

技术帮助研究田野手册

迈向数字包容的人类能动性： 一项技术帮助网络的国际合作研究

组织者：韩圣龙(中国), 诺亚·兰斯特(美国),

凯特·威廉姆斯(美国), 闫慧(中国)

顾问：阿卜杜·阿尔卡立马(美国), 赖茂生(中国), 萨尔瓦多·利瓦思(卢森堡)

项目研究内容：尝试自底向上地理解向数字社会的转变。研究问题为：“普通人是如何获取和提供技术帮助的？换句话说，全世界的普通人是如何跨越数字鸿沟的？”我们与选修我们课程的学生们一起实施的一项尝试性的国际研究项目，有些情况下，大学教师或博士研究生独自完成田野研究。

项目研究缘起：需要关于这个全球性的社会现象的全球性的数据。需要探索在没有或很少经费支持下开展研究工作的方法。需要激发学生参与生产知识而不是仅仅消费知识。

项目参加人员：能够在课堂上给学生布置田野研究任务的研究者（4个组织者，3个顾问，更多的合作者），或者能够独自开展田野研究的研究者。

项目时间安排：2019年秋季学期和2020年春季学期。各阶段工作最后期限：
8月1日/1月1日：组织者将田野研究工具发送给合作者（中/英）
12月15日/5月15日：合作者将数据发回给组织者
2月15日/7月1日：组织者将初步数据分析结果发送给合作者

项目实施地点：中国，捷克，印度，挪威，巴基斯坦，菲律宾，韩国，特立尼达和多巴哥，英国，美国

项目实施过程：合作者自己或和学生们一起开展研究工作：

- 1) 找一个田野调查地点，那里的人们欢迎技术帮助，或者找一个典型案例
- 2) 为访谈和技术帮助环节制定计划
- 3) 组对工作，提供技术帮助并进行20-30分钟的访谈（或者在没有人可以一起工作的情况下，独自工作）
- 4) 请研究参与者签署知情同意书
- 5) 理想情况下，一个人做访谈，另一个人逐字逐句地填写访谈表单
- 6) 合作者将完成的表单发送给组织者
- 7) 组织者整理数据并与所有合作者分享初步分析结果
- 8) 在遵循数据使用规则的前提下发表一篇或数篇文章

互助是人类的一种善良天性，也是社会保障和社会救济领域一种非常好的非正式的制度安排。万里长征过雪山草地途中当某个红军战士断粮时身边其他战士都会匀给他一些粮食。在今天信息社会，ICT 也逐渐成为每个人的生活必需品。缩小数字鸿沟也非常需要发挥好各种群体互助机制的作用。调查各类型人群在 ICT 接入和使用过程中的互助经历，是一件很有意义的工作。它将为缩小数字鸿沟、提升每个社会成员的素质能力以及推动全球范围和合作，促进社群信息学的发展发挥重要的作用。

——赖茂生教授，北京大学

研究概念设计

注：方括号[]表示来自访谈之外的数据。

研究问题： 人们在使用数字技术的时候如何获取和提供帮助？

自变量： 人

因变量： 信息学时刻

人：

1. 国家：概述经济水平、数字鸿沟水平、数字鸿沟政策[来自国家统计数据，普查数据，OECD 数据，研究者的政策知识]，每个国家概述一次
2. 环境：允许我们进入的本地社群和组织的社会、经济和人口统计概述[每个地区概述一次]
3. 人口特征：阶层，即在职/退休/在读、职业、收入、教育程度；年龄，每十年一段；性别，男/女；种族；家庭形态，即独居、已婚未育、有子女、教养院；地区，即城市/乡村
4. 信息学历程：个体的数字技术历程：开始、明晰的使用阶段、使用目的？
5. 数字技术的拥有和使用情况？
6. 使用场所：家里，工作场所，学校，其他（请说明）？

信息学时刻：

1. 谁帮助了你：人口特征，你们之间的关系，为什么帮你？
2. 你帮助了谁：人口特征，你们之间的关系，为什么帮你？
3. 讲述你经历的信息学时刻
4. 获得的帮助是否充分？
5. 环境：提供和寻求帮助的场所

