

# 資訊行為的理論建構與應用

文·圖／林珊如

長期以來，一般人以為圖書館員協助借書、還書、整理書架上的書刊等庶務性的工作，就是圖書館學的內容。事實上，在這井然有序背後的logistics以及圖書館在空間資源與科技的運用與管理都是學問。

## 從圖書館學到圖書資訊學

30多年前在我大學生的時代，這個科系稱為圖書館學，我回國教書後，10多年前這個科系改稱為圖書資訊學，在國外多為獨立的學院，而國內則隸屬在文學院，而國科會的學門分類一度納入社會科學，目前改在教育學門之下。

在人文與社會學科中間擺盪，意味著這門學科確實兼具有人文與社會科學屬性。從早期的關心人類紀錄性的資訊與知識的組織、整理，到現代科技應用下關心知識的生產與傳播，已成為多元學科及跨領域屬性的學門。

現代圖書資訊學所著重的是人類社會中有關資訊的蒐集、組織、檢索、利用、呈現、與管理，關心人類知識的傳播與推廣，運用各種現代化科技管理與組織機構與資訊系統。其研究核心有3個主要元素——資訊、人、與資訊系統，研究這3個元素及其彼此間的互動，然後及於對社會的影響。因此，除了圖書館學及資訊科學本身外，也涉及管理學、心理學、社會學、電腦科學、及教育科技等領域。

隨著資訊傳播科技與網路的發展與普及，科技應用於資訊的蒐集、組織、檢索、利用、行銷推廣、與出版，都可以在圖書館事業中蓬勃發展。隨著知識內容的數位化，各種資訊的形式與載體在網路匯流，以及數位內容產業的形成，圖書館與博物館學、檔案學的界限日益模糊，也有整合的趨勢。

圖書資訊學一方面回應社會對資訊取用與知識傳播的需求，強調資訊服務的實務與機構管理，一方面結合多元學科的理論進行基礎研究與應用研究。例如，透過網站的資訊組織架構與使用者經驗主導的人機介面設計，改善電子商務產品（如書籍）的相關推薦與露出，或

提升數位內容的取用，乃至於結合文創產業的行銷。

我個人長期的研究興趣，在以人為主體的資訊行為理論與應用研究，其研究信念為一切的資訊與資訊系統，無論是以社會機構的形式或網路科技所設置，都是要為人所用。因此，有系統地描述人與資訊的互動情境，所遭遇的困難與障礙，比較人們在實體與虛擬環境中的資訊需求與行為差異，以及不同社群在專業、教育、工作、日常生活及休閒等情境中的資訊需求、問題、搜尋、閱讀、分享行為等之特徵，建構資訊行為理論，最終希望應用於改善資訊服務或系統設計、強化資訊素養、消弭社會中在資訊取用上的數位落差。

## 個人學術研究生涯的路程

由於長期在實務導向的場域中學習，我在美國羅格斯大學博士研究的階段，思考的是如何從事與人相關的基礎研究，為資訊服務實務建立理論性的基礎，奠定我資訊行為理論建構研究最早也是最重要的訓練所在。此後，我的研究理路主要可分為以下3個部分：

### 一、資訊行為的理論建構、應用研究、與趨勢探討

從研究人類資訊搜尋行為出發，對瀏覽現象的探究，1993在SSCI第一級期刊《資訊科學與技術學會年度評論年刊》（ARIST）中發表代表性的論文，1995由國科會計畫延續瀏覽行為的結果與影響研究，於2001與兩位學者共同發表成專書由美國麻省理工學院出版社（MIT Press）出版，又於2005發表該理論的完整模式，收錄於國際學會出版的資訊行為理論專書中。事隔10年，近期受邀與圖書資訊學領域中著名的國際學者共同出版有關理論建構方法論的反思，即將在2015年出版。而1993年發表的論文仍出現在做瀏覽研究學者的引用文獻中。

這一段研究發表的經歷，同時也反映圖書資訊學對理論建構的追求，讓我常常對研究生特別是博士生說，學位論文往往是你一生中最好的作品，應全力以赴，成為這個領域的代表作，並為未來的研究生涯奠定可以延展的基礎。這也是我求學時代論文指導老師曾經分享的心得。

當1995亞馬遜網路書店（Amazon.com）崛起時，網路電子商務方興未艾，我因為與國內最早從事電子商務的博客來網路書店等相關業界的常態接觸，看到未來數位閱讀的趨勢，雖

然當時還處於何謂數位閱讀的爭論中。在2001年國科會獎助的網路數位文件閱讀研究計畫，我開始探討網路特性對數位閱讀的影響，並思考網路閱讀對青少年閱讀力的影響。

此後，帶領研究生跳脫圖書館的情境，不以傳統線上公共目錄的找書方式為研究題材，而以論文研究探討大學生在數位環境中休閒閱讀的找書策略，也對網路瀏覽行為與實體環境中的進行比較研究，研究最終目的是提供資訊服務業界相關網站資訊組織與介面設計之參考。

