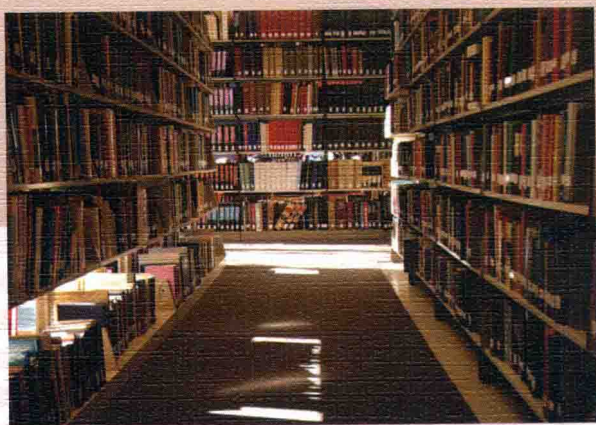


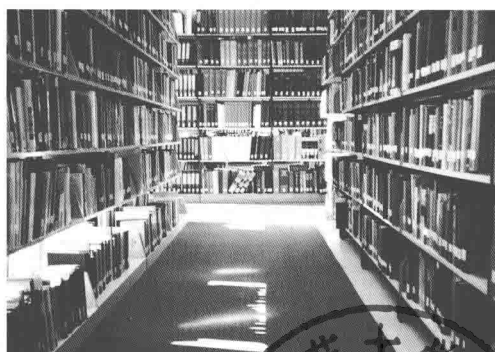
公共图书馆体系化服务 六论



周文杰◎著

中国社会科学出版社

公共图书馆体系化服务 六论



周文杰◎著



中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公共图书馆体系化服务六论 / 周文杰著. —北京: 中国社会科学出版社, 2017. 3
ISBN 978-7-5203-0245-6

I. ①公… II. ①周… III. ①公共图书馆—图书馆服务—研究 IV. ①G258.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 076362 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 孙 萍 马 明
特约编辑 胡新芳
责任校对 任晓晓
责任印制 王 超

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编 100720
网 址 <http://www.csspw.cn>
发 行 部 010-84083685
门 市 部 010-84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京明恒达印务有限公司
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂
版 次 2017 年 3 月第 1 版
印 次 2017 年 3 月第 1 次印刷

开 本 710×1000 1/16
印 张 11.5
插 页 2
字 数 168 千字
定 价 49.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书,如有质量问题请与本社营销中心联系调换

电话:010-84083683

版权所有 侵权必究

本书出版得到了中国博士后科学基金第58批面上项目“基于个人信息世界理论的城市图书馆体系化服务模式研究”（项目编号：2015M580763）和国家自然科学基金项目“基于共词分析的科学计量信效度研究”（项目编号：71563042）的资助

序 言

本书的写作，缘起于我在博士阶段的学习和研究，成型于博士后即将出站之际。在博士论文的选题中，我曾在几个潜在的研究方向之间犹豫、纠结。那时，正值我的导师于良芝教授刚刚完成一项国家自然科学基金项目，正在对她所发展的“个人信息世界”理论进行系统总结。在一次专题讨论中，于老师和课题组其他几位成员都不约而同地想到了关于个人信息世界的测度问题。显然，对个人信息世界进行测度，不仅有利于获得对于信息贫富分化现象的整体性认识，对于准确把握图书馆用户信息行为的特征也具有重要意义。这个问题引起了我的浓厚兴趣。于是，在老师的指导下，我开始把兴趣转向个人信息世界的测度及据此对信息分化的解读方面。

2012年3月，受李东来馆长的邀请，我到东莞图书馆参与中国图书馆学会2012年度年会的筹备工作。由此开始，我开始深度参与东莞图书馆的日常工作，从而全方面接触到了公共图书馆工作的方方面面。由于当时我的身份是一名博士生，李东来馆长和东莞图书馆领导班子决定给我一个“信息总监”的头衔，以方便参与日常工作。博士毕业后，我任教于西北师范大学，但仍然没有中断与东莞图书馆的联系，陆陆续续地参与了东莞图书馆主持的多项纵向、横向项目。2015年，中山大学资讯管理学院在东莞图书馆设立了博士后创新实践基地，我很荣幸地成为第一位入站的博士后。由于博士阶段的研究已经证实了城市居民中广泛存在的贫富分层化现象，在博士后阶段的研究选题中，我不由得想把个人信息世界理论公共图书馆服务体系具体的业务活动关联起来。本书作为我博士后阶段研

