

藝術教師資訊行為之研究：以國立藝術學院為例
Information Behavior of Art Teachers:
The Case of the National Institute of the Arts

林玲君 **Ling-chun Lin**

國立藝術學院圖書館

Librarian, National Institute of the Arts Library

E-mail: lclin@library.nia.edu.tw

【摘要】

近年來，圖書資訊學界暢議「使用者導向」的理念，並且咸認為是重要的議題，希望推行到實務運作上。然而，一個落實以使用者為中心的圖書資訊服務與系統設計，對於服務對象的情境與問題不能陌生或妄自臆測，必須根植於對使用者之資訊需求與行為習性的瞭解。本文旨在從使用者的角度，以國立藝術學院為例，探討藝術教師之資訊行為。主要的目的是以情境的觀點，探討其從事藝術相關之工作任務、目標、情境特徵、接觸資訊資源種類和管道，以及工作任務、目標與資訊行為之關係，期有系統地瞭解藝術教師的資訊需求與行為特性，並探討此一研究結果在圖書資訊服務與系統設計上的應用。

【Abstract】

This article examines the information behavior of art teachers from the user's point of view, using the case of the National Institute of the Arts as an example. This study analyzes their tasks, goals, availability of information, activities and interaction with various resources as well as the correspondence between these subjects, aiming to understand the information needs and the characteristic behavior of art teachers. Implications of this study for information service and system design are also discussed.

關 鍵 詞：使用者研究；資訊需求；資訊行為

Keywords: User studies; Information needs; Information behavior

壹、問題陳述

圖書資訊學研究人類資訊行爲，主要的目的之一，是希望透過更佳、更有效的資訊服務和系統設計，在適當的時間，以適當的形式，提供與傳遞適當的資訊給適當的讀者。爲達此目的，我們必須瞭解人們的資訊需求從何產生、構成資訊需求的因素爲何，以及人們如何滿足資訊需求。（註1）

從研究對象來看，傳統的資訊行爲與使用者研究，以探討科學家最多、社會科學家居次。至於人文學者，長久以來被認爲是圖書館主要的使用者，圖書館的資源也被視爲人文學者主要的資訊來源，一如所謂「圖書館爲人文學者的實驗室」的說法。然而，相較於科學家，我們對人文學者的資訊行爲，所知有限。（註2）

藝術是一種文化行爲或一種人類行爲活動的產物。它是人類爲求精神慰藉、心理調適，而從事的精神文化活動。（註3）藝術雖然在人類活動中具有悠久的歷史，藝術學作爲人文學的一支，卻是一個年輕的學域。（註4）圖書資訊學界對於藝術族群的資訊需求與行爲瞭解不多，國內在這方面的研究上更是付之闕如，有待投注心力去瞭解。從資訊資源來看，文字資料的使用一直是相關研究的主流，相對地，其他非文字之圖像、影像、聲音等資訊，被忽略甚多。近年來，我國有若干藝術資訊數位化，及

電子圖書館、博物館或美術館等計劃陸續推動中，然而，系統設計者對於使用者的需求並未充分瞭解，值此之際，正是討論圖像、影像、聲音資訊使用的好時機。進一步從系統設計來看，我們不能由系統設計者去臆測、推斷使用者的需求，甚或以文字資料的觀點，看待性質相異的圖像、影像、聲音資訊。根據上述研究對象和資訊資源，藝術學者和藝術家的工作，涉及圖像、影像、聲音等非文字資訊的應用，因此進行藝術族群之資訊行爲研究實爲必要，且具有相當的意義與價值。

國立藝術學院爲我國第一所獨立藝術學院，設有音樂、美術、戲劇、舞蹈系所、傳統音樂學系、劇場設計學系、傳統藝術研究所、劇場藝術研究所、藝術行政與管理研究所、共同學科，以及科技藝術研究中心、展演藝術中心、傳統藝術研究中心等，在藝術教育與推動文化發展上，不遺餘力。筆者本身服務於該校圖書館，實務上亟需對藝術族群的資訊行爲進行瞭解，做爲改進圖書館服務的參考。據此，以國立藝術學院做爲本研究對象，更加突顯其適切性與重要性。

就研究方法而言，傳統資訊行爲與讀者研究的設計，大多藉由結構式問卷和基本統計分析進行，屬於典型的計量取向。計量的方式在獲得特定族群使用資訊的量化概況頗爲理想，但難以適當描繪出讀者對資訊環境的認知狀況，也不能對其資訊尋求行爲

有完整的說明。(註5)相對地，計質研究方法以個別經驗的檢視和分析做為基礎，一般傾向詢問為什麼、如何、進行過程、其間的關係，試圖瞭解經驗的本質內涵，與蓄積數字的計量方法比較，可以說更為深入地檢視研究主體，獲得不同於其他方法的價值。(註6)換句話說，計質研究典型上會產生較少數人豐富且詳盡的資料，增進我們對研究個案和情境的瞭解。(註7)

綜合上述，本文擬探討國立藝術學院教師的資訊需求與行為，基於幾個原因：(一)藝術族群之資訊行為，過去較少相關理論或實證上的研究，本土化研究尤其如此；(二)瞭解圖像、影像、聲音等資訊的使用，可從真正使用這些非文字資訊的藝術族群著手；(三)研究方法上，採用不同於傳統計量研究之計質方法，乃基於計質研究適合用於探索資訊行為；(四)從情境觀點，而非從圖書館或系統角度，嘗試瞭解藝術教師資訊行為完整的活動與脈絡，有系統地描述或瞭解使用者的行為。

