

# 從資訊需求與使用研究之多重典範衝突 談讀者需求導向對圖書館的影響

The Influences of the Readers'-Need-Oriented Service on the Library Operations as Viewed from the Disagreements among the Multiple Paradigms of Information Need and Use Studies

謝 焯 盛

*Yann-sheng Shieh*

行政院大陸委員會大陸資訊及研究中心

Information and Research Center of Mainland Affairs

Mainland Affairs Council

## 【摘要 Abstract】

資訊需求與使用研究這個主題在圖書館學與資訊科學的研究範疇中，早已不是個新興的研究主題。而且它已歷經數十年的研究並累積不少的研究成果。然而近來有關此一主題的研究中出現了對已往研究深質化的批判，尤其是對過去研究的基本假定提出不少質疑，因而出現「傳統典範」與「替代典範」的爭辯。事實上，傳統典範與替代典範之間的爭辯主要是源自不同典範對一些基本概念定義上的歧異，以及不同典範間研究基本假定的衝突，正因為這些歧異與衝突導致對圖書館事業的發展有截然不同的見解；圖書館正處於這種衝突下逐漸調整其角色與功能，慢慢走出一條以「使用者」(或稱讀者)為中心的路，希望經由這種蛻變來改善圖書館與使用者之間的關係。

The information need and the use studies are not new research subjects in the scope of library and information science. They have been studied for more than ten years with many accumulated achievements. However, in recent years there have been quite a lot of profound criticisms concerning the achievements in the past and especially some skeptical questions about the basic assumptions made in the past. Therefore, there arises the controversy over the "traditional paradigm" and the "alternative paradigm". But as a matter of fact, such controversy mainly originates from the differences of definitions for some basic concepts in different paradigms and from the disagreements of researches in basic assumptions among different paradigms. Since these differences and disagreements have led to entirely different opinions on the library development, the library circles are gradually adjusting their roles and functions in face of such conflicts and are trying their best to steadily work out a readers (or users)-oriented approach in the hope that through this change of service direction there will be better relationships between the library and its users or readers.

關鍵詞：資訊 需求 使用 研究

Information need, User studies, User oriented

## 一、資訊需求與使用研究的重要性

資訊需求與使用研究的主題到底起於何時？布雷頓（L. M. Brittan）認為英國皇家學會研究會（Royal Society Conference）在1947年發表有關科學家資訊需求的論文是首次嚴肅的面對這個主題<sup>①</sup>。渥克特（Melvin J. Voigt）於1959年調查兩百位丹麥科學家獲取資訊情形之研究而開啓「資訊需求與使用」的研究風氣<sup>②</sup>。白斯理（William J. Paisley）更明確指出，自1963年起是此一主題的蓬勃發展期<sup>③</sup>。從此，資訊需求與使用研究持續的受到學者的重視；「資訊科學與技術年度探討」（Annual Review of Information Science and Technology）在1966-1990年期間，以「資訊需求與利用」（Information Need and Use）作為專章的研究主題共達十一次，可見其受重視的情形<sup>④</sup>。此外，克勞福（Susan Crawford）在1978年從事讀者研究時曾估計，在使用者行為與資訊系統使用研究方面的文獻超過1000篇<sup>⑤</sup>，可見其研究文獻的數量相當龐大。

時至今日，資訊需求與使用研究所累積的研究成果可謂驚人，也由此可見研究人員對此一主題已投下相當多的時間與心力。然而，此一主題持續幾十年受到討論的現象，除了象徵此一主題對圖書館學研究確實非常重要外，個人認為這種現象似乎也隱含一個負面的意義，即是這個主題仍然存在一些疑問與爭議尚待釐清，因而需要投入更多的人力與時間來澄清爭議，資訊需求與使用研究之多重典範的爭辯於焉產生。

## 二、資訊需求與使用研究的多重典範

從文獻可以發現，幾十年來有關資訊需求與使用研究也暴露出許多問題，而這些問題所導致的結果正如休溫（Elizabeth T. Hewins）提到的，

部份的研究對於新知識、新理論模式的建立並沒有什麼貢獻，大部份的研究並無法以相同的研究方法進行檢驗，而且研究結果只能適用於特定的環境<sup>⑥</sup>。綜合這類批評可分為三方面：

