

第三章 研究方法與步驟

本章敘述本研究所採用之研究方法與步驟，以下分別就研究架構、研究方法、研究範圍與限制、研究工具與研究步驟等加以說明。

第一節 研究方法

本研究主要針對國內四個代表性之檔案典藏單位—檔案管理局、國史館、國史館臺灣文獻館及中研院近代史研究所檔案館之參考服務之背景與現況做一探究，探究之內容著重於服務之方式、內容與建置；參考人員的服務模式與訓練；各館參考服務的政策。首先蒐集國內外相關文獻，探討參考服務及線上參考服務之相關理論，藉以對整個研究問題、研究領域及先前的成果有架構性的了解，以做為研究設計上之參考；並運用「文獻分析法」、「深度訪談法」及網站分析，來進行研究與分析。

一、文獻分析法

文獻分析是透過文獻的蒐集、分析、歸納、研究來提取所需資料，並對文獻作客觀而有系統的描述的一種研究方法。文獻分析在方法上是注重客觀、系統及量化的一種研究方法；在範圍上，不僅分析文獻內容，並且是分析整個文獻的學術傳播過程；在價值上，不只是針對文獻內容作敘述性的解說，並且是在推論文獻內容對整個學術傳播過程所發生的影響¹。換言之，文獻分析可以幫助研究者釐清研究的背景事實、理論的發展狀況、研究的具體方向、適當的研究設計方式及研究工具的使用方式。它可以幫助我們了解過去、重建過去、解釋現在及推測將來²。

本研究主要蒐集國內外有關圖書館、檔案館參考服務、檔案應用、數位參考諮詢、顧客服務、個人化資訊服務以及和本研究重要相關之中英文專書、期刊論文、博碩士論文、會議論文集、研究報告、網路資源等資料，進行初步分析，以瞭解「參考服務」及「線上參考服務」在國內外的理論建構及實際操作，以期在此基礎上探討檔案

¹ Ranjit Kumar 著；胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道譯，研究方法：步驟化學習指南（台北市：學富文化，民 89 年），頁 130。

² 葉至誠、葉立誠著，研究方法與論文寫作（臺北市：商鼎文化，民 88 年），頁 138-156。

典藏單位實施應用的情況。

二、深度訪談法

訪談法又可稱為「談話法」、「面談法」或「交談法」。訪談法是一種蒐集資訊所常用的方法。在現實生活中，透過與他人不同形式的互動蒐集資訊。也是一種質性研究法，對於概念項目較多，參與者所涉程度不一、且不易由外部觀察的研究題材，最適宜以此種方法取得資料，深度訪談法能查覺事件表象下的深層意義³。

本研究以深度訪談法收集檔案館在參考服務、線上參考服務的實施歷程與現況、檔案資訊系統的建置狀況、參考館員在讀者與館藏間擔任的角色、個人化資訊服務的趨勢及使用者應用檔案時對典藏機構參考服務之看法與對線上參考服務期許之相關經驗與意見。訪問的對象，主要為各典藏單位實際負責應用閱覽參考之科室主管及其同仁，每一單位原則為二位。訪談時採引導式訪談，避免訪談內容模糊或誤差，並視受訪者講述情形做深入探詢，不一定依訪談順序發問。另對曾多次研究使用各檔案典藏單位之讀者四位列為受訪對象，如表 3-1 受訪者基本資料表。

表 3-1 受訪者基本資料表

| 受訪者代號 | 年齡 | 性別 | 職 稱 | 教 育 程 度 | 訪 問 者 身 分 |
|-------|----|----|-----|---------|-----------|
| A | 38 | 女 | 科長 | 研究所碩士 | 主管或館員 |
| B | 40 | 女 | 科長 | 研究所碩士 | " |
| C | 42 | 女 | 編纂 | 研究所碩士 | " |
| D | 28 | 女 | 助理 | 研究所碩士 | " |
| E | 32 | 女 | 科員 | 研究所碩士 | " |
| F | 45 | 女 | 主任 | 研究所碩士 | " |
| G | 48 | 男 | 副教授 | 研究所博士 | 檔案使用者 |
| H | 35 | 男 | 科員 | 研究所碩士 | " |
| I | 50 | 女 | 助修 | 研究所碩士 | " |
| j | 30 | 女 | 科員 | 研究所碩士 | " |

