

多元文化下的 資訊行爲研究

■ 葉乃靜 著



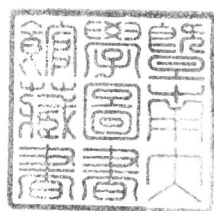
文華圖書館管理資訊股份有限公司 出版

G250.7

20093

多元文化下 的資訊行為研究

葉乃靜 著



文華圖書館管理資訊股份有限公司 出版

國家圖書館出版品預行 編目資料

多元文化下的資訊行為研究 / 葉乃靜著. -- 臺
北市：文華圖書館管理，民 94
面；公分
參考書目：面
ISBN 957-8708-74-2（平裝）

1. 資訊蒐集

023.6

94001634

文華圖書館管理資訊股份有限公司

已聘任本律師為法律顧問，如有侵害其著作權及一切
權益者，本律師當依法保護之。

陳慶尚律師

聲威法律事務所

多元文化下的資訊行為研究

著 者：葉乃靜

出 版 者：文華圖書館管理資訊股份有限公司

發 行 人：劉淑德

發 行 所：文華圖書館管理資訊股份有限公司

地 址：臺北市內湖路一段 91 巷 40 號 2 樓

電 話：(02) 8751-2575

傳 真：(02) 8751-2576

郵政劃撥：臺北郵政 16090685 號

排版印刷：龍虎電腦排版股份有限公司

地 址：100 臺北市和平西路一段 122 號 5F

電 話：(02)2365-0561

出版日期：中華民國九十四年一月

定 價：每冊新台幣 380 元

新聞局出版事業登記局版臺業字第 5183 號

ISBN 957-8708-74-2（平裝）

自序

投入「資訊行爲」這個學術領域雖只有短暫七、八年時間，若要追溯到當圖書館員的日子，對讀者服務和使用者的興趣，也有十餘年了，近幾年有機會進行實證研究，讓我對人們的資訊行爲有更具體的認識。每一次對不同族群資訊行爲的探索，總讓我有許多的驚奇和思考，反思自身，也讓我對生活世界的種種有了更深的體悟。曾在林雙不先生的一書中看到攝影家 Susan Sontag 說過一句話：「攝影家拍攝別人的同時，也是在拍攝自己。」我則是透過文字記錄書中受訪者的生命故事，彷彿也在書寫自己的生命。這本書的出版是想和讀者分享這樣的心得和心情，也是另一個出發的開始。我開始思索，到底資訊在人們生活世界的意義是什麼，不論是物質層面還是精神層次，與人生的意義又有什麼樣的關聯，人們又是如何理解這些意義的。

在準備這本書的出版期間，我有機會和世新大學一群老師、學生和朋友們閱讀 Hans-Georg Gadamer 的「真理與方法」，讓我了解，每個文本都會表現自身並向讀者述說某些事，讀者與文本對話，在提出的問題與對問題的回答間，我們將更理解文本和自我。那麼，這本書向讀者提問什麼問題呢？這本書試圖提出並回答以下問題：少數族群的資訊行爲特色為何？理解他們的資訊行爲如何可能？在多元文化環境下，資訊機構如何因應不同族群的資訊需求？在與文本對話時不斷循環的辨證過程，將讓我們有了新的理解和問題發現，同時開啓另一個摸索旅程的可能，希望我們都能持續保有這樣的熱情和好奇心。

回首三十多年的日子，感謝一路走來在我生命裏相遇的每一個人，不論彼此間只是匆匆而過只有短暫的對話，還是能惺惺相惜心靈交流，我都懷抱著感恩的心，感謝所有的有緣人。最後，文中疏漏之處請讀者不吝指



正，也期待讀者能與我分享與文本對話化後，對書中論點的提問和想法，讓我們可以一起對「資訊行為」這個主題有更多的理解。

葉乃靜

民國九十四年元月

於世新大學資傳系

目 次

自序.....	i
目次.....	iii
圖表目次.....	vi
第一章 楔子：現象、思考與實踐.....	1
第二章 多元文化與資訊服務.....	7
第一節 前言.....	7
第二節 文化、個體與社會.....	8
第三節 多元文化主義的提出.....	10
第四節 多元文化主義的內涵.....	12
第五節 多元文化與資訊服務.....	16
第六節 結論.....	18
第三章 日常生活資訊行為理論.....	21
第一節 生活世界.....	21
第二節 日常生活資訊尋求.....	27
第三節 日常生活資訊行為相關研究.....	30
第四節 資訊行為理論及模式.....	42
第四章 慣習與資訊行為.....	49
第一節 前言.....	49



