大學圖書館
11 卷 1 期（民國 96 年 3 月） 頁 139-165

以訪談法探討「全國檔案目錄查詢網」使用者之滿意情形

Applying Interview Approach to Study the Users' Satisfaction of "National Electronic Archival Retrieval" System

張郁蔚 **Yu-Wei Chang**
國立台灣大學圖書資訊研究所博士生
Doctoral Student, Graduate School of Library and Information Science, National Taiwan University
E-mail: ywchang@archives.gov.tw

【摘　要】

「全國檔案目錄查詢網」係為使用者查詢政府檔案資訊的重要管道，惟該查詢網在設計開發階段，並未進行使用者之測試作業，了解使用者之使用意見，且該查詢網自正式開放以來，其使用人次統計數據的成長率並無明顯變化，故本文旨在以訪談方式深入了解使用者使用全國檔案目錄查詢網的原因、經驗、評價及建議等，並據以評估系統是否需要改善，以及可能的改善空間。

【Abstract】

"National Electronic Archival Retrieval" system is an important channel for users to retrieve government information. However, there are no user's surveys during its testing period, and the usage rate doesn't increase significantly. It is necessary to understand the users' satisfaction with this system. This study proceeds with interviews, approaches to find out the users' usages, opinions and suggestions, and thus evaluates the system and its improvements.

關 鍵 詞：檔案目錄；使用者評估
Keywords：Archive Catalog; User Evaluation

臺灣大學學術期刊資料庫

壹、研究緣起

檔案管理制度在歐美先進國家已行之有年，經過系統化整理與加值的檔案資訊不但是學術研究人員的第一手資訊，也是對家族史有高度興趣的一般歐美民眾尋根的重要線索。檔案不僅是政府施政的紀錄，記載國家特定時期的發展情形，也是國家與人民共同的記憶，因此檔案不僅有行政上、法律上及歷史上的意義，更具有資訊利用的應用價值，故為健全政府機關檔案管理、促進檔案開放與運用、讓人民享有知的權利，以及彰顯檔案的意義與價值，我國也於民國91年1月1日開始施行檔案法及其相關子法，邁向檔案管理及應用制度的新里程。

檔案法的制定目的除了符合政府資訊公開之政策外，也希望藉由檔案制度的建立，讓大家逐漸建立對檔案應用的社會意識。為此，依據我國檔案法相關規定，各政府機關，包含公立學校及公營事業機構，應依法將機關管有的檔案完成編目建檔後，定期送交檔案管理局彙整公布於該局設置之「全國檔案目錄查詢網」（National Electronic Archival Retrieval，簡稱NEAR，網址 http://near.archives.gov.tw），提供民眾不受時間及地點限制，透過網路即可自行查詢機關檔案目錄，並可進一步向管有檔案之機關申請應用，讓原本存放在各機關內部之檔案資訊得以發揮更大的使用效益。

全國檔案目錄查詢網係為使用者查詢政府檔案資訊的重要管道，為能貼近使用者之需求，應依據使用者的需求設計開發，在使用者及政府資訊之間建立擔任溝通的橋樑。惟該查詢網在設計開發階段，因時間緊迫，並未進行使用者之測試作業，了解使用者之使用意見，且自91年9月17日正式開放以來，其使用人次統計數據的成長率並無明顯變化，以及也曾接獲使用者對查詢網之意見反映，因此，實有進行使用者評估之必要，藉以瞭解該查詢網的被使用情形，進而評估其需要改善的必要性。

貳、研究方法與研究對象

本研究考量全國檔案目錄查詢網未曾對使用者進行需求了解，為能建構使用者的觀點及建議，了解使用者的需求，在考量(1)問卷調查易使研究者陷入以主觀立場設計問卷內容，讓填寫問卷的使用者受限問卷的問題及選擇內容，只能藉由問卷調查呈現使用者滿意及不滿意之項目及數量，而無法提供使用者對不滿意項目的真正原因及建議資訊，提供系統需要改善的確實參考方向；(2)全國檔案目錄查詢網為一開放性系統，任何人無須登錄個人基本資料即可隨時進入該系統查詢檔案資訊，且由於系統無使用者使用紀錄以及系統使用次數之統計數量不多，如採取線上問卷進行量

化研究，恐無法有相當數量反映使用者的真正意見，故在上述二大考量，以及基於本研究之重點並不僅是了解使用者的滿意程度，而在於深入了解使用者的建議與需求，不以主觀立場引導使用者回覆特定問題，故係採取一對一的個別訪談方式，以深入了解使用者使用全國檔案目錄查詢網的原因、經驗、評價及建議等各層面之滿意情形，並依據訪談內容進行分析，藉以評估系統是否需要改善，以及可能的改善空間。

由於從系統使用人次發現資訊網使用率偏低，以及無法從系統獲取線上使用者的相關紀錄，找到曾使用全國檔案目錄資訊網之使用者，故本研究在受訪對象的尋求上，可想到之唯一方法係以曾使用過該查詢網之檔案管理局同仁為優先尋找的志願受訪對象，其次再透過研究者本身之人際網絡尋找其他機關檔案管理人員及一般社會人士，總計有11位受訪者參與本研究之訪談。然為使少數受訪者儘量具有代表性，可反映不同類型使用者的使用經驗、意見與建議，在受訪者選擇上，有關檔案管理局同仁部分，係自三個不同業務組、不同學科背景及對檔案業務熟悉度不同之資深及新進同仁為設定目標，其中剛進入檔案管理局，對檔案還完全不了解之新同仁則歸屬為一般社會人士，至於在工作上曾與機關或一般民眾接觸者，則請其就受訪問題表達本身及一般民眾及機關使用者的意見，以能呈現更多一般民眾之使用經驗及建議，提高本研究訪談結果之代表性。此外，依據研究者平日與機關業務往來關係，也從中選擇曾使用系統之其他機關檔案管理人員及非檔案管理人員，其中非檔案管理人員也歸屬為一般社會人士。

在找尋受訪者的過程中也同時徵詢對方接受訪談之意願，於取得受訪者同意後，才安排訪談時間進行無時間限制之訪談，如果受訪者無法進行面對面的個別訪談，也接受透過電話進行訪談，預計以一個月的時間進行訪談工作。訪談前將徵詢受訪者是否同意全程錄音，以利研究者後續分析工作之進行，之後，研究者依據訪談內容之文字紀錄稿予以分析歸納受訪者之系統使用經驗、評價、意見及建議。分析過程中如發現受訪內容有待進一步深入了解及澄清之處，則會再次與受訪人當面或以電話聯絡方式確認待釐清之問題細節。

參、文獻分析

一、使用者評估概念

目錄檢索系統的服務對象為使用者，故系統的效能必須從使用者角度來進行評估，才能確知系統能否符合使用者的需求，而評估的目的係在協助了解現況，提供後續改善及規劃之參考，故評估目前被應用的層面相當

表 1　受訪者背景資料及受訪時間

受訪者代號	背景	訪談時間
A	檔案管理局同仁（A 組室）	94.04.11
B	檔案管理局同仁（A 組室）	94.04.21
C	檔案管理局同仁（A 組室）	94.05.06
D	檔案管理局同仁（B 組室）	94.05.18
E	檔案管理局同仁（B 組室）	94.05.03
F	檔案管理局同仁（B 組室）	94.05.18
G	檔案管理局同仁（C 組室）	94.05.18
H	一般社會人士	94.10.04
I	機關檔管人員	94.10.5
J	一般社會人士	94.10.12
K	機關檔管人員	94.10.18

廣泛。如依評估進行的目的及時間，評估可分為形成性（Formative）評估及總結性（Summative）評估二種，其中形成性評估是在系統設計發展階段中持續進行，總結性評估則是在系統設計完成後所進行的評估（註1）；而如依評估的角度及發展時間來看，則評估可分為系統導向評估及使用者導向評估二種。

以使用者為中心之評估概念約成形於1970年代，離資訊檢索於1950年代出現之時間約有20年之時間差距。早在1974年，Cleverdon即指出在資訊系統評估上，「使用者導向」（User-Orientated）與「管理導向」（Management-Orientated）是不同的。（註 2）在以使用者為中心之評估概念出現前，早期資訊檢統之評估是以系統為中心，由系統設計者採用各種效能指標去評鑑系統之功能，其認為當系統的功能愈強，使用者對檢索結果之滿意度也會愈高，因此使用者必須熟悉系統之使用，適應系統之設計，才能檢索出符合需求之資訊。之後隨著認知科學等相關社會、心理科學之興起，人機互動之概念開始受到重視，有關使用者資訊行為、資訊使用需求等研究開始出現，且在1980年代左右，當質性研究方法再度廣為研究者接受之後，才開始有較多之使用者研究，並一直持續迄今，例如1980年，Sell 視使用者導向為一種方法，以問卷評估使用者對學術圖書館服務的滿意情形，之後，使用者導向之評估概念也應用在其他領域。（註3）尤其 1990 年代後，伴隨網際網路

