息的,就是读者,任何与信息发生关系、接触和利用信息的人都可能成为读者。

本章论述读者概念的内涵与外延、内在特性及其权利保障,同时对读者进行分类研究,并着重探讨新媒体背景下读者概念与特征的变化。

第一节 “读者”及其形成的条件

一、何谓“读者”

人们为什么不把“看书”的人称为“看者”,而叫“读者”?实际上“读者”这一概念跟早期人类的阅读行为——朗读有关。一方面,在工业文明和印刷术产生之前,生产力低下,人们终日劳动,除了维持再生产之外所剩价值不多,而且由于书写费时费力,书籍较少,整个社会只有少数人享受文化教育且古人常常反复阅读同一文本,并将其吟诵出口。另一方面,由于大部分古人不识字,所以书信、合约、布

告、政府文书、乡规民约等文本需要识文断字的人朗读给他们听,从而进行交流和传播。因此,“读者”成为约定俗成的指称,即使到了现代社会,“看”远远超过了“读”,我们仍然沿用了“读者”一词。

据考证,“读者”一词最迟在我国汉代就已经出现,如汉代学者桓谭称司马相如写的《吊二世赋》是“其言恻怆,读者叹息”^①。古代文献中的“读者”与现今的“读者”含义不同,它专指阅读某书或某诗文的人,它是在一定语境中出现的具有限定意义的一个词。如,梁朝刘勰《文心雕龙》载“陈思称扬、马之作,趣幽旨深,读者非师传不能析其辞,非博学不能综其理”^②。又如,宋代欧阳修的《新唐书·柳宗元传》言柳氏被贬为永州司马,“仿《离骚》数十篇,读者咸悲恻”^③。

直到近代,由于印刷书籍和报刊的普及,知识信息的批量复制与快速传播,渐渐培育、塑造出了阅读的大众群体,“读者”才有了泛指阅读书刊之人的含义,变成了一个集合名词。1930年7月,出版家、图书馆学家王云五的《王云五大辞典》收录了“读者”一词,条目释义为“阅读书报文字的人”^④,而“阅览人”则未收录。进入20世纪40年代,“读者”在图书馆学界、新闻界、出版界及文学界已广泛流行,成为文化学术界经常使用的通用名词。

20世纪80年代初,图书馆学研究伴随着国内改革开放的进程全面复兴。“一切为了读者”“读者第一”等成为图书馆界共赞的口号。同时,读者研究也从以往简单的现象描述和经验总结阶段进入到理性思考的研究阶段。如黄恩祝呼吁建立“读者学”,要对读者史、读者心理学、图书馆终身教育等命题进行深入研究。^⑤ 沈继武则撰文指出,读者是一个社会概念,“凡是具有利用图书馆资源条件的一切社会成员,包括个人、集体和单位,都可以成为图书馆的读者”,并阐释

① [汉]桓谭:《新论·补遗》,上海人民出版社,1977年,第69页。

② [梁]刘勰著、杨明照校注:《文心雕龙·练字》,中华书局,1962年,第254页。

③ [宋]欧阳修:《新唐书·柳宗元传》,中华书局,1975年,第5132页。

④ 王云五:《王云五大辞典》,商务印书馆,1930年,第64页。

⑤ 黄恩祝:《读者学浅说》(上、下),《吉林省图书馆学会会刊》,1980年第3-4期。

了“正式读者”“临时读者”等不同概念,以及读者服务的四个原则。^①据统计,1979年至1985年,研究读者及读者工作的图书馆学论文,其主题涉及读者服务、图书流通、图书宣传、读者行为、阅读心理、馆际互借、参考咨询、定题服务等。然而,正当读者研究不断深入之时,“用户”一词也在图书馆学界流行开来。现在,图书馆学界既使用“读者”,也使用“用户”,因为两者并无实质区别。“读者”强调对等主体,而“用户”更着重服务意识,是将“读者”进一步延伸,看成是消费群体。这些现象说明,图书馆学中的“读者”这一符号称谓在不同时期的所指与能指、内涵与外延,是随着社会历史实践发展而不断变化的。

“读者”的概念由其阅读行为决定,字面解释是“读”的人。“读”在《现代汉语词典》中的释义是:① 看着文字发出声音;② 阅读,看(文章);③ 指上学;④ 字的念法,读音。就“看着文字发出声音”释义而言,“读”是人类阅读这种活动和现象的最早形态。就“阅读”和“看”的释义而言,“读”与我们所研究的读者有着直接的关系。狭义的“读”就是看、观察。就“上学”释义而言,学生“上学”,接受学校教育,学校教育中重要的教育方式是引导学生读书。从《现代汉语词典》的释义来看,“读者”是“阅读书刊文章的人”^②,这只能算作狭义的概念,作为读者概念,显然已经不能反映“阅读”现象的内涵,不能涵盖“阅读”对象的外延。在新媒体时代,读者已经不仅仅“阅读书刊文章”,还阅读书刊之外的网络视听文献(文本)。“读者”的概念有广义和狭义之分,狭义的“读者”指接触、认知和使用文本(图片)信息的行为;广义的“读者”指接触、认知和使用信息的行为者,不限于只读文字文本的人。

