

文章编号: 1003-7136(2009)05-0057-06

基于小组访谈法的青少年信息需求分析

曾庆苗¹, 徐建华², 李桂华¹

(1. 四川大学 公共管理学院, 四川 成都 610064; 2. 四川省图书馆, 四川 成都 610016)

摘要:以日常生活信息需求为主题对青少年进行专题小组深入访谈,采用内容分析法深度分析数据,对青少年信息需求内容、信息查找行为习惯和青少年对公共图书馆的利用及期望等情况进行全面把握。并从5W1H角度对公共图书馆青少年信息服务进行思考,提出公共图书馆要提高青少年信息服务质量应在服务内容、时间、空间、信息服务平台等方面作出改进。

关键词:青少年; 信息需求; 公共图书馆; 信息服务

中图分类号: G250 **文献标识码:** A

1 引言

作为公共图书馆的重要服务群体,青少年用户在公共图书馆用户中占有很大比重。有关调查发现,十八岁以下青少年用户约占公共图书馆用户的60%^[1],另有研究表明,23%的公共图书馆用户是12到18岁之间的青少年^[2]。因此,关注青少年信息需求,并有效地向青少年提供信息服务应成为公共图书馆的重点工作之一。国际图联《青少年图书馆服务发展指南》提出,“图书馆必须尊重、接受和采纳青少年的选择,而这种选择可能会与图书馆提供的传统服务不相同”。“图书馆服务和活动的目的是满足青少年不断变化的需求。”^[3]因此,要广泛开展青少年信息服务工作,进行青少年信息需求研究是必要且不可缺少的。

2 青少年信息需求研究现状

目前国内对公共图书馆青少年读者信息需求状况的研究正处于发展阶段,但并不成熟。在维普数据库中以题目或关键词为路径,以“公共图书馆”和“信息需求”为检索词,检索到的文献有24篇;以“公共图书馆”和“青少年”为检索词找到的文献有25篇;而以“青少年”和“信息需求”为题目或关键词的文献仅有两篇。在CNKI数据库中,题名中包

括“公共图书馆”和“信息需求”的文献有6篇;包括“公共图书馆”和“青少年”的文献有18篇;而以“青少年”和“信息需求”为题名的文献为0篇。可以看出,图书馆学界对公共图书馆读者信息需求的关注较高,也有较多将公共图书馆与青少年结合起来进行的研究,但仅有极少量的研究立足于青少年读者的信息需求状况。

归纳而言,目前将青少年信息需求与公共图书馆相结合所进行的研究,大致可以分为以下两类:

(1)公共图书馆对青少年的社会责任(包括加强青少年思想道德教育、对网瘾青少年的社会责任、与青少年素质教育的关系等方面的内容);

(2)公共图书馆对儿童和青少年的服务(包括改善青少年阅读环境、公共图书馆对青少年读者导航服务等内容)。

由此可见,国内目前对于青少年和公共图书馆间关系的研究,基本上是以公共图书馆对青少年的服务功能为基准进行的^[4]。而从青少年用户角度对其日常生活信息需求进行调查,以探讨公共图书馆信息服务方向的研究却十分缺乏。

3 研究设计与过程

3.1 研究目标

固然,研究公共图书馆对青少年的信息服务内

收稿日期: 2009-09-01

容,能帮助公共图书馆向青少年提供更有针对性的信息服务,并提高服务质量。但这种研究仅从信息供给方角度进行思考,忽略了信息需求者的实际需求状况,使公共图书馆对青少年的信息服务缺乏具体的指导,难以做到“有的放矢”。

因此我们认为,把研究的目光从公共图书馆移向青少年用户,根据青少年用户信息活动的全部空间来考察用户的信息需要和用户对信息源的选择和利用,揭示公共图书馆自身的优势和不足,以便把握公共图书馆对青少年信息服务的发展方向和要求,是十分必要的^[5]。本次研究将立足于此,其目标则是根据青少年信息需求分析提出公共图书馆青少年信息服务的改进意见。