采样：

便利抽样。样本数量取决于班级数量，或者根据合作者及其组建的研究团队的实际情况决定。理想情况下，每个研究小组进行两个访谈，在校生两人一组（一个人访谈，一个人记录），远程学生一个人一组（访谈的同时做记录）。班级学生人数如果单出一个人，或者一个人一组，或者加入另一个小组变成三人组。

数据、沟通与发表规则

数据使用规则

(合作者中的)任课教师可以使用他/她的学生们的数据, (发表论文的时候需)注明数据来源于“全球技术帮助网络数据集”, 同时引用介绍我们的研究项目文章。文章将以中英文分别发表。英文文章将发表于在线期刊 First Monday (<http://firstmonday.org>)。

组织者们将在分析整个数据集之后撰写论文, 所有合作者将被列为共同作者。数据不能在合作者社群之外分享。

数据收集规则

由于此项目由中美学者发起并组织, 我们选择采用美国对研究对象的保护规则, 因为美国的保护规则比中国的严格。同时, 这个项目可以帮助我们了解所有合作者的国家保护研究对象的手段。美国的政策对所有美国大学的研究者及国际合作者是强制性的。所有合作者和(参与项目的)所有美国大学学生必须通过伊利诺伊大学或者他们所在的学校完成IRB培训课程, 并把通过考试的证书发给组织者。美国之外的学生则需从任课老师那里学习IRB规则的基本要点。

具体来说: 任课教师和其他非学生合作者应该到这个网站: <https://www.citiprogram.org>, 选择“register”(注册), 选择“Select Your Organization Affiliation”(选择你所在机构), 键入“University of Illinois at Urbana – Champaign”(伊利诺伊大学香槟分校), 勾选“I agree...”(我同意...)和“I affirm...”(我确认...), 为自己创建一个账户, 并设置密码, 只需完成“Social and Behavioral Research / Basic Course”(社会与行为研究/基础课程), 并把你获得的课程完成证书(pdf文件)通过微信或者电子邮件(cilab@lists.illinois.edu)发送给组织者。

任课教师要在课堂上向学生们讲授保护规则的基本知识, 包括一起讨论同意书。以下两个专题很有帮助:

(1) 作为美国保护规则基础的政策陈述,

<https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/read-the-belmont-report/index.html>

(2) 引发全球关注并导致美国保护规则的历史事件,

https://en.wikipedia.org/wiki/Tuskegee_syphilis_experiment

数据清洗

数据应由采集者负责清洗, (学生采集的数据)应由任课教师进行确认, 由组织者进行再确认, 最后由韩圣龙进行管理。[确认后的数据表请发送至 cilab@lists.illinois.edu](mailto:cilab@lists.illinois.edu)。

数据清洗指南

1. 数据集的每个字段在提交之前都应该有一个清晰的定义。电子表单的第一页应该有指示。
2. 所有空白字段应该注明“未提及”。
3. 在非英语国家搜集的数据, 提交前应翻译成英语。
4. 如必要, 数据集的英文数据也可翻译成其他语言。

数据安全

数据和研究文档将被组织和存储于一个虚拟服务器（<http://dorrstreet.org/cilab>）上，并周期性备份。

项目沟通

联系项目组织者，请发邮件至 techhelp@lists.illinois.edu。整个项目还将使用微信群 Global Tech Help Networks。有问题请随时通过上述渠道进行沟通。

全球技术帮助网络数据集规则

1. 数据提交。研究合作者使用组织者提供的田野研究工具（电子表格模板）采集数据，并在一个月之内清洗并提交数据。提交的数据应该包括电子表格、录音、照片以及转录的文本，如果有翻译文本则一起提交。之后组织者将数据上传至 **ftp** 空间。
2. 数据使用
 - (1) 合作者可以
 - 随意使用自己采集的数据。
 - 通过申请来使用其他合作者采集的数据。
 - (2) 非合作者可以通过申请和授权使用数据。
 - (3) 所有使用者应该在他们的公开出版物中申明数据源，即“全球技术帮助网络数据集”。
 - (4) 数据分析将使用可经开源软件打开并编辑的格式（如 **.csv** 格式）进行，这样合作者都可以在没有经费的情况下参与项目。