如上文所述,“读者”这一概念受“读”这一社会活动的影响,加

① 沈继武:《试论图书馆读者服务工作的意义与原则》,《图书情报知识》,1985年第2期。

② 中国社会科学院语言研究所词典编辑室:《现代汉语词典》,商务印书馆,1987年,第266页。

之阅读对象文献文本的变化,其内涵和外延已有较大的变化,我们不能狭义地、静止地将“读者”理解为仅是“阅读书刊文章的人”,而应从新媒体技术和计算机技术带来的阅读文献形态的变化、对读者行为的影响,以及图书馆服务的内容等多个角度界定读者概念。读者是传统图书馆学和新闻学意义上的文献信息和新闻信息的接受者;从传播角度分析,读者又是大众传播过程的终端——受众;而从新媒体角度分析,新媒介消解了传者、传播渠道和方式,以及传者与受众的关系,传者和受众有时分不清彼此,甚至双方角色互换、融合;从信息营销角度分析,读者又是信息的消费者,是信息产品的使用者——用户。从文献学、图书馆学的角度、出版者、作者(记者)的角度来看,接触文献的人就是读者,但从信息消费、产生、使用等角度来看,这样的定义就不合适了。所以说,“读者”这一传统图书馆学意义上的概念的内涵与外延都已不能承载与容纳读者现在应有的意义。

关于读者的界定,刘久昌认为,广义地说,凡是具有阅读能力并从事阅读活动的社会成员均可称为读者。在现实生活中图书馆有读者,文献出版和发行部门、文化宣传部门也有读者。读者既是阅读文献的主体,又是著者、印刷品及其宣传渠道作用的客体,从而把一切有阅读能力和行为并接受文献信息作用的人都纳入了读者的范畴。从狭义上理解,读者是具有阅读能力并从事利用图书馆馆藏文献活动的社会成员。^①虽然,他这里所指的读者是指图书馆读者,特指与图书馆发生关系的阅读者。笔者认为,这样理解读者概念,稍显狭隘,如此一来,就有档案馆读者、资料室读者等读者概念的出现。

姚新茹、刘迅芳认为,读者主要是指具有文献需求的阅读能力,从事阅读活动的社会成员。^②这只是一种情况的描述,不是严格意义上的界定,表述上也不尽规范。

对“读者”的界定,广义理解不应限定于眼睛看的层面和嘴巴读的层面,也不应限于接触使用的层面和文献层面,而是要从信息使用

① 刘久昌:《读者工作》,北京图书馆出版社,2001年,第27页。

② 姚新茹、刘迅芳:《现代图书馆读者服务》,海洋出版社,2006年,第18页。

者信息接触、接受、使用的层面来理解和认识。读者阅读的信息包含人类所有认知信息,当然也包括对主体自我认知的信息。因此,“读者”理应界定为文献信息的接触、认知和使用,也可以说就是信息的使用者。这一概念可以涵盖传统图书馆学对读者的内涵和外延的认定,也可包含大众传播学、营销学等学科领域对客户消费者内涵与外延的认定。

而狭义的“读者”,则是能够解码解读出文字符号文本意义的接触者和使用者。其外延包含读出声音、听到声音和通过触摸理解盲文的人。狭义的“读者”定义与广义的“读者”定义有两个条件限定:一是具有必备的接触信息的能力。文盲(包括不会盲文的盲人)不可能成为读者。二是要有接触信息的意愿和行为。

读者这一概念主要指向作为社会自然人的个体,也包含读者群体或具有阅读集体行为的机构、单位,但是作为一个科学规范的概念,这里侧重研究社会自然人读者,因为他是“读者”事物的原始细胞。当然所研究的读者是具有阅读能力的主体,而一个目不识丁,只有依靠他人用语言朗读、解释,并通过听觉理解文献信息的内容和意义的人,不可能成为现代意义上的读者。读者应该是不依靠他人的帮助,自己直接接触、认知、使用文献的人,这就不难理解掌握盲文、自主阅读盲文文献的社会自然人同样被视为读者,而借助哑语了解资讯意义的聋哑人,将他们视作观众可能更合适,而不是界定为读者。

二、读者概念的内涵与外延

“读者”一词是沿用远古时代的“看”的意思,而不是读出声来让别人听,或为强化记忆而反复阅读的意思。现如今,“读者”一词的意义已经发生巨大变化,外延也有很大拓展。所谓内涵即事物的本质。“读者”的本质内涵是接触信息、认知信息和使用信息的社会主体,这个社会主体既包括个人,也包括群体,乃至集体,图书、文献信息的读者则是指接触图书、文献信息,认知图书文献信息,并根据需要使用图书文献信息的社会主体。

“读者”的外延较为宽泛。广义的“读者”的外延包括接触、认知