

本論文獲國立公共資訊圖書館

碩士論文研究獎助





國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所

碩士論文

Master's Thesis

Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies

National Chengchi University

大學圖書館電子資源服務品質評鑑：

以國立政治大學為例

Service Quality Evaluation of Electronic Resources at University

Libraries : A Case Study of National Chengchi University

指導教授：王梅玲 博士

Adviser: Dr. Wang, Mei-Ling

研究生：李函儒

Author: Lee, Han-Ju

中華民國一百零三年七月

July, 2014

謝辭

回首研究所的兩年生涯，覺得時間很緊湊但是也過得極為充實。首先，非常感謝指導教授王梅玲老師對我的細心栽培，我從碩一開始擔任老師的計畫助理，學習到許多鑽研學術研究的知識，老師也經常分享待人處事方面的經驗，以及花費相當多的心力指導我的論文。論文的完成也要感謝口委謝寶煖老師與林呈潢老師在兩次口試中提供寶貴建議，使我的論文能夠更臻於完善。另外，特別要感謝薛理桂老師在兩年前鼓勵我報考政大圖檔所，在圖檔所就讀期間也相當照顧我，讓我覺得十分感動。

感謝所上的傳萱助教與明雯助教在忙碌行政事務工作之餘，細心地為我們處理好許多事情。雖然升上碩二後，比較少有時與同學們聊天或吃飯，但是每當碰面時，總有聊不完的話題，真的很開心能夠認識大家！希望在畢業後還能繼續保持聯絡。也很感謝我的男朋友王瀚一直陪伴在身旁，每當我心情低落時，總會帶給我許多正面能量。最後，要感謝的是我的家人，雖然這兩年很少有機會回家，但是你們總不忘記打電話關心我的近況，因為有你們的支持，我才能夠順利完成學業。未來即將邁上新的旅程，真心感謝所有曾經幫助過我的人，也祝福你們平安順心。

李函儒
2014.7.30



摘要

電子資源館藏與服務在目前的大學圖書館佔有重要地位，大量且廣泛使用的對象為教師與研究生。雖然電子資源受到使用者的喜愛，但是也帶來許多複雜問題，因此，有必要從使用者的角度針對大學圖書館電子資源進行服務品質評鑑研究，有助於圖書館管理者未來發展出更符合使用者期待的電子資源服務。本研究之研究目的包含以下幾點：(1)探討大學教師與研究生對於圖書館電子資源服務的認知、重要性及使用現況；(2)探討電子資源服務品質評鑑意涵及可評鑑項目；(3)建構電子資源服務品質評鑑指標與測量工具；(4)實施電子資源服務品質評鑑以改善其服務品質，進而提供最佳電子資源服務。

本研究透過焦點團體法具體建構出大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標，共包含三個構面與28項指標，訪談結果亦作為發展問卷之基礎。為確保指標的可行性，研究者實際發放問卷予政治大學的教師與研究生，獲得以下結論：(1)網路使用時間會影響使用者使用圖書館電子資源的頻率；(2)使用者使用圖書館中文資料庫的使用率明顯高於西文資料庫；(3)使用者使用圖書館資料庫的主要目的為「學術研究」與「課業學習」；(4)「圖書館電子資源指南」與「圖書館學術資源探索系統」為使用者查找圖書館電子資源的主要管道；(5)使用者的圖書館資料庫檢索方式以「基本檢索」與「進階檢索」為主；(6)使用者偏好將電子期刊或電子書列印紙本閱讀；(7)使用者肯定圖書館電子資源對於「完成論文計畫書/論文」、「完成作業/報告」、「提升學術研究效益」的價值；(8)沒有圖書館資料庫推廣活動參與經驗的使用者高達六成；(9)使用者認為圖書館最重要的電子資源服務為電子資源的全文提供與權威性；(10)使用者認為圖書館最滿意的電子資源服務為電子資源的權威性；(11)使用者認為圖書館最不重要的電子資源服務為館員回應線上諮詢服務的速度、館員對於使用者電子資源需求的掌握；(12)使用者認為圖書館最需要改進的電子資源服務為電子資源的全文提供、電子資源網站取得全文的易用性；(13)整體滿意度尚待提升，政大圖書館應著重電子資源館藏的提供。

針對所獲得的研究結果，本研究提出幾點建議：(1)圖書館應深入了解教師及研究生的需求，充實電子資源館藏的數量與品質；(2)在電子資源網站上放置清楚的圖示或連結、提供完整的資料庫說明；(3)圖書館與資料庫廠商應定期舉辦使用者滿意度調查；(4)配合課程提供教師相關的資料庫清單與資料庫講習訊息、提前於暑假期間針對碩一生開設電子資源基本搜尋課程。

關鍵字：大學圖書館、電子資源服務、服務品質評鑑



Abstract

Electronic resources collections and services occupy an important position in current university libraries, a large number of teachers and graduate students use them widely. Although electronic resources are popular with users, they also bring a lot of complex issues. Therefore, it is necessary to use point of views of users to conduct service quality evaluation for electronic resources in university libraries. It can help library managers to develop electronic resources services more in line with user expectations in the future. This research has four purposes: (1) to investigate the cognitive, the importance and current use of library electronic resources services for teachers and graduate students ; (2) to explore implications and availability of electronic resources service quality evaluation; (3) to construct indicators and measurement tools of electronic resources service quality evaluation; (4) to implement electronic resources service quality evaluation to improve service quality, then providing the better electronic resources services.

This paper had formed focus groups to construct electronic resources service quality evaluation structure which is including three dimensions and 28 indicators. Interview results also use as a basis for the development of questionnaires. In order to ensure the feasibility of indicators, questionnaires have been collected from teachers and graduate students of National Chengchi University, and obtained the following conclusions: (1) Internet usage will influence the use frequency of library electronic resources; (2) the usage of Chinese databases significantly higher than the Western languages databases; (3) the main purpose of the library users to use databases are “academic research” and “learning”; (4) “E-Resource Gateway” and “Discovery Services System” are main channels of users to find the library electronic resources; (5) “Basic Search” and “Advanced Search” are main retrieval methods of library databases of users; (6) users prefer print out electronic journals or e-books to read; (7) users affirm Library electronic resources are good for the value of “complete proposal and thesis”, “finish homework and report”, and “enhance effectiveness of academic research”; (8) users who did not participate in promotional activities of library databases up to 60%; (9) users consider the most important electronic resources services are full text and authority of electronic resources; (10) users consider the most satisfying electronic resource services is authority of electronic resources; (11) users consider the least important electronic resources services are response speed of online consulting services of librarians and grasping of user requirements of electronic resources of librarians; (12) users consider provide full-text of electronic resources and the usability to get the full-text in electronic resource websites are electronic resources services that most need to improve; (13) overall satisfaction has yet to improve, National Chengchi University Library should focus on providing electronic resources collections.

According to the research results, this paper also proposed several

suggestions: (1) the library should understand the needs of teachers and graduate students, and enrich the quantity and quality of electronic resources collections; (2) the library should place a clear icon or link in electronic resource websites, to provide complete descriptions of databases; (3) the library and database vendors should conduct user satisfaction surveys regularly; (4) the library should provide teachers with related databases lists and databases workshops messages, and offer basic search courses of electronic resources during summer vacation for freshmen in master's program.

Keywords: University Libraries, Electronic Resources Services, Service Quality Evaluation



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	4
第三節 問題陳述	4
第四節 名詞解釋	4
第二章 文獻探討	7
第一節 電子資源館藏與服務	7
第二節 電子資源評鑑	9
第三節 服務品質評鑑與電子資源.....	14
第三章 研究設計與實施	29
第一節 研究範圍與限制	29
第二節 研究設計	29
第三節 研究方法	31
第四節 研究個案簡介	33
第五節 研究工具	37
第六節 資料蒐集與分析	39
第七節 研究步驟	42
第四章 焦點團體訪談分析	45
第一節 基本資料	45
第二節 研究生對圖書館電子資源服務的認知與使用經驗	48
第三節 大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標建構	58
第四節 綜合討論	67
第五章 問卷調查結果分析	73
第一節 基本資料	73
第二節 圖書館電子資源服務使用現況	75
第三節 圖書館電子資源使用滿意度與服務品質調查分析	83
第四節 綜合討論	97
第六章 結論與建議.....	103
第一節 結論	103
第二節 建議	109

第三節 未來研究建議	111
參考文獻	113
附錄一 焦點團體訪談邀請函	118
附錄二 焦點團體訪談大綱	119
附錄三 大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標草案	121
附錄四 第一場焦點團體訪談記錄	123
附錄五 第二場焦點團體訪談記錄	131
附錄六 教師與研究生使用圖書館電子資源滿意度與服務品質問卷	138



表目次

表 2-1 MEDLINE with Full Text 生物醫學資料庫優使性評估量表.....	12
表 2-2 SERVQUAL 服務品質量表.....	16
表 2-3 LibQUAL+圖書館服務品質量表.....	18
表 2-4 DigiQUAL 數位圖書館服務品質項目.....	22
表 2-5 ERIC 資料庫服務品質量表.....	23
表 2-6 電子資源服務品質評鑑構面對照表.....	25
表 2-7 電子資源服務品質評鑑指標對照表.....	25
表 3-1 國立政治大學圖書館電子資源館藏量統計.....	34
表 3-2 國立政治大學教師與研究生數量.....	37
表 3-3 電子資源服務品質評鑑指標草案.....	38
表 3-4 焦點團體訪談場次表.....	40
表 4-1 焦點團體成員基本資料表.....	46
表 4-2 焦點團體成員基本資料分析表.....	46
表 4-3 第一場焦點團體的資料庫使用統計次數表.....	49
表 4-4 第二場焦點團體的資料庫使用統計次數表.....	50
表 4-5 大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標草案.....	58
表 4-6 兩回合焦團圖書館電子資源服務品質指標草案次數統計表.....	63
表 4-7 修正後的大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標.....	65
表 5-1 使用者基本資料分析表.....	74
表 5-2 使用網路時間分析表.....	75
表 5-3 圖書館電子資源使用頻率分析表.....	76
表 5-4 使用網路時間與電子資源使用頻率變異數分析表.....	77
表 5-5 網路使用時間與電子資源使用頻率交叉分析表.....	77
表 5-6 常用資料庫分析表.....	78
表 5-7 資料庫使用目的分析表.....	79
表 5-8 電子資源查找管道分析表.....	80
表 5-9 資料庫檢索方式分析表.....	80
表 5-10 電子期刊或電子書閱讀方式分析表.....	81
表 5-11 電子資源使用價值分析表.....	82
表 5-12 資料庫講習或利用指導服務參與情形分析表.....	83
表 5-13 電子資源館藏內容構面摘要表.....	84
表 5-14 不同身分使用者對電子資源館藏內容指標滿意度.....	85
表 5-15 電子資源網站與檢索取用構面摘要表.....	87
表 5-16 不同身分使用者對電子資源網站與檢索取用指標滿意度.....	89
表 5-17 圖書館服務影響構面摘要表.....	90
表 5-18 不同身分使用者對圖書館服務影響指標滿意度.....	91
表 5-19 政大圖書館電子資源使用滿意度與服務品質調查整體摘要表.....	93
表 5-20 政大圖書館電子資源服務品質指標落點分析表.....	94
表 5-21 政大圖書館電子資源服務整體滿意度分析表.....	96

表 6-1	本研究所建構的電子資源服務品質評鑑指標.....	103
-------	--------------------------	-----



圖目次

圖 2-1 數位圖書館環境模式圖.....	22
圖 3-1 研究架構圖.....	31
圖 3-2 研究流程圖.....	43
圖 5-1 政大圖書館電子資源重要性與滿意度象限分析圖.....	94
圖 5-2 指標雷達分析圖	95





第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

大學圖書館過去主要是典藏實體資源，受到網際網路與數位科技快速發展之影響，現今則轉而大量採購電子資源，並且改向以使用者為中心提供服務，為了要充分滿足使用者對電子資源日益增加的需求，而愈來愈重視電子資源的館藏與服務，因此形成大學圖書館館藏建設與使用者服務的新典範。

根據美國研究圖書館學會(Association of Research Libraries, 簡稱 ARL) 每年調查會員圖書館的書刊總經費與電子資源經費統計，發現會員圖書館的電子資源採購經費有逐年上升的趨勢。從 2000-2001 年，會員圖書館的平均書刊總經費為美金 7,818,668 元，平均電子資源經費為美金 1,252,007 元，占書刊總經費的 16.25%；到了 2010-2011 年，會員圖書館的平均書刊總經費為美金 12,126,878 元，平均電子資源經費為美金 7,576,559 元，占書刊總經費的 65.03%，從數據可知電子資源經費在十二年內成長了五倍，顯示其具有重要地位。(王梅玲，2012；ARL, 2012)反觀我國的情況，自《中華民國 101 年圖書館年鑑》得知 2012 年大專院校圖書館的圖書資料總經費持續下滑，但是電子資源經費仍位居各類型資料之首。整體而言，各大專院校圖書館的平均圖書資料總經費為新臺幣 28,210,000 元，電子資源經費平均占總經費的比例已高達 50.75%，與 2007 年占總經費的 35.76%相較之下，增加約一成五，上述表明國內的大學圖書館同樣將電子資源視為極具價值的館藏資源。(國家圖書館輔導組，2012)圖書館館員在進行電子資源採購與徵集工作的同時，也思考如何提供電子資源館藏予讀者使用，因為電子資源具有多元的資料型態，且不若紙本資源能直接從書架上取用並閱讀。所以，館員應考量電子資源的特性及使用者的需求來精心規劃並提供一系列的電子資源服務。

使用圖書館電子資源館藏與服務對於大學教師與研究生尤其重要，因為他們對教學、研究、學習等相關資訊擁有大量且迫切的需求，所以，具備即時、互動、連結、整合等優點的電子資源成為大學教師與研究生族群掌握資訊的一大利器。電子資源館藏係指由圖書館所採購與徵集而來的資料庫、電子期刊、電子書、電子雜誌、電子報紙，由於這些館藏資源具有電子數位形式，故圖書館均需透過電腦及網路來進行處理、傳遞與服務。

電子資源使用牽涉到的面向相當廣泛且複雜，因此，雖然電子資源受到使用者的喜愛，但是同時也帶來許多問題，例如：使用者認為圖書館的電子資源數量不足、使用者不清楚如何取用所需的電子資源、電子資源對於使用者的授權限制等等。除了以上所列的幾個常見問題，從吳雅慧與吳明德(2003)探究臺灣大學電機資訊學院及文學院研究生使用該校圖書館電

子期刊之研究；何淑津(2004)針對國立中興大學研究生進行的圖書館西文電子書使用動機與行為研究；陳昭珍、謝文真、詹麗萍與陳雪華(2011)所做的臺灣地區大學圖書館電子書使用現況調查，以及政治大學圖書館的服務品質滿意度調查，可更具體了解電子資源的使用概況與問題。

吳雅慧與吳明德(2003)採用問卷調查的方式了解臺灣大學電機資訊學院及文學院研究生使用該校圖書館電子期刊之情形。研究結果顯示：有7.9%的受測者未曾使用電子期刊，未使用的原因為不清楚如何使用以及不習慣在螢幕上閱讀；並指出電子期刊的缺點包含資訊提供不完整、需具備電腦設備才能使用、存在的不穩定性、圖表功能不佳、文章品質良莠不齊、缺乏重要的學術性期刊等。

何淑津(2004)透過文獻分析法、問卷調查法、觀察法與訪談法針對中興大學的理、工、農業、獸醫、生命科學、商學暨管理、文史等七類科的研究生使用 NetLibrary 西文電子書之動機、未使用原因及使用行為進行研究。從研究結果可發現受測者認為「有列印頁數限制」是使用 NetLibrary 電子書的最大困難，其次為在電腦螢幕上閱讀英文書相當費力、找不到需要的電子書、連線速度太慢等等。

臺灣學術電子書聯盟在 2010 年採用網路問卷針對我國大專院校師生使用電子書的現況進行使用調查。研究結果發現有四成的教職員生使用過電子書；未使用的原因為不知道圖書館有電子書、不習慣使用、不會使用；使用上最大的困擾為找不到所需圖書，顯示臺灣地區大學圖書館的電子書館藏仍無法應付使用者的需求。(陳昭珍等，2011)

政治大學圖書館近幾年進行服務品質滿意度調查，調查對象為該校之教師、學生、職員、校友。在讀者對於圖書館電子資源的意見方面，根據 2011 年調查結果，得知有讀者抱怨圖書館電子資源過少與資料庫購買點數太少，希望新增電子資源及使用下載點數，另外也反映期刊電子全文延遲上線而無法取用近期論文之問題。(國立政治大學圖書館，2011)2012 年與 2013 年的調查結果同樣有讀者認為圖書館電子資源數量不足，並且指出資料庫檢索標示不夠明顯與資料庫連線障礙等問題。(國立政治大學圖書館，2012；國立政治大學圖書館，2013a)

大學圖書館每年花費大量經費採購電子資源，但是根據上述的四個調查研究可清楚得知使用者在電子資源使用上產生許多困難與挑戰，亟待圖書館思考並解決。因此，除了要了解電子資源的使用族群與其需求為何？使用者如何使用電子資源？其使用目的、使用頻率、使用習慣、使用行為為何？也應透過嚴謹且有效的方式來針對電子資源與其服務展開評鑑研究。

Powers (2006)為支援資料庫採購與刪訂決策而進行資料庫的微觀評鑑，並發展出圖書館重要資料庫評鑑準則，包括已知數據與評鑑、評鑑準

則兩部分。徐革(2008)探究大陸大學圖書館的電子資源績效評鑑指標，以確定績效評鑑指標的重要影響因子與指標權重，進而建構電子資源綜合績效評鑑指標體系，徐革提出的 5 個績效評鑑構面，包括：資料庫內容、資料庫檢索系統、資料庫利用情況、資料庫成本評鑑、資料庫提供廠商服務。謝建成、趙素貞(2009)以某國立大學圖書館作為個案，分析、比較該館紙本圖書與電子書之使用成本效益，並採用 LibQUAL+ 量表及網站優使性評估準則來了解使用者對於該館所提供電子書服務之滿意度與優使性，據此探究 NetLibrary 電子書之使用效益，且提出大學圖書館經營電子書館藏的建議。Noh(2010)為了有效改善電子資源評鑑的實行，遂進行三輪式的德爾菲調查以建構電子資源的績效評鑑指標，最終獲得電子資源採購、電子資源使用、電子資源使用環境 3 個評鑑構面，以及其下的 11 項標準與 22 個指標。Noh(2012)後續將評鑑指標分成投入與產出，並實際應用於評量韓國學術圖書館電子資源的績效。賴施雯(2011)以 MEDLINE with Full Text 生物醫學資料庫作為優使性研究的個案，並選擇 12 位臺北護理健康大學的護理所與健康事業管理研究所的學生作為研究對象，目的在於識別該資料庫的優使性問題，與使用者對此資料庫的使用意見、滿意程度。

回顧過去的電子資源評鑑研究，發現研究大多僅關注某個面向，像是聚焦於特定的電子資源類型，或者僅採用量化方式來蒐集與分析資料。本研究則是評鑑整體的電子資源與其服務之服務品質，但不包含數位圖書館、機構典藏、開放取用資源以及網路上的電子資源與其服務，研究者並採用質化的焦點團體法與量化的問卷調查法進行本研究，希望能夠完整補足過去研究尚未考量到的地方。

隨著網際網路的普及與資訊科技的蓬勃發展，電子資源館藏與服務已在目前的大學圖書館佔有重要地位，亦被列為發展的核心。大量且廣泛使用電子資源館藏及服務的對象為大學教師與研究生，因此，有必要了解這兩大族群使用圖書館電子資源館藏與服務之情形。研究者認為需要從使用者的角度針對大學圖書館電子資源進行服務品質評鑑研究，以改善與提高其服務品質，透過服務品質評鑑能使圖書館明確了解使用者使用電子資源的感知與意見，進一步檢視應加以改進的地方，有助於圖書館管理者未來發展出更符合使用者期望的電子資源服務。

本研究透過電子資源服務品質理論之探討、概況之調查來設計電子資源服務品質評鑑指標。主要採用文獻探討建構電子資源評鑑模式，為確保其妥適性，邀請研究生進行焦點團體訪談以了解其電子資源使用經驗，進而引導焦點團體小組探討評鑑指標之可行性，並且獲取小組成員對於電子資源服務品質評鑑之看法，據以修訂最終的電子資源服務品質評鑑指標。其後，草擬出大學圖書館電子資源滿意度與服務品質調查問卷並實施前測，經過細部修改後，實際對國立政治大學的教師與研究生進行問卷調查，以期能初步建構臺灣的大學圖書館電子資源服務品質評鑑研究。

第二節 研究目的

國內的多所大學圖書館擁有豐富的電子資源館藏，且電子資源服務已發展相當成熟。本研究將選定電子資源館藏建置較具規模且提供多元電子資源服務的國立政治大學圖書館作為研究對象，針對該館的電子資源進行服務品質評鑑研究，受試者為該校的教師與研究生。透過本研究使圖書館明確了解現有的服務狀況，改善其缺點並繼續保持本身的優勢，以使未來能提供更完善的電子資源服務。

本研究的主要目的如下：

- 一、探討大學教師與研究生對於圖書館電子資源服務的認知、重要性及使用現況。
- 二、探討電子資源服務品質評鑑意涵及可評鑑項目。
- 三、建構電子資源服務品質評鑑指標與測量工具。
- 四、實施電子資源服務品質評鑑以改善其服務品質，進而提供最佳電子資源服務。

第三節 問題陳述

依據本研究之目的，本研究主要探討的問題如下：

- 一、大學教師與研究生對於圖書館電子資源服務的認知為何？其使用目的、使用頻率、使用習慣、使用行為為何？圖書館電子資源服務具有哪些價值與意義？
- 二、電子資源服務品質評鑑的定義與內涵為何？如何將服務品質評鑑概念應用於大學圖書館電子資源服務？電子資源服務品質評鑑應涵蓋哪些評鑑項目？
- 三、如何建構電子資源服務品質評鑑模式？該評鑑模式應包含哪些評鑑構面與指標？應使用何種測量工具與測量尺度進行評鑑？後續又應如何計算與分析？
- 四、實際針對國立政治大學的教師與研究生進行調查，以了解他們對於該校圖書館電子資源服務的使用情形與服務品質看法為何？圖書館應如何改進電子資源服務的不足之處？

第四節 名詞解釋

一、電子資源(Electronic Resources)

電子資源(Electronic Resources，簡稱 ER 或 E-Resources)，又稱為數位資源、數位館藏、網路資訊資源、電子出版品(張慧銖，2011)。根據《英美編目規則第二版(2002 年修訂版)》的定義，電子資源意指需以電腦操作

的資料檔與程式檔，該資源可能是直接取用，也可能是遠端取用(American Library Association, 2002)。陳和琴與陳君屏(2007)則認為電子資源是指電腦控制的資源，亦即經由編碼以利電腦處理的資源，或者以數位方式儲存，必須藉由電腦讀取之資源。電子資源涵蓋電子資料庫、電子期刊、電子書、網路資源、數位圖書館、數位館藏、機構典藏(王梅玲，2012)。

二、電子資源服務(Electronic Resources Services)

圖書館的電子資源服務包含電子資源館藏以及提供使用者檢索、取用電子資源的電子資源服務。林呈潢(2005)認為電子化服務係指經由圖書館伺服器提供或透過網路存取的服務。具體而言，電子資源服務涵蓋圖書館的網站服務與電子資源推廣服務。網站服務包含線上公用目錄、電子資源指南、整合檢索系統、資源探索服務等；電子資源推廣服務則包括資料庫講習、圖書資訊利用指導等。

三、電子資源評鑑(Electronic Resources Evaluation)

電子資源評鑑的類型分為整體宏觀評鑑與個別微觀評鑑，即針對圖書館進行整體電子資源與服務評鑑，或者個別種類的電子資源評鑑。電子資源評鑑面向則涵蓋使用次數評鑑、使用評鑑、好用性評鑑、績效評鑑、電子計量評鑑、服務品質滿意度評鑑、電子資源影響評鑑。電子資源與服務的分析與評估構面基於成本、產出而有不同評鑑基準，包含：使用者滿意度、績效指標、成果與影響(Bertot & Snead, 2004；王梅玲，2012)。

四、服務品質評鑑(Service Quality Evaluation)

Parasuraman, Zeithaml and Berry(簡稱 PZB)(1988)將服務品質定義為「在傳遞服務的過程中，服務提供者與顧客互動所產生的服務差異程度，且服務品質評量包含對服務結果以及服務傳遞流程之評量。」Hernon & Altman (2010a)則認為服務品質係指使用者檢視在特定情境下對於服務面向的整體判斷。綜合上述學者的觀點以及評鑑概念，本研究將服務品質評鑑界定為依據所訂定的服務品質標準以及使用者評估，來測量服務供應者所提供的服務與資源之品質，而使用者對於服務品質的滿意程度，是來自於使用者接受服務前的期望服務水準與實際感受的服務水準相互比較之結果。

五、電子資源服務品質(Service Quality of Electronic Resources)

電子資源服務品質意指圖書館提供電子資源的各種服務與功能予使用者時，使用者對於整體服務優劣程度的評比，係來自於使用者所預期的服務，以及使用者實際接受服務的過程與服務結果之間的差異程度(翁崇雄，2000)。在本研究中，電子資源服務品質是指使用者使用圖書館基礎建

設、電子資源內容、電子資源服務、檢索取用、圖書館服務後的整體服務評價，產生於使用者預期服務，及實際接受服務的過程與結果之間感知上的落差。

六、圖書館服務品質評量(LibQUAL+)

美國研究圖書館學會(Association of Research Libraries, 簡稱 ARL)自 1999 年開始與 Texas A&M University Library 合作發展服務品質評量計畫 LibQUAL+™。圖書館服務品質評量 LibQUAL+是該計畫的產物，為圖書館服務品質評量工具的標準與協定，亦成為各國發展圖書館最佳服務品質規畫之依據。LibQUAL+服務品質量表由圖書館空間、資訊控制、服務影響三大構面與其 22 個指標所組成，目的在於有效地蒐集、追蹤、了解使用者對於圖書館服務品質之感受。LibQUAL+的評量模式是採用 PZB 學者所提出的三欄式評量與九等尺度的測量工具，分別詢問讀者最低的服務品質(Minimum Service)、期望的服務品質(Desired Service)、感受到的服務品質(Perceived Service)這三種服務品質狀態(林鈺雯、范豪英，2007；王梅玲、羅玉青，2012；ARL, 2013)。



第二章 文獻探討

大學圖書館近年來大量採購電子資源，致力於提供使用者優質且完善的資訊服務，然而，受到電子資源快速變動、連結、整合等特性之影響，電子資源比起傳統的紙本資源更需要圖書館館員耗費心力及時間進行管理與提供服務。圖書館在購置電子資源並提供使用的同時，也渴望了解使用者使用電子資源的情形與對其服務品質的看法，因而透過收集電子資源使用統計、實施電子資源評鑑、以及進行使用調查來尋求解答。針對電子資源進行服務品質評鑑，即為從使用者的角度評估圖書館所提供的電子資源服務及功能之整體品質表現是否有滿足使用者的期望，並作為未來改善服務之參考。

本章文獻共分三節，第一節為電子資源館藏與服務，第二節為電子資源評鑑，第三節為服務品質評鑑與電子資源。本章文獻探討一開始從電子資源的歷史發展、內涵、範圍、特性、與服務呈現電子資源的基本理論；第二節則說明電子資源評鑑之定義、內涵，以及各種評鑑面向與方法，並且簡述電子資源評鑑的相關研究；第三節則是先闡述服務品質的定義、演進與模式，其次，介紹服務品質評量工具 SERVQUAL 與圖書館服務品質評量工具 LibQUAL+之意涵與發展情形，以及列舉幾個圖書館服務品質評鑑相關研究，並且介紹新興的數位圖書館服務品質評量工具 DigiQUAL。

第一節 電子資源館藏與服務

一、電子資源的產生與發展

雖然電子形式之資訊已經在 1950 年代伴隨電腦出現，但是事實上到了 1960 年代早期才發展出適合用來進行檢索的資料庫，1970 年代初期則是線上資料庫檢索服務系統蓬勃發展的階段。1980 年代中期，光碟產品問世，當時有許多圖書館提供個人電腦讓讀者使用新興的資訊資源，使其相當受到讀者的喜愛。1990 年代中期，網際網路的誕生開啟一波重大的資訊革命，並將電子資源推向高峰，成為圖書館館藏中不可或缺的資源 (Thornton, 2000；張慧銖，2011)。詹麗萍(2005)則認為 1980 年代開始資訊技術之快速進展對於電子資源的利用具有重要影響：(1)個人電腦的出現方便人們近端使用電子資源，進而提升利用效率；(2)以光碟作為資訊儲存媒體的技術增加資料庫容量以及強化查詢功能；(3)網路軟硬體的發展有助於達到資源整合、分散檢索之目的；(4)網際網路的迅速發展與普及衝擊人類社會並改變資訊傳播型態。持續且急遽發展的電子資源不僅使民眾較過去更容易取得資訊、使用資訊，同時也大幅地提升與擴展人類的視野及眼界，進而改變人們的生活型態。

二、電子資源之內涵、範圍與特性

電子資源(Electronic Resources, 簡稱 ER 或 E-Resources)又可稱為數位資源(Digital Resources)、數位館藏(Digital Collections)、網路資訊資源(Network Information Sources)及電子出版品(Electronic Publications)(張慧銖, 2011)。根據《英美編目規則第二版(2002 年修訂版)》(American Library Association, 2002)的界定, 電子資源意指需以電腦操作的資料檔與程式檔, 該資源可能為直接取用, 有實際載體(如磁碟、磁片)得以描述, 使用時必須插入電腦設備或隨附之週邊設備(如光碟機); 也可能是遠端取用, 沒有實際載體得以描述, 使用時需要連上網路。陳和琴與陳君屏(2007)認為電子資源是指電腦控制的資源, 亦即經由編碼以利電腦處理的資源, 或者以數位方式儲存, 必須藉由電腦讀取之資源。依照《中國編目規則》(第三版)(2008)的解釋, 電子資源為經由數位方式儲存, 須以電腦讀取之資料。國際圖書館協會聯盟(International Federation of Library Associations and Institutions)的採訪與館藏發展組常務委員會(Acquisition and Collection Development Section)(2012)定義電子資源係指針對需要藉由個人電腦、主機或者手持式行動載具取用的資料, 並可透過網際網路遠端或近端進行檢索。簡言之, 電子資源為數位化的資訊資源, 常需藉由網路及電腦來檢索、下載、使用與閱讀。

電子資源的種類相當繁多, 依照出版型態可分成:(1)資料庫, 包括: 書目資料庫、全文資料庫、數據資料庫、多媒體資料庫;(2)電子期刊;(3)電子書;(4)其他電子檔案, 例如: 網站、電子佈告欄、電子論壇、新聞討論群、電子報、部落格、數位典藏、機構典藏、各類軟體、文件等。(詹麗萍, 2005a)

雖然電子資源的類型、格式、與內容非常多元, 但是彼此間的特徵極為類似, 張慧銖(2011)即指出電子資源具備下列特性:(1)以多種形式出現;(2)提供全文式的資訊;(3)具有超文件或超媒體的能力;(4)為互動式多媒體形式;(5)電腦與網路通訊、資訊內容產業結合將促進多媒體產業之發展;(6)以多層次方式提供資訊;(7)電子資源係採用各種電子文件編碼標準;(8)有些電子資源在本地電腦可直接取用, 有些則需透過遠端取用;(9)電子資源的組織與資訊系統的檢索功能密切關連。王梅玲(2012)則認為電子資源吸引人們使用, 是由於其同時具備即時、互動、連結、整合多種功能, 打破過去紙本資源的時效性與單一性, 並能夠迅速串連相關的人、事、物, 提供作者、讀者、編輯、通路之間即時互動的場合, 且除了文字以外, 還能與圖像、影音等不同的設計元素結合, 或是透過跨產業之間的合作, 激發出不同形式的創新作品。

與傳統的紙本資源相比, 電子資源的屬性型態、資料格式、以及呈現的內容皆較為豐富且應用範圍廣泛, 再加上電子資源擁有即時、互動、連結、整合等特性, 且不會受到時間與空間的限制, 這對於位處數位時代、

資訊需求迫切且大量使用資訊的人們而言有許多助益，而這也是電子資源受到民眾熱烈歡迎的原因。

三、電子資源服務

圖書館需要提供網站服務或平台服務才能讓使用者檢索與取用電子資源，由此可知，提供整合電子資源服務的電子資源取用管道已經成為現代圖書館的重要功能之一，主要管道包括線上公用目錄、電子資源入口、主題索引、整合搜尋引擎、動態連結器、資源探索服務、瀏覽清單以及網頁嵌入式列表，雖然這八種類型的線上取用管道並未涵蓋每種電子資源的傳遞系統，但是它們皆被視為現代圖書館中多數使用者取用電子資源的概念模組(Stachokas, 2012)。此外，電子資源服務還包含館員提供的電子資源推廣服務，像是資料庫講習、圖書資訊利用指導等，圖書館也會依照本身擁有的預算、服務對象之需求等因素來選擇提供使用者不同的取用管道及服務。林呈潢(2005)則是將經由圖書館伺服器提供或藉由網路存取的服務，統稱為電子化服務，包括線上公用目錄、圖書館網站、電子化館藏、電子文獻傳遞、電子化參考服務、電子化服務之使用者訓練、及透過圖書館提供的網際網路檢索服務。本研究的評鑑主體為圖書館所提供的整體資料庫、電子期刊、電子書館藏與其服務之服務品質，並未涵蓋數位圖書館、機構典藏、開放取用資源以及網路上的電子資源與其服務。

伴隨著資訊科技與網際網路的發展，圖書館扮演資訊領航者的角色，持續引進新興、合適的電子資源與其相關設備、服務，並提供給使用者。電子資源不僅帶來許多便利，更重要的是，開啟了新的可能與契機，超乎人們以往的想像。而圖書館屬於服務性質的組織，以使用者為服務的中心，近十年來圖書館致力於提供使用者高品質的電子資源服務，在該過程中，同時有必要定期檢視使用者對於電子資源服務的使用情形以及滿意程度，且針對不足之處加以改進，如此才能有效地打造出符合使用者需求的電子資源服務，為數位時代下的圖書館樹立成功典範。

第二節 電子資源評鑑

一、電子資源評鑑之背景與困難

評鑑意指包括定義、說明與可辨證的參考原則，據以決定評鑑標的物之價值、品質、有效性或者重要性(Worthen, Sanders, & Fitzpatrick, 1997)。McClure(2004)將評鑑定義為用來判斷某種活動之效益與效率的有計劃方式，能夠與作業標準及目標相互配合以協助管理者作決策。Noh(2012)則認為評鑑是以科學方法評定某事或某物的過程。圖書館評鑑之目的即在於藉由擬訂好的一系列準則來檢視與評估館藏內容、人員服務、環境設施現況，以有效地管理人員、財源與資訊源，使這些資源充分協助管理者達成經營目的。

圖書館近年來持續引進豐富的電子資源，促使使用者對電子資源的使用情形以及後續使用結果成為關注的新興議題。然而，欲深入了解使用者如何使用電子資源進而評鑑其優劣與否卻非常困難，因為電子資源的變動性相當大、資料型態多元，且不像紙本館藏取得後即可閱讀使用，電子資源必須配合圖書館的網站服務才能提供使用。電子資源評鑑也衍生出許多問題，像是由於傳統紙本館藏的評鑑方法已經不適用於數位時代下圖書館的電子資源評鑑，所以很多圖書館將資料庫使用統計作為評鑑工具，但是統計數據大多由各間廠商提供，缺乏一致性且不夠完整，難以正確地、合理地解釋統計數據，而且電子資源的高使用次數統計也不一定保證資訊內容品質優良或者受到讀者的歡迎(王梅玲，2012)。

電子資源已經在圖書館館藏中佔有重要地位，且深受使用者的喜愛，但是也因此引發許多難題，像是圖書館電子資源經費連年遭刪減、電子資源費用逐年上漲但未知其使用效益、電子資源內容重覆，皆使得圖書館館員在電子資源管理上面臨不少挑戰。由此可見，電子資源的評鑑工作十分重要、急迫，值得圖書館深入且密切地探討。

二、電子資源評鑑面向與方法

電子資源評鑑的類型分為整體宏觀評鑑與個別微觀評鑑，即針對圖書館進行整體電子資源與服務評鑑，或者個別種類的電子資源評鑑。電子資源評鑑面向則涵蓋使用次數評鑑、使用評鑑、好用性評鑑、績效評鑑、電子計量評鑑、服務品質滿意度評鑑、電子資源影響評鑑。電子資源及服務的分析與評估構面基於成本、產出而有不同評鑑基準，包含：使用者滿意度、績效指標、成果與影響(Bertot & Snead, 2004；王梅玲，2012)。

Bertot(2004)進一步提出電子資源及服務之評鑑方法，依評鑑目的與目標，分為下列五種方法，包含：產出評鑑(Output Assessment)、績效評鑑(Performance Assessment)、服務品質評鑑(Service Quality Assessment)、成效評鑑(Outcomes Assessment)、平衡計分卡(Balanced Scorecard)。「產出評鑑」意指測量電子資源與服務的使用、可及性、有效率性、有效性，涵蓋館藏資源、服務與諮詢、使用者、使用情形、經費、預算等資料。「績效評鑑」係個別圖書館服務與電子資源測量的統計與效益之結合。「服務品質評鑑」則是透過使用者評估以及所訂定的品質標準來測量優質電子資源服務與電子資源之成果。「成效評鑑」係測量服務及電子資源改變使用者技巧、知識與行為，或者對使用者的影響與利益。「平衡計分卡」則是指測量輸出、服務品質與成就評鑑以發展全面的圖書館工作意識。

綜合多篇文獻後，大致將電子資源評鑑方法劃分為下列六種：(1)使用評鑑：又可細分為使用統計與使用調查評鑑；(2)績效評鑑：電子資源績效評鑑主要是採用績效觀點來評估電子資源使用效益，常包含電子資源成本與使用次數，該種評鑑方法之目的在於分析及了解各種電子資源的價值與

適用性以獲得決策依據，進而加強內部管理並且改善服務品質；(3)電子計量評鑑：描述電子化服務、計畫或資源的使用量、次數、類型或其他指標的計量法；(4)滿意度與服務品質評鑑：依據所訂定的服務品質標準以及使用者評估，來測量服務供應者所提供的服務與資源之品質，而使用者對於服務品質的滿意程度，是來自於使用者接受服務前的期望服務水準與實際感受的服務水準相互比較之結果；(5)優使性評鑑：一種觀察使用者實際使用資訊系統、網站或服務，並記錄使用者經驗的方法，透過調查來決定系統是否具備良好的使用特質；(6)圖書館價值與影響評鑑：藉由更好的影響力證據來評估數位資源如何在人們生活中傳遞正向變化，這種改變有可能涉及經濟、社會、教育、文化、健康、政治等多元面向(Walbridge, 2000；McClure, 2004；Tanner, 2012；王梅玲，2012)。

在進行電子資源的評鑑工作時，除了要依循評鑑目的與目標之外，應該針對欲評鑑的電子資源規模、類型、特質、項目來選擇適當的評鑑方法及評鑑工具，如此才能獲得正確且富有成效地評鑑結果。

三、電子資源評鑑相關研究

美國研究圖書館學會(Association of Research Libraries，簡稱 ARL)從 2000 年 5 月至 2001 年 12 月進行電子資源電子計量計畫(E-Metrics Project)。該計畫首先界定網路資源與服務是透過圖書館館內、校區內連接至圖書館、由圖書館及校區內進行遠端連結這三種電腦網路檢索管道來提供。網路服務範圍則涵蓋全文與數據資料庫、電子期刊與電子書、電子郵件、論壇、線上參考諮詢與協助、資源服務利用之訓練。該計畫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，這五個構面分別為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(Blixrud, 2002)。

王梅玲(2008)採用文獻探討法、焦點團體訪談法及問卷調查法，建構電子期刊網路服務評鑑模式，該模式分成計量評鑑與使用者滿意度評鑑兩部分，電子期刊網路服務計量評鑑模式包含電子期刊資源、電子期刊使用、電子期刊成本、電子期刊使用績效四大構面及 23 項指標；電子期刊網路服務使用者滿意度評鑑模式則涵蓋電子期刊資料庫實用性、電子期刊資料庫資料品質、電子期刊資料庫介面三大構面及 21 項指標。後續選定一所大學圖書館作為個案研究，將評鑑模式與指標應用在該館的電子期刊評鑑。研究結果證實計量評鑑之可行性，但仍遭遇資料庫廠商無法提供電子期刊種數、全文論文篇數等關鍵資訊，以及廠商提供的電子期刊使用統計資料不符要求、統計報表不一的問題。

Noh(2010)希望藉由建構電子資源的績效評鑑指標來有效改善目前電子資源評鑑的實行。Noh 在比較與分析大學圖書館現有的各種評鑑指標後，發展出更完善的評鑑標準及指標，且進行三輪式的德爾菲調查以驗證

