

国家社会科学基金项目

# 网络用户 信息行为研究

邓小昭 等 © 著

 科学出版社  
[www.sciencep.com](http://www.sciencep.com)

国家社会科学基金项目

# 网络用户信息行为研究

邓小昭 等 著

科学出版社

北 京

## 内 容 简 介

信息行为是用户为了满足信息需求而从事的信息活动,它是用户信息需求的外在化与延伸化。本书对网络用户信息行为研究相关问题进行了系统而深入的探索。在分析网络用户信息行为的内涵、构成要素、类型划分、影响因素、信息行为模型的基础上,采用调查、实验与观察等方法,重点对网络用户信息检索行为、信息浏览行为、信息交互行为和信息选择行为的基本特点与规律进行了实证研究,提出了基于用户信息行为特征的网络信息服务策略,探讨了网络用户信息行为的研究方法及其伦理规范。全书视角独特,体系结构严谨,理论与实践高度结合,数据翔实,引文丰富,具有较高的学术与应用价值。

本书既可作为高等院校情报学、图书馆学、档案学、新闻传播学、心理学、社会学等相关专业的学术研究与教学参考用书,也可作为信息管理与服务机构工作人员的参考用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

网络用户信息行为研究/邓小昭等著. —北京:科学出版社, 2010.4  
ISBN 978-7-03-027117-4

I. ①网… II. ①邓… III. ①计算机网络-用户-信息-行为-研究  
IV. ① TP393

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第055651号

责任编辑:李 敏 赵 鹏/责任校对:林青梅  
责任印制:钱玉芬/封面设计:耕者工作室

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

新 蕾 印 刷 厂 印刷

科学出版社编务公司排版制作

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2010年5月第 一 版 开本: B5 (720 × 1000)

2010年5月第一次印刷 印张: 21 1/2

印数: 1—2 000 字数: 420 000

定价: 66.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

## 《网络用户信息行为研究》项目组成员

邓小昭 阮建海 李 健 胡 蓉

韩 毅 胡秀梅 潘幼乔 冯雪梅

黄 成 石 颖 王 艳 王庆稳

李晓红 瞿 堃



# 前 言

随着因特网的迅速发展,用户利用网络的行为也在不断地发生着变化,呈现出许多新的特征。深入研究网络用户的信息行为,有利于直接捕捉用户的显性信息需求,并间接推断与发掘出其隐性需求,帮助网络信息服务系统克服自身建设中的盲目性,增强网络信息管理与服务的主动性与针对性,提高用户满意度,从而促进网络信息服务系统的不断完善。正是在这样的背景下,经全国哲学社会科学规划办公室批准,国家社会科学基金项目“网络用户信息行为研究”获得立项,本书就是在该项目的最终成果基础之上修改完成的。

在项目研究过程中,我们紧紧围绕项目申请书所述研究方案,深入、全面地对国内外相关文献进行了检索与研读。为保证实证研究的效度与信度,所有正式调查或实验方案均是在经过多次试测的基础上设计而成的。在实证研究阶段,项目组在全国14个省(直辖市)共20个市(区)发放问卷6000份;为信息检索行为实验与次序效应实验而征集的被试达100余人。在数据分析与理论总结阶段,本项目组集中项目组成员的集体智慧,综合运用多种研究方法、借鉴多学科相关理论与方法,客观、系统地对研究问题进行理论抽象和提炼,以保证研究成果尽可能准确地揭示网络用户信息行为的基本特点与规律。

本书较为全面而深入地探讨了网络用户信息行为研究中的主要问题:网络用户信息行为的内涵、构成要素、类型划分、影响因素、信息行为模型,网络用户信息行为研究方法及其运用中的伦理规范等;采用调查、实验与观察等方法,重点对较为典型的网络用户信息检索、信息浏览、信息交互和信息选择行为进行了实证研究;以此为基础,探讨了基于用户信息行为特征的网络信息服务对策。

全书共分8章。第1章引言,介绍了网络用户信息行为研究的背景、历史与现状,本书的研究内容、研究方法等基本问题。第2章网络用户信息行为的基本问题研究,涉及网络用户信息行为研究理论框架的构建,包括网络用户信息行为的相关概念、构成要素、行为类型、模型研究,网络用户信息行为的影响因素与基本特点。第3章网络用户信息检索行为研究,着重对信息需求识别与表达、检索工具选择、实施检索、检索反馈与检出结果利用等行为特征与规律进行了调查与实验研究。第4章在分析信息浏览行为内涵和梳理国内外相关研究现状的基础上,对网络用户信息浏览行为进行了调查研究;分析了影响网络用户信息浏览的因素,探讨了浏览与检索相结合的整合式信息查寻模型。第5章网络用户信息交

