

·信息工作·

网络消费者信息搜寻行为研究

唐 亮 张结魁 徐建华 (合肥工业大学管理学院电子商务研究所 安徽合肥 230009)

摘 要: 文章探讨了网络信息搜寻行为的特点,分别构建了网络信息搜寻广义模型和网络消费者信息搜寻行为过程模型,并在此基础上对影响网络信息搜寻行为的因素进行了讨论。

关键词: 信息搜寻 信息需求 模型

中图分类号: G352

文献标识码: A

文章编号: 1003-6938(2008)02-0040-04

Study of Online Consumer's Information Search Behavior

Tang Liang Zhang Jiekui Xu Jianhua (Institute of E-Business, School of Management, Hefei University of Technology, Hefei, Anhui, 230009)

Abstract: The paper discussed the characteristic of Online Information Search Behavior, constructed the general model of Online Information Search and the process model of Online Consumer's Information Search Behavior separately, and also discussed the factors affecting Online Information Search Behavior.

Key words: information search; information needs; model

CLC number: G352

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2008)02-0040-04

引言

从上世纪九十年代以来,互联网发展迅速,因特网在人们生活中的作用也越来越重要。随着互联网在人们日常生活中的广泛应用,网络越来越成为网络用户获取信息的重要途径。

据美国 UCLA (University of California at Los Angeles 洛杉矶加利福尼亚大学)最近的一项研究报告称,网络用户将 Internet 作为最重要的信息来源,他们对 Internet 的依赖要超过电视和广播。美国知名的 Jupiter 调查公司近日公布报告显示,因特网在欧洲已超过报纸和杂志等传统媒体,成为人们获取新闻信息的主要来源之一。

根据中国互联网信息中心 (CNNIC)2007 年 1 月发布的第 19 次中国互联网络发展状况统计显示,截至到 2006 年

12 月 31 日,中国网民已达 1.37 亿,占中国总人口 10.5%,与上年同期相比,总人数一年增加了 2600 万人,增长率为 23.4%。而对于网民这个特定群体来说,网络、电视和报纸是他们获取信息的主要途径(网民选择的比例分别为网络 85.0%,电视 66.1%,报纸 61.1%)。其中网民获取信息最主要的途径是网络(约占 47.4%)。有 41%的网民会利用网络来获取信息(产品服务查询、工作信息查询、医疗健康服务查询、政府信息查询等),有 23.6%的网民会在网上购物。^[1]

综上所述,在世界范围内,网络已经成为越来越多的人(尤其是网络用户)非常重要的信息来源渠道。同时,对网络消费者而言,信息搜寻也是网上购物决策过程的一个非常重要的阶段。^[2]而网络环境下的用户信息搜寻行为相对于传统信息搜寻行为产生了许多变化,因而对网络用户信息搜寻行为的研究逐渐成为信息行为研究领域中的核心问题。本文主要

