

組織知識資源之影響特質與因素： 以圖書資訊服務業為例

Attributes and Factors Affecting the Organization of Knowledge Resources:
a Case Study of the Library and Information Service Industry in Taiwan

邱子恆

Tzu-Heng Chiu

台北醫學大學通識教育中心助理教授
兼圖書館副館長

Assistant Professor, Center of General Education
Associate Director of the Library
Taipei Medical University

【摘要 Abstract】

本文採用質性的研究方法，探索組織圖書資訊服務業之知識資源時的影響特質與因素，研究發現：除了圖書資訊界向來所強調的「文獻特質」（如作者、題名、主題等）之外，圖書資訊服務業之知識領域也常用「處置特質」、「情境特質」、和「順序／架構特質」做為組織其知識資源的標準，其中「位置」、「時間」、「形式」、「用途／目的」、「客戶（機構）名」、「丟棄」等是最重要的影響因素。質性研究的結果，雖不能推論到整個相關產業，卻可做為後續研究的參考。

Based on a qualitative research, this study investigated the attributes and factors affecting the organization of knowledge resources in the library and information service industry. The findings from this study show: in addition to "document/content" attributes (i.e. author, title, subject) emphasized by the library and information science field, the library and information service industry often takes "disposition", "situation", and "order/scheme" attributes as its standards of organizing knowledge resources. Above all, the most important factors are: "location", "time", "form", "use/purpose" and "discard".

[關鍵字 Keywords] :

知識組織；質性研究；圖書資訊服務業；知識管理

Knowledge Organization; Qualitative Research; Library and Information Service Industry; Knowledge Management

壹、前言

「組織」是指將雜亂的物件有序化，使之成為一個有用的整體之過程，而分類是人的天性，也是組織資訊最常用的方法之一，其不但是與邏輯學相關的學科，更是日常生活中很普遍的行為。Satija 認為分類是由命名 (naming)、定義 (defining)、分析 (analysis)、歸納 (generalization)、區別 (discrimination)、辨明 (distinguishing)、模式化 (pattern-making)、排序 (sorting)、篩選 (filtering)、劃界 (demarcating)、分割 (separating)、個別化 (individualizing)、辨識 (identifying)、歸類 (categorizing)、分組 (grouping)、配對 (matching)、選擇 (selecting)、取樣 (sampling)、安排 (arranging)、有序化 (ordering)、分級 (grading)、排名 (ranking)、關聯 (correlating)、列表 (tabulating)、搭配 (mapping)、設計 (designing)、結構化 (structuring)、調和 (coordinating)、組織 (organizing)、控制 (controlling) 等活動所表現而成的概念。(註 1) 其泛指將不同的抽象或實體之物件區分、或是把相似的物件聚集的活動。(註 2)

先前研究顯示，個人在有序化其私人物件時，會採用各種不同的特質來分類之。筆者之博士論文(註 3) 為一個探索性的研究，其目的在探討國內圖書資訊服務業知識管理之實務與組織其知識資源之策略，該論文的主要研究目的有六，其中第五項為分析圖書資訊服務業組織知識資源時之影響特質與因素。本文分析相關文獻，並節錄論文中關於此一議題的研究結果，說明圖書資訊服務業之從業人員在組織知識資源時，影響的特質不限於圖書資訊界向來強調的文獻特質；而且在組織不同資料類型的資源時，最重要的影響特質與因素亦有所不同。

貳、文獻分析

圖書資訊界向來使用各種知識組織工具(包括分類表、標題表、索引典、編目規則

等)來整理圖書館的各式館藏資源，所考慮的層面多侷限在作者、題名、主題等文獻特質。但是個人在組織其私有的資源時，所採用的分類原則不盡相同，以下為最主要的相關研究。

Kwasnik 以質性的研究方法調查 8 位大學教授組織整理其研究室內的文獻時之分類原則，發現有 34 種因素影響了他們分類文獻的決策，Kwasnik 進一步把這些因素歸為七大類，分別是：(註 4)

