

意义建构理论研究综述

车 晨, 成 颖, 柯 青

(南京大学 信息管理学院, 江苏 南京 210093)

摘 要: 意义建构理论是Dervin在方法论层面,为解决图书馆学与信息科学的基本问题所提出的假设、观点与方法。论文阐述了意义建构理论的模型与演化,剖析了动词论、合作式意义建构以及意义建构元素的权重分配等新的研究视角;综述了包括微刻时序访谈法、中立型提问等意义建构理论在方法学上的应用,对包括其在LIS、医学、传播学等领域的应用情况进行了系统的梳理,并给出了思考与评价。

关键词: 意义建构; 动词论; 微刻时序访谈法; 中立型提问

中图分类号: G201 **文献标识码:** A **文章编号:** 1007-7634(2016)06-155-08

Sense-making Theory: A Review

CHE Chen, CHENG Ying, KE Qing

(School of Information Management, Nanjing University, Nanjing 210093, China)

Abstract: Sense-making theory is an assumption, idea and method in methodological level. The thesis elaborates the model and its evolution, analyses some new views, like verbings, collaborative sense-making and the weight allocation of sense-making element. The use to main methodologies, such as micro-moment time-line and neutral questions is reviewed. Research on these method to library and information science, medicine, communication, etc is summarized and some thoughts are issued.

Keywords: sense-making; verbings; micro-moment time-line; neutral questions

1 引 言

意义建构理论的相关研究始于上世纪70年代,主要涉及三个学科,分别是Russell、Stefik、Pirolli^[1]开展的人机交互领域的研究;Karl Weick^[2]完成的组织行为学领域的研究以及Brenda Dervin^[3]进行的信息科学领域的研究。本文主要围绕Dervin的意义建构理论展开。意义建构理论是以构建主义理论^[4]、传播学理论为基础,以认识论和本体论为核心^[5]的理论方法。意义建构是指人们赋予经历意义的过程^[6],也是人们对信息进行建构或非建构,即信息设计的过程^[4]。意义建构理论具有鲜明的构建主义和用户导向的特色,目前已经成为信息行为研究的主要理论与方法之一^[6]。

Ying Ding的因子分析结果表明,1987年-1991年间,在

因子“信息需求和用户研究”中,Dervin的影响因子为0.81,仅次于Kuhlthau的0.84;在1992年-1997年间,在因子“信息查询行为模型”中,Dervin的影响因子排在第二^[7],由此可见Dervin的意义建构理论在学术界已经具有深远的影响。目前,国内对意义建构理论的研究主要有乔欢等部分学者的相关工作^[8-10],尚未见对其进行系统梳理的成果。鉴于此,本文针对Brenda Dervin的意义建构理论进行系统的综述。

2 方 法

2.1 文献收集

本文主要通过被引文献数据完成意义建构理论相关研究文献的收集。意义建构理论的早期工作出现于1976年

收稿日期:2015-02-21

基金项目:国家社会科学基金重大招标项目(12&ZD221);国家科技支撑计划子课题(2011BAH30B01-04)

作者简介:车 晨(1990-),女,南京人,硕士生,主要从事信息检索研究。

Dervin的“Strategies for dealing with human information needs: Information or communication?”一文^[11]中,相对完整的工作出现于1983年Dervin在International Communications Association年度会议上的报告“An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date”^[3]。在前期的文献调研发现围绕意义建构理论的相关研究主要引用了这两篇经典文献,据此,笔者以上述两篇文献为来源文献,在SSCI、Elsevier ScienceDirect、Wiley Online Library以及谷歌学术中完成了引用文献的收集工作,共获得相关文献817篇。

2.2 文献选择

本文的文献收集工作完成于2013年6月28日,具体工作如下。

(1)将817篇文献的基本数据录入Excel表格中,对文献去重后得到522篇文献。

(2)通过阅读剩余522篇文献的标题和摘要,排除完全不相干以及仅提及意义建构理论的文献,最后得到92篇相关文献,其中30篇主要涉及理论演化,62篇涉及理论的应用。

3 意义建构理论及演化

3.1 意义建构理论的提出

上世纪70年代,基于Dewey^[4]、Taylor^[12]和Artandi^[13]等学者的工作,Brenda Dervin质疑了信息的经典定义^[11],并提出了信息的意义由使用者决定的观点。随之,Dervin及其团队历经8年的实证研究,提出了以用户为中心的意义建构(Sense-making)理论^[3],其基本假设包括:①现实世界不是完整的也不是固定不变的,而是由普遍存在的间断或鸿沟组成;②信息不能独立于人存在,是人类认知的结果;③信息是主观的,受限于个人的生理以及过去、现在与未来的时空情境;④信息的查找和使用不再是一种传递活动,而是一种构建活动;⑤与传统方法关注信息源的使用不同,意义建构更关注个人直接或者间接的观察以建构现实的图景并用于指导行为;⑥信息建构行为会随着环境的变化而变化^[3]。

意义建构是人类认知与信息行为过程的有机结合^[3]。意义建构涉及到多种不同的情境,其中每个情境由个人角色与时空环境组合而成,情境间由于个人的认知差异,会形成某些行为障碍,对此,人类通过自身认知与外部环境的共同作用达成解决方案。Dervin将此解释为“允许个人建构和设计自身时空运动的内部(即认知的)和外部(即程序上的)行为”^[14]。

