圖書資訊學刊　第11卷第2期　（102.12）　頁77-116
doi: 10.6182/jlis.2013.11(2).077

歷史學者檔案資訊需求與使用行為之研究

A Study of the Archival Information Needs and Use Behavior of Historians

林巧敏[1]
Chiao-Min Lin[1]

摘　要

本研究試圖瞭解檔案館主要使用對象的歷史學者，使用檔案之資訊需求及其使用檔案資料的情形。研究採問卷調查與深度訪談方式，以國內歷史學相關系所專任教師為問卷對象，並輔以深度訪談方式，瞭解歷史研究者使用檔案館藏的需求與使用問題。綜合問卷與訪談分析結果，主要發現：(1)歷史學者找尋研究資訊的管道，主要利用圖書館資料庫、館藏目錄與檔案檢索工具；(2)經常使用的資料類型為圖書、期刊與檔案；(3)找尋檔案資料的途徑慣以專指性高之人名或事件名檢索；(4)找尋檔案需要瀏覽分類架構與全宗以掌握研究議題全貌；(5)使用檔案資料的困難，主要是檢索系統親和性、數位化品質、內容完整性、分類與描述不清，以及應用限制等問題，最終根據研究結果提出檔案館藏發展與檔案應用服務相關建議。

關鍵字：檔案使用研究、使用者意見調查、資訊需求

Abstract

This study attempts to investigate the information needs and use behavior of historians in archives. The questionnaires and depth interview methods are pursued for a systematic investigation and realization of opinions from the faculty of history school. Interviews are taken for analyzing the information needs of historians and the difficulties of access archival collection. The results are summarized as follows: (1) The gateways of historians to access research information are library databases, catalogs and archival finding aids. (2) The material types of often use by historians are monograph, periodical and archives. (3) The strategy to find relevant archives is to search by specific person name or designated event name. (4) Browsing the architecture of categories and fonds are helpful to realize the overview of research topics. (5) The difficulties of using archives are the unfriendly retrieval system, digitization quality, integrity of the content, unclarity of classification and description, and the access restrictions. Finally, the suggestions of archival collection development and public service policies are proposed to be reference.

Keywords: Archival Use Study; Users Survey; Information Needs

[1] 國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所
Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies, National Chengchi University, Taipei, Taiwan
E-mail: cmlin@nccu.edu.tw

臺灣大學學術期刊資料庫

壹、前言

檔案內容資訊不僅是國家社會發展的真實記錄，更是學者進行歷史研究的第一手材料，檔案的價值在於其發展過程為自然產生，故其內容具有真實性與可靠性之資訊特質，往往成為歷史研究者解讀、分析、考證並描繪史實的重要資訊來源。檔案館致力於徵集與保存館藏檔案資料，主要目的在於提供應用服務為宗旨，隨著檔案數量不斷增加，檔案館如果能瞭解檔案使用者與檔案被使用的情形，分析使用者使用需求與動機，以及使用者如何應用檔案滿足研究或實務需求，將有助於改善讀者服務品質，亦可作為檔案徵集與館藏發展基礎，調查研究所獲得的資訊亦可作為檔案價值鑑定與管理者重新分配資源與決策的依據（Pugh, 1992）。特別是在檔案館資源有限的情況下，使用者調查結果可作為政策執行優先順序的參考。

學者常以檔案為研究材料，詮釋其中的涵意，特別是歷史研究者，因其專業研究需從不同的史料逐步挖掘，建構出歷史事件，再透過各種角度的切入和分析，歸納出此一事件的歷史意義。所以，歷史學者需要大量使用政府機構文件、報紙、照片、手稿、日記等第一手直接資料，這些研究的原始材料，可提供歷史研究者對於已發表或構思中的研究觀點產生探索和批判的可能。因此，瞭解檔案主要使用族群的歷史學者，如何找尋檔案資料、如何應用檔案資料，成為檔案館提供使用者服務關心的議題。

參閱相關文獻雖不乏檔案使用者研究，過去已有利用問卷、實地觀察或訪談方式，瞭解使用者使用檔案的看法和意見，以探知使用者認為需要或有用的檔案資料，反映的是使用者認知的意見與看法，也有利用歷史學者引用文獻的計量分析方式，瞭解真正被使用者應用而且發揮效益的檔案特性（Beattie, 1990）。不同調查研究因其研究取向各有關注的調查內容，過往研究有針對找尋檔案資料類型與來源管道，或是針對使用過程滿意度進行使用者調查。本研究有鑑於國內進行檔案使用者調查之實證研究案例不多，現有檔案館無從探知國內使用者對於檔案館藏資訊服務的觀感，加上既有文獻有以問卷調查針對使用之檔案資訊類型、資訊來源管道與找尋檔案過程加以探討，但對於檔案檢索工具使用意見分析較為缺乏。雖已有國外量化分析研究成果，可提供檔案館瞭解使用者檢索與應用資訊之廣泛意見與現象，但對於使用者需求檔案資料的動機、檔案資料有別於其他資料類型之特點，或是使用檔案資料過程之問題等，則缺乏深入之探討。

因此，本研究擬先藉由問卷調查方式，瞭解檔案主要使用族群之歷史學者對於檔案資訊需求、使用檔案資料過程，及其找尋檔案方法的普遍意見，進而針對現象所呈現的問題，進一步藉由訪談瞭解使用者背後成因與影響因素，以提供檔案館掌握較為完整之使用檔案資訊需求與行為傾向，以規劃符合使用者需求之檔案館藏發展與應用服務方式。

臺灣大學學術期刊資料庫

貳、文獻分析

1981年Stieg開始研究歷史學者資訊需求，檢視歷史學者因應教學與研究所使用的資訊來源，探討歷史學者覺得哪些來源重要？他們如何找到這些資訊來源？及其使用的資源特性（Stieg, 1981）？九十年代研究歷史學者資訊行為蔚然成風，這些文獻研究重點主要圍繞下列問題（Dalton & Charnigo, 2004, p. 402）：

(一) 分析研究者使用資訊的來源、管道與資料類型。

(二) 分析研究者如何找尋資訊與取用資訊的過程。

(三) 分析研究者如何解釋並應用找到的資訊。

這些使用行為研究調查經常是採用問卷、訪談或是引用文獻分析的方式。當研究取樣範圍對象多，重點在瞭解多數普遍的意見時，宜以問卷調查方式進行；但如欲探究個別對象深度的意見與使用經驗，則採深度訪談方式；但有可能意見調查表達認知的想法與實際行為有落差，也有輔以引用文獻分析，瞭解真正被使用的資訊特點，以探知被應用的檔案材料性質。但往往一項調查研究可能關注不只一個面向的問題，本研究為便於歸納說明過去相關研究成果，根據研究調查問題重點，參酌Stieg（1981）與Dalton等人（2004）論述的觀點，將相關文獻分為「檔案資訊需求與行為特性」、「檔案資訊來源管道」與「檔案使用過程與滿意度」等三方面加以探討。

一、檔案資訊需求與行為特性

資訊需求是指個人在環境中，基於某種理由或是為解答某一個問題，或是為了工作上的需要，或是純粹為了增廣見聞，而對資訊所產生的一種需要。檔案使用者的資訊需求，主要是為查找能解決實際問題的憑證，藉由尋找憑證以解決實際工作與生活中的問題，例如：進行學術研究、解決個人權益問題等；或是應用檔案查找資訊提供參考依據，由於檔案具有真實性與權威性的雙重優勢，在制定政策、工作計劃，或是進行歷史研究、科學研究與學術研討等工作，經常需要從檔案查找參考依據，進行綜合分析和研究，作為判斷和決策之參考。應用檔案資料的行為動機，包括（張銳，2009，頁13）：

(一) 學術應用行為動機：檔案是史學研究的第一手資料，可提供研究結論的證據或作為創新成果的啟示。

(二) 實際應用行為動機：檔案是各級機構、社會組織行使職能與從事管理活動產生的真實紀錄，可發揮重要的憑證與參考作用。

(三) 普遍應用行為動機：個人可以透過應用檔案而得以獲取資訊和滿足。

對於證據的解釋是歷史研究的本質，歷史研究極度仰賴論證觀點的證據材料，但資訊需求轉化為資訊尋求行為是經過連續的活動過程。當研究者自覺資訊需求存在，為了滿足需求，需要從事辨識與找尋資訊之活動，早期Uva（1977）、Case（1991）、Orbach（1991）等人曾探索歷史學者資訊

臺灣大學圖書館期刊資料庫

尋求行為，將歷史學者找尋資訊的過程大致分為：選擇問題（problem selection）、規劃研究過程（detailed planning）、蒐集資料（data collection）、分析解釋（analysis and interpretation）與繕寫修正（writing/rewriting）等五步驟，並認為這些步驟有可能重疊進行。

其後Ellis等人則採半結構式訪談研究法，分析歷史學者研究資訊找尋過程及其使用工具，其過程包括：開始（starting）、連結（chaining）、瀏覽（browsing）、鑑別（differentiating）、追蹤（monitoring）、提取（extracting）、核對（verifying）到結束（ending）等步驟（Ellis, 1989, 1993; Ellis et al., 1993）。

Stone曾歸納描述人文學者研究資訊行為的特性為：傾向於單獨研究、需要大量瀏覽資料、使用各種管道取得資料、極度仰賴首次資料，但圖書期刊仍然重要（Stone, 1982）。雖然藉由分析可描繪出人文學者資訊行為樣貌，但資訊尋取的過程與個人特質、心理因素、找尋的資訊類型與方式，以及獲取資訊的容易程度等，皆可能影響資訊尋求及使用行為。故Meho與Haas曾探究影響資訊尋求行為的因素，認為影響學者找尋政府資訊的因素，包括：政府資訊與其研究之相關性、政府資訊對其研究之重要性、研究者對於政府出版品編排的熟悉程度、研究者找尋資訊所花的時間、研究者認為政府資訊對於該專門學科的價值、研究者是否知曉相關政府資訊的存在，以及其它相關資訊的可得性（Meho & Haas, 2001, p. 9）。

綜合前人研究，可歸納歷史學者使用資料的特性，不同於其他人文學者的特點在於：

(一) 為論證史實需要廣泛的研究議題資料來源，使用資料形式多元，包括：檔案手稿等首次資料；圖書期刊等二次資料；甚至照片、口述記錄與影片等非文字形式資源均屬之（Anderson, 2004; Duff & Johnson, 2002; Macias, 2004; Stone, 1982）。

(二) 極度仰賴首次資料，相較於其他學者較常使用或引用檔案、手稿、報紙、照片等記錄事件過程的第一手直接資料（Anderson, 2004; Macias, 2004; Stone, 1982）。

(三) 因資料來源分散且多屬唯一性館藏，相較於其他學者更需要仰賴檔案人員或特藏館員參考諮詢協助（Cole, 1998; Delgadillo, 1999; Duff & Johnson, 2002; Orbach, 1991）。

(四) 傾向於隨意瀏覽與獲取大範圍資料，以確保不會遺漏任何隱藏的資訊或是錯失資料之間關連的判斷，也喜歡調閱原件逐件瀏覽（Cole, 1998; Duff & Johnson, 2002）。

二、檔案資訊來源管道分析

對於檔案資訊來源管道與使用資料類型的分析，可協助檔案館館藏發展與館藏價值鑑定之參考，如藉由問卷調查可獲得多數使

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

用者的意見，2003年Tibbo即以問卷調查在68所美國大學的700位歷史學者的資訊尋求行為，發現史學者經常使用的首次資料類型包括：報紙、通訊記錄、小冊子、手稿、日記、政府報告、會議記錄與照片；檢索檔案資料的來源，有98%經常是參考論文引用文獻，79%是利用已出版的書目彙編，76%是利用檔案檢索工具；當他們拜訪檔案館時有98%會使用檔案檢索工具（Tibbo, 2003）。

