

2000—2010年我国信息用户研究文献定量分析

王利君(南京大学信息管理系)

【摘要】 论文统计分析2000—2010年间有关信息用户研究的著作、学位论文和期刊论文,重点对期刊论文进行定量分析,包括时间和主题分布、期刊来源分布、作者单位机构分布等。论文还对信息用户研究的几个热点主题进行了分析,总结了我国信息用户研究的几个特点。

【关键词】 信息用户;用户研究;定量分析

【Abstracts】 This paper quantitatively analyzes the works, degree thesis and journal articles about information user research published in 2000-2010, including the time and theme distribution, journal source distribution, authors' unit and organization distribution, etc. Some hot topics of information user study are analyzed here. It also summarizes several characteristics of information user research.

【Keywords】 Information users; User research; Quantitative analysis

信息用户是指具有一定的信息需求和信息能力并通过信息交流活动汲取信息的个人或团体。信息用户研究作为信息管理学的基础研究领域,其成果引领信息服务系统的创新,已经成为国内情报学研究的前沿和热点。信息用户研究主要探讨信息服务与用户研究的基本理论和方法,包括用户、用户信息需求、用户教育、用户心理和行为规律等^[1]。本文主要针对2000—2010年所发表的有关信息用户研究的文献进行调查分析,力求能够客观真实地反应我国信息用户研究理论与实践的现状,把握其发展趋势和走向,并为今后的相关研究提供参考。

1 文献统计数据及其分析

1.1 出版著作统计分析

2011年4月12日,笔者以“信息服务”、“用户研究”、“用户需求”、“用户心理”、“用户行为”、“用户教育”为题名,利用“国家图书馆联机公共目录查询系统”检索了近11年来有关信息用户研究的著作,得到7本。(1)2001年由胡昌平和乔欢主编、武汉大学出版社出版的《信息服务与用户》。(2)2003年由胡家荣和符雄主编、广东高等教育出版社出版的《现代信息研究:资源、用户、市场开发与应用》。(3)2005年由胡昌平和柯平主编的、科技文献出版社出版的《信息服务与用户研究》。(4)2006年由曹锦丹和曹高芳主编、高等教育出版社出版的《医药信息服务与用户》。(5)2010年由颜瑞武和王曰芬主编、科学出版社出版的《信息获取与用户服务》。(6)2010年由邓小昭主编、科学出版社出

版的《网络用户信息行为研究》。(7)2010年由郭亚军主编、世界图书出版公司出版的《基于用户信息需求的数字出版模式》。

从以上查询结果可以看出:(1)关于信息用户研究的著作出版节奏加快,研究人员增多且扩散。2000—2006这6年间共出版了4本书,其中有两本系胡昌平所写,说明此时研究信息用户的人员不是很多,且著书集中在少数人。而2010年,仅一年间就出版了3本不同作者的著作。(2)信息用户近年来越来越受到关注,其中信息需求、信息行为,新信息环境下信息用户研究成为研究热点。2010年出版的3本书的主题是信息需求,信息行为。(3)信息用户研究突破情报领域,向多学科方向发展。2006年出版了一部关于医学的信息用户研究著作。

1.2 学位论文统计分析

2011年4月12日,笔者利用“信息服务”、“用户研究”、“用户需求”、“用户心理”、“用户行为”、“用户教育”为题名,检索了近10年来中国期刊网的优秀博士学位论文全文数据库和万方的中国学位论文全文数据库,去重得到有关信息用户方面的学位论文33篇。其中只有2篇关于信息需求和行为的博士论文,分别是2002年武汉大学邓小昭撰写的博士学位论文《因特网用户信息需求与满足研究》,2010年北京邮电大学刘鹏撰写的《网络用户行为分析的若干问题研究》,其余31篇为硕士论文。统计结果见表1和表2。

由表1和表2可知:(1)信息用户在高校研究中趋势逐

渐加强,近几年平均每年都有4篇相关论文;(2)高校信息用户研究主要还是集中在图书情报学专业,少量分布在与信息管

表1 信息用户研究的学位论文主题和时间分布情况

		(单位:篇)					
时间	主题	用户需求	用户教育	用户行为	用户满意度	信息服务	潜在信息用户
2000		0	0	0	0	0	1
2001		0	0	0	0	0	0
2002		1	1	0	0	0	0
2003		0	1	0	0	1	0
2004		1	3	0	0	0	0
2005		1	2	1	1	0	0
2006		0	0	0	1	1	0
2007		2	0	4	1	0	7
2008		2	0	0	0	0	0
2009		1	0	2	1	0	0
2010		0	0	3	1	1	0
合计		8	6	10	5	3	1

