

# 行政院國家科學委員會專題研究計劃成果報告

## 人文學者資訊搜尋與使用行為之研究

### Research on Information Seeking and Use Behavior of Humanists

計劃編號：NSC 87-2415-H-002-048

執行期限：86年8月1日至88年1月31日

主持人：林珊如 博士

研究助理：李郁雅

國立臺灣大學圖書館學系所

#### 一、摘要

本計劃採取質化研究取向探索人文學者於其專業活動中資訊搜尋與使用的行為，企圖了解並描述人文學者的工作任務與目標；接觸資源的動機與行為特徵；促使人文學者利用特定文獻資源的情境；以及了解人文學者實際如何利用文獻資訊。最終目標乃希望協助建立本土化資訊行為之理論。本研究以深度訪談與非參與式觀察法搜集實證資料，並以紮根理論與個案分析的方法加以分析處理。研究結果顯示，各種工作任務促使人文學者產生不同的需求與資訊搜尋使用行為。本研究辨識出人文學者接觸資源的需求包括：形成問題意識、釐清、採集一手資料、搜集、組織、理解、驗證、詮釋、創造，與傳佈。接觸資源時的行為特徵包括有：瀏覽、檢索、閱讀、記錄、標示、比對、獲取、重製、交換訊息，與建立維持關係等。在資訊的利用方面，人文學者將資訊用於：指示、引介、確認、建構、告知、佐證、解釋，與啟發等用途。此外，人文學者所運用的資源相當多元，除了文獻資料之外，來自人際互動的資訊亦深受重視。

#### 關鍵詞：

人文學者、資訊需求、資訊搜尋、資訊使用、資訊行為理論、質性研究

#### Abstract:

This research explores the information seeking and use behavior of humanists using a qualitative approach. The study intends to understand and describe the tasks and goals of humanists' work, their intentions to interact with information, the characteristics of information seeking behavior, the context, and their uses of information. The ultimate goal is to help establish local information behavior theory. Deep interview, and non-participant observation were used to collect empirical data which was analyzed from the approaches of grounded theory and case study. The results show that a variety of tasks invoke different information-related behaviors, and other major categories are identified, which are intentions, information seeking behaviors, information resources, and uses. The "intention" to interact with information includes: to formulate, to clarify, to collect, to acquire, to organize, to understand, to verify,

to create, and to disseminate. The information seeking behaviors include: browsing, retrieving, reading, recording, marking, comparing, obtaining, reproducing, exchanging message, and establishing relationship. Within the various information resources, the channel of interpersonal network is important to humanists as well. The “uses” of information includes: directing, referring, confirming, verifying, constructing, informing, explaining, and enlightening.

### **Keywords:**

Humanists, Information needs, Information Seeking, Information Uses, Information Behavior Theory, Qualitative Research

## **二、研究背景與目的**

### *(一) 背景*

當各種文獻資料以電子形式發行的數量逐年不斷地增加，數位化文獻資料庫與資訊檢索系統已成為科學家與人文學者之工作要素(註1)。但直至今日，主要的重點多在將文獻轉變為數位化形式，以支援某個計劃，或者認定這類資源無論如何總是會有用。但是有關這些學者如何使用這類型文獻資源，這些資源如何融入其一般的工作環境，以及他們對這類資源的使用與使用情境如何影響電子文獻資源的設計等方面並未獲得應有的注意(註2)。

人文學者的資訊需求與搜尋行為有異於科學家，在許多文獻中已有記錄(註3)。Bates 等人以實證研究分析人文學者作為系統終端使用者的線上資訊檢索行為，其發現亦支持這個論點。她們在結論中指出，人文學者在從事線上查詢時，比其他領域的科學家使用更多的人名、地名、時間、及學科領域專用詞彙，與一般資訊檢索領域之文獻強調「主題查詢」迥異。因

此，資訊系統之設計必須考量人文學者資訊行為之特質(註4)。Belkin 等人(註5)，以多重式方法該研究藉由了解學者的任務及目標、使用各種資料型態時的行為，以及如何使用與利用已取得的資料完成任務與目標，而提出電子文本資料庫(electronic text database)之系統設計原則。

使用者為資訊系統的中心，許多系統的失敗在於未能將使用者的各種資訊行為納入設計之考量。在各界推動電子圖書館的趨勢中，為能了解電子文獻資源最佳之設計(包括資訊內容、結構、組織與檢索機制)，有系統地研究使用者資訊需求、搜尋與使用行為並探討以上各點在系統設計上之應用實為當務之急。國內圖書資訊學領域中，此一方面的研究仍十分缺乏，加以人文學者本身及其所涉及之文獻均具有當地政治文化之特徵，故極需本土化之研究。