2004年Duff、Craig與Cherry則以郵寄問卷方式調查加拿大地區大學，研究加拿大歷史之教師使用檔案的資訊來源與行為，根據173位回覆者問卷統計顯示，90%的使用者經常使用州立檔案館，83%使用聯邦檔案館；找尋檔案的途徑主要是利用檔案檢索工具（94%），其次為根據引用文獻（87%）或是諮詢檔案人員（87%），次之為研究同儕（78%）、書目彙編（67%）、網路資源（49%）；認為重要的首次資料類型包括：手寫手稿（97%）、已出版的記錄（96%）、打字手稿（91%）等（Duff, Craig, & Cherry, 2004）。

同年Dalton與Charnigo以278位研究歷史的資深大學教師為問卷調查對象，瞭解其經常使用之資料類型及其使用首次與二次資料的情形，研究發現史學者在研究中常用的資料類型，前幾名排序為：圖書（99%）、期刊（98%）、手稿、檔案與特藏資料（94%）；找尋首次資料的檢索途徑主要是利用檔案檢索工具（26%）、參考引用書目來源（20%）、利用館藏目錄（20%）、檔案館實地檢索（19%），從檔案人員或參考人員獲得資訊的比例很低（4%、2%）；對於電子資料庫的質疑是擔心系統檢索是否有遺漏、太多的術語與檢索介面問題（Dalton & Charnigo, 2004）。與Stieg（1981）的研究相比，Dalton與Charnigo對於史學研究資訊來源的調查，開始關注電子資源的影響。

Anderson除了關注史學者找尋研究資訊的管道，也探究不同背景者使用資源的差異，研究採問卷調查全英國2,914位大學歷史教師抽樣800位作答，並以電話或親自訪談方式取得25位受訪者深度意見，結果顯示學者檢索研究資訊的主要管道，依其頻率排序為：該領域重要出版品、館藏機構檢索工具、非正式溝通、出版書目、線上檢索目錄、紙本館藏指南、本機構館藏目錄等；年輕學者有傾向使用較多數位資源與檢索管道的傾向（Anderson, 2004）。

陳碧珠的碩士論文係以中研院近史所檔案館為對象，分析使用者入館登記資料並透過深度訪談瞭解使用者之資訊需求，研究結果顯示中研院近史所檔案館應用族群以歷史研究者為主，學術研究是使用者產生檔案應用需求的主要原因，教師與同儕是檔案館使用者重要的資訊來源管道，檔案館使用者屬於任務導向之資訊尋求行為，呈現到館次數在特定時期密集且頻繁的應用行為（陳碧珠，2002）。

歸納上述研究可知，歷史研究者資訊來源管道多元，經常使用的資料類型為圖書、期刊、手稿與檔案資料等，雖然檔案資料

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

很重要，但圖書和期刊仍是主要的研究資訊來源。歷史研究者找尋研究資料的管道，包括：檔案檢索工具、參考或引用書目、館藏目錄或是同儕討論等非正式管道，檔案檢索工具的使用率高，且年輕學者有傾向使用較多數位資源與檢索管道的傾向。因此，有進一步探究檢索工具與數位檔案資源使用情形之必要。

三、檔案使用過程與滿意度分析

探究使用者找尋檔案資訊的過程，Dearstyne認為最簡單的方式即是訪談，利用訪談方式可詢問研究者如何找尋檔案、應用什麼檔案，以及所獲得檔案資訊的範圍和重要性。檔案館亦可於研究者應用檔案後的數週或數月，以問卷追蹤調查，瞭解檔案對其研究工作的幫助。此外，利用引用文獻分析或是請研究者於專業會議中討論他們應用檔案的情形等方式，皆是追蹤和瞭解檔案應用狀況的途徑（Dearstyne, 1987, pp. 81-82）。

有關檔案應用過程與滿意度實證研究，Conway於1986年發表了兩項調查成果，開啟了檔案應用調查的里程碑，其針對美國國家檔案館的四所總統圖書館應用者進行分析，採用調查、訪談、問卷調查和觀察等研究方式，瞭解應用者的背景及研究主題，研究結果呈現檔案使用者對於總統圖書館使用檔案的滿意程度與意見，也發現使用者對個人化的參考服務給予很高的評價（Conway, 1986）。

1999年Delgadillo與Lynch採訪談方式探究歷史學研究生找尋資訊的過程與對館藏機構的使用意見，研究對象以15位加州大學洛杉磯分校（University of California, Los Angeles, UCLA）研究生為對象，偏重於瞭解史學研究生對於館藏首次資料的使用行為及數位化對資訊行為的影響，研究結果發現研究者找資料極度依賴圖書館編製的主題書目，找尋資料過程需要檔案人員與特藏館員的協助及解答諮詢，研究生找尋資料與使用檔案的態度深受指導教授與課堂研究方法的訓練，甚至館員與檔案人員對於研究生找尋資料的指導也是影響研究生未來如何使用檔案資料的因素。資料是否數位化也是影響研究工作的條件，年輕研究者有傾向使用更多的資訊查詢工具，對於檔案數位化的要求也愈來愈殷切（Delgadillo & Lynch, 1999）。

2002年Duff與Johnson也採用深度訪談方式瞭解加拿大兩所大學11位歷史學者使用檔案的經驗，關注研究者如何找尋一次資料來源，研究結果意外發現檔案編排傳統以全宗方式，根據人名或機構名稱編排的檢索工具呈現方式，並不如主題檢索工具受到研究人員的青睞，研究者通常會諮詢檔案人員、查詢檢索工具或翻閱檔案資料，以建立研究知識架構（building contextual knowledge），所以檔案人員是重要的諮詢角色。最後歸納出歷史學者到檔案館的活動取向有四：瞭解新的檔案館藏、找尋已知檔案、建構知識架構、辨識相關的檔案材料（Duff & Johnson, 2002）。

前述Duff等人（2004）的研究，以郵寄問卷調查歷史學者認為進行研究找尋檔

臺灣大學學術期刊資料庫

案資料的障礙，發現檢索無法限制地理區域（50%）、缺乏檢索工具（47%）、因隱私保護限制使用（42%）、資料形式難以閱讀（34%）、檢索工具不夠詳細（31%）、資料有殘缺（27%）等問題較為嚴重。

歸納上述研究成果可知歷史學者找尋檔案資訊過程，對於檔案檢索工具倚重程度高，但認為檔案檢索工具不盡然好用，故檔案參考諮詢服務有其必要性。雖然檔案調閱現況多為原件提供，但對於數位化要求殷切，檔案使用的困難，包括：檢索工具適用性、資料不全與檔案內容是否開放等問題。因此，對於使用者如何有效檢索檔案、對於檔案館參考服務之需求、找尋檔案過程的困難，以及檔案資料對於研究之影響等問題可進一步探究國內現況。

參、研究設計與實施

本研究先採問卷調查法，普查檔案主要使用族群之歷史學者對於檔案資訊需求與使用檔案過程整體的意見。但有感於量化數值背後頗有值得深入探究之處，進而針對問卷結果呈現之現象，進一步藉由訪談瞭解使用者需求動機與影響因素，藉以掌握較完整之檔案資訊使用需求與行為傾向。兼採兩法是因問卷調查雖能呈現整體問題面向，但對於背後成因與動機無法深度探求，故在問卷之後以深度訪談方式，針對部分問題瞭解歷史學者的使用經驗。問卷內容設計主要參酌前述文獻分析相關研究成果，並衡酌國內檔案機構服務現況問題，調查重點，包括：研究資訊需求、資訊尋求行為、檔案檢索工具使用情形、檔案數位資源使用情形，以及使用檔案典藏機構的困難等問題。問卷發送對象以國內大專院校歷史相關系所為範圍，包括歷史學、臺灣史研究系所，但不包括其他專業之歷史研究系所（如藝術史、政治史等）。研究者利用網路查詢各校歷史系所網頁專任教師通訊資料，於101年6月採線上問卷方式寄發電子郵件，因回收錄不高，經兩次催覆，至8月底僅回收28份（回收率11.9%），故於9月重新發送紙本問卷附回郵信封，再次重新發送，總計發送問卷236份，截至12月回收72份問卷，回收率為30.5%。雖回收率差強人意，但業經多次催覆後，根據普查回收之三成比例進行統計分析。問卷填答者背景分析為男性略多於女性，年齡層分布，40至60歲者，占七成以上的比例，填答者均為助理教授以上職級。（表一）

本研究根據文獻分析對相關議題的瞭解，設計深度訪談大綱，訪談採半結構性訪談方式，正式訪談前先邀約兩位受訪者進行訪談前測，根據前測結果進行訪談問題修正。實際進行訪談以具有使用檔案館經驗之歷史學者為對象，以期能提供自身經歷的深入看法。經聯繫受訪意願，總計11位受訪者，受訪者背景參閱表二。訪談問題重點包括：(一)個人背景資訊；(二)資訊需求動機，希望瞭解使用檔案資訊的原因與檔案對於研究的助益；(三)資訊尋求行為，重點在於探討使用者如何有效找尋檔案及其過程遭

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表一　問卷受訪者背景分析統計表

背景項目		次數	百分比（%）
性別	男	48	66.7
	女	24	33.3
年齡	21–30歲	0	0
	31–40歲	11	15.3
	41–50歲	28	38.9
	51–60歲	24	33.3
	61–70歲	9	12.5
職級	教授	27	37.5
	副教授	22	30.6
	助理教授	23	31.9
	講師	0	0

表二　深度訪談受訪者背景說明表

受訪者編號	受訪者背景說明	
	使用檔案經驗年資	每年到訪檔案館次數
H1	16-20年	約1-5次
H2	25年以上	約11-15次
H3	6-10年	約6-10次
H4	6-10年	約6-10次
H5	25年以上	約1-5次
H6	25年以上	約20次以上
H7	16-20年	約6-10次
H8	16-20年	約1-5次
H9	11-15年	約20次以上
H10	25年以上	約1-5次
H11	11-15年	約1-5次

臺灣大學學術期刊資料庫

遇的問題；(四)瞭解檔案館與檔案資料對於研究的影響。訪談經錄音並繕寫成逐字轉錄稿，根據訪談大綱完成概念分類後，將同一向度概念接近者排列在一起，利用文書處理軟體的功能，不斷複製與組合，以整理出相同概念結果的呈現，最終綜合問卷統計完成結果分析。

肆、研究結果與討論

問卷分析結果如有該題未填答者，或是單選題勾選不只一項，均視為「無效值」處理；複選題目各選項以勾選人次統計，故無總數小計，其統計百分比為勾選人次占填答人數百分比，以呈現支持該選項的認同人數比例，故其百分比加總並非100%，另有請填答者依重要性標示序次者，則依重要排序加權計分，呈現對受訪者而言，重要的項目序次。整體分析結果，綜合問卷調查與深度訪談資料，分為檔案資訊需求、檔案資訊尋求行為、檢索與數位資源使用、檔案典藏機構使用等四部分，呈現歷史學者找尋檔案與使用檔案資源過程的分析結果。

一、檔案資訊需求分析

(一) 研究過程找尋資訊的需求

多數學者認為研究過程最需要找尋檔案資料的研究活動階段，是進行「相關研究回顧」時（34.7%），其次為「撰寫文稿內容」階段（19.4%），然後是「研究題目構思」（16.7%）、「資料閱讀整理」（13.9%），最少的是在「鑑別主要文件」（1.4%）的階段。（表三）

進一步訪談歷史學者研究過程需求檔案資訊的發展歷程，受訪意見認為在找尋研究議題階段時，會需要檔案作為論文建構的材料，此時通常「需要檔案瞭解研究題目有哪些材料，藉由目錄檢索先確定題目是否有素材可以繼續鑽研。（H2, 19-20）」或是「當有一個研究議題產生時，通常會透過檔案館檢索系統，找尋是否有相關素材可支援這個研究題目的產生。（H4, 20-23）」

