

二年制技術學院學生資訊需求、尋求行為與利用圖書館調查研究  
—以德明技術學院商學類系學生為例  
**A Survey of Two-year Technical Institute Students Information Needs,  
Seeking Behavior and the Use of Library**  
—A Case of the Students at Takming in Business Major

陳維華

Wei-Hwa Chen

德明技術學院圖書館館長

Library Director, Takming Technical Institute

摘要

在政府技術及職業教育(簡稱技職教育)政策的變革中,專科學校改制為技術學院在技職教育體系中已成功邁入高等教育之列,其所招收的大學部學生將逐年提高比例。本文作者在前次對“技專校院圖書館發展之研究”中發現德明技術學院招收二技生後,對圖書館利用有重要的影響。因此本研究描述使用者導向的調查方法,以 SPSS 為統計分析工具,將新進使用者的資訊需求、尋求行為與對圖書館的滿意度及意見的量化結果做為德明技術學院圖書館服務改進的指標,並將研究心得分享關心技術學院圖書館服務的人士。調查問卷附錄於後提供參照。

**[關鍵詞]:**

技職教育; 二技生; 高等教育; 調查研究; 文獻探討; 問卷

**Abstract**

Due to the new policy of Technical and Vocational Education in Taiwan, the junior colleges which transformed into technical institutes have been on the rank of higher education, and the undergraduate students in these colleges are increasing. According to the previous study, the author indicated the newcomers of Takming bringing impacts on its library use. This article described the user-driven survey method, with SPSS as a statistical tool to analyze data results. It provided valuable benchmark data about student Information needs, seeking Behavior and the use of Library, in order to improve the library services at Takming and share the conclusions to those whom have much concern over technical institute library services. The survey questionnaire is appended at the end as reference.

**[Keyword]:**

Technical and Vocational Education; Two-year Colleges' Students; Higher Education; Survey; Literature Review; Questionnaire

## 壹、研究背景、動機與目的

在政府技術及職業教育(簡稱技職教育)政策的變革中,專科學校改制為技術學院在技職教育體系中已成功邁入高等教育之列,其所招收的大學部學生將逐年提高比例。本文作者在“中國圖書館學會會報”第 68 期所發表的“技專校院圖書館發展之研究”一文中以德明技術學院圖書館轉型為個案研究,其中發現之一是德明技術學院圖書館(以下簡稱德明圖書館)使用者結構的變化,對圖書館利用有重要的影響。(註 1)

德明技術學院剛開始增設的大學部,招收的是二年制技術學院商管類學生。改制後圖書館的使用統計數字呈現成長趨勢,經過圖書館自動化作業系統進一步的讀者分析統計,其中二技生在整體借閱圖書成長的數字中,所佔比例很高。數據顯示八十九學年度圖書館的借閱量較前一學年度增加 3,851 冊,其中只佔全校學生 3.26%的二技生借閱了 1,942 冊佔增加數的 50%;九十學年度比前一學年度同期圖書總外借量再增加 1,500 冊,二技生班數也增加至 19 班佔全校學生 9.8%,二技生借閱量再比前一年同期增加 1,818 冊,佔總外借增加量之 120%。(註 2)此一現象值得轉型中之技術學院圖書館關切,並做進一步之研究。

大學圖書館(Academic Library)在我國大學法中明白定義圖書館的任務為負責蒐集教學研究資料,提供資訊服務。(註 3)很明確的界定為一支援服務單位。被圖書館界譽為圖書館之父的印度圖書館學者阮加那桑(S.R.Ranganathan)以其「圖書館五律」(Book is For Use. Every Book Its User. Every User her/his Book. Saving Users' Time. Library is a Growing Organism)將圖書館為使用者而存在,設定了明確的目標。在圖書館的三要素中“館藏”要合乎“使用者”需求、“館員”服務要得到“使用者”認同,“使用者”是圖書館的核心。

由專科學校改制的技術學院面對轉型時期新舊讀者結構的蛻變(教師及大學生),使用者資訊尋求的行為與資訊需求,圖書館應不斷累積足夠的知識去因應與面對可能的變化。再者,資訊社會各種媒體與網際網路的發達,使得資訊非常快速的被傳遞,師生取得資訊的管道變得既方便又多元。因此館員除了平日用心的觀察使用者的變化以外,還需要更主動積極的從研究使用者的結果中,更具體的了解事實,關心使用者對圖書館各類型館藏與各種服務的反應。本研究的主要目的歸納有下列幾點:

第一點:做為二年制技術學院各學科老師調整教學方式之參考。

第二點:做為技術學院實施圖書館利用教育及圖書館舉辦相關推廣活

動之參考。

第三點：做為其他技術學院圖書館進行相關研究之比較，並提供教育主管機關參考。

## 貳、文獻探討

以問卷調查方式來評鑑與改善圖書館服務的歷史由來已久，回溯到 1876 年美國就有對公共圖書館現況的研究報告與統計記錄。二十世紀 50 年代開始圖書館調查研究轉為重視對使用者、各類型圖書館的利用情況、使用者的需求及對圖書館服務的滿意度。(註 4) 美國圖書館學者 M.B. Line 在 1967 年“Library Surveys”一書中將圖書館調查研究 (Library survey) 定義為“有系統的搜集某一時間或某段期間中有關圖書館的活動、服務、營運情況、利用情形、館員及使用者的資料。”(註 5)

1970 年由 Philip V. Rzasa 及 John H. Moriarty 在期刊上發表了一篇以圖書館使用者為對象的個案研究，針對 6,568 個樣本用問卷調查法，進行大學圖書館各型態的使用者(教師、大學生、研究生)之使用需求進行研究。搜集到的資料以卡方獨立性檢定(Chi-square test for independence)判斷不同型態的使用者上圖書館的主要理由及次要理由是否有同質性，以及不同型態的讀者利用館藏資料時有無顯著差異。(註 6)

1979 年在美國由 Barbara Fricku Schloman 發表了一篇期刊論文，以問卷調查法進行研究。寄發問卷給一所學術圖書館的主要使用者，想要了解使用者對過期期刊保存的看法。依據調查結果來決定與建立期刊保留的期限。(註 7)

1981 年由 Susan P. Besemer 發表了一篇研究報告，研究以問卷調查法進行，對美國紐約州立大學 Buffalo 校區 E.H. Butler 圖書館的使用者(教師及學生)與非圖書館使用者發出問卷，目的要了解大家對圖書館自學中心(Independent Learning Center)之視聽媒體利用的情況。在調查結果中歸納有 5 項發現，並依據調查結果，建議圖書館自學中心應更主動進行推廣服務(active promotion)。(註 8)

1990 年在美國由 Julia Gustafson 及 Kerry Langan 二人共同發表的研究報告，就學術圖書館的使用者中有學習障礙的大學生做了調查研究，針對 525 個樣本進行問卷資料分析，發現圖書館沒有足夠的知識設計出一套特別的服務，來符合這一族群的使用者的需求。在研究報告中建議圖書館應改善這方面的服務。(註 9)

1994 年在美國 T. McKimmie 針對美國新墨西哥州立大學圖書館的理學系教師使用最新目次服務(Current Contents)、及專題選粹服務(SDI)

發表調查研究報告。目的在評鑑成效並決定那些使用人的基本資料需更新。研究發現教師大多滿意這項服務，但甚少教師對申請傳遞到的全文感覺有用，35%的教師要修改他們的基本資料。(註 10)

1999 年在美國由 Ethelencez Whitmire 發表了一篇期刊論文，論文研究以問卷調查法進行，目的在探討大專院校中黑白種族的學生，利用圖書館有無差異，該調查研究的結果顯示非裔美籍學生比白人學生利用圖書館頻繁。(註 11)

2000 年在馬來西亞由 Shaheen Majid 及 Mumtaz Ali Anwar 共同發表的一篇期刊論文，對象為 International Islamic 大學的科學家，以問卷調查法進行研究，目的在讓圖書館有足夠的知識去有效滿足科學家們的需求，例如：需要重新調整館藏發展方向及館內公共設施。研究建議圖書館應定期做使用者資訊需求(Information Needs)與資訊尋求行為(Information Seeking Behavior)的調查研究、應定期做館藏與設施的評鑑及繼續加強推廣服務。(註 12)

台灣技專校院圖書館近兩年來也因為技職教育政策的大幅改革，積極轉型升格的專科學校，不但在圖書設備上要符合改制的條件，使得圖書館的任務增加，應發揮功能，對不斷調整中的使用者結構，應付出更多關懷，也因此引發圖資研究者的興趣。

民國八十九年樹德工商專校(現名正修技術學院)的圖書館主任林慶弧以問卷方式來瞭解全校教職員生利用圖書館的行為取向，調查研究為該校之專案研究計劃，針對師生全面性的普查，是專科學校對使用者開始做研究之首例。(註 13)

民國九十年景文技術學院前圖書館主任于第老師對該校餐旅類科二專學生資訊需求與資訊尋求行為做了調查研究，其目的是提供餐旅科老師調整教學內容之參考，以及提供該校圖書館改進讀者服務之參考。研究採文獻分析法與問卷調查法雙軌進行探討。抽樣調查研究中針對 215 份有效樣本的調查結果做問卷資料分析，研究報告並發表於該校學報。(註 14)

此外，民國八十九年淡江大學資訊與圖書館學系研究生江淑芬的學位論文，以台灣警察專科學校圖書館的使用者為對象，目的在以使用者的角度來探討警專圖書館服務品質與績效評估這兩者之間的相關性。本文以文獻分析法綜合國內外相關文獻，進一步針對圖書館績效評估方式與相關問題深入分析。並以問卷調查法來了解使用者對圖書館服務品質屬性的重視程度，同時反應出圖書館績效評估時對館藏質與量或使用者的態度考量。(註 15)

民國九十一年中興大學圖書資訊研究所研究生林明宏的學位論文，採文獻分析法搜集並分析國內外相關文獻，並輔以問卷調查法，用台中技術學院的教師為研究對象，研究目的在了解該校教師對圖書

館所提供之個人化資訊服務的贊成度，並以調查結果做為系統設計之參考。研究最後歸納了五項主要結論與二項建議做為台中技術學院圖書館改善個人化資訊服務系統的參考依據。(註 16)

