

城市公共图书馆读者信息行为及其影响因素研究*

陈忆金, 曹树金

摘要 新信息环境下城市公共图书馆要持续吸引读者, 需深入了解读者行为及其影响因素。文章以个体变量、认知因素和环境因素为自变量, 以读者使用城市公共图书馆的目的为因变量, 建立城市公共图书馆读者行为模型; 采用问卷调查法收集数据, 因子分析和回归分析结果显示, 读者使用城市公共图书馆的目的有休闲、学习、使用网络和音像资源、参加活动。使用目的不同, 影响因素也不同, 对读者行为影响最大的因素是对公共图书馆的服务感知、使用其他图书馆频次、到馆距离。当个体差异因素受控后, 读者感知的城市公共图书馆资源、服务和环境水平和读者行为之间存在正向促进关系。

关键词 公共图书馆 读者行为 影响因素 个体差异

引用本文格式 陈忆金, 曹树金. 城市公共图书馆读者信息行为及其影响因素研究[J]. 图书馆论坛, 2016 (3): 56-64.

Research on User Information Behavior and its Influencing Factors of City Public Library

CHEN Yi-jin, CAO Shu-jin

Abstract In order to continuously attract more and more people to use city public library, user behavior and its influencing factors need in-depth research. Using users' individual feature, cognitive and environmental factors as independent variables, and urban public library as the dependent variable, urban public library user behavior model is built for research. A questionnaire is used to collect data. Factor analysis and regression analysis results show there are four kinds of purposes of using urban public library: leisure, learning, using internet, and using video resources. Perceptions of public library services, the frequency of using other libraries, and the distance to library significantly influence users' behavior. If users' individual difference is controlled, their perceiving of the urban public library resources, service and environment level positively promotes their using behavior.

Keywords public library; user behavior; influencing factor; individual difference

近年随着国家重视公共文化事业, 公共图书馆获得较大发展。与此同时, 随着越来越多的人利用互联网获取信息, 公共图书馆采取措施顺应读者数字阅读趋势。一方面是公共图书馆不断发

展, 另一方面是新媒体不断涌现, 个体差异导致读者需求差异的彰显。读者行为有何特征? 读者行为是受个体特征影响大, 还是受图书馆服务影响大? 这些是公共图书馆在制定发展规划时需要

* 本文系广东省公共文化服务体系制度设计研究课题“城市公共图书馆系统服务效能优化及制度保障研究”研究成果之一

考虑的重要因素。本研究提出以下问题：从用户角度出发，在考虑市民个体特征情况下，图书馆服务会对其使用图书馆产生什么影响？本研究旨在综合考虑个体特征和个体所处信息环境等因素，分析图书馆服务对个体信息行为的影响。

1 研究回顾

公共图书馆使用影响因素的实证研究始于1973年，Zweizig等从用户感知角度探讨图书馆在用户生活中起着怎样的作用。一个人是否会成为图书馆使用者，会受年龄、性别、种族^[1]、职业^[2]的显著影响。个人对成功激励的认知、到馆距离^[3]、对图书馆服务的感知^[4]会显著影响用户对公共图书馆的使用。Sin和Kim研究家庭月收入对公共图书馆使用的影响，发现拥有较多分馆或提供较多网络接口的图书馆较受用户欢迎^[5]。综合看，可能影响公共图书馆读者行为的因素包括：(1)个体变量，如性别、年龄、文化程度、职业、家庭人均月收入、日均上网时长；(2)环境因素，如到馆距离、其他图书馆使用频次、家庭上网便利性；(3)认知因素，如对成功激励的认知、对图书馆服务的感知。

2 研究方法

在前述研究基础上，本文提出图1所示概念模型，并根据自变量和因变量设计相应量表，

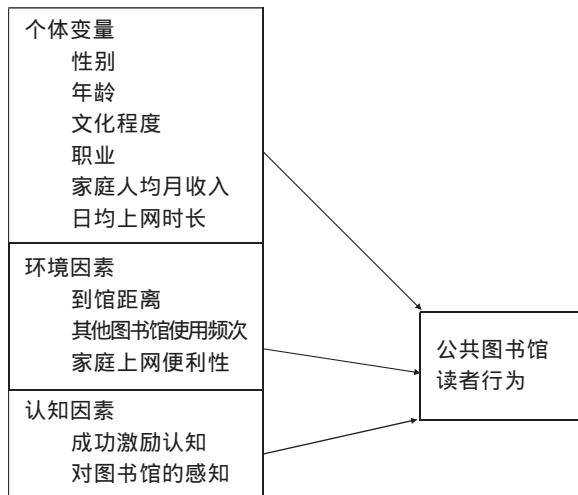


图1 城市公共图书馆读者行为及影响因素概念模型

选项用五刻度的里克特表进行测量，采用问卷调查法收集数据。调查对象选择广州图书馆(以下简称“广图”)读者，数据分析采用SPSS软件，分析方法包括频次统计、因子分析、回归分析。

