

移动图书馆信息接受情境对用户信息行为的作用机理研究*

王 福

摘 要 移动图书馆信息接受情境与用户信息行为的适配程度决定了移动图书馆信息服务价值的大小。以移动图书馆信息接受情境单元为逻辑起点,从多个维度深入分析移动图书馆信息接受情境对用户信息行为的作用,探讨移动图书馆信息接受情境对用户信息行为的作用机理,并以上海交通大学图书馆举办的毕业季活动和专题展览活动为例探讨情境对用户行为的作用效果。掌握移动图书馆信息接受情境对用户信息行为的作用机理有利于调控和引导用户行为以及对移动图书馆情境的改造,实现信息行为与情境的匹配,进而提升移动图书馆开发、建设和利用水平,促进知识创新和服务增值。图9。参考文献28。

关键词 移动图书馆 信息接受情境 信息接受行为 互作用机理

Research on the Interaction Mechanism between the Context of Information Acceptance and User Information Behavior in Mobile Library

Wang Fu

Abstract: The degree of adaptation of information acceptance context in mobile library to the users' information behavior determines the value of information service of mobile library. From the unit of the context of the mobile library information acceptance, this paper makes a deep and multi-dimension analysis on the role of information acceptance context in the mobile library on user information behavior, probes into the interaction mechanism between information acceptance context in the mobile library and user information behavior, and discusses the effect of the context on user behavior with the mobile activities in Shanghai Jiao Tong University as an example. The interaction mechanism between the context of mobile library information acceptance and user information behavior is conducive not only to adjust and lead the users' behaviors and the transformation of mobile library context and facilitate the match between them, but also to promote the construction and utilization level of the mobile library to enhance knowledge innovation and value-added services. 9 figs. 28 refs.

Keywords: Mobile Library; Information Acceptance Context; Information Acceptance Behavior; Interaction Mechanism

1 引 言

移动图书馆信息接受情境是移动图书馆信息接受行动得以支持的动力源泉,是与用户场景化信息接受活动紧密相关的一系列事件、因素及属性的集合体,其以移动图书馆情境为基础,是移动图书馆情境的延展。为了更好地把握本主

题,需要对移动图书馆信息接受情境进行界定。所谓移动图书馆信息接受情境,是指用户利用移动图书馆进行信息接受过程中所经历的“特定情境”,是移动图书馆应用群体和使用环境的外在关联域,既包括作为接受主体的用户情境,也包括移动图书馆的资源情境、技术情境和服务情境等,

* 本文系内蒙古2017年社会科学规划项目“媒体融合视角下的移动图书馆用户信息行为特征及其规律研究”(项目编号:2017NDB073)和内蒙古自治区高等学校科学研究项目“高校图书馆数字资源不同聚合方法多维度融合的理论体系研究”(项目编号:NJTZ1604)的研究成果之一。

这些情境以内隐和外显的方式分布于移动图书馆场域中,使移动图书馆场域成为情境浸润的功能空间^[1]。移动图书馆信息接受情境具体包括了以下不同维度的情境。(1)用户情境,包括认知模式、任务、关系和环境^[2]。认知模式主要描述用户的认知特征,任务用于描述用户当前实施信息活动的驱动因素,关系是用户信息活动关联的体现,而环境则是指信息接受的特定场景。(2)资源情境,包括资源组织情境和资源再组织情境。随着移动图书馆资源再组织方式的不断丰富,资源不仅可以实现碎化和重组,而且也可实现整合、聚合和融合,使资源再组织情境内涵越来越丰富。(3)技术情境,包括技术的可用性、有用性和易用性,这三类要素影响用户的持续使用意愿^[3]。(4)服务情境,包括交互和适配两个方面。交互情境是用户对服务的期望和感知间差距的评价,包括交互过程的稳定性和流畅性以及交互的便捷性和时效性等。所谓适配,是指不仅要理解特定情境中用户的交互需求,还要能够迅速地发现并推送出与其需求相适应的内容或服务。从适配的对象范围来看,可分为标准化适配和个性化适配。(5)移动情境,主要涉及时间信息和地理位置信息两类,突出了实现信息服务的碎片化、泛在化和个性化,可对信息服务进行细化、拆分和重组,表现为服务的精细化。(6)社交情境,体现为交互性、分享性,突出用户信息生产和创造,强调用户生产信息的原创性。(7)终端情境^[4],主要涉及移动适应性、位置感知性、用户多样性,突出了用户可在任何时间、任何位置享受匹配其需求的服务。(8)社会情境,主要包括相关政策、法律法规、社会规范和价值取向等。移动图书馆信息接受情境实质是用户信息行为的出发点和落脚点,影响着用户信息行为的目标、过程和结果。随着新媒体、微媒体和自媒体引入移动图书馆,信息接受情境由“量”变向“质”变演进^[5],改变着用户的信息认知、信息需求、信息搜索、信息接受和信息利用^[6],而用户信息行为又反作用于信息接受情境,驱动信息接受情境发生内部变革和外在演进。移动图书馆信息接受情

境影响、制约和激励着用户信息行为,而用户信息行为可在一定程度上改造、优化和提升移动图书馆信息接受情境^[7]。掌握移动图书馆信息接受情境与用户信息行为的相互作用机理,有助于捕捉、推断和发掘移动图书馆用户信息需求,激发、引导、调控和优化用户信息行为^[8],并进一步密切二者的内在关系,使二者关系更加细腻、丰富和适配,本研究正是以此为切入点展开相关研究。

