

國立臺灣大學文學院圖書資訊學系

博士論文

Department of Library and Information Science

College of Liberal Arts

National Taiwan University

Doctoral Dissertation

檔案館使用者資訊行為及其情境脈絡之探索

A Study of Archives Users' Information Behavior  
in Context

王麗蕉

Li-Chiao Wang

指導教授：林珊如 博士

Advisor: Shan-Ju L. Chang, Ph.D

中華民國 103 年 7 月

July, 2014



國立臺灣大學博士學位論文  
口試委員會審定書



檔案館使用者資訊行為及其情境脈絡之探索  
A Study of Archives Users' Information Behavior  
in Context

本論文係王麗蕉君（學號 D94126001）在國立臺灣大學  
圖書資訊學研究所完成之博士學位論文，於民國一〇三年七  
月廿八日承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明

口試委員：

林明如

（指導教授簽名）

陳昭吟

陳世華

解理佳

林奇秀

系主任、所長

林明如

（簽名）

## 謝辭



終於到了可以向大家表達謝意的時刻了。這一路我走得有些久，但遇到的貴人非常的多，因為有大家的幫忙與鼓勵，這一刻的收穫是如此豐盛且甜美。

這本論文可以完成，最要感謝是指導教授林珊如老師。記得有次胡歐蘭老師關心我的論文進度，說我很幸運，能夠跟隨一位既是經師又是人師的指導教授。真的非常謝謝珊如老師，在自身嚴謹治學與熱心教學的忙碌工作，願意收留資質魯鈍又需兼顧工作的我，並且在論文研究過程，不論在研究方法或是議題發展，給予我非常多的指正與引導，並在幾次躊躇要放棄時，鼓勵我繼續。

感謝論文口試委員薛理桂老師、陳雪華老師、陳昭珍老師、以及林奇秀老師，除了在計畫書審查和論文口試過程，所給予的專業見解與寶貴建議外，謝謝薛老師領我走入檔案學專業和一路以來的提攜，謝謝雪華老師在數位典藏與資訊組織等課程的教導，謝謝昭珍老師自碩士論文研究以來給予的指正與鼓勵，謝謝奇秀老師在論文預審時悉心審閱和不吝給予的精闢建議。

感謝在博士班進修期間，臺大圖資所和政大圖檔所的師長們，在圖書資訊學與檔案學課程的教導與研究的啟發。謝謝許許多多學長姐和同學們，在修課期間的課業討論、經驗分享與相互鼓勵。

謝謝參與研究的 30 位檔案館使用者，在忙碌的歷史研究和艱困的檔案取用過程，願意撥冗和無私暢談自身的檔案經驗；其中有許多歷史學界學養深厚的學者們，有您們支持與協助，才使我的論文得以順利完成。謝謝國史館的陳憶華專門委員，檔案管理局的林秋燕副局長、周曉雯組長等檔案界先進與同道們，在論文研究過程的大力協助。



感謝中研院臺史所謝國興所長的包容與支持，讓我可以在這兩年專心在論文研究與寫作上。謝謝許雪姬老師和鍾淑敏老師，自我進入臺史所以來的提攜，不僅在檔案館管理工作的信任，讓我在檔案專業上有很多發揮的空間，並且跟隨她們執行數位典藏計畫與實地至國內外民間徵集檔案，也讓我積累許多寶貴和真實的檔案實務經驗。謝謝許多老師們和同事們的鼓勵與協助，特別是臺史所檔案館的同仁們，在我論文研究期間承擔更多的工作。

感謝在政大圖書館工作期間，林呈濱館長的照顧和推薦我進修博士班，和好多同事們的鼓勵。以及關心我論文進度的眾多親朋好友們，這麼多年來以來的體諒與支持。

還有我最親愛的家人們，謝謝你們縱容我的任性，使我可以盡情於我所喜愛的工作與研究上。

要感謝的人真的很多，絕非一、二頁篇幅可以表達，也無法將所有人一一列名。不善言辭的我，謹以此論文獻給所有關心我和幫助過我的人。謝謝大家。

## 摘要



檔案館是保存人類活動原始紀錄的文化保存機構，也是開放公眾取用歷史資源的知識傳播機構。然而，檔案學研究長期偏重在內容與技術導向，缺乏使用者研究。本研究是以臺灣的檔案館環境為情境脈絡，主要目的在於探索檔案館使用者資訊需求、尋求與使用等行為特性，及其影響因素，期望透過理解使用者與檔案館所提供的檔案資源與資訊服務互動歷程，作為檔案館的館藏發展、系統設計與服務規劃的實務參考。再者，是以使用者在檔案館尋求檔案資源的真實經驗，期望經由不同於圖書館環境之實徵研究，能更完整的解釋資訊行為的情境脈絡、處境概念及其相互關係。

本研究是以圖書資訊學領域所發展的「個人在情境脈絡為中心」之研究取向，綜合分析 **Dervin** 意義建構理論、**Taylor** 資訊使用環境、以及 **Chang & Lee** 主張情境脈絡與資訊行為是多元互動關係等理論性概念，重新提出「個人在情境脈絡與資訊互動」的初步理論性框架。在研究方法上，本研究是以質性研究取向，兼採實地觀察與深度訪談二種資料蒐集方法，選擇檔案管理局、國史館、和中研院臺史所檔案館各 10 位到館使用者，合計 30 位研究對象。資料分析採取紮根理論面向分析歸納方法，逐一分析資訊行為動態歷程和影響因素構成面向，以及檢視資訊行為與情境脈絡的關係。本研究結果，歸納有以下三項發現：

- 一、檔案館使用者資訊行為是涵蓋自資訊需求產生、資訊尋求過程、資訊使用過程、和行為結果評估等整體動態歷程。本研究在資訊行為歷程的研究結果，呼應意義建構理論強調資訊行為是歷程導向，以及修正與補實資訊使用環境未處理的資訊尋求與使用行為。

二、檔案館使用者的情境脈絡是由使用者個人、社會網絡、資訊資源、和實體環境等四個面向所構成的影響因素。本研究在影響因素的分析結果，呼應 **Dervin** 和 **Taylor** 主張需兼具個人與社會層次，所歸納四個情境脈絡面向，更能連結檔案館的實務營運。此外，在檔案專業知識上，除了 **Yakel & Torres** 提出的檔案智能外，使用者亦需具備相關檔案時空背景歷史知識和史料考訂方法等史學素養。

三、使用者資訊行為與情境脈絡是多元交互作用的關係。使用者資訊行為是在檔案館情境脈絡之中，追尋與建構歷史真實的尋根旅程。資訊行為過程中受到各個情境脈絡因素的交互作用所影響，行為結果改變了使用者個人資訊行為處境及其情境脈絡。本研究結果證實 **Chang & Lee** 的主張，即資訊行為是面對情境脈絡的概念，情境脈絡與資訊行為是多元交互作用的關係。

經由研究結果分析，與綜合比較相關研究文獻與理論模式，本研究重新建構「個人在情境脈絡與資訊互動理論性框架」和三項研究假定，以作為資訊行為研究的分析框架。透過本研究的發現，在檔案館實務方面，分別針對檔案徵集政策、檔案專業知識、檔案開放取用、檔案查檢工具、以及檔案文化創意與日常生活應用等提出改善建議。在圖書資訊學與檔案學研究方面，提出包括開設檔案專業知識訓練課程，檔案館使用者研究的深化發展，和持續運用圖書資訊學研究成果與理論方法於檔案館相關議題研究等建議。

關鍵詞：檔案館使用者；資訊行為；個人在情境脈絡研究取向；意義建構理論；資訊使用環境；檔案智能

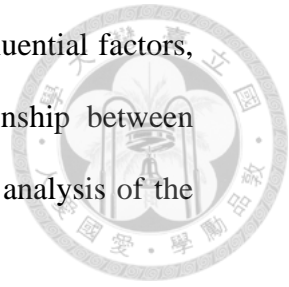
## Abstract



Archives not only serve as culture repository for the original records of human activities, but public accessible knowledge dissemination agencies for historical resources. However, study of Archival Study has long been content or technology oriented, while little has been done from the user perspective. Based on the scenario of Taiwan archives, the study aims to explore the information need for archives users and their information behavior in Taiwan archives, as well as the influential factors to information behavior, and to gain understanding of interaction of users with archival resources and information services, which would serve as useful references for archive development, system design and service planning. The methodology is to examine individual behavioral patterns in the context of information pursuit and to explain the information behavior within the context, the situational concepts and their interrelationships through actual users' search experience in archives.

Person-in-context oriented approach developed in the field of Library and Information Science is adopted, and comprehensive analyses on various theoretical concepts including Dervin's sense-making theory, Taylor's information use environment, and Chang and Lee's multiple relationships between context and information behavior are made in this research to construct an initial theoretical framework for study of information behavior on person in context with three hypotheses. Methodologically, the data is obtained via qualitative field observations and in-depth interviews with 30 participants chosen from the experienced users of the National Archives Administration, the Academia Historica, and the Archives of Institute of Taiwan History, Academia Sinica. Grounded theory dimensional analysis

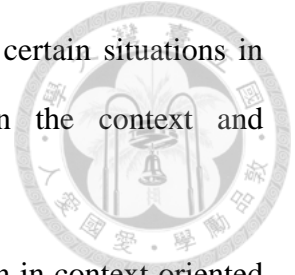
method is adopted to analyze the dynamic information behavior, influential factors, and constitutive dimensions in order to shed light on the relationship between information behavior and situational context. Results obtained from analysis of the data collected are summarized as below.



1. The Information behavior of archives users covers the whole dynamic process from the emergence of information needs, the phases of information seeking and use, and finally the assessment of information behavioral outcome. The findings about information behavior is process-oriented not only substantiate the concept of sense-making proposed by Dervin, but also supplement the concept of information use environment with information seek and use behavior.
2. The context of archives users is constituted of multi-dimensions including the users themselves, social networks, information resources and the physical environment, each being influenced by different factors. Four dimensions of context not only focus on individual level variables, but also emphasize societal level factor. These findings substantiate the concept of situation and context in Dervin's sense-making theory, and concept of information use environment proposed by Taylor. Moreover, regarding professional knowledge, users should possess not only archival intelligence, as suggested by Yakel and Torres, but also knowledge of related historical background as well as training in historical textual research.
3. There were multiple relationships between information behavior and context. At the macro level, the users' information behavior in archives context can be viewed as a journey of historical truth discovery and construction. At the micro level, each situation of individual information behavior is consisted by a set of related contextual factor. These findings evidence the claim of Chang and Lee



that information behavior can be viewed as a response of certain situations in context and there exist multiple relationships between the context and information behavior.



This study reconstructs a theoretical framework, the person in context oriented approach with which to investigate information behavior in archives context. According to the research findings, some suggestions about archival policies, professional knowledge, open and access, finding aids, promoting creativity, and daily use for archives practice were made. For future research on Library and Information Science and Archival Study, archival professional training, in-depth research on archives users, continuous application of findings, theories and methods of Library and Information Science on archives related issues were also suggested for development in archival management practices and archival researches.

Keywords: archives user; information behavior; person in context oriented approach; sense-making theory; information use environment; archival intelligence



# 目錄



謝辭 .....	i
摘要 .....	iii
Abstract .....	v
圖目錄 .....	xiii
表目錄 .....	xiv
第一章 緒論 .....	1
第一節 問題描述與研究動機 .....	2
第二節 研究目的與研究問題 .....	10
第三節 研究範圍與限制 .....	13
第四節 名詞解釋 .....	14
第二章 文獻分析與理論性框架 .....	17
第一節 資訊行為研究與情境脈絡相關概念模式之探討 .....	17
一、以人為中心的資訊行為研究調和內容與技術導向的不足 ..	17
二、整體性資訊行為模式與情境脈絡相關理論的發展 .....	20
三、小結 .....	29
第二節 檔案學研究發展與檔案使用者資訊行為研究回顧 .....	35
一、檔案學研究長期偏重內容與技術議題較缺乏使用者研究 ..	35
二、檔案館使用者資訊行為相關研究 .....	38
三、小結 .....	43

第三節 初步的理論性分析框架 .....	53
一、個人資訊行為是涵蓋資訊需求、資訊尋求與資訊使用之 整體動態循環歷程 .....	53
二、情境脈絡是由使用者、社會網絡、資訊資源與實體環境 之四個面向所構成 .....	55
三、資訊行為的處境與情境脈絡是個人微觀與社會宏觀的互 動關係 .....	58
四、小結 .....	60
<b>第三章 研究設計與研究方法 .....</b>	<b>61</b>
第一節 質性研究取向與研究架構 .....	62
一、質性研究取向 .....	62
二、研究架構 .....	65
三、研究程序 .....	69
第二節 研究場域 .....	71
一、檔案管理局 .....	72
二、國史館 .....	73
三、中研院臺史所檔案館 .....	74
四、小結 .....	76
第三節 資料蒐集方法 .....	82
一、實地觀察法及其策略 .....	82
二、意義建構訪談法及其策略 .....	85
三、研究對象招募與資料蒐集的實際程序 .....	89
第四節 資料分析策略 .....	93
一、紮根理論面向分析法 .....	93
二、資料分析的實際程序 .....	94
三、綜合比較和理論建構 .....	103

第五節 提昇研究品質的策略.....	105
一、研究者本身的實務經驗.....	105
二、資料三角檢驗.....	106
三、研究過程內部環節的相容性與詳實描述.....	107
四、前置研究.....	111
<b>第四章 研究結果.....</b>	<b>112</b>
第一節 研究對象之基本資料描述.....	113
第二節 檔案館使用者的資訊行為.....	118
一、資訊需求產生.....	118
二、資訊尋求過程.....	126
三、資訊使用過程.....	144
四、經驗結果評估.....	152
五、小結.....	161
第三節 檔案資訊行為之情境脈絡.....	166
一、個人特質面向.....	166
二、社會網絡面向.....	171
三、資訊資源面向.....	174
四、實體環境面向.....	177
五、小結.....	183
第四節 檔案館使用者資訊行為與情境脈絡的關係.....	187
一、從宏觀層次分析整體資訊行為與情境脈絡關係.....	187
二、從微觀層次分析資訊行為過程與情境脈絡的關係.....	190
三、從微觀層次分析資訊行為結果與情境脈絡的關係.....	195
四、小結.....	198



<b>第五章 綜合討論.....</b>	<b>200</b>
第一節 與先前檔案使用者相關研究結果比較 .....	200
第二節 以本研究結果檢驗資訊行為相關理論 .....	208
第三節 相關議題討論 .....	219
<b>第六章 結論與建議 .....</b>	<b>224</b>
第一節 結論 .....	224
第二節 建議 .....	241
第三節 未來研究方向 .....	248
<b>參考書目 .....</b>	<b>251</b>
<b>附錄 .....</b>	<b>266</b>
附錄一 機構許可證明 .....	266
附錄二 研究參與者同意函 .....	268
附錄三 深度訪談大綱 .....	270
附錄四 譯碼表大綱及譯碼手冊 .....	273

## 圖目錄



圖 2-1：意義建構理論之處境－缺口橋接－使用模式 .....	21
圖 2-2：意義建構方法論隱喻模式 .....	23
圖 2-3：詢問者諮商前的決策程序 .....	25
圖 2-4：個人資訊需求、尋求與使用之動態循環歷程 .....	53
圖 2-5：個人資訊行為處境與情境脈絡之分層與互動關係 .....	59
圖 3-1：本研究之研究架構 .....	65
圖 3-2：本研究之研究流程圖 .....	70
圖 6-1：個人在情境脈絡中與資訊互動的理論性框架 .....	240

## 表目錄



表 1-1：檔案館與圖書館的差異比較 .....	7
表 2-1：意義建構理論與資訊使用環境分析框架之比較 .....	33
表 2-2：個人資訊行為之多元形塑面向及其影響因素 .....	57
表 3-1：檔案管理局、臺史所檔案館和國史館之任務與館藏 ....	77
表 3-2：檔案管理局、臺史所檔案館與國史館之閱覽空間 .....	80
表 3-3：田野觀察記錄表.....	85
表 3-4：本研究資料蒐集及研究對象招募來源列表 .....	91
表 3-5：資訊行為相關概念的辨識示例 .....	96
表 3-6：情境脈絡相關概念的辨識示例 .....	100
表 3-7：資訊行為與情境脈絡互動關係分析 .....	102
表 3-8：使用者行為結果評估與情境脈絡各面向關係分析 ....	103
表 3-9：本研究之研究程序列表 .....	108
表 4-1：本研究之研究對象基本資料統計分析 .....	114
表 4-2：本研究之研究對象基本資料 .....	115
表 4-3：資訊需求產生之概念及本研究結果 .....	125
表 4-4：資訊尋求過程的概念及本研究結果 .....	142
表 4-5：資訊使用過程的概念及本研究結果 .....	151
表 4-6：本研究資訊行為的概念及研究結果 .....	160





表 4-7：個人特質面向的概念及其影響因素之研究結果 .....	170
表 4-8：社會網絡面向的概念及其影響因素之研究結果 .....	173
表 4-9：資訊資源面向的概念及其影響因素之研究結果 .....	176
表 4-10：實體環境面向的概念及其影響因素之研究結果 .....	182
表 4-11：在宏觀層次整體資訊行為與情境脈絡的關係 .....	189
表 4-12：在微觀層次資訊行為過程與情境脈絡的關係 .....	194
表 4-13：在微觀層次資訊行為結果評估與情境脈絡的關係 ...	197
表 5-1：本研究與相關檔案館使用者資訊行為研究之比較 .....	203
表 5-2：本研究與意義建構理論和資訊使用環境分析框架之 比較 .....	212
表 5-3：本研究與 Chang & Lee 資訊行為與情境脈絡的關係 之比較 .....	215



# 第一章 緒論



本研究是以臺灣的檔案館環境為情境脈絡，探索個別使用者在檔案館尋求與使用檔案資源的特定處境，分析檔案館使用者資訊需求及其資訊尋求與使用行為特性，以及影響檔案館使用者資訊行為的因素。本研究是以圖書資訊學領域所發展的「個人在情境脈絡(person in context)」為中心之研究取向。

主要研究目的期望透過理解使用者與檔案館所提供的檔案資源與資訊服務互動經驗，作為檔案館的館藏發展、系統設計與服務規劃的實務依據，以提昇使用者資訊滿意度和檔案館服務效能。再者，是以使用者在檔案館尋求檔案資源的真實經驗，檢驗個人在情境脈絡的資訊行為模式，期望經由不同於圖書館環境之實徵研究，能更完整的解釋資訊行為的情境脈絡、處境概念及其相互關係，以擴展資訊行為的研究範疇。

本章共有四節，依序第一節為問題描述與研究動機，第二節是研究目的與問題，第三節為研究範圍與限制，第四節則是本研究的名詞解釋。

## 第一節 問題描述與研究動機



檔案館與圖書館、博物館同屬圖書資訊學領域中三大文化保存與知識傳播機構，檔案館的使命如同加拿大檔案館館長 Jean-Pierre 主張在於建造記憶之屋(Yakel & Torres, 2007)。檔案館是保存人類活動原始紀錄的文化保存機構，也是開放公眾取用歷史資源的知識傳播機構。檔案館的首要任務在於保存人類紀事的原始紀錄，傳承文明發展的一手史料。檔案館作為國家重要典章紀錄的保存機構，其起源歷史久遠，但檔案館的發展卻不如圖書館、博物館為人所熟知，臺灣的檔案館事業的發展更是如此。

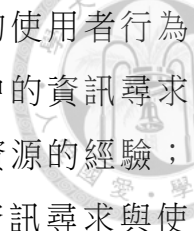
### 一、檔案館設置起源甚早，但使用者研究不足影響檔案館事業發展

回顧開放公眾取用檔案資源的現代化檔案館之設置，與近代化國家、民主法治發展有著密切的關係。公共檔案館的設置是 18 世紀末法國大革命民主發展果實之一，法國政府經歷法國大革命後，於隔年(1790 年)即成立國家檔案館，除了以法令規範應集中保存與國家法律和公共規章等重要檔案，並明文宣示國家檔案館應對外開放民眾查閱檔案館藏；1794 年的法國檔案法更宣布檔案是人民共有的財產，檔案使用是公民的基本權利，所有檔案館均應對外開放(Ducheyn, 1992)。法國的國家檔案館及檔案法，檔案集中管理與開放使用的精神，影響歐美各鄰近國家於 19 世紀以來相繼成立國家檔案館，英國於 1838 年通過公共文書局法案，成立公共文書局(Public Record Office, PRO)。加拿大的公共檔案館可追溯至 1872 年的農業部下檔案局(Archives Branch of the Department of Agriculture)，負責典藏政府檔案、歷史文獻、和接受私人捐贈個人文書等。美國是在 1934 年成立國家檔案館，1949 年再賦予管理現行文書的任務，負責典藏美國歷史文書與管理聯邦檔案等工作 (薛理桂、吳可久、王麗蕉，2006)。而臺灣的檔案館事

業，由於國家政權的更替與民主政治的變動，檔案法於 1999 年公佈施行，直至 2001 年才成立檔案管理局，負責國家檔案鑑定與移轉、檔案政策與行政管理等工作。

檔案學研究的學術發展，在 18 世紀末開始萌芽的現代檔案館事業之歷史脈絡下，為長久保存一手史料的完整性脈絡與真實性內容，1841 年法國歷史學者兼檔案館員即提出尊重全宗的編排保存概念(Duchemin, 1992)。並由三位荷蘭學者於 1898 年以檔案產生出處之來源原則，詳盡解釋尊重全宗與原有順序的具體方法，受到歐美檔案學界認同與採用(Leavitt, 1968)。檔案學研究議題，長久以來一直著重在檔案編排與描述、保存與維護、選擇與鑑定等，以檔案館藏內容為導向的研究，如檔案來源理論、文書生命週期、價值鑑定理論等；並隨資訊科技進展，偏重在電子查檢工具、電子文件保存、和數位典藏系統等，以系統工具為導向的研究議題。從國內外相關檔案學文獻計量研究發現，實務研究佔有相當重要地位(林巧敏，2010)，即長期偏重在檔案內容與資訊技術之研究導向。

相較之下，以使用者為中心的檔案館使用者研究相當少見，直至 1990 年代起，才有少數的學者研究與檔案資源互動較為密切的特定使用族群的資訊行為，如歷史學者(Case，1991)，歷史學博士生(Cole，1998)，以及平埔學者(林珊如，1999)等，是在其歷史研究工作任務下的資訊尋求與使用行為，其中資訊來源也包括檔案資源。而隨著日常生活資訊領域漸受重視，家族史研究者是日常生活中獨特的社群，需經常到訪圖書館與檔案館、密集與檔案文書互動、以尋求家族歷史的線索與證據等特徵，亦成為檔案使用研究的主要對象，如 Yakel(2004)，Yakel & Torres(2007)，和 Lucas(2008)的研究。前述特定使用族群的檔案使用研究，是以使用者的工作任務為探討焦點，而不是關注在檔案館的環境。



2000 年以來，才有極少數研究是針對檔案館環境中的使用者行為，包括 Duff & Johnson(2002)研究歷史學者在檔案館情境中的資訊尋求任務；Sweeney(2002)探討檔案使用者在檔案館尋求檔案資源的經驗；陳碧珠(2002)訪談研究中研院近史所檔案館使用者檔案資訊尋求與使用的相關經驗；Duff & Johnson(2003)探索家族史研究者在檔案館資訊尋求行為；Yakel & Torres(2003)深度訪談具有檔案使用經驗的受訪者所提出檔案智能(archival intelligence, AI)主張；以及 Anthony(2006)研究有經驗檔案館員在檔案館查找資訊的專業知識之特性與範疇。整體而言，檔案館使用者的研究是相當不足的，不僅影響檔案資源的開放與應用服務，更阻礙現代檔案館事業的發展。

## 二、圖書館使用者研究發展成熟，能兼顧個人微觀與社會宏觀之層次

反觀圖書資訊學領域資訊行為研究發展，開始關注使用者研究，是在 1940 到 1950 年代研究各種文獻的使用，以及借書與參考諮詢等圖書館使用的量化調查。並自 1960 年代中期起，大量的研究是關注在科學家如何蒐集與使用資訊(Bates, 2010)。資訊需求是資訊尋求行為的前因，有關資訊需求的本質，Taylor 在 1968 年就提出需求層次模式，強調圖書館提供讀者參考晤談中介服務的重要性；Bellkin 提出的知識渾沌模式(anomalous state of knowledge, ASK)，主張資訊尋求是為了解決認知的異常狀況；Dervin 提出意義建構理論(sense-making theory, SMT)，認為資訊需求發生於人們的行動受阻，為彌補問題缺口或取得幫助，以改變受阻的狀況，人們就會去尋找資訊(林珊如，2001)。因此，在圖書資訊學領域認為 Taylor，Dervin 和 Belkin 等人，是資訊研究典範由內容和系統導向轉移至以使用者為中心的啟蒙者(Pettigrew, Fidel, & Bruce, 2001)。也造就自 1980 年到 1990 年代期間，各種資訊行為模式與理論研究蓬勃發展，包括 Wilson(1981, 1994 資訊尋求行為)、Krikelas(1983) 資訊尋求行為模式、Bate(1989)採莓模式、和 Kuhlthau(1988, 1989, 1993)資訊尋搜歷程等資訊尋求的行為模式，以

及 Dervin(1983, 1992)意義建構理論、Taylor(1986, 1991)的資訊使用環境、和 Wilson(1997)的資訊行為整體模式等，從尋求行為延伸到資訊使用的整體行為模式(林珊如，2001；Case，2002)。

自 1996 起舉行的「在情境脈絡中的資訊尋求會議」(information seeking in context, ISIC)，學者們主張應該運用社會科學理論典範如社會建構主義、民族誌方法等，以擴展資訊行為研究範疇；且必須要更完整理解情境脈絡的意涵，應對特定處境和情境脈絡進行多樣的、詳盡的與質性的研究，以理解人們在其中接受與形塑資訊的細微差異性(Bates, 2010)。因此，資訊行為研究範疇擴大是涵括在不同情境脈絡，包括工作場域與日常生活中，對資訊的需求、尋求、供應與使用(Pettigrew, Fidel & Bruce, 2001)。學者們呼籲資訊行為研究應朝向以「個人在情境脈絡/處境為中心」之研究取向發展，主張個人資訊行為是處於特定社會情境脈絡之中的假定前提，因此必須結合個人與組織層次的變項，使資訊行為研究朝向連結資訊行為及其多樣性原生行動與情境脈絡，並解釋其關聯性；亦即連結資訊行為及其背後支援的工具，即資訊行為與各種工具或服務的關係，以及作為系統設計或服務規劃等實務面向之應用(Vakkari, 2008)。

### 三、檔案館與圖書館的差異性，和臺灣檔案館發展的獨特脈絡

檔案館雖與圖書館同屬文化組織、知識機構，但因檔案館所蒐藏的檔案，是指由個人、家族或機構，在其生活經歷、交流活動或業務功能所產生與積累的原始紀錄，檔案的價值在於其內容記載的是真實性一手紀錄，及其自然形成的獨特性歷史脈絡，不同於圖書館蒐藏之知識創新、正式出版的書刊。相較於圖書，檔案館所蒐藏的檔案資料，其形態多樣化，並經歷一定時空轉變，檔案文書外在特質有：多數為手寫字跡，紙張尺寸不一，散裝、沒有固定裝訂，蟲蛀破損，以及未出版、沒有正式發行資訊等，且各檔案全宗/合集的數量規模不一，有百餘件的家族民間檔案，有數千件的個人文書合集，亦有高達萬餘件

的機構檔案。

因此，檔案館與圖書館在機構任務和館藏發展、館藏管理與開放應用方式、以及檢索工具服務，二者之間仍有相當的差異性。(參見表 1-1) 首先，就機構任務而言，檔案館主要任務是文化保存與歷史記憶傳承；圖書館則重視知識累積與資訊傳播服務。館藏發展方面，檔案館是蒐藏由個人、家族或機構因其活動或業務所產生與保存的永久性文書，是唯一原始紀錄，關注其歷史證據的價值；圖書館主要典藏知識產出成果，如圖書、期刊與報紙等出版品，有一定發行數量，重視其知識創新的價值。

接著，在館藏管理與開放使用上，檔案館是以恆濕恆溫、門禁管制的閉架式庫房管理，以維護檔案原件長久保存，讀者使用檔案館藏是採申請調閱，只限於館內閱覽、複印或抄錄等使用方式；圖書館則以開架式方式陳列，為促進書刊等知識產出成果的流通，讀者可自行取閱和借出使用。

最後，在檢索工具服務方面，因檔案數量龐大、且文書類型複雜，檔案館通常以檔案全宗/手稿合集作為主要描述單元，編製全宗目錄或合集登錄簿等查檢工具，提供檔案來源、檔案內容及其組成結構等整體性資訊。圖書館是多數館藏是圖書、期刊、研究報告與論文等正式出版品，通常以單種圖書或期刊作為主要編目單元，提供讀者快速查詢書目和取得所需的館藏資訊。

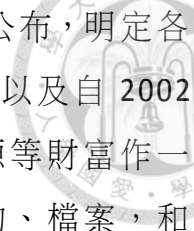




表 1-1：檔案館與圖書館的差異比較

項目	檔案館	圖書館
機構任務	文化保存、歷史傳承	知識累積、資訊傳播
館藏重點 及其特性	一手檔案與手稿；唯一紀錄 與歷史性	發行圖書與期刊；印刷出版 與新穎性
典藏管理 及其目的	閉架式庫房、門禁管理；以 維護原件長久保存	開架式書區、自由取用；以 促進資訊廣泛流通
館藏開放 應用方式	申請調閱，限在館內閱覽， 大多需付費重製，有些檔案 僅限抄錄	自由取閱，借出館外應用， 可依著作權法自行影印所 需內容
查檢工具 描述項目	以全宗為主要描述單元，自 全宗、系列、案卷到單件， 由上而下逐層描述，提供來 源、內容及其組成等檔案之 整體性與產生脈絡資訊	以單種書刊為主要編目單 元，進行敘述編目與主題編 目，提供基本書目、分類、 主題與流通狀態等圖書之 具體性與館藏細節資訊

另一方面，是臺灣的檔案館事業發展，不論是現代檔案館的設置或是檔案學研究，相較於歐美各民主國家，皆遲晚幾十年之久。檔案管理局是在 2001 年才成立，迄今尚未設置國家檔案館，不僅重要的國家檔案保存空間不足，更影響了公眾使用檔案的基本權益。在檔案管理局成立之前，主要的檔案蒐藏工作主要是由國史館、國史館臺灣文獻館、宜蘭縣史館等各級史政編纂機構，和中央研究院近歷史語言研究所、近代史研究所、臺灣史研究所、以及臺灣大學等學術研究機構，甚至是國立故宮博物院、國立臺灣歷史博物館等博物館機構，為各自史政編纂、學術研究和博物展示等機構任務下附屬執行。



臺灣開放公眾應用檔案館藏，是在檔案法於 1999 年公布，明定各機關檔案必須依法開放公眾使用(莊道明、薛理桂，2000)。以及自 2002 年以來數位典藏國家型計畫，將國家文化資產及自然資源等財富作一個深入的探索與典藏，包括典藏於政府和學術機構的文物、檔案，和原本深藏於民間的影片等，透過數位典藏，歷史記憶被重新活化，並嵌入日常生活，成為共同記憶與認同的一部分(王汎森，2013)。數位典藏計畫推動重要檔案典藏機構進行珍貴檔案史料數位化工作，以確保檔案長久保存，並將數位化成果滙入聯合目錄，上網開放取用(數位典藏與數位學習計畫辦公室，2013)。檔案資源的開放應用服務，才漸受學界與公眾重視。

在此檔案館設置與開放應用發展背景的限制下，臺灣的檔案館使用者資訊行為研究，更為有限。檔案相關使用者資訊行為研究，如同前述，最早是林珊如(1999)研究平埔學者在學術研究工作任務，探索其古文書與檔案的使用行為；陳碧珠(2002)以中研院近史所檔案館單一個案，探討檔案館使用者資訊行為；以及林巧敏(2012)分析歷史學者引用文獻及使用檔案資訊需求。

#### 四、本研究的重要性

綜合前述，檔案館與圖書館雖同為文化保存與知識傳播機構，檔案學研究長期偏重內容與技術導向，以使用者為中心的資訊行為研究相當缺乏，影響現代檔案館開放公眾應用的發展。雖然圖書館在使用者資訊行為已累積豐碩研究成果，包括兼容個人微觀與社會宏觀層次之個人處在情境脈絡研究取向的相關資訊行為模式，但因檔案館仍與圖書館有其任務、館藏發展、館藏管理、館藏使用、檢索工具等不同情境脈絡，是有必要在檔案館環境中進行使用者實徵研究，以理解圖書館使用者資訊行為研究成果是否能適用於檔案館環境。

本研究主要探討檔案館使用者的資訊行為特性及其與情境脈絡交互作用模式，運用圖書資訊學界所發展的「個人在情境脈絡為中心」



之研究取向，以連結個人資訊行為和其背後的資源與環境關係，本研究的重要性，包括實務應用與理論建構二大方面。

其一，在實務應用方面，檔案館除了文化保存使命之外，更肩負歷史傳承與知識傳播的社會任務，透過使用者在檔案館尋求與使用者檔案的實際經驗，探索使用者與檔案館所提供的系統工具和資訊服務互動特性，以理解使用者真正需求，和使用者行為與查檢工具或檔案服務的關係，可以作為臺灣檔案館徵集館藏、開發系統與推廣應用等經營與服務之實務依據。檔案館使用者資訊行為研究體現於檔案館的實務應用有三：

- (一) 透過探索檔案使用者的檔案資訊的真正需求，及使用者所認知的檔案資源的意義與價值，以作為檔案館檔案鑑定與選擇標準、徵集政策與入藏程序等實務技術作業規劃依據。
- (二) 辨識使用者在檔案館尋求與查詢檔案資訊的行為歷程與特性，以作為檔案館建置各種檔案目錄、檢索工具與數位系統等查檢工具，和發展檔案參考服務、使用者檔案素養訓練與培育課程推動。
- (三) 瞭解使用者使用檔案的方式與應用特性，如影印、存檔等紀錄與管理方式，出版專書等應用特性，以作為檔案館規劃數位典藏計畫，檔案館藏開放辦法，以及閱覽環境設施等應用服務參考。

其二，在理論建構方面，運用資訊行為研究領域所發展之「個人處在情境脈絡為中心」之研究取向，以臺灣的檔案館環境為研究場域，探索使用者在檔案館之特定情境脈絡中，與檔案互動的資訊行為特性，以及影響使用者資訊行為之因素。進而經由不同於圖書館情境脈絡的實徵研究，持續比較與歸納分析，能更完整的解釋情境脈絡、處境的概念及其與資訊行為的關係，和在特定情境脈絡中使用者與資訊互動的差異性，以展現圖書資訊學領域在資訊行為研究的專業性，並補實檔案學研究長期偏重內容與技術導向的不足，擴展檔案學在使用者研究議題之發展。

## 第二節 研究目的與研究問題



在圖書資訊學研究領域，與圖書館、博物館並列為三大文化保存、知識傳播機構的檔案館，其機構使命在於蒐藏人類活動原始紀錄的文化保存，也包括開放公眾取用一手史料的知識傳播。然而，檔案學研究在現代檔案館設置與開放服務的進展背景，研究議題大都偏重在檔案編排與描述、保存與修復、選擇與鑑定等內容導向，或是隨資訊科技進展，關注在檔案機讀編目格式、檔案編碼格式、數位典藏、電子文件等技術導向；以使用者為中心的檔案館使用者檔案資訊行為研究相對較不受重視，尤其是在臺灣檔案館事業之獨特的發展脈絡，對於促進歷史傳承與文化傳播的使用者檔案資訊行為研究更為稀少。

因此，本研究主要探討使用者在檔案館的檔案資訊行為，承上一節分析，研究目的有下列三點：

- 一、描繪個別使用者在臺灣檔案館尋求檔案之追求史實證據的真實經驗，以辨識出使用者需求、尋求與使用檔案的資訊行為特性，有助於對檔案館使用者的檔案資訊行為歷程經驗有一整體性理解。
- 二、分析使用者在目前檔案館環境中，歸納影響其尋求與使用檔案資源的因素，以作為館藏徵集與檔案鑑定、查檢工具編排與描述、參考服務規劃與教育訓練、以及資訊系統設計與閱覽環境建置等檔案館實務營運之參考。
- 三、以圖書資訊領域所發展的使用者及其所處情境脈絡的研究取向，以實徵研究，檢驗檔案館使用者資訊行為及其情境脈絡的互動模式，進而重新建構個人在情境脈絡中與資訊互動的理論性框架。

針對前述研究目的，本研究問題包含下列幾項：



## 一、使用者到檔案館尋求與使用檔案資源的行為過程如何？其行為特性是什麼？

### (一) 檔案館使用者的檔案資訊需求是什麼？促動其資訊尋求的動機是什麼？檔案使用者是如何理解其所處的處境？

分析使用者察覺自己需要到檔案館尋求使用檔案來源的處境，和使用者所認知的檔案資訊的意義。是使用者對日常工作/生活的角色、任務目標，和其他對檔案資訊需求處境的感知。

### (二) 使用者如何在檔案館環境中尋求與查詢檔案資源？人際之間的諮詢策略為何？

主要關注使用者為滿足資訊需求，與各種資訊來源互動等行為特徵，以及使用者資訊查詢及問題諮詢的策略。包括是使用者與檔案查檢工具或數位系統等中介工具的互動，包括瀏覽或查詢策略，其瀏覽方式、查詢詞彙等；以及使用者與檔案館員或同儕等人際互動，如諮詢方式與內容等。

### (三) 使用者如何使用查得的檔案資源？對檔案資訊使用結果評估為何？

分析使用者有無偏好檔案來源、載體及其理由，紀錄與管理所尋得檔案資訊的方法，檔案資源應用方式，以及檔案資訊使用評估。

## 二、在檔案館環境中，影響使用者檔案資訊需求、尋求與使用行為的因素是什麼？

以個人在情境脈絡為中心之研究取向，綜合 **Dervin** 的意義建構理論和 **Taylor** 的資訊使用環境分析框架等相關資訊行為理論主張，歸納出影響資訊行為的個人處境性與情境脈絡因素。以兼顧個人微觀層次與社會宏觀層次，以全面性、完整性觀點分析個別行為者處遇在特定情境脈絡的影響因素。

### 三、在檔案館使用者檔案資訊行為研究中，情境脈絡、處境與資訊行為的互動模式為何？

綜合分析使用者在檔案館資訊行為的實徵研究結果，與 Dervin 的意義建構理論和 Taylor 的資訊使用環境分析框架等資訊行為理論基礎，進行歸納比較；並以 Chang & Lee (2001) 所主張之情境脈絡是多面向、多層次，和資訊行為是多元關係等理論性概念，檢驗在檔案館環境中，使用者資訊行為與情境脈絡的互動關係，以重新建構「個人在情境脈絡中與資訊互動」的理論性分析框架。

### 第三節 研究範圍與限制



本研究是以使用者在特定情境脈絡為導向的研究取向，主要探討使用者在檔案館中與檔案資訊互動過程，涵蓋研究資訊需求、資訊尋求、以及資訊使用等整體性的行為，進而分析構成檔案館使用者的資訊情境脈絡的因素及其特徵。因此，本研究是關注在整體檔案資訊行為特性，而不是針對如查詢、瀏覽等單一行為進行詳盡探討；研究範圍是選定使用者在檔案館環境中與檔案資源互動經驗，並關注在個別使用者尋求與使用檔案館藏互動過程，但不含團體參訪，和觀看檔案展覽等檔案推廣活動。

為探討臺灣檔案館環境的使用檔案資訊行為真實經驗，以分析其個人行為與情境脈絡之間的關連性，歸納影響使用者檔案資訊行為的因素，以作為檔案館檔案資訊開放服務的實務參考，因此使用者在非檔案館的文化機構環境中的檔案資訊行為，則不在本研究的範圍之內，亦不含使用者在中國大陸、日韓、歐美等國外檔案館使用經驗。

由於臺灣檔案館事業發展的獨特歷史脈絡，檔案管理局 2001 年才正式成立，主要檔案典藏單位是依附在國史館、國史館臺灣文獻館、宜蘭縣史館等各級史政編纂機構，和中央研究院歷史語言研究所、近代史研究所、臺灣史研究所、以及國史臺灣大學等學術研究機構，甚至是國立故宮博物院、國立臺灣歷史博物館等博物館機構之下。因此，為全面描繪在臺灣的檔案館使用者行為及其情境脈絡，本研究將以機構屬性與任務，選定檔案管理局、國史館、和中研院臺史所等三所機構，實地調查與研究各檔案館使用者的檔案尋求與使用之真實經驗。

## 第四節 名詞解釋



### 一、文書 (records)

文書(records)即為檔案的上游，是個人行動、家族活動或機構業務所產生或接收的原始紀錄；通常在個人文書中，常見類型是手稿(manuscripts)，是指手寫或打字的文件，如音樂與文學創作，且尚未複製成多份複本者(薛理桂、王麗蕉，2010)。

### 二、檔案 (archives)、檔案館 (archives)


檔案是指由個人、家族或機構執行活動或業務時，所產生或接收的資料，因資料具有長久性價值的資訊，或作為產生者業務職責的證據，依一定程序所維護的資料，即永久性文書 (permanent records) (Pearce-Moses, 2005)。檔案範疇包括文書與手稿，文書通常是指機構產生的原始紀錄，而手稿通常是由個人手寫的文件、日記、筆記等。檔案與文書二個名詞有時交替使用，或稱為原始紀錄、一手史料、第一手資料等(薛理桂、王麗蕉，2010)。

檔案館(archives)則指負責蒐藏個人、家族或機構團體所產生或保存之永久性文書的機構。

### 三、查檢工具 (finding aids)

廣義查檢工具是指對文書實體、行政、與智能控制的描述媒介，包括指南、目錄、登錄簿、卡片目錄、索引、機讀格式紀錄等。在檔案學界通常是指檔案全宗目錄(inventories)與手稿合集登錄簿(registers)，是以檔案來源、尊重全宗的原則，將一個機構檔案全宗(record group)或一個人手稿合集(manuscript collection)視為一描述單元，所產生的檔案查檢工具。美國檔案館員協會(Society of American





Archivist, SAA)於 1975 年修訂查檢工具之編製標準，規範檔案全宗目錄與手稿合集登錄簿之內容架構應包括序言、總論、個人傳記概述或機構歷史沿革、系列描述、範圍與內容摘要、裝載容器清冊、單件清單、和索引等項目(SAA, 1994)。

1993 年柏克萊查檢工具計畫(Berkeley Finding Aid Project, BFAP)期望發展一種非專屬性查檢工具的編碼標準，可電子化地處理檔案館、圖書館、博物館、與手稿館等檔案典藏單位所產生的檔案全宗目錄、手稿合集登錄簿、索引等查檢工具(Pitti, 1997)。並於 1998 年正式發表「檔案描述編碼格式」(Encoding Archival Description, EAD)，目前已是國際檔案學界公認的編製檔案查檢工具的詮釋資料(metadata)格式標準，臺灣各檔案典藏單位亦參考作為檔案編排與著錄的格式標準。

#### 四、資訊行為 (information behavior)

資訊行為是人類與資訊來源和管道相關之所有行為的總稱(Wilson, 1999)。包括資訊需求(information needs)、資訊尋求(information seeking)、資訊查詢(information search)、資訊瀏覽(information browsing)、資訊使用(information use)等行為。因此 Bates 主張，相較於社會或行為科學領域關注資訊在社會結構意義，資訊行為是研究人類的資訊創造、尋求與使用(Bates, 2010)。

本研究關注在使用者與檔案互動的資訊行為，亦包括資訊需求、資訊尋求、資訊查詢、資訊瀏覽、資訊使用等，即意指使用者與文書、手稿等一手原始紀錄互動的所有資訊行為。

#### 五、情境脈絡 (context)

由於人是在實體環境、跨越時空移動前進，因此資訊行為研究必須以個人在情境脈絡中加以理解，Dervin 認為情境脈絡為資訊行為提供意義來源(source of meaning)，情境脈絡是多元面向，並由許多處境



組成(Sonnenwald, 1999；Chang & Lee, 2001)。情境脈絡與處境皆會形塑影響資訊行為，但一般傾向將情境脈絡定義為持續長久時間、影響廣泛層面之宏觀的社會情境脈絡(social context)，如權力結構與動態、領域知識系統、文化與社群等社會情境因素(Bystrom & Jarcelin, 2005；Dervin, 1999a)。

此外，Taylor 則以資訊使用環境(environment)表示影響資訊流動與使用的所有因素，用以指稱情境脈絡的具體概念，包含人群、場所(setting)、問題特性、以及解決方案等(Taylor, 1991；李郁雅，2000)。本研究目的之一在於重新建構個人在情境脈絡中與資訊互動之理論性框架，關於情境脈絡與處境的概念範疇，及其與資訊行為的關係，詳見第二章第一節與第三節的討論。

## 六、處境 (situation)

處境是個人在特定時空與資訊互動之微觀的個人當下處境(individual situation)，如同前述，情境脈絡是由處境與處境連結而成(Sonnenwald, 1999；Chang & Lee, 2001)。處境亦會影響使用者的資訊行為，包括歷史、經驗、身份、過去與現在視域等個人處境性因素(Bystrom & Jarcelin, 2005；Dervin, 1999a)。

## 第二章 文獻分析與理論性框架



本研究目的在於探析臺灣檔案館使用者檔案資訊行為特性及其影響因素，由於檔案學界相關研究相對有限，而圖書資訊領域對於圖書館使用者資訊行為研究已有不少理論與模式，尤其是多位學者強調使用者資訊行為研究，除了關注使用者本身認知與行為外，必須要理解使用者所處之特定處境及其情境脈絡因素。因此，本研究的文獻分析及本章節的安排，首先，第一節將先回顧圖書資訊學領域中關於使用者資訊行為研究與情境脈絡概念的發展歷程；接著，在第二節將探討檔案館使用者資訊行為研究相關文獻與研究成果；最後，在第三節根據以使用者及其所處之情境脈絡之研究取向，將綜合分析相關理論基礎與現有研究成果，提出本研究初步的資訊行為研究之理論性分析框架。

### 第一節 資訊行為研究與情境脈絡相關概念模式之探討

#### 一、以人為中心的資訊行為研究調和內容與技術導向的不足

圖書資訊領域歷經三大研究典範轉移的發展，包括是內容導向 (content-driven) 取向，源於人類關心主題分類，以及知識與資訊的秩序，特別反應在圖書館分類標準、索引組成、以及諸如索引典與資料字典等機制；以及技術導向 (technological-driven)，基本上是關注在資訊系統的規模、形態、功能、動力、甚至是內容，即認定知識或資訊為何，並加以儲存於書本或電腦記憶體。隨著資訊科技快速進展，學者們認為前述二種傳統研究取向不足反映資訊蓬勃發展的環境，而需要由第三種取向－使用者導向 (user-driven) 加以調和與互補 (Taylor,

1991)。主張一個電子圖書館系統包含了三項元素：使用者、資訊內容、以及系統技術；若欲發揮電子圖書館的最佳功能，必須重視從使用者面，了解其於日常環境中如何運用各類資源，並應用於資訊內容之選擇、結構、組織與檢索機制等方面(林珊如，1999)。

以使用者為中心的資訊行為研究，起於 1940 至 1950 年代，研究各種文獻使用、借書與參考諮詢等圖書館服務量化調查。自 1960 年代中期起，開始大量的研究科學家是如何集與使用資訊(Bates, 2010)。資訊需求是資訊尋求行為的前因，有關資訊需求的本質，Taylor 早在 1968 年即關注到使用者資訊需求，提出其著名的需求層次模式，指出人們一開始處於感受性的需求，是內藏的需求；再來是能意識到資訊需求，但未必能明確描述，是意識的需求；接著是可用語言文字表達陳述，是正式需求；最後是採用資訊系統能理解的語言，是妥協的需求，藉以強調圖書館參考晤談之中介服務的重要性(Taylor, 1968)。Bellkin 在進行學術研究人員研究時，提出的知識渾沌模式，認為人們會產生尋找資訊的需求，是認知到自己既有知識體系發生異常或呈現不尋常等狀況，資訊尋求是為了解決認知的異常狀況。Dervin 則是自 1970 年代起，長期研究一般市民的日常生活，所提出意義建構理論，主張資訊需求發生於人們的行動受阻，面臨當下發生的狀況，已經知道和所需知道之間有一鴻溝或差距，為彌補差距或取得幫助，以改變受阻的狀況，人們就會去尋找資訊(林珊如，2001)。

前述學者皆將「人」視為研究焦點，試圖理解每個人在回應資料需求時所想與所行的方式，以認知觀點，致力研究使用者資訊尋求行為的認知與情感的動機(Dervin & Nilan, 1986)。因此，在圖書資訊學領域認為 Taylor，Dervin 和 Belkin 等學者是資訊研究典範轉移至以使用者為中心、資訊行為研究的啟蒙者(Pettigrew, Fidel & Bruce, 2001)。

圖書資訊學領域自 1980 年代由資訊內容與資訊技術導向轉移至以使用者為中心的資訊行為研究，其研究特徵為關注在建構性、主動



的使用者、主觀的資訊、境遇性、經驗的整體觀點、內在的認知、系統性的個體、以及質性的研究等(Dervin & Nilan, 1986)。造就自 1980 年代至 1990 年代間，各種資訊行為模式與理論研究蓬勃發展，包括 Wilson(1981, 1994)資訊尋求行為模式、Krikelas(1983)資訊尋求行為模式、Bate(1989)採莓模式、和 Kuhlthau(1988, 1989, 1993)資訊搜尋歷程等深入分析資訊尋求行為的概念模式，以及 Dervin(1983, 1992)意義建構理論、Taylor(1986)資訊使用環境、和 Wilson(1997)資訊行為整體模式等涵蓋資訊需求、資訊尋求與資訊使用之整體資訊行為的理論與概念基礎(林珊如，2001；Case，2002)。「資訊行為」一詞，自 1990 年代起開始取代資訊尋求，資訊行為研究範疇包括研究人類的資訊創造、尋求與使用，關注資訊轉換服務的整體性過程(Bates, 2010)，不再僅限於關注資訊尋求之單一行為的議題討論。

隨著 1996 年起一系列「在情境脈絡中資訊尋求會議」舉辦，以及 1999 年 ASIS 成立「資訊需求、資訊尋求與使用(Information Needs, Seeking, and Use, SIGUSE)」特殊主題小組，以情境脈絡為中心的資訊行為研究，漸次成長為資訊行為研究的核心議題。主張資訊行為研究範疇應擴大到研究人在不同情境脈絡，包括工作場所與日常生活中，對資訊的需求、尋求、供應與使用(Pettigrew, Fidel & Bruce, 2001)。認為所謂的使用者典範不只強調以使用者觀點瞭解資訊實踐，也必須將資訊實踐視為在特定處境與情境脈絡之中(Courtright, 2007)。並呼籲以使用者為中心的資訊行為研究，應轉移到以「個人處在情境脈絡/處境為中心之研究取向」，即資訊行為研究不能過於強調個人層次，而是必須結合個人與社會層次的因素(Vakkari, 2008)。

簡言之，圖書資訊學領域資訊行為研究，源自 1940 年代關注在資訊使用研究，自 1960 年代以來轉向研究使用者搜集與尋求行為，經歷 1980 年代研究典範轉移至以使用者為中心，將人視研究焦點，試圖理解每個人在回應資訊需求時的所想與所行之方式。1990 年代起以資訊行為研究一詞涵蓋人們資訊需求、尋求與使用之資訊傳播的整體性

過程；並呼籲以人所處情境脈絡/處境為中心之研究取向，認為資訊行為研究必須結合個人與社會層次，應擴大到在不同情境脈絡，包括工作場所與日常生活中，人們對資訊的需求、尋求與使用之整體行為模式，以及其個人和社會層次的影響因素。



## 二、整體性資訊行為模式與情境脈絡相關理論的發展

本研究主要是要探討檔案館使用者檔案資訊行為特性及其影響因素。資訊需求是使用者尋求資訊最基本的處境因素，是促成使用者外在行為的內在動機。關注在資訊需求的研究，使資訊研究典範由資訊內容、資訊技術導向，轉換為以使用者為中心的資訊行為研究。Dervin(1983, 1986, 1999) 和 Taylor(1986, 1991)二位學者對於使用者研究，從關注個人的資訊需求開始，提出涵蓋「資訊需求、資訊尋求與資訊使用」等整體資訊行為的重要理論與概念模式，多年來受到資訊行為研究領域主要研究者所推崇與引用。

接著將分別探討 Dervin 的意義建構理論和 Taylor 資訊使用環境分析框架，以作為本研究的理論基礎。

### (一)Dervin 的意義建構理論

Dervin 的意義建構理論，自 1972 年開始構思，至 1983 年才具體陳述意義建構一詞，並持續發展至今(Dervin, 2005)。她認為資訊需求的本質是意義建構，資訊不是獨立於個體、客觀存在，而是由個人主觀建構而成，而資訊尋求是種主觀建構的活動，是一連串互動、解決問題的過程；資訊需求是源自於個人感知內在知識不足，與所需知道的之間有所差距，產生問題或疑惑，由於個人所處的問題處境不同，會形成不同的意義建構過程。

Dervin 的意義建構，主張資訊需求的處境是當一個人的內在意義已耗盡，必須尋求與創造新的意義。意義建構理論是關注人們如何建構其生命意義，以及如何在意義建構過程中使用資訊和

其他資源的一套概念性理論觀點和評量的方法論(Dervin & Nilan, 1986)。自 1980 年代起，Dervin 以「處境-缺口-使用/協助」模式(如圖 2-1)，論述其意義建構理論，涵蓋了資訊需求、尋求與使用等整體資訊行為的歷程。在處境-缺口-使用的模式中，處境是使用者處在資訊需求的時空情境脈絡，遭遇到如決策、問題或障礙等阻礙的處境；所謂缺口，在大多數研究是指資訊需求，或是人們在建構意義和移動穿越時空時遭遇的問題，需要橋樑連結的；使用亦稱為協助，包括得到圖像、想法、理解，找到方向，增進技能，啟動或持續前進，連結到其他人，獲得支持，和達到目標等 (Dervin, 1983；Dervin & Nilen, 1986)。意義建構理論強調過程導向。

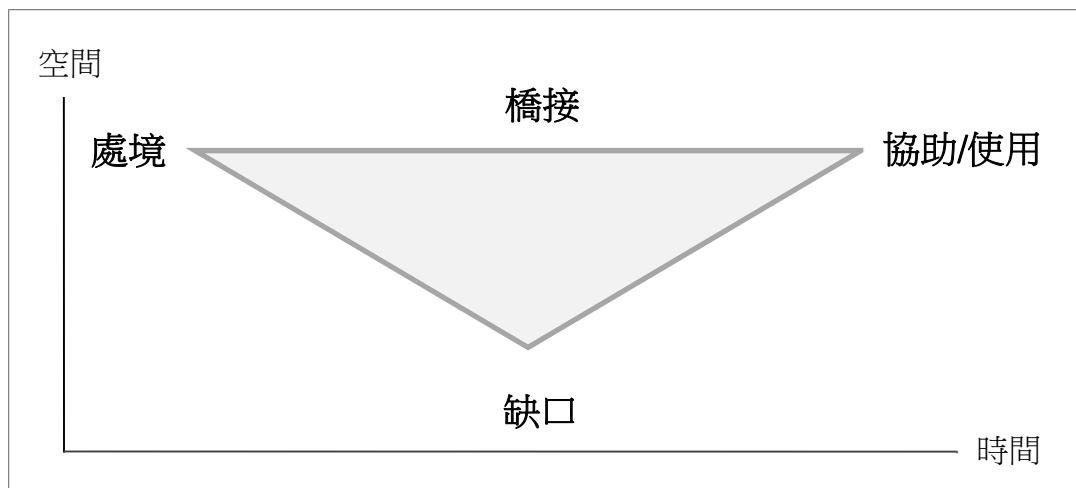



圖 2-1：意義建構理論之處境－缺口橋接－使用模式

[資料來源：Dervin, B. (1983). An overview of sense-making research: Concepts, methods and results. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Dallas, TX, May.

[On-line] Available:

<http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artdervin83.html>, accessed 2012/6/15.]



Dervin 認為其意義建構理論主要根植於美國傳播研究，但也受到其他學科的啟示，特別是圖書資訊學中資訊需求與使用的研究，並將其意義建構理論的主張，歸功於多位學者，包括回顧 Belkin 與 Taylor 等人對使用者研究的著作(Savolainen, 1993)。Dervin 的資訊需求是指使用者在處境中所面對的問題與疑惑，即為 Taylor 主張的內在與意識層次的資訊需求，亦和 Belkin 在知識異常狀態模式中提出的解決認知上異常的需求是一致的。

意義建構理論普遍應用在圖書資訊學研究領域，遍及各種人群與組織，並且在許多非圖書館情境脈絡進行的資訊尋求與使用的研究，如日常生活、教育與健康照護等；也關注各種群體，如學前兒童、醫學院學生、東南亞難民等。Dervin 認為以意義建構理論研究的發展，可發現人類經驗的通則性，並且應用於所有使用者、所有情境脈絡類別，但主要是在特定處境加以評量(Savolainen, 1993)。並在 1990 年代持續發展其意義建構理論，主張意義建構理論性假定是用核心方法論的隱喻，人是跨越時空移動，橋接連結問題缺口，以持續前進。(如圖 2-2 所示) 因此，意義建構需基於時間、空間、行動、和問題缺口等理論性概念。此時期的意義建構理論雖關注在人類個體，但並不僅限於個體的特殊性，而是假定結構、文化、社群、組織是在溝通過程中被創造、維護、具體化、挑戰、改變、抵抗、和破壞，必須是要關注在個人及其所處之情境脈絡，包括社會情境脈絡(Dervin, 1999a)。



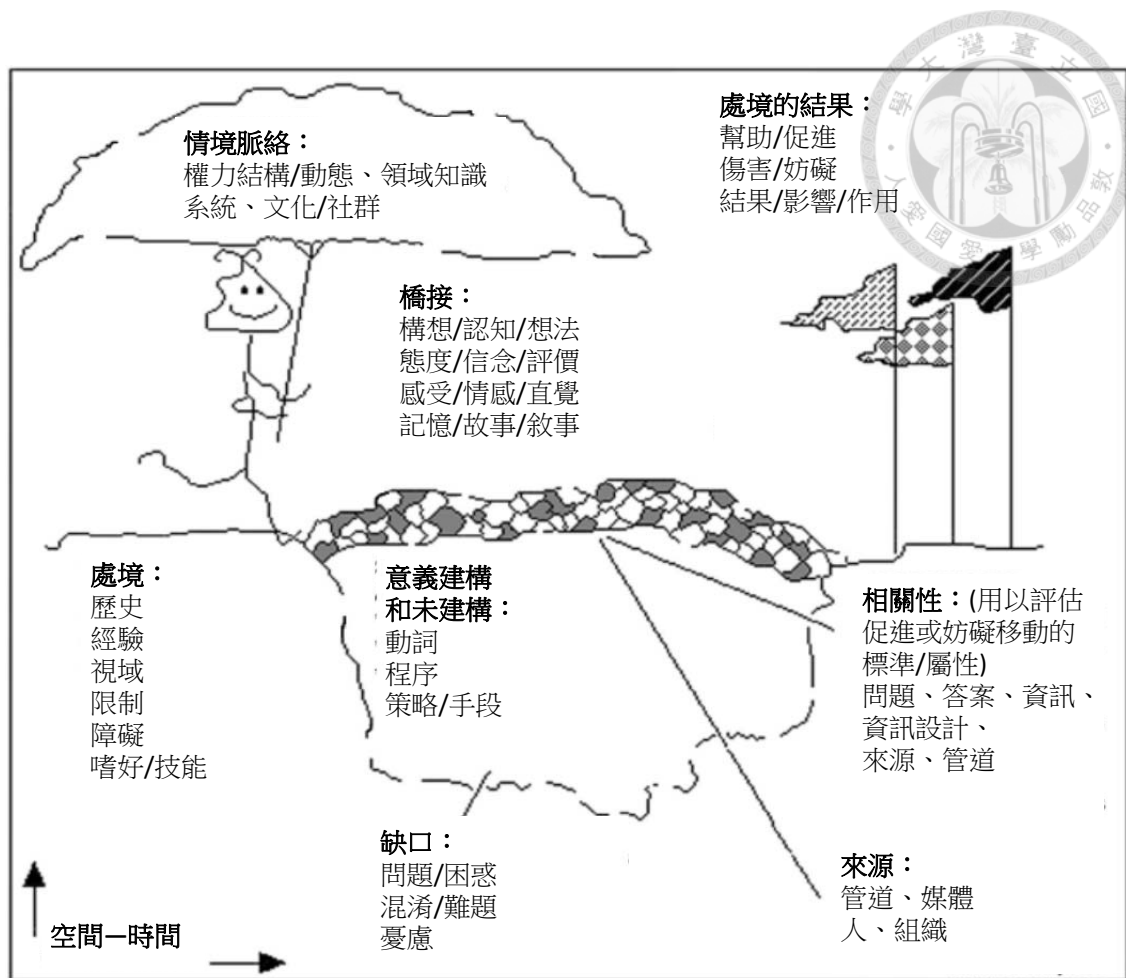
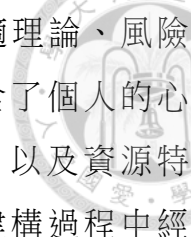


圖 2-2：意義建構方法論隱喻模式

[資料來源：Song, M. (2007). *Modeling Situated Health Information Seeking and Use in Context: The Use of Two Approaches to Grounded Theorizing as Applied to 81 Sense-making Methodology Derived Narrative Interviewing of Health Situation Facing*. Unpublished doctoral dissertation, Ohio State University.]

Dervin 的意義建構理論深受學界推崇，包括 Wilson 就根據處境-差距-使用之意義建構模式，主張在其原提出的使用者行為模式中，需增加個人在情境脈絡之階段和尋求資訊決策，進而將「資訊尋求行為模式」擴展命名為「資訊行為整體模式」，使資訊行為的範疇從資訊需求和資訊尋求行為，延伸至資訊處理與使用；認為資訊處理與使用雖不屬資訊尋求行為，卻是作為喚起個人過去需求之情境脈絡的重要連結(Wilson, 1997)。在其資訊行為整體模式，使用者是在一資訊需求情境脈絡，到開始進行資訊尋求之前，



引用多元學科的理論，增加啟動機制，包括壓力/調適理論、風險/報酬理論、以及社會學習理論等；而中介變項則包含了個人的心理與人口統計變項、相關角色或人際關係、環境的、以及資源特性等影響因素(Wilson, 2000)。亦認為 Dervin 的意義建構過程中經歷知識缺口，即為其模式中對資訊需求的察覺和橋接問題缺口的步驟(Wilson, 2005)。

綜言之，Dervin 的意義建構理論重點在於主張人們經由資訊尋求與使用，建構生命許多面向的意義，強調意義建構在於啟發資訊尋求的重要性，即資訊使用的意義，擴大資訊行為整體觀點(Bates, 2010)。早期的研究著重於資訊需求的處境--問題缺口/橋接--使用之資訊尋求與使用的歷程之探討，後期的意義建構方法論的核心隱喻模式，強調問題缺口的橋接連結(即資訊尋求與使用)，是基於在特殊結構性安排、經驗性視野和權力/力量的流向之特殊處境狀況，而跨越時空，但在特定時空瞬間片刻是可能變動的，主張在時間與空間的移動過程，受到權力流向等社會情境脈絡的促進和限制，以及建構意義和未建構意義的動態性，其最後的結果可能是好的，也可能是負面的(Dervin, 1999a；Dervin, 2005；張博雅，2009；葉乃靜，2011)。

關於資訊行為的影響因素概念，Dervin 在 1980 年代具體陳述的意義建構理論，以「處境—問題缺口橋接—使用/協助」模式，解釋使用者尋求與使用資訊的歷程，使用者所處的處境是由個人經驗、過去歷史和現在視域等因素造成的。1990 年代以來 Dervin 強調其意義建構理論，仍是關注在人類個體，但必須考量個人所處情境脈絡之文化、社會、組織等社會結構的交互作用，完整地解釋整體資訊行為過程的複雜性與關連性，在其意義建構方法論的核心隱喻中，除了重申歷史、經驗、身份、過去與現在的視域、障礙與限制等處境性元素外，另提出權力結構與動態變化、領域知識系統、文化與社會等情境脈絡之因素。



## (二) Taylor 的資訊使用環境分析框架

Taylor(1968)所發表之問題諮商與資訊尋求一文，除了著名的需求層次主張外，也提到使用者會等到有可具體陳述的資訊需求，甚至是到系統可接受的妥協需求時，才會尋求圖書館的協助。因此，圖書館的資訊中介服務功能，必須透過參考晤談，釐清使用者真正的需求。同時，認為使用者在資訊尋求過程面臨三個決策點，首先，在產生資訊需求時，面對第一決策點 A：查詢者決定和同事討論或查詢文獻，第二決策點 B：到圖書館與否，影響因素有先前經驗、環境與取用容易等。在決策點 C：決定詢問館員或自助，其因素在於個人印象、效能與先前使用經驗。(如圖 2-3)

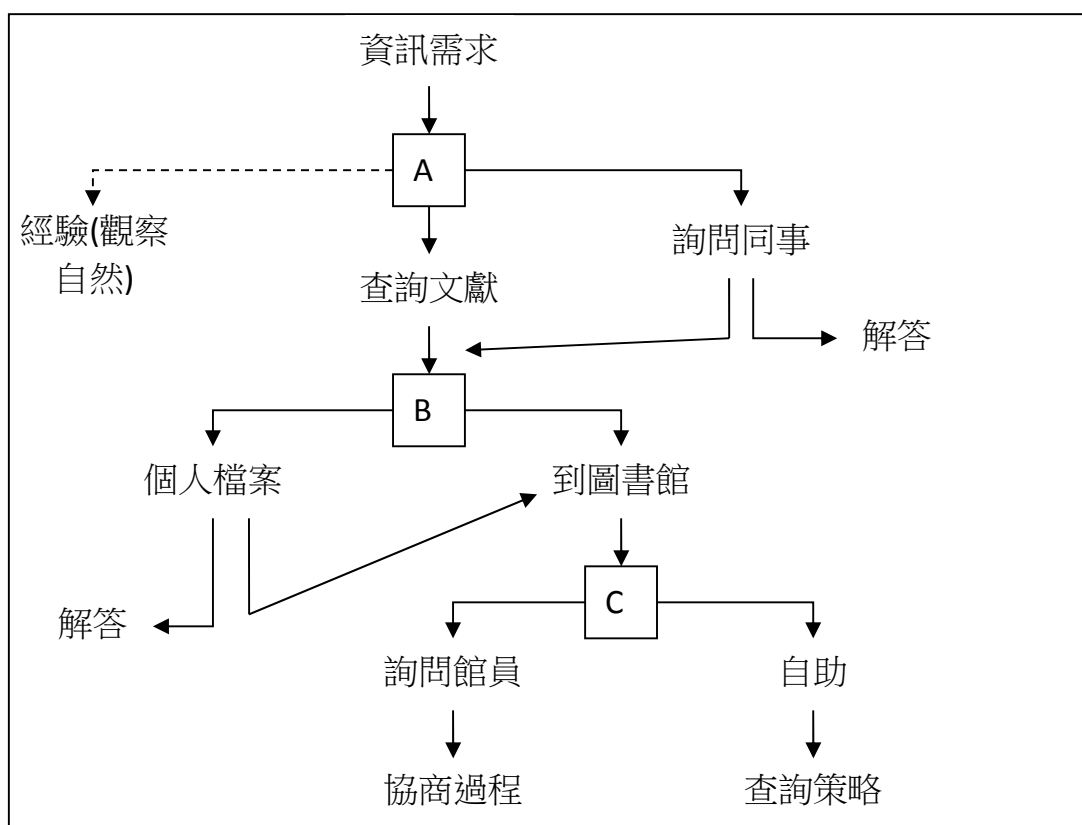
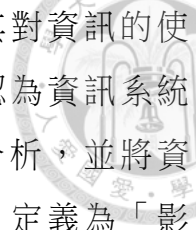


圖 2-3：詢問者諮商前的決策程序

[資料來源：Taylor, R. S. (1968). Question Negotiation and Information Seeking in Libraries, *College & Research Libraries*, 29(3), 178-194.]