意义建构理论最初表现为由3个元素组成的三角模型(图1),分别是情境(Situation)、鸿沟(Gap)和使用(Uses)。其中,情境是指意义被构建的时空背景;鸿沟是有待解决的需求(needing bridging);使用则是个人建构的新的意义^[3]。

如图1所示,情境和使用之间存在必需面对鸿沟

(Gap-faced),为了跨越之,需要一个中介(Gap-bridged)^[15],即桥梁(Bridge),据此形成了意义建构理论的四要素模型(图2)。桥梁可以理解为获得答案、形成想法以及获取资源等^[15]。

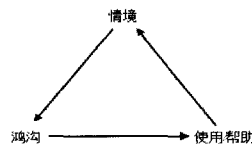


图1 意义建构理论三角模型^[3]

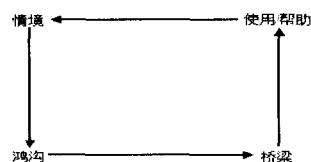


图2 意义建构理论四要素模型^[3]

为便于理解,Dervin通过隐喻对意义建构理论进行了解释^[16]。情境代表历史、经验、个人认知等;鸿沟代表困难、问题、阻碍等;桥梁代表想法、答案、资源等;使用代表帮助、阻碍、影响等。Dervin将意义建构的过程形象的表示为,个人在认知的道路上前行,在某一情境(Situation)下,由于自身的认知缺失,形成了不可逾越的鸿沟(Gap),为了继续前进,势必要借助桥梁(Bridge)以实现跨越,从而解决问题(Uses/Helps)(图3)。早期,核心隐喻只包含情境(Situation)、鸿沟(Gap-faced)、桥梁(Gap-bridged)和使用(Uses/Helps)。后续研究中,加入了“动词论(Verbing)”以及“语境(Context)”。

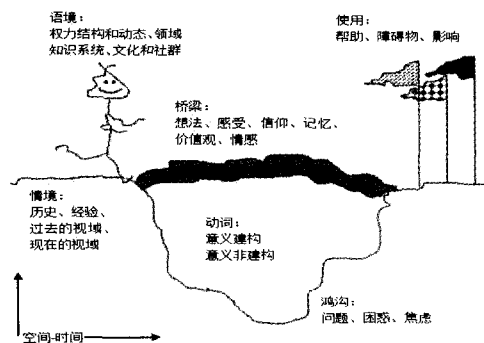


图3 意义建构的隐喻^[17]

3.2 意义建构理论的新视角

3.2.1 动词论

在上世纪90年代之前,对于信息行为的研究,主要关注于某一状态或者实体的分析研究,而没有关注过程和动态^[18]。但是,意义建构理论的一个重要假设就是人类的主观想法可以改变,关注的是一种传播沟通行为,即动态行为。基于此,Dervin在意义建构理论的基础上,提出了动词论(verbing)^[19]的观点。所谓动词论是指用动词取代名词,即意义建构理论聚焦于人们为了建构意义而进行的内在和外部的沟通过程^[20],关注的是每一时刻的变化,即更加关注人们在不同的时空条件下,对某一事物认知的变化过程^[21-22]。

3.2.2 合作式意义建构

传统意义建构研究主要关注个人处理意义建构的过程,随着研究的深入,许多学者发现意义建构理论不仅可以指导个人认知世界,还可以指导多人的合作意义建构。基于此,近十年来关于合作式意义建构的研究,成了意义建构理论的新焦点^[23-27]。合作式意义建构是行动者开放式进出合作意义建构空间并暂存任务策略的沟通互动过程^[20],其沟通本质是团体成员合力搜寻与形成一个共享的描述以完成共同的任务,即找到彼此间的知识纽带^[20]。目前,对于合作式意义建构的研究主要围绕空间性观点^[23-24,27]和意义建构的互动形态^[26]两方面进行。

3.2.3 意义建构元素的权重分配

意义建构理论无论是三要素(情境-鸿沟-使用)模型还是四要素(情境-鸿沟-桥梁-使用)模型,都没有提及在整个环境下每个要素的权重。Kari^[28]认为意义建构模型在逻辑上并不完美,因为它默认假设了每个元素的权重在模型中相同。四要素模型的典型过程是个人在某一情境下遇到鸿沟,然后架构桥梁,再从构建意义中获得帮助。但是情境相对于其他三要素而言,权重是不同的。情境并不仅仅发生在意义建构之前,而是意义建构发生在情境中^[28],如图4所示。

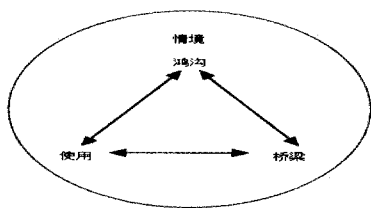


图4 情境中的意义建构^[28]