第二節	<i>Pierre Bourdieu</i> 的「慣習」說	50
第三節	慣習與資訊行為的關係	55
第四節	結論	59
第五章	探索的路徑	61
第一節	為什麼採用質性研究法	61
第二節	資料蒐集	63
第三節	資料分析	66
第四節	資料書寫	72
第六章	女性資訊行為研究	75
第一節	前言	75
第二節	已婚與單身婦女之特質	77
第三節	女性資訊行為相關研究	79
第四節	研究方法	80
第五節	女性日常生活經驗面面觀	82
第六節	結論	94
第七章	老年人的資訊行為：理論部分	99
第一節	老年人的問題情境	99
第二節	老年人資訊行為相關研究	105
第八章	老年人的資訊行為：實證研究部分	115
第一節	研究場域與研究對象	115
第二節	老年人的生活世界	118
第三節	老年人的資訊行為	133
第四節	資訊與老年人生活世界的關係	144
第五節	結論	151

第九章 鄒族原住民的資訊行為·····	159
第一節 前言·····	159
第二節 文化的內涵及對行為的影響·····	160
第三節 臺灣鄒族原住民文化特徵·····	164
第四節 來自田野的原住民文化與資訊行為資料·····	167
第五節 鄒族原住民文化反映在資訊行為上的特色·····	169
第六節 結論·····	179
第十章 雅美族原住民的資訊行為·····	181
第一節 研究場域·····	181
第二節 研究方法·····	189
第三節 蘭嶼原住民的資訊行為·····	191
第四節 鄒族原住民與雅美族原住民資訊行為比較·····	202
第五節 結論·····	206
第十一章 視障者的資訊行為·····	209
第一節 視障者的生活世界·····	209
第二節 視障者的資訊行為：文獻探討·····	214
第三節 視障者的資訊行為：實證研究結果與分析·····	217
第四節 結論·····	231
第十二章 省思、議題與願景·····	235
第一節 研究方法的省思·····	235
第二節 資訊行為未來研究的議題·····	242
第三節 圖書資訊服務的願景·····	247
參考書目·····	251
中文索引·····	271
英文索引·····	277

圖表目次

圖 3-1：Wilson 的資訊行為模式	45
圖 3-2：Savolainen 的日常生活資訊尋求模式	47
圖 3-3：Spink 和 Core 的情境中的日常生活資訊尋求模式	48
表 5-1：「生活世界」相關概念之辨識示例	68
表 5-2：「資訊」相關概念之辨識示例	69
表 5-3：「資訊」與「生活世界」關係分析策略表	70
表 6-1：受訪者資料一覽表	82
圖 6-1：女性資訊行為假設性模式	95
表 8-1：受訪者資料一覽表	117
圖 8-1：生活世界概念圖	119
表 8-2：受訪者 MI 與 GI 投資活動面向比較表	123
表 8-3：各類型休閒活動人數一覽表	129
表 8-4：休閒活動類型之特徵及可能的轉化關係表	130
表 8-5：老年人的生活形態類型表	132
圖 8-2：資訊與生活世界關係圖	144
表 8-6：老年人資訊行為類型一覽表	149
表 8-7：不同類型資訊行為可能的轉化關係表	151
表 8-8：本研究與其他老年人資訊行為研究比較分析表	152
表 8-9：本研究與 Chatman 研究的比較分析表一	155
表 8-10：本研究與 Chatman 研究的比較分析表二	156
表 9-1：受訪者個人資料一覽表	168
表 10-1：受訪者資料一覽表	191
表 10-2：阿里山鄒族原住民與蘭嶼雅美族原住民生活世界比較表 ...	203
表 11-1：受訪者資料一覽表	218
圖 12-1：Bates 的資訊尋求模式圖	248

第一章

楔子：現象、思考與實踐



在圖書資訊學的專業訓練過程中，以「人」（或稱使用者、讀者）為對象的研究和議題，一直是我有興趣和關心的，一方面覺得所有的研究最終的關懷應該是希望研究成果有助於人類生活的改善，透過對「人」的研究最能了解「人」了；另一方面，研究中與他人的互動，不僅可以探索不同類型的人群的生命經驗，也建構自己的存在意義和專業訓練的實用價值。基於這樣的認知，我自然不能忽略以人為主的社會現象之觀察與關心。而且，就實用目的而言，圖書資訊學的研究成果不外是希望能在資訊服務和資訊系統的設計上有所突破。既然，服務和系統的使用對象是「人」，而且是各種不同年齡層、性別、族群、社經地位的使用者，自然對不同類型人群的資訊行為應有相當的關心與了解。