之興起與普及，資訊服務業者為了能在競爭對手林立情況下生存，紛紛推出個人化資訊服務之口號，以資訊科技努力拉近人與機器之間的距離，因此，在使用者導向服務之概念發展下，一切與服務相關之領域莫不以使用者為中心，以使用者之觀點去發展及改善原有之服務型態。

傳統評估系統之回收率（Recall Ratio）及精確率（Precision Ratio）二項指標是基於相關（Relevance）之概念，亦即由使用者判斷檢索結果與檢索問題之間的相關程度。由於影響使用者相關判斷之因素很多，例如系統查詢之反應時間、使用者介面、系統功能等，因此僅以系統檢索結果進行評估，只能表達使用者對系統之部分滿意情形，為此，在傳統回收率及精確率評估指標以外，許多與資訊需求及使用者資訊尋求行為研究已為使用者研究累積許多影響使用者對系統滿意度之因素。如Johnson（2003）指出影響使用者對系統滿意度之評估指標係多面向之指標，其在了解有關影響使用者評定資訊檢索系統之指標後，參考Su（1992）有關資訊檢索系統之效率（Effectiveness）、使用（Utility）、效能（Efficiency）廣泛評估指標，並加入使用者與系統互動（Interaction）之概念後，提出一組包括效率、使用、效能及互動四大類的評估架構。其中效率包括對檢索結果之精確性及排序結果滿意度二項指標；使用是包括檢索結果對使用者之價值、使用者對檢索結果之滿意度、問題是否被解決、參與價值及檢索結果之品質等指標；效能則是指整體檢索之評估，包括檢索所花的時間以及系統反應時間；互動則是指使用者與系統互動之過程，其包括使用者如何建立、修正檢索問題及檢視檢索結果三類問題。（註4）

二、使用者評估方法

依據資訊系統（包括網站、資訊檢索系統）之使用者評估相關文獻分析，其所採用之使用者評估方法，主要有以下幾種方式：

(一)問卷調查

相關文獻顯示，問卷調查是最常使用之研究方式。透過研究者事先設計好之問卷，請使用者填寫問卷，藉以了解其基本背景及對系統各項相關問題之反應，或是直接將問卷郵寄或直接交給預設的使用者，請其填寫問卷後回覆給研究者，或是將問卷電子檔置於網路上，請不特定的線上使用者於填寫後回覆。例如，1998 年，Ashton以問卷方式了解使用者使用大英圖書館線上公用目錄系統之使用情形及經驗；（註5）2001年，Monopoli與Nicholas（註6）及2002年，Ward與Scrivener以線上問卷調查使用者之網站使用情形及評價。（註7）

(二)觀察評估

臺灣大學學術期刊資料庫

在自然工作情境或實驗室環境中，由使用者實際操作系統，研究者在旁觀察使用者整個使用過程，了解使用者之問題所在。2004 年，黃朝盟、余雅瑛在使用者真實工作環境中，以觀察研究者賦予使用者之特定檢索問題之系統操作情形為主，並輔以詢問，了解14名志願接受測試之政府機關人員對行政院人事行政局之「人事行政網」之使用情形。（註8）

(三)訪談

訪談對象包括一對一之個人訪談及團體訪談，其是一種開放式及雙向溝通之對話，包括常見的焦點團體法。2003年，Peterson與York以深度面談方式了解 Montana Natural Resource Information System (NRIS)系統使用者之使用滿意情形。（註 9）同年，Williams、Nicholas、Huntington 與 McLean 以訪談為主，觀察為輔之方式，研究使用者對英國線上健康資訊網站之評估。其中受訪者須就內容指標、可讀性、資訊吸引性、網站設計及排版、航行（Navigation）等方面說明，並進行研究所賦予之檢索任務，以了解使用者對檢索結果之反應及對系統之相關建議。（註10）

(四)多重研究方法

由於每種研究方法僅能顯現部分實際情形，為了能更完整呈現研究之相關發現，許多評估研究傾向採用二種或二種以上研究方法，除了前述併用觀察及訪問方式外，例如1996年至1997 年，美國亞歷山大數位圖書館（Alexandria Digital Library）採用調查、目標使用者團體、民族誌研究法（Ethnographic Studies）、測試者註冊資料人口特性分析及 log 分析法了解使用者對使用介面之看法；（註11）1999 年，張嘉彬採用文獻分析法、問卷法、查詢過程記錄分析法、不介入觀察法及深度訪談法等，從使用者角度評估台大電子圖書館與博物館-臺灣平埔族探源雛形系統；（註12）2002 年，管倖生與汪加麗採用焦點團體法、效能量測法、回溯式測試法及問卷調查等四種使用性評估方法，提供未來增強圖書館檢索服務功能與改善介面設計之參考；（註 13）2002年，Salampasis 與 Diamantaras 徵求未曾使用過系統之志願測試者，以實驗及問卷方式了解測試者對系統之滿意情形；（註 14）2003 年，Wester 以問卷及使用者之系統使用 log 分析做為系統評估之依據。（註15）

目前檔案學之相關研究已有以問卷調查、訪談、分析網路 log、觀察等方式分析檔案使用者之資訊行為特性，做為系統設計或服務提供之參考，但對於提供檔案使用者使用之檢索工具，以使用者角度來評估系統或相關服務之效能，了解使用者對系統或服務滿意情形之研究並不多，故本研究將探討使用者對全國檔案目錄查詢網之滿意情形，將使用者之意見及

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

建議，提供系統後續改善及其他檢索系統建置之參考。

三、檔案資訊系統之使用者評估研究

有關檔案資訊系統之評估研究文獻並不多，研究者所能搜尋到之研究文獻，依出版時間簡述如下：

英國國家檔案協會暨國家檔案網路使用者研究小組（National Council on Archives and National Archives Network User Research Group，簡稱 NANURG）於 2002 年 3 月出版的使用者評估報告，係針對英國國家檔案網路中的A2A（Access to Archives，http://www.a2a.pro.gov.uk ）、AIM25（有關倫敦及 M25地區的高等教育機構及學習機構的檔案，http://www.aim25.ac.uk）、Archives Hub（有關英國各大學及學院的檔案資料 http://www.archiveshyb.ac.uk）及 SCAN（Scottish Archives Network）等線上檔案系統網站進行使用者評估。此使用者評估計畫的目的在了解使用者對檔案網站的內容、設計及未來發展之建議，以滿足不同層級的使用者，其採用的方法包括對網站的觀察、問卷分析及焦點團體（Focus Group）討論等深度分析，參與評估的使用者包括學生、圖書館使用者、學術人員及一般社會大眾。其重要的研究成果為：（註 16）(一)使用者對檔案系統的熟悉度差異很大；(二)使用者對系統無特別期望、不清楚每個檔案網站的內容差異，且不容易記得各系統的簡稱；(三)大部分的使用者對網站的發展潛力感到樂觀；(四)對專業能力較高的使用者，其主要建議包括增加檔案內容、提升網站的完整性、每個檔案系統內容範圍清楚且避免重複，以及四個檔案系統介面設計應保持一致性。

2003 年 9 月，Library and Archives Canada 採用多種方式對加拿大檔案資訊網路（Canadian Archival Information Network）進行評估，計包括文獻分析、和圖書館及檔案館相關學會組織人員進行面訪、與該計畫代表性人員電訪、線上使用者調查及個案研究，了解使用者的滿意度及計畫執行的成果。結果發現該資訊網的大部分使用者本身是檔案資源密集使用者，且並非是傳統的使用者，其比傳統資料使用者更常使用線上瀏覽及直接使用檔案資源，而非使用檔案的描述性資料。（註17）

2003年，英國 Archives Hub 進行第三次評估，其中前二次分別於2000年及2002年進行形成性評估，2003年則是在該檔案資訊系統完成後進行總結性評估，採用電話訪問方式了解使用者對此系統的使用性、服務成果、效益及影響等評價。主要的評估發現包括：（註 18）(一)使用者認為該系統是一重要且具價值的資源；(二)此檔案系統提供的資源對檔案學者及圖書館員特別有專業上的幫助；(三)所有使用群都喜歡以案件為描述單元的

詳細檔案資訊；(四)使用者傾向使用各種資源以滿足不同的資訊需求，Archives Hub 並不是使用者唯一使用的資訊資源；(五)部分使用者不清楚此檔案系統的內容與範圍，以致於不確定能從系統查詢或遺失哪些資料。

至於有關使用者評估方式，問卷調查、觀察評估及訪談都是常見的評估方式，不過，由於每種研究方法僅能顯現部分實際情形，為了能更完整呈現研究的相關發現，許多評估研究傾向採用二種或二種以上研究方法。目前檔案學的相關研究已有以問卷調查、訪談、分析網路 log、觀察等方式分析檔案使用者資訊行為特性之研究，做為系統設計或服務提供之參考，但對於提供檔案使用者使用之檢索工具，以使用者的角度來評估系統或相關服務的效能，了解使用者對系統或服務滿意情形的研究並不多，故本研究將探討使用者對全國檔案目錄查詢網之滿意情形，將使用者的意見及建議，提供系統後續改善及其他檢索系統建置之參考。

