

《社論》

資訊尋求行爲 Information Seeking Behavior

隨著圖書館的角色由藏書樓轉變為以服務為宗旨的機構，提供最適切的資訊給所服務的使用者，已成了其主要的目標。事實上，由印度的圖書館學大師阮甘納桑的「圖書館五律」來看，使用者可說是圖書館所有作業的核心。使用者能充分的利用圖書館資源，圖書館的功能才能真正的發揮。然而，使用者是否會利用圖書館資源，完全取決於其對資訊需求的認知及對圖書館資源的仰賴程度。因此，唯有先了解使用者的資訊需求、資訊蒐集的管道、對圖書館資訊或服務的滿度程度，再基於這些資訊需求進行資訊蒐集或館藏調整的工作，才能提供切合需要的資源。這也說明了為什麼使用者資訊尋求行爲，愈來愈受到資訊服務機構重視的原因。

使用者研究盛行的主要在於二次大戰後，科技的發展突飛猛進；使用者研究的前提假設便是，定義出使用者的資訊尋求行爲，便能設計出一套有效率的資訊系統（含圖書館或資訊提供機構）。而了解使用者資訊尋求行爲的前提在於，確定其資訊需求及其資訊使用的模式。也就是由使用者的角度，了解使用者在那種情況下需要那些資訊來改變個人的認知狀態，以解決問題或減少不確定感，或是增加個人知識基礎。

長久以來，在資訊尋求行爲或使用者研究方面，一直受到傳統或系統導向的研究方向所影響，強調資料的重要性，資料的存在即預設資訊使用的充份與必備條件，使用者被視為是被動的接收站，只能就現有的資訊加以吸收利用。在此研究典範的引導下，圖書館仍會產生這樣的疑問：如果系統中的資料都是重要的，為什麼使用者不使用呢？因此，Brenda Dervin 便提出情境導向的替代性研究典範。在此替代性的典範裏認為，資訊是否有意義是由使用者來定義的，唯有在資訊對使用者而言有意義的情況下，資訊才能發揮其功能。因此，要了解使用者的資訊尋求行爲，不能單就其透過那些管道，使用那些資源來了解，更應該探討使用者在那種情境下，必須找尋資訊？會利用那些管道？其原因為何？等問題。

使用者研究自 1963 年蓬勃發展起，已有三十餘年的歷史。Brenda Dervin 在 1976 年提出替代性典範後，採用此方法的研究者陸續出現，使用者資訊尋求行爲的研究進入另一個盛行階段。不只是圖書館員對研究使用者的資訊尋求行爲感到興趣，探討該主題的研究者中，也不乏資訊學家、傳播科學家、社會科學家、心理學家。探討的對象更是包羅萬象，如