

國家檔案館藏使用分析 及其使用者意見調查

The Usage Analysis and User Survey of National Archives

林巧敏

Chiao-Min Lin

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所副教授

Associate Professor

Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies

National Chengchi University

【摘要 Abstract】

檔案館需要瞭解使用者需求及其如何與檔案館藏互動的過程，才能從使用者的角度，著手規劃並提供滿足使用需求之服務。本研究以國內典藏國家檔案之檔案館為個案，分析其使用者背景資料及其館藏調閱紀錄，探討該檔案館使用族群特性，並瞭解館藏使用狀況，進而分析各主題館藏數量與調閱比例是否相稱，以知悉過度使用與不使用之館藏主題。本研究並輔以問卷及訪談調查，探知檔案館使用者滿意度及其使用過程意見，俾於綜合分析。研究發現該檔案館使用者，男多於女，且以 20 至 40 歲之青壯族群為主，職業以學生及教職者居多，檔案使用目的多為「學術研究」。檔案館藏內容主題數量偏頗，並呈現多數調閱集中在少數特定主題或全宗，尤其以國防及經貿等主題最多；使用者到館使用頻率不高，館藏內容與取用便利是影響使用意願的主要原因，最終擬具建議提供檔案館重塑工作流程與改善讀者服務作業之參考。

Archives require a greater knowledge of the needs of their

users as well as a better understanding of how users interact with archival collections so as to meet the users' need. This study selected a National Archives as the case to analyze the users' registration forms and circulation data. The distinguishing characteristics of users and user groups are interpreted for realizing the differences between users. The amount of collection topics and their access statistics are compared for tracking which collections are overused or seldom used. The questionnaire and interviews are also adopted for understanding the satisfaction and opinions of users.

This study reveals the users of archive are more male than female. Their ages distribution massed on twenty to forty years old. The occupations of users were mostly students and faculty. The intentions of visiting archives were academic research. The topics of collection were severely biased, therefore the most access centralized in a few specific topics or fonds, particularly in the defense and economics topics. The frequency of visiting archives was not as expect, but the quality and available of archival collections were vital factors for attracting user visits. Finally, this study proposed suggestions for streamlining workflow and improving public services of archives.

【關鍵字 Keywords】

檔案使用研究；使用者調查；調閱分析；國家檔案館

Archive use study; User survey; Circulation analysis; National archives

壹、前言

檔案是社會發展過程真實之歷史紀錄，具有內容真實性與權威性特質，往往成為歷史研究、科學分析或是政策規劃過程中，重要的參考資源。但檔案館使用者來自社會不同領域階層，源於不同使用需求的驅使而從事檔案使用活動，具有非單一性社會成員的構成特質，不同檔案使用者的職業、年齡、背景、教育程度與需求，可能存在明顯差異（張銳，2009），導致檔案使用者服務工作複雜度增加。為兼顧不同背景使用者需求，檔案館需要瞭解使用族群特性，才能從使用者的角度，著手規劃並提供滿足使用需求之服務。

但檔案資料之閱覽與一般圖書資訊取用過程不同，囿於檔案內容所載資訊尚且涉及國家政務運作與人民權益，部分內容甚至涉及隱私

與法律限制的考量，並不如一般圖書資訊可無限制完全開放取用。因此，檔案館幾乎是採用閉架閱覽服務，使用者需經由檔案檢索工具或目錄資訊系統查詢相關案卷，填寫調案申請單，始得調卷閱覽。

此檔案調閱申請單之意義，不只是行政流程文件，其內容所載有關檔案的調閱資訊，可資分析瞭解使用檔案的頻率、那些館藏檔案被使用等問題。如果加上使用者入館登記資料，更可進一步獲知檔案的使用者特質、不同使用者使用檔案目的及其調閱內容之差異。檔案館如能蒐集建立檔案使用統計資料，定期分析量化資訊，進行調閱檔案特性與使用者背景統計，綜合各種調查與分析研究，可反饋提供檔案館各項工作環節參考，作為檔案館藏發展與使用者服務工作決策的可靠依據。

隨著政府資訊公開法制的推動，檔案應用的觀念逐漸普及，檔案文獻開始關注檔案使用者研究議題，不少研究是藉由分析參考諮詢瞭解使用者需求（Dowler, 1988; Cox, 1992; Yakel, 2000），此舉固然有助於瞭解使用者對於館藏需求及其使用館藏意見，但僅止對於部分或是經常使用者的瞭解，較全面性之使用者分析必須藉助館藏調閱統計，特別是檔案館藏為閉架調閱與不外借服務，檔案調閱紀錄能忠實呈現館藏被調閱使用情形。

因此，本研究擬以臺灣典藏國家檔案之國家發展委員會檔案管理局（簡稱檔案管理局）為例，針對其館藏使用者登記與民眾調閱紀錄資料，探討該檔案館使用族群分布，並瞭解檔案館藏使用情形，進而探究不同主題館藏數量與調閱比例是否相稱問題，以瞭解那些主題檔案被高度使用、那些有待開發潛在使用者，研究兼採問卷與訪談調查，藉由問卷普遍蒐集使用者檔案使用行為傾向及其使用經驗滿意度，並針對經常到訪使用者探知使用過程意見，俾於綜合分析。本研究重點不單僅止於呈現檔案調閱統計結果，更希望瞭解使用者如何使用檔案、如何看待檔案館服務，提供檔案館可根據使用者之需求與使用經驗，規劃並改善檔案館藏服務現況。

貳、文獻分析

一、檔案調閱紀錄分析之意義

早期的檔案學研究較偏重在檔案鑑定理論或是有關檔案編排與描述之相關論述，較忽略使用者角色及其需求。因應西方國家 1970 年代

資訊自由法案通過實施，觀念所及各國相應支持政府資訊公開的理念，檔案開放應用觀念逐步深入人心。參閱相關文獻，並不乏檔案使用者及其使用研究，過往研究如根據研究資料蒐集方式，可概分為兩項檔案使用研究主流：

- (一) 採調查研究法：以問卷、實地觀察或訪談方式，瞭解使用者使用檔案的過程與看法，探知使用者認為需要或有用的檔案資料（Brunswick, 1991; Cox, 1992; Cross, 1997; Du & Johnson, 2002; Du, Craig, & Cherry, 2004; Baruchson-Arbib & Bronstein, 2007; Borteye & Maaseg, 2013; Chassano, 2013），使用者意見調查反映的是使用者認知的看法，且由於研究設計與調查資源條件，調查對象通常較為有限或是僅限於特定族群使用者。
- (二) 採引用文獻分析法：利用使用者發表論著之引用文獻計量分析方式，瞭解學術研究者引用的檔案資料特性，探知真正被使用者應用而且發揮效益的檔案類型與屬性（Elliott, 1981; Miller, 1986; Elliott, 1981; Miller, 1986; Hitchcock, 1989; Beattie, 1990; Brubaker, 2005; 林巧敏, 2013），引用文獻呈現的檔案資料是對於研究者而言有發揮價值的資料，發掘的是對學術研究有貢獻的館藏屬性，但有無法反映所有到館使用檔案情形的限制。

前述不同研究取向自有其關注重點與希望探討之問題，如能透過各種面向之使用研究資料，加以綜合分析，始能更完整解讀與瞭解檔案使用者以及被使用之檔案資料。特別是站在檔案館館藏發展的角度，需要知悉館藏全面性的使用情形，藉由分析檔案調閱紀錄將有別於前述調查方式，可直接取得檔案使用者與經常使用之館藏資料特性，進而可探究不同館藏主題資源使用率、使用目的及其使用者背景；甚至，因應電子文件與數位檔案影像瀏覽服務之提供，如能取得實體與數位調閱紀錄及其使用者背景資料，亦可探知到館調閱與線上申請閱覽影像之使用者，其個人背景與使用目的有否差異。因此，利用館藏調閱紀錄，較偏重於館藏管理角度，可探知那部分館藏經常被使用，在進行館藏資源數位化時，可根據使用需求優先考量數位化順序，也能基於調閱量與館藏量比率，探究檔案館藏徵集主題之妥適性。

再者，檔案館使用研究向來缺乏對於學術研究者以外之非主流使用族群的瞭解，透過檔案館之調閱紀錄可以知悉較全面性之使用者經驗，如能進一步比較不同使用族群使用特性之差異，可提出不同族群分眾閱覽服務設計之考量，擴大檔案館對於潛在使用族群的服務。

參酌 Dearstyne (1997) 所述檔案使用研究問題，其中適用於檔案

調閱紀錄的情況，在於研究結果可回覆下列問題：

- (一) 檔案館使用者與使用族群；
- (二) 不同族群使用者使用館藏目的與調閱行為之差異；
- (三) 使用者到訪與調閱時間分布；
- (四) 經常使用之核心檔案館藏來源（全宗）與主題；
- (五) 各主題館藏數量與調閱數量比率；
- (六) 到館調閱與線上使用者背景及其使用檔案之差異。

檔案館分析瞭解使用者類型的目的，在於掌握不同使用族群使用檔案的動機與需求館藏之差異，並根據不同使用者需求考量分群的客製化服務；瞭解使用者到訪與調閱時間可供館方人力資源有效分配與運用；如能掌握經常使用的核心館藏來源與主題，將可回饋館藏發展方向參考；對於館藏數量與調閱使用頻率之相對使用率分析，可瞭解那些館藏主題檔案已發揮效益，那些館藏主題需要開發使用族群；至於瞭解運用實體檔案與數位檔案之使用者差別，則可提供館方開發相應之線上服務策略參考。

