

个体的政府信息需求调查及成因分析——基于意义建构理论*

张鑫 王芳

南开大学商学院信息资源管理系, 天津, 300071

摘要: [目的/意义]各国政府都非常重视信息公开工作。深入调查公众个体的政府信息需求有助于政府进一步明确信息公开工作的内容和方式,提高政府信息公开工作的实施效率。[方法/过程]通过对 38 位有代表性普通公众的深度访谈,调查其主要的政府信息需求,并以意义建构理论的视角分析个体的政府信息需求成因。[结果/结论]研究发现受访者的政府信息需求主要与教育、生活、工作和兴趣相关。其中,源于外部情境的信息需求成因包括:直接解决问题,间接支持决策,了解一般事实和进行知识积淀;而源于个体状态的信息需求成因包括:个体建构的与政府信息的社会距离、对信息需求认知的清晰程度以及对自我的归类。本文构建了一个基于意义建构隐喻模型的个体的政府信息需求分析框架,以期为后续的相关研究提供借鉴和参考。

关键词: 政府信息 信息需求 意义建构

分类号: G203

政府信息资源是一切产生于政府内部或虽然产生于政府外部但对政府活动有影响的信息资源的统称^[1]。随着现代民主制度的完善和信息社会的发展,政府信息公开、共享和利用成为国内外学术界和实践界关注的热点。周晓英教授认为,站在情报学的视角,尽管当前阶段政府信息公开为公众获取政府信息和实施社会监督奠定了基础,但是仍存在“面向使用”观念的缺失,由此导致公开的政府信息与用户的实际需求匹配程度有所欠缺^[2]。在这种背景下,本文旨在调查政府信息的重要使用对象——公众的政府信息需求,即作为普通公民的个体在其工作、生活和学习等过程中产生的由政府生产、组织、发布或存储的信息的需求,往往体现为公民所需的权威政策指导^[3]、政务事务引导^[4]或重大事件报道等信息。同时,本文认为有必要进一步剖析个体的政府信息需求背后的形成原因,这对提升当前我国政府信息公开、传播和利用等环节的质量和效率具有一定的参考价值。

1. 研究回顾

信息需求是信息科学中最基本的概念之一,随着系统范式向认知范式的转变而不断发展。T. D. Wilson 提出,信息需求不是一个单纯的人类需求,而是来源于个体的社会和工作角色的,受个体的物理、认知和情感状态所支配的复杂需求^[5]。B. Dervin 认为,信息需求源于特定情境下个体内部知识状态与外部客观信息世界的“断带”^[6],这在一定程度上对应着 N. J. Belkin 的知识非常态^[7]和 R. S. Taylor 的 Q1 (客观)、Q2 (感知) 层面的信息需求^[8]。个体通过发挥主观能动性对“断带”进行桥梁架设,完成意义建构,从而实现自身存在状态的适应性演化。上述学者的理论作为信息需求研究的奠基式理论,在认识论层面上为本研究对个体信息需求和信息行为研究提供了重要的引导和阐释。

*本文系国家社会科学基金重大项目“我国网络社会治理研究”(项目编号: 14ZDA063)和国家自然科学基金项目“流动农民工信息获取与跨区域公共信息服务保障体系研究”(项目编号: 71173121)研究成果之一。
作者简介: 张鑫 (ORCID: 0000-0001-9156-8387), 博士研究生, E-mail: zealyxin@163.com; 王芳 (ORCID: 0000-0002-2655-9975), 教授, 博士生导师。

同时,近年来的诸多研究成果也对笔者调查公众的政府信息需求有一定指导和借鉴作用。L. Limberg 将学生们的信息需求划分为发现事实、评估问题并做出决策、理解话题^[9]。L. Freund 在用户信息需求的基础上界定了信息任务的类型:学习、发现事实、进行决策、解决问题以及程序执行^[10]。国内学者则主要针对诸如儿童^[11]、青少年^[12]、大学生^[13-14]、老年人^[15]、弱势群体^[16-17]、科研人员^[18]、农村居民^[19-20]、农民工^[21-22]等不同类型人群的信息需求开展了许多研究,主要围绕研究对象的工作、生活、学习、休闲娱乐、社会交往等方面的信息需求、占比情况、影响因素以及信息获取渠道进行调查。上述研究成果对笔者调查公众的政府信息需求有一定指导和借鉴作用,一方面,研究中各类人群的信息需求都在不同程度涉及政府信息需求,这些分散的成果对本研究的调查有一定参考意义;另一方面,研究从信息内容、信息目的、信息层次等多种视角对信息需求进行分类和归纳,并对影响信息需求的因素进行了具体的解释,这对笔者的调查设计和数据分析也有一定的启发作用。

