

人文學者搜尋資訊行爲的探究

鄭麗敏

Information-Seeking Behavior of the Humanists

Li-min Cheng

*Graduate Institute of Educational Media & Library Sciences
Tamkang University
Taipei, Taiwan, R.O.C.*

Abstract

Information-seeking behavior is one of the important themes of users studies. The humanists' information-seeking behavior is quite different from those of scientists or social scientists mainly because they work alone, are concerned with those human achievements which make up our cultural heritage, and rarely do their research work under the pressure of time.

Books are the material the humanists use most often, whatever the published year or language, therefore they are very much dependent on the collections of the library. The way they seek information is first searching the reference bibliographies listed in the books or journal articles, or simply browsing in the library. Because the databases of the humanities are quite few, and the years of coverage are not enough, the humanists do not regard the information retrieval system as being useful.

Realizing the information-seeking behavior of the humanists, the librarians have to make some adjustments in acquisition allocation and user services. Librarians in Taiwan should do more extensive users studies so that they might provide more suitable services and collections to different users.

國內圖書館的低使用率及功能不能發揮，長久以來一直是有心的圖書館員及圖書館教育專家所共同關心與憂心的問題，處於資訊與使用者之間，我們老是重複的問著：為什麼費盡苦心經營的知識寶庫卻乏人問津？

我們常以直覺來推測各種原因，包括：使用者不了解圖書館，教育制度，教學方法，聯考制度，主事者不重視圖書館等，之後就束手無策了。而對使用者的不了解更加重了這種無力感。

利用圖書館主要的關鍵在於使用者對資訊的需要及使用者對圖書館資訊的依賴程度。因之，要了解圖書館的低使用率必先了解使用者。國內圖書館學研究相關文獻中有關資訊需要及使用者研究的並不多見，而歐美對於資訊需要及使用資訊行爲方面的研究，已有四十年以上的歷史(註一)。但是早期有關資訊需要及資訊使用的研究多著重在科技方面，到1971年開始有研究社會科學家資訊需要及利用行爲的文獻(註二)，而人文學這一類的使用者則遲至1975年才受到注意(註三)。

由這些研究資訊需要及使用資訊行爲的文獻來看，人文學者一向是大眾所忽視的一群，中外皆然。爲了了解資訊需要與資訊利用的關係及人文學者使用資訊的行爲有何特性，以期針對其需要提供更適切的服務，擬就有關資訊需要及人文學者搜尋資訊的行爲(information seeking behavior)之文獻加以研究，或可解決當前的部分困惑，並提供一值得討論的議題。

一、資訊搜尋行爲的形成

圖書館的主要宗旨既是服務，那麼無論那一類型圖書館，對於其服務的對象—使用者(users)就應該多加注意(註四)。ARIST從1966年出版第一冊到1990年止，以資訊需要與利用爲主題的探討文獻共達十一次之多(註五)，無論從各種探討使用者的文獻來看或是由學者的觀察(註六)，不只圖書館員對研究資訊搜尋行爲感興趣，資訊科學家、傳播科學家、社會學家、心理學家也對之感興趣。

圖書館無疑的是世界上最巨型的資料蒐集處所，但使用者對圖書館的利用不如館員所預期亦是普遍存在的現象，如何尋求兩者的交集，也一直是館員所十分關切並努力以赴的目標。到底誰是圖書館的使用者？使用者如何搜尋資訊？如何利用資訊？利用資訊的目的何在？都是有心的研究者所欲一探究竟的主題(註七)。

要了解使用者資訊搜尋的行爲，首先要了解使用者所欲掌握的資訊到底是什麼？有關對於資訊的定義不夠清楚這個問題，一再被許多學者提出，他們認爲這對於使用者研究的影響極大(註八)。因此，每一個有志於使用者研究的學者均試圖對資訊作一定義的釐清，如：

在使用者研究的範疇，資訊可當做是一種實體(如：圖書、期刊)、一種訊息傳遞的傳播管道(如：交談、書面資訊)、一種確實的數據(註九)。

資訊是能夠以任何形式，藉由正式或非正式的方式來傳播的所有知識、概念、事實、數據和具想像力的作品(註十)。

資訊是用來減低不確定性(uncertainty)的任何刺激(註十一)。

資訊敘述真相，它減低人們所感到的不確定性，並允許人們藉此可應付得更好(註十二)。

而資訊需要的感覺又是如何產生的呢？

當一個人意識到自己的知識有了某些問題，想要解決這些異常的現象時(註十三)。

當一個人發覺需要一些知識來處理其認為適於解決的情況時(註十四)。

當意識到所擁有的知識不足以應付處理某些問題的需要時(註十五)。

當個人欲符合其在社會生活中的角色時(註十六)。

當知識不足以應付原有知識的無效、不確定性或衝突的情況時(註十七)。

當個人認知結構不適合某種任務，而產生概念的不協調時(註十八)。

德爾(R. L. Derr)在〈資訊需要的概念分析〉一文指出要具備三個條件才談得上確實是有資訊需要：(一)知道資訊的目的；(二)所擬使用的資訊確能達到目的；(三)經過事實或價值的判斷後已確定上述二項條件可成立。因之要合法且有真正的資訊目的及所要的資訊可達到資訊目的，如此才能說是有資訊需要(註十九)。

但是有了資訊需要並不代表就會產生資訊搜尋的行為，克瑞克拉斯(J. Krikelas)把資訊需要分成立即需要及延緩需要兩種。前者會有所行動而後者則潛伏不動。當要滿足立即需要時，才會有資訊搜尋行為產生，否則只有資訊蒐集的行為(information gathering)(註二十)。

當一個人欲確認一訊息以滿足其感受到的需要時，所從事的任何活動就是資訊搜尋行為(註二一)。而資訊搜尋的行為又是如何產生的？

資訊搜尋行為源於使用者意識到對某種需要的認知，使用者可能依賴正式的系統，如：圖書館、線上服務等，或依賴一個不是以資訊為其主要功能卻扮演提供資訊角色的系統(如：不動產或汽車代理商)，甚至向其他的人詢問有關資訊(註二二)。

