

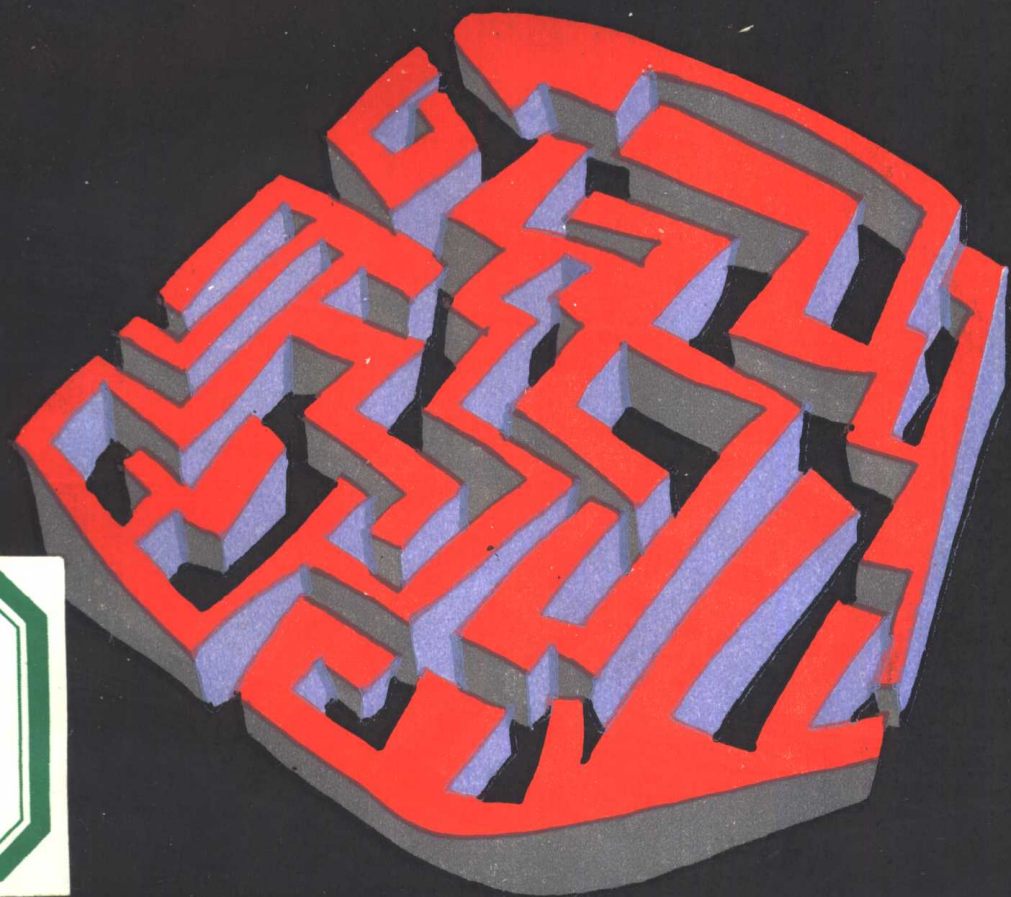
情报

QING BAO

YONG HU YAN JIU

用户研究

胡昌平 编



湖北科学技术出版社

情报

QING BAO

YONG HU YAN JIU

胡昌平 编

用户研究

湖北科学技术出版社

情报用户研究

胡昌平 编著

*

湖北科学技术出版社出版发行 新华书店湖北发行所经销

湖北省公安学校印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 103页 2插页 228千字

1987年6月第1版 1987年6月第1次印刷

印数, 1—6 800

ISBN 7—5352—0190—8/G·0017

统一书号, 4304·24 定价, 2.55元

前 言

情报用户研究不仅是情报学和社会学的重要领域，而且是组织现代信息情报系统和开展情报工作的基础。

武汉大学图书情报学院从1981级起为情报科学系和图书馆学系的在校生、进修生、函授生开设了“情报用户研究”课程，由胡昌平编写出《情报用户研究》教材。教材问世后引起了学术界和社会上的广泛重视。这个版本是作者在原书的基础上，经过几年的实践，修改、补充而成的，系情报用户研究方面的编著。它具有内容丰富、体系完整、实用性强的特点，既可供实际工作者参考，也可作为高等院校情报学专业、图书馆学专业、图书发行专业的教材和其它相关专业的教学参考书。