2 移动图书馆信息接受情境对用户信息行为的影响

2.1 移动图书馆信息接受情境对用户信息需求的影响

移动图书馆信息接受各子情境维度之间动静结合、虚实相生、相互作用,彼此之间既具有相容性又具有排斥性。移动图书馆信息接受情境及其变化影响着用户信息需求和期望,用户通过对信息需求认知的不断调整适应情境变化。移动图书馆信息接受情境对用户信息需求的影响体现在以下三个阶段^[1]:(1)初始磨合。信息接受源于用户内在信息需求的理性思考,先期形成的认知会影响对已编码信息的提取。当进入主体认知领域的信息与其原有认知基础相一致时,接受主体往往能顺利地接受信息。此时,用户信息需求与其当前所处的情境具有一致性或相似性。当用户所处实时情境与以往情境有所不同时,其心理状态可以能动调节,使二者在一定程度上通过磨合实现匹配,使信息接受得以顺利进行。(2)中期磨合。移动图书馆信息接受情境发生变化会对用户信息需求产生排斥而造成碰撞和摩擦,影响信息接受效果。随着信息接受情境变化,以及用户经过一段时间的磨合,用户信息需求与信息接受情境摒弃各自不适应对方的元素,驱动二者有效匹配。二者在动态磨合的过程中实现磨合,使移动图书馆信息接受逼近理想状态。(3)后期失效。随着社交媒体、传感器、大数据、定位系统等在移动图书馆中应用的渐近渐深,用户信息需求期望、信息搜索习惯和信息接受偏好受其影响发生

了变革,使得现有移动图书馆信息接受情境与用户信息行为的适配性逐渐变差,于是两者之间的作用关系由啮合变为逐渐失效。移动图书馆信息

接受情境对用户信息需求通过“磨合—啮合—失效”的螺旋式渐进作用产生深远影响。

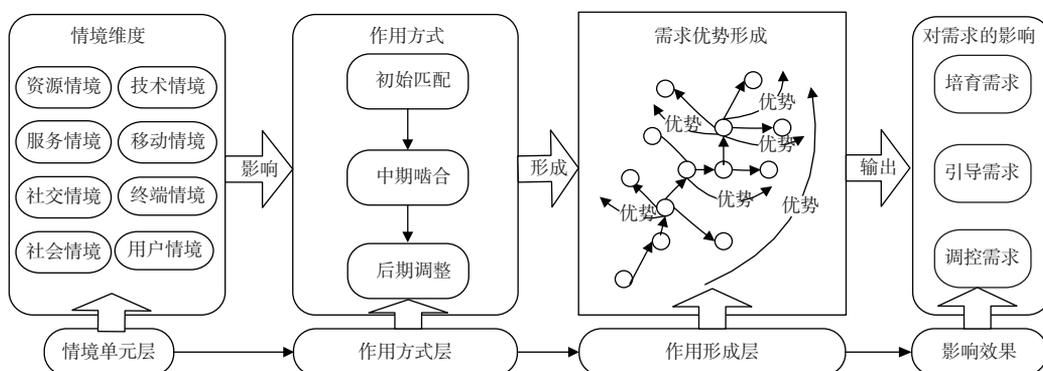


图1 移动图书馆信息接受情境对用户信息需求的作用

移动图书馆信息接受情境对用户信息需求的作用如图1所示。其中的需求优势是指用户依据自身的信息素养、专业水平和兴趣爱好融合后所形成的对信息需要的层次,信息需求优势从低级到高级不断深化,实现信息接受的目标,其实质是马斯洛需求层次理论在移动图书馆信息接受中的升华。移动图书馆信息接受情境对用户的作用体现在两个方面:一方面,用户为适应信息接受情境,通过自我学习、自我调整,使信息素养水平进一步提升,提升后的信息用户则对信息接受情境又有了新的认知,这种认知再一次作用于情境,使信息接受情境发生相应的变化;另一方面,信息接受情境对用户需求感知后发现自身存在的不足,进一步在内部调整各维度不同元素的匹配关系,使不同维度要素协调配置。移动图书馆信息接受情境对用户信息需求的最终作用是通过激发用户信息需求优势从链式生长到树形生长再到网状生长^[9],实现对用户信息需求的培育、引导和调控,使用户信息需求更趋于理性化。

2.2 移动图书馆信息接受情境对用户信息搜索的影响

移动图书馆信息接受情境对用户信息搜索的影响来自于信息接受情境各维度共同作用的合力,主要体现在以下三个方面:(1)前期拓展。

移动图书馆信息接受情境及其变化会影响用户信息搜索的资源类型、载体类型和资源组织方式的偏好。用户初始使用移动图书馆,更多的是充满了好奇,其信息搜索更多的是愿意尝试各种类型、各种载体的资源以及各种资源组织的平台,兴趣爱好较为广泛。从这一角度而言信息接受情境对用户搜索的影响体现在其信息搜索的拓展。(2)中期收缩。经过一段时间的试用,用户对移动图书馆情境进行了全面的感知和体验,明确了信息搜索期望和信息接受现实间的差距。以此为基础,用户信息搜索的资源类型、载体类型和资源组织方式偏好从一开始的感性趋向于理性。用户信息搜索则由原来的拓展式搜索向收缩式搜索演变。(3)后期调整。用户在使用移动图书馆过程中,其信息需求品味和信息搜索偏好在不断改变。随着用户综合信息素养的不断提升以及移动图书馆信息接受情境的变化,用户信息搜索方式再由收缩向新的拓展转变,以满足其新的信息需求。上述三个方面的移动图书馆信息接受情境对用户信息行为的影响实质上是实现用户信息搜索^[10]的“拓展—收缩—拓展”转变,这一转变体现了用户信息搜索的期望与用户信息搜索现实的心理阈值感知和接受,体现在用户信息搜索的感知可用性、感知有用性和感知易用性的各项成