但是,基于政府信息的特殊性,个体的政府信息需求与一般信息需求相比具有不同内容及影响因素。在个体的政府信息需求内容方面,刘磊等基于期望强弱程度调查了公众的政府信息需求,发现需求最强的前3类依次是突发公共事件预警及应对信息、政府部门财务信息、社会公益事业管理信息^[23];梁蕙玮等立足公共图书馆提供政府信息服务的视角调查了公众的政府信息需求,发现需求集中在综合政务、市场监管和安全生产监管、财政金融审计、科技教育、文化广电和新闻出版、劳动人事和监察、城乡建设及环境保护等方面^[24];李海涛通过调查发现,公众对政府教育类信息的需求主要为高等教育信息(招生、考研、就业)、继续教育信息(下岗转岗人员职业技能培训、在职人员能力及学历提升教育)、教育信息资源共享(公共数字图书馆服务、教育资源库服务)以及其他教育信息(如教师服务信息)^[25]。在个体的政府信息需求成因方面,C. G. Reddick 和 M. Turner 认为加拿大市民的政府信息需求主要来源于一般事实了解及问题解决两类情境,有了解一般事实需求的市民往往选择政府网站作为信息源,而有解决问题需求的市民更倾向于致电政府部门获取信息^[26];魏静雯认为社会环境因素(社会政治制度和国家政策法规、科技和经济环境、社会信息环境)以及用户个人因素(公众的职业与工作任务、公众的受教育水平和知识结构、公众的信息意识和信息素养、公众的性格特征)^[27]对公众的政府信息需求形成存在不同程度影响。

上述研究多数为实证研究,主要采用问卷调查法,个别研究采用问卷和访谈相结合的方法,研究结果有助于对特定国情下公众的政府信息需求建构一个大体概况。然而,笔者认为政府信息“面向使用”的研究意识除了体现在对用户需求和信息行为的表征层面的统计和分析,还有必要进一步对个体的政府信息需求背后的成因及其对自身需求的认知进行深入剖析和详细阐释,这对从根本上理解、预测和满足公众的政府信息需求有重要意义。

2. 研究设计

对政府信息具有需求的主体既有个体也有企业或其他类型的组织。本文主要关注普通公民个体对政府信息的需求,主要研究问题为:公众的政府信息需求主要有哪些?公众如何感知并表达自己的政府信息需求?公众的政府信息需求是如何形成的?

本研究的主要方法是基于深度访谈的质性研究法。之所以采用此方法是由于:①与量化

研究相比, 质性研究是为了识别复杂现象的本质特征, 重视人、事、物、情境之间的互动关系^[28], 其更适合本研究的主要目的——深入剖析个体感知信息需求的形成机理以及转化成信息搜寻行为的影响因素, 从而可以形成一个较全面与整体的研究框架; ②质性研究主张研究者进入研究对象的视野, 通过与研究对象的主体间相互影响来构建一个关于现实世界的相关图式^[29]; ③访谈法则是借助研究对象的语言来描述一个现象、事件或经验, 关注人们的想法和做法, 这是一个看似主观、实则反映其客观心理状态的过程^[30]。

数据收集主要来自笔者 2015 年 4 月-2015 年 10 月以及 2016 年 3 月期间的 38 次一对一的访谈。为了尽可能保证数据的真实性与代表性, 本研究选择被访者时并未采用随机抽样, 而是借助研究者自身人际网络关系的间接引荐, 与被访者均属于弱连接关系。这样较容易形成一种“信任的陌生人”关系, 也就是说, 既保证了被访者的配合度与信任, 又避免过多涉及被访者的生活而使其敏感或不适。同时, 为了研究结果更具普适性, 在选择受访者时既考虑了理论抽样所要求的案例揭示理论要素的能力, 也考虑了被访者的性别、年龄、教育程度、工作性质、生活地域等多重人口统计学特征的分布与组合。

被访者中, 男性 20 人, 女性 18 人; 年龄涵盖了 20 岁以上的各个阶段; 教育程度涵盖从小学至博士各阶段; 职业涉及私企职员 (外贸类、培训类、零售类等)、国企职员 (航空公司、国家电网、银行等)、公务员 (银监会、检察院、国土局等)、医生、警察、教师、图书馆员、学生、个体、农民工、下岗、退休人员等, 基本涵盖社会大众的主要职业; 所在地域涉及 23 个省、自治区、直辖市, 涵盖 28 个市。由于被访者情况不同, 单次访谈为 20-50 分钟。访谈录音最终转化成 12 余万字的文本。具体访谈名单如表 1 所示:

