

SICHUAN DAXUE ZHIXUE SHEHUI KEXUE XUESHU ZHUZUO CHUBAN JIJIN CONGSHU

四川大学哲学社会科学学术著作出版基金丛书



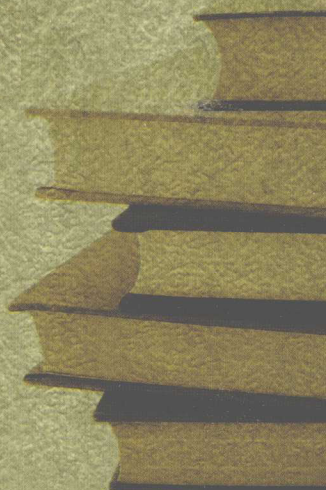
当代

公共图书馆用户： 需求、行为与结构

李桂华



四川大学出版社





SICHUAN DAXUE ZHIXUE SHEHUI KEXUE XUESHU ZHUZUO CHUBAN JIJIN CONGSHU

四川大学哲学社会科学学术著作出版基金丛书

当代

公共图书馆用户： 需求、行为与结构

◎ 李桂华 著



四川大学出版社

责任编辑:罗 丹
责任校对:成 杰
封面设计:墨创文化
责任印制:李 平

图书在版编目(CIP)数据

当代公共图书馆用户:需求、行为与结构 / 李桂华著.
成都:四川大学出版社, 2010. 2
(四川大学哲学社会科学学术著作出版基金丛书)
ISBN 978-7-5614-4758-1

I. 当… II. 李… III. 图书馆工作:读者工作—研究
IV. G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 027333 号

书名 当代公共图书馆用户:需求、行为与结构
Dangdai Gonggong Tushuguan Yonghu: Xuqiu Xingwei Yu Jiegou

著 者	李桂华
出 版	四川大学出版社
地 址	成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行	四川大学出版社
书 号	ISBN 978-7-5614-4758-1
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	148 mm×210 mm
印 张	10.5
字 数	257 千字
版 次	2010 年 4 月第 1 版
印 次	2010 年 4 月第 1 次印刷
定 价	22.00 元

版权所有◆侵权必究

◆读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电 话:85408408/85401670/
85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址:www.scupress.com.cn

四川大学哲学社会科学学术著作出版基金丛书

编委会

主 任 杨泉明 谢和平

副主任 罗中枢 赵昌文 卿希泰 项 楚

委 员 (以姓氏笔画为序)

马 骁	王挺之	王东杰	文富德	石 坚
左卫民	冉光荣	刘亚丁	杜肯堂	何一民
李天德	李 刚	陈爱民	杨天宏	杨 江
教 凡	徐开来	徐玖平	唐 成	唐 磊
曹顺庆	黄宗贤	黄金辉	隗瀛涛	蒋永穆
潘显一	霍 巍			

丛书序

四川大学（以下简称川大）是中国近代创办的最早一批高等教育机构中的一个。近十余年来，又经两次“强强合并”，成为学科覆盖面较广、综合实力较强的综合性大学。一百多年来，川大的人文社会科学在学校日益壮大的过程中，从国学研究起步，接受现代科学的洗礼，不同的学术流派融合互动，共同成长，形成了今日既立足于中国传统，又积极面向世界的学术特征。

作为近代教育机构，四川大学的历史要从 1896 年设立的四川中西学堂算起。但具体到人文社会科学研究，则可以追溯到清同治十三年（1874 年）由张之洞等人创办的四川尊经书院。在短短二十几年的办学历史中，书院先后培养出经学家廖平、思想家吴虞等一大批在近代中国学术思想史上影响巨大的学者，也因此使四川成为国内研究经、史、文章等中国传统之学的重镇。此后，在 20 世纪相当长的一段时间里，以国学为主要研究对象的近代“蜀学”成为川大人文社会科学研究的主流，拥有张森楷、龚道耕、林思进、向楚、向宗鲁、庞俊、蒙文通、刘咸炘、李植、李培甫、伍非百等一大批国内知名的学者。

近代蜀学在研究内容上以传统学术为主，在观念与方法上则立意求新。廖平经学思想曾经作为 19 世纪晚期变法维新的基本理论依据之一，知识背景上也不乏西学色彩。20 世纪 20 年代成长起来的一批学者如庞俊、刘咸炘等人，更是亲自参与了中国传