技术帮助网络归档标准

1. 研究数据文件名结构

结构： 合作者姓名缩写+4位顺序号+8位日期

示例： HSL-0001-20190910.xlsx 表示韩圣龙团队于 2019 年 9 月 10 日完成的第一个数据文件

注意： 每一个研究数据文件附带一个文件夹，用于保存相关的音视频和文本信息

2. 索引文件名结果

结构： 合作者姓名缩写+“INDEX”

示例： HSL-INDEX.xlsx 表示韩圣龙团队数据文件的索引文件

3. 索引文件记录结构

| 字段名称 | 含义 |
|--------------|--------------|
| No. | 顺序号 |
| Filename | 数据文件名 |
| Interviewer | 访谈者姓名 |
| Interviewee | 访谈对象姓名（或者代号） |
| Recorder | 记录者/录音者姓名 |
| Photographer | 摄影者姓名 |
| Transcriptor | 录音-文本转录者姓名 |

| | |
|------------|----------------|
| Translator | 翻译者姓名（如果有翻译的话） |
| Location | 访谈地点 |
| Date | 访谈日期 |
| Start-time | 访谈开始时间 |
| End-time | 访谈结束时间 |
| Note | 其他与访谈相关需要记录的事项 |

项目参与者

组织者

1. 闫慧, 副教授, 信息资源管理学院, 中国人民大学, hyanpku@ruc.edu.cn, wechat: 18618449209
2. 诺亚·兰斯特, 助理教授, 图书情报研究系, 北卡罗来纳大学格林博洛分校, njlenstr@uncg.edu, wechat: noahlenstra
3. 凯特·威廉姆斯, 副教授, 信息学院, 伊利诺伊大学香槟分校, katewill@illinois.edu, wechat: katewilliamsnow
4. 韩圣龙, 副教授, 信息管理系, 北京大学, hansl@pku.edu.cn, wechat: pkuiucicu

赴 DC 参会的合作者

1. 周文杰, 教授、副院长, 商学院, 西北师范大学, wj_lp@sina.com, wechat: 18215193600
2. 杨秀丹, 教授、系主任, 信息管理工程系, 河北大学, poshyang@126.com, wechat: 13582826536
3. 陈泽谦, 副教授, 信息管理工程系, 河北大学, lovelock2000@163.com, wechat: imfrom1980
4. 张鹏翼, 副教授, 信息管理系, 北京大学, pengyi@pku.edu.cn, wechat: applet1981
5. 王素芳, 副教授, 公共管理学院, 浙江大学, sfwang2005@zju.edu.cn; wechat: 15968812436
6. 樊振佳, 助理教授, 商学院, 南开大学, fanzhenjia@nankai.edu.cn, wechat: fanzhenjia1984
7. 赵益民, 研究馆员, 大学图书馆, 云南师范大学, zhao.yimin@qq.com, wechat: zym13888610708
8. 刘济群, 博士候选人, 传播与信息学院, 罗格斯大学, j12033@scarletmail.rutgers.edu, wechat: logicliu199281
9. 闫璞, 博士研究生, 牛津互联网学院, 牛津大学, pu.yan@oii.ox.ac.uk, wechat: yanpu93
10. 王春迎, 博士研究生, 信息管理学院, 武汉大学, 2389691991@qq.com, wechat: chunyingaimm
11. 安德烈亚斯·沃尔希姆, 教授, 语言文化系, 特罗姆瑟大学/挪威北极大学, andreas.varheim@uit.no
12. 罗莎·斯卡雷, 教授, 教授, 语言文化系, 特罗姆瑟大学/挪威北极大学, roswitha.skare@uit.no
13. 苏锦·哈金斯, 副教授, 信息学院, 多明尼克大学, shuggins@dom.edu
14. 巴提·盖拉, 助理教授、协调员, 图书情报学院, 吉吉拉特中央大学, 印度, bhaktikgala@gmail.com
15. 巴博拉·德罗比科娃, 文学院, 布拉格查理大学, 捷克共和国, Barbora.Drobikova@ff.cuni.cz, wechat: bara_drobikova
16. 瑞秋·西蒙斯, 信息研究专业博士研究生, 德克萨斯大学奥斯汀分校, rnsimons@utexas.edu
17. 凯特·奥贝耶, 菲律宾大学, kate@slis.upd.edu.ph