1. 研究方法的問題：赫諾（Saul Herner）曾指出，過去有關資訊需求與使用研究所採用的方法過於粗糙或不夠成熟<sup>⑦</sup>。孟佐（Herbert Menzel）認為這樣研究結果的信度與效度令人懷疑，而且略嫌膚淺<sup>⑧</sup>。
2. 研究理論缺乏的問題：白斯理指出，資訊需求與使用研究除了研究方法上的問題外，另一個急迫的問題是理論的缺乏<sup>⑨</sup>。克蘭（Diana Crane）也同樣提出對理論需求急迫性的呼籲<sup>⑩</sup>。
3. 結果適用性的問題：正如上述休溫所說的，過去的研究結果無法以相同的研究方法檢驗，更重要的是結果的適用性太低<sup>⑪</sup>。

由於過去對資訊需求與使用研究的探討出現了諸多問題，因而引起學者研究與企圖改進的動機。在文獻中可以發現一種現象是，前此以往的研究大多以系統（圖書館）為出發點進行研究，學者將這種以系統為導向的研究架構與概念歸類為「傳統典範」；然而，對於傳統典範提出批判與質疑的研究者也提出新的理論與看法，希望能「替代」過去的研究概念，因此出現「替代典範」<sup>⑫</sup>。

傳統典範與替代典範之間的爭辯，主要是發生在對二個基本概念：資訊（Information）與資訊需求（Information need）定義上的不同<sup>⑬</sup>：

1. 資訊（Information）：

資訊在傳統典範中被視為一種財產、一種訊息、文件或是資源，甚至是可公共取得的象徵性資料。但是，資訊在替代典範中則被視為可以傳遞概念、意象的一種結構，或是可以引起接收者認知結構的一種刺激。

## 2. 資訊需求(Information need)：

在傳統典範中，資訊需求是對資訊需要的一種狀態，但它所指的是系統的需求，而非使用者的需求。然而，資訊需求在替代典範中可能包含：

- (1) 當個人的認知結構不適合某種需要而產生概念不協調狀態時。
- (2) 當個人意識到自己的知識有了問題，而想解決這種異常現象的需要。
- (3) 當知識不足以面對不確定感(uncertainty)或衝突所產生的需要。

由上述不同典範對資訊與資訊需求定義的差異可以發現，資訊在傳統典範中是一種實物(Object)，但在替代典範中，資訊是與使用者的認知相結合而存在，資訊並不是獨立於人體之外的一種東西，所強調的是使用者的介入才使資訊產生其意義。其次，資訊需求在傳統典範中所強調的是系統所擁有的是什麼，而不是使用者缺少的是什麼；但是在替代典範中，資訊需求是使用者意識到有所欠缺而產生需要的過程，強調的是使用者個人的認知。在這兩種不同的典範模式之下，傳統典範研究中所問的多偏向「What」的問題，例如讀者需要的是那一類的資料？那一類型的資料最常被利用？等量化的問題。相反的，替代典範研究中所問的大多是「How」的問題，例如讀者如何獲得所需的資訊？資訊對讀者有何意義？等質化的問題。兩者之間的問題有相當大的差異，因而所得到的結果也是截然不同。

如果以最簡單的說法來解釋不同典範間的差異時，除了不同典範的研究者對問題的切入面不同外，傳統典範是以圖書館為中心，而替代典範則是以讀者為中心。

### 三、傳統典範與替代典範基本假定(Assumption)的衝突

傳統典範與替代典範之間的爭辯，除了對基本概念的歧異外，還存在更深化之基本假定的衝突，使得兩種典範背道而馳。兩種典範間基本假定的衝突可歸納為下列幾項<sup>⑭</sup>：

#### 1. 絕對資訊與相對資訊假定的衝突：

傳統典範認為資訊是一種物體，它獨立於使用者之外，可以在系統與使用者之間移動而不會改變其內容，而且資訊的價值是永恆不變的。這種概念有一個主要的假定是資訊的意義與價值是絕對的，而且資訊是絕對有用的，它一定會被利用；唯一能解釋資訊沒有被利用的原因是，因為有某種障礙物(Barrier)阻止了使用者利用資訊，但是卻忽略了使用者的個別差異性<sup>⑮</sup>。