表 1 被访者的基本信息统计

编号	性别	年龄(岁)	教育程度	职业	地域
001	女	20	本科	本科生	重庆
002	女	22	本科	公务员	安徽铜陵
003	男	23	本科	本科生	吉林长春
004	女	25	博士	博士生 (出国访问)	天津
005	女	26	博士	博士生	天津
006	女	26	本科	国企职员	广东深圳
007	男	27	本科	图书馆员	浙江金华
008	女	28	博士	高校教师	四川成都
009	男	28	硕士	私企职员	黑龙江齐齐哈尔
010	女	29	本科	高中教师	山西晋中
011	男	29	硕士	文物保护工作者	西藏拉萨
012	男	29	硕士	私企职员	云南昆明
013	男	30	本科	公务员	河北石家庄
014	男	30	本科	私企职员	上海
015	女	31	硕士	研究所分析人员	天津
016	男	32	大专	协警	河北唐山
017	女	33	博士	图书馆员	辽宁沈阳
018	女	33	初中	农民工	河北蠡县

019	男	34	博士	高校教师/留学生	河北保定
020	女	35	大专	自由职业者	内蒙古赤峰市
021	男	36	本科	银行管理层	河南郑州
022	女	33	本科	私企职员	北京
023	男	37	硕士	中小企业主	北京
024	男	41	本科	工程师	新疆昌吉
025	男	42	本科	公务员	江西吉安
026	女	43	高中	客运公司	贵州贵阳
027	男	43	本科	医生	山西忻州
028	男	45	大专	医生	河北保定
029	女	46	小学	超市职员	青海格尔木
030	女	50	中专	私企职员（退休）	陕西汉中
031	男	52	大专	南方航空公司	贵州贵阳
032	男	53	高中	私企管理层	海南海口
033	女	53	初中	下岗	山东泰安
034	男	54	大专	文物保护工作者	西藏拉萨
035	男	55	大专	工会职员	黑龙江佳木斯
036	女	56	高中	公务员（退休）	内蒙古包头
037	男	61	初中	保安	天津
038	女	81	初中	初中行政人员（退休）	黑龙江佳木斯

本文采用半结构化的访谈方式，访谈提纲描绘了几个讨论领域，但是并不仅限于这些领域。访谈提纲为：①日常生活中有哪些政府信息需求？②是什么原因导致自己产生了这些政府信息需求？③怎么看待自己的政府信息需求？④是否能详细讲述一次或几次相关的经历？

3. 研究发现

3.1 个体的政府信息需求内容

通过与 38 位具有典型特征的公民个体进行访谈，笔者发现个体的政府信息需求类型丰富、内容多样，参考前期研究关于大学生^[13]、老年人^[15]、弱势群体^[16]等群体信息需求内容的大体分类，在分析本次访谈文本的过程中将个体的政府信息需求内容归纳为与教育相关、与生活相关、与工作相关及与兴趣相关几大类目，每一类目中包含若干特定政府信息需求内容，具体如表 2 所示：

表 2 被访者感知的主要政府信息需求

信息需求类型	被访者编号	被访者的主要政府信息需求内容
与教育相关	003	查询学籍信息
	004	公派留学政策
	005	填报志愿
	015	幼小划片入学政策
	019	海外学历认证
与生活相关	005	办理结婚证的相关信息

	007	办理准生证的相关信息
	010	办理迁户口的相关信息
	012	办理身份证的相关信息，公租房及廉租房政策
	014	办理暂住证的相关信息
	015	购车摇号政策、二胎政策、当地地铁建设
	018	离婚法
	019	查询公积金
	021、027、006	办理签证或港澳台通行证
	017	购房政策、城市规划及拆迁信息
	029	办理养老保险
	019、033	当地修路信息
与工作相关	002、009	公务员招考信息
	012	饮用水的国家标准
	014	人民币贬值的官方信息
	015	省市卫生计生统计数据
	020	工商税务等业务程序信息
	022	住房公积金开个人账户办理文件
	008、023、025	项目招标信息
	028	医闹问责制或政府解决办法
	034	政府文化推广活动信息
	035	推动下岗职工再就业政策的相关文件
	037	出租行业管理条例
	017、036、037、038	退休政策
与兴趣相关	016、021、031、032	政府新闻、政府工作会议
	023、032	反腐事件
	037	雾霾治理
	021	马航事件
	032	国庆阅兵
	034	拉萨-林芝公路通车信息

由于笔者是基于年龄对被访者进行编号的，从上表可以看出被访者在不同情境中的政府信息需求类型总体符合个体生命周期阶段需求特征。具体而言，具有以下特点：①被访者与教育相关的政府信息需求较多集中在 30 岁以前，这一年龄区间随着被访者学历的增加而进一步扩大（如被访者 019 赴海外攻读博士），此外也受到家庭结构的影响（如被访者 015 由于子女原因产生政府教育信息需求）。②被访者与生活相关的政府信息需求从 25 岁以后贯穿各年龄阶段，且较多集中于 25-35 岁这一年龄阶段，这种现象一定程度上可以解释为 25-35 岁主要是个体处于向相对稳定的生活过渡期间，难免会产生诸如证件、户籍、购房、婚育等各类事宜，由于受各种行政许可制度或政策所限会产生各类政府信息需求。③与工作相关的政府信息需求与被访者的年龄呈现一定的相关性，年龄在 30 岁以前和 55 岁之后的被访者关注的政府信息分别为公务员招聘和退休政策等较少类型政府信息，而 30-55 岁这一年龄段的被访者基于各自不同的职业关注各种不同类型的政府信息。这种现象可以解释为在一定程度

