

·理论园地·

我国东西部公共图书馆用户需求结构比较

李桂华 (四川大学公共管理学院 四川成都 610064)

苏 华 (厦门市图书馆 福建厦门 361012)

摘 要:文章以对五所公共图书馆的954名现实用户的调查为基础,比较分析了我国东西部公共图书馆用户的信息需求情况,发现东西部公共图书馆用户需求在四个方面有显著区别。由于这些区别主要由三种影响因素作用产生,所以公共图书馆应该根据不同因素的作用强度采取应对措施。

关键词:东部 西部 公共图书馆 用户需求 比较

中图分类号:G258.2

文献标识码:A

文章编号:1003-6938(2008)06-0021-04

A Compare on Users Needs Structure Between Eastern Public Libraries and Western Ones

Li Guihua (College of Public Management, Sichuan University, Chengdu, Sichuan, 610064)

Su Hua (Xiamen Library, Xiamen, Fujian, 361012)

Abstract: Based on an investigation on 954 users from five public libraries, the paper analyzed differences in information needs between eastern users and western users, and found four points of significant distinctness. The differences mainly are the results of three factors, so public libraries should take various solution to deal with it.

Key words: eastern; western; public libraries; user needs; compare

CLC number: G258.2

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2008)06-0021-04

1 问题的提出

经济学家认为,不可能在各区域同时发生相同程度的经济进步。^[1]而我国作为一个经济文化发展很不平衡的大国,各地区的客观条件和已有基础更是存在巨大的地带差距。“七五”期间,国家计委按照离海岸线的远近和经济发展水平的高低,将全国划分为东、中、西三大地带。^[2]其中东部沿海地区是我国经济最发达、科技水平最高的地区,也是知识创新的主要地域。而中西部地区经济发展水平低下,处于一种整体贫困状态。一般认为,一定的区域经济规模和区域文化规模是相互制衡的,这种经济不平衡状态可能会对公共图书馆服务的用户需求带来影响。^[3]那么,这种影响真的存在吗?是否显著?其具体表现以及对公共图书馆服务的作用如何?找到这些问题

的答案,将帮助不同地区公共图书馆更加精确地进行服务目标定位。

基于以上推理,并由于本项目先期对包括成都市图书馆、厦门市图书馆、西安市图书馆、四川省图书馆、浙江省图书馆等东西部公共图书馆的共954名现实用户进行了信息需求与行为抽样调查,基于该数据基础,本研究建立了一个假设:东西部用户对公共图书馆信息资源、信息服务的需求及其在公共图书馆中的信息行为方式有显著差异。^[4]为验证以上假设,研究以用户所在区域为独立变量,以其它用户需求和行为变量为从属变量,对调查数据进行了全面的相关分析(利用SPSS社会统计软件包),并对分析结果进行了多方验证。其中,将来自厦门、杭州两地用户确定为东部用户,而来自成都、西安两地用户确定为西部用户。

基金项目:本文系国家社科基金项目“新时期公共图书馆用户结构与用户需求现状研究”(06CTQ002)研究成果之一。

收稿日期:2008-06-05;责任编辑:宋 戈

2 东西部公共图书馆用户需求差异

数据分析发现,在到公共图书馆的频率、所利用的公共图书馆服务项目、认为公共图书馆应该增加采购的信息资源等方面被调查东西部用户情况基本一致,但是,也有多方面变量分布情况呈现显著区别,说明这些变量与用户所处区域有强相关关系($p<0.02$)。根据变量之间的逻辑关系,东西方用户信息需求的主要差别如下(以下各表中百分比均为有效百分比)。

2.1 东西部到馆用户的构成情况有明显差异

数据分析发现,东西部到馆用户的学历、收入、工作单位等人口统计属性情况分布有明显区别(交叉分析表中)。

学历方面(见表1),西部地区高中以下学历用户占到了31.3%,比东部地区的相应比例高十七个百分点。而东部地区大学以上学历用户超过一半,也比西部地区的相应比例高接近个百分点。