資料來源： 本研究整理

³ 謝文和，博物館成人學習之研究建構主義觀點—以國立臺灣史前文化博物館。國立臺灣師範大學社會教育學系研究所，碩士論文，台北市，2003 年。

第二節 研究架構

本研究有關訪談大綱之設計及資料分析之解讀的基本概念架構，如圖 3-1 所示：

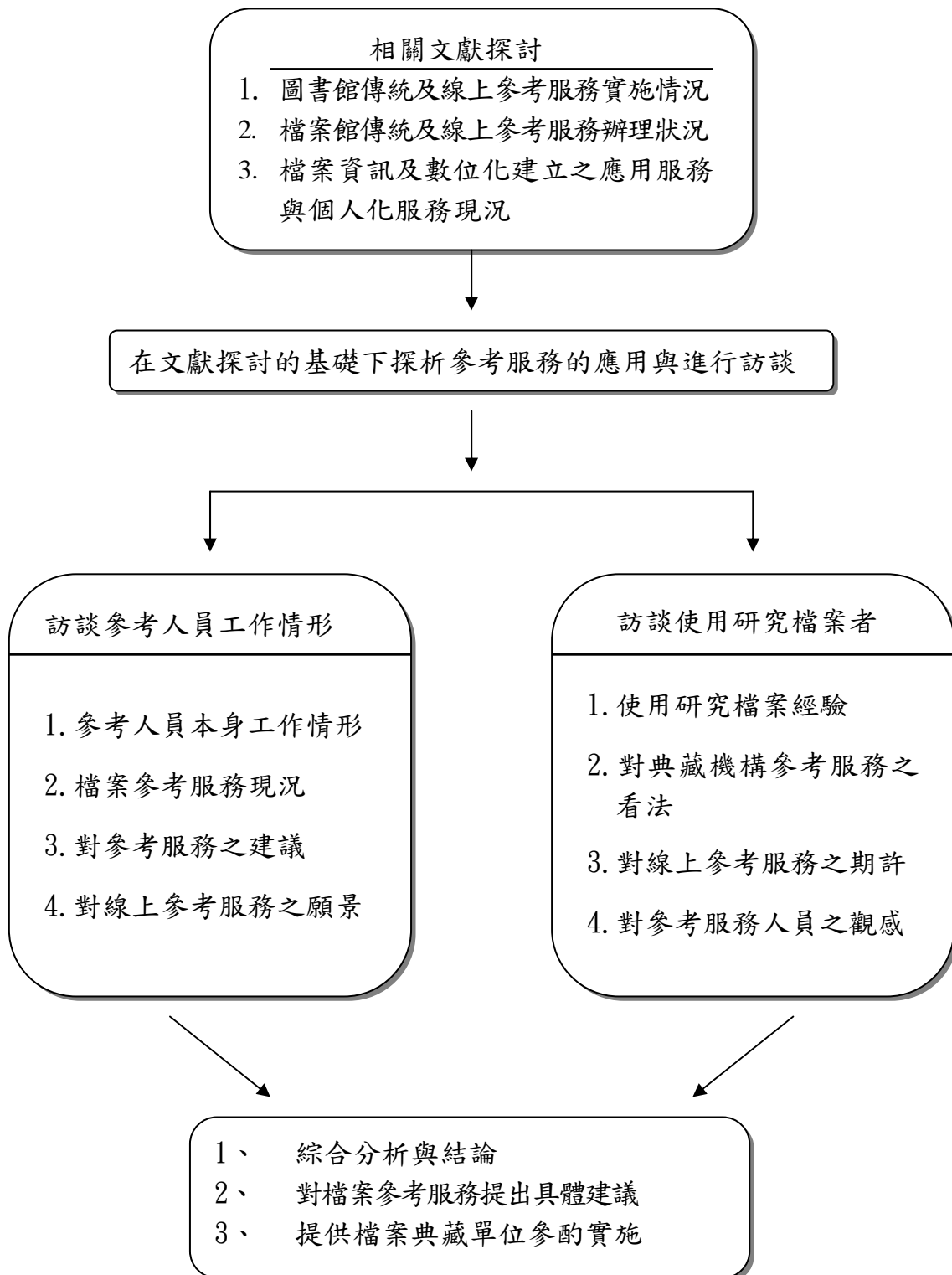


圖 3-1 研究架構圖

第三節 研究範圍與限制

一、研究範圍

本研究範圍主要著重於國內檔案典藏單位之傳統與線上參考的應用探討，惟大多數典藏單位並未設置專責參考部門，一般參考及線上參考之業務多依附於檔案應用或檔案閱覽部門，故僅能以性質相近之應用服務組或閱覽科之服務現況作分析。線上亦涵括網路與數位之訊息，因此各機關之網站頁面所規劃設計重要訊息、服務選單與網路應用環境、數位典藏等，均列為線上參考服務之一環，併入研究分析範圍。