3.2 研究方法

根据这种思路,我们在四川省成都市和德阳市对 19 位青少年进行了信息需求调查,内容涉及日常生活信息需求、信息查找行为习惯、对公共图书馆的利用和期望等方面。此次调查主要采取专题小组访

谈话,通过变量控制来设计具体访谈内容,同时采用问卷调查法获取相关辅助信息。

专题小组访谈法,是根据事先设计的问题来对青少年进行访谈调查的研究方法,以探讨他们信息需求及信息行为背后的心理特征,以及对公共图书馆的利用和期望。该方法通过面对面的访谈,可以对青少年用户的信息需求状况进行深度挖掘,对指导公共图书馆青少年信息服务有着十分重要的意义。但该方法对研究者的控制能力要求强,访谈对象也存在差异性。由此,我们对访谈对象以同质性为基础进行了分组,即不常去公共图书馆的小学组和中学组,以及经常去公共图书馆的青少年组(以下简称图书馆组)。对小学组、中学组和图书馆组的专题小组访谈分别在 2008 年 4 月 2 日、4 月 3 日和 4 月 6 日进行,参与人数分别为 6 名、8 名和 5 名。同时,根据各组青少年去公共图书馆的频率特点,采取变量控制法,确定了不同的访谈变量。具体变量设置如表 1 所示:

表 1 小组访谈变量设置情况

变 组别	信息需求状况	信息查找途径	查找原因	信息咨询对象	对图书馆的使用	图书馆的优势	对图书馆的评价	对图书馆的期望
小学组	√	√	√	√	√			√
中学组	√	√	√	√	√			√
图书馆组	√	√	√	√	√	√	√	√

问卷调查法,是研究者通过事先设计好的问题来获取有关信息和资料的一种研究方法。研究者以书面形式给出一系列与所要研究的目的有关的问题,让被调查者作出回答,通过对问题答案的回收、整理、分析,获取有关信息^[6]。在本次研究中,问卷调查法作为专题小组访谈法的辅助手段使用的。在进行正式的小组访谈之前,我们利用 5—10 分钟时间对每个小组进行一份小问卷调查,其目的是对各组青少年的信息需求、信息需求原因、查找答案方式和询问他人状况等四个方面进行初步把握,以便为小组访谈做好方向性准备,并为后期的小组访谈

结果分析提供相关内容的印证信息。

4 访谈结果分析

4.1 数据对比

4.1.1 青少年信息需求状况分析

对青少年信息需求状况的分析,主要是根据小组访谈前的调查问卷所得数据进行的。图书馆组由于年龄跨度较大,因此无论从年龄还是性别角度都未呈现出特别的趋势。小学组和中学组青少年的信息需求状况如表 2 所示:

表 2 青少年信息需求数据分析

信息需求程度	高—————→低				
	小学组 (9—11 岁)	男生	其他知识	生活常识	社会现象
	女生	自然现象	生活常识	其他知识	社会现象
中学组 (12—16 岁)	男生	其他知识	自然现象	生活常识	社会现象
	女生	社会现象	其他知识	生活常识	自然现象

从表 2 可以看出,随着年龄的增长,青少年信息需求状况会发生改变,尤其是心理成熟较早的女

生——其各类信息需求程度完全发生了逆转。这说明,青少年的信息需求结构与所处年龄段有着密切

联系。

馆获取的信息如表 3 所示：

具体而言，小学组和中学组青少年希望从图书

表 3 青少年信息需求内容分析

年龄段 \ 主题	百科知识	方法探索	精神探索	娱乐消遣	人际关系
小学组	大自然	学习方法	无	小说、故事	无
中学组	政治、军事	学习方法	心理健康	名著、小说	为人处世技巧

由表 3 分析可知，青少年的信息需求会随着年龄增长而逐渐多样化，对信息的深度和宽度的要求也更高。这主要是由于阅历的增加，青少年的视野更加广阔，日常生活中面临的问题日趋复杂，因此，他们需要更丰富多样的信息认识世界，并利用相关知识解决现实生活中遇到的各种问题。