本以及政策法规、社会道德、信息环境、价值取向 等多个方面的综合。

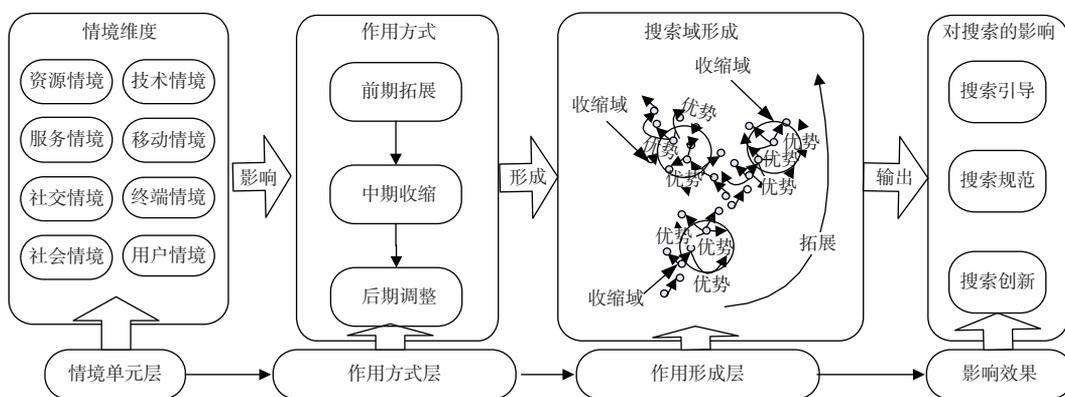


图2 移动图书馆信息接受情境对用户信息搜索的作用

移动图书馆信息接受情境对用户信息搜索的作用如图2所示,用户初始使用系统时,用户兴趣趋于拓展,随着用户感知和体验的形成,用户信息搜索兴趣又趋于收缩,形成收缩域。随着信息接受情境的变迁,用户信息搜索域又趋于新的拓展。通过如此循环往复,激发着出移动图书馆信息接受情境对用户信息搜索行为的引导、调控和规范,驱动着用户信息搜索习惯的变迁,如:随着移动图书馆信息接受情境的丰富和功能的强大,未来移动图书馆的搜索可能会增加移动视觉搜索的成分,以增强用户信息接受体验的愉悦度。

2.3 移动图书馆信息接受情境对用户信息接受的影响

用户信息接受效果决定于移动图书馆信息接受情境总体配置对用户信息行为的影响。移动图书馆信息接受情境对用户信息接受的影响主要体现在用户信息接受的期望与用户对信息接受的现实感知的矛盾运动过程之中^[11],具体影响体现在用户对信息接受的价值与成本的衡量。(1)初始期望。移动图书馆信息接受情境会影响用户信息心理需求和信息搜索的偏好,在全面感知移动图书馆信息接受情境的同时,用户由于认知及综合信息素养的差异对信息接受期望存在着过高或过低的现象。当用户信息接受期望过高或过低时,会影响用户对于移动图书馆信息接

受情境的感知和体验,使其感知的真实性与移动图书馆实际服务存在差距。(2)中期感知。移动图书馆信息接受情境决定了用户信息接受的结果。当用户信息接受的现实与用户信息接受期望之间存在着较大的差距时,用户借助自身的能动性不断优化自身的信息需求品味和信息搜索偏好,同时反作用于移动图书馆信息接受情境,使情境与用户信息行为更加适配,进一步缩短用户信息接受期望与用户信息接受现实之间的差距,更有利于用户信息接受。(3)结果调和。移动图书馆信息接受情境对用户信息接受的影响使信息接受情境与用户信息接受行为之间不断碰撞和摩擦,二者之间的相互作用促进二者的相互适应和协调发展,最终使移动图书馆信息接受情境与用户信息接受行为更加适配。

移动图书馆信息接受情境对用户信息接受的作用如图3所示。在移动图书馆信息接受情境与用户信息接受的长期碰撞和摩擦中,用户信息接受期望和信息接受情境之间不断调和,使用户信息需求和情境在一定的阈值范围内适配^[12],适宜于移动图书馆信息接受情境的优化和用户信息接受品味的提升。实际情境配置中,如果信息接受情境配置过低不仅会造成情境不足,也会因为信息接受价值与成本比值的不合理而中断信息接受。反之,如信息接受情境配置过高不仅会

浪费情境而且也会使用户大量涌入造成需求激增,这对移动图书馆信息接受情境提出了考验。移动图书馆信息接受情境对用户信息接受的最

终影响是接受模式的调整、接受方式的培育和接受形式的创新。

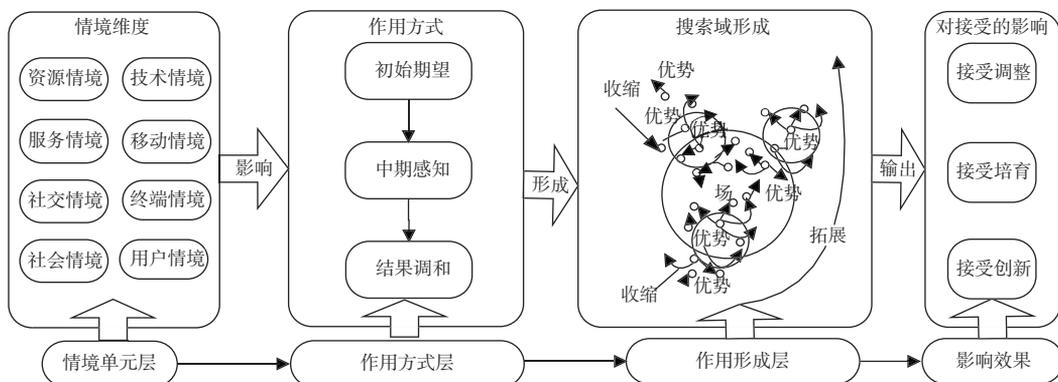


图3 移动图书馆信息接受情境对用户信息接受的作用

3 移动图书馆信息接受情境对用户信息行为的作用模式

3.1 信息需求的选择性参与强化模式

用户在日常学习、业务工作中遇到具体问题后,因现有知识结构和专业信息素养与解决问题所需的情境差距较大,内心产生强烈的“求知欲”。随着用户求知欲的急剧增加,信息需求优势核形成,并在其周围逐渐生长出信息需求优势枝。随着信息需求优势枝不断长大,形成信息需求优势树,最终形成信息需求优势网。移动图书馆不同用户的不同信息需求激发着用户对于信