3 调查结果分析

3.1 信度检验

本次调查共发放问卷580份，回收528份，剔除空白题太多或答案自相矛盾的问卷后，共有391份有效问卷。利用内部一致信度，通过Cronbach's Alpha系数值来分析量表的信度。个体变量、环境因素、认知因素和图书馆使用目的量表的Cronbach's Alpha值为0.913，说明整体量表具备很高的信度。

3.2 个体变量频次统计

表1所示为样本的性别、年龄、文化程度、家庭人均月收入、身份或职业、日均上网时长的

表1 读者样本人口特征统计

| 项目 | | 频次 | 百分比 (%) | 有效百分比 (%) |
|---------|-------------|-----|---------|-----------|
| 性别 | 男 | 191 | 48.8 | 48.8 |
| | 女 | 200 | 51.2 | 51.2 |
| 年龄 | 14岁及以下 | 20 | 5.1 | 5.1 |
| | 15-24岁 | 262 | 67.0 | 67.0 |
| | 25-45岁 | 98 | 25.1 | 25.1 |
| | 46-64岁 | 6 | 1.5 | 1.5 |
| | 65岁以上 | 5 | 1.3 | 1.3 |
| 学历 | 初中及以下 | 41 | 10.5 | 10.5 |
| | 中专或者高中 | 163 | 41.7 | 41.7 |
| | 大专 | 47 | 12.0 | 12.0 |
| | 本科 | 111 | 28.4 | 28.4 |
| | 研究生及以上 | 29 | 7.4 | 7.4 |
| 家庭人均月收入 | 1600元以下 | 65 | 16.6 | 16.6 |
| | 1600-3500元 | 93 | 23.8 | 23.8 |
| | 3501-6000元 | 127 | 32.5 | 32.5 |
| | 6001-10000元 | 60 | 15.3 | 15.3 |
| | 10000元以上 | 46 | 11.8 | 11.8 |

(续表 1)

| | | | | |
|--|----------------|-----|------|------|
| 身 份 或 职 业 | 学生 | 233 | 59.6 | 59.6 |
| | 教师 | 9 | 2.3 | 2.3 |
| | 专业技术人员(医生、律师等) | 31 | 7.9 | 7.9 |
| | 公务员 | 3 | 0.8 | 0.8 |
| | 企事业单位 | 62 | 15.9 | 15.9 |
| | 外来务工人员 | 11 | 2.8 | 2.8 |
| | 农民 | 5 | 1.3 | 1.3 |
| | 自由职业者 | 21 | 5.4 | 5.4 |
| | 离退休人员 | 2 | 0.5 | 0.5 |
| | 其他 | 14 | 3.6 | 3.6 |
| 过 去 一 年 平 均 每 天 上 网 时 间 | 不上网 | 25 | 6.4 | 6.4 |
| | 1 小时以下 | 92 | 23.5 | 23.5 |
| | 1- 3 小时 | 155 | 39.6 | 39.6 |
| | 3- 7 小时 | 80 | 20.5 | 20.5 |
| | 7 小时以上 | 39 | 10.0 | 10.0 |
| 有效的 N=391 | | | | |

分布,基本涵盖人口统计特征的细分群体。由于本次广图内调查采用较为严格的随机抽样方法(在广图新旧两馆分别抽取读者进行问卷调查),样本基本可以代表广图的读者群体。

3.3 环境因素与认知因素因子分析

环境因素共设计 3 个问项,认知因素共设计 15 个问项。对 18 个观测变量进行探索性因子分析,采用主成分分析法共析出 7 个因子(见表 2),分别命名为对图书馆资源的感知(简称“资源感知”)、对图书馆服务的感知(简称“服务感知”)、对图书馆环境的感知(简称“环境感知”)、使用其他图书馆的频次、成功激励认知、家庭上网便利性、到馆距离。7 个因子累计解释原观测变量的总方差为 85.92%,可以解释原始变量,作为潜变量进入下一步分析。

