

從國內碩士論文探討資訊行為 相關研究

Information Behavior Research in Taiwan:
Theses Analysis

林珊如

Shang-Ju Lin Chang

國立臺灣大學圖書資訊學系 教授

Professor

Department of Library and Information Science

National Taiwan University

許禎芸

Chen-Yun Hsu

國立臺灣大學圖書資訊學系 研究助理

Research Assistant

Department of Library and Information Science

National Taiwan University

【摘要 Abstract】

本文以實徵研究析論臺灣資訊行為相關研究之現況，並提出建議。第一階段以量化方式進行，藉由統計數據之顯示初步了解資訊行為相關研究的趨勢；第二階段以質化方式進行，以內容分析為主要研究方法，於選定的架構下擇八篇論文進行評析。結果發現，國內資訊行為相關研究於近幾年內（84-93學年度）呈現穩定而持續的成長，研究主題與研究對象類型多樣化，唯研究學域以圖書資訊學領域為主，雖有越來越多新興領域進行研究，成長情形仍有待觀察。論文內容上質的分析則發現，論文研究者主要以「動機」、「資料主題／資訊內容」、「資料類型」、「資訊管道」作為資訊需求研究的重點。建議此類研究設計與分析須更為周延，並尋求研究方法的創新性，以利研究成果之累積。

投稿日期：2008.7.27；接受日期：2008.11.19

email: 林珊如sjlin@ntu.edu.tw；許禎芸chenyunhsu@gmail.com

This paper reports on empirical research conducted from December 2005 to April 2006. The goal of this paper is to understand relevant research on information behavior in Taiwan and to make suggestions to researchers. This research was conducted in two stages. In the first stage, the number of theses conducted in this area was analyzed statistically to shed light on trends in information behavior research. In the second stage, content analysis was performed on eight theses, which were chosen according to a developed framework. This analysis shows that the number of instances of information behavior related research has been increasing steadily, while research topics and research subjects were quite diversified. A growing number of disciplines has begun to take an interest in information behavior, though most research was still conducted in the area of Library and Information Science. This study also found that the selected theses' authors emphasized motivation, topic/content, type of information resource and channel via which information was garnered in looking at information needs research. Finally, we suggest that research design and analysis be more rigorous, and that researchers be more creative in adopting research methodology in future studies.

[關鍵字 Keywords]

資訊行為；資訊需求；研究趨勢；量化研究；內容分析；研究方法
Information behaviors; Information needs; Research trends; Quantitative research; Content analysis; Research methods

壹、前言

圖書資訊學領域的研究中，經常可見研究者設定了資訊需求（information needs）、資訊尋求（information seeking）、資訊使用（use of information）、資訊分享（sharing of information）等為關鍵詞彙，讀者亦習慣將這些研究歸結成「資訊行為（information behaviors）」相關研究。然而，有些學者開始提出「資訊行為」一詞的適用性，指出從文法角度而言，「information behaviors」並不是一個能合理隱含人類行為之主體的名詞，Pettigrew、Fidel和Bruce（2001）等人便指出，「information behaviors」這個術語的範圍備具爭議，值得加以檢視。

因此，本論文關注於檢視資訊行為的相關研究，提問：究竟資訊行為的範疇為何？諸多宣稱與資訊行為有關的研究，又是如何看待這個概念？Case（2006）在「Information Behavior」一文中發表調查研究，指出*Annual Review of Information Science and Technology*期刊（以下簡稱ARIST）在2001-2002年間出現了出刊以來最多與資訊行為有關的期刊論文，同時Case亦使用「information behaviors」、「information seeking」、「information needs」、「information uses」等為關鍵詞彙，調查2001-2004年間發表的資訊行為相關論文，結果發現四年間有超過兩千篇論文的數量，顯示資訊行為研究的快速發展，以及探究研究者如何處理此類研究之必要性。

回顧資訊行為研究之發展歷程，自1960年代始有研究者從使用者的角度關注資訊尋求活動（Gonzalez-Teruel & Abad-Garcia, 2007），而Dervin和Nilan（1986）所發表的「Information Needs and Uses」一文，被公認為將資訊行為研究從系統導向典範帶往使用者導向典範的重要文獻。Case（2006）將ARIST歷年發表的有關資訊行為研究的論文，約略歸納出趨勢如下：1990年以前以資訊需求與使用（information needs and uses）為主；1993年一直至近年議題開始多元化，圖書資訊學領域中的研究者更為強調和資訊行為有關的各種元素與概念，例如Choo和Auster（1993）的「環境掃描（Environmental Scanning）」、Chang和Rice（1993）的「瀏覽（Browsing）」、Metoyer-Duran（1993）的「資訊守門員（Information Gatekeepers）」；2000年以後則有越來越多關於資訊行為模式、方法論等之探討，如Pettigrew、Fidel和Bruce（2001）、King和Tenopir（1999）、Wang（2001）等人之研究；此外，對情境（context）這個概念的討論也逐漸展開，並受到重視。

上述調查以英語發表之論文為主，然而，非英語系國家是否也有同樣的趨勢？西班牙學者Gonzalez-Teruel和Abad-Garcia（2007）調查1990-2004年發表在西班牙專業期刊的文獻，發現雖然使用者導向在以北美為主的圖書資訊學領域被視為顯學，但卻尚未在西班牙的資訊行為研究中成為主要典範。該調查提出一項結論——趨勢研究必須考量地域的差異性。西班牙的個案研究凸顯美國之研究發展趨勢未必具有國際通性，因此，本文的目的在透過分析國內資訊行為相關論文數量之增減，探知其在臺灣之發展趨勢，並專注在分析國內圖書資訊學論文中資訊行為核心概念的變遷。與其他學科領域相關發展之比較則不在本論文之討論範圍。

貳、研究方法

本研究於民國94年11月至民國95年4月間進行，基於博碩士論文撰寫架構，可較完整包含欲檢視研究的要素，故擬以博碩士論文為研究與分析之主體。然而，初步檢索過後，發現國內相關博士論文數量過少，且其規格與碩士論文有較多落差，最後決定研究範圍以國內相關碩士論文進行探討。