未赴 DC 参会的合作者

18. 王平, 助理教授, 信息管理学院, 郑州大学, wangping666@zzu.edu.cn, wechat: library12501
19. 沙·胡赛因, 图书馆员, 斯瓦特大学, shahguloon@gmail.com, wechat: shahhusssain
20. Jongwook Lee, 助理教授, 图书馆学情报学系, 庆北国立大学
21. 谢波, 教授, 护理学院, 德克萨斯大学奥斯汀分校, boxie@utexas.edu
22. Aiko Takazawa, 博士候选人, 信息学院, 伊利诺伊大学香槟分校, aikot@illinois.edu
23. Kyungwon Koh, 副教授, 信息学院, 伊利诺伊大学香槟分校, kkoh@illinois.edu
24. Sanghee Oh, 助理教授, 图书馆学情报学系, 忠南大学, sanghee.oh@cnu.ac.kr

顾问

1. 阿卜杜拉·阿尔卡利马, 荣退教授, 信息学院, 伊利诺伊大学香槟分校, mcworter@illinois.edu
2. 赖茂生, 荣退教授, 信息管理系, 北京大学, laims@pku.edu.cn
3. 萨尔瓦多·里瓦斯, 研究员, 卢森堡大学, salvador.rivas@uni.lu

工具与技术

1. 加入

- 通过电子邮件将在工作坊期间填写的问卷发送给组织者
- 建立微信群供所有合作者提问和讨论
- 田野研究所需文件通过 HTTP 协议下载/通过电子邮件把数据提交给组织者
- 为组织者建立邮件列表
- 研究伦理标准 (IRB) 的培训

2. 参与

- 中英文版田野手册
- 田野研究工具包括给研究地点的确认信、同意书、访谈问题、采集数据用的电子表单 (都有中英文版)
- 需要的话, (在非汉语或英语地区开展研究活动的) 合作者将田野研究工具翻译成当地语言

3. 采集数据

- 确定田野研究地点, 安排时间, 通过邮件确认
- 使用角色扮演或者类似方法对学生进行 IRB 培训
- 收集电子表单和同意书

4. 向组织者提交数据

- 需要的话, 合作者将数据由当地语言翻译成英语或者汉语
- 合作者将同意书和数据的电子表单发送给韩圣龙, 由他上传至 FTP 文件空间

5. 获取全球数据集

- 组织者对数据进行整合和初步分析, 提供中英文版
- 通过 FTP 下载数据集

访谈问题

[如果你在一个技术富集的环境下开展访谈，比如创客空间、计算机实验室、图书馆等等，从这里开始。否则请跳过这个问题]

1. 在这里您都使用什么设备？

[如果你不在一个技术富集的环境下开展访谈，从这里开始]

2. 这个问题是关于您日常使用的设备，不管在哪里。它可能是您自己的，也可能不是（比如工作单位的、学校的、网吧的等等）。

a. 台式电脑？ Y/N

b. 笔记本电脑？ Y/N

c. 智能手机或普通手机？ Y/N

d. 平板电脑或电子阅读器？ Y/N

e. 游戏机？ Y/N

f. 语音激活的互联网设备，如小度、小爱同学、天猫精灵等？ Y/N

3. 您在哪里使用我们刚才提到的设备，工作单位？

a. 学校？

b. 其它地方？

c. 哪里： _____

4. 那么一般说来，您在使用我们刚才提到的那些设备时能够获得足够的帮助么，还是您需要更多的帮助？（足够或更多）

5. 请说说您在使用其中一个设备遇到困难时的情景，您向别人求助，并获得了帮助。

访谈者在需要时向受访者解释：

a. 您当时想用那个设备做什么？

b. 谁帮助了您，或者试着帮助您？

c. 您为什么向他/她们寻求帮助

d. 那个人是怎么帮助您的？

6. 通常情况下您会找谁帮你解决技术问题？您是怎么认识他/她们的？

记录者根据受访者的叙述建立一个列表。

7. 现在，我们换个方向，你自己是否曾经帮助别人使用数字设备？

记录者键入是或否。

8. （如果是）请描述某一次您帮助别人的情形，我想请您详细讲讲。

访谈者和记录者：记录受访者讲述的细节。必要时向受访者解释：

- a. 您帮助了谁？
 - b. 他/她当时用数字设备做什么时遇到了困难？
 - c. 他/她为什么会找到您？
 - d. 您是怎么帮助他/她的？
9. 请告诉我您什么时候开始使用这些设备的？为什么呢？
10. 请告诉我使用或者获得这些设备是如何改变您的生活的？是什么带来了这些变化？