肆、訪談結果分析

一、受訪者使用全國檔案目錄查詢網之原因

受訪者使用全國檔案目錄查詢網多為工作需求的原因，這些受訪者的身分係為檔案管理局同仁或機關檔管人員，故工作需求均是與特定檔案資訊的查詢有關。除了查詢特定機關或主題之檔案目錄外，部分受訪者因負責向參訪檔案管理局的人士說明及示範該查詢網之操作方式，為一種持續性的工作項目外，前者工作需求的受訪者均是處於暫時性的工作任務環境，當工作任務結束後，亦不再使用該查詢網。

二、受訪者使用全國檔案目錄查詢網之意見、評價與建議

(一)查詢結果筆數過多或過少，不知道如何縮小或擴大查詢範圍，建議提示如何進行限縮或擴大檢索範圍

由於全國檔案目錄查詢網的資料量成長快速，以截至 95 年 9 月底止的統計數據顯示，可供查詢的檔案目錄筆數已高達三億四千餘筆，因此使用者如果使用範圍較大的關鍵字，例如「教育」，往往容易產生高達上千筆，甚至上萬筆的查詢結果筆數，導致使用者無法逐一檢視全部的查詢結果，從中過濾出最符合個人需求的相關資料。且在使用者認為查詢筆數過多情形下，由於無法獲知限縮原查詢條件的方法，導致使用者容易檢索失敗或對查詢網產生不滿意的評價，故 11 位受訪者中，高達 9 位受訪者都面臨到當查詢結果筆數容易過多，不知道該如何縮小查詢範圍的問題。

另受訪者 E 與多數受訪者不同的

國家圖書館 全國博碩士論文資料庫

是遭遇查詢結果筆數為零筆的問題，與心中預期的結果並不相同。對此情形，受訪者原本懷疑是自己使用不適當的關鍵字所產生的結果，但在嘗試更換其他意義相近的關鍵字後，查詢結果筆數仍未得到改善，故認為問題應是源自查詢網的索引，亦即當使用的查詢關鍵字與查詢網採用的索引詞不同時，即會產生查詢結果筆數為零的結果。事實上，查詢結果筆數為零筆不代表查詢網內沒有任何相關資料，因為相同概念可以不同文字形式表達，因此當使用者與系統索引者對同一概念的文字表達方式不同時，即會產生上述問題。有鑑於此，受訪者A、B、C與J建議系統應在查詢結果顯示畫面，提示如何在查詢結果筆數過多或過少情形下，進行限縮或擴大查詢範圍。

(二)使用者偏好使用簡易查詢方式，較無法正確使用複雜的進階查詢方式及功能選項，建議應簡化查詢畫面

受訪者A、B、C、E、H、I與J認為一般社會大眾不會使用較需要專業背景的進階查詢方式，原因是不熟悉政府文書作業的一般社會大眾並不了解進階查詢之案名、案由等特定檢索欄位的意義。受訪者J指出，一般使用者在受到Google影響下，應該是希望查詢方式愈簡單愈好。此外，使用者也不清楚如「結果中查詢」、「功能選項」及「提示詞選項」等查詢功能的意義及使用方式（「功能選項」提供「啟動同義查詢」、「啟動同音查詢」及「啟動容錯功能(近似概念)」三種可複選的選項；提示詞選項則提供「啟動形似詞提示」及「啟



圖1　全國檔案目錄查詢網之簡易查詢主畫面

臺灣大學學術期刊資料庫

動相關詞提示」二種可複選的選項）。

(三)全國檔案目錄查詢網應精確本身提供的資訊範圍，勿加入非查詢網之其他次網頁，混淆使用者對該查詢網之正確了解

全國檔案目錄查詢網的資訊是機關檔案目錄，為了讓使用者清楚該查詢網的資料範圍，不受查詢網名稱影響，誤認可以查詢到國內所有檔案資訊，受訪者C建議查詢網提供的項目應嚴格限制在機關檔案目錄的查詢，至於其他連結的相關資源，例如國家檔案目錄或其他網路資源部分，應移置檔案管理局的網站。且為了讓使用者清楚自己所在的資源位置，建議使用者進入檔案管理局的主網頁，於點選「檔案目錄查詢」功能選項時，系統畫面應提供機關檔案目錄及國家檔案目錄二種選擇，並在各自的主畫面出現注意事項。至於已了解國家檔案目錄及機關檔案目錄區別的使用者，則可選擇於下次查詢時，畫面不會再出現相關注意事項。

(四)調整查詢結果的顯示方式及內容

受訪者C表示較習慣條列式的資料結果顯示方式，不習慣目前區塊式的顯示畫面，且認為查詢結果的簡易顯示畫面包含過多不重要的資訊，例如系統流水號。（如圖 2）對查詢結



圖 2　查詢結果顯示畫面

臺灣大學學術期刊資料庫

果顯示方式，受訪者C建議僅保留如案名、機關名稱等幾個重要欄位即可，並以條列方式顯示，如果使用者對特定檔案目錄資訊有興趣，則可以再點選該筆檔案目錄，進一步看詳細的檔案目錄資料，且條列式的顯示方式也可增加一頁顯示畫面所能包含的資料筆數。

對於目前檔案目錄公布的十項欄位內容，許多受訪者均指出部分欄位內容無助內容的了解，如受訪者I指出，「數量」欄位的內容已著錄媒體型式，如紙本2頁，與「媒體型式」欄位的著錄內容有重複，且認為有些人需要的資訊可能是附件內容，故比較起來，建議應該可刪減媒體型式欄位內容的顯示，增加顯示附件的著錄內容。

(五)機關名稱之輸入形式需為機關全銜名稱，建議提供機關名稱索引，提供使用者瀏覽及直接點選做為檢索詞

受訪者E、F與H在查詢特定機關檔案目錄時，並不清楚機關名稱之輸入形式需為機關全銜名稱。受訪者F發現，如果輸入機關簡稱，例如「中油」，查詢網會找不到任何一筆有關中油公司的檔案目錄資料，必須改為輸入機關全銜名稱「中國石油股份有限公司」，才能查詢到該機關的資料。對此問題，受訪者建議須考慮使用者可能不清楚機關的全銜名稱，以及以簡稱取代較長機關全銜名稱的習慣，而提供包含各種機關名稱形式的索引，方便使用者瀏覽及直接點選做為檢索詞。

(六)系統檢索結果不精確，無法據以確認資訊的相關性，建議資訊的顯示應以詳實為主，以達到資訊提供及利用的目的

由於受到民眾檢舉公布於全國檔案目錄查詢網的檔案目錄內容有涉及個人隱私的問題，使得查詢網於92年9月將檔案目錄公布欄位調整為只顯示「機關名稱」、「檔號」、「案名」、「文件產生日期」、「發文字號」、「收文字號」、「來文字號」、「媒體型式」、「數量」及「系統流水號」等十項欄位的內容，將內容最詳細的案由欄位調整為不在公布的欄位範圍內。

分析調整後之檔案目錄公布欄位中，僅「案名」可能較具主題辨識性，其他欄位並無法做為檔案目錄相關性之確認依據。但事實上，案名也只是扼要表達案卷內容之名稱，案由的內容才是在表達案件主旨或事由，因此案名所能揭示的內容是不及案由內容的詳細，加上最能顯示主題內容的案由並非公布欄位，以及機關案名的著錄內容過於模糊或一般性，例如「其他」、「通案」等，無法讓使用者確認該筆目錄是否為所需資訊，因此除受訪者F僅是要確定有無特定機關的檔案目錄，不關心目錄的內容外，多數受訪者均希望可以看到案由的內

容，以發揮查詢網提供資訊的功能。

此外，由於回溯檔案目錄的案名欄位並非必備欄，為節省建檔的人力與時間，部分機關並未著錄案名，導致使用者如看到案名欄位為空白時，容易誤認查詢網的資料內容有問題。而限縮後之檔案目錄公布欄位對使用者查詢之影響是，當使用者輸入的查詢關鍵字剛好僅出現在非公布欄位的內容時，在無法從顯示結果的內容中看到所使用的查詢關鍵字情形下，自然會懷疑系統查詢的正確性，且在無法從案由以外其他欄位了解目錄資訊的主要內容來協助判斷是否為本身所需的資訊情形下，進而也影響了後續檔案的申請應用。

站在資訊提供的目的，全部受訪者均認為應儘量提供詳盡的資訊，才能發揮目錄的指引功能。對於因考量檔案目錄內容可能有涉及侵害個人隱私問題而限制檔案目錄內容公布範圍的做法，受訪者認為並不適當，同時認為應從目錄著錄品質改善內容，才能吸引更多使用者發現資訊利用的價值，對於內容重複或重要性低的檔案資訊，可以不必送交全國檔案目錄查詢網彙整公布。如受訪者G建議，函轉性質的公文，應無須讓所有收文機關都建置並送交相同內容的公文資訊至查詢網中，浪費資料庫的存放空間，或是可以對不同性質的檔案，依重要性予以不同權重，讓權重高者優先置於查詢結果前面，減輕使用者逐一過濾過多資訊的負擔。

