

今天你和資訊互動了嗎？

淺談資訊行為研究

文・圖／蔡天怡

日常生活中，資訊幾乎無所不在，人們常在不自覺中與資訊產生各種互動。回想一天的生活，從早到晚，你和資訊有過多少互動呢？

每天早上醒來，睜開雙眼，想知道現在幾點、想知道睡眠時錯過了哪些訊息而看了看手機上的時間和各項通知？吃早餐時，你又看了新聞、收了電子郵件？和家人說話時交換了些訊息？工作時，你查了哪些資料、和同事討論了哪些事情呢？閒暇時，你追蹤訂閱哪些社群媒體上的相關資訊？睡前你又讀了什麼書、看了哪些新聞評論、追了哪些劇，或和家人分享了些什麼？

無論工作或休閒，許多時候我們都仰賴資訊，尤其身處現代都會區，更仰賴社群媒體，很可能在資訊中展開一天，又在資訊中結束了一天，周而復始。然而，你可曾仔細想過自己在哪些情境中，需要哪些資訊？該運用哪些策略，從哪些管道獲取相關資訊？又該如何運用這些資訊來幫助你完成大大小小的任務，或單純滿足你的好奇心呢？這一連串的問題都可成為資訊行為研究深入探討的議題。

資訊行為研究常探討的主題

一般來說，典型的資訊行為研究（information behavior research）常著眼於人們在特定情境中的資訊需求（information needs），及其如何透過資訊尋求（information seeking）與資訊使用（information use）來滿足其資訊需求。若以相對線性的觀點來探討資訊行為，通常會以「任務」設定所欲探究的情境範疇，以便掌握在此情境中，個人需要哪些主題、哪些類型的資訊；而為了滿足這些資訊需求，須透過哪些管道尋求資訊，又如何運用這些資訊來滿足好奇、解決問題或完成任務。

資訊行為研究常見的情境往往與研究對象、任務急迫性有關，例如：學生寫作業或研究生撰寫論文的資訊行為、留學生的日常生活資訊行為、特定興趣嗜好者從事相關任務的

資訊行為、特定疾病患者或其照顧者的健康資訊行為、特定行業從業人員在工作情境中的資訊行為等等。

資訊可能成為雙面刃

資訊可為我們帶來便利的生活、為我們解答問題、幫助我們作決策；然而，過於大量龐雜、錯誤或不實的資訊，反而會帶來困擾。

如果接觸超過所能負荷的資訊量，即所謂資訊超載（**information overload**）時，可能產生資訊焦慮（**information anxiety**）。有些時候，人們則因不願面對「現實」而有資訊迴避（**information avoidance**）的行為，如：當患有某種病，刻意避開該疾病的相關資訊。

當資訊行為研究所關注的資訊使用，聚焦在人們如何篩選過濾資訊時，則可延伸探討資訊素養（**information literacy**）相關議題；近來，錯誤資訊（**misinformation**）與不實資訊（**disinformation**）亦備受關注，人們如何判斷、因應這類資訊，與媒體素養密不可分。

此外，資訊取用平權（**equity of access**）也是相關研究關注的議題。人們在資訊社會中，因為所處的資訊環境不同，可能面臨數位落差的問題，尤其在資訊流動快速的網路社群世界，無法使用網路或沒有使用習慣的人們，往往喪失許多機會；而身心障礙人士亦常遭遇「資訊不可及」的問題，很可能因為網站或各種媒體介面可及性不甚理想，而無法順利取得。探究各種弱勢族群取用資訊的現況，進而推動資訊取用平權，也是資訊行為研究的重要關懷之一。

整體而言，資訊行為的範疇廣泛，凡是涉及人與資訊互動且關注人所展現出來的行為表現，皆可算是資訊行為相關議題。研究的終極目標在藉由了解人們展現的資訊行為，掌握如何提升人們的相關素養，並促進資訊的流動，甚至消弭數位落差或資訊取用不平等之情況。研究的理論基礎除了來自資訊行為相關理論模式之外，亦常借用傳播學、社會學、心理學及其他行為科學之理論與概念。