可以說，本書的幾個實證研究正是在此關懷之下的產物。我最早進行的研究是「女性資訊行為」，引發此一研究的動機，來自我對女性主義的興趣，雖然在當時對女性主義仍懵懵懂懂，大概的印象是「爭取男、女性間的平權」，這個狹隘的觀念和個人的成長經驗，吸引我對這個在當時已在臺灣蓬勃發展的主義之興趣。另外，思考到單身女性在臺灣社會日益增加，相對於已婚女性，兩群人在生活上應有很大的差異。雖然，我不是由社會學或心理學角度，探討這兩個群體的心理、生活差異或反映出來的社

會現象，而是關心這兩群女性的特質或生活上困境，以及如何應用資訊處理問題，因此，希望透過比較方式，了解他們在資訊行為上的異同。

同樣的，臺灣社會因為六十五歲以上老年人口的逐年成長，依賴比的降低，老人住宅成了政府福利政策的方向之一，也成了民間投資的新標的，並創造某些行業的業績，例如保險業推出的退休生活年金保險等。尤其去（九十三）年臺灣地區的生育率創下歷年新低，幾年後對社會引發的效應，在教育、老年人扶養、勞動人口等方面都將產生連鎖反應。這個社會現象引發我探索「老年人資訊行為」的想法，退休後的老年人仍有很長的生涯（若依女性平均壽命七十八歲、男性平均壽命七十三歲來看的話），圖書資訊領域如何在幫助老年人成功的老化有所著力，是我思考的問題。透過老年人資訊行為的研究，希望獲得此一問題的答案。

在進行兩項實證研究的同時，我主要關注且應用於研究的概念架構是「生活世界」，由研究對象的生活世界之了解著手，發掘其資訊行為的特色。日常生活與我們息息相關，是人類一切活動的背景，同時賦予人們新的歷史洞察力（Berger, 2000），但人們對它的了解卻極為有限，這是我覺得值得投入心力的原因。

日常生活一切的總稱就是文化，我思考著如何在文化脈絡下理解資訊行為的形成，並嘗試在實證研究中找出文化與資訊行為相關的面向，但是「女性資訊行為」和「老年人資訊行為」的研究結果，我並沒有獲得滿意的答案。因此，我試著由「原住民資訊行為」的研究來尋找。因為，原住民的文化是當前臺灣社會各族群人口中較為鮮明的，在此情況下，也許比較容易在研究成果上有所突破。限於研究時間及經費，此計畫原只擇定原住民中居住於阿里山的鄒族為探討對象，在研究調查期間，有感於鄒族原住民「靠山吃山」的特色，想必有另一個原住民族的生活具有「靠海吃海」的特色，這正是環境在行為上的影響，因此，我又進行了「雅美族原住民的資訊行為」研究，並就兩個族群的資訊行為進行比較。

本書最後一個實證研究是「視障者的資訊行為」，進行此一研究的原因是實現自己多年來的願望。我在臺北市立圖書館啓明分館的服務經驗，

讓我對盲人的生活世界和解決問題的方式，留下深刻的印象。例如當時一位女性視障同事，先生也是視障（都是全盲），正考慮要不要孕育下一代，他們除了聽聽周遭親朋好友的意見外，也利用「米卦」獲得的訊息為決策參考資訊之一。當時，我就決定有機會要針對視障者的生活世界和資訊行為進行了解。可以說，在北市圖的服務經驗成就了我完成視障者資訊行為研究。另一個原因則是，老年人資訊行為的研究結果讓我體會到，退化是削弱老年人行動動機的主要因素，其中之一即視力退化，可能降低他們尋找和使用資訊的動機。因此，視障者的資訊行為也許與老年人資訊行為有些部分是相同的，這也促使我完成「視障者的資訊行為」研究。

