由透鏡理論看大學圖書館讀者選書決策過程

An Exploratory Study of Academic Library Users' Decision-Making Process

唐牧群*　吳宛青**

Muh-Chyun Tang*, Wan-Ching Wu**

摘　要

在決定是否取用資訊時，我們往往需要依賴片面的資訊或是線索（cues）來判斷作品的內容及相關性。本研究試圖由認知心理學的透鏡理論的觀點，探究大學圖書館讀者在不同搜尋情境中所依賴的作品線索，以及這些線索對於讀者決策的相對重要性。本研究採取問卷調查法的方式以探究讀者的搜尋情境和借書判斷之間的關係。研究結果發現讀者對於借書判斷的信心會因搜尋的情境不同而異。搜尋情境由三個面向區分：一為讀者對搜尋主題的熟悉程度；二為借閱作品的目的，如：自我成長、課業需要、研究、以及教學；三為借閱作品是否為已知項目。研究結果發現讀者借出館藏的途徑，因搜尋情境不同而有所不同，而他們對不同線索的依賴程度也因搜尋情境而異。在結論的部分，我們討論了研究結果對於資訊尋求理論發展的意涵，並提出改進圖書館服務的建議，本文建議圖書館應提供更多的瀏覽機會來促成資訊偶遇，以及以更豐富書目資訊的內容來協助讀者決策。

關鍵字：透鏡理論、決策、學術圖書館、書目資訊

Abstract

The paper reported results from a user survey study conducted in an academic library setting that aimed at investigating readers'borrowing decision making process. The research is motivated by adaptive decision making theory and Len's Model in cognitive psychology. Specifically, the research sets out the explore readers' reliance on various information sources when facing different search situations. The results show that readers adaptively make use of information sources in their immediate information environment and those in the library setting to learn about and judge the value of a title. It is hoped that the results will lend support to the provision of richer bibliographic information and connectivity among works to facilitate user judgment and browse-based access to library collection. The theoretical implications of the study on the development of human information seeking are also discussed.

Keywords: Lens Model; Decision Making; Academic Library; Bibliographic information

* 國立台灣大學圖書資訊學系助理教授
(Assistant Professor, Department of Library and Information Science, National Taiwan University)
** 國立台灣大學圖書資訊學系研究生
(Master Student, Department of Library and Information Science, National Taiwan University)

臺灣大學學術期刊資料庫

壹、前言

Sharpire & Varian（1999）在*Information Rules*一書中指出，資訊產品往往具備經濟學家所稱的「體驗商品」（experience goods）的特質（attributes）。相較於可由商品外在表徵比較的搜尋商品（search goods），具體驗商品特質的商品往往必須在消費者親身體驗之後才能完全判斷其價值（Sharpire & Varian, 1999）。

讀者很少讀完一本書之後才決定是否借閱它，因而當人在決定是否取用文化商品時，往往不可避免涉及某種程度的不確定性。由於這些不確定性，讀者在閱讀完一部作品後，有時會因作品不符合期待而感到失望，或因作品超越期待而感到驚喜；個人在面對資訊產品的不確定性正突顯了提供作品相關資訊的重要性。

人們通常依賴片面資訊來進行決策，這些線索可能來自個人立即的資訊環境（information environment），或來自於圖書館所提供的書目資訊（bibliographical information），這些線索的可得性以及預測的效力，往往決定了某一作品是否為讀者所採用，以及讀者認定該作品能否滿足其資訊需求的信心。書目資訊的生成即在協助讀者更有效率地判斷作品的價值，然而書目資訊只是讀者獲知及判斷作品價值的眾多管道之一，人們更常依賴生活周遭的消息來源，來幫助他們做判斷。與書目資訊不同的是，這些判斷的線索，如口碑、宣傳等，往往帶有評估（evaluative）的特質，本文將首先嘗試以決策理論的角度，來分析讀者判斷作品價值過程，並進而探討這些關於作品的線索在不同搜尋情境下，如何影響讀者在判斷時的信心程度。

貳、理論架構

本研究的理論架構主要是基於認知心理學的決策研究而來，特別採用有限理性（bounded rationality）（Simon, 1955）和適應性決策（adaptive decision-making）（Payne, Bettmen, & Johnson, 1993; Gigerenzer & Selten, 1999）的觀點。Simon（1955）所提出的有限理性，基本上是對古典經濟學中對理性決策者的預設之反思。古典經濟學假設理性決策者具備完整資訊，無限時間和認知能力。Simon則指出現實生活中的決策者往往必須在有限的時間和認知條件下做出決定，因此充其量只能稱為有限理性。在有限理性的啟發之下，研究者開始對決策者於資訊不足和複雜的判斷任務下的決策過程產生興趣。面對複雜的任務環境時，決策者常依賴經驗法則或成見來簡化認知的負荷（範例見Kahneman, 2003）。

