

附件 4

广东省高等教育教学研究和改革项目

申 请 书

项目名称 QQ 学术交流群中的信息求助行为研究

——基于社会资本理论

项目负责人 袁留亮

职 称 副研究馆员

所在学校 广东医科大学

申报日期 2018.09.18

广东省教育厅 制

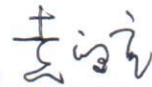
2017 年 6 月

申请者的承诺与成果使用授权

本人自愿申报广东省本科院校教育教学改革项目，认可所填写的《广东省本科院校教育教学改革项目》（以下简称为《申请书》）为有约束力的协议，并承诺对所填写的《申请书》所涉及各项内容的真实性负责，保证没有知识产权争议。课题申请如获准立项，在研究工作中，接受广东省教育厅或其授权（委托）单位、以及本人所在单位的管理，并对以下约定信守承诺：

1. 遵守相关法律法规。遵守我国著作权法和专利法等相关法律法规；遵守我国政府签署加入的相关国际知识产权规定。
2. 遵循学术研究的基本规范，恪守学术道德，维护学术尊严。研究过程真实，不得以任何方式抄袭、剽窃或侵吞他人学术成果，杜绝伪注、伪造、篡改文献和数据等学术不端行为；成果真实，不重复发表研究成果；维护社会公共利益，维护广东省高等教育教学改革项目的声誉和公信力，不以项目名义牟取不当利益。
3. 遵守广东省本科院校教育教学改革项目有关管理规定以及广东省财务规章制度。
4. 凡因项目内容、成果或研究过程引起的法律、学术、产权或经费使用问题引起的纠纷，责任由相应的项目研究人员承担。
5. 项目立项未获得资助项目或获得批准的资助经费低于申请的资助经费时，同意承担项目并按申报预期完成研究任务。
6. 同意广东省教育厅或其授权（委托）单位有权基于公益需要公布、使用、宣传《项目申请·评审书》内容及相关成果。

项目负责人（签章）：



2018年9月18日

一、项目及项目负责人、项目组简况

项目 简 况	项目名称	QQ 学术交流群中的信息求助行为研究—基于社会资本理论				
	项目类别	2. 一般类教改项目				
	起止年月	2019.01-2020.12				
项 目 申 请 人	姓名	袁留亮	性别	男	出生年月	1981.02
	专业技术职务/ 行政职务	/		最终学位/授 予国家	/	
	所在 学校	学校名称	广东医科大学		手机号码	13729007265
		通讯地址	广东省湛江市霞山区文明东路2号			
	主要教学 工作简历	时间	课程名称	授课对 象	学时	所在单 位
		2010.09-至今	《文献检索》	研究生	120	图书馆
		2010.09-至今	《文献检索》	本科生	640	图书馆
		2014.09- 2015.12	《知识产权概论》	本科生	160	图书馆
		2012.09- 2012.12	《信息资源建设》	本科生	30	信息工 程学院
	主要教学 改革和科	时间	项目名称			获奖情 况

学研究工作 作简历	2016	主持湛江市科技攻关课题《环境支持对QQ知识交流群成员持续共享意愿的影响》						
	2013	主持中国成人教育协会课题《网络虚拟环境中的成人学业求助研究》						
	2013	主持广东医学院面上项目《元认知视域下社会化媒体用户信息求助模型、机理与应用研究》						
项目 组	总人数	职称			学位			参加单 位数
		高级	中级	初级	博士后	博士	硕士	
		2	3				4	1
	主要成员 (不含申 请者)	姓名	性别	出生 年月	职称	工作单 位	分工	签名
		江秋菊	女	1981.11	副研究 馆员	图书馆	文献调研	江秋菊
		黄永	男	1983.09	馆员	图书馆	文献调研	黄永
		张熹	女	1982.09	副研究 馆员	图书馆	文献调研	张熹
		蔡惠霞	女	1985.11	馆员	图书馆	数据收集	蔡惠霞
闫吕彬		男	1971.11	馆员	图书馆	数据收集	闫吕彬	