4.1.2 查找信息及结果不理想的原因分析

“有意义，可以增长知识”的需求，是三组青少年产生主动查找信息的原因。而对于被动产生的信息需求，大家去查找信息的原因主要是出于“寻找成就感”，“可以培养查找资料的能力”等满足自身心理或帮助成长的目的。但也有青少年提到“老师

布置的任务，必须查找。”因此，青少年查找信息的原因并非完全出于主动需求，存在着被动查找的情况。

而信息本身的缺乏，或是相关信息太多太杂，不容易对其进行把握是青少年认为某些信息查找结果并不理想的主要原因。

4.1.3 查找信息的途径分析

根据调查问卷结果，我们对各组青少年信息查找途径进行了分析。从图 1、图 2、图 3 对比分析可以看出，自有书刊和网络是青少年心目中最重要

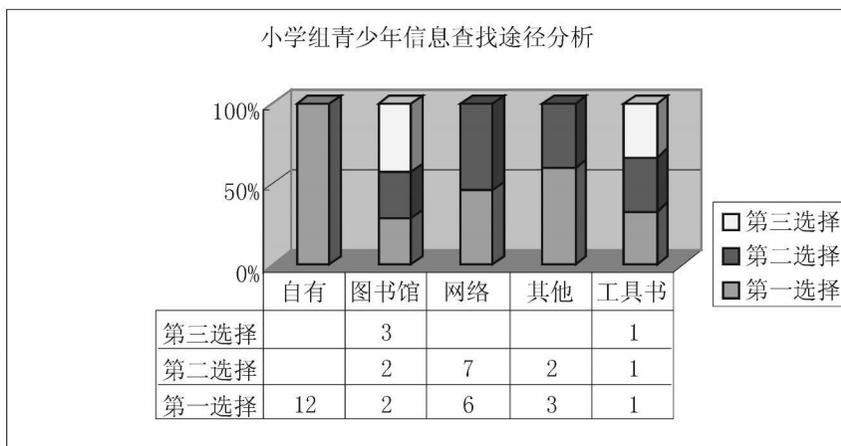


图 1 小学组青少年信息查找途径分析

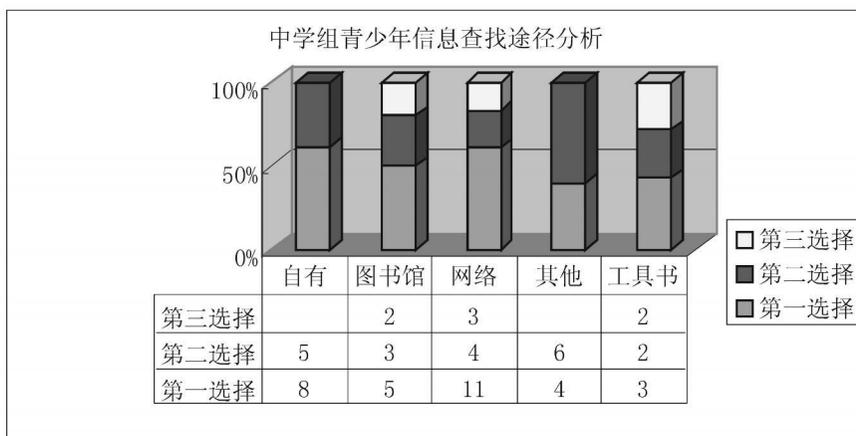


图 2 中学组青少年信息查找途径分析

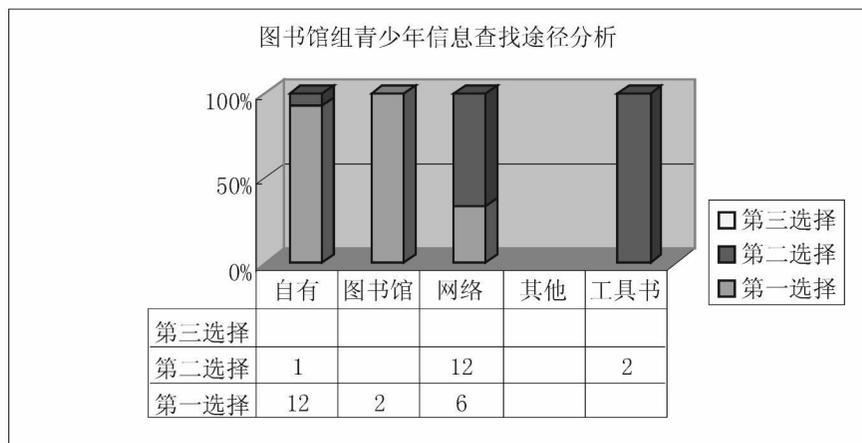


图 3 图书馆组青少年信息查找途径分析

同时可以看出, 随着年龄的增长, 青少年对网络的需求会有所增加。这主要是由于随着年龄的增长, 青少年对网络技术的掌握日趋熟练, 越发感受到了网络资源的丰富和便捷, 因此更加依赖网络资源。此外, 中学组和图书馆组的青少年还更多地将图书馆作为第一选择考虑。因为他们认为, 相比起其他信息源, 图书馆内的资源具有内容有序, 且更加权威的优势。

4.1.4 信息咨询对象选择情况分析

对这个问题进行调查, 主要想了解图书馆馆员在满足青少年日常生活信息需求中所起的作用如何。结果发现, 青少年对图书馆的这项服务还是有

所利用的, 但都是作为最后的选择使用, 包括图书馆组的青少年也是如此。在日常生活中青少年询问最多的是家长, 老师和同学朋友。这主要是由于青少年对家长和老师十分信任, 而同学朋友常跟自己在一起, 询问起来十分方便。