1. 情境特質—包括取用、情況、需要、擁有、與我有關、空間、來源、用途／目的等因素；
2. 文獻特質—包括著者、形式、主題、題名、外形特質等因素；
3. 處置特質—包括更改、丟棄、保存、位置、暫緩等因素；
4. 順序／架構—包括彙整、排序、分類、分開、尚未處理等因素；
5. 時間
6. 價值—包括重要、有趣、需要改進、沒有價值、保密、沒有具體價值、對我有用等因素；
7. 認知狀態—包括不知道、想要記住、剛剛知道等因素。

之後計算上述因素被受訪者提及的次數，發現「情境特質」佔了最大的百分比(33.3%)，而「文獻特質」次之(29.4%)；若是從個別的因素來看，則「形式」、「用途」、「主題」、「位置」、「情況」、和「時間」是這些受訪者分類文件時採用的最重要標準。(註 5)

Carlyle 在購物中心隨機徵求 50 位 18 歲以上的成人參與研究，請他們以自己的原則來分類 (grouping) 研究者提供的關於 Charles Dickens 的作品 A Christmas carol 之 47 件圖書與多媒體資料。研究者之後利用內容分析的方法辨識影響這群「一般人」分類文學作品 (works) 時的因素，再進一步將這些因素歸納成十一大類，依其被使用的次數多寡排序如下：(註 6)

1. 載體格式—如錄音帶、精裝書、錄影帶、電影等；
2. 適用對象—如青少年、視障者、成人等；
3. 內容描述—如小說、戲劇、內容詳盡的、美國版等；
4. 圖像特質—如動畫、卡通、圖像很少的、封面印有人像的、有彩色插圖、呆板封面的…等；
5. 用途—如可用來在小組報告時閱讀、休閒娛樂、有趣的、無聊的…等；
6. 語文—如外文、外文版、西班牙文、非英文等；
7. 外形特質—如中等尺寸、大本書、「厚」的精裝書等；
8. 內容完整性與年份—如完整版、簡版、古典的、標準版、原文版等；
9. 文字印刷特質—如大字體、每五行一列…等；
10. 創作者、表演者—如非由 Charles Dickens 所寫、迪士尼故事、其他著者寫原著…等；
11. 其他—無法歸類於以上十類者。

Mackenzie 問卷調查了 15 位企業經理人，之後再進一步訪談其中 2 位，期望了解企業經理人分類其電子郵件之標準。Mackenzie 分析回覆問卷之後，發現經理人在組織電子郵件時，基本上有三種模式：（註 7）

1. 以計畫名稱、主題、狀況、或寄件者做為分類標準；
2. 沒有使用任何分類架構，只是將所有的信件依序保存；
3. 使用簡單的階層式分類架構，即在廣泛的主題下，再分出幾個範圍較窄的資料夾。

Mackenzie 進一步訪談之後，發現經理人的電子郵件之分類架構是以「需要」為基礎，當有更多的郵件進入之後，經理人會根據自己心中的優先順序與計畫進行的階段，隨時調整分類原則。而且最後的分類架構通常趨向「扁平」，以便在進行郵件分類時可以直接看到現有的全部類目；另外，類目的命名通常很含糊、只有對該經理人本身具有意義，這些類目

常是描述其知識的一小部份，例如事件、廠商、專案計畫等等。（註 8）

Gottlieb 和 Dilevko 以方便性取樣的方法，請 15 位參與者依自己的原則分類 60 個研究者指定的網站，分析結果發現以下三大類的特質影響參與者做分類時的決定：（註 9）

1. 情境特質—包括取用／檢索、空間、用途、知識狀態／興趣等四項；
2. 內容特質—包括作者、形式、題名、主題、來源、視覺特質等六項；
3. 其他特質—包括不確定、不記得、很模糊（vague）等三項。

