

情报工作专辑

# 情报用户研究

吉林工业大学情报工程系  
吉林工业大学情报科学研究所

35  
87

# 《情报用户研究》专辑

## 前 言

情报用户研究，目前在我国尚是一个不成熟的领域，是一个薄弱环节。无论是理论研究，还是调查方法，都是处于前期阶段。为了加强这方面的研究和使图书情报部门更好地为用户服务。我们从《情报学报》、《情报学刊》、《情报科学》、《国外情报科学》、《图书与情报》、《科技情报》等杂志上选取了二十五篇有关文章，汇集成《情报用户研究》专辑。主要有情报用户研究方法的理论；情报用户的类型及需求特点；情报用户的培训；情报用户需求的实际调查等内容。

本专辑可供图书情报服务单位和大专院校科技情报部门以及其它有关部门及人员作为研究参考。

在此向被收录文章的作者和译者表示谢意。

周婉贤 吴迪

1985年6月8日

## 目 录

情报用户研究的认识论	卢盛孝 (1)
社会科学情报用户研究	梁林德 (5)
国外对情报用户需要的研究	梁林德 (10)
用户研究方法论——调查方法比较	〔日〕冈泽和世等 (14)
用户情报查寻行为的数学模型	卢绍君 (27)
情报用户需求的研究方法	匡兴华 (33)
情报用户及其情报需求的研究	匡兴华 (39)
用户的情报需求及其情报行为	王万宗 (45)
情报用户调查研究中几个问题的探讨	刘植惠 (50)
情报用户研究及其培训	陈绍祥 (53)
咨询检索用户需求的调查	吴渝真 (58)
情报用户及其需求	〔美〕艾惠顿 (58)
作为国家科技情报系统最终环节的情报用户子系统	〔苏〕IO. II.阿加诺夫等 (62)
文献咨询与情报用户服务	李秀英 (68)
加强用户研究,有效开展情报服务	崔淑牛 (72)
关于我国科研人员情报利用时间的调查与分析	徐蔚文 (76)
关于各类用户对情报服务需求差异的分析	葛冠雄 石广济、张克章 (82)
略谈情报用户的训练问题	唐义逊 (83)
请把用户培训纳入情报政策	江乃武 (92)
培养情报学专家和培训情报用户的基本方向	〔苏〕H. II.德步起娜 (95)
谈情报用户的调查和培训	曹剑奇 (100)
情报用户的培训	李晓明 (102)
开展用户调查,提高情报服务质量	刘晓迪 (108)
试谈当前农村情报用户的需求	蒋先治 (110)
加强情报用户教育的设想	庄义逊 (113)
印度情报用户培训经验	〔印〕T. C.拉加果帕朗等 (115)

# 情报用户研究的认识论

卢盛孝

社会巨大的情报需求这个快变量和落后的情报工作这个慢变量之间的矛盾和联系，日益为人们所重视。一些有识之士已着手进行这方面的工作。但是，为什么要进行情报用户研究？怎样进行情报用户研究？这两个似乎很明白的前提理论问题，却进行得并不理想，实在需要进一步研究。

对情报用户的研究过程，实际是对情报用户多层次的认识过程。对情报用户的认识，包括感性认识和理性认识。实际应该是感性、理性、知性三个阶段。即从混沌的关于整体的表象开始，通过更切近的规定后（即通过知性的分析方法或分析的理智所作的一些简单规定），把具体的表象加以分解，达到越来越简单的概念，越来越稀薄的抽象，再经过规定的综合而达到多样性的统一。

感性认识即事实性认识，是对事物片面的、现象的和外在关系的认识。而理性认识，即价值性认识，是对事物全面的、本质的和内在的联系的认识。事实性认识是“具体的东西”，是价值性认识的基础。价值性认识是普遍的认识，是建立在事实性认识之上的高一级的认识。遵循这种逻辑秩序，并考虑到两种层次认识的相互渗透和联系。我们在对情报用户进行研究时，必须严格地把握好两个不同层次认识之间的区别和联系。不能以事实性的、局部的、特殊的认识代替价值性的、全体的、普遍的认识，产生主观主义或片面性、背离情报需求和满足需求的广泛、一般真实性，也不能以价值性认识代替事实性认识，认不清情报的具体作用，也影响确定情报在社会中的地位。某些情报机构对情报用户的认识，某些情报用户对情报机构的认识，以及某些情报著作对这两方面的认识，往往都带有自己特有的事实性认识或价值性认识，都有一定的真实性或片面性。我们要自觉运用认识规律去研究情报用户，使我们对情报用户的认识更接近于实际，更接近于科学。

## 事实性认识

情报工作服务对象应该是当今和未来社会所有的阶层。它的范围是满足整个社会丰富多彩的、健康、合理的物质文化需要，主要是精神方面的文化需要。物质方面的需要，是间接的、另一种意义的文化需要。

（一）用户构成。情报用户的构成是发展变化的，是由社会实践历史地决定了的，而不是意识或意志决定的。在不同的时空构成不同的情报用户。它与社会制度，国家体制，经济、社会、科技发展水平和未来目标，人们的知识文化水平，科技结构和科技队伍素质等因素有关。就是在同一国度，在不同历史发展阶段，由于消费和生产结构的不同，情报用户的构成是不一样的；即使在同一时期，从事物质、精神产品生产和管理的人，对情报的需求习惯和使用方法也不一样。因此，构成错综复杂、丰富多彩的情报用户。从事基础理论和应用技术研究的管报用户，一般只在本专业，本系统的个人或团体间交流。这是很多国家科技、

