

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文

指導老師：黃元鶴

客家文化研究生之學業資訊尋求行為：

資訊視域之觀點

The information seeking behavior of graduate students for  
Hakka studies : a perspective on information horizons

研究生：陳川淼 撰

中華民國九十九年六月

# 摘要

研究生：陳川淼

論文題目：客家文化研究生之學業資訊尋求行爲：資訊視域之觀點

The information seeking behavior of graduate students for Hakka studies : a perspective on information horizons

系所名稱：天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班

指導教授：黃元鶴

論文總頁數：124 頁

關鍵字：客家、研究生、資訊需求、資訊尋求行爲、資訊視域

Keywords: Hakka, Graduate students, Information need, Information seeking behavior, Information Horizons

摘要正文：

本研究旨在探討客家文化研究生之學業資訊尋求行爲之概況，本研究以三所客家學院的學生爲研究對象。以深度訪談進行資料蒐集，並利用資訊視域之概念，邀請受訪者繪製個人資訊尋求過程，以利於瞭解客家文化研究生在學業情境中，資訊尋求的情形、資源的偏好以及影響資訊尋求的因素等。本研究結果如下：一、形塑研究主題之過程不同；二、資訊需求來自課堂書單、報告以及工作坊等相關需求；三、資訊尋求來自多種管道；四、鮮少詢問圖書館員；五、首選資源超過一種；六、個人資訊視域會因不同狀況或人際因素產生改變；七、推薦型及聚焦型資源扮演資訊獲取之重要角色；八、不同背景研究生其資訊尋求影響因素不同；九、個人對資訊認知會影響其資訊選擇與使用；十、客家研究相關資源不足。根據上述研究結果，本研究提出三項建議：第一、圖書館宜充實客家相關之人文、社會及語言方面的館藏；第二、加強館際合作，宜納入相關單位與非圖書館資源之合作；第三、瞭解客家文化研究生資訊視域圖，提供圖書館深化服務之基礎。

# ABSTRACT

This study aims to explore the information seeking behaviors of graduate students for Hakka Studies. The research targets are graduate students from three Colleges of Hakka studies. Depth interviews were employed in the research. This study applied the concept of information horizon. Therefore, the interviewees were requested to draw a map of their information horizon in research context in order to collect the information about their information need, their preferences for these resources and those factors which affect their information seeking behavior.

Following are the research results:

1. The process is different when graduate students build up their research themes.
2. Most students' information needs came from their class assignments, reports, and participation in some workshops.
3. Searching information is through various kinds of information channels.
4. These graduate students hardly ask librarians for help.
5. There is more than one type about the first choice of information resource.
6. Individuals' information horizons might change due to different situation and interpersonal relationship.
7. Those resources about recommending type and focusing type play an important role on seeking information.
8. Factors that affect information seeking behavior are different for those students with different background.
9. Individuals with different information cognition might affect their information selection and use.
10. There were limited research documents for reference in Taiwan.

According to the above research results, three suggestions were proposed by this study. First, libraries should enhance collections about humanity, society and linguistics related to Hakka resources. Second, libraries should not only facilitate the interlibrary cooperation but also cooperate with other kinds of institutions. Third, librarians could provide the advanced information service with understanding graduate students' information horizon maps.



## 誌謝

三年的研究所時光看似漫長，實則如過眼雲煙轉眼即逝。撰寫論文過程中，承蒙指導授黃元鶴博士的諄諄教誨，給我正確的研究方向與建議，另蒙獲口試委員 葉乃靜老師、朱碧靜老師諸多寶貴的建議，朱碧靜老師協助推薦受訪對象，使得本論文能夠順利完成，謹此致上由衷的謝意。

感謝鄭小姐、郭老師、宗霖、徐同學、吳同學等人協助尋找受訪對象，賴老師於前測時給予研究上之建議，以及十一位願意接受訪談的受訪者，耐心的提供保貴的資料，才能使本研究能夠順利進行與完成。

感謝研究所學習生活中，所有的嚴謹教學的教授群，也感謝助教們的關心與協助，以及所有碩班同學的相伴，對於論文提供寶貴建議，資料的分享，這分學習的情感，將永銘在心。

感謝母親不辭辛勞的工作，供我唸書，家扶中心與認養人的愛心資助，讓我感受溫暖，更有動力向前邁進，畢業學成後，必盡孝道，並將這分愛傳遞出去。最後，謹將此論文獻給我偉大的母親，及默默關心我的認養人，我的父親以及帶我踏入研究領域的蘇老師。

# 目次

第一章 緒論 .....	1
第一節 研究動機 .....	1
第二節 研究目的與問題 .....	3
第三節 研究範圍與限制 .....	4
第四節 名詞解釋 .....	5
第二章 文獻探討 .....	7
第一節 資訊尋求行爲 .....	7
第二節 資訊視域 .....	17
第三節 研究生資訊行爲相關研究 .....	24
第四節 台灣客家的歷史沿革 .....	31
第五節 客家研究與資源 .....	38
第三章 研究設計與實施 .....	49
第一節 研究方法與工具 .....	49
第二節 研究步驟及流程 .....	53
第三節 研究對象 .....	54
第四節 資料處理分析 .....	55
第四章 研究結果與分析 .....	59
第一節 情境中的資訊尋求行爲 .....	59
第二節 學業資訊尋求之管道 .....	64
第三節 客家文化研究生的資訊視域 .....	78
第四節 資訊視域資源間的關係 .....	86
第五節 影響資訊尋求行爲之因素 .....	94
第六節 綜合討論 .....	105
第五章 結論與建議 .....	109
第一節 結論 .....	109
第二節 建議 .....	112
參考文獻 .....	114
附錄 .....	124
附錄一 客家文化研究生訪談邀請函 .....	124
附錄二 客家文化研究生訪談大綱 .....	125

## 表次

表 2-1 KUHLTHAU 資訊搜尋過程理論 (ISP) .....	12
表 2-2 國外研究生資訊行為相關研究比較分析表 .....	29
表 2-3 國內研究生資訊行為相關研究比較分析表 .....	30
表 2-4 客家人定義 .....	32
表 2-5 客家研究範圍 .....	39
表 2-6 客家文化研究相關系所 .....	40
表 2-7 政府機構 .....	41
表 2-8 客家研究中心 .....	42
表 2-9 客家文物館 .....	45
表 2-10 客家文化館 .....	45
表 2-11 客家網路資源.....	46
表 3-1 訪談大綱 .....	50
表 3-2 受訪者之基本資料 .....	55
表 4-1 資訊視域資源統計 .....	81
表 4-2 資訊資源節點型態 .....	89
表 4-3 影響資訊尋求之因素 .....	108

## 圖次

圖 2-1 WILSON 資訊行為模式 .....	16
圖 2-2 處於特定情境及狀況中之社會網絡 .....	18
圖 2-3 狀況決策可能出現的反應 .....	21
圖 2-4 台灣客語腔調分佈圖 .....	37
圖 3-1 研究參與者繪製之資訊視域圖 .....	52
圖 3-2 研究流程圖 .....	54
圖 4-1 受訪者資訊視域圖 .....	79
圖 4-2 學生資訊資源網絡圖 .....	92
圖 4-3 各項資訊資源連結關係圖 .....	93





# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

圖書館為提供讀者有效地利用資源的管道，協助讀者獲取資訊、運用資訊，從而產生知識。依據大學圖書館設立及營運基準，大學圖書館主要以大學校院教職員生為主要服務對象，負責蒐集教學及研究資料，提供圖書資訊服務。其中研究生因其研究所需，需要利用大量圖書館資源，大學圖書館為教學、研究之樞紐，館員應把每位讀者視為不同的個體，盡可能地滿足每一讀者個別的資訊需求，為其提供所需資訊資源。

據行政院主計處針對全國大專校院研究生做的一項人數調查顯示，在 1993 年全國碩士班學生人數為 121,909，博士班學生人數為 21,658，人數逐年成長，到 2007-2008 年全國碩士班學生人數越增為 172,518，博士班學生人數為 31,707（行政院主計處，2008）。從統計數據可見，研究生的人數在近年來逐漸上升，這是個值得注意的現象，在求學過程中，研究所階段強調自我學習、研究，不論課程教學、研究、寫論文，參與教授計畫案等等，都需要利用一些資訊資源、研究生可從各種管道獲取所需資訊，不論是網路資源、圖書館書籍、期刊、資料庫等等。

近年來，國內圖書館推行多元文化服務，不論新移民或是針對各國內各種族群所提供各種主題資源與服務，國內大學教育也成立相關系所，如族群文化、原住民研究、閩南文化以及客家文化等。1980 年代新興的客家運動，為客家知識份子和民間力量的深度結合，範圍涵蓋政治、社會、文化、經濟和學術各層面（薛雲峰，2008）。其中最具代表性的為 1988 年客家人的母語運動，走上街頭大遊行（陳豐祥、林麗月，2002）。此運動為所有搶救、復興客家語言、文化等相關活動，為了喚醒客家族群自覺，爭取客家族群應有的權益，客家運動的興起也引起政府及社會各界的注意（範振乾，2007）。一個具體的客家主體意識的客家學研究才成為重要課題，一門客家研究（Hakka studies）才在 1990 年代衍生而出（丘昌泰、

蕭新煌，2007；徐正光，2007)。在各界對於客家研究及文化的保存的重視後，經由相關單位的推動，台灣客家研究相關系所成立，國立中央大學是國內大學成立客家研究單位的先驅（張維安、謝世忠，2004）。2003年6月12日成立世界首創的「客家學院」，之後交通大學、聯合大學也相繼成立客家研究學院，陸續也有學校成立相關系所以及客家研究中心，進行客家研究、保存現有客家資源。行政院客家委員會（以下簡稱客委會）也訂立研究獎金，補助各大專院校購買客家相關研究書籍，委託國家圖書館辦理「客家數位圖書館」建制客家文獻資料庫。目的就是結合國內各大學院校，提昇客家學術研究，促進客家體系的發展（行政院客家委員會，2009）。

客家相關系所的成立，圖書館從業人員必須瞭解客家文化研究生的需求，提供該領域學生，學習、研究之管道，可從客家本身的文化背景、研究的主題性質、研究生的特性、資訊尋求的管道等方面針對他們需求提供服務，配合所需發展館藏。

研究生的資訊尋求行為相關研究曾經以醫學院、農學院、文學院、理工學院、物理學系等領域進行調查（林娟娟，1999；王秀卿，2000；鄭馨，2002；吳紹群，2003）。環顧國內有關研究生資訊行為研究，缺少客家文化研究生為對象，故本文以國內客家文化研究生為對象，採用 Sonnenwald(1999)的資訊視域(Information Horizons)的觀點，並配合資訊視域圖的繪製，瞭解客家文化研究生在學業情境中，資訊尋求的情形、資源使用的情況以及他們在找尋資料時所碰到的困難等，提供圖書館界未來提供客家資源及服務之參考。

## 第二節 研究目的與問題

客家學為跨學門的綜合性學科（徐正光、張維安，2007）。包含語言學、地理學、社會學、文藝學、歷史學、人類學、政治學、經濟學等（林浩，2007）。近年來客家研究、語言及文化開始受到重視，國內成立客家相關研究所與研究中心，進行學術之研究。為了協助客家文化研究生獲取所需資源，瞭解客家研究生資訊尋求的情境，資源尋求之過程以及尋求過程中遭遇之障礙等情況。

本研究採用半結構式訪談法進行並輔以 Sonnenwald（1999）的資訊視域（Information Horizons）觀點，請受訪者繪製個人資訊視域圖，鼓勵受訪者說明圖中各類資源之關係，以及各類型資源使用之情境，透過資訊視域圖探討各類資源使用之情況，資源之間的關係以及資源之喜好。為達成上述目的，本研究問題如下：

- 一、客家文化研究生資訊尋求之情境為何？
- 二、透過哪些資源管道獲取研究相關資訊？各類型資源之使用頻率為何？何種狀況會影響資源的利用？
- 三、由資訊視域觀點可呈現哪些資源間的關係？資訊喜好程度為何？
- 四、哪些因素會影響客家文化研究生資訊尋求行為？

### 第三節 研究範圍與限制

- 一、樣本限制：本研究主題為客家文化研究生的資訊尋求行爲，由於客家文化研究生目前未設置博士班，因此本研究以碩士班學生為主。本研究採取深度訪談法及資訊視域圖，研究對象係以三所成立客家學院的大學為主。
- 二、主題限制：本研究探討尋求行爲以課堂、論文、自我充實等課業相關資訊之獲取及使用為主，不包含其他資訊行爲。
- 三、語言限制：本研究以中、英文文獻為主，其他語言文獻不列入探討範圍。

## 第四節 名詞解釋

### 一、資訊需求 (information need)

個人資訊需求起源於中心有疑惑，是爲了減低心中所存在知識的不確定感，需要資訊來解決疑問而產生的需求（王福從，2002）。是一種心理學的認知行爲，當個人在一般日常生活或是工作、研究時感到有所不足，此時，就會有尋求解決不足的需求產生，這就是所謂資訊需求（徐厚玲，2008）。

以教育層級來說，不同年齡層因身心發展狀況不同，外在環境的影響不同，各自資訊需求上會有所差異，但會因爲一些共通性而有共同需求，如兒童青少年階段，課業爲共通的需求。而教育階段、程度不同，但課業相關資訊還是大部份學生之共同資訊需求（黃國正，2007）。

本研究之資訊需求爲客家文化研究生，學業相關、論文寫作之資訊需求，爲了解決個人知識之不足或個人研究之需求。

### 二、資訊尋求 (information seeking)

資訊尋求爲個人爲了滿足中心的需求，欲知的事物、心中產生疑惑時所進行的各種活動，利用正式及非正式管道，當中心疑惑消失時，資訊尋求行爲即宣告終止。

資訊尋求行爲指的是人們尋找和利用資訊，學生資訊尋求行爲及目的主要以完成課堂作業，準備課堂討論、講習、研討會，或撰寫論文的過程（Kakai, Ikoja, Odongo, Kigongo, & Bukenya, 2004）。

### 三、資訊視域 (Information Horizons)

Sonnenwald 於 1999 年提出資訊視域理論，包含狀況、情境、社會網絡三個概念，爲一個一般性的理論架構及方法學，用來解釋人類資訊尋求和使用行爲，透過數據收集及分析技術，探討人類於情境中的資訊尋求行爲。（Sonnenwald, 1999）。

#### 四、客家 (Hakka)

Hakka (客家)，為漢字客家廣東發音，至於客家一詞出現，首次在西元 780 年前後的唐朝戶口記載中。客家人的定義可包括客家遺傳基因的人，或是會說客家話的客家人，甚至有客家血統但已不會說客語，卻仍具有客家自我認同意識者，其實都可以算是客家人 (戴寶村，2006)。

## 第二章 文獻探討

邁入資訊的時代，圖書館本著使用者服務為導向，瞭解使用者需求相當重要，因此對於使用者資訊行為研究與學說也陸續產生。

在教育階段過程中，研究生會利用各種類型學術資源如，圖書、期刊、研討會論文等等，以滿足個人作業、報告、論文等學業上之資訊需求（林娟娟，1998；鄭馨，2002）。而客家研究是一門綜合性學科，客家文化研究生，所需資訊可能來自客家歷史、文化、民俗、語言、人口等方面的資源，使用資料類型可能是多元的，在政府及學界開始重視客家研究後，圖書館從業人員更需瞭解這領域學生之資訊需求與尋求行為，協助他們獲取資訊促進國內客家學術之發展。

基於上述，本研究首先探討資訊尋求行為相關學說，包括情境與狀況概念、資訊需求、資訊尋求行為、資訊尋求過程、資訊尋求之管道、影響資訊尋求行為之因素。第二節針對 Sonnenwald（1999）的資訊視域概念進行探討，瞭解理論的基礎與背景，並以該理論作為本研究之理論架構。第三節整理國內外研究生資訊行為相關之研究。第四節探討台灣客家的歷史沿革。

第五節針對客家研究之課題與客家系所之現況以及目前國內提供之客家資源，透過文獻分析從中探究客家文化研究生之資訊尋求行為，最後為小結。

### 第一節 資訊尋求行為

本節先探討情境與狀況之概念，再探討資訊需求、資訊尋求相關之層面。以下針對這些面向，進行探討。

#### 一、情境與狀況

##### （一）情境（context）

在不同時間、空間下，個人會因情境產生變化，情境“context”概念可用來瞭解人類的資訊行為（Dervin,1986,1997,1999）。最能代表過去、現在和未來的一

組狀況 (situation)。例如，研究人員在學術界或家庭生活的情境。同一個情境可能由多種狀況所組成，包含不同類型的狀況 (Sonnenwald, 1999)。

Kuhlthau (1999) 認為情境是資訊尋求過程中，驅動使用者的基本動機和誘因 (轉引自張景美，2007)。

情境是一個抽象的概念，存在於行動者的覺察。情境交織在時空與行動之中，個人所知感的環境、狀況與氛圍，然而特定情境中的成員對該情境能具有共通的理解。由於情境是多元面向的，可分為實體環境、個人層面、人際層面、組織層面與社會層面等五大面向 (李郁雅，1999)。情境所包含的面向很廣，並且可由多種屬性加以描述 (Dervin, 1997)。如：地點、時間、目標、任務、系統、狀況、過程、組織和參與者等屬性 (Sonnenwald, 1999)。

## (二) 狀況 (situation)

狀況 “situation”，在每個情境之中都有狀況產生，狀況是在特定的情境中，隨時間產生一連串相關的活動與行為。例如在學術圈的情境中，教學課程及參加委員會是兩種不同型態的狀況。不同的情境也會產生不同的狀況 (Sonnenwald, 1999)。

Dervin & Nilan (1986) 指出當個人內在意識的耗盡，新意識浮現此時個人資訊需求將會產生，個人已知的與個人欲之的知識有所落差，在這狀況下便開始尋求資訊。資訊尋求者會在資訊尋求過程中停下並且思考，再繼續行動，過程中涉及三個因素：狀況、差距、資訊協助。當個人處於某一狀況中，個人察覺知識與所知有所落差時，便開始進行資訊尋求行為。

## 二、資訊需求

### (一) 定義

資訊需求是一種主觀的意識 (Wilson, 1981)。個人資訊需求是起源於中心有疑惑，為了減低心中所存在知識的不確定感，需要資訊來解決疑問而產生的需求 (王福從，2002)。是一種心理學的認知行為，當個人在一般日常生活或是工作、研究時感到有所不足，此時，就會有尋求解決不足的需求產生，這就是所謂資訊需求 (徐厚玲，2008)。使用者資訊需求是一個複雜的過程，相同資訊對於不同使



用者會產生不一樣的資訊需求 (Devadason & Lingam, 1996)。

黃國正 (2007) 以年齡及教育層級比較不同類別民眾的資訊需求，該文認為不同年齡層因身心發展狀況不同，外在環境的影響不同，各自資訊需求上會有所差異，但會因為一些共通性而有共同需求，如兒童青少年階段，課業為共通的需求。而教育階段、程度不同，但課業相關資訊還是大部份學生之共同資訊需求。

所以每個人的成長過程，在不同階段都有資訊需求，我們無法掌握每個人所需要的資訊，但可利用學者專家提出的學說整理出人們所需要的資訊 (范道明, 2007)。

## (二) 類型

若干學者將資訊需求以不同面向做區分，如 Taylor (1968) 以需求形成的過程，提出資訊需求可分為四個層次，內藏的資訊需求 (Visceral need)：為實際產生需求，個人未表達其資訊需求，這時個人會產生不安、懷疑、不確定等感覺，為一種無法用言語表達需求；有意識的需求 (Conscious need)：是一種在腦海中所浮現的需求這種意識浮現的需求通常會希望，同儕能夠瞭解這種不明確的需求，這種不明確會逐漸消失；正式的需求 (Formalized need)：指的是有正式陳述的需求；妥協的需求 (Compromised need)：使用者對參考館員或資訊檢索系統提出問題，即使用者必須接納問題，適應可利用資源 (例如：書、報告、圖、表格)。

Wilson (1981, 2006) 以心理學的概念將資訊需求劃分為三類：生理需求 (Physiological needs)：如需要糧食、水、住家等；情感需求 (Affective needs)：有時也稱為心理或情感上的需求，如需要滿足心理上的需求等；認知需求 (Cognitive needs)：如需要完成計畫、任務、學習新技巧等。

此外也有以資訊需求的程度分為立即的資訊需求 (immediate information needs) 與延緩的資訊需求 (deferred information needs)，立即的資訊需求意指須立即獲得滿足的需求，可延緩的資訊需求則指潛在性的需求，為資訊蒐集的行為 (Information gathering)，透過平時蒐集、接收資訊或透過觀察產生，獲取到的資訊會儲存在個人記憶中或個人檔案，可暫緩處理做為未來之使用。Wilson 在 1997 年也提到類似的概念，認為資訊尋求行為起始於被動注意，意指個人可能沒有資訊尋求的意圖，如看電視、廣播等接受資訊的行為，在那種情況中可能會產生資

訊獲取之行爲。研究生資訊行爲也跟此相符，個人可能透過課堂教學、課餘的閱讀、聆聽演討會等直接觀察的行爲產生資訊蒐集的動作。

當個人從資訊需求的模糊期到瞭解自我需求，所產生正式的資訊需求後，便開始進行資訊尋求的行爲。

### 三、資訊尋求行爲

#### (一) 定義

資訊尋求行爲來自個人資訊需求的產生，當個人腦海浮現此意識，個人便會尋求資訊來滿足自我的需求 (Ansari, 2008)。資訊尋求範圍涵蓋甚廣，包括：資訊來源、尋求資訊的目的、查詢資料的途徑、資訊查找之過程、資訊尋求之滿意度與資訊尋求障礙等。意指從讀者體會資訊需求至滿足其資訊需求為止，其中所發生的一連串活動。不同學科的研究者都會利用正式管道和非正式的管道找尋所需資訊，正式管道係指一般圖書館或資訊中心所蒐藏之正式出版品或其發行和提供的各項資源；而非正式管道則包括研究人員開會時的討論、學術性會議，同儕、同事間的討論或是彼此間的通信 (賴寶棗, 1999；王家通, 2004；黃慕萱, 1994；林娟娟, 1999)。

Case (2002) 認為個人有意識地獲取資訊滿足個人需求並且解決個人知識之落差，當這種感覺消失時，資訊尋求行爲便告終止。

有關研究生資訊尋求行爲，Kakai, Ikoja, Odongo, Kigongo, & Bukenya (2004) 指出研究生主要目的為以完成課堂作業，準備課堂討論、講習、研討會或撰寫論文的過程等資訊尋求行爲。

綜上所述，資訊尋求為個人心中產生疑惑或知識之不足時，為了滿足個人需求所進行搜尋資訊的行爲，會透過各種方法及管道獲取所需的資訊，直到滿足個人需求為止，所進行一連串資訊尋求的行爲。

#### (二) 資訊尋求的過程

Ellis (1989) 進行資訊檢索研究，主要瞭解社會學家的資訊尋求行爲，並提出資訊尋求的八個過程：

1. 開始 (starting)：初步搜索資訊。

2. 鏈結 (chaining) : 以引用鏈結或其他形式連結參考資訊。
3. 瀏覽 (browsing) : 檢索出現的資料進行瀏覽。
4. 區別 (differentiating) : 過濾資料。
5. 監視 (monitoring) : 針對目標不斷追蹤新資訊。
6. 萃取 (extracting) : 去掉不要的。
7. 查核 (verifying) : 檢驗資訊正確性。
8. 結束 (ending) : 結束資訊尋求行為。

Kuhlthau (1988; 1991) 以高中生進行學期報告寫作之歷程，將資訊尋求行為分為六個階段，基於 20 年的實證研究，Kuhlthau 確定了 ISP 模式三個領域的經驗：情感(情緒)，認知(思維)和生理的(行動)，共同存於每一階段中 Kuhlthau (2004; 2008; 2009) :

1. 開始 (Initiation) : 第一階段的任務 (task) 為識別個人資訊需求，在情緒 (Feelings) 部份，個人意識知識缺乏，此時對於需求的不確定性和擔憂是常見的，在思維 (Thoughts) 部份，思忖研究問題、理解任務以及尋求個人過去的經驗與知識，此階段的行動 (Actions) 為討論可能的方法或該主題如何進行。
2. 選擇 (Selection) : 此階段的任務為確認與選擇主題，並初步確定中心之疑惑；情緒部份常常給人短暫的樂觀情緒並且準備開始搜尋；思維部份，開始圍繞主題思考對未來任務如何進行、時間分配、個人利益和資料的取得等；該階段的行動，開始與他人討論或進行初步檢索，然後瀏覽或掃描各種主題。當出於某種原因，對於主題的選擇產生延遲或延期時，焦慮情緒可能會加劇，直到做出選擇。
3. 探索 (Exploration) : 在 ISP 模式中，探索階段被視為最困難的階段，探索階段的特性為情緒 (Feelings) 的混亂、不確定性、混亂頻繁增加、信心降低。此階段的任務 (task) 為研究與主題相關的資訊並且拓展個人之知識；在思維方面為，瞭解研究主題且逐漸形成焦點；此階段的行動為尋找主題範圍的資訊、閱讀的文獻越來越貼切主題。

4. 成型（Formulation）：此階段為 ISP 的轉折點。此階段的任務從資訊偶遇到形成一個焦點。情緒層面，減少不確定性，信心開始增加。個人的思維從主題聚焦觀點選擇及辨別資訊。
5. 收集（Collection）：此階段為使用者與資訊系統互動最有效率的時機。該階段的任務為蒐集主題相關的資訊，在個人思維部份，開始定義、延伸、並支持個人研究的主題，此階段的行動為選擇主題相關的重點資料，一般的資料不再適用。
6. 呈現（Presentation）：搜索完成後，解釋資料或學習使用。搜尋的結果決定個人滿意或失望的情緒；該階段的任務為完成資訊搜索、準備繳交成果，個人的思維專注於個人最終搜尋的主題及問題。此階段的行動為搜索的相關性減少，增加冗餘的資訊偶遇。

表 2-1 Kuhlthau 資訊搜尋過程理論 (ISP)

階段	開始	選擇	探索	成型	收集	呈現
情緒	不確定性	樂觀	混亂/ 沮喪/ 懷疑	清楚	有方向/ 信心	滿足/ 失望
思維	模糊			→ 焦點集中	興趣增加	
行動	尋求相關資訊 探索			→	尋求恰當資訊 文件	

資料來源：“Inside the search process : Information seeking from the user’s perspective,” by C.C. Kuhlthau, 1991, *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), p. 361-371

從表 2-1 中可見，個人在資訊尋求過程中，不同階段的思緒、認知面會隨不同階段的尋求動作產生變化，當資訊尋求逐漸成型、聚焦時，個人的不安定感也隨著檢索到所需資訊逐漸緩和。

換言之，一個資訊尋求過程中，資訊需求並非固著不變，而是會隨著每階段

有所轉折或延伸（林珊如，2008）。

Grover（1993）也利用資訊心理學的觀點，診斷使用者資訊尋求行爲：

1. 察覺需求（Awareness of need）：使用者需求可能來自教育，娛樂，決策，或研究之用。
2. 行動決策（Action decision）：瞭解需求後，使用者開始尋求資訊以滿足需求。
3. 檢索策略（Strategies for search）：使用自己獨特檢索策略進行資訊尋求。
4. 檢索行爲（Behaviors in search）：利用索引、請教館員或朋友。
5. 評估（Evaluation）：評估搜尋的結果以決定是否修改、繼續或終止。
6. 吸收（Assimilation）：如果使用者滿意搜索結果，這些資訊可收錄使用者的資訊系統。
7. 內存（Memory）：如果檢索到所需資訊，使用者會記憶資訊，從而成爲個人的知識。
8. 利用（Utilization）：透過學習使用者便開始使用資訊。

Grover（1993）提出資訊尋求的階段，與 Ellis（1989）&Kuhlthau（1991）提出資訊尋求的階段較爲不同處爲檢索策略與檢索行爲階段，Grover 單獨提出此階段，使用者會使用自己獨特的檢索策略進行資訊檢索，在過程中也會相館員或周遭朋友請求協助。客家文化系所研究生可能也會有自我一套檢索方式，檢索所要的資料，尋求過程中碰到困難或許會請教館員、指導教授、同學，找到所需資源後再進行評估、使用。

Liao, Finn, & Lu（2007）探討研究生資訊需求及尋求行爲，該文指出資訊尋求行爲過程分爲三個階段：

1. 開始：研究生如何尋求他們想要的資訊。
2. 搜索：研究生最常使用哪些方法找尋資訊。
3. 位置：研究生透過哪些管道獲取所需的資訊。

黃慕萱（2001）認爲資訊尋求由六個階段組成：

1. 察覺資訊需求：使用者感覺到對資訊之需求，此需求可能是從模糊的概念而來。
2. 表達問題：以語言或文字的方式具體表達。
3. 管道：透過各種管道試圖解決問題或滿足資訊需求。
4. 尋求資訊：使用正式或非正式的管道尋求能夠滿足其資訊需求的活動。
5. 使用資訊：此階段包括整理、組織、分析與評估資訊，並將之轉換為個人的知識。
6. 滿足資訊需求：經由上述各階段的資訊尋求，使用者之資訊需求應能得到滿足。