由上述三類被使用的次數來看，「內容特質」一類共佔了 61.6%，「情境特質」佔了 21.2%，而「其他特質」佔了 17.3%；若由個別因素來看，「主題」最具影響力（32.6%），而「不確定」和「題名」次之（分別是 11.6% 和 9.4%）。

Bergman、Beyth-Marom 和 Nachmias 在設計個人資訊管理系統時，亦認為在自然的狀態下，使用者多採用主觀的特質（subjective attributes）去組織其資訊物件，因此提出了以下三個原則：（註 10）

1. 主觀分類—對於不同使用者而言，同一資訊物件可能是關於不同的主題，因此類屬是每個使用者在有序化資訊物件時的主觀判斷；
2. 主觀重要—重要性是一種相對的概念，吾人之珍寶可能是他人之敝帚，因此資訊物件的重要性不是決定於物件的本身，而是每個使用者的主觀判斷；
3. 主觀情境—以發生情境為線索來回想資訊是最容易的方式，因此每個使用者在儲存資訊時，應該要有關於情境的詮釋資料，以利個人後續的檢索與取用。

以上幾個研究的結果和資訊科學大師 Patrick Wilson 在 1979 年所提出的看法相當吻合，Wilson 認為主題內容是文獻的「主要用途」（primary uses），但是主要用途卻不應該是文獻的唯一用途。一個文獻除了其主要用途之外，尚有所謂的「進一步用途」（further uses），

其通常包括該文獻所能應用之計畫類型、該文件所能協助之決策、該文件所能支持之論點、以及該文獻所能證實之預測等。(註 11) 因此資訊的組織不應只侷限於主題的層面，更需要擴展到其功用的層次。

參、研究方法

本研究採用質性的研究方法，其哲學基礎和量化研究大不相同，前者主要目的在了解社會事實的建構過程，亦即個人在不同的、特有的文化社會脈絡下的經驗和解釋；而後者的主要目的是以客觀的計量，尋找普遍法則，著重因果假設的驗證與統計推論。一般來說，若研究時以人為中心、重情境、整體性、和歷程性等因素時，就適合採用質性的研究方法。而本研究以半結構性的訪談大綱，訪問國內圖書資訊服務業在知識管理方面之某一領導廠商的 8 位主管，以辨識影響其組織知識資源之特質與因素，因為涉及受訪者個人在不同的、特有的情境脈絡下之經驗與解釋，所以選用質性的研究方法。

一、受訪者資料

本研究採用半結構性訪談法。研究者以訪談大綱（見附錄一）於民國 91 年 7 月 24 日至 8 月 9 日的三個星期之間，對由問卷調查中辨識出來的受訪機構之 8 位主管進行訪談（表一），訪談大綱中的第六題要求受訪者以

「think out loud」的方式導覽其實體空間（辦公桌、抽屜、和檔案櫃）與虛擬空間（個人電腦之檔案總管或 Unix 主機上的空間，和電子郵件信箱），用以分析影響受訪者歸類與組織知識資源時的特質與因素。

二、訪談資料之處理與分析

筆者於訪談時徵得受訪者的同意進行全程錄音，並以筆記記錄錄音帶中無法捕捉的非語言訊息。訪談內容隨後謄寫成逐字轉錄稿，筆者之後仔細反覆閱讀，將轉錄稿中無意義的語助詞和口頭禪刪除，並以方括弧加上註解，以求文意通暢，利於後續的登錄與分析。

合於本文研究目的之半結構性訪談的內容，是以內容分析法對資料內容的主要組型（pattern）進行確認、編號、和分類（註 12），本研究運用此技巧辨識出影響受訪者組織其知識資源之因素，進而將這些因素歸納為幾大類別（本文稱之為特質）。附錄二為筆者根據文獻分析所得的理論，以 Kwasnik 的架構為基礎，並且反覆審視 8 份訪談轉錄稿內容而訂下的編碼規則，包括情境特質、文獻特質、處置特質、順序／架構特質、價值特質、和時空特質等六大類的 32 個影響因素；之後筆者與另一位編碼者（second coder）分別依據此規則，並參考規則中提供的範例，審視每一位受訪者轉錄稿中的相關字句，從論及實體空間、數位檔案、以及電子郵件組織的文句中，圈選出關

