

# 大學工友資訊行為初探：世新大學工友資訊世界的故事

## *An Exploratory Study on Information Behavior of Janitors in Shih Hsin University*

高雅慧

世新大學圖書館資訊服務組組長兼資訊傳播學系講師

Ya-Hui Kao

Division Chief, Information Service Division, Shih Hsin University Library

E-mail: yhkao@cc.shu.edu.tw

賴鼎銘

世新大學資訊傳播學系教授兼教務長

Ting-Ming Lai

Professor, Department of Information and Communications, Shih Hsin University

E-mail: tmlai@cc.shu.edu.tw

**關鍵詞** (Keywords)：資訊行為(Information Behavior)；資訊尋求(Information Seeking)；  
資訊使用(Information Use)；大學工友(Janitors)

---

### 【摘要】

本研究旨在探討大學工友在何種情境下會意識到需要資訊，這些常被視為資訊貧乏的人，實際的資訊世界又是如何？收入較低的大學工友能從有用的資訊來源中獲得幫助嗎？研究採取質性研究方法，以世新大學員額編制內外十五位工友為研究對象，以深入訪談法及小型問卷蒐集研究資料，探究大學工友在日常生活中面臨的問題、需要利用的資訊、獲取資訊的方式、資訊尋求行為的特性、影響其資訊使用的因素等。

研究結果顯示，本研究的大學工友在日常生活中面臨包括生活、工作、社會環境等面向的問題，工友在生理、情感方面的資訊需求大於認知方面的資訊需求。工友平均年齡超過 50 歲，年齡越大，越注重身體健康，養生資訊是常見的聊天話題，所以比較重視健康、養生藥膳等實用、生活化的資訊。此外，工友獲取資訊的方式偏好大眾傳播媒體與人際管道，影響其資訊使用的因素可從個人因素、訊息因素、資訊來源因素、環境因素方面了解。本文擬從上述層面，勾勒出大學工友資訊生活的面貌。

## 【Abstract】

This paper reports an investigation on information behavior of janitors in Shih Hsin University. The empirical data were collected via in-depth interview with 15 individual janitors from Shih Hsin University and were analyzed using grounded theory approach. The author explores and discusses the findings based on the major results of information behavior among the janitors under study, including the diverse problem situations, the information needs of janitors, multiple sources of information, the characteristics of information behavior, and influential factors of information use.

## 緒論

近二十年，在圖書資訊學研究領域中，日常生活資訊行為的研究成果不斷成長，特別是應用社會學理論研究日常生活資訊行為吸引了許多學者的注意（Savolainen, 1995），並且也建立新的研究理論架構（Chatman, 1999），研究的對象也漸趨多元，例如監獄受刑人、老年人、青少年、遊民以及受暴婦女等。

很可惜地，在工友方面的研究似仍未受重視，這也是引發研究者想要探討的原因。工友一向是被社會忽視的群體，但他們作為社會的一份子，理當有其資訊需求。但工友在何種情境下會意識到需要資訊呢？這些常被視為資訊貧乏的人，實際的資訊世界究竟如何呢？收入較低的工友能從有用的資訊來源中獲得幫助嗎？這些都是值得我們探討的問題。

因此，本研究的目的期望從日常生活資訊行為的視角，鎖定在大學服務的工友，瞭解資訊與他們生活世界之間的關連，並從大學工友接觸資訊的過程中，瞭解影響大學工友資訊使用的因素，是否有哪些資訊是大學工友想取得卻無法得到？期待研究結果有助於資訊機構重視勞動階層的資訊使用環境，做為日後規劃設計資訊服務的參考。

本研究之資訊行為是指人類與資訊來源有關的所有行為，包含資訊需求與觸發需求的因素、回應需求的歷程與行動，經由主動尋求的過程中取得需要的資訊，或在被動接收資訊的過程中無意間發現所要的資

訊，並將資訊做適當的處理及運用，以回應資訊需求（Wilson, 1999）。本研究以大學工友為研究對象，主要考量大學工友生活世界的獨特性，並探討大學工友資訊行為所產生的特殊現象。研究者試圖回答五個研究問題：1. 大學工友在日常生活面臨哪些問題？2. 面對這些問題，大學工友需要利用哪些資訊？3. 大學工友如何獲取資訊？4. 大學工友資訊尋求行為的特性為何？5. 影響大學工友資訊使用的因素為何？

過去文獻中的日常生活資訊行為是指處理在非工作場所中發生的事情或活動所需要的資訊，目的在掌握資訊使生活順利，解決生活上的問題或滿足個人興趣，但是有時候工作或非工作相關資訊的範圍卻是重疊的。因此本研究範圍除了涵蓋日常生活之外，並不特別排除與工作相關的部份，以便較完整地呈現大學工友資訊行為的樣貌。

## 大學工友的資訊行為研究

過去資訊行為研究以大學工友為研究對象的文獻並不多，目前相關研究主要以 Chatman 的研究為主。Chatman (1990) 探究大學工友的社會網絡與資訊環境的關係，以疏離理論檢驗大學工友的社交世界及資訊需求。此外，Chatman (1991) 並以滿足理論探討為什麼有些工友無法從對其有用的資訊來源中獲得幫助，特別是為什麼資訊不如想像的有用？

## 大學工友在工作環境中的資訊需求與資訊分享

**工友需要的資訊包括健康、工作安全、福利及就業選擇、與同事或主管改善關係或建立良好關係的資訊**

Chatman 指出，舊的工作資訊很少對工友有用，例如工作職缺的資訊，通常等工友知道時都已經沒有缺額了。資訊的種類像工作的調動、如何處理工作的相關問題、個人切身相關的事、協助他們在大學內工作的知識、工作安全的相關報導、有效的清潔方式等，這些都是工友工作相關的資訊。然而，在工友間雖然有資訊傳播（散佈）的情況，但是都無法增進工友對工作世界的了解。工作的升遷、調職、或新的工作機會都是不流通的資訊種類。

## 工作環境中的資訊分享

Havelock (1977) 指出工作環境中的資訊來源大多透過人際傳播的管道, Paisley (1967) 則認為能接觸到、容易使用的資訊來源有助於資訊的交換。Dilton (1977) 指出低技能工作者雖然歡迎資訊交換的機會, 但是彼此之間卻疏離而缺乏資訊分享, 接觸的資訊管道也很少。Chatman (1987) 認為在工友這類低技能工作者間很少進行資訊交換的原因之一, 是顧慮被分享的問題能否被保密, 因為擔心會被人利用。例如, 分享比較容易、比較方便的工作清潔方法、或想協助別人時, 別人就會增加額外的工作量給他。雖然如此, 偶而仍有資訊分享的情況發生在工友間, 例如在休息時互相分享主管臨時加派工作的經驗等。