4 意义建构理论在方法学上的应用

Dervin的意义建构理论并不仅是一个信息行为模型^[29],其更主要的价值是作为信息行为模型的元理论,有三点理由:一是该理论具有一系列关于现实的基础假设;二是意义建构理论使用了大量隐喻;三是就更抽象的层面而言意义建构理论关注个人在信息行为过程中每一时刻的动态表现。意义建构理论的方法学应用主要涉及三个方面:研究问题框架设计、问卷设计以及分析与结论^[30-32],其中影响最为显著的是意义建构理论与传统访谈法相结合形成的微刻时序访谈法(Micro-Moment Time-Line)。有别于传统访谈方法,该方法强调采访人员必须围绕意义建构理论三要素的“情境”、“鸿沟”与“帮助”完成对被采访者整个意义建构过程的访谈与分析。该方法结合中立型提问则可以收集到更为详实的数据。

4.1 微刻时序访谈法

微刻时序访谈法是半结构化方法,适理解解和获取个体在特定情境下的信息。具体而言,在研究者确定了研究问题后,需要选取合适的研究对象,并对其所处语境进行深入的

解,然后列出访谈提纲;访谈过程中,可以根据不同的情境,改变问题的顺序或添加相关问题;访谈至少涉及三要素中的两个,同时所有数据必须与微刻(Micro-Moment)相关联^[33];该方法要求受访者对整个事件进行重构,需要其描述在特定语境下如图5所示的事件逐步(Step-By-Step)变化情况,即在每个特定时刻,需要受访者描述相应的情境、鸿沟与帮助,即每个微刻的意义建构;在意义建构理论的实证研究中,微刻时序访谈法通常会根据意义建构模型对应的“情境”、“鸿沟”、“使用”三要素进行提问,常见问题如:首先发生了什么?你有什么问题?随后发生了什么?你有什么问题?以此类推^[32]。

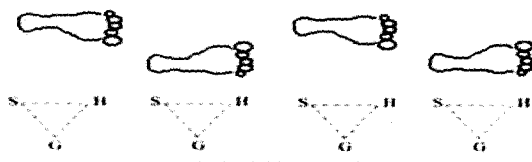


图5 微刻时序访谈法^[15]

注:S代表情境;G代表鸿沟;H代表使用/帮助

微刻时序访谈法基本的模式是采访者和受访者面对面的直接交流。当直接交流无法实现时,衍生了一些变化的访谈形式,比如根据时间线上核心的步骤和问题,选取出“最重要”的问题进行深入分析,再通过简短的电话访谈达到目的^[34-36];通过访问分析获得一般语境与其中的共性问题,然后再通过对受访者微刻描述的分析得到特殊情境中的相关问题^[37];或者要求受访者详细描述特定微刻的情况和遇到的问题^[3],以达到访谈的目的。

相比其他访谈方式,微刻时序访谈法具有鲜明的特点^[3]:①比传统的访谈时间长,通常为60-90分钟;②能够激发受访者和采访者的兴趣;③尽可能减少结构化的访问;④在访谈前,通常会对受访者进行一定的培训。该方法可以使受访者与研究者之间的对话更为自由,从而获取更多的数据,避免出现传统结构化访谈所出现的问题,比如:传统问卷中的封闭型问题,被调查者只能选择给定的答案,不能给出自己的想法;或传统访谈中易出现采访人员引导被采访人员的想法等^[31-32]。从根本上来说,意义建构理论为人们自由地思考、观察、实施和分析提供了一种方法。

4.2 中立型提问

在很多情况下,图书馆员很难了解读者的需求,读者也难以清晰地表达其需求。对此,Dervin于1981年提出了一种以意义建构理论为指导的人际沟通策略^[3],即中立型提问(Neutral Questions),旨在培训图书馆员的沟通技巧,以了解读者的意图^[38]。

中立型提问^[39]是指以受访者为导向的沟通原则与提问策略,旨在帮助采访者从受访者的立场思考其信息需求,并且不体现访谈者对访谈题目的观点。中立型提问方式基于开放式提问方式,是开放式提问方式的子集。不同于封闭式提问方式,中立型提问不存在二选一的问答方式^[39]。采访者

需要注意的是,虽然意义建构理论的三大要素依序为情境、鸿沟、使用,但是在实际访谈中并不需要拘泥于顺序,通常是从“鸿沟”出发,在循序渐进诱导受访者描述相关“情境”和“使用”。中立型提问法利用受访者熟悉的词汇进行采访,不过早干预受访者的思维模式。但是也存在一些缺陷,中立型提问方式常会使受访者感到尴尬,觉得隐私受到侵犯;同时中立型提问方式较不自然,不是一种直觉的对话方式^[40],它的问题通常是“为什么XX”,因此需要注意询问时的措辞,尽量采用委婉的间接问句^[41];该方法的使用时机并没有定论^[42],全靠采访者自身经验与判断,对采访者素质有较高的要求。

4.3 访谈方法的实证研究

早期,意义建构理论应用的主要形式是研究人员采用微刻时序访谈法完成的相关研究工作。通常,微刻时序访谈法和中立型提问整合于意义建构理论的应用之中。

4.3.1 研究范例

Smith^[43]针对选择用奶瓶喂养新生儿的母亲,研究她们在选择使用奶瓶喂养新生儿时所遇到的问题、自身情感变化以及图书馆员在这一过程中所扮演的角色。Smith随机选取了10名,利用意义建构理论进行微刻时序访谈。下面是具体的问项。

1、您好,请问您是否方便告诉我,您是如何决定奶瓶喂养的?(情境);