圖書館進行館藏評鑑分析時，經常採用調閱紀錄瞭解館藏使用情形，Lancaster（1993）在其《當評鑑你的圖書館》（If You Want to Evaluate Your Library）一書中，論述館藏評鑑方式時，有單純以流通紀錄評鑑館藏被使用情形，亦可分析流通量與館藏量比率，藉由「相對使用」（relative use）顯示館藏內容是否符合使用者的資訊需求。由於圖書館的館藏使用情形通常是由圖書出納量進行評鑑，流通次數愈高，顯示館藏被使用情形愈佳，圖書館藉由圖書出納流通系統，可輕易取得各類館藏流通量與館藏量數據。但某類圖書流通次數高，不必然代表館藏符合使用者需求，也有可能表示館藏缺乏此主題資料，導致使用者只能不斷借閱有限的館藏，故 Jenks（1976）、Allen（1987）、Bertland（1991）、Day 與 Revill（1995）等人之研究，則是將各類圖書流通量百分比除以該類館藏量百分比，求出所謂的「使用因數」（use factor），依使用因數之數值高低，顯示各類館藏的使用率。當使用因數大於 1 者，此類館藏為高使用率，反之則為低使用率。使用率較高之館藏，表示既有館藏資料符合使用者需求，使用者樂於使用此類館藏；若使用率過低，代表館方必須重新檢視該類館藏是否不符時效。

國內張賢淑（2002）曾以國立臺北藝術大學圖書館館藏分布情形、流通情形，以及讀者尋求館際合作之情形，瞭解館藏被使用狀況，以分析臺北藝術大學讀者使用館藏的特質，及其是否能滿足讀者之需求。研究蒐集國立臺北藝術大學各館藏類號、各館藏類型之流通狀況；各

館藏類號、各館藏類型之分布狀況；再求其使用係數和期望使用比率，以瞭解館藏是否使用過度或使用不足。其後再以國立臺北藝術大學之館際互借申請單加以統計分析，瞭解尚有哪些館藏類型或館藏類號尚未能滿足讀者需求，而有待加強。

圖書館藉由圖書外借流通紀錄分析館藏使用情形，主要的限制是只能瞭解被使用外借閱覽的部分，無法得知館內使用情形，但此法有助於圖書館經由館藏流通率高低，檢討館藏徵集政策的缺失。反觀，檔案館閱覽服務特性不同於圖書館，基於檔案資料唯一性之安全維護考量，檔案館多採閉架管理並限館內調閱使用，國內除依法有權檢調之機關，一般民眾無法外借檔案，故檔案被使用情形完全可由調閱紀錄顯示，藉由調閱紀錄分析可完整呈現館藏檔案被使用情形。但近年來檔案文件採影像掃描後，如檔案影像內容無機敏與隱私顧慮者，有部分檔案館已逐步開放檔案影像可直接在線上點選閱覽，如欲加上統計線上閱覽檔案影像人次，可由系統影像瀏覽點選次數分析使用情形。

圖書館對於流通紀錄已形成例行業務報表，國內檔案館逐漸關注檔案使用者服務問題，對於檔案調閱紀錄所呈現之資訊也逐步受到重視，惟其紀錄內容尚且不完備，雖然國內已有檔案館意識到調閱紀錄可資提供業務報告使用，但對於調閱資訊進行深入之探討與運用尚有不足。因此，參酌國內外有關檔案調閱使用分析之相關研究成果，作為本研究調查分析之基礎。

二、檔案調閱紀錄研究評述

採用檔案調閱紀錄進行使用分析之研究，國外有 Yakel 與 Bost (1994) 以美國中西部一所大學為對象，採用調閱統計資料和訪談方式，分析檔案因行政工作參閱用途被使用的情形，以及大學檔案館的檔案使用率，結果呈現該檔案館使用者不多，大部分的行政人員並不清楚館藏檔案的範圍，故無法刺激使用檔案館藏需求。

Garmendia (2002) 分析英國公文書館 (The Public Record Office) 館藏檔案檢索系統 (PROCAT) 之使用者檢索紀錄，以 2001 年線上會員登記之 26% 使用者為對象，瞭解其檢索主題與經常調閱的文件系列，其中以政治 (21%) 與軍事 (20%) 主題查詢率最高，經常被調閱的文件系列一年被調閱使用高達 9 千多次，並藉由焦點團體訪談方式瞭解使用者對於 PROCAT 線上檢索的意見，以協助英國公文書館改善檔案線上閱覽服務。

美國國家檔案館分析檔案檢索系統使用者檢索與調閱之紀錄，主

要探討電子文件環境使用者線上申請檔案的行為，結果發現研究人員傾向於查詢特定主題，且習於調閱大量檔案文件閱覽。如果比較線上使用者與到館調閱者經常調閱的檔案文件主題，發現兩者主題類似，但隨著電子文件數量增加，採線上申請閱覽者人數正逐年增加（Adam, 2007）。Chapman 與 Yakel（2012）亦建議可以比較實地到館調閱與線上調閱者，使用檔案主題與調閱數量之差異，提供檔案館瞭解不同族群使用者檔案調閱行為之差異。

Borteye 與 Porres Maaseg（2013）分析迦納（Ghana）地區檔案館的使用者紀錄，得知該館使用檔案者以男性為主（92.14%），主要的職業別是個人工作者或是退休人士（35.71%），使用檔案的目的地是為找尋家庭歷史資料（57.86%），由調閱紀錄發現幾個現象值得關心：使用者性別的偏頗，女性使用者不到一成；使用者超過九成都是本地使用者；學術研究目的之使用不如預期；主要的使用目的是為找尋家族歷史或是為釐清個人權益的事證紀錄。該館擁有為數可觀之酋長檔案，但被使用比例最小，顯然檔案館徵集大量此主題館藏，卻未發揮預期的使用效果。

洛陽市第一檔案館於 1996 年針對到館的使用者，調查其資訊需求的類型及查找過程，調查結果發現，使用者族群人次最多的是黨政機關，占 61.5%、經濟建設相關的企業事業單位占 34.3%、個人到檔案館查找檔案者，僅占 4.1%，顯示一般民眾對於檔案使用意願不高；應用檔案的目的，為工作查考者占 38.8%、編史修志者占 2.2%、為經濟建設者占 33.9%、索取證明文件者占 25%；此外，亦調查使用者是否會使用檢索工具，表示會使用者僅占 23.1%；詢問使用者是否查到所需檔案資訊，有 64.5% 的使用者認為可查到所需之檔案；在查找檔案資訊行為上，使用者認為在查找過程遇到挫折仍願意繼續查找者占 70.5%，認為查找困難且費時者，占 60.7%，到其他地方查找者占 25%。研究建議提高檔案工作服務效率，提供多樣化的檢索工具，讓使用者方便迅速找到所需之檔案資訊，是吸引和滿足使用者需求的關鍵（段米陽，1998）。

北京市地鐵總公司分析 1991 至 1997 年檔案使用的情形，發現平均每年之使用者有 1,670 人；應用之檔案數量平均每年有 17,300 餘卷，使用目的為工作查考者占 49%；技術改造與經濟建設占 36%、學術研究及編寫史料者占 15%（王凱，1998）。

嚴永官（1999）為探討檔案使用的實際情況，曾對上海市奉賢縣檔案館 1993 至 1998 年間的利用登記表進行分類統計和分析，研究結

果發現涉及民眾切身利益的檔案使用呈現上升趨勢，而為編修史志應用檔案仍是影響檔案使用量變化的重要因素。該調查指出檔案館統計使用人次並不能完整呈現檔案使用的真實情況，因同一個人次有可能單次申請應用大量檔案，統計應紀錄使用檔案的案卷數為宜。同時，也認為調閱案卷數量多寡不代表檔案發揮的效益，因為如果是在檔案檢索工具不夠精確的環境，使用者必須大量調閱案卷逐一確認內容。所以，有時雖然調閱許多案卷，但調閱的案卷並不是有用的案卷。

國內國史館自 1998 年 6 月起，每月皆彙製「閱覽檔案概況報表」，分析統計館內外人士應用檔案之目的、次數及類別。為瞭解檔案使用者之需求，曾分別於 1991 至 1993 年以及 1998 至 2000 年，針對館外人士來館閱覽檔案進行兩次連續性的調查分析。結果發現，應用檔案的目的主要為撰寫博碩士論文與撰寫學術論文；應用館藏檔案的類別主要為專藏檔案、個人檔案與照片檔案等類型。除照片檔案外，其餘類別檔案之應用，皆呈現隨著時間大幅成長之情形。館外人士應用國史館檔案撰寫博碩士論文或學術論文之研究主題，主要為政治類、外交類、軍事類、財政經濟類、教育文化類、社會與族群類，以及人物類等（朱重聖、張鴻銘，2000）。

檔案管理局對於國家檔案調閱情形，進行定期統計並將《國家檔案開放應用辦理情形報告》公布於網站，分析內容包含：國家檔案目錄資訊公布情形、民眾申請應用國家檔案數量及其准駁情形、機關檢調國家檔案情形、國家檔案諮詢服務辦理情形、國家檔案開放應用作業執行等內容事項，其中有關民眾申請應用資料係根據調閱統計，可供本研究參考（檔案管理局，2015）。

前述研究內容整理摘要如表 1，可知採用館藏調閱紀錄進行檔案使用分析者，因研究目的不同，有僅關注使用者背景分析，或著重調閱紀錄呈現之館藏使用現況，雖曾進行檔案使用者背景與使用館藏主題分布統計，但僅單純呈現本身館藏使用情形，並未進一步探究使用情況與時間關係，亦缺乏調閱量與館藏量「相對使用」情形。再者，因使用紀錄分析，僅能呈現被成功使用的館藏特性，較無法得知使用者需要但館藏無法提供的情形，因此，需要輔以其他研究方法，探知使用者使用失敗及其不滿足的原因，而問卷調查對於使用經驗滿意度分析是理想的量化調查方式，可補強單純分析使用紀錄的盲點，但缺點在於缺乏彈性，難以深入探知個別受測者的深度意見（Dobrova, O'Dwyer, & Feliciati, 2012）。因此，檔案使用調查可兼採多法，以期呈現相對完整之觀察分析結果，提供檔案館深入解讀檔案使用現象所代表之意義。

