



国家哲学社会科学成果文库

NATIONAL ACHIEVEMENTS LIBRARY
OF PHILOSOPHY AND SOCIAL SCIENCES

网络环境中公共图书馆和 高校图书馆用户需求实证研究

曹树金 等著

 学习出版社



国家哲学社会科学成果文库

NATIONAL ACHIEVEMENTS LIBRARY
OF PHILOSOPHY AND SOCIAL SCIENCES

网络环境中公共图书馆和 高校图书馆用户需求实证研究

曹树金 杨 涛 陈忆金 著
司徒俊峰 韦景竹

 学习出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

网络环境中公共图书馆和高校图书馆用户需求实证研究 / 曹树金, 杨涛等著. — 北京: 学习出版社, 2015. 4

(国家哲学社会科学成果文库)

ISBN 978 - 7 - 5147 - 0531 - 7

I. ①网… II. ①曹…②杨… III. ①网络环境 - 公共图书馆 - 读者服务 - 研究②网络环境 - 院校图书馆 - 读者服务 - 研究 IV. ①G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 043439 号

网络环境中公共图书馆和高校图书馆用户需求实证研究

WANGLUO HUAJINGZHONG GONGGONGTUSHUGUAN HE GAOXIAOTUSHUGUAN YONGHU XUQIU SHIZHENG YANJIU

曹树金 杨涛 陈忆金 司徒俊峰 韦景竹 著

责任编辑: 李 岩 宋 飞

特约编审: 白树枫

技术编辑: 周媛卿

封面设计: 杨 洪

出版发行: 学习出版社

北京市崇外大街 11 号新成文化大厦 B 座 11 层 (100062)

010 - 66063020 010 - 66061634 010 - 66061646

网 址: <http://www.xuexiph.cn>

经 销: 新华书店

印 刷: 北京鹏润伟业印刷有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

彩 插: 1

印 张: 37.75

字 数: 598 千字

版次印次: 2015 年 4 月第 1 版 2015 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5147 - 0531 - 7

定 价: 92.00 元

如有印装错误请与本社联系调换

作者简介

杨 涛 1977 年生，湖北荆门人，华南师范大学副研究馆员，硕士研究生导师。中山大学研究生毕业，获管理学博士学位。广东图书馆学会学术委员会委员。主持和参与科研项目 10 多项，发表学术论文 30 多篇。主要研究方向为：信息资源建设、信息组织、信息行为。

陈忆金 讲师，中山大学图书馆学专业在读博士研究生。中国科学技术情报学会竞争情报分会会员。研究方向为：网络信息资源组织、网络舆情分析。主持国家社会科学基金青年项目“基于情报学方法的网络舆情发现与分析研究”、广东省哲学社会科学规划项目“基于意见挖掘的网络舆情信息分析与利用研究”。参与国家社会科学基金重大项目等多个课题的研究。

《国家哲学社会科学成果文库》

出版说明

为充分发挥哲学社会科学研究优秀成果和优秀人才的示范带动作用，促进我国哲学社会科学繁荣发展，全国哲学社会科学规划领导小组决定自2010年始，设立《国家哲学社会科学成果文库》，每年评审一次。入选成果经过了同行专家严格评审，代表当前相关领域学术研究的前沿水平，体现我国哲学社会科学界的学术创造力，按照“统一标识、统一封面、统一版式、统一标准”的总体要求组织出版。

全国哲学社会科学规划办公室

2011年3月

序

用户需求研究是当代图书馆学研究的重要前沿问题之一，也是晚近时期以来国内外图书馆学界关注的重点问题之一。曹树金教授承担的国家社科基金项目成果《网络环境中公共图书馆和高校图书馆用户需求实证研究》一书正是选择用户需求作为切入点和研究基点，用实证分析和理论概括的方法，探索公共图书馆和高校图书馆全面改善和提升知识服务质量的路径，为优化图书馆资源建设结构和布局提供了有针对性的依据，对图书馆文献信息资源建设具有重要的参考和借鉴意义。