克瑞克拉斯認為資訊搜尋行為產生的步驟是：(一)藉由平時已蒐集或接收的資訊，因事件或環境因素產生即刻的需要；(二)經由外在(文獻或個人直接

接觸)或內在(觀察或記憶)來尋求解答(註二三)。依其所定出的模式，資訊搜尋行爲會因個人或情況的不同而有所變化。這是研究使用者行爲時所不容忽視的。德溫(B. Dervin)及尼藍(M. Nilan)認為克瑞克拉斯的模式缺少使用者的介入(註二四)。瓦勒(J. Varlejs)亦認為克瑞克拉斯的模式中，在產生需要的情況下，應再加上認知的這個要素，而在外在資源之前應加上互動模式(interaction mode)，其實就是應該加上德溫所稱的意識形成的階段(sense making)(註二五)。

如此說來，探討使用者資訊搜尋行爲時，不只要了解其平時所呈現的外在行爲，更重要的是要深入其情境了解其需求，對於資訊的研究更不應該將之脫離於使用者之外。德溫所強調在每一個使用者的個別情況及利用資訊的行爲之間所產生的隔閡(註二六)，就是探討資訊需要所要深入了解的，而圖書館員要做的也就是能搭起這兩個階段之間的橋樑。

二、影響人文學者利用資訊行爲的因素

據伯斯力(W. J. Paisley)研究指出，若不了解科技學家的工作是處在什麼環境下，而要來解釋其資訊需要及資訊利用或要改進資訊傳遞的服務是不可能的。事實上在科技學家工作的每一方面都會接觸到下面的系統且受其影響：

- (一)文化系統；
- (二)政治系統；
- (三)會員群；
- (四)諮詢群；
- (五)無形的學院(invisible college)；
- (六)正式的組織；
- (七)工作小組；
- (八)本人的才智及創造力；
- (九)合法的立法系統；
- (十)正式的資訊系統：圖書館、技術資訊中心等(註二七)。

林(N. Lin)及葛威(W. D. Garvey)則指出影響科技學者資訊需要的因素有三：(一)工作的類型；(二)工作的領域；(三)知道有可供利用的設備及資料(註二八)。人文學者的工作環境及研究領域均迥異於科技研究者，可能影響

到人文學者資訊利用行為的到底有那些變數？這是在研究人文學者資訊搜尋行為之前所必須要了解的。

影響資訊利用行為的變數，依照米克(C. K. Mick)、林賽(G. N. Lindsey)及卡拉漢(D. Callahan)所言有下列數種：

(一)個人屬性：包括人口學、所受訓練及專業背景、組織的角色與功能、對工作及專業的態度、對資訊價值的概念；

(二)工作環境屬性：包括組織的人口學、工作小組、傳播網路；

(三)任務屬性：包括基本的或應用、任務的擴展性、過時資訊需要的比例、計劃的進行階段、任務完成滿意狀況(註二九)。

對人文學整個領域來看，影響人文學者資訊利用行為的，在個人屬性方面應就個別的特別情況來了解，較難以概括性的論點來涵蓋每一個體的行為，本文不予探討。若就工作環境及任務屬性兩方面影響來看，有下列幾項：

(一)人文學研究的特性

人文學包括：宗教、哲學、藝術、音樂、文學、語言學、歷史(註三十)。但是有時候歷史會被納入社會科學的範疇(註三一)。也有人把人類學、考古學、地理等均納入人文學(註三二)。人文學者布查(J. E. Burchard)則認為人文學家應包括哲學家、歷史學家、評論家及語言學家(註三三)。

科學家研究自然宇宙，而人文學者則是探討人類成就中形成文化遺產的部分(註三四)。人文學主要是探討人的創作天賦，人文學者研究的主要對象就是所有創作出來的作品本身，且不拘其是文學、哲學、宗教作品的形式或是藝術品、樂曲的形式(註三五)。

由於人文學的內容沒有時間及語言的界限(註三六)，布查才會說早期的文獻對人文學者而言比較重要(註三七)，因此多數的人文學者寧可要回溯資料不要知道進行中的研究(註三八)。由此看來，人文學的範疇可說是只要和人類有關的事項均可涵蓋在內。這種廣大的研究領域則直接影響到其對於資訊的需要迥異於科學家。

布查提到，「我們需要時間來思考所發現的資訊，需要更多的時間來思考如何解釋它。」(註三九)一位常使用RLIN系統的哲學家說：思考就是我的工作重心(註四十)，可說道出了人文學者研究的最大特徵。批評及分析，包括個人的觀察及意見就是人文學最重要的部分(註四一)。事實上寇克(C.

Corkill)及棉恩(M. Mann)的研究調查指出人文學研究的方法有三種：時代的、批評及比較、沈思(註四二)。

和科技人員研究的情況有極大差異的是，人文學者很少像科學家或工程人員在時間的壓力下工作(註四三)。這一特性其實和人文學研究的特性有很大的關連。布格(A. G. Bogue)就曾說，歷史研究是典型的孤單的探勘者(註四四)。人文學者單獨的研究的特性(註四五)也是和科技人員以數人合作研究(註四六)的特性較不相同之處。經過與11位人文學者訪談研究，韋伯力(S. E. Wiberley)及瓊斯(W. J. Jones)發現其172種著作中，只有八種有合著者(註四七)，充分印證了人文學者單獨研究的特性。

(二)人文學者需要瀏覽文獻

人文學者非常依賴瀏覽，把它當成是學術的、常有意外收獲的一種方法(註四八)。瀏覽的價值不只是針對排在書架上的這些書，特別是每一本書可讓人文學者逐頁逐章的翻閱瀏覽，均足以使其在翻閱過程中產生微妙的影響(註四九)。人文學者也就是在瀏覽、閱讀及沈思中形成其特有的思想。人文學者通常沒有研究助理或秘書來協助他們，但是即使有了助理或秘書也不會信任他們(註五十)，可能就是因為人文學者需要自己瀏覽文獻的原因吧！