自 1980 年代起，Taylor 更加關注使用者需求及其對資訊的使用，在 1986 年提出的使用者導向與系統加值模式，認為資訊系統設計與運作是根植於使用者的「資訊使用環境」之分析，並將資訊使用環境(information use environments, IUE)概念，定義為「影響資訊訊息的流動與使用，及決定判斷資訊訊息價值的標準的所有因素」(Taylor, 1986)。其主張的使用者導向與加值模式，強調的系統環境、協商介面、以及使用者環境(包括組織、人群、問題)三個面向。

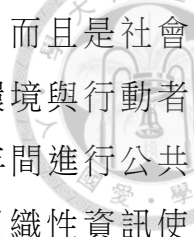
Taylor 此時主張的資訊使用環境，是指關注使用者及產生資訊需求的使用者環境，因此，對任何資訊系統設計而言，資訊使用環境分析是必要步驟。並認為原有的內容與技術導向之研究，無法滿足快速變遷資訊環境，必須以使用者為中心加以調和，因此認為系統設計首要在於關注使用者問題，依使用者選擇標準，進行系統設計與加值，並由加值後的介面中介呈現。而使用者的資訊使用環境區分，即指社群所處環境，其分類可以是地理性(城市、區域、國家等)、組織性、以及社會/知能/文化性。其中最關注是在組織性的資訊使用環境背景，且認為影響其資訊使用環境有三大面向，包括：1.組織的結構、目的與管理；2.各種人群：組織內對其訓練與職責認定；3.問題面向：由人產生，反應在其工作上的特殊背景(Taylor, 1986)。

1990 年代起，Taylor 認為一般人都瞭解不同群體會有不同的資訊行為結果，但並未發展適當方法以整理這些資料，亦未能轉換其特殊性至系統設計上。因此重新建構其資訊使用環境的主張，主要目的在於陳述與討論使用者及其環境的架構與組織，以構成一測試性與描述性的模式，作為闡述不同資訊使用者類型及其所在情境脈絡的工具，並可在使用者種類間比較的意義。除了關注在組織機構外，仍希望資訊使用環境分析框架可應用於一般大眾、年長者、消費者、資訊貧乏者等各種社會文化群體。因此，將資

訊使用環境的元素重新定義為四個面向：特定人群、典型問題結構與重點、所處的場所和資訊解決方案的構成(Taylor, 1991)。資訊使用環境分析框架之核心架構如下：

1. 特定使用族群：為了協助辨識限定人口，主要是以專業和職業作為描述特定人群資訊環境與行為的人口統計之變數；此外，人口統計的變項有年齡、性別、婚姻狀態與教育，其中教育是最為重要。而非人口統計的變項則有媒體使用、社會網絡、對新科技與教育的態度、風險掌握與創新等。
2. 典型問題：Taylor 認為特人群有其典型問題結構與特徵，主張問題不是靜態的，而是會隨時間而變化。此外，要關注的問題不只是其主題事物，還必須關注問題特徵，例如他與 MacMullin 於 1984 年文章中所討論的，完善結構或未結構化問題，複雜或簡單問題，歷史性或預測性問題等 11 項特徵。
3. 所處場所：主要關注在實體的情境脈絡，包括特定人群的工作與生活，以及影響其尋求與使用資訊的情境脈絡。即關注在所處場所中資訊是如何移動，影響因素包括組織結構和風格、關注的興趣領域、資訊可取用性、以及組織歷史和經驗。
4. 資訊解決方案：特定人群所預期資訊的種類，對資訊使用的效益與成本的態度，以及資訊的作用為何。Taylor 將資訊使用定義有啟蒙式、問題理解、工具性、事實性、確證性、計畫性、動機性、個人或政治的等八種。與 Dervin、Nilan 等人在 1983、1986 年的著作非常類似。

Rossebaum 認為 Taylor 以使用者導向的分析框架，對於有關組織性場所的資訊使用環境與資訊行為之研究，提供一概念化架構，但其資訊使用環境分析框架未能闡明影響資訊行為的動態過程，因此引入社會學家 Giddens 的結構行動理論，主張社會結構與個人行動應重新概念化，不再是二元對立，而是相輔相成雙重



性；社會結構不再只是傳統研究中非人為影響因素，而且是社會交互作用的媒介與結果。Rossebaum 認為資訊使用環境與行動者的資訊行動相互建構(Rossebaum, 1993)。並於 1995 年間進行公共部門組織管理者的資訊環境的質性研究，重新建構組織性資訊使用環境與組織性資訊行為，主張組織性資訊使用環境的因素有四：(1)規則：可通則化的程序或技術；(2)資源：組織性場所的社會或資料元素；(3)問題的處境；(4)問題解決(Rossebaum, 1996)。Taylor 的資訊使用環境分析框架被認為是資訊行為重要情境脈絡研究模式之一(Choo, 2006)。

綜括而言，Taylor 的資訊使用環境即是探討使用者資訊行為影響因素的分析框架，其大四面向因素，可追溯至 1968 年所提出在資訊尋求過程中，影響使用者到圖書館的先前經驗、環境(是指在其行動中可接受的程序)、與資源取用性等因素，已關注在使用者觀點。

接著，在 1986 年提出的使用者導向加值模式，認為資訊系統設計與運作是根植於分析使用者及其產生資訊需求的使用者環境，首次提出資訊使用環境(IUE)概念，是涵蓋了影響資訊流動與使用，以及決定資訊價值判斷標準的所有因素，他認為應以使用者為中心，以調和內容與技術的不足，因此，除使用者任務、經驗外，亦擴大至組織性的資訊使用環境背景因素。

最後，Taylor 在 1991 年認為不同使用群體會有不同的資訊行為結果，為了構成不同資訊使用者及其所在情境脈絡的描述性模式和測試性工具，他重新建構使用者的「資訊使用環境」分析框架。認為形塑使用者資訊行為特性，是包括：1.特定使用族群(可以地理性、組織性、或社會/知能/文化等加以區分)特質，2.問題特性，3.問題解決方案的構成(即資訊特徵與資訊使用)，以及 4.所處場所等四大面向的資訊使用環境分析模式。



### 三、 小結

Dervin 與 Taylor 皆被推崇為資訊行為研究先驅，其提出的意義建構理論與資訊使用環境皆是以個人在情境脈絡為中心之研究取向。Dervin 認為其意義建構理論的主張受 Belkin 與 Taylor 等人對使用者研究著作的啟發(Savolainen, 1993)。而 Taylor 則認為其資訊使用環境模式深受 Dervin 的意義建構理論影響(Durrance & Souden & Walker & Fisher, 2006)。

綜合 Dervin 與 Taylor 二位學者所主張的資訊行為模式及其關於資訊行為影響因素之情境脈絡、處境等概念，綜合分析歸納如下。

#### (一)資訊行為是涵蓋資訊需求、資訊尋求與資訊使用之整體歷程

Dervin 的意義建構，自 1972 年開始發展，至 1983 年正式主張資訊需求的本質是意義建構，並以「處境-問題缺口/橋接-使用」之模式，具體陳述使用者處在問題處境，橋接認知缺口，是連結到資訊使用與問題解決之資訊尋求歷程，其意義建構理論中的使用亦稱為協助，所謂的資訊使用包括得到圖像、想法、理解，找到方向，增進技能，啟動或持續前進，連結到其他人，獲得支持，以及達到目標等在 1999 年以結果取代使用與協助，其意義建構理論修改成為「處境-問題缺口/橋接-結果」隱喻模式，認為資訊有好的結果，也有負面結果，如幫助、促進、傷害、障礙、作用。

Taylor 於 1986 年提出的資訊使用環境之分析框架，主要是以資訊系統加值的取向，認為資訊研究必須以使用者為中心，以補實偏重資訊內容或資訊技術的不足。而其關注使用者研究，可追溯 1968 年在問題諮商與資訊尋求的討論，認為使用者的資訊尋求決策程序，包括決定和同事討論或查詢文獻、決定找個人的檔案或到圖書館、到圖書館時決定詢問館員或自助查詢等三階段決策。且主張使用者有內藏的、意識的、正式的以及妥協的等四個需求



層次，因此圖書館必須透過問題諮商以找出使用者真正的資訊需求。以及 1984 年與 MacMullin 共同關注在資訊需求與使用議題，所提出問題面向的特性與資訊使用的特徵；其中提出八類資訊使用，如啟蒙式、問題理解、工具性、事實性、確證性、計畫性、動機性、個人或政治性等(MacMullin& Taylor, 1984)。最後，以系統加值之取向，認為資訊系統設計與運作必須根植分析使用者的「資訊使用環境」。1991 年重新建構資訊使用環境的分析框架，包括特定人群、典型場所、問題特徵、以及資訊使用之解決方案等四大分析面向。

總結意義建構理論和資訊使用環境分析框架，Dervin 與 Taylor 皆主張資訊行為是涵蓋資訊需求--資訊尋求--資訊使用的整體性之動態循環歷程。

## (二)對資訊需求、資訊尋求與資訊使用等資訊行為概念的定義

首先，針對資訊需求產生，Dervin 的意義建構理論主張資訊需求源自於個人感知內在知識不足，與所需知道的之間有所差距，產生問題或疑惑，即個人所處的問題處境。Taylor 對於資訊需求，提出了內在、意識、正式與妥協等四層次，在其資訊使用環境之分析模式，主張是使用者在其工作場所面臨的典型問題處境。二位學者皆主張資訊需求是個人主觀的，每個人的問題處境也有所不同，資訊需求是資訊行為的前因與起點。

接著，在資訊尋求行為，Dervin 的意義建構理論，即以處境-差距-結果的三角隱喻模式，論述使用者橋接所處之問題處境，產生之認知差距，連結到獲得問題解決的資訊使用等結果的資訊尋求行為歷程。Taylor 對於資訊尋求，主張使用者產資訊需求時，會尋求資訊以解決其問題，在其資訊使用環境分析框架，則是以使用者為中心，分析特定使用族群的典型資訊問題，透過系統加值的中介，提供資訊使用，解決問題。二位學者對於資訊尋求，皆

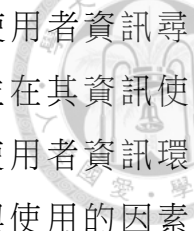


認為是使用者對資訊需求的察覺、企圖橋接差距、和解決問題。

最後，就資訊使用而言，Dervin 與 Taylor 皆提出資訊使用與解決問題等資訊應用概念，早期 Dervin 的意義建構理論中，資訊的使用亦稱為協助，包括得到圖像、想法、理解，找到方向，增進技能，啟動或持續前進，連結到其他人，獲得支持，以及達到目標等資訊使用，與 Taylor 資訊使用環境分析框架中主張的啟蒙式、問題理解、工具性、事實性、確證性、計畫性、動機性、個人或政治性等資訊使用特徵主張非常類似。唯 Dervin 的意義建構理論，考量資訊行為是個人處在情境脈絡的特定處境之下，受到個人經驗性視野、社會結構與權力流向的影響，將使用改為結果成為「處境-問題缺口橋接-結果」之隱喻模式，因此是資訊使用是建構意義和未建構意義的動態性，結果可能是好的，也可能是負面的。Wilson 也認同 Dervin 主張，認為使用者在資訊尋求，經由資訊使用與處理，會連結到個人所處的情境脈絡，和改變或影響個人所處情境脈絡的需求起點，再次強調使用者資訊行為是跨越時空的動態循環歷程。

### (三)關於資訊行為影響因素及其與情境脈絡、處境的概念

對於影響資訊行為的因素及其概念定義，Dervin 主張意義建構是人類資訊行為的本質，是以個別使用者所處的特定處境之研究取向，建構使用者資訊尋求與使用的行為歷程，早期模式認為是個人經驗、過去歷史和現在視野等個人處境因素，影響資訊尋求與使用；後期在其意義建構方法論的隱喻模式，強調資訊行為研究必須以人所處的情境脈絡加以理解，且認為情境脈絡為人類資訊行為提供一個意義的來源；因此，除了歷史、經驗、視域等處境因素外，亦包括權力結構與動態性、領域知識系統、文化與社群等情境脈絡因素。Dervin 的意義建構理論提出了兼顧個人層次的處境因素和社會層次的情境脈絡因素。



Taylor 早在其論述需求層次主張時，即認為影響使用者資訊尋求行為的因素有個人經驗、環境和資源取用性等。並在其資訊使用環境分析框架，以特定群體之取向，架構出影響使用者資訊環境的描述性模式和測試性工具，主張影響資訊尋求與使用的因素有：1.特定人群，包括專業、職業、年齡、性別、婚姻狀態與教育等人口變項，和媒體使用、社會網絡、對新科技與教育的態度、風險掌握與創新等非人口變數；2.典型場所，關注在實體情境脈絡，如組織結構與文化、主題領域、資源可取用性、和組織歷史與經驗等因素；3.問題特性，包括結構與未結構、簡單與複雜等；4.解決方案構成，則包括資訊使用與資訊特徵。Taylor 的資訊使用環境，是以社會群體層次取向分析影響使用者資訊行為的因素，其中特定人群、問題特性和解決方案皆屬使用者層次之因素，而場所則是社會層次的情境脈絡因素。

二位學者對於資訊行為的影響因素，皆認為資訊行為是個人處遇在跨越時空的情境脈絡，資訊行為受到多元因素的形塑，應兼容個人層次的處境因素與社會層次的情境脈絡。Dervin 以個人所處之情境脈絡，將使用者的經驗與視野等定義為個人的處境，並將社會權力結構、領域知識與社群文化等概念化為情境脈絡；Taylor 則以群體觀點，如同 Dervin 的個人處境及其情境脈絡概念，提出資訊使用環境之分析框架，涵蓋特定人群的人口與非人口變項、問題特性與可接受解決方案等使用者層次的因素，和所處場所之組織結構與文化、和資源可取用性等情境脈絡因素。

綜言之，Dervin 和 Taylor 所主張的資訊行為研究理論與模式，皆以使用者為中心，認為資訊行為的首要在於關注使用者資訊尋求的動機與需求，除了資訊需求與尋求行為，亦重視使用者對於資訊使用的面向，其針對資訊行為的研究皆包含了資訊需求、尋求與使用等整體資訊行為歷程，而非侷限於單一面向。

二位學者除了關注在整體性行為動態歷程外，亦企圖分析影響資訊行為的處境與情境脈絡因素，二種資訊行為模式的差異之處，在於 **Dervin** 的意義建構理論是以關注於個別使用者資訊行為歷程起點，而 **Taylor** 則是從系統加值應用面向，關注在特定使用群體，但最終二位學者兼顧個人與社會層次的影響，全面性理解使用者行為及其資訊環境的互動模式，以期望發現人類資訊行為真實經驗，作為改善資訊實務的參考依據。茲就 **Dervin** 的意義建構理論和 **Taylor** 的資訊使用環境框架，關於資訊行為與情境脈絡、處境等概念，彙整如表 2-1。

表 2-1：意義建構理論與資訊使用環境分析框架之比較

	意義建構理論(Dervin)	資訊使用環境(Taylor)
資訊行為範疇：包括資訊需求	以「處境-問題缺口橋接-使用」隱喻方法，資訊行為是涵蓋了資訊需求、尋求與使用之個人「意義建構歷程」：	以系統加值之分析取向，主張系統設計與運作是根植於特定使用者族群之「資訊使用環境」：
資訊需求	1. 使用者資訊需求本質在於個人意義建構，亦即其問題處境。	1. 使用者資訊需求即其問題處境，問題特徵是評估資訊標準之一。
資訊尋求	2. 資訊尋求是使用者處在問題處境，經由橋接認知缺口，連結到資訊使用與問題解決的歷程。	2. 資訊尋求，是由使用者提出問題，依其選擇標準，進行系統設計與加值，以介面中介呈現。
資訊使用	3. 早期主張為協助，包括得到想法，找到方向，增進技能，啟動或持續前進，連結到其他人，獲得支持，達到目標等。後期以結果取代使用，認為有好的結果，也有負面結果。	3. 資訊使用，即問題解決方案，包括啟蒙式、問題理解、工具性、事實性、確證性、計畫性、動機性、個人或政治性等八大類。

(續)

## 2-1：意義建構理論與資訊使用環境分析框架之比較(續)

	意義建構理論(Dervin)	資訊使用環境(Taylor)
影響 資訊 行為 因素 (情境 脈絡 、處境 概念)	認為人是在實體環境、跨越時空移動前進，必須以個人在情境脈絡中加以理解。影響資訊行為的因素有： 1. 處境：是歷史、經驗、視域、障礙、限制和嗜好/技能等處境性因素； 2. 情境脈絡：包括權力結構/動態、領域知識系統、文化/社群等情境脈絡的因素。	主張決定資訊價值的標準，不僅在於主題，而是使用者及其資訊使用環境。影響使用者判斷資訊標準有： 1. 特定使用者族群：包括專業、職業、教育等較重要的人口變項，和媒體使用、社會網絡、對新科技態度非人口變數。 2. 使用者的問題特性； 3. 典型場所，關注在實體情境脈絡，如組織結構與文化、主題領域、資源可取用性、和組織歷史與經驗等因素； 4. 使用者資訊解決方案的構成：包括資訊使用與資訊特徵。

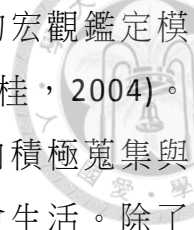
## 第二節 檔案學研究發展與檔案使用者資訊行為研究回顧



### 一、檔案學研究長期偏重內容與技術議題較缺乏使用者研究


檔案學研究的發展，在歐美各國自 18 世紀末以來，法國大革命促成開放公眾取用檔案的現代化檔案館事業之歷史背景脈絡下，首先是 1841 年法國歷史學者、檔案人員 Wailly 提出尊重全宗的編排概念，取代以檔案事由的分類原則(Duchemin, 1992)。並影響 1881 年普魯士(現德國)的登記室原則，即尊重檔案原有順序；而由荷蘭三位檔案學者合著之「檔案編排與描述手冊」，簡稱荷蘭手冊(Manual for the Arrangement and Description of Archives, Dutch Manual)，以檔案產生出處的來源原則(principle of provenance)，完整闡述尊重全宗與原有順序的編排依據，受到歐美檔案學界的認同，而將荷蘭手冊奉為檔案學的圭臬(Miller, 1990)。美國國家檔案館 Holmes 於 1964 年，以檔案全宗概念，提出檔案編排的控制層級，細分為全宗、系列、案卷與單件等四項階層式層級，作為檔案編排與描述等實務工作方法(Hunter, 1997)。在理論與實務發展下，尊重檔案來源原則成為現代檔案館保存管理與編排描述等管理實務的重要概念基礎，和為檔案開放所進行的檔案描述與建置檢索工具等實務依據。

由於現代化政府組織擴展，為解決大量文書的產生和有限空間的限制，如何選擇具有價值檔案以長久保存，而不致銷毀重要且無可取代的一手檔案，美國檔案學家 Brooks 和 Schellenberg 於 1940 至 1950 年代提出價值鑑定理論，後者主張的原始價值，包括行政、法律與財務等檔案產生單位的價值，以及從屬價值，即證據與資訊二類，且隨文書生命週期，原始價值會時間下降，而從屬價值則提高。Schellenberg(1956)的文書生命週期與檔案價值鑑定理論，影響美國幾十年來檔案選擇與鑑定之實務應用；其鑑定理論引起學界對檔案鑑定



議題的重視與討論，加拿大檔案學界於 1990 年代所發展的宏觀鑑定模式，係以機構的功能導向，是由上而下的鑑定模式(薛理桂，2004)。檔案鑑定理論發展，引導檔案館從消極淘汰與銷毀，朝向積極蒐集與保存，亦影響檔案館任務從服務國家歷史擴展到服務社會生活。除了前述編排描述與徵集鑑定等理論的討論外，由於檔案文書的唯一性與載體特性，在保存空間環境條件、安全維護、燻蒸修復等必要典藏管理措施，檔案館為求檔案完整性與真實性，一直以來對於保存與維護技術發展極為重視。

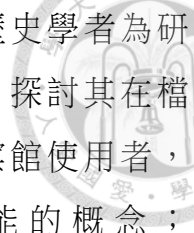
隨著電腦科技與網絡傳播的進展，檔案學界跟隨圖書資訊學腳步，於 1960 年代至 1970 年代利用電腦科技和自動化系統處理檔案館管理業務。1980 年代「檔案與手稿機讀編目格式」(US MARC Format for Archival and Manuscripts Control, MARC AMC)制定，將傳統印刷式檔案館藏書目，以機讀編目格式紀錄匯入圖書館的館藏目錄查詢系統(Online Public Access Catalogue, OPAC)和 OCLC(Online Computer Library Center)、美國研究圖書館組織(Research Libraries Group, RLG)等書目中心的書目資訊網，提供檔案館藏線上目錄查找。2000 年以來，隨全球資訊網興起與網際網路普及化，因應各種詮釋資料格式標準的發展，制定了 EAD，將傳統印刷式全宗目錄與手稿登錄簿等查檢工具，編製成電子化查檢工具，提供 Web 環境連結與查找使用，檔案描述實務歷經重要變革。國際檔案學界也積極配合修訂各種檔案描述標準，如 2000 年修訂「國際檔案描述通用標準」(General International Standard for Archival Description, ISAD(G))，2004 年修訂「國際檔案權威紀錄標準」(International Standard for Archival Authority Records: Corporate, Personal, Families, ISAAR(CPF))；美國亦於 2004 年以「檔案描述內容標準」(Describing Archives: A Content Standard, DACS)取代和擴展原有的檔案描述規則—「檔案、個人文件、手稿：檔案館、歷史機構與手稿圖書館編目手冊」(Archives, Personal Paper, and Manuscripts: A Cataloging Manual for Archival Repositories, Historical Societies, and



Manuscript Libraries ,APPM)，以涵蓋目錄紀錄和查檢工具等描述實務之需求(薛理桂、王麗蕉，2010)。並在數位科技普及下，檔案數位典藏與原生數位檔案(電子文件)等大量產生，檔案學界投入檔案目錄、查檢工具、數位典藏與電子文件等工具與技術議題研究已超過三十年。

而影響檔案館開放服務與知識傳播發展的使用者資訊需求及其檔案資訊行為的研究，一直要到 1990 年代才開始有少數研究者針對特定使用族群進行相關研究。Case(1991)探討歷史學者在其歷史研究工作任務中的資訊使用行為研究，發現檔案的一手證據對歷史研究過程的重要性。Cole(1998)研究歷史學博士生在其論文研究過程的資訊行為，研究結果顯示歷史學博士生覺察一手資料與二手資料的重要性，其資訊歷程起於尋找證據的問題與行動，經過尋求與發現確認證據，而確實證據可訴諸主張時，即結束資訊歷程。臺灣則有林珊如(1999)探討平埔學者在其研究工作任務中使用古文書與檔案的行為，研究發現平埔學者兼重各式各樣的一手資料與二手資料，仰賴多元資源與管道交互運用，也和文本、器物、以及其他形式的資訊密切接觸。由於家族史研者與檔案互動密切，Yakel & Torres(2007)以文書社群概念，探討家族史研究者與文書(即檔案)互動，以理解其尋求意義和找尋事實的生活意義。Lucas(2008)則以檔案智能和資訊使用環境等資訊行為概念，探討家族史研究者在圖書館環境中，與一手史料的互動經驗。林巧敏(2012)探討歷史學者檔案資訊需求及其引文動機。前述的研究主要關注與檔案互動較為密切之歷史研究使用族群的工作任務情境，而不是專注在檔案館環境中的檔案資訊行為，尋求與使用檔案資源是為完成其工作任務的資訊行為一環。

2000 年以後，檔案學界才開始有研究者以檔案館環境進行其使用者資訊行為相關研究。包括 Duff & Johnson(2002)探討歷史學者在檔案館環境中的檔案資訊尋求任務；Sweeney(2002)研究個別檔案使用者在檔案館的檔案尋求經驗及其影響因素；陳碧珠(2002)分析中研院近史



所檔案館使用者的資訊行為；Duff & Johnson(2003)繼以歷史學者為研究對象後，再以家族史研究者之最常使用檔案館的社群，探討其在檔案館資訊尋求行為；Yakel & Torres(2003)以有經驗的檔案館使用者，分析其檔案尋求與使用的專家知識，提出檔案智能的概念；Anthony(2006)則以有經驗的檔案館員，探討檔案館員在檔案館查尋資訊行為及其所具備的家業知識。

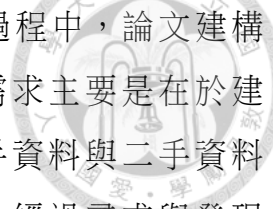
如同檔案鑑定研究學者 Schellenberg 所言，檔案館最終努力目標是保存具有價值的文書，並且提供使用(Schellenberg, 1998)。檔案館首要任務是保存檔案文書的完整性與真實性，第二項重要工作則是提供檔案諮詢服務和滿足公眾檔案需求。然而，綜觀自 18 世紀末開始萌芽的現代檔案館事業發展之宏觀歷史脈絡，二百多年來的檔案學術領域，主要還是著重於檔案保存與維護、編排與描述、鑑定與選擇等關於檔案館藏議題研究與理論發展；和近三十餘年來，隨著電腦技術與網路科技進展衝擊與影響，轉而重視數位典藏與電子文件等資訊科技議題探討與系統工具建置。

相較於圖書資訊學領域，自 1980 年代起由內容和技術導向轉移至以使用者為中心的蓬勃發展與研究成果，一直到 21 世紀伊始，才有少數研究者投入檔案館使用者檔案資訊行為研究，對於如何查找與使用檔案歷程，為何尋求一手證據的動機與意義，以及影響檔案使用者資訊行為的因素等，以使用者為中心的檔案資訊行為研究相當不足，因而影響檔案館開放公眾使用檔案資源，無法落實其歷史傳承與知識傳播的第二任務，亦阻礙現代檔案館事業的發展。

## 二、檔案館使用者資訊行為相關研究

對於檔案資訊尋求與使用之研究，1990 年代少數研究者針對特定使用族群所進行相關研究發現，歷史學者在其歷史研究工作任務中的資訊尋求行為，檔案的一手證據之特性對歷史研究過程的重要性；且對歷史學者而言，一手證據是指存放在檔案館的檔案文書(Case, 1991a；





林巧敏，2012)。同樣的，在歷史學博士生論文研究過程中，論文建構是其典型資料蒐集活動的目的，歷史學博士生資訊需求主要是在於建立與論文相關的背景知識；且歷史學博士生覺察一手資料與二手資料的重要性，其資訊歷程起於尋找證據的問題與行動，經過尋求與發現確認證據，而確實證據可訴諸主張時，即結束資訊歷程(Cole，1998)。平埔學者在其研究工作任務中使用古文書與檔案的行為，兼重各式各樣的一手資料與二手資料(林珊如，1999)。資訊查詢的焦點是人、事、時、地、物、及其關係；而古文書與檔案之使用過程有：(一)解讀，(二)組織(搜尋、聚集、排序、並置、統計分析，(三)建構，和(四)交互驗證(林珊如、李郁雅，1999)。

除了上述歷史研究相關研究人員的資訊行為外，家族史研究者亦是與檔案資源互動密切的使用族群。Yakel & Torres(2007)以文書社群的概念，探討家族史研究者如何經由與文書、其家族、和其他研究者互動下建構意義。研究發現家族史研究者所組成的文書社群，其特性包括：取用文書的活動，社群成員之間互動及其記憶框架建立或意義共享，共同的文書保存傳統，口述與書寫之間的中介，以及文書、意義與真實的相互作用等面向。結果顯示家族史研究者在共享文化或經驗(即社會記憶)的社會群體與網絡，與文書檔案互動，以創造其家族歷史的連貫性敘事，進而增進其生活的意義。

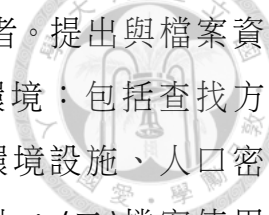
為了完整描述家族史研究者尋求資訊的模式，Lucas(2008)將家族史研究者視為特定群體，利用 Taylor 的資訊使用環境分析家族史研究者，以私人圖書館、公共圖書館、以及歷史與家族史學會等三類圖書館為研究場域，在此特定情境脈絡下其資訊尋求與使用行為特性；並分析 Yakel 提出檔案智能概念，對於密集與廣泛使用檔案的家族史研究者，但是在檔案館以外的環境，檔案智能概念的適用性。研究結果顯示，就資訊使用環境四大面向逐一描述，並且強調此分析模式在資訊尋求的因素上，不僅可研究個別使用者的資訊特質，也重視其行動的情境脈絡；此研究是在圖書館環境中進行，而非檔案館場域，但強

調使用者與一手資料的互動。此外，關於檔案智能概念在家族史研究上，研究顯示需要一些調整，就家族史研究者而言，對證實所找資訊的策略(或提出證明)，必須具備史料考證技能。

由此可知，具有一手檔案所記載的證據價值對歷史學術研究與家族記憶重建的重要性。然而，前述研究主要是關注在其研究工作或個人任務，而不是以檔案館環境為其研究情境脈絡，亦非針對檔案館資源或工具的使用。相對於自 19 世紀中葉開始萌芽的檔案學研究之歷史脈絡，直到 21 世紀伊始，檔案學研究才真正以使用者為中心，關注在檔案館及其檔案資源使用研究。茲就 2000 年以來檔案館使用者資訊行為研究，簡述如下。

Duff & Johnson(2002)試圖研究歷史學者在檔案館情境中的資訊尋求行為，進行 10 位歷史學者的質性研究，分析其在檔案館尋求資訊過程中，如何完成研究任務和使用檔案研究工具，包括印刷式與數位化查檢工具，以及檔案人員等在檔案館相關研究的經驗。研究發現在檔案館資訊尋求是非線性的而是包含各種不同任務。可分組為四種資訊尋求活動類型：(一)新進導覽活動（熟悉檔案館、查檢工具、來源或館藏）；(二)已知資料查詢：包括已知文件、已知形式、已知的館藏；(三)建立情境脈絡知識；(四)相關性資料之辨識：由於情境脈絡知識提供歷史學者有關文書產生者的可能名字，促使其利用來源方法來檢索，進而提昇其航行相關查檢工具的能力。

Sweeney(2002)探索個別使用者實際經驗，認為當使用者決定檔案館可能有其研究議題相關的資料，其實際檔案尋求經驗程序為：首先是決定到訪的檔案館場所，接著以電話、傳真、書信或親訪方式瞭解檔案館，當進入檔案館完成登記與安全檢查，開始諮詢檔案館員或使用查詢工具以啟動其檔案查詢策略，若使用查檢工具則仔細閱讀以引導到原始檔案來源，一旦選定原始來源後，就判斷是否相關和滿足其需求。因此，選定來自學術檔案館、官方檔案館、和私人檔案館等三



類檔案館，包括新手與常客共 14 位檔案使用者受訪者。提出與檔案資源尋求經驗最相關的元素有：(一)實體與社會文化環境：包括查找方法與認知地圖使用、空間配置與大小、傢俱設備與環境設施、人口密度、空氣氛圍、時間、和使用者與檔案館員互動文化；(二)檔案使用者特質及其尋求策略與滿意度：包括態度、積極性與先前知識特個人特質，和檔案尋求策略與相關性檢驗；(三)檔案資源與查檢工具：檔案資源的獨特性，亦影響檔案查檢工具的編製；不論檔案資源或查檢工具都對使用者造成很大挑戰，使用者必須理解不同工具的功能，並從中擷取關於原始來源的相關資訊；由於查檢工具系統的多樣性、龐雜檔案數量下只能建置簡易的工具等因素，使用者還是得依賴檔案館員的中介服務；和(四)檔案館員角色：檔案館員是在使用者和查詢工具及其最終原始檔案資源的中介者，檔案館員在教育角色上是形成檔案查詢策略和關於文書特定主題知識的專家。


陳碧珠(2002)探討中研院近史所檔案館使用者在檔案資訊尋求與使用的相關經驗，訪談 15 位到館使用者。研究顯示學術研究是檔案需求的主因；教師與同儕是重要的檔案資訊來源管道；使用者資訊行為有瀏覽、選擇、確認、解讀、驗證與比較、連貫、形成觀點、延伸其他研究題目、以及檔案保存等特性；到館的事前準備是重要工作；偏好紙本目錄；驗證與比較是檔案使用重要過程；初次到館較需要檔案館員協助；使用者資訊行為屬任務導向，在一定時間內密集且長時間停留。

Duff & Johnson(2003)繼其歷史學者行為研究，選定家族史研究者，探討在家族史研究歷程，使用者如何在檔案館查詢資訊、取用所使用的工具、取得知識、與所面臨的障礙。訪談 10 家族史研究者，研究結果顯示：家族史研究有三階段，一是蒐集家族成員姓名，二是蒐集每個人的詳細資訊，三是不僅只是建立家族世系樹或找出個人資訊，而是要找出社群相關事物。家族史研究者通常找尋關於人的事實，用人名與地點查詢，再以時間加以限定，也利用地理區域，但需要事先查

閱確認地方名稱；職業的家族史研究者是文書專家，很清楚理解其研究相關區域與時間，不僅知道不同文書類型的資訊形式，也能精確地連結文獻形式與事件。家族史研究者依賴同儕網絡，用於尋求資訊，並建立自己的查檢工具。

Yakel & Torres(2003)主張使用者要有效利用檔案館資源需具備三大專業知識，即領域知識(domain knowledge)、解讀能力(artifactual literacy)以及檔案智能，而其中是檔案智能的培育與訓練是檔案館的職責，深度訪談 28 位具有檔案使用經驗受訪者，分析其檔案智能的發展模式，期望整合於檔案館使用者教育訓練，以培養使用者檔案資源的資訊素養。其研究發現檔案智能三大面向：(一)檔案領域知識：包括理解檔案詞彙與重要概念，內化檔案館的規則與程序，和有能評估自己與檔案館員的知識等三項；此三項檔案學知識是熟悉檔案專業領域的重要指標，如有經驗的使用者對查檢工具目的與連結功能非常熟練，甚至可評論其內容與提供改善建議，但新手則深受其檔案研究經驗不足所困擾。(二)檔案尋求策略：包括架構無結構問題之查詢策略，和問題諮詢技能等兩項；多數有經驗使用者展現連結其研究問題到查詢環境的能力，問對的問題是獲得好的答案之關鍵，使用者也需要練習對檔案館員陳述明確的問題。(三)理解判斷能力：包括到館前事先規劃能力，和對原始來源及其描述資料或查檢工具的關連性的理解與判斷能力等兩項；其中到訪檔案館的事先準備，使用者是透過同儕、引文、過去對館藏的經驗、以及透過電話或 e-mail 詢問檔案館員等多樣性管道，此外，專業的使用者可以理解檔案描述與查檢工具，尤其是在網路查檢工具大量產生之際，如透過 OCLC、RLIN、LC 與各檔案機構官網上的數位圖書館，可連線使用以具體理解檔案館藏。

Anthony(2006)以境遇行動理論(situated activity theories)探討有經驗的檔案館員所具備之檔案資訊查找的專業知識之養成與特性。作者以處境行動理論，強調應研究人類認知以及其與其他個體、社會群體或資源的互動經驗。徵募在大專校院負責資料與資訊查詢的檔案館



員，包括 10 位新手、8 位專家，共有 18 位研究參與者。為盡可能貼近參與者的真實生活境遇與經驗，設計 5 道參考問題，讓參與者在日常工作的檔案館查詢相關資訊。其研究結果證實有經驗的檔案館員，對其檔案館所屬之學校歷史、各部門及其功能與組織演進、相關人物及其角色與職位等，對其檔案館藏的來源脈絡資訊有較廣泛與深入理解；並清楚掌握檔案館的館藏資源及其可用之工具。總括而言，因深刻理解檔案館及其館藏的來源資訊、清楚掌握館藏資源及可用工具、以及豐富的親身經歷的記憶等實務經驗，相較於新手採用整合查詢(meta-search)策略、和找到解答資訊或查詢策略用盡之資訊服務判斷標準，有經驗的檔案館員則會運用其整合性經驗知識與記憶，可快速決定查詢的工具與使用的資源，並且以正確性或完整性檔案資訊服務品質作為參考服務提供之依據。

### 三、小結

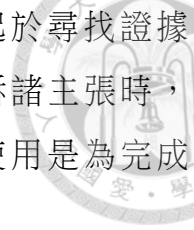
根據 1990 年代以來聚焦於特定使用者社群的檔案資訊行為研究，和 2000 年代起以檔案館環境為主要研究場域之檔案館使用者資訊行為研究，歸納檔案使用者資訊行為特性，以及資訊行為影響因素之研究成果，茲分述如下：

#### (一)檔案使用者的資訊行為特性

資訊行為包含資訊需求、資訊尋求(查詢)、與資訊使用之整體歷程，茲就檔案館使用者資訊行為研究成果，歸納檔案資訊行為特性如下。

1. 檔案使用者資訊需求目的，主是有執行歷史學術研究的工作任務與實現家族尋根傳承的生活意義

1990 年代起，對歷史學者、歷史學博士生和平埔學者等學術研究社群資訊尋求行為研究，即發現具一手證據價值的檔案對歷史研究過程的重要性(Case, 1991a；Cole, 1998；林珊如，1999；



Duff & Johnson, 2002；陳碧珠，2002)。其資訊歷程起於尋找證據的問題，經過尋求與發現證據的行動，而將確實證據訴諸主張時，即結束其資訊歷程(Cole, 2000)。因此，檔案尋求與使用是為完成其歷史研究工作任務的資訊行為之核心。

家族史研究隨 1977 年 Roots 單元劇在美國播出而造成風潮(Yakel & Torres, 2007)。Principe(1979)就注意到檔案使用大眾的改變，由學者、學生為主和少數行政使用，轉變成家族史研究者為主，輔以記者、教師、學者、退休人員及其他人士的組成(Sweeney, 2002)。家族史研究者已成為檔案館最常使用族群。

家族史的研究有三個階段，首先是蒐集家族成員的姓名，接著是蒐集每個人的詳細資訊，最後不僅要建立家族世系樹或個人傳記，而是要發掘家族社群的相關事物(Duff & Johnson, 2003)。Mills(1999)強調家族史研究依賴原始來源的正確性，其研究過程包括來源選擇、徹底研究、資訊分析、細節相互關連、以及推斷結論。因此家族史研究者找尋日記、地圖、地方誌和手稿等檔案館藏，以探索家族祖先的歷史脈絡(Lucas, 2008)。此外，Yakel & Torres以文書社群的概念，分析家族史研究者與文書的互動過程，探索家族史研究者如何由取用檔案和辨識檔案中資訊，以及整併、解釋與散播等文書再利用的歷程，以建造其家族記憶的典藏處所和編織家族歷史的連貫敘事(Yakel & Torres, 2007)。因此，家族史研究者檔案尋求與使用行為，不僅只是尋求姓名、日期，完成族譜世系與研究文書線索，更需要在線索間填滿故事，因此，研究者尋找檔案不只是為了資訊，更是為了尋找意義，使其家族歷史(共同記憶)世代傳承。

上述的檔案使用者主要目的是找尋記載歷史真實的證據性資訊，包括歷史學者、歷史學碩博士生、平埔學者、家族史研究者、甚至記者和一般大眾。具一手證據性的檔案是歷史研究的核



心，檔案使用者資訊需求的意圖在於發掘過去歷史的事實。

2. 檔案資訊問題的查詢重點在於人名、機構名稱、地名、時期、和文書類型，專業研究者熟悉特定文書類型的查詢策略

檔案資訊查詢的重點，林珊如(1999)研究發現平埔學者資訊查詢史料的焦點在於人、事、時、地、物、以及相互之間的關係。Duff & Johnson (2003)發現家族史研究者在檔案館的尋求行為，由於家族史研究是尋求關於人的事實，因此檔案資訊查詢主要依賴人名和地理名稱，尋找特定文書類型、以及限定特定時期；職業的家族史研究者可稱之為文書專家(即檔案專家)，能詳盡理解相關研究的區域與時間，及精確連結文書類型與相關事件。Lucas(2008)研究也發現家族史研究者的資訊查詢重點依次為家族成員相關人名、地理區域、資源類型、和時期。

針對檔案使用者關注在特定文書類型的查找，在於特定類型對特定歷史研究型態是必要的，如社會歷史學者尋求有關邊緣或弱勢者的資訊，必須查找心理疾病個案檔案、法院審理與判決文書、出生與死亡文書等等定文書類型(Duff & Johnson, 2002)。作為家族史研究者必須能評估證據，因此專業的研究者可指出那些文獻類型包括所需的資訊種類，例如教區文書(parish records)可找到生、卒、與婚姻等人身資訊；遺囑中記錄家族成員及其財產分配資訊；財產估價文書包括了地址和財產資訊；土地文書包括人名、地理區域、日期和財產資訊(Duff & Johnson, 2003)。

3. 尋求的檔案來源和類型具多樣特性，除官方文書外，包含書信、日記、手稿等私人文書，和口述歷史等資源型態

林珊如(1999)以平埔學者在其研究工作任務中使用古文書與檔案的行為，研究發現平埔學者兼重各式各樣的一手資料與二手資料，仰賴多元資源與管道交互運用，也和文本、器物、以及其他形式的資訊密切接觸。Tibbo 在 21 世紀初以問卷調查美國歷

史學者查詢一手史料的情況，發現最常使用的原始資料來源是報紙、未出版書信、印刷小冊子、手寫手稿、和未出版的日記或報導等五種；而認為最重要的是報紙、未出版書信、未出版日記或報導、官方文書與報告、印刷小冊子等五種(Tibbo, 2003)。

由於研究家族祖先的歷史，家族史研究者一開始是侷限在戶口資料、生命文書、土地文書、歸化文件或軍人退除役命令等官方文書；待其研究擴展到較寬廣的歷史框架，家族史研究者會尋求日記、地圖、地方誌和手稿等私人檔案資源，以觀察其家族祖先的歷史脈絡(Yakel & Torres, 2007)。此外，在圖書館尋找家族史資訊的研究者主要是以墓地清冊、郡縣文書、州政府文書所編纂的出版品和城市指南作為特定文書類型的資訊來源(Lucas, 2008)。且家族史研究者會整合多元化來源以創造其家族歷史敘事，當文書匱乏時，口述歷史(家族故事)協助家族史研究者連結祖先的傳統，因此，口述歷史亦為家族史研究者重要資訊來源(Yakel & Torres, 2007)。

#### 4. 資訊尋求過程仰賴同儕、師長等社會網絡，勝過檔案館員與查檢工具等正式資訊管道

在檔案資訊尋求過程，使用者亦和其他人互動。林珊如(1999)研究平埔學者尋求臺灣史料過程中，發現各種人際關係網絡的重要性。在熟悉新的檔案館或檔案資源時，檔案館員瞭解館藏，亦能評估檔案館藏對歷史學者研究的有用性，因此檔案館員對引領使用者熟悉新的檔案館和檔案資源是重要資訊管道(Duff & Johnson, 2002)。檔案館員的諮詢角色，包括形成檔案文書查詢策略和關於文書的特定主題知識二方面(Sweeney, 2002)。

家族史研究者亦需要諮詢檔案館員，以協助其尋求一般資訊和回答特定問題，但一旦需辨識相關文書，則傾向相信自己的專業知識或仰賴同儕；因此，相較於查檢工具和檔案館員等正式資



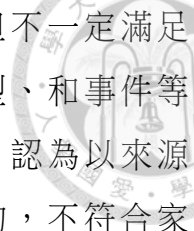
訊來源，更加依賴同儕等非正式資訊管道；且參與和發展強大社會網絡，用於尋求資訊，和分享資訊(Duff & Johnson, 2003)。除了檔案館員與同儕外，家族史研究者亦在檔案資訊尋求與使用過程中，與家族成員互動，包括尋求口述歷史和分享研究成果(Lucas, 2008)。

## 5. 檔案查檢工具的特性、限制與使用障礙

由於檔案資料特性影響檔案館查檢工具的發展，一直以來檔案館為維護檔案原有證據性與真實性，是依據檔案文書來源及其背景脈絡加以編排與組成，傳統的查檢工具是指檔案全宗目錄或手稿合集登錄簿，首先包括檔案機構行政歷史/手稿個人傳記資訊、內容與範圍、使用限制、和其他註記，接著是系列與案卷的階層之名稱清單。雖檔案編排與描述隨資訊網路環境進展，包括檔案編碼格式和檔案描述內容標準等標準工具已更詳盡規範檔案描述工作，並涵蓋檔案來源、檔案內容及其組成關係等面向，然而，巨量檔案館藏待編的壓力，使檔案查檢工具的編製大都集中於全宗層次的來源歷史、內容摘要、和系列與案卷名稱組成的架構。

對歷史學者而言，熟悉新的檔案館或檔案資源時，其關鍵策略是查閱查檢工具，有時將之視為原始資源詳細閱讀，註記重要關鍵字，協助聚焦其研究(Duff & Johnson, 2002)。新手使用者通常不熟悉查檢工具的結構，必須依賴檔案館員中介查詢(Sweeney, 2002)。但在 Anthony 以檔案館員查詢技巧之研究，發現即使是檔案館員，新手主要採用整合查詢，查找線上機讀編目紀錄以連結到查檢工具；而有經驗的檔案館員則能立即決定與選擇初步來源，同時想到其他可能來源，而不需要利用整合查詢(Anthony, 2006)。

家族史研究者是許多檔案館最主要的使用者(Sweeney, 2002)，近 50 年來檔案館使用族群已改變，但查檢工具的內容與格式依

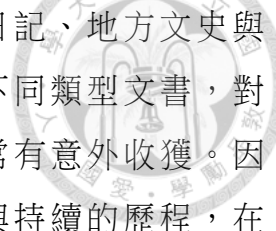


然沒變，EAD 查檢工具雖可提供跨查檢工具查詢，但不一定滿足家族史研究查詢需求，應提供人名、地名、文書類型、和事件等檢索點，及跨欄位布林邏輯查詢和時間限定查詢等。認為以來源為原則的查檢工具是為檔案館員和歷史研究者設計的，不符合家族史研究者需求(Duff & Johnson, 2003)。

6. 使用者在檔案館的檔案資訊尋求行為，是非線性的歷程，是反覆、複雜與持續的過程

檔案館使用者的資訊尋求是非線性的模式。Duff & Johnson 研究顯示歷史學者是包含各種不同檔案資訊尋求任務，包括：(1) 新進訓練，即熟悉檔案館、查檢工具或檔案館藏：在到訪新的檔案館或查找新的檔案館藏，查檢工具是關鍵策略，因查檢工具提供產生檔案館藏的機構或個人的歷史與傳記等背景資訊，查檢工具被視為二手來源查找檔案，亦被視為一手資料詳細閱讀其來源歷史的重要資訊。(2) 已知資料查詢，包括已知館藏和已知類型：因檔案館是依據館藏的產生者編排描述，歷史學者利用人名或機構名連結到事件或主題；特定類型檔案對特定歷史研究主題是必要，因此會尋求特定來源種類或資料類型。(3) 建立背景脈絡知識：歷史學者尋求檔案資訊在於解讀其研究事件或活動的事實，因此必須查找有關檔案產生者的背景脈絡資訊，包括文書的編排與結構，以瞭解文書之間的關連性。(4) 辨識相關性資料：檔案來源資訊提供可能的相關資訊，社會歷史學者建議主題、關鍵字可協助查找相關資料。

因家族史研究是反覆的過程，研究者以不同策略找尋資訊(Duff & Johnson, 2003)。家族史研究者一開始的查詢是侷限在官方文書中查找祖先的資，如戶口資料、出生與死亡證明、土地文書、歸化文件或軍人退除役命令等；若其適當組成資訊改變時，其資訊尋求程序轉成與其他研究者或檔案館員互動；而當擴展其



資訊查詢時，則會以較寬廣的歷史框架，查找日記、地方文史與手稿等，以對其家族敘事增加特定資訊。使用不同類型文書，對組成相關資訊開啟新的可能性，使家族史研究常有意外收獲。因此，家族史研究者其資訊尋求是一反覆、複雜與持續的歷程，在找到符合需求的資訊後不會結束查詢，而是重新評估詢問與資訊問題，以轉至新的查詢或繼續現有的資訊查詢(Yakel & Torres, 2007)。

#### 7. 檔案經內容解讀、組織、交互驗證之證明與建構過程之使用特性

Case(1991a)研究歷史學者的資訊行為發現，原始證據對歷史學者特別重要，原始證據的來源即為典藏於檔案館的一手檔案；歷史學者對蒐集到的資訊，主要以議題分類與註解，並依時期編排或依事件編製索引。林珊如研究平埔學者古文書與檔案使用行為，發現其檔案使用過程為：(1)解讀；(2)組織：包括搜尋、聚集、排序、並置、統計分分；(3)建構；(4)交互驗證(林珊如、李郁雅，1999)。

家族史的研究如同歷史研究過程，主要亦可分為三個階段，描述性、敘事的、和實證性，即查找人名與日期資訊、追查詳盡家族歷史、和連結歷史脈絡相關議題(Duff & Johnson, 2003)。家族史研究依賴原始來源的正確性，其研究過程包括來源選擇、徹底研究、資訊分析、細節相互關連、以及推斷結論；因此，專業歷史研究在於證明的品質，即找出確實的證據紀錄，並合理解釋其證據關係(Lucas, 2008)。

### (二)影響檔案館使用者的資訊行為之因素

對於影響檔案館使用者資訊行為的因素，在目前為數不多的檔案館使用者資訊行為研究中，尚屬較受關注的議題，原因在於探析影響檔案館使用者資訊行為的因素，有助於將研究結果落實於檔案館資訊服務實務。




影響檔案館使用者資訊行為的因素，亦包括個人層次與社會層次之因素，相關研究成果如下。

1. 偏重在使用者的個人層次影響因素：專業知識、檔案智能與個人經驗

Yakel & Torres(2003)認為要有效利用檔案館資源，使用者需具備主題領域知識、一手檔案內容解讀能力、以及檔案智能等三大專業知識，其中「檔案智能」的培育與訓練是檔案館的職責。在其訪談具有檔案使用經驗受訪者，分析其檔案智能的發展模式，研究結果顯示，檔案智能包含三個面向：(1)檔案學知識，包括對檔案學原則、檔案實務與機構等知識；(2)檔案尋求策略，即發展探索研究問題的策略；以及(3)理解能力，即具有思考與理解檔案描述工具與原始來源關係之能力，此為檔案智能的核心能力。Lucas(2008)則引用檔案智能概念，探討在圖書館的環境中，而非檔案館場域，對同樣密集與廣泛使用檔案的家族史研究者，此檔案智能理論的適用性。研究結果顯示，檔案智能就是指使用者對原始來源(即一手檔案)的素養，可作為理解使用者尋求與使用一手資料的分析框架，但就家族史研究者而言需要一些調整，尚需對查得的資訊來源之策略提出證明，必須包括來源考證的能力。

此外，Anthony(2006)探討有經驗的檔案館員所具備之檔案資訊查找的專業知識之養成及其範疇。作者選擇境遇行動理論，認為個人思想與行為是適應環境的，個人知識是衍生來自其與特定社群或實體環境的互動，如館員與館藏資源互動(整理編排)、館員與查檢工具互動(著錄描述)、館員與研究者、捐贈者或其他館員互動(人際交流)。其研究結果證實有經驗的檔案館員，因對其檔案館所屬之學校歷史、組織結構、相關人物、及檔案館藏的來源脈絡資訊的理解；和具體掌握檔案館的館藏資源及其可用之工具；因此，有經驗的檔案館員會運用其整合性經驗知識與記憶，



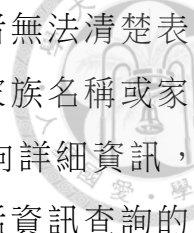
可快速提供正確或完整的檔案資訊服務。即證實個人經驗知識是在情境脈絡與社群、實體環境互動的處境行動中所學習的。

由上述研究成果指出，影響檔案館使用者檔案資訊行為之個人因素，包括檔案學領域知識、檔案尋求策略、和理解能力等檔案智能之專業知識；再者，因歷史研究對原始證據的重視，利用多元資源交互驗證，證據的解釋與證明，使用者亦需具備解讀與分析一手來源內容之證據考證能力；且個人專業知識，與親身經歷的互動經驗與記憶是習習相關。

## 2. 兼具使用者及其資訊行為環境之多元面向影響因素：個人、人際資訊資源、實體環境等

Sweeney(2002)探索個別檔案使用者尋求檔案資源的經驗，引用學習者的特質、學習活動、資料特性、以及規範的任務(測試)等影響學習經驗的四面向，作為分析影響使用者檔案尋求行為的因素的基礎。其研究結果以使用者實際經驗探索，提出與使用者檔案資源尋求經驗相關因素有：(1)實體與社會文化環境，(2)檔案使用者特質及其尋求與相關性檢驗，(3)檔案資源與查檢工具，以及(4)檔案館員角色等四大面向。

Lucas(2008)為了完整描述家族史研究者尋求資訊的模式，將家族史研究者視為特定群體，利用 Taylor 的資訊使用環境(IUE)分析家族史研究者，在圖書館之特定情境脈絡下，資訊尋求與使用行為特性。研究結果顯示，家族史研究者的資訊使用環境：(1)IUE 的群體：包括年齡、性別與婚姻狀態、教育與職業狀態、家族史研究經驗、研究頻率和研究理由、參與家族史社團數量和與其他人互動的類型等社交因素、以及對科技的態度等使用者特性。(2)IUE 的場域：實體環境與館藏組織等場域的結構，館藏類型、載體與工具等資源的可用性，預算限制與開放時間等外部因素，和空間設施所影響的社會互動等。(3)IUE 的問題，即對資訊問題



的描述：相對於 Taylor 主張資訊問題變動的、使用者無法清楚表達其資訊需求，家族史研究者的資訊問題通常包括家族名稱或家族成員，某種程度靜止，且可提供問題較的多元面向詳細資訊，如時期或地理區域等。(4)IUE 的問題解決方式：包括資訊查詢的準備，已知資源查詢與架上瀏覽等查詢策略，評估資訊的相關性，資訊問題的解決(含證明標準的實行)，和抄錄或影印等紀錄資訊的方法等。

綜合前述研究結果顯示，自 2000 年以來才有少數研究以使用者觀點，進行檔案館使用者的檔案尋求資訊行為之研究。因此，以檔案館為場域的使用者資訊行為研究現況，一方面缺乏對檔案資訊的問題需求、資訊尋求與使用之動態歷程的整體性研究，一方面也未能考量檔案館典藏一手史料、採取密架式庫房管理，與開放原件調閱、提供檔案複製應用服務之獨特性情境脈絡。總言之，檔案學研究和檔案館實務界對使用者與檔案互動之真實經驗的研究與理解非常不足。

### 第三節 初步的理論性分析框架



根據本章第一節討論之 Dervin 的意義建構理論和 Taylor 的資訊使用環境，二位學者皆以個人處在情境脈絡為中心，主張資訊行為是個人在不同情境脈絡下與資訊的互動。綜合其資訊行為理論模式，歸納和重新研擬個人在情境脈絡中與資訊互動的初步理論性框架，茲就此初步理論性框架的特性說明如下。

#### 一、個人資訊行為是涵蓋資訊需求、資訊尋求與資訊使用之整體動態循環歷程

意義建構理論、資訊使用環境分析框架、和資訊行為整體模式等資訊行為理論模式，皆主張資訊行為的核心是人，人是處在社會實體環境中，跨越時空、持續不斷移動前進。首先，是使用者遭遇問題處境而產生的資訊需求，亦即資訊行為的起點；接著，尋求資訊的管道與來源，包括同儕、師長、館員等社會網絡，以及資訊來源與系統工具等資訊資源；最後，經由資訊使用，並再連結到個人的處境，和改變其所處的情境脈絡。如圖 2-4 所示。

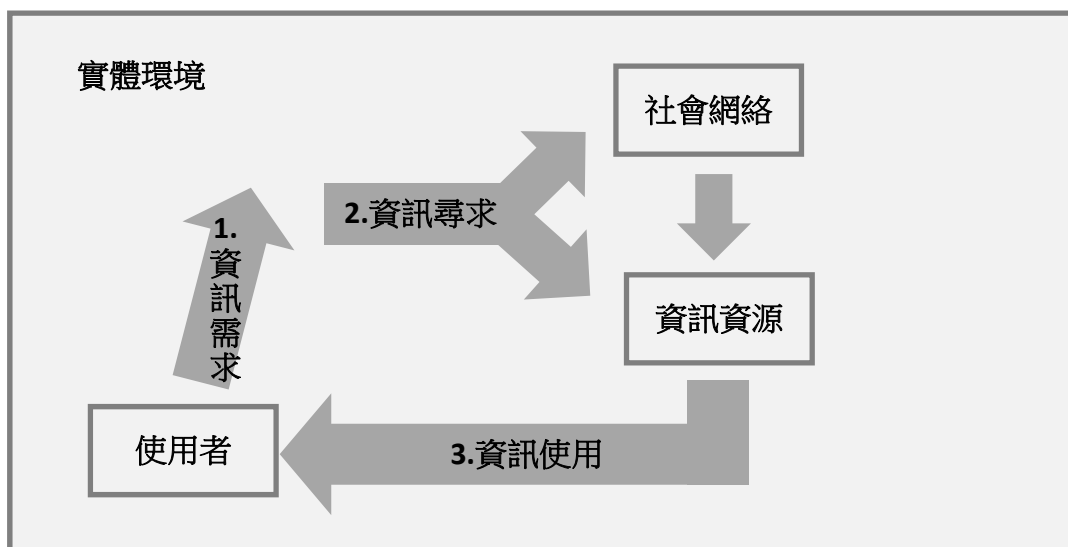


圖 2-4：個人資訊需求、尋求與使用之動態循環歷程



在圖 2-7 所顯示是個別使用者與資訊互動的模式，使用者資訊行為是涵蓋資訊需求--資訊尋求--資訊使用的動態循環歷程。其動態行為歷程，概述如下：

### (一) 在產生資訊需求階段

Dervin 主張是來自個人感知內在知識不足，產生問題或疑惑，使人處於問題處境，驅動個人尋求資訊以解決問題的意義建構的需求；Taylor 亦認為使用者資訊需求即其問題處境，提出問題特徵是評估資訊使用性的標準。皆認定使用者處在實體社會環境中，個人在遭遇特定處境，所產生的資訊需求是個人資訊行為的起點。即資訊需求是個人對其問題處境的察覺。

### (二) 在資訊尋求階段

Dervin 認為資訊尋求是使用者經由橋接認知缺口，連結到資訊使用與問題解決的歷程；而 Taylor 是以系統加值的取向，認為是由使用者提出資訊問題，透過系統介面，取得由資訊系統輸出經過加值的資訊。因此，在個人處在實體社會環境中遭遇到問題缺口，其資訊尋求的管道與來源，包括同儕、師長、館員等社會人際網絡，以及資訊來源與系統工具等資訊資源。

### (三) 在資訊使用階段

Dervin 與 Taylor 皆提出資訊使用與問題解決方案等概念，Dervin 的資訊使用包括得到圖像、想法、理解，找到方向，增進技能，啟動或持續前進，連結到其他人，獲得支持，以及達到目標等資訊使用，與 Taylor 在資訊使用環境所主張的啟蒙式、問題理解、工具性、事實性、確證性、計畫性、動機性、個人或政治性等資訊使用特徵，二者的主張相似。因此，資訊行為除了關注資訊尋求過程外，更必須涵括使用者在資訊使用與處理程序及其資訊行為結果的評估。





## 二、情境脈絡是由使用者、社會網絡、資訊資源與實體環境之四個面向所構成

影響使用者資訊行為的因素，Dervin 在其意義建構隱喻模式中，描繪影響資訊行為的因素，包括個人歷史、過去經驗、現在視域、障礙與限制等處境因素，和權力結構與動態、領域知識系統、文化與社群等情境脈絡因素，包括個人微觀與社會宏觀二大層次。Taylor 是以資訊使用環境涵蓋影響資訊流動與使用的所有因素，包括使用社群特質，問題特質，資訊解決方案，及其所處場所(組織文化、主題領域與資源可取用性)等四大構面。

此外，Wilson 在其資訊行為整體模式，具體指出影響資訊尋求因素包括心理，人口變項，社會角色/人際關係，環境與來源等中介變數(Wilson, 2000)。Sonnenwald(1999)在資訊視域(information horizon)理論模式中，主張資訊行為是由個人、社會網絡、處境與情境脈絡編織而成；她以博士班學生的資訊行為研究為例，個人(即博士生)、社會網絡(如指導委員會)、處境(博士論文研究任務)、與情境脈絡(如系所、學科與現況等)，皆可協助形塑資訊問題與決定可得的資訊資源。

綜合上述，且由圖 2-5 顯示，資訊行為是個人處在實體社會環境中，與社會網絡或資訊資源等實體之間互動的動態過程，因此，歸納影響個人資訊行為的因素，是由使用者、社會網絡、資訊資源與實體環境等多元面向所構成，參見表 2-2，茲分述如下：

### (一)使用者個人面向

Dervin 提出的知識背景、過去經驗與現在視域等個人處境因素；Taylor 提到使用者的專業、職業、年齡、性別、婚姻狀態與教育程度等人口變項和媒體使用、對新科技的態度等非人口變項，以及問題特性與可接受資訊解決方案；Wilson 提出的心理的與人口變項等中介因素；此外，Sonnenwald 則提出使用者及其任務。



因此，影響資訊行為的使用者因素，除了基本的人口變項外，主要是關注在其經驗、資訊素養、問題特性和任務等個人因素。

## (二)社會網絡面向

Wilson 在其資訊尋求行為模式，即主張社會角色是形塑資訊需求的情境脈絡和影響資訊尋求行為的障礙之一，並在資訊行為整體模式，明確指出角色相關或人際關係是影響資訊尋求行為的中介變數。此外，多位學者亦提出社會網絡是形塑資訊行為重要元素(Sonnenwald, 1999；Chang & Lee, 2001)。Sonnenwald 認為社會網絡提供使用者一透視境，即使用者透過社會網絡辨識與探索資訊。因此，使用者的社會角色和人際關係等社會網絡因素，亦是形塑其資訊行為的面向之一。

## (三)資訊資源面向

Dervin 在意義建構隱喻模式中，提出使用者尋求來源，構築想法、信念、感受或記憶等橋樑，以連結問題缺口，建構意義；Taylor 以系統加值觀點，提出的資訊使用環境，是將資源可取用性列入使用者所處場所之情境脈絡因素；Wilson 亦將資訊來源的取用性、確實性與傳播管道等來源特性列為影響資訊尋求的中介變數。因此，資訊來源與系統工具等資訊資源的特性，是影響資訊行為過程與結果的重要關鍵因素。

## (四)實體環境面向

Dervin 認為人是生活在實體社會環境，個人資訊行為會受到權力結構與動態、領域知識系統、文化與社群等社會情境脈絡所影響；Taylor 主張的資訊使用環境，則以使用者所處場所，表示組織結構與文化、主題領域、和組織歷史與經驗等實體情境脈絡因素；Wilson 則將環境，包括社會文化、政治經濟與實體環境等，列為中介變數之一。因此，實體環境是包括使用者所處組織、領

