

成人讀者之資訊尋求行為

The Information Seeking Behavior of Adult Readers

黃慕萱

Mu-Hsuan Huang

國立臺灣大學圖書資訊學系教授兼系主任

Professor and Chairman, Department of Library and Information Science,
National Taiwan University

【摘要】

對現今的圖書館而言，如何針對讀者的需求及特性提供適當的服務是相當重要且不容忽視的服務理念。為了滿足讀者的資訊需求，圖書館必須瞭解並掌握讀者的資訊需求及資訊檢索行為。但由於讀者的類型與特色非常多元，圖書館無法一視同仁地看待，因此有必要針對特定讀者群之資訊需求和資訊尋求行為加以瞭解。本文即以成人讀者為對象，首先探討資訊尋求行為的相關理論及其發展，包括其意義、各階段的資訊尋求行為等；接著討論影響資訊尋求行為的因素，包括超越情境特質與情境變數；最後探討國內有關成人讀者之資訊尋求行為的相關研究。

【Abstract】

This article discusses the information seeking behavior of adult readers, emphasizing the theories and empirical findings. First, this article reviews some theories concerning information needs and research stages. Then the article addresses factors affecting information seeking behavior and illustrates empirical finding of adult information behavior.

關鍵詞：資訊需求、資訊尋求行為、成人讀者

Keywords：Information Need, Information Seeking Behavior, Adult Reader

壹、前言

隨著資訊科技的發展與網際網路的普及，資訊數量的成長以及資訊傳播的模式產生極大的變革；而向以資訊提供者自居的圖書館，亦必須因應大環境而改變其提供服務的內涵與方式。在今日的資訊社會當中，由於資訊量的快速成長與資訊型態的多元化，圖書館已不可能完整蒐集所有的資料，因此如何利用有限的資源提供高品質的服務，便成為圖書館努力的目標。

根據中國圖書館學會所擬定之〔圖書館事業發展白皮書〕，圖書館事業的願景之一為滿足資訊需求，亦即由圖書館提供各種類型與主題的資訊資源，以滿足社會不同讀者的資訊需求。為了滿足不同類型讀者的資訊需求，首要工作便必須有效掌握讀者的資訊需求及尋求資訊的行為，以作為圖書館提供讀者資訊與服務之參考。由於各種類型的圖書館設立之宗旨與目的不同，其服務的對象亦有明顯之區別，因此在研究讀者的資訊尋求行為時無法一概而論，必須針對不同類型的讀者群加以瞭解。

本文即針對成人讀者的資訊尋求行為加以探討，首先說明資訊尋求行為的意義，以及影響資訊尋求行為的因素，接著以文獻探討的方式，介紹國內有關成人讀者資訊尋求行為之相關研究，作為圖書館日後進行成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之調查與研究之參考。

貳、資訊尋求行為之理論

資訊尋求行為(Information Seeking Behavior)意指從讀者意識到有資訊需求至滿足其資訊需求為止，過程中所發生的一連串活動。(黃慕萱，民83，頁50)一般常與資訊蒐尋行為混用；事實上，資訊尋求行為與資訊蒐尋行為源自同一個英文詞彙，只是選擇的翻譯詞彙不同，雖說有些學者認為資訊蒐尋包含資訊蒐集和尋求，涵蓋的層面較廣，但筆者認為兩者的區隔並不明顯。至於另一名詞人機互動(Human Computer Interaction)，係指使用者在尋求資訊的過程中與資訊系統間的溝通及互動，亦可視為一種特殊類型的資訊尋求行為。另外，資訊行為(Information Behavior)也是常與資訊尋求行為相提並論的名詞，其內涵包括資訊需求與促發需求的因素、回應

需求的歷程與行動、影響回應的因素等。資訊行為的研究企圖瞭解人們如何找尋所需資訊、促使人們尋找資訊的前因或動機、找到資訊後如何研判資訊的相關性、以及如何使用與利用所得資訊的種種過程與結果。(賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如，民 90，頁 226)。因此資訊行為的範圍及層面較資訊尋求行為和資訊蒐尋行為更為廣泛，亦為目前相關研究所傾向使用的詞彙。換言之，資訊行為涵蓋資訊的需求、蒐尋、蒐集、組織、評估與利用等，但本文主要探討的範疇為資訊需求和蒐尋，不涉及資訊的蒐集、組織、評估與利用。

