

网络用户信息查询行为研究概述

郭明霞 李 威

(中南大学湘雅医学院 湖南长沙 410000)(武汉大学信息管理学院 湖北 430072)

摘 要:简要介绍网络用户信息查询行为的概念、特点以及网络用户信息查询行为的影响因素、研究方法。

关键词:网络用户 信息查询行为 研究综述

中图分类号:G252

文献标识码:A

doi:10.3969/j.issn.1005-8095.2012.01.005

2011 年 1 月中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的第 27 次统计报告显示,2010 年我国网民规模继续稳步增长,网民总数达到 4.57 亿人,互联网普及率攀升至 34.3%,较 2009 年底提高 5.4 个百分点。全年新增网民 7 330 万人,年增幅 19.1%。截至 2010 年底,我国网民规模已占全球网民总数的 23.2%,亚洲网民总数的 55.4%,搜索引擎、网络音乐、网络新闻仍是使用率排名前三的网络应用,其中,搜索引擎成为我国网民第一大应用^[1]。随着 Web2.0 各种元素渗入生活的方方面面,用户产生出大量个性化的信息需求,形成了多种多样的网络行为,在众多的用户行为中,网络用户信息查询行为已成为人们极为重要的行为之一,直接影响着需求满意度及网络资源被利用的效率。因此有必要了解目前的网络用户信息查询行为研究,以便进行深入的探讨。

1 网络用户信息查询行为的概念和特点

1.1 网络用户信息查询行为的概念

信息查询行为是个体为了满足其信息需求而采取的一系列外在的获取信息的活动,主要研究对象为用户,是用户为了满足信息需求而进行的一种没有特定检索策略的信息活动,而网络信息查询行为则是指用户利用网络进行的信息查询行为。

从广义上讲,网络用户信息查询行为是指用户在使用网络信息资源时所呈现出的特点及规律,一般通过特定的检索方法和技术,用某些特征量的统计特征或特征量的关联关系定量或定性来表示。从狭义上讲,网络用户信息查询行为是指网络用户在信息需求和思想动机的支配下,利用网络工具,进行网络信息检索、浏览和选择的活动^[2]。

1.2 网络用户信息查询行为的特点

(1) 检索词汇单一。用户一般想简单地解决问题,在检索时一般输入一个检索词,而过少的检索词很难与数据库中的标引词产生关系,从而会影响用户需求的满足。

(2) 检索策略简单。用户在进行信息查询时,很

少使用布尔逻辑检索、限制性检索,只有极少数人能正确使用高级检索策略。虽然布尔逻辑符的使用正逐渐增多,但比例仍相当小,而且多数不能正确使用。

(3) 用户对查询结果的查看趋于粗略。用户一般没有耐心查看所有检索结果,大多数用户只查看检索结果的前面内容,而且查询结果的相关反馈很少被利用。王建勇等人通过对我国“天网”中英文搜索引擎的查询日志的分析得出用户一般只点击查询结果的前几页,很少会翻看后面的。第一页的点击次数占总点击次数的 47%,而前 5 页的点击次数占到了总点击次数的 75%以上^[3]。

(4) 定势心理在用户选择搜索引擎时起主要作用。根据易用性,大多数用户习惯于长期使用某一两个最初被自己所接触到的搜索引擎。

2 网络用户信息查询行为的影响因素

2.1 主观方面的因素

(1) 信息需求和信息动机。信息行为产生于人们对某事物不能理解的情景或背景。人们在生活、工作、学习中遇到问题时就感到缺乏信息,从而产生了信息需求。信息需求是用户产生信息行为的前提条件。信息需求一旦达到被用户意识到的程度就会转化为信息动机,信息动机是信息行为产生的根本动力。

(2) 信息意识。用户若有了信息需求和信息动机,如果再具有很强的信息意识,就可能产生信息行为。所谓信息意识就是信息及信息环境作用于用户的结果,它包括了用户对信息及信息环境的认识和对它们的态度。

(3) 认知能力。也称认识能力,是指用户对查询到的结果进行分析、理解、概括、研究,从中提炼出有用信息的能力。认知能力能够帮助用户明确信息行为的目标,确定信息行为方式,并排除信息行为过程中的干扰和障碍,其强弱大小对于信息动机向信息行为的转化有加速或抑制作用^[4]。

收稿日期:2011-04-23

作者简介:郭明霞(1986—),女,2010 级硕士研究生,研究方向为医院信息系统;李威(1988—),男,2010 级硕士研究生,研究方向为信息管理与信息计量。

