資訊行為與資訊服務 READING NOTE

Information Behavior

資訊行為

Bates, M. J. (**2009**). Information Behavior. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences, Third Edition* (pp. 2381-2391). Taylor & Francis. Retrieved from http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1081/E-ELIS3-120043263

布丁 2014/4/1

Marcia J. Bates Professor
Department of Information Studies
Graduate School of Education and Information Studies

Dr. Bates has published widely in the areas of information system search strategy, user-centered design of information retrieval systems, organization of knowledge, and information seeking behavior. (See publications below.) She has taught reference services, information seeking behavior, subject access, and user-centered design of information systems. She has served as Associate Dean and Department Chair. She is now retired as Professor Emerita.

重要名詞

- Information Behavior 資訊行為
- Information Seeking 資訊尋求
- Information Seeking in Context, ISIC 資訊尋求情境
- information practice 資訊實務

Abstract [P.2]

- “Information behavior” is the currently preferred term used to describe the many ways in which human beings interact with information, in particular, the ways in which people seek and utilize information.
  「資訊行為」是現在的流行詞彙，用來描述許多人類與資訊的互動方式，特別是資訊的搜尋與使用。
- 本篇從最近50到60年廣義的資訊尋求行為開始回顧，歸納主要的研究貢獻、以及指示現在的研究方向。

1. INFORMATION [P.2]

- 資訊(information)是資訊行為研究的廣義詞
- 一般來說，是涵括人們與周遭事物的互動中，會讓人們留下印象(impression)的事物——也就是對於人們儲存知識的添增、改變
- 資訊行為在不同領域的研究著眼點不同
    - "we are always looking for the red thread of information in the social texture of people's lives"
      我們都在找尋在人們日常生活情境中的「紅線資訊」。
    - 在傳播領域，著重的是傳播流程與對人們的影響
    - 在圖資領域，我們研究的是資訊傳播的服務(service of informaiton trasfer)，關注如何促進資訊傳播的效率。
    - 我們問人們接收資訊時偏好使用什麼既有途徑或新的方式與科技技術
- 資訊行為研究著重於與資訊相關的行為
    - 並不是傳播學、心理學、教育學、社會學、或是科技對社會影響的研究

2. HISTORY OF INFORMATION BEHAVIOR RESEARCH [P.3]

重要發展

- 使用者導向
    - 1876年，Samuel Green鼓勵圖書館員去了解讀者(mingle freely)，並用各種方式幫助讀者(help them in every way)
    - 20世紀中期，S.R. Ranganathan的圖書館五律著重讀者(oriented to the library user)
- 1930年代，芝加哥大學圖書館研究所博士班中，許多人深入研究此領域
    - Dougles Waples研究讀者偏好
    - Bernard Berelson分析公共圖書館的使用
- 二次大戰期間，政府致力於改善資訊傳播技術
    - 1948與1959年有許多重要研討會，發表科學家的研究成果
    - 由American Psychological Association舉行的the 21-report series "Project on Scientific Information Exchange in Psychology"
    - Garvey等人的跨領域研究
    - 其他還Derek de Solla Price、Diana Crane、A.J. Meadows
- 使用名詞的轉變
    - 早年研究資訊行為稱為「使用研究」(use studies)，意思是研究「資訊的尋求與蒐集」(information seeking and gathering) 或著是「資訊的需求與使用」(information needs and uses)
    - 逐漸地演變成「資訊尋求研究」(information-seeking research)，涵括所有人們與資訊的互動

    - 1990年代,「資訊行為」(information behavior)取代資訊尋求行為, 直到今日仍普遍使用
- 1960到1970年代, 美國政府主持許多大規模的社會研究
    - 分析種族、性別、經濟貧窮對於資訊尋求的影響
- 1960與1970年代後期, 北美圖書資訊學校開始教授資訊行為
    - 針對各種族群使用者, 研究資訊相關的行為
    - 1973年的「我國資訊服務需求」研討會發表許多研究成果:針對科學、農業、商業、勞工、生物醫學、藝術、社會服務等等不同的人進行研究
- 1970年代, 大規模研究針對社會科學領域
- 1990年代, 跨領域研究逐漸被重視, 特別是Carole Palmer的研究
- 2000年代, Kari與Hartel發現人們的資訊行為是基於自我實現(fulfillment and self-realization)
- 之後數10年中, 研究擴展到其他領域, 如健康科學、法律與商業