二、立项依据（项目研究的意义、现状分析）¹

1. 研究背景

求助指人们向他人主动请求帮助、建议或者支持的行为[1]。求助是个体有效整合周边资源，解决问题的有效方法[2-4]。信息求助是人们非常重要的信息行为，无论在日常信息生活中[5, 6]，还是学习中[7]，人们总会在最小努力法则的支配下首先选择问人[6]。研究表明大部分知识共享行为是有求助行为引起的。有效的信息求助不但能提高人们完成任务的效率，降低检索和试错的成本，还可能引起求助者与应助者之间的深入交流。相比于其它信息查寻行为，信息求助不但能让用户获取显性知识，更能促进隐性知识的交流。

研究表明研究生面对学术问题时，经常求助于老师或者同学，但伴随多学科知识的交叉融合和信息交流技术的高速发展，越来越多的研究生青睐于求助网络学习社群。QQ 是中国人使用最广泛的社群交流软件，许多研究生为了科研兴趣或完成学业，创建了大量的 QQ 学术交流群，他们利用各自互补的学术资源，分享学术信息，解决科研、学习中遇到的问题[8]。QQ 学术交流群弥补了传统课堂教学的不足，对我国的科研创新及人才培养起到了非常重要的作用。目前我校的研究生教育主要侧重传统课堂知识的讲授，忽视了研究生课下的网络信息求助学习。

2. 研究目的

社会资本是成员通过社会关系产生的一种资源，这种资源能让个体获得帮助或者支持，也促使个体有机会贡献自己的能力[9, 10]。研究发现社会资本能激励虚拟社群成员的知识获取行为[11-13]，信息求助属于知识获取行为[14, 15]，社会资本很可能对人们的信息求助行为也有一定的影响。目前图书情报领域已重视社会资本的研究[16]，研究者发现社会资本对人们的积极信息行为有重要的预示作用。

在 QQ 群中人们主要通过求助即主动问人的方式获取知识。信息求助虽然属于信息获取行为，但信息求助是独立的信息行为，有自己独有的特征。目前学者们对虚拟社群成员的信息求助研究非常少。

故我们尝试从社会资本理论入手研究 QQ 学术交流群中的信息求助行为。社会资本包含结构资本、关系资本和认知资本三个维度[17]，在不同的环境中社会资本三种维度的结构关系及它们对用户信息行为的影响会有很大不同[17-19]。同时社会资本的生成受到环境和个人两个因素的影响。故我们首先确定 QQ 学术交流群中社会资本三种维度的结构关系，揭示它们如何影响用户的求助行为，其次在综述文献的基础上，我们从环境和个人因素中寻找“有用性支持”和“信息素养”两个影响社会资本因素，并将揭示这两个因素如何影响 QQ 群成员的求助行为，从而构建出 QQ 学术交流群求助行为影响因素的结构模型，最终提出提高研究生学术信息求助能力的策略，发挥 QQ 学术交流群在我国科研创新及人才培养的重要作用。

3. 国内外研究现状

很长一段时间人们常认为求助是一种无能或者偷懒的行为，但伴随研究的深入，人们逐渐认识到求助是人们获取知识、增长能力的一种途径，是个体重要的自我调控策略和学习能力[2-4]。求助既能影响学生的学习成绩，也影响员工的工作绩效。乃尔森认为求助是一个过程性行为，他把求助划分为几个阶段：①意识到求助的需求。②决定求助。③识别和选择潜在的帮助者。④取得帮助。⑤评价反应。

目前教育学领域重点研究了学生课堂中的学业求助行为，管理学领域重点研究了员工的工作求助行为。教育学领域把学业求助定义为当学生在学习上遇到困难时，向他人请求帮助的行为[20]。管理学领域把工作求助定义为员工向基于工作关系的同事寻求帮助，从而解决自己工作中或工作外问题的人际过程[3]。无论在什么情境下，求助行为都包含了三项重要的内容：①求助者遇到某个自己不能解决的问题。②存在求助者和潜在施助者这两个互助主体。③求助者为了解决问题而主动采取求助行动。