基金项目: 本文系国家自然科学基金项目 (7067209) 和教育部博士生基金项目 (2040359010) 研究成果之一。

收稿日期: 2007-06-28, 责任编辑: 祝忠明

针对网络消费者行为过程中的信息搜寻行为,在构建模型的基础上,对网络信息搜寻行为的影响因素展开讨论。

1 信息搜寻行为

1.1 信息搜寻和信息搜索的关系

信息搜寻行为 (Information Seeking) 是信息行为的一个子集,关注的是人们在发现和访问信息资源时所采用的不同方式方法。Wilson (2000) 认为信息搜寻行为是“源于使用者意识到对某种需要的认知,是指为满足某种需要而激活记忆里所存储的知识或者在周围环境中以有目的的搜寻信息的过程”。Abdelmajid Bouazza 认为“信息搜寻行为就是信息利用,也即利用信息来满足个体的信息需求的行为。”黄黎光指出“个体信息搜寻行为研究主要是从活动着的个体出发探讨个体内在的心理现象和行为的关系以及行为的机理”。而信息搜索 (Information Search) 又是信息搜寻的子集,关注的是信息用户与基于计算机的信息系统之间的交互。对于网络信息行为而言,所谓网络用户信息搜寻行为就是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、浏览和选择的的活动。网络用户的信息搜索行为是指通过特定的网上信息检索工具来满足特定信息需求的行为。它与传统的信息检索 (Retrieval) 同义。国内图书情报界一般将之称为“搜索”或“检索”。在文献^[1]中,还提及了网络用户的信息浏览 (Browse) 行为的概念,将之定义为事先缺乏明确信息需求目标或特定意图的网上信息查寻行为。并且认为网络信息搜索行为、网络信息浏览行为统称为网络信息搜寻行为。因而,信息行为、信息搜寻和信息搜索之间的关系可以用图 1 来表示。

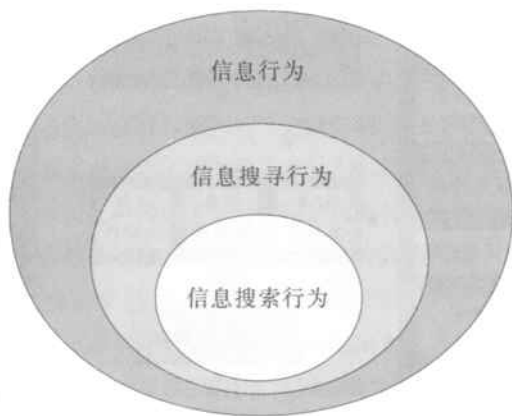


图 1 信息行为、信息搜寻行为和信息搜索行为的关系

综上所述,网络信息搜寻研究将用户相关的特征与差异纳入了考察范围,考虑了个体的信息需求、认知和情感特征、体验等因素对网络信息行为的影响。

1.2 网络信息搜寻行为的特点

网络消费者信息搜寻行为和传统消费者信息搜寻行为相比较,无论是从信息源本身,还是从信息搜寻行为主体的角度来说,都拥有自己的特点。

从信息源的角度来说,网络上的信息有着以下一些特点:

- (1) 网络信息的信息量巨大,来源广泛,信息覆盖面大。
- (2) 网络信息的形式多种多样,并且更新速度很快。
- (3) 网络信息具有廉价性和共享性。
- (4) 网络信息分散、无序、缺乏组织,信息质量参差不齐。

从信息搜寻行为主体的角度来说,网络上的信息有着以下一些特点:

(1) 信息用户注意力的缺乏和紊乱容易造成网络信息迷茫。对网络用户来说,他们可以在网上搜寻到的信息是大量且多样的。但用户的注意力是有限的,将有限的注意力分散到大量的信息中去,必然会造成注意力的相对缺乏和紊乱。

(2) 用户在使用网络进行信息搜寻的时候,由于网络信息的分散性、网络提供的大量的信息、网络搜寻成本的降低,使得信息搜寻行为在大多时候是一个反复的行为。

(3) 用户使用网络搜寻信息,需要借助一定的搜寻工具 (搜索引擎或者某些网站) 因而,对网络信息搜寻行为而言,用户还存在选择和使用合适的搜寻工具的问题。

(4) 基于浏览的信息搜寻行为越来越受到重视,被提到与“提问——检索”行为相当的地位。^[4]

2 网络信息搜寻行为模型

2.1 国内外研究现状

关于用户信息搜寻行为的研究,国外学者提出过很多模型。最为成熟的是库尔索 (Kuhlthau) 提出的用户信息查寻行为模型,即库尔索模型。^[5]库尔索模型的最基本的假设是:用户因其信息需求的不确定性所引起的疑惑与挫折会随着信息查寻过程的推进、获得越来越多的相关信息而减少。库尔索模型认为用户的信息搜寻行为可以分成任务开始 (Task Initiation)、主题选择 (Topic Selection)、焦点形成前探索 (Pre-focus Exploration)、焦点形成 (Focus Formulation)、信息收集 (Information Collection)、搜索结束 (Search Closure) 六个阶段。Wilson 和 Walsh 在 1996 年也提出了一个关于信息搜寻行为的模型,^[6]该模型整合研究了信息需求、个体因素、环境因素与信息搜索类型 (被动关注、被动搜索、主动搜索、持续搜索) 的关系,以及不同过程阶段的关注点和可供借鉴的理论,如压力应对理论、风险回报理论、社会学习理论等。Byström 和 Järvelin 提出的模型则认为任务复杂性程度会影响所需要的信息类别,进而影响用户对信息源/渠道的选择、评价和使