互行为研究,主要以问卷调查方式研究了网络用户信息交互中的社会相符行为、从众行为与聚群行为等。第6章为网络用户信息选择行为研究部分,重点对信息选择行为中的核心环节——相关性判断进行了实验研究,具体涉及了网络文献相关性判断中的首因效应及近因效应,以及文献数量与用户相关性判断之间的关系等问题。第7章在前述研究的基础之上,提出了基于用户信息行为特征与规律的个性化网络信息服务策略。第8章探讨了网络用户信息行为的相关研究方法及相关研究伦理。总的说来,本书内容较为系统、全面、深入,既注重理论构建,又注重实践应用,集学科交叉的独特性、创新性与前瞻性于一体。

本书由邓小昭拟定大纲并负责撰写工作的组织与协调。各章的撰写具体分工如下:第1章邓小昭,第2章邓小昭、王艳,第3章韩毅、潘幼乔、冯雪梅,第4章邓小昭、黄成、王庆稳、瞿堃,第5章邓小昭、石颖、阮建海,第6章胡秀梅、邓小昭,第7章胡蓉、李晓红,第8章李健、阮建海、邓小昭。全书由邓小昭修改统稿。邓小昭、阮建海、胡蓉、韩毅、姚海燕、阮弋帆、李秀娟等承担了校对工作。

在项目立项和研究过程中,我们得到全国哲学社会科学规划办公室及图书馆·情报与文献学学科规划评审组各位专家的大力支持,得到重庆市社会科学规划办公室和西南大学社会科学处的关怀与指导,在此表示衷心的感谢。此外,我们还要感谢对本项目成果进行鉴定、给予我们鼓励并提出宝贵意见的同行专家;感谢参与本项目问卷调查的所有被调查者,以及参与信息检索行为实验和次序效应实验的各位被试;感谢承担调查与数据录入工作的徐海霞、曹双喜、刘丽、陈雪、贺桂和、马毓、马敏象、尹达、向建军、张娟、常立静、李玲鞠、倪扬眉、郑燕平、常立勇、沈进财、樊志伟、阮弋帆、谢卓芮等;感谢科学出版社交叉科学分社负责人李敏与编辑赵鹏的支持和辛勤付出。正是有了来自各方的支持、指导、帮助、建议、鼓励和参与,本书才得以顺利出版。

在本书的撰写过程中,我们参考了大量的中外文文献资料,由于篇幅所限,未能一一列出。在此我们一并对所有参考文献作者表示诚挚的谢意。

本书的撰写虽几经努力,但限于能力与水平,难免有不足与疏漏之处;同时,由于网络用户信息行为研究毕竟是一个较新的研究领域,随着网络及用户行为的发展变化,本书的一些观点、理论和方法也需要在实践中进一步完善。因此,恳请各位专家、学者和广大读者批评指正,同时我们期待着与我们有着共同兴趣的同仁一起交流探讨。

邓小昭

2010年3月

# 目 录

## 前言

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 第 1 章 引言 .....              | 1  |
| 1.1 网络用户信息行为研究的选题背景 .....   | 1  |
| 1.2 网络用户信息行为研究的历史与现状 .....  | 2  |
| 1.2.1 国外研究 .....            | 2  |
| 1.2.2 国内研究 .....            | 4  |
| 1.3 本书的研究内容 .....           | 5  |
| 1.4 本书的研究方法 .....           | 7  |
| 1.5 本书的预期价值 .....           | 7  |
| 第 2 章 网络用户信息行为的基本问题研究 ..... | 8  |
| 2.1 网络用户信息行为相关概念 .....      | 8  |
| 2.1.1 网络 .....              | 8  |
| 2.1.2 网络用户 .....            | 8  |
| 2.1.3 信息行为 .....            | 10 |
| 2.2 网络用户信息行为的构成要素 .....     | 15 |
| 2.3 网络用户信息行为的类型 .....       | 16 |
| 2.4 网络用户信息行为模型 .....        | 20 |
| 2.4.1 用户信息行为模型 .....        | 20 |
| 2.4.2 网络用户信息行为模型 .....      | 21 |
| 2.5 网络用户信息行为的影响因素 .....     | 22 |
| 2.5.1 用户个体因素 .....          | 23 |
| 2.5.2 信息与信息环境因素 .....       | 24 |
| 2.5.3 社会与自然环境因素 .....       | 25 |
| 2.6 网络用户信息行为的基本特点 .....     | 26 |
| 第 3 章 网络用户信息检索行为 .....      | 29 |
| 3.1 网络用户信息检索行为研究概述 .....    | 29 |
| 3.1.1 实证研究 .....            | 29 |

