

城市低收入者日常生活的信息行为研究

——以杭州某社区为例

韩 俊

(浙江理工大学图书馆, 杭州 310018)

摘 要: 通过对社区低收入者信息行为的问卷调查和访谈,从信息需求认知与表达、信息获取与选择、利用图书馆情况以及社会经济属性等方面,指出低收入者日常生活中信息行为的特点和问题,包括:信息需求的功利性,信息获取来源单一,消极的生活态度对信息获取影响较大。建议加强政府引导力度,推进信息资源建设;完善公共文化服务体系,促进服务均等化;关爱低收入者心理健康,共同帮扶弱势群体。

关键词: 信息行为; 日常生活; 低收入者; 社区; 公共文化

中图分类号: G252

文献标志码: A

信息行为是人们需求、探寻、获取、加工和利用信息的行为总和,是外部环境和人的内在因素相互影响的结果。作为用户研究的重要组成部分,早期的信息行为主要聚焦在与学习和工作相关的行为领域。随着社会经济和技术手段的快速发展,日常生活信息充斥着每个人的生活空间,相关的信息行为改变着大众的生活方式。1995年,Savolainen首次提出“日常生活信息获取”(everyday life information seeking, ELIS)的概念,认为日常生活信息是人们用于在日常生活自我定位,解决与工作任务没有直接关系的问题的各种信息内容(认知和表述)^[1]。许多学者应用社会学、心理学的相关理论研究日常生活中的信息行为,ELIS开始成为图书情报领域一个新的研究方向。

低收入者等弱势群体是西方关注的重要对象,Chatman对低收入者女性、大学清洁工进行跟踪研究,提出了“信息贫穷”、“圆周生活”等理论;Spink对低收入的非裔美国家庭调查,提出低收入者的信息环境模型^[2]。目前国内的相关研究并不多见,肖永英等^[3-4]对此问题进行了关注,对广州市城市低保

户等弱势群体进行了研究。

当前,中国面临经济高速增长和社会矛盾凸显并存的问题,出现经济发展不平衡,社会财富分配不均,贫富差距逐渐扩大等一系列的社会冲突和矛盾。作为城市的边缘人群,低收入者常被社会所忽略。他们处于较低的生活水平,缺少有效的信息获取能力,处于竞争的劣势。不同的生活情境催生了不同的信息需求,低收入者的信息行为带有自身的特殊性。本文试图了解信息与他们生活世界之间的联系,分析影响低收入者信息使用的因素,希望有助于政府、公共图书馆等制定针对性的信息服务措施,为他们提供更好的社区服务。

一、研究设计

(一)研究框架

陈钦志对美国新英格兰地区2400位居民的信息行为进行调查,发现在3548种“信息查询情况”中,日常生活中的信息需求占到52%^[5],集中在消费、家务、教育等方面。低收入者日常生活中的信息行为,已经成为其日常生活的重要组成部分,真实地反映了

他们的内心世界,值得研究者关注。本文综合借鉴了国外日常生活信息行为的研究模型,从信息需求认知与表达、信息获取与选择、信息吸收与利用、社会经济属性四个方面对此问题展开了研究(见表 1)。

表 1 城市低收入者信息行为研究框架

因素名称	因素描述	具体指标
信息需求 认知与表达	日常生活信息需求主题、认知度、满意度,考察是否具有积极的信息意识	日常生活中关心的信息种类 日常信息需求的满足程度 信息对日常生活的影响
信息获取 与选择	日常生活信息获取渠道、阻碍因素,考察信息获取的标准和倾向	日常生活信息的获取来源 获取信息的影响因素
信息吸收 与利用	利用图书馆情况	利用图书馆的频率、不利用的原因 希望图书馆能提供什么服务
社会经济属性	人口统计、经济和社会资本、时间预算	性别、年龄、职业、文化程度、月收入、每天非工作时间

(二)研究方法

调查法(问卷和访谈)和观察法是学界目前采用的主要方法,Bates 认为访谈法尤其适合对社会弱势群体日常生活信息行为的研究^[6]。综合各方面的因素,本研究在国内外文献调研的基础上,采用定性和定量相结合的实证研究方法,通过问卷调查和半结构化访谈的方式,以社区视角审视城市低收入者的信息行为。