在大學圖書館使用者的研究方面，有民國八十七年台大圖書資訊學系黃慕萱教授的國科會研究贊助計劃—「檢索問題對資訊尋求和資訊檢索之影響」，以台灣大學學生為研究對象，選擇了 PsycLIT 光碟資料庫為檢索系統，有 52 位檢索者，進行 58 次檢索。調查研究有系統的搜集了這些終端機使用者的背景、檢索問題、檢索結果，對檢索問題做了性質分析，探討檢索問題對檢索結果之影響。目的能以將檢索系統的功能由“系統”導向轉為“使用者”的角度來設計，符合使用者的需求發揮系統功能。(註 17)

民國九十年世新大學葉乃靜老師出版的「後現代圖書館資訊服務」一書第八章中，發表了“後現代社會下的閱讀：漫畫對大學生的意義研究”。以了解使用者可能用那些管道、和取得那些資訊以滿足需求為研究動機，選擇近年來青少年與成人漫畫書為資訊研究對象，以文獻分析法探討漫畫書之發展、特色、閱讀以及詮釋團體(Interpretive Communities)。再用問卷調查法進行研究，因為世新大學圖書館的漫畫書不外借，所以採用 10 位大學生為便利樣本，進行深度訪談，文中列出整理後的詳實訪談記錄，文末並提出三點建議。(註 18)

由以上文獻可知，國內外用民意調查方式來了解使用者的資訊需求、資訊尋求行為與對圖書館服務的反應及意見的研究情況。世新大學圖書館賴鼎銘館長民國八十二年所出版的「圖書館學的哲學」一書中，指出需要利用圖書館查資料的人，比較會是專業人員(醫師、律師、商人、民代及其助理等)及學生、教授、研究人員，所以圖書館應該找出對資訊需求較強烈的這些需求群體，好好了解他們的資訊需求並滿足他們。(註 19) 此外，中國圖書館學會舉辦的「八十九年圖書館管理科學研討會專題研習」，陳昭珍教授以“讀者需求及滿意度調查專題”發表了很值得國內各類型圖書館以問卷調查法做使用者研究時的參考。(註 20)

目前台灣技專校院對師生利用圖書館進行調查研究已經開始但並不多，且專科學校改制升格為技術學院後尚無任何對二年制技術學院學生資訊需求、尋求行為及利用圖書館的調查研究。因此，本研究的特色是搜集二技生使用技術學院圖書館的資料進行分析，不僅是對使用者的研究也是對圖書館各項服務顧客回應的探討。

## 參、問卷設計與研究方法

本研究採調查研究法(Survey Method)，在九十學年度下學期以德

明技術學院商管類二技生日間部一、二年級共計七個班級，分屬四個系(會計系、保金系、財金系、企管系)，選擇其中商學類三個系(會計系、保金系、財金系)為樣本，抽樣調查一年級及二年級各兩班共計四班學生，進行問卷調查。至於企管系將與未來增設之資訊管理系可考慮歸類於管理類系學生一併再做調查研究。

問卷設計將內容分為四部份：第一部份為了解受訪二技生之基本資料，有性別、出生年次、系科、年級。第二部份為了解受訪二技生之資訊需求與利用圖書館的情況。第三部份為了解受訪二技生利用圖書館的反應情況，讓圖書館館員知道使用者的滿意程度，可做為檢討改進服務的依據。第四部份為了解受訪二技生對圖書館的具體意見以及對圖書館有那些期待，做為圖書館未來館藏發展與加強服務上的依據。(詳見附錄之調查問卷)

問卷正式施測前先經過預試(Pilot Test)，由 10 位圖書館工讀生及正在利用圖書館的學生來填答，了解問卷內容是否清楚易讀，並接納預試學生的意見調整了部份文字敘述與選項方式。正式施測之過程為求提高效率(Validity)及問卷的回收率，排除了網路填答方式及郵寄方式，以班級為單位在抽樣班級導師的協力下設定兩週內完成，其中二技會計系一年級及二技財金系二年級這兩個班級，因為時間安排得宜，利用學生空堂時間由作者進行面訪，另外二技財金系一年級及二技保金系二年級這兩個班級因為學生的時間較難安排，所以是委託班導師代為發送問卷，在指定時間內也順利回收問卷。總計施測商學類系四個班級學生總人數 149 人，回收 85.9%有效樣本 128 份。

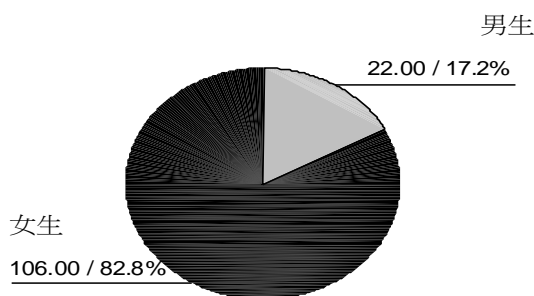
問卷結果(Questionnaire Result)為求能提升量化研究(Quantitative Research)的信度(Reliability)，更具參考價值，將問卷回收後整理編碼及過錄(Coding)，以 SPSS(Statistical Package for the Social Science)社會科學統計軟體定義變項(Variables)，輸入數字值讓 SPSS 軟體做為統計分析與檢定的工具。

## 肆、調查結果與研究分析

### 一、受訪二技生基本資料分析 (Frequencies)

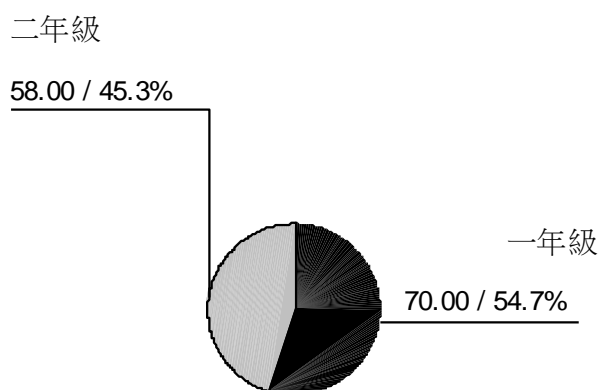
(一)性別：問卷回收 128 份樣本中，無遺漏值(missing value)。22 位男同學(17.2%)及 106 位女同學(82.8%)。(詳見下圖 1-1)：

圖 1-1 受訪學生性別比例圖

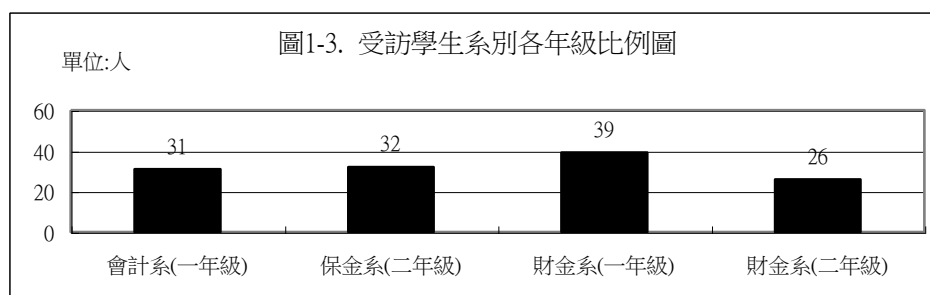


(二)年級別：問卷回收 128 份樣本中，無遺漏值(missing value)。一年級 70 位同學(54.7%)及二年級 57 位同學(45.3%)。(詳見下圖 1-2)：

圖 1-2 受訪學生年級比例圖

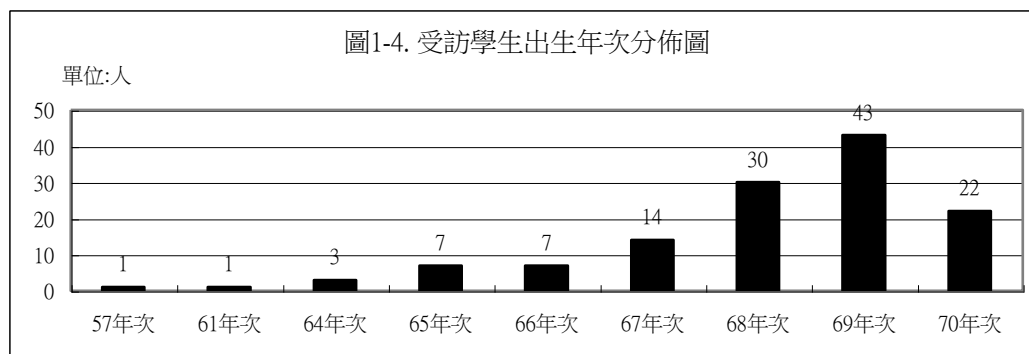


(三)系別：因為德明技術學院二技會計系九十學年度才開始招生，因此只有一年級一個班級，因此另抽樣保金系二年級一班受調，使得樣本中一年級二年級均各兩班。所以受調各系各年級的人數，無遺漏值(missing value)。(詳見下圖 1-3)：



(四)出生年次別：

二年制技術學院為五年制或二年制專校畢業後之繼續教育，學生的年齡均為 20 歲以上成年人，所以受訪二技生的出生年次別，無遺漏值(missing value)。(詳見下圖 1-4)：