表一：受訪者基本資料表

受訪者	部門	訪談時間
1	財務行政中心	2002/07/24 (3:20-4:40 PM)
2	財務行政中心	2002/07/27 (4:45-5:45 PM)
3	市場業務事業群行政支援部	2002/07/25 (3:20-4:15 PM)
4	研發技術中心資料建管部	2002/07/25 (3:35-5:50 PM)
5	研發技術中心系統開發部	2002/07/26 (3:30-4:40 PM)
6	市場業務事業群	2002/07/31 (4:45-5:30 PM)
7	知識資源中心	2002/08/09 (3:50-4:55 PM)
8	研發技術中心系統工程部	2002/08/09 (5:10-6:35 PM)

鍵字詞，之後比對兩人分析的差異，經討論後修正分析結果，再計算每個影響因素出現的次數，並以制式的表格（見附錄三）記載之；最後將把 8 位受訪者的分析結果加總，並計算每個因素出現的百分比，以辨識影響受訪者組織其知識資源的最主要特質與因素。

肆、研究發現

本研究運用內容分析的技巧，辨識影響受訪者組織其知識資源之因素，進而將這些因素歸納為幾大類別之特質。為了呈現每個影響因素的整體表現，筆者將 8 位受訪者內容分析的結果彙整成一個總表（見表二），此表分別呈現出受訪者在組織其「實體空間」、「數位檔案」、以及「電子郵件信箱」時之影響因素，同時也計算每個影響因素和其所歸類出的六大特質出現的百分比，以表現其個別的重要性。

分析結果顯示，對受訪者組織其實體空間影響最大的特質，前三名依次為「處置特質」（28.57%）、「文獻特質」（21.15%）、和「情境特質」（17.58%）；在數位檔案的組織方面，影響最大的特質前三名依次為「文獻特質」（42.94%）、「處置特質」（18.64%）、和「情境特質」（11.86%）；而在電子郵件信箱的組織方面，影響最大的特質前三名則依次為「處置特質」（25.70%）、「文獻特質」（20.67%）、和「順序／架構特質」（15.64%）。這樣的結果透露出的訊息是：總體來說，圖書資訊領域向來重視的「文獻特質」的確是組織知識資源時很重要的一個標準，但本次的研究發現「處置特質」、「情境特質」、和「順序／架構特質」也是受訪者在組織知識資源時很重要的依據。

此外，本次研究所歸類出的六大特質是由 32 個影響因素所組成，因此筆者進一步檢視個別因素在該企業知識領袖組織知識資源時的影響力。表三依序列出在實體空間、數位檔、和電子郵件三方面，出現百分比高於 5% 的影響因素，其中「位置」和「時間」這兩個因素在三方面都很具影響力，而「形式」、「用途／

目的」、「客戶（機構）名」、和「丟棄」等四個因素也在其中的兩方面出現。這個研究結果提醒我們，在進一步規劃如何組織受訪機構的知識資源時，除了圖資領域所慣用的著者、題名、主題等關於文獻特質的描述項目之外，位置、時間、形式、用途／目的、客戶（機構）名、和丟棄等，都是應該思考的項目。

