國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班

碩士論文

Master's Thesis

E-learning Master Program of Library and Information Studies

National Chengchi University

專科學校教師與高年級學生資訊需求與圖書館電子資源使用研究：以新生醫護管理專科學校為例

Case Study on Information Needs and Using Library Electronic Resource for Faculty and Junior College Students at Hsin Sheng Junior College of Medical Care and Management

指導教授：王梅玲 博士

Adviser: Dr. Wang, Mei-Ling

研究生：楊宗桓

Author: Yang, Tsung-Huan

中華民國一百零八年七月

July, 2019

DOI:10.6814/NCCU201901097

謝辭

在進入職場後，有機會以學生身份到政大在職進修，受益良多。

首先要感謝圖檔所圖書資訊學數位碩士在職專班的所有師長，從課程到參訪的過程，讓我在學業與職能上能夠有所啟發。在論文發想到撰寫修正歷程，我要特別感謝指導教授王梅玲老師，長期持續鼓勵並指正學生研究寫作，讓我學習到做學問的態度與方法，受用無窮。除此之外，口試委員楊美華老師以及林巧敏老師在審查過程中，給予許多寶貴的意見與建議，讓我從中學習成長，在此表達由衷的感激。另外，毛明雯助教熱心的聯絡與安排，讓我們能夠無後顧之憂專注於課業與論文，在此一併致謝。

其次要感謝服務單位新生醫護管理專科學校的長官與主管，給予在職進修的機會，並在這段期間持續的關心和鼓勵。同事與師長們不斷的加油打氣與經驗分享，銘謝在心。對於這次參與研究的師生，願意在期末忙碌之餘，抽空填寫問卷並給予回饋意見，讓我由衷感激。希望未來能夠將所學貢獻於工作中。

另外要感謝研究所同窗彼此的勉勵與幫忙，讓我得以走完碩士學業的最後一哩路。還有好友們長時間的關心與建議，讓我在學習過程有了明確的方向。最後要特別向家人與親友致謝，在各方面給予的支援與幫助，讓我能夠向前邁進完成學業。謝謝大家，有您真好。

回首在政大經歷過的研究生活，已在人生旅途留下令人難忘的美麗回憶。

楊宗桓 謹誌於
政治大學圖書資訊與檔案學研究所
圖書資訊學數位碩士在職專班
2019 年 07 月

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

摘要

面對數位化資源的蓬勃發展，使用者對數位化資訊的接受度與使用率日漸攀升，專科學校圖書館必須要瞭解現今使用者對數位化資訊的需求及尋求行為上的改變。本研究透過文獻分析法，蒐集國內外有關研究主題資料，設計「電子資源重要性與滿意度問卷」，共 5 個構面 32 項指標。使用問卷調查法針對新生醫護管理專科學校護理科教師與五專高年級學生進行研究。

本研究的研究目的為：(一)探討護理科教師與高年級學生教學與學習的資訊需求。(二)探討護理科教師與高年級學生圖書館與電子資源使用與滿意度現況。(三)探討護理科教師與高年級學生認知電子資源重要性與圖書館電子資源使用滿意度的落差。

由調查結果歸納五點結論：(一) 護理科教師與高年級學生的資訊需求有明顯差異。圖書館需要從不同的資訊需求進行評估，針對研究需求與學業需求的電子資源產品做不同的規劃。(二)護理科教師對於圖書館與電子資源使用滿意度低於五專高年級學生。電子資源館藏無法兼顧教師族群研究需求，圖書館未來需要逐步規劃符合研究需求的電子資源。(三)護理科教師的資訊需求以教學與學術研究為主，學生以準備課業報告居多，教師的資訊需求明顯未能滿足，是圖書館需要重視與改善的重點。(四)圖書館應定期針對教師與學生舉辦電子資源利用教育與推廣服務，讓更多師生認識電子資源館藏。(五)如何落實電子資源利用教育，進一步融入教師課程與學生實習歷程，是圖書館需要長期持續努力的方向。

根據結論建議圖書館應定期舉辦電子資源利用教育，讓讀者熟悉使用方式。透過定期舉辦滿意度調查，瞭解讀者的需求。藉此調整方向採購符合師生需求的電子資源館藏。

關鍵字：專科學校圖書館、電子資源、使用者研究、滿意度

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

Abstract

Due to the prosperous growth of digital resources nowadays, the numbers of people who use digital information keep rising. The Junior college libraries must understand more about the information needs and the change of search behaviors of the users of digital information. By using document analysis, the study collected data from relevant research in both domestic and overseas, designing a questionnaire of the importance and satisfaction of electronic resources with 5 dimensions and 32 indicators. By using the questionnaire survey, the study further conducted research on the nursing faculty and senior students of Hsin Sheng Junior College of Medical Care and Management.

The main purposes of the study are:

1. To find out the information needs of teaching and learning for the nursing faculty and senior students.
2. To find out the current situation of using the library and electronic resources for the nursing faculty and senior students.
3. To find out the differences between the nursing faculty and senior students in understanding the importance of electronic resources and the satisfaction of using the electronic resources.

The study obtained the following five conclusions and suggestions:

1. There is a huge difference in information needs between nursing faculty and senior students. The library needs to evaluate the different demands of information and then make different plans for the products of electronic resources regarding research and academic demands.
2. The satisfaction of using the library and electronic resources by the nursing faculty is lower than senior students, indicating that the library resources in current are not able to meet both the faculty and students' demands. The library needs to make a future plan for electronic resources step by step to meet the research demands of the faculty.
3. The purposes of using electronic resources by the nursing faculty are mainly focusing on teaching and academic researches, while for students who use electronic resources are mainly to prepare school works and reports. This obviously indicates that the faculty’s demands are not being well satisfied in current situation.. This is the point that the library needs to improve in the future.
4. The library should regularly host events to promote the services of the library instruction of electronic resources for both the faculty and students, getting more people to know how to use the electronic collections in the correct way.
5. It is a long-term goal for the library to achieve in the future that how to carry out the library instruction of electronic resources and have it further involved in both the courses and internship educations.

Suggestions were proposed with the conclusions of this study that the library should regularly host events for faculty and students to promote the library instruction of electronic resources, getting readers familiar to know how to use it. Also, by regularly conducting satisfaction surveys, the library will be able to know readers’ demands in time and further adjust the procurement plan of electronic resources to meet both faculty and students’ demands.

DOI:10.6814/NCCU201901097

Keywords：junior college libraries, electronic resources, user study, customer satisfaction.

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

目次

第一章 緒論 1

第一節 研究背景與動機 1

第二節 研究目的 2

第三節 研究問題 2

第四節 名詞解釋 3

第二章 文獻探討 6

第一節 大專院校師生資訊需求與資訊行為 6

第二節 圖書館電子資源使用研究 8

第三節 圖書館與電子資源評鑑與使用滿意度 10

第三章 研究設計與實施 12

第一節 研究範圍與限制 12

第二節 研究設計 13

第三節 研究方法 14

第四節 研究個案簡介 15

第五節 資料蒐集與分析 17

第六節 研究工具 19

第七節 研究步驟 22

第四章 問卷調查結果分析 24

第一節 基本資料 25

第二節 電子資源服務現況 27

第三節 圖書館電子資源使用滿意度與服務品質調查分析 36

第四節 綜合討論 55

第五章 結論與建議 60

第一節 結論 60

第二節 建議 62

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

第三節 後續研究建議 62

參考文獻 63

附錄一 教師與學生使用圖書館電子資源滿意度調查問卷 67

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

表目次

表 3-1.新生醫護管理專科學校正式學籍在學學生人數統計計.....15
表 3-2 新生醫護管理專科學校圖書館館藏統計…… 16
表 3-3 新生醫護管理專科學校護理科專任教師與學生統計……..17
表 3-4 電子資源服務品質評鑑指標草案……..19
表 4-1 使用者基本資料分析表…… 25
表 4-2 使用網路時間分析表……26
表 4-3 圖書館電子資源使用頻率表……28
表 4-4 使用網路時間與電子資源使用頻率變異數分析表……28
表 4-5 網路使用時間與電子資源使用頻率交叉分析表……29
表 4-6 常用資料庫分析表(複選題)…….. 30
表 4-7 資料庫使用目的分析表(複選題)……...31
表 4-8 電子資源查找管道分析表(複選題)……32
表 4-9 資料庫檢索方式分析表(複選題)……...33
表 4-10 電子期刊或電子書閱讀方式分析表(複選題)……34
表 4-11 電子資源使用價值分析表(複選題)……35
表 4-12 資料庫講習或利用指導服務參與情形分析表(複選題)……36
表 4-13 電子資源館藏內容構面摘要表……37
表 4-14 不同身分使用者對電子資源館藏內容指標滿意度……39
表 4-15 電子資源館藏使用指標滿意度構面摘要表……41
表 4-16 不同身分使用者對電子資源館藏使用指標滿意度……42
表 4-17 電子資源網站與檢索取用構面摘要表……44
表 4-18 不同身分使用者對電子資源館藏內容指標滿意度……47
表 4-19 圖書館服務影響構面摘要表……49
表 4-20 不同身分使用者對圖書館服務影響指標滿意度……51
表 4-21 電子資源重要性與滿意度整體摘要表……52
表 4-22 圖書館電子資源使用與滿意度調查整體評價表……53
表 4-23 圖書館電子資源服務整體滿意度分析表……53

DOI:10.6814/NCCU201901097

圖目次

圖 3-1 研究架構圖..... 13
圖 3-2 研究流程圖..... 23

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

第一章　緒論

第一節　研究背景與動機

專科學校圖書館屬於大專院校圖書館的範疇，主要服務對象為大專校院師生，並以支援學術研究、教學、推廣服務為目標。然而圖書館整體使用情形並不平均，集中在特定使用者與少數館藏資源，實際使用人數占服務人口總數仍然偏低。推究其根本，圖書館未能了解使用者的需求是最主要的原因。圖書館的任務目標，已從過去收集資料為主的觀念，逐漸轉變為讓館藏資源發揮最大的使用效益。要達到這個目標，需要以合理科學化的調查，確切瞭解使用者的實際需求(李怡敏，1997)。而國內有關於技專院校，尤其是專科學校圖書館使用者的研究並不多，與大學與學院圖書館使用者有顯著不同的需求，有必要盡快展開相關研究。

使用者需求及資訊尋求研究是使用者研究的一環，透過對使用者的資訊需求與資訊尋求行為的瞭解才能知道使用者的需求為何？藉此圖書館才能以使用者的角度為出發點，改善現有服務，真正滿足其需求(劉煌裕、舒榮輝，2008)。

綜觀圖書館事業的發展，經歷了許多技術與服務的變革，也從中面對不同時期不同形式的資料。圖書館早年館藏多以紙本形式的圖書與期刊文獻為主。在網際網路的快速發展後，以電子形式與載體呈現的電子資源為圖書館館藏帶來了挑戰。從需求分析、資源評選、採購議價、管理運用、教育訓練到效益分析，在在都考驗著圖書館，也引起了研究者對於探討專科學校使用者對電子資源需求及尋求行為之動機。

近年來專科學校面對評鑑的檢視，追隨大學及學院的腳步，在有限的經費下投入最大的心力在電子資源館藏與管理系統的建置上；然而，長時間觀察以來，整體的使用率卻不平均，最大的原因是不瞭解使用者的需求何在，研究導向的學術資源是否能兼顧專科學校使用者除了升學以外的其它需要？就業導向的資訊需求是否被充分滿足？在在顯示對電子資源館藏的資訊需求及資訊尋求行為的探討是刻不容緩的。

面對少子化與高齡化社會的提前到來，醫療與長照機構的定位越來越重要，護理人員為相關產業的第一線人員，工作涵蓋健康促進、疾病預防，以及病痛、殘障和臨終病患的照護。而護理專科學校為培育基層護理師的搖籃，針對護理科

DOI:10.6814/NCCU201901097

師生的資訊需求，電子資源使用行為與使用滿意度有必要進行進一步的探討，藉由在校的學習歷程培養資訊檢索與利用的能力，對其往後升學或就業發展能夠帶來事半功倍之效。因此本研究以目前全國五專學制護理科學生人數最多的新生醫護管理專科學校為例，透過護理科教師與五專高年級學生對於電子資源館藏的資訊需求與資訊尋求行為瞭解，評估使用滿意度，藉以改善電子資源服務，形成正向循環。

第二節　研究目的

面對數位化資源的蓬勃發展，使用者對數位化資訊的接受度與使用率日漸攀升，專科學校圖書館必須要瞭解現今使用者對數位化資訊的需求及尋求行為上的改變，透過「專科學校教師與高年級學生資訊需求與圖書館電子資源使用研究」，能將電子資源館藏資源發揮到最大的使用效益。

研究目的如下

一、探討護理科教師與高年級學生教學與學習的資訊需求。

二、探討護理科教師與高年級學生圖書館與電子資源使用與滿意度現況。

三、探討護理科教師與高年級學生認知電子資源重要性與圖書館電子資源使用滿意度的落差。

第三節　研究問題

本研究係以新生醫護管理專科學校為例，由護理專科學校護理科學生資訊需求探討圖書館電子資源推廣服務策略，因此需要實際取得該校護理專科學生的意見，以瞭解現今圖書館電子資源推廣服務策略之現況，進而分析研究，以期提出可供館方甚至校方參考之策略調整。

因此本研究針對學生基本資料、讀者資訊需求、圖書館電子資源服務、圖書館電子資源利用教育與推廣活動四點製作問卷，以期貼近瞭解護理專科學校護理科學生的資訊需求，以及專科學校的圖書館電子資源服務及其利用教育與推廣活動的實質成效。本研究探討的問題如下：

DOI:10.6814/NCCU201901097

一、探討護理科教師教學任務為何？高年級學生學習任務為何？教師資訊需求為何？高年級學生資訊需求為何？

二、探討護理科教師與高年級學生對於圖書館與電子資源使用與滿意度為何？

三、探討護理科教師與高年級學生的資訊需求與圖書館電子資源服務在使用上是否有顯著的差異？

第四節　名詞解釋

一、電子資源 Electronic resources

根據2011出版的國家圖書館電子資源編目手冊中，電子資源是以數位儲存、透過網路、電腦或其他終端設備所讀取出來之資料。從形式分成資料與程式；按對話模式分為互動式資源與非互動式資源；按訪問方式分本地訪問資源與遠端存取資源；按發行形式分為連線資料庫、連線館藏目錄、電子書、電子期刊、電子報紙、動態性資訊、軟體等等；按物理載體分實體資源（如光碟、磁片、磁帶、IC 卡等）與遠端存取資源（如網路資料庫、即時性數位資源等）。

由此可見電子資源的類型相當多元，本研究所指的電子資源為透過網路連線的資料庫、電子期刊與電子書。

二、資訊需求

根據圖書館學與資訊科學大辭典定義，邱銘心(2012)整理相關文獻後指出，最早是由學者 Taylor 提出資訊需求的概念，將參考諮詢中讀者提出的問題發展過程由前到後分為四個層次階段：(1)內藏需求（visceral need）：提問者尚處於模糊的概念，常常是只能意會不可言喻的階段；(2)意識需求（conscious need）：提問者能夠意識到自己對於特定資訊的需求，但不見得能夠具體明確的進行描述，但已產生意識；(3)正式的需求（formalized need）：提問者已經可以用語言文字準確的說明描述；(4)妥協後需求（compromised need）：提問者可將問題轉化為檢索資訊系統時需要輸入的語法詞彙詮釋資訊需求。由此可知資訊需在解決資訊

DOI:10.6814/NCCU201901097

問題的過程中，感受到的問題與表達出來的問題兩者間距有落差。因此資訊尋求行為發軔於意識到資訊需求的存在。

資訊需求是一個動態的過程，提問者在面對不同的人、事、時、地、物時，常會因而產生不同的需求；而處在社會不同崗位的人，也會因為內在與外在不同環境的差異，產生不同的需求，因此可知資訊需求往往偏向於主觀的概念，會因為個人的主觀看法，判斷所蒐集到的資訊在當下的時空情境中是否符合自身的資訊需求。

三、資訊尋求行為

根據圖書館學與資訊科學大辭典定義，賴玲玲(2012)參考相關文獻後提出，瞭解使用者尋找資訊的動機是資訊尋求行為研究主要的目的，包含分析搜尋資訊之過程中，可能會影響蒐集資訊的因素。資訊行為開始於尋求者意識到本身具備的知識不足以應付所需，為了縮短知識層面的落差，引起個體產生查找資訊、搜尋、分析並歸納整理資訊，進而使用資訊滿足需求並完成其目的的行為過程。學者 Wilson 所提出的資訊行為模式指出，資訊尋求行為是因為使用者主動需要資訊，而產生的活動，使用者為滿足需求，便尋找正式與非正式的資訊來源，直到成功找尋資訊或放棄。若找尋成功，使用者會找到其滿足需求之資訊；若失敗，則會再次重複所有的資訊尋求過程。學者 Krikelas 將資訊尋求行為定義為使用者確認接收到的訊息，以滿足需要的活動狀態。當個人發現資訊所需存有落差後，下一個步驟便是向不同資訊來源取得所需資訊的資訊行為，資訊來源如文獻資料、人際溝通等。查詢資料的途徑，則指圖書館目錄、索引摘要、瀏覽、從他人口中得知等等。此外，亦有學者認為資訊尋求是從資訊需求產生到滿足資訊需求間一連串的活動，例如當使用者察覺到自身的資訊需求，或者認知到本身之知識狀態產生異常時，為滿足此需求或解決此異常狀態所進行的一連串活動，其過程可包含：察覺資訊需求、表達問題、管道、尋求資訊、使用資訊、滿足資訊需求。

由上可知資訊尋求行為包含了提問者為尋找答案，滿足本身資訊需求所經歷過的行為過程。本研究所指的資訊尋求行為主要是師生為滿足資訊需求所產生的行動。

DOI:10.6814/NCCU201901097

四、護理

根據台灣護理學會網站依據 ICN（國際護理協會）對護理之定義如下：護理是針對處於所有情境中有疾病或健康的各年齡層的個人、家庭、團體和社區給予自主性和協同性的照護。護理涵蓋健康促進、疾病預防，以及病痛、殘障和臨終病患的照護。護理的關鍵角色在於倡導健康、促進環境安全、參與衛生政策擬訂以及病患和健康制度的管理、護理教育和研究。

尤其是近年來台灣社會面對少子化與高齡化的衝擊，護理工作已與長期照護政策息息相關。本研究所指的護理，主要泛指專科學校護理科教師與高年級學生所在的教學研究與實習場域。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