经济、社会发展的主要困难。情报机构必须沟通并发展各部门之间的联系与交流，以解决或避免这一问题。

情报工作是一项继往开来的工作。它既要继承昨天，掌握今天，又要创造明天；既要为当代人服务，也要为后代人服务。在科学技术日益社会化的今天，每个人都需要尽快掌握迅速发展、变化的新思想、新技术。这就要求人们从幼年起，就培养理解、识别和正确使用印刷资料，自力更生地研究和增长识别的能力。没有长远的战略眼光，没有实事求是的科学态度，没有这样的认识，呼吁大专院校设置情报专业，给中、小学的学生们讲授情报标准知识，培训、改造情报用户，就没有理论依据，也就不能提高用户熟悉情报源，查找、利用情报的能力；也就不能改变情报机构被动服务的落后状态。

(二) 需要结构。人的需要是人的机能所具有的追求自己对象的本性，是人的社会实践活动的内在动力和本质力量。正是需要和满足需要的活动，把人们必然地联系在一起，形成人们的社会关系，铸成人们的社会本质。需要、活动和社会关系三者具有统一的内在联系。人类的社会需要主要包括现实和未来的物质与精神这两方面。马克思的异化劳动学说所分析的人的本性的异化，就是指人的需要的异化。即人的物质需要得不到满足，人的精神需要就遭到摧残。在一定条件下，激励性的需要，能够扩大眼界、开拓思路、调动积极性、提高工作效率、促进科技发展、社会进步。

社会各类人员一般需求下列情报：了解陌生领域、其他事物的情报、别人的想法、知识、经验、成就、来刺激本身的思想 and 行动，掌握自己专业领域内的情况和数据，以及更广泛的学科和技术领域的发展情报。以节约时间、精力、能源、提高所从事事业的效率或效果。情报机构提供、传播知识，介绍某些水平、差距、动向、趋势，超越现在的未来发展目标、计划、任务、以及科技或管理上的怀疑、否定、创意、假设、思想火花、头脑风暴等等，从某种意义上说，就是给人们提出挑战性的工作、组织竞赛、对才能的承认，对成就的尊重，并给予相当程度的荣誉，也是一种激励因素。

## 价值性认识

情报机构的任务在于用情报信息来为社会发展服务。随着科技发展、社会进步，在加强专业化生产物质和精神产品的同时，需要协调那些影不在一起工作又相互不了解的人们的努力。情报工作作为一项人类活动中不可缺少的工作，它的目的是推动知识运动，使该产生的产生，该发展的发展，该老化消亡的消亡，以不断提高人们认识和改造客观世界的能力和水平，促进科技发展和社会进步。因此，从某种意义上说，情报工作是传播、利用已有知识来改变人们的意识和行动，为社会发展服务的公共关系和科学技术的组织管理工作。

情报用户研究是一项社会实践活动。它靠人们的需要来推动。人们为了生存、发展和自由的需要才去活动；需要只有在活动中才能产生出来，并使前提转化为结果。因此，情报用户研究的目的是为了查明、掌握和灵活地适应、满足用户发展变化的需要；把情报生产和消费系统的混沌无序状态变为高度有序状态，形成巨大的社会功能。为了正确反映社会客观需要，作出正确的判断和决策，就必须对情报机构和情报用户进行全面而系统的研究，做到知己知彼，避免主观主义和片面性。

情报机构和情报用户的关系，是动态的互为对象性的关系。他们既是主体，又是客体，

是互为需要和满足需要的主客体的统一。相互正确而深刻认识和改造，就表现为科学和真理。在社会活动中，个人或集团是有意识、有意志的、能动的主体；在社会存在中，个人或集团又是不以他们的意识和意志为转移的客体。作为主体的情报机构的价值，就是试图与客体——情报用户建立一种分享知识、观点、信息等“共同意识”，使传播者和受传者，因特定的知识、观点、信息而协调一致，作为客体的情报机构的价值，就是他们对于主体——情报用户的需要关系。就是他们是否或在多大程度上提供具有事物规律性和客观真实性的、适用、有益的知识。这里面，既有简单地告知另一方的意思，更重要的是希望用传播者的思想、见解及认识去影响另一方。具体表现在，了解用户的工作内容、性质、特点、情报需求和使用习惯；宣传情报的重要性，介绍寻找情报可利用的设施，主动提供合适的情报；提出问题，预告未来，启发思路，提出建议，扩大解决问题的知识范围，提高用户利用已有知识、科技成就的能力，帮助作出正确的决策，使用户的科研、技术、生产、管理活动合理化，不断提高效率和效果；用户对情报机构的评价、信赖程度、改进意见，可以提供的情况、情报反馈及技术装备等等。这些是知识运动系统中，变化较慢，起作用时间较长的慢变量。而情报用户及其需求是知识运动系统中，变化较快，起作用时间较短的快变量。与其他系统一样，慢变量是决定大量子系统间相互作用而又协调一致，使大系统从无序向有序演化，并影响其最终结构与功能的序参量，是主宰情报系统数学模型的主要参数。

人类社会的历史表明，一个国家、地区、集团、个人的发展，取决于对已有知识或情报的利用，而不在于割裂历史，凭空产生的“新知识”，因此，各个国家、地区、集团、个人要想发展，就必须消除传播和使用情报的差距。

社会需要“是同满足需要的手段一同发展的，并且是依靠这些手段而发展的”。社会需要情报部门及时、主动地传播、提供有针对性的适用情报。这就决定了情报工作一般包括组织知识和提高知识两个方面。所谓组织知识，就是根据社会需要，对内解决知识有无及建立知识体系的问题。即能对外实现及时、主动地提供知识的基础工作。主要包括组织知识的目的、对象、内容、方法、手段、结果等。所谓提供知识，也是根据社会需要，对外实现有针对性、适用性的传播、利用知识的工作。自然也包括提供知识的目的、对象、内容、活动、方法、手段、结果等。主要为当代和后人提供方针、政策、管理科学化，水平、动向、经验、教训、合作、交流、科学发展、技术复原、工程动议等方面的知识服务，以促进物质和精神的知生产。这些是一定意义上的促进知识消费、利用、满足社会需要的工作。现在，除传统工作外，还包括内容和受传者分析、传播控制、效果研究等新领域。这是由一些子系统构成的大系统。在一定条件下，由于子系统间的相互作用和协作一致，这一系统就会形成具有一定功能的自组织结构。在宏观上产生时间结构、空间结构，或时空结构达到新的有序状态，这就是非平衡系统中的自组织现象。