從眾多學者所提出資訊尋求行為的階段與模式可發現，當個人心中產生疑惑，瞭解自我需求後，便針對某一主題，透過自我方式開始進行資訊尋求的行為，在這過程中個人透過各種管道獲取所需之資訊，從主題資訊的模糊期到聚焦，對於所需資訊的獲取也會越來越貼切個人的主題，資訊尋求各階段也會受到不同時間、地點、個人的情緒、認知等因素影響，各階段過程也有所調整。本研究整理相關資訊尋求歷程模式，有助於本研究比照、分析及瞭解客家文化研究生學業資訊尋求行為之歷程，並以 Kuhlthau (1991) 資訊尋求行為的模式中三個經驗：情緒、思維、行動，瞭解研究生在資訊尋求過程中個階段的思緒與行為。

### (三) 資訊尋求之管道

資訊尋求行為由不同階段的過程組成，在資訊尋求過程中，個人從不同的來源、管道尋求資訊、獲取資訊以滿足個人需求。Krikelas (1983) 將資訊來源管道以個人的內在資源與外在資源分區，內在資源包括：記憶、個人檔案與直接觀察；外在資源包括：人際互動、文獻資源。

Ford (1973) 認為資訊尋求的管道可區分為正式管道與非正式管道，兩者間的差異較難明確區分；正式管道包含了圖書、期刊、研究報告、幻燈片、錄影帶、廣播等；非正式管道則包含人際討論、非正式溝通、非定期會議等（轉引自李東展，2006）。正式管道主要為公開的資訊管道，非正式管道為人際交流、交換資訊等短暫的資訊交流。

當資訊使用者有了需求就會開始尋求資訊，在這過程中可能透過利用正式管

道，如資訊系統（如圖書館、網路資源、資訊中心等等）或其他資料來源，在這過程中資訊尋求者找到所需資訊，即開始使用資訊；若失敗則重新尋找。在資訊搜尋過程中也使用會非正式的管道，與他人交換資訊，資訊使用過程中也會將資訊轉移給其他需求者（圖 2-1）（Wilson, 1999）。

客家文化研究生涵蓋人文、社會領域，根據相關研究顯示，人文領域學者及學生除了使用一手資料外，人際網絡也是該領域資訊獲取的管道，包括：教授、學科專家、同儕、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（林珊如，2002；Barrett, 2005）。

本研究認為當個人心中產生資訊需求，誠如客家文化研究生資訊尋求行爲，個人可能會尋求正式的管道或非正式的管道獲取所需的資訊，直到滿足自我需求爲止，過程中也會和同儕交換資訊資源、分享資源以滿足個人之資訊需求。

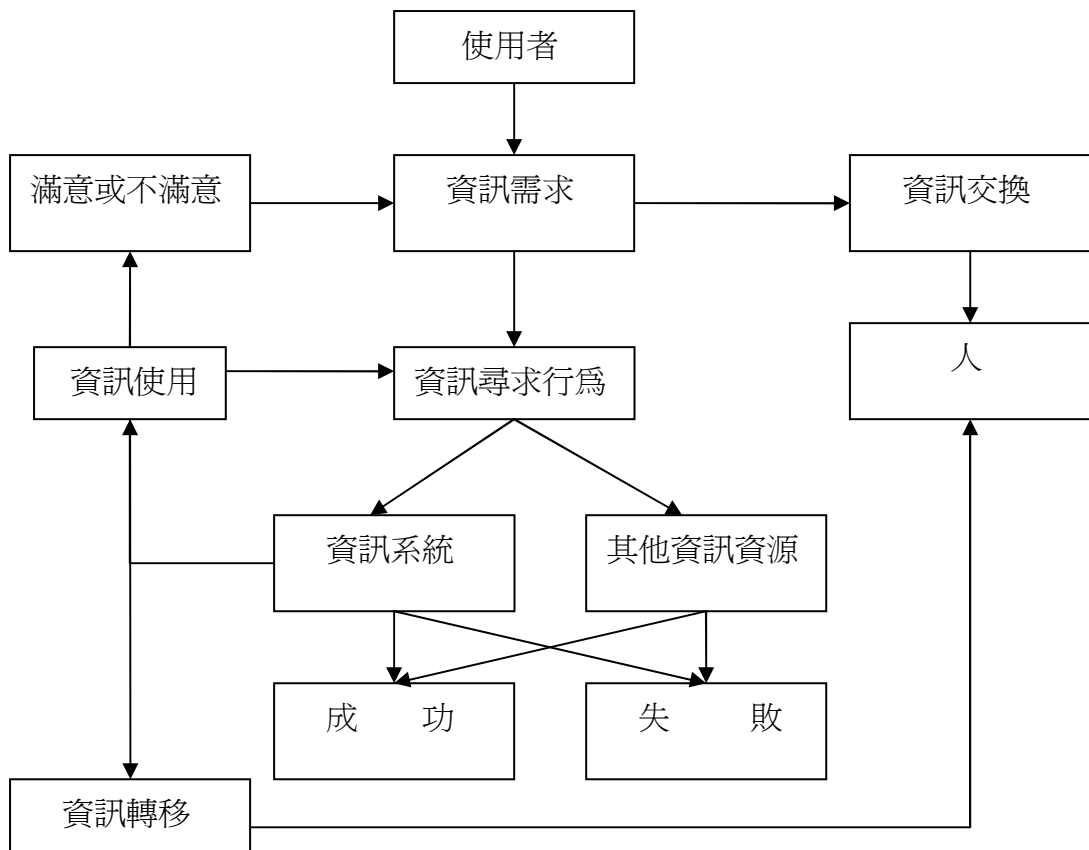


圖 2- 1 Wilson 資訊行爲模式

資料來源： “Models in information behaviour research,” by T.D. Wilson, 1999,

*Journal of Documentation*, 55(3).p. 249-270.

#### (四) 影響資訊尋求行爲之因素

個人資訊尋求行爲過程中也會受到某些因素影響。Wilson (1997) 指出當個人產生資訊需求的意識不一定會進行資訊尋求的行爲，會受到個人、人際關係與環境之阻礙。王秀卿 (2001) 整理相關學者研究提出五項影響資訊行爲之因素：

1. 個人特質：資訊使用者的心理因素（對工作的態度、個人動機）、情感因素、認知因素；及其人口特質（資歷、經驗、教育程度、專業背景）。
2. 資訊認知：先前成功檢索經驗；資訊熟悉度、可信度及助益程度；資訊取得之方便性、時效性、成本效益、品質、詳細性、精確性。
3. 人際關係：工作角色、工作參與、參與層次、學會團體、參考團體、正式組織。
4. 工作環境：工作類型、組織特性、工作小組、組織中的溝通網、研究計畫進



行階段。

#### 5. 社會環境：社會文化環境、政治經濟環境、物質環境。

劉美慧與林信成（2001）指出資訊尋求行為受到個人因素、環境組織、情境因素及個人資訊檢索類型的影響。個人因素會因年齡與年資、教育程度、學科背景、工作的角色與功能、個人心理等因素產生影響；環境組織受到工作環境、社會環境等環境因素造成影響。情境因素受到成本與效益、資料獲取容易程度、法律經濟等因素影響；以及個人資訊檢索類型的不同也會造成影響。

本研究欲探討客家文化研究生資訊尋求行為，其在資訊尋求過程中是否會受到個人特質、資訊認知、人際關係、環境等因素影響個人的資訊行為，有助於瞭解研究生在不同背景、認知及環境下所產生的資訊尋求行為以及過程中遭遇之障礙等情況。

## 第二節 資訊視域

### 一、理論背景

Sonnenwald 在 1999 年提出資訊視域（Information Horizons）概念，為一般性的理論架構及方法學，用來解釋人類資訊尋求和使用行為，透過數據收集及分析，探討人類於情境中的資訊尋求行為。資訊視域是基於幾個不同情境下的資訊尋求行為的實證研究與理論基礎上，包括資訊科學、傳播科學、社會學及心理學。該理論架構的基本概念有情境（context）、狀況（situation）以及社會網絡（social networks）。資訊視域處於情境及狀況之中，個人會在這環境中採取行動，各種資訊資源可能會存在個人的資訊視域之中，可能包含社會網絡、文件、資訊檢索工具、實驗和對世界之觀察（Sonnenwald, 1999）。Sonnenwald（1999）認為社會網絡幫助建構狀況及情境，資訊視域也由它們所構成，我們可以透過情境、狀況及社會網絡的概念幫助我們瞭解人類的資訊尋求行為（圖 2-3）。

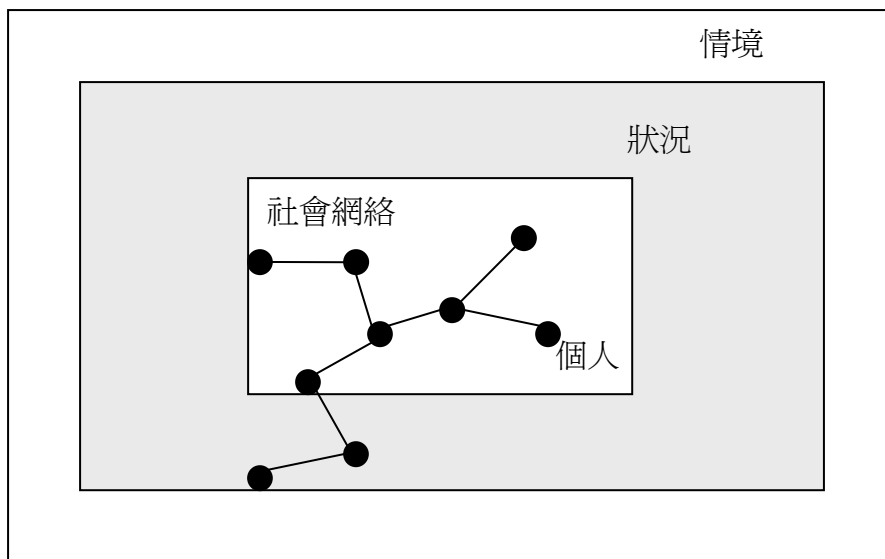


圖 2- 2 處於特定情境及狀況中之社會網絡

資料來源： “Evolving Perspectives of Human Information Behavior : Contexts, Situations, Social Networks and Information Horizons” by D.H. Sonnenwald, 1999, in Wilson, T. D. and Allen, D. K., Eds. Exploring the Contexts of Information Behavior : Proceedings of the Second International Conference in Information Needs, 176-190. Taylor Graham.

## 二、資訊視域概念

資訊視域主要由情境、狀況以及社會網絡三個概念組成。Sonnenwald (1999) 提出的資訊視域為資訊空間之概念，但並不是唯一以資訊空間概念探討使用者資源取得研究之學者。

Shenton & Dixon (2003) 提出資訊總域 (information universe) 的概念以及 Chatman (1991) 探討人類的資訊世界 (information world)，Taylor (1991) 提出資訊使用環境之概念，Fisher & Naumer (2006) 提出資訊場域 (information grounds ) 等，皆以資訊空間及情境之概念探討 (Huvila, 2009)。

資訊視域主要強調透視圖，透過資訊行為者在資訊空間的透視圖瞭解受訪者之資訊行為，不同於大多數以空間象徵進行探討的研究 (Savolainen & Kari, 2004)。

Sonnenwald , Wildemuth & Harmon (2001) 認為個人資訊視域中的資源可能

涵蓋社會資源或個人的資源，換句話說，同儕對於有價值資源的見解，也會影響個人對資源價值的看法，因此，這樣的想法也會存在於個人的資訊視域中，與他人的互動過程中，個人會意識到他人的看法，此時個人的資訊視域可能產生變化。舉例來說：在一個學術的情境中，教授可能會推薦一個期刊給學生，當教授確實影響到學生，此刻學生的資訊視域中將會有新資源產生。

因此，資訊視域理論的概念，可透過某些類型的資料，增進研究人員理解人類的資訊行爲。這些資料包括：資訊尋求過程中所做出的決定、何時取用資訊資源、為何取用資訊資源，包括個人存取或不存取資源的情形、人際資源或資訊資源之間的關係、個人喜好和資訊資源的評估、積極性主動尋求的資訊資源、在資訊尋求過程中情境及狀況的影響。

在方法論上，主要透過訪談，請受試者以繪圖或口語提供其特定情境的資訊視域。也就是說，每位受試者都被要求要繪製出個人的資訊視域地圖以呈現他所有的資訊資源，包括人脈。參與者也需描述與解釋這些資訊資源在搜尋行爲中的重要性與角色。描繪社會網路與繪製理論圖形，以利分析收集的資料( Sonnenwald, 2005)。

資訊視域包含以下五個命題( Sonnenwald , 1999; Sonnenwald , Wildemuth & Harmon, 2001)：

命題一：人類的資訊行爲由個人、社會網絡、狀況和情境所形成。

個人在一個特定的狀況和情境下，可能會產生資訊需求，此時狀況和情境會幫助個人確定資訊的需求，社會網絡便於識別和探索個人的資訊需求。此外，個人、社會網絡、狀況和情境可以幫助個人確定資訊資源以滿足需求。例如：客家文化研究生，主要任務為確定一個好的研究問題，尋求論文撰寫過程中可能用到的資源並解決過程遭遇之問題。個別學生的社會網絡(可能來自教授、同儕、口委、圖書館員等)、狀況(碩士論文撰寫任務)、情境(科系、學科及最先進的技術)，幫助我們問題之成型及獲取現有資源，換句話說，問題本身及其解答有助

於形成個人的社會網絡、狀況及情境。

命題二：於一個特定狀況與情境的個體或系統，能感知、反映、評估他人或自我等週遭環境的改變。資訊行為是建構於一個流動的反映與評估之中，特別是關於反映或評估知識的缺乏。

資訊行為可視為一個線性過程，起始於初步看法的變化、察覺自我需求開始以及過程中產生一系列的反思或評估，並作出決策（見圖 2-3）。資訊行為的過程也可以非線性方式呈現，各個階段可以動態調整或與其他階段交織進行。

行為/改變之察覺

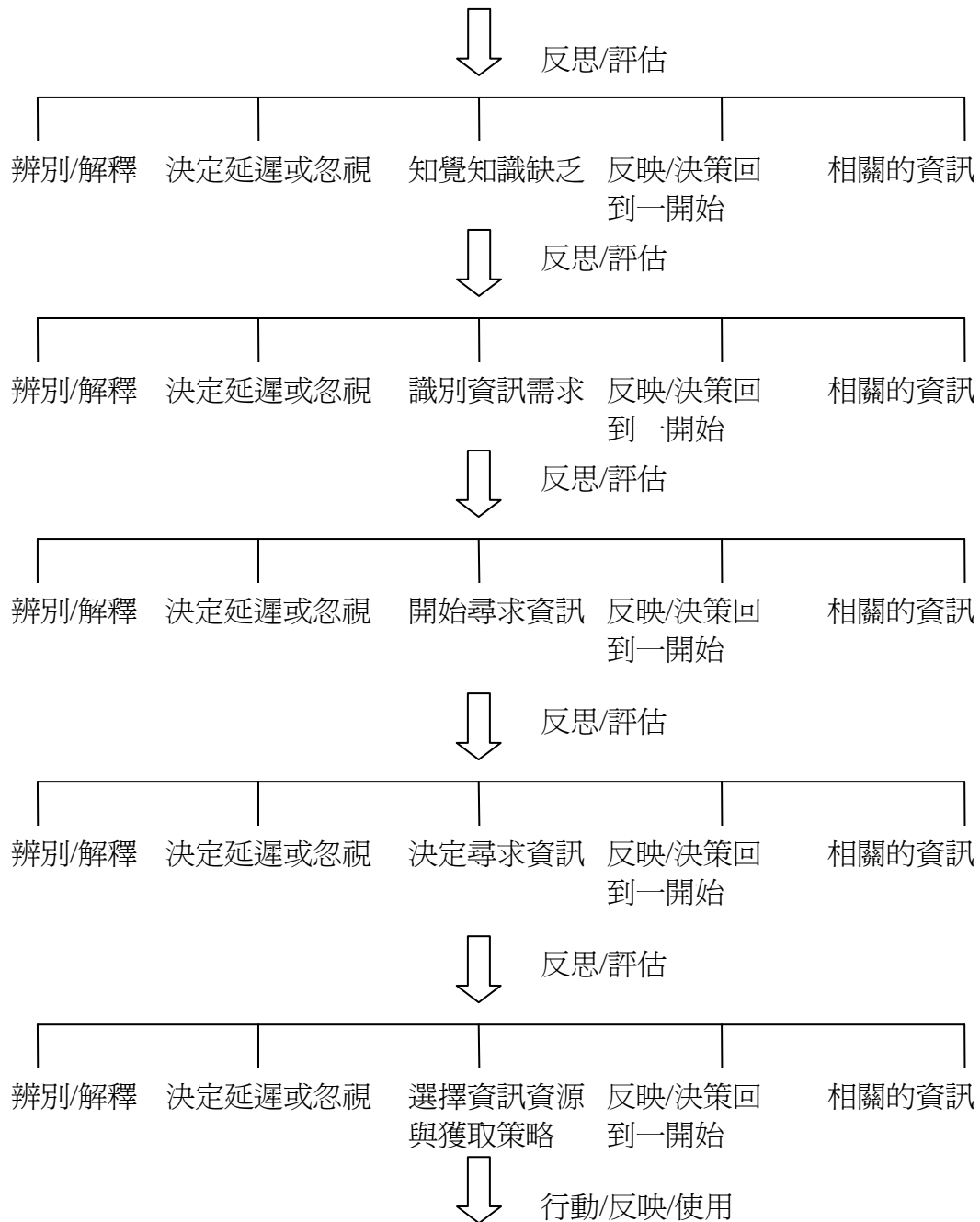


圖 2- 3 狀況決策可能出現的反應

資料來源： “Evolving Perspectives of Human Information Behavior： Contexts, Situations, Social Networks and Information Horizons” by D.H. Sonnenwald, 1999, in Wilson, T. D. and Allen, D. K., Eds. Exploring the Contexts of Information Behavior： Proceedings of the Second International Conference in Information Needs, 176-190. Taylor Graham.

命題三：資訊視域處於一個狀況和情境之中，我們可以在當中採取行動。

當個人決定尋求資訊，他們會在資訊視域中進行搜尋。資訊視域的資訊可能由各種資訊資源所組成。這些資源可能是：社會網絡（同事、主題專家、參考館員、資訊代理人）、文件（廣播媒體、網頁、書籍）、資料檢索工具（資訊檢索系統、書目以及實驗和對世界之觀察）。

資訊視域及隨後的資訊資源，取決於社會及個人，同一個人在不同情境下也可能會有不同的資訊視域。在某些狀況和情境下，資訊視域可能受到社會經濟學和政治問題影響。當然，個人也形成自己的資訊視域。例如，個人的知識和偏好有助於確定個人的資訊視域。此外，資訊視域中的資訊資源可能來自人際之間互相瞭解彼此需求，透過推薦的資源來滿足他人的資訊需求和知識之缺乏。例如：客家文化研究生，同學間可能推薦一本書或是推薦其他人作為一種資源。這樣的資訊資源可以擴大個人的資訊視域。

命題四：人類資訊尋求行為，可以視為一種個體與資訊資源間的協同合作。

個人資訊尋求行為的範圍處於個人的資訊視域中。這些協同合作的目標，在意義上為分享與解決個人知識之缺乏。理想的資訊資源包括反思的互動或反思資訊的供應。此外，個人與資訊資源間持續合作的先決條件在於個人和資訊資源合作的意願，如：許多人會花時間在學習電腦相關的系統資源，像網路搜尋引擎，因為他們認為他們下次會繼續使用他們。當然範圍界於個人資訊視域的特定狀況和情境之中。

命題五：資訊視域可概念化為密集度高的解決方案空間。

因為資訊視域是由各種資訊資源所組成，包括社會網絡、文件、資訊檢索工具等等，各自擁有部分的知識，因此資訊視域可概念化為密集居住的空間。在密集解決方案居住空間中，假定有許多解決方案，而資訊檢索問題從確定最佳解決方案之最有效途徑展開。這個概念就是將每個資源當作個人可以解決問題的方案。

從資訊視域的觀點，個人資訊行為處於情境及狀況之中，在不同的情境與狀況下，個人會感知、反映、自我評估，資訊需求也會隨之改變。透過資訊視域圖的繪製，幫助本研究瞭解客家文化研究生使用資源之類型與各個資源間之關聯性。

### 三、資訊視域相關研究

國內外資訊行為相關研究也有以資訊視域的概念進行探討。Samuel (2001) 調查生物學大學生資訊尋求模式和首選的資源以加強書目指導。利用訪談並配合資訊視域圖進行資料蒐集，視域圖以四種模式呈現：直線、分散、星狀、盒狀。透過資訊視域圖瞭解他們學術資訊需求時資源使用之偏好。

Savolainen 與 Kari (2004) 探討網路使用者在日常生活情境中的網路使用行為，認為視域產生於廣闊的情境中，可定義為對資訊環境的感知，建構於一組資訊來源與管道，使用者在這環境中擁有多年的使用經驗。Savolainen 與 Kari 認為 Sonnenwald 提及物質的東西，例如書籍、圖書館等並不構成資訊視域，Savolainen 與 Kari 將其定義為資訊來源視域 (information source horizon)，並將資訊來源分為三區塊，以同心圓方式繪製，相關的資源會接近使用者的視域中心，較不相關的置於使用者視域之外圍，分別為最重要的來源 (Most significant sources)、居中的來源 (Intermediate sources)、外圍的來源 (Peripheral sources)，並且將資訊來源分類為人際資源、網路資源、印刷媒介、組織資源、其他資源。

Wildemuth (2007) 在會議上引領數位圖書館員瞭解個人之資訊視域，認為資訊視域是一個隱喻的，用來瞭解個人在某情境中資訊使用的情況。

此外，也有研究整合 Sonnenwald (1999) 的資訊視域以及 Savolainen 與 Kari (2004) 的資訊來源視域的概念，透過實證研究調查北歐考古學家、古文物和學術研究人員之資訊行為，探究他們的資訊視域和共同資訊資源使用之概況，進行工作角色之分析瞭解他們的資訊行為 (Huvila, 2009)。

國內的研究方面蔡尚勳 (2007) 以業餘街舞者在深度休閒中的資訊活動，採以深度訪談法及 Sonnenwald 的資訊視域概念中的受訪者繪圖法為輔，在進行訪談期間，邀請研究對象繪製其資訊視域示意圖，進行資料的蒐集工作。

### 第三節 研究生資訊行為相關研究

本節探討研究生資訊行為相關研究，國內專門探討研究生資訊需求及資訊尋求行為之研究較少，其中賴寶棗（1998）透過深度訪談法，以淡江大學六十位研究生為研究對象，調查研究生的資訊需求及資訊蒐尋行為，研究發現：研究生在研究上的資訊需求，與其就讀系所、修習的課程及論文的研究題目等有密切的關係。資訊檢索的途徑以線上資料庫、網路搜尋工具、圖書館線上公用目錄等較多人使用。研究生資訊蒐尋遭遇的困難以找不到所需資料、館藏不足、原始文獻獲得困難等為主；而解決困難的方法，則是尋求其他學校圖書館、資訊中心、請教專家或老師、或請同學、學長及朋友協助。

國內有關研究生資訊行為主要以某一資源使用情形及圖書館各項服務使用情形為主，透過資源使用也可瞭解研究生，對資源需求程度與使用之動機。林娟娟（1999）以台大醫學校區研究生為對象，採用問卷調查法和訪談法，探討研究生資訊取得之狀況，研究結果顯示研究生在主要利用圖書館影印期刊文獻，在尋求資訊時最重視的項目為資訊取得容易程度，但博士班學生覺得資訊新穎性最重要，研究生獲取資訊的主要管道來自線上或光碟資料庫與文後參考文獻。鄭馨（2002）則以國防大學中正理工學院全體研究生為對象，探討他們使用圖書館參考服務的情況及各項服務的評價，以問卷方式進行普查。結果發現：研究生均使用過圖書館，並以尋找論文及課業相關資料為主要目的；資料庫選擇以全文資料庫為主，研究生在中正理工學院圖書館無法獲得所需資料時，會親到館藏資源豐富之圖書館或以館際合作的方式取得資料。周欣鶯（2002）選定國內五所大學圖書館及由這五所大學圖書館建置的網站為研究主體，利用問卷調查法實地調查五所大學農學院教師與研究生，實體圖書館與圖書館網站服務的利用情形、滿意度與未來發展意見。研究結果發現，在讀者使用圖書館行為模式方面，受資訊科技與電子資源影響甚大；在滿意度比較方面，使用圖書館網站服務的滿意度高於使用實體圖書館服務滿意度；在找尋圖書館館藏的容易程度方面，經由圖書館網站獲取資源的成功指數高於實體圖書館內的活動。

也有研究指出某些系所研究生較少使用圖書館資源。吳紹群（2003）調查淡



江大學物理研究所碩士班研究生以及台大物理學研究所博士班之資訊需求及尋求行爲，透過訪談發現該領域研究生較少使用圖書館的資源，他們只使用少數幾項期刊摘要，其資源的來源都來自該領域的師生們，透過教授推薦的教科書、期刊利用文後參考文獻透過滾雪球方式獲取其他可用文獻，網路資源方面也是透過教授同儕推薦的專業網站取得資源等等。

隨著網路的發展，圖書館開始提供電子資源，如電子期刊、電子書、電子資料庫等等，陸續有研究專門探討研究生電子期刊、電子資料庫等資源使用情形。周秀貞（1999）以電話訪談六十位淡江大學文學院及外語學院研究生，對網路電子期刊接受度、需求、評價以及電子期刊對使用者的影響，研究發現約六成的研究生使用過網路電子期刊，主要以報告及學位論文所需，遭遇的困難為網路電子期刊易變性、新穎性、正確性等問題。吳雅慧（2002）以臺灣大學電機資訊學院及文學院研究生為對象，透過問卷調查分析，探討電子期刊的使用現況，整體而言，電機資訊學院較文學院研究生在電子期刊使用率、閱讀比例、引用比例上皆明顯較高。電機資訊學院也較文學院肯定電子期刊對學術發展上的幫助，同時，認為電子期刊可滿足期刊資訊需求的程度也較高。游立新（2003）利用問卷調查法探討，陽明大學及台北醫學大學生命科學院研究生，生物醫學電子期刊使用現況與相關問題，研究發現近八成的研究生經常會使用生物醫學電子期刊，多數的研究生表示會選擇電子式與紙本式期刊兩者配合使用。

除了電子期刊的調查，何淑津（2004）針對中興大學研究生使用 NetLibrary 西文電子書資料庫的動機與行爲進行探討，研究結果顯示，研究生使用 NetLibrary 的使用動機，以研究工作需閱讀相關書籍及比到圖書館借書方便為最多。

有關研究生網路資源使用及資訊尋求的情形，王秀卿（2000）採用電話訪談法，以系統化抽樣方式，比較國立台灣大學文學院與工學院研究生，使用蕃薯藤及資訊尋求行爲之情形，研究結果顯示，兩院研究生在蕃薯藤使用及資訊尋求行爲上略有差異。在資訊需求方面，文學院研究生以使用搜尋引擎搜尋資料居多；工學院研究生則以查詢特定網站居多。而尋找資料類型上，文學院研究生以生活休閒資訊及學校報告資料為主；工學院研究生則是不一定及電腦資訊居多。

國外方面，相關研究顯示有些地區研究生缺乏基本技能、資訊素養、英語能力而無法有效利用圖書館資源。Fidzani（1998）在非洲波札那大學透過開放性及

封閉性問卷進行，在 1996-1997 期間調查該校 223 位新進研究生。根據調查結果，許多研究生缺乏基本技能、資訊素養略顯不足，無法有效地利用圖書館及其資源。在沙烏地阿拉伯，Al-Saleh (2004) 調查該地三所大學研究生電子資源的需求，以及研究生使用電子資訊情況以滿足個人學術資訊需求的程度。透過問卷調查沙國研究生資訊行爲 (沙烏地阿拉伯大學的學術電子資訊資源之需求，尋求以及使用)，研究結果發現，一半以上的受訪者未曾使用圖書館的電子資源。英文能力、資訊素養不足是影響電子資源使用因素之一。此外，有研究比較不同族裔研究生之資訊行爲，透過問卷調查法調查國際研究生和美國的研究生學生之資訊需求和資訊尋求行爲。此比較研究的目標，主要是探討來自不同族裔群體研究生如何尋找、選擇以及使用各種資訊資源，研究發現國際研究生缺乏圖書館利用教育之訓練 (Liao, Finn, & Lu, 2005)。