统学术向现代学术的转变。其中，蒙文通由经向史，同时又广涉四部之学，在晚年更是力图从唯物史观的角度探索中国社会与思想的演进，最能代表这一学术传统的是包容、开放而具有前瞻性的眼光。

自 20 世纪 20 年代开始，现代社会科学的深入研究也逐渐在川大开展。1922 年至 1924 年吴玉章在此教授经济学课程，鼓励学生通过社会科学的研究，思考“中国将来前途怎样走”的问题。1924 年，学校设立了 10 个系，在人文社会科学 6 个系中，除了延续着蜀学风格的中文系外，教育、英文、历史、政治、经济 5 个系均着力于新的社会科学研究。这一科系的设置格局一直持续到 30 年代初的国立四川大学时期。

川大的另一源头是私立华西协和大学。作为教会学校，华大文科自始即以“沟通中西文化与发扬中西学术”为宗旨，而尤擅长于西式学问。其中，边疆研究最放异彩。1922 年创办的华西边疆研究学会（West China Border Research Society）及其会刊《华西边疆研究学会杂志》（*Journal of the West China Border Research Society*）在国际学术界享有盛誉。华西大学博物馆以“搜集中国西部出土古物、各种美术品，以及西南边疆民族文物，以供学生课余之参考，并做学术研究之材料”为目标，在美籍学者葛维汉（David Crockett Graham）的主持下，成为国内社会科学研究的一基地。

华大社会科学研究的特点：一是具有较强的国际色彩，二是提倡跨学科的合作，三是注重实地踏勘；而对边疆文化、底层文化和现实问题更为关注，与国立川大校内更注重“大传统”和经典研习的学术风格形成了鲜明对比。双方各有所长，其融合互补也成为 20 世纪三四十年代两校人文社会科学发展的趋向。从 20 世纪 30 年代中期开始，华大一方面延请了庞俊、李植等蜀学传

人主持中文系，加强了其国学研究的力量；另一方面致力于学术研究的“中国化”。一批既有现代社会科学的训练，又熟悉中国古典文化的中国学者如李安宅、郑德坤等成为新的学术领袖。

1935年，任鸿隽就任国立四川大学校长后，积极推动现代科学的发展。1936年5月，川大组建了西南社会科学调查研究处，在文科中首倡实地调研的风气，也代表了川大对西南区域跨学科综合性研究的发端。此后，经济学、社会学、民族学、考古学等领域的学者组织了大量的实地考察工作，掌握了西南地区社会文化的第一手资料。在历史学方面，较之传统史学而言更注重问题导向和新材料之扩充的“新史学”也得到了蓬勃发展，并迅速成为国内史学界的重镇。20世纪30年代后期开始，川大校内名师云集。张颐（哲学）、朱光潜（美学）、萧公权（政治学）、赵人儻（经济学）、徐中舒（历史学）、蒙文通（历史学）、赵少咸（语言学）、冯汉骥（考古学、人类学）、闻宥（民族学、语言学）、任乃强（民族学）、胡鉴民（民族学）、彭迪先（经济学）、缪钺（历史学）、叶麋（文艺心理学）、杨明照（古典文学）等一批大师级学者均在此设帐，有的更任教终身，为川大文科赢得了巨大声誉。

在不同学术流派的融合中，川大人文社会科学形成了自己的特点：一方面具有传统学术通观明变之长，另一方面又具有鲜明的现代学术意识。1952年，在院系调整中，随着华大文科的并入，更使川大人文社会科学进入了飞速发展的新时期。半个多世纪以来，在继续保持传统优势学科如古典文学、语言学、历史学、考古学、民族学发展的基础上，新的学科如宗教学、理论经济学、敦煌学、比较文学、城市史等也成长起来，涌现出了一大批在国内外学术界受到极高赞誉的学者，为川大文科未来的进一步发展打下了良好的基础。

2006 年是川大建校 110 周年，为了继续发扬深厚的学术传统，推动人文社会科学研究的新繁荣，学校决定设立“四川大学哲学社会科学学术著作出版基金”，资助川大学者尤其是中青年学者原创性学术精品的出版。我们希望通过这套丛书的出版，有助于川大学术大师的不断涌现和学术流派的逐渐形成，为建设具有中国特色、中国风格、中国气派的哲学社会科学作出贡献。