本研究主要包含兩個階段：第一階段以量化方式進行，以關鍵字之計算為依據，藉由統計數據之顯示，初步了解資訊行為相關研究的趨勢；第二階段以質化方式進行，採取內容分析方式，於選定之架構下共擇八篇論文進行評析，藉以深入探討國內相關研究的發展。

第一階段：國內資訊行為相關研究之趨勢

此階段以收集與分析國內資訊行為相關之博碩士論文為主要任務，擷取關鍵字為量化統計之基礎，再對數據進行檢視與解釋。執行方式上，以「全國博碩士論文資訊網 (<http://etds.ncl.edu.tw/theabs/index.jsp>)」為依據，進行關鍵字檢索。首先鍵入「資訊行為」、「資訊需求」、「資訊尋求」等關鍵字，再觀察所得論文之關鍵字¹，以滾雪球方式找出「資訊尋求行為」、「人機互動」、「資訊搜尋」、「資訊使用」、「資訊評估」、「資訊檢索」等出現頻率較高之詞彙，再次進行檢索。研究團隊進行討論過程中，發現與資訊行為有關的「使用者研究」一詞尚不在關鍵之列，可能是之前判斷相關關鍵詞彙的漏失，遂於2005年12月再以「使用者研究」進行檢索。排除資料重複者，最後共得375篇博碩士論文，年代落於70-93學年度²之間。

進一步整理各篇論文之關鍵字，共得到「人機互動」、「自動化系統」、「知識管理」、「資訊行為」、「資訊使用」、「資訊取得」、「資訊素養」、「資訊處理」、「資訊尋求行為」、「資訊評估」、「資訊搜尋」、「資訊需求」、「資訊需求分析」、「資訊檢索」、「使用者研究」、「資訊擷取」、「資訊傳播」、「網站架構」、「資訊管理」等十九個關鍵詞，由此顯示了國內資訊行為相關研究較常見之主題。由於研究者對關鍵詞的使用並未全然一致，故藉英文關鍵字進行對照，如表1所示。

1. 關鍵字為各篇論文發表者自行設定。

2. 由於博碩士論文以學年度計，實際出版年份應以學年度加1為準，故民國94年之檢索，最新者為93學年度之論文。

根據表1之內容，本研究統一關鍵字之使用，賦予每篇論文一個以上之統一關鍵字（一篇論文可能有多個關鍵字，但仍以論文發表者所設定之關鍵字為依據），同時以Excel記錄及整理相關博碩士論文之書目資料，包括年代、論文名稱、論文發表者、學域、研究對象、統一關鍵字等欄位，以方便其後彈性運用不同欄位進行統計運算。

表1 關鍵字對照表

中文關鍵字	英文關鍵字
人機互動	HCI; Human-Computer Interaction
自動化系統	Library Automation Systems
知識管理	Knowledge Management
資訊行為	Information Behavior
資訊使用	Information Use
資訊取得	Information Access Information Acquire
資訊素養	Information Literacy
資訊處理	Information Processing
資訊尋求行為	Information Seeking Behavior Information Seeking
資訊評估	Information Evaluation
資訊搜尋	Information Search Information Collection
資訊需求	Information Need Information Needs, Need for Information Information Requirement, Demand of Information, Information Demands (商、工學院較常使用)
資訊需求分析	Information Requirement Analysis IRA (工學院較常使用)
資訊檢索	Information Retrieval; IR
資訊擷取	Information Extraction
資訊傳播	Information Communication
網站架構	Information Architecture
使用者研究	User Studies
資訊管理	Information Management

第二階段：國內資訊需求實證研究之探討

第一階段之統計結果中，了解到國內資訊行為相關研究近年來穩定而成長的概況，然而這些研究究竟如何處理「資訊行為」這個概念？如何進行研究？若非進一步深究研究內容，無從獲得上述問題之解答。第二階段，研究團隊主要欲從內容面分析博碩士論文之實證研究，但因論文數量龐大，故決定以研究數量最多之主題為進入點。由表2可知，「資訊需求」相關研究成為本階段工作之主要樣本。

此外，研究團隊考量到不同領域對於詞彙在語意及概念上的認知可能有所差異，一方面基於公平性，另一方面思及研究團隊較有把握處理相同學科背景的研究，再加上資訊需求相關研究以圖書資訊學領域為數最多，故聚焦於「圖書資訊學領域資訊需求實證研究」之探討。共有44篇碩士論文為圖書資訊學領域資訊需求實徵研究，研究團隊挑選部分論文進行內容分析工作。

在44篇碩士論文中，囿於論文可及性及時間規劃等因素，挑選進一步分析之論文。以下分別說明挑選架構及內容分析方式。

1. 挑選架構

資訊需求產生的情況是非常多樣化的，此現象不難從各論文的研究對象觀察得知，因此，研究團隊進一步檢視研究對象，發現某幾類研究對象漸可歸納出共通特質，最後以屬性為根據，區隔出研究對象的類別。在第一階段中，共產生五大類別的研究對象，除了以系統為主體之研究較不適用於資訊需求這個研究主題外，其他類別均能反映資訊需求相關研究之研究對象屬性。共界定出四種資訊需求相關研究之研究對象屬性，包括「一般民眾」、「專業人員」、「特定情境」，以及「特定年齡層」等四類別。研究團隊為了解各種不同資訊需求狀況，避免所取樣本均為某些相似度高的資訊需求研究，故以分層抽樣為原則，從每類別中各挑選兩篇論文進一步探究。

2. 內容分析之標準

本研究評析論文主要目的是為了解國內「圖書資訊學研究者如何看待資訊需求？」此一問題。既然研究者將資訊需求作為論文關鍵字，那麼他們所呈現的「資訊需求」究竟為何？換言之，他們是如何將「資訊需求」概念化？因為，研究者對於資訊需求的定義或想法，往往反映在其研究的設計與進行上。透過這個檢視點，可以得知國內碩士論文的研究者是以什麼樣的理解來看待與處理資訊需求，這些研究確實反映研究對象的資訊需求嗎？如果不是，這些研究回應了何種層次的資訊需求？