經修訂的標準及指標之適切性，最終獲得 3 個評鑑項目、11 項標準、22 個指標。Noh(2012)延續 2010 年的研究，首先確定各個評鑑項目、標準及指標的權重：電子資源採購構面權重佔 40%，電子資源使用構面權重佔 45%，電子資源使用環境構面權重佔 15%。Noh 後續將評鑑指標分成投入與產出，實際應用於評量韓國學術圖書館電子資源的績效。研究結果顯示：(1)韓國有許多學術圖書館投資經費在電子資源採購與電子資源環境改善以求更好的表現；(2)網路資料庫訂閱、每年的電子資源建設以及電子資源推廣教育具高效率，在電子資源使用、網路資料庫與電子期刊下載方面亦呈現高效率；(3)以百分比計算投入產出之比值，韓國學術圖書館電子資源的效率達到 88.2%，代表韓國學術圖書館電子資源效率表現不錯但尚有進步空間。

賴施雯(2011)以 MEDLINE with Full Text 生物醫學資料庫作為優使性研究的個案，研究對象為 12 位臺北護理健康大學的護理所與健康事業管理研究所的學生，採用的研究方法包含好用性測試、放聲思考法、觀察法、問卷調查法，目的在於識別該資料庫的優使性問題，與使用者對此資料庫的使用意見、滿意程度。該研究將優使性評估原則分為系統效能、系統效率、使用者可適應性、滿意度四構面 40 個問題，如表 2-1 所示。從研究結果發現，在資料庫效能方面，普遍介於普通至不同意之間，使用者認為資料庫提供的檢索功能較為複雜，且缺乏使用指引，而 MeSH 功能的操作對於多數的使用者而言相當困難。在資料庫效率方面，多數介於普通至同意之間，使用者認為該資料庫操作便利，且資料庫檢索功能有助於縮短查詢時間，但是也有使用者抱怨檢索結果的呈現方式不符期待之問題。在資料庫可適應性方面，大部分介於普通至同意之間，使用者認為該資料庫需要經過額外學習才能自行操作，但是容易學習且不會在操作過程中迷失。另外，根據系統優使性量表結果，整體平均分數為 57.5 分，顯示該資料庫尚未達到優使性標準。

綜述以上的電子資源評鑑研究，可得知研究多聚焦於特定面向，且主要採用量化方式進行資料的蒐集與分析，缺乏使用者使用電子資源的感受及意見。故研究者認為有必要藉由使用者的角度進行電子資源質化評鑑以了解使用者的真實想法，並補足量化評鑑尚未考量到的地方。

表 2-1 MEDLINE with Full Text 生物醫學資料庫優使性評估量表

構面與問題
系統效能
1.我認為首頁提供的檢索功能符合我的需求
2.我認為首頁提供的檢索功能是足夠的
3.我認為資料庫提供的檢索功能是多元化的
4.我認為首頁提供的檢索功能可幫助我找到需要的文獻
5.我覺得 MeSH 功能容易使用

表 2-1 MEDLINE with Full Text 生物醫學資料庫優使性評估量表(續)

構面與問題
系統效能
6.相較於自己的檢索用詞，我認為 MeSH 能提供我更準確地檢索用詞
7.我認為 MeSH 功能有助於找到更相關的文獻
8.在檢索結果畫面中，我認為每一筆結果提供的「查詢此刊 JCR Impact Factor」功能是有用的
9.在檢索結果畫面中，我認為每一筆結果提供的「新增至資料夾」功能是有用的
10.在檢索結果畫面中，我認為每一筆結果提供的「警示、儲存、共享」功能是有用的
11.在檢索結果畫面中，我認為「列印」功能是有用的
12.在檢索結果畫面中，我認為「相關性排序」功能是有用的
13.在檢索結果畫面中，我認為「頁面選項」功能是有用的
14.在檢索結果畫面中，我認為每一筆結果提供的相關性圖示是有用的
15.在檢索結果畫面中，我認為每一筆結果提供摘要預覽圖示是有用的
16.在檢索結果畫面中，我認為呈現每一筆結果中所含的圖表的功能是有用的
17.當我查不到全文時，我認為在各筆結果下方的「CONCERT 電子期刊聯合目錄」的連結是有用的
18.當我查不到全文時，我認為在各筆結果下的「全國西文期刊聯合目錄」的連結是有用的
系統效率
19.我認為首頁提供的檢索功能可讓我的操作過程便利
20.我認為首頁提供的檢索功能可以縮短我的檢索時間
21.我認為檢索結果的呈現方式可以讓我快速找到需要的資料
22.查到資料後，系統提供我許多選擇讓我可快速得到全文
使用者可適應性
23.我認為我不需經額外學習就會操作此資料庫
24.我認為此資料庫需經學習才會使用
25.我認為此資料庫容易學習
26.我認為此資料庫容易使用
27.我認為使用者皆能容易上手
28.我認為此資料庫的檢索功能是容易理解的
29.在檢索過程中，我清楚知道目前所在的位置
30.我認為此資料庫提供我最需要的檢索功能
滿意度
31.我覺得我會經常使用這個資料庫
32.我認為這個資料庫過於複雜

表 2-1 MEDLINE with Full Text 生物醫學資料庫優使性評估量表(續)

構面與問題
滿意度
33.我覺得這個資料庫容易使用
34.我覺得使用這個資料庫時，我需要專業人員的協助
35.我覺得這個資料庫將許多功能整合得很好
36.我覺得這個資料庫缺乏一致性
37.我覺得多數使用者皆能快速學會使用這個資料庫
38.我覺得這個資料庫是難使用的
39.我覺得自己很有信心的使用這個資料庫
40.我覺得我需要許多額外的學習，之後才能順利使用這個資料庫

資料來源：「MEDLINE 醫學資料庫之好用性評估」，賴施雯，2011，未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

第三節 服務品質評鑑與電子資源

一、服務品質與 SERVQUAL

各界對於「服務(Service)」的定義有不同看法，著名的品質管理大師 Juran(1986)表示服務是為他人而完成的工作；Parasuraman, Zeithaml & Berry(簡稱 PZB)(1990)認為服務是行為、過程、與績效的結合，為顧客提供容易消逝與無形的經驗；楊錦洲(2002)界定服務為表現的行為與過程，係提供技術、專業、知識、資訊、設施、時間或空間予顧客，期望為顧客解決某些問題，或者使顧客心情愉悅。「品質(Quality)」的定義則更難一致，Crosby(1979)表示品質是符合要求之標準或規格；Juran 表示品質為「適合使用」，即產品在使用過程必須滿足使用者的需求；國際標準 ISO 9000 將品質界定為產品或服務與所給定的一組標準或期望之一致性(Poll & Boekhorst, 2007)。一般對於品質的定義為偏向產品品質，而服務特性有別於具體的產品，有可能為無形且較難以衡量的，因此，需要特別針對服務品質有明確的定義。

Crosby(1979)認為服務品質(Service Quality)是顧客期望的服務與實際感受的服務相互比較之結果；PZB(1988)表示服務品質是以客戶滿意度為出發點，並將其定義為「在傳遞服務的過程中，服務提供者與顧客互動所產生的服務差異程度，且服務品質評量包含對服務結果以及服務傳遞流程之評量。」；翁崇雄(2000)綜合專家學者的說法，對服務品質提出完整定義「顧客對於服務品質的滿意程度，是來自於顧客接受服務前的期望服務水準，以及顧客接受服務的過程與服務的結果而實際感受到的認知服務水準，這兩者之間的比較而得。」Hernon & Altman (2010b)則指出圖書館的服務品質屬於多面向，可大致分為內容與情境兩個重要面向，內容意指特

定的資料或資訊、學習空間、可接受的替代品；情境則涵蓋本身的經驗，包含：與館員互動、檢索該系統為容易或者困難、實體環境的舒適度。圖書館屬於服務性質的組織，因此，需要定期實施服務品質調查以檢視該館是否具備良好的服務品質，以創造出更具意義的價值並吸引民眾入館。

服務品質的觀念在行銷學產生重大價值，且後續被廣泛應用於其他領域，因而產生不同的理論模式。較廣為人知的即為 PZB(1985)的「服務品質缺口模式」(Gaps Model of Service Quality)理論，該理論背景來自於 PZB 認為消費者對於服務品質的認知係消費者對該服務的期望服務(desired service)與實際接受到的服務(perceived service)之間的差距，消費者對該服務的期望受到過去經驗、個人需求、口碑、廣告宣傳之影響；而消費者對於實際接受到的服務所產生的認知，則是受到服務提供系統之設計、服務傳遞過程以及服務態度之影響。PZB 於 1985 年選擇銀行、信用卡公司、證券經紀商及維修廠四種服務業進行探索性研究，透過與客戶族群及管理者的訪談，最終歸納出消費者與服務提供者在服務品質認知方面所產生的五個缺口。「缺口 1」意指消費者的期望與服務提供者對這些期望認知之間的差距。「缺口 2」意指服務提供者可能會受限於資源與市場條件之限制而無法提供標準化的服務，產生品質管理的缺口。「缺口 3」意指服務品質規格及服務傳遞過程之缺口，係由於企業的員工素質或訓練無法標準化或出現異質化的時候，影響到消費者對服務品質的認知。「缺口 4」是因為誇大的廣告造成消費者的期望過高，導致消費者實際接受的服務不如外界傳聞之間的差距。「缺口 5」意指消費者的期望與實際接受服務之間的差距，此差距會受到上述四個缺口的影響(王梅玲、羅玉青，2012)。圖書館應重視服務的生產、傳遞、互動過程中可能產生的缺口，從而消弭讀者預期服務及實際感知服務之間的落差，以提升讀者的滿意度。

透過舉行焦點團體訪談以及在該探索性研究之基礎上，PZB(1985)發展出感知服務品質的決定因素(Determinants of Perceived Service Quality)，共包含十個構面：(1)可靠性(reliability)；(2)反應性(responsiveness)；(3)能力(competence)；(4)可接近性(access)；(5)禮貌性(courtesy)；(6)溝通(communication)；(7)信用性(credibility)；(8)安全性(security)；(9)了解(understanding)；(10)有形性(tangible)。PZB(1988)在進行更深入的研究以及重新定義之後，將原有服務品質的十大構面縮減、整合為可靠性(reliability)、反應性(responsiveness)、確實性(assurance)、關懷性(empathy)、有形性(tangibles)五大構面，包含 22 個評估項目，並提出服務品質評量工具「SERVQUAL 服務品質量表」，如表 2-2 所示。「可靠性」構面為代表可信任地與正確地執行所承諾服務之能力；「反應性」構面代表員工協助顧客與提供即時服務之意願；「確實性」構面代表員工的知識、禮貌，以及傳達信任與信心之能力；「關懷性」構面代表對顧客的關心及個別照顧；「有形性」構面則代表實際的設施、設備、員工、以及媒體溝通之外貌(林鈺雯、范豪英，2007)。

表 2-2 SERVQUAL 服務品質量表

構面與服務品質指標
可靠性(Reliability)
1.對顧客所承諾的事，都能及時完成
2.顧客遭遇問題時，都能盡力協助解決
3.公司是可信賴的
4.在答應顧客的時限內，提供服務
5.保持記錄之正確性
反應性(Responsiveness)
6.對顧客提供詳盡的業務或服務說明
7.員工應對顧客提供迅速的服務
8.員工應有服務或幫助顧客的意願
9.員工不會因太忙而疏於回應顧客
確實性(Assurance)
10.員工行為會建立顧客的信心
11.與該公司交易有安全的感覺
12.員工應保持對顧客的禮貌性
13.員工有充分的專業知識，以回應顧客的問題
關懷性(Empathy)
14.公司會給予顧客個別的服務
15.顧客的購買行為應具有便利性
16.員工會給予顧客個別的關照
17.公司應以顧客的利益為優先
18.員工應能了解顧客的個別需求
有形性(Tangibles)
19.應有現代化的設備
20.應有吸引人的設施外觀
21.員工應有整潔的服裝及外表
22.服務設施能與提供的服務相配合

資料來源：“SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” by A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, 1988, *Journal of Retailing*, 64, p. 12-40.

SERVQUAL 服務品質量表是藉由比較顧客的認知與期望之間的差距來衡量服務品質，亦即將服務品質的程度定義為調查問卷中感受服務的所得分數減去期望服務的所得分數之結果，若感受到的服務品質大於期望的服務品質，則為令人驚訝的品質，相反而言，若感受到的服務品質小於期望的服務品質，即為無法接受的品質，若兩者相等，則為滿意的品質 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990)。

服務品質的概念產生於企業管理領域，而後續 SERVQUAL 服務品質量表的誕生被廣泛應用在其他學科研究以及市場調查。然而，由於圖書館所提供的產品與服務有別於一般的營利性機構，難以依據同種品質標準進行評估，故 SERVQUAL 量表無法完全適用於圖書館環境。

二、圖書館服務品質評量 LibQUAL+

美國研究圖書館學會(Association of Research Libraries, 簡稱 ARL)積極發展具有公信力與權威性的圖書館服務品質評量工具，ARL 自 1999 年 9 月起與 Texas A&M University Library 合作發展服務品質評量計畫 LibQUAL+™。該計畫開始於 ARL 的新評鑑運動(New Measures Initiative)，透過與讀者進行深度訪談並考量圖書館的需求，多次修改 SERVQUAL 概念模式發展出 LibQUAL+評量工具(林鈺雯、范豪英，2007；Thompson, Kyrilhdou & Cook, 2008)。

圖書館服務品質評量 LibQUAL+是圖書館服務品質評量工具的標準與協定，目的在於協助圖書館有效地蒐集、追蹤、了解使用者對於圖書館服務品質之感受，進而建立最佳的服務品質規畫。LibQUAL+的目標說明如下：(1)提供深具優質文化之圖書館服務；(2)協助圖書館更了解讀者對於圖書館服務品質的期望；(3)採用自動化系統來收集與解釋讀者的回應；(4)提供圖書館評比同等層級機構之服務品質評量相關資訊；(5)使圖書館體認提升服務品質的最佳方法；(6)加強圖書館人員分析與解釋資料的技能。LibQUAL+的評量模式是採用 PZB 學者所提出的三欄式評量與九等尺度的測量工具，分別詢問讀者最低的服務品質(Minimum Service)、期望的服務品質(Desired Service)、感受到的服務品質(Perceived Service)這三種服務品質狀態(王梅玲、羅玉青，2012；ARL, 2013a)。

LibQUAL+量表一開始的設計包含四個構面與 41 項指標，爾後經過多位專家學者持續研究、發展與修訂，以 Wei, Cook & Thompson(2005)的三構面 22 項指標之發展最為成功，如表 2-3 所示。LibQUAL+圖書館服務品質量表的三大構面是由圖書館空間、資訊控制與服務影響所組成：(1)圖書館空間(Library as Place)：主要反映一個建築的空間、象徵或處所。此構面與圖書館的實體環境有關，包括適合個人、團體學習與啟發性的環境。(2)資訊控制(Information Control)：主要反映使用者與現代化圖書館的互動。此構面與使用者是否能獨立地找到所需資訊相關，包含易於尋找資料、方便性以及協助服務，並且還包括傳送需要的資訊格式、內容與時間。(3)服務影響(Affect of Service)：主要反映人員方面之服務品質。此構面與圖書館工作人員的協助及能力方面有關，涵蓋關懷性、反應性、正確性(林鈺雯、范豪英，2007)。

圖書館服務品質評量有別於圖書館傳統評鑑之思維及模式，不強調圖書館實際產出的成效與整體資源的運用情形，而是單純以讀者的觀點來評

估圖書館的服務品質現況，評估之目的是為了診斷圖書館服務上的不足，進而發揮改善與提升的作用。

表 2-3 LibQUAL+圖書館服務品質量表

構面與服務品質指標
圖書館空間(Library as Place)
1.提供安靜的個人活動空間
2.舒適且吸引人的環境
3.啟發研究與學習的圖書館環境
4.團體學習與研究的環境
5.提供讀書、學習或研究的靜修場所
資訊控制(Information Control)
6.紙本及/或電子期刊館藏能滿足需求
7.紙本資料能滿足需求
8.電子資源能滿足需求
9.檢索工具易於使用，能讓讀者自行找到需要的資訊
10.圖書館網站能讓讀者自行找到需要的資訊
11.現代化設備能讓讀者易於檢索到需要的資訊
12.資訊易於由讀者獨立獲取使用
13.電子資源可於家中或辦公室取得
服務影響(Affect of Service)
14.館員讓讀者在圖書館的利用上更具信心
15.館員隨時可以回答讀者的問題
16.館員樂於協助讀者
17.館員在處理讀者服務的問題上值得信任
18.館員給予讀者個別的關注
19.館員具備足夠的知識回答讀者的問題
20.館員保持禮貌的服務態度
21.館員關心讀者
22.館員了解讀者的需求

資料來源：“Scaling Users’ Perceptions of Library Service Quality Using Item Response Theory: A LibQUAL+™ Study,” by Y. Wei, B. Thompson, and C. C. Cook, 2005, *Libraries and the Academy*, 5(1), p. 93-104.

三、圖書館服務品質評鑑相關研究

張保隆與謝寶煖(1996)為了了解我國教職員生對於大學圖書館服務品質之感受與認知，將中正大學、中原大學、臺灣大學、交通大學、成功大學、政治大學、海洋大學、高雄師範大學、清華大學、輔仁大學等十所大學的教職員生作為研究對象，以 PZB 三位學者所提出的可靠性、反應性、能力、可接近性、禮貌性、溝通、信用性、安全性、了解、有形性這十項

服務品質構面為基礎，並參考國內、外學者對於圖書館服務的相關研究，綜合修訂出勝任性、適切性、便利性、有形性、溝通性、充分性、人員足夠七個服務品質因素與 56 項指標，據此設計問卷以實施問卷調查。研究結果顯示，讀者認為最重要的五項服務品質指標為「館藏支援研究」、「館藏多樣化」、「設備現代化」、「館藏新穎」、「空間舒適」；而讀者最不重視的五項服務品質指標為「儀表整潔」、「認識讀者」、「建築物容易辨識」、「主動服務」、「個別需求」。

王珮玲(2000)將臺北市立圖書館作為研究個案，結合效率及效能兩層面進行各分館之整體績效評估，並運用資料包絡分析法與讀者滿意度問卷調查來探究 33 所分館的績效表現，問卷內容共計 12 題，包含詢問使用者到訪圖書館目的、圖書館提供服務的重要程度、圖書館提供服務的滿意程度、是否容易找到所需資訊、本次圖書館之旅的滿意程度、服務評分、利用頻率、性別、年齡、教育程度、職業及建議等，而在圖書館提供服務的重要程度與滿意程度這兩題，另外條列 11 項服務：借還書服務、參考諮詢服務、圖書、期刊雜誌、視聽資料、參考書、推廣活動、自修室、館員的專業知識、館員的服務態度、圖書館建築與內部規劃。研究結果顯示，在效率方面，有 12 所分館屬於相對有效率，就整體而言，北市圖在圖書冊數與辦證人數兩個項目，具有相當多的改善空間。至於在效能方面，讀者到館之目的多數是為了獲得生活資訊，其次為休閒娛樂、準備考試；圖書館各服務項目的重要性平均值均大於 5，讀者認為「圖書」最具重要性，其次為「館員的服務態度」、「借還書服務」，較不重視的服務項目依序為「推廣活動」、「視聽資料」、「參考書」；多數圖書館服務項目的滿意度平均值在 5 以上，其中，以「借還書服務」的滿意度最高，「館員的服務態度」次之，第三名則是「館員的專業知識」，而讀者最不滿意的服務項目為「視聽資料」，其次為「推廣活動」，然後是「參考書」；有 61% 的讀者認為在北市圖找尋資料是容易的；大約有 8 成的讀者對於北市圖整體滿意度表示滿意；而北市圖整體服務評分平均值為 82.78 分。

林鈺雯與范豪英(2007)採用文獻研究法、內容分析法、讀者訪談與問卷調查等方法，探討國內大學圖書館實施服務品質評量的情形以及對於實施服務品質評量的看法與期望，歸納出服務影響、圖書館實體環境、資訊控制三構面與 40 項指標，該研究之訪談對象為朝陽科技大學的 30 位教職員生，問卷調查對象則為我國 53 所大學院校圖書館。從研究結果得知國內大學圖書館對於服務品質評量指標之觀點，我國大學圖書館認為最重要的前五項服務品質指標為「館員在處理讀者服務問題上是值得信任的」、「圖書館網站能讓讀者自行找到需要的資訊」、「館員了解讀者的需求」、「迅速地處理讀者的抱怨與不滿」、「電子資源可於家中或辦公室取得」；而最不重視的五項服務品質指標為「館藏書刊資料能夠滿足休閒需求」、「館員給予讀者個別的關注」、「館藏外借期限合理」、「館藏外借數量合理」、「團體學習和研究的環境」。該研究經層層刪減指標後，最終獲得 36

項國內大學圖書館服務品質評量指標。

臺灣大學圖書館於 2009 年實施圖書館服務品質問卷調查，調查對象為該校的教職員生，以了解讀者對於該館服務品質的滿意程度，問卷係採用 LibQUAL+ 量表調查讀者對於圖書館館藏資源、空間設備及館員服務三大面向共 22 個題項之最低期望值、實際感受值、最高期望值。此研究回收 5,948 份有效問卷，根據研究結果，得知讀者對於資源、空間、館員三面向的實際感受平均值為 6.73，其中以空間的實際感受平均值最高(6.89)，資源次之(6.83)，其次為館員(6.54)；在服務合格度(實際感受平均值-最低期望平均值)方面，整體合格度為 1.3，其中以館員的合格度最高(1.33)，次為資源(1.29)，其次是空間(1.28)；至於在服務理想度(最高期望平均值-實際感受平均值)方面，整體理想度為 1.17，其中以館員的理想度最高(1.11)，次為空間(1.19)，其次是資源(1.23)。就整體而言，讀者對於資源、空間、館員三面向之實際感受皆偏向最高期望，遠離最低期望(張慈玲、韓竹平，2009)

王梅玲與羅玉青(2012)為了探討完全中學學生使用圖書館各項資源與參與活動之滿意情形，採用焦點團體訪談法與問卷調查法進行研究，研究對象為臺中市四所完全中學的學生，問卷設計是參考 LibQUAL+ 量表以及高中職圖書館之相關理論而得，問卷內容為詢問完全中學的學生對於圖書館空間環境、館藏資源與利用、圖書館服務、圖書館利用教育與推廣四構面及 29 項指標的期望服務品質與感受的服務品質。該研究共回收 1,133 份有效問卷，研究結果發現，在「圖書館空間環境」構面，除了「圖書館所在的便利性」外，其餘指標感受的服務品質均達 3.5 以上；在「館藏資源與利用」構面，除了「電子資源的種類及數量」外，其餘指標感受的服務品質均達 3.5 以上；在「圖書館服務」構面，除了「資訊檢索電腦的數量」、「利用線上檢索館藏的便利性」、「圖書館網頁內容」，其餘指標感受的服務品質均達 3.5 以上；在「圖書館利用教育與推廣」構面，除了「圖書館利用教育的次數」，其餘指標感受的服務品質均達 3.5 以上。整體而言，學生感受的服務品質平均值在 3.5 以上，顯示學生對於圖書館服務大致可以接受，但未達優質。

綜述以上的研究，發現 LibQUAL+ 圖書館服務品質量表在我國圖書館服務品質評鑑研究中被運用地極為頻繁，同時觀察到 LibQUAL+ 量表具有彈性，其構面及指標會受到時代演進、研究對象等因素的影響而增加、刪除或修改，在測量方式上也有所不同。但是，事實上，其本質並未改變，目的皆在於了解使用者所重視的服務品質指標項目為何？有多重視？是否對於指標項目感到滿意？有多滿意？最低可接受與最高預期的服務品質指標項目滿意程度各如何？研究結果可提供圖書館思考在提供各項服務的過程中產生哪些不足之處？哪些方面需要改進？離讀者期待的服務水準還落差多少？可以如何努力、加強等等。

四、電子資源服務品質評鑑相關研究

LibQUAL+圖書館服務品質評量主要是針對傳統、實體的圖書館場域所設計，已不適用於數位時代下擁有大量數位資源館藏的圖書館，因為所評估的項目及指標與以往不同且複雜許多。基於此種情況下，故後續產生DigiQUAL 數位圖書館評鑑。

在美國國家科學基金會(National Science Foundation, 簡稱 NSF)的支持下，美國研究圖書館學會(Association of Research Libraries, 簡稱 ARL)於2003 年建立數位圖書館服務品質評量，亦即美國國家科學數位圖書館(National Science Digital Library, 簡稱 NSDL)的 DigiQUAL(Digital Library Quality)。DigiQUAL 以 LibQUAL 為基礎發展而來，其評鑑模式還在持續研究擴展中，DigiQUAL 主要是評估圖書館網路服務的品質，評估重點為使用者對數位服務的期望，亦即了解使用者需求來識別數位服務並予以改進。評估目的包含：(1)從使用者的期望中定義數位圖書館服務品質的評量項目；(2)以 NSDL 的內容發展評估使用者感受值與期望值的工具；(3)識別數位圖書館不同發展階段的最佳服務；(4)透過了解使用者對於圖書館的服務期望值，以加強對圖書館服務的具體研究(劉盈盈，2006)。

DigiQUAL 數位圖書館服務品質評量是一種結合質化與量化的評鑑工具，評估內容包含 5 個方面 180 個隨機問題。質化評鑑為依據網路的會談，主要的分析方向為資訊使用社群的感受與資料品質；量化評鑑則是對電子化服務的 180 個方面進行隨機抽樣的問卷調查，問卷調查的內容為隨機抽取 5 個問題以及一個使用者反饋問題(ARL, 2013b)。

在質化方法方面，依照舉行於地球系統教育數位圖書館(Digital Library for Earth System Education, DLESE)以及學習與線上教學的多媒體教育資源(Multimedia Educational Resources for Learning and Online Teaching, MERLOT)的使用者焦點團體發展出數位圖書館環境的模式，如圖 2-1 所示。在該模式中，數位圖書館環境包含兩個主要的組成部分，即「技術組成」與「人機互動」。數位圖書館中的內容大多是受到技術環境的需求，創造者與使用者社群則形成數位圖書館環境的人機互動。該社群可以作為經常與保存相關的一個社會網路，吸引人們從事給予及接收的行動，並關注社群傳播。這個環境的品質則被內容(資訊)與社群(使用者)之間雙向的動態互動所定義，交互關係往往被制度化成檢查或審查過程。在使用者如何接近內容與社群方面，發展出一系列的概念類別來表現內容，這些概念與取用、可靠性、誠信與準確性、範圍與結果、活動連結的維護、瀏覽能力、組織相關。至於在對使用者服務影響方面，以指引、自給自足、相信資訊的真實性、使用它，以及實現使用者的目的有關(Kyrillidou, Cook & Lincoln, 2009)。

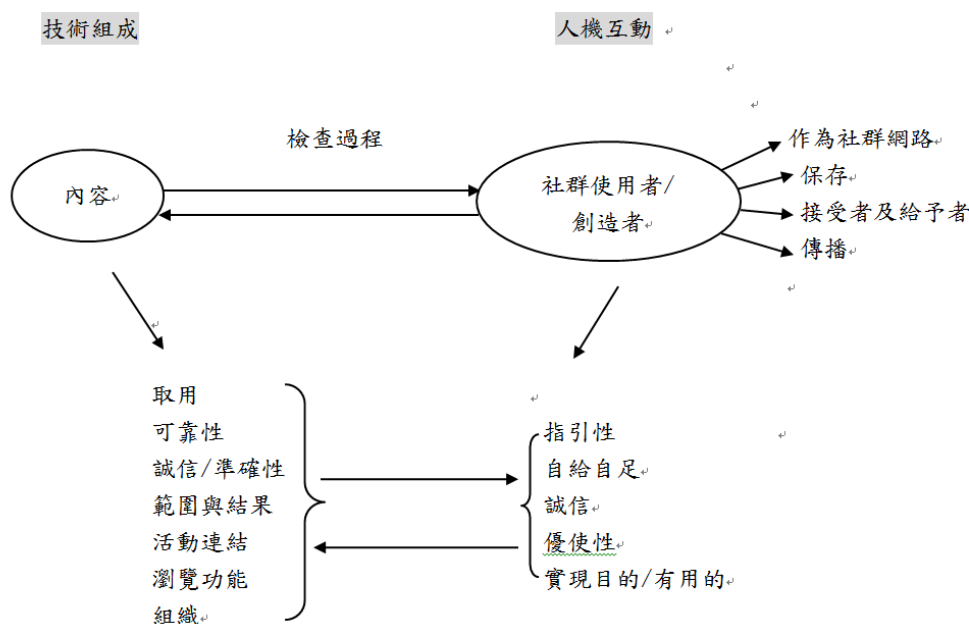


圖 2-1 數位圖書館環境模式圖

資料來源：“Digital library Service Quality: What Does It Look Like?”, by M. Kyrillidou, C. Cook, and Y. Lincoln, 2009, *Evaluation of Digital Libraries: An Insight into Useful Applications and Methods*, Chapter 10, p.187-214.

數位圖書館服務品質評量產生的 12 個主題或特點項目涵蓋：(1)易取得性；(2)指引性；(3)互通性；(4)館藏建立；(5)資源的使用；(6)評鑑館藏；(7)數位圖書館作為使用者的社群；(8)數位圖書館作為開發者的社群；(9)數位圖書館作為評論者的社群；(10)版權；(11)整合的角色；(12)數位圖書館的永續性。(ARL, 2013)綜上述，若以構面來區分上列的 12 個主題，可將其歸類為「數位圖書館內容的服務與取用」以及「數位圖書館使用者服務影響」兩構面之項目，如表 2-4 所示。

表 2-4 DigiQUAL 數位圖書館服務品質項目

構面與服務品質項目
數位圖書館內容的服務與取用
1. 易取得性 Accessibility
2. 互通性 Interoperability
3. 館藏建立 Collection building
4. 評鑑館藏 Evaluating collections
5. 版權 Copyright
6. 整合的角色 Role of Federations
7. 數位圖書館的永續性 DL Sustainability
數位圖書館使用者服務影響
8. 指引性 Navigability
9. 資源的使用 Resource Use
10. 數位圖書館作為使用者的社群 DL as community for users

表 2-4 DigiQUAL 數位圖書館服務品質項目(續)

構面與服務品質項目
數位圖書館使用者服務影響
11.數位圖書館作為開發者的社群 DL as community for developers
12.數位圖書館作為評論者的社群 DL as community for reviewers

資料來源：“DigiQUAL®”, by Association of Research Libraries, 2013, Retrieved December 11, 2013, from <http://www.digiquall.org/home>

楊春暉(2008)期望透過調查 ERIC 資料庫的服務品質，了解使用者對於該資料庫服務品質的衡量要素，以期作為圖書館推廣資料庫服務之參考，與協助廠商提升資料庫服務品質。該研究以 SERVQUAL 量表為基礎，修改並建構出「ERIC 資料庫服務品質調查問卷」，問卷設計包含五個部分，第一部分為衡量資料庫的服務品質，涵蓋有形/實體、可靠、反應、保證、同理心、有用、好用七構面 29 個問題，如表 2-5 所示；第二部分為衡量使用者對資料庫的整體評估；第三部分為詢問使用者實際使用的 ERIC 資料庫平台；第四部分為詢問使用者的使用習慣；第五部分為詢問使用者的基本資料。後續再以臺灣師範大學教育學院研究生作為實證研究對象進行問卷調查，經過調查分析結果，得到以下結論：(1)ERIC 資料庫的使用者年齡介於 21-30 歲之間，以碩二及碩三的研究生為主，並以女生居多；(2)ERIC 資料庫的使用者普遍上使用 ERIC 的經驗少於 1 年，熟悉電腦及網路，使用 ERIC 之主要目的為學術及研究工作；(3)ERIC 資料庫的使用者可根據使用過程中其期望的服務品質動機因素分成兩個需求集群，分別為「內容可靠及好用導向群」及「問題回應及服務保證導向群」，前者為核心使用者，重視內容可靠程度，後者則重視資料庫對於問題的回應效率；(4)使用者普遍透過 EBSCO 及 ProQuest 使用 ERIC 資料庫。

表 2-5 ERIC 資料庫服務品質量表

構面與問題
有形/實體(Tangibles)
1.資料庫版面設計容易閱讀
2.資料庫版面整潔清楚，給人專業的感覺
可靠(Reliability)
3.資料查詢功能正常運作
4.資料傳送能正確顯示
5.資料庫能正確的紀錄資料
6.資料庫具備在該領域的專業性
7.資料庫提供的資料內容是可信任的
反應(Responsiveness)
8.在瀏覽資料庫的網頁時，瀏覽的速度很順暢
9.資料庫系統能迅速回應使用者的需求
10.對於使用者問題回報之時效

表 2-5 ERIC 資料庫服務品質量表(續)

構面與問題
反應(Responsiveness)
11. 資料庫提供足夠的問答集或諮詢管道
保證(Assurance)
12. 溝通管道除了電子郵件外，尚可透過其他方式回應使用者需求及問題
13. 使用者能覺得此資料庫是穩定的
14. 資料庫在網頁上的文字或問題回覆上，能一貫的表現出有禮貌、尊重使用者的感覺
15. 資料庫提供符合使用者所需的資訊內容
16. 資料庫提供最即時、最新的資訊內容
17. 資料庫提供真正有用的資訊
同理心(Empathy)
18. 資料庫有提供個人化服務
19. 資料庫在任何時間都能使用
20. 資料庫重視使用者權益
有用(Usefulness)
21. 資料庫提供全文下載功能
22. 使用資料庫能讓我迅速找到我想要的資訊內容
23. 查詢資料時資料庫的反應速度快
24. 對於最新的服務或最新功能會以電子郵件或在網頁上顯示來告知使用者
好用(Ease of use)
25. 容易連結至該站或資料庫首頁
26. 資料庫提供閱讀軟體之下載
27. 資料庫網址易於記憶
28. 資料庫在使用上很簡單、容易
29. 資料庫提供多種資訊查詢方式

資料來源：「ERIC 資料庫之服務品質研究」，楊春暉，2008，未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。

綜合分析 SERVQUAL 的五構面 22 個指標、LibQUAL+ 的三構面 22 個指標、DigiQUAL 的兩構面 12 個指標、楊春暉提出的 ERIC 資料庫服務品質量表七構面 29 個指標、賴施雯針對 MEDLINE with Full Text 生物醫學資料庫提出的優使性評估量表四構面 40 個指標，得到電子資源服務品質評鑑構面對照表，如表 2-6 所示。在該表中，大致將以上五種評鑑標準之構面歸類在「電子資源服務與檢索取用」、「電子資源服務影響」、「其他」三構面底下。

表 2-6 電子資源服務品質評鑑構面對照表

構面分析	SERVQUAL	LibQUAL	DigiQUAL	楊春暉	賴施雯
電子資源與檢索取用		資訊控制 (8 指標)	數位圖書館 內容的服務 與取用(7 指 標)	有形/實體 (2 指標)	系統效能 (18 指標)
				可靠(5 指標)	
				反應(5 指標)	系統效率 (4 指標)
				保證(5 指標)	
				有用(4 指標)	使用者可適 應性(8 指標)
				好用(5 指標)	滿意度 (10 指標)
電子資源 服務影響	可靠性 (5 指標)	服務影響 (9 指標)	數位圖書館 使用者服務 影響 (5 指標)	同理心 (3 指標)	
	反應性 (4 指標)				
	確實性 (4 指標)				
	關懷性 (5 指標)				
	有形性 (4 指標)				
其他		圖書館空 間(5 指標)			

資料來源：本研究整理

至於在電子資源服務品質評鑑指標方面，同樣將 SERVQUAL、LibQUAL+、DigiQUAL、楊春暉提出的 ERIC 資料庫服務品質量表、賴施雯提出的 MEDLINE with Full Text 生物醫學資料庫優使性評估量表進行綜合比較後，獲致電子資源服務品質評鑑指標對照表，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」、「整體滿意度」四構面及 34 項指標，如表 2-7 所示。

表 2-7 電子資源服務品質評鑑指標對照表

構面	指標	SERVQUAL	LibQUAL	DigiQUAL	楊春暉	賴施雯
電子資源館藏內容	1.圖書館電子資源數量足夠，能滿足我的需求			✓		
	2.所提供的電子資源內容符合我的需要		✓		✓	
	3.電子資源具有專業性，內容可信任				✓	

表 2-7 電子資源服務品質評鑑指標對照表(續)

構面	指標	SERVQUAL	LibQUAL	DigiQUAL	楊春暉	賴施雯
電子資源館藏內容	4.電子資源提供有用的資訊				✓	
	5.電子資源提供最新資訊，能滿足我的需求				✓	
	6.電子資源提供電子全文，能滿足我的需求					✓
	7.電子期刊館藏能滿足我的需求		✓			
	8.電子書資料庫能滿足我的需求		✓			
電子資源網站與檢索取用	9.圖書館提供電子資源網站服務，包括：館藏目錄、電子資源指南、整合查詢系統，使我很容易找到所需的電子資源		✓			✓
	10.圖書館電子資源網站依主題、學科、資源類型排列資料庫，使我很容易找到所需的電子資源			✓		
	11.圖書館電子資源網站的使用簡單		✓			
	12.圖書館電子資源網站有良好的組織，例如：一致性網站標示			✓		
	13.圖書館電子資源網站容易連結至資料庫網頁			✓	✓	
	14.圖書館電子資源網站使我容易下載全文資料			✓		
	15.圖書館電子資源網站使我容易連結取用電子資源			✓		
	16.圖書館電子資源網站容易航行瀏覽				✓	
	17.圖書館電子資源使我可於家中或辦公室取用		✓			
	18.資料庫能正確顯示檢索結果				✓	✓
	19.資料庫易於瀏覽且速度順暢				✓	

表 2-7 電子資源服務品質評鑑指標對照表(續)

構面	指標	SERVQUAL	LibQUAL	DigiQUAL	楊春暉	賴施雯
電子資源網站與檢索取用	20.資料庫能讓我迅速找到我要的資訊內容		✓		✓	✓
	21.資料庫提供個人化服務可以回應我的需求				✓	
	22.電子期刊提供全文下載能滿足我的需求				✓	✓
	23.電子書提供全文下載能滿足我的需求				✓	✓
	24.資料庫的使用簡單容易		✓	✓	✓	✓
	25.資料庫提供簡易檢索、進階檢索等多種資訊查詢方式使我滿意				✓	✓
	26.電子期刊容易在線上閱讀使我滿意				✓	
	27.電子書容易在線上與離線閱讀使我滿意				✓	
圖書館服務影響	28.圖書館員提供線上參考諮詢服務，儘速回答問題使我滿意	✓	✓			
	29.圖書館員提供電子資源服務，如：資料庫講習課程或圖書資訊利用指導，使我有信心使用電子資源	✓	✓			
	30.圖書館員提供的電子資源服務值得信任	✓	✓			
	31.圖書館員關心我的電子資源使用問題使我滿意	✓	✓			
	32.圖書館員有足夠的知識回答我的電子資源使用問題	✓	✓			
	33.圖書館員了解我的電子資源需求	✓	✓			
整體滿意度	34.整體而言，我滿意圖書館的電子資源服務					✓

資料來源：本研究整理

圖書館電子資源服務品質評鑑為開創性的研究議題，在 DigiQUAL 數位圖書館服務品質評量以及我國楊春暉的 ERIC 資料庫服務品質研究中，

大致將電子資源服務品質評鑑面向分為電子資源內容、電子資源檢索與取用，甚少提及圖書館在電子資源提供取用上扮演的角色，也就是針對使用者精心規劃地各種電子資源網站服務。因此，研究者在參閱 SERVQUAL、LibQUAL+、DigiQUAL、ERIC 資料庫服務品質量表、MEDLINE with Full Text 生物醫學資料庫優使性評估量表後，將其構面與指標進行綜合比較、分析、歸納，提出「表 2-6 電子資源服務品質評鑑構面對照表」以及「表 2-7 電子資源服務品質評鑑指標對照表」，在表 2-7 中，「圖書館服務影響」該構面即與圖書館及館員提供的電子資源服務有相關。



第三章 研究設計與實施

本研究之目的在於了解大學教師與研究生對於圖書館電子資源服務的認知、重要性與使用情形，以及探討電子資源服務品質評鑑意涵與可評鑑項目，進而建構電子資源服務品質評鑑指標與測量工具，並且針對圖書館實際進行電子資源服務品質評鑑以改善其服務品質。本研究首先參閱相關文獻，整理、分析電子資源評鑑及服務品質之意義、內涵與理論，據以建構評鑑內容及架構，進而擬訂電子資源服務品質評鑑指標。為確保其妥適性，本研究邀請研究生參與焦點團體訪談，詢問其電子資源使用經驗，並在訪談過程中引導小組成員參與評鑑指標之評估，以及獲取電子資源服務品質評鑑的相關意見。在完成指標的建構之後，以此發展、修訂問卷並進行前測，然後實際對國立政治大學的教師與研究生進行問卷調查，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，研究範圍以我國大學圖書館為主，實際進行焦點團體訪談與問卷調查的主體則是國立政治大學圖書館的電子資源，選擇的因素在於該館電子資源館藏的規模、服務的成熟度以及資料的可得性。

二、研究限制

- (一) 囿於人力與資源因素，電子資源服務品質評鑑的對象為研究者就讀的國立政治大學圖書館，無法調查全臺灣的大學圖書館電子資源館藏與服務。
- (二) 本研究的電子資源係指政大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評鑑範圍。而數位圖書館、機構典藏、開放取用資源以及網路上的電子資源與其服務皆不列入本研究範圍之內。
- (三) 本研究的電子資源服務包括政大圖書館的線上公用目錄、電子資源指南、學術資源探索系統、資料庫講習課程、圖書資訊利用指導服務。
- (四) 問卷調查對象僅限於政大的教師與研究生，不包括大學生。