上受到我国法定劳动年龄的影响。④35 岁以上被访者基于兴趣爱好对时政类政府信息的需求较为明显，如被访者 021 提到这类需求与其特定年龄阶段的偏好相关。

3.2 个体的政府信息需求成因分析

本文对个体的政府信息需求成因分析主要以意义建构理论作为理论逻辑起点和指导框架。意义建构理论是了解个体在所处情境中如何解决认知鸿沟及信息不连续问题并通过信息搜寻建构意义(construct sense)及制造意义(make meaning)的方法论，“允许个人建构和设计自己的认知行为”。为了阐释更加直观，本文借用了 B. Dervin 的意义建构隐喻模型^[31](见图 1)。意义建构模型主要由情境、断带和使用三要素组成。“情境”指特定的时间和空间，“断带”指因信息不连续性而形成的理解差距，大多数研究将其称为“信息需求”或“问题”，“使用”指个体进行信息搜寻以跨越断带或解决问题。当人在前进过程中遇到断带时，解决问题的过程分为几步：①确定“断带”并且将其“概念”化；②找出解决问题的方法；③跨越断带^[31]。本文所探讨的个体的政府信息需求成因是步骤①的补充性研究，即分析个体的客观断带形成的原因及对如何“概念化”该断带的合理解释。

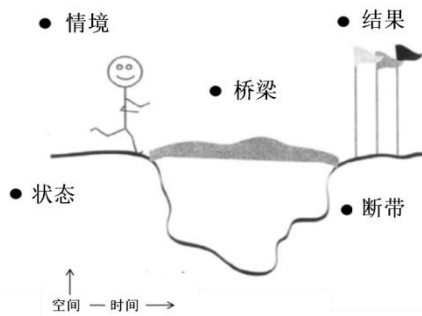


图 1 意义建构的隐喻模型^[31]

本研究通过对多位被访者若干次认知断带的详尽描述及对当时情境的重构分析，试图建构一个整体的政府信息需求成因的理论框架。具体分析过程中采用了开放式编码，即以意义建构理论的主要概念要素（如情境）为指导，对访谈文本进行不断的解释、对比、提炼、归纳及概念化，这是个体的政府信息需求成因由模糊到明晰的自然过程^[32]。例如，表 3 展示了一些概念和类目的编码、提炼过程。

表 3 信息需求成因分析过程中的概念类目编码案例

被访者	案例文本	初级编码	提炼概念	归纳类目
009	报考公务员的时候用到过政府的官方网站，想要查看一些招考信息…就是在官网相应页面下载职位表，了解跟自己匹配的一些职位信息，还有一些报名步骤，知道这些才可以报名	1. 与工作相关的信息需求； 2. 需要公考职位信息和报名步骤信息，源于报考公务员这一外部情境刺激； 3. 所需信息为问题解决提供直接作用	解决问题； 外部情境； 直接作用	外部情境
017	特别关注我们当地城市规划	1. 与生活相关的信息需求；	决策支持；	外部情境

	信息和 <u>购房政策</u> ，这个涉及到我们下一步在哪儿买房，是很重要的考虑因素	2. 需要城市规划信息信息和购房政策，源于购房决策这一情境刺激； 3. 所需信息为决策提供间接支持	外部情境； 间接作用	
019	就是想看看自己 <u>公积金账户上有多少钱了</u> ，就登录了 <u>保定市住房公积金管理中心</u> 的网站… <u>只是了解一下，没什么下一步打算</u>	1. 与生活相关的信息需求； 2. 需要公积金账户信息，源于了解与个人相关的外部事实信息； 3. 满足信息需求不为改变现状	了解事实； 外部信息； 不改变现状	外部情境
033	那个是 <u>很想知道的</u> ，只不过是对咱来说， <u>政府是很遥远</u> … <u>嗯，没有很想找人家了解什么或者办什么事儿，就是觉得想知道的人也不可能告诉咱</u> ，就是这样吧	1. 认为自身与政府距离遥远； 2. 认为政府信息不会服务于自己，导致自我需求放弃实现	社会距离； 客观距离； 心理距离	内部状态

通过分析发现，受访者的政府信息需求源于自身状态与外部情境相互作用产生的断带，是个体在特定时刻为弥合断带而产生的主观能动性反应。对 38 名有理论代表性的个体进行深度访谈，发现受访者政府信息需求的成因主要包括两类，一类为外部情境变化刺激，一类为内部状态影响，其中前者为个体产生政府信息需求的直接成因，后者为个体政府产生信息需求的间接成因。

