

21 世纪高等学校研究生教材

管 理 学 系 列 教 材

信息行为学

X I N X I X I N G W E I X U E

■ 乔 欢 / 编 著



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

21 世纪高等学校研究生教材

管 理 学 系 列 教 材

信息行为学

X I N X I X I N G W E I X U E

乔 欢 / 编 著



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

信息行为学 / 乔欢编著. —北京: 北京师范大学出版社, 2010.5

ISBN 978-7-303-10892-3

I. ①信… II. ①乔… III. ①信息—分析 IV. ①G202

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第053458号

营销中心电话 010-58802181 58808006
北师大出版社高等教育分社网 <http://gaojiao.bnup.com.cn>
电子邮箱 beishida168@126.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街19号

邮政编码: 100875

印刷: 唐山市润丰印务有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 170 mm × 230 mm

印张: 18.5

字数: 238千字

版次: 2010年5月第1版

印次: 2010年5月第1次印刷

定价: 29.00元

策划编辑: 戴轶 责任编辑: 戴轶

美术编辑: 毛佳 装帧设计: 毛佳

责任校对: 李菡 责任印制: 李丽

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

前言

“信息行为”(information behavior)一词合成于20世纪90年代后期。这一概念一经提出便引起广泛的争议：有学者质疑，用“信息行为”描述一个学术领域是否适当；有学者提出，信息行为概念对局外人而言，与心理学研究范式有着非常紧密的联系，但在信息行为研究中很多内容已超出心理学范畴，使人对其科学性产生疑问；更有人从语法上批评这一术语的正确性，认为“信息没有行为，只有人才有行为”。尽管如此，“信息行为”一词仍然为越来越多的学者所接受，以“信息行为”为题的期刊论文或学术课程频繁出现。

人们对“信息行为”概念有不同理解。例如，信息行为是“人们在不同环境中需要、寻求、给予和使用信息的行为，信息环境包括工作场所和日常生活”；^①“信息行为是与信息资源和信息渠道相关的全部人类行为的总称，包括主动和被动的信息寻求与使用行为。信息寻求(information seeking)、信息查询(information search)和信息使用(information use)是信

^① Case, Donald O. (2006), Information behavior, *Annual Review of Information Science and Technology*, 40 (1), pp. 293-327.

息行为的子类”。^① 这些定义将信息资源、信息获取渠道、信息环境以及信息使用者作为分析要素，用以涵盖信息行为研究的不同方面。

20 世纪 60 年代，信息行为研究以系统为导向，以正式系统及产品（如图书、论文）为核心，重点研究图书馆、学校、广播和电视等传播渠道；70 年代以后，面向用户的研究范式逐渐形成。个人作为信息寻求者和使用者，如何在不同环境中表达自己的信息需求，职业、社会和人口统计指标等环境因素如何影响人的信息行为，成为信息行为研究的新课题。

信息行为研究与现实生活有着紧密的联系。基于生活的研究取向，使这一领域视野开阔、色彩缤纷、富有创新性。在复杂的社会生活中，人的行为千变万化，每个人都有自己独特的行为方式，人的情感、需求、动机和欲望、人与人之间的相互关系，都可以作为观察与分析对象。Donald O. Case 在《寻找信息》^②一书的开场白中指出，构建信息行为的综合性研究框架，是一个十分庞大的计划。当前信息行为研究仍处于探索阶段，其基本概念、理论框架、研究模型及研究结论仍缺少普适性成果。这种现状一方面使综合性研究框架构建面临着挑战；另一方面也为今后的发展提供了广阔的空间。我们可以延续图书情报学传统，调查分析人的阅读行为，解析行为主体类型及行为特征；也可以在网络环境中，分析人与系统的复杂交互过程，并在理解用户心理的基础上，设计系统、组织资源和界面，并且更有效地满足用户的需要。

信息行为研究是一个不断发展的领域，不同学科的研究者正在从不同角度对人的信息行为展开多方位的研究。在纵向上，进化角度的信息行为研究，吸收进化心理学、进化生物学的成果，对不同历史时期的信息交流模式进行描述和分析，以揭示信息与社会发展的相互关联。在横向上，信息行为构成跨越不同学科的研究领域，从信息科学到心理学、行为学，从

^① Wilson, T. D. (2000), Human information behavior, *Informing Science*, Vol. 3(2).

^② Case, Donald O. (2002), *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*, Academic Press, 2002.