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。首先參閱相關文獻建構電子資源服務品質評鑑指標，據此發展「焦點團體訪談大綱」，並舉行焦點團體訪談以研討評鑑指標之適切性。焦點團體訪談成員來自於政治大學文學院圖檔所、商學院會計所、國際事務學院東亞所的研究生。

進行焦點團體訪談之目的在於了解小組成員的電子資源使用經驗，進而引導參與評鑑指標的評估，在彙整小組成員對於電子資源服務品質評鑑的看法之後，修訂出正式的評鑑指標與問卷初稿。接著，採取立意抽樣的方式選擇 59 名政治大學的研究生與 5 名教師進行問卷前測，以確定最終的「大學圖書館電子資源滿意度與服務品質調查問卷」。隨後，針對政大的教師及研究生進行問卷調查，做為本研究的結果分析，期能從評鑑結果了解政大圖書館所提供的電子資源館藏與其服務是否能滿足使用者的需求。

本研究以國立政治大學的教師與研究生為研究對象，針對該校圖書館的電子資源館藏及其服務進行調查研究。首先，藉由文獻探討獲悉電子資源使用應包含三個方面，除了普遍所認知的使用電子資源館藏內容以外，館員一般進行電子資源的徵集與組織工作後，會將其連結放置於圖書館網站提供使用者線上檢索與取用，再加上圖書館提供電子資源利用教育課程與講習活動等推廣服務，以及由館員處理電子資源相關問題的參考諮詢服務，上述圖書館提供使用者使用的實體與虛擬服務也都應該被納入電子資源使用的範疇。因此，可將電子資源服務品質評鑑研究大致劃分為兩個面向，分別為電子資源認知、使用動機與經驗，以及電子資源服務品質評鑑，在電子資源認知、使用動機與經驗面向，主要想了解使用者對於電子資源的使用頻率、使用時數、使用動機、使用目的、使用類型、使用種數、使用服務；至於在電子資源服務品質評鑑面向，則分成館藏內容、網站服務與取用、服務影響，整體滿意度四個部分，並且決定所採用的測量尺度。本研究即依據電子資源服務品質評鑑面向的館藏內容、網站服務與取用、服務影響三個部分，思考、修改並建構電子資源服務品質評鑑指標，進而設計出「焦點團體訪談大綱」，並邀請政治大學的研究生參與焦點團體訪談，以確定電子資源服務品質評鑑指標與發展問卷初稿。在經過問卷前測後，修訂最終版本的「大學圖書館電子資源滿意度與服務品質調查問卷」，然後再針對政治大學的教師與研究生實施行問卷調查，調查結果期能提供該館日後檢討改進與經營服務的參考。

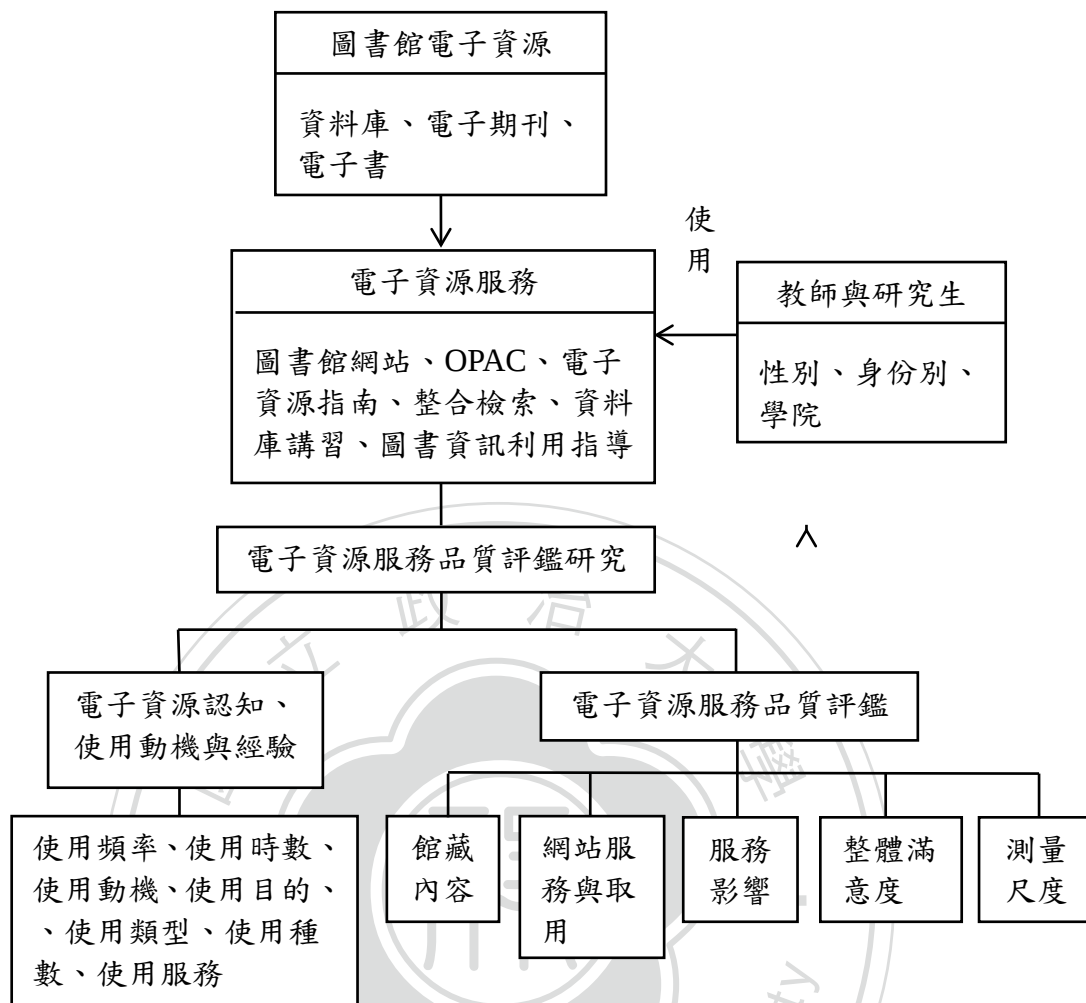


圖 3-1 研究架構圖

第三節 研究方法

本研究方法係採用焦點團體法及問卷調查法，研究者先透過與政治大學研究生組成的焦點團體小組進行訪談以完整建構電子資源服務品質評鑑指標，後續再採用問卷調查以實際了解政大教師與研究生對於圖書館電子資源的服務品質之意見。

一、焦點團體法

焦點團體法(Focus groups)又稱為焦點團體訪談(Focus group interviews)、團體深度訪談(Group depth interviews)、焦點訪談(Focused interviews)，是社會科學領域中最廣泛使用的質化研究工具之一，其可以彌補量化研究的不足之處。貝克(Trombetta Beck)將其定義為「經由選定的參與者針對目前情境有關之主題，進行非正式的討論。」實施焦點團體法的目的是在於透過團體互動與討論預先設定之議題，以獲得參與者對於同一主題的多元觀點。因此，該研究方法適用於當研究者欲深入了解具有

某種特質的人們對於特定事物的感受與意見，或者探索嶄新的研究領域或方向的情境。焦點團體法的優點包含：與小組成員實際交流或反覆詢問以獲得較真實的反應；團體提供舒適的氣氛以鼓勵成員熱烈地參與討論；可在短時間內蒐集到大量且豐富的互動資料。焦點團體法也必須克服下列幾種限制：主持人經驗不足或小組成員未能積極地投入討論；討論過程未能聚焦於所設定之議題；所得資料龐雜紛亂，需耗費心力加以分析；小組成員的意見代表性有限(克魯格、凱西，2000／洪志成、廖梅花譯，2003；王梅玲，2002；王雲東，2007)。

為了使電子資源評鑑與服務品質概念彼此能充分結合並應用於本研究，研究者在參閱相關文獻後設計出電子資源服務品質評鑑指標。其後，根據本研究已形成的研究目的及研究問題來設計半結構式訪談大綱。在主持人與參與者的選擇及招募方面，由本研究之研究者擔任主持人，參與焦點團體訪談的小組成員則來自於政治大學文學院圖檔所、商學院會計所、國際事務學院東亞所的研究生共 17 人，進行兩場焦點團體訪談。在訪談過程中，主持人依據半結構式訪談大綱帶領參與者展開團體討論，期望小組成員能依據自身的使用經驗與感受提供意見，進而引導其協助驗證評鑑指標是否能有效實施，此外，主持人透過反覆詢問或追問的方式來探索參與者內心更真實的想法。希望透過焦點團體訪談，得以補足研究者尚未考量到的層面，有效協助本研究完整建構電子資源服務品質評鑑指標，並作為後續問卷調查設計的起始點。關於焦點團體訪談成員的選取、訪談實施方式與日期、以及訪談紀錄資料分析的內容將在第六節資料蒐集與分析有更詳細的說明。

二、問卷調查法

問卷調查法(Questionnaire Survey)原意是「一種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。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使用者對於大學圖書館電子資源的服務品質看法。由於選定的問卷調查主體為政治大學圖書館的電子資源館藏，因此，本問卷之設計除了參考相關文獻、焦點團體訪談結果、已建構的電子資源服務品質評鑑指標以外，並將該館電子資源館藏與服務概況納入考量，使問卷結果更能反映真實情況。問卷設計出來並在正式發放之前，透過立意抽樣的方式選擇 59 名政大的研究生與 5 名教師進行問卷前測，以發現問卷內容中是否有語意不清楚、語句不順暢之處而影響填答狀況，進而針對這些地方予以修改。另外，也透過統計軟體將問卷的前測結果進行 Cronbach's α 信度分析，刪減未達顯著的評鑑指標，以提升問卷信度。至於在問卷效度的部分，則是經過兩位政大圖書館推廣館員的檢視以提高問卷效度。正式實施問卷調查時，採用立意抽樣的方式，針對擁有較多電子資源使用經驗的教師與研究生發放網路問卷。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、學院別，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。期許問卷結果能做為政治大學圖書館未來改善電子資源館藏與其服務之參考，進而提升服務品質以滿足使用者需求與期待。

第四節 研究個案簡介

本研究將國立政治大學圖書館電子資源館藏作為研究主體，針對該校的教師與研究生進行問卷調查，因此有必要對該圖書館背景、電子資源館藏、電子資源服務、使用族群有所認識，以協助研究設計與實施更能符合現況。

一、圖書館背景

國立政治大學圖書館成立於 1959 年 10 月，為提供全校各種圖書資源服務的單位，典藏一般性與專業性、本國與各國語言、各種學科、各種類型之圖書資料。1961 年 10 月，另於校內設置社會科學資料中心，蒐藏博碩士論文、叢書、報紙、國科會研究報告與政府出版品。1978 年中正圖書館落成啟用。因應時代變化，圖書館逐漸落實分散式服務，1990 年新聞館圖書室擴展更名為傳播學院圖書分館，典藏新聞學、廣告學、廣播電視學、國際傳播與數位內容等資料。1997 年成立商學院圖書分館，收錄與商學院各系所相關學科之專業資料，並設置商學院教師圖書著作專區、「創新與創造力研究中心」研究報告區等等。綜合學院圖書分館則於 2001 年正式對外開放使用，保存近三十年各類型社會科學相關圖書資源。2013 年 2 月，國研中心圖書組正式併入圖書館組織體系，以求圖書館業務管理一致性。整體而言，政大圖書館屬於資源集中採購、整理，而服務分散之大學圖書館。圖書館與社資中心是政大校園中學術資源的重心，在資源方面持續引進國內、外的優良資源，並積極建置完整且富有特色的電子資料庫，以及

運用新科技整合傳統資料，發展更平易、好用的平台，期望能提供更多元的創新服務；同時在實體空間上，持續打造舒適且適合個人與團體的學習環境(國立政治大學圖書館，2013b)。

二、電子資源館藏

根據政大圖書館 2013 年 12 月的統計資料，電子資源館藏量總計 710,563 種。依照不同的資源類型，將該館的電子資源館藏分成資料庫、電子期刊、電子書，以下分別列出其統計資料，亦可參見表 3-1(國立政治大學圖書館，2014a)。

(一)資料庫

本館擁有光碟資料庫(含單機版)中文 7 種、西文 31 種，共 38 種；線上資料庫(含電子期刊資料庫)中文 103 種、西文 177 種，共 280 種，合計 318 種資料庫。

(二)電子期刊

本館擁有電子期刊 66,219 種。

(三)電子書

本館擁有買斷型電子書中文 17,735 種、西文 71,085 種，共 88,820 種；使用權電子書中文 0 種、西文 555,206 種，共 555,206 種，合計 644,026 種電子書。

表 3-1 國立政治大學圖書館電子資源館藏量統計

電子資源類型	小計			合計
資料庫	中文光碟資料庫	7	38	318
	西文光碟資料庫	31		
	中文線上資料庫	103	280	
	西文線上資料庫	177		
電子期刊	66,219			
電子書	中文買斷型電子書	17,735	88,820	644,026
	西文買斷型電子書	71,085		
	中文使用權電子書	0	555,206	
	西文使用權電子書	555,206		
總計	710,563			

資料來源：「國立政治大學書刊資料統計表(截至 102 年 12 月 31 日止)」，國立政治大學圖書館，2014a，上網日期：2014 年 1 月 10 日，檢自：
<http://www.lib.nccu.edu.tw/media/download/2014010624111.pdf>

三、電子資源服務

(一)網站服務

政大圖書館主要是透過線上公用目錄、電子資源指南、學術資源探索系統三個管道來提供使用者取用豐富多元且有不同檢索介面之中西文資料庫、電子期刊與電子書。

1.線上公用目錄

電子書以及部分的電子期刊有與圖書館的館藏目錄整合，提供使用者查找。

2.電子資源指南

(1)資料庫：為該館電子資源的入口系統，提供使用者查詢該館的學術資料庫，如期刊索引、百科全書、數據資料。

(2)電子期刊：為查詢該館期刊電子全文的主要系統，另外，在該館訂購的某些期刊索引資料庫中亦有此系統之連結，方便使用者查找電子全文。

(3)電子書：藉由清單的方式表列該館所引進的電子書，提供使用者瀏覽、檢索與取用。

3.學術資源探索系統

(1)學術文獻查找：提供使用者查詢 Primo Central 雲端文獻集中索引，此索引收錄上億筆的學術文獻資源並預先索引，提供更快速且內容更豐富的查詢服務，查詢結果可分群依主題、年代、刊名等條件快速篩選過濾，不必再重新設限查詢。

(2)整合查詢：使用者可勾選多個資料庫同時進行查詢，有助於普遍了解各資料庫的收錄狀況，但無法做精確查詢之設定，該服務可用來補強雲端文獻集中索引之中文資源查詢。

(3)Google Scholar：提供查詢學術出版者、職業社團、預行刊印的資料來源、大學以及其他學術單位的同儕評鑑性報告、論文、書籍、摘要、文章(國立政治大學圖書館，2013c；國立政治大學圖書館，2014b)。

(二)電子資源推廣服務

1.資料庫講習課程

政大圖書館開設多種課程來幫助師生熟悉圖書館所提供的各項服務與資源，課程設計由淺入深，主要分為三大類：(1)基礎課程：圖書館學術資源介紹；(2)學院課程：包含學科主題文獻查詢、相關核心資料庫、圖書館服務與重要規章介紹；(3)專業資料庫課程：由廠商派員講授，以非論文型的學科專業性資料庫、引文索引資料庫、書目管理軟體為介紹重點。

2.圖書資訊利用指導服務

該館提供教師「圖書館精靈」與「教學協助」兩項利用指導服務，「圖書館精靈」是由館員至教師研究室介紹圖書館服務項目，以及研究主題相關的電子資源設定及查詢方法；「教學協助」則是配合教師授課課程，派館員於指定課程之課堂時間進行圖書館資源之介紹及說明，並讓修課同學學習各種電子資源之檢索查詢與利用方法。

在學生方面，圖書館提供「圖書館導覽」、「資訊查詢課程預約」、「資料庫查詢諮詢教室」三項利用指導服務，「圖書館導覽」能讓學生藉由實地參觀及服務項目簡報，輕鬆掌握有效利用圖書館的訊息；「資訊查詢課程預約」提供研究所同學或新生預約課程，由館員指導所需主題相關的電子資源查詢方法及圖書館利用方法；「資料庫查詢諮詢教室」則是由圖書館安排研究助理於指定時間及地點進行資料庫查詢的個別指導服務(國立政治大學圖書館，2013b；國立政治大學圖書館，2014b；國立政治大學圖書館，2014c)。

四、使用族群

(一)服務學院與系所

國立政治大學目前擁有9個學院，分別為文、理、社科、法、商、外語、傳播、國際事務及教育學院，其下包含34個學系、1個學士學位學程、48個碩士班、9個碩士學位學程、34個博士班、2個博士學位學程、14個碩士在職專班，其中有5個全英語學位學程(國立政治大學，2013)。

(二)教師與研究生數量

在該校的教師數量方面，根據政治大學人事室公布的2014年1月人數統計，政大有673位教師。至於在該校的研究生數量方面，根據國立政治大學教務處公布的2013學年第2學期碩士班註冊人數統計，該校碩士班有3,494人，在職專班有1,477人，博士班有944人，合計研究生共5,915人。政治大學的教師與研究生人數總計為6,588人，如表3-2所示(國立政治大學人事室，2014；國立政治大學教務處，2014)。

表 3-2 國立政治大學教師與研究生數量

身分別	人數
教師	673
研究生(碩士班、在職專班、博士班)	5,915
1.碩士班	3,494
2.在職專班	1,477
3.博士班	944
合計	6,588

資料來源：「現有人數統計表(103 年 1 月)」，國立政治大學人事室，2014，上網日期：2014 年 4 月 2 日，檢自：

http://posman.nccu.edu.tw/files/archive/619_109744f5.pdf

「102 學年度第 2 學期碩士班註冊人數統計」，國立政治大學教務處，2014，上網日期：2014 年 4 月 2 日，檢自：

[http://aca.nccu.edu.tw/download/rulesdata/1022master_register_count\(1030317\).pdf](http://aca.nccu.edu.tw/download/rulesdata/1022master_register_count(1030317).pdf)

第五節 研究工具

研究者在參閱相關文獻後，擬訂「電子資源服務品質評鑑指標草案」。而本研究之研究歷程分為焦點團體訪談及問卷調查兩個階段，因此，預先設計出舉行焦點團體訪談時所根據的「焦點團體訪談大綱」，而由於問卷內容係依照焦點團體訪談結果所設計，故不先針對該部分做說明。以下就本研究的兩項研究工具「電子資源服務品質評鑑指標草案」、「焦點團體訪談大綱」詳細說明之。

一、電子資源服務品質評鑑指標草案

在參閱電子資源評鑑、服務品質相關文獻之後，將 SERVQUAL 的五構面 22 個指標、LibQUAL+ 的三構面 22 個指標、DigiQUAL 的兩構面 12 個指標、楊春暉提出的 ERIC 資料庫服務品質量表七構面 29 個指標、賴施雯針對 MEDLINE with Full Text 生物醫學資料庫提出的優使性評估量表四構面 40 個指標進行綜合比較、分析與歸納，並彙整、刪除或修改指標項目後，獲得「電子資源服務品質評鑑指標草案」，如表 3-3 所示。該評鑑指標草案包含電子資源館藏內容、電子資源網站與檢索取用、圖書館服務影響三構面及 27 項指標。

1. 「電子資源館藏內容」構面：包含 8 項指標。
2. 「電子資源網站與檢索取用」構面：包含 14 項指標。
3. 「圖書館服務影響」構面：包含 5 項指標。

表 3-3 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.電子資源內容符合我的需要	LibQUAL、楊春暉
3.電子資源具有專業性，內容可信任	楊春暉
4.電子資源提供有用的資訊	楊春暉
5.電子資源最新資訊滿足我的需要	楊春暉
6.電子資源的電子全文滿足我的需要	賴施雯
7.電子期刊館藏滿足我的需要	LibQUAL
8.電子書館藏滿足我的需要	LibQUAL
電子資源網站與檢索取用	
9.電子資源網站服務包括：館藏目錄、電子資源指南、學術資源探索系統，使我容易找到電子資源	LibQUAL、賴施雯
10.電子資源網站有良好的組織，依照主題、學科、類型排列，使我容易找到電子資源	DigiQUAL
11.電子資源網站容易使用與瀏覽	LibQUAL、楊春暉
12.電子資源網站容易連結至資料庫網頁	DigiQUAL、楊春暉
13.電子資源網站容易下載與連結全文資料	DigiQUAL
14.電子資源易於家中或辦公室取用	LibQUAL
15.整體資料庫能正確顯示檢索結果	楊春暉、賴施雯
16.整體資料庫易於瀏覽且速度順暢	楊春暉
17.整體資料庫能讓我迅速找到我要的資訊內容	LibQUAL、楊春暉、賴施雯
18.整體資料庫的個人化服務回應我的需要	楊春暉
19.整體資料庫使用簡單容易	LibQUAL、DigiQUAL、楊春暉、賴施雯
20.整體資料庫提供簡易檢索、進階檢索等多種資訊查詢方式使我滿意	楊春暉、賴施雯
21.電子期刊容易線上閱讀使我滿意	楊春暉
22.電子書容易線上與離線閱讀使我滿意	楊春暉
圖書館服務影響	
23.館員線上參考服務迅速回應我的詢問	SERVQUAL、LibQUAL
24.館員電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)讓我感到信賴	SERVQUAL、LibQUAL
25.館員電子資源服務表現讓我感到信賴	SERVQUAL、LibQUAL
26.館員具充分知識回答我的問題	SERVQUAL、LibQUAL
27.館員清楚了解我的電子資源需要	SERVQUAL、LibQUAL

資料來源：本研究整理

二、焦點團體訪談大綱

本研究經過文獻探討後，歸納、統整電子資源服務品質評鑑指標，進而研擬出「電子資源服務品質評鑑指標草案」，研究者後續將該草案製作成附錄三的「大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標草案」，加上同意、不同意、修改意見的欄位，接著，邀請研究生舉行兩場焦點團體訪談，讓訪談對象能夠表達對於該草案的看法或修正建議。

「焦點團體訪談大綱」如附錄二所示，內容以半結構式問題為主，主要詢問小組成員電子資源的使用情形與感受，進而引導參與者討論預先設計好的評鑑指標之適切性及可行性，從中蒐集小組成員對於大學圖書館電子資源服務品質評鑑相關議題之意見。本研究擬訂的討論題綱之內容架構整理如下：(1)研究生對於圖書館電子資源的認知；(2)研究生的電子資源使用經驗、動機等情形；(3)研究生對於圖書館電子資源的服務品質表現；(4)研討電子資源服務品質評鑑指標；(5)研討測量工具之適切性。

在測量尺度方面，本研究採用李克特五等量表詢問使用者對於指標項目的重要性(期望的服務品質)以及滿意度(實際感受的服務品質)，在重要性方面，依序以「非常重要、重要、普通、不重要、非常不重要」分別給予 5、4、3、2、1 的得分；在滿意度方面，依序以「非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意」分別給予 5、4、3、2、1 的得分。若實際感受的服務品質大於期望的服務品質，則為理想的品質；若實際感受的服務品質小於期望的服務品質，則為無法接受的品質，也就是圖書館必須加以改進之處；若實際感受的服務品質等於期望的服務品質，則為滿意的品質。

第六節 資料蒐集與分析

一、研究對象

本論文的研究對象為國立政治大學的教師與研究生，依照不同階段所採用的研究方法，可再細分為第一階段焦點團體訪談之受訪者，以及第二階段問卷調查之填答者，分述如下：

(一)焦點團體訪談對象

本研究之焦點團體訪談對象為政治大學文學院圖檔所、商學院會計所、國際事務學院東亞所的研究生，共 17 人，舉行兩場焦點團體訪談，詳細如表 3-4。選擇研究生作為訪談對象的原因是由於其本身在研究與學習方面擁有許多資訊需求，為圖書館電子資源的重度使用者。希望透過焦點團體訪談有助於建構完整的電子資源服務品質評鑑指標量表。

表 3-4 焦點團體訪談場次表

場次	訪談對象與數量
第一場	政大文學院圖檔所研究生 10 人
第二場	政大商學院會計所、國際事務學院東亞所研究生 7 人

資料來源：本研究整理

(二)問卷調查對象

大學教師與研究生具有大量的研究、教學及學習需求，因此會頻繁且廣泛地使用圖書館電子資源，而這兩大族群也是圖書館積極推廣電子資源使用的主要對象。因此，本研究之問卷調查對象為政治大學的 673 位教師與 5,915 位研究生，合計 6,588 人，不分性別、身分別、學院別。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。

二、資料的蒐集與分析

(一)焦點團體訪談

1.焦點團體訪談成員的選取

本研究採用焦點團體訪談驗證與評估電子資源服務品質評鑑指標，故焦點小組成員的選取相當重要。本研究之焦點團體訪談主持人為對於本研究內容最熟悉之研究者，參與者則是以立意抽樣的方式擇定政治大學文學院圖檔所、商學院會計所、國際事務學院東亞所擁有電子資源使用經驗的研究生，總計 17 人，進行兩場焦點團體訪談。在焦點團體訪談過程中，除了共同研討電子資源服務品質評鑑指標之可行性，也初步了解政治大學圖書館電子資源的使用現況，以作為後續問卷調查設計之基礎。

2.焦點團體訪談實施方式與日期

本研究之焦點團體訪談主要是為了了解使用者對於圖書館電子資源的使用狀況與感受，進而引導小組成員針對電子資源服務品質評鑑指標表達看法及意見。一共進行兩場焦點團體訪談，參與者為政治大學文學院圖檔所、商學院會計所、國際事務學院東亞所擁有電子資源使用經驗的研究生，合計 17 人，實施日期分別於民國 102 年 12 月 24 日與 103 年 1 月 23 日。實施步驟簡述如下：研究者首先在 12 月中及 1 月中透過電話或信函方式邀請焦點團體訪談對象參與本研究並徵詢其同意，焦點團體訪談邀請函如附錄一，主要說明研究目的、預期進度，以及訪談日期、時間、地點等資訊。為了考量受訪者的方便，兩場焦點團體訪談的地點分別選在政治大學百年樓 4 樓 409 室、政大附近的蝴蝶漾咖啡館。會中事先準備好茶點以營造輕鬆氛圍，在訪談過程中，主持人根據預先擬定好的半結構式訪談大綱帶領小

組成員展開討論，另外，也透過錄音設備完整記錄訪談過程。

3.焦點團體訪談紀錄資料分析

研究者針對兩場焦點團體訪談紀錄進行謄錄、組織、減縮，並將敘述所得的資料加以摘要，提取核心概念，以利後續資料分析工作。分析結果係作為修訂評鑑指標與問卷初稿設計之基礎。

(二)問卷調查

1.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 59 名政治大學研究生與 5 名教師並發放紙本問卷進行前測，目的在於發現問卷內容中語意不清楚、或語句不順暢之處進而加以修正。另外，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，則是商請兩位政大圖書館推廣館員檢視與評估問卷，即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線上問卷的普查方式進行，研究者自民國 103 年 4 月 28 日至 5 月 14 日止，針對國立政治大學的教師與研究生發放已製作好的網路問卷，發放管道主要是透過校內電算中心的線上問卷系統，並在 Facebook 與 PTT 張貼網路問卷的連結，為增加問卷回收率，研究者舉辦網路問卷的抽獎活動。另外，研究者也親赴至教師研究室商請老師填寫問卷，以解決教師樣本數嚴重不足的問題。本研究共發放 6,588 份問卷，調查期間經過兩次催缺，實際回收 1,058 份有效問卷。

2.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、學院別，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想法是否有所差異，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政大圖書館未來改善電子資源館藏與其服務之參考，從而提升服務品質以充分滿足使用者的需求與期待，最終提出結論及建議。

第七節 研究步驟

本論文研究實施可分為三部分：

第一部分為研究設計階段，蒐集國內外各類型文獻，包含圖書、期刊論文、博碩士論文以及各項統計資料，並根據文獻探討結果設計電子資源服務品質評鑑指標，進而形成電子資源服務品質評鑑指標草案，以及擬訂焦點團體訪談大綱。

第二部分為研究執行階段，即依照預先擬訂好的半結構式訪談大綱，針對政治大學文學院圖檔所、商學院會計所、國際事務學院東亞所擁有電子資源使用經驗的研究生共 17 人，舉行兩場焦點團體訪談。整理訪談結果後，修訂最終的電子資源服務品質評鑑指標量表以及發展問卷初稿。在得到專家成員對於指標與問卷的同意，以及經過問卷前測之後，實際發放線上問卷予國立政治大學的教師及研究生。

第三部分為研究彙整階段，根據各部分所得的結果，進行歸納總結，並提出結論與建議，對政治大學的教師與研究生使用圖書館電子資源之情形及服務品質有全面的了解。

本論文之研究流程步驟如下：

1. 確定研究主題。
2. 擬訂研究目的。
3. 蒐集相關文獻，進行文獻探討。
4. 擬訂研究方法。
5. 依照文獻探討結果，設計電子資源服務品質評鑑指標，進而發展為電子資源服務品質評鑑指標草案，並且研擬焦點團體訪談大綱。
6. 舉行兩場焦點團體訪談，確定最終的評鑑指標量表與發展問卷初稿。
7. 進行問卷前測以修正問卷。
8. 實際發放問卷予政治大學的教師與研究生進行調查。
9. 問卷結果分析，提出結論與建議。

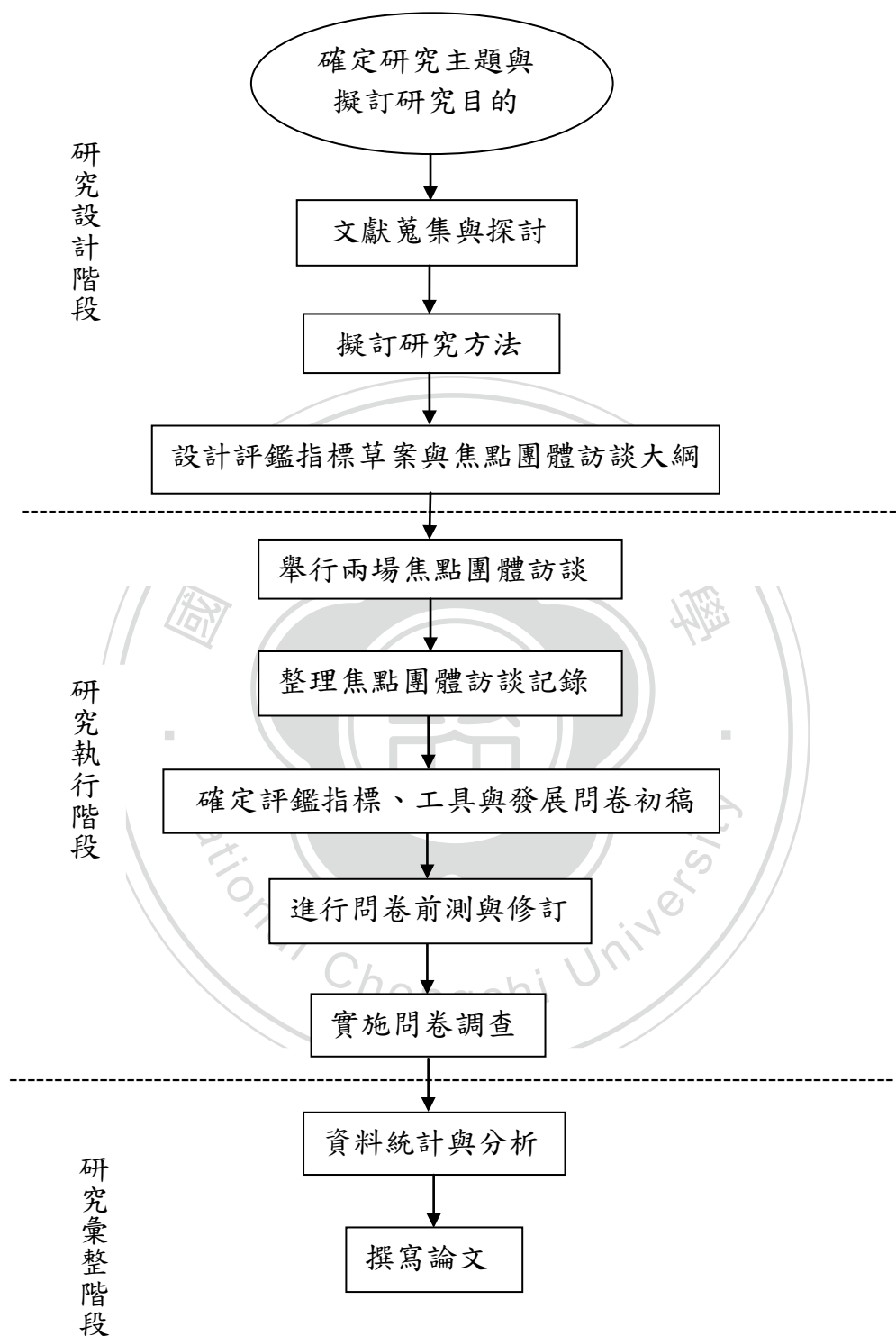


圖 3-2 研究流程圖



第四章 焦點團體訪談分析

本研究的其中兩個研究目的為：探討研究生對於圖書館電子資源服務的認知、重要性及使用現況；建構電子資源服務品質評鑑指標與測量工具。為了達成上述的研究目的，研究者透過舉辦焦點團體訪談來了解政治大學的研究生使用圖書館電子資源服務之概況，並且引導訪談者驗證已設計的電子資源服務品質評鑑架構與工具，也期許訪談結果能有效地作為後續發展問卷初稿之基礎。

本研究於民國102年12月至103年1月間舉行兩場焦點團體訪談，訪談對象係藉由立意抽樣的方式選定政治大學文學院圖檔所、商學院會計所、國際事務學院東亞所擁有圖書館電子資源使用經驗的17位研究生。本章將針對兩場焦點團體訪談的內容進行議題分析及整理，以形成大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標與問卷初稿。本章共分成四節，第一節為焦點團體訪談參與者之基本資料分析；第二節是探討研究生對於圖書館電子資源服務的認知與使用經驗；第三節為探討大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標建構；第四節則是綜合討論。

第一節 基本資料

一、焦點團體訪談參與者

本研究分別在民國102年12月24日與103年1月23日舉行兩場焦點團體訪談，共計17人參與，各場次參與成員基本資料如表4-1，相關資料綜合分析如表4-2。性別方面，第一場焦點團體訪談有2名男性(12%)、8名女性(47%)參與，第二場焦點團體訪談則有2名男性(12%)、5名女性(29%)參與；學院與系所別方面，第一場焦點團體訪談有10名文學院圖檔所學生(59%)參與，第二場焦點團體訪談則有6名商學院會計所學生(35%)及1名國際事務學院東亞所學生(6%)參與；身分與年級別方面，第一場焦點團體訪談有1名博三(6%)、6名碩二(35%)及3名碩一(18%)參與，第二場焦點團體訪談則有7名碩二(41%)參與。從上述可知，這兩場焦點團體成員在性別、身分與年級別上性質相似，主要差異為焦團成員來自不同的學院與系所，因此擁有不同的學科背景。政大圖檔所、會計所、東亞所的系所特色簡述如下：政大圖檔所為配合網路及資訊社會的發展，致力於培育理論與實務並重之圖書資訊學與檔案學之高級專業人才，教學上與其他相關學門領域融合，有助於學生了解圖書館與檔案館事業的發展，掌握多元化的資訊環境。政大會計所提供卓越的研究、教學及服務以促進會計及相關知識之提昇，並在變遷的環境中為企業、政府及非營利機構教育培育未來的會計領袖人才，碩士班採取理論與實務並重的方式發展，理論課程由專兼任師資傳授，實務課程則多由會計師事務所選派具豐富實務經驗的老師授課。政大東亞所為因應國際中國研究學界的轉變，結合多元的議題與研究途徑，並

以實地田野調查等方法了解中國大陸，以期培育具備專業分析能力及國際視野的「中國研究」暨「兩岸公共事務」人才，教學上強調社會科學訓練，以區域研究為主，專業學科為輔(政大圖檔所，2014；政大會計系，2014；政大東亞所，2014)。

表4-1 焦點團體成員基本資料表

N=17

第一場焦點團體訪談				
訪談者編號	性別	系所	年級	人數
1A	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	博士班三年級	10 人
1B	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級	
1C	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級	
1D	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級	
1E	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級	
1F	男	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級	
1G	男	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級	
1H	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班一年級	
1I	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班一年級	
1J	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班一年級	
第二場焦點團體訪談				
2A	女	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級	7 人
2B	女	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級	
2C	女	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級	
2D	女	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級	
2E	女	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級	
2F	男	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級	
2G	男	國立政治大學東亞研究所	碩士班二年級	

表4-2 焦點團體成員基本資料分析表

N=17

項目 \ 場次	第一場	第二場	人數(%)
性別			
1.男性	2(12%)	2(12%)	4(24%)
2.女性	8(47%)	5(29%)	13(76%)
學院/系所別			
1.文學院圖檔所	10(59%)	0	10(59%)
2.商學院會計所	0	6(35%)	6(35%)
3.國際事務學院東亞所	0	1(6%)	1(6%)

表4-2 焦點團體成員基本資料分析表(續)

N=17

項目 \ 場次	第一場	第二場	人數(%)
身分/年級別			
1.博三	1(6%)	0	1(6%)
2.碩二	6(35%)	7(41%)	13(76%)
3.碩一	3(18%)	0	3(18%)
總計人數	10(59%)	7(41%)	17(100%)

二、焦點團體訪談實施程序

本研究共舉行兩場焦點團體訪談，訪談對象皆為政治大學的研究生，參與訪談人數共計17人，實施步驟如下：

(一)確定目的：本研究首先蒐集國內、外的各類型文獻進行探討，著眼於電子資源服務之內涵、電子資源評鑑方法及其相關研究、圖書館服務品質評鑑相關研究、電子資源服務品質評鑑相關研究，據此設計電子資源服務品質評鑑指標，進而形成電子資源服務品質評鑑指標草案，並作為焦點團體訪談討論之基礎。

(二)選擇與招募參與者：由本研究之研究者擔任主持人，並依據兩場焦點團體訪談對象分別邀請參與者，參與者均擁有圖書館電子資源使用經驗。

(三)安排焦點團體訪談場地：基於交通便捷上的考量，以及場地易於交談的合適性，兩場焦點團體訪談分別於政治大學百年樓4樓409室、政大附近的蝴蝶漾咖啡館舉行，會中備有茶點以營造良好氛圍。會前事先透過信函或電話邀請訪談對象，參見附錄一之焦點團體訪談邀請函。

(四)發展訪談指引：根據焦點團體訪談方法與附錄三的大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標草案來編製焦點團體訪談大綱，如附錄二所示，簡要版亦可參見本節的「三、焦點團體討論題綱」。

(五)進行焦點團體訪談：兩場焦點團體訪談時間如下：

- 1.第一場：民國102年12月24日(星期二)，上午11:00-12:00；
- 2.第二場：民國103年1月23日(星期四)，下午2:00-3:30。

(六)分析訪談資料：將兩場焦點團體訪談內容整理成紀錄，如附錄四至附錄五。研究者從訪談紀錄分析核心概念，將資料加以歸類，並探討訪談對象對於各類議題的觀點，最後進行綜合分析，突顯重要且具代表性之看法，分析結果期能有效協助修訂評鑑指標與發展問卷初稿。

三、焦點團體討論題綱

(一)請談談您最近三個月使用政大圖書館資料庫的經驗?經常使用的 3-5 個資料庫為哪些?使用頻率為何?

(二)請問您透過哪些電子資源網站查找政大圖書館的電子資源?政大圖書館網站的線上公用目錄?電子資源指南?學術資源探索系統?抑或搜尋引擎?

(三)請問您是否滿意政大圖書館電子資源網站的設計?是否好用?

(四)請問您在檢索資料庫時使用哪些檢索方式?基本檢索?進階檢索?抑或瀏覽?

(五)請問您如何閱讀電子期刊或電子書內容?線上閱讀?下載後離線閱讀?抑或列印紙本閱讀?

(六)請問您使用政大圖書館電子資源後是否感到滿意?對您有何價值?(如：寫碩士論文、寫作業報告、其他...)

(七)請問您是否參與過政大圖書館資料庫講習課程或圖書資訊利用指導?是否滿意?

(八)請問您認為電子資源服務品質評鑑應包含哪些構面?(如：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、其他...)

1.請問您認為電子資源館藏內容構面應包含哪些指標?

2.請問您認為電子資源網站與檢索取用構面應包含哪些指標?

3.請問您認為圖書館服務影響構面應包含哪些指標?

(九)請問您認為電子資源服務品質評鑑測量尺度是否適合以「重要性(期望的服務品質)」與「滿意度(實際感受的服務品質)」詢問使用者的看法?又是否適合使用李克特五等量表來評等分數?