除了如何將資訊需求概念化是評析重點，研究者其後所衍伸出的研究設計也是論文評析的重要項目。本文檢視這些論文之研究流程與理論性概念之發展與應用有關的元素，包括：研究是否清楚交代研究假設、前提，或是依據什麼理論與模型而發展？所使用的研究方法適切性如何？研究工具的設計嚴謹性如何？研究的規劃與結果，是否能回應研究者的研究目的或問題？

研讀每一篇論文的過程中，基於這些原則的引導，有系統評析每篇研究的優缺之處，以及作為比較國內資訊需求相關研究異同之基礎，亦有助於思考這些方式是否適合用於資訊需求研究，以及可以改善或加以發展的方向。本文的目的即希望透過數據及反省性的思維與觀照，提供未來研究者深化相關研究的視角。

參、研究結果與討論

對應「先量化統計、後內容分析」的兩階段研究歷程，本部分亦承此架構分別說明研究結果，再進行討論。

一、量化分析

(一)初步統計結果

本研究主要透過Excel資料樞紐分析功能進行三項簡易統計：1. 關鍵字出版量及其年代分布情形；2. 研究對象及其年代分布情形；3. 相關研究學域之分析。

1. 出版量及其年代分布情形

一篇論文可能涵蓋有多個關鍵字，由於本研究以關鍵字為計數主體，故一篇論文可能被重複計算。表2顯示各個關鍵字之出版量及其年代分佈情形。

就出版量而言，十九個關鍵字中，前六名關鍵字之篇數與其它關鍵字之篇數有較大幅的差距，在總關鍵字篇數中佔有超過80%之比重者，本研究將之視為資訊行為研究中最為人所關心之主題，分別為：「資訊需求」（84篇）、「資訊檢索」（79篇）、「資訊搜尋」（69篇）、「資訊尋求行為」（64篇）、「資訊行為」（51篇），以及「人機互動」（41篇）等六項。

整體而言，近十年內（84-93學年度）國內資訊行為相關研究呈現成長狀態，除上述前六名之主題一直維持穩定發展，近來出現的研究主

題較與資訊科技有關，例如「資訊素養」、「網站架構」、「資訊使用」、「資訊處理」等主題。從表2可看出，排名第七之後的主題與前六名在篇數上產生較大之落差，就數據顯示而言，篇數較少之主題，有一部分原因可能與該主題為近幾年內才開始有所發展有關。

2. 研究對象及其年代分布情形

國內資訊行為相關研究之研究對象類型頗為多樣化，以40篇（含）的出版量為基準（因40篇以上與以下呈現明顯落差），除了「網路使用者」及「消費者」受到較多的關注外，其他研究對象呈現較平均之分布。將屬性相似者加以聚集，資訊行為相關博碩士論文之研究對象主要包含五大範圍：

- (1) 以一般民眾為研究對象，例如老年人、原住民、兒童等；
- (2) 各級教育環境中之研究對象，年齡為主要區隔，例如教師、博碩士班研究生、大學生、中小學生等；
- (3) 以特定組織類型之專業人員為研究對象，例如企業成員、醫事人員、資訊分析人員、電子業成員、航太業成員、科學家、球評、軍人、農業產銷班成員、記者等；
- (4) 處於某種特定情境中之研究對象，例如自助旅遊者、股票投資人、剛生產完之母親、新進員工、更年期婦女、出家人等；
- (5) 以系統為分析及研究之主體，例如企業資訊系統、網路FAQ之設計、視窗環境、電腦化測驗環境等。理工學院有較多此類研究之產出。

若將十篇視為聚集之計量基準，較常出現的研究對象如表3所示，依序分別為「網路使用者」（47篇）、「消費者」（41篇）、「檢索系統使用者」（27篇）、「大學生」（19篇）、「國中教師」（19篇）、「圖書館使用者」（17篇）、「企業資訊系統」（15篇）、「國小教師」（15篇）、「小學生」（11篇）、「企業主管」（10篇）、「研究生」（10篇），以及「檢索系統」（10篇）。對應上述五大範圍，可發現國內資訊行為相關博碩士論文對各級教育環境中之研究對象有較多關注。

3. 相關研究學域之分析

由於各學校所使用之學系名稱不一，本研究將性質相近之學系合併，以學域的概念進行統計（請參見附錄：學域類別及所涵蓋之學系）。結果顯示，前六名（20篇以上者）之學域依序為：圖書資訊學領域（20篇）、經營管理學領域（63篇）、教育學領域（52篇）、資訊管理學領域（50篇）、商學領域（22篇）、資訊工程學領域（21篇）。排

表2 各關鍵字之出版量及其年代分布情形 (單位：篇數)

關鍵詞	學 年 度												總計									
	70	73	74	76	77	78	79	80	81	82	83	84		85	86	87	88	89	90	91	92	93
資訊需求	1				2		1	1	1	1	5	2		4	6	5	12	6	20	6	11	84
資訊檢索		1		1		1	1	1			2	2	5	4	10	14	8	9	11	5	4	79
資訊搜尋			1		1		1	1	1	2	2		1	3	6	7	4	6	13	10	11	69
資訊尋求行為						1					1	1	1	5	6	5	6	11	14	9	4	64
資訊行為	1	1	1	1	1	1					1		1	3	2	4	5	12	9	10	51	
人機互動						1	1	1			3	1	5	3	2	2	1	5	6	1	10	41
資訊素養															1	1	1	3	3	4	3	16
網站架構														1			2	1	1	5	5	15
資訊使用						1			1				1	1	1	1	1		4	1	2	14
使用者研究																2		1	3	2	11	
資訊需求分析		2					1	1				1	2			1	1					9
資訊處理					1										1			1	3			6
資訊管理																		1	4	1		6
資訊擷取															1		1		1	1		4
資訊評估															1	1						4
自動化系統																			1			1
知識管理																			1			1
資訊取得															1							1
資訊傳播																						1

名第七以後的學域，近十年內（84-93學年度）才較有所發展，其中除了工業工程與管理學領域（13篇）、資訊傳播學領域（13篇）、電機工程學領域（10篇）、醫護領域（8篇）、休閒旅遊事業領域（7篇）、新聞學領域（7篇）等學域顯示持續的成長外，多數新興學域仍處萌芽階段，成長情形有待觀察（請見表4）。