因此，本文主要目的乃從使用者的觀點，瞭解國立藝術學院教師從事藝術相關活動時，其工作情境、目標、資訊需求與資訊行為特性，以及三者之間的關係；探討其對資訊行為理論之意涵，並有系統地描述藝術教師之資訊行為；進而嘗試依據研究結果，建議在圖書資訊服務及資訊系統上的應用。其中，有關「如何使用資

訊資源」之研究結果，由於篇幅限制，另文再述。(註8)

貳、研究方法與設計

本研究採自然探究法，以計質研究為取向，採用深度訪談法為主，同時透過訪談觀察，輔助訪談的進行和互動、加強資料的蒐集。透過立意抽樣，共計訪談十二位國立藝術學院教師，其專業範疇包括：美術史與理論、美術創作、音樂史與理論、音樂創作、戲劇史與理論、戲劇創作、舞蹈創作等。訪談地點按受訪者意願為原則，考慮安靜不受干擾，多數在受訪老師的研究室進行，每次由筆者本人進行一對一訪談，平均訪談時間約一至一個半小時。

每次訪談之前，蒐集並瞭解受訪老師的背景資料和發表著作或作品，以便訪談深入探詢及促進雙方互動。訪談的進行主要依據訪談導引發問，主要的訪談問題有：(一)請談談您平常所從事與「藝術」相關的工作、任務和活動，以及這些工作任務分別的目標是什麼？(依受訪老師專業領域，「藝術」一詞，分別以「美術」、「音樂」、「戲劇」、「舞蹈」代之)(二)就您談到的各項工作、任務和活動，為了達到您談到的各項目標，請說明平常是怎麼樣的進行方式(過程)？並請舉例。(三)請您在現場自由選擇使用任一種資源或進行任一項資訊活動，在觀察您進行的過程中，再請問您一些問題。

訪談過程均徵得受訪者同意全程錄音，訪談進行中，筆者僅就受訪者不明瞭之處稍加解釋，對於受訪者的答覆，以頷首、微笑或複誦等方式表示支持的態度，但不表示任何帶有價值判斷的意見。訪談結束前，邀請受訪者在訪談現場，自由選擇任一種資訊資源示範使用，或者進行任一項資訊活動，並口語說明使用資源或進行活動的方式、過程等，由訪談者在旁觀察，並根據觀察做進一步訪談。

訪談全數逐字謄寫為訪談紀錄，註記訪談日期、地點、訪談者，標示訪談內容的體例為「受訪者編號：頁碼：行號」，如8:4:165-166，表示8號受訪老師之第四頁之第165至166行紀錄。

訪談紀錄以內容分析的方式，依研究問題為主要綱要，分工作任務、目標、資訊情境特徵、接觸資訊資源之種類、資訊資源之取得管道、使用資訊資源等主題，次依工作任務，將其進行編碼。待編碼完成，予以辨識、分析與比對，以有意義的單元為歸類基礎，例如資訊情境分為資訊需求、資訊行為面向與特徵，並給予命名及逐步歸納，建立研究結果的架構與組型。

參、藝術教師之資訊行為分析

歸納研究結果，藝術教師之資訊行為可以圖一表示。外框代表藝術教師的「工作任務」，其資訊需求與行為皆在這個情境下發生，框內的「目

標」主要有解決問題和自我充實兩種，乃工作任務所希望達成的。目標下方的單箭頭，表示「資訊需求」由此產生，因目標不同，而有目的性、問題導向，和學習性、經驗導向的兩種資訊需求。資訊需求之下的第二個單箭頭，表示產生多面向的「資訊行為」，包括搜尋、蒐集、採集、探索、組織、瀏覽、交換、紀錄、傳遞、學習、使用、創作等十二種，圍繞在資訊行為圈周圍。資訊行為與「資訊資源」交相互動之關係，如雙箭頭所示，而資訊資源主要分種類和取得管道兩部份討論。除方框為研究的主軸外，從研究結果發現外在的「情境變數」，以左方探入的小框表示之，也影響了藝術教師的資訊行為。以下依據這個架構，分別描述藝術教師的資訊行為。

一、工作任務與目標

本研究從情境的觀點，首先探討藝術教師資訊行為的工作情境。研究結果顯示，藝術相關的工作、任務種類繁多，依性質歸納出六種類型，包括教學、研究、創作、表演、編排設計及服務。

這些工作任務，有的偏向學術性，例如教學、學術研討等；有的偏向實務性，例如編劇、編舞、作曲、編排設計等；還有以專業知識協助政府機關或社會文化機構等服務性質的工作，包括擔任顧問、推廣性演講等。換言之，除了教學為藝術教師主

圖一 藝術教師資訊行為架構圖

要、共同的工作任務，還有其他性質的工作，也是藝術教師資訊行為可能發生的工作情境。

在工作任務的情境中，藝術教師有什麼目標欲達成？藉由這個問題，本研究期望瞭解藝術教師資訊需求的背景與脈絡。在各類工作任務之下，藝術教師各自有希望達成的目標。從宏觀的角度，多數目標顯示出人文性、主觀性的特點，例如教學上鼓勵提出個人見解和批判、創作上傳達個