第二節 研究生對圖書館電子資源服務的認知與使用經驗

本節為探討政治大學的研究生使用圖書館電子資源與電子資源網站的情形。在訪談過程中，主持人除了詢問參與者對於圖書館電子資源及電子資源網站的使用經驗與滿意程度，還深入至資料庫檢索以及電子期刊或電子書的閱讀方式，並且了解參與者在使用電子資源後所感受到的價值，以及詢問參與者是否有參加圖書館資料庫講習課程或圖書資訊利用指導的經驗與其滿意程度如何。

一、使用圖書館資料庫的經驗

(一)第一場焦點團體

該場焦點團體訪談的參與者皆為圖檔所的研究生，有 8 位(80%)受訪者談到主要是為了滿足課業學習或學術研究上的需求而使用資料庫，像是撰寫學位論文、作業報告、學術論文，但是也有 1 位(10%)受訪者提到會因為個人學習或興趣的需求而使用資料庫。

在本場焦點團體訪談中，參與者經常使用的資料庫包含：EBSCOhost、華藝線上圖書館、臺灣期刊論文索引系統、Social Sciences Citation Index、圖書館學與資訊科學百科全書、臺灣學智慧藏(原名「臺灣學術線上」)、Ebrary、airitiBooks 華文電子書、Emerald、臺灣博碩士論文知識加值系統、圖書資訊學期刊、CNKI、ProQuest，該場參與者的資料庫使用次數統計如表 4-3。另外，有 1 位受訪者(10%)談到並未使用特定的資料庫，而是習慣使用學術資源探索系統查找已知文獻或者了解大範圍的概念性資料，隨後，有另外 2 位受訪者(20%)表示使用該系統檢索中文資料時速度相當緩慢，且檢索結果會混雜簡體資料，造成查找上的不便。

在使用頻率方面，使用資料庫次數不一定的受訪者有 1 人(10%)，一個禮拜使用資料庫一至兩次的受訪者有 3 人(30%)，一個禮拜使用資料庫三至五次的受訪者有 2 人(20%)。

在訪談過程中，多位參與者除了陳述自身常用的資料庫，還提及使用資料庫的心得與感想，發現受訪者會根據不同的需求或情境來使用不同的資料庫，研究者將本場焦點團體參與者所重視的資料庫特徵歸納如下：有提供電子全文且易於取用、內容一致且完整、內容豐富、連結性佳。

表 4-3 第一場焦點團體的資料庫使用統計次數表

N=10		
號碼	資料庫名稱	使用人數
1.	EBSCOhost	6
2.	華藝線上圖書館	3
3.	臺灣期刊論文索引系統	3
4.	Social Sciences Citation Index	2
5.	圖書館學與資訊科學百科全書	1
6.	臺灣學智慧藏	1
7.	Ebrary	1
8.	airitiBooks 華文電子書	1
9.	Emerald	1
10.	臺灣博碩士論文知識加值系統	1
11.	圖書資訊學期刊	1
12.	CNKI	1
13.	ProQuest	1

(二)第二場焦點團體

該場焦點團體訪談的參與者為會計所與東亞所的研究生，有 6 位(86%)受訪者談到大多是因為課業學習方面的需求而使用資料庫，例如：撰寫學位論文、作業報告，此外，也有 2 位(29%)受訪者提到本身擔任研究助理的職務，有時會協助老師查找資料，這是屬於工作上的需求。

在本場焦點團體中，參與者經常使用的資料庫包含：臺灣經濟新報、華藝線上圖書館、ABI/Inform Complete、CNKI、臺灣博碩士論文知識加值系統、Social Sciences Citation Index、Center for Research in Security Price、月旦法學知識庫、聯合知識庫、SDC Platinum、國泰安 CSMAR 中國研究系列數據庫、ProQuest、天下雜誌群知識庫、BoardEx，但是，進一步了解後，發現 BoardEx 為本校會計系所購入的資料庫，因此不列入討論範圍，該場參與者的資料庫使用次數統計如表 4-4。另外，與第一場焦點團體訪談有產生同樣的情形，也就是有 1 位受訪者(14%)指出並未使用特定的資料庫，而是使用學術資源探索系統查找資料。

在使用頻率方面，一個禮拜使用資料庫一至兩次的受訪者有 3 人(43%)，一個禮拜使用資料庫三至五次的受訪者有 3 人(43%)，還有 1 位受訪者(14%)表示隨時需要就會使用。

表 4-4 第二場焦點團體的資料庫使用統計次數表
N=7

號碼	資料庫名稱	使用人數
1.	臺灣經濟新報	5
2.	華藝線上圖書館	3
3.	ABI/Inform Complete	2
4.	CNKI	2
5.	臺灣博碩士論文知識加值系統	2
6.	Social Sciences Citation Index	2
7.	Center for Research in Security Price	2
8.	月旦法學知識庫	1
9.	聯合知識庫	1
10.	SDC Platinum	1
11.	國泰安 CSMAR 中國研究系列數據庫	1
12.	ProQuest	1
13.	天下雜誌群知識庫	1

(三)小結

這兩場焦點團體訪談的參與者分別由圖檔所、會計所與東亞所的研究生組成，兩場焦團成員在使用目的上沒有太大的差別，主要都是為了滿足

課業學習及學術研究的需求而使用資料庫，但是第一場焦點團體受訪者有提到個人學習或興趣的需求、第二場焦點團體受訪者則談到有工作的需求而使用資料庫，具體整理如下：(1)課業學習上的需求：撰寫學位論文、作業報告；(2)學術研究上的需求：撰寫學術論文；(3)個人學習或興趣上的需求；(4)工作上的需求：協助老師查找資料。在資料庫使用頻率的部分，兩場焦點團體成員大都是集中在一個禮拜使用資料庫一至兩次以及一個禮拜使用資料庫三至五次的範圍。

在經常使用的圖書館資料庫方面，圖檔所、會計所與東亞所研究生共同常用的資料庫包含：華藝線上圖書館、Social Sciences Citation Index、CNKI、臺灣博碩士論文知識加值系統、ProQuest。除此之外，由於兩場焦點團體訪談的參與者分屬不同學院，在知識背景上有相當大的差異，所以也能夠從訪談內容中明顯看出所使用的資料庫類別與學科性質的不同，圖檔所研究生常用的資料庫還包含圖書館學與資訊科學百科全書、臺灣學智慧藏、Ebrary、airitiBooks 華文電子書、Emerald、圖書資訊學期刊；會計所研究生另外常用的資料庫則包括臺灣經濟新報、ABI/Inform Complete、Center for Research in Security Price、月旦法學知識庫、聯合知識庫、SDC Platinum、國泰安 CSMAR 中國研究系列數據庫、天下雜誌群知識庫。

研究者也觀察到圖檔所的參與者在表達自身的資料庫使用經驗時，能相當明確地指出出於何種目的或情境的考量，會選用哪些資料庫，甚至主動提及對於資料庫滿意或者不滿意的地方，進一步來講，該族群參與者相當重視的資料庫特徵涵蓋：提供電子全文且易於取用、內容一致且完整、內容豐富、連結性佳。從上述可推知相較於會計所與東亞所的研究生參與者，圖檔所的研究生參與者擁有較為豐富且專精的資料庫使用經驗。

二、查找圖書館電子資源的電子資源網站管道

(一)第一場焦點團體

政大圖書館網站的線上公用目錄、電子資源指南、學術資源探索系統、以及搜尋引擎皆有圖檔所的研究生參與者使用，其中，有 7 位(70%)參與者使用電子資源指南查找圖書館的電子資源，但又依照使用習慣與需求的不同而在使用行為上有所差異，有受訪者直接使用電子資源指南，有的會先檢索學術搜尋引擎 Google Scholar 或臺灣期刊論文索引系統，假如未提供電子全文才使用電子資源指南連結至資料庫進行查找，有的對於欲搜尋的主題不熟悉或在家中檢索時，才會使用電子資源指南，也有受訪者表示使用電子資源指南前對於要查找的資料庫都已經有所掌握，所以能節省蠻多時間。

其次有 4 位(40%)參與者使用學術資源探索系統查找圖書館的電子資源，受訪者表示若要查找期刊文獻或英文文獻、對於欲搜尋的主題相當熟

悉、或是查找作業與報告所需的全文資料時，會選擇使用該檢索系統。

僅有 1 位(10%)參與者使用線上公用目錄查找圖書館的電子資源；而在搜尋引擎方面，也只有 1 位(10%)受訪者提到在學校進行檢索時，會直接透過搜尋引擎 Google 連結到圖書館的資料庫。

該場焦點團體的參與者會根據對於搜尋文獻的類型或語言、搜尋主題的熟悉程度、是否有提供電子全文、進行檢索時的所在位置(例：學校或家中)，而採用不同的檢索管道與方式，像是有受訪者使用單一的電子資源網站，有的交叉使用不同的電子資源網站，或者有使用順序上的差別。

(二)第二場焦點團體

政大圖書館網站的線上公用目錄、電子資源指南、學術資源探索系統、以及搜尋引擎皆有會計所與東亞所的研究生參與者使用，有 6 位(86%)參與者使用電子資源指南查找圖書館的電子資源；其次有 4 位(54%)參與者使用搜尋引擎 Google 與 Google Scholar，但是有受訪者表示一般是使用電子資源指南，在更廣泛查詢的情況下才會使用搜尋引擎；有 3 位(43%)參與者使用線上公用目錄；僅有 1 位(14%)參與者使用學術資源探索系統，進一步詢問其使用動機後，得知該位受訪者曾經參加圖書館舉辦的教學課程，所以該系統成為她檢索電子資源的首選。

(三)小結

兩場焦點團體訪談最多參與者使用的電子資源網站皆為政大圖書館的電子資源指南，且都有受訪者選擇使用單一或多種電子資源網站查找電子資源。

進一步探究後，研究者發現圖檔所的研究生參與者會依照搜尋文獻的類型或語言、搜尋主題的熟悉程度、是否有提供電子全文、進行檢索時的所在位置等因素來選擇適合的電子資源網站，同時也明確地觀察到受訪者有使用上的優先順序以及使用程度不同之現象，推論該場焦點團體受訪者查找電子資源的過程相當複雜且多變化。而在會計所與東亞所的研究生參與者方面，極少部分的參與者在電子資源網站的使用上有分輕度使用或重度使用，考量的因素也非常少，整體而言，屬於單純、直覺式的檢索行為。

三、對於圖書館電子資源網站設計的滿意程度與好用程度

(一)第一場焦點團體

有 4 位(40%)圖檔所的研究生參與者覺得政大圖書館電子資源網站的設計需要加強，還在熟悉政大電子資源網站的碩一參與者使用起來感覺普

通，並表示可能已經非常習慣原本大學圖書館電子資源網站的介面，所以必須花費時間去摸索與適應新介面，也有受訪者指出電子資源指南相當複雜，導致剛接觸時很難查找到所需資料，還有受訪者表示電子資源網站未能讓使用者直覺式地操作，而是必須經過一段時間的訓練。有 1 位(10%)擁有相當豐富電子資源使用經驗的博三參與者對政大圖書館電子資源網站的設計感到滿意，也覺得容易使用，她認為使用者可以依照自身使用經驗的多寡來選擇適合的電子資源網站，像是初階使用者適合使用學術資源探索系統，此外，該位受訪者也提到政大的電子資源網站需要加強視覺化檢索引導的部分，使介面更具親和力。

我覺得它太複雜，剛接觸的時候，要找到東西比較困難一點，然後另外就是我覺得如果下錯 query，就找不到東西，或是明明不是要找那個東西，它就會自動幫你帶入那個資料庫，而且它又要一直回到上一頁。(1H)

政大缺少視覺化的檢索式引導，政大是純文字的，完全沒有圖像。(1A)

(二)第二場焦點團體

有 4 位(57%)會計所與東亞所的研究生參與者對電子資源指南抱持肯定的意見，認為該網站不僅版面簡潔、提供進階檢索與即時搜尋的功能，且將各學系常用的資料庫做分類，對於查找資料庫有相當大的助益。然而，也有 1 位(14%)受訪者表示要查詢特定或已知的資料庫比較迅速，假如在概念模糊的情況下進行查詢會相當不方便，究其原因，發現受訪者認為電子資源指南對於資料庫的介紹不夠清楚，且缺乏使用介面的圖示，所以必須花費較多的時間瀏覽才能找到適合的資料庫。

很滿意，我在使用電子資源指南的時候有發現進階檢索的功能，而且還會按照各學系常用的資料庫做分類，所以我覺得很方便使用。(2B)

如果知道自己要找哪個資料庫的話就會很快，可是如果是要找某一類型、只有一個模糊的概念去找的時候，就會很慢。然後資料庫的簡介好像比較少，也不太有使用介面的圖示之類的。(2A)

在線上公用目錄方面，有 2 位(29%)受訪者反映線上公用目錄沒有提供足夠的檢索指引，以及要輸入完整的資料庫名稱才能順利查找到資料庫等問題。

我覺得在檢索時，沒有跳出來給我們一些協助，可能是小幫手之類的，就讓我們自己去搜尋，所以很麻煩。(2F)

至於在學術資源探索系統方面，習慣使用該系統的 1 位(14%)受訪者表示很好用也相當滿意。此外，在第一場焦點團體有受訪者抱怨透過此系

統查找中文資料時，檢索結果會混雜簡體資料，因此也詢問該位受訪者是否有遭遇類似的問題，受訪者認為可能她對於要找的資料都已經非常明確，所以會直接輸入完整的文獻名稱，使得檢索過程十分順利。

(三)小結

圖檔所的研究生參與者針對整體的政大圖書館電子資源網站表示看法，受訪者指出電子資源網站在使用上不夠親和，未能讓使用者直覺式地操作，也有受訪者認為需要加強視覺化檢索引導的功能以取代純文字的網站介面。

會計所與東亞所的研究生參與者分別針對政大圖書館的電子資源指南、線上公用目錄、學術資源探索系統分享使用意見。在電子資源指南方面，受訪者肯定該網站的版面設計、分類功能、檢索功能，但是也有受訪者指出應提供更詳細的資料庫介紹及新增使用介面的圖示。在線上公用目錄方面，有受訪者反映該網站需要提供即時且充分的檢索協助。至於在學術資源探索系統方面，受訪者則表示很好用也感到滿意。

四、圖書館資料庫的檢索方式

(一)第一場焦點團體

依照使用需求及情境的不同，有 2 位(20%)圖檔所的研究生參與者會採用不同的檢索方式。假如對於欲搜尋的資料有明確的概念與詞彙，受訪者會使用進階檢索去組合檢索詞或是限定年代來查找文獻，如果對欲檢索的主題領域還不熟悉時，則是使用瀏覽或基本檢索的方式來了解大範圍的文獻。也有受訪者一開始使用基本檢索了解相關資訊，若檢索結果筆數太多會再設定條件進行檢索。還有受訪者表示會定期瀏覽有一系列主題且符合其需求的電子期刊。

因為其實在找的時候已經有一個明確的概念跟詞彙，所以會用進階檢索去組合；瀏覽是在我還沒有明確詞彙、對這個領域不了解的時候使用。(1E)

(二)第二場焦點團體

有 6 位(86%)會計所與東亞所的研究生參與者使用基本檢索進行資料的查找，有受訪者提到當檢索結果筆數較多時，會重複進行基本檢索查找所需資料；有 3 位(43%)參與者使用進階檢索來設定關鍵字、年代、電子全文、篇名、摘要等欄位，以利於縮小檢索範圍。另外，進一步詢問使用基本檢索、進階檢索、瀏覽三種檢索方式的參與者如何決定何時該採用哪種檢索方式，該位受訪者表示如果對欲檢索的主題熟悉，會採用基本檢索與進階檢索，不熟悉的話則是透過瀏覽。

我是用基本檢索跟瀏覽，進階好像沒用過。檢索出來之後，再一次基本檢索，然後找出另一個關鍵字。(2A)

(三)小結

兩場焦點團體參與者皆有使用基本檢索、進階檢索、瀏覽這三種檢索方式。整體而言，受訪者表示在一般情況或者對於主題領域不熟悉時，會使用基本檢索查找相關或大範圍的資料；進階檢索則可能是基本檢索的後續步驟，受訪者通常會設定關鍵字、年代、電子全文、篇名、摘要等欄位來縮小檢索範圍與過濾檢索結果，受訪者也認為該種檢索方式適用於對主題領域已經相當熟悉且有明確概念之情況；使用瀏覽的方式查找所需資料的情境則是在受訪者對主題領域不熟悉，且尚未形成明確概念時使用。

雖然圖檔所、會計所與東亞所的研究生參與者採用的資料庫檢索方式類似，但是相較之下，多數的會計所與東亞所的研究生參與者採用基本檢索的方式搜尋資料，可推論該族群具備的檢索概念仍然是較為基礎的。

五、閱讀圖書館電子期刊或電子書的方式

(一)第一場焦點團體

圖檔所的研究生參與者在閱讀電子期刊方面，有受訪者會先線上簡單閱讀，再依照價值與需要的程度來決定要下載離線閱讀或是再列印成紙本閱讀；也有受訪者習慣將電子期刊下載離線閱讀，假如內容較多，才會印成紙本；有的受訪者則是偏好線上閱讀電子期刊，但有時受限於時間壓力，因此會再下載離線閱讀。

在閱讀電子書方面，有受訪者通常透過線上公用目錄查找電子書，然後線上瀏覽電子書的目次等資訊，確定符合其需求才下載以便離線閱讀，並會根據內容的價值再決定是否要列印；另外，有受訪者提到平常很少使用電子書，因為書籍的內容較多，所以偏好閱讀紙本書；還有受訪者表示使用電子書多半是為了參加抽獎活動，偶爾也會閱讀休閒娛樂類型的電子書。

(二)第二場焦點團體

會計所與東亞所的研究生參與者在閱讀電子期刊方面，有受訪者表示假如只需要部分資料，會下載之後離線閱讀，如果是比較重要、需要長時間閱讀的資料，才會列印成紙本閱讀；有的受訪者是先線上閱讀目次或摘要，符合其需求才會下載並離線閱讀，再根據文獻的價值高低決定是否要列印紙本閱讀。

在閱讀電子書方面，使用過的參與者表示是採用線上閱讀或下載離線閱讀，但是有受訪者反映不是很喜歡使用電子書，認為無法對照閱讀與畫重點，且閱讀到後面要再翻閱前面的內容相當麻煩；未使用過電子書的參與者則表示習慣閱讀紙本書，也有受訪者不知道圖書館有提供電子書的借閱。

(三)小結

兩場焦點團體參與者在閱讀電子期刊方面沒有太大的差別，線上閱讀、下載後離線閱讀、列印紙本閱讀這三種閱讀方式都有參與者使用，普遍來講，受訪者先大略線上閱讀相關資訊或者直接閱讀全文，考量文獻的價值、重要性或感受到線上閱讀的時間壓力、想更深入閱讀時，受訪者便會下載離線閱讀，若文獻相當重要、內容較多、需要更長時間閱讀時，受訪者會再列印紙本閱讀，因此，電子期刊在閱讀方式上有相當明顯的差別。

兩場焦點團體參與者在閱讀電子書方面同樣沒有明顯差異，受訪者主要是採用線上閱讀與下載後離線閱讀的方式，有的受訪者會依據內容價值再決定是否要列印。其實，較少參與者有使用電子書的經驗，受訪者表示由於課業需要、參加抽獎活動時才會閱讀電子書，或者只能接受休閒娛樂性質的電子書；不喜歡使用電子書的受訪者抱怨電子書無法對照閱讀與做註記，且翻閱上很不方便；也有受訪者覺得通常書籍的內容較多，所以習慣閱讀紙本書。

從上述可知，參與者若要長時間、深入地閱讀重要文獻與圖書，仍會偏好將電子期刊列印紙本閱讀及閱讀紙本形式的書籍。

六、使用圖書館電子資源的滿意程度與價值

(一)第一場焦點團體

圖檔所的研究生參與者對於政大圖書館的電子資源感到滿意。但是，也有受訪者抱怨學術資源探索系統的檢索排序功能不甚理想，以及電子資源平台整合的問題。受訪者認為使用圖書館的電子資源能方便且迅速地取得全文，對撰寫碩士論文有相當大的幫助。另外，也有受訪者表示會使用具有互動式及影音功能的電子資源來滿足個人休閒娛樂與語言學習的需求。

大部分的文獻其實都可以找得到，應該還算滿意。不滿意的地方就是因為我主要是使用學術資源探索系統，那個系統對於要找中文的期刊很不方便，像是它一開始檢索出來都是簡體字。(1B)

(二)第二場焦點團體

會計所與東亞所的研究生參與者對於政大圖書館的電子資源感到滿意或非常滿意。然而，受訪者也反映一些不滿意之處，像是：資料庫點數不足、電子資源內容不符合需求、無法取得部分資料庫的電子全文；至於在電子資源需要加強的部分，受訪者建議系統能夠加強輔助使用者檢索的協助與指引，例如：提供圖示或修改關鍵字的提示。受訪者讚賞圖書館電子資源數量的豐富性，且認為能夠有助於檢索到碩士論文與作業報告所需的文獻，以及在協助老師查找資料方面，發揮極大的價值。

我覺得算滿意，因為資源真的蠻多的，但是像我做的論文比較冷門一點，所以其實像我在用學校的電子資源的時候，幫助性有點不大，因為通常裡面都是比較熱門、商業的東西，可是如果要它包山包海也蠻難的。需要改進的部分就是協助可以多一點，像是當查不到所需資料的時候，有小幫手或者跟我們說可能要怎樣修改關鍵字。(2F)

(三)小結

兩場焦點團體參與者對於政大圖書館的電子資源抱持肯定的態度，認為資源豐富且能迅速取得電子全文，得以充分滿足撰寫碩士論文、作業報告、及協助老師查找資料時對大量文獻的需求，也有受訪者表示會使用具有互動式或影音功能的電子資源來滿足個人休閒娛樂及語言學習之需求。

但是，兩場焦點團體參與者也分別指出有待改進之處。圖檔所的研究生參與者反映學術資源探索系統的檢索排序功能不佳，以及電子資源平台整合之問題；會計所與東亞所的研究生參與者則抱怨資料庫點數不足、電子資源內容不符合需求、無法取得部分資料庫的電子全文等問題，還有受訪者建議系統應提升輔助使用者檢索的協助與指引功能。

七、參與圖書館資料庫講習課程或圖書資訊利用指導之經驗與滿意程度

(一)第一場焦點團體

有2位(20%)參加過圖書館圖書資訊利用指導與學術資源探索系統教學課程的圖檔所研究生參與者都表示很滿意，但是有受訪者認為需要加強實作的部份以加深印象。還有受訪者提到本身負責資料庫講習的工作，但是對於圖書館所提供的相關硬體設施不滿意，像是教學用的電腦未能與上課者的電腦同步，嚴重影響教學品質。

我有參加過新系統上線那次，我覺得她講得還不錯，需要改善的地方就是加強實作的部分，因為如果沒有稍微實作，很容易就忘記了。(1D)

(二)第二場焦點團體

也有2位(29%)會計所與東亞所的研究生參與者參加過圖書館圖書資訊利用指導與學術資源探索系統教學課程，參加過圖書資訊利用指導的受訪者表示課程內容主要是介紹圖書館的資源以及有效查找資料的方法，她覺得館員講解得相當清楚，所以很滿意；參加過學術資源探索系統教學課程的受訪者則表示課程約進行一個小時，並提到館員非常仔細地示範操作流程，也有預留時間讓同學發問問題，她認為非常滿意。未參加過的受訪者則表示圖書館定期寄相關訊息到信箱是非常貼心的行為，但是可惜時間經常無法配合，也有受訪者談到聽同學說參加資料庫講習收穫甚多，並表達想參加的意願。

這學期開學的時候有參加過圖書資訊利用指導，主要是向我們介紹圖書館有哪些資源，還有教我們圖書編號是怎麼編的。我覺得館員講得還蠻清楚，所以很滿意。(2A)

(三)小結

兩場焦點團體有參加圖書資訊利用指導與學術資源探索系統教學課程的參與者皆抱持正向的意見，認為館員講解得相當清楚且仔細地示範操作步驟，並預留時間讓同學提問問題，所以感到非常滿意，另外也有受訪者建議應該加強實作的部份來幫助記憶。

第三節 大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標建構

本節為探討大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標之設計，首先進行構面的討論，電子資源服務品質評鑑應包含哪些構面？接著進行指標的討論與建議，各構面應涵蓋哪些指標？最後再進行測量尺度之討論。因各場焦點團體的參與者時間有限，為使焦點團體訪談能有效地進行，研究者提供事前已設計好的評鑑指標與測量尺度，讓參與者能充分地表達看法與提出修正意見。本研究共設計三構面與 27 項指標，如表 4-5 所示；在測量尺度方面，則分成「重要性」與「滿意度」詢問填答者的看法，並搭配使用李克特五等量表評等分數。

表 4-5 大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標草案

構面與指標
電子資源館藏內容
1.電子資源數量足夠滿足我的需要
2.電子資源內容符合我的需要
3.電子資源具有專業性，內容可信任
4.電子資源提供有用的資訊
5.電子資源最新資訊滿足我的需要
6.電子資源的電子全文滿足我的需要

表 4-5 大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標草案(續)

構面與指標
電子資源館藏內容
7.電子期刊館藏滿足我的需要
8.電子書館藏滿足我的需要
電子資源網站與檢索取用
9.電子資源網站服務包括：館藏目錄、電子資源指南、學術資源探索系統，使我容易找到電子資源
10.電子資源網站有良好的組織，依照主題、學科、類型排列，使我容易找到電子資源
11.電子資源網站容易使用與瀏覽
12.電子資源網站容易連結至資料庫網頁
13.電子資源網站容易下載與連結全文資料
14.電子資源易於家中或辦公室取用
15.整體資料庫能正確顯示檢索結果
16.整體資料庫易於瀏覽且速度順暢
17.整體資料庫能讓我迅速找到我要的資訊內容
18.整體資料庫的個人化服務回應我的需要
19.整體資料庫使用簡單容易
20.整體資料庫提供簡易檢索、進階檢索等多種資訊查詢方式使我滿意
21.電子期刊容易線上閱讀使我滿意
22.電子書容易線上與離線閱讀使我滿意
圖書館服務影響
23.館員線上參考服務迅速回應我的詢問
24.館員電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)讓我感到信賴
25.館員電子資源服務表現讓我感到信賴
26.館員具充分知識回答我的問題
27.館員清楚了解我的電子資源需要

一、構面修正建議

(一)第一場焦點團體

有 5 位(50%)圖檔所的研究生參與者認為電子資源館藏內容、電子資源網站與檢索取用、圖書館服務影響這三個構面已經涵蓋電子資源服務品質評鑑的所有範圍。但是，也有受訪者指出應該再加上軟、硬體設備的構面，因為有些資料庫或電子書規定使用者必須再下載軟體或瀏覽設備才能使用。

(二)第二場焦點團體

所有會計所與東亞所的研究生參與者都同意將電子資源館藏內容、電子資源網站與檢索取用、圖書館服務影響納為電子資源服務品質評鑑的構面。

(三)小結

兩場焦點團體的多數參與者都認為電子資源館藏內容、電子資源網站與檢索取用、圖書館服務影響這三個構面已經含括電子資源服務品質評鑑的範疇。也有圖檔所的參與者建議應該再加上電子資源軟、硬體設備的相關構面，使電子資源服務品質評鑑更為完善，但是研究者認為在電子資源使用的過程中，上述的情況不屬於普遍現象，故不採納。

二、指標修正建議

(一)第一場焦點團體

本研究參考文獻後所設計的 27 項指標，經過討論後，發現有語意不清、同一項指標產生互斥、以及指標之間概念相近的情況，故做大幅度的修改，並新增參與者所建議的指標，修正與新增之處如下所示：

- 1.「電子資源最新資訊滿足我的需要」應修改為「電子資源提供最新資訊，滿足我的需要」。
- 2.參與者建議新增「建立電子期刊與電子書的薦購制度，由各系所委員參與」。但是研究者認為該指標與圖書館電子資源的內容品質並無直接相關，故不採納。
- 3.圖書館擁有許多具備影音及互動功能的電子資源，且深受學生的歡迎，因此，參與者建議新增「電子資源具有互動性與多媒體功能，滿足我的需要」。
- 4.「電子資源網站服務包括：館藏目錄、電子資源指南、學術資源探索系統，使我容易找到電子資源」修改為「電子資源網站服務(如：館藏目錄、電子資源指南、學術資源探索系統)使我容易找到電子資源」。
- 5.「電子資源網站有良好的組織，依照主題、學科、類型排列，使我容易找到電子資源」修改為「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」。
- 6.「電子資源網站容易連結至資料庫網頁」修改為「電子資源網站容易連結至資料庫」。
- 7.「整體資料庫易於瀏覽且速度順暢」修改為「整體資料庫連線與檢索速

度順暢」。

- 8.「整體資料庫能讓我迅速找到我要的資訊內容」修改為「整體資料庫能讓我迅速找到我要的資訊」。
- 9.「整體資料庫的個人化服務回應我的需要」修改為「整體資料庫的個人化服務滿足我的需要」。
- 10.「整體資料庫使用簡單容易」修改為「整體資料庫容易使用」。
- 11.「整體資料庫提供簡易檢索、進階檢索等多種資訊查詢方式使我滿意」修改為「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)」。
- 12.參與者指出「電子書容易線上與離線閱讀使我滿意」同時詢問電子書的線上閱讀與離線閱讀，一題兩問，應予以修正。但是研究者覺得若將該指標分成電子書線上閱讀與電子書離線閱讀會太精細，故不採納。
- 13.圖書館的電子期刊或電子書館藏所規定的下載權限可能不盡相同，應註明清楚，所以參與者建議新增「電子資源之下載使用權限標示清楚」。
- 14.「館員電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)讓我感到信賴」修改為「館員電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)使我感到信賴」。
- 15.「館員電子資源服務表現讓我感到信賴」意思不夠明確，且與「館員線上參考服務迅速回應我的詢問」及「館員具充分知識回答我的問題」概念十分相近，所以參與者建議刪除。
- 16.「館員具充分知識回答我的問題」修改為「館員具備充分知識回答我的問題」。
- 17.參與者認為使用者對於館員所回答的答案是否正確且能有效地解決問題相當重視，所以建議新增「館員回應正確能夠解決我的問題」。

(二)第二場焦點團體

本研究認為應修正與新增的指標建議如下：

- 1.參與者指出「電子資源內容符合我的需要」與「電子資源提供有用的資訊」意思相近，因為檢索電子資源的目的就是要查找有用的資訊，假如電子資源能提供有用的資訊，當然就符合使用者的需要，故將兩指標合併修改為「電子資源提供有用的資訊，符合我的需要」。
- 2.「電子資源的電子全文滿足我的需要」應敘述得更明確，故修改為「電

子資源提供全文，滿足我的需要」。

3.參與者覺得教師與研究生使用學術性質的電子資源居多，使用具有互動性與多媒體功能之電子資源的比例並不高，所以參與者建議刪除「電子資源具有互動性與影音功能，滿足我的需要」該指標。

4.參與者認為「電子資源網站服務(如：館藏目錄、電子資源指南、學術資源探索系統)使我容易找到電子資源」應分別詢問不同的電子資源網站服務較為恰當，因為才能清楚知道使用者是對哪種電子資源網站服務感到滿意或不滿意。但是研究者覺得這三種服務都屬於電子資源網站服務的一部分，而且為了不造成填答者作答時的負擔，所以以整體的概念來詢問。

5.「電子資源網站容易下載與連結全文資料」修改為「電子資源網站容易連結與下載全文資料」。

6.「電子資源易於家中或辦公室取用」修改為「在家中或研究室易於取用電子資源」。

7.「整體資料庫能讓我迅速找到我要的資訊」修改為「整體資料庫能讓我迅速找到需要的資訊」；也有參與者指出該指標與「整體資料庫能正確顯示檢索結果」、「整體資料庫連線與檢索速度順暢」的意思相近，因為如果資料庫能正確顯示檢索結果且連線與檢索速度順暢，使用者應該能迅速找到需要的資訊。但是研究者認為「整體資料庫能正確顯示檢索結果」與「整體資料庫連線與檢索速度順暢」是聚焦於檢索的過程，而「整體資料庫能讓我迅速找到我要的資訊」則強調是否能快速檢索到資訊且結果合乎需求，所以這三項指標各有其差異之處。

8.「電子期刊容易線上閱讀使我滿意」及「電子書容易線上與離線閱讀使我滿意」語句不順暢，故分別修改為「電子期刊容易線上閱讀」、「電子書容易線上與離線閱讀」。

9.參與者提到「電子資源之下載使用權限標示清楚」意思不夠明確，且與「電子資源的電子全文滿足我的需要」差異不大。但是研究者覺得「電子資源之下載使用權限標示清楚」是指電子資源下載的限制是否有清楚標示，像是由於授權的關係，許多的電子書只能下載部分章節，有可能導致某些使用者感到疑惑或不便。因此，從上述可知，「電子資源之下載使用權限標示清楚」與「電子資源的電子全文滿足我的需要」存在明顯差別，不過研究者還是將該指標稍作修改為「電子期刊或電子書全文下載限制的標示清楚」。

10.參與者指出「館員線上參考服務迅速回應我的詢問」、「館員電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)使我感到信賴」語句不順暢且概念不清楚，

故分別修改為「館員提供的線上參考諮詢服務迅速回應我的詢問」、「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」。

11.參與者表示「館員清楚了解我的電子資源需要」與「館員具備充份知識回答我的問題」意思相近。但是研究者認為「館員清楚了解我的電子資源需要」是指館員對於使用者的電子資源需求是否能夠理解與掌握，而「館員具備充份知識回答我的問題」則是指館員的知識背景是否足以回答使用者的問題，兩者之間有相當大的不同。

12.由於資料庫講習及圖書資訊利用指導的課程內容與時間等因素均會影響使用者對於圖書館電子資源推廣服務的滿意度，因此，參與者建議新增「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)」。

在第一回合焦點團體訪談中，參與者除了對於「館員電子資源服務表現讓我感到信賴」該指標的同意次數未過半，而予以刪除之外，其餘的 26 項指標均保留，並有參與者建議新增「電子資源具有互動性與多媒體功能，滿足我的需要」、「電子資源之下載使用權限標示清楚」、「館員回應正確能夠解決我的問題」三項指標；而在第二回合焦點團體訪談中，參與者除了對於「電子資源具有互動性與多媒體功能，滿足我的需要」該指標的同意次數未過半，而予以刪除之外，其餘的 28 項指標均保留，並有參與者建議新增「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)」一項指標。兩回合焦團的圖書館電子資源服務品質評鑑指標草案次數統計表如表 4-6，有註記*的指標表示焦團成員同意保留，但也提出修改建議。

表 4-6 兩回合焦點團體訪談大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標草案
次數統計表

N=17

構面	指標	第一 回 合 同 意	第二 回 合 同 意	合 計
電子資源館 藏內容	1.電子資源數量足夠滿足我的需要	9	6	15
	2.電子資源內容符合我的需要	9	5*	14
	3.電子資源具有專業性，內容可信任	10	7	17
	4.電子資源提供有用的資訊	10	5*	15
	5.電子資源最新資訊滿足我的需要	10*	7	17
	6.電子資源的電子全文滿足我的需要	9	5*	14
	7.電子期刊館藏滿足我的需要	10	6	16

表 4-6 兩回合焦點團體訪談大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標草案
次數統計表(續)

N=17				
構面	指標	第一 回 合 同 意	第二 回 合 同 意	合 計
電子資源館 藏內容	8.電子書館藏滿足我的需要	10	7	17
	9.電子資源具有互動性與多媒體功能，滿足我的需要(第一回合新增；第二回合刪除)	6	2	8
電子資源網 站與檢索取 用	10.電子資源網站服務包括：館藏目錄、電子資源指南、學術資源探索系統，使我容易找到電子資源	10*	7	17
	11.電子資源網站有良好的組織，依照主題、學科、類型排列，使我容易找到電子資源	8*	7	15
	12.電子資源網站容易使用與瀏覽	9	7	13
	13.電子資源網站容易連結至資料庫網頁	10*	7	17
	14.電子資源網站容易下載與連結全文資料	10	7*	17
	15.電子資源易於家中或辦公室取用	8	6*	14
	16.整體資料庫能正確顯示檢索結果	10	7	17
	17.整體資料庫易於瀏覽且速度順暢	9*	7	16
	18.整體資料庫能讓我迅速找到我要的資訊內容	9*	6	15
	19.整體資料庫的個人化服務回應我的需要	9*	7	16
	20.整體資料庫使用簡單容易	8*	7	15
	21.整體資料庫提供簡易檢索、進階檢索等多種資訊查詢方式使我滿意	10*	7	17
	22.電子期刊容易線上閱讀使我滿意	10	7*	17
	23.電子書容易線上與離線閱讀使我滿意	8	7*	15
	24.電子資源之下載使用權限標示清楚(第一回合新增)	7	5*	12
圖書館服務 影響	25.館員線上參考服務迅速回應我的詢問	9	7*	16
	26.館員電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)讓我感到信賴	9*	7*	16
	27.館員電子資源服務表現讓我感到信賴(第一回合刪除)	3		3
	28.館員具充分知識回答我的問題	9*	6	15
	29.館員清楚了解我的電子資源需要	8	6	14
	30.館員回應正確能夠解決我的問題(第一回合新增)	7	6	13
	31.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)(第二回合新增)		7	7

(三)小結

大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標經過兩回合焦點團體訪談的討論，並由指導教授以其專業給予建議進行修正後，最終形成三構面與 28 項指標，如表 4-7 所示。

表 4-7 修正後的大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標

構面	修正前指標	修正後指標
電子資源 館藏內容	1.電子資源數量足夠滿足我的需要	1.電子資源數量足夠滿足我的需要
	2.電子資源內容符合我的需要	
	3.電子資源具有專業性，內容可信任	2.電子資源具有專業性，內容可信任
	4.電子資源提供有用的資訊	3.電子資源提供有用的資訊， <u>符合我的需要</u>
	5.電子資源最新資訊滿足我的需要	4.電子資源 <u>提供</u> 最新資訊，滿足我的需要
	6.電子資源的電子全文滿足我的需要	5.電子資源 <u>提供全文</u> ，滿足我的需要
	7.電子期刊館藏滿足我的需要	6.電子期刊館藏滿足我的需要
	8.電子書館藏滿足我的需要	7.電子書館藏滿足我的需要
電子資源 網站與檢 索取用	9.電子資源網站服務包括：館藏目錄、電子資源指南、學術資源探索系統，使我容易找到電子資源	8.電子資源網站服務(如： <u>線上公用目錄</u> 、電子資源指南、學術資源探索系統)使我容易找到電子資源
	10.電子資源網站有良好的組織，依照主題、學科、類型排列，使我容易找到電子資源	9.電子資源網站有良好組織(<u>依主題、學科、類型</u>)，使我容易找到電子資源
	11.電子資源網站容易使用與瀏覽	10.電子資源網站容易使用與瀏覽
	12.電子資源網站容易連結至資料庫網頁	11.電子資源網站容易連結至 <u>資料庫</u>
	13.電子資源網站容易下載與連結全文資料	12.電子資源網站容易 <u>連結與下載</u> 全文資料
	14.電子資源易於家中或辦公室取用	13.在家中或 <u>研究室</u> 易於取用電子資源
	15.整體資料庫能正確顯示檢索結果	14. <u>政大</u> 整體資料庫能正確顯示檢索結果
	16.整體資料庫易於瀏覽且速度順暢	15. <u>政大</u> 整體資料庫 <u>連線與檢索</u> 速度順暢
	17.整體資料庫能讓我迅速找到我要的資訊內容	16. <u>政大</u> 整體資料庫能讓我迅速找到 <u>需要的資訊</u>

表 4-7 修正後的大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標(續)

構面	修正前指標	修正後指標
電子資源 網站與檢 索取用	18.整體資料庫的個人化服務回應我的需要	17. <u>政大</u> 整體資料庫的個人化服務 <u>滿足</u> 我的需要
	19.整體資料庫使用簡單容易	18. <u>政大</u> 整體資料庫 <u>容易使用</u>
	20.整體資料庫提供簡易檢索、進階檢索等多種資訊查詢方式使我滿意	19. <u>政大</u> 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)
	21.電子期刊容易線上閱讀使我滿意	20.電子期刊 <u>容易</u> 線上閱讀
	22.電子書容易線上與離線閱讀使我滿意	21.電子書 <u>容易</u> 線上與離線閱讀
		22.電子期刊或電子書全文下載限制的標示清楚
圖書館服 務影響	23.館員線上參考服務迅速回應我的詢問	23.館員提供的線上參考諮詢服務迅速回應我的詢問
	24.館員電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)讓我感到信賴	24.館員 <u>提供</u> 的電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程) <u>對我有幫助</u>
	25.館員電子資源服務表現讓我感到信賴	
	26.館員具充分知識回答我的問題	25.館員 <u>具備</u> 充分知識回答我的問題
	27.館員清楚了解我的電子資源需要	26.館員清楚了解我的電子資源需要
		27.館員回應正確能夠解決我的問題
		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)

三、測量尺度修正建議

(一)第一場焦點團體

有 7 位(70%)圖檔所的研究生參與者同意採用「重要性」與「滿意度」詢問填答者的看法，以及同意使用李克特五等量表評等分數。但是也有受訪者表示採用五等量表雖然方便受試者填答，但是對方大多會勾選 3，呈現較為籠統的結果；假如採用九等量表，結果會更清楚，也比較容易看出差異性。