若再細究學域與十九個研究主題之關係，可發現大部分研究主題仍以圖書資訊學領域佔有最多之比重。此外，經營管理學領域在資訊搜尋研究上為數最多，而理工領域則在資訊檢索、資訊擷取、資訊需求分析等主題上有最多的表現。

(二)小結

本階段主要目的欲了解國內資訊行為相關研究之概況，以研究方法完整度較高之博碩士論文為主體，透過關鍵字滾雪球之方式，找出十九個常見之研究主題；此外，利用Excel資料樞紐分析功能，進行相關統計分析，將所得結果簡述於下。

1. 國內資訊行為相關研究於近十年內（84-93學年度）呈現穩定而持續的成長，研究主要落於十九個主題，依出版量排序分別為：資訊需求、資訊檢索、資訊搜尋、資訊尋求行為、資訊行為、人機互動、資訊素養、網站架構、資訊使用、使用者研究、資訊需求分析、資訊處理、資訊管理、資訊評估、資訊擷取、自動化系統、知識管理、資訊取得、資訊傳播。
2. 國內資訊行為相關研究有高度集中之現象，上述十九個研究主題中，前六名出版量佔總數超過80%之比重。資訊素養及其後排名之研究主題，多於近十年內（84-93學年度）開始發展。
3. 國內資訊行為相關研究之研究對象類型頗為多樣化，除了網路使用者及消費者受到最多關注外，其他研究對象大致落於「以一般民眾為研究對象」、「各級教育環境中之研究對象」、「以特定組織類型之專業人員為研究對象」、「處於某種特定條件中之研究對象」、「以系統為分析及研究之主體」等五大範圍內。其中，又以「各級教育環境中之研究對象」有較多的出版量。
4. 國內資訊行為相關研究之研究學域集中於圖書資訊學領域，但有越來越多新興領域或學系進行研究，唯處於數量尚少之萌芽階段，成長情形有待觀察。

表3 十二種主要研究對象及其年代分布情形（單位：篇數）

研究對象	學 年 度												總計									
	70	73	74	76	77	78	79	80	81	82	83	84		85	86	87	88	89	90	91	92	93
網路使用者											1	1	2	5	2	4	3	7	13	9	47	
消費者	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	5	3	2	3	6	2	6	6	41	
檢索系統使用者	1		1			1	1	1		1	3	2	1	2	5	1		5		2	27	
大學生													2		1	2	1	4	4	5	19	
國中教師																	5	11			3	19
圖書館使用者									1						3	4	2	4	2	1	17	
企業資訊系統	1					1	1				1	3		1	1	1	1	2		2	15	
國小教師													2	2	2	1	1	6	1	1	15	
小學生												1			2	1	1	2	3	1	11	
企業主管				1							3	1	2	1				1	1	1	10	
研究生														4	4			1	1		10	
檢索系統													3		1	1	3	1		1	10	

表4 學域／學系及其年代分布情形（單位：篇數）

學域學系	學 年 度													總計								
	70	73	74	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85		86	87	88	89	90	91	92	93
圖書資訊領域				1		1	1	1														
經營管理學領域	1	2	2		4	1	2	2	1	1	3	2	2	3	4	3	6	3	9	6	8	63
教育學領域										3	3	3	4	2	3	6	2	3	14	8	6	52
資訊管理學領域								1			4	2	4	2	3	6	4	7	10	5	2	50
商學領域								1	2					1	3	3	1	2	2	3	4	22
資訊工程學領域								1		1	1	1		1	6	4	1	2	2		2	21
工業工程與管理學領域	1						1					2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	13
資訊傳播學領域													1	1	2	1	1	1	3	5	3	13
電機工程學領域													1	1	2	1	1	2	2			10
醫護領域														1	1	1	1	1	3	1	1	8
休閒旅遊事業領域																2			1	3	1	7
新聞學領域											1							1	2	2		7
藝術領域																		1		4	5	5
傳播學領域																				4	4	4
工業設計學系													1						1	1	3	3
建築學系																		1	1	1	1	3
農業推廣學系																	1		1	1	1	3
土木工程學系									1											1	1	2
國防資訊學系																			2			2

表4 學域／學系及其年代分布情形（單位：篇數）（續）

	1	3	2	1	4	3	3	4	5	3	14	6	14	15	28	31	30	39	62	49	54	375	
公共事務管理學系																			1				1
公共衛生學系																				1			1
水產養殖學系																			1				1
出版學系																			1				1
生物學系									1														1
地理學系																				1			1
行為科學學系													1										1
政治學系																							1
設計學系																							1
博物館學系																							1
園藝學系																							1
衛生資訊與決策研究所																							1
總計	1	3	2	1	4	3	3	4	5	3	14	6	14	15	28	31	30	39	62	49	54	375	

註：工業設計學系以下因無性質相近之學系，故逕以學系名稱顯示，不再以學域作歸屬。

二、內容分析

本研究選擇為數最多的「資訊需求」論文為內容分析主體，從「一般民眾」、「專業人員」、「特定情境」、「特定年齡層」等四類別各挑選兩篇論文做進一步探究。初始考察重點在檢視國內相關論文在實徵研究中是否應用理論概念或模式，但發現理論概念的應用並不普遍。因而本研究此部分改以系統化的方式處理每一篇論文，透過論文作者的研究假設、研究設計與規劃、研究結果是否回應研究目的與問題等部份之檢視，希冀能了解國內碩士生論文中如何處理研究中「資訊需求」此一概念。

所選擇的八篇論文，年代最早為84學年度，最近為93學年度，基於研究發展隨時間而變遷之假定，雖屬於小數量之質的分析，仍兼顧涵蓋不同學年度，所選論文並未特別聚集在某個年代。本研究除將各研究之共同特徵加以歸納，同時從中管窺國內資訊需求研究近幾年來的發展歷程（研究執行中所收羅的時間點，涵蓋1995-2004年），雖無法代表全貌，期能提供研究同道之參考。以下即依循系統化之檢視重點，分別說明內容分析之發現。

