

試論「用途理論」於圖書館讀者服務與資訊行為研究之應用

Applying Jobs-To-Be-Done Theory on studies of library services and user information behaviors

葉乃靜

Nei-Ching Yeh

世新大學資訊傳播學系

Department of Information and Communications

Shih Hsin University

Email : ncyeh@cc.shu.edu.tw

【摘要】

「用途理論」是近年商業界提出的創新概念，本文試圖釐清此概念的意涵，以及與資訊行為中「任務」概念的異同。

文末，作者呼籲國內研究者對資訊行為的研究應該強化釐清促發資訊需求或尋求行為的脈絡；圖書館使用者研究試著以用途理論了解使用者借用一本書的用途，或使用圖書館空間、設備的用途，在不同的用途下，圖書館的競爭對象又是誰？圖書館如何找出下一條創新之路，以與競爭對象有差異化區隔，再造圖書館對社會大眾的影響力。

【Abstract】

"Jobs-To-Be-Done Theory" is an innovative concept put forward by the business community in recent years. This paper attempts to clarify the meaning of this concept and the similarities and differences between this concept and the concept of "task" in information behavior studies. At the end of the paper, the author urges researchers who study people information behaviors should strengthen the contexts of information needs and seeking behaviors. Researchers should apply "Jobs-To-Be-Done Theory" on studies of

library user's behaviors. For example, what are users trying to accomplish with a book (or information) in the library? By applying this theory, maybe libraries can find an innovation way to library services.

關鍵詞彙：用途理論、任務、使用者研究

Keyword: Jobs-To-Be-Done Theory, Task, User Studies

壹、前言

「用途理論」是近年商業界提出的創新概念，主張企業應該要了解消費者使用某個產品來做什麼？或者說為了完成什麼任務。在圖書資訊學領域中的資訊行為理論中，有「任務」一詞。作者好奇的是用途理論與任務兩者的差別是什麼？¹因此，本文試著整理任務的定義，可供讀者比較兩者的異同。此外作者也好奇，圖書館的讀者服務或使用者研究似乎很少問及使用者借了某本書或使用圖書館某個空間或設備是為了完成什麼任務？基於此，本文先整理用途理論和任務概念的意涵，讓讀者明白兩者的差異，最後提出圖書館的讀者用研究值得由任務或用途理論的概念出發，如此或許可以找出服務創新之路。

貳、用途理論的意涵

「用途理論」(Jobs-To-Be-Done Theory)²是 Clayton M. Christensen 繼「破壞式創新」(disruptive innovation) 論點後，提出的另一個有關創新的概念。「用途理論」的意涵是，企業應該要了解消費者「雇用」(hire) 那個產品來作什麼？例如，不同的時間點購買奶昔的原因是不同的。早上喝奶昔是為了排解通勤的無聊；下午買奶昔是為了增進親子關係。消費者在一天內面對不同的情境，是為了完成不同的任務而買奶昔。也因為任務不同，產品的競爭對手就不同，例如早上的競爭對手是貝果、營養棒、新鮮果汁；下午則和逛玩具店或趕回家打球的時間競爭。因此，企業要行銷奶昔得用不同的方法，一體適用就無法達到成效。換句話說，消費者可以使用不同的方法或工具，來達成任務的。(Christesen, 2017)

「用途理論」強調重點不在產品，而是消費者想要的「進步」(progress)。也就是說，人們使用某項產品，其實是為了讓自己變的更好或讓生活變的更美好。Christesen 將「進步」界定為某人在特定的情境中想要獲得的進步 (Christesen, 2017)。例如，「我希望我的微笑讓我在工作及生活上給人良好的第一印象」、「我希望我帶領的團隊能更稱職的達成目標，成員的流動率下降」。