当被询问是否希望图书馆有专门针对青少年的信息咨询服务时, 三个组的青少年都希望设立这项服务。

4.1.5 对图书馆的使用和期望分析

各组青少年对图书馆的利用情况、感受和期望分析如表 4 所示:

表 4 青少年对公共图书馆的使用情况及期望分析

	对图书馆的利用	对图书馆的感受及评价	对图书馆的期望
小学组	阅读、查找资料	知识获取中心	增加信息检索辅导; 提供电子阅览室; 开展有关学习讲座; 开设餐厅等便利设施。
中学组	阅读、查找资料、感受知识的氛围、消遣	活泼的信息服务机构	增加书籍和网络媒体资料; 提供查询导航; 对旧书进行有效管理; 提高图书馆管理员的业务水平。
图书馆组	学习、娱乐 因不了解而很少使用延伸服务(讲座、读友会等)	信息服务机构、休闲放松的场所 优势: 资料丰富、内容有序、信息权威 评价: 基本能满足信息需要, 但服务还需要改进	更多地了解青少年的信息需求; 开设针对青少年的信息咨询服务; 定期维护信息导航系统; 提高图书馆员的专业素质。

可以看出, 年龄越大对图书馆的使用越多, 对图书馆的感受就越深切, 提出的期望也更注重信息服务的内容和质量。

4.2 访谈结论

通过专题小组深入访谈, 我们对青少年信息需

求的内容、背景, 信息查找习惯, 对公共图书馆的具体利用情况和期望等问题有了一定了解。综合而言, 可以得出以下结论:

(1) 随着年龄的增长, 青少年信息需求结构会发生变化, 信息需求内容趋于多样化, 对信息深度的要

求也有所增加。同时,青少年信息查找驱动力以自我提升为主,但也存在被动查找的情况,而信息缺乏或有序度低是信息查找主要的障碍。

(2)青少年之所以喜欢利用自有书刊和网络进行信息查找,是因为这两种资源对于他们而言可及性和方便性更强。图书馆的利用率虽然不高,但内容有序、权威是被青少年读者所认可的。那么,公共图书馆应该如何利用优势,并在可及性和方便性方面作出改善?这是新时期公共图书馆提高服务质量必须考虑的问题。