2、回想一下当时的情境,您有什么不确定或担心吗?(情境、鸿沟);

3、您还记得当时遇到的最大困难或障碍是什么吗?(鸿沟);

4、当您得知这些困难或障碍是由于自身知识的不足导致的,您有什么想法?(情境、鸿沟);

5、当时,您有向哪些途径寻求帮助?从这些途径获取的信息,对您有帮助或阻碍吗?(鸿沟、桥梁、使用);

6、哪条信息对您的帮助最大?为什么?(使用);

7、哪条信息对您没有帮助?为什么?(使用);

8、在寻求解决方案的过程中,您的情绪或所处的情境受到影响了吗?(情境、使用);

9、这些信息,影响了您的情绪吗?(情境);

10、您认为,关于奶瓶喂养的相关信息应该出现在哪里?如何呈现?(桥梁);

11、您是否向图书馆寻求相关帮助?您获得帮助了吗?如果没有选择向图书馆寻求帮助,是否可以告诉我原因?(桥梁);

12、我在公共图书馆和互联网上搜集到一些关于奶瓶喂养的信息。您对这些信息熟悉吗?麻烦您看一下,并告诉我您的想法。(桥梁、使用);

13、在您看来图书馆员应该如何对使用奶瓶喂养的母亲提供帮助?(桥梁、使用)。

上述13个问题,详细阐述了微刻时序访谈和中立型提

问的过程,本文在每个问题后面标注了具体的意义建构元素。关于中立型提问,问题1就是很好的说明,该问题完全从用户角度进行问题的提问,很好地体现了以用户为导向的沟通模式。

4.3.2 相关研究

研究人员利用微刻时序访谈法与中立型提问法,对不用领域的问题进行了多层面的研究。研究问题已经突破了图书馆和信息科学^[43-44],延伸到大众传播^[45-46]、公共宣传和政策制定^[34,47]、医疗与健康^[48-50]、宗教^[51-52]、人机交互^[53-54]以及电子商务^[55-56]等领域。

(1)图书馆和信息科学。Smith^[43]利用意义建构理论以及Kuhlthau^[57]的不确定性理论,采用微刻时序访谈法分析了新生儿母亲在信息寻求过程中图书馆员的作用,以及该语境中其情绪的变化。主要分析了语境对受访者情绪的影响、解决问题的信息来源以及图书馆承担的角色。Smith在访问中,设定了3种颜色的卡片,用于区分信息鸿沟、信息来源和受访者情绪。受访者将信息鸿沟、信息来源和情绪分别写在不同颜色的卡片上,这样可以使受访者清晰的回顾其经历和感受,同时也能使采访者获得清晰的数据。Cheuk和Dervin^[44]使用微刻时序访谈法研究了不同领域专业人员的信息寻求经验,借助意义建构模型的核心隐喻模型,对情境、鸿沟、使用三要素分别提问。为了鼓励受访者自由地表达自己的情感,使访谈能够更加自然,采访者避免了线性化的提问,同时为了使访谈顺利进行,访谈前有10分钟的自由聊天时间,让受访者谈及自己的职业生涯,工作任务和公司等问题。

(2)大众传播。Spirek, Dervin, Nilan等^[45]通过收集两种语境下的数据,即读者日常休闲生活中的意义建构过程以及读者阅读新闻报道时的意义建构过程,来研究读者与媒体沟通之间的缺失。第一组数据通过微刻时序访谈法要求受访者重构他们最近参与的两次休闲活动。第二组数据则是通过Message Q'ing方法,在阅读新闻报道过程中,要求受访者遇到任何问题都要停止阅读,指出他们的问题;并告知采访者他们希望获得怎样的答案;在完成阅读后,受访者会被问及每一个问题是否获得完整的、部分的或没有获得答案。Shields^[46]则从意义建构理论的视角将文化研究和女权主义媒介研究进行了完美的结合。

(3)政策制定。Shields和Dervin从上世纪90年代开始关注电信政策与用户间的关系问题。Shields, Dervin, Richter & Soller基于意义建构理论^[58]研究了城市与农村用户在电信政策方面的不同,随后Dervin & Shields^[59-60]又对用户使用手机等通讯工具时的隐私以及电信政策评估缺乏进行了研究。鉴于多数电信政策规划过程中对用户需求与行为缺乏关注的问题,Shields & Dervin^[34]根据意义建构的核心假设以及三角隐喻模型对俄亥俄州部分居民进行了电话访谈,了解电话在其日常生活中的地位、对隐私权的关注度以及对通信技术的了解等。

(4)医疗与健康。意义建构理论在医疗与健康领域的应用较为广泛。作为医护人员,必须从患者的角度出发,充分

了解他们的需求,以便尽可能的满足其需求。基于此,Nelissen^[49]利用意义建构理论,将患者所遇到的问题概念化为“问-答”实例,将患者问题标注为分析单元。通过微刻时序访谈法与患者交流,重点关注五个方面:时间(受访者出现问题的时间,过去、现在或未来);5W(what、who、when、why、where);评价(评价当时的情景,不好、一般或好);实体(受访者关注的问题,自身或者其他情况或对象);运动(时空变化所出现的问题);描述(描述每个具体的研究情境)。Teekman^[48]利用微刻时序访谈法对护理人员在临床实践中的反思性行为进行研究。Cardillo^[50]针对青少年慢性疾病的处理问题,使用意义建构理论作为指导框架,与患有慢性疾病的青少年进行微刻时序访谈,以了解他们长期以来如何预约医生、住院治疗、检查以及与医疗保障系统或医疗保障人员的交互情况。Frenette^[39,47]对青少年吸烟者如何构建与吸烟有关的健康信息,根据他们对反吸烟运动不同形式的看法进行了访谈,期望设计出更优的公益宣传方式。