用途一定會和「情境」或「脈絡」有關，了解消費者雇用某一產品的用途，也需要了解用途出現的情境。Christesen 將情境分為三個面向：功能面、情感面、社會面。

¹ 作者曾以 "Jobs-To-Be-Done Theory" 為檢索詞，搜尋 EBSCOHost 資料庫，檢索結果為 0 筆資料。

² 「用途理論」完整的資料詳見網頁 <https://strategyn.com/jobs-to-be-done/jobs-to-be-done-theory/>，除了有相關資訊，並提供手冊下載服務。

(Christesen, 2017) 有時候情感面、社會面的需求，反而比功能面來的大。他以尋找托兒服務為例，就功能面而言，消費者可能尋找「適合你的生活方式、鄰近你的生活地點、安全的照顧環境」。就情感面、社會面而言，可能「將孩子托附給朋友，因為較為信任」。

用途理論有下列幾項基本要素 (Christesen, 2017)：

想達到什麼進步？包括功能面、情感面、社會面。

困擾發生在什麼情境？包括誰、何時、那裡、做什麼的時候？

進步的障礙是什麼？

消費者是否勉強接受不完美的方案，自行拼湊出變通的方法？例如，「我買過昂貴的牙齒美白組，但你必須戴著討厭的齒模一整夜，而且牙齒感覺很酸...」

如何定義好的「品質」？他們願意做那些「取捨」來換取更好的品質？

參、任務的意涵

任務 (task) 在現代資訊研究中的角色，完整的探討可詳見 Vakkari (2003) 作品。Vakkari (2003) 認為任務是，為完成某一目標而執行的活動，活動包括身體的 (physical) 和認知的行動。任務執行過程可以分為三個階段，前重點 (pre-focus)、重點 (focus)、後重點 (post-focus)。不同的階段的次任務會不同。Byström (1997) 則稱這三個階段為，建構階段 (construction stage)、執行階段 (performance stage)、完成階段 (completing stage)。不同的階段會產生次任務。任務的複雜性(task complexity) 也經常被用於探討人們的資訊行為，它指的是，任務執行者對任務複雜性的感知，它會影響到問題的形成和資訊需求。此外，人們感知的任務複雜性也包括執行者與任務相關的知識和經驗 (Ingwersen & Järvelin, 2005)。

Vakkari 的文章主要是由資訊檢索的角度論述任務。他認為，人們在執行任務中產生資訊需求和資訊檢索，因此，為了理解資訊檢索或有效的系統設計，應考量任務的角色。由資訊檢索角度論述任務時，聚焦在人機互動，因此，任務分析指的是人與環境互動後產生的行動或認知的過程。這些行動或認知過程，可能形成資訊檢索時的問題情境。(Vakkari, 2003)

Byström 在一篇探討現代資訊研究中採用的任務研究取向中指出，「任務」概念被

視為是資訊研究中一個很有價值的部分。該文章正試圖探討任務概念如何被定義。她指出，任務通常被視為是，人們執行有目的的一套相互連結具體或認知活動；通常它是有意義的目的，也有明顯、可辨識的起點和結束點。任務通常被視為是多元的活動，而不是穩定的描述（例如個人為未來幾週擬定計畫）。任務由任務執行者設定，也可能是被他人指定；可以個人完成也可能是需要團隊完成。任務可能發生在工作範圍內，也可能發生在工作範圍外。任務是多面向活動，在不同的研究取向中（理論或實證），任務也有不同定義。（Byström，2007）

在強調理論的研究中，任務被視為是一種審視與現象相關之資訊活動的方法。任務可做為實驗的設定、分析的個案或單位，可用於了解人的行為、態度、認知、情感和文化，知識建構或資訊加值的取向。可用來解釋某些什麼為什麼發生，任務與資訊活動的關係。此外，在解釋不同資訊活動中，也是透過任務來解釋或預期人們的資訊活動，因此，任務是理論發展的一個主要部分。可用來發展和測試理論。在強調實證研究中，任務的角色是幫助描述發生了什麼事及事情如何發生。不論強調理論或實證研究中，都將任務視為一種現象（phenomenon）。（Byström，2007）