用。^[7]Nils Pharo 在文献^{[8][9]}中给出了一个相对全面的模型,包括工作任务、搜索任务、搜索者、社会/组织环境/搜索过程等方面的因素,并且应用一种称为搜索状态转换的方法(Search Situation Transition Method)分析了任务环境下信息搜索过程。针对网络信息搜寻行为,Chun Wei Choo 专门构建

了一个模型,^[10]他定义了网络信息搜寻的四个主要模式:间接浏览(Undirected Viewing)、条件浏览(Conditioned Viewing)、非正式检索(Informal Search)、正式检索(Formal Search)。并说明了在每一种模式下会发生何种信息搜寻活动,如表1所示。

表1 Choo 的网络信息搜寻模式

搜寻模式	信息需求	信息搜寻	信息使用
间接浏览 (Undirected Viewing)	兴趣的范围; 明确需求	“广泛的” 对能够获得的各种信息源进行广泛的浏览	“浏览性的” 偶然发现
条件浏览 (Conditioned Viewing)	认识到兴趣 的主题	“识别的” 根据预先确定的兴趣主题,在预先选定的信息源里进行浏览	“学习性的” 增加关于兴趣主题的知识
非正式检索 (Informal Search)	构建简单 的查询	“满意的” 利用合适的检索工具,根据主题或范围进行检索	“选择性的” 在小范围内有选择地增加知识
正式检索 (Formal Search)	详细地确认 目标	“最优化” 遵循一定的方法或过程,系统收集某实体的信息	“检索性的” 正式使用信息

需要指出的是,国外学者提出的这几个信息搜寻模型是一种广义的信息搜寻模型,并不能完全适合描述网络环境下的信息搜寻行为,存在一些不足:(1)这些模型没有考虑到网络环境下信息搜寻过程的复杂性,信息搜寻行为应该是反复的,而这些模型却认为信息搜寻行为是线性的:信息用户从一个阶段顺次向下一个阶段移动;(2)没有考虑到信息用户在搜寻过程中会对信息需求进行调整;(3)也没有考虑到网络环境下,信息用户对搜寻工具的选择和重新选择这些情况的存在。

目前,国内学术界针对网络信息搜寻行为研究的侧重点主要是对影响信息搜寻行为的各种因素的研究和验证上。对信息需求和信息搜寻行为之间关系的研究还相当的少。对网络消费者而言,信息需求是网络搜索的触发力量,因而,信息需求模型整合进广义信息搜寻模型是必须的。^[11]

2.2 网络信息搜寻行为过程模型

在综合参考国外学者提出的这些信息搜寻行为模型,并结合网络信息行为特点的基础上,我们提出了下面这两个模型图2和图3。其中,图2是一个将信息需求模型整合后的广义的网络信息搜寻模型,它把信息需求作为影响网络信息搜寻行为的因素之一而加以考虑。同时,提出了信息效用的概念。信息效用就是信息的有效性和有用性,它是对信息搜寻行为得到的结果的一个评价,信息效用不仅会对信息搜寻行为的变更产生影响,同时还会反馈影响到信息需求的调整,进而影响到信息搜寻行为。图3和图2以及国外学者提