“没有需要，就没有生产”。“消费作为必需，作为需要，本身就是生产活动的一个内在因素。”知识的消费和生产这两个方面，与自然、社会广泛存在的其他协同现象一样，是人类生存、生产发展、社会进步的重要因素，也是情报工作能够存在、改进、发展的动力，能够发挥巨大的社会功能和表现出巨大的社会重要性的主客观因素。目前，很多情报机构感受到情报工作不受重视，得不到支持，文献资料利用率不高，情报效果不显著，情报成果得不到承认。这些情况，自然和很多客观因素有关。但也说明，我们对情报用户研究不够，我们的工

作不能完全满足社会实践的需要。即我们对工作、服务对象——知识和用户认识不够，没有掌握用户情报需求及其变化特点和规律性；不能及时主动地提供有针对性、有最佳效能的情报，没有实现情报保证，没有掌握知识对不同人的有用方面，能自由地使其变成人需要的东西，从而获得最大的社会综合经济效益等主客观因素有关。

满足情报用户需求的标准，是情报用户研究的重要内容，是在经常不断地调查研究的基础上改进情报工作，满足和改进情报用户需求并表现出巨大的社会功能的奋斗目标，是培训、改造情报用户的主要依据。

## 季 鸣 性 认 识

情报用户研究，与其他科学研究一样，是用已知的知识去探究未知的世界。而已知的知识和未知的世界，犹如汪洋大海，奥秘无穷，并在不断发展变化。因此，再深入、再广泛的研究，只能接近真理，并不能穷竭真理。这也决定着情报用户研究是一种历史性、社会性的研究，不是那一个人或集团可以单独完成的研究。在进行社会性的研究中，就是参加研究的人都遵循常规的研究方法和规律进行工作，也可能由于人们所处的环境、学术修养、观察问题的角度、方法、手段等的不同，得出不同的结论，形成不同的观点或流派。作为一个积极、主动、严肃、认真的研究工作者或集团，大都具备否定昨天，打倒今天，创造明天，自我批判，重新认识的决心和勇气。因此，需要讨论、争鸣、批判、评论。只有这样，才能发挥并解释新的事实，提出并解决新的问题。粗略观察部份情报学论著在这方面的内容可说是太少了。这也许是情报学术气氛不活跃，情报工作发展不快的一个重要原因。

苏联情报学者米哈依洛夫著《科学交流和情报学》。被当作权威著作广为流传，普遍引用。可惜，尚未发现有人对他的一些观点提出异议。有的情报著作认为：“必须从整个科学交流的系统高度出发确定用户需求及其评价标准。”这实际是米哈依洛夫的并不全面的陈旧观点。因为，情报学是涉及到自然、社会、思维的综合科学。情报用户是当今和未来社会的个人或集团，他们并不都是科学家或工程师。即使是这些人的情报需求也是多方面的，不完全相同，也和自然、社会、思维等因素有关。就是米哈依洛夫所论及的科学家、工程师等情报用户的需求，也不完全是为了科学交流。因此，这不是情报用户研究的继续和深入，而是对该著作的改写或无根据的引伸。同时，仅从科学交流的高度出发确定用户需求及其评价标准，不能解释大量的情报用户需求的实际现象，也不能反映情报用户需求的一般特性和规律。退一步说，就是从科学交流的高度出发确定用户需求及其评价标准，在不同的时间和空间、在内容和形式等方面也是不同的。用户需要的某些怀疑、否定、假设、猜想、创意、趋势等情报，还未发展为科学，自然还谈不到科学交流。因此，这种高度和标准也就失去了作用。再有，情报用户包括在时间上有过去、现在及将来，并表现出继承性和遗传、变异性的同社会制度与国家体制，不同的科技、经济、社会发展水平和未来目标，科技队伍的结构和个人或群体，在空间上有不同国度和地区，不同社会制度与国家体制、不同的科技、经济、社会发展水平和未来目标，科技队伍的结构和素质，人们的文化知识水平，科学技术交流方法和手段也有所不同。这两者的迭加作用和累积效应，将产生更多的不稳定因素。情报的消费与生产也是发展、变化的，也不是这个高度和标准所能概括得了的。

把科学交流分为正式和非正式渠道，也是米哈依洛夫的旧观点。由此把从非正式渠道获

得情报的用户称为“潜在用户”也是模糊不清的，因为情报用户的需求，主要是一种社会需求，并不是一定对某一类单位或部门的需求。事实上，任何社会上的人或集团，都从所谓正式和非正式渠道获取情报，绝不单纯从某一渠道获取情报。就是现代所谓正式渠道的十大情报源，过去没有这么多，在将来会更多，也不是固定不变的。在这十大情报源以外的情报源（如对小型和新发展的情报机构特别重要的专家个人或集团，是十分宝贵的情报资源），也是人类社会知识的一部份，只是情报部门未加搜集、整理而已，但不能说它们没有准确性和权威性。并且，迟早也要归入正式渠道。扩大人类的情报源范围，突破并不全面的十大情报源的工作，随着科学技术的进步、社会需求的迅速增加，也在不同程度地开展。但是，科学技术再进步，正式渠道也永远代替不了非正式渠道。因为，人的思维、想象力、社会实践所表现出来的情报需求，是最活跃的因素，只有随机性、灵活性很强的非正式渠道才能适应。