表2 信息用户研究的硕士论文作者专业分布

专业	图书情报类	计算机类	经济类	农业类	教育类	合计
篇数(篇)	28	2	1	1	1	33

1.3 期刊论文统计分析

2011年4月12日,笔者以“信息用户”、“用户研究”、“用户教育”、“用户需求”、“用户心理”、“用户行为”、“用户满意度”为题名,利用中国期刊全文数据库检索了2000—2010年11年间的有关信息用户方面的论文。然后对检索到的结果进行统计分析,认真审查后得到相关论文共779篇。下面来进行具体分析。

1.3.1 时间分布

表3 信息用户研究论文的时间分布

年份	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	合计
发文章数	34	48	52	60	68	71	71	77	91	97	110	779
累计篇数	34	82	134	194	262	333	404	481	572	669	779	779
所占比例(%)	4.35	6.16	6.66	7.7	8.74	9.11	9.11	9.87	11.8	12.4	14.1	100

对某一学科、专题论文发表年代的统计分析可以从时间的概念上了解该专题研究的发展历程。从表3可以看出,2000年该研究主题发表论文34篇,2001年增长到48篇,此

后9年信息用户的论文也都是逐渐增长的。说明我国对于信息用户的研究开始越来越关注、重视。究其原因,是普赖斯文献指数增长规律所揭示的:当一个学科处于诞生与发展阶段,会引起许多不同思想交流,学科内容的相互渗透、交叉,丰富了信息用户研究内容,也推动了信息用户研究的发展^[2]。

1.3.2 空间分布

通过对某领域研究论文所在期刊的分布进行分析可以确定该领域的核心期刊,为文献的收集管理提供依据,为读者提供指导,还可以反映各刊物的办刊特点,指导刊物发展。上述779篇论文的具体分布情况见表4。从表4可以看出,信息用户研究的论文主要是发表在《科技情报开发与经济》、《图书情报工作》、《现代情报》等10种刊物上。在查询到的799篇有关信息用户的论文中,有306篇是来自这10种期刊,所占比例达到39.3%。说明这10种期刊是信息用户研究的核心期刊,能够比较及时地关注信息用户研究的进展,具有前瞻性,敏感性,很好地把握了该领域的研究动向。此外,还有《高校图书馆工作》、《图书馆工作与研究》、《中国图书馆学报》等也有刊载。笔者在检索信息用户论文过程中,发现绝大部分来源期刊都是图书情报领域的,其他一些是分散在经济管理、教育、医学领域。

表4 研究论文的期刊分布

序号	刊名	相关载文量	占论文总量百分比	累计载文量	累计百分比
1	科技情报开发与经济	53	6.80	53	6.80
2	图书情报工作	46	5.92	99	12.72
3	现代情报	37	4.76	136	17.48
4	情报杂志	29	3.72	165	21.2
5	图书馆杂志	28	3.60	193	24.8
6	图书馆论坛	26	3.34	219	28.14
7	情报科学	25	3.21	244	31.35
8	情报探索	23	2.95	267	34.3
9	图书馆学研究	21	2.69	288	36.99
10	图书馆学刊	18	2.31	306	39.3
11	其他	473	60.7	779	100

1.3.3 主题分布

对文献主题内容进行分析可以揭示学术研究发展的基本特点、动向和发展规律。11年来,信息用户研究所涉及的主题内容非常广泛。为了便于统计信息用户的主题分布,依据研究论文偏重将信息用户划分为8个主题:用户需求、用户教育、用户心理与行为、用户满意度、用户市场、用户管理、用户研究理论、数字图书馆用户教育,见表5。

从表5可以看出,近11年来用户需求研究论文253篇,占32.5%。用户教育研究论文235篇,占30.2%。用户满意度研究论文93篇,占11.9%。用户心理与行为研究论文81篇,

占 10.4%。其他如数字图书馆用户教育、用户理论研究、用户管理和用户市场共占了 15%。从上面数据可以看出,我国关于信息用户的研究主要是集中在用户需求和用户教育两方面。而关于用户满意度、用户心理与行为的研究近年来呈上升趋势,开始成为新的研究热点。对用户管理、用户市场等的研究相对较少。