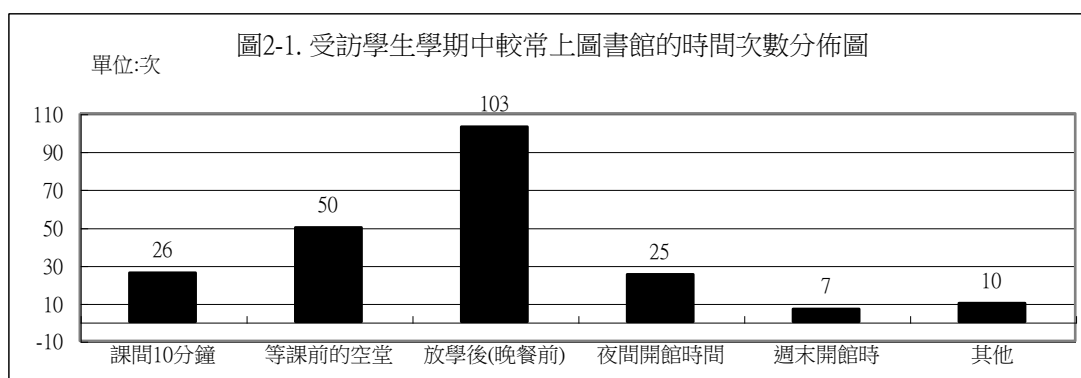
## 二、受訪二技生利用圖書館的情況分析 (Frequencies)：

### (一)是否使用過本校圖書館(含德明圖書館網頁)？

問卷調查結果非常令圖書館興奮，因為受訪二技生均表示有使用過圖書館，無遺漏值(missing value)。結果為 **100%**。

### (二)較常利用圖書館的時間？

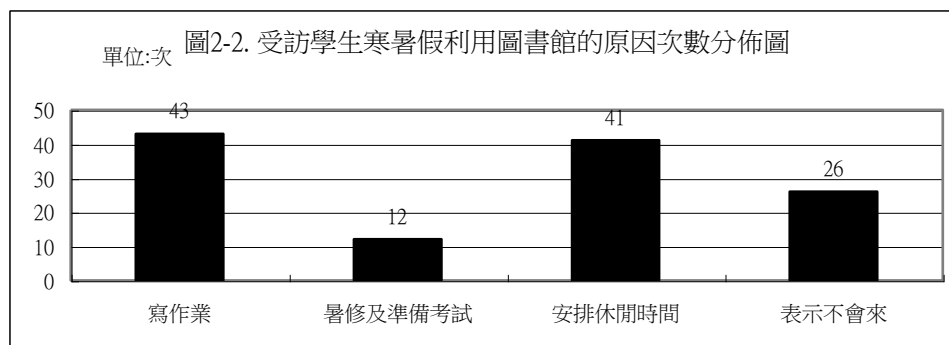
本題為複選題，所以次數分配總和為 221。開放式選項“其他”中（填答“午休時間”的有 7 次，填答“有空時去”有 2 次，填答“準備考試時去”有 1 次）受訪二技生較常於日間部時間利用圖書館的有 **85.5%**。會利用延長開館時段的受訪二技生佔 **14.5%**。無遺漏值(missing value)。(詳見下圖 2-1)



### (三)寒暑假利用圖書館的原因為何？

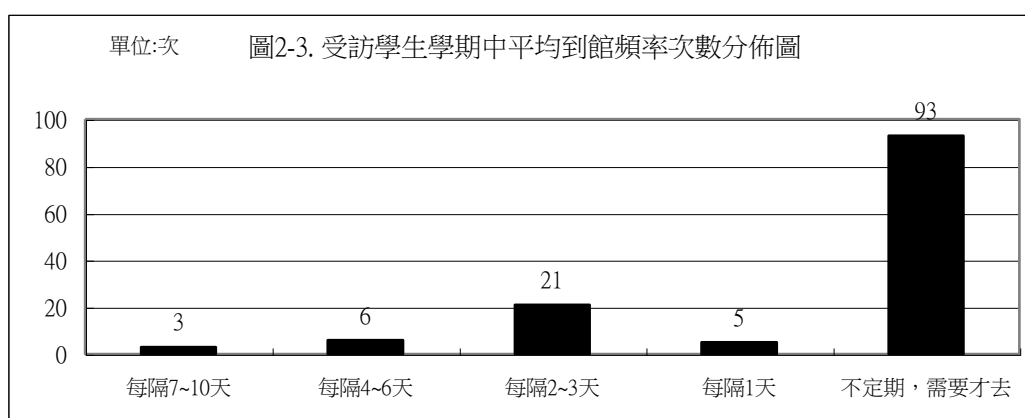
本題有受訪二技生複選填答，另有 14 人未填答為遺漏值(missing value)不計，所以次數分配總和為 122。78.7%的受訪二技生會在寒暑假利用圖書館，21.3%的受訪二技生是在開放式的“其他”選項中填答“寒暑假不會上圖書館”。(詳見下圖 2-2)：





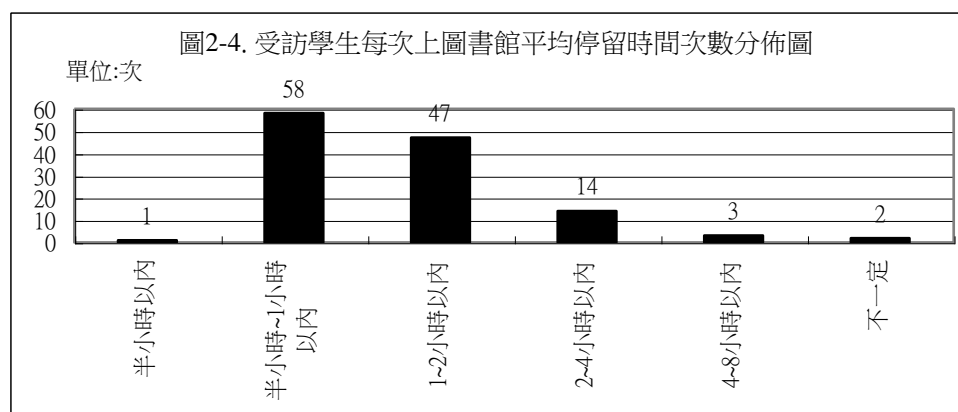
(四)學期中平均利用圖書館的頻率？

調查結果有 72.7%的受訪二技生是不定期上圖書館，定期上圖書館的有 27.3%。定期上圖書館的受訪二技生中有 60%是每隔 2~3 天去一次。無遺漏值(missing value)。(詳見下圖 2-3)：



(五)每次上圖書館平均停留時間？

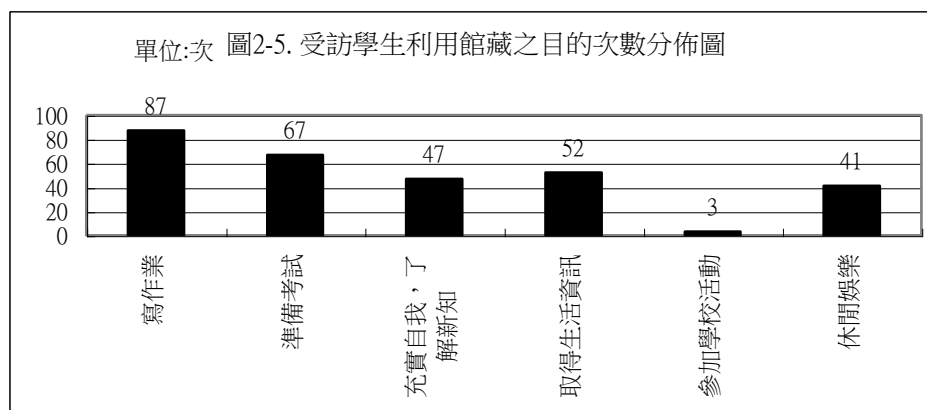
調查結果有 95.2%的受訪二技生上圖書館的停留時間在“半小時到 4 小時間”。沒有人填答上圖書館停留“8 小時以上”。有 3 人未填答此題做為遺漏值(missing value)不計。(詳見下圖 2-4)：



(六)利用圖書館館藏的主要目的？

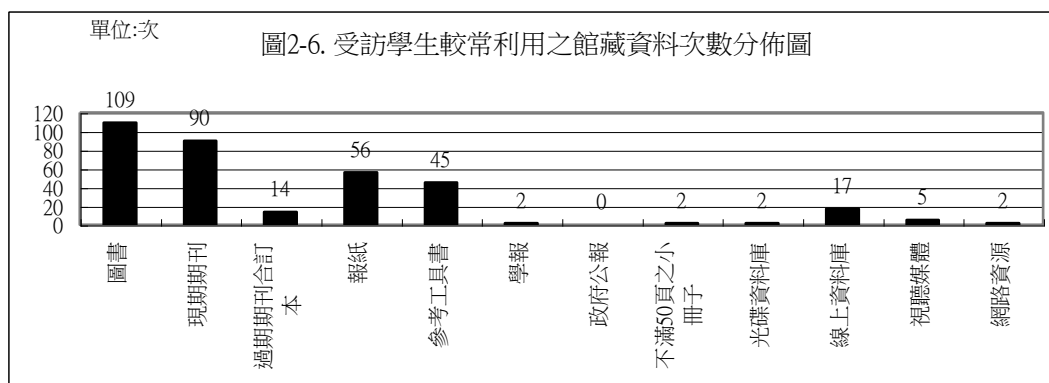
本題為複選題，次數分配總和為 297。52.9 的受訪二技生是因為學校因素（課業與活動），47.1%的受訪二技生是因為個人目的（充實自我、休閒娛樂）。“其他”選項為開放式填答(有 1 位

同學表示其目的為影印資料)。未填答者有 1 位同學做為遺漏值 (missing value) 不計。(詳見下圖 2-5)：



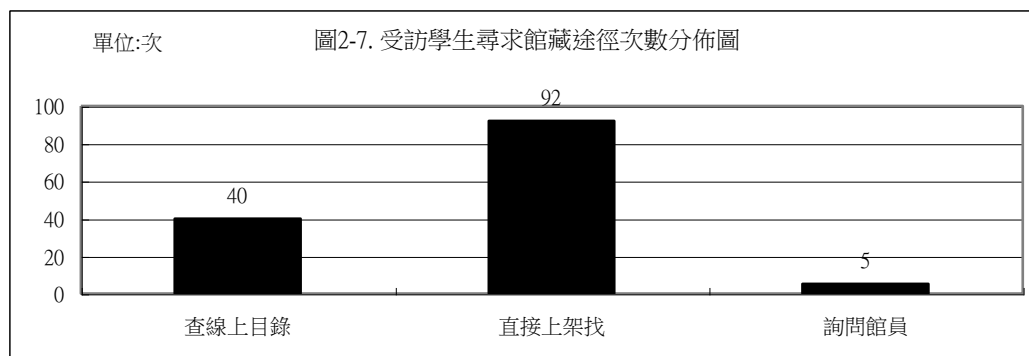
### (七)較常使用的館藏資料？

本題為複選題，次數分配總和為 344。92.4%的受訪二技生較常使用紙本印刷資料，只有 7.6%受訪二技生較常利用非書資料，而會常用電子資料庫的受訪二技生是 5.5%。有 31.7%的受訪二技生較常用圖書，26.2%的受訪二技生較常用期刊。“其他”選項為開放式填答，(有 2 位同學表示常用其他網路資源)，有 1 位同學未填答做為遺漏值(missing value)不計。(詳見下圖 2-6)：