(5)宗教。Donald A. Wicks^[51]以意义建构理论为基础,辅之以社会网络理论以及角色理论,研究了神职人员对不同信息源的选择问题。Coco^[52]从现象学的角度出发,结合意义建构方法,对天主教徒进行了微刻时序访谈,以了解天主教徒在危机情况下的处理方式。

(6)人机交互。网络环境下,可利用日志分析或录像^[53]等方式,跟踪用户基于浏览器的信息查询行为,该方法保证了用户数据的真实、可靠与完整。不过,网络环境下用户信息行为过程中会存在诸如个人技术、网页以及信息提取能力等问题,基于此,关于用户体验方面的研究受到了学者的关注。Schaefer^[54]以意义建构理论为研究框架,对通信专业学生使用BBS的全过程进行跟踪研究。他要求学生为期6-10周的研究中,每周至少在BBS上发两个有关课堂讨论或阅读的帖子,同时要根据意义建构三要素对每个帖子的成因进行详细的描述。Schaefer将学生关于帖子的详细报告作为分析单元进行分析研究,以完善网站设计、开发响应性更优的系统,提升用户的在线体验感。

(7)电子商务。上世纪90年代末,电子商务逐步成为人们日常生活中不可或缺的部分。Rohit Tote^[55]和Michael S. Nilan, Anuradha Mundkur^[56]分别对电子商务环境下青年的在线消费行为进行了研究,两项研究基于意义建构理论通过微刻访谈获得在线消费者从产品或服务浏览到购买决策的全过程数据。根据Dervin^[3]所提出的观点,将上述过程分为包括获得图片等10个状态,以此给电子商务系统的设计师提供了一个以用户为导向的网页设计模型。

4.3.3 一点思考

(1)意义建构理论是哲学理论与信息行为研究完美的结合,从心理学角度出发,以哲学思想为基础,同时关注本体论和认识论^[19]形成信息行为研究元理论。此外,意义建构理论涉及的领域还包括社会学、心理学、教育学、文化研究、女权主义、后现代主义研究等^[61]。

(2)许多学者乐于使用意义建构理论作为其实证研究的

指导方法的原因有以下几点。一是因为该理论的基本前提易于理解;二是微刻时序访谈法与中立型提问的结合已经成为普适性的方法^[56],可以应用于多个学科,诸如图书馆与信息科学、医学、认知科学、社会学以及传播学等^[61],该理论的研究对象可以是任何类型的实体:如个人、团体、组织甚或社会;三是该理论可以用于分析几乎任何类型的情境^[62]。因此,意义建构理论被称为“意义建构的普适理论(a universal theory of sense-making)”^[3];四是该理论的上述研究结果显示,运用该方法比传统的结构化访谈法能够获得用户更加真实的数据。

(3)意义建构理论是对信息行为本质的质询,它的目的是提供一个用于研究信息行为全过程的框架,无论是信息需求或者是信息寻求,都可以利用意义建构理论。该理论建立于有关受众研究的传统方法以及对传统方法的系统化批判之上,允许用户(公民/听众/消费者/患者/客户等)利用自己的认知或语言,对其信息行为过程进行描述,研究人员基于此再进行分析研究^[30]。

(4)Dervin将意义建构理论比喻成“裂缝之间的方法”^[63],即意义建构方法是一种修补裂缝的方法,适合用于研究人与结构的鸿沟、混乱与有序的鸿沟以及研究情境中的信息^[64]。意义建构理论假设个人是结构与能动性的载体,而结构与能动性长期处于互动的状态。结构不能被视为名词,而是动词(Verbing),即视为一个过程。因此,意义建构理论有能力桥接不同学科、不同研究者和不用专业工作人员^[20]。

(5)意义建构将传统的问卷调查和结构化访谈转变为中立提问和微刻时序访谈法,并在此基础不断演化产生了变体,如简化的时间线访谈法(the Abbreviated Time-Line Interview)、帮助链访谈法(the Helps Chaining Interview)以及Message Q/ing等^[65]。与此同时,为了使研究成果更具有可靠性,在很多研究中研究人员以意义建构理论为基础导向,同时结合其他分析方法,如社会网络理论^[51]、德里达的解构主义^[66]、福柯的话语分析^[66]、交流过程法(communication-as-procedure)^[67]、Kuhlthau的不确定性理论分析^[53]等。

5 结 语

Dervin的意义建构理论研究从1972年开始,直到1983年正式提出^[17],到现在已历经四十多年的时间。这期间,Dervin对意义建构理论的主体进行了不断地丰富,如1983年Dervin将意义建构定义为一种建构方法(constructivist approach),1994年又认为它是共同体(communitarian),1998年提出动词论(verbing approach),而1999年又将其描述为后建构主义或者后现代主义(post-constructivist or postmodern modernist)^[30]。