表1 东西部用户学历比较

		频数	百分比	累积百分比
东部	初中以下	16	5.3	5.3
	高中	28	9.2	14.5
	专科	100	32.9	47.4
	大学	142	46.7	94.1
	研究生	18	5.9	100.0
	总计	304	100.0	
西部	初中以下	73	12.9	12.9
	高中	105	18.5	31.3
	专科	144	25.4	56.7
	大学	222	39.1	95.8
	研究生	23	4.0	99.8
	总计	567	100.0	

表2 东西部用户收入比较

东部				西部		
月收入	频率	百分比	累积百分比	频率	百分比	累积百分比
低于 500	13	4.6	4.6	20	3.8	3.8
500-1000	14	5.0	9.6	107	20.2	24.0
1000-2000	77	27.3	36.9	146	27.6	51.6
2000-3000	56	19.9	56.7	68	12.9	64.5
3000-5000	42	14.9	71.6	21	4.0	68.4
5000-8000	10	3.5	75.2	6	1.1	69.6
8000 以上	2	0.7	75.9	2	0.4	69.9
无	68	24.1	100.0	159	30.1	100.0

收入方面(见表2)的差距则更为明显。即使排除无收入者,西部地区较低收入用户(月收入低于1000元)的比例也明显高于东部,而东部地区较高收入用户(月收入3000元以上者)占19.1%,比西部地区(5.5%)高约15个百分点。

表3 东西部现实用户工作单位比较

		工作单位					
		行政机关	事业单位	新闻单位	企业	学校	无固定单位
东部	实际值	11	46	4	101	92	26
	期望值	12.4	41.9	2.8	88.4	93.3	41.2
西部	实际值	24	72	4	148	171	90
	期望值	22.6	76.1	5.2	160.6	169.7	74.8

此外,两个地区用户所在工作单位(见表3)也有一定区别,其中东部地区来自企业、事业单位的用户比例相对较高,西部地区无固定单位用户比例相对较高。

东西部现实用户构成似乎与东西部经济、文化发展情况比较吻合,即东部用户收入水平、文化水平明显高于西部地区,同时,东部地区企业更为密集,来自企业的用户则更多。但由于不能排除西部地区的高收入者高学历者不愿意到公共图书馆这种情况,因而,以上数据仅能够帮助我们更清楚地认识东西部公共图书馆现实用户的差异。

2.2 东西部用户对公共图书馆信息资源的选择利用有所不同

统计分析发现,东西部用户在对公共图书馆信息资源的内容选择方面有明显差异。

在使用的主要资源方面(见表4),东部用户使用经济、管理、商业和休闲娱乐信息资源的用户比例明显高于西部,而西部使用学习参考、科学技术信息资源的比例明显高于东部。这是否意味着东部有更多的用户倾向于将公共图书馆作为管理工作以及休闲娱乐的信息来源,而西部将其作为知识更新信息源者相对较多?这种推理有待于进一步的数据证实。

对到图书馆目的的进一步分析从另一个角度证实了以上推理。从表5中可以看到,东部用户为休闲娱乐借阅书刊者相对更多,为完成学校作业查找信息偏少。而西部用户为休闲娱乐借阅书刊者及为工作需要查找信息者都相对较少。

因此,将数据与东西部发展现实结合起来,我们有理由认为:东部浓厚的商业环境使用户更频繁地利用经济管理类资源,更高的生活质量使用户乐于通过公共图书馆查找休闲娱乐信息资料;但另一方面,数据也不能否定另外一种可能,即这种区别是两地图书馆条件不同的结果。即由于资源条件以及服务条件不同可能导致用户信息利用行为不同,如西部用户资源选择特点可能源于西部公共图书馆缺乏服务于经济管理、休闲娱乐的信息资料。因此我们关于用户需求区别的推

表4 东西部用户资源利用比较

		今天使用的主要资源											
		科普读物	学习参考	科学技术	其它	文学、小说	经济、管理、商业	艺术	文化、教育	政治、法律	休闲娱乐	农业技术	健康、家庭
东部	实际值	34	8	14	13	63	53	18	33	13	25	0	18
	期望值	32.4	21.0	20.0	18.6	62.7	39.9	13.1	29.3	16.2	19.3	2.4	17.2
西部	实际值	60	53	44	41	119	63	20	52	34	31	7	32
	期望值	61.6	40.0	38.0	35.4	119.3	76.1	24.9	55.7	30.8	36.7	4.6	32.8