第二章　文獻探討

基於本研究之研究目的為探討專科學校教師與學生資訊需求與圖書館電子資源使用研究之相關性，第二章文獻探討共分為四節，第一節為資訊需求與資訊尋求行為、第二節為電子資源使用研究、第三節為電子資源評鑑與使用滿意度、最後一節則為電子資源推廣服務策略。

第一節　大專校院師生資訊需求與資訊行為

在資訊爆炸的年代，現今社會每個人對於資訊的需求與日俱增，獲取資訊的來源也較以往多元，從紙本載體的平面印刷品如圖書、期刊、報紙；電子出版形式的學術電子資源與網路公開取用資訊;影音動態呈現的廣播頻道與電視節目；網際網路全球資訊網中的網頁瀏覽、討論區互動、社群網站軟體交流及電子郵件收發過程等，都是常見獲取資訊的來源管道。人們對資訊產生需求的動機，可能來自日常生活的需求；也有可能出於學習研究需要，亦可能是工作的職務所需。因此若要深入了解服務對象的資訊需求，需要更進一步的研究背後成因。

一、資訊需求

從閱讀相關文獻得知，資訊需求可從以下國內外多位學者的研究提出探討

國外學者 Taylor 在 1968 年提出，將讀者透過參考諮詢的提問題區分為四種層次：

（一）內隱需求（visceral need）：概念模糊尚未明確的需求。

（二）意識需求（conscious need）：對於資訊的需求慢慢形成雛形，但未能具體描述。

（三）正式需求（formalized need）：可透過語言文字具體說明。

（四）妥協需求（compromised need）：透過資訊系統專用語法表達的需求。

由此可知資訊需求的形成並非一次到位，需要經過時間的醞釀方能具體表達，讓旁人理解其意。國內研究者的研究提出，資訊需求是一種個人的內在認知與瞭解的狀態，是與外在環境接觸後所產生的不確定，試圖找尋可供判斷此不確定事物的一種功能(葉慶玲，2000)。也是指個人處在不瞭解某種事物之狀態中，而對

DOI:10.6814/NCCU201901097

資訊產生了需要（于第、王秀惠，2001）。每個人往往因為其社會地位、工作性質的不同，而產生不一樣的資訊需求。在學學生主要的需求來自於課業的需要，上班族則多半來自於工作職場的需要（劉美慧、林信成，2001）。

綜上所述，資訊需求是一連串求知問題產生的過程。會因為每個人不同的內在條件及所處的外在環境而有不一樣的結果。一般來說當資訊需求尚處於萌芽階段時，讀者往往不知從何處著手，常常只能在面對問題原地踏步，浪費了寶貴的時間。大專校院圖書館服務的對象為校內師生，館員若能利用導覽與利用教育課程，讓師生理解圖書資訊學中關鍵詞與檢索技巧以及布林邏輯的運用，搭配館藏系統以及電子資源使用介紹。相信能幫助讀者釐清問題和需求，加快讀者通過 Taylor 的四個層次模式的速度，縮短摸索的時間，滿足其資訊需求。

二、資訊尋求

關於資訊尋求，可從以下國內外的研究者文獻進一步探討。國內研究者于第、王秀惠指出，資訊尋求行為開始於使用者感知到本身的資訊需求，在資訊尋求的過程中，先意識到有了資訊需求，進而產生尋求資訊的行為。是一個人為了想滿足資訊需求而採取的解決方案，從選擇資訊的來源到尋求資訊的原因以及查詢檢索資料的途徑等都是常見的做法。

劉美慧、林信成提到資訊尋求是一個循環的過程，具體做法會因人而異，比方說透過人際脈絡詢問，或者查詢網路資訊或檢所學術資料庫，翻閱紙本圖書期刊等。蘇諼、李惠萍的研究提及在資訊科學領域中，人類的資訊行為是重要的研究主題，如何分辨並分析資訊行為涵蓋的層面，瞭解如何將各種研究方法應用於相關層面的研究之中都是需要後進努力的方向。

由國外學者 Bystrom、Katriina、Jarvelin 及 Kalervo 提出的資訊尋求模式可以看到，資訊尋求行為的目的是為了滿足資訊需求。具體行為會因為個人經驗及認知的不同而產生資訊尋求過程的差異。(Bystrom、Katriina and Jarvelin、Kalervo，1995)。過程步驟從任務的開始，產生資訊需求分析，選擇行動的方案，執行任務，到產生結果評估。

葉慶玲指出在現今的醫療產業環境，醫學知識快速成長，原有的知識不敷使用，護理人員除了具備基礎知識外需要不斷吸收新知，方能應付臨床工作的需要，以改善工作品質。在學生時期，為了在課業及實習中繳交許報告，投入職場後對

DOI:10.6814/NCCU201901097

資訊的需求也隨之成長。國外學者 Strasser 在 1976 年針對護理人員分析其資訊需求的研究發現，護理師最主要的資訊需求主題是醫護專科知識和用藥指引。。李宜敏館員在 1997 年曾晤談當時的臺北護理學院護理系學生，研究發現學生的資訊需求為：準備課堂作業、 實習報告以及個人興趣。以查詢光碟資料庫，參閱書籍為資訊檢索方式；主要的資訊需求來源為圖書館、請教同學及教科書等。

藉由以上的說明，我們可以得知資訊尋求的過程與影響最終結果的變因。一個人對於尋求行為的熟練程度會對當下選擇的行動與執行的結果產生影響。檢索資訊所具備的資訊素養正是圖書館利用教育課程的重點，尤其是在培育基層護理人員的專科學校圖書館更顯重要。

第二節 圖書館與電子資源使用研究

當了解確切的資訊需求成因後，滿足資訊需求的過程即為「資訊尋求」歷程。資訊尋求的管道往往因人因事而異，通常人們會透過自身熟悉的方式優先進行資訊尋求行為，從人際關係中著手詢問，網路社群交流討論，或是藉由紙本書籍報章雜誌瀏覽，亦或是網路資訊資源檢索利用，都有可能藉由不同的「資訊尋求行為」來滿足「資訊需求」背後的需要。而圖書館在過去一直扮演著資訊典藏與取用的重要任務，以大專校院圖書館而言，多元的館藏種類與範圍更是師生尋求學術資訊的重要管道，時至今日在網路與電子化快速演變的時代，如何將圖書館資訊服務滿足讀者不同層次的資訊需求，了解並重新認識師生資訊需求的成因與資訊尋求行為的歷程是首要關鍵，也是館員應該洞悉並掌握的方向。

一、大專校院圖書館電子資源使用

關於電子資源的使用情況，可以從國內外研究者的文獻進行探討。國外學者 Hart, Coleman, Yu 在 1999 年的研究結果指出，使用電子資源最大的門檻為讀者並不一定具備相關電子資源與服務的資訊，其次是位有時間參加相關教育訓練，以致於產生盲點。圖書館可以規劃更周全的電子資源服務並舉辦更多場次的使用者利用教育指導進行改善。國外學者 Tenopir 在 2003 年的研究發現，讀者本身的背景會影響電子資源的使用行為。而大專院校圖書館的讀者背景主要以師生為主。圖書館在推廣電子資源服務前，可以依據系所的特性與師生的需求進行評估，因地制宜調整策略方能達到事半功倍的成效。

DOI:10.6814/NCCU201901097

國內研究者李碧鳳在 2001 年的研究發現，根據問卷填答結果有一半的使用者反映出資料庫館藏無法滿足其研究需求；電子資源館藏不足、缺乏教育訓練、缺乏時間是主要原因。

國內研究者羅美英 2003 年的研究呈現在技專院校圖書館個案中，出有一半以上學生會使用電子資源，但多數不會使用資料庫；以教師指定參考或為了交報告及寫作業是學生主要的資訊需求。最主要造成使用率偏低的原因在於學生對於檢索技巧並不熟悉，並不會主動使用電子資源館藏。由此可見技職體系的學生相較於高教體系更需要進行電子資源利用教育。

國內研究者洪榮照、鄧英蘭與蘇雅敏 2010 年針對臺中教育大學研究生對電子資源館藏的使用情形及對電子資源利用教育課程的滿意度與需求進行研究，從結果得知發中文資料庫是最常使用的資源，相當滿意圖書館電子資源館藏，認為電子資源利用教育規劃在 3 至 4 小時進行最為適合。可見電子資源利用教育對於讀者使用電子資源的滿意度有其重要性。

2008 年劉煌裕、舒榮輝針對開南大學日間部學生進行電子資源需求分析與行銷策略之研究結果指出多數同學並不知道圖書館訂購的電子資源館藏，進而影顯使用率與滿意度。

楊芸菁 2013 年從空中大學學生圖書館電子館藏使用意圖研究中同樣未曾使用過圖書館電子館藏的同學比例不低，使用電子資源的頻率亦偏低；過半受訪者不清楚圖書館的電子資源館藏。由此可知電子資源館藏在購置前需要進行使用者需求調查以利館方評估決策，採購後更需規劃整體性的行銷推廣策略，搭配利用教育課程方能發會最大的效益。

由前述國內外多位研究者的文獻歸納出電子資源使用情況與圖書館的使用者調查及推廣服務息息相關。也代表電子資源的使用成效，圖書館扮演至關重要的角色。

二、護理人員與相關科系師生電子資源使用

關於護理人員使用圖書館的情形，Gilbert(1976)發現護理人員使用文獻資料常常因為時間不夠、資源不足及檢素技巧不熟練而有所限制，亦不知從何找起。李怡敏館員(1997)研究臺北護理學院護理科系學生利用圖書館發現，其使用圖書館之資源設備以工具書、資料庫及線上公用目錄為主，圖書館為護理科系學生找

DOI:10.6814/NCCU201901097

尋資訊的主要來源之一。從距今超過 20 年前的情況更可以看出護理人員與相關科系師生使用圖書館資源的先後順序，電子資源實為護理人員與護理科系學生重要的資訊檢索來源。

第三節 圖書館與電子資源評鑑與使用滿意度

透過對於讀者資訊需求了解與資訊尋求歷程分析從中，可以呈現使用者選擇使用圖書館電子資源館藏與服務的真實需求與預期成效。然而讀者使用後的成效是否與使用前的預期相符？館方往往不得而知。藉由讀者滿意度調查，從不同層面的質化與量化調查，了解師生使用後的回饋與成效，可進一步作為電子資源館藏與服務評鑑的衡量參考。

一、電子資源評鑑

關於電子資源評鑑，國內外文獻探討如下。國外研究者 Blixrud 在 2002 年根據美國研究圖書館學會(ARL，Association of Research Libraries)進行的電子資源電子計量計畫(E-Metrics Project)。提出五個電子資源績效評鑑構面與 19 項可採用的評鑑指標，分別是使用者取用電子資源構面、網路資源與服務使用構面、網路資源經費構面、圖書館數位典藏構面、績效測量構面。

國外學者 Noh 在 2010 年開始透過建立電子資源績效評鑑指標以改善電子資源評鑑的成效。在 2012 年進一步確定電子資源各個評鑑項目、標準及指標加權比重。並選定南韓的一所學術圖書館進行電子資源績效評鑑。

國內學者王梅玲在 2008 年提出國內圖書館適用的電子期刊網路服務評鑑模式，採用文獻探討法、焦點團體訪談法及問卷調查法，建構出計量評鑑與使用者滿意度評鑑模式。將評鑑模式與指標應用在大學圖書館作為個案研究。

國內研究者賴施雯在 2011 年聚焦生物醫學領域指標全文資料庫（MEDLINE with Full Text）進行個案優使性研究，挑選 12 位臺北護理健康大學護理所與健康事業管理研究所的學生作為受測者，輔以好用性測試、放聲思考法、觀察法、問卷調查法進行實測，以進一步判別使用者對此資料庫的使用意見與滿意程度。以系統效能、系統效率、使用者可適應性、滿意度四構面 40 個問題進行優使性評估。從研究結果發現，整體分數未達到優使性標準。

DOI:10.6814/NCCU201901097

由國內外學者針對電子資源的評鑑機制所做的研究，可以看到電子資源評鑑指標的建置是一個滾動式的過程，需要考量時空背景、資源特性與使用者習慣等不同的因素，透過個案實測的過程進行評估修正，方能呈現出實際的使用情況。

二、電子資源使用滿意度

使用者滿意度最早應用的領域為管理和行銷，陳建文和陳美文 2006 年的研究認為圖書館使用者滿意度是使用者在使用圖書館服務後感受到所帶來正面效益。周宏宏(2009)提出滿意度為使用者使用圖書館服務或設備帶來的正面知覺感受程度，評量的標準為使用者心中的期望。當知覺感受低於期望時即為不滿意的狀態；反之，當知覺感受高於期望時，則產生正面的滿意度。謝寶煖(1998)指出圖書館實施讀者使用滿意度的理念不在於考核，而是找出需要改進之處，讓屬於服務性質的圖書館保持優勢，將各項服務功能與服務績效維持在水準之上。由此可知，使用滿意度的理念是讓圖書館成為一個成長的有機體。

張育蓉(2012)研究指出，使用者滿意度可分為「整體滿意度衡量」與「多種項目滿意度衡量」兩種評估方法，各有所長。圖書館宜根據使用者滿意度需要調查涵蓋的構面多寡來做選擇。

由上可知，圖書館使用滿意度調查對於館務發展的重要性與必要性，而電子資源服務相較於實體服務，使用者不需親自到館即能取用館藏電子資源，讀者實際使用前與使用後的情況為何？除了傳統量化呈現的使用率報表外，更需要以客觀全面的標準進行調查，圖書館方能即時掌握讀者的尋求，以利整體服務規劃。

DOI:10.6814/NCCU201901097

第三章　研究設計與實施

本研究之目的在於了解五專護理科教師與學生對於圖書館電子資源服務使用情形，探討電子資源使用滿意度，進而提升電子資源服務品質。本研究首先閱讀相關文獻，整理、分析電子資源服務品質之意義、內涵與理論，據以建構使用滿意度調查評量標準，進而改善電子資源服務策略。為確保滿意度調查妥適性，對新生醫護管理專科學校護理科的教師與學生進行問卷調查，做為本研究之結果分析。本文的研究設計、研究方法、研究個案簡介、研究工具、資料蒐集與分析、研究範圍與限制、以及研究步驟分別詳細敘述如下。

第一節　研究範圍與限制

一、研究範圍

根據本研究目的，研究範圍以我國護理專科學校圖書館為主，進行問卷調查的主體是新生醫護管理專科學校圖書館的電子資源服務，選擇的因素在於該校目前為全國五專護理科學生人數最多的學校，電子資源館藏的範圍、服務的需求度以及資料的可得性。

二、研究限制

（一）受限於人力與資源考量，電子資源服務滿意度調查的對象為研究者服務之新生醫護管理專科學校圖書館，無法擴及全國的專科學校圖書館電子資源使用滿意度。

（二）本研究的電子資源係指新生醫護管理專科學校圖書館所提供使用的電子資源館藏，涵蓋各種類型的資料庫、電子期刊、電子書，圖書館提供的電子資源相關 服務亦包含在內。

（三）本研究的電子資源服務包括新生醫護管理專科學校圖書館網站的電子資源網頁、電子資源整合查詢系統、電子資源利用教育課程、圖書館導覽與參考諮詢服務。

（四）調查對象僅限於該校護理科教師與五專高年級學生，不含二專。

DOI:10.6814/NCCU201901097

第二節　研究設計

根據文獻探討結果，本研究之研究架構如圖 3-1 所示。首先參閱相關文獻訂定電子資源服務品質滿意度指標，以護理科的教師與高年級學生，即五專四年級與五年級學生為研究對象，針對該校圖書館的電子資源館藏及其服務進行滿意度調查研究。藉由文獻探討知悉電子資源使用滿意度面向，依據電子資源服務品質評鑑面向的電子資源館藏內容、網站服務與取用、推廣利用服務影響三個部分，建構電子資源使用滿意度指標，進而設計出「新生醫護管理專科學校護理科師生使用圖書館電子資源滿意度調查問卷」，針對護理科教師與學生實施問卷調查，期能供圖書館調整電子資源館藏與服務規劃參考。

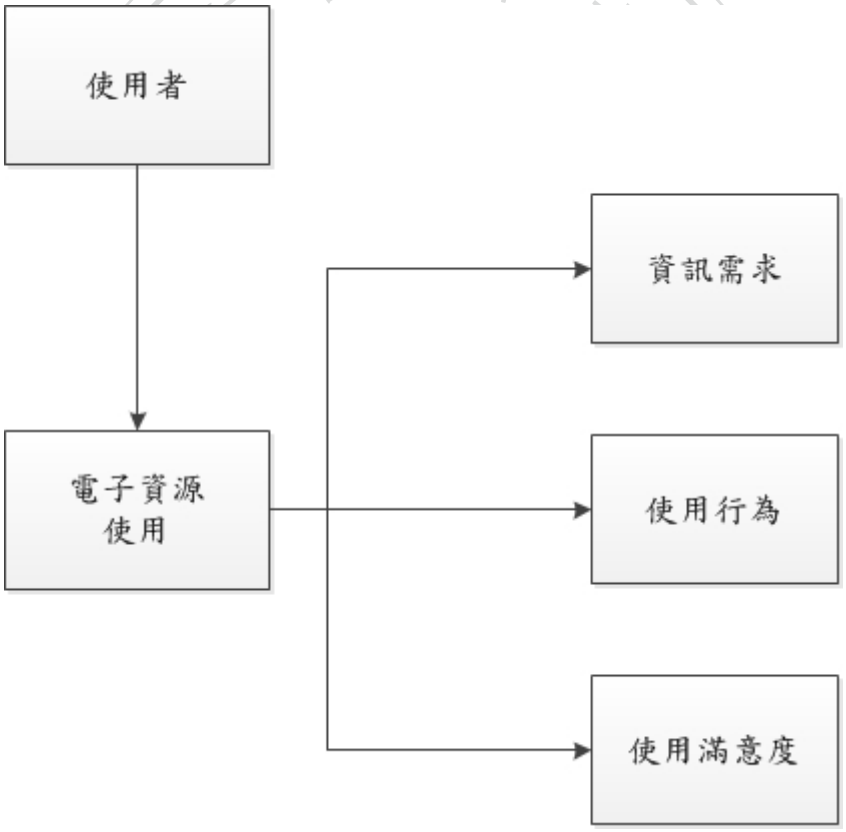

圖 3-1 研究架構圖

DOI:10.6814/NCCU201901097

第三節　研究方法

本研究方法係採用問卷調查法，研究者採用問卷調查實際了解新生醫護管理專科學校護理科教師與學生使用圖書館電子資源服務的意見。

問卷調查法(Questionnaire Survey)原意為「為了統計或調查使用的問題表格」，現今則被定義為研究者針對欲探究的事物設計問題，並製成問卷來分發或寄送給研究對象，請他們就個人的想法及觀點填答問題的一種研究方法。問卷調查法已廣泛應用於社會學、心理學及教育學等學科之調查研究，是一種客觀、有系統、具體化的資料蒐集方法，目的在於追求普遍性的事實，從這些資料對社會現象進行整體推估。因此，凡是產生欲蒐集某方面意見、態度、或事實資料之需求，皆可採用問卷調查法。問卷調查法擁有多種優點，包含：匿名性、題目標準化、易於實行、省時省力、調查範圍大、可與其他研究方法靈活搭配使用；在缺點與限制方面，則包括：問卷回收率與品質難以控制、若取樣有偏差可能導致所得結果有誤、填答者若有問題時可能無法進一步詢問、研究者難以對問卷結果有深入的解釋。問卷的形式依照問題屬性為開放或封閉，分成開放式問卷與結構式問卷，半結構式問卷則是這兩者的結合。在問卷調查實施方面，基本上共有四種實施方式，分別為受訪者自行完成的自填式問卷、訪問者與受訪者的面對面訪問調查、電話訪談、網路問卷調查(吳明清，1991；國立編譯館，1995)。