網路興起後，其便利性、可即時取得等因素也影響研究生資訊行爲。George 等學者 (2006) 在美國卡內基美隆大學進行研究生資訊尋求行爲以及資訊使用的研究。根據調查結果顯示，研究生資訊尋求行爲主要受到人的影響，主要是學術人員，此外如同學，朋友，大學圖書館館員和校外人士。研究生主要資訊來源來自網路，透過網路或是學校網路資源尋求資訊，也會透過卡內基美隆圖書館和其他圖書館，影印所需資料。調查顯示有幾個學生提到影響個人資訊尋求的因素，包括方便，速度和時間限制；服務和資訊來源以及課程的需求。Marcus (2007) 針對美國明尼蘇達大學圖書館，調查科學家和研究生的資訊資源與服務之需求，該研究訪談 18 位研究生發現研究生較少使用圖書館資源，最常使用網路資源 (Google 學術搜尋、電子期刊、醫學網站、維基百科、其他入口網站或搜尋引擎、資料庫) 獲取所要資訊，研究生彼此會有資訊分享的行爲，透過每週小組會議、平常的對話、研討會等方式進行。

另外，也有以某一理論為架構來探討研究生資訊需求的研究。Sadler & Given (2007) 以 Williamson 生態學模式和其機緣理論 (affordance theory) 探討研究生的資訊需求，透過該理論使圖書館員能夠瞭解使用者需求，進而滿足使用者需求與使用者建立良好的互動模式，研究發現，讀者不瞭解或未注視到圖書館所提供服務。

國內有關資訊行爲的研究有透過理論及概念爲論文架構之研究，張博雅（2009）以Dervin 的意義建構論（Sense-making model）探討視障者的資訊尋求行爲、張景美（2007）利用社會網絡理論（Social network theory）探討直銷從業人員的資訊行爲、蔡尙勳（2007）以深度休閒的概念探究業餘街舞者的資訊行爲，文中結合社會資本理論、採莓模式、瀏覽理論、Krikelas 資訊行爲模式以及Sonnenwald 的資訊視域圖（Information Horizons）等理論概念，並將研究結果與理論相呼應，李郁雅（2000）以情境概念探討植物分類學博士生論文研究歷程的資訊行爲。

從上可見，國內以研究生爲對象之研究，鮮少透過理論爲文章之架構，主要以瞭解該對象資訊需求及尋求取得管道爲主。

基於上述研究發現，國內外研究之概況，並可歸納出研究生資訊行爲之模式：

- 一、研究方法：根據上述研究，有關國內外研究生資訊行爲研究主要以訪談法、問卷法爲主，有些研究兩者並用，有些擇其一。
- 二、研究對象：國內通常以一個科所或一個學院的研究生爲對象，如醫學院、農學院、文學院、理工學院、物理學系等領域；國外主要以該研究學校之全體研究生爲對象進行調查。
- 三、研究範圍：國內有關研究生資訊行爲研究的主題範圍以資訊需求、資訊尋求、資訊使用、資訊取得、使用者研究爲主。
- 四、資訊需求：研究生資訊需求以個人系所、課程內容、論文的研究題目以及個人日常需求等有關。
- 五、資訊尋求管道：研究生透過圖書館、電子資料庫、期刊、網路資源、教授、同學等等管道獲取資訊。
- 六、影響資訊行爲因素：研究生在資訊尋求過程中，會受到以下因素影響：
  - 1.不同的學科背景能否檢索到所需資源；
  - 2.資料新穎性；
  - 3.資料獲取容易程度；
  - 4.缺乏圖書館利用教育訓練及館員協助等因素影響。
- 七、圖書館使用情形：研究生通常會透過網路連結學校資料庫、電子期刊，檢索所需資料；研究生利用實體圖書館資源，主要以影印論文相關文獻，

也會親自到館借閱書籍或使用其他圖書館提供之資源。

八、檢索策略：較少研究提到研究生資訊檢索策略，但主要以引文鏈接、滾雪球、關鍵字為主。

基於上述分析，可瞭解目前國內外針對研究生資訊行為研究之概況，本研究彙整國內外資訊行為常見的研究項目，以若干研究生資訊行為之研究進行比較，透過表可以對照不同研究之調查結果（表 2-2、表 2-3）。

環顧國內相關研究中缺少以客家文化研究生為對象之研究，圖書館員如何協助這領域的學生，促進國內客家研究之發展以及保存客家資源為重要之課題。有鑑於此，本研究欲探究客家文化研究生學業之資訊尋求行為，並從中瞭解國內客家資源使用之情形，需針對客家相關背景作為描述，故下節先探討客家的定義、客家遷移、文化語言，從中瞭解客家歷史背景，作為研究之基礎。

表 2- 2 國外研究生資訊行為相關研究比較分析表

研究者	Fidzani (1998)	Saleh (2004)	Liao, Finn,& Lu (2005)	George (2006)
項目				
研究對象	非洲波札那大學研究生	沙烏地阿拉伯三所大學研究生	國際研究生和美國的研究生	美國卡內基梅隆大學研究生
研究方法	問卷調查	問卷調查	問卷調查	深度訪談（半結構式）
資訊需求		課堂作業、論文、個人使用	學術相關資料、論文	
資訊來源及管道	圖書館資源	網路、線上公用目錄居多	網路、電子資源	教授、同儕、館員、網路
資訊分享				與同儕分享相關資訊
圖書館資源使用情形		一半學生未使用圖書館電子資源	電子期刊資料庫，圖書館在個人資訊尋求過程中有幫助	82%的受訪者曾經使用圖書館尋求資訊
影響資訊行為因素	缺乏圖書館利用教育、練習、易用性、相關性、英語能力	速度、便利、設備、館員協助、教育訓練、不明確、不易使用	不同的文化背景、權威性、易用性、可得性	便利性、操作熟練、時間、速度、人際資源
檢索策略				引文鏈接、關鍵字檢索、簡易、進階檢索

資料來源：本研究自行整理

表 2-3 國內研究生資訊尋行為相關研究比較分析表

研究者	賴寶棗 (1998)	林娟娟 (1999)	鄭馨 (2002)	吳紹群 (2003)
項目				
研究對象	淡江大學各系所研究生共六十位	台大醫學校區研究生	國防大學中正理工學院全體研究生	國內外物理研究生資訊行為
研究方法	訪談法	問卷調查法和訪談法	問卷調查	訪談法
資訊需求	研究上：與系所、修習的課程及論文的研究題目等有關 日常上：休閒娛樂類及電腦網路類等	論文、學期報告、實驗	學業上：軍事專業及學科專業兩大需求為主	
資訊來源及管道	線上資料庫、網路搜尋工具、圖書館線上公用目錄、專家或老師、同學、學長及朋友	查詢線上資料庫、光碟資料庫、文後參考資料、期刊、館際複印	學校圖書館、軍事、理工、國防、科技的圖書館，或以館際合作的方式取得所需資料。	老師提供的書籍、期刊、同學、專業網站、少數中西文期刊索引
資訊分享	老師、同學及朋友			老師、同學提供相關資源
影響資訊行為因素	可得性、內容、時間、距離、價格、個人認知、學科背景、老師專家、參與的研究計畫、工作小組、正式資訊系統、資料的可得性、資料搜尋結果	碩士：資訊取得容易程度 博士：資訊新穎性		
檢索策略		引文鏈接		引用文獻滾雪球、關鍵字

資料來源：本研究自行整理

## 第四節 台灣客家的歷史沿革

台灣是個移墾的社會，係由「四大族群」組成，分別為：閩南人（漳州、泉州）、客家人（海陸四縣）、原住民（十族的區分）、外省人（三十六省南北方）。三百年來泉州人首先移居各地港口、交通要衝，漳州人繼之以平原為落腳處，客家人則只能居桃、竹、苗、高、屏的丘陵地，而原住民同胞則移居高山，中下階層外省族群則居住在都市邊緣的「眷村」，由於不同族群的獨特遷移歷史經驗與特定人口學條件發展，再加上族群外婚（通婚）的成長趨勢，益使得「族群分類」日益困難（王甫昌，2003；徐富珍、陳信木，2004；謝政諭，2004；）。

王甫昌（2003）認為這四個類屬的區分，是由三種相對性的族群類屬區分構成：「第一種相對性區分是「原住民」與「漢人」的區分；第二區分為本省人和外省人的區分；第三種區分是本省人中的閩南人與客家人的區分。」

本節以客家族群進行探討，分為客家定義及緣起、客家遷移、台灣客家文以及目前客家研究的現況分別加以說明。

### 一、客家的發源地

客家人源於河洛，主要範圍包括黃河流域以南、長江流域以北、淮河流域以西、渭水流域以東及所謂的中原腹地（劉佐泉，1991）。

客家人原係黃河流域中原民族的支流，雖然輾轉播遷，還保存了相當成份的漢族文化（曾喜成，1999）。

### 二、客家名稱由來

客，顧名思義就是客人的意思（徐桂盛，2006）。客家則是「客而家焉」的意思（陳運棟，1988）。而所謂的客家人，如字面的意思，就是作客的人們（徐桂盛，2006；曾逸昌，2008）。

東晉五胡亂華之際，原居山西、陝西、河南、安徽一帶的居民，因女真人、蒙古人的入侵，集體向南遷移，在開墾江南的過程中，常和土著發生衝突，於是地方政府將原先居住的畬、徭等土著稱為「主籍」，從北方遷來的漢人通稱為「客籍」，這種主、客的區別，就是現在客家名稱的由來。」（行政院研究發展考核委員會，2009；國語辭典，2009）。

王東（1998）認為客家稱謂的形成有以下四個觀點：

1. 淵源於東晉南北朝的“給客制度”及唐宋時期的“客戶”
2. 客家是相對於“主”（土著）而言的對稱，及外來人的意思。
3. 客家是由“夏家”或“河洛”相對音而來的一種稱謂。
4. 皆因為客家先民多數曾為“佃客”、“佃夫”之故

戴寶村（2006）指出 Hakka（客家），為漢字客家廣東發音，至於客家一詞出現，首次在西元 780 年前後的唐朝戶口記載中。客家人的定義可包括客家遺傳基因的人，或是會說客家話的客家人，甚至有客家血統但已經不會說客語，卻仍具有客家自我認同意識者，其實都可以算是客家人。

客家人具有客家血統、客家文化素質和客家認同三項條件（黃華源，2002）。具有獨特穩定的客家語言、文化、民俗和情感心態（即客家精神）（李逢蕊，1994）客家在台灣社會已是一個特徵明顯的族群，大家對客家的印象：團結、保守、勤勞、小氣、排外等等，無論是正面或負面的評價都非常獨特鮮明（楊國鑫，1993）。本研究將多位學者對客家人定義整理成表 2-4。

表 2-4 客家人定義

提出之學者	客家定義
陳運棟（1999）	北方遷移來的漢人。
李逢蕊（1994）	具有獨特穩定的客家語言、文化、民俗和情感心態（即客家精神），符合以上特徵的即為客家人。
高宗熹（1997）	東方的猶太人。
王東（1998）	淵源於東晉南北朝的“給客制度”及唐宋時期的“客戶”；客家是相對於“主”（土著）而言的對稱，及外來人的意思；客家是由“夏家”或“河洛”相對音而來的一種稱謂
黃華源（2002）	客家人是指包括客家血統、客家文化素質和客家認同三項條件，稱為客家人。
戴寶村（2006）	客家人的定義可包括客家遺傳基因的人，或是會說客家話的客家人，甚至有客家血統但已不會說客語，卻仍具有客家自我認同意識者，其實都可以算是客家人。
徐桂盛（2006）	所謂的客家人，如字面的意思，作客的人們。
曾逸昌（2008）	作客的人們。

資料來源：本研究自行整理



### 三、客家遷移及分布

#### (一) 客家南遷

根據羅香林教授客家源流考證的說法，認為客家族群南遷可分下列五個時期：

第一期：受東晉五胡亂華的影響，由中原遷至顎豫南部及皖贛，沿長將南北岸，以至贛江上下游。(西元317~879年)。

第二時期：唐末黃巢事變影響，由皖顎贛等省第一時期舊居地在遷至皖南、贛之東南，閩之西南，以至之粵東北邊界。(西元880~1126年)。

第三時期：宋高宗南渡後，金人南下入主中原，影響客家先民之一部份，由第二時期舊居地，分遷粵東及粵北。(西元1127~1644年)。

第四時期：自明末清初，受滿洲人南下及入主之影響，客家先民之一部分，由第二、第三時期舊居，分遷至粵之東部及濱海地區，與川桂湘及台灣，且有一小部分更遷至貴州南邊及西康之會哩，為遷移之第四時期。(西元1645~1867年)

第五時期：自同治間，受廣東西路事件，及太平天國事件之影響，客家一部分人民，分遷於廣東南麓與海南島等，為遷移之第五時期(西元1867年)(引自楊國鑫，1993；謝重光，1999)。

第六時期：中共席捲大陸，客家人南遷可能最大規模的一次，不但南遷各省，甚至遷往南洋，尤其香港和台灣最多(西元1949年)(徐桂盛，2006)。

#### (二) 台灣客家的遷移

台灣客家入墾台灣大約在清廷平定台灣後兩、三年間(即康熙二十五、六年)那時海禁初開，閩、粵人民受生活環境所迫，大量東移來台灣。閩南人因佔地利人和關係，自居優勢；而粵東客家人一則來台較遲、二受各種政令限制關係，較佔下風(陳運棟，1989)。當時移民有三禁，第三禁嚴禁粵中惠、潮之民不許渡台。首批來台的客家人以嘉應州屬(嘉應五屬，包括今梅縣、興寧、五華、蕉嶺、平遠五縣)居多，潮、惠州府的客家人極少(楊國鑫，1993)。

約在康熙三十年代以後，這些首批遷台的嘉應五屬客家人，因府至附近以無

餘土可居，於是逐漸往南遷移今屏東高屏溪東岸及東港溪流域墾居（魏麗華，2002）。他們有人仍走官定航道，有的則直接從韓江口備船偷渡至台灣，到高雄東港、鳳山等港口，在由小船接運登陸。而後徒步到達目的地。這就是客家人最早東移台灣的路線（陳運棟，2007）。

這批客家人，後來主要居住現在的高屏六堆地區。乾隆、雍正年間，台灣墾地漸漸北移，以彰化、雲林、嘉義、南投、台中、基隆、台北等地（楊國鑫，1993）。後來移居到桃園、新竹、苗栗等地區（陳運棟，2001）。客家人移民台灣，因為時間的不同，登陸靠岸的地點不同，分布的地區也不盡相同，但大多在台灣西部（陳運棟，1992；戴寶村，2006）。

### （三）台灣客家分佈

根據 2008 年全國客家人口基礎資料調查研究報告結果顯示，自我單一認定（即明確回答自己是客家人）為臺灣客家人口占全國人口的 13.5%，推估約有 310.8 萬人；自我多重認定（提供複數選項時，勾選選項其中之一為客家人）的臺灣客家人口為 18.6%，推估約有 427.6 萬人（行政院客家委員，2008）。

台灣的客家先人應地制宜的生存發展智慧，融合其他族群文化，發整展出有別於原鄉的新客家社會（陳板，2009）。也有一直保存客家文化，但不管客家人居住的狀況，族群文化之保存，大致上，還是將客家分佈的地點分為，南部客家、中部客家、北部客家、東部客家、台北都會客家等（劉還月，2000；戴寶村，2006）。

台灣客家族群西部主要分佈在桃園南邊、新竹苗栗台中南投高雄及屏東，東部則在花東縱谷與宜蘭地區。北部約略住於高山與平原間，沿著原住民與閩南人之間居住，南部以平原為主（鐘肇政，2004）。

1. 北部客家：苗栗、新竹、桃園、台北；
2. 中部客家：包括雲林、南投、彰化、台中等地；
3. 南部客家：南部地區包括嘉義以南到屏東地區（王東，1998）；
4. 東部客家：花東地區，如今台東的池上、鹿野、關山以及花蓮的鳳林、瑞穗、吉安及玉里、壽豐、富里、光復等鄉鎮，有散居人數不少的客家人（劉還月，1998）。

#### 四、台灣客家文化與語言

##### (一) 文化

客家是一個文化的概念，它包括：「共同的地域、語言、經濟生活與社會心理素質。」屬於中原文化的一支，而中原文化即是廣納百川所形成的特殊文化，廣義的中原文化即包含客家文化（謝重光 1999；周璟慧，2008）。

Hsieh（1996）客家人雖然已經遷移到世界各個地區，但客家人還是保存豐富的傳統文化。

客家文化為客家族群長時間所創造出的物質文化和精神文化（林浩，2007）。近年來台灣本土文化研究成爲一門顯學，客家研究亦在此一範疇中蓬勃地發展著（宋佳妍，2004）。客家文化有幾個基本特質：質樸無華的風格、務實避虛的風格、反本追遠的氣質（王東，1998）。談到客家文化，脫離不了客家美食與山歌採茶戲，或清一色的農村生活與古老農具等。要認識客家文化，可以透過坊間書局或圖書館進一步取得相關文獻來瞭解客家（王雯君，2005）。

##### (二) 語言

客家話隨著客家移民，三百多年前移傳到台灣（曾喜成，1997）。台灣客家人內部，由於早先移民來自不同的原鄉，也有海陸、四縣各種不同客家腔調的區分（王甫昌，2003）。

台灣地區的客家腔調可分下列五種（圖 2-4）：

1. 四縣腔：源自梅州的興寧、五華（長樂）、平遠、蕉嶺（鎮平），所以稱爲四縣。擁有六種聲調以及最多客家人使用的，以苗栗及屏東六堆爲主。
2. 海陸腔：源自廣東海豐、陸豐、河源、揭西、揭陽各縣，以海豐、陸豐爲主，故稱爲海陸話。擁有七種聲調，次多客家人使用的，以新竹縣市爲主。
3. 饒平腔：來自廣東饒平縣，分部新竹芎林、六家、桃園中壢、苗栗卓蘭等地。

4. 邵安腔：福建紹安縣，在台灣已經逐漸消失，目前以雲林縣西螺、二崙、崙背鄉為較大據點。
5. 大埔腔：來自潮州大埔縣，分布苗栗卓蘭、台東縣東勢鎮、神岡鄉、神社鄉、和平鄉（羅肇錦，2005；羅肇錦，2007；鍾榮富，2004；行政院客委會，2009）。

客家人透過歷史的遷移來到台灣，有的保留傳統文化，有的透過時間、交流等因素產生新的文化，客家文化的保存與客家研究值得我們重視與探究。



圖 2- 4 台灣客語腔調分佈圖

資料來源：行政院客委會。上網日期：2009年04月01日，網址：[http://www.ntl.gov.tw/Publish\\_List.asp?CatID=2832](http://www.ntl.gov.tw/Publish_List.asp?CatID=2832)

## 第五節 客家研究與資源

本節將分為客家研究範圍、國內客家系所的現況以及國內現有客家資源等三部份進行探討。

### 一、客家研究範圍

丘昌泰、蕭新煌（2007）從人類社會科學的「族群研究」（Ethnic Studies）領域來看，不論是黑人、拉丁裔、原住民等研究，其起源大致在 1960 年美國當時社會運動。

關於客家研究，徐正光、張維安（2007）兩位學者指出台灣的人文與社會科學界，有關客家的研究比起其原住民、閩南兩族群的研究來得晚。一直到 1980 年代後期，客家運動的興起，一具體客家主體意識的研究，才成爲一個重要課題。該文認爲客家研究的基礎領域可分為：台灣客家族群的發展、社會文化、語文文學與藝術以及當代客家變遷與轉型四大領域。

客家學的研究領域包括客家族群的發展史、客家文化、民俗、語言、人口分布及其族群意識等等。客家學有具體明確的研究對象，是一門綜合性的研究學科（古國順，2007）。但應以客家爲中心，以客家的觀點當作一個專業領域（丘昌泰、蕭新煌，2007）。台灣客家研究急迫的四個方向爲：第一爲界定客家界的問題；第二台灣客家的人口數；三爲研究台灣客家話各種腔調；其四爲研究台灣的藝術文化（楊國鑫，1993）。

曾喜誠（1999）認爲台灣客家文化要探討的課題可從物質方面、語言諺語、傳統信仰、風俗習慣、祖先崇拜等精神層面，在創造出山歌、採茶戲、文學作品等精緻文化。

總結來說，目前台灣客家研究（彙整於表 2-5），必須瞭解族群的概況，客家的緣起、語言文化、風俗及信仰以及台灣客家之變遷等方面，圖書館從業人員如何協助客家系所研究生取得所需的資源成爲重要的課題。

表 2-5 客家研究範圍

提出之學者	客家研究範圍
楊國鑫（1993）	界定客家界的問題、台灣客家的人口數、為研究台灣客家話各種腔調、研究台灣的藝術文化。
曾喜誠（1999）	物質方面、語言諺語、傳統信仰、風俗習慣、祖先崇拜等精神層面；山歌、採茶戲、文學作品等精緻文化。
古國順（2007）	客家族群的發展史、客家文化、民俗、語言、人口分布及其族群意識等等。
徐正光、張維安（2007）	台灣客家族群的發展、社會文化、語文文學與藝術以及當代客家變遷與轉型。

資料來源：本研究自行整理

## 二、客家文化相關系所

目前國內文化相關系所，共有十三個研究所、兩個系，三個學院（彙整於表 2-6），分別為國立中央大學的客家學院、國立交通大學客家文化學院、國立聯合科技大學、客家研究學院等三個學院。國內客家系所課程主要以：族群關係、客家文化、客家語言及民俗、客家社會、政治經濟為主。也會因客家系所研究主軸不同而有不同之課程，如國立中央大學政治經濟研究所在 E 化趨勢下，規劃客家文化創意產業與客家文化數位內容之課程。國立聯合大學經濟與社會研究所則以宗教、教育、建築與文化資產以及設計休閒、觀光等相關課程，使學生能夠將社會文化元素融入上述文化創意與休閒經營管理。

表 2-6 客家文化研究相關系所

學校名稱	學院	成立時間	系所名稱	成立時間
國立中央大學	客家學院	2003.06.12 揭牌， 2003.08 成 立。	客家社會（與） 文化研究所	2003.08 成立 暨招生
			客家語文研究所	2003.08 成立 暨招生
			客家（政治經濟） （與政策）研究 所	2003.08 成立 暨招生
			客家研究碩士在 職專班	2004.09.23 成 立，2006.08 招生
			法律與政府研究 所	
國立交通大學	客家文化學院	2004.03.7 揭 牌，2004.08 正式招生。	人文社會學系暨 族群文化研究所	人社 2004.08 招生，族群所 2008.08 招生
			傳播與科技學系	2004.08 招生
			客家社會與文化 碩士在職專班	2006.08 招生
國立聯合科技 大學	客家研究學院	2006.12.15 揭牌	經濟與社會研究 所	2006.08.01 成 立暨招生
			客家語言與傳播 研究所	2006.08.01 成 立暨招生
			資訊與社會研究 所	2006.10.17 成 立，2007 年招 生
國立高雄師範 大學	未成立學院		客家文化（產業） 研究所	2004.10.28 成 立暨招生
國立屏東教育 大學	未成立學院		客家文化（產業） 研究所	2006.08.01 成 立
國立屏東科技 大學	未成立學院		客家文化（產業） 研究所	2006.08.01 成 立暨招生

資料來源：行政院客委會（2009）。上網日期：2008 年 12 月 28 日，網址：<http://www.hakka.gov.tw/lp.asp?ctNode=302&CtUnit=80&BaseDSD=7&mp=298&ps=>



### 三、客家資源

國內有關客家資源，如政府機構設立之行政院客家委員會及台北市、屏東市、新竹市等政府所成立的客家事務委員會，大專校院所設立客家文化中心，以及客家資源為主的圖書館、文物館、文化館與網路資源，敘述如下。

#### (一) 政府機構

國內客家政府機構成立目的為提昇客家文化發展與族群之存續，並積極推動客家母語，維護客家傳統之文化（參考表 2-7）。

表 2-7 政府機構

機構名稱	成立時間
台北市客家公共事務協會	1996 年
行政院客家委員會	2001 年 6 月 14 日
台北市政府客家事務委員會	2002 年 1 月 19 日
屏東市政府客家事務委員會	2002 年 8 月 22 日
新竹市政府客家事務委員會	2004 年 8 月 2 日
高雄市政府客家事務委員會	2005 年 1 月 1 日

資料來源：本研究自行整理

#### (二) 客家文化中心

國內除了設立客家文化相關系所外，目前也有十五所大學成立客家研究中心（彙整於表 2-8），典藏客家相關之文獻，進行客家學術之研究以及促進國內客家學術之發展為宗旨。

表 2-8 客家研究中心

編號	學校名稱	名稱	成立時間
1	國立中央大學	客家研究中心	1997.01 成立籌備處，2000.05.29 成立。
2	明新科技大學	客家文化研究中心	2000.08.01
3	國立聯合大學	全球家研究中心	2003.03.20
4	美和技術學院	客家社區研究中心	2003.05.08，2005.08.01 更名
5	國立成功大學	客家研究中心	2003.12.10
6	國立交通大學	國際客家研究中心	2003.12.29
7	國立屏東科技大學	客家產業研究中心	2004.12.27
8	開南大學	客家研究中心	2004.12.22
9	輔英科技大學	客家健康研究中心	2005.01.21
10	玄奘大學	客家研究中心	2005.03.09
11	大仁科技大學	客家研究中心	2006.03.09
12	育達技術學院	客家研究中心	2006.03.14
13	國立台灣大學	客家研究中心	2006.09.14 成立。2008.03.08 揭牌
14	高美醫護管理專科學校	客家研究中心	2007.10.03
15	國立雲林科技大學	客家研究中心	2007.10.24 透過辦法設置， 2008.04.16 揭牌

資料來源：行政院客委會（2009）。上網日期：2008年12月28日，網址：<http://www.hakka.gov.tw/lp.asp?ctNode=302&CtUnit=80&BaseDSD=7&mp=298&ps=>

### （三）圖書館資源

#### 1. 桃園縣新屋鄉客家文化圖書館

由行政院客家委員會、桃園縣政府共同補助興建，全國首座以客家出版品為典藏重點的館舍—「桃園縣新屋鄉客家文化圖書館」於2004年6月規劃設計，至2009年2月28日完工（行政院客委會，2009；桃園縣政府文化局，2009）。全館總面積1990.74平方公尺，是為一個可藝、可文、可讀、可展的藝術文化空間，兼具傳承客家傳統文化精神及教育活動之功能，2009年年3月7日由新屋鄉立圖書館進駐營運，正式落成啓用（新屋鄉公所，2009）。

#### 2. 台灣客家數位圖書館

2005年底國家圖書館受行政院客家委員會之託，建置「台灣客家數位圖書

館」系統，將現藏之客家相關書刊、各類文獻資料予以有系統地析出、整合並數位化，使客家相關訊息能完整匯聚於「台灣客家數位圖書館」(行政院客委會，2009)。最終目標是希望建立一座有機的客家文獻莊園，提供相關的各種文獻及史料；讓有志於從事客家文化研究者，得以擷取所需，進而開拓客家文化研究的新天地(數位台灣客家庄，2009)。

### 3.台北市客家藝文活動中心(附設客家圖書室)

全國第一座客家主題式圖書室，以客家資料為主，還囊括博物館學、人類學、社會學等類藏書；在客家藏書方面，除了研究學術類之外，只要與客家有關之書籍，如語言、文化、美食等，都在收集之列。客家圖書室總藏書六千餘冊，採中國圖書分類法，社會科學與語文類佔最多，而語文類也收藏客家相關的文學、小說，為推動永續傳承客家語言文化，客家圖書室歸納出客家語言教材資料並集中放置於語言類書櫃，以方便民眾查閱(台北市政府客家事務委員會，2009)。

#### (四) 客家資料庫

在數位典藏的趨勢下，行政院客委會以及設立客家相關系所之學校及國家圖書館也陸續推動，建置客家相關文獻資料庫。

##### 1.客家數位文學資料庫

行政院客家委員會歷經二年建置作業，並且委託國立聯合大學將台灣客籍作家的作品經過數位化整理，在2004年四月下旬完成「台灣客家文學數位資料庫」，是國內首次將台灣客家文學家作品及相關影音，以數位化方式呈現，共收錄吳濁流、龍瑛宗、鍾理和、鍾肇政、李喬、鍾鐵民等鍾延豪、林柏燕、謝霜天、曾貴海、杜潘芳格、利玉芳等人，合計十二位小說家和詩人，包含作家代表作、簡介、作品導讀、作家身影等多項資料。在網站上「台灣客家行跡地圖」，提供各縣市客籍作家的背景介紹、「作家即時資訊」提供最新的作家近況、「電子報發行中心」可以訂閱客委會客家文學電子報、「互動園地三合一」有每位作家的專屬討論區，讓讀者與作家進一步的互動，「客語詞彙加註」針對文學作品中，客語詞彙的解釋與客家音標(張倩瑋，2004；客家數位文學資料庫，2009)。