表 5 信息用户研究论文主题和时间分布

主题 时间	用户需求	用户教育	用户满意度	用户心理与行为	数字图书馆用户教育	用户理论研究	用户管理	用户市场	合计
2000	11	15	0	2	1	2	1	2	34
2001	15	23	1	1	2	2	2	2	48
2002	17	17	3	8	2	1	3	1	52
2003	18	17	3	7	4	4	4	3	60
2004	24	26	8	0	3	4	2	1	68
2005	26	25	6	3	5	1	4	1	71
2006	28	16	10	4	6	2	5	0	71
2007	30	21	13	4	4	2	3	0	77
2008	29	18	11	14	5	8	2	4	91
2009	21	32	19	19	1	3	0	2	97
2010	34	25	19	19	3	6	4	0	110
合计	253	235	93	81	36	35	30	16	779
所占比例 (%)	32.5	30.2	11.9	10.4	4.62	4.49	3.85	2.04	100

1.3.4 论文合作度 / 合作率分析

论文作者的合作度是指在某一确定时间内篇均作者人数。合著率是指某一确定时间内作者合著的论文占论文总数的百分比。二者反映了作者的智力发挥程度,其值越高则合作智能发挥得越充分,科学研究的合作化趋势也就越明显。具体情况如表 6。

表 6 研究论文作者合作合著情况分布

年份	人数	单人撰写 (篇)	两人撰写 (篇)	三人或以上撰写 (篇)	总数
2000		27	4	3	34
2001		39	5	4	48
2002		41	6	5	52
2003		48	6	6	60
2004		50	10	8	68
2005		50	12	9	71
2006		51	12	8	71
2007		45	23	9	77
2008		58	25	8	91
2009		59	20	18	97
2010		68	23	19	110
合计		536	146	97	779
所占比例 (%)		68.81	18.74	12.45	100

从表 6 可以看出,在统计到的有关信息用户的 799 篇论文中,有 536 篇是一个人写的,占 68.81%。有 146 篇是两人合作写的,占 18.74%。而三人或以上合著的有 97 篇,占 12.45%。总合作率为 31.19%,远远高于社会科学合著率 16.7%,甚至也高于国外情报学合著率的 25.6%,说明我国信息用户研究涉及学科较广、合作研究较多、学术价值密集度高。且近年来,两人、三人或以上合著的有关信息用户的论文呈逐渐上升趋势。

1.3.5 作者机构分布情况

对论文作者机构分布进行分析,可以了解关于某一专题领域的研究主要是分布在哪些人群和机构,可以便于我们更好地了解信息用户研究的特点和规律。从表 7 可以看出,在统计的 799 篇论文中,有 460 篇来自于高校图书馆,占 59.05%。226 篇来自高校信息院系,占 29.01%。37 篇来自科研院所,31 篇来自公共图书馆,其他 36 篇主要是来自一些党委,教务处等。这说明我国关于信息用户研究的主力军集中在高校图书馆。

表 7 研究论文作者机构分布情况

主题	机构	高校图书馆	高校信息院系	公共图书馆	科研院所	其他	合计
用户需求		135	78	12	16	12	253
用户教育		182	31	12	5	5	235
用户心理与行为		33	42	1	4	1	81
用户满意度		52	32	1	6	2	93
用户市场		6	6	2	1	1	16
用户管理		15	10	1	3	1	30
用户研究理论		18	14	1	1	1	35
数字图书馆用户教育		19	13	1	1	2	36
合计		460	226	31	37	25	779
所占比例 (%)		59.05	29.01	3.98	4.75	3.21	100

2 文献研究主题分析

2.1 信息用户需求

信息用户需求一直是这 11 年来信息用户研究的重点和热点。通过比较分析可以看出信息用户需求的研究主要集中在两大块。一是理论研究,主要是对于信息需求的特点、规律、心理和满意度的研究。二是实践研究。这方面研究的比较多,主要集中在高校图书馆用户信息需求、公共图书馆用户信息需求、网络环境下用户信息需求、用户需求和图书馆服务、信息需求用户类型、信息技术对信息用户需求的影响等方面^[9]。