本书分为九章，系统地阐述了情报用户研究的基本理论和方法，研究了用户情报需求的心理及行为规律，讨论了科研、生产、经济及其它工作的情报保证，分析了情报社会现象及我国各类人员利用情报的状况，介绍了组织信息情报工作和合理发掘情报资源的基本策略与措施。

本书由王昌亚副教授主审。作者在修订本书的过程中还得到了多方面的支持、指导和帮助。陕西省科技情报研究所副所长贺克毅同志，黑龙江省科技情报研究所金正铁同志，天津大学图书馆范锋副教授，华东师范大学图书情报系祝希龄副教授，武汉化工学院邹荫生老师，武汉水运工程学院张立厚、史田华老师，湖北省环境保护研究所周克元同志，中国科学院武汉数学物理研究所罗式胜同志，以及湖北省情报学会的许多同志曾

给作者热心帮助；武汉大学图书情报学院的许多老师曾对对本书的初稿提出了宝贵的修订意见。对上述同志，谨致深切的谢意。同时，作者在编著本书的过程中参考了一些国内外文献，在此向这些文献的作者表示衷心感谢。

对于本书的缺陷，恳请专家和读者批评指正。

胡昌平

1986年10月30日于武汉大学

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 情报用户研究的历史发展.....	1
第二节 情报用户研究的基本内容.....	4
第三节 情报用户研究的意义.....	8
第二章 情报与情报用户	12
第一节 人类活动与情报.....	12
第二节 情报交流系统及其特性.....	16
第三节 情报用户的分类.....	21
第三章 情报用户研究的基本方法	28
第一节 用户研究中的直接调查与间接调查.....	28
第二节 用户研究中的统计分析法.....	34
第三节 用户研究中的抽样方法.....	58
第四节 用户研究中的比较分析法.....	68
第五节 回归分析法在用户研究中的应用.....	80
第六节 特尔斐法在用户研究中的应用.....	92
第七节 情报用户研究中的马尔科夫分析.....	101
第四章 用户情报需求分析	109
第一节 用户情报需求的基本类型.....	109
第二节 各类用户情报需求的状况与特点.....	114
第三节 用户情报需求的影响因素.....	123
第四节 用户情报需求的规律.....	130
第五章 用户情报心理研究	140

第一节	用户情报心理研究的要点与方法	140
第二节	用户对情报的认知过程	147
第三节	用户的情报意识	158
第四节	用户个体情报心理研究	164
第五节	用户团体情报心理研究	170
第六章	用户使用情报的研究	176
第一节	情报的使用价值及其测量	176
第二节	情报使用价值的变化规律	183
第三节	用户使用情报的机理与效果	189
第四节	用户利用情报的现状与特点	197
第五节	用户引用文献的研究	211
第六节	用户利用科技成果和社会信息的研究	224
第七章	用户的情报保证	228
第一节	用户情报保证的意义与原则	228
第二节	用户的情报选择	235
第三节	用户情报保证的方式与系统	239
第四节	用户情报保证工作的组织与管理	247
第五节	用户常备文献库的建立与情报资源的利用	253
第八章	情报用户培训	262
第一节	情报用户培训的意义与原则	262
第二节	情报用户培训的策略与方法	266
第三节	现实情报用户的培训	273
第四节	未来情报用户的培训	279
第九章	社会情报形态研究	285
第一节	情报的社会特征与社会情报形态	285
第二节	情报工作的基础结构与情报用户管理	289

第三节	情报用户的专业分工在情报传递与交流中的控制作用	293
第四节	情报社会中的管理控制问题	298
附表		303
附录		306
参考文献		310

第一章 绪 论

第一节 情报用户研究的历史发展

一、情报用户研究的历史发展

情报用户研究，即对情报用户所展开的研究。

所谓“情报用户”，即情报的使用者（user），指的是在科研、技术、生产、管理、文艺等各种活动中一切利用情报的个人或团体。前者称为个体情报用户，后者称为团体情报用户。为了简化叙述，如无特殊说明，本书往往以“用户”一词专指“情报用户”。

情报用户是一个具有社会学涵义的古老概念。自有人类存在以来，就存在情报的创造、传播、接收和使用问题，而具有利用情报资源条件的一切社会成员都属于情报用户的范畴。情报用户既是情报的使用者，又是情报的创造者，简而言之，用户是情报得以存在并具有实际价值的支柱。

情报用户研究起源于图书馆读者研究。早期的图书馆读者研究包含了读者使用情报的分析。这是因为当时用户获取情报的正规方式是利用图书馆。随着科学技术的发展和情报交流的展开，用户工作日趋突出，为了满足用户对文献情报的需求，在开展文献情报的加工、报道及服务工作的同时，开始了文献情报用户的调研工作，这便是情报用户研究的新起点。