行为的生理基础实验到网络化信息环境的构建；从宏观到微观，各种社会现象多种研究方法，为信息行为研究拓展着研究课题，并使信息行为的研究路径不断扩展。本书试图整合现有的研究成果，以勾勒出尽可能完整的信息行为研究框架。本书共分为 9 章：

第 1 章为绪论，着重阐述信息行为研究的概念体系、产生背景、研究特点以及与其他学科的相互关系。

第 2 章为人类信息行为发展的历史概述，重点阐述在不同历史时期的信息收集方式及研究框架。

第 3 章为信息行为理论与模型，通过对相关理论与模型的综合分析，构建信息行为研究的理论基础。

第 4 章为信息行为研究的心理基础，行为是外在的，心理是行为的支撑，本章简要阐述了需要、动机等基本心理要素。

第 5 章为信息行为主体，研究重点是信息使用者的类型划分及各类用户的信息行为特征。

第 6 章为信息需求分析，重点分析信息需求的作用，以及如何识别潜在的信息需求。

第 7 章为信息查询与使用行为研究，重点阐述信息查询和使用过程及影响因素。

第 8 章为网络环境中的信息行为研究，重点分析网络环境中的信息行为表现形式及网络资源的使用及管理问题。

第 9 章为信息行为案例与角色分析。

本书的写作缘于七年前的一次提议。当时，第一次开设信息行为研究课程，在教与学的过程中，大量“不确定”的因素，加之英文教材的语言障碍，使人对信息行为的理解有种云山雾罩的感觉。为此，我们希望编辑出版相关教材作为教学参考。经过七年的教学实践，伴随资料的不断积累，教学内容逐渐丰富，最终形成本书的基本架构。在完稿之际，我由衷地感谢我的学生们，是他们的学习兴趣不断激励着我在教学过程中坚持研究和写作。在这里我诚挚地祝福他们生活幸福、事业有成。我感谢北京师范大学

学管理学院的领导和同事们，是他们的支持和包容使我在宽松的教学和
研究环境中，有机会探索一个尚未成熟的领域。我还要特别感谢图书馆界的
朋友们，在国家图书馆的多次讲座，给了我努力和进取的力量。

本书希望为两个群体提供阅读资料：一是为信息管理和信息系统的研
究生提供教学和研究的素材；二是为信息服务的实际工作者提供用户行为
分析的参考。信息行为研究目前尚处于“绿柳才黄半为匀”的阶段，希望本
书能够带来一缕春色。随着社会信息化的逐步发展，“待到上林花似锦，出
门俱是看花人”的胜景必然会出现，信息行为研究将为更多人所关注。