資訊行為研究常用的方法

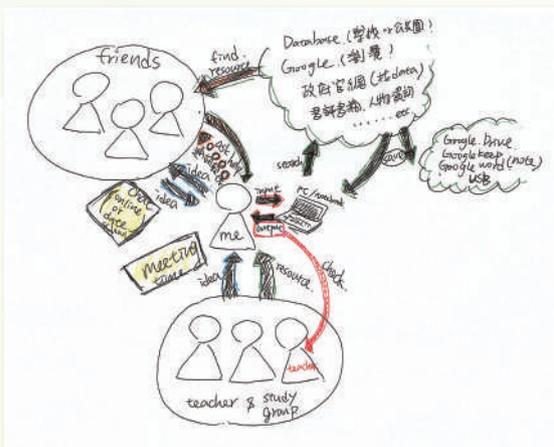
資訊行為研究常運用社會科學研究方法，例如：問卷調查、觀察、訪談等質性與量化方法。近來，許多研究更運用了多重方法（**multiple methods**）或兼具質性與量化的混合研究方法（**mixed methods**）。

筆者亦曾嘗試以上述不同方法探討不同的資訊行為議題。舉例來說，參考文獻[1]是筆者與研究團隊透過問卷調查，針對大學生，探討社群媒體在其資訊尋求行為中的角色，以及大學生個人差異（性別、年級、學系及人格特質）對其社群媒體使用行為帶來多大的影響。因應社群媒體興起之現象，我們將各種社群媒體視為資訊尋求過程中的資訊來源管道，探究個人差異與社群媒體作為資訊尋求管道之關係，拓展了相關研究多半僅著眼於單一社群媒體平台之研究框架。

近年來，筆者則嘗試運用視覺研究方法探究資訊行為議題（如：[2]、[3]），目前正長期追蹤研究生論文寫作歷程，探討研究生論文寫作歷程中的資訊行為相關議題（初步成果見[3]）。

在這個研究的訪談過程中，運用了Greyson在2015年和2017年發展的資訊世界圖研究法（information world mapping, IWM）及其理論架構[4]，除了請受試者回想自己為了特定任務，與解決該任務相關困難而需要的資訊、查找相關資訊／向他人諮詢相關議題、運用這些資訊完成任務，及和他人分享所知的情形之外，也加入讓受試者以繪圖方式表述其資訊世界的環節——運用一張A4白紙和一組12色油性筆，讓受試者更完整地從不同角度回憶並陳述自己的行為表現（如圖1所示），以幫助研究者更全面地掌握其資訊行為。

第一階段



第二階段

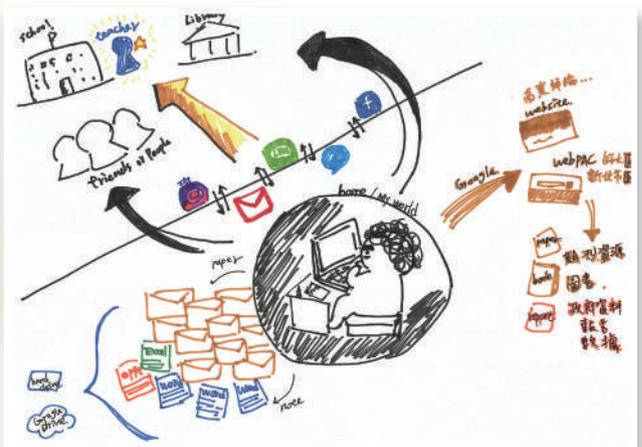


圖1：受試者所繪製的資訊世界圖實例

圖1是這個研究中頗具代表性的實例，展現了一位圖書資訊學領域研究生在兩個學期論文寫作情境中，資訊世界的變化情形。這種視覺引談法，在社會科學許多領域由來已久，但在圖書資訊學領域，尤其用在資訊行為研究中，是相對晚近的發展。