表 1
檔案調閱紀錄研究摘要表

作者（年代）	檔案館	研究方法	研究重點與成果
Yakel & Bost （1994）	大學檔案館	分析調閱統計 使用者訪談	檔案館使用者不多，大部分行政人員不清楚檔案館藏，有待推廣使用。
Garmendia （2002）	英國公文書館	分析檢索系統 使用者紀錄 焦點團體訪談	分析經常檢索主題與經常調閱之文件系列，政治與軍事類為經常查詢之主題。
Adams（2007）	美國國家檔案館	分析檢索系統 使用者調閱紀錄	瞭解電子環境使用者線上申請檔案行為，發現研究人員傾向於查詢特定主題，且習於調閱大量檔案文件閱覽。
Borteye & Porres Maaseg （2013）	迦納地區檔案館	分析使用紀錄	使用者性別偏頗，女性使用者不到一成，使用者超過九成都是本地使用者，主要的使用目的是為找尋家族歷史或是為釐清個人權益的事證紀錄。
段米陽 （1998）	洛陽第一檔案館	分析使用紀錄 問卷調查	使用者族群人次最多的是黨政機關，一般民眾對於檔案使用意願不高，應用檔案的目的，為工作查考者最多。
王凱（1998）	北京地鐵公司	分析使用紀錄	每年平均使用人次 1,670 人；每年平均調閱檔案數量 17,300 餘卷，使用目的為工作查考為多。
嚴永官 （1999）	上海奉賢檔案館	分析利用登記表	發現涉及民眾切身利益的檔案使用呈現增加趨勢，為編修史志使用檔案是重要因素。
朱重聖、張鴻 銘（2000）	國史館	分析使用紀錄	使用檔案目的主要為撰寫博碩士論文與撰寫學術論文，使用館藏主題，主要為政治類、外交類、軍事類、財政經濟類等。
檔案管理局 （2015）	檔案管理局	分析使用紀錄	申請使用者背景多為男性，並以 50 歲至 60 歲年齡分布最多，使用目的為學術研究為主，呈現臺灣國家檔案之使用是當事人進行事證稽憑查詢為多。

參、研究設計與實施

本研究設計係以檔案館藏使用者登記資料及館藏調閱紀錄，分析檔案館使用族群分布及其背景特性，並瞭解那些館藏被經常使用，各主題館藏數量與調閱比例是否相稱。檔案使用通常探討民眾使用面向，在臺灣對於檔案調閱的認知涵蓋民眾申請與機關檢調，本研究主要探討民眾申請部分，不含機關借調或調用方式使用，亦不含少數完全開放線上直接瀏覽之影像檔使用數據。

立意選取檔案使用紀錄維護相對較為完整，且為《檔案法》指定為國家檔案唯一典藏機構之檔案管理局為例，其館藏檔案長度 16,251.01 公尺，其中紙質類 15,785.23 公尺、非紙質類 465.78 公尺。

本研究分析其使用族群與使用檔案內容特性，並探討各主題檔案調閱數量與館藏量比率，瞭解頻繁或過度使用之館藏主題。惟其調閱紀錄並未區分數位影像與原件閱覽，無法比較使用實體檔案與數位檔案之差異。將國家檔案累計 12 年之檔案調閱與使用者紀錄（民國 91 年至 103 年），利用 EXCEL 加以建檔統計，包括分析性別、年齡層、職業別、居住地區、使用目的等使用者背景資料；並根據調閱紀錄與各主題館藏量，分析各主題館藏使用率，包括計算館藏每公尺調閱件數、調閱百分比與館藏百分比之比率，最終將統計資料化成統計表與統計圖，呈現各項分析結果。

為瞭解使用國家檔案資源與服務之滿意度，兼採問卷調查方式，徵詢使用者意見，惟限於無法於國家檔案閱覽處所實地發送問卷，故以另發問卷方式徵詢使用者填答意願。根據 Conway（1986）、Finch（1994）、Pugh（2005）等研究顯示，歷史研究者為檔案主要使用族群，故問卷發送對象以經常使用檔案之國內各大專院校歷史系所專兼任教師為主，藉由系所網站查詢郵件信箱，總計發出 346 份問卷。因受測者需具備檔案管理局使用經驗，如無使用經驗可不填答，經催復後至民國 104 年 4 月底，總計回收 29 份具備使用國家檔案經驗者回覆之問卷。

本研究在使用者滿意度調查之後，希望能進一步探究使用者對於館藏與服務的深度意見，故針對近三年曾使用過檔案管理局之使用者，徵詢受訪意願，進行半結構式訪談，總計 12 位受訪者，訪談錄音並繕寫成逐字轉錄稿，根據訪談大綱完成概念分類後，整理出相同概念結果的呈現，併同問卷統計進行資料解釋分析。惟問卷與訪談

在於瞭解館藏服務意見，對於較全面性之館藏使用狀況，以調閱紀錄分析為主。

肆、研究結果與分析

檔案管理局累計長達 12 年之調閱紀錄，不僅可獲知當年度檔案應用情形，亦可觀察歷年使用趨勢，以下分述檔案調閱紀錄分析與使用者意見調查結果。

一、使用者背景分析

(一) 使用者性別

國家檔案申請使用檔案人次，歷年統計以「男性」居多，計 2,193 人次，占 75.10%；「女性」計 727 人次，占 24.90%。逐年統計檔案應用申請人之性別分布，均呈現男多女少之情形。

(二) 使用者年齡

國家檔案歷年申請應用檔案使用者年齡分布，以「20 歲至 29 歲」者最多，總計 788 人次，占 26.85%；其次為「60 歲以上」者，計 647 人次，占 22.04%，其他年齡層分布為「30 歲至 39 歲」（23.83%）、「40 歲至 49 歲」（13.99%）、「50 歲至 59 歲」（10.10%）。國家檔案檔案使用者年齡呈現兩極分布，「20 歲至 29 歲」為大專院校學生，有找尋檔案資料提供學術研究或撰寫報告需求；「60 歲以上」者，找尋檔案材料是因個人興趣或為權益維護 事項的查證。不同年齡族群使用館藏主要目的略有差異。可明顯看出，青壯 年是使用檔案主要年齡族群，20 至 40 歲者幾乎占使用人次將近一半的比例。

(三) 使用者職業

民國 91 年至 103 年國家檔案應用申請人職業分布，以「學生」最多，歷年累計 1,008 人，占 32.03%；其次為「其他」，包括傳播媒體業、製造業、研究助理、家庭管理及退休人員等，占 22.91%；「教職」工作者，占 12.9%；至於「自由業」（8.79%）、「公職」（6.28%）、「商」（5.02%）、「服務業」（3.02%）、「團體機構」（3.02%）與「軍職」（0.5%）所占比例極低。可知因應課業與研究需求之學生與教研人員，是使用該館館藏的核心族群。

(四) 使用者居住地

民國 91 年至 103 年該館檔案應用申請人居住地分布，以「臺北、基隆、宜蘭」最多，累計有 2,228 人，占 70.80%；其次為「雲林、嘉義、臺南」為多，占 8.23%；其他地區，包括：「高雄、屏東」（7.04%）、「其他」（6.78%）、「桃園、新竹、苗栗」（4.52%）、「雲林、嘉義、臺南」（2.51%）、「花蓮、台東」（1.26%）、「澎湖、金門、馬祖」（0.75%）。可知使用者居住地分布極度不均，北部即占七成，顯然與檔案館地理位置在北部，使用檔案意願會與交通可及性有關。

二、調閱檔案特性分析

(一) 檔案申請准駁比率

民國 91 年至 103 年歷年應用檔案人次總計 3,147 人，總申請應用件數 623,008 件，其中同意提供使用 611,711 件，拒絕提供 5,625 件，同意比率高達 98.2%，拒絕提供者僅占 0.9%；另有因等待准駁處理過程中或是歷年待處理之無法判斷情形，總計有 5,672 件，占 0.9%（表 2）。

表 2

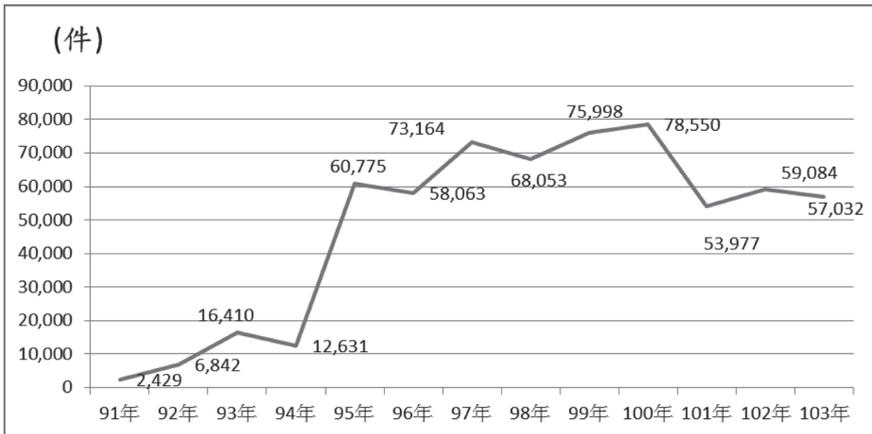
歷年申請核准與無法提供件數統計表

准駁情形	數量（件數）	百分比（%）
同意提供	611,711	98.2
拒絕提供	5,625	0.9
待准駁處理	3,073	0.5
無法判斷	2,599	0.4
總計	623,008	100

(二) 調閱檔案數量

民國 91 年至 103 年檔案申請調閱件數自 2,429 件，逐年攀升，在民國 95 年達到 60,775 件，此後緩步成長維持至 6、7 千件左右，近 3 年調閱數量略顯下降至 6 千件以下（圖 1）。

圖 1 歷年申請調閱檔案件數統計圖



資料來源：檔案管理局（2015）。103年國家檔案開放應用辦理情形報告。
上網日期：2015年6月13日，檢自 <http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1464>

（三）檔案使用目的

根據使用者檔案調閱申請單勾選之使用目的區分，民國91年至103年申請檔案應用目的，以「學術研究」最多，計427,380件，占68.60%；其次為「歷史考證」，計92,593件，占14.86%；再其次為「個人或關係人資料查詢」，計38,949件，占6.25%。有關「其他」一項，包括出版、訴訟需要或製播節目等用途，計26,375件，占4.23%（表3）。

