

国家“十一五”重点图书出版规划项目
当代中国图书馆学研究文库（第四辑）

YongHu XinXi XingWei LiLun
Yu FangFa TanJiu

用户信息行为理论 与方法探究

邓小昭 著



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

国家“十一五”重点图书出版规划项目
当代中国图书馆学研究文库(第四辑)

用户信息行为理论 与方法探究

Exploration on Theories and Methods of
Users' Information Behavior

邓小昭 著



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

用户信息行为理论与方法探究/邓小昭著. --北京:国家图书馆出版社,2015.12

(当代中国图书馆学研究文库/吴慰慈,陈源蒸主编.第4辑)

ISBN 978-7-5013-5674-4

I. ①用… II. ①邓… III. ①信息学—文集 IV. ①G201-53

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第213694号

书 名 用户信息行为理论与方法探究

著 者 邓小昭 著

责任编辑 高 爽 王炳乾

出 版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街7号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)

发 行 010-66114536 66126153 66151313 66175620
66121706(传真),66126156(门市部)

E-mail nlcpress@nlc.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com →投稿中心

经 销 新华书店

印 装 北京玥实印刷有限公司

版 次 2015年12月第1版 2015年12月第1次印刷

开 本 710×1000(毫米) 1/16

印 张 16.5

字 数 217千字

书 号 ISBN 978-7-5013-5674-4

定 价 70.00元

《当代中国图书馆学研究文库》编委会

- 主编:吴慰慈 陈源蒸
- 编委:陈源蒸 中宣部出版局研究馆员
郭又陵 国家图书馆出版社原社长
李万健 中国图书馆学报编审
李致忠 国家图书馆研究馆员,博士生导师
倪波 南京大学信息管理学院教授,博士生导师
彭斐章 武汉大学信息管理学院教授,博士生导师
谭祥金 中山大学资讯管理学院教授
吴慰慈 北京大学信息管理系教授,博士生导师
徐引麓 中国科学院文献情报中心研究员,博士生导师

序

邓小昭,1982年9月至1989年7月,在华东师范大学图书馆学专业就读,先后获得文学学士、硕士学位,1989年7月迄今任教于西南大学(原西南师范大学),2001年晋升为教授,曾任该校信息管理系副主任和主任、计算机与信息科学学院副院长等职。1999年,由于她希望进一步深造,想参加博士研究生考试,她的硕士生导师,我的老朋友陈誉教授向我口头和写信推荐了邓小昭,认为她是一位勤奋好学、品学兼优、有培养潜力的好学生,给我留下深刻的印象。1999年9月,她考取了武汉大学信息管理学院图书馆学专业,成为我的第17位博士研究生。攻博期间,她学习目的明确,学习态度端正,思维敏捷,严谨治学。尽管她在原工作单位还担任了教学和管理工作,但她仍然以坚强的毅力、拼搏的精神,严格要求自己,高质量地完成了培养方案所规定的各个学习环节,取得了优异成绩。

邓小昭的主要研究特长是信息用户,当她还在读硕士研究生时,就对信息(情报)用户的研究产生了浓厚的兴趣,并且在专业刊物上发表了多篇相关论文。初期论文尽管有几分稚嫩之气,但文中不乏真知灼见,这可算是她早期科研的积累。她以《因特网用户信息需求与满足研究》作为博士学位论文的选题。基于实证研究,她围绕因特网用户信息需求,系统地探讨了因特网用户信息需求的特点与规律、信息需求满足状况以及满足用户信息需求的对策等一系列相关问题,得到了专家们的一致好评。中国科学院文献情报中心孟广均研究员认为,她的博士学位论文“对因特网用户在信息检索、信息浏览、信息交互、

信息选择行为上的特点的论述,对真正的‘用户中心’理念在四个方面体现的揭示,都颇具新颖性、创新性”。她的博士学位论文最终以全优成绩获得通过。

邓小昭在博士学位论文的基础上,主持完成了国家社会科学基金资助项目“网络用户信息行为研究”,并获结项鉴定优秀等级。最近,她申报的另一项课题“行为生态学视角下的学术用户网络信息查寻行为研究”获得了国家社会科学基金的资助。由此可见,她的主要注意力集中在网络用户信息行为研究方面,她力求通过研究外显的信息行为,精准地捕捉用户的真实信息需求,推断与发掘其隐性需求,从而为网络用户信息服务质量的优化提供依据。