域、社會、乃至於國家等時空環境，包括抽象的規範、慣例、文化等，以及具體的空間與設施等環境因素。



表 2-2：個人資訊行為之多元形塑面向及其影響因素

面向	影響資訊行為的因素
個人特質	歷史、經驗、現在視域等處境性因素(Dervin) 使用者的人口與非人口變項之特質，以及問題特性(Taylor) 心理、情感與認知狀態，和人口變項(Wilson) 任務(Sonnenwald；Chang & Lee)
社會網絡	角色相關/人際關係(Wilson) 博士論文指導委員會等社會網絡(Sonnenwald；Chang & Lee)
資訊資源	來源(Dervin) 所處場所中的資源可取用性(Taylor) 來源特性(Wilson)
實體環境	組織權力結構與動態、領域知識系統、文化與社群等社會情境脈絡因素(Dervin) 所處場所中的主題領域和組織歷史等實體情境脈絡因素(Taylor) 社會文化、政治經濟與實體環境等環境因素(Wilson) 系所、學科與研究社群等情境脈絡因素(Sonnenwald；Chang & Lee)

### 三、資訊行為的處境與情境脈絡是個人微觀與社會宏觀的互動關係

關於處境、情境脈絡與資訊行為的關係，由上述資訊行為影響因素分析可知，二位學者皆將處境與情境脈絡定義為形塑使用者資訊行為的概念。**Dervin** 在其意義建構隱喻模式中，主張處境和情境脈絡皆會影響個人資訊行為，並明確定義處境是個人層次的影響因素，而情境脈絡則屬社會層次因素。**Taylor** 是以資訊使用環境的概念，從社會群體觀點，主張影響資訊行為是涵蓋使用族群特質、問題特性、資訊解決方案，以及使用者所處場所之實體情境脈絡因素。

此外，**Wilson** 引用 **Dervin** 意義建構理論修改的資訊行為整體模式中，則以個人處在情境脈絡所產生需求為起點，認為個人心理、人口特性、人際、環境與來源等中介變數，會影響資訊尋求。且經由資訊處理與使用，會改變個人所處的情境脈絡，強調個人與情境脈絡的連結與變化。**McGreadie & Rice(1999)**亦主張資訊尋求過程有情境脈絡、問題處境、策略與結果等四大面向，其中情境脈絡是指使用者和資訊系統所處的政治、經濟、文化背景等大環境，而處境是指資訊需求產生的特定情況。**Bystrom & Jarcelin(2005)**在探討任務複雜性之研究中，亦提到影響資訊行為的因素可分為情境脈絡性與處境性因素，情境脈絡性因素是穩定持續較長時間，具深刻影響；而處境性因素是屬短暫性，在任務執行過程的暫時情況，又可分為個人、資源與來源等相關因素。

**Chang & Lee(2001)**則更進一步具體提出情境脈絡是由處境所組成，在宏觀情境脈絡是各種微觀處境與處境之間連結變化，既展現情境脈絡與處境的分層式架構，又強調二者之間的動態性整合。她們以植物學博士生研究歷程之實徵研究，具體說明宏觀層次的情境脈絡是處於研究社群環境，半宏觀層次是偶遇的處境與狀況等，在微觀層次則是任務、問題類型、資源取用性等分層式架構，且在微觀層次發現數種情境脈絡的因素，並從整體宏觀的視野，任何單一情境脈絡因素，皆



無法單獨描述任何情境脈絡下的處境。

綜言之，情境脈絡與處境的概念，在資訊行為研究領域，皆表示是影響資訊行為的因素，皆具有時間與空間的概念。一般傾向將情境脈絡定義為持續長久時間、影響層面廣泛之宏觀的社會情境脈絡，影響使用者的問題處境的產生，促使個別使用者在特定時空下尋求與使用資訊。

處境則是個人在特定時空與資訊互動之微觀的個人當下處境，涵括資訊需求、尋求與使用之整體動態歷程；且個人是社會一份子，因此，處境是情境脈絡的潛在組成分子，在宏觀情境脈絡是各種微觀處境與處境之間連結變化，並跨越時空、持續變動與交互作用，處境與情境脈絡是分層架構與互動關係，如圖 2-5 所示。

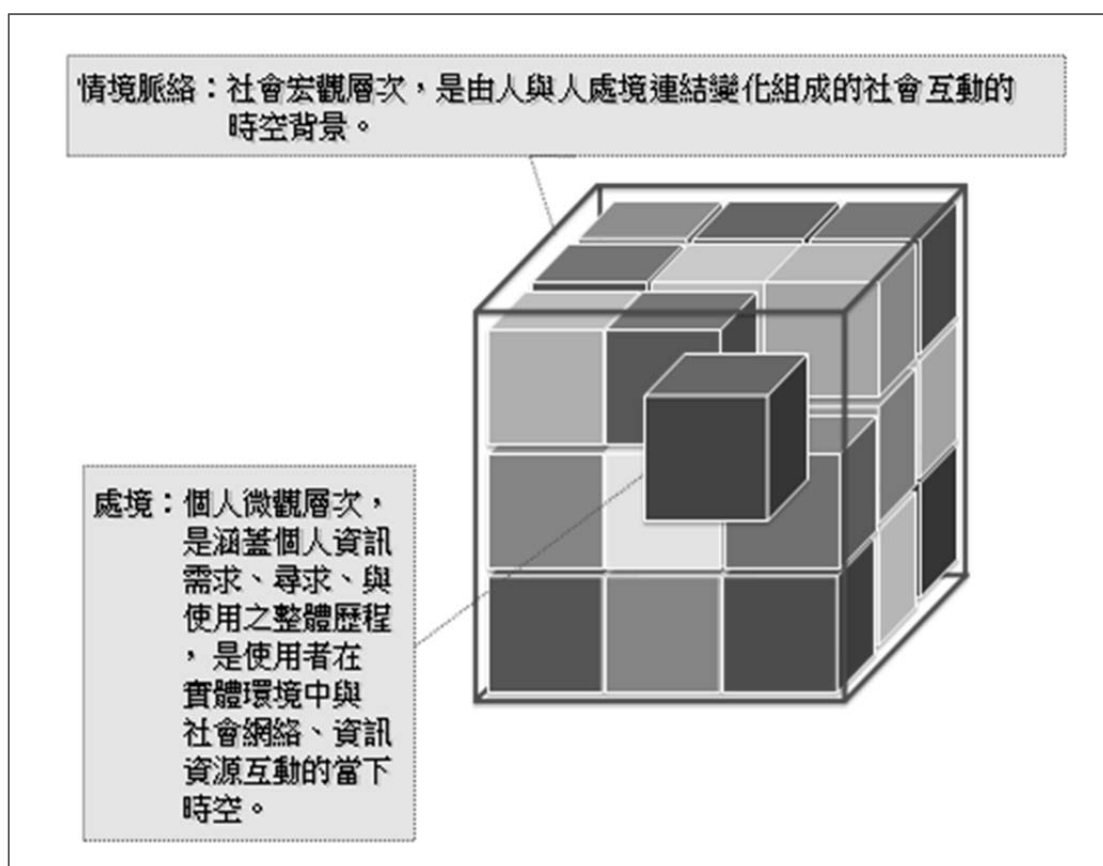


圖 2-5：個人資訊行為處境與情境脈絡之分層與互動關係

(資料來源：本研究整理)



#### 四、小結

綜合上述，以個人處在情境脈絡為中心之研究取向，是以關注在個人行為的微觀處境，和強調所處社會環境的宏觀情境脈絡之假定為前提，亦即資訊行為研究應結合個人微觀層次與社會宏觀層次，除了理解資訊需求、尋求與使用等資訊行為特性，更能解釋資訊行為及其原生行處境與情境脈絡的關聯性，進而連結到資訊服務實務應用。

因此，本研究是以綜合分析 **Dervin** 意義建構理論、**Taylor** 資訊使用環境、以及 **Chang & Lee** 主張的情境脈絡與資訊行為是多層次和多元關係的理論性概念，所提出「個人在情境脈絡中與資訊互動之初步理論性框架」，和三項研究假定，作為本研究探討臺灣檔案館使用者資訊行為及其影響因素的研究框架。

- (一) 資訊行為是涵蓋資訊需求、資訊尋求、與資訊使用之整體動態歷程；
- (二) 情境脈絡是由使用者個人、社會網絡、資訊資訊、和實體環境之四個面向所構成；
- (三) 資訊行為的處境與情境脈絡是個人微觀與社會宏觀的分層與互動關係。

### 第三章 研究設計與研究方法



本研究是以圖書資訊學領域所發展之個人在情境脈絡的研究取向，應用於檔案館研究場域，在檔案館開放與使用者到館應用館藏的自然互動環境，所進行檔案使用者資訊行為之質性研究。期望在實務應用方面，能完整描繪出檔案館使用者資訊尋求與使用的真實經驗，和探索分析影響檔案館使用者資訊行為的因素，以應用於檔案館在館藏徵集與鑑定、查檢工具建置、和參考服務規劃等實務工作改善；並在理論發展方面，能綜合歸納實徵研究結果的概念及其範疇，進而檢驗與重新建構個人在情境脈絡中與資訊互動之理論性框架。

本章共有五節，第一節將說明本研究運用質性研究取向，以及整體研究架構與流程；第二節是介紹本研究選擇的研究場域；第三節是闡述研究採用的實地觀察和深度訪談二種資料蒐集方法及其程序；第四節是說明本研究採取的紮根理論面向分析的資料分析方法與策略；第五節是提昇研究品質的策略。

## 第一節 質性研究取向與研究架構



### 一、質性研究取向


本研究是以個人在情境脈絡的研究取向所進行的資訊行為研究，要重視使用者個人主觀認知、處境性和整體性的生活經驗，需兼顧個人主觀認知與社會情境脈絡，因此適合採用質性研究取向之方法。

圖書資訊學領域中以使用者為中心的資訊行為研究，是將「人」視為研究焦點，除了描繪使用者資訊行為特性外，更著重在個人認知的觀點，以試圖理解每個人在回應資訊需求時所思與所行的方式，致力研究使用者資訊行為背後的意圖與動機。因此，由資訊內容和系統技術之研究導向，轉移至使用者為中心的研究典範，資訊行為的研究特徵包括：關注在建構性、主動的使用者、主觀的資訊、處境性、經驗的整體觀點、內在的認知、系統性的個體、以及質性研究取向等 (Dervin & Nilan, 1986)。

所謂質性研究是「以研究者本人作為研究工具，在自然情境下採用多種資料搜集方法對社會現象進行整體性探究，使用歸納法分析資料和形成理論，通過與研究對象互動對其行為和意義建構獲得解釋性理解的一種活動」。質性研究的特點，首先是對意義的解釋性理解，目的是研究者透過親身體驗與被研究者互動，對研究對象的個人經驗和意義建構作「解釋性理解」(陳向明，2002)。資訊行為研究，亦關注在以使用者為中心，尊重使用者在資訊尋求與使用過程中所扮演的主動性與積極參與的角色，傾聽和取得使用者對資訊的感知與尋求的個人經驗，以揭露其獨特性與多樣性的資訊需求與資訊行為歷程。

再者，質性研究遵循自然主義的探究傳統，認為個人的思想和行為以及社會組織運作，是與其所處的社會文化情境分不開的，要理解個人和社會組織，必須在豐富、複雜、流動的自然情境中，對所發生

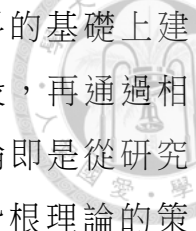




的事進行整體性、關聯性考察(陳向明，2002)。近十多年來，圖書資訊學者亦極力呼籲資訊行為研究，應以個人在情境脈絡的研究取向，以全面地考量促成或限制使用者尋求資訊的處境或情境脈絡因素，揭示資訊尋求與使用過程的整體性與複雜性。

本研究的整體設計，首先在資料蒐集過程，主要採用 **Dervin** 意義建構方法論的深度訪談，輔以實地觀察等二種質性研究資料蒐集方法；接著，在資料分析程序，將採用紮根理論的面向分析作為原始資料譯碼與分析策略；最後，撰寫研究發現和理論建構方面，將綜合研究結果與發現，試圖重新建構一套解釋性的資訊行為研究理論框架。基本上，符合質性研究程序的三個主要組成，一是資料蒐集，其中最常見的是訪談與觀察；二是分析或解釋程序，其中譯碼是將資料轉化成概念的一種技術與過程；三是撰寫研究發現或發展理論(**Strauss & Corbin** 著，徐宗國譯，1997)。

**Dervin** 提出的意義建構理論，即是以個人在情境脈絡為研究取向的資訊行為研究理論，她認為資訊是主觀的，資訊的意義是使用者個別的經驗與意義的建構，且因個人是生活在實體社會環境，跨越時空持續不斷移動前進，因此其資訊行為受到所處的情境脈絡的影響(**Dervin, 1999**；**葉乃靜, 2011**)。其意義建構理論並不是資訊尋求模式，而是研究資訊尋求與使用的方法論取向(**Wilson, 1999**；**葉乃靜, 2011**)。**Dervin** 提出的意義建構方法論，其基本的假定是關注在變化的情境脈絡，和人類認知與行為的動態本質；理解使用者唯一方法是傾聽使用者對經驗/生活世界的認知狀態、行為、互動、以及其處境的敘事；是藉由使用者意義建構描述緩和研究者的權力，由研究者與被研究者共同調查研究現象(**Jenkins, 2004**)。而意義建構方法論已廣泛應用於圖書資訊學領域，以使用者為導向，在各種情境脈絡下使用者的資訊行為研究(**Salvolainen, 1993**)。



質性研究主要採用的是歸納分析方法，是在原始資料的基礎上建立分析類別，理論建構也是如此，從資料中產生理論假設，再通過相關檢驗與不斷比較逐步得到充實與系統化，所謂紮根理論即是從研究者自己搜集的第一手資料中建構理論(陳向明，2002)。紮根理論的策略是一種運用系統化的程序，針對某一現象，發現並歸納式地導引出紮根的理论，其策略所得到的成果是對社會實體檢視所構成的理論，目標是要建立能忠實反映社會現象的理論。紮根理論方法的貢獻在於認為社會世界裡事件的發生、進行以及吾人的經驗，都是不斷在萌生中的；因此研究此一社會世界時要注重變遷與過程，以及社會生活的多樣性與複雜性；以及解釋狀況、行動與意義之間的彼此關係(Strauss & Corbin 著，徐宗國譯，1997)。

綜言之，本研究是以個人在情境脈絡為中心的研究取向，所進行的檔案館使用者資訊行為實徵研究，首先是探索使用者個人的資訊行為真實經驗，以 Dervin 意義建構方法論之個人行為歷程觀點，詳盡描繪使用者資訊需求、尋求與使用等整體的資訊行為歷程，其及典型的資訊互動圖像。接著，再透過各種資料蒐集方式與使用者互動，以完整理解在特定情境脈絡下，影響其檔案資訊行為的情境脈絡與處境性因素。最後，運用紮根理論的歸納分析，期望能檢驗和重新建構結合個人與社會層次的資訊行為研究之理論性分析框架。



## 二、研究架構

承上所述，本研究主要運用圖書資訊學領域所發展的以個人處在情境脈絡為中心，探討使用者在檔案館的資訊行為特性及其影響因素，以第二章文獻回顧綜合多位學者所初步建構的「個人在情境脈絡中與資訊互動之理論性框架」為基礎，作為本研究之研究架構，如圖 3-1。

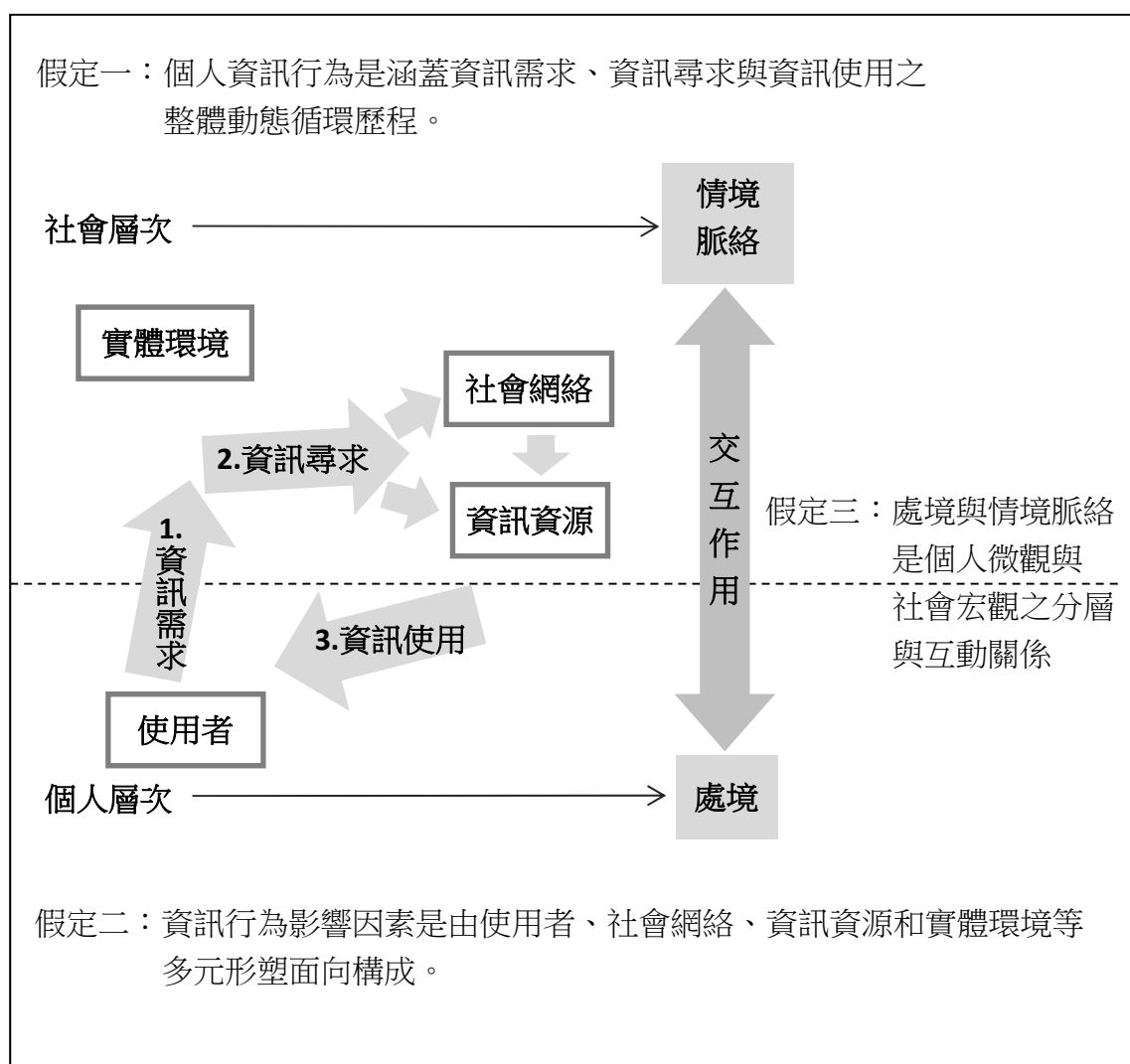
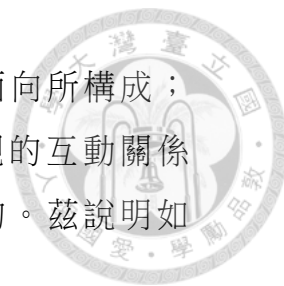


圖 3-1：本研究之研究架構

圖 3-1 個人在情境脈絡中與資訊互動之理論性分析框架，是結合個人微觀與社會宏觀層次，本研究提出三大研究假定：(一)個人資訊行為是涵蓋資訊需求、尋求與使用之整體動態循環歷程；(二)影響因

素是由使用者、社會網絡、資訊資源和實體環境等四個面向所構成；以及(三)資訊行為處境與情境脈絡是個人微觀與社會宏觀的互動關係等三項，用以回答本研究三大研究問題，和達成研究目的。茲說明如下：

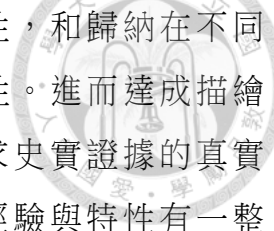


### **(一) 個人資訊行為是涵蓋資訊需求、資訊尋求與資訊使用之整體動態循環歷程**

首先，以本研究提出之初步理論性框架的假定一，聚焦於個人資訊行為，必須是涵蓋使用者的資訊需求--資訊尋求--資訊使用之整體行為歷程，以瞭解本研究的第一項研究問題，包括：

1. 檔案館使用者的檔案資訊需求是什麼？促動其資訊需求的動機為何？
2. 使用者如何在檔案館環境中尋求與查詢檔案資源？人際諮詢策略如何？
3. 使用者如何使用查得的檔案資源？對檔案資訊使用結果評估為何？

並和先前的檔案館使用者資訊行為研究結果比較其異同，包括：1.檔案使用者資訊需求目的，包括歷史學術研究的工作任務與家族尋根傳承的生活意義；2.檔案資訊問題的查詢重點在於人名/機構名稱、地名、時期、和文書類型，專業研究者熟悉特定文書類型的查詢策略；3.尋求的檔案來源和類型具多樣特性，除官方文書外，包含書信、日記、手稿等私人文書，和口述歷史等資源型態；4.資訊尋求過程仰賴同儕、師長等社會網絡，勝過檔案館員與查檢工具等正式資訊管道；5.檔案查檢工具的特性、限制與使用障礙；6.檔案證據交互驗證之證明過程的使用特性；7.使用者在檔案館的檔案資訊行為，是非線性的歷程，是反覆、複雜與持續的過程等。



以辨識臺灣檔案館使用者資訊行為的獨特性，和歸納在不同情境脈絡下檔案館使用者檔案資訊行為的共通性。進而達成描繪使用者在臺灣的檔案館環境中，尋求檔案之追求史實證據的真實經驗，有助於對檔案館使用者的檔案資訊行為經驗與特性有一整體性理解之研究目的。

## **(二) 影響因素是由使用者、社會網絡、資訊資源和實體環境等四個面向所構成**

再者，以本研究提出之初步理論性框架的假定二，關注在資訊行為的影響因素，是由使用者、社會網絡、資訊資源和實體環境等之多元面向形塑構成，結合個人與社會層次，以探討本研究第二項研究問題，即影響使用者在檔案館環境檔案資訊行為的因素是什麼？是否包括下列四個面向：

1. 使用者個人因素，如知識背景、學科領域、經驗等；
2. 社會網絡因素，如同儕、師長、家族成員等人際關係、與館員互動等；
3. 資訊資源因素，如系統工具、資訊來源等；
4. 實體環境因素，如組織結構、文化、空間設施等。

並和先前檔案館使用者研究結果比較，包括使用者特質及其問題特性，檔案領域知識、檔案尋求策略、思考理解技能等檔案智能，和經驗知識等個人層次因素；以及查檢工具、檔案資源、實體環境、組織結構與文化、空間設施等社會層次因素。

以達成歸納出影響檔案館使用者資訊行為之背後因素，作為檔案館在館藏徵集與檔案鑑定、查檢工具編排與描述、參考服務規劃與教育訓練、以及系統設計等實務應用參考之研究目的。

### (三) 資訊行為處境與情境脈絡是個人微觀與社會宏觀的互動關係

最後，以本研究提出之初步理論性框架的假定三，以個人處在情境脈絡為中心，資訊行為的處境與情境脈絡是個人微觀與社會宏觀的分層架構與互動關係，即處境是個人境遇在跨越時空移動的短暫時刻，情境脈絡是由處境與處境連結變化組成的時代背景；兩者皆影響使用者與資訊的互動，資訊使用和互動結果會改變個人處境，進而改變情境脈絡，以探討使用者在檔案館環境中，資訊行為處境與情境脈絡的互動模式為何？

以實徵研究結果，就資訊行為、處境與情境脈絡之概念，與圖書資訊領域所發展之個人在情境脈絡為中心之資訊行為理論模式比較之，包括 Dervin 的意義建構理論、Taylor 的資訊使用環境、以及 Chang & Lee 所提出的情境脈絡是整合性概念之理論性主張。並解釋資訊行為與處境、情境脈絡等概念的關連性。

以達成本研究運用圖書資訊領域所發展的使用者及其所處情境脈絡的研究取向，以臺灣檔案館使用者資訊行為之實徵研究，檢驗檔案館使用者及其處境、情境脈絡互動模式，和重新建構使用者在情境脈絡中與資訊互動的理論性分析框架之研究目的。



### 三、研究程序

本研究整體方法論策略是根植於質性研究、意義建構方法論和紮根理論歸納分析，並參考 Sonnenwald(1993)和 Chang(1995)的資訊行為理論建構方法，從模式發展、模式擴展、到模式綜合之三大階段，整體研究流程如下：

#### (一) 模式發展(model development)

1. 問題意識：研讀先前相關研究與資訊行為理論性框架；
2. 文獻回顧：分析資訊行為研究取向和檔案館使用者資訊行為研究成果；
3. 形成研究問題與提出初步的理論性框架。

#### (二) 模式擴展(model expansion)

1. 實地調查：進入研究場域和招募研究對象；
2. 資料蒐集：進行實地觀察和使用者深度訪談；
3. 資料分析：資料轉錄、紮根理論面向分析、研究品質檢驗，和提出擴展的理論性框架。

#### (三) 模式綜合(model synthesis)

1. 綜合分析與持續比較歸納；
2. 重新定義模式框架：解釋概念、範疇及其關連性；
3. 撰寫研究報告：提出重新建議的理論性框架。

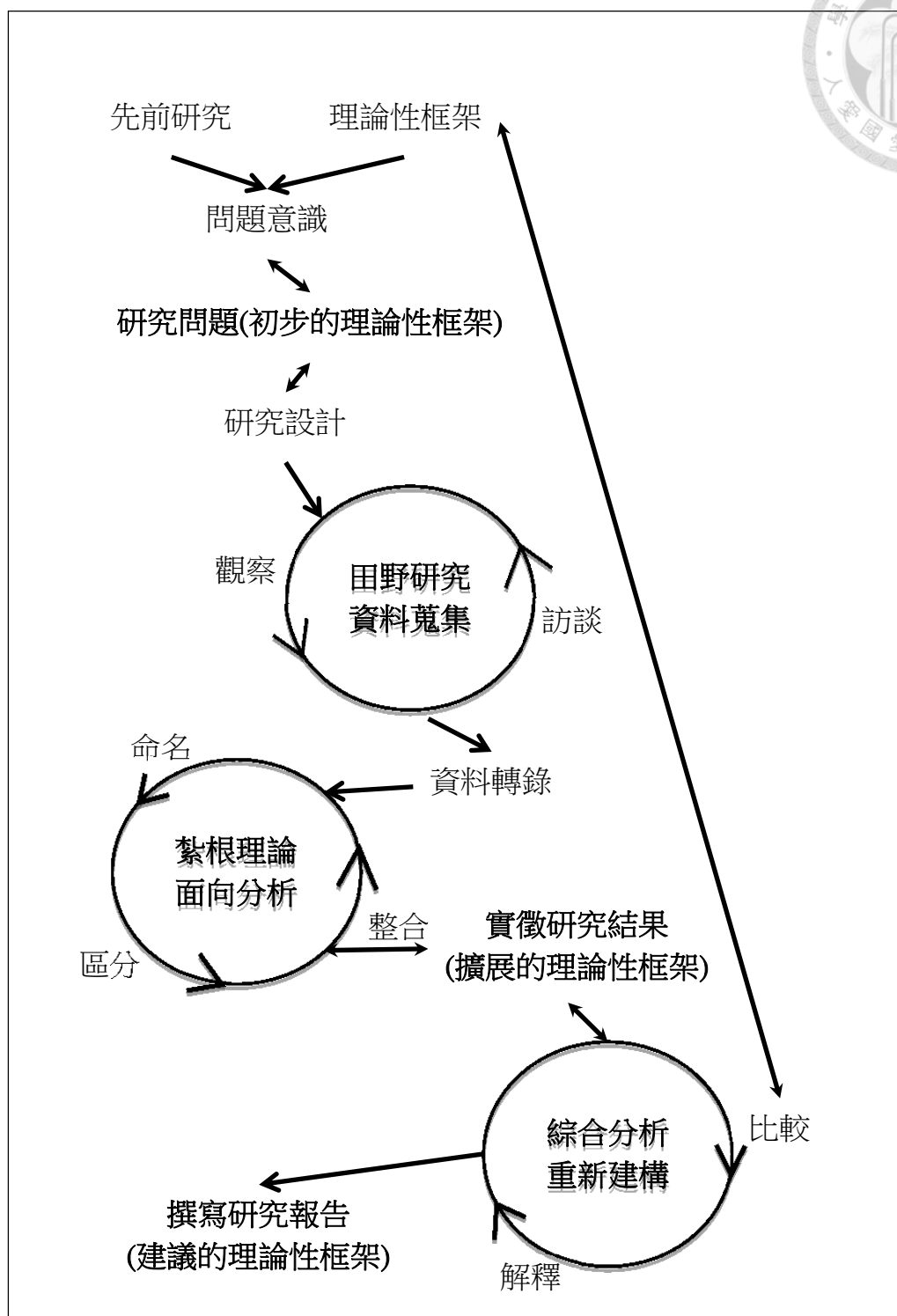


圖 3-2：本研究之研究流程圖



## 第二節 研究場域



本研究目的在於探索使用者在檔案館的檔案資訊尋求與使用行為歷程及其特性，需在檔案館日常開放服務的自然情境脈絡之中，取得使用者到訪檔案館的資訊尋求與使用的實際經驗。

臺灣檔案館事業制度化建立，必須追溯國家民主發展歷史背景與檔案法的立法緣起。臺灣歷經荷西、明鄭、清領到日治等不同民族或政權統治，直至 1945 年二次大戰後，才由國民政府接收。自 1949 年起，中華民國政府於臺、澎施行長達 38 年的戒嚴體制。直到 1987 年解嚴前後，臺灣社會要求公開政府資訊的意識才逐漸浮現，進而促成檔案法的立法與相關檔案開放應用。

1987 年起草的檔案法，源自國史館修纂國史需求，國史館館長朱匯森提出早日制定國家檔案法的呼籲，理由是「不僅纂修國史可資依據，且可為國家妥慎保藏珍貴史料」(廖彩惠，2007) 希望透過法律健全檔案管理與移轉程序，其目的是為了維護國史館傳統中國史館官修正史的制度與需求。但在立法過程中民進黨立委林濁水強力主張要以「人民知的權利」出發，認為檔案的功能，就人民的立場，是希望政府的運作能夠公開並知道其原由，並保障國民合法使用政府資訊。(廖彩惠，2007)。並主張統一檔案管理事權，國史館應整併到檔案主管機關內，和轉化國史館的功能(吳俊瑩，2011)。

1999 年檔案法終於完成立法，但要到 2000 年戰後臺灣歷史上首度政權輪替，新政府為了迅速掌握國民黨政府在臺長達五十五年的統治運作，對「檔案」有著極為迫切的現實需要，實際上卻是面對荒廢數十年的檔案管理窘境。2001 年成立檔案管理局，2002 年檔案法正式施行。檔案法的實踐，是民進黨政府在政黨輪替的政治氣氛下展開運作(吳俊瑩，2011)。檔案法公佈後，國史館仍隸屬總統府，仍舊承繼中國史館官修正史的傳統，並於 2004 年依法管理總統、副總統等國

家元首個人檔案。隨著臺灣民主政治發展，中研院臺史所籌備處於 1993 年成立，2004 年正式成所，也見證戰後臺灣歷史研究觀點與檔案開放公眾應用的轉變。



由於，本研究是探討檔案使用者在多元實體社會場域中的檔案尋求與使用之經驗，研究場域的選定主要是考量其因機構屬性而有不同任務，各自典藏具獨特性的檔案資源，且該機構是會持續蒐藏符合館藏政策的檔案資源。因此，本研究根據臺灣檔案館事業發展背景，和各機構屬性與館藏特性，選定三所檔案典藏機構/單位作為研究場域，一是檔案管理局，是全國檔案主管機構；二是國史館，是臺灣歷史最悠久、層級最高的史政編纂機構；三是中研院臺史所檔案館，是附屬於最高學術研究機構的正式檔案典藏單位。

## 一、檔案管理局

檔案法 1999 年公布，第 1 條開宗明義揭示，為促進檔案開放與應用，發揮檔案功能，特制定本法。檔案管理局依檔案法規定，於 2001 年成立，為檔案中央主管機關，隸屬行政院研究發展考核委員會之下。負責全國的檔案管理事項，規劃推展全國檔案管理體系；並辦理國家檔案徵集移轉，促進國家檔案研究應用，彰顯國家施政發展歷程。所謂國家檔案是指具永久保存價值而移歸檔案管理局之檔案。因此，檔案管理局是國家檔案的典藏機構，成立以來的徵集策略是分階段移轉，依序為：1.重要事件檔案，如二二八事件、美麗島事件等；2.裁撤機關檔案，如國民大會、行政院九二一震災災後重建推動委員會等；3.機關具永久保存價值檔案，包括各級機構民國 38 年以前，和審選中央五院民國 39 年至 60 機關檔案；4.私人珍貴文書，如國家文化總會、中華民國紅十字會總會等。截至 101 年 12 月 31 日止，已典藏約計 13.32 公里國家檔案，包含府院政策、內政、兩岸關係、立法及監察等 19 個類別。所有國家檔案目錄整合公布於國家檔案資訊網 (<https://aa.archives.gov.tw>)，提供使用者單一查詢入口(檔案管理局，



2013)。

檔案管理局自 2007 年至 2012 年參與國科會數位典藏與數位學習國家型科技計畫。以臺灣產業經濟檔案數位典藏計畫，針對高硫、中興紙業、中央再保、榮民製藥、中華電信、臺鹽公司、臺機公司、唐榮公司、農工公司、中船公司、榮工公司、漢翔公司、合作金庫、臺灣菸酒等 14 家公營事業機構檔案，進行數位典藏作業，完成後設資料 9 千餘案、數位影像 150 萬餘頁，並收錄與儲存於國家檔案資訊網，開放瀏覽數位影像(孫筱娟、楊士朋，2012)。

檔案管理局為促進檔案開放與應用，設置國家檔案及圖書閱覽中心，提供國家檔案與檔案管理圖書資訊之諮詢、閱覽、抄錄及複製等服務。閱覽室和檔案開放取用方式：使用者到訪時需出示身份證件並辦理登記。檔案應用採事先申請，並以複製品為原則；領取或線上調閱申請之國家檔案需繳交身份證件，僅限於閱覽中心內應用(檔案管理局，2006)。

## 二、國史館

國史館的設置可追溯到 1912 年設立國史院以撰輯中華民國建國史的提議，北京政府改院為館，國史館於 1914 年成立，但時局動盪，時設時廢，1928 年隨北京政府結束而停辦。1947 年國史館在南京正式成立，隸屬國民政府。1949 國民政府遷臺，國史館業務暫由中國國民黨中央黨史史料編纂委員會代行；1958 年正式在臺復館，隸屬總統府，掌理纂修國史事宜。2004 年依總統副總統文物管理條例，明定國史館為總統、副總統文物的主管機關。國史館是我國最高史政機關，以纂修中華民國史為中心任務，辦理採集、整理、典藏、編纂、研究、展覽、推廣國家重要史料和總統副總統文物等主要工作。館藏檔案以大陸運臺政府機關舊檔為大宗，包括中華民國憲法原件、接受日本投降案等珍貴史料。現藏史料有國民政府、蔣中正總統文物、資源委員會等，達百餘種官方檔案全宗，以及臺北市茶商業同業公會、個人史料


等私人檔案。所有館藏利用「館藏史料文物查詢服務系統」提供使用者查詢入口(國史館，2013)。

2002 年至 2012 年參與國科會數位典藏與數位學習國家型科技計畫，一期針對館藏國民政府檔案、蔣中正總統文物、資源委員會檔案、蔣經國總統文物、臺灣省政府地政處檔案各 5 宗檔案(約 30 萬件、400 萬頁)數位化作業，和國家歷史資料庫之戰後臺灣重要史實專題加值推廣工作；二期除繼續總統、副總統文物館藏外，特挑選 1949 年隨中央政府自大陸運臺舊檔中外交部檔案(約 80 萬頁)，進行數位典藏作業。數位典藏成果收錄於「數位典藏資料庫查詢系統」，並結合「國家歷史資料庫」網站，提供各界查詢檢索服務(國史館，2006，2011)。

國史館現設有臺北和新店兩閱覽室，臺北閱覽室主要為總統副總統圖書暨數位資源閱覽服務，新店閱覽室為檔案原件閱覽服務。到館閱覽需為年滿 15 歲的國民，或年滿 18 歲的外國人；入館需持身份證件換領閱覽證，離開時歸還閱覽證再換回證件。館藏史料採閉架式管理，館藏開放方式有到館調閱原件、到館申請閱覽數位影像、以及申請 Internet 閱覽；前二項採事先申請，並於指定座位處進行閱覽(國史館，2010)。

### 三、中研院臺史所檔案館

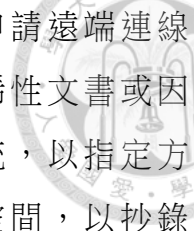
1993 年中研院臺灣史研究所籌備處成立，即設有古文書室任務編組，以延續中研院臺灣田野研究計畫致力於臺灣民間文書的田野調查與採集蒐藏傳統。2004 年臺史所正式成所，開始參與國科會數位典藏國家型科技計畫，與臺灣省諮議會共同進行臺灣省議政檔案數位典藏工作，使檔案蒐藏從民間文書擴大至機構檔案；並執行國科會臺灣文史資源海外徵集與國際合作計畫，亦將檔案徵集擴展到日本、俄羅斯、中國等存海外的臺灣史料。2009 年為系統性辦理檔案文獻蒐集、整編、數位典藏與開放應用，提請中研院院務會議通過設置「臺灣史研究所檔案館」之正式編制單位。累積二十多年來，以田野採集、受贈、購



藏、合作數位典藏等方式徵集臺灣民間文書與公私機構歷史檔案，現有檔案館藏資源依其來源分為三大類：一是家族與民間文書，如岸裡社潘家文書、鹿港郊商許志湖家族文書、長崎泰益號文書等，維繫家族宗親生活與財產證明所留下來的一手紀錄；二是個人文書與集藏，林獻堂日記、高慈美文書、費邁克集藏、陳澄波畫作與文書等，由個人工作與生活經歷所留下的第一手資料；三是公私機構歷史檔案，如臺灣總督府專賣局檔案、林務局所藏日治時期與戰後接收林業檔案、臺灣省議政檔案等，是法人組織的業務活動所產生與接收的原始紀錄。截至 2012 年 12 月，約計典藏已有 20 萬餘卷/冊/件(含數位典藏成果約 800 萬餘頁)。所有檔案典藏，包括個人文書、家族文書與機構檔案，皆整合收錄於「臺灣史檔案資源系統」(<http://tais.ith.sinica.edu.tw>)，目錄資料全面開放查詢，檔案數位影像則提供帳號申請遠端連線取用(林玉茹、張隆志、詹素娟，2013)。

2004 年開始參與國科會數位典藏國家型科技計畫，主要是和臺灣省諮議會共同進行臺灣省議政檔案數位化作業，以及進行館藏數位化檔案成果之加值與開放工作，如臺灣總督府專賣局檔案、臺灣拓植株式會社移交土銀經營檔案、日本勸業銀行在臺分支檔案等數位成果的檔案描述與上線開放等應用服務(林玉茹、張隆志、詹素娟編輯，2013)。此外，選定特定檔案進行史料內容全文加值應用，建置加值型數位內容資料庫，包括自行開發「臺灣日記知識庫」(<http://taco.ith.sinica.edu.t/tdk>)，收錄臺灣人或外國人在臺經驗之私人日記，建置日記全文以及重要人、事、時、地、物之註解資訊；和建置的「臺灣總督府職員錄系統」(<http://who.ith.sinica.edu.tw>)，收錄日治時期臺灣總督府編印出版職員名錄，自 1896 年至 1944 年，約 95 萬筆職員名錄，提供人員任職資訊查詢、組織單位瀏覽、電子書全書翻閱等服務(謝國興、劉士永、王麗蕉，2013)。

臺史所檔案館設有檔案閱覽室，開放國內外各界人士到館使用閱覽、影印、抄錄與應用檔案館藏。所有檔案館藏雖採閉架式管理，但



大部分整編完成的檔案皆有數位影像可使用，使用者可申請遠端連線或到館逕行利用電腦連線各數位典藏資料庫，若屬較珍稀性文書或因特定徵集協議之限制性檔案，需由檔案館員協助登入系統，以指定方式使用，如影印或抄錄等。若調閱原件，需在指定閱覽空間，以抄錄或繕打方式應用(中研院臺史所檔案館，2013)。

#### 四、小結

綜合比較上述三所檔案典藏單位，因應不同機構任務，蒐藏不同檔案館藏，檔案管理局主要移轉政府部門具永久保存的國家檔案；國史館則蒐藏與中華民國發展相關的史料，亦包括總統與副總統文物；臺史所檔案館是蒐藏與臺灣發展相關的檔案，特別重視個人與家族等民間文書。且皆建置館藏查詢系統，開放各界查詢館藏檔案資源。

先後皆參與數位典藏與數位學習國家型科技計畫，國史館自 2002 年開始，參與時間最早也最長，主要針對其國民政府檔案等自有典藏進行數位化工作，數位化檔案約有 500 萬頁；中研院臺史所檔案館自 2004 年起，主要是與相關檔案蒐藏單位合作進行數位典藏計畫，如臺灣省議政檔案與日治時期林業檔案等，是檔案徵集主要管道之一，因此就數量而言，該館的檔案館藏八成以上是數位化形式，約 850 萬頁；檔案管理局是在 2007 年才參與，針對臺灣產業經濟檔案等公營事業移轉的檔案，相對其 13 多公里的館藏，數位化檔案不多。

檔案庫房設置與管理，由於檔案原件都具有唯一性，因此檔案庫房皆需控管在恆濕恆溫標準環境，採行嚴格門禁管理，當然皆屬閉架方式，讀者止步，上述三所檔案典藏單位的庫房亦是如此。檔案管理局有二處庫房，皆為臨時性安置，與該局本部位處不同地點；國史館庫房位於新店舊館區，與位於臺北長沙街的新館舍分屬不同位址；中研院臺史所在中研院內，沒有獨立館舍，檔案館是附設於臺史所二個樓層中辦公空間裝修而成。



茲就檔案管理局、國史館和中研院臺史所檔案館之機構屬性與任務、館藏重點、檔案庫房典藏管理、館藏系統、數位典藏計畫及其數位成果等基本資料，彙整如表 3-1。

表 3-1：檔案管理局、臺史所檔案館和國史館之任務與館藏


項目	檔案管理局	國史館	中研院臺史所 檔案館
機構 屬性 及其 任務	2001 年成立，是檔案中央主管機構，隸屬於行政院研考會之下；負責全國檔案管理，和辦理國家檔案移轉典藏與開放應用。	1958 年在臺復館，是全國最高史政機構，隸屬總統府；負責中華民國史纂修，和推廣國家重要史料與總統副總統文物。	1993 年設古文書室任務編組，2009 年正式設置檔案館，是最高學術機構下，支援歷史研究之典藏單位；負責檔案蒐藏與開放應用。
館藏 重點 (至 2012 年 12 月統 計)	移轉政府部門永久保存之國家檔案。主要有二二八、美麗島事件檔案；國民大會等裁撤機關檔案；民國 38 年以前運臺舊檔和五院民國 60 年前檔案；國家文化總會等私人文書；和民營化企業公營時期檔案。約已典藏 13.32 公里國家檔案。	蒐藏與中華民國發展相關檔案史料。有國民政府、資源委員會、臺灣省地政處檔案；1949 年各級機關自大陸運臺之舊檔；蔣中正、蔣經國、嚴家淦等總統、副總統文物；和臺北市茶商同業公會與私人史料等檔案館藏資源。總計已典藏百餘種檔案全宗。	蒐藏與臺灣發展相關歷史檔案。包括：清代以來家族與民間文書(契字、帳冊等)；個人文書(如日記、手稿、書信、照片等)；和公私機構檔案(從日治、接收到戰後等各時期)。約計典藏有 20 萬餘卷/冊/件(含跨機構合作數位典藏成果)。

(續)

表 3-1：檔案管理局、臺史所檔案館和國史館之任務與館藏(續)

項目	檔案管理局	國史館	中研院臺史所 檔案館
檔案 庫房 典藏 管理	檔案庫房採閉架式 和門禁管理；庫房有 士林及光復南路二 處	檔案庫房採閉架式 和門禁管理；庫房位 於新店館區	檔案庫房採閉架式 和門禁管理；唯多數 檔案典藏皆為數位 化形式
數位 典藏 與 數位 成果	2007 至 2012 年參與 數典國家型計畫； 數位化檔案主要針 對臺灣產業經濟檔 案，包括高硫、中興 紙業、中央再保、榮 民製藥、中華電信、 臺鹽、臺機、唐榮、 農工、中船、榮工、 漢翔、合作金庫、臺 灣菸酒等 14 家公營 事業機構檔案；數位 成果整合收錄於國 家檔案館藏查詢系 統--「國家檔案資訊 網」。 另有檔案資源整合 查詢平台。	2002 至 2012 年參與 數典國家型計畫； 數位化檔案包括國 民政府、資源委員會 與臺灣省地政處、和 外交部大陸時期等 機構檔案，以及蔣中 正、蔣經國等總統副 總統文物等重要館 藏檔案全宗；數位成 果收錄於國史館館 藏查詢系統--「館藏 史料文物查詢服務 系統」。 另有數位典藏資料 庫查詢系統和國家 歷史資料庫網站等 數位系統。	2004 至 2012 年參與 數典國家型計畫； 數位化檔案包括臺 灣省議會、日治時期 林業組織、臺灣拓植 株式會社、臺灣總督 府專賣局等機構檔 案，和岸裡社潘家、 楊雲萍等家族與個 人檔案全宗；數位成 果收錄於檔案館藏 查詢系統--「臺灣史 檔案資源系統」。 另有總督府公文類 纂、臺灣日記知識 庫、臺灣研究古籍資 料庫和臺灣總督府 職員錄等數位系統。





就各檔案館閱覽室的設置與開放應用服務，雖然檔案館首要任務是保存檔案的完整性與真實性，但提供檔案資源服務和滿足公眾檔案需求之第二項工作更能彰顯檔案保存意義和發揮其史料價值。上述三所檔案典藏單位也都設置檔案閱覽室，檔案管理局在該局一樓設有「國家檔案及圖書閱覽中心」，國史館則在台北和新店分別設有「總統副總統圖書暨數位資源閱覽室」和「原件閱覽室」，臺史所檔案館在該所所在地一中研院人文館北棟八樓設有「檔案館流通室」。

服務對象方面，檔案管理局是開放全體國民和比照政府資訊公開法的平等互惠國的外國人士(即不含中國大陸人士)，入館需出示身份證件並辦理登記；國史館則需持身份證件換領閱覽證，離開時再換回證件，港澳大陸人士需有臺灣相關單位推薦證明文件；臺史所檔案與國史館類似，開放國內外人士，唯入館方式是憑證自行登記入館。

館藏開放應用方式，由於館藏來源和數位化進度差異，各館應用方式亦有所不同，檔案管理局的檔案閱覽必須事先申請，經審核檔案內容後方通知使用者到館應用，並以複製品為原則，到館領取或調閱電子檔時需繳交身份證件；國史館是開放申請連線閱覽、到館閱覽複印、和到館閱覽抄錄等三種方式，主要以臺北閱覽室作為數位資源閱覽服務場所，而其原件調閱則需至新店館區的原件閱覽室。；臺史所檔案館的館藏應用方式也有申請連線閱覽、到館閱覽複印、和到館閱覽抄錄等三種

茲就各館閱覽服務空間之服務項目、開放時間、服務對象、館藏應用方式、服務人員及閱覽設施等，表列如 3-2。

表 3-2：檔案管理局、臺史所檔案館與國史館之閱覽空間

館別 項目	檔管局「國家檔案 及圖書閱覽中心」	國史館 「臺北閱覽室」	中研院臺史所 檔案館「閱覽室」
主要 服務 項目	國家檔案調閱與複製，以及檔案學書刊閱覽、複印	總統副總統圖書閱覽和數位資源查詢、閱覽與複印	檔案和日治時期圖書館舊藏書刊查詢、調閱與複印
開放 時間	週一至週五 9:00~17:00 每週 40 小時	週一至週五 8:30~16:45 每週約 41 小時	週一至週五 9:00~17:00 每週 40 小時
開放 服務 對象	開放全國國民和參照政府資訊公開法之平等互惠國民	開放滿 15 歲國民或滿 18 歲外國人(含港澳大陸人士)	開放年滿 18 歲之國內外各界人士
館藏 應用 方式	檔案館藏使用必須事先申請，經審核後通知，以到館使用複製品為原則；	檔案館藏使用區分為到館列印、到館抄錄和連線閱覽等三種方式；	檔案館藏使用區分為連線閱覽、到館列印、和到館抄錄等三種方式；
相關 資源 開放 應用	在閱覽室內陳列檔案學相關書刊，提供館內閱覽與影印服務	在閱覽室內陳列總統副總統圖書及國史館相關史料彙整等出版品，提供館內閱覽與影印服務	在閱覽室提供臺灣總督府公文類纂數位影像列印，日治時期圖書館舊籍調閱，和臺灣日記知識庫查詢

(續)

表 3-2 : : 檔案管理局、臺史所檔案館與國史館之閱覽空間(續)

館別 項目	檔管局「國家檔案 及圖書閱覽中心」	國史館 「臺北閱覽室」	中研院臺史所 檔案館「閱覽室」
櫃台 人員	由 1 位工讀生值勤	由 2 位館員值勤	由 1 位館員值勤
進閱 覽室 程序	出示身份證件辦理 登記，調閱檔案必 須繳交身份證件	先至警衛室以身份 證件換領閱覽證進 入閱覽室，需再至 服務櫃台以閱覽證 登記所選定之電腦 工作站	憑身份證件，自行 登記入館和選定電 腦工作站座位
主要 閱覽 設施	約有 10 坪 5 台電腦工作站 1 台影印機 16 個閱覽座位 2 座翻拍架	約有 50 坪 25 台電腦工作站 2 台影印列表機 6 個閱覽座位 2 台微縮閱讀機	約有 8 坪 5 台電腦工作站 2 台影印列表機 6 個閱覽座位
近三 年入 館總 人次	102 年： 574 人 101 年： 605 人 100 年： 257 人	102 年： 2,489 人 101 年： 2,645 人 100 年： 2,188 人	102 年： 647 人 101 年： 618 人 100 年： 634 人

### 第三節 資料蒐集方法



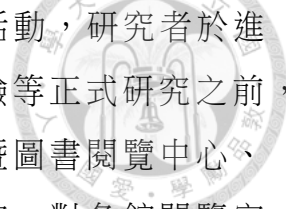
本研究主要採取深度訪談和輔以實地觀察兩種質性研究資料蒐集方法。資料蒐集先是聚焦於觀察個別使用者的入館尋求與使用檔案行為及其過程，在當日觀察後立刻徵詢使用者接受深度訪談，以訪談個別使用者到館尋求與使用檔案的真實經驗，確認實地觀察的使用者與檔案資源互動行為及其過程外，更重要是理解使用者行為的動機及其感知的影響因素為何。並再招募未在研究者實地觀察時到訪檔案館而具有豐富經驗的使用者，深度訪談使用者尋求與使用檔案館藏的經驗故事與歷程細節，以及對個人生活意義建構的自我評估。

根據對社會現象進行整體性探究與建構之質性研究，必須是在日常自然情境脈絡的探索，親身實地進行長期的觀察與接觸，以瞭解事件發生與發展的過程，及其所處的社會文化環境；並與研究對象交談，以理解其日常生活的行動，及環境對其思想和行為的影響。通常採用多種資料蒐集方法，如訪談、觀察、實物分析、口述史、敘事分析、歷史法等，前三種最常使用(陳向明，2002)。因此，本研究主要採取實地觀察與深度訪談之質性研究資料蒐集方法，以深化研究洞察。

#### 一、實地觀察法及其策略

本研究採取實地觀察的資料蒐集方法，由研究者親自實地到檔案館開放應用服務的檔案閱覽環境，以較直接和完整地理解使用者到訪檔案館的需求處境和所發生的檔案資訊尋求與使用的連貫性過程，及其與社會成員、檔案資源、實體環境等情境脈絡互動的關連性。

實地觀察是基於在日常自然情境脈絡下探索的質性研究傳統，由研究者參與到所觀察的活動之中，可以親身觀察到行為或事件的發生、發展、變化的過程，可以對其所處的社會文化情境有比較直接的感性認識(陳向明，2002)。



因此，為了全面性理解各檔案館閱覽服務日常活動，研究者於進行實地觀察個別使用者到館行為和深入訪談到館經驗等正式研究之前，事先至三個研究場域，包括檔案管理局的國家檔案暨圖書閱覽中心、國史館的臺北閱覽室、和中研院臺史所檔案館閱覽室，對各館閱覽室進行整體性觀察，以勘查各館實際檔案閱覽服務項目、館員人力、相關應用規定、開放檔案資源、提供查檢工具、以及空間設施等。

### (一)實地觀察的策略及扮演的角色

本研究由研究者親身實際到各檔案館的閱覽服務環境，聚焦觀察個別使用者的行為活動及其過程。為了不影響或破壞研究對象原有的社會結構和內部人際關係，儘可能先採取隱蔽型觀察者角色，以獲得比較真實、自然的使用者日常行為。本研究兼採觀察與訪談二種方法，是在進一步徵詢觀察對象接受深度訪談時，同時出示研究參與者同意函，再揭露觀察者的角色，取得研究對象同意和符合研究的倫理規範。並且，研究者進入研究場域實地觀察的程序，除了自身擔任主管的中研院臺史所檔案館外，亦事先與國史館和檔案管理局等負責人員協商，說明本研究目的和研究方法，以獲得國史館同意研究者以到館使用者身份自行入館觀察與尋找研究對象，和發文至檔案管理局取得該局同意研究之回文(參見附錄一：機構許可證明)

本研究採取的實地觀察方法是屬探索型實地觀察，以對使用者在檔案館的資訊尋求與使用行為進行較全面性與完整性的理解，且探索型參與觀察允許在研究過程中可調整和重新定義研究問題，以便為進一步深入研究(意義建構深度訪談、紮根理論歸納分析等)奠定基礎。探索型觀察亦可使研究者根據搜集到的原始資料，提出初步的理論性假設，再透過持續分析與解釋，不斷修訂自己的觀點，直到形成基本理論(陳向明，2002)。

本研究以實際觀察到館使用者尋求與使用檔案的具體行為內

容和詳細歷程資料，配合採用觀察與訪談之資料三角檢驗法，盡可能於當日結束觀察後，立即徵求使用者同意參與進一步的深度訪談，將觀察結果在深度訪談時加以驗證，避免研究者偏見和降低受訪者記憶等負面影響，提昇研究結果的品質與真實性。

## (二)觀察重點項目

本研究設計觀察問題和內容綱要，由於資訊行為是個人處在實體環境，與社會網絡或資訊資源互動的動態過程，研究者實地參與檔案館閱覽室中，聚焦於個別使用者，觀察項目初擬如下：

1. 使用者與實體環境的互動：入館登記手續如何？到訪檔案館閱覽服務區利用環境設施是什麼？(電腦工作站或一般閱覽座位、微捲閱覽機、翻拍設備、影印設施等)利用過程如何？結果為何？
2. 人機互動：選用何種檔案查檢工具？(紙本或電子？)查詢與瀏覽策略如何？(所在地點、查詢詞彙、花費的時間)結果為何？
3. 使用者與檔案資源互動：使用何種檔案來源類型？何種檔案載體？如何使用？(所在地點、動作、持續時間)結果為何？
4. 人際互動：使用者與檔案館員、同儕、或其他使用者等人際之間互動內容是什麼？互動過程如何？(所在地點、花費的時間？)

## (三)田野筆記

本研究採取田野筆記書寫觀察紀錄，除了避免架設錄影或錄音等設備造成被觀察者的不自在，干擾自然形成的檔案館開放環境日常活動外，田野筆記的優點包括：提供可靠分析的基本文本、更加熟悉觀察的互動內容、作為澄清事實的思路組織、加強記憶力與觀察關注力(陳向明，2002)。因本研究採取的是探索性參與觀察，田野筆記的格式區分實地筆記和個人思考筆記二大部分：

1. 實地筆記重點包括：到館使用者是誰，在場的人還有誰，和整

體環境開放規範與設施資源；發生了什麼事，行動的類型、發展過程、與結果等細節；行動與互動持續時間，和發生的頻率；互動的地點，地點的特性；如何發生，行為之間的關係。

2. 個人思考筆記則是觀察者本人參與觀察的心路歷程，和在方法上、理論上推論的紀錄，包括活動發生原因，如有無明顯個人因素或規則規範等。

前者是觀察中看到與聽到的事實性內容，後者是研究者本人對觀察內容的感受與解釋。田野觀察記錄表格式及項目如表 3-3。

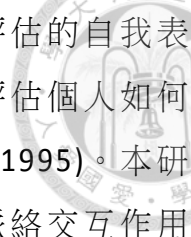
表 3-3：田野觀察記錄表

實地筆記			個人思考筆記 (研究者註記)
時間(起迄)	地點	活動內容(who, what, how)	

## 二、意義建構訪談法及其策略

本研究將採取 Dervin 的意義建構方法論，進行個別使用者深度訪談。由於前述第一種實地參與觀察的資料蒐集方法，主要是聚焦於較大的社會互動環境與顯著的個人行為特性，但較無法取得個人行為目的、動機和真正的想法，而需要能關注在個人是如何建構介於其個人經驗處境和群體互動的日常生活基礎的另一種方法，因此，可取得跨越時空之處境行為及其個人意義建構的意義建構訪談方法，便是適合與實地觀察同時運用的資料蒐集方法(Clark, 1995)。

Dervin 提出意義建構方法論的核心，是人從一處境(時空)，面臨一個問題缺口，需要建構一座橋樑，跨越移動到橋的另一邊，以繼續其時空旅程(Clark, 1995; Dervin, 1999a)。意義建構三角隱喻模式鼓勵



個人對其經驗自我反省、自我分析、以及更詳盡解釋與評估的自我表達。意義建構是一套理論性觀點、方法論取向，可用來評估個人如何與機構、媒體、訊息與處境交互作用，以建構意義(Clark, 1995)。本研究關注檔案館使用者的檔案行為整體性歷程及其與情境脈絡交互作用的真實經驗，因此，是以處境、問題缺口橋接、和結果之意義建構三角隱喻模式，作為理解個別使用者尋求與使用檔案的經驗歷程。

### (一)訪談進程序及訪談對象招募標準

承上所述，首先，本研究將在聚焦觀察個別使用者到館尋求與使用行為後，觀察結束後立刻徵求被觀察者同意參與本研究(附錄二：研究參與者同意函)，進一步訪談其在檔案館環境中尋求與使用檔案資源的真實經驗，訪談過程中會根據實地觀察紀錄(如表3-2)，逐一詢問其行為背後之動機、目的、使用資源之內容、有否達其目的、或經驗障礙之原因等，以深入瞭解其使用檔案館及其資源之相關經驗。

再者，為蒐集更豐富的使用者尋求與使用檔案真實經驗敘事，再徵募有經驗的訪談對象，受訪對象必須符合二項條件，一是必須是為了尋求與使用檔案資源而到訪檔案館的使用者；二是必須在近二年內至少到訪一所上述三所檔案館的經驗。招募方法有下列幾種途徑：

1. 經由各館檔案館員引薦，聯繫具有豐富經驗的使用者接受深度訪談。
2. 研究者自行尋求熟識的使用者，徵求其同意參與本研究作為受訪對象。
3. 以滾雪球方式，透過受訪的使用者，再尋找志願參與接受訪談的使用者。





## (二)微觀時序訪談方法

本研究將採取最適合意義建構理論的基本訪談方法—微觀時序訪談(micro-moment time-line interview)，以要求受訪者回應其最重要的處境經驗，對每一時序事件，詳述其問題處境(如障礙、限制、歷史、記憶、經驗)和情境脈絡(如社會文化、領域知識系統、權力結構等)，面臨缺口(如疑惑、問題)，橋接連結(即行動過程)，和結果評估(幫助、阻礙)等個人意義建構過程的細節(Dervin, 1999a)。

意義建構訪談已發展出各式各樣可挖掘到深度個人意義建構經驗的方法，包括運用於圖書館參考諮詢服務的中立式提問法(neutral questioning)，以協助館員從讀者立場，詢問其問題處境、認知缺口、和資訊使用之三大面向，瞭解其資訊問題與真正需求(Dervin & Dewdney, 1986; 林奇秀, 2010)。

本研究根據意義建構隱喻模式，將檔案館使用者檔案資訊行為對映到意義建構三角模式，即處境(使用者在檔案館)—問題缺口(檔案資訊需求)/橋接(檔案尋求與使用)—結果(追尋歷史真實/處境經驗學習)，以深度訪談使用者在檔案館情境脈絡中尋求與使用檔案的真實經驗。

## (三)訪談工具及其內容

本研究所採取微觀時序訪談，將以半結構、開放式的意義建構訪談工具，系統化訪談和傾聽受訪者敘述其在經驗的處境中發生什麼事、如何發生等描述性敘事，以及特別關注在其移動旅程中每一步決定是為什麼的解釋性分析。要求每一位受訪者回想其到館查詢與使用檔案的經驗處境，回應下列訪談問題：(詳見附錄三：訪談大綱)



## 1. 處境描述

- (1) 遇到什麼問題處境？是怎麼發生的？
- (2) 怎麼決定到訪特定檔案館？(和個人先前經驗的連結？連結到社群、社會、國家等結構性影響？)

## 2. 問題缺口察覺

- (1) 利用檔案想解決的問題什麼？重要性與影響性？
- (2) 想達到的目標是什麼？

## 3. 橋接行動

- (1) 到訪特定檔案館的準備是什麼？如何及為什麼？
- (2) 查找的檔案類型是什麼？特定目標或來源？為什麼？
- (3) 如何查找檔案資源？連線數位典藏系統或到館使用查檢工具為何？
- (4) 檢索策略及詞彙焦點？如何發展的？
- (5) 如何選擇檔案或確認檔案來源是相關的？步驟與方法？(解讀、比較、考證...)
- (6) 如何取得、記錄和管理查得的檔案資訊？為什麼？
- (7) 查詢與使用過程有無諮詢館員？諮詢目的與內容是什麼？
- (8) 查詢與使用過程有無與其他人互動？互動對象是誰？目的與內容是什麼？

## 4. 結果評估

- (1) 有找到所需的檔案資源嗎？問題解決了嗎？
- (2) 整體檔案尋求與使用的結果，有無獲得正面協助？是什麼？
- (3) 整體檔案尋求與使用過程中，有無獲遭遇負面妨礙？是什麼？



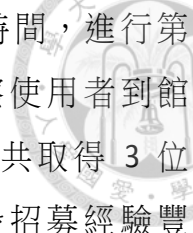
### 三、研究對象招募與資料蒐集的實際程序

本研究主要採取深度訪談與輔以實地觀察兩種質性研究資料蒐集方法。研究者進入各研究場域的過程，首先於 2013 年 4 月，以研究者擔任主管的中研院臺史所檔案館進行前置研究，實際到閱覽室觀察到館使用者檔案尋求與使用的日常活動，同時徵詢二位使用者接受深度訪談。接著，聯繫與拜訪國史館負責閱覽業務主管，取得該館同意研究者以使用者身份到館觀察和進行相關研究，於 2013 年 8 月期間，以使用者身份前往國史館臺北閱覽室，親身體驗該館的檔案閱覽開放服務。最後，聯繫檔案管理局負責閱覽業務主管，並在本研究通過計畫書審查後，於 2013 年 12 月初依該局要求以正式行文程序取得該局同意研究之公文。

本研究正式田野研究資料的蒐集程序，考量各檔案館閱覽開放服務規範差異，和各館相關閱覽服務人員協助研究的方式不同，且因檔案管理局即將搬遷至新莊新館舍，因此第一階段實地至各研究場域的觀察與訪談，依序先至檔案管理局的國家檔案暨圖書閱覽中心(伊通街)，再到國史館台北閱覽室，最後回到中研院臺史所檔案館；第二階段招募經驗豐富的使用者進行深度訪談，則配合受訪對象時間安排，於第一階段實地觀察完成後再陸續進行，亦可就實地觀察各館使用者日常行為特性詢問受訪者的實際經驗與感受。茲就各館研究對象招募、實地觀察與深度訪談等資料蒐集之實際程序，說明如下：

#### (一)檔案管理局的研究對象

本研究在檔案管理局研究對象招募共計有 10 位。本研究在取得檔案管理局同意公文，立即前往該局閱覽中心，但卻未能遇見任何到館使用者，原因在於該局檔案調閱方式，採事先申請且需經一段時日審核再通知審駁結果，使用者接獲通知後通常會事先聯繫其到館調閱的時間，該局每日平均到館人數約為 2 人；且該局指派館員協助徵詢其使用者是否願意參與研究，因此，於 2013



年 12 月期間，研究者接獲館員通知使用者預計到館時間，進行第一階段的實地觀察與立即進行訪談，研究者是先觀察使用者到館行為後，再徵詢其是否同意參與本研究 and 接受訪談，共取得 3 位到館使用者同意參與本研究的觀察與訪談。第二階段招募經驗豐富的使用者，訪談時間自 2014 年 1 月到 4 月初，共招募到 7 位使用者，其中有 2 位是研究者認識的、2 位是由館員引薦、2 位透過朋友介紹、和 1 位是以滾雪球方式由受訪者引介的使用者。