Byström 舉出由三個不同的視角，分析任務的角色：

- （一）系統視角：考量知識的建構或其他人類活動，資訊加值被視為是合理且系統化過程，其目的是在主要目標達成後，析分出次目標，以達到最後的結果。任務被視為是執行一套指令，是一個旅程，但是循環的、非線性的。
- （二）個人視角，例如認知、情感觀點：將個人視為自主的行動者，認知的觀點指的是個人研究取向，情感觀點在資訊研究中是新的視角，研究仍有限。任務指的是個人執行的活動，每個人的活動都是獨特的，因而演生出資訊需求和資訊尋求活動。它與個人的特質有關，例如個人先備知識、技能、表現、動機、心態和對情境改變的回應。個人有不同克服任務的方法。
- （三）社會文化視角，例如社會建構主義、集體主義：知識的建構或其他資訊活動被視為是脈絡下的產物。它強調團體中人與人間的關係，可被接受的行為規範，個人在團體的角色。任務被視為是在脈絡中發生的一組固有屬性（inherent property），也可視為是一組由個人或數人完成的活動，在此任務可定義為與其他數群人的互動（例如合作、溝通）。

Kim 和 Soergel 的研究試圖將任務特色視為獨立變項，他們將任務的特性分為四面向，各面向詳細內容如下：（Kim、Soergel，2005）

基本的（intrinsic）任務特性：任務類型（不同學者有不同看法）、抽象的任務特性（任務複雜性、困難度、可學習性等）、任務產出、任務範圍、任務需求。

非本質的（extrinsic）任務特性：任務的核心、任務起源、任務自主性、任務重要性、任務急迫性、任務頻率、任務風險、任務報酬、任務限制、目標、任務結構。

任務執行者：個人或團體。

任務與執行者間的關係：任務熟悉度、任務新穎性、任務管理、任務認同、內在興趣、任務重要性、任務動機、目標的接受度、對成功的信仰。

Hyldegård 和 Ingwersen 的實證研究，分析團隊成員準備作業過程中，成員的資訊行為是否與 Carol Kuhlthau 的「資訊尋求過程」（Information Search Process）模式中的個人資訊行為不同（Carol Kuhlthau，1991；Hyldegård、Ingwersen，2007）。該研究採用 Vakkari 對任務的定義，將任務視為脈絡（context）的要素之一，並定義任務為「一組的行動和要素（element）」（Vakkari，2003）。任務有起點和終點，並且有些需求須達成。另一個脈絡要素是環境，包括學術環境（mission，文化、領域）。在此研究中的任務是完成計畫、作業，次任務（sub-task，又以 situation 指稱）則有團隊工作、資訊尋求、書寫和閱讀。

根據 T.D. Wilson 對資訊行為的定義，資訊行為的內涵包括四大要素：資訊需求與促發需求的因素、回應需求的歷程與，影響回應需求的因素。（T.D. Wilson，1997）促發需求的因素即脈絡（賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如，2001）。林珊如（1999）指出，過去傳統的使用者研究偏重於調查使用的資料類型與管道，忽略了工作任務在資訊需求的情境中扮演極重要的角色，事實上，現實生活中，各種不同的工作任務構成各種情境而衍生各種接觸資源的動機。工作任務構成資訊使用的主要情境。只是國內很多資訊行為的研究都忽略了脈絡的重要性，也因此研究中很少觸及任務概念。Talja、Tuominen 和 Savolainen（2005）認為，以任務為基礎的資訊研究屬於認知觀點的理論，適合用來探討資訊尋求和資訊檢索活動。Case（2007）研究中列舉的七個資訊行為模式，被視為是以任務為基礎展開的資訊行為研究。

由本段的分析可以理解，任務在資訊行為的研究中被視為是活動或脈絡（兩者其

實可以再找出差異），它可以由不同的視角再析分出更細的面向。任務若被定義為活動，似乎與「用途」理論的意義較為相近。作者於民國 107 年 9 月 21 日於「用途理論」網頁，以郵件詢問「用途理論」與「任務」兩個概念的差異，至截稿日仍未獲得回應。但兩者的精神都是在追問資訊（或工具）需求產生的因素，即取得此資訊或工具是為了達成什麼目的。

