

XINXIFUWU  
YUYONGHUYANJIU

# 信息 服务与 研究 —— 用户

胡昌平 著  
武汉大学出版社

# 信息服务与用户研究

胡昌平 著

武汉大学出版社

1993·武汉

(鄂)新登字 09 号

信息服务与用户研究

◎胡昌平 著

※

武汉大学出版社出版发行

(430072 武昌 珞珈山)

武汉大学印刷厂印刷

※

850×1168 1/32 14.5 印张 插页 2 369 千字

1993 年 8 月第 1 版 1994 年 12 月第 2 次印刷

印数 2001—5000(内含精装 500 册)

ISBN 7-307-01572-2/G·216(平)

ISBN 7-307-01573-0/G·217(精)

定价:(平)8.80 元

(精)12.00 元

## 内 容 提 要

本书系统地阐述了信息服务与用户研究的基本理论和方法,在研究社会信息现象的基础上,分析了用户信息需求、信息心理及行为规律,讨论了各类用户的信息利用特征、机制以及信息服务与信息保证工作的组织。全书立足于社会信息化中的用户工作,从整体上适应了现代信息工作的建设需要。

## 序

在社会信息化进程中,随着信息工作的社会化和信息产业的发展,“社会的信息需求与利用研究”作为开展信息服务和组织信息工作的依托,其理论与实践密切结合,构成了完整的“信息服务与用户研究”体系。在现代信息管理科学理论和信息工作建设中,“用户研究”与“服务组织”被视为一项基础性工作。本书所讨论的正是这些基本问题。

1987年,我以“情报用户研究”为题出版了一部著作,该书问世后引起了高等学校、研究单位和信息(情报)业务部门的许多同志的关注,同时被近10所院校选作专业课教材,作者也得到了多方面的支持,因而有可能在原有工作的基础上对“信息服务与用户”展开系统性研究。现在的这部著作,是在近几年教学实践和研究基础上完成的。本书将原有的“用户研究”扩展到信息社会现象研究与信息服务领域,仅保留了1987年著作中的5章内容,重写和新增9章,从而构造了“信息服务与用户研究”的新体系,新增约20万字。

本书立足于现代社会的信息服务,论述信息服务的社会机制以及用户的信息需求、信息利用和信息心理—行为规律,在系统讨论基本理论的前提下,阐述各类用户的信息利用特征和信息服务与信息保证工作的组织。为了适应社会信息化中的信息工作,本书对社会信息化作了多方面分析,提出了现代信息服务产业的发展策略。

本书是集作者近几年的理论研究和实践结果的一部著作,书中难免存在不尽完善之处;同时,在引用国内外研究成果基础上的深层探讨,也可能会有—定的疏漏。对此,恳请读者和专家指正。

胡昌平

一九九三年六月于武昌珞珈山

4684/25

# 目 录

第一章 导论 .....	1
第一节 信息与社会 .....	1
第二节 信息服务与用户 .....	8
第三节 用户研究的内容与原则 .....	14
第四节 用户研究的现状与未来发展 .....	17
第五节 用户研究的应用 .....	22
第二章 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 用户研究中的统计测量 .....	34
第三节 用户研究中的抽样方法 .....	55
第四节 用户研究中的比较分析法 .....	64
第五节 用户研究中的相关分析 .....	74
第六节 回归分析法在用户研究中的应用 .....	82
第七节 特尔斐法在用户研究中的应用 .....	94
第八节 用户研究中的马尔科夫分析 .....	101
第三章 用户信息需求分析 .....	108
第一节 人类的总体需求与信息需求 .....	108
第二节 用户及其信息需求分类 .....	118
第三节 各类用户信息需求的状况与特点 .....	125
第四节 用户信息需求的影响因素 .....	133
第五节 用户信息需求的规律 .....	140
第四章 用户的信息交流与信息获取 .....	147
第一节 社会信息流通与用户信息交流 .....	147
第二节 信息交流系统及其特征 .....	155