表三　研究過程找尋檔案資訊之需求統計表

活動階段	次數	百分比（%）
研究題目構思	12	16.7
相關研究回顧	25	34.7
鑑別主要文件	1	1.4
資料閱讀整理	10	13.9
撰寫文稿內容	14	19.4
其他	1	1.4
無效值	9	12.5
小 計	72	100

臺灣大學學術期刊資料庫

當研究進行中，此時研究者找尋檔案目標較為明確，需要特定檔案資料幫助釐清疑點、提供佐證或是從檔案材料中挖掘新的觀點論證史事。如受訪者H1與H2表示：「撰寫論文時，現有的出版品無法提供權威性之佐證資料時，會需要檔案資料。（H1, 18-19）」、「當進入研究階段我會繼續找跟題目相關的檔案，此時對於研究題目比較熟悉，找的素材需求也會比較明確，初稿寫完會再查一次檔案，釐清一些撰寫過程想要釐清的疑點或問題。（H2, 21-24）」

因此，對歷史研究過程而言，各階段雖有使用檔案資訊需求，但在「相關研究回顧」階段需要大量資料論證史實以支持研究，此時，檔案館如能提供便捷而充分的檔案檢索服務，對於研究而言助益良多。

(二) 研究資訊的來源管道

分析歷史學者找尋研究資訊經常使用的資訊來源管道，依其勾選認同之頻繁程度前五項為：「摘要、索引或目錄資料庫」（68.1%）、「其他機構或圖書館線上目錄」（56.9%）、「檔案檢索工具或系統」（37.5%）、「各種專業主題書目或資料彙編」（36.1%）、「本校圖書館館藏線上目錄」（34.7%），但「參與社群網站或網路論壇」並無人勾選。（表四）相較於Anderson（2004）分析學者檢索研究資訊的來源管道，以該領域重要出版品、館藏檢索工具、非正式溝通、出版書目、線上檢索目錄、紙本館藏指南等；國內學者對於館藏目錄索引等典藏機構編製工具的倚重程度較深，所謂同儕討論或隨意瀏覽等非正式資訊來源管道的使用率較低。

(三) 經常使用的資料類型

詢問學者研究過程經常使用的資料類型，並依其對研究的重要程度標示序次，統計分析將序次轉化為加權計分，藉由加權分數顯示學者對於該項資料類型的重視程度，統計結果呈現最重要的是圖書，其次為期刊，再者依序為檔案文件、手稿、學位論文、會議或研討會論文、新聞/報紙、政府出版品、網路資源、影音資料、個人紀錄、統計資料、宗譜/族譜、照片、地圖、口述歷史、最後為微縮複製品。（表五）此項分析與Stone（1982）、Dalton與Charnigo（2004）等研究成果相近，顯示歷史學者傾向使用各種管道取得資料，雖仰賴檔案、手稿等首次資料，但圖書期刊仍然是最主要的研究資料類型。

為瞭解學者使用檔案資料的原因，以及檔案資料有別於其他資料類型受到學者青睞的因素，進一步訪談學者意見，探究檔案資料對於史學研究的助益在於：(一)可提供同一事件多元思考的素材；(二)可提供一手且唯一性的研究線索；(三)是提供代表官方觀點的正式紀錄。

由於歷史研究有交叉比對資料分析史實的必要，所以史學研究者不會僅憑一般文獻就能滿足，需要透過不同檔案來源針對同一事件所載內容加以分析。故受訪者H1表示：「使用檔案資料時，並不會僅找尋國內的檔案為滿足，會儘量在能力可及情況下，找到

臺灣大學學術期刊資料庫

表四　研究資訊來源管道使用頻繁程度統計表

資訊來源管道	次數	認同人數百分比（%）
摘要、索引或目錄資料庫	49	68.1
其他機構或圖書館線上目錄	41	56.9
檔案檢索工具或系統	27	37.5
各種專業主題書目或資料彙編	26	36.1
本校圖書館館藏線上目錄	25	34.7
參加研討會	19	26.4
諮詢館員	14	19.4
與同儕或其他專家討論	11	15.3
書店	10	13.9
瀏覽任何網頁內容	9	12.5
瀏覽政府網站	9	12.5
圖書和期刊的商業網站	5	6.9
瀏覽圖書館書庫	4	5.6
意外發現	2	2.8
其他	3	4.2

國外對於相同事件的紀錄，以比對國內外對於同一事件的說法是否有所出入。」H2也表示：「使用檔案的主要原因是檔案資料可以提供同一史事多觀點、多元思考的原始素材，對於史學研究者而言，是歷史研究必須的探索過程。」

加上研究需開創新的題材，不可能只參考前人著作進行研究，因檔案材料具有第一手史料特性，且是唯一存在，適可提供史學者研究的主要素材。引述H3意見：「檔案提供重要而較原始的研究線索，較能進行原創性的研究。…如果有充分檔案提供佐證觀點，研究立論才會成立。」H4表示：「因為史學訓練的關係，所以會要求要有原始資料的資源，任何的檔案資料都可能是唯一的一手資料。」

而檔案是政府機構推動業務過程的紀錄，記載了國家政務發展的軌跡，可提供政府機構對於社會事務的正式紀錄。引述H9相關意見認為：「當需要有體系性紀錄、正式性、且代表官方、機構紀錄的資料，特別是需要像會議紀錄、每一天發生事情紀錄等的正式資料時，就會去找檔案。」

受訪者之歷史研究者認為研究過程必須借重檔案資料，是因為檔案資料不同於其

臺灣大學學術期刊資料庫

表五　經常使用的資料類型統計表

資料類型	選取次數	序次加權平均分數
圖書	65	7.3
期刊論文	71	7.1
檔案文件（公文書、會議記錄等公務產生資料）	45	6.8
手稿	18	6.4
學位論文	50	6.0
會議或研討會論文	35	5.7
新聞／報紙	31	5.6
政府出版品	20	5.3
網路資源	31	5.0
影音資料（包含膠卷、電影、聲音記錄等影音資訊）	22	5.0
個人記錄（如：日記、實物）	21	4.9
統計資料	13	4.8
宗譜／族譜	8	4.8
照片	13	4.2
地圖	4	4.5
口述歷史	15	4.5
微縮複製品	15	4.5

他研究資料類型的特點在於：(一)文件依時間原始順序編排，貼近史實研究需要；(二)檔案因隨著業務自然產生，具有原始可信的特質；(三)檔案內容與事實過程相關，成為研究史實的佐證資料；(四)檔案內容記錄詳實，可提供真實完整的研究材料；(五)檔案記錄政務發展過程，是瞭解官方政策的主要憑藉。

由於檔案編排整理是依循事件發展過程之原始順序加以組織，檔案全宗與原始順序原則，剛好符合史學研究探索議題與時間發展相關的需求不謀而合，對於歷史研究想瞭解事件的來龍去脈非常有用，這些有時間序列關連的原始資料，可提供事實脈絡的關係，是其它資料無法取代的。例如H1認為：「檔案當年被有序編排呈現的關連性，有助於判斷哪些事件是有關係的。當年被整編在一起的文件多少透露出這些文件記載的事情是有關或是彼此有影響的，從而可提供我們後續挖掘相關史事的參考。」

檔案係因辦理業務過程自然產生，並非為特意目的人為造作，故具有真實可靠的特質，記錄之內容可反映事件過程，故可成為史學研究的第一手資料。引述H3認為：

臺灣大學圖書館 臺灣人學學術期刊資料庫

「檔案整個案卷是事情發展的過程記錄，檔案不僅可呈現事件原始狀況，也可呈現事情的來龍去脈，其它資料類型通常只能看到結果。」H11則認同：「檔案是不經由人工消化過，以最原始的樣貌呈現。」故而對於還原歷史問題研究甚有助益。

對於研究歷史而言，不能憑空捏造，也不能憑己意妄下論斷，研究歷史需要有事實憑據，而檔案所記載的就是圍繞史事的過程記錄，適可提供學術研究參考，史學研究者需要大量的檔案資料相互佐證比對，並能從中抽絲剝繭找出最接近史實的原貌。故受訪者H4認為：「最大差異應該是檔案是對史事當時的記載，雖然檔案對於當時記載的詳簡程度不同，但仍然是當時資料的主要來源。」

歷史學者所從事的是將大量與史實相關的材料，經爬梳觀察資料呈現的事實脈絡。對於檔案所載明確的人、事、時、地記錄，特別有助於事件過程的釐清。例如H6認為：「比起其他相關資料，像是口述歷史、回憶錄，或是學術期刊論文，檔案內容的正確度與準確性高，細節也較為清楚。」H9表示：「檔案是有專人負責整理的紀錄資料，所以很能代表史料撰寫單位的立場，人事時地物都很明確。」受訪者H6則認為：「『檔案』比較偏向政府機關所產生的文書資料，故能成為研究國家政策發展的重要依據」。另H7同樣表示：「『檔案』可說是政府在執行政策時所留下的一種紀錄，…相對於其他史料或是出版品來說，算是比較貼近歷史真相的，同時它也代表了官方立場，具備有一定的獨特與不可取代性。」總而言之，檔案是公務記錄，記錄了國家政策發展過程，故能成為史學研究者倚重的資料來源。上述受訪意見，凸顯檔案典藏機構宜針對檔案資源特性，在資源整理方面應尊重文件原始順序，依時間序保留原貌，並加強來源機關歷史描述，這些都是學者使用檔案資源特別關注的問題，加上檔案為唯一性資訊且使用有交叉比對之必要，檔案檢索工具的編製對於資訊來源與相關連結提供有其必要性。

二、檔案資訊尋求行為分析

(一) 不同資訊機構使用頻繁程度

對於資訊機構使用頻繁程度採用五等量表，依其頻繁程度分為：「總是使用」、「經常使用」、「偶爾使用」、「不常使用」與「未曾使用」。請歷史學者依其認知頻繁程度勾選結果呈現，發現歷史學者總是使用的是「圖書館」，其次為「博物館」與「網路檢索引擎」，使用檔案館情形並不如其他資訊機構熱絡。（表六）推測此與國內以檔案館為名之典藏機構極少有關。

(二) 找到相關資訊之檢索途徑

分析歷史學者進行研究時，首要使用之檢索途徑，依其使用頻繁程度依序為：圖書館資料庫（29.2%）、相關文獻所附參考書目（26.4%）、圖書館目錄（16.7%）、檔案檢索工具（9.7%）、網路資源（9.7%）。如進一步詢問歷史學者通常找到最多研究相關資料的檢索途徑，最重要的也是圖書館資

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表六　資訊服務管道的使用頻繁程度統計表

資訊服務機構	未曾使用	不常使用	偶爾使用	經常使用	總是使用	未勾選	小計
圖書館	0	0	2	10	60	0	72
博物館	1	2	10	5	51	3	72
網路檢索引擎	1	2	10	5	51	3	72
檔案館	3	8	27	10	20	4	72

料庫，其次為相關文獻所附參考書目，再者依序為圖書館目錄、檔案檢索工具、網路資源（如：google、yahoo）等。（表七）比較Tibbo（2003）研究顯示，檢索檔案資料的來源，主要是參考論文引用文獻與利用已出版的書目彙編，其次是檢索檔案檢索工具；Duff等人（2004）研究發現找尋檔案的途徑，主要是利用檔案檢索工具，其次為根據引用文獻。但國內調查結果顯示對於檔案檢索工具的倚重程度不如前述研究，反而以使用圖書館資料庫與目錄較為頻繁，是否與檔案檢索工具的易用性有關，值得後續訪談瞭解。