肆、結論

圖書館的讀者服務若由流通服務（圖書借閱）和參考服務兩面向來看，流通服務往往只辦理圖書借閱手續，圖書館員很少詢問讀者，借某本書是為了什麼用途？圖書館雖然進行例行的統計分析，但多數是進館人數、各類型資料的借用人次等量化數據。參考諮詢服務強調要透過諮詢問題，了解讀者的需求，再提供適合的資料，理論上應了解使用者的情境或任務，才能理解其需求並提人共合適的資源。

但我們看到，圖書館的使用者研究有很多是與對圖書館品質、滿意度相關（陳建文、陳美文，2006），或某一資源，例如網站（林頌堅，2000）或資料庫（Mbabu、Albert & Ken，2013）或電子書（謝建成、趙素貞，2009）的使用模式（例如使用次數、使用者的社會人口特徵與使用關係）。探討圖書館使用行為的研究，探究的問題若是圖書館使用目的，比較是詢問找資料或借還書（莊富吉，2002）。我們很少應用用途理論，了解讀者借一本書的目的，或找資料的用途。或者如 Hyldegård 與 Ingwersen 所說的，當任務被視為過程時，研究者會試著理解人們如何感知任務、為什麼不同的資訊資源被應於任務執行。（Hyldegård、Ingwersen，2007）

國外的圖書館使用者研究中作者找到兩則比較接近以任務角度出發的研究問題。Scarletto、Burhanna 和 Richardson（2013）針對肯特州立大學圖書館（Kent State University Library），一週五天的每天 24 小時開放的深夜使用者（晚上 11 點到次日早上 7 點）行為、感知和表現進行研究。該研究試圖了解下列問題：使用者是誰？深夜時間的使用模式為何？深夜使用者試圖在圖書館完成什麼？（最接近用途理論的問法）深夜使用者需要或使用圖書館什麼資源或服務？深夜使用者覺的安全嗎？是否有什麼方法可以將深夜圖書館的使用與學生的成功或其他策略目標連結？研究發現深夜使用者使用圖書館是為了安靜研讀（87%）、撰寫研究計畫（72%）、團體研究（42%）、影印或掃描文件（29%）、上網瀏覽（16%）、社交（13%）和其他。當

然，若以用途理論的視角提問時，研究者應該再細問圖書館那一份資源可以幫助完成研究計畫的那一任務。

另一個研究是 Fidishun (2007) 針對女性讀者使用科技和使用圖書館的原因、找到的資訊類型和管道，及如何學習使用資料庫。研究發現女性的角性是讓他們走進圖書館的原因（此點較像是由脈絡的角度探討）。他們來圖書館是因為不用買書，喜歡帶孩子來圖書館參加兒童活動，例如說故事時間。他們希望孩子能喜歡圖書和圖書館。當然也有讀者來圖書館是為了研究，這部分就沒有進一步的追問研究什麼？圖書館什麼研究可以完成什麼任務？

國內比較相近的研究是林珊如 (1999) 對平埔研究人員之資訊搜尋與使用行為之研究。這個研究試圖了解，學者在專業活動或實務中主要的工作任務為何？針對每一項任務，其所欲達成的目標為何？學者如何達成其目標？即其完成任務的歷程與方法為何？學者如何與前述工作中提及的資訊資源接觸互動？文末，作者想呼籲的是，國內研究者對資訊行為的研究應該強化釐清促發資訊需求或尋求行為的脈絡；圖書館使用者研究試著以用途理論了解使用者借用一本書的用途，或使用圖書館空間、設備的用途，在不同的用途下，圖書館的競爭對象又是誰？圖書館如何找出下一條創新之路，以與競爭對象有差異化區隔，再造圖書館對社會大眾的影響力。