编 者
2010 年春

目 录

第1章 绪 论/1

【学习目标】/1

【引导案例】/1

1.1 信息行为学的概念体系 /4

1.1.1 信息概念辨析 /4

1.1.2 信息行为概述 /10

1.2 信息行为学的形成与发展 /13

1.2.1 信息行为学的形成 /13

1.2.2 信息行为学的扩展 /15

1.2.3 信息行为学的学科性质 /17

1.2.4 信息行为学的研究目的 /18

1.2.5 信息行为学的研究意义 /19

1.2.6 信息行为学的相关学科 /20

1.3 信息行为学的研究方法 /22

1.3.1 调查方法 /22

1.3.2 取样方法和样本量的确定 /25

1.3.3 数据整理和分析 /27

1.3.4 研究结果的解释和报告 /29

【本章概要】/30

【思考题】/30

【案例分析】/31

第2章 人类信息行为 /33

【学习目标】/33

【引导案例】/33

2.1 人类行为概述 /35

2.1.1 人类行为的一般特点 /36

2.1.2 影响行为的生理因素 /37

2.1.3 影响行为的心理因素 /37

2.1.4 影响行为的社会心理因素 /38

2.2 人类信息行为的形成与演化 /38

2.2.1 人类心理机制的进化 /39

2.2.2 信息行为的进化 /40

2.2.3 部落信息行为研究 /45

2.3 人类信息行为的研究框架 /47

2.3.1 人类行为研究类型 /47

2.3.2 信息行为研究空间 /49

2.3.3 信息聚集地 /49

2.3.4 社会关系网络 /51

2.3.5 信息行为的影响因素 /53

2.3.6 信息合作行为 /54

【本章概要】/56

【思考题】/57

【案例分析】/57

第3章 信息行为理论与模型/60

【学习目标】/60

【引导案例】/60

3.1	范式、理论和模型 /62
3.1.1	范式 /62
3.1.2	理论 /63
3.1.3	模型 /63
3.2	信息行为学相关理论 /64
3.2.1	最小努力原则 /64
3.2.2	利用与满足理论 /65
3.2.3	作为社会行动的媒介使用 /66
3.2.4	游戏和娱乐理论 /67
3.2.5	信息贫困理论 /68
3.3	信息行为模型 /71
3.3.1	信息查询过程模型 /71
3.3.2	意义建构模型 /74
3.4	信息行为的认知分析 /76
3.4.1	情感负荷理论 /77
3.4.2	社会认知权威理论 /78
3.4.3	认知工作分析 /79
3.5	信息行为理论的扩展 /82
3.5.1	职业和专业身份理论 /82
3.5.2	深度休闲理论 /83
3.5.3	价值敏感设计 /84
3.5.4	网络信息查询浏览行为——采浆果行为 /85
	【本章概要】/86
	【思考题】/86
	【理论概述】/86

第4章 信息行为的心理基础/91

	【学习目标】/91
--	-----------

【引导案例】/91

4.1 感觉和知觉 /92

4.1.1 感觉 /92

4.1.2 知觉 /95

4.2 需要和动机 /98

4.2.1 需要 /98

4.2.2 动机 /100

4.3 个性差异 /104

4.3.1 个性 /104

4.3.2 气质 /104

4.3.3 性格 /105

4.3.4 兴趣 /106

4.3.5 能力 /107

4.4 价值观与态度 /109

4.4.1 价值观 /109

4.4.2 态度 /110

4.5 个体行为的变化 /112

4.5.1 学习的内涵 /112

4.5.2 学习理论 /113

【本章概要】/115

【思考题】/116

【案例分析】/116

第5章 信息行为主体/121

【学习目标】/121

【引导案例】/121

5.1 用户与用户研究 /122

5.1.1 用户概念 /122

5.1.2	用户研究的意义和作用 / 122
5.1.3	用户研究内容 / 124
5.1.4	用户研究方法 / 125
5.1.5	用户研究文档 / 126
5.1.6	用户研究的发展趋势 / 126
5.2	数字时代的新用户 / 128
5.2.1	新用户概念 / 128
5.2.2	新用户的信息消费方式 / 129
5.2.3	数字消费者的信息行为特征 / 129
5.3	信息用户类型 / 131
5.3.1	职业分类标准 / 131
5.3.2	图书情报部门的用户分类标准 / 133
5.3.3	人口统计学分类标准 / 133
5.3.4	网络用户分类标准 / 134
5.4	用户职业与信息行为 / 135
5.4.1	科学家与工程师 / 135
5.4.2	社会学家和人文学家 / 137
5.4.3	健康护理者 / 138
5.4.4	职业经理人 / 139
5.4.5	新闻记者 / 140
5.4.6	律师 / 140
5.5	社会角色与信息行为 / 141
5.5.1	社会角色与信息需求 / 141
5.5.2	不同社会角色的信息行为 / 143
5.6	信息环境与信息行为 / 145
5.6.1	个人因素 / 146
5.6.2	信息环境因素 / 146
	【本章概要】 / 148

【思考题】/148

【案例分析】/149

第6章 信息需求分析/152

【学习目标】/152

【引导案例】/152

6.1 信息需求概述 /153

6.1.1 信息需求概念辨析 /153

6.1.2 信息需求状态 /155

6.1.3 一般需求与信息需求 /156

6.2 信息需求研究 /157

6.2.1 信息需求识别 /158

6.2.2 信息需求的形式 /159

6.2.3 信息需求的对象 /159

6.2.4 信息需求的研究取向 /160

6.2.5 隐性需求分析 /161

6.3 信息需求的心理基础 /162

6.3.1 信息需求与信息动机 /162

6.3.2 信息需求的心理规律 /163

6.3.3 心智模型 /165

6.4 信息需求描述模型 /166

6.4.1 寻找答案 /166

6.4.2 减少不确定性 /167

6.4.3 知识非常态 /168

6.4.4 信息需求研究的发展趋势 /169

6.5 信息需求识别方法 /171

6.5.1 信息需求识别的概念 /171

6.5.2 信息需求识别过程 /173

- 6.5.3 用户研究 /175
- 6.5.4 正式面谈 /182
- 6.5.5 不断改进和更新的信息需求 /184
- 6.5.6 结论 /184
- 【本章概要】/184
- 【思考题】/185
- 【案例分析】/185