表 2 环境因素与认知因素因子分析结果

| 观测变量 | 因子负荷 | | | | | | |
|------------------|-------|-------|------|-----------|--------|---------|-------|
| | 资源感知 | 服务感知 | 环境感知 | 使用其他图书馆频次 | 成功激励认知 | 家庭上网便利性 | 到馆距离 |
| 资源种类丰富 | .889 | .210 | .038 | .139 | -.060 | -.030 | .087 |
| 资源数量充足 | .882 | .309 | .021 | .120 | .164 | -.008 | .076 |
| 资源更新速度快 | .586 | .328 | .209 | .009 | .151 | .024 | .119 |
| 借还书方便 | .310 | .912 | .206 | .220 | .258 | .045 | .090 |
| 可以免费上网 | .211 | .889 | .235 | -.280 | .097 | .020 | .021 |
| 查找资源方便 | .025 | .849 | .127 | .185 | -.073 | .223 | .032 |
| 馆员服务周到 | .009 | .816 | .099 | .097 | .238 | .117 | .113 |
| 可以使用电脑 | .019 | .782 | .102 | .299 | .027 | -.027 | .100 |
| 可以无线上网 | .018 | .507 | .092 | .276 | -.281 | .101 | .206 |
| 馆内环境舒适 | .200 | .024 | .927 | .221 | .121 | .203 | .210 |
| 阅读氛围浓厚 | .167 | .276 | .795 | .043 | .151 | .024 | .099 |
| 阅览环境安静 | .109 | .001 | .657 | .017 | .258 | .045 | -.397 |
| 结构布局合理安全 | .290 | .027 | .653 | .013 | -.057 | .492 | .092 |
| 使用其他图书馆的频次 | -.017 | .092 | .014 | .841 | .109 | .097 | .020 |
| 接受良好教育有助于个人获得成功 | .235 | -.180 | .097 | .020 | .863 | -.073 | .223 |
| 多读书有助于获得更好的工作/收入 | .017 | .288 | .025 | -.192 | .865 | .002 | .018 |
| 家庭上网便利性 | .049 | .091 | .268 | .107 | .143 | .854 | .001 |
| 到馆距离 | .091 | .121 | .104 | .117 | .313 | .004 | .872 |
| 因子命名 | 资源感知 | 服务感知 | 环境感知 | 使用其他图书馆频次 | 成功激励认知 | 家庭上网便利性 | 到馆距离 |
| 累积解释总方差: 85.92% | | | | | | | |

3.4 公共图书馆使用率

如表 3,读者最近一年访问图书馆的频次以每月 1-3 次和每周 1-3 次为主,较为频繁。

83%的读者经常使用广州图书馆。经常使用学校图书馆和广东省立中山图书馆的读者比例相近。相较于广州图书馆、广东省立中山图书馆和学校

图书馆, 区图书馆馆藏资源数量和种类少, 读者使用率较低, 只有 13%。

表 3 使用城市公共图书馆的频次和种类统计

| 项目 | | 频次 | 百分比 (%) | 有效百分比 (%) |
|-----------------|-----------|-----|---------|-----------|
| 最近一年去图书馆的频次 | 每年 1-2 次 | 21 | 5.4 | 5.4 |
| | 每季度 1-2 次 | 26 | 6.6 | 6.5 |
| | 每月 1-3 次 | 157 | 40.2 | 40.1 |
| | 每周 1-3 次 | 142 | 36.3 | 35.7 |
| | 每周 4 次以上 | 45 | 11.5 | 11.4 |
| | 合计 | 391 | 100.0 | 100.0 |
| 读者经常使用的图书馆 (多选) | 广州图书馆 | 324 | 83.0 | 83.0 |
| | 学校图书馆 | 90 | 23.0 | 106.0 |
| | 广东省立中山图书馆 | 74 | 19.0 | 125.0 |
| | 区图书馆 | 51 | 13.0 | 138.0 |
| | 其他市图书馆 | 20 | 5.0 | 143.0 |
| | 合计 | 559 | 143.0 | 143.0 |

不同身份或职业的读者去图书馆的频次如表 4 所示, 与样本总体去图书馆的频次分布大致一致。值得一提的是, 外来务工人员作为一个群体, 也共同享用了广图服务。学生使用图书馆的频次最高。

3.5 读者使用公共图书馆的目的

读者使用广图的目的主要有: 利用安静的自习空间(均值 4.43)、完成作业或任务(均值 3.98)、休闲性阅读(均值 3.63)。借阅/归还图书、文献资料仅排在第四位(见表 5)。可见, 广图提供的空间这一功能是读者最为看重的, 其次才是阅读功能或资源。除以上四项外, 使用免费上网、有疑问寻求馆员帮助、使用图书馆数据库等均值都在 3 以下, 可见读者对公共图书馆服务的认识和使用程度较浅。需要说明的是: 截止调查日, 广图新馆开馆时间不长, 旧馆没有为读者提供有线网络节点, 也没有提供 WIFI 和音像资料借阅, 读者免费使用的计算机较少。

表 4 不同身份或职业者最近一年去图书馆的频次交叉分析

| | | 最近一年去图书馆的频次 | | | | | 合计 |
|-----------------------|---------|-------------|-----------|----------|----------|----------|-----|
| | | 每年 1-2 次 | 每季度 1-2 次 | 每月 1-3 次 | 每周 1-3 次 | 每周 4 次以上 | |
| 身 份 或 职 业 | 学生 | 11 | 9 | 85 | 101 | 27 | 233 |
| | 教师 | 0 | 0 | 7 | 2 | 0 | 9 |
| | 专业技术人员 | 1 | 7 | 11 | 10 | 2 | 31 |
| | 公务员 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| | 企事业单位员工 | 5 | 8 | 27 | 12 | 10 | 62 |
| | 外来务工人员 | 1 | 1 | 6 | 3 | 0 | 11 |
| | 农民 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 |
| | 自由职业者 | 2 | 0 | 11 | 6 | 2 | 21 |
| | 离退休人员 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | 其他 | 1 | 1 | 6 | 4 | 2 | 14 |
| | 合计 | 21 | 26 | 157 | 142 | 45 | 391 |