目 录

第一章 公共图书馆发展与用户研究	(1)
第一节 21 世纪公共图书馆面临的挑战	(2)
第二节 公共图书馆用户研究需求	(7)
第三节 公共图书馆用户研究对象	(13)
第四节 国外公共图书馆用户关注传统及其研究实践	(22)
第五节 我国公共图书馆用户研究状况	(46)
第二章 公共图书馆用户研究理论与方案	(51)
第一节 信息用户研究理论进化	(51)
第二节 信息用户研究代表性理论成果	(57)
第三节 我国公共图书馆用户研究思路与方案	(71)
第三章 公共图书馆现实用户需求现状研究	(87)
第一节 研究假设与内容设计	(87)
第二节 公共图书馆现实用户结构分析	(93)
第三节 现实用户信息需求与行为状况分析	(116)
第四节 我国东西部公共图书馆用户信息需求结构比较	(133)
第四章 市民信息需求与信息行为现状研究	(140)
第一节 研究假设与内容设计	(141)
第二节 基于市民聚类的公共图书馆营销管理研究	(146)

第三节 市民信息需求及信息行为现状分析·····	(155)
第五章 基于用户需求的公共图书馆战略研究·····	(173)
第一节 公共图书馆战略研究思路·····	(173)
第二节 公共图书馆用户信息需求变迁·····	(175)
第三节 用户信息行为决策分析及需求预测·····	(186)
第四节 公共图书馆价值定位：以都市公共图书馆 为例·····	(203)
第六章 弱势群体信息需求现状研究·····	(215)
第一节 弱势群体信息需求研究思路·····	(216)
第二节 农民工信息需求现状研究·····	(220)
第三节 残疾人信息需求现状研究·····	(234)
第四节 弱势群体信息服务发展对策·····	(248)
第七章 青少年信息需求现状研究·····	(251)
第一节 青少年信息需求研究状况·····	(252)
第二节 青少年信息需求研究思路与方法·····	(255)
第三节 青少年信息需求现状分析·····	(260)
第四节 青少年信息需求成因分析·····	(272)
第五节 新时期青少年信息服务建设·····	(280)
第八章 网络信息服务需求与满足现状研究：以数字参考 咨询服务为例·····	(283)
第一节 公共图书馆网络信息服务的用户研究任务 ·····	(283)
第二节 公共图书馆网络服务需求总体状况·····	(285)
第三节 需求与满足差距分析：以数字参考咨询服务 为例·····	(289)
第四节 服务于网络服务创新的用户信息需求研究 ·····	(302)

第九章 研究结论及未来研究展望·····	(304)
第一节 研究结论·····	(304)
第二节 未来研究方向·····	(310)
主要参考文献·····	(316)
后记·····	(318)

第一章 公共图书馆发展与用户研究

公共图书馆不仅是一种社会机构，而且是一种社会制度，是一种通过调节知识或信息分配实现社会知识或信息保障的社会制度。它的存在使社会中每一个公民获得了自由获取知识或信息的权利^①。然而，目前这一制度价值的充分实现不仅存在着经济障碍、技术障碍，还广泛存在着管理障碍，即社会对公共图书馆制度价值的需求与公共图书馆现有管理观念、管理思路、管理方法等的相对滞后性之间的矛盾所造成的公共图书馆社会价值实现障碍。其中，尤其对应于决策科学化要求公共图书馆管理尚存在较大差距，而这一差距直接反映为其社会服务的低效率和低质量。在公共图书馆快速发展的当前，该阶段必须尽快跨越。

图书馆的制度潜力来自于其在不断发展的信息环境中始终从用户角度灵活组织和利用各种资源、服务和系统的能力，这是国内外公共图书馆界的共识。因此，关注用户就是关注图书馆的未来。而科学的公共图书馆管理决策其本质就是以用户整体利益、长期利益为出发点的决策。这规定了用户研究对公共图书馆管理科学化的基础作用，而这一作用在社会处于转型期的 21 世纪初进一步强化。

① 范并思. 维护公共图书馆的基础体制与核心能力——纪念曼彻斯特公共图书馆创建 150 周年. 图书馆杂志, 2002, 11.