究成果的系统总结，恰恰是为了站在信息社会立场，对公共图书馆职业相关的理论与实践问题进行解析。本书以“六论”为名，便是为了从六个方面对信息社会背景下公共图书馆及其服务体系有关问题展开讨论。这六个方面，既有理论解读，也有实践案例；既有笔者基于思考分析而提出的若干观点，也有深入图书馆服务的具体情境而展开的实证研究。本书中的部分内容已经作为学术论文得以发表，部分内容正在作为学术论文进行投稿，另外的部分内容则被作为研究结论归纳到相关课题的结题报告之中。

博士阶段的研究中，我既注意到了信息社会背景下用户信息行为的深刻变化，也目睹了公共图书馆所面临的迫在眉睫的全面转型。二者之于我的冲击，使得我不得不沿着“用户中心”的思路，重新整合关于图书馆职业的理解与认识。确切地说，每当想到深刻理解用户的信息行为之于信息社会背景下的公共图书馆职业活动是如此重要，我不禁立刻想站在用户中心的立场上，竭尽全力地解读公共图书馆及其服务体系之于信息社会中的公民到底意味着什么。个人信息世界理论对于信息贫富分化现象的强有力解释，教育学中所阐发的基于公共图书馆促进个体教育进展的相关理论和心理学中关于个体学习过程与信息组织及服务的紧密关联成为我基于用户中心理解公共图书馆及其服务体系基本职能的抓手。最终这篇文章以《走向用户中心：公共图书馆体系对个体发展影响的理论解读》而成形，也构成了本书之“一论”，即“探寻理论基石——用户中心视角下的公共图书馆服务体系基本功能”。

本书之“二论”所关注的是公共图书馆体系如何基于用户的信息贫富状况而展开服务的问题。这一部分的主体是发表于《中国图书馆学报》2015年第4期的学术论文，题为《公益性信息服务能够促进信息公平吗？——公共图书馆对信息贫富分化的干预效果考察》。

本书之“三论”以社会阅读活动为例，考察了超越部门区隔而开展公益性信息服务的必要性及效益。这一部分的主体是发表于《图书馆》2015年第1期的学术论文《社会性公共文化联动对于信息贫富分化的干预效果研究——来自东莞社会阅读调查的证据》。

本书之“四论”旨在对图书馆标准规范体系构建研究的理论依据、参照指标与建设基础进行解读，这部分的主体已发表于《图书与情报》2016年第2期。

本书之“五论”以东莞图书馆为案例，对公共图书馆实施卓越绩效管理的主要模块进行了系统解读。这一部分以东莞图书馆所承担的广东省社会科学研究项目《公共图书馆卓越绩效管理标准化研究》的结题报告为蓝本，以这一课题的阶段性成果——东莞图书馆课题组在《图书馆建设》2013年第7期上发表的一组研究论文为基础。这些论文包括：李东来、奚惠娟撰写的《图书馆卓越绩效管理的驱动——领导力与战略管理》，冯玲、张利娜撰写的《卓越绩效模式下的图书馆创新研究》，李正祥、杨晓伟撰写的《关注组织和个人的学习——东莞图书馆人力资源建设实践与思考》，莫启仪、钟敬忠撰写的《以需求为导向的卓越绩效管理——东莞图书馆以用户为中心的服务实践》，杨累、赵爱杰撰写的《基于事实的管理——东莞图书馆绩效评价与过程管理的实践思考》。2014年，受《公共图书馆卓越绩效管理标准化研究》课题组的委托，我以阶段性研究成果为基础，主笔撰写了该课题的结题报告。“五论”就是在上述研究论文和研究报告基础上形成的。