伍、結語

Kwasnik 的研究發現，大學教授組織個人文獻時「情境特質」的影響佔了最大百分比，而「文獻特質」次之；Gottlieb 和 Dilevko 則發現雖然「內容特質」（即 Kwasnik 所稱之文獻特質）的影響最大，但「情境特質」亦排名第二；而本研究發現圖書資訊服務業之主管組織其實體空間時，影響最大的特質依次為「處置特質」、「文獻特質」、和「情境特質」；而在組織數位檔案時，影響最大的則依次為「文獻特質」、「處置特質」、和「情境特質」。此外，若由個別的影響因素來看，Kwasnik 的研究發現「形式」、「用途」、「主題」、「位置」、「情況」、和「時間」是最重要的影響因素；Gottlieb 和 Dilevko 則發現「主題」、「不確定」、和「題名」等因素影響最大；而本研究發現受訪者不論在組織實體空間、數位檔案、或電子郵件信箱時，「位置」和「時間」等影響因素都名列前茅。另外，Mackenzie 的研究發現經理人在組織電子郵件時，其分類架構是以「需要」為基礎，當有更多的郵件進入之後，他們會根據自己心中的優先順序與計畫進行的階段，隨時調整分類原則；而本研究發現受訪者在組織電子郵件信箱時，影響最大的特質則依次為「處置特質」、「文獻特質」、和「順序／架構特質」。雖然本研究的研究對象與 Kwasnik、Gottlieb 和 Dilevko、以及 Mackenzie 的不同，但大體來說四者之研究結果是相吻合的，都強調了「文獻特質」不應是組織資源時的唯一考量。

從這個探索性的研究中，筆者發現：除了圖書資訊界向來所強調的「文獻特質」（或稱

表二：分析結果總表

影響特質／因素	實體空間 次數加總	百分比	數位檔案 次數加總	百分比	電子郵件 次數加總	百分比
情境特質						
取用	20	5.49%	4	1.13%	2	1.12%
與我有關	1	0.27%	3	0.85%	3	1.68%
空間	8	2.20%	3	0.85%	0	0.00%
來源	14	3.85%	3	0.85%	12	6.70%
用途／目的	20	5.49%	27	7.63%	4	2.23%
企業組織架構	1	0.27%	2	0.56%	1	0.56%
小計	64	17.58%	42	11.86%	22	12.29%
文獻特質						
著者（人名）	1	0.27%	7	1.98%	7	3.91%
形式	44	12.09%	21	5.93%	4	2.23%
主題	15	4.12%	11	3.11%	3	1.68%
外形	3	0.82%	42	11.86%	0	0.00%
客戶（機構）名	11	3.02%	31	8.76%	17	9.50%
產品名	3	0.82%	36	10.17%	4	2.23%
活動、會議名	0	0.00%	0	0.00%	2	1.12%
流水號	0	0.00%	4	1.13%	0	0.00%
小計	77	21.15%	152	42.94%	37	20.67%
處置特質						
更改	0	0.00%	4	1.13%	1	0.56%
丟棄	2	0.55%	20	5.65%	18	10.06%
保存	12	3.30%	6	1.69%	11	6.15%
位置	84	23.08%	36	10.17%	14	7.82%
暫緩	6	1.65%	0	0.00%	2	1.12%
小計	104	28.57%	66	18.64%	46	25.70%
順序／架構特質						
彙整	2	0.55%	1	0.28%	2	1.12%
排序／歸檔	23	6.32%	4	1.13%	7	3.91%
分類	11	3.02%	17	4.80%	5	2.79%
分開	7	1.92%	9	2.54%	8	4.47%
尚未處理	8	2.20%	3	0.85%	6	3.35%
小計	51	14.01%	34	9.60%	28	15.64%
價值特質						
重要	3	0.82%	6	1.69%	13	7.26%
有趣	0	0.00%	0	0.00%	1	0.56%
需要改進	0	0.00%	4	1.13%	0	0.00%
沒有價／不重要	2	0.55%	11	3.11%	5	2.79%
沒有具體價值	7	1.92%	8	2.26%	1	0.56%
對我有用	0	0.00%	0	0.00%	2	1.12%
小計	12	3.30%	29	8.19%	22	12.29%
時空特質						
時間	53	14.56%	30	8.47%	18	10.06%
地區	3	0.82%	1	0.28%	6	3.35%
小計	56	15.38%	31	8.76%	24	13.41%
合計	364		354		179	