出的模型相比,主要是对网络消费者信息搜寻的具体过程进行比较详细的描述。因而,诸如信息利用这样的后续阶段,在模型中并没有包括。同时,图3把用户在信息搜寻过程中可能发生的调整信息需求、选择(重新选择)搜寻工具等行为都列入了考虑范畴,因而比较适合对网络信息搜寻行为的具体过程进行描述。在该模型的基础上,我们还将就网络消费者信息搜寻行为的某些影响因素(主要是环境因素、主体因素和系统因素)具体是如何影响信息搜寻行为展开讨论。

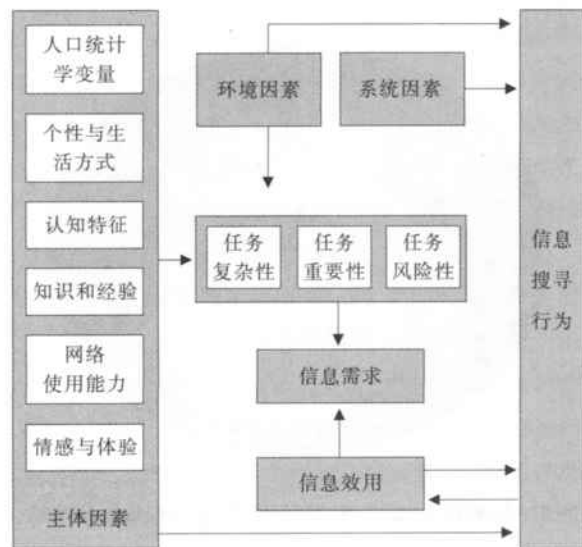


图22 广义网络信息搜寻模型

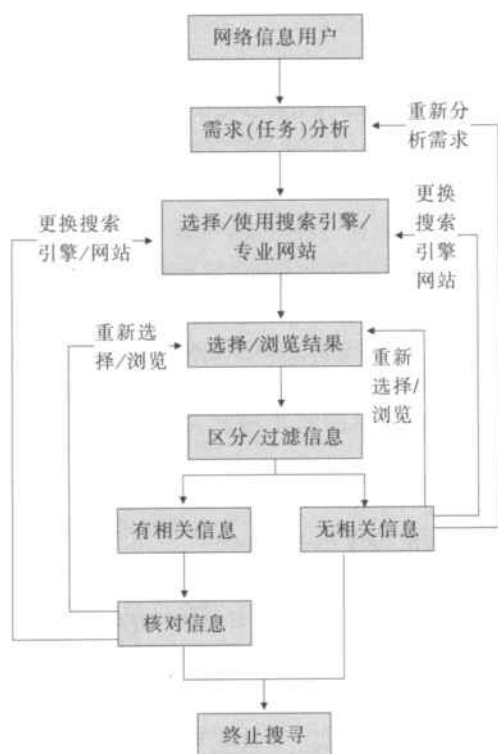


图3 网络消费者信息搜寻行为过程模型

3 影响网络消费者信息搜寻行为的因素

根据心理学家对行为的研究及国内外学者对信息搜寻行为的特征分析,传统信息搜寻行为的函数一般可以表示为:搜寻行为= f (主体因素,环境因素)。而对于网络用户的信息搜寻行为来说,网络用户的信息搜寻行为的实施离不开网络系统的存在与支持,其过程在实质上是一个人机交互的过程,网络系统在网络用户的信息搜寻行为的过程中起着重要的作用。因而,我们将网络系统也作为一类独立的影响因素而加以考虑。另外,需要说明的是,任务本身的特征也会对用户的搜寻行为产生一定的影响,但是,考虑到不同的任务肯定会产生不同的搜寻目标,因而,我们主要讨论的是在任务明确的前提下,网络用户信息搜寻行为的影响因素。网络用户的信息搜寻行为的函数可以表示成:搜寻行为= f (主体因素,系统因素,环境因素)。需要注意的是,主体因素,系统因素和环境因素这三类影响因素只是某些同类别的影响因素的总称。属于主体因素的主要有:人口统计学变量,个性与生活方式,认知特征,知识和经验,网络使用能力,情感与体验等;系统因素在这里主要指网站(搜索工具)特征和网络特征;环境因素主要包括:文化、语言、社会观念、政策法规等,也包括了行为主体生活的环境,如家庭、朋友等因素。