20世纪以来，科学技术的飞跃发展和情报工作的深入导致了情报用户研究的深化。40年代开始，用户调查已成为业务

部门的一项工作，从50年代后期起，用户研究已成为国外图书、情报学界的热门研究课题。目前，在情报学领域内，除情报检索外，“情报用户”是研究得最多的一个领域。联合国教科文组织在1980年出版的《情报系统和服务手册》(Handbook for Information Systems & Services)中，充分强调了情报用户在设计情报系统中的作用及用户研究的必要性。苏联情报学家也指出：“显然，只有在深刻了解科学家和专家们实际情报需求的基础上，才能使情报服务有效。因此，对科学家及专家们情报需求进行研究、总结并使之典型化，是科学情报工作的中心任务”。

当前，美国、苏联、英国、日本、联邦德国、民主德国、波兰、法国等国，每年都有大量的情报学家、情报工作者和其它方面的专家从事用户方面的研究工作。到目前为止，提交的重要报告达数百篇。其中美国为了普查情报用户需求，不惜拨款数十万美元，足以见其重视。

在我国，随着四化建设的飞速发展和经济体制改革的成功展开，特别是在新技术革命条件下，信息、情报工作已成为一项至关重要的社会工作，情报用户研究日益受到情报学界和社会的普遍重视。80年代初以来，不少机构组织了专门的“情报用户调查”，有的学术刊物还辟有“用户研究”专栏。用户研究的成果在情报服务工作中正得到越来越广泛的应用。

“情报用户研究”虽然已进行多年，成果累累，但是有的情报学家仍然认为，当前的研究工作与建立一门“情报用户学”还存在着距离。无疑，这一看法是比较符合实际的。分析目前的“情报用户研究”，可以发现存在以下问题。

1. 还缺乏广泛用于情报学的用户理论。情报学是一门综合性的年轻学科，正在迅速地发展，目前的情报学正处于

“动荡”之中，情报学家试图从多方面打开缺口，采用科学的方法通过多种途径解决问题。由于情报学理论发展上的限制，使得“情报用户学”缺乏系统的理论基础。

2. 研究进行得太分散。在情报用户研究的实践中，研究进行得太分散，缺乏广泛的国际合作和组织，多数研究只是为了应付当前的情报服务工作。这样，使得结果零碎不全，难以互相比较。对此，丹麦的E·特努德建议应用运筹学方法对各国的各类型情报用户组织大规模的国际调查，以丰富情报用户研究的实践，为发展情报工作提供依据。

3. 忽视理论研究。大部分研究者对研究抱有狭窄的目的，往往急于寻求具体服务方法的改进，热心于情报机构或网络最优方案的设计。只有少数研究者力图弄清科学情报利用的规律，着眼于学科理论建设。这种忽视理论的偏向，对学科发展是不利的。

4. 忽视非用户的研究。在情报用户研究中，对正式用户研究的重视程度较高，而对非用户的研究却重视不够。这一片面性必然影响用户理论的完整性。

近几年来，整个社会，特别是科学研究部门，不断提出日益广泛和复杂的情报需求，从而推动着情报用户研究的迅速发展。目前，“情报用户学”的基础框架业已形成。

二、情报用户研究方法的发展

情报用户研究方法的演变反映了研究的发展。追溯其方法沿革情况，大致分为三个发展阶段。

1. 50年代末以前。主要采用间接方法，根据用户对文献资料的利用情况开展有关调研活动。例如，当时普遍采用的是，根据文献资料的借阅情况，文摘、索引的使用情况，期刊文献的引用情况进行用户调查。

2. 60年代。在间接方法的基础上,逐步发展了直接方法。当时的“直接调查”,即通过发调查表,访问用户及其单位,回收信息卡,实地观察等途径获取有关用户的各种信息,然后进行归纳、整理,引出研究结论。

3. 70年代以后。发展了一系列新的研究方法。其中,全面采用社会学方法,利用系统工程理论,充分发挥定量研究的作用是发展的重点。

总的说来,在一、二两个阶段,其研究方法属于定性分析和简单定量统计研究的范畴。70年代至今,在用户研究领域内才开始有了独特的方法论体系。这一基本体系的特点是:采用了社会学方法,即选择典型进行系统的社会调查,对调查结果进行对比、综合与分析。在实际研究中,目前已将社会学方法与数理统计、系统分析等多种方法结合起来使用,形成了独特的“情报用户研究方法论”。