对读者使用图书馆的目的进行因子分析如表 6 所示, 共析出 4 个因子: 第一个因子命名为“使用网络和音像资源”, 第二个因子命名为“参加特定活动”, 第三个因子命名为“学习或完成任务”, 第四个因子命名为“休闲”。这四种成分累计解释的总方差达 85% 以上, 可以解释读者使用广图的四种目的。

3.6 读者个体差异、环境因素和认知因素与使用公共图书馆目的的关系分析

读者使用公共图书馆的目的存在差异, 这种差异究竟受个体差异、环境因素和认知因素的影响有多大? 哪种因素的作用较大? 对这些问题的解决可采用回归分析法。对读者使用公共图书馆的目的、环境因素和认知因素的调查量表使用的

表5 读者使用城市公共图书馆的目的

| | 最小值 | 最大值 | 平均值 | 标准差 |
|-------------------|-----|-----|------|-------|
| 利用安静的自习空间 | 1 | 5 | 4.43 | 1.066 |
| 完成作业或任务 | 1 | 5 | 3.98 | 1.438 |
| 休闲性阅读 | 1 | 5 | 3.63 | 1.357 |
| 借阅/归还图书、文献资料 | 1 | 5 | 3.47 | 1.410 |
| 有疑问寻求馆员帮助 | 1 | 5 | 2.67 | 1.496 |
| 使用免费上网 | 1 | 5 | 2.51 | 1.453 |
| 使用图书馆的数据库 | 1 | 5 | 2.49 | 1.419 |
| 无聊、打发时间 | 1 | 5 | 2.33 | 1.450 |
| 听讲座、参观展览、参加阅读推广活动 | 1 | 5 | 2.27 | 1.350 |
| 借/还音像资料 | 1 | 5 | 2.23 | 1.326 |
| 使用电脑 | 1 | 5 | 2.11 | 1.315 |
| 参加会议、培训、社交活动 | 1 | 5 | 2.04 | 1.241 |
| 欣赏音像视听作品 | 1 | 5 | 2.02 | 1.218 |
| 参加图书馆针对少年儿童举办的活动 | 1 | 5 | 1.97 | 1.276 |
| 有效的 N=391 | | | | |

是五刻度法进行测量, 本文选取以下同一性质的变量作为回归分析的解释变量: 年龄(X1)、学历(X2)、家庭人均月收入(X3)、日均上网时长(X4)、到馆距离(X5)、使用其他图书馆频次(X6)、家庭上网便利性(X7)、成功激励认知(X8)、服务感知(X9)、资源感知(X10)、环境感知(X11)。以读者使用公共图书馆的目的为因变量: 学习(Y1)、休闲(Y2)、使用网络和音像资源(Y3)、参加活动(Y4)。进行探索性回归分析前, 首先计算 X1- X11 与 Y1- Y4 的相关性, 结果见表 7。各个自变量与因变量之间的相关性较高, 可以建立它们之间的回归模型。

然后对 X1- X11 与 Y1、X1- X11 与 Y2、X1- X11 与 Y3、X1- X11 与 Y4 之间的因果关系进行分析, 分别构建 Y1 多元回归模型、Y2 多元回归模型、Y3 多元回归模型和 Y4 多元回归模型, 然后采用逐步回归分析法对其进行检验, 方差分析结果和回归分析结果如表 8 所示。Y1、Y2、Y3、Y4 回归模型方差分析表显示 F 统计量的显著性水平都为 0.000, 说明四个回归方程的

表6 读者使用公共图书馆的目的分析

| 因子(命名) | 项目 | 因子负荷 | | | |
|---------------------|-------------------|--------|-------|-------|-------|
| | | | | | |
| 使用网络和音像资源 | 使用电脑 | .790 | .280 | .097 | .020 |
| | 使用图书馆的数据库 | .771 | .185 | -.073 | .223 |
| | 使用免费上网 | .760 | .097 | .238 | .117 |
| | 欣赏音像视听作品 | .692 | .299 | .027 | -.027 |
| | 借/还音像资料 | .674 | .276 | -.281 | .101 |
| 参加活动 | 参加会议、培训、社交活动 | .323 | .823 | .067 | .099 |
| | 听讲座、参观展览、参加阅读推广活动 | .271 | .780 | -.096 | .043 |
| | 参加图书馆针对少年儿童举办的活动 | .251 | .627 | -.129 | .058 |
| 休闲 | 休闲性阅读 | -.060 | -.030 | .842 | .132 |
| | 无聊、打发时间 | .164 | -.008 | .771 | -.050 |
| 学习 | 借阅/归还图书、文献资料 | .151 | .024 | .099 | .794 |
| | 利用安静的自习空间 | .258 | .045 | -.397 | .588 |
| | 完成作业或任务 | -.057 | .492 | .092 | .521 |
| 解释的总方差(提取方法: 主成分分析) | | 87.02% | | | |