相反的，替代典範認為資訊並非獨立於使用者之外，資訊是使用者創造出來的。這種概念的基本假定是，資訊的存在與是否有意義端賴使用者與資訊的交互作用而定，也就是說，相同的資訊對不同的使用者可能有不同的意義。戴文(Brenda Dervin)將資訊分成三種：其一為描述外在實體的客觀性資訊，其二是表示內在實體的主觀性資訊，其三是人類在特定時空情境下對萬事萬物產生意義的「過程」<sup>⑯</sup>。戴文所談的過程是強調使用者對資訊有無意義的一種認知。所以，替代典範中的資訊是相對資訊的假定，這是只有使用者才能決定，而不是圖書館員所能決定的<sup>⑰</sup>。

#### 2. 使用者被動與主動假定的衝突：

使用者在傳統典範中被視為一個可以輸入或輸出的資訊處理器，他像是一個被動的接收器，只能對現有的資訊加以吸收<sup>⑱</sup>。這種概念將使用者置於被動的狀態，而資訊傳遞的工作就是將資訊的包裹交到使用者手中。此一概念隱含二個假定：其一，延續絕對資訊的假定而認為所有的資訊系統都是有價值的；其二，使

用者是一個被動的接收者，所以圖書館是將資訊與使用者連接的一個引導者，而且可經由對使用者的訓練讓讀者接受圖書館的運作方式。

相反的，替代典範認為使用者是因為有需求才接近圖書館，而且使用者所得到的資訊必需能滿足其需求才算的上是真正的資訊，因為其中包含了使用者對資訊意義的認知過程；這是非常主動與主觀的，會隨著個人的情境或個別差異而有所不同。因此，替代典範假定使用者對圖書館的利用是使用者因為主動產生需求並與資訊產生交互作用的結果。

### 3. 超越時空與情境限制假定的衝突：

傳統典範中的資訊需求與使用研究企圖抓取一些跨越時空的個人特質來預測資訊使用的行為，這些特質包含人格特質（個性、研究興趣等）與人口特質（性別、年齡、教育程度等）；這樣的想法隱含一個重要的假定，同一種特質之使用者對資訊的需求與使用是相同的；因為傳統典範認為人格特質與人口特質有其穩定性與一致性，並且是跨越時空不變的，因此可以根據這些特質來預測使用者的行為<sup>④</sup>。

但是，替代典範認為傳統典範的假定忽略了使用者在不同時空與情境下，其資訊需求是會有改變，況且並沒有考慮到使用者的個別差異。所以，替代典範希望了解的是使用者在何種情境下產生資訊需求，以及如何利用圖書館來滿足其需求。因此替代典範對資訊需求與利用有一個「情境導向」的假定，此一典範認為使用者的資訊需求會因時空的異動與所處情境不同而有改變，更會因為使用者的個別差異而有不同。

### 4. 研究方法假定的衝突：

在傳統典範的研究中，因為認為許多特質是可以量化來預測使用者的資訊需求與使用情形，因而所問的大多是「What」的問題，同

時也運用了複雜的量化技術來支持其研究。但是替代典範的研究中強調的是對質的了解，所問的多是「How」的問題，因而在研究方法上大多是質的研究方法，希望以歸納性質的研究來補充量的研究之不足<sup>⑤</sup>。

綜合上述，傳統典範與替代典範間存在爭辯，除了兩者對基本概念定義的差異外，不同典範之研究假定的不同更是爭議的焦點所在。然而，替代典範的思考中心是希望以使用者（讀者）為主，企圖跳脫傳統典範以系統（圖書館）為中心的思考模式，逐漸導引出以讀者需求為研究中心，因而產生「讀者需求導向」（User need-oriented approach）的概念。

## 四、讀者需求導向概念對圖書館的影響

資訊需求與使用研究累積數十年的研究成果，經由傳統典範與替代典範的衝突而產生「典範變遷」(Paradigm shift)的結果；在典範變遷的同時亦代表圖書館學的研究從過去以圖書館為中心的系統導向(System-oriented)逐漸轉變成以使用者為中心的讀者導向(User-oriented)；尤其當圖書館極思滿足讀者需求時，讀者需求導向儼然已經成為資訊需求與使用研究的重要方向。

然而，讀者需求導向對圖書館究竟有何影響呢？這是一個值得深思的問題。雖然圖書館的存在即意味著希望被使用，只是過去的重心都放在探討圖書館應該如何作，正如懷特(Herbert White)所說的，過去的研究只是一再重複討論要把怎樣的系統提供給使用者(what information systems have put in users' mind)，但是並沒有協助我們解決真正的問題<sup>⑥</sup>。也就是，圖書館並沒有考慮到讀者需要的是什麼的問題，而只是一廂情願的要給讀者一些圖書館自認為有意義的資訊。所以，當讀者需求導向成為研究重心後，