(二)第二場焦點團體

有 4 位(57%)會計所與東亞所的研究生參與者同意原先設計的兩欄式

五等尺度量表，但是有受訪者認為應該在表格欄位「重要性」與「滿意度」的地方分別註明意指「期望的服務品質」與「實際感受的服務品質」，或者直接以「期望的服務品質」及「實際感受的服務品質」取代「重要性」及「滿意度」會比較明確。另外，還有受訪者表示採用五等量表無法明顯看出結果的差異程度，所以提出使用四等量表的建議，讓填答者強迫選擇。

(三)小結

兩場焦點團體的多數參與者皆同意採用「重要性」與「滿意度」詢問卷填答者的看法，並且同意使用李克特五等量表來評等分數。然而，有會計所與東亞所的研究生參與者指出表格欄位「重要性」與「滿意度」的意思不夠清楚，應再分別註明代表「期望的服務品質」與「實際感受的服務品質」，或者直接用「期望的服務品質」及「實際感受的服務品質」來取代「重要性」及「滿意度」；此外，還有圖檔所與會計所的研究生參與者針對量表尺度提出質疑，認為採用五等量表無法看出調查結果的差異程度，因此，建議採用九等量表或四等量表，以明顯呈現結果的區別性。經過思考統整後，研究者決定在表格欄位「重要性」與「滿意度」的地方清楚註明「期望的服務品質」與「實際感受的服務品質」；而在量表尺度的部分，因為考量到填答者作答時間上的負擔，所以維持原先採用的五等量表。

第四節 綜合討論

本節綜合整理政治大學研究生使用圖書館電子資源服務的焦點團體訪談結果，並依照研究目的與焦點團體訪談大綱將本節分為兩個部分，第一部分為研究生對圖書館電子資源服務的認知與使用經驗，探討兩場焦點團體成員在使用圖書館資料庫的經驗、查找圖書館電子資源的電子資源網站管道、對於圖書館電子資源網站設計的滿意程度與好用程度、圖書館資料庫的檢索方式、閱讀圖書館電子期刊或電子書的方式、使用圖書館電子資源的滿意程度與價值、參與圖書館資料庫講習課程或圖書資訊利用指導之經驗與滿意程度；第二部分為大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標建構，解析兩場焦點團體成員針對評鑑指標及測量尺度所提出的看法與修正建議。

一、研究生對圖書館電子資源服務的認知與使用經驗

(一)兩場焦點團體成員使用政大圖書館資料庫的目的與頻率類似，但是圖檔所研究生的使用經驗較為豐富

兩場焦點團體訪談的參與者由圖檔所、會計所與東亞所的研究生組成，在使用目的上沒有太大的差別，主要都是為了滿足課業及學術研究的需求而使用資料庫，具體整理如下：(1)課業學習上的需求：撰寫學位論文、作業報告；(2)學術研究上的需求：撰寫學術論文；(3)個人學習或興趣上的

需求；(4)工作上的需求：協助老師查找資料。在資料庫使用頻率的部分，兩場焦點成員也大都是集中在一個禮拜使用資料庫一至兩次以及一個禮拜使用資料庫三至五次的範圍。在經常使用的圖書館資料庫方面，圖檔所、會計所與東亞所研究生共同常用的資料庫包含：華藝線上圖書館、Social Sciences Citation Index、CNKI、臺灣博碩士論文知識加值系統、ProQuest。另外，因為兩場焦點團體訪談的參與者來自不同學院，在知識背景上有非常大的落差，所以也能從訪談內容中看出所使用的資料庫類別與學科性質的不同。

研究者還觀察到圖檔所的研究生參與者在分享資料庫使用經驗時，能相當明確地指出在何種目的或情境的考量下，會選用哪些資料庫，甚至主動提及對於資料庫滿意或是不滿意的地方，推論相較於會計所與東亞所的研究生參與者，圖檔所的研究生參與者擁有較為豐富且專精的資料庫使用經驗。

(二)兩場焦點成員主要使用政大圖書館的電子資源指南查找電子資源。圖檔所研究生的電子資源查找過程複雜，會計所與東亞所研究生的查找過程則較單純

兩場焦點團體訪談最多參與者使用的電子資源網站皆為政大圖書館的電子資源指南，且都有受訪者選擇使用單一或多種電子資源網站查找電子資源。進一步分析，研究者發現圖檔所的研究生參與者會根據搜尋文獻的類型或語言、搜尋主題的熟悉程度、是否有提供電子全文、進行檢索時的所在位置等因素來選擇合適的電子資源網站，同時也觀察到受訪者有使用上的優先順序以及使用程度不同的現象，可推論該場焦點團體受訪者查找電子資源的過程相當複雜且多變化。在會計所與東亞所的研究生參與者方面，極少部分的參與者在電子資源網站的使用上有分輕度使用或重度使用，考量的因素也相當少，屬於單純、直覺式的查找過程。

(三)兩場焦點成員指出政大圖書館的電子資源網站不夠友善、未提供詳盡的資料庫介紹、缺乏充分的檢索引引等問題

圖檔所的研究生參與者針對整體的政大圖書館電子資源網站表示意見，受訪者提到電子資源網站在使用上不夠親和，未能讓使用者直覺式地操作，也有受訪者覺得需要提升視覺化檢索引導的功能來取代純文字的網站介面。會計所與東亞所的研究生參與者分別針對政大圖書館的電子資源指南、線上公用目錄、學術資源探索系統分享使用心得。在電子資源指南方面，受訪者肯定該網站的版面設計、分類功能、檢索功能，但是也有受訪者指出應提供更詳細的資料庫介紹與新增使用介面的圖示。在線上公用目錄方面，有受訪者反映該網站需要提供即時且充分的檢索引助。至於在學術資源探索系統方面，受訪者則表示很好用也感到滿意。

(四)兩場焦點團體成員檢索政大圖書館資料庫的方式相當類似，但是多數的會計所與東亞所的研究生使用基本檢索的方式查找資料

兩場焦點團體參與者皆有採用基本檢索、進階檢索、瀏覽這三種檢索方式。整體而言，受訪者在一般情況或是對於主題領域不熟悉時，會使用基本檢索查找相關或大範圍的資料；進階檢索則可能是基本檢索的後續步驟，受訪者通常會設定關鍵字、年代、電子全文、篇名、摘要等欄位來縮小檢索範圍及過濾檢索結果，該種檢索方式也適用於對主題領域已經非常熟悉且有明確概念的情況；透過瀏覽的方式查找所需資料的情境則是在受訪者對主題領域不熟悉，且尚未形成明確概念的時候使用。雖然圖檔所、會計所與東亞所的研究生參與者使用的資料庫檢索方式相似，但是比較之下，大部分的會計所與東亞所的研究生參與者採用基本檢索的方式搜尋資料，可推論該族群具備的檢索概念仍是偏向基礎的。

(五)兩場焦點團體成員閱讀政大圖書館電子期刊或電子書的方式沒有明顯差異，主要是根據文獻的價值高低來決定閱讀方式

兩場焦點團體參與者在閱讀電子期刊方面沒有太大的差別，線上閱讀、下載後離線閱讀、列印紙本閱讀這三種閱讀方式都有參與者使用，普遍來講，受訪者先大概線上閱讀相關資訊或是直接閱讀全文，考量文獻的價值、重要性或感受到線上閱讀的時間壓力、想更深入閱讀時，受訪者會下載離線閱讀，若文獻非常重要、內容較多、需要更長時間閱讀時，受訪者會再列印紙本閱讀，因此，電子期刊在閱讀方式上有相當明顯的差別。兩場焦點團體參與者在閱讀電子書方面同樣沒有明顯差異，受訪者主要是採用線上閱讀與離線閱讀的方式，有的受訪者會根據內容價值再決定是否要列印。其實，較少參與者有使用電子書的經驗，且有受訪者抱怨電子書無法對照閱讀、做註記、翻閱不便的問題，也有受訪者覺得書籍的內容較多，所以習慣閱讀紙本書。從上述可知，參與者若要長時間且深入地閱讀重要文獻與圖書，仍會偏好將電子期刊列印紙本閱讀及閱讀紙本形式的書籍。

(六)兩場焦點團體成員肯定政大圖書館電子資源對於支援撰寫碩士論文、作業報告及協助老師查找資料的價值，但是也指出尚有改善的空間

兩場焦點團體參與者對於政大圖書館的電子資源抱持肯定的態度，表示資源豐富且能快速取得電子全文，可以充分滿足撰寫碩士論文、作業報告、及協助老師查找資料時對大量文獻的需要。但是，兩場焦點團體參與者也分別指出有待改進之處，圖檔所的研究生參與者反映學術資源探索系統的檢索排序功能不佳、電子資源平台整合之問題；會計所與東亞所的研究生參與者則抱怨資料庫點數不足、電子資源內容不符合需求、無法取得部分資料庫的電子全文等問題，還有受訪者建議應加強系統輔助使用者檢索的協助及指引功能。

(七)兩場焦點成員滿意政大圖書館資料庫講習課程與圖書資訊利用指導

兩場焦點團體有參加圖書資訊利用指導與學術資源探索系統教學課程的參與者皆抱持正向的意見，認為館員講解得非常清楚並仔細地示範操作步驟，且預留時間讓同學發問問題，因此感到相當滿意。

二、大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標建構

(一)兩場焦點成員同意「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」三個評鑑構面的設計

幾乎兩場焦點團體的參與者都認為電子資源館藏內容、電子資源網站與檢索取用、圖書館服務影響這三個構面已經包含電子資源服務品質評鑑的範圍。但是也有圖檔所的參與者表示應該再新增電子資源軟、硬體設備的相關構面，但是研究者認為在電子資源使用的過程中，上述的情況不屬於普遍現象，故不採納。

(二)兩場焦點成員同意多項評鑑指標，但也提出刪除與新增指標之建議

在第一回合焦點團體訪談中，焦點成員保留並修改 11 項指標；刪除「館員電子資源服務表現讓我感到信賴」該指標，因為參與者認為意思不夠明確，且與「館員線上參考服務迅速回應我的詢問」及「館員具充分知識回答我的問題」兩項指標概念十分相近；新增 3 項指標，新增原因如後所述：(1)「電子資源具有互動性與多媒體功能，滿足我的需要」：圖書館擁有許多具備影音及互動功能的電子資源，且深受學生的歡迎、(2)「電子資源之下載使用權限標示清楚」：圖書館的電子期刊或電子書館藏所規定的下載權限可能不盡相同，應註明清楚、(3)「館員回應正確能夠解決我的問題」：使用者對於館員所回答的答案是否正確且能有效地解決問題相當重視。

而在第二回合焦點團體訪談中，焦點成員保留並修改 10 項指標；刪除「電子資源具有互動性與多媒體功能，滿足我的需要」該指標，因為參與者表示教師與研究生使用學術性質的電子資源居多，使用具有互動性與多媒體功能之電子資源的比例並不高；新增「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)」該指標，參與者指出資料庫講習及圖書資訊利用指導的課程內容與時間等因素均會影響使用者對於圖書館電子資源推廣服務的滿意度。

(三)兩場焦點成員肯定兩欄式五等量表的設計，但是也提出採用九等或四等量表的建議

兩場焦點團體的多數參與者同意採用「重要性」與「滿意度」詢問填

答者的意見，並同意使用李克特五等量表評等分數。然而，有會計所與東亞所的研究生參與者指出表格欄位「重要性」與「滿意度」的意思不夠清楚，應再分別註明意指「期望的服務品質」與「實際感受的服務品質」，或者直接用「期望的服務品質」與「實際感受的服務品質」來取代「重要性」及「滿意度」，因此，研究者在表格欄位「重要性」與「滿意度」的地方清楚標示「期望的服務品質」與「實際感受的服務品質」。另外，也有圖檔所與會計所的研究生參與者針對量表尺度提出質疑，認為使用五等量表無法看出調查結果的差異程度，建議採用九等量表或四等量表來呈現結果的區別性，研究者考量填答者在作答時間上的負擔，所以維持原本設計的五等量表。





第五章 問卷調查結果分析

本章旨在探討大學教師與研究生對圖書館電子資源服務的使用調查與服務品質滿意度分析，根據兩場焦點團體訪談所建構的大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標及「教師與研究生使用圖書館電子資源滿意度與服務品質調查問卷」來進行。本研究的調查對象為大學教師與研究生，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政治大學，期許透過該調查了解大學教師與研究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。

「教師與研究生使用圖書館電子資源滿意度與服務品質調查問卷」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」、「圖書館電子資源使用滿意度與服務品質調查」。在正式實問卷調查之前，以立意抽樣的方式選擇 59 名政大研究生與 5 名教師進行紙本問卷的前測；在問卷效度的部分，則是藉由向兩位政大圖書館推廣館員諮詢來提高問卷效度。

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。

本研究採用網路問卷的普查方式，透過政大電算中心的線上問卷系統，將網路問卷填答網址與調查時間寄送通知至全校 673 名教師與 5,915 名研究生的學校信箱，共 6,588 人，並在 Facebook 與 PTT 張貼問卷填答訊息。另外，在問卷發放的過程中，發現教師的樣本數嚴重不足，因此研究者也親赴至教師研究室商請老師填寫問卷。本問卷調查時間自民國 103 年 4 月 28 日至 5 月 14 日止，其間進行兩次催缺，共回收有效問卷 1,058 份，回收率達 16.06%。

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、學院別；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 5-1 得知，本研究之有效填答問卷共計 1,058 份，教師有 60 人，佔 5.7%；博士生有 123 人，佔 11.6%；碩二生及以上有 479 人，佔 45.3%；碩一生有 396 人，佔 37.4%。其中，碩二生及以上所佔人數比例最高，碩一生次之，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 5-1，女生有 603 人，佔 57%，男生有 455 人，佔 43%。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。

(三)學院別

政治大學共有9個學院，依照表5-1，各學院的問卷填答人數最多者為商學院，共有281人，佔26.6%；其次依序為社科院，共有250人，佔23.6%；文學院共有143人，佔13.5%；法學院共有82人，佔7.8%；理學院共有76人，佔7.2%；傳播學院共有73人，佔6.9%；外語學院共有54人，佔5.1%；國際學院共有51人，佔4.8%；教育學院填答人數最少，僅48人，佔4.5%。

表 5-1 使用者基本資料分析表

N=1,058

	教師	博士生	碩二生 (含以上)	碩一生	總計
性別					
1.男性	32(53.3%)	68(55.3%)	190(39.7%)	165(41.7%)	455(43%)
2.女性	28(46.7%)	55(44.7%)	289(60.3%)	231(58.3%)	603(57%)
學院別					
1.文學院	8(13.3%)	27(22%)	67(14%)	41(10.4%)	143(13.5%)
2.理學院	7(11.7%)	3(2.4%)	33(6.9%)	33(8.3%)	76(7.2%)
3.社會科學學院	11(18.3%)	27(22%)	120(25.1%)	92(23.2%)	250(23.6%)
4.法學院	2(3.3%)	3(2.4%)	46(9.6%)	31(7.8%)	82(7.8%)
5.商學院	13(21.7%)	37(30.1%)	106(22.1%)	125(31.6%)	281(26.6%)
6.外國語文學院	12(20%)	9(7.3%)	20(4.2%)	13(3.3%)	54(5.1%)
7.傳播學院	6(10%)	3(2.4%)	37(7.7%)	27(6.8%)	73(6.9%)
8.國際事務學院	0(0%)	4(3.3%)	31(6.5%)	16(4%)	51(4.8%)
9.教育學院	1(1.7%)	10(8.1%)	19(4%)	18(4.5%)	48(4.5%)
總計	60(5.7%)	123(11.6%)	479(45.3%)	396(37.4%)	1,058

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研究生平均一天使用網路時間的調查，如表5-2。整體而言，以平均一天使用網路時間為5-10小時的比例最高，有463人，佔43.8%；其次平均一天使用網路時間為1-5小時，有392人，佔37.1%；平均一天使用網路時間在1小時內的比例最低，有10人，僅佔0.9%。

若依照身份別來看，最多教師平均一天使用網路的時間為1-5小時，有27人，佔45%，其次平均一天使用網路的時間為5-10小時，有26人，佔43.3%；最多博士生平均一天使用網路的時間為1-5小時，有47人，佔38.2%，其次平均一天使用網路的時間為5-10小時，有42人，佔34.1%；最多碩二生及以上平均一天使用網路的時間為5-10小時，有227人，佔47.4%，其次平均一天使用網路的時間為1-5小時，有154人，佔32.2%；最多碩一生平均一天使用網路的時間為5-10小時，有168人，佔42.4%，其次平均一天使用網路的時間為1-5小時，有164人，佔41.4%；四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。四個族群相比，博士生、碩二生及以上、碩一生平均一天使用網路的時間為10小時以上的人數比例明顯高於教師；而碩二生及以上使用網路的時間最長，有323人平均一天使用網路的時間在五小時以上，佔碩二生及以上的67.4%，高於整體的62%。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 5-2 使用網路時間分析表

N=1,058

使用者人數 網路使用時間	教師(%)	博士生 (%)	碩二生(含 以上)(%)	碩一生 (%)	總計 (%)
1 小時內	3(5%)	2(1.6%)	2(0.4%)	3(0.8%)	10(0.9%)
1-5 小時	27(45%)	47(38.2%)	154(32.2%)	164(41.4%)	392(37.1%)
5-10 小時	26(43.3%)	42(34.1%)	227(47.4%)	168(42.4%)	463(43.8%)
10 小時以上	4(6.7%)	32(26%)	96(20%)	61(15.4%)	193(18.2%)
小計	60	123	479	396	1,058

第二節 圖書館電子資源服務使用現況

本節主要探討政大教師與研究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三個月的使用經驗作答。

一、圖書館電子資源使用頻率

本研究先大致了解政大教師與研究生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三個月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5-3，有效填答者為1,058人，最多人使用電子資源的頻率在10次以內，有302人，佔28.5%；其次為11至20次，有298人，佔28.2%；未使用的人數最少，有19人，佔1.8%。

若從身份別來觀察，可發現教師、博士生、碩二生及以上在過去三個月使用電子資源的頻率皆以31次以上的比例為高，其中，又以博士生的比例最高，有51人，佔41.5%；教師的電子資源使用頻率大多落在11至20次與31次以上的區間，各有19人，各佔31.7%；碩二生及以上的電子資源使用頻率在31次以上者有147人，佔30.7%。另外，這三個族群使用電子資源的頻率皆以未使用的比例為低，教師有2人，佔3.3%；博士生有3人，佔2.4%；碩二生及以上有7人，佔1.5%。而在碩一生方面，以電子資源使用頻率在10次以內的比例最高，有152人，佔38.4%，未使用的比例最低，有7人，佔1.8%。從上述可知，教師、博士生、碩二生及以上為圖書館電子資源的重度使用者；碩一生則屬於輕度使用者。

表5-3 圖書館電子資源使用頻率分析表

N=1,058

使用者人數 電子資源使用頻率	教師(%)	博士生 (%)	碩二生(含 以上)(%)	碩一生(%)	總計(%)
10 次以內	13(21.7%)	19(15.4%)	118(24.6%)	152(38.4%)	302(28.5%)
11 至 20 次	19(31.7%)	24(19.5%)	138(28.8%)	117(29.5%)	298(28.2%)
21 至 30 次	7(11.7%)	26(21.1%)	69(14.4%)	51(12.9%)	153(14.5%)
31 次以上	19(31.7%)	51(41.5%)	147(30.7%)	69(17.4%)	286(27%)
未使用	2(3.3%)	3(2.4%)	7(1.5%)	7(1.8%)	19(1.8%)
小計	60	123	479	396	1,058

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 5-4，其 $F(3,1054)=4.904$ ，P 值為 0.002 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，顯著水準為 0.05。

表5-4 使用網路時間與電子資源使用頻率變異數分析表

N=1,058

		平方和	自由度	平均平方和	F 值	P 值
電子資源 使用頻率	組間	21.366	3	7.122	4.904	0.002**
	組內	1530.864	1054	1.452		
	總和	1552.231	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 5-5 所示，平均一天使用網路 10 小時以上的人，大多在過去三個月使用電子資源高達 31 次以上；而平均一天使用網路 1 小時內的人，大多在過去三個月使用電子資源在 10 次以內。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 5-5 網路使用時間與電子資源使用頻率交叉分析表

N=1,058

網路 電子資源	1 小時內	1-5 小時	5-10 小時	10 小時以上	總計
10 次以內	5(50%)	108(27.6%)	136(29.4%)	53(27.5%)	302(28.5%)
11 至 20 次	4(40%)	128(32.7%)	132(28.5%)	34(17.6%)	298(28.2%)
21 至 30 次	1(10%)	60(15.3%)	67(14.5%)	25(13%)	153(14.5%)
31 次以上	0(0%)	84(21.4%)	123(26.6%)	79(40.9%)	286(27%)
未使用	0(0%)	12(3.1%)	5(1.1%)	2(1%)	19(1.8%)
小計	10	392	463	193	1,058

二、經常使用的圖書館資料庫

本研究將政治大學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 1,039 位使用者所填答的資料，如表 5-6。在過去三個月使用率最高的資料庫為「臺灣期刊論文索引系統」，有 711 人，佔 68.4%；其次為「華藝線上圖書館」，有 575 人，佔 55.3%；第三名為「Social Sciences Citation Index」，有 317 人，佔 30.5%。此外，問卷填答者也提出選項以外「其他」的資料庫名稱，包括：臺灣經濟新報資料庫、中國基本古籍庫、大成老舊刊全文數據庫、清代宮中檔奏摺及軍機處檔摺件全文影像資料庫、漢達文庫、法源法律網、臺灣博碩士論文知識加值系統、中央日報全文影像資料庫、文淵閣四庫全書電子版、國泰安 CSMAR 中國研究系列數據庫、日治時期期刊全文影像系統、日治時期圖書全文影像系統、慧科大中華新聞網、漢籍全文資料庫、臺灣日日新報、空中英語教室影音典藏學習系統、MIC-AISP 資策會情報顧問服務、WEBPAT 全球

專利資訊網、ProQuest、LexisNexis、Westlaw International、JSTOR、EBSCOhost、Sage、LLBA、Wiley Online Library、Springer、CRSP、Cambridge Journals Online、CiNii、Nature.com、ERIC、IEEE、ABI/INFORM Complete、ScienceDirect、EconLit、beck-online、WRDS、SDC Platinum、ACM Digital Library、Journal Citation Reports on the Web：Social Sciences edition、PubMed、Harvard Business Review、MLA International Bibliography、Gale Virtual Reference Library、Early English Books Online、Oxford English Dictionary Online、Bloomberg Businessweek、Taylor & Francis 電子書、Datastream 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，推論政治大學受測的教師與研究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，發現各族群的使用情況不盡相同，教師常用的前兩名資料庫依序為「Academic Search Complete」、「臺灣期刊論文索引系統」；博士生常用的前三名資料庫依序為「華藝線上圖書館」、「Academic Search Complete」、「Social Sciences Citation Index」；碩二生及以上常用的前三名資料庫依序為「臺灣期刊論文索引系統」、「華藝線上圖書館」、「中國期刊全文數據庫」；碩一生常用的前三名資料庫依序為「臺灣期刊論文索引系統」、「華藝線上圖書館」、「Social Sciences Citation Index」。

表5-6 常用資料庫分析表(複選題)

N=1,039

使用者人數 常用資料庫	教師	博士生	碩二生 (含以上)	碩一生	總計
臺灣期刊論文索引系統	27(3.8%)	63(8.9%)	349(49.1%)	272(38.3%)	711(68.4%)
華藝線上圖書館	19(3.3%)	82(14.3%)	275(47.8%)	199(34.6%)	575(55.3%)
Social Sciences Citation Index	18(5.7%)	65(20.5%)	125(39.4%)	109(34.4%)	317(30.5%)
中國期刊全文數據庫	15(5.1%)	38(12.8%)	148(49.8%)	96(32.3%)	297(28.6%)
Academic Search Complete	29(9.8%)	66(22.3%)	118(39.9%)	83(28%)	296(28.5%)
聯合知識庫	13(5.9%)	20(9%)	98(44.3%)	90(40.7%)	221(21.3%)
月旦法學知識庫	2(1.1%)	11(6.1%)	86(47.5%)	82(45.3%)	181(17.4%)
其他	22(12.6%)	19(10.9%)	86(49.4%)	47(27%)	174(16.7%)

三、圖書館資料庫的使用目的

在政大教師與研究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三個月使用資料庫的目的，並同時挖掘使用者對於資訊的需求。根據表 5-7，使用圖書館資料庫的目的以「學術研究」的比例最高，有 957 人，佔 92.1%；其次為「課業學習」，有 631 人，佔 60.7%；「其他」的比例最低，僅有 10 人，佔 1%。問卷填答者提出選項以外「其他」的使用目的，包括：工作需要、支援計劃案、科技研發、替教授蒐集資料。

從身份別來觀察各族群的資料庫使用目的，發現教師與研究生使用者之間有明顯落差，教師的主要使用目的為「學術研究」，有 57 人，其次為「教學」，有 38 人；博士生的主要使用目的為「學術研究」，有 114 人，其次為「課業學習」，有 71 人；碩二生及以上的主要使用目的為「學術研究」，有 449 人，其次為「課業學習」，有 258 人；碩一生的主要使用目的為「學術研究」，有 337 人，其次為「課業學習」，有 301 人。由此可知，教師的資訊需求多數來自於「學術研究」與「教學」，而研究生的資訊需求則來自於「學術研究」與「課業學習」。

表5-7 資料庫使用目的分析表(複選題)

N=1,039

使用者人數 資料庫使用目的	教師	博士生	碩二生(含 以上)	碩一生	總計
學術研究	57(6%)	114(11.9%)	449(46.9%)	337(35.2%)	957(92.1%)
課業學習	1(0.2%)	71(11.3%)	258(40.9%)	301(47.7%)	631(60.7%)
教學	38(40.4%)	18(19.1%)	20(21.3%)	18(19.1%)	94(9%)
生活知識	3(3.7%)	4(4.9%)	37(45.1%)	38(46.3%)	82(7.9%)
休閒娛樂	1(4%)	2(8%)	11(44%)	11(44%)	25(2.4%)
其他	0(0%)	2(20%)	5(50%)	3(30%)	10(1%)

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，本研究在政大教師與研究生過去三個月查找電子資源的管道方面，將題項設定為複選題。依照表 5-8 的研究結果，整體而言，查找圖書館電子資源的管道以「政大圖書館電子資源指南」的比例最高，有 755 人，佔 72.7%；其次為「政大圖書館學術資源探索系統」，有 501 人，佔 48.2%；「其他」的比例最低，僅有 2 人，佔 0.2%。問卷填答者提出選項以外「其他」的查找管道，包括：政大博碩士論文全文影像系統、司法院法學資料檢索系統。

從身份別來檢視不同族群的電子資源查找管道，發現教師與研究生使用者之間有所差別，教師主要使用的查找管道為「政大圖書館電子資源指南」，有 44 人，其次為「一般搜尋引擎」，有 19 人；而博士生、碩二生及以上、碩一生的使用情形相當類似，主要管道皆為「政大圖書館電子資源指南」，博士生有 92 人，碩二生及以上有 343 人，碩一生有 276 人，次要管道皆為「政大圖書館學術資源探索系統」，博士生有 63 人，碩二生及以上有 231 人，碩一生有 192 人。研究者也觀察到教師使用「政大圖書館學術資源探索系統」的人數與使用其他查找管道的人數相比，或者跟研究生族群使用該系統的人數比較，都是最低的，顯示政大教師對於學術資源探索系統並不熟悉。

表5-8 電子資源查找管道分析表(複選題)

N=1,039

使用者人數 電子資源查找管道	教師	博士生	碩二生 (含以上)	碩一生	總計
政大圖書館電子資源指南	44(5.8%)	92(12.2%)	343(45.4%)	276(36.6%)	755(72.7%)
政大圖書館學術資源探索系統	15(3%)	63(12.6%)	231(46.1%)	192(38.3%)	501(48.2%)
一般搜尋引擎	19(4.9%)	34(8.8%)	164(42.5%)	169(43.8%)	386(37.2%)
政大圖書館線上公用目錄	18(7.1%)	31(12.3%)	110(43.7%)	93(36.9%)	252(24.3%)
其他	0(0%)	0(0%)	1(50%)	1(50%)	2(0.2%)

五、圖書館資料庫的檢索方式

本研究在調查政大教師與研究生過去三個月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 5-9 所示，使用圖書館資料庫的檢索方式以「基本檢索」為主，有 895 人，佔 86.1%；其次為「進階檢索」，有 692 人，佔 66.6%；使用「瀏覽」的比例最低，有 156 人，佔 15%。

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，教師、博士生、碩二生及以上、碩一生的主要檢索方式皆為「基本檢索」，教師有 46 人，博士生有 95 人，碩二生及以上有 407 人，碩一生有 347 人；次要檢索方式皆為「進階檢索」，教師有 41 人，博士生有 94 人，碩二生及以上有 310 人，碩一生有 247 人；「瀏覽」的檢索方式皆為最少人使用，教師有 7 人，博士生有 13 人，碩二生及以上有 62 人，碩一生有 74 人。

表5-9 資料庫檢索方式分析表(複選題)

N=1,039

使用者人數 資料庫檢索方式	教師	博士生	碩二生(含 以上)	碩一生	總計
基本檢索	46(5.1%)	95(10.6%)	407(45.5%)	347(38.8%)	895(86.1%)
進階檢索	41(5.9%)	94(13.6%)	310(44.8%)	247(35.7%)	692(66.6%)
瀏覽	7(4.5%)	13(8.3%)	62(39.7%)	74(47.4%)	156(15%)

六、圖書館電子期刊或電子書的閱讀方式

圖書館電子期刊及電子書的閱讀介面不完全相同，使用者也各有其使用習慣，因此本研究將調查政大教師與研究生過去三個月使用電子期刊或電子書閱讀方式之題項設定為複選題。根據表5-10，研究結果發現在1,039位填答者中，喜愛採用「列印紙本閱讀」者有718人，佔69.1%；採用「線上閱讀」者有488人，佔47%；採用「離線閱讀」者有417人，佔40.1%，由

此顯示多數的政大教師與研究生仍偏好將電子期刊或電子書列印成紙本的方式閱讀。

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類似，教師、博士生、碩二生及以上、碩一生的主要閱讀方式皆為「列印紙本閱讀」，教師有 42 人，博士生有 90 人，碩二生及以上有 326 人，碩一生有 260 人；次要閱讀方式皆為「線上閱讀」，教師有 29 人，博士生有 51 人，碩二生及以上有 205 人，碩一生有 203 人；「離線閱讀」皆為最少人使用的閱讀方式，教師有 25 人，博士生有 48 人，碩二生及以上有 194 人，碩一生有 150 人。

表5-10 電子期刊或電子書閱讀方式分析表(複選題)

N=1,039

使用者人數 電子期刊或 電子書閱讀方式	教師	博士生	碩二生 (含以上)	碩一生	總計
列印紙本閱讀	42(5.8%)	90(12.5%)	326(45.4%)	260(36.2%)	718(69.1%)
線上閱讀	29(5.9%)	51(10.5%)	205(42%)	203(41.6%)	488(47%)
離線閱讀	25(6%)	48(11.5%)	194(46.5%)	150(36%)	417(40.1%)

七、圖書館電子資源的使用價值

本研究在了解政大教師與研究生過去三個月使用圖書館資料庫的情形後，接著詢問使用者使用資料庫所體認到的價值，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 5-11 可得知，整體認為圖書館電子資源對於「完成論文計畫書/論文」貢獻最多，有 874 人，佔 84.1%；其次為「完成作業/報告」，有 804 人，佔 77.4%；接著為「提升學術研究效益」，有 768 人，佔 73.9%。此外，使用者也提出選項以外「其他」的使用價值，包含：推廣學術興趣給一般大眾、獲得新知、方便攜帶、提升效率、節省時間。

從身份別來觀察各族群所認為的電子資源使用價值，發現教師與研究生之間有明顯的差異，主要反映在「完成作業/報告」與「提升教學效果」兩種價值。在教師方面，主要使用價值為「提升學術研究效益」，有 56 人，其次為「完成論文計畫書/論文」，有 38 人，接著為「提升教學效果」，有 36 人；在研究生方面，博士生、碩二生及以上、碩一生的結果類似，但仍略有不同，博士生的主要使用價值為「完成論文計畫書/論文」，有 107 人，其次為「提升學術研究效益」，有 106 人，接著為「完成作業/報告」，有 81 人；碩二生及以上的主要使用價值為「完成論文計畫書/論文」，有 436 人，其次為「完成作業/報告」，有 364 人，接著為「提升學術研究效益」，有 354 人；碩一生的主要使用價值為「完成作業/報告」，有 352 人，

其次為「完成論文計畫書/論文」，有 293 人，接著為「提升學術研究效益」，有 252 人。顯示政大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，博士生與碩二生及以上最肯定電子資源對於「完成論文計畫書/論文」的價值；碩一生則最肯定電子資源對於「完成作業/報告」的價值。

表5-11 電子資源使用價值分析表(複選題)

N=1,039

使用者人數 電子資源 使用價值	教師	博士生	碩二生 (含以上)	碩一生	總計
完成論文計畫書/論文	38(4.3%)	107(12.2%)	436(49.9%)	293(33.5%)	874(84.1%)
完成作業/報告	7(0.9%)	81(10.1%)	364(45.3%)	352(43.8%)	804(77.4%)
提升學術研究效益	56(7.3%)	106(13.8%)	354(46.1%)	252(32.8%)	768(73.9%)
促進學習	15(3.1%)	64(13.3%)	188(39.2%)	213(44.4%)	480(46.2%)
提升教學效果	36(16.5%)	27(12.4%)	75(34.4%)	80(36.7%)	218(21%)
其他	0(0%)	0(0%)	1(25%)	3(75%)	4(0.4%)

八、圖書館資料庫講習或利用指導服務的參與情形

本研究調查政大教師與研究生過去三個月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 5-12，在 1,039 位填答者中，有參加資料庫講習的使用者有 400 人，佔 38.5%；沒有參加資料庫講習的使用者則有 639 人，佔 61.5%，顯示多數的政大教師與研究生並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，可發現碩一生與教師未參加資料庫講習的比例是四個族群中較高的，有 256 位碩一生未參加資料庫講習，佔 65.8%；有 37 位教師未參加資料庫講習，佔 63.8%，且皆高於整體未參加資料庫講習的 61.5%，由此可知，政大圖書館應優先針對碩一生與教師族群加強推廣。雖然相較之下，博士生與碩二生及以上未參加資料庫講習的比例是四個族群中較低的，但是也有 73 位博士生未參加資料庫講習，佔 60.8%，有 273 位碩二生及以上未參加資料庫講習，佔 57.8%。

表5-12 資料庫講習或利用指導服務參與情形分析表

N=1,039

使用者人數 資料庫講習 課程或利用 指導服務參與情形	教師(%)	博士生 (%)	碩二生(含 以上)(%)	碩一生(%)	總計(%)
是	21(36.2%)	47(39.2%)	199(42.2%)	133(34.2%)	400(38.5%)
否	37(63.8%)	73(60.8%)	273(57.8%)	256(65.8%)	639(61.5%)
小計	58	120	472	389	1,039

第三節 圖書館電子資源使用滿意度與服務品質調查分析

本節係探討政大教師與研究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自焦點團體訪談發展而來，並依照指導教授提供的建議做修正，最終建構出三構面 28 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。此外，研究者也將取得的資料進行四象限圖分析、雷達圖分析，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，希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服務之參考。

(一)電子資源館藏內容

在政大圖書館電子資源館藏內容的調查結果方面，如表 5-13 所示，整體構面的重要性平均分數為 4.19，滿意度為 3.61，其間落差為-0.58，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「A5.電子資源提供全文，滿足需要」(4.42 分)、「A3.電子資源具有專業性」(4.36 分)、「A1.電子資源數量足夠滿足需

要」(4.21 分)、「A2.電子資源提供有用的資訊，符合需要」(4.2 分)。可知電子資源的全文提供、權威性、數量、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」(4.05 分)、「A4.電子資源提供最新資訊，滿足需要」(3.67 分)、「A2.電子資源提供有用的資訊，符合需要」(3.65 分)。代表使用者認為圖書館的電子資源內容具有權威性、新穎性且實用，能合乎需求。

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」(-0.31 分)及「A4.電子資源提供最新資訊，滿足需要」(-0.47 分)，推測圖書館電子資源內容的權威性與新穎性受到使用者的肯定；而較需要加強的指標為「A5.電子資源提供全文，滿足需要」(-0.82 分)、「A1.電子資源數量足夠滿足需要」(-0.69 分)、「A6.電子期刊館藏滿足需要」(-0.67 分)，這三項指標的重要性皆在 4 分以上，滿意度則僅在 3.5 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全文與數量，推論可能是由於圖書館近年來刪減資料庫經費之影響而造成此結果，亟需館方研討因應對策。至於在使用者對電子期刊館藏需求的部分，必須再深入了解。

表5-13 電子資源館藏內容構面摘要表

N=1,039

指標	重要性	滿意度	落差(滿意度-重要性)	填答人數
A1.電子資源數量足夠滿足需要	4.21	3.52	-0.69	1,039
A2.電子資源提供有用的資訊，符合需要	4.2	3.65	-0.55	1,039
A3.電子資源具有專業性	4.36	4.05	-0.31	1,039
A4.電子資源提供最新資訊，滿足需要	4.14	3.67	-0.47	1,039
A5.電子資源提供全文，滿足需要	4.42	3.6	-0.82	1,039
A6.電子期刊館藏滿足需要	4.13	3.46	-0.67	1,039
A7.電子書館藏滿足需要	3.9	3.33	-0.57	1,039
構面平均值	4.19	3.61	-0.58	

如表 5-14 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(3.61 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」(4.05 分)、「A4.電子資源提供最新資訊，滿足需要」(3.67 分)；滿意度分數較低的前兩項指標為「A7.電子書館藏滿足需要」(3.33 分)、「A6.電子期刊館藏滿足需要」(3.46 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「A3.電子資源具有專業性」，最滿意的是博士生(4.14 分)，最不滿意的是碩二生及以上(4.02 分)；在「A4.電子資源提供最新資訊，滿足需要」，最滿意的是教師(3.84 分)，最不滿意的是碩一生(3.64 分)；在「A7.電子書館藏滿足需要」，最滿意的是教師與碩一生(3.38 分)，最不滿意的是碩二生及以上(3.3 分)；在「A6.電子期刊館藏滿足需要」，最滿意的是博士生(3.57 分)，最不滿意的是碩二生及以上(3.4 分)。

各族群在電子資源館藏內容構面的滿意度平均值約為 3.6-3.7 分，差異並不大。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，明顯觀察到這四個族群皆以「A3.電子資源具有專業性」的滿意度分數最高，「A7.電子書館藏滿足需要」的滿意度分數最低，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相近。

進一步透過單因子變異數分析做交叉比對，證實這四個族群在七項指標滿意度分數的 P 值上皆大於顯著水準 0.05，皆未有顯著差異，表示不會因為使用族群的不同而在這些指標的滿意度分數上有所差別。

表 5-14 不同身分使用者對電子資源館藏內容指標滿意度

N=1,039

指標 \ 身份別	教師	博士生	碩二生 (含以上)	碩一生	指標 平均值	P 值
A1.電子資源數量足夠 滿足需要	3.69	3.66	3.46	3.54	3.52	0.095
A2.電子資源提供有用的 資訊，符合需要	3.76	3.78	3.63	3.62	3.65	0.238
A3.電子資源具有專業 性	4.07	4.14	4.02	4.07	4.05	0.401
A4.電子資源提供最新 資訊，滿足需要	3.84	3.67	3.67	3.64	3.67	0.445
A5.電子資源提供全 文，滿足需要	3.74	3.78	3.58	3.53	3.6	0.130
A6.電子期刊館藏滿足 需要	3.48	3.57	3.4	3.49	3.46	0.282
A7.電子書館藏滿足需 要	3.38	3.31	3.3	3.38	3.33	0.614
構面平均值	3.71	3.70	3.58	3.61	3.61	

*P < 0.05，**P < 0.01，***P < 0.001

(二)電子資源網站與檢索取用

在政大圖書館電子資源網站與檢索取用的調查結果方面，如表 5-15

所示，整體構面的重要性平均分數為 4.12，滿意度為 3.59，其間落差為 -0.53，了解使用者覺得在電子資源網站與檢索取用構面同樣有待加強。

重要性分數較高的指標為「B6.在家中或研究室易於取用電子資源」(4.31 分)、「B5.電子資源網站容易連結與下載全文」(4.27 分)、「B1.電子資源網站服務容易找到電子資源」(4.22 分)、「B8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」(4.2 分)、「B9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」(4.19 分)、「B4.電子資源網站容易連結至資料庫」(4.17 分)、「B3.電子資源網站容易使用與瀏覽」(4.16 分)、「B10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊」(4.15 分)、「B7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」(4.13 分)。顯示使用者對於該構面的多項指標極為重視，尤其看重是否容易在工作空間取用電子資源，以及電子資源網站是否有助於找到電子資源及取得全文。

滿意度分數較高的指標為「B1.電子資源網站服務容易找到電子資源」與「B8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」(3.7 分)、「B4.電子資源網站容易連結至資料庫」與「B7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」(3.69 分)、「B9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」(3.65 分)、「B6.在家中或研究室易於取用電子資源」(3.64 分)、「B3.電子資源網站容易使用與瀏覽」與「B15.電子期刊或電子書全文下載限制標示清楚」(3.62 分)。從上述可知，滿意度分數在各項指標皆未達到 4 分，最高也只有 3.7 分，代表多數的使用者不滿意圖書館在電子資源網站與檢索取用項目的表現，然而，各指標相較之下，在容易透過電子資源網站查找到電子資源以及整體資料庫顯示結果的正確性上則是使用者較為滿意的。