理論與模型

- 1981年, Tom Wilson提出資訊尋求模型
- 1999年, Belkin等人提出"anomalous state of knowledge" (ASK), 強調多種資訊需求
- Kuhlthau的Information Search Process模型, 用於進行研究計畫撰寫的問題檢索
- Bates的「採莓論」(berrypicking), 這邊找找那邊找找, 用來描述大多數人的資訊需求
- 1986年Dervin與Nilan更加注意資訊動機(motivation)與需求
    - Dervin提出「意義建構論」(sensemaking)來解釋人們日常資訊尋求與使用的行為, 擴大了資訊行為研究觀點
    - 在這之後, LIS學校更加關注「使用研究」研究議題
- 研究者開始擴展資訊行為研究, 以社會科學的方式建立理論典範, 像是社會建構論(social constructivism)、建構式學習(social constructionist)以及民族誌技術(ethnographic techniques)
- 1996年,「資訊尋求情境」(Information Seeking in Context, ISIC)在歐洲逐漸受到重視
    - 認識讀者背景情境, 可以了解人們如何接收與形塑資訊
    - 結合許多社會科學與人類學的理論與哲學觀點:Ellis的紮根理論(grounded theory approach)、Talja的言談分析(discourse analysis)等等
    - 同時, 傳統科學與工程方法也持續發展:Fidel與Pejtersen的Cognitive Work Analysis Framework、Sandstrom的科學家分析法、Nicholas的記錄分析(transaction log analysis)
- 2002年, Donald Case出版第一本資訊尋求的書籍
- ISIC研究跨越國際, 除了美國之外, 還有United Kingdom、Ireland、Scandinavia、Finland、Australian
- 最近, Savolainen提出新名詞「資訊實務」(information practice)
    - 因為資訊行為主要跟認知觀點相關
    - 資訊實務是基於社會建構論
    - "information practice accentuates the continuity and habitualization of activities affected and shaped by social and cultural factors"
      資訊實務著重於受到社會與文化因素影響的連續性與習以為常的活動
- 近年來Barbara Wildemuth與Karen Fisher在ASIST成立的Special Interest Group on Information Behavior (SIG-USE)相當活躍

3. INFORMATION SEARCHING VS. INFORMATION SEEKING 資訊搜尋與資訊尋求的差別 [P.5]

- 上述定義主要是在講資訊尋求
- 資訊搜尋(information searching)是一門獨立研究搜尋本身的領域(the art of searching itself)
    - 當人們在紙本或線上資源中進行搜尋時, 會遭遇到大量問題, 也需要許多技巧, 才能成功地搜尋到想要的文獻。