(4)用户个体差异。用户的个体差异包括性别、年龄以及经验等。

1)性别:男生更喜欢在网上冲浪,他们很乐意在很多不相关的信息中找到自己所需要的信息。相比较而言,女生认为网络范围很大而且没有结构性,自己常常会迷失在茫茫的网络中而无所适从。她们认为在网上查找信息很困难,只是在迫于工作压力不得已的时候才使用网络,而不会出于个人兴趣上网。Moraban-Mortin 总结了前人的研究结果,对使用网络查询信息的性别影响作了综述,发现有以下规律:①性别是网络使用态度的预言者。②女性在网上查找信息会经历更多的困难。③使用时,女性感觉不能胜任和不舒服。④男性比女性更频繁地使用网络,并且能够运用更多种类的资源。⑤尽管近来在网络应用上的性别差异有所缩小,但现在在某种程度上又趋向稳定^[5]。CNNIC 第 27 次报告显示,2010 年中国网民男女性别比例为 55.8:44.2,男性群体占比高出女性近 11.6 个百分点^[1]。

2)年龄:Bilal 和 Kirby 专门研究了成年人和孩子在网络信息查询上的不同点和相同点,他们以 7 年岁的孩子和已毕业的学生作为研究对象,调查他们在使用“Yahoo!-gans!”寻找问题答案时的想法、感觉和行为,研究结果表明:成年人较之孩子,能更好地完成查询任务,也能更好地运用高级检索^[6]。

3)经验:现在是信息时代,网上的信息时刻冲击着用户的眼球,如何较快、准确地找到所需的信息,这时用户的经验就起着很重要的作用。有经验的用户比新手更擅长定位网站,从而花更少的时间找到更准确的信息,查询过程更简短。

2.2 客观方面的因素

(1)网络的易用性。穆尔斯在 1960 年就指出:一个检索系统,如果是用户在获取信息时比不获取信息时更费心更麻烦,这个系统将不会被利用。这个易用性原则在网络用户进行信息查询时同样适用。

(2)网络的安全性。CNNIC 发布的第 26 次报告显示:仅 2010 年上半年,就有近六成网民在使用互联网过程中遇到过病毒或木马攻击;超三成网民账号或密码被盗过;近九成的电子商务网站访问者担心假冒网站^[7]。在 2011 年发布的第 27 次报告显示:2010 年,遇到过病毒或木马攻击的网民比例为 45.8%,有过账号或密码被盗经历的网民占 21.8%^[6]。网络安全和信任问题已经成为网络商务深层次发展的最大制约因素,互联网向商务交易型应用的发展,急需建立更加可信、可靠的网络环境。

(3)网速及上网费用的影响。如果网络信息传播速度太慢,用户需要很多的时间来等待,这必将影响用户使用网络的积极性。如果网络速度超过了人们等待的极限,那么该网站的访问人数将会大幅度降

低,甚至没有人使用。上网费用也会对用户信息行为产生很大影响。高昂的上网费用会将一大批潜在用户排斥在网络大门之外,按照流量付费的用户将会关掉图片、声音等占用字节比较大的内容,上网时间也会相应减少,而包月付费的用户只要网络费用合理,则会花较长的时间来上网,信息行为就会增多,甚至成为主要行为。

3 网络用户信息查询行为研究的主要方法

对网络信息查询行为的研究大多采用实证分析方法,围绕用户的个体特征、信息需求、查询途径、查询策略、查找方式以及查询结果评价等方面展开。搜集、分析这些信息的方法主要有以下几种:

3.1 查询日志分析法

每个网站的服务器都有自己网站的日志文件,搜索引擎的查询日志记录了用户的查询词、点击的 URL 和用户的翻页情况等,通过对搜索引擎的日志文件进行分析,可获得用户的查询词、查询的次数、查询中提问式的变化、查看的页面数量等各方面的信息,对这些信息进行深加工,便可得出用户的查询词的分布情况、用户的查询习惯等,从而对用户的网络信息查询行为规律进行揭示。

3.2 问卷法

问卷法是研究人员做调查的最常用的方法,同样,这种方法在网络信息查询行为研究中最常用的方法。与传统的问卷调查法所不同的是网络用户信息查询行为的问卷是充分利用互联网这一方便快捷的交流工具代替过去的人工发放问卷的方法,主要有网站(页)问卷调查、电子邮件调查、弹出式调查等形式。

3.3 访谈法

访谈法尤其是深度访谈法,可以让研究者获得现象背后的定性数据,比如人们对查询结果的预期值和实际评价,这样便可解决量化数据不足以解释影响行为的深层因素这一问题。在访谈中研究者应尽可能对访谈问题进行解释,并提醒被访人有疑问可随时向研究者询问,以免造成误解而答非所问,而且研究者可对问题进行重复和追问被访人,尽可能让被访人对问题理解更透彻,回答也更全面。