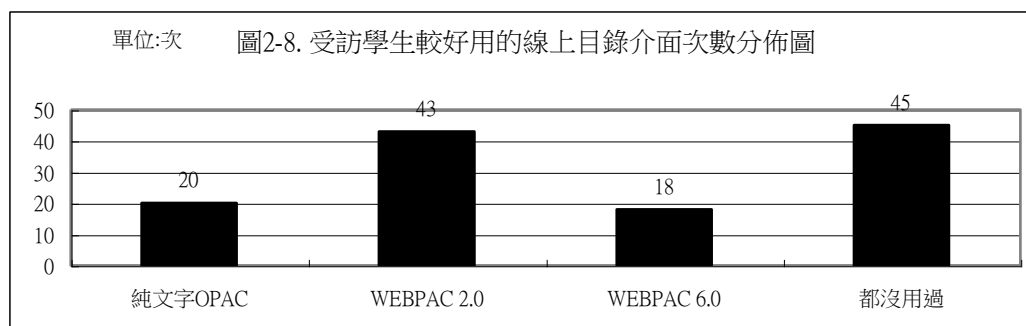
### (八)尋求館藏資料較常用的途徑？

本題中有填答者以複選來表達自己平日以多元方式尋找館藏，因此次數分配之樣本總和為 137。67.2%的受訪二技生找尋館藏的方式是“直接上架找”，29.2 的受訪二技生會運用“線上目錄”做工具，3.6%找尋館藏的方式是“詢問館員”。有 2 位同學未作答做為遺漏值(missing value)不計。(詳見下圖 2-7)：



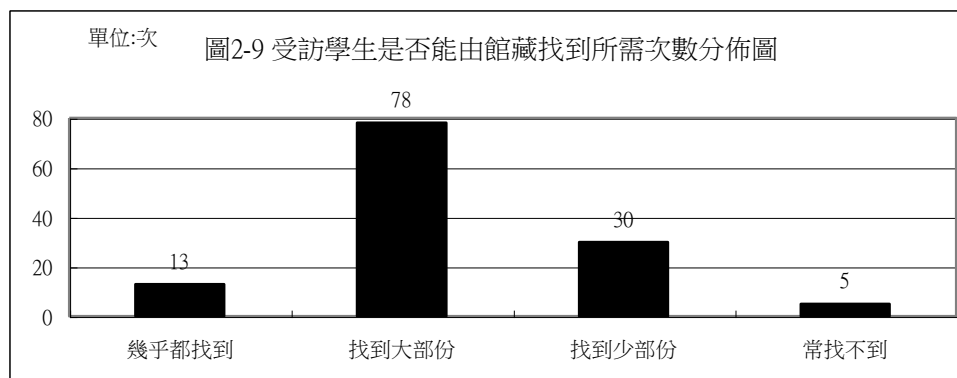
### (九)感覺較好用的線上目錄介面？

德明技術學院圖書館從民國八十三年開始館務自動化作業，選用的系統一直為 URICA，隨著該系統的介面由 telnet 遠端登錄的 DOS 純文字 OPAC 到 WEBPAC 2.0 版（複合查詢點）及 WEBPAC 6.0 版（單一查詢點）介面，因為各介面都有優缺，所以圖書館仍將三種介面均放在網頁上提供使用者，各擇其好。調查結果有 35.7% 的受訪二技生都沒有用過線上目錄。有用過線上目錄的受訪二技生佔 64.3%，而其中的 75.3% 較常用 Windows 介面的 WebPac，仍有 24.7% 較常用 DOS 介面 OPAC。而較常用 WebPac 的受訪二技生較多人是用 URICA WebPac2.0 版的介面。有 2 位同學未填答為遺漏值(missing value)不計。(詳見下圖 2-8)：



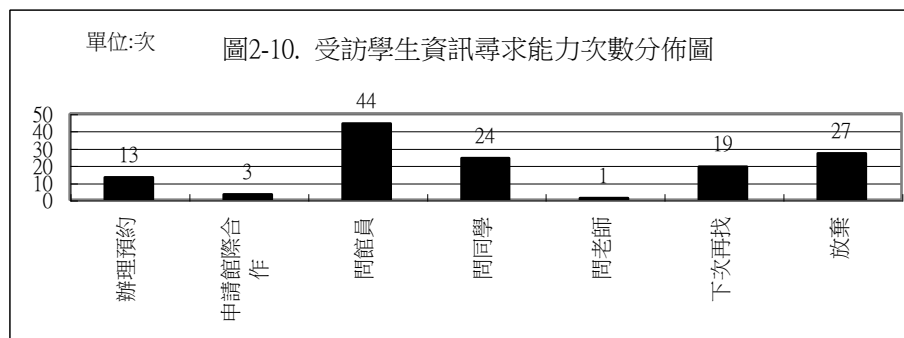
### (十)是否能從德明圖書館館藏找尋到所需資料？

將 2 位沒有填答的樣本做為遺漏值(missing value)不計，調查結果有 72.2% 的受訪同學可以從館藏資料滿足所需。(詳見下圖 2-9)



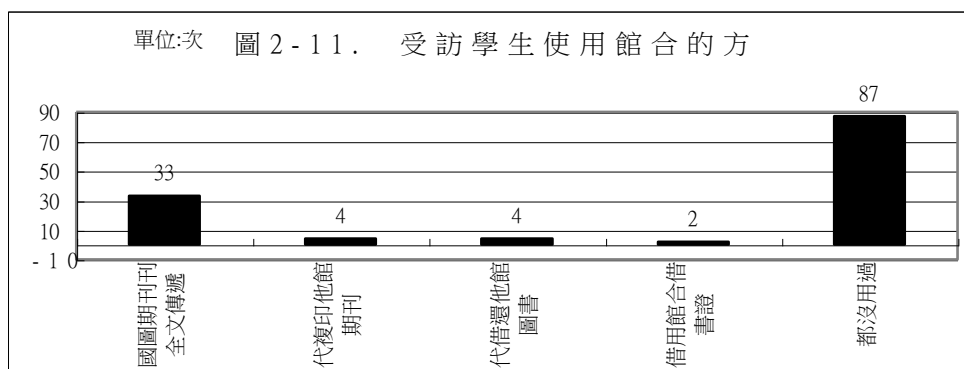
(十一)無法立即從館藏獲得所需，如何解決問題？

因為受訪二技生有複選者，次數分配之總和為 131。調查結果 64.9%的受訪二技生面對疑惑時會尋求解決方法與支援，其中的不同方式中以問“問館員”的人數最多。35.1%的受訪二技生仍缺乏積極解決無法立即獲得資料的能力。無遺漏值 (missing value)。(詳見下圖 2-10)：



(十二)較常用的館際合作方式？

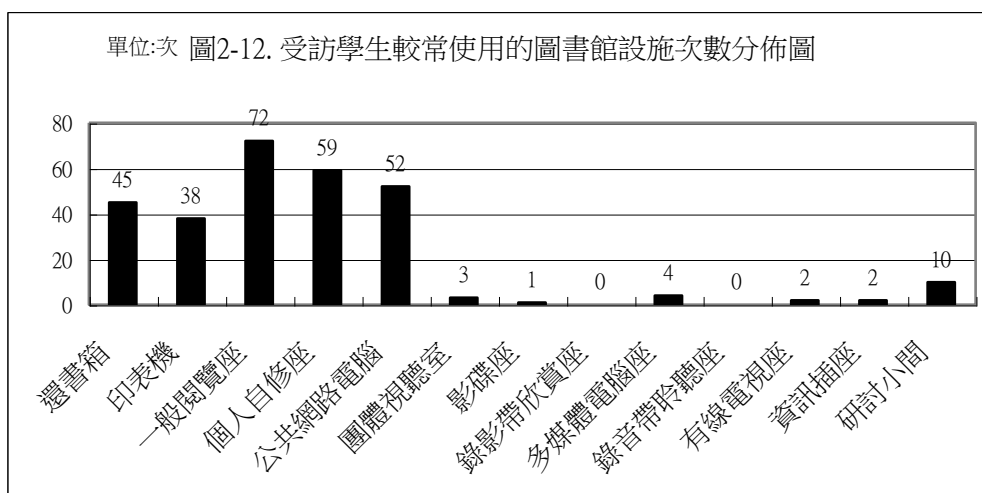
本題為複選題，所以次數分配總和為 130。調查結果有 66.9% 從來沒有用過這項服務，有用過相關服務的受訪二技生以使用“國家圖書館遠距圖書服務系統”為最多。有 2 位同學未填答做為遺漏值(missing value)不計。(詳見下圖 2-11)：



(十三)較常使用館內何種設施？

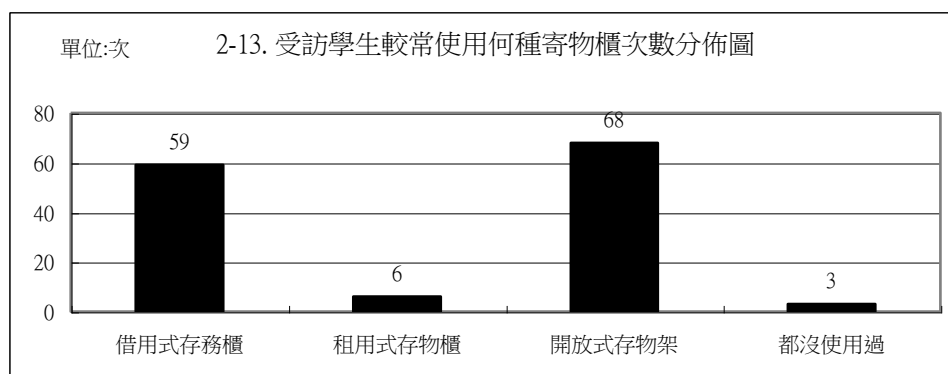
本題為複選題，所以次數分配總和為 288。無遺漏值(missing value)。有 15.6%的學生常使用還書箱，有 48.95%的同學常利