第 7 章 信息查询与使用行为/187

- 【学习目标】/187
- 【引导案例】/187
- 7.1 信息查询行为 /192
 - 7.1.1 信息查询研究的理论基础 /192
 - 7.1.2 信息查询模型 /194
 - 7.1.3 信息查询的影响因素 /195
 - 7.1.4 信息查询结果的选择标准 /196
 - 7.1.5 信息决策原则 /197
- 7.2 日常生活中的信息查询 /198
 - 7.2.1 ELIS 研究 /198
 - 7.2.2 ELIS 的相关概念 /199
 - 7.2.3 ELIS 的行为特征 /200
 - 7.2.4 ELIS 行为的影响因素 /202
- 7.3 信息使用行为 /203
 - 7.3.1 信息使用的概念 /203
 - 7.3.2 信息使用与问题解决 /204
 - 7.3.3 问题解决实例 /205
 - 7.3.4 信息吸收行为 /206
 - 7.3.5 信息吸收的层次 /208

7.4	信息搜寻模型	/209
7.4.1	标准模型	/209
7.4.2	认知模型	/210
7.4.3	动态模型	/211
7.4.4	阶段模型	/212
7.4.5	策略模型	/214
7.4.6	意义建构模型	/214
7.5	信息搜寻支持系统	/215
7.5.1	经典概念框架	/215
7.5.2	时间刻度行为模型	/216
7.5.3	一个简单的例子：网络导览	/217
7.5.4	信息搜寻支持系统的三个论题	/219
7.5.5	社会化搜索	/221
	【本章概要】	/221
	【思考题】	/222
	【案例分析】	/222

第8章 网络环境中的信息行为/224

	【学习目标】	/224
	【引导案例】	/224
8.1	网络信息资源与服务	/225
8.1.1	网络信息资源类型	/225
8.1.2	网络信息资源的组织方式	/228
8.1.3	网络信息服务	/230
8.2	网络信息行为研究	/232
8.2.1	网络信息用户的特征	/232
8.2.2	网络信息行为	/233
8.2.3	网络信息行为影响因素	/236

8.2.4 网络信息行为研究方法 / 237

8.3 网络信息行为管理 / 237

8.3.1 网络信息的污染问题 / 238

8.3.2 网络信息行为规范 / 238

8.3.3 网络信息行为教育 / 240

【本章概要】 / 241

【思考题】 / 242

【案例分析】 / 242

第9章 信息行为案例与角色分析 / 247

9.1 案例研究法：安全分析师的信息行为 / 247

9.2 实验法：购买汽车和玉米片 / 249

9.3 调查法：首席执行官(CEO)和学者 / 254

9.4 简短访谈：对普通人的研究 / 256

9.5 集中访谈法：看门人和三兄弟的生活 / 257

9.6 核心小组访谈法：医生和护士 / 260

9.7 日记和经验样本 / 261

9.8 非介入性方法：历史分析 / 262

9.9 非介入性方法：内容分析法 / 264

9.10 多种数据源的使用 / 265

9.11 元分析法 / 266

【本章概要】 / 268

参考文献 / 269

北师大版经管类高校教材书目 / 277

教师用免费教材样本申请表 / 279

第1章 绪论

【学习目标】

- 理解信息行为研究的基本概念、特征和主要内容。
- 理解信息行为学的形成和发展过程。
- 认识信息行为学的相关学科和研究方法，建立宏观的理论和方法论体系。

【引导案例】

在信息社会中你如何生活

早上8点，刺耳的闹钟铃声响起，打破了卧室的宁静。大学生朱丽从床上一跃而起，开始了新的一天。上午9:00她有两节课，下课后要到图书馆复印讲义。后天是长周末，她打算到外地旅游，需要上网查询天气、机票、饭店等方面的信息。因为是第一次去，她还想了解当地的风土人情、著名景点、特产和商品价格等。明年就要毕业了，她还想从网上看一下就业市场情况。晚上到家，她又累又饿，于是从网上订购了一份盒饭，边吃边打开电视和电脑，还从网上检查了一下电子邮箱，并到一家网站看一下股票和基金的情况。这些金融理财产品已经成为她的钟爱，虽然投入不多，但是她相信随着人口老龄化的日益严重，当她退休时所能得到的退休金将会很少，为此，她必须从现在开始规划自己的未来。最后，为了完成第二天必须交的信息搜寻行为研究报告，她登录互联网搜集信息。直到午夜时分，朱丽才关灯睡觉。这是一名大学生一天的生活。你注意到了吗？在这个网络化时代，信息已经与我们的生活形影不离了：无论是购物、旅行、上学、求职，还是吃饭、娱乐、休闲，几乎所有人类行为都需要查询和获取信息，并在充分掌握信息的基础上作出决策。

回顾人类社会的发展历史，每个阶段都存在大量的信息，都需要通过