(三)样本选择

经社区工作人员介绍,研究选取杭州市上城区莫邪塘社区作为调查样本。社区地处城郊结合部,是典型的 20 世纪 80 年代兴建的工人新村,周围还散落分布着撤村建居的农民私房,社区环境复杂。目前,学术界和政府部门对城市低收入者的划分还没有统一的标准^①,社区掌握的符合杭州市规定的低收入家庭、市区两级困难家庭、残疾家庭及失业人员共有 146 户,共 234 人。2013 年 8 月间,通过社区向以上人群发放问卷 198 份,回收 190 份,有效问卷 185 份。为了进一步深入了解低收入者的信息世界,笔者还从问卷中选取了 30 名不同年龄段的受访对象进行了访谈。

二、结果分析

(一)样本的社会经济属性

样本女性比例明显高于男性,年龄集中在 50~60 岁,文化程度整体不高(见表 2)。低收入者女性就业能力较弱,被家庭事务羁绊,承受了更多的生活压力,处于不利的社会地位。

从职业上看,以退休职工和临时工为主,月收入大多在 2 000 元左右。每天非工作时间较长,夹杂着大量的家务、购物等非工作活动,没有相对统一的规律,时间安排相对凌乱,日常活动呈现“破碎化”的特征^[7]。由于工作性质影响人们休闲时间的分配,而社会阶层决定人们的工作类别,不同社会阶层的

休闲活动存在较大的差异,因此,时间分配可以帮助我们理解低收入者的信息行为。

表 2 调查样本的社会经济属性

指标	变量	频数及所占比例
性别	男	70(37.8%)
	女	115(62.2%)
年龄	20 岁及以下	9(4.9%)
	21~40 岁	38(20.5%)
	41~60 岁	79(42.7%)
	61 岁及以上	59(31.9%)
文化程度	高中及以下	152(82.2%)
	大专	28(15.1%)
	本科及以上	5(2.7%)
职业	普通工薪者	31(16.8%)
	下岗、失业	49(26.5%)
	退休	82(44.3%)
	其他	23(12.4%)
月收入	1 500 元及以下	37(20.0%)
	1 501~2 000 元	87(47.0%)
	2 001~2 500 元	41(22.2%)
	2 501 及以上	20(10.8%)
非工作时间 (除睡眠时间)	1 h 及以下	5(2.7%)
	1~2 h	29(15.7%)
	2~4 h	48(25.9%)
	4 h 以上	103(55.7%)

(二)信息需求认知与表达

1. 信息需求的内容倾向于功利性、实用型、生活化

从图 1 来看,城市低收入者关注的信息种类主要有物价消费、国家政策、医疗保健、国内外新闻、交通、住房等。信息需求侧重于实际应用,与衣食住行

① 杭州市规定城市低收入家庭收入标准由家庭人均年收入和家庭财产两项指标组成。低收入家庭人均年收入标准,按市统计部门公布的上年度杭州市区城镇居民人均可支配收入的 60%确定。(文件出处《杭州市人民政府关于印发杭州市城市低收入家庭认定实施办法(试行)的通知》(杭政函〔2010〕249 号))

等实际生活密切相关。以生活为中心的信息行为取向,是当前低收入者生活情境的真实反映。

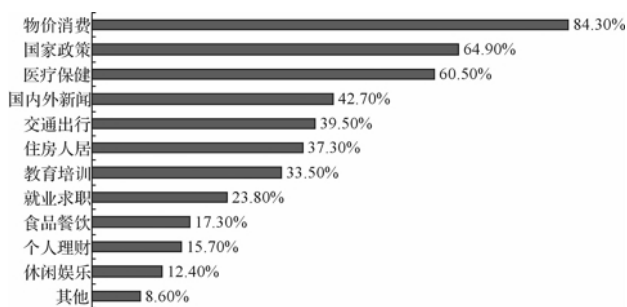


图1 低收入者关注的信息种类

低收入者由于经济压力,对物价高低等关乎民生的信息格外关注,经常会比较不同菜场、超市的商品价格,希望能买到价廉物美的商品。近年来,政府不断出台利好政策,从不同层面提高低收入者的生活水平,如最低生活保障、居家养老、廉租房等,这些惠及低收入者的政策信息成为他们经常关注的信息之一。调查发现,一大部分低收入者已经步入中老年,他们的健康状况不容乐观,因病致贫返贫的情况时有发生。健康的身体和基本的医疗保障对他们来说尤为重要,因此他们希望能够获得更多的健康信息。此外,由于社区整体环境不佳,违章建筑和卫生环境成为一个广泛关注的问题,他们也希望相关信息的传播能改变目前的生活状态。