主体因素、系统因素和环境因素虽然是影响网络用户信息搜寻行为的因素,但是在网络用户信息搜寻行为的过程中的每一个阶段,起决定作用的影响因素又是不尽相同的。结合图3里提出的模型,我们将分析在信息搜寻行为过程中的每一阶段,究竟是哪些因素在起作用。

需求(任务)分析阶段 网络用户主要是通过对所产生的需求进行分析,进而确定要通过网络搜寻哪些信息。也就是完成由工作任务向搜索任务的转换。在这一阶段,主要是主体因素和环境因素起作用。用户自身所具有的分析问题的能力的高低不同将直接决定用户最终确定的搜索目标的不同,而用户身边的人(如亲人、朋友)或事(如以前有过相同的需求)也会对用户的决定起到一定的影响。由于在这一阶段,用户和系统(网络)还没有发生直接的交互作用,因而,系统因素在这一阶段的影响可以忽略。

选择/使用搜索引擎/专业网站:用户在确定了需要搜寻的信息之后,接下来就是选择网络工具开始进行搜寻。在这一阶段,系统、主体和环境三类因素都起作用。系统性能的好坏,会决定用户选择哪个搜索工具或专业网站。一般来说,功能强大、知名度高的搜索引擎(如百度、Google)以及信息量大、速度快、稳定性好的专业网站(如阿里巴巴、雅虎)被用户选中的可能性比较大。从主体因素的角度来看,在该阶段,用户的知识、经验、体验起了相当大的作用。对网络比较了解的用户往往能很快地确定要使用的工具,而对新手来说,面对各种各样的网络搜索工具,他们可能就会比较难以下决定。除此之外,身边朋友或同事的推荐,往往也会影响到网络用户在这一阶段的决定。需要指出的一点是,在这一阶段里,知识经验越丰富的网络用户,受到的环境因素的影响越小。

选择/浏览结果:在这一阶段里,系统、主体和环境三类因素都起着作用。其中,系统因素决定了用户所能选择/浏览的信息量集合的大小,主体因素决定了用户会选择哪些信息进行浏览,而朋友和同事的建议会帮助用户进行抉择。

区分/过滤信息:主体因素起着很大的作用,用户的认知水平,知识能力的高低都会影响用户的结论。环境因素在用户的认知水平、知识能力不够的情况下往往会起到作用。系统因素在这一阶段基本上不起什么影响。

综上所述,在整个网络用户的信息搜寻过程中,主体因素始终都在起着很重要的作用,环境因素起的作用有限,但这并不表示环境因素不重要,相反,环境因素时时刻刻在起着作用。这是因为环境因素里的文化、社会观念、政策法规等因素它们都是隐性地起着作用。因而,对网络消费者信息搜寻行为进行研究时,主体因素、系统因素和环境因素都需要关注。

(下转第74页)

例,值得其它图书馆联盟借鉴学习。

7 结语

JULAC 的成立适应了香港地区高校图书馆发展的需要, JULAC 本身合理的管理架构、完善的运行模式,以及在此基础上开展的一系列富有成效的资源共享项目是其成功的主要原因。对于大陆区域性图书馆联盟来说, JULAC 带来的启示不仅在于其作为区域性图书馆联盟所取得的诸多成功经验,更在于其所体现出来的密切协作、合作发展的联盟文化,而这无疑是现阶段内地图书馆联盟建设过程中值得学习和借鉴的。

参考文献:

- [1] 闫秀芳.我国区域性图书馆联盟建设的现状和对策[J]图书馆理论与实践,2006,(6):15-17.
- [2] [10] JULAC [EB/OL]. [2007-06-10]http://www.julac.org/index.
- [3] [9] 陈宇青,彭仁贤.21世纪数字图书馆联盟:香港 JULAC (大学图书馆长联席会)实例[J]图书情报工作,2003,(9):6-10.
- [4] [12] [15] Peter Sidorko etc. User-initiated resource sharing in Hong Kong universities: planning to reality with HKALL