表7 自变量与因变量相关分析

| 项目 | | 学习 | 休闲 | 使用网络和音像资源 | 参加活动 |
|---------|-----|----------|---------|-----------|---------|
| | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 |
| 年龄 | X1 | 0.91446 | 0.90448 | 0.90776 | 0.89991 |
| 学历 | X2 | 0.99123 | 0.89293 | 0.92318 | 0.92189 |
| 家庭人均月收入 | X3 | 0.91687 | 0.89983 | 0.88129 | 0.92311 |
| 日均上网时长 | X4 | 0.92837 | 0.96572 | 0.90175 | 0.88756 |
| 到馆距离 | X5 | 0.98237 | 0.83278 | 0.8876 | 0.95483 |
| 使用其他图书馆 | X6 | 0.87658 | 0.88934 | 0.85403 | 0.89026 |
| 家庭上网 | X7 | 0.899238 | 0.89992 | 0.84379 | 0.90237 |
| 成功激励认知 | X8 | 0.99879 | 0.89045 | 0.97681 | 0.96473 |
| 服务感知 | X9 | 0.98709 | 0.97684 | 0.93487 | 0.92305 |
| 资源感知 | X10 | 0.93403 | 0.93482 | 0.95439 | 0.97586 |
| 环境感知 | X11 | 0.93847 | 0.92128 | 0.91323 | 0.9436 |

相关关系都非常显著; 回归模型的判定系数都在 0.785 以上, 调整后的判定系数都大于 0.781,

表 8 城市公共图书馆使用行为影响因素回归分析

| 模型 | | 回归系数 | t | Sig | 相关系数 | 判定系数 | 调整后的判定系数 | 方差分析 | |
|-----------|---------|---------|----------|-------|-------|-------|----------|---------|-------|
| 因变量 | 自变量 | | | | | | | F | Sig |
| 学习 | 使用其他图书馆 | - 0.583 | - 30.343 | 0.000 | 0.902 | 0.814 | 0.812 | 732.287 | 0.000 |
| | 资源感知 | 0.435 | 6.228 | 0.020 | | | | | |
| | 服务感知 | 0.387 | 7.343 | 0.003 | | | | | |
| | 环境感知 | 0.459 | 10.995 | 0.012 | | | | | |
| | 到馆距离 | - 0.165 | - 1.998 | 0.002 | | | | | |
| | 学历 | 0.036 | 2.291 | 0.015 | | | | | |
| | 成功激励认知 | 0.297 | 4.337 | 0.028 | | | | | |
| 家庭上网便利性 | 0.031 | 2.065 | 0.036 | | | | | | |
| 休闲 | 服务感知 | 0.403 | 40.466 | 0.001 | 0.886 | 0.785 | 0.781 | 465.793 | 0.000 |
| | 资源感知 | 0.519 | 10.349 | 0.020 | | | | | |
| | 环境感知 | 0.108 | 8.320 | 0.023 | | | | | |
| | 年龄 | 0.290 | 5.965 | 0.011 | | | | | |
| | 到馆距离 | - 0.479 | - 1.294 | 0.016 | | | | | |
| | 使用其他图书馆 | - 0.217 | - 3.254 | 0.010 | | | | | |
| | 家庭上网便利性 | - 0.118 | - 4.129 | 0.019 | | | | | |
| 使用网络和音像资源 | 使用其他图书馆 | - 0.399 | - 30.878 | 0.000 | 0.894 | 0.799 | 0.798 | 413.702 | 0.000 |
| | 服务感知 | 0.416 | 1.103 | 0.005 | | | | | |
| | 资源感知 | 0.454 | 4.220 | 0.014 | | | | | |
| | 到馆距离 | - 0.028 | - 2.996 | 0.027 | | | | | |
| | 人均月收入 | - 0.195 | - 1.933 | 0.032 | | | | | |
| | 日均上网时长 | 0.114 | 4.345 | 0.043 | | | | | |
| 家庭上网便利性 | - 0.226 | - 2.699 | 0.016 | | | | | | |
| 参加活动 | 使用其他图书馆 | - 0.298 | - 20.449 | 0.000 | 0.899 | 0.808 | 0.805 | 622.720 | 0.000 |
| | 服务感知 | 0.337 | 9.992 | 0.022 | | | | | |
| | 到馆距离 | - 0.350 | - 7.556 | 0.031 | | | | | |
| | 环境感知 | 0.271 | 3.195 | 0.035 | | | | | |
| | 成功激励认知 | 0.025 | 2.404 | 0.047 | | | | | |