歷年申請應用檔案目的雖以學術研究為主，其申請件數在民國97年至100年為高點，「歷史考證」在民國95年大幅增加，顯有特殊議題導致此項使用目的異於過往，近年在「歷史考證」方面的需求，也是逐步成長，在「權益保障」與「事證稽憑」兩項使用目的始終處於低點。

表 3
歷年檔案使用目的統計

單位：件

年度	學術研究	歷史考證	個人或關係人資料查詢	業務參考	事證稽憑	權益保障	其他	合計
103 年	37,836	10,603	4,427	968	2,103	399	696	57,032
102 年	27,992	18,239	5,019	5,070	897	4	1,863	59,084
101 年	36,202	9,160	3,420	643	1,935	1,510	1,107	53,977
100 年	52,787	13,190	5,426	2,238	1,414	3,339	156	78,550
99 年	65,908	2,771	1,277	3,019	103	115	2,805	75,998
98 年	50,882	204	3,279	2,100	11	737	10,840	68,053
97 年	64,397	1,665	2,462	3,801	44	101	694	73,164
96 年	40,959	3,127	907	5,190	195	224	7,461	58,063
95 年	20,797	31,757	7,391	2	191	285	352	60,775
94 年	8,729	153	3,012	107	342	34	254	12,631
93 年	13,539	1,724	633	61	295	69	89	16,410
92 年	5,368	*	1,330	105	0	0	39	6,842
91 年	1,984	*	366	53	0	7	19	2,429
總計	427,380	92,593	38,949	23,357	7,530	6,824	26,375	623,008
百分比 (%)	68.60	14.86	6.25	3.75	1.21	1.10	4.23	100

註：自民國 93 年起「歷史考證」始納入申請目的之選項，故 91 年及 92 年並無該選項之統計，僅以 * 表示。

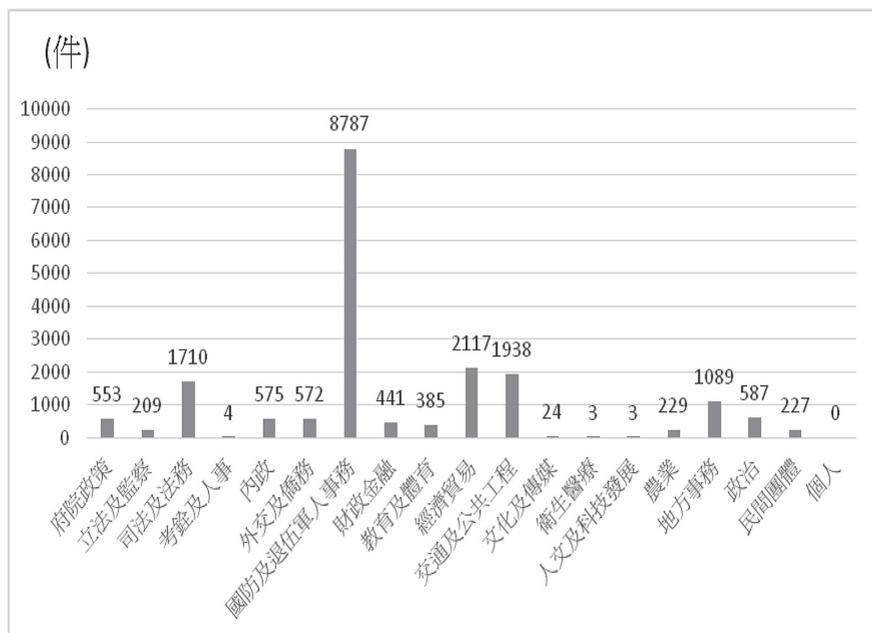
資料來源：檔案管理局 (2015)。103 年國家檔案開放應用辦理情形報告。
上網日期：2015 年 6 月 13 日，檢自 <http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1464>

(四) 檔案調閱主題

分析檔案調閱主題需將申請案件依分類號分別統計，限於館方僅能提供近五年 (民 99-103) 各案件之調閱紀錄，故有關調閱內容分析以近五年調閱單逐件建檔統計。本研究依據國家檔案分類表，逐件依分類號計算各主題檔案調閱數量，結果以調閱「國防及退伍軍人事務」主題者最多，幾乎占近五年總申請件數的 45.17%，其次為「經濟貿易」與「交通及公共工程」，分別占總申請量 10.89% 與 9.96%。有關「考銓及人事」、「文化及傳媒」、「衛生醫療」、「人文及科技發展」

等主題分類件數偏少，甚至「個人」主題檔案尚無人申請使用。國內國防與軍務此類檔案主題使用較為頻繁，此與英國公文書館及國內國史館調查結果相仿（Garmendia, 2002; 朱重聖、張鴻銘，2000），代表此類檔案主題不僅為研究需要，社會大眾對於此類主題也有普遍使用興趣。觀察統計圖（圖 2）可知近五年各主題檔案調閱量分布極度不平均。

圖 2 歷年檔案調閱主題統計圖



(五) 館藏量與調閱量相對使用情形

雖然檢視館藏被使用情形是根據調閱數量，但是如果僅單純以調閱件數解釋館藏的使用，在館藏量差異極大時，無法反映館藏量多寡造成的差異。尤其檔案館藏各主題檔案量差異極大時，將造成解釋偏誤。因此，為反映較為正確之檔案館藏各主題檔案被使用情形，應分析各主題檔案調閱量比率，與各主題檔案館藏量比率之關係，例如：某一主題檔案館藏量占全部檔案館藏量的 25%，則該主題館藏調閱量也被期許應占全部調閱量的 25%，如果實際被調閱比率高於 25%，則屬於高使用率，反之則為低使用率。

前述文獻分析中，Jenks (1976)、Allen (1987)、Bertland (1991)、

Day 與 Revill (1995) 等人均曾論述此一「相對使用」概念，而將各主題使用量百分比除以該主題館藏量百分比，求出所謂的「使用因數」(use factor)，當「使用因數」大於 1，代表館藏被使用高於預期是為高使用率，意味既有館藏已發揮館藏使用價值；「使用因數」小於 1 則視為低使用率，表示館方需檢視該主題館藏是否不符合使用需求，需要重新檢討館藏徵集方向。

本研究據此「相對使用」概念，計算該館近五年(民 99-103)各主題檔案「使用因數」，結果如下(表 4)：

表 4

民 99-103 年各主題館藏之相對使用因數統計表

類號	主題	近五年檔案相對使用因數					五年平均數
		99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	
010	府院政策	1.68	5.07	9.78	7.41	40.06	12.80
020	立法及監察	0.72	0.55	1.16	0.44	0.54	0.68
030	司法及法務	1.15	2.69	1.68	2.32	2.76	2.12
040	考銓及人事	11.04	0	0	0	0	2.20
050	內政	2.12	1.46	1.21	2.61	1.67	1.81
060	外交及僑務	0.45	1.18	0.61	0.38	0.55	0.63
080	國防及退伍軍人事務	4.56	2.75	2.6	2.23	2.03	2.83
090	財政金融	0.01	0.12	0.17	0.07	0.29	0.13
100	教育及體育	0.51	0.4	1.12	0.24	0.34	0.52
110	經濟貿易	0.23	0.31	0.58	1.08	0.48	0.54
120	交通及公共工程	0.56	0.31	0.35	0.37	0.38	0.39
140	文化及傳媒	0	0.05	0.5	0.01	0.19	0.20
150	衛生醫療	5.93	5.21	0	0	0	2.23
190	人文及科技發展	55.73	0	0	0	0	11.15
200	農業	0.34	0.51	2.47	0.74	1.08	1.03
500	地方事務	10.17	0.73	1.54	1.85	5.29	3.92
600	政治	1.03	1.45	1.16	0.91	0.85	1.08
700	民間團體	0	0.9	4.8	4.8	1.53	2.41
800	個人	0	0	0	0	0	0

近五年平均使用因數大於 1 之主題，依序為：「府院政策」(12.8)、
「人文及科技發展」(11.146)、
「地方事務」(3.92)、
「國防及退

伍軍人事務」(2.83)、「民間團體」(2.41)、「衛生醫療」(2.23)、「考銓及人事」(2.20)、「司法及法務」(2.12)、「內政」(1.81)、「政治」(1.08)、「農業」(1.03)。但有鑑於該館各主題館藏量差異極大，館藏量過低會造成少數使用即能影響造成高相對使用結果，為避免極值造成結果的誤差，去除館藏量不足 100 公尺之館藏主題，包括：府院政策、考銓與人事、衛生醫療、人文及科技發展、民間團體、個人等六項主題，重新整理結果如表 5。

表 5
民 99-103 年 100 公尺以上主題館藏之相對使用因數統計表

類號	主題	近五年檔案相對使用因數					五年平均數
		99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	
020	立法及監察	0.72	0.55	1.16	0.44	0.54	0.68
030	司法及法務	1.15	2.69	1.68	2.32	2.76	2.12
050	內政	2.12	1.46	1.21	2.61	1.67	1.81
060	外交及僑務	0.45	1.18	0.61	0.38	0.55	0.63
080	國防及退伍軍人事務	4.56	2.75	2.6	2.23	2.03	2.83
090	財政金融	0.01	0.12	0.17	0.07	0.29	0.13
100	教育及體育	0.51	0.4	1.12	0.24	0.34	0.52
110	經濟貿易	0.23	0.31	0.58	1.08	0.48	0.54
120	交通及公共工程	0.56	0.31	0.35	0.37	0.38	0.39
140	文化及傳媒	0	0.05	0.5	0.01	0.19	0.20
200	農業	0.34	0.51	2.47	0.74	1.08	1.03
500	地方事務	10.17	0.73	1.54	1.85	5.29	3.92
600	政治	1.03	1.45	1.16	0.91	0.85	1.08

刪除館藏量極值後，相對使用因數分布在 0.20-2.83 之間，較接近於常態分布，並據此結果解釋館藏使用現象：

- (1) 「使用因數」大於 1 之館藏主題為：「地方事務」(3.92)、「國防及退伍軍人事務」(2.83)、「司法及法務」(2.12)、「內政」(1.81)、「政治」(1.08)、「農業」(1.03)。此等主題館藏，因被使用高於預期是為高使用率，意味既有館藏已發揮館藏使用價值。
- (2) 「使用因數」小於 1 之館藏主題為：「立法及監察」(0.65)、