小结：求助是重要的信息行为，相比于其它信息查寻行为，它既有特有的内涵，也有独立的过程。目前教育学领域和组织行为学领域对求助行为进行了研究，但它们各自把求助行为的研究限制在各自的

¹ 表格不够，可自行拓展加页；但不得附其他无关材料。下同。

学科视野,故图书情报领域也应该从自己学科的视角出发,借鉴求助行为的已有研究,提出图书情报领域信息求助的概念,并对其进行实证研究。

4. 研究意义

4.1 理论意义

①当前教育学领域研究了学业求助,组织行为学领域研究了工作求助,而图书情报领域主要研究了知识共享行为或知识获取行为,忽视了信息求助行为的研究。我们提出信息求助的概念,阐述信息求助的特征,并对信息求助行为进行实证研究。我们认为用户的求助行为是重要的信息查寻行为,它又隶属与知识获取行为,但它有自己独有的特征,应引起图书情报领域学者的重视。

②我们构建了QQ学术交流群求助行为影响因素的结构方程模型,把信息素养引入到模型中,实证它与社会资本不同维度和求助行为之间的关系,为信息素养研究找到了新的应用方向。

4.2 实践意义

①对QQ学术社群成员的意义。社会资本即是个体的一种资本,也是个体的一种能力。我们探讨不同社会资本的作用及社会资本的影响因素,有利于让个体知道不同社会资本对自己的重要性,以及如何提高自己的社会资本,从而有效获取求助。

②对QQ学术社群发展的意义。信息求助是引起知识共享的重要行为,成员的积极共享是保证QQ学术交流群持续发展的重要因素,对研究生的学术信息求助行为及其影响因素进行研究,能找出促进QQ学术交流群持续发展的有效方法,从而促进QQ学术群对我国科研事业的重要作用。

5 参考文献

1. Lee, F., *When the Going Gets Tough, Do the Tough Ask for Help? Help Seeking and Power Motivation in Organizations*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1997. **72**(3): p. 336-363.
2. van der Rijt, J., et al., *Asking for Help: A Relational Perspective on Help Seeking in the Workplace*. *Vocations and Learning*, 2013. **6**(2): p. 259-279.
3. Bamberger, P., *Employee help-seeking: Antecedents, consequences and new insights for future research*. *Research in personnel and human resources management*, 2009. **28**(1): p. 49-98.
4. Gall, S.N.-L., *Help-Seeking Behavior in Learning*. *Review of Research in Education*, 1985. **12**: p. 55-90.
5. Savolainen, R., *Source preferences in the context of seeking problem-specific information*. *Information Processing & Management*, 2008. **44**(1): p. 274-293.
6. *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior (3rd ed.)*. *Library Management*, 2013. **34**(3): p. 256-258.
7. Xie, I. and C. Cool, *Understanding Help Seeking Within the Context of Searching Digital Libraries*. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2009. **60**(3): p. 477-494.
8. Yuan, L. and W. Liu, *The influence of contextual support on persistent sharing willingness of QQ group members: Mediating effect of autonomous motivations*. *Online Information Review*, 2017. **41**(2): p. 185-201.
9. Coleman, J.S., *Social Capital in the Creation of Human Capital*. *American Journal of Sociology*, 1988. **94**: p. S95-S120.
10. Coleman, J. *Foundations of Social Theory*. Cambridge. in *International Symposium on Mobile Agents*. 1990.
11. Akhavan, P. and S.M. Hosseini, *Social capital, knowledge sharing, and innovation capability: an empirical study of R&D teams in Iran*. *Technology Analysis & Strategic Management*, 2016. **28**(1): p. 96-113.
12. Kim, T.T., et al., *Social capital, knowledge sharing and organizational performance What structural relationship do they have in hotels?* *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2013. **25**(5): p. 683-704.