第三节	用户的信息获取及其障碍分析 .....	159
第五章	用户利用信息的研究 .....	165
第一节	信息的使用价值及其测量 .....	165
第二节	信息使用价值的变化规律 .....	171
第三节	用户的信息吸收与使用效果 .....	176
第四节	专业人员利用信息的现状研究 .....	186
第五节	专业用户引用文献的研究 .....	197
第六章	用户社会交往与互助中的信息活动 .....	206
第一节	社会交往与信息活动 .....	206
第二节	社会互助中的信息活动 .....	211
第三节	用户的社会互助关系与信息活动 .....	222
第四节	社会流动中的信息活动 .....	228
第七章	组织的管理信息活动 .....	233
第一节	社会组织及其结构 .....	233
第二节	组织的管理信息 .....	239
第三节	组织决策与信息活动 .....	245
第四节	科研和经济组织的管理信息活动 .....	251
第八章	用户信息心理研究 .....	258
第一节	用户信息心理研究的要点与方法 .....	258
第二节	用户对信息的认知过程 .....	264
第三节	用户的信息意识 .....	274
第四节	用户个体信息心理研究 .....	281
第五节	用户团体信息心理研究 .....	286
第六节	用户信息处理的心理模型 .....	291
第七节	用户信息心理—行为分析 .....	296
第九章	信息服务的组织 .....	302
第一节	信息服务的内容与要求 .....	302
第二节	定题信息服务 .....	308
第三节	咨询服务 .....	313
第四节	专项信息服务 .....	318
第十章	用户的信息保证 .....	328

第一节	用户信息保证与信息保证系统 .....	328
第二节	科学研究中的信息保证 .....	334
第三节	技术开发中的信息保证 .....	339
第四节	产品开发中的信息保证 .....	350
第十一章	用户管理与信息保证工作的组织 .....	355
第一节	用户管理与用户工作 .....	355
第二节	用户信息保证工作的组织与管理 .....	361
第三节	用户信息选择及其组织 .....	365
第四节	用户常备文献库的建立与信息资源利用组织 .....	370
第十二章	用户的信息培训 .....	378
第一节	用户的信息培训意义与原则 .....	378
第二节	用户培训的策略与方法 .....	382
第三节	现实用户培训 .....	388
第四节	未来用户培训 .....	393
第十三章	社会信息形态与信息服务工作的社会基础 .....	401
第一节	社会信息形态 .....	401
第二节	社会信息意识 .....	407
第三节	信息工作的社会基础与社会规范 .....	411
第十四章	社会信息化与信息服务业发展 .....	418
第一节	社会信息化与“信息社会”理论 .....	418
第二节	社会信息化中的信息形态变革与信息产业发展 .....	432
第三节	中国的社会信息化与信息服务业产业化 .....	438
附表	.....	447
参考文献	.....	450



# 第一章 导 论

信息服务与用户研究是理论与实践紧密结合的一个独特领域。一方面,在信息管理科学理论建设中,信息服务与用户研究具有重要的地位,要建立完整的理论必然要回答“服务与用户”问题,这说明任何脱离“信息服务与用户”的学科理论都不是一种完整的理论;另一个方面,信息服务与用户研究又是开展社会信息(情报)工作的依据,只有掌握信息服务对象(用户)的基本情况,才有可能有效地组织信息工作。同时,用户研究作为信息社会现象研究的一个重要部分,其理论构成了微观信息社会学的基础。可见,信息社会学是用户研究的宏观继续和发展。基于此,本书不仅全面讨论社会信息需求、利用及其服务组织,而且论及信息社会学的基本原理与方法,旨在解决信息服务中的各种实际问题。

## 第一节 信息与社会

信息与社会的关系研究,不仅是认识社会信息规律的基础性工作,而且是开展信息利用研究和组织信息服务的出发点。

### 一 信息、自然信息与社会信息(情报)

信息在人类社会和自然界中的存在是普遍的,是物质形态及其运动形式的体现,出现在自然、社会和人类思维活动之中。就信息的存在形式和表象而论,信息的概念是十分广义的。就信息运动(产生、流通、利用)而言,它不仅包括人与人、组织与组织之间

的消息交流,人与社会、人与组织和组织与社会之间的各种交往,而且包括人与非生命物质、人与自然界以及自然物质世界中生命物质世界与非生命物质世界之间的交流及作用,直至生物体细胞的自我复制与遗传等。由此可见,信息不仅是生命和非生命物质运动的产物,也是人类活动的产物。

就信息的产生和作用机制而论,它可以区分为自然信息和社会信息两大类。

(1)自然信息。系指自然界中的各种信息,包括生命信息、动物界、植物界“活动”信息,以及物质存在信息等。

(2)社会信息。系指人类各种活动所产生、传递与利用的信息,包括人一机作用信息、人—人作用信息等。

从信息的涵义及逻辑关系看,社会信息只是信息的一部分,即人们从狭义的角度所定义的“情报”。N. 维纳将“在我们和我们的感觉适应外界的过程中从外界所获得的内容”称之为信息。《辞海》将信息解释为“信息是指对消息接收者来说,预先不知道的报道”(《辞海》1980年缩印本第248页)。可见,狭义的信息是在人类活动和社会范围之内定义的。通常,我们将狭义范围内的信息称为情报,它等同于社会范围内的信息,与社会信息是意义重合的两个概念。