「外交及僑務」(0.63)、「經濟貿易」(0.54)、「教育及體育」(0.52)、「交通及公共工程」(0.39)、「文化及傳媒」(0.20)、「財政金融」(0.13)。此等主題館藏，因被使用低於預期，則視為低使用率，表示館方需檢視該主題館藏徵集之內容是否不符合使用需求，以調整館藏徵集重點。

綜合上述分析可知，館藏使用高於預期的高使用率館藏，多半為國防、司法與政治內容性質館藏，入館館藏使用不如預期之低使用率館藏，多屬經貿、教育、文化、財金等主題，以此觀之，目前該館對於文化經濟等主題檔案內容徵集並不符合使用者期待，未來應檢討此類主題館藏入館價值鑑定評估作業，改善館藏徵集與使用需求落差之情形。

三、使用者意見分析

在館藏使用紀錄統計之外，針對使用者對於該館館藏與服務之看法，以問卷瞭解多數使用者對於使用館藏頻率、使用原因、館藏內容主題與使用過程之經驗，並以五等量表獲知使用者對於館藏資源、調閱服務、館方人員、空間設備之滿意度。29 名問卷受訪者背景，男性略多於女性，年齡層分布以 30 至 39 歲者最多，占 37.9%，將近八成受訪者之居住地區為大臺北地區（表 6）。

表 6
問卷受訪者背景分析統計表

背景項目		人數	百分比 (%)
性別	男	15	51.7
	女	14	48.3
年齡	20 - 29 歲	8	27.6
	30 - 39 歲	11	37.9
	40 - 49 歲	6	20.7
	50 - 59 歲	3	10.4
	60 - 69 歲	1	3.4
目前居住地區	大臺北地區	23	79.4
	花東地區	1	3.4
	桃竹苗地區	2	6.9
	中彰投地區	2	6.9
	雲嘉南地區	1	3.4

為探究受訪者對於檔案館資源與服務的深入看法，以該館近 3 年使用者為對象，瞭解使用者真實感受並探究影響的原因，總計 12 位受訪者背景說明如下（表 7）：

表 7
訪談受訪者背景陳述說明表

編號	性別	背景陳述
A1	男	碩士生，應論文撰寫，近年使用檔案館頻率約 1 年 10 次以上
A2	女	博士生，應策展所需，近年使用檔案館頻率約 1 年 2-3 次
A3	男	碩士生，應論文撰寫，近年使用檔案館頻率約 1 個月 2-3 次
A4	男	博士生，應研究查詢檔案，近年使用檔案館頻率約 1 年 2-3 次
A5	男	博士生，應論文撰寫，近年使用檔案館頻率約 1 個月 2-3 次
A6	男	博士生，應研究需求，近年使用檔案館頻率約 1 個月 4-10 次
A7	男	博士生，應論文撰寫，近年使用檔案館頻率約 1 個月 1-2 次
A8	女	大學教師，應研究使用，近年使用檔案館頻率約 1 年 2-3 次
A9	男	碩士生，應論文撰寫，近年使用檔案館頻率約 1 年 2-3 次
A10	女	碩士生，應課程需求，近期使用檔案館頻率約 2-3 次
A11	女	碩士生，應論文撰寫，近年使用檔案館頻率約 1 個月 2-3 次
A12	女	大四生，應升學所需，近期使用檔案館頻率約 1 個月 4-8 次

本研究綜合問卷與訪談意見，將受訪者對於檔案使用情形、館藏資源與服務、使用意見等面向問題，逐項分析如下：

（一）到館使用情形

該館使用者到館使用頻率，以「每兩個月一次」居多，占 31%；其次是「半年一次」與「每個月一次」，均占 20.7%；過高或過少之使用頻率，其使用人數與比例都偏低。

表 8
到館使用頻率統計表

使用頻率	人數	百分比 (%)
多年一次	1	3.4
一年一次	4	13.8
半年一次	6	20.7
每二個月一次	9	31.0
每個月一次	6	20.7
每二週一次	2	6.9
每週一次	0	0
每週二次	0	0
每週三次以上	1	3.4
小計	29	99.9

訪談使用者到館使用頻率問題，受訪者認為到館使用檔案是因任務導向需求，所以會在議題進行中頻繁使用，當任務結束後，平常的使用頻率並不高，引述受訪者 A8 所言：「研究議題進行當中幾乎每個禮拜要一次，可是當我研究議題結束就沒有使用需求了，……我們到檔案館去使用的行為，應該就是有個使用動機在前面，我們會因為那個研究動機，去從事比較密集的使用（A8：13-19）。」映證受訪者 A11 的看法：「大概就是一個月最多一次，一次就大概一天，等我碩論進行到很需要的檔案的時候，那時候最多一個月去兩次（A11：12-14）。」因此，使用檔案館的頻率平常「每二個月一次」或是「每個月一次」均屬尋常，但是有任務需求或是研究議題進行中，會有較為頻繁的使用行為。

（二）使用原因

使用 A 檔案館的原因，使用者認為「館藏資料豐富」是最主要原因，有 89.7% 的認同比例，其次為「資料查詢便利」、「館員專業度高」、「服務親切」等原因。

表 9
到館使用檔案原因統計表

使用原因	次數	認同人數百分比 (%)
館藏資料豐富	26	89.7
資料查詢便利	21	72.4
館員專業度高	15	51.7
服務親切	14	48.3
交通方便	6	20.7
環境舒適	9	31.0
設備完善	10	34.5
其他	3	10.3

多數受訪者認為檔案館藏資料是否豐富，是使用的重要原因，引述相關論點的說法，如受訪者 A2 所述：「檔案館的檔案要收的比較多元，……針對比較特殊主題的，譬如說九年國教這部分，OO 檔案館的資料就多於 XX 檔案館，……因檔案是從各單位蒐集過去的，這樣的好處是可以看到不一樣的機關，針對一個決策或執行過程的不同面向（A2：28-33）。」表達出使用者是否運用檔案館資源，最在乎的還是館藏內容，其次才是服務層面的資料查詢便利或是人員服務專業及態度問題。

(三) 館藏資源滿意度

使用者對於館藏資源之滿意度，依平均數多寡排序，依序為：「檔案文件內容完整」、「公文書館藏資源豐富」、「私文書館藏資源豐富」、「檢索 工具便利易用」以及「檔案編排順序妥當」。

表 10
對於館藏資源滿意度統計表

評估項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	平均數
公文書館藏資源豐富	15	13	1	0	0	4.483
私文書館藏資源豐富	12	12	4	1	0	4.207
檔案文件內容完整	16	13	0	0	0	4.552
檔案編排順序妥當	14	14	1	0	0	3.966
檢索工具便利易用	10	13	5	1	0	4.103

訪談受訪者認為「檔案文件內容完整」相當重要，受訪者 A2 說明：「我們看檔案是注重它的內容，檔案文件產生是有很多部門在合作，……完整的檔案，比較可以看到執行面全貌，才可以知道政府體制重大決策時如何執行（A2：77-82）。」其館藏公文書資源因為法定移轉，可以徵集較為完整之公文書館藏，所以受訪者對於館藏檔案文件完整與資源豐富程度，多予高度肯定，如受訪者 A1、A6、A10、A11、A12 均提及對於館藏資源現況滿意的看法，只是「要查的時候是可以查到各種方面的，但覺得比較少的是圖像和影像檔案比較少一點，……所以完整性夠，但豐富性還不夠。（A12：15-18）」。

但對於「檢索工具便利易用」與「檔案編排順序妥當」滿意度則相形遜色，主要原因是：「他的東西很雜，有時候你在他的檢索系統打關鍵字，是找到了，但是你去看的時候發現不是很重要（A5：19-21）。」或者是因為：「不是只要有目錄查詢，而是最好能從同一個入口進去，我就可以直接看得到全文或影像最理想，目前為止我覺得還算可以（A7：20-22）。」顯然使用者認為該館來自法規要求移轉政府機關檔案，擁有較為完整與豐富之公文書資源，但是對於檔案編排與檢索工具仍有改善空間。

（四）檔案調閱服務滿意度

使用者對於檔案調閱服務之滿意度，依平均數多寡排序，依序為：「調閱等候時間」、「調閱准駁規定」、「開放調閱時間」、「調閱數量限制」、「調閱申辦程序」。顯示使用者對於該館在調閱速度上比較滿意，但認為申辦程序與調閱數量限制是可以再檢討的項目。

表 11
對於檔案調閱服務滿意度統計表

評估項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	平均數
開放調閱時間	15	8	6	0	0	4.310
調閱數量限制	14	9	6	0	0	4.276
調閱申辦程序	12	13	4	0	0	4.276
調閱等候時間	15	12	2	0	0	4.448
調閱准駁規定	14	12	2	1	0	4.345

使用者對於檔案調閱服務各項滿意度均在 4.2 以上，雖然擁有理想的滿意度，但受訪之使用者提出對於申辦程序的改善意見值得重視，受訪者 A1 說明：「有一次被拒絕，因為他們說還沒解密，我也只好接

受因為是國家機密的問題，但檔案的年份從民國 10 幾年到 80 年，……我原本想說若是分卷來申請，讓我看可以看的案件，應該不會這麼長的時間每一件都是機密吧（A1：50-57）。」又如 A7 認為：「我沒有辦自然人憑證，像 SS 檔案館，我只要通過他的身分認證，確認我是中華民國國民，我就能獲得一組帳號，以後我只要在家裡或任何地方，我用那個帳號登入，就可以看已經數位化的全文影像，但這裡對申請者的身分有要求還有審核，是蠻多此一舉的（A7：50-54）。」至於開放調閱時間，A5 認為：「開放時間是還好，因為就跟一般的檔案館正常上下班時間一樣，當然如果增加假日是更好（A5：70-71）。」顯見受訪者對於調閱申辦程序，因目錄著錄採整卷無法分件申請，以及線上申請必須採自自然人憑證方式，認為頗不方便，至於館藏開放調閱時間如果能有部分非假日時段會更為理想。