(三)整個大環境的影響

在科技時代的人文學者不被重視，從國家對於研究經費的分配必可看出端倪，由於經費不充裕，影響到人文學者可用資源的短缺及不便。更由於對人文學者的關注總是落在科技及社會科學之後(註五一)，影響到提供的服務常無法滿足其需求。這種迫於環境而對資訊搜尋行為所造成的影響是圖書館員所應重視的。事實上，伯力斯所提到影響科技學家的因素，如：文化、政治等，亦同樣會影響到人文學者。

三、人文學者與圖書館

人文學者所需資料的內容既是那麼廣泛，且涵蓋年代又那麼久遠，其勢必要仰賴圖書館的館藏，人文學者如何利用圖書館？其和圖書館的又是如何

呢？

(一)人文學者對圖書館的看法

圖書館對人文學者而言就是他的實驗室(註五二)，人文學者所持續大力要求的學術圖書館，其實就是最昂貴的實驗室(註五三)，也因此圖書館對於人文學者的重要性甚過於科技研究人員及社會科學家。人文學者理當成爲圖書館最需要了解的使用者，而圖書館的館藏及服務也必然要盡量符合人文學者的需要。

根據威爾遜(K. B. Wilson)及尤斯提斯(J. D. Eustis)的調查，人文學者均肯定圖書館與其學術研究關係密切，且97%的回覆者均表示一個具備充分館藏的圖書館對於其順利進行研究十分重要(註五四)。韋伯力及瓊斯也指出人文學者研究時仍依賴圖書館的館藏(註五五)。有關人文學者所引用文獻來源的調查亦顯示主要來自圖書館，占其研究論文所參考文獻的58.5%，遠超過科學家(21.9%)及社會科學家(21.4%)(註五六)。由此可判斷人文學者比科學家及社會學家更需要圖書館的資訊。

然而美國猶他州大學人文學院教師對圖書館資訊搜尋行爲的調查顯示，沒有用過圖書館的占回覆人數的2.8%(註五七)；一項對臺大文學院教師的調查顯示未利用其本校圖書館的亦占4.7%(註五八)。了解那些不利用圖書館的原因，應有助改進圖書館的服務。

由於人文學研究所需的許多資料都是既舊又稀有的，因此沒有一所圖書館可以提供這許多資料(註五九)。人文學者絕不可能單憑一所圖書館的館藏就會滿足(註六十)，尤其研究的主題越特別，圖書館就越不能令人文學者滿意(註六一)。也因爲人文學者對於資訊廣泛的需求，圖書館對於資源共享的種種努力及措施，如：聯合目錄的編製，館際互借的利用，對人文學者而言也就格外重要與珍貴。

(二)人文學者與館際互借

館藏的不足，迫使人文學者透過館際互借及旅行方式來蒐集資訊；也由於人文學者對於研究主題的堅定不移，不因其單位館藏的是否充實而改變，因此十分的依賴館際互借。威爾遜及尤斯提斯的調查顯示有78%的回覆者表示常使用館際互借(註六二)。

但在國內的一項調查顯示，當在本校的圖書館找不到所要的資料時，文學院的教師表示自己去買，想辦法到校外找，問其他老師或同事的分別占76.6%、73.4%、44.4%。會用館際互借的只有14.5%。未利用館際互借的原因以直接到校外找的最多(45.3%)，其它依序爲：不知道有這項服務(44.3%)，時效太慢(33%)，手續麻煩(22.6%)等(註六三)。這種和國外調查互異的現象值得去深入了解問題所在。

依人文學者對於文獻的需求範圍的廣泛程度來看，館際互借應是一項對其蒐集文獻有極大幫助的服務(註六四)。但是事實上在利用館際互借服務時，其手續麻煩及回覆速度太慢，均足以使之轉求其它的方式(註六五)。不過，如果有爲數不少的人表示不知道有該項服務時，就無法合理的推論出館際互借對人文學者有絕對的重要性及必要性了。

(三)人文學者是否需要圖書館員協助

圖書館館員的服務功能旨在協助讀者蒐集資料，但使用者碰到蒐集資料的問題時是否會來請館員協助呢？據國內的調查，臺大文學院教師在蒐集資料時會尋求館員協助的占54.8%，不去找館員原因在：自己有能力(69.1%)，不相信館員有能力(25%)，不知道可請館員協助(20%)，館員的態度不好(10%)(註六六)。

很少問或不問參考館員，並不是不信任參考館員的能力，因爲歷史學家就十分依賴手稿及檔案或特藏部門的館員(註六七)。而手稿及檔案、特藏部門的館員所以會受到人文學者的倚重，主要原因在其對專科學識的背景，對館藏熟悉的程度及其是否能掌握到人文學者真正所需的資訊，以符合其需求，更重要的是其服務態度(註六八)。

事實上在各種資訊來源中，館員常常是被使用者列在最後(註六九)；一項對人文學院教師的調查也顯示，無論爲了研究或爲了保持進步，館員也都是最後被想到的獲取資訊的來源(註七十)。

四、人文學者如何使用正式傳播管道

所謂正式的傳播管道(formal channel communication)係指圖書館及

其所蒐藏之正式出版或發行的資料，如：圖書、期刊等，或資訊檢索系統。人文學者如何利用這些資訊來源？如何獲得這些資訊來源？及如何蒐集這些資訊？其目的為何？這些都是研究資訊搜尋行為所必須深入了解的。

(一) 使用資訊的來源

1. 專書多於期刊

欲了解人文學者對不同類型資料的偏好，可由三種研究得知其結果：一是直接調查人文學者的偏好，一是利用文獻的分析，一是館際互借的統計分析。由已發表的研究結果，均指向人文學者使用書籍遠超過期刊的現象(註七一)。

由對於歷史學者所做的調查發現，其利用資料的型式依序為：圖書、期刊、手稿、報紙、縮影資料、博碩士論文、政府報告等(註七二)。國內對文學院教師所做的調查顯示，其時常使用圖書的比率高達90%，而使用學術期刊則為71.5%(註七三)。

從人文學的引用文獻研究也可看出書籍是最常被引用的來源(註七四)。布勞德斯(R. N. Broadus)的調查顯示，在NHC(National Humanities Center)的館際互借申請案中，參與計畫的38位人文學者，申請專書的占63.5%；期刊占34.9%(註七五)。

