



新世纪高等学校规划教材·信息管理核心课系列

信息行为学

第**2**版

乔欢 乔人立◎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



新世纪高等学校规划教材·信息管理核心课系列



配套教学资源

信息行为学

第2版

乔欢 乔人立◎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, 乔人立编著. —2版. —北京: 北京师范大学出版社, 2018.5

(新世纪高等学校规划教材·信息管理核心课系列)

ISBN 978-7-303-23441-7

I. ①信… II. ①乔… ②乔… III. ①信息学—行为科学—高等学校—教材 IV. ①G201

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第022214号

营销中心电话 010-62978190 62979006

北师大出版社科技与经管分社网 www.jswsbook.com

电子邮箱 jswsbook@163.com

XINXI XINGWEIXUE

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnupg.com

北京新街口外大街19号

邮政编码: 100875

印刷: 北京京师印务有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 787mm×980mm 1/16

印张: 19.25

字数: 340千字

版次: 2018年5月第2版

印次: 2018年5月第2次印刷

定价: 48.00元

策划编辑: 张自然 李红芳 责任编辑: 李红芳 戴轶

美术编辑: 刘超 装帧设计: 刘超

责任校对: 刘廷丽 责任印制: 赵非非

版权所有 侵权必究

反盗版、反侵权举报电话: 010-62978190

北京读者服务部电话: 010-62979006-8021

外埠邮购电话: 010-62978190

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: 010-62979006-8006

第 2 版前言

《信息行为学》从 2010 年出版至今已有七年时间。伴随信息技术的飞速发展，信息行为研究成果大量涌现。值此教材再版之际，我们总结了与“信息行为”相关的教学和研究成果，在原书结构和线索的基础上，结合信息技术的发展轨迹，重新修改并增加了最新内容。新版教材更具有知识性、应用性和可读性。为适应教学需要，本书配有免费的教学资源（扫扉页二维码），以帮助学生更好地掌握相关知识。

感谢北京师范大学出版社的大力支持，使本书有机会修订并出版。书中引用了国内外同人的研究成果与资料，在此特致谢意。如有失误和不妥之处，恳请广大读者指正。

作 者

2017 年 10 月 15 日

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了广泛争议: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,使人们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”的概念有不同理解。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和使用行为。信息寻求(information seeking)、信息查询(information search)和信息使用(information use)是信息行为的子类”^②。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(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;20世纪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,都可以作为被观察与分析的对象。Donald O. Case在《寻找信息》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的构建面临着挑战;另一方面也为今后的发展提供了广阔的空间。我

^① Donald O. Case. Information Behavior[J]. Annual Review of Information Science and Technology, 2006, 40(1): 293-327.

^② Wilson, T. D. Human Information Behavior[J]. Informing Science, 2000, 3(2).

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,以更有效地满足用户的信息需要。

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,对不同社会现象有多种研究方法,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。本书试图整合现有研究成果,以勾勒出尽可能完整的研究框架。本书内容分为以下九章。

第1章为绪论,重点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,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章为信息行为的心理基础,本章概要阐述了需要、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,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,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的课程,在教与学的过程中,有大量“不确定”的因素,加之英文教材的语言障碍,使人们对信息行为的理解有种云山雾罩的感觉。为此,我们希望能编辑出版相关教材作为教学参考。经过七年的教学实践,随着资料的不断积累,教学内容的逐渐丰富,最终形成了本书的基本架构。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。我也非常感谢北京师范大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的教学和研究环境中,有机会探索一个尚未成熟的领域。此外,我还要特别感谢图书馆界的朋友们,

在国家图书馆、首都图书馆的多次讲座，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学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，希望本书能够为此带来一缕春色。随着社会信息化的发展，“若待上林花似锦，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

目 录

第 1 章 绪论	1
本章要点	1
引导案例 在信息社会中你如何生活	1
1.1 信息行为学的概念体系	3
1.1.1 信息概念辨析	4
1.1.2 信息行为概述	8
1.2 信息行为学的形成与发展	10
1.2.1 信息行为学的形成	10
1.2.2 信息行为学的扩展	12
1.2.3 信息行为学的学科性质	14
1.2.4 信息行为学的研究目的	15
1.2.5 信息行为学的研究意义	16
1.2.6 信息行为学的相关学科	16
1.3 信息行为学的研究方法	18
1.3.1 调查方法	18
1.3.2 取样方法和样本量的确定	20
1.3.3 数据整理和分析	22
1.3.4 研究结果的解释和报告	23
本章概要	24
思考题	24
案例分析 大数据的故事	25
延伸阅读 信息社会和大数据	28
第 2 章 人类信息行为	34
本章要点	34
引导案例 观察——揭示行为背后的秘密	34
2.1 人类行为概述	36
2.1.1 人类行为的一般特点	37