（五）檔案館人員滿意度

使用者對於檔案人員之滿意度，相較其他項目表現是比較理想的，如將評估項目依平均數多寡排序，依序為：「館員服務態度親切有禮」、「館員服務即時有效率」、「諮詢問題回覆正確」、「館員解決問題的專業知識」。代表使用者對於該館人員服務品質有很高的認同度。

表 12

對於檔案館人員滿意度統計表

評估項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	平均數
館員服務態度親切有禮	21	8	0	0	0	4.724
館員服務即時有效率	19	10	0	0	0	4.655
諮詢問題回覆正確	18	11	0	0	0	4.621
館員解決問題的專業知識	17	10	2	0	0	4.517

訪談發現受訪者雖然對於館員態度多數持肯定態度，但諮詢問題僅限於檢索系統操作與行政規定，對於檔案內容與研究專業性問題，希望可以加強，引述受訪者 A7 意見：「她只是告知申請的檔案已經到了，請你來看，就這樣而已，有時候問館員他查了老半天，……有時候館員沒辦法給我滿意的答覆，我覺得承辦人的學術涵養還要再加強（A7：63-68）。」又如受訪者 A11 認為：「你不知道怎麼用的話，他也沒辦法說明啦，我覺得檔案這東西牽涉蠻多的，每個館員對於檔案也無法全部都清楚（A11：44-45）。」可知受訪者期許檔案館人員應

對於檔案內容與重要史事應有專業表現，才能提昇檔案館服務形象。

(六) 閱覽空間與設備滿意度

在閱覽空間與設備方面，該館使用者滿意度較高的前三項是「環境整體清潔」、「閱覽桌椅舒適度」與「空間採光照明」。但對於「館舍交通方便性」一項的評價偏低。

表 13
對於閱覽空間與設備滿意度統計表

評估項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	平均數
閱覽空間配置	17	10	2	0	0	4.517
空間採光照明	17	11	1	0	0	4.552
環境整體清潔	21	8	0	0	0	4.724
閱覽桌椅舒適度	18	9	2	0	0	4.552
館方電腦與網路設備	15	12	2	0	0	4.449
館方影印 / 列印設備	16	11	2	0	0	4.483
館方提供的置物櫃	14	10	5	0	0	4.310
館舍交通方便性	10	7	9	3	0	3.828

訪談得知受訪者對於目前新館舍的空間、照明、閱覽桌椅、環境整潔、網路與列印設備多予肯定，尤其認為目前閱覽室提供翻拍架是很先進的作法，但是比較不理想的是：「內部的空間跟環境是不錯，比較不好的應該是他的區位交通不方便吧，就他閱覽空間的設備其實都還算新穎也便利使用，唯一不好的就是區位太偏僻（A8：103-105）。」但是館舍區位較難以改善，如能加強交通指引或是規劃接駁服務，甚至強化數位檔案線上申請與瀏覽服務，可降低交通不便的先環境限制。

(七) 對於館藏資源需求意見

1. 認為檔案量不足之檔案主題

詢問使用者對於館藏主題內容的看法，使用者複選認為數量較不足的前六項主題，為：「企業檔案」、「國防」、「外交」、「民間團體」、「地方文史」與「個人檔案」。如將使用者意見與前述館藏量統計及其調閱紀錄相比，可理解「國防」、「外交」雖是使用者經常使用的館藏，但顯然使用者仍有期許希望再強化此主題館藏之徵集。

而「企業檔案」、「民間團體」、「地方文史」與「個人檔案」等主題，館藏量長度均未達 50 公尺，館藏量原已不足，自是使用者認為需要加強的館藏主題。

表 14
認為檔案量不足之主題統計表

內容主題	次數	認同人數百分比 (%)
內政	2	6.9
外交	7	24.1
國防	10	34.5
財政經濟	3	10.3
教育與文化	2	6.9
醫療	5	17.2
選務	3	10.3
環境衛生	2	6.9
立法與監察	3	10.3
司法與法務	5	17.2
民間團體	6	20.7
企業檔案	11	37.9
地方文史	6	20.7
家族紀錄	5	17.2
個人檔案	6	20.7
其他	3	10.3

訪談受訪者認為該館館藏徵集主要來自機關移轉，對於國防、外交等過去多所限制之檔案主題，自是有所期許，也是使用者希望在此館找尋之檔案主題，但也因為館藏來源偏向機關徵集，故對於手稿、日記等個人檔案，以及企業或民間團體等非政府機關來源檔案資料較為缺乏。如受訪者 A3：「我希望多找一些過去就是很多將領的回憶錄或日記之類的，……不只日記、回憶錄，包括像書信、函電呀，有時候手寫的私稿也都好（A3：130-139）。」A6 更清楚指出：「他有個罩門，就是不收私文書，私文書應該加強，因為你看 SS 檔案館或 XX 檔案館，都有非常大量的個人資料，……你會發現我們研究，需要一些比較有特色的個人私文書的東西（A6：86-90）。」對於主題均衡性方面，受訪者認為在文化、科技、醫療等主題是比較不足的，引述代

表性意見：「他目前嚴重的失衡，還是比較偏向政治、國防、外交這些取向，其實當一個國家慢慢進入這種講究文化素養的層次，適度像科技的成果、人文面的東西其實都應該進來，像這種主題應該被關心（A8：127-129）。」又如：「他最少的就是人文、科技發展、醫療，所以應該要增加這方面的吧（A10：42-43）！」而對照館藏量統計，有關文化、科技、醫療、民間團體、企業、地方文史與個人檔案館藏數量也是較貧乏者，顯然有待提升館藏主題的均衡發展。

2. 使用過程問題

詢問使用者在使用過程遭遇到的挫折或困難，認同度最高之前三項問題為：「希望尋找的檔案找不到或不存在」、「查到目錄但全文無法閱覽」與「不熟悉檔案檢索工具的操作」。此三項均屬於檔案查詢問題，顯然使用者最關心的還是找尋檔案過程的順暢性。

表 15

使用過程遭遇之挫折或困難統計表

困難類型	次數	認同人數百分比 (%)
不知道檔案典藏的機構	1	3.4
希望尋找的檔案找不到或不存在	13	44.8
找到目錄但檔案不開放調閱	5	17.2
檔案人員無法提供諮詢服務	2	6.9
查到目錄但全文無法閱覽	8	27.6
不熟悉檔案檢索工具的操作	8	27.6
檔案調閱卷數的限制	6	20.7
其他	6	20.7

訪談受訪者認為使用過程問題，自是不外乎找不到檔案、目錄檢索不理想，只查到目錄無法線上閱覽影像等問題比較嚴重，引述相關意見，如：「使用檔案最大的詬病，就是有一些研究議題，是沒有可以佐證的檔案材料，……我覺得檔案的目錄描述，不要讓我在找的過程中，光確認在哪裡，就已經花了一天功夫（A8：107-113）。」、「我是覺得他的一些檔案可以再分得細一點，因為關鍵字一打下去可能就一大堆出來（A9：35-36）。」、「缺乏人名權威檢索系統，我常在裏頭看到一個人，但我不知道他是誰，也沒有系統可以查（A7：83-84）。」、「沒數位檔很麻煩，……其實只要網路可以瀏覽就 OK 了（A12：40-44）。」受訪者陳述不乏對於找不到檔案和檢索系統的意見，

顯然檔案館應強化檔案人員諮詢服務並協助使用者找尋檔案，檔案資訊系統應精進檢索功能，特別是對人名查詢的改善，再者，線上全文瀏覽也是使用者期許需要突破的限制。

伍、結論與建議

一、結論

綜合上述檔案調閱資料分析與使用者問卷調查結果，可歸納幾項檔案調閱使用分析與意見調查結果：

- (一) 檔案使用者性別與年齡分布不平均，且以本地使用者居多：累計檔案使用人次性別統計，男女比為 75 比 25。20 至 40 歲者之青壯年齡族群，占使用人次將近一半的比例。使用者職業以學生與教職為多，因課業與研究需求之學生及教研人員為核心使用者，此與使用目的為「學術研究」不謀而合。使用者居住地分布以北部為多，此與檔案館區位有關。
- (二) 多數申請檔案可提供調閱使用，且檔案調閱數量整體呈現逐年增加情形：檔案申請調閱數量自早期 2,000 多件到近年平均維持在 6,000 件上下，但近年有略顯下降情形。歷年申請拒絕提供者，僅有 2% 的拒絕比率。
- (三) 檔案應用目的以「學術研究」為主，多數調閱集中在少數主題，尤以國防及經貿相關主題為多：調閱申請目的為「學術研究」者，即占 68.6%，「歷史考證」亦不少。但調閱檔案主題分布，以「國防及退伍軍人事務」最多，幾乎占近五年總申請件數的 45.17%，其次為「經濟貿易」與「交通及公共工程」等主題。
- (四) 檔案館藏主題數量偏頗，國防與政治類館藏使用高於預期，文化與經濟類檔案較不符使用期待：由於館藏檔案主題長度有不足 1 公尺到多達 2,000 公尺的懸殊差距，故採相對使用觀念，兼顧館藏量與調閱量比率問題，發現館藏被使用高於預期的高使用率館藏，多半為國防、司法與政治等主題內容，對照前人研究亦可發現此類主題之使用率較高，無論學術研究或是社會大眾均期許此類主題檔案應在檔案館滿足。但館藏使用不如預期之低使用率館藏，多屬經貿、教育、文化、財金等主題，此類主題也是館藏量較缺乏者，顯見館藏主題發展失衡，無法滿足普遍的使用需求。
- (五) 檔案使用者到館使用頻率不高，但館藏內容與取用便利是影響使

用意願的主要原因：使用者到訪檔案館頻率，以「每兩個月一次」或「半年一次」為多，當研究進行中，使用檔案的頻率會較為密集。「館藏資料豐富」與「資料查詢便利」是使用者利用檔案館最主要的原因，尤其館藏內容的豐富與完整性，高度影響使用意願。