## 大學工友獲取資訊的方式

Chatman (1983) 早期的研究結果指出, 工友尋求資訊時偏好一手的經驗, 當資訊來自於個人經驗、資訊來源能被信任時, 資訊就會被工友使用。Chatman (1990) 指出, 在工友的資訊世界中, 大眾傳播媒體是工友每日的資訊來源, 特別是關於影響福利及安全的事件。然而, 「沒人在乎」的觀念, 使工友不選擇以人際關係做為資訊來源, 重要的資訊是不分享的, 甚至連一般的問題也不願分享, 因為工友不相信任何人會關心他所關心的事。

大學工友不利用各種管道取得資訊的原因, 主要是因為工友掌握的資訊管道有限, 或掌握的資訊對其生活經驗沒有價值。例如工友關切的是搶劫、謀殺、火災或失業資訊, 這些資訊對工友的價值, 在於讓工友留心危險的地方、知道受害者的情況、誰在進行犯罪活動, 以及避免不正常、不適當的工作習慣。

## 工友的小世界生活 (Life in a Small World)

小世界的概念是描述、預測日常生活某些事的發生, 看出這些事件發生的正當性。在文化的意義上, 分享外在空間或概念空間的人, 隨著對資訊行為情境的理解, 能推測資訊行為發生的可能性。換言之, 「正當性」形塑、改變、修正這些資訊行為, 影響小世界成員世界觀的形成, Schutz 和 Luckmann (1974)、Kochen (1989)、Wilson (1999) 都曾提

出關於小世界的理論。

Chatman (1991) 探討滿足理論的論點能否增加對工作生活形態較低階層的人之資訊使用理論的了解, 並探索貧窮者面臨的問題, 以及影響解決問題的策略。研究顯示, 即使貧窮者的生活環境充滿了資訊問題, 貧窮者似乎不會積極尋求資訊, 不會表達這些問題。

## 影響低收入者資訊使用的因素

貧乏的生活方式是指貧窮者生活在功能不佳 (dysfunctional) 的生活世界, 沒有能力去回應對重要資訊的需求來解決問題。因為貧窮者沒有及時獲得有用的資訊來源, 即使獲得了有用的資訊來源, 也沒有充分的能力去回應其需求, 而且抱持著懷疑的態度看待大眾傳播媒體及人際間獲得資訊的管道 (Chatman, 1995)。

### 對資訊來源的信任度與教育程度的影響

Chatman (1985) 探索大眾傳播媒體在貧窮者的社會及資訊世界所扮演的角色, 針對 CETA (Comprehensive Employment and Training Act) 優先雇用名單中的 50 位失業婦女進行研究, 發現這些婦女高度使用印刷資料, 不限於只關心他們自己社會世界的活動及事件, 並未生活在受限、貧乏的資訊世界, 這樣研究結果的差異可能部份與教育程度有關。Chatman 認為可能這群人並非典型的貧窮者, 他們平均接受超過 12 年的教育而且比較優秀, 也會接觸圈外人社會世界的資訊來源。

此外, 受訪者最相信的資訊來源為一手經驗, 原因與對資訊來源的信任度有關, 不確定性影響了受訪者接受新資訊的程度, 值得信賴的資訊來源能形成資訊分享的情境。依據 Wilson (1983) 所述, 意見領袖被追隨, 是因為被追隨者信任。Rogers 和 Beal (1957-1958) 認為意見領袖對他人接受改變有正面的影響, 意見領袖是改變需求方面的有效溝通者, 而且以值得信賴的方式傳達資訊。

### 以知溝理論闡釋影響資訊使用的因素

Gaziano (1983) 指出, 自 1940 年代後期, 研究者嘗試定義或解釋為什麼有些人需要公共資訊的原因。「知溝」(knowledge gap) 及「資訊溝」(information gap) 都是指不均等的檢索機會、心理或教育障礙,

以社會系統的角度更深入解釋產生新資訊獲取機會差距的原因。

另一個造成知識差距的原因是自我設限。雖然有些資訊來源接觸的機會有限，未必每個人都有機會接觸，但是有些情況則是個人自行加上的限制。能不能接收到資訊，受到個人主觀認定的影響。換言之，是因為自我設限認定不可能接觸到資訊，而影響了個人接觸資訊的機會，造成個人，特別是貧窮者接受的資訊來源，似乎大多與其所面臨的情境不相關。

### 從情境 (situational) 模式解釋影響資訊使用的因素

Ettema 和 Kline (1977) 提出溝通技巧、對特殊媒體的偏好、獲得資訊的動機也都影響資訊的使用。若只考慮社經特質的狀況，知識的差距往往更大。這樣的取向考慮個人興趣及動機層次的面向，而且考慮了生活世界中的資訊是否發揮功用。

其他的研究者以動機與資訊功用的角度解釋對資訊使用產生的影響。Genova 和 Greenberg (1979) 指出，「自我興趣」是日常的需求，「社會興趣」是對人的社會網絡有用的資訊，形成這些興趣可能受到社會規範及大眾傳播媒體的影響。因此，個人活動領域或社會環境的改變，影響到資訊的使用以及形成新的興趣領域。Dervin (1980) 資訊行為的模式中指出，個人可能會在某些特別的狀況下尋求資訊。例如，做決定、擔心時、遇到困難、或想解決某些問題時。

事實上，缺乏資訊使用的情境或興趣並不只發生在貧窮者身上，但是因為貧窮者對資訊接觸的機會較少，缺乏資訊使用的情境就具有特別的意義。況且生活經驗的圈外知識，先前未曾經歷過的事，要證明其真實性並不容易。因此，即便是貧窮者暴露於各式各樣的資訊中，可能也不會接受這些資訊作為改善現況的參考。

### 從圈外人及貧乏生活的世界觀點看資訊的使用

#### 圈內人/圈外人資訊使用的差異

知識社會學的文獻中，圈內、圈外人是以此察覺、蒐集、定義、及使用知識的差異來區別二者 (Lindbeck & Snower, 1988)。Chatman 提出從圈

內、圈外人的背景了解這些人對資訊意義的想法，以及人們如何使用資訊去重新形塑 (reshape)、定義、要求 (claim) 社會實體 (reality)。一般而言，要在許多不同的意見中分辨出重要的意見並不容易，因此認為接受圈外人的意見有著極高的個人代價及風險，導致判斷意見的採納與否，會隨著由其所認定的圈內人或圈外人所提供的資訊來源而有不同。

從 Chatman 的研究中發現，工友甚至對同屬圈內人的工友都不信任，覺得自己是工友社會環境的圈外人，分享沒有人關心的事是沒有意義的。工友從社交界退卻的主要原因，是因為意識到即使普通的資訊分享，都可能潛在的風險。由於學術環境中工友的地位不高，工友的正式資訊來源及人際間的社交非常孤立，很少發生資訊交換的情況。