2.1.2	影响行为的生理因素	38
2.1.3	影响行为的心理因素	38
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	39
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	48
2.3	人类信息行为的研究框架	49
2.3.1	人类信息行为的研究类型	49
2.3.2	信息行为的研究空间	51
2.3.3	信息聚集地	51
2.3.4	社会关系网络	54
2.3.5	信息行为的影响因素	56
2.3.6	信息合作行为	57
	本章概要	59
	思考题	59
	案例分析 人类的非言语行为	60
	延伸阅读 用户调查与研究动力	61

第3章 信息行为理论与模型 64

	本章要点	64
	引导案例 事情原本很简单	64
3.1	范式、理论和模型	66
3.1.1	范式	66
3.1.2	理论	66
3.1.3	模型	67
3.2	信息行为学相关理论	67
3.2.1	最小努力原则	68
3.2.2	利用与满足理论	69
3.2.3	作为社会行动的媒介使用	70
3.2.4	游戏和娱乐理论	70
3.2.5	信息贫困理论	71
3.3	信息行为模型	74

3.3.1 标准模型	74
3.3.2 认知模型	76
3.3.3 动态模型	76
3.3.4 阶段模型	78
3.3.5 意义建构模型	80
3.4 信息行为的认知分析	83
3.4.1 情感负荷理论	83
3.4.2 社会认知权威理论	84
3.4.3 认知工作分析	85
3.5 信息行为理论的扩展	87
3.5.1 职业和专业身份理论	87
3.5.2 深度休闲理论	88
3.5.3 价值敏感设计	89
本章概要	89
思考题	90
案例分析	90
第4章 信息行为的心理基础	93
本章要点	93
引导案例 你想上哪儿	93
4.1 感觉和知觉	94
4.1.1 感觉	94
4.1.2 知觉	97
4.2 注意和记忆	100
4.2.1 注意	100
4.2.2 记忆	103
4.3 情绪与情感	107
4.3.1 情绪与情感的产生	107
4.3.2 情绪与情感的区别	108
4.3.3 情绪情感与认识过程	108
4.3.4 情绪情感的生理表现	109
4.4 需要和动机	109
4.4.1 需要	109

4.4.2 动机	111
4.5 个性差异	114
4.5.1 个性	114
4.5.2 气质	114
4.5.3 性格	115
4.5.4 兴趣	116
4.5.5 能力	117
4.6 价值观与态度	118
4.6.1 价值观	119
4.6.2 态度	120
4.7 个体行为的变化	121
4.7.1 学习的内涵	121
4.7.2 学习理论	122
本章概要	123
思考题	124
案例分析 心理与行为	124
第5章 信息行为主体	127
本章要点	127
引导案例 医疗过程中的信息行为	127
5.1 用户与用户研究	134
5.1.1 用户的概念	134
5.1.2 用户研究的意义和作用	135
5.1.3 用户研究的内容	137
5.1.4 用户研究的方法	137
5.1.5 用户研究的文档	138
5.1.6 用户研究的发展趋势	138
5.2 数字时代的新用户	139
5.2.1 新用户的概念	139
5.2.2 新用户的信息消费方式	140
5.2.3 数字消费者的信息行为特征	141
5.3 信息用户类型	142
5.3.1 职业分类标准	142