至於個人隱私問題導致檔案目錄公布欄位受到限制的問題，受訪者K表示，由於立場不同，此問題很難有一妥適的解決方法，只能儘量權衡隱私與資訊使用二者利害關係，因為使用者只在乎能否看到最詳細的資訊內容，不會擔心他人的隱私問題，但對於和本身有關的目錄內容，自然是不願意提供他人查詢。此外，有些檔案目錄資訊的重點就是人名，例如叛亂犯的案子，故在此種情形下，如將人名去除，亦同時讓該筆檔案目錄的資訊意義喪失。另受訪者F表示，機關也許可以利用目錄內容是否開放閱覽的欄位註記，個別控制檔案目錄特定欄位的開放與否，減輕個人隱私對目錄內容公布的負面影響問題。

依檔案管理局的規劃，自民國96年起所有檔案目錄的建檔及顯示都是以案卷為層次，原本屬案件為建檔單元內容的案由欄位將不是以案卷為建檔單元的必備著錄欄位，取而代之的是就整個案的所有文件內容所描述的「案情摘要」欄位，如同國家檔案目錄目前以案卷為著錄及公布的方式。對於案情摘要可以減輕各案件詳細案由內容揭露個人隱私之問題，受訪者D、E、I、J與K認為，案情摘要固然可發揮部分前述功能，但對機關檔案管理人員而言，就整個案情予以簡要文字適當描述並不是一件容易的事，如果不能掌控案情摘要的內容著錄品質，預計的資訊加值及解決個人隱私問題的美意將會無法彰顯。

臺灣博碩士論文知識加值系統

(七)加強系統操作說明

受訪者 B 與 C 表示操作說明不夠詳細，無法幫助使用新手了解查詢網的內容及功能。目前全國檔案目錄查詢網的操作說明沒有說明進階查詢各檢索欄位的意義，這對不了解政府文書作業之使用者而言，根本無從得知各檢索欄位之意義及區別，例如案名與案由的區別。此外，操作說明也未包含查詢網的資料範圍及重要的檔案名詞，協助對檔案不熟悉的使用者對查詢網有更多的認識。受訪者 B 與 C 建議，除了增加欄位說明及提供範例外，很重要的是須說明全國檔案目錄查詢網的收錄範圍或主題，讓使用者一開始就能了解該查詢的內容。

(八)使用者不清楚國家檔案目錄及機關檔案目錄之區別，建議提供國家檔案目錄及機關檔案目錄的一次查詢

查詢網的目錄查詢功能分國家檔案目錄及機關檔案目錄二種選項，其中國家檔案目錄選項係提供與「國家檔案資訊網」（網址https://na.archives.gov.tw）連結，而國家檔案資訊網在94年6月前，原本是由228事件檔案資訊網、美麗島事件資訊網及 921 地震資訊網三個獨立的資料庫個別提供國家檔案目錄的查詢，但為節省使用者的查詢時間，於 94 年 6 月改為跨資料庫的單一整合查詢介面。

查詢網主要在提供政府檔案目錄資訊的查詢及申請應用，離開該網站首頁的第一個畫面為機關檔案目錄簡易查詢的預設畫面（圖 1），除受訪者本身為檔案管理局工作同仁及機關的檔管人員外，其他受訪者受到「全國檔案目錄查詢網」名稱的影響，誤解透過查詢網查詢介面查詢可一次查詢到所有國內檔案資源，或是無法判定要查詢的資料是屬機關檔案目錄或國家檔案目錄。事實上，查詢網對於國家檔案目錄的查詢及其他資源的提供，僅是透過超連結路徑提供個別查詢，並非透過查詢網的查詢介面一次整合查詢各種檔案資源，故如受訪者 H 在不清楚檔案目錄有機關檔案目錄及國家檔案目錄之區別情形下，當發現可以透過超連結進入其他檔案資源時，完全混淆了全國檔案目錄查詢網與所聚集的各種檔案資源之間的關係。

由於使用者關心的是資料的蒐集範圍是否完整，並不在乎所查詢到的資料是屬於國家檔案或機關檔案，故受訪者建議將國家檔案及機關檔案的查詢整合為一個查詢窗口，方便使用者一次同時查詢國家檔案及機關檔案，認為只要在查詢結果的顯示畫面將國家檔案目錄及機關檔案目錄分開顯示，或是在每一筆檔案目錄清楚標示檔案性質及所在位置，使用者自然可以完全依據目錄取得資訊。

(九)使用者不清楚機關檔案與國家檔案之應用申請差異，建議刪除機關檔案應用申請的功能選項位置或提供更清楚之說明

臺灣學術期刊資料庫

由於使用者不瞭解檔案有國家檔案及機關檔案之區別，自然也不清楚機關檔案目錄所指引之檔案實體是置於各機關內部，不同於國家檔案是指具有永久保存價值，依據審選條件而移歸檔案管理局管理的檔案。加上全國檔案目錄查詢網及國家檔案資訊網的管理者同是檔案管理局，以及國家檔案及機關檔案之應用申請畫面均相同，自然容易讓使用者誤解自全國檔案目錄查詢網中查詢之檔案實體也置於檔案管理局，亦即所有檔案的應用申請均是向檔案管理局辦理。

為讓使用者了解機關檔案之申請應用是向檔案保有機關申請，不同於國家檔案之申請應用是向檔案管理局申請的差異，受訪者A、C與J建議查詢網於使用者申請檔案應用時，應出現說明訊息，或將機關檔案的應用申請單刪除，以免使用者產生誤解。

(十)使用者不了解檢索結果之排序依據

全國檔案目錄查詢網提供依機關名稱、檔號、系統流水號及相關性等檢索結果的排序選擇，其中「依相關性」的排序選擇無法清楚表示查詢網是依據何種標準來界定相關性之高低。尤其在受到檔案目錄公布欄位調整的影響，除受訪者F與K外，其他對系統查詢結果正確性產生懷疑的受訪者，如有注意到檢索結果的預設值是依相關性高低排列，更是會懷疑為何排序在第一筆最相關的資料內容未包含查詢的關鍵字，以致於無法理解查詢結果之排序原理。

(十一)建議新增之功能及作為

1. 提示查詢字串的輸入形式

受訪者H雖然有其他資料庫或網路的使用經驗，但對於第一次接觸檔案資料庫，由於對檔案資訊不了解，即使是使用簡易查詢方式，也有無法直接將查詢問題以簡要的關鍵字串來表示。對此，建議即使在簡易查詢畫面的關鍵字串欄輸入處，最好也能提示查詢字串的輸入形式，讓使用者可以仿照範例使用。

2. 提供主題或分類的檢索

主題檢索是常見的檢索方式，特別是當使用者不知道有哪些相關的特定資料，或是要查詢自己不熟悉的主題時，就必須仰賴主題的輔助。一般圖書館提供的館藏目錄或資料庫查詢，幾乎都有提供主題欄位的檢索，但前提是須投入相當人力，賦予每一筆資料相關的主題或分類號。由於主題項欄位並非機關檔案目錄的必備著錄欄，機關為節省建檔人力及時間，並不會著錄主題項欄位。

雖然分類號是檔號的一部分，且檔號是檔案目錄著錄的必備欄位，但由於分類號的著錄是依據各機關自行訂定的分類表，不同於大部分圖書館的館藏資料是採用一個共通性分類表，因此同樣主題的資料，由於不同機關採用的分類號是不同的，導致使用者無法透過分類號將查詢網中所有相同主題的檔案目錄聚集在一起，同

國立臺灣大學圖書館 期刊資料庫

理，由於缺少一個共通性的主題標準強制機關著錄主題項，機關檔案目錄並無主題項查詢的功能，故受訪者 C 與 H 認為長久之計應有共同的分類或標題標準，提供後端方便的主題檢索。

3. 提供檔案影像瀏覽

受訪者D與J希望可以同國家檔案目錄資料庫一樣，可以看到檔案實際影像檔。可見在不考量其他因素下，使用者隨著資訊科技的進步，對資訊內容提供的要求也相對愈來愈高。

4. 提供其他檔案資源

機關定期送交檔案管理局的檔案目錄是機關歸檔的公文，對於機關典藏的重要檔案史料，則不屬於須依法彙送的檔案資料，故為了提供使用者更多豐富的檔案資料來源，受訪者 C 建議擁有重要檔案資源的機關，可以不必依機關檔案目錄彙送規定的格式重新調整以建置的檔案內容格式，只要將建置好的幾個重要欄位資料傳送至檔案管理局網站的指定位置，或是透過最基本的連結關係，讓檔案管理局掌握的更完整及豐富的檔案資源。

5. 增加與機關或一般使用者之間的交流，以提高系統的檔案資訊品質

為了解使用者的意見，與使用者建立良好的溝通管道，受訪者 J 建議進行主題性檔案資訊的彙整工作，並將成果置於網站上，提供檔案管理局與機關及一般民眾交流的機會，亦即透過共同的檔案主題，集結使用者的建議或其他檔案資源，以產生更具使用價值的檔案加值資源。