本研究藉由問卷調查了解五專護理科師生對於專科學校圖書館電子資源使用滿意度看法。由於選定的問卷調查標的為新生醫護管理專科學校圖書館的電子資源館藏，本問卷問題設計除了參考相關文獻，並將該館電子資源館藏與服務現況納入考量，使問卷結果反映出真實的使用情況。實施問卷調查時，採用立意抽樣的方式，針對擁有較多電子資源使用經驗的護理科教師與學生發放紙本問卷。在資料分析的部分，先進行敘述統計，了解問卷填答者在性別、身分別、科別，以及各問卷題項填答的分布情形，後續進行推論統計，包含計算 ANOVA 變異數分析與交叉分析。將問卷結果做為新生醫護管理專科學校圖書館未來改善電子資源館藏與服務之參考，進而提升服務品質以滿足使用者不同的需求與期待。

DOI:10.6814/NCCU201901097

第四節　研究個案簡介

一、學校背景

新生醫護管理專科學校（前身為「新生高級醫事職業學校」），創辦於民國 60 年，迄今已有 46 年校史，為大桃園地區最具規模之醫護天使搖籃。目前護理科學生約 3632 人，專任教師 83 人。下表 3-1 為 107 學年度正式學籍在學學生人數統計表。

表 3-1 新生醫護管理專科學校正式學籍在學學生人數統計

學年度	系所名稱	學制班別	在學學生數		
			小計	男	女
107	應用英語科	五專	147	32	115
107	應用日語科	五專	49	22	27
107	行銷與流通科	五專	43	18	25
107	醫藥保健商務科	五專	187	39	148
107	國際商務科	五專	70	17	53
107	口腔衛生學科	五專	199	25	174
107	護理科	五專	3,758	335	3,423
107	視光學科	二專(進修)	40	24	16
107	視光學科	五專	445	119	326
107	長期照護科	二專(進修)	54	11	43
107	幼兒保育科	五專	511	21	490
107	美容造型科	五專	342	27	315
107	健康休閒管理科	五專	213	68	145

資料來源：大專校院校務資料公開網站－新生醫護管理專科學校

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

二、圖書館資料

本研究將新生醫護管理專科學校圖書館電子資源館藏作為研究主體，針對該校護理科 教師與學生進行問卷調查，該圖書館背景資料簡介如下。

表 3-2 新生醫護管理專科學校圖書館館藏統計

資料類型	數量
中文圖書	83,559 冊
外文圖書	11,849 冊
視聽資料（含 DVD, VCD, VHS, TAPE）	3,721 片(捲)
期刊	199 種
電子資料庫	29 種
電子書	79,702 冊
報紙	9 種

資料來源：新生醫護管理專科學校圖書館館藏統計(2017)

三、電子資源服務

（一）網站服務：新生醫護管理專科學校圖書館主要是透過圖書館網站、電子資源整合查詢系統提供使用者取用不同種類之中西文資料庫、電子期刊與電子書。

1. 圖書館網站： 以學科分類方式呈現館內電子資源清單連結，提供使用者查找。

2. 電子資源整合查詢系統：以飛資得系統科技之 SmartWeaver 電子資源整合查詢系統與 AutoRPA Proxy Server 校外使用者連線系統產品，提供電子資源入口資訊化介面與遠端服務。

（二）電子資源推廣服務

1. 有獎徵答：每學期舉辦有獎徵答活動，選定重點電子資源，透過趣味競賽或是學習單的方式，贈送禮物或禮券增加同學們的使用頻率。

2. 利用教育 ： 配合護理科教學與實習的需要，針對四年級同學，以班級為

DOI:10.6814/NCCU201901097

單位舉辦，借用電腦教室場地，由館員入班進行電子資源利用教育 2 小時，透過中外文電子資料庫各項功能與檢索策略介紹，讓同學熟悉學術資訊檢索的方式，應用於課業與實習需要。寒暑假期間安排教師場次電子資源利用教育，介紹重點電子資源及館際合作系統使用方式，透過互動了解師長的資訊需求，作為採購評估之參考。

四、使用族群：下表為本研究主要接受問卷研究的護理科專任教師與學生人數表。

表 3-3 新生醫護管理專科學校護理科專任教師與學生統計表

身分別	人數
護理科專任教師	83
五專護理科學生	3,632
合計	3,715

資料來源：新生醫護管理專科學校人事室、教務處註冊組

第五節　資料蒐集與分析

一、研究對象

本論文的研究對象為新生醫護管理專科學校護理科的教師與高年級五專生，以抽樣問卷調查，原因是護理科教師與高年級學生具有大量的學習、教學及研究需求，根據實務經驗與電子資源使用率分析，護理科師生別於校內其他科系的師生，使用電子資源的頻率甚高，高年級同學在醫院實習的過程中，電子資源是重要的技術資料來源。電子資源的使用能力也是全國護理科系 TNAC 評鑑的重要指標。科系師生長期提供電子資源相關需求與建議，也是圖書館推廣電子資源使用的對象。因此，本研究之問卷調查對象為抽樣調查新生醫護管理專科學校護理科的 83 位專任教師與300 位高年級五專生，合計 383 人。主要詢問關於電子資源的使用情形及服務品質等問題，另外也鼓勵填答者提出對電子資源服務之建議。

DOI:10.6814/NCCU201901097

二、資料的蒐集與分析

(一)問卷發放方式與日期

1. 問卷前測與信、效度檢驗

本研究在正式實施問卷調查之前，以立意抽樣的方式選擇 3 名新生醫護管理專科學校護理科高年級五專生與2 名教師發放紙本問卷進行前測，目的在於提前檢視發現問卷內容中語意不清、或文句不順之處加以修正。針對問卷前測的結果，利用統計軟體進行Cronbach's α 信度分析，檢視各項是否有達到一致性，並刪減未達顯著的評鑑指標，以提升問卷的信度；至於在問卷效度的部分，則是商請指導教授檢視與評估問卷，透過專家效度檢驗的方式來提高問卷效度。

2. 問卷正式發放

本研究之問卷調查係採用紙本問卷分層調查方式進行，研究者自民國 108 年 6 月 10 日至 6 月 21 日止，針對新生醫護管理專科學校護理科教師與五專高年級學生發放已製作好的紙本問卷，在正式發放紙本問卷前研究者依校內規定至護理科科務會議進行專案報告研究動機與預期效益，待會議通過後進行問卷發放。針對教師對象，研究者到各間研究室拜訪，商請老師填寫問卷。學生對象主要透過護理科辦公室及高年級班級導師協助，讓研究者在空堂時間入班向五專四年級與五年級學生發放問卷，學生填妥後當場回收。本研究發放574 份問卷，回收 556 份問卷。

(二) 問卷資料處理及統計分析

本問卷調查如有資料回答不完整或同題答案重複出現者即視為無效問卷，予以剔除，並將回收的有效問卷編碼後輸入電腦，利用 SPSS 進行資料處理以及量化的統計與分析。先進行敘述統計，了解問卷填答者在性別、身分別、年級別，以及各問卷題項填答的分布情形，接著再進行推論統計，透過 ANOVA 變異數分析來觀察多個使用族群之間的看法是否有所差異，並藉由交叉分析來檢視兩個變項間的分布狀況。希望問卷結果能做為新生醫護管理專科學校圖書館未來改善電子資源館藏與服務之參考，進而提升服務品質以滿足使用者的需求與期待，提出結論。

DOI:10.6814/NCCU201901097

第六節　研究工具

本研究在參閱相關文獻後,擬訂電子資源服務滿意度指標草案，以下詳細說明如下：先透過文獻分析法，蒐集與本研究主題有關資料，參考 DigiQUAL LibQUAL+、楊春暉研究、林雯瑤研究、李函儒研究及洪妃研究，主要根據李函儒研究之問卷架構表,彙整成預先設計之構面與指標。包含電子資源館藏內容、電子資源網站與檢索取用、圖書館服務影響及整體評價五構面及 32 項指標：。

一、「電子資源館藏內容」構面：包含 7 項指標。

二、「電子資源館藏使用」構面：包含 3 項指標。

二、「電子資源網站與檢索取用」構面：包含 15 項指標。

三、「圖書館服務影響」構面：包含6項指標。

五、「圖書館整體服務」構面：包含 1 項指標。

表3-4　電子資源服務品質評鑑指標草案

構面與指標	參考文獻
電子資源館藏內容	
1. 電子資源數量足夠滿足我的需要	DigiQUAL
2. 電子資源提供有用的資訊，符合我的需要。	LibQUAL、楊春暉
3. 電子資源具有專業性，內容可信任。	楊春暉
4. 電子資源提供最新資訊，滿足我的需要。	楊春暉、李函儒
5. 電子資源提供全文，滿足我的需要。	賴施雯
6. 電子期刊館藏滿足我的需要	LibQUAL
7. 電子書館藏滿足我的需要	LibQUAL
電子資源館藏使用	
8. 電子資源館藏對課業研究及論文撰寫有幫助	洪妃
9. 電子資源館藏使用對護理專業職能發展有幫助	洪妃
10. 電子資源館藏使用對生活與休閒所需資訊有幫助	洪妃

DOI:10.6814/NCCU201901097

電子資源網站與檢索取用	
11. 電子資源網站(如：線上公用目錄、電子資源網頁、學術資源整合查詢系統)使我容易找到電子資源	LibQUAL、賴施雯
12. 電子資源網站有良好組織(依主題、學科、類型)，使我容易找到電子資源。	DigiQUAL
13. 電子資源網站容易使用與瀏覽	LibQUAL、楊春暉
14. 電子資源網站容易連結至資料庫	DigiQUAL、楊春暉
15. 電子資源網站容易連結與下載全文資料	DigiQUAL
16. 在家中或研究室易於取用電子資源	LibQUAL
17. 整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式(簡易檢索、進階檢索)	楊春暉、賴施雯
18. 整體資料庫能正確顯示檢索結果	楊春暉、賴施雯
19. 整體資料庫連線與檢索速度順暢	楊春暉、賴施雯、李函儒
20. 整體資料庫能讓我迅速找到需要的資訊	LibQUAL、楊春暉、賴施雯
21. 整體資料庫的個人化服務滿足我的需要	楊春暉
22. 整體資料庫容易使用	LibQUAL、DigiQUAL、楊春暉、賴施雯
23. 電子期刊容易線上閱讀	楊春暉
24. 電子書容易線上與離線閱讀	楊春暉
25. 電子期刊或電子書全文下載限制的標示清楚	李函儒
圖書館服務影響	
26. 館員提供的線上參考諮詢服務迅速回應我的詢問	SERVQUAL、 LibQUAL
27. 館員提供的電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)對我有幫助	SERVQUAL、LibQUAL、李函儒
28. 館員提供的電子資源推廣服務符合我的需求(如：課程內容與數量、開課時間等)	李函儒
29. 館員具備充分知識回答我的問題	SERVQUAL、 LibQUAL
30. 館員清楚了解我的電子資源需要	SERVQUAL、 LibQUAL
31. 館員回應正確能夠解決我的問題	李函儒

DOI:10.6814/NCCU201901097

整體評價	
32.整體而言，我滿意圖書館的電子資源服務	李函儒

資料來源：本研究整理

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

第七節　研究步驟

本研究以問卷調查法探討新生醫護管理專科學校圖書館電子資源使用滿意度，最後提出研究結果及建議。研究步驟及程序如下：

第一部分為研究設計階段，確立電子資源之定義與使用滿意度研究，將蒐集各類型文獻，包括圖書、期刊論文、博碩士論文以及各項統計資料，並確認問卷構面題項。

第二部分為研究實施階段，先將問卷題目交給圖資領域學者進行問卷修正，並酌以修正。根據專家修正後之問卷，正式實施問卷調查。

第三部分為研究彙整階段，在依據本研究之資料分析設計進行相關統計分析，並對統計數據資料進行研讀後，依據本研究之研究動機、研究目的與研究問題，進行歸納總結，提出研究結論。

本論文研究流程如圖 3-2，下列為研究實施步驟說明：

一、問題形成，研究開始，確定研究主題，擬定研究目的。

二．蒐集相關文獻，進行文獻分析。

三、擬定問卷調查法為研究方法。

四、根據文獻探討，設計問卷草案。

五、進行問卷前測。

六、重新修訂問卷相關指標與問項。

七、正式實施問卷調查。

八、分析問卷結果，提出結論與建議。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

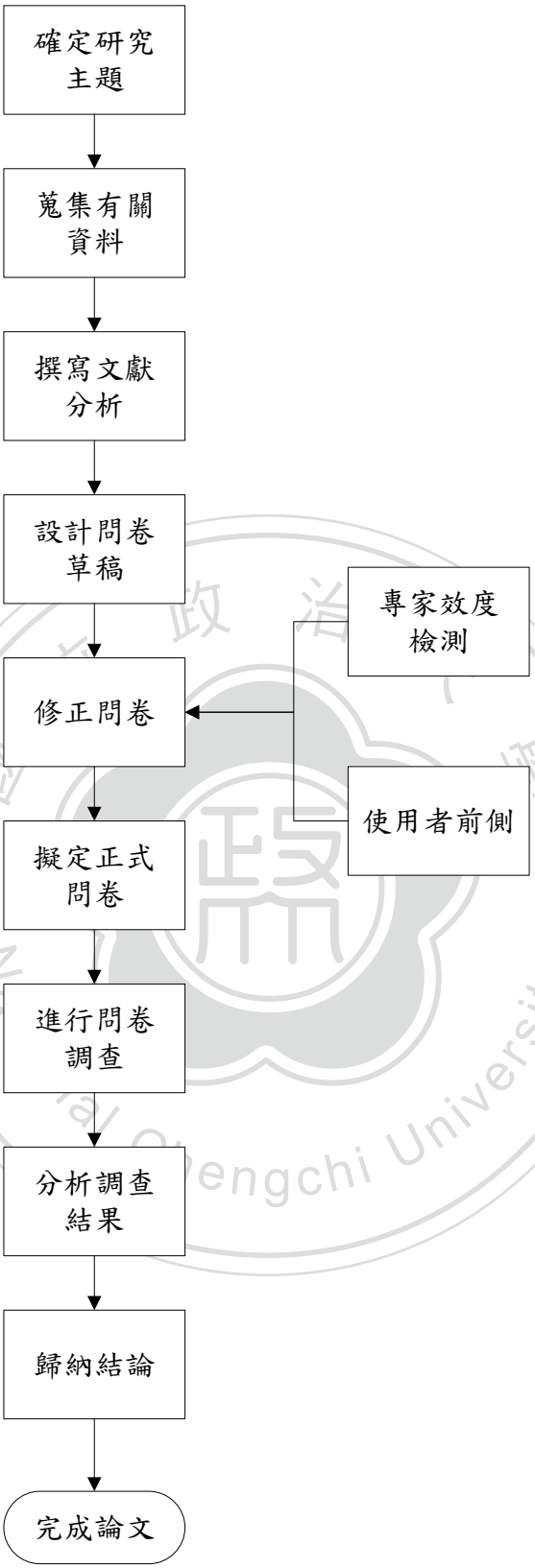

圖 3-2 研究流程圖

DOI:10.6814/NCCU201901097

第四章　問卷調查結果分析

本章旨在探討專科學校教師與五專高年級學生對圖書館電子資源使用與滿意度調查分析，根據參考 DigiQUAL、LibQUAL+、楊春暉研究、林雯瑤研究、李函儒、洪妃研究，主要根據李函儒研究之問卷架構表，彙整成預先設計之構面與指標。包含電子資源館藏內容、電子資源館藏使用、電子資源網站與檢索、圖書館服務影響及整體評價五構面及 32 項指標。本研究的調查對象為專科學校教師與五專高年級學生，因為這兩大族群擁有大量的研究、教學與學習需求，所以會頻繁且廣泛地使用圖書館電子資源。問卷調查實施的場域則是在新生醫護管理專科學校，期許透過該調查了解教師與五專高年級學生對於圖書館電子資源服務的認知、重要性與使用概況，以改善其服務品質，進而提供最佳電子資源服務，並確認指標之可行性。

「教師與學生使用圖書館電子資源滿意度調查問卷」如附錄六所示，該問卷分為三大部分，分別為「基本資料」、「圖書館電子資源服務使用現況」「圖書館電子資源重要性與滿意度調查」。正式實施問卷調查之前，以立意抽樣的方式選擇 3 名護理科高年級學生與 2 名教師進行紙本問卷的前測。

本研究根據問卷的各部分進行分析，共分為四節，第一節係基本資料分析；第二節探討大學教師與研究生使用圖書館電子資源服務的現況；第三節為進行圖書館電子資源使用滿意度與服務品質調查的分析；第四節則是綜合討論。