### *(二) 目的*

本研究的目的在了解國內人文學者如何使用各類文獻資源或資訊，以及為什麼使用，所使用之文獻特徵為何，以期建立本土化資訊行為理論。本計劃企圖達成以下目標：

1. 了解學者知識生產活動中的整體目標與工作任務；
2. 了解並描述這些學者接觸文獻時的行為特徵與動機；
3. 了解促使他們使用特定文獻資料型態及種類，或使用文獻中特定部份之情境狀況；
4. 了解學者實際如何利用文獻資訊。

## **三、研究方法**

傳統上量化取向的資訊需求調查實為資訊服務之調查，且無法捕捉資訊搜尋與使用上的個人經驗(註6)。著名的資訊行為理論學者 Dewin(註7)與 Kuhlthau(註8)等

人強調，資訊搜尋與使用行為是一歷程性 (process-oriented) 的活動，此意義建構的歷程是十分個人化，並與所在之情境緊密關連。本計畫主要目的在了解研究對象的任務與目標，以及各種特定資訊行為、動機與特定文獻特徵之關係，故特別適合採用考量情境因素並著重個人化歷程描述性資料的質化研究(註9)。

本計畫以非參與式觀察法，及深度訪談 (deep interview) 配合關鍵事件回述技巧 (critical incident technique) 為資料搜集的方式。本研究共訪問了十二位人文學家，包含前測兩位，其研究主題涵蓋了：人類學、考古學、歷史學、社會史研究、藝術史研究、語言學等。

訪談時首先請受訪者描述其專業領域從事的工作、主要的任務目標，其次引導學者針對個別任務以其印象最深刻的經驗為例，一步步詳細描述其進行過程，並探問在此過程中接觸的資源、管道及其使用。

為辨識在特定目標或情境下的某種資訊行為，採取非參與式觀察。訪談員請受訪者示範他們如何使用某一特定文獻，並詳述使用原文的方式，包括：如何分析內文，哪一部份被挑選出來作為分析的考量，為什麼選取這部份內文等等，以重新建構他們使用某一特定文獻原文的過程。

以上資料根據紮根理論 (grounded theory) (註10) 以內容分析 (text analysis) 及個案分析 (content analysis) 進行資料分析。首先由資料中辨識出顯著的面向。並根據面向問彼此之關連或對學者之重要性建立類別架構。其次描述並區分學者接觸文獻之行為，探討這些行為與行為背後目標動機之關連，以及各行為間之關連。

#### 四、研究結果與討論

本研究辨識出人文學者之資訊搜尋與

使用行為包括了以下主要面向：工作任務與目標、接觸資源的動機與行為、接觸的資源類型，及資源的用途。各面向所包含之類型說明於下：

##### (一) 人文學者的工作任務與目標：

過去傳統的使用者研究偏重於調查使用的資料類型與管道，忽略了工作任務在資訊需求的情境中扮演極重要的角色，各種不同的工作任務構成各種情境而衍生各種接觸資源的動機。

本研究辨識出人文學者主要的工作任務有：從事學術研究與發表、教學及指導學生、為政府單位提供智庫服務，與學術知識的通俗化與推廣。

##### (二) 人文學者接觸資源時的動機：

過去有些對人文學者的研究認為人文學家從事研究時經常是憑著靈感與直覺行事(註11)，然而本研究辨識出在各類工作任務所構成的情境形成了人文學者接觸資訊的各種動機。這些動機包括：形成問題意識、釐清、採集一手資料、搜集、組織、理解、驗證、詮釋、創造，與傳佈。人文學者為了達成以上目標或回應這些動機便產生各種資訊行為。

##### (三) 人文學者接觸資源時的行為特徵：

從實證資料中，我們發現人文學者接觸資源時經常出現的行為類型有以下數種：瀏覽、檢索、閱讀、記錄、標示、比對、獲取、重製、交換訊息、建立維持關係等。

其中透過各種方式持續而廣泛地搜集各類可能相關的資料是人文學者普遍的習慣。過去研究指出，「思考」、「批評」與「比較」是人文學者工作的重心(註12)，本研究亦支持這項看法。此外，Stone、Bogue & Allen 等學者曾指出人文學者的研究不同於科學家的團隊合作，具有單獨研

究的特性(註13註14),然而本研究發現「訊息交換」與「關係建立維持」兩類型行為,此顯示非正式人際網路及跨學科互動與合作對人文學者所從事的專業工作而言是極重要的活動。

#### (四)人文學者使用文獻資料型態及種類:

如同過去研究的理解,人文學者所運用的資料類型相當廣泛多元(註15)。根據本研究的實證資料,人文學者所利用的資源類型依媒體的型式區分共有人際資源與非人際資源兩類。人際資源方面包括有:相同研究領域的同儕、相關文獻的作者、其他領域的專家學者、學生、圖書館員、鄉土人士、耆老、地方士紳、地方頭人、研究對象或族群後裔。