本书的最后一部分是对信息社会问题研究进展的述评。本部分旨在将公共图书馆服务体系的职业行为置于信息社会的背景下，从社会深刻转型的视角对图书馆服务相关问题提供启示。

综上所述，本书以“六论”之名，探讨了公共图书馆服务体系六个方面的理论与实践问题。这六论之间，用户中心是贯穿始终的基本线索，个人信息世界则是“六论”得以成立的基本理论支撑。从这个意义上说，本书虽曰“六论”，实则只有一个主题，即站在用户中心的立场上，透过个人信息世界的理论视角，探讨信息社会背景下公共图书馆服务体系职业活动的特征和本质。值得强调的是，本书所述的是“公共图书馆服务体系”（或“公共图书馆体系化服务”）。这是因为，在社会信息化程度日益加深的今天，作为公益信息服务的提供者和社会信息公平的保障者，公共图书馆的服务活动早已不再局限于单个图书馆之内，更不能被局限于纸质书本的阅读

服务。基于此，本书为面向信息社会的公共图书馆给予了一个“工作定义”。公共图书馆服务体系（或体系化服务）指在作为信息公平保障的社会性制度安排公益信息服务平台上，实体或虚拟的公共图书馆以各种形式独立或联合开展的各种类型的信息资源提供与服务活动。这不是一个试图揭示信息社会公共图书馆本质的理论定义，更不是一个能够将现实情境下的公共图书馆服务形式“一网打尽”的定义。这个定义只是宽泛地界定了信息社会公共图书馆服务的边界，以适应于本书的“六论”。

尽管有着揭示信息社会背景下公共图书馆服务活动本质的热情，但限于水平，本书肯定还有诸多不完善乃至错漏的地方。为此，我愿以最谦卑的心态，诚恳地接受来自专家、同行、读者的评点。如果本书的出版，竟能多多少少地对图书馆职业的理论发展与实践活动提供一些有益的启示，则幸莫大焉。

周文杰

2016年7月16日于西北师大

目 录

一论 探寻理论基石

——用户中心视角下的公共图书馆服务体系基本功能	(1)
-------------------------------	-----

一 引言	(1)
二 公共图书馆体系的信息减贫职能	(2)
三 公共图书馆体系的教育职能	(5)
(一) 图书馆体系化服务是对教育本质的顺应	(6)
(二) 图书馆体系化服务是公民终身学习的必要制度安排 ...	(7)
(三) 图书馆体系化服务是实现文化内化的重要渠道	(8)
(四) 图书馆体系化服务是走向开放教育的基本途径	(8)
(五) 图书馆体系化服务提供了重要的隐性课程资源	(9)
四 公共图书馆服务体系的学习促进职能	(10)
(一) 早期行为主义视角	(10)
(二) 认知学派视角	(11)
五 结语与启示	(15)
(一) 实现公民的信息富裕化需要建成一个全覆盖的公共 图书馆体系	(15)
(二) 参与教育活动需要公共图书馆主动调整自身 功能定位	(16)
(三) 促进个体学习需要公共图书馆积极变革服务 模式与理念	(16)

二论 走向分层服务

——公共图书馆服务体系对信息贫富状况不同用户的影响 … (18)

- 一 引言 …………… (18)
- 二 文献回顾 …………… (20)
 - (一) 当代社会的信息贫富分化现象研究 …………… (20)
 - (二) 信息贫富分化干预与治理的研究与实践 …………… (22)
- 三 理论背景与研究假设 …………… (23)
 - (一) 整体性理论视角下的信息贫富分层化现象 …………… (23)
 - (二) 公共图书馆对信息贫富状况不同人群的影响 …………… (25)
- 四 研究设计 …………… (27)
 - (一) 样本 …………… (27)
 - (二) 数据整理与清洗 …………… (30)
 - (三) 测量工具 …………… (30)
- 五 研究结果 …………… (31)
 - (一) 样本人群的信息贫富分化现状 …………… (31)
 - (二) 公共图书馆对信息贫富状况不同人群的影响分析 …………… (33)
- 六 讨论与结论 …………… (36)
 - (一) 讨论 …………… (36)
 - (二) 结论 …………… (38)

三论 超越部门区隔

——走向多部门联动的社会化公益信息服务 …………… (40)

- 一 引言 …………… (40)
- 二 文献回顾 …………… (41)
 - (一) 当代社会的信息贫富分化现象 …………… (41)
 - (二) 社会阅读活动的形式与效益 …………… (43)
- 三 研究设计 …………… (44)
 - (一) 样本城市简介 …………… (44)
 - (二) 抽样设计 …………… (45)
 - (三) 数据整理与清洗 …………… (45)
 - (四) 测量工具 …………… (45)