- (六) 使用者對於館藏資源、檔案調閱服務、檔案館人員均有很高的滿意度，但對於檔案編排順序、館舍交通方便性之滿意度相對較低；受訪者認為館藏偏重紙本，需要兼顧其他影音類型檔案的徵集；調閱過程中，對於機密限制、身份認證以及調閱開放時間應該要有更彈性的作法；對於檔案館人員期許應該加強歷史專業素養，以回答內容性諮詢問題；在空間與設備上，整體感受良好，但因館舍區位不佳，可提供交通接駁或線上閱覽服務的措施。
- (七) 檔案館藏內容對於民間與私人檔案徵集不足，而找不到檔案和目錄系統問題最為使用者詬病；受訪者認為該館在文化、科技、醫療等主題檔案數量嚴重不足，甚至對於民間團體、企業、地方文史與個人檔案幾乎不重視，應改善館藏主題的均衡發展。在使用經驗中，主要的挫折是找不到檔案、目錄檢索與線上瀏覽程度不理想，希望能儘量開放線上影像檔，以突破檔案需要到館調閱的不便。

二、建議

根據研究結果，擬具建議重點如下：

- (一) 檔案館藏發展應兼顧多元主題與使用需求：檔案館藏主題失衡，無法兼顧各種使用者資訊需求。就承載國家社會記憶的角色而言，檔案資源應該忠實保留各主題資訊的完整性與多元性，主題偏頗的檔案館藏不僅無法滿足使用者需求，也無法完整呈現過往歷史全貌。建議檔案鑑選過程應將館藏主題均衡性納入考量，避免館藏發展集中特定主題。
- (二) 瞭解不同使用族群使用特性，規劃符合需求之服務方式：檔案主要使用族群顯以學術研究機構之師生與研究人員為主，檔案館可以針對學術使用社群提供檔案內容選薦服務或是將檔案資訊以學術社群習用之管道提供。建議檔案館應針對核心使用族群發展客製化服務，另方面則針對潛在族群提供可刺激使用之推廣或行銷活動，以擴大使用對象。
- (三) 檔案使用者多屬任務導向使用，檔案館應提供更多專業諮詢與協

助：檔案使用者因研究或實務需求到館使用檔案，不僅調閱數量多，且期待能以最快時間內完成任務，當任務完成後可能相當時日才會再次造訪。因此，每次使用都可能需要檔案諮詢服務，根據檔案調閱與訪談分析，均顯示檔案館應強化檔案諮詢服務，降低使用者找尋檔案過程的障礙。

- (四) 重視檔案使用紀錄並定期統計分析，以回饋業務檢討與改善：此次蒐集檔案調閱資料過程遭遇不少困難，部分預期可分析項目，因調閱資料未予紀錄，或是因個人隱私保護無法提供，致無法取得資料進行分析。建議對於檔案調閱統計項目應建立較一致的量化標準，不僅可供自身館藏歷年比較，亦可提供館際間比較分析的基礎。

誌謝

本研究為科技部補助專題研究計畫 MOST 103-2410-H-004-172 之部分成果，感謝科技部補助研究。

參考書目

- 王凱（1998）。北京市地下鐵道總公司檔案的利用與信息服務。檔案學研究，47，71-72。
- 朱重聖、張鴻銘（2000）。檔案與歷史教育：以國史館現藏檔案的運用為例。國史館館刊，29，257-297。
- 林巧敏（2013）。歷史論著引用文獻及其引用檔案特性分析。大學圖書館，17（1），43-69。
- 段米陽（1998）。利用過程的調查分析。檔案管理，115，28-29。
- 張銳（2009）。檔案利用者的基本特性略析。黑龍江檔案，3，6-7。
- 張賢淑（2002）。國立臺北藝術大學圖書館館藏使用研究。未出版碩士論文，輔仁大學圖書資訊學系，臺北市。
- 檔案管理局（2015）。103年國家檔案開放應用辦理情形報告。上網日期：2015年6月13日，檢自 <http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1464>
- 嚴永官（1999）。關於檔案利用率。中國檔案，10，24-26。
- Adams, M. O. (2007). Analyzing archives and finding facts: use and users of digital data records. *Archival Science*, 7, 21-36.
- Allen, G. G., & Tat, L. C. (1987). The development of an objective budget allocation procedure for academic library acquisitions. *Libri*, 37(3),

211-221.

- Baruchson-Arbib, S., & Bronstein, J. (2007). Humanists as information users in the digital age: the case of Jewish studies scholars in Israel. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(14), 2269-2279.
- Beattie, D. L. (1990). An archival user study: Researchers in the field of women's history. *Archivaria*, 29, 33-50.
- Bertland, L. H. (1991). Circulation analysis as a tool for collection development. *School Library Media Quarterly*, 19(2), 90-97.
- Borteye, E. M., & Porres Maaseg, M. (2013). User studies in archives: The case of the Manhyia Archives of the Institute of African Studies, Kumasi, Ghana. *Archival Science*, 13(1), 45-54.
- Brubaker, J. (2005). Primary materials used by Illinois State history researchers. *Illinois Libraries*, 85(3), 4-8.
- Brunswick, J. R. (1991). *A Survey of the Users of the Kent State University Archives*. Unpublished Master Thesis. Kent State University.
- Chapman, J., & Yakel, E. (2012). Data-driven management and interoperable metrics for special collections and archives user services. *RBM : A Journal of Rare Books, Manuscripts, and Cultural Heritage*, 13(2), 129-151.
- Chassanoff, A. (2013). Historians and the use of primary source materials in the digital age. *American Archivist*, 76(2), 458-480.
- Conway, P. (1986). Facts and frameworks: an approach to studying the users of archives. *American Archivist*, 49(4), 393-408.
- Cox, R. (1992). Researching archival reference as an information function: observations on needs and opportunities. *RQ*, 31(3), 387-397.
- Cross, J. E. (1997). Archival reference: State of art. *The Reference Librarian*, 56, 5-25.
- Day, M., & Revill, D. (1995). Towards the active collection: The use of circulation analyses in collection evaluation. *Journal of Librarianship and Information Science*, 27(3), 149-157.
- Dearstyne, B. W. (1997) Archival reference and outreach : Toward a new paradigm. *The Reference Librarian*, 56, 185-202.
- Dobрева, M., O'Dwyer, A., & Feliciati, P. ed. (2012). *User Studies for Digital Library Development*. London, UK: Facet Publishing.

- Dowler, L. (1988). The role of use in defining archival practice and principles: A research agenda for the availability and use of records. *American Archivist*, 51, 74-95.
- Duff, W. M., & Johnson, C. A. (2002). Accidentally found on purpose: information seeking behavior of historians in archives. *The Library Quarterly*, 72, 472-496.
- Duff, W., Craig, B., & Cherry, J. (2004). Finding and using archival resources: A cross-Canada survey of historians studying Canadian history. *Archivaria*, 58. Retrieved from <http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/article/view/12478/13591>
- Elliott, C. A. (1981). Citation patterns and documentation for the history of science: some methodological considerations. *The American Archivist*, 44(2), 131-142.
- Finch, E. F. (1994). *Advocating Archives: an Introduction to Public Relations for Archivists*. Metuchen, N.J.: The Society of American Archivists and Scarecrow Press
- Garmendia, J. (2002). User input in the development of online services: the PRO catalogue. *Journal of the Society of Archivist*, 23(1), 51-57.
- Hitchcock, E. R. (1989). Materials used in the research of state history : A citation analysis of the 1986 Tennessee Historical Quarterly. *Collection Building*, 10(1/2), 52-54.
- Jenks, G. M. (1976). Circulation and its relationship in the book collection and academic departments. *Collection and Research Libraries*, 37(2), 145-152.
- Lancaster, F. W. (1993). *If You Want to Evaluate Your Library*. (2nd ed). Champaign, IL: University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science.
- Pugh, M. J. (2005). *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*. Chicago, IL: The Society of American Archivists.
- Miller, F. (1986). Use, appraisal and research: A case study of social history. *American Archivist*, 49(4), 371-392.
- Yakel, E. (2000). Thinking inside and outside the boxes: Archival reference services at the turn of the century. *Archivaria*, 49, 140-160.
- Yakel, E., & Bost, L. L. (1994). Understanding administrative use and users in university archives. *American Archivist*, 57, 596-615.

The Usage Analysis and User Survey of National Archives

Chiao-Min Lin

Associate Professor

Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies
National Chengchi University

Introduction

Archives require a greater knowledge of the needs of their users as well as a better understanding of how users interact with archival collections so as to meet the users' need. In past, archival use studies frequently rely on two research methods, one is the investigative approach deploying questionnaires, field observation or interviewing, to ascertain users processes and perspectives on using archives, exploring users perceptions of their needs or useful archival materials (Cox, 1992; Cross, 1997; Duff & Johnson, 2002; Duff, Craig, & Cherry, 2004; Baruchson-Arbib & Bronstein, 2007 ; Borteye & Maaseg, 2013; Chassanoff, 2013), while user viewpoint studies reflect user perceptual viewpoints, with study subject cohorts typically limited or exclusively limited to specified user groups. The other common research method is citation analysis, these rely on quantitative analysis for user related papers to understand the characteristics of archival material cited by academic researchers, exploring the archival types and nature of materials which are actually used by users and which have real efficacy (Elliott, 1981; Miller, 1986; Hitchcock, 1989; Beattie, 1990; Brubaker, 2005; Lin, 2013), thus the citations may reveal archival taxonomies which make substantial contributions to academic researchers, but these studies do not reflect all of the users' use characteristics for archival resources at archives.

For a comprehensive use analysis it is imperative to rely on archival collection access statistics and circulation data, this is particularly so for limited access collections which do not lend their accessions, as archival access records can faithfully reflect the access use characteristics of the archives. Therefore, this paper relies on a case study of Taiwan's National Archives collection, to explore user registration records and

public access record circulation data, to discuss the group distribution of archival users, and ascertain use characteristics for the archival collections, thereby elucidating whether use volume corresponds with different theme collections, and which theme collections enjoy the highest use, along with which have inchoate potential to develop greater user volume. The study also deploys questionnaires and interview methods, with broadly distributed designed to elicit user archival research intentions and user satisfaction levels. This study not only emphasizes eliciting archival access statistical results, but also hopes to ascertain how users use the archives, their perceptiveness on archival services, and providing recommendations for improving the current status of the National Archives collections and services.