當個人在面對消費文化產物的決策時通常會面臨雙重困境：一是資訊超載，過濾出有用資訊的任務令人為之怯步。Simon曾指出在這資訊超載的時代，個人的注意力為最珍貴的資源。與其一一檢視作品的內容，讀者越來越依賴關於作品的二手資訊來做判斷。尤其在網路評論（digitalized word-of-mouth）（Dellarocus, 2003）日益普及的今

臺灣大學學術期刊資料庫

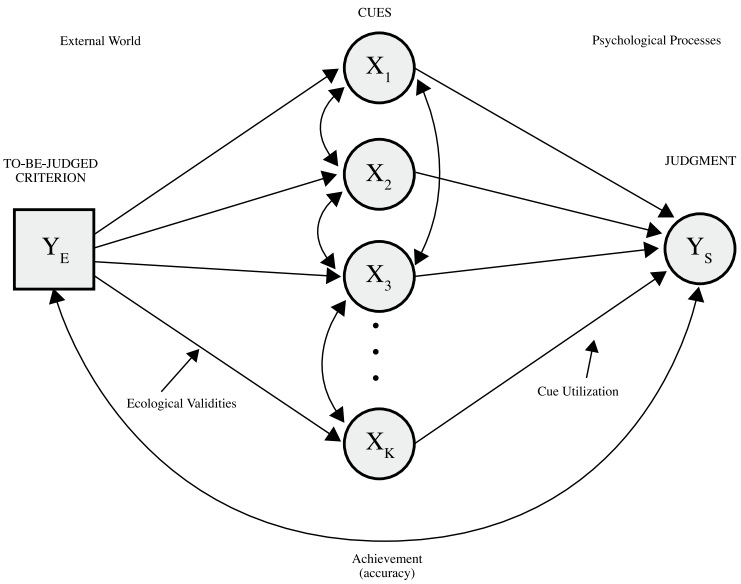
日，可以想見有愈來愈多的讀者將依賴關於作品的後設資訊（meta-information）來判斷作品的價值（Higgins, 1999）。另一個困境源自個人通常缺乏足夠的專業知識來判斷哪些作品最能滿足自己的資訊需求。一部作品必須提供新的、未知的資訊，卻也不能過於艱澀而難以吸收。如此一來使用者必須面對另一個弔詭的處境：他所需要用來做出最佳判斷的知識其實正是他所缺乏的。前述所提及的雙重困境也凸顯出一部作品的呈現方式（representation）將影響作品能否被讀者所了解，進而決定其是否被使用。一部作品有許多呈現方式，除了傳統的書目資訊，瀏覽實體書架之外，還有其他以評論性質為主的呈現方式，如：書評、口耳相傳的推薦、引用文獻，以及近來網路書店所提供的協同過濾的功能，都有可能成為讀者推斷一部作品相關性和品質的重要線索。本研究希望能跳脫傳統書目資訊研究的侷限，進而探討個人在自然的資訊環境中可能利用獲得資訊的線索，並討論這些線索在讀者決策中所扮演的角色，以期做為改善圖書服務的基礎。

深受有限理性觀點的影響，Payne et al.（1993）指出個人將依照手邊工作任務，因地制宜地採用不同的決策策略；此外，他們認為決策行為是在決策任務的情境和人類資訊處理系統兩者交互激盪下所形成的（Payne et al., 1993）。他們所提出的適應性決策理論以認知經濟學（Pirolli, 2007）為基礎點，預設個人決策源自於品質與認知努力（cognitive effort）之間的權衡（trade-off）。由於人類的認知能力有限，個人必須有效率的利用環境中的資訊幫助自己做決策。換言之，在資訊尋求的過程中，個人必須依賴資訊環境中的線索以得知作品的存在，並進而對作品的價值進行判斷；而這些線索的可得性與有效性又受到讀者的搜尋情境左右。儘管Payne et al.（1993）的研究屬於消費者研究領域，他們所強調的情境因素也同樣地在資訊搜尋行為中受到廣泛的重視。越來越多的研究關注任務的多元性和情境因素對於使用者線上檢索行為的影響（See for example Vakkari, 2004; Saracevic, Kantor, Chamis, & Trivison, 1988a）。這些研究顯示儘管受到知識和認知條件的限制，個人通常會因地制宜（adaptively）利用任務環境中可取得的資訊，來幫助自己獲得雖非完美但足以滿意（satisfying）的搜尋結果。

本研究希望了解個人在面對不同的搜尋情境時，如何利用不同的資訊來源來獲得與作品相關的訊息，進而探討讀者在得到這些作品有關的資訊後將如何在決策過程中運用它們進行判斷。這部份的研究理論基礎來自於由心理學所發展出的透鏡模式（Brunswick, Hammond, & Stewart, 2000; Wang & Soergel, 1998）。透鏡模式的理論觀點是人們在與外界接觸時，無法直接與外在事物進行交流；資訊透鏡扮演了真實世界和內在表徵的中介物（見圖一）。