与其他学者的研究结果类似^{[3]79},教育培训、就业等能有效改变现状的信息并没有引起低收入者的充分关注。由于许多受访者达到或者接近退休年龄,就业能力和就业意愿都不高,一部分低收入者还享受着政府的最低生活保障,这对就业产生一定的负激励作用。另一方面,他们对生活的期望值相对较低,大多局限于考虑眼前的问题,诸如个人理财和休闲娱乐等方面的信息需求较少。Chatman指出,低收入者生活在他们的“小世界”中,对外部信息漠不关心,尽管他们窘迫的生活环境充满了各种信息问题,但是却没有积极寻求解决之道^[8]。

2. 信息意识淡薄,需求满足度不高

在现代信息社会,信息就意味着财富,信息资源成为了一种重要的社会资源。调查发现,低收入者信息需求的认知度和满足度整体不高。认为“信息灵通对日常生活影响很大”和“信息需求能较好满足”的受访对象只有20.5%和34.1%,大多数人认为“只有一点影响”和“能满足一点”,分别为66.5%和54.6%。

由此可见,低收入者对信息有一点基本意识,但

不明显。他们对身边易手可得或者迫切急需的感兴趣,不太愿意花更多精力去寻找信息。信息行为学经典理论指出,在信息选择和处理的过程中,个人行为遵循“最小努力原则”,因此,虽然某些信息被认为是有用的,但是往往需要付出更大的努力,而最终放弃寻求。他们对政府和社会发布的信息漠不关心,甚至是抗拒的态度,这种消极的自我信息意识直接导致他们和信息社会脱节而最终成为了信息弱势群体的一员。

(三)信息获取与选择

1. 信息获取方式单一,偏好大众传媒和人际交流

低收入者信息来源主要包括电视、报纸、社区居委会、网络、亲戚朋友街坊邻居等(见图2)。他们偏好使用方便、能立即呈现的信息来源,电视媒介占据了个体日常生活的中心位置。资料表明,文化程度和社会阶层地位与电视收视率呈负相关,低收入者家庭是电视媒介的主要受众之一^[9]。他们收看电视的动机除了娱乐休闲之外,还有审美和认知的需求。不少受访者表示,几乎每天定时收看本地新闻,特别是民生类节目,既能了解社会信息,也能掌握一些生活技巧,如烹饪、家政等。

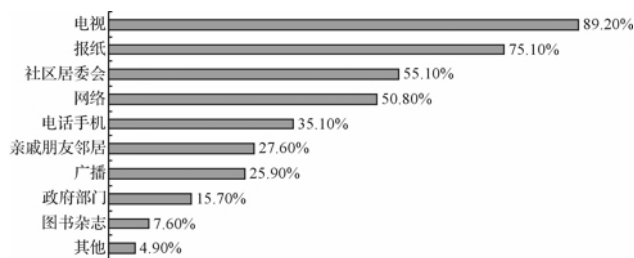


图2 低收入者获取信息的来源

社区居委会作为基层群众性自治组织,协助政府提供居民公共服务,掌握了大量涉及低收入者切身利益的政策类、服务类信息,是低收入者获取权威信息的主要来源之一。

调查发现,越来越多的低收入者正通过网络来获取信息。以前的一些研究认为,低收入者不太使用网络的主要原因是不会使用电脑或者认为网络信息对自己作用不大。随着网络知识的普及和技术的发展,家庭电脑和宽带已经成为生活的必需品,只要具备一定的文化程度就可以简单操作,完成网页浏览、视频观看等基本功能。至少有50%以上的受访者表示家中有电脑,并接触过网络。他们提到,现在很多服务都上网,他们在家人的指导下也会使用网络,如淘宝、收看连续剧等。