Methodology

This study relies on the Taiwan National Archives data from 2002-2014 for user registrations, access records and circulation data, focusing on the public access applications, and not including government agency archival access requests. This study used both questionnaire survey and interview to collect users' opinions. The questionnaire was deployed by email, to a total cohort of 346 frequent archive users among university history department students and faculty in Taiwan. Since the respondents were required to have experience in accessing the Archives, replies from those indicating no experience in using the Archives were not included in the study, leaving a total of 29 valid questionnaires. Among the valid questionnaires, those users with use of the Taiwan National Archives within the past 3 years, and expressing a willingness to be interviewed, were selected for in-depth interviews, for a total of 12 respondents, so in accordance with the major outline of the interview. The replies were transcribed and categorized, and subjected to data interpretive statistical analysis along with the questionnaires.

Results

In accordance with the archival access and circulation data analysis and user investigation findings, the following results were made for the key archival use analysis characteristics and user viewpoints:

1. Gender and age distribution of archival users was not uniform, and

most users were locally situated: among archive users, the gender ratio favored males 3:1 ; age distribution focused between 20 to 40, for almost half of users. Users were mostly students and teachers, while users tended to be distributed more largely in northern Taiwan as their place of residence, and this may be related to the proximity of the Archives.

2. Archival use registrations and overall archival access volume have been rising year on year: archival access applications have increased from the early period of 2,000 per year to recent year's consistent average of around 6,000, but the past two years have witnessed a considerable decline. Among prior year's applications, only 2% have been denied access.
3. Circulation and archival use purposes are mostly for "academic research", with most use centered on a few topics, primarily defense and trade: those applying for access for "academic research", constituted 68.6% of applicants, followed by those seeking "historical evidence". Archival use thematic distribution focused primarily on "defense and retired veterans matters", comprising some 45.17% of all applications, followed by economic trade and transportation themes.
4. Archival accession themes tended toward a heavy concentration in defense and political topics much greater than expected, while available cultural and economic archives did not comport with user expectations: due to the disparities in archival theme length and numbers, the study used a comparative analysis of use perspectives, to determine archival volume and use rations, determining that much more than expected, the more frequently used archival resources were those focusing on defense, law and politics, while quite unexpectedly archive use was less for economics and trade, education, and culture, indicating that archival development is unbalanced and cannot satisfy user requirements.
5. User visits to archives were infrequent, while archive contents and convenience of access were important factors affecting willingness to use the archives: users visited archives primarily "once every two months" or "once every six months", though during the study

use frequency was more common. Users were most concerned with robust archival resources and the comprehensiveness of the collections.

6. User expressed high satisfaction with archival resources, archival access services, and archival staff, but were relatively less satisfied with archive filing arrangements and the ease of transportation access to archives: users were not dissatisfied with archival secret limits, personal identification requirements, and hours of access open time; in terms of space and facilities, and overall impressions users expressed satisfaction, but felt that the distance of archival collections in suburbs required more shuttle bus access and greater online service measures.
7. Study respondents felt that the Archives were severely lacking in sufficient archival accessions in the areas of culture, technology, and healthcare/medicine, and there was almost no attention paid to archives regarding corporations or individuals archives, so users recommend first improving the Archives overall balanced thematic development. Respondents also felt that when using the Archives, their main frustration resulted from being unable to find archival materials and that the amount of archival contents available online was less than ideal, so they hope for greater access online and view full text online, thereby alleviating the inconvenience of having to visit the Archives in person to access materials.

Finally this study recommends that when appraising archives, a balanced approach to archival themes should be considered, avoiding over concentration of archival resources in only specific themes. Since the main users of the Archives are students and faculty, the Archives should encourage users to express their interest of archival contents and provide a personalized service, or promote archival information through academic channels and transmission. Additionally, archival users tend to be task oriented uses, with the need to access large numbers of archival accessions, and to complete their access in the shortest time as soon as possible, so the Archives should offer them professional reference services for consulting and instruct online finding-aided searches.

Reference

- Adams, M. O. (2007). Analyzing archives and finding facts: use and users of digital data records. *Archival Science*, 7, 21-36.
- Allen, G. G., & Tat, L. C. (1987). The development of an objective budget allocation procedure for academic library acquisitions. *Libri*, 37(3), 211-221.
- Baruchson-Arbib, S., & Bronstein, J. (2007). Humanists as information users in the digital age: the case of Jewish studies scholars in Israel. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(14), 2269-2279.
- Beattie, D. L. (1990). An archival user study: Researchers in the field of women's history. *Archivaria*, 29, 33-50.
- Bertland, L. H. (1991). Circulation analysis as a tool for collection development. *School Library Media Quarterly*, 19(2), 90-97.
- Borteye, E. M., & Porres Maaseg, M. (2013). User studies in archives: The case of the Manhyia Archives of the Institute of African Studies, Kumasi, Ghana. *Archival Science*, 13(1), 45-54.
- Brubaker, J. (2005). Primary materials used by Illinois State history researchers. *Illinois Libraries*, 85(3), 4-8.
- Brunswick, J. R. (1991). *A Survey of the Users of the Kent State University Archives*. Unpublished Master Thesis. Kent State University.
- Chang, H. S. (2002). *Use Study on the Collection of Taipei National University of the Arts Library*. Unpublished master's thesis. Fu Jen Catholic University, Taipei, Taiwan. [Text in Chinese]
- Chapman, J., & Yakel, E. (2012). Data-driven management and interoperable metrics for special collections and archives user services. *RBM : A Journal of Rare Books, Manuscripts, and Cultural Heritage*, 13(2), 129-151.
- Chassanoff, A. (2013). Historians and the use of primary source materials in the digital age. *American Archivist*, 76(2), 458-480.
- Conway, P. (1986). Facts and frameworks: an approach to studying the users of archives. *American Archivist*, 49(4), 393-408.
- Cox, R. (1992). Researching archival reference as an information function: observations on needs and opportunities. *RQ*, 31(3), 387-397.
- Cross, J. E. (1997). Archival reference: State of art. *The Reference Librarian*,

56, 5-25.

- Day, M., & Revill, D. (1995). Towards the active collection: The use of circulation analyses in collection evaluation. *Journal of Librarianship and Information Science*, 27(3), 149-157.
- Duan, M. Y. (1998). Li yong guocheng de diao cha fen xi. Dang an guan li, 115, 28-29. [Text in Chinese]
- Day, M., & Revill, D. (1995). Towards the active collection: The use of circulation analyses in collection evaluation. *Journal of Librarianship and Information Science*, 27(3), 149-157.
- Dearstyne, B. W. (1997) Archival reference and outreach : Toward a new paradigm. *The Reference Librarian*, 56, 185-202.
- Dobрева, M., O'Dwyer, A., & Feliciati, P. ed. (2012). *User Studies for Digital Library Development*. London: Facet Publishing.
- Dowler, L. (1988). The role of use in defining archival practice and principles: A research agenda for the availability and use of records. *American Archivist*, 51, 74-95.
- Duff, W. M., & Johnson, C. A. (2002). Accidentally found on purpose: information seeking behavior of historians in archives. *The Library Quarterly*, 72, 472-496.
- Duff, W., Craig, B., & Cherry, J. (2004). Finding and using archival resources: A cross-Canada survey of historians studying Canadian history. *Archivaria*, 58. Retrieved from <http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/article/view/12478/13591>
- Elliott, C. A. (1981). Citation patterns and documentation for the history of science: some methodological considerations. *The American Archivist*, 44(2), 31-142.
- Finch, E. F. (1994). *Advocating Archives: an Introduction to Public Relations for Archivists*. Metuchen, N.J.: The Society of American Archivists and Scarecrow Press
- Garmendia, J. (2002). User input in the development of online services: the PRO catalogue. *Journal of the Society of Archivist*, 23(1), 51-57.
- Hitchcock, E. R. (1989). Materials used in the research of state history: A citation analysis of the 1986 Tennessee Historical Quarterly. *Collection Building*, 10(1/2), 52-54.
- Jenks, G. M. (1976). Circulation and its relationship in the book collection

- and academic departments. *Collection and Research Libraries*, 37(2), 145-152.
- Lin, C. M. (2013). The characteristics of the literature and archives cited on historical journals. *University Library Journal*, 17(1), 43-69. [Text in Chinese]
- Lancaster, F. W. (1993). *If You Want to Evaluate Your Library*. (2nd ed). Champaign, IL: University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science.
- Miller, F. (1986). Use, appraisal and research: A case study of social history. *American Archivist*, 49(4), 371-392.
- National Archives Administration. (2015) Yi bai ling san nian guo jia dang an kai fang ying yong ban li qing xing bao gao. Retrieved from <http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1464> [Text in Chinese]
- Pugh, M. J. (2005). *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*. Chicago, IL: The Society of American Archivists.
- Wang, K. (1998). Bei jng shi di xia tie dao zong gong si dan gan de li yong yu xin xi fu wu. *Archives Science Study*, 47, 71-72. [Text in Chinese]
- Yakel, E. (2000). Thinking inside and outside the boxes: Archival reference services at the turn of the century. *Archivaria*, 49, 140-160.
- Yakel, E., & Bost, L. L. (1994). Understanding administrative use and users in university archives. *American Archivist*, 57, 596-615.
- Yan, Y. G. (1999). Guan yu dang an li yong lu, *China Archives*, 1999(10), 24-26. [Text in Chinese]
- Zhang, R. (2009). Dang an li yong zhe de ji ben texing lue xi. *Hei Long Jiang Dag An*, 2009(3), 6-7. [Text in Chinese]
- Zhu, Z. S., & Zhang, H. M. (2000). Archives and the Teaching of History as Exemplified by the Use of Academia Historica's Current Holdings. *Bulletin of Academia Historica*, 29, 257-297.