人想法與感受、表演上詮釋作品以展現風格與特色等，這些目標可說與藝術的人文本質互相呼應。

另一方面，從這些目標的性質，進一步觀察與資訊需求的關係，發現工作任務的目標形成資訊需求的產生背景，主要有解決問題和自我充實二類；例如分析作品、深入探討主題、提供專業意見等，都是有特定主題或問題的目標，而如傳達個人想法感受、超越過去表現等目標，則傾向自

我充實、持續學習，屬於無特定標的的目標。下一段將討論在這樣的目標之下，產生了哪些資訊需求。

二、資訊需求、資訊行為面向與特徵

(一) 資訊需求

藝術教師因工作任務及目標產生不同的資訊需求，在性質方面，歸納主要有「目的性、問題導向」，及「學習性、經驗導向」二大類型。

所謂「目的性、問題導向」的資訊需求，例如「參考創作主題相關資料」、「搜尋可運用於創作的材料」等，都是在有任務待達成、有問題待解決的情境下產生，是一種資訊不足的狀況。依據研究結果，藝術教師大部分的資訊需求屬於此類。而在這一類資訊需求中，部份藝術教師的資訊情境受時間變數的影響極大，使其資訊需求同時有立即性、迫切性的特質。例如專事演奏的受訪老師表示，「我們最主要的時間是花在這個器樂上面的鑽研，所以我們大概80%以上的時間都是在上面了」(3:7:266-267)，礙於時間短促，表演音樂家的資訊需求以獲得立即回饋、節省摸索時間為要。

筆者服務於國立藝術學院圖書館期間，觀察從事創作表演的舞蹈教師，經常在演出前急於尋找特定種類的配樂，例如「我要那種細細哭訴的音效」、「我欠一段滂沱大雨的聲音」，這樣的需求既是目的性、問題

導向的，也是立即性、迫切性的。在這種情境下，老師們沒有時間將「相關」的音樂逐一、完整的聆聽，此時資訊組織的程度和參考館員的嫻熟度，將是影響服務績效的關鍵；換句話說，圖書資訊服務或系統必須權宜幫助解決問題、達成任務為要，而時間的掌握更是能不能獲得使用者滿意的重要指標。

另一方面，所謂的「學習性、經驗導向」的資訊需求，例如「從外在資訊資源引發靈感」、「觀摩其他創作」、「擴展生活體驗」等，這些需求潛伏、內蘊在資訊需求者腦中，其實沒有預設特定目的或問題待解決，也並非顯著的資訊不足，資訊需求者難以在搜尋過程中具體、明白地指出「我想找……」，純粹在於充實個人經驗，傾向觀摩、學習的意義。這一類的資訊需求雖然並無特定的任務或問題，然而，資訊行為的結果，卻可能無意中支援了某種任務或解決某種問題。如以下具體的例子，藝術教師需求多方面接觸音樂的經驗，並沒有刻意要做什麼創作或表演才來聽音樂，但聽音樂產生印象的結果，可能支援日後工作任務上的需要。

「…我基本上認為以從事舞蹈的人來說，音樂其實就是多聽而已，因為你不是要做音樂家，你就是要很多很多的...資訊，知道說有很多的東西，那這些東西都是不同的，它給你什麼不同的感覺，所以說你就變成好像有一個音樂庫一樣，你要用的時

候，你就不會就愣在那個地方，不知道從何下手」(7:7:299-303)

這一類「多看、多聽各種不同的……」的資訊需求，除了尋求經驗性的體驗，也有觀摩、學習的特質，對從事創作、表演的藝術教師而言，這樣的需求更為殷切。

現行的圖書資訊服務或系統多半以解決問題為宗旨，對於上述目的性、問題導向的資訊需求，假以強化服務內涵與系統機制，相信可以滿足這一類的需求。然而，圖書資訊學對藝術創作、表演的族群瞭解很少，傳統上命定解決問題、達成任務的工具性服務與系統，並不能有效支援藝術族群的活動，基於學習性、經驗導向的資訊需求，筆者認為我們應致力締造「沒什麼特定目的、沒什麼特定問題」的環境，以滿足學習性、經驗導向的需求，並促進創作力的開發。

藝術教師資訊需求的內涵，所呈現的面向也相當多樣化。以教學為例，「蒐集教材」為主要的資訊需求，它可能以「資訊內容」呈現，如搜尋可以印證理論的實例、理論探討文獻等；可能以「資源形式」呈現，如視聽資料；可能以「時間」呈現，如新穎的出版品。據此，我們可以進一步思索圖書資訊服務與系統應該提供的館藏內涵有哪些、組織方式如何，才能滿足藝術教師教學上的資訊需求。

此外，藝術教師的資訊需求顯示出層次上的差別。以上述教學教材的

資訊需求為例，除了蒐集，教師們進一步有選擇、過濾教材的需求。圖書資訊服務不能單單以「多蒐集」為目標，亦可見一斑；對於教材的內容、範圍、深淺程度等，也都是館藏發展上，必須滿足教材需求的考量。同樣地，研究的工作情境中，藝術教師有「參考研究相關文獻」的需求，其中一位老師明確指出必須「精確篩選文獻中可以用的部份」。這些實證透露出圖書資訊服務或系統設計的「相關」概念，值得從使用者真正、確切使用的終端，投注更多的思索和研究。