上述統計雖可知學者經常使用的資訊檢索途徑，但對於如何找尋檔案資訊的過程所知有限，故進一步訪談歷史學者找尋檔案資訊的過程，探究學者認為找到相關檔案使用的方法，以及諮詢檔案人員尋求服務的情況。歸納受訪者找尋檔案資訊的使用行為，包括：(一)利用檢索目錄以人名或事件名檢索，並儘量設想相關詞彙；(二)需要先瀏覽分類架構掌握全貌，再行檢索調閱；(三)分享同儕經驗與參閱引用文獻，會有意外收穫；(四)希望進入庫房直接瀏覽，檢選相關檔案；(五)會善用網路資源，進行跨地區資料檢索比對。

對於檢索目錄人名或事件名的檢索，受訪者H1陳述：「我常用關鍵字，以人名和事件名為關鍵字進行檢索，但我用日本公文書館的經驗，很欣賞他們以全宗名線上瀏覽，我可以藉由瀏覽方式找到預設或原本知道之外的可能相關資料。」H3表示：「通常是用關鍵字或是用人名、事件名查詢，所以需要用設想的各種關鍵字來查詢。」故檔案檢索工具人名與事件名索引是重要的檢索方向。又如受訪者H4表示：「先瞭解檔案全宗的分類架構，從分類可以大致知道這個機構的業務職能概況，然後再輔以關鍵字檢索找到系統提供直接相關的材料…。」因此，檢索系統如能提供全宗瀏覽的功能，能幫助使用者對於檔案脈絡關連有整體架構，即使調閱特定案卷，也能聯想案卷之間的關係，從而探求事件相關發展的過程。

此外，對歷史學者而言，參加與研究主題相關之研討會，透過同儕討論交流，能獲得相關領域研究者提供的找尋資料經驗，或是參考相關論文所附之參考文獻，都能意外獲得與研究相關的資訊來源。如受訪者H3：

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

表七　研究最常使用與最常找到資訊之檢索途徑統計表

檢索途徑	經常使用的次數	百分比（%）	經常找到相關資料次數	百分比（%）
圖書館資料庫	21	29.2	26	36.1
相關文獻所附參考書目	19	26.4	17	23.6
圖書館目錄	12	16.7	9	12.5
檔案檢索工具	7	9.7	9	12.5
網路資源（如：google、yahoo）	7	9.7	8	11.1
其他	1	1.4	0	0
無效值	5	6.9	3	4.2
小 計	72	100	72	100

註：本項為單選，如未勾選或複選致無法判定，則列為無效值。

「我會參考前人的研究成果，提供檔案來源的線索，或是同儕間的討論有時可以得到更準確的意見。」或如受訪者H6認為：「藉由他人文章中的註解知道該作者使用了何種檔案材料還有出處。」這也是意外獲得資訊的來源。

亦有如受訪者H10與H11認為隨著各種線上系統開放網路檢索服務，研究者可透過網路先行檢索目錄，初步瞭解檔案之間的關連與相關資料典藏地點，並可透過目錄檢索系統比對不同館藏對於相同事件典藏資料的差異，從而可觸發研究議題的多元思考。故網路資源的使用有助於資料的交叉比對。

雖然問卷呈現歷史研究有使用首次資料的必要性，學者也認同檔案對於歷史研究的重要，但對於檔案資料在研究上的影響程度卻存在多元的看法，這些觀點包括：(一)檔案是進入研究情境重要的資料，但需要相互交叉比對；(二)檔案記載歷史背景和演進過程，有助剖析事件始末；(三)檔案資料的多寡與可用性，也會影響到史學研究的趨勢。

由於檔案內容會因撰寫的角度與撰寫人的政治意識有選擇性記載，研究仍然需要交叉比對，才能將偏見消除到最小的可能。應用檔案還是需要研究者透過研究訓練比對材料內容的記載，善用事件關係國家的檔案或是與個人回憶錄相互比對，才能找出線索釐清史事。如H2認為：「越貼近情境的資料對研究越有幫助，所謂貼近情境的材料可以由一些特徵判斷，例如檔案時間越接近史事可信度越高；或是檔案資料形式與事件的關連性，通常業務機關的會議紀錄會比它機關的報告可信，原機關的簽文比受文機關的簽辦可靠，通常可藉由多方檔案的相互對照，分析判斷資料記載的真實性。」

雖然會有學者對於檔案內容的客觀性與記錄角度質疑，但是檔案還是對理解過去

臺灣人文學術期刊資料庫

歷史提供了重要資訊，誠如章學誠《文史通義》所言：「史，所貴者義也，而所貝者事也，所憑者文也」，所以史學研究憑著就是「文」，是當時流下來的記載，歷史研究與文學不同，史學講求研究要有立論依據，是要憑著檔案，來描述史實。故H3認為：「如果歷史研究要完全脫離檔案，歷史與文學間的差別可能就消失了。…特別是實證性研究，如果沒有足夠的原始材料就必須放棄題目，因為不能只是道聽塗說，如果無法提出具說服力的支持材料，幾乎無法進行研究。」H4同樣認為：「檔案對研究的影響是幫助我們描述史實的基礎，當看到檔案和自己認知有所不同時，就會去懷疑是檔案資料有問題，還是自己的主觀想法有問題，但最後還是應該經過辨思比對根據檔案內容說話。」

檔案資料對於歷史研究的助益，可引述H8的說法：「可藉由檔案的全宗、副全宗、系列……等，可以了解原始檔案產生的脈絡與歷史背景，也對歷史事件發生的來龍去脈會有更詳盡的了解，對進行學術研究有非常大的幫助。」有如H9：「檔案資料時間長，不是零散的，可以看出變化，也可以針對某層面的業務或某一件事，由這些檔案可以看到長達20年同一層面事情的演變，更能看出某一機構在整個政府體系中的權力和位置。」所以檔案資料對於事件發展過程的釐清是特別重要的素材。

也有受訪者認為檔案資料會影響到史學研究的趨勢，如H11：「臺灣史學界的發展一直是日據時期研究多於戰後臺灣，但近幾年開始有所改變，很大的因素之一是檔案逐漸地開放，像是荷西時期也因為檔案的數量有限，語言也有障礙，因此長久以來並非研究的主軸。」顯然近年來檔案逐步開放使用，對於歷史研究議題和成果預期應該會有很大的突破與幫助。

三、檢索工具與數位資源使用分析

(一) 檢索工具類型

許多檔案檢索工具都有印刷與電子兩種形式，詢問學者比較喜歡使用哪一種類型，結果以使用電子版（59.7%）多於紙本版（38.9%）。（表八）顯示電子形式檢索工具，較受使用者青睞。

(二) 使用的線上檢索工具類型

詢問受訪者如透過線上系統檢索研究資訊時，首先會採用何種方式，結果以優先「搜索所在機構之圖書館的線上目錄」最多（30.6%），其次為「透過網路連結經常使用之檔案目錄檢索系統」（26.4%），也有不少是「直接進入認為可能典藏有相關檔案之機構網頁」。（表九）但「利用檔案資源整合查詢系統」與「利用圖書資源聯合目錄系統」者並不多，可知網路時代找尋研究資訊經常會透過網路檢索引擎的指引，而圖書館與檔案館所建置之聯合目錄與整合查詢功能，目前對於研究者發揮的效益並不高。

(三) 檢索結果修正行為

由於目前檔案檢索工具多元且檔案數量龐大，檢索過程常有過多的命中，對於檢

臺灣大學學術期刊資料庫

表八　檔案檢索工具類型使用統計表

檢索工具類型	次數	百分比（%）
印刷版	28	38.9
電子版	43	59.7
無效值	1	1.4
小 計	72	100

註：本項為單選，如未勾選或複選致無法判定，則列為無效值。

表九　優先使用之線上檢索工具統計表

線上檢索工具	次數	百分比（%）
搜索您所在機構之圖書館的線上目錄	22	30.6
透過網路連結您經常使用之檔案目錄檢索系統	19	26.4
直接進入您認為可能典藏有相關檔案之機構網頁	14	19.4
使用網路搜尋引擎指引出相關的檔案檢索系統或館藏機構	7	9.7
利用圖書資源聯合目錄系統	6	8.3
利用檔案資源整合查詢系統	1	1.4
無效值	3	4.2
小 計	72	100

註：本項為單選，如未勾選或複選致無法判定，則列為無效值。

索結果顯示過多，詢問受訪者最常採用的方式是「試著用其他詞彙或是術語再檢索」，或者「試著限定資料類型再次檢索」，否則就是「從首頁開始逐一瀏覽」。代表歷史學者對於資料庫檢索策略之修正，通常是調整檢索詞彙或是限定資料類型，採用其他修正檢索策略方式不多；會「詢問參考人員」（2.8%）的比例很低。（表十）

(四) 線上檢索工具的問題

受訪之歷史學者認為國內檔案線上檢索工具最大的問題，包括：「只能看到目錄不能調閱全文」（77.8%）、「檔案內容描述或分類不正確」（25.0%）、「沒有檔案完整分類架構的顯示功能」（15.3%）等。但對於「檢索詞彙提示」與「檔案層級瀏覽」功能要求並不高。勾選「其他」的原因，則包括：檔案線上檢索工具未做比較好的整合，同一檔案機關有時有多種檢索系統、資料庫建置不完全且多有缺漏等。（表十一）

(五) 使用數位檔案資源的頻率

對於曾有使用數位資源經驗之64位受訪者，詢問其使用已數位化之檔案資源（如

臺灣大學學術期刊資料庫

表十　對於檢索結果修正行為之統計表

檢索結果修正行為	次數	百分比（%）
試著用其他詞彙或是術語再檢索	24	33.3
試著限定資料「類型」再次檢索	17	23.6
從首頁開始逐一瀏覽	16	22.2
試著限定資料「時間」再次檢索	10	13.9
詢問參考人員如何有效地搜尋	2	2.8
其他	1	1.4
無效值	2	2.8
小 計	72	100

註：本項為單選，如未勾選或複選致無法判定，則列為無效值。

表十一　檔案線上檢索工具問題統計表

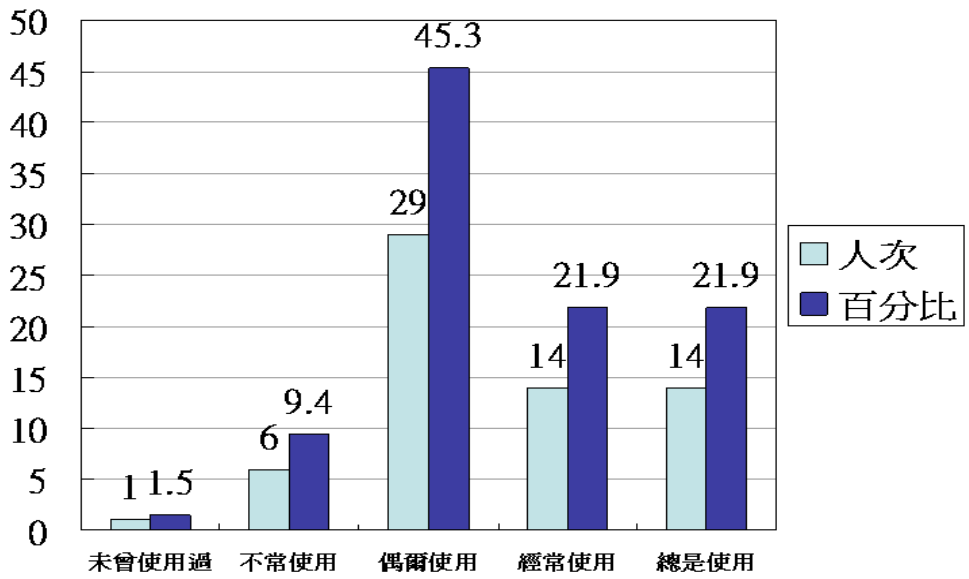
檔案線上檢索問題	次數	認同人數百分比（%）
只能看到目錄不能調閱全文	56	77.8
檔案內容描述或分類不正確	18	25.0
沒有檔案完整分類架構的顯示功能	11	15.3
檢索介面不知如何操作	10	13.9
沒有檔案層級線上瀏覽功能	6	8.3
沒有檢索詞彙提示功能	5	6.9
其他	5	6.9