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「B11.整體資料庫的個人化服務滿足需要」(-0.41 分)及「B13.電子期刊容易線上閱讀」(-0.43 分)，雖然這兩項指標的重要性分數相對較低，仍屬於較優質的服務項目。而較需要改善的指標為「B5.電子資源網站容易連結與下載全文」(-0.7 分)與「B6.在家中或研究室易於取用電子資源」(-0.67 分)，這兩項指標的重要性皆在 4 分以上，滿意度則僅約 3.6 分，代表使用者普遍認為透過圖書館電子資源網站連結與下載全文並不容易，也覺得在工作空間取用電子資源是不方便的，館方應與相關單位聯合改進。電子資源網站是使用者檢索及取得電子資源的重要管道，圖書館應當從使用者的角度思考網站的建置與呈現是否合乎使用者需求。

表5-15 電子資源網站與檢索取用構面摘要表

N=1,039

指標	重要性	滿意度	落差(滿意度-重要性)	填答人數
B1.電子資源網站服務容易找到電子資源	4.22	3.7	-0.52	1,039
B2.電子資源網站有良好組織	4.1	3.56	-0.54	1,039
B3.電子資源網站容易使用與瀏覽	4.16	3.62	-0.54	1,039
B4.電子資源網站容易連結至資料庫	4.17	3.69	-0.48	1,039
B5.電子資源網站容易連結與下載全文	4.27	3.57	-0.7	1,039
B6.在家中或研究室易於取用電子資源	4.31	3.64	-0.67	1,039
B7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式	4.13	3.69	-0.44	1,039
B8.整體資料庫能正確顯示檢索結果	4.2	3.7	-0.50	1,039
B9.整體資料庫連線與檢索速度順暢	4.19	3.65	-0.54	1,039
B10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊	4.15	3.56	-0.59	1,039
B11.整體資料庫的個人化服務滿足需要	3.85	3.44	-0.41	1,039
B12.整體資料庫容易使用	4.08	3.55	-0.53	1,039
B13.電子期刊容易線上閱讀	3.95	3.52	-0.43	1,039
B14.電子書容易線上與離線閱讀	3.93	3.39	-0.54	1,039
B15.電子期刊或電子書全文下載限制標示清楚	4.07	3.62	-0.45	1,039
構面平均值	4.12	3.59	-0.53	

如表 5-16 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(3.59 分)比較，得知滿意度分數較高的前兩項指標為「B1.電子資源網站服務容易找到電子資源」與「B8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」(3.7 分)；滿意度分數較低的前兩項指標為「B14.電子書容易線上與離線閱讀」(3.39 分)、「B11.整體資料庫的個人化服務滿足需要」(3.44 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「B1.電子資源網站服務容易找到電子資源」，最滿意的是教師(3.93 分)，最不滿意的是碩二生及以上(3.65 分)；在「B8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」，最滿意的是教師(3.97 分)，最不滿意的是碩二生及以上(3.62 分)；在「B14.電子書容易線上與離線閱讀」，最滿意的是教師(3.66 分)，最不滿意的是碩二生及以上(3.33 分)；在「B11.整體資料庫的個人化服務滿足需要」，最滿意的是博士生(3.63 分)，最不滿意的是碩二生及以上(3.36 分)。

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 3.5-3.8 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，明顯觀察到這四個族群滿意度分數最高的指標各不相同，教師為「B9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」、博士生為「B6.在家中或研究室易於取用電子資源」、碩二生及以上為「B1.電子資源網站服務容易找到電子資源」、碩一生為「B4.電子資源網站容易連結至資料庫」；而在滿意度分數最低的指標方面，教師為「B11.整體資料庫的個人化服務滿足需要」，博士生、碩二生及以上、碩一生皆為「B14.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，證實這四個族群在「B2.電子資源網站有良好組織」、「B3.電子資源網站容易使用與瀏覽」、「B6.在家中或研究室易於取用電子資源」、「B7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」、「B8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」、「B9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」、「B10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊」、「B11.整體資料庫的個人化服務滿足需要」、「B12.整體資料庫容易使用」、「B13.電子期刊容易線上閱讀」、「B14.電子書容易線上與離線閱讀」十一項指標滿意度分數的P值皆小於0.05，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「B2.電子資源網站有良好組織」、「B3.電子資源網站容易使用與瀏覽」、「B14.電子書容易線上與離線閱讀」兩組兩組之間皆未達顯著差異水準。在「B6.在家中或研究室易於取用電子資源」與「B8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」方面，教師比碩二生及以上高，碩二生及以上比博士生低；在「B7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」、「B11.整體資料庫的個人化服務滿足需要」、「B12.整體資料庫容易使用」方面，博士生比碩二生及以上高；在「B9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」與「B13.電子期刊容易線上閱讀」方面，教師比碩二生及以上高；在「B10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊」方面，博士生高於碩二生及以上，且高於碩一生。

表 5-16 不同身分使用者對電子資源網站與檢索取用指標滿意度
N=1,039

指標 \ 身份別	1.教師	2.博士生	3.碩二生 (含以上)	4.碩一生	指標 平均值	P 值	差異 組別
B1.電子資源網站服務 容易找到電子資源	3.93	3.83	3.65	3.67	3.7	0.063	
B2.電子資源網站有良 好組織	3.81	3.67	3.48	3.59	3.56	0.018*	未達 顯著
B3.電子資源網站容易 使用與瀏覽	3.93	3.74	3.58	3.59	3.62	0.021*	未達 顯著
B4.電子資源網站容易 連結至資料庫	3.84	3.77	3.61	3.73	3.69	0.099	
B5.電子資源網站容易 連結與下載全文	3.81	3.7	3.51	3.58	3.57	0.079	
B6.在家中或研究室易 於取用電子資源	3.97	3.9	3.52	3.66	3.64	0.000***	1>3 ; 3<2
B7.整體資料庫容易檢 索並提供多元檢索方 式	3.84	3.88	3.63	3.69	3.69	0.017*	2>3
B8.整體資料庫能正確 顯示檢索結果	3.97	3.88	3.62	3.7	3.7	0.002**	1>3 ; 3<2
B9.整體資料庫連線與 檢索速度順暢	3.98	3.82	3.56	3.65	3.65	0.002**	1>3
B10.整體資料庫能迅 速找到需要的資訊	3.74	3.78	3.5	3.52	3.56	0.006**	2>3>4
B11.整體資料庫的個 人化服務滿足需要	3.6	3.63	3.36	3.46	3.44	0.006**	2>3
B12.整體資料庫容易 使用	3.76	3.75	3.48	3.54	3.55	0.006**	2>3
B13.電子期刊容易線 上閱讀	3.84	3.68	3.44	3.51	3.52	0.002**	1>3
B14.電子書容易線上 與離線閱讀	3.66	3.53	3.33	3.39	3.39	0.023*	未達 顯著
B15.電子期刊或電子 書全文下載限制標示 清楚	3.81	3.7	3.59	3.59	3.62	0.231	
構面平均值	3.83	3.75	3.52	3.59	3.59		

*P < 0.05, **P < 0.01, ***P < 0.001

(三)圖書館服務影響

在政大圖書館圖書館服務影響的調查結果方面，如表 5-17 所示，整體構面的重要性平均分數為 3.91，滿意度為 3.63，其間落差為-0.28，得知使

用者並不重視也不滿意圖書館服務影響構面。

重要性分數較高的指標為「C2.館員提供的電子資源推廣服務有幫助」(4.12 分)、「C3.館員提供的電子資源推廣服務符合需求」(4.01 分)；滿意度分數較高的指標為「C2.館員提供的電子資源推廣服務有幫助」(3.83 分)、「C3.館員提供的電子資源推廣服務符合需求」與「C6.館員回應正確能解決問題」(3.64 分)，從上述可知，使用者較重視館員所提供的電子資源推廣服務，但是由於滿意度分數較高的指標也都未達到 4 分，可知使用者認為館員提供的電子資源推廣服務與正確回答問題的能力不足，有待改進。

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，在電子資源網站與檢索取用構面中表現較佳的指標為「C4.館員具備充分知識回答問題」、「C5.館員清楚了解電子資源需要」、「C6.館員回應正確能解決問題」(-0.25 分)，雖然這三項指標的重要性分數相對較低，仍屬於較優質的服務項目。而較需要改善的指標為「C3.館員提供的電子資源推廣服務符合需求」(-0.37 分)，雖然該指標的重要性在 4 分以上，滿意度相較其他指標算是表現不錯的，但是也僅約 3.6 分，代表多數的使用者覺得館員提供的資料庫講習或利用指導服務無法滿足其需求。

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，但是也發現其重要性與滿意度平均分數都不高，這意味著館方首先必須深入發掘使用者對於圖書館服務的需求，配合需求來發展創新的服務模式並加強推廣行銷，吸引使用者的目光並意識到其存在的意義，進而願意使用，圖書館再從定期進行的滿意度調查結果中發現不滿意之處，逐步改善以發揮圖書館服務的價值。

表5-17 圖書館服務影響構面摘要表

N=1,039

指標	重要性	滿意度	落差(滿意度-重要性)	填答人數
C1.館員提供的線上諮詢服務迅速回應詢問	3.77	3.49	-0.28	1,021
C2.館員提供的電子資源推廣服務有幫助	4.12	3.83	-0.29	400
C3.館員提供的電子資源推廣服務符合需求	4.01	3.64	-0.37	400
C4.館員具備充分知識回答問題	3.87	3.62	-0.25	1,039
C5.館員清楚了解電子資源需要	3.78	3.53	-0.25	1,039

表 5-17 圖書館服務影響構面摘要表(續)

N=1,039

指標	重要性	滿意度	落差(滿意度-重要性)	填答人數
C6.館員回應正確能解決問題	3.89	3.64	-0.25	1,039
構面平均值	3.91	3.63	-0.28	

如表 5-18 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(3.63 分)比較，得知滿意度分數最高的指標為「C2.館員提供的電子資源推廣服務有幫助」(3.83 分)；滿意度分數最低的指標則為「C1.館員提供的線上諮詢服務迅速回應詢問」(3.49 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「C2.館員提供的電子資源推廣服務有幫助」，最滿意的是教師(3.95 分)，最不滿意的是碩一生(3.76 分)；在「C1.館員提供的線上諮詢服務迅速回應詢問」，最滿意的是教師(3.78 分)，最不滿意的是碩二生及以上(3.44 分)。

各族群在圖書館服務影響構面的滿意度平均值約為 3.6-3.7 分，差異並不大。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，明顯觀察到這四個族群皆以「C2.館員提供的電子資源推廣服務有幫助」的滿意度分數最高；而在滿意度分數最低的指標方面，教師與博士生為「C5.館員清楚了解電子資源需要」，博士生、碩二生及以上、碩一生皆為「C1.館員提供的線上諮詢服務迅速回應詢問」。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看法相近但稍有不同。

在經過單因子變異數分析後，得知這四個族群在「C1.館員提供的線上諮詢服務迅速回應詢問」該指標滿意度分數的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，研究者發現博士生比教師高，教師比碩一生低。

表5-18 不同身分使用者對圖書館服務影響指標滿意度

N=1,039

身份別 指標	1.教師	2.博士生	3.碩二生 (含以上)	4.碩一生	指標 平均值	P 值	差異 組別
C1.館員提供的線上諮詢服務迅速回應詢問	3.78	3.58	3.44	3.49	3.49	0.001**	2>1; 1<4
C2.館員提供的電子資源推廣服務有幫助	3.95	3.91	3.83	3.76	3.83	0.094	

表5-18 不同身分使用者對圖書館服務影響指標滿意度(續)

N=1,039

指標 \ 身份別	1.教師	2.博士生	3.碩二生 (含以上)	4.碩一生	指標 平均值	P 值	差異 組別
C3.館員提供的電子資源推廣服務符合需求	3.67	3.77	3.65	3.56	3.64	0.08	
C4.館員具備充分知識回答問題	3.69	3.69	3.58	3.63	3.62	0.474	
C5.館員清楚了解電子資源需要	3.62	3.58	3.51	3.52	3.53	0.764	
C6.館員回應正確能解決問題	3.78	3.68	3.6	3.66	3.64	0.384	
構面平均值	3.75	3.70	3.60	3.60	3.63		

*P < 0.05, **P < 0.01, ***P < 0.001

(四)整體分析

本研究針對政治大學圖書館的電子資源使用滿意度與服務品質進行整體分析，分析結果如表5-19。重要性平均分數為4.07分，滿意度為3.61分，滿意度與重要性的落差則為-0.46分，表示政大的教師與研究生認為圖書館電子資源的存在相當重要，但是對於現況並不感到滿意，而有相當大的改善空間。

從三個構面來比較，重要性最高的為「A.電子資源館藏內容」構面，其次為「B.電子資源網站與檢索取用」構面，較不重要的構面為「C.圖書館服務影響」。大學圖書館除了要持續擴充品質優良的電子資源館藏，建構一方便且友善的電子資源取得管道也是不容忽視的，此外，館員為使用者與電子資源之間連結的重要媒介，所以應不斷地檢視自己的服務態度及精進專業能力。

從滿意度與重要性的落差可知，政大圖書館在「C.圖書館服務影響」構面表現較好；表現較差的構面則是「A.電子資源館藏內容」構面。顯示使用者對圖書館提供的電子資源內容相當重視，因而產生較多的需求，也容易感到不滿足，所以館方應衡量圖書館經費與使用者需求，設法穩定地供應優質且核心的電子資源。

表5-19 政大圖書館電子資源使用滿意度與服務品質調查整體摘要表

N=1,039

構面	重要性	滿意度	落差(滿意度-重要性)
A.電子資源館藏內容	4.19	3.61	-0.58
B.電子資源網站與檢索取用	4.12	3.59	-0.53
C.圖書館服務影響	3.91	3.63	-0.28
平均值	4.07	3.61	-0.46

二、四象限圖分析

本研究藉由四象限法反映各指標重要性與滿意度的調查結果，研究者以指標的重要性得分作為橫座標、滿意度得分作為縱座標來繪製四象限圖。其中，象限 I 為重要性高、滿意度高，為目前的優勢區；象限 II 為重要性低、滿意度高，即為機會區；象限 III 為重要性低、滿意度低，即為弱勢區；象限 IV 為重要性高、滿意度低，即為危險區。

根據圖 5-1 與表 5-20，位於象限 IV 的指標包含「A1.電子資源數量足夠滿足需要」、「A5.電子資源提供全文，滿足需要」、「B3.電子資源網站容易使用與瀏覽」、「B5.電子資源網站容易連結與下載全文」、「B10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊」，代表這些指標為重要性高、滿意度低，也顯示此象限的指標項目為政大圖書館最急迫、最需要投入較多資源來改善的部分，包括：電子資源的數量與全文、電子資源網站的易用性、資料庫的檢索效能等，以滿足使用者對於圖書館電子資源之需要。

位於象限 I 的指標包含「A2.電子資源提供有用的資訊，符合需要」、「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」、「B1.電子資源網站服務容易找到電子資源」、「B4.電子資源網站容易連結至資料庫」、「B6.在家中或研究室易於取用電子資源」、「B8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」、「B9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」，代表這些指標為重要性高、滿意度高，其中，又以「A3.電子資源具有專業性」的重要性與滿意度分數遠高於此象限的其他指標，意指使用者相當重視且滿意政大圖書館電子資源的權威性。根據上述，政大圖書館的電子資源服務在此象限的指標項目都符合使用者需求，應繼續維持優勢來源，圖書館也需要再進行推廣以創造良好形象。

位於象限 II 的指標包含「B7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」、「C2.館員提供的電子資源推廣服務有幫助」、「C3.館員提供的電子資源推廣服務符合需求」、「C6.館員回應正確能解決問題」，代表這些指標為重要性低、滿意度高，也意指使用者感受到圖書館的電子資源服務超出他們所期望的服務，因此，政大圖書館應暫緩改善此象限指標項目的服務品

質。

位於象限 III 的指標包含「A6.電子期刊館藏滿足需要」、「A7.電子書館藏滿足需要」、「B2.電子資源網站有良好組織」、「B11.整體資料庫的個人化服務滿足需要」、「B12.整體資料庫容易使用」、「B13.電子期刊容易線上閱讀」、「B14.電子書容易線上與離線閱讀」、「B15.電子期刊或電子書全文下載限制標示清楚」、「C1.館員提供的線上諮詢服務迅速回應詢問」、「C4.館員具備充分知識回答問題」、「C5.館員清楚了解電子資源需要」，代表這些指標為重要性低、滿意度低，也顯示電子書與館員服務相關的指標項目並不受到使用者的重視，政大圖書館應盡量節省非必要的資源投入，並且重新將資源整合分配。

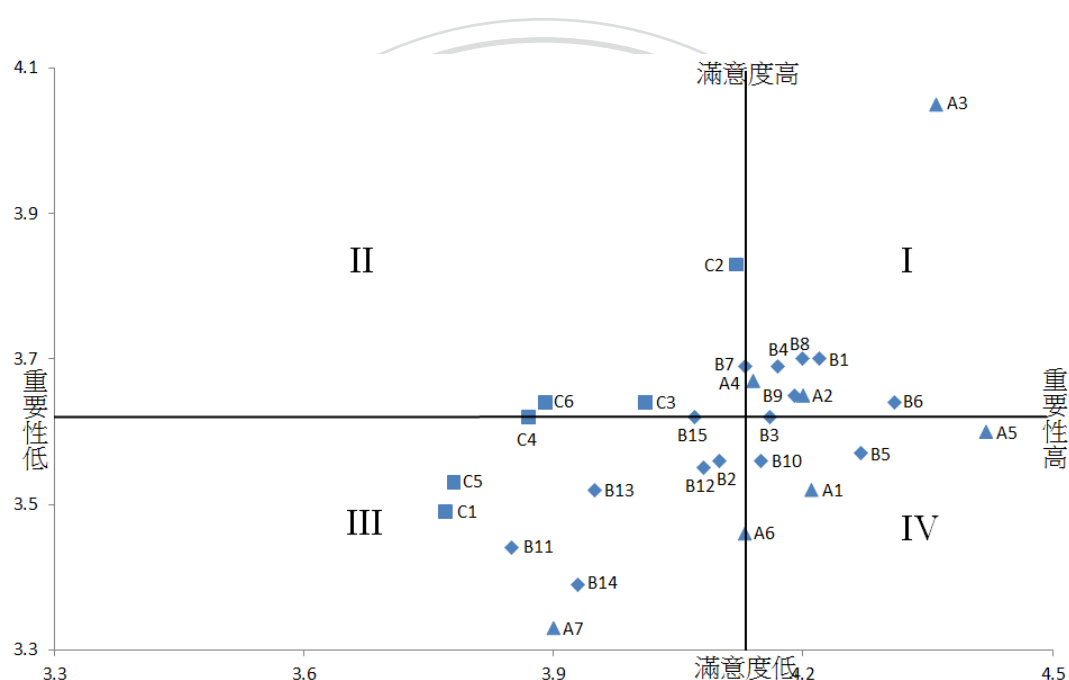


圖 5-1 政大圖書館電子資源重要性與滿意度象限分析圖

表 5-20 政大圖書館電子資源服務品質指標落點分析表

象限區	指標
象限 IV (重要性高、滿意度低)	A1.電子資源數量足夠滿足需要
	A5.電子資源提供全文，滿足需要
	B3.電子資源網站容易使用與瀏覽
	B5.電子資源網站容易連結與下載全文
	B10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊
象限 I (重要性高、滿意度高)	A2.電子資源提供有用的資訊，符合需要
	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
	B1.電子資源網站服務容易找到電子資源

表 5-20 政大圖書館電子資源服務品質指標落點分析表(續)

象限區	指標
象限 I (重要性高、滿意度高)	B4.電子資源網站容易連結至資料庫
	B6.在家中或研究室易於取用電子資源
	B8.整體資料庫能正確顯示檢索結果
	B9.整體資料庫連線與檢索速度順暢
象限 II (重要性低、滿意度高)	B7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式
	C2.館員提供的電子資源推廣服務有幫助
	C3.館員提供的電子資源推廣服務符合需求
	C6.館員回應正確能解決問題
象限 III (重要性低、滿意度低)	A6.電子期刊館藏滿足需要
	A7.電子書館藏滿足需要
	B2.電子資源網站有良好組織
	B11.整體資料庫的個人化服務滿足需要
	B12.整體資料庫容易使用
	B13.電子期刊容易線上閱讀
	B14.電子書容易線上與離線閱讀
	B15.電子期刊或電子書全文下載限制標示清楚
	C1.館員提供的線上諮詢服務迅速回應詢問
	C4.館員具備充分知識回答問題
	C5.館員清楚了解電子資源需要

三、雷達圖分析

研究者將 28 項指標的重要性與滿意度平均分數進行雷達圖分析，繪製出指標雷達分析圖，如圖 5-2 所示。從該圖可明顯發現各項指標的重要性分數均高於滿意度分數，兩者之間產生落差，其中又以「A.電子資源館藏內容」構面的指標落差較大，「C.圖書館服務影響」構面的指標落差較小。

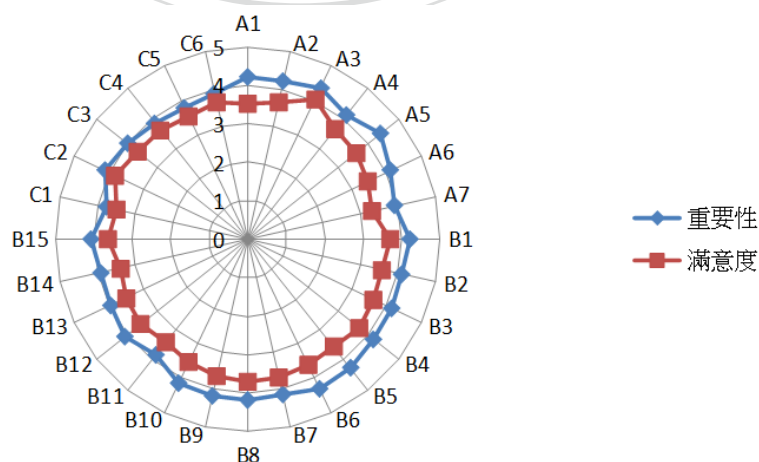


圖 5-2 指標雷達分析圖

四、整體滿意度與開放性意見結果討論

本研究最後調查政大教師與研究生對圖書館電子資源服務的整體滿意度，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5-21得知大約一半的使用者覺得「滿意」，有573人，佔55.1%；其次覺得「普通」，有264人，佔25.4%；覺得「非常滿意」的使用者有130人，佔12.5%；覺得「不滿意」的使用者有63人，佔6.1%；覺得「非常不滿意」的使用者則有9人，佔0.9%。整體的平均分數為3.72分，雖然略高於由構面所得之滿意度平均分數3.61分，但是仍然顯示多數的教師與研究生認為政大圖書館電子資源服務的整體滿意度普通，有不少的進步空間。

檢視不同身分別的使用者對政大圖書館電子資源服務的整體滿意度，發現各族群的滿意程度分佈沒有太大差別，主要都是落在「滿意」與「普通」的範圍。

表5-21 政大圖書館電子資源服務整體滿意度分析表

N=1,039

身份別 滿意程度	教師 (%)	博士生 (%)	碩二生 (含以上)(%)	碩一生 (%)	總計 (%)
非常滿意	11(19%)	24(20%)	42(8.9%)	53(13.6%)	130(12.5%)
滿意	32(55.2%)	62(51.7%)	268(56.8%)	211(54.2%)	573(55.1%)
普通	11(19%)	28(23.3%)	127(26.9%)	98(25.2%)	264(25.4%)
不滿意	4(6.9%)	3(2.5%)	30(6.4%)	26(6.7%)	63(6.1%)
非常不滿意	0(0%)	3(2.5%)	5(1.1%)	1(0.3%)	9(0.9%)
小計	58	120	472	389	1,039
平均值	3.86	3.84	3.66	3.74	3.72

此外，本研究在整體滿意度的題項下加入一題開放式問題，讓教師與研究生能充分表達對於政大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 1,039 位填答者中，共有 152 人提出建議，研究者根據建議的內容劃分成四個面向，依序作歸類，這四個面向分別為「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」、「其他」。

填答者對於「電子資源館藏內容」相關的三項建議包括：增加全文館藏的量，及整合組織外面 open access 資源；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；種類更多一點、年份更完整一點。填答者對於「電子資源網站與檢索取用」相關的三項建議包括：更符合搜尋者習慣，版面簡潔清晰，或可增加個人調整的空間；檢索系統太差，使用不易，搜尋出來的資料也不夠精準；在某些資料庫的瀏覽權限，可取

消校內校外的限制，會更加方便。填答者對於「圖書館服務影響」相關的三項建議包括：建議可把圖書館館藏資源使用相關課程內容上傳至學校行政資源網頁供參考；一些資料搜尋說明，可提前於入學教導，將發揮更大效益；操作解說能更淺白易懂。填答者對於「其他」相關的三項建議包括：圖書館太舊了，建築沒有質感；提供政大生免費列印文獻；DVD 外借片能增加使用期限約 15 天。

第四節 綜合討論

本節彙整政治大學教師及研究生使用圖書館電子資源服務與服務品質滿意度調查結果，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研究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研究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研究生針對圖書館電子資源服務提出的改進建議。

一、政大教師與研究生屬於長時間使用網路的族群

共有九成受測的政大教師與研究生平均一天使用網路時間在5-10小時與10小時以上，也有近四成的教師與研究生一天使用網路的時數為1-5小時，由此可知，受測的政大教師與研究生屬於長時間使用網路的使用者。若從身份別來看，博士生、碩二生及以上、碩一生平均一天使用網路的時間在10小時以上的人數比例明顯高於教師；而碩二生及以上使用網路的時間最長，有323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67.4%，高於整體使用者的62%。

二、政大教師與研究生圖書館電子資源服務的使用情形

(一)政大教師、博士生、碩二生及以上為圖書館電子資源的重度使用者

受測的政大教師與研究生在過去三個月使用圖書館電子資源的頻率以10次以內為多，其次為11至20次。若依照身份別來觀察，可發現教師、博士生、碩二生及以上近三個月使用電子資源的頻率皆以31次以上的比例為高，其中，又以博士生的比例最高，有51人，佔41.5%；教師有19人，佔31.7%；碩二生及以上有147人，佔30.7%。而在碩一生方面，以電子資源使用頻率在10次以內的比例最高，有152人，佔38.4%。從上述可知，教師、博士生、碩二生及以上為圖書館電子資源的重度使用者；碩一生則屬於輕度使用者。

(二)網路使用時間會影響政大教師與研究生的圖書館電子資源使用頻率

研究者將受測的政大教師與研究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，大多在近三個月使用電子資源高達 31 次以上；而平均一天使用網路 1 小時內的人，大多在近三個月使用電子資源在 10 次以內。由此可推論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)政大教師與研究生在圖書館中文資料庫的使用率高於西文資料庫

在過去三個月，政治大學圖書館電子資源館藏熱門點閱次數最多的前 7 名中西文資料庫中，使用率最高的資料庫為「臺灣期刊論文索引系統」，其次為「華藝線上圖書館」，第三名為「Social Sciences Citation Index」；且在前五名使用率高的資料庫中就有三個是中文資料庫，表示整體使用者資料庫的使用率為中文資料庫明顯高於西文資料庫，可知受測的政大教師與研究生偏好使用中文資料庫。若從不同身份別的使用者來分析常用的圖書館資料庫，使用情形雖然不盡相同，但是也發現在各族群常用的前三名資料庫中，「臺灣期刊論文索引系統」與「華藝線上圖書館」的使用率是偏高的。

(四)政大教師與研究生使用圖書館資料庫的主要目的為「學術研究」與「課業學習」

有九成以上受測的政大教師與研究生近三個月使用圖書館資料庫的目的是為了「學術研究」，其次為「課業學習」，比例也有達到六成。從身份別來觀察各族群的資料庫使用目的，發現教師與研究生使用者之間有明顯差異，教師的使用目的大多是為了「學術研究」與「教學」，而研究生的使用目的則是「學術研究」與「課業學習」。

(五)「圖書館電子資源指南」與「圖書館學術資源探索系統」為政大教師與研究生查找圖書館電子資源的主要管道

有七成受測的政大教師與研究生在過去三個月透過「圖書館電子資源指南」查找圖書館電子資源，其次有將近五成的填答者使用「圖書館學術資源探索系統」。在不同族群的圖書館電子資源查找管道方面，教師與研究生使用者之間有所差異，教師使用的主要管道為「圖書館電子資源指南」，次要管道為「一般搜尋引擎」；而博士生、碩二生及以上、碩一生使用的主要管道皆為「圖書館電子資源指南」，次要管道皆為「圖書館學術資源探索系統」。研究者還發現教師使用「圖書館學術資源探索系統」的

人數與使用其他管道的人數相比，或者與研究生使用該系統的人數相比，都是最低的，顯示政大教師對於學術資源探索系統並不熟悉。

(六)政大教師與研究生的圖書館資料庫檢索方式以「基本檢索」與「進階檢索」為主

有八成以上受測的政大教師與研究生近三個月採用「基本檢索」的方式進行圖書館資料庫的檢索，其次為「進階檢索」，比例也在六成以上。若從身份別來檢視，發現各族群所採用的資料庫檢索方式沒有差異，主要檢索方式皆為「基本檢索」，次要檢索方式皆為「進階檢索」。

(七)政大教師與研究生偏好將電子期刊或電子書列印紙本閱讀

有將近七成受測的政大教師與研究生在過去三個月使用「列印紙本閱讀」的方式閱讀電子期刊或電子書的內容，其次有四成以上的填答者使用「線上閱讀」。依照身份別來進一步觀察，得知各族群所使用的電子期刊或電子書閱讀方式相同，主要閱讀方式皆為「列印紙本閱讀」；次要閱讀方式皆為「線上閱讀」。

(八)政大教師與研究生肯定圖書館電子資源對於「完成論文計畫書/論文」、「完成作業/報告」、「提升學術研究效益」的價值

有八成以上受測的政大教師與研究生表示圖書館電子資源對於「完成論文計畫書/論文」貢獻最大；其次為「完成作業/報告」、「提升學術研究效益」，比例也都在七成以上。若從身份別來檢視各族群所感受到的電子資源使用價值，發現有明顯差異，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，博士生與碩二生及以上最肯定電子資源對於「完成論文計畫書/論文」的價值；碩一生則最肯定電子資源對於「完成作業/報告」的價值。問卷填答者還提到使用圖書館電子資源產生以下的價值：推廣學術興趣給一般大眾、獲得新知、方便攜帶、提升效率、節省時間。

(九)沒有圖書館資料庫推廣活動參與經驗的政大教師與研究生高達六成

在受測的政大教師與研究生過去三個月參與圖書館資料庫講習課程或圖書資訊利用指導服務方面，沒有參加資料庫推廣活動經驗的填答者高達六成，有參加經驗的填答者僅約佔四成。若再依據身份別加以分析，發現碩一生與教師未參加資料庫推廣活動的比例是四個族群中較高的，分別有 65.8%的碩一生及 63.8%的教師未參加資料庫推廣活動，其比例皆高於整體的 61.5%。

三、政大圖書館電子資源使用滿意度與服務品質調查

(一)政大教師與研究生認為圖書館最重要的電子資源服務為電子資源的全文提供與權威性

根據本研究調查結果之整體重要性得分來分析，發現受測的政大教師與研究生認為較重要的圖書館電子資源服務為「A5.電子資源提供全文，滿足需要」、「A3.電子資源具有專業性」、「B6.在家中或研究室易於取用電子資源」、「B5.電子資源網站容易連結與下載全文」、「B1.電子資源網站服務容易找到電子資源」。由此可知，政大的教師與研究生使用者相當重視電子資源的全文提供及權威性。

(二)政大教師與研究生認為圖書館最滿意的電子資源服務為電子資源的權威性

從整體滿意度得分來分析，得知受測的政大教師與研究生認為較滿意的圖書館電子資源服務為「A3.電子資源具有專業性」、「C2.館員提供的電子資源推廣服務有幫助」、「B1.電子資源網站服務容易找到電子資源」、「B8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」、「B4.電子資源網站容易連結至資料庫」、「B7.整體資料庫容易檢索並提供多元檢索方式」、「A4.電子資源提供最新資訊，滿足需要」。然而，除了「A3.電子資源具有專業性」的滿意度分數在4分以上，其餘指標皆未達到4分，因此，只能說明政大的教師與研究生使用者較為肯定電子資源的權威性。若從不同身分使用者的滿意度得分來觀察，發現政大教師覺得較滿意的圖書館電子資源服務為「A3.電子資源具有專業性」、「B9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」；政大博士生、碩二生及以上、碩一生覺得較滿意的圖書館電子資源服務為「A3.電子資源具有專業性」、「C2.館員提供的電子資源推廣服務有幫助」。顯示各族群使用者與整體使用者對於各項指標的滿意度看法相近。

(三)政大教師與研究生認為圖書館最不重要的電子資源服務為館員回應線上諮詢服務的速度以及對於使用者電子資源需求的掌握

從整體重要性得分來分析，發現受測的政大教師與研究生認為較不重要的圖書館電子資源服務為「C1.館員提供的線上諮詢服務迅速回應詢問」、「C5.館員清楚了解電子資源需要」、「B11.整體資料庫的個人化服務滿足需要」、「C4.館員具備充分知識回答問題」、「C6.館員回應正確能解決問題」。由此可知，政大的教師與研究生使用者非常不重視館員提供的線上諮詢服務是否能快速回應問題，以及館員是否能明確了解使用者的電子資源需求。

(四)政大教師與研究生認為圖書館最需要改進的電子資源服務為電子資源的全文提供、電子資源網站取得全文的易用性

從各項指標整體重要性與滿意度之間得分的落差能分析出哪些服務

需要立即改進，根據調查結果，「A5.電子資源提供全文，滿足需要」、「B5.電子資源網站容易連結與下載全文」、「A1.電子資源數量足夠滿足需要」、「A6.電子期刊館藏滿足需要」、「B6.在家中或研究室易於取用電子資源」的分數落差都是比較大的，需要圖書館的關注與改善，也顯示政大的教師與研究生使用者覺得在電子資源全文的提供方面有較多的改善空間，且希望電子資源網站能更加容易地連結與下載全文。

(五)政大圖書館電子資源服務相當重要，但是滿意度普遍需要提升

從電子資源服務品質評鑑構面的平均分數來觀察，重要性平均得分為4.07分，滿意度為3.61分，滿意度與重要性的落差為-0.46分，發現政大教師與研究生普遍認為圖書館電子資源服務的存在相當重要，但是對於現況並不感到滿意，而有相當大的改善空間。

若再依照電子資源服務品質評鑑的三個構面來分析，重要性最高的為「A.電子資源館藏內容」構面，其次為「B.電子資源網站與檢索取用」構面，這兩構面的重要性得分皆在4分以上，未達4分的構面則為「C.圖書館服務影響」，顯示該構面較不重要。在滿意度得分方面，三個構面皆未達到4分，表示使用者都覺得不滿意。需要改善的部分則從各構面滿意度與重要性得分的落差可推知，政大圖書館在「C.圖書館服務影響」構面表現較好，表現較差的構面則是「A.電子資源館藏內容」構面。顯示政大教師與研究生對圖書館提供的電子資源館藏內容十分看重，而產生較多的需求，但是也容易感到不滿足，因此，館方應衡量圖書館經費及使用者需求，持續努力供應優質且核心的電子資源。

四、政大圖書館電子資源服務整體滿意度與改進建議

在政大教師與研究生對圖書館電子資源服務的整體滿意度方面，有55.1%的使用者覺得「滿意」；其次有25.4%的使用者覺得「普通」。整體的平均分數為3.72分，雖然略高於由構面所得之滿意度平均分數3.61分，但是仍然顯示多數的教師與研究生認為政大圖書館電子資源服務的整體滿意度普通，有不少的進步空間。

研究者在調查政大教師與研究生對於圖書館電子資源服務的滿意度看法時，發現有較多的使用者仍希望圖書館能針對電子資源館藏的提供加以改善，使用者期許電子資源的數量與全文更充足、種類更多元、以及內容更完整。其次為抱怨電子資源網站在操作上不夠親和的相關問題，像是使用者指出介面設計應更簡潔、提升檢索功能的精確性，以及更符合使用者的習慣。另外，從本研究的調查結果可明顯發現政大教師與研究生較不重視館員提供的電子資源推廣服務，但是在開放式意見中，仍有填答者提出一些具體建議，例如：把圖書館館藏資源使用相關課程內容上傳至學校行政資源網頁供參考；一些資料搜尋說明，可提前於入學教導，將發揮更

大效益。從上述的意見能發現使用者需求的重點與轉變，正反映著圖書館亟需思考改進與創新的一部分。



第六章 結論與建議

圖書館的電子資源服務為支援大學教師及研究生進行研究、教學、學習的重要角色，而使用者對於電子資源服務滿意度與服務品質看法的優劣與否，經常反映出圖書館需要繼續保持或立即改善的部分。本研究針對圖書館電子資源服務展開評鑑研究，目的在於建構電子資源服務品質評鑑指標，並藉由正式實施評鑑來改進不足之處，進而滿足使用者的需求。研究者在文獻探討階段收集相關文獻並擷取核心概念，發展出「電子資源服務品質評鑑指標草案」，並經由焦點團體訪談來修訂指標及設計問卷初稿，經過問卷預試後發放予政治大學的教師與研究生，並從問卷結果了解現況以及確認完整的評鑑指標。本章共分成三節，第一節為結論，係根據焦點團體訪談與問卷調查結果歸納出總結；第二節為建議，提出圖書館未來改善電子資源服務的相關建議；第三節則為後續研究建議，將提供後續值得再深入研究的方向。

第一節 結論

這節將回應本研究的研究問題，並針對最終建構的圖書館電子資源服務品質評鑑指標、政治大學教師與研究生的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結果提出十六項結論。

一、本研究建構的電子資源服務品質評鑑指標具可行性

研究者參考 SERVQUAL、LibQUAL+、DigiQUAL、楊春暉提出的 ERIC 資料庫服務品質量表、賴施雯針對 MEDLINE with Full Text 生物醫學資料庫提出的優使性評估量表，建構出電子資源服務品質評鑑指標草案，並且經由兩場焦點團體訪談修訂評鑑指標，以及由指導教授給予專業建議後，最終形成三構面與 28 項指標，如表 6-1 所示。

表 6-1 本研究所建構的電子資源服務品質評鑑指標

構面與指標
電子資源館藏內容
1.電子資源數量足夠滿足我的需要
2.電子資源提供有用的資訊，符合我的需要
3.電子資源具有專業性，內容可信任
4.電子資源提供最新資訊，滿足我的需要
5.電子資源提供全文，滿足我的需要
6.電子期刊館藏滿足我的需要
7.電子書館藏滿足我的需要

表 6-1 本研究所建構的電子資源服務品質評鑑指標(續)

構面與指標
電子資源網站與檢索取用
8.電子資源網站服務(如：線上公用目錄、電子資源指南、學術資源探索系統)使我容易找到電子資源
9.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
10.電子資源網站容易使用與瀏覽
11.電子資源網站容易連結至資料庫
12.電子資源網站容易連結與下載全文資料
13.在家中或研究室易於取用電子資源
14.政大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)
15.政大整體資料庫能正確顯示檢索結果
16.政大整體資料庫連線與檢索速度順暢
17.政大整體資料庫能讓我迅速找到需要的資訊
18.政大整體資料庫的個人化服務滿足我的需要
19.政大整體資料庫容易使用
20.電子期刊容易線上閱讀
21.電子書容易線上與離線閱讀
22.電子期刊或電子書全文下載限制的標示清楚
圖書館服務影響
23.館員提供的線上參考諮詢服務迅速回應我的詢問
24.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
25.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)
26.館員具備充分知識回答我的問題
27.館員清楚了解我的電子資源需要
28.館員回應正確能夠解決我的問題

二、從雷達圖明顯得知各項指標的重要性分數均高於滿意度分數，顯示政大圖書館的電子資源服務未能滿足使用者的需求

研究者根據問卷調查結果的 28 項指標重要性與滿意度平均分數繪製成指標雷達分析圖，發現各項指標的重要性分數均高於滿意度分數，兩者之間產生落差，其中又以「A.電子資源館藏內容」構面的指標落差較大，「C.圖書館服務影響」構面的指標落差較小。由上述結果得知政大圖書館的電子資源服務未能滿足使用者的需求，這對圖書館而言是一大警訊。

三、政大圖書館應優先投入資源來改善落於象限 IV 的指標項目；其次是針對落於象限 I 的指標項目進行推廣以創造良好形象

研究者以指標的重要性得分作為橫座標、滿意度得分作為縱座標來繪製四象限圖。象限 I 為重要性高、滿意度高，屬於優勢區；象限 II 為重要性低、滿意度高，屬於機會區；象限 III 為重要性低、滿意度低，屬於弱勢區；象限 IV 為重要性高、滿意度低，屬於危險區。四象限圖除了反映各項指標重要性與滿意度的調查結果，也可提供圖書館作為優先改善服務項目之參考。在這 28 項指標中，落於象限 IV 危險區的指標是圖書館應優先改進的項目，其次為落於象限 I 優勢區的指標項目。