對於有關英國文學期刊之參考書目所做分析發現，引用專書的占74%，期刊僅占19.9%，遠低於其它學科(註七六)；對美國文學參考書目所做的分析也顯示，其中引用圖書的占64%，遠高於物理(7%)，化學(5.63%)，亦高於社會科學(53.7%及61.46%)(註七七)；引用期刊占23%(註七八)，遠低於物理(92.2%)、化學(92.1%)(註七九)。

狄波(L. Debout)、大衛(D. Davis)及歐雷敕(D. Oehlerts)將研究有關美國文學、哲學、音樂等各學科所引用的文獻分析結果列表比較：

引用圖書比率：美國文學49.9%、演說47.9%、哲學54.8%、音樂69.5%、藝術71.4%；

引用期刊比率：美國文學34.7%、演說45.7%、哲學28.5%、音樂25.3%、藝術28.6%(註八十)。

歷史研究由於除了書籍外，尚須參考手稿，因此專書的引用一般略低於其它的人文學科，如：美國歷史45.6%、英國歷史34.1%，因其均引用了

約10%的手稿(註八一)。

這種種的調查結果均印證了「人文學研究的基本工具就是書」這句話(註八二)，也可歸納出二種結果：(1)對人文學者而言書比期刊更重要；(2)人文學者對期刊的依賴程度不似科學家及社會科學家。

2. 使用第一手資料遠超過第二手資料

由於人文學者需要瀏覽，需要廣泛的資料，需要看原件資料等特性，引發了有關人文學的第二手資料服務，如：書目、索引、摘要、資料庫等問題(註八三)。

韋伯力利用段落分析(paragraph analysis)人文學的研究論文，指出人文學者利用第一手資料與第二手資料的比率是65：35(註八四)。利用訪談的研究亦指出受訪的人文學者需要第一手資料甚於第二手資料(註八五)。

若由人文學研究的特性來看，不難了解人文學的探討往往需要利用到大量的手稿或其它未出版的文獻，如：小冊子、檔案等，所以較常利用第一手資料是理所當然的。然而人文學者不太利用第二手資料尚有其它的原因，如：書目、索引等回溯的年限不夠久遠，主題分析或詞彙控制不合人文學者的需求等(註八六)。在歷史學者心目中，摘要索引和僅有著者／書名的索引比較仍未得到較多的滿意(註八七)。

3. 所使用的資料年限久遠

由人文學者申請館際互借的案件統計出，出版年在八年以內的只占34.9%，而所借的書籍年代可溯至17世紀(註八八)。

對英國文學文獻之參考書目分析，發現出版年在10年以內的占28.7%，遠低於物理(88.2%)、化學(71.3%)、社會學(70.2%)，而以其引用的圖書出版年來看，可追溯至17世紀(註八九)。

有關美國文學文獻的引用書目研究亦顯示，約有7.2%所引用的文獻其出版年已超過100年(註九十)；引用的文獻出版年在五年內的只有14%，遠低於物理(60.47%)、化學(46.76%)(註九一)；引用的文獻出版年在10年內的只占29.4%，遠低於社會科學(約70%)(註九二)。

狄波、大衛及歐雷救將過去數篇各學科的引用文獻研究的論文所得的結果予以表列，所引用的圖書出版年在10年以內的：美國文學24%、演講法15.8%、哲學14.3%、音樂19.5%(註九三)。

在人文學研究所使用的資訊年限遠超過科學及社會科學研究，但同在人文學領域中又以歷史所用的資料年限最久遠，其參考文獻出版年限在10年以內的只占13.8%-22.8%(註九四)。

這些研究分析均足以說明大多數的人文學研究均有很強烈的歷史面向，舊書對人文學而言和新書一樣重要(註九五)。使用率低(註九六)及年代久遠(註九七)均不能做為評斷是否淘汰或移至低使用儲藏區的理由，否則不但會使人文學的資料自圖書館中消之於無形，更會增加人文學者使用資料的不便。

4. 需要使用外國語文資料

語文能力對人文學者而言很重要(註九八)，尤其進行跨國或跨區域的研究時，若不了解該國或該區的語文，則無從深入了解資訊真正的內涵。英國的一項館際互借統計分析，人文學者的申請案英文以外的其它外國語文占17%，高居所有學科之冠(註九九)。若由使用線上檢索的統計來看，亦顯示人文學者所需外語資料的比率84.2%居所有學科之冠(註一〇〇)。

(二) 查尋資訊的途徑

狄波、大衛及歐雷敕在1975年先依據各種研究對人文學者查尋資訊的途徑，推測可能依序為：索引、別人的推薦、碰機會(註一〇一)。事實上由對猶他州大學人文學院教師所做調查顯示，找參考文獻的途徑依序為：正文後的參考書目(63.1%)；主題目錄(19.8%)；專題書目、索引(18.4%)、瀏覽(17.8%)(註一〇二)。

國內對臺大文學院教師調查則顯示依序為：正文後的參考書目、圖書館館藏目錄、專門書目、到書架瀏覽、索引與摘要、書評等(註一〇三)。蓋斯特(S. S. Guest)調查人文學院教師為了研究獲取資訊的途徑依序為：書／期刊後的參考書目、書評、與同事交談、會議、專科書目、圖書館目錄、摘要／索引等，但若為了保持進步，則書評躍為第一(註一〇四)。

這些調查均顯示正文後的參考書目是蒐集文獻的主要方法，和館員所認為蒐集資料時最重要的是索引、摘要、書目等的想法顯然相左。事實上這和人文學科的第二手資料不完備及不適用亦可能有所關連，不過是否也表示引用文獻索引是較能符合人文學者的一種參考工具呢？



(三) 搜尋資訊的目的

國內一項對臺大文學院教師搜尋資訊的目的的調查，在四種目的之中，回覆者表示時常用做研究及發表論文／研究報告之需的占最多，保持不落伍的次之，爲了教學目的占最少(註一〇五)。