透鏡模式圖中的資訊線索（cues）代表不同資訊來源，個人必須依賴這些線索來推論世界的真實狀態。每一個資訊線索可

臺灣大學圖書館 期刊資料庫



圖一　透鏡模式示意圖（轉載自 Brunswick, E., Hammond, K. R., & Stewart, T. R. (2000). *The essential Brunswick: Beginning, explications, and applications*. New York: Oxford University Press.）

推論到事物的真實狀態的程度不同，即線索的有效性有所不同。本研究中所指涉的真實狀態即作品的內容與相關性，資訊線索包含作者、書籍內文、目次、書名、網路讀者的推薦、熟識的人的推薦、出版時間與出版社等，而讀者在使用某一作品之後的滿意度則代表了這些資訊線索的有效性。讀者將仰賴資訊線索來推論作品的內容和相關性，最後做下是否借閱的決策。透鏡模式可建立一個線性迴歸模式來計算不同資訊線索值的權重，進而分析所做出的判斷。此外，透鏡模式也同樣反映了認知經濟學的觀點：一個線索的價值往往取決於它的可得性（availability）以及預測效度（ecological validities）；在最小努力原則的考量之下，讀者將傾向依賴高可得性以及高預測效度的線索。故本研究以透鏡模式為理論基礎，目的在於建立一個線性迴歸方程式來探討不同訊息來源對於讀者決策的影響力。

本文將從資訊尋求行為的角度，探討個人如何利用周遭可得的線索獲知作品的存在，並採用不同資訊線索做相關判斷。可想而知，讀者在不同的搜尋情境下，對不同線索會有不同的依賴程度，舉例來說，讀者進行主題檢索時較依賴圖書館所提供的資訊，如書目記錄，實體書架瀏覽等等。當檢索觸及先前不熟悉的領域時，讀者則傾向採用那些可以彌補個人專業知識不足的線索。這些線索不同程度地增強了讀者判斷的信心，也預測了決策的滿意度。本研究收集讀者自評

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

個別線索對決策的重要性，來推測不同線索的貢獻。

簡而言之，本研究所關心的問題有：

1. 讀者對作品的判斷信心水準，是否因資訊搜尋情境而異？
2. 讀者得知欲借閱的作品的管道，是否依資訊搜尋情境而異？
3. 讀者對於用來判斷作品價值的線索的依賴，是否依資訊搜尋情境而異？

使用者的檢索情境受以下幾種屬性影響：

a. 使用者對該知識領域的熟悉程度
b. 借閱書籍的目的：自我成長、課程需要、研究、教學…等
c. 取用方法：「已知項目」和「主題檢索」

參、研究方法

本研究採取問卷調查法，以便利抽樣的方式訪問圖書館內剛完成借閱手續的讀者。調查的地點包含台大圖書館總館、醫學院以及法社學院分館。調查時間由2007年五月到十月，調查期間包含了期初、期中、期末及暑假四個階段，以避免不同時期可能產生的抽樣誤差。問卷的施測分兩個步驟進行，包含第一階段的實地問卷以及後續問卷。完成兩階段問卷的讀者可以參加每月一次價值1500元的圖書禮券抽獎。第一階段的問卷在圖書館流通櫃台實施，讀者於剛完成借閱手續後填寫。受訪者會針對他/她正借出的作品的搜尋以及決策經驗作答（若受訪者借出多本作品時，則擇一作答）。藉由第一階段的問卷，我們希望了解讀者的搜尋情境，得知該借出的作品的管道，對不同作品相關的線索的依賴，以及該作品是否滿足其資訊需求的信心水準（見表一；詳細問卷內容見附件一）。後續問卷則在該受訪者初次受訪一星期後，由電子郵件的方式寄給受訪者填寫。實施後續問卷的目的在於探究讀者實際使用該作品之後對該作品的評價與決策時的信心程度之間的關係。後續問卷中包含兩個量化（scaled）問項，一為讀者對作品的滿意度；另一個則是該作品符合讀者期望程度。

肆、研究結果與分析

一、基本敘述統計分析

本研究第一階段回收2544份有效問卷，而後續問卷則回收了1542份（61%）。填答者的身份分布如表二所示，然而其中教師僅占全體樣本數的1.4%，距2006年教師在台大總人數的比例（5.2%）仍有一段距離，顯示教師在樣本的代表性偏低。約69%的填答者在進行圖書館目錄查詢前已經知道欲借閱書籍的完整名稱，只有31%的填答者進館後才進行主題檢索，可見大多數讀者是由身處的資訊環境中得知欲借閱的作品（見表三）。若依檢索目的來區分，自我成長或休閒位居所有目的的第一位（40.7%），接著是研究（29.5%）與報告或考試需要（25.4%）（見表四）。