位於象限 IV 的指標包含「A1.電子資源數量足夠滿足需要」、「A5.電子資源提供全文，滿足需要」、「B3.電子資源網站容易使用與瀏覽」、「B5.電子資源網站容易連結與下載全文」、「B10.整體資料庫能迅速找到需要的資訊」，代表這些指標為重要性高、滿意度低，也顯示該象限的指標項目是政大圖書館最急迫、最需要投入資源來改進的部分。

位於象限 I 的指標包含「A2.電子資源提供有用的資訊，符合需要」、「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」、「B1.電子資源網站服務容易找到電子資源」、「B4.電子資源網站容易連結至資料庫」、「B6.在家中或研究室易於取用電子資源」、「B8.整體資料庫能正確顯示檢索結果」、「B9.整體資料庫連線與檢索速度順暢」，代表這些指標為重要性高、滿意度高，也意指政大圖書館的電子資源服務在該象限的指標項目都符合使用者需求，應繼續維持優勢來源，圖書館也需要再展開行銷活動以創造良好形象。

四、政大教師、博士生、碩二生及以上為圖書館電子資源的重度使用者，且發現網路使用時間會影響電子資源使用頻率

受測的政大教師與研究生在過去三個月使用圖書館電子資源的頻率以10次以內為多，其次為11至20次。若依照身份別來觀察，可發現教師、博士生、碩二生及以上近三個月使用電子資源的頻率皆以31次以上的比例為高，其中，又以博士生的比例最高；而在碩一生方面，以電子資源使用頻率在10次以內的比例最高。由此可知，教師、博士生、碩二生及以上為圖書館電子資源的重度使用者；碩一生則屬於輕度使用者。另外，研究者將問卷填答者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及交叉比對分析，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，且發現網路使用時間較長的人，電子資源的使用頻率越高；而網路使用時間較短的人，電子資源的使用頻率也隨之減少。

五、政大教師與研究生在圖書館中文資料庫的使用率明顯高於西文資料

庫，且發現資料庫的使用需求會受到使用者的學科背景與使用情境之影響

在過去三個月，政治大學圖書館電子資源館藏熱門點閱次數最多的前7名中西文資料庫中，使用率最高的前三名資料庫依序為「臺灣期刊論文索引系統」、「華藝線上圖書館」、「Social Sciences Citation Index」，且從使用比例來看，中文資料庫的使用率明顯高於西文資料庫，表示受測的政大教師與研究生偏好使用中文資料庫。若從不同身份別的使用者來分析常用的圖書館資料庫，使用情形雖然不全然相同，但是在各族群常用的前三名資料庫中，「臺灣期刊論文索引系統」與「華藝線上圖書館」的使用率仍然是偏高的。從焦點團體訪談則明顯發現來自不同學院的參與者所使用的圖書館資料庫類型與性質皆有所差異，推想這與個人的學科背景息息相關，也發現圖檔所研究生參與者會考量不同的目的或情境來使用不同的資料庫，所重視的資料庫特性包含：提供電子全文且易於取用、內容一致且完整、內容豐富、連結性佳。

六、政大教師與研究生使用圖書館資料庫的主要目的為「學術研究」與「課業學習」

多數受測的政大教師與研究生近三個月使用圖書館資料庫的目的是為了「學術研究」，其次為「課業學習」。從身份別來觀察各族群的資料庫使用目的，發現教師與研究生使用者之間有明顯差異，教師的使用目的大多是「學術研究」與「教學」，而研究生的使用目的則是「學術研究」與「課業學習」。研究者將政大教師與研究生遭遇到的所有需求具體整理如下：(1)學術研究需求：撰寫學術論文、支援計畫案；(2)教學需求：協助教學活動；(3)課業學習需求：撰寫學位論文、撰寫作業報告；(4)個人學習或興趣上的需求；(5)工作需求：協助老師查找資料、科技研發。

七、「圖書館電子資源指南」與「圖書館學術資源探索系統」為政大教師與研究生查找圖書館電子資源的主要管道，且發現電子資源使用經驗豐富的使用者其查找過程相當複雜且多變

多數受測的政大教師與研究生在過去三個月經由「圖書館電子資源指南」查找圖書館電子資源，其次為「圖書館學術資源探索系統」。在不同族群的圖書館電子資源查找管道方面，教師與研究生使用者之間有所差異，教師使用的主要管道為「圖書館電子資源指南」，次要管道為「一般搜尋引擎」；而博士生、碩二生及以上、碩一生使用的主要管道皆為「圖書館電子資源指南」，次要管道皆為「圖書館學術資源探索系統」。從焦點團體訪談結果中，研究者發現圖檔所研究生參與者的電子資源使用經驗較豐富，且會根據搜尋文獻的類型或語言、搜尋主題的熟悉程度、是否有提供電子全文、進行檢索時的所在位置等因素來選擇適合的電子資源查找管道，也觀察到產生使用上的優先順序與使用程度不同之現象，顯示該類型使用者查找電子資源的過程相當複雜且多變；而會計所與東亞所的研究生

參與者電子資源使用經驗較少，不僅未有使用程度上的差別，考量的因素也極少，屬於單純、直覺式的查找過程。

八、政大教師與研究生的圖書館資料庫檢索方式以「基本檢索」與「進階檢索」為主，且發現使用者會根據時機採取不同的檢索方式

多數受測的政大教師與研究生近三個月採用「基本檢索」的方式進行圖書館資料庫的檢索，其次為「進階檢索」。若從身份別來檢視，發現各族群所採用的資料庫檢索方式沒有差異，主要檢索方式皆為「基本檢索」，次要檢索方式皆為「進階檢索」。根據焦點團體訪談結果，發現參與者會依照時機採取不同的檢索方式，在一般情況或是對欲查找資料的主題不熟悉時，使用者藉由基本檢索來搜尋大範圍的資料；進階檢索則經常是基本檢索完的後續步驟，目的在於過濾檢索結果，設定的欄位大多包含關鍵字、年代、電子全文、篇名、摘要。

九、政大教師與研究生偏好將電子期刊或電子書列印紙本閱讀，且發現使用者主要是依照文獻的價值來決定閱讀方式

多數受測的政大教師與研究生在過去三個月使用「列印紙本閱讀」的方式閱讀電子期刊或電子書的內容，其次為「線上閱讀」。依照身份別來進一步觀察，得知各族群所使用的電子期刊或電子書閱讀方式相同，主要閱讀方式皆為「列印紙本閱讀」；次要閱讀方式皆為「線上閱讀」。研究者從焦點團體訪談結果得知參與者在電子期刊的閱讀方式上有相當明顯的差別，參與者通常先大概線上閱讀相關資訊，考量文獻的價值與重要性等因素後，便會下載離線閱讀，若使用者認為文獻非常重要、內容較多、需要更長時間且深入閱讀時，會再列印成紙本閱讀；而在閱讀電子書方面，參與者主要是採用線上閱讀與下載後離線閱讀的方式。

十、政大教師與研究生肯定圖書館電子資源對於「完成論文計畫書/論文」、「完成作業/報告」、「提升學術研究效益」的價值

多數受測的政大教師與研究生認為圖書館電子資源對於「完成論文計畫書/論文」貢獻最大；其次為「完成作業/報告」、「提升學術研究效益」。若從身份別來檢視各族群所感受到的電子資源使用價值，發現有明顯差異，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，博士生與碩二生及以上最肯定電子資源對於「完成論文計畫書/論文」的價值；碩一生則最肯定電子資源對於「完成作業/報告」的價值。

十一、沒有圖書館資料庫推廣活動參與經驗的政大教師與研究生高達六成

根據調查結果，受測的政大教師與研究生在過去三個月未參加圖書館資料庫講習課程或圖書資訊利用指導服務的比例高達六成，有參加經驗的

填答者僅約佔四成。若再依據身份別加以分析，發現碩一生與教師未參加資料庫推廣活動的比例是四個族群中較高的，分別有 65.8% 的碩一生與 63.8% 的教師，其比例皆高於整體的 61.5%。

十二、政大教師與研究生認為圖書館最重要的電子資源服務為電子資源的全文提供與權威性

根據本研究調查結果之整體重要性得分來分析，發現受測的政大教師與研究生認為較重要的圖書館電子資源服務為「5.電子資源提供全文，滿足我的需要」、「3.電子資源具有專業性，內容可信任」、「13.在家中或研究室易於取用電子資源」、「12.電子資源網站容易連結與下載全文資料」、「8.電子資源網站服務(如：線上公用目錄、電子資源指南、學術資源探索系統)使我容易找到電子資源」。由此可知，政大的教師與研究生使用者相當重視電子資源的全文提供及權威性。

十三、政大教師與研究生認為圖書館最滿意的電子資源服務為電子資源的權威性

從整體滿意度得分來分析，得知受測的政大教師與研究生認為較滿意的圖書館電子資源服務為「3.電子資源具有專業性，內容可信任」、「24.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」、「8.電子資源網站服務(如：線上公用目錄、電子資源指南、學術資源探索系統)使我容易找到電子資源」、「15.政大整體資料庫能正確顯示檢索結果」、「11.電子資源網站容易連結至資料庫」、「14.政大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)」、「4.電子資源提供最新資訊，滿足我的需要」。然而，除了「3.電子資源具有專業性，內容可信任」的滿意度分數在 4 分以上，其餘指標皆未達到 4 分，因此，只能說明政大的教師與研究生使用者較為肯定電子資源的權威性。若從不同身分使用者的滿意度得分來觀察，發現政大教師覺得較滿意的圖書館電子資源服務為「3.電子資源具有專業性，內容可信任」、「16.政大整體資料庫連線與檢索速度順暢」；政大博士生、碩二生及以上、碩一生覺得較滿意的圖書館電子資源服務為「3.電子資源具有專業性，內容可信任」、「24.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」。顯示各族群使用者與整體使用者對於各項指標的滿意度看法相近。

十四、政大教師與研究生認為圖書館最不重要的電子資源服務為館員回應線上諮詢服務的速度以及對於使用者電子資源需求的掌握

從整體重要性得分來分析，發現受測的政大教師與研究生認為較不重要的圖書館電子資源服務為「23.館員提供的線上參考諮詢服務迅速回應我的詢問」、「27.館員清楚了解我的電子資源需要」、「18.政大整體資料庫的個人化服務滿足我的需要」、「26.館員具備充分知識回答我的問題」、「28.館員

回應正確能夠解決我的問題」。由此可知，政大的教師與研究生使用者非常不重視館員提供的線上諮詢服務是否能快速回應問題，以及館員是否能明確了解使用者的電子資源需求。

十五、政大教師與研究生認為圖書館最需要改進的電子資源服務為電子資源的全文提供、電子資源網站取得全文的易用性

從各項指標整體重要性與滿意度之間得分的落差能分析出哪些服務需要立即改進，根據調查結果，「5.電子資源提供全文，滿足我的需要」、「12.電子資源網站容易連結與下載全文資料」、「1.電子資源數量足夠滿足我的需要」、「6.電子期刊館藏滿足我的需要」、「13.在家中或研究室易於取用電子資源」的分數落差都是比較大的，需要圖書館的關注與改善，也顯示政大的教師與研究生使用者覺得在電子資源全文的提供方面有較多的改善空間，且希望電子資源網站能更加容易地連結與下載全文。

十六、整體滿意度尚待提升，政大圖書館應著重電子資源館藏的提供

在政大教師與研究生對圖書館電子資源服務的整體滿意度部分，有55.1%的使用者表示「滿意」；其次有25.4%的使用者表示「普通」。整體的平均分數為3.72分，顯示多數的教師與研究生覺得政大圖書館電子資源服務的整體滿意度普通，仍有不少的進步空間。

根據電子資源服務品質評鑑的三個構面來分析，「電子資源館藏內容」構面是政大教師與研究生覺得最重要的部分，但是實際上表現較好的為「圖書館服務影響」構面，「電子資源館藏內容」構面表現較差。顯示教師與研究生對圖書館提供的電子資源館藏內容十分看重，而產生較多的需求，但是也容易感到不滿足，因此，館方應衡量圖書館經費與使用者需求，持續努力供應優質且核心的電子資源。

第二節 建議

一、圖書館應深入了解教師及研究生的需求，充實電子資源館藏的數量與品質，以及加強宣導館際互借服務之優點

根據問卷調查結果得知有多位填答者表示政大圖書館的電子資源數量與全文不足、種類不多元、內容不完整，導致使用者查找不到所需資料，造成使用上的不便。研究者認為圖書館應持續擴充電子資源的館藏量，然而，對於以使用者為中心做為服務宗旨的圖書館而言，如何在有限的經費及使用者需求之間達成平衡是非常重要的。從本研究之調查結果得知，政大的教師及研究生以「學術研究」與「課業學習」為主要的電子資源使用目的，同時也顯示出這兩大族群對於電子資源的需求，因此，研究者建議政大圖書館應優先購置學術性質與系所推薦的核心電子資源。另外，圖書

館也必須加強宣導館際互借服務之優點，讓使用者了解能藉由該管道從他館取得本館未購置的資源，藉此增強使用者的正面使用經驗。

二、在電子資源網站上放置清楚的圖示或連結、為操作不順利的使用者主動提供指引、提供完整的資料庫說明，以及邀集教師與研究生舉行焦點團體訪談

根據本研究之焦點團體訪談與問卷調查結果，得知使用者抱怨政大圖書館電子資源網站在操作上不夠友善的問題，具體而言，像是電子資源網站的介面設計應更簡潔、檢索功能不符合使用者的搜尋習慣、未有清楚的資料庫介紹。因此，研究者建議政大圖書館在電子資源網站上設計圖示或標示連結，讓使用者在進入電子資源網站後能更快速地連結與使用資料庫；若是使用者在使用電子資源網站的過程中感到迷失或操作有誤，網站能主動跳出「小幫手」或「小提示」的方框指引使用者操作；電子資源網站也應提供較詳盡的資料庫介紹，方便使用者能藉由使用說明自行操作資料庫。除此之外，研究者也建議政大圖書館可邀請教師與研究生舉辦焦點團體訪談，針對使用圖書館電子資源網站的不便之處進行更深入的探討及研擬改善對策，以發揮集思廣益之效。焦點團體訪談大綱應涵蓋圖書館電子資源網站的介面設計、資料庫說明、檢索效能、個人化服務，以及可新增的功能與服務等主題。

三、圖書館與資料庫廠商應定期舉辦使用者滿意度調查

建議政大圖書館與資料庫廠商合作，定期針對使用者舉行資料庫使用滿意度調查，透過調查來了解使用者使用資料庫的經驗、習慣與滿意程度，進而使圖書館能以使用者需求為中心來購置合適的資料庫，調查結果也能提供給資料庫廠商，作為持續改善資料庫系統與介面之參考。

四、配合課程提供教師相關的資料庫清單與資料庫講習訊息、將講習課程教材大量數位化；提前於暑假期間針對碩一生開設電子資源基本搜尋課程、與資料庫廠商合作舉行有獎徵答活動、累計使用者參加講習到達特定次數即贈送精美小禮物

本研究之問卷調查結果顯示填答的政大教師與碩一生參加圖書館資料庫講習課程的比例相當低落，為改善此現象，圖書館應針對這兩個族群積極推廣。在教師方面，館員能透過教師每學期所開設的課程內容發掘他們教學所需的資料庫，並主動提供老師相關的資料庫清單與資料庫講習課程訊息，引發教師的興趣；另外，考量到教師在時間上無法配合或者一時忘記而錯過參與講習的機會，研究者認為圖書館除了能將上課時間彈性調整以外，也能將資料庫講習課程的內容錄製下來，製作成簡潔且有趣的教學影片或投影片並放置在圖書館網站上，讓未參加講習的使用者也能方便取用。研究者發現政大圖書館雖然有將部分的課程教材數位化，但是某些

連結已經失效，且在推廣上並未有明顯成效，建議圖書館除了盡快改進連結的問題，擴大課程教材數位化的範圍，並應定期發送附有最新教學影片或投影片的連結在電子郵件內，盡告知之義務。在碩一生方面，館員可提前於每年暑假期間開設電子資源基本搜尋課程，讓新生在開學時能較快參與進階的資料庫講習課程，以發揮更大的效益；此外，圖書館能與資料庫廠商合作舉辦有獎徵答活動，先透過資料庫講習讓碩一生學習資料庫的操作方法，進而讓學生自行找到答案並完成任務，藉此提高參與資料庫講習之意願；圖書館也能設計獎勵辦法，規定只要累計參加資料庫講習到達特定次數就能獲得精美小禮物，吸引碩一生使用。

第三節 未來研究建議

一、歸納富有成效的圖書館電子資源推廣服務具備的特徵

建議後續的研究者能針對圖書館所提供的電子資源推廣服務進行研究，先找出哪些圖書館的電子資源推廣服務使用率高且滿意度高，接著再從授課方式、課程教材、推廣方式等面向來歸納成效良好的電子資源推廣服務具備哪些特徵。

二、針對圖書館電子書館藏進行服務品質評鑑研究

隨著圖書館電子書館藏數量的增加，使用者對於電子書的需求也日漸提升。因此，後續的研究者能參考本研究建構的電子資源服務品質評鑑指標，針對電子書館藏設計出可行的評鑑指標，讓圖書館了解目前提供的電子書與其相關服務是否合乎使用者的期待，以及有何需要加強或改善之處。

三、配合優使性測試來了解使用者使用圖書館電子資源網站之情況

建議後續的研究者可針對使用者進行圖書館電子資源網站的優使性測試，藉由設計任務讓使用者實際進行查找，研究者從旁觀察其使用狀態並做紀錄，測試結束後再進行深度訪談，目的在於充分掌握使用者的使用行為與個人感受，以深入發掘圖書館電子資源網站有待改進之處，並將優使性測試與訪談結果提供給圖書館參考。

四、反覆量測所建構的電子資源服務品質評鑑指標

電子資源服務品質評鑑指標會隨著時間、場域、館藏量的不同而有所轉變，因此後續的研究者能反覆量測所建構的電子資源服務品質評鑑指標，而透過持續地實施評鑑也能作為修改指標之基礎，使電子資源服務品質評鑑指標的長久性與意義更加深遠。

五、了解使用者不重視圖書館電子資源推廣服務之原因

從本研究得知雖然政大圖書館已經發展完善的電子資源推廣服務，但是使用者參與資料庫講習的比例相當低落，明顯發現不受到使用者的重視，所以後續的研究者能了解其成因，是否使用者認為資料庫講習沒有帶來幫助？是否使用者的資訊素養足夠而不需要參加講習來學習更多的電子資源使用技巧？是否圖書館未盡推廣之力，所以仍有使用者不知道該項服務？是否各系所的研究場域與研究方法不同而使得使用者不需經由資料庫仍能取得所需資料？抑或有其他存在的因素。



參考文獻

一、中文

- 王珮玲 (2000)。公共圖書館績效評估之研究：以臺北市立圖書館為例。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 王梅玲 (2002)。焦點團體研究法的理論與應用。圖書與資訊學刊，40，29-46。
- 王梅玲 (2008)。電子期刊網路服務與評鑑模式之研究。圖書資訊學研究，3 (1)，75-102。
- 王梅玲 (2012)。從資訊使用觀點探討學術圖書館電子資源評鑑。在國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心編，2012 電子資訊資源與學術聯盟國際研討會論文集。(頁 10-1-10-18)。臺北市：編者。
- 王梅玲、羅玉青 (2010)。完全中學圖書館服務品質評量之研究：以臺中市為例。在中華圖書資訊學教育學會編，2012 年第十一屆海峽兩岸圖書資訊學學術研討會論文集 A 輯。(頁 45-57)。臺北市：編者。
- 王雲東 (2007)。焦點團體訪談法。在社會研究方法：量化與質性取向及其應用 (第十四章，頁 265-277)。新北市：威仕曼文化。
- 何淑津 (2004)。圖書館西文電子書的使用動機與行為研究：以國立中興大學研究生使用 netLibrary 電子書為例。未出版之碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，臺中市。
- 克魯格 (Krueger, R.A.)、凱西 (Casey, M. A.) (2003)。焦點團體訪談 (Focus groups: A practical guide for applied research) (洪志成、廖梅花譯)。嘉義市：濤石。(原作 2000 年出版)
- 吳明清 (1991)。教育研究：基本觀念與方法分析。臺北市：五南。
- 吳雅慧、吳明德 (2003)。電子期刊使用研究：以國立臺灣大學電機資訊學院及文學院為例。國家圖書館館刊，92 (1)，169-196。
- 林呈潢 (2005)。圖書館統計標準與電子圖書館服務使用評量。國立成功大學圖書館館刊，14，10-17。
- 林鈺雯、范豪英 (2007)。從 LibQUAL+™ 探討我國大學圖書館服務品質評量。大學圖書館，11 (2)，19-44。
- 徐革 (2008)。構建電子資源績效評鑑指標體系。在大學圖書館電子資源績效評價研究 (第 5 章，頁 149-181)。成都：西南交通大學出版社。
- 翁崇雄 (2000)。服務品質評量模式之比較研究。中山管理評論，8 (1)，105-122。
- 國立政治大學 (2013)。國立政治大學-教學單位。上網日期：2013 年 10 月 15 日，檢自：<http://www.nccu.edu.tw/academics>
- 國立政治大學人事室 (2014)。現有人數統計表 (103 年 1 月)。上網日期：2014 年 4 月 2 日，檢自：
http://posman.nccu.edu.tw/files/archive/619_109744f5.pdf
- 國立政治大學東亞研究所 (2014)。政大東亞所-關於本所。上網日期：

2014 年 7 月 18 日，檢自：
<http://eastasia.nccu.edu.tw/intro/pages.php?ID=intro2>
 國立政治大學教務處（2014）。102 學年度第 2 學期碩士班註冊人數統計。
 上網日期：2014 年 4 月 2 日，檢自：
[http://aca.nccu.edu.tw/download/rulesdata/1022master_register_count\(1030317\).pdf](http://aca.nccu.edu.tw/download/rulesdata/1022master_register_count(1030317).pdf)
 國立政治大學會計學系（2014）。政大會計系-系所介紹。上網日期：2014 年 7 月 18 日，檢自：<http://acct.nccu.edu.tw/about/pages.php?ID=about3>
 國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所（2014）。政大圖檔所-系所簡介。
 上網日期：2014 年 7 月 18 日，檢自：
<http://www2.lias.nccu.edu.tw/intro/pages.php?ID=about1>
 國立政治大學圖書館（2011）。國立政治大學圖書館 100 年度行政服務品質滿意度調查報告。上網日期：2013 年 9 月 17 日，檢自：
<http://www.lib.nccu.edu.tw/media/content/2011120235216.pdf>
 國立政治大學圖書館（2012）。國立政治大學圖書館 101 年度行政服務品質滿意度調查報告。上網日期：2013 年 9 月 17 日，檢自：
<http://www.lib.nccu.edu.tw/media/content/2012121313045.pdf>
 國立政治大學圖書館（2013a）。國立政治大學圖書館 102 年度行政服務品質滿意度調查報告。上網日期：2014 年 1 月 8 日，檢自：
<http://www.lib.nccu.edu.tw/media/content/20140109100345.pdf>
 國立政治大學圖書館（2013b）。2012 國立政治大學圖書館年度報告。上網日期：2013 年 9 月 12 日，檢自：
<http://www.lib.nccu.edu.tw/static/annual/102/nccu2012.pdf>
 國立政治大學圖書館（2013c）。政治大學圖書館網站-電子資源。上網日期：2013 年 10 月 15 日，檢自：
<http://www.lib.nccu.edu.tw/?m=1109&sn=435&id=331&mm=1101>
 國立政治大學圖書館（2014a）。國立政治大學書刊資料統計表(截至 102 年 12 月 31 日止)。上網日期：2014 年 1 月 10 日，檢自：
<http://www.lib.nccu.edu.tw/media/download/2014010624111.pdf>
 國立政治大學圖書館（2014b）。2013 國立政治大學圖書館年度報告。上網日期：2014 年 7 月 2 日，檢自：
<http://www.lib.nccu.edu.tw/static/annual/103/nccu2013.pdf>
 國立政治大學圖書館（2014c）。政治大學圖書館網站-利用指導服務。上網日期：2014 年 7 月 2 日，檢自：
<http://www.lib.nccu.edu.tw/?m=1109&sn=42&id=62&mm=1101>
 國立編譯館主編（1995）。圖書館學與資訊科學大辭典。臺北市：漢美。
 國家圖書館輔導組編輯(2012)。中華民國一〇一年圖書館年鑑。臺北市：國家圖書館。
 張保隆、謝寶媛（1996）。大學圖書館服務品質評估之研究。中國圖書館學會會報，56，49-68。
 張慈玲、韓竹平（2009）。從使用者角度評估大學圖書館之服務品質：以臺大圖書館為例。大學圖書館，13（2），136-163。

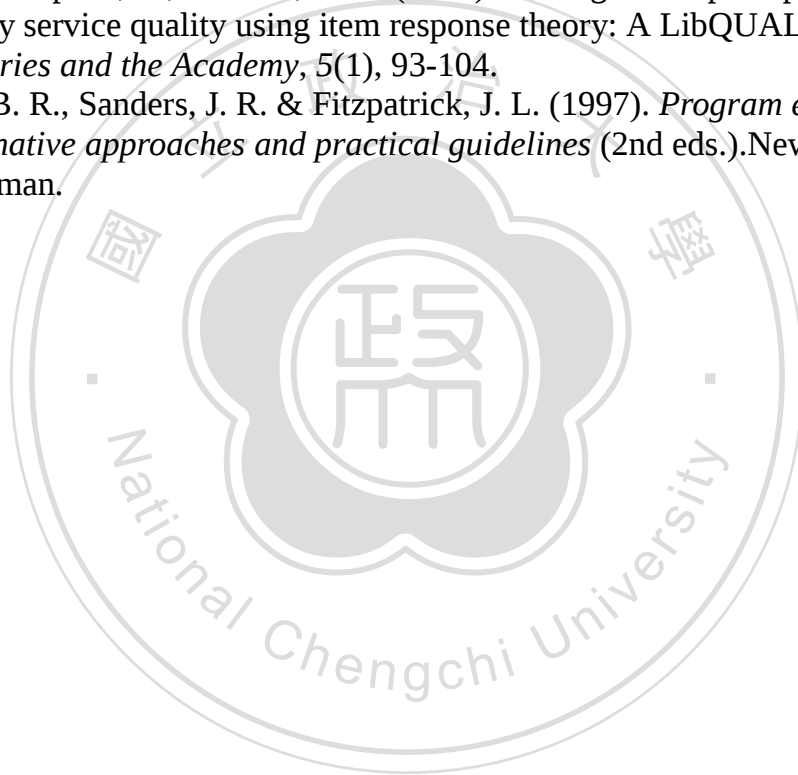
- 張慧銖 (2011)。圖書館電子資源組織：從書架到網路。新北市：華藝。
- 陳和琴、陳君屏 (2007)。中文電子資源編目。臺北市：國家圖書館。
- 陳昭珍、謝文真、詹麗萍、陳雪華 (2011)。臺灣地區大學圖書館電子書使用現況調查。數位圖書館論壇，84，24-40。
- 楊春暉 (2008)。ERIC 資料庫之服務品質研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 楊錦洲 (2002)。服務業品質管理。臺北市：品質學會。
- 詹麗萍 (2005)。電子資源對圖書館館藏發展的影響。在電子資源與圖書館館藏發展 (第二章，頁 11-40)。臺北市：麥田出版。
- 圖書館自動化作業規劃委員會中國編目規則研訂小組研訂 (2008)。中國編目規則 (三版)。臺北市：中華民國圖書館學會。
- 劉盈盈 (2006)。基於網絡的圖書館服務質量評估工具：LIBQUAL、DIGIQUAL 和 MINES。圖書情報工作，50 (9)，124-126。
- 賴施雯 (2011)。MEDLINE 醫學資料庫之好用性評估。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 謝建成、趙素貞 (2009)。大學圖書館電子書使用效益之研究。圖書資訊學研究，3 (2)，25-54。

二、西文

- American Library Association (2002). *Anglo- American Cataloging Rules, 2nd ed., 2002 Revision*. Ottawa: Canadian Library Association.
- Association of Research Libraries (2012). *ARL Statistics 2010-11*. Retrieved September 13, 2013, from <http://www.arl.org/focus-areas/statistics-assessment/arl-statistics-salary-survey>
- Association of Research Libraries (2013a). *LibQUAL+®: Charting Library Service Quality*. Retrieved October 29, 2013, from <http://www.libqual.org/home>
- Association of Research Libraries (2013b). *DigiQUAL®*. Retrieved December 11, 2013, from <http://www.digiquel.org/home>
- Bertot, J. C. (2004). Methods and tools for assessing network service and resources. In J. C. Bertot, & D. M. Davis (Eds.), *Planning and evaluating library networked services and resources* (Chap.3, pp.49-94). Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Bertot, J. C., & Snead, J.T. (2004). Selecting evaluation approaches for a network environment. In J. C. Bertot, & D. M. Davis (Eds.), *Planning and evaluating library networked services and resources* (Chap.2, pp.23-48). Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Blixrud, J. C. (2002). *Measures for electronic use: The ARL e-metrics project*. Retrieved November 17, 2013, from <http://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/downloads/statsinpractice-pdfs/blixrud.pdf>
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New

- York: McGraw-Hill.
- Hernon, P., & Altman, E. (2010a). Measuring and evaluating the components of service quality. In P. Hernon, & E. Altman (Eds.), *Assessing service quality : Satisfying the expectations of library customers* (Chap.4, pp.33-56). Chicago, Ill. : American Library Association.
- Hernon, P., & Altman, E. (2010b). Satisfaction and service quality: Separate but intertwined. In P. Hernon, & E. Altman (Eds.), *Assessing service quality : Satisfying the expectations of library customers* (Chap.10, pp.137-152). Chicago, Ill. : American Library Association.
- Johnson, S., Evensen, O. G., Gelfand, J., Lammers, G., Sipe, L., & Zilper, N. (2013). *Key issues for e-resource collection development: A guide for libraries*. Retrieved October 17, 2013, from <http://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/Electronic-resource-guide.pdf>
- Juran, J. M. (1986). A universal approach to managing for quality. *Quality Progress*, 19(8), 19-24.
- Kyrillidou, M., Cook, C., & Lincoln, Y. (2009). Digital library service quality: What does it look like? In G. Tsakonas, & C. Papatheodorou(Eds.), *Evaluation of digital libraries: An insight into useful applications and methods*. (Chap.10, pp. 187-214). Oxford: Chandos Publishing.
- McClure, C. R. (2004). Key issues, themes, and future directions for evaluating networked services. In J. C. Bertot, & D. M. Davis (Eds.), *Planning and evaluating library networked services and resources* (Chap.11, pp.333-347). Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Poll, R., & Boekhorst, P. T. (2007). The role of performance indicators in quality management. In R. Poll, & P. T. Boekhorst (Eds.), *Measuring quality: Performance measurement in libraries*. (Chap.1, pp. 13-29). Munchen: K.G. Saur.
- Powers, A. (2006). Evaluating databases for acquisitions and collection development. In T. W. Leonhardt (Ed.), *Handbook of electronic and digital acquisitions*. (Chap.3, pp.41-59).London: Haworth Press.
- Stachokas, G. (2012). Making electronic resources accessible. In R. O. Weir

- (Ed.), *Managing electronic resources: A LITA guide*. (Chap.5, pp. 69-86). Chicago, Ill.: ALA TechSource.
- Tanner, S. (2012). The value and impact of digitized resources for learning, teaching and enjoyment. In L. M. Hughes (Ed.), *Evaluating and measuring the value, use and impact of digital collections*. (Chap.8, pp. 103-120). London: Facet Publishing.
- Thompson, B., Kyrilhdou, M., & Cook, C. (2008). Library users' service desires: A LibQUAL+ study. *The Library Quarterly*, 78(1), 1-18.
- Thornton, G. A. (2000). Impact of electronic resources on collection development, the roles of librarians, and library consortia. *Library Trends*, 48(4), 842-856.
- Walbridge, S. (2000). Usability testing and libraries: The WSU experience. *The Washington Library Association Journal*, 16(3), 23-24.
- Wei, Y., Thompson, B., & Cook, C. C. (2005). Scaling users' perceptions of library service quality using item response theory: A LibQUAL+™ study. *Libraries and the Academy*, 5(1), 93-104.
- Worthen, B. R., Sanders, J. R. & Fitzpatrick, J. L. (1997). *Program evaluation: Alternative approaches and practical guidelines* (2nd eds.). New York: Longman.



附錄一 焦點團體訪談邀請函

各位同學您好：

本論文題目為「大學圖書館電子資源服務品質評鑑：以國立政治大學為例」，旨在探討臺灣的大學圖書館電子資源適合之評鑑方法、構面與指標，本研究採焦點團體訪談方式進行，於民國102年12月24日實施，期望得到您的協助。誠摯地邀請您參與本研究焦點團體小組訪談，希望藉由您專業的學識涵養與豐富的經驗背景，提供寶貴的意見。您的意見與協助，將使本研究得以順利進行，並更具應用價值，能為臺灣的大學圖書館電子資源服務奉獻一份心力，研究將做為未來發展與評鑑之參考。感謝您於百忙之中抽空參與本研究，您所提供的任何意見與個人資料將純粹應用於學術研究，誠摯感謝您願意熱心參與！

如電話中提到，我們將舉行焦點團體討論會，亟需您寶貴的意見與看法，邀請您參與這場對談。請您依據下列焦點團體討論會的日期、時間與地點前往。焦點訪談內容有助於電子資源評鑑指標與問卷之建立，誠摯地期盼您的到來。謹致上最高的敬意。

敬祝 平安順心

日期：民國102年12月24日(二)

時間：上午11:00-12:00

地點：政治大學百年樓4樓409室



國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所

指導教授：王梅玲 博士

研究生：李函儒 敬上

聯絡方式：0963-261192

101155003@nccu.edu.tw

附錄二 焦點團體訪談大綱

第一部分、名詞解釋

- 一、焦點團體法：透過團體互動及討論預先設定之議題，以獲得參與者對於某一主題的多元觀點，進而達到資料蒐集之目的。
- 二、電子資源：係指政大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評鑑範圍。而數位圖書館、機構典藏、開放取用資源以及網路上的電子資源與其服務皆不列入本研究範圍之內。
- 三、電子資源服務：係指經由圖書館伺服器提供或透過網路存取的服務，包含電子資源館藏以及提供使用者檢索、取用電子資源的電子資源服務。具體而言，電子資源服務涵蓋政大圖書館的線上公用目錄、電子資源指南、學術資源探索系統、資料庫講習、圖書資訊利用指導。
- 四、服務品質評鑑：依據所訂定的服務品質標準以及使用者評估，來測量服務供應者所提供的服務與資源之品質，而使用者對於服務品質的滿意程度，是來自於使用者接受服務前的期望服務水準與實際感受的服務水準相互比較之結果。
- 五、電子資源服務品質：意指圖書館提供電子資源的各種服務與功能予使用者時，使用者對於整體服務優劣程度的評比，係產生於使用者預期服務以及實際接受服務的過程與結果之間感知上的落差。

第二部分、討論題綱

- 一、請談談您最近三個月使用政大圖書館資料庫的經驗?經常使用的 3-5 個資料庫為哪些?使用頻率為何?
- 二、請問您透過哪些電子資源網站查找政大圖書館的電子資源?政大圖書館網站的線上公用目錄?電子資源指南?學術資源探索系統?抑或搜尋引擎?
- 三、請問您是否滿意政大圖書館電子資源網站的設計?是否好用?
- 四、請問您在檢索資料庫時使用哪些檢索方式?基本檢索?進階檢索?抑或瀏覽?
- 五、請問您如何閱讀電子期刊或電子書內容?線上閱讀?下載後離線閱讀?抑或列印紙本閱讀?
- 六、請問您使用政大圖書館電子資源後是否感到滿意?對您有何價值?(如：寫碩士論文、寫作業報告、其他...)
- 七、請問您是否參與過政大圖書館資料庫講習課程或圖書資訊利用指導?是否滿意?

八、請問您認為電子資源服務品質評鑑應包含哪些構面?(如：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、其他...)

(一)請問您認為電子資源館藏內容構面應包含哪些指標?參見附件

(二)請問您認為電子資源網站與檢索取用構面應包含哪些指標?參見附件

(三)請問您認為圖書館服務影響構面應包含哪些指標?參見附件

九、請問您認為電子資源服務品質評鑑測量尺度是否適合以「重要性(期望的服務品質)」與「滿意度(實際感受的服務品質)」詢問使用者的看法?又是否適合使用李克特五等量表來評等分數?如下範例：

構面	指標	重要性	滿意度
		低-----高	低-----高
電子資源館藏內容	電子資源數量足夠滿足我的需要	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

附錄三 大學圖書館電子資源服務品質評鑑指標草案

構面	指標	同意	不同意	修改意見
(一)電子資源館藏內容	1.電子資源數量足夠滿足我的需要	☐	☐	
	2.電子資源內容符合我的需要	☐	☐	
	3.電子資源具有專業性，內容可信任	☐	☐	
	4.電子資源提供有用的資訊	☐	☐	
	5.電子資源最新資訊滿足我的需要	☐	☐	
	6.電子資源的電子全文滿足我的需要	☐	☐	
	7.電子期刊館藏滿足我的需要	☐	☐	
	8.電子書館藏滿足我的需要	☐	☐	
	其他建議指標：			

(二)電子資源網站與檢索取用	9.電子資源網站服務包括：館藏目錄、電子資源指南、學術資源探索系統，使我容易找到電子資源	☐	☐	
	10.電子資源網站有良好的組織，依照主題、學科、類型排列，使我容易找到電子資源	☐	☐	
	11.電子資源網站容易使用與瀏覽	☐	☐	
	12.電子資源網站容易連結至資料庫網頁	☐	☐	
	13.電子資源網站容易下載與連結全文資料	☐	☐	
	14.電子資源易於家中或辦公室取用	☐	☐	
	15.整體資料庫能正確顯示檢索結果	☐	☐	
	16.整體資料庫易於瀏覽且速度順暢	☐	☐	
	17.整體資料庫能讓我迅速找到我要的資訊內容	☐	☐	
	18.整體資料庫的個人化服務回應我的需要	☐	☐	
	19.整體資料庫使用簡單容易	☐	☐	
	20.整體資料庫提供簡易檢索、進階檢索等多種資訊查詢方式使我滿意	☐	☐	
	21.電子期刊容易線上閱讀使我滿意	☐	☐	
	22.電子書容易線上與離線閱讀使我滿意	☐	☐	
	其他建議指標：			

構面	指標	同意	不同意	修改意見
(三)圖書館服務影響	23.館員線上參考服務迅速回應我的詢問	☐	☐	
	24.館員電子資源推廣服務(如：資料庫講習課程)讓我感到信賴	☐	☐	
	25.館員電子資源服務表現讓我感到信賴	☐	☐	
	26.館員具充分知識回答我的問題	☐	☐	
	27.館員清楚了解我的電子資源需要	☐	☐	
	其他建議指標：			



附錄四 第一場焦點團體訪談記錄

時間：民國 102 年 12 月 24 日(二)上午 11:00-12:00

地點：政治大學百年樓 4 樓 409 室

主持人：李函儒、王梅玲

出席人員：

訪談者編號	性別	系所	年級
1A	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	博士班三年級
1B	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級
1C	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級
1D	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級
1E	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級
1F	男	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級
1G	男	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班二年級
1H	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班一年級
1I	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班一年級
1J	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所	碩士班一年級

一、請談談您最近三個月使用政大圖書館資料庫的經驗?經常使用的 3-5 個資料庫為哪些?使用頻率為何?

1A：我最近在寫學術論文，比較常使用圖書館學與資訊科學百科全書資料庫 (Encyclopedia of library and information science)，我覺得這個資料庫設計得很棒，而且提供不少全文，雖然還是有很多沒有，在連結方面也做得不錯，可是這個資料庫每一版都由不同年代的代表性人物去寫，所以在內容上不夠一致；另外，我也會用 Ebscohost 跟華藝的資料庫，可是華藝資料庫的內容好少喔!所以還是比較常用國圖的臺灣期刊論文索引；有時在查完 OPAC 以後，會自動連結到電子資料庫 Web of Science 跟電子期刊 Scientometrics，因為政大圖書館沒有訂紙本的 Scientometrics，而是訂 1990 年代之後的電子版，我覺得還蠻容易連結到電子全文並下載，所以其實我很滿意。使用頻率不太一定，我覺得用夠了就會換其他資料庫，然後因為我很常使用 OPAC，所以其實沒有那麼頻繁使用資料庫。

1F：最近為了做論文，所以都是用 Web of Science，主要是測試這個資料庫的性能，還沒有研究到裡面的資料內容；如果是自己平常使用的話，我會用臺灣學術線上(Taiwan Academic Online)，幾乎圖資、教育的期刊都有，雖然我有訂閱，可是大概一個月左右就會去看有沒有更新，因為它每次更新的時間都不一樣；另外，我還有用電子書，像是 Ebrary 跟華藝，我會隨時去翻一下，因為雖然我們學校有電子書的系統，可是沒有

新知系統，像輔大有新書的排行榜，所以就知道會有哪些新進的書，那政大就要自己上去看。一個禮拜至少會用一、兩次資料庫。

1C：我比較常用政大的 OPAC 去找書，因為想先看紙本的，平常也會用資料庫，主要是用華藝的 CEPS，可是最近比較少使用。

1D：因為要做論文，所以較常使用 Emerald、Ebscohost、臺灣期刊論文索引、臺灣博碩士論文知識加值系統查找資料，有時會再到 Google 看有沒有全文。最近使用資料庫比較頻繁，大約一個禮拜會用三到五次。

1H：寫作業報告的時候會比較常用到資料庫，我主要是用 Ebscohost 跟圖書資訊學期刊資料庫(CLISA)，CLISA 有些有提供全文，有時候找比較舊的資料，就只有找到圖片檔。每週大概使用兩次資料庫。

1I：基本上都是寫作業、看資料的時候會用資料庫，我最常用的資料庫是 Ebscohost、華藝的 CEPS、臺灣期刊論文索引。使用頻率也大概是一週兩次、三次。

1J：跟前面幾位同學使用資料庫的情形差不多耶！不過我覺得有全文跟沒全文差很多，我要看全文，而不是只有摘要，因為我覺得摘要因人而異，可能你覺得那是摘要，可是我不覺得。

1G：主要是寫論文會用到資料庫，如果是中文的資料，我會找 CNKI，就是大陸的文獻，英文其實也是用 Ebscohost，因為文章比較完整。頻率的話，一週大概使用三、四次。

1B：我其實比較沒有用特定的資料庫查，因為我主要是用整合查詢裡面的學術資源探索系統。

(主持人：妳是怎麼使用的?)