她的科学研究的另一个关注点是关于用户研究方法,她认为正确的研究方法是确保用户信息行为研究得以科学施行的重要前提,也是促进信息用户研究深入发展变革的力量。因此,为能更加科学地解释用户信息活动中的规律,提高研究效率,她还将目光聚焦于信息管理学科研究方法的研究,特别对用户信息行为研究方法进行了不懈的探索。

总之,邓小昭的研究有两个主要的特点:其一是密切跟踪国外前沿,广泛吸收心理学、计算机网络技术、行为科学、社会学、传播学等相关学科的理论与方法;其二是有机地将理论与实际、定性与定量研究相结合,突出实证研究,采用调查、观察与实验等方法,从而使研究结论建立在客观的事实基础之上,为国内信息用户研究提供可资借鉴的研究模式。她收录在文集集中的文章观点明确,思路清晰,逻辑严密,论证有力,语言通畅,文风朴实,显示出她宽广扎实的专业基础、严谨求实的科学态度和执着求新的科学精神。

邓小昭在自身教学科研方面取得了可喜的成绩,出版专著教材3部,学术论文120余篇,被列入重庆市学术技术带头人、重庆市“322重点人才工程”二层次人选。更为难能可贵的是,她还将大量精力投入到学科建设之中,近年来,她所带领的西南大学图书情报学科团队的学术水平提高迅速,特别是在用户信息行为研究领域取得了丰硕成

果,成为国内该领域内有影响力的研究团队之一。我作为她的导师和西南大学兼职教授,为她和团队所取得的成绩感到由衷的高兴和欣慰。

由于用户的信息行为会随着社会及信息环境的不断演进而呈现出新的特点和规律,我期待该团队紧跟时代演进的节拍,密切注视学科前沿,对用户信息行为进行持续深入的研究,以便为信息管理与服务机构提供更加科学的决策依据,不断增强信息服务的主动性和针对性,提高用户的满意度。

是为序。

Handwritten signature in black ink, consisting of two characters: '钱' (Qian) and '章' (Chang).

2011年7月于天源城

目 录

情报系统与用户的交互	(1)
网络环境下的书目情报服务	(9)
信息教育与创新人才的培养	(15)
“后巴思”时代的社科情报用户研究	(23)
支撑社会科学创新的社科信息工作机制	(33)
满足因特网用户信息需求的人文思考	(40)
试析因特网用户的信息交互行为	(49)
因特网用户信息检索与浏览行为研究	(55)
网络人际交互中的信任问题研究	(66)
网络用户信息行为研究述略	(76)
多通道界面对残障网络用户的人文关怀	(86)
试析诱发网络攻击行为的诱因	(95)
以布鲁克斯方程阐释知识结构	(102)
重庆市市民利用图书馆意识与技能调查分析	(109)
文献呈现次序对用户相关性判断的影响	(124)
网络环境下消费者信息查寻行为研究	(134)
农村留守儿童课外阅读环境研究——以重庆市为例	(143)
社科情报用户研究及方法论问题	(160)
散议情报用户调研成果的应用	(164)
简论情报学准实验研究方法	(170)
论图书馆学研究中的假设	(176)

评《图书馆学研究与方法》	(184)
调查引擎与图书馆网站建设	(188)
因特网用户信息需求的发掘与跟踪	(196)
论信息化指标体系研究中的几个理论问题	
——兼评《国家信息化指标构成方案》	(206)
基于结构洞理论的个人人际网络分析系统研究	(220)
基于 Zelen 设计的网络用户信息检索行为实验方案与评估 ...	(229)
网上合作研究中的隐私权保护策略	(239)
主要论著目录	(246)

情报系统与用户的交互

情报系统作为一个开放系统,其设计和应用涉及众多的社会因素。系统的实际效益和社会功能并不完全取决于该系统本身,在许多情况下,更主要的是取决于系统与用户彼此作用、相互影响的效力。可以说,情报系统之所以有种种问题或弊端存在,一个重要原因就是忽视了用户的需求和用户与系统间的作用。事实上,当前情报界讨论的热点——情报工作社会化问题的实质不是别的,正是情报系统适应用户情报需求、提供情报服务的优化过程。因此,研究系统/用户交互,应作为情报系统研究领域的重要课题。分析系统/用户交互的形式和交互中的障碍,探讨提高交互效力的措施,有助于更好地满足用户的情报需求,实现情报工作的社会化,最终对社会产生一种强大的促进力量。