(一)對於資訊需求研究的假設：如何切入資訊需求研究

資訊需求研究概念是多面向的，然於修業時間有限的碩士階段，研究者很難考量所有完整的面向來進行研究。因此，研究者不可避免會帶有自己對研究概念的定義進行研究。進行量化研究者，通常先假設某些概念間關係的存在，透過如問卷調查法等方式驗證其假設是否有效成立。質化研究者亦然，研究者對研究概念會有一些意義上與範疇上的限定，這個框限將影響其後研究設計的內容。換言之，即便處理同一個研究問題、同一群研究對象，在不同研究者對研究概念的不同定義下，很可能會有不同的研究結果與發現。

各篇論文之研究假設是一個重要的起點，透過「研究者如何切入資訊需求研究」的視角，本研究得到以下幾項國內研究對於「資訊需求」概念的思維。

1. 側重「動機」、「資料主題／資訊內容」、「資料類型」、「資訊管道」作為資訊需求研究的重點

在分析的八篇論文中，量化調查四篇，全數以問卷調查法進行；質性研究者有二；另外兩者則是質量並俱，均為先訪談、再依訪談結果編製問卷進行調查。八篇論文的文獻分析雖然都對「資訊需求」做了頗為完整的探究，然而真正進入研究設計階段時，多數研究較易直接從某些

層面提出研究問題，透過基本變項的調查（如年齡、性別、教育程度、職業別等）將研究對象區隔化，一方面檢視研究問題之驗證是否為真，一方面檢視各組的差異性，最後對統計數據提出解釋。

此特徵在量化的問卷調查法中最为明顯，而「動機」、「資料主題／資訊內容」、「資料類型」、「資訊管道」等則為此類研究主要欲探究的問題主體。雖然均提供開放式問答，然從研究結果不難發現，研究對象還是以問卷所提供選項之選取為主。以這些問題主體進行之研究，偏向於調查能具體陳述的資訊需求，這類研究的結果，通常歸納出研究對象在哪些「情形」下對哪些「主題」上有較為數眾多的需求，並且了解使用者在該情形中透過哪些「資訊管道」尋求哪些「類型」的資訊。

2. 「資訊需求」概念處理的轉向

雖然多數博碩士論文呈現了前項所述之特徵，在此八篇論文中，民國89年以後的研究開始出現較不同的面向來探究研究對象之資訊需求。包含最具特色的兩項：(1) 強調資訊需求的歷程性；(2) 關注「情境（context）」與人們資訊需求的相互影響。以下分別詳述之。

(1) 強調資訊需求的動態性

以此思維切入資訊需求的研究，乃援引Kuhlthau（1989）資訊尋求過程（Information Search Process）之主張，認為資訊尋求具有歷程性的特徵，其一系列的研究指出此一歷程有可辨識的階段，包含「開始（initiation）」、「選擇（selection）」、「探索（exploration）」、「成形（formulation）」、「收集（collection）」、「發表（presentation）」等六階段，每階段中又隱含著人們行動面、情意面、認知面等經驗。換言之，一個資訊尋求過程中，資訊需求並非固著不變，而是會隨著每階段有所轉折或延伸。因此，在設計資訊需求研究時，可以納入歷程性的思維，有助於探索研究對象資訊需求的連貫面貌。

例如蘇慧捷（2002）對於自助旅遊者資訊行為的探究，便將自助旅遊劃分成「旅遊前」、「旅程中」、「旅途後」等三個歷程性的階段，在不同階段中獲得更多研究對象資訊需求特性及其所引發之資訊行為，最後產生自助旅遊者的資訊需求架構，將之應用於旅遊網站的內容規劃。

(2) 關注「情境（context）」與人們資訊需求的相互影響

「情境」是巨觀的概念，根據大英百科全書³的解釋，情境是「環

3. Encyclopaedia Britannica線上版字典，上網日期：2007年2月8日，檢自<http://www.britannica.com/>。

繞著某個狀況或事件的一組互有關聯的條件（the interrelated conditions in which something exists or occurs）」。在關注情境者的研究中，並非所有研究者均明確使用「情境」一詞，研究團隊在此使用該詞，乃用以表示人們行動的背景脈絡。事實上，它有不同的層次，例如在這些分析的論文中，有些從研究對象之工作任務（work task）或工作角色（work role）的角度探究資訊行為；有些以研究對象所處之各種問題狀況（problematic situation）為基礎，探究不同狀況的特徵與資訊需求的關係；有些則先分析研究對象所處的環境（environment），希冀能用於資訊需求調查結果的說明。

此類研究承續Wilson（1997）「人在情境中（person-in-context）」之主張為研究假設，與「強調資訊需求歷程性」的研究假設比較，關注情境者將重點置於資訊行為社會性（socially）的理解，而關注歷程性者則較偏向資訊行為個體性（individually）的探索。在這兩種研究取向，「動機」、「資料主題／資訊內容」、「資料類型」、「資訊管道」等成了資訊需求的幾個面向，隨著情境的變化、人們面對變化所展現之行為，這些面向的內容也不再是固定的標的物，而是「情境下的產物」。雖然圖書資訊學界對於「情境」的理解尚未有明確的一致性，但從研究內容可以發現，國內與資訊需求相關研究，對於情境分析有越來越多的重視。

(二) 資訊需求研究的設計與規劃

所選的八篇論文主要以問卷調查法與訪談法進行，此部分主要專注在探討細部內容設計與規劃的問題。本研究著重於各篇論文之研究問題與研究設計之間配合性的觀察，發現國內碩士論文在詢問研究對象的問題設計及分析上，存在一些明顯的現象。

1. 詢問研究對象的問題設計需更謹慎

本研究檢視八篇論文中所使用的研究工具，包括問卷中的問題或結構／半結構的訪談大綱，針對所列各個問題皆提出「為什麼要問這個問題」的討論分析，再回歸研究者所提出的研究問題尋求解答。分析結果顯示，論文研究者大多能從問題詢問中得到想要的答案，但結果也發現幾個突出的問題：