(上接第43页)

结论

从网络消费者的信息搜寻行为模型可以看出,网络环境下的消费者行为和传统环境下的消费者行为虽然相似的地方很多,但是两者还是存在着不同的地方,有着各自独有的特征。同时,信息需求对信息搜寻行为的影响也是不能忽略的。要研究网络消费者的行为,就要很好地把握这些特征,只有这样,得出的结论才更有价值。

参考文献:

- [1] 中国互联网络信息中心 (CNNIC). 中国互联网络发展状况统计报告 [EB/OL]. [2007-01-23] http://www.cnnic.net.cn/uploadfiles/pdf/2007/1/23/113114.pdf.
- [2] 李双双,陈毅文.消费者网上购物决策模型分析[J].心理科学进展,2006,14(3):438-442.
- [3] 邓小昭.因特网用户信息检索与浏览行为研究[J].情报学报,2006,22(6):653-658.
- [4] 白海燕,赵丽辉.网络环境下的用户信息行为分析[J].燕山大学学报,2002,3(1):88-92.
- [5] Kuhlthau, C. C. Seeking meaning: a process approach to library and information services [M]. Norwood, N. J.: Ablex

- [6] Interlending & Document Supply, 2006, 34 (2): 60-69.
 - [5] 中山大学图书馆 [EB/OL]. [2007-07-05] http://library.sysu.edu.cn.
 - [6] 香港在线 [EB/OL]. [2007-07-05] http://www.hkline.net/hkjs/hkgk.htm.
 - [7] 陈佩燕,杨军. OCLC ILLiad 香港高校图书馆普遍使用的馆际互借系统[J].大学图书馆学报,2004,(3):13-15.
 - [8] 潘华栋.香港高校图书馆资源共享概述 [EB/OL]. [2007-06-10] http://www.hkbu.edu.hk/lib/ub/ub/0308cityu.ppt.
 - [11] 丁元江.对香港地区高校图书馆馆际协作的思考[J].图书馆杂志,2001,(12):51-52.
 - [13] 第三次中文文献资源共建共享合作会议 [EB/OL]. [2007-07-05] http://www.library.gov.mo/cddcc/paper09.
 - [14] 第五次中文文献资源共建共享合作会议 [EB/OL]. [2007-07-05] http://lib.hku.hk/ccrcd/index.html.
 - [16] 程焕文,潘燕桃.信息资源共享 [M]. 北京:高等教育出版社,2004.
- 作者简介:黄燕妮(1984-),女,中山大学资讯管理系06级硕士生;蔡孟欣(1983-),男,中山大学资讯管理系06级硕士生。

Publishing, 1993.

- [6] WILSON, T.D. On user studies and information needs [J]. Journal of Documentation, 1981, 37 (1): 3-15.
 - [7] Byström, Järvelin etc. Task complexity affects information seeking and use [J]. Information Processing & Management, 1995, 31 (2): 191-213.
 - [8] Pharo, N. The Search Situation and Transition method schema: a tool for analysing Web information search processes [M]. Tampere, Finland: Acta Universitatis Tampereensis, 2002: 871.
 - [9] Pharo, N. A new model of information behaviors based on the Search Situation Transition schema [J]. Information Research, 2004, 10 (1): 203.
 - [10] [EB/OL]. [2007-01-23] http://www.firstmonday.dk/issues/issue5_2/choo.
 - [11] Loeber, S. and A. Cristea, A WWW Information-Seeking Process Model [J]. Educational Technology & Society, 2002, 6 (3): 43-52.
- 作者简介:唐亮(1982-),男,合肥工业大学硕士研究生;张结魁(1974-),男,合肥工业大学博士研究生,讲师;徐建华(1982-),男,合肥工业大学硕士研究生。