息源的选择,体现在用户信息需求与信息接受优势的同一耦合性^[13]。在某一时间段内,用户信息需求优势是与其信息接受情境相匹配的,随着信息接受情境变迁和用户信息需求优势演变,必然出现信息接受情境与用户信息需求优势的不匹配。这种不匹配导致信息接受情境和用户信息需求优势的双重优化,使两者在一定程度上达到新的默契和适配。随着用户信息需求及其变化的优势被不断满足,用户信息需求又呈现出选择性,表现为信息需求优势的渐进形成。移动图书馆信息接受情境对用户信息需求的作用模式如图4所示。

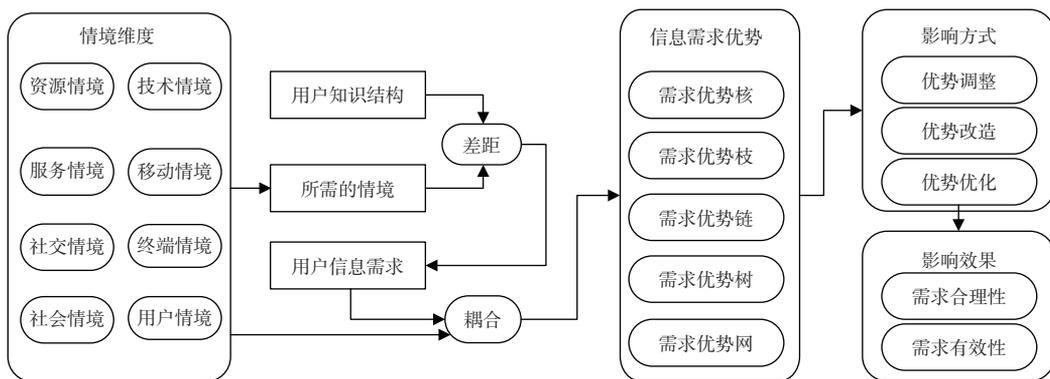


图4 移动图书馆信息接受情境对用户信息需求的作用模式

如图4所示,移动图书馆信息接受的选择性体现为信息接受情境与用户信息需求优势的适配性。虽然不同阶段的信息接受情境和用户信息需求优势不同,但在两者的变化过程中实现了信息接受情境与信息需求优势的各自强化以及二者之间的适配,使信息需求优势不断调整、改造、优化和适配。通过多次成功接受信息,一方面满足了用户的信息需求,使用户具有信息接受的成就感;另一方面情境为保持对用户的激励,需要不断对自身进行改造和优化,继而形成一簇簇从求知期望到现实满足的信息接受过程,这个过程不是简单的循环往复,而是螺旋上升式推进,使整个信息需求优势更趋于合理和有效。

3.2 信息搜索的智慧化拓展收缩模式

移动图书馆信息搜索域的形成和稳定借助于信息搜索的“拓展—收缩—拓展”过程,其信息接受期望主要集中在以下几个方面:(1)全面的信息资源、资源的组织和再组织;(2)技术的稳定性、流畅性、安全性、友好性和健全性;(3)服务的针对性、适时性、适量性、协调性、适应性、有效性;(4)信息接受时空的广延性,既涉及信息接受情境呈现方式所构成的空间,还涉及信息接受情境空间之外的隐含的社会情境场;(5)社交媒介通过用户与用户、用户与平台、平台与平台的交互、分享和原创,实现交互的交互黏附性、交互平等

性和交互可控性;(6)移动终端的移动适应性、位置感知性和用户多样性;(7)用户的认知模式、面临的任务、用户的社会关系以及用户所处的环境;(8)对政策法规的支持、信息环境的支撑、信息道德和信息伦理的遵守。

移动图书馆信息接受情境对用户信息搜索的作用模式如图5所示。在信息搜索初始阶段,用户对于搜索结果的评价并不一定准确,其信息搜索范围呈现为拓展状态。随着用户对搜索效果的感知和体验的不断深入,搜索目标逐渐明确,且用户对搜索工具、搜索方法和搜索技巧的使用更为成熟,搜索范围将动态缩小。通过用户信息搜索期望与现实阈值的不断调整,二者的相似度更为接近,这主要体现在二者的适度耦合性。信息接受期望是基于用户以往信息接受经验,在信息接受发生过程中对移动图书馆信息接受情境有效性的一种主观预期与判断。用户对信息搜索结果的体验和评价是用户在不断搜索过程中建立起来的主观心理感受。基于用户信息需求优势的搜索方式,促进了移动图书馆信息搜索的拓展态势^[14]。随着用户对信息搜索结果体验和感知的渐进渐深,用户信息搜索期望与现实结果逐渐逼近,用户信息搜索又趋于收缩状态,并逐渐形成稳定的信息搜索域。