## (二)國史館的研究對象

本研究共招募 10 位國史館使用者同意參與研究。該館同意研究者以使用者身份到館進行觀察，並需自行徵詢使用者參與研究意願，本研究於 2014 年 1 月至 2 月期間，至該館臺北閱覽室進行第一階段個別使用者觀察與訪談，研究者於觀察後徵詢被觀察者參與研究和接受訪談意願，徵詢過程常因使用者認為會影響其在國史館查閱和抄錄檔案時間而婉拒受訪，最終取得 5 位到館使用者同意參與研究，其中 1 位原本不願意參與，在研究者表明臺史所檔案館的工作身份後，數日後主動表示願意受訪，另 1 位則因自中部特地北上到檔案館，訪談時間無法配合當日立即接受訪談，而另行約定於隔日晚上時間。第二階段招募豐富經驗使用者，訪談時間是在 2014 年 3 月期間，共計有 5 位，其中 4 位是研究者認識、另 1 位是由朋友引介。

## (三)中研院臺史所檔案館的研究對象

本研究在中研院臺史所檔案館招募的研究對象共計有 10 位。第一階段個別使用者觀察與訪談，由於中研院臺史所檔案館到館使用者不多，每日約僅有 2 位，且研究者擔任檔案館主任平時即在館內工作，和為避免干擾閱覽室日常服務，主要透過負責閱覽工作的館員協助通知研究者，再由研究者自行徵詢使用者參與研究意願，本研究於 2014 年 2 月至 3 月期間，共取得 5 位到館使用

者同意參與本研究的觀察與訪談。第二階段招募豐富經驗使用者，由於在檔案館長期工作上接觸，5 位願意參與研究接受訪談者皆為研究者認識的使用者。



整體而言，本研究資料蒐集是以深度訪談為主，輔以實地觀察之兩種質性研究方法，採取二階段的資料蒐集程序，第一階段先實地至各館閱覽室，聚焦觀察個別入館使用者和訪談其到館資訊行為歷程，第二階段再招募經驗豐富的使用者進行深度訪談，包括研究者認識的使用者，以及經由館員、朋友和滾雪球方式由受訪者引介，徵詢願意接受訪談的使用者。

本研究考量資料多元化與完整性，和質性研究中資料飽和理論的指引，三個研究場域的使用者各 10 人，研究對象共計 30 人。研究對象招募來源及管道，其中 13 位是第一階段研究者實地至各館閱覽室所觀察的到館使用者；第二階段訪談經驗豐富的使用者之招募方式，有 11 位是研究者認識或熟識者、5 位是經由館員或朋友引介、1 位是以滾雪球方式由受訪者引介。本研究於各研究場域所進行的資料蒐集及研究對象招募方式，參見表 3-4。

表 3-4：本研究資料蒐集及研究對象招募來源列表

館別	研究對象 招募來源	第二階段豐富經驗的使用者訪談		
		第一階段 實地觀察 和訪談	研究者認識 的使用者	館員或朋友 引介 滾雪球方式 受訪者引介
檔案管理局		3	2	4
國史館		5	4	1
臺史所檔案館		5	5	
小計		13	11	5
總計		13		17

註：總數=30 人

綜言之，本研究所蒐集的研究資料類型有實地觀察記錄和深度訪談譯文二種。



### **(一)實地觀察記錄**

本研究所蒐集到的實地觀察記錄包括個別使用者到館行為之觀察記錄與研究者田野筆記，研究者實地至三所檔案館的閱覽室觀察到館使用者，於研究場域以筆記速記觀察內容和註記研究者對觀察現象的感想或需進一步釐清的疑問，總計有 13 位被觀察者同意參與研究及其到館資訊行為之觀察記錄。

### **(二)深度訪談譯文**

本研究是以訪談資料為主要資料分析來源。深度訪談譯文包括觀察到館使用者的訪談和招募有經驗的使用者，皆於訪談完成後兩、三天內完成資料謄錄，原則上採取逐字謄錄方式，共計有 30 位受訪者及其深度訪談之譯文。

## 第四節 資料分析策略



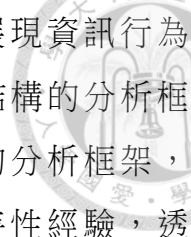
本研究是遵循紮根理論的歸納分析法，以基於個人生活經驗及其意義建構，並超越個人經驗，促成概念性理論發展。主要目的期望能整體描述使用者在檔案館情境脈絡中之檔案資訊尋求與使用的歷程，提出檔案館使用者檔案資訊行為特性的描述性模式，亦企圖檢驗和重新建構使用者在情境脈絡中與資訊互動的解釋性理論框架。

### 一、紮根理論面向分析法

本研究採用 Schatzman 紮根理論面向分析 (grounded theory dimensional analysis) 的歸納方法，分析由意義建構方法論深度訪談所蒐集到的原始資料。為了更容易分析質性研究的探索過程，紮根理論面向分析方法，是針對個人經驗分析的持續比較方法，其發展的面向分析之解釋性矩陣，是由情境脈絡(處境或環境)、狀況(影響互動的面向)、過程(由特定狀況驅使的有意或無意的回應)、和結果(行動或過程的結果)等四大面向所組成(Schatzman, 1991)。

紮根理論的目的，是基於參與者的察覺與經驗，產生新的知識，是歸納性與解釋性的方法論(Song, 2007)。Strauss 和 Corbin 提出的狀況/結果矩陣(condition/ consequential matrix, CCM)，是以結構性影響(狀況/結果)和過程(行動/互動)，來解釋事件如何跨越時間地展開；其概念類似 Dervin 意義建構方法論的處境—問題缺口/橋接—結果之隱喻模式(Jenkins, 2004)。

相較於其他紮根理論分析程序，紮根理論面向分析提供一套具體且直觀的程序性與結構化的分析框架(Song, 2007)。針對整體性資訊行為模式，紮根理論面向分析作為程序性的分析框架，其情境脈絡、狀況、過程與結果組成的解釋性矩陣，Song 引用作為研究健康資訊行為的資料分析法，證明是可對映到 Dervin 意義建構方法論的情境脈絡、



問題處境、橋接問題缺口與結果之三角隱喻模式，及其展現資訊行為是穿越時空移動的境遇時刻之假定(Song, 2007)。而作為結構的分析框架，紮根理論面向分析，亦類似 Taylor 的資訊使用環境的分析框架，以使用者為中心的系統加值取向，是基於個人行為的獨特性經驗，透過歸納式分析法，描繪出特定群體的共通性特徵，包括特定人群、典型問題、所處場所、以及資訊使用等四大面向。

紮根理論面向分析的分析策略，亦遵循紮根理論持續比較的方法。紮根理論主要有開放性譯碼、主軸譯碼和選擇性譯碼等三種譯碼程序，最後形成理論或模式(Strauss & Corbin; 徐宗國譯, 1997)。而 Schatzman 所提出的紮根理論面向分析亦由三個階段組成，第一是命名階段，即仔細分析所蒐集到的觀察或訪談資料，發展概念；第二是區分階段，依矩陣的情境脈絡、狀況(即處境)、過程(行動/互動)和結果等組成面向，加以分類與編排組合；第三是整合階段，配合主要觀點說明矩陣的每一概念組合，完成描述與解釋組成之間的關連性(Song, 2007)。

簡言之，本研究是以紮根理論面向分析之情境脈絡、問題處境、行動/行為、和結果評估等四大面向，以分析歸納檔案館使用者檔案資訊行為歷程與特性，以及影響資訊行為的因素，進而以實徵研究結果與先前相關資訊行為理論綜合比較，以檢驗本研究提出的初步理論性框架，和重新建構與解釋個人在情境脈絡中與資訊互動之理論性框架。

## 二、資料分析的實際程序

本研究運用紮根理論面向分析作為實地觀察資料與意義建構訪談資料的歸納分析法，資料分析遵循命名、區分和整合等紮根理論分析歸納程序。在資料分析過程中，研究者雖已將文獻分析和先前研究結果形成初步譯碼表，但在閱讀訪談譯文與實地觀察記錄等文本時，隨時提醒自己不要帶任何先見，要以原始資料為根本。因此，研究者第一次全面閱讀訪談資料時，是採取逐字詳細閱讀且暫不作任何註記，而



是自第二遍起反覆閱讀訪談資料時，再開始就各個研究個案中原始資料所代表概念加以命名和定義。

本研究資料分析的程序，研究問題與目的提供資料分析時的指引，研究者分別就檔案館使用者的「資訊行為」和「情境脈絡」兩大範疇，思考其涵蓋的概念與意義，再探討使用者的「資訊行為」與檔案館的「情境脈絡」的關係，透過不斷歸納、調整與整合的過程，一再修正譯碼表，並在資料分析與書寫同時，著手整理譯碼手冊，包括兩大範疇及其相關概念之名稱、定義與參考示例。(參見附錄四：譯碼表大綱和譯碼手冊) 資料分析的重點及其具體步驟如下。

### (一) 發掘資訊行為相關的概念

首先，以紮根理論面向分析歸納方法中之行為/互動與結果二大面向，分析受訪者如何察覺其檔案需求與定義問題和到館後檔案尋求與使用過程，及其對檔案使用結果評估等敘述，以完整和全面地描述檔案館使用者資訊行為，包括檔案需求，檔案尋求與使用，以及檔案使用結果評量等面向。

整體檔案館使用者的資訊行為歷程之相關概念如下：

1. 需求定義：察覺問題處境、定義問題缺口及其特性等。
2. 尋求活動：得知檔案館訊息管道、到館前的準備、查檢工具選用及其檢索策略、以及人際互動及其諮詢目的與內容等。
3. 使用活動：檔案載體選擇、檔案取用方式、與檔案應用程序等。
4. 結果評估：包括正面助益和負面阻礙等，整體資訊行為經驗的學習與感受。



表 3-5：資訊行為相關概念的辨識示例

原始資料	概念及其屬性	面向	類別
因為我主要做的是中國共產黨史，還有國民黨史，我當時一直以為國民黨部分可能在國史館會用到比較多，國家檔案局的話我比較沒有太去關注，論文口試的時候，我的口委就跟我說，你寫的東西有一段其實我已經幫你在國家檔案局找到了。 <u>才想說畢業之後，要修改論文出版</u> ，那應該到國家檔案局看一下。	動機與意圖— 歷史學術研究	資訊 需求	資訊 行為
因為我不是做臺灣史的…。我的題目是 <u>抗戰期間軍統與越南的活動</u> 。…軍統是簡稱，全名叫做軍事委員會調查統計局。原本是用來蒐集情報的，因為戴笠和蔣中正的特殊關係，…。我看過蔣中正檔案裡面，戴笠曾經說過在特殊情況下，他必須包括軍事、政治、外交、經濟、物資、運輸和蒐集情報等全部工作。	問題的特性— 歷史觀點：中國近代史 研究主題： 政治、軍事、外交	資訊 需求	資訊 行為
我的研究是日治時期 <u>明信片文化意涵</u> ，除了宣傳外，明信片也有很高藝術意涵，發行後會有很多收藏家去購買；日記中有記錄總督府會辦遞信博覽會和公學校撥放影片推廣明信片；…。所以想探討始政紀念明信片除了政治宣傳品外，還有其他文化意義。	問題特性— 歷史觀點：臺灣史 研究主題：文化	資訊 需求	資訊 行為

(續)

表 3-5：資訊行為相關概念的辨識示例(續)

原始資料	概念及其屬性	面向	類別
最開始的時候就用比較簡單的， <u>美軍</u> 、 <u>盟軍</u> 、 <u>美軍士兵</u> 之類的。因為我是比較關心美軍士兵與中國老百姓之間的關係，查美軍肇事、美軍糾紛之類的…然後我還是想做一些比較，美軍和蘇軍在東北的一些比較，查到蘇軍在東北， <u>蘇聯軍隊</u> ，簡單的寫成 <u>蘇軍</u> 。還有一些 <u>人的名字</u> ，譬如說 <u>那個市長</u> ， <u>所有的警察局長</u> ，因為從我在之前的研究已經有看到他們的名字。	檢索策略— 主題、人名	資訊 尋求	資訊 行為
單位，你要用這種概念。比如說，你要知道什麼川軍的編制什麼的，你不能直接用主題。…比如說，剿匪、剿共，或者是電郵、電字、交通或什麼的，當然這樣一出來就是幾千筆或一千筆，就變成我們自己要去過濾，每一筆都要看。…。要用 <u>綏靖公署</u> 、 <u>重慶行署</u> 、 <u>保安處</u> ，你才找得出來。	檢索策略— 單位名稱	資訊 尋求	資訊 行為
<u>會告訴學生哪裡有什麼檔案</u> ，如果要做什么主題的研究，檔案會在哪裡，或是你特別看到哪些東西可能對什麼研究有幫助，會告訴學生讓他們去看。教學生去檔案館查，若有工讀金，就會給學生工讀機會， <u>給他們一個主題</u> ， <u>試著讓他們去搜尋</u> ， <u>去看檔案</u> 、 <u>抄打內容</u> 。	社群人際互動— 史學社群師生互動	資訊 尋求	資訊 行為

(續)

表 3-5：資訊行為相關概念的辨識示例(續)

原始資料	概念及其屬性	面向	類別
<p><u>李家文書的部分我有給李先生啦。我訪談到的叫做李傳然先生，然字輩的，我是透過他，…，接觸到李延禧最小的女兒。…。也算是回饋啦，其實老先生不會知道怎麼用數位的資料。</u></p>	<p>社群人際互動 —與研究對象 家族成員交流 與分享</p>	<p>資訊 尋求</p>	<p>資訊 行為</p>
<p><u>我覺得紙本的證據力還是最強，包括原件的色澤、印章、字跡。如果遇到沒有辦法解決的時候，我覺得原件還是要出場，要不然沒有辦法看到文件本身的整個脈絡。</u></p>	<p>檔案載體偏好 —檔案原件</p>	<p>資訊 使用</p>	<p>資訊 行為</p>
<p>我這個人是喜歡用手寫字的人。我覺得對我而言，其實我最喜歡的就是用手謄一次。<u>手謄一次，因為謄寫的過程其實就是唸了一次。</u>…電腦也可以啦，因為我在日本待久了，有學到日本人的習慣，鍵盤打字的声音，我會在意吵到別人，所以我自己其實不是很喜歡。</p>	<p>檔案取用方式 —抄錄</p>	<p>資訊 使用</p>	<p>資訊 行為</p>
<p>會覺得看檔案蠻有趣的，因為可以看到平常書上看到那些名詞的筆跡，會覺得<u>好像是活的東西</u>，…自己看過一次後感覺會更深刻一點。…故事會比較清晰、清楚。</p>	<p>正面效益— 親身感受過去 歷史真相</p>	<p>結果 評估</p>	<p>資訊 行為</p>



## (二) 發掘情境脈絡涵蓋的因素

接著，以紮根理論面向分析歸納方法中的情境脈絡、問題處境之面向，從訪談過程中使受訪者對其決定到訪檔案館的原因，到館後與系統工具、人際網絡、檔案資源和實體環境互動情形，由此研究者發掘與歸納檔案館使用者情境脈絡是由使用者個人、社會網絡、資訊資源和實體環境等多元面向所構成，進而分析影響檔案館使用者資訊行為之可能因素。

影響檔案館使用者資訊行為的情境脈絡面向及其相關因素如下：

1. 個人特質：工作任務/生活重心、學科與教育背景、檔案智能與使用經驗等使用者本身因素。
2. 社會網絡：使用者與檔案館員、同儕、師長、研究對象家族成員等人際互動因素。
3. 資訊資源：檔案查檢工具、檔案資源等資訊資源取用性因素。
4. 實體環境：檔案館閱覽規則與檔案應用規範、國家法令規章、資訊科技環境等社會因素。



表 3-6：情境脈絡相關概念的辨識示例

原始資料	概念及其屬性	面向	類別
我們的年度工作計畫當然就是配合機關嘛，像我們今年就要寫臺灣戰後初期史。 <u>…不是史料，是史事，我們自己去找資料，自己去做研究，自己的論點，不一定只是敘述。</u>	工作任務/生活重心— 歷史學術研究	個人特質	情境脈絡
<u>碩士班二年級的時候，叫做臺灣史料專題，老師會從荷蘭時代、清代、日治到戰後，每一個時候很重要的幾個史料都會介紹。…每週都有作業，例如說前兩個禮拜是荷蘭時代，就要蒐集17世紀以前不同語言關於臺灣文獻。你就要去找，找是誰寫的。…所以上完他的課後，你對於要做甚麼題目，會有哪些主要的資料，哪裡可以找到，會有一個概念。</u>	檔案智能與使用經驗— 歷史學課程修課經驗	個人特質	情境脈絡
籌備處他們就開始找人，然後開始徵集檔案。我記得他的第一個工作就是徵集二二八事件檔案。那時候大概找了三、四十個老師， <u>但是從頭參與到尾的大概沒那麼多個，我大概算是其中之一。因為我自己在做二二八事件也很久了，其實就很有興趣，我也想說透過幫忙徵集，你要去參與，你才知道到底有哪些東西，跟以後自己的研究也有關係。</u>	與檔案館/員角色關係— 相關委員會的委員	社會網絡	情境脈絡

(續)

表 3-6：情境脈絡相關概念的辨識示例(續)

原始資料	概念及其屬性	面向	類別
因為碩三申請到來臺史所訪問嘛，所以都留在這邊寫論文。…。因為最早有一個學姊，她有申請過。我知道訪問學員的制度也是因為學姐的關係。 <u>後來我的老師，在暑假的時候有來過這邊當過訪問學人，他也鼓勵我來申請看看。</u>	和其他人際社群關係 一師長互動關係	社會 網絡	情境 脈絡
我之前查的都是外交部的，大概印了1千多頁，他們 <u>每卷只能印1/2</u> ，一般都還可以挑著印，有幾個卷我需要的超過1/2，我就直接抄打。…。今天開始查事略稿本，只能用抄的，我就用筆電開始key-in檔案的全文。	檔案應用規範 一取用限制	實體 環境	情境 脈絡
結果現在是用很防衛的方式在開放檔案。她這樣做，國史館現在也是這樣子。國史館，以前我們很方便使用。你在上面可以查，查到你還可以印，因他都掃瞄好了，現在把那個數位檔都拿掉了。…。檔案使用愈來愈困難，愈開放、愈民主後，檔案愈來愈難。…。 <u>個資法的解釋方式是有問題的啊，個資法不是要保護這個啊。</u>	國家法令規範 一個人資料保護法	實體 環境	情境 脈絡



### (三) 探討使用者「資訊行為」與檔案館「情境脈絡」的關係

本研究主要探究主題是資訊行為與情境脈絡的互動關係，研究者發掘檔案館使用者的資訊行為和檔案館開放館藏應用的情境脈絡兩大範疇所涵蓋與相關概念後，以紮根理論所強調的歷程性與條件矩陣的分析技巧，探討各個資訊行為面向與各個情境脈絡因素的關係，即依紮根理論面向分析的過程與結果，逐一驗證狀況與情境脈絡之間的關係。如表 3-7 和表 3-8。

表 3-7：資訊行為與情境脈絡互動關係分析

資訊行為 情境脈絡			
	需求產生	尋求活動	使用活動
個人特質	如史學研究者的工作驅動使用者發掘一手史料，以達成發表論文或出版專書任務	如使用者歷史研究觀點，決定使用者到特定檔案館尋求與研究相關的第一手史料	如個人檔案智能與經驗，影響檔案取用與應用程序
社會網絡	如歷史領域專業要求與指導教授建議	如透過師長與同儕推薦，得知檔案館藏訊息	如使用者與研究對象家族成員互動與檔案分享
資訊資源	如檔案館所蒐藏的檔案資源特色	如系統介面設計影響使用者的檢索策略	如檔案館藏數位化載體，影響
實體環境	如檔案應用規範決定檔案可取用性，影響使用者研究主題與問題需求	如整合查詢與 Google 搜尋引擎等資訊科技環境，提升跨檔案來源的查詢功能	如個人資料保護法施行，限制檔案開放或取用方式



表 3-8：使用者行為結果評估與情境脈絡各面向關係分析

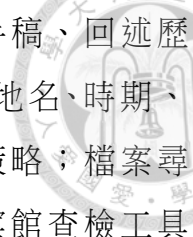
結果評估 情境脈絡	各面向關係分析	
	正面助益與想法	負面阻礙或感受
個人特質	如增進檔案解讀與檢索技能等檔案智能與經驗	
社會網絡	家族史料分享，連結與擴展人際網絡	如檔案館員專業能力，諮詢內容僅止於指示性問題
資訊資源	如找到支持歷史研究論點的確證性檔案； 如親身感受歷史第一手紀錄，重新歷史真實的意義	如系統檢索結果有問題，數位影像列印很不方便等
實體環境	如數位科技進展，整合查詢平台與 Google 搜尋功能，提昇研究能量	如事先申請與審核內容不便和對檔案內容證據存疑

### 三、綜合比較和理論建構

本研究運用紮根理論面向分析是遵循紮根理論持續比較，Schatman 提出的面向分析提供一套具體且直觀的程序性與結構化的分析框架，其最終目的在於建構理論。因此，本研究經由原始資料分析和歸納出擴展的理論性框架，接著以研究結果先和檔案館使用者相關文獻研究成果，再與資訊行為相關理論模式綜合比較，以重新定義和提出本研究所建議的理論性框架。

#### (一) 與先前檔案使用者相關研究結果之比較

將研究結果與先前檔案館使用者檔案尋求與使用行為相關研究結果比較，包括檔案需求處境是工作任務與生活意義；尋求



檔案來源類型多樣性：如官方文書、書信、日記、手稿、回述歷史等；檔案資訊問題的查詢重點在於人名/機構名稱、地名、時期、和文書類，專業研究者熟悉特定文書類型的查詢策略；檔案尋求過程仰賴同儕、師生，勝過館員與查檢工具；檔案館查檢工具限制與障礙；檔案來源證據交互驗證的使用特性；檔案尋求與使用是反覆、複雜與持續過程等檔案行為特性。以及檔案智能(檔案學與檔案館知識、查詢策略與諮詢技巧、檔案理解能力)，和經驗知識(對檔案及其來源機構的經驗知識)，檔案館員，查檢工具，檔案館藏，以及檔案資訊使用環境(檔案館閱覽開放環境與設施)等資訊行為之影響因素。

並就使用者自我評估之檔案使用與經驗結果，和 **Dervin** 意義建構隱喻模式中的結果，以及 **Taylor** 在資訊使用環境中所提出資訊解決方案加以比較，深入洞察檔案館所典藏的檔案史料對使用者的真正意義。

## (二) 與資訊行為相關理論模式綜合比較

最後，以實徵研究的分析結果，綜合比較 **Dervin** 意義建構理論和 **Taylor** 資訊使用環境，**Chang & Lee** 提出的資訊行為與情境脈絡的互動關係，以及 **Yakel & Torres** 關於檔案智能等資訊行為理論性主張，以檢驗和重新建構個人資訊行為與情境脈絡互動的解釋性理論框架，即「個人在情境脈絡中與資訊互動的理論性框架」之三項假定：1.個人資訊行為是涵蓋自資訊需求、資訊尋求、到資訊使用之整體動態循環歷程；2.情境脈絡是由使用者、社會網路、資訊資源和實體環境等四個元面向構成，影響使用者的資訊行為；3.資訊行為處境與情境脈絡是個人微觀與社會宏觀的分層架構與互動關係。

## 第五節 提昇研究品質的策略



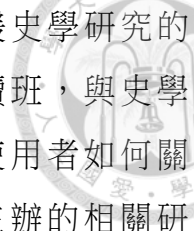
質性研究關注的是社會事實的建構過程，和人們在特定社會文化情境中的經驗與解釋，是研究者與被研究者，主體與主體在一定社會文化環境中的重新相互建構，而主體之間的理解，會受制於各自所處的研究情境，在實際研究過程中，研究品質受到研究者與研究對象來自不同文化、不同領域，使用不同語言之差異與偏見，以及研究對象的記憶和研究效應等問題干擾。因此，研究結果的真實性，不僅是要確認使用研究方法的有效性，並且能在結果的表述，再現研究過程中所有部分、方面、層次與環節之間的一致性與相容性(陳向明，2002)。

本研究為提昇研究品質的策略有四：一是研究者本身具備的實務經驗；二是關注研究過程內部環節的相容性及詳實描述；三是採取資料三角檢測；四是進行前置研究。茲分別說明如下。

### 一、研究者本身的實務經驗

質性研究是以研究者為工具，和研究對象一同不斷進行主體之間的互動過程，本研究是要探索檔案館使用者檔案資訊行為特性及其影響因素，研究者本身具備的實務經驗，可降低與研究對象處於不同領域所造成的差異與偏見等負面影響。研究者本身的實務經驗有二，一是檔案館工作經驗，使研究者對臺灣檔案館環境有相當程度的瞭解；二是史學社群參與經驗，使研究者對史學研究社群(檔案館主要使用者)的領域知識和相關史料應用並不陌生。

首先，研究者本身從事檔案館工作多年，並擔任主管職務，負責檔案館整體管理與營運服務，實際參與檔案徵集入藏、編排描述、編製查檢工具、建置資訊系統、規劃檔案開放與推廣服務等工作，多年來累積相當檔案館實務經驗，亦非常瞭解臺灣各個檔案館管理和開放服務等實務環境的發展歷程。



再者，因研究者任職於中研院臺史所檔案館，為支援史學研究的檔案館工作所需，曾參與所內研究人員開辦的古文書解讀班，與史學研究者共同進行各類民間檔案的解讀與討論，瞭解檔案使用者如何關注檔案內容資訊及其應用程序。且經常參與歷史學領域主辦的相關研討會議，以增進研究者個人在臺灣史、中國近代史等基本的歷史背景知識，和掌握史學研究相關議題及最新史料發現的現況。


簡言之，由於研究者本身長期擔任檔案館的管理工作和經常參與史學研究社群的活動等實務經驗，有助於本研究進行實地觀察和深度訪談等與研究對象互動與理解，以提昇研究方法的有效性與研究結果的品質。

## 二、資料三角檢驗

本研究採取資料三角檢驗，結合實地觀察與深度訪談兩種方法，運用二種資料蒐集方法長處和截長補短的組合，以強化研究。所謂三角檢驗(triangulation)，是指藉由結合多元化的方法、資料來源、觀察者和理論，以克服單一方法、單一研究者、單一理論研究所固有的偏見。三角檢驗是基於一種方法只能揭示經驗現實的一個面向之前提，主張必須應用多種資料蒐集與分析方法。Denzin 將三角檢驗區分為方法論三角檢驗、研究者三角檢驗、理論三角檢驗、和資料三角檢驗等四種基本類型(Patton 原著；吳芝儀、李泰儒譯，2008)。

在質性研究中，最典型的相關檢驗方法就是同時結合訪談與觀察兩種方法；觀察可以使我們看到被研究者的行為，而訪談可以幫助我們瞭解其行為的動機。運用二種方法所蒐集資料加以比較，可以對研究對象所說的話和所做的事情間，進行相關檢驗(陳向明，2002)。

由於本研究在於探討檔案館使用者檔案資訊行為及其情境脈絡因素，實地觀察較能提供的是使用者的外顯行為，深度訪談則能發掘其內在動機，例如在前置研究中，實地觀察發現在檔案館閱覽室，使用



者逐頁點選特定檔案來源的所有檔案數位影像，並利用自備筆電繕打檔案內容的使用行為，經由訪談才瞭解該研究主題涉及專業人才培育歷史，查得的檔案資源，因屬個人資料，檔案館僅開放到館抄錄等，關於檔案使用行為背後的個人動機與檔案館環境等因素。

在研究過程中，兩種資料蒐集方法所得結果的交互檢驗，將觀察結果在訪談時進行檢驗，亦可將訪談結果在觀察時進行檢驗，除可避免研究者的偏見，和降低研究對象記憶等問題，亦可藉由不同資料研究發現的不一致性，提供研究者在資料蒐集過程中可能的線索，以探索現實世界的多元面向，進而提昇研究結果的真實性。

### 三、研究過程內部環節的相容性與詳實描述

本研究將關注研究過程內部環節的相容性及詳實描述研究過程。所謂內部環節的相容性，是指在研究過程中維持研究目的、研究問題、研究方法、研究對象與研究場域之間的一致性與契合度，並詳細記錄研究過程各個步驟，以真實呈現研究歷程及其結果。

茲就本研究問題與目的、資料蒐集工具、和資料分析方法等各項研究過程的契合，列表對照如表 3-9 所示。

表 3-9：本研究之研究程序列表

研究問題與目的		資料蒐集方法與工具		資料分析方法	
以 Dervin 等人理論模式為基礎，初步研究假定：	研究問題與研究目的	實地參與觀察：觀察項目	Dervin 意義建構三角隱喻模式：處境/情境脈絡--問題缺口橋接--結果等訪談問題	運用 Schatzman 的紮根理論面向分析方法	與先前研究結果和理論模式比較
1.個人資訊行為是涵蓋資訊需求、尋求與使用之 <b>整體動態循環歷程</b>	<p>研究目的 1：運用圖書資訊學所發展資訊行為整體性研究取向，探索臺灣檔案館使用者資訊行為真實經驗，詳盡描繪檔案資訊行為的歷程與特性。</p> <p>研究問題 1：檔案館使用者資訊需求、尋求與使用行為<b>特性及其歷程</b>為何？</p>	<p>實地至三所檔案館閱覽室觀察個別使用者行為：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.人機互動：選用查檢工具？查詢策略？</li> <li>2.人際互動：與館員、讀者內容與過程？</li> <li>3.人資互動：使用檔案來源的過程？</li> <li>4.人與實體環境：入館程序與使用設施？</li> </ol>	<p>訪談使用者，關於其檔案資訊行為之<b>問題缺口橋接、和結果</b>等經驗：<u>問題缺口橋接</u>：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.遇到問題或要達成的目標為何？</li> <li>2.到訪前預先準備工作？</li> <li>3.查找檔案來源類型？特定目標？</li> <li>4.選用的檔案查找工具是什麼？</li> <li>5.檢索策略？如何發展的？</li> <li>6.如何選擇或判斷所需資訊？</li> <li>7.如何記錄和處理查到的檔案？</li> <li>8.檔案尋求與使用過程中與館員的互動為何？</li> <li>9.尋求與使用過程中有無和其他人互動？互動目的與內容為何？</li> </ol> <p><u>結果評估</u>：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.整體檔案資訊行為是否有所助益？或經驗學習？</li> <li>2.整體檔案資訊行為有無負面結果？</li> </ol>	<p>以<b>過程</b>和<b>結果</b>二大面向分析訪談紀錄：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.定義需求：察覺問題、定義問題缺口、與確認資訊的功能</li> <li>2.資訊尋求：得知訊息管道與到館前準備、查檢工具選用及其檢索策略、人際互動及其諮詢過程</li> <li>3.資訊使用：檔案選用標準、取用方式、檔案應用程序</li> <li>4.行為結果評估：正面助益(經驗學習)或負面阻礙</li> </ol>	<p>與檔案使用者研究結果比較：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.工作任務與生活意義</li> <li>2.檔案資訊問題查詢重點在人名、地名、時間、文書類型</li> <li>3.查檢工具限制與障礙</li> <li>4.檔案尋求過程仰賴同儕、師生，勝過館員與查檢工具</li> <li>5.尋求檔案來源類型多樣性</li> <li>6.證據交互驗證的使用特性</li> <li>7.檔案行為是反覆與持續過程</li> </ol>

研究問題與目的		資料蒐集方法與工具		資料分析方法	
分析先前理論模式為基礎，三大研究假定	研究問題與研究目的	實地參與觀察：觀察項目	Dervin 意義建構三角隱喻模式：處境/情境脈絡—問題缺口橋接—結果等訪談問題	運用 Schatzman 的紮根理論面向分析	與先前研究結果比較
2. 資訊行為影響因素是使用者、社會網絡、資訊資源與實體環境等多元形塑面向構成	<p>研究目的 2：從實務應用面，以使用者經驗，兼顧個人與社會層次，全面性分析影響檔案館使用者資訊行為的多元因素，提出解釋性概念及其關連性，作為改善檔案館實務營運的依據。</p> <p>研究問題 2：檔案館使用者資訊行為的影響因素？</p>	觀察人機、人際、人資、及使用者與實際環境互動的結果，以及研究者在觀察中對活動發生原因，如有無明顯個人因素或規則規範等等個人註記資訊？	<p>訪談使用者關於<b>處境、情境脈絡、和個人基本資料</b>等問題：</p> <p><u>處境、情境脈絡</u>：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遇到什麼情況？怎麼發生的？</li> <li>2. 想要解決的問題是什麼？</li> <li>3. 問題的重要性與影響性？</li> <li>4. 如何選擇到訪檔案館？為什麼？(如先前經驗、資源取用性、或機構/社會/資訊環境的關係?)</li> </ol> <p><u>個人基本資料</u>：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 目前工作重點/生活重心</li> <li>2. 教育程度與學科專長</li> <li>3. 短、長期任務與目標</li> <li>4. 日常工作或生活中典型活動及其花費時間</li> <li>5. 檔案(館)使用經驗</li> <li>6. 利用檔案頻率(每週、每月)</li> <li>7. 到訪檔案館所花費時間</li> <li>8. 有無參與檔案相關社群?修習相關課程?</li> </ol>	<p>以<b>狀況、情境脈絡</b>二大面向分析訪談紀錄：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用者：任務、專業知識與檔案經驗等使用者個人因素；</li> <li>2. 社會網絡：館員、同儕、師長等互動關係；</li> <li>3. 資訊資源：查檢工具、檔案來源等資源可取用性因素；</li> <li>4. 實體環境：檔案館閱規則與檔案應用規範、國家法令規範、資訊科技環境等社會因素。</li> </ol>	<p>與檔案使用者研究結果比較：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用者個人：包括專業領域、問題特性、檔案智能(檔案學/檔案館知識、查詢/諮詢技巧、檔案理解能力)，和經驗知識(對檔案及其來源機構經驗知識，和資源與工具掌握等)；</li> <li>2. 檔案館館員的角色；</li> <li>3. 查檢工具與檔案館藏；</li> <li>4. 實體場所與社會文化環境。</li> </ol>

研究問題與目的		資料蒐集工具		資料分析方法	
分析先前理論模式為基礎，三大研究假定	研究問題與研究目的	先實地觀察：觀察項目	Dervin 意義建構三角隱喻模式：處境/情境脈絡－問題缺口橋接－結果等訪談問題	運用 Schatzman 的紮根理論面向分析	與先前研究結果比較
3. 資訊行為處境與情境脈絡是個人微觀與社會宏觀的互動關係	<p>研究目的 3：以圖書資訊學領域所發展的個人在情境脈絡的研究取向，檢驗檔案館使用者及其與情境脈絡互動模式，以實徵研究結果，重新建構資訊行為研究的理論性分析框架。</p> <p>研究問題 3：資訊行為與情境脈絡、處境的互動模式為何？</p>			<p>綜合歸納檔案館使用者資訊行為(過程與結果)，和影響因素(處境與情境脈絡)之實徵研究結果，重新定義在檔案館使用者資訊行為研究中，處境與情境脈絡的概念範疇；</p> <p>並具體解釋二者與檔案館使用者資訊行為的交互作用關係：處境與情境脈絡皆會影響個人檔案資訊行為；反之，檔案資訊行為結果會改變個人處境與形塑情境脈絡。</p>	與本研究所運用之 Dervin 意義建構理論、Taylor 資訊使用等理論模式比較，以及 Chang & Lee 主張的情境脈絡分層與互動概念進行詳盡比較與綜合歸納。





#### 四、前置研究

為確認本研究計畫的可行性，本研究進行中研院臺史所檔案館閱覽室和國史館臺北閱覽室的實地觀察，和訪談二位到館使用者等前置研究。利用前置研究，研究者可以預先體驗正式研究實施時會遭遇的疑難與困擾，如前述提及不同文化、不同領域，使用不同語彙或偏見等，以便及早修正研究工具的問題，或是調整實施的程序等。

經由前置研究和分析，為確保研究方法的有效性，和增進研究品質，將調整為實地觀察個別使用者到館行為及訪談其使用經驗、和招募經驗豐富的使用者接受深度訪談等二階段的資料蒐集程序(詳如第三章資料蒐集方法所述)。

透過前置研究的實際體驗，改善訪談的技巧，雖研究者本身多年檔案館管理工作和參與史學研究社群活動的經驗，有助於與受訪者互動，和理解受訪者描述的特殊用語，例如日人在台統治圈形成、始政紀念日、繪葉書等歷史研究相關詞彙。但也由於身為檔案館管理者的身份，訪談時研究者會過度解釋檔案館如何處理檔案館藏和開放服務的方式，將使用者經驗的訪談變成參考諮詢晤談；或是使用檔案學或資訊行為的專業術語，例如檔案全宗、查檢工具、布林邏輯檢索策略等，受訪者無法回應訪談問題。

因此，經前置研究測試，訪談大綱調整如附錄三，訪談時準備一份書面資料，避免訪談過程遺漏重要問題；並以較口語式陳述訪談問題，使受訪者容易理解研究者所詢問的問題，而能暢言其經驗故事。

## 第四章 研究結果



本章主要撰述研究資料分析的結果，本章共有四節，第一節將概述研究對象的個人基本資料分析。接著第二至第四節則是對應本研究問題與研究目的，第二節闡述檔案館使用者的資訊需求、尋求與使用之整體行為歷程及其特性；第三節是以使用者個人特質、社會網絡、資訊資源和實體環境等構成情境脈絡之四大面向，探討影響檔案館使用者資訊行為的可能因素；第四節是以研究者提出的初步理論性框架，探討檔案館使用者的資訊行為和情境脈絡的關係。

本研究分析的資料來源主要有訪談紀錄和觀察紀錄二大類。主要依據意義建構隱喻模式訪談使用者至各檔案館的問題處境，問題缺口定義及橋接活動，和經驗結果評估之整體檔案資訊行為歷程的訪談紀錄；和實地觀察個別使用者到各檔案館閱覽環境中，利用數位系統或史料彙編等查檢工具，與檔案館員或其他人際諮詢，以及取用檔案資源等互動過程的觀察紀錄。

研究資料分析係以紮根理論面向分析方法的情境脈絡、狀況、過程和結果等四大面向，遵循命名、區分和整合等三步驟，先分別分析檔案館使用者檔案資訊行為和情境脈絡構成面向等範疇及其概念，再整合資訊行為與情境脈絡二大範疇的核心概念之間的關係。

撰寫分析結果時會引述實徵研究資料加以佐證，由於每位研究對象的資訊行為經驗各有其獨特性，豐富度亦不同，引證時以最具代表性或特殊情況者為原則。摘述研究資料內容是以上下引號表示，並於資料末處，以(A2：23-26)代表特定研究對象訪談謄錄稿的段落編號。

## 第一節 研究對象之基本資料描述




本研究的研究對象來自於檔案管理局、臺史所檔案館和國史館的使用者各 10 人，共計有 30 人；訪談期間自 2013 年 4 月至 2014 年 4 月，談訪者間至少 45 分鐘、長達近 2 個小時，每位受訪者平均是 1 個小時。受訪者編號，檔案管理局使用者的代號為 A、國史館為 B、中研院臺史所檔案館為 C，各館受訪者再依受訪順序先後予以編碼。

本研究 30 位研究對象之基本資料分析，就性別而言，男性 18 人(60%)，女性 12 人(40%)。就國別而言，本國人是 25 人(83%)，外國人有 5 人(17%)，分別是中國大陸 2 人、日本 2 人、美國 1 人。

學科背景方面，歷史學有 22 位(73%)，經濟學有 2 位，其餘有政治學、圖書資訊學、新聞、音樂、電機和設計各 1 位。教育程度方面，博士有 13 人(43%)，碩士有 9 人(30%，其中有 7 人目前是博士生)，學士 8 人(27%，其中有 5 人目前是碩士生)。

就使用者主要職業/身份，教授及研究人員有 15 人(50%)，專任助理有 2 人，全職研究生有 9 人(30%)，文創工作者有 2 人，退休人員 2 人。受訪者目前工作任務與生活重心，15 位教授/研究人員主要工作任務是史學研究與教學(其中有 2 位進修博士學位，也需撰寫論文)；2 位專任助理是負責史學研究計畫史料蒐集與整理工作(其中 1 位是博士生，休學中)；全職研究生中有 3 位博士生和 5 位碩士生專注於史學研究學位論文撰寫，另有 1 位準備圖書資訊學博士論文和圖書館史專書出版計畫；2 位文創工作者分別是歷史小說創作與電影服裝設計製作；2 位退休人員皆自軍職退休，1 位準備出版專書，1 位兼任雜誌編輯工作。參見表 4-1 統計分析和表 4-2 研究對象基本資料。

表 4-1：本研究之研究對象基本資料統計分析



項目	類別	檔案 管理局	國史館	中研院 臺史所 檔案館	人數	比例
性別	男性	7	8	3	18	60%
	女性	3	2	7	12	40%
國別	本國人	10	6	9	25	83%
	非本國人	0	4	1	5	17%
學科 背景	歷史	5	9	8	22	73%
	非歷史	5	1	2	8	27%
教育 程度	博士	3	4	6	13	43%
	碩士	4	4	1	9	30%
	學士	3	2	3	8	27%
職業 / 身 份	教授/研究 人員	3	6	6	15	50%
	計畫/專案 助理	1	1	0	2	7%
	碩博士生	3	3	3	9	30%
	文創工作 者	1	0	1	2	7%
	退休人員	2	0	0	2	7%

註：總數=30 人

表 4-2：本研究之研究對象基本資料

序號	性別	國別	學科背景	教育程度	職業/身份	工作任務/生活重心	備註 (檔案經驗)
A1	男	本國	歷史	學士	碩士生	撰寫碩論 (預計 1 年內完成)	歷史課程與 碩論史料蒐集 (2 年)
A2	男	本國	音樂	碩士	軍職退休	出版專書 (預計 1 年內出版)	碩論研究與 專書史料蒐集 (10 年)
A3	男	本國	新聞	學士	軍職退休兼 雜誌編輯	編輯寫作	寫作發表與 史料蒐集 (3 年)
A4	男	本國	歷史	博士	研究機構 研究人員	研究發表和 出版博論 (預計 2 年內出版)	碩博論研究 (15 年)
A5	女	本國	政治	博士	大學教授	研究發表與教學	碩博論研究 檔案相關工作 (30 年)
A6	男	本國	歷史	碩士	研究機構 計畫助理/ 博士生	執行研究計畫	歷史、檔案課 程與計畫工作 (5 年)
A7	男	本國	圖資	碩士	博士生	撰寫博論和 出版專書	檔案課程與 專書史料蒐集 (3 年)
A8	女	本國	電機	學士	作家	臺灣歷史故事創作 出版	歷史小說創作 史料蒐集 (10 年)
A9	女	本國	歷史	碩士	博士生	撰寫博論 (預計 2 年內完成)	碩論研究 (8 年)
A10	男	本國	歷史	博士	研究機構 研究員	研究發表與教學	碩博論研究與 檔案相關工作 (30 年)

(續)

表 4-2：本研究之研究對象基本資料(續)

序 號	性 別	國 別	學科 背景	教育 程度	職業 /身份	工作任務/ 生活重心	備註 (檔案經驗)
B1	男	本國	歷史	學士	碩士生	撰寫碩論 (預計 1 年內完成)	歷史、檔案課程與碩論史料蒐集 (3 年)
B2	男	本國	歷史	學士	碩士生	撰寫碩論 (預計 1 年內完成)	歷史課程與碩論史料蒐集 (3 年)
B3	男	美國	歷史	碩士	博士生	撰寫博論 (預計 2 年內完成)	碩論研究與博論史料蒐集 (8 年)
B4	男	本國	歷史	碩士	史政機構 計畫助理	執行研究計畫專案 (2 年計畫)	碩論研究與檔案相關工作 (5 年)
B5	男	日本	歷史	博士	大學准教授	研究發表與教學	碩博論研究 (20 年)
B6	男	本國	歷史	碩士	史政機構 研究人員/ 博士生	編纂出版與 研究發表/ 撰寫博論	碩論研究與 檔案相關工作 (15 年)
B7	男	本國	歷史	碩士	史政機構 研究人員/ 博士生	編纂出版與 研究發表/ 撰寫博論	碩論研究與 檔案相關工作 (15 年)
B8	男	中國	歷史	博士	大學 助理 教授	研究發表與 出版專書 (預計 1 年內完成)	碩博論研究 (10 年)
B9	女	本國	經濟	博士	大學 助理 教授	研究發表與 出版專書 (預計 1 年內完成)	碩博論研究 (15 年)
B10	女	中國	歷史	博士	研究機構 研究員	研究發表與 出版專書 (預計 1 年內完成)	碩博論研究 (20 年)

(續)

表 4-2：本研究之研究對象基本資料(續)

序號	性別	國別	學科背景	教育程度	職業/身份	工作任務/生活重心	備註 (檔案經驗)
C1	女	本國	歷史	學士	碩士生	撰寫碩論 (預計 1 年內完成)	歷史課程與 碩論史料蒐集 (3 年)
C2	女	本國	歷史	博士	研究機構 副研究員	研究發表與 出版專書 (預計 1 年內完成)	碩博論研究與 檔案相關工作 (30 年)
C3	女	本國	歷史	碩士	博士生	撰寫博論 (預計 2 年內完成)	碩論研究與 博論史料蒐集 (5 年)
C4	女	本國	設計	學士	電影服裝 製作人員	執行電影服務製作 (預計 1 年內上映)	無
C5	男	本國	歷史	學士	碩士生	撰寫碩論 (預計 1 年內完成)	歷史課程與 碩論史料蒐集 (3 年)
C6	女	日本	歷史	博士	大學教授	研究發表與教學	碩博論研究 (20 年)
C7	女	本國	歷史	博士	史政機構 研究人員	編纂出版與 研究發表	碩博論研究與 檔案相關工作 (30 年)
C8	男	本國	經濟	博士	大學教授	研究發表與教學	碩博論研究與 檔案相關工作 (30 年)
C9	女	本國	歷史	博士	大學副教授	研究發表與教學	碩博論研究 (20 年)
C10	男	本國	歷史	博士	研究機構 助研究員	研究發表與 出版專書 (預計 1 年內完成)	碩博論研究與 檔案相關工作 (20 年)

## 第二節 檔案館使用者的資訊行為



檔案館是典藏一手資料的文化保存與知識傳播機構，到檔案館的使用者是何人？使用者遭遇什麼問題而到訪檔案館？他們是如何尋找所需的檔案館藏，如何使用檔案資源解決問題？以及使用者對整體資訊行為經驗結果的評估為何。

本節主要運用訪談受訪者對問題缺口定義、橋接行動和結果評估之訪談紀錄，輔以實地觀察個別使用者到館行為的觀察紀錄，依據紮根理論面向分析方法中的過程與結果，逐一分析檔案館使用者的資訊需求、資訊尋求、資訊使用、以及結果評估等四個歷程與經驗。

### 一、資訊需求產生

本研究中資訊需求有關的概念，包括使用者到訪檔案館的動機與意圖，和使用者面臨問題之特性。

#### (一)使用者到檔案館的動機與意圖

檔案館的使用者都是為了找尋記載過去歷史紀錄的檔案而到檔案館，綜合分析受訪者的尋找與使用檔案的動機與意圖，主要是達成史學研究工作目標(25 人，83%)，其中有 2 位在進行史學研究工作時，會協助蒐集與取得相關家族史料；和解決文化創作任務問題(2 人，7%)。少數使用者是為了書寫個人經驗相關歷史(3 人，10%)。

茲就前述四種使用者到訪檔案館的動機和意圖，分述如下：

1. 進行歷史學術研究工作，以完成研究成果和達成任務目標(25 人，83%)



檔案館最主要使用者是史學研究機構和大學歷史系所師生及相關人員，包括 15 位研究人員與教授為執行其史學研究與史料編纂工作、8 位碩博士生撰寫學位論文、和 2 位助理協助研究計畫的史料蒐集與整理等工作。

其中 1 位史學研究者表示，到檔案館是因為要發掘新的第一手史料：「歷史研究專業訓練就是要多元的、不同立場的資料和觀點的比較。每個人研究取向和興趣不同，我是喜歡用檔案研究歷史，有些人會利用二手資料，那是經過剪裁或編輯，原始檔案可能很多，編輯出來的結果可能只是部分，就看不到整體。」(C2：48-52)

除了大學教授與中研院研究人員外，國史館為國史編纂機構，人員編制中有修纂人員，其工作包括史事編纂、史料彙編與個人學術研究著作發表等史學研究任務，1 位至他館尋找檔案的修纂人員就表示：「史事編纂有個主題下來，我們要自己去找資料，自己去做研究，還要有論點，不一定只是敘述。」(C7：40-41) 而史料彙編工作主要是針對館內的檔案館藏，偶爾也有和其他單位合作彙編非館內典藏檔案的情形，「其他人應該會有引用館外的資料。那我們這一次是集中在蔣中正總統檔案，希望研究蔣檔的戰後史，因為過去研究蔣檔比較少涉及臺灣，但他在臺灣時間很長。」(B6：54-57)

8 位為了撰寫歷史學位論文的受訪者有 5 位碩士生和 3 位博士生。有 1 位碩士生表示：「現在是碩三，要趕快寫論文，大概是今年(2013)下半年才開始在檔案的部分，之前是在找文史資料。因為國防部史政編譯局的檔案都已經移過來了，所以到這邊看就可以了，來這邊看的幾乎都是國防部的檔案。」(A1：11-32) 另 1 位碩士生也表示：「是因為碩士論文研究需要，我的研究題目是日治時期始政紀念明信片的文化意涵，因為始政

紀念日已有很多二手研究成果，但關於當天發行的明信片的文化意涵方面還沒有人研究，主要需要利用臺灣總督府公文類纂，臺史所檔案館有這個資料庫，目前目標是趕快把論文寫出來，今年趕快畢業。」(C1：20-25)

其中 1 位美國波士頓大學歷史博士生因研究中美關係史，已花了一年時間在美國、中國、緬甸各地圖書館和檔案館蒐集資料，包括美國國會圖書館、哈佛大學檔案館、重慶市檔案館、雲南省檔案館、緬甸國家檔案館等。此次是他初次到臺灣，預計停留二個月要到國史館和中研院近史所檔案館找蔣中正檔案和外交部等相關檔案，他表示：「是讀研究生第一年時候就開始用檔案資料，我是去美國甘迺迪總統圖書館。…這次來臺灣之後回到美國，我打算再去 4 個檔案館，包括國家檔案館、胡佛研究所、馬歇爾圖書館，還有美國的入境領事檔案館。在美國唸研究所只用二手的資料不行。」(B3：115-126) 因此，歷史學碩博士生主要是因學位論文研究需要，到檔案館蒐集第一手史料。

另 2 位助理，1 位是擔任研究計畫助理，協助研究人員蒐集相關主題史料與整理工作；1 位是國史館專案計畫助理，利用專案銜接過渡時期，兼職協助大陸學者到檔案館繕打檔案全文內容。

## 2. 家族歷史重建的一手史料，協助家族記憶傳承與連結(2 人，7%)

歷史研究依賴第一手紀錄，相關人物口述訪談以發掘文字紀錄未能記載的歷史缺口，有 2 位碩博士生，因論文研究主題涉及相關人物歷史，研究過程中曾與相關研究對象後代蒐集其保存的私人文書，1 位受訪者表示：「我也會跟他們說這份資料的取得是怎麼來的，讓他們大概了解那個背景。像我用臺灣日記知識庫找林獻堂日記，其實這部份是為了李春生家族翻的，

林獻堂後來到日本去，和李春生後代之間還是有往來互動。」(C5:190-193) 因此，使用者到檔案館查找到相關人物的檔案，也會積極協助取得，以協助研究對象相關人物關係連結及其家族記憶的重建與傳承。

### 3. 文化創意的創作素材，解決工作問題與達成創作目標(2 人，7%)

除了史學研究工作外，特別值得一提是受訪者中有 1 位作家和 1 位電影工作者，她們表示是因歷史小說創作和電影服裝製作需求，而到檔案館尋找創作素材，其中歷史小說作家是對自我創作目標的要求，表示：「我希望可以透過創作，挖掘更多的臺灣歷史，我是日本投降二十年之後出生的，臺灣歷史一直不受重視，到底我們的父祖輩經歷過什麼樣的時空，我的小說中的事物、情節必須是真實發生過，要找尋史料來證明歷史事件。」(A8:18-26)

另 1 位電影服飾設計製作者則是因承接工作上合約要求，她表示：「因為我們工作室最近接了一部電影的服飾設計工作，導演要求服裝製作需要考訂相關時代背景，是從 1949 年到 1990 年代，所以我們就要找到相關服裝的老照片。」(C4:37-45)

### 4. 個人生活經驗相關主題歷史寫作，實現個人理想(3 人，10%)

受訪者中有 2 位是軍職退伍，皆因出自挖掘與研究與自己軍旅生涯相關歷史而到檔案館查找檔案資料，受訪者表示：「我去年自軍中退伍，中校退伍，從念軍校到現在已經 1/4 世紀了。現在沒有工作，平常就做研究啦，在撰寫中國近代軍樂史，從有這個想法開始，斷繼續續已經做差不多 10 年了，自己的人生目標啦，打算自己出版，大概明年就可以出版了。」(A2:8-14) 另 1 位亦表示：「我在海軍工作 20 多年了，退伍 2 年半了，我認為軍事史研究，歷史觀點太強調陸軍和空軍，海軍大都點綴，人生在世就是立德、立功、立言。」(A3:11-15)

還有 1 位是圖書資訊學博士生，亦是為了探索個人專業領域相關的發展史而來，他表示：「想寫一本圖書館歷史的專書，個人興趣就很廣泛。圖書館史不是學位論文，當時我的博士論文題目還有沒定下來，一開始是去找圖書館發展相關的檔案。」  
(A7：62-64)

由上述使用者到館動機與意圖分析結果觀之，檔案除了是歷史研究不可或缺的史料，也是文化創作的創意來源，因此，檔案館在文化創意產業發展，亦可扮演文化素材供應者與文化創作成果傳播者等重要角色。此外，檔案也是家族歷史建構和個人生命史溯源的第一手紀錄，檔案館也可在一般民眾生活中，發揮家族記憶傳承和個人尋根溯源等社會文化服務，特別是在退休人員與老人等特定族群的日常生活應用。

## (二)使用者的問題特性

使用者資訊需求的概念，除了動機與意圖外，第二項是使用者面臨的問題及其特性。整體而言，檔案館使用者的問題皆是歷史性的問題。所有受訪者到檔案館是為了找尋一手檔案，解決其歷史研究的問題，使用者都是為了尋找過去歷史紀錄而到館。其歷史問題的特性，可再以歷史觀點和研究主題加以細分。

就歷史研究的角度與觀點，有中國近代史、臺灣史、以及比較史等研究觀點。由於臺灣主要的檔案館典藏大量近代歷史中人群在國家社會活動的相關檔案，主要圍繞著中國和臺灣近現代歷史的發展紀錄。

再細分其研究主題，中國近代史研究觀點方面，使用者需求的檔案主要是集中於政治、軍事和外交等主題史料。其中 1 位受訪者表示：「因為我不是做臺灣史的。…我的題目是抗戰期間軍統與越南的活動。…軍統是簡稱，全名叫做軍事委員會調查統計局。原本是用來蒐集情報的，因為戴笠和蔣中立的特殊關係，…，他

自己也承認因為抗戰期間的特殊關係，所以他必須做出和平常不一樣的事情。我看過蔣中正檔案裡面，戴笠曾經說過在特殊情況下，他必須包括軍事、政治、外交、經濟、物資、運輸和蒐集情報等全部工作。」(B2：23-32) 其餘研究題目，如 1945 年到 1947 年國軍整編與復原工作、中國近代軍樂史、中國海軍史、國民政府的地方治理政策、中國外交史、三民主義思想與中國等研究主題。

在臺灣史研究方面，使用者到館研究主題則擴展至文化、生活、社會經濟、法律、原住民、學術發展等多樣性主題史料。例如其中 1 位研究文化史受訪者表示：「我的研究是日治時期明信片文化意涵，除了宣傳外，明信片也有很高藝術意涵，發行後會有很多收藏家去購買；日記中有記錄總督府會辦遞信博覽會和公學校撥放影片推廣明信片；原本臺灣人賀年是用一張大紅色紙來寫，1910 年以後，官方大力推廣明信片使用，知識份子開始改用白色明信片來賀年，有一些文化意涵，所以想探討始政紀念明信片除了政治宣傳品外，還有其他文化意義。」(C1：32-41)

生活史研究如庶民飲食文化，1 位受訪者就提到：「我常常啦，我要找一個人，或者是我對某一個東西突然有興趣，我就會上日記資料庫去看一下，當時有沒有這個東西，他們怎麼使用這個東西。像我有一個題目，我覺得很有趣，就是壽喜燒，日文是すき焼。我想要知道他們怎麼吃壽喜燒，用什麼東西來做壽喜燒，誰來做壽喜燒。我就上資料庫，把壽喜燒的資料全部看過，...，當時也有叫鋤燒，我就把它全部下載下來，就可以看到他們怎麼使用，後來我就打算寫一篇壽喜燒的文章。像春捲也是啊，叫春餅或是薄餅，日記裡面他們常常講吃薄餅。我現在是把薄餅和壽喜燒，把它們併成一個題目，看誰在吃這些東西，吃這些東西有沒有不一樣的...，在什麼場合吃，表現出什麼樣的氣氛。...。有的是過年，有的從冬至就開始吃。」(C10：236-244) 其餘臺灣史研

究主題，如臺灣山地與原住民政策、日治時期林業學術發展史、日治時期臺灣經濟金融發展、日治時期臺灣保險業發展、臺灣產業經濟史發展、戰後農會與水利會組織、日治時期日人在台官僚體系形成等。



比較史研究觀點方面，主題包括中美關係、中日關係、以及日臺關係，例如日治統治時期日本的原住民政策等。

由上述使用者到館問題特性分析結果，檔案除了記載國家政策與領導者主政事蹟外，看似平凡無奇的明信片，或是不一定是由名人留下的私人日記等民間文書與私人檔案，在使用者眼中，卻是研究社會文化、藝術發展、飲食文化等重要史料。再次說明檔案館，除了與歷史學術研究領域發展的密切關係外，檔案館可以在文化創意產業發展和民眾日常生活，發揮其文化溯源與生命尋根的社會服務的功能。

綜合前述，關於資訊需求產生過程，反映在使用者到檔案館的動機與意圖，以及使用者的問題特性等，茲就研究結果彙整如表 4-3。

表 4-3：資訊需求產生之概念及本研究結果

資訊需求 相關概念	資訊需求產生 過程及其屬性	檔案館使用者資訊行為特性 (本研究結果)
到館動機 與意圖	<ul style="list-style-type: none"> <li>■執行工作任務、實現個人興趣、協助研究對象家族史料蒐集</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■使用者到檔案館的動機與意圖，主要是為了執行史學研究和文化創作等工作任務，以完成研究/創作成果和達成任務目標。少數使用者(3人)是為了書寫個人經驗相關歷史，以實現個人生活目標。其中 2 位在史學研究過程中，協助取得相關家族史料，重建與傳承家族記憶。</li> </ul>
問題的 特性	<ul style="list-style-type: none"> <li>■歷史觀點：中國近代史、臺灣史、比較史</li> <li>■研究主題：政治、軍事、外交、社會經濟、法律、文化、生活等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■使用者要解決的問題，皆為歷史性問題。就歷史關注角度與研究觀點而言，有中國近代史、臺灣史、和比較史。</li> <li>■細究研究主題，中國近代史集中於政治、軍事和外交等議題，臺灣史研究則擴展到社會經濟、法律、學術發展、生活、與文化等多樣性主題。比較史則涉汲關於中美、中日、日臺等國家之間的關係發展。</li> </ul>

## 二、資訊尋求過程

使用者產生資訊需求後，進入資訊尋求活動階段。本段根據紮根理論面向分析中的「過程」面向，分析受訪者描述到檔案館尋求檔案資訊的行為歷程。在資訊尋求過程，涵蓋使用者與實體環境互動、人機互動、和人際互動等行為過程。

茲就使用者得知檔案館訊息管道和到館前準備，選用查檢工具及檢索策略的人機互動，以及與檔案館員和其他社群的人際互動，分述如下。

### (一) 得知檔案館資訊的管道

首先就使用者得知檔案館訊息管道，25 位史學研究者大多透過史學領域專業授課、論文指導、同儕等史學社群互動(11 位)，和個人經驗知識(10 位)，少數(4 位)是經由文獻出版品等傳統文獻資源系統管道。5 位非史學研究者的訊息管道相對多元，有從檔案館所發佈的網站訊息、有軍職工作經驗、有檔案學專業知識、以及經由文史同好推薦得知。茲以史學研究者和非史學領域使用者分別說明如下。

#### 1. 史學研究者得知的訊息管道：史學社群、工作經驗與相關文獻

先就前述 25 位史學研究相關使用者，有 11 位是由歷史學師長授課與論文指導、同儕等社群互動過程得知。由於歷史學專業訓練要求，通常在研究所階段必須開始實際接觸檔案資料，一位到館查找碩士論文史料的研究生表示：「剛好是上個學期有修一門課，老師有介紹來這邊，就知道檔案局，也知道這邊藏了一些史料，就來這邊查資料。」(A1：63-64)

除了在史學課程講授檔案知識外，歷史學教授會論文指導時亦會提示相關檔案館訊息，其中 1 位國史館的受訪者表示：

「檔案館使用經驗是在 2 年半前，在準備論文大綱的時候開始



看檔案的，我的指導老師就告訴我檔案可能在這裡，就有推薦黨史會和國史館。」(B2：59-68) 另外口試委員也會推薦，1位檔案管理局的受訪者表示：「我知道國家檔案局，可是對我來講好像很遙遠，我感覺我可能是用不到那邊的檔案，因為我主要做的是中國共產黨史還有國民黨史。我當時一直以為國民黨的部分可能在國史館會用到比較多，國家檔案局的話我比較沒有太去關注他，但是我在論文口試的時候，我的口委就跟我說，你寫的東西有一段其實我已經幫你在國家檔案局找到了。才想說畢業之後要修改論文，那應該去國家檔案局看一下。」(A3：45-52)

史學研究社群之間同儕交流是使用者得知檔案館新入藏檔案或資源服的重要管道，1位日本學者即透過史學社群管道得知：「我研究日本統治時期原住民政策，都是用臺灣總督府公文類纂，本來都要到南投(文獻館)，後來有一位臺史所研究員告訴我，檔案館有公文類纂，我就過來使用。」(C6：37-45)

史學研究者的訊息管道，除了前述史學社群人際互動管道外，就是個人經驗累積，有 10 位是具有檔案相關工作(8 人)與史學碩博士研究(2 人)等經驗。其中有 2 位是因擔任檔案委員協助檔案徵集等相關工作，1 位受訪者表示：「我非常依賴檔案局的東西，記得剛開始好像是陳水扁政府上台之後他們開始成立，好像是 2001 年那時候還是籌備處，但是那時候檔案法已經通過。所以籌備處開始找人，開始徵集檔案。我記得他的第一份工作就是徵集二二八事件檔案，因為我自己在做二二八事件也很久了，我也想說透過幫忙徵集，你要去參與才知道到底有哪些東西，跟以後自己的研究也有關係，所以大概從開始他們成立的時候我就有一點兒參與。」(A5：3-13) 另有 6 位受訪者是檔案典藏機構內部研究人員和 2 位在碩博士論文研究時就已有使用經驗，已熟悉各檔案館的館藏資源。

少數史學研究者(4 位)是從史料彙編等研究文獻得知，其中有 2 位是由國史館所出版史料彙編得知其檔案館藏。

2. 非史學領域使用者的訊息管道：網站、個人經驗、檔案專業、文史同好

5 位非史學研究領域受訪者，有 2 位文創工作者是以 Google 從網路搜尋文創相關素材資源時，找到數位典藏聯合目錄或檔案館網站，分別從檔案管理局和中研院臺史所檔案館網站得知其館藏資源。其中有 1 位是軍旅職涯工作已有使用相關檔案的經驗，受訪者表示：「我當初比較幸運的是從接觸檔案開始，我當時在國防部示範樂隊服務的時候，當時國防部的檔案就和我同一個營區，所以非常方便，我就嘗試去找一些資料。我這一陣子常來是因為我之前在國防部看過的檔案移到這邊來。」(A2：27-29、37-39)

以及 1 位是圖書資訊學對檔案專業知識，1 位則是由文史同好的朋友所引薦，受訪者表示：「會知道檔案局是因為民國百年專書計畫，一群朋友想申請相關專書出版計畫，朋友中有一位文史工作者，他介紹檔案局、近史所檔案館，說是外交事件、美援資料在外交部檔案。從那個時候才知道檔案局，後來我自己想到要找些海軍史相關的檔案。」(A3：55-59)。

由上述使用者得知檔案館訊息，史學研究受訪者大多依賴史學領域社群管道和自己檔案相關經驗，僅有少數是透過檔案館的史料彙編出版品；而非史學領域受訪者則是以 Google 搜尋，在資訊偶遇情況下，連結到檔案館網站而得知。可見檔案館在檔案資源與典藏資訊推廣服務方面，應有更積極主動的作為，如針對史學研究者的推動，應與歷史領域合作檔案相關研習課程，對非史學領域使用者，應規劃相關主題「歷普」資源介紹等，必須要以使用者需求與行為特性，規劃相應的檔案應用推廣活動。

## (二) 到館前的準備

綜合分析使用者到館前準備工作，因應檔案館的閱覽服務與應用規範不一，檔案管理局 10 位受訪者皆需事先申請調閱檔案和等候審核結果通知，再到館調閱檔案；國史館的數位資源雖可隨到隨調，但多數檔案需到館抄錄，因此有 5 位遠來使用者需安排寒暑假或申請海外研究計畫，港澳大陸人士尚需準備相關單位推薦函；臺史所檔案館的館藏皆可隨到隨調，但仍需到館列印或抄錄，有 4 位受訪者表示申請成為該所訪問學員/學人，可方便就近到館應用。