在對462位大學教師的線上檢索的調查則發現，人文學教師利用線上檢索的目的，以寫書或文章占59.1%爲最高(社會科學32.7%；科學17.3%)；至於爲了研究僅占9.1%低於科學(55.8%)及社會科學(29.9%)(註一〇六)。

由於人文學研究的特性，人文學者對於新知的需求不似科學家那麼迫切(註一〇七)，許多爲科學所提供的新知服務，如：Current Contents、Current及SDI，人文學者就較無強烈需求。有關人文學方面的摘要期刊雖然很少，但人文學者在利用摘要期刊時多做爲新知的來源(註一〇八)。

不管是那一學科的學者，其搜尋資訊的目的與其需要的情況有絕對的關係，當需要的情況不同，搜尋資訊的行爲也會有所差異，所需資訊的內容性質也會不一樣。了解人文學者搜尋資訊的目的，同時可預測需求資訊的時機及內容，以教師而言其搜尋資訊的目的主要不在教學。這是值得圖書館員注意的。

(四) 蒐集文獻的方式

由於所需的資料常是很獨特的，人文學者常藉著旅行方式來蒐集文獻，尤其手稿更須如此(註一〇九)。對臺大文學院教師的調查顯示該院教師自己查文獻的比率爲89.2%，遠超過該校工學院教師(64.1%)(註一一〇)。

人文學者大多自己蒐集文獻(註一一一)和人文學者通常不得到經費補助，因此沒辦法聘請研究助理有關，但不可否認的人文學者以瀏覽爲其資訊搜尋行爲的重要部分(註一一二)及不信任別人替他蒐集資料的心理(註一一三)亦是可能是主要原因。

五、非正式傳播管道的利用

資訊傳播的管道除了習知的圖書館、資訊服務中心所提供的資訊，如：

印刷資料、資訊系統等外，尚有一存在於使用者研究團體之間的其它管道，如：學會、會議、社交場合等，也是其獲得資訊的來源之一。其重要性可能不亞於正式傳播管道。

克羅寧 (B. Cronin) 指出透過非正式傳播管道 (informal channel of communication) 所傳遞的資訊有四種特性：

1. 新穎及適時；
2. 在其發展成爲可在期刊上發表之過程中，會在不同場合出現；
3. 參與者能選擇資訊並把資訊傳給特定的個人或群體；
4. 這些資訊是絲毫不受限制的。在無形的學院中會員可討論進行中的工作，其缺點及未來可能的方向，而不必擔心公衆的指責及批評(註一一四)。

有關科學家利用資訊的研究中均一再地指出，存在於科學家中間有一所謂無形的學院，在這個無形的學院中有守門者 (gate keeper) 進行資訊的傳遞(註一一五)，其對資訊掌握之嚴密甚於圖書館員。此一說法令人亦想解人文學者之間是否也有一無形的學院。

事實上人文學者不像科學家，他們之間沒有一無形的學院。其原因有二：(一)缺乏學會的安排(亦可說是缺乏經費)；(二)新穎性對人文學者來說並不重要(註一一六)。其實人文學者單獨研究的特性，也是他們之間沒有無形學院的原因。這也就是人文學者爲什麼比科學家更依賴圖書館的最佳說明。

至於科學家所熱衷參加且認爲可從中得到有價值資訊的會議，人文學者又是如何的看法？他們認爲會議中發表的論文很少是有價值的(註一一七)，也不認爲從會議可得到多少新知或新想法。陳雅文的調查顯示臺大文學院教師回覆其利用開會或與他人交談得知資訊的比率只有11.5%(註一一八)。

既然在人文學者之間沒有所謂的無形的學院，科學家所倚重的他們之間神秘的資訊傳播網也就不存在於人文學者之間了。這一現象是否可讓圖書館員更清楚其應該努力的重點在那兒？

六、人文學者與資訊檢索系統

在各種調查資訊檢索的利用研究中，人文學檢索數量遠低於其它學科，是一致的結果。如北伊大(Northern Illinois University)文學院教師使用線上服務次數占其教師人數的20.7%，低於科學(23.2%)及社會科學(48.1%)

(註一一九)。英國98所大學及工技學校圖書館的線上檢索中，人文學檢索每年低於10件，其原因有三：(一)經費的限制及館員怕不能滿足人文學者的需要，而不敢宣揚；(二)人文學系預算少，減低使用的意願；(三)可用的資料庫少，且回溯的年代不夠久遠(註一二〇)。人文學者對於資訊檢索系統的態度和看法，有以下幾點值得注意：

(一)人文學者重視資料庫的內容

現代化的科技固然可使資訊檢索及蒐集更為便捷，但是館員和使用者認知的差距，恐怕是館員所想像不到的。事實上研究人員和館員對於資訊系統看法最大的不同在於：前者重視內容，而後者重視查尋的功能(註一二一)。但無論資訊系統多麼完美，功能多麼完備，如果想要的資料無法查得，如果可查得的資料無法取得，均足以令使用者對於資訊系統望之止步。

現代化的資料庫發展是近二十年來的事，大多數資料庫均強調其新穎性，而人文學者所需要的資料則可跨百年以上，加強回溯的資料比鼓吹資訊系統想必更能吸引人文學者的興趣，否則就難怪賓大(University of Pennsylvania)一位教授發現從RLIN系統查不到所找要的一本1931年的書之後，會懷疑如果連這樣的資料都查不到，要這查尋系統有何用(註一二二)？

以Dialog的300多種資料庫來看，人文學的尚不及20種(註一二三)，資料庫的種類少和製作人文學資料庫需要較多的投資成本而回收利潤低有關(註一二四)。資料庫種類少，當然檢索的數量也會相對減少。

利用電腦來儲存及整理、檢索文獻，是在70年代以後的事，早期又是注重在科技文獻，人文學的資料庫在80年代後才陸續推展，對於人文學者所依賴的早期文獻尚難顧及。這是減低人文學者利用資料庫檢索文獻的重要因素之一(註一二五)。

(二)人文學者不了解資料庫檢索的功能

一項對臺灣大學文學院教師的調查顯示，回覆利用過資料庫檢索的僅有10人，沒有用過的主要原因為：不清楚其功能(37.5%)及不知有此項服務(31.7%)(註一二六)。造成這個原因可能有幾種情況：