本研究之問卷調查係採用紙本問卷分層調查方式進行，研究者自民國 108 年 6 月 10 日至 6 月 14 日止，針對新生醫護管理專科學校護理科教師與五專高年級學生發放已製作好的紙本問卷，在正式發放紙本問卷前研究者依校內規定至護理科科務會議進行專案報告研究動機與預期效益，待會議通過後進行問卷發放。針對教師對象，研究者到各間研究室拜訪，商請老師填寫問卷。學生對象主要透過護理科辦公室及高年級班級導師協助，讓研究者在空堂時間入班向五專四年級與五年級學生發放問卷，學生填妥後當場回收。本研究發放 574 份問卷，回收 556 份問卷，回收率達 96.86%。

DOI:10.6814/NCCU201901097

第一節　基本資料

本節針對本研究所收集之有效問卷填答者的基本資料進行描述性統計分析，基本資料分析項目包括身份別、性別；此外，也調查填答者平均一天使用網路的時間。

一、 調查對象基本資料分析

（一）身份別

由表 4-1 得知，本研究之有效填答問卷共計 556 份，教師有 65 人，佔 11.8%；五專生五年級(含以上)有 282 人，佔 50.7%；五專生四年級有 209 人，佔 37.6%；碩一生有 396 人，佔 37.4%。其中，五專生五年級(含以上)以上所佔人數比例最高，五專生四年級次之，教師所佔比例最低。

（二）性別

本研究之問卷填答者在性別的分布，根據表 4-1，女生有 493 人，佔 88.7%，男生有 63 人，佔 11.3%。可發現在本研究中，使用者的男女比例較不平均，女生多於男生。

表 4-1 使用者基本資料分析表　　N=556

身份別 / 性別	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級(含以上)	五專生四年級	總計
男	1 (50%)	10 (45.5%)	7 (19.4%)	0 (0%)	28 (9.9%)	17 (8.1%)	63 (11.3%)
女	1 (50%)	12 (54.5%)	29 (80.6%)	5 (100%)	254 (90.1%)	192 (91.9%)	493 (88.7%)
總計	2 (0.4%)	22 (4%)	36 (6.5%)	5 (0.9%)	282 (50.7%)	209 (37.6%)	556 (100%)

二、網路使用時間

網際網路的蓬勃發展使得人們改變以往取得與使用資訊的行為，所以人們不再大量依賴傳統圖書館提供的紙本資源，而是將快速且容易獲得的 網路資源作為主要的資訊來源，因此提高了網路使用時間。本研究在基本資料分析中加入教師與五專生平均一天使用網路時間的調查，如表 4-2。整體而言，以平均一天使用網路時間為 1-5 小時的比例最高，有 288 人，佔 51.8%；其次平均一天使

DOI:10.6814/NCCU201901097

用網路時間為 5-10 小時，有 209 人，佔 37.6%；平均一天使用網路時間在 1 小時內的比例最低，有 14 人，僅佔 2.5%。

若依照身份別來看，教師身份中最多副教授平均一天使用網路的時間為 1-5 小時，有 2 人，佔 100%；最多助理教授平均一天使用網路的時間為 1-5 小時，有 13 人，佔 59.1%，其次平均一天使用網路的時間為 5-10 小時，有 5 人，佔 22.7%；最多講師平均一天使用網路的時間為 5-10 小時，有 18 人，佔 50.5%， 其次平均一天使用網路的時間為 1-5 小時，有 16 人，佔 44.4%；最多專案教師平均一天使用網路的時間為 1-5 小時及 5-10 小時，各有 2 人，各佔 40%，其次平均一天使用網路的時間為 10 小時以上，有 1 人，佔 20%；學生身份中最多五專生五年級(含以上)平均一天使用網路的時間為 1-5 小時，有 173 人，佔 61.3%，其次平均一天使用網路的時間為 5-10 小時，有 90 人，佔 31.9%；最多五專生四年級平均一天使用網路的時間為 5-10 小時，有 94 人，佔 45%，其次平均一天使用網路的時間為 1-5 小時，有 82 人，佔 39.2%。六個族群皆以平均一天使用網路時間在 1 小時內的比例最低。六個族群相比，多數使用者平均一天使用網路時間集中在 1-5 小時與 5-10 小時。本研究將進一步分析使用者長時間使用網路的行為是否會影響使用圖書館電子資源的頻率。

表 4-2 使用網路時間分析表 N=556

身份別 / 上網時間	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級(含以上)	五專生四年級	總計
1 小時內	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	13 (4.6%)	1 (0.5%)	14 (2.5%)
1-5 小時	2 (100%)	13 (59.1%)	16 (44.4%)	2 (40%)	173 (61.3%)	82 (39.2%)	288 (51.8%)
5-10 小時	0 (0%)	5 (22.7%)	18 (50.0%)	2 (40%)	90 (31.9%)	94 (45%)	209 (37.6%)
10 小時以上	0 (0%)	4 (18.2%)	2 (5.6%)	1 (20%)	6 (2.1%)	32 (15.3%)	45 (8.1%)
總計	2	22	36	5	282	209	556

DOI:10.6814/NCCU201901097

第二節　圖書館電子資源服務使用現況

本節主要探討新生醫護管理專科學校教師與五專高年級學生使用圖書館電子資源服務的情形，將調查使用者使用圖書館電子資源的頻率、常用的三至五個資料庫、使用資 料庫的主要目的、查找電子資源的管道、檢索資料庫的方式、閱讀電子期刊或電子書的方式、使用電子資源的價值，以及了解使用者參與資料庫講習或利用指導服務之概況，讓圖書館對於使用者的使用習慣有所了解。為了幫助填答者回憶自身的使用行為，以及使調查結果更合乎現況，該部分的題目請填答者以過去半年的使用經驗作答。

一、圖書館電子資源使用頻率

本研究先大致了解新生醫護管理專科學校教師與使用圖書館電子資源的頻率，因此，本題項詢問填答者在過去半年使用電子資源的頻率為 10 次以內、11 至 20 次、21 至 30 次、31 次以上，抑或未使用。依據表 4-3，有效填答者為 556 人，最多人使用電子資源的頻率在 11 至 20 次，有 207 人，佔 37.2%；其次為 10 次以內，有 151 人，佔 27.1%。

若從身份別來觀察，可發現副教授平均分散於 31 次以上及 11-20 次、助理教授以 11-20 次為主，講師與專案教師主要為 10 次以內，五專五年級(含以上)及五專四年級學生以 11 次至 20 次比例為高，其中，又以五專五年級(含以上)的比例最高，有 117 人，佔 41.5%。由整體比例觀之，556 人中以 11 至 20 次居多，有 207 人，占 37.2%，半年內未使用的人數為 4 人，占 0.7%。由此推論大部分師生近半年接使用過圖書館電子資源。

DOI:10.6814/NCCU201901097

表 4-3 圖書館電子資源使用頻率表 N=556

身份別 使用頻率	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級(含以上)	五專生四年級	總計
10 次以內	0 (0%)	6 (27.3%)	19 (59%)	3 (60%)	78 (27.7%)	45 (21.5%)	151 (27.1%)
11 至 20 次	1 (50%)	8 (36.4%)	10 (27.8%)	1 (20%)	117 (41.5%)	70 (33.%)	207 (37.2%)
21-30 次	0 (0%)	3 (13.6%)	4 (11.1%)	1 (20%)	52 (18.4%)	38 (18.2%)	98 (17.6%)
31 次以上	1 (50%)	5 (22.7%)	3 (8.3%)	0 (0%)	35 (12.4%)	56 (26.8%)	100 (18%)
未使用	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
小計	2	22	36	5	282	209	556

本研究進一步探討一天使用網路時間的多寡是否會影響使用者使用 圖書館電子資源的頻率，藉由調查使用者一天使用網路的時數結果，與其使用電子資源的頻率進行單因子變異數分析與交叉比對，研究是否越長時間使用網路的人，會提高其使用電子資源的頻率。首先進行單因子變異數檢定，由其 F 值與 P 值判斷資料與分析結果。如表 4-4，其 F=2.695，P 值為 0.03 小於 0.05，顯示網路使用時數的確會影響電子資源使用頻率。

表 4-4 使用網路時間與電子資源使用頻率變異數分析表 N=556

	平方和	自由度	平均平方和	F 值	P 值
組間	4.931	4	7.122	2.69554	0.030**
組內	251.981	551	1.452		
總和	256.912	1057			

*P < 0.05，**P < 0.01，***P < 0.001

本研究利用單因子變異數分析確認使用者使用網路的時間的確會影響使用電子資源的頻率，進一步再利用交叉比對分析如何影響使用頻率。表 4-5 所示，平均一天使用網路 10 小時以上的人，大多在過去半年使用電子資源高達 31 次以

DOI:10.6814/NCCU201901097

上；而平均一天使用網路 1 小時內的人，大多在過去半年使用電子資源在 11 至 20 次。由此可推測網路使用時間較長的人，電子資源的使用頻率越高；反之，網路使用時間較短的人，電子資源的使用頻率也隨之減少。

表 4-5 網路使用時間與電子資源使用頻率交叉分析表 N=556

上網時間 / 使用頻率	1 小時內	1-5 小時	5-10 小時	10 小時以上	總計
10 次以內	2 (14.3%)	74 (26.3%)	69 (33%)	6 (13.3%)	151 (27.2%)
11 至20 次	8 (57.1%)	118 (41%)	67 (32.1%)	14 (31.1%)	207 (37.2%)
21 至30 次	2 (14.3%)	52 (18.1%)	36 (17.2%)	8 (17.8%)	98 (17.6%)
31 次以上	2 (14.3%)	44 (15.3%)	37 (17.7%)	17 (37.8%)	100 (18%)
未使用	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
小計	1	288	209	45	556

二、經常使用的圖書館資料庫

本研究將新生醫護管理專科學校圖書館資料庫館藏中常用的中西文資料庫名稱列為選項，並設定為複選題，整理 556 位使用者所填答的資料，如表 4-6。在過去半年使用率最高的資料庫為「華藝線上圖書館」，有 551 人，佔 99.1%；其次為「EBSCO CINAHL」有 41 人，佔 7.4%；第三名為「ProQuest Nursing」有 37 人，佔 6.7%。此外，問卷填答者也提出選項以外「其他」的資料庫名稱，包括：Medline、PubMed 以及校外其他學校訂購的資料庫等。調查結果顯示，整體資料庫的使用率為中文資料庫明顯高於西文資料庫，推論新生醫護管理專科學校受測的教師與五專高年級學生偏好使用中文資料庫。

從不同身份別的使用者來分析常用的圖書館資料庫，發現各族群最常用資料庫為「華藝線上圖書館」，「ProQuest Nursing」與「EBSCO CINAHL」則互為第二與第三。

DOI:10.6814/NCCU201901097

表 4-6 常用資料庫分析表(複選題) N=556

身份別 常用資料庫	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級(含以上)	五專生四年級	總計
華藝線上圖書館	2 (0.4%)	19 (3.4%)	36 (6.5%)	5 (0.9%)	282 (51.2%)	207 (37.6%)	551 (99.1%)
ProQuest Nursing	0 (0%)	6 (16.2%)	11 (29.7%)	2 (5.4%)	12 (32.4%)	6 (16.2%)	37 (6.7%)
EBSCO CINAHL	2 (4.9%)	8 (19.5%)	14 (34.1%)	0 (0%)	9 (22%)	8 (19.5%)	41 (7.4%)
Visible Body	1 (7.7%)	0 (0%)	4 (30.8%)	1 (7.7%)	6 (46.2%)	1 (7.7%)	13 (2.3%)
Primal Pictures	1 (7.1%)	2 (14.3%)	2 (14.3%)	0 (0%)	7 (50%)	2 (14.3%)	14 (2.5%)
其他	0 (0%)	4 (57.1%)	1 (14.3%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (28.6%)	7 (1.3%)

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

三、圖書館資料庫的使用目的

在新生醫護管理專科學校教師與五專高年級學生使用圖書館資料庫的動機及原因方面，本研究同樣將題項設定為複選題，除了了解使用者過去半年使用資料庫的目的，並同時挖掘使用者對於資訊的需求。根據 4-7，使用圖書館資料庫的目的以「課業學習」的比例最高，有 467 人，佔 84%；其次為「學術研究」，有 205 人，佔 36.9%；「休閒娛樂」與「其他」的比例最低，僅有 8 人，各佔 1.4%。問卷填答者提出選項以外「其他」的使用目的，包括：作業需要、寫報告、各科報告搜尋文獻、作業資料查詢參考。

從身份別來觀察各族群的資料庫使用目的，發現教師與學生使用者之間有明顯落差，副教授的主要使用目的為「學術研究」，與「教學」，各有 2 人；助理教授的主要使用目的為「學術研究」，有 22 人，其次為「教學」，有 11 人；講師的主要使用目的為「學術研究」，有 30 人，其次為「教學」，有 25 人。專案教師的主要使用目的為「學術研究」，與「教學」，各有 4 人。五專生五年級(含以上)的主要使用目的為「課業學習」，有 264 人，其次為「學術研究」，有 88 人；五專生四年級的主要使用目的為「課業學習」，有 196 人，其次為「學術研究」，有 59 人。由此可知，教師的資訊需求多數來自於「學術研究」與「教學」，而五專高年級學生的資訊需求則來自於「課業學習」與「學術研究」。

表 4-7 資料庫使用目的分析表(複選題) N=556

身份別 / 使用目的	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級(含以上)	五專生四年級	總計
課業學習	0 (0%)	1 (0.2%)	6 (1.3%)	0 (0%)	264 (56.5%)	196 (42%)	467 (84%)
學術研究	2 (1%)	22 (10.7%)	30 (14.6%)	4 (2.0%)	88 (42.9%)	59 (28.8%)	205 (36.9%)
教學	2 (1.9%)	11 (10.3%)	25 (23.4%)	4 (3.7%)	33 (30.8%)	32 (29.9%)	107 (19.2%)
生活知識	0 (0%)	1 (2.3%)	2 (4.7%)	1 (2.3%)	33 (76.7%)	6 (14%)	43 (7.7%)
休閒娛樂	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)	0 (0%)	8 (1.4%)
其他	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (62.5%)	3 (37.5%)	8 (1.4%)

DOI:10.6814/NCCU201901097

四、圖書館電子資源的查找管道

由於圖書館電子資源的取用途徑相當多元，因此，本研究在新生醫護管理專科學校教師與五專高年級學生過去半年查找電子資源的管道方面，將題項設定為複選題。依照表 4-8 的研究結果，整體而言，查找圖書館電子資源的管道以「圖書館電子資源整合查詢系統」的比例最高，有 408 人，佔 73.4%；其次為「圖書館網站電子資源網頁」，有 309 人，佔 55.%；「其他」的比例最低，僅有 2 人，佔 0.4%。問卷填答者提出選項以外「其他」的查找管道，包括：Google 學術搜尋、用別的大學圖書館系統。

從身份別來檢視不同族群的電子資源查找管道，發現教師與五專高年級學生使用者之間差別不大，主要使用的查找管道為「圖書館電子資源整合查詢系統」，，有副教授 1 人，助理教授 17 人，講師 29 人，專案教師 5 人，五專五年級學生(含以上)208 人，五專四年級學生 148 人。其次為「圖書館網站電子資源網頁」，有助理教授 10 人，講師 15 人，專案教師 3 人，五專五年級學生(含以上)168 人，五專四年級學生 113 人；使用情形相當類似。推論與教師上課時向學生介紹電子資源使用路徑有關。

表 4-8 電子資源查找管道分析表(複選題) N=556

身份別 使用管道	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級(含以上)	五專生四年級	總計
圖書館線上公用目錄	2 (3%)	0 (0%)	4 (6.1%)	2 (3%)	36 (54.5%)	22 (33.3%)	66 (11.9%)
圖書館網站電子資源網頁	0 (0%)	10 (3.2%)	15 (4.9%)	3 (1%)	168 (54.4%)	113 (36.6%)	309 (55.6%)
圖書館電子資源整合查詢系統	1 (0.2%)	17 (4.2%)	29 (7.1%)	5 (1.2%)	208 (51%)	148 (36.3%)	408 (73.4%)
一般搜尋引擎	1 (1.3%)	2 (2.5%)	6 (7.6%)	0 (0%)	41 (51.9%)	29 (36.7%)	79 (14.2%)
其他	0 (0%)	1 (50%)	1 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (0.4%)

五、圖書館資料庫的檢索方式

DOI:10.6814/NCCU201901097

本研究在調查新生醫護管理專科學校教師與五專高年級學生過去半年使用圖書館資料庫的檢索方式方面，除了將題項設定為複選題，並增加「瀏覽」的查詢方法。如表 4-9 所示，使用圖書館資料庫的檢索方式以「進階檢索」為主，有 469 人，佔 84.4%；其次為「基本檢索」，有 380 人，佔 68.3%；使用「瀏覽」的比例最低，有 57 人，佔 10.3%。

若從身份別來檢視，各族群之間所使用的資料庫檢索方式相當類似，副教授、助理教授、講師、專案教師及五專五年級(含以上)、五專四年級學生的主要檢索方式皆為「進階檢索」，副教授有 1 人，助理教授有 20 人，講師有 27 人，專案教師 4 人，五專五年級(含以上)有 252 人，五專四年級學生有 165 人；次要檢索方式皆為「簡單檢索」，副教授有 1 人，助理教授有 13 人，講師有 24 人，專案教師 3 人，五專五年級(含以上)有 195 人，五專四年級學生有 144 人；「瀏覽」的檢索方式皆為最少人使用，講師有 3 人，專案教師 1 人，五專五年級(含以上)有 28 人，五專四年級學生有 25 人。

表 4-9 資料庫檢索方式分析表(複選題) N=556

身份別 檢索方式	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級(含以上)	五專生四年級	總計
基本檢索	1 (0.3%)	13 (3.4%)	24 (6.3%)	3 (0.8%)	195 (51.3%)	144 (37.9%)	380 (68.3%)
進階檢索	1 (0.2%)	20 (4.3%)	27 (5.8%)	4 (0.9%)	252 (53.7%)	165 (35.2%)	469 (84.4%)
瀏覽	0 (0%)	0 (0%)	3 (5.3%)	1 (1.8%)	28 (49.1%)	25 (43.9%)	57 (10.3%)

六、圖書館電子期刊或電子書的閱讀方式

本研究將調查新生醫護管理專科學校教師與五專高年級學生過去半年使用電子期刊或電子書習慣的閱讀方式，並將題項設定為複選題。根據表 4-10，研究結果發現在 556 位填答者中，喜愛採用採用「線上閱讀」者有 499 人，佔 89.7%；「列印紙本閱讀」者有 198 人，佔 35.6%；採用「離線閱讀」者有 106 人，佔 19.1%；由此顯示多數的教師與五專高年級生仍偏好以線上瀏覽的方式使用電子期刊或電子書。列印成紙本閱讀的方式次之。