表5 东西部用户到馆目的比较

		到图书馆目的							
		为休闲娱乐借阅书刊	为个人兴趣和需要获得知识	为完成学校作业查找信息	为工作需要查找信息	参加组织的活动	使用计算机设备	参观、了解	其它
东部	实际值	65	169	16	42	12	2	10	13
	期望值	49.0	178.1	21.6	36.9	6.3	2.8	9.0	24.7
西部	实际值	76	343	46	64	6	6	16	58
	期望值	92.0	333.9	40.4	69.1	11.7	5.2	17.0	46.3

理需要结合用户对公共图书馆的期望进行分析,从而进一步了解用户对资源的选择区别究竟是图书馆条件使然,还是用户愿望使然。

2.3 东西部用户对公共图书馆服务的期望也有显著区别

更多的变量分析使我们发现东西部用户对公共图书馆服务的期望确实有所不同。

表6 东西部用户对公共图书馆的期望比较

		理想的公共图书馆与哪个词汇最接近								
		伙伴	老师	政府机构	茶馆	乐园	书箱	长者	社区中心	其它
东部	实际值	72	49	7	12	27	65	12	51	6
	期望值	67.3	59.7	14.4	8.9	22.0	67.9	15.1	38.4	9.3
西部	实际值	124	125	35	14	37	133	32	61	21
	期望值	128.7	114.3	27.6	17.1	42.0	130.1	28.9	73.6	17.7

首先,在对理想公共图书馆的选择方面(见表6),东西部图书馆用户呈现出来各自不同的鲜明特点。有相对更多的西部用户理想的公共图书馆形象是老师、政府机构、书箱、长者等传统形象,而有相对更多的东部用户理想的公共图书馆形象是伙伴、社区中心、茶馆、乐园。即两个区域的用户选择取向鲜明:东部有更多用户强调的是公共图书馆的休闲娱乐作用和亲和力,西部则有更多用户强调公共图书馆教育功能、丰富馆藏和公益形象。

其次,在愿意尝试的服务类型方面(见表7),东西部用户也表现出选择的不同。东部用户想尝试的服务品种更为丰

富,愿意尝试资料查阅、馆际互借、培训和讲座、网上续借等服务的用户比例都明显高于西部用户。

表7 东西部用户想尝试之服务比较

		东部	西部
想尝试一下的服务列(百分比)	图书借阅	20.3	26.8
	报刊借阅	14.6	15.3
	资料查阅	23.1	17.3
	馆际互借	28.3	17.8
	翻译服务	28.3	24.3
	文献咨询	23.1	21.0
	培训和讲座	37.3	31.5
	阅读指导	25.0	22.8
	文献远程传递	23.1	18.8
	剪报服务	19.3	15.8
	读者荐书	26.4	22.0
	数字资源阅读	25.0	20.8
	通信通还	21.2	19.3
	网上续借	37.7	28.3

除此之外,东西部用户希望在图书馆网站上获得的资料(见表8)也有所不同。表8反映,该选项选择新书介绍、地方特色资料、馆藏情况、学术论文库、行业数据库、文化信息等选项的用户比例东部均高于西部。

不管是现实世界的服务,还是网络世界的服务,东部用户

对增值服务的需求似乎都更为旺盛。加之其对公共图书馆的更高层次期望,我们有理由得出结论:由于信息意识和信息经历各个方面的原因,东部用户对公共图书馆信息服务的主动性、灵活性、时效性似乎有更高的期望。

表8 东西部用户希望的网站资料比较

		东部	西部
希望在图书馆网站上获得的资料 (列百分比)	新书介绍	64.3	54.8
	地方特色资料	24.1	23.4
	馆藏情况	32.3	26.6
	学术论文库	23.1	19.4
	行业数据库	18.7	13.8
	文化信息	31.3	30.8
	图书流通信息	9.5	11.3
	视频资料	12.6	20.3
	电子图书	22.8	23.8

2.4 东西部用户与公共图书馆工作人员交流情况也有所不同

分析还发现东西部用户在接受公共图书馆服务过程中的服务参与程度不同(见表9)。当回答“是否询问过图书馆员”时,东部用户给出了肯定回答,而比例更高的西部用户给出了否定回答。同样,当询问到“查找信息遇到困难时如何获得帮助”的问题时(见表10),东部倾向于问图书馆服务人员的用户比例也明显高于西部,西部用户选择问朋友的的比例则明显高于东部。