6. 發展個人化服務

面對使用者的多元使用需求，受訪者 D 認為查詢網的功能選擇可以朝個人化發展，例如可以提供使用者自行設定查詢結果的顯示欄位，或是個人化的使用介面。

7. 和其他網站連結，提高查詢網的能見度

受訪者 D 認為目前全國檔案目錄查詢網的使用者並不多，為提升全民對檔案資訊的重視及了解，建議可以和著名的網站、入口網站或是其他政府機關網站連結，提高查詢網的能見度。

伍、結論與建議

11 位受訪者中，雖有 7 位是檔案管理局的同仁，但由於其訪談所陳述的使用經驗也涵括了其在平常業務中與一般民眾接觸所了解之系統使用問題及意見，因此，受訪內容除了其對系統的評價、意見與建議外，也包括民眾的意見與建議在內，故本研究之訪談結果並非完全是以檔案管理局工作同仁本身的觀點進行探討，而訪談對象之選擇也是本研究在現實環境中，所能儘量解決使用者代表性不平衡之不得不作法。

總結受訪者的評價及建議，可分為「系統功能與使用者介面」及「目錄內容與品質」二大部分，從表 2 可以發現受訪者的建議大多是要新增的

項目，且多數是與系統功能與使用者介面有關，顯示受訪者對全國檔案目錄查詢網仍有許多待改善及新增的需求。

有鑑於部分受訪者僅簡單陳述問題，或是提出不夠具體的可能建議，對此研究者將補充說明受訪者的意見與建議所延伸之相關議題，提出可能的解決方式，俾提升檔案目錄的使用率。

一、系統功能與使用者介面之改善

(一)以使用者角度設計系統使用說明

在網路使用者之發展趨勢下，使

表 2　受訪者建議與全國檔案目錄查詢網現況比較

	受訪者建議	新增	修改	刪除
系統功能與使用者介面	◆加強系統操作說明		V	
	◆全國檔案目錄查詢網應精確本身提供的資訊範圍，勿加入非查詢網之其他次網頁，混淆使用者對該查詢網之正確了解。			V
	◆簡化簡易查詢畫面		V	
	◆刪除機關檔案應用申請的功能選項位置或提供更清楚的提示說明	V		V
	◆調整查詢結果的顯示方式及內容		V	
	◆提示如何進行限縮或擴大檢索範圍	V		
	◆提示查詢字串的輸入形式	V		
	◆提供包含各種機關名稱形式的索引，提供使用者瀏覽及直接點選做為檢索詞。	V		
	◆提供國家檔案目錄及機關檔案目錄的一次查詢		V	
	◆發展個人化服務	V		
	◆和其他網站連結，提高查詢網的能見度。	V		
目錄內容與品質	◆資訊的顯示應以詳實為主，以達到資訊提供及利用的目的。		V	
	◆提供主題檢索	V		
	◆提供檔案影像瀏覽	V		
	◆提供其他檔案資源	V		
	◆增加與機關或一般使用者之間的交流，以提高系統的檔案資訊品質。	V		

臺灣大學學術期刊資料庫

用者所能獲取的幫助完全來自線上畫面的資訊，因此系統的使用說明在考量使用群的特性下，應儘量詳盡，並可利用電腦與網路特性，製作不同版本的使用說明，讓不同背景的使用者，可依個人需求點選所要了解的使用說明，如同全國檔案目錄查詢網在設計之初，曾考量到民眾及機關人員有不同程度的需求，而將查詢介面分成二種的想法。

經研究者對查詢網操作說明內容的檢視，發現查詢網的操作說明主要是針對特定功能的使用說明，忽略了最基本的資料範圍及特性的說明，導致對檔案資訊不清楚的使用者，從系統的操作說明內容無法得知查詢網提供的檔案資訊範圍與特性，也不瞭解國家檔案與機關檔案的差異，以及不同檔案資源之間的關係。有鑑於此，查詢網的操作說明應特別加強基本檔案名詞的說明，如國家檔案、機關檔案、檔案應用方式，以及系統所提供的各檢索欄位的意義，如檔號、案名、案由、文件產生日期等。同時考量線上系統使用說明較沒有版面空間的限制問題，建議除了可提供功能名稱索引，提供使用者直接點選查閱外，也可依不同使用者背景製作不同版本的使用說明及使用範例，改善使用說明的完整性及親和性。

(二)欄位名稱及功能選項的命名應具表達性

從受訪者的訪談內容發現部分功能選項的名稱無法讓使用者了解其意義及使用時機，由於功能選項及欄位名稱的命名會因個人認知及使用習慣問題，很難有一適合所有使用者的名稱，故建議除儘量以易懂的文字命名外，尚可在功能選項或欄位名稱處提供該使用說明的超連結，或是減少在簡易查詢畫面放置使用者不常使用的功能選項，儘量將相關功能整合在檢索過程中，減低使用者學習檢索的負擔。

(三)確定全國檔案目錄查詢網的定位，使各檔案資料庫及服務之間保持一致性的邏輯關係（圖 3）

研究者發現全國檔案目錄查詢網的名稱易讓受訪者誤以為從查詢網的機關檔案目錄查詢介面即可查詢到國內所有的檔案目錄，且最大的問題在於使用者並不清楚檔案目錄有國家檔案及機關檔案之區別。依據查詢網的查詢統計報表數據，截至 94 年 11 月 4 日止，前20名熱門查關鍵字統計次數中，「二二八」、「二二八事件」分別排名第 5 名及第 19 名次數最多者，顯示使用者並不清楚 228 事件檔案目錄係屬國家檔案目錄，不在全國檔案目錄查詢提供的機關檔案目錄範圍內，故有關前10名找不到符合資料的關鍵字統計，「二二八」及「228」也分別排名第2名及第9名。