情报事业发展的最主要的规律之一，是先前阶段的一部份职能转入新出现的阶段，而在新的条件下继续有效地解决一些局部问题。情报有必要以文字形式加以保存和传播，但并不排斥人们用语言进行个人交流。一篇文章印成许多份，也不排斥科学家书写手稿和个人之间的书信往来。科学杂志的出现和迅速发展，以及作为情报方法的检索通报的出现，并未使科学书籍消失。新的情报工作形式并不排斥老的情报工作形式，而仅仅是加以补充和分担一部份职能。

情报工作中不断出现新过程、新形式和新工具，都是为了提高情报用户脑力劳动的效率，补充和推进科学技术情报系统。实际上，科学家、工程师、管理人员迫切需要某种情报，也从正式或非正式渠道获得某种情报，可是，由于社会因素，如人员、资金、设备、条件等的限制，旧的方式下不去，新的方式上不来，往往只能望洋兴叹，甚至成更坏的结果。社会上这样的事例是很多的。这也说明，仅从科学交流的高度出发确定用户需求及其评价标准，并不是科学的，切合实际的。

研究情报用户的方法和手段是很多的，可以因时、因地制宜地选用，而关键还在于认识用户的组织结构、职能与活动，情报需求的内容和使用习惯，掌握其普遍性和特殊性，变化规律及特点，以便建立与之相适应的满足和改造其需要的、灵活可靠的情报提供和传播系统，克服主观主义和偏见。

## 社会科学情报用户研究

梁 林 德

---

在我国开展社会科学情报用户需求研究，具有一定的现实意义。作者论述了影响我国社会科学情报用户需求的内因和外因，划分了社会科学情报用户的类型，并用比较的方法，说明了各类型用户情报需求的特点，以及情报单位如何才能满足这些需求。最后，作者又根据我国的实际情况，参照国外的经验教训，对加快这一研究的进展，提出了首先抓好经济情报用户需求研究等方面的具体建议。

---

什么是情报用户需求研究？用户（User），就是情报单位的服务对象，又叫情报使用



者 (Information user) 或情报接收者 (information receiver), 包括科技情报用户和社会科学情报用户两大类型。弄清服务对象需要和利用情报的情况、特点、探索其中发生、变化、发展的原因和规律, 就是用户需求研究, 西方又叫情报市场调查 (examination of information market)。

用户需求研究早已受到国外情报界的高度重视, 也取得了不少成果。但是, 已有研究主要以自然科学技术工作者为对象, 对社会科学情报用户还很少涉及, 这就使这一研究带有极大的局限性。社会科学情报工作是科学交流系统中的重要领域, 重视和加强这一研究工作, 对尽快提高我国社会科学情报工作的水平, 促进情报事业的发展, 推动情报科学的理论研究, 更好地为四化建设服务, 都能起到积极的作用。

## 影响社科情报用户需求的因素

用户自身具备的各种条件, 是影响和决定其情报需要的内因。主要有:

1. 用户的职业和工作性质。
2. 用户的职责和作用。
3. 教育和知识水平。
4. 爱好与习惯。
5. 利用情报的熟练程度。

对社会科学情报用户, 外因的影响也是很强烈的。主要的外因是:

1. 社会的经济基础。
2. 政治因素。
3. 社会人口与环境等因素。
4. 科技发展水平。
5. 文献的生产状况。
6. 科技情报、图书馆和档案事业的状况。

上述内因和外因又是互相联系、互为影响、是不可分割的。列宁说: “要真正地认识对象, 就必须把握和研究它的一切方面、一切联系和“媒介”。(《列宁全集》第32卷, 第83页) 在研究用户需求时, 我们应当记住他的话。

## 用户的类型及其情报需求特点

我国主要社会科学情报用户, 可划分以下四种类型:

1. 社会科学研究人员;
2. 大学文科教师;
3. 经济、政治、文艺、新闻、出版等各行各业实际工作者;
4. 各级领导人员。

上述划分无疑是很概括的。在此基础上, 我们再运用比较的方法, 来研究各类型用户情报需求的特点。

第一、社会科学研究人员, 其情报需求特点如下:

1. 特别依赖文献情报源。

自然科学研究以自然界为对象，技术研究以创造新的有用物品为目的，除了借助文献外，主要通过实验、观察、设计、试制等手段从事探索。社会科学研究的对象不同，虽然有些研究也要借助于实验技术装备，但许多现象看不见，社会问题无法拿到实验室做试验，人类的历史也不能复原再现。因此，文献也就为社会科学研究中主要的、在某些领域甚至是唯一的劳动资料。

科技研究的成果，一般总是伴随着新现象的发现和新技术的推广应用，文献只是其间接表现形式。社会科学研究的成果，大多不表现为某项具体的发明创造，而是为改造社会和人类自身提供理论依据，文献就是它的直接表现形式，是评价研究者是非功过的重要凭证，也是衡量一个国家、一个时代社会科学水平的可靠标尺。

许多社会科学研究人员的主要活动内容就是读、写和思考，不会查找和占有文献资料，就谈不上研究。有人估计，他们查阅文献所用的时间，往往比科技研究人员多一倍。

## 2. 所需情报的生命力较强。

科技研究的周期一般较短，还在继续缩短。科技新理论、新发现、新发明、新创造，往往已经包含、取代或否定已有的成果。研究者关心的，主要不是历史上达到过的水平，而是现在的水平。因此，科技情报的老化速度较快，研究人员往往只需要当代最新的情报。