4. ROLE OF TECHNOLOGY IN INFORMATION BEHAVIOR RESEARCH [P.5]

- 資訊科學另一方面來說就是隨著資訊發展而演進, 為了了解人們在新興資訊的行為而研究
    - 舉例來說, 人們基於最小努力原則, 而在網路上搜尋答案
- 電腦的發展影響資訊行為研究
    - 早期電腦僅用於MARC編目與COM cats (computer output microfiche catalogs)
    - 跟早期卡片目錄相比, 電腦目錄可以方便製作副本查閱, 節省大量時間
    - 1960與1970年代出現線上目錄, 1980年代早期發展蓬勃, 成為第一個大量使用者使用的資訊檢索系統
    - 接下來10-15年間, 許多LIS研究致力於改善系統設計以改進取用
- 接著, 有四項資訊相關的變革出現
- 變革1:資訊檢索(information retrieval)
    - 1950年代之後, 各種形式的自動化索引與檢索實驗出現
    - 1990年代大量網頁搜尋引擎出現, 如Alta Vista與Google
- 變革2:線上資料庫(online database searching)
    - 1970年代早期, 線上資料庫可透過電話線傳送資料
    - 昂貴的線上資料庫檢索需要複雜技巧與訓練
    - 成為LIS教育主要內容
- 變革3:網際網路(World Wide Web)
    - 全世界都可以取得資訊(相較於早期的網路是只有區域網路)
    - 對於資訊科技與資訊來源有重大的影響
- 變革4:數位圖書館(digital libraries)
    - 1990年代的數位圖書館先導計畫(Digital Libraries Initiative)建立數位圖書館典藏文字與圖片資訊, 提供人們線上取用資源
    - 數位圖書館有能力可以典藏大量資訊, 讓人得以對一手資源的儲存與使用進行創新實驗
- 1970年代之間的使用者研究集中於線上目錄與線上資料庫
    - 1990年代之後, IR研究者開始關注使用者
    - Salton的SMART系統
    - Jarvelin與Ingwersen提出的”User-Oriented and Cognitive Models of Information Retrieval”
- 人機介面研究興起(human-computer interaction research, HCI)

    - LIS跟HCI沒有什麼交集
    - HCI研究者傾向於發現通用的原則，而不限定於特定的應用場域，包括資訊尋求
    - LIS的情境太過特殊，難以容易讓其他領域理解

5. RANGE OF TOPICS OF INFORMATION BEHAVIOR RESEARCH [P.7]

- 資訊行為的研究要從以前的研究來看
- 1940與1950年代，資訊尋求與蒐集研究主要著重在各種形式的資訊來源——書本、期刊、手冊等等、各種機關與服務
    - 多少本書？多少參考問題？讀者社經地位分布為何？
- 1960年代之後研究擴展到結合多種資訊來源
    - 研究發現人們的資訊來源是朋友與同事，Menzel發現科學家注重這種流程
    - 早期最小努力原則(principle of least effort)理論影響甚鉅，但後來研究發現人們著種資訊的品質，而從朋友或同事而來的資訊可確保一定品質
- 人們是要「解決問題」而不是「尋找資訊」
    - 資訊素養(information literacy)：研究著重於發展資訊檢索技巧，以協助他們解決各階段的問題
- 1960年代，研究者開始處理更複雜的社會文化情境
    - Partrick Wilson的cognitive authority認知權威（人們從自身經驗與來自他人資訊建構知識）
    - Julie Hurd的圖書館設計對於資訊使用模式影響等等
- 1980年代與1990年代，研究擴大到一些少見議題
    - Elfreda Chatmanu研究守衛、女性與受刑人
    - Cheryl Metoyer-Duranw探究社區與社會之間的資訊流動
    - 許多研究嘗試深入受虐婦幼議題
- 資訊行為模型
    - Carol Kuhlthau的 Information Search Process (ISP)，幫助人們進行研究與撰寫報告
    - David Ellis的學術資訊尋求實徵模型
    - Brenda Dervin的意義建構論影響許多資訊行為研究
- 1990與2000年代，ISIC社群盛行，對物理、社會、技術等不同環境進行研究
    - Karen Fisher發展的information grounds，由人們分享資訊來建立整體社會環境
- 許多研究針對孩童資訊行為檢索：Virginia Walter、Joanne Silverstein、Ciaran Trace等
- 最近幾年，研究更為深入與偏向實務操作(practice)：Kling與McKim的後網站線上檢索、Peiling Wang研究者引用研究、Ann Bishop與Lisa Covi研究人們與資訊架構的互動

6. CONCLUSIONS [P.9]

- information behavior better within social contexts and as integrated with cultural practices and values.
  資訊行為最好與社會情境結合，以整合文化行為與價值
- 智慧型手機(smartphone)是未來的研究方向

心得

- 注意這篇是2009年發表的, Bates很厲害, 整理得非常有條理, 容易閱讀。有心的話可以繼續整理直到2014的研究。
- 同學除了需要記憶整體發展的方向之外(各時期的研究重點, 要包含時間跟議題), 也要注意Bates一直重複提到的David Ellis與Carol Kuhlthau等人喔