網址：<http://lit.hakka.gov.tw/>

## 2.客家族群傳播與文史資料庫

國立交通大學客家文化學院長期研究計畫，要打造「客家族群傳播與文史資料庫」成爲日後研究竹苗地區族群傳播與相關文史資料的重要入口網站。提供「三台雜誌」的線上相關文獻資料庫檢索（客家族群傳播與文史資料庫，2009）。

網址：<http://hakka.nctu.edu.tw/database/hakka/index/index.aspx>

## 3.客家圖書聯合目錄資料庫

國立中央大學客家學院與國立中央大學圖書館建制之客家圖書聯合目錄資料庫，系統整合國內外有關客家研究之相關圖書資訊資源，包括圖書、博碩士論文、中西文期刊目次.等。

網址：<http://ccs.lib.ncu.edu.tw/hakka/database.htm>

## （伍）客家文物館與文化館

目前國內設置十餘座客家文物館（表 2-9）及文化館（表 2-10），文物館以展覽客家文物爲主，蒐集農業器具、衣物、多媒體、照片等等；文化館設立多媒體中心、典藏客家相關之文獻。

表 2-9 客家文物館

館名	客家資源	成立時間
石岡客家文物館	山歌劇場、石岡地理模型、客家歌謠、石岡十景、客家廟宇、客家歷史、客家文物、老照片	1998 年
高雄市客家文物館	客家文物、照片、客家文獻及圖書	1998 年
高雄縣美濃客家文物館	多種媒體、客家文物、相片、文獻、影片、錄影帶、複製模型、生態造景、互動展示等	2001 年
屏東縣客家文物館	客家文物及六堆文化的展示與傳承	2001 年
鳳林客家文物館	一樓為介紹花蓮客家的墾拓記錄、信仰、交通、生活器具等....二樓則介紹客家傳統服飾、居家設施、產業經濟等多項有關鳳林的發展史	2002 年
苗栗維新客家文物館	客家文物	2003 年

資料來源：本研究自行整理

表 2-10 客家文化館

館名	客家資源	成立時間
台北縣三峽客家文化園區	簡報室、常設展室、特展室、典藏室、研習教室、會議廳、演藝廳、食飯間、店仔	2005 年
東勢客家文化園區	鐵道文物、文獻、歷史資料	2005 年
台東客家文化園區	技藝體驗區、點心庄、懷舊產業區、客家文化學苑、童玩遊樂區、鄉民農園區	2006 年
土牛客家文化館	客家文物、平面及多媒體的展示資料	2006 年
六堆客家文化園區	多媒體展映館、住宿體驗營、六堆特展館、文化資訊館、文化研習營、文化資產保存與再發展館等六大主題	2007 年
桃園縣客家文化館	圖書、多媒體、文學館、音樂館	2008 年
苗栗客家文化園區	客家展示、客家典藏、客家研究及多元文化教育推廣功能	預計 2010 年 建置完工

資料來源：本研究自行整理

## (五) 網路資源

表 2- 11 客家網路資源

網站名稱	網址
ihakka.net 哈客網	<a href="http://www.hakka.gov.tw/mp.asp?mp=1">http://www.hakka.gov.tw/mp.asp?mp=1</a>
土牛客家文化館	<a href="http://hakka.shihkang.gov.tw/home.asp">http://hakka.shihkang.gov.tw/home.asp</a>
六堆客家鄉土文化資訊網	<a href="http://www.taconet.com.tw/unkon/">http://www.taconet.com.tw/unkon/</a>
六堆客家鄉土資訊網	<a href="http://liouduai.tacocity.com.tw/">http://liouduai.tacocity.com.tw/</a>
台大客家社	<a href="http://club.ntu.edu.tw/~hakka/">http://club.ntu.edu.tw/~hakka/</a>
台北市政府客家事務委員會	<a href="http://www.hakka.taipei.gov.tw/index2.asp">http://www.hakka.taipei.gov.tw/index2.asp</a>
北埔客家文化	<a href="http://www.peipu.org/">http://www.peipu.org/</a>
台灣客家人網站	<a href="http://www.taiwanesehakka.com/">http://www.taiwanesehakka.com/</a>
台灣客家文學館（一）	<a href="http://lit.hakka.gov.tw/">http://lit.hakka.gov.tw/</a>
台灣客家文學館（二）	<a href="http://literature.ihakka.net/hakka/default.htm">http://literature.ihakka.net/hakka/default.htm</a>
台灣客家音樂網	<a href="http://music.ihakka.net/default.aspx">http://music.ihakka.net/default.aspx</a>
台灣客家語教材	<a href="http://edu.ocac.gov.tw/lang/hakka/index.htm">http://edu.ocac.gov.tw/lang/hakka/index.htm</a>
村村客家文化上網	<a href="http://land.ihakka.net/mainpage.aspx">http://land.ihakka.net/mainpage.aspx</a>
花蓮縣鳳林鎮客家文化館	<a href="http://culture.fonglin.gov.tw/main.aspx">http://culture.fonglin.gov.tw/main.aspx</a>
哈客網路學院	<a href="http://elearning.hakka.gov.tw/">http://elearning.hakka.gov.tw/</a>
哈客廣播網	<a href="http://www.hakkaradio.net/web/index.php">http://www.hakkaradio.net/web/index.php</a>
客家世界網	<a href="http://www.hakkaworld.com.tw/">http://www.hakkaworld.com.tw/</a>
客家文化全球資訊網	<a href="http://www.kejia.com.tw/">http://www.kejia.com.tw/</a>
客家文化創意產業典藏館	<a href="http://npuir.npust.edu.tw/subject/index.jsp?orgId=HK">http://npuir.npust.edu.tw/subject/index.jsp?orgId=HK</a>
客家等路大街	<a href="http://www.hakkamall.org.tw/">http://www.hakkamall.org.tw/</a>
客家語言學習網	<a href="http://kaga.hakka.gov.tw/mp.asp?mp=100">http://kaga.hakka.gov.tw/mp.asp?mp=100</a>
客家論文集	<a href="http://liouduai.tacocity.com.tw/item14/iten14-menu.htm">http://liouduai.tacocity.com.tw/item14/iten14-menu.htm</a>
客家族群傳播與文史資料庫	<a href="http://hakka.nctu.edu.tw/database/hakka/index/index.aspx">http://hakka.nctu.edu.tw/database/hakka/index/index.aspx</a>
客語教學資源庫	<a href="http://www.ktps.tp.edu.tw/hakka/default.asp">http://www.ktps.tp.edu.tw/hakka/default.asp</a>
客語學習互動網	<a href="http://hbs.mytw.net/">http://hbs.mytw.net/</a>
美濃民俗村網站	<a href="http://www.meinong-folk-village.com.tw/index.asp">http://www.meinong-folk-village.com.tw/index.asp</a>
桃園客家文化館	<a href="http://www2.tyccc.gov.tw/hakka/">http://www2.tyccc.gov.tw/hakka/</a>
海外客家網	<a href="http://global.ihakka.net/taiwan/">http://global.ihakka.net/taiwan/</a>
高雄縣美濃客家文物館	<a href="http://meeinonghakka.kccc.gov.tw/">http://meeinonghakka.kccc.gov.tw/</a>
新竹政府客家網	<a href="http://hakka.hccg.gov.tw/">http://hakka.hccg.gov.tw/</a>
臺北縣客家文化園區	<a href="http://www.hakka.tpc.gov.tw/web/Home">http://www.hakka.tpc.gov.tw/web/Home</a>
客家語教材資源中心網站	<a href="http://163.24.17.16/modules/xoopspartners/">http://163.24.17.16/modules/xoopspartners/</a>

資料來源：本研究自行整理

資訊尋求行爲的過程起始於察覺個人知識之缺乏，開始思考資訊需求、欲研究之主題，接著瞭解自我需求、確認個人研究主題，開始進行初步檢索並且瀏覽相關資訊，從探索相關資訊到切合個人資訊需求與研究主題，去除一般的資料，將搜尋到滿意的資訊，形成個人的知識，並學習使用，當搜尋的結果無法滿足個人需求，便重新開始資訊搜尋。

研究生在其學術的情境中，會有不同狀況產生，研究過程中也需要大量資源以滿足個人需求，因此，客家文化研究生在尋求學業資訊過程中，各類型資源使用情況，透過 Sonnenwald 資訊視域的情境、狀況的概念進行探討，以瞭解客家研究生學業資訊尋求情境中，各個狀況中的任務、思緒與行爲。因此本研究以 Sonnenwald (1999)；Savolainen 與 Kari (2004) 所描述資訊視域圖概念，利用資訊視域地圖的繪製，瞭解客家文化研究生在資訊視域中各類資源使用情形，以及資訊資源之間的關係。





## 第三章 研究設計與實施

本研究希望以受訪者角度瞭解客家文化研究生的資訊尋求行爲、資源獲取與使用的情況等歷程、個人經驗及感受或意見，故透過質性研究進一步探討這方面之問題。質性研究主要目的是對被研究者的個人經驗和意義建構作「解釋性理解」或「領會」(verstehen)，研究者通過自己親身的體驗，對被研究者的生活故事和意義建構作出解釋(陳向明，2007)。

以下就分別以研究方法與工具、研究步驟及流程、研究對象、資料處理與分析等項目分述之。

### 第一節 研究方法與工具

本研究採用質性研究的半結構訪談法及資訊視域圖進行資料蒐集。由於質性訪談著重於受訪者個人的感受、生活與經驗的陳述，藉著與受訪者彼此的對話，研究者得以獲得、了解及解釋受訪者個人對社會事實的認知(林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005)。因此本研究採取深度訪談法並且配合資訊視域圖的繪製進一步瞭解客家文化研究生資料獲取過程與經驗。

#### 一、深度訪談法

訪談即通過語言交流，人可以表達自己的思想，不同的人之間可以達到一定的互相理解，通過提問和交談，人可以超越自己，接近主體之間視域的融合，建構出新的對雙方都有意義的社會實現(陳向明，2007)。所謂質化訪談在本質上由訪問者建立對話的方向，再針對由受訪者所提出的若干特殊主題加以追問(Babbie，1998；李美華譯，1998)。

質性深度訪談(in-depth interviews)採用半結構式或非結構式的訪談方法，讓受訪者有極大的彈性空間說出個人經驗與主觀感受(高淑清，2008)。本研究欲了解客家文化研究生資訊尋求行爲，在研究者不預設立場下，透過深度訪談法瞭

解客家系所研究生學業資訊需求及尋求行爲、客家資源使用的情況等歷程，根據受訪者資訊尋求的情況重複地建構自己的解釋模式中，去發掘它們資訊需求及尋求的經驗。

## 二、研究工具

### (一) 訪談大綱

爲了瞭解客家文化研究生資訊尋求之情況，本研究先使用深度訪談爲研究的資料收集方式，研究者根據文獻分析及研究目的設計訪談大綱。本研究之訪談大綱主要乃參考 Sonnenwald, Wildemuth & Harmon (2001) 提出資訊視域的概念，探討研究生於情境中資訊行爲相關研究、George (2006) 針對研究生學術資訊使用之資訊行爲，指出需要探討人際資源在研究生資訊行爲過程中所扮演的角色、賴寶棗 (1998) 探討淡江大學研究生的資訊搜尋行爲、李郁雅 (2000) 以博士生論文寫作的歷程進行探討以及 Al-Saleh (2004)、Liao, Finn, & Lu. (2005) 等人之研究內容作爲參考範本，經分析與整理，同時考量本研究之目的將訪談大綱分爲四個層面：客家文化研究生所需資訊、課業資訊尋求歷程、資源使用之情況以及資訊尋求過程中遭遇之困難。

表 3-1 訪談大綱

研究問題	訪談大綱	備註	問題發展來源
客家文化研究生 所需資訊爲何？	目前論文研究主題 爲何？爲什麼選擇 此題目？ <sup>b</sup>	瞭解他們資訊需 求主題與當時之 狀況	李郁雅 (2000)； Kuhlthau (1991)
	是否可請你回想一 下最近研究客家相 關資訊需求或是你 撰寫論文時有何需 求？ <sup>c</sup>		Sonnenwald, Wildemuth & Harmon (2001)
	你在撰寫論文過程 中會使用哪些類型 資料或你預計使用 哪些資料？ <sup>b</sup>		George (2006)

	為什麼你會使用這些資源？ <sup>c</sup>	嘗試瞭解資訊需求的情境與動機	Sonnenwald, Wildemuth & Harmon (2001)
資訊尋求情況為何？（請繪製最近一次論文資源使用之過程。）	你會向誰尋求協助或哪些資源你會用來尋得你所需之資訊？ <sup>c</sup>	瞭解研究生資訊管道	Sonnenwald, Wildemuth & Harmon (2001)
	最常使用哪個管道獲取資源？ <sup>a</sup> 當時情況為何？ <sup>a</sup>		
	哪些人提供的資訊、管道對你有幫助？什麼樣類型的資料？多常與人分享資訊？ <sup>c</sup>	嘗試了解他們的資訊尋求過程	George (2006)
	最近一次的檢索結果滿意嗎？ <sup>c</sup>		Sonnenwald, Wildemuth & Harmon (2001)
	如果你下次有類似的資訊需求，你會再次使用相同方式尋求所需資訊嗎？ <sup>c</sup>	試著了解他們資訊尋求的過程，資訊視域會因為這些經驗產生改變	Sonnenwald, Wildemuth & Harmon (2001)
	如果不會，你會以哪些不同的方式來進行下次的資訊檢索？ <sup>c</sup>		
影響客家文化研究生資訊尋求行為之因素為何？	尋求學業資訊時碰到哪些障礙？ <sup>b</sup> 可以描述一下當時的情況？這些問題會影響你資源的選擇嗎？		賴寶棗 (1998) Saleh (2004)
	還有哪些因素會影響你資訊的選擇？ <sup>c</sup>		Liao, Finn, & Lu. (2005)

- a) 本研究新發展的訪談問題項目
- b) 訪談大綱問題項目改編自不同的來源
- c) 問項主要採用一個來源

資料來源：本研究自行整理

## (二) 資訊視域圖

研究採取半結構訪談法進行。在訪談期間，邀請受訪者繪製個人的資訊視域圖，包含資訊尋求過程中所有的資訊資源，以箭號表示資源連結的情形，並將資訊資源使用之次序，以數字編號。本研究參考 Savolainen 與 Kari (2004) 將資訊來源分類為人際資源、網路資源、電子資源、組織資源、其他資源。

在受訪者繪製完成個人資訊視域圖後，再進一步邀請受訪者談論和解釋他們的資訊視域圖 (圖 3-1)。透過資訊視域圖幫助採訪者聚焦及描述他們對資訊資源和資訊尋求過程中之思索，如訪談中提及的資源為何未出現於個人資訊視域中，以及各類資源使用之情況。訪談問題，有助於降低受訪者遺漏相關重要資源的可能性。由於資訊視域圖是受訪者結合不同時間下之多種資訊尋求情境，是一般觀察或實驗無法得到的資料 (Sonnenwald, Wildemuth & Harmon, 2001)。

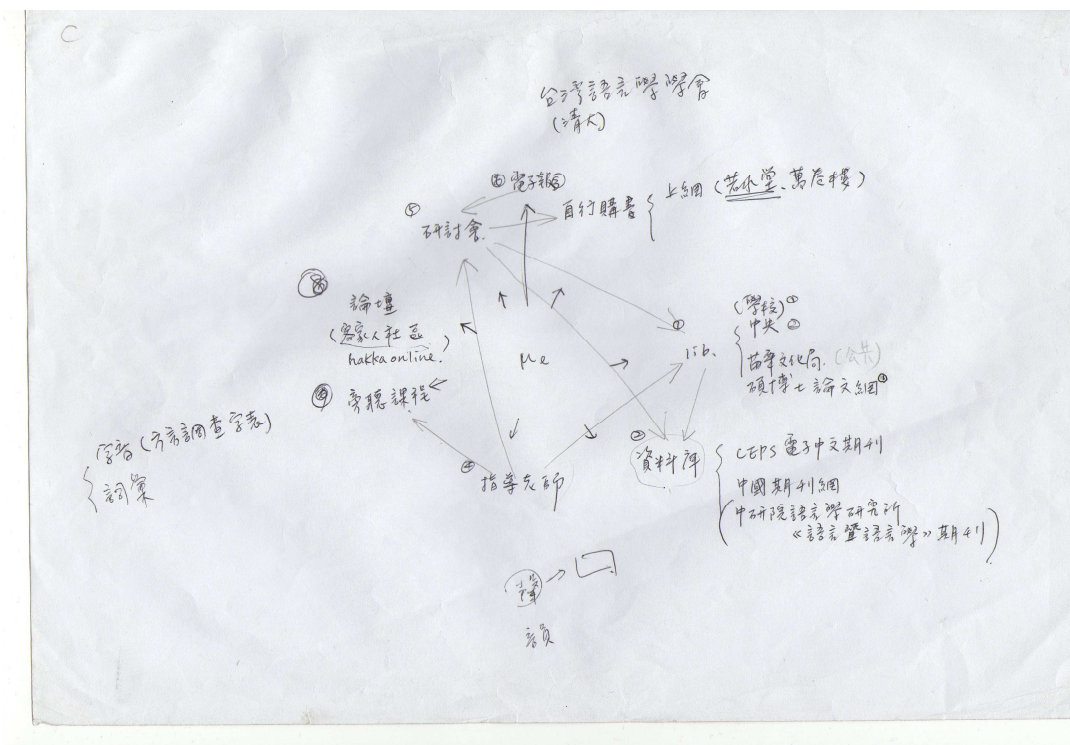


圖 3-1 研究參與者繪製之資訊視域圖

### (三) NetDraw 社會網絡繪圖軟體

NetDraw 為 Steve Borgatti 所開發的免費社會網絡繪製軟體，可由網路直接下載使用（下載點 <http://www.analytictech.com/downloadnd.htm>）。NetDraw 可視為一維與二維的數據分析，在同一時間可以處理多種關係，可以利用節點的屬性來設置顏色，形狀和大小的節點。圖片可以存為 JPG 格式、GIF 以及點陣圖等格式（NetDraw Network Visualization,2010）。

本研究利用 NetDraw 社會網絡繪製軟體，彙整受訪者資訊視域圖中，資源使用之次數做為網絡之節點。資訊視域圖中各類資源連結之箭頭，表示兩兩資源間的關係，將所有網絡關係的數據資料利用 NetDraw 轉換成圖形。

呈現出來的圖形，再利用 NetDraw 將整個網絡中的節點進行分群，以人際資源、網路資源、電子資源、組織資源、其他資源等五大類資源進行圖形的分類，各類資源有其個別的圖形及名稱。利用 NetDraw 可看出兩兩資源連結之密切程度與關係。

## 第二節 研究步驟及流程

本研究先擬定研究方向及範圍，蒐集國內外相關文獻資料並且擬定研究問題及目的，接著進行文獻分析整理前人相關研究作為本研究之理論基礎，根據研究問題及目的擬定訪談大綱，並依前測發現之問題修正訪談大綱，之後再進行實質訪談，訪談進行前先與受訪者聯繫，研究者說明研究目的及研究內容，選出願意接受訪談的受訪者進行深度訪談，將訪談錄音轉錄為文字稿，並將文字稿分類建立編碼表及資料分析，最後研究者整理分析資料撰寫成研究報告（圖 3-2）。

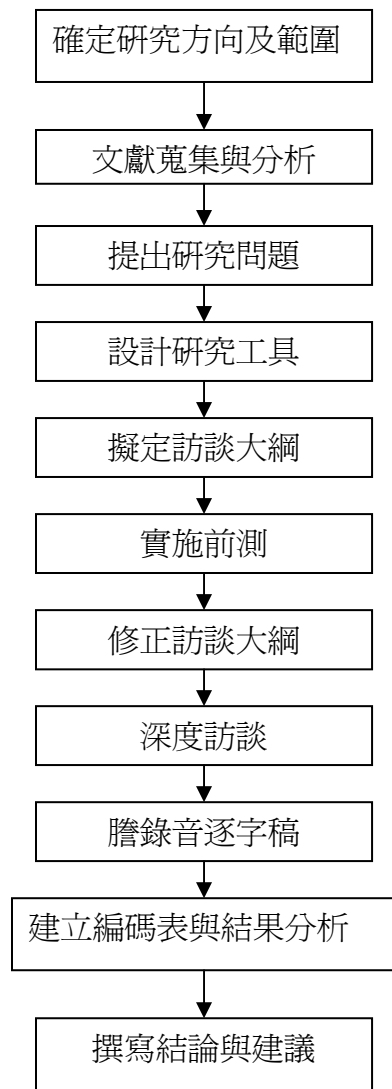


圖 3- 2 研究流程圖

### 第三節 研究對象

#### 一、研究對象的描述與選擇

由於本研究主要探討國內客家文化研究生之學業資訊行爲，故研究對象的選取需以正在進行論文寫作研究生爲主，並以全國有設立客家學院、客家研究相關系所爲母群體進行。根據行政院客委會整理的客家學術機構及相關系所，以及 97 學年度全國校院系所一覽表，目前國內共六所大學設立客家研究相關系所，以國立中央大學設立最早。

本研究選取三所設有客家學院之研究所，國立中央大學客家學院、交通大學客家文化學院以及聯合大學客家研究學院為研究樣本，透過口試委員找到前測對象，接著再經由他們的引薦，以滾雪球法由一位受訪者介紹另一位受訪者。研究對象選取人數直到資料達到飽和，即停止資料蒐集。

## 二、受訪者基本資料

研究者於民國 98 年 6 月 28 日至 99 年 3 月 21 日至中央、交大、聯合三所設立客家學院的研究所學生進行訪談，共計 11 位學生（表 3-2）。

表 3-2 受訪者之基本資料

代號	學校&所別	性別	訪談日期	訪談時間
A	中央客家語文所（專班）	男	2009 年 06 月 28 日	10：30-11：04
B	中央客家社會文化所	男	2009 年 11 月 13 日	13：46-16-15
C	中央客家語文所	女	2009 年 11 月 18 日	13：45-14：35
D	中央客家研究碩士在職專班	男	2010 年 01 月 08 日	13：06-13：55
E	中央客家政治經濟所	男	2010 年 01 月 14 日	11：00-12：08
F	聯合客家語文與傳播所	女	2009 年 12 月 09 日	11：05-12：08
G	聯合資訊與社會所	男	2009 年 12 月 09 日	12：10-12：40
H	聯合經濟與社會所	女	2009 年 12 月 09 日	13：10-14：00
I	交大人文社會學系暨族群文化研究所	女	2010 年 01 月 27 日	12：00-12：46
J	交大客家社會與文化碩士在職專班	男	2010 年 02 月 24 日	13：10-14：34
K	交大客家社會與文化碩士在職專班	女	2010 年 03 月 21 日	12：45-13：32

資料來源：本研究自行整理

## 第四節 資料處理分析

本研究資料分析以質化及量化分析並行，質化分析以訪談逐字稿所得資料進行類屬分析；量化分析以資訊視域圖蒐集的數據進行。

## （一）訪談逐字稿

本研究根據文獻分析與研究目的設計訪談大綱，研究者在訪談前，會以電子郵件方式寄發訪談大綱及訪談邀請函給受訪者，徵求受訪者同意後，再與受訪者約定正式訪談之時間與地點。本研究全程錄音方式紀錄及筆記輔助；訪談過程中依受訪回答之情況調整訪談順序，訪談結束後將訪談內容轉錄成逐字稿，並將訪談逐字稿寄送給受訪者，當受訪者確認內容無誤，使之符合受訪者主觀的詮釋後，開始進行資料分析。

再整理資料前先賦予每份資料一個編號，以 A、B 等代號表示，接著研究者反覆閱讀逐字稿，透過類屬分析，製作編碼表，將同一概念的主題進行編碼、歸類與比較。

## （二）資訊視域圖

資訊視域圖提供研究生每一類型資訊資源使用程度，資訊來源之類型，從起始點到終點，各個類型節點連結情形，並請研究生排序各類型資源使用之次序，向內、向外連結等情形，再進行次數統計，資料蒐集的數據以表格方式呈現，配合訪談資料進行分析研究生資訊視域中之資源；資訊資源之間的關係。

本研究依照 Sonnenwald (1999) 將社會網絡節點的概念，孤立 (isolates)、傳送 (transmitters)、接收者 (receivers)、媒介 (carrier or ordinary nodes) 等四種類節點型態的概念分為：

1. 孤立型資源：在資訊視域圖中有提到該資源管道，但總計全部受訪者各類型資源連結數中，該類型資源與其他節點間無任何連結。
2. 起點型資源：傳送型節點的概念。代表互動行為產生是本身主動行為，本研究表示，有向外連結點，無向內連結的資源。
3. 推薦型資源：媒介的概念。推薦型資源在本研究中表示向外連結數大於向內連結數。
4. 平衡型資源：媒介的概念。平衡型資源表示，向內連結數與向外連結數達平衡。
5. 聚焦型資源：媒介的概念。表示向內連結數大於向外連結數，意指其他資源都會推介到此類型的資源。



6. 終點型資源：接收型節點概念，其他節點主動行為所產生關係之節點。本研究中表示，無向外連結點的資源，意指此類資源主要為資訊吸收的資源，不會透過此類資源連結到其他資源。



## 第四章 研究結果與分析

本章內容為研究結果與分析，根據訪談蒐集來的文本，與受訪者資訊視域圖進行分析，共訪談十一位客家學院的學生。

本章共分為五節：第一節先針對客家文化研究生在情境中之資訊尋求行為進行探討；第二節分析客家文化研究生的資訊尋求之管道；第三節探討客家文化研究生的資訊視域；第四節分析資訊資源之間互動情形；第五節影響資訊尋求行為之因素；第六節綜合討論。

### 第一節 情境中的資訊尋求行為

研究生在研究所階段，首要目的為完成碩士論文的寫作，其次為課堂之修習，陸續產生一系列資訊尋求的行為。以下將客家文化研究生學業資訊尋求之情境分成，「論文寫作的狀況」、「課程修習的狀況」、「參與學術活動的狀況」等做說明。

#### 一、論文寫作的狀況

在這個階段研究者主要瞭解個人資訊需求，就如Kuhlthau（2004）所提及的，在開始階段，當個人意識知識缺乏，此時對於需求的不確定性和擔憂是常見的，此階段的任務為與教授討論可能的方法或該主題如何進行，研究題目形成來自於個人興趣、先前經驗、教授給予題目、反覆修改等方式而成。

#### （一）個人興趣

個人興趣是踏入客家相關研究所就讀的因素之一，個人也會針對自己感興趣的領域，形成個人的研究主題。

「因為我對這個領域比較有興趣，就是跟家庭啊…比較有興趣。」（I：7）

「因為我對客家鄉土文化的研究非常的感興趣，所以我研究的範圍是以新竹，就是竹塹地區客家產業，我研究主要是研究客家經濟的產業。」(J:4-5)

「因為我的目的就是想說先學語文…因為語文講當然沒問題，對於語文的這些結構啦！這些音韻這些當然還需要去瞭解，所以我就想說先把這些基礎先弄好啦！」(G:7-8)

「論文的部分還慢慢在去補這些。那論文的題目我還是會選擇語文方面來做啦！」(G:25-26)

## (二) 先前經驗

個人研究主題也可能來自以往的經驗，受訪者D選擇南庄地區作為研究場域，因為在受訪者國中時，曾經偶遇當地原住民，操著客家語調，欲瞭解其原因，因而在碩士論文選擇以該地區進行原住民語言接觸的研究。

「為什麼會選擇到啊！問的好，就是可能國中的時候就是，有去過南庄，然後可能就是，去到的時候，有聽到有人在講，口音好像是跟我們很熟，又有一點，就是走樣子，變調那種感覺，對然後就會覺得很特殊。然後問一下就會發現他們其實是原住民，因為其他們便利商店都是客家人，然後可是在那邊生活的都是原住民。」(D:17-20)

## (三) 教授給予題目

每個教授都有其專長，老師也會建議學生研究的主題，或是將研究計畫的一部份作為學生研究的題目。

「其實是老師給的題目耶！那時候在想題目的時候，其實有想過很多，然後老師就建議說可以去大陸做調查，調查他們的語音現象跟詞彙現象，然後去寫這樣子。」(C:5-6)

「其實主要是說，老闆說選擇說南庄，因為南庄這個地形他比較特殊，然後為什麼就是說，人潮為什麼會那個高，到底實際上住的人，是不是像網路上所預期的是那麼多，所以老闆是說這方面比較感興趣，然後叫我做，你可以

嘗試做看看。」(E: 8-10)

#### (四) 反覆修改

在 ISP 模式中，探索階段被視為最困難的階段，探索階段的特性為情緒 (Feelings) 的混亂、不確定性、混亂頻繁增加、信心降低。此階段的任務 (task) 為研究與主題相關的資訊並且拓展個人之知識；在思維方面為，瞭解研究主題且逐漸形成焦點；此階段的行動為尋找主題範圍的資訊、閱讀的文獻越來越貼切主題。