參考書目

- 林珊如 (1999)。建構支援台灣研究的數位圖書館：使用者研究的啟示。**圖書資訊學刊**，**14**，33-48。
- 林頌堅 (2000)。從網站工作記錄觀察大學圖書館網站使用情形。**大學圖書館**，**4(2)**，2-22。
- 莊富吉 (2002)。**彰化縣國民中學教師圖書館使用情形之研究**。未出版之碩士論文，臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，臺北市。
- 陳建文、陳美文 (2006)。圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究。**教育資料與圖書館學**，**44(1)**，61-82。
- 謝建成、趙素貞 (2009)。大學圖書館電子書使用效益之研究。**圖書資訊學研究**，**3(2)**，25-54。
- 賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如 (2001)。**圖書資訊學概論**。臺北市：國立空中大

學。

- 洪慧芳 (譯) (2017)。 **創新的用途理論** (原作者: Christesen, C.)。 臺北市: 天下文化。(原著出版年: 2016)
- Belkin, N.J. (1993). **Interaction with texts: Information retrieval as information seeking behavior. In Information Retrieval '93: Von der Modellierung zur Anwendung (From modeling to application)**. Proceedings of the First Conference of the Gesellschaft für Informatik Fachgruppe Information Retrieval (pp.55-66). Konstanz: Universitätsverlag Konstanz.
- Belkin, N.J., Marchetti, P.G., & Cool, C. (1993). Braque: Design for an interface to support user interaction in information retrieval. **Information Processing & Management, 29**, 325-344.
- Byström, K. (1997). **Municipal administrators at work - information needs and seeking (IN"S) in relation to task complexity: a case-study amongst municipal officials**. In P. Vakkari; R. Savolainen " B. Dervin(eds.), Information seeking in context (pp. 125-146). London: Taylor Graham.
- Byström, K. (2007). "Approaches to "task" in contemporary information studies" **Information Research, 12**(4) paper colis26. Retrieved from <http://InformationR.net/ir/12-1/colis/colis26.html>
- Case, D. O. (2007). **Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior**. UK: Elsevier.
- Fidishun, D. (2007). Women and the public library: Using technology, using the library. **Library Trend, 56**(2), 328-343.
- Hyldegård, J & Ingwersen, P. (2007). "Task complexity and information behaviour in group based problem solving" **Information Research, 12**(4) paper colis27. Retrieved from <http://InformationR.net/ir/12-4/colis/colis27.html>
- Ingwersen, P. & Järvelin, K. (2005). **The turn: Integration of information seeking and retrieval in context**. Springer.
- Kim, S. & Soergel, D. (2005). **Selecting and Measuring Task Characteristics as Independent Variables. Sparking Synergies: Bringing Research and Practice Together**. Proceedings of the 68th ASIS&T Annual Meeting, Vol. 42.
- Kuhlthau, C.C. (1991). Inside the Search Process: Seeking Meaning from the Users Perspective. **Journal of the American Society for Information Science, 42**(5), 361-37.
- Mbabu, L.G., Albert, B. & Ken, V. (2013). Patterns of undergraduates' use of scholarly

- databases in a large research university. **The Journal of Academic Librarianship**, **39**, 189-193.
- Scarletto, E.A., Burhanna, K.J., & Richardson, E. (2013). Wide awake at 4 AM: A study of late night user behavior, perceptions and performance at an academic library. **The Journal of Academic Librarianship**, **39**, 371-377.
- Talja, S., Tuominen, K. & Savolainen, R. (2005). Isms´ in information science: constructivism, collectivism and constructionism. **Journal of Documentation**, **61**(1), 79-101.
- Vakkari, P. (2003). **Task-based information searching**. In B. Cronin (ed.), Annual Review of Information Science and Technology 2003, vol. 37 (pp. 413-464). Medford, NJ.
- Wilson, T. D. (1997). **Information behavior: An interdisciplinary perspective**. In P. Vakkari, R. Savolainen, & B. Dervin (Eds). Information Seeking in Context(pp.39-50). London: Taylor Graham.