由於資訊尋求行為開始於使用者感知到自身的資訊需求，也就是說，在資訊尋求的過程中，使用者一定先意識到資訊需求，才會產生尋求資訊的行為，因此在探討資訊尋求行為之前，必須先介紹資訊需求的概念。資訊需求的概念可以 Taylor (1968) 之資訊需求模式為代表，他將讀者的資訊需求依陳述程度分為四級：

Q1-內藏之資訊需求(The Visceral Need)：真實但無法陳述之資訊需求

Q2-意識化之資訊需求(The Conscious Need)：有意識並在腦海中勾勒出輪廓之資訊需求

Q3-正式之資訊需求(The Formalized Need)：用具體口語或文字陳述之資訊需求

Q4-妥協後之資訊需求(The Compromised Need)：輸入資訊系統之資訊需求

其中內藏之資訊需求若有似無，雖然處於混沌狀態，卻是讀者真正資訊需求之所在。許多學者呼籲參考晤談最重要的目的是在協助讀者說出其原始之資訊需求，所指即為此內藏之資訊需求。至於意識化之資訊需求，則是一種模糊不清的問題陳述狀態，讀者自覺似乎能掌握自己的資訊需求，但有時又覺得資訊需求狀態失控，在此階段中，讀者比較傾向和同儕一起討論，以釐清對問題的疑慮。至於正式之資訊需求，是一種對問題明確且具體的陳述，內容可包括問題本身、問題背景資料及其條件限制等。最後討論妥協後之資訊需求，由於各個系統所提供之功能、指令及檢索方

式都不盡相同，因此必須根據系統的特色進一步修飾資訊需求，使之成為系統能夠接受的陳述，此即妥協後之資訊需求。一般而言，讀者輸入系統的資訊需求（亦即檢索敘述）皆為妥協後之資訊需求。（黃慕萱，民 85，頁 242-243）就資訊需求的演變歷程而言，此四種層次性質由抽象模糊而漸趨向具象明顯，由無意識而漸進展成有意識的察覺。（李郁雅，民 89，22）

除 Taylor 的資訊需求模式外，Belkin（1980）所提出之「知識異常狀態」（Anomalous State of Knowledge，簡稱 ASK）亦是相當著名之理論。Belkin 認為人們會有尋求資訊之需求，係起源於認知到自己既有的知識狀態發生異常，而尋求各種資訊是為了解決此認知上的異常狀況。根據 Belkin 的假設，知識狀態具有動態的特質，而不同階段的資訊需求亦有所不同，因此資訊尋求過程不僅是檢索行為上的變化而已，尚須考慮在檢索過程中不同階段所面臨的認知與心理差異。

此外，Dervin（1992）亦提出「意義建構理論」（Sense-making Model）來解釋資訊需求產生的原因。Dervin 提出人們在日常生活中經歷的各種情況（Situation）與認知不同而產生的差距（Gap）是資訊需求的來源。換言之，當人們在日常生活中所面臨的狀況，無法從其現有的知識或認知獲得解釋或理解，也就是人們當下所擁有的知識與其所處的外在環境或情境產生落差，而為了改善此落差，人們開始尋求資訊。

Kuhlthau（1988）則認為資訊尋求的過程為思想（Thoughts）、行動（Actions）與感覺（Feelings）的複雜組合，而資訊利用的認知層面，是使用者在瞭解並解釋尋求過程中，個人的經驗與行為。（引轉自蘇媛，民 84，頁 52）因此，Kuhlthau 認為資訊尋求的過程是不斷在修正的，使用者各個階段的尋求行為，將會隨其認知狀態的改變而不斷變化。Harter（1992）在心理相關的文章中亦提及資訊需求不斷變化的本質，如果資訊需求不斷變化，那回到原始資訊需求的意義又何在？

誠如前述，Taylor 重視原始的資訊需求，他將參考晤談的目的定位於找尋讀者真正或原始之資訊需求，然而，亦有學者質疑此原始或真正的資訊需求對讀者的實質助益。事實上，資訊需求一直處於動態的變化中，試