研究對象包括：檔案管理局、國史館、國史館臺灣文獻館、中央研究院近代史研究所檔案館共計四所檔案典藏機構作為研究樣本，因其為掌管現行機關檔案及歷史檔案之主要代表機構。

二、研究限制

(一) 語文限制

受限於研究者本身能力，且為求研究之正確性，本研究僅針對中、英二種語言之文獻進行探討，未能兼具其他語文，致使相關文獻之引用產生侷限性。

(二) 文獻探討限制

由於檔案館的線上參考服務上屬萌芽期，研究資源較少，因此須參考圖書館相關文獻，為不偏離本研究之主題，故仍以檔案參考方面的論述為主，再輔以參考圖書館界的經驗。

(三) 現況限制

1. 國內目前仍缺乏以「檔案館」正式命名之機構，故僅能針對功能相近之檔案典藏機構與檔案管理機構為研究個案進行研究。

2. 線上參考服務與系統、網路、法律等實務範圍息息相關，相當廣泛與繁瑣，囿於時間與資源之限制，本研究僅就相關文獻彙整歸納出其中的普遍原則，各個環節之枝微末節不及贅述。

第四節 研究工具

本研究主要針對歷史檔案典藏單位檔案應用部門之參考服務與線上參考服務進行個案探討，除文獻之蒐及整理外，更配合深度訪談研究之實施，以期獲得更詳盡之瞭解，本研究使用之工具如下：

一、文獻資料

中文資料利用線上資料庫如「中華民國期刊論文索引」、「中國期刊網」與「全國博碩士論文資訊網」等蒐集之國內外及中國大陸之相關文獻與資料，英文資料則使用 EBSCO、LISA (Library and Information Science Abstract)、Library Literature、ProQuest 等資料庫蒐集電子文件及相關期刊資料並參閱前述四個典藏機構出版之相關刊物與書籍，探討檔案館線上參考服務之概念及相關議題。

二、網路資源

主要利用前述四個檔案典藏機構官方網站所公布之相關資訊，並搜尋國外檔案館之網頁上所提供之檔案訊息及服務項目。另參酌國外學術研究機構，如：美國檔案人員協會 (Society of American Archivists, 簡稱 SAA)、國際檔案理事會 (International Council on Archivists, 簡稱 ICA) 所發布之相關宣言、標準及規範，並輔以線上搜尋引擎，如 Google、Yahoo 等，以獲得廣泛新穎資料訊息。

三、訪談綱要

經蒐集彙整相關文獻資料後，根據分析結果製作訪談綱要(參見附錄一)，在針對前述四個典藏機構研究對象、管理人員及部分使用者進行實地深度訪談，瞭解每位受訪者的管理、參考與諮詢經驗及觀點，藉以探討目前國內各典藏單位之線上參考服務應用現況，以提供研究之參考。如研究方法所述，訪談綱要乃為引導訪談之用，視訪談情況在深入提出與研究主題相關的問題，給予受訪者充分表達看法的空間。