相對的，它對圖書館也產生下列影響：

1. 要求以使用者定義的資訊需求與使用為中心：

學者曾指出，如果希望資訊系統能成功，與其要求讀者來配合系統，不如調整系統來滿足讀者的需求<sup>②</sup>。此外，米克 (Colin K. Mick) 更是認為，如果要有有效的進入所謂的資訊時代 (Information age)，必須將資訊系統由過去那種「科技與內容取向」 (Technology and content driven) 轉換成「使用者取向」 (User driven) 才有可能達成<sup>③</sup>。因此，如果缺少以使用者所定義的資訊需求與使用為思考中心，也就是缺少「使用者導向」 (User-orientation)，將是圖書館發展有效服務的一大障礙。

2. 要求對使用者提供更好的服務：

許多學者對資訊系統的低使用率一再提出責難，例如孟戴茲 (Aida Mendez) 指出人文學者對資訊服務的低使用率<sup>④</sup>；威爾遜 (Thomas D. Wilson) 認為應該減少圖書館「邊際性」 (Marginality) 的資訊服務，而應該提供切合讀者需要的資訊服務<sup>⑤</sup>。此外，在圖書館對所提供服務進行評估時，應該以讀者的需求是否得到滿足為評量標準，而不是以一些專業性的標準來評估圖書館的服務<sup>⑥</sup>。因此，讀者需求導向的概念引起圖書館對讀者需求的認知與重視，更進一步要求圖書館對使用者提供能滿足需要的服務。

3. 要求系統 (圖書館) 進行改善：

如果將研究重心放在讀者身上時，圖書館最明顯的改變是舊有的系統運作模式已無法滿足讀者真正的需求，或原有系統已經不是讀者所期望的資訊系統；因而圖書館必須重新發展或設計能符合讀者需要的新系統，尤其在系統設計的基本理念方面必須有所突破；更有學者認為「使用者研究」 (User studies) 是進行這

種改變的重要參考依據。在研究中發現，系統因使用者導向而必須改變的包含下列方面：

(1) 將文件 (Document) 以各種方式處理，使圖書館或資訊對使用者更有意義<sup>⑦</sup>。

(2) 以讀者期望的標準設計新的索引，藉此補充主題索引的不足<sup>⑧</sup>，其中亦包含讀者情感面向或經驗為主所設計的索引，方便讀者對資料的檢索<sup>⑨</sup>。

(3) 從實際評估使用者需求中來改變圖書館滿足讀者需求的程序，希望根據讀者需求導向設計出問答式、並具有彈性的系統<sup>⑩</sup>。

(4) 圖書館必須應讀者需要而將資訊以各種不同型式提供給讀者利用<sup>⑪</sup>。

4. 要求運用科技使系統的服務更具效益：

科技的有效運用是改善圖書館服務的有效利器。在讀者需求導向呼聲中，廣泛的運用科技是一項重點；但是科技的運用必須是以使用者為考量中心，如此才能使圖書館的服務更符合使用者導向的要求。

## 五、結 論

資訊需求與使用者研究在不同典範的爭辯中，其實是根源於不同典範對資訊及資訊需求之定義上的歧異，以及不同典範在基本假定上的衝突；然而在這種典範變遷之際，慢慢浮現出使用者在整個研究過程中的重要性。也就是說在新的替代典範中，使用者佔有絕對影響的地位，所有的研究必須以使用者為考量的根據，以使用者的需求為圖書館發展的指標。

也因此，讀者需求導向逐漸主宰了這方面主題的研究，相對地，讀者需求導向也使得圖書館必須作某種程度的變革。不管是圖書館運作的概念或系統的發展，甚至服務的提供等，都深深地被這個研究導向所影響，甚至可以說，圖書館正處於一個蛻變的重要階段。

## 註釋

註①：J. M. Brittain, "Pitfalls of User Research and Some Neglected Areas", Social Science Information Studies, 2 (1982), p.140.

註②：Melvin J. Voigt, "The Research and His Sources of Scientific Information", Libri, 9 (1956), pp.177-193.