3.2.1 源于外部情境的政府信息需求成因

(1) 直接解决问题。本研究数据显示，个体在解决问题的过程中会由于其自身的认知断带而导致问题解决停滞，个体借助自己在当下时空情境中的认知结构对问题或鸿沟进行感知、概念化与表达，这是其后续采取信息搜寻行动以解决问题的基础。研究发现，此时个体所感知到的政府信息需求通常是最直接、迫切的。如受访者 022（女，33 岁，本科，小型私企行政职员，北京）为了解决此类问题首先对所需信息进行了多次探索和确认，“去年我们这儿想招个人，要把单位的住房公积金开个案，有一些办事程序我不太了解。然后我在网上也查了步骤，等到办事大厅他还是告诉我，我们这儿在门口或者柜台边上贴着 A4 纸，整个办事流程你得按照我们那个走。就是他那个步骤要比官网上详细得多。但是我准备的东西也是不全，然后就下次再过来办理。”

(2) 间接支持决策。在本研究中，笔者发现一些受访者的政府信息需求是源于间接支持决策而产生的。在这种情境下，个体的政府信息需求往往是间接的、补充性或启发性的，与其他因素一起对决策产生作用。如受访者 015（女，31 岁，研究所分析人员，天津）为了孩子上学的问题而需要了解政府关于就学政策的信息，“我很想了解本市学区划片政策，这个对我们买房还是挺重要的，毕竟孩子要面临上学问题……不过也要看各地段儿的房价还有离工作单位的距离，再最后决定。”

(3) 了解一般事实。笔者在访谈中还发现，一些受访者的政府信息需求仅仅源于希望了解一般事实，这些事实通常是由政府部门生产并与受访者相关，但是即使需求被满足也不会改变受访者现状。如受访者 003 说到，“快毕业了，我想在学信网（中国高等教育学生信息网）

上查一下自己的学籍信息，看一下是不是确认的。”

(4) 进行知识积淀。此外，还有一些被访者的政府信息需求是源于希望扩大知识结构、丰富社交谈资或仅由习惯兴趣引发，但是就信息本身而言与自身相关性不大。被访者 023 说，“我对政府信息关注得比较少，政府网站关注的比较少，也有，像中纪委的网站啊……就是比较感兴趣嘛。”

在对访谈数据的分析中，我们发现当被访者面对或直接解决问题、或间接支持决策、或了解一般事实等产生知识断带时，其自身的性别、年龄、职业、教育程度、心理状态和地域等个体特征因素交织在一起，对他们政府信息需求的最终形成发挥着间接调节作用，导致被访者的信息需求虽然源于相同外部成因，却呈现出不同的感知效果。

3.2.2 源于内部状态的政府信息需求成因

笔者通过分析大量的被访者的情境化描述，发现被访者的个体内部状态要素对其政府信息需求的调节作用包括 3 个方面，即与政府信息的社会距离、对信息需求的清晰程度以及对自身的归类。

(1) 个体与政府信息的社会距离。社会距离是指社会存在体之间的时空上和心理上的距离，是个体间发生关系的一种“内在屏障”^[33]。笔者认为，政府信息也可以被作为一种客观的社会存在体来展开分析。具体而言，公众由于个体的性别、年龄、受教育程度、职业、所在地域等多重因素影响会产生特定的生活方式、价值观念和社会心理，进而导致自身与政府信息形成特定的社会距离。调查发现，女性、教育程度较低、非国有体制的职业、生活区域较偏远的被访者表现出与政府信息的社会距离较远，如被访者 033（女，53 岁，初中文化，下岗，山东泰安）提起就业政策的相关信息需求，认为政府“非常遥远”（访谈文本及概念化分析见表 3），政府不会为其提供信息服务，导致有需求也会放弃。而男性、教育程度较高、公务员或国企类职业、生活在大中城市的被访者与政府信息的社会距离较近，如被访者 021（男，36 岁，本科，银行管理层，河南郑州）说起，“每天都会看新闻网站啊，早上肯定要翻一下，晚上也会看……主要是《人民日报》官网、澎湃网……工作上会需要一些支持材料，包括政府的文件啊。还有一些是学习的，比方说发改委的、银监会的。”基于多个被访者的事件及其情境描述，笔者发现不同个体与政府信息的社会距离存在很大差异，并影响着其政府信息需求的形成和自我感知。