另比較檔案管理局網站、全國檔案目錄查詢網及國家檔案資訊網三者目前的架構關係，會發現有矛盾現象

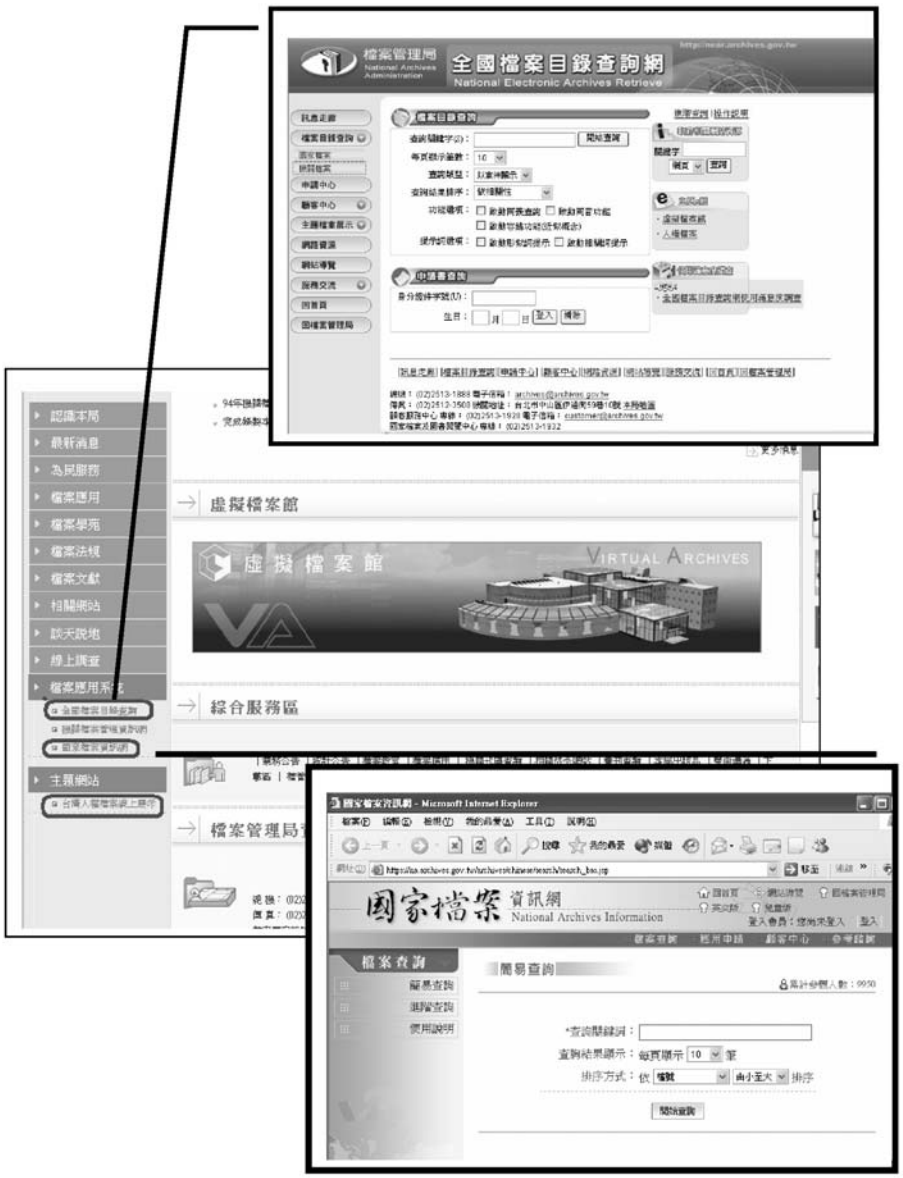


圖 3　檔案管理局網站與全國檔案目錄查詢網及國家檔案資訊網三者階層關係

臺灣大學學術期刊資料庫

及內容資訊不一致的問題，亦即在檔案管理局網站的首頁功能選項，是將全國檔案目錄查詢網與國家檔案資訊網並列在「檔案應用系統」功能下，表示二個資訊網是平行獨立的資料庫。但全國檔案目錄查詢網的「檔案查詢」功能同時提供「機關檔案」與「國家檔案」二種選項查詢，自然會讓使用者認為該查詢網的檔案資訊範圍區分為機關檔案及國家檔案，但事實上，國家檔案的查詢是引導使用者進入國家檔案資訊網的獨立查詢介面。反觀，國家檔案資訊網的檔案查詢功能並未同全國檔案目錄查詢網一樣，提供國家檔案及機關檔案二種目錄查詢，而是分簡易查詢與進階查詢二種查詢方式，使用者如要查詢機關檔案目錄必須離開國家檔案資訊網，登入全國檔案目錄查詢網。

【建議 1】

全國檔案目錄查詢網應同國家檔案資訊網有特定的檔案目錄範圍，只定位在機關檔案目錄的查詢，因此當全國檔案目錄查詢網與國家檔案資訊網是二個相同層次的檔案目錄資料庫時，應有下列異動：

1. 將「檔案目錄查詢」功能改為簡易查詢及進階查詢二種方式。
2. 將國家檔案資訊網的連結位置單獨成一個功能選項，以方便使用者直接透過超連結至國家檔案資訊網查詢資料。
3. 全國檔案目錄查詢網的網站名稱應配合改為機關檔案目錄查詢網。
4. 提供「回檔案管理局」的連結，以免使用者容易迷失在過多超連結中，混淆各獨立資料庫或服務資源之間的關係。
5. 全國檔案目錄查詢網畫面左列的功能選項位階應比照國家檔案資訊網，將與位於檔案管理局網站的「主題檔案展示」、「網路資源」、「服務交流」等相同功能選項去除，將其回歸在檔案管理局網站的階層架構，保持資訊架構的一致邏輯性，勿將架構上層的功能選項（如檔案管理局網站的「網路資源」功能選項）重複置於架構下層（全國檔案目錄查詢網）中。

【建議 2】

如欲減輕使用者的學習負擔，讓使用者不必有機關檔案目錄及國家檔案目錄判斷的問題，以及配合跨資料庫整合查詢的使用者介面發展趨勢，建議可以符應使用者對全國檔案目錄查詢網名稱的認知，讓使用者透過單一查詢介面即可同時查詢國家檔案目錄及機關檔案目錄，以一次查詢（One-Stop Shopping）方式節省使用者的查詢時間，其相對應的變更或調整為：

1. 在檔案管理局網站的架構，應將國家檔案資訊網的位階移置全國檔案目錄查詢網底下。
2. 查詢結果的內容顯示應註明每筆檔案目錄的性質是屬國家檔案或是機

臺灣大學學術典藏

關檔案。

(四)提示如何進行檢索範圍的縮小或擴大

多數受訪者均提及遇到查詢結果筆數過多時，不知道如何更精確原先的檢索條件，雖然當查詢筆數達到一定數量以上，系統會建議縮小檢索範圍，但卻未告知使用者進行檢索條件限縮的方法。另受訪者也面臨當查詢筆數過少或為零筆時，該如何擴大檢索範圍的問題，因此對於檢索條件與檢索筆數控制的問題，系統應於畫面上適時出現協助訊息，指引使用者進行更正確的檢索方式。

(五)調整「申請書查詢」功能選項位置並加強相關說明

由於一般民眾並不清楚機關檔案與國家檔案應用申請程序的差異，認為經由檔案管理局提供的全國檔案目錄查詢網中查得的檔案資料，均直接向檔案管理局提出申請即可，故建議應於機關檔案應用申請處加強機關檔案申請的注意事項說明。

(六)相同功能選項的命名及內容應維持一致

全國檔案目錄查詢網有功能命名不一致的問題，如簡易查詢畫面中的「申請書查詢」與該畫面左方的「申請中心」是相同的功能，但功能選項之命名卻不一致，另查詢網之「主題檔案展示」與位於簡易查詢畫面之相同超連結的「主題 e 網」命名也有不一致的問題，為避免使用者誤解，不同位置但相同功能的功能選項名稱應維持一致性。

(七)提供多種查詢結果之不同顯示方式

為配合不同使用者的習慣，建議至少仍維持簡目及詳目二種查詢結果的顯示方式，或者更進一步同許多資料庫一樣，提供使用者自行訂定欲顯示的欄位項目。

(八)提供包括各種機關名稱形式之索引清單

依據查詢網的查詢統計顯示，各查詢欄位中，機關名稱的被使用率最高，占有四成的比例，故建議提供各種機關名稱形式的機關清單，包含機關全銜名稱、簡稱或通稱等，方便使用者瀏覽及直接選取做為指定機關的查詢，以減輕使用者的查詢負擔。

(九)簡化簡易查詢畫面

由於檔案對國內民眾是個陌生的名詞，為能降低使用者自行查詢的失敗率，建議查詢網預設的簡易查詢畫面應再儘量簡化，將相關功能整合在查詢過程中。依據尼爾森（Jakob Nielsen）研究結果顯示，使用者不喜歡網頁頁面的資訊量太多，當資訊量太多，使用者只會注意相關部分，忽略其他資訊。（註19）尤其當使用者受到網路搜尋引擎的使用影響下，網路使用者喜歡使用具親和力及簡易的

關鍵字查詢模式，因此使用者介面的設計應設法減輕使用者使用的門檻，提高查詢的成功率，避免於強調簡單的簡易查詢畫面上放置造成使用者困擾的功能選項或過多資訊，因此，使用者查詢介面之設計，除了使用上的親和性外，也須兼顧功能面。

(十)提供國家檔案目錄及機關檔案目錄的整合查詢

考慮使用者不清楚檔案有國家檔案及機關檔案之區分、所要查詢的檔案資料是屬何種性質的檔案，以及使用者關心的是資訊的內容及獲取性等前提下，建議提供一次性的整合性檢索，節省使用者的時間及擴大檢索範圍的完整性。即使全國檔案目錄查詢網僅定位為提供機關檔案目錄，為達到前述相同目的，建議也應提供可以一次查詢國家檔案目錄及機關檔案目錄的整合性查詢的功能選項，提供有需要的使用者使用。

二、檔案目錄及品質問題之改善

(一)以修法解決檔案目錄公布問題，取消目前全部檔案目錄公布欄位限縮之作法，以免影響使用者檔案資訊使用意願

為因應受訪者普遍反應檔案目錄公布欄位的限縮無法提供使用檔案目錄資訊的問題，建議應重新考慮檔案目錄公布欄位限縮作法的適切性。如全國檔案目錄查詢網的定位不僅是彙整公布機關檔案目錄，也在促進檔案的開放應用，站在資訊提供者的立場，目前檔案目錄公布欄位的限縮做法與資訊使用的意義並不符合，故為能發揮全國檔案目錄查詢網的資訊提供功能，並兼顧檔案目錄資訊內容不涉及侵害個人隱私問題，檔案目錄的控制應於檔案目錄彙送作業的上游端（各機關）即已確定相關規範，以減少檔案管理局於後續檢視及機關重新修正目錄內容的人力與時間。畢竟資訊內容是使用者判斷資訊價值高低的重要標準，維持有品質的資訊原是相當耗費人力的工作，為使所有資源的投入能相對產出有品質的檔案目錄，應檢討整個目錄產出及彙送公布的工作流程，將人力投注在有相對成果產出的工作項目上。

站在使用者角度，資訊內容的詳實係為重要的基本要件，如因考量個人隱私問題而將詳細的檔案內容隱藏起來，對資訊內容的辨識自然有不小的負面影響，並降低使用者使用查詢網的意願，因此受訪者反對目前僅顯示部分欄位內容的做法。由於問題的根源係在於個人隱私的標準界定，故如有檔案目錄內容不宜公布的標準，照理應可使機關所送交之未涉及不宜公開的檔案目錄內容全部公布，提供使用者詳實的資訊內容。對於不宜公布之檔案目錄內容標準，研究者認為檔案法第18條所明定之各機關得拒絕檔案應用申請的情形，包括國家機

密、犯罪資料、工商秘密、有關學識技能檢定及資格審查之資料、人事及薪資資料、依法令或契約有保密義務、為維護公共利益或第三人之正當權益者等資料內容，既然不提供應用申請，自然也是不宜公開的檔案目錄內容。

