

國立公共資訊圖書館  
104 年度獎助博碩士圖書資訊學位論文  
「網路書店中瀏覽類別之研究」碩士論文得獎感言

詹佳穎

國立臺大學圖書資訊學系碩士

104.9.23

很開心自己的論文能夠入選國資圖的博碩士論文獎助，十分感謝！我的論文題目是「網路書店中瀏覽類別之研究」。當初選擇此議題研究的原因是，在就讀碩士期間，漸漸對於使用者行為感興趣，特別是與網站相關的研究領域。碩二開始和指導教授珊如老師修習專題時，老師帶領我閱讀了許多瀏覽行為的相關文章，包含實體與虛擬環境的瀏覽行為。經過多次討論後，發現儘管瀏覽行為是網路使用者普遍展現的行為，目前網路瀏覽較少有如同實體瀏覽的系統性探討，剛好 Chang(1995)在實體圖書館進行的實徵研究，提供一個多面向的瀏覽架構，並歸納出十種類別。因此，決定選擇網路書店作為研究場域，試圖從行為面、動機面、認知面、資源面與脈絡面五個面向，在網路書店環境中，驗證 Chang (1995)的瀏覽架構，並比較使用者在實體環境中與網路書店環境中的瀏覽行為差異。

研究過程包含閱讀、瞭解、整理各種與瀏覽相關的研究及理論，並涉及近期與網路等數位環境相關的議題，如動力瀏覽、社會瀏覽、層面瀏覽等，試圖從實體至數位環境歸納出瀏覽行為的研究脈絡。同時，研究所期間修習了「好用性與使用者研究」這堂課，接觸到好用性測試，便運用至論文研究上，實際招募使用者，採用實驗觀察法與半結構訪談法，以獲取貼近使用者自然的瀏覽行為。其後，由於網路瀏覽比起實體瀏覽更加的片段及反覆，花費許多時間與精力於資料分析與編碼，辨識關鍵的瀏覽因素，分析出網路書店的瀏覽類別。

本研究結果顯示，網路書店使用者會展現出 Chang(1995)的瀏覽類別，只是行為表現方式有所不同。本研究綜合網路書店的影响因素發現，導致網路書店瀏覽行為與實體瀏覽行為最大的不同是，網路書店使用者於瀏覽歷程中，頻繁發生瀏覽類別轉換或交叉

展現的行為。總結來說，網路書店瀏覽行為是一種，使用者瀏覽網站豐富資訊的過程中，不時產生尋求新對象的動機，並且透過同一介面上的多元連結與搜尋功能，快速地移動至目標網頁，檢視商品部分資訊，以滿足新動機的行為。

依據本研究結果，建議網站介面設計，應於同一介面上併陳豐富多元的資訊與網頁連結形式，譬如使用詮釋資訊連結，多重屬性聚集相似商品、首頁擺放豐富的資訊塑造使用者的隨意瀏覽路徑。另外，善用廣告及特別區塊，能夠支持瀏覽者目的及潛在興趣。建議圖書館於入口處擺設多元書籍區域、建立資源指引網頁，並且可以在其線上目錄提供詮釋資訊連結、評估資訊、書籍推薦等功能。