用圖書館自修研討設施，有 33.33% 的同學常利用圖書館的電腦資訊設施，只有 3.4% 的受訪二技生較常利用圖書館的視聽設備。(詳見下圖 2-12)：



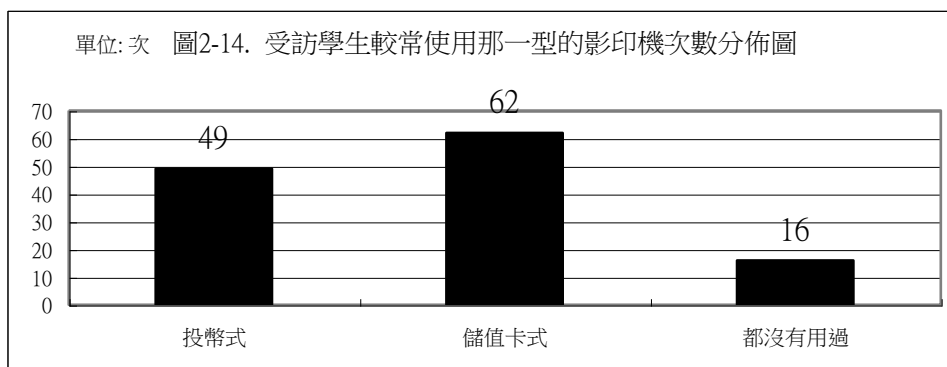
#### (十四)較常使用何種寄物櫃？

本題仍有同學以複選填答，次數分配總和為 136。有 93.4% 的受訪二技生常使用免費的存物設施寄物。調查結果無遺漏值(missing value)。(詳見下圖 2-13)：



#### (十五)較常利用圖書館那一型的影印機？

本題中常用投幣式及儲值卡式的影印機人數差距不大，都沒有用過的同學有 12.6%，有 1 為同學未填答做為遺漏值(missing value)不計。(詳見下圖 2-14)：



### 三、受訪二技生之不同性別、系別、年級對利用圖書館的情況做交叉分析 (Crosstabs) 以卡方獨立性檢定 (Chi-square Test for Independence) 觀察彼此是否達顯著差異。

以受訪二技生不同性別、系別、年級對利用圖書館的情況，做交叉分析以卡方獨立性檢定，觀察類別變數與類別變數兩者是否達顯著差異，則彼此可能存在某種程度之關聯機會。

調查結果發現受訪二技生的“性別”對利用圖書館的情況並未達顯著差異。而不同“系別”及“年級”對其利用圖書館的情況，其中部份變數項目有顯著差異。(詳見下表 3-1 及表 3-2)：

表 3-1 “不同系別” 對 “使用情況”各變項卡方檢定達顯著差異之變項分析摘要表

項目	數值	自由度	P 值
寒暑假利用圖書館的原因	25.007 <sup>a</sup>	8	.002**
利用館藏的目的	44.972 <sup>a</sup>	28	.022*
較常使用的館藏資料	54.995 <sup>a</sup>	37	.029*
找尋館藏資料的途徑	11.150 <sup>a</sup>	4	.025*
資訊尋求的能力	25.190 <sup>a</sup>	14	.033*

\*\*\*p< .001    \*\* p< .01    \*p< .05

表 3-2 “不同年級” 對 “使用情況”各變項卡方檢定達顯著差異之變項分析摘要表

項目	數值	自由度	P 值
較常利用圖書館的時段	62.438 <sup>a</sup>	40	.013*
寒暑假利用圖書館的原因	44.060 <sup>a</sup>	16	.000***
利用館藏的目的	84.480 <sup>a</sup>	56	.008**
資訊尋求的能力	41.726 <sup>a</sup>	28	.046*

\*\*\*p< .001    \*\* p< .01    \*p< .05

### 四、受訪二技生對利用圖書館的反應分析：

調查問卷的第三部份為了解受訪二技生利用圖書館的反應情況，讓圖書館館員知道使用者的滿意程度，可做為檢討改進服務的依據。問卷設計的第三部份題組與第一及第二部份之名目尺度測量不同，為順序尺度來測量，以選項數字大小(5 至 1)做為滿意度高低指標。用信度檢定(Reliability Analysis)測得 Cronbach Alpha Value 看調查問卷的第三部份在學生對“館舍環境方面”、“館藏利用方面”、“服務品質方面”各項題目是否能組成對圖書館滿意度的指標。在三組問題(參照

附錄)之信度檢定後  $\alpha$  (Alpha Value) >0.8 以上信度高。茲列表說明。並以描述性統計觀察受訪二技生反應之離散程度，發現各組題目之最小值均為 1，最大值均為 5，全距均為 4(詳見下表 4-1)：

表 4-1 使用反應題組之信度檢定與滿意度指標分析表

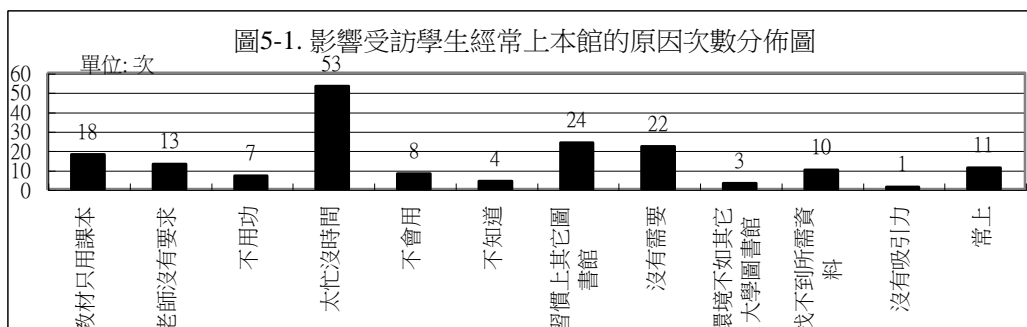
項目	信度檢定 $\alpha$	最大值	最小值	全距	平均值		標準差
					統計數	標準誤	
整體滿意度 N=128	.9624	5	1	4	3.4105	5.030E-02	.5690
館舍環境滿意度 N=128	.8902	5	1	4	3.2568	5.627E-02	.6366
館藏利用滿意度 N=128	.8845	5	1	4	3.3953	6.124E-02	.6928
服務品質滿意度 N=128	.9396	5	1	4	3.5319	5.427E-02	.6140

### 五、受訪二技生對圖書館的意見分析：

問卷第四部份為了解受訪二技生對圖書館的意見以及對圖書館有那些期待，做為圖書館未來館藏發展與加強服務上的依據。以次數分配方式 (Frequencies) 先觀察受訪二技生不同之看法。並選擇性別、年級、系別為獨立變數分別對“會選修圖書館利用教育”及“會參加相關研習活動”的意見做交叉分析 (Crosstabs) 以卡方獨立性檢定 (Chi-Square Test for Independence) 觀察彼此是否有關聯機會。

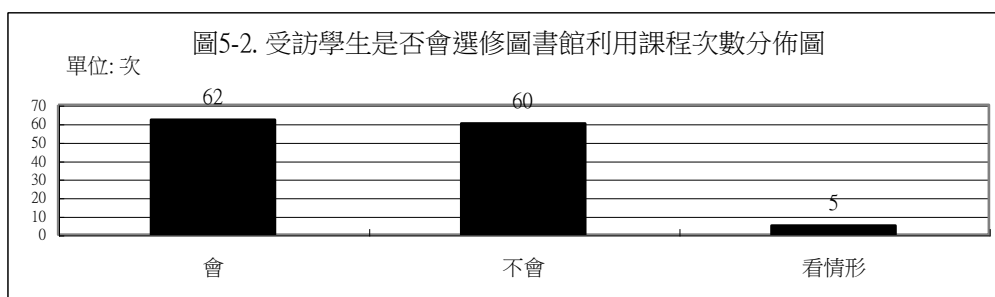
#### (一)影響你經常上德明圖書館的原因？

本題為複選題因此次數分配的總和為 174。有 6.3%的受訪二技生自認是經常上圖書館的。而其餘 93.7%的學生覺得會影響自己經常上本校圖書館的原因有不同看法。以“沒有時間”的原因為眾數，佔 30.5%。認為“沒有需要”及“教師沒有要求”或“教材只用課本”等原因合計佔 30.5%。因為“不會用”、“不知道”、“習慣上其他圖書館”、“在德明圖書館找不到所需”、“德明圖書館沒有吸引力”等原因合計佔 28.7%。認為是“不用功”的有 4%。(詳見下圖 5-1)：



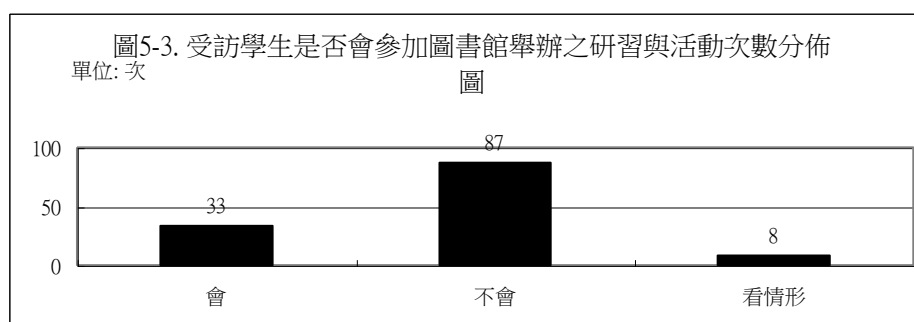
(二)你會選修圖書館利用教育相關學分課程嗎？

本題受訪二技生均單選填答，有 1 人未填答不計做遺漏值，次數分配總和為 127。有 52.8%的受訪二技生表示如果開設圖書館利用教育課程，是傾向有意願選修。(詳見下圖 5-2)：