第一节 21 世纪公共图书馆面临的挑战

一、新时期、新环境与公共图书馆

迈入 21 世纪，公共图书馆迎来了一个发展的新时期。这个新时期为公共图书馆的发展创造了前所未有的新机会，同时又为其营造了一个充满变数、高度复杂化和动态化的竞争环境。

首先，现代信息技术为公共图书馆的服务延伸和创新提供了更多可能，但也为其制造了越来越多的信息服务领域竞争者。

20 世纪 90 年代以来，信息技术的大发展和在社会生活中的广泛运用，为信息服务手段的创新创造了无数可能性，加速了信息服务从理念创新到实践创新，再到服务社会化的过程。同时，信息技术的大发展又使社会信息服务日趋多元化、多样化。包罗万象的互联网一改传统的信息检索、储存模式，尤其是 Web2.0 环境下的信息服务泛化，对公共图书馆服务价值提出了巨大挑战。

其次，虽然政府对公共图书馆发展前所未有地重视，但公共图书馆需求与服务供应之间的缺口仍然在不断拉大。

随着科学发展观的贯彻落实，文化发展被我国政府提到了前所未有的战略高度。2006 年《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》不仅全面而正确地确立了作为“公共文化服务”重要组成部分的公共图书馆的公共性和公益性，而且指明了公共图书馆在构建和谐社会中不可替代的重要作用及其历史使命，并提出了“增加投入、转换机制、增强活力、改善服务”的总体要求。图书馆事业赢得了前所未有的良好社会环境，迎来了快速发展的历史性机遇。然而，公共图书馆发展仍然面临困境，其表现除了拮据

据的购书经费,更有持续走低的公众阅读率,以及不容乐观的图书馆资源利用率。^①

第三,作为文化事业的公共图书馆虽然面临着国家“科学发展观”、“建设和谐社会”所赋予的重大责任,但其文化影响力却仍然非常有限。

《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》提出“十一五”时期我国文化发展的原则——“坚持以人为本,保障和实现人民群众的基本文化权益,使广大人民群众共享文化发展成果”。公共图书馆作为读者终身学习和继续教育的阵地,应对维护群众基本文化权益,提高国民科学文化素质起到重要的作用。然而,由于公共图书馆脱离了服务本位,^②公共图书馆实际服务价值受到了种种质疑。相关调查显示,我国公共图书馆持证读者仅占全国总人口的0.47%。这种状况下,其“文化社保”的作用难以发挥。

第四,政府正在实现职能转型,但公共图书馆管理模式仍然固化。

近年来,政府职能转变的一个重大改革方向是从经济建设型政府向公共服务型政府转变。《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》进一步指出:“建设服务型政府,强化社会管理和公共服务职能。”但是,由于公共图书馆属于社会公益性服务部门,在管理上深受传统公共行政模式的影响;在政府行政管理改革过程中,其业务又被置于角落;即便是一些管理改进,也尚未触及系统的、深层次的价值建设问题。

① 李明淮.我国公共图书馆公众使用率偏低的原因及提高之策略.图书馆建设,2005(4):37-39.

② 李超平.我国公共图书馆历史定位之反思:兼评21世纪新图书馆运动.图书馆,2006(2):5-8.

总之，新时期公共图书馆所面临的运营环境充满着冲突、竞争及不确定力量。其原因来自于外部的复杂环境，也来自于内部的管理矛盾。

二、公共图书馆发展面临的问题

按照辩证法，任何事物的发展，内因是根据，外因是条件，外因通过内因起作用。可以看到，外部环境的变化给公共图书馆带来了机遇和挑战，而公共图书馆必须通过自身管理变革抓住机遇，迎接挑战。

鉴于新时期的新环境，目前公共图书馆面临着以下三个迫切需要解决的新问题。

1. 战略管理问题

在今天充满变动与机会的环境下，战略制定与战略管理无疑是每一个组织所面对的重要课题。战略管理思想认为，一个组织必须以严谨的管理系统制定组织战略方向，配合健全的流程管理运作及持续不断的质量改善，才能使业务蒸蒸日上。战略管理观念在 20 世纪 70 年代已引入图书馆界，但我国公共图书馆近年来才开始重视制定战略规划。