亲戚朋友、街坊邻居是低收入者最常使用的非正式人际交流方式。圆周生活(life in the round)理论是日常生活信息行为通用性理论框架之一,它认为个人背景是影响其信息观点的决定性因素,要从特定的情境研究其信息行为^[10]。调查所在的社区是退化了的工人新村,具有转型期城市低收入邻里的基本特征,还有一部分是当地农转非居民私房,其中60岁以上老人占户籍人口的29%,是一个典型的老龄化社区。留住居民普遍居住时间较长,彼此之间情况比较熟悉,在市井聊天中容易获取信息。但从部分受访者得知,如果需要获得一些有实际价值的信息,如国家政策、就业、社保等,他们更倾向于正式的信息渠道,如报纸、社区等。这也印证 Spink 提出的信息环境模型,他认为低收入者获取的信息内容,从新闻、安全、健康、教育直到就业,获取渠道会依次越来越正式^[11]。

广播作为传统的信息传播渠道,在退休职工中还有一定的使用率,特别是一些年龄偏大、视力不佳、文化不高的受众。随着移动媒体的快速发展,短信、微信、QQ 已经渗透到生活的方方面面,手机逐渐成为不少低收入者的信息渠道之一。

低收入者较少通过图书杂志和政府部门来获取信息。一是图书杂志较其他方式获取更为不易,需要购买或者借阅;二是图书杂志刊载信息更为复杂,需要花更多时间消化,而低收入者更喜欢容易接受、方便获得的信息。同样,政府部门对低收入者来说,陌生且有距离,他们更愿意向社区寻求帮助。

2. 消极的生活态度是信息获取的主要障碍

信息行为受到社会情境和个人生活习惯的影响,因此个人拥有的各种资源(个人财力、社会关系和文化秉性等)和心理状态是日常生活信息行为的重要影响因素。

图3可见,16.2%的受访者认为获取信息的费用太高,他们不愿意去查找信息。马斯洛(Maslow)需求层次理论表明,用户信息需求也会逐级上升,依次为生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。^{[5]99}经济困难是低收入者的主要特征,

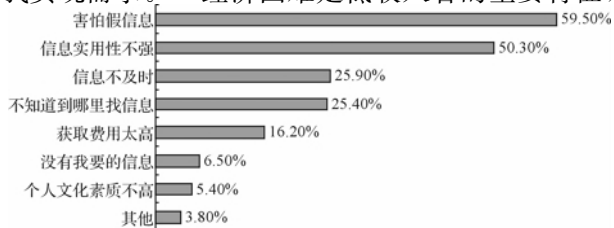


图3 低收入者获取信息的影响因素

他们首要满足衣食住行等基本生活需求,而不太愿意花费更多的成本去获得更多的信息,除非是维持生活所必需的。

社会关系是人们在社会实践中形成的各种物质和意识形态的关系网络。低收入者生活在自己的“小世界”中,对外部世界关注较少。调查发现,有25.4%的受访者选择“不知道到哪里去找信息”,6.5%的受访者选择“没有我要的信息”作为影响他们获取信息的因素,他们的社会关系局限在家庭或者身边同类人群,往往希望从亲戚朋友、街坊邻居等熟人那里获取信息,而不愿意自己去积极探寻。

样本中文化程度高中及以下占到82.2%,但仅有5.4%的人表示“个人文化素质不高”是不利于其获取信息的因素之一。虽然不能简单地假设低收入者的文化程度都较低,但是由于受访者本身信息诉求不高,比较容易安于现状,会让人产生信息需求满足的假象。

个人的生活状态、生活态度也较大地影响了低收入者的信息行为。在影响获取的因素中,选择“害怕假信息”、“信息实用性不强”、“信息不及时,没什么用”位居前三,分别占59.5%、50.3%和25.9%。调查人群年龄结构偏老,收入不稳定,文化程度参差不齐,往往不敢勇于尝试新鲜事物,有较强的自我保护意识。一些受访者在访谈中流露出随遇而安、得过且过的情绪,不想让别人知道更多的个人情况。