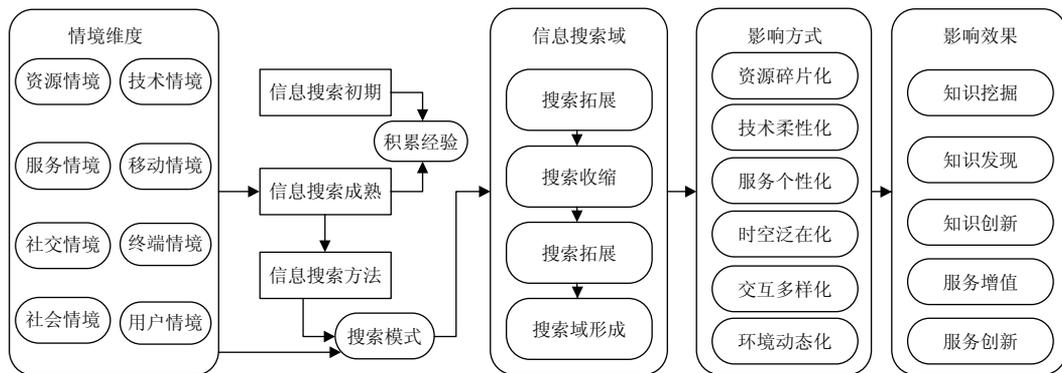


图5 移动图书馆信息接受情境对用户信息搜索的作用模式

3.3 信息接受的期望与现实调和模式

信息接受期望是用户信息接受需求所表现出来的一种心理预期。移动图书馆信息接受场域情境中,信息接受期望是用户基于技术情境在信息接受过程中所获经验,对移动图书馆提供的信息表达方式、接受途径的服务质量的期待。用户信息接受行为是以信息需求为基础,在认知思维引导下通过与系统的交流互动,产生对信息资源的识别、选择、获取和接受利用的认知行为,以实现信息接受的期望目标。信息接受行为由三个因素组成,即信息接受的目的、信息接受的条件以及信息接受的方式、手段或途径。经过多次信息接受的实践,用户会感知移动图书馆信息接受情境各要素的功能和价值^[15],在此基础上对信息接受初始期望进行调整,使信息接受期望更接近于用户现实信息需求。

移动图书馆信息接受情境对用户信息接受的作用模式如图6所示。随着移动图书馆信息接受情境的变化,以及用户对这种变化的感知和体验,用户信息接受期望值不断提升。为满足用户信息接受的期望,必须对信息接受情境做进一步的改进和优化。在用户信息接受期望的不断变化之中会产生矛盾,激发用户信息接受场的形成。正是信息接受期望值与理想值^[16]之间由“不匹配—匹配—不匹配”形成一个一个的用户信息接受场。移动图书馆信息接受情境对信息资源的识别、选择、获取和接受利用等认知行为,以及用户与移动图书馆信息接受场域情境间的互动、感知与反馈,使信息识别、选择、获取和接受利用等环节有机地结合在一起,双向动态地浸润在整个情境的交流互动过程中。

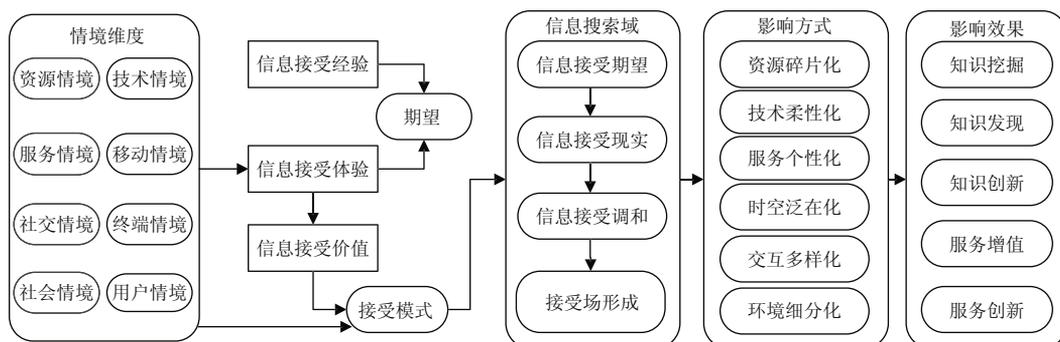


图6 移动图书馆信息接受情境对用户信息接受的作用模式

4 移动图书馆信息接受情境对用户信息行为的作用机理

4.1 信息需求渐进式探索性作用机理

用户信息需求变化具有一定趋势,首先是用户信息需求初始优势通过对用户信息行为不断调整而渐进形成。当初始需求得到满足后用户经过一段时间的学习和提高,其信息需求优势又得到了进一步的激发,形成新的信息需求优势。在信息需求优势的形成过程中,信息搜索获取目标信息并非一次成功,需要经过不断努力探索形成符合用户信息需求的优势。这就需要移动图

书馆去了解、引导和培养用户的信息需求,激发用户信息需求的不断提升^[17]。一方面需要跟踪用户信息需求、搜索、接受和利用的整个过程,揭示用户信息接受路径,了解和掌握用户信息需求优势的形成、发展和变化,通过与用户互动,引导用户信息需求的理性化。另一方面,通过发掘用户潜在信息需求,引导和培养用户信息接受期望,形成具体的信息接受活动。用户信息接受期望过高或过低都会影响用户信息行为的正常实施。用户信息接受初始期望可能会相对较高,但当用户感知后会有所发现,进而不断调整使其期望尽可能

与现实相匹配。

移动图书馆信息接受情境对用户信息需求的作用机理如图7所示。移动图书馆信息接受情境及其变化担负着激发、引导、培育和控制在用户信息接受期望的作用,具体主要从以下几个方面着手:(1)智能感知接受情境^[18]。移动图书馆通过智能移动终端感知用户所处场景的信息接受期望以及信息接受情境与用户信息需求的匹配程度,使用户对移动图书馆信息接受的期望预定在某一理想的区域或阈值范围内。(2)感知信息情境变化。移动图书馆通过多种方式让用户能切实地感知到其所处场景的信息接受情境及其

变化,进而在一定程度上掌握信息接受情境的变化特征和变化规律,事先做好应对准备,对用户信息需求与信息接受情境的匹配性进行科学性预测。(3)信息接受期望预设。信息接受期望预设既不能太高也不能太低,应设定和控制在一个相对合理的范围内,否则会使用户信息接受心理^[19]产生偏差。(4)接受效果反馈控制。通过用户及系统两个方面的反馈,使用户和系统能对信息接受效果有进一步的感知,进而从用户和信息接受情境两个方面引导和培养用户合理的信息需求,最终实现对用户信息接受的期望引导、期望培育、期望激发和期望调控。