|       |                           |     |
|-------|---------------------------|-----|
| 3.1.2 | 理论研究                      | 31  |
| 3.1.3 | 研究方法                      | 32  |
| 3.1.4 | 网络用户信息检索行为研究的主要特征         | 33  |
| 3.1.5 | 网络用户信息检索行为研究中存在的主要问题      | 34  |
| 3.2   | 网络用户信息检索行为的调查研究           | 34  |
| 3.2.1 | 调查的组织与问卷设计                | 35  |
| 3.2.2 | 问卷的描述统计分析                 | 35  |
| 3.2.3 | 网络用户个人特征与检索行为的双因素交叉分析     | 52  |
| 3.2.4 | 网络用户信息检索行为之间的相关性分析        | 88  |
| 3.2.5 | 网络用户信息检索行为问卷调查的主要结论       | 97  |
| 3.2.6 | 网络信息检索工具改良建议              | 104 |
| 3.3   | 网络用户信息检索行为的实验研究           | 105 |
| 3.3.1 | 本次实验研究的主要内容               | 105 |
| 3.3.2 | 实验设计                      | 107 |
| 3.3.3 | 实验控制及实施                   | 109 |
| 3.3.4 | 实验数据的预处理                  | 110 |
| 3.3.5 | 实验数据分析                    | 111 |
| 3.3.6 | 网络用户信息检索行为实验的主要结论及原因分析    | 135 |
| 3.4   | 网络用户信息检索行为的规律探讨           | 139 |
| 第4章   | 网络用户信息浏览行为                | 143 |
| 4.1   | 网络用户信息浏览行为研究概述            | 143 |
| 4.1.1 | 信息浏览行为相关概念                | 143 |
| 4.1.2 | 信息浏览行为研究的兴起与发展            | 145 |
| 4.1.3 | 已有相关研究中存在的主要问题            | 148 |
| 4.2   | 网络用户信息浏览行为的调查研究           | 148 |
| 4.2.1 | 调查的组织与问卷设计                | 148 |
| 4.2.2 | 基本变量的统计分析                 | 149 |
| 4.2.3 | 网络用户信息浏览行为的描述统计分析         | 151 |
| 4.2.4 | 网络用户信息浏览行为中的多重因素交叉分析、相关分析 | 164 |
| 4.3   | 网络用户信息浏览行为的规律探讨           | 172 |
| 4.3.1 | 网络用户信息浏览行为实证研究主要结论        | 172 |
| 4.3.2 | 网络用户信息浏览行为目的与方式探讨         | 175 |