(一) 資訊行為

為了完成工作任務、達成目標，藝術教師產生不同的資訊行為，以滿足其資訊需求。本研究歸納有十二種面向，包括搜尋、蒐集、探索、採集、瀏覽、紀錄、組織、學習、使用、交換、傳遞、創作。其中，囿於篇幅限制，以下各段說明之具體實例從略，以及「使用」的部分另文詳述。(註9)

1. 搜尋

資訊「搜尋」行為是指在有已知線索的情況下進行，包括已知的書目檢索項或明確的標的等，進行查檢資訊的動作。

2. 蒐集

依據研究分析，「蒐集」有別於「搜尋」的一種資訊行為面向，且「持續性」是主要的特徵，最大的特點便在於隨時隨地進行。資訊蒐集行

為與資訊搜尋行為的分野，主要在於「搜尋」具有特定的標的物，搜尋過程是排他性的；而「蒐集」的範疇是一個較大的領域，蒐集過程是兼容並蓄、包容性較大的。在本研究中，蒐集和搜尋是兩種明顯且未偏廢的行為面向。

3. 探索

從訪談資料中，本研究發現在持續性蒐集的特性下，藝術教師隨時隨地對資訊保持敏感，探索「可用」的資訊資源。這種「探索」的行為面向具有評鑑的性質，它最大的特點是評鑑的準則和範圍並不確定，除了評鑑可以使用的資訊資源外，老師們也會為日後可能的需要做預備，當然，探索的結果往往也有可能是日後派不上用場的。

4. 採集

藝術教師透過親至當地、實施田野調查或訪問等方式，挖掘、開發一手資料，稱之「採集」行為。這種行為面向的特徵是重視直接接觸。

5. 瀏覽

瀏覽是一種常見的資訊行為，在訪談資料中，我們看見藝術老師也普遍有這樣的行為。

依據研究分析，藝術教師採取瀏覽的原因有幾：A. 瀏覽者本身沒有特定的標的，例如一位老師表示他不知道書名、作者時，就直接去某一類區的書架上的一本一本看 (9:5:180)；B. 瀏覽者個人以瀏覽為獲取新穎資訊的習慣，例如平常固定翻閱某幾本期

刊；C. 瀏覽者個人刻意行為。例如有一位受訪老師從事三〇年代藝術史研究，刻意選擇瀏覽的方式搜尋資訊，他表示「我覺得那樣子比較能夠回到歷史現場的感覺，因為我覺得對當時的讀者來講，他的閱讀是這樣子的、是零星的，是他不知道、沒有預期的狀況下去翻的東西」(11:6:253-256)；D. 增加與資料接觸的機會，例如翻閱歷年的報紙，使想要蒐集的資料更多、更完整；E. 享受意外發現的樂趣，例如「逛書庫」、「逛網路」；F. 書目工具不良，不得不採取瀏覽。

6. 紀錄

研究歸納發現從事創作的老師們，多有「紀錄」行為的面向，紀錄的內容包括觀察或接觸資訊資源的感想，這些紀錄在將來創作可能派上用場。

7. 組織

指將搜尋、蒐集的結果，重新加以安排。

8. 學習

「學習」是藝術教師另一種行為面向。學習內容上，如觀摩各種不同類型、多樣化的展覽及表演；就學習方式上，例如以嘗試新動作、重複演練的方式，學習技巧。

9. 使用

「使用」行為指資訊行為者在搜尋等過程後，真正使用資訊資源。

「使用」目的包括判斷真偽，而另一項重要的使用目的是應用，包括「閱讀劇本情節，以體驗角色」、「啟發

思考」、「聯想生活經驗」、「應用觀察結果做『再現』的創作」等。

10. 交換

部分受訪老師有資訊「交換」的行為產生，其特徵主要在交換的內容和目的二方面。就目的而言，例如提供給他人使用或交流切磋；就內容而言，例如外在的資訊資源或內在的想法意見。

11. 傳遞

傳承是藝術教師教學的目標之一，展現在資訊行為上，可以見到資訊傳遞行為的面向，如利用多樣化的媒體輔助講解、示範、以經驗指導學生實作等，屬於技術、方式等方面的特徵。

12. 創作

有些老師們尋求資訊，以創作資訊為終極；他們主觀性地或參考、或消化、甚或吸收，進一步創作資訊。

整體而言，藝術教師的資訊行為是一多面向、完整的歷程，它源於對資訊有所需求，以各種不同面貌的資訊行為滿足需求。前述十二種行為面向，大致有時序性，但不是絕對地循序漸進，彼此的關係複雜，可以省略、可以反覆、可以交錯、可以同時並進。這些資訊行為都圍繞著資訊資源，彼此間產生互動。

三、接觸資訊資源之種類與取得管道

(一) 種類

藝術教師所接觸的資訊資源相當

多樣化，依性質區分六大類，分述如下：

1. 一手資料

包括作品本身、當地、有聲資料、展覽、演出、手稿、家譜、墓誌銘、藝術家後裔子孫等，這些資料是創作、紀錄的原件，研究分析顯示全數受訪老師的資訊行為，均涉獵一手資料。另一方面，從受訪老師提及一手資料的次數、先後次序、遣詞用字或明確強調等多方面判斷，可以得知一手資料是藝術教師首要的資訊資源；而這些一手資料超越時間、空間，以各種有形或無形的載體存在，有許多不在傳統圖書館所能掌握的範圍。