意义建构理论是对过去通用的传播模型的彻底批判,并给出了一种新的传播模型^[68]。Dervin通过确定和使用意义建构的思想,将信息使用与用户主体更紧密联系起来,在观念上将系统导向转向了用户导向^[63]。Wilson^[29]在对信息行

为领域的相关模型进行比较研究时,分析了Dervin的意义建构理论与Kuhlthau的模型^[69]、Ellis的信息查寻模型^[70-71]、Wilson的信息行为模型^[72-73]等的不同,认为意义建构是一个信息行为模型的方法,而不是一个单纯的信息行为模型^[29]。也正如Dervin所言,意义建构理论是第三种理论(即方法的理论),是用来搭起第一种理论(即实质性理论)和第二种理论(即哲学假设)之间的桥梁^[17]。

意义建构模型也存在一些不足。第一,在四要素模型中,每一要素的都是平等的,但是在实际情况下,并非如此。“情境”对于整个意义建构而言是最为重要也是最必须的一个要素,其他三要素是在不同情境下出现的^[28]。第二,意义建构隐喻是一种有效的教学和分析工具,但是由于它的过度简单化,容易造成认识意义建构理论方法深度和广度的不足^[20]。第三,相较于同期或后期的信息行为模型,意义建构理论的发展相对缓慢,主要原因是Dervin在该理论发表后,缺乏对该理论的系统阐释,也没有通过详实的实证范例给出使用该方法的具体指导^[53]。第四,Dervin及其合作者几乎很少探讨该理论对实证结果的影响。由于这些原因,很多学者在使用意义建构理论时,可能会出现误用或者理解错误,从而影响实证研究工作。

意义建构理论的价值在于其能够获得交流过程中用户认知行为的全景式数据;其更关注人们在接受信息过程中自身的主观作用,关注人们如何从个人经验中完成意义建构的过程;从使用者而不是从观察者的角度看待信息使用;具体到信息资源和信息服务的提供者,其必须根据用户的需求,在用户原有认知建构的基础上设计相应的信息环境以提供相关资源与服务。总而言之,意义建构为人们自由的思考、观察、实施、分析等提供了一种以用户为导向的方法^[30,32]。

参考文献

- 1 Russell D M, Stefik M, Piroli P, et al. The cost structure of sensemaking[C]//Proceedings of the ACM SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. New York: ACM, 1993: 269-276.
- 2 Weick K. The Collapse of Sensemaking in Organizations: The Mann Gulch Disaster[J]. Administrative Science Quarterly, 1993, (38): 628-652.
- 3 Dervin B. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date[EB/OL]. <http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm>, 2014-06-20.
- 4 Dewey J. How we think[M]. Lexington: D. C. Heath, 1910: 68-78.
- 5 Dervin B. Chaos, order, and sense-making: a proposed theory for information design[C]//Jacobson R. Information Design. Cambridge: The MIT Press, 1999: 35-58.
- 6 Dervin B, Reinhard C D. How emotional dimensions of situated information seeking relate to user evaluations of help from sources: An exemplar study informed by sense-making methodology[C]//Nahl D & Bilal D. Information and emotion: the emergent affective paradigm in information behavior research and theory. New Jersey: Information Today, 2007: 51-84.
- 7 Ding Y, Chowdhury G, Foo S. Mapping intellectual structure of information retrieval: An author cocitation analysis, 1987-1997[J]. Journal of Information Science, 2000, 25(1): 67-78.
- 8 乔欢, 周舟. 意义建构理论要义评析[J]. 图书馆杂志, 2007, (5): 8-10.
- 9 曾丹. 基于意义建构信息利用偏差弥合的释义[J]. 武汉理工大学学报(社会科学版), 2012, (25): 636-640.
- 10 朱婕, 靖继鹏. 基于“意义建构”之上的“信息差”理论及模型[J]. 图书情报知识, 2006, (1): 58-61.
- 11 Dervin B. Strategies for dealing with human information needs: Information or communication? [J]. Journal of Broadcasting, 1976, (20): 324-349.
- 12 Taylor R S. Question-negotiation and information seeking in libraries[J]. College and research Libraries, 1986, (29): 178-194.
- 13 Artandi S. Information concepts and their utility[J]. Journal of the American Society for Information Science, 1973, (24): 242-245.
- 14 汪冰, 孟广均, 霍国庆. 关于情报科学若干基本问题的探讨(二)[J]. 图书情报工作, 1998, (7): 1-7, 35.
- 15 Dervin B, Clark K. ASQ: Alternative tools for information need and accountability assessments by libraries[M]. Sacramento: The Peninsula Library System, 1987: 67.
- 16 Dervin B, Frenette M. Sense-Making Methodology: Communicating communicatively with campaign audiences [C]//Rice R E, Atkin C K. Public communication campaigns. Thousand Oaks: Sage Publications, 2001: 69-87.
- 17 Dervin B. What Methodology Does to Theory: Sense-Making Methodology as Exemplar[C]//Fisher K E, Erdelez. Theories of Information Behavior. ASIS&T Monograph Series. Medford: ASIS&T, 2005: 25-30.
- 18 Dervin B. Comparative theory reconceptualized: from entities and states of processes and dynamics[J]. Communication Theory, 1991, 1(1): 59-69.
- 19 Brendlinger N, Dervin B, Foreman-Wernet L. When respondents are theorists: An exemplar study in the HIV/AIDS context of the use of sense-making as an approach to public communication campaign audience research[J]. The Electronic Journal of Communication, 1999, 9(2): 1-17.
- 20 翁秀琪, 李嘉维, 施伯桦. 合作式意义建构: 从一个个案分析