实证研究必须要有大量调查数据做基础，不少所谓的实证性研究，往往是徒有虚名，多是从理论来到理论去，解决不了什么实际问题，但本项成果研究名实相符，实证研究贯穿始终，即使进行理论概括和总结，也是建立在大量实证性研究和调研数据的基础上，这一点是难能可贵的。作者在这方面下了很大功夫，反复进行了大量调研。在问卷调查和大量中外文文献调研的基础上，作者和他的团队围绕图书馆用户需求和用户满意度进行了全方位的探索，全面梳理、分析了国内外相关理论和实践，提出了十个方面的研究结论，并针对图书馆信息资源建设、信息服务及信息系统发展提出了建议。作者通过研究验证了图书馆用户需求的三个基本组成部分（即作者所说的“用户需求三元素”）：信息资源需求、信息服务需求和信息系统需求，并揭示了它们的正相关关系，把传统上人们容易忽视然而却十分重要的

“信息系统需求”展示在人们的视线中，并给予应有地位。与此相应，作者把用户满意也区分为信息资源满意、信息服务满意和信息系统满意。这些思想对于图书馆工作的分类管理，对于树立全面的需求观，有针对性地改善信息及知识服务质量有重要意义。

本书研究过程科学缜密。全书重视理论与实践的结合，既避免了没有结果验证的空洞理论框架搭建，也避免了缺少理论的分析的数据堆砌。在实证研究的基础上，首次构建了包括图书馆用户需求结构模型在内的用户需求研究框架，尝试了从用户需求结构的理论探索到实证研究的转化。在研究过程中，对本领域先前的研究不足有所补正（如修正了先前学术界比较流行的认为用户需求各组成部分之间存在着层次关系的观点等）。这一研究进展也有利于理论探索成果在图书馆服务实践中的应用，窃以为本书是近年来有关图书馆用户需求研究的最全面、最好的成果之一。

特别值得一提的是，本项研究成果结项时就达到了较高水准，得到评审专家一致好评，被鉴定为“优秀”，但主持人并不满足于此，对评审专家提出的修改意见不仅一一吸收，而且还克服重重困难，在原有基础上进行了更大样本的补充调研，进一步验证了自己的研究结论，使书稿内容更加完善、更加具有说服力。在后来的文库评审中，本书又被评审专家一致推荐为国家社科基金文库项目，反映了同行专家对作者精益求精态度的充分肯定。

曹树金教授虽然肩负着繁重的教学科研管理任务，但他一直勤奋治学，笔耕不辍，本书是他和他的团队取得的又一重要新成果，我们在庆贺这一成果即将面世的同时，期待着他在科学探索道路上新的攀登。

黄长著*

二〇一四年岁末于首都北京

* 黄长著，中国社会科学院学部委员、研究员，国家哲学社会科学专家咨询委员会委员，国家社科基金图书馆·情报与文献学学科规划评审组召集人，中国社会科学情报学会理事长。

目 录

第一章 绪论	(1)
一、研究背景	(1)
二、研究目的	(2)
三、研究内容与方法	(4)
四、研究创新与意义	(5)
五、相关概念界定	(6)
第二章 我国公共图书馆与高校图书馆建设发展和服务现状	(10)
一、公共图书馆的建设发展	(10)
二、基于网站的公共图书馆信息系统与服务调查	(13)
三、高校图书馆的建设发展	(18)
四、基于网站的高校图书馆信息系统与服务调查	(29)
第三章 用户需求理论与研究综述	(32)
一、信息需求和使用研究	(33)
二、图书馆需求和使用研究	(59)
三、网络环境中用户行为的变化	(72)
四、用户满意研究	(75)
五、研究现状述评	(80)

第四章 用户需求和用户满意研究模型与研究方法	(83)
一、用户需求研究模型构建	(83)
二、用户满意模型构建	(92)
三、用户需求和满意研究假设	(98)
四、用户需求和满意的研究变量及其操作性定义	(101)
五、用户需求和满意研究问卷的设计与发放	(113)
六、数据的统计分析方法和样本基本特征	(123)
第五章 用户需求结构分析	(135)
一、用户需求的构成	(135)
二、用户需求强度分析	(140)
三、基于聚类分析的用户结构	(154)
第六章 用户信息资源需求及影响因素	(157)
一、信息资源类型需求	(157)
二、信息资源载体需求	(163)
三、信息资源语种需求	(166)
四、信息资源年限需求	(170)
五、信息资源质量需求	(173)
六、信息资源来源需求	(175)
七、影响用户信息资源需求的因素	(181)
第七章 用户信息服务需求及影响因素	(203)
一、信息服务类型需求	(203)
二、信息咨询方式需求	(212)
三、信息服务免费需求	(215)
四、信息服务质量需求	(218)
五、影响用户信息服务需求的因素	(222)