Sonnenwald (1999) 的資訊視域概念也指出資訊行為可視為一個線性過程，起始於初步看法的變化、察覺自我需求開始以及過程中產生一系列的反思或評估，並作出決策。客家文化研究生在思考自己研究主題，瞭解自我需求時，也處於這樣的情況，部份受訪者表示，在研一階段，起先擬定好某一主題，搜尋相關資訊後發現，該主題資源不足或是某些數據資料難以取得，使得研究進行困難，因而更改題目，待主題形成焦點時，又開始進行資訊蒐集的動作。

「ㄟ... 這個很複雜，因為我一年級進來就有題目了，我本來是要以地政專長加上社會科學領域去研究375減租，就土地改革後，一些家譜成立關係的改變，可是這個題目非常的... 對...，所以我才換，因為我本身有一點音樂專長。」(B: 41-44)

「我本來要做，其實我本來的題目是另外一個，是關於家族史方面的，那因為其實資料有限，試圖做過一陣子，資料有限，因為我找這個老師，他其實在家族史或宗教史，滿厲害的，後來我就找，我跟老師談過家族史，因為就是蒐集到的資料有受到阻礙，就想要換，那時候其實也不知道要換什麼題目，那因為老師主要在研究媽祖然後我就想說其實也是可以。」(K: 16-20)

在這資料搜尋過程中，個人對於研究主題也會越來越明確，也會從多個研究主題中選擇適合的研究，如受訪者F：

「嗯…當初的話是一開始其實選擇的很多，從最早的那個重型機車，苗栗地方的觀光產業，然後一直到現在溫泉，然後到地方產業。」(F：5-14)

## 二、課程修習的狀況

課程修習的狀況中，主要任務為課程閱讀及報告之撰寫以及旁聽其他課程。

### (一) 課程閱讀及報告之撰寫

客家文化研究生課堂資訊需求，主要以老師上課所開書單為主，課餘有空暇時間才會尋找補充教材，並以圖書、期刊等類型的資料為主。

有些課程會透過書評的方式，此種狀況也會進行資訊尋求的動作，主要先以網路搜尋相關文獻為主，此外，課程中也會邀請客家研究的學者專家進行講座，學生除了吸收知識之餘，也要進行心得撰寫，此種狀況也需要尋求相關文獻。

「課堂上，目前到現在為止，我們還是以老師開的書單為主。」(B：278)

「還是以單篇論文為主，單篇文章為主。」(C：427)

「應該…沒有，老師有開書單，老師有先開書單，然後開了書單以後，一樣去找它背後的參考文獻，相關的東西再來去找。」(F：148-149)

「課堂的話，對不對，大部分就是直接購買書就好，然後你就是寫每週的心得報告。就是寫論文，其實就是為了讓自己寫論文打底，所以才會看一些書。」(E：111-114)

「修課的過程應該是網路，就透過網路搜尋，然後才連結到一些書籍。我們課程其實比較多會寫書評，所以我們寫書評的時候，就會上網搜尋，有些會人會分享，有些沒有，可能就是不會完全，會提到一些專有名詞，就去看。」(K：102-105)

「因為我們有書報討論，然後演講者，像這一學期演講者都是屬於客家的，就是客家文化或者是客委會的一些人，所以這學期比較多，請他們來演講寫報告這樣。」(I：95-97)

## （二）旁聽其他課程

當客家文化研究生，所內的課程無法滿足個人需求狀況產生時，便會尋求旁聽他所或他校所開之課程。

「主要是…就是，我們學校就是之前在我們碩一的時候沒有那個，我旁聽很多耶！好，就是詞彙的，客語詞彙的，然後就是…就是想要多學習吧！客語詞彙，還有…」（D：206-207）

個人對於某課程教學內容未完全吸收時，也會旁聽先前選過之課程，多花時間學習與吸收。

「對，因為我們已經修過一年了嘛，現階段不是很熟練，就再聽一次，以時間來換取空間。」（G：83-84）

## 三、參與學術活動的狀況

### （一）研討會

有些客家文化研究所規定需參與研討會才能提論文計畫書，因此在撰寫論文前，參與國內外相關研討會為首要任務之一。

「有一項條件就是我們個人，每一個人都要去參與一場演討會，校內校外都可以，對所以就是從參與研討會過程，從中也得到一些。」（F:112-114）

### （二）工作坊

工作坊提供客家文化研究生各種知識的吸收與經驗學習，主要是以學術交流，期刊論文分享為主。此外，有些學系會針對未來就業市場，規劃不同主題的課程，當個人覺得相關資訊缺乏時，便會參與這些工作坊，在這過程也需尋求相關的資訊。

「主要就是學長姐或是一些前輩老師他們有寫一些，有發表過的文章或是他們最近研究的一些心得，然後提出來跟大家討論，有點像小型的論文發表。」（C：74-75）

「從工作坊裡面取得一些讀書的要點啊！或者是找資料的方式，然後這些等

等。」(F:121-122)

「對阿，那個工作坊，是學校老師希望我們未來在就業或是學業有更進一步的發展，所以老師到我現在有開三種工作坊，兩種工作坊。」(B:18-19)

## 第二節 學業資訊尋求之管道

當研究生確定研究的主題後，便開始進行資訊尋求的行為，本研究根據資訊視域圖及訪談結果將客家文化研究生資訊尋求的資源管道歸納如下：包含人際資源、網路資源、電子資源、組織資源、其他資源等五個資源管道做說明。

### 一、人際資源

資訊視域方法論主要探討個人在特定情境不同狀況下，所進行資訊搜尋的行為，其中包含人際資源管道，學生透過人際之間的互動獲取資訊，彼此間交換資訊，將獲得的資訊整理為課堂報告、個人論文或研究計畫的背景資料等，此外，受訪學生還會將這些資訊存在個人知識庫中。研究者將受訪學生資訊視域圖中有關人際資源的部份，分為研究所教授群、同儕、家人、學者專家、耆老等。

(一) 研究所教授群：提供相關文獻、論文指導、計畫案參與、課程指導、推薦其他資源

從受訪者的資訊視域圖以及訪談資料分析顯示，當客家文化研究生產生學業相關資訊需求時，都曾尋求教授的經驗，從例行師生討論或在課堂與課餘討論等方式，從教授的身上獲取相關知識與資訊，教授若有現有相關的文獻也會主動提供給學生，如受訪者B表示：

「第一個尋求的當然會跟老師Meeting，老師會給你一些方向，然後透過方向一些書籍，當然第一個，那如果能以老師的研究室裡面的書直接拿是最快，



可是萬一老師書的東西是老師他自己的，要我們自己去翻，去找別的研究…」

(B：166-169)

受訪者 D 為客家語文所的學生，為了瞭解該領域相關的課程及研究，也會旁聽他校相關課程，修課教授的上課教材以及課餘後老師與同學間的互動，也形成人際資源的一部分，個人資訊視域因而拓展新的資源：

「就是會耶！因為我會希望…就社會學的領域滿廣的，所以我會希望問他們給我的意見，聽然後做參考，因為我覺得每個老師他的領域不同，所以聽一聽也不錯。」(D：162-164)

## (二) 同儕：經驗分享、資料交換、研究協助

同儕間資訊的交換也相當重要，透過當面的互動或電子郵件的傳遞，進行資訊的分享，個人往往有意想不到的收穫，另外，通過口試的學長姐們，亦會分享個人資料查詢的途徑及論文口試等經驗分享：

「就是大家都會有共同的課啊！修課啊！大家都會見面，那一樣有那個課程在的話，如果有用的到的東西都會互相丟來丟去，那後來大家都沒有課之後就各自努力。」(C：309-310)

「他是中央大學，他在新竹文鑑裡面時常投稿，只要他有出書或投稿的時候他的書都會送我。」(J：77-78)

「提論文計畫書的時候，會去詢問學長姐已經提過的，然後在這個方面的話，要去怎麼鋪陳這三章，然後這個過程是怎麼樣。」(F：57-58)

「可是我只有跟學姐，去看他們訪問的情形這樣，就是熟悉他們怎麼做訪談這樣，比較單獨，對。」(B：45-46)

關於學位論文，中央大學客家學院的學生，必須進行客家相關的研究，受訪

者 B 提到，班上有兩位非客家人，在研究主題上，需要同學的協助，提供相關的資訊。

「有我們班有兩個，然後這兩位同學當然在題目方面大家當然要多多幫忙，然後其中一個已經找到研究政治相關的題目，另外一位同學在題目上可能就還要多幫忙。」(B：153-154)

### (三) 家人：利用他館資源、檢索工具教學

受訪學生 (J、D) 提到家人可提供研究相關的資訊，因為家人就讀其他學校，當個人有需求時，可以請家人幫忙借書，利用他館的資源。

「我姊姊他考上教育大學，然後就是拿他的來借了，因為他剛好又可以通清大跟交大的就是，對，就可以跟他拿，而且那邊書籍真的好多喔！害我覺得很懊惱。」(D：134-136)

受訪者 J 為在職專班學生，在進入交大客家在職專班前，兒子就將一些常用的網站、資料庫檢索等功能教導受訪者，因此，經由兒子的教學後，受訪者 J 在進行學術搜尋時，更得心應手。

「很多人跟我講說你年紀那麼大了為什麼會上這些網站，因為我兒子現在是政大博士班，就是我兒子在讀彰師大碩士班的時候，政大博士班的時候他長期上這個網站，我有什麼需求的時候，他也會幫我找資料，幫我資料的時候我在旁邊看我就知道有這些網站，這是我兒子教我的。」(J：37-41)

### (四) 學科專家：資料提供、知識分享、訪談對象來源

學科專家及文史工作者等，對於客家地區研究有權威性的學者，能提供受訪學生論文寫作及研究計畫案上的建議與資訊，也會分享相關的歷史文獻資料，透過彼此之間的互動，瞭解該研究面向的情況。

「因為我們除了在學校之外，譬如說文史工作的人滿多的，像一些資源老師大概也都有這些資料的來源，像譬如說我要做一些客家文化這類的，可能我就除了在學校找，還會到一些對這客家研究有那個的，有興趣的文史工作者。」

(G：104-102)

「沒有，沒有說我找不到的時候去問一些文史工作者的長老級的，長輩的。」

(J：152)

「參與計畫案這過程中開了很多次工作坊，就是跟學者，就是前面比較大咖一些學者他們去做交流，對。」[G：119-120]

「我所訪談那兩個公部門，對，他們也會給我一些建議，就是這幾點構成我的人際的資源。」(C：75-76)

#### (五) 耆老：口述資料來源

從事客家地區歷史、文化、產業等研究的學生，有些(F、G、J、K)會詢問當地耆老及當地望族祖孫，以口述方式陳述當地歷史，資料蒐集來的資料，除了整理成爲論文外，也累積爲知識，學生能更深入瞭解該地區的歷史淵源及文化發展。

「那這樣的話其實本身苗栗就很多社造這還滿成功的，還有一些在地的東西，或是我們會去，就是順便去找當地的耆老帶著我們去做訪視。」(F：105-107)

「我要瞭解當地的事情的時候，所以說我要當地配合的大老、望族、前輩、長老提供給我一些這方面知識的，就是資料的來源，叫做口述的訪談，長老口述歷史就是我那些資料的來源。」(J：48-50)

「就由那些長老他的口述歷史就是會講給我們聽，所以這些口述歷史我們拿來做爲參考的資料，就是我需要他們的協助來完成我的論文。」(J：54-56)

## 二、網路資源

本研究歸納網路資源為，網路、客家論壇及網站與其他社群，分別敘述如下。

### (一) 網路：課堂、課餘搜尋相關資訊為主

本研究的網路指直接透過搜尋引擎或入口網站進行資料收集動作，經網路連結資料庫、圖書館網頁，等連結動作不包含此。

研一做報告時，才會以網路搜尋資料或透過網路搜尋研究相關的書籍，當研究生開始撰寫論文後，較少使用搜尋引擎蒐集相關的資訊，因網路相關資料乏善可陳。

「因為我一年級經驗來講，以前我還不會用這些的時候（使用圖書館、請教教授），我還是以這個為主（網路）」（B：301-302）

「譬如說網路，我們要找一些專書找不到，那我們就會進去 Google 或是 Yahoo，BookSearch，他是說在基隆圖書館有，就會去找。」（B：409-491）

受訪者表示，網路上的學術搜尋能獲取的電子全文檔案較少，大部分會透過資料庫，檢索相關的期刊或論文。

「一般 Google 或 Yahoo 的搜尋引擎較無學術論文的 PDF 檔，有也是 1/100 的機率。」（A：159-160）

「會，當然…我會以 Google 做一個 Search，Google 的學術……對，相較來下比較少，因為如果那些文獻，我直接查找一些相關的資料庫我認為都會有。」

（H：217-220）

### (二) 客家網站及論壇：瞭解相關研究、背景資料之參考

網路上有許多客家相關主題的網站或論壇，多半學生會利用哈客網的資源，客委會的網站亦是研究生會使用的資源，網站提供得獎的客家研究論文，並供全文下載。

「然後，所以…可是客委會它，網頁的話，他其實滿多的獎勵論文，然後它

有它的審查機制，所以他不是說所有的論文都一定會上，所以當然就是會有它的品質在，所以就想要說就去參考一下它的東西。」(F：206-208)

「對，那可是像我列的客家相關網站，這個哈客網，還有一個我忘記什麼網，他裡面的東西還算不錯，我會去參考，這些資源，那如果我的論文題目是要研究，客家網路什麼的社群的話，我可能第一個就…」(B：295-297)

「所以一開始要找跟五華那個地方有關的資訊的時候，就會去那個論壇找，對。」(C：237)

「這只能當背景資料去參考而已，它的專業性沒有那麼大。」(C：352)

### (三) 其他社群：整理課堂作業、瞭解學術訊息

受訪者B表示，當個人急需某資訊時，也會透過WiKi瞭解相關資訊，引用資料時會透過查證，透過滾雪球方式，查找相關的原始資料，再進行閱讀。

「譬如說WiKi啊！或是搜尋引擎的，譬如說我直接偷懶要找，WiKi東西是更不會用，就是前一陣子不知道整理了什麼東西，全部都用這個，會用的話一定會查證。」(B：306-309)

受訪者B平常也會瀏覽台大PTT，主要以教育相關的版面，瞭解相關領域研討會及資訊等等。

針對客家主題的論壇或是研究鄉土區域的網站等，在研究上會作為背景知識利用，此外，客委會的網站提供審核機制的獎助論文，也是研究生會使用的部份。受訪學生認為網路上的資源專業性不夠大，在研究上較少使用這部份的資源，一般為課餘瀏覽相關的資訊為主。

## 三、電子資源

電子資源主要是透過網路使用相關的電子資源，包括圖書館所提供的資料庫，聯合目錄，博碩士論文網以及中央的客家電子報等資源。

### (一) 資料庫：論文寫作、投稿研討會

客家文化研究生因就讀學校及所別不同，所使用的資料庫也會有差異，個人會針對自己研究的主題，選擇適合的資料進行檢索。

「社科相關的期刊，以及全國報紙資訊系統還有相關的圖書資料，政府資訊跟出版品以及電子資料庫，加上法規資料庫。」(H：29-31)

教授也會推薦學生使用資料庫，如受訪者H表示：

「就像我的指導教授，指導教授重視就是西文期刊，所以當我們決定這個題目後，他一定會從 SSCI 的期刊之中，希望我能引用其中的幾篇，對，或者是 TSSCI 這些，然後來增加論文的深度，對。」(H：115-117)

受訪者 G 為在職專班學生，受訪者表示由於年紀關係對於電腦操作不熟悉，資訊尋求過程中資料庫對於他來講較不熟練。

「至於說像資料庫裡面我還比較沒有，要跟人家請教看看。除了這個以外其他都差不多了。資料庫部分我比較不熟練。」(G：191-192)

「我想我們這個年紀，大概是電腦方面的應用都還是比較弱，這部分會影響到我畢竟我們是上網來講除了說打報告吧，那看看一些訊息啊！」(G：246-247)

## (二) 聯合目錄：書籍查詢

除了學校館藏目錄外，受訪者也會透過聯合目錄，查詢研究所需的書籍，在透過館際合作進行借閱。

「就我們圖書的範圍來講，我們可以尋求館際合作，然後四校聯合查詢系統，聯合目錄也可以找，清大、交大，陽明不可能，是清大跟交大的圖書館，如果我們這邊沒有書的話，那邊有，再來就是台大圖書館。」(B：61-63)

「因為有一個網頁是可以查全國的圖書館，不管是哪裡，國圖還是…反正就是那個網頁就是可以看到所有的圖書館，就是那本書的藏書在那個圖書館裡面有，就是都會透過那個網頁去查，等查到之後再去做館際合作。」(H：

153-155)

### (三) 電子報：研討會訊息、講座

客家文化研究生訂閱電子報，透過電子報瞭解相關訊息，除了中央大學學生有訂閱客家電子報外，也有他校客家學院學生(K)會透過此電子報瞭解相關訊息。

中央大學客家電子報會發佈客家相關研討會的資訊，電子報也提供中央客家學院學生心得寫作的空間。

「研討會、課或是演講，因為我們這個所有演講，然後透過這個電子報，大家都會知道了。」(C: 362-363)

「其中有一個是跟語言學有關的電子報，然後全台的各個跟語言相關的有研討會啊！或是演講或是有上課等等，它都會在這裡發佈，然後寄email給你，那從裡面就可以得到一些訊息。」(C: 356-358)

### (四) 博碩士論文網：查詢論文

研究生在進行論文的過程中，都會使用博碩士論文網，大部分學生主要透過此網站下載電子全文。

「我一定是用國家圖書館作為我的一個主要核心，不管是很粗淺的博碩士論文。」(H: 28)

「博碩士論文會以這個為主(國家圖書館)，因為學校的期刊，還滿…不算少，但也不算多，我會以國家圖書館為主，碩博士論文也是以這個為主，因為學校有的這個一定有。」(B: 274-276)

在電子資源中，「博碩士論文網」及「電子資料庫」使用佔最多，其中七位受訪者表示，博碩士論文網為研究的首選資源之一。

#### 四、組織資源

本研究的組織資源分別為圖書館、文化中心、公部門、書店，分述如下：

##### (一) 圖書館：利用書籍、期刊、多個圖書館資源的使用、館際合作

本研究將受訪學生的資訊視域圖所提及的圖書館，分為國家圖書館、公共圖書館、專門圖書館、校內圖書館、校外圖書館，當受訪者提到這些圖書館時，為親自到館使用該館資源，一般在家中查詢圖書館公用目錄或電子資料庫等等，不列於此。

有一半以上的受訪者（A、B、C、D、F、G、J、K）表示，當有學業相關資訊需求時，會使用兩個以上圖書館的資源，並且先以學校的圖書館進行搜尋，由於本研究訪談對象來自中央、交大、聯合三所客家學院，共九個相關研究所，雖然各自研究主題不同，但約有一半學生（B、C、D、F、I）除了學校圖書館外，亦會親自到中研院相關領域研究所圖書館以及苗栗文化局的圖書館，查詢所要的書籍及刊物。

「最大資料來源還是交大的圖書館，還有新竹縣政府文化局的圖書館。」(J：34)

「假如以書籍來講的話可能就先查我們學校的圖書館，然後跟我有相關，有需要獲取的東西，我會先去查然後看學校有沒有這個東西，然後在延伸去閱讀的時候，閱讀他後面的參考文獻，尋找一些相關的資料，然後再看那個圖書館有，然後在做館際合作，這樣子。」(C：26-29)

「到圖書館去大概找一些書本和一些期刊會比較多啦！」(G：98)

「台大之前你可以去爬一下 BBS，之前有人在講圖書館的資源，台大的圖書資源是全台灣第一，他有把表列出來，所以我們會找台大的原因，通常是這個(中央大學圖書館)跟這個(中研院圖書館)找不到就去台大。」(B：247-249)

「會，我們學校圖書館，中央研究院是還好，不要然就是苗栗文化局，因為



我做比較多在地的，苗栗的嘛，所以就是文化局的話，也可以，就是都會做參考，基本上就是會跟公部門和苗栗文化局去做，像我基本上會閱讀苗栗的鄉鎮誌。」(F：73-74)

「因為大部分的文章，客家或者是漢人這些文章都是書面比較多，用成電子檔很少，所以都會去圖書館找，因為中央研究院民族所圖書館比較大量比較多可以找的到。」(I：50-51)

「因為龍潭那邊有我要做的題目，像鄧雨賢，他那邊有個音樂館，我們去參觀去看的話，發像說... ㄟ山峽那邊我不知道現在有沒有改變，但以前去的時候沒有圖書館，龍潭那邊現在有圖書館，然後那個圖書館有很多相關文學、音樂，還有相關論文都擺在那邊」(B：71-74)

「一些客庄地區也相當多客家的資料，客家文物館裡面會有。」(G：197-198)

受訪者H大學時就讀圖資系，受訪者表示當個人進行資料搜尋時，都以親自到館使用為主，認為透過館際合作相當費時：

「通常我會直接到該圖書館，對，因為我認為館際合作是費時的，如果我自己本身有時間，有行動力的話，我就直接去。」(H：193-194)

## (二) 公部門：統計數據、文獻

研究地方經濟發展、產業等主題，公部門為不可獲缺的資源管道，提供相關文獻、統計數據等。

「一些是從公部門這樣子，比較有…比較正確啦！比較不會像一般書籍的話，可能是，對啦！私人的一些機構去做的統計，可是公部門的話，它是對啊！可能比較正確，正確性會比較高一點，對。」(F：266-268)

「接下來就是做質化跟量化的公部門，我所訪談那兩個公部門，對，他們也會給我一些建議。」(H：74-75)

### (三) 書店：購買圖書館無法借閱的圖書、大陸文獻、研究相關圖書

受訪者(A、B、C、D、E、G、J)提到在圖書館未能查檢到所需圖書，就會到實體書店或透過網路書店訂購，購買的書籍主要與個人論文相關主題為主。

「其實主要購書的方面的話，就是以南庄文獻和動態競爭一些運用的上的一些靜觀方面的書籍。」(E：22-23)

「再來就是書店嘛，可以的話，我們盡量…像這種東西不買的話，也許以後就不見得買的到了，因為這些書通常都不會印的很多，比較有機會我都會買起來。」(G：173-175)

客家語言所(A、C、D)的受訪者也指出，他們所需的書籍圖書館不見得有，特別是大陸相關的文獻，通常要到專賣大陸書籍的書店購買。

「尤其像我們讀這個所的話，大概我們需要的書不見得網路或是圖書館有，反而要到一些賣大陸書籍的書店去找。」(A：25-26)

「對，很多書籍我們學校圖書館本身沒有，然後你去借又不方便，然後就是變向的就是花在書錢上會比較兇。」(D：243-244)

「上網買，若水堂，嗯…萬卷樓，其實比較常就是若水堂，它是賣大陸書籍的書店。」(C：231-232)

受訪者B指出，剛進研究所階段，還不熟悉圖書館資源時，會直接到書店買書，當開始利用圖書館資源時，能借到的書籍，就會降低買書的意願。

「我在還不會用這個的時候，圖書資訊的時候，一樣是教授推薦，我們自己直接去書店買，自己藏書，會去買，後來一樣，跟網路資訊一樣，當我

可以不用買書的時候，就一定會去運用圖書館，那除非這本書我真的有保存價值我就會去買，對去書店買。」(B：335-338)

在組織資源管道中，研究生最常使用為圖書館資源，其中以校內院圖書館及他校院圖書館最多。

## 五、其他資源

其他資源包含，研究計畫、研討會、課程、田野調查所得和地方活動等五個部分，分述如下：

### (一) 研究計畫：與論文結合、人際資源的拓展、獲取訪談經驗

大部份客家文化研究生會參與研究計畫，有些學生個人論文也會跟研究計畫配合進行，受訪者 D 表示參與計畫也會拓展自己的人際資源，可以獲得更多研究上的資訊。

「因為計畫所以我可以去清大交大，然後認識人，也是可以去那邊借書，就是請他們幫我借。」(D：133-134)

受訪者 C 表示透過研究計畫，學生可以吸取田野調查及訪談上面的經驗。

「馬來西亞也是調查，我是以調查詞彙為主，有…我忘記有幾條，大概有幾千條詞彙吧！就是每一條詞彙去問，這樣子……就是調查上面的經驗，你要怎麼問人比較流利、比較順或是…比較有幫助。」(C：97-103)

### (二) 研討會：資訊交流、瞭解研究現況、獲取研討會資料

研討會是資訊交流的場域，從中可瞭解目前客家研究相關概況，吸取報告的經驗等等，而參與研討會重要的是獲取研討會的論文集，尤其大陸舉辦的研討會，相關會議文獻對客家文化研究生來說是很寶貴的資料。

「一定會，因為研討會第一個可以看人家怎麼寫，第二個就是看人家怎麼批評。」(B:173)

「因為我們會參與那個研討會是因為我們寫的東西跟那個研討會有相關，所以去參與的話我們可以拿到一些論文集，然後就可以從這邊看到其他人對於…類似這樣。」(F:114-116)

「嗯，然後研討會是，有些相關的就是像那個漢語音韻啊！或是語言接觸類型，像客家的閩客接觸啊！之類的或是說原住民的，我都會去…有時候都會去參加這相關的研討會，因為它可以幫助我得到一些相關的書籍文獻吧！」  
(D:255-257)

### (三) 課程：配合論文、知識吸收、旁聽課程

研究生在學業情境下，課程的資訊也相當重要，受訪學生選擇課程時，會選擇與論文相關的內容。

「所以目前開的課對我來講很match，他開的文化研究導論或文化與族群關係，然後大眾傳播媒體那些相關課程都對我將來寫作還滿有幫助的，開的書目資料，還有裡面書單的資料，對我寫作也很有幫助」(B:88-91)

「因為其實我選的課啦！很多大部分都是跟我指導老師有關的課，所以他在上課的時候，其實他會很喜歡跟我們自己的論文去做連結。」(F:141-143)

除了系上的課程外，也有受訪學生旁聽學校其他所的課程或者旁聽他校相關課程，透過旁聽課程，除了吸取相關知識外，課程的講義等資料，對於研究生來說相當重要，如受訪者C、D表示：

「然後，我們就約幾個同學去那個學校聽那個老師的課，校外老師，然後那個老師上課他會，提供他自己的論文給你看，所以那也是一個滿好的方法。」  
(C:117-118)

「後來碩二我一聽到有那個，我就上網找相關資料，就去他那邊修課，對，然後旁聽的話，有時候我會去聽，就是中央的或是這邊的相關的課程。」(D：222-224)

#### (四) 田野調查所得：訪談、口述歷史

客家相關研究主要以訪談法、田野調查等質性研究的方式進行，這些口述整理的資料，也是研究生資訊來源。

「他們一代的傳一代，就由那些長老他的口述歷史就是會講給我們聽，所以這些口述歷史我們拿來做為參考的資料，就是我需要他們的協助來完成我的論文。」(J：54-56)

「有啊！在今年，應該說在今年年初的時候有去大陸大概十三天左右，去那裡做調查。」(C：8-9)

#### (五) 地方活動：瞭解地方文化、吸收知識

參與地方活動可以瞭解地區文化的發展，但在客家文化研究生資訊視域中，只有受訪者J有提到這部份的資源，其他研究生也有參加客委會舉辦活動，或社區活動，但出現在個人資訊視域中。

「還有客委會所舉辦的桐花季，我都是每年都有參與這個活動……我現在退休下來長期的參與社區的活動，所以說對家鄉的活動，開墾史有濃厚的興趣，所以我去年九十八年度才會參加這個交大的研究所考試。」(J：15-19)

受訪者G表示，會參加客委會或是客家文化館所舉辦的活動。

「有，像客委會辦的一些活動，客語的配音人員訓練啊！一些口譯人員訓練，我們都會盡量去參與，客家文化館我們也去參加，社區裡面客家歌唱班啦，所以這些活動，有什麼客家活動都會去參與。」(G：124-125)

綜上所述，客家文化研究生，在五大項資源管道中，有 1/3 的受訪學生主要以電子資源的博碩士論文網（10 位）、人際資源的研究所教授群（4 位），以及組織資源中的圖書館資源包含校內圖書館（4 位）、校外圖書館（4 位）為受訪者學業資訊尋求時優先考慮的管道。

### 第三節 客家文化研究生的資訊視域

本節欲瞭解客家文化研究生資訊視域圖呈現之面貌，共分為資訊視域圖之呈現、客家文化研究生資源選擇之偏好、資訊視域之改變，分述如下：

#### 一、資訊視域圖之呈現

本研究的資訊視域圖，參考 Sonnenwald（1999）的資訊視域圖概念，邀請受訪者於訪談前後，或訪談進行過程中，依據個人學業資訊尋求的經驗繪製個人資訊資源的使用過程圖示（圖 4-1）。

Sonnenwald（1999）在其資訊視域五大命題中提到，資訊視域處於一個狀況和情境之中，我們可以在當中採取行動。客家文化研究生處於學業的情境下，個人也會依照自己研究的狀況，平常資訊取得的情形，形成個人的資訊網絡，研究者可從資訊視域圖中，瞭解各類資源之間的關係。