- (1) 問項過多，有些問項後來並未被用於研究分析上。最常出現在與研究對象的基本資料有關的問項，許多研究者詢問了諸如性別、年齡、職業、教育程度、婚姻狀況等，卻未真能與所欲探究的研究問題發生作用，除了造成冗項外，也隱含了研究倫理的議題。

- (2) 對於某些概念未有清楚定義，透過問項簡化某些概念，反而無法充分驗證該概念的意義。例如檢視學生個人特質對於資訊需求的影響，僅設計「年級」、「性別」、「學業成績」、「選讀類組」等四問項，藉此四部分解釋個人特質對資訊需求的影響，似乎未能彰顯「個人特質」這個概念的意義。
- (3) 問項包含一個以上的概念，一方面造成研究對象填答之混淆，在分析時也難以展現單一概念的影響力。例如在某個了解病患健康資訊需求及尋求行為的研究中，研究者詢問受訪者「下列這些健康資訊來源中，您最信賴也最常使用的健康資訊來源管道為何」，並藉此結果推論研究對象對於各類資訊來源的需求高低。研究者將「信賴」與「使用」兩個概念併於同一問項，然此二詞彙對於受訪者詮釋資訊來源的意義未必相同，「信賴」不等於「使用」，對受訪者而言，「信賴」可能更接近對權威的認知，而「使用」則可能與便利性有關，諸多潛在原因都會對問題的概念一致性造成影響，更遑論從使用率推論資訊需求之適用性。
- (4) 問項之間邏輯不清，形成問題之間銜接度不足的狀況，研究問題反而失焦。研究團隊將某份問卷的全部問題加以歸類，類別及次序對照於研究者的問題意識與結果分析，如下所示，括弧中為原始問卷之題號。實際上，研究者對於探究研究對象資訊行為有其詢問與解析的邏輯，問卷的設計若能循邏輯發展，受訪者填答時可從較完整的經驗出發，同時亦可能降低記憶斷裂或漏失的狀況。
 - a. 「個人認知的重要性」(問題1)
 - b. 「健康資訊在日常生活的重要性」(問題2)
 - c. 「健康資訊在生病時的重要性」(問題3)
 - d. 「動機」(問題10)
 - e. 「找尋資訊的過程」(問題9、11)
 - f. 「選擇資訊的方式」(問題7)
 - g. 「資訊來源管道」(問題8)
 - h. 「健康資訊的內容」(問題2.1)
 - i. 「在醫院與醫護人員資訊互動的情形」(問題4、5、6)
- (5) 用語不一致、問題所使用分等未統一，可能使分析結果有信度不足之虞。在某些研究中，有的研究者將資訊、資源、訊息混合在同一份問卷中，雖然可以透過條列問項讓受訪者辨識所指為資訊內容、資訊載體，或是資源管道，但若在訪談過程中混合使用不

同詞彙，受訪者可就不一定能做出與研究者同等認知的反應了。另外則為分等的問題，多數問卷採五等分量表的概念，特別是詢問情感意向的問題，然研究團隊也曾發現，在某些問卷中，同樣是詢問與感覺有關的問題，卻為五等分與四等分混用，即使在較為單純的計數統計下不致影響數據對研究結果的解釋，然而若各個變項均須與某個變因交叉分析，不同等質的比較結果難免招致挑戰。

2. 對於結果分析需更多元化

所分析的八篇論文中，大多數研究結果僅止於對其研究對象行為的描述，以量化研究而言，描述性統計仍為主要呈現方式，所驗證之假設經常只是研究對象對於資源面的偏好，少有不同面向間關聯性的推論，例如實務領域關心的行為面與資源使用面之關係，多數研究的結果分析中仍未有所見，其中一個主要原因與研究假設有關係。

而從本研究所選論文中可發現，近來對於資訊需求思維的轉向，漸有較多面向的研究設計，逐漸突破從資源面解釋資訊需求的窠臼。

例如李郁雅（2000）以博士論文研究歷程的情境作為基礎，探索博士論文研究情境的如何構成，以及博士生於此情境中的資訊行為，找尋情境與資訊行為之關係，提出博士生進行論文研究的行為類型，以及「面對情境」的動態資訊行為思考架構，即便屬於小眾研究對象的質性研究，仍為資訊行為帶來一個可預測的空間以供未來研究檢驗。

(三)研究目的與研究結果的契合：研究方法的檢視

在主要的收集資料工作上，此八篇論文仍不出問卷調查法與訪談法的範圍。此八篇論文均以了解研究對象的資訊需求為最終研究目的，研究結果最重要的任務在於回應研究目的，兩者間契合程度，除了受資訊需求概念的處理方式所影響，與研究方法的選擇與使用也有很大關聯。研究團隊觀察到國內資訊需求相關研究在效度與信度上有一些現象，值得加以思考。

1. 對於資訊需求之解釋力尚缺乏，須留意研究之效度

如前文所述，八篇論文中多數在於調查資源面的偏好，以此作為了解研究對象資訊需求的結論。此包含兩個研究方法的問題，一是統計數據解釋力的問題；二是研究者對於分析結果詮釋的問題。

目前以量化進行的國內相關研究仍以描述性統計為主，對於資訊需求的調查通常有一先設的假定立場，再藉由統計數據達到信心水準與否對假設進行解釋與結論。此種做法下，其他可能影響資訊行為的因素容易被忽視，亦使得國內相關研究之結果呈現高度同質性的狀況，此不免

令人懷疑資訊行為研究的價值與實用性，甚為可惜。

其次則為研究者對於分析結果的詮釋，以資料類型的調查結果為例，較常出現的邏輯迷思如下：「使用某資料類型頻率較高，代表對某資料類型有較高的資訊需求」；「比較喜歡某資料類型，代表對某資料類型有較高的資訊需求」。使用頻率與偏好程度，在某些程度上固然能反映使用者的資訊需求，然而若以此邏輯詮釋研究對象的資訊需求，可能造成推論的不充分，同時也簡化了資訊需求的複雜性。因此，邏輯關聯度上應該要發展更強的解釋力，例如資料分析結果可擇幾位研究對象進一步討論，並且須特別留意資訊行為異質性的部分。