第八章 用户信息系统需求及影响因素	(235)
一、信息系统类型需求	(235)
二、信息系统功能需求	(239)
三、信息系统质量需求	(243)
四、影响用户信息系统需求的因素	(246)
第九章 基于需求的用户满意研究	(255)
一、用户满意程度	(255)
二、影响用户满意的因素	(256)
三、用户满意模型检验	(259)
第十章 用户需求和满意第二次调查分析	(268)
一、样本基本特征	(268)
二、基于聚类分析的用户结构	(276)
三、用户信息资源需求	(283)
四、用户信息服务需求	(288)
五、用户信息系统需求	(293)
六、用户满意研究	(296)
七、用户需求和满意的影响因素	(301)
第十一章 用户个性化信息服务需求调查分析	(323)
一、用户个性化信息服务需求调查设计	(323)
二、用户个性化信息服务总体需求	(326)
三、用户个性化服务隐私保护需求	(340)
四、用户个性化信息服务工具需求	(347)
五、用户个性化推荐与检索需求	(355)
第十二章 高校图书馆的信息技术变革需求	(367)
一、高校图书馆的信息技术环境	(368)
二、中山大学图书馆用户信息技术需求及满意度调查	(369)

三、中山大学图书馆数字资源服务系统的利用情况	(371)
四、中山大学图书馆数字资源系统的用户满意度	(379)
五、高校图书馆数字资源系统的新需求	(384)
六、高校图书馆的信息技术变革	(390)
第十三章 广州图书馆用户需求个案研究	(393)
一、城市公共图书馆的变革	(393)
二、广州图书馆用户需求调查设计	(395)
三、用户对广州图书馆的认知及使用	(397)
四、用户对广州图书馆的资源需求	(408)
五、用户对广州图书馆的服务需求	(411)
六、用户对广州图书馆的信息系统需求	(421)
七、广州市民阅读行为与公共图书馆使用行为	(422)
八、构建敏捷的城市公共图书馆	(441)
第十四章 广州市南沙区图书馆用户需求个案研究	(446)
一、南沙区图书馆用户需求调查设计	(446)
二、南沙区图书馆用户行为分析	(451)
三、用户对南沙区图书馆的服务需求	(457)
四、用户阅读需求和阅读行为	(464)
五、用户对南沙区图书馆的满意分析	(466)
六、南沙区图书馆发展建议	(468)
第十五章 结论与建议	(477)
一、研究结论	(477)
二、对图书馆实践的建议	(481)
三、研究的创新之处和不足	(493)
附录一 网络环境中图书馆用户需求和满意调查问卷	(496)
附录二 图书馆用户个性化信息服务与信息组织需求调查问卷	(508)

附录三	中山大学图书馆用户数字资源服务系统满意度和 需求调查问卷	(519)
附录四	市民利用和认识广州图书馆调查问卷	(523)
附录五	广州图书馆读者调查问卷	(526)
附录六	广州市民阅读行为与公共图书馆使用调查问卷	(535)
附录七	南沙区图书馆读者调查问卷	(542)
参考文献		(551)
索 引		(575)
后 记		(586)

Contents

Chapter One: Introduction	(1)
I . Background	(1)
II . Objective of Study	(2)
III . Scope and Methodology	(4)
IV . Innovation and Significance	(5)
V . Definition of Core Concepts	(6)
 Chapter Two: Public and Academic Libraries Construction and Service Development	 (10)
I . Public Libraries Construction and Development	(10)
II . Survey on Public Libraries Information Systems and Services	(13)
III . Academic Libraries Construction and Development	(18)
IV . Survey on University Libraries Information Systems and Services	(29)
 Chapter Three: User Needs Theory and Literature Review	 (32)
I . Needs and Usage of information	(33)
II . Needs and Usage of library	(59)
III . User Behavior Changes in Network Environment	(72)
IV . User Satisfaction	(75)
V . Commentary	(80)

Chapter Four: Research Models and Methods of User Needs

and User Satisfaction (83)

- I . User Needs Model (83)
- II . User Satisfaction Model (92)
- III . Research Hypothesis (98)
- IV . Operational Definition of Variables (101)
- V . Questionnaire Design and Issuance (113)
- VI . Statistical Analysis Methods and Basic Characteristics
of the Sample (123)

Chapter Five: User Needs Structure (135)