近年来信息用户需求呈现出一些新的趋势。(1) 新颖化趋势。由于网络技术的迅速发展,计算机的广泛普及,近年来对网络条件下用户信息需求研究有了更深入的发展,包括对

网络条件下用户信息需求的特点、网络环境下用户信息需求的心理、网络环境下用户信息需求的类型等问题进行了深入的探讨。(2) 浓缩化趋势。随着越来越多的信息在社会中的广泛交流,信息泛滥但核心知识增长不大。用户面对分散、无序、更迭变换的信息海洋,大多不像以往那样关心信息量的问题,而是越来越重视服务者所提供的信息价值的含量。目前很多网站都把原始信息经过一次加工、二次加工浓缩整合后搬上网,内容更丰富,动态性更强,颇具特色^[9]。(3) 实用化趋势。现代用户信息需要信息服务者针对信息用户所要查询的问题给出确切的、实用的信息解答,要求直接提供最切题的事实或数据型信息,并且其价值能够被立即发现与使用,反映出用户正从一般信息需求转向实用信息需求。同时,作为某一特定行业或专业的从业人员,他们极具针对性的信息需求远远取代了空洞化的一般性阐述和单纯的理论研究,取而代之的是实用、适用为前提的个性化目标^[9]。

2.2 信息用户教育

信息用户教育是继信息用户需求后的研究热点。图书馆进行用户教育应根据自身的情况、公众的需要以及社会的需求有选择有重点地开展。用户教育包括:图书馆基本知识、网络发展概况、信息基础知识、数据库知识和网络基础知识、计算机在信息检索中的应用、联机与光盘数据库、精神文明和法制教育^[9]。我国的信息用户教育研究内容主要集中在以下几个方面:高校图书馆的用户教育、网络环境下各类图书馆的用户教育、公共图书馆的用户教育、信息素质教育、中外信息用户教育比较研究等^[9]。

2.3 信息用户心理与行为

用户的心理与行为主要是研究用户在信息需求、获取、利用和吸收等心理过程中的行为分析。近年来有关信息用户心理与行为的研究逐渐成为信息用户研究的热点。有关这方面的论文多发表在核心期刊上^[9]。我国关于用户心理与行为的研究内容主要集中在网络环境下用户信息心理—行为研究、用户信息心理—行为的人群或类型研究、高校用户信息心理—行为研究、数字图书馆用户心理—行为研究和基于用户心理—行为的信息服务研究等方面。

2.4 用户满意度

图书馆的基本职能就是直接或间接的满足用户的需求,使用户满意。提高用户信息服务满意度是图书馆工作中的一个战略性的问题。近年来用户满意度研究已开始受到国内图书馆界的普遍关注^[9]。国内关于信息用户满意度的研究内容主要集中在高校图书馆用户满意度、用户满意度与图书馆服务和数字资源用户满意度研究等。

用户满意主要有以下一些特点:(1) 主观性:用户的满意程度是建立在信息产品和服务的体验上,感受的对象是客

观的,而结论是主观的。用户满意的程度与用户的自身条件,如文化水平、信息素质、信息技能、生活习惯、价值观念等有关。(2) 层次性:处于不同文化层次的用户对信息产品和服务的评价标准不同。不同地区、不同阶层的用户对同一信息系统的信息产品和服务的评价可能不尽相同。(3) 相对性:同一层次的用户由于本身信息知识、信息使用技能与经验的不同,对同一系统的产品和服务会有不同的评价标准,由此得出的满意或不满意具有相对性^[10]。

3 研究结果

通过对 2000—2010 年 11 年间我国有关信息用户研究文献统计分析,可以发现我国关于信息用户研究的广度和深度都有了较大的进展。主要有以下一些特点。

(1) 研究内容的全面性与集中性。通过调查分析发现,关于信息用户的研究涉及到了信息用户需求、用户教育、用户心理与行为、用户满意度、用户管理和用户市场等多个方面,涉及的领域有图书情报、农业和医学等,呈现全面与多面性。而研究的主要内容是集中在信息用户需求和用户教育两方面,研究的领域主要集中在图书情报领域。

(2) 研究思路的动态性。随着对信息用户研究的不断深化,人们在思考同一问题时能够从多角度、多层次地展开,注意事物间横向要素的耦合和相互制约,把所研究的事物作为一个整体来分析,全面系统地来揭示事物间的相互关系。注重对新技术条件下的信息用户理论与实践的研究,比如有些学者对网络环境下高校信息用户的教育、网络环境下图书馆用户心理、网络信息用户需求的特点等进行了较深入的研究^[11]。