13. Hung, S.W., J.Z. Lin, and P.C. Chen, *How social capital influences health community members' adoption of organic foods*. *British Food Journal*, 2013. **115**(11): p. 1564-1582.
14. yuan, I., *Review on Help — Seeking Behavior in Library and Information Science*. *Journal of Modern Information*, 2016. **36**(7).
15. Mohammad, Z., *Analysing the relationship between information-seeking and help-seeking behaviours in a digital library*. *The Electronic Library*, 2017. **35**(5): p. 882-898.
16. Johnson, C.A., *Social capital and library and information science research: definitional chaos or coherent research enterprise?* *Information Research-an International Electronic Journal*, 2015. **20**(4): p. 15.
17. Nahapiet, J. and S. Ghoshal, *Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage*. *Academy of Management Review*, 1998. **23**(2): p. 242-266.
18. Zhao, J., S. Ha, and R. Widdows, *The influence of social capital on knowledge creation in online health communities*. *Information Technology and Management*, 2016. **17**(4): p. 311-321.
19. Tsai, W. and S. Ghoshal, *Social Capital and Value Creation: The Role of Intrafirm Networks*. *The Academy of Management Journal*, 1998. **41**(4): p. 464-476.
20. Schwonke, R., et al., *Metacognitive support promotes an effective use of instructional resources in intelligent tutoring*. *Learning and Instruction*, 2013. **23**: p. 136-150.

三、项目实施方案及实施计划

1. 具体改革内容、改革目标和拟解决的关键问题

(1)具体改革内容：目前我们主要重视课堂教学，忽略了研究生群体在虚拟社群中的学术信息求助行为。故本课题主要基于社会资本理论，研究影响研究生群体信息求助行为的影响因素，构建QQ学术交流群成员信息求助影响因素的结构方程模型。具体研究内容如下：

- ① 编制信息求助行为的测量工具：通过文献分析，半开放式访谈等方法，选择求助意愿、求助策略、求助满意度、求助能力作为潜在的研究对象，并编制测量问题，通过 SPSS 和 AMOS 等统计工具检验所编量表的信度和效度。
- ② 编制社会资本测量工具：结合 QQ 学术交流群的特征，编制与修订结构资本、关系资本和认知资本的测量量表，并通过 SPSS 和 AMOS 等统计工具检验所编量表的信度和效度。
- ③ 编制信息素养和有用性支持的测量工具：在文献调研的基础上编制信息素养量表和有用性支持量表，并通过 SPSS 和 AMOS 等统计工具检验所编量表的信度和效度。
- ④ 模型的假设与验证：利用所编量表，选择被试，收集数据，检验假设模型的数据拟合系数。

(2)改革目标

通过文献调研、理论分析与实证研究，构建研究生 QQ 群中信息求助的研究框架，揭示研究生学术信息求助的影响机制，验证其有效性，寻找出影响信息求助的环境和个人因素，最终提出提高研究生学术信息求助能力的策略，弥补传统发挥 QQ 学术交流群在我国科研创新及人才培养的重要作用。