表三：影響組織知識資源之因素

實體空間	數位檔案	電子郵件信箱
位置	外形	時間
時間	產品名	丟棄
形式	位置	客戶（機構）名
排序／歸檔	客戶（機構）名	位置
取用	時間	重要
用途／目的	用途／目的	來源
	形式	保存
	丟棄	

內容特質，即是作者、題名、主題、形式等）之外，圖書資訊服務業的從業人員也常用「處置特質」、「情境特質」、和「順序／架構特質」做為組織其知識資源的標準，其中「位置」、「時間」、「形式」、「用途／目的」、「客戶（機構）名」、「丟棄」等更是

最重要的影響因素。而這樣的初步結論，可做為後續設計量化問卷的參考，進而對國內圖書資訊服務業的其他廠商、甚至是其他產業進行更大規模的調查，以補充及修正此次個案研究之結果。

【誌謝】

本文改編自筆者博士論文之一部份，在此特別向論文指導教授陳雪華老師誌謝。

【附註】

- 註 1： Mohinder P. Satija, "Classification : some fundamentals, some myths, some realities," Knowledge Organization 25: 1-2(1998): 32.
- 註 2： Mohinder P. Satija, "Library classification: an essay in terminology," Knowledge Organization 27: 4 (2000) : 222.
- 註 3： 邱子恆，「圖書資訊服務業知識資源組織之研究」（國立台灣大學圖書資訊學研究所，博士論文，民 91）。
- 註 4： Barbara H. Kwasnik, "The importance of factors that are not document attributes in the organisaiton of personal documents," Journal of Documentation 47:4 (Dec. 1991): 392.
- 註 5： 同前註，頁 394。
- 註 6： Allyson Carlyle, "User categorization of works: toward improved organization of online catalogue displays," Journal of Documentation 55:2 (March 1999): 188, 191.
- 註 7： Maureen L. Mackenzie, "The classification, storage and retrieval of electronic mail - two exploratory studies," in Proceedings of the 63rd ASIS Annual Meeting. v.37 (Chicago, IL : Nov. 12-16, 2000), 180.

註 8：同前註，頁 182。

註 9：Lisa Gottlieb and Juris Dilevko, "User preferences in the classification of electronic bookmarks: implications for a shared system," *JASIS&T* 52:7(2001): 518,524-526.

註 10：Ofer Bergman, Ruth Beyth-Marom, and Rafi Nachmias, "The user-subjective approach to personal information management systems," *JASIS&T* 54:9(2003): 873-874.

註 11：Patrick Wilson, "Some fundamental concepts of information retrieval," *Drexel University Quarterly* (1979):21-22.

註 12：米高·奎因·巴頓 (Michael Quinn Patton) 原著；吳芝儀，李奉儒譯，質的評鑑與研究 (台北縣：桂冠，民 84)，頁 314-317。

【附錄一】半結構性訪談大綱

問候、自我介紹、說明論文方向、謝謝協助。

說明錄音、受訪者可隨時自行停止錄音按鈕、不洩密原則。

1. 請問您公司中負責的工作？該職務需要具備那些知識才能勝任？您是如何去培養或取得這些知識？（例如：參考什麼文件、諮詢什麼人、或是……）
2. 這是分析先前問卷調查所繪製出來的「知識資源分佈圖」（呈現初稿給受訪者看），您個人認為有什麼重要的資源被遺漏？或是那些資源的座標位置需要調整？
3. 根據您填寫的問卷，您負責保管和維護〔某些知識資源〕，您是如何去組織整理這些資源？（如果沒有的話，略過本題）
4. 您在取用公司內部的知識資源上，曾經遭遇過什麼樣的問題？（包括顯性和隱性的知識資源）
5. 請描述您正在進行或是剛完成的工作任務或專案之整個過程。（以例子來具體說明）
6. 您是如何去組織整理自己的文件和檔案？〔到受訪者辦公桌旁進行〕（Think out loud 和觀察法：辦公桌附近的檔案、電腦的檔案總管資料夾、email 之儲存資料夾和 inbox）