本书讨论的信息是在社会意义上的狭义信息,因而与情报等同。

A. Д. 乌苏尔指出,信息是被消除的不确定性,那么在最一般的情况下,从某种观点看,信息消除的是事物的同一性和单调性。按此观点,信息只有在具有多样性和差别的情况下才存在。如果两个客体(或它们的属性、联系、关系等)有差别,那么它们的总和就包含着带有多样性的两个要素。要素的差别,即两个客体的差别,是量度信息的最简单的单位。

信息如同反映一样,也是物质和生命运动的一个属性。在任何情况下,信息都必须有两个客体:第一性的客体(被反映者)和

第二性的客体(观察反映者)。

任何社会系统都离不开信息过程(指社会信息过程),人类任何卓有成效的活动必须在准确无误的信息利用的基础上实现,因此社会信息(情报)便成了社会管理的前提和纽带。由于管理基础存在于社会信息活动之中,因而在人类社会中,信息联系着所有成员。控制论创始人维纳将其视为社会的粘合剂,并指出社会信息是社会得以存在和发展的先决条件。

随着社会分工程度的提高,人们的信息联系日益广泛,甚至不同范围之间的信息联系也日趋复杂化。这一情况的发生是自然的,因为分化和联系是同一过程的两个方面,人们的信息交流正是在社会发展过程中逐步增强的。这表明,研究社会信息及其作用机制在社会组织管理中具有特殊的意义,这一问题目前已作为一门社会科学分支学科的基本问题摆在人们的面前。

## 二 社会信息(情报)的本质与特征

社会信息是人类各种社会交往关系和活动的反映,它具有引发人类思维、组织各种活动的认知性,就实质而论,是一种解除人类认识不定性的被激活的知识。社会信息(情报)对人类的作用是通过它的“运动”来实现的。这里,我们可以从社会活动角度来说明问题。B. T. 阿法纳西耶夫指出:“用于社会管理的信息就其本质来说是社会的,它是社会信息”。但是并非全部社会信息都与社会管理有关,除此之外社会信息还包含作用于人类活动的其它信息;它们的共同之处是在人类社会实践中起作用,其作用取决于信息接受者的社会心理定势和认识、思维过程:

(1)只有当信息内容与接受者的意向相符时它才具有理想的作用,信息作用与接受者所掌握的已有事实成某种关系;

(2)只有当信息不包含自相矛盾的事实,考虑到接受者的社会心理定势并沟通交往渠道时,才有更大的效益;

(3)带有与以前的事实相矛盾的信息,往往明显地降低对最

初信息的确信度；

(1)只有当包含在信息中的事实符合严格的“逻辑”时，信息才更加有效；

(2)适合于以上要求的信息能在形成、巩固或改变人类个体和团体认识方面发挥决策性作用，从而使他们产生相应的行动。

从 A. M. 奥马罗夫总结的上述“关系”看，社会信息的本质在于它对人类思维、认知过程的作用。

通过对信息本质的分析，不难发现社会信息(情报)具有如下特征：

(1)社会性。社会信息的社会性不仅体现在信息的产生、传递和使用方面，而且体现在信息的社会价值上，因而社会中的信息运动规律体现了社会的本质和发展。社会信息的社会性被视为组织社会信息(情报)工作的基础。

(2)知识性。知识虽然不是客观社会信息的原形，但却是体现社会信息和利用社会信息的条件。任何社会信息(情报)都具有知识性，这是它区别于自然信息的一个重要方面。因此，人们只有在具备一定知识储备的条件下才可能认知社会信息，引起思维，继而吸收利用它。另一方面，人类活动的认知性又决定了反映活动的社会信息(情报)的知识性。

(3)逻辑性。社会信息在内容上具有固定的逻辑性，这种逻辑性决定了社会信息一定的时空结构、加工处理方式和吸收机理。值得注意的是，社会信息的逻辑性与自然信息的逻辑性具有不同的涵义。前者与知识分不开，后者是客观世界(自然界)固有关系和作用的体现。

(4)关联性。社会信息的关联性表现在信息的产生、传递和使用过程中。由于社会信息(情报)过程发生在社会成员之间，其成员之间的各种关联必然反映到社会信息(情报)内容上来，因而导致了社会信息之间各种复杂的关联关系。

(5)动态性。社会信息的动态性包含在信息的动态性之中。动

态性是各类信息所具有的共同属性。在生物世界,生物通过处于运动状态的信息进行遗传,适时而生;在人类社会,人们通过各种动态信息组织活动,决定行为。因而社会信息的动态性是由人类的交互影响和广泛的社会活动决定的。