1. 圖書館沒有將適合其利用的服務功能傳達給教師；

2. 教師到圖書館可能從來不用參考資訊服務；
3. 教師並未把圖書館視為蒐集資訊的主要來源。

而在這種情況下要判斷資訊系統對人文學者的重要性，恐怕是很困難了。圖書館員在這種情況下，更應該深思如何做才更理想。

(三)線上資料庫整理文獻的方式不合適於人文學文獻

早在1965年布查就說過，現有的主題分析對人文學者而言完全不適合(註一二七)。做摘要及字彙控制是線上資料庫整理文獻的一項重要方式，但對人文學文獻而言卻十分困難，相對的也增加了精確檢索的難度(註一二八)。若查尋文獻的結果不合理想，當然會使得使用者望之卻步。

(四)人文學者使用資訊檢索系統的障礙

人文學者在強調科學化及技術化的時代，得不到和科學家相仿的經費補助是眾所皆知的事實，而資訊系統的檢索卻又往往需要付費。直接收費是使用資訊系統最大的阻礙，而人文學者通常不易獲得經費補助(註一二九)。除非人文學者研究經費和科學研究的經費相當，否則人文學的線上系統及利用將永遠落在科學之後(註一三〇)。

在一項調查使用檢索線上資訊系統的學者時發現，人文學科的使用者只有34.1%有經費補助，遠低於科學(83%)、社會科學(55.3%)(註一三一)。一項研究西班牙學者使用線上資訊系統的研究亦指出付費問題困擾著人文學的教師(註一三二)。

近年來由於通訊技術的進步，校園內各種資訊系統也都朝向網路發展，然而在支付連接校園網路及增進其網路利用的軟體及硬體的資源方面，人文學者比科學家所擁有的還少(註一三三)。如此看來，短期間想要推展人文學者善加利用資訊系統恐怕尚有極大的難題。

人文學者溫綽伯(K. J. Weintraub)指出，他在工作時會同時攤開五到八本書在周圍，他很擔心蘭開斯特(F. J. Lancaster)所說無紙社會的來臨(註一三四)。這種對資訊新媒體所產生的憂慮也是值得研究使用者注意的。

亦有教師對資料庫有興趣，但對於運用硬體、軟體來接用系統之困難感到挫折(註一三五)，熟悉各種資訊系統連線方式的圖書館員在此時正可好好

發揮功能。但資訊設計人員尚不可忽略人文學教師所提出的：系統要方便使用才好(註一三六)。

七、結 論

雖然過去對於人文學者使用資訊的研究為數並不算多，然而我們仍可從過去的那些研究調查報告中，對於人文學者搜尋資訊的行為有一較明朗的看法，就是人文學者最需要的是圖書，而且不計其年代久遠或所使用的語言，更重要的是了解到在所有的使用者中，人文學者是最依賴圖書館的。

針對人文學者資訊搜尋行為的特性，圖書館首先該調整的是應採取較合理的採購經費分配政策。因為人文學者使用書籍遠超過期刊，而當今圖書館的館藏政策莫不以期刊為核心。由於十分重視資訊的新穎性，視書籍為次要蒐集目標，對於人文學者而言是莫大的不公平。館員在選書時更不能只著重新書，對於早期出版的人文學方面的書亦應多加留意選購。

人文學者既然比科技及社會科學學者更依賴圖書館(註一三七)，如果圖書館要符合其主要使用者未來的需要，應該更深入的研究人文學者對於資訊來源的利用(註一三八)及其對資訊的需求。從上述的一些研究調查中，我們固然可以部分了解人文學者的需求，然而英美情況畢竟和國內有所不同，國內的圖書館學者及館員應共同努力探討屬於我們本土的人文學者，他們的需求是什麼？

由於人文學者研究時所須參考的資料不管印刷資料或手稿或實體，常是獨一無二的，因此讓他們能確實掌握資料來源是最實際的幫助。韋伯力就提出利用電腦編製索引，還不如用來提供一份第一手資料的清單(註一三九)。事實上國內的人文學者亦面臨十分嚴重的資料存在何處的問題，他們不似科技人員那樣得到更好的線上資訊服務，如：西文科技期刊及圖書聯合目錄等。現有的人文學方面的館藏聯合目錄，僅為民國76年所編的《臺灣地區公藏人文社會科學西文期刊聯合目錄》，中文的期刊聯合目錄則為72年所編，資料已十分老舊且不正確。而中文及西文的圖書聯合目錄則付之闕如，對人文學者而言，找資料有如大海撈針一般。如果我們想要對人文學者有所幫助的話，編製人文學的館藏聯合目錄實在是當務之急。

資料的可及性重在可查得，是所有人文學者及館員所體驗到的實情。現代化的資訊系統所強調的快速及便捷，當在使用者知道有這份資料可參考，資源匱乏的國內圖書館卻無法提供，而提出線上系統的實用性時，線上系統的價值將受到最大的考驗。人文學研究所需資料在年代、學科範圍、語言等方面均十分廣泛，以館藏資源豐富的英美圖書館而言，人文學者尚且會說沒有一個圖書館能完全滿足其需求，更何況國內圖書館。人文學研究所需的圖書館館藏資料相當龐大，但使用率又可能極低，如果要經費已十分拮据的圖書館滿足其需求，可能十分困難，如果能仿效美國的CRL(Center for Research Libraries)的作法，相信可對人文學研究帶來莫大的助益。

如一位歷史學者所言，原來他把館員當做找資訊的第二個來源，可是等他接觸過後，將之擺在第五位之後了(註一四〇)；一位研究立法史的教授更以親身經歷到的兩位態度及素質有明顯差異的館員為例，特別呼籲館員教育經驗及態度的重要(註一四一)。圖書館員在關心自己的地位之餘，是否應先對自己有所要求呢？

有關使用者研究一系列的文獻探討中，圖書館應該由使用的觀點而非由館員的觀點來決定應該提供那些服務項目(註一四二)，是最值得館員深思的。使用者的研究可以讓我們多了解使用者並對於原先所做的各項決策有所反省，以避免永遠和使用者站在兩條平行線上。

過去我們做了許多認為對使用者很好的服務，但是總是覺得使用者反應冷淡，我們是不是總是站在館員的一方來看待使用者呢？圖書館在盲目的提供服務項目之前，實在應該先廣泛且深入的對其服務的使用者加以研究。

附 註

註一 Colin K. Mick, George N. Lindsey, and Daniel Callahan, "Toward Usable User Studies," *Journal of the American Society for Information Science*, 31 (September 1980), p.347.