(2) 个体的政府信息需求清晰度。前期已有研究发现公民的受教育水平对其信息意识或信息素养产生一定的影响^[34]。C. S. Doyle 在《信息素养全美论坛的终结报告》中将信息素养细分为 10 种能力，其中第二条即为“能清晰辨识自己的信息需求”^[35]。本研究也发现，以教育程度为主的个体因素对被访者的政府信息需求认知存在一定影响。具体来说，学历较低、相关经验较少或职业与行政部门交集不多的被访者对政府信息概念不清晰，甚至不知道什么是政府信息，基于此，他们对自身政府信息需求（如办理居民养老保险事宜）的感知也并不十分清晰明确，往往不愿意主动对鸿沟进行明确认知或概念化，而是采用被动等待的方式来获取信息及解决问题。如被访者 029（女，46 岁，小学学历，超市职员，青海格尔木）说到：“我听说要办理养老保险……不知道怎么办……不清楚……后来看到我们街道贴了个文

件，告诉我们去办……也没有一下弄清楚都需要带什么，反正我们家离办事处不远，拿不齐再回来拿呗。”相比较而言，学历较高、有一定社会阅历或职业与行政部门交集较多的被访者对自身的政府信息需求认知较为明确，往往更主动地表达需求并获取政府信息以解决问题。如被访者 019（男，34 岁，博士，高校教师，河北保定）提起，“我们家小区附近的道路一直都不太好走，多年都没维修过，坑坑洼洼，我们就在小区 QQ 群里号召大家向市政府投诉，包括给市长信箱写信、打市长热线，一些邻居们甚至在市政府门前集会……然后市里有关部门去现场进行勘查……后来召开全市的会议的时候市长就提出来了，要在几年之内修多少路，就包括我们小区门口这条路，然后以新闻的形式在网上公布出来了……我关注了《燕赵都市报》的微博，第一时间知道了这个消息，又去市政府官网上进行了确认。”

（3）个体的自我归类。自我归类是社会心理学的重要理论之一，指在社会情境中人们会自动地进行社会比较及自我归类，即与自我存在相同或相似特征的他人被知觉为内群体成员，而与自我特征有明显差异的他人被知觉为外群体成员，个人的认知、情感和行为往往和内群体的潜在标准或基本规范相联系^[36]。笔者也发现，一些被访者基于自身的性别、年龄、职业、兴趣等个体特征，对自己进行了归类，并将自己的政府信息需求与内群体成员的基本需求特征进行匹配。如本调研中不同年龄段、教育程度、职业和地域的被访者 002（女，22 岁，本科，公务员，安徽铜陵）、005（女，26 岁，在校博士生，天津）、020（女，35 岁，大专，自由职业者，内蒙古赤峰市）均提到，她们认为自己作为女性，不会关注时政类信息，也很少考虑对政府信息的需求。而以 032（男，53 岁，高中，私企管理层，海南海口）为代表的被访者则表示，“像我们这个年龄段的、这个圈子嘛，一坐下来半句话，就是……说着说着就到这儿了，像阅兵也好，各国形势也好，都会去谈论这些东西的。”

上述分析可以从一定程度反映出，个体特征因素影响了个人与政府信息的社会距离的建构，影响了个人对自身信息需求认知的模糊与清晰，并导致了个人自我归类所造成的对政府信息需求的强化或减弱，这 3 类作用方式对于个体政府信息需求的最终成型具有调节作用。

3.3 基于意义建构的个体政府信息需求形成分析框架

基于 B. Dervin 的意义建构理论，信息需求就是个体对当下情境中自身认知断带的感知、明确与概念化。在这种情形下，分析信息需求即是了解阻碍运动的情境和导致停顿的本质原因以及个体感知和诠释断带的作用机理。基于上文对影响被访者政府信息需求因素的讨论，笔者基于意义建构的隐喻模型将个体的政府信息需求进行总结，如图 2 所示：