(6)时效性。社会信息具有鲜明的时间效应,关于某一事件的信息只有在得到及时使用的情况下才有理想的使用价值。社会信息的这一特征体现在它的价值规律之中。值得指出的是,社会信息的时效性有着类型差异,即不同类型的信息表现为不同的时间—空间结构及价值规律。

(7)流通性。社会信息的流通是绝对的,其流通量及流通速度远大于物质和能量的流通。某一重要的信息可以在极短的时间内流到社会的各个角落。就本质而论,信息流通与物质和能量流通存在着不同的机制:信息流通是人类认识上的,物质和能量流通则是实际感受上的。这一特征决定了社会信息流通的独特方式。

(8)指向性。社会信息在流通中具有一定的指向性,即某一信息往往向一定的使用者(用户)流通。社会信息的指向性表现为人对信息的选择利用和信息的定向传播。

(9)伴随性。社会信息产生伴随其它过程而发生,不会单独存在。例如,进行某项科学研究时,反映该项活动的信息必然会产生于活动之中,不径而走。社会信息的伴随性体现在人们的各种交往之中。

(10)共用性。某一社会信息被某一用户利用后仍然可以为其他用户所用,即社会信息可以同时被多个社会成员占有、使用。这一特征与物质和能量的唯用性不同,物质、能量被某一社会成员使用之时,将不可能为他人所用。

社会信息的特殊性决定了它在社会中的独特地位和作用。

### 三 信息活动与社会

信息与社会的关系体现在自然信息与社会、社会信息(情报)

与社会两个方面。

自然界中蕴含着丰富、庞杂的信息，一切物质及其运动形态的内涵无一例外地通过信息对人类产生作用，引起人类思维，构成人类社会活动中最活跃的因素，被视为人类社会的一种自然资源。在人类社会发展中，人们对自然信息资源存在着发掘、认识和利用的问题。

人类发掘自然信息，首先是从认识反映自然现象和规律的信息开始的，与科学观察相结合，通过信息识别，进行自然现象的研究、自然资源组织和开发利用。人类这种信息活动的深化导致了科学研究及技术工作的社会化，促进了社会生产与职业分工的发展，使之形成了以物质为基础的生产活动和其它社会活动。

当前，人类社会中的自然信息活动仍在继续深化。例如，通过生物遗传信息的研究，形成了遗传学和遗传工程，这是自然信息开发与利用的必然结果。目前，在信息论与控制论基础上产生的生物信息论和生物控制论在理论与实践结合上具有深刻的意义，这一进展在社会有序化与高级化方面是重要的。

人类的各项活动往往需要通过社会进行组织协调，而反映这些活动的社会信息又是实施社会控制的中介。因此，社会信息在人类社会中具有关键作用，甚至可以认为，没有社会信息就没有人类社会的存在。

社会信息既是社会的粘合剂，又是社会发展阶段的体现，自从有了人类，有了人类活动，就存在信息活动。在社会发展中，信息活动又是人类自身创造、发展的表象，是表达与完成思维活动的工具，是构成社会的十分活跃的必不可少的要素。

在人类社会的初级阶段，社会信息仅仅局限于人类的衣、食、住、行和生存环境等方面的各种交往反映。人们从事信息活动（情报活动）的最初目的在于使人类得以繁衍和生存。随着人类的进步，情报（社会信息）的内涵逐步延伸到包括社会组织、生产、产品交换、战争及维持社会稳定性和组织性的一切方面，从而导致了

科学信息、生产信息、军事信息和生活信息等各类社会信息的大量产生和社会流通。这些信息全面体现了人类社会状况。在社会日益高级化的过程中,随着科学技术的全面发展和社会的变革,信息工作已渗透到社会的各个方面,成为构成一定条件下的社会政治、经济、科学、技术、军事及各种管理决策活动的关键因素。人类的各种社会活动都能通过信息活动来分析。目前,信息对社会结构产生的重大影响已成为社会变革的重要条件,由此也带来一系列的社会问题。

信息与社会的关联可以通过分析社会的管理机制来说明。就本质而论,管理就是接受、变换、传递社会信息(情报)的过程,是社会信息的目标流动结果,任何管理都不可避免地要通过管理指令信息而作用于客体。管理指令信息是在现有信息处理基础上产生的高次信息,这是维持社会系统有序状态所必需的。

通过分析与评价社会信息,可以衡量社会的组织及其它特性,这是因为社会信息的产生、流通与利用是社会系统组织性的体现,是社会成员之间协调性与和谐性的反映。社会消化的有效信息愈多,社会工作的组织性与效率也就愈高。正因为社会信息消除了复杂的社会系统的多样性和不定性,社会信息的有效利用才有可能增强社会管理控制的效能,从而确保社会在制度上、组织上的有序性。