公文書、照片、族譜）的頻率程度，結果以「偶爾使用」占多數（45.3%），也有將近一成的歷史學者是「不常使用」或是「未曾使用過」。（圖一）顯示歷史學者雖會使用數位資源，但對於數位化檔案的使用頻率差強人意，需要進一步探究學者少用或不用數位形式檔案資源的原因。

(六) 檔案數位資源使用情形

同樣對於曾有使用數位資源經驗之64位受訪者，接續詢問使用數位資源的來源管道，發現這些學者是以「從館藏機構檢索工具查尋而得」最多（79.7%），其次為「從同儕、同事或學者專家口中得知、取得」（51.6%），或是「從網路隨意瀏覽時找到的」（46.9%）；但從「詢問參考服務人員得知」（4.7%）最少，可知歷史學者使用數位資源有相當的比例是來自同儕或網路隨意瀏覽，會利用圖書館會檔案館提供參考服務之正式利用教育管道者不多。（表十二）

臺灣人學學術期刊資料庫



圖一　使用數位檔案資源頻繁程度統計圖

如詢問受訪者如使用檔案數位影像（如手稿、檔案），是否依然需要看到原件，有超過一半受訪者（56.5%）認為還是需要閱覽原件，雖然目前檔案數位影像幾乎與原件已達百分百仿真，但歷史研究者對於原件還是有很高的信賴情感。需要使用原件的主要原因，包括：需要更精確的檢視、查看是否完整、親臨文件有真實感、電腦螢幕較難長時間工作且容易漏看資料、需依原件判定彼此相互編排關係、原件大小尺寸影響判讀結果等原因。

藉由訪談探究受訪者根據過去的使用經驗，認為使用檔案檢索工具，能順利找到檔案資源的有效方式，包括：(一)需掌握正確的檢索用語；(二)以特定人名檢索專指性高；(三)需瀏覽分類或全宗目錄先瞭解全貌等方式。

引述受訪者H1的說法：「會先閱讀當時年代的報紙找到精確的時間點和當時空背景使用的用語與相關詞彙，再利用這些詞彙進檔案目錄檢索。」H3表示：「對於欲搜尋研究資料的背景越熟悉越好，相關中英文關鍵字可以建立一張詞彙表，比較方便查詢」。故適切的檢索用語成為使用者是否能順利檢選出相關檔案資料的首要步驟。

然後，在史學研究中，通常是圍繞某一特定事件剖析，故採用事件關涉的人名、地名或是事件名檢索結果會比較理想，特別是人名檢索，因人名詞彙專指性較高，檢索結果相關程度比較高。引述受訪者H3意見：「我曾經找一個外交事件，用事件名都找不到理想的檔案，後來用一個外交官的名字才

臺灣大學圖書館期刊資料庫

表十二　數位資源來源管道統計表

數位資源來源管道	次數	認同人數百分比（%）
從館藏機構檢索工具查尋而得（含圖書館、檔案館）	51	79.7
從同儕、同事或學者專家口中得知、取得	33	51.6
從網路隨意瀏覽時找到的	30	46.9
從資料庫提供者得知	23	35.9
曾經上過相關課程或工作坊，知道有該項電子資源	14	21.9
詢問參考服務人員得知	3	4.7

找到這些檔案。」但人名有同人異名、或是同名異人的情形，所以受訪者H1表示：「在使用經驗上我也有一些困擾，雖然我們通常用人名檢索，但人名有不同寫法或有軼名，檢索系統應該幫忙呈現出來。」

也有不少受訪者認為研究歷史最忌斷章取義，因此還是要先行瀏覽分類目錄或是先瀏覽全宗分類架構，對於全宗檔案整體概況清楚後，再由特定檢索點檢索檔案會比較周全。如受訪者H4：「從分類目錄開始才會有整體的概念。可能會有人習慣用關鍵字搜尋，但我自己還是覺得會漏掉什麼…。」受訪者H5：「因為設關鍵字的人想法可能會不一樣，…如果你是一個好的歷史研究者，應該要從全宗副全宗開始瀏覽。」上述對於檔案檢索工具提供檢索用語提示、人名權威控制、分類或全宗瀏覽輔助功能之意見，可供檔案檢索工具設計參考。

四、檔案典藏機構使用意見分析

(一) 檢索檔案館藏行為

針對曾有使用檔案館藏機構之54位填答者，詢問如何至檔案機構檢索資料，其中有高達七成受訪者會「先透過網路查詢該館藏目錄，然後再到相關檔案閱覽室調閱檔案」，其他檢索行為比例偏低。顯見在網路時代，研究者幾乎是先藉由網路查詢線上目錄確認資料所在，再到館使用，直接造訪檔案館使用檔案檢索工具者並不高。（表十三）

(二) 尋求檔案機構協助情形

分析曾使用檔案機構之歷史學者會尋求檔案機構協助的事項，結果以「諮詢檔案人員有關檔案檢索問題」最多，其次為「協助館際調閱或複製檔案」，對於「諮詢檔案人員研究議題內容問題」與「轉介國外檔案館檔案查詢服務」者並不多。（表十四）

(三) 經常造訪之檔案典藏機構

分析受訪者經常造訪的檔案典藏機構，依其使用頻繁程度，依序為：國家圖書館（54.5%）、中研院近史所檔案館（41.8%）、故宮博物院（38.1%）、中研院臺史所檔案館（30.9%）、臺灣文獻館

臺灣大學學術期刊資料庫

表十三　檢索檔案館藏行為分析統計表

檢索行為	次數	百分比（%）
先透過網路查詢該館藏目錄，然後再到相關檔案閱覽室調閱檔案	38	70.4
拜訪我所熟悉的檔案館，請教檔案參考人員協助找出相關館藏或線上檢索他館館藏	6	11.1
根據經驗判斷檔案館藏地，直接造訪檔案館於閱覽室使用檔案檢索工具檢索相關檔案	4	7.4
透過網路檢索引（如：google）指引知道檔案館藏地，然後線上檢索瀏覽	3	5.6
其他	1	1.8
未填答	2	3.7
小 計	54	100

表十四　尋求檔案機構協助事項統計表

尋求檔案機構協助事項	次數	認同人數百分比（%）
諮詢檔案人員有關檔案檢索問題	32	44.4
協助館際調閱或複製檔案	25	34.7
進入檔案庫房架區瀏覽	19	26.4
諮詢檔案人員研究議題內容問題	6	8.3
轉介國外檔案館檔案查詢服務	4	5.6
其他	1	1.4

（27.3%）、國史館（25.5%）、檔案管理局（12.7%）、國民黨黨史館（7.3%）等，勾選其他者，包括：國立中央圖書館臺灣分館、傅斯年圖書館、臺灣大學圖書館、上海市檔案館、日本國立公文書館、德國國家檔案館、荷蘭國家檔案館、第一歷史檔案館等機構。（表十五）

如詢問受訪者使用過國外檔案館的頻繁程度，填答「總是使用」（22.2%）與「經常使用」（14.8%）者，有將近四成比例，「偶爾使用」占35.2%。（圖二）顯示歷史學者利用國外檔案館的需求不低，未來國內檔案機構有必要提供國外檔案館轉介聯繫服務之必要。

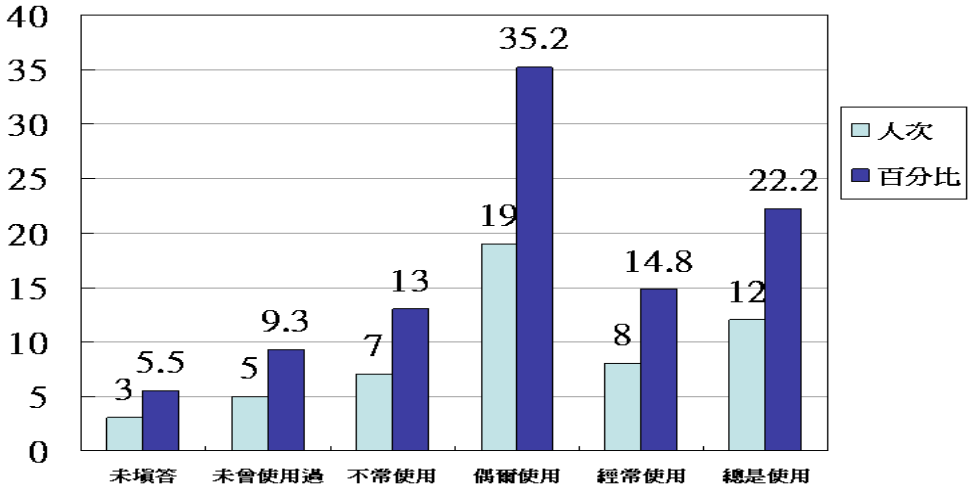
(四) 使用檔案機構的困難

詢問受訪者使用檔案典藏機構找尋研究材料時，經常遭遇的困難，依其複選認同程度排序，依序為：無法找到需要的檔案資料、檔案資源分散找尋不易、檔案資源內容因機密或隱私而限制使用、缺乏檔案檢索工

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表十五　經常造訪之檔案館統計表

檔案典藏機構	次數	認同人數百分比（%）
國家圖書館	30	54.5
中研院近史所	23	41.8
故宮博物院	21	38.1
中研院臺史所	17	30.9
臺灣文獻館	15	27.3
國史館	14	25.5
檔案管理局	7	12.7
國民黨黨史館	4	7.3
其他	7	12.7



圖二　使用國外檔案館頻繁程度統計圖

具（如目錄、索引、清單）、檔案複製的限制、檔案資源因脆弱易損無法調閱、檔案調閱卷數限制、檔案數位化影像不清或是內容錯置、調閱的檔案內容殘缺（缺頁、缺附錄）等問題。（表十六）

(五) 找尋檔案過程應最優先改善的問題

如接續詢問受訪者在找尋檔案資料過程，認為哪一項問題最嚴重應優先改善，結果顯示「查到目錄但內容全文無法閱覽」最嚴重，其次為「希望尋找的檔案找不到或不存在」，其他「不熟悉檔案檢索工具的操

表十六　找尋檔案資料遭遇困難統計表

找尋檔案困難原因	次數	認同人數百分比（%）
無法找到需要的檔案資料	36	66.7
檔案資源分散找尋不易	25	46.3
檔案資源內容因機密或隱私而限制使用	22	40.7
缺乏檔案檢索工具（如目錄、索引、清單）	20	37.0
檔案複製的限制，可複製數量太少	17	31.5
檔案資源因脆弱易損無法調閱	15	27.8
檔案調閱卷數限制，可調閱數量太少	15	27.8
檔案數位化影像不清或是內容錯置	14	25.9
調閱的檔案內容殘缺（缺頁、缺附錄等）	14	25.9
無法調閱原件只能提供複製	13	24.1
檔案檢索工具不易使用	11	20.4

表十七　找尋檔案過程應優先改善的問題統計表

找尋檔案應優先改善事項	次數	百分比（%）
查到目錄但內容全文無法閱覽	14	25.9
希望尋找的檔案找不到或不存在	13	24.0
不熟悉檔案檢索工具的操作	7	13.0
找到目錄但檔案不開放調閱	6	11.1
不知道檔案典藏的機構	2	3.7
檔案調閱卷數的限制	2	3.7
檔案人員無法提供諮詢服務	2	3.7
其他	1	1.9
未填答	7	13.0
小 計	54	100