人类社会和思维活动更加复杂，探索其中的规律难度更大，新的成果往往不能取代或否定过去的成果。社会的发展延绵不断，具有明显的继承性。新社会是在旧社会的基础上产生的，它不仅要继承历史上的一切优秀遗产，已经陈旧过时的东西也不会轻易退出历史舞台。此外，社会科学的研究周期一般要长得多。从现象的发现、观点的提出、理论的形成，到经过验证被奉为真理，往往要经过多少世代才能完成。因此，社科研究人员所需情报的生命力较强，新出版物，古旧书刊，乃至甲骨、简策、帛书等古代文献，都是他们重要的情报源。

## 3. 要求提供全面、系统、完整的情报。

一定的社会现象是一定的历史和社会条件下的产物，社会现象和思维活动又处在经常不断的发展变化中。社会科学家不能象生物学家解剖麻雀那样找到一个典型，因为社会现象和思维现象不具有如此简单的典型一致性。他必须了解历史和现实发展的全过程，掌握与研究问题有关的各个方面，研究前人的成果和当代各派的观点，在充分占有材料的基础上，努力探索，才可望获得规律性的认识。因此，他们要求提供全面、系统、完整的情报。社科情报单位应当研究如何满足这一要求。例如，要注意收集不同时期、不同型型、不同形式、不同学派、主要国家的能基本反映有关学科发展全貌的文献，要重视发挥图书和档案资料的作用，要加强累积性检索工具的编制，要开展回溯检索服务，等等。

## 4. 注重情报的政治评价和选择。

自然科学技术没有阶级性，它的研究成果能够较快地让人们感受到并获得实际利益，比较容易得到各个阶级的确认。社会科学的绝大部分和社会科学研究是有阶级性的；任何国家的统治阶级，总是要反对甚至扼杀不利于他们的社会科学理论，即使已在日后被证明为真理。这就使社科研究人员要注重情报的政治评价和选择。因此，我国社科情报工作的任务，不仅要搜集、加工和传递情报，还要按照马克思主义的观点，对情报的学术价值和作者的政治倾向作出实事求是，恰如其分的分析和评价。

第二、大学文科教师。他们担负着哲学、社会科学的教学和科研任务，既要教好学生，培养社会主义革命和建设的专门人材，又要出科研成果；既是情报利用者，又是情报生产者。这种“一身二任”的工作性质，使其情报需求具有以下特点：

1. 教师以教学为主，课堂讲授是文科教学的基本形式。教师要向学生系统地讲授有关课程的基础理论和基本知识，并尽可能介绍有关的最新科学成就与发展趋向。因此，他们所需情报要求更加全面、系统和完整；同时，需要有关领域进展和动向的最新情报。

2. 社会主义大学讲授的哲学、社会科学知识；要以马列主义、毛泽东思想为指导，批判地吸取古今中外有价值的东西，具有较高的科学性和正确的政治观点。因此，教师要求对情报作出更恰当的分析评价，并进行更认真的选择；他们往往更多地从质量较高的专著（特别是名著）和教科书中查找情报。

3. 大学文科教师，是我国社会科学研究的一支重要的方面军，人数远远超过专职研究人员，一些大学的重点科研机构，是某一方面的研究中心；那些学术造诣较深的教师，还是知名的专家、学者。为教师搞科研提供情报保障，是社科情报单位和科学图书馆（特别是高校图书馆）的一项重要任务。这对于提高教学质量和学术水平，完成一定的科研任务，赶上世界先进水平，促进科学的发展，为四化建设服务，都具有重要意义。

教师这一方面的情报要求，与专职研究人员基本相同。要按照其承担任务的具体要求，做好情报服务工作；对担负国家重大或重点科研项目的教师，应当作为重点服务对象对待。

4. 学校活动具有明显的阶段性，教师希望按照学校活动的规律提供情报服务。例如，在开学和期末，要求准备充足的文献，加快借还速度，防止资料不足；期中，要求加强专科阅览室工作，开展代查文献、解答咨询服务；假期，希望主动了解其教学、科研的计划和安排，提供回溯探索服务，等等。

5. 教师的年令和职称不同，使他们的情报需求显出差别。例如，青年教师比较缺乏文献知识及利用情报的训练，希望加强文献检索和利用工具书的辅导，主动推荐介绍对口书刊；中年教师希望扩大开架范围，允许入库选书，提供定题情报（S D I）服务；老年教授、副教授希望提供特殊服务，帮助代查、代借、代译资料，主动送书上门，等等。此外，许多中年和老年教师富有搜集、分析加工和检索情报的知识，吸收他们参与工作，对解决情报人员的不足，尽快提高社科情报工作的水平，是行之有效的措施。

第三、实际工作者。他们各自承担着特定的具体工作任务，情报需求的焦点有：

1. 所需情报涉及学科范围广泛，因为不同职业的用户需要不同的情报。

2. 所需情报有较大的不定性，因为许多实际工作者承担的具体任务经常更新。

3. 对文献情报源的依赖不强，因为他们有多种情报来源。例如，通过社会实践和个人交往，他们能获得许多有用的情报。

4. 他们经常需要具体的情报，例如查找典故或语句出处，查找人名、地名，核对某一事实或数据。因此，他们特别欢迎提供咨询服务。

5. 要求尽快获得情报，因为他们完成任务往往有一定期限。

6. 需要情报人员更多的帮助，因为他们比较缺乏利用情报的知识，往往若干情报充塞面不知从何查找，利用情报单位的频率也比上述用户低。

第四、各级领导人员。情报失真或缺乏情报，是导致领导工作失误的重要原因。实现四

化是空前艰巨的事业,情况比过去更复杂,各级领导人员的责任更重大了。因此,向他们提供充分而有效的情报服务,具有特别重要的意义。

领导者关心面宽,涉及知识范围广泛,但他们对专业的了解不如专家和科学家深邃,对情况的了解不如实际工作者具体,用于查找情报的时间不多。因此,他们所需情报要求富有针对性、密度高、新颖和通俗。而高级领导干部,要求提供对于理论和实践具有重要意义的经济、政治等方面的战略性情报。