想任何人在撰寫報告時，可能都會經歷計畫構想之初、選定研究主題、確定研究主題的焦點、建立假設、設計研究方法與步驟、蒐集相關文獻資料及開始撰寫報告等不同研究階段，在這一連串過程中，資訊需求通常不斷產生變化，但愈接近報告完成時的資訊需求可能較原始模糊的資訊需求更正確實用。(黃慕萱，民 85，頁 250) 因此，究竟是要追求原始的資訊需求，還是只要幫助讀者具體化並釐清問題即可，一直是個極具爭議性的問題。贊成回到原始資訊需求的學者，認為館員具有「診斷」的角色，而贊成掌握現在資訊需求的學者，則重視當下資訊需求(Current Information Need)的正確與否。

有關資訊尋求行為的階段，有多位學者曾為文撰述，其中 Grover (1993) 將之區分為八個階段，分別是感覺需求(Awareness of Need)、決定行動(Action Decision)、蒐尋策略(Strategy for Search)、蒐尋行為(Behavior in Search)、評鑑結果(Evaluation)、整合(Assimilation)、記憶(Memory)與利用(Utilization)。而 Kuhlthau (1993) 則從使用者的觀點，發展出包括開始(Initiation)、選擇(Selection)、探索(Exploration)、成形(Formulation)、蒐集(Collection)及發表(Presentation)等六階段之資訊尋求模式。其中 Grover 的理論較接近一般使用者尋求資訊的模式，Kuhlthau 則是以學生撰寫報告的心路歷程區分各階段資訊尋求行為。

筆者一直以為，資訊尋求行為是當使用者察覺到自身之資訊需求，或者認知到本身之知識狀態產生異常時，為滿足此需求或解決此異常狀態所進行的一連串行動(Activities)，其過程包含下列六項：

1. 察覺資訊需求：使用者感覺到對資訊之需求，此需求可能是從模糊的概念而來，亦即從 Taylor 所謂的「內藏之資訊需求」轉為「意識化之資訊需求」。
2. 表達問題：使用者能夠將其資訊需求，以語言或文字的方式具體表達，即 Taylor 所提出的「正式之資訊需求」或「妥協後之資訊需求」。
3. 管道(Channels)：使用者能夠表達問題之後，便開始透過各種管道試圖解決問題或滿足資訊需求，這些管道包括大腦、朋友、書本、圖書館、館員等。

4. 尋求資訊：此階段為使用者正式或非正式的尋求能夠滿足其資訊需求的活動，例如：檢索各種類型的資料庫、蒐尋網際網路上相關資訊、詢問老師或朋友等。
5. 使用資訊：找到符合需求的資訊後，便需要加以利用，此階段包括整理、組織、分析與評估資訊，並將之轉換為個人的知識。
6. 滿足資訊需求：經由上述各階段的資訊尋求，使用者之資訊需求應能得到滿足。

參、 影響資訊尋求行為之因素

資訊尋求行為開始於使用者意識到其資訊需求，結束於該需求得到滿足，整個過程由各個不同的階段串連而成，在此連續的過程中，使用者的資訊尋求行為將會受到諸多因素的影響而產生變化，以下便要探討這些可能影響資訊尋求行為的因素。

一般而言，影響資訊尋求行為的因素相當多，使用者和問題為其中最明顯的二項，但資料庫、檢索系統或檢索過程，亦會影響使用者之資訊行為。探討影響資訊行為因素的學者一直很多，Fidel 與 Soergel(1983)曾將影響線上資訊尋求行為的因素盡量羅列，總共分為八大類，由於其考慮到代檢者檢索資料庫，因此使用者和檢索者被分為二個不同的大類，茲將二人提出的影響因素敘述如下：

1. 環境(The Setting)：包括組織的類型，這是由組織的導向、是否為營利性組織、附屬機構、組織所關心的主題及其任務等要素決定。此外亦包括組織對檢索的態度、檢索單位在組織架構中的定位、提供使用者檢索的時間長短、使用者的特質等。
2. 使用者(The User)：使用者指的是具有資訊需求且開始進行檢索者，此項影響要素包括使用者（資訊需求者）的教育程度、檢索的經驗、使用者對待線上檢索的態度等。