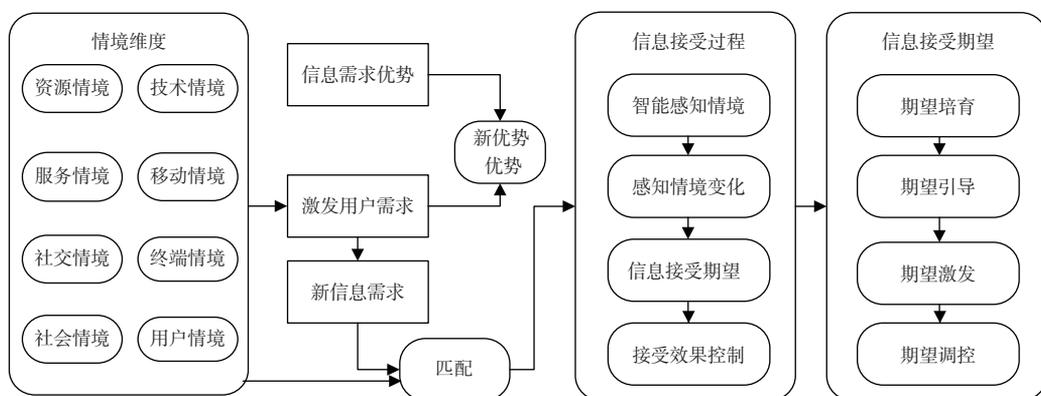


图7 移动图书馆信息接受情境对用户信息需求的作用机理

4.2 信息搜索整合式策略性作用机理

信息需求一旦形成,首先形成的是信息需求优势核,信息需求优势会在其核的周围逐渐长大和发育,用户信息需求优势的生长是随着情境的变化而变化的,最后形成信息需求优势链和信息需求优势树。由于信息需求优势的形成具有边际效应^[20],所以信息需求优势总是被无形和自发地限制在一定范围内,最后形成信息需求优势网状结构。随着信息需求网状优势的形成,信息需求优势会形成一定的信息搜索拓展和收缩区域,信息搜索拓展是信息接受的扩张,而信息搜索收缩则又是信息接受的必然。在信息搜索过程中,需通过对信息搜索结果的评价、筛选确定其信息期望的质量和信理想质量之间的差距大小,通

过对差距大小的衡量确定其信息搜索的拓展与收缩趋势。信息搜索的拓展与形成过程实质上是从无序到有序再到优化的过程,在移动图书馆信息接受情境对用户信息搜索的作用过程中,对搜索结果的每一次评价和筛选都直接作用并影响用户信息搜索的价值和绩效的有效发挥。

移动图书馆信息接受情境对用户搜索的作用机理如图8所示。信息搜索结果评价是实现信息搜索的智慧化过程,也是信息搜索的优化和整合过程,最终目标是获取用户信息接受期望与现实的最小阈值匹配。此外,通过利用先进的移动图书馆技术与移动终端工具^[21],促进移动图书馆信息接受情境的可视化呈现,为用户信息搜索、信息筛选、信息评价及移动图书馆信息接受提供支

持平台,促进移动图书馆信息接受的作用与实现。移动图书馆信息搜索正是借助于信息接受情境组成维度的各要素作用的合力^[22],影响着信

息搜索中的信息接受期望评价、评估以及对信息接受中信息搜索的整合。

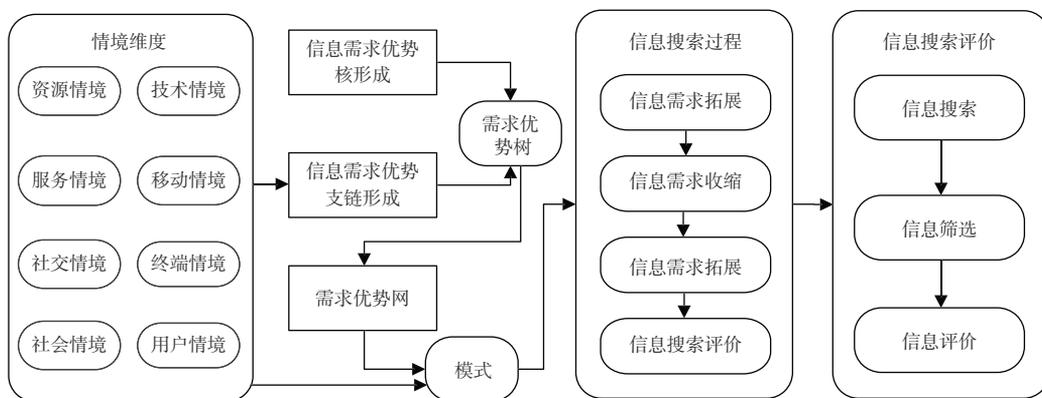


图8 移动图书馆信息接受情境对用户搜索的作用机理

4.3 信息接受差异式体验性作用机理

信息接受体验需借助完善的信息接受情境评价体系,其完善性主要表现在评价的精准度、关联度、可信度以及全面性、科学性和权威性^[23]。通过刺激用户信息接受需求,实现用户信息接受期望与用户信息接受现实之间最大程度的匹配是用户信息接受的动态差异式体验过程。用户信息接受行为与用户信息接受情境的匹配过程是用户差异式体验作用过程的具体体现。在匹配初期,用户信息接受期望与用户信息接受现实之间的不匹配较为明显。通过用户信息接受与用户信息接受情境的磨合^[24],使用户信息接受期望与信息接受现实的匹配性更为精准。随着移动图书馆信息接受情境的改变,用户信息接受期望与信息接受现实之间又会出现不匹配。在此循环往复的过程中,用户信息接受期望与信息接受现实之间的动态匹配是用户信息接受差异式体验的基础。在此过程中,用户信息接受认知和信息接受动机强弱与用户信息需求、信息期望密切相关,既影响着用户对信息需求的心理认知,又决定着用户信息搜索、选择、识别和接受的自觉程度^[25]。