四 实证研究结果	(46)
(一) 样本人群信息分化概况	(46)
(二) 东莞地区社会阅读活动影响力分析	(46)
(三) 东莞地区居民的阅读意愿与满意度分析	(48)
(四) 图书馆对社会阅读的作用分析	(50)
(五) 东莞地区社会阅读活动对信息贫富分化影响的 OLM 分析	(52)
五 结论与启示	(56)
(一) 结论	(56)
(二) 实践启示	(56)

四论 构建标准体系

——图书馆标准规范体系构建研究的理论依据、参照指标与 建设基础	(58)
一 我国图书馆标准规范体系构建研究现状	(59)
二 图书馆标准规范体系构建的理论依据	(61)
(一) 可能性：“客观知识”视角下的图书馆标准规范 体系构建	(61)
(二) 必要性：“五定律”视角下的图书馆标准规范 体系构建	(62)
(三) 现实性：“社会认识论”视角下的图书馆标准规范 体系构建	(63)
三 图书馆标准规范体系的参照指标及其理念	(64)
(一) ISO 系列标准及其理念	(65)
(二) GB/T19580—2012 及其在图书馆标准化中的应用	(66)
(三) 国际图书馆界质量管理项目的主要理念	(66)
(四) IFLA 相关标准的理念与启示	(68)
四 我国图书馆标准规范体系建设的基础	(69)
(一) 社会基础	(69)
(二) 政策基础	(69)
(三) 职业基础	(69)

(四) 方法论基础	(70)
五 结语	(71)

五论 优化绩效评估

——公共图书馆卓越绩效管理主要模块的案例解析	(72)
一 整体框架	(73)
(一) “驱动三角”——领导、战略、顾客与服务对象	(74)
(二) “从动三角”——资源、过程、结果	(75)
二 模块一：领导力与组织架构	(76)
(一) 图书馆领导力建设	(76)
(二) 组织治理	(79)
(三) 社会责任的承担	(81)
三 模块二：战略目标的设定与实施	(81)
(一) 图书馆战略制定的基本要求	(82)
(二) 图书馆战略规划的主要内容	(83)
四 模块三：服务对象的界定与业务活动的展开	(85)
(一) 用户识别的意义	(85)
(二) 以需求为导向的卓越服务	(87)
(三) 用户需求的了解与反馈	(90)
(四) 提升卓越服务的手段：关注用户满意度	(92)
(五) 用户满意度管理	(92)
五 模块四：资源的整合与协调	(95)
(一) 人力资源	(95)
(二) 财务资源	(102)
(三) 信息、知识资源	(104)
(四) 技术资源	(105)
(五) 基础设施	(106)
(六) 关系资源	(107)
六 模块五：价值创造过程及其支撑系统	(107)
(一) 过程管理的理念和方法	(108)
(二) 东莞图书馆过程管理实践	(109)

(三) 东莞图书馆过程管理的几点经验	(111)
七 模块六: 绩效测量与知识管理	(114)
(一) 绩效测量与知识管理的基本内涵	(114)
(二) 公共图书馆绩效评价的测量、分析与改进	(116)
八 模块七: 结果评估与反馈机制	(118)
(一) 结果的评估	(118)
(二) 评估结果的反馈	(121)
 六论 植根信息社会	
——信息社会问题的凸显与公共图书馆的转型	(124)
一 信息社会研究的主要理论流派	(124)
二 信息分化研究的理论视角	(126)
(一) 同质分层视角的信息分化研究	(126)
(二) 异质分层视角的信息分化研究	(129)
三 数字鸿沟研究进展	(134)
(一) 数字鸿沟的界定与操作化	(134)
(二) 数字鸿沟研究的进化	(134)
(三) 关于数字鸿沟的实证研究	(138)
四 数字不平等研究进展	(145)
五 知识沟研究进展	(146)
六 信息时代的公民特质	(150)
七 信息时代的社会结构	(151)
八 走向转型的公共图书馆	(155)
(一) 基本职能的转型	(155)
(二) 服务理念转型	(156)
(三) 机构体制的转型	(157)
(四) 业务流程的转型	(158)
(五) 绩效评估的转型	(159)
 主要参考文献	(161)
后 记	(173)