茲就使用者至檔案管理局國家檔案暨圖書閱覽中心、國史館臺北閱覽室和臺史所檔案館閱覽室的前置準備，分述如下。

### 1. 檔案管理局：需事先以傳真或自然人憑證等申請調閱及等候審核通知

檔案管理國家檔案調閱採事先申請，需經一段時日審核才會通知使用者申請准駁結果。因此，所有使用者都必須事先提交檔案調閱申請表單，申請表可選擇以傳真或自然人憑證方式辦理。

10 位受訪者中，多數還是採取以紙本傳真方式辦理，其中一位受訪者表示：「我知道檔案局，我就上網去查，我就只看到上面說不開放，或什麼機密的，有點搞不清楚怎麼回事。後來我就打過去，他們就講說你可以填那個申請表，他說你只要遞申請表過去，然後我們如果收到的話，結果怎麼樣再通知你。然後我寄過去之後，大概隔了一個月後都沒有消息，我又打去問，結果他說要把申請單 download 下來，印出來紙本，寄給他或傳真過去，他們看到紙本才會開始審查。因為我沒有自然人憑證，就用傳真方式傳過去，他們收到之後，回應就算也了，大概半個月吧，才通知我說可以去看了。」(A4：

53-78) 其中有 2 位擔任該局相關委員的受訪者表示，利用到該局開會之便順道至閱覽室填寫申請表。僅有 2 位受訪者會採用自然人憑證線上申請和調閱檔案。

2. 國史館：數位影像隨到隨調，遠來使用者利用寒暑假和申請海外計畫，以長時間、密集到館抄錄和列印檔案

國史館臺北閱覽室提供蔣中正總統等個人史料與外交部等機構檔案之數位資源，開放使用者到館抄錄或列印。國史館受訪者中有 5 位居住中南部或國外人士，都需事先安排利用寒暑假或申請海外研究計畫，安排一定時日暫住臺北，以配合國史館開放時間，到閱覽室抄錄或列印檔案。

其中 1 位中南部大學碩士班學生提到：「我還在修教育學程的關係，我大概只能一學期集中 1~2 個禮拜，如果是暑假的話是 3 週，寒假大概是 1~2 週，因為有一個年假也沒有開放。」(B2：103-104)

另 1 位來自日本學者表示：「這 10 多年來一直看特交檔案，用手寫抄全部內容。1 年會來臺灣 2 次，日本在二月初到三月底，和八月初開始到九月份學校放假時候，有的時候自費，有的時候學校的研究費。每次來 1 個禮拜或 2 個禮拜。」(B5：185-202)

還有 2 位中國大陸學者，其中 1 位受訪者提到：「第一次到臺灣停留 2 個月，到國史館查閱資料超過 30 天，之後來臺灣就不超過 1 個月，大概在國史館會在 1 週左右。通常會選擇 11 月份，既可查閱資料，也可以參加較多學術研討會。在赴台前要委託臺灣學術單位先幫忙開具推薦證明文件，到國史館需要的。」(B8：37-41) 國史館亦開放港澳大陸人士到館，唯需準備臺灣相關學術研究單位的推薦函，方能進入閱覽室利用檔案館藏。

3. 臺史所檔案館：館藏隨到隨調，申請成為該所訪問學員/學人，以就近到館列印與抄錄檔案

受訪者表示由師長和同儕等史學社群得知中研院臺史所提供的獎助研究生與學人訪問相關辦法，不僅可應用圖書與檔案等研究資源，亦提供相應研究空間。有 3 位碩博士研究生申請該所訪問學員包括中南部學校學生，和 1 位外國學者亦曾申請成為訪問學人。

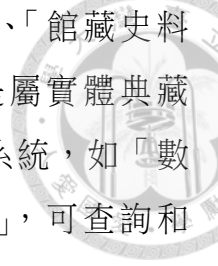
1 位碩士生受訪者提到：「我知道訪問學員的制度是因為學姐關係，她申請過。我的老師也在暑假的時候來過這邊當過訪問學人，也鼓勵我來申請看看。主要是能夠使用院內的資源。」(C1：45-49) 另 1 位就讀南部大學的研究者亦表示：「申請到訪問學員後，我就住在院內的宿舍，每天到(臺史所)10 樓研究室，可以連線使用檔案館數位系統，或直接到 8 樓閱覽室調閱資料。」(C5：29-32)

還有 1 位日本學者亦申請自費訪問，她表示：「我知道臺史所檔案館可以使用總督府公文類纂，就不用到南投(臺灣文獻館)，我之前就申請到臺史所訪問，從 2012 年 9 月到 2013 年 3 月，就可以常常到閱覽室使用總督府檔案，那時候就印了很多資料。」(C6：41-44) 使用者申請成為訪問學員/學人，可配有固定研究空間，方便於閱覽室開放時間，隨時就近到查找和取用所需的檔案館藏。

由上述到館前準備工作分析結果，受訪者在檔案館有限的開放時間和諸多的應用規範，造成使用者到檔案館前就遭遇繁瑣的申請作業，甚至倍受爭議的內容審核程序等應用阻礙。

### (三) 選用的查檢工具

綜合分析檔案館使用者選用工具，主要仍以各館建置的檔案



館藏查詢系統之基礎工具，包括「國家檔案資訊網」、「館藏史料文物查詢系統」、「臺灣史檔案資源系統」，後二者是屬實體典藏與數位典藏之複合式系統；和各館建置的數位典藏系統，如「數位檔案檢索系統」、「臺灣總督府公文類纂查詢系統」，可查詢和直接取用數位典藏成果。其次是史料彙編出版品和數位內容系統，如國史館的《蔣中正總統事略稿本》，和臺史所檔案館「臺灣日記知識庫」等，針對檔案內容加值出版品或數位系統，亦可查詢和直接應用特定檔案來源或類型史料內容。最後是則是利用檔案管理局建置的 Across 和 Google 等整合查詢與搜尋工具，是查詢與連結多元來源資訊的查檢工具。

茲就各類型查檢工具，各館使用者選用情形，分述如下。

#### 1. 館藏資訊查詢系統及數位典藏系統

檔案管理局 10 位受訪者皆利用「國家檔案資訊網」查找所需檔案館藏資訊，以填寫檔案調閱申請單上的卷名與檔名，事先提交申請與等候審核通知。

國史館 10 位受訪者皆表示是利用「館藏史料文物查詢系統」查詢館藏資訊和直接以列印或抄錄取用數位典藏成果，有 3 位受訪者表示也會利用「數位檔案檢索系統」查詢與取用該館數位典藏成果。

臺史所檔案館有 8 位受訪者會選用「臺灣史檔案資源系統」，查詢檔案館藏資訊和直接列印或抄錄取用數位典藏資源，有 8 位受訪者會選用「臺灣總督府公文類纂檢索系統」，查詢和取用總督府公文類纂之特定全宗數位典藏成果，有 4 位也會選用「臺灣研究古籍資料庫」查詢與取用舊籍的數位典藏成果。

## 2. 史料彙編出版品與數位內容加值系統

國史館有 7 位受訪者表示也會利用國史館所出版的史料彙編，如《蔣中正總統事略稿本》、《戴笠史料彙編》等出版品查詢和取用相關主題檔案資源。其中 B3 和 B5 是研究者在實地觀察時，發現使用者利用數位典藏系統閱覽和抄錄檔案時，手邊也有《蔣中正總統事略稿本》，一下子瀏覽數位影像，一下翻閱出版品，2 位皆是國外使用者，他們表示是用來比對檔案內容和確認相關時間點。

臺史所檔案館有 6 位受訪者表示會利用「臺灣日記知識庫」查詢和取用日記全文及註解內容；和 4 位受訪者會利用「臺灣總督府職員錄系統」查詢日治時期公務單位人物任職資訊。

## 3. 整合查詢平台與 Google 網路搜尋引擎

檔案管理局有 2 位受訪者表示會利用該局建置的「檔案資源整合查詢平台」進行跨機構查詢，若是屬國家檔案典藏，仍需利用「國家檔案資訊網」以查詢和申請檔案調閱。

臺史所檔案館有 2 位受訪者表示，在利用 Google 搜尋引擎查詢，會連結到臺史所檔案館網站中專題資源或「臺灣史檔案資源系統」，其中 1 位受訪者提到：「其實最早是用 Google，打『大成火災保險公司』，就連結到一個方塊，…看到臺史所檔案資源系統，然後才知道杜香國檔案文書，後來我在研究這個公司內部股東…。」 (C5：245-249)。

由上述使用者選用查檢工具分析結果發現，受訪者能選用的檔案查檢工具，除了館藏查詢系統之基礎工具外，因數位典藏發展與資訊網絡普及，使用者還可以選用各式數位系統，或利用 Google 等資源整合查詢平台，搜尋跨機構或多來源檔案資訊。

#### (四) 採取的檢索策略

使用者選用各式查檢工具後，所使用的檢索策略，主要是以主題關鍵字(24 人，80%)、人名(16 人，53%)、單位名稱(12 人，40%)等查詢方法；其次是以檔案全宗、系列或整類瀏覽策略(12 人，40%)，採取逐件瀏覽或逐頁閱覽策略。

檔案館使用者最常採取主題關鍵字查詢策略，受訪者中有 24 位表示是以關鍵字查詢，特別是開始一個研究主題資料查找時，會自己嘗試用很多與主題相關的關鍵字，受訪者表示：「查詢方式都是以關鍵字，我是用明信片、繪葉書、始政紀念等。」(C1：69-72) 另一位也表示：「譬如我的題目的產業組合，我就會用產業組合、信用合作社這些關鍵字。」(B9：190-193) 或是用很簡單的詞彙，希望可以儘可能找到所有可能相關的資料，其中一位受訪者表示：「譬如說，我去查樟腦，通常我就只用樟腦，砂糖的話就只用糖，不會寫得很複雜，我寧願出來一大串不相關的東西，我都可以刪，因為我怕漏掉我要的東西。通常一個字、二個字、三個字就這樣而已。」(C8：195-199)

其次是人名查詢，受訪者中有 16 人，除了主題外，還會針對研究主題的相關人物，用人名查詢，「蘇聯軍隊，簡單的寫成蘇軍，還有一些人的名字，譬如說那個市長，所有的警察局長，因為從我在之前的研究已經有看到他們的名字。」(B3：257-258) 若是鎖定某個人生命經歷的相關研究，一定是用人名查詢，「到國史館是為了研究陶希聖，基本上就是用陶希聖幾個字打進去，然後就看到汪兆銘的史料和蔣中正的史料，就知道哪幾個卷宗裡面會有，資料也很詳細。」(B10：68-71)

第三是單位名稱的查詢，受訪者中 12 人，會應用特定單位名稱可以直接找到該單位的檔案，其中一位受訪者諮詢同儕後，得知用單位名稱較能精確找到檔案，他表示：「我問過一位檔案館內



部工作的朋友，要查一個很細的東西，他跟我講說，其實編製檔案的概念不會用你想的方式去做。…。單位，你要用這種概念。比如說，你要知道什麼川軍的編制什麼的，你不能直接用主題。…。比如說，剿匪、剿共，或者是電郵、電字、交通或什麼的，當然這樣一出來就是幾千筆或一千筆，就變成我們自己要去過濾，每一筆都要看。…。要用綏靖公署、重慶行署、保安處，你才找得出來。」(A4：384-398) 若是鎖定特定組織發展史，則更需要利用單位名稱查找，受訪者表示：「我會先瞭解哪一些檔案館收藏哪些資料，依據收藏的機關去找，目前我知道檔管局應該只有“農會”的檔案，“水利會”方面，好像就沒有。」(A10：194-196) 利用單位名稱查詢，主要目的是要挖掘這些單位所產生與保存下來的檔案紀錄。在查詢過程中，部分使用者會根據其研究主題的斷代用時間限定查詢範圍。

檔案館使用者除了運用主題、人名、單位名稱等查詢方法外，有四成(12 位)受訪者表示也會運用瀏覽策略，針對特定檔案全宗或系列，或用類號，以逐件瀏覽方式尋找相關檔案，其中 1 位受訪者是用機關名稱(即檔案全宗)，她表示：「你很難用關鍵字去查到你想要的東西，我沒事就上去逛，譬如說我有時候用“機關別”上去看他們現在已經收進來的機關，然後哪一個年代前的東西，一個一個這樣看，有時候確實可以找到跟自己研究很相關的東西。」(A5：267-269)

或認定特定檔案全宗是其研究主題關鍵檔案，亦會採取逐件瀏覽策略，以避免有掛一漏萬之憾，1 位臺史所檔案館的受訪者表示：「有用一些人名、農場名稱，可是我覺得查得不是很完整，我覺得不放心，到最後就把新竹州土地清冊全部稍微看過，再選擇要列印的。」(C7：247-249)

甚至會以逐頁略讀、逐一過濾，1 位受訪者表示：「因為我現

在做的是林學的研究，要從臺灣史檔案資源系統裡面的林業檔案中去找出現治時期的臺灣總督府高等農林學校畢業生在各林業機關擔任的職務，是要地毯式搜索，要一張一張點開來看，很難用做什麼關鍵字查詢。」(C3：133-135) 另 1 位受訪者也表示：「我不用目錄，就直接看蔣檔中的特交檔案，因為那裡面(目錄)時間不對，關鍵字也不對，所以自己親眼看檔案內容，這個最重要。」(B5：113-115)

由上述使用者的檢索策略分析結果發現，受訪者一開始是以以主題關鍵字查詢方式居多，有些受訪者閱覽相關史料或研究成果，或諮詢同儕後，會以人名和單位名稱查詢。其次是針對特定檔案全宗或大類進行逐件瀏覽策略，有些受訪者是希望得到完整檔案內容，有些受訪者是對檔案目錄資訊的正確性有所質疑，而採取地毯式搜索，或逐件一頁頁閱讀與抄錄。

#### (五) 與檔案館員互動與諮詢內容

使用者到館除了選用查檢工具尋求檔案資訊外，也與檔案館員互動。但與館員互動內容多為使用程序與系統操作等問題；且在檔案館較少主動與其他使用者互動。

使用者與檔案館員的互動，主要是檔案應用程序上的互動，有 1 位受訪者談到：「一開始到館的時候，閱覽室服務人員就請我們簽名，確認給我們哪些檔案，結束的時候再還給他，再簽名或付費，剛開始要利用電腦的時候也會詢問他們。」(A9：518-520)

與館員互動除了上述應用程序的必要接觸外，主要是詢問有關系統操作技術問題，1 位受訪者表示：「我在查詢或使用檔案時會詢問館員這個檔案到底是什麼，即使是一個很簡單的問題，其實各位單位都一樣，每一個坐櫃臺的常常只是輪流，可能就不太清楚這個檔案本身是什麼性質，他們只是你需要我就調給你，你電腦不會，我就告訴你怎麼操作，大概都是這樣的。」(C10，

另 1 位受訪者也表示：「跟他們的互動大概就問問我還有多少還沒看，其實站在外面的不一定是他們的館員，有時候是工讀生，我們進去的時候一看就知道是工讀生，你也不會想問太深入的問題，頂多就是問我還有多少資料，這裡中午有沒有休息啊，開到幾點之類的，簡單的，指示性的問題。」(A7，421-425) 使用者不會主動諮詢有關館藏方面的參考性問題。

少數受訪者則會向館員反應閱覽服務空間的建議，1 位受訪者表示：「因為他們要搬到新莊了，我建議可以留幾台電腦，派駐一些人留在這裡，因為去新莊非常不便，為了要看檔案特別跑到新莊，還蠻遠的。像國史館以前在新店的話，要看檔案的話都要大老遠跑去，後來他們在台北開了服務點後，就方便很多，我是希望他們可以在台北留一個工作室或辦公室在這邊，方便大家。當然原件還是要去新莊，但我希望電腦檔在這邊。」(A1：255-259) 或是關於檔案開放應用規範等意見，1 位受訪者表示：「有時候因為個資法，他們會把一些人名遮起來，譬如說把整張畢業證書套起來，我只是要瞭解當時畢業證書的樣子，就會跟他們反應爭取看檔案的權利。」(A7，415-417)

使用者在檔案館閱覽室很少與其他使用者有所互動。研究者在國史館臺北閱覽室觀察，就發現幾乎每位使用者都很專注在電腦前查詢、閱覽數位影像或抄錄檔案內容，僅觀察 A7 時，發現有位使用者跑來問電腦操作問題，他受訪者表示：「昨天那個剛認識的人，今天有來問我，坐在我旁邊的，他也是查外交部的。昨天我就向他自我介紹一下，我們就開始聊天。…聊關於我們自己的研究，自己的學校之類的。今天他就問我關於打印資料，他在看蔣介石的資料，沒辦法打印。…他可能不好意思去問館員。」(A7，415-417)

多數受訪者皆表示，要把握有限時間，查詢和取得自己需要的檔案資源，其中 1 位來自中國大陸學者表示：「我在長沙街要把握時間利用電腦列印或抄打檔案，很少和其他讀者交流。在新店等候調閱檔案或午休時候，會和其他讀者交流，聊聊檔案利用心得，更多是兩岸的社會文化吧。」(B8：285-287) 臺史所檔案館來自中南部大學教授的受訪者也表示：「其他讀者也都安安靜靜，自己看自己的，有的就是打電腦。所以大家來檔案館就是把握每一分每一秒。」(C9：310-311)

由上述使用者與檔案館員和其他館內使用者互動分析，受訪者受制於檔案館應用規範，入館時皆必須與館員辦理入館與調閱檔案手續。多數使用者不認為檔案館員具有檔案專業知識，詢問關於系統操作等，不會想進一步諮詢館藏內容或檢索策略等參考問題。檔案館員是所謂財產管理者，而不是資訊服務者，更遑論是知識領航者。

也受限於閱覽室有限的開放時間，和加上困難的檔案取用規定等，受訪者必須把握時間在自己檔案資料蒐集工作，在閱覽室很少與其他用使用者交流和互動。

## (六) 與其他社群人際互動及其內容

檔案館使用者在尋求與使用檔案過程中的社群網絡互動，25 位史學研究受訪者的社會網絡有師生間、同儕間、以及與研究對象家族成員等較密切的互動，包括檔案知識傳授，資訊交流與資源分享，以及檔案合作解讀等。5 位非史學領域使用者，在資訊尋求與使用過程中，和其他人際互動較少，僅就檔案館訊息交流與分享。茲分述如下。

1. 歷史學領域師生互動：檔案知識訓練、訊息交流、與資源分享

首先是歷史學領域的師生互動，如同前述受訪者得知檔案館訊息管道主要是來自與歷史課程授課和指導教授指引，1位受訪者提到：「課堂上老師有提過臺史所檔案館，申請臺史所訪問學員前，有到過臺史所檔案館網站，是連線使用過總督府公文類纂；跟老師 meeting 時，老師說以前也申請訪問過臺史所，臺史所有很多檔案資源可以用。」(C1：146-149)

因此，擔任大學教授或兼課的研究人員，多數受訪者表示會在課堂講授或論文指導過程中，和學生分享檔案館的館藏訊息，或要求學生實際到檔案館查詢與使用檔案資源，1位受訪者表示：「會告訴學生哪裡有什麼檔案，如果要做什麼主題的研究，檔案會在哪裡，或是你特別看到哪些東西可能對什麼研究有幫助，會告訴學生讓他們去看。教學生去檔案館查，若有工讀金，就會給學生工讀機會，給他們一個主題，試著讓他們去搜尋，去看檔案、抄打內容。」(A5：640-643)

或是試著讓學生作為學位論文研究的材料，另1位教授就提到：「譬如說新埔蔡家的檔案，我覺得很高興看到客家人的資料，會跟專班的學生說，如果有新埔在地的，想辦法運用這些資料，可能還蠻片段的，加上當地的田野調查，假如和蔡家又有點交情的話，這個家族史可能就做得起來。」(C8，313-316)

此外，學生也會與師長討論或分享檔案資源，1位受訪者提到：「像之前老師在研究豬隻貿易，我在總督府檔案有看過豬隻保險，我就把我印的部分直接借給老師看。老師說其實那部份和他的研究蠻相關的，就有使用進去。」(C5：429-431)

## 2. 史學社群同儕之間互動：資訊交流、資源分享、與共同解讀

再者，是史學社群同儕之間交流，互動內容除了交流與分享檔案館的館藏訊息，還有共同解讀史料內容，以及諮詢或討論系統檢索方法，1 位受訪者就提到：「我是覺得檔案局蠻可惜的，他的材料真的很豐富，我找了很多資料，後來就介紹一位朋友，他是做東北的，我帶他去，他後來在那邊也弄了不少。」(A4：645-647)

使用者參與史料解讀班或朋友聚會時，會討論查到的檔案資源，1 位受訪者表示：「解讀時，會分享一些檔案中有關人物的私人交流，因為涉及個人隱私，不能出版，但大家私下還是會互相分享，當時不能用，但可以增加對某些事、某些人的理解與判斷力。」(C2:327-330)

查詢過程的檢索策略，也會詢問較有經驗的同儕，1 位受訪者就表示：「我問過一位檔案館內部工作的朋友，要查一個很細的東西，他跟我講說，其實編製檔案的概念不會用你想的方式去做。…。單位，你要用這種概念。比如說，你要知道什麼川軍的編制什麼的，你不能直接用主題。」(A4：384-392)

## 3. 史學研究者與研究對象家族成員互動：資訊交流與資源分享

史學研究受訪者到檔案館查到和取得相關家族檔案，會主動回饋與分享給研究對象家族成員，1 位受訪者表示：「我到檔案館也會幫忙研究對象後代蒐集和他們家族有相關的資料。老先生不會知道怎麼用數位的資料，或是已經整理好的目錄。只要我有蒐集到就會分享給他們，我覺得這是互相，因為他們也幫我很多。」(C5：169-172)

另 1 位受訪者也幫忙遠在美國的朋友協助申請和取得檔案，他表示：「因為我在蔣中正檔總統文物裡面找到二張照片，

是我朋友(也是研究對象的後代)很想拿的，因為是他的媽媽和蔣夫人在一起。蔣中正的資料不允許打印，所以要做一些申請授權才能拿到那二張照片，我就幫他處理這個程序。」(A3：334-338)



#### 4. 非史學領域使用者與文史同好互動：檔案館訊息交流

非史學研究受訪者，在尋求與使用檔案過程中人際互動較少，僅有 1 位受訪者是透過文史同好得知檔案館訊息。

由上述使用者和其他社群人際互動分析結果，在資訊尋求與使用過程中，史學研究者相較與檔案館員互動，是非常仰賴史學社群師長的檔案知識傳授與檔案資訊引導，和與同儕交流檔案資訊、分享檔案資源、和合作解讀史料等。以及史學研究者與研究對象家族成員分享相關家族史料，非史學領域受訪者文史同好交流檔案訊息。因此，檔案不僅僅是證明過去歷史真相的一手證據，亦是連結現在社會人際網路的重要觸媒。

綜合上述，臺灣檔案館使用者在資訊尋求過程，會歷經與實體環境互動，包括得知檔案館訊息管道與到館前準備事項；和人機互動，包括選用查檢工具及其檢索策略；以及人際互動，包括與檔案館員和其他人際互動等資訊尋求過程，茲就本研究結果，摘錄如表 4-4。

表 4-4：資訊尋求過程的概念及本研究結果

資訊尋求 相關概念	資訊尋求過程 概念及其屬性	檔案館使用者資訊行為特性 (本研究結果)
得知檔案 館的訊息 管道	<p>■史學研究者： 社群互動、個人 工作經驗、史料 彙整或網站</p> <p>■非史學研究者</p>	<p>■史學研究受訪者(25 人)，主要教師課程授課或 論文指導、同儕交流等史學社群互動(11 人)， 和先前工作經驗或現在工作關係(10 人)，僅有 少數使用者是經由史料彙編或網站等檔案館訊 息管道(4 人)。</p> <p>■非史學領域受訪者(5 人)，則透過網站(2 人)、 個人經驗、檔案專業、和文史同好資訊交流。</p>
到館前的 準備事項	<p>■事先申請及內 容審核程序、安 排長期密集到 訪計畫、申請訪 問學人/學員</p>	<p>■檔案管理局所有(10 人)受訪者都必須事先提交 檔案調閱申請和等候審核通知。</p> <p>■國史館有 5 位使用者需要安排寒暑假或申請海 外研究計畫，以長期密集館抄錄或列印檔案</p> <p>■中研院臺史所檔案館有 4 位使用者會申請成為 該所訪問學員/學人，以就近到館列印或抄錄</p>
選用檔案 查檢工具	<p>■館藏查詢和數 位典藏系統一 查詢館藏資訊 與取用檔案資 源</p> <p>■史料彙編與數 位加值系統一 查詢與取用檔 案資源</p> <p>■整合查詢平台</p>	<p>■檔案管理局 10 位皆需利用「國家檔案資訊 網」。國史館 10 位受訪者皆會利用「館藏史料 文物查詢系統」，其中 3 位亦會選用「數位檔案 檢索系統」。臺史所檔案館選用「臺灣史檔案資 源系統」和「臺灣總督府公文類纂檢索系統」 各 8 人次，「臺灣研究古籍資料庫」有 4 人次。</p> <p>■國史館使用者利用史料彙編有 7 人次，其中 2 人是在閱覽室參照使用。臺史所檔案館有 6 位 受訪者會選用「臺灣日記知識庫」，有 4 位會利 用「臺灣總督府職員錄系統」。</p> <p>■檔案管理局 2 位受訪者會利用「檔案資源查詢 平台」。臺史所檔案館有 2 位受訪者是利用 Google 查詢連結至網站或相關數位典藏系統。</p>

(續)



表 4-4：資訊尋求過程的概念及本研究結果(續)

資訊尋求 相關概念	資訊尋求過程 概念及其屬性	檔案館使用者資訊行為特性 (本研究結果)
主要執行 檢索策略	<p>■查詢：主題、人名、單位名稱</p> <p>■瀏覽</p>	<p>■使用者主要採取查詢策略，以主題查詢最多 (24 人，80%)，其次是人名查詢 (16 人，53%)，第三是單位名稱查詢 (12 人，40%)。</p> <p>■採取瀏覽策略有四成，針對特定全宗、系列或是大類等瀏覽策略，逐件瀏覽。</p>
與檔案館 員互動的 內容	<p>■指示性問題： 應用程式、系統操作、以及意見反應等</p> <p>■參考性問題： 館藏資源、檢索策略</p>	<p>■所有使用者都必須在入館時向檔案館員辦理登記和檔案調閱等應用程式。此外，使用者主要詢問相關系統操作問題。少數使用者會主動反應檔案開放與應用服務建議。</p> <p>■多數使用者不認為檔案館員具備檔案專業知識，很少主動諮詢館員，關於館藏資源或檢檢策略等參考性問題。</p>
和其他社 群的人際 互動	<p>■史學研究者： 師生、同儕、和研究對象家族成員互動</p> <p>■非史學研究者： 文史同好互動</p>	<p>■史學研究者會與師長、同儕、學生等史學社群互動密切，包括檔案資訊交流、檔案資源分享與合作解讀，少數受訪者會與研究對象家族成員分享所取得的家族檔案。</p> <p>■非史學領域受訪者在資訊尋求過程中，較少與其他人互動，僅有 1 位透過文史同好交流得知檔案館訊息。</p>

### 三、資訊使用過程

使用者經過資訊尋求活動，查得所需檔案資源，就進入資訊使用過程。本段亦根據紮根理論面向分析中的「過程」面向，著重於受訪者描述與檔案資源互動的歷程。檔案館使用者的資訊使用過程，包括使用者偏好和調閱檔案載體、檔案取用方式、和檔案應用程序等互動過程。茲就本研究結果說明如下。

#### (一) 使用者偏好與調閱檔案載體

使用者透過查檢工具查得檔案館藏資訊後，需透過調閱程序方能使用檔案資源。檔案館使用者為查證過去歷史事件的一手證據，多數受訪者是想看到檔案實體原件，認為最能呈現歷史事件形成最原始的樣貌。但能調閱的檔案載體通常是由檔案館決定，目前各檔案館大都以提供影本或數位影像等複製品為原則，尤其是臺灣推動多年數位典藏計畫成果，國史館和臺史所檔案館都累計為數甚多的數位影像；多數使用者可接受檔案館提供的數位化形式，其理由包括方便取用、可整合多種來源和減少對調閱使用過程對原件的傷害。茲就實體原件和數位典藏等載體調閱情形，說明如下。

##### 1. 實體原件

檔案使用者偏好調閱檔案原件，大多數使用者認為看到檔案原件較能完整理解史料原始樣貌及其事件形成過程，有 1 位受訪者表示：「雖然有數位檔案可以用就很好了，但還是想看到原件，喜歡紙本，主要可以觀看檔案原樣。當然退而求其次，彩色電子檔比黑白影本好，主要還是看檔案的內容，記錄的程序、事件的經過，像公文上的浮貼次序可以瞭解政策形成的過程。」(C2：251-256) 另 1 位受訪者也提到：「我覺得紙本的證據力還是最強，包括原件的色澤、印章、字跡。…如果遇到沒有辦法解決的時候，我覺得原件還是要出場，要不然你沒有辦

法看到文件本身的整個脈絡。」(C7：222-227)

亦有使用者無法完全信任數位化過程能否保持檔案的完整性，受訪者表示：「幾乎都調原件，不太喜歡看電子檔，我總覺得電子檔沒有給我一種看到全貌的感覺。像我每次看臺灣總督府檔案，我都覺得他們應該有一些資料沒有掃描進來。」(A7：349-351)

## 2. 數位典藏

就數位典藏形式而言，由於國史館和臺史所檔案館參與數位典藏計畫多年，受訪者表示使用數位影像也很方便，1位受訪者表示：「我覺得這邊的數位化做得非常好，是那個系統好，你可以放大，這個很方便。特別是我先前一年在大陸，這邊比大陸(檔案館)好，無去比較，開放很多檔案，所以我覺得這個是檔案天堂。」(B3：298-301)

數位化檔案可整合不同檔案來源在同一套系統之中，提供使用者跨資料檢索，找到更多史料來源，有1位受訪者表示：「像檔案館弄了一些系統(數位典藏系統)後，就會覺得很方便，像檔案或圖書什麼一些不同的東西都可以在系統上找到，其實覺得只要有數位影像，也不一定要用到原件。」(C2：390-391)另1位受訪者也提到：「光這個數位化檔案本身，不論哪一套，在提升研究的能量上，我覺得很強，它的跨越性組合(檢索)，工具部分很方便，還有你可以聯想和連結的東西，就在你的腦袋裡面有新的超連結。」(C9：324-328)

以及數位化開放取用亦可減少對原件多次翻閱的損壞，研究者觀察1位檔案管理局的使用者，調閱檔案原件後，會戴上館員提供的白手套，一頁一頁翻閱，並用自行攜帶相機，翻拍所需的檔案，他表示：「如果沒有要求很清晰的話，當然是看數位化的速度比較快一些，紙本還要翻，還要影印、拍照。...

看原件的話，翻太多次的話，原件會壞掉，所以還是用電子檔可能會比較好一點。」(A1：199-202)

由此可見，對於檔案載體偏好與調閱分析結果，受訪者偏好可以親眼查閱檔案實體原件，以證實檔案的真實性與完整性，由於數位典藏計畫推動，檔案館為保護原件的長期保存，使用者只能調閱數位影像，一方面數位典藏是發揮取用方便和資源整合的優點，但一方面也剝奪了使用者調閱原件的權利。

## (二) 檔案取用方式及其攜帶的設備

使用者調閱檔案後，不論是實體原件或數位典藏，不能像圖書館藏書辦理借出，而需以複製方法取用方式。檔案館使用者因應檔案館規定，會兼採不同方式。綜合分析使用者取用檔案方式，依序是列印/影印(16 人，53%)、抄寫/繕打(12 人，40%)、和翻拍/下載(10 人，33%)等三種。因此，使用者會攜帶到館的設備，主要是筆記本、筆電、和照相機等檔案取用設備；少數是電子翻譯機、色卡、壓克力尺等輔助設備。

### 1. 檔案取用方式

首先，就使用者取用檔案館藏的方式，以列印或影印方式最多(16 位)，主要是臺史所檔案館與國史館的使用者，受訪者表示：「找到檔案後，把整卷稍微看過，有空就趕快去申請列出來備用，免得檔案館又改變政策。」(C7：361-362) 另 1 位大學教授表示：「因為平常要上課，上課前要備課，所以就網路上查查目錄，再請助理去印。印下來也比較容易掌握，相較電子檔用滑鼠滑來滑去，比較可以看到全部的感覺。」(B9：215-216)

其次是以抄錄方式取得檔案內容，有 12 位(國史館有 7 人和臺史所檔案館有 5 人)，因館藏只開放抄錄或國史館的 1/2

列印限制，只能採取筆電繕打或筆記抄寫方式取得檔案內容，一位國史館使用者表示：「我之前查的都是外交部的，大概印了 1 千多頁。...一般都還是可以呀，因為我只有 2、3 個卷宗會超過這個限制，到這個限制我就直接抄，沒有辦法，就自己抄。」(B3：207-209、213-214)

使用者因為還要調整數位影像觀看比例，和辨識手寫字跡、判讀標點和段落等內容解讀過程，平均一整天只能 key-in 5 千字左右，若還有中文繁體字辨識問題的外國人士，則能抄錄檔案量會更少，1 位日本學者表示：「一天可以抄 10 幾頁，一個禮拜 5 天，就寫完這個筆記本一本或一本多一點；10 多來可能有 20~30 本左右。」(B5：185-186) 其中受訪者 B4，研究者在國史館實地觀察時，發現他一直盯著數位影像，用筆電繕打檔案內容，他受訪者表示是因受人委託到館抄錄特定檔案卷宗，不需查詢與篩選檔案，純粹打字，加上有相關檔案整編工作經驗，有時一天可繕打到 2 萬字。

第三是翻拍/下載數位檔方式有 10 位，其中 8 位是因檔案管理局開放使用者可以翻拍或下載數位檔方式取用所需檔案，1 位受訪者表示：「我幾乎都是翻拍，很少影印，太貴了，翻拍資料比較好利用。」(A7：323) 或因出版需要圖像輔助說明，1 位受訪者表示：「我之前已經在國防部看過，只是想來拍攝一些，可以做我那個書的出版要用的圖片檔案。」(A2：37-38)

或因以下載電子檔方式較為方便：「我去的時候，他們就會先開電腦，跟我講說你要的那些檔案已經放到電腦上了。你可以開始看了。通常就是看一看，大概沒有問題的話，我全部都要或什麼的，他們再幫你製作成光碟，光碟要收費嘛。...我比較不太喜歡待在那兒一直盯著電腦，大概每個檔案看一看，有些放大看會模糊，就記下檔號，他們會重新掃描，要確認至

少你帶走的光碟，圖檔是沒有問題的，再帶回去慢慢研究使用。」  
(A4：483-485、489-490)

而臺史所檔案館和國史館是不開放使用者翻拍或下載數位檔，僅有 2 位國史館受訪者因為內部纂修人員史料編纂工作所需，也必須以專簽方式取得數位檔。

## 2. 攜帶到館的檔案取用設備

就使用者自行攜帶取用檔案設備方面，超過一半(17 人)受訪者會帶筆記本，以便註記檔案目錄重點或用來抄錄檔案全文；其中臺史所檔案館使用者有 8 人，國史館使用者有 6 人，通常使用者會同時帶著筆電，如 1 位臺史所檔案館的受訪者表示：「以林業檔案來說，我用的檔案大部分是只能抄錄，不能列印，我會先筆記抄錄，再 key-in 到我的電腦裡。」(C3：241-242)

有些研究者則習慣只帶筆記本，其中一位受訪者表示：「我去檔案館除了筆記本、筆之外，另外就是帶錢，能夠複製我就馬上複製下來，然後回家慢慢處理。我會在意鍵盤打字聲音吵到別人，所以我自己其實不是很喜歡帶電腦。」(C8：227-230) 另一位使用者也表示只用筆記本抄寫取得檔案內容，受訪者表示：「10 年來一直看特交檔案，資料很多很多，慢慢看，全部都抄下來，從幾月幾號到最後，都寫下來，一天可以抄 10 幾頁(筆本本)，10 年來可能抄寫了 20、30 本這樣的筆記本。」  
(B5：181-186)

其次，是有 13 位受訪者表示會攜帶筆記型電腦，其中以國史館使用者 7 位最多，1 位國史館的受訪者表示：「我之前查的都是外交部檔案，可以印(有 1/2 限制)，超過 1/2 限制我就直接用筆電 key-in；今天開始看事略稿本，要用另外的電腦(國史館區分為可列印和不可列印的電腦工作站)，就只能用筆電抄了。」(B3：235-244) 另 1 位中國大陸學者也帶著筆記，

受訪者表示：「我就用打字的，上回來打完字，回去細看還有錯別字，這次還來校對一下。我打字不算快，大概一天 5、6 千字，因為還要看(辨識)，有的要調(檔案數位影像的方向或大小)。」(B7：130-136)

第三是攜帶相機有 6 位受訪者，全部都是檔案管理局的使用者，該館影印和電子檔下載都需要收費，而翻拍是免收取費用的，一位受訪者表示：「照相機一定要帶，因為影印實在太浪費錢了，他們也有提供翻拍架設備，所以照相機一定要帶在身上。」(A7：138-139) 因國史館台北閱覽室與臺史所檔案館，大多數館藏已數位化可提供列印，而檔案內容只開放抄錄者，禁止使用者拍攝，到館使用者是不能攜帶相機入館。

少數使用者會攜帶其他物品或設備入館，研究者在國史館臺北閱覽室，觀察到 1 位到訪國史館美國博士生，除了筆電、筆記本外，還帶了一台電子翻譯機，閱讀檔案時，會用觸控筆手寫輸入如「兆」、「感」等中文字。他受訪時表示：「因為我沒學過繁體字，研究論文時才開始看，不是都看得懂，大部分，我只會看一半，有那個翻譯機很方便，沒有的話會很麻煩的」(B3：287-291)。電子翻譯機主要是協助辨識文字，以便繕打取用檔案內容。此外，還有 1 位檔案管理局使用者表示，因個人對影像品質的要求，翻拍時也會帶色卡、壓克力尺，以作為影像色彩比對和檔案文件固定之用。

由上述使用者取用檔案方式與攜帶入館設備分析結果，受訪者除了必須在有限開放時間查詢與選擇檔案，也只能遵照檔案館嚴苛取用規範，克服手寫字跡辨識等檔案解讀困難，以複印和抄錄方式，儘可能取得所需檔案資源。

### (三) 檔案應用的方法與步驟

檔案館使用者應用檔案程序，由於受訪者主要是史學研究者，受其史學領域專業方法訓練，檔案應用的步驟強調自原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較、到歷史觀點解釋。

歷史研究的專業訓練就是利用多元史料來源參照與解釋，一位日本學者受訪表示：「…這對歷史瞭解是很重要的，比如說一個會談或一個事變，談判會議的時候，那些參加的人員在會在一起談判，當時檔案會在不同國家，日本的檔案館、美國的檔案館、臺灣的檔案館(的檔案)結合起來，中方的紀錄和日方的紀錄合在一起看，那會很有意思的，因為一個會談紀錄也不一樣，中方的觀點，日方的觀點，檔案併在一起的話，意義也會不一樣。」(B5：328-332)

對於檔案史料的解讀程序，1 位大學教授受訪者指出：「我覺得解讀能力很重要，當資料如海的時候，你怎麼找到駕舵的方法。我在查看檔案的時候就已經在讀了，有些檔案你還要沈澱，不是打下來就算了，因為有時候你打下來是散的，沒辦法綜合，我自己希望看幾個檔案就可以綜合出一個新的面向，所以我一邊在看檔案的時候，已經一邊在構思了，等於是我不再和史料在對話了。」(C9：249-254)

完整檔案應用程序是從原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較、以及歷史觀點解釋，1 位史學研究人員表示：「會先閱覽判讀檔案內容、整理資料內部的關連性、不同來源資料多元比照，歷史研究訓練就是多元的、不同立場，像戰犯審判研究題目就要用多語文的資料，不同國家的書寫觀點，公、私領域都要。就是先判斷、分析內部次序、不同檔案比較，最後處理矛盾、不同立場等呈現，自己要有所解釋。」(C2：287-296)

非史學領域受訪者中，因歷史小說創作或個人興趣主題歷史



書寫需求，多數使用者已有相關歷史研究與檔案使用經驗，亦重視檔案內容的歷史真相考訂程序，其應用方法與步驟亦如同史學研究者的應用程序。

綜合上述，臺灣檔案館的使用者在資訊使用過程，由於檔案資源唯一性，檔案原件無法如圖書館書刊可借出館外，以及各館檔案應用規範是以到館使用影本或數位典藏等複製品為原則，因此，使用者與檔案資源互動，包括偏好與調閱檔案載體、檔案取用方式與攜帶入館設備、以及檔案應用方式與步驟等資訊使用過程。茲就本研究結果，摘錄如表 4-5。

表 4-5：資訊使用過程的概念及本研究結果

資訊使用 相關概念	資訊使用過程的 概念及其屬性	檔案館使用者資訊行為特性 (本研究結果)
使用者偏好與調閱 檔案載體	■原件、數位影像	■使用者偏好檔案能看到檔案原件，最能呈現歷史事件過程原始樣貌；但能接受檔案館提供的數位化影像，方便調閱使用，亦可整合多元來源、提昇檔案資源查找與取用。
檔案取用 方式	■列印/影印、抄寫/繕打、翻拍/下載； ■取用設備有筆記本、筆電、照相機等	■使用者取用檔案，依序是列印/影印(16 人，53%)、抄寫/繕打(13 人，43%)、和翻拍/下載(10 人，33%)等三種方式。 ■使用者會攜帶到館的設備，主要是筆記本(17 人，57%)、筆電(13 人，43%)、和照相機(6 人，20%)等取用設備；少數是電子翻譯機、色卡和壓克力尺等輔助設備。
檔案應用 程序	■原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較、歷史觀點解釋	■史學研究者與有經驗使用者，皆強調檔案使用的方法及其步驟，依序是原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較、和歷史觀點解釋。

#### 四、經驗結果評估

本段主要根據紮根理論面向分析中的「結果」面向，參考 Dervin 意義建構理論中結果評估有正面助益和負面影響，其中正面助益亦參考 Taylor 對資訊使用的定義，分析受訪者對整體資訊尋求與使用行為經驗的自我評估。茲就臺灣檔案館使用者對到館尋求與使用檔案的正面助益和負面阻礙等經驗結果，說明如下。

##### (一)結果評估(正面助益)

檔案館使用者對於整體資訊行為經驗的正面評價，包括找到確證性歷史資訊、發現新檔案啟發新研究構想、親身感受歷史滿足個人興趣、重新思考歷史觀點等，關於檔案的價值與意義；以及連結人際網絡、增進個人檔案技能、和發現資訊科技工具的能量等，有關資訊行為過程中，對於個人、以及與人際、系統工具、環境互動之正面效益。

##### 1. 找到歷史研究的確證性資訊，得到支持與確認

檔案館使用者都是為了歷史真相而來，多數受訪者表示能找到自己研究所需的歷史證據資料，1 位檔案管理局受訪者表示：「像吳肇章這個案子，國史館那邊大概只能看到他(蔣中正)怎麼想，可是在這裡(檔案管理局)，你可以看到原來這是他殺的。我最早知道這個案子的時候在做其他的東西，然後是在看大陸文史資料，他們寫蔣介石為何槍斃吳肇章的題目，裡面提到是我們老蔣堅持要把他殺掉的。你當然會覺得很奇怪，為什麼像吳肇章這樣的小人物，大概只是個地方豪強、老大，做到縣的米糧工會的會長，反正就是一方之霸。以當時全中國來講，哪一個縣沒有這種人？為什麼他會特別關注？所以你現在找到這個檔案，你會更瞭解老蔣不但關注，而且是他親自下令的。...妳看這：『吳肇章案重大，而且延誤多時，應即槍決，勿再延誤，...，然後中正(簽名)』。」(A4：766-778)

有 1 位日本學者也提到：「我在檔案館主要用總督府公文類纂，找到很多檔案，像第 180 冊的檔案，在我 3 月底要出版的專書中，是其中一章主要就是用這一部分的檔案。」(C7:229-231)

## 2. 發現新入藏檔案，啟發新的研究構想

受訪者表示，到檔案館查找研究主題相關的檔案，有時會偶然發現新入藏的檔案，也能啟發新的研究構想。1 位中國大陸學者表示：「我這次來主要補充一些資料，就是 49 年到臺灣以後，我上回沒得及看那些資料，結果我發現這次開放 49 年以後的，多了。本來已經和出版社說好了，但是我感覺他(陶希聖)到了臺灣以後的歷史還很長，或許先出版 49 年以前的。他到臺灣以後，我覺得事情好像也挺多的，再考慮要不要出版 49 年以後的。...另外，我還看到另一個人的資料，可以弄一本他的資料、文集什麼的，對於瞭解當時那段歷史很有關係。」(B10:106-109、114-117)

另 1 位大學教授提供：「發現臺史所的檔案種類愈來愈多，其實讓我有很多新的想像空間，譬如說新埔蔡家，還有苗栗有二個也是客家人的資料，光那個檔案大概不能做出他的家族史研究，但最起碼我認為在客家研究來講會很有幫助。」(C8:298-301)

## 3. 親身見證過去歷史真相，滿足生活的樂趣

對某些使用者而言，閱讀檔案是研究工作也是生活樂趣，1 位受訪者提到：「我一直都是以我的興趣來研究，因為我本科的時候，老師講到近現代中日關係，和高中時候唸的不同，從那開始對中日關係有興趣。來看檔案、抄寫內容，一個目的是搞文章，一個就是純粹自己興趣想看檔案，慢慢看，慢慢抄。為了寫論文那會很無聊，沒有意義，所以那個論文是結果，不是目的。」(B5:291-296)

另 1 位碩士生也表示：「如果真的對歷史有興趣的話，會覺得看檔案蠻有趣的，因為可以看到平常書上看到哪些名詞的筆跡，會覺得好像是活的東西，而不是只是書上講的東西。還有就是，畢竟檔案一旦經他人轉錄過後就不像自己看到的感覺那麼清楚，自己看過一次後感覺會更深刻一點。」(B2：463-466)

還有 1 位軍職退休的受訪者也說到：「其實每次發現資料都很也快樂啊，等於是自己看了一部中國近代史，有時候會發掘一些很有趣的歷史。」(A2：281-283) 因此，辛苦的調閱檔案和判讀內容，主要還是對過去歷史感到興趣。

#### 4. 重新思考歷史意義，對歷史真實有更多理解

有些受訪者表示，到檔案館實際查找和利用檔案，看到當時紀錄，會重新理解歷史真實性的意義，有些歷史觀念也會改變，1 位受訪者提到：「這幾年，我確實有一些觀念的轉變很大，這和史料也有蠻大的關係。因為，可能以前，黨國教育下的關係，非常討厭日本。透過研究臺灣史，看史料，做研究的過程當中，會發現日治時代的遺產的這個部分，史料會告訴我們真相。當然也不是認同殖民統治肯定論，但是會用檔案的過程中會發現一些正面的東西，以前是根本沒有去思考這個層面。…像釣魚台的問題，我覺得要會回到檔案去看。像戰後初期的資料，其實並沒有把釣魚台寫在國土範圍裡面，這也是一種間接的證據。國民黨是什麼時候開始主張釣魚台是我們的，這是可以由史料來告訴我們，為什麼他會在那個時候提出這個主張。」(C3：604-609，620-625)

或是理解過去歷史真實樣貌，感同身受，覺得感慨，1 位受訪者就表示：「另外一個就是從使用檔案或是自己從事這個研究以來，從清末以降，看了整個中國近代的發展，感受就是說對歷史的觀感怎麼形容，…，比方說我讀了很多軍事檔案，中

國近代從清末以來，到抗戰結束之前，其實軍閥各有各的勢力，有個王將軍抗戰時期在山東，一個師長戰死前曾說過，我們長期內戰多年，勞民傷財，害百姓不能安居樂業，我們現在唯一死，以謝國人，就是這種意思，就很感慨啊。」(A2：284-292)

##### 5. 增進個人檔案智能，提昇原始內容判讀能力與檔案檢索技能

受訪者表示，實際到檔案館找資料、看檔案，可以增進解讀檔案內容，「到檔案館最大幫助就是實際上有看到檔案的機會吧，以前上課的時候畢竟還是聽講，來這邊實際做研究、實際看檔案，看檔案長什麼樣子，把內容抄錄下來做研究，多看、多接觸，就學習到看檔案的能力。」(A1：317-320)

此外，是對數位系統的理解和檢索技巧的提昇，受訪者表示：「我覺得在資料搜尋上臺灣史檔案資源系統可以搜尋到比較全面、比較完整，但操作比較複雜。剛開始的時候會覺得為什麼要這麼多層次，這麼複雜，後來因為了解他是很多檔案資料構成的，就可以理解了。…第一次會覺得怎麼這麼難用，但是之後再用就比較不會有這種感覺，因為也對這個資料的性質比較理解，使用介面也比較熟悉，我覺得自己可能很難察覺，是無心的一種累積耶，這真的就是一次一次去找，才能逐漸累積。」(C3：452-454、461-463)

##### 6. 交流與分享取得的檔案資源，連結人際網絡

受訪者表示到檔案館也會幫忙蒐集和研究對象後代有相關的資料，回饋他們在其研究過程中的協助，1位受訪者表示：「主要是李春生家族，因為臺灣最早的保險公司是他們家成立的，我剛來台北時，有跟他們家族接洽，也透過他們得到不少幫助，所以到檔案館會順便幫忙他蒐集他們家的資料，因為李春生家族有一部分已經捐給檔案館了。…。我找到李家文書我有給李先生。…再透過他接觸到另一位先生的女兒，也有取得她保存

的家族史料。」(C5：150-152、165、167) 透過檔案資源蒐集與分享，連結更多相關家族成員網絡關係。

## 7. 發現數位典藏與整合查詢等資訊環境進展，提升研究能量

近年來隨資訊網路發展，檔案館運用過數位典藏技術整合各式檔案資源，使用者可透過檔案館數位系統，發現各式檔案來源的連結，提升研究能量，1 位受訪者表示：「現在檔案館，光是數位化檔案本身，不論哪一套，在提升研究的能量上，我覺得很強。就是跨越性組合的功能，讓你推進研究的能量，幫助新的面向的研究；把不同來源的檔案都整合在一起，讓你可以連結和聯想，就在你的腦袋裡面有新的超連結，浮現更多面向脈絡的可能性。」(C9：324-328)

由上述使用者對結果評估分析，受訪者到館經驗，除了能找到支持研究和啟發新構想的歷史證據，和思考歷史真實的意義來源外，檔案也能是日常生活樂趣的調劑品，和連結現在社會人際網絡的重要媒介。

## (二)檔案使用負面感受

除前述關於檔案意義，有關個人、人際、系統工具與環境互動的正面助益與想法外。使用者亦表示在檔案館尋求與使用過程中，遭遇個人資訊保護與歷史真實研究的資訊取用爭議、事先申請與內容審核程序的困擾、檔案取用方式的限制、開放時間太短、系統連線與數位影像瀏覽不便等負面感受。

### 1. 個人資料保護與歷史真實研究的爭議

受訪者表示，個人資料保護法造成使用者檔案應用的困擾，「檔案法公布之後，檔案局成立，多了一個典藏單位，但都不太開放，例如國防部的史政局，已經移轉到檔案局，又說要原機關同意才能開放；後來是個資法，二二八、戰犯審判檔案，

把個人資料跟姓名全都遮住，那怎麼做歷史研究，歷史就是人、時間和空間。」(C2：427-430)

且認為檔案開放與政治發展有關，也取決於主事者對檔案館任務的認知，能否回應社會需求與期待，1位受者提到：「主事者對自身的角色可以再開放一點，因為他的角色不是只有保管檔案，是檔案怎麼樣可以被大家運用，這個部分應該要加強。現在是比較用一個自我保護，或是有一點防衛的態度，那樣就是和檔案管理局設置的初衷，沒有充分的發揮他的功能。…。沒有跟著時代的開放，好不容易爭取到檔案可以公開了，結果都送到這裡之後，就沒有辦法看到。…。對國家來講，歷史的重新梳理，尤其臺灣這個，我們的歷史在短期內有重大的改變，國家歷史的重新整理其實是很重要。檔案局在這種情況之下他有個重要的任務，現在看起來他跟這個重要任務有點兒脫節，沒有辦法回應那樣的社會需求，這樣就蠻可惜的，就很被動。」(A5：676-689)

## 2. 事先申請與內容審核程序的應用困擾

受訪者表示，檔案管理局得事先申請調閱檔案，無法隨到隨調，造成檔案使用與歷史研究上很大困擾，1位受訪者表示：「所以我覺得國家檔案局，對我們研究上有個最麻煩的是，譬如說我現在馬上需要這個史料來解釋，結果是請等一個月，而且你不曉得他們審查之後槓掉什麼東西。什麼東西不讓你看。我很想知道到底是誰在審查這些東西，你們可不可以告訴我基於什麼樣的理由。」(A4：581-585)

尤其是內容審核後，檔案資料完整性的問題，「其實他給我們的東西就已經遮蓋了很多訊息。他的人名、出處很多都已經被遮蓋了，有些特別的人名，或是一些他的家住哪裡，很多訊息都…，對我們來說可能是最重要的。另外就是，我們拿到的

東西，雖然可以影印給我們，可是那個東西是完整了嗎？所以有時候用的時候感覺怕怕的。其實我看過幾件，他說他有附件，其實我找了好半天也沒看到附件；他說他有遺書，我裡邊也看不到遺書，我在想可能遺書就是被拿掉了。」(C10：309-316)

### 3. 檔案取用方式規定限制太多

受訪者表示，檔案館開放檔案取得方式限制太多，包括數位影像亦限制到館閱覽，甚至僅能抄錄，其中一位日本受訪者已花 10 多年到臺灣來抄寫檔案，他表示：「以前的檔案是不需要保護，要公開，拿以前的講法就是就國民、人民開放。不僅是外交、政治、經濟，所有的東西，沒有一個在國內就都結束的，幾乎沒有，都是和其他國家、國際之間有關係的，所以這樣的紀錄(檔案)需要對世界的市民公開，像日本一樣，公開在網路上，住哪裡都可以看到，那才會很方便。」(B5359-365)

以及檔案列印有 1/2 限制，另一位中國大陸學者亦表示：「就是只能印一半，還有一個是畢竟我們這邊過來還是有一定程度的不便，這個要求可能有點過份，我們可不可以也透過郵寄方式或什麼的，有些檔案資料能不能幫我們提供一下，因為過來一趟還需要介紹單位，最好是能夠從那邊看到這邊的檔案就更好了。」(B10：291-294)

### 4. 開放時間太短，不利遠來或有其他工作的使用者

受訪者表示檔案館開放時間太短了，都是週一到週五上班時間，利用上非常不方便，1 位中部大學研究生即提到：「國史館的蔣檔和外交部檔案都很多，有些檔案太多了，有時候打開一件檔案裡面就 100 多頁，就要花很多時間看，他們開放時間太短了，4 點多就收了。我已經花了 3 個寒暑假上台北來看，有時間的話還得再來看看，所以六、七月可能還會來，就是口試完要修改的時候可能還要再來看」(B2：425-430)



1 位具公務員身份的受訪者亦表示：「開放時間一定要上班時間就比較麻煩，我都要請自己的休假才能來看，不像圖書館假日都有開放。」(C7：388-389)



##### 5. 系統連線帳號複雜和數位影像使用不便

受訪者表示數位典藏系統保全措施，妨礙檔案資源應用，包括不同系統不同帳號密碼管理機制，和數位影像閱覽與列印不便等。1 位國史館受訪者表示：「有些資料是網路上可以看的，但網路上很麻煩的是需要帳號和密碼，然後呢，密碼又始終不是我記住的那個。…不過，我現在學乖了，記載本子上。可是國史館的始終都回復不起來。他們每次都說密碼已經寄到你的信箱，可是我從來沒收到過。這個問題已經好久了，我碰到好幾次了，後來就算了，就先看別的。」(C3：133-138) 關於數位影像問題，1 位臺史所檔案館使用者表示：「臺灣史檔案資源系統上，數位化的影像，你要一頁一頁點開看，然後一頁一頁印。印的時候常常又沒有辦法印好在一張 A4 的紙裡面，就算你印出來了，還是看不很清楚，這是我覺得他在利用上的一個很大的問題。」(C3：125-128)

由此觀之，相較於檔案館所典藏檔案本身的價值與意義，受訪者對於檔案館提供的查檢工具和規劃的開放應用等中介服務，包括系統連線與數位影像使用，開放時間與取用方式，尤其是檔案管理局採取事先申請和內容審核程序等應用規範，皆造成多數受訪者尋求與使用的困難。且檔案館相關檔案應用規範是受制於檔案法或個人資料法等國家法令規章，依法行政的開放應用規定，使檔案館員的形象就是財產管理者，而不是專業資訊服務者，或是有些受訪者所期待的國家社會共同記憶建構與傳承的協力者。

綜合上述，臺灣檔案館使用者對整體資訊尋求與使用經驗，對於檔案的價值、個人檔案智能、社會網絡、和資訊科技環境等面向，使

用者的評估結果較為正向。而對國家法令規章、檔案館的開放閱覽與應用規範、以及系統工具操作等感受較為負面。茲就本研究結果，摘錄如表 4-6。



表 4-6：本研究資訊行為的概念及研究結果

結果評估 相關概念	資訊行為結果的 概念及其屬性	檔案館使用者資訊行為特性 (本研究結果)
正面助益 與想法	■檔案資源	■對於檔案資源本身的價值，使用者認為獲得支持歷史研究觀點的確證性資訊，啟發新的研究構想，滿足個人生活興趣，以及重新思考歷史真實的意義。
	■個人檔案智能	■增進個人對檔案內容的解讀能力，和提昇資訊系統的檢索技巧等
	■社會網絡	■經由與研究對象家族成員交流與分享相關的家族史料，擴展和連結人際互動的網絡
	■資訊科技環境	■體驗數位典藏與系統整合等資訊科技境進展的能量等
負面阻礙 與感受	■國家法令規章	■使用者認為面臨個人資料保護與歷史真實再現的衝突爭議。
	■檔案館開放閱覽與應用規範	■事先申請與內容審核程序的使用困擾；檔案取用限制太多，包括到館閱覽數位影像、1/2 列印限制、與到館抄錄等；開放時間太短，不利遠來或有其他工作的使用者。
	■系統連線與數位影像列印	■數位典藏系統連線帳號複雜，以及數位影像瀏覽與列印等操作不便。

## 五、小結

由本節的分析，檔案館使用者資訊行為是涵蓋自資訊需求產生、經資訊尋求與使用過程、到經驗結果評估等四個階段，使用者整體資訊行為歷程。茲概述本研究結果如下。



### (一) 資訊需求產生

在資訊需求產生過程，本研究結果發現，使用者到檔案館的動機與意圖，有九成(27 人)是為執行個人工作任務，多數(25 人)是因史學研究工作，少數(2 人)是為了文化創意任務，包括歷史小說創作和電影服飾製作需考證相關時代背景的歷史紀錄與圖像照片；其中有 2 位研究生會在史學研究過程中，主動蒐集和協助取得研究對象相關家族史料與重建該家族的歷史記憶。另有一成(3 人)是為了實現生活興趣目標，書寫個人生命經驗相關主題的歷史。

檔案館使用者要解決的問題，皆屬於歷史性問題。就歷史觀點而言，主要關注在中國近代史、臺灣史和比較史等歷史角度。再細究其研究主題，中國近代史的研究主題集中於政治、軍事、與外交等議題；臺灣史的研究主題擴及到社會經濟、學術發展、法律、文化、與生活等多樣性議題；比較史的研究，則是涉及中美、中日、和臺日等國家地域關係的研究主題。

由此可見，檔案館所典藏的檔案，不僅僅是證明過去歷史真實的重要史料，也是小說與電影等文創產業的創作創意素材。透過檔案分享與應用，檔案也是現在社會人際網絡的重要觸媒，和一般民眾個人生命與家族尋根等日常生活的調劑品。

## (二) 資訊尋求過程

資訊尋求過程，本研究結果發現使用者經歷了得知檔案館訊息管道和到館前準備事項、選用檔案查檢工具和執行檢索策略、與檔案館員或其他社群互動等活動，即使用者與實體環境互動、人機互動、人際互動等三個過程。

首先，使用者與檔案館實體環境互動過程，25 位史學研究者得知檔案館訊息，主要是經由師長授課或論文指導、同儕之間交流等史學社群互動，以及個人工作經驗或現在工作關係，少數是由檔案館的史料彙編或網站等管道。非史學領域受訪者的訊息管道相對多元，有從網站搜尋、工作經驗、檔案專業、以及文史同好的介紹等。

並受各館檔案應用規範不同，使用者到館前準備工作亦有所差異，所有檔案管理局使用者都必須事先申請和等候內容審核結果通知，再到館調閱檔案；國史館有 4 位遠來使用者需安排到訪計畫，以長時間和密集到館抄錄檔案；臺史所檔案館有 4 位使用者會申請成為訪問學員/學人，以就近到館列印或抄錄檔案。

接著，使用者選用查檢工具及其檢索策略方面，由於檔案館藏採閉架式庫房管理方式，使用者無法如到訪圖書館可於開架式書架瀏覽和直接取用，所有使用者都必須透過檔案查檢工具查詢相關館藏。綜合分析受訪者所選用的檔案查檢工具之種類與型態，主要是館藏查詢系統和數位典藏系統，其次是數位內容加值系統或史料彙編出版品，最後是整合查詢平台與網路搜尋引擎。

而使用者採用的檢索策略包括查詢與瀏覽，主要是由自己嘗試和摸索，有八成以上受訪者主要是採主題關鍵詞查詢方法，其次是人名和單位名稱的查詢；有四成的受訪者表示，因檔案工作或長期使用經驗，也會採取檔案全宗、系列或大類等瀏覽策略，進行地毯式搜尋，逐件閱覽檔案內容。

第三，關於使用者與檔案館員和其他社群人際互動方面，檔案館使用者到閱覽室必定會與檔案館員接觸以辦理登記入館程序，與檔案館員的諮詢內容僅止於系統操作或調閱程序等指示性問題，或是針對檔案館檔案應用規範或閱覽服務空間反應相關意見與建置，很少向館員諮詢研究主題相關館藏等參考性問題。

和其他社群人際互動，史學研究者會透過師生、同儕等史學社群互動，交流檔案資訊、分享檔案資源和共同解讀史料，亦會和研究對象家族成員交流與分享檔案資源；非史學領域受訪者較少和其他人互動。

綜合上述使用者資訊尋求過程的研究結果，受訪者知檔案館訊息的來源，主要仰賴個人的社會網絡和相關經驗，僅有極少數是透過檔案館的管道。且受制檔案館閱覽開放應用規範，需有不同到館前準備工作，尤其是檔案管理局檔案無法隨到隨調，而是必須事先申請和等候審查結果通知。可見檔案館在資源推廣非常不足，反而許多應用規定，造成使用者到館諸多不便。

使用者可選用的檔案查檢工具是多樣性的，包括各式數位典藏與數位內容系統，相對各館各種系統未能有一致性標準，資訊素養相較不足的使用者而言，系統的使用介面是複雜的。且使用者檢索策略主要是以主題式查詢，是自己嘗試或與同儕討論；有些使用者採取全宗或大類瀏覽策略，一方面是想獲得最完整的檔案內容，一方面也是因對詮釋資料著錄的正確性有所質疑。

檔案館使用者的人際互動，在檔案尋求與使用過程，較仰賴師長、同儕等史學社群；主要是多數使用者並不認為檔案館員具備檔案相關歷史知識或檔案智能，檔案館員的角色比較是財產管理者的形象，入館時必須向館員辦理登記或調閱申請，因此，很少諮詢有關檔案資源或檢索策略等參考性問題。

### (三) 資訊使用過程

在資訊使用過程，主要關注在使用者與檔案資源互動過程。本研究結果發現，檔案館使用者大都偏好能查閱檔案實體原件，在於能親眼證實檔案的證據性資訊。但亦能接受檔案館提供的數位影像，至少還是可以查閱到檔案內容，且數位典藏較方便翻閱使用，亦可整合多元來源，提昇檔案資源查找與取用。

使用者取用檔案方式，受檔案館閱覽應用規範，依序是以到館影印/列印、抄寫/繕打、或翻拍/下載等三種方式取用檔案。因此，使用者必須攜帶入館的設備，依序是筆記本、筆電、相機等主要檔案取用設備，如 1 位日本學者已花近 20 年，陸續到訪國史館，以筆記本抄寫特定檔案系列的所有內容，累積已有 20~30 本筆記本。少數使用者會帶著電子翻譯機，作為判讀內容時協助辨識文字之用，或是色卡、壓克力尺，作為翻拍檔案的輔助設備。

多數使用者應用檔案的方法與步驟，會經過原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較、和歷史觀點解釋的過程。主要是使用者到館都是為了尋找過去歷史真相的證據性資訊，因此，檔案應用程序，如同林珊如(1999)研究平埔學者利用古文書的模式，即包括解讀、組織、交互驗證、建構等步驟。

總括而言，臺灣檔案館使用者雖偏好檔案實體原件，但因數位典藏計畫推動，調閱檔案載體以數位典藏居多，傳統的微捲形式已非常罕見。而數位典藏雖能發揮調閱與取用方便，和整合多元來源檔案資源等優勢，但也剝奪歷史研究者想親眼查閱檔案原件形成脈絡和證明歷史真實樣貌的使用權利。

數位典藏成果的開放取用方式，如國史館與臺史所檔案館除開放部分成果供使用者申請帳號線上閱覽外，主要是仍規定使用者必須到館複印或抄錄方式，甚至複印數量亦有一定限制。再加上檔案本身特性，受訪者應用檔案必須經過內容解讀，脈絡整理，