- I . Composition of User Needs (135)
- II . Strength Analysis of User Needs (140)
- III . User Structure Based on Cluster Analysis (154)

Chapter Six: User Information Resource Needs and

Influencing Factors (157)

- I . Types of Information Resources Needs (157)
- II . Formats of Information Resources Needs (163)
- III . Languages of Information Resources Needs (166)
- IV . Periods of Information Resources Needs (170)
- V . Quality of Information Resources Needs (173)
- VI . Sources of Information Resources Needs (175)
- VII . User Information Resource Needs Influencing Factors (181)

Chapter Seven: Information Services Needs and

Influencing Factors (203)

- I . Types of Information Services Needs (203)
- II . Needs of Information Reference Ways (212)
- III . Information Service Charge Identify (215)

IV. Quality of Information Service Needs	(218)
V. User Information Service Needs Influencing Factors	(222)

Chapter Eight: User Information System Needs and

Influencing Factors	(235)
I. Types of Information System Needs	(235)
II. Functions of Information System Needs	(239)
III. Quality of Information System Needs	(243)
IV. User Information Systems Needs Influencing Factors	(246)

Chapter Nine: Satisfaction Research Based on User Needs

I. User Satisfaction Overview	(255)
II. User Satisfaction Influencing Factors	(256)
III. User Satisfaction Model Test	(259)

Chapter Ten: The Second Survey on User Needs and

Satisfaction	(268)
I. Basic Characteristics of The Sample	(268)
II. Library Users Structure Based on Cluster Analysis	(276)
III. Information Resource Needs	(283)
IV. Information Services Needs	(288)
V. Information System Needs	(293)
VI. User Satisfaction	(296)
VII. User Needs and Satisfaction Influencing Factors	(301)

Chapter Eleven: User Personalized Service Needs Analysis

I. Personalized Service Needs Survey Design	(323)
II. Users Overall Needs	(326)
III. User Needs of Privacy Protection	(340)
IV. User Needs of Personalized Service Tools	(347)

V. User Needs of Personalized Recommendation and Retrieval	(355)
---	-------

Chapter Twelve: Academic Library users needs of Information

Technology Revolution	(367)
I. Academic Library Information Technology Environment	(368)
II. Sun Yat – sen University Library users' Information Technology Needs and Satisfaction Survey	(369)
III. Sun Yat – sen University Library Digital Resources Service System Utilization	(371)
IV. Sun Yat – sen University Library Digital Resources System User Satisfaction	(379)
V. New Needs of Digital Resources System	(384)
VI. Academic Library Information Technology Revolution	(390)

Chapter Thirteen: Guangzhou Library User Needs Case Study (393)

I. Change of City Public Library	(393)
II. Guangzhou Library User Needs Survey Design	(395)
III. User Awareness and Usage of Guangzhou Library	(397)
IV. Guangzhou Library User Information Resources Needs	(408)
V. Guangzhou Library User Information Services Needs	(411)
VI. Guangzhou Library User Information Systems Needs	(421)
VII. Citizens' Reading Behavior and Public Library Use	(422)
VIII. Build Agile City Public Library	(441)

Chapter Fourteen: Nansha Library User Needs Case Study (446)

I. Nansha Library User Needs Survey Design	(446)
II. Library Use Behavior	(451)
III. Nansha Library Users Service Needs	(457)
IV. Users Reading Behavior and Public library Needs	(464)

V. Nansha Library User Satisfaction	(466)
VI. Recommendations For Nansha Library	(468)
Chapter fifteen: Conclusions and Recommendations	(477)
I. Conclusions	(477)
II. Recommendations for Library Practice	(481)
III. Innovation and Limitation Of Research	(493)
Appendix One: Questionnaire About Library User Needs and Satisfaction in the Network Environment	(496)
Appendix Two: Questionnaire About Library Users Personalized Service and Information Organization Needs	(508)
Appendix Three: Questionnaire About Sun Yat – sen University Library Digital Resources Service System Satisfaction and Needs	(519)
Appendix Four: Questionnaire About Public Use and Awareness of Guangzhou Library Questionnaire	(523)
Appendix Five: Guangzhou Library User Survey	(526)
Appendix Six: 2013 Guangzhou City Citizen Reading Behavior and Public Library Use Survey	(535)
Appendix Seven: Nansha Library User Survey	(542)
References	(551)
Index	(575)
Postscript	(586)