從身份別來進一步觀察，各族群之間所使用的電子期刊或電子書閱讀方式相當

DOI:10.6814/NCCU201901097

類似，副教授、助理教授、講師、五專五年級(含以上)、五專四年級學生的主要閱讀方式皆為「線上閱讀」，副教授有 2 人，助理教授有 15 人，講師有 23 人，專案教師 4 人，五專五年級學生(含以上)有 257 人，五專四年級學生生有 198 人；次要閱讀方式皆為「列印紙本閱讀」，助理教授有 13 人，講師有 15 人，專案教師 4 人，五專五年級學生(含以上)有 118 人，五專四年級學生有 48 人；「離線閱讀」皆為最少人使用的閱讀方式，助理教授有 4 人，講師有 11 人，專案教師 2 人，五專五年級學生(含以上)有 49 人，五專四年級學生有 40 人，推測可能跟離線閱讀需要安裝特定 APP 較不方便有關。

表 4-10 電子期刊或電子書閱讀方式分析表(複選題) N=556

身份別 閱讀方式	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級(含以上)	五專生四年級	總計
線上閱讀	2 (0.4%)	15 (3.0%)	23 (4.6%)	4 (0.8%)	257 (51.5%)	198 (39.7%)	499 (89.7%)
離線閱讀	0 (0%)	4 (3.8%)	11 (10.4%)	2 (1.9%)	49 (46.2%)	40 (37.7%)	106 (19.1%)
列印紙本閱讀	0 (0%)	13 (6.6%)	15 (7.6%)	4 (2%)	118 (59.6%)	48 (24.2%)	198 (35.6%)

七、圖書館電子資源的使用價值

本研究在了解新生醫護管理專科學校教師與五專高年級學生過去半年使用圖書館資料庫的情形後，進一步詢問使用者使用資料庫後所感受到的價值，以作為圖書館管理與發展電子資源服務之參考，研究者同樣將該題項設定為複選題。從表 4-11 可得知，整體認為圖書館電子資源對「完成作業／報告」貢獻最多，有 481 人，佔 86.5%；其次為「促進學習」有 301 人，佔 54.1%；接著為「提升教學效果」有 219 人，佔 39.4%。

從身份別來觀察各族群所認為的電子資源使用價值，發現教師與學生之間有明顯的差異，主要反映在「完成作業／報告」與「提升學術研究效益」兩種價值。在教師方面，主要使用價值為「提升學術研究效益」，副教授有 2 人，助理教授 22 人，講師 32 人，專案教師 5 人，其次為「提升教學效果」，助理教授有 12 人，講師 23 人，專案教師 4 人，接著為「完成論文計畫書／論文」，副教授有 1 人，助

DOI:10.6814/NCCU201901097

理教授 12 人，講師 12 人，專案教師 3 人；在學生方面，五專五年級(含以上)與五專四年級學生的結果類似，主要使用價值為「完成作業／報告」，五專五年級(含以上)有 269 人，五專四年級學生有 192 人，其次為「促進學習」，五專五年級(含以上)有 173 人，五專四年級學生有 113 人，接著為「提升教學效果」，五專五年級(含以上)有 101 人，五專四年級學生有 79 人。從數據顯示推論教師，包含副教授有、助理教授 、講師及專案教師最肯定圖書館電子資源對於「提升學術研究效益」的價值，學生包含五專五年級(含以上)及五專四年級學生最肯定電子資源對於「完成作業／報告」的價值。

表 4-11 電子資源使用價值分析表(複選題) N=556

身份別 使用價值	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級(含以上)	五專生四年級	總計
提升學術研究效益	2 (1.1%)	22 (11.9%)	32 (17.3%)	5 (2.7%)	69 (37.3%)	55 (29.7%)	185 (33.3%)
提升教學效果	0 (0%)	12 (11.9%)	23 (10.5%)	4 (1.8%)	101 (46.1%)	79 (36.1%)	219 (39.4%)
完成作業／報告	0 (0%)	2 (0.4%)	16 (3.3%)	2 (0.4%)	269 (55.9%)	192 (34.5%)	481 (86.5%)
完成論文計畫書／論文	1 (0.9%)	12 (10.3%)	12 (10.3%)	3 (2.6%)	45 (38.8%)	43 (37.1%)	116 (20.9%)
促進學習	0 (0%)	3 (0.5%)	10 (1.8%)	2 (0.4%)	173 (31.1%)	113 (20.3%)	301 (54.1%)

八、圖書館資料庫講習或利用指導服務的參與情形

本研究調查新生醫護管理專科學校教師與五專高年級學生過去半年參與圖書館資料庫講習課程或圖書資訊利用指導服務的情況，以作為圖書館未來進行資料庫推廣服務與利用教育活動之參考。根據表 4-12，在 556 位填答者中，有參加資料庫講習的使用者有 290 人，佔 52.2%;沒有參加資料庫講習的使用者則有 266 人，佔 47.8%，顯示有接近一半的教師與五專高年級學生未有參加圖書館資料庫講習課程或圖書資訊利用指導服務之經驗。

若再從身份別加以分析，可發現教師身份中副教授與專案教師均未參加資料庫講習，比例最高。五專高年級學生中以四年級有 143 位未參加過資料庫講習，佔 68.4%次之；有 12 位助理教授及 19 位講師亦未參加過資料庫講習，分別佔 54.5%及

DOI:10.6814/NCCU201901097

52.8%，且皆高於整體未參加資料庫講習的 47.8%，由此可知，圖書館未來應優先針對教師族群與五專四年級學生加強推廣。

表 4-12 資料庫講習或利用指導服務參與情形分析表(複選題) N=556

身份別 參加經驗	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級(含以上)	五專生四年級	總計
是	0 (0%)	10 (45.5%)	17 (47.2%)	0 (0%)	197 (69.9%)	66 (31.6%)	290 (52.2%)
否	2 (100%)	12 (54.5%)	19 (52.8%)	5 (100%)	85 (30.1%)	143 (68.4%)	266 (47.8%)
小計	2	22	36	5	282	209	556

第三節　圖書館電子資源使用滿意度與服務品質調查分析

本節係探討新生醫護管理專科學校教師與五專高年級學生對於圖書館電子資源的服務品質看法，問卷調查所採用的服務品質評鑑指標參考 DigiQUAL LibQUAL+、楊春暉研究、林雯瑤研究、李函儒研究與洪妃研究，主要根據李函儒研究之問卷架構表，並依照指導教授提供的建議做修正彙整成預先設計之構面與指標。包含電子資源館藏內容、電子資源館藏使用、電子資源網站與檢索、圖書館服務影響及整體評價五構面及 32 項指標。填答者根據各項指標分別從「重要性」與「滿意度」作答。

研究者先分析各構面及指標的重要性與滿意度分數，並依重要性與滿意度之間得分的落差來判斷圖書館電子資源服務現況，從中發現需加以改善的部分，以及進一步分析不同身分的填答者對於各項指標的滿意度是否存在差異，接著再提出整體調查結果。最後再列出使用者的整體滿意度與開放性意見。

一、構面與指標分析

受試者就圖書館電子資源服務品質評鑑的各項指標以李克特五等量表填答，滿分為 5 分，最低分為 1 分，依序排列。一般來講，4 分以上表示該指標項目表現良好，不滿 3 分的指標則代表需要盡快改進。從指標項目的平均分數能了解使用者認為該服務是否重要以及是否感到滿意，期望調查結果能作為圖書館未來進行電子資源管理、發展電子資源網站服務與推廣相關服務之參考。

（一）電子資源館藏內容

DOI:10.6814/NCCU201901097

在新生醫護管理專科學校圖書館電子資源館藏內容的調查結果方面，如表4-13所示，整體構面的重要性平均分數為 4.3，滿意度為4.09，其間落差為-0.21，顯示使用者認為在電子資源館藏內容構面仍有不小的進步空間。

重要性分數較高的指標為「A3.電子資源具有專業性，內容可信任」(4.43分)、「A5.電子資源提供全文，滿足需要」(4.34 分)、「A4.電子資源提供最新資訊，滿足需要」(4.21 分)、「A2.電子資源提供有用的資訊，符合需要」(4.31 分)。可知 電子資源的專業性、全文提供、新穎性、內容有用為使用者相當重視的項目。

滿意度分數較高的指標為「A3.電子資源具有專業性」(4.32 分)、「A5. 電子資源提供全文，滿足需要」(4.15 分)、「A2.電子資源提供有用的資訊，符合需要」(4.09 分)、「A7.電子書館藏滿足我的需要」(4.05 分)。代表使用者認為圖書館的電子資源內容具有權威性、全文比例高且實用，能合乎需求，電子書足夠使用。

從各項指標的平均分數來觀察，發現滿意度與重要性之間的落差皆為負分，顯示使用者的滿意度皆未達到重要性的水準。進一步分析，在電子資源館藏內容構面中表現較佳的指標為「A3.電子資源具有專業性」(-0.11 分)及「A7.電子書館藏滿足需要」(-0.16 分)，推測圖書館電子資源內容的權威性與電子書館藏受到使用者的肯定；而較需要加強的指標為「A1.電子資源數量足夠滿足需要」(-0.3分)、「A4.電子資源提供最新資訊，滿足需要」(-0.26 分)、「A6.電子期刊館藏滿足需要」(-0.23 分)、「A2.電子資源提供有用的資訊，符合需要」(-0.22 分)。這四項指標的重要性皆在 4.2 分以上，滿意度最低的僅有 3.96 分左右，顯示多數的使用者相當不滿意圖書館提供的電子資源數量，尤其是即期性質的電子期刊產品。館方必須再深入了解讀者資訊需求，研討因應對策。

表 4-13 電子資源館藏內容構面摘要表　　N=556

指標	重要性平均數（標準差）	滿意度平均數（標準差）	落差*
A1.電子資源數量足夠滿足需要	4.26（ .823）	3.96（.890）	-0.3

DOI:10.6814/NCCU201901097

A2.電子資源提供有用的資訊，符合需要	4.31 (.770)	4.09 (.821)	-0.22
A3.電子資源具有專業性，內容可信任	4.43 (.743)	4.32 (.759)	-0.11
A4.電子資源提供最新資訊，滿足需要	4.32 (.780)	4.06 (.837)	-0.26
A5.電子資源提供全文，滿足需要	4.34 (.803)	4.15 (.829)	-0.19
A6.電子期刊館藏滿足需要	4.23 (.836)	4.00 (.836)	-0.23
A7.電子書館藏滿足需要	4.21 (.833)	4.05 (.835)	-0.16
構面平均值	4.3	4.09	-0.21

*落差＝滿意度－重要性

如表 4-14 所示，將各指標的滿意度平均值與電子資源館藏內容構面的滿意度平均值(4.09 分)比較，得知滿意度分數較高的前兩項指標為「A3.電子資源具有專業性」(4.32 分)、「A5.電子資源提供全文，滿足需要」(4.15 分)；滿意度分數較低的前兩項指標為「A1.電子資源數量足夠滿足需要」(3.96 分)、「A6.電子期刊館藏滿足需要」(4.00 分)。

將上述四項指標的滿意度平均值與不同身分使用者的滿意度分數比較，發現在「A3.電子資源具有專業性」，最滿意的是副教授(4.50 分)，最不滿意的是助理教授(4.09 分)；在「A5.電子資源提供全文，滿足需要」最滿意的是五專生五年級(含以上)(4.34 分)，最不滿意的是講師(3.72 分)；在「A1.電子資源數量足夠滿足需要」最滿意的是專案教師與五專生五年級(含以上) (4.20 分)，最不滿意的是助理教授(3.50 分)；在「A6.電子期刊館藏滿足需要」，最滿意的是五專生五年級(含以上)(4.21 分)，最不滿意的是助理教授(3.41 分)。

各族群在電子資源館藏內容構面的滿意度平均值約為 3.69~4.28 分，差異不小。若將不同身分使用者的構面滿意度平均值與各項指標的滿意度分數比較，明顯觀察到這六個族群滿意度分數最高，與滿意度分數最低的指標不盡相同，也表

DOI:10.6814/NCCU201901097

示各族群使用者與整體使用者在電子資源館藏內容指標的滿意度看法不同。

進一步透過單因子變異數分析做交叉比對，證實這六個族群在七項指標滿意度分數的 P 值上皆小於顯著水準 0.05，其中有六項指標滿意度分數的 P 值小於 0.001，具有顯著差異，表示族群的不同而在這些指標的滿意度分數上有所差別。

進一步透過 Scheffe 法進行事後多重比較來檢視有顯著的指標是在哪 些族群產生差異。研究者發現「A1.電子資源數量足夠滿足需要」、「A2.電子資源提供有用的資訊,符合需要」方面五專生五年級學生(含以上)滿意度高於助理教授，五專生五年級學生(含以上)滿意度也高於五專生四年級學生。在「A3.電子資源具有專業性」、「A4.電子資源提供最新資訊，滿足需要」方面，五專生五年級學生(含以上)滿意度高於五專生四年級學生。在「A5. 電子資源提供全文，滿足需要」、「A7. 電子書館藏滿足需要」方面，五專生五年級學生(含以上)滿意度高於講師，五專生五年級學生(含以上)滿意度也高於五專生四年級學生。在「A6.電子期刊館藏滿足需要」方面,五專生五年級學生(含以上)滿意度高於助理教授，同時五專生五年級學生(含以上)滿意度高於講師，五專生五年級學生(含以上)滿意度也高於五專生四年級學生。

表 4-14 不同身分使用者對電子資源館藏內容指標滿意度 N=556

指標＼身份別	(1)副教授	(2)助理教授	(3)講師	(4)專案教師	(5)五專生五年級(含以上)	(6)五專生四年級	指標平均值	P 值	差異組別
A1.電子資源數量足夠滿足需要	4.00	3.50	3.78	4.20	4.20	3.70	3.96	0.000***	5>2 5>6
A2.電子資源提供有用的資訊，符合需要	4.50	3.59	3.89	4.40	4.30	3.89	4.09	0.000***	5>2 5>6
A3.電子資源具有專業性	4.50	4.09	4.11	4.20	4.45	4.21	4.32	0.003**	5>6
A4.電子資源提供最新資訊，滿足需要	4.50	3.77	3.89	4.20	4.24	3.86	4.06	0.000***	5>6
A5.電子資源提供全文，滿足需要	4.00	3.77	3.72	4.20	4.34	4.01	4.15	0.000***	5>3 5>6

DOI:10.6814/NCCU201901097

表 4-14 （續）

指標＼身份別	(1)副教授	(2)助理教授	(3)講師	(4)專案教師	(5)五專生五年級(含以上)	(6)五專生四年級	指標平均值	P 值	差異組別
A6.電子期刊館藏滿足需要	3.50	3.41	3.64	4.20	4.21	3.83	4.00	0.000 ***	5>2 5>3 5>6
A7.電子書館藏滿足需要	4.00	3.73	3.53	4.20	4.25	3.89	4.05	0.000 ***	5>3 5>6
構面平均值	4.14	3.69	3.79	4.23	4.28	3.91	4.09		

*P < 0.05，**P < 0.01，***P < 0.001

（二）電子資源館藏使用

在新生醫護管理專科學校圖書館電子資源館藏使用的調查結果方面，如表 4-15 所示，整體構面的重要性平均分數為 4.36，滿意度為 4.31，其間落差為 -0.15，顯示使用者認為在電子資源館藏使用構面仍有進步空間。

重要性分數較高的指標為「B1.電子資源館藏是重要資料來源，館藏使用對於課業研究及論文撰寫有幫助」(4.47 分)、「B2. 電子資源館藏使用對於護理專業職能發展有幫助」(4.42 分)。可知電子資源對於學業以及護理職能發展的助益是使用者相當重視的項目。

滿意度分數較高的指標為「B2.電子資源館藏使用對於護理專業職能發展有幫助」(4.26 分)、「B1.電子資源館藏是重要資料來源，館藏使用對於課業研究及論文撰寫有幫助」(4.25 分)。可見電子資源對於護理職能發展以及學業的助益是使用者比較滿意的項目。

從各項從各項指標的平均分數來觀察，發現滿意度與重要性之間的落差皆為負分，顯示使用者的滿意度皆未達到重要性的水準。進一步分析，在電子資源館藏使用構面中表現較佳的指標為「B3.電子資源館藏使用對於生活及休閒所需資訊有幫助」(-0.07 分)，進一步觀察相較於其他二項指標，在重要性與滿意度的分數均為同組最低的分數，推論使用者對於電子資源館藏使用是否可以成為日常生活與休閒活動的資訊來源期望不高，可能與目前圖書館電子資源館藏性質多為學術用途有關，若能增加生活與休閒性質的電子雜誌與電子書館藏，相信可以讓

DOI:10.6814/NCCU201901097

使用者產生耳目一新的印象，讓電子資源真正融入使用者的日常生活與休閒活動中。

表 4-15 電子資源館藏使用指標滿意度構面摘要表 N=556

指標	重要性平均數（標準差）	滿意度平均數（標準差）	落差*
B1.電子資源館藏是重要資料來源，館藏使用對於課業研究及論文撰寫有幫助	4.47（.733）	4.25（.794）	-0.22
B2.電子資源館藏使用對於護理專業職能發展有幫助	4.42（.749）	4.26（.806）	-0.16
B3.電子資源館藏使用對於生活及休閒所需資訊有幫助	4.18（.906）	4.11（.867）	-0.07
構面平均值	4.36	4.31	-0.15

如表 4-16 所示，將各指標的滿意度平均值與電子資源館藏使用構面的滿意度平均值(4.21 分)比較，得知滿意度分數較高的前兩項指標為「B2.電子資源館藏使用對於護理專業職能發展有幫助」(4.26 分)、「B1.電子資源館藏是重要資料來源，館藏使用對於課業研究及論文站寫有幫助」(4.25 分)；滿意度分數最低的指標為「B3.電子資源館藏使用對於生活及休閒所需資訊有幫助」(4.11 分)。

接著，將上述四項指標的滿意度平均值與不同身分使用者的滿意度分數比較，發現在「B2.電子資源館藏使用對於護理專業職能發展有幫助」(4.26 分)最滿意的是五專生五年級(含以上)(4.45 分)，最不滿意的是助理教授(3.50 分)；在「B1.電子資源館藏是重要資料來源，館藏使用對於課業研究及論文站寫有幫助」(4.25 分)最滿意的是副教授(4.50 分)，最不滿意的是助理教授(3.50 分)；在「B3.電子資源館藏使用對於生活及休閒所需資訊有幫助」最滿意的是五專生五年級(含以上)(4.29 分)，最不滿意的是助理教授(3.41 分)。