一、系统/用户交互的表现形式

交互,是系统与用户物质、能量、信息双向对流的过程。在这一过程中,同时存在着两个主体的活动。各方都有对对方的需求,也都具备了满足对方需求的条件。从系统这一角度看,交互的形式主要是通过输入和输出表现出来的。

(一) 用户对系统的输入

首先,用户能向系统输入情报源。任何需要和利用情报系统的

用户也是情报的生产者、搜集者、贮存者或传播者。换言之,用户就是情报源。他们生产的文献成果或通过各种渠道获得的文献资料和社会信息,都是系统情报的源泉。有人还认为,用户生产、搜集的情报越多,系统能搜集和存取的情报也就越多。对团体用户而言,用户情报源的作用就更明显了。团体用户一般配有自己的情报机构,许多团体用户(如商业团体用户、党政各部门用户)的情报供应来自本系统的上级机构。这样,他们便能获得专门情报机构难以获得的内部资料、统计资料、档案等情报。故若情报系统能重视和充分开发利用用户这一情报源,那么情报源的建设必将有较大改观。

其次,用户向系统输入人才资源。用户参与文摘、综述、述评、研究报告的编写,解答专业性咨询问题,编制专业检索刊物,既能保证情报产品的质量,又能对用户自身了解学科专业前沿有所帮助。另外,用户参与情报工作,与情报人员形成知识上的交互影响,后者则可在交互中逐步熟悉和掌握领域知识。由此,系统的人才要素及人才结构都会得到补充或改善。

再次,用户向系统输入管理、工作信息。一方面,用户向系统表达情报需求这一行为本身就包含有大量信息。我们可以通过分析用户的提问来了解用户需求动向,并以此来调整情报工作的方向。另一方面,用户还直接向系统提出改进服务方式和产品质量、人员素质、组织管理等方面的建议或意见。用户向系统输入的管理、工作信息是我们进行情报体制改革的基本依据。

此外,用户还可以向系统输入一定的财力。通过销售情报产品和开展有偿服务,情报系统有可能以创收部分补偿事业费,少数单位还可做到收支平衡,达到经费自理。

(二) 系统对用户的输出

谈及系统的输出,人们的第一反应便是文献资料、情报产品和情报服务。从本质上说,这是向社会输入了生产力。然而,我们也不能

忽视另一类无形的输出,即用户与系统交互并从系统获得情报需求满足的同时,还强化了自身的情报意识,激发了情报需求,提高了情报能力。

情报意识是情报及情报环境作用于用户的结果,它反映了用户对情报及情报工作社会地位和作用的认知和接收程度以及对情报环境的评价、认知与态度。有人指出,中国面临着情报意识低的危机,那么,摆脱危机的出路在哪里?我们绝不否认社会、经济、文化、科技等因素与情报意识的相关性,然而最根本最直接起作用的因素可能还是存在于用户和系统交互之中。只有通过对情报系统的利用,用户才可能提高对情报的实质、情报源的分布、情报系统功能的认知和对情报人员劳动价值的认知,也才能对情报及情报环境做出恰如其分的评价。系统输出的情报服务效果对用户产生的心理效应是强化用户情报意识的根本途径。

情报需求产生于社会要求和用户个体要求。一般认为,需求的产生与系统/用户交互无直接关系(如兰卡斯特就指出,情报系统更多的是对查问产生强烈影响),可我以为并非完全如此。首先,系统/用户的交互可能激发用户把潜在需求转化成现实需求。例如,一用户去情报系统查阅有关福利机构的情报时,无意发现了原来并无明确需求的人口老化数据,从而他便可能对人口老化情报产生进一步的需求。其次,系统对用户需求满足的程度、系统的易用性、可存取性等条件也都会影响用户新的情报需求的产生。若用户总不能满意地找到所需情报,则很难谈得上再有新的需求产生了。