## 二、以人文社會科學精神進行科技業產學合作：

### 從資訊需求與行為調查研究到系統設計與知識服務創新

過去20年人類資訊相關行為研究歷程中，情境（context）的概念被公認影響人們的資訊需求與搜尋行為，也影響問題解決所使用的資訊來源與屬性。因此，我從學術研究情境、工作場域、教育現場、與日常生活中，針對臺灣史料使用者、平埔研究者、企業經理人、鄉土教育教師的資訊需求與搜尋行為等進行一系列的資訊使用者研究，應用社會科學的研究方法，從質化的田野研究到多元方法的運用，從人們真實的生活情境、解決問題、完成任務的過程，發展數位圖書館與博物館的設計原則，以使用者導向進行數位圖書館評估研究，並將對特定社群的資訊需求與行為調查應用於改善資訊系統及服務設計。例如於國家型數位典藏計畫中，對許多藏品數位化後卻乏人問津的網站，受單位委託進行典藏資料檢索系統使用者研究分析，從發掘潛在資訊使用者的來源、動機、對系統的心智模式及真實的問題情境，去提出如何改善系統設計的短中長期建議。

從實體圖書館到數位圖書館或網路資訊使用者，乃至電子商務資訊服務的模式，從學術專業資訊需求到日常生活認真休閒的資訊需求，圖書資訊學與其他相關學科共同的研究主體是資訊/知識，然而研究主軸是人與資訊互動的各種樣態如何產生、有何結果、如何轉化成問題解決或學習的相關應用卻是圖書資訊學研究獨特的所在。

從文學院研究者的角度，我個人比較特別的經驗是數年前曾擔任台灣積體電路公司的專案諮詢顧問，協助企業內部開發協作式的知識管理與知識服務創新平台的建置與實施（Platform for Collaborative Learning, Asking, Searching, and Sharing）。這類產學合作的經驗，也充分顯示圖書資訊學的人文社會科學取向對科技平台的發展可以產生實質貢獻的潛能。

透過各種資訊使用者行為的田野研究（field study）及生活實驗室（living lab）中的科技使用者經驗研究，產出的成果包括音樂搜尋網站的分類檢索點之建議、企業網站產品分類架

構之設計、數位出版品的人機介面之優化、行動科技的資訊服務模式等，都成為圖書資訊學研究連結教學與產業應用的理論基礎。

### 三、以跨領域應用研究連結社會需求： 研究人與資訊、資訊科技的互動

最後，跨領域是近代科學知識生產與傳播的普遍現象，也是圖書資訊學發展的一個重要趨勢。因此，我所著眼的研究一方面針對其他領域對圖資學門所關心的資訊使用者研究進行跨領域的發展與應用探析，爬梳理論互相援用的狀況，另一方面在於瞭解跨領域的學術研究者之資訊需求與行為，並發展整合性的資訊系統平台以協助研究資源的掌握與利用。科技部通過【老人學科際整合研究資源系統需求與評鑑】研究計畫即為其中一例。

有幸受邀參與教育部輔導鄉鎮圖書館閱讀植根與空間改造計畫，對閱讀推廣的城鄉差距與老年的數位落差有深切的體會。隨著臺灣少子化與高齡社會的來臨，公共圖書館的高齡服務成為我研究教學的重點之一，希望對高齡者及其家屬照顧者的健康資訊與終身學習需求能提供滿足其資訊需求的服務，特別是科技在老年資訊服務與終身學習的角色。因此，對老年網路資訊行為、失智症家屬照顧者與視障者的資訊取用等，都是圖書資訊學透過跨領域的合作研究與回應社會需求的重要應用領域，也是未來圖書館異業結盟服務的重要方向。

經由以上的經歷，我相信臺灣高等教育的改革必須先來自教育者的自我突破與求新求變，在理論與實務、在研究與教學之間求取平衡，並創造機會讓學生能學以致用，這也是圖書資訊學研究的一項使命與特色。☞（本期專題策畫／臺灣文學研究所洪淑苓所長）



#### 林珊如小檔案

臺大圖書館學系畢業（1984），畢業後曾在林口長庚醫院圖書館工作，後到美國紐澤西州羅格斯大學傳播資訊暨圖書館學研究院取得碩士與博士學位。1994年回臺大任教，並主持國科會專題計畫多年，受邀於瑞典歐盟圖書資訊學博士研究課程中擔任「理論建構」協同講座。曾任 TSSCI《圖書資訊學研究》學刊總主編，熱衷於跨國跨領域的合作研究與教學，也在產業界擔任過諮詢顧問。現為中華民國圖書館學會及中華圖書資訊教育學會常務理事，臺大圖書資訊學系教授兼系主任。