关于您过去使用数字设备的情况我们就聊这么多，现在让我们畅想一下未来。

11. 未来您会用技术做些什么呢？

好，最后几个问题。

性别，年龄，民族，阶层

12. 请问您的性别？男，女或其它（在所处文化背景合适的情况下提问，或依据你的观察备注）
13. 您出生在那个年代？（如，80后、90后、00后……）
14. 您家里有几口人？或者您和几个人一起生活？
15. 您居住的地方是：
- a. 大城市
 - b. 大城市的郊区
 - c. 小城市或城镇
 - d. 近郊
 - e. 农场或乡村
16. 您上过几年学？
17. 请告诉我您的以下情况：
- a. 您的母语？
 - b. 您会说的其他语言？
 - c. 出生国家/地区？
 - d. 居住国家/地区？

e. 祖籍（说两个）？

18. 过去一周里，下列哪些符合您的情况：

- a. 从事有报酬的工作
- b. 上学
- c. 做老板
- d. 失业，在找工作
- e. 长期病休或残疾
- f. 退休
- g. 社区服务或军队服务
- h. 家务，或在家照顾孩子或其他家庭成员

19. 请告诉我您对目前家庭收入的感觉：

- a. 生活舒适
- b. 生活拮据
- c. 生活困难
- d. 生活很困难

20. 如果您从事有报酬的工作，属于下列那个领域？

[向被访者展示工作列表，给他们点时间考虑，记下与他们所说内容对应的数字。] 0-9

确认信

[可能的话，使用有大学标志的信纸和信封，电子邮件也可以。根据自己的情况决定]

您好！

感谢贵单位允许我们在贵单位进行调研。我们的目标是了解人们在使用信息技术遇到困难时是如何寻求帮助的，以及在他人求助时是如何提供帮助的。首先我们两人一组进行访谈，访谈之后我们还会向受访者提供必要的技术帮助。整个过程大约持续半个小时左右。我们会在贵单位方便的时候进行调研，请协助安排，非常感谢！

[用两句话解释我们的研究的全球性，并会与对方分享研究发现]

我们可以帮助受访者解决他们在使用手机、平板、电脑等设备时遇到的问题。参与我们的调研是非强制性的、志愿的，个人隐私会受到保护。低风险，有价值。

我们还为每个参与调研的人准备了一个小纪念品。

再次感谢！

[署名，联系方式]

[日期]

知情同意书

您好！我是<你的姓名>，这是<你的记录者的姓名>。我们来自<你的大学>。我们在研究人们是如何使用技术，以及在使用过程中如何寻求帮助和提供帮助的。我们想就这个主题向您问几个问题，这将占用您 20-30 分钟时间。这之后我们非常愿意帮您解决您在使用技术时遇到的问题。

在我们开始之前，我想征得您的书面同意再继续。这是一项旨在通过访谈理解技术帮助过程的全球性大学合作研究项目。我们希望在访谈过程中记录您对问题的回答。

这些问题不涉及个人隐私。我们也不会向我们之外的任何人透露您的个人信息。所以您对问题的回答是保密的和匿名的。

您接受访谈完全出于自愿，您可以选择不接受访谈，也可以在访谈过程中随时终止访谈。我们认为，这个访谈就和日常聊天一样。我们希望您会觉得这个主题很有意思，您将帮助研究者更深入地了解我们如何在数字时代生活得更好。

我会把这份同意书给您一份，您以后有什么问题可以随时联系我们。您可以直接联系我们，<研究者在这里留下姓名、头衔和联系方式>，或者您可以直接联系我们的项目负责人，伊利诺伊大学香槟分校的凯特·威廉姆斯副教授，她的电话是+1-(419)215-2563，电子邮件是 katewill@illinois.edu。如果您对自己的权利有任何疑问或者关切或者想法，请联系伊利诺伊大学机构审核委员会，电话是+1(217)333-2670，电子邮件是 irb@illinois.edu。