臺灣大學學術期刊資料庫

表一　變項類型

變項內容	題目代號	尺度類型
檢索情境變項		
檢索模式（已知項目檢索vs.主題檢索）	Q1	名義
借閱目的	Q4	名義
學習或研究領域	Q11	名義
該書所涉及的知識領域之熟悉程度	Q7	名義
資訊線索變項		
已知項目檢索的情境中如何得知該書的存在	Q2	名義
主題檢索的情境中如何得知該書的存在	Q3	名義
資訊線索對於借閱決策的重要性	Q6	量化
使用者判斷變項		
資訊的足夠程度	Q9	量化
滿足資訊需求的信心程度	Q10	量化
書籍滿足閱讀前期待的程度	後續問卷	量化
書籍的滿意程度	後續問卷	量化

表二　樣本身份分布表

	人數	%
大學生	1296	50.9
研究生	1041	40.9
教授	36	1.4
職員	137	5.4
校友	34	1.3
總計	2544	100.0

表三　檢索模式分布表

	次數	百分比
主題檢索	803	30.9
已知項目檢索	1795	69.1
	2598	100

臺灣大學學術期刊資料庫

二、資訊需求滿足的信心程度隨檢索模式不同而有所不同

本研究關心的第一個研究問題為讀者對作品的判斷信心水準是否因資訊搜尋情境而異。由於檢索情境受讀者對該領域知識熟悉程度、借閱目的和檢索模式所影響，因此本研究進行多因子共變數分析（ANCOVA）。分析結果顯示當讀者對該領域知識熟悉程度被視為共變數時，檢索模式（$F_{(1,2510)}=12.10$, $p<.01$）對信心程度有顯著影響。事後比較考驗發現進行已知項目檢索者的信心水準（4.93）明顯高於主題檢索者的信心水準（4.49）；換言之，進行已知項目檢索的讀者比進行主題檢索的讀者對作品的判斷信心水準高（見圖二、表五）。

三、已知項目檢索中，獲得借閱書籍資訊的管道

由圖三可以看出當讀者查詢圖書館目錄前已知欲借閱書籍的完整或部分資訊時，最常用來獲取相關資訊的管道包含透過「認識的人推薦」與「過去讀過的書籍引用該書」。

四、未知項目檢索中，獲知借閱書籍管道依借閱目的的不同而異

圖四顯示當讀者查閱目錄前沒有預定借閱書籍時，他們主要透過「先查主題檢索目錄，再從搜尋結果中找到這本書」（33%）、「直接瀏覽書架」（31%）及「找尋另一本書時發現這本書」（20%）等三種途徑發現要借出的書籍。值得注意的是，作者查詢和主題查詢等兩種經由公用目錄的檢索方式相加起來也僅佔主題檢索情境中的45%，顯示當讀者心中沒有預設借閱書籍時，超過一半以上的讀者偏好瀏覽而非直接檢索的方式來尋找書籍。

如果將未知項目檢索進一步與借閱目的交叉分析（見表六），可以發現以瀏覽為主的搜尋方式（找尋另一本書時發現這本書、直接瀏覽書架、瀏覽新書展示區）在以「自我成長或休閒」為借閱目的時，特別受到讀

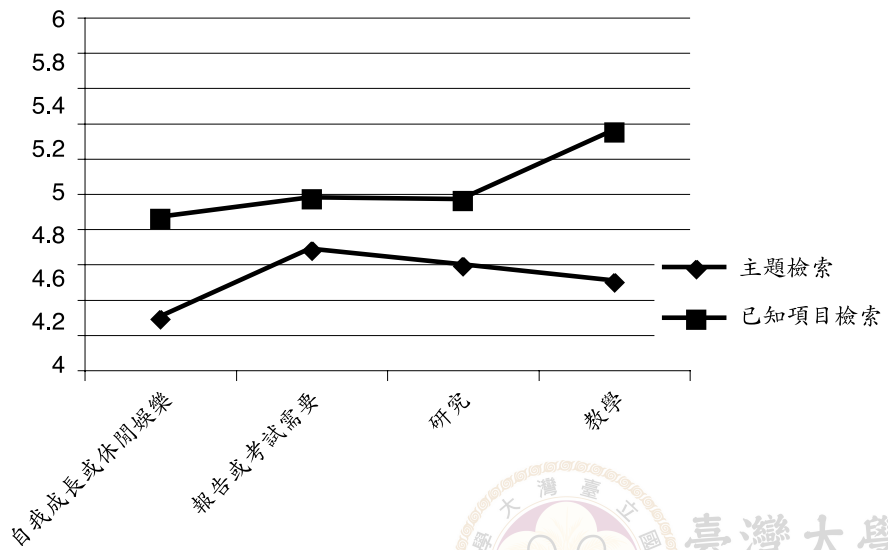
表四　借閱目的分布表

	次數	百分比
自我成長或休閒娛樂	1057	40.7
報告或考試需要	660	25.4
研究	767	29.5
教學	35	1.3
有效人數	2519	97
遺漏值	79	3
總人數	2598	100