## 开展用户需求研究的几点建议

第一、突出重点,首先抓好经济情报用户需求研究。发展经济,实现四化,是党和全国人民现阶段的中心任务。为经济建设服务,是一切情报工作的指导方针;情报学理论研究,也应当树立为经济建设服务的思想。当前,要求及时准确地提供经济情报的呼声十分迫切,开展经济情报用户需求研究,已是当务之急。要把这一课题作为现阶段我国用户需求研究的“带头学科”;而经济理论工作者、大型企业的领导者,以及财政金融、经济计划管理部门等等,是主要的经济情报用户,我们应当首先弄清他们的情报需求。现在,各行各业都要为四化建设服务,广大科学工作者和干部都要学习经济理论、研究经济问题。因此,抓好主要经济情报用户需求研究,就能对研究其它用户的需求起带动和指导作用,并促使科技情报工作和社科情报工作更好地为四化建设服务。

第二、要以搞好调查为基础。先调查用户需要和利用情报的情况,掌握充分的事实和数据,据以对比、分析和综合,才能得出相应的结论。用户需求情况的调查,在整个情报工作和情报学研究中,也是极端重要的基础性工作,我国情报界不太重视,这种情况应当改变。调查的方法有:统计用户的借阅和咨询记录,统计检索工具和书刊引用文献;访问用户个人和工作单位;情报人员参与用户的工作,观察其需要和利用情报的情况;试验,即提供一个具体的服务,获得以用户的反馈,了解其真实需要,等等。但是,这些方法并非完美无缺。例如,统计不一定反映有关资料的真实价值和利用情况;访问会受提问的影响,与事实会有出入;有的方法要求高、持续时间长,一般情报人员难以胜任。我们应当根据实际情况,择善而用,并将多种方法结合起来,取长补短,还要不断探寻新的更好的方法。调查中要加强计量分析,将所得事实和数据分类统计,使调查结果尽量用数学精确形式表现出来,才更具有说服力。

第三、要重视理论的总结和规律的探索。这项研究事业的最终目的,是为了改进和提高情报工作,促进情报事业的发展。但是,科学研究的直接任务,则是揭示事物的客观规律,研究的成果应当应用,这是为了在实践中加以检验,以推进理论的发展与完善,而不能奢求立即取得惊人的效果。只有科学的理论、规律性的认识,才具有普遍的实践意义和更高的指导价值。以眼前的应用效果来衡量科学研究的价值,是近视的观点。国外在这方面是有教训的。由于绝大多数用户需求研究者都局限于眼前的狭窄目的,例如急于寻求情报服务方法的改进,醉心于情报系统最优方案的设计等等,致使匆忙作出的结论不免主观片面,使进行了多年的研究至今未获预期的结果。这一教训,我们应当吸取。

第四、要加强协作和成果的交流。应当提倡在几个单位、同一系统、一个地区乃至更大范围内,联合进行广泛的调查;研究成果也要及时总结交流,使所得结论互相比较,更加全

面，更接近于真实。

第五、把它当作情报工作和情报学研究中的经常性任务。社会在发展，科学研究不断深入，情报资源陆续增长，用户的需求也随之变化发展。因此，这一研究不可能一次完成，而应经常进行。

此文在写作过程中，承蒙中国人民大学社会科学情报专业赵蕙丰同志、北大图书馆学系候汉清同志热情帮助，一并致谢。

## 国外对报情用户需要的研究

梁 林 德

对情报用户需要的研究，是情报科学中的重要课题。研究的任务，是要弄清各种不同的用户需要什么样的情报，他们是怎样利用情报的，以及其中的变化原因、特点、规律等。联合国教科文组织1980年出版的《情报系统和服务手册》(Handbook for information systems and services)中指出：“聪明的系统设计者应该了解，情报用户应该是直接参加系统设计的”，“一旦系统运行了，用户对系统的评价和分析，有助于系统的改进和估价”。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要的基础上，才能使情报服务有效。因此，对科学家和专家们情报需要进研究、总结并使之典型化，是科学情报的中心任务。”

### 研究情况介绍

#### 一、历史与现状

早在1948年，在英国皇家学会科学情报会议上，就有人宣读了用户需要的调查报告。从50年代后期起，它成为国外情报界的专门课题。现在，美、苏、英、东西德、丹麦、波兰、日本等国家，每年都有数百名情报学会情报工作者和其它专业的科学家、专家在从事这方面的研究，提出的研究报告达几百万之多。美国为了普查情报用户需要，不惜拨款数十万美元，足见其重视。

#### 二、研究内容

用户的情报需要，是一个十分复杂的问题。它不仅受到个人的、心理的、社会的、民族历史的等多种因素的影响和制约，而且每一用户几乎都有其特点，可以说因人而异、时有变化。研究的困难还在于，它不可能一次完成，要求经常了解，随时注意综合分析。这项研究与情报学的各项问题无不相关，而且涉及到文献学、社会学、心理学、经济学、科学学等多种学科的广泛领域，其内容非常丰富。概括起来，主要有以下一些：

1. 影响用户需要因素的研究。分析影响和决定用户需要的内因和外因,对需要的变化作出预测,对情报工作的对策提出意见。

2. 用户类型学。划分用户的类型,研究用户需要的特点,使其典型化,以便掌握其中的规律。

3. 科学情报的交流渠道。研究用户获得情报的来源、途径、方法,对各种渠道加以比较分析,使情报交流适应科学发展的需要。

4. 用户利用文献的调查。具体了解文献这一主要情报源是如何被利用的,以及它们的价值。

5. 用户对情报服务的评价和要求。目的是改进和提高情报工作。

6. 用户需要研究的方法学。研究不同方法的优缺点,并寻找新的更好的方法。

### 三、研究方法

主要采用社会学的方法,即选择典型进行社会调查,并对调查结果进行对比、综合与分析。由于使用计算机对调查数据进行处理,从而又将社会学的方法与数理统计、系统分析等多种方法结合起来研究。研究方法的演变过程反映了研究工作的逐步深入。归纳起来大体经历了三个阶段:

50年代末期以前,主要采用间接的方法:① 根据图书馆借阅书刊的统计;② 根据文摘、索引刊物所引文献的统计;③ 根据书刊引用文献的统计。

60年代,主要采用直接向用户作调查:① 发调查表。对象是抽选个人和单位。② 访问用户及其所在单位。③ 日记。发给用户印有一定调查项目的日记卡,请他们按日记录,到期(例如两个月)收回,对其中数据作统计分析。④ 实况观察。派出调查员与用户一起工作,实地观察和记录其利用情报的情况。

70年代至今,新的方法主要有:① 情报服务试验,提供一个具体的服务,来获得用户的反馈,以了解其真实需要;② 编制用户单位的机构、职能和活动图表;③ 了解学会、团体的活动计划和安排;④ 不仅调查用户本人,还调查其上下级、同事和协作者;⑤ 同类型用户定期会面;⑥ 研究用户的借阅和咨询记录、使用的各种文献、提出的建议,浏览与用户有关的信件和报告;⑦ 参加科研方案的讨论、工作计划的拟定和技术会议;⑧ 应用系统工程的方法,调查多国的用户,分析比较各种调查结果。

### 四、总的评价

这项研究已进行多年,成果累累。但有的情报学家仍然认为:“这些研究暂时还没有取得预期的结果”。看来这一结论是符合实际的。究其原因,除了课题本身的复杂性以外,还有以下几点:

1. 还缺乏广泛可以接受的正式的方法学。现有的各种研究方法都有其局限性,它们都基于可能有偏见的用户的判断上。例如,文献志不一定反映所收资料的真实价值和利用情况;调查的方法有的要依靠事后的回忆,有的会受提问的影响,有的记录不易完整,与事实总有出入;还有的方法要求高,持续时间长,一般情报人员很难胜任;进行分析也难免有主观的成分。特别是那些经常的用户,对情报机构有了更多的了解,他认识到不能提出它无力提供

的要求,这种强烈的心理因素,促使按照所了解的来回答问题,导致调查结果失真。

2. 研究进行得太分散,缺乏全国性的、国际性的广泛合作和组织。这样,使所得结果零碎不全,情况各有不同,难以互相比拟,加上情报交流不够,就更难得出公认的科学结论。对此,丹麦的E.特努德早就建议“运用运筹学的方法”,“对各国的各类型情报使用者组织大规模的调查研究,将为发展科学文献和情报工作提供依据”。

3. 绝大部分研究者抱有狭窄的目的,例如急于寻求具体服务方法的改进,醉心于情报机构或网络最优方案的设计。只有极少数研究者力图弄清科学情报利用的规律,这种过于重视眼前的效果,忽视理论研究的偏向,对科学的发展是不利的。正如美国的物理学家、诺贝尔奖金获得者C.陶恩斯所指出的:“如果仅仅从科学的实际应用的观点来看待科学,那就象只凭票房收入来证明音乐对人类的重要性一样。”

4. 调查的对象主要是自然科学工作者,对社会科学工作者的需要还缺乏研究,应当指出,这两类用户的需要是各具特点的。这就使现有的研究成果带有更大的不完整性。

整个社会特别是科学研究,不断提出日益广泛而复杂的情报要求,从而促进了这项研究继续发展。发现的缺点正在克服,理论研究已经加强,更好的研究方法也在探索中,“在这以前,局部的、小范围的调查仍不失为有益。至于每一情报服务机构经常不断分析自己的服务对象的需要,其必要性是毫无疑问的。”

## 主要研究成果综述

### 一、影响用户需要的因素

西方国家的研究者强调内因的作用。他也认为影响用户需要的主要是其本身的下列因素:① 职业和受雇机关的类型,用户的职业影响他花在情报检索上的时间,使用的情报源,利用情报中心和图书馆的频繁程度,被认为是主要的因素;② 在机构内的活动、作用和职责;③ 有关学会、团体和其它方面的交流渠道;④ 年龄、资格、职位、特点和爱好;⑤ 教育培训和专门的经验;⑥ 外语水平;⑦ 利用情报服务的类型和时间。

苏联学者认为,决定科技情报服务发展的外部因素是:① 社会因素。人口增长速度减慢,都市化过程、人力资源的再分配等,将导致社会的知识化、高龄读者的增加,将为人们自由发展提供广阔的可能性;② 经济因素。科学成了直接的生产力,使生产发生一系列变化和国民收入的增加;③ 科学发展因素。科学的综合和分化,使专业面很宽和很窄的专家增加;科学结构的复杂化将增加科学交流的困难;科学发展速度加快使知识迅速过时,要求对专家经常进行教育和职业调动;④ 技术因素。社会的广泛技术化、自动化,使情报的积累使用能象用电一样合理组织和分配,将实现人一机自然语言对话,出现传递图象的综合体系;⑤ 出版因素。将根本改变图书出版、传播系统,但印刷仍是主要的文献类型之一;⑥ 科技情报和图书馆体系。上述因素的变化,要求情报服务工作与之相适应,例如最大限度地接近生产任务、提高效能、方便利用、保证情报服务的完整性、发展自动化系统、情报检索和服务系统等。