移动图书馆信息接受情境对用户信息接受的作用机理如图9所示。首先由移动图书馆通过用户使用的移动终端感知用户所处场景的信息接受情境,初步了解移动图书馆场景化信息接受性能。其次,在此基础上移动图书馆信息接受情境激发用户信息需求,形成链式、域式、场式和流式的信息需求优势演变。再次,信息需求优势激发用户信息搜索的拓展和收缩的调适,形成稳定的信息搜索域,多个信息搜索域融合为信息接受场,并通过信息接受效果评价反复迭代信息接受行为。同时,通过信息接受情境不断细化、重组,实现基于用户信息需求期望、信息搜索习惯和信息接受偏好的配置,可以对用户信息需求层次与类别进行划分,促进移动图书馆信息服务的多元化、个性化、精准化和人性化^[26],提升用户信息的满意度。如此,通过情境对用户信息行为的作用,可以合理地捕捉、引导、规范用户信息行为,以避免信息接受期望的过低或过高造成体验的失落感和盲目自信感。移动图书馆信息接受情境对用户信息行为最终通过评价信息接受场和信息流的可用性、有用性、易用性和适配性实现和完善。

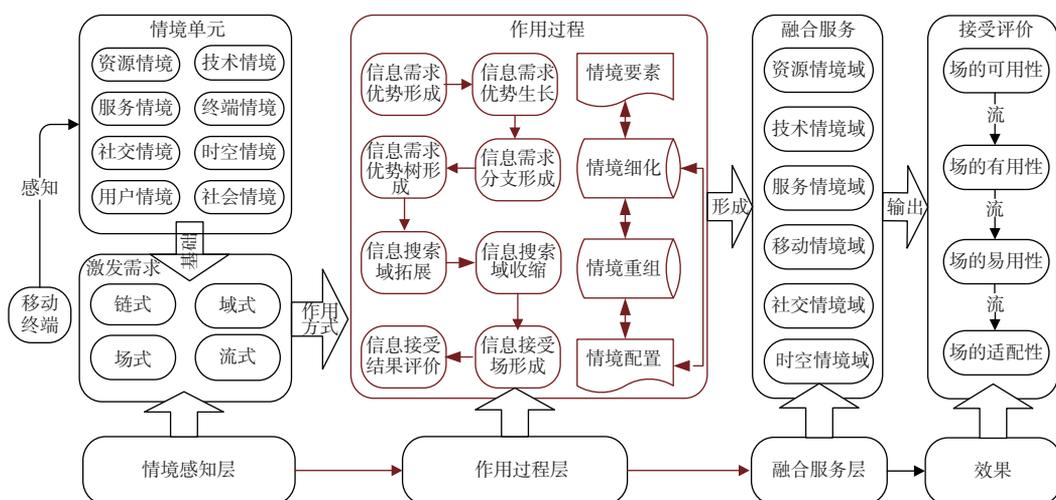


图9 移动图书馆信息接受情境对用户信息接受的作用机理

5 移动图书馆信息接受情境对用户信息行为作用案例

移动图书馆信息接受情境丰富,如果不充分利用会造成情境的浪费,本研究以移动图书馆信息接受情境对用户信息需求的作用视角出发对相关案例进行分析。

(1) 毕业季活动。以上海交通大学图书馆2016年举办的毕业季活动为例,上海交通大学图书馆充分利用抽取和整合以下信息接受情境: 1) 资源情境,以毕业生的用户数据、访问日志为基础资源,多维度、多层次采集原始数据; 2) 技术情境,运用数据挖掘技术并自行编程获取当当网的图书信息接口数据,将二者进行关联耦合; 3) 服务情境,以毕业生对母校的情感为基础,策划了毕业季的“印·迹”活动^[27]。此次活动参照用户借阅、预约、进馆、续借、停留时间等以及不同校区的场馆使用情况、图书馆提供的各类服务等信息,挖掘用户性格特征和适合的职业,做成个性化的纪念册。学生可通过移动端扫码浏览,也可自行打印。毕业纪念册采用手绘形式,讲述着每个毕业生与图书馆的故事,充满了情感和智慧。此次活动通过信息接受情境重组改变用户信息行为,使用户从机械性信息接受向情感性信息接受转变。信息接受情境的重组渐进地培育了用

户新的信息需求期望、信息搜索习惯和信息接受偏好,用户期待下一次信息接受会具有更好的体验,这是移动图书馆信息接受情境对用户信息行为作用的一次良好实践。

(2) 移动视觉搜索。以上海交通大学李政道教授诺贝尔奖获奖专题展览活动^[28]为例,该活动抽取、关联和整合了以下移动图书馆信息接受情境: 1) 资源情境,以现有关于活动主题的资源为基础,多维度、多层次抽取信息; 2) 技术情境,将人物照片与后台数据库相关联,采用移动视觉搜索的方法实现某一个照片背后故事的文字以及相关视频的移动端展示; 3) 服务情境,通过移动视觉搜索可以了解当时发给李教授的获奖电报的译文和获取的诺贝尔奖章的设计形式和背后的故事。本次活动通过对情境的重组和改造,颠覆了用户对移动搜索的感知和体验,形成了信息接受的畅流体验,引导并培育了用户信息搜索习惯,使用户逐渐习惯于移动视觉搜索。

上述两个案例都是关于某个主题的专题活动的信息接受情境对用户信息行为影响的实例,随着移动图书馆场景化服务的到来,移动图书馆应充分利用其信息接受情境对用户信息需求、信息搜索和信息接受的作用机理,有效地抽取、整合、融合不同的信息接受情境要素,为不同用户提