综上所述,情报用户研究经历了一个产生和发展过程。现在的用户研究正处于从单一的情报需求调查向多样化的特殊研究转变,从定性分析向定性—定量系统研究的发展时期。

第二节 情报用户研究的基本内容

一、情报用户研究的基本内容

情报用户研究(简称用户研究)作为情报学的一个独特领域而存在。它以“情报运动”过程中的最关键的环节——用户的情报需求与利用为主要内容,讨论用户的情报心理、情报需求和情报行为的一般规律与特点,分析各类用户利用情报的基本情况及其影响因素,研究用户情报保证的最佳方式和用户培训的基本模式,探索社会情报形态和情报社会中的若干问题,从理论与实践相结合的角度为情报工作的开展奠定基础。一般

说来，情报用户研究包括有关用户的研究及研究方法的探讨两个方面。广义地说，凡一切与情报用户有关或围绕情报用户所展开的研究均属于“情报用户研究”的范畴。

情报用户研究的内容可分为如下几个基本方面：

1. 用户类型研究。类型研究是情报用户研究中的一项基本内容，是开展用户情报需求分析的基础。这项基础研究主要包括情报用户分类的原则与方式，用户的基本类型与特征，以及各类用户之间的联系等方面的问题。

2. 用户情报心理研究。利用心理学的理论研究用户需求 and 吸收情报的心理过程和状态，分析其中的各种因素，探索情报用户的心理——行为规律。其成果直接为改进情报服务工作和实现情报系统的科学管理服务。

3. 社会因素对情报用户的影响。研究情报用户所处的社会环境及其对用户吸收与利用情报的影响，探讨其中的规律性是情报用户研究中的又一基本内容。这一研究的重点是分析各种社会因素（包括社会制度、经济体制、教育与科技水平、地理资源、人口、民族等）对情报用户心理和行为的影响，分析这些因素与情报使用价值的关系等。其研究成果直接为情报化社会的建设服务。

4. 用户情报需求的调查分析。调查和分析用户的情报需求是设计和建立新的情报机构和情报系统的依据，也是开展高水平的情报服务与咨询活动的需要。开展情报需求调查是情报部门的一项日常工作，通常的调查内容包括用户对情报的需求，对索取情报工具的需求，以及对情报服务的需求。

5. 用户获取情报的研究。研究用户获取情报的途径和方式，从人类交流的高度对各种渠道加以比较和分析，使情报交流适应科学技术和人类社会发展的需要，是这一研究工作的目

的。

6. 用户吸收情报的机理研究。主要包括用户对情报的评价, 情报的使用价值及其测量, 用户吸收情报的机理和创造过程研究。

7. 用户情报保证研究。主要探讨情报保证的一般原理与方式, 研究各类用户情报保证的特点、途径与手段, 评价情报保证工作的质量, 分析其效益等。

8. 用户情报培训研究。主要研究用户情报培训工作的组织原则、方式和内容, 从提高用户的情报素质出发, 探讨解决情报系统与情报用户之间的某些不协调问题。

9. 情报服务系统的建立与管理研究。这一研究工作属于“情报用户研究”的应用领域, 其主要方面是研究适应于现代情报用户需求的情报服务系统的建立与管理中的若干基本理论问题和实际问题。

10. 用户研究方法论。研究“情报用户研究”中的方法体系是方法论研究的基本方面。情报用户研究作为一个独特的领域, 与包括数学、信息科学、控制论、系统论、管理科学、社会学、经济学、心理学等学科在内的自然科学和社会科学的许多分支都有着十分密切的联系。这种联系主要表现在用户研究已越来越多地用到上述学科的理论和方法, 因而开展用户研究方法论的探讨是建立一门情报用户学的关键。

二、情报用户研究的原则

情报工作的社会目的是通过各种可能的方式使情报用户适时地利用所需情报, 优化知识结构, 进行管理决策, 以便推动科研、生产和各种社会事业的发展。满足用户的情报需求是情报工作的依据和核心, 因而用户研究不仅作为情报学的一项基础研究而存在, 而且作为开展情报工作的一项日常调研活动而