1B：如果我有想找一篇特定文章的時候，我會把篇名丟到整合查詢裡看有沒有全文可以拿，那如果只有一個概念的話，我也會去搜尋看看有沒有其他的資料可以找。

1A：它速度會很慢。

1G：英文的比較快，中文會很慢，而且中文的還會跟簡體混在一起。

1B：要查中文資料的時候，我會先用臺灣期刊論文索引，確定找到我需要的文章篇名之後，再丟到那個系統看有沒有全文，那如果是找英文資料，就會直接丟到系統裡面。

1E：我是用 Ebscohost 跟 Proquest 資料庫，也是為了論文而使用。

(主持人：妳還有用 Proquest?為什麼?)

1E：因為我怕有時候圖資的、跟我論文相關的文獻在 Ebscohost 找不太到，其實我一開始是先去 Google Scholar 找，Google Scholar 那裡會列出比較明確的資料來源，然後在 Ebscohost 找不到全文的時候，我就會去 Proquest，在那邊找到全文的機率比較高，所以兩個是交叉使用。

二、請問您透過哪些電子資源網站查找政大圖書館的電子資源?政大圖書館網站的線上公用目錄?電子資源指南?學術資源探索系統?抑或搜尋引擎?

1E：我先用 Google Scholar，然後才去找政大的電子資源指南。

1B：學術資源探索系統。

(主持人：妳會不會用 OPAC 呢?)

1B：如果要找期刊我不會用 OPAC，就直接用學術資源探索系統。

1G：我都找比較偏向英文的文獻，所以我用學術資源探索系統比較沒有問題。

1J：我是用電子資源指南。

(主持人：妳會用 OPAC 嗎?)

1J：很少，找不到我要的資料的時候，我才會用別種方法。

1I：我也是使用電子資源指南找，但是有時候會先看臺灣期刊論文索引，如果我要的資料沒有提供全文，我才會到政大裡面看有沒有全文。

1H：我也是使用電子資源指南。

(主持人：所以妳們三個人看起來相似，可是一開始下手會不一樣。)

1D：我會分兩種，如果是我熟悉的領域，我會從學術資源探索系統去走，但是如果像我最近要找一些法律相關的東西，我對那個領域不熟悉的時候，我就會從指南先下手，找到相關的資料庫後再進行檢索，比較能 focus，找到關鍵字後會再做更深入的檢索。

(主持人：妳說法律的話妳會用電子資源指南。)

1D：因為我對那個領域不熟悉，或是從 OPAC 找到相關的書再找到 keyword，就是根據我對那個領域熟悉或不熟悉，掌握的程度會不一樣。

1C：我如果只是想知道某個概念意思的話，我會用 Google 查關鍵字，可以看到比較廣泛的整體資訊，那如果是要找作業或報告需要的參考文獻，我是用學術資源探索系統，就可以找到一些全文資料。

1F：如果在學校的話，就直接用 Google，因為會連到買的資料庫，如果是在家的話，才會用電子資源指南下去連。

1A：我算是比較專家式的查詢，我大部分是用公用目錄跟電子資源指南，用電子資源指南的話，一定知道要用哪個資料庫，就直接進去了，節省蠻多時間。

三、請問您是否滿意政大圖書館電子資源網站的設計?是否好用?

1A：滿意，蠻好用的，但是電子資源買不夠多，其實我覺得也還可以啦!因為現在使用者都已經分出來了，對新的、初階使用者而言需要探索服務，那我已經很熟了，就不用花時間去探索。

(主持人：可是我覺得對一年級來講，有不同的感覺，我想問 1J 一下，就是妳從輔大過來，已經習慣使用輔大的介面，所以從開學到現在經過三個多月，妳對我們政大資料庫的網站滿不滿意?覺得好不好用?)

1J：我會先選擇我熟悉的介面，如果是不熟悉的介面，會比較懶得學，但是如果是必要的話，我還是會學。

1A：政大缺少輔大視覺化的檢索式引導，政大是純文字的，完全沒有圖像。

(主持人：所以感覺輔大的網站比較簡單，然後視覺化方面做得比較好，妳同意嗎?)

1J：同意，輔大的網站改版之後圖案比較多，不會覺得只有文字。

(主持人：所以妳對政大的資料庫網站滿意嗎?)

1J：我覺得可以再加強。

1A：它需要加強視覺化檢索引導，Ebsco 這部分做得最好，大概是在 2006、2007 年 Ebsco 就開始做了，那時候我們有去參加它的研討會 Visualization Search Strategy。

(主持人：那妳覺得介面是否好用?整個政大的網站是不是好用的?)

1J：我覺得普通，可以找到需要的東西，但是也不會到很方便。

1I：我的感覺也是差不多耶，就是因為已經習慣輔大的介面，所以在用政大這一塊時需要花時間去適應，譬如說要熟悉從什麼地方找到我要的資料庫之類

的。

1H：我覺得有兩個部分，其中一個就是我覺得它太複雜了，我剛接觸的時候，要找到東西比較困難一點，然後另外一個就是我覺得它如果下錯 query，就找不到東西，或是明明不是要找那個東西，它就會自動幫你帶入那個資料庫，而且它又要一直回到上一頁，所以我覺得那個東西做得很爛。

1D：我常常在櫃檯聽到 user 的回應，其實他們覺得不是很直覺式的使用，就是說如果沒有經過一定的 training，很難直覺性地使用，所以我覺得這方面做得不好。

四、請問您在檢索資料庫時使用哪些檢索方式?基本檢索?進階檢索?抑或瀏覽?

1E：進階檢索，因為其實在找的時候已經有一個明確的概念跟詞彙，所以會用進階檢索去組合。

(主持人：那你會用瀏覽嗎?)

1E：瀏覽是在我還沒有明確詞彙、對這個領域不了解的時候使用。

1B：應該會先用基本檢索，如果資料太多自己才會再限縮。

(主持人：我也經常用這種方法，就是說先用基本檢索去試水溫，那你會瀏覽嗎?譬如說會不會去瀏覽電子期刊?)

1B：比較少，有可能是我找到我要的文章之後，再去看前、後期數的時候，才會去瀏覽一下。

(主持人：各位有沒有這種習慣，就是針對一、兩種電子期刊詳細地去瀏覽它的目次?)

1F：其實每個期刊每一期都有特定主題，假如我剛好找到這個主題是一系列、然後跟我有相關的話，我就會去翻看看今年這一期的，像我自己有在看北市圖的館訊。

1G：因為最近要找的東西蠻明確的，所以我就會用進階檢索來找文獻，譬如說要找近十年的文獻就會限定它的時間，這是有一個明確的範圍，不過一般還是會用基本檢索來知道整個大範圍、相關的文獻。

五、請問您如何閱讀電子期刊或電子書內容?線上閱讀?下載後離線閱讀?抑或列印紙本閱讀?

1A：我會先線上簡單閱讀電子期刊，去看有沒有價值，如果很需要，之後會存起來。

(主持人：下載跟儲存的原因是你要離線閱讀嗎?)

1A：對，如果它真的很有價值，我還會印成紙本，然後分期管理。

(主持人：那你有沒有用過電子書?)

1A：有，我上次修了社科院的質化研究，就有用很多電子書。

(主持人：到哪個資料庫去找電子書?)

1A：我在 OPAC 裡面找，老師每個禮拜都有指定我們要閱讀的電子書，讀一讀之後大家都在搶紙本，就發現其實社科院訂很多電子書。

(主持人：你電子書是直接下載離線閱讀嗎?)

1A：我先線上瀏覽一下，瀏覽目次那些資訊，確定要之後再下載，然後我會看內容的價值再決定要不要列印，因為書有時候幾百頁，所以我通常是存起來離線閱讀。

(主持人：電子書比較少把它印出來吧!)

1H：有規定只能印三分之一或是幾頁，就是不能印整本的。

1A：可是分次印還是印得到。

1H：至於我的話，電子期刊我一定會把它下載下來閱讀，然後可能內容比較多，我才會把它印出來。

(主持人：妳有沒有在政大使用過電子書?)

1H：多半是參加抽獎活動才會用電子書，其實我不太喜歡...就是如果上課要用，我就不會用電子書，如果是雜誌之類的，我還勉強接受，或是休閒娛樂的也可以。

1J：我很少看電子書，書的話因為內容比較多，比較喜歡用紙本的，那如果是期刊的話，我還是喜歡在線上，可是有時候在線上覺得有時間壓力，沒有辦法慢慢看完，所以看個大概之後，就會下載下來看。

六、請問您使用政大圖書館電子資源後是否感到滿意?對您有何價值?(如：寫碩士論文、寫作業報告、其他...)

1B：大部分的文獻其實都可以找得到，應該還算滿意。

(主持人：有其他不滿意的地方嗎?)

1B：因為我主要是使用學術資源探索系統，那個系統對於要找中文的期刊很不方便，像是它一開始檢索出來都是簡體字。

(主持人：它應該要先繁體，然後簡體在後面，我覺得這個問題廠商沒有注意到。但是政大的電子資源對妳有什麼價值呢?)

1B：主要就是取得全文比較容易，因為政大有買資料庫，所以能取得全文，如果是在 Google 的話，可能就沒辦法直接取得全文，還要再回到政大的資料庫查找。

(主持人：對妳的碩士論文 proposal 有什麼幫助?)

1B：因為我主要都是用書目計量的期刊 Scientometrics，所以我直接拿就蠻方便的。

1F：我覺得好處就是書後面的參考文獻不會特地去找，可是電子資源的參考文獻只要複製下來，直接就可以查了。內容來說，整體是滿意的，可是對平台整合方面有一些意見。

(主持人：那政大的電子資源對你有幫助嗎?)

1F：對論文幫助還蠻大的，找資料也非常快速，而且我會下載列印，其實我是分兩種，一種是休閒的，休閒的它會有互動，如果是語文的話，我會用 iPad，因為點一下就會發音或是有影片，那些就會在線上用，如果閱讀起來跟紙本沒差，就會下載下來。

七、請問您是否參與過政大圖書館資料庫講習課程或圖書資訊利用指導?是否滿意?

1A：像上次請館員來上課，還蠻滿意的。

1D：我還有參加過新系統上線那次，我覺得她講得還不錯，需要改善的地方就是加強實作的部分，因為如果沒有稍微實作，很容易就忘記了。

1H：其實我本身就是幫別人講習的。

(主持人：那妳對於政大的資料庫講習滿不滿意?)

1H：我對硬體非常不滿意，因為它實在太爛了，竟然連電腦都不能同步，然後就好像你一直講，可是大家都不知道你在講什麼。

八、請問您認為電子資源服務品質評鑑應包含哪些構面?(如：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、其他...)

1A：應該也是這三項。

1F：會再加設備吧!應該說有些資料庫會有要求，就是說要再下載一些...

(主持人：下載軟體設備跟瀏覽設備。)

1F：對，這比較麻煩。

1D：使用者的滿意度有在裡面嗎?

(主持人：服務品質就是滿意度的問法，就是問對於這些項目滿不滿意。)

1D：那這樣就有涵蓋了。

1G：我覺得這三個構面已經幾乎把所有涵蓋了。

1I：我也覺得這樣就有包含全部。

1E：我也同意。

1B：我的想法跟竣霖一樣，應該要加上軟、硬體的設備，像電子書都還要另外下載。

(主持人：恩恩，還有閱讀器，這些都要注意。)

(一)請問您認為電子資源館藏內容構面應包含哪些指標?參見附件

1A：像「電子書的館藏是不是滿足我的需要」，這要怎麼評鑑阿?好難喔!

(主持人：就是說妳去找電子書有沒有找到，是整體來講。如果妳覺得這個指標重要就保留，就是說妳同不同意這些指標作為指標，只要是作為指標就會放到問卷當中，然後讓使用者填 5、4、3、2、1。)

1A：所以誰要去薦購這些電子期刊跟電子書?誰要去做這個薦購的動作?

(主持人：下一個步驟就會發展成問卷。)

1A：對呀!就是要有人幫忙去推薦要購買什麼的。

(主持人：各個系所的老師跟圖書委員，還有圖書館的學科館員。)

(二)請問您認為電子資源網站與檢索取用構面應包含哪些指標?參見附件

1F：如果是休閒性的電子資源在第一個構面的話，有些好像是影片的、發音、互動的，因為我在想這個好像是偏向學術的，然後如果是天下雜誌那些線上閱讀也會有一些影片...

(主持人：沒關係，你就寫休閒性館藏(如：影音資料)能夠滿足我的需要，我覺得這個對大學生來講最重要了。)

1A：我覺得每種電子書的使用權限不一樣，最好能夠註明清楚，有些電子書能整本下載，有些規定只能三分之一或是二分之一，其實都有規定的。

(三)請問您認為圖書館服務影響構面應包含哪些指標?參見附件

1D：為什麼裡面沒有一個問題是說館員的回應是不是正好能解決我的問題?

(主持人：23 呢?)

1D：第 23 個指標是指速度，並不代表 quality 是我滿意，或是正好能解決我的需求。

1A：信賴阿!

1H：可是電子資源服務不就是自己去檢索嗎?館員要如何提供這項服務?

(主持人：一般我們有問題都是用線上參考服務，所以 23 跟 25 在這個時候如果

問了館員線上參考諮詢服務，應該是指電子資源的線上參考服務，對不對?)

1D：因為這樣的問題比較像是最後的勾稽，如果前面是正面的多，其實結果也會是正面的。

(主持人：不一定。)

1D：就是因為它不是確定的，所以這個問題好像不會有連接，最後 total 是不是剛好解決了我的問題。

(主持人：所以 26 是「館員具充分知識回答我的問題」。)

1D：可能館員真的有回答我的問題，可是最後並沒有幫助我解決問題。

(主持人：所以妳的建議是什麼呢?)

1D：因為對 user 而言是直覺的，到底有沒有解決了我的問題...

(主持人：但是這將來會變成什麼，妳知道嗎?我給妳看一下量表。)

1D：假如我要 Proquest，可是政大沒有買，館員回答我要去 Proquest 裡面找。

(主持人：不是，圖書館的服務影響指的是圖書館館員，Proquest 是屬於第一個構面，就是電子資源的館藏內容，第二個就是電子資源的網站以及檢索，所以 Proquest 的話應該要到第一個構面。)

1D：譬如說使用者點天下雜誌下去，可是沒有反應，然後使用者也不懂軟、硬體，不知道為什麼跑不出來。

(主持人：所以剛剛講的，圖書館電子資源的軟、硬體是不是可以讓我下載跟使用。)

1D：可是對 user 而言，他們不懂是軟、硬體出問題，假設我不是一個科技業的人，我只知道不能用就是不能用，那館員回答的問題有沒有幫我解決，所以有沒有解決問題才是關鍵。

(主持人：所以應該怎麼修改第 26 個指標呢?)

1D：還是這不應該放到圖書館的服務影響構面呢?我覺得可以新增指標，就是說 total 的結果是不是符合我的需求、解決了我的問題?

(主持人：有阿!在第 28 個指標「整體而言，我滿意政大圖書館的電子資源服務」。)

1D：所以這裡就有了。

九、請問您認為電子資源服務品質評鑑測量尺度是否適合以「重要性(期望的服務品質)」與「滿意度(實際感受的服務品質)」詢問使用者的看法?又是否適合使用李克特五等量表來評等分數?如下範例：

構面	指標	重要性	滿意度
		低-----高	低-----高
電子資源館藏內容	電子資源數量足夠滿足我的需要	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

1E：合適。

1B：可以。

1G：可以。

1J：合適。

1I：可以。

1C：可以。

1D：可以。

1F：我在看五等量表，之前看到的好像比較多等。

(主持人：九等，可是我們政大的師生有沒有辦法禁得起這個折磨，就是說

LibQUAL+是九等量表，美國填問卷的素養蠻高的，可是在臺灣大家都不願意填問卷。)

1F：如果是五等的話，我們比較不好意思勾到不滿意，大概只會勾到3，至少是6到8，會多一個...

1A：九等量表是更細、更清楚，然後五等量表是方便對方填答，但是如果用九等量表，比較容易看出好或不好。



附錄五 第二場焦點團體訪談記錄

時間：民國 103 年 1 月 23 日(四)下午 2:00-3:30

地點：蝴蝶漾咖啡館

主持人：李函儒

出席人員：

訪談者編號	性別	系所	年級
2A	女	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級
2B	女	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級
2C	女	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級
2D	女	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級
2E	女	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級
2F	男	國立政治大學會計學研究所	碩士班二年級
2G	男	國立政治大學東亞研究所	碩士班二年級

一、請談談您最近三個月使用政大圖書館資料庫的經驗?經常使用的 3-5 個資料庫為哪些?使用頻率為何?

2A：做論文跟報告的時候會用到資料庫，比較常使用的資料庫是 TEJ、碩博士論文知識加值系統、ABI Inform、月旦法學知識庫，以及聯合知識庫，使用起來覺得蠻滿意的。使用頻率的話大概一個禮拜三、四次。

2F：我主要是為了做論文，所以開始找圖書館的資料庫，很常用 ABI；做報告的話，比較常用 TEJ。使用頻率不一定，平均下來，一週使用兩次一定有，可是落差有點大，有時候一週好幾次，有時候可能一週都沒用。

2G：比較常用的資料庫是 CNKI、華藝、SSCI 跟 ProQuest，其中，又以 CNKI 及華藝使用最頻繁，做論文還有做報告的時候都會用到這些資料庫。一週差不多使用兩、三次。

2E：我也是為了寫論文跟報告而使用資料庫，常用的資料庫是 TEJ、SDC、CRSP。一週也是大約使用兩次、三次。

2B：我在寫論文的時候常用 CNKI、SSCI、TEJ、華藝、CSMAR 資料庫；做報告的話則是比較常用天下雜誌跟博碩士論文知識加值系統。一個禮拜使用三、四次左右。

2C：因為我比較習慣用學術資源探索系統找資料，所以沒有特定使用哪個資料庫，然後我是隨時需要就用。

2D：大部分是因為寫論文跟報告會使用資料庫，然後因為我有當老師的研究助理，有時候也需要幫老師找資料。經常使用的資料庫有 TEJ、CRSP、華藝、BoardEx。使用頻率的話，最近幾個月比較常用，一個禮拜至少有四、五次。

二、請問您透過哪些電子資源網站查找政大圖書館的電子資源?政大圖書館網站的線上公用目錄?電子資源指南?學術資源探索系統?抑或搜尋引擎?

2F：主要是從政大圖書館網站的線上公用目錄進去。

(主持人：那你有用過電子資源指南嗎?)

2F：電子資源指南應該也有，不過次數很少就是了。

2A：我是用電子資源指南跟搜尋引擎 Google Scholar。

2G：政大的線上公用目錄、電子資源指南還有搜尋引擎都會使用，搜尋引擎我是用 Google。

2E：我只有用電子資源指南。

2B：線上公用目錄、電子資源指南、搜尋引擎都會使用，但是主要是使用電子資源指南。

2C：我用學術資源探索系統而已。

(主持人：可是學術資源探索系統出來沒多久，妳怎麼會想到要用呢?)

2C：其實它剛推出的時候，我有去參加圖書館舉辦的教學課程，那時候覺得這個系統還不錯，後來就蠻常使用。

2D：我用電子資源指南跟搜尋引擎兩種，大部分是使用電子資源指南，但是要更廣泛查詢時會使用搜尋引擎。

三、請問您是否滿意政大圖書館電子資源網站的設計?是否好用?

2A：我覺得如果知道自己要找哪個資料庫的話就會很快，可是如果是要找某一類型、只有一個模糊的概念去找的時候，就會很慢。

(主持人：可能就是瀏覽比較久、看比較久。)

2A：恩恩，然後資料庫的簡介好像比較少，也不太有使用介面的圖示之類的。

(主持人：恩，像我上一場焦團也有人覺得視覺化介面跟輔助檢索方面做得不好。所以妳覺得好用嗎?)

2A：如果知道自己要找什麼的話很好用，可是如果是在找資料的過程中想要看哪個資料庫可以用的話，要花很多的時間。

(主持人：所以雖然電子資源指南有一些簡單的介紹，妳覺得也沒有講得很清楚。)

2A：好像可以再清楚一點。

2F：我覺得線上公用目錄算方便耶！像我做論文的時候都還蠻明確的，就是都使用 ABI Inform 資料庫，我比較少用別的系統。只是我也要贊同剛剛那位同學所講的，如果不知道要找什麼的時候，介面給的協助沒有很多，所以要找出需要的資料庫，會比較困難。

(主持人：你是不是會不知道要去哪個資料庫找你想要的資料?)

2F：類似這種情況，我覺得是在檢索時，沒有跳出來給我們一些協助，可能是小幫手之類的，就讓我們自己去搜尋，所以很麻煩。

(主持人：2A，我剛才看妳在使用電子資源指南的時候，是先點選會計系的資料庫，再連結到妳常用的資料庫，妳覺得這樣不夠方便嗎?)

2A：因為那是跟會計有關的，找論文需要的資料是用那樣的方式，可是假設我要做一個跟經濟有關的報告，我要找一些經濟的資料，就要在那邊繞很久，因為不確定哪一個資料庫是好用的。

2G：我覺得用政大的線上公用目錄找資料庫的時候，找中文資料庫比較好用，要找英文資料庫就沒有那麼容易，好像輸入的詞要比較完整，也有可能是因為我不太會用。

(主持人：你剛才提到你還有使用電子資源指南，有出現同樣的問題嗎?)

2G：沒有耶！因為只要輸入幾個字母，下面就會一直跑出相關的資料庫，還蠻方便，所以其實我覺得電子資源指南好用多了。

- 2E：因為我很習慣用電子資源指南，所以覺得很滿意，沒有什麼問題。
- 2B：很滿意，我在使用電子資源指南的時候有發現進階檢索的功能，而且還會按照各學系常用的資料庫做分類，所以我覺得很方便使用。
- 2C：我覺得學術資源探索系統很好用，所以很滿意。
- (主持人：因為上一場訪談有受訪者表示在使用學術資源探索系統查找文獻的時候，出現中文資料跟簡體資料混在一起的情況，所以我有點好奇妳在使用學術資源探索系統時，沒有遇到類似的問題嗎?)
- 2C：可能是我對於要找的資料都已經很確定了，所以會直接輸入完整的文章名稱，也都有順利檢索到。
- 2D：我對電子資源指南還蠻滿意的，不僅版面簡潔，也能迅速找到想要的資料庫。

四、請問您在檢索資料庫時使用哪些檢索方式?基本檢索?進階檢索?抑或瀏覽?

- 2A：我是用基本檢索跟瀏覽，進階好像沒用過。
- (主持人：那妳不會覺得基本檢索之後的結果資料太多嗎?接下來妳會如何篩選?)
- 2A：檢索出來之後，再一次基本檢索，然後找出另一個關鍵字...
- (主持人：其實做論文跟報告需要的資料都是比較新的，我覺得妳可以用進階檢索去限縮資料的年代是三年內或兩年內之類的，這樣會比較快。)
- 2F：基本檢索、進階檢索、瀏覽都會用，其實我一般是先用基本檢索，然後發現資料太多的時候，立刻用進階檢索，就是會設定一些項目，讓它精簡一點。
- (主持人：那你會根據對查找主題的熟悉程度來決定使用不同的檢索方式嗎?)
- 2F：熟悉的話用基本跟進階檢索，不熟悉是用瀏覽。
- 2G：我都只用基本檢索。
- 2E：我也是用基本檢索而已，進階檢索感覺好複雜。
- 2B：如果是查詢要使用哪一個資料庫的時候，我通常都使用基本檢索或瀏覽的方式找尋是否有適合的資料庫；如果是已經進入資料庫要查找文獻，我通常會用進階檢索，關鍵字、年份、電子全文是一定會做的篩選。
- 2C：我是使用基本檢索。
- 2D：我使用基本檢索及進階檢索，然後進階檢索時會設定篇名、摘要、有電子全文或時間範圍等欄位。

五、請問您如何閱讀電子期刊或電子書內容?線上閱讀?下載後離線閱讀?抑或列印紙本閱讀?

- 2A：如果只是需要其中一部分的話，我會下載之後用平板電腦看，所以是離線閱讀；那如果對我來講是比較重要的資料，就會把它印出來看，因為用電腦看的話，眼睛會比較痠。
- (主持人：那妳有用過電子書嗎?是用什麼方式看的?)
- 2A：恩，有用過華藝的電子書，我都是下載後離線看。
- 2F：如果是期刊的話，我通常都是線上閱讀；然後如果論文有需要，我才會把它下載下來離線閱讀；列印紙本很少耶!除非真的是 key paper，我才會印成紙本。
- (主持人：你有用過圖書館的電子書嗎?)
- 2F：沒有，如果以書而言，我都習慣借紙本書；期刊的話，電子跟紙本對我來講

是各占一半。

2G：我跟 2F 的情況差不多，一般也是先線上閱讀，然後看資料對我重不重要，再決定要下載離線看或者印出來。電子書的話，我不太常用，如果有也只是線上看一下。

2E：我是線上閱讀看個大概之後，就會下載下來，然後因為覺得印出來很浪費錢，所以都只有離線看。我不知道圖書館有電子書耶!所以也沒有用過。

2B：電子期刊看完摘要覺得還不錯就會先下載全文，然後列印重要的部分，基本上有下載的都會印出來。電子書的話，我是線上閱讀，但不是很喜歡，因為不能對照也無法畫重點，看到後面要再翻閱前面內容比較麻煩。

2C：主要是在線上閱讀，對我很重要的資料才會列印紙本閱讀。沒有使用過電子書。

2D：跟薜涵的情況差不多，我也是先線上閱讀摘要，符合我需要的就會下載全文離線閱讀，較重要的文章會再印紙本出來看。我也沒用過電子書。

六、請問您使用政大圖書館電子資源後是否感到滿意?對您有何價值?(如：寫碩士論文、寫作業報告、其他...)

(主持人：或是你們也可以談一下在使用過程中遇到的困難。)

2A：我做法律報告的時候很常用到月旦法學知識庫，可是每次到了期末、很緊急的時候就會出現點數不足的問題，所以只好找別的資料代替。

(主持人：所以月旦法學沒有出紙本嗎?我記得在綜圖...)

2A：喔!有有有，要自己去印。

2F：我們都直接去印。

(主持人：那妳使用過後覺得滿意嗎?)

2A：算滿意，但還是有可以加強的地方。

(主持人：電子資源對妳的價值就是剛才提到的寫論文跟報告嘛!)

2A：我剛才還有想到一個，幫老師找資料的時候，電子資源也很有幫助。

2F：我覺得算滿意，因為資源真的蠻多的。

(主持人：那你有遇到什麼困難嗎?)

2F：可能就是像我因為做的論文比較冷門一點，所以其實像我在用學校的電子資源的時候，幫助性有點不大，因為通常裡面都是比較熱門、商業的東西，可是我覺得如果要它包山包海也蠻難的。

(主持人：你覺得有需要加強的地方嗎?)

2F：協助可以多一點，像是當查不到需要的資料的時候，有小幫手或者跟我們說可能要怎樣修改關鍵字。

2A：或是圖示，可以跟我們說點哪裡可以做什麼。

(主持人：2F，那電子資源對你的幫助有哪些?)

2F：寫論文還有做報告。

2G：我覺得很好用，但是有些 CNKI 的資料不能下載全文，但是大致上已經很滿意了，對我的論文跟期末報告都有很大的幫助。

2E：還蠻滿意的，因為資料很豐富，我論文跟報告需要的幾乎都有提供。

2B：除了 TEJ 比較缺乏中國數據之外，其他部分基本上都很滿意，所需文獻幾乎有全文可下載，幫了我論文跟報告很大的忙。

2C：能快速讓我找到論文所需的 paper!很滿意!

2D：大致還算滿意，只是有時候找不到電子全文，只能請其他學校的同學幫忙

下載；還有就是我本身擔任老師的研究助理，在幫老師找資料時發現某些資料庫圖書館沒有買，後來請老師薦購才解決這個問題。主要是用於碩士論文、作業報告、協助老師查找資料。

七、請問您是否參與過政大圖書館資料庫講習課程或圖書資訊利用指導？是否滿意？

2A：這學期開學的時候有參加過圖書資訊利用指導，主要是向我們介紹圖書館有哪些資源，譬如說一些合訂本期刊，館員有跟我們說可以先去找一些線上目錄，比方會計研究月刊，先輸入之後知道哪一期、哪一篇文章作者是誰，有一個明確的目標後，再去找需要的資料；還有就是教我們圖書編號是怎麼編的，像我們學校除了總圖以外，還有商圖、綜圖、傳圖其他圖書分館，所以就有跟我們說要找哪類資料可以到哪間圖書館。我覺得館員講得還蠻清楚，所以很滿意。

(主持人：館員會讓你們實際操作嗎?)

2A：沒有，地點好像是在圖書館的播映室、還是放映室，但是館員有線上操作教我們搜尋書籍，就是在找一系列主題或作者相關的書，而不是找單本書籍的時候，怎麼找會比較快。

2F：至於我的話，之前有朋友約，但是後來沒有去上，因為沒有這方面的需求。

2G：我知道圖書館都會寄相關的訊息到信箱，還蠻貼心的，只是我一直沒有時間去上。

2E：沒有參加過，不過聽你們講感覺內容還蠻棒的，之後會想參加看看。

2B：我也沒有上過。

2C：剛剛有提到，就是上學術資源探索系統的教學課程，大概上一個小時左右。

(主持人：那妳滿意那次的課程嗎?)

2C：很滿意，因為館員講得蠻仔細的，幾乎是一個步驟一個步驟操作給我們看，也有留時間讓我們問問題，我覺得非常棒！

2D：我也沒有參加過，但是之前有聽同學說去參加資料庫講習收穫很多，有機會的話，我會想去聽。

八、請問您認為電子資源服務品質評鑑應包含哪些構面？(如：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、其他...)

2A：我同意這三個構面。

2F：我也是。

2G：我覺得 ok。

2E：大概也是這三個吧！

2B：同意。

2C：我覺得這樣都有包含了。

2D：我也贊成。

(一)請問您認為電子資源館藏內容構面應包含哪些指標？參見附件

2A：我覺得第 2 跟第 4 個指標很像耶！就是「電子資源內容符合我的需要」跟「電子資源提供有用的資訊」，因為去查電子資源本來就是要找有用的資訊，如果能提供有用的資訊，當然就符合使用者的需要，感覺是一樣的。

(主持人：好的，這兩個指標可以再合併修改一下。)

2F：這樣說的話，2、4、6 不是都很像嗎？「電子資源的電子全文滿足我的需要」跟「電子資源內容符合我的需要」。

2A：第 6 個指標是指可以下載的還是...

(主持人：對，第 6 個指標其實也可以想成電子資源它是不是有全文，如果你覺得你要的東西沒有全文，它只有摘要的話，就沒有滿足你的需求，還是說你們覺得第 6 個指標怎麼修改會比較好?)

2F：應該要明確一點。

2A：敘述可以再更詳細，不然會看不懂。

2G：我覺得改成詢問電子資源是否有提供全文會比較好。

2B：第 9 個指標的「多媒體功能」指的是什麼？

(主持人：有些電子資源擁有影像跟聲音，跟一般只有文字或圖片的電子資源有很大的不同。)

2B：可是我覺得老師跟研究生不會常用到這類的電子資源耶！因為他們主要還是為了做研究、做論文、做報告才用資料庫，就是都找比較學術的東西，所以其實我認為這個指標不需要問...

(二)請問您認為電子資源網站與檢索取用構面應包含哪些指標？參見附件

2B：第 10 個指標問的是不是不只一種阿？

(主持人：應該是說電子資源網站服務包含館藏目錄、電子資源指南跟學術資源探索系統，它們概念還是一樣的。)

2B：但是是不是分別詢問不同的電子資源網站服務會比較好？因為如果不分開的話，就沒有辦法清楚知道使用者是對哪種電子資源網站服務滿意或是不滿意。

2A：我覺得第 15 個指標是不是用研究室代替辦公室會比較好呢？因為老師跟學生還蠻常待在研究室用電腦的，辦公室好像沒有那麼貼切...

(主持人：恩恩，可能我在設計指標的時候沒有注意到這點。)

2B：第 14 個指標「電子資源網站容易下載與連結全文資料」的動詞順序可以對調一下。

(主持人：那我就改成先連結再下載。)

2F：我有一個小問題，就是第 19 個指標「整體資料庫能讓我迅速找到我要的資訊」，建議能改成迅速找到需要的資訊。

2E：第 19 個指標感覺跟第 17、18 個指標的概念類似，因為資料庫如果能正確顯示檢索結果、還有連線跟檢索速度順暢的話，應該就能夠迅速找到需要的資訊。

(主持人：好像有點雷同，不過 17、18 是問檢索的過程，19 是強調檢索的結果，不一定只有這兩個因素能影響找到資訊的速度，所以還是有點不一樣。)

2A：妳設計的這些指標一定要出現「我」嗎？

(主持人：會盡量用一致的詞彙，還是妳覺得主詞要修改成什麼會比較好?)

2A：我在想第 22 個指標是不是可以直接改成「電子期刊容易線上閱讀」，然後第 23 個指標改成「電子書容易線上與離線閱讀」。

2G：第 24 個指標「電子資源之下載使用權限標示清楚」意思感覺不夠明確，且跟第 6 個指標差別不大，這裡也是指全文下載。

(主持人：可是第 24 個指標我是想問下載的限制標示得清不清楚，因為像電子書的話沒有辦法全部下載，只能下載三分之一或者部分章節，那有些使用者可能會覺得如果沒有明確標示出能提供下載的數量，在使用上會有疑問，造成他們的不便。)

(三)請問您認為圖書館服務影響構面應包含哪些指標?參見附件

2A、2F：什麼是線上參考服務?

(主持人：政大圖書館的網站有一個可以直接線上發問問題的地方，然後第 25 個指標是強調它的速度是不是很快。)

2G：我覺得第 25 跟 26 個指標在「館員」二字的後面應該要再加上一些字會比較好，像是「提供」之類的，不然直接接到後面的服務很不順。

2B：第 26 個指標用「信賴」形容很奇怪，改成「有幫助」之類的詞會比較好。

2G：或者用「有收穫」來代替也可以。

2C：還有我覺得第 27 個指標跟第 28 個指標太類似。

(主持人：可是第 27 個指標是問館員的知識背景是不是足以回答讀者的問題，然後第 28 個指標是指館員對於讀者的電子資源需要是不是能夠理解、掌握，這兩個指標差異蠻大的。)

2C：我懂妳的意思了。

2D：我想在這邊增加一個指標「館員提供的電子資源推廣服務符合我的需求，例如：課程內容與數量、開課時間等」。

(主持人：那你們會覺得指標的數量太多嗎?)

2A：不會，還蠻快就能作答。

九、請問您認為電子資源服務品質評鑑測量尺度是否適合以「重要性(期望的服務品質)」與「滿意度(實際感受的服務品質)」詢問使用者的看法?又是否適合使用李克特五等量表來評等分數?如下範例：

構面	指標	重要性	滿意度
		低-----高	低-----高
電子資源館藏內容	電子資源數量足夠滿足我的需要	1 2 3 4 5	2 2 3 4 5

2A：可以。

2F：可能還是在表格欄位「重要性」跟「滿意度」的地方分別註明代表的是「期望的服務品質」跟「實際感受的服務品質」，這樣會比較清楚。

2G：我也同意 2F 的看法，或者直接用「期望的服務品質」跟「實際感受的服務品質」來取代「重要性」跟「滿意度」也 ok。

2E：這樣就還蠻適合的。

(主持人：那你們覺得用李克特五等量表適合嗎?)

2B：我之前有學姐論文的問卷採用五等量表，然後看不太出來差異程度，所以我覺得可以考慮用四等量表，讓使用者強迫選擇。

2C：我也贊成用偶數量表。

2D：我是覺得用五等量表就可以了。

附錄六 教師與研究生使用圖書館電子資源滿意度 與服務品質調查問卷

各位老師/同學，您好：

鑒於電子資源對於教師與研究生的研究、教學、學習十分重要，所以需要了解教師與研究生的使用情形，以為改善電子資源服務之依據。本問卷「政治大學教師與研究生使用圖書館電子資源滿意度與服務品質調查問卷」係探討國立政治大學的教師與研究生使用圖書館電子資源的現況、使用滿意度與服務品質之看法，請您就實際使用校內電子資源之經驗提出見解，您的意見相當寶貴，將對圖書館電子資源使用現況與服務品質調查具針砭之益，調查結果亦有助於作為提升政大圖書館電子資源服務品質之參考。在此誠摯地感謝您撥冗參與本研究，該問卷純屬學術研究之用，敬請放心填答。

問卷調查時間為：民國103年4月28日(一)至5月14日(三)，調查結束後將進行抽獎活動，獎品如下：

- 1.頭獎：iPod+王品餐券(1名)
- 2.貳獎：王品餐券+威秀電影票(2名)
- 3.參獎：誠品禮券100元(7名)
- 4.肆獎：統一超商禮券100元(10名)
- 5.伍獎：全家便利商店禮券50元(20名)

敬祝 順心！

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所

指導教授：王梅玲博士

研究生：李函儒敬上

聯絡方式：0963-261192

libkittenlulu@gmail.com

【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。本問卷之「電子資源服務」界定為政治大學圖書館所提供的各種類型資料庫、電子期刊、電子書及其相關服務；「電子資源入口網站」則是指政大圖書館的線上公用目錄、電子資源指南、學術資源探索系統。

一、基本資料

1.性別：☐男 ☐女

2.E-mail： (僅供問卷抽獎聯絡)

3.手機號碼： (僅供問卷抽獎聯絡)

4.身分別：

☐教授 ☐副教授 ☐助理教授 ☐講師 ☐博士生 ☐碩士生二年級(含以上)
☐碩士生一年級

5.學院別：

☐文學院 ☐理學院 ☐社會科學學院 ☐法學院 ☐商學院
☐外國語文學院 ☐傳播學院 ☐國際事務學院 ☐教育學院

6.系所：

7.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

二、圖書館電子資源服務使用現況(請以您過去三個月的使用經驗填答)

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 ☐月旦法學知識庫 ☐聯合知識庫
☐中國期刊全文数据库(CNKI) ☐臺灣期刊論文索引系統
☐SSCI(Web of Science) ☐Academic Search Complete(EBSCOhost)
☐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政大圖書館的資料庫?(可複選)

☐政大圖書館線上公用目錄 ☐政大圖書館電子資源指南
☐政大圖書館學術資源探索系統 ☐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

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.請問您是否參與過政大圖書館舉辦的資料庫講習課程或圖書資訊利用指導服務?

☐是 ☐否

三、圖書館電子資源使用滿意度與服務品質調查(請以您過去三個月的使用經驗填答)

項目 \ 服務水準	重要性 (期望的服務品質)		滿意度 (實際感受的服務品質)	
	低	高	低	高
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
7.電子書館藏滿足我的需要	☐ 1	☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1	☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

服務水準 項目	重要性 (期望的服務品質) 低 高	滿意度 (實際感受的服務品質) 低 高
電子資源網站與檢索取用		
8.電子資源網站 (如：線上公用目錄、電子資源指南、學術資源探索系統)使我容易找到電子資源	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
9.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
10.電子資源網站容易使用與瀏覽	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
11.電子資源網站容易連結至資料庫	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
12.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
13.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
14.政大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
15.政大整體資料庫能正確顯示檢索結果	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
16.政大整體資料庫連線與檢索速度順暢	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
17.政大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

項目	服務水準	重要性 (期望的服務品質)					滿意度 (實際感受的服務品質)				
		低		高			低		高		
電子資源網站與檢索取用											
18.政大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
19.政大整體資料庫容易使用		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20.電子期刊容易線上閱讀		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21.電子書容易線上與離線閱讀		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22.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
圖書館服務影響											
23.館員提供的線上參考諮詢服務迅速回應我的詢問		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24.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
25.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
26.館員具備充分知識回答我的問題		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27.館員清楚了解我的電子資源需要		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28.館員回應正確能夠解決我的問題		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

整體評價	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
29.整體而言，我滿意政大圖書館的電子資源服務					

30.請問您對於政大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。