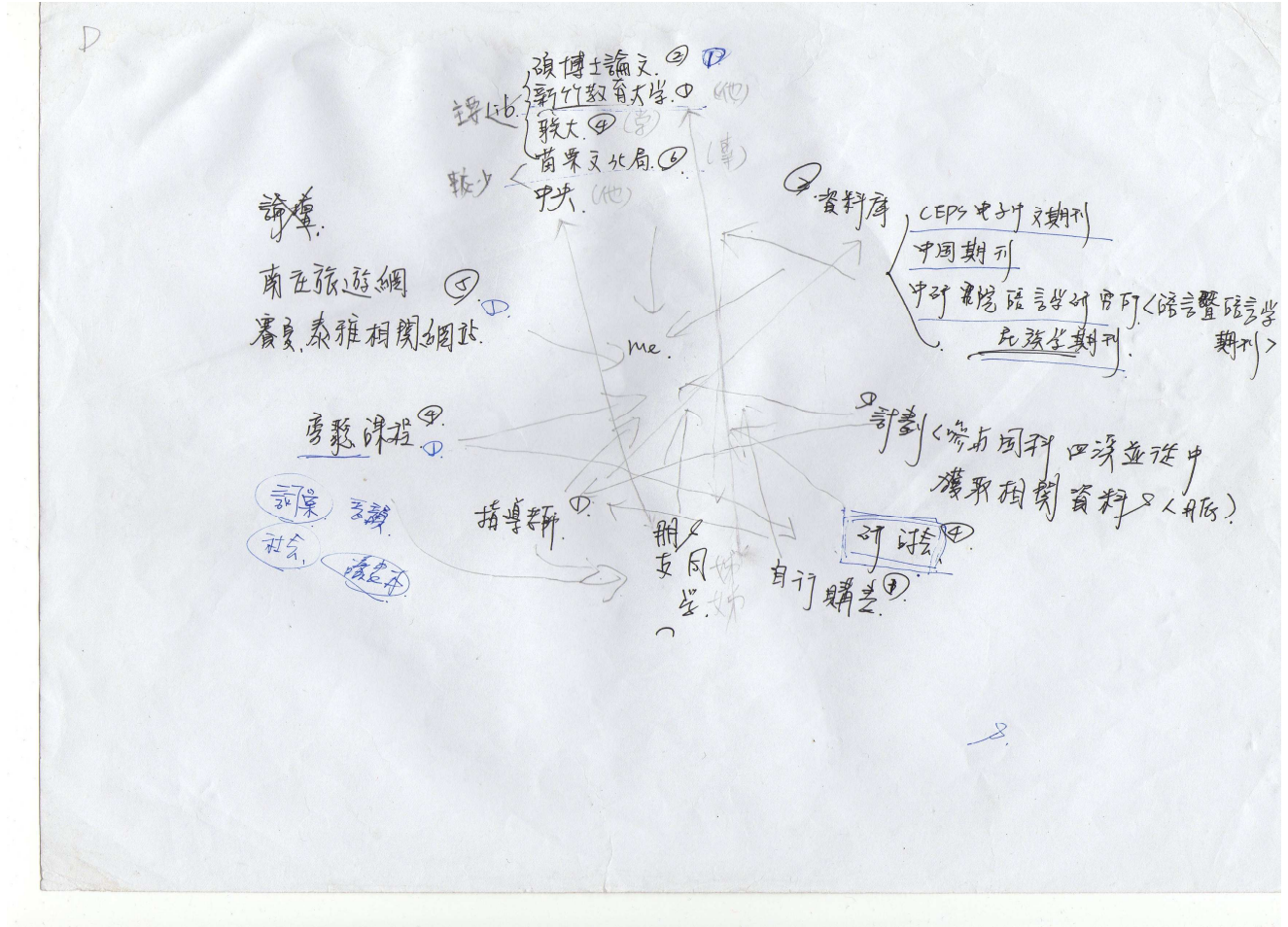


圖 4-1 受訪者資訊視域圖

## 二、客家文化研究生資源選擇之偏好

客家文化研究生，因個人偏好與研究主題等因素，對於資源選擇也不同。針對學業資訊尋求的資源使用次序之偏好，是由受訪者學生資訊視域圖示中，各類型資源使用順序轉換成之表格（表 4-1），每一行代表個別研究生（以受訪順序 A-I 排列）使用各類資源的優先順序，並以數字表示研究生獲取資源的次序，優先獲取的資源從 1 開始表示。

本研究根據資訊視域圖繪製的結果將客家文化研究生資源選擇的偏好歸納為：首選資源、資源使用次數、資源循環使用等三部份作說明。

### （一）首選資源

從資源統計表中（表 4-1），可看出客家文化研究生產生學業資訊需求時，首要尋求的資源由多至少排列分別為，博碩士論文網（7 次）、教授（4 次）、校內圖書館（4 次）、他校圖書館（4 次）等四項資源，結果顯示大部分學生產生資訊尋求時，第一個使用的管道以這四項資源為主，研究生針對自己的偏好及需求，從中選取所要進行的管道。

表中顯示，11 位受訪學生中有 7 位表示，當個人產生學業資訊需求時，優先使用的資源超過一個，表示客家文化研究生尋求學業相關資訊時，同時以兩種管道以上進行，例如受訪者 J 優先考慮的資源為，博碩士論文網、搜尋引擎以及圖書館的資源，當個人有需求時，不僅於論文或課堂寫作，都會先尋求圖書及單篇論文，這也是受訪者最常使用的資料類型：

「我從九十六年有興趣了以後，因為感覺期刊的來源不足，所以說就到新竹縣鄉立的圖書館借相關方面的書籍，跟新竹縣文化局，縣政府文化局的圖書館，我長期去那邊借書……我在現在寫論文的過程，最大資料來源還是交大的圖書館，還有新竹縣政府文化局的圖書館，還有 Yahoo 的網站跟 Google 的網



站。」(J:28-35)

「沒有，我大部分是找書籍，整本的書籍。」(J:113)

表4-1 資訊視域資源統計

資源	研究生											使用人數	提及次數		
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K				
人際資源	研究所教授群	1,8	1	4	1	3	3	2	3,7	1	2	3	11	13	
	同儕	7	6				1	3	7		2	3	7	7	
	家人				1						2		2	2	
	學科專家						6	6	6				3	3	
	耆老						5	5			2,4	6	5	5	
網路資源	網路		3								1	2	3	3	
	客家論壇及網站	9	3	7	1,5	1,2	2	7					7	9	
	其他社群		7,7										1	2	
電子資源	電子資料庫	5		2			2		2,3,4,6	2		2	6	8	
	聯合目錄	3	2									2	3	3	
	電子報			6				4				7	3	3	
	博碩士論文網	4	1	1	1,2	1	2		1	2	1	1	10	11	
組織資源	圖書館	國家圖書館		2				2		1				3	3
		公共圖書館			2	6		2	2			1	1	6	6
		校內圖書館	1,7	2	1	4		2	2			1	1	8	9
		他校院圖書館	10	2		1,6			2,8			1	1	6	8
		專門圖書館	11	2				2			4			4	4
	公部門						5		5,6,9				2	4	
	書店	7	4	3	1	3	2	1			4		8	8	
其他資源	研究計畫				1	1			5				3	3	
	研討會	6	5	5	4				8		4	5	7	7	
	課程			6	1,4		6			3			4	5	
	田野調查所得	1						5			3	6	4	4	
	地方活動										4		1	1	

註：表格中數字為資源獲取資源之次序

資料來源：自行整理

## （二）資源使用次數

資源使用次數之統計，主要以使用過該資源為主，並且出現於個人資訊視域圖中，將其使用的次數進行統計。

從受訪者的資訊視域資源統計中（表4-1），半數以上受訪者曾使用過的資源包括研究所教授群（11位）、博碩士論文網（10位）、校內圖書館（8位）、書店（8位）、同儕（7位）、研討會（7位）、客家論壇及網站（7位）、他校圖書館（6位）、電子資料庫（6位）、公共圖書館（6位），這些數據說明，客家文化研究生於論文寫作與計畫案的參與，會定時與教授討論研究的進度，待教授瞭解後，手邊有的書籍，也會主動提供給學生，研究生幾乎都會使用博碩士論文網，下載論文電子檔。由於客家研究主要資訊來源在於書籍，也會購買需要的圖書，當有資訊需求時，手邊的資料，也成為個人取用的部份。

雖然個人的資訊視域彼此不同，但透過使用次數可以瞭解，這些資源管道是客家文化研究生資訊尋求過程中的重點資源。

## （三）資訊循環使用

在資訊尋求過程中，同一資源可能會重複使用的情況產生，如受訪者A在研究所教授群的資源使用之順序為1和8，受訪者A表示一開始資訊尋求時，教授會提供受訪者學長姐的論文，在尋求其資訊過程中，後階段部份，其他教授也會提供學生手邊書籍，或參考資料。

受訪者H也表示除了指導教授外，其他所內的教授也會適時給予學生建議。

「當然就是指導老師以及一些…所內的其他老師他們都會很熱心的幫助我。」（H：78）

「我們在課堂上幾乎老師都會詢問，不管是什麼課，老師就是常常詢問我們論文進度啊！以及就是目前有什麼困難啊！阻礙啊！」（H：110-111）

### 三、資訊視域改變

客家文化研究生在學業情境下，主要以撰寫論文、選修課程、參與計畫案、參與研討會及投稿研討會期刊、田野調查等資訊活動，在學業資訊尋求的情境中，當有特別的狀況產生，或在人際互動的影響下，個人原先的資訊視域也會產生變化。

#### (一) 人際資源的影響

資訊尋求者在資訊搜尋過程中也會透過非正式的管道，與他人交換資訊，資訊使用過程中也會將資訊轉移給其他需求者，這類的人際互動，也會拓展個人的資訊視域。例如，指導教授對於受訪學生能夠提供手邊的書籍、期刊，推薦學生使用圖書館資源、利用資料庫，給予研究上的建議，因此跨大個人的視域網絡。

「我覺得指導老師真的很重要，校外指導教授開拓了我很多資訊像漢語方面，語言分析之類的，那我們這邊的，第一個老師又不是那一方面的，那要研究的東西又是中西有點合併型的，而他不僅介紹我很多相關的，另一方面就因為參與他的計畫得到的吧！」(D：116-120)

「對，會，我平常…嗯…應該這樣講我在還沒有圖書資訊的概念之前，我是用教授、網路跟書店，還有朋友。」(B：344-335)

「就是朋友推薦或老師推薦的書，跟我論文無關可是老師推薦，我就會去看。」(B：266-267)。

除了指導教授外，受訪者 D 也提到碩二時有去中央那邊修課，進而認識那邊的同學，他們熱心協助借書。碩三後，受訪者 D 姊姊考上教育大學，因此，從受訪者 D 的資訊視域圖中可以看出，新竹教育大學圖書館成為受訪者目前研究的首要資訊尋求管道。

「因為她的借書證剛好又可以通清大跟交大的就是，就可以請她幫忙，而且

那邊書籍真的好多喔！」(D:122-123)

「因為我們剛好同學有一個在公部門上班，所以我們剛好要做一些統計資料，統計數據的時候，就是可以去跟他做搜尋，做交流這樣。」(F:261-262)

## (二) 不同狀況的改變

包含修課狀況、投稿研討會狀況以及不同研究階段之狀況。

### 1. 修課的狀況

除了論文寫作外，課堂的學習以及參與計畫案等不同學業狀況，個人資訊視域也會隨之改變，如受訪者B、E、F表示，課堂資訊尋求主要是以老師開的書單，閱讀課堂教材為主，待有空暇時才會透過書單後面的書目資料，從圖書館查詢其他補充教材。

「課堂上，目前到現在為止，我們還是以老師開的書單為主，除非是我看完有閒暇餘力，相關書目我就會先從中央圖書館去找。」(B:278-279)

「課堂的話，對不對，大部分就是直接購買書就好，然後你就是寫每週的心得報告……就是寫論文，其實就是為了讓自己寫論文打底，所以才會看一些書。」(E:111-114)

「應該…沒有，老師有開書單，老師有先開書單，然後開了書單以後，一樣去找它背後的參考文獻，相關的東西再來去找。」(F:18-149)

### 2. 投稿研討會的狀況

在投稿研討會的情況中，會依個人興趣，針對主題進行資料蒐集之動作，投稿文章可能與指導教授的專長領域不同，因而在資訊視域中不會有教授這塊的資源，偏向個人主動搜尋相關的資訊：

「只是就是指導教授這一塊可能就稍微降低，因為這個通常是以自己有興趣的，自己的一些從興趣的一些題目……某些題目可能跟指導教授比較沒

有關係，然後完全就是自己，對。」(H：98-102)

參與研究計畫，可以拓展個人的資訊視域，瞭解如何查檢資訊以及研究方法的進行，如受訪者H表示：

「有，首先他可以就是讓我在碩一的階段，馬上就能上軌道，讓我知道做研究跟考試之間的不同，以及做研究他所需要的一些格式，他所需要的方法，他所需要的動機，它的各種的需要考慮到的因素，這跟我們在大學時期所學的是有相當大的一些程度上的落差，對。」(H：63-66)

### 3.不同階段的研究狀況

受訪者I為碩一的學生，目前主要研究是以計畫案為主，對於課堂上的資訊行爲，主要是以報告為主，受訪者表示未來撰寫論文時，個人資訊視域中，會再納入新的資源管道：

「有啊！像書報，因為我們有書報討論，然後演講者，像這一學期演講者都是屬於客家的，就是客家文化或者是客委會的一些人，所以這學期比較多，請他們來演講寫報告這樣。」(I：95-97)

「恩…電子資源，然後…期刊，然後會上電子資料庫，搜索文章，碩博網也會」。(I：63-64)

研究生在提口試計畫書前，會主動參與學長姐的計畫書口試發表，從中吸取整個報告的架構與流程，以做為未來的參考，因此在受訪者F的資訊視域圖中可以看出，目前資訊尋求主要來源為學長姐。

「譬如說PPT，他們放了哪些東西，哪些東西是重點，然後甚至透過他們PROPOSAL的時候老師所需求的或是可以提供他們的建議是什麼，我們就可以從裡面擷取一些我們在未來寫一些論文上面的一些想法，做參考這樣子。」

(F：69-71)

客家文化研究生在進行田野調查前，會進行準備工作，例如受訪者 C 表示，在進行調查前會準備語料，然後再到研究場域進行研究。

「調查之前就是先準備語料，然後我們用的語料主要有兩個，就是我們調查的資料主要有兩份，一個就是它的字音，叫做方言調查字表，那是大陸的中國社會科學院出版的，小小的書，然後再來是詞彙，就是先整理這兩份資料」(C：371-373)

綜上所述訪談及資訊視域圖分析結果，客家文化研究生的資訊視域會受「人際關係」及「不同狀況」等外來因素而改變現有的資訊視域。

#### 第四節 資訊視域資源間的關係

本節透過訪談分析受訪者資訊視域圖中，瞭解各類型資源節點的型態，資源之間的關係。研究者在訪談過程中，也請受訪者將個人資訊視域圖中，各類資源之間的關係以箭頭連結，表 4-2 為資訊資源節點型態，主要以提及次數表示資訊視域圖中，提到該資源的次數；連結數表示，所有箭頭表示的連結數之總和，可分向外連結與向內連結。

##### 一、資源節點型態

本研究參照 Sonnenwald & Wildemuth (2001) 將資訊視域資源節點型態，依社會網絡分析，將節點區分為四種型態。以下先就資源分群、資源節點類型、資源連結關係，分別說明如下：

##### (一) 資源分群

本研究根據受訪者資訊視域圖示，將資訊資源分為五大類，分別為人際資源、

網路資源、電子資源、組織資源以及其他資源。人際資源包含研究所教授群、同儕、家人、學科專家、耆老。網路資源主要為搜尋引擎、客家相關論壇及網站、以及網路社群（Wiki、BBS）。電子資源主要是在家透過電腦檢索圖書館所提供相關的資源，如電子資料庫、線上公用目錄、博碩士論文網以及客家電子報。組織資源為各類型圖書館、公部門、書店等，其中圖書館資源，主要以親自到館使用該館資源為主，在家透過網路檢索相關圖書資訊歸類於電子資源中。其他資源主要以參與活動為主，參與研究計畫案、研討會、課程、田野調查以及地方活動為主，透過親自參與吸收相關資訊。

## （二）資源節點類型

資源節點類型，為統整全部受訪者資訊資源連結數而成，分為起點型資源、推薦型資源、平衡型資源、聚焦型資源、終點型資源以及孤立型資源等五項節點類型，分述如下。

### 1.起點型資源：

有向外連結，無向內連結。客家電子報為起點型資源，受訪者 C 表示訂閱電子報後，瀏覽電子報，電子報會提供相關消息，透過電子報，可以了解到研討會相關的資訊。

### 2.推薦型資源：

推薦型資源對外連結點較多，表示該類型資源，會推薦或聯想到其他資源或管道。本研究人際資源中，研究所教授群、同儕、家人屬於推薦型資源，表示當受訪學生利用到此資源時，這些人際資源也會推薦其他類型資源，或與其他資源有關連，因而拓展到其他資源。其中以研究所教授群向外連結數最多，也有受訪者表示，研究所教授拓展他的資訊視域，在研一時所使用資源管道較少，待教授指導後，受訪學生接觸的管道也變多。此外，搜尋引擎、社群、研

究計畫、研討會、課程等資源也屬於此類。

### 3.平衡型資源：

向外連結數與向內連結數達平衡，學科專家為平衡型。

### 4.聚焦型資源：

向內連結數大於向外連結數，當你所需主題明確後，各類型資源會連結到你適合的管道，這些管道有，資料庫、聯合目錄、博碩士論文網以及所有的組織資源，國家圖書館、公共圖書館、校內圖書館、他校圖書館、專門圖書館、公部門、書店以及田野調查等。

### 5.終點型資源：

本研究中耆老為終點型資源，無向外連結，因為參與計畫案及田野調查課程，指導教授推薦學生請教當地耆老，也因此拓展個人的人際資源。當研究生尋求耆老協助後，便開始進行論文或計畫的研究。此外，客家論壇網站也屬於此類資源。

### 6.孤立型資源：

未跟其他資源產生連結，主要是吸收資訊為主，本研究中之地方活動即屬此類。

在五大類型資源中，連結數以組織資源最多，其次分別為人際資源、電子資源、其他資源、網路資源。以對外連結來說，以人際資源 48 次最為明顯，人際資源屬於推薦型資源，其次為其他資源 28 次。再者，以對內連結點來說，組織資源 47 次，其次為電子資源 34 次，顯示這兩大資源主要為聚焦型資源，表示當個人尋求其他資訊資源時，也會連結到這兩類的資源中，獲取其他相關資訊，使資訊尋求能更聚焦。



表 4-2 資訊資源節點型態

		提及次數	連結數	外向連結	內向連結	節點型態
人際資源	研究所教授群	13	38	32	6	推薦型
	同儕	7	12	9	3	推薦型
	家人	2	5	4	1	推薦型
	學科專家	2	6	3	3	平衡型
	耆老	5	2	0	2	終點型
	小計	29	63	48	15	
網路資源	搜尋引擎	3	8	6	2	推薦型
	客家論壇及網站	9	1	0	1	終點型
	社群	2	15	14	1	推薦型
	小計	14	24	20	4	
電子資源	資料庫	8	23	4	19	聚焦型
	線上公用目錄	3	6	1	5	聚焦型
	客家電子報	3	1	1	0	起點型
	博碩士論文網	11	12	2	10	聚焦型
	小計	25	42	8	34	
組織資源	國家圖書館	3	8	2	6	聚焦型
	公共圖書館	6	3	1	2	聚焦型
	校內圖書館	9	12	4	8	聚焦型
	他校圖書館	8	12	4	8	聚焦型
	專門圖書館	4	6	1	5	聚焦型
	公部門	4	5	2	3	聚焦型
	書店	8	16	1	15	聚焦型
	小計	42	52	15	47	
其他資源	研究計畫	3	12	9	3	推薦型
	研討會	7	18	11	7	推薦型
	課程	5	6	4	2	推薦型
	田野調查	4	3	1	2	聚焦型
	地方活動	1	0	0	0	孤立型
	小計	20	39	25	14	

資料來源：本研究自行整理

### （三）資源連結關係

本研究利用 NetDraw 社會網絡繪製軟體，綜合本研究樣本之 11 位研究生之資訊視域圖，繪製資訊資源網絡圖如圖 4-2 所示，該圖以表 4-2 資源提及次數作為網絡的節點數，資訊視域中的連結箭頭表示兩兩資源之間的關係。

從圖 4-2 可以看出跟教授互有連結的資源線條最粗，其中教授與學校圖書館連結關係最為密切，顯示當個人請教教授相關資訊時，教授會推薦學生利用學校圖書館資源，學生利用圖書館資源時碰到困難也會回過頭來請教教授，此外，教授與研討會、研究計畫、資料庫，三項資源之間也有密切的連結關係，表示教授會推薦學生參與學術活動，並利用圖書館資料庫檢索所需的資料，因此，當客家文化研究生尋求教授協助，或教授主動提供指導時，便會透過這些資源管道獲取所需的資源。

網絡薄弱的資源，如學科專家，從受訪者的訪談內容顯示，較少學生提到這部份的資源，專家主要是提供研究生研究上的建議，從圖 4-2 中，可看見學科專家其他資源之間較無關聯性。

從圖 4-3 中之箭號方向可辨別其對內連結及對外連結之關係，教授、資料庫、圖書館、博碩士論文網、研討會、書店，向內連結點數較多，而且這些資源連結線條較為密集。

此外，圖 4-3 中也可看出書店有很多對內連結點，來自各類型圖書館、教授推薦、網路資源、論壇等等，研究結果顯示，當客家文化研究生，在圖書館找不到所需文獻、教授推薦圖書需到書局購買、或論壇、討論區的圖書推薦等情況，需要透過書店進行查詢或購買。

在人際資源互動部份，可看出學科專家以及家人未跟其他人際資源互動，教授與同儕以及耆老有產生連結，研究顯示，教授會推薦學生請教學長姐論文寫作、資料搜尋等。此外，教授也會推薦當地耆老，客家文化研究生可從耆老身上獲得

在地的文化歷史典故，透過口述歷史，整理相關資訊。

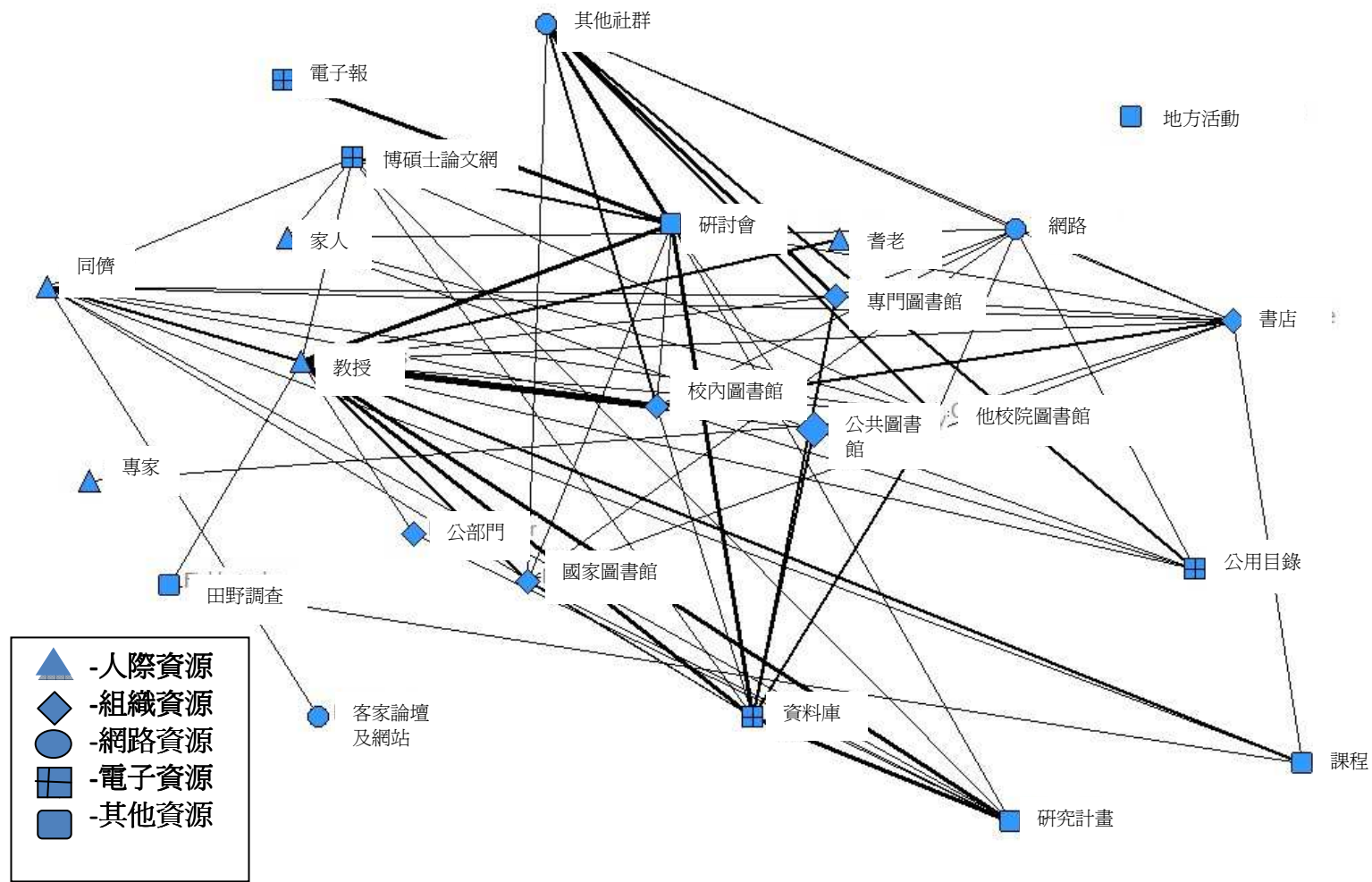


圖 4-2 學生資訊資源網絡圖

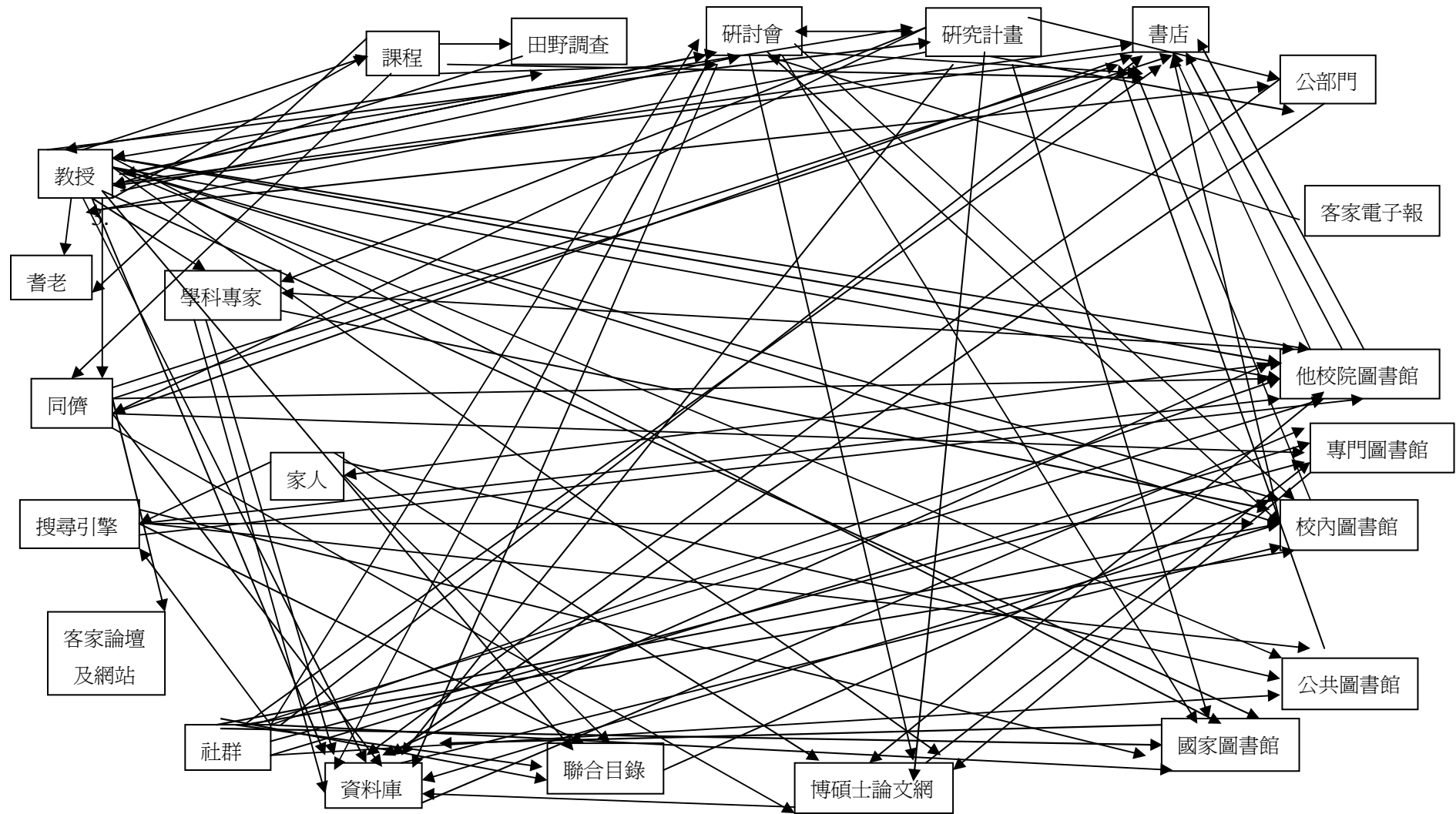


圖 4-3 各項資訊資源連結關係圖

## 第五節 影響資訊尋求行為之因素

個人資訊尋求過程中所遭遇之問題或各種因素之影響，根據研究結果分析可分為個人背景、對資訊的認知、學術環境等三大項影響因素，以下就以各類別影響因素分別說明之：

### 一、個人背景

個人背景包含三個部份，大學時期資訊尋求的經驗、不同系所研究之差異以及在職身份之因素等三項影響因素。

#### (一) 大學時期資訊尋求的經驗

大學時期的經驗包含圖書館的利用的程度以及大學時期主修學科之差異。

##### 1. 圖書館的利用的程度

部份受訪者表示，由於大學時期就曾利用圖書館的資源，這樣的經驗對於個人在研究所階段的資源獲取能更上軌道。

「因為像我的話查期刊我大學就常在找期刊論文，所以國家圖書館的那個，中文期刊網那個資料，我常常去找。我也常去國圖三樓的期刊去找，直接去印東西。」(B：441-443)