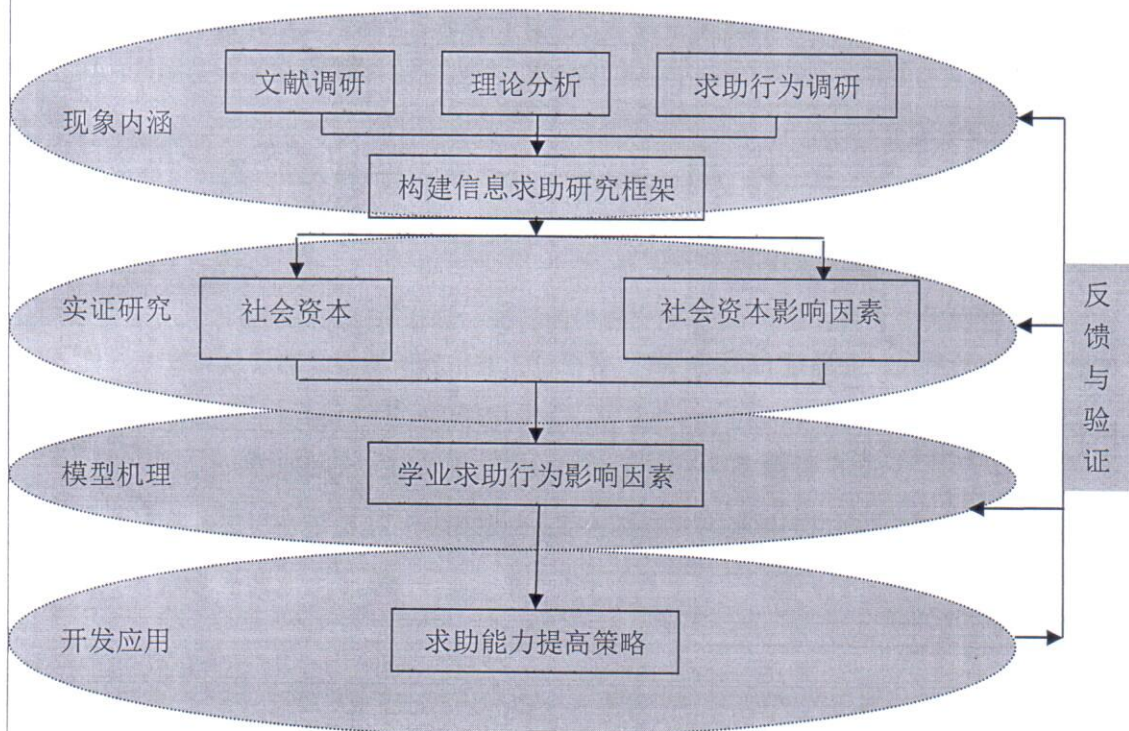
(3) 拟解决的关键问题

结合 QQ 学术交流群的环境特征，探讨不同社会资本不同维度的结构关系。在其它环境中，学者们常认为结构维度是关系维度和认知维度的基础，且认知维度会影响认知维度，但在 QQ 学术交流群中，大部分成员由于受现实学习时间的限制，参与群互动的频次并不高，且他们在求助前很可能先受关系维度的影响，即他们的认知维度是受关系维度的影响。故我们必须根据 QQ 学术交流群的特征，重新审视三种社会资本维度的结构关系。

2. 实施方案、实施方法、具体实施计划（含年度进展情况）及可行性分析

(1) 实施方法与方案

首先我们基于文献调研、理论分析及求助行为观察调研，分析信息求助的概念和研究内涵，基于社会资本理论构建信息求助行为的研究框架，然后从社会资本及社会资本的影响因素入手探讨信息求助行为的影响因素，最终根据研究结论提出提高研究生学术信息求助能力的策略。具体方案如下图：



(2) 具体实施计划

①2018.09-12 基于文献调研、理论分析及求助行为观察调研，分析信息求助的内涵、并构建信息

求助行为的研究框架；

②2019.01-06 基于研究框架，进行专家咨询与测量量表编制；

③2019.07-12 数据收集、建模、验证；

④2020.01-08 撰写并发表论文；

(3)可行性分析

①**前期研究保障**：本课题组成员已围绕信息素养、社会资本、信息获取和信息求助进行了文献检索，在综述相关文献的基础上，发现：可从求助意愿、求助策略、求助满意度、求助能力等几个方面研究信息求助行为。可用社会交互连结、互惠与信任、共同语言与共同愿景分别代表社会资本的结构资本、关系资本和认知资本，研究三种社会资本对学术求助行为的影响。可用有用性和资源素养分别代表环境因素和个人因素，研究它们对社会资本和信息求助的影响。

②**课题流程设计保障**：从研究的技术路线图可以看出，现象内涵描述、实证研究、模型机理及开发应用环环相扣、层层递进，尤其是后阶段的研究为前阶段成果提供了反馈与验证机制，有利于确保研究成果的可靠性。

③**课题参加者能力保障**：课题申报者具有丰富的问卷设计经验，熟悉 SPSS、MPLUS、AMOS 等数据处理软件，多篇文章发表在 SSCI、北大核心期刊。本课题组成员中 6 人是教育部科技查新员，具有多年的课题查新经验，及 Web of Science、Elsevier、SDOL、Springer、Emerald、Dialog 等与著名数据库的访问权限，能保证本课题的新颖性及相关资料的查全率。