|              |                          |            |
|--------------|--------------------------|------------|
| 4.3.3        | 网络用户信息浏览行为的影响因素分析        | 176        |
| 4.3.4        | 对信息浏览/检索整合式查寻模型的再思考      | 176        |
| <b>第 5 章</b> | <b>网络用户信息交互行为</b>        | <b>178</b> |
| 5.1          | 网络用户信息交互行为研究概述           | 178        |
| 5.1.1        | 网络用户信息交互行为的兴起与发展         | 178        |
| 5.1.2        | 网络用户信息交互行为的类型            | 180        |
| 5.1.3        | 网络用户信息交互行为的基本特点          | 180        |
| 5.2          | 网络用户信息交互行为的调查研究          | 181        |
| 5.2.1        | 调查的组织与问卷设计               | 181        |
| 5.2.2        | 基本变量统计分析                 | 182        |
| 5.2.3        | 网络用户信息交互行为的统计分析          | 187        |
| 5.3          | 网络用户信息交互行为的规律探讨          | 212        |
| <b>第 6 章</b> | <b>网络用户信息选择行为</b>        | <b>215</b> |
| 6.1          | 网络用户信息选择行为研究概述           | 215        |
| 6.1.1        | 用户信息选择行为及其机制             | 215        |
| 6.1.2        | 相关性判断——用户信息选择行为中的核心环节    | 216        |
| 6.1.3        | 信息选择中的次序效应研究概况           | 217        |
| 6.1.4        | 次序效应的发生机理                | 220        |
| 6.2          | 网络用户信息选择行为的实验研究          | 222        |
| 6.2.1        | 实验研究的前提与实验设计             | 223        |
| 6.2.2        | 实验结果                     | 228        |
| 6.3          | 网络用户信息选择行为的规律探讨          | 251        |
| 6.3.1        | 次序效应实验的主要结论              | 251        |
| 6.3.2        | 网络用户信息选择行为的主要特点          | 254        |
| <b>第 7 章</b> | <b>基于用户信息行为的网络信息服务策略</b> | <b>256</b> |
| 7.1          | 网络信息服务平台建设               | 256        |
| 7.2          | 基于用户信息浏览行为的网络信息服务策略      | 258        |
| 7.3          | 基于用户信息检索行为的网络信息服务策略      | 264        |
| 7.3.1        | 网络用户信息需求表达引导             | 265        |
| 7.3.2        | 用户个人门户中检索工具的嵌入           | 266        |
| 7.3.3        | 检索过程的可视化                 | 268        |
| 7.3.4        | 用户个人门户中检索结果的呈现           | 269        |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| 7.3.5 用户个人门户下的浏览/检索整合查寻 .....    | 270        |
| 7.4 基于用户信息交互行为的网络信息服务策略 .....    | 272        |
| 7.5 基于用户信息行为的网络信息服务相关问题 .....    | 275        |
| <b>第8章 网络用户信息行为研究方法 .....</b>    | <b>278</b> |
| 8.1 网络用户信息行为研究方法概述 .....         | 278        |
| 8.1.1 研究方法对于网络用户信息行为研究的重要性 ..... | 278        |
| 8.1.2 网络用户信息行为研究方法的类型划分 .....    | 279        |
| 8.2 基于网络技术的网络用户信息行为研究方法 .....    | 280        |
| 8.2.1 网络调查法 .....                | 280        |
| 8.2.2 网络观察法 .....                | 284        |
| 8.2.3 网络实验法 .....                | 287        |
| 8.2.4 联机监控法 .....                | 289        |
| 8.2.5 网络挖掘法 .....                | 291        |
| 8.2.6 网络计量法 .....                | 293        |
| 8.2.7 各种方法的性能比较 .....            | 295        |
| 8.3 网络用户信息行为研究方法运用中的伦理规范 .....   | 295        |
| <b>附录 .....</b>                  | <b>298</b> |
| 附录1 网络用户信息检索行为调查问卷 .....         | 298        |
| 附录2 网络用户信息浏览行为调查问卷 .....         | 302        |
| 附录3 网络用户信息交互行为调查问卷 .....         | 305        |
| 附录4 问卷调查组织与实施中的相关规则 .....        | 308        |
| 附录5 用户网络信息检索实验测试问卷 .....         | 309        |
| 附录6 次序效应实验说明及相关性判断说明 .....       | 313        |
| 附录7 次序效应被试基本信息表 .....            | 314        |
| 附录8 次序效应实验平台系统界面 .....           | 316        |
| <b>参考文献 .....</b>                | <b>317</b> |

# 第1章 引言

[本章摘要] 介绍了网络用户信息行为研究选题背景、同类研究现状及存在的问题，阐述了本书的研究内容、研究方法以及研究成果的预期价值。

## 1.1 网络用户信息行为研究的选题背景

自 20 世纪末期以来，随着知识密集型行业的增长和人类活动信息化进程的加速，人们的信息交流日趋频繁。与此同时，因特网的普及在技术平台上又为人类信息活动提供了极为便利的条件，造就了一支日益庞大的信息用户队伍。据中国互联网络信息中心(CNNIC, 2009)发布的第 23 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2008 年 12 月 31 日，中国网民规模达到 2.98 亿人；继 2008 年 6 月中国网民规模超过美国，成为全球第一之后，中国的互联网普及再次实现飞跃，赶上并超过了全球平均水平。

然而，我们也发现，由于对网络用户信息需求的短视理解，对用户信息行为的特点和障碍知之甚少，网络信息服务系统在建设中往往具有较大的盲目性。譬如，信息检索功能的设计不尽符合用户的检索行为特点，信息组织与导航方式不够适应用户的网上浏览习惯，信息互动环境的创设未能兼顾用户虚拟与现实的体验等等。这些问题的存在导致了用户信息需求不能得到很好的满足：用户所需的信息难以准确获得，信息服务的主动性与针对性不强，同时也将致使网络信息服务系统自身在日趋激烈的竞争中面临着越来越大的生存危机。因此，把握网络用户的特点与规律，探索满足用户信息需求的最佳途径，并从中为网络信息服务系统找到一条可持续发展的道路，成为信息管理学科研究的重要课题。诚如不列颠图书馆与英国信息系统联合委员会(British Library & Joint Information Systems Committee)在其研究报告《未来研究人员的信息行为》中所指出的那样，如果没有对用户的足够了解，图书馆馆员等信息工作者就只能在数字消费者市场上扮演更为边缘的角色(BL & JISC., 2008)。