一论 探寻理论基石

——用户中心视角下的公共图书馆服务体系 基本功能

一 引言

21 世纪以来,随着我国文化事业的快速发展,公共图书馆建设也取得了显著成效。公共图书馆服务体系建设已成为近年来我国图书馆事业发展中最亮丽的一道风景。公共图书馆服务体系是指一个国家或地区的公共图书馆独立或通过合作方式提供的图书馆服务的总和。从基础设施架构的角度看,公共图书馆服务体系包括所有实体图书馆、流动图书馆以及它们建立的馆外服务点、图书馆联盟、总分馆系统、区域性服务网络等服务平台。^①

公共图书馆服务作为一种由财政支撑的公共产品,其长久的生命力源于其在实现基本功能的前提下,以最小的公共财政支出实现最大的服务效益。^② 21 世纪以来,我国公共图书馆界致力于开展服务网络体系建设、总分馆建设、向基层延伸等工作,与体系建设相关的研究问题也得到了研究者的广泛关注。^③ 近年来,仅在《中国图书馆学报》上发表的公共图书馆服务体系相关学术论文已达十数

① 邱冠华、于良芝、许晓霞:《覆盖全社会的公共图书馆:模式、技术支撑与方案》,北京图书馆出版社 2008 年版,第 3 页。

② 同上。

③ 于良芝:《公共图书馆研究》,《中国图书馆学报》2008 年第 2 期,第 73、79—80 页。

篇之多,涉及了公共图书馆服务体系的模式及其构建(如,于良芝等^①,李超平^②,熊伟等^③)、管理机制(如,梁欣^④)、资源建设(如,肖希明等^⑤)等诸多问题。然而,通过文献调查发现,尽管我国图书馆界对服务体系建设问题从理论和实践两个方面都给予了足够关注,但迄今为止,很少有研究者从用户中心的视角,对公共图书馆体系的职能及其理论属性进行系统考察。

从用户中心视角考察公共图书馆体系的功能具有独特而重要的理论和实践意义。一方面,在“后现代性”的语境下,用户的信息行为发生了深刻的变化,个性化信息服务越来越成为信息服务机构提高服务效率与质量的基石;另一方面,社会信息化程度逐步加深,使得公共图书馆和用户都面临着相似的机遇与挑战,表现为:在用户对信息的依赖程度空前扩大的同时,对信息源选择的范围也大大拓展,从而使公共图书馆体系在获得了深度参与用户的信息获取过程的机遇的同时,也面临着被其他信息源所取代的挑战。基于此,本部分旨在从多学科视角入手,对图书馆及其服务体系之于用户个体发展的影响进行解读,以期为公共图书馆体系理论研究的深化和服务工作的推进提供可资借鉴的参照。

二 公共图书馆体系的信息减贫职能

20世纪90年代以来,随着信息通信技术(ICT)的扩散和互联

① 于良芝、邱冠华、许晓霞:《走进普遍均等服务时代:近年来我国公共图书馆构建研究》,《中国图书馆学报》2008年第3期,第31—40页。

② 李超平:《中国公共图书馆“嘉兴模式”研究》,《中国图书馆学报》2009年第6期,第10—16页。

③ 熊伟、索新全、陈碧红等:《西部地区公共图书馆“馆点线制”服务体系建设研究——以宝鸡市公共图书馆建设的制度设计为例》,《中国图书馆学报》2013年第4期,第16—25页。