- 发现理论[J].新闻学研究,2011,(1):1-48.
- 21 Dervin B.Information <--> Democracy: An Examination of Underlying Assumptions[J].Journal of the American Society for Information Science,1994,45(6):369-385.
 - 22 Dervin B.Verbing Communication:Mandate for Disciplinary Invention[J].Journal of Communication,1993,43(3):45-54.
 - 23 Chen C M.Holistic sense-making:Conflicting opinions,creative ideas,and collective intelligence[J].Library Hi Tech,2007,25(3):311-327.
 - 24 Dyrks T,Denef S,Ramirez L.An empirical study of firefighting.sensemaking practices to inform the design of ubicomp technology[C]//CHI 2008 Sensemaking Workshop.Florence:ACM,2008.
 - 25 Vivacqua A S,Garcia A C B.Individual and group work in sensemaking: An ethnographic study[C]//CHI 2009 Sense-making Workshop.Boston:ACM,2009.
 - 26 Xie H I.Dimensions of human-work domain interaction: A preliminary analysis for the design of a corporate digital library[J].Proceedings of the American Society for Information Science and Technology,2003,40(1):109-118.
 - 27 Zhang P,Soergel D.Examining a comprehensive sensemaking model with user studies of computer-assisted sensemaking[C]//CHI 2009 Sensemaking Workshop.Boston:ACM,2009.
 - 28 Kari J.Making sense of sense-making: from metatheory to substantive theory in the context of paranormal information seeking[C]//Nordis-Net workshop (Meta)theoretical stands in studying library and information institutions: individual, organizational and societal aspects.Oslo,Norway,1998:12-15.
 - 29 Wilson T D.Models in information behaviour research[J].Journal of Documentation,1999,(55):249-270.
 - 30 Dervin B.On studying information seeking methodological:the implications of connecting metatheory to method[J].Information Processing & Management,1999,35(6):727-750.
 - 31 DERVIN B.Clear...unclear? Accurate...inaccurate?Objective...subjective? Research...practice? Why polarities impede the research, practice and design of information systems and how Sense-Making Methodology attempts to bridge the gaps. Part 1[J].Journal of Evaluation in Clinical Practice,2010,(16):994-997.
 - 32 DERVIN B.Clear...unclear? Accurate...inaccurate?Objective...subjective? Research...practice? Why polarities impede the research, practice and design of information systems and how Sense-Making Methodology attempts to bridge the gaps. Part 2[J].Journal of Evaluation in Clinical Practice,2010,(16):998-1001.
 - 33 Odhiambo F,Harrison J,Hepworth M.The information needs of informal carers: An analysis of the use of the Micro-Moment Time Line Interview[J].Library and Information Research,2003,27(86):19-29.
 - 34 Shields P,Dervin B.Putting the Missing User back into Telecommunication Policy Research: Applying Sense-Making Methodology[C]//The International Communication Association.New York City,2005.
 - 35 Palmour V E.Information Needs of Californians:Technical Report[M]. Washington:Computer Microfilm International Corporation,1979.
 - 36 Atwood R,Dervin B.Challenges to socio-cultural predictors of information seeking:a test of race versus situation movement state[C]//Burgoon M,Communication Yearbook 5.New Brunswick:Transaction Publishers,1982:549-569.
 - 37 Wittet S.Information needs of southeast Asian refugees in clinical and hospital situations[D].Seattle:University of Washington,1983.
 - 38 Dervin B.Mass communicating:Changing conceptions of the audience[C]//Rice R E,Paisley W J.Public communication campaigns.Beverly Hills:Sage,1981:71-87.
 - 39 Dervin B,Dewdney P.Neutral questioning:A new approach to the reference interview[J].Research Quarterly,1986,(25):506-513.
 - 40 Ross C S.How to find out what people really want to know [J].Reference Librarian,1987,6(16):19-30.
 - 41 Dewdney P,Michell G.Asking "why" questions in the reference interview:A theoretical justification[J].Library Quarterly,1997,67(1):50-71.
 - 42 Ross C S,Nilsen K,Dewdney P.Conducting the reference interview:A How-To-Do-It Manual for Librarians[M]. New York:Neal-Schuman Publishers,2002.
 - 43 Smith S A.Information seeking needs of mothers who bottle-feed their young infants: how the information seeking process affects them and what libraries can do to help them [D].Wellington:Victoria University of Wellington,2010.
 - 44 Cheuk B W Y,Dervin B.A qualitative sense-making study of the information seeking situations faced by professionals in three workplace contexts[J].The Electronic Journal of Communication,1999,(9):2-4.
 - 45 Spirek M M,Dervin B,Nilan M,et al.Bridging gaps between audience and media:a sense-making comparison of reader information needs in life-facing versus newspaper reading contexts[EB/OL].http://www.cios.org/EJCPUBLIC/009/2/009219.html,2014-06-20.
 - 46 Shields V R.Advertising to the general audience: Using sense-making to illuminate how audiences decode advertisements of idealized female bodies[J].The Electronic Jour-