「因為我之前是先唸心理所，所以我就是在找這個期刊資料比較…因為上面，網路都會寫好，我還可以。」(I：68-69)

「我不知道是…我在這邊讀了四年大學之後，再繼續讀研究所的關係嗎，對所以我的熟悉度可能比一般的後來才讀的人可能更深。」(F：133-134)

##### 2. 大學時期主修學科之差異

目前國內對於客家研究，只設立研究所，並未成立大學部，但客家研究屬於人文社會文化、語言及經濟等領域，大學時期就讀這些領域科系的學生，較能以這些領域的角度進行客家研究，如受訪者 A 大學時期就讀中文系，受訪者 C 與 D 就讀外文系，三位受訪者分別就讀中央及聯合客家語文所，大學時期對於語文研究累積的經驗，在研究所階段對於客家語文的研究及分析，能馬上步

上軌道。

「在學之前，其實那種瞭解就是說，因為大部分來講的話，都是跟我們現在寫的中文差不了多少，但是只要有一些音跟中文講的不一樣或是聽不懂的，他有時候會牽涉到說要找本子的問題。」(A：133-135)

「因為覺得語言都一樣的阿！」(C：25)

「另一方面因為我大學是應用外文的科系，所以對分辨語音方面，就是口音方面會更細緻的去辨別，再加上國際音標的學習會發現你在學不同語言的時候很容易，像法文跟西班牙文。」(D：213-215)

對於大學不是就讀相關科系的研究生來說，在研究上會遇到較多困難，如受訪者G表示，本身為理工背景，到研究所進行語言相關的研究會比較吃力：

「恩，我是學理工的……而且讀語言的會是會比較那個…音韻這種東西在中文系的話就已經很不好讀了。」(G：43-46)

## (二) 不同系所研究方向之差異

國內與客家研究相關的研究所，有語文、社會文化、資訊、經濟等相關所別，個人因就讀不同所別，對於客家資訊的需求也有所不同，此外，不同學校對於客家研究的主題範圍之規定也有所不同，例如，中央大學規定研究生碩士論文需以客家相關題目進行研究，因此，中央大學研究生需要利用大量的客家資源。此外，交大族群文化所以及聯合大學客家學院內的所有所別，皆未規定需針對客家相關主題進行研究。

「我的區塊是啊！因為樟腦產業它本來就是客家人在做的，對，雖然是沒有套上客家，可是他引伸背後它的族群是客家的。」(F：35-36)

「其實客家我用比較少，主要是以歷史，可是像我做的是在苗栗，會參考到很多苗栗相關的。」(K：112-113)

「客家資源，你算有沒有需求，其實沒有耶！對，因為我不是做這方面的。」(E：18-19)

「如果是族文所比較沒有耶！很客家的沒有，但是搜索人用客家的是有，大概只有一個吧，碩專的都會，碩班就一定要做客家。」(I：205-206)

### (三) 在職身份之因素

本研究訪談四位在職專班的研究生，受訪學生表示在職的身份，無法長時間待在學校，假日較能抽空進行論文寫作，對於在職專班學生來說，時間及資源取得容易程度為資訊尋求主要考慮因素。

「基本上沒有錯，因為我是在職生，不像一般生大部分時間都在學校，可能因為館際借閱的方式，他必須到別的地方去借，那我主要是以我的學校。」(A：52-53)

「影響滿多的，像我之前在台北上班，雖然也是像顧問性質的，大概一個禮拜去個兩三天吧，事實上你有什麼事情的話，他也是打電話找你，找你的話你還是要去，即使休假的話，你也要去做那些事情。」(G：37-39)

「就只有六日跟寒暑假，但是這個參觀要配合廟宇，事前要先知道一年的的活動，哪些我必須參加。」(K：45-46)

「對，因為就是一來其實我們資訊…我們也沒有很花時間去瞭解什麼的…或者是當學校有公布的時候，一來時間上沒辦法配合。」(K：134-135)

「因為我現在還當代表，找期刊的話，就找我兒子協助，那個很費時。」(J：144-145)

## 二、對於資訊的認知

對於資訊的認知意指權威性、便利性、取得性以及閱讀容易成等對資訊獲取的判斷及想法。

### (一) 權威性

客家文化研究生，在選擇資料或引用文獻時，會以權威性的學者所發表的期刊或書籍，再透過文後索引進行滾雪球的查詢。

「選擇資料時還是以專業性來做考量，一般民間學者或個人所發表的言論大概無法作為依據，這應該是所謂權威性的考量。」(A：170-171)

「大陸的學者跟我們的學者其實他們在用語上面或者是一些思想上面，其實邏輯啊！跟我們台灣人不太一樣，然後老師就會特別去點說，哪幾個學者是



可以參考，哪幾個學者是不可以參考，所以就是老師會先提供我們。」(F：189-191)

「通常找資料都會學者的名字，做那個領域比較有名學者的名字去搜尋，再找後來他學生做的，因為那些學者可能很久以前的文章，然後再找他學生做的，我通常都會這樣去找，然後再找標題相關的。」(I：174-176)

「以學生，研究生寫的東西，我們會參考，可是不會去引用，或是說看他的文章，看他引用文獻，文章內容看他正確與否，他看找的書目資料，就剛剛講的，那期刊是以權威性的老師…」(B：286-288)

有些受訪者認為客家相關論壇的資訊專業性沒那麼大，只能當參考，如受訪者C表示：

「這只能當背景資料去參考而已，它的專業性沒有那麼大。」(C：380)

## (二) 便利性

獲取資源管道的便利性，能即時使用的電子檔，能借閱到的書籍，為研究生來說取用資料的重要考量因素之一，此外，除了利用學校圖書館資源，離家附近典藏客家相關圖書的公共圖書館也是優先考慮的管道之一。

「當然是以電子文本或能借得到相關書籍為主吧！」(A：172-173)

「我會到這個館藏系統(國家圖書館)，先查學校為主，學校最方便，沒有的話馬上把聯合館藏書目系統打開」(B：256-257)

「對啊！比較近啊！而且它剛好有比較特別的，客家相關書籍的典藏室，對，比較好運用。」(D：177-178)

## (三) 取得性

研究生在資訊尋求過程中，資料容易取得性為考慮因素之一，受訪者表示(I、J、K)在研究過程中，曾遭遇資料難以獲取，或本身資料較稀少等因素困擾。

「取得性，對，因為我的是比較偏社會學的東西，我會選擇性的以取得性為主。」(D：357)

「可是碩博網太新的它沒有上傳，就比較難下載，比較難的就是很舊的書，外文的比較難找到。」(I：211-212)

「沒有，我大部分是找書籍，整本的書籍，那期刊的資料，第幾卷第幾期的東西我沒有找過，那個東西很費時間，因為我們是在職專班可利用的時間，因為我現在還當代表，找期刊的話，就找我兒子協助，那個很費時。」(J：113-115)

「就沒有辦法找到一個童養媳這個名詞的定義，標準定義，就找不太到，有想用童養媳的英文去對照，看看有沒有外國的，可是就真的找不到，怎麼找都找不到。」(I：191-193)

「像是媽祖信仰，可能找到的都是天后宮的，可是其實我主要是研究山區的，客家村落的媽祖的，就是資料會比較少。」(K：183-184)

此外，歷史性的資料文獻遺失無可考，或是珍貴的古文書的擁有者不願對外公開、分享，對於進行相關研究的研究生來說，也是阻礙他們資訊取得的因素之一，如受訪者J、K表示：

「他所有的資料都放在他家，就是大洪水來的時候，他清代的資料都放在他家，所以說劉朝真家族到現在都還沒有寫，因為沒有資料。姜秀巒的後代在北埔現在還是非常的望盛，可是在芎林的老家呢！它的後代非常的落後，只有剩下一個族譜，以前所有的資料都沒有了！」(J：235-238)

「比較相關於歷史方面，像古文書啊！或是一些帳本之類的，或是他們儀式會牽扯到，過去儀式會有一些收取的費用，可是這個部分他們可能再整修廟宇之前就不見了。」(K：34-48)

「那個擁有者他一種保護自己防衛別人的心態，一些資料他不願，防衛別人的一種企圖心啦！他認為這是我的傳家之寶，就是古文書古文物，還有對他們家裡的比較隱密性的東西，他認為不應該把這些東西公開跟別人分享，導致這樣子的情況。」(J：198-201)

#### (四) 閱讀容易程度

對於外文書籍在閱讀上較為吃力，也是影響受訪者取用該資訊的因素之一。

「他們其實已經不外借，因為已經是很老舊的，或者是肯外借，但全部都是日文，所以就沒辦法去看到。」(F：82-84)

「我查來的資料想要看那時候在專賣的過程全部都是日文，所以我在閱讀方面會有困難。」(F：172-173)

受訪者 K 表示英文的文獻閱讀較吃力，尤其是理論方面的文獻，可能因此放棄使用。

「像英文書籍就完全不用，因為英文也不好，也不想花太多時間看英文書籍，就可能直接不用。」(K：285-286)

### 三、學術環境

學術環境意指研究生資訊尋求的過程中，周遭環境所提供的資源，這些資源若提供不足，也會對客家文化研究生的資訊尋求過程產生影響，學術環境包含三個部份，學校資源、地方資源、客家相關的電子資源等三項因素。

#### (一) 學校資源

學校資源包含，語文資源不足、師資背景、地方文獻不足、大陸文獻不足等四項。

##### 1. 語文類資源不足

中央及聯合大學皆設有客家語文所，受訪學生表示，國內客家研究還算初步階段，資源量比起大陸來的不足，一些語言相關書籍必須透過書店購買。

「還要再增加，哈！應該以後會慢慢更多吧！」(C：143)

「還有我們客家學院的書可能會稍微少一點點，那文學院又不一樣，文學院的書，因為它早期較早成立的，所以它的量稍微比較多，反而管理學院跟客家學院的書在規模上比較少」(B：133-134)

「就是書籍之類的相關資源吧！因為學校這方面真的很少相關語言的書籍。」(D：109-110)

「可是像語言相關，音韻學、聲韻學那種廣韻啊！聲韻的完全沒有，對，

那這些客家資料都是，後來都是偏向西方語言的，但最近有客家文學的。」  
(D：319-320)

受訪者 C 也表示，客家領域廣泛，但學校客家專區的書籍還需增加。

「因為客家的領域很多，那我們是屬於語言的，所以呢，客家書籍專區它只有一個，這麼大吧！對啊！所以裡面的書，你看我們的所有…它大概只有…兩個…兩排吧！」(C：441-444)

## 2.師資背景

此外，客家研究的師資是否能滿足研究生的需求，也是影響客家研究生資訊尋求行爲的因素之一。

「那現在老師的專長，我們現在有兩個專任的老師，一個做族群研究，一個做文化研究，做文化研究背景的老師，他以前又是媒體人，對，所以目前開的課對我來講很 match。」(B：88-90)

「對，因為所上兩個語言的教授都是屬於西方文學或語言學，在漢語語言方面就比較弱，所以需要校外的來指導。」(D：67-68)

## 3.地方性文獻不足

客家文化、政治經濟等相關研究所，或針對地方研究的學生，經常會使用在地文獻、歷史資料等，受訪者表示學校圖書館不一定會典藏地方出版的文獻、期刊，需要到當地的文化局尋求協助。

「學校圖書館也有啊！只是有時候有一些書，某個期刊的第幾期，學校不一定會有，所以會去那邊。」(I：57-58)

「其實像地方很多文化局出版的，事實上我覺得假如那部份的資源，可能像苗栗文化局出版的，可能新竹或交大找不到，可能你就要去，搜尋到是在苗栗文化局。」(K：114-115)

「假如以在地的為主，苗栗文化局比我們學校的典藏來的多，對。」(F：230)

此外，受訪者 K 表示苗栗地區的客家文獻較少，這也是阻礙受訪者資訊尋

求行為的因素之一。

「我覺得很多會偏重，譬如在屏東那個地方，六堆那個地方，然後他雖然是客家，但他的重點都擺在六堆，要不然就是，可能有一些北埔，北埔它其實也滿多的，但我覺得苗栗他其實很少，可是就覺得苗栗很少。」（K：298-300）

#### 4.大陸文獻不足

關於客家文化相關之研究大陸的起步比台灣來的早，國內客家相關所，如客語所、客家社會文化所等學生對於大陸文獻需求較大，有客家社會文化所的學生表示，校內圖書館對於大陸文獻館藏較為不足，因不瞭解大陸目前對於客家研究情況，曾有題目與大陸學生類似的情形發生，如受訪者B表示：

「那時後我一方面也是覺得好像資料蒐集的不夠完整才會導致這種狀況，別人已經發表過，也許如果當時我看到的話，我可以朝不同方向去寫，同樣是寫一樣主題，但是有不同方向或是不同的看法，結果他分析的跟我差不多，那我會想說，如果學校也有蒐集大陸方面的文獻資料，包括學術期刊、論文研討會的資料的話，我想對我比較有幫助」（B：63-68）

### （二）地方資源

地方資源意指國內設立的客家文化館、文物館、公部門等三個組織資源的使用情況，包括大眾使用為主、部份館提供相關文獻以及統計資料難以取得等三種狀況。

#### 1.大眾使用為主

由於客家文化館及文物館典藏典藏主要以一般民眾使用為主，部份蒐集的資料並無直接與受訪學生研究主題相關。

「客家文化館的東西我想差不多的，畢竟他還是以大眾為主，對我們這種學術研究的部份上還是比較少的，但是我們是走語文方面，所以以書籍為主。」（A：105-106）

「我有參閱與搜尋過客家文化館與文物館相關資訊，唯獨使用的是客委會獎勵論文，緣由是，我的論文較與文物無直接相關與必要，另外一個理由如上題所述。」(F：274-275)

## 2.部份館提供相關文獻

地方文化局及客委會提供的刊物，除了利用在個人的研究上，個人平時的資訊獲取，對於鄉土知識的累積有所助益，如受訪者 J 表示：

「新竹文獻期刊，新竹文獻期刊是新竹縣政府文化局承辦的，這方面提供我很多知識，這些都是基本的，基本的鄉土文化的概念。」(J：171-172)

受訪者 B 研究主要是從閱聽人角度對客家流行音樂的觀感，因桃園龍潭客家文化館，成立宗旨在於將桃園客家文化館塑造成全球唯一完善保存客家文學與音樂的綠洲，所以該館蒐錄相當多台灣客家文學與音樂的資源，對於受訪者未來論文研究為一不可缺得的管道。

「龍潭那邊現在有圖書館，然後那個圖書館有很多相關文學、音樂，還有相關論文都擺在那邊，所以龍潭的客家園區，現在對我們未來會比較有幫助」(B：74-75)

## 3.戶政資料難以取得

研究客家社會文化、經濟等領域的研究生需要利用戶政資料輔佐研究，對於一些機密性的資料，或歷史數據等等，較難取得，這些也會影響個人的資訊尋求行為，放棄資訊尋求的動作，或親自到該單位拜訪，尋求他人協助。

「我本來是要以地政專長加上社會科學領域去研究 375 減租，就土地改革後，一些家譜成立關係的改變，可是這個題目非常的...對...」(B：41-43)

「最困難的就是，因為像我要做到 GIS 系統，所以我那時候很難取得，然後我是因為計畫，然後戶政機關也是，那時候我碰壁很多，趙老師寫那個，就是推薦，就是跟他們說，然後也親自去找南庄的，對，然後也去南庄鄉公所，然後也去...去做...就是...自己也去拜訪人」[D：192-195]

「那方面資料比較困難，就是論文吧！相關的論文你要自己去搜索，自己

去找，最難找的是戶政機關的資料……對，因為他那個戶政機關都會說，最近詐騙集團很兇啊！所以啊學生他不給申請，對。」（D：165-169）

### （三）客家相關電子資源

#### 1.客家數位圖書館無法提供館外閱讀

客家數位圖書將客家主題相關的圖書文獻、史料、圖像、及影音、客籍文學家人物資料，包括文字、聲音、影像等各種型態的珍貴史料文獻，提供館內閱讀全文及館外查詢的服務。

大部分受訪學生表示，研究上的考量取得全文為首要條件之一，由於客家數位圖書館必須親自到館才能享受全文閱讀服務，故大多受訪者會尋求學校圖書館或其他圖書館管道，進行圖書借閱的動作，當要尋求相關文獻時，客家數位圖書館只是進行瀏覽的行為。

「喔，它的書有很多，但是還是有找不到的，沒辦法上，要親自去，這是不方便的地方。對阿，它很麻煩就是要親自去。」（B：238-239）

「有用過但是不常用，大部分找不到之後就會點進去稍微搜尋一下，但其實不常用，他也不能看到。」（K：122-123）

「就我剛剛講的，不一定能找的到全文，他只能知道它的篇名，通常得到資訊的話，就是我覺得從老師那邊或是自己搜尋就已經滿夠的。」（C：274-275）

「有看過但是我沒有用到，上課的時候老師有介紹。」（I：109）

#### 2.客家語料庫正進行初步建制階段

研究客家語文的研究生，主要透過訪談蒐集語音資料，再透過語料分析進行研究。

語料庫是以書面語料或口語語料，將文本電子化，搭配相關程式語言，提供檢索工具，以其使研究者能針對大量之語料開發語言研究議題。

「調查之前就是先準備語料，然後我們用的語料主要有兩個，就是我們調查的資料主要有兩份，一個就是它的字音，叫做方言調查字表，那是大陸的中國社會科學院出版的，小小的書，然後再來是詞彙，就是先整理這兩

份資料。」

「語料庫現在是慢慢在建構當中，然後我希望客家文獻可以放全文上去，會比較好，比較方便，可是…不知道可能有版權問題吧！」[C：410-411]

「目前客家相關的語料庫，我所知道的是謝杰雄 2008〈說明與演示一個線上客語語料庫〉與賴惠玲、李詩敏 2008〈客語語料庫的建構及應用〉的論文揭示兩個重要的客語語料庫：山哈客語語料庫(個人)、國立政治大學漢語口語語料庫(學術單位)。」

綜合上述訪談結果，客家文化研究生會受到個人學科背景、對於資訊認知以及學術環境中客家資源使用情況等因素影響個人資訊視域資源產生及使用順序的情形。



## 第六節 綜合討論

本節依據先前文獻分析之相關研究，與本研究的訪談結果進行綜合的分析討論，以下內容分爲：(一) 資訊尋求行爲；(二) 資訊資源之間的互動關係；(三) 影響資訊尋求行爲之因素。以下分別以此三個方面進行討論，並將研究發現與前人的研究結果做比較。

### 一、資訊尋求行爲

#### (一) 研究生的學業資訊尋求之情境

使用者資訊需求是一個複雜的過程，相同資訊對於不同使用者會產生不一樣的資訊需求 (Devadason & Lingam, 1996)。同時在不同情境下，也會有不同狀況產生。Kakai, Ikoja, Odongo, Kigongo, & Bukenya (2004) 指出研究生主要目的爲以完成課堂作業，準備課堂討論、講習、研討會或撰寫論文的過程等資訊尋求行爲。根據訪談分析的結果，客家文化研究生學業資訊尋求的情境，主要來自論文寫作、課堂修課以及參與課外活動等狀況，在這些狀況時，當個人意識資訊缺乏產生資訊需求，便會開始進行資訊尋求行爲。本研究訪談結果也符合，Kuhlthau (1991) 提出的資訊尋求模式，當個人產生需求後，並開始確定個人需求的主題，之後開始進行一串的查找相關資訊的行爲。

#### (二) 資訊尋求的管道

本研究根據受訪者資訊視域圖以及訪談結果將資訊尋求的管道分爲，人際資源、網路資源、電子資源、組織資源、其他資源，大部分受訪者當有資訊需求時，會詢問指導教授或同儕給予協助，根據 Krikelas (1983) 對資訊尋求的論點，外在資源其中包括：人際互動，此外，Wilson (1999) 指出當資訊使用者產生需求，開始尋求相關資訊時，在這過程中可能透過正式管道，如資訊系統（如圖書館、網路資源、資訊中心等等）以及非正式的管道，與他人交換資訊等資訊相互傳遞的行爲。

依據本研究訪談發現，研究生資訊尋求時會透過各種管道獲取資訊，以人際資源來說，11位受訪學生當有資訊需求時，皆會尋求教授協助，也有7位學生會與同儕討論目前研究的進度，彼此間也會交換資料，並參加學長姐計畫書的口試，吸取經驗。此外，研究生也會利用正式管道獲取資訊，九成以上受訪者都會利用各類型的圖書館（11位）以及博碩士論文網（10位），此外，客家文化研究生（11位）也會透過實體書店或網路書店賣買研究所需之書籍，當個人有需求時，個人平時採購的圖書，個人手邊的檔案也是資訊使用之來源，研究結果也符合 Krikelas（1983）提及的內在資源：記憶、個人檔案與直接觀察。

根據林娟娟（1999）的研究結果發現台大醫學校區研究生，研究生獲取資訊的主要管道來自線上或光碟資料庫與文後參考文獻。本研究也提到，有六成的學生（7位）會參與學校內或校外的研討會，瞭解該領域研究的概況，並取閱研討會論文集，透過文後參考文獻進行滾雪球的查詢。

相較其他研究不同之處，以客家語文所研究生來說，語料的蒐集為研究過程之重點，透過訪談蒐集各種客家語調再進行分析，語料地圖也是客家語文研究生需要的資源，透過語言分佈圖，可瞭解各種詞彙在各地區的說法。

## 二、資訊資源之間互動的關係

本研究除了利用深度訪談法蒐集資料外，也參考 Sonnenwald 在 1999 年提出資訊視域（Information Horizons）概念，透過資訊視域圖示的繪製，瞭解受訪者資訊尋求的模式以及資源之間的情況，根據本研究發現，研究生在資訊尋求過程中，會利用多個管道進行，遇到特定狀況時，個人資訊視域也會產生改變，如，在投稿期刊時，較少使用教授的資源，課程的資訊尋求主要以老師的書單為主等，這些狀況會與個人進行論文研究時的資訊尋求較不同，此外，客家文化研究生，也會因為不同的階段產生不同的資訊行為，例如，剛踏入研究所階段較少使用圖書館資源，就如 Sonnenwald（1999）在其資訊視域五命題中所提到，個人處於一個特定狀況與情境中，能感知、反映、評估他人或自我等週遭環境的改變，同一個人在不同情境下也可能會有不同的資訊視域。

除了不同狀況或研究階段所產生的資訊行為之變化外，人際之間的影响也會擴大個人的資訊視域，將其他資源管道納入個人的偏好資源中。本研究發現，指

導教授或同儕推薦的資源會擴大客家文化研究生的資訊視域，例如，受訪者 B 的指導教授推薦受訪者使用圖書館的資源，受訪者 H 教授推薦受訪者使用 SSCI 電子資料庫，個人資訊視域因而有新資源管道的產生。

從資訊視域中各類資源之連結關係，本研究之教授與研討會、研究計畫、資料庫，三項資源之間有密切的關係，這也是研究生較常使用的管道，透過這些資源的相互連結，客家文化研究生找到更多解決問題的方案。

### 三、影響資訊尋求行爲之因素

個人資訊視域中是否納入新資訊資源，取決於個人資訊尋求過程是否遭遇到困難或是各種因素之影響。

本研究根據訪談分析結果，將影響因素分爲個人背景、對資訊的認知、學術環境等三項，其中又涵蓋大學時期資訊尋求的經驗、學科背景、在職身份、權威性、便利性、取得性、閱讀容易程度、學校資源、地方資源、客家相關的電子資源等分項因素，並比較研究生資訊尋求行爲相關研究中，影響資訊尋求行爲因素的部份，如表 4-3 所示。

從表 4-3 可看出，大部分研究發現個人對於資訊之認知，如資料取得性、使用便利性以及權威性爲主要影響之因素。此外，本研究也發現學術環境資源使用與建置，也會影響個人資訊尋求行爲之因素。

表 4- 3 影響資訊尋求之因素

研究者 影響因素	Fidzani (1998)	Saleh (2004)	George (2006)	賴寶棗 (1998)	林娟娟 (1999)	本研究
參與研究計畫				★		★
學科背景				★		★
人際影響		★	★	★		★
學術環境影響				★		★
資料取得性		★	★	★	★	★
便利性		★	★	★	★	★
權威性				★	★	★
新穎性					★	
檢索熟練度	★		★			★
英文能力	★					★
缺乏圖書館利用訓練	★	★				★

資料來源：本研究自行整理

## 第五章 結論與建議

本研究目的探討客家文化研究生學業資訊尋求之過程，瞭解客家文化研究生資訊尋求的偏好及資源使用的情況，並且瞭解影響研究生資訊尋求之因素。本研究採用深度訪談法，蒐集受訪者的訪談內容資料，並以 Sonnenwald（1999）的資訊視域（Information Horizons）觀點，邀請受訪者繪製個人資訊尋求過程中的資訊視域圖示，歸納出客家文化研究生之學業資訊尋求行為、資訊視域、資訊資源之間互動情形以及影響學業資訊尋求的因素。經資料蒐集與整理分析，歸納以下結論與建議，可供日後加以運用及參考。

### 第一節 結論

本節茲綜合研究問題及研究結果，將結論分別陳述如下：

#### 一、形塑研究主題之過程不同

客家研究生在學業上的資訊需求主要來自於課堂、論文、研究計畫案、研討會等等。部份客家文化研究生會將個人參與的研究計畫跟碩士論文結合，基於論文產生的需求較為明顯。

論文資訊需求產生，來自研究題目的形成，研究主題可能來自個人興趣、先前經驗、教授指定的題目等不同來源。個人在思考研究題目時，可能會以自己的專長興趣做為題目的發展，或是以個人先前對於某事物的疑惑，欲透過研究探究源由。指導教授在研究生撰寫論文階段，扮演重要角色，研究生對於研究主題捉摸不定時，教授也會適時給予建議，或是將研究計畫的一部分作為學生的碩士論文。而研究生在思考論文題目時，也會反覆思考，透過文獻資料的閱讀後，反覆修改題目，尤其碰到該研究主題本身文獻較為稀少，或是某些數據資料難以取得，使得研究進行困難，因而更改題目，待主題形成焦點時，又開始進行資訊蒐集的動作。在確認個人資訊需求、研究主題的過程中，研究問題會隨時間及尋求到相關資訊，而形成焦點。

#### 二、資訊需求來自課堂書單、報告以及工作坊等相關需求

研究結果顯示，客家文化研究生課堂資訊需求主要以教授所開書單進行閱讀

為主，或是準備課堂報告、小論文的撰寫以及讀書心得等。由於老師所開書單量以足夠學生花費相當時間吸收，故課餘較少尋求相關補充教材，若有的話，也是尋求單篇期刊、文章為主。當個人對於某些主題課程之知識缺乏時，也會選擇旁聽課程，獲取資訊及知識。