#### 貧乏的生活世界

Chatman (1996) 以生活世界的觀點來解釋資訊的需求與使用，特別強調以貧乏生活世界而不是情境取向的理由，是個人尋求資訊的策略必須在社會規範的架構下被檢視。換言之，建構問題意義的情境值得研究，但意義建構的過程應該被放在圈內或圈外人的情境來考量，生活世界借用圈內人資訊尋求的正當性 (legitimacy) 為取向。否則，真正需要資訊的人有時卻可能只反應出想像的需求，或是不被別人視為合理的需求。社會意義建構者認為個人與別人分享的日常生活相互作用，新資訊或新知識透過分享的經驗進入社會系統，這樣的概念則是出自 Schultz' s (1962) 的觀察。

Chatman 將資訊尋求與社會規範連結，可以解釋為什麼有些資源被利用而有些資源卻被忽略。社會規範影響資訊的交換，因為社會規範就如同設定在溝通過程中的參數，能在社會規範下預期資訊的分享。

綜合以上所述，本文探討大學工友在日常生活中資訊需求的產生與需求的類型、資訊尋求、以及影響資訊使用的因素。由於大學工友資訊行為的研究並不多，而大學工友在日常生活中，多數屬於有經濟壓力的低收入者，因此本文以資訊行為、低收入者資訊行為研究的文獻為骨幹，檢視大學工友的資訊行為，主要採取學者 Chatman 的觀點。

## 研究設計與實施

本研究採取質性研究方法，以實地搜集的資料為基礎，以開放的態度趨近場域，探究大學工友資訊行為所產生的獨特現象，並歸納大學工友資訊尋求行為的特性，及影響其資訊使用的因素，以勾勒大學工友資訊生活的面貌。本研究由於進入場域的困難及礙於時間資源有限，難與他校的工友「建立關係」，不利於研究面向的發掘，因此以世新大學工友為研究對象。本研究採取立意抽樣，選擇資訊豐富的個案作深度研究，以深入訪談及小型問卷蒐集研究資料，並利用紮根理論系統化的程序歸納研究現象。本研究對象間情況互不相同，研究歷程中反應關鍵經歷及共同的重要影響，呈現研究對象特殊的意義及價值，研究結果不試圖推論至其他族群，而尋求其中明顯的共通性。

世新大學員額編制內外二十名工友，其中有十五位工友願意接受訪談，女性八位，男性七位。扣除不願提供資料者，將近七成受訪對象的年齡在五十年以上，子女數二至三個，在世新大學的年資平均約六年多。在教育程度方面，高中職畢業者有五位，國中四位、國小畢業者有三位。在宗教信仰方面，幾乎都為佛教或同時信仰道教，有相同信仰的工友佔了八成。

訪談以世新大學圖書館的工友先生為開始階段的中介人，並徵詢其他工友參與本研究的意願，部份由滾雪球方式請受訪者推薦其他人選，由於有些工友會有其他刊物不愉快的受訪經驗，在研究者加強對研究動機及研究內容的說明，以及其他受訪工友的經驗分享遊說，有些工友在半信半疑下接受訪談，可以明顯感受到有些受訪者設防的心態。最後透過工友 Y 先生的協助下，說服了大多數的工友同意接受訪談，使研究者進入研究場域的阻礙小了許多。訪談前研究者說明研究動機及研究內容，強調不公開受訪者的名字及隱私，訪談時經過受訪者同意而使用錄音設備，訪談後致贈禮盒，以表達研究者對受訪者參與研究過程的感謝。訪談的時間根據工友的表達情況而有不同，從四十分鐘到一個半小時不等。

訪談結束後，研究者以英文字母作為受訪者匿名代號，將錄音資料逐字騰錄並編列行號記錄。當研

究結果引用訪談資料時註明出處，如 A：93-103；A 表示受訪者代號；93-103 表示逐字稿行號編號。訪談語料利用紮根理論的開放式登錄及命名分析，以歸納的方式反應研究現象。為了輔助資料的完整性，訪談後研究者請受訪者填寫小型問卷，以便了解受訪者的背景資料及受訪者利用各種管道獲取有用資訊的整體概況，使資料性質與深度互相彌補，具有三角測定的效果。

## 研究結果

### 大學工友在日常生活中面臨生活化、與工作相關、而且涵蓋社會環境中發生的問題

有些工友表示生活中未遭遇什麼問題，有的工友將學佛的精神融合在生活中，利用宗教信仰的力量來解決問題。對多數的工友而言，生活方面的問題與資訊的關連較為密切，例如健康、醫療就診、孩童教養等問題，多透過傳播媒體及人際管道取得相關資訊；社會環境方面的問題能透過資訊掌握目前的經濟、民生、治安等社會現況，但工友能改善的情況有限；工作方面的問題則與資訊的關連較為疏遠，有時無法直接利用資訊來解決問題，例如環境清潔不易維持、不易找到工作代理人、以及擔心退休後的生活，短期內資訊對改善現況的幫助有限。有的工友在學校已經工作十幾年，年紀大病痛多，負擔很大；有的工友是臨時工沒有退休金，同樣都擔心學校清潔工作外包後自己不容易再就業。

…我每天六點多鐘就來了，把這裡的工作當成是家裡的工作，盡我的力量去做，…因為臨時工也沒有退休金，最擔心的就是失業率那麼高，像我們年紀大了，真的失業的話，真的不容易再就業，最主要說擔心外包的工作，這是我們最擔心的事（H：50-54）。

由此可知，工友面臨的問題與需要利用的資訊之間的關係不一定相對應，有些問題無法立即用資訊來解決，而有時資訊的功能也不僅止於解決問題而已。

### 大學工友需要利用的資訊偏向實用型、生活化的資訊

研究結果發現，大學工友面對問題需要的資訊相

當多元化，包括安全、醫療就診、房屋修繕、購屋、金錢借貸、稅務、子女生活、婆媳問題、工作福利、同事相處、經濟、民生、治安等等，工友之間需要利用的資訊種類高度的個人化，工友尋求資訊的內容具有多樣性。

工友獲取的資訊強調實際應用，需要的資訊多與實際生活相連結，與生活密切相關，工友以生活為中心的資訊行為取向，從事的資訊活動可視為對當前生活情境的反應。性別差異影響工友對不同資訊的關心程度，男性注重新聞時事、社會事件、政治方面的資訊，女性生活的重心多在家人身上，偏重健康、養生、子女教育等實用型資訊以解決生活上的問題，有些工友閒暇時會以看佛經作為心靈寄託。有的工友覺得宗教資料結合現實社會發生的實例，可以學起來作為廟裡當義工時幫助別人或與人溝通時的參考，宗教資訊影響許多工友生活中的價值觀。