多元比較，以及歷史解釋等繁複程序，因此，對受訪者而言，相較於到圖書館借書或取用電子資源，檔案取用是相當困難的。



#### (四) 經驗結果評估

除了上述資訊需求、尋求與使用等行為過程，本研究結果還發現，使用者對其整體行為經驗的結果評估，有正面助益和負面阻礙等。正面助益主要是關於檔案價值與意義，如獲得研究所需的確證性資訊、啟發新的研究構想、享受發現歷史真相的生活樂取、和重新思考歷史真實的意義等；以及增進個人檔案智能，擴展連結更多社會網絡，以及體驗資訊科技進展對研究能量的提升等正面助益與想法。

負面阻礙包括個人資料保護與歷史真實再現的衝突爭議，檔案館應用規範限制過多，系統連線與影像使用不便等負面阻礙與感受。主要是國家法令等檔案應用規範，和系統工具操作問題。

總括檔案館使用者資訊行為歷程與特性，本研究發現檔案館是典藏了歷史研究不可或缺的第一手史料，檔案也是文創產業的重要創作的創意來源。檔案可以用以重新書寫國家歷史，也可以貼近庶民生活與文化傳承，也可以成為連結社會網路的觸媒。然而，檔案館員的專業知識與相關推廣中介服務不足，加上有限開放時間與諸多應用規範，甚至依循國家法令行政程序，皆造成受訪者資訊尋求與使用過程的阻礙，使檔案館成為財產管理單位，而非文化傳承與知識傳播機構。

### 第三節 檔案資訊行為之情境脈絡



本研究關注在檔案館使用者資訊行為所處的情境脈絡之構成面向，即在檔案館環境中，影響使用者在資訊需求、尋求與使用行為過程的所有因素。本節根據紮根理論面向分析中的情境脈絡和狀況二大面向，以受訪者個人基本資料及其對資訊行為歷程中整體環境的描述，歸納構成檔案館使用者檔案資訊行為之使用者個人、社會網絡、資訊資源與資訊環境等多元面向，及析分各個面向的影響因素，茲分述如下。

#### 一、個人特質面向

本研究分析歸納構成情境脈絡的面向之一使用者個人特質，包括工作任務與生活重心、學科領域及其教育程度、檔案使用經驗、以及研究主題等三項因素。茲概述研究結果如下。

##### (一)工作任務與生活重心

檔案館使用者的職業工作任務與生活興趣重心，是促成他們到檔案館查找一手檔案的重要因素之一。

工作任務是主導使用者到檔案館查找檔案資源最明顯的個人因素之一，超過八成的受訪者(25位)是史學研究相關人員(包括15位教授/研究人員、8位碩博士研究生、和2位計畫助理)，皆為執行其史學研究工作任務和達成學術研究與論文發表之目標，進而獲得學術研究工作升等或取得碩博士學位，畢竟史料是歷史研究的基礎。

1位歷史學博士生表示：「因為我的題目是日治時期的臺灣總督府高等農林學校，它是臺灣，可以說是日治時代唯一的一間高等林業教育機構，農學的話還有臺大。...我就是需要運用到林業檔案，因為林業檔案裡面是有臺拓、南邦(林業株式會社)，會有



一些人事資料，我可以看到這間學校的畢業生，他在這些機關裡面，他可以擔任什麼樣的角色。」(C3：56-64)

檔案館的使用者除了史學研究工作外，有 2 位受訪者是因其作家與電影工作者的工作任務，為尋找小說創作與服裝設計等文化創意素材，而到館檔案館查找歷史紀錄。

僅有 1 成(3 位)是因個人生活興趣，為實現個人理想，而到檔案館找尋其個人生活經歷相關歷史材料，其中 1 位受訪者提到：「我去年自軍中退伍，中校退休。... (現在生活重心是)做研究，一個人生的目標，就是我現在在撰寫中國近代軍樂史。...我是政戰學校音樂系畢業的。後來也很榮幸可以學以致用，大部分在軍中服役時間，超過一半以上的時間可以在專業單位，示範樂隊、聯勤樂隊等。」(A2：10-20)。

## (二)學科領域與教育程度

檔案使用者的學科領域與教育程度，以歷史學科背景為多，教育程度皆有大學以上學歷，其中具備碩博士學位(含正進修中)有 27 人，高達九成。茲就使用者學科領域和教育程度，依史學工作者和非史學領域受訪者分述如下。

受訪者中的 25 位史學工作者，皆具備歷史學專業學科背景，歷史學專業訓練是要發掘新史料，不同資料之間多元比照，處理矛盾，不同立場呈現和解釋其關連性，其中雖有 3 位學科背景是經濟學或和政治學等非歷史學系所，但都是以歷史相關主題研究論文取得其碩、博士學位，具備史學研究專業，1 位政治學博士受訪者談到：「碩士班寫論文是寫日治時期的歷史，寫臺灣文化協會，主要其實是跑到臺大歷史系找曹永和老師指導，去上他的臺灣史的課，我後來修的課都跑到歷史系來，找歷史系的老師指導。那個博士班也是做二二八事件的歷史。...。臺大有個好處就是隨便你愛做什麼。所以還不錯，反正你就是做自己。所以大概從碩

士班開始，其實我就走了那個路，其實主要就是政治史。」(A5：124-130) 且史學研究工作者的教育程度，皆具備碩士生以上學歷，包括 13 位博士、6 位博士生、1 位碩士、5 位碩士生。

5 位非史學領域受訪者的專業背景，其學科領域有音樂、新聞、電機、圖書資訊和設計等非歷史學科背景。教育程度也都具備大專以上學歷，包括 1 位博士生、1 位碩士、以及 3 位學士。

### (三)檔案智能與使用經驗

檔案館使用者的檔案智能主要因修習相關歷史課程，和撰寫碩博士論文、相關工作經驗，所累積檔案解讀與檢索技能。幾乎所有受訪者都有使用經驗，有 10 位受訪者已有超過 20 年以上，甚至長達 30 年的使用經驗，皆為資深史學研究人員或教授；有 8 位具有 6 年至 15 左右的使用經驗；有 11 位受訪者是 2 年以上至 5 年的使用經驗，主要是碩博士生；僅有 1 位初次到館使用者的文創工作者，完全沒有任何檔案經驗。

受訪者中 25 位史學研究相關人員，皆因其歷史學課程訓練，接受史學教師在相關史料專題課程中介紹檔案特質與相關檔案館藏等檔案知識，1 位受訪者表示：「碩士班二年級的時候，叫做臺灣史料專題，老師會從荷蘭時代、清代、日治到戰後，每一個時候很重要的幾個史料都會介紹。...。每週都有作業，例如說前兩個禮拜是荷蘭時代，就要蒐集 17 世紀以前不同語言關於臺灣文獻。你就要去找，找是誰寫的。...。所以上完他的課後，你對於要做甚麼題目，會有哪些主要的資料，哪裡可以找到，會有一個概念。」(C5：91-93、104-105、108-109)

僅有少數受訪者(2 位)表示曾修習檔案管理相關課程，瞭解檔案全宗與詮釋資料著錄工作等檔案知識。實際到檔案館利用一手檔案，大都要始於碩士研究論文撰寫，受訪者表示其檔案使用經驗大多來自指導教授的引導，「我在碩士班時候，看到臺灣總督府

警察沿革志，就是日本人留下來的檔案，和我之前看過一套小說寫的東西是一樣的，你真正覺得說你和那個歷史有關係，才打動你的知識潛意識。所以就開始很有興趣看跟臺灣史有關的關係，慢慢你會知道現在的狀況其實跟過去是有關連的。…。後來修的課都跑到歷史系。上臺灣史的課，老師都會帶我們去看相關史料，除了官方檔案外，就是臺灣青年、臺灣民報，比較多的是臺灣人留下來的史料。」(B2：119-123、146-148)

此外，史學研究者也會參與檔案館檔案徵集與整編、資料庫建置與數位典藏工作，有 11 位受訪者具備檔案工作經驗，1 位受訪者表示：「我後來又做過那個數位典藏，全館的管考，是由我這邊報送那個總辦公室，所以我就會知道他們管考要管考些什麼內容，所以我大概知道數位典藏實際運作的情況。我大概知道他那個邏輯是什麼，所以要搭配那個階層的瀏覽。」(B6：247-250)

5 位非史學研究使用者，有 1 位因歷史小說創作，已有 10 多年使用檔案經驗，1 位是圖書資訊學領域主修檔案學，另有 2 位是退休人員軍職生涯接觸公文書與檔案歸檔業務，熟悉文書形成與檔案管理工作，瞭解相關檔案編案分類體系，另 1 位電影服裝工作者則是初次到館尋找老照片。

綜合上述，茲就使用者個人特質面向，包括工作任務與生活重心、學科與教育背景、和檔案智能與使用經驗等相關概念及其屬性，以及本研究歸納分析之影響因素，彙整摘錄如表 4-7。

表 4-7：個人特質面向的概念及其影響因素之研究結果

個人特質 相關概念	個人特質相關 概念及其屬性	檔案館使用者資訊行為的影響因素 (本研究結果)
工作任務 與生活重 心	<p>■工作任務： 史學研究、 文化創意</p> <p>■生活重心： 興趣主題歷 史書寫</p>	<p>■多數使用者(25 位)是為了史學研究工作，包括 15 位教授/研究人員、8 位碩博士生、和 2 位助理等史學機構相關人員。以及 2 位是因文化創意工作任務，包括 1 位作家和 1 位電影工作者。</p> <p>■少數使用者(3 位)是因個人生活興趣，包括 2 位軍職退休人員和 1 位博士生，為尋找與個人生命經驗相關主題歷史書寫與出版。</p>
學科與教 育背景	<p>■學科背景</p> <p>■教育程度</p>	<p>■史學研究者的學科背景主要以歷史學專業居多，有 22 位，另有 2 位經濟學和 1 位政治學專業。非史學研究者，學科背景有新聞、音樂、圖書資訊、電機、設計等。</p> <p>■史學研究者皆具備碩士生以上學歷，13 位博士、6 位博士生、1 位碩士、和 5 位碩士生。非史學研究者，亦具學士以上學歷，有 1 位博士生和 1 位碩士。</p>
檔案智能 與使用經 驗	<p>■檔案知識養 成</p> <p>■檔案使用經 驗</p>	<p>■史學研究者皆曾在歷史課程中接受檔案相關知識訓練，和歷史學位論文研究經驗，累積相關檔案知識；其中有 11 位具備相關檔案工作經驗。只有 2 位曾修習檔案管理專門課程。</p> <p>■絕大多數受訪者都具有檔案使用經驗，有 18 位已超過 6 年，甚至長達 30 年經驗；有 11 位是具有 2 年以上至 5 年的使用經驗；只有 1 位電影工作者是初次到檔案館，完全沒有使用經驗。</p>

## 二、社會網絡面向

除了上述使用者個人特質外，使用者社會網絡是情境脈絡第二構成面向。本研究分析歸納，使用者的社會網絡面向的因素，包括使用者與檔案館/館員的角色關係，與師長、同儕與朋友等史學社群關係，以及與研究對象相關人物關係等。茲就使用者與檔案館/館員，以及與其他社群人際關係，概述分析結果如下。

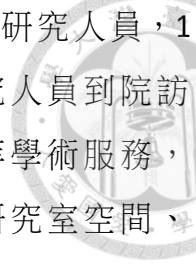
### (一)使用者與檔案館/館員的角色關係

使用者與檔案館的角色關係，是影響使用者到館尋求與使用檔案過程的重要因素之一。各館受訪的使用者與檔案館/員的角色關係，分述如下。

檔案管理局 2001 年成立後，聘請各相關領域專家學者組成各式委員會，以協助檔案徵集與典藏等管理工作，受訪者中有 2 位具有該局檔案相關委員會委員身份，皆為相關領域歷史學者，瞭解檔案管理局的任務與館藏重點，會隨時留意與自己研究主題相關的檔案移轉與開放訊息，並利用到該局開會時順道至閱覽室調閱查看所申請的檔案內容。

國史館是史政編纂機構，設有修纂處，修纂人員職責是負責中華民國史事、史料修纂工作和相關史學研究發表等工作。國史館受訪者中有 2 位是修纂人員，會因主管交辦史料編纂工作或個人研究興趣主題，到閱覽室查閱相關檔案館藏；與檔案館員是同事關係。另有 1 位受訪者則是館內史料編纂計畫助理，透過館內主管介紹，在續任助理過渡時期，接受中國大陸學者委託到閱覽室抄打檔案內容。

臺史所檔案館使用者中多數是該所研究人員或是訪問學人/學員，一方面臺史所檔案館是附屬學術研究機構之下，支援研究



人員學術研究是其首要任務，受訪者中有 2 位是專任研究人員，1 位合聘研究人員；另一方面該所提供補助國內外研究人員到院訪問，或獎助國內各大學碩博士生進行學位論文研究等學術服務，提供訪問學人/學者，或博士候選人培育人員，包括研究室空間，和圖書與檔案等資源，受訪者中有 4 位曾經或正在訪問中，其中一位受訪者就表示：「最主要是在院內，能夠使用到院內的資源，是為了研究的方便性。申請到算是一個契機，去年 8 月一直到 12 月都算很頻繁(使用檔案館)。」(C5：25-26) 前述使用者與檔案館員的關係，有師生關係、或學長姐關係，也是同事關係。

## (二)使用者其他人際社群互動關係

受訪者中 25 位史學研究相關人員，在尋求與使用檔案過程中的社群網絡互動關係，主要有師生與同儕互動，少數會與與研究對象家族成員之間的互動。5 位非史學研究的受訪者，在檔案尋求與使用過程中，與其他人際互動關係較弱，僅有 1 位表示是經由文史同好得知檔案館的館藏訊息。茲就史學研究者的社群互動關係說明如下。

首先，是史學領域師生互動關係，歷史學科專業訓練中檔案是非常重要史料之一，除了在大學基礎或研究所進階課程教授外，碩博士論文研究過程中更不能缺乏第一手的檔案資料，受訪者中與師長互動主要是課程修習或論文研究指導，師長推薦其所熟知檔案館資源。學生亦會和師長討論或分享取得的檔案資源。

再者，是史學社群的同儕互動關係，史學研究者會透過參與歷史領域的學術研討會或 Facebook 社群網絡獲得檔案館的相關檔案訊息；或組成解讀班、召集工作坊，就特定檔案全宗，集合不同研究人員各別關注研究主題，共同解讀與研究討論；碩博士生也會和學長姐分享或取得的檔案資源或討論可能研究方向。

少數受訪者尋求與使用檔案過程中會與研究對象家族成員建

立互動關係，歷史研究者除了到檔案館查找一手檔案資源外，亦會運用田野採集或口述歷史方式，直接接觸研究對象或其家屬以尋求研究主題相關人物史料。

綜合上述，茲就使用者社會網絡面向，包括使用者與檔案館/員的角色關係，和使用者與其他社群人際關係等相關概念及其屬性，以及本研究歸納分析之影響因素，彙整摘錄如表 4-8。

表 4-8：社會網絡面向的概念及其影響因素之研究結果

社會網絡 相關概念	社會網絡相關 概念及其屬性	檔案館使用者資訊行為的影響因素 (本研究結果)
使用者與 檔案館/館 員的角色 關係	<ul style="list-style-type: none"> <li>■檔案管理局的使用者</li> <li>■國史館的使用者</li> <li>■臺史所檔案館的使用者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■檔案管理局受訪者中有 2 位是該局相關委員會的委員。</li> <li>■國史館受訪者中有 2 位是內部修纂人員和 1 位專任助理，與檔案館員是同事關係。</li> <li>■臺史所檔案館的受訪者有 2 位所內專任研究人員，1 位合聘研究人員，3 位訪問學員，以及 1 位訪問學人。用者與檔案館員有師生關係或是學長姐關係，也是同事關係。</li> </ul>
使用者與 其他人際 關係	<ul style="list-style-type: none"> <li>■史學社群關係：師生、同儕、和研究對象家族成員關係</li> <li>■非史學社群關係：文史同好關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■史學研究相關受訪者在尋求與使用檔案過程中，與其他人際互動關係較為密切。主要有史學領域師生之間交流與分享檔案資源；與同儕交流、分享和共同解讀檔案內容；以及與研究對象家族成員分享相關家族史料等，三種人際互動關係。</li> <li>■非史學領域受訪者，在檔案尋求與使用過程中與其他人際互動關係較少，僅有 1 位透過文史同好介紹得知檔案管理局的典藏資訊。</li> </ul>

### 三、資訊資源面向

除了前述使用者個人特質及其社會網絡之外，第三個面向是資訊資源，亦是構成檔案館使用者情境脈絡的重要面向之一，其下包括檔案館藏和查檢工具二項影響因素。檔案館長久以來重視檔案徵集與典藏管理工作，並因應資訊科技進展，開發與建置各式檔案資源系統提供開放應用服務。檔案館所提供檔案館藏是使用者最終的資訊標的，而系統工具是使用者資訊尋求與取用必要的管道。

#### (一)檔案館藏的來源與特色

檔案館藏是使用者到檔案館的終極目標，檔案館是收藏具有唯一性的一手史料，三所檔案典藏單位的館藏各具特色，各館使用者調閱與使用的檔案來源及其載體形式各有不同。

檔案管理局的受訪者中有一半(5 位)是為了查找國防部所移轉的民國 38 年以前國軍檔案，其餘受訪者是查找二二八事件檔案，以及國家安全局、外交部、教育部等各政府機關所移轉的永久檔案。受訪者調閱的檔案載體以原件為主，也有數位化影像。

國史館的多數受訪者(有 9 位)都是針對該館鎮館之寶—蔣中正檔案而來，其中有些受訪者會同時查詢外交部檔案，和陳誠、戴笠等個人檔案，另有 1 位是應用中央銀行檔案。多數受訪者是到臺北閱覽室調閱的檔案載體都是已數位化的影像成果，少數調閱檔案原件的受訪者，需至新店閱覽室。

中研院臺史所檔案館的受訪者大都同時選用多種檔案史料來源；其中到館使用臺灣總督府、專賣局、林務局等日治時期機構檔案有 8 人次；查找個人文書與家族檔案也有 8 人次；調閱使用日治時期圖書館舊藏書刊有 3 人次。調閱機構、個人與家族檔案者，大都是應用數位化影像，調閱日治時期圖書館舊籍書刊則有數位典藏系統和實體原件。



## (二)檢索工具的種類

各檔案館都會建置館藏查詢系統，作為檔案館藏資源開放與取用的主要管道；或編纂出版主題性史料彙編、建置數位內容加值系統，推廣相關館藏的應用。

檔案管理局 10 位受訪者皆表示利用其「國家檔案資訊網」查詢，以填寫檔案調閱申請表中所需的檔號與件名等資訊，事先提出申請；其中有 2 位一開始查詢時會利用其「檔案資源整合查詢平台」。

國史館 10 位受訪者也都表示是利用該館的「館藏史料文物查詢系統」，其中有 3 位也會選用與臺大合作建置之「數位典藏資料庫查詢系統」。此外，受訪者也都會利用國史館出版的各式史料彙編，例如《蔣中正總統檔案：事略稿本》、《戴笠先生與抗戰史料彙編》等；由於已是出版發行，多數使用者是自行購買或至圖書館查閱，但有 2 位受訪者表示，會在館內使用數位系統查閱檔案內容時，同時參閱紙本的史料彙編，以檔案時間逐一比對數位影像內容。

臺史所檔案館的受訪者大多選用多種查檢工具，僅有 2 位受訪者只鎖定單一系統。受訪者選用的數位典藏系統依序是「臺灣史檔案資源系統」與「臺灣總督府公文類纂資料庫」各有 8 人次，「臺灣研究古籍資料庫」有 4 人次；另有二種數位內容加值系統，「臺灣日記知識庫」和「臺灣總督府職員錄系統」則分別有 6 人及 4 人次選用。

綜合上述，茲就檔案館提供資訊資源面向，包括檔案館藏來源與特色，和檔案查檢工具種類等相關概念及其屬性，以及本研究歸納分析之影響因素，彙整摘錄如表 4-9。

表 4-9：資訊資源面向的概念及其影響因素之研究結果

資訊資源 相關概念	資訊資源相關 概念及其屬性	檔案館使用者資訊行為的影響因素 (本研究結果)
檔案館藏 來源及類 型	■檔案管理局	■檔案管理局受訪者中有一半是應用國防部史政編譯局所移轉的國軍檔案，其餘是二二八事件檔案，和其他機關永久檔案。調閱載體有原件、也有數位影像。
	■國史館	■國史館的受訪者幾乎都為了使用蔣中正檔案等個人檔案和外交部等機關檔案。以數位影像為主。
	■臺史所檔案館	■臺史所檔案館使用者調閱檔案來源較多元，有個人、家族與機構等檔案，以數位影像為主，也調閱日治時期舊籍文獻，實體原件與數位典藏皆有。
查檢工具 種類	■檔案管理局	■檔案管理局使用者皆須利用「國家檔案資訊網」，其中 2 位亦會利用「檔案資源整合查詢平台」，查詢與連結跨機構多元來源檔案資訊。
	■國史館	■國史館使用者皆會利用「館藏史料文物查詢系統」，其中 3 位亦會選用「數位典藏資料庫查詢系統」；此外有 2 位使用者會在館內使用史料彙編出版品，以作為數位典藏檔案參照之用。
	臺史所檔案館	■臺史所檔案館使用者多數選用多種查檢工具，「臺灣史檔案資源系統」和「臺灣總督府公文類纂資料庫」各有 8 人，「臺灣日記知識庫」有 6 人，「臺灣研究古籍資料庫」和「臺灣總督府職員錄」各有 4 人。

#### 四、實體環境面向

除了前述使用者個人及其社會網絡，檔案館提供的資訊資源等三個面向外，最後一個不可或缺的面向是檔案館的實體環境，包括檔案館應用服務機制、國家法令規範以及資訊科技環境等三項因素，亦是影響檔案館使用者資訊行為的重要因素。

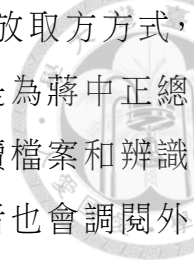
臺灣各個檔案典藏單位，因應其各自不同機構任務及相關國家法令規範，針對檔案館藏開放應用各有不同規範與配置相關閱覽設施；並面臨網路傳播與數位科技等資訊環境日新月異的改變。茲就檔案館檔案應用規範、國家法令規章、以及資訊科技環境等三項影響因素，概述如下。

##### (一)檔案館檔案應用規範

使用者到館查找與調閱檔案受到各館閱覽室開放時間限制，目前各檔案館閱覽開放時間皆為週一至週五，約自上午九時至下午五時，例假日不開放。除了檔案館閱覽開放時間外，各館檔案應用規範，更是限制使用者到館尋求與取用檔案的程序與行為，尤其是檔案管理局事先申請和審核的檔案調閱程序，以及國史館與臺史所檔案館的到館列印和抄錄等檔案取用方式規定。

檔案管理局的 10 位受訪者皆表示必須事先連線該局國家檔案資訊網查詢與填寫國家檔案應用申請書，多數受訪者以傳真方式提交書面申請，少數以自然人憑證方式網路申請。受訪者也都曾提前聯繫承辦人員約定到館時間，以到館在特定電腦工作站閱覽數位影像及勾選下載所需電子檔，或調閱原件在閱覽桌閱覽和自行翻拍或利用該館提供翻拍架等輔助設備。

國史館所有受訪者必須持身份證件(或護照，大陸人士尚須有臺灣學術單位的推薦函)換領閱覽證才能進入閱覽室，受訪者中有 2 位中國大陸人士，需事先準備相關單位推薦函。使用者進入台



北閱覽室可隨到隨調該館的數位資源，依調閱檔案開放取方式，選擇只限抄錄或可列印的電腦工作站，多數受訪者是為蔣中正總統檔案等個人史料到館，只能在特定電腦工作站閱讀檔案和辨識內容，再以自備的筆電繕打或用筆記本抄寫；受訪者也會調閱外交部等機構檔案，則需至可列印電腦工作站，勾選所需檔案卷宗，因每卷有 1/2 限制，受訪者需謹慎逐頁挑選，再傳送至列表機列印。受訪者中有一半使用者是就讀中南部學校學生(1 位)或國外人士(4 位)，皆需安排寒暑假或申請海外研究計畫，安排 1~2 週時間到館抄錄或列印檔案。

臺史所檔案館的檔案館藏開放申請線上閱覽、到館列印與到館抄錄等三種取用方式。閱覽室開放使用者自行登記進入，不論實體或數位影像可隨到隨調，受訪者中有 2 位所內人士和 4 位受訪者申請到臺史所訪問或培育計畫人員，其研究室鄰近檔案館閱覽室，會利用開放時間隨時到閱覽室調閱館藏，另有 3 位受訪者則表示必須安排休假或教學課餘時間北上利用。多數的數位影像可以列印取得，多數受訪者只帶筆記本註記查閱的檔案目錄或抄寫檔案內容，少數會帶筆電，以註記或繕打不提供列印的檔案。

## (二)國家法令規範

目前臺灣各檔案館的館藏開放應用服務，受到相關國家法令的規範，主要有檔案法、總統副總統文物管理條例、政府資訊公開法、個人資料保護法等。茲分述如下：

檔案管理局依 1999 年公布的「檔案法」規定，2001 年成為全國檔案主管機關，依法專責統一規劃和集中管理各機關永久檔案，1 位受訪者就提到：「記得好像是 2001 年，那時候還是籌備處，但是那時候檔案法好像已經通過。那所以籌備處他們就開始找人，然後開始徵集檔案。我記得他的第一個工作就是徵集二二八事件檔案。」(A5：5-7) 並依檔案法規定：開放民眾以書面敘

明理由，申請閱覽、抄錄或複製檔案，以及對於申請案件之准駁，應自受理之日起三十日內，以書面通知申請人。如同前述，10 位受訪者皆以傳真或自然人憑證方式事先申請調閱檔案與等候審核通知。

檔案法立法過程也討論到國史館修史定位與轉化為檔案主管機關，最終檔案法完成立法，國史館仍隸屬總統府和職掌原有修纂國史任務。除了早年移轉被視為鎮館之寶的蔣中正總統檔案外，2004 年制定「總統副總統文物管理條例」，成為管理總統、副總統文物的主管機關；並規範因應學術研究需要，所管理之總統、副總統文物應開放各界應用。多數國史館受訪者(9 位)皆是為了使用蔣中正總統等重要個人史料而來。

在檔案應用服務對象，檔案管理局主要依據 2005 年通過的「政府資訊公開法」，除本國國民外，外國人則以其本國法令未限制中華民國國民申請提供其政府資訊者為限，因此檔案管理局不開放中國大陸人士應用檔案，10 位受訪者皆為本國人。國史館亦參照政府資訊公開法，目前開放檔案應用服務對象是年滿 15 歲國民和年滿 18 滿外國人士，港澳中國大陸人士則需持臺灣學術單位推薦函方能入館，受訪者中有 5 位外國人士，包括 2 位中國學者。

2012 年施行的「個人資料保護法」，是為規範個人資料之蒐集、處理及利用，但卻嚴重影響檔案開放應用，如檔案管理局的審核程序，1 位受訪者就提到：「因為個資法的關係，所以要審內容，因為我的申請量非常龐大，所以變成申請的時間要拉長。其實，以我當初在國防部的使用經驗來講，國防部那麼保守的單位，其實審查的速度都很快。現在變成拖啦，拖好長的時間。」(A2：175-179)

個資法也影響了目錄資訊公開與檢索，1 位受訪者提到：「我記得當時他們有討論過，因為個資法的關係，即使是目錄也不能

揭露個人資訊。反正就是變成這樣，所以現在檢索起來我覺得困難度很高。」(A5：376-377)

更重大的議題是個資法對檔案內容中涉及個人資料的保護，反而阻礙歷史研究，受訪者就表示：「個資法變成在研究上其實是非常妨礙的。個資法其實我覺得應該不是這個目的。它應該是對現在，尤其「在」的人，譬如說他的財產、交易，這些資訊會直接影響到他的權益。結果現在變倒過來了，過世的人、過去的資料，你遮那個籍貫也不行，很多研究你就是要。…，真痛苦！」(A5：381-384) 此外，國史館和臺史所檔案館亦受「個人資料保護法」影響，包括蔣中正檔案等個人檔案、黃旺成等私人日記，或涉及借貸、學籍成績等個人隱私之日治時期機構檔案，皆只開放到館抄錄，不能列印。

### (三)資訊科技環境

除了前述檔案館本身檔案應用規範，以及國家相關法令規章外，資訊科技環境快速進展，亦是實體環境面向中影響使用者資訊行為的重要因素之一。近年來隨著系統整合查詢平台、Google 搜尋引擎與 Facebook 社群網站等資訊科技環境發展，檔案館使用者亦能應用相關資訊科技工具檢索與交流檔案資訊。

檔案管理局為便捷使用者快速查詢各檔案館、圖書館與博物館所典藏之檔案資源，以 metasearch(分散式即時整合查詢)技術建置 ACROSS，目前已整合臺灣各文史典藏單位的檔案館藏，使用者可以單一平台查詢各合作單位之檔案資源目錄，並提供連結原始資料庫之選項，可連結各單位資料庫系統查詢詳細資訊或取用檔案資源。有 1 位受訪者表示：「他們建了一個 ACROSS，還蠻好用的。剛好老師要找戰後琉球相關的資料，我查到有一批是臺灣省接收時候的資料在那邊，還有史政局也有一些可能是佔領琉球計畫之類的。…程序就是先上 Across 查，…因為我覺得 Across

可以查到其他單位，譬如省議會、可能也有其他的資料。」(A6：140-142、173-175)

Google 搜尋引擎的強大整合查詢功能，除了可抓取各檔案典藏機構網站資訊外，亦可整合數位典藏聯合目錄和各數位典藏系統查詢結果資訊，例如臺史所檔案館的臺灣史檔案資源系統。1 位受訪者提到：「最早其實是在 Google 打大成火災保險公司，就連結到一個方塊...對，一個聯合目錄，從聯合目錄看到臺史所檔案資源系統，然後才知道杜香國檔案文書，後來我在研究這個公司內部股東...杜香國文書裡面有公司寄通知說今年要開股東會議(的資料)…。」(C5：245-250) 此外，Facebook 等 Web 2.0 社群網站的崛起及其人際網絡連結傳輸力，也成為檔案館使用者的資訊來源與分享管道。

綜合上述，茲就情境脈絡中檔案館所處實體環境面向，從檔案館閱覽應用規範、到國家法令規章、以及擴大至資訊科技環境等相關概念及其屬性，以及本研究歸納分析之影響因素，彙整摘錄如表 4-10。

表 4-10：實體環境面向的概念及其影響因素之研究結果

實體環境 相關概念	個人特質相關 概念及其屬性	檔案館使用者資訊行為的影響因素 (本研究結果)
檔案館閱覽應用規範	<ul style="list-style-type: none"> <li>■閱覽室開放時間</li> <li>■檔案館檔案應用規範</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■各檔案館閱覽室的開放時間皆為週一至週五，約自上午九時至下午五時。</li> <li>■各館檔案開放應用規範不一，如檔案管理局規範調閱檔案需事先申請和等候審核通知，可以影印/列印、和翻拍原件或下載電子檔取用檔案資源。國史館與臺史所檔案館調閱檔案皆可隨到隨調，但限以影印/列印、抄寫/繕打方式取用檔案，且國史館列印每卷有 1/2 的限制；兩館皆不提供翻拍或下載電子檔，並禁止攜帶相機入館。</li> </ul>
國家法令 規範	<ul style="list-style-type: none"> <li>■1999 年公佈的檔案法</li> <li>■2004 年總統副總統文物管理條例</li> <li>■2005 年政府資訊公開法</li> <li>■2012 年個人資料保護法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■檔案管理局依檔案法，正式設立成為全國檔案主管機關，規範檔案應用須事先申請與審核等程序。</li> <li>■國史館依總統副總統文物管理條例，負責集中管理總統與副總統文物，以及對外開放學術使用。</li> <li>■檔案管理局與國史館參考政府資訊公開法，規範檔案開放服務對象。</li> <li>■檔案管理局、國史館和臺史所檔案館皆參考個人資料保護法，制定與修訂檔案開放閱覽與取用方法。</li> </ul>
資訊科技 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>■整合查詢平台</li> <li>■Google、Facebook 等網路工具</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■檔案管理局檔案資源整合查詢平台和國科會數位典藏聯合目錄，分別以 metaseach 技術統整臺灣各機構典藏檔案資源目錄資訊，和集中式目錄方式收錄各檔案機構數位典藏成果目錄資訊，提供整合查詢單一入口。</li> <li>■Google 搜尋引擎，提供跨機構與多元檔案來源資訊的整合查詢與連結。Facebook 社群網站，成為使用者交流檔案資訊，以及分享檔案資源平台。</li> </ul>



## 五、小結

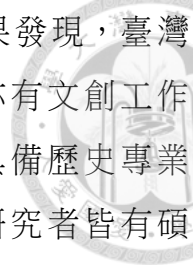
由本節分析，檔案館使用者的資訊行為，是在由使用者個人特質及其社會網絡，和檔案館資訊資源及其所處實體環境四個面向所構成情境脈絡中，跨越時空、不斷行進。因此，影響臺灣檔案館使用者資訊行為，亦涵蓋此情境脈絡四個面向的因素。茲就本研究結果發現，摘錄說明如下。

### (一) 使用者個人特質因素

在使用者個人特質面向，包括工作任務/生活重心、學科與教育背景、檔案智能與使用經驗等三項因素。就使用者工作任務與生活重心而言，檔案館使用者多數是史學研究者，是為了執行學術研究、撰寫學位論文、或執行研究計畫等，亦有少數文創工作者為歷史小說創作與電影服飾製作等工作任務；另有退休人員因個人生活重心，為實現生命經驗相關歷史書寫興趣而到館。

就使用者學科與教育背景而言，25 位史學研究者皆具備歷史專業學科知識，包括 2 位經濟學和 1 位政治學領域，但是以相關歷史研究取得學位，並於大學歷史系所任教。史學研究者的教育程度皆有碩士生以上學歷。其餘 5 位非歷史領域受訪者，教育程度也具備大專以上學歷。

就使用者檔案智能與使用經驗而言，所有史學研究者皆受過歷史課程相關檔案知識訓練，極少數曾修習檔案管理專門課程；其中 11 位史學研究者曾參與檔案徵集或數位典藏計畫等工作經驗，瞭解相關檔案編排與詮釋資料著錄等整編原則。非史學研究者，或因歷史小說史料考訂，或因軍職生涯公文書與檔案歸檔業務，或因主修檔案學研究，亦都具備相關史料和檔案知識。因此，除了 1 位初次到館尋找老照片的電影工作者之外，不論是史學研究者或非史學領域使用者，都具備豐富的檔案使用經驗。



整體而言，在使用者個人特質面向，本研究結果發現，臺灣檔案館使用者主要是為執行史學研究的工作任務，亦有文創工作需求；另有少數是因個人生活興趣。史學研究者皆具備歷史專業學科背景；所有使用者皆具備高等教育程度，史學研究者皆有碩士生以上學歷，非史學領域使用者亦有學士以上學歷。幾乎所有受訪者都有豐富檔案使用經驗。

由此可見，檔案館使用者多數是具有歷史學專業和高等教育背景，即使非歷史學科，不論是否為史學研究者，也都有豐富檔案使用經驗，累積了一定程度的史學素養與檔案智能。

## (二) 使用者社會網絡因素

在使用者社會網絡面向，包括使用者與檔案館/員的角色關係、與史學領域師長、同儕、以及研究對象家族成員等互動關係等二項因素。就使用者與檔案館/員的角色關係，檔案管理局有 2 位受訪者具備該局相關委員會委員身份，國史館有 2 位受訪者是館內修纂人員、1 位是專案助理，臺史所檔案館有 2 位所內專任研究人員、1 位合聘人員和 4 位訪問學員/學人。

就使用者與其他社群互動關係，史學研究者在檔案尋求與使用過程中，師生、同儕之間互動關係密切，亦有研究者會與研究對象家族成員產生互動關係。非史學研究者和其他人際互動關係較弱，僅透過文史同好交流得知檔案館訊息。

總括而言，在使用者社會網絡面向，本研究結果發現，前述具備檔案管理局委員，或國史館工作人員，或臺史所研究人員等身份和角色，皆是史學研究者。除了與檔案館的角色關係之外，史學研究者在檔案尋求與使用過程，其歷史領域師生、同儕之間互動亦非常密切，還有與研究對象家族成員的互動關係。

換言之，受訪者相較於檔案館員的檔案專業知識，大都具備

更專業史學素養與更豐富檔案經驗。在資訊尋求與使用過程，史學研究者非常仰賴史學社群內的師生與同儕之間的交流與互動。因此，受訪者並不認為檔案館員具備檔案專業知識，檔案館員被認為是財產管理者，僅止於入館應用程序或系統操作問題的互動，而不會主動諮詢關於檔案資源或檢索策略等知識導航服務。

### (三) 檔案館資訊資源因素

檔案館資訊資源面向，則是檔案館藏來源與查檢工具等二項因素。就檔案館藏來源與特色，檔案管理局使用者有一半是為了查找國防部移轉的國軍檔案，其餘是國家安全局、外交部、教育部等機關永久檔案，和二二八事件的主題檔案；調閱載體以實體原件為主，也有數位典藏。國史館使用者多數是為蔣中正總統檔案，有些受訪者也會查找外交部，和陳誠、戴笠等個人檔案；調閱載體皆為數位典藏成果。臺史所檔案館使用者大都調閱多種來源檔案，主要是日治時期機構檔案，和個人與家族檔案，少數是利用舊籍文獻；調閱載體，檔案大多是數位典藏形式，舊籍文獻則實體原件和數位典藏皆有。

再就檔案館提供的查檢工具種類，檔案管理局所有受訪者皆需利用國家檔案資訊網，少數會利用 Across 查詢跨機構、多元來源檔案資訊。國史館所有受訪者亦需利用館藏史料文物查詢系統查找檔案資訊和取用檔案資源，少數會利用另一套數位典藏資料庫和史料彙編出版品參照使用。臺史所檔案館使用者多數會選用多種查檢工具，包括各類數位典藏系統和與數位內容系統。

整體而論，在檔案館資訊資源面向，各館檔案來源與特色各有不同，檔案管理局以國防部等政府機關永久檔案，和二二八事件等主題檔案為主。國史館則以典藏蔣中正等重要個人檔案，與外交部等部會檔案為特色。臺史所檔案館則以日治時期機構檔案，和個人與家族檔案等典藏著稱。各館的查檢工具種類，除了都建

置館藏查詢系統外，國史館和臺史所檔案館還有數位典藏系統，以及出版史料彙編或開發數位內容系統，提供專業加值服務；檔案管理局則是建置整合查詢平台，作為跨機構查詢服務。



#### (四) 檔案館實體環境因素

在檔案館實體環境面向，包括了檔案館閱覽應用規範、國家法令規章、與資訊科技環境等實體環境等三大因素。就檔案館閱覽應用規範，各館閱覽室開放時間皆為每日約 8 小時，且例假日不開放。檔案管理局規定檔案調閱必須事先申請和內容審核，檔案可選擇列印/影印，或翻拍/下載等取用方式。國史館與臺史所檔案館皆可隨到隨調，使用者需依規定以到館複印或抄錄等方式取用檔案，國史館複印每卷有 1/2 限制。

就國家法令規章而言，檔案法和總統副總統文物管理條例，分別確立檔案管理局與國史館的館藏來源。政府資訊公開法則影響檔案管理局的檔案開放服務對象，依法不開放中國大陸人士到館使用。而 2012 年施行個人資料保護法，則影響各檔案館的檔案開放取用方式，檔案管理局在檔案內容審核時會遮住涉及個人資料的內容，國史館與臺史所檔案館則採到館抄錄方式開放。

就資訊科技環境而言，檔案管理局以 metasearch 技術建置檔案資源整合平台，和國科會以集中式目錄建置數位典藏聯合目錄，以及 Google 網絡搜尋引擎，皆提供檔案館使用者跨機構與整合多元來源的檔案資訊查詢與連結應用。此外，Facebook 社群網站平台，亦提昇檔案館使用者的資訊分享與資源使用。

整體而言，在檔案館實體環境面向，檔案館應用規範和國家法令規章限制使用者資訊行為，特別是檔案取用的困難與內容完整性的問題。但整合查詢技術、Google 和 Facebook 等資訊科技進展，則促進使用者資訊尋求與檔案使用。

#### 第四節 檔案館使用者資訊行為與情境脈絡的關係



經由本章前二節分析結果，本研究結果顯示檔案館使用者的資訊行為是涵蓋確認資訊需求、經歷資訊尋求與使用過程，和使用者行為結果的自我評估之整體動態循環歷程。使用者資訊行為的情境脈絡是由使用者個人及其社會網絡，和檔案館資訊資源及其所處實體環境等，四個面向構成的影響因素。

檔案館使用者資訊行為與情境脈絡的關係為何？本研究以初步理論性框架中，資訊行為的處境與情境脈絡是個人微觀與社會宏觀的分層架構與互動關係之假定，檢視臺灣檔案館使用者的資訊行為與情境脈絡之間的關係。先以宏觀層次上，綜合歸納檔案館使用者整體資訊行為的特性，和解釋情境脈絡與處境的關係；和在微觀層次上，再分別以資訊行為過程處境，以及資訊行為結果評估，深入探究資訊行為與情境脈絡的互動關係。茲就本研究結果說明如下。

##### 一、從宏觀層次分析整體資訊行為與情境脈絡關係

本研究從宏觀層次分析，分別是歸納檔案館使用者整體資訊行為歷程及其特性，以及解釋情境脈絡與處境的關係。

##### (一) 使用者資訊行為是在檔案館情境脈絡中行進

從宏觀層次而言，使用者整體資訊行為是在檔案館情境脈絡中(in context)，所展開之追尋與建構歷史真實的旅程。使用者的資訊需求是屬任務和目標導向，資訊尋求與使用行為是主動蒐集型和持續注意型。

就整體資訊行為歷程分析，首先，就其資訊需求而言，檔案館使用者資訊行為主要是任務和目標導向。檔案館使用者是為了尋找過去歷史的第一手證據，為執行其史學研究與文化創意工作

任務，或與實現個人興趣等需求，並在預期達成的學術升等、學位取得、文化創作產出與專書出版等具體目標的促動到館。

再以使用者資訊尋求與使用過程觀之，檔案館使用者資訊行為是屬於主動搜尋型與持續注意型。使用者得知檔案館訊息管道後，為順利到館調閱檔案，會克服繁複事先申請與等候審核結果通知，或儘可能規劃與申請長期和密集到訪計畫；檔案館閱覽與取用規範與限制下，辛苦抄錄檔案，或付費列印和下載方式取得檔案資源，以達成其既定的目標。並且多數使用者檔案使用經驗已有超過六年以上，和遵循自原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較和歷史觀點解釋之檔案應用程序，不論史學研究者或非史學領域使用者，多數受訪者會持續留意檔案館的館藏訊息和到館查詢與使用。且從使用者對其資訊行為經驗結果評估，使用者認為檔案資訊具有支持歷史研究所需的確證性資訊，可以啟發新的歷史研究構想，以及重新思考歷史真實意義等正面助益。

## (二) 情境脈絡是由個人處境與處境連結所組成的分層架構

對檔案館使用者而言，資訊行為的情境脈絡是由個別使用者及其社會網絡，和檔案館資訊資源及其實體環境等四個面向及其複雜因素所組成。使用者在此四個面向構成的情境脈絡之中，個別使用者會經歷檔案需求產生、檔案資訊尋求、到檔案取得與使用，一段又一段不同歷程處境的循環互動過程。

例如一位歷史學碩士生，在其碩士論文研究主題確認後，產生檔案需求的處境，經由歷史課程訓練及指導教授指引，得知特定檔案館的檔案典藏資訊後，使用者就進入了到檔案館尋求與使用檔案的處境，透過檔案館提供的查檢工具查尋到所需檔案的數位影像後，面臨取用檔案的處境，卻受到僅開放抄錄之檔案館閱覽規範所限制，且面對手寫字跡不易辨識的解讀困難，造成檔案資源取得的阻力。使用者在各個資訊行為歷程處境，亦受到使用

者、社會網絡、資訊資源、與實體環境等四個面向因素交互作用之影響。即使用者行為處境是在資訊需求、尋求與使用過程中，使用者個人與社會網絡、資訊資源、實體環境互動的當下時空。

簡言之，情境脈絡是由個人處境與處境連結變化組成的社會互動時空背景，亦即資訊行為處境與情境脈絡是個人微觀與社會宏觀分層架構和互動關係。

綜合上述，從宏觀層次與整體行為歷程而言，檔案館使用者的資訊行為與情境脈絡關係，摘錄本研究結果如表 4-10。

表 4-11：在宏觀層次整體資訊行為與情境脈絡的關係

分析層次	資訊行為和情境脈絡概念	資訊行為與情境脈絡的關係 (本研究結果)
宏觀層次 與使用者 整體資訊 行為歷程	<p>■使用者資訊行為是在檔案館情境脈絡中進行</p> <p>■情境脈絡與處境是分層架構和互動的關係</p>	<p>■使用者整體資訊行為是在檔案館情境脈絡中展開追尋與重建歷史真實的尋根旅程。使用者的資訊需求是任務與目標導向，資訊尋求與使用行為是主動蒐集型和持續注意型。</p> <p>■情境脈絡是由個人處境與處境連結組成時空背景。處境是使用者在檔案館實體環境中，與社會網絡、資訊資源互動的當下時空。</p>

## 二、從微觀層次分析資訊行為過程與情境脈絡的關係

在微觀層次上，訊行為過程中受到情境脈絡面向因素交互作用之影響。檔案館使用者在資訊行為各個歷程，皆受到使用者個人、社會網絡、資訊資源和實體環境等情境脈絡面向複雜因素，包括促動或限制等交互作用所影響。茲就使用者在需求產生、資訊尋求、到檔案使用等行為過程說明之。

### (一)資訊需求處境

檔案館使用者需求受工作任務和學科教育背景等使用者個人特質及其社群網絡影響，以史學研究者居多。使用者問題特性主要受限於檔案館的檔案資源特色和資源可及性等實體環境影響，各館使用者的問題各有所差異，檔案管理局和國史館使用者以中國近代史研究居多，而臺史所檔案館使用者則集中於臺灣史研究觀點。

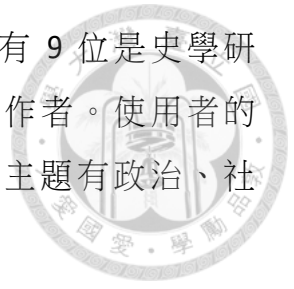
由實徵研究結果顯示，各檔案館使用者的需求處境，除了個人工作任務，學科背景與史學社會網絡互關係外，亦受各檔案館的檔案資源特色與應用規範等資源可及性，影響使用者的問題特性與研究主題。三館的使用者需求處境有所差異。

檔案管理局使用者的需求處境，受訪者中有四成是非史學研究者，有作家、軍職退休人員等。使用者的問題特性，有 6 位是關注中國近代史研究觀點，包括政治、外交和軍事等主題；亦有 3 位是從臺灣史角度，包括政治、農業、生活等主題；另 1 位是專題史。

國史館使用者的需求處境，所有受訪者皆為史學研究相關人員，包括 3 位館內人員。其問題特性，有 7 位關注中國近代史觀點(包括 2 位研究中美關係、1 位中日關係)，3 位是從臺灣史研究角度，包括戰後海外運動和金融經濟等主題。



臺史所檔案館使用者的需求處境，受訪者中有 9 位是史學研究相關人員，另 1 位非史學研究者，是位電影工作者。使用者的問題特性，幾乎都是以臺灣史研究觀點，其研究主題有政治、社會經濟、學術發展、文化、與生活等主題。



## (二)資訊尋求處境

使用者檔案尋求過程，包括使用者得知檔案館訊息來源及準備事項等，使用者與實體環境互動；選用查檢工具及其檢索策略發展等人機互動；以及與館員和其他社群互動關係及其內容等人際互動。使用者在檔案館資訊尋求過程中，皆是在使用者個人、社會網絡、資訊資訊、與實體環境等面向交互作用之下進行。

本研究結果發現，使用者檔案尋求過程，首先是使用者到館與實體環境互動，如使用者得知檔案館訊息主要是個人檔案經驗，以及師長與同儕等史學社群網絡，亦受個人本身和社會網絡面向影響。而到館前準備事項，則受檔案館應用規範，如檔案管理局要求事先申請和內容審核程序；有些亦受個人工作任務或社會網絡互動影響，如國史館遠來使用者為儘快完成學位論文或個人研究興趣，會安排寒暑假或長時間到館計畫，臺史所檔案館使用者因師長與同儕鼓勵，申請成為訪問學員，以就近到館利用檔案。

接著是使用者與檔案館提供之查檢工具人機互動，受到檔案館提供的查檢工具種類與應用規範所影響，如檔案管理局必須利用其國家檔案資訊網，國史館亦需利用該館館藏查詢系統，但亦能選用另一套數位典藏系統或史料彙編出版品，臺史所檔案館則可選擇多樣數位典藏或數位內容系統。使用者檢索策略主要採取主題查詢方式，檢索策略形成主要來自個人歷史專業知識和經驗累積，而非由檔案館員或系統介面說明。

最後是使用者與檔案館員和其他社群的人際互動，亦受使用者個人學科專業與檔案經驗豐，和檔案館員的檔案專業知識不足，

使用者與館員互動僅止於操作性與程序性問題，不會進一步諮詢館藏內容等參考性問題；而是在檔案尋求過程中與史學領域社群互動密切，包括交流檔案資訊、詢問檔案檢索策略、分享檔案資源、和共同解讀檔案內容等。亦會運用 Facebook 等社群網站平台作為資訊交流管道。


簡言之，檔案館使用者在檔案資訊尋求過程，受到個人特質、社會網絡、資訊資源、和實體環境之複雜交互作用所影響。

### (三)資訊使用處境

使用者利用查檢工具檢索到所需檔案資源，進入檔案取用與應用與檔案資源互動的歷程，包括選用檔案來源及其載體，和取用方式及其應用程序等。

本研究結果顯示，使用者檔案取用與應用過程，與各館檔案典藏來源與特性密切相關。但亦受到檔案使用經驗等個人因素影響，使用者偏好調閱檔案原件。數位典藏資訊科技進展，檔案館建置各式數位典藏系統，一方面既促進檔案資源查詢與取用，一方面也限制使用者查閱檔案原始證據的應用性。目前臺灣各檔案館因應個人資料保護法的施行，各館檔案應用規範，如檔案管理局的內容審核，國史館與臺史所檔案館限制到館列印與抄錄等，相當程度阻礙使用者檔案取用程序，尤其個人資料保護範圍不明，嚴重影響檔案資源取用範圍及其歷史研究的進行。各館使用者檔案調閱與取用情形如下。

檔案管理局使用者調閱檔案及其取用方式：受訪者中有一半是申請調閱由國防部移轉的國軍檔案，其載體有原件也有數位形式；其餘使用者是調閱國安局、外交部、教育部、農會等來源檔案，其載體大都是原件典藏。因該局開放使用者列印/影印、自行翻拍或下載電子檔，受訪者選擇以自備相機翻拍(7 人次)，以免費取用，另有下載電子檔(5 人次)方式，付費取得所需檔案。



國史館使用者調閱檔案及其取用方式：受訪者表示主要是調閱蔣中正總統等人物檔案，其載體大多數是數位形式；其餘有外交部、原委會和中央銀行等機構檔案，有原件也有數位形式。因該館人物檔案僅開放抄錄，機構檔案則可列印，因此，使用者取用方式以抄錄最多(7 人次)，其次是列印/影印(5 人次)為主，如 1 位日本學者，因歷史研究興趣和檔案使用經驗，是以筆記本抄寫，針對特定檔案來源逐件逐頁逐字判讀抄寫，利用學校放假時，每年來台二趟，花費 1~2 週時間到館抄錄檔案內容。

臺史所檔案館使用者調閱檔案及其取用方式：受訪者調閱檔案來源是多樣性，依序是臺灣總督府公文類纂等官方檔案、個人與家族等私人檔案、和日治時期圖書館舊籍書刊；官方檔案與私人檔案以數位典藏形式為主，舊籍書刊的調閱則以原件較多，多數館藏開放列館列印/影印。受訪者皆會以列印/影印取得，其次是以抄錄取得所需檔案；有些資深研究者表示，習慣直接閱讀檔案，讀懂內容和理解關連性，就在閱覽室內用筆記本摘記重點和註記各種史料關係。

簡言之，在資訊使用過程，主要是使用者與檔案資源互動，除了檔案館藏因素外，亦受使用者個人經驗與檔案智能，師長、同儕互動網絡，和檔案館應用規範與法令規章等因素所影響。

綜合上述，從微觀層次，在使用者在資訊行為過程中，自資訊需求產生、到資訊尋求、與資訊使用等歷程處境，皆受到各個情境脈絡面向因素的交互作用所影響。歸納摘錄本研究結果如表 4-11。

表 4-12：在微觀層次資訊行為過程與情境脈絡的關係

分析層次	資訊行為和情境 脈絡概念	資訊行為與情境脈絡的關係 (本研究結果)
微觀層次 一 行為過程 的分析	■資訊行為過程中，受情境脈絡因素交互作用所影響	■使用者資訊行為自資訊需求產生、到資訊尋求、與資訊使用過程，皆受到各個情境脈絡面向因素複雜的交互作用所影響
	1.資訊需求產生	1.如使用者問題特性與研究觀點，受個人工作任務與學科背景，與史學師生互動社會網絡關係，受各檔案館的檔案資源特色與應用規範等影響。 如檔案管理局與國史館的使用者都較關注中國近代史研究，臺史所檔案館使用者則集中於臺灣史的研究議題。
	2.資訊尋求過程	2.使用者尋求過程，包括得知檔案館訊息來源及準備事項等與實體環境互動；選用查檢工具及其檢索策略發展等人機互動；以及與檔案館員和其他社群等人際互動。必然會受情境脈絡四個面向各個因素交互作用之影響。 如使用者得知檔案館訊息主要是透過師長、同儕等史學社群網路，和個人經驗；如到館前準備工作，檔案管理局所有使用者都必須依規定事先辦理申請調閱手續，國史館遠來使用者為達成論文研究目標會安排長時間到訪計畫，而臺史所檔案館使用者透過師長、同儕引薦申請為訪問學員/學人等，皆受各面向因素交互作用所影響。
	3.資訊使用過程	3.使用者檔案取用與應用過程，與檔案館藏來源與特性密切相關；亦受到個人檔案智能與使用經驗影響。數位典藏既促進取用便利又阻礙原始證據的驗證性，以及檔案法和個人資料保護法的限制。

### 三、從微觀層次分析資訊行為結果與情境脈絡的關係

在微觀層次分析，除了前述發現，從資訊需求、尋求與使用之行為過程中，受到各情境脈絡面向因素交互作用所影響。接著，本研究再從使用者對其個人與社會網絡、資訊資源、實體環境互動的經驗結果評估，包括正面助益和負面阻礙。資訊行為結果會改變使用者處境及其情境脈絡。茲以情境脈絡四個面向，分別歸納說明如下。

#### (一)對使用者個人面向

就使用者個人面向而言，受訪者表示實際到館尋求與使用檔案經驗，親身體驗檔案資訊尋求，可提昇系統檢索技能，實際接觸判讀檔案內容亦可增進檔案解讀能力等，因此，除了發現新的檔案史料可擴展個人研究主題發展外，檔案行為經驗累積確實對提昇個人檔案智能有其正面助益。

#### (二)對社會網絡關係

就社會網絡面向而言，使用者因多數是史學研究相關人員，其社會網絡互動主要是在史學社群之間的檔案資訊交流與資源解讀合作，包括參與史料解讀班或工作坊等，皆可增進史學社群互動的連結關係，以及協助朋友或研究對象相關人員蒐集家族史料等，可擴展相關人際網絡。

但使用者與檔案館員的互動，諮詢內容是關於檔案調閱應用和系統操作等指示性問題，雖然受訪者認為檔案館員服務態度友善，但使用者認為歷史研究和檔案檢索工作，必須熟悉相關研究主題的歷史背景知識和掌握相關研究成果，而目前檔案館的服務人員並不具備相對應的專業能力，因此不會向館員諮詢有關的檔案館藏內容或檢索策略等參考性問題。



### (三)對資訊資源面向

使用者就檔案館藏而言，多數受訪者認為檔案能支持歷史研究所需的確證性資訊，啟發新的歷史研究構想，享受發現歷史真相的樂趣，以及重新思考歷史真實意義等正面效益。

而檔案館所提供的查檢工具，除了較資深使用者認為現行數位典藏系統很豐富又方便調閱外，多數使用者對系統操作的負面感受較多，有 2 位檔案管理局使用者認為 **Across** 的檢索結果是有問題的，有 3 位國史館使用者認為系統介面和功能有改善空間，臺史所檔案館使用者認為各系統帳號密碼需各自管理太複雜(有 2 人)和逐頁影像列印不便(有 3 人)等。且各館都有少數幾位受訪者提出應出版史料彙編等傳統出版品，除了毋需到館和方便應用外，史料彙編可針對特定主題或來源檔案有一整體性概述。

### (四)對實體環境面向

就實體環境面向而言，包括檔案應用規範與閱覽設施、國家法令規範和資訊科技環境等。使用者對各檔案館開放的閱覽空間環境是滿意的，但檔案管理局的受訪者認為調閱檔案需事先申請並經審核程序造成檔案應用上很大困擾，除了無法隨到隨調的便利性外，審核程序及個人資料保護更影響調閱檔案的完整性及其研究的證據性；國史館受訪者則提出開放時間不足，和限制列印 1/2、抄錄等取用不便等負面感受。

而前述檔案應用規範，皆是遵循檔案法及參考個人資料保護法所訂定的，尤其是新施行的個人資料保護法，受訪者表示對歷史研究造成很大困擾，所謂歷史都是關於人的經驗故事，都涉及到所謂個人資料，其中一位受訪者表示，已有相關團體(真相與和解促進會)正在運作和遊說相關立法。此外，現今資訊科技環境進展，數位典藏、整合查詢平台和 **Google** 強大搜尋功能，受訪者感受到數位科技整合與網絡連結更多元史料來源，提昇研究能量。

綜合上述，從使用者對整體資訊行為結果評估，資訊行為與情境脈絡是交互作用關係，使用者資訊行為會改變個人及其所處情境脈絡，如個人檔案智能增進、社會網絡擴展、檔案價值彰顯等，歸納摘錄本研究結果如表 4-12。

表 4-13：在微觀層次資訊行為結果評估與情境脈絡的關係

分析層次	資訊行為和情境脈絡概念	資訊行為與情境脈絡的關係 (本研究結果)
微觀層次 — 行為結果 的評估	■資訊行為與情境脈絡是交互作用關係	■使用者資訊行為會改變個人及其所處情境脈絡，如個人檔案智能增進、社會網絡擴展、檔案價值彰顯等
	1.個人面向	1.以檔案智能為例，實際到館檔案尋求與使用的經驗，可增進個人檔案解讀能力與資訊檢索技能等檔案專業智能。
	2.社會網絡	2.以使用者和其他社群網絡為例，使用者依賴史學社群，如參與解讀班，交流與共同解讀原始內容，或與協助研究對象家族成員取得家族史料，皆擴展使用者的社會網絡關係。
	3.資訊資訊	3.以檔案查檢工具為例，使用者認為檔案館提供的檔案查檢工具，包括上網開放或影像閱覽等問題，仍會希望檔案館多出版史料彙編等出版品，方便流通與應用。
	4.實體環境	4.以檔案館應用規範和國家法令規範為例，各館檔案應用規範限制，因檔案法與個人資料保護法的施行，造成檔案使用程序繁複，以及保護個人資料與開放歷史研究的衝突爭議，已有使用者試圖參與和推動相關法令修法運作。

#### 四、小結

由本節的整合歸納分析，檔案館使用者資訊行為與情境脈絡的關係，根據 Chang & Lee 等人提出資訊行為處境與情境脈絡是分層與互動的理論基礎，本研究結果發現，由宏觀層次觀之，使用者資訊行為是「在情境脈絡中」行進。在微觀層次上，資訊行為歷程處境受到各情境脈絡面向因素交互作用所影響，資訊行為結果會改變使用者處境及其情境脈絡，即資訊行為與情境脈絡是「交互作用」的關係。

先以宏觀層次分析，就整體資訊行為而言，檔案館使用者是在檔案館環境中，所展開之追尋與建構歷史真實的尋根旅程。使用者為挖掘過去歷史的證據性資訊，到檔案館尋求檔案資源；經由原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較、和歷史觀點解釋等檔案應用程序，最後提出還原歷史真相的證明與解釋。

檔案館使用者的資訊需求是任務與目標導向，包括史學研究、文化創作或個人興趣歷史書寫等，使用者到館皆有具體任務和明確目標。檔案館使用者的資訊尋求與使用行為，是屬於主動蒐集型，且多數使用者是持續注意型，幾乎所有使用者已有 2 年以上檔案使用經驗，有 1/3 已超過 20 年經驗。

就情境脈絡而言，情境脈絡是由個人處境與處境連結組成的。在檔案館使用者資訊行為歷程中，處境是使用者在檔案館實體環境，與館員、師長、同儕等社會網絡，以及和查檢工具、檔案館藏等資訊資源，接觸和互動的當下時空；處境與處境連結成使用者資訊行為的時空背景。情境脈絡與處境是動態交互作用關係。

再以微觀層次分析，就資訊行為過程而言，自資訊需求產生、到資訊尋求、與資訊使用過程，皆受到各個情境脈絡面向因素的交互作用所影響。在資訊需求產生處境，如使用者的問題特性，關注中國近代史或臺灣史研究觀點，除了與個人任務和學科背景有關外，亦受到師長論文指導互動網絡關係，和檔案館藏來源及其檔案開放應用規



範等，各情境脈絡因素的交互作用所影響

在資訊尋求與使用過程處境，如使用者得知檔案館訊息管道主要依賴史學社群師長、同儕等社會網絡，和個人經驗；如到館前準備，所有檔案管理局使用者皆必須事先提出調閱申請和等候內容審核結果通知；如選用查檢工具，除了館藏查詢系統外，檔案館還提供數位典藏或數位內容系統、史料彙編出版品、和整合查詢平台等多樣性工具；如偏好檔案實體原件，但能調閱主要是數位典藏，且需依檔案館規定到館複印或抄錄等。使用者在資訊尋求與使用過程，亦受到使用者個人特質、社會網絡、資訊資源、和實體環境各個面向因素的複雜交互作用所影響。

就資訊行為結果評估而言，如發現檔案可啟發新的研究構想與重新思考歷史真實意義，增進解讀能力與檢索技巧，擴展和連結更多人際社會網絡等正面助益，皆改變使用者個人處境及其社會網絡關係。而使用者對查檢工具連線帳號與瀏覽影像不便，檔案館應用規範等負面感受與意見，除了與館員互動過程反應改善建議外，如面對個人資料保護與歷史真實再現的衝突，亦有使用者開始參與相關法令修法運作。因此，使用者資訊行為經驗，除了改變使用者及其社會網絡外，亦能對檔案館資訊資源及其實體環境有所影響，資訊行為與情境脈絡是交互作用的關係。

總括而言，檔案館使用者資訊行為與情境脈絡的關係，如同 Chang & Lee 所主張，資訊行為是在情境脈絡中前進，情境脈絡是由個人的處境與處境連結組成。資訊行為受到使用者個人及其社會網絡，和檔案館提供的資訊資源及其實體環境等情境脈絡因素之交互作用所影響，隨著時空移動，使用者的資訊行為會改變情境脈絡。簡言之，資訊行為與情境脈絡是交互作用的關係。

## 第五章 綜合討論



本章在於綜合分析與重新建構理論性概念，主要根據前一章研究分析結果，與先前相關文獻和理論模式進行比較，並就相關議題加以思考綜合說明。本章共有三節，第一節是以本研究結果和先前檔案館使用者資訊行為研究成果加以比較，第二節是與相關資訊行為理論模式進行持續比較，最後第三節是提出研究者對相關議題的思考。

### 第一節 與先前檔案使用者相關研究結果比較

本節內容安排，第一部分是先就與本研究關注在檔案館使用者資訊行為相關之實徵研究，就其探討核心議題、研究對象及其研究方法與設計等，進行分析比較。第二部分再以本研究結果之使用者資訊行為特性和影響因素等，與相關文獻研究結果比較之。

如同第二章文獻回顧分析，檔案資訊行為研究，一直要到 1990 年代才有 Case(1991a)研究歷史學者，Cole(1998)探討歷史學博士生，林珊如(1999)研究平埔學者和林巧敏(2012)探討歷史學者等特定史學研究者，在其學術研究工作任務中，尋求與使用檔案(古文書)的經驗。以及 Yakei & Torres(2007)和 Lucas(2008)等，以家族史研究者為對象，分析在其家族史研究過程中，與檔案互動的經驗，其中 Lucas 是運用資訊使用環境和檔案智能等資訊行為理論模式，探討家族史研究者在圖書館環境中與一手史料的互動經驗。

以檔案館環境進行使用者資訊行為相關研究，包括 Duff & Johnson(2002)探討歷史學者在檔案館環境中的檔案資訊尋求任務；Sweeney(2002)研究檔案館使用者的檔案尋求經驗及其影響因素；陳碧

珠(2002)分析中研院近史所檔案館使用者的資訊行為；Duff & Johnson(2003)探討家族史研究者在檔案館資訊尋求行為；Yakel & Torres(2003)研究有經驗的使用者，檔案尋求與使用的專家知識，提出檔案智能的概念；Anthony(2006)探討檔案館員在檔案館查尋資訊行為及其專業知識的發展。

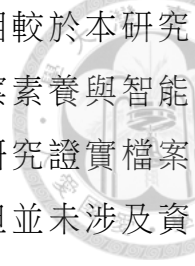
以下先就與本研究同樣以檔案館為場域之實徵研究，進行研究焦點與相關概念之比較。接著，再以 1990 年代來相關的檔案資訊行為研究結果，包括以特定使用族群或在圖書館場域，就資訊行為特性及其影響因素進行比較。