了解了这些之后，我们可以进行访谈么？

研究者们，请提前在同意书上签名。在他/她回答是或否之后，记录下来，写上日期，把同意书交给他/她，并表示感谢。如果他/她回答是，把事先准备的小纪念品给他们，并解释“这是我们对您占用您的时间表达谢意”。然后开始访谈。

是或否

日期

访谈者的姓名和联系方式

记录者的姓名和联系方式

附录

iConference 工作坊项目申请书/2018 年 9 月

标题：迈向数字包容的人类能动性：实施一项技术帮助网络的国际合作研究

组织者（所有组织者和参与者都将注册参加 iConference 2019）

1. 闫慧，副教授，信息资源管理学院，中国人民大学，hyanpku@ruc.edu.cn, wechat: 18618449209
2. 诺亚·兰斯特，助理教授，图书情报研究系，北卡罗来纳大学格林博洛分校，njlenstr@uncg.edu, wechat: noahlenstra
3. 凯特·威廉姆斯，副教授，信息学院，伊利诺伊大学香槟分校，katewill@illinois.edu, wechat: katewilliamsnow
4. 韩圣龙，副教授，信息管理系，北京大学，hansl@pku.edu.cn, wechat: pkuiucicu

摘要

旨在招募研究者共同实施一项关于数字时代技术互助行为的国际研究项目。这种互助行为在社会精英中是至关重要和普遍存在的；那对普通人来说，情形是怎样的呢？通过与来自全球的能够接触到多样化研究样本的研究者分享、讨论并定稿田野研究手册和研究工具，我们准备实施一项为期三年的合作研究项目，这个项目将在迈向数字包容的人类能动性方面做出探索并有所发现。研究者们将在同一份田野研究手册和工具的指导下，各自在所处的社会环境下带领他们的学生或者研究团队开展短期田野研究工作。自 2005 年以来 iConference 就囊括了社群信息学研究主题，它的成员来自众多国家的相关学院和项目，强调“包容”的 iConference 2019 无疑是这个三年研究项目的最佳启动平台。

描述

目的和目标受众。我们在 iConference 2019 的“包容”基调下为 24-32 个鉴于这设计了一个三小时的工作坊。工作坊将讨论和落实一个技术帮助的国际合作研究项：在多样的社会环境下普通人在他们的日常生活中是如何获得甚至提供技术帮助的。这是在数字不平等的语境下理解人类能动性的一个尝试。

已有来自美国、英国和中国的 11 所大学的 11 位研究者确认参加。我们会吸引其他研究者了解和参加这个项目。我们也欢迎任何对发现和解决社群特别是包含边缘化群体在内的特殊社会群体的信息问题感兴趣的人。我们强烈希望社群信息学、公共图书馆、信息行为和人机交互等领域的学者和学生参加我们的工作坊，以获得全球合作研究经验。

形式

半天的工作坊包括：1) 组织者介绍 2) 分组讨论 3) 全体讨论。首先，发起者们一起对项目缘起和田野研究手册即研究工具的草稿做介绍（9:00-9:50 am，如果工作坊被安排在上午）。讨论文本将在工作坊开始当天提前准备好。随后，参加人员分成小组对草稿进行讨论并提出修改意见（10:00-10:50 am）。最后，所有参加人员集合到一起，针对各组讨论结果发表看法，并确认新的项目合作者（11:00-11:50 am）。（已确认的参与者将已经在工作坊网站上分享过各自的相关研究经历。）

目标和成果

一个扩大的参与者团队。针对田野研究手册和研究工具的具体的完善意见，组织者可以用于整理最终文档并在项目网站上发布。主要的目标是启动一项三年研究计划，产出若干经同行评议的学术论文，提高社群信息学研究领域的知名度，吸引更多的支持，促进进一步的研究。

工作坊的另外一个目的是在中国进一步推广社群信息学研究领域。这个领域产生于美国、加拿大和英国。中国赴美访问学者发现了这一领域并把它介绍到中国的 iSchool。

(Williams et al. 2012) 中国学者已经发表了一批综述文章和实证研究结果。当前是一个在中国发起更大规模和范围的国际合作研究项目的时机，确认并联结这个领域以及相关领域中广泛的英文文献。