(3) 研究方法的多样性。学者在对信息用户的研究中,采用了系统分析、综合、比较和逻辑推理、调查、定性和定量相结合等多种研究方法。

参考文献

- 1 程刚.近年来我国信息用户研究综述[J].情报理论与实践,2005(6):667~668
- 2 田玉晶.2000—2007 年我国信息用户研究文献的定量分析[J].图书馆学刊,2008(5):44~45
- 3 周秀明,沙勇忠.高校信息用户需求分析及参考咨询服务对策[J].图书馆学研究,2009(4):74~75
- 4 杨晓萍.2002—2006 年国内图书馆用户信息需求研究综述[J].情报科学,2007(8):1273~1274
- 5 杨晓萍.近年来国内图书馆用户信息需求研究综述——对 2000—2006 年图书馆用户信息需求研究调查后随感[J].现代情报,2007(12):43~44
- 6 吴浪.我国信息用户教育研究[J].情报探索,2007(9):109~110

(下转第 4 页)

化、数字图书馆的语音识别、信息资源管理系统、网络检索、搜索引擎、人工智能技术等等。对信息技术广泛而深入的研究解决了图书馆情报学学科体系面临的信息技术应用问题,使得图书馆现代化技术研究从自动化管理领域向数字化网络化方向推进了一步。很多研究人员开始从信息管理和信息服务的角度去认识图书情报机构,把图书情报机构置于社会信息系统的大框架中去研究它的本质、职能、属性和社会定位,表现出难能可贵的探索精神。历史和事实都已经证明,唯有探索才能使一门学科有所发展。正是图书馆学情报学领域中的科学探索行为,在信息技术革命的推动下促进了本学科体系的变化与发展。

第五,关注方法论研究。研究方法创新对理论创新常常具有革命性的意义。在科学史上,每门学科获得重大进展往往都与方法论的突破紧紧联系在一起。文献研究表明,数十年来,各国图书馆学界采用的主要科研方法有:①思辨方法,即从概念出发,讨论图书情报工作的基本规律;②调查方法,即通过调查统计寻找问题的答案;③历史综述法或系统设计方法。其他科研方法包括:文献研究方法、案例研究方法等等。最近10年来,系统方法、数学方法、文献计量方法、移植法和比较法也在图书馆学一些新领域中得到应用。

我们还应该看到,信息技术的应用促进了图书馆学研究方法的变化。例如,由于现代信息技术与图书馆学研究日益紧密地结合,信息系统的开发必

然大量地运用系统分析,设计和试验的方法。又如,对用户需求的研究涉及行为分析、心理分析。越来越多的图书情报专业人员重视文献调查、用户信息调查、统计分析等方法。

图书馆学的发展与其科研方法的演进是分不开的。除了传统的调查研究方法,应该根据研究任务的需要,采取实验法、数学方法、统计分析法、比较研究法等等新的研究方法。如何进一步完善图书馆学方法论体系,我想这将是21世纪图书馆学研究的任务。

第六,关于跨领域或跨国的研究合作。面对信息传播和信息交流日益一体化,信息政策的制定、商业行为的规范、知识产权、信息安全、信息的国际交流与图书馆的国际合作项目、信息的国际法环境及标准化等议题,已不是一个国家或一门学科就能解决的,而要世界各国同仁积极参与,跨领域、跨国界的共同合作已是大势所趋。因此,中国的图书馆学人应立足国情,放眼世界,密切关注世界图书馆学研究的主体,积极参与国际图书馆学学术研究活动,努力将自己的研究成果推向国际,使图书馆学研究在国际合作中走向世界。

以上陈述,不知是否妥当。我的本意是引发更多的人思考此问题,共同促进中国图书馆学的繁荣昌盛。

2011年10月12日写于北京大学

编校:彭飞

(上接第65页)

- 7 安娜.高校数字图书馆用户教育探究[J].情报理论与实践,2009(8):77~78
- 8 马灿,宋雯斐.基于Web2.0的高校信息用户行为构建[J].图书馆,2010(6):119
- 9 王动圆.图书馆信息用户满意度指数的测定与析评[J].情报科学,2006(10):22~24
- 10 刘玉娥.信息用户满意度研究[J].图书馆工作与研究,2004(2):82
- 11 丁冰.信息用户研究进展分析[J].科技信息,2008(7):76~77

(作者信息:南京大学信息管理系图书馆学硕士研究生,邮编:210093。收稿日期:2011-06-20。)

编校:彭飞