(三)你會參加圖書館舉辦的研習或推廣活動嗎？

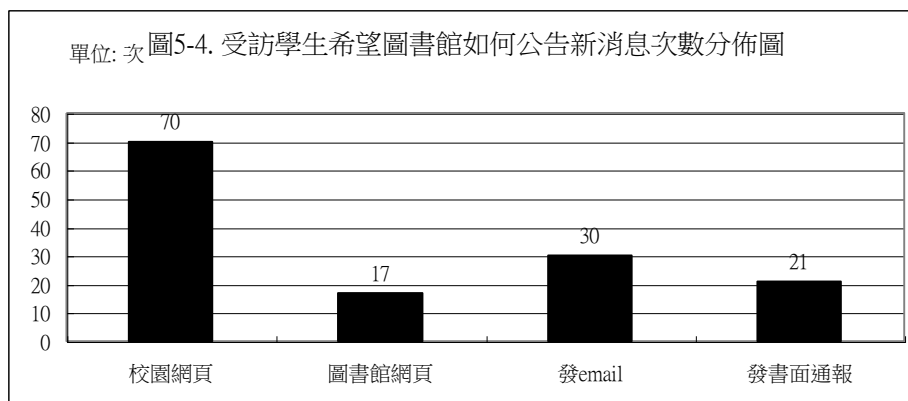
與前題有明顯看法不同的是，只有 32%的受訪二技生會願意參加圖書館舉辦的研習或活動。(詳見下圖 5-3)：



(四)你希望圖書館如何公告新消息？

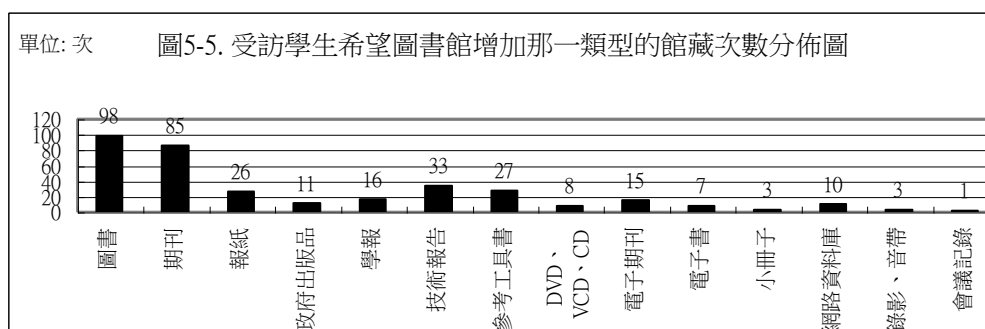
本題受訪二技生有複選填答，因此次數分配總和 138，從受訪二技生不同的看法中，超過 84.8%的意見是傾向從網路獲取新消息。(詳見下圖 5-4)：





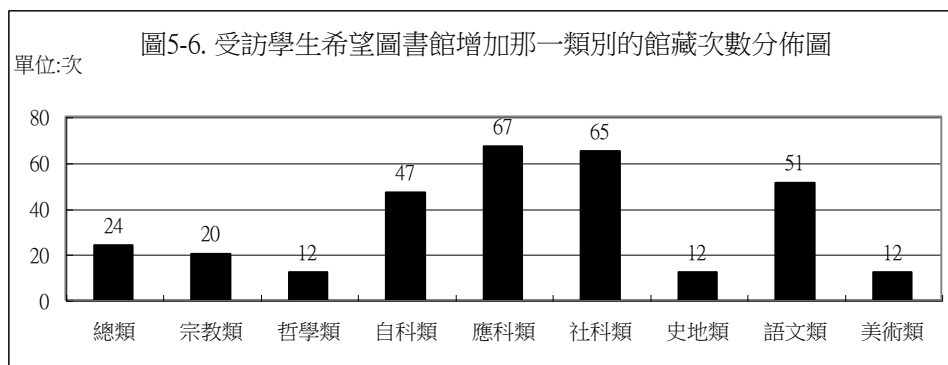
### (五)希望圖書館增加那一類型的館藏？

本題受訪二技生有複選填答，因此次數分配總和為 343，從受訪二技生不同的看法中，超過 87.5%的受訪二技生希望增加的館藏型態仍是“紙本資料”，至於“單機版光碟資料”無人建議圖書館增添。(詳見下圖 5-5)：



### (六)希望圖書館增加那一類別的館藏？

本題受訪二技生有複選填答，因此次數分配總和為 310，從受訪二技生不同的看法中，超過 57.7%的受訪二技生希望圖書館增加的館藏類別為自然科學類(含電腦、資訊)、應用科學(含會計、企管)、社會科學(含商學、法政)，這三類正好包含商類各系之專業類別，其次有 16.5%的受訪同學希望圖書館增添的是語文類，該類包含英日語言及文學小說類別。(詳見下圖 5-6)：



(七) 分別以不同之“性別”、“系別”、“年級”對受訪二技生與德明圖書館的意見之各變數項目，兩兩交叉分析做卡方獨立性檢定，發現彼此有顯著差異的情況，有四組(詳見下表 5-1~5-4)：

表 5-1 “不同系別”對“選修圖書館利用教育課程意願”卡方檢定

	卡方值	自由度	P 值
Pearson Chi-Square	14.617 <sup>a</sup>	6	.023*

\*\*\*p< .001    \*\* p< .01    \*p< .05

表 5-2 “不同系別”對“參加圖書館舉辦之研習或活動意願”卡方檢定

	卡方值	自由度	P 值
Pearson Chi-Square	10.054 <sup>a</sup>	4	.040*

表 5-3 “不同性別”對“參加圖書館舉辦之研習或活動意願”卡方檢定

	卡方值	自由度	P 值
Pearson Chi-Square	8.966 <sup>a</sup>	2	.011*

\*\*\*p< .001    \*\* p< .01    \*p< .05

表 5-4 “不同年級”對 “參加圖書館舉辦之研習或活動意願”  
卡方檢定

	數值	自由度	P 值
Pearson Chi-Square	6.863 <sup>a</sup>	2	.032*

\*\*\*p< .001    \*\* p< .01    \*p< .05

(八) 以 “選修圖書館利用教育課程意願” 對 “參加圖書館舉辦之研習或活動意願” 做卡方獨立性檢定，發現受訪二技生對這兩變項的意見達顯著差異。(詳見下表 5-5)：

表 5-5 “會選修圖書館利用教育課程”對 “會參加圖書館舉辦之研習或活動” 卡方檢定

	數值	自由度	P 值
Pearson Chi-Square	57.045 <sup>a</sup>	4	.000***

\*\*\*p< .001    \*\* p< .01    \*p< .05

(九) 以 “常利用的館藏資料”對 “希望圖書館公佈新消息的方式” 做卡方獨立性檢定，發現受訪二技生對這兩變項的意見達顯著差異。(詳見下表 5-6)：

表 5-6 “常利用的館藏資料類型”對 “希望圖書館公佈新消息的方式” 卡方檢定

	數值	自由度	P 值
Pearson Chi-Square	532.073 <sup>a</sup>	370	.000***

\*\*\*p< .001    \*\* p< .01    \*p< .05

(十) 以 “常利用的館藏資料類型”對 “希望圖書館增加的館藏資料類型” 做卡方獨立性檢定，發現受訪二技生對這兩變項的意見達顯著差異。(詳見下表 5-7)：

表 5-7 “常利用的館藏資料類型”對 “希望圖書館增加的館藏資料類型” 卡方檢定

	數值	自由度	P 值
Pearson Chi-Square	2647.930 <sup>a</sup>	2294	.000***

\*\*\*p< .001    \*\* p< .01    \*p< .05

## 伍、結論與建議

轉型中的技術學院圖書館其服務對象的結構不斷在變化中，圖書館的服務內容要能隨著使用者的變化來持續改善，才能符合需要提升形象並吸引使用者。本研究從受訪二技生的資訊需求、尋求行為與利用圖書館的情況與反應的調查結果，最後歸納出研究心得並做相關建議如下：

### (一) 研究心得

1. 受訪二技生利用圖書館的反應雖呈現離散情況，有兩極化之填答結果，但是平均數都在順序尺度（很好=5分；還算好=4分；普通=3分；不太好=2分；很不好=1分；不清楚=遺漏值不計）“普通”3分以上，各題組之平均值在 3.5319 分與 3.2568 分之間，整體滿意度之平均值為 3.4105 分。信度檢定  $\alpha > 0.8$  信度高。其中指標較高的為對“服務品質方面”的滿意度，其次是“館藏利用方面”的滿意度，指標相對偏低的是對“館舍環境方面”的滿意度。
2. 受訪二技生 100% 都有使用德明圖書館的經驗。但是認為會影響自己經常上圖書館的原因，從答案的次數分配結果可分成三方面：
  - (1) 需求面，包含來自課業需求及認為自己不用功佔 34.5%。
  - (2) 圖書館供應面，包含對圖書館所提供軟硬體設施的觀感佔 30.5%。
  - (3) 基本面，二技生的課程在校園中比起五專生與四技生，相對較密集課餘時間較少，所以說沒有時間上圖書館佔 28.7%。
3. 受訪二技生在開放式填答中提到對德明圖書館的意見有“德明圖書館比其他大學圖書館空間較小、閱覽席位較少”，“德明圖書館複本控制較嚴，有時要借會借不到”，“德明圖書館館藏有很多舊版本的書”。
4. 受訪二技生對於圖書館公佈新消息的方式有 84.8% 希望從網路取得資訊，有 33.3% 較常用圖書館電腦相關設施，表示多數學生是習慣使用電腦及網際網路，但卻只有 5.5% 受訪二技生常用電子館藏？而且 70.7% 的受訪二技生找尋館藏時不常用線上公用目錄，是直接上架找或問館員。館員應思考這之間的矛盾現象，究竟問題在那裡？
5. 受訪二技生有半數以上願意選修學分上圖書館利用教育的課程。且選修圖書館利用教育的課程意願高於參加圖書館所舉辦

之相關研習與活動。而這二變項交叉分析的結果，經卡方獨立性檢定有顯著差異，似有其關聯性。

- 6.不同“系別”分別對“會選修圖書館利用教育課程”及“會參加圖書館所舉辦之相關研習與活動”做交叉分析的結果，經卡方獨立性檢定均達顯著差異。此一需求群是值得更加關切的。
- 7.不同“性別”及不同“年級”分別對“會參加圖書館所舉辦之相關研習與活動”做交叉分析的結果，經卡方獨立性檢定均達顯著差異。不同“性別”及不同“年級”分別對“會選修圖書館利用教育課程”做交叉分析的結果，經卡方獨立性檢定都無顯著差異。