而在信息管理研究领域，用户研究包罗甚广。其中，用户信息行为便是其中最为重要的研究内容之一。

用户信息行为是用户为了满足信息需求而从事的信息活动，它是用户信息需求的外在化与延伸化。由于网络环境下的用户信息行为与传统文献信息服务背景

下的同类行为有了较大差别,因此,对其进行系统深入的研究,有利于直接捕捉用户的显性信息需求,并间接推断与发掘其隐性需求,从而有效克服网络信息服务系统在建设中的盲目性,增强网络信息管理与服务的主动性与针对性,更好地满足用户的信息需求。

## 1.2 网络用户信息行为研究的历史与现状

### 1.2.1 国外研究

虽然学者们普遍认为信息行为研究可以追溯至 1948 年在英国举行的皇家协会科学情报会议(The Royal Society Scientific Information Conference)上发表的关于科学家文献利用行为研究的论文(Wilson, 1999),但事实上,早在 1902 年, Eliot 就撰文研究了图书馆馆藏的利用情况(Case, 2007)。在 20 世纪 70 年代之前,西方的用户信息行为研究成果颇为丰富。例如,美国 Garvey 等(1971)对心理学领域信息利用状况的研究,以及历时近十年的英国“巴思研究”(Line, 1971a, 1971b),都是这一时期用户信息行为研究的典型代表。总体而言,早期的用户信息行为研究主要着眼于对文献利用情况的调研,如用户常用的信息源或信息渠道。

进入 70 年代之后,随着认知科学的引入,用户信息行为研究的范式发生了相应转变,学者们开始更多地关注用户信息行为的发生过程,如信息需求认识与表达的意义建构过程(Belkin, 1980, 1984; Belkin et al., 1982a, 1982b; Wilson, 1984; Dervin et al., 1986; Kuhlthau, 1988);此外,联机检索背景下的用户信息行为也是这一时期的研究热点之一,在这方面, Hurych(1986)和美国 Getty 信息研究所(Siegfried, 1993; Bates, 1996)等都作出了重要贡献。

就因特网环境下的用户信息行为研究来看,较早的研究成果当数 Chennells 和 Foster 对英国学术网络(JANet)用户的研究(王秀卿, 2001)。20 世纪 80 年代末期,他们对大学科研人员、政府机构行政人员等 JANet 用户 22 人利用因特网的行为进行了访问调查。结果发现:用户使用的网络服务类型与其工作相关,包括讨论组、电子公告栏、FTP、数据库检索、会议系统等;用户对 JANet 的基本服务表示满意,但对用户界面不甚满意(Chennells et al., 1989)。

1989 年, McClure 等人利用访谈法、电子邮件问卷法、纸质问卷调查法研究了网络对用户学术交流的影响。他们发现:电子邮件是最常使用的服务,其次是检索数据库资源、FTP、免费软件下载;用户认为,网络对于共享信息资源、促进同行间学术交流、促进学术成果的出版与发布、降低交流成本等具有重要作用;用户利用网络的障碍来自技术和非技术两方面,前者如软件不够友好、网络容量饱和、速度太慢、全球性链接困难等,后者包括用户自身网络知识与技术上的缺



乏、信息系统与资源管理不够科学合理(Ruth et al., 1993)。

由于以上研究中的样本数都比较小, Ruth 与 Goulet 于 1991 年对智利 2501 名科学家进行了大规模的问卷调查。研究结果表明:研究对象中约有 1/4 的人使用因特网, 1/8 的研究对象使用讨论组和 FTP 等服务, 1/20 的研究对象检索过网络数据库;学术生产力(scholarly productivity)与网络利用率之间呈正相关关系;不同学科用户的网络信息需求与信息行为表现各不相同(Ruth et al., 1993)。

从以上代表性研究可以看出,初期的网络用户信息行为研究在研究对象上主要集中于当时的主流用户——科研人员与大学教师,在研究内容上则重点围绕用户的上网目的、上网频率、网络利用障碍、网络利用与学术交流及学术生产力的关系而展开。