3. **需求(The Request)：**此項包括任何有助於檢索者釐清其資訊需求，以及在檢索過程中納入考慮的特殊要項。使用者真正的需求和檢索者想像使用者需求間的差距，對檢索過程與檢索結果具有相當的重要性。至於查詢需求(Query)，亦即檢索者在資訊系統所鍵入之查詢指令或詞彙，可視為需求的一部分。
4. **資料庫(The Database)：**此項包括資料庫的範圍、更新頻率、索引典的有效性、字辭典、相互參考書目、詞彙註解的範圍、價格以及詞彙的類型等。
5. **檢索系統(The Search System)：**此項包括資料庫供應商(Database Vender)所提供的服務，例如收費的形式、使用系統的價格、服務的品質等。至於檢索系統部分，則包括檢索功能、資料輸出的形式、是否可批次處理同一檢索策略等。
6. **檢索者(The Searchers)：**此項包括檢索者的相關教育訓練、從事參考工作的經驗、通常檢索的主題範圍、花在參考相關工作的時間、電腦經驗、處理複雜問題的能力等。
7. **檢索過程(The Search Process)：**此項包括檢索者對問題的認知、檢索者與資訊需求者間的互動、檢索過程中其他資源的應用、問題陳述、檢索系統的選擇、與系統間互動、實際檢索時檢索敘述的修正等。
8. **檢索結果(The Search Outcome)：**此項指的是檢索結果的品質，這可利用多種方式加以評估測量，例如回收率(Recall Ratio)、精確率(Precision Ratio)、引用文獻被檢索到的次數與使用者滿意度等。

若能成功找出影響資訊尋求行為的因素，就可以利用這些變數來預測人類資訊尋求行為，也是研究上述主題學者的終極目標。黃慕萱曾試圖應用情境模型(Situational Theory)來簡單說明影響資訊尋求行為的可能因素。根據黃慕萱（民 83）的研究，情境模型應用於資訊尋求行為，可用來解釋使用者將在何時選用何種管道，並預測在何種情境之下，使用者會透

過何種管道找尋資訊。在情境模型的理論中，預測使用者的資訊尋求行為必須先掌握可能的變數，這可從超越情境特質(Cross-situational Traits)與情境變數(Situational Variables)兩方面來說明。

超越情境特質所指的是這類特質在時空中具有不變性，其假設為具有某些特質的個人，即使面對不同的情境，也應該會表現出相同的行為。研究溝通方面的學者，從很早以前便應用個人特質來預測資訊使用和人際間的溝通行為，而此個人特質即可視為超越情境特質的一種。一般而言，個人特質可分為人口統計上的個人特質與純粹的個人特質。人口統計上的個人特質包括教育程度、收入、社會經濟地位、年齡和族群等，此類特質可反應個人的生活狀態，且較容易測量。至於純粹的個人特質則包括個人的人格、智商、認知特性、學習模式、語言能力與邏輯能力等，是會影響個人行為之穩定性與一致性的特質，通常必須藉由標準測試來測量。

上述純粹的個人特質當中，雖然包含人格特質，但由於探討有關人格特質與個人行為方面的研究缺乏一般性的理論，因此不論測量人格的標準測試如何進步，人格特質在預測個人於不同情境中所表現的行為，其所能解釋之變異量不超過 10%。(Dervin & Michael, 1980) 在預測資訊尋求行為上，人口統計特質的表現通常較人格特質佳，但因為人口統計特質同樣欠缺一般性的理論，故用於預測資訊尋求行為的表現仍然不夠好，且研究結果經常互相矛盾。正因為超越情境特質在大部分的情境下無法發揮作用，故研究者逐漸有共同的認知，如果想要成功的預測資訊尋求行為，研究的重點必須從超越情境變數轉移到情境的觀點。

由於資訊需求可說是起源於情境，因此根據資訊需求產生的情境來推測或預測資訊尋求行為，將會比以超越情境變數來預測的表現為佳。相對於超越情境變數，情境變數是會隨著時間、空間等不同情境而變化，包括興趣、參與程度、在情境中對阻礙的認識、在情境中對問題的認知、對問題解答的認知（沒有資訊或是太多資訊）、組織設備上的變數、態度和認知上的差異及與工作相關的變數等。

根據實證研究的結果，在預測和解釋資訊尋求行為上，情境變數比超越情境變數更為適當，且效果更好。以線上檢索為例，很多的研究指出新

手經過短期訓練，其檢索的結果和受過訓練的圖書館專業人員間並沒有很大的差異，這正顯示出練習和經驗並沒有相對改善線上檢索的品質，換言之，不管是熟手或新手，因為他們面臨的都是相同的情境，所以他們在線上檢索時的表現差異不大。