系统/用户交互还能提高用户的情报能力,包括选择、吸收、利用情报进行创造活动的 ability,加速情报需求向情报行为的转化。

总之,上述形式的系统/用户交互是系统赖以生存和发展、迈向社会化道路的动因,是用户借以获得情报和知识、完善自身和改造社会的重要手段。

二、系统/用户交互的阻力

系统/用户交互的理想目标是给交互双方带来裨益,对社会产生正向推动力。可在现实情况中,特别是在传统情报体制下,系统/用户交互却往往没有达到一种较理想的状态,或是交互效益不大,或会产生负向作用力。影响系统/用户正常交互的因素大致有三。

(一) 来自系统方面的阻力

这些阻力可能有:①在设计、建立系统时缺乏深入的用户调查,情报系统各机构间相互模仿,而没有考虑到本地本单位的特色,未考虑系统投入使用后能否提供最优化服务、是否方便利用等,致使运行后系统与用户交互不力。②过去多是通过下达任务和计划来控制情报工作,系统无须知道用户环境对系统的要求、制约和影响,无须千方百计寻求情报源,对产品质量也无更多要求,继而无须用户参与情报工作或反馈服务信息。即,系统对用户方的物质、能量、信息的需求几乎降到了最低程度。③行政式依附型系统结构的一大缺点是信息反馈路径长、速度慢,即使有用户反馈信息输入,其滞后性也异常显著,因此,系统难以及时有效地对反馈信息做出反应。④片面强调学术情报或技术情报,忽视了社会情报、经济信息,忽视了社会各领域的广大用户;加之单一的产品、单调的服务,无法吸引众多的用户前来交互。⑤情报人员本身没有意识到交互的重要性,也没有摸索到与用户建立良好接触、赢得用户尊敬和信赖的方法。此外,情报人员的知识素养和服务态度也与吸引用户交互的凝聚力成正比。

(二) 用户方拒绝反馈

用户可以向系统反馈包括系统组织、经济社会效益、情报源、技术改造等方面的信息。国外有人把用户反馈称为情报系统的神经。但

是,目前用户反馈并不积极,用户调查表回收率甚低等现象就说明了拒绝反馈的存在。

用户拒绝反馈的原因可能是:程序繁复费时,对用户的工作有副作用;用户缺乏情报意识,把反馈看作一种负担;用户未接受反馈知识教育,不了解其作用和意义;用户有惰性、有抱怨情绪或借故报复等。其中,缺乏情报意识是问题产生的关键。

(三) 用户研究的落后

用户研究是联结用户与系统的重要纽带。目前的用户调研结果或不能给情报工作以理论指导,或不能反映用户的真实需求而形成交互中的伪信息,影响了交互的正常进行。那么,当前用户研究中可能有哪些问题应引起注意呢?

一是只限于对系统/用户交互后留下的文献资料借阅记录或咨询检索记录的研究,即只研究了用户的表面需求而忽略了潜在需求。很少有人利用社会学方法去调查用户需求产生的个人和社会原因,研究交互中的求易心理、价值心理和交互行为的次序等问题。二是不重视预测研究,故研究结论往往不能应用于已经变化了的情报系统和用户。三是微观研究太少,很少提出具体改革措施,这就使研究结论不能直接指导系统/用户的交互实践。四是用户研究的理论和方法贫乏。有时,同一调研项目会因人因时因地因方法不同而异。这固然与社会现象和社会研究的特有性质(如不可重复性、非普遍性)有关,但在很大程度上还得归咎于用户研究理论和方法之不完善。如现有理论和方法对由不同方法带来的不同结论的现象就做不出理论解释,更提不出修正办法。

三、提高系统/用户交互效力的对策

提高交互效力,包含几层意思:增强交互中的凝聚力;扩大交互界

面;提高交互的效率。根本目的还是提高交互对社会的正向作用力。提高交互效力的过程,即是克服前述阻力的过程。然而,目前最关键的工作可能在于强化用户的情报意识和优化情报系统。

(一)通过对用户的情报职责教育,强化用户的交互意识

长期以来,用户教育常常是只注重于检索工具和检索方法的教育,基本上没有注意到情报意识、激发情报需求和关于用户情报职责的教育。虽然不少用户也有一定的情报意识,但也只限于开发利用情报的方面,而对自身在情报系统中所处的位置和应起的作用却缺乏足够认识。所以,笔者赞成这样的建议,即应改革用户教育,除了情报知识和能力的培养外,还要加强对用户进行情报职责的教育,使之树立起交互意识。