再次感謝您！論文中將不會提及您的名字與工作的具體內容，只會呈現資源的「類型」，以及受訪者組織整理資源的「標準」。

【附錄二】編碼規則

類別	影響因素	說明與範例
情境特質	取用	如：備查、調資料、打開去翻、拿資料、去找…
	與我有關	指私人的東西、文件、或數位檔
	空間	如：空間不夠、最空的地方、找不到地方…
	來源	指該資料由…地方、管道、或單位而來…
	用途／目的	指為…之用，包括：工作任務、功能…等；如：人事方面、財務方面、試用、進行的案子…
	企業組織架構	直接提及該公司的某一單位或部門
文獻特質	著者(人名)	人名，如：公司同仁、電子郵件寄件者、各種聯絡人…之名字
	形式	指資料類型，如：參考書、論文集、文宣、手冊、合約書、公告、申請表…
	主題	指該項資源內容所代表的主題
	外形	包括：顏色、檔案類型、不同版本的作業系統；如：.txt、.pdf、.doc、.gif、.tiff、圖形檔、Sun 版本…
	客戶(機構)名	該公司自己或其客戶，包括：圖書館名稱、專案名稱、機構名稱…等；如 國圖、中鋼、台電、市圖、台大、世新、文華、飛資得…
	產品名	包括：產品、系統、資料庫、代理商、出版商…等的名稱；如 OVID, OCLC, ERL, Medline, SinoCat, FlyBase…
	活動、會議名	指該公司舉辦的某一活動或會議之名稱
	流水號	沒有意義的序號，如：000、003、004…
處置特質	更改	如：就會去改、重編輯、做重整…
	丟棄	如：刪除掉、過濾掉、殺掉、去清掉、淘汰…
	保存	如：留下來、不敢丟…
	位置	如：桌子上、籃子、抽屜、硬碟、C 槽、D 槽、這一格、比較近的地方…
	暫緩	如：待辦、比較不急、等回覆、等答案…
順序／ 架構特質	彙整	如：做整理…
	排序／歸檔	如：照順序、歸檔、把它放進來…
	分類	如：歸到相關的資料夾、以這樣來分的、分到那一個類型、分細類、分成三塊…
	分開	為了集中同性質的東西而做的空間位置上的區分；如：另外獨立出來、直接拉出來、把它放出來…
	尚未處理	如：還沒處理完、來不及處理…
價值特質	重要	如：比較大、比較重要的事情、要實際處理的、一直在 run 的、非常的多、需要的…
	有趣	如：我覺得比較好的東西…
	需要改進	如：這樣不好、方式不好…
	沒有價值／ 不重要	如：垃圾郵件、不用了、內容過時、沒有需要、刪掉不會可惜、不值得命名…
	沒有具體價值	與工作無關，或沒有明確作用的事物；如：大概不會用到、不知道要不要丟、零零碎碎的、雜項、沒有意義的…
時空特質	對我有用	如：還要看、我覺得還 ok…
	時間 地區	如：定期、每天、明天、不常、剛剛、[頻率]少、年代、以前、暫時、原本、頻繁… 如：Foreign、Taiwan、北部、大陸…

【附錄三】個別訪談稿之分析表

類別	影響因素	實體空間 (次數)	數位檔管理 (次數)	電子郵件信箱 (次數)
情境特質	取用			
	與我有關			
	空間			
	來源			
	用途／目的			
	企業組織架構			
文獻特質	著者(人名)			
	形式			
	主題			
	外形			
	客戶(機構)名			
	產品名			
	活動、會議名			
處置特質	流水號			
	更改			
	丟棄			
	保存			
	位置			
順序／架構特質	暫緩			
	彙整			
	排序／歸檔			
	分類			
	分開			
價值特質	尚未處理			
	重要			
	有趣			
	需要改進			
	沒有價值／不重要			
	沒有具體價值			
時空特質	對我有用			
	時間			
	地區			