苏联学者论述,虽然是从情报服务的角度来研究的,但这些因素的影响,也必然会在用户身上反映出来,对我们认识决定用户需要发展的外因,是有启发作用的。如果能将内因和

外因这两方面的因素结合起来考察，对这个问题的认识，大概会更深入、更全面。

## 二、用户类型的划分

情报用户包括各行各业，国外倾向于将其划分为三种不同类型的用户组：

1. 基础和应用科学研究工作者；
2. 在技术和工业部门（农、医、工业生产、通信等）从事设计或实验发展活动的实践者和技术人员；
3. 在地方、国家或国际级别的公私科技部门协调发展工作的管理者、计划人员和其它决策者。

上述划分是非常概括的。例如，社会科学研究人员和自然科学研究人员的活动及情报需要就有很大的不同；许多研究人员和实践工作者的差别还很大，等等。这样划分也不太全面，例如，没有包括象教师和大学生等大的用户组。此外，还有别的划分方法。例如，苏联的研究者认为“在科学组织工作中还包括科学干部的培养”，这样他们实际上主张将大学教师与科学组织工作者归入一类；有人又把科研人员区分为初级研究人员、中级研究人员、高级研究人员，等等。

## 三、主要用户类型情报需要的特点

1. 科技人员。他们的目的主要是探索自然、社会和思维的规律，其成果是科学知识。

苏联学者根据整个科研工作特点，将其情报需要归结为：① 科学家倾向于研究比较窄的问题，他需要某一门科学范围内的情报；② 研究就是认识未知，因此其情报需要又是不具体；③ 科学新发现一般不否定已有的发现，科学新情报要吸收已有的情报，其累积性高，比较全面抽象，因而科学家对情报要求齐全；④ 科学家力求获得科学发现的优先权，而文献是其成果的物化表现，所以他更更多地依赖文献，主要情报源又是期刊；⑤ 科研一般无法限定期限，其情报需要的时间性要求不强；⑥ 科研也是对大量文献或情报分析综合加工的过程，所需的情报也就无需再作更多的加工（检验及概括）；⑦ 科学家难于讲清他要找什么情报，这使得一般不乐意把寻找情报的事托给别人。

美国情报学家伏格特（M. Voigt），按照科研的阶段性的来阐述其情报需要的特点：

- ① 平时，要求在特定的专业领域和相关学科获取最新资料，他称之为“经常性情报”；
- ② 在进行研究工作中，需要某些实际情报——数据、图表、方法和仪器等，他称做“当日性情报”；
- ③ 开始一个新的研究时，或完成研究写有关报告时，需要一个回溯检索，即提供全面的文献资料，以了解有关该主题的已出版和未出版的可用情报源有多少，他称为“系统性情报”。他的意见在国际上获得广泛的赞同。

2. 工程技术人员。他们的任务是创造新的有用物品——产品、装置、机器或系统等。

美国人认为：这类用户的情报需要范围很广泛，涉及制造和市场等。他们苦于文献充塞而不知如何利用，用于阅读的时间也比研究人员少，因而对通过文献来获取情报了解不够。当然，解决生产问题的情报也可能不在情报系统的收藏之内，例如需要同专家讨论或用实验来解决。但实践证明，情报系统确实能为他们提供许多有用的情报。伏格特将其情报需要归结为：① 了解有关工艺和最好的技术实践是什么样的——资料、设备、设计、部件、标准等，应提供回溯检索服务；② 与平时每天的生产问题有关的情报——数据、故障、浪费、



协调等；③ 有关新市场要求、新技术实践介绍的情报——设备、标准、资料、技术法规等，要求提供最新资料通报。

苏联人的观点：① 进行设计或创造，要考虑多种因素，综合各种知识，其情报需要一般是综合的、多方面的；② 解决技术课题就是要在多种方案中寻求最佳的方案；由于竞争，他们也不愿意尽快公布技术成果，所以他们对文献的依赖不如科学家，还要利用多种文献情报源；③ 创造新物品，是为了取代旧物品，这样，技术情报累积性就低，工程师对最新情报才感兴趣；④ 他们需要的情报十分具体——可靠的事实和数据，而不是情报的线索，因此他们要求查准；⑤ 要求以精练的形式提供情报——曲线、图、表、卡片等，这样的情报需要更多的加工；⑥ 创造任务一般都有一定的期限，他们要求尽快地满足情报需要；⑦ 他们查找情报的目的明确，也乐于得到情报人员的帮助。

3. 科学组织工作者。其任务是通过合理的组织，以提高现代化科学的效能。

据称，一个研究所领导用在情报方面的时间，占他工时的42%。因此，东德的G.叶济义说：“情报工作是科学新成就与领导干部之间的媒介”。这类用户关心面广，需要经常了解有关科技的最新成就，研究动向和进展、有用的组织管理经验等等，涉及知识范围广，但对专业的了解又不如科学家和专家深。他们要求提供：① 报导有关科技新成就或他们感兴趣的问题的消息、快报；② 简要的综述，又称文摘性综述；③ 分析性综述，即利用大量文献资料编写的有情况、有对比、有分析、有预测或建议的综述和专题报告。

20多年来，国外有关国家的情报事业获得了很大的发展，工作水平显著提高，服务项目更加多样化，在科研、生产、教育等各个领域发挥出越来越大的作用。必须看到，促成这一变化的原因之一，正是他们重视用户需要的调查研究。

## 用户研究方法论

### —调查方法比较

〔日〕岗泽和世等

关云摘译

情报需求的证实性研究，总称为情报用户研究。它始于30余年前，但进展缓慢，至今仍在继续之中。

本文涉及的用户调查法是在图书情报领域较为常见的四种方法，并研究了由于调查方法不同，其结论有别的情况。

从较多优秀调查的反面出发，论及调查方法问题的研究，似乎等于零。用户研究的历史表明，从实用主义观点出发并非无道理。但是，至今将其作为一种分类来认识是没有多少意义的。