累積幾年的研究成果，曾有朋友問我說：「為什麼妳的研究對象都是一群弱勢的人？」也許本書的讀者也有同樣的好奇。由前述的說明，讀者可以看出我的研究是一脈相連的，由前一個研究過程或成果引發下一個研究的動機，也許是巧合，這幾個研究的對象都是社會中定義的弱勢族群。第二個原因是，「文化研究」的思維和現象，對我產生很大的啟發作用。就文化研究角度來看，我們不能忽略任何一個階層人們的生活世界。我們無法斷然地說，弱勢族群必屬資訊貧者（information poor），但是，他們的弱勢及所處的社會、人際狀況，是否阻礙圖書資訊的使用，以及圖書資訊服務如何在幫助他們，讓他們不再是弱勢此一理想上發揮力量，這是我比較關心的。最後還有一個原因則是我個人的偏見，我覺得社會的主流份子或菁英，太多人對他們投注關懷或羨慕的眼光，再以這群人為研究對象，對他們並不會有太大的助益。相反地，社會上還有另一群人是值得大家關懷的。

這些實證研究正反映當前全球對「多元文化」的重視，所謂的多元指的是「差異」，多元文化強調的是對各種不同的文化的兼容並蓄，以接受代替排斥或壓抑，換句話說，單一或獨大的思維，已不再為社會所接受。任何不同族群的生活世界都值得大家尊重，如果我們對這些不同族群，都能有某種程度的了解，自然能達到族群融合的境界，政府或相關機構在政策的制定上，也較能符合不同的需求。



前面曾提到「生活世界」是我的幾個研究的概念架構，那麼在實踐自己對社會現象的探索上，則要思考該採取那種策略。既然我將生活世界視為一種日常生活中經驗到的現象，不是實驗情境下所建立出來的，自然應回到研究對象的環境，重建他們的生活世界。行動者是根據所面對的情境建構之意義來行動，實驗的行動無法代表日常生活的行動。因此，質性研究法的探索、讓當事人發聲等特質，比較適合本書希望發掘研究對象日常生活事實的動機。考量每個研究方法的限制，單一研究法已無法滿足充分重構受訪者的生活世界之需求，因此，本書有些研究採用田野調查、參與觀察與深度訪談等兩種以上的方法，透過不同方法間的互補作用，希望儘量減少每種研究方法的限制。研究方法部分，在本書第五章有完整說明。

此外，要說明的是本書部分章節曾於研討會發表或刊載於學術期刊，經修正後整合於書中，包括第二章「多元文化與資訊服務」，刊登於圖書與資訊學刊第五十一期（民國 93 年 11 月）（頁 68-76）；第四章「慣習與資訊行為」，刊登於資訊傳播與圖書館學第八卷第一期（民國 90 年 9 月）（頁 87-94）；第六章「女性資訊行為研究」，修改自與林珊如教授以「女性日常資訊行為之探索」為題，發表於資訊使用研究學術研討會（民國 91 年 11 月 2 日），並收錄於論文集（頁 188-201）之文章。第九章「鄒族原住民的資訊行為」，以「由文化觀點探討臺灣阿里山原住民的資訊行為」為題，發表於資訊傳播學術研討會－2004（民國 93 年 5 月 11-12 日），收錄於論文集（頁 149-163）。

幾年應用質性研究法進行調查的經驗，讓我體會到質性研究法的好處，除了重構受訪者的生活世界、了解他們的資訊行為特徵外，在研究中也有檢視自己的機會，包括個人的成長經歷、對生活的態度、人際關係、調查法之限制的反省等。每一個研究的完成，最要感謝的是研究對象，願意突破心防，在相信研究者的狀況下接受訪談，成就了學術成果的累積。就學術權力關係而言，對他們是不公平的，因為這些幕後英雄成就了我的學術成果。因此，我也常在思考如何將這樣的反省轉化為行動，並對受訪者有所回饋，只是我的行動結果未如預期。例如在進行「老年人資訊行為」研

究後，我向安養中心的負責人提出協助建立圖書資訊室的想法，負責人也提到可以結合網咖的功能，但隨即質疑「會有多少老年人想要看書？」他希望先滿足中心內老年人的其他需求，我的構想只好作罷。另外，執行「原住民資訊行為」研究後，我最期待的是看到原住民部落成立圖書資訊服務中心，且有機會能參與。這樣的期待不外是希望研究結果能轉化為行動，讓研究結果除了理論外，也有實踐的意義。所幸的是，欣聞在九十三年下半年原民會已委託民間機構規劃原住民部落圖書資訊站的建置，近期的計畫則是由「將數位落差轉換為數位機會」的思維出發，希望整合遠距學習、圖書資訊服務、電子商務等功能於一平臺，透過數位學習，提升原住民的就業機會，由一個示範部落著手，再逐漸推廣至所有原住民部落。