雖然檔案目錄的公布與應用是二項獨立的作業，但目錄的功能不僅是告知檔案實體的典藏位置，也在透過濃縮檔案原件的著錄內容，提供使用者判斷檔案原件資料是否為個人所需的資訊，因此目錄的著錄內容雖不等於檔案實體，但目錄的最高指導原則係在反映檔案實體的重要內容，發揮資訊指引的功能，因此目錄資訊可以揭示關鍵性的原件重要資訊。有鑑於此，研究者認為檔案目錄公布範圍的例外，除機密檔案外，一般性檔案內容也應考量其是否有資訊公開所產生的負面影響，如目前個人隱私問題。有關檔案目錄公布問題的探討，陳銘祥教授認為問題的癥結在於現行檔案法並未針對機關檔案目錄的公開，設有任何原則公開或例外不得公開的規定，以及檔案管理局是否有過濾、篩選中央、地方行政機關之檔案目錄的法定職權，且此問題的解決必須訴諸法律，非檔案管理局改變行政措施即能徹底解決問題。（註 20）對於陳教授之看法與建議，研究者深表贊同，因有關系統功能及使用者介面的設計係配合資料內容進行調整，且在技術上都不是問題，因此回歸修法以解決根源問題的做法，雖然無法在短時間內立即解決，卻是長遠發展必須考慮的議題。

(二)提供主題檢索

主題分析可讓使用者依不同的主題對已組織的資源加以檢索利用，是一種重要且普遍的檢索方式，因此受訪者所提出的增加分類號及主題項的查詢並非是新的要求。事實上，在大多數情形下，使用者往往要尋找特定主題的相關資料，而具有主題意義的分類號及主題係二個可以尋找相關主題資料的依據，故主題關鍵詞或描述語係學術資料庫的必備書目內容，且一筆書目紀錄往往提供多個主題相關詞。

如進一步探討主題在各種資訊的意義，主題的定義範圍具有相當的彈性空間，例如就檔案資訊而言，其具有群集的意義，亦即多個單件的檔案集合係在描述一個事件或活動，因此主題的定義可以包括人、事、時、地、物等用來呈現部分檔案內容的功用。如張淑惠對中研院近代史研究所檔案館參與開發建置 Web 檔案檢索系統的工作人員研究顯示，使用者希望能提供檔案主題分類和來源機關之檔案分類查詢途徑，以及提供瀏覽檔案間脈絡的功能，可見使用者關心的仍是檔案資訊之間的關係。（註21）

不過，由於主題項並非機關檔案目錄的必備著錄欄位，機關為節省建檔人力及時間，並不會著錄主題項，

臺灣大學圖書館學術電子資料庫

導致機關檔案目錄無法提供主題項的檢索。此外，檔號中的分類號雖是機關檔案目錄的必備著錄欄位，但由於分類號是各機關自行訂定，在不同機關以不同分類號代表同主題的情形下，分類號並無法提供跨機關的主題查詢，使得分類號的功能受到相當大的限制。

目前檔案管理局考量到各機關辦理秘書、總務、人事、主計、研考、資訊、法制、政風、公關等支援服務事項的輔助單位，其所產生的檔案性質及價值大抵相同，且多為定期保存，故為促進檔案保存年限判定之標準化及節省各機關編定共通性檔案保存年限區分表之時間與人力，已完成幾個類別的共通性檔案保存年限基準表。不過，由於各機關的業務性質差異，要訂定一個適用所有機關檔案之共同類表實屬不易，且共通性檔案保存年限區分表僅能統一部分檔案的分類號，故除非有共同的分類表提供分類號著錄的標準，否則機關檔案目錄的分類號並無法提供跨機關的主題檢索。

此外，機關檔案多半是不具有永久保存及利用價值的定期保存檔案，當檔案屆滿保存年限後，大多是可銷毀的檔案，故在檔案性質及數量的考量上，即使有一共同性的分類號或主題詞的標準，還須考量機關檔案是否值得投入大量人力於分類號及主題項的著錄。因此如果使用者將機關檔案目錄的定位及使用等同於國家檔案目錄之內容著錄方式，自然會發現二者的內容品質差距甚大，進而降低其對全國檔案目錄查詢網的使用滿意情形。此可以解釋為何使用過國家檔案資訊網的受訪者，會較滿意國家檔案資訊網，並將之做為全國檔案目錄查詢網的比較標準，而此等問題又回歸到前述對全國檔案目錄查詢網定位的討論問題。

(三)加強推廣教育工作

我國於91年起才開始正式建立的檔案管理制度，許多制度與規劃都是新的開始，故與檔案未曾接觸的一般民眾，自然是不了解檔案的意義與價值。如要將檔案與民眾之間的距離逐漸縮短，並進而擴展潛在的使用群，無論是全國檔案目錄查詢網或國家檔案資訊網等都須投入相當時間的推廣，才能見到成效。對此，研究者要強調的是，囿於國內檔案管理制度才剛起步，全國檔案目錄查詢網的使用率不高是可預期的，且即使系統有好的資訊及服務，也不代表其一定會有高的使用率，例如系統的能見度也是相當重要的影響因素，故行銷推廣的目的除了在提高能見度外，也希望透過良好的溝通互動，讓使用者能認同行銷者的理念，建立彼此良好的關係。只是在行銷推廣前，應先將基本的系統問題排除掉，減少影響使用率的可能因素，才能提高使用者的使用意願。

臺灣大學圖書館術期刊資料庫

(四)合作與資源共享

資訊科技的發展，使得網路的傳播具有其他傳統媒體所沒有的優勢，故在網站普遍成為最新的行銷工具後，各資源擁有者對與本身以外其他資源合作與共享的目標得以實現，同時在資源快速成長下，未能擴大本身的服務能力，合作已是當前必須採取的發展策略。以在圖書館具有的長期影響力的全球性非營利圖書館聯盟OCLC（Online Computer Library Center）為例，為了能提高圖書館館藏資訊的能見度，OCLC 與網路搜尋引擎合作，提出 Open Worldcat 計畫，讓網路使用者於利用檢索引擎查詢資料時，可透過搜尋引擎查到的資料，直接連結 WorldCat 資料庫，獲知更詳細的館藏資訊。同時為了提供更多資源，資訊蒐集者不應只是將眾多分散的資源建立清單提供個別連結而已，而是應朝整合式的檢索發展，減低使用者搜尋資訊的時間負擔，並為尋求長期的穩定發展，與其他檔案資源建立合作與交流關係，以有助於檔案事業的發展。

就上述有關全國檔案目錄查詢網的改善方案中（如圖 4），許多方案是互為影響的，且以問題的性質來衡量改進方案的優先順序，研究者認為，為能符合使用者的需求，最重要的議題在於須確定全國檔案目錄查詢網的定位及檔案目錄公布範圍之訂定，因為從受訪者對系統之使用意見可以發現，其不滿意之主要原因是不支持限制檔案目錄內容公布範圍的做法已嚴重影響查詢網原本應具有的資訊提供功能，進而降低受訪者繼續使用查詢網的意願，故訂定檔案目錄公布範圍係位於圖 4 最上方之第一序位，然此最核心的目錄內容及品質解決方案卻也是最困難及無法於短時間內完成的，至於系統功能及使用者介面之相關改善方案是較能於短時間內獲得改善之部分。換言之，當最基本的檔案內容獲得解決後，其次才配合系統定位的角色來配合調整目前的資訊架構及相關系統面的加強與改善，因為使用者介面或功能的問題，多半是因為使用者對系統功能的不了解，故此等問題，可以藉由相關的資訊專家提供技術上的解決建議，同時，如再配合對使用者的教育訓練，應更能在短期內獲得改善。最後，待上述問題得到解決後，可進一步往更符合使用者多元需求之服務品質規劃發展，並積極進行檔案行銷及定期進行使用者評估，以維持使用者一定水準之的使用滿意度。

另從本次個別訪談結果，研究者發現有相當部分的受訪者談話內容是研究者未曾預想到的，因此採用訪談方式比問卷調查方式更能協助研究者深入了解受訪者的使用經驗、意見及建議，不同於問卷調查方式容易讓受訪者受到研究者主觀認知的限制。由於全國檔案目錄查詢網的內容主題並不是一般使用者熟悉的主題，與同樣提供目錄資料的圖書