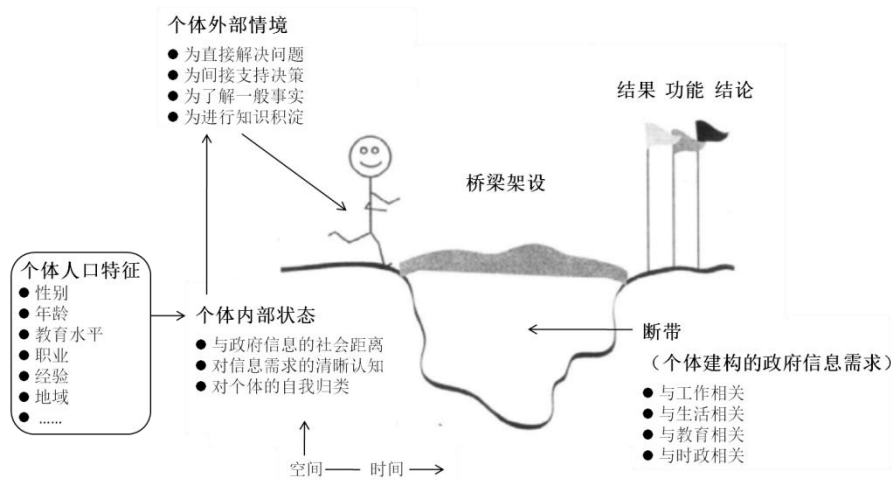


图 2 基于 B. Dervin 意义建构的公众政府信息需求分析框架

如图 2 所示，个体的政府信息需求即为图中的断带，这种断带是 B. Dervin 意义建构模型中早期阶段的个体面临的外部情境与自身内部状态相互作用的产物，其中个体外部情境作为其政府信息需求的直接成因，包括为直接解决问题、为间接支持决策、为了解一般事实和为进行知识积淀，由此形成不同类型的个体政府信息需求；而个体内部状态作为其政府信息需求的间接成因，具体包括个体与政府信息的社会距离、对政府信息需求认知的清晰程度以及对自我的归类。值得注意的是，个体内部状态并不直接产生政府信息需求，它往往基于个体所处的外部情境起作用，进而形成特定的信息需求，外部情境所塑造的是个体客观的、通用的信息需求，内部状态所建构的是个体主观的、具调节性的信息需求，最终构成主客观相互作用的、不同类型、不同程度的政府信息需求。

4. 总结、研究不足与展望

本研究通过对 38 位具有理论代表性的被访者的政府信息需求及其具体情境展开分析，发现公众的政府信息需求主要包括教育、工作、生活和兴趣类，并基本符合个体生命周期阶段性需求的特征。在对公众的政府信息需求成因进行分析的过程中，本文以 B. Dervin 的意义建构理论作为研究的理论基础，认为个体的政府信息需求即为意义建构过程中的断带，这种断带的直接成因是个体外部情境的作用，包括为直接解决问题、为间接支持决策、为了解一般事实和为进行知识积淀；间接成因是受个体人口特征影响的个体内部状态的建构，包括个体建构的与政府信息的社会距离、对信息需求认知的清晰程度以及对自我的归类。最终，本文发展了一个以 B. Dervin 的意义建构隐喻模型为基础的个体政府信息需求成因分析框架，为以后相关研究中对个体的政府信息需求的理解和分析提供一个较为综合的借鉴。

本研究存在一定的局限性，虽然访谈样本尽量符合普适性及理论抽样，但是 38 份样本量尚不够充足，有可能导致研究结果存在一定偏差或全面性不足。同时，尽管本文分析了个体政府信息需求的外部情境和内部状态方面的成因，但是具体成因之间的关系并未在本文进行验证。未来的研究中笔者将着眼于本文上述理论假设的验证和完善，通过设计一个新的研究并扩大样本量来进一步检验具体成因之间的关系以及对个体的政府信息需求的作用机制，以期得到更符合实际的、科学的研究结论。

参考文献:

- [1] 查先进. 论政府信息资源管理及其发展动向[J]. 中国图书馆学报, 2002(4):37-39.
- [2] 周晓英, 刘莎, 张萍, 等. 情报学视角的政府信息公开——面向使用的政府信息公开[J]. 情报资料工作, 2013, 34(2):5-10.
- [3] MACAULAY T. Cutting off access to government information: loopholes in the access to information act generated by the information highway[J]. Journal of government information, 1997, 24(1):1-8.
- [4] 夏义堃. 电子政务环境下政府信息资源获取与利用状况分析及对策研究[J]. 图书情报知识, 2010(5):97-102.
- [5] WILSON TD. On user studies and information needs[J]. Journal of documentation, 1981, 37(1):3-15.
- [6] DERVIN B. On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method[J]. Information processing & management, 1999, 35(6):727-750.
- [7] BELKIN NJ. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval[J]. The Canadian journal of information & Library science, 1980(5):133-143.
- [8] TAYLOR RS. Question-negotiation and information seeking in libraries[J]. College & research libraries, 1968, 29(3):178-194.
- [9] LIMBERG L. Experiencing information seeking and learning: a study of the interaction between two phenomena[J]. Information research: an international electronic journal, 1999, 5(1):5-23.
- [10] FREUND L. Exploiting task-document relations in support of information retrieval in the workplace[D]. Toronto: University of Toronto, 2008:38.
- [11] 陈珏静. 儿童信息需求与信息获取渠道研究[J]. 图书馆建设, 2013(8):44-49.
- [12] 郑文晖. 青少年信息需求与利用的调查与分析——基于广东省茂名地区7所中学的调查[J]. 图书情报工作, 2015, 59(19):68-74.
- [13] 王毅蓉. 基于大学生调查问卷的“90后”大学生信息需求分析[J]. 图书馆建设, 2012(2):72-76.
- [14] 孙云峰, 张宇, 周中林. 基于信息需求层次理论的大学生信息需求影响因素研究[J]. 情报杂志, 2015(1):190-194.
- [15] 郭颖, 付卫亚男, 夏南强. 武汉市城市社区老年人信息需求与获取途径调查分析[J]. 现代情报, 2015, 35(10):97-103.
- [16] 冯湘君, 蒋冠. 对城市弱势群体政府信息获取问题的思考[J]. 档案学通讯, 2010(5):76-80.
- [17] 樊戈, 李桂华. 残疾用户信息需求调查与服务对策思考[J]. 图书馆, 2009(1):60-62.
- [18] 杨木容, 黄如花. 面向科技创新的科研人员信息需求的调查与分析[J]. 图书馆论坛, 2009, 29(5):144-146.
- [19] 于良芝, 张瑶. 农村信息需求与服务研究:国内外相关文献综述[J]. 图书馆建设, 2007(4):79-84.
- [20] 刘敏, 邓益成, 何静, 等. 农民信息需求现状及对策研究——以湖南省农民信息需求现状调查为例[J]. 图书馆杂志, 2011(5):44-48.
- [21] 井水. 基于信息公平视角的女性农民工信息需求研究——以陕西新生代女性农民工为例[J]. 高校图书馆工作, 2016(2):49-54.
- [22] 魏巍, 黄丽霞. 基于马斯洛需求层次理论的农民工信息需求分析[J]. 图书馆学研究, 2016(5):58-62.
- [23] 刘磊, 邵伟波, 魏丹, 等. 基于公众需求的政府信息公开调查分析——以宁京两地为例[J]. 图书馆, 2013(2):43-46.
- [24] 梁蕙玮, 萨蕾, 许玉梅, 等. 社会公众对公共图书馆政府信息服务需求的调查研究[J]. 图书馆, 2013(5):45-48.
- [25] 李海涛. 面向公众的政府教育信息需求分析——以武汉市公众采样为例[J]. 图书情报知识, 2009(4):50-55.
- [26] REDDICK C G, TURNER M. Channel choice and public service delivery in Canada: comparing e-government to traditional service delivery[J]. Government Information Quarterly, 2012, 29(1):1-11.
- [27] 魏静雯. 政府信息资源公众服务需求分析与实现路径研究[D]. 湘潭:湘潭大学, 2013.
- [28] 张玉利, 田新. 创业者风险承担行为透析——基于多案例深度访谈的探索性研究[J]. 管理学报, 2010, 7(1):82-90.
- [29] 冯天荃. 量化研究与质化研究:社会科学领域两种对立的研究范式[J]. 南京师范大学学报(社会科学版), 2008(4):92-96.
- [30] 闫慧, 闫希敏. 农民数字化贫困自我归因分析及启示——来自皖甘津的田野调查[J]. 中国图书馆学报, 2014(5):68-81.
- [31] DERVIN B. What methodology does to theory: sense-making methodology as exemplar[M]//FISHER

- K E, ERDELES S, MCKECHNIE L. Theories of information behavior. Medford: Information Today, 2005: 25-29.
- [32] WANG F. Explaining the low utilization of government websites: using a grounded theory approach[J]. Government information quarterly, 2014, 31(4):1-12.
- [33] 卢国显. 我国大城市农民工与市民社会距离的实证研究——以北京市为例[J]. 社会学, 2006(4):1-11.
- [34] 贺森林. 中美公民信息素养教育比较研究[J]. 图书馆学刊, 2014(12):4-6.
- [35] DOYLE CS. Outcome measures for information literacy within the national education goals of 1990[C]// US Department of Education, Final report to national forum on information literacy. Washington DC: ERIC, 1992. <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED351033.pdf>.
- [36] 吴小勇, 杨红升, 程蕾, 等. 身份凸显性:启动自我的开关[J]. 心理科学进展, 2011, 19(5):712-722.

作者贡献说明:

张鑫: 提出论文思路, 开展访谈及转录文字, 分析部分数据, 撰写论文;

王芳: 分析部分数据, 对论文进行修改、审阅和定稿。

Investigation and Cause Analysis on Government Information Needs of Individuals Based on the Sense-Making Theory

Zhang Xin Wang Fang

Department of Information Resource Management, Business School, Nankai University, Tianjin, 300071

Abstract:[Purpose/significance] Government attaches great importance to the work of information disclosure. Through investigating information needs of individuals, we can further clarify the content and method of government information disclosure work, and make these activities more efficient and effective. **[Method/process]** Based on in-depth interviews with 38 general public, their main needs of government information are investigated and the causes of government information needs of individuals are analyzed based on the Sense-Making Theory. **[Result/conclusion]** The results indicate that main needs of government information are related to education, life, work and interest. The paper finds out that the causes of information needs due to external context include solving problem directly, supporting decision-making indirectly, acquiring the general facts and accumulating knowledge. Then the causes of information needs due to individual situation include the social distance between individual and government information, the clarity of information needs and individual self-categorization. An analysis framework of government information of individuals needs based on the Sense-Making Methodology's central metaphor is developed in this paper, and it can provide some reference for the following related research.

Key words: government information information needs Sense-Making