註③：William J. Paisley, "Information Needs and Uses" in Annual Review of Science and Technology v.3, ed. Carlos A. Cuadra (Chicago : William Benton, 1968), p.1.

註④：鄭麗敏，「人文學者搜尋資訊行爲的探討」，教育資料與圖書館學，29卷4期 (1992)，頁389。

註⑤：Susan Crawford, "Information Needs and Uses", in Annual Review of Information Science and Technology, v.13, ed. Martha E. Williams (Chicago: Knowledge Industry Publications, 1978), p.61.

註⑥：Elizabeth T. Hewins, "Information Need and Use Studies", in Annual Review of Information Science and Technology, v.25, ed. Martha E. Williams (Amsterdam: Elsevier Science Publishers B.V., 1990), p.145.

註⑦：Saul Herner and Mary Herner, "Information Needs and Uses in Science and Technology", in Annual Review of Information Science and Technology, v.2, ed. Carlos A. Cuadra (New York: Interscience Publishers,

1967), p.30.

註⑧：Herbert Menzel, "Information Needs and Uses in Science and Technology", in Annual Review of Information Science and Technology, v.1, ed. Carlos A. Cuadra (New York : Interscience Publishers, 1966), p.42.

註⑨：同註③，p.3.

註⑩：D. Crane, "Information Needs and Uses", in Annual Review of Information Science and Technology, v.6, ed. Carlos A. Cuadra and Ann W. Luke (Washington, D.C. : American Society for Information Science, 1972), p.33.

註⑪：同註⑥。

註⑫：賴鼎銘，「資訊需求與使用研究典範變遷」，教育資料與圖書館學，13卷1期 (Autumn, 1992)，pp.38-39.

註⑬：Brenda Dervin and Michael Nilan, "Information Needs and Uses", in Annual Review of Information Science and Technology, v.21, ed. Martha E. Williams (Chicago : Knowledge Industry Publications, 1986), pp.13-33.

註⑭：同註⑬，pp.12-15.

註⑮：Brenda Dervin, "Communication Gaps and Inequities : Moving Toward a Reconceptualization", Progress in Communication Sciences, v.2, ed. Brenda Dervin and Melvin J. Voigt (Norwood, NJ : Ablex, 1980), p.96.

註⑯：同註⑫，p.44.

註⑰：Brenda Dervin, "Useful Theory for Librarianship: Communication, Not

- Information", Drexel Library Quarterly, 13(1977), p.19.
- 註⑬: 同註⑬, p.16.
- 註⑭: 同註⑭, p.97.
- 註⑮: 同註⑮.
- 註⑯: 同註⑯, p.16.
- 註⑰: Herbert White, 'Library Effectiveness The Elusive Target', American Libraries, 11 (Dec., 1980), p.683.
- 註⑱: 同註⑱, p.7.
- 註⑲: Colin K. Mick, N. George, Daniel Callahan, "Toward Usable User Studies", Journal of the American Society for Information Science, 31 : 5 (Sept., 1980), pp.346-357.
- 註⑳: Aida Mendez. "An Analysis of Humanists' Requests Received by an Information Service for the Humanities", Journal of Information Science, 9 : 3 (1984), pp.97-106.
- 註㉑: Thomas D. Wilson. 'On User Studies and Information Needs', Journal of Documentation, 37 : 1 (March, 1981), pp.3-15.
- 註㉒: Patrick Wilson. "Some Fundamental Concepts of Information Retrieval", Drexel Library Quarterly, 14 : 2 (April, 1978), pp.10-24.
- 註㉓: D. F. Swift, V. A. Winn, D. A. Bramer. "A Sociological Approach to Design Information Systems", Journal of the American Society for Information Science, 30 : 4 (July, 1979), pp.215-223.
- 註㉔: Susan E. Macmullin, Robert S. Taylor, "Problem Dimensions and Information Traits", The Information Society, 3 : 1 (1984), pp.91-111.
- 註㉕: 同註㉕。
- 註㉖: Nicholas J. Belkin, Robert N. Oddy. "Document Retrieval Based on the Automatic Determination of the User's Information Needs", Journal of Documentation, 38 : 2 (June, 1982), pp.61-71.
- 註㉗: Roy Davies, "Documents, Information or Knowledge? Choice for Librarians", Journal of Librarianship, 15 : 1 (Jan, 1983), pp.47-65.