本研究深度訪談重點如表 3-2：

表 3-2： 檔案典藏機構研究對象及管理人員訪談綱要

| 訪談對象 | 檔案典藏機構參考人員 | 檔案典藏機構研究對象 |
|-----------------|--|---|
| 訪談內容 大 綱 | <p>➤ <u>基本資料</u>：</p> <p>內容包括：受訪者姓名與工作職稱、受訪者聯絡電話與 E-mail、受訪者所屬單位名稱、受訪日期等項目</p> | |
| | <p><u>參考人員本身工作情形</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 參考人員本身之學術背景 • 工作時間與業務內容 <p><u>參考服務現況</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 檔案典藏機構參考服務方式 • 檔案館基本資料及 FQA • 服務程序規則 • 參考諮詢對象 • 建立諮詢紀錄 • 使用者統計分析 • 運用網路提供之服務 • 檔案管理資訊系統之使用 • 讀者運用系統檢索狀況 • 檔案數位化後的因應 • 讀者資料庫建置 • 參考服務職責與工作改變 • 國內與國外參考服務之差異 • 對參考晤談的看法 • 檔案複印、收費與傳遞 <p><u>綜合建議</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 線上參考服務之項目 • 線上參考服務之願景、建議 | <p><u>使用研究檔案經驗</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用者本身學術背景 • 參考晤談之經驗 • 線上檢索目錄經驗 • 利用參考服務之經驗 • 檔案使用心得 • 對研究提供之貢獻 • 提供檔案使用訓練 • 檔案訊息與新知通告 • 檔案複印與收費 • 參考服務人員服務滿意度 <p><u>對典藏機構檔案服務之看法</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 對於線上參考服務之建議 • 對線上參考服務之期許 • 對參考服務人員之看法 • 對檔案調閱或複印之建議 |

第五節 研究實施步驟

本研究主要分為文獻分析、研究執行與研究彙整階段共三階段進行，分述如下：

一、文獻分析階段

本階段主要工作為蒐集並閱讀相關文獻資料，逐步縮小研究範圍，最後確立研究目標，於文獻分析階段蒐集資料主題分為三方面，臚列如下：

- (一) 探討有關圖書館「參考服務」與「線上參考服務」之國內、外相關文獻資料。
- (二) 探討有關檔案館「參考服務」與「線上參考服務」之國內、外相關文獻資料。
- (三) 探討有關「檔案館傳統參考服務與線上參考服務現況」之國內、外相關文獻與網頁資料。
- (四) 探討各檔案典藏單位數位化後對參考服務與應用檢索之影響與因應。
- (五) 研究問題界定，彙整文獻探討的結果，建立研究問題與研究架構的基本方向。

二、研究執行階段

在執行階段中，將前一階段之文獻分析結果為立論基礎，著手進行研究。首先以實地調查方式瞭解所選定四個檔案典藏機構之參考服務、讀者應用為範疇與主題；其次以電話或面訪方式訪問典藏機構參考服務人員及主管，並透過實地走訪各典藏機構閱覽室，或經由機構服務人員推薦方式或尋得檔案使用經驗之人，在徵得其同意後，進行訪談。如此深入瞭解國內典藏機構參考人員與使用者對於參考應用現況之看法，並將實地訪查所得之研究結果與相關意見加以彙整、分析，做為研究結論撰寫之依據。

三、研究彙整階段

(一) 資料整理與描述解釋

針對實地調查與訪談結果所得之資料，進行資料整理、統計、製表等作業，彙整出研究結果，並依研究架構，將整理出的資料予以系統化的描述與解釋。

(二) 分析與研討

依據研究目的與架構提出描述後，接續進行資料的分析與深入探討，進而歸納出研究結論及提出相關建議。

(三) 撰寫研究報告

根據以上所彙整而得之資料，進行研究報告的撰寫，並依研究結果提出建議，並撰成具體之研究論文，以供相關單位參酌應用。有關本研究之研究進行流程與進度可參見圖 3-2：研究實施步驟流程圖，與圖 3-3：研究實施甘特圖所示。