说明这四个回归方程分别能用表中对应的自变量解释因变量的变异程度达到 78.1% 以上, 线性回归的拟合程度好; 四个回归模型各自变量的回归系数 T 检验显著性水平都在 0.05 以下, 说明自变量对因变量的影响关系都是非常显著的。

由回归系数可以看出, 以学习为目的的城市公共图书馆使用行为与读者对图书馆的资源感知、服务感知、环境感知、学历、成功激励认知呈显著正相关关系; 与读者使用其他图书馆的频次、到馆距离和家庭上网便利性呈显著负相关关系。

以休闲为目的的城市公共图书馆使用行为与读者对图书馆的服务感知、资源感知、环境感知、年龄显著正相关; 与读者到馆距离、使用其他图书馆的频次和家庭上网便利性显著负相关。以使用网络和音像资源为目的使用城市公共图书

馆的行为与读者对图书馆的服务感知、资源感知、日均上网时长显著正相关; 与读者使用其他图书馆的频次、到馆距离、人均月收入和家庭上网便利性呈显著负相关关系。

以参加活动为目的使用城市公共图书馆的行为与读者对图书馆的服务感知、环境感知和成功激励认知呈显著正相关关系; 与读者使用其他图书馆的频次、到馆距离显著负相关。

由回归系数可以看出, 以学习为目的的城市公共图书馆使用行为与读者对图书馆的资源感知、服务感知、环境感知、学历、成功激励认知呈显著正相关关系; 与读者使用其他图书馆的频次、到馆距离和家庭上网便利性呈显著负相关关系。

以休闲为目的的城市公共图书馆使用行为与读者对图书馆的服务感知、资源感知、环境感

知、年龄显著正相关；与读者到馆距离、使用其他图书馆的频次和家庭上网便利性显著负相关。以使用网络和音像资源为目的使用城市公共图书馆的行为与读者对图书馆的服务感知、资源感知、日均上网时长显著正相关；与读者使用其他图书馆的频次、到馆距离、月收入和家庭上网便利性呈显著负相关关系。

以参加活动为目的使用城市公共图书馆的行为与读者对图书馆的服务感知、环境感知和成功激励认知呈显著正相关关系；与读者使用其他图书馆的频次、到馆距离显著负相关。

回归分析结果显示了读者使用城市公共图书馆的行为受到影响的因素以及各个因素的影响力大小，验证后的研究模型如图 2 所示。

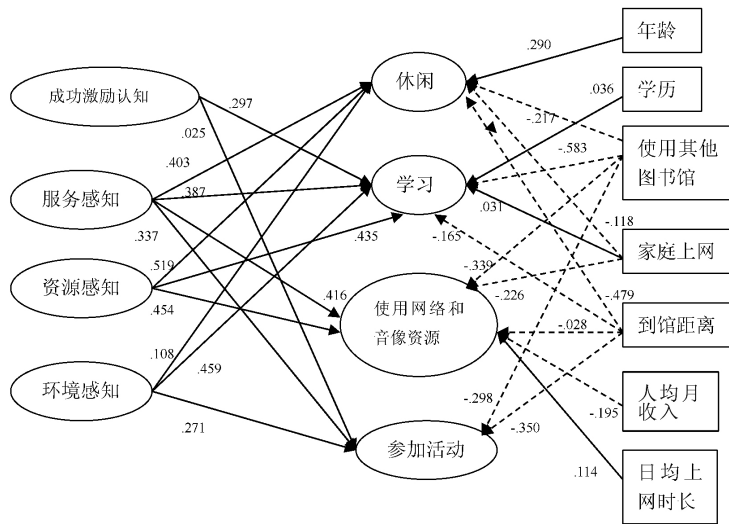


图 2 城市公共图书馆读者行为模型

4 研究结果讨论

优质的服务是在满足读者需要的基础上拓展和深化服务功能及内容^[6]。公众对城市公共图书馆的使用行为可以归纳为四种：休闲、学习、使用网络和音像资源、参加活动。可见公共图书馆不仅仅是借还书或看书看报的地方，还可以上网、参加讲座、阅读推广活动，甚至只是在馆里休息、发呆等。公众使用行为的多样性反映出信息化环境下，以广州图书馆为样本的城市公共图书馆的功能已得到一定程度的拓展和完善，既是文献资源中心和信息中心，也是社会文化教

育中心、休闲与交流中心，学习、休闲、交流功能兼备，充分展现出现代公共图书馆的魅力。

公共图书馆自身建设的提升是不断地吸引更多读者、更好地为读者服务的重要前提。然而公众能否成为读者、读者能否更多使用公共图书馆，受到许多因素影响。在个体差异、环境或认知等方面的诸多因素中，影响力较大的因素有服务感知、使用其他图书馆频次、到馆距离。读者对公共图书馆资源的感知、环境的感知、读者家庭上网的便利性也会对其使用公共图书馆的行为产生较大影响。