供不同场景的精细化服务是未来移动图书馆发展的方向。

6 结语

随着移动场景时代的到来,移动图书馆信息接受情境日益丰富且功能不断强大,必然会对用户信息行为产生深远的影响。为此,本文基于用户信息需求、信息搜索和信息接受3个维度,系统地揭示了移动图书馆信息接受情境对用户信息行为的作用。结果表明,移动图书馆信息接受情境会激发用户信息需求期望,培育用户信息搜索习惯,调节用户信息接受偏好,使移动图书馆信息接受情境与用户信息行为沿着“磨合—啮合—失效”的方向不断迭代,为用户所处场景的信息接受期望适配相应的情境指明了方向,为移动图书馆创新服务奠定了基础。

参考文献

- 毕达天,晁亚男.数字图书馆信息接受情境多维建构[J].情报理论与实践,2015(9):14-19.
- 晁亚男.数字图书馆信息接受情境及其优化研究[D].长春:吉林大学,2015.
- 明均仁,等.面向移动图书馆的技术接受模型构建[J].情报资料工作,2014(5):49-55.
- 毕强,等.信息接受视角下数字图书馆信息接受情境研究[J].情报理论与实践,2015(9):8-13.
- 甯佐斌.社会化媒体情境下图书馆营销战略实施研究[J].图书馆学研究,2015(16):16-20.
- 黄传慧.基于情境感知的图书馆学术信息推荐系统构建研究[J].图书馆工作与研究,2015(10):21-26.
- 王福.移动图书馆情境与信息行为的生态适配模型构建[J].情报理论与实践,2017(11):80-85,95.
- 胡昌平,胡媛.高校图书馆信息共享空间用户交互学习行为分析[J].中国图书馆学报,2014(4):16-29.
- 崔杰.基于需求链管理的信息共享研究[J].价值工程,2006(1):36-39.
- 童明余,等.基于信息域和认知程度的改进区间灰数预测模型[J].统计与决策,2015(18):66-68.
- 王福.移动图书馆信息接受情境融合模式及其机理研究[J].国家图书馆学刊,2017(3):55-64.
- 孙绍伟,等.基于D&M的图书馆微信公众号持续使用意愿研究[J].图书馆论坛,2017(1):1-8.
- 毕强,等.数字图书馆信息接受情境优化路径与策略研究[J].情报理论与实践,2015(9):26-31.
- 王福,聂兰渤.移动图书馆场景化信息接受特征及其规律研究[J].情报理论与实践,2018(1):122-128,110.
- 王姣,孙林.信息系统的信息技术接受研究[J].情报科学,2015(12):146-152.
- 杜玉申,杨春辉.平台网络管理的“情境—范式”匹配模型[J].外国经济与管理,2016(8):27-45.
- 张俊娜,贺娜.用户信息需求的网络激发与检索行为引导[J].情报杂志,2008(10):104-106,109.
- 葛桂丽,等.基于情境感知的用户个性化兴趣建模[J].计算机应用研究,2017(4):1-6.
- 刘自雄,王朱莹.被信任的假新闻——虚假信息受众接受心理探讨[J].现代传播,2011(7):56-59.
- 戴鸿轶.Points信息消费的边际效用正在快速递减[J].中国战略新兴产业,2014(11):60-61.
- 周敏,勾丽丽.场景时代下传统出版发展路径研究[J].科技与出版,2015(4):106-110.
- 部书锴.场景理论:开启移动传播的新思维[J].新闻界,2015(17):44-48,58.
- 赵杨.移动图书馆信息服务质量控制体系研究[J].图书情报工作,2013(18):61-66.
- 王福.数字图书馆个性化服务要素啮合机理研究[J].图书馆,2016(8):91-94.

《2016—2017 年度北京市全民阅读状况》发布

2017年12月7日,北京市新闻出版广电局发布由北京阅读季领导小组办公室编制的《2016—2017年度北京市全民阅读状况》,报告显示,2017年北京市居民:

综合阅读率92.73%,高于全国平均水平12.69个百分点;纸质阅读率81.02%,高于全国平均水平58.80%;数字阅读率83.98%,高于全国平均水平68.20%。

人均纸书阅读量为10.97本,比全国人均纸书阅读量高出6.41本。

购置阅读设备、参与阅读文化活动的门票或办理与阅读有关的会员卡的人均年消费653.34元,较上一年度增长250.87元。64.77%在实体店购买过图书,较上一年度提升了2.91个百分点。

超过六成的受访者选择读物时看重的因素是“提高个人修养”和“对工作学习有帮助”,“丰富知识”的占66.37%，“满足兴趣和爱好”的占61.61%，“工作或学习需要”的占27.19%。

日均阅读时长为65.09分钟,高于全国平均值46.2分钟,其中数字阅读日均时长高达44.02分钟。

向他人推荐或赠送过图书的高达41.03%,较上一年度提升8.60个百分点。

资料来源

- 1 《2016—2017 年度北京市全民阅读状况》发布[EB/OL]. [2017-12-15]. http://zfxgk.beijing.gov.cn/110090/gzdt53/2017-12/11/content_5b1698320f3745da87a7ad4c64dfbf55.shtml.

(国家图书馆研究院 提供)

-
- 25 毕达天,晁亚男.基于数字图书馆信息接受资源情境的推送服务研究[J].情报理论与实践,2015(11):40-45,39.
 - 26 毕达天,等.用户参与视角下移动社交网络互动特征及模式研究[J].情报理论与实践,2016(9):90-95.
 - 27 上海交通大学图书馆.“校园记忆之图书馆”——2016年上海交通大学图书馆毕业季系列活动[EB/OL].[2017-01-14].[http://www.](http://www.lib.sjtu.edu.cn/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=211&id=1361)

[lib.sjtu.edu.cn/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=211&id=1361](http://www.lib.sjtu.edu.cn/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=211&id=1361).

- 28 孙翌,等.移动视觉搜索在特色资源服务中的应用实践[J].现代情报,2017(9):107-113.

(王福 副研究馆员 内蒙古工业大学图书馆 吉林大学管理学院情报学专业2015级博士研究生)

收稿日期:2017-02-23