此外，Bellardo (1985) 認為檢索者的某些特質可能會影響到檢索品質，包括美學素養、分析能力、決斷能力與敏感程度等，但一般認為和檢索品質高度相關的智商，卻無法從 Bellardo 的研究中得到驗證，也就是說智商對線上檢索好壞並無直接影響，這再度說明了資訊檢索行為無法由一些認知或人格特質來正確預測。因此當研究人員在探討影響資訊尋求行為的因素，並企圖從這些因素預測資訊尋求行為時，掌握情境變數是相當重要的一項工作。

研究影響資訊尋求行為因素的最終目的是預測資訊尋求行為，筆者試從研究的信度(Reliability)與效度(Validity)來闡述此問題。一般而言，信度指的是每次實驗或測量的結果都一樣，具有一致性，但應用於不同的研究對象或許就不成立。效度則是指對於不同研究對象施測都能得到同樣的結果，亦即研究結果具有可應用性與普遍性。換句話說，所有的研究在企圖達到信度之餘，亦應考慮到是否具有效度。目前不管是用情境變數或是非情境變數來預測資訊尋求行為，效果都不是非常好，也就是不太具備信度和效度，因為無法成功的預測（效度），亦無法每次都測在同一點（信度）。筆者常想，無法成功地預測資訊尋求行為，是因為我們無法找出所有有效變數，還是這個現象無法預測。就像智力商數（Intelligence Quotient，簡稱 IQ）一樣，是未能找出影響 IQ 真正的變因，還是 IQ 複雜到不可測量？事實上，只要牽涉到人，預測就變得相當複雜且測不準，但我們還是可以回頭詢問，是不是因為沒有真正找出所有有效變因才無法預測，我們應該更努力找出有效的變數來進行預測，至少可以增加預測的準確性。正因為影響資訊尋求行為的要素是相當多變且複雜的，因此需要更多的實證研究，以協助我們發現真正影響資訊尋求行為的變數。

在解釋資訊尋求行為上，一直有「最省力原則」(Least Effort Principle)和「最佳品質原則」(Best Quality Principle)二種理論，使用者往往希望能

兩者兼顧，但囿於檢索的環境或其他因素影響，必須兩者擇其一時，使用者大多會採用最省力原則。以打字機為例，早有人設計出字母配置較現在的鍵盤更符合人體工學之鍵盤，但因為使用者早已習慣目前所使用的打字鍵盤，故此配置較合理之鍵盤一直沒有被大眾所接受。換言之，在解釋資訊行為上的「最省力原則」，是使用者心目中的最省力原則，往往並非真實的最省力原則，使用者常會受個人認知、習慣與教育程度等因素影響操作自己心目中認知的最省力原則。

肆、 成人讀者資訊尋求行為之探討

整體而言，資訊尋求行為的研究可以從質與量兩方面來看。質的研究多以深度訪談、焦點團體等研究方法，歸納研究對象之行為模式，研究情境以自然狀態為主，企圖發掘事情的前因後果，研究所涉及的範圍較小，但較為深入；量的研究則強調假設、測試與推論，研究環境通常是研究人員事先設計好的狀態，主要在獲得廣泛的研究結果。事實上，「研究問題決定研究方法」，研究者必須依據問題來選擇研究方法，如果以「研究方法導向」（不管是傾向質化或量化）來選擇研究方法，那研究的價值將會大減。因此研究人員在設計研究方法時，應根據本身研究的問題與目的去選擇較適當的方法，而不是一味的盲從質化或量化的研究方法。

本文主要探討成人讀者的資訊尋求行為，但由於成人讀者是一個相當普遍且模糊的詞彙，可能涵蓋各行各業的民眾或是學生等，因此本文僅能以一般的邏輯判斷，去除以兒童、特殊讀者與老年等為研究對象之文章，進行相關研究的探討。換言之，醫師、教師、研究生、大學生、記者、網路使用者等各類讀者的資訊尋求行為，皆可視為成人讀者之資訊尋求行為，因此大多數學者所撰述之有關資訊尋求行為的文章，都屬於成人讀者資訊尋求行為的範疇。

有關資訊尋求行為方面的研究，可從最早的卡片目錄時代談起，在圖書館自動化系統出現後，學者進行相當多線上公用目錄方面的研究，而後線上資訊系統興起，學者轉為研究線上資訊系統的資訊尋求行為，等到網

際網路普及後，眾多的資訊開始大量出現，資訊傳播的方式已從單一點擴展到線及面，使用者檢索資訊的行為及模式亦更多元化，使得研究網路資訊尋求行為的學者有愈來愈多的趨勢。