宗教的資料有的真的是很好，像這種[聖德]雜誌裡面談的都是佛祖壇經，…像我們書讀得不多，…可以應用在生活裡面。像這種，我們學起來在廟裡面當義工，遇到這種、類似這種情形，…我們就會找出他的問題（A：93-103）。

不過工友卻不熱衷於工作福利相關資訊的尋求，多聽由學校安排而不會刻意詢問。「學校的福利喔！有時候都是從我們同事之間這樣子得到的，有的同事[消息]比較靈通，他們不講我們就比較不知道，因為我們屬於比較保守型的人，比較不喜歡跟人家問來問去，隨便啦！隨環境啦！用這種態度啦！有這一份工作就已經要感恩了，自己就覺得說滿足就好了啦（F：36-42）！」這樣的現象似乎已成爲工友所接受的標準模式及共同的價值觀，從本研究的訪談過程中，觀察到工友工作相關資訊對圈外人呈現自我保護的現象。

## 大學工友獲取資訊的方式偏好大眾傳播媒體與人際管道

依據訪談資料分析，大學工友獲取資訊的方式可分爲七大類，包括傳播媒體、印刷資料、人際管道、個人經驗、資訊機構、網路及其他。

比較 15 位受訪工友獲得有用資訊的方式，超過半數工友認爲較常獲得有用資訊的前 5 種方式依序是

電視（14 人，93%）、同事（11 人，73%）、報紙（10 人，67%）、家人（9 人，60%）、及朋友（8 人，53%）。其中每天看電視的工友爲 87%（13 人）、每天看報紙的工友爲 40%（6 人），傳播媒體成爲工友每日主要的資訊來源，而人際管道中的同事、家人及朋友，則爲重要的資訊來源。

受訪工友獲得最少有用資訊的來源則是雜誌（8 人，53%），其次爲廣播（6 人，40%）、圖書（6 人，40%）及網路（6 人，40%）並列第二。若依照利用頻率而言，最少用的資訊管道爲雜誌（10 人，67%），其次則爲圖書及網路（8 人，53%）。雖然聽廣播未必能獲得許多有用的資訊，但每天及常常收聽廣播的工友仍有將近三成（4 人，27%）；書籍雖然未被多數的工友視爲資訊來源，但是其中有將近半數的受訪工友（7 人，47%）有閱讀佛經的習慣，將佛學的精神與生活結合，利用宗教的力量來解決問題。

表一詳述世新大學工友從不同資訊來源中所獲得的訊息內容，以及使用各種獲取資訊方式的原因。例如工友獲得「草藥知識」的方式，涵蓋報紙、廣播、家人祖傳、個人心得及草藥公會等資訊來源。

從表一可以進一步探究工友偏好或不使用某些方式獲取資訊的原因。研究結果顯示工友比較重視能互動、使用方便、非靜態的資訊來源。在工友偏好使用的傳播媒體方面，作爲資訊來源的原因是因爲能得知社會現況，獲得的資訊可以立即呈現、比較直接、方便，或者用來放鬆心情、打發時間。人際管道方面，作爲資訊來源的原因主要是因爲接觸的經驗感覺不錯、覺得可以信任、或能集思廣益交換意見等。工友也比較重視自己親身經驗所獲得的資訊，例如人生觀、旅遊見聞、工作訣竅等。

若依照利用頻率而言，進一步探究不作爲資訊來源的原因，在印刷資料方面，雜誌及圖書都不是工友偏好的資訊來源，不使用是因爲沒有習慣、沒時間閱讀，受限於教育程度，覺得書讀得少不想看或看不懂或者懶得翻，而資料的可得性也影響工友的閱讀意願，圖書雜誌必須購買、訂閱或特地抽空到圖書館才能看，而有的工友則是因爲年紀大視力退化，閱讀較小字體的資料感覺比較吃力。

不使用網路資源的原因，主因於大多數的工友不會使用電腦，即使會用電腦，也沒有比較方便的上網地點，要「特地」到有電腦設備的朋友處或者由

他人代為查詢。由於工友少有機會接觸網路，自然認為工友所要的資訊在網路上比較少。而且有些工友覺得年紀大了學電腦很麻煩，或者覺得看電腦螢幕有損視力，使得多數的工友都沒有使用網路資源的動力。

工友利用資訊機構則傾向以主題性質為導向，工

友比較常利用的是法律服務、山友社團、草藥公會等機構，有的工友利用圖書館的原因則是為了下一代子女的教養，而有的工友則認為資訊機構是年輕人才比較用的到。依據表 4-3 所列出的工友使用及不使用各種獲取資訊方式的原因，可以作為資訊服務人員提供服務傳遞資訊時的考量。

表一 影響世新大學工友資訊獲取方式及訊息內容一覽表

面向	方式	訊息內容	使用的理由	不使用的理由
傳播媒體	電視	新聞、氣象、保健、歷史、旅遊、美食、各地(國)風俗民情、動物奇觀、宗教、待人處世、流行、娛樂	得知社會現況、增廣見聞、資訊直接獲得、立即呈現、內容有趣、放鬆心情、打發時間、習慣或受旁人影響	內容品質不佳、廣告干擾、視力不佳
	報紙	新聞、時事、體育(運動)、旅遊、美食、醫療、草藥、生活常識、美容、人際溝通、親子教養、活動訊息、未婚交友聯誼、社區報導	了解社會動態、提醒的作用、方便、訊息實用、閱讀不受時間地方限制、增加聊天話題、電視的替代品、習慣	沒時間
	廣播	即時資訊(颱風動態、交通路況)、新聞、草藥、醫藥、流行歌曲	放鬆心情、打發時間、電視的替代品	沒時間、沒有持續接觸、內容品質不佳
印刷資料	雜誌	佛學、生活常識、社會經驗、醫藥常識、健康、旅遊、影視報導	獲得社會經驗、排遣煩惱、資訊品質佳(旅遊)	沒時間、書讀得少不想看、非隨手可得、不方便、懶得翻、內容不佳(八卦)、沒有習慣
	圖書	生活調適、保養、健康	調適生活、舒緩情緒	沒時間、沒精神閱讀、受限於教育程度、看不懂、年紀大視力不佳、經濟因素、想讀書不容易、幼時家庭環境影響、沒有習慣
人際管道	同事	工作的處理方式、政治時事(男性)、生活經驗(女性)、健康、醫藥、孩童教養、旅遊、宗教、素食烹飪、購物	接觸時間比較多、相處自然、可信任	
	家人	祖傳草藥祕方、中藥知識、育兒經驗、長輩的智慧、新聞、時事、政治、社會福利、購物、報稅資訊、分享生活點滴、電腦操作、網路資源	懂得多	作息時間不同
	朋友	就業、報稅、醫療就診、房屋修繕、婆媳相處、子女教育、相同興趣、宗教、家鄉現況、旅遊、活動訊息、經驗談、網路資源	抒發情緒、集思廣益	
	學校師生	教育、法律	對方樂於回答、接觸經驗感覺不錯	
	鄰居			環境差距、不熟、少打交道、鄰居缺乏公德心
	里長	社區活動訊息	里長通知、廣播	