### 三、資訊尋求來自多種管道

本研究將訪談的結果將研究生資訊尋求的管道歸納為：人際資源、網路資源、電子資源、組織資源、其他資源等五個資源管道。其中組織資源為最多使用之資源，其次為人際資源。根據研究結果顯示，在組織資源中，以圖書館使用佔最多，客家文化研究生除了利用該校圖書館的資源外，也會尋求他校圖書館或專門圖書館（中研院相關研究所圖書館）的資源，此外，研究生若找尋不到所需書籍，也會尋求實體書店或網路書店購買研究所需之圖書，尤其常造訪販賣大陸圖書的書店，若該書值得珍藏也會進行購買，但也有受訪學生指出，若圖書館有收藏研究所需書籍，便不會到書店購買。除了組織資源外，人際資源的使用佔次高，包含研究所教授群、同儕、家人、學者專家、耆老，其中透過教授跟同儕尋求相關資訊的較多，研究所教授群提供學生相關文獻、論文指導、計畫案參與、課程指導、推薦耆老等資源，同儕則以平常面對面或電子郵件等進行資訊分享或是研究經驗的傳承等資訊之提供。其他像電子資源、網路資源研討會、課程等資源，也是客家文化研究生慣於獲取所要的資訊的管道。

### 四、鮮少詢問圖書館員

從研究結果顯示，客家文化研究生會利用各種管道獲取資訊，在尋求過程中也會請教他人，以解決個人對於該資訊資源的疑問，而在人際資源內，客家文化研究生，鮮少尋求圖書館員的協助，皆自行查詢所需的資料為主。

### 五、優先使用的管道超過一種

資訊視域是瞭解受訪者資訊資源使用情況、以及瞭解資訊資源之間的關聯，透過資訊視域圖的繪製，可以瞭解不同背景、不同研究主題的受訪學生在不同狀況下，所產生不同的資訊行爲。

根據本研究的研究結果顯示，當資訊需求產生時，受訪學生首要資源之選擇依提及次數由多至少分別為博碩士論文網（7）、教授（4）、校內圖書館（4）、他校圖書館（3）等四項資源，有六成學生表示，當個人產生學業資訊需求時，優先使用的資源超過一個，表示客家文化研究生在資訊尋求過程中，會透過多個管道進行，並且循環使用各類型的資源，直到找到所需資訊為止。

#### 六、個人資訊視域會因不同狀況或人際因素產生改變

在客家文化研究生的資訊視域中，擁有各類型資源，這些資源也會因為外來的因素、狀況而產生改變，例如教授推薦的資源、修課的狀況、參與研討會的狀況、或是研究階段之不同也會產生不同的變化，例如客家文化研究生在研一時的資訊視域圖中的資源比起目前的資源來的少，因為研究所一年級主要以修課、撰寫課堂報告為主，到碩二時因為撰寫論文的階段，需要大量的資訊，個人資訊視域因而擴大。旁聽他校課程的狀況，因教授上課所提供的教材以及認識他校學生，因而增加個人的人際資源以及獲取他校學校資源，個人的資訊視域圖中，便有新資源的產生。

#### 七、推薦型及聚焦型資源扮演資訊獲取之重要角色

根據本研究結果，推薦型資源主要扮演傳遞資訊的動作：如教授、同儕、家人、搜尋引擎、社群、研究計畫、研討會、課程；平衡型資源表示資源互動的節點數達平衡，如學科專家。聚焦型資源表示逐漸形成焦點，許多資源會連結到此類型資源，如資料庫、聯合目錄、博碩士論文網、各類型圖書館、公部門、書店以及田野調查等。透過各資源節點類型，可以瞭解整個資訊尋求從開始到結束之展開過程。

#### 八、不同背景研究生其資訊尋求影響因素不同

個人背景分別為「大學時期資訊尋求的經驗」、「不同系所研究之差異」以及「在職身份之因素」等三項因素。本研究結果歸納：在大學時期曾利用圖書館資源的研究生，對於研究資料的獲取能更順利，由於客家研究大部分偏重於人文社

會、語言、地方產業、歷史發展等區向，故大學時期就讀相關科系的學生來說，更能抓到研究的重點，另外，在職的身份在時間的利用上也會影響研究生資訊選擇的行為。

#### 九、個人對資訊認知會影響其資訊選擇與使用

對於資訊的認知包括「權威性」、「便利性」、「取得性」以及「閱讀容易程度」等因素。大部分客家文化研究生表示，在資料的查詢過程中，優先尋找具有權威性的文獻，資料類型以圖書為主，再者具有全文的電子期刊，能提供下載全文閱讀，對於客家文化研究生來說，能更迅速獲取相關的資訊與知識。

#### 十、客家研究相關資源不足

國內成立共有三所大學成立客家學院，各學校也提供各種資源，如圖書館資源、系上資源等。此外，地方資源、客家相關的電子資源也是客家文化研究生資訊尋求的管道。根據研究結果顯示，學校資源不足為學術環境中最顯著的影響因素。學校是研究生資訊尋求主要管道之一，受訪學生表示，語文類、地方文獻以及大陸相關研究等文獻不足，這些也會影響研究生使用圖書館資源的因素。

## 第二節 建議

本研究根據所得結論，提供下列建議以供參酌。

### 一、圖書館宜充實館藏

客家文化研究生在研究過程中，需要客家相關研究的資訊、客家地區的文獻、人文社會及語文方面的書籍、人文歷史的統計數據等資訊，圖書館宜充實這方面的館藏。

### 二、加強館際合作，宜納入相關單位與非圖書館資源之合作

從研究中發現，客家文化研究生不只使用學校圖書館的資源，像中研院族群所及語文所等圖書館資源以及客家地區的公共圖書館也是他們資訊尋求的管道。學校圖書館若能與其他單位互動，蒐集各個客家區域的歷史文獻及刊物，並透過



客委會採購大陸客家地區的研究，瞭解該地區客家研究的概況。

### 三、瞭解客家文化研究生資訊視域圖，提供圖書館深化服務之基礎

爲了使圖書館滿足客家文化研究生的需求，從各個受訪者的資訊視域圖中可以看出，研究生資源選擇的偏好以及連結關係，圖書館可發現爲何有些研究生，優先考慮校外的圖書館資源，資訊視域中爲何沒有圖書館員的出現。

從研究中也發現，當客家文化研究生在圖書館未找到所需的圖書時，例如大陸相關的書籍，便會從圖書館連結到書店購書，如果圖書館能與這些出版大陸書籍的書店配合，採購客家文化研究生研究所需的資訊，可以節省客家文化研究生金錢以及時間上的花費。

### 四、對未來研究之建議

#### （一）擴大研究對象之範圍

本研究基於研究者時間與金錢上之能力，僅以桃、竹、苗三所成立客家學院的學校的學生作爲研究對象，在研究對象上各所只取一至兩位，未來研究者在條件允許下可擴大研究範本範圍，針對全國相關系所，以及客家研究的學術人員進行調查分析，分析各所內及所外學生與教師資訊視域網絡的關係，人際資源互動的情形，以瞭解資訊交換在客家文化研究生資訊尋求的重要性。幫助瞭解國內客家研究者資訊尋求的行爲，以及遭遇的困難，才能瞭解國內客家相關資源的提供是否能滿足這些研究者的需求，以改善不足的部份。

#### （二）以資訊視域圖蒐集資料

本研究利用深度訪談法以及資訊視域圖分析客家文化研究生的資訊尋求行爲，以資訊視域圖收集資訊可廣納各類型資訊管道，不限於圖書館資源，有助於未來圖書館擴展與深化方向之依據。

## 參考文獻

中文：

- 王 東 (1998)。《客家學導論》。台北市：南天。
- 王甫昌 (2004)。《當代台灣社會的族群想像》。台北：群學。
- 王秀卿 (2000)。《台大文學院與工學院研究生蕃薯藤使用及資訊尋求行為調查研究》。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 王秋閔 (2004)。《由認知、情感與實體層面探討大學生之全球資訊網搜尋行為》。未出版碩士論文，天主教輔仁大學圖書資訊研究所，台北市。
- 王曾才 (2001)。《加拿大通史》。台北市：五南。
- 王雯君 (2001)。《客家邊界：客家意象的詮釋與重建》。東吳社會學報，18，頁 117-156。
- 王福從 (2002)。《臺北市國民中學生活科技教師資訊行為研究》。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，台北市。
- 丘昌泰、蕭新煌 (2007)。《客家族群與在地社會：臺灣與全球的經驗》。台北市：智勝文化。
- 艾多斯 (Edles, L.D., 2006)。《文化社會學的實踐 (Cultural Sociology in Practice)》(陳素秋譯)。台北：韋伯文化。(原作 2002 年出版)
- 何淑津 (2004)。《圖書館西文電子書的使用動機與行為研究--以國立中興大學研究生使用 netLibrary 電子書為例》。未出版之碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 吳佳璇、張瑞觀 (2006)。《影響成人網路使用行為之初探》。在南台科技大學管理學院資訊管理系編，2006 數位教學暨資訊實務研討會論文集，台南縣。
- 吳紹群 (2003)。《資訊尋求與學術傳播變遷下的讀者服務：以物理學研究生為例之淺探》。國立中央圖書館臺灣分館館刊，9 (4)，27-35。
- 吳雅慧 (2003)。《電子期刊使用研究：電子期刊使用研究--以國立臺灣大學電機資訊學院及文學院為例》。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，

台北市。

李盈蓁、岳修平、徐式寬（2006）。大學教師教學專業發展之資訊尋求行為研究。

*圖書資訊學刊*，2（2），105-124。

李郁雅（2000）。博士論文研究歷程中情境與資訊行為之探索：以植物分類學為

例。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。

李逢蕊（1994）。論何謂客家人。在*客家文化論叢*（頁43-51）。台北市：文化總會。

李逸文（2001）。*資訊尋求行為研究：以實踐大學設計學院學生為例*。未出版之碩

士論文，淡江大學資訊與圖書館學研究所，台北市。

周秀貞（1999）。網路電子期刊對使用者影響之研究：以淡江大學文學院及外語學

院研究生為例（上）。*國立中央圖書館臺灣分館館刊*，5（4），59-69。

周秀貞（1999）。網路電子期刊對使用者影響之研究：以淡江大學文學院及外語學

院研究生為例（下）。*國立中央圖書館臺灣分館館刊*，6（1），77-100。

周欣鶯（2002）。*農學院師生使用實體圖書館與圖書館網站服務比較研究*。未出版

碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，台北市。

周璟慧（2008）。*外省客家人的認同與文化：以廣東省五華鄉現籍為例*。未出版碩

士論文，國立高雄師範大學客家文化研究所，台北市。

林娟娟（1999）。*國立臺灣大學醫學校區研究生資訊取得之研究*。未出版之碩士論

文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。

施正峰（2005）。由多元文化主義、共和主義、到憲政主義的思辨：建構多元族群

的民族國家。*國家政策季刊*，4（2），5-28。

洪泉湖（2005）。*臺灣的多元文化*。台北市：五南。

范道明（2007）。*大學生之資訊需求與資訊尋求行為研究：以台灣師範大學工業科*

*技教育系*。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩

士班，台北市。

徐正光（2007）。*台灣客家研究概論*。台北市：台灣客家研究學會。

徐厚玲（2008）。*台北市公立高級中學社會領域學科教師資訊需求及資訊行為之研*

*究*。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，台北市。

徐桂勝（2006）。*客家源流探索*。台北市：客家雜誌社。

徐富珍、陳信木（2004）。*蕃薯+芋頭=臺灣土豆？：臺灣當前族群認同狀況比較*

- 分析。在臺灣人口學會主辦，*人口、家庭與國民健康政策回顧與展望研討會*，台北市。
- 張博雅（2009）。從意義建構取向探討國立中央圖書館臺灣分館之視障服務。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 張景美（2007）。以社會網絡探討直銷人員的資訊行爲。未出版之碩士論文，世新大學資訊傳播學研究所，台北市。
- 張瑋玲（2004）。*宜蘭地區國小高年級學生資訊尋求行爲之研究*。未出版學位論文，佛光人文社會學院教育資訊學研究所，台北市。
- 張維安、謝世忠（2004）。經濟轉化與傳統再造：竹苗台三線客家鄉鎮文化產業。*台灣客家族群史專題研究*，1，行政院客家委員會。
- 許倩雯（2003）。文化同化對高雄市客家族群休閒活動參與影響研究。出版之碩士論文，世新大學觀光學研究所，台北市。
- 陳一香（1999）。媒介多元化之意涵初。上網日期：2009年3月31日，檢自 <http://www.jour.nccu.edu.tw/mcr/0058/07.html>
- 陳板（2009）。*台灣客家文化*。上網日期：2009年3月31日，檢自 [http://www.gio.gov.tw/INFO/CULTURE\\_C/hakka.htm](http://www.gio.gov.tw/INFO/CULTURE_C/hakka.htm)
- 陳珮慈（1996）。我國研究生對圖書館利用教育態度之探討：以淡江大學國際學院和工學院研究生為例。未出版學位論文，淡江大學教育資料科學研究所，台北市。
- 陳運棟（1989）。*台灣的客家人*。台北市：台源。
- 陳運棟（1998）。*客家人*。台北市：東門。
- 陳豐祥、林麗月（2002）。*中國近代史*。台北市：五南。
- 傅雅秀（1999）。資訊尋求的理論與實證研究。*圖書與資訊學刊*，20，13-28。
- 曾淑賢（2001）。兒童資訊需求、資訊素養及資訊尋求行爲研究。*中國圖書館學會會報*，66，19-45。
- 曾逸昌（2008）。*客家通論*。苗栗縣：佳佳。
- 曾詩穎（2001）。圖書館能為原住民讀者做些什麼。*台北市立圖書館館訊*，18(4)，63-79。
- 湯韻旋（2006）。族群、族群認同與族群建構論的實踐：以兩岸客家和當代台灣族

- 群建構為例。《廣西民族研究》，2006（4），59-66。
- 黃國正（2007）。《公共圖書館事業與利用》。台北市：威秀。
- 黃華源（2002）。《臺海兩岸客家山歌交流活動之研究（1987年至2001年）》。未出版之碩士論文，私立淡江大學大陸研究所碩士在職專班。台北市。
- 黃慕萱（1994）。情境模式在解釋資訊尋求行為之適用性探討。《圖書館學刊》，9，40-70。
- 黃慕萱（2001）。成人讀者之資訊尋求行為。《台北市立圖書館館訊》，19（2），9-19。
- 新屋鄉公所（2009）。簡介。上網日期：2009年7月25日，檢自 <http://www.shinwu.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=99>
- 楊國鑫（1993）。《台灣客家》。台北：唐山。
- 溫仁助（1998）。從資訊與資訊需求的定義探討資訊需求和使用的研究方向。《大學圖書館》，2：3。
- 葉乃靜（2005）。《多元文化下的資訊行為研究》。台北市：文華。
- 葉立誠、葉至誠（2001）。《研究方法與論文寫作》。台北市：商鼎。
- 廖晨佐（2008）。《都市客家的族群性：以台北市通化街為例》。未出版之碩士論文，國立中央大學客家社會文化研究所，台北市。
- 劉佐泉（1991）。《客家歷史與傳統文化》。河南大學出版社。
- 劉美慧、林信成（2001）。從資訊需求談大學圖書館讀者利用教育。《臺北市立圖書館館訊》，19（2），20-41。
- 劉惠玲（2005）。《台灣客家文化運動與族群建構之研究》。未出版之碩士論文，東吳大學社會學系碩士在職專班碩士，台北市。
- 劉還月（2001）。《臺灣客家族群史》。移墾篇。南投市：臺灣省文獻委員會。
- 範振乾（2007）。文化社會運動篇。在《台灣客家研究概論》（徐正光主編，頁417-447）。台北市：行政院客家委員會。
- 蔡尙勳（2007）。深度休閒中的資訊活動：以業餘街舞者為例。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 鄭馨（2002）。《國防大學中正理工學院研究生使用圖書館參考服務之研究》。未出版之碩士論文，輔仁大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 蕭仁釗（2000）。《負向生活事件因應歷程中性格與族群因素之影響：以客家族群為

- 例。未出版之博士論文，國立台灣大學心理學研究所，台北市。
- 賴寶棗（1998）。*研究生資訊蒐尋行爲：以淡江大學研究生爲例*。未出版之碩士論文，私立淡江大學教育資料科學系研究所，台北市。
- 戴寶村（2006）。*藍布衫 油紙傘：台灣客家歷史文化*。台北市：日創社文化。
- 謝政諭（2004）。若干自由主義、社群主義的觀點審視台灣族群問題。台北：中央大學客家學院主辦，*族群關係與國家發展學術研討會*，台北市。
- 鍾榮富（2004）。*臺灣客家語音導論*。台北市：五南。
- 魏麗華（2002）。*客家民俗文化*。台北縣：客家台灣文史工作室。
- 羅肇錦（2005）。在*臺灣客語概論*（古國順主編，頁 36-45）。台北市：五南。
- 羅肇錦（2007）。語言文化篇。在*台灣客家研究概論*（徐正光主編，頁 237-263）。台北市：行政院客家委員會。

英文：

- Aiken, M., Vanjani, M., Ray, B. & Martin, J. (2003). College student internet use.
- Al-Saleh, Y.N. (2004). *Graduate students information needs from electronic information resources in Saudi Arabia*. Unpublished doctoral dissertation , Florida State University.
- Ansari, M. N. (2008). Information seeking behavior models: a review. *Pakistan Library & Information Science Journal*, 39 (4), 3-16.
- Arif, D. (2004). Culture and Information Needs in Web-based Learning : An Instrumental Case Study of Multilingual Graduate Students. Unpublished doctoral dissertation, Florida State University.
- Ballard, R. (1996). Negotiating race and ethnicity : exploring the implications of the 1991 census, *Patterns of Prejudice*. 30(3), 3-33.
- Barrett, A. (2005). The Information-seeking Habits of Graduated Student Researches in the Humanities. *The Journal of Academic Librarianship*, 31(4), 329-30.
- Bates, M. (2002). Toward an integrated model of information seeking and searching, *The New Review of Information Behaviour Research*, 3, 1-15. Retrieved May 23, 2008, from [http : //www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/info\\_\\_SeekSearch-i-030329.html](http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/info__SeekSearch-i-030329.html).
- Belkin, N. J. (1980). Anomalous state of knowledge for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 5, 133-143.
- Belkin, N. J., Brooks, H. M., & Oddy, R. N. (1982). Ask for information retrieval. *Journal of Documentation*, 38, 61-71.
- Bhatti, R. (2008). Information needs of students -- Islamia University Library, Bahawalpur. *Pakistan Library & Information Science Journal*, 39(3).
- Chatman, E.A. (1996). The impoverished life-world of outsiders. *JASIS*, 47(3), 193-206.
- Cohen, D. (1980). Ethnicity in Librarianship : A Rationale for Multiethnic Library Services in a Heterogeneous Society. *Library Trends*, 29 (2), 179-190. Retrieved March 22, 2009, from [http : //www.ideals.uiuc.edu/handle/2142/7132](http://www.ideals.uiuc.edu/handle/2142/7132).
- Dervin, B., & Dewdney, P. H. (1986). Neutral questioning : A new approach to the reference interview. *Reference Quarterly*, 25 (4), 506-513.
- Dervin, B., & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. *Annual review of*

- information science and technology* (pp 3-33). White Plains, NY : Knowledge Industry Publications.
- Devadason , F. J., & Lingam, P.P. (1997). A Methodology for the identification of information needs of users, *IFLA Journal*, 23(1), 41-51.
- Ellis, D. (1989). A behavioural approach to information retrieval design. *Journal of Documentation*, 45(3), 171-212.
- Encyclopedia Britannica (2007). *The study of ethnicity, minority groups, and identity*. Retrieved March 22, 2009, from [http : //www.britannica.com/EBchecked/topic/27505/anthropology/236862/The-study-of-ethnicity-minority-groups-and-identity](http://www.britannica.com/EBchecked/topic/27505/anthropology/236862/The-study-of-ethnicity-minority-groups-and-identity)
- Fidzani, B.T.(1998). *Information needs and information-seeking behavior of graduate students at the University of Botswana*. *Library Review*, 47(7), 329-340.
- George, C., et al.(2006). Scholarly use of information : graduate students' information seeking behavior. *Information Research*, 11(4). Retrieved October 2, 2008, from [http : //works.bepress.com/carole\\_george/1](http://works.bepress.com/carole_george/1)
- Gullikson, S., Blades, R., Bragdon, M., McKibbin, S., Sparling, M., & Toms, E. (1999). The impact of information architecture on academic web site usability. *The Electronic Library*, 17(5), 293-304.
- Helena, K. E. (2008). *Toward a multiculturalism for the 21st century : German and Scandinavian literary perspectives, 1995—2005*. Unpublished doctoral dissertation, University of Minnesota, United states.
- Heyser, R. G., & Smith, L. (1980). Public Library Service to Native Americans in Canada and the Continental United States. *Library Trends*, 29 (2), 353-68.
- Hsieh, S. (1996). *Exploring sense of place for migrants : Using the Internet to discover Hakka cultural identity*. Unpublished doctoral dissertation, University of Guelph, Canada.
- Huvila, I. (2009). Analytical information horizon maps. *Library & Information Science Research*, 31(1), 18-28.
- Kakai, J.M., Ikoja–Odongo, R., & Kigongo–Bukanya, I.M.N. (2004). A study of the information seeking behavior of undergraduate students of Makerere University, *World Libraries*, 14(1), Retrieved October 2, 2008, from [http :](http://)



[//www.worlib.org/vol14no1/print/kakai\\_print.html](http://www.worlib.org/vol14no1/print/kakai_print.html)

Kelly, G. A. (1963). *A theory of personality : The psychology of personal constructs*.

New York : Norton.

Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process : Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42, 361-371.

Retrieved November 26, 2008, from [http :](http://www.scils.rutgers.edu/~belkin/612-05/kuhlthau-jasist-91.pdf)

[//www.scils.rutgers.edu/~belkin/612-05/kuhlthau-jasist-91.pdf](http://www.scils.rutgers.edu/~belkin/612-05/kuhlthau-jasist-91.pdf)

Kuhlthau, C. C., Heinstrom, J., & Todd, R. J. (2008). The 'Information Search Process' Revisited : Is the Model Still Useful? .*Information Research*, 13(4). Retrieved July

25, 2009, from [http : //informationr.net/ir/13-4/paper355.html](http://informationr.net/ir/13-4/paper355.html)

Liao, Y., Finn, M., & Lu, J. (2005). Behavior of international graduate students vs.

American graduate students : A user study at Virginia Tech.2005. *College and Research Libraries*, 68(1), 5-25.

Liew, C.L., Foo, S., & Chennupati, K.R. (2000). A study of graduate student :

end-users' use and perception of electronic journals. *Online Information Review*, 24(4), 302-15.

Majid, S., Anwar, A. M., & Eisenschitz, T. S. (2000). Information needs and information seeking behavior of agricultural scientists in Malaysia. *Library and Information Science Research*, 22(2),145-163.

Modood, T., & Berthoud, R. (1997). *Ethnic minorities in Britain : The fourth national survey of ethnic minorities*, London, Policy Studies Institute.

*NetDraw Network Visualization*. (n. d. ). Retrieved July 27, 2010, from

<http://www.analytictech.com/Netdraw/netdraw.htm>

Petr, K. (2004). Information needs of the Romany minority in Eastern Croatia :

pilot-study. *New Library World*, 105(10), 357-369.

Radha, R., & Ivan, K. (1980). Public Library Services to Ethno cultural Minorities in Australia : A State-of-the-Art Survey. *Library Trends*, 29 (2), 299-316.

Rafiq, M., & Ameen, D. K. (2009). Information Seeking Behavior and User Satisfaction of University Instructors : A Case Study Uganda. *World Libraries*, 14(1),

Retrieved March 20, 2009, from [http :](http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/rafiq-ameen.htm)

[//www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/rafiq-ameen.htm](http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/rafiq-ameen.htm) Sadler, E.B., & Given,

- L.M. Affordance theory: a framework for graduate students' information behavior. *Journal of Documentation*, 63(1), 115-141.
- Savolainen, R, & Kari ,J. (2004). Placing the Internet in information source horizons. a study of information seeking by Internet users in the context of self-development. *Library & Information Science Research*, 26,415-433.
- Sonnenwald, D. H., Wildemuth, B. M., Harmon, G. L. (2001) A Research Method to Investigate Information Seeking using the Concept of Information Horizons : An Example from a Study of Lower Socio-economic Students' Information Seeking Behavior. *The New Review of Information Behavior Research*, 2, 65-86.
- Sonnenwald, D., & Wildemuth, B. (2001). "Investigating Information Seeking Behavior Using the Concept of Information Horizons", SILS Technical Report 2001-01. 22 Manuscript pages. Winner of the ALISE 2001 Methodology Paper award.
- Sonnenwald, D.H. (2005). Information horizons. In K. Fisher, S. Erdelez, & L.McKechnie (Eds.) *Theories of Information Behavior : A Researcher's Guide* (pp. 191-197). Medford, NJ : Information Today. ASIS&T Monograph Series.
- Sonnenwald, Diane H. (1999) Evolving Perspectives of Human Information Behavior : Contexts, Situations, Social Networks and Information Horizons, in Wilson, T. D. and Allen, D. K., Eds. *Exploring the Contexts of Information Behavior : Proceedings of the Second International Conference in Information Needs*, 176-190. Taylor Graham.
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 29, 178-294.
- Taylor, R.S. (1991). Information use environments. In B. Dervin & M. Voigt, (Eds.), *Progress in Communication Sciences*, 10, 217- 255. Norwood, NJ : ABLEX.
- Wildemuth, B.M. (2007). Bringing digital libraries into view on an individual's information horizon. Keynote presentation, *Libraries in the Digital Age*, Dubrovnik and Mljet, Croatia.
- Wildemuth, B.M. (2007). Bringing your library into view. Presented at Jinonice Monday's, Institute of Information Studies and Librarianship, Charles University, October 1, 2007. Presentation Slides. Retrieved August 13, 2009, from [http : //curric.dlib.vt.edu/DLcurric/JinoniceInfoMondays.Prague2007.pdf](http://curric.dlib.vt.edu/DLcurric/JinoniceInfoMondays.Prague2007.pdf)

- Wilson, T. D. (1996). Information behaviour : an interdisciplinary perspective. *British Library Research and Innovation Report 10* [Online]. Available : [http : //informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html](http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html)
- Wilson, T.D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.
- Wilson, T.D. (1997). Information behavior : An interdisciplinary perspective. *Information Processing and Management*, 33(4), 551-572.
- Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.
- Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-56.  
Retrieved October 13, 2008, from [http : //inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf](http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf)
- Wilson, T.D. (2006). 60 years of the best in information research : On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 62(6), 658-670.

# 附錄

## 附錄一 客家文化研究生訪談邀請函

親愛的 xxx 同學，你好！

我是輔仁大學圖書資訊學系研究所的碩士生，目前正在進行一個客家文化研究生之學業資訊尋求行為。本次訪談目的是希望透過你的協助，探討客家文化研究生於學業上之資訊獲取與使用資訊的經驗與想法。因此，希望你能撥冗接受我的訪談。

整個訪談時間大約60-90分鐘，包含幾個問題(請參考訪談大綱)。訪談過程中，為方便資料蒐集，希望以全程錄音方式進行，訪談資料謹做為論文使用，所有受訪者的名字皆以代號表示，決不公開個人資料，訪談資料整理完成，我會將逐字稿寄給你審閱，經由你確認無誤後再進行使用。誠摯邀請你接受訪談，謝謝！

輔仁大學圖書資訊學系研究所

指導教授：黃元鶴

研究生：陳川淼

## 附錄二 客家文化研究生訪談大綱

### 客家文化研究生訪談大綱

親愛的 xxx 同學，你好！

請你針對目前研究所就學情形，回想最近課堂、課餘及論文撰寫過程等學業相關資訊尋求及使用情形與經驗，然後思考以下之問題，謝謝。

#### 1. 客家文化研究生所需資訊主題

- 目前論文研究主題為何？為什麼選擇此題目？
- 是否可請您回想一下最近研究客家相關資訊需求或是您撰寫論文時有何需求？
- 您在撰寫論文過程中會使用哪些類型資料或您預計使用哪些資料？
- 為什麼您會使用這些資源？

#### 2. 學業資訊尋求歷程

- 您會向誰尋求協助或哪些資源您會用來尋得您所需之資訊？
- 最常使用哪些管道獲取資源？
- 當時情況為何？
- 可以請您繪製最近一次論文資源使用之過程嗎？哪些人提供的資訊、管道對您有幫助？什麼樣類型的資料？多常與人分享資訊？
- 最近一次的檢索結果滿意嗎？
- 如果您下次有類似的資訊需求，您會再次使用相同方式尋求所需資訊嗎？
- 如果不會，您會以哪些不同的方式來進行下次的資訊檢索？

#### 3. 影響資訊視域資源產生及使用之行爲

- 尋求學業資訊時碰到哪些障礙？可以描述一下當時的情況嗎？這些問題會影響你資源的選擇嗎？
- 此外，還有哪些因素會影響你對資源的選擇及使用呢？