(3)在信息咨询对象选择上,家长、老师和同学朋友是青少年的首选对象。同时,青少年希望图书馆设立针对青少年的信息咨询服务。因此,挖掘公共图书馆对青少年信息咨询服务的新思路,扩大服务范围,提高服务效率和效果,是公共图书馆提高服务质量的必然趋势。

(4)青少年对图书馆的使用和期望与青少年的年龄及利用图书馆的频率密切相关。因此,如何引导青少年尽早地正确理解公共图书馆,并吸引他们利用公共图书馆的信息服务,是值得思考的。

5 讨论

从专题小组深入访谈数据对比和分析中我们可以发现,青少年的信息需求内容、信息查找途径以及信息咨询倾向呈现出一定的规律性特征。同时,青少年对图书馆的认识不够准确,对图书馆的利用也不甚完整。因此,公共图书馆青少年信息服务不管从质量还是效果上来讲,都有很大的提升空间。根据公共图书馆的服务性特质,结合专题小组访谈数据分析结果,我们可以从5W1H(What Why When Where Who How)角度^[7],对公共图书馆青少年信息服务进行一些思考。

5.1 公共图书馆应向青少年提供哪些信息服务(What)

根据青少年日常生活信息需求调查可以看出,青少年不但关注自然、生活百科知识,也热衷于进行方法探索、社会现象的思考等。同时,青少年对这些信息的需求程度(比例、深度、广度、呈现形式)会随着年龄的增长而发生改变。因此,公共图书馆在进行文献采集时,除了统筹安排各方面信息的数量,注重信息的多样性外,还应考虑到馆青少年的年龄结构。以此确定各类信息的合理比例,以及应重点采集的信息类型和数量。

同时,网络作为青少年心目中的重要的信息源,也是公共图书馆应给予重视的服务内容之一。网络

的便捷、快速使青少年的“最小努力”思想得到满足,但网络信息的海量以及杂乱无序也是青少年信息查找不成功的主要原因。因此,公共图书馆除了向青少年提供单纯的网络服务,还可以考虑自建青少年信息数据库,或根据青少年信息需求内容向其推荐权威有序的专业网站。

另外,向青少年提供咨询类、导航类服务也是公共图书馆应予以重视的工作。从专题小组访谈结果可以看出,各组青少年对图书馆的期望包括:希望开设针对青少年的信息咨询服务,帮助其明确查找路径,甚至帮助找寻所需信息;希望对图书馆信息导航系统进行更好的维护;希望图书馆员更加认真负责,并提高专业素质;希望图书馆多与青少年沟通,了解他们的信息需求。其中,咨询类、导航类服务被提到突出地位。因此,除了向青少年提供传统的文献信息之外,公共图书馆还应扩大思路,利用更好的服务方式以满足青少年对信息咨询和导航等服务的需求。

5.2 公共图书馆提供青少年信息服务的目的为何(Why)

“态度决定成败”,对于公共图书馆来说也是如此。正确看待青少年信息服务是公共图书馆建立优质服务的基础。公共图书馆作为公益性图书馆,不以盈利为目的,因此其服务的提升更需要社会责任感的鞭策。“以读者为中心”是图书馆的服务宗旨。青少年用户在公共图书馆用户中占有很大比重,因此青少年信息服务是不容小视的重点工作内容。同时,根据青少年信息需求分析可知,青少年有利用信息提高自身和解决生活中所遇问题的需要,并且他们愿意利用公共图书馆获取相关信息,因此,公共图书馆有责任提高自身服务水平,最大程度地满足青少年用户的信息需求。

5.3 公共图书馆何时向青少年提供信息服务(When)

由青少年信息需求分析可以看出,青少年对公共图书馆的认识是不准确或不完整的,因此,公共图书馆对青少年的信息服务不应当从青少年到馆才开始,而应更早地与其进行信息接触。同时,公共图书馆的信息服务也不能随着青少年用户的离馆而结束,后续的服务及根据反馈意见进行信息服务的相应调整也十分重要。如进入学校对青少年进行宣传和信息需求调查,引导更多的青少年了解和使用公共图书馆,建立青少年读者反馈机制等,都是公共图书馆提高青少年信息服务水平的可行方式。