5.3.2	图书情报部门的用户分类标准	143
5.3.3	人口统计学分类标准	144
5.3.4	网络用户分类标准	144
5.4	用户职业与信息行为	145
5.4.1	科学家与工程师	145
5.4.2	社会学家和人文学家	147
5.4.3	健康护理者	148
5.4.4	职业经理人	148
5.4.5	新闻记者	149
5.4.6	律师	149
5.5	社会角色与信息行为	150
5.5.1	社会角色与信息需求	150
5.5.2	不同社会角色的信息行为	151
5.6	信息环境与信息行为	153
5.6.1	个人因素	154
5.6.2	信息环境因素	154
	本章概要	156
	思考题	156
	案例分析 角色设计	156
	延伸阅读 网络医学健康信息资源利用行为	158
第 6 章	信息需求分析	161
	本章要点	161
	引导案例 信息需求与市场分析	161
6.1	信息需求概述	162
6.1.1	信息需求概念辨析	162
6.1.2	信息需求状态	163
6.1.3	一般需求与信息需求	164
6.2	信息需求研究	166
6.2.1	信息需求的识别	166
6.2.2	信息需求的形式	167
6.2.3	信息需求的对象	168
6.2.4	信息需求的研究取向	168

6.2.5 隐性需求分析	169
6.3 信息需求的心理基础	171
6.3.1 信息需求与信息动机	171
6.3.2 信息需求的心理规律	172
6.3.3 心智模型	173
6.4 信息需求描述模型	174
6.4.1 寻找答案	174
6.4.2 减少不确定性	175
6.4.3 知识非常态	176
6.4.4 信息需求研究的发展趋势	177
6.5 信息需求识别方法	179
6.5.1 信息需求识别的概念	179
6.5.2 信息需求识别的过程	180
6.5.3 用户研究	182
6.5.4 正式面谈	187
6.5.5 动态信息需求	189
本章概要	189
思考题	190
案例分析	190
第7章 信息查询与使用行为	198
本章要点	198
引导案例 窃听门风波	198
7.1 信息查询行为	199
7.1.1 信息查询研究的理论基础	199
7.1.2 信息查询模型	201
7.1.3 信息查询的影响因素	202
7.1.4 信息查询结果的选择标准	203
7.1.5 信息决策的原则	203
7.2 日常生活中的信息查询	205
7.2.1 ELIS 研究	205
7.2.2 ELIS 的相关概念	206
7.2.3 ELIS 的行为特征	207

7.2.4 ELIS 行为的影响因素	207
7.3 信息搜寻支持系统	209
7.3.1 经典概念框架	209
7.3.2 时间刻度行为模型	210
7.3.3 一个简单的例子: 网络导览	211
7.3.4 信息搜寻支持系统模型的三个论题	213
7.3.5 社会化搜寻	213
7.4 信息使用行为	215
7.4.1 信息使用的概念	215
7.4.2 信息使用的研究	216
7.4.3 信息使用的形态	217
7.4.4 信息使用的影响因素	218
7.4.5 问题解决	219
7.5 信息吸收行为	220
7.5.1 信息吸收的基本形态	220
7.5.2 信息吸收的影响因素	221
7.5.3 信息吸收的层次	222
本章概要	223
思考题	224
案例分析 信息收集与隐私保护	224
延伸阅读 隐私的成本与收益	226
第 8 章 网络环境中的信息行为	231
本章要点	231
引导案例 我是谁	231
8.1 网络信息资源与服务	232
8.1.1 网络信息资源的类型	233
8.1.2 网络信息资源的组织方式	235
8.1.3 网络信息服务	237
8.2 网络信息行为研究	239
8.2.1 网络信息用户的特征	239
8.2.2 网络信息行为	240
8.2.3 “互联网+”行为模式	243

8.2.4 网络信息行为的影响因素	244
8.2.5 社交网络的信息行为	244
8.2.6 网络信息行为的研究方法	246
8.3 网络信息行为管理	247
8.3.1 网络信息的污染问题	247
8.3.2 网络信息行为规范	248
8.3.3 网络信息行为教育	249
本章概要	250
思考题	251
案例分析	251
延伸阅读 技术自我研究	254
第9章 信息行为案例与角色分析	265
9.1 案例研究法:安全分析师的信息行为	265
9.2 实验法:购买汽车和玉米片	266
9.3 调查法:首席执行官(CEO)和学者	270
9.4 简短访谈:对普通人的研究	272
9.5 集中访谈法:看门人和三兄弟的生活	273
9.6 核心小组访谈法:医生和护士	275
9.7 日记和经验样本	276
9.8 非介入性方法:历史分析	277
9.9 非介入性方法:内容分析法	278
9.10 多种数据源的使用	279
9.11 元分析法	280
本章概要	281
参考文献	283