2. 替代性紀錄資訊：

顧名思義是透過文字、符號、圖像、影像、聲音等方式，利用媒體技術紀錄一手資料，使一手資料不致受限時空，得以典藏、傳播。由於替代性紀錄資訊有替代一手資料的意義，因此同樣為全部的受訪老師所接觸、使用。然而，以教學為例，替代性紀錄資訊雖然可以稍微彌補課堂無法看到一手資料的遺憾，卻不能完全「取代」一手資料的真實性和現場性。

3. 人際資源：

人際資源是藝術教師普遍接觸的一種資訊資源，本研究僅有一位老師沒有明確提到與人際資源的接觸，其餘的老師們皆以各種不同的方式與人際網絡互動，舉凡請託、交換意見、指引訊息、團隊合作等，都在範圍之內。

4. 大眾傳播資訊：

包括報紙、廣告、宣傳單、海報、邀請卡、節目單、電視、廣播等，族繁不及備載，號稱第四大傳播媒體的網際網路也在範圍內，生活在現代的藝術教師接觸這些資訊資源的機會大增，他們經常由此獲得觸動與靈感。

5. 個人主觀性資訊：

指個人的知識、想法、感受、經驗，是內蘊、不外顯的；藝術活動的人文化、主觀性強，呼應著藝術教師的資訊行爲涉及個人的主觀性資訊頗深，也是藝術與其他學科領域迥異之處。其中，創作、表演等工作是更明顯的例子，有一位受訪老師表示他的創作是對心靈和身體的自修自證，這在科學邏輯的實證世界是難以解釋的。

6. 學理資訊：

泛指一般文獻資料，例如圖書、參考工具書、期刊、研究報告、調查報告、博碩士論文、會議論文等。進一步分析內容主題，藝術教師不僅仰賴藝術專門館藏，更明顯對其他學科、主題也有所需求，例如文學、哲學、人類學、歷史、室內設計、建築等。

此外，分析藝術教師接觸資訊資源的特性，發現其一為注重內容本身，而不侷限於資訊的完全性或外在的載體。也就是說，藝術族群需求的資訊不一定要完全，片段或部份的內容也能滿足資訊需求，並且他們所需要的是資訊內容本身，不受限錄音帶

或 CD 唱片等載體，如下是個具體的例子「…我經常的需要去找跟這些音樂理論相關的有聲的、跟這些理論相關的音樂喔，這是一個很重要的過程，…，「有聲資料」是一個籠統，就說我不一定找唱片，我是說找音樂、音樂的例子、音樂的實例」（6:221-225）。

(二) 取得管道

藝術教師取得資訊資源的管道相當多元化，研究發現以「人際網絡」和「個人收藏」居首位。其中，個人收藏的部份，包含其他可建立個人收藏的方式，也分別占有相當的比例，如購買或訂閱、逛書店、地攤、錄影帶店、唱片行、拍賣場等街坊；與其他管道比較，個人收藏具有個人化、便利性的優點。

圖書館向以提供豐富的館藏、專業素養的館員，以及井井有條的館舍自居；許多文獻也指出，圖書館就是人文學者的實驗室，種種跡象莫不表示藝術教師「應該」對圖書資訊服務的殷殷需求。然而，本研究的受訪老師中，有的老師認為自己的收藏已經可以滿足需求、有的老師指出系上圖書室往往是等老師去給書、有的老師在訪談中從未提及圖書館，而依據筆者服務於國立藝術學院圖書館，觀察十二位受訪老師來館情形，發現事實與訪談資料相符。據此，圖書館雖然是藝術教師取得資訊資源的管道之一，卻不是必要、首要的，一位受訪

老師甚至指出「我們的資訊來源不可以只是 library，圖書館往往是我們最後去的地方」（11:2:61），目前我們所提供的圖書資訊服務，究竟能否滿足藝術教師的資訊需求，亟待我們深切瞭解、檢討及改善。

其他如師承、過去的學習、書後的參考書目、書商郵寄來的書訊廣告等，這些人事物的指引，幫助藝術教師解決資訊匱乏或釐清問題，也是常用的資訊管道。其他如田野調查、采風、訪問、參觀展覽、聆聽音樂會、觀看演出等，突顯藝術族群與資訊資源直接接觸的特性。另有二位老師則表示意外發現也是他們的資訊來源，尤其是靈感、想法的來源。

四、影響資訊行為之情境變數

依據研究顯示，在資訊需求下，外在的情境變數會影響藝術教師的資訊行為。換言之，資訊行為的探討不能自外於情境變數，它們依性質可分為五類，如下：

第一類影響藝術教師資訊行為的是「個人變數」，分析發現較其他變數，占有較高的比例。舉凡動機、經驗、能力、習慣等，都屬於個人變數；其中，動機又是首要的一項。

其次，資訊科技影響藝術教師資訊行為，有正面的助益、亦有技術條件未臻完善等負面的限制，稱之「資訊環境變數」；其包括「缺乏具藝術專長的圖書館員」、「現有的資訊資源不全或不符」、「書目工具不良」