④ 梁欣:《我国公共图书馆建设:治理模式研究》,《中国图书馆学报》2009年第6期,第17—24页。

⑤ 肖希明、张新兴:《公共图书馆中文献资源建设探讨》,《中国图书馆学报》2011年第6期,第4—10页。

网的普及,“数字鸿沟”、“数字不平等”等问题日益受到人们的关注,信息贫困的问题日益凸显。加强对信息贫困的治理,促进信息公平,已经成为各国政府的一项重要责任。

公共图书馆对于促进个体信息的富裕化一直承担着重要职责。这种职责一方面源于公共图书馆作为一种社会设计的信息空间,其主要业务活动是信息的提供与服务;另一方面,促进社会的和谐、包容、平等也是公共图书馆的一项基本使命。随着社会信息化程度的加深,图书馆事业相对发达的英、美等国率先对图书馆职业在数字化时代应承担的使命进行了阐释,公共图书馆促进社会和谐、包容和平等的社会使命这一“旧”价值被赋予了信息时代的新含义,^①把促进个体的信息富裕化,实现信息公平作为图书馆职业基本价值追求的理念进一步得到强化。^②有研究表明,当人们在其信息获取的范围内缺失了公共图书馆等优质信息源时,信息贫困发生的可能性更高。^③研究者认为,这种现象不仅体现在图书馆这种组织化的信息源本身作为一种优质信息源的物理存在方面,更重要的体现是,组织化的信息源已经附加了一定的认知建构的努力(如图书馆对信息资源的整序),因此可能使其用户以更小的认知努力而获得更大的信息收益。正是由于这个原因,无法获取图书馆等组织化信息源,使得在某个群体(如农民)中相对信息相对“富裕”的个体,与其他人群(如专业研究者)相比,仍处于相对信息贫困的境地。

迄今为止,研究者已从多个理论视角对信息贫困发生的原因与机理进行了解读,从而为公共图书馆参与信息贫困的治理提供了一定理论启示。如信息政治经济学、社会排斥理论、扩散理论、小世界理论、社群信息学、意义建构理论等诸多学说都对公共图书馆的业务活动设计与评估产生过启示。于良芝等通过对20世纪中期以来

① Dalton M. S., “Ole Values for the New Information Age”, *Library Journal*, Vol. 125, No. 18, 2000, pp. 43-47.

② Kerslake E., “Kinnell M. Reviewing the Literature on Public Libraries and Social Inclusion”, *Libri*, Vol. 48, No. 1, 1998, pp. 1-12.

③ 周文杰、闫慧、韩圣龙:《基于信息源视野理论的信息贫富分化研究》,《中国图书馆学报》2015年第1期。

信息贫困相关理论的综述与分析发现,社会结构和能动性的分歧贯穿于信息不平等的研究之中,如果图书馆情报学领域的理论构建更贴近现实,这些理论能够对政策的制定和问题的解决产生更强的指导意义,那么,跨越结构与主体能动性之间的理论鸿沟,对信息贫富分化现象做出整体性的解释,是一个非常值得尝试的理论转向。^①基于这种认识,于良芝提出了个人信息世界的理论模型,并展开了一系列实证研究。

所谓个人信息世界,是指个人作为信息主体(information agent,即信息生产、传播、搜索、利用等行为的主体)的活动领域,具有内容、动力和边界三个要素。^②个人信息世界的内容包括各类信息源和信息资产。时间、空间和智识(intellectual sophistication)三个维度共同划定了个人信息世界的范围,从而决定其大小。此外,个人信息世界的动力性体现在个人作用于信息源而开展信息实践,借此获得不同于经济活动和社会文化活动的经历。在经验研究的基础上,于良芝等开发了个人信息世界的测量工具,并对信息主体的个人信息世界进行了测度,^③从而获得关于个体信息贫富程度更全面的认识。

周文杰应用个人信息世界测量工具,以东莞地区的公共图书馆为案例,对2789位成年人进行调查研究表明,公共图书馆对于信息贫富状况不同的人群均有明显作用。这一研究确认了如下事实:公共图书馆的存在与其用户个人信息世界的丰富化之间存在着良性的互动,这种良好互动的存在不仅满足了信息富裕者的信息需求,也从一定程度上有助于信息贫困者走出信息贫困。^④

① 于良芝、刘亚:《结构与主体能动性:信息不平等研究的理论分野及整体性研究的必要》,《中国图书馆学报》2010年第1期,第1—12页。

② 于良芝:《“个人信息世界”——一个信息不平等概念的发现及阐释》,《中国图书馆学报》2013年第39卷第1期,第4—12页。

③ Liangzhi Yu, Wenjie Zhou, Binbin Yu, Hefa Liu, *Towards a Comprehensive Measurement of the Information Rich and Poor: Based on the Conceptualization of Individuals as Information Agents*, *Journal of Documentation*, in Press.

④ 周文杰:《公益性信息服务能够促进信息公平吗?——公共图书馆对于信息贫富分化的干预效果考察》,《中国图书馆学报》2015年第41卷第4期,第40—54页。