第1章 绪 论



本章要点

- ◆ 了解信息行为学的基本概念、学科属性和主要内容。
- ◆ 熟悉信息行为学的形成和发展过程。
- ◆ 掌握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 8:00，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，后天是周末，她计划到外地旅游，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、特产和商品价格等方面的信息。明年就要毕业了，她想从网上查看就业市场的情况。晚上到家天色已晚，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，检查电子邮箱，并到一家网站看看股票和基金情况。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未来。最后，为完成第二天必须交的信息搜寻行为研究报告，她登录互联网搜集相关信息。直到午夜时分，朱丽才关灯睡觉。这是 21 世纪初大学生的“典型”生活。

最近十年，由于智能手机技术的发展，人们的生活正在发生巨大的改变。据我国工信部网站的统计数据，2016 年年底我国 4G 手机用户总数达到 7.7 亿户，移动数据及互联网业务收入占电信业务收入的比重从 2015 年的 26.9% 提高至 36.4%；移动互联网接入量消费达 93.6 亿 GB，同比增长 123.7%，手机上网流量达到 84.2 亿 GB，同比增长 124.1%，在总流量中的比重达到 90.0%。智能手机可能是人类历史上增长最迅速和变化最丰富的技术形式，它的强大功能渗透到生活的方方面面。原本主要用于打电话、发短信的手机，现在成为人们的重要陪伴。在公交车上、地铁上、饭店中、会议中、课堂上、聚餐或睡觉前，“手机控”们都在看手机：发微信、聊天、看新闻、读书、玩

游戏、看视频、购物、付费、导航、照相、录像等,人们在获取信息的同时也在与朋友分享各种生活所得。在移动信息传输时代,手机像人的“第二心脏”,时时处处与人相伴,小小的屏幕展现出无限的空间。手机已成为个人与现代世界交互的控制点。2017年《全球互联网、社交媒体和移动数据报告》显示,全球一半以上的人口使用互联网,37.5亿人使用在线信息资源,互联网用户每年增长8%,移动份额不断增加,互联网流量的一半以上源自移动电话。社交媒体用户在过去12个月内增长20%,将近2/3的世界人口使用移动电话,55%的活动联结来自智能手机,超过一半的人口使用智能手机。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做出决策。

回顾人类社会的发展历史,每个阶段都存在大量的信息,都需要通过对信息的传递、收集和处理开展社会交流活动。农业社会发明了文字和纸张,可以算作第一次信息革命;工业社会建立了交通网络和通信联络系统,可以称为第二次信息革命。在人类进入信息社会后,信息生产开始成为系统化、大规模的生产活动,千百万人将从事与信息生产和传递密切相关的各类工作,信息产业将超过传统工业而成为社会的首要产业,信息产品将取代物质产品成为社会生产的主要产品。

据统计,现在每天约有数十亿信息单元的信息量向世界发送,并以每年18%~20%的递增率发展。在信息社会中,90%以上的工作是在收集、加工、传输和存储信息。人类的教育、医学,甚至生产领域都存在大量信息活动。例如,加工一个零件首先需要图纸、工艺规程,它们规定着零件的尺寸、允许的误差、所用的材料、加工步骤和对每一步骤的要求等,这些都是信息。甚至加工中使用的夹具,它规定刀具和零件的相对位置,或组成一个部件各零件之间的相对位置,这也是信息。生产中出现的问题,需要专家会诊解决,从了解情况、收集资料、分析问题、进行判断、提出解决方案,也都是信息领域的事情。因此以计算机为核心的诸如计算机集成制造系统(CIMS)等各种信息系统,在人们的生产和生活中得到了广泛应用。

在信息社会中,收集和获取信息是人在社会上生存的基本条件。信息与传播技术是近年来发展最快、对人影响最大的技术领域。人在获取信息过程中的行为表现有哪些特征?这些特征的形成原因是什么?对这些问题每个人都会有不同的答案。人们获取信息的目的不同,如撰写学位论文、组织信息资源、开展信息服务、获取生活信息等,获取信息的行为方式也不相同。信息行为研究可以帮助我们更好地理解技术进步对信息行为的影响,更准确地把握不同人群的信息需求,有效设计和管理信息资源与信息系统,更有针对性地提供信息服务。

与信息相关的问题无穷无尽,考虑到研究领域的界定有助于加深对问题的理解,因此,我们将信息行为研究集中在几个方面:①与教育相关的问题,包括对大学和专