



面向 21 世纪 课程 教材

高等 学校
信息 管理 类 专业
核 心 课 教 材

信息服务与用户

胡昌平 乔欢 著

武汉大学出版社

面向 21 世纪 课程 教材

面向 21 世纪课程教材

高等学校信息管理类专业核心课教材

信息服务与用户

胡昌平 乔欢 著

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

信息服务与用户/胡昌平,乔欢著. —武汉:武汉大学出版社,
2000.12

面向 21 世纪课程教材,高等学校信息管理类专业核心课教材
ISBN 7-307-03088-8

I. 信… II. ①胡… ②乔… III. 信息—商业服务—研究
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 46929 号

责任编辑:何 皓 责任校对:杜 强 版式设计:支 笛

出版:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: wdp4@whu.edu.cn 网址: www.wdp.whu.edu.cn)

发行:新华书店湖北发行所

印刷:武汉大学出版社印刷总厂

开本:880×1230 1/32 印张:17.375 字数:479千字 插页:2

版次:2001年1月第1版 2001年1月第1次印刷

ISBN 7-307-03088-8/F·674 定价:22.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题者,请与当地图书销售部门联系调换。

内 容 简 介

本书立足于信息化和网络化的信息环境，系统地阐述了信息服务与用户研究的基本理论和应用问题。在分析用户信息需求、信息交流、信息利用以及信息处理、行为规律的基础上，研究了社会化信息服务机制的形成和组织现代信息服务的优化模式和方法。本书不仅可以作为高等学校信息管理类专业核心课教材，同时也可供有关专业人员参考。

前 言

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。

为了适应我国信息管理与信息系统专业、图书馆学专业及相关专业教学需要，在原有开设“信息服务与用户研究”专业课程和原有教材与著作的基础上，根据面向 21 世纪信息服务业务的发展和教学内容的改革要求，我们撰著了《信息服务与用户》教材，作为教育部“面向 21 世纪课程教材”之一种，由武汉大学出版社出版，面向全国使用。

全书分为 15 章，在论述信息服务业的社会发展机制的基础上，系统地阐述了现代信息服务及其组织机制，分析了用户信息需求、社会交往与信息交流以及用户信息获取、利用中的信息心理、行为规律，研究了信息服务的现代化发展以及现代信息条件下信息服务的基本业务、组织和管理方式，构造了知识经济与信息化时代信息服务的社会化管理理论体系。本书立足于我国的信息服务实践和信息服务业的国际化发展现实，在理论研究的同时强调其实际应用。

本书由胡昌平、乔欢合著，其中：1、2、3、4、5、6、7、10、

14、15 章由胡昌平撰写；8、9、11、12、13 章由乔欢撰写（9.3、11.4 和 12.3 由胡昌平撰写）。全书由胡昌平统一修改、定稿。

本书是集作者多年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，也可能存在一些疏漏。对此，恳请读者和专家指正。

著者

2000 年 11 月于武汉大学

目 录

1 导 论	1
1.1 信息、信息用户与信息服务	1
1.2 信息服务的现代发展与体系演化	8
1.3 信息服务实践与用户理论的进展	15
1.4 现代信息服务与用户研究的基本内容和方法论问题	22
2 信息服务业的社会发展机制与管理体制	28
2.1 信息服务业与社会发展的互动机制	28
2.2 信息服务行业结构与职业分布	36
2.3 信息服务业发展的经济机制	44
2.4 社会信息形态及其对信息服务业的综合影响	52
2.5 信息服务业的社会管理体制	58
3 信息服务与用户研究的基本方法及其应用	66
3.1 直接调查与间接调查方法及其应用	66
3.2 统计测量分析及其应用	72
3.3 抽样方法及其应用	93
3.4 比较分析法及其应用	102
3.5 相关分析法及其应用	112
3.6 回归分析法及其应用	121

3.7 特尔斐法及其应用	134
3.8 马尔科夫分析法及其应用	141
4 用户信息需求分析	148
4.1 人类的总体需求与信息需求	148
4.2 用户与信息需求分类	157
4.3 用户信息需求的职业特征及其差异分析	165
4.4 用户信息需求的影响因素	173
4.5 用户信息需求规律	179
5 用户的信息交流与信息利用	187
5.1 社会信息流通与用户信息交流	187
5.2 用户的信息获取及其障碍分析	196
5.3 用户信息利用中的信息价值与价值转化	201
5.4 用户的信息利用及其效果分析	211
6 用户社会交往与互助中的信息活动	221
6.1 社会交往与信息活动	221
6.2 社会互助中的信息活动	226
6.3 用户社会互助关系与信息活动	235
6.4 社会流动中的信息活动	240
7 用户信息心理研究	246
7.1 用户信息心理研究的要点与方法	246
7.2 用户对信息的认知过程	252
7.3 用户的信息意识	263
7.4 用户个体信息心理研究	269
7.5 用户团体信息心理研究	274
7.6 用户信息心理一行为分析	279