面向	方式	訊息內容	使用的原因	不使用的理由
個人	經驗	旅遊見聞、草藥祕方、修身養性、人生觀、禪坐、省時省力的工作訣竅	擴展視野、經驗摸索、心得、留意、體會	
資訊機構		法律服務社法律資訊、山友社團的活動、草藥公會認識草藥、圖書館、書店、工作單位(總務處)	利用方便	年輕人比較會用的到
網路		醫療、藥膳、保健、理財、子女就讀學校	家人、朋友代勞	不會用、學電腦很麻煩、沒有時間接觸、電腦螢幕傷眼睛、較少得到資料、所要的資訊少、不需要、喜歡實際的事物、沒有方便的上網地點
其他	問神 影音 資料 廣告 傳單	無法解釋的現象、收驚、避免擔心、解答煩惱、解惑	心靈寄託、求平安	半信半疑
		佛學、運動資訊	資訊分享、輔助功能(錄音、影帶)	
		商品資訊	有用(廣告傳單)	看太多了

## 大學工友資訊尋求行為的特性可歸納出解決問題等七項

依世新大學工友與資源互動的方式區分，有將近半數的工友屬於資訊分享與交換型（7人；47%），四成工友為信仰與興趣型（6人；40%），超過三成的工友為被動接收型（5人；33%），其餘依序為學習求知、解決問題、降低不確定性、增加說服力等類型，尋求資訊的原因，並不侷限於解決問題而已。多數工友認為自己知道如何找到需要的資訊及掌握獲取資訊的管道，或者不會覺得有什麼特別想要取得的資訊。以下就大學工友資訊尋求行為的特性，分別敘述：

同一位工友不侷限於單一資訊行為類型，視情境而有所不同。

### 1. 解決問題主要透過人際管道的協助

此類資訊行為源自於個人的知識不足以解決問題，因而產生與資訊有關的活動。工友解決問題時利用的資訊來源主要透過人際管道的協助，工友較少利用資訊機構的資源或服務來解決問題。

我覺得我來這邊上班喔！好像沒有[找不到資料的問題]ㄟ！因為我如果碰到我不懂的，我們這裡有老師休息室，我會問他們[老師]。…有的老師哦！二部的，他們會早點來，我如果有問題，拿捏我的時間來請教他們，我這個人很好問啦！我不會不好意思不敢去問ㄟ。我會說請教

他，可不可以幫忙。我覺得接觸的人都還算不錯啦（B：327-342）！

### 2. 信仰與興趣有助於工友增加接觸資訊的機會

興趣與嗜好有助於增加接觸資訊的機會，進而產生意外接觸資訊的經驗。雖然多數工友較不注重個人的興趣嗜好，不過有些工友因為信仰而將閱讀佛經變成生活中的一部份；有些工友每年固定參加某些機關團體舉辦的健行活動等，以「持續接觸」的方式獲得有興趣的資訊或活動訊息。與信仰、興趣相關資訊的來源主要透過傳播媒體獲得，其他還有人際管道與資訊機構等。

我有去學誦經，在廟裡學誦經那種。因為我常常去廟裡，祇有慶典、有活動，有時間我[會]去參與，所以比較知道什麼時候有在做這些活動（N：27-31）。

平常有在爬山，久了也會認識其他爬山的朋友，還有爬山的社團…，星期四、星期五報紙上有那週活動的消息，…我們滿有利用到[社會資源]的（B：108-111）。

### 3. 偏重以非文字形式的資訊降低不確定性

工友透過非文字形式的資訊來降低生活中的不確定性。當遇到一些無法解釋的現象、需要心裡寄託、求個平安、收驚、擔心、煩惱、困惑時會去廟裡，透過問神求個心安或者透過詢問信賴的人際管道降低不確定性。

當你在夢中，夢到一些夢自己無法去解，…因為想去解惑這種問題，肯定這到底是真的還是假

的…，心裡就會擔心。…每天類似這種問題，事情很煩惱就會去問，…健康方面也會。去醫院檢查，檢查不出來到底是什麼嘛！還有吃了藥，治不好，就會問神這方面。…像房子的話，無論新的房子還是舊的房子，…我們不曉得它到底乾不乾淨，…無論現在科學再怎麼發達，遇到這種事情的很煩人，…這種就會去問[神](A:245-271)。

#### 4. 資訊管道多元組合的學習求知型

工友學習求知的資訊包括生活中的社會實例、溝通技巧、宗教、電腦操作等，主要的資訊來源為傳播媒體、其他還包括人際管道、印刷資料、與資訊機構等，只要懂的善用資源，處處皆可學習應用於生活中。

如果說我們有一個正當的工作，每天可以去工作，每個月時間到了有薪水可以領，如果賺多了，我們可以多花一點，賺少了，我們自己可以省一點用，利用一些社會資源。我經常跟我女兒講，我們錢賺得比較少…，平平安安也是很快樂呀！…我們要利用社會資源，像圖書館哪！很方便，我們那附近有圖書館，有一個社區的圖書館，還有一個中央圖書館的分館，離我們那邊都不會說很遠，所以我女兒現在都很喜歡去那裡。我[跟女兒]說，去圖書館去看看報紙也好，看看雜誌呀！看看書，看看漫畫也好，只要你有看書就好了。我女兒他說「媽媽，你沒有講到重點，去吹冷氣啦！（大笑）。像[女兒]他沒有去補習啊！都很喜歡看書，就讓他們去看書（B：83-107）。

#### 5. 將近半數的工友屬於資訊分享與交換型

工友分享的資訊有省時省力的工作訣竅、解決問題的建議、圖書閱讀、健康、就醫及佛學資訊等。分享的對象包括同事、朋友、及家人。

[用]資料方面[解決問題的經驗]我倒是沒有啦！但是工作有什麼好的方法啦！我會很樂意去告訴別人，包括說帶人啦！…我負責的工作[是]晚上夜間清潔方面，那晚上有些工讀生…將近 20 個左右。學校既然交付我們這個工作，我們當然就要完成，…就是比較了解到說，這個工作…做法比較節省時間又不浪費時間。…過去工讀生跟我們處得很好，你要把他當作自己得小孩這樣看待，…小孩子你要求他工作，但是你相對的也要對他好，…而且工作你要告訴他什麼工作法比較輕鬆