### 一、檔案館使用者資訊行為實徵研究焦點之比較

在上述研究中，與本研究關注在檔案館環境中使用者資訊行為相關的實徵研究，主要包括 Duff & Johnson (2002)、Sweeney (2002)、陳碧珠 (2002)、Duff & Johnson (2003)、Yakel & Torres (2003) 和 Anthony (2006)等人研究。茲就研究目的、相關理論概念、研究方法與設計和關注概念項目等，置摘要如表 5-1，歸納比較說明如下。

以研究目的和關注焦點可區分為三大類，一是關注使用者在檔案館資訊行為過程，包括 Duff & Johnson(2002、2003)和陳碧珠(2002)。分別針對歷史學者、家族史研究者和到館使用者等使用對象，以訪談方法蒐集使用者到館行為經驗，提出歷史學者到館四種檔案尋求任務，家族史研究者到館尋求檔案的三個階段，以及中研院近史所檔案館使用者資訊行為特性。相較於本研究，三位研究者主要聚焦於資訊尋求單一行為，並未引用任何理論概念，也沒有分析本研究所關注的影響資訊行為因素之概念。

二是聚焦檔案尋求與使用所需具備的專業知識及其養成發展，包括 Yakel & Torres(2003)訪談有經驗的使用者，和 Anthony(2006)招募學校檔案館員(包括 10 位新手和 8 位專家)和設計 5 道參考問題的研究，



該參與者在日常檔案館服務執行查詢相關資訊的任務。相較於本研究，二者皆有相關理論建構與概念基礎，其研究是聚焦在檔案素養與智能應涵括面向，和透過實際經驗累積專業知識養成模式，研究證實檔案智能與經驗知識是影響檔案尋求與用的重要因素之一，但並未涉及資訊行為或更全面性影響因素的討論。Yakel & Torres(2003)認為使用者要有效利用檔案資源需具備領域知識、解讀能力和檔案智能三大專業知識，研究結果提出檔案智能概念，即是檔案館應培養使用者的資訊素養。Anthony(2006)以境遇行動理論為基礎，研究結果證實有經驗的檔案館員廣泛與深入理解檔案館藏來源脈絡資訊和清楚掌握館藏資源及其可用工具，其整合性經驗與記憶能提供快速、正確與完整檔案參考服務。

三是探討影響使用者到檔案館尋求檔案經驗的因素，Sweeney(2002)的研究訪談 14 位來自學術檔案館、政府機構檔案館和私人檔案館等檔案館使用者的到館經驗，運用教育心理學的人類認知框架，調整為實體社會文化環境、使用者特質、檔案資源與查檢工具、以及檔案館員角色等四大面向，研究結果直接歸納分析各個面向影響使用者尋求經驗的相關元素。相較於本研究運用意義建構方法論、資訊使用分析框架、以及資訊行為與情境脈絡分層多元關係概念等，以紮根理論面向分析方法，先分別描述使用者資訊行為和情境脈絡，再解釋情境脈絡影響資訊行為的交互作用關係等持續分析與綜合歸納程序，Sweeney 的研究並未處理分析檔案館使用者資訊行為歷程及其特性，亦未解釋相關元素與行為過程的關連性。

表 5-1：本研究與相關檔案館使用者資訊行為研究之比較

比較項目	Duff & Johnson (2002)	Sweeney (2002)	陳碧珠 (2002)	Duff & Johnson (2003)	Yakel & Torres (2003)	Anthony (2006)	本研究 (2014)
研究目的	歷史學者在檔案館資訊尋求任務	使用者到館資訊尋求經驗	中研院近史所檔案館使用者資訊行為特性	家族史研究者在檔案館尋求行為	有經驗使用者尋求與使用的專業知識及其發展	有經驗檔案館員具備專業知識和養成	檔案館使用者資訊行為及其影響因素
相關理論概念		人類認知學習框架			提出檔案智能概念	境遇行動理論	個人在情境脈絡研究取向：SMT, IUE
研究方法與設計	訪談 10 位歷史學者在檔案館尋求任務	訪談和觀察 14 位檔案館使用者尋求經驗(三類型檔案館)	訪談 15 位到館使用者經驗	訪談 10 位家族史研究者在檔案館查詢與取用過程	訪談 28 位有經驗的使用者尋求經驗	招募 18 位大專院校檔案館員設計 5 道參考問題	實地觀察和訪談 30 位到館使用者(三類型檔案館)
關注資訊行為概念	尋求任務		資訊需求 資訊尋求 資訊使用	尋求階段			資訊需求 資訊尋求 資訊使用 結果評估
關注影響因素相關概念		實體社會文化環境 使用者 檔案館藏 查檢工具 檔案館員			檔案智能	經驗知識	使用者 社會網絡 資訊資源 實體環境

## 二、本研究結果與文獻中檔案資訊行為研究結果之比較

上一節針對關注在檔案館場域的使用者資訊行為研究比較。接著，是綜合前述檔案館使用者，及特定使用族群或在圖書館環境中與檔案互動密切的使用者行為研究，所歸納之檔案資訊行為特性及其影響因素等先前文獻研究結果，與本研究實徵研究結果比較如下。

### (一) 檔案資訊行為歷程及其特性

首先就資訊需求產生，本研究結果顯示，臺灣檔案館使用者動機與意圖，仍以執行歷史學術研究工作任務居多，包括教育/研究人員、助理和碩博士生等史學研究者；少數使用者因文化創意工作任務，有作家和電影工作者；亦有為實現個人生活經驗相關的歷史書寫理想，包括退休人員和博士生等。相較於先前文獻結果指出使用者到檔案館動機主要歷史學術研究的工作任務和家族尋根傳承的生活興趣驅使；使用者有歷史學者、歷史學博士生、平埔學者等研究社群，和家族史研究者、牧師、記者和家庭主婦等各行各業社會大眾。

臺灣檔案館的使用者，仍以史學研究者居多，家族史是史學研究者關注議題之一；退休人士等因個人生活興趣到館仍屬少數；但也有發現極少數的文化創作者。此外，本研究結果顯示，使用者的問題主要是關注在臺灣史、中國近代史和比較史(中日、中美、臺日)等歷史研究觀點。

再就檔案尋求與使用過程特性，本研究結果與先前文獻結果相同之處有：1.尋求多元來源與多樣性檔案；2.仰賴師長、同儕勝過檔案館員與查檢工具；3.檔案尋求是反覆複雜與動態過程、以及 4.內容解讀、脈絡排序、來源比較與觀點解釋等應用程序。

本研究結果與檔案資訊行為文獻結果的差異有：本研究結果顯示檢索策略以主題關鍵字為多，接著才是人名、單位名稱的查

詢，並會以全宗或大類為瀏覽策略；此與文獻中提到的檔案資訊查詢重點是人名、機構名稱、地名、時間與文書類型，專業研究熟悉特定文書類型之查詢策略，有所差異。

此外，本研究結果還發現：1.檔案館使用者到館前需事先申請調閱和等候審核程序，和安排或申請長時間密集到訪計畫；2.選用查檢工具除館藏查詢系統外，還有史料彙編、數位典藏與數位內容系統等；3.本研究發現使用者偏好檔案原件，但能調閱的多數是已數位化的影像；4.取用檔案方法受制檔案館規定，主要有到館列印/影印、抄錄、翻拍/下載等方式。皆是先前文獻未提及之處。

最後，本研究還發現使用者對檔案行為結果評估，有正面助益，包括獲得確證性資訊與重新思考歷史觀點等，擴展和連結人際網絡，以及增進個人檔案智能與經驗等；亦有經歷負面阻礙，包括面對個人資料保護與歷史真實再現的衝突爭議，檔案館應用規範限制過多，以及數位系統連線與取用不易等。亦是先前文獻沒有討論之處。

## (二) 影響檔案資訊行為的面向及其因素

對於影響使用者檔案資訊行為的因素，本研究結果顯示，影響檔案館使用者資訊行為的因素，即是使用者到檔案館尋求與使用檔案的情境脈絡，是由使用者個人特質及其社會網絡，檔案館的資訊資源及其所處實體環境等四大面向因素構成。

1. 個人特質面向：除了之前文獻研究結果中 Yakei & Torres( 2003) 提出檔案智能概念，和 Anthony(2006)探討經驗知識等檔案智能與使用經驗外，還發現工作任務/生活目標，和學科教育程度對檔案需求的驅使與影響。

2. 社會網絡面向：本研究結果發現，除了 Sweeny(2002)提到的檔

案館員角色外，還有史學社群師生、同儕、與研究對象家族成員之間等社群網絡互動關係，更是影響檔案館使用者資訊尋求與使用過程，包括是得知檔案館訊息來源管道，是檢索策略諮詢對象，更是資訊交流與資源分享的對象。



3. 資訊資源面向：本研究結果亦呼應 Sweeny(2002)主張檔案館藏來源與檔案查檢工具二項，是影響使用者資訊行為的重要因素。
4. 實體環境面向：相較於文獻中，Sweeny (2002)提及的實體與社會文化環境和 Lucas(2008)引用 Taylor 的資訊使用環境指出圖書館所處場所。本研究結果發現，除了檔案館本身閱覽開放環境與檔案應用規範外，亦擴及如檔案法、個人資料保護法等國家法令規範，和資訊整合查詢與網路搜尋引擎等全球資訊科技環境。

### 三、小結

綜合前述比較結果，本研究關注在檔案館使用者資訊行為的整體性歷程，包括資訊需求、尋求與使用之動態過程。相較先前文獻結果，本研究結果發現，包括檔案館使用者問題關注在臺灣史、中國近代史和比較史等研究觀點。更能聚焦在使用者與檔案館實體環境互動，選用查檢工具及其檢索策略的人機互動，與檔案館員和其他社群人際互動，以及檔案取用與應用等資源互動，整體性資訊行為過程與特性。並就使用者對到館經驗的自我評估與解釋，理解檔案對使用者所產生的資訊價值與歷史意義。本研究能更完整探討檔案館使用者資訊行為的動態歷程和行為意義。

此外，本研究以個人在情境脈絡為中心研究取向，歸納分析影響使用者資訊行為之全面性因素，包括使用者、社會網絡、資訊資源與實體環境之四個面向。本研究從實徵研究結果檢視檔案智能與使用經



驗外，還有工作任務/生活重心，與學科教育背景等個人特質。在社群網絡面向，除檔案館員角色外，亦證實使用者較仰賴師長與同儕等社群網絡互動關係及其重要性。並具體指出檔案館藏與查檢工具二項資訊資源影響因素。以及擴及國家法令規範與資訊科技環境等宏觀社會因素，對檔案取用行為的限制與影響。情境脈絡的四個面向影響因素之歸納與分析，相較於先前文獻研究，本研究結果更具體連結檔案館資訊服務與系統工具，甚至是國家法令規章，或資訊科技環境等，皆可作為檔案館實務營運之參考。

## 第二節 以本研究結果檢驗資訊行為相關理論



本研究目的之一是在資訊行為研究理論建構，本研究運用圖書資訊領域所發展之以個人在情境脈絡為中心的研究取向，在臺灣檔案館環境之研究場域，探究到館使用者檔案資訊行為特性及其影響，以實徵研究，檢驗資訊行為與處境、情境脈絡互動模式，進而重新建構和解釋個人在情境脈絡中與資訊互動的理論性分析框架。

本節內容安排，先以本研究結果檢驗之 Dervin 意義建構理論和 Taylor 資訊使用環境分析框架。再以本研究結果檢驗和比較 Chang & Lee 提出資訊行為與情境脈絡分層多元關係之概念。並以本研究結果檢視 Yakei & Torres 提出檔案智能的理論性概念及其範疇。綜合分析與比較歸納如下。

### 一、以本研究結果檢視意義建構理論和資訊使用環境

首先，以本研究針對檔案館使用者資訊行為和影響因素之實徵研究結果，檢視 Dervin 意義建構理論和 Taylor 的資訊使用環境分析框架，分別就資訊行為與情境脈絡二大範疇之相關概念說明如下。

#### (一) 關於資訊行為之概念

本研究探究檔案館使用者與檔案互動的資訊行為特性。本研究實徵研究結果，詳盡描繪檔案館使用者與檔案互動過程與結果，涵蓋自資訊需求產生、再經資訊尋求與使用過程，最後是經驗結果評估之完整行為歷程，研究結果呼應 Dervin 意義建構理論所強調資訊行為是過程導向。本研究運用其意義建構三角隱喻模式深入訪談使用者的到館經驗，以處境描述(使用者到檔案館)－問題缺口定義(檔案需求)與橋接(檔案尋求與使用)－結果(正面效益或負面阻礙)之意義建構歷程。

本研究結果顯示，在資訊需求方面，使用者的動機與意圖是為了進行歷史學術研究、撰寫歷史學博碩士論文、和文化創意創作等工作任務，以及實現特定主題歷史書寫之個人興趣；使用者的問題特性包括了關注臺灣史、中國近代史、和比較史等歷史研究觀點。不僅發現使用者工作任務等個人處境，亦分析出使用者所定義的問題特性。

在資訊尋求過程，則經歷到館前置準備工作，選用檔案館提供館藏查詢統、數位典藏系統與史料彙編出版品等查檢工具，運用主題、人名、單位名稱等關鍵詞查詢和全宗瀏覽策略，仰賴史學社群師長、同儕勝檔案館員。本研究結果更具體描述使用者與實體環境互動、與查檢工具的人機互動、和與館員等社群的人際互動的尋求過程。

在資訊使用過程，使用者偏好檔案原件但能調閱多為數位影像，需到館以列印/影印、抄錄、翻拍或下載等取得檔案，以及內容判讀、脈絡排序、來源比較、和歷史解釋等檔案應用程序。相較於意義建構理論早期主張解決問題的資訊使用/協助之結果，本研究可具體發掘使用者與檔案互動的使用"過程"，並且在能呼應 **Dervin** 後期對於資訊使用的定義，改以"結果"的概念，認為資訊行為結果有正面的建構意義，亦有未建構意義的理論性概念。

本研究結果發現，在結果評估方面，檔案館使用者認為獲得確證性資訊、重新思考歷史觀點、擴展人際網絡、增進個人檔案技能等資訊行為的正面助益。但亦經歷了個人資料保護與歷史真實再現的衝突爭議、檔案館應用規範限制過多、系統連線與數位影像使用不便等行為經驗的負面阻礙與感受。

本研究除了呼應理論建構方法論的歷程導向，以及 **Dervin** 後期主張意義建構和未建構的「結果」評估外，相較於意義建構理論，本研究結果更具體聚焦於個人與檔案資訊資源互動的過程

與結果，使研究結果更能與檔案館實際營運的資源服務與系統工具連結。


再就本研究結果檢視資訊使用環境分析框架，本研究結果亦發現 Taylor 提出關於資訊需求的問題特徵，如簡單或複雜問題、歷史性或預測性等問題特徵；和資訊解決方案，如確證性、工具性等資訊使用的功能。相較之下，資訊使用環境分析框架並未解釋使用者資訊尋求與使用的動態行為過程與特性，而本研究結果所發現使用者得知檔案館訊息管道、到館前準備事項、選用的查檢工具及其檢索策略、人際關係與諮詢內容、檔案取用與應用程序等，可修正與補實資訊使用環境分析框架中所缺乏的資訊尋求與使用的具體行為過程。

## (二) 有關情境脈絡的概念

本研究歸納分析影響檔案館使用者資訊行為的因素，即資訊行為的情境脈絡，由實徵研究結果發現，包括了使用者個人、社會網絡、資訊資源、實體環境等四個面向的影響因素。

相較於 Dervin 意義建構理論，以處境和情境脈絡二大概念，如歷史、經驗、視域、障礙、限制、和嗜好/技能等個人處境性因素，和權力結構/動態、領域知識系統、文化/社群等社會情境脈絡因素。以及 Taylor 資訊使用環境分析框架，以使用族群特質和所處場所二大概念，如專業、職業、教育、媒體使用、社會網絡、對新科技態度等使用者特質，以及組織結構與文化、主題領域、資源可及性、組織歷史與經驗等場所特性。

本研究結果亦兼顧個人微觀和社會宏觀層次，調整與修正為自微觀至宏觀層次，包括使用者個人及其社會網絡，和檔案館資訊資源及其實體環境四個面向，更具體解釋在檔案館環境的使用者資訊行為的影響因素。



在實徵研究結果發現，在使用者個人特質方面，有工作任務、學科背景與檔案經驗等影響因素。在社群網絡方面，有使用者與檔案館/館員關係，以及與師長、同儕、研究對象等更密切的互動關係。在資訊資源方面，則是檔案館所典藏的檔案館藏，和建置的各式查檢工具。在實體環境方面，則是檔案館的閱覽開放與檔案應用規範，國家的法令規範，和資訊科技環境等。本研究結果更能連結檔案館營運實務背後之檔案資訊服務與系統工具。

綜合上述比較分析，以本研究針對檔案館使用者資訊行為和影響因素之實徵研究結果，檢視 Dervin 意義建構理論和 Taylor 的資訊使用環境分析框架，列表整理如表 5-2。

就資訊行為的概念，本研究是呼應意義建構方法論所強調的歷程導向，並能具體觀察與分析使用者實際資訊尋求與使用的過程。和重新釐清與補實資訊使用環境中所缺乏的資訊尋求與使用的行為過程及特性。

就情境脈絡的概念，本研究結果調整 Dervin 關於個人處境與社會情境脈絡，和 Taylor 使用族群特質和所處場所二分的概念，由個人微觀到社會宏觀，修改為使用者個人特質及其社會網絡，和檔案館資訊資源及其所處實體環境。更具體連結檔案館的營運實務。

表 5-2：本研究與意義建構理論和資訊使用環境分析框架之比較

相關 概念	Dervin 的意義建構 理論	Taylor 的資訊使用環境 分析框架	本研究結果
資訊 行為 概念	<p>■資訊需求 遭遇決策或障礙處境 和問題缺口</p> <p>■資訊尋求與使用 橋接問題缺口至資訊 使用與問題解決的歷 程</p> <p>■結果評估 正面助益，如得到理 解、增進技能、獲得 支持等協助，和負面 結果</p>	<p>■資訊需求 (即問題特 徵) 如複雜或簡單、歷史 性或預測性等 11 項 特徵</p> <p>■資訊使用 (即資訊解 決方案) 如問題理解、工具 性、確證性等 8 種資 訊用途</p>	<p>■資訊需求產生 動機與意圖、問題特性</p> <p>■資訊尋求過程 得知訊息管道、到館 前的準備、選用查檢 工具、執行檢索策 略、與檔案館員互 動、和其他人際互動</p> <p>■資訊使用過程 偏好與調閱檔案載 體、檔案取用方式、 檔案應用程序</p> <p>■行為結果評估 正面助益、負面阻礙</p>
影響 因素 概念	<p>■處境 個人歷史、經驗、視 域 、障礙、限制、和嗜 好/技能等</p> <p>■情境脈絡 社會權力結構/動態、 領域知識系統、文化/ 社群等</p>	<p>■使用族群特質 使用者族群之專 業、職業、教育等人 口變項，和媒體使 用、社會網絡、對新 科技態度等非人口 變項</p> <p>■所處場所 組織結構與文化、主 題領域、資源可及 性、和組織歷史與經 驗</p>	<p>■個人特質 工作任務與生活重 心、學科與教育背景、 檔案智能與使用經驗</p> <p>■社會網絡 與檔案館/館員關係、 與其他人際關係</p> <p>■資訊資源 檔案館藏、查檢工具</p> <p>■實體環境 檔案館閱覽應用規 範、國家法令規範、資 訊科技環境</p>

## 二、以本研究結果檢視 Chang & Lee 資訊行為與情境脈絡是多元關係

關於資訊行為與情境脈絡的關係，Derin 和 Taylor 在其資訊行為理論模式並未具體解釋。本研究目的之一是檢驗資訊行為及其情境脈絡的關係，以重新建構使用者在情境脈絡中與資訊互動的理論性分析框架。接著，以本研究結果和 Chang & Lee(2001) 以博士論文研究歷程進行實徵研究結果，提出的資訊行為與情境脈絡的關係，在不同層次上，呈現多元的關係。茲以宏觀層次與微觀層次，綜合比較和歸納說明如下。

### (一) 宏觀層次分析

本研究結果發現，從宏觀層次與整體性行為觀點，檔案館使用者資訊行為是處在情境脈絡之中，是追尋歷史真實的尋根旅程。如同 Chang & Lee 主張在博士論文研究歷程，資訊行為是面對情境脈絡的關係，是對情境脈絡的覺察與回應，是一場知識發現的旅程。

本研究結果亦顯示，情境脈絡是由處境與處境連結組成，與 Chang & Lee 對於情境脈絡與處境是分層架構的概念相同。但在情境脈絡與處境的構成面向是有所差異，本研究發現檔案館使用者的情境脈絡是由使用者個人及其社會網絡，和檔案館資訊資源及其實體環境四個面向所構成；處境是使用者與資訊互動的當下時空，亦由前述四個面向所組成。Chang & Lee 發現在博士論文研究歷程中情境脈絡是由學界生態、任務類型、問題類型和資訊可及性等四個面向，後三個面向共同構成博士論文研究歷程的各種特定處境。

### (二) 微觀層次分析

本研究從微觀層次分析發現，使用者在各個資訊行為過程中，(包括自需求產生、尋求與使用活動，皆受到情境脈絡各面向因素

的交互作用所影響，即任一資訊行為過程中不可能只受單一情境脈絡因素影響，如檔案館使用者的問題特性有臺灣史、中國近代史和比較史等歷史觀點差異，除了受個人工作任務與學科背景影響外，亦與檔案館藏來源和檔案應用規範等實體環境有關。如同 Chang & Lee( 2001)提出，在次巨觀層次，特定狀況與資訊行為是對應關係。

此外，本研究從使用者行為經驗結果評估，亦發現資訊行為會影響各個情境脈絡因素，包括改變個人檔案智能與經驗，擴展社會網絡互動關係等。證實 Chang & Lee (2001)資訊行為與情境脈絡是交互作用的關係，如同其舉出資訊可及性與資訊行為的互動關係，認為資訊行為結果改變該情境脈絡的原有狀態。

最後，關於 Chang & Lee (2001)提出的學界生態與資訊行為是單向影響關係，是指如研究傳統趨勢、社會規則慣例、交情關係等，會引發、限制、強化某類資訊行為。本研究發現確實如檔案法、個人資料保護法，限制了使用者尋求與使用過程。但本研究亦發現，有些使用者面對目前個人資料保護與歷史真實再現的衝突爭議，已開始參與和推動相關法令修法與立法遊說運作，未來亦將可改變檔案館應用規範和國家法令規範等社會層次因素。

綜言之，本研究以檔案館使用者資訊行為的實徵研究，證實 Chang & Lee (2001)所主張，在宏觀層次上，資訊行為是在情境脈絡之中，即面對情境的關係。在微觀層次，資訊行為過程受到情境脈絡各面向因素交互作用所影響，資訊行為結果會改變情境脈絡，即資訊行為與情境脈絡是交互作用的關係。茲以本研究結果和 Chang & Lee 的博士論文研究歷程的實徵研究，就研究對象、資訊行為概念、情境脈絡概念、以及資訊行為與情境脈絡的關係，逐項並列如表 5-3。



表 5-3：本研究與 Chang & Lee 資訊行為與情境脈絡的關係之比較

比較項目	Chang & Lee (2001)關於博士論文研究歷程的實徵研究	本研究探討檔案館使用者資訊行為的實徵研究
資訊行為概念	<p>■<b>意圖</b>：接觸資訊的動機與目的 (評估、辨別、佐證、確認、獲取、求知、傳佈)</p> <p>■<b>活動</b>：接觸資訊的方式 (檢索、掃視、引文追查、資訊交換、蒐集、對照比較、組織彙整、檢閱、測試)</p> <p>■<b>資訊來源</b>：資訊從哪裡來 (實驗室人際網絡、其他人際網絡、資訊系統、出版資料、非出版資料)</p> <p>■<b>資訊標的物</b>：資訊本身的性質 (實體物件、指引性資訊、事實性資訊、知識性資訊)</p>	<p>■<b>資訊需求</b>：動機與意圖(史學研究、文化創意等工作任務，和生活經驗相關歷史書寫的生活興趣)、問題特性(臺灣史、中國近代史和比較史)</p> <p>■<b>資訊尋求過程</b>：(關注使用者與環境、人機、和人際的互行為) 得知訊息管道和到館前的準備、選用查檢工具和檢索策略、與館員和其他人際互動</p> <p>■<b>資訊使用過程</b>：(關注在使用者與資訊來源的互動行為) 偏好與可調閱檔案載體、檔案取用方式、檔案應用程序</p> <p>■<b>結果評估</b>：正面助益(如獲得確證性資訊、重新思考歷史意義、和連結人際網絡等)，和負面阻礙</p>
情境脈絡概念	<p>■<b>任務</b>：題目形成、材料蒐集、實驗進行、結果分析、成果發表</p> <p>■<b>問題類型</b>：主題問題、技術問題、資源問題、未遭遇問題</p> <p>■<b>資源可及性</b>：資訊來源的狀態 (主觀上博士生是否容易取得資訊來源)</p> <p>■<b>學界生態</b>：研究傳統趨勢、社會規則慣例、與交情關係</p>	<p>■<b>個人特質</b>：工作任務與生活重心、學科與教育背景、檔案智能與使用經驗</p> <p>■<b>社會網絡</b>：與檔案館員、和其他人際關係</p> <p>■<b>資訊資源</b>：檔案館典藏檔案資源、和提供的查檢工具</p> <p>■<b>實體環境</b>：檔案館應用規範、國家法令規範、資訊科技環境</p>

(續)

表 5-3：本研究與 Chang & Lee 資訊行為與情境脈絡的關係之比較(續)

比較項目	Chang & Lee (2001)關於博士論文研究歷程的實徵研究	本研究探討檔案館使用者資訊行為的實徵研究
資訊行為與情境脈絡的關係	<p>■巨觀層次：資訊行為本質是<b>面對情境</b></p> <p>■次巨觀層次：特定狀況與資訊行為是<b>對應關係(association relationship)</b></p> <p>狀況是由任務、問題類型和資源可及性所組成</p> <p>■微觀層次：資訊可及性與資訊行為是<b>互動關係(interaction relationship)</b></p> <p>學界生態對資訊行為是<b>單向影響關係(one-direction relationship)</b></p>	<p>■宏觀層次：使用者資訊行為是在<b>情境脈絡之中(in context)</b>，移動前進</p> <p>情境脈絡是由處境與處境連結而成，處境亦由四大面向所構成</p> <p>■微觀層次：在資訊行為過程受情境脈絡各面向因子交互作用所影響；行為結果會改變情境脈絡因素，如社會網絡關係；資訊行為與情境脈絡是<b>交互作用的關係(interaction relationship)</b></p>

### 三、以本研究結果檢視檔案智能的概念及其範疇

除了前述 Dervin 意義建構理論，Taylor 資訊使用環境分析框架，和 Chang & Lee 主張情境脈絡與資訊行為是多元關係等理論性模式外，關於檔案資訊行為研究，Yakel & Torres(2003)提出「檔案智能」的理論性概念。他們主張檔案館使用者要有效利用檔案資源需具備三大專業知識，包括領域知識、解讀能力和檔案智能。所謂檔案智能包括檔案專業知識、檔案尋求策略、和理解檔案資訊關連性等三項專業能力，檔案智能的培育與訓練是檔案館的職責。

本研究結果發現，臺灣檔案館使用者尋求與使用檔案過程，較資深有經驗的使用者，熟悉相關研究主題的檔案來源脈絡資訊；較能掌握檔案相關系統工具，會先閱覽相關主題研究成果或追溯相關時代史料紀錄，以形成檢索策略；以及檔案應用強調脈絡次序整理、多元來源比較等。如同 Yekel 等人提出的檔案智能，使用者必須具備檔案學知識、尋求策略、和判斷關連性等能力。

再者，本研究結果亦發現，使用者的問題主要關注在臺灣史、中國近代史和比較史等歷史角度與觀點；而使用者獲得相關歷史研究史料的訊息管道是來自於歷史學課程訓練，包括歷史知識與相關史料來源脈絡知識；使用者亦須具備相關歷史知識。

最後，本研究亦發現使用者的檔案智能養成，亦受其實際到檔案館尋求與使用檔案的經驗所影響。從使用者對行為結果評估，認為實際查詢與調閱檔案，接觸檔案和判讀原始內容紀錄，對於內容解讀、檢索技巧、與考證和理解相關資訊與檔案來源的關連性等能力，有很大提昇。因此，資訊行為結果亦改變使用者個人的處境，增進其檔案智能和歷史知識。

#### 四、小結

本研究綜合運用 Dervin 意義建構理論與 Taylor 資訊使用環境分析框架，二位學者皆以使用者觀點出發，促成圖書資訊學研究典範轉移，強調以使用者及其所處情境脈絡為中心，兼顧個人微觀行為歷程與社會宏觀情境脈絡研究層次。本研究重新定義資訊行為與情境脈絡二大範疇的相關概念，能更完整描述檔案館使用者資訊需求、尋求與使用、及其結果評估之整體動態行為特性，亦能具體歸納出使用者個人特質及其社會網絡、和檔案館資訊資源及其實體環境之四大面向的全面性影響因素。

本研究結果亦證實 Chang & Lee 提出的情境脈絡與資訊行為是多元關係的理論性主張。包括資訊行為是面對情境脈絡，情境脈絡與資訊行為對應、互動的關係。在宏觀層次，檔案館使用者資訊行為是在情境脈絡中展開的追尋歷史真實之旅；微觀層次上，資訊行為過程受到情境脈絡各面向因素交互作用所影響，行為結果亦會形塑情境脈絡各面向因素，如個人檔案經驗與檔案智能，社會網絡擴展與連結等，資訊行為與情境脈絡是交互作用的關係。

關於檔案尋求與使用的專業知識，本研究結果檢視 Yakei & Torres 提出的檔案智能，包括檔案學知識、資訊尋求策略、以及判斷資訊關連性的能力。檔案館使用者亦須具備相關歷史知識，如中國近代史、臺灣史等重要事件、人物等時空背景知識。且相關檔案智能與歷史知識，使用者可經由與檔案互動的經驗累積，亦反映資訊行為與情境脈絡的交互作用關係。

綜言之，關於資訊行為與情境脈絡概念及其關係，本研究以檔案館使用者的實徵研究結果，和上述相關資訊行為理論模式綜合比較，重新建議「以個人在情境脈絡中與資訊互動」的理論性框架，包括三項研究假定：

- (一)資訊行為涵蓋自資訊需求、資訊尋求與使用過程，到行為結果評估之整體動態循環歷程。
- (二)情境脈絡是由使用者個人及其社會網絡，和檔案館資訊資源及其實體環境等四個面向構成的影響因素。
- (三)情境脈絡與處境是宏觀社會與微觀個人之分層架構，資訊行為是在情境脈絡中行進，資訊行為與情境脈絡是交互作用的關係。

簡言之，使用者資訊行為會隨時空流動，持續前進而產生變化，因此，上述理論性假定可以作為資訊行為研究分析框架，以連結使用者及其背後的資訊實務。

### 第三節 相關議題討論



本節是本研究過程中所引發之相關議題的思考，包括檔案館的社會任務與檔案的保存意義，檔案館員檔案智能與檔案學專業知識，以檔案來源原則建置之查檢工具的使用評估，檔案數位典藏與檔案應用的關連性等。茲概述如下。

#### 一、檔案館的社會任務與檔案的保存意義為何

本研究結果發現，受訪者以史學研究者居多，但也有文創工作者因小說創作或電影製作，或退休人員因書寫個人生命經驗相關歷史等需求到檔案館查找檔案資源。證明檔案不僅是專業史學研究者不可或缺的權威來源，亦是社會普羅大眾瞭解過去歷史發展的第一手證據。

因此，典藏一手史料的檔案館是負有國家文化保存與社會歷史傳承的重要使命。然而，臺灣各檔案典藏單位，在檔案開放應用服務，或因檔案法與個人資料保護法等國家法令規章，或因檔案長久保存與數位典藏散佈等資訊安全議題，制定許多使用規定，包括檔案管理局的事先辦理檔案調閱申請和等候一定時間的內容審核程序，國史館與中研院臺史所檔案館，雖數位典藏的檔案資源可隨到隨週，但亦需親自到館調閱，再以複印影本或抄錄內容等諸多限制，嚴重影響使用者的檔案尋求與使用過程，除了由受訪者行為結果自我評估顯示，檔案館開放與應用規範，和檔案法、個人資料保護法等國家法令規章，對其資訊行為所造成的負面阻礙外，以本研究三所臺灣重要檔案典藏單位近三年到館人數統計，僅有 600 餘人至 2,000 多人，亦顯示臺灣檔案館在檔案資源開放服務，支援國家歷史書寫和社會記憶傳承等社會任務，值得充分討論與深入探究。

再就本研究受訪者的問題特性分析結果，檔案館使用者主要是關注在中國近代史、臺灣史等歷史觀點；細分其研究主題，中國近代史

研究主題集中於政治、外交與軍事，臺灣史則擴展至文化、生活、社會經濟、法律、學術發展等多樣性主題。

使用者研究主題的發展與檔案館所徵集與開放的檔案息息相關。如同臺灣史學者的觀察，檔案管理局籌備及成立之初，在陳水扁總統主導下，受到現實政治氣氛影響，於 2000、2002 年自各機關徵集移轉二二八事件與美麗島事件，和後來的重大政治事件等主題檔案，成為國家檔案。國家檔案的徵集方向，也帶動戰後臺灣史，特別政治史研究主題的深化(吳俊瑩，2011)。然而，檔案管理局對於戰後政治案件檔案蒐集與開放應用，雖使戰後臺灣政治史研究深化，細究徵集方向卻仍是主政者的主觀選擇，但亦顯現臺灣檔案事業發展的在地獨特之歷史脈絡。

隨著臺灣民主社會多元發展和歷史研究觀點轉變，檔案館如何保障人民知的基本權利，和關懷日常生活經驗的人民史觀，值得進一步討論，以確認檔案的資訊價值和歷史意義。

## 二、檔案智能與檔案學專業知識的範疇為何

從本研究結果發現，在臺灣檔案館使用者在尋求與使用過程中，較少諮詢檔案館員關於相關主題的館藏資源或系統工具的檢索技巧，主要是仰賴歷史學專業課程訓練、師長論文指導、同儕之間討論與共同解讀等歷史學社群活動，以及個人實際檔案使用經驗累積，以得知檔案館藏訊息，形成檔案查詢策略，解讀原始資料，到取得所需歷史研究所需的證據性資訊。

Yakel 和 Torres 主張檔案館使用者要有效利用檔案資源需具備三大專業知識，包括領域知識、解讀能力和檔案智能；並認為檔案智能的培育與訓練是檔案館的職責，所謂檔案智能包括檔案專業知識、檔案尋求策略、和理解檔案資訊關連性等三項專業能力(Yakel & Torres, 2003)。

此外，Anthony 以美國大專院校檔案館員為研究對象，所進行的實徵研究發現，有資深經驗的參考檔案館員能廣泛與深入理解檔案館藏的來源脈絡資訊，包括學校歷史、各部門及組織與功能演進、相關人物職位與角色等，和清楚掌握檔案館藏資源和可用查檢工具；相較於新手館員，資深館員運用其整合性經驗知識與記憶，可快速提供正確性或完整性檔案資訊服務(Anthony, 2006)。即資深館員具備檔案館藏來源脈絡的歷史知識和相關資源與工具的专业能力。

然而，從本研究結果發現，在臺灣檔案館使用者在尋求與使用過程中，較少諮詢檔案館員關於相關主題的館藏資源或系統工具的檢索技巧，主要是仰賴歷史學專業課程訓練、師長論文指導、同儕之間討論與共同解讀等歷史學社群活動，以及個人實際檔案使用經驗累積，以得知檔案館藏訊息，形成檔案查詢策略，解讀原始資料，到取得所需歷史研究所需的證據性資訊。

因此，關於檔案館員應具備的檔案專業知識範疇為何，領域知識、解讀能力、檔案智能、史學知識等，以及檔案學專業知識與檔案智能應如何培育與養成，由圖書資訊學專業訓練、歷史學專業課程、或其他發展模式，應全面思考檔案學研究和檔案館專業知識相關議題。

### 三、以來源原則所建置的檔案查檢工具的使用者評估為何

本研究結果發現，檔案查檢工具不同於圖書館圖書目錄，傳統的全宗目錄是包括傳記/歷史、內容與範圍、使用限制、和其他相關資料註記，接著是系列與案卷名稱的階層式清單；相較於圖書館目錄，檔案查檢工具與檔案館藏關係是較為複雜的。再者，隨資訊科技發展，臺灣各檔案館建置各式檔案查檢工具，包括數位典藏系統、數位內容系統、和資源整合平台等，朝向多元發展，但檔案描述卻仍缺乏共識，使用者查詢介面沒有一致標準。

由於，檔案是人群在國家社會裡活動的一手紀錄，是人們理解過

去歷史真實的原始證據。為了維護檔案證據價值，確保檔案的權威性、真實性與公正性，檔案學界主張以尊重檔案來源，即文書產生的背景脈絡，由誰、在何時、何地、執行何種功能等來源資訊，作為檔案實體編排基本原則。檔案館所建置的檔案查檢工具，再依檔案自然累積特性，和尊重原始順序，以全宗、系列、案卷、和單件等四個階層控制層次，編排同一來源檔案的架構，並逐層描述檔案來源、內容及其組成，以期讓使用者可快速取用和理解檔案證據性。

綜言之，檔案資料的證據性與歷史性價值，和檔案查檢工具的來源和多元層次編排特性，對習慣以主題關鍵詞查詢的使用者，造成極大障礙與挑戰。如何維護檔案資料的原始證據性，同時滿足使用者快速、正確與完整的檔案檢索需求，檔案查檢工具的使用評估是需要深入檢視的重要議題，以使用者觀點，配合資訊科技進展，修訂相關查檢工具著錄標準和舉辦相關資料庫教育訓練推廣課程。

#### 四、數位典藏對檔案開放應用的關連性為何

本研究結果發現，就使用者而言，相對於利用電腦螢幕瀏覽數位典藏中的檔案內容，是更偏好可親手接觸查閱原始檔案實體，以親身目睹與詳細檢查文書形成過程的脈絡資訊，包括字跡、筆觸、色澤，以及塗改修正、浮貼順序等，以發掘支援歷史觀點的證據性資訊。

然而，隨著數位科技進展，臺灣自 2002 年至 2012 年全面地推動數位典藏國家型科技計畫，各檔案典藏單位亦是重要執行機構。全彩高品質數位影像，幾乎完全取代傳統以微縮形式轉化館藏，成為檔案館長期保存與開放應用的主要方式。各館數位化成果，如國史館所完成約 16 種檔案全宗，幾乎是該館重要館藏；臺史所檔案館累積歷年合作計畫成果，包括日治到戰後機構檔案和舊籍文獻等。因此，檔案館考量原始檔案的保存，大都不提供檔案實體原件，供使用者翻閱與檢視。使用者能調閱檔案大都是數位典藏形式。



再者，檔案館通常考量數位影像容易複製和網路傳輸問題，採取數位影像解析度壓縮和閱覽管控等機制，反而造成使用者閱覽與列印等檔案取用上的困擾。即使是數位典藏形式的檔案館藏，如國史館與臺史所檔案館，多數檔案是限制使用者到館閱覽和列印，甚至是限制到館抄錄檔案內容，未能充分發揮數位典藏上網開放取用的功能。

而就檔案館進行檔案數位典藏程序而言，除了原有檔案清理、編排、著錄與修復等檔案實體整編工作，還需進行數位檔案物件命名、檔案編頁、數位掃描、影像校驗、數位備份或上傳系統等作業，數位典藏整體程序相當繁複與費時，動輒需半年以上，有些大宗檔案甚至長達三、五年，作業期間通常是無法提供使用者調閱應用，也影響檔案開放時程。若以研究生撰寫碩博士論文的檔案需求為例，數位典藏作業時程將造成其檔案資訊尋求與使用上的極大困擾。

但數位典藏聯合目錄建置，整合各檔案館檔案數位化成果目錄，提供使用者單一查詢平台，確實擴展檔案資源目錄資訊的傳輸與連結。綜言之，數位典藏對於檔案開放是促進，或有其他負面影響，檔案館應從數位化長期保存與開放取用的成本效益，重新深思與討論。

## 第六章 結論與建議



由於研究結果已詳述於第四章，相關研究與理論比較之討論已於第五章陳述與解釋。本章內容安排，第一節是綜合敘述本研究發現；第二節是根據檔案館使用者資訊行為及其影響因素的研究結果，提出對檔案典藏單位的檔案管理與開放服務等實務營運，和圖書資訊學與檔案學研究發展等之建議；第三節是提出未來研究可深入探討的議題方向。

### 第一節 結論

因檔案學研究長期關注檔案保存維護、編排與描述、查檢工具與數位系統建置等內容與技術議題，對於使用者資訊行為研究和檔案開放應用服務討論相對不足。並且在臺灣檔案館事業與民主社會發展的獨特性歷史脈絡下，檔案館使用者的資訊行為研究更為缺乏。

本研究是運用個人在情境脈絡為中心研究取向，綜合分析 **Dervin** 意義建構理論、**Taylor** 資訊使用環境分析框架、和 **Chang & Lee** 提出資訊行為與情境脈絡是多元互動關係等主張，作為本研究的理論基礎。以三所臺灣不同機構屬性檔案典藏單位的使用者為研究對象，包括檔案主管機關的檔案管理局，史政編纂機構的國史館，和學術研究機構下的中研院臺史所檔案館。

主要研究目的在於探討檔案館使用者的資訊行為歷程及其特性，以及歸納影響資訊行為的情境脈絡面向及其重要因素，以作為臺灣各檔案館實務營運之參考，並以實徵研究結果檢驗和重新建構使用者在情境脈絡中與檔案互動的理論性框架。本研究以實地觀察和深入訪談

的方法，並運用紮根理論面向分析，探索臺灣檔案館使用者的資訊行為歷程與特性、情境脈絡構成的影響因素、以及資訊行為與情境脈絡的關係。



以下就研究發現，依研究問題順序，逐一綜合說明。

## 一、檔案館使用者資訊行為之歷程與特性

本研究結果發現，檔案館使用者資訊行為是涵蓋自資訊需求、尋求與使用過程，以及經驗結果自我評估之整體行為動態歷程。各階段資訊行為歷程及其特性如下。

### (一)資訊需求產生與特性

本研究發現檔案館使用者的資訊需求，反映在到館動機與意圖，和問題特性二方面。

受訪的使用者到檔案館動機與意圖，主要是為了執行歷史學術研究、撰寫歷史學位論文、和文化創意創作等工作任務，少數是為了書寫個人經驗相關歷史的生活興趣。以史學研究者居多，不同於國外檔案館使用者的研究發現，已擴展至家族史研究者、牧師、記者和家庭主婦等社會大眾。

檔案館使用者以史學研究者居多，包括學者進行學術研究、助理執行研究計畫，和研究生撰寫碩、博士學位論文等。檔案是歷史研究不可或缺的重要史料，因此，史學研究者在歷史研究過程，會需要到檔案館挖掘過去歷史真相的證據性資訊。

關於家族史研究及其家族史料蒐集，本研究結果是史學研究者進行相關主題研究時，會與研究對象家族成員聯繫，交流與分享相關家族歷史資訊，因此，有些史學研究者到檔案館也會主動蒐集與協助取得相關家族史料，以提供給年紀較大或遠在他方的相關家族成員，重建其家族歷史與連結共同記憶。進而與相關家

族成員建立更友好關係，因此，檔案資源也成為連結與強化社會人際網絡的重要媒介。

就文創工作者到檔案館尋求創作素材，本研究發現有歷史小說創作或電影服飾設計等工作需求，亦說明檔案館作為重要文化典藏機構的角色，和臺灣目前正積極推動的文化創意產業，檔案館藏是歷史研究的第一手史料，亦是小說、電影等文化創作的創意來源，檔案館可以在臺灣文創產業發展上，發揮其文化保存與歷史傳承的重要功能。

在資訊需求產生階段，除了到館動機與意圖外，還進一步分析使用者到館的問題特性。本研究結果發現，臺灣檔案館使用者的問題特性，就歷史觀點而論，主要關注在中國近代史和臺灣史，少數是比較史研究。再細分研究主題，中國近代史研究集中於政治、軍事和外交等議題，臺灣史研究則擴展至社會經濟、法律、學術發展、文化、與生活史等多樣性主題。

使用者研究問題的特性，亦反映各檔案館的檔案館藏來源與特色。檔案管理局是移轉各政府機關的永久性檔案，包括各機關遷臺前、中國大陸時期的檔案，如國防部移轉的國軍檔案；國史館是為編修國史，其館藏來源主要是蔣中正等總統副總統檔案，和國民政府等政府機關檔案；臺史所檔案館則是蒐藏與臺灣史相關的檔案，包括個人與家族檔案，以及日治時期機構檔案等。因此，檔案管理局和國史館使用者的研究觀點是以中國近代史居多，而臺史所檔案館使用者則都是臺灣史研究觀點，且因其個人與家族等民間檔案典藏特色，臺灣史研究中則有較多樣性的研究主題，特別是如明信片文化與藝術意涵，和壽喜燒、潤飯的飲食文化等貼近庶民觀點的文化史、生活史等。

因此，檔案館所典藏的檔案，不應只侷限於關於國家歷史書寫的官方檔案或總統副總統等主政者個人文書，看似平凡無奇的

明信片，或是不同社會階層人物留下的私人日記等民間文書與私人檔案，卻是研究社會文化、藝術發展、飲食文化等重要史料。再次說明檔案館，除了與歷史學術研究領域發展的密切關係外，檔案館可以在文化創意產業發展和民眾日常生活，發揮其文化溯源與生命尋根的社會服務的功能。

## (二)資訊尋求行為及其特性

綜合分析研究資料發現，檔案館使用者的資訊尋求行為，主要有得知訊息管道和到館前準備等與實體環境的互動，選用查檢工具及其檢索策略的人機互動，以及與檔案館員互動和其他社群互動的人際互動等三個過程。

### 1. 與檔案館實體環境的互動

從使用者與檔案館實體環境的互動過程，本研究發現使用者得知檔案館訊息管道，史學研究者主要透過師長歷史課程授課或論文指導、同儕交流等史學社群互動，和個人先前工作經驗或現在工作關係，僅有少數使用者是經由檔案館的史料彙編或網站等管道。非史學研究者訊息管道有網站，個人工作經驗與檔案專業、或文史同好交流。

使用者到館前準備事項，檔案管理局所有受訪者必須事先提交檔案調閱申請和等候審核通知；國史館遠來使用者需要安排寒暑假或申請海外研究計畫，以長時間密集到館抄錄或列印檔案；中研院臺史所檔案館的使用者，有些會申請成為該所訪問學員/學人，以就近到館利用檔案資源。

由此觀之，臺灣檔案館使用者在資訊尋求時，受訪者的訊息來源很少是透過檔案館管道，顯示檔案館在資源推廣服務，不論史學研究社群，或是文創或退休人員等非史學領域的使用社群都非常不足。而使用者到館前需事先有所準備，是受

制於檔案館閱覽開放和應用規範等，尤其是檔案管理局規定事先申請調閱和內容審核程序，和國史館規定如蔣中正總統等個人檔案必須到館抄錄，與臺史所檔案館規範個人與家族檔案必須到館列印或抄錄，造成使用者資訊尋求過程，一開始就要面對繁瑣準備工作和到館的諸多不便。

## 2. 與查檢工具之人機互動

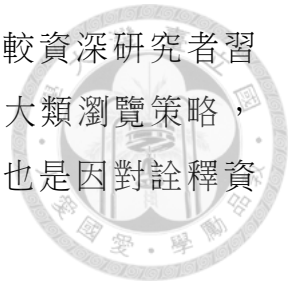
在使用者與查檢工具人機互動過程，本研究發現使用者選用的查檢工具，主要透過各館的館藏查詢系統或數位典藏系統，以查詢與取用檔案館藏；其次是使用史料彙編出版品或數位內容系統，查詢與取用特定檔案來源或類型之檔案資源；少數使用者會利用整合查詢平台或搜尋引擎，查詢與連結跨機構或多元來源檔案資訊。

而使用者採取的檢索策略，多數使用者一開始還是以主題關鍵詞的查詢方式，檢索時都是自己摸索或先查閱相關文獻；人名與單位名稱的查詢，也是檔案館使用者會採用的檢索策略。有四成使用者亦會運用檔案全宗、系列或大類等瀏覽策略，針對特定檔案逐件瀏覽，甚至逐頁閱覽與逐字抄錄等。

從上述研究發現，臺灣檔案館使用者可選用的檔案查檢工具是較多樣性，除了最基本的館藏查詢系統外，國史館也出版史料彙編；由於臺灣數位典藏計畫推動和資訊科技進展，使用者還可選用各式數位典藏或數位內容系統，以及整合查詢平台等查檢工具。然而，各館各種系統未能有一致性標準，資訊素養相較不足的使用者而言，系統使用介面是複雜的。

使用者採取的檢索策略上，是以主題關鍵詞的查詢方式居多，在檢索過程，大都自行嘗試摸索或與同儕討論，並不會主動諮詢檔案館員，除了與檔案館員的專業知識受到質疑有關外，與各種檔案查檢工具在編排架構與詮釋資料著錄相對

複雜，和史學研究者資訊素養較為不足，和較資深研究者習慣性經驗有關。此外，有些使用者採取全宗或大類瀏覽策略，一方面是想獲得最完整的檔案內容，一方面也是因對詮釋資料著錄的正確性有所質疑。



### 3. 與檔案館員和其他社群之人際互動

在使用者與檔案館員互動，本研究發現各個檔案館的使用者，入館時都必須向檔案館員辦理登記手續，在資訊尋求與使用過程中，詢問調檔程序和系統操作等指示性問題，並不會進一步諮詢檔案館藏內容或相關檢索策略等參考性問題。

使用者其他社群的互動方面，史學研究者與師長、同儕、學生等史學社群互動密切，包括檔案資訊交流、檔案資源分享與合作解讀，亦會協助研究對象家族成員查詢與取得相關家族檔案。

由上述研究發現，臺灣檔案館使用者的社會網絡互動過程，在資訊尋求與使用過程，使用者較依賴師生與同儕等史學社群互動關係，此和檔案館的使用者以史學研究者居多有關，有些史學研究者也曾有檔案館相關工作經驗。此外，檔案館員的檔案專業形象尚未建立，是使用者與館員互動僅止於檔案應用或系統操作等指示性問題，而不會諮詢相關檔案資源或檢索策略等參考性問題，是其關鍵性因素。檔案館員的角色被認定是財產保有者與行政管理者，而不是專業資訊服務者、知識領航者。因此，檔案館員必須要培養相關歷史知識與史料應用等史學素養，參與史學社群相關工作坊、解讀班和學術研討會等，掌握史學研究脈動，和連結與擴展史學社群人際網絡，以塑造檔案參考館員檔案資訊服務與知識領航的專業形象。

### (三)資訊使用行為及其特性

本研究結果發現，檔案館使用者到檔案館閱覽室，選用查檢工具或諮詢相關人員後，查得檔案館藏資訊。使用者仍需經過調閱檔案、取用檔案、以及應用程序等三個資訊使用過程。

就使用者調閱檔案載體，使用者較偏好檔案能看到檔案原件，認為最能呈現歷史事件過程原始樣貌；但多數只能調閱和接受檔案館所提供的數位化影像。

在使用者取用檔案方式，依序是列印/影印、抄寫/繕打、以及翻拍/下載等三種。因此，多數使用者會攜帶入館的設備，依序是筆記本、筆電、照相機等檔案取用工具，少數使用者還會攜帶電子翻譯機、色卡和壓克力尺等輔助工具。

使用者的檔案應用程序，不論史學研究者或非史學領域受訪者，為取得過去歷史真相的證據性紀錄，都強調檔案應用方法及其步驟，依序是原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較、和歷史觀點解釋。

由此觀之，臺灣檔案館使用者在資訊使用過程，因對歷史真相的追尋，偏好查閱檔案原件，但因檔案館數位典藏計畫推動成果，目前檔案館多以數位典藏形式提供調閱服務，多數使用者亦能接受數位影像方便調閱，亦可整合多元來源、提昇檔案資源查找與取用等優點；但對某些受訪者而言，也剝奪歷史研究親眼查閱檔案原件形成脈絡和證明歷史真實樣貌的選擇權利。

各檔案館多數的數位影像，又受制檔案館應用規範，使用者必須到館列印，甚至抄錄，且複印數量亦有所限制與閱覽室開放時間又不長。再加上為證明歷史真實，檔案的應用都需經過判讀、排序、比較和解釋等程序，如同林珊如(1999)研究發現平埔學者使用古文書是解讀、組織、建構、和交互驗證等繁複程序。對受



訪者而言，相較於到圖書館借書或線上取用電子資源，到檔案館取用檔案資源是相當困難的。



#### (四)經驗結果評估

除了前述自資訊需求產生，到資訊尋求與資訊使用過程外，本研究從使用者自我評估角度，綜合歸納研究資料發現，使用者對其到館經驗的自我評估，有正面助益、亦有負面感受。

在正面助益與想法方面，使用者認為到檔案館找到所需檔案，其正面助益包括獲得支持歷史觀點的確證性資訊，啟發新的歷史研究構想，滿足個人發現歷史真相的生活樂趣，重新思考歷史真實意義等。此外，在尋求與使用過程中，增進個人檔案專業智能，擴展和連結人際網絡，和體驗資訊科技帶來的研究能量等。

但亦發現使用者在尋求與使用檔案過程中，面臨個人資料保護與歷史真實研究的爭議，事先申請與內容審核程序的使用困擾，檔案取用規範限制太多，開放時間太短，和前面提及檔案查檢工具的利用障礙。整體而言，使用者對於檔案館建置查檢工具使用介面的複雜性，和閱覽開放與應用規範諸多限制，以及剛施行不久的個人資料保護法對檔案內容中個人資料過度保護等，皆阻礙使用者資訊行為和留下負面的經驗感受。

綜合上述研究發現，相較於先前檔案使用者相關研究結果，臺灣檔案館使用者的資訊行為的特性，如同先前文獻研究發現，檔案館使用者尋求多元來源與多樣類型的檔案；尋求過程仰賴師長、同儕等社群網絡，勝過檔案館員與查檢工具；同樣面對不瞭解檔案查檢工具的特性與利用上的障礙；以及使用者應用檔案程序，包括原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較、和歷史觀點解釋。

不同於先前研究結果，本研究還發現在資訊尋求過程，使用者依各館開放應用規範或資源，需有不同到館前的準備，特別是檔案管理

局使用者都必須事先申請調閱和等候內容審核結果。使用者可選用的檔案查檢工具較多樣性，除了基本的館藏查詢系統外，還有各式數位資訊系統和傳統史料彙整出版品。使用者檢索策略是以主題、人名、單位名稱查詢為主，其次是特定全宗與大類瀏覽，也與先前文獻發現的人名、單位名稱、地名、時間和文書類等查詢重點有所差異。

此外，是在資訊使用過程，本研究發現使用者調閱檔案載體以數位影像居多，和必須親自到館以列印/影印、抄寫/繕打、和翻拍/下載等方式，以取得所需檔案資源。前述不同於先前研究的資訊尋求使用行為特性，與檔案館典藏的檔案資源和建置的查檢工具等資訊資源，和數位典藏發展、相關法令規範等實體環境，即臺灣檔案館發展的獨特性歷史脈絡有密切關係。

除了上述研究結果比較，在資訊行為的研究設計上，就研究焦點方面，本研究相較於先前相關檔案館使用者研究，是關注在自資訊需求產生，經由資訊尋求和資訊使用的過程，到使用者自我評估行為的結果，是完整的資訊行為之動態循環歷程，不僅止於單一尋求過程。

在理論基礎和研究方法方面，本研究運用 Dervin 的意義建構理論所強調資訊行為是個人建構意義的整體歷程，訪談使用者到館真實經驗，和以 Taylor 資訊使用環境提出的問題特性和資訊使用等概念，分析使用者資訊需求和結果評估等歷程。

整體而言，就使用者資訊行為研究，相較於先前檔案館使用者研究文獻，本研究實徵結果能更完整描繪使用者自需求產生，經與檔案館的實體環境互動、與查檢工具的人機互動、與館員和其他社群的人際互動，和取得檔案資源互動等過程，以及對經驗結果的自我評估，整體資訊行為研究，有助於整體性地理解在臺灣檔案館發展環境下，使用者資訊行為的歷程和特性。

## 二、檔案館使用者資訊行為的影響因素

根據實地觀察和深入訪談資料顯示，檔案館使用者資訊行為的情境脈絡，是由使用者個人特質、社會網絡、資訊資源、和實體環境等四個面向構成，亦即使用者的資訊行為受此四個面向的因素所影響。各個面向的重要因素如下。

### (一) 使用者個人特質面向

本研究結果發現，在使用者個人本身面向，影響檔案館使用者資訊行為因素，包括工作任務/生活興趣、學科與教育背景、檔案智能與使用經驗等三項個人特質。

1. 工作任務/生活興趣：檔案館使用者多數是為了執行史學研究與教學、撰寫碩博士論文、文化創意等工作任務。少數為實現個人興趣主題相關歷史書寫之生活興趣。
2. 學科與教育背景程度：受訪者的學科背景主要以歷史學專業居多，且具備碩士生以上學歷；少數非歷史學科背景受訪者，都具備大專以上學歷。
3. 檔案智能與使用經驗：史學研究者的檔案智能主要是歷史課程訓練、碩博士論文研究和相關檔案工作等經驗累積。受訪者幾乎都有檔案使用經驗，且絕大多數已超過 6 年以上。

從個人特質因素分析結果，受訪的使用者多數是史學研究者，檔案使用與歷史研究是需要具備內容解讀、史料考訂與史學方法等歷史專業知識，因此，史學研究者是有碩士生以上學歷。非史學領域使用者，則是透過個人檔案使用與歷史研究經驗，累積相關檔案智能與歷史知識，因此多數使用者都具有豐富檔案經驗。



## (二) 使用者社會網絡面向

在社會網絡面向的影響因素，主要可區分為使用者與檔案館/員的角色關係，和使用者與師長、同儕、學生、研究對象家族成員、文史同好等其他社群關係二項。


1. 使用者與檔案館的角色關係：使用者中有擔任檔案管理局相關委員會的委員，有國史館內部修纂人員或助理，有臺史所檔案館的研究人員或訪問學人/學員，皆為史學研究者身份，與檔案館關係密切。
2. 使用者與其他社群互動關係：史學研究相關受訪者在尋求與使用檔案過程中，與其他入際關係網絡較為密切，主要有史學領域師生、同儕、和研究對象家族成員之間的互動關係。非史學研究的受訪者，在尋求與使用過程中的人際互動關係較少。

由上述使用者社會網絡分析結果，檔案是歷史研究不可或缺的史料之一，在歷史學專業課程中，會安排史料介紹的基本課程或特定檔案專題等進階訓練，因此，史學研究者在檔案尋求和使用過程較仰賴師長、同儕等史學社群互動。且臺灣檔案館事業發展不久，檔案館員的專業知識受到質疑，檔案館也未規劃參考諮詢服務，所以使用者與檔案館員互動僅止於指示性問題層次。

## (三) 檔案館資訊資源面向

除了前述使用者個人特質及其社會網絡關係外，檔案館提供的資訊資源亦為影響資訊行為重要面向，主要是檔案館藏與查檢工具等二項影響因素。

1. 檔案館藏來源：檔案管理局受訪者中有一半是查找國防部移轉的國軍檔案。國史館的受訪者幾乎都是利用蔣中正檔案。臺史所檔案館使用者查找檔案來源較多元，主是以日治時間機構檔案、個人與家族等民間檔案為主，和日治時期圖書館的舊藏。

- 
2. 查檢工具的種類：使用者主要依賴各館提供的館藏查詢系統或數位典藏系統，其次有史料彙編出版品和數位內容系統等特定主題或特定類型加值工具，少數會利用數位典藏聯合目錄等整合查詢平台或 Google 網路搜尋引擎。

由上述檔案館藏與查檢工具等資訊資源面向分析，由於檔案是國家社會發展的第一手紀錄，具有唯一性，因此各檔案館的館藏都是獨家收藏。各館館藏特色直接影響使用者的問題特性，如檔案管理局和國史館的使用者其研究觀點偏向中國近代史，臺史所檔案館使用者則集中關注在臺灣史研究，但因私人檔案典藏特色，其研究主題擴展至文化和生活等庶民觀點。檔案館建置的查檢工具，隨資訊科技環境進展，除了館藏查詢系統和傳統史料彙編外，還有各式數位資訊系統，反而未見國外檔案館常編製的全宗目錄或手稿登錄簿等傳統查檢工具。

#### (四) 檔案館實體環境面向

除了前述檔案館所提供的資訊資源面向外，本研究結果發現使用者資訊行為，亦受到檔案館的實體環境面向因素所影響，包括檔案館閱覽應用規範、國家法令規章、以及資訊科技環境等三個層面的實體環境因素。

1. 檔案館閱覽應用規範：各館閱覽室的開放時間，和檔案應用規範，如檔案管理局規範調閱檔案需事先申請和內容審核，再到館調閱原件翻拍或閱覽數位影像勾選下載電子檔等；國史館與臺史所檔案館到館可隨時調閱館藏，以列印或抄錄等取用檔案等規範，影響使用者到館尋求與使用檔案的程序。
2. 國家法令規章：1999 的檔案法和 2004 年的總統副總統文物管理條例，確認檔案管理局與國史館負責集中管理政府機關永久檔案和總統文物。2005 年的政府資訊公開法和 2012 年施行之個人資料保護法，2014 年又修訂的著作權法，影響檔案館的

服務對象與檔案取用服務。

3. 資訊科技環境：檔案管理局以整合查詢技術建置的檔案資源整合查詢平台，數位典藏計畫建置的聯合目錄，和 Google 網絡搜尋引擎等數位資訊科技工具，提供檔案館使用者整合跨機構與多元檔案來源的查詢與連結應用。

由上述檔案館實體環境分析結果，臺灣各個檔案館在檔案應用規範相當分歧，而開放時間是一致，但都造成使用者在檔案尋求與使用過程相當程度不便。各館應用規範主要受制於檔案法等諸多國家法令規章的法律規定，如檔案管理局的事先調閱與內容審核，就是因檔案法和個資法的相關條文規範，特別是個人資料保護，已嚴重妨礙檔案開放，甚至阻礙歷史研究發展。但在整體資訊科技環境進展，如整合技術、Google、和 Facebook 等網路搜尋與社群網路等資訊工具，對資深研究者而言，相對其傳統手工業時代，資訊網路發展，對目前檔案館使用者尋求與使用過程有很大便利性，對提昇歷史研究能量有更多期待與想像空間。

總括而言，本研究相較於先前相關檔案館使用者研究，在研究焦點上，除了前述關於資訊行為歷程的研究外，亦關注影響使用者資訊行為的背後因素。並在理論基礎與研究方法上，以個人在情境脈絡為中心的研究取向，綜合分析 Dervin 意義建構理論中的個人處境性因素和社會情境脈絡因素，與 Taylor 資訊使用環境分析框架中的使用族群特性和所處場所等理論性概念，和結合實地觀察和訪談二種質性資料蒐集方法。

因此，不同於先前檔案館使用者研究，本研究結果能更全面性歸納影響臺灣檔案館使用者資訊行為的因素，歸納出由使用者個人特質及其社會網絡，和檔案館資訊資源及其實體環境所構成的情境脈絡。並且更具體連結使用者資訊行為背後，檔案館所提供的參考服務、系統工具與環境設施等實務運作的關連性。本研究結果發現，在個人特

質面向，除了檔案智能與經驗外，還包括工作任務/生活重心，學科教育背景；在社會網絡面向，除了檔案館員，還有師生、同儕等社群互動關係；在資訊資源面向，亦發現檔案館提供的檔案館藏與查檢工具的重要性；在實體環境面向，則分析出檔案館閱覽應用規範、國家法令規章和資訊科技環境等三個層面的因素。


針對檔案專業知識的範疇，本研究結果發現，檔案尋求與使用所需具備的專業知識，如同 Yakei 等人提出檔案智能概念，包括檔案知識、尋求策略、和判斷資訊關連性等能力外，亦必須具備史學素養，包括相關檔案的歷史知識，如中國近代史、臺灣史等重大事件與相關人物及其網絡關係，以及史學方法，如解讀、組織、比較和解釋等檔案應用方法等。然而，檔案專業歷史知識，除了接受專業訓練和閱覽相關文獻，實際使用經驗更能累積專業技能與知識，本研究發現受訪者不論在史學素養或檔案經驗，皆比檔案館員更為專業。因此，要擺脫財產保有者與行政管理者形象，要確實發揮檔案資源專業知識領航者與任務，必須培養檔案館員的檔案智能與史學素養。

### 三、檔案館使用者資訊行為與情境脈絡之關係

綜合研究結果發現，檔案館使用者資訊行為與情境脈絡的關係，在宏觀層次上，使用者資訊行為是在檔案館情境脈絡中行進；在微觀層次上，資訊行為處境與情境脈絡是交互作用的關係。

#### (一) 宏觀層次：使用者資訊行為是在檔案館情境脈絡中行進

本研究結果發現，使用者資訊行為是在檔案館情境脈絡中所展開的一趟追尋與建構歷史真實的尋根旅程。檔案館使用者因個人執行史學研究或文化創意等工作任務，或追尋自身經驗相關歷史的生活興趣，到檔案館發掘記錄過去歷史的第一手證據。整體資訊行為是任務與目標導向，資訊尋求行為是屬於主動蒐集型，且多數使用者檔案經驗超過六年以上，亦是屬於持續注意型。