公共图书馆领域需要认识到，战略管理是面向未来的管理。战略管理以社会信息需求的发展为导向，使所制定的战略尽可能与社会变化趋势取得协调和一致，以便能够充分利用机会、避开威胁。这意味着，对战略管理而言，比竞争对手分析更重要的是对社会需求的分析。这要求公共图书馆在充分的用户研究基础上，分析信息需求格局，进而以一套符合时代潮流及具有前瞻性的战略规划方式推动业务发展。

同时，正确识别核心竞争力是组织战略管理的基础。新信息环境下，公共图书馆面临着来自各方面的冲击，寻找新的核心竞争力势在必行。而正确识别核心竞争力要求公共图书馆正确认识

其对用户的吸引力和影响力，真正了解和把握自身区别于其他行业的能力。因而，公共图书馆应当通过观察用户来了解用户的需求及其变化，并分析这些变化可能导致的公共图书馆工作流程的变化、服务方式的变化等等，提出满足用户新需求的种种战略性措施。

2. 效率提高问题

经费紧张已成为世界公共图书馆面临的共同问题，作为发展中大国，我国公共图书馆更是如此。那么，怎样利用有限的资源产生最大的社会价值，实现可持续发展？这是一个需要提高服务效率才能解决的问题，有赖于公共图书馆管理流程、管理体制的改善。同时，正如有学者所提出的：公共图书馆一直在努力实现杜威的理念，即追求“最低成本、最多读者”，却一直疏于对“最好图书”的界定与评价。高效的公共图书馆服务应该通过内部效率的改善致力于“最低成本、最多读者、最好图书”^①。美国北卡罗来纳大学的马克·温斯顿认为，确保所做出的决策使有限的资源充分发挥效能，有赖于通过调查研究强化图书馆的决策效率。

3. 人文关怀问题

用户是图书馆存在的理由，服务价值是图书馆所追求的各项价值中最核心的价值。目前公共图书馆界非常强调以人文关怀为中心的图书馆精神，倡导培育与实现公民的文化权利，呼吁重新建立公共图书馆为“人”服务的价值观念和价值标准，从而为公共图书馆服务确立一种根本的尺度——即“人文尺度”^②。但是，人文尺度该怎样用于促进公共图书馆服务？解决这一问题才能解

① 俞传正. 用户论：一个认识论视角的考察. 图书与情报, 2007 (4): 1-4.

② 程亚男. 图书馆服务的人文分析与评判——三论图书馆服务. 中国图书馆学报, 2006 (5): 10-13.

决人文关怀的问题。因而，对人文关怀的强调不应仅仅集中于服务观念上，更应该集中于了解“人”、“人的需要”和“怎样满足人的需要”三方面。

以上三个问题的解决，归根结底都来自于一个问题，即公共图书馆对新时期自身服务价值的认识和创造问题。

三、用户研究：公共图书馆服务决策的基本需要

新时期公共图书馆面临的一系列新问题都要求其开展基于用户的服务决策，使管理参与者建立基本的价值观，并重视服务价值的创造和转换问题。其中，展开对用户的研究是公共图书馆服务决策的基本需要。

首先，公共图书馆的服务价值来源于对用户需求的实现。认知科学研究发现，用户是公共图书馆服务的主体，公共图书馆仅仅是用户信息活动的外在工具之一，是用户信息需求在物理或现实世界的延伸；^①而用户信息需求过程是一种“以我为主”的自组织过程，有着内在的秩序，并独立于公共图书馆而存在。因而，公共图书馆管理者不应以专家自居，而应重视用户需求的内在规律性。如泊思和约翰森通过调查发现，图书馆领导者在未来所起的最重要作用之一是“价值观的创造者和文化传递者”。而这一角色使其必须重视图书馆服务的产出和结果，强调服务的用户导向。^②

其次，公共图书馆发展的历史和现实证明：公共图书馆是在与社会互动中存在、发展的，公共图书馆的工作目标体系也应当

① 袁昱明，王效良，论理论读者学，中国图书馆学报，2006（9）：89—91。

② Pors, N. O., Johannsen, C. G. Library directors under cross-pressure between new public management and value-based management. *Library Management*, 2003（1-2）：51—60.