3. 项目预期成果及其实践运用预期（包括成果形式，预期推广、应用范围、受益面等）

成果形式：在相关学术期刊上发表 SSCI 论文 1-2 篇。

应用范围：相关研究论文在学术期刊公开发表，供研究生群体及情报学用户研究者阅读，亦可为 QQ 管理人员及实际工作者参考。

4. 本项目的特色与创新点

(1)项目特色:

我们结合研究生获取知识的特点,研究了传统教学忽视的虚拟社群学术信息求助行为。

(2)创新点:

①我们提出了信息求助的概念,并对其进行实证研究。

②我们预揭示在 QQ 学术交流群中社会资本的三种维度可能存在的新的结构关系,即关系维度和认知维度可能不一定受结构资本影响,且关系维度可能影响认知维度。

③我们预揭示信息素养对信息求助行为之间的关系,为信息素养的研究开拓新的应用领域。

四、项目建设基础

1. 与本项目有关的工作积累和已取得的工作成绩

首先,本课题组已有一定的前期相关成果。我们综述了图书情报领域求助行为的相关研究,并对求助行为相关的知识共享行为进行了一定深度的研究。相关成果如下:

[1] Yuan L, Liu W. The influence of contextual support on persistent sharing willingness of QQ group members: Mediating effect of autonomous motivations[J]. Online Information Review, 2017, 41(2):185-201. (SSCI 期刊,袁留亮为通讯作者和第一作者)

[2]袁留亮.图书情报领域中的求助行为研究述评[J].现代情报,2016,36(07):166-170.

[3]袁留亮.基于自我决定理论的在线科研社群知识共享研究[J].现代情报,2016,36(02):20-24. (北大核心)

[4]袁留亮.基于自我决定理论的 QQ 学术群知识共享意愿实证研究[J].情报杂志,2013,32(06):153-156. (北大核心)

[5]袁留亮.QQ 群成员知识交流意愿的实证研究——基于自主动机理论[J].图书馆学研究,2013(10):34-38. (北大核心)

其次,课题主持者已有 8 年的研究生教学经验,且建了广东医科大学研究生文献检索技术 QQ 交流群,群员包含广东医科学历届的研究生 1000 多人,能保障本课题的数据来源的有效性。

2. 学校对项目的支持情况（含有关政策、经费及其使用管理机制、保障条件等，可附有关文件），尚缺少的条件和拟解决的途径

学校把研究生的《文献检索》列为必修课，且研究生招生逐年增加，保障了本课题研究对象的数量。

3. 项目负责人和项目组成员所承担的教学改革和科研项目情况

[1]. 袁留亮. 2016 年湛江市科技攻关课题《环境支持对 QQ 知识交流群成员持续共享意愿的影响》

[2]. 袁留亮. 2013 年中国成人教育协会课题《网络虚拟环境中的成人学业求助研究》

[3]. 袁留亮. 2013 年广东医学院面上项目《元认知视域下社会化媒体用户信息求助模型、机理与应用研究》

[4]. 江秋菊. 2016 年度广东省高等教育教学研究和改革项目《基于社会合作下的高校图书馆对创新创业教育服务支撑模式研究》

[5]. 黄永. 2017 年广东医科大学科研基金项目《数字环境下高校图书馆服务转型与空间变革研究》

[6]. 黄永. 2014 年湛江市科技攻关计划项目《全媒体时代医学图书馆信息服务模式研究》

五、经费预算

预算经费总额		(万元)	
序号	支出科目	预算	支出用途
1	计算机及其辅助设备购置和使用费	0.3	购买存储设备及打印耗材
2	劳务费	0.2	被试奖品和专家咨询费
3	版面费	0.4	论文发表
4	资料费	0.1	图书资料购买

六、院系及学校意见

所在院系意见：

同意申报

院系负责人签章：

2018年9月19日



学校评审、推荐意见：

同意推荐

学校（公章）

2018年10月1日