进入 20 世纪 90 年代中期以后,随着因特网的逐渐普及和用户数量的激增,用户的信息需求冲破了学术信息交流的狭窄领域,相应地,网络用户信息行为研究也发生了较大的变化。这些变化表现在:

#### (1) 研究对象逐渐扩大到不同行业与不同职业

例如,有学者对医学用户的信息行为进行了研究(Zhang et al., 2004; Andrews et al., 2005; Fourie, 2008; Pajarillo, 2008),还有很多学者把研究对象扩展到了更为广泛的行业或职业群体,如 Spink(1998)、Spink 与 Zimmer(2008)、Jansen(1998)、Silverstein(1998)等分别做的研究,都较全面地将不同职业的用户涵盖于其中。不过,总体而言,学者们所研究的主要用户仍然集中于科研人员、大学教师等学术型用户,只是更加注重了不同学科间网络用户信息行为的比较研究,如 Lazinger(1997)对耶路撒冷希伯来大学不同学科的大学教师网络信息行为的比较研究, Walsh(2000)对自然科学、社会科学及其分支学科用户网络利用与科研产出关系的研究, Hallmark(2004)对化学与地学科学家 Kuruppu 与 Gruber(2006)对农学与生物科学家信息需求与行为的研究等,就较为典型地反映出了这一研究特点。近年来, C. L. Palmer 所在的伊利诺大学香槟分校科学与学术信息研究中心(Center for Informatics Research in Science and Scholarship, University of Illinois at Urbana-Champaign)则更是围绕学术信息交流行为研究做了大量工作(Palmer et al., 2002, 2004, 2008, 2009)。

#### (2) 研究变量逐渐增多,研究内容有所深化

除了对用户上网目的、上网频率、利用网络的障碍等内容继续有所探讨外,学者们对下列问题展开了深入研究,如:特定网络信息系统的用户信息查寻行为的研究(Spink et al., 1998; Jansen et al., 1998, 2005, 2006; Silverstein et al., 1998; Yi, 2006)、基于问题解决的信息检索行为研究(Estabrook et al., 2007)、基于网络的知识交流行为研究(Wikgren, 2001; Lenhart, 2009)以及对不同性别

(Broadhurst, 1997; Spink et al., 2004; Fallows, 2005; Steinerová & Šušol, 2007)、不同年龄(Bilal, 2002; Freese et al., 2006)、不同个性与认知风格(Ford et al., 2002; Heinström, 2003a, 2003b)、不同种族(Mullis, 2001)、不同任务、不同信息活动经历(Slone, 2003; Cole et al., 2005; Tabatabai 与 Shore, 2005; Fisher et al., 2005)、不同生活或工作情景下(Hektor, 2003; Rieh, 2004; Savolainen, 2004; Bruce, 2005; Agosto et al., 2005)的网络用户信息行为研究等。

### (3) 在方法上, 重视实证研究

除了传统的用户研究方法之外, 基于网络技术的调查、观察与实验法(Kari, 2004)、网络日志法(Mat-Hassan et al., 2005; Park et al., 2005)、网络计量法(Jaillet, 2002)等也被逐步用于获取用户信息行为的特点与规律;同时也注重对认知科学等相关学科研究方法的借鉴(Choo et al., 1999; Wilson, 2000, 2006; Dervin, 2003; Macpherson, 2004; Ingwersen et al., 2005; Case, 2007)。

## 1.2.2 国内研究

中国台湾较早的相关研究主要涉及网络使用动机或网络素养(施依萍, 1997; 萧铭钧, 1998), 后来逐渐深入到网络用户信息行为更为具体的研究领域。例如, 卜小蝶(2000)对中国台湾地区网络用户信息检索行为的研究, 郭嘉文(1999)对中国台湾地区大学 BBS 站讨论行为的探讨, 庄道明(2000)对不同性别网络用户信息心理与行为特征的分析。一直以来, 中国台湾地区的同类研究多结合学校教育而进行。例如, 对青少年网上敌意与攻击行为的调查(林珊如, 2001, 2005), 对中小學生(黄慕萱, 2003; 翁婉真等, 2004; 陈雪菱等, 2004)或中小学教师(吴明德等, 2005; 林珊如, 2006)网络信息行为的研究等。