资料显示,城市低收入者心理健康水平略低于一般的社会群体^[12],存在一定的消极负向情绪,交流渠道狭窄、方式单一,因而也需要更多的人文关怀。因此,及时调整生活状态,树立积极向上的生活价值观对破解低收入者信息获取障碍尤为重要。

(四)低收入者图书馆利用率不高,但文化需求迫切

调查中,有88.6%的受访者表示没有去过或者只是偶尔去图书馆,只有11.4%的人“经常会去图书馆”。从不利用图书馆的原因看,“没有时间”占45.9%，“不知道怎么用”占38.4%，还有6.5%的人选择“行动不便”。信息能力缺乏,不愿意通过图书馆等公共文化机构获得知识和寻找信息是目前低收入者信息行为的主要特点。

从低收入者希望图书馆提供的服务来看,倾向于简单实用、形式多样的信息服务。有38.4%的人认为要提供文化娱乐服务,52.4%的受访者希望提供诸如法律咨询等实用的专题讲座,更有75.7%的人希望图书馆要走进社区来举办各类活动。可以看出,低收入者精神文化生活质量不高,文化需求迫

切。他们并不是刻意排斥或者疏远图书馆,同时也需要图书馆及时调整服务方式,完善服务内容,延伸服务范围,帮助提高低收入群体的信息素养。

三、结论与建议

(一)结论

信息在低收入者的日常生活中扮演了重要角色。在物质层面,他们收集消费、健康、交通等方面信息,以帮助自己在丰富的商品和服务中做出恰当的选择。在精神文化层面,根据自己的实际情况,确定不同的休闲放松方式,满足心理需求。但是,低收入者文化程度不高、语言能力差、社会交流圈小、社会归属感弱,对各种信息,特别是潜在信息的需要表达释放不充分;他们对表面的物质的需求较多,深层次的精神的需求较少;获取知识和信息的主要渠道为电视、报纸等,渠道相对单一;对待生活的态度也是影响他们信息行为的主要因素之一;他们并不经常利用图书馆,但是希望图书馆能够提供更多的服务。以上问题导致城市低收入者逐渐成为主要的信息弱势群体之一。此外,由于个体和社会情境千差万别,不同地区和类型的低收入者的信息行为还有待于进一步深入研究。

(二)建议

1. 加强政府信息资源建设

政府机构掌握了80%的信息资源,而利用效率不高,容易造成资源浪费^[13]。对于低收入者来说,一些涉及切身利益的国家政策、制度,政府机构是唯一可靠且权威的信息来源。要进一步完善法律法规,从制度保障弱势群体的信息权益,使低收入者能较方便、低成本获得所需信息。加快各种信息化基础设施建设,提高广播、电视、手机、网络的覆盖面,努力消除低收入者获取信息的各种不利因素。净化社会信息环境,改进信息过滤机制,抵制各类虚假信息,使低收入者能正确获取信息、合理利用信息。同时,根据不同类型低收入者(如妇女、老人、未成年人、外来务工人员等)需求的信息分类标准,改善用户信息服务体验。

各级政府部门要依法实施政府信息公开,建立正面、及时的信息发布平台。加强政府门户网站功能,针对低收入者信息行为特点,整合相关服务内容,简化网上办事流程,提供个性化服务。比如,把物价、食品安全、交通出行、房价等低收入者关注的民生敏感信息定期通过政府网站、机关党报、电视台、广播、社区公告栏等权威发布;将市民日常生活

中经常接触的政府办事流程、各类服务信息汇编成册,制作《市民服务实用手册》,免费向低收入者发放;针对文化程度不高、行动不便、视障等特殊群体,开通免费的市民咨询热线(或者整合现有的电话服务网络),提供各类信息咨询服务。