註：本項為單選，如未勾選或複選致無法判定，則列為無效值。

臺灣大學學術期刊資料庫

作」或是「找到目錄但檔案不開放調閱」也是讓受訪者覺得是困擾的因素。（表十七）

由於問卷調查結果顯示歷史學者對於研究資訊來源「諮詢館員」比例不高（表四），對於使用館藏數位資源與檢索工具時，諮詢參考人員比例亦不高（表十二、表十三）。相較於Tibbo（2003）研究結果顯示，有75%檔案館使用學者會利用檔案諮詢服務的比例，本研究結果呈現國內學者使用參考諮詢服務意願偏低。藉由訪談瞭解，多數受訪者不會主動諮詢檔案人員，主要是認為：檔案人員所知有限，故只會問程序、規定性問題。

意見如受訪者H1：「會很少找檔案人員協助，精確的說從來沒有過。因為他們知道的不會比我們多。」受訪者H2甚至認為檔案人員還會反過來詢問學者內容問題：「我很少找檔案人員協助，相反的可能他們還會尋求我們協助，因為檔案館人員只是針對館藏概況有大概的認知。」因此，通常只是會詢問調閱複製、設備操作或是館藏位置等程序性問題，並不會詢問內容問題。引述受訪者H3說法是：「通常遇到的問題是對檔案的調閱與複製等規定不清楚時才會詢問。因為檔案人員對內容比較不瞭解。」H7：「我完全不會詢問檔案本身內容的問題，因為我們自己都很熟了！除非是有關檔案的行政業務，像是檢索方面的問題或是確認檔案的置放位置，才會向檔案管理人員詢問。」整體而言，受訪者H4、H5、H6、H9、H10與H11都表示曾詢問過檔案人員問題，但主要是如何操作檢索系統或是館藏資料陳列情況，主要原因如受訪者H11所述：「相較於國外，我認為臺灣的檔案館人員背景參差不齊，甚至在諮詢服務檯看過是由工讀生輪值櫃檯，解答問題的素質也令人疑慮。」

如透過訪談探究受訪者找尋或使用檔案資料過程，碰到的主要問題或障礙，以及對於檔案機構作業改善的建議。歸納受訪者在這幾個問題面向上的觀點是：

(一) 檔案調閱受到限制

受訪者H6的經驗：「很多檔案原件都已經掃描成電子檔，但因為檔案館各自有自己的立場，不直接在線上開放大眾閱覽使用，還是必須要去該館使用線上閱覽，…最好可以開放使用者在家裡就可以直接連上網瀏覽檔案原件。」檔案限制應用的障礙，還有檔案內容可能存在國家機密或個人隱私，基於利益衡量原則存在應用限制，如受訪者H7表示：「檔案管理單位擅自遮蔽檔案內容，通常是以個人隱私權或是國家政治敏感性為由，既不開放大眾使用，也沒有對外進行解密。」受訪者H9最擔心的是：「最怕把審過沒有開放的檔案，直接從電子目錄上拿掉，檔案從目錄上拿掉，基本上就跟在這世界上消失沒有兩樣，…使用者無從得知這份檔案存在。」

(二) 檔案館藏完整性不夠

使用者最大的遺憾是遍尋不著與研究議題相關的檔案資料，找不到檔案資料有可能是採用不對的檢索策略，也有可能這樣的檔

臺灣人文學術期刊資料庫

案本身就不存在；如為檔案不存在或是因年代久遠保管不善，以致遺失或缺漏，研究者多半只能改弦易轍，調整研究方向。因此，檔案館資料徵集方向與典藏管理對於史學研究有極大的影響。誠如H3表示：「過去臺灣檔案管理不受重視，很多檔案我猜測並沒有保留下來，例如找一些外交事件，臺灣沒有這些記錄，但是國外關涉國的檔案反而有，代表當時我們對這些過程記錄沒有好好保留下來。」

檔案館在徵集檔案也應該儘可能維持檔案的完整，儘量以全宗移轉為原則，以免切割破壞檔案的完整性。如同H4的看法：「鑑定移轉隨意選擇性挑選檔案，實際上是破壞史料的完整性，單獨存在的幾個案卷無法解讀分析史事背景與完整過程，以史學研究的立場，這樣的史料會有斷章取義的問題。」

(三) 檢索系統介面親和性不佳

由於目前檔案檢索多半仰賴線上檢索系統，系統介面好用性很重要，如受訪者H1表示：「我認為使用檔案主要的問題是檢索介面的好用性、系統的穩定度，所謂穩定度是我常常發現影像連結有問題，再者，每次出入不同系統，會很希望系統介面可以不用花時間摸索就可以輕易上手檢索利用。」

(四) 檔案數位化品質良莠不齊

目前檔案館對於數位化檔案，僅提供影像線上瀏覽不提供原件調閱，但受訪者卻認為影像掃瞄品質不佳，影像模糊會影響閱覽，加上數位化過程，人為失誤產生拆卷錯置問題，都是讓使用者詬病之處。如受訪者H2：「對檔案內容下關鍵字的人員多非學術專業，即便發現錯誤或是品質不佳也沒有可供回饋的機制。」受訪者H3也表達：「比較大的困擾就是檔案數位化之後要引用時，已抽離原來檔案，數位編號混淆了原來的編碼，引用時不知道應該用哪一個編號。」受訪者H7也表示不認同數位影像閱覽，還是寧願相信原件。

(五) 檔案分類與描述不理想

檔案資料數量浩繁，檔案館將檔案組織描述後提供檢索，由於檔案目錄內容著錄未盡完善，導致研究者無法找到相關案卷，檔案描述人員應有相當史學專長者較能勝任。如受訪者H4表示：「metadata的著錄應該要有史學背景的人來建檔，因為他們對歷史內涵的理解比檔案管理人員來得清楚。」受訪者H5：「主要障礙為檔案分類與我想像不一樣，… metadata的建立已經很了不起，但是不了解的人做metadata，就不確定是否能發揮它的功效。」

伍、結論與建議

一、結論

綜合上述問卷調查，並針對幾項議題深度訪談結果，歸納研究結論如下：

(一) 歷史學者研究過程有持續使用檔案資訊之需求

歷史研究過程需要不斷找尋資料支援研究，當研究題目構思之際，需要藉由目錄

臺灣大學學術期刊資料庫

檢索確定題目是否有素材可以繼續鑽研，當進行「相關研究回顧」與「撰寫文稿內容」階段時，需要檔案資料幫助釐清疑點、提供佐證或是從檔案材料中挖掘新的觀點論證史事，由於歷史研究過程各階段均有使用資料之需求，故檔案典藏機構對於歷史研究學者應提供持續的研究資訊諮詢服務。

(二) 線上檢索系統需要具備檔案編排層級瀏覽功能

歷史學者找尋研究資訊時經常仰賴「摘要、索引或目錄資料庫」、「其他機構或圖書館線上目錄」與「檔案檢索工具或系統」，對於檔案檢索工具的使用已逐漸慣用線上檢索系統，但認為目錄著錄品質與歷史脈絡層級的呈現有待改善。如能加強檔案脈絡的呈現，針對檔案編排層級的關連性結構，提供層級瀏覽功能，將可更貼近使用者的需求。

(三) 檔案與手稿等資料有助論證史實對史學研究很重要

歷史研究過程經常使用圖書、期刊、檔案、手稿、會議或研討會論文等資料類型，也不乏使用報紙、政府出版品、統計、照片、口述記錄等特殊資料類型，如同Stone（1982）、Anderson（2004）與Macias（2004）等研究顯示歷史研究為論證史實需要廣泛的資料來源，檔案手稿等首次資料與圖書期刊等二次資料等同重要；甚至照片、口述記錄與影片等非文字形式資源，均為研究需要的資訊來源，故檔案館藏徵集來源應考量多元資料形式，凡有關紀錄史實過程紀錄，不侷限媒體性質均應加以蒐藏。

(四) 在正式檢索工具外，營造非正式交流管道對研究有助益

學者認為找尋研究資訊經常使用的管道與找到有用資訊的管道排序，是「圖書館資料庫」、「相關文獻所附參考書目」、「圖書館目錄」與「檔案檢索工具」，顯然圖書館仍是學者進行研究倚賴的資訊機構。但研究過程非正式檢索管道，獲得之「意外收穫」對研究有所啟發。因此，圖書館與檔案館等資訊服務機構，除了提供館藏資訊檢索工具外，如何營造「意外收穫」啟發的環境，或可提供研究社群論壇、提供資料庫相關連結功能等，均是符合學者研究資訊找尋行為可發展的方向。

(五) 檔案檢索系統需要相關詞彙提示、名稱權威控制與全宗瀏覽功能

調查結果歷史學者使用檔案檢索工具喜歡電子版者，多於紙本版，如果檢索過程產生過多的命中，學者最常採用「試著用其他詞彙或是術語再檢索」，或者「試著限定資料類型再次檢索」。代表學者對於資料庫檢索策略之修正，通常是調整檢索詞彙或是限縮資料類型。有鑑於歷史學者找尋檔案資料的途徑，是以專指性高之人名或事件名檢索，名稱權威控制有其必要性，如果系統能有相關詞彙提示或是相關案卷層級瀏覽功能，會更貼近使用者需求。檢索系統如有全宗瀏覽功能亦有助使用者對於檔案脈絡

臺灣人學學術期刊資料庫

關連有整體架構，從而可探求事件相關發展的過程。

(六) 歷史學者較熟知本地系統，對整合查詢之類的統整性工具所知有限

歷史學者對於線上檢索系統的使用行為，會優先「搜索所在機構之圖書館的線上目錄」，然後是「透過網路連結經常使用之檔案目錄檢索系統」，也有不少是「直接進入認為可能典藏有相關檔案之機構網頁」。但會「利用檔案資源整合查詢系統」與「利用圖書資源聯合目錄系統」者並不多，可知研究者在網路時代找尋研究資訊，經常是透過網路檢索引擎的指引，而圖書館與檔案館所建置之聯合目錄與整合查詢功能，研究者所知有限，未來可加以推廣聯合目錄等統整性工具之使用，並加強與檢索引擎介接服務亦是值得研議的方式。

(七) 全文閱覽限制、描述不清與影像品質不佳是檔案檢索待解決問題

歷史學者認為國內檔案線上檢索工具最大的問題，是「只能看到目錄不能調閱全文」、「檔案內容描述或分類不正確」、「沒有檔案完整分類架構的顯示功能」等。映證訪談學者認為使用檔案資料的困難，有檔案調閱受到限制、檔案館藏完整性不夠、檢索系統親和性、數位化品質、分類與描述不清等問題，不謀而合。

(八) 數位資訊來源主要為同儕或網路瀏覽，鮮少使用正式諮詢管道

歷史學者使用數位資源的途徑，多半是「從館藏機構檢索工具查尋而得」或是「從同儕、同事或學者專家口中得知、取得」；但從「詢問參考服務人員得知」者不多。對於數位資源的使用頻率，也以「偶爾使用」者最多，顯示檔案典藏機構有必要加強對於歷史學者數位資源應用教育之規劃。

(九) 學者喜於閱覽檔案原件，對數位影像品質仍有質疑

對於已有數位影像之檔案，仍有超過一半受訪者認為還是需要閱覽原件，需要原件的主要原因，包括：需要更精確的檢視、查看是否完整、原件有真實感、電腦螢幕難以長時間工作、需判定原件相互編排關係等因素。雖有受訪學者認為如果能進入檔案庫房架區瀏覽直接判斷內容會更好，但隨著檔案數位化普及與文件安全維護的考量，調閱原件需求應儘量減少，對於學者擔憂之內容影像檔錯置、品質不佳與完整性等質疑，檔案館應加強數位品質檢驗降低使用者疑慮。

(十) 學者是先檢索館藏才實地調卷閱覽，且認為檔案參考諮詢專業度不夠

學者到檔案機構檢索資料的方式，會「先透過網路查詢該館藏目錄，然後再到相關檔案閱覽室調閱檔案」，顯見資訊時代，研究者對多倚賴線上檢索工具，會直接造訪檔案館調閱使用者並不高。分析歷史學者尋求檔案機構協助的事項，以「諮詢檔案人員有關檔案檢索問題」最多，其次為「協助館際調閱或複製檔案」，會「諮詢檔案人員研究議題內容問題」並不多，受訪者認為檔案