2. 資料收集方式多元，助於研究信度提升

在國外許多學者對於資訊行為研究方法的調查中，發現資訊行為相關研究方法頗為受限，仍以調查法與訪談法為主（Sonnenwald & Iivonen, 1999; Julien & Duggan, 2000; McKechnie et al., 2005），呼應了本研究的觀察結果。

本研究所分析的八篇論文中，多數以單一研究方法完成，較特別的是李郁雅（2000）採取三角測定法（triangulation）的策略，透過訪談、背景資訊問卷調查、受訪者工作日誌與個人書信等多重來源，加強研究資料之確實性與可信賴性。

肆、結論

為達成了解國內相關研究現況之目的，本研究藉由量化方式分析出國內研究者關心之主題，而後聚焦於資訊需求相關研究，透過內容評析方式，探索國內相關研究目前之成果，以及有待成長之方向。

本研究所分析之八篇論文處於資訊行為研究密集成長幾年內的不同時期，過去研究均為未來研究之重要基石，從這幾篇論文遞嬗中亦可窺知一二，研究團隊在此向這些論文作者致上最深的謝意。透過評析，可歸納出國內資訊需求相關研究的一些共通性，詳述於下。

1. 資訊需求的概念應有所擴展

資訊需求經常是觸發資訊行為發生的關鍵點，不少學者窮其研究生涯於此探究，例如在Dervin的意義建構理論（Sense-Making）中，強調人們以自己所知覺到的落差（gap）作為資訊尋求的起點（Dervin, 1992）；Belkin的知識渾沌說（Anomalous State of Knowledge, ASK）則認為資訊行為的發生來自於不確定性，因此產生資訊行為發生的可能（Belkin, 1980）；Taylor更是提出經典的資訊需求層級，以使用者與館

員間問題諮詢 (question-negotiation) 的過程為例，認為人們的資訊需求其實從未意識到的狀態 (visceral level) 即已存在、進而察覺 (conscious level)、產生可陳述的句子 (formalized level)、最後向資訊系統提出問題 (compromised level) (Taylor, 1962, 1968)。從英文原文可知，最後來到系統或館員面前所提出的問題，是一種「妥協後的需求」，通常已是一種可檢索的辭彙或語言。

然本研究分析的八篇論文，部分研究者所認為的資訊需求乃是對於資訊主題、資料類型、資訊來源管道的需求，對應前段的幾項理論，這樣的假設可能窄化了資訊需求。另一方面，多數研究結果僅為資訊或資訊管道類別的偏好辨識，未能進一步鏈結資源調查結果與研究對象的關係，當此兩者分離，更難以讓讀者對於研究的實用性產生認同。

所分析之論文中，李郁雅 (2000) 對於資訊需求有較為完整的探究，以「人在情境中之資訊需求」為前提，使資訊需求的概念能與情境結合，觸發更多的解釋空間，此亦吻合於Wilson對於資訊行為所提的「人在情境中 (person-in-context)」之主張，可供相關研究參考。

2. 資訊行為概念產生典範變遷

此八篇論文中年代較早的研究，對於資訊需求的假設偏重系統導向，亦即「假設人們都有資訊需求、都知道自己需要什麼，接著便會尋求一些資訊產品以改變此種狀態」，因此經常將資訊需求一致性觀點視之，例如直接切入資訊主題、資料類型等之探討，同時以人口變項之差異作為研究主體。

近年來，開始關注資訊需求的變動性特質，例如研究者開始嘗試著從工作角色、資訊行為歷程、情境等方向思考資訊行為，連帶影響研究的設計。從理論的角度而言，上述三方向可分別對應出Bystrom (1995)、Kuhlthau (1989)、Wilson (1997) 等學者的主張。換言之，若研究者可應用理論的架構性於研究中，有助於使研究有更充分的整體性設計。國內研究者理論觸覺仍不足，然從不同時代研究的反映可知，研究與理論的結合有其必要性，從中也逐漸看見了明顯的典範變遷。

3. 研究方法須多元化思考

國內資訊行為相關研究方法最明顯的兩主線，其一是問卷調查法，主要以量化方式進行；其二為訪談法，主要為質性研究取向。兩者共通現象，首先是資訊需求的檢視容易被研究者以預設的思維引導，受限研究對象資訊需求的探索，本文已有說明，不再贅述於此。

其次則為研究問題與研究設計的關聯性處理，研究方法究竟有無回應研究目的，信、效度是很重要的指標。然多數研究僅以單一途徑收集

資料，亦不常交代研究工具信、效度狀況，研究問題與研究設計如同複製經驗一般，減低了資訊行為研究結果的創造力，不免令人有浪費研究資源之憂。

關於資訊行為的研究方法，有越來越多相關領域的學者提出可參考的方向，例如Case（2007）於其著作中特別區分成兩大部分，分別討論資訊行為可行的研究方法與研究面向，並舉實證研究為例，值得推薦後進研究者參考。Sonnenwald和Iivonen（1999）則綜合諸多相關研究結果，提出整合性資訊行為研究架構。雖然在該文章中作者承認該架構過於巨觀，要完整達成並須耗費不少的時空成本，但至少傳達了許多可能探討資訊行為的面向，研究者可隨不同面向所需關注的環節，發展出不同的研究設計。Wang（2001）則是描述了各種可應用於資訊行為研究的方法論與研究方法，尤其對調查法、訪談法、參與觀察法等研究方法的執行與實證案例著墨甚深。由此可知，資訊行為相關研究國內外均有相當的進展，有待更多創意的注入、還有很多空間等待探索。

本研究執行期間統計之時程為84-93學年度，然近日再觀察94學年度至今此類研究之發展，國內碩士論文依然持續成長的狀態，研究對象的界定也更具多樣性，例如單身女性、部落客、老年人等，與這三年來社會的發展或新興議題，有著一定程度之關聯性，可知資訊行為這個研究主題上，發展動能依舊可觀。國科會教育學門熱門及前瞻學術研究議題調查規劃案第二期成果報告亦指出，使用者資訊行為一直是圖書資訊學領域極為重要的研究議題之一（潘慧玲，2007，頁69-70）。隨著資訊行為理論的提出與發展（參見Fisher, Erdelez, & McKechnie, 2005），期待未來國內相關研究除各種不同的研究對象外，更朝向理論概念的探討，多元的焦點研究問題，以及研究設計的創新，與研究成果的累積與統整。