又快，…這些完全是經驗談，…當然剛剛開始也是我們要從中去熟悉，了解熟悉某方面對我們比較有幫助（E：94-142）。

#### 6. 以增加說服力為出發點的工友屬於少數

工友想增加說服力時會利用傳播媒體或人際管道為媒介，溝通彼此的觀念，例如說服家人接受自己的看法。

…我就跟我婆婆說不用擔心，他們說沒關係就是沒關係，人家是教授講的。我覺得說我碰到什麼問題，我會問（B：364-368）。

有的工友與孩子間的相處像朋友一樣，母女的感情很好，會互相分享報紙上的資訊，拉近彼此觀念上的距離。

像我看報紙，看一看我都會帶給我女兒看，有時候他也會留下來給我看。給他看說，我不要直接跟你講，那是別人講的、報紙上講的，也不見得說我們都可以要，我們可以參考一下，看別人是怎樣，就這樣跟他講，比方說家庭版這方面…（B：6-10）。

#### 7. 超過三成的工友屬於被動接收型

有的工友因為沒時間、不在意、個性被動、或者接觸的資訊來源有限而不會主動尋求資訊，如果有人講就會聽。例如工作福利、理財、健康、養生等資訊；有時學生看完留在教室沒帶走的影視雜誌，有的工友檢到會翻一翻。

不會去特別注意[健康資訊]，但是有人講什麼不能吃要注意，就會聽。譬如我們每年都有在健康檢查啊呀！尿酸過高、膽固醇…就會看什麼不能吃啊（K：21-24）！

聊天多聽別人講，…訊息看不懂，都用聽別人講的（P：13）。

我這邊就有雜誌，我都懶得去翻喔！我喜歡看明星雜誌，…有時候學生掉的，檢到會拿來翻一翻（I：24-26）。

由此可知，工友資訊行為的類型會因工友的人格特質、生活經驗或教育程度而有差異。工友尋求資訊的動機來自於個人發生的重要事件及生活的改變，不論主動或被動的吸收資訊，大多有助於工友應付這些重要事件或改變。

#### 想要的資訊卻不知道如何取得的經驗

在本研究中工友接觸的資訊來源包括傳播媒體、

人際管道、個人經驗、印刷資料等。工友在每日的例行生活中，如果已經能掌握自己的生活，順利進行每天的活動時，就不會覺得有什麼特別想要取得的資訊，如同工友 F 所說的「這個問題我答不出來，因為沒有那個 idea，平常沒有碰到就不知道，有時候要碰到你才知道 (F: 153-155)」；多數的工友認為他們知道如何找到需要的資訊及獲取資訊的管道。有的工友表示自己比較認命，認為自己沒有想要知道的資訊，並舉理財資訊為例說明。

經過跨個案的比較，最常遇到較難取得的資訊是醫療、投資理財、子女就讀學校相關資料等，工友主要以信賴、熟悉的人際管道作為資訊來源、或透過家人、朋友幫忙上網查詢；或者就近詢問本校中文、法律系的師生、圖書館員等，能協助工友解決問題之資訊來源的可得性也不相同。

…如果沒辦法處理的話，請教朋友啦！或是自己家人、比較好的要好的朋友、比較自己熟的人幫忙處理。…我現在沒有碰到什麼沒有辦法解決的問題，[都]不是說很大的問題啦 (N: 71-77)！因為我們現在比較不會上網…，在之前想學電腦，現在就是如果說朋友有電腦的話，…他會幫我上網，…因為我不會玩股票，我有請教過朋友那是什麼意思。…[理財、就業訊息]也會聊到 (Q: 110-114)。

## 影響大學工友資訊使用的因素可從個人因素、訊息因素、資訊來源因素、環境因素方面了解

本研究從眾多影響工友資訊使用的因素中，可以看出某些影響因素的特質左右了工友使用資訊的意願，影響工友採取或不採取某些資訊行爲。

### 影響工友使用資訊的因素方面

通常想要獲得解決生活問題的資訊、遇到角色轉換或生活中被賦予某些任務時，自然會出現尋求資訊的動機，這些動機有些來自於內在的壓力，例如想要把工作作好、提升自我等。在工友使用資訊的經驗中，歸納出個人、訊息、資訊來源、以及環境不同層面的因素，皆影響工友資訊使用的經驗：

1. 個人因素：包括個性好問、喜歡多方面嘗試生活樂趣、生活就是不斷學習、生活體驗。
2. 訊息因素：包括資訊的實用性、以及資訊的重要

性。

3. 資訊來源因素：包括資訊取用的可及性與熟悉程度、以及資訊管道值得信任。

4. 環境因素：包括環境及旁人影響。

有的工友表示生活中處處皆可學習，把握各種學習的機會，不侷限於書本上的知識。個人本身的態度，影響了周圍的人也樂於提供援助。

我是覺得說，用社會資源因為我們不懂啊！因為我覺得我去問人家，人家都很樂意回答我呀！我不懂就要問哪！我經常跟我女兒講，學問就是學、就是要問。我覺得我們人生活都是在不斷學習呀！每一個層面都在學習呀！像我們年齡越大學習的層面越多，接觸的事情越多，所以人家說活到老學到老，有機會可以學習，我覺得很好，…我們想不到的，人家都想好了，你還是撿現成的呢 (笑) (B: 396-406)！

也有工友表示如果出發點是好的活動，自己不會排斥參加，累積不一樣的生活經驗使得生活豐富而不單調。例如為世新大學行管系的學生填寫代理孕母的問卷、為廣電系學生畢業展配音歐巴桑的有趣經驗、參加社區清潔的公益活動、以及佛教、道教、基督教邀請社區居民參加的各式活動等。有的工友遇到不懂的事，會請教教師休息室的老師或教室內上課的學生，而且接觸的師生也樂意回答，自己不會不好意思不敢問。

工友對資訊的態度，受到自己使用資訊的經驗及他人意見與態度的影響。若有曾經成功使用資訊解決問題的經驗，則對資訊較具有積極的態度。

### 影響工友不使用資訊的因素方面

有些工友的自我成就感比較低，因此也影響了資訊使用的情形，當資訊使用面臨物質或環境上的困難時，時間與金錢是經常被提及的因素。可從個人、訊息、資訊來源、及環境方面的因素來瞭解影響工友不使用資訊的因素：

1. 個人因素：包括個性保守被動、個人習慣、問題不急迫、自己想、想太多會煩或不想動腦筋、沒時間、不在意。
2. 訊息因素：包括看不懂、沒興趣、以及訊息沒有用、不需要。
3. 資訊來源因素：包括他人代勞、接觸的資訊來源有限。