4.1 服务感知对读者行为的影响

读者对图书馆服务的感知对休闲、学习、使用网络和音像资源、参加活动四种行为都会带来显著影响，且都是正向的，每条路径的回归系数都在 0.3 以上，说明读者感知的图书馆服务水平越高，越会增加其对公共图书馆的使用。尤其是使用网络和音像资源的行为受到服务感知的影响最大，其回归系数达到 0.416，意味着其他条件不变，读者服务感知每增加 1，平均而言，使用网络和音像资源的行为就会增加 0.416。可见加大对公共图书馆的投入是值得的；读者利用公共图书馆的行为发生深刻变化，由原来对书刊的需求转向对网络和音像资源的需求，公共图书馆为读者提供电脑、有线网

络接口或无线网络等宽带通信资源，提供音像作品的欣赏与借阅等更多服务，并且使之被更多读者感受到服务种类的增加及服务水平的提高，都能有效提高公众对公共图书馆的使用率。

4.2 使用其他图书馆的频次对读者行为的影响

读者使用其他图书馆的频次对休闲、学习、使用网络和音像资源、参加活动四种行为都存在显著影响且都是负向的，说明读者使用其他图书馆越多，越会减少其对公共图书馆的使用。这与 Sin 等人研究青少年使用公共图书馆的行为的发现是一致的，对学校图书馆使用增加，会降低对公共图书馆的使用频次。四种行为中，受影响最

大的是学习, 回归系数达到 - 0.583, 意味着其他条件不变, 读者使用其他图书馆的频率增加 1, 平均而言, 到公共图书馆学习的行为就会减少 0.583, 影响程度是很大的。

4.3 到馆距离对读者行为的影响

读者到馆距离对休闲、学习、使用网络和音像资源、参加活动四种行为都存在显著影响且都是负向的, 说明读者到馆距离越远, 越会减少其对公共图书馆的使用。调查过程中, 问及到馆距离时, 读者普遍反映距离较远, 希望公共图书馆多开设服务点, 离家越近越好。四种行为中, 受影响最大的是休闲, 即到馆进行休闲性阅读或休息、打发时间, 回归系数达到 - 0.479, 说明其他条件不变, 到馆距离每增加 1, 平均而言, 到公共图书馆休闲的行为就会减少 0.479。为读者提供休闲服务能有效避免暴力、赌博、卖淫、酗酒等不道德行为的发生^[7], 公共图书馆要想使这一功能得到更好的发挥, 应开设更多分馆或服务点, 缩短读者到馆距离, 吸引更多人使用公共图书馆, 让公众在工作和学习之余, 享受公共图书馆的休闲娱乐服务。

4.4 资源感知对读者行为的影响

资源感知对休闲、学习、使用网络和音像资源这三种行为的影响力分别为 0.519、0.435、0.454, 虽然影响面没有前面三个因素广, 但其对三种行为的影响程度很深。读者对资源感知水平提高 1, 其利用公共图书馆的行为就会提高至少 0.4。可见城市公共图书馆要内强素质、外树形象。一方面, 公共图书馆无论是休闲、学习还是娱乐功能的发挥, 都需要资源的强力支撑, 馆藏资源建设应持续成为公共图书馆关注的重点, 不断提高馆藏资源的数量和质量; 另一方面, 资源建设进展要能让读者切实感受到, 可以通过新书上架、专题推荐、报纸专栏等方式广而告之, 让每本书、每本杂志、每种电子资源都有其读者, 也让每个读者都能获得符合其需求的资源。

4.5 环境感知对读者行为的影响

环境感知对读者使用公共图书馆休闲、学习、参加活动的影响力分别为 0.108、0.459、0.271。受影响最大的是以学习为目的的使用行

为, 读者环境感知水平每提高 1, 使用公共图书馆学习的行为就会提高 0.459。公共图书馆为读者提供相关服务都必然要在一定的环境中开展, 读者也在相应的环境中获得信息或体验, 其感知的环境水平对其休闲、学习和参加活动的行为都会产生显著影响, 但不影响其使用网络和音像资源, 说明读者使用网络和音像资源对馆内环境的要求低, 网络和音像作为资源的重要性远远超出馆内环境的重要性。

4.6 家庭上网便利性对读者行为的影响

家庭上网便利性对读者休闲、使用网络和音像资源的行为会产生显著负向影响, 而对读者学习行为会产生显著正向影响。家庭上网越便利, 读者越不会去公共图书馆休闲、上网或借阅音像资源。但读者更多使用公共图书馆进行学习, 这是由于学习行为往往对环境的要求较苛刻, 安静的阅读空间、浓厚的阅读氛围、舒适安全的馆舍设计等环境因素有助于读者进入学习状态、提高学习效率, 更好地完成作业或研究任务。从中可以看出, 公共图书馆是公众终身学习的利器, 在公众终身教育中具有举足轻重的作用。