## (二) 相關建議：

- 1.建議圖書館在發展館藏時應對不同屬性的讀者多作了解，不是一味追求時尚認為是趨勢。使用者尋求行為與其需求有密不可分之關係，也影響利用館藏的取向。不能只從圖書館著眼，也需要從整個教育環境、資訊條件來考慮。
- 2.建議圖書館在重視提升使用率與滿意度時，不僅要能符合使用者的需求，同時要有解說能力以獲取認同。
- 3.建議圖書館在館舍佈置時要多點巧思，兼顧圖書保存與使用者的感受。規劃二線書庫，保持開架書庫呈現新穎的觀感。
- 4.建議圖書館應對調查結果中劣勢反應的服務項目加強行銷。相關研習與有學分之一般通識選修課程可整體規劃，讓有需要、有興趣、有時間的學生有充份學習的機會。
- 5.本研究之後對圖書館利用教育，能繼續有進一步之調查研究，以了解成效並做為持續改善之參考依據。

(本研究謹此感謝德明技術學院蘇國璋老師、賴金端老師、黃崑明老師、林倫豪老師協助問卷施測。)

(附註)

註 1：陳維華，「技專校院圖書館發展之研究—以德明技術學院圖書館轉型為例」，中國圖書館學會會報 68 期，(民 91 年 6 月)：頁 84-105。

註 2：同註 1。

註 3：教育部，「大學法第三章」，在教育部網站<<http://www.edu.tw>> (上網日期：民 91 年 8 月 11 日)。

註 4：F. w. Lancaster, The Measurement and Evaluation of Library Services. (Ill: University of Illinois, 1977),302.

註 5：同註 4, 頁 299.

註 6：Philip V. Rzasa and John H. Moriarty, “The Types and Needs of Academic Library Users: A case study of 6,568 Responses” College and Research Libraries 31,no.6 (1970, Nov.7): 403-490.

註 7：Barbara Frick Schloman and Ruth E. Ahl, “Retention Periods for Journals in a Small Academic Library” Special Libraries 70,no.9 (1979, Sep.): 377-383.

註 8：Susan P. Besemer, Academic Library Media Usage : Faculty and Student Use of Independent Learning Center (New York : State University of New York-Buffalo, 1981).

註 9：Julia Gustafson and Kerry Langan, Academic Library Services and Learning Disabled College Student ( Paper presented at a continuing education workshop, "Library Services and the Learning Disabled", Buffalo, NY, June 8, 1990). Retrieved from : ERIC database(20 August 2002).

註 10：T. McKimmie, Evaluation of a Current Awareness Service in an Academic Library. (New Mexico: NMSU, 1994).

註 11：Ethelence Whitmire, “Racial Differences in the Academic Library Experience of Undergraduates” Journal of Academic Librarianship 25,no.1 (1999,Jan.): 33-37.

註 12：Shaheen Majid and Mumtaz Ali. Anwar, “Information Needs and Information Seeking Behavior of Agricultural Scientists in Malaysia” Library & Information science Research 22,no.2 (2000): 45-163.

註 13：林慶弧，樹德工商專科學校師生利用圖書館行為調查研究(高雄縣：樹德工商專校，民 89)。

註 14：于第，「技術學院餐旅類科學生資訊需求及資訊尋求行為之研究—以景文技術學院為例」，景文技術學院學報 11 期 (民 90)，頁 1-13。

- 註 15：江淑芬，「從使用者觀點探討圖書館績效評估：以台灣警察專科學校圖書館使用者為例」，碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學系，民 89。
- 註 16：林明宏，「技專校院圖書館個人化資訊服務之研究：以台中技術學院圖書館為例」，碩士論文，中興大學圖書資訊研究所，民 91。
- 註 17：黃慕萱，「檢索問題對資訊尋求和資訊檢索之影響」，大學圖書館 3 卷 3 期(民 88 年 8 月)，頁 11-32。
- 註 18：葉乃靜，後現代圖書館資訊服務 (台北市：文華，民 90)，頁 107-162。
- 註 19：賴鼎銘，圖書館學的哲學 (台北市：文華，民 82)，頁 24。
- 註 20：陳昭珍，「讀者需求及滿意度調查專題」，在中國圖書館學會八十九年圖書館管理科學專題研習班：研習手冊，臺北市，民國 89 年 7 月 31 日至 8 月 4 日，中國圖書館學會編 (臺北市：編者，民 89)，頁 71-137。

## 附錄

### 調查問卷：

#### 第一部份：基本資料

- 1.您的性別是：1.男 2.女
- 2.您的出生年次是：\_\_\_\_\_；今年\_\_\_\_\_歲
- 3.您就讀之系科：  
1.會計系(會統科) 2.保金系(銀保科) 3.財金系(科)
- 4.您就讀的年級是：  
1.一年級 2.二年級

#### 第二部份：使用情況：

- 1.您使用過本校圖書館(含本館網頁)嗎？  
1.有(續答下一題)  
2.都沒用過(請跳答，第四部份：改善意見與建議)
- 2.您在學期中較常利用什麼時間上本館？(可複選，請最多選出前 3 項)  
1.課間 10 分鐘 2.等候上課前的空堂時間  
3.放學後的時間(晚餐前) 4.夜間開館時間 5.週末開館時間  
6.其他\_\_\_\_\_
- 3.您在寒暑假利用本館的原因為何？  
1.寫作業 2.安排休閒時間 3.暑修準備考試

- 4.其他\_\_\_\_\_
- 4.您在學期中平均多久到本館一次？
- 1.平均\_\_\_\_\_天去一次 2.不定期，有需要才去
- 3.其他\_\_\_\_\_
- 5.您每次到本館平均停留時間多長？
- 1.半小時-1 小時以內 2. 1-2 小時以內 3. 2-4 小時以內
- 4.4-8 小時以內 5.8 小時以上
- 6.其他\_\_\_\_\_
- 6.您利用本館資料的主要目的為何？（可複選，請最多選出前  項）
- 1.寫作業 2.準備考試 3.充實自我了解新知
- 4.取得生活資訊
- 5.參加活動(如:演講或辯論比賽、企業簡報比賽)
- 6.休閒娛樂 7.其他\_\_\_\_\_
- 7.您較常使用本館所提供的館藏資料有哪些？（可複選，請最多選出前  項）
- 1.圖書 2.現期期刊(雜誌) 3.報紙 4.學報
- 5.公報 6.過期期刊合訂本 7.參考工具書
- 8.小冊子(50 頁以下) 9.光碟資料庫(單機版)
- 10.線上資料庫(web 版) 11.多媒體(含 CD、VCD、DVD)
- 12.視聽資料(錄影、音帶及幻燈片) 13.其他\_\_\_\_\_
- 8.您通常透過何種途徑找尋本館館藏？
- 1.查線上公用目錄 2.直接上架瀏覽 3.詢問館員
- 4.其他\_\_\_\_\_
- 9.您對本館所提供館藏查詢系統之三種操作介面，那一種最好用？
- 1.純文字 DOS 介面(OPAC)
- 2.複合檢索點 Win 介面(Webpac)
- 3.單一檢索點 Win 介面(Webpac) 4.都沒有用過
- 10.您在利用本館館藏時通常您是否找到所需要資料？
- 1.幾乎都可以找到 2.可以找到大部分 3.可以找到少部份
- 4.常常找不到 5.其他\_\_\_\_\_
- 11.如果您無法立即找到所需要的館藏時，您會利用何種方式取得資料？
- 1.辦理預約 2.辦理館際合作 3.問館員 4.問同學或朋友
- 5.問老師 6.下次再找 7.放棄
- 12.您較常使用的館際合作服務有哪些？（可複選，請最多選出前三項）
- 1.國家圖書館期刊全文傳遞服務 2.申請代複印他館期刊
- 3.申請代借代還他館圖書 4.借用館際合作借書証
- 5.都沒有用過 6.其他\_\_\_\_\_



13. 您較常使用本館所提供的設施有哪些？（可複選，請最多選出前 3 項）

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 還書箱(大門口)       | <input type="checkbox"/> 2. 印表機(2F)     |
| <input type="checkbox"/> 3. 一般閱覽座(3F)      | <input type="checkbox"/> 4. 個人自修座(3,4F) |
| <input type="checkbox"/> 5. 公共網路電腦(1,2,4F) | <input type="checkbox"/> 6. 團體視聽室(2F)   |
| <input type="checkbox"/> 7. 影碟欣賞座(2F)      | <input type="checkbox"/> 8. 錄影帶欣賞座(2F)  |
| <input type="checkbox"/> 9. 多媒體電腦閱讀座(2F)   | <input type="checkbox"/> 10. 錄音帶聆聽座(2F) |
| <input type="checkbox"/> 11. 有線電視座(2F)     | <input type="checkbox"/> 12. 資訊插座(4F)   |
| <input type="checkbox"/> 13. 研討小間(4F)      | <input type="checkbox"/> 14. 影印機(1F)    |

15. 其他\_\_\_\_\_

14. 您較常使用本館所提供的那一種寄物櫃？

- |                                      |                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 借用式帶鎖寄物櫃 | <input type="checkbox"/> 2. 租用式帶鎖寄物櫃 |
| <input type="checkbox"/> 3. 開放式寄物架   |                                      |
| <input type="checkbox"/> 4. 都沒有使用過   |                                      |

15. 您較常使用本館所提供的那一型影印機？

- |                                 |                                  |                                   |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 投幣式 | <input type="checkbox"/> 2. 儲值卡式 | <input type="checkbox"/> 3. 都沒使用過 |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|

第三部份：使用反應：

**A. 館舍環境：**

1. 您覺得本館 各樓空間規劃 是否符合使用便利？

- |                                 |                                |                                |                                  |                                  |
|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 很符合 | <input type="checkbox"/> 2. 符合 | <input type="checkbox"/> 3. 普通 | <input type="checkbox"/> 4. 不太符合 | <input type="checkbox"/> 5. 很不符合 |
| <input type="checkbox"/> 6. 不清楚 |                                |                                |                                  |                                  |

2. 您對本館 內部環境的整潔 感覺如何？

- |                                 |                                 |                                |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 很好  | <input type="checkbox"/> 2. 還算好 | <input type="checkbox"/> 3. 普通 | <input type="checkbox"/> 4. 不太好 | <input type="checkbox"/> 5. 很不好 |
| <input type="checkbox"/> 6. 不清楚 |                                 |                                |                                 |                                 |