与 iConference 2019 的关联

工作坊的理论、研究问题和方法融入了这届大会的包容的主题。关于理论和研究问题，本项目源自社群信息学，我们在 2005 年的 iConference 上对这一领域的研究进行过介绍。研究发现，普通人在使用技术过程中寻求帮助的行为在他们的生活中不断地重复。对那些不能通过工作、学习或市场获得正式 IT 支持机构帮助的人们来说，这一点尤其重要。研究结果加深了我们对数字不平等的理解，强调了人类能动性的作用。四个概念驱动了人类能动性。一、信息学时刻：人们为了使用数字技术完成工作或解决生活中遇到的问题而寻求帮助的时刻。(Williams 2012b) 二、信息学历程：一个人生活中的信息学时刻的独特模式源自其生活改变——换工作、搬家、社会支持网络中的变化。(Lenstra 2016, 2019) 三、数字贫困：衡量一个人对新技术的获取、使用、意识和技能的综合指标。(Wang and Yan 2013; Yan 2018) 四、社会资本：人们在获取、更重要的事提供技术帮助时，更多地是利用他们的社会网络，而不是通过诸如公共服务机构、工作单位或市场等正式渠道。(Williams 2012a)

包容在我们的方法中体现在两方面。一、在采集数据的同时提供服务，在访谈之后帮助解决技术问题。二、在研究中将 LIS/IM 专业的学生们纳入进来，将访谈和技术帮助环节作为课程的一部分，这样学生们可以在田野中学习基本的社会科学田野研究方法，以及如何帮助他人更好地使用数字技术，融入数字时代。这些任务是信息机构中的信息专家在参考咨询台被请求提供的主要服务。我的研究方法中的这个方面可以被总结为把教室由学习知识的场所变成生产知识的场所。

我们的工作坊特别设计来吸引寻求参与他们的独自研究工作之外的研究项目并联合发表研究成果的年轻学者（博士候选人和助理教授），但同时对所有人开放。将要分享的研究设计包括一个田野手册和一个田野工具。每个合作者的研究所覆盖的人群将是非常多样的，但我们期望专注于具有不同人口特征（年龄、性别、教育水平、职业、城乡、居住的国家/地区）的成年人。工作坊组织者们的项目驱动理念将被参加工作坊的来自信息行为、人机交互、图书馆学和互联网研究等领域的研究者们的理念所拓展。我们期望更好地构建一个 iSchool 学者的研究网络。

这项研究将持续三年。2019 学年度进行研究合作者的招募，并完善研究设计。2020 学年度开展田野研究工作。2021 学年度进行数据分析和研究成果的发表。我们期望看到通过数据分享和 iConference 2021 的第二次工作坊的推动，合作者个人和整个团队产出丰硕的成果。

经费

翻译的费用和工作坊的必要支出将由中国国家哲学与社会科学规划办公室提供资助。合作者需要自己承担旅行、数据采集和分析的费用。“教师作为生产场所”意味着数据将由研究者带领选课的学生们经过一到两个学期的时间来采集。

参考文献

- Lenstra, Noah. 2016. “The Community Informatics of an Aging Society: A Comparative Case Study of Senior Centers and Public Libraries.” PhD Dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign.
- . 2019. “Designing for the Informatics Life Course and Aging in Place.” In *Perspectives on Human-Computer Interaction Research with Older People*, edited by Sergio Sayago. Berlin: Springer.
- Wang, Ming, and Hui Yan. 2013. “Value of Social Capital on Bridging Accidental Digital Divide among Rural Residents: A Field Report from Jinghai County, Tianjin.” *Journal of Library Science in China (English)* 5: 116–29.
- Williams, Kate. 2012a. “中国科学院文献情报中心机构知识库(NSL OpenIR): Social Networks, Social Capital, and the Use of Information Technology in the Urban Village: A Study of Community Groups in Manchester, England.” *Chinese Journal of Library and Information Science* 4 (3/4): 35–48.
- . 2012b. “Informatics Moments.” *The Library Quarterly* 82 (1): 47–73. <https://doi.org/10.1086/662946>.
- Williams, Kate, Shenglong Han, Hui Yan, and Abdul Alkalimat, eds. 2012. *Community Informatics in China and the US: Theory and Research*. Beijing: National Library Press.
- Yan, Hui. 2018. “Structural Origins of Digital Poverty in Rural China.” *Journal of Library Science in China (English)* 9 (March): 93–111.