在早期有關卡片目錄的研究中，學者們大致將檢索分為二大類型，分別是已知書目檢索(Known Item Search)和主題檢索(Subject Search)，大部分的研究顯示使用者在卡片目錄上進行已知書目檢索。事實上，一本書如果同時知道作者和題名，通常題名檢索會較為省力、正確且迅速(Baker & Lancaster, 1991)，但使用者還是傾向利用作者進行檢索，這是使用者心目中「最省力原則」主導檢索的最佳例證。誠如前文所言，使用者心目中的最省力原則，是心中所認知的最省力原則，往往不是真正的最省力原則。

線上公用目錄興盛後，很多學者探討使用者在檢索上遭遇到的困難與錯誤，並藉此改進系統，因此目前第三代或第四代的線上目錄，比起早期的線上公用目錄，真的是好用許多，例如使用者用作者英文名查詢時，不需將姓氏提前，或者可由系統自動訂正拼字上的錯誤，甚至有些系統會提供線上索引典，供使用者參考或藉以提供自動擴展查詢詞彙之功能，這正是使用者研究的結果用來改進資訊檢索系統的最好例證。

線上資訊系統的研究，大多探討使用者利用特定資料庫或檢索系統進行檢索時所產生的資訊行為，包括鍵入之查詢詞彙、相關性判斷、與中介者間的互動等，並企圖透過實證研究建立符合國內使用者資訊行為之模式。國外有關此方面的研究相當多，國內則有黃慕萱(民 89)以國立臺灣大學學生為研究對象，探討其檢索 PsycLIT 光碟資料庫時之詞彙選擇過程，並據以歸納出詞彙選擇之心智模型(Mental Model)；吳美美(民 88)亦以數個中文資訊檢索系統為例，探討檢索問題及檢索詞彙之間的關係，並歸納各系統使用者的檢索困難。

對於網路資訊行為的研究，隨著資訊科技的發展與網際網路的普及逐漸成為學者專家探討的重點，主要研究方向多針對特定的族群瞭解其利用網路尋求資訊的行為，或者統計分析使用者所使用的查詢詞彙與主題等。國外有關此方面的研究方興未艾，國內亦有學者相繼探討此主題，其中林珊如與洪曉珊(民 88)以網路書店使用者為研究對象，探討其資訊行為；

張嘉彬（民 88）以臺大電子圖書館與博物館—臺灣平埔族探源雛形系統為例，探討使用者對系統之整體觀感，以及系統支援學術研究之能力；卜小蝶（民 89）則藉由分析 Web 搜索引擎的電腦交易記錄(Transaction Logs)，以瞭解網路使用者的資訊行為。

至於針對公共圖書館成人讀者資訊尋求行為方面之研究，根據筆者的檢索結果，相關文獻並不多，其中公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為研究之研究小組（民 88）曾針對臺灣省各縣市立文化中心圖書館及鄉鎮（市、區）圖書館之讀者進行問卷調查，問卷分為兒童與成人讀者兩部分，並以統計分析的方法探討其資訊行為、使用圖書館的情況及對圖書館各項服務滿意度等。此外葉乃靜（民 83）亦以臺北市稻香分館為例，採用質化的研究方法，針對使用頻率較高的讀者進行個案研究，企圖瞭解公共圖書館成人讀者使用圖書館背後的動機、影響其對公共圖書館使用的認知因素、使用的滿意度、影響滿意度的因素等。

伍、 結語

對圖書館而言，如何提供符合讀者需求的資訊，並針對讀者之資訊尋求行為設計資訊系統是相當重要的工作，而這亦是資訊服務業一直以來所努力的方向。目前國內已經有愈來愈多的研究人員投入資訊尋求行為之研究，涵蓋範圍包括使用者與資訊系統或中介者間的互動，以及各種類型的使用者之資訊需求與資訊尋求行為。然而，國內的研究多延引國外相關研究的結果，尤其在資訊需求與資訊尋求行為的理論部分；事實上，因為國情與文化的差異，國外研究的結果並不一定適用於我國，而這也凸顯出本土化研究的重要性。此外，在研究方法方面，過去的研究多採量化方法，但由於量化研究無法呈現人們心理或認知層次的感受、變化，且難以探索隱藏在數字下的潛在問題，質化的研究應用和預測上較為侷限，因此未來對於資訊尋求行為方面的研究，應質、量並重，以質化的研究深入瞭解現象，量化的研究推論預測，使研究的層面更為完整與全面，亦更能真實呈現使用者的資訊需求與資訊尋求行為。惟有能確實掌握使用者的需求與資