5.4 公共图书馆青少年信息服务应在哪里进行

(Where)

根据“最小努力原则”，人们在解决任何一个问题时，总是力图把所有可能付出的平均工作最小化^[8]。青少年信息需求分析结果表现出的青少年喜欢自有书刊和网络这两类信息源正是这一原则的体现。因此，公共图书馆要提高服务效果，就不能将服务场所局限于图书馆内，而应探求融入青少年日常生活的信息服务方式。如与中小学合作，使公共图书馆的部分传统文献信息在中小学进行轮展，让青少年在学校中也能获取公共图书馆所拥有的信息。另外，还可以向青少年提供图书馆网站服务，吸引青少年使用图书馆网站的阅读资讯和阅读资源，甚至提供免费电子书籍下载或者在线阅读，让青少年足不出户便能享受公共图书馆的信息服务。

5.5 公共图书馆青少年信息服务由谁提供、怎样提供 (Who and How)

根据青少年信息需求分析，人际信息源是青少年十分重视的信息源之一。而家长、老师和同学伙伴又是人际信息源中的主要角色。相比较而言，图书馆员在青少年信息咨询方面所起到的作用则很小。因此，公共图书馆不能仅把青少年信息咨询服务的提供者局限于专业馆员，而应拓展服务思路，搭建一个人际信息源的有效交流平台，以青少年易于获取和接受的方式向其提供咨询服务。如考虑

招募家长及老师志愿者，经过培训后与图书专业馆员形成专家知识团，通过馆内文本资料和网络向青少年提供高质量且无时空限制的信息咨询服务。

参考文献:

- [1] Walter V. A. Public library service to children and teens: a research agenda [J]. Library Trends 2003 (4): 571-589.
- [2] Walter V. A. Output measures and more: Planning and evaluation public library services for young adults [J]. Chicago: American Library Association 1995.
- [3] 国际图联. 青少年图书馆服务发展指南 [DB/OL]. <http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/guidelines-cn.pdf> 2008-04-24.
- [4] 楼健群. 公共图书馆强化少儿读者服务的思考 [J]. 科技情报开发, 2006 (21).
- [5] 张晓林, 彭原, 李桂华. 市民信息查找过程的跟踪分析 (一): 研究构想和信息查找过程分析 [J]. 图书情报工作, 1995 (5): 39-43.
- [6] 张海峰. 情报调研中的问卷调查法 [J]. 河南图书馆学刊, 1990 (4): 8-11.
- [7] 马东升. 比较与反思: 用 5W1H 法则看中美档案利用理论 [J]. 北京档案, 2007 (7): 26-27, 30.
- [8] 梁红武. 试论最小努力原则在少年儿童图书馆中的应用 [J]. 现代情报, 2002 (12): 151-152.

Analysis of Youth Information Needs Based on Focus Group Interview

ZENG Qing-miao, XU Jian-hua, LI Gui-hua

(1. School of Public Administration, Sichuan University, Chengdu 610064, China;

2. Sichuan Provincial Library, Chengdu 610016, China)

Abstract: Through conducting with in-depth interviews with about youth everyday life information needs and making deep data analysis via content analysis method, the researchers try to have a comprehensive grasp of the contents of information needs, information seeking behavior, the use and expectation of public library of young people. Then the essay thinks over public library's information services for youths from the perspective of 5W1H and proposes that public library should make improvements in the aspects of contents, time, space and services platform of information services for youths.

Key words: youth, information needs, public library, information service

作者简介:

曾庆苗 (1986-), 女, 四川大学公共管理学院图书馆学专业 2007 级硕士研究生, 已发表论文多篇。

徐建华 (1954-), 男, 四川省图书馆副研究馆员, 已发表和出版论著多篇 (部)。

李桂华 (1972-), 女, 四川大学公共管理学院副教授, 硕士研究生导师, 已发表论文数十篇, 参编专著和教材多部。