非人際資源方面,可區分為原件與原件表徵(representation)兩大類。原件可再細分為未出版資料與出版資料。未出版資料如:田野資料、契字、土地台帳、地政資料、戶籍資料、族譜資料、清朝及日據時代以來政府的檔案文書(古文書)、民俗器物,與前人的筆記,此類型資料被用於解決特定的研究問題。出版資料如:期刊、雜誌、研究通訊、報紙報導、文學作品、地方誌,與官方的調查報告等。資料中人文學者利用的原件表徵包括:專題性目錄、期刊目次、耆老名冊、同儕研究者的收藏與教學書單、自行製作的書目記錄、資料卡、書店書訊,及原件的再製品與圖像資料。其中目錄與書訊深受重視,主要的用途是用於掌握相關或最新的研究發展。

#### (五) 人文學者實際如何利用文獻:

過去的研究並未探討人文學者在接觸資源之後,是如何加以利用,以及各類資源對人文學者的用途。本研究辨識在實際情境之下,各類資訊對人文學者的工作任

務而言具有:指示、引介、確認、建構、告知、佐證、解釋、啟發等用途。MacMuihn & Taylor(註16)曾經提出一類別架構,認為資訊可對人們具有如下的用途:啟發(enlightenment);了解特定的問題(problem understanding);工具性用途,如指示應該做什麼與如何做(instrumental);提供事實性資料(factual);協助某項訊息之認證(confirmational);預示未來的可能性(projective);激發人們的動機(motivational);滿足人際面與政治面的需求(personal or political)。本研究結果除了支持他們的看法之外,並辨識出「引介」、「建構」、「解釋」等三種新的用途類別。

#### 五、成果自評

本研究了解學者知識生產活動中的整體目標與工作任務,並描述人文學者接觸文獻時的行為特徵與動機、特定文獻資料型態及種類、實際上文獻資訊的利用,與特定的使用情境。本研究結果將在學術期刊上發表。

---

#### 參考文獻

- 註1: R. Blazek, The Humanities: A Selective guide to information sources (Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1994): 7.
- 註2: N. J. Belkin, "Design Principles for Electronic Textual Resources: Investigating Users and Uses of Scholarly Information." In 資訊檢索專題研討會—使用者導向的互動設計 (台北市: 中華民國計算機語言學學會, 民國 83): (總) 27-44.
- 註3: S. Stone, "Humanities Scholars: Information Needs and Uses." Journal of Documentation 38 (1982): 292-313.

- 
- 註4 : M. J. Bates, D. N. Wilde and S. Siegfried, "An Analysis of Search Terminology Used by Humanities Scholars: the Getty Online Searching Project Report number 1." Library Quarterly 63 (1993): 1-39.
- 註5 : Nicholas J. Belkin, P. G. Marhetti, and C. Cool, "Braque: Design of an Interface to Support User Interaction in Information Retrieval." Information Processing & Management 29(1993): 325-344.
- 註6 : Nicholas J. Belkin, and A. Vickery, "Precursors to Information-seeking Behavior: 'information need' " In Interaction in Information Systems: a Review of Research from Document Retrieval to Knowledge-based Systems (Cambridge: British Library Board, 1985): 6-18.
- 註7 : Brenda Dervin , "From the Mind's eye of the User: The Sense-making Qualitative-quantitative Methodology" In Qualitative Research in Information Management ed. Jack D. Glazier & Ronald R. Powell (Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1992): 61-84.
- 註8 : C. C. Kuhlthau, Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services (Norwood, NJ: Ablex, 1993).
- 註9 : M.Q. Patton, Qualitative Evaluation and Research Methods (NY: Sage, 1990).
- 註10 : Anselm Strass and Juliet Corbin, Grounded Theory Procedures and Techniques (NY: Sage, 1990).
- 註11 : 鄭麗敏。「人文學者搜尋資訊行為的探究」, 教育資料與圖書館學, 第29卷(1992): 400。
- 註12 : S. Lehmann and Patricia Renfro, "Humanists and Electronic Information Services: Acceptance and Resistance," College Research Libraries 52(1991): 410.
- 註13 : 同註 3 , p.239.
- 註14 : A. G. Bogue and G. Allen. "The Historian and Social Science Data Archives in the United States," Library Trends 25(1977): 850. 在鄭麗敏, 「人文學者搜尋資訊行為的探究」。 教育資料與圖書館學 29(1992): 388-410。
- 註15 : 同註 12 , 頁 359-399。
- 註16 : S. E. MacMullin and R. S. Taylor (1984) "Problem Dimensions and Information Traits," The Information Society 3(1984): 91-111.