(二)优化情报系统,为交互创造条件

我们要树立这样两个观念和目标:①情报用户是一个具有社会学含义的概念,人类社会中凡具有利用情报能力的社会成员或团体都属用户范畴。②情报系统是面向全社会所有用户的开放系统。因此,系统的优化过程实质上是情报工作的社会化过程,目标是吸引尽可能多的用户与系统进行交互。

在调整情报方针政策时,必须与我国对外开放对内搞活的发展政策和科学文化政策相适应,与社会需求相适应。在工作内容上,应冲破科学情报的框框,把工作领域延伸到经济、社会信息中去;还应将面向有限用户的文献服务扩展到面向社会所有用户的多种服务,加强决策情报研究与社会咨询工作。在系统模式上,各级情报机构应直接与生产、管理、科研部门挂钩,简化交互环节,提高交互效率。除了专门性情报机构间的联系外,还要加强与各种信息服务中心、统计中心、专业或行业性情报中心乃至个体的信息公司的联系,以建立社会性、公用性、综合化、整体化的情报系统。这样便能大大拓宽系统/用户交互的范围。

最后,在保证社会效益的前提下,应强化经济效益观念。若能实行情报经费包干、文献费用单列、加强投入产出的经济核算,实现部分情报产品商品化或在一定范围内开展有偿服务并制定出合理的价格政策,不仅不会影响社会效益,反而会促进系统/用户交互。但是要注意,情报工作的公益性和社会性决定了商品化的有限性,因此,确定商品化的范围是必须研究的问题,否则就会人为地扼杀用户的交互意欲。与交互有关的另一问题是情报商品的价格策略。我们可以借鉴国外的做法,例如,规定对凡是使用本系统并超过一定范围者一律减价;对情报吸收能力低的用户实行优惠;或在用户承受能力之内定价。

四、系统/用户交互研究的前景

最初,兰卡斯特所指的交互即检索系统与用户的接口,在内容上,他更多的是研究情报专家对用户需求表达的影响。就是说,当时的交互形式是由情报专家充当媒介:系统用户,检索结果的准确性、完备性主要取决于情报专家的情报能力、逻辑思维能力、记忆力和耐力等认识水平,而用户却处于被动地位。直到实现用户系统直接交互后,交互的效力才在很大程度上依赖于用户的认识水平,这时,对用户方的研究才日益受到重视。国外从易用性出发建立的“用户之友”检索系统便是最好的例证。我国最近也有人提出了以用户为中心的“狭义情报交流系统模型”,这都反映了系统/用户交互研究中的第一个动向——对用户方研究的加强。

过去,系统/用户交互的概念实际上是指“情报检索系统/用户交互”。直到最近,才有研究者把交互概念延伸到了包括系统与用户在整个情报活动界面上的相互作用,并从交互与社会发展关系的高度论述了交互的重要性。这是第二个动向。

交互研究的趋势之三是研究视野的逐步拓宽,即将系统/用户交互放入社会大系统中进行考察。由此前提出发,研究交互,就必须既

要研究社会政治、经济、法律、教育、科研、文化等宏观层次的用户因素与情报系统的交互作用,诸如研究这些因素对系统目标、情报政策、情报源、情报研究、情报服务、财务、市场开发、组织人事等方面的影响,同时又要研究情报系统对社会情报意识、社会情报能力、社会文化水平甚至整个社会运行系统的影响。这一层次的研究特点是强调交互的社会功能。而促进情报工作社会化、推动社会向前发展,正是我们研究的最终目的所在。

参考文献

- 1 兰卡斯特. 情报检索系统——特性、试验与评价. 北京: 书目文献出版社(今国家图书馆出版社), 1984
- 2 赵伯兴. 情报供需双方的交互作用. 情报学刊, 1987(6)
- 3 常利群. 狭义情报交流系统模型的探讨. 情报学刊, 1987(6)
- 4 陈光祚. “用户之友”的情报检索系统——系统—用户交互子系统的—个进展. 情报学刊, 1986(4)
- 5 毕强. 用户与联机检索系统交互的界面特征及其层次水平. 情报学刊, 1987(3)
- 6 О. Е. Бурый — Шмарьян. 为什么情报用户拒绝反馈?. 国外图书馆学情报学信息, 1986(3)

原载于《情报资料工作》, 1989 年第 1 期