4.7 成功激励认知对读者行为的影响

读者的成功激励认知会显著正向影响其使用公共图书馆学习、参加活动两种行为, 对前者的影响大于后者。说明读者对读书或接受良好教育有助于个人获得成功的认同程度越高, 使用公共图书馆进行学习或参加公共图书馆举办的活动的可能性就越高。图书馆要吸引更多公众成为读者, 需要正面促进公众的这一认知水平, 让社会充满阅读的正能量。

4.8 个体差异因素对读者行为的影响

在个体差异因素中, 读者的月收入会负向影响其对公共图书馆网络和音像资源的使用, 而日均上网时长则会正向影响其使用公共图书馆的网络和音像资源。月收入较低的读者较多使用网络和音像资源, 说明城市公共图书馆在服务低收入人群、缩小数字鸿沟方面作出了一定的贡献。日均上网时间较长的读者使用网络和音像资源较多, 然而公共图书馆提供的上网服务是否起到了促进读者上网时长的作用, 不能因此定论。读者

的年龄会显著正向影响其休闲行为，即随着年龄增加，以休闲为目的使用公共图书馆的行为会增加。说明城市公共图书馆服务老年人时，应该侧重于提供休闲服务。读者的学历会显著正向影响其到公共图书馆学习的行为，但是影响系数仅为0.036，说明高学历者比低学历者略微更多使用公共图书馆的学习功能。随着公众整体受教育程度的提高，这种差异可能会逐渐消失。

5 结论

从深入分析调查结果可以得出：第一，读者使用公共图书馆的目的不同，反映出不同群体的需求具有差异性，因此图书馆人需要转变观念，视其他目的的对图书馆的利用为社会个体、群体的固有权利，如同读者利用图书馆的基本服务一样，为他们提供多样、优质的服务，这是公共图书馆提高服务满意度、在保障公民基本文化权利基础上需要持续努力的方向。第二，在实践领域，公共图书馆越来越多地开展公众交流活动，这些交流活动涉及知识、信息、文化等诸领域。结合读者的四种使用行为可见，公共图书馆作为“第三空间”，具备社会交流媒介的基础属性，透视这一现象背后的实质，公共图书馆已经让社会开始关注其作为公共交流平台的的功能，正在引领社会不同个体、群体和组织利用这一空间进行交流交往的需求。第三，无论读者以何种目的使用公共图书馆，“到馆距离”“使用其他图书馆”都对读者行为起着显著的负向影响作用，这对完善公共图书馆服务体系建设具有重要参考价值，以人为本设置公共图书馆的服务网络、与其他图书馆之间建立合理的合作机制，是在构建公共图书馆服务体系中需要重点解决的两个问题。第四，弱需求个体对公共图书馆的使用属于浅层次的使用行为；强需求个体对公共图书馆的使用更深入，要求更高、更多。排除个体因素，读者对公共图书馆资源、服务和环境的感知水平，与其使用公

共图书馆的行为之间存在着正向促进关系。作为公共服务机构，如果能提供多种类、高质量的资源、服务和具有浓厚阅读氛围的现代化环境，将会鼓励更多公众使用公共图书馆，使公共图书馆在文化建设中发挥更大的作用。

参考文献

- [1] Zweizig, D., Dervin, B. Public library use, users, uses: Advances in knowledge of characteristics and needs of the adult clientele of American public libraries[M]. In M. Voight, & M. Harris (Eds.), *Advances in librarianship*, vol. 7. New York: Academic Press, 248.
- [2] Marchant, M. P. Why adults use the public library: A research perspective[J]. *Adults*, 1994; 98- 112.
- [3] Estabrook, L., Witt, E., Ranie, L. Information searches that solve problems. How people use the Internet, libraries, and government agencies when they need help [EB/OL]. [2014- 12- 19]. http://www.pewinternet.org/pdfs/Pew_UI_LibrariesReport.pdf.
- [4] Johnson, C. A. Do public libraries contribute to social capital: A preliminary investigation into the relationship [J]. *Library and Information Science Research*, 2010, 32 (2): 147- 155.
- [5] Sn, S. C. J., & Kim, K. S. Use and non- use of public libraries in the information age: A logistic regression analysis of household characteristics and library services variables[J]. *Library and Information Science Research*, 2008, 30 (3): 207- 215.
- [6] 施国洪, 陆梦莹, 陈阳. 新信息环境下我国公共图书馆服务功能定位研究——基于读者调查数据分析[J]. *情报理论与实践*, 2013 (10): 81- 85.
- [7] 郑永田. 英国近代公共图书馆服务及其启示[J]. *新世纪图书馆*, 2009 (1): 85- 88.

作者简介 陈亿金, 仲恺农业工程学院副教授, 中山大学资讯管理学院博士研究生; 曹树金, 博士生导师, 中山大学资讯管理学院教授。

收稿日期 2015- 10- 20