註二 B. Skelton, "Scientists and Social Scientists as Information Users: A Comparative of Results of Science User Studies with Investigation into Information Requirements of the Social Sciences," *Journal of Librarianship*, 5 (April 1973), p.139.

註三 P. Sturges, "Essay Review: Humanities Information Research: Proceedings of a Seminar: Sheffield 1980," *Social Science Information Studies*, 2 (1982), p.39.

註四 J. Varlejs, "Information Seeking: Changing Perspectives," In *Information Seeking: Basing Services on Users' Behaviors*, ed. Jana Varlejs (Jefferson, NC: McFarland, 1978), p.67.

註五 詳見 *Annual Review of Information Science & Technology* (New York: Interscience, 1966- . v.1-v.7 (1966-1972); v.9 (1974); v.13 (1978) ; v.21 (1986); v.25 (1990).

註六 S. A. Osiob, "Information Seeking Behavior," *International Library Review*, 20 (1988), p.337.

註七 同註四。

註八 T. D. Wilson, "On User Studies and Information Needs," *Journal of Documentation*, 37 (March 1981), p.3.

註九 同註八。

註十 C. C. Chen, Peter Herson, *Information Seeking: Assessing and Anticipation User Needs* (New York: Neal-Schuman, 1982), p.5.

註十一 J. Krikelas, "Information-Seeking Behavior: Patterns and Concepts," *Drexel Library Quarterly*, 19 (Spring 1983), p.6.

註十二 B. Dervin, "Useful Theory for Librarianship: Communication, Not Information," *Drexel Library Quarterly*, 13 (July 1977), p.20.

註十三 N. J. Belkin, "Information Concepts for Information Science," *Journal of Documentation*, 34 (March 1978). p.81.

註十四 同註十。

註十五 同註十一，頁7。

註十六 同註八，頁9。

註十七 E. E. Horne, "The Question Generation and Formulation: An Indication of Information Need," *Journal of the American Society for Information Science*, 34 (January 1983), p.5.

註十八 N. Ford, "Relating, Information Needs' to Learner Characteristics in Higher Education," *Journal of Documentation*, 36 (June 1980), p.100.

註十九 R. L. Derr, "A Conceptual Analysis of Information Need," *Information Processing & Management*, 19 (1983), p.274.

註二十 同註十一，頁8。

註二一 同註十一。

註二二 同註八，頁4。

註二三 同註十一，頁17。

註二四 B. Dervin and Michael Nilan, "Information Needs and Uses," In *Annual Review of Information Science and Technology*, v.21, ed. Martha E. Williams (White Plains, N.Y.: Knowledge Industry Publication., 1986), pp.13-14.

註二五 同註四，頁79。

註二六 同註十一，頁21。

註二七 W. J. Paisley, "Information Needs and Uses," In *Annual Review of Information Science and Technology*, v.3. ed. Carlos A. Cuadra (New York: Knowledge Industry, 1968), pp.4-6.

註二八 N. Lin, W. D. Garvey, "Information Needs and Uses," In *Annual Review of Information Science and Technology*, v.7, ed. Carlos A. Cuadra (Washington, D.C.: American Society for Information Science, 1972), pp.8-10.

註二九 同註一。

註三十 S. Stone, "Humanities Scholars: Information Needs and Uses," *Journal of Documentation*, 38 (December 1982), p.239.

註三一 M. F. Stieg, "The Information Needs of Historians," *College and Research Libraries*, 42 (November 1981), p.549.

註三二 Mendex, Aida, "An Analysis of Humanists' Requests Received by an Information Service for the Humanities," *Journal of Information Science*, 9 (1984), p.97.

註三三 J. E. Burchard, "How Humanists Use a Library," In *Intrex: Report on a Planning Conference and Information Transfer Experiments*, ed. C. E. J. Overhage and J.R. Harman (Cambridge, Mass.: M.I.T. Press, 1965), p.219.

註三四 E. Garfield, "Is Information Retrieval in the Arts and Humanities Inherently Different from That in Science: The Effect That ISI's Citation Index for the Arts and Humanities is Expected to Have on Future Scholarship," *Library Quarterly*, 50 (January 1980), p.42.

註三五 B. O. Aboyade, "Access to Primary Source Materials in the Humanities," *International Library Review*, 8 (1976), p.309.

註三六 S. Lehmann and Patricia Renfro, "Humanists and Electronic Information Services: Acceptance and Resistance," *College & Research Libraries*, 52 (September 1991), p.410.

註三七 同註三二，頁223。

註三八 同註二六。

註三九 同註三三，頁220。

註四十 同註三六。

註四一 M. E. D. Koenig, "Citation Analysis for the Arts and Humanities as a Collection Management Tool," *Collection Management*, 2 (Fall 1978), p.225.

註四二 C. Korkill and M. Mann, *Information Needs in the Humanities: Two Postal Surveys* (Sheffield: CRUS, 1978).

註四三 同註三三，頁222。

註四四 A. G. Bogue, G. Allan, "The Historian and Social Science Data Archives in the United States," *Library Trends*, 25 (April 1977), p.850.

註四五 同註三十，頁294。

註四六 同註二七，頁6。

註四七 S. E. Wiberley, W. J. Jones, "Patterns of Information Seeking in the Humanities," *College & Research Libraries*, 50 (November 1989), p.639.

註四八 同註三七。

註四九 K. J. Weintraub, "The Humanistic Scholar and the Library," *Library Quarterly*, 50 (January 1980), p.26.