存在，这是组织情报用户研究工作的出发点。开展这一工作的基本原则如下。

1. 科学性原则。情报用户研究中的科学性原则就是研究工作必须遵循事物发展的客观规律，采用科学的研究方法，以保证研究结果的准确性。情报用户所表现出的各种心理和行为十分复杂，且带有随机性，因而在研究工作中一定要采用严格的科学方法，从纵横交错的现象中引出研究结论，决不能使研究工作带有任何主观因素，避免研究中的片面性。所谓科学方法，是指在长期的研究工作中形成的经实践检验的可靠方法。目前，用户研究中的传统方法具有实用和有效的特点，但是满足不了整个研究工作的需要，因此必须采用一些新的方法。在应用新方法的过程中，我们必须验证它的可靠性与正确性。

2. 求实性原则。用户研究中的求实性原则是指研究工作应从实际出发，根据我国的国情，吸收国外的经验，力求解决我国情报工作中有关“用户”的实际课题。我国各级各类情报用户调研也应从这一原则出发，解决各自的现实课题。

3. 针对性原则。在用户研究中应有针对性，即针对各种不同的目标确定研究内容和方式，决不能采用同一研究模式来处理不同的课题。如在情报系统的设计和建设过程中，就应结合系统的各种性能参数进行广泛的社会调查，以便使情报系统建立在可靠的基础之上。

4. 服务性原则。情报用户研究的实际目的是为开展用户服务工作提供依据，在经常性的用户调查中应该围绕服务工作进行，注意情报资源的充分开发和合理利用，以便发挥情报工作的社会效益。

5. 整体性原则。在用户研究中还必须认识到，“用户研

究”不仅是实际工作的一部分，而且是情报理论工作的一部分。在理论上，用户研究必须与情报学其它分支保持一致，决不能脱离整个情报理论去进行单纯的“用户研究”。情报工作中的用户调研也必须以整体工作为基础，整体性原则保证了情报用户研究的情报学特征。

第三节 情报用户研究的意义

从前两节的叙述中我们已经了解到，情报用户研究是情报学中的一个极其活跃和富有生命力的领域，其内容十分丰富，涉及范围很广。它的重要意义，可以从理论和实践两方面加以说明。

一、理论意义

情报用户研究不仅从理论上丰富和完善了情报学的内容，而且极大地丰富了图书馆学、管理科学、社会学等相关学科的内容。其研究成果对这些学科的发展有着重大的影响。

从情报用户研究的历史发展中，可以看出它对情报学和图书馆学所作出的理论贡献。这里，我们需要强调的是它的举足轻重的作用。

对于情报系统来说，情报用户是最后的一个环节，任何情报系统都是以特定的用户联系在一起的，失去了用户，也就失去了情报系统存在的意义。如果从“运动”的角度来分析情报过程，就可以知道，“用户”既是情报的接受者和使用者，又是情报的创造者和传播者，用户的存在决定了情报的流动，即决定了“情报流”的存在。在情报学理论研究中，某些规律的总结是以用户研究为基础的，如情报的价值规律、情报流扩散规律等就是如此。可见，不包括用户理论在内的情报理论是不完善的。目前，在情报学理论中，人们虽然采用了许多不同的研

究方式，然而每一种方式都离不开情报用户研究这一基本课题。

值得指出的是，西方正有人从情报用户的角度来研究和考察整个情报过程，以此为基础引入情报的基本测度，建立情报学的定量理论。这一事实说明，情报用户研究关系到情报学理论的未来发展。

现代图书馆不同程度地担负着情报服务的任务，具有情报服务的某些功能。信息社会的冲击改变着图书馆的传统模式，如何建立现代图书馆理论已成为一个急待解决的现实问题。在建立现代图书馆学理论中，“用户研究”有可能成为一个突破口。

用户研究中的一个重要问题是情报用户管理问题。由于情报用户的特殊性，使得在管理研究中必须寻找一些新的理论模式，以求建立独特的用户管理理论。无疑，这一基本问题的探索将有助于现代化管理科学的发展。

此外，情报用户研究对于心理学、行为科学、社会学、经济学等学科的研究，也具有一定的理论意义，用户研究成果的取得和方法的完善将在这些学科中引起反响。

二、实际意义

情报用户研究的实际意义主要体现在情报工作、图书馆工作及其它相关工作中。

在情报工作方面主要表现在：

1. 用户研究成果的采用将大大提高情报工作的经济效益。用户研究成果往往是情报部门开展业务工作的依据，用户调查的各种统计数据将用来决定情报部门的情报收藏，指导经费开支，评价服务质量。可见，用户调研是改进情报服务工作，使之科学化的基本措施。这一研究将有助于情报工作经济