臺灣大學學術期刊資料庫

人員所知有限，只會詢問程序與規定性質問題，甚至有認為國內檔案人員因任用問題，普遍專業性不高，無法提供如國外檔案館人員的專業諮詢服務。未來值得思考如何提升國內檔案人員參考諮詢服務的專業性問題。

(十一)歷史研究需經常造訪國內外圖書或檔案館，需提供轉介服務

分析學者機構經常造訪的檔案典藏機構，除檔案館外，不乏圖書館與文史機構，如：國家圖書館、故宮博物院、臺灣文獻館、國史館等。受訪學者表示歷史研究有交叉比對之必要，故有使用國外檔案館之必要，此與問卷統計呈現使用國外檔案館的頻繁程度為「總是使用」與「經常使用」的結果呼應。由於歷史學者利用國外檔案館的需求不低，未來國內檔案機構有發展提供國外檔案館轉介服務之必要。

(十二)學者使用檔案資源最在乎資料內容取得與檢索工具親和性問題

調查顯示歷史學者使用檔案館找尋研究材料經常遭遇的困難，包括：無法找到需要的檔案、檔案資源分散找尋不易、檔案因機密或隱私而限制使用、檔案檢索工具不佳、檔案複製與調閱的限制等問題，對於檔案館服務最多的抱怨是「查到目錄但內容全文無法閱覽」、「希望尋找的檔案找不到或不存在」、「不熟悉檔案檢索工具的操作」或是「找到目錄但檔案不開放調閱」。因此，檔案機構需完整徵集相關案卷、提供良善檢索工具，並以開放角度提供應用，才能符應使用者的期許。

二、建議

根據上述結論並考量國內檔案典藏與服務機構現況，擬具建議如下：

(一) 加強合作關係便捷館際調閱使用

歷史學者引用之檔案來源不乏與臺灣歷史互動密切之國外檔案館；建議檔案典藏機構可參與國際交流，建立館際合作關係，或藉由數位複製方式，取得國外與臺灣研究相關之檔案資料，便於我方學者應用國外典藏之檔案資源。

(二) 以開放角度處理檔案必要限制問題

檔案內容可能存在國家機密或個人隱私有所限制，但限制應該是「最小的必要範圍」，建議檔案館對於限制不提供者，應有明確的限制範圍說明，甚至註明基於何種條件成就後可以開放的時間，對於不提供內容調閱的檔案原則上目錄仍應開放檢索。

(三) 改善檔案線上檢索目錄功能

研究者找尋檔案需仰賴檔案線上檢索工具，改善系統介面親和性、呈現分類與全宗層級瀏覽功能是使用者的期許，有鑑於以特定人名檢索的需求，建議檔案線上目錄有必要提供人名權威控制功能，提供分類與層級瀏覽，也可設計相關詞提示，幫助檢索者找到正確的檢索用語。

(四) 重視歸檔整理以維持檔案完整性

使用者最大的遺憾是遍尋不著與研究議題相關的檔案資料，可能肇始於檔案自始未歸檔，也有日後管理不善遺失問題，機關應建立明確的辦結歸檔程序，檔案管理者則

臺灣人文學術期刊資料庫

應善盡典藏維護職責，妥善保存檔案資料；檔案館徵集過程更應該盡可能維持檔案的完整，儘量以全宗移轉為原則，以免切割破壞檔案的完整性。

(五) 提升檔案數位化與目錄著錄品質

因已數位化之檔案僅提供影像線上瀏覽不調閱原件，使用者經常發現影像掃瞄品質不佳，或是人為失誤產生拆卷錯置，建議檔案館對於檔案數位化應建立影像檢核程序與標準，並委由具史學背景者著錄檔案內容，才能減少檔案數位化的負面效應。

(六) 加強檔案人員參考服務能力

研究者使用國內檔案館通常只會詢問檔案館人員程序規定，凸顯國內檔案參考服務專業能力問題，建議檔案館應設有史學背景之專業參考服務人員，才能提昇國內檔案館服務形象。

參考書目

陳碧珠Chen, Pi-Chou（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A study on the information behavior of archives users: The case of Archives of Institute of Modern History, Academia Sinica*（未出版碩士論文Unpublished master's thesis）。國立政治大學圖書資訊學研究所Graduate Institute of Library and Information Studies, National Chengchi University，臺北市Taipei。

張銳[Zhang, Rui]（2009）。檔案利用行為動機解析[Dang an li yong xing wei dong ji jie xi]。*黑龍江檔案Heilongjiang archives，2009*(2)，12-14。

Anderson, I. (2004). Are you being served? Historians and the search for primary sources. *Archivaria, 58*, 81-129. Retrieved from http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/article/view/12479/13593

Beattie, D. L. (1990). An archival user study: Researchers in the field of women's history. *Archivaria, 29*, 33-50. Retrieved from http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archiv aria/article/viewFile/11607/12554

Case, D. O. (1991). The collection and use of information by some American historians: A study of motives and methods. *Library Quarterly, 61*(1), 61-82. doi: 10.1086/602298

Cole, C. (1998). Information acquisition in history Ph.D. students: Inferencing and the formation of knowledge structures. *Library Quarterly, 68*(1), 33-54. doi: 10.1086/602934

Conway, P. (1986). Facts and frameworks: An approach to studying the users of the archives. *American Archivist, 49*(4), 393-407.

Dearstyne, B. W. (1987). What is the use of archives? A challenge for the profession. *American Archivist*, *50*(1), 76-87.

Dalton, M. S., & Charnigo, L. (2004). Historians and their information sources. *College and Research Libraries*, *65*(5), 400-425.

臺灣大學圖書館·人文學圖資中心 臺灣人文學術期刊資料庫

Delgadillo, R., & Lynch, B. P. (1999). Future historians: Their quest for information. *College and Research Libraries, 60*(3), 245-259.

Duff, W. M., & Johnson, C. A. (2002). Accidentally found on purpose: Information seeking behavior of historians in archives. *The Library Quarterly, 72*(4), 472-496.

Duff, W., Craig, B., & Cherry, J. (2004). Finding and using archival resources: A cross-Canada survey of historians studying Canadian history. *Archivaria, 58*. Retrieved from http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/article/view/12478/13591

Ellis, D. (1989). A behavioral approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation, 45*, 171-212.

Ellis, D. (1993). Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: A grounded theory approach. *Library Quarterly, 63*(4), 469-486. doi: 10.1086/602622

Ellis, D., Cox, D., & Hall, K.(1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation, 49*(4), 356-369. doi: 10.1108/eb026919

Macias, J. (2004). *The information needs, uses and artifacts of historians: A review of the literature*. Retrieved from http://www.pages.drexel.edu/~jm366/info511/rol.htm

Meho, L., & Haas, S. W. (2001). Information-seeking behavior and use of social science faculty studying stateless nations: A case study. *Library and Information Science Research, 23*(1), 5-25. doi: 10.1016/S0740-8188(00)00065-7

Orbach, B. C. (1991). The view from the researcher's desk: Historians' perceptions of research and repositories. *American Archivist, 54*(1), 28-43.

Pugh, M. J. (1992). *Providing reference services for archives and manuscripts*. Chicago: The Society of American Archivists.

Stieg, M. F. (1981). The information of needs of historians. *College and Research Libraries, 42*(6), 549-560.

Stone, S. (1982). Humanities scholars: Information needs and uses. *Journal of Documentation, 38*(4), 292-313. doi: 10.1108/eb026734

Tibbo, H. R. (2003). Primarily history in America: How U.S. historians search for primary materials at the dawn of the digital age. *American Archivist, 66*(1), 9-50.

Uva, P. A. (1977). *Information-gathering habits of academic historians: Report of the pilot study*. Syracuse, NY: State University of New York, Upstate Medical Center Library.

（投稿日期：2013年2月18日　接受日期：2013年7月22日）

臺灣大學學術期刊資料庫

Journal of Library and Information Studies 11:2 (December 2013) p.77-116
doi: 10.6182/jlis.2013.11(2).077

A Study of the Archival Information Needs and Use Behavior of Historians

Chiao-Min Lin[1]

Extended Abstract

1. Introduction

Historians constitute the major user group of archives. In Taiwan, studies on archive users are rare. A limited number of user surveys had focused types of archival information, information channels, and search processes, but few had analyzed user feedbacks on retrieval tools. The current study employed both questionnaire survey and interview to understand historians' archival information needs, motivations for use and search processes, and opinions on retrieval tools. Findings from the investigation may shed lights on the planning of archives services.

2. Methodology

This study used both questionnaire survey and interview to collect data. The content of the questionnaire focused on archives users' research information needs, information seeking behavior, usage of retrieval tools, usage of digital archives, and difficulties encountered during the use processes. The online questionnaire was disseminated to the faculty members of history departments (excluding departments focusing on subject histories such as arts history and political history) in Taiwan's universities from June to December, 2012. A total of 236 faculty members were notified. 72 valid returns were used for the analysis (the return rate was 30.5%). All respondents were at the rank of assistant professor or higher.

Following the questionnaire survey, semi-structured interviews were conducted with eleven voluntary participants who had archives use experiences. The most senior participant

[1] Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies, National Chengchi University, Taipei, Taiwan
E-mail: cmlin@nccu.edu.tw

Note. This extended English abstract is supplied by the JLIS editors and approved by the author.
To cite this article in APA format: Lin , C. -M. (2013). A study of the archival information needs and use behavior of historians. *Journal of Library and Information Studies, 11*(2), 77-116. doi: 10.6182/jlis.2013.11(2).077 [Text in Chinese].
To cite this article in Chicago format: Lin Chiao-Min. "A study of the archival information needs and use behavior of historians." *Journal of Library and Information Studies* 11 no.2 (2013): 77-116. doi: 10.6182/jlis.2013.11(2).077 [Text in Chinese].

臺灣大學學術期刊資料庫

had worked in academia for more than 25 years, and the most junior 6-10 years. Their archives use frequency ranged from 1-5 times to more than 20 times each year. The interview focused on their information needs, use motivations, use behavior, and how they perceive the influences of archives on their research.

3. Findings

3.1 Archival Information Needs

3.1.1 Archival information needs during the research processes

Table 1 shows when respondents needed archival information during their research processes. Archival information was most needed in the stages of literature review (34.7%) and drafting report (19.4%). Interview participants suggested that archival information was significant to history research in that it serves as foods for thoughts for a particular historical event, it is unique information, and that is represented official perspective.

3.1.2 Channels of information for research

Table 2 shows the information channels as indicated by survey respondents for their research. Abstracts, indexes, and bibliographical databases were the most used channels (68.1%), followed by other institutes' or library's catalogs (56.9%). The finding suggests that Taiwan's historians relied more on formal resources than informal information channels.

3.1.3 Frequently used research materials

The results of the request to check all sources of information considered important to research are proposed in table 3. The rank order of the first three types of material was identical: books, journal articles, archives and records.