8 文献信息服务及其组织	285
8.1 文献信息服务业务的基本类型与要求	285
8.2 文献信息服务中的资源开发	290
8.3 文献信息服务业务组织	293
8.4 文献信息服务规范	299
9 中介、咨询与决策支持服务的组织	304
9.1 中介服务	304
9.2 咨询服务	311
9.3 决策支持服务	317
9.4 中介、咨询与决策支持的风险性及其对策	326
10 用户信息保证服务的组织	330
10.1 用户信息保证及其实施	330
10.2 科学研究中的信息保证组织	338
10.3 技术开发中的信息保证组织	343
10.4 产品开发中的信息保证组织	353
10.5 信息保证中的用户管理与培训	357
11 信息网络服务及其管理	366
11.1 信息网络的构成与技术管理	366
11.2 网络信息服务业务	376
11.3 基于因特网的网络信息服务及其行业发展	384
11.4 网络信息服务的社会化组织与管理	394
11.5 网络信息服务的国际化对策	404
12 网络环境下图书馆与信息机构服务业务的拓展	413
12.1 传统图书馆信息服务的变革与图书馆网络 服务的发展	413
12.2 数字图书馆及其信息服务	420

信息服务与用户

12.3	科技与经济信息机构服务的协调及其网络化模式	431
12.4	专业服务、系统集成和网络信息重组与传播	439
13	公益性信息服务的组织与管理	446
13.1	公益性信息服务的社会化	446
13.2	公益性信息服务的投入和产出	453
13.3	公益性信息服务中的政府行为	460
13.4	公益性信息服务中的资源共享与保护	465
14	信息服务的市场经营与管理	473
14.1	信息商品流通与信息服务市场活动	473
14.2	信息服务市场的类型与运行	479
14.3	信息服务商品的市场价格	484
14.4	信息服务商品的定价与经营	489
14.5	信息服务市场的发展与规划	499
15	信息服务的政策与法律保障	504
15.1	信息服务政策与法律的社会作用及其互补机制	504
15.2	信息服务政策结构与政策制定	510
15.3	信息服务法律体系与法律建设	518
15.4	信息服务政策和法律的实施与评估	524
	附表	532
	参考文献	535
	后记	543

1 导 论

面向 21 世纪的社会发展,开展全方位、多功能的社会化信息服务已成为我国各信息服务机构业务发展的主流。处于国际信息化环境和现代科学技术与社会经济不断发展的条件下的信息服务业的迅速发展,对信息服务的管理研究提出了一系列新问题,由此决定了该领域理论与实践的新进展。基于此,我们将在信息服务与用户研究的基础上,从信息管理和社会学的角度讨论社会信息化与网络化时代的信息服务组织与管理问题,在探索现实问题和理论问题的同时,展示信息服务管理作为一门分支学科的未来发展趋势。

1.1 信息、信息用户与信息服务 ■

社会信息存在于人类社会活动的各个领域,是社会得以存在并不断发展的重要基础。社会分工程度的提高和科技与经济的高度发展,使人们的信息联系日益广泛,不同范围之间的信息交往也日趋复杂化。社会成员(包括从事不同职业工作的个体和组织)对信息的需求已经远远不能靠自身的信息活动来满足,以致于从事各类职业活动的专业人员和专业组织愈来愈依赖于多种专门的信息服务,以满足职业活动的需求。鉴于信息与社会的必然联系,有必要从信息与作为服务对象的客户关系分析出发,研究信息服务问题。

1.1.1 信息的社会存在与功能 ●

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。就信息的来源而论，它不仅包括人与人、组织与组织之间以及人与组织、人与社会和组织与社会之间的各种交往，而且包括人类与自然界和自然界中生命物质世界与非生命物质世界之间的“交流”及作用，直至生物细胞的自我复制与遗传、变异等。由此可见，信息不仅是人类社会活动的产物，而且是生命物质与非生命物质运动的产物。就信息的产生与作用机制而言，它可以区分为自然信息和社会信息两大类。

自然信息系指自然界中的各种信息以及人类所赖以生存与生产的物质所产生的信息，包括生命信息、非生命物质存在与运动信息、非生命物质与生命物质之间的作用信息等。

社会信息系指人类各种活动产生、传递与利用的信息，包括人—人作用、人—机作用信息等。由于人类的一切活动均在一定社会条件下展开，因此由各种人类活动所引发的信息皆属于社会信息的范畴。