研究調查是我的興趣，從過程中我享受了探索不同生活世界的樂趣和驚奇，也豐富我的知識來源。幸運的是這兩年因為國科會專題計畫的補助，讓我可以研究路上持續，接下來（九十三學年度）進行的是「外籍新娘資訊行為」研究（臺灣社會和學界現已通稱為外籍配偶），研究結果來不及收錄於本書。進行此一研究的動機也是觀察到臺灣近幾年來，外籍配偶人數逐年增加，九十三年已達三十一萬人，預估在九十五年外籍配偶的人數可能與臺灣原住民人數相近，我們不可不關心這個族群在臺灣的生活狀況，以及對臺灣人民和社會產生的影響。

過去，圖書資訊學研究成果常聽到的批評之一是太過實務，缺乏理論作為學術研究和實務處理的指導，雖然近期已有不少著作引用其它學門的理論，探討這個領域研究的問題，然而，如果可以建構屬於自己專業知識的理論，這個學術領域才可能紮實地日益茁壯。在資訊行為研究領域裏，西方有 Chatman 在前幾年致力於發展資訊行為理論，惟西方的理論是否適合應用於臺灣地區，甚至是東方世界的狀況，仍有待審視。那麼，是否有可能建構本土圖書資訊學理論呢？理論的建構是需要以豐富的實證研究為基礎的。我不敢說自己有這樣的能力，只是學術成果總是累積的，我想要做的努力和願意扮演的角色，就是那建築城堡的一塊磚，期待更多人投入，早日看到城堡的落成。

第二章

多元文化與資訊服務



本章主要論述多元文化的起源與內涵，多元文化與資訊服務的關係，最後，建議臺灣圖書館界不論在圖書館員的任用、館藏的徵集及服務的設計上，應反映出多元文化的思維，讓不同信仰、族群、語言、性別、年齡、國籍者，都能滿足其資訊需求。

第一節 前言

「多元文化」(multi-culture)或「多元文化主義」(multiculturalism) (以下以學界慣用的簡稱「多元文化」統稱之)是近年來在學術界響徹雲霄的名詞，且不論在學術界或政府政策制定上，都有越來越具影響力的發展，其他相關的名詞如「多樣性」(diversity)、「包容」(tolerance)、「多元主義」(pluralism)等也常在學術著作中出現。然而在圖書資訊學界，對這個名詞出現的緣由、意涵、多元文化與個人或社會發展的關係，卻沒有太多的認識與論述。作者以為不論在圖書資訊學術領域或資訊服務界，我們都不能置外於這股思潮及其影響力，也因此形成了本章撰寫的動機。

為什麼「多元文化」會成為那麼有影響力的思潮呢？事實上，多元文化的現象早已存在各社會中，只是隨著全球化現象愈來愈明顯，多元文化的論述才在近幾年受到重視，且成為影響政府決策的重要因素。所謂的多元指的是「差異」，多元文化強調的是對各種不同文化的兼容並蓄，以接受代替排斥或壓抑。換句話說，單一或獨大的思維，已不再為社會所接受。事實上，除了「全球化」現象影響多元文化的發展外，多元文化也呼應後現代社會的特徵，因為後現代的特色之一就是講求多元化（王治河，1998；葉乃靜，民 90）。

因此，面對此一社會發展的現象，不論是處於學界一環的圖書資訊學門，或是以提供資訊服務為理念的機構，必受多元文化思維的影響。因此，本章主要論述多元文化的內涵、與資訊服務的關係，希望這樣的討論，能讓讀者對此一思潮及資訊服務的發展方向，有更清楚的認識。

第二節 文化、個體與社會

在談論多元文化的意涵前，作者先說明文化的意義及文化與個體、社會的關係，這將有助於對多元文化的理解。早期文化的定義是狹隘的，例如英國文化研究理論的創始人 F.R. Leavis 認為，文化是高雅文學藝術作品，閱讀這些作品才能培養道德意識。然而，五、六〇年代興起的文化研究，已重新思考文化的意義，將文化研究置於較廣泛的語境下考察，使其遠離菁英文學，泛指人類整體的生活方式（王宁，2000）。

Jenks（1998）以四個面向說明文化概念的起源：

1. 文化是一種智識或認知的範疇：文化是人類普遍的心態，包含對個人成就或解放的目標或渴望。
2. 文化是一種更包容與集體的範疇：文化代表社會中知識或／與道德的發展狀態。
3. 文化是一個敘述與具體的範疇：文化是社會中藝術和智識作品的集