等。

第三類為「學科領域變數」，有五位受訪老師提到，包含藝術領域本身有「重視長時間經驗累積」、「重視細緻品賞作品」、「重視親炙一手資料」等特性，其他諸如「過去學術研究的缺失」、「學科發展時程尚短」、「一手資料難以取得」、「二手資料錯誤率高」等變數，直接、間接影響教師的資訊行為。

「工作任務相關變數」包括工作任務的性質、教學內容的性質、研究主題的性質、創作的方式、演出的性質等，這些因素與老師們所從事的工作直接相關，也影響他們的資訊行為。

最後如「搜尋資訊的時間短缺」、「出版界出版趨向」、「文字與圖像本質的差異」等，也都分別可能影響藝術教師的資訊行為，歸為第五類「其他變數」。

五、工作任務、目標與資訊行為之關係

藝術教師們的工作任務、目標與資訊行為之關係如何？本研究歸納發現主要有三項關係：第一，藝術教師的資訊行為在他們的工作任務及欲達成之目標的情境下產生；第二，藝術教師的資訊需求與行為模式，會因為不同的任務與目標有所改變；第三，工作任務、目標影響資訊行為，主要是資訊使用的部份，而使用資訊最終是支援工作任務與目標。

表一條列本研究個案印證上述前

三項關係的典型實例。以教學為例，藝術教學的目標之一為結合理論與實務應用，老師們有搜尋可以印證理論實例之需求，在此需求下，產生搜尋音樂實例和譜例、摘錄其中真正運用講解主題的部份等資訊搜尋行為，所蒐集的資訊資源包括譜例、幻燈片、畫冊等教材。這些在在都是為了用於講解探討某主題，使學生認識瞭解，足見使用是資訊行為的終端，也是工作任務、目標主要影響資訊行為之所在。

許多資訊行為相關研究著墨在資

訊行為的「搜尋過程」，以資訊資源或系統的討論更多，然而，上述探討中，追究資訊行為的發生事實上是其來有自，不但以「使用資訊」為目的，資訊行為的末梢往往是使用資訊，以滿足資訊需求、達成工作目標。

肆、結語與建議

整體而言，藝術教師的資訊行為是一多面向的歷程。它源自於資訊需求，以各種不同面貌的資訊行為滿足需求。綜合藝術教師的資訊行為特性，主要有以下幾點：

表一 藝術教師工作任務、目標與資訊行為之關係典型分析表

工作任務	目標	資訊需求	資訊行為一	資訊行為二	資訊行為三	資訊資源
教學	結合理論與應用	搜尋印證理論之實例，如和絃結構	以和絃為主題，搜尋不同的音樂、譜例	摘錄音樂、譜例中運用和聲的部份	針對音色的部份，做一個細部的探討	譜例、幻燈片、畫冊等
研究	建構藝術史和藝術理論	尋訪一手資料	親至當地採集	判斷一手資料的真偽		一手資料
創作	傳達創作者的想法、感受和體驗	從資訊資源引發創作靈感	深入觀察	紀錄觀察感想	應用觀察結果做「再現」的創作	節目單、電視、廣播等
舞台設計	與演出結合互動	參考進行設計的相關資料	參與即興發展的排演	閱讀劇本，分析瞭解劇情、體驗角色		廣告頁、劇本等

一、重視直接接觸：

「重視直接接觸」是藝術教師的資訊行為特徵之一。對於一位從事藝術史研究的老師而言，即使研究當地已無具體的「資源」可尋，藝術教師仍要親自前往去感受生活背景之類，對他們來說，這種情境、感受同樣是重要的「資訊」。

二、持續性蒐集的資訊行為：

許多資訊行為文獻偏重資訊搜尋的部份，資訊蒐集的概念則較被忽視，圖書資訊學界對此瞭解也較少。本研究發現蒐集和搜尋對於藝術教師而言，是兩種明顯且並未偏廢的行為面向。二者主要的分野在於，「搜尋」具有特定的標的物，搜尋過程是排他性的，所希望滿足的資訊需求是解決問題；而「蒐集」的範疇是一個較大的領域，蒐集過程是兼容並蓄、包容性較大，滿足支援任務而網羅資訊的資訊需求。對於藝術族群這種隨時隨地進行、跨越時空限制，持續地、長期地蒐集資訊，圖書資訊服務與系統應正視此項特質，進一步思索其意義與應用。

三、探索性的資訊行為：

在探索性的資訊行為下，資訊行為者說不出明確、特定要搜尋或蒐集的標的，但當他們看到某項資訊資源，認為「以後」「可能」有需要，就會加以收納。倘若結合資訊需求來

討論，這種行為可說源於前述學習性、經驗導向的資訊需求，資訊需求者說不出明確、特定的需求標的，但當他們看到時，便知道哪些是他們所需要、哪些是他們不需要的。此外，進一步分析，藝術教師探索資訊的行為，評鑑的依據有「可以用」和「可能用」二種區別，一是已有明確用途、另一是推測可能的用途，這樣的區分在系統設計上所代表的意涵，也是有所不同的。譬如說，當系統顯示搜尋結果時，出現「可以用」和「可能用」二種選取收納的方式，並在其下再區分用途，例如「可用於」舞台設計一年級課程，講解燈光主題。