臺灣大學學術期刊資料庫

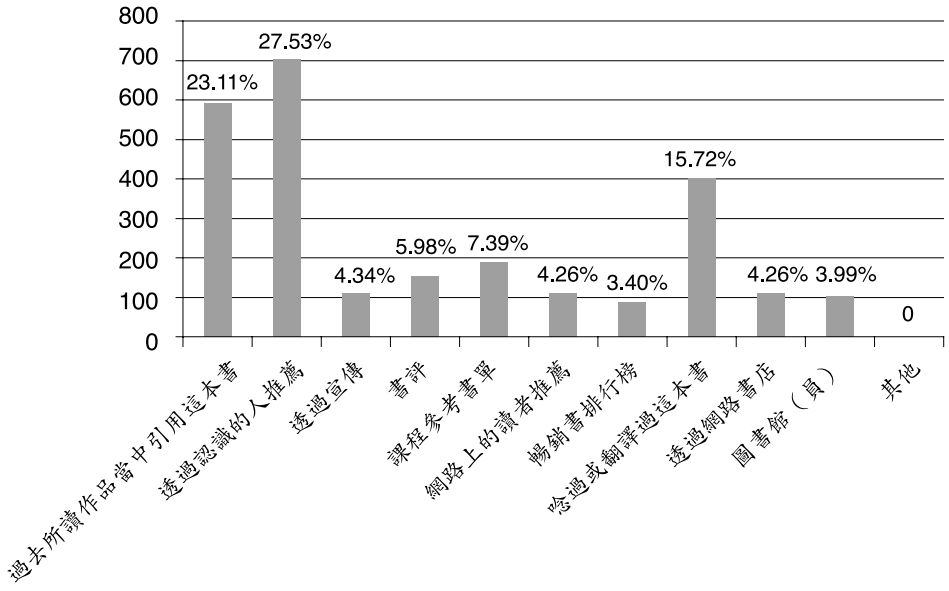
表五　不同檢索模式與借閱目的下的信心水準

檢索目的	問題類型	平均分數	標準差	人數
自我成長或休閒	主題檢索	4.29	1.56	337
	已知項目檢索	4.86	1.38	720
	平均	4.68	1.47	1057
報告或考試需要	主題檢索	4.68	1.32	229
	已知項目檢索	4.97	1.35	431
	平均	4.87	1.35	660
研究	主題檢索	4.59	1.33	196
	已知項目檢索	4.96	1.27	571
	平均	4.87	1.3	767
教學	主題檢索	4.5	1.09	12
	已知項目檢索	5.35	1.34	23
	平均	5.06	1.31	35
總平均	主題檢索	4.49	1.44	774
	已知項目檢索	4.93	1.34	1745
	平均	4.79	1.39	2519



圖二　檢索模式與借閱目的對借閱信心水準的影響

臺灣大學學術期刊資料庫



圖三　已知項目檢索中的資訊來源管道人數分布圖

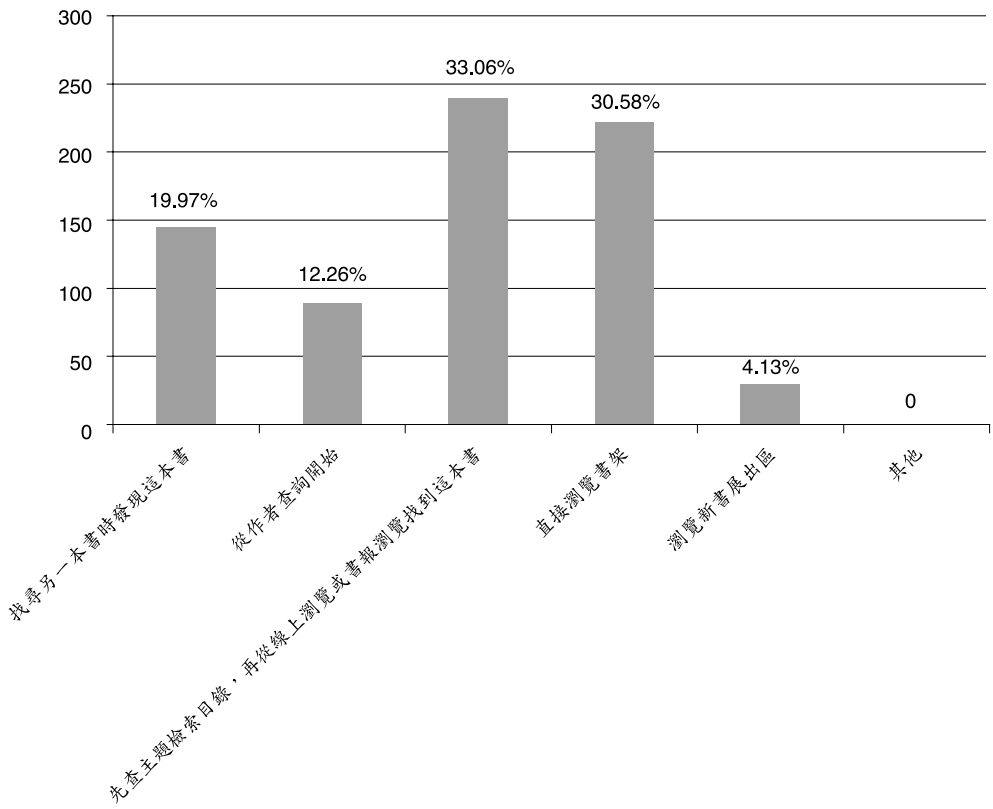
者所倚重；有高達70%的借出書籍是由這樣的方式取得。另外在以研究為尋書目的時，超過百分之五十（54%）的書籍由瀏覽的方式取得。