自然界中蕴含着丰富、庞杂的信息。一切物质及其运动无一例外地通过信息对人类产生作用，引起人类思维，信息构成人类社会活动中最活跃的因素，被视为一种自然资源。人类发掘自然信息，首先从认识反映自然现象及其规律的信息开始，在科学活动中通过信息识别进行自然现象的研究，自然资源的组织、开发和利用。人类这种信息活动的深化导致了科学研究与开发的社会化，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他社会活动规范。

人类的各种活动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和开展各种业务活动的中介。因此，社会信息在人类社会中具有关键作用，从另一方面看，只要有社会活动就必然有社会信息的存在。在社会发展中，社会信息活动是人

类自身创造、发展的表象，是表达与完成思维活动所必须具备的前提条件，是构成社会的一种基本要素。

人类对自然信息发掘的成果是反映自然现象及其规律的认识和知识信息，而认识与知识信息作为一种社会中科学研究与开发产物广泛应用于社会的各个方面。这说明，只有通过人类的科学研究，自然信息才有可能转化为社会知识信息。社会信息来源的另一面是人类生活、生产、产品交换、战争、文化等活动中的各种交往和相互作用。这些信息不仅全面体现了人类社会状况和各种活动，而且是组织社会的政治、经济、科技、文化、军事等活动的一个基本条件。这一情况决定了我们从社会活动出发对信息所作的研究，本书要研究的也仅限于社会范畴内的信息（即社会信息）。如果未加特殊说明，我们所指的“信息”皆属于社会范畴的信息。

就人类活动的各个领域所使用的信息而言，存在三种状态：接受状态，即存在于人的头脑中，被人理解或吸收的状态；记录状态，即信息存在于各类载体中的状态；传递状态，即各种形式的信息传播。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，是信息得以存在的条件；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。

信息的社会功能体现在信息对社会的作用之中。由于信息的产生、类属及作用不同，其功能具有各自的特点，然而就社会总体而论，信息的社会功能却有着共同的本质特征。

对于自然信息，其社会功能包括：

①自然信息反映了物质世界的运动及其属性，它对人的客观刺激（引起人的感觉）是人类认识物质世界的先决条件；

②自然信息是人类发掘自然物质资源的中介，通过自然信息资源的获取与处理，人类发现、开发、利用自然资源；

③自然信息作用于人类，必然导致人类自然科学知识的产生，从而形成反映这些知识的社会信息（情报）。

社会信息的功能是多方面的，主要有：

①社会信息是联系社会各部分、组织和成员的纽带，是维持社会联系和关系的“粘合剂”；

②社会信息是人类各种社会活动和行为的体现，集中反映了人类社会的状况和内部机制，因而是衡量社会经济、科技、文化发展的标志；

③社会信息是人类社会的财富，是社会运行和发展的支柱之一，可以为全人类共享；

④社会信息具有对人类思维的作用功能，是人类从事各种社会活动的媒介，借助于信息活动，人类的各种社会职业活动得以实现；

⑤社会信息伴随着人们的各种活动而产生，因而是确认人们科技、生产、文化、军事等活动的依据，如反映某一科技成果的科技信息，是确认某一社会成员某项科学发现或技术发明优先权的依据；

⑥社会信息具有对人类行为的作用功能，借助于信息，人们进行各种决策，用以指导行为和实现某一目标；

⑦社会信息具有满足人类生存需求、安全需求、文化需求、工作需求等多方面需求的沟通功能和特殊作用，是人们维持心理活动的不可少的因素；

⑧社会信息具有流通与社会控制功能，只有通过社会信息的流通才可能传输社会管理与控制指令，从而控制社会运行状况和社会组织、成员活动。

自然信息向社会信息的转化以及社会信息的基本作用功能，决定了社会组织、成员对社会信息及社会信息的提供与传递的需求，决定了社会化的信息服务的开展。

1.1.2 信息用户与信息服务 ●

与其他社会化服务相比，信息服务是一项更具社会性的服务。在现代社会中，无论是工农业生产与经营活动、科学研究与开发活

动、商业流通活动、文化艺术活动、军事活动等领域的职业工作，还是社会管理与服务工作，都离不开信息的发布、传递、搜集、处理与利用，都需要有相应的“信息服务”为其提供信息保障。从信息的功能与作用上看，信息的客观存在状态、形式以及信息与社会组织和成员的关联作用，决定了基本的信息服务。

信息服务是以信息为内容的服务业务，其服务对象是对服务具有客观需求的社会主体（包括社会组织和社会成员）。在服务中，这些主体称之为用户。

鉴于信息服务的普遍性和社会性，开展信息服务应从社会组织和社会成员的客观信息需求出发，以满足其全方位信息需求作为组织信息服务的基本出发点。这说明，信息服务用户与信息用户具有同一性，即一切信息用户都应成为信息服务的用户。