四、需要瀏覽：

瀏覽普遍存在於藝術教師的資訊行為中。前文分析藝術教師採取瀏覽的原因雖多，但都指出他們需要瀏覽的事實。瀏覽雖然可能沒有明確、特定的標的，但並非完全沒有目的；事實上，藝術老師們進行瀏覽時，可能隱含某種目的或意義存在。值得特別提出的是，藝術教師對於瀏覽的刻意重視和主動採取，是傳統上圖書資訊服務與系統設計者較少注意的，因此，如何在服務提供、系統設計上，塑造滿足藝術教師瀏覽特性的機制，應是值得思索的課題。

五、重視一手資料超過二手資料：

許多研究人文學者資訊行為的文獻，指出人文學者使用一手資料遠超

過二手資料；關於這項特性，本研究也在前述分析資訊資源的部分得到實證。

六、重視資訊內容本身，不侷限於完全性或載體：

對於圖書館服務與系統設計而言，這項特質提醒我們檢視全件的思維模式，及載體導向的管理方式。傳統上，圖書館組織資訊資源，通常以完整的一件為組織的單位，所以我們只著錄標題為「十八世紀交響樂」，卻不會深入著錄各段落間的特點與差異，例如第一段是低沉的、第二段是悲愴激昂、第三段恢復平靜等深入的描述；而圖書館管理資訊資源，又向以媒體做區分，如「參考工具書區」、「期刊區」、「視聽資料室」等，這無異是系統導向的管理方式，而忽略讀者不限載體，只注重內容的資訊需求與使用特性。

七、新穎與早期的資訊同樣重要：

許多資訊行為相關研究認為人文學者多追溯以前的舊資料，較不要求新穎性；然而，在本研究中，雖然沒有實證否定早期資料的價值，但有許多藝術族群對新穎性並未偏廢的實例，例如受訪老師使用網際網路查檢網路書店最新出版品等。是以，圖書資訊服務的館藏內涵不能一味徵集早期的舊文獻，新穎的資訊對藝術族群，仍是不可或缺。

八、人際網絡交流頻繁：

許多資訊行為相關文獻指出人文學者單獨研究的傾向，與科技人員群體合作的特性迥異。事實上，根據本研究，固然部份老師有單獨研究的現象，然而，人際網絡仍為多數受訪老師普遍接觸，舉凡交換意見、指引訊息、團隊合作、請託等，都是藝術教師與人際互動的方式，其中，以同儕社群更為頻繁。換句話說，一如科技人員，藝術族群同樣也有隱形學院存在，而他們的資訊行為也深受其影響。就圖書資訊服務而言，如何涉入這個隱形學院的系統，應是一有待思索的課題。

本研究發現與相關文獻對照，有些研究結果支持文獻，例如一手資料的重要性超過二手資料；而有些過去認為是人文學者的重要特徵，卻並未在本研究找到確切的證據，例如圖書館是人文學者的實驗室、人文學者習於單獨工作等，本研究的實證結果為圖書館並非首要的資訊管道、藝術族群與人際網絡交流頻繁；此外，尚有一些模糊、眾說紛紜的說法，在本研究可見釐清的證據，例如新穎與早期的資訊同樣重要。

圖書資訊學藉由使用者研究，期望設計更滿足其需求與符合使用者行為習性的資訊系統。依據本研究，發現若干隱寓其中的意涵，建議進一步思考在資訊系統設計，以及圖書資訊

服務上的應用。

一、資訊系統設計

(一) 內容方面：收納非學術性及藝術專類以外的資訊資源

一般大學圖書館的發展偏向學術性，館藏或服務多從研究、教學等觀點著手。從本研究分析藝術教師的工作任務來看，僅有教學、研究是學術性質，其餘創作、表演、編排設計、服務都各有特性。就資訊資源的種類來說，舉凡墓誌銘、家譜、廣告頁、邀請卡、宣傳單等，這些林林總總、各式各樣的資訊資源，都是藝術教師真實生活中所接觸使用的。此外，以從事創作的老師們為例，他們從地攤、從大拍賣場所等街坊，找尋所需的資訊資源，是很難從學術性、研究性的觀點理解的，然而，透過本研究，發現了這個現象。

是故，在館藏發展與服務規劃上，必須加強對創作、表演、編排設計等族群的瞭解，跳脫學術性、研究性的思維，收納非學術性的資訊資源；在圖書館評估上，同樣也須以開闊的眼光看待圖書館收藏一些「阿哩不達的小報」，這也是本研究一位受訪老師所搜尋的資訊資源。

藝術研究除了專業上的研析，基於人文特性，許多研究旁徵博引其他非藝術專類的角度或觀點，加以探討藝術問題，「…我的興趣其實比較會去接觸戲曲之外的東西，譬如說我從

人類學或從哲學方面的東西，引發我一個觀點」（8:4:165-166）。因應這種特性與需求，圖書資訊服務之館藏或系統內容，應涵括藝術專類以外的資訊資源，而勿受限於「藝術『專門』圖書館」，窄化了發展的想法。

(二) 檢索方面：因應資訊本質，發展屬性檢索

過去，資訊檢索系統發展偏向文字，發展成果包含書目檢索、全文檢索。然而，對於圖像、影像、聲音等多媒體，甚至符號一類的全內容檢索（Content-based Retrieval），發展仍然有限。