誌謝

本研究探討的過程中，經驗了學域中學術變遷的生命力，此種回溯性的探究，使本研究團隊對於「過去之研究，累積未來的成功」有深刻的體認，實則須感謝各個資訊行為相關研究者之努力。此外，本論文為國科會計畫「資訊行為研究的理論性考察」（NSC 93-2413-H-002-023，NSC 94-2413-H-002-008）之部分研究結果，感謝該會之獎助，以及在此計畫之不同階段參與討論之研究生，研究助理許禎芸、蔡尚勳等人之參與投入。

參考文獻

- 李郁雅 (2000)。博士論文研究歷程中情境與資訊行為之探索：以植物分類學為例。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 蘇慧捷 (2002)。從自助旅遊者資訊行為探討旅遊網站內容之規劃。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 潘慧玲 (2007)。教育學門熱門及前瞻學術研究議題調查規劃案成果報告 (II) (國科會社會科學中心委託研究成果報告，NSC 93-2413-H-002-023，NSC 94-2413-H-002-008)。臺北市：國立臺灣師範大學教育政策與行政研究所。http://ssrc.sinica.edu.tw/ssrc-home/res/Upload/106.pdf
- Belkin, N. J. (1980). Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 5, 133-143.
- Bystrom, K., & Jarvelin, K. (1995). Task complexity affects information-seeking and use. *Information Processing & Management*, 31(2), 191-213.
- Case, D. O. (2006). Information seeking. *Annual Review of Information Science and Technology*, 40, 293-327.
- Case, D. O. (2007). *Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior* (2nd ed.). Amsterdam: Academic Press.
- Chang, S., & Rice, R. (1993). Browsing: A multidimensional framework. *Annual Review of Information Science and Technology*, 28, 231-276.
- Choo, C. W., & Auster, E. (1993). Environmental scanning: Acquisition and use of information by managers. *Annual Review of Information Science and Technology*, 28, 279-314.
- Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology. In J. D. Glazier, & R. R. Powell (Eds.), *Qualitative research in information management* (pp. 61-84). Englewood, CO: Libraries Unlimited.
- Dervin, B., & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 21, 3-33.

- Fisher, K. E., Erdelez, S., & McKechnie, L. (E. F.) (2005). *Theories of Information Behavior*. Medford, NJ: Published for the American Society for Information Science and Technology by Information Today.
- Gonzalez-Teruel, A., & Abad-Garcia, M. F. (2007). Information needs and uses: An analysis of the literature published in Spain, 1990-2004. *Library and Information Science Research*, 29, 30-46.
- Julien, H., & Duggan L. (2000). A longitudinal analysis of the information needs and uses literature. *Library and Information Science Research*, 22(3), 291-309.
- King, D. W., & Tenopir, C. (1999). Using and reading scholarly literature. *Annual Review of Information Science and Technology*, 34, 423-477.
- Kuhlthau, C. C. (1989). Information search process: A summary of research and implications for school library media programs. *School Library Media Quarterly*, 18(1), 19-25.
- Metoyer-Duran, C. (1993). Information gatekeepers. *Annual Review of Information Science and Technology*, 28, 111-150.
- McKechnie, L., Goodall, G. R., Lajoie-Paquette, D., & Julien, H. (2005). How human information behaviour researchers use each other's work: A basic citation analysis study. *Information Research*, 10(2), 220. Retrieved from [http:// InformationR.net/ir/10-2/paper220.html](http://InformationR.net/ir/10-2/paper220.html)
- Pettigrew, K. E., Fidel, R., & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, 35, 43-78.
- Sonnenwald, D. H., & Iivonen, M. (1999). An integrated human information behavior research framework for information studies. *Library and Information Science Research*, 21(4), 429-457.
- Taylor, R. S. (1962). The process of asking questions. *American Documentation*, 13, 391-396.
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 29(3), 178-194.
- Wang, P. (2001). Methodologies and methods for user behavioral research. *Annual Review of Information Science and Technology*, 34, 53-100.
- Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: An interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, 33(4), 551-572.

附錄：學域類別及所涵蓋之學系

學域名稱	所涵蓋之學系
圖書資訊領域	圖書資訊學系、資訊與圖書館學系、圖書館學系
經營管理學領域	企業管理學系、科技管理學系、科學管理學系、高階主管經營管理碩士在職專班、經營管理學系、經營管理碩士學程、管理科學學系、管理學系
教育學領域	工業科技教育學系、工業教育學系、成人教育學系、自然科學教育學系、社會教育學系、初等教育學系、特殊教育研究所、商業教育學系、國民教育學系、教育研究所、教育科技研究所、國民經營與管理研究所、教育資料科學學系、教育資訊學系、教師在職進修資訊碩士學位班、資訊教育學系、衛生教育學系、網路學習科技研究所
資訊管理學領域	資訊經營學系、資訊管理學系
商學領域	行銷與流通管理所、行銷學系、事業經營研究所、金融營運所、保險學系、商學研究所、國際企業學系、國際貿易學系、貿易經營學系、會計學系
資訊工程學領域	資訊工程與科學系、資訊工程學系、資訊系統與應用研究所、資訊科學學系
工業工程與管理學領域	工業工程與工程管理學系、工業工程與管理學系、工業工程學系、工業管理學系
資訊傳播學領域	資訊傳播工程學系、資訊傳播學系
電機工程學領域	電子工程技術研究所、電子工程學系、電信工程學系、電訊傳播研究所、電機工程學系
醫護領域	行為醫學研究所、醫務管理學系、醫護管理研究所、護理學系
休閒旅遊事業領域	休閒事業管理學系、旅遊事業管理學系、觀光學系
新聞學領域	新聞學系
藝術領域	多媒體動畫藝術研究所、美學與藝術管理研究所、視覺藝術研究所、應用媒體藝術所、應用藝術學系
傳播學領域	傳播管理學系、傳播學系