在内地, 由于因特网的广泛应用是在 1994 年其实行商业化运作之后(蔺玉红等, 2002), 所以网络用户信息行为研究相应也较之发达国家更晚。较早涉猎网络用户信息行为研究的是社会学(张文杰等, 1998; 周运清等, 1999; 史宇鹏, 2001; 袁斐, 2001)和心理学(张智君, 2001; 江程铭等, 2001; 张智君等, 2002)领域的专家学者, 前者主要探讨了网络用户间的交互行为, 后者侧重研究了网络用户的信息浏览心理与行为。随后, 巢乃鹏等(2001)、曹树金等(2002)、李法运(2003)等综述了国外同类研究成果, 王京山、王锦贵(2002)指出了网络用户行为研究的必要性, 黄长著等(2002)、巢乃鹏(2002a, 2002b)、董小英等(2002)、王知津等(2003)分别调查了用户对网络信息的利用情况, 邓小昭(2002a, 2003a, 2003b)则基于实验、观察等方法对网络用户的信息检索、信息浏览、信息交互及信息选择行为分别进行了初步的实证研究。

近年来, 内地的网络用户信息行为研究有所发展, 在研究上也呈现出一些

特点:

1) 就研究对象而言,多数研究关注的是教育类用户或科研类用户,也有个别研究涉及旅游、消费、电子商务、医学、残障等用户群体(曹树金,2005a,2005b;贺桂和等,2006;蒋佳文,2006;路紫等,2007;岑成德等,2007;杨丽等,2008;唐亮等,2008;方海,2008;甘利人等,2009)。

2) 在研究分支上,较多的研究集中在对 Web 搜索引擎用户的信息查寻行为(郭岩,2004;张海涛等,2004;王继民等,2006;赖茂生等,2008,2009);和基于用户行为的网络信息服务对策(赵冬梅,2004;费巍等,2005;胡昌平,2008a;胡吉明等,2008)的探讨上,而对网络学术数据库用户的信息检索、信息浏览、信息选择行为、网络用户之间的信息交互行为探讨较少。

3) 在研究方法上,有部分成果采用了调查法、实验法、网络日志法等实证方法,其研究对象仍然集中于教育类用户(蒋佳文等,2005;谢阳群等,2006;刘磊等,2007;王益明,2007;顾立平,2007;黄晓斌等,2008;谭玮琼,2008;何惠芬,2008)或科技类用户(甘利人等,2005,2007;沙勇忠等,2006;胡昌平等,2008;张漪等,2008);此外,有学者(郭岩等,2005;庞景安,2006;邱均平,2007;余慧佳等,2007;任立肖,2007;潘幼乔等,2007)在理论上开始了对网络用户信息行为研究方法的初步探讨。中国互联网络信息中心自1997年以来的《中国互联网络发展状况统计报告》提供了大样本的网络用户信息行为研究数据,但由于调查项目偏少且未经深入分析,所以严格地讲还不能被称作用户信息行为研究。

4) 在研究深度上,变量偏少,缺乏对不同变量特征的用户群的比较研究。

综上所述,与美国等发达国家相比,国内该领域的研究目前还显得较为薄弱、零星,研究尚未成体系,这种研究状况与学科发展及实践工作的要求相距甚远。尽管我们也可以借鉴发达国家的研究成果,然而,正如北京大学信息化与人类信息行为研究所所长陈建龙所言,不同的文化背景、地域特色、生活环境、思维方式会造成人的行为的不同(张世福,2008)。因此,立足国内实际,系统而深入地探索国内网络用户信息行为的特点与规律,对于我国信息管理学科的理论建设与实践应用均具有十分重要的意义。

### 1.3 本书的研究内容

总体研究目标:结合我国实际情况,通过调查、观察、实验等方法,广泛搜集网络用户信息行为数据,借鉴认知科学等理论,深入分析与总结网络用户信息行为的特点与规律。在理论上,我们着力于系统构建网络用户信息行为研究的理

论框架,并力求推进面向用户认知过程的信息用户研究范式的应用,从而促进信息用户研究理论与方法在网络环境下的深化与创新;在应用上,对典型的网络用户信息行为进行剖析,并探索相应的网络信息服务策略,以能为有关管理部门提供决策参考,为改进网络信息管理、提高网络信息服务质量提供相关理论和事实依据,从而促进网络信息服务系统在用户导向下得以自我完善与顺利发展。

本书所包括的具体内容:

1)网络用户信息行为基本问题研究。包括:网络用户信息行为的内涵、网络用户信息行为的构成要素、网络用户信息行为的类型划分、网络用户信息行为模型研究、网络用户信息行为的影响因素、网络用户信息行为的基本特点等。