對於圖像、影像、聲音的資訊檢索，從傳統觀點，我們會標識它的著作者資訊，如：作曲者、繪者、製作者等；名稱資訊，如：曲名、作品名稱等；由資訊組織者給予主題；並註記著作年代、媒體、演出時間長度、展出日期地點等，但不能檢索。事實上，圖像、影像、聲音等資訊的本質與文字迥異，不能僅止於主題檢索、標識性檢索，此外，多媒體資訊尚有取用片段、沒有題名、即興性等特性，使得這一類的全內容檢索特別需要屬性檢索。

屬性檢索的檢索款目實應來自於資訊使用者平日真正使用的要素、元件。依據本研究分析，例如音樂作品有結構、調性、音形、音域、音符、和聲、歌詞等技巧層面，和風格、型態等內涵層面的作品內容要素；圖像作品有時代、藝術家心境、歷史上的

定位等背景脈絡要素，以及題字、裝裱、真偽等作品之外在條件等要素，這些使用要素可以幫助我們在屬性檢索上的發展。除了發展屬性檢索的方式，在檢索方面，輸入與輸出直接採用圖像、影像、聲音去表達，也就是以資訊本身做為檢索語言，而非透過文字轉譯、描述，才能減少感官語言與文字語言上的誤差。

(三) 檢索方面：提昇「相關」檢索至精確可用的層次

藝術教師的資訊需求顯示出層次上的差別。以其研究和創作工作為例，有關「參考相關資料」的需求，其中一位老師明確指出與研究主題相關的資訊非常豐富，所以搜尋不是困難，重要的是必須針對「可以使用」的部份做確認。(6:8:349-351)有鑑於此，資訊需求者的目的在於「使用」資訊，意味著在發展資訊檢索之「相關」概念上，必須再提昇到更精確的層次，才能輔助檢索者做有效的檢索，而無須從一長串的檢索結果中，再做第二次過濾和篩選。

(四) 展現方式與功能設計：提供多重的展示方式

依據訪談分析，藝術族群使用資訊資源有多樣化的方式。本文建議資訊系統的展現方式與功能設計，應參考使用者行為上的習性與模式。以美術的幻燈片教學為例，舉凡局部分析、系列審閱等，都是教師們使用幻

燈片的方式。對於一資訊系統而言，為符合使用者局部或整體分析的習性，必須具備局部放大、片段停格或剪取、多重並置或對照，以及系列接續展示等功能。

二、圖書資訊服務

(一) 資料組織：跳脫資料載體的思維，重視資訊本身

今日多數圖書館，為管理方便，以資料媒體區分業務與館舍配置，例如期刊區、視聽資料室、光碟檢索區。再觀察現今圖書資訊學課程，重視書刊處理技術，而較忽視對資訊的本質瞭解，對資訊從上游的產生，到下游的傳播利用，乃至於再創造新資訊，整個資訊循環與環境的認識較少。

本研究發現藝術族群重視資訊本身，包括內容、使用，甚至再創作；以教學為例，老師們往往為了某一個講解的主題，蒐集各種不同類型的教材，甚至現場示範，主要還是為了教學的「內容」，也就是「知識」本身。為此，從使用者觀點探討圖書資訊服務或系統設計，在概念上，應跳脫資料載體的思維，重視資訊本身的內涵與資訊循環；而在發展上，不應只停留在輔助「資料」的工具性角色，而應強化「資訊」的內涵。

換言之，圖書館或數位圖書館的發展，不應只扮演傳統上「取得資料的管道之一」的角色，而能進一步顯示資訊的內涵與意義。

依據以上的各項意涵與應用，本研究對於圖書資訊服務與資訊系統，做數項整體性的建議：(一)支援使用者的工作任務與目標；(二)支援使用者多面向資訊行為；(三)集結各種素材，建

立整合性藝術資訊系統；(四)數位發展與實體典藏同時並進；(五)依據使用要素和方式，建立更完整的描述資源之詮釋資料；(六)發展符合人文特性的系統功能、檢索與展示介面。

註釋

- 註 1：Shan-ju Chang, "Relating Information Uses to Information Needs in Specific Contexts: What's in the Literature and What's Missing?" in Occasional Papers v.2, (Ph.D. Program Office, School of Communication Information and Library Studies, [1992]),35-50.
- 註 2：Judy Reynolds, "A Brave New World, User Studies in the Humanities Enter the Electronic Age," The Reference Librarian 49/50(1995)：61-81.
- 註 3：楊瑞彬，「藝術創作與心理過程」，現代美術 31 期（民國 79 年），頁 46-50。
- 註 4：李明明，「由藝術學的界定談起：藝術學手冊序言」，在藝術學手冊，神林恆道，潮江宏三、島本浣主編；潘幡譯（台北市：藝術家，民國 85 年）。
- 註 5：David Ellis, "Modeling the Information-Seeking Patterns of Academic Researchers, a Grounded Theory Approach," Library Quarterly 63：4(1993)：469-486.
- 註 6：Lynn Westbrook, "Qualitative Research Methods, a Review of Major States, Data Analysis Techniques, and Quality Controls," Library and Information Science Research 16 (1994)：241-254.
- 註 7：巴頓 (Michael Quinn Patton) 著，質的評鑑與研究，吳芝儀、李奉儒譯（台北市：桂冠，民國 84 年），頁 7。
- 註 8：林玲君，「初探資訊資源之使用：以藝術教師為例」，撰文中。
- 註 9：林玲君，「國立藝術學院教師資訊行為之研究」（碩士論文，國立台灣大學圖書資訊學研究所，民國 88 年 6 月）。