表9 东西部用户询问馆员情况比较

			东部	西部
是否询问过图书馆员	问过	实际值	208	318
		期望值	189.8	336
	没问过	实际值	77	186
		期望值	94.9	168

表10 东西部用户获得帮助方式比较

		如何获得帮助					
		问朋友	仔细阅读图书馆说明	问图书馆服务人员	没有什么不熟悉	多来几次就熟悉了	其它
东部	实际值	8	35	174	9	66	3
	期望值	21.1	52.6	157.3	11.1	51.2	2.4
西部	实际值	53	117	281	23	82	4
	期望值	39.9	99.4	297.7	20.9	96.8	4.6

3 响应东西部差异

综上所述,比之西部公共图书馆用户,东部用户似乎已站

在一个更高的利用层面上,对公共图书馆的未来服务提出了更为立体的要求。面对这种东西部差异,我们首先要做的是正确的归因。根据服务管理理论,一个服务机构的顾客结构是该服务机构市场成熟度、市场定位及服务效果等各方面因素的综合体现。^[5]公共图书馆的现实用户结构也是如此,即东西部公共图书馆用户结构及需求差异一定程度上反映了图书馆的用户市场、服务定位和服务操作效果差异,而由于服务组织的服务和表现应当切合用户的需求,东西部公共图书馆也需要采取不同的管理策略,而不是发展相对落后的一方片面引进另一方的“先进”服务模式。

同时,在具体战略制定方面,由于造成差异的原因组成比较复杂,各地公共图书馆应在分析差异原因基础上,针对不同差异作用因素采取不同的响应策略。

首先,地区发展水平差异造成的用户生活方式和观念差异可能会在很大程度上导致用户需求的区别。主要来自于这种因素的区域特征需要公共图书馆采取一种“积极的”顺应态度,即密切关注用户信息生活状态,在满足其基本需求的前提下,发现其中相对活跃又积极向上的需求部分,通过一定的服务开发措施来刺激新信息需求。比如,鉴于西部地区用户的文化水平和对公共图书馆的期望水平,更应该发展基础文化信息资源,并通过更好地满足培训讲座、网上续借等高期望需求打开服务局面;鉴于东部用户比较追求公共图书馆休闲娱乐功能,东部公共图书馆则可以更多地考虑怎样开展各种寓教于乐的文化活动。

其次,由于公共图书馆的管理暗示和服务定位等原因造成的用户需求差异,必须在了解潜在用户的需求基础上找到用户期望与现实之间的差距,并针对性改善。立足于改善的用户调查不能仅仅关注现实用户,而应予以潜在用户更多关注。因为现实用户的需求可能是图书馆服务所致,潜在用户的需求才能够真实全面地反映公共图书馆的社会需求结构。如果发现潜在用户的需求与现实用户相同,那么说明差异确系用户需求水平问题,应采取所谓“积极的”顺应态度,而如果潜在用户的需求与现实用户之间有明显区别,说明图书馆需要进行较大幅度的定位调整。

第三,应当认识到,即使建立符合用户需求的价值取向和服务定位,消极的服务体验也可能改变用户的期望水平,这种情况下的区域差异可能反映了区域的服务操作效果差异。对服务效果的追求需要建立在服务设计、服务传递、服务评估等一系列活动的基础上,在这种情况下,引进更加科学、先进的服务管理技术就很显必要。如对于用户遇到困难不寻求图书馆服务等问题,公共图书馆首先要考虑自己的管理问题。通过管理改善,让用户在积极的信息行为 (下转第 51 页)

(x29_5),贫困地区为17.11%,非贫困地区为9.81%,在1%水平上贫困地区显著高于非贫困地区;四是其他因素(x29_7),贫困地区为3.85%,非贫困地区为1.58%,在5%水平上贫困地区显著高于非贫困地区。