五、不同檢索情境中，讀者進行借閱決策時仰賴的資訊線索與權重有所不同

本研究第三個研究目的為探討不同借閱情境中，讀者用來判斷是否借閱一本書的線索是否有所不同，以及這些線索對借閱信心的影響是否亦有所差異。為了預測讀者在不同借閱目的中仰賴的線索的種類與各線索對信心水準的影響，本研究透過逐步迴歸分析選擇最佳變項組合。因本研究認為讀者本身的專業知識為影響檢索情境變異中一個重要的面向，故「讀者對書籍所涉及的知識領域之熟悉程度」也視為一種內在的資訊線索。

表七中顯示無論借閱目的為何，讀者對書籍所涉及的知識領域的熟悉程度皆與信心水準的相關性最高，對借閱信心的解釋力最強。而針對所有外在的資訊線索而言，讀者進行借閱決策時考量的資訊線索包含：作者的權威性（.28, p＜.001）、書籍內文（.11, p＜.001）、網友推薦（-.10, p＜.001）與熟人推薦（.09, p＜.001）等。當讀者的借閱目的為自我成長或休閒時，作者的權威性（.17, p＜.001）、書籍內文（.13, p＜.001）、網路上的讀者推薦（-.12, , p＜.001）與熟人推薦（.07, p＜.05）為讀者進行借閱決策時的主要考量線索。對借閱目的為考試或報告需要的讀者而言，他們考慮的資訊線索則包含書名（.10, p＜.01）與熟人推薦（.08, p

臺灣大學圖書館 期刊資料庫



圖四　未知項目檢索中的資訊來源管道人數分布圖

表六　主題檢索情境中不同借閱目的讀者的書籍資訊來源

資訊來源管道	自我成長或休閒		報告或考試需要		研究		教學	
從作者查詢開始	54	17%	24	11%	9	5%	2	18%
先查主題檢索目錄，再從找到這本書	42	13%	121	56%	73	41%	4	36%
找尋另一本書時發現這本書	61	19%	36	17%	47	27%	1	9%
直接瀏覽書架	142	44%	35	16%	42	24%	3	27%
瀏覽新書展出區	22	7%	1	0%	6	3%	1	9%
總人數與百分比	321	100%	217	100%	177	100%	11	100%

臺灣大學學術期刊資料庫

表七　不同借閱目的中仰賴的資訊線索及權重

資訊線索	閱後滿意度（有效性）	信心水準（跨目的）	自我成長或休閒	考試或報告需要	研究	教學
知識領域熟悉程度	.19***	.28***	.37***	.23***	.22***	
作者的權威性	.11***	.10***	.17***		.08*	
書名	.06*		.	.10**		
目次						.41*
書籍內文	.06*	.11***	.13***		.14***	
被其他作品引用						
網路上的讀者推薦	-.08**	-.10***	-.12***			
熟識的人推薦	.10***	.09***	.07*	.08*		
書評						
出版日					-.15***	
出版社					.10***	

*p＜.05, **p＜.01, ***p＜.001

＜.05）等因素。當讀者的借閱目的為滿足研究需求時，作者的權威性（.08, p＜.05）、書籍內文（.14, p＜.001）、出版時間（-.15, p＜.001）與出版地（.10, p＜.001）皆為他們判斷是否借閱的主要因素。對於當次借閱目的為滿足教學需求的教師來說，書籍目次（.41, p＜.05）則是主要的考量線索。

為了檢驗不同資訊線索在借閱決策中的有效程度，本研究亦透過逐步迴歸分析選擇影響閱後滿意度的最佳資訊線索組合。整體而言，共有五種資訊線索對借閱決策發揮顯著的影響力，分別是：作者的權威性（.11, p＜.001）、書名（.06, p＜.05）、書籍內文（.06, p＜.05）、網路上的讀者推薦（-.08, p＜.01）及熟識的人推薦（.10, p＜.001）。