在宏觀層次分析，本研究結果發現檔案館使用者資訊行為是在情境脈絡中(in context)行進，如同 Chang & Lee 以博士論文研究歷程的實徵研究結果，所提出的使用者資訊行為是「面對情境(in context)」思考架構，並主張情境脈絡是由處境與處境連結組成的，即資訊行為的處境與情境脈絡是分層架構。並在整體資訊行為歷程，由於使用者所處情境脈絡不同，博士論文研究歷程是一趟知識發現之旅，檔案館使用者資訊行為則是追尋與建構歷史真實的旅程。

## (二) 微觀層次：資訊行為與情境脈絡是交互作用的關係

本研究結果發現，在資訊行為過程中，自檔案需求產生、到檔案尋求與使用過程，受到各個情境脈絡面向因素交互作用所影響。如使用者資訊需求產生，除了個人工作任務，學科背景與史學社會網絡互動關係外，亦受各館的檔案館藏與應用規範等資源可及性，影響使用者的問題特性，包括歷史觀點與研究主題。在資訊尋求和使用過程，包括使用者與實體環境互動、人機互動、人際互動、和與檔案館藏互動等，亦受到四個情境脈絡因素之交互作用所影響。

再以行為結果評估分析，使用者認為實際到館尋求與使用經驗，除了增進個人檔案智能，亦能重新思考歷史真實意義。透過參與解讀班或與研究對象家族成員的資訊交流與分享，擴展社群網絡關係。找到檔案資源解決歷史研究所需確證性資訊，又啟發新的研究構想。因此，行為結果亦會改變使用者及其情境脈絡。

從微觀層次分析，本研究結果發現資訊行為與情境脈絡是交互作用的關係。如同 Chang & Lee 提出特定處境與資訊行為是對應關係，資訊可及性與資訊行為是互動關係等主張。



總結本研究歸納分析實徵研究結果，和與相關資訊行為理論綜合比較。就檔案館使用者資訊行為研究，驗證本研究提出的「個人在情境脈絡中與資訊互動」的理論性框架，重新建構資訊行為研究的三項假定，茲說明解釋如下。

第一項假定是使用者資訊行為是涵蓋自資訊需求產生、經資訊尋求和資訊使用過程，到結果評估之整體動態循環歷程。亦即 Dervin 意義建構理論主張人是跨越時空移動，橋接連結問題缺口，持續前進，以及 Taylor 資訊使用環境分析框架強調問題不是靜態的，而是隨時間而變化。本研究將資訊使用概念定義為使用過程，將結果評估擴大至對整體行為經歷的評估，更能清楚觀察與分析使用行為過程，和完整理解使用者真實經驗結果。

第二項假定是資訊行為的情境脈絡是由使用者個人、社會網絡、資訊資源、和實體環境等四個面向所構。亦即影響資訊行為的因素兼具個人與社會層次，如同 Dervin 意義建構理論中的個人處境與社會情境脈絡，和 Taylor 資訊使用環境分析框架中的使用族群特質與所處場所特性。本研究重新歸納為使用者及其社會網絡，和檔案館資訊資源及其實體環境等四個面向，更能具體連結個人資訊行為背後的特定組織提供的資源服務與系統工具，以及社會網絡、資訊環境和社會規範等全面性影響因素。

第三項假定是使用者資訊行為是在特定情境脈絡中行進，資訊行為與情境脈絡是交互作用的關係。從宏觀層次而言，如同 Chang & Lee 提出的資訊行為是面對情境脈絡的主張；從微觀層次分析，行為過程受情境脈絡各面向因素交互作用所影響，行為結果會改變個人處境及形塑情境脈絡，即資訊行為與情境脈絡是交互作用的關係。

因此，本研究將原先提出之初步的理論性框架，經由實徵研究結果分析與整合，以及綜合比較資訊行為相關理論模式，重新建構本研究建議的「個人在情境脈絡中與資訊互動的理論性框架」，如圖 6-1。

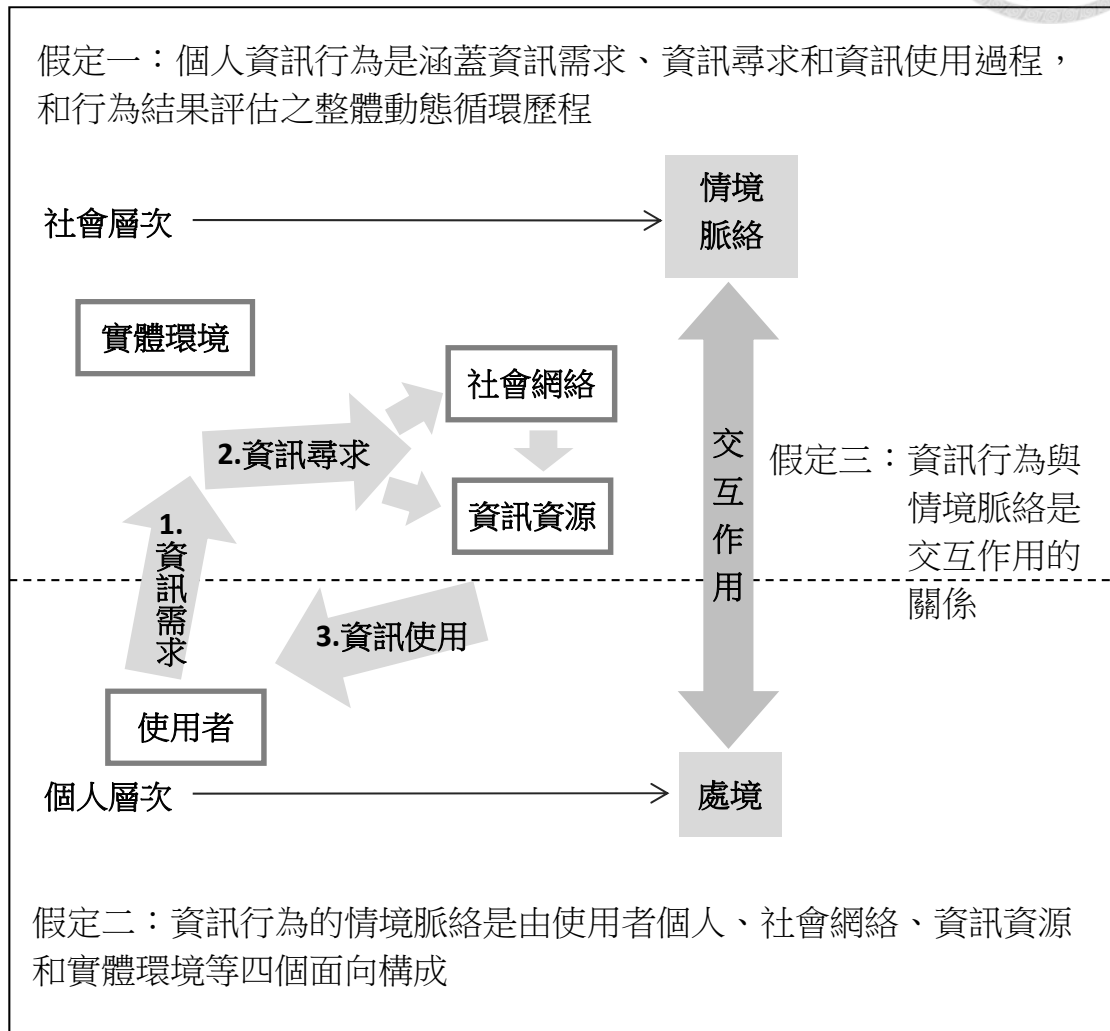


圖 6-1：個人在情境脈絡中與資訊互動的理論性框架

## 第二節 建議



本節根據研究結果和相關議題討論，分別從檔案典藏單位的檔案館營運實務，以及從圖書資訊學與檔案學研究發展等，以實務應用和理論發展兩大方面提出建議。

### 一、對檔案典藏機構營運實務之建議

由本研究結果發現，臺灣檔案館的使用者皆為找尋過去歷史的證據性資訊，是為執行史學研究、文化創意工作任務和實現生活興趣目標，資訊需求是任務與目標導向，問題的特性主要是關注在臺灣史與中國近代史二大歷史觀點。

檔案館使用者資訊尋求與使用過程，仰賴師長和同儕勝過檔案館員與查檢工具，要克服到館抄錄或列印等檔案取用限制，需經歷原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較、和歷史觀點解釋等檔案應用繁複程序，其資訊尋求是主動蒐集型。使用者資訊行為結果，是獲得確證性資訊、啟發新研究構想、和重新思考歷史真實意義等，其資訊尋求與使用是持續注意型。

因此，本研究就檔案典藏機構提供檔案典藏管理和開放應用服務等實務營運，提出下列幾點建議：

#### (一)修訂相關檔案法規，發展各館典藏特色與建立合作典藏機制

從本研究結果發現，檔案管理局和國史館的使用者較多是關注在中國近代史研究，中研院臺史所檔案館使用者幾乎都是臺灣史研究。如同歷史學者認為檔案是人群在國家社會裡活動的記載，是歷史研究過程中重要史料之一(張力，2005)。使用者歷史研究主題構想與檔案館所蒐藏檔案館藏有很大關連性。臺灣史學界認為國家檔案的徵集方向，帶動了臺灣戰後政治史研究主題的深化

(吳俊瑩，2011)。本研究結果也發現，除了各館使用者研究歷史觀點的差異外，相較於中國近代史集中於政治、軍事與外交等主題，臺灣史研究還包括了社會經濟、文化、學術、生活等多樣性議題。甚至已擴展至歷史小說與電影服飾製作等文化創意應用。

臺灣的檔案資源在長期檔案管理制度不完善，各政府機關仍積存大量一手檔案，記錄臺灣庶民社會與文化發展的私人與民間檔案更是散存在臺灣和海外各地。臺灣檔案界，包括主管機關和相關檔案典藏機構，應共同檢視檔案法、政府資訊公開法、與個人資料法等相關法令規章，針對檔案範疇及其功能，重新修訂各類檔案相關移轉、蒐藏與開放應用規範，以彰顯檔案館文化保存與知識傳播的社會任務。

各檔案館亦需制定明確檔案館藏發展政策，具體規範檔案館任務與館藏功能、鑑定與選擇標準、徵集優先順序、和檔案入藏程序等館藏發展方向。並和相關檔案館建立合作典藏機制，包括原件實體分工典藏或數位典藏分建共享等，如檔案管理局與國史館各自典藏的外交部等政府機關歷史檔案。健全臺灣檔案史料的保存管理與開放服務，以促進多元歷史觀點和多樣研究主題的深化發展。

## (二)培養檔案館員的專業知識，以建立專業檔案資源參考服務

本研究結果發現，如同前述，使用者與檔案館員互動僅止於詢問有關服務程序和系統操作等指示性問題，不會諮詢關於檔案館藏或檢索策略等專業參考問題，除了史學研究者來自史學專業社群緊密人際網絡外，另一關鍵因素在於現有閱覽室櫃台服務人員的專業問題。因此檔案館必須培育檔案館員的專業知識，尤其參考館員是面對具有專業歷史知識或豐富檔案經驗的使用者。

關於檔案館員的專業知識，檔案館員必須具備檔案學專業知識，如同 Yakei 等人提出的檔案智能概念，包括檔案學原則、檔

案機構與實務程序等檔案知識，檔案檢索與諮詢等尋求策略，和理解檔案描述資料與檔案資源的關連性等判斷能力。再者，檔案館員亦需具備與典藏檔案來源相關的歷史知識，前述已分析檔案資源與歷史發展的關連性，如中國近代史或臺灣史等重要歷史事件、相關人物、組織沿革等。


檔案館員除了閱覽相關歷史文獻，關注史學研究發展與脈動，以提供支援專業歷史研究的檔案資源參考服務。亦應積極參與史學社群活動，如研討會、工作坊、解讀班等，以建立史學研究人際網絡，進而將檔案館打造成為歷史研究社群和連結相關人際網絡互動的空間場域。

換言之，相關圖書資訊學系所應開設相關檔案智能與史料專題等檔案專業課程，培養檔案館員的檔案智能與史學素養。檔案館應與歷史社群密切合作，鼓勵檔案館員參與史學社群各項學術活動，以瞭解史學研究者真正需求，和掌握歷史研究與多元觀點發展趨勢，並且連結與擴展史學社群人際網絡，以發揮檔案參考館員的專業諮詢服務。

### **(三)檔案館應與歷史學系所合作辦理檔案專業訓練課程，提升使用者檔案智能與資訊素養**

本研究發現檔案館使用者以史學研究者居多，使用者在檔案尋求與使用過程，仰賴師長與同儕等史學社群人際互動，包括檔案館訊息交流、檔案館藏資訊分享、與史料共同解讀等。僅有少數史學研究者選修過檔案專業課程，並且史學領域專業訓練也沒有開設相關資訊素養課程。多數使用者不會主動諮詢檔案館員有關檔案館藏資源或系統檢索策略，而是以主題關鍵詞的簡易查詢，自行摸索和嘗試尋求檔案資源。

因此，檔案館除了應對初次到館使用者進行新進導覽介紹，和規劃檔案館藏內容與資料庫教育訓練課程，包括各式檔案數位



系統收錄內容、資料架構與加值程序、以及檢索策略應用等系統進階課程外，應主動和歷史學領域相關系所合作規劃檔案訓練課程，畢竟史學研究者是現在檔案館最主要的使用社群，將相關檔案專業知識訓練與史學方法等課程結合，培養其檔案館和檔案學知識，系統檢索策略與人際諮詢技巧等資訊尋求技能，以及對檔案查檢工具和檔案實體內容關係判斷能力等檔案智能；包括各式相關資訊科技工具的講解與訓練，如 Google、Facebook 等網路工具特性、使用策略與應用限制等，以提升學生的資訊素養。

簡言之，檔案館應主動與各歷史系所合作，共同規劃與辦理檔案專業訓練課程，包括檔案學/館知識、資訊尋求策略等檔案智能，和網路與數位應用等資訊素養。

#### **(四)以合理使用原則，改善檔案數位典藏取用服務**

本研究結果發現，使用者為了證實過去歷史真相，檔案應用過程是經過原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較和歷史觀點解釋等繁複費時程序。然而，又面臨檔案原件唯一性，無法借出館外，以詳細考訂查證確認性資訊，使用者必須以複製方式取用檔案資源。

目前臺灣各檔案館檔案調閱與取用規範不一，檔案管理局必須事先申請和經內容審核，國史館與臺史所檔案館可隨到隨調，必須親自到館以列印/影印複製本、抄寫/繕打內容、和翻拍/下載電子檔等三種方式取得檔案資源。因此，臺灣各檔案館應以民主社會與平等取用原則，檢視相關檔案法令規章，研擬檔案開放公眾合理使用的共通性應用規範。並以使用者重視完整性與真實性的歷史證據價值，全面評估檔案數位典藏作業成本與使用效益，以改善檔案取用方法、程序與相關閱覽服務環境。

## (五)研擬檔案查檢工具的建置標準，和定期更新數位系統使用介面

檔案館為維持檔案資料的完整性與真實性，以檔案來源原則原則，編排與建置的各式查檢工具，包括館藏查詢系統和數位典藏系統等。各檔案館雖皆參與數位典藏計畫，亦參考國際相關檔檔詮釋資料標準，如 EAD 等。

本研究結果發現，受訪者可選用的查檢工具，除了館藏查詢系統外，還有數位系統和整合查詢平台等多樣性選擇。但因各檔案典藏機構任務與屬性差異，各館所建置的檔案查檢工具，不論在系統架構、資料結構或使用介面，皆未有一致標準。多數受訪者是自行摸索，又不會主動詢問檔案館員相關檢索策略。

因此，臺灣檔案館界應制定一套檔案查檢工具建置的共通性標準，如系統需求功能規格書，和史料彙整出版體例等，除了利於各館檔案資源整合外，更重要是方便使用者到訪各館利用查檢工具，如同利用圖書館 OPAC，能有一共通性使用介面與操作方式的遵循準則。

此外，對於各式數位系統工具，檔案館應主動分析系統使用統計和使用者回饋意見，如帳號線上申請程序、影像瀏覽與列印等，以及檢視系統技術發展，如後分類、延伸查詢、電子書與行動裝置等，定期調整與改善系統使用介面，以提供精確、完整與友善檔案資訊檢索服務。

## (六)規劃與推動檔案文化創意與日常生活應用服務

由本研究結果發現，臺灣檔案館使用者以史學研究者的學術研究居多，但也有是因文化創意創作與個人生命史書寫需求，到檔案館查找與應用檔案資源。檔案是一國家社會發展的第一手紀錄，檔案開放與國家歷史書寫和社會記憶傳承有密切關係。

因此，除了規劃支援歷史研究專業檔案參考服務，各檔案館

在文化創意發展與庶民生活史推廣，如各種主題檔案資源選粹、檔案故事展覽活動等，應積極推動各種文化創意與日常生活應用服務，使檔案應用不再只是國家歷史書寫或學術研究的史料，而能全面地融人民眾日常生活，成為社會共同記憶建構與傳承平台，以真正落實檔案館文化保存與歷史傳承的社會任務，使檔案館也能成為一般民眾工作、生活不可或缺的社會場域。

## 二、就圖書資訊學與檔案學之建議

本研究運用圖書資訊學領域發展之「個人在情境脈絡為中心」之研究取向，所進行的檔案館使用者資訊行為研究。就圖書資訊學與檔案學研究發展，分別提出開設檔案智能相關專業訓練課程，以及持續深化與擴展檔案學使用者研究議題等二項建議，說明如下。

### (一) 在圖書資訊學基礎課程開設檔案智能等相關檔案專業訓練課程

臺灣圖書資訊學領域關注在檔案館使用者研究較少。由本研究結果發現，檔案館員的檔案專業知識相較於使用者更為不足。要有效執行檔案資訊尋求與使用，提供專業檔案資源參考諮詢服務，檔案專業知識的範疇，必須包括 Yakei 提出的檔案智能，和相關檔案時空歷史知識，和史料解讀、考訂與證明之史料應用方法等史學素養。

因此，圖書資訊學領域應在大學基礎課程，開設檔案專業知識訓練課程，課程內容應涵蓋檔案智能與史學素養二項專業知識，就檔案智能方面，如同 Yakei 主張有三個面向：(1)檔案學知識，包括檔案原則、檔案實務與相關典藏機構等知識；(2)檔案尋求策略，即發展探索研究問題的檢索策略與人際諮詢技巧；以及(3)思考與判斷描述工具與原始來源的關係等理解力。在史學素養方面，亦應涵蓋三個面向：(1)關於中國史、臺灣史和近現代區域發展相關時空背景歷史知識；(2)理解檔案內容解讀、脈絡整理排序、



多元來源比較和歷史觀點解釋等檔案應用方法，亦即史學研究方法；(3)掌握歷史研究觀點與議題發展，包括重要史學經典與最新研究出版概況等。培養具有專業知識的檔案館員，建立專業檔案參考諮詢服務，以展現圖書資訊學在檔案資訊實務的專業。

## (二) 檔案學使用者研究議題的深化發展

就檔案學研究發展而言，本研究以使用者觀點，從資訊需求產生經尋求與使用過程，到行為結果評估，除了理解檔案對使用者追尋歷史真實的意義與價值外，探究使用者與檔案查檢工具、檔案館員、和檔案館藏及實體環境互動特性，亦可補實檔案學研究長期偏重內容與技術導向，對使用者研究不足的缺憾。

由於，本研究是以個人在情境脈絡為中心的研究取用，主要運用 Dervin、Taylor 和 Chang & Lee 等人理論模式，探索檔案館使用者的資訊行為特性和背後影響因素。運用實地觀察與訪談二種質性方法，和紮根理論面向分析歸納方法。本研究實徵研究結果發現，在檔案館特定情境脈絡中，使用者資訊行為和影響因素及其互動關係，與圖書館資訊行為研究的差異性。重新建構之「個人在情境脈絡中與資訊互動的理論性框架」，可作為未來特定類型檔案館或特定群族之使用者資訊行為研究的分析架構，以擴展檔案學在使用者研究議題之深化發展。

綜合上述，透過本研究運用個人在情境脈絡為心的使用者研究結果，發現使用者資訊行為特性，與檔案館在檔案編排與描述、檔案選擇與鑑定、和檔案保存與維護等，以及檔案數位典藏與系統工具建置等，在內容管理與技術發展等互動的關係。因此，除了使用者研究外，圖書資訊學在館藏政策與典藏管理、資訊組織、數位典藏、參考服務與引文分析等研究成果與理論方法，亦可運用於檔案館相關議題研究，以深入探究和改善臺灣檔案館營運實務，以展現圖書資訊學領域在資訊組織與資源服務，長期累積的研究成果與專業發展。

### 第三節 未來研究方向



檔案學研究長期以來偏重內容與技術相關議題，檔案館使用者研究非常缺乏。本研究受限於研究時間與研究設計等因素，主要是關注在檔案館使用者的整體性資訊行為經驗歷程，和分析影響資訊行為的全面性情境脈絡面向因素。有關檔案館使用者的資訊行為研究，尚需更多人投入與深究相關議題，和解釋資訊行為與情境脈絡的互動關係。本節根據研究過程與結果的反思，提出未來可繼續努力或嘗試探討的研究方向。

#### 一、各類型機構的使用者檔案資訊行為研究

臺灣檔案館事業發展，除了本研究選定檔案主管機關、國史編纂機構與學術研究機構下屬檔案典藏單位外，還有各政府部門的檔案管理單位，地方文獻與史料典藏單位，大專校院檔案館或校史館，和博物館檔案典藏單位等。以本研究使用者為例，會因檔案典藏來源和應用規範不同，造成使用者資訊需求的問題特性，和尋求與使用行為差異。可以分別就不同機構屬性及其檔案來源特性，進行使用者資訊行為研究與比較分析。

#### 二、不同使用族群的檔案資訊行為研究

由本研究發現，檔案館使用者仍以史學研究工作者居多。因歷史最重要的功能在於賦予人們一種存在的感覺，瞭解自己身處地方和社會國家的歷史，才能找到自己存在的意義(林玉萍，2013)。使用者到檔案館尋找歷史第一手紀錄，也與自己生命經驗有關。如為實現個人生命經驗歷史書寫的退休者，以及家族史研究者、文史工作者、文化創作者等。可以針對不同使用族群，進行使用者檔案資訊行為研究，以探究使用者特性及其社會網絡關係，以及使用者與檔案資源互動的

特性。尤其是本研究結果發現小說作家和電影服裝設計者等文化創作者，未來研究可針對此特定使用族群與檔案互動經驗進行深入研究。並再就不同使用者族群特質與資訊行為歷程特性進行比較分析，以深入探討資訊行為與情境脈絡各面向因素的交互作用關係。

### 三、使用者社會網絡與資訊行為的關係

本研究結果發現檔案館使用者在資訊尋求與使用過程仰賴師生、同儕等史學社群互動，勝過檔案館員；使用者對其檔案資訊行為結果評估，也認為透過資訊交流與檔案分享，連結與擴展與同儕或研究對象家族成員等社群人際互動關係。如同林珊如提及資訊行為研究發展，在資訊搜尋管道由強調文獻資訊系統，轉向同時強調人際網絡；在搜尋歷程上，由專注個人性的搜尋歷程，轉向同時注意社會性、資訊交換等社群網絡互動(林珊如，2002)。因此，使用者社會網絡關係及其互動模式，在檔案館資訊行為整體動態與循環歷程的交互作用關係，是值得深入探究。

### 四、聚焦於使用者與檔案查檢工具的人機互動行為研究

本研究發現使用者選用各館建置的檔案查檢工具，包括館藏查詢系統、數位典藏系統、數位內容系統、整合查詢平台等，以及傳統史料彙編出版品等查檢工具。綜合分析其檢索策略主要利用主題、人名、單位名稱等關鍵字查詢，較具經驗者會利用全宗、系列/大類等瀏覽方式。本研究主要運用實地觀察與經驗訪談方法，使用者實際查詢與檢索策略形成過程及查詢結果等詳細資料，應結合系統設計和連線紀錄，深入分析使用者與各式檔案數位系統的人機互動，和進行以來源原則所建置查檢工具的使用評估。

## 五、數位科技發展與檔案館使用者資訊行為的關係

從本研究結果發現，數位典藏計畫確實推動檔案館檔案開放應用，包括國史館與中研院臺史所檔案館，皆開放數位典藏成果供使用者隨到隨調，不必如檔案管理局需事先申請和等候審核通知。但數位典藏亦阻礙使用者調閱檔案原件機會，多數使用者還是認為原件的證據力最強，包括浮貼順序、塗改修正筆跡、書寫色澤等脈絡次序考訂，是證明歷史的重要步驟。然而，檔案館考量數位化影像容易複製和網路傳輸問題，採取壓縮解析度和限制到館閱覽等方式，也造成使用者閱覽與列印數位影像等檔案取用上的困擾。除了數位典藏外，數位加值技術、整合查詢平台、網路搜尋引擎等資訊科技進展，對檔案館使用者資訊尋求與使用過程，是促進或限制，應就數位科技環境與資訊行為的關係，具體探究與歸納其關連性。



## 參考書目

### 一、英文

Anthony, D. (2006). *Beyond Description: An Exploration of Experience Archivists' Knowledge and Searching Skills*. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan.

Bates, M.J. (2010). Information behavior. In: M. J. Bates & M. N. Maack (Eds.) *Encyclopedia of Library and Information Sciences*. New York: CRC Press.

Bystrom, K. (1999). Information seekers in context: an analysis of the 'doer' in INSU studies. In: T.Wilson & D.Allen (Eds.) *Exploring the Contexts of Information Behaviour*. (82-95) London: Taylor Graham.

Bystrom, K., & Jarcelin, K. (1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management*, 31, 191-213.

Cappon, L.J. (1969). The National Archives and the historical profession. *The Journal of Southern History*, 35(4), 477-499.

Case, D.O. (1991a). Conceptual organization and retrieval of text by historians: the role of memory and metaphor. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(9), 657-668.

Case, D.O. (1991b). The collection and use of information by some American historians: a study of motives and methods. *Library Quarterly*, 61, 61-82.

Case, D.O. (2002). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. California: Academic Press.



Chang, S. (1995). *Toward a Multimensonal Framework for Understanding Browsing*. Unpublished doctoral dissertation, Rutgers University.

Chang, S., & Lee, Y. (2001). Conceptualizing the context and its relationship with information behavior in dissertation research process. *The New Review of Information Behavior Research*, 2, 29-46.

Cheuk, B., & Dervin, B. (1999). A qualitative sense-making study of the information seeking situations faced by professionals in three workplace contexts. *The Electronic Journal of Communication/ La Reveu Elecronique de Communication (ejc/rec)*, 9(2, 3, 4), [On-line]. Available:

<http://shadow.cios.org:7979/journals/EJC/009/2/009215.html>.

(4/28/2010)

Choo, C.W. (2006). *The Knowing Organization: How Organization Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge, and Make Decisions*. New York: Oxford University Press.

Choo, C.W., Detlor, B., & Turnbull, D. (1998). A Behavioral model of information seeking on the Web: preliminary results of a study of how managers and IT specialists use the Web. *Proceedings of the 61th ASIS Annual Meeting*, 35, 290-302.

Choo, C.W., Detlor, B., & Turnbull, D. (2000). *Web Work: Information Seeking and Knowledge Work on the World Wide Web*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.

Clark, K.D. (1995). *A Communication-as-Procedure Perspective: an Ethnographic and Sense-making Study of a Women's Spirituality Group*. Unpublished doctoral dissertation, Ohio State University.

Cole, C. (1998). Information acquisition in history Ph.D. students: inferencing and the formation knowledge structures. *Library Quarterly*, 68(1), 33-54.

Cole, C. (2000). Inducing expertise in history doctoral students via information retrieval design. *Library Quarterly*, 70, 86-109.

Conway, P. (1986). Facts and frameworks: an approach to studying users of archives. *American Archvies*, 49, 393-407.

Courtright, C. (2007). Context in information behavior research. In: *Annual Review of Information Science and Technology*. (41, 273-306). Silver Spring: ASIST.

Dervin, B. (1983). *An Overview of Sense-making Research: Concepts, Methods and Results to Date*. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Dallas, TX, May. Available:  
<http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artdervin83.html>, accessed 2012/6/15.

Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the 'user': the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: J. D. Glazer & R. R. Powell (Eds.) *Qualitative research in information management*. Englewood: CO: Libraries Unlimited.

Dervin, B. (1998). Sense-making theory and practice: An overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, 2(2), 36-46.

Dervin, B. (1999a). Chaos, order, and sense-making: a proposed theory for information design. In: R. Jacobson (Ed.) *Information Design*. (35-57) Cambridge: MIT Press.

Dervin, B. (1999b). On Studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to theory. *Information Processing and Management*, 35(6), 727-750.

Dervin, B. (2003). Given a context by any other name: methodological tools for taming the unruly beast. In: B. Dervin & L. Foreman-Wernet & E. Lauterbach (Eds.) *Sense-making Methodology Reader Selected Writings of Brenda Dervin*. (111-132). Cresskill, NJ: Hampton Press.

Dervin, B. (2005). What methodology does to theory: Sense-making methodology as exemplar. In: K.E. Fisher & S. Erdelez & L. McKechnie (Eds.) *Theories of Information Behavior*. (25-29). New Jersey: Information Today.

Dervin, B., & Dewdney, P. (1986). Neutral questioning: A new approach to the reference interview. *Research Quarterly*, 25(4), 506-513.

Dervin, B., & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. In: M. E. Williams (Ed.) *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST). New York: Knowledge Industry Publications, Inc.

Detlor, B. (2003). Internet-based information systems use in organizations: an information studies perspective. *Information Systems Journal*, 13, 113-132.

Duchemin, M. (1992). The history of European archives and the development of the archival professional in Europe. *American Archivist*, 55(4), 14-24.

Duff, W.M., & Johnson C.A. (2002). Accidentally found on purpose: information-seeking behavior of historians in archives. *Library Quarterly*, 72(4), 472-496.

Duff, W.M., & Johnson C.A. (2003). Where is the list with all the names?



Information-seeking behavior of genealogists. *American Archivist*, 66, 79-95.

Durrance, J.C., Souden, M., Walker, D., & Fisher, K.E. (2006). Community Problem-solving framed as a distributed information use environment: bridging research and practice. *Information Research*, 11(4). [On-line] Available: <http://informationR.net/ir/11-4/paper262.html>, accessed 2006/12/15.

Fisher, K. E., Erdelez, S., & McKechnie, L. (Eds.) (2005). *Theories of Information Behavior*. New Jersey: Information Today.

Hjorland, B., & Albrechtsen, H. (1995). Toward a new horizon in information science: domain-analysis. *Journal of the American Society for Information Science*, 46(6), 400-425.

Hunter, G.S. (1997). *Developing and Maintaining Practical Archives*, New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.

International Council on Archives (ICA) (2004). *ISAAR(CPF): International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons and Families*(2<sup>nd</sup> ed.). Ottawa: ICA.

International Council on Archives (ICA) (2000). *ISAD(G): General International Standard Archival Description*(2<sup>nd</sup> ed.). Ottawa: ICA.

Jenkins, L.R. (2004). *Designing Systems that Make Sense: What Designers Say About their Communication with Users During the Usability Testing Cycle*. Unpublished doctoral dissertation, Ohio State University.

Kari, J., & Savolainen, R. (2003). Towards a contextual model of information seeking on the Web. *The New Review of Information*

*Behaviour Research*, 155-175.

Leavitt, A.H. (Trans.) (1968). *Manual for the Arranagment and Descriptipon of Archives*. New York: The H.W. Wilson Co.

Lucas, S.A. (2008). *The Information Seeking Processes of Genealogists*. Unpublished doctoral dissertation, Emporia State University.

MacMullin, S.E., & Taylor, R.S. (1984). Problem dimensions and Information traits. *The Information Society*, 3, 91-111.

Marchionini, G. (1995). *Information Seeking in Electronic Environments*. Cambridge: University Press.

Marchionini, G., & Plaisant, C., & Komlodi, A. (2003). The people in digital libraries: multifaceted apporoaches to assessing needs and impact. In: A.P. Bishop & N.A. Van House & B.P. Bttenfield (Eds.) *Digital Library Use: Social Practice in Design and Evaluatioin*. (119-160). Cambridge: The MIT Press.

McCreadie, M., & Rice, R.E. (1999). Trends in analyzing access to information, part I: cross-disciplinary conceptualizations. *Information Processing & Management*, 35(1), 45-76.

Meho, L.I., & Tibbo H.R. (2003). Modeling the information-seeking behavior of social scientists: Ellis's study revisited. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 54(6), 570-587.

Miller, F.M. (1990). *Arranging and Describing archives and Manuscripts*. Chicago: SAA.

Ng, K.B. (2002). Toward a theoretical framework for understanding the relationship between situated action and planned action models of



behavior in information retrieval contexts: contributions from phenomenology. *Information Processing & Management*, 38(5), 613-626.

Orbach, B.C. (1991). The view from the researcher's desk: historians' perceptions of research and repositories. *American Archivist*, 54, 28-43.

Palmquist, R.A. (2005). Taylor's information use environments. In: Fisher, K. E., & S. Erdelez & L. McKechnie (Eds.) *Theories of Information Behavior*. New Jersey: Information Today.

Pearce-Moses, R. (Ed.) (2005). *A Glossary of Archival and Records Terminology*. Chicago: SAA.

Pettigrew, K.E., Fidel, R., & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 35, 43-78.

Pitti, D.V. (1997). Encoded archival description: the development of an encoding standard for archival finding aids. *American Archivists*, 60(2), 279-283.

Prom, C.J. (2004). User interactions with electronic finding aids in a controlled setting. *American Archivist*, 67, 234-268.

Rosenbaum, H. (1993). Information use environments and structuration: towards an integration of Taylor and Giddens. *Proceedings of the 56th ASIS Annual Meeting*, 30, 235-245.

Rosenbaum, H. (1996a). *Managers and Information in Organizations: Towards a Structural Concept of the Information Use Environment of Managers*. Unpublished doctoral dissertation, Syracuse University.

Rosenbaum, H. (1996b). Structure and action: towards a new concept of the information use environment. *Proceedings of the 59th ASIS Annual Meeting*, 33, 152-156.

Rosenbaum, H. (1997). Notes on a structurational view of digital information in organizations. *CSI Working Paper*, No.WP-97-06. Available at <http://rkcsi.indiana.edu/archive/CSI/WP/wp97-06B.html>, accessed 2006/12/15.

Savolainen, R. (1993). The sense-making theory: reviewing the interests of a User-centered approach to information seeking and use. *Information Processing and Management*, 29(1), 13-28.

Savolainen, R. (2006). Information use as gap-bridging: the viewpoint of sense-making methodology. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(8), 1116-1125.

Schaefer, D.J., & Dervin, B. (2009). From the dialogic to the contemplative: aconceptual and empirical rethinking of online communication outcomes as verbing micro-practices. *Ethics Information Technology*, 11, 265-278.

Schatzman, L. (1991). Dimensional analysis: notes on an alternative approach to the grounding of theory in qualitative research. In D. R. Maines (Ed.), *Social Organization and Social Process: Essays in Honor of Anselm Strauss* (303-314). New York: Aldine de Gruyter.

Schellenberg, T. R. (1998). *The Management of Archives*. Washington, DC: NARA.

Siegfried, S., & Bates, M.J., & Wilde, D.N. (1993). A profile of end-user searching behavior by humanities scholars- The Getty online searching project report no 2, *Journal of the American Society for*

*Information Science*, 44(5), 273-291.

Society of American Archivists (SAA) (1994). *Standards for Archival Description*, Available at <http://www.archivist.org/publications/stds99/intro.html>, accessed 2002/2/24.

Society of American Archivists (SAA) (2004). *Describing Archives: A Content Standard (DACS)*. Chicago: SAA.

Song, Mei (2007). *Modeling Situated Health Information Seeking and Use in Context: The Use of Two Approaches to Grounded Theorizing as Applied to 81 Sense-making Methodology Derived Narrative Interviewing of Health Situation Facing*. Unpublished doctoral dissertation, Ohio State University.

Sonnenwald, D. (1993). *Communication in Design*. Unpublished doctoral dissertation, Rutgers University.

Sonnenwald, D. (1999). Evolving perspectives of human information behavior: context, situation, socialnetwork and information horizons. In: T.Wilson & D.Allen (Eds.) *Exploring the Contexts of Information Behaviour*. London: Taylor Graham, 176-190.

Spink, A., & Cole, C. (2006). Human information behavior: integrating diverse approaches and information use. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(1), 25-35.

Steven, M.E. (1977). The historian and archival finding aids, *Geogia Archves*, 5(winter), 64-74.

Sweeney, S.T. (2002). *The Source-seeking Cognitive Processes and Behavior of the In-person Archival Researcher*. Unpublished doctoral dissertation, University of Texas at Austin.

Talja, S. (1999). The production of "context" in information seeking. *Information Processing and Management*, 35, 751-763.

Taylor, R.S. (1968). Question negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 29(3), 178-194.

Taylor, R.S. (1986). *Value-added Processes in Information Systems*. New Jersey: Ablex Publishing Co.

Taylor, R.S. (1991). Information use environments. In: B. Dervin & M. J. Voigt (Eds.) *Progress in Communication Science* (10, 217-255). Norwood, NJ: Ablex.

Tibbo, H. (2003). Primarily history in America: how U.S. historians search for primary materials at the dawn of the digital age. *American Archivist*, 66, 9-50.

Toms, E.G., & Duff W. (2002). I spent 1 1/2 hours sifting through one large box... : diaries as information behavior of the archives user: lessons learned. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(14), 1232-1238.

Vakkari, P. (1997). Information seeking in context: A challenging metatheory. In: P. Vakkari & R. Savolaines & B. Dervin (Eds.), *Information Seeking in Context: Proceedings of a Meeting in Finland 14-16 Aug. 1996* (451-463). London: Taylor Graham.

Vakkari, P. (2008). Trends and approaches in information behavior research. *Information research*, 13(4), paper 361.

Wilson, T.D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.

Wilson, T.D. (1997). Information behaviour: an interdisciplinary

- perspective. *Information Processing & Management*, 33(4), 551-572.
- Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.
- Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-55.
- Wilson, T.D. (2005). Evolution in information behavior modeling: Wilson's model. In: K.E. Fisher & S. Erdelez & L. McKechnie (Eds.) *Theories of Information Behavior*. (31-36). New Jersey: Information Today.
- Yakel, E. (2004). Seeking information, seeking connections, seeking meaning: Genealogists and family historians. *Information Research*, 10(1), paper 205. Available at <http://InformationR.net/10-1/paper.html>, accessed 2012/6/15.
- Yakel, E. (2005). Archival intelligence. In: K. E. Fisher, S. Erdelez, & L. McKechnie (eds.) *Theories of Information Behavior*. New Jersey: Information Today.
- Yakel, E., & Bost, L. (1994). Understanding Administrative use and users in university archives. *American Archivist*, 57, 596-615.
- Yakel, E., & Torres, D.A. (2003). AI: archival intelligence and user expertise. *American Archivist*, 66(Spring/Summer), 51-78.
- Yakel, E., & Torres, D.A. (2007). Genealogists as a "community of records". *American Archivist*, 70, 93-113.

## 二、中文



Patton, M.Q.原著，吳芝儀、李泰儒譯(2008)。《質性研究與評鑑》。嘉義市：濤石文化。

Strauss, A., & Corbin, J.著，徐宗國譯 (1997)。《質性研究概論》。臺北市：巨流。

王汎森 (2013)。如今，種子已經播下來了。在：王嫻茵等撰文，數位典藏與數位學習國家型科技計畫辦公室編輯。《當科技與人文相遇：數位典藏與數位學習的歷程》。臺北市：數位典藏與數位學習計畫辦公室。

中研院臺史所檔案館 (2013)。《中央研究院臺灣史研究所檔案館閱覽要點》。檢索自 [http://archives.ith.sinica.edu.tw/services\\_con.php?no=4](http://archives.ith.sinica.edu.tw/services_con.php?no=4)，上網日期 2014/7/1。

杜正勝 (2002)。新史學之路：兼論臺灣五十年來的史學發展。《新史學》，13(3)，21-42。

李郁雅 (2000)。《博士論文研究歷程中情境與資訊行為之探索：以植物分類學為例》。未出版碩士論文，臺灣大學圖書資訊學研究所。

吳俊瑩 (2011)。政府資訊公開法制的誕生與臺灣史研究脈動(2000-2008)。《史原》，復刊第2期，83-144。

林玉茹、張隆志、詹素娟編輯 (2013)。《局開新境：臺灣史研究所二十年》。臺北市：中研院臺史所。

林巧敏 (2012)。《歷史學者使用檔案資訊需求及其引用文獻之研究》。國科會研究計畫 NSC 100-2410-H-004-171。

林巧敏、范蔚敏(2010)。臺灣地區檔案學文獻計量分析。《圖書與資訊學刊》，72，16-38。



林奇秀 (2010)。中立式提問法：以意義建構理論為基礎的參考晤談技巧。 *圖書與資訊學刊*， 2(1)， 1-15。

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。

林珊如 (2001)。資訊行為。在賴鼎銘等編著， *圖書資訊學概論*。台北縣：空大。

林珊如 (2002a)。鄉土教育網站使用者研究之應用：以淡水河溯源數位博物館為例。 *大學圖書館*， 6(2)， 51-64。

林珊如 (2002b)。網路使用者特性與資訊行為研究趨勢之探討。 *圖書資訊學刊*， 17， 35-47。

林珊如 (2004)。臺灣地區國小鄉土教育教師資訊需求與搜尋行為之探討：質的訪談。 *圖書館學與資訊科學*， 30(2)， 116-133。

林珊如 (2006)。臺灣國中與國小鄉土教育教師資訊需求與搜尋行為調查報告。 *圖書資訊學刊*， 4(1/2)， 49-76。

林珊如、李郁雅(1999)。從使用者觀點探討古文書及檔案之使用：以平埔研究人員為例。 *大學圖書館*， 3(3)， 65-80。

林珊如、許禎芸(2008)。從國內碩士論文探討資訊行為相關研究。 *圖書資訊學研究*， 3(1)， 51-74。

孫筱娟、楊士朋 (2012)。臺灣產業經濟檔案數位典藏計畫回顧。 *檔案季刊*， 11(3)， 48-59。

國史館 (2006)。 *國史館典藏國家檔案與總統文物數位化計畫九十五年度中程綱要計畫書*。(數位典藏國家型科技計畫，審議編號：95-0230-29-戊 16)

國史館 (2010)。 *國史館史料閱覽室服務須知*。(中華民國 98 年 10 月

21 日國審字第 0980004056A 號函公布，中華民國 99 年 9 月 13 日  
國審字第 0990003473A 號函修正)。

國史館 (2011)。國史館總統文物與珍貴史料數位建置計畫 100 年度綱  
要計畫書。(數位典藏與數位學習國家型科技計畫，審議編號：  
100-0230-05-戊-01)

張博雅 (2009)。從意義建構取向探討國立中央圖書館臺灣分館之視障  
服務。未出版碩士論文，臺灣大學圖書資訊學研究所。

張博雅、林珊如 (2010)。從意義建構取向探討國立中央圖書館臺灣分  
館之視障服務。教育資料與圖書館學，47(3)，283-318。

陳向明 (2002)。社會科學質的研究。臺北市：五南。

陳碧珠 (2002)。檔案館使用者之資訊行為研究：以中研院近史所檔案  
館為例。未出版碩士論文，政治大學圖書資訊學研究所。

馮惠玲 (2007)。家庭建檔的雙向意義。檔案學研究，17，8-11。

葉乃靜 (2002)。資訊與老年人的生活世界：以台北市兆如老人安養護  
中心為例。未出版博士論文，臺灣大學圖書資訊學研究所。

葉乃靜 (2011)。日常生活中的資訊人。台北市：文華。

廖彩惠 (2006)。我國檔案法立法過程之研究。未出版碩士論文，政治  
大學圖書資訊與檔案學研究所。

數位典藏與數位學習計畫辦公室編輯 (2013)。數位遊臺灣：數位典藏  
與數位學習網站資料庫手冊。台北市：數位典藏與數位學習計畫辦  
公室。

檔案管理局 (2013)。國家檔案典藏新訊。第 12 期。

薛理桂 (2004)。檔案學導論。台北市：五南。

薛理桂、王麗蕉 (2010)。檔案編排與描述。台北市：文華。

薛理桂、吳可久、王麗蕉 (2006)。國家檔案館檔案應用服務空間及設施規劃之研究。台北市：檔案管理局。[RDEC-NAA-應-095-002(委託研究報告)]。

謝國興、劉士永、王麗蕉 (2013)。時空旅行展覽手冊。臺北市：中研院臺史所。

## 附 錄

(依序為機構許可證明、研究對象參與同意證明、訪談大綱、譯碼表大綱)



### 附錄一 機構許可證明

某某機構同意王麗蕉(國立臺灣大學圖書資訊學研究所博士生)，可在本機構閱覽室進行其「追尋歷史真實：檔案館使用者的檔案資訊行為及其情境脈絡之探索」博士論文研究。

本機構已完全理解該研究：

1. 研究目的
2. 研究方法 (參與觀察、深度訪談及其紀錄方法)
3. 將提供所有關於觀察項目、訪談問題、以及研究對象參與同意函內容
4. 研究效益
5. 研究時程

研究者同意提供該研究在本機構內所執行的任何/所有研究資訊，並隨時提供研究發現、研究時程、地點和本機構所關注的其他相關資訊。

研究者徵求使用者參與此研究，包括觀察、訪談及其記錄方式等，皆必須取得參與者簽署志願參與的同意函。由於研究將觀察使用者到館的資訊行為，也包括使用者與館員互動，因此也必須取得互動雙方的同意。

因此，研究者將在機構人員知情與協助下提供相關研究資訊(如使用者入館登記、系統查詢詞彙紀錄、檔案調閱與複印申請紀錄等)，並在任何時候，有任何館員或讀者拒絕參與，則所有互動紀錄將加以銷毀。且該研究必須確保所有人都是匿名及其個人隱私；研究中運用的機構、所有研究對象和其他個人都必須是以化名或統合方式處理。

機構名稱：

代表人：

日期

研究者：

日期：

## 附錄二 研究參與者同意函



### 徵詢使用者參與研究的說明(針對到館使用者或由他人引介的使用者)

您好。我是臺大圖書資訊所博士生，目前也在中研院臺史所檔案館工作[面對面徵詢到館使用者時出示名片]。我正在進行檔案館使用者資訊行為研究，希望能瞭解使用者應用檔案館的經驗和看法，以作為國內檔案館營運發展與服務規劃的參考，能否邀請您參與我的研究，接受我的訪談，大約需要 30 分鐘至 1 小時的時間。

===== 以下是正式研究參與者同意函=====

您好。

我是王麗蕉，國立臺灣大學圖書資訊學研究所博士生，正在進行檔案館使用者檔案尋求與使用行為研究，指導老師是林珊如教授。

接下來的資訊將提供您決定是否參與本研究。並請您理解，即使您現在同意參與，您仍可在研究進行的任何時刻自由退出，且所有參與過程的紀錄也將全數銷毀。

茲就研究目的和您參與本研究的權利，說明如下：

研究目的：

深入洞察使用者在國內檔案館環境中檔案資訊尋求與使用經驗，以瞭解使用者與檔案資源互動的行為特性，及分析檔案資訊尋求與使用過程中的可能影響因素，以作為檔案館服務與營運的實務參考。

研究方法：

本研究將採用觀察和訪談二種資料蒐集方法。觀察是在檔案館閱覽室，觀察與分析您尋求檔案過程中非口語的查詢與使用行為，以及您與館員或其他讀者的人際互動。訪談將會探討您如何描述您在檔案館環境中尋求和使用檔案資源的經驗。為確實記錄您所描述的所有細節，訪談過程中我將會使用錄音設備輔助記錄。

非常希望您能應允參與，我將保證：

1. 您的參與是完全志願的，可自由在任何時刻拒絕任何觀察記錄或訪談問題。
2. 參與研究過程中所產生的所有資料會謹慎保管，絕不會外漏給第三人，以維護您的個人隱私。
3. 訪談資料將是研究論文的一部分，會以匿名方式，絕不會有任何可辨識個人的資訊出現在論文之中。

請您在閱讀上述說明之後，簽下您的姓名與日期。以及為後續資料轉錄和分析確認，請您留下電話，或電子郵件帳號，僅供研究者聯繫和確認相關研究資料之用。

謝謝您的協助。

參與者姓名：\_\_\_\_\_日期：\_\_\_\_\_

電話或電子郵件帳號：\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 附錄三 深度訪談大綱



### 正式訪談前的引言

很謝謝您願意參與我的研究和接受訪談。主要是想請您談談您到檔案管理局(或國史館或中研院臺史所檔案館)查找和利用檔案的經驗。首先會先請教您目前工作或生活等基本資料，接著就請您分享您是在什麼情況下需要到檔案館，到館尋找與應用檔案的詳細過程，以及對整體經驗和使用結果的感想或建議。若您同意的話，訪談過程會用錄音筆全程錄音，以方便我整理訪談記錄，以及確保資料的正確性和完整性。

#### 一、受訪者個人基本資料

##### (一) 個人背景資訊 (日常工作或生活興趣)

1. 目前工作/興趣主題
2. 短、長期任務與目標
3. 教育程度與學科專長

##### (二) 檔案使用經驗及其專業知識取得方式

4. 檔案(館)使用經驗
5. 如何熟悉檔案的技能與知識？例如修習學分，參加研習營、會議、讀書會、研究計畫等活動



## 二、檔案尋求與使用經驗


### (一) 檔案需求

1. 遇到什麼問題情況所以想找尋檔案資源？是怎麼發生的？(學術研究、族譜編寫、訴訟案件、新聞報導...)
2. 利用檔案想解決的問題是什麼？問題的重要性與影響性是什麼？
3. 到檔案館查找檔案資源想達成的目標是什麼？
4. 怎麼決定到訪特定檔案館？其理由？通常都是依據這些理由嗎？

### (二) 檔案尋求與使用

1. 到特定檔案館前會預先準備什麼工作？為什麼？(例如使用某些資源或工具，查找特定館藏或瞭解開放使用方式等...)
2. 如何查找檔案館所典藏的檔案資源？(連線數位典藏系統或到館，利用紙本目錄、檢索系統、史料彙編)
3. 想要查找的檔案類型是什麼？有沒有特定目標或特定來源？為什麼？
4. 主要檢索策略是查詢或瀏覽，查詢詞彙或瀏覽項目是關於主題、人名、地名、時間、文書類型...)? 如何發展檢索策略？
5. 會在檔案館內閱讀檔案嗎？偏好使用的檔案載體是什麼？(原件、影本、微捲、電子) 為什麼？
6. 如何從檔案中判斷您所需的資訊？方法與步驟是什麼？
7. 如何取得與記錄查得的檔案資訊？(抄錄筆記、紙本影印、下載電子檔...)保存管理方式？



- 
8. 預計如何使用所蒐集到的檔案資訊? (引用出版、研究參考、分享其他人...)
  9. 檔案查詢與使用過程有沒有諮詢館員? 詢問目的與內容是什麼?
  10. 檔案查詢與使用過程會和其他人(同儕、師長、或其他使用者)互動? 目的與內容是什麼?

### (三) 使用結果評估

1. 最重要的檔案資源(sources)是什麼? 您有找到所需的檔案資源嗎? 問題解決了嗎?
2. 評估檔案尋求與使用過程, 有無獲得正面助益或學習, 是什麼? (如找到到歷史證據、獲得整體性概念理解、獲得啟發/開始... 檔案館及檔案學知識、查詢策略/技術、檔案解讀能力)
3. 有沒有遭遇到資訊妨礙等負面效應, 是什麼? (如資訊超載的疲憊、負面資訊的焦慮、矛盾資訊的困惑...)

## 附錄四 譯碼表大綱及譯碼手冊

以紮根理論面向分析之行動/過程、結果、狀況、與情境脈絡等四大面向，初步區分為資訊行為與情境脈絡二大範疇，相關概念如下：



### 一、資訊行為的譯碼大綱

#### **B1 資訊行為的歷程一：檔案需求產生**

B11 動機與意圖

B12 問題的特性

#### **B2 資訊行為的歷程二：尋求與使用活動**

B21 檔案館訊息管道

B22 到館的前置準備

B23 選用的查檢工具

B24 檔案資訊檢索策略

B25 與檔案館員互動

B26 與其他人際互動

B27 偏好與調閱檔案載體

B28 檔案取用方式

B29 檔案應用程序

#### **B4 資訊行為的歷程四：結果評估**

B31 正面助益

B311 獲得支持研究觀點的確證性資訊

B312 發現新檔案，找到新的研究方向



B313 親身感受過去歷史真象，滿足生活樂趣

B314 理解過去歷史與重新思考歷史意義(獲得想法與理解)

B315 檔案資訊資源交流分享，連結人際網絡

B316 增進檔案智能，原始內容判讀與資訊檢索技能

B317 體驗資訊科技工具，提昇研究能量(啟動或保持前進)

## B32 負面阻礙

B321 保護個人資料與追尋歷史真實的爭議

B322 事先申請與內容審核程序的困擾

B323 系統使用介面和數位影像使用不便

B324 檔案取用方式的限制

B325 開放閱覽服務時間的限制

## 二、情境脈絡的譯碼大綱

### C1 情境脈絡的構面一：使用者個人

C11 工作任務/生活重心

C12 學科背景與教育程度

C13 檔案智能與檔案經驗

### C2 情境脈絡構面二：社會網絡

C21 與檔案館/館員的角色關係

C211 內部人員

C212 有關人員(委員、訪問學人/學員)

C22 其他人際關係



C221 師生之間人際關係

C222 同儕(學長姐、朋友、解讀班成員)之社群關係

C223 與研究對象之間互動關係

### **C3 情境脈絡構面三：資訊資源**

C31 檔案館藏來源及載體

C32 查檢工具

C321 館藏查詢系統

C322 數位典藏系統

C323 史料彙編出版品與數位加值系統

C324 整合查詢與網絡搜尋工具

### **C4 情境脈絡構面四：實體環境**

C41 檔案館閱覽開放與檔案應用規範

C42 國家法令規範

C421 檔案法

C422 總統副總統文物管理條例

C423 政府資訊公開法

C424 個人資料保護法

C43 資訊科技環境

C431 系統整合查詢(metasearch)

C432 網路搜尋引擎(Google)

C433 網路社群服務(Facebook)

## 資訊行為譯碼規則

### (一) 資訊行為的定義及屬性

資訊行為是指人類與資訊來源和管道相關之所有行為的總稱，資訊行為是包括資訊需求、資訊尋求與資訊使用之整體循環過程，和使用者的自我行為歷程的評估。本研究關注在使用者到檔案館與檔案資訊資源互動的所有資訊行為歷程，以及行為結果的自我評估。

### (二) 譯碼指引

本研究界定使用者資訊行為時，根據紮根理論面向分析的行動/過程和結果二大面向，譯碼者首先注意受訪者對檔案需求的動機和意圖；接著分析受訪者到檔案館選用查檢工具及其檢索策略，與檔案館員或其他人際互動及其諮詢內容，以及使用者所使用的檔案資源特性及其應用程序；最後分析受訪者對整體到館尋求與使用檔案的經驗感受與結果評估。

## 資訊行為的歷程一：檔案需求產生

### (一) 定義

需求產生是指使用者察覺個人尋求與取用檔案的動機與目的，及其定義的問題特性。

### (二) 譯碼指引

在界定檔案資訊需求產生時，譯碼者注意受訪者對所敘述的「是在什麼情況下到訪檔案館？」或是「想要解決的問題是什麼？」關注檔案對受訪者的意義與功能，以及受訪者所提出的問題及其重要性。

### (三)資訊需求的譯碼表



**B11 動機與意圖：**指驅使與促發使用者尋求與使用資訊的想法與目標。

B111 執行歷史學術研究工作(撰寫完成歷史學位論文)

B112 達成文化創意創作目標

B113 生活經驗歷史寫作出版

B114 重建傳承家族歷史記憶

**B12 歷史研究角度/興趣關懷觀點：**檔案記錄人群在國家社會活動的發展歷史，歷史研究角度或興趣關懷觀點是指主題所圍繞的國家社會等地域性的研究觀點。

B121 中國近代史

B122 臺灣史

B123 比較史

### 資訊行為的歷程二：檔案尋求與使用活動

#### (一)定義

檔案尋求活動是指使用者接觸檔案資訊，連結到檔案使用與問題解決的所有行動過程。

#### (二)譯碼指引

在界定檔案尋求活動時，譯碼者注意受訪者到檔案館閱覽環境的前置準備，使用者與查檢工具的人機互動，使用者與檔案館員等人際互動，以使用者取用與應用檔案資源的整體行為歷程。

### (三)檔案尋求與使用活動的譯碼表



**B21 檔案館訊息管道：**使用者接觸檔案資源的來源管道，包括文獻資訊系統和人際社會網絡系統等。

B211 歷史學師長授課與論文指導、同儕等史學社群管道

B212 檔案相關工作與論文研究使用等個人檔案經驗

B213 文獻出版品

B214 文書工作經驗

B215 文史同好朋友

B216 檔案專業知識

**B22 到館的前置準備：**指使用者為進入檔案館閱覽室的準備工作，各檔案館閱覽服務各有不同。

B221 事先申請調閱與等候審核通知

B222 安排特定時間與準備推薦函

B2223 申請訪問學人/學員

**B23 選用的查檢工具類型：**指就檔案館提供的館藏查詢系統、數位系統、整合查詢平台與史料彙編等檔案查檢工具。

B231 館藏查詢系統

B233 數位典藏系統

B234 數位內容系統

B235 史料彙編出版品

B232 整合查詢平台



**B24 檔案資訊檢索策略：**指以主題、人名、單位名稱等查詢詞彙的基本查詢或進階查詢，以及全宗或整類瀏覽等策略。

**B25 在館內的人際互動：**主要是指使用者在檔案館閱覽室與檔案館員諮詢互動，以及和其他使用者互動內容與目的。

**B251 與檔案館員互動關係與諮詢內容**

**B252 和其他使用者互動關係與內容目的**

**B26 其他社群人際互動：**指使用者在資訊尋求與檔案使用過程中，人際互動關係及內容目的。

**B27 偏好與調閱載體：**指使用者利用檔案的載體，包括原件、數位影像、影印本、微縮等。

**B28 檔案取用方式：**指使用者取得檔案內容的方法，包括列印/影印重製本、抄打/抄寫檔案內文、翻拍/下載數位檔等。

**B29 檔案應用程序：**指原始內容判讀、脈絡整理排序、多元來源比較、歷史觀點解釋。

### 資訊行為的歷程三：結果評估

#### (一)定義

結果評估係指使用者對個人自檔案需求產生、歷經資訊尋求與檔案使用之整體行為經驗的自我評估。

#### (二)譯碼指引

界定結果評估時，譯碼者注意受訪者是否取得所需的檔案和檔案使對其個人生活的意義，以及關注使用者對整體尋求與使用過程中，人際互動、人機互動、以及與實體環境互動的感受與建議。

### (三)結果評估的譯碼表



**B31 正面助益：**指使用者對檔案使用與行為經歷的結果評估，關注在檔案對個人意義建構的正面效益。

B311 獲得支持研究觀點的確證性資訊

B312 發現新檔案，找到新的研究方向

B313 親身感受過去歷史真象，滿足生活樂趣

B314 理解過去歷史與重新思考歷史意義(獲得想法與理解)

B315 檔案資訊資源交流分享，連結人際網絡

B316 增進檔案智能，原始內容判讀與資訊檢索技能

B317 體驗資訊科技工具，提昇研究能量(啟動或保持前進)

**B32 負面阻礙：**指使用者在檔案尋求與使用經驗中的負面感受與有關的改善建議。

B321 保護個人資料與追尋歷史真實的爭議

B322 事先申請與內容審核程序的困擾

B323 系統使用介面和數位影像使用不便

B324 檔案取用方式的限制

B325 開放閱覽服務時間的限制

## 情境脈絡的譯碼規則

### (一)情境脈絡的定義與屬性

情境脈絡是驅動使用者資訊需求動機和影響資訊尋求與使用過程之所有因素的總稱，情境脈絡是多元面向所構成。本研究所謂情境脈絡是由使用者個人本身及其社群網絡、和檔案館資訊資源及其實體環境等四大面向所構成。

### (二)譯碼指引

本研究界定情境脈絡時，主要依紮根理論面向分析的情境脈絡和狀況等二大面向，譯碼者根據受訪者基本資料與分析驅動使用者檔案需求的個人處境；並從使用者到訪檔案館的前置準備，與檔案館員等人際互動，與查檢工具的人機互動等過程中，找出影響資訊行為的所有因素。

## 情境脈絡的構面一：使用者個人特質

### (一)定義

使用者是資訊行為的主體，使用者個人特質包括工作任務/生活重心、學科與教育背景、檔案使用經驗、以及研究主題等。

### (二)譯碼指引

界定使用者個人面向時，當受訪者敘述關於個人因素對到檔案館尋求與使用所造成的阻礙或幫助，包括教育程度之人口變項，任務、經驗與研究主題等處境性因素，皆歸類於此構面。

### (三)使用者個人面向的譯碼表

**C11 工作任務/生活重心：**包括史學研究與教學、撰寫歷史學位論文、從事文化創意工作、和出版興趣主題歷史專書。

**C12 學科與教育背景：**包括歷史、政治、經濟、圖書資訊、新聞等學科領域；和博士、博士生、碩士、碩士生、和學士等教育程度。

**C13 檔案智能與使用經驗：**使用者實際接觸與使用檔案的個人歷史與經驗，包括歷史學或檔案學課程學習，碩、博士論文研究使用等。

## 情境脈絡構面二：社會網絡

### (一)定義

社會網絡是指人與人之間的連結與互動往來，包括使用者與檔案館的角色關係和檔案館員的互動，以及使用者與師長、同儕、朋友、研究對象相關人員和其他使用者的關係。

### (二)譯碼指引

界定社會網絡時，譯碼者注意受訪者提及與他人的互動過程，包括諮詢內容與目的，與他人資訊交流與資源分享的看法與感想等，皆歸類為社會網絡的構面。

### (三)社會網絡的譯碼表

**C21 與檔案館/館員的角色關係：**指使用者與檔案典藏單位的角色及其與檔案館員的關係。

**C211 內部人員：**包括史料修纂人員、專任研究人員、合聘研究人員等檔案機構內部人員。

**C212 有關人員：**包括擔任檔案相關委員，申請為機構的訪問學人/學員)

**C22 其他人際互動關係：**指使用者與其他人，包括同儕、師長、學生、研究對象家族成員等人際網絡及其互動關係。

**C221 師生(歷史課程教師、指導教授與口試委員、學生)**

C222 同儕(學長姐、朋友、解讀班成員)

C223 研究對象家族成員

C224 其他使用者



### 情境脈絡構面三：資訊資源

#### (一)定義

資訊資源係指檔案館提供的查檢工具與檔案資源，即關注在資源可及性。查檢工具是對檔案實體與智能控制的描述媒介，作為檔案館藏資訊的來源管道；檔案資源係指使用者到檔案館尋求與使用的標的物。

#### (二)譯碼指引

界定資訊資源時，譯碼者會注意當受訪者提到會用什麼樣的工具查詢檔案資訊，是屬檔案館所提供資訊檢索工具；而受訪者提及所需的檔案資源類型或特定來源全宗等，則屬檔案館所典藏的檔案資源，與查檢工具的資訊管道不同。

譯碼時，各檔案館提供查檢工具，和其所典藏檔案資源各有不同，皆分別譯碼。

#### (三)資訊資源的譯碼表

##### **C31 查檢工具**

C311 館藏查詢系統：檔案管理局的國家檔案資訊網，國史館的館藏史料文物查詢系統(複合式系統)，臺史所檔案館的臺灣史檔案資源系統(複合式系統)

C312 數位典藏系統：國史館的數位典藏檢索系統(與臺大合作建置)，臺史所檔案館臺灣總督府公文類纂資料庫(中研院與國

史館臺灣文獻館合作建置)，臺史所檔案館臺灣研究古籍資料庫



C313 數位內容系統：臺史所檔案館的臺灣日記知識庫

C314 國史館的各種史料彙編出版品

C315 整合查詢與搜尋引擎：Across，Google 搜尋引擎

**C32 檔案館藏來源及載體形式：**指各檔案館典藏與保存的檔案來源及特定全宗，以及開放應用的載體形式現況。

C321 檔案管理局典藏國家檔案：各政府機關移轉的永久性檔案

C322 國史館典藏國民政府、外交部等政府機關檔案，和蔣中正總統檔案等個人檔案

C323 臺史所檔案館典藏日治時期機構檔案，個人與家族等民間文書，和日治時期圖書館舊藏

#### 情境脈絡構面四：實體環境

##### (一)定義

實體環境係指檔案館及其所處社會環境，包括檔案館閱覽開放服務與檔案應用規範，國家法令規範和資訊科技環境等。

##### (二)譯碼指引

界定實體環境時，譯碼者注意受訪者提及關係檔案館應用規範與相關國家法令規章，以及關於資訊網絡與數位科技等社會環境所造成的影響。

##### (三)實體環境的譯碼表及其參考例證

**C41 檔案館閱覽開放與檔案應用規範：**指檔案館提供閱覽開放服務與

檔案取用規則。

C411 事先調閱申請與內容審核程序

C412 限制到館抄錄檔案內容

C413 列印上限 1/2 規定

**C42 國家法令規範：**指與檔案開放應用有關的國家法規。

C421 檔案法

C422 總統副總統文物管理條例

C423 政府資訊公開法

C424 個人資料保護法

**C43 資訊科技環境：**指使用者運用資訊網絡與數位科技工具等全球資訊環境因素。

C431 整合查詢技術(metasearch)

C432 網路搜尋引擎(Google)

C433 網路社群服務(Facebook)