各族群在電子資源館藏內容構面的滿意度平均值約為 4.11~4.25 分。差距 0.14 分。若將不同身分使用者的構面滿意度平均值與各項指標的滿意度分數比較，明顯觀察到這六個族群滿意度分數最高，與滿意度分數最低的指標不盡相同，也表示各族群使用者與整體使用者在電子資源館藏內容指標的滿意度看法不同。

DOI:10.6814/NCCU201901097

進一步透過單因子變異數分析做交叉比對，證實這六個族群在三項指標滿意度分數的 P 值上皆小於顯著水準 0.05，三項指標滿意度分數的 P 值小於 0.001，具有顯著差異，表示使用族群的不同而在這些指標的滿意度分數上有所差別。

再透過 Scheffe 法進行事後多重比較來檢視有顯著的指標是在哪些族群產生差異。研究者發現「B1.電子資源館藏是重要資料來源，館藏使用對於課業研究及論文站寫有幫助」方面五專五年級學生(含以上)滿意度高於助理教授與講師，也高於五專四年級學生。在「B2.電子資源館藏使用對於護理專業職能發展有幫助」方面五專五年級學生(含以上)滿意度高於助理教授與講師，也高於五專四年級學生。此外，五專四年級學生的滿意度也高於助理教授。在「B3.電子資源館藏使用對於生活及休閒所需資訊有幫助」方面，五專五年級學生(含以上)滿意度高於助理教授，也高於五專四年級學生。

表 4-16 不同身分使用者對電子資源館藏使用指標滿意度　　N=556

指標＼身份別	(1)副教授	(2)助理教授	(3)講師	(4)專案教師	(5)五專生五年級(含以上)	(6)五專生四年級	指標平均值	P 值	差異組別
B1.電子資源館藏是重要資料來源，館藏使用對於課業研究及論文撰寫有幫助	4.50	3.82	3.89	4.40	4.46	4.06	4.25	0.000 ***	5>2 5>3 5>6
B2.電子資源館藏使用對於護理專業職能發展有幫助	4.00	3.50	3.86	4.40	4.45	4.17	4.26	0.000 ***	5>2 5>3 5>6 6>2
B3.電子資源館藏使用對於生活及休閒所需資訊有幫助	4.00	3.41	3.86	4.00	4.29	3.99	4.11	0.000 ***	5>2 5>6
構面平均值	4.17	3.58	3.87	4.27	4.4	4.08	4.21		

*P < 0.05，**P < 0.01，***P < 0.001

（三）電子資源網站與檢索取用

在圖書館電子資源網站與檢索取用的調查結果方面，如表 4-17 所示，整體構面的重要性平均分數為 4.39，滿意度為 4.26，其間落差為-0.53，從中可了解使用

DOI:10.6814/NCCU201901097

者在電子資源網站與檢索取用構面的滿意度仍有需要加強之處。

重要性分數高於構面平均值 4.39 分的指標由高到低依序為「C5.電子資源網站容易連結與下載全文」(4.46 分)、「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」(4.44 分)、「C6.在家中或研究室易於取用電子資源」(4.42 分)、「C12.整體資料庫容易使用」(4.42 分)、「C1.電子資源網站服務容易找到電子資源」(4.41 分)、「C2. 電子資源網站有良好組織」(4.41 分)、「C3.電子資源網站容易使用與瀏覽」(4.41 分)、 「C4.電子資源網站容易連結至資料庫」(4.40 分)及「C8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」(4.39 分)。使用者對於多項指標極為重視，尤其看重是否容易取得全文，檢索方式是否容易使用，所在場域是否易於取用電子資源，以及電子資源網站是否有助於找到電子資源。

滿意度分數高於構面平均值 4.27 分的指標由高到低依序為「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」(4.33 分)、「C5.電子資源網站容易連結與下載全文」(4.32 分)、「C4.電子資源網站容易連結至資料庫」(4.31 分)、「C6.在家中或研究室易於取用電子資源」(4.31 分)、「C3.電子資源網站容易使用與瀏覽」(4.30 分)、「C13.電子期刊容易線上閱讀」(4.30 分)、「C12.整體資料庫容易使用」(4.29 分)及「C15.電子期刊或電子書全文下載限制標示清楚」(4.27 分)。

從各項指標的平均分數來觀察，得知滿意度與重要性之間的落差皆為負分，代表使用者的滿意度皆未達到重要性的水準。進一步分析，在電子資源網站與檢索取用構面中表現較好的指標為「C13.電子期刊容易線上閱讀」(-0.09 分)、「C3.電子資源網站容易使用與瀏覽」(-0.11 分)、「C6.在家中或研究室易於取用」(-0.11 分)、「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」(-0.11 分)及「C15.電子期刊或電子書全文下載限制標示清楚」(-0.11 分)。而較需要改善的指標為「C8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」(-0.18 分)、「C9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」(-0.18 分)、「C11.整體資料庫的個人化服務滿足需要」(-0.18 分)與「C2.電子資源網站有良好組織」(-0.15 分)，代表使用者認為電子資源顯示檢索結果的正確率、連線速度的流暢性、個人化服務的完成度以及電子資源網站呈現的組織分類完整度都是需要加強之處。

DOI:10.6814/NCCU201901097

表 4-17 電子資源網站與檢索取用構面摘要表 N=556

指標	重要性平均數（標準差）	滿意度平均數（標準差）	落差*
C1.電子資源網站服務容易找到電子資源	4.41（.738）	4.27（.798）	-0.14
C2.電子資源網站有良好組織	4.41（.706）	4.26（.778）	-0.15
C3.電子資源網站容易使用與瀏覽	4.41（.700）	4.30（.752）	-0.11
C4.電子資源網站容易連結至資料庫	4.40（.735）	4.31（.742）	-0.09
C5.電子資源網站容易連結與下載全文	4.46（.718）	4.32（.770）	-0.14
C6.在家中或研究室易於取用電子資源	4.42（.766）	4.31（.796）	-0.11
C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式	4.44（.727）	4.33（.772）	-0.11
C8.整體資料庫能正確顯示檢索結果	4.39（.750）	4.21（.795）	-0.18
C9.整體資料庫連線與檢索速度順暢	4.38（.772）	4.17（.801）	-0.18
C10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊	4.37（.773）	4.17（.830）	-0.20
C11.整體資料庫的個人化服務滿足需要	4.38（.765）	4.20（.805）	-0.18
C12.整體資料庫容易使用	4.42（.746）	4.29（.783）	-0.13
C13.電子期刊容易線上閱讀	4.39（.770）	4.30（.796）	-0.09

DOI:10.6814/NCCU201901097

表 4-17 （續）

指標	重要性平均數（標準差）	滿意度平均數（標準差）	落差*
C14.電子書容易線上與離線閱讀	4.27（.829）	4.13（.846）	-0.14
C15.電子期刊或電子書全文下載限制標示清楚	4.38（.786）	4.27（.810）	-0.11
構面平均值	4.39	4.26	-0.14

如表 4-18 所示，將各指標的滿意度平均值與電子資源網站與檢索取用構面的滿意度平均值(4.26 分)比較，得知滿意度分數較高的前兩項指標為「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」(4.33 分)與「C5.電子資源網站容易連結與下載全文」(4.32 分)；滿意度分數較低的前兩項指標為「C14.電子書容易線上與離線閱讀」(4.13 分)、「C9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」(4.17 分)及「C10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊」(4.17 分)。

接著，將上述四項指標的滿意度平均值與不同身分使用者的滿意度分數比較，發現在「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」(4.33 分)最滿意的是副教授，最不滿意的是講師。「C5.電子資源網站容易連結與下載全文」(4.32 分)最滿意的是副教授，最不滿意的是五專四年級學生。「C14.電子書容易線上與離線閱讀」(4.13 分)最滿意的是副教授，最不滿意的是講師、「C9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」(4.17 分)最滿意的是專案教師，最不滿意的是講師及「C10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊」(4.17 分) 最滿意的是副教授，最不滿意的是助理教授。

各族群在電子資源網站與檢索取用構面的滿意度平均值約為 4.13~4.32 分，有些微落差。若將不同身分使用者的構面滿意度平均值與各項指標的滿意度分數比較，明顯觀察到這六個族群滿意度分數最高的指標各不相同，副教授為「C6. 在家中或研究室易於取用」、「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」、「C13.電子期刊容易線上閱讀」、「C15.電子期刊或電子書全文下載限制標示清楚」，助理教授為「C4.在家中或研究室易於取用電子資源」、「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」，講師為「C4.電子資源網站容易連結至資料庫」、專案教師

DOI:10.6814/NCCU201901097

為「C3.電子資源網站容易使用與瀏覽」、「C5.電子資源網站容易連結與下載全文」、「C6.在家中或研究室易於取用」、「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」、「C8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」、「C12.整體資料庫容易使用」、「C13.電子期刊容易線上閱讀」，五專生五年級(含以上)為「C5.電子資源網站容易連結與下載全文」、「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」，五專生四年級為「C5.電子資源網站容易連結與下載全文」。而在滿意度分數最低的指標方面，副教授為「C3.電子資源網站容易使用與瀏覽」、「C4.在家中或研究室易於取用電子資源」、「C9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」，助理教授為「C10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊」，講師為「C14.電子書容易線上與離線閱讀」，專案教師為「C1.電子資源網站服務容易找到電子資源」、「C2.電子資源網站有良好組織」、「C4.在家中或研究室易於取用電子資源」、「C9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」、「C10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊」、「C11.整體資料庫的個人化服務滿足需要」、「C14.電子書容易線上與離線閱讀」、「C15.電子期刊或電子書全文下載限制標示清楚」，五專生五年級(含以上)為「C9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」，五專生四年級為「C14.電子書容易線上與離線閱讀」。由此可知各族群使用者與整體使用者在電子資源網站與檢索取用指標的滿意度看法不一。

研究者在經過單因子變異數分析後，證實這六個族群在C構面的所有15項指標中P值皆小於0.05，除了「C9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」的P值為0.01外，其餘14項指標的P值均為0.000，具有顯著差異，表示使用族群的不同會在這些指標的滿意度分數上有所差別。

進一步透過Scheffe法進行事後多重比較來檢視有顯著的指標是在哪些族群產生差異。研究者發現在「C1.電子資源網站服務容易找到電子資源」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於五專生四年級。在「C2.電子資源網站有良好組織」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於五專生四年級。在「C3.電子資源網站容易使用與瀏覽」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於講師，也高於五專生四年級。在「C4.電子資源網站容易連結至資料庫」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於五專生四年級。在「C5.電子資源網站容易連結與下載全文」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於助理教授，也高於講師與五專生四年級。在「C6.在家中或研究室易於取用」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於講師，也高於五專生四年級。在「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」方面，五專

DOI:10.6814/NCCU201901097

生五年級(含以上)的滿意度高於五專生四年級。在「C8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於五專生四年級。在「C9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於五專生四年級。在「C10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於五專生四年級。在「C11.整體資料庫的個人化服務滿足需要」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於講師，也高於五專生四年級。在「C12.整體資料庫容易使用」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於講師，也高於五專生四年級。在「C13.電子期刊容易線上閱讀」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於講師，也高於五專生四年級。在「C14.電子書容易線上與離線閱讀」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於講師，也高於五專生四年級。在「C15.電子期刊或電子書全文下載限制標示清楚」方面，五專生五年級(含以上)的滿意度高於講師，也高於五專生四年級。

表 4-18 不同身分使用者對電子資源館藏內容指標滿意度 N=556

指標＼身份別	(1)副教授	(2)助理教授	(3)講師	(4)專案教師	(5)五專生五年級(含以上)	(6)五專生四年級	指標平均值	P 值	差異組別
C1.電子資源網站服務容易找到電子資源	4.50	4.05	4.11	4.20	4.44	4.09	4.27	0.000***	5>6
C2.電子資源網站有良好組織	4.50	4.09	4.03	4.20	4.42	4.11	4.26	0.000***	5>6
C3.電子資源網站容易使用與瀏覽	4.00	4.14	4.03	4.40	4.47	4.15	4.30	0.000***	5>3 5>6
C4.電子資源網站容易連結至資料庫	4.00	4.23	4.17	4.20	4.46	4.14	4.31	0.000***	5>6
C5.電子資源網站容易連結與下載全文	4.50	3.95	3.83	4.40	4.51	4.19	4.32	0.000***	5>2 5>3 5>6
C6.在家中或研究室易於取用電子資源	5.00	4.09	3.94	4.40	4.49	4.16	4.31	0.000***	5>3 5>6

DOI:10.6814/NCCU201901097

表 4-18 （續）

指標＼身份別	(1)副教授	(2)助理教授	(3)講師	(4)專案教師	(5)五專生五年級(含以上)	(6)五專生四年級	指標平均值	P 值	差異組別
C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式	5.00	4.23	4.11	4.40	4.51	4.13	4.33	0.000 ***	5>6
C8.整體資料庫能正確顯示檢索結果	4.50	4.05	4.00	4.40	4.35	4.05	4.21	0.000 ***	5>6
C9.整體資料庫連線與檢索速度順暢	4.00	4.09	3.89	4.20	4.31	4.03	4.17	0.01 *	5>6
C10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊	4.50	3.91	3.94	4.20	4.35	3.99	4.17	0.000 ***	5>6
C11.整體資料庫的個人化服務滿足需要	4.50	3.95	3.83	4.20	4.40	4.02	4.20	0.000 ***	5>3 5>6
C12.整體資料庫容易使用	4.50	4.14	3.92	4.40	4.47	4.12	4.29	0.000 ***	5>3 5>6
C13.電子期刊容易線上閱讀	5.00	4.18	3.97	4.40	4.44	4.17	4.30	0.000 ***	5>3 5>6
C14.電子書容易線上與離線閱讀	4.50	4.18	3.72	4.20	4.33	3.94	4.13	0.000 ***	5>3 5>6
C15.電子期刊或電子書全文下載限制標示清楚	5.00	4.18	3.92	4.20	4.45	4.10	4.27	0.000 ***	5>3 5>6
構面平均值	4.53	4.10	3.96	4.29	4.43	4.09	4.26		

*P < 0.05，**P < 0.01，***P < 0.001

（四）圖書館服務影響

在圖書館服務影響的調查結果方面，如表 4-19 所示，整體構面的重要性平均分數為 4.36，滿意度為 4.30，其間落差為-0.06，得知使用者在圖書館服務影響構面的重要性與滿意度之間能存有落差。

DOI:10.6814/NCCU201901097

重要性分數較高的指標為「D4.館員具備充分知識回答我的問題」(4.39 分)、「D6.館員回應正確能夠解決我的問題」(4.38 分);滿意度分數較高的指標為「D6.館員回應正確能夠解決我的問題」(4.34 分)、「D4.館員具備充分知識回答我的問題」與「C6.館員回應正確能解決問題」(4.33 分)，從上述可知，使用者較重視館員具備充分知識解能正確回答問題的能力。

從各項指標的平均分數來觀察，發現滿意度與重要性之間的落差皆為負分，顯示使用者的滿意度皆未達到重要性的水準。進一步分析，在圖書館服務影響構面中表現較佳的指標為「D6.館員回應正確能解決問題」(-0.04 分)。而較需要改善的指標為「D1.館員提供的線上參考諮詢服務迅速回應我的詢問」及「D2.館員提供的電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)對我有幫助」(-0.07 分)，代表多數的使用者覺得館員提供的線上參考諮詢服務及資料庫講習或利用指導服務需要再加強。

圖書館員提供資料庫講習課程與圖書資訊利用指導服務的目的在於 希望能提升使用者使用電子資源的素養，藉此幫助使用者順利檢索並取用電子資源。然而，從調查結果中得知雖然圖書館服務影響構面各項指標的滿意度與重要性分數差異皆非常微小，重要性與滿意度平均分數都不低，這意味著館方需要在現有服務的基礎上再做延伸與擴充，配合使用者需求來發展服務策略，發揮圖書館服務的價值，讓圖書館服務在使用者諮詢尋求過程中發揮更為關鍵的角色。

表 4-19 圖書館服務影響構面摘要表 N=556

指標	重要性平均數（標準差）	滿意度平均數（標準差）	落差*
D1. 館員提供的線上參考諮詢服務迅速回應我的詢問	4.36（.796）	4.29（.805）	-0.07
D2. 館員提供的電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)對我有幫助	4.35（.792）	4.28（.822）	-0.07
D3. 館員提供的電子資源推廣服務符合我的需求(如：課程內容與數量、開課時間等)	4.33（.811）	4.27（.818）	-0.06
D4. 館員具備充分知識回答我的問題0	4.39（.795）	4.33（.798）	-0.06

DOI:10.6814/NCCU201901097

表 4-19 （續）

指標	重要性平均數（標準差）	滿意度平均數（標準差）	落差*
D5. 館員清楚了解我的電子資源需要	4.35（.807）	4.29（.802）	-0.06
D6. 館員回應正確能夠解決我的問題	4.38（.784）	4.34（.797）	-0.04
構面平均值	4.36	4.30	-0.06

如表 4-20 所示，將各指標的滿意度平均值與圖書館服務影響構面的滿意度平均值(4.30 分)比較，得知滿意度分數最高的指標為「D6.館員回應正確能夠解決我的問題」(4.34 分)；滿意度分數最低的指標則為「D3. 館員提供的電子資源推廣服務符合我的需求(如：課程內容與數量、開課時間等)」(4.27 分)。

接著，將上述兩項指標的滿意度平均值與不同身分使用者的滿意度分數比較，發現在「「D6.館員回應正確能夠解決我的問題」，最滿意的是副教授(4.50 分)，最不滿意的是專案教師(4.00 分)；在「D3. 館員提供的電子資源推廣服務符合我的需求(如：課程內容與數量、開課時間等)」，最滿意的是副教授(5.00 分)，最不滿意的是專案教師(3.80 分)。

各族群在圖書館服務影響構面的滿意度平均值約為 3.93~4.75 分，有一些差異。若將不同身分使用者的構面滿意度平均值與各項指標的滿意度分數比較，明顯觀察到這六個族群滿意度分數最高與滿意度分數最低的指標不盡相同，未有明顯集中的一致性指標。由此可知各族群使用者 與整體使用者在圖書館服務影響指標的滿意度略有不同。