註五十 同註三七。

註五一 A. Bouzza, "Information User Studies," In *Encyclopedia of Library Science*, v.44, ed. Allen Kent (New York: Marcel Dekker, 1989), p.144.

註五二 同註四三及註三五。

註五三 同註四九，頁25。

註五四 K. B. Wilson and J. D. Eustis, "The Impact of User Frustration on Humanities Research," *College & Research Libraries*, 42 (July 1981), p.362.

註五五 同註四七，頁460。

註五六 M. E. Soper, "Characteristics and Use of Personal Collections," *Library Quarterly*, 46 (October 1976), p.412.

註五七 E. Broadbent, "A Study of Humanities Faculty Library Information Seeking Behavior," *Cataloging and Classification Quarterly*, 6 (Spring 1986), p.25.

註五八 陳雅文，國立臺灣大學工學院與文學院教師資訊尋求行為之調查研究，國立臺灣大學圖書館學研究所碩士論文，民國79年，頁87。

註五九 同註三五，頁314。

註六十 同註五四，頁364。

註六一 同註五四，頁363。

註六二 同註六十。

註六三 同註五八，頁87-88。

註六四 同註三十，頁303。

註六五 同註六一及註五八，頁88。

註六六 同註三五，頁89-90。

註六七 同註三五，頁640-641。

註六八 J. Parrish, "On the Outside Looking in: the Legal Historian's Perspective on Rare Book Collections," *Legal Reference Service Quarterly*, 4 (Summer 1984), p.52.

註六九 同註三一，頁554。

註七十 S. S. Guest, "The Use of Bibliographic Tools by Humanities Faculty at the State University of New York at Albany," *Reference Librarian*, 18 (Summer 1987), p.163.

註七一 L. Debout, Lois, Donald Davis, and Donald Oehlerts, "User Studies in the Humanities: A Survey and a Proposal," *RQ*, 15 (Fall 1975), p.43.

註七二 同註三一，頁551。

註七三 同註五八，頁56-57。

註七四 同註三四，頁48。

註七五 R. N. Broadus, "Information Needs of Humanities Scholars: A Study of Requests Made at the National Humanities Center," *Library & Information Science Research*, 9 (April-June 1987), p.119.

註七六 R. Heinzkill, "Characteristics of References in Selected Scholarly English Literary Journals," *Library Quarterly*, 50 (July 1980), pp.356-357.

註七七 J. Budd, "Characteristics of Written Scholarship in American Literature: A Citation Study," *Library & Information Science Research*, 8 (April-June 1986), p.205.

註七八 同註七七，頁192。

註七九 同註七七，頁203。

註八十 同註七一，頁41。

註八一 C. Jones, Michael Chapman and Pamela Carr Woods, "The Characteristics of the Literature Used by Historians," *Journal of Librarianship*, 4 (July 1972), p.149.

註八二 C. Frankel, "A Humanistic Scholar Looks at the Public Library," In *The Role of the Humanities in the Public Library*, ed. R.N. Broadus (Chicago: ALA, 1978), p. 77.

註八三 同註三十，頁297。

註八四 S. Wiberley, "Sources for the Humanities: Measuring Use and Meeting Needs," In *New Horizons for Academic Libraries*, ed. Robert D. Stuart and Richard D. Johnson (New York: K. G. Saur, 1979), p.519.

註八五 同註四七，頁642。

註八六 同註三十，頁297-299。

註八七 同註三一，頁556。

註八八 同註七五，頁120。

註八九 同註七六，頁361-362。

註九十 同註七七，頁200。

註九一 同註七七，頁204。

註九二 同註七七，頁208。

註九三 同註七一，頁41。

註九四 同註八一，頁153。

註九五 同註四九，頁27。

註九六 同註三三，頁223。

註九七 同註七六，頁358。

註九八 同註七一。

註九九 同註七五，頁128。

註一〇〇 J. Hurych, "After Bath: Scientists, Social Scientists, and Humanists in the Context of Online Searching," *Journal of Academic Librarianship*, 12 (July 1986), p.162.

註一〇一 同註七一。

註一〇二 同註五七，頁26。

註一〇三 同註五八。

註一〇四 同註七十。

註一〇五 同註五八，頁59。

註一〇六 同註一〇〇。

註一〇七 同註三四，頁43。

註一〇八 同註七一。

註一〇九 同註六八，頁51。

註一一〇 同註五八，頁51。

註一一一 同註七一。

註一一二 同註五一，頁153。

註一一三 同註五二，頁223。

註一一四 B. Cronin, "Invisible Colleges and Information Transfer: A Review and Commentary with Particular Reference to the Social Sciences," *Journal of Documentation*, 38 (September 1982), p.224.

註一一五 同註四六，頁5, 11。

註一一六 同註三一，頁554。

註一一七 同註七一。

註一一八 同註五八，頁58。

註一一九 同註一〇〇，頁160。

註一二〇 M. Katzen, "Online Searching for Humanities Users by British Academic Libraries," In *Technology and Communication in the Humanities: Training and Services in Universities and Polytechnics in the UK* (Wetherby, West Yorkshire: British Library, 1985), p.36.

註一二一 同註三六。

註一二二 同註三六。

註一二三 *Dialog Database Catalog*, 1991.

註一二四 同註一二八。

註一二五 同註一二八。

註一二六 同註五八，頁83-84。

註一二七 同註三三，頁223。

註一二八 P. Stern, "Online in the Humanities: Problems and Possibilities," *The Journal of Academic Librarianship*, 14 (July 1988), p.162.

註一二九 同註三六，頁412。

註一三〇 同註一二八。

註一三一 同註一〇〇，頁163。

註一三二 同註三二，頁103。

註一三三 同註三六，頁411。

註一三四 同註四九，頁26-27。

註一三五 同註三六，頁411。

註一三六 同註三六，頁412。

註一三七 同註七一，頁40。

註一三八 同註八四，頁516。

註一三九 同註八四，頁512。

註一四〇 同註三一，頁554。

註一四一 同註六八，頁52-53，55-56。

註一四二 D. J. Urquhart, "The Needs of the Humanities: An Outside View," *Journal of Documentation*, 16 (September 1960), p.127.