3. 您對本館 內部環境的舒適性 感覺如何？

- |                                 |                                 |                                |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 很好  | <input type="checkbox"/> 2. 還算好 | <input type="checkbox"/> 3. 普通 | <input type="checkbox"/> 4. 不太好 | <input type="checkbox"/> 5. 很不好 |
| <input type="checkbox"/> 6. 不清楚 |                                 |                                |                                 |                                 |

4. 您對本館 內部環境的美化綠化 感覺如何？

- |                                 |                                 |                                |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 很好  | <input type="checkbox"/> 2. 還算好 | <input type="checkbox"/> 3. 普通 | <input type="checkbox"/> 4. 不太好 | <input type="checkbox"/> 5. 很不好 |
| <input type="checkbox"/> 6. 不清楚 |                                 |                                |                                 |                                 |

5. 您對本館各項 內部標示之指引功能 感覺如何？

- |                                 |                                 |                                |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 很好  | <input type="checkbox"/> 2. 還算好 | <input type="checkbox"/> 3. 普通 | <input type="checkbox"/> 4. 不太好 | <input type="checkbox"/> 5. 很不好 |
| <input type="checkbox"/> 6. 不清楚 |                                 |                                |                                 |                                 |

6. 您對本館所提供的 殘障設施 感覺如何？

- |                                 |                                 |                                |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 很好  | <input type="checkbox"/> 2. 還算好 | <input type="checkbox"/> 3. 普通 | <input type="checkbox"/> 4. 不太好 | <input type="checkbox"/> 5. 很不好 |
| <input type="checkbox"/> 6. 不清楚 |                                 |                                |                                 |                                 |

7. 您對本館所提供的 飲水設備 感覺如何？(本館 B1、1F、3F)

- |                                |                                 |                                |                                 |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 很好 | <input type="checkbox"/> 2. 還算好 | <input type="checkbox"/> 3. 普通 | <input type="checkbox"/> 4. 不太好 | <input type="checkbox"/> 5. 很不好 |
|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|

6.不清楚

8.您對本館所提供之 男女生洗手間的衛生狀況 感覺如何？(本館 1F、2F、3F)

1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好

6.不清楚

### B.館藏利用:

1.您對本館增新 圖書 的情況感覺如何？(本館 1F、B1)

1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好

6.不清楚

2.您對本館所提供 參考工具書 的情況感覺如何？(本館 B1)

1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好 6.不清楚

3.您對本館所提供 期刊 的情況感覺如何？(本館 1F)

1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好

6.不清楚

4.您對本館所提供 報紙 的情況感覺如何？(本館 1F)

1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好

6.不清楚

5.您對本館所提供 視聽媒體(含 CD、VCD、DVD、錄影、音帶、幻燈片) 的情況感覺如何？(本館 2F)

1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好

6.不清楚

6.您對本館所提供 電子資料庫 的情況感覺如何？

1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好 6.不清楚

7.您對本館網頁上所搜集到提供出來的 網路資源 感覺如何？

1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好

6.不清楚

### C.服務品質:

1.您對本館圖書出納服務台的服務人員 整體的服務態度 感覺如何？(本館 1F)

1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好

6.不清楚

2.您對本館圖書出納服務台的 服務人員問題的回答 感覺如何？(本館 1F)

1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好

6.不清楚

3.您對本館視聽媒體出納台的服務人員 整體的服務態度 感覺如何(本館 2F)？

1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好

- 6.不清楚
- 4.您對本館視聽媒體出納服務台的 服務人員問題的回答 感覺如何？  
(本館 2F)
- 1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好  
6.不清楚
- 5.您對本館辦理 借還書手續的效率 感覺如何？(本館 1F)
- 1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好  
6.不清楚
- 6.您對本館辦理 借還視聽媒體手續 的效率 感覺如何？(本館 2F)
- 1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好  
6.不清楚
- 7.您對本館的 新書上架供閱的速度 感覺如何？(本館 1F)
- 1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好  
6.不清楚
- 8.您對本館的 視聽媒體上架供閱的速度 感覺如何？(本館 2F)
- 1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好  
6.不清楚
- 9.您對本館的 期刊上架供閱的速度 感覺如何？(本館 1F)
- 1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好  
6.不清楚
- 10.您對本館的 報紙上架供閱的速度 感覺如何？(本館 1F)
- 1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好  
6.不清楚
- 11.您對本館的 期刊排架方式 感覺如何？(本館 1F)
- 1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好  
6.不清楚
- 12.您對本館所訂定之各項 使用規則 感覺如何？
- 1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好  
6.不清楚
- 13.您對本館之 開放時間 感覺如何？
- 1.很好 2.還算好 3.普通 4.不太好 5.很不好  
6.不清楚

#### 第四部份：改善意見與建議：

- 1.您不上本館使用館藏及設施的可能原因？（可複選，請最多選出前 3 項）
- 1.教材只用課本 2.老師沒有要求 3.不用功  
4.太忙沒有時間 5.不會用 6.不知道  
7.習慣上別的圖書館 8.沒有任何需要

- 9.其他\_\_\_\_\_
- 2.您會選修圖書資訊利用或相關的讀者利用教育課程嗎？  
1.會    2.不會    3.其他\_\_\_\_\_
- 3.您會參加圖書館辦理的各種讀者利用教育研習嗎？  
1.會    2.不會    3.其他\_\_\_\_\_
- 4.您覺得本館應以下列何種方式來對使用者作新消息的公告？  
1.本校校園網頁公告  
2.本館專屬網頁公告  
3.發 email 通知  
4.發書面通知  
5.其他\_\_\_\_\_
- 5.您最希望本館增加哪一 類型 的資料對您較有幫助？（可複選，請最多選出前 **3** 項）
- 1.圖書
  - 2.期刊
  - 3.報紙
  - 4.政府機關出版品(含公報)
  - 5.學報
  - 6.技術報告
  - 7.會議記錄
  - 8.參考工具書(含字辭典、百科全書、指南、地圖、法規、人名錄、目錄等)
  - 9.小冊子(50 頁以下)
  - 10.光碟資料庫(單機版)
  - 11.電子資料庫(網路版)
  - 12.電子期刊
  - 13.電子書
  - 14.多媒體(含 CD、VCD、DVD)
  - 15.視聽資料(錄影音、錄音帶及幻燈片)
  - 16.其他\_\_\_\_\_
- 6.您最希望本館增加哪一 類別 的資料（可複選，請最多選出前 **3** 項）
- 1.總類(含國學、圖書館學、讀書法)
  - 2.哲學類(含心理學)
  - 3.宗教類(含命理、星相)
  - 4.自然科學類(含電腦、資訊)
  - 5.應用科學類(含會計學、企管)
  - 6.社會科學類(含商學、教育、輔導、法政)
  - 7.史地類〔含偉人、名人傳記〕

8.語文類(含外語、文學、小說)

9.美術類(含漫畫書)

10.其他\_\_\_\_\_

## 圖次

圖 1-1.受訪學生性別比例圖.....	37
圖 1-2.受訪學生年級比例圖.....	37
圖 1-3.受訪學生系別各年級比例圖.....	37
圖 1-4.受訪學生出生年次分佈圖.....	38
圖 2-1.受訪學生學期中較常上圖書館的時間次數分佈圖.....	38
圖 2-2.受訪學生寒暑假利用圖書館的原因次數分佈圖.....	39
圖 2-3.受訪學生學期中平均到館頻率次數分佈圖.....	39
圖 2-4.受訪學生每次上圖書館平均停留時間次數分佈圖.....	39
圖 2-5.受訪學生利用館藏之目的次數分佈圖.....	40
圖 2-6.受訪學生較常利用之館藏資料次數分佈圖.....	40
圖 2-7.受訪學生尋求館藏途徑次數分佈圖.....	41
圖 2-8.受訪學生較好用的線上目錄介面次數分佈圖.....	41
圖 2-9.受訪學生是否能由館藏找到所需次數分佈圖.....	42
圖 2-10.受訪學生受訪學生資訊尋求能力次數分佈圖.....	42
圖 2-11.受訪學生使用館合的方式次數分佈圖.....	42
圖 2-12.受訪學生較常使用的圖書館設施次數分佈圖.....	43
圖 2-13.受訪學生較常使用何種寄物櫃次數分佈圖.....	43
圖 2-14.受訪學生較常使用那一型的影印機次數分佈圖.....	43
圖 5-1.影響受訪學生經常上本館的原因次數分佈圖.....	46
圖 5-2.受訪學生是否會選修圖書館利用課程次數分佈圖.....	46
圖 5-3.受訪學生是否會參加圖書館舉辦之研習與活動次數分佈圖.....	46
圖 5-4.受訪學生希望圖書館如何公告新消息次數分佈圖.....	47
圖 5-5.受訪學生希望圖書館增加那一類型的館藏次數分佈圖.....	47
圖 5-6.受訪學生希望圖書館增加那一類別的館藏次數分佈圖.....	48

## 表次

表 3-1.“不同系別”對“使用情況”各變項卡方檢定達顯著差異之變項分析摘要表.....	44
表 3-2.“不同年級”對“使用情況”各變項卡方檢定達顯著差異之變項分析摘要表.....	44
表 4-1.使用反應題組之信度檢定與滿意度指標分析表.....	45
表 5-1.“不同系別”對“選修圖書館利用教育課程意願”卡方檢定.....	48
表 5-2.“不同系別”對“參加圖書館舉辦之研習或活動意願”卡方檢定.....	48
表 5-3.“不同性別”對“參加圖書館舉辦之研習或活動意願”卡方檢定.....	48
表 5-4.“不同年級”對“參加圖書館舉辦之研習或活動意願”卡方檢定.....	48

.....	48
表 5-5.“會選修圖書館利用教育課程”對“會參加圖書館舉辦之研習或活動”卡方檢定.....	49
表 5-6.“常利用的館藏資料類型”對“希望圖書館公佈新消息的方式”卡方檢定.....	49
表 5-7.“常利用的館藏資料類型”對“希望圖書館增加的館藏資料類型”卡方檢定.....	49