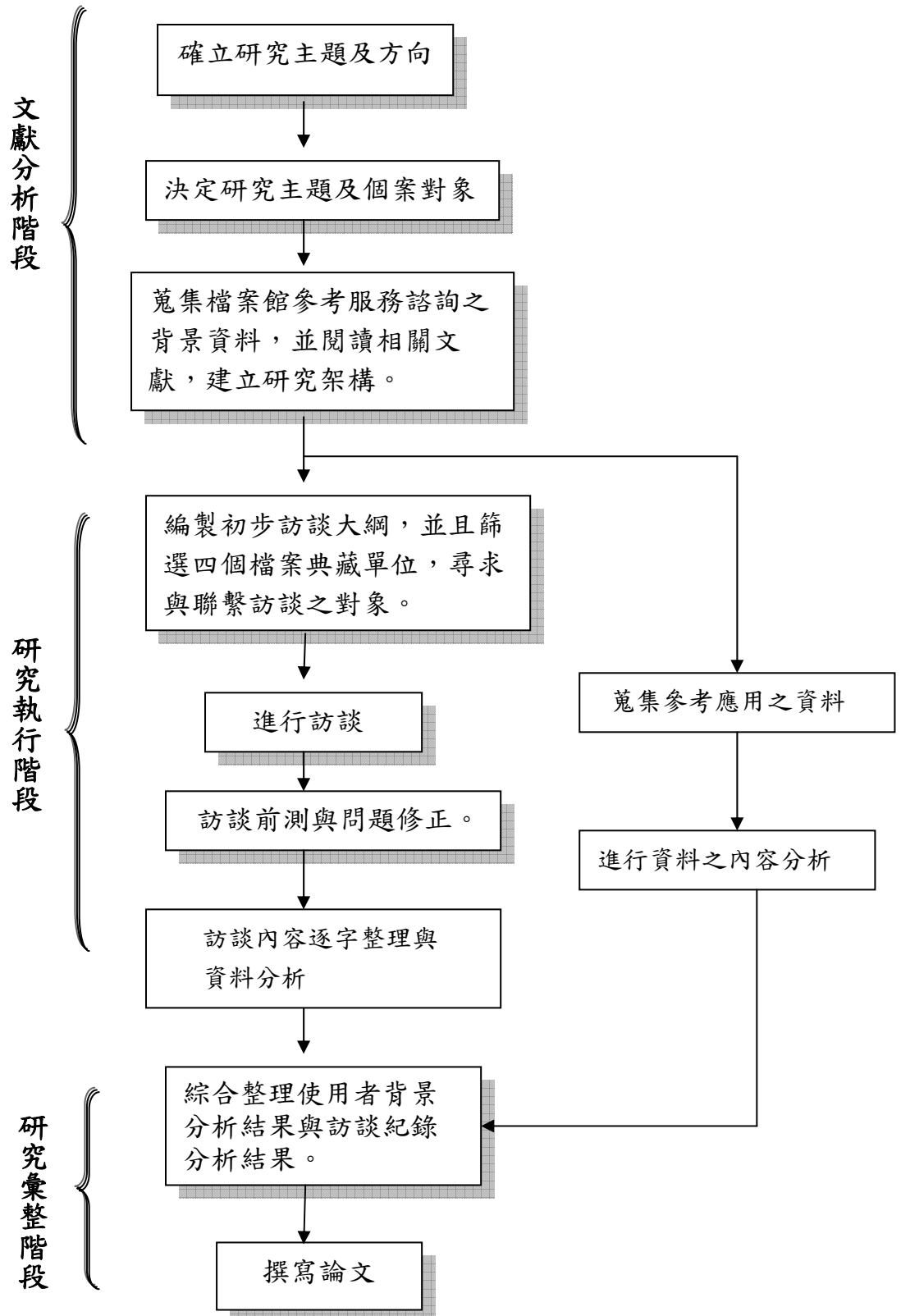


圖 3-2：研究實施步驟流程圖

| 時間 項目 | 95 07 | 95 08 | 95 09 | 95 10 | 95 11 | 95 12 | 96 1-2 | 96 3-4 | 96 5-6 | 96 7-8 | 96 9-10 | 96 11 |
|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------|
| 選定研究主題與方向 | █ | | | | | | | | | | | |
| 蒐集相關文獻 | | █ | | | | | | | | | | |
| 閱讀文獻及整理 | █ | | | | | | | | | | | |
| 提出研究問題與建立 研究架構，並撰寫論文 計畫書 | | | █ | | | | | | | | | |
| 論文計畫書審查申請 及口試 | | | | █ | | | | | | | | |
| 論文計畫書修改 | | | | | █ | | | | | | | |
| 訪談問題之設計 | | | | | | █ | | | | | | |
| 參考應用資料之蒐集、 尋求與聯繫訪談對象 | | | | | | | █ | | | | | |
| 進行訪談 | | | | | | | | █ | | | | |
| 訪談內容逐字整理、 訪談內容紀錄分析 | | | | | | | | █ | | | | |
| 論文內容撰寫 | | | | | | | | | | █ | | |
| 論文口試申請及舉行 | | | | | | | | | | | | █ |

圖 3-3 研究實施甘特圖（執行期間：95 年 7 月～96 年 11 月）