Table 1. Archival Information Needs by Frequency Distribution

Research Stage	Frequency	Percentage (%)
Gestation of research ideas	12	16.7
Literature review	25	34.7
Identifying key events	1	1.4
Reading and digestion of research materials	10	13.9
Drafting paper	14	19.4
Other	1	1.4
Non-response	9	12.5
Total	72	100

臺灣大學學術期刊資料庫

Table 2. Information Channels by Frequency Distribution

Information channel	Frequency	Percentage (%)
Abstracts, indexes and bibliographical databases	49	68.1
Other institutes or library's online catalogs	41	56.9
Archival finding aids/retrieval systems	27	37.5
Subject bibliographies or compilations of topical materials	26	36.1
Respondent's university library catalog	25	34.7
Conference publications	19	26.4
Consulting librarians	14	19.4
Colleagues, academic experts	11	15.3
Bookstores	10	13.9
Web browsing	9	12.5
Browsing government web sites	9	12.5
Commercial web sites of books and journals	5	6.9
Browsing the library stacks	4	5.6
By accident	2	2.8
Other	3	4.2

3.2 Archival information seeking behavior

As to the types of institutions from which respondents obtained research information, libraries, museums, and Internet search engines were the top three. Archives were not used as much (only 30 respondents "always" or "often" used archives). In regards to retrieval tools used to locate information, Table 4 shows the tools respondents frequently used and those they perceived to be most effective in obtaining relevant information. The finding suggests that Taiwan historians appear to depend upon library databases and catalogs for finding research materials more frequently than archival finding aids.

Interviews showed that participants demonstrated the following behavioral characteristics in archival information seeking. First, they used mainly names and events as search keys to locate information. Second, they browsed the classification schemes to gain a whole picture of the resources, then proceeded to locating the files. Third, they may obtain serendipitous information when sharing experiences with colleagues or in reading. Fourth, they hoped to be able to do shelf

臺灣大學學術期刊資料庫

Table 3. Uses of Research Materials by Weighted Scores

Research Materials	Frequency	Weighted Scores
Books	65	7.3
Journal articles	71	7.1
Archives and records	45	6.8
Manuscripts	18	6.4
Degree theses	50	6.0
Conference papers	35	5.7
Newspapers	31	5.6
Government documents	20	5.3
Internet resources	31	5.0
Audiovisual materials	22	5.0
Personal records (diaries, artifacts)	21	4.9
Statistics	13	4.8
Genealogical sources	8	4.8
Photographs	13	4.2
Maps	4	4.5
Oral interviews	15	4.5
Microfilms	15	4.5

browsing in archival inventories. Fifth, they often knew how to use Internet for information verification purposes.

3.3 Uses of retrieval tools for archival information

Questionnaire results showed that respondents preferred electronic (59.7%) to paper-based (38.9%) archival finding aids. Table 5 shows the preferred archival information sources by frequency distribution.

During online retrieval, respondents tended to alter search terms or limit material types when facing excessive information. Few used other search strategies or consulted reference staff (see Table 6).

The respondents considered lacking full texts and the imprecise archival description and classification as the major problems of the current archival online finding aids (Table 7).

As to the use of digitized archival content, more than half of the interviewees considered the original documents as important for closer examination of their arrangement order. Questionnaire survey showed that respondents

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

Table 4. The Frequently Used and More Effective Retrieval Tools for Respondents

Retrieval Tools	Frequent Users	Percentage (%)	Perceived as Effective	Percentage (%)
Library databases	21	29.2	26	36.1
Footnotes, references and bibliographies in other works	19	26.4	17	23.6
Library catalogs	12	16.7	9	12.5
Archival finding aids	7	9.7	9	12.5
Internet resources (e.g., Google, Yahoo)	7	9.7	8	11.1
Other	1	1.4	0	0
Non-response	5	6.9	3	4.2
Total	72	100	72	100

Table 5. The Preferred Online Archival Information Sources

Online archival information sources	frequency	Percentage (%)
Searching the library catalog of the respondent's affiliated institution	22	30.6
Searching archival online finding aids via Internet	19	26.4
Searching an organization's Web site perceived to contain archival information	14	19.4
Searching Internet search engines for linking relevant archival retrieval systems or collections	7	9.7
Searching union catalogs of libraries	6	8.3
Searching union catalogs of archives	1	1.4
Non-response	3	4.2
Total	72	100

rarely got informed by libraries and archives' training courses and workshops (Table 8).

3.4 Use of archives

The following results were based on the 54 questionnaire respondents who had actually used physical archives. Table 9 shows that most respondents searched catalogs first before going to a particular archives institution (Table 9). Table 10 shows the types of requests made by respondents to archives staff.

臺灣大學學術期刊資料庫

Table 6. Online Search Behavior in Excessive Recall

Behavior	Frequency	Percentage (%)
Use other search terms	24	33.3
Limit search results in certain material types	17	23.6
Browse the search results from the first page	16	22.2
Limit search results by dates	10	13.9
Consult reference staff	2	2.8
Other	1	1.4
Non-response	2	2.8
Total	72	100

Table 7. Archival Online Finding Aids Problems Perceived as Important for Respondents

Problems	Frequency	Percentage (%)
No full texts	56	77.8
Imprecise content description or classification	18	25.0
Unable to gain an overview of the archives context	11	15.3
Don't know how to act in the search interface	10	13.9
Unable to browse the archives hierarchically	6	8.3
No hints on search terms	5	6.9
Other	5	6.9

Table 8. Information Channels for Digital Archival Information

Channels	Frequency	Percentage (%)
Library or archives' catalogs	51	79.7
Peers, colleagues, experts	33	51.6
Internet browsing	30	46.9
Database providers	23	35.9
Courses and workshops offered by libraries or archives	14	21.9
Reference staff	3	4.7

臺灣大學學術期刊資料庫

Table 9. Search Behavior for Physical Archival Collections

Behavior	Frequency	Percentage (%)
Search catalogs before visiting the physical archives	38	70.4
Go to a frequently visited physical archives and ask the reference staff to find relevant content in its inventory or in other institutions	6	11.1
Go to an archives possibly owning what is needed and search finding aids at reading room	4	7.4
Use Internet search engines to find archives and browse online	3	5.6
Other	1	1.8
Non-responses	2	3.7
Total	54	100

Table 10. Types of Requests Made by Respondents to Archives Staff

Request type	Frequency	Percentage(%)
Inquire on archival retrieval	32	44.4
Ask for interlibrary loan or copyright legislation	25	34.7
Ask for the possibility of shelf browsing	19	26.4
Inquire on the research topic	6	8.3
Referral to foreign archives	4	5.6
Other	1	1.4

The most visited physical archives institutions in Taiwan were the National Library (54.5%), Archives of Institute of Modern History, Academia Sinica (41.8%), National Palace Museum (38.1%), Archives of Institute of Taiwan History, Academia Sinica (30.9%), Taiwan Historica (27.3%), Academia Historica (25.5%), National Archives Administration (12.7%), KMT Party History Institute (7.3%). Nearly 40% of the respondents "always" (22.2%) or "often" (14.8%) used foreign archives in their research.

Problems with the use of the physical archives included the limitations of access to the archival content, the comprehensiveness of the archives collections, the user friendliness issues of search interfaces, the digitization quality of digital archives content, and the quality of archival arrangement and description.

臺灣大學學術期刊資料庫

Table 11. Problems with Accessing Archives

Problems	Frequency	Percentage (%)
Unable to find what is needed	36	66.7
Disperse locations of archives collections	25	46.3
Access limitations to certain archives collections	22	40.7
Lack of finding aids	20	37.0
Limitations on copying the original documents	17	31.5
Sources in fragile condition not available	15	27.8
Limitations on the quantity allowed for viewing or copying	15	27.8
Poor digitization quality or misplaced content	14	25.9
Missing information in the archival content	14	25.9
Unable to access the original documents	13	24.1
Unfriendly search interface	11	20.4

Table 12. Improvements Most Needed by the Respondents

Improvement	Frequency	Percentage (%)
Finding aids link to fulltext	14	25.9
Unable to locate the relevant archives or unavailable	13	24.0
Unfriendly online finding aids	7	13.0
Limitations on accessing the original documents	6	11.1
Unaware of archival collection institutions	2	3.7
Limitations on the quantity of access	2	3.7
Reference staff unable to offer help	2	3.7
Other	1	1.9
Non-response	7	13.0
Total	54	100

Table 11 and 12 show the problems that need to be improved in archives.

4. Conclusion and Suggestions

Based on the research findings, the author suggests that, first, the current archival

臺灣大學圖書館 學術期刊資料庫

online finding aids should improve the display of contextual information, especially on the support of collections browsing. Second, the archival online systems should improve on the search vocabulary suggestions, the name authority control, and browsing hierarchically. Third, the online access limitations and the quality of digitization needs to be improved to advance archives use. Fourth, the reference staff needs more professional training in order to offer effective assistance. Finally, inter-organizational and international cooperation of archives is desired to benefit history researchers.

References

Anderson, I. (2004). Are you being served? Historians and the search for primary sources. *Archivaria, 58*, 81-129. Retrieved from http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/article/view/12479/13593

Beattie, D. L. (1990). An archival user study: Researchers in the field of women's history. *Archivaria, 29*, 33-50. Retrieved from http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archiv aria/article/viewFile/11607/12554

Case, D. O. (1991). The collection and use of information by some American historians: A study of motives and methods. *Library Quarterly, 61*(1), 61-82. doi: 10.1086/602298

Chen, P. -C. (2002). *A study on the information behavior of archives users: The case of Archives of Institute of Modern History, Academia Sinica* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library and Information Studies, National Chengchi University, Taipei.

Cole, C. (1998). Information acquisition in history Ph.D. students: Inferencing and the formation of knowledge structures. *Library Quarterly, 68*(1), 33-54. doi: 10.1086/602934

Conway, P. (1986). Facts and frameworks: An approach to studying the users of the archives. *American Archivist, 49*(4), 393-407.

Dearstyne, B. W. (1987). What is the use of archives? A challenge for the profession. *American Archivist, 50*(1), 76-87.

Dalton, M. S., & Charnigo, L. (2004). Historians and their information sources. *College and Research Libraries, 65*(5), 400-425.

Delgadillo, R., & Lynch, B. P. (1999). Future historians: Their quest for information. *College and Research Libraries, 60*(3), 245-259.

Duff, W. M., & Johnson, C. A. (2002). Accidentally found on purpose: Information seeking behavior of historians

臺灣大學學術期刊資料庫

in archives. *The Library Quarterly, 72*(4), 472-496.

Duff, W., Craig, B., & Cherry, J. (2004). Finding and using archival resources: A cross-Canada survey of historians studying Canadian history. *Archivaria, 58*. Retrieved from http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/article/view/12478/13591

Ellis, D. (1989). A behavioral approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation, 45*, 171-212.

Ellis, D. (1993). Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: A grounded theory approach. *Library Quarterly, 63*(4), 469-486. doi: 10.1086/602622

Ellis, D., Cox, D., & Hall, K.(1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation, 49*(4), 356-369. doi: 10.1108/eb026919

Macias, J. (2004). *The information needs, uses and artifacts of historians: A review of the literature*. Retrieved from http://www.pages.drexel.edu/~jm366/info511/rol.htm

Meho, L., & Haas, S. W. (2001). Information-seeking behavior and use of social science faculty studying stateless nations: A case study. *Library and Information Science Research, 23*(1), 5-25. doi: 10.1016/S0740-8188(00)00065-7

Orbach, B. C. (1991). The view from the researcher's desk: Historians' perceptions of research and repositories. *American Archivist, 54*(1), 28-43.

Pugh, M. J. (1992). *Providing reference services for archives and manuscripts*. Chicago: The Society of American Archivists.

Stieg, M. F. (1981). The information of needs of historians. *College and Research Libraries, 42*(6), 549-560.

Stone, S. (1982). Humanities scholars: Information needs and uses. *Journal of Documentation, 38*(4), 292-313. doi: 10.1108/eb026734

Tibbo, H. R. (2003). Primarily history in America: How U.S. historians search for primary materials at the dawn of the digital age. *American Archivist, 66*(1), 9-50.

Uva, P. A. (1977). *Information-gathering habits of academic historians: Report of the pilot study*. Syracuse, NY: State University of New York, Upstate Medical Center Library.

[Zhang, R.] (2009). [Dang an li yong xing wei dong ji jie xi]. *Heilongjiang archives, 2009*(2), 12-14.

(Received: 2013/2/18; Accepted: 2013/7/22)

臺灣大學學術期刊資料庫