結語

資訊行為研究是一個與時俱進的領域。隨著科技發展與資訊環境的改變，數十年前研究生論文寫作的資訊行為與現在必然不盡相同。試想，今天你在哪些情境中和資訊互動了呢？五年前、十年前，甚至二十年或更久以前，你在類似的情境中，又是如何與資訊互動的呢？

做研究最令人振奮的，除了梳理出有趣的研究發現以外，莫過於質性研究的受訪者給予正面回饋，例如：有些受訪者會在訪談結束後，表示這個研究很有趣，原來自己的資訊行為是這樣，想知道研究結果；也有受訪者會肯定這樣的談話讓他反思自己的資訊尋求策略是否有效，因而對他未來尋求資訊帶來幫助。

無論如何，資訊行為是一個相當廣泛且跨學科的領域，研究者希望能藉由探討人們的資訊行為現況，了解如何協助他們更有效地運用資訊完成任務，充分發揮資訊的正面價值。若有更多跨領域人才合作投入，相信能為這個領域的研究帶來更多樣的發展。✎（本期專題策畫／中文系洪淑苓教授）

參考文獻：

- [1] K.-S., Sin, S.-C., & Tsai, T.-I. (2014). Individual differences in social media use for information seeking. *Journal of Academic Librarianship*, 40(2), 171-178.
- [2] Tsai, T.-I. (2019). Using visual methods to explore how students in information-related fields express the concept of “information” . *Journal of Educational Media & Library Sciences*, 56(3), 271-295.
- [3] Tsai, T.-I., Chen, H.-J., Tai, C.-H., & Chen, Y.-L. (2019, October). *How do students' information world maps change while developing their thesis topics?: A longitudinal study using arts-based elicitation interviews*. ASIS&T Annual Meeting. Melbourne, Australia.
- [4] Greyson, D., O'Brien, H., & Shoveller, J. (2017). Information world mapping: A participatory arts-

based elicitation method for information behavior interviews. *Library & Information Science Research*, 39(2), 149–157.

延伸閱讀：「JLIS-圖書資訊學刊」（2019）在方格子（<https://vocus.cc/user/@JLIS>）上的相關文章：

- [1] 有種病是阿嬤覺得她病了 | 淺談鄉村老年人的健康資訊尋求行為。 <https://vocus.cc/@JLIS/5cc6f740fd89780001e432e5>
- [2] 參考書和資料庫？你需要的不只是美式咖啡 | 淺談研究生的資訊尋求行為。 <https://vocus.cc/@JLIS/5ca2207bfd89780001e79ec7>
- [3] 那些年，我們一起追的資訊 | 淺談特殊情境中的資訊行為。 <https://vocus.cc/@JLIS/5ca21f8efd89780001e79e0a>
- [4] 一千種提問的方式 | 淺談資訊行為。 <https://vocus.cc/@JLIS/5c8f9835fd8978000109c8fa>
- [5] 與Google共度的每一天 | 淺談數位時代日常生活資訊行為。 <https://vocus.cc/@JLIS/5c6e9b43fd897800016c29ec>



蔡天怡小檔案

美國威斯康辛大學麥迪遜校區圖書資訊學博士，現任臺灣大學圖書資訊學系副教授，擔任臺大圖書資訊學系出版之 TSSCI 期刊《圖書資訊學刊》英文編輯。曾任資訊科學暨科技學會臺北分會會長（2017 年）與副會長（2016 年）、中華民國圖書館學會閱讀與心理健康委員會副主任委員（2015-2019 年），目前亦擔任中華民國圖書館學會與中華圖書資訊學教育學會多項委員會之委員。其主要教學領域包括：資訊行為、資訊視覺化、資訊資源與服務等；主要研究領域則包括：資訊行為、資訊服務、資料素養等，研究成果發表於 TSSCI、SSCI 期刊及重要國際研討會，並於 2020 年獲得文學院全英語教學優良獎，以及資訊科學暨科技學會（Association for Information Science & Technology）資訊行為主題興趣群（SIG-USE）之 Elfreda A. Chatman 研究獎。