- nal of Communication, 1999, (9): 1 - 11.
- 47 Frenette M. Explorations in adolescents' sense-making of anti-smoking messages[EB/OL]. <http://www.cios.org/EJCPUBLIC/009/2/009224.html>, 2014-06-20.
- 48 Teekman B. A sense-making examination of reflective thinking in nursing practice[EB/OL]. <http://www.cios.org/EJCPUBLIC/009/2/009210.html>, 2014-06-20.
- 49 Nelissen P, VanEden D, Maas S. The quality of information services to cancer patients in the hospital: An exploratory study[EB/OL]. <http://www.cios.org/EJCPUBLIC/009/2/009211.html>, 2014-06-20.
- 50 [EB/OL]. <http://www.cios.org/EJCPUBLIC/009/2/009223.html>, 2014-06-20.
- 51 Wicks D A. The information-seeking behavior of pastoral clergy: a study of the interaction of their work worlds and work roles[J]. *Library & Information Science Research*, 1999, 21(2): 205-226.
- 52 Coco A. I can't hear you: Barriers to communication in the Roman Catholic culture[EB/OL]. <http://www.cios.org/www/ejc/v9n23499.htm>, 2014-06-20.
- 53 Savolainen R, Kari J. Facing and bridging gaps in Web searching[J]. *Information Processing and Management*, 2006, (42): 519 - 537.
- 54 Schaefer D J. From community to community-ings: Making sense of electronic discussion groups[EB/OL]. <http://www.cios.org/EJCPUBLIC/009/2/009214.html>, 2014-06-20.
- 55 Rohit T. Making Sense of User Behavior: A Sense-Making Approach to E-Commerce System Design [EB/OL]. http://passing-thoughts.com/rohit/pdf/sensemaking_systemdesign.pdf, 2014-06-20.
- 56 Nilan M S, Mundkur A. Structuring Virtuality A User-Based Example for E-Commerce[C]// *International Federation for Information Processing*. Boston: Springer, 2007: 53-66.
- 57 Kuhlthau C C. Seeking meaning: A process approach to library and information studies[M]. Norwood: Ablex Publishing Corporation, 1993.
- 58 Shields P, Dervin B, Richter C., et al. Who needs "POTS-plus" services? A comparison of residential user needs along the rural-urban continuum[J]. *Telecommunications Policy*, 1993, 17(8): 563-587.
- 59 Dervin B, Shields P. Adding the missing user to policy discourse: Understanding US user telephone privacy concerns [J]. *Telecommunications Policy*, 1999, 23(5): 403-435.
- 60 Shields P, Dervin B. Telephone privacy: Residential user perspectives and strategies[J]. *Media International Australia*, 1998 (87): 95-113.
- 61 Dervin B. What Methodology Does to Theory: Sense-Making Methodology as Exemplar[M]. Fisher K E, Erdelez S, McKechnie L. *Theories of Information Behavior*. ASIS&T Monograph Series. Medford: Information Today, 2005: 133.
- 62 Dervin B. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative methodology[C]// Jack D G, Ronald R P. *Qualitative research in information management*. Englewood: Libraries Unlimited, 1992: 61 - 84.
- 63 Dervin B, Nilan M. Information needs and uses[J]. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 1986, (21): 3-33.
- 64 Naumer C M, Fisher K E, Dervin B. Sense-making: A mathematical perspective[C]// CHI 2008 Sensemaking Workshop, Florence: ACM, 2008.
- 65 [EB/OL]. <http://gslis.simmons.edu/blogs/naresh/files/2013/01/Agarwal-ASIST-History-preconf-2012-author-formatted-6Jan2013.pdf>, 2014-06-20.
- 66 Olsson M R. The play's the thing: Theater professionals make sense of Shakespeare[J]. *Library & Information Science Research*, 2010, 32(4): 272-280.
- 67 [EB/OL]. <http://www.cios.org/EJCPUBLIC/009/2/009225.html>, 2014-06-20.
- 68 Foreman-Wernet L. Rethinking Communication: Introducing the Sense-Making Methodology[C]// Dervin B, Foreman-Wernet L, Lauterbach E. *Sense-Making methodology reader: Selected writings of Brenda Dervin*. Cresskill: Hampton Press, 2003: 3-16.
- 69 Kuhlthau C C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective[J]. *Journal of the American Society for Information Science*, 1991, (42): 361 - 371.
- 70 Ellis D. A behavioural approach to information retrieval design[J]. *Journal of Documentation*, 1989, 45(3): 171 - 212.
- 71 Ellis D, Cox D, Hall K A. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences[J]. *Journal of Documentation*, 1993, 49(4): 356 - 369.
- 72 Wilson T D. On user studies and information needs[J]. *Journal of Documentation*, 1981, 37(1): 3 - 15.
- 73 Wilson T D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective[J]. *Information processing & management*, 1997, 33 (4): 551-572.

(责任编辑:徐波)