伍、討論

本研究之理論架構由適應性決策的觀點

臺灣大學學術期刊資料庫

開展而來，適應性決策觀點假設讀者在面臨判斷作品價值的不確定性時，將在判斷的正確性和認知負擔之間尋求平衡以解決問題。而透鏡模式將正確性和認知負荷分別概念化為線索的效度與可得性。效度意指線索和預期現象的關聯性，而可得性涉及線索容易取得的程度。當我們對一部作品的了解越深入，越能預期作品的價值，然而相對的也必須付出更多的時間和精力。於是這些與作品有關的線索的效度及可得性往往決定了它是否被讀者採用。在讀者尋書過程中，線索的效度及可得性又經常受到搜尋情境的影響，本研究將搜尋情境以三個面向來呈現：是否為已知項目搜尋、對該領域的熟悉度、以及借閱的目的，並且以問卷的方式探究搜尋情境、讀者獲知作品及判斷的線索、以及判斷的信心之間的關係。

研究結果指出，讀者進行未知項目檢索時判斷的信心低於已知項目搜尋，尤其當讀者的搜尋目的為教學的時候此現象更明顯。當讀者進行已知項目檢索時，因已先從館外獲得資訊，較肯定自己所要檢索的目標。由此可推測這些館外的資訊來源提供了較高的判斷效度。

圖書館外的線索不僅預測性較準確，其可得性也較高。本研究第二個關心的議題為讀者獲知作品來源的管道是否依檢索情境不同而有所不同。研究發現在已知項目檢索情境中，無論檢索目的為何，讀者最常獲知書籍的訊息來自於過去閱讀過的書籍以及認識的人的推薦。然而在讀者進行圖書館目錄查詢前未知書籍名稱的狀況下，借閱目的為報告或考試需要（56%）、研究（41%）與教學（36%）的讀者最常先查詢圖書館的主題目錄，再從線上檢索結果中挑出借閱的書籍；唯獨借閱目的為「自我成長或休閒娛樂」者偏好以直接瀏覽書架（44%）的方式尋找書籍，顯示當讀者的資訊需求較內隱、模糊並且難以用文字表達時，讀者傾向仰賴能夠引發「資訊偶遇」的途徑來被動地比對書籍與資訊需求的符合程度，以避免主動產出檢索詞時所涉及的認知負荷。如同前文所述，百分之七十的讀者使用圖書館之前心中已有既定的搜尋目標。筆者懷疑讀者不常使用主題檢索的原因為其涉及的認知負荷太重，面臨的不確定性亦更強烈。與其進行正式的主題檢索，讀者反而傾向依賴生活周遭的直接線索來決定閱讀哪本書。

筆者第三個關心的課題為不同的線索如何影響讀者自覺的判斷信心，讀者的判斷模式會因尋書目的不同而有差異，結果顯示在控制讀者知識領域程度之下，有好幾個線索和決策信心有顯著相關，這其中包括「作者的權威性」、「瀏覽書籍內文」、「網路上的讀者推薦」、以及「熟悉的人推薦」，而這些線索的重要性，也隨著尋書目的而異。

本研究由決策的角度來看圖書館借閱行為，筆者期望能藉此引發圖書館或其他資訊服務機構對於協助讀者尋書以及知書有新的思維。與目前網路上讀者評論以及網路書店的協同過濾功能相比，圖書館所提供的資訊所能促成的資訊偶遇有限。對於讀者心

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

中沒有定見時，必須進行探索式搜尋的情境（White, Drucker, Kules, and Schraefel, 2006），圖書館仍有許多可以改善服務的空間。

站在資訊尋求理論的發展立場而言，本研究也提供一個新的思考面向，儘管不確定性（uncertainty）一直是資訊尋求理論發展中一個重要元素（Kuhlthau, 1993; Wilson, Ford, Ellis, Foster, and Spink, 2002），但是過去鮮有將資訊尋求與決策行為兩者結合的嘗試，筆者希望透過引進決策行為理論，豐富我們對資訊尋求的認識。

此外，本研究因受到研究方法的限制，無法對變數之間做因果的推論，故文中對於一個線索豐富（cues-rich）的環境以及讀者搜尋與決策的關係，仍處於探索與臆測的階段，筆者希望未來能以實驗法操弄線索的可得性來進一步測試兩者的因果關係。

參考文獻

Brunswick, E., Hammond, K. R., & Stewart, T. R. (2000). *The essential Brunswick: Beginning, explications, and applications*. New York: Oxford University Press.

Dellarocas, C. (2003). The Digitization of Word of Mouth: Promise and Challenges of Online Feedback Mechanisms. *Management Science, 49*(10), 1407-1424.

Gigerenzer, G., & Selten, R. (2002) *Bounded rationality: the adaptive toolbox*. Cambridge, Mass.: MIT Press.

Higgins, M. (1999), Meta-information, and time: factors in human decision making. *Journal of the American Society for Information Science 50*(2), 132–139.

Kahneman, D. (2002). *Maps of Bounded Rationality: A Perspective on Intuitive Judgment and Choice*. Nobel Prizes,. Almqvist & Wiksell Int.

Kuhlthau, C. C. (1993). A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation, 49*(4), 339-355.

Pirolli, P. (2007). *Information Foraging Theory: Adaptive interaction with information*. New York: Oxford University Press.