4.環境因素：包括沿襲傳統、經濟因素。

由於工友年紀比較大，老化的現象可能使得工友特別感受到時間的壓力，常有時間不足的感覺，因此傾向獲取有立即效果、可以即學即用的資訊，這些資訊對其個人具有意義，而工友對於延宕應用的資訊則比較不感興趣。有些工友表示時間已被工作填滿，有些工友則表示想學的東西要等退休以後才有時間，例如想學書法、國際標準舞等。也有工友將大部分的時間都用來拜佛唸經，因此不會主動尋求其他類別的資訊。也有人認為工友都是以工作為主，覺得大家都跟他一樣不會有想學新東西的想法。

生活上，嗜好以前有養養鳥、早上去爬爬山。…現在沒有了，工友的時間都很少，從早上做到晚上，沒有什麼時間啦！因為我們在 XX 做，禮拜六、禮拜天都有上班（D：2-8）。

我們工友裡頭，不會有這個[學東西]的想法，幾乎每天都有工作，不會去學那一些，不可能（M：7-9）。

根據個人對資訊來源或管道的熟悉程度、評估資訊來源或管道所提供的資訊是否有用、工友解決問題動機的強烈程度及個人尋求協助的勇氣顯示出工友小世界價值觀的影響，沿襲、例行生活的態度對資訊尋求有負面的影響。在某些情況下，資訊在大學工友的生活中並未扮演重要的角色，工友選擇忽略資訊，是因為他們生活世界的運作不需要仰賴資訊，視目前擁有的資訊能否扮演好自己的社會角色而定（例如隨著工友、父母、婆媳、夫妻等不同角色的身分而尋求相關的資訊）。此外，個人經濟狀況、財務狀況、金錢問題比較屬於不分享的資訊範圍，因為談錢傷感情對自己並不好，甚至好朋友為此翻臉，或是不想讓其他的人擔心，由自己想辦法解決問題；他人的隱私也是屬於放在心裡不分享的資訊。有些工友則是因為個性比較安靜、內向，影響個人對資訊的分享。

## 綜合討論

資訊行為重要的研究議題包括關心人們為什麼從事與資訊有關的活動，以及人們從事這些活動之歷程。透過本研究了解資訊在工友生活世界所扮演的角色，資訊不僅僅用來解決問題而已，而有些問題短期間也無法單純用資訊來解決或改善。

若從 Wilson（1981）提出的生理、情感、及認知方面看工友的資訊需求。工友在生理、情感方面的需求往往大於認知方面的資訊需求，在生理、情感需求未滿足之前，比較不注重認知層次的需求。在生理方面，工友平均年齡超過 50 歲，年齡越大，越注重身體健康，養生資訊是常見的聊天話題，因此重視健康、養生藥膳等實用、生活化的資訊。如同工友 H 所言「大部份都是…關於身體健康這方面，…

要說懂得怎樣養生、怎樣關照自己的身體，因為人老了嘛！身體健康是最重要的啦（H：1-8）！」。

由於工友大多從事勞務性質的工作，因此比較少察覺需要滿足認知落差的情況。個性比較內向的 L 認為「因為都很少在用腦筋呀！因為我問到的事情有時候都很簡單哪！就都不用去想，知道的話就做，不知道才問人家。所以要動腦筋的話我就不去做了，都要請教人家（L：48-50）」。若工友產生認知方面的資訊需求時，則會透過比較信賴的人際管道或個人豐富的生活經驗來彌補，比較不仰賴文字形式的資訊。如同受腳疾所苦的工友 P 所言「有問題會想要問別人、問同事，XX[工友]懂很多、熱心；…比較熟、可以信任的[同事]，他們會跟我講怎樣比較好（P：5；15-18；89）」。

在情感方面工友則以宗教資訊作為心靈寄託，也反應在資訊管道的選擇上。

在資訊管道的選擇方面，工友基於情感需求的原因，口語、人際管道的選擇常常超過書面管道的選擇，訊息實際的內容有時反而非主要考量。「因為我接觸到的大部分都是比我年長的人，我相信他們生活經驗比較夠，所以我才會說有什麼問題的時候去請教他們（Q：124-128）」、「朋友在一起會聊說他不如意的事情或有什麼困難、訴苦，…互相鼓勵啦！互相安慰。就像婆媳之間的問題啊！…大家講一講話，心裡就比較好受，然後還是要由他自己做決定[怎麼做]（F：86-100）」。

換言之，為了尋求他人的贊同或認可，資訊的傳遞可能是基於滿足情感的需求。有些閱讀經驗較多的工友，閱讀的內容也常著重於舒緩情緒、以及調適現今的社會代溝，將閱讀作為調節情緒的工具。例如有的工友遇到不如意的事情會看「茶根譚」或「靜思語」，有的工友則會以內容有趣的漫畫書來調劑生活。

至於日常生活中未能立即觸發工友資訊尋求的行為反應，則與工友個人的「學習態度」有關。有的工友認為生活就是不斷的學習、活到老學到老；而有的工友卻覺得沒有時間學習，認為大家都不會有想學新東西的想法。其他可能的原因還包括資訊需求的重要性、缺乏充足的資訊、資訊來源的取得、以及資訊使用的成本等。工友 D 表示「當工友把清潔事情作好，其他也沒有什麼事情，訊息沒有用啊！你把事情做好，時間到了，也下班了… (D: 89-91)。」、工友 J 則表示「不會說刻意想知道，如果說有人跟我說，有聽到就好，沒聽到我也算了，不會說很特別想說去知道這種事(J:17-19)。」對工友而言，並非所有的問題皆可透過「資訊」解決，有時遇到問題常憑個人經驗或以常識判斷的情況下作出決定、或是工友沒有意識到資訊需求，所以不一定會發生資訊尋求行為。

本研究在工友資訊尋求行為的特性方面，工友獲得的工作待遇比較低、教育程度比較不高、覺得比較不被重視、不受尊重。這樣的特質反應在獲取資訊管道、資訊使用上，不論是閱讀印刷資料或網路資源，有些工友比較不重視文字形式的資訊，比較不習慣透過閱讀吸收前人經驗的資訊，比較重視自己親身經驗得來的資訊，自然也較少以提供文字形式資訊的圖書館作為資訊來源管道，也使得有些工友生活中對資訊的態度變成可有可無。「我國小畢業，看書看不懂，不會的就跳過去，等於沒用(台語)(G: 60)。」喜歡透過旅遊增廣見聞的 G 做了上述的表示。