在图书馆和情报（信息）部门开展的文献信息服务中，用户（user）通常指科研、技术、生产、管理、文化等各种活动中一切需求与利用信息的个人或团体。前者称为个体用户，后者称为团体用户。在信息传播与交流服务中，用户系指具有信息传播与交流需求和条件的所有社会组织及成员。在其他专门化的信息服务中，“用户”还具有新的涵义。

考察社会信息的产生、传播、吸收和使用过程，任何社会组织和社会成员，既是信息的创造者和传播者，又是信息的接收者和利用者，其客观信息需求为他们的社会需求所引发，表现为对信息接收、交流、发布、传送、吸收、利用和创造的综合需求。社会中的人只要有利用信息的智力条件和与社会他人的交往需求，就必然成为信息用户。这是因为社会组织或成员在获取和利用信息的同时，必然伴随着新的信息产生和传播，表现为信息与用户的交互作用机制。因此，应该说凡具有一定社会需求和与社会信息交互作用条件的一切社会成员（包括个体和团体）皆属于信息用户的范畴。

从信息所处状态分析中可以明确，信息具有时间和空间结构。这种时空结构可以在布鲁克斯（B. C. Brookes）所构造的“认知空间”中作出理论表示，以此讨论信息三种状态的转变。如果某一

信息与某个用户在“认知空间”是关联的，则在传递条件具备的情况下这一信息便会与该用户发生作用，从记录、传递状态转变为用户接收状态，且通过“用户吸收”产生出新的信息。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，人类的信息活动与信息服务是以信息用户为中心的“信息运动”过程。任何信息都是由于“用户利用”而产生的，而用户“创造”的信息将在社会中以新的渠道传递和被利用，由此而产生信息的社会效益和作用。

信息服务的开展是以信息与用户的关系为前提的，以此为基础组织“用户服务”和用户信息活动。用户与信息具有如下一些基本关系：

①信息只有通过用户使用才能表现其存在价值，而用户在各种活动中又离不开信息，表现为信息与用户的相互依赖；

②用户在发布、传递、获取和利用信息的过程中会对信息客体作出选择，以求信息活动与用户主体活动相适应和相匹配；

③用户在选择、发布与使用信息的过程中必然对信息进行评价，以明确信息的价值；

④信息与用户的关联作用结果表现为用户对接受并存储在大脑中的信息进行可能的加工，即用新的方式表达信息；

⑤用户在获取和利用信息的过程中程度不同地传递着信息，用户与用户之间的信息传递因而是信息的一种主要传播方式；

⑥任何用户在吸收某一信息的同时必然会创造与此有关的新信息，因此信息只有通过用户吸收才有新的生命。

信息的社会功能与作用、用户与信息的关联以及用户的社会需求，决定了信息服务的性质和基本内容。

通过对信息服务的本质分析，不难发现它是从社会现实出发，以充分发挥信息的社会作用、沟通用户的信息联系和有效组织用户信息活动为目标，以“信息运动”各环节为内容的一种社会服务。从综合角度看，信息服务具有以下一些主要特性：

①社会性。信息服务的社会性不仅体现在信息的社会产生、传

递与利用方面，而且体现在信息服务的社会价值和效益上，决定了信息服务的社会规范。

②知识性。信息服务是一种知识密集性服务，不仅要求服务人员具有综合知识素质，而且要求用户具备相应的知识储备，只有在用户知识与信息相匹配时才能有效地利用信息服务。

③关联性。信息、信息用户与信息服务之间存在着必然的关联关系，三者之间的内在联系是组织信息服务的基本依据，这种依据客观地决定了信息服务的组织形式和用户管理与工作模式。

④时效性。信息服务具有鲜明的时间效应，关于某一事件的信息只有在及时使用的情况下才有理想的使用价值，过时的信息提供将产生负面效应，因而在服务中存在信息的“生命期”问题。

⑤指向性。任何信息服务都指向一定的用户和用户信息活动，由此决定服务中的信息定向传播、组织、获取和利用，即信息服务的定向组织模式。

⑥伴随性。社会信息的产生、传递与利用伴随用户的主体活动而发生，这种伴随性决定了必须按用户主体活动的内容、目标和任务组织信息服务，辅助用户主体活动的进行。

⑦共用性。除单一性的面向某一用户的专门服务外，面向大众的公共信息服务可以为多个用户（或公众）同时使用，这一特征与物质供给的专用模式具有实质性区别。

⑧控制性。信息服务的开展关系到社会的运行、管理和服务对象的利益，因而是一种置于社会控制之下的社会化服务，服务业务的开展受着国家政策的直接导向和法律的严格约束。

从信息用户和社会信息源与信息流的综合利用角度看，社会化信息服务包括以下内容：

信息资源开发服务；

信息传递与交流服务；

信息加工与发布服务；

信息提供与利用服务；

用户信息活动组织与信息保障服务等。