对列联表结果进行的分析:在“免费服务”的比例上,非贫困地区高于贫困地区,说明非贫困地区村民已经开始关注图书馆的服务内涵了;贫困地区的村民认为自身掌握各种知识技能不够,才难以改变贫穷、落后的局面,所以他们对“举办专业技能培训”的需求较高;贫困地区村民希望能够获得便捷的图书流通服务,所以他们在“设立流动借书车”这一项上的需求比例较高;由于非贫困地区村民在以上选项所占比例较高,导致在“其他”因素这一项中的比例较低。

5 小结

本次调查的一个重要结论是:贫困与非贫困地区经济发展水平虽然有差异,但这两个地区的村民在知识认知能力、知识获取能力以及对图书馆的需求上不存在明显差异。这就意味着,国家对知识公共物品的提供,东部农村文化公益事业的发展,其着眼点应以人口规模与分布状况为主要依据,而不应考虑经济发展水平。当然,贫困与非贫困地区村民在知识认知能力、知识获取能力以及对图书馆的需求上差异不大,并不是说他们之间没有差异。本次调查结果显示,福建地区长汀县与仙游县的调查对象存在以下不同情况:

(1)在基本概况上,两地收入、文化程度上差别较大。福建地区长汀县与仙游县的调查对象主要以青壮年村民为多,这两个县的村民们最主要的职业是种植业。不同点在于两地收入上存在较大差别,长汀县村民年收入在700元以下的人数最多,而仙游县的村民年收入在3000元以上的人数最多,这一调查结果与两个地区所处的经济状况基本相符。其次,仙游

县村民的文化程度相对高于长汀县村民。另外,仙游县的人员流动性较大,外出打工人员及其子女外出的比例高于长汀县,所以其留守儿童的问题没有长汀县突出。

(2)在知识信息获取方面,贫困地区村民较之非贫困地区村民受经济制约因素更大。长汀县村民不会用电脑或上网的人数要高于仙游县,看电视的时间较短(集中在1小时以内,而仙游县村民集中在1小时以上),阅读书报的时间较短,村民阅读能力较低。但是,长汀县村民自己购买书刊的比例高于仙游县。长汀县的村民认为影响幸福感的主要因素除了经济收入外,另一个主要因素是社会地位,此选项所占比例高于仙游县,而且长汀县的村民认为知识的欠缺会影响到自身在社会上的地位,这一选项的比例也高于仙游县。

(3)在图书馆利用方面,非贫困地区村民的需求更为迫切。但是,贫困地区村民对知识的认知度也较高。仙游县村民经常去图书馆所占比例较高,他们对图书馆的兴趣很大,使用图书馆的意愿很强烈,他们利用图书馆要比长汀县的村民方便一些;但是他们对图书馆实际满意度不及长汀县村民高。从总体上看,长汀县与仙游县村民都很看重图书馆实体的建设,可见,图书馆合理的网点布局显得尤为重要。在希望图书馆提供的具体服务中,两个县有差异,在要求提供“免费服务”的比例上,仙游县高于长汀县;而对于“举办专业技能培训”和“设立流动借书车”服务上,长汀县反倒高于仙游县。

作者简介:方允璋(1953-),女,福建省图书馆研究馆员;林敬(1954-),男,福建长汀县图书馆馆长;陈明善(1957-),男,福建仙游县图书馆馆长;金美丽(1971-),女,云南省图书馆副研究馆员;潘梅(1982-),女,北京大学信息管理系2007级博士生;王子舟(1957-),男,北京大学信息管理系教授。

(上接第24页)体验中培养更旺盛的信息需求,从而提高公共图书馆在用户心目中的价值。

参考文献:

- [1]王章留,习谏等.区域经济协调发展论[M].郑州:河南人民出版社,2006:16-20.
- [2]张海如.区域经济教程[M].北京:经济科学出版社,2002:36.
- [3]张佑林.区域文化与区域经济发展[M].北京:社会科学文

献出版社,2007:32-35.

- [4]李桂华,陈雪樵.新时期公共图书馆用户需求结构研究——现实用户需求之调查分析[J].图书馆杂志,2008,(4).
- [5]克里斯蒂·格鲁诺斯.服务市场营销管理[M].上海:复旦大学出版社,1998:218-223.

作者简介:李桂华(1972-),女,四川大学公共管理学院信息资源管理系副教授;苏华(1974-),女,厦门市图书馆馆员。