事實上，有時並非工友不需要資訊，而是工友不知如何運用資訊來解決問題，例如難以改善的婆媳相處問題、難尋覓適當的工作代理人交接工作等。

整體而言，大學工友的資訊行為研究提供資訊專業人員關於可用性的概念架構去解釋資訊尋求行為。如果以一個比較批判性的觀點去驗證日常生活的資訊，就必須要理解現實生活中各項事物優先順序的關係。或許資訊專業人員需要增加日常現實生活中所需資訊的知識，並且以最可用、最可及的形式來提供資訊。如果能檢驗出問題的屬性，則比較接近如何解決問題的方法。

## 結論

Berelson (1949) 在公共圖書館的調查中，根據調查統計曾斷言「讀者年齡越大，利用圖書館的機會愈少。圖書館是中產階級的社教機構，有錢的富人自己買書，窮人則沒有閱讀的能力」。圖書館界也慢慢覺悟，無論有如何豐富的資源、悠久的歷史和龐大的影響力，圖書館沒有能力做所有該做的事。在公共圖書館的社會責任方面，圖書館應該用「深入民間」(outreach) 的計畫和方法，服務所謂的特殊人口 (Special Population)，包括老人讀者、殘障人士、住院病患、少數民族等，公共圖書館的可貴在於保障人民取得資訊的自由 (沈寶環，民 81)。

資訊機構應多考量服務對象的個人特質與社會角色，並了解服務對象的生活特性與文化差異，例如低收入者或勞動階層面臨的問題，有時是知能的過時而非能力的衰退，在資訊服務的設計上需要更符合其真正的需求，使其具有面對新環境的能力。除此之外，考量服務對象尋求資訊的能力與限制，才能提供適切的服務，建議資訊服務人員要從使用者的眼光看資訊尋求行為，也建議資訊機構的館藏與服務的方式需要與使用者的生活密切結合，而且應關心資訊與使用者的關係，以及資訊對使用者真正的效用。

對大學工友而言，大眾傳播媒體及人際管道為工友偏好的資訊來源，而資訊機構並非工友重要的資訊來源。本研究大學工友在日常生活中重視實用資訊，宗教與健康資訊成為工友生活世界的共享資訊，而宗教資訊也影響工友解決日常生活問題的價值觀。因此，資訊機構 (例如圖書館) 提供服務時，不應只考量使用者如何找尋某項資源，同時也應關心什麼樣的資訊才是使用者在日常生活中認定的重要資訊，更重要的是在特定的情境下，這些資訊對使用者的意義是什麼，依據工友的需求調整資訊服務，以適應其特殊的需求及因應個人的社會角色。

此外，資訊的可及性影響工友獲取資訊的方式。資訊服務人員若能減少工友資訊使用時的障礙，獲取資訊的成本低於自行取得資訊的成本，根據最小努力原則，應該能提高工友使用資訊機構的機率。

## 參考文獻

- Chatman, Elfreda A. (1985). Information, mass media use and the working poor. *Library and Information Science Research*, 7 (2) , 97-113.
- Chatman, Elfreda A. (1987). The information world of low-skilled workers. *Library and Information Science Research*, 9 (4) , 265-283.
- Chatman, Elfreda A. (1987). Opinion leadership, poverty and information sharing. *RQ*, 26(3), 341-353.
- Chatman, Elfreda A. (1990). Alienation theory : Application of a conceptual framework to a study of information among janitors. *RQ*, 29(3), 355-368.
- Chatman, Elfreda A. (1991). Life in a small world: applicability of gratification theory to information-seeking behaviour. *Journal of the American Society for Information Science*, 42 (6) , 438-449.
- Chatman, Elfreda A. (1995). Knowledge gap, information-seeking and the poor. *Reference Librarian*, 49/50, 135-145.
- Chatman, Elfreda A. (1996). The improvised life-world of outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*, 47(3), 193-206.
- Dervin, B. (1980). Communication gaps and inequities: Moving toward a reconceptualization. In *Progress in communication sciences* (B. Dervin & M. Voigt (Eds.), 2, 73-112. Norwood, NJ: Ablex.
- Dilton, Jason( 1977 ). Learning to “fiddle” customers. *Sociology of Work and Occupations*, 4, 427-451.
- Ettema, J. S. & Kline, F. G. (1977). Deficits, differences, and ceilings: contingent conditions for understanding the knowledge gap. *Communications Research*, 4 (2), 179-202.
- Gaziano, C. (1983). The knowledge gap : an analytical review of media effects. *Communication research*, 10(4), 447-486.
- Genova, B. K. L. & Greenberg, B. S. (1979). Interests in news and the knowledge gap. *Public Opinion Quarterly*, 43 (1), 79-91.
- Havelock, Ronald G. ( 1977 ). Information professionals as chang agents. *Drexel Library Quarterly*, 13, 48-61.
- Kochen, M. ed. (1989) *The small world*. Norwood, NJ : Ablex Publishing Corp.
- Lindbeck, A. & Snower, D. J. ( 1988 ) . *The insider-outsider theory of employment and unemployment*. Cabridge : MIT Press.
- Paisley, W. J. (1967). Information needs and uses. In *Annual Review of Information Science and Technology*, 3, 1-29.
- Pettigrew, K. E. (1999). Waiting for chiropody: contextual results from an ethnographic study of the information behaviour among attendees at community clinics. *Information Processing and Management*, 35 (6), 801-817.
- Rogers, E. M., & Beal, G. M. (1957-1958). The importance of personal influence in the adoption of technological change. *Social Forces*, 36, 329-335.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of `way of life. *Library and Information Science Research*, 17 (3), 259-94.
- Schultz, A. (1962). *Collected papers*(Vol. I). The Hague: Nijhoff.
- Schultz, A. & Luckmann, T. (1973). *The structures of the life-world*. Evanston, IL: North-western university press.
- Taylor, R. S. (1991). Information use environments. In *Progress in Communication Sciences* (B. Dervin & M. J. Voigt, Eds.). Norwood, NJ: Ablex Publishing Corporation.
- Wilson, P. (1983). *Second-Hand knowledge : An Inquiry into Cogitive Authority*. Westport, CT : Greenwood Press.
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37 (1), 3-15.
- Wilson, T. D. ( 1999 ) Exploring models of information behavior : the “uncertainty” project. In T. D. Wilson & D. K. Allen, eds. *Exploring the contexts of information behavior*. London : Taylor Graham, 1999, 55-66.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55 (3), 249-70.

沈寶環 (民 81)。圖書館讀者服務。台北市：學生，  
頁 41-59。

吳美美 (民 83)。試論資訊檢索理論。當代圖書館  
事業論集。台北市：正中，頁 731-751。

賴鼎銘 (民 88)。資訊科學的思考。台北市：文華。  
林珊如 (民 90)。資訊行爲。賴鼎銘編，圖書資訊

學概論 (頁 219-265)。臺北市：國立空中大學。