社会信息(情报)与社会的特殊依存关系决定了社会信息问题与其它社会问题的有机联系。它们的关系反映在人类社会活动中,可以归纳为图 1-1 所示的循环结构。

这里,存在着两个循环图,一是以社会信息(情报)与知识为中介的循环圈;二是以物质、能源和自然信息为基础的资源开发利用循环圈。在循环中,社会信息起着关键的作用,它不仅表现在社会信息对社会决策、规划、组织与管理作用方面,而且体现在社会的物质、能源与自然信息开发利用方面。由于社会是在以信息为中介的前提下发展的,因而决定了从社会机理探讨入手研究社

会问题的可能性与必要性。

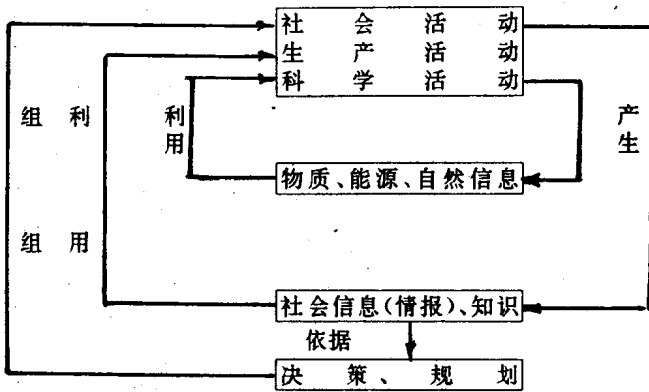


图 1-1 信息循环图

## 第二节 信息服务与用户

在组织信息服务中,人们将用户作为服务的对象来理解。这说明用户与“服务”具有必然的联系,以下我们将在更广的范围内讨论这个问题。

### 一 社会信息(情报)与用户的关联及其基本测度

在第一节中,我们从研究信息入手讨论了社会信息(情报)的范畴与特征,这里我们将从社会信息的使用出发引入社会信息(情报)用户的概念。由于本书所讨论的是社会范畴的信息,故如不加特殊说明,以下各章所论及的信息皆指“社会信息(情报)”。

所谓社会信息(情报)用户,即社会信息(情报)的使用者(User),指的是在科研、技术、生产、管理、新闻、文艺等各种活动中一切利用社会信息(情报)的个人或团体。前者称为个体用户,后者称为团体用户。为了简化叙述,如无特殊说明,本书以“用户”一词专指“社会信息(情报)用户”。



社会信息(情报)用户是一个具有社会学涵义的概念。自有人类存在,就存在着包括科技信息在内的社会信息(情报)的创造、传播、接收和使用问题,应该说,凡具有利用社会信息(情报)资源条件的一切社会成员皆属于社会信息(情报)用户的范畴。用户既是信息的使用者,又是信息的创造者,简而言之,用户是信息(系指社会信息)得以存在并具有实际价值的“支柱”。

就人类活动的各个领域所使用的信息而言,存在着三种状态:①接受状态,即存在于人的头脑中,被人理解或吸收的状态;②记录状态,即信息存在于各类载体中的状态;③传递状态,即各种方式的信息传播。在所有三种状态中,第二种状态是主体,离开了这一状态,人们将无法从事信息活动;第三种状态将信息的产生与使用联系起来,是信息得以使用的条件;第一种状态则关系到信息使用者的主体活动,是信息产生效益的状态,也是信息活动所要实现的目标。

从信息所处的状态分析中可以看出,信息具有时间和空间结构。这种时空结构可以在布鲁克斯所提出的“认识空间”中作出理论性表示,以此出发讨论信息三种状态的转变。如果某一信息与某个用户在“认识空间”中是关联的,则在渠道畅通的情况下这一信息便会与该用户发生作用,从记录状态转变为用户接受状态。这里的渠道是指向用户提供或用户获得信息的途径。一般说来,信息从产生到用户使用之间存在着多种流动渠道(图 1-2 表示了最基本的三种类型)。

考察第一种状态,可以发现,某一信息作用于用户以后将产生一种新信息,新信息将会以第二种状态的形式出现,然后通过第三种状态产生对新的用户的作用。如果将信息作用看作是一种“运动”,则可以发现“运动”是信息的基本属性之一。人类的信息活动是以用户为中心的“信息运动”过程。任何信息都是为了满足特定用户的某一需求而产生的,任何用户又作为信息的生产者而存在。信息运动过程可以简单地用图 1-2 表示。