在經過單因子變異數分析後，得知這六個族群在「D3.館員提供的電子資源推廣服務符合我的需求(如：課程內容與數量、開課時間等)」、「D4. 館員具備充分知識回答我的問題」及「D5.館員清楚了解我的電子資源需要」三項指標滿意度分數的 P 值小於 0.05，具有顯著差異，表示使用族群的不同會在這項指標的滿意度分數上有所差別。進一步透過 Scheffe 法進行事後多重比較來檢視該指標是在哪些族群產生差異，研究者發現在「D3.館員提供的電子資源推廣服務符

DOI:10.6814/NCCU201901097

合我的需求(如：課程內容與數量、開課時間等)」、「D4.館員具備充分知識回答我的問題」及「D5.館員清楚了解我的電子資源需要」指標中均為五專生五年級(含以上)滿意度比五專生四年級高。推測可能跟五專生五年級(含以上)過去每班均參加過圖書館電子資源利用教育課程有關，五專生四年級班級尚未安排，是未來推廣的重點。

表 4-20 不同身分使用者對圖書館服務影響指標滿意度 N=556

指標＼身份別	(1)副教授	(2)助理教授	(3)講師	(4)專案教師	(5)五專生五年級(含以上)	(6)五專生四年級	指標平均值	P 值	差異組別
D1.館員提供的線上參考諮詢服務迅速回應我的詢問	5.00	4.50	4.50	4.00	4.36	4.13	4.29	0.006	
D2. 館員提供的電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)對我有幫助	5.00	4.23	4.19	4.00	4.40	4.14	4.28	0.009	
D3. 館員提供的電子資源推廣服務符合我的需求(如：課程內容與數量、開課時間等)	5.00	4.05	4.14	3.80	4.43	4.10	4.27	0.000***	5>6
D4. 館員具備充分知識回答我的問題	4.50	4.41	4.53	4.00	4.44	4.16	4.33	0.003*	5>6
D5. 館員清楚了解我的電子資源需要	4.50	4.23	4.36	3.80	4.41	4.13	4.29	0.003*	5>6
D6. 館員回應正確能夠解決我的問題	4.50	4.41	4.47	4.00	4.44	4.18	4.34	0.009	
構面平均值	4.75	4.31	4.37	3.93	4.41	4.14	4.30		

*P < 0.05，**P < 0.01，***P < 0.001

DOI:10.6814/NCCU201901097

（五）整體分析

電子資源重要性與滿意度 A、B、C、D 四個構面整體摘要表，如表 4-21 所示，整體構面的重要性平均分數為 4.35，滿意度為 4.24，其間落差為-0.11，得知使用者在使用電子資源的整體重要性與滿意度之間存有落差。

其中重要性平均數最高的構面為「C.電子資源網站與檢索」，滿意度平均數最高的構面為「B.電子資源館藏使用」。而重要性平均數最低與滿意度平均數最低的構面均為「A.電子資源館藏內容」。

進一步觀察重要性與滿意度平均數間落差最大的構面亦為「A.電子資源館藏內容」。可見受測師生認為圖書館目前訂購的電子資源館藏內容有相當大的改善空間，教師與五專高年級學生不滿意電子資源館藏的確切原因為何？不同身份的使用者對於電子資源館藏是否有不同的需求？都是學校與館方需要思考之處，也是必須優先投入資源改善的方向。

表 4-21 電子資源重要性與滿意度整體摘要表　　N=556

指標	重要性平均數	滿意度平均數	落差*
A.電子資源館藏內容	4.30	4.09	-0.21
B.電子資源館藏使用	4.36	4.31	-0.15
C.電子資源網站與檢索	4.39	4.26	-0.14
D.圖書館服務影響	4.36	4.30	-0.06
構面平均值	4.35	4.24	-0.11

（六）整體評價

在圖書館服務影響的調查結果方面，如表 4-22 所示，整體構面的重要性平均分數為 4.47，滿意度為 4.37，其間落差為-0.10，得知使用者在圖書館服務影響構面的重要性與滿意度之間能存有落差。

DOI:10.6814/NCCU201901097

表 4-22 圖書館電子資源使用與滿意度調查整體評價表 N=556

指標	重要性平均數（標準差）	滿意度平均數（標準差）	落差*
整體而言，我滿意新生圖書館的電子資源服務	4.47（.703）	4.37（.770）	-0.10

本題以非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意五等量表來詢問填答者的看法。從表 4-23 得知比例最高的選項為「非常滿意」，有 294 人，占整體填答者的 52.9%。次高比例的選項為「滿意」，有 183 人，佔 32.9%；覺得「普通」的填答者有 70 人，佔 12.9%；覺得「不滿意」的使 用者有 130 人，佔 12.5%；覺得「不滿意」的使用者有 8 人，佔 1.4%；覺得「非常不滿意」的使用者則有 1 人，佔 0.2%。

檢視不同身分別的使用者對圖書館電子資源服務的整體滿意度，發現各族群填答「非常滿意」比例最高的為五專生五年級(含以上)，其次為五專生四年級。值得注意的現象為填答「普通」以下選項的族群，以助理教授比例最高，其次為五專四年級學生，接著為講師。需要圖書館再做進一步的了解，找出原因予以改善。

表 4-23 圖書館電子資源服務整體滿意度分析表 N=556

身份別 / 滿意度	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級(含以上)	五專生四年級	總計
非常滿意	0 (0%)	9 (40.9%)	12 (33.3%)	3 (60%)	180 (63.8%)	90 (43.1%)	294 (52.9%)
滿意	2 (100%)	8 (36.4%)	20 (55.5%)	2 (40%)	78 (27.7%)	73 (35%)	183 (32.9%)
普通	0 (0%)	3 (13.6%)	2 (5.5%)	0 (0.4%)	24 (8.5%)	41 (20.0%)	70 (12.9%)
不滿意	0 (0%)	2 (9%)	2 (5.5%)	0 (2.6%)	0 (0%)	4 (2%)	8 (1.4%)

DOI:10.6814/NCCU201901097

表 4-23 （續）

身份別 滿意度	副教授	助理教授	講師	專案教師	五專生五年級（含以上）	五專生四年級	總計
非常不滿意	0 （0%）	0 （0%）	0 （0%）	0 （0%）	0 （0%）	1 （0.4%）	1 （0.2%）
小計	2	22	36	5	282	209	556
平均值	5.00	4.32	4.44	4.80	4.58	4.33	4.47

二、開放性意見討論

本題為開放式問題，讓教師與學生生能充分表達對於圖書館電子資源館藏或服務不足的地方，以及可新增之服務，希望藉此更深入了解使用者的需求。在 556 位填答者中，共有 92 人提出建議，研究者根據建議的內容劃分成五個面向，依序作歸類，這四個面向分別為「電子資源數量」、「電子資源內容功能」、「圖書館推廣服務」、「其他」。

填答者對於「電子資源數量」相關的建議包括：需要增加全文資料的數量與種類，包含臺灣文獻與英文文獻，文獻新穎性也需要將強；電子全文對我們最重要，所以 在比較舊的資料上也盡量能有電子全文。「電子資源內容功能」方面反應華藝線上圖書館簡體資料比例過多，影響查找繁體文獻的正確率。書目匯出目前只有 APA 第五版，未升級至第六版較不方便。華藝 CETD 資料庫博碩士論文全文率不高。填答者對於「圖書館推廣服務」相關的建議為增加利用教育的場次，讓師生知悉如何使用電子資源查找文獻。「其他」包含開放畢業生得以登入電子資源連線系統使用資源以及增加網路回應的速度等。

DOI:10.6814/NCCU201901097

第四節　綜合討論

本節彙新生醫護管理專科學校教師及五專高年級學生使用圖書館電子資源滿意度調查結果，並根據研究目的將本節分成四個部分，第一部分為呈現教師與研究生的網路使用時間；第二部分是了解教師與五專高年級學生使用圖書館電子資源服務的現況，包含使用者電子資源的使用頻率、常用的資料庫、使用目的、查找管道、檢索方式、閱讀方式、使用價值，以及參與資料庫推廣活動之經驗；第三部分為分析教師與五專高年級學生對於圖書館電子資源使用滿意度與服務品質之看法，探討使用者認為圖書館電子資源服務中的最重要服務、最滿意服務、最不重要服務、最需改進服務分別為何，以及整體評價；第四部分則是歸納教師與五專高年級學生針對圖書館電子資源服務提出的改進建議。

一、教師與五專高年級學生屬於中長時間使用網路的族群

共有四成受測的教師與五專高年級平均一天使用網路時間在 5-10 小時 與 10 小時以上，也有近五成的教師與學生一天使用網路的時數為 1-5 小 時，由此可知，受測的對象群體屬於中長時間使用網路的使用者。若從身份別來看，五專生五年級(含以上)、五專生四年級平均一天使用網路的時間在 5-10 小時以上的人數比例明顯高於教師；而五專生四年級使用網路的時間最長，有 126 人一天使用網路的時數在 5-10 小時與 10 小時以上，佔該族群使用者的 60%，高於整體使用者的 46%。

二、教師與五專高年級學生圖書館電子資源服務的使用情形

（一）副教授、助理教授、講師、專案講師、及五專生五年級(含以上)、五專生四年級為電子資源的輕度到中度使用者

受測的教師與五專高年級學生在過去半年使用圖書館電子資源的頻率以 11 至 20 次為多，其次為 10 次以內。若依照身份別來觀察，可發現副教授、助理教授、講師、專案講師、五專生五年級(含以上)、五專生四年級最近半年使用電子資源的頻率不盡相同，其中每一種身份的使用者半年內使用電子資源的頻率在 20 次以下的比例皆到達或超過 50%，由此可知新生醫護管理專科學校教師與五專高年級學生多為圖書館電子資源的輕度到中度頻率的使用者。

DOI:10.6814/NCCU201901097

（二）網路使用時間會影響教師與五專高年級學生的電子資源使用頻率

研究者將受測的教師與五專高年級學生平均一天使用網路的時數結果，與其電子資源使用頻率進行單因子變異數檢定，確認使用者使用網路時間的長短的確會影響使用電子資源的頻率，接著再利用交叉比對分析影響情形。結果顯示平均一天使用網路10小時以上的人，大多在過去半年使用電子資源高達31次以上；而平均一天使用網路1小時內的人，大多在過去半年使用電子資源在11至20次。由此可推測網路使用時間較長的人，電子資源的使用頻率越高；反之，網路使用時間較短的人，電子資源的使用頻率也隨之減少。

（三）教師與學生在圖書館中文資料庫的使用率高於西文資料庫

過去半年經常使用的電子資料庫次數最高的為「華藝線上圖書館」，為 551 次，佔總數的 99.3%。其次為「EBSCO CINAHL」41 次，佔總數 7.4%。「ProQuest Nursing」有 37 次，佔總數 6.7%。由此可見大多數師生皆使用過「華藝線上圖書館」，代表中文資料庫的使用率高於西文資料庫不少。

（四）教師與學生使用圖書館資料庫的主要目的為「課業學習」與「學術研究」

使用資料庫的主要目的以「課業學習」居冠，有 467 人，佔整體 84%。「學術研究」次之，有 205 人，佔總數的 36.9%。其中發現教師與學生有明顯差異，副教授、助理教授、講師、專案教師的使用目的多為「學術研究」與「教學」，五專生五年級(含以上)為「課業學習」與「學術研究」。五專生四年級為「課業學習」與「教學」。

（五）「圖書館電子資源整合查詢系統」與「圖書館網站電子資源網頁」為教師與學生查找電子資源的主要管道

查找電子資源的主要管道以電子資源整合查詢系統最多，有 408 人，佔整體 73.4%。接下來為「圖書館網站電子資源網頁」，有 309 人，佔整體 55.6%。

DOI:10.6814/NCCU201901097

以身份別來看，副教授、助理教授、講師、專案講師、及五專生五年級(含以上)、五專生四年級均以「圖書館電子資源整合查詢系統」居多，「圖書館網站電子資源網頁」居次。

（六）教師與學生檢索圖書館資料庫方式以「進階檢索」與「基本檢索」為主

檢索圖書館資料庫方式「進階檢索」有 469 人最多，占整體比例 84.1%。接下來為「進階檢索」有 380 人，占整體比例 68.3%。「瀏覽」使用人數為 57 人，占整體 10.3%。由此可見「進階檢索」與「基本檢索」為主要檢索方式。

（七）教師與學生習慣「線上閱讀」電子期刊或電子書

習慣線上閱讀電子期刊或電子書的受訪者有 499 人，占整體比例 89.7%。列印紙本閱讀者有 106 人，占 35.6%。離線閱讀僅 106 人，僅 19.1%。由此可知師生習慣線上閱讀電子期刊或電子書。

（八）教師與學生肯定圖書館電子資源對於「完成作業/報告」、「提升教學成果」、「提升學術研究效益」

受測師生有 481 人選擇「完成作業/報告」，占整體比例 86.5%，選擇「提升教學成果」有 219 人，占 39.4%。勾選「提升學術研究效益」有 185 人，占 33.5%。可見多數師生感受到的電子資源使用價值為「完成作業/報告」、「提升教學成果」、「提升學術研究效益」。

（九）接近一半的教師與學生未曾參加過圖書館電子資源利用教育課程

受測者參加過圖書館舉辦的電子資源利用教育課程有 290 人，占整體比例 52.2%。未參加過課程的師生有 266 人，占 47.8%。依身分別檢視發現參加過利用教育的對象僅有五專生五年級(含以上)較高，副教授與專案教師皆未有相關經驗。

DOI:10.6814/NCCU201901097

三、電子資源重要性與滿意度調查

（一）師生認為最重要的圖書館電子資源館藏內容為專業性及提供全文

重要性平均分數較高的指標為「A3.電子資源具有專業性，內容可信任」(4.43分)、「A5.電子資源提供全文，滿足需要」(4.34 分)。由此可知專業性及提供全文為師生認為最重要的電子資源館藏內容。

（二）師生認為最滿意的圖書館電子資源館藏內容為專業性及提供全文

滿意度分數較高的指標為「A3.電子資源具有專業性」(4.32 分)、「A5.電子資源提供全文，滿足需要」(4.15 分)。由此可知專業性及提供全文為師生認為最滿意的電子資源館藏內容。

（三）師生認為最重要的圖書館電子資源館藏使用效益為幫助課業研究

重要性分數較高的指標為「B1.電子資源館藏是重要資料來源，館藏使用對於課業研究及論文撰寫有幫助」(4.47 分)、「B2.電子資源館藏使用對於護理專業職能發展有幫助」(4.42 分)。可知電子資源對於學業以及護理職能發展的助益是使用者相當重視的項目。

（四）師生認為最滿意的圖書館電子資源館藏使用成效是幫助護理專業職能

滿意度分數較高的指標為「B2.電子資源館藏使用對於護理專業職能發展有幫助」(4.26 分)、「B1.電子資源館藏是重要資料來源，館藏使用對於課業研究及論文撰寫有幫助」(4.25 分)。可見電子資源對於護理職能發展以及學業的助益是使用者比較滿意的項目。

（五）師生認為最重要的圖書館電子資源網站與檢索服務為容易連結與下載全文

重要性分數最高的為「C5.電子資源網站容易連結與下載全文」(4.46 分)、

DOI:10.6814/NCCU201901097

「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」(4.44 分)。由此可知師生尤其看重是否容易取得全文，檢索方式是否容易使用。

（六）師生認為最滿意的圖書館電子資源網站與檢索服務為容易檢索與提供多元檢索方式(簡易檢索、進階檢索)

滿意度分數最高的指標為「C7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」(4.33 分)、「C5.電子資源網站容易連結與下載全文」(4.32 分) 。由此可知師生滿意電子資源易於檢索與多元的檢索方式。

（七）師生認為最重要的圖書館電子資源服務為館員具備充分知識

重要性分數較高的指標為「D4.館員具備充分知識回答我的問題」(4.39 分)、「D6.館員回應正確能夠解決我的問題」(4.38 分)。可見師生重視圖書館館員具備專業能夠正確解結問題的能力。

（八）師生認為最滿意的圖書館電子資源服務是館員回應正確能夠解決問題

滿意度分數較高的指標為「D6.館員回應正確能夠解決我的問題」(4.34 分)、「D4.館員具備充分知識回答我的問題」與「C6.館員回應正確能解決問題」(4.33 分)。可知使用者滿意館員具備專業能正確回答問題的能力。

四、整體滿意度與意見改進

檢視使用者對圖書館電子資源服務的整體滿意度，發現各族群填答「非常滿意」比例最高的為五專生五年級(含以上)，其次為五專生四年級。值得注意的現象為填答「普通」以下選項的族群，以助理教授比例最高，其次為五專四年級學生，接著為講師。從開放意見推測，學生部分主要反映繁體中文電子資源全文率不足，教師部分提出英文期刊文獻的需求，兩者共同的意見為期望增加利用教育課程，及早讓師生孰悉使用方式。以上都是圖書館需要進一步規畫調整之處。

DOI:10.6814/NCCU201901097

第五章　結論與建議

圖書館電子資源服務支援教師教學研究與學生課業需求需要，對於電子資源使用滿意度進行調查可以從中反映使用者的實際使用情況，讓館方從中調整相關業務的規劃與服務進行的方式，藉由讀者意見反饋可以讓圖書館電子資源服務形成 PDCA 正向循環，讓採購的電子資源在其生命週期中發揮最大的效益，並契合讀者的資訊需求，在使用過程中感受到事半功倍之效，進而提升圖書館電子資源服務的效益與價值。

第一節　結論

本研究係以新生醫護管理專科學校為例，由護理專科學校護理科學生資訊需求探討圖書館電子資源推廣服務策略，因此需要實際取得該校護理專科學生的意見，以瞭解現今圖書館電子資源推廣服務策略之現況，進而分析研究，以期提出可供館方甚至校方參考之策略調整。針對問卷調查結果提出以下結論：

一、護理科教師與高年級學生教學與學習的資訊需求

教師與學生使用圖書館資料庫的主要目的為「課業學習」與「學術研究」，其中發現教師與學生有明顯差異，副教授、助理教授、講師、專案教師的使用目的多為「學術研究」與「教學」，五專生五年級(含以上)為「課業學習」與「學術研究」。五專生四年級為「課業學習」與「教學」。因此圖書館在採購電子資源與規劃相關服務時，需要從教師與學生不同的資訊需求角度進行評估，針對研究需求與學業需求的電子資源產品做不同的規劃，方能滿足護理科教師與高年級學生教學與學習的資訊需求。