2. 完善公共文化服务体系

低收入者对图书馆的信息服务了解不多,存在陌生感、距离感和畏惧感。图书馆作为公共文化服务体系的重要组成部分,要切实承担起保障低收入者等弱势群体基本文化权益的责任和义务。目前,杭州市已经构建了公共图书馆四级网络。处于中心馆的杭州市图书馆,设置先进,资源丰富,受到广大市民认可,但是市民家门口的社区图书馆却出现了图书种类不全,新书更新速度慢,电子资源匮乏,工作人员不专业等一些现象,服务效果不理想^[14]。因此,要加强社区基层图书馆建设,把它作为直接服务社区居民,打造基层文化的主要阵地。各级政府要统筹规划,突出重点,兼顾平衡,安排专项资金,确保经费投入,加强专业队伍建设,促进公共文化服务的网络可持续发展。在活动设计时,要充分考虑低收入者的实际需要,体现寓教于乐、简单实用、互动性强的特点。有条件的情况下,要资源下移,把活动安排到社区,安排到居民身边,提供更多的文化大餐。

3. 关注低收入群体的心理健康

心理学的实验表明,人的创造性在正向情绪中呈上升趋势,即积极向上、身心舒畅的心理环境能促进个人的全面发展^[14]。部分低收入者消极的生活态度已经成为获取信息的最大不利因素,应该看到,经济贫困不是低收入者信息贫穷的唯一原因,重要的是调整心态,激发他们改变现状的动力。社区组织应积极行动起来,疏通弱势群体的利益表达渠道,联合专业的心理健康咨询机构,设立社区心理帮扶工作站,建立长效的工作机制,关注低收入者特别是女性低收入者的心理健康。

参考文献:

- [1] Savolainen R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of way of life[J]. Library & Information Science Research, 1995 (17): 266.
- [2] 李琳琳. 日常生活信息查询研究及进展[J]. 图书情报工作, 2012(6): 90-95.
- [3] 肖永英, 何兰满. 城市低收入者日常生活信息获取行为实证分析: 以广州市海珠区为例[J]. 图书情报工作, 2011(4): 76-81.

- [4] 何兰满, 肖永英. 城市低保者日常生活信息获取行为实证分析: 以广州市海珠区为例[J]. 图书馆论坛, 2013(11): 77-84.
- [5] 乔欢. 信息行为学[M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2010: 65.
- [6] Bates J A. Use of narrative interviewing in everyday information behavior research[J]. Library & Information Science Research, 2004(26): 15-18.
- [7] 张艳. 北京城市中低收入者日常活动时空间特征分析[J]. 地理科学, 2011(9): 1056-1064.
- [8] 肖永英. 日常生活信息查询行为的理论研究[J]. 情报理论与实践, 2011(1): 13-17.
- [9] 邢虹文. 电视受众的社会分化与价值认同分歧[J]. 上海大学学报: 社科版, 2012(3): 128-140.
- [10] Chatman E A. A theory of life in the round[J]. Journal of the American Society for Information Science, 1999(50): 207-217.
- [11] Spink A. Information and poverty: seeking: information seeking channels used by African American low-income households[J]. Library & Information Science Research, 2001(23): 45-65.
- [12] 张灵聪. 城市困难群体心理状态与精神文化需要调研: 以漳州市为例[J]. 漳州师范学院学报, 2011(1): 124-128.
- [13] 新华网. 我国政府信息资源应构建多元开放平台[EB/OL]. (2014-03-01). http://news.xinhuanet.com/theory/2012-03/19/c_122853612.htm.
- [14] 杭州市文化广电新闻出版局. 2013年公述民评整改报告[EB/OL]. (2014-04-01). http://www.hzwh.gov.cn/ztlz/gsmg/201311/t20131106_432821.html.
- [15] 孙兴玲. 对当前低收入群体政治心态问题的几点思考[J]. 理论探索, 2005(5): 118-121.

Research on Information Behavior of Low-Income Residents in Everyday Life: Case Study of a Community in Hangzhou

HAN Jun

(Library, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou 310018, China)

Abstract: By means of questionnaire survey and interviews of information behaviors of low-income residents in a community, this paper points out features and problems of information behavior of low-income residents in everyday life from such aspects as information need cognition and expression, information acquisition and selection, library utilization situation and social economic attribute. Influences of utilitarian nature of information needs, single information acquisition source and negative attitude towards life on information acquisition are great. This paper suggests strengthening government-leading force, promoting information resource construction, perfecting public culture service system, boosting service equalization, caring for mental health of low-income residents and jointly helping and supporting vulnerable groups.

Key words: information behavior; everyday life; low-income resident; community; public cultural system

(责任编辑: 任中峰)