2)网络用户信息检索行为研究。在分析已有的网络用户信息检索行为研究成果及研究缺陷的基础上,以中文语境为主要背景,以完整的信息检索过程为基础,采用问卷调查法与实验法、观察法,借鉴认知科学与意义建构论,对基于刺激的需求识别与表达过程、基于检索策略制定的检索实施过程和基于检索结果评估判断的信息(知识)利用过程中的用户行为特征与规律进行研究。

3)网络用户信息浏览行为研究。在分析信息浏览行为内涵和梳理国内外相关研究现状的基础上,通过实证研究,对网络用户信息浏览行为的特点进行探讨。其中,重点关注其认知特征及意义建构过程:网络用户信息浏览目的、浏览方式、浏览内容、浏览路径选择,影响网络用户信息浏览的因素,网络用户信息浏览行为中的认知负担,与检索相整合的信息浏览行为等。

4)网络用户信息交互行为研究。在分析网络用户信息交互行为兴起与发展、类型及特点的基础上,主要以问卷调查的方式探讨我国网络用户信息交互行为的基本特征。其中,重点为:网络用户信息交互中的社会相符行为、从众行为、聚群行为以及性别差异特征。

5)网络用户信息选择行为研究。基于对网络用户信息选择行为的机制、相关性判断与信息选择、次序效应发生机理等问题的理论分析,重点对网络文献相关性判断中的首因效应及近因效应进行实验研究,并对文献数量与用户相关性判断之间的关系进行探索。

6)基于用户信息行为的网络信息服务策略研究。在对网络用户信息行为特征与规律进行分析的基础上,探讨网络信息服务对策,构建一个基于 Web1.0 和 Web2.0 的个性化、智能化个人门户,以实现浏览界面下的个性化信息组织和智能化动态导航,实现检索界面下信息需求的智能化引导、相关化呈现、浏览—检索的深度融合,以及交互界面下用户的深度参与、交互资源的共建共享与个性化管理。

7)网络用户信息行为研究方法的研究。重点探讨基于网络技术的相关研究方法及其应用性能,包括与用户信息行为数据收集 and 数据分析相关的网络调查法、

网络观察法、网络实验法、联机监控法、网络挖掘法、网络计量法等。此外,还对网络用户信息行为研究方法运用中的伦理规范进行了讨论。

## 1.4 本书的研究方法

为达到前述研究目标,我们在文献调研基础上,采用实证研究方法,将定量研究与定性研究相结合,同时借鉴相关学科的研究成果。具体而言:

1) 文献研究。收集国内外关于网络用户信息行为研究的文献,并不断跟踪新信息、新动态,在了解与比较同类研究成果的基础之上为研究的创新找到突破点。

2) 调查法,包括问卷调查与访谈。在全国14个省(直辖市)共20个市(区)发放问卷6000份,分别对网络用户的信息检索、信息浏览和信息交互行为进行调研;同时就信息检索与浏览等问题对部分用户进行访谈,以期搜集在问卷或测试表单上难以反映出的心理活动等方面的数据资料。

3) 实验与观察法:对网络用户的信息检索行为和信息选择行为进行实验与观察(共征集被试100人左右)。其中,采用SnagIt抓屏软件记录被试的操作过程并对录像日志进行分析,以保证观察的客观性和全面性。

4) 定量研究与定性研究相结合。除了对调查与实验数据进行统计分析之外,还通过非预设性的访谈与观察方法对网络用户信息行为进行研究,力求能对用户行为产生动机及心理体验等问题产生较为深刻的认识。

5) 借鉴心理学、认知科学、计算机网络技术、人机工效学、行为科学、社会学、传播学等相关学科的理论与方法,努力在学科交叉结合部上寻求新的突破。

## 1.5 本书的预期价值

在理论上,我们着力于系统构建网络用户信息行为研究的理论框架,并力求推进面向用户认知过程的信息用户研究范式的应用,从而促进信息用户研究理论与方法在网络环境下的深化与创新。其应用价值在于:对网络用户信息行为特点与规律的总结,有利于直接捕捉用户的显性信息需求,并间接推断与发掘其隐性需求,从而帮助网络信息服务系统克服自身建设中的盲目性,增强网络信息管理与服务的主动性与针对性,提高用户满意度。

具体而言,本书中有关理论方面的内容可作为情报学、图书馆学、信息管理等专业学术研究或教学内容的参考资料;实证研究成果可为有关管理部门提供决策参考,为各类网络信息服务系统的设计与开发提供理念与事实依据。