二、護理科教師與高年級學生圖書館與電子資源使用與滿意度現況

檢視使用者對圖書館電子資源服務的整體滿意度，發現以五專生五年級(含以上)。滿意度較低的為助理教授。因目前圖書館訂購的電子資源考量使用人數多以學生需求為主，可能無法兼顧教師族群研究需求需要，圖書館未來宜在經費允許的情況下逐步規劃符合研究需求的電子資源。

DOI:10.6814/NCCU201901097

三、護理科教師與高年級學生的資訊需求與圖書館電子資源使用的落差

由調查結果知悉教師的資訊需求多半以教學與學術研究為主，學生以準備課業報告居多，從數據上檢視大部分指標都出現顯著差異，尤其以五專生五年級(含以上)與助理教授之間的滿意度差距最為明顯，教師對象的資訊需求明顯未能滿足，是圖書館需要重視與改善的重點。

四、專科學校圖書館可行的電子資源教育與推廣服務策略

從問卷調查中看到未參加過電子資源利用教育的比例接近五成，受測者參加過圖書館舉辦的電子資源利用教育課程有 290 人，占整體比例 52.2%。未參加過課程的師生有 266 人，占 47.8%。依身分別檢視發現參加過利用教育的對象僅有五專生五年級(含以上)較高，副教授與專案教師皆未有相關經驗。未來圖書館應定期針對教師與學生舉辦電子資源利用教育與推廣服務，館員可以利用科務會議時間或是入班融入課程，讓師生認識圖書館電子資源館藏。

五、與過往研究之比較

從李宜敏於 1997 年針對以國立台北護理學院護理系護生資訊尋求行為及圖書館利用之研究，看到護理科系的學生不論是二技或五專學制，在資訊需求方面皆以課業學習與準備報告為主。但與過去相較，研究者發現在資訊尋求管道與查找資料途徑已經由到館找尋資料轉變為利用電子資源完成學習目的。由羅美英於 2003 年對與德霖技術學院學生資訊尋求行為及圖書館利用之研究觀之，技專校院學生在使用電子資源時常因缺乏檢索技巧而半途而廢或是不知道有那些資料庫可以使用。對照研究者的研究發現，五專四年級與五專五年級學生大多知悉如何使用電子資源，但是在熟練程度上有顯著的差別，五專五年級學生高於五專四年級學生。主要原因為五專五年級各班學生過去曾經參加過圖書館舉辦的電子資源利用教育課程，而五專四年級學生未有此經驗。由上可知，不論是護理科系或是技專校院的學生，使用電子資源的能力近年來已逐漸紮根，大多數學生習慣使用電子資源來滿足課業與學習需求。但是圖書館利用教育對於讀者電子資源使用過程的滿意度高低扮演重要的關鍵角色，未參加過利用教育課程的讀者可能因為不了解電子資源產品的功能而影響對於檢索結果的滿意程度，因此如何落實電子資源利用教育，進一步融入教師課程與學生實習歷程，都是技專校院圖書館需要長期持續努力的方向。

DOI:10.6814/NCCU201901097

第二節 建議

一、圖書館應定期舉辦電子資源利用教育，讓師生孰悉使用方式

透過電子資源利用教育讓師生了解電子資源館藏的特性,透過館員與師生互動,可以了解讀者的資訊需求，讓師生認識圖書館電子資源館藏。可以配合資料庫廠商的推廣活動，擴大推廣的效益。

二、定期舉辦滿意度調查

透過紙本與電子問卷，定期常態性蒐集讀者的意見，能夠及時調整修正圖書館電子資源服務，提高讀者使用滿意度，有利於圖書館未來的成長與發展。

三、採購符合需求的電子資源

藉由問卷調查看到五專五年級學生對於電子資源的滿意度大於教師，也大於五專四年級學生。因此圖書館有必要對於教師的需求做進一步的深入了解，從專案講師、講師、助理教授到副教授身份教師的資訊需求，規劃採購方向，發展符合其使用需求的電子資源館藏。

國立政治大學 National Chengchi University

第三節 後續研究建議

專科學校教師與學生的資訊需求與電子資源使用研究目前並不多，建議後續研究者能針對專科學校教師與不同年級學生的資訊需求與電子資源使用再做進一步探討，從不同科系的教師與學生的需求延伸探索，提出適合專科學校圖書館的整體電子資源推廣服務策略。

DOI:10.6814/NCCU201901097

參考文獻

一、中文

于第、王秀惠(2001)。技術學院餐旅類科學生資訊需求及資訊尋求行為之研究：以景文技術學院為例。*景文技術學院學報，11(下)*，1-14。

王梅玲（2006）。電子計量應用在電子期刊評鑑。*圖書與資訊學刊，(57)*，1-18。doi:10.6575/JoLIS.2006.57.01

王梅玲、李函儒（2015）。大學圖書館電子資源服務品質模式與應用研究。*圖書館學與資訊科學，41(2)*，77-105。doi:10.6245/JLIS.2015.412/658

王群雅 （2017）。*電子資源館藏使用與滿意度研究：以臺北市立圖書館大直分館讀者為例*（未出版之碩士論文）。國立政治大學，臺北市。

江子隆、賴玲玲（2012）。美國公共圖書館電子書閱讀器借閱政策初探。*臺北市立圖書館館訊，29(3)*，56-74。

李宜敏（1997）。*護生資訊尋求行為及圖書館利用之研究：以國立台北護理學院護理系護生為例*（碩士論文）。淡江大學，台北縣。

李函儒 （2014）。*大學圖書館電子資源服務品質評鑑：以國立政治大學為例*（碩士論文）。國立政治大學，臺北市。

李淑霞（1999）。圖書館讀者整體滿意度之調查研究——以行政院經建會圖書館為例。*書苑季刊，41*，41-77。

李碧鳳(2001)。元智大學圖書館資料庫利用及服務現況:以教師及研究生為對象。*書苑，49*，69-80。

周宏宏（2009）。服務品質、滿意度與再使用意願關係之研究：以真理大學圖書館為例。*真理大學人文學報，(7)*，74-103。doi:10.29962/TOJA.200904.0004

邱銘心（2012）。資訊需求。*圖書館學與資訊科學大辭典*。[Online]. Available:http://terms.naer.edu.tw/detail/1679179/ （2019-05-20）

胡亦君（2006）。*大專校院圖書館電子資源推廣服務實施探討*（未出版之碩士論文）。國立中興大學，臺中市。

DOI:10.6814/NCCU201901097

洪妃（2014）。*從體育研究生資訊需求探討館藏使用與滿意度研究*（未出版之碩士論文）。國立政治大學，臺北市。

洪榮照、鄧英蘭、蘇雅敏（2010）。臺中教育大學研究生對電子資源館藏使用情形之研究。*臺中教育大學學報，24(2)*，151-171。

張芳菁（2006）。技專校院圖書館電子資源推廣利用之研究：以崑山科技大學為例。*圖書與資訊學刊，1(4)*，87-100。

張育蓉（2012）。*使用情緒分析於圖書館使用者滿意度評估之研究*(碩士論文)。國立中興大學，台中市。

莊佳伶(2004)。臺灣地區藝術大學學生對電子資料庫使用行為之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣藝術大學，臺北縣。

陳建文、陳美文(2006)。圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究：以某大學為例。*教育資料與圖書館學，44(1)*，61-82。

黃慕萱、陳明君(2000)。檢索背景對檢索技巧及檢索結果之影響。*圖書與資訊學刊，34*，11-32。

葉慶玲(1999)。*石牌醫學園區護理人員資訊尋求行爲研究*（未發表的碩士論文）。輔仁大學：臺北縣。

葉慶玲（2000）。護理人員資訊尋求行爲研究。*大學圖書館，4(2)*，93-114 。

楊芸菁（2013）。*國立空中大學學生圖書館電子館藏使用意圖研究*（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。

楊春暉（2006）。*ERIC 資料庫之服務品質研究*（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。

賴玲玲（2012）。資訊尋求行為。*圖書館學與資訊科學大辭典*。[Online]. Available:http://terms.naer.edu.tw/detail/1679134/ （2019-05-20）

賴施雯（2011）。*Medline 醫學資料庫之好用性評估*（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學，臺北市。

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。

DOI:10.6814/NCCU201901097

劉煌裕、舒榮輝（2008）。大學圖書館電子資源之需求分析與行銷策略之研究。*教育資料與圖書館學，45(3)*，331-356。

謝寶煖（1998）。行銷圖書館與資訊服務。*圖書與資訊學刊，(27)*，40-54。

羅美英(2003)。*技專校院學生資訊尋求行為及圖書館利用之研究－以德霖技術學院為例*（未出版之碩士論文）。臺北市立師範學院，臺北市。

羅思嘉(2000)。資訊行為探索－以國立成功大學學生為例：從資訊搜尋行為看資訊環境對讀者資訊行為的影響。*中國圖書館學會會報，64*，141-160。

蘇諼、李惠萍(2004)。資訊行為研究之研究方法探討。輔*大圖書館學刊，32*，45-62。

二、英文

Adeyoyin, S. O. (2005). Strategic planning for marketing library services. *Library Management, 26(8/9)*, 494-507.

Blixrud, J. C. (2002). *Measures for electronic use: The ARL e-metrics project*. Paper presented at the statistics in practice: measuring & managing, IFLA Satellite Conference, 73-84.

Bystrom, K. & Jarvelin, K.(1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management, 31(2)*, 196-197.

Caballero, C. (2002).Strategic planning as a prerequisite to strategic marketing in libraries and information agencies.In Owens, I. (Eds.), *Strategic Marketing in Library and Information Science* (pp.33-59). Binghamton, NY: Haworth Information Press.

Dervin, B., & Nilan, M. (1986). Information Needs and Uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 21, 3-33.

Gilbert, S. (1976). The Information Needs of Nursing Staff: A Survey Carried out in the Salop Area Health Authority (MSc thesis, University of Sheffield, UK).

Hart, J. L., Coleman, V., & Yu, H. (2000). Marketing electronic resources and services : surveying faculty uses as a first step. *The Reference Librarian, 31(67-68)*, 41-55.

DOI:10.6814/NCCU201901097

Kaur, B., & Verma, R. (2009). Use of electronic information resources : a case study of Thapar University. *Journal of Library & Information Technology, 29(2)*, 67-73 .

Kayongo, J., & Helm, C. (2010). Graduate students and the library : a survey of researchpractices and library use at the University of Notre Dame. *Reference & User Services Quarterly, 49(4)*, 341-349 .

Krikelas, J. (1983). Information-seeking behavior: Patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly, 19(2)*, 5-20.

Liu, G., & Winn, D. (2009). Chinese graduate students and the Canadian academic library : A user study at the University of Windsor. *The Journal of Academic Librarianship, 35(6)*, 565-573.

Noh, Y. (2010). A study on developing evaluation criteria for electronic resources in evaluation indicators of libraries. *Journal of Academic Librarianship, 36(1)*, 41-52.

Noh, Y. (2012). A study measuring the performance of electronic resources in academic libraries. *Aslib Proceedings, 64(2)*, 134-153.

Pride, W. M., & Ferrel, O. C. (1991). *Marketing: Concepts and strategies*. Boston: Houghton Mifflin.

Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries, 29(3)*, 178-194.

Tenopir, C. (2003). Use and users of electronic library resources : An overview and analysis ofrecent research studies. Retrieved from http://www.clir.org/wp-content/uploads/sites/6/pub120.pdf

Wilson, T.D. (1999). Model in information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-257.

Wisniewski, J., & Fichter, D. (2007). Electronic resources won't sell themselves: Marketing tips. *Online, 31(1)*, 54-57.

DOI:10.6814/NCCU201901097

附錄一　教師與學生使用圖書館電子資源滿意度調查問卷

各位老師/同學，您好：

電子資源為教師與學生經常使用的圖書館館藏，對於相關資訊需求能夠提供快速且正確的學術資訊來源。目前研究者正在進行「電子資源使用滿意度研究」，為瞭解您對新生醫護管理專科學校圖書館電子資源使用滿意度，懇請協助填寫本問卷。調查對象為教師與專科四年級及五年級學生(不含校友及非正式學生)，問卷資料僅作學術統計分析及提升圖書館電子資源資訊服務品質之用，資料絕不對外公開，請依據您自己的想法與使用經驗詳實填答，非常感謝您的協助。

敬祝 順心如意！

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所
數位碩士在職專班
指導教授：王梅玲博士
研究生：楊宗桓敬上
聯絡方式：0912-529959
101913010@nccu.edu.tw
2019/06

國立政治大學 National Chengchi University

【填答說明】

■本問卷分為三大部分，包含基本資料、圖書館電子資源服務使用現況、圖書館電子資源使用滿意度與服務品質調查，請就符合的項目進行勾選。以下問卷題目所指之資源係指新生醫護管理專科學校圖書館訂購之電子資源館藏。資訊系統為新生醫護管理專科學校圖書館建置的網站及電子資源整合查詢系統。

一、基本資料

1.性別：□男 □女

2.身分別：
□教授 □副教授 □助理教授 □講師 □專案教師 □五專生五年級(含以上) □五專生四年級

DOI:10.6814/NCCU201901097

3.科系別：

□護理科 □幼保科 □美容科 □行銷流通科 □國際商務科
□健康休閒管理科 □應用英語科 □應用日語科 □視光科 □口腔衛生科

4.請問您平均一天使用網路的時間?

□1 小時內 □1-5 小時 □5-10 小時 □10 小時以上 □未使用

5. 您是否曾經使用圖書館電子資源？

□是　　□否(請翻到未頁跳答第 30 題)

二、圖書館電子資源服務使用現況(請以您過去半年的使用經驗填答)

1.請問您使用電子資源的頻率?

□10 次以內 □11 至 20 次 □21 至 30 次 □31 次以上 □未使用

2.請問您經常使用的三至五個資料庫為何?(可複選)

□Airiti Library華藝線上圖書館(思博網) □ProQuest Nursing
□EBSCO CINAHL □Visible Body：Physiology Animation
□Primal Pictures：3D Real Time
□其他，請說明：

3.請問您使用上述資料庫的主要目的為何?(可複選)

□學術研究 □教學 □課業學習 □休閒娛樂 □生活知識
□其他，請說明：_____

4.請問您透過哪個電子資源入口網站或資訊工具查找新生圖書館的資料庫?(可複選)

□新生圖書館線上公用目錄□新生圖書館網站電子資源網頁
□新生圖書館電子資源整合查詢系統□一般搜尋引擎
□其他，請說明：_____

5.請問您通常透過何種方式檢索資料庫?(可複選)

□基本檢索 □進階檢索(會設定篇名、電子全文、年份等欄位) □瀏覽
□其他，請說明：_____

6.請問您喜歡透過何種方式閱讀電子期刊或電子書?(可複選)

□線上閱讀 □離線閱讀 □列印紙本閱讀

DOI:10.6814/NCCU201901097

7.請問使用電子資源對您有何價值?(可複選)

□提升學術研究效益 □提升教學效果 □完成作業/報告
□完成論文計畫書/論文 □促進學習
□其他，請說明：_____

8.請問您是否參與過圖書館舉辦的文獻檢索資料庫利用教育課程?

□是 □否

三、圖書館電子資源重要性與滿意度調查(請以您過去半年的使用經驗填答)

服務水準 (評估項目)	重要性 (期望的品質) 低 高	滿意度 (實際感受的品質) 低 高
(一)電子資源館藏內容		
1.電子資源數量足夠滿足我的需要	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
2.電子資源提供有用的資訊，符合我的需要。	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
3.電子資源具有專業性，內容可信任。	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
4.電子資源提供最新資訊，滿足我的需要。	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
5.電子資源提供全文，滿足我的需要。	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
6.電子期刊館藏滿足我的需要	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

服務水準 （評估項目）	重要性 （期望的品質） 低　　高	滿意度 （實際感受的品質） 低　　高
7.電子書館藏滿足我的需要	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
（二）電子資源館藏使用		
8.電子資源館藏是我的重要資料來源，館藏使用對於我的課業研究及論文撰寫有幫助。	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
9.電子資源館藏使用對於我的護理專業職能發展有幫助	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
10.電子資源館藏使用對於我的生活及休閒所需資訊有幫助	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
（三）電子資源網站與檢索		
11.電子資源網站（如：線上公用目錄、電子資源網頁、學術資源整合查詢系統）使我容易找到電子資源	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
12.電子資源網站有良好組織(依主題、學科、類型)，使我容易找到電子資源。	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
13.電子資源網站容易使用與瀏覽	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

服務水準 （評估項目）	重要性 （期望的品質） 低　　高	滿意度 （實際感受的品質） 低　　高
14. 電子資源網站容易連結至資料庫	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
15. 電子資源網站容易連結與下載全文資料	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
16. 在家中或研究室易於取用電子資源	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
17. 整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式(簡易檢索、進階檢索)	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
18. 整體資料庫能正確顯示檢索結果	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
19. 整體資料庫連線與檢索速度順暢	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
20. 整體資料庫能讓我迅速找到需要的資訊	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
21. 整體資料庫的個人化服務滿足我的需要	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
22. 整體資料庫容易使用	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
23. 電子期刊容易線上閱讀	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

服務水準 （評估項目）	重要性 （期望的品質） 低　　高	滿意度 （實際感受的品質） 低　　高
24.電子書容易線上與離線閱讀	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
25.電子期刊或電子書全文下載限制的標示清楚	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
（四）圖書館服務影響		
26.館員提供的參考諮詢服務迅速回應我的詢問	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
27.館員提供的電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)對我有幫助	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
28.館員提供的電子資源推廣服務符合我的需求(如：課程內容與數量、開課時間等)	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
29.館員具備充分知識回答我的問題	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
30.館員清楚了解我的電子資源需要	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
31.館員回應正確能夠解決我的問題	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5
（五）整體評價		

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097

服務水準 （評估項目）	重要性 （期望的品質） 低　　高	滿意度 （實際感受的品質） 低　　高
32. 整體而言，我滿意圖書館的電子資源服務	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5	□ □ □ □ □ 1 2 3 4 5

33. 不曾使用電子資源的主要原因為：
（曾使用過電子資源請略過此題，請跳答第 34 題）

□不知道圖書館有提供電子資源館藏 □沒有使用需求
□不知道如何使用
□沒有適合的電腦或配備載具使用　□較習慣看紙本書
□提供的電子資源館藏不符我的需要
□其他(請說明) _____

34.請問您對於新生圖書館的電子資源服務有何建議?

本問卷到此結束，非常感謝您的填答。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901097