臺灣博碩士論文知識加值系統

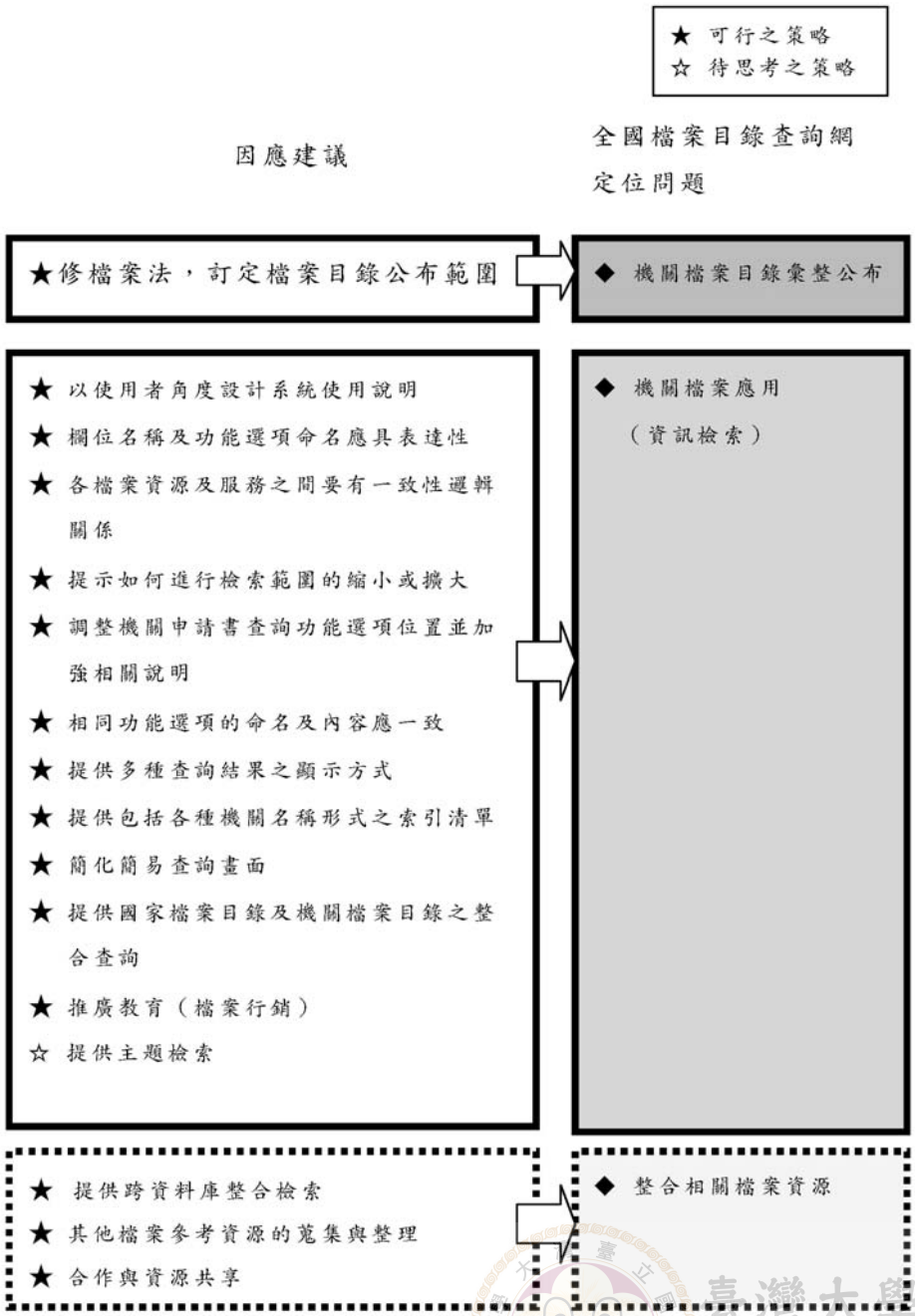


圖 4　全國檔案目錄查詢網評估建議

臺灣大學學術期刊資料庫

館服務比較，圖書館已在國內推廣有相當的時間，才有目前的發展成果，因此在目前尚屬檔案資訊的初期發展階段，檔案資訊使用率不高的情形非屬意料之外。由於系統的使用次數統計顯示系統的使用率並不高，為避免問卷調查的回覆數量偏低，無法達到量化統計的相當數量證據，以及本研究旨在了解使用者不滿意的地方及原因，故為蒐集及瞭解檔案資訊使用者的需求，研究認為以質的方式研究使用者的使用情形是有必要的。之後，待依據使用者意見進行評估及改善系統的使用情形後，即可採行使用者的線上問卷調查，了解更多使用者對系統的使用滿意度，或是配合線上使用者的訪問內容，以多種研究方法的共同使用，從不同切入點更真實呈現使用者的需求與意見。

由於國內檔案管理尚在發展初期階段，相關研究也不多，就檔案事業的未來發展，實有必要朝國內檔案使用者需求的研究發展。尤其全國檔案目錄查詢網的服務對象是全體民眾，相對能滿足各層面使用者需求的困難度也較高，而當許多領域的系統發展也開始朝個人化服務發展之際，反映的是使用者至上的服務觀念，因此面對使用者多元化的需求，唯有定期進行使用者評估研究，才能脫離系統導向的思考模式，讓系統更能貼近使用者的需求。

註釋

註 1：黃朝盟、余雅瑛，「以使用者為中心之電子化政府：「人事行政網」好用度評估」，中國行政第 74 期（民 93 年 4 月），頁 7。

註 2：David Bawden, User-Oriented Evaluation of Information Systems and Services, (England：Gower, 1990), p.5.

註 3：同上註。

註 4：F.C. Johnson, “Task Dimensions of User Evaluations of Information Retrieval Systems,” Information Research 8:4(July 2003), Rereieved November 18, 2005 from http://informationr.net/ir/804/paper157.htm

註 5：Han Ashton, “Development of the British Library’s OPAC 97：The Value of a User-Centered Approach,” Program 32(1)(January 1998), 1-24.

註 6：M. Monopoli and D. Nicholas, “A User Evaluation of Subject Based Information Gateways: Case Study ADAM,” Aslib Proceedings 53 (1) (January 2001), 39-52.

註 7：R. Ward and R. Scrivener, “The Development of NMAP： the UK's Gateway to High Quality Internet Resources in Nursing, Midwifery and Allied Health,” Health Informatics Journal 8(3)(September 2002), 122-126.

註 8：同註 1，頁 1-48。

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

註 9：Elaine Peterso and Vicky York, “User Evaluation of the Montana Natural Resource Information System (NRIS)：In-Depth Evaluation of Digital Collections Using Snowball Sampling and Interviews,” D-Lib Magazine 9:7/8(July/August 2003). Retrieved June 5, 2005 from http://www.dlib.org/dlib/july03/peterson/07peterson.html

註 10：P. Williams, D. Nicholas, P. Huntington, and F. McLean, “Surfing for Health: User Evaluation of a Health Information Website. Part Two: Fieldwork,” Health Information and Libraries Journal 19 (4) (December 2002), 214-225.

註 11：Linda L. Hill, Ron Dolin, James Frew, Randall B. Kemp, Mary Larsgaard, Daniel R. Montello, Mary-Anna Rae, and Jason Simpson, “User Evaluation：Summary of the Methodologies and Results for the Alexandria Digital Library, University of California at SantaBarbara,” http://www.asis.org/annual-97/alexia.html (accessed September 30, 2005).

註 12：張嘉彬，「台大電子圖書館與博物館--臺灣平埔族探源雛形系統」之評估研究，國立台灣大學圖書資訊學研究所碩士論文，民 87 年。

註 13：管倖生、汪加麗，「成功大學圖書館電子資源檢索介面使用性評估」，國立成功大學圖書館館刊第 9 期（民 91 年 4 月），頁 12-32。上網日期： 2005.4.29。網址 http://www.lib.ncku.edu.tw/journal/9th_Journal/P12.htm。

註 14：Michail Salampasis and Konstantinos I. Diamantaras, “Experimental User-Centered Evaluation of an Open Hypermedia System and Web Information Seeking Environments,” Journal of Digital Information 2:4(2002), http://jodi.tamu.edu/Articles/v02/i04/Salampasis/ (accessed November 18, 2005).

註 15：Malin Wester, “User Evaluation of a Word Prediction System,” 2003, http:// stp.ling.uu.se/atsd/thesis/arch/2003_wester.pdf (accessed June 6, 2005).

註 16：National Council on Archives and National Archives Network User Research Group. March 2002, “User Evaluation: Report of Findings” http://www.mla.gov.uk/documents/nanurg.doc (accessed May 17, 2005).

註 17：Library and Archives Canada. Evaluation for the Canadian Archival Information Network (CAIN), “Final Report,” March 2004, http://www.collectionscanada.ca/04/0419/docs/cain-03-2004_e.pdf (accessed July 27, 2005).

註 18：Christopher Ramsden, Shaheen Barkat and John Kelleher, “ Summative Evaluation of the Archives Hub,” 2003, http://www.archiveshub.ac.uk/tavistock2003.pdf (accessed July 27, 2005).

註 19：Jakob Nielsen, “Report From a 1994 Web Usability Study,” http://www.useit.com/papers/1994_web_usability_report.html (accessed January 17, 2006).

註 20：陳銘祥，「國家檔案開放應用與個人隱私權之研究」（民 92 年），頁 50，檔案管理局委託研究報告。

註 21：張淑惠，「我國歷史檔案館藏檢索系統在 Web 環境中建置之研究：以中研院近史所檔案館為例」，檔案季刊第 3 卷第 2 期（民 93 年 6 月），頁 68。

臺灣大學學術期刊資料庫