3.4 观察法

观察法是指在有特定研究对象的研究过程中,研究人员在查询现场直接或者是利用特定的辅助工具对用户的查询过程进行观察的方法。观察法既可使研究人员把观察的事实同研究对象所处的查询情景联系起来,又能对查询过程进行直接、真实、具体的了解。研究人员一般借助于可监视终端的软件或录像机来完成对用户的观察,这样可以及时、准确地记录用户的操作,帮助研究人员统计分析。但是因为观察法没有与用户的交互过程,只是研究人员单方

国内政府知识管理研究综述

苗玉琪

(安徽大学管理学院 合肥 230601)

摘要:阐述了研究政府知识管理的意义,介绍了政府知识管理的含义,并对该领域的研究成果进行梳理,旨在为他人更深入研究提供参考。

关键词:知识管理 政府知识管理 文献综述

中图分类号:G353.11

文献标识码:A

doi:10.3969/j.issn.1005-8095.2012.01.006

1 研究意义

在现代政府中实施知识管理已经成为一种趋势,这种趋势的形成不是形式上的跟风,而是政府面对日益复杂的社会变化所产生的现实需求。

21 世纪信息技术的飞速发展,深刻影响着世界各国政治、经济、军事、文化和人民生活的各个方面。政府系统的信息化建设是国家信息化建设的重要组成部分。继续推进我国政府系统信息化建设,充分利用现代化办公手段,提高政府行政管理效率,已经成为一项十分紧迫的任务。无论是国家经济、社会发展的形势要求,还是政府机构改革、转变职能、转变工作方式和作风,提高工作效率的需要,都要求政府加快信息化建设的步伐,尽快向电子化政府过渡^[1]。在政府信息化过程中,政府知识管理平台的建设是一个基础性的重要内容。它对于规范政府流程,提升部门间的协作,促进应用平台的形成具有重要意义。

知识经济时代已经到来,作为社会管理组织的政府必须对政府内外的各种知识进行必要和有效的

管理,以迅速回应各类主体对于政府的知识诉求。在我国,知识管理研究始于上个世纪 90 年代后期。而关于政府知识管理的研究,始于 20 世纪末,即 1999 年汪大海率先将运用于企业的知识管理,引进公共管理研究之中。最近 5 年来,政府知识管理研究已经成为国内知识管理和公共管理研究的热点之一,但对其进行系统梳理的研究还屈指可数。因此,有必要对国内政府知识管理研究文献作一阶段性总结,为政府今后更好地将知识管理理论运用于实践提供有益的探索。

2 政府知识管理的含义

知识管理自上个世纪 80 年代提出以来,关于知识管理的定义众说纷纭,不同领域的研究者对其定义的侧重点各有不同。本文综合各方观点并结合政府管理特征,认为:知识管理是指知识主体对知识资源进行收集、组织、创新、扩散、利用和开发的一系列连续动态的管理过程,它的目的是运用组织所具有的群体智慧提高自身的创新能力和应变能力,以满

面执行,所以通常要与其他方法结合使用^[8]。

3.5 出声思维法

出声思维法是指研究对象将其信息查询过程中所采取的行动和思维过程用语言表达出来,同时这些独白被研究人员记录下来。此方法可以帮助研究者精确详细地了解用户伴随行为进行的思维过程,得出用户行为的动机,常与上述的观察法结合使用。

3.6 视线跟踪法

视线跟踪法是网络用户信息行为的研究方法,视线跟踪法也称眼动研究方法,它是使用眼动仪收集用户网络检索时的眼动数据,然后用特殊软件对这些数据进行整理、统计分析,得出特定的眼动指标,进而用来分析用户心理和用户行为^[9]。这种方法得到的行为结果比较客观、直观。

参考文献

[1] CNNIC. 第 27 次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. [2011-03-26]. http://www.cnnic.cn/dtygg/dtgg/201101/t20110118_20250.html

[2] 喻华林. 网络用户信息查询行为研究[J]. 机电产品开发与创新, 2006, 19(3): 107-108

[3] 王建勇,等. 海量 Web 搜索引擎系统中用户行为的分布特征及其启示[J]. 中国科学, 2001(8): 372-384

[4] 李书宁. 网络用户信息行为研究[J]. 图书馆学研究, 2004(7): 82-84

[5] Moraban -Mortin, Janet Gackenbach, Jayne. Males, females, and the internet[M]. San Diego: Academic press, 1998: 169-196

[6] Bilal D, Kirby J. Difference and similarities in information seeking: children and adults as Web users [J]. Information processing and Management, 2001, 38(5): 649-670

[7] CNNIC. 第 26 次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. [2011-04-10]. http://www.cnnic.cn/dtygg/dtgg/201007/t20100715_13699.html

[8] 沙勇忠,任立肖. 网络用户信息查询行为研究述评[J]. 图书情报工作, 2005, 49(1): 128-132

[9] 李晓丽,黄敏,莫冰. 视线跟踪法——网络用户信息行为的研究方法[J]. 图书馆理论与实践, 2009(8): 25-29