訊尋求行為，圖書館也才能針對使用者的需求提供服務，以達成資訊服務業滿足資訊需求之任務和目標。

參考資料

- Baker, Sharon L. & F. Wilfrid Lancaster (1991). The Management and Evaluation of Library Services. Arlington, Va. : Information Resources Press.
- Belkin, Nicholas (1980). Anomalous States of Knowledge as Basis for Information Retrieval. The Canadian Journal of Information Science, 5, 133-143.
- Bellardo, Trudi (1985). An Investigation of Online Searcher Traits and Their Relationship to Search Outcome. JASIS, 36(4), 241-250.
- Dervin, B. & Nilan Michael (1980). Communication Gaps and Inequities: Moving Toward a Reconceptualization. In B. Dervin & M. Voigt (Eds.), Progress in communication sciences, vol. 2., (pp. 73-112.). New York: Albex Publication.
- 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. 327-338). Englewood, CO: Libraries Unlimited.
- Fidel, Raya & Dagobert Soergel (1983). Factors Affecting Online Bibliographic Retrieval: A Conceptual Framework for Research. JASIS, 34(3), 163-180.
- Grover, Robert (1993). A Proposed Model for Diagnosing Information Needs. School Library Media Quarterly, 32(4), 95-100.
- Harter, Stephen (1992). Psychological Relevance and Information Science. JASIS, 43(9), 602-615.
- Kuhlthau, C. C. (1988). Developing a Model of the Library Search Process: Cognitive and Affective Aspects. RQ, 28(2), 232-242.
- Kuhlthau, C. C. (1993). A Principle of Uncertainty for Information Seeking. Journal of Documentation, 49, 367-388.
- Taylor, Robert (1968). Question-negotiation and Information Seeking in Libraries. College & Research Libraries, 29, 178-194.

- 卜小蝶 (民 89)。臺灣網路使用檢索行為探析。大學圖書館, 4(2), 23-37。
- 中國圖書館學會(民 89)。圖書館事業發展白皮書。中國圖書館學會會報, 64, 3-27。
- 公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究研究小組 (民 88)。公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究。臺中市：臺灣省政府文化處。(臺灣省公共圖書館資訊網路輔導諮詢委員會八十八年度研究計畫之三)。
- 王秀卿 (民 90)。網路使用與資訊尋求行為之文獻探討。大學圖書館, 5(1), 144-162。
- 吳美美 (民 88)。中文資訊檢索系統的使用和使用者檢索問題探討。資訊傳播與圖書館學, 6(2), 23-38。
- 李宜容 (民 87)。人文及社會科學讀者使用線上公用目錄檢索詞彙之研究。大學圖書館, 2(3), 72-104。
- 李郁雅 (民 89)。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。
- 林珊如、洪曉珊 (民 88)。網路書店使用者資訊行為之研究。資訊傳播與圖書館學, 5(4), 21-33。
- 張嘉彬 (民 88)。“臺大電子圖書館與博物館—臺灣平埔族探源雛形系統”之評估研究。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。
- 張瀚文 (民 89)。視障者資訊尋求行為之調查研究—以臺灣省私立盲人重建院為例。中國圖書館學會會報, 64, 127-139。
- 傅雅秀 (民 85)。從科學傳播的觀點探討中央研究院生命科學專家的資訊尋求行為。未出版之博士論文，國立臺灣大學圖書館學研究所，臺北市。
- 黃慕萱 (民 83)。情境模式在解釋資訊尋求行為之適用性探討。圖書館學刊 (臺大), 9, 49-70。
- 黃慕萱 (民 85)。資訊檢索。臺北市：學生。
- 黃慕萱 (民 89)。終端使用者之辭彙選擇與心智模型研究。中國圖書館學會會報, 65, 13-27。

葉乃靜（民 83）。公共圖書館的現代社會功能之研究--以臺北市立圖書館稻香分館為例。未出版之碩士論文，私立淡江大學教育資料科學研究所圖書館學與資訊科學組，臺北市。

賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如編著（民 90）。圖書資訊學概論。臺北市：空中大學。

蘇媛（民 84）。讀者研究的趨勢。中國圖書館學會會報，55，51-55。