Saracevic, T., Kantor, P., Chamis, A. Y., & Trivison, D. (1988a). A study of information seeking and retrieving I. Background and methodology. *Journal of the American Society for Information Science, 39*(3), 161-176.

Shapiro, C., & Varian, H. R. (1999). *Information rules : a strategic guide to the network economy*. Boston, Mass.: Harvard Business School Press.

Simon, H. (1955). A behavioral model of rational choice. *Quarterly Journal of Economics, 69*(1), 99-118.

Vakkari, P., & Sormunen, E. (2004). The influence of relevance levels on the effectiveness of interactive information retrieval. *Journal of the American Society for Information Science*

臺灣大學學術期刊資料庫

and Technology, 55(11), 963-969.

Wang, P., & Soergel, D. (1998). A cognitive model of document use during a research project. Study I. Document Selection. *Journal of the American Society for Information Science, 49*(2), 115-133.

White, R. W., Drucker, S., Kules, B., and Schraefel, M. C. (2006). Supporting exploratory search. *Communications of the ACM (Special Section), 49* (4), 36-39.

Wilson,T. D., Ford, N., Ellis, D., Foster, A., and Spink, A. (2002). Information Seeking and Mediated Searching. Part 2. Uncertainty and its Correlates. *Journal of the American Society for Information Science, 53*(9), 704-715.

（收件日期：98年8月5日　接受日期：98年10月7日）

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄：問卷

圖書館的讀者您好，台灣大學圖書資訊學系正在進行有一項關於讀者借閱決策行為的研究，想麻煩您花5分鐘的時間填寫此份問卷，請就您現在正要借出的這本書來回答問題，在您完成整個訪問的流程之後您將有機會獲得1500元圖書禮券，調查資料僅供研究分析使用，絕不對外公開，敬請放心。

1. 在進行圖書館目錄查詢前，您已經知道這本書完整（或部分）的名稱？
   □是（請繼續回答第2題）
   □否（請直接跳到第3題）
2. 承上題，如果是的話，您如何得知有這本書的存在？（可複選）
   □過去所讀過的作品當中有引用這本書
   □透過認識的人所推薦（如老師、朋友等）
   □透過宣傳
   □書評
   □課程參考書單
   □暢銷書排行榜
   □網路上的讀者推薦
   □圖書館（員）
   □念過或翻閱過這本書
   其他 _____
   （請直接跳到第4題）
3. 假如在查詢前您並不知道這本書完整（或部分）的名稱，您是怎麼找到這本書？
   □在尋找另一本已知書名的過程中，發現這本書
   □從已知作者姓名查詢開始，發現這本書
   □先查圖書館主題目錄，再從線上檢索結果或是瀏覽書架的過程中挑出這本書
   □並沒有查圖書館目錄，直接瀏覽書架（不含新書展出區）
   □瀏覽新書展出區
   其他 _____
4. 您使用這本書的目的是？
   □休閒娛樂、自我成長
   □報告、考試需要
   □研究

臺灣大學學術期刊資料庫

□教學

5. 這本書是您的首要選擇嗎？

□是

□不是，我最想找的書已被別人借走

□不是，圖書館沒有我最想找的書

6. 接下來請您試著回想，下列各項有關於這本書的訊息對您選擇借閱這本書的影響，（0是完全不重要，7是非常重要，請圈選）

作者的權威	0 1 2 3 4 5 6 7
書名	0 1 2 3 4 5 6 7
書中目次	0 1 2 3 4 5 6 7
瀏覽本文	0 1 2 3 4 5 6 7
被其他作品引用	0 1 2 3 4 5 6 7
推薦與口碑	0 1 2 3 4 5 6 7
出版年代	0 1 2 3 4 5 6 7
出版社	0 1 2 3 4 5 6 7

7. 您對於這本書所涉及的知識領域之熟悉程度（0是完全不熟悉，7是非常熟悉）

0 1 2 3 4 5 6 7

8. 對您而言，這本書是否能夠被其它類似作品取代？（0是完全無法被取代，7是非常容易被取代）　0 1 2 3 4 5 6 7

9. 您是否有足夠的資訊來決定是不是要借這本書？（0是完全不足夠，7是非常足夠）

0 1 2 3 4 5 6 7

10. 您有多少把握這本書能夠滿足您的資訊需求？（0是完全沒有把握，7是非常有把握）

0 1 2 3 4 5 6 7

11. 您的身分為　□大學生 □研究生 □教授 □職員 □校友

12. 學習或研究領域　□文學院 □理學院 □社會科學院 □醫學院 □工學院 □生物資源暨農學院 □管理學院 □公衛學院 □電機資訊學院 □法律學院 □生命科學院

請留下您的電子郵件信箱：_____ 在兩個星期內我們會問您最後一個關於本次借書的問題，您必須回答這個問題以完成整個訪問的流程，我們將每月定期抽獎並公佈得獎名單 謝謝您的幫忙！

臺灣大學圖書館 期刊資料庫