

國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班

碩士論文

Master's Thesis
E-learning Master Program of Library and Information Studies
National Chengchi University

從體育研究生資訊需求探討館藏使用與滿意度研究

Study on Library Collections Use and Satisfaction from Perspectives of
Information Needs for Sport Graduate Students

指導教授：王梅玲 博士

研究生：洪 妃 撰

Adviser : Dr. Wang, Mei-Ling

Author : Hung, Fei

中華民國 104 年 6 月

June, 2015

謝辭

時光飛快，這本論文完成的同時，也結束了研究所兩年的時光，能完成這本論文，首先要感謝我的指導教授王梅玲老師，從第一天上王老師的「知識組織與資訊取用」，老師認真的上課神情至今仍印象深刻。碩二開始與老師的論文研討時間，老師對於研究的敬業與熱情，令人十分敬佩，而在撰寫論文的過程中，老師給予許多研究上的建議，亦非常感謝。感謝我的口試委員楊美華教授與施碧霞館長，在兩次的口試時都提出精闢的改進之處，使我能夠更全面修正我的不足之處，在此表達感激之意。有幸在這兩年修到所上老師開的課程，在專業領域學習到更多的知識，明雯助教不辭辛勞幫我們處理許多行政上的作業，都是我完成碩士論文的過程中，幫助我許多的人，真心感謝。

感謝國立體育大學的老師們及各研究所研究生們，謝謝您們接受我的訪談及填答問卷，因為有您們我的論文可以順利進行，誠心的謝謝您們的幫助。在這一路上陪伴我的碩士班同學們，尤其是我的最佳搭檔雯琪，我會懷念我們一起走過的日子，有妳們在的課堂總是充滿歡樂，辛苦的過程因為妳們而變的甜美。最後要真心感謝我的家人，尤其是在我人生重要階段及考試，一路支持我、讓我無後顧之憂，可以專注於學業的道路上，志誠謝謝你。未來即將開始新的旅程，希望我終有可以回報你們的一天，也敬祝所有曾經幫助過我的人們，平安快樂。

洪妃

2015. 6. 26

摘要

研究生學習主要目的為完成課堂作業，準備課程討論、講習、研討會，或蒐集資料以供撰寫論文研究之需求，其次，體育領域研究生對於「增加體育專業能力」和「職場專業延伸」方面的需求也佔重要比例。為了達成上述目的，研究生會有需要到圖書館使用館藏服務以滿足任務需求。而圖書館所提供的館藏服務包含：圖書、期刊、電子書、電子期刊、資料庫與視聽資料等。本研究利用訪談法針對「體育研究生對館藏服務滿意度」進行評鑑指標的建構與修訂，以國立體育大學研究生進行問卷調查，評估其對館藏服務的重要性與滿意度。

本研究的研究目的有四點：(一) 探討體育研究生資訊需求與資訊尋求行為。(二) 探討體育研究生館藏使用現況與支援資訊需求之情形。(三) 探討體育研究生實體館藏與電子館藏使用現況與滿意度。(四) 從體育研究生對館藏使用重要性與滿意度之落差，針對不滿意地方，提供改善館藏之參考。

為獲得研究結果，本研究透過訪談法具體建構出三個評鑑構面、23個指標為滿意度問卷，做為體育研究生對圖書館館藏服務滿意度的評鑑工具。本問卷對國立體育大學全體研究生實際發放問卷調查，獲得以下結論：(一) 體育研究生來自多元的背景特質。(二) 體育研究生資訊需求以課業需要、撰寫論文為主；體育研究生最常使用的館藏服務是圖書借閱。(三) 體育研究生館藏使用是電子期刊、資料庫及圖書。(四) 體育研究生需要的支援是方便的校外連線及便利的網站設計。(五) 體育大學研究生對圖書館滿意度低。(六) 體育研究生對圖書館館藏有高度期待。

針對所獲得的研究結果，本研究也提出幾點建議：(一) 可藉由調整西文電子期刊訂購類別，以及要求跨資料庫整合平台的廠商改進搜尋資料的正確性和精準度，及擴充免費電子資源的範圍，以解決西文電子期刊不足的問題。(二) 圖書館最需要改進的館藏服務為電子資源的全文提供，和電子資源網站取得全文的易用性。(三) 圖書資源應增加新穎性與多元性，請老師介入推薦圖書，提供新穎及符合研究生需求的最新圖書資源。(四) 依使用需求來改善圖書館檢索系的使用者介面。(五) 建置有彈性的教育訓練課程。

關鍵字：大學圖書館、資訊需求、資訊行為、服務品質、館藏服務

Abstract

A graduate student's major task is to study for completion of course works, for preparations during graduate programs, workshops and seminars, and for data collection and technique for research papers written requirements. Moreover, the following two requirements are also accounted for a significant proportion to a graduate student who concentrates on the field of sport. The first one is how to increase the physical professional competence. And the second one is how to extend the professional career. To achieve the purposes mentioned above, graduate students will need to use library collections and services to meet the study requirements. And these library collections and services include books, journals, e-books, e-journals, databases, audio-visual materials, and so on. In this study, the interview survey is used to build the evaluation criteria and modification for the sport graduate student's satisfaction on the library collections and services. The process is firstable to interview and design a questionnaire for the National Taiwan Sport University (NTSU) graduate students. And then, it is to collect, analyze, evaluate, and summarize the importance and satisfaction of the library collections and services from the sport graduate students.

There are four purposes in this study. The first is to investigate the information needs and information-seeking behavior of sport graduate students. The second is to probe the library usage status and support information needs of sport graduate students. The third is to understand the needs and desires of physical collections and electronic holdings using the current situation and satisfaction by sport graduate students in the NTSU library. The fourth is to come up with an improvement plan for the library collections and services on the subject matter of sport research based on the results of interview survey highlighted importance gap and satisfaction gap usage by the sport graduate students.

In order to attain the research results, a survey questionnaire has formed based on the methodology of interview survey to evaluate sport graduate students concerning library satisfaction, use, and importance. The design of questionnaire has considered three facets that include collection content, collection service and collection application value. And the questionnaire consisted of twenty three indicators to survey totally service satisfaction. The surveys are sent to all NTSU graduate students. Results are as shown below.

A. Sport graduate students have diverse background.

- B. Information needs required from sport graduate students are mainly for completing course assignments and for writing papers. The most commonly used item of library collection service is to borrow books.
- C. The top priorities of library collection used by sport graduate students are in order of e-journal, database, and book.
- D. The most concerns of the assistance from library service required by sport graduate students are convenience of campus computer network connectivity and suitable design of website page.
- E. About 40% of sport graduate students have low satisfaction on the library collection.
- F. Sport graduate students have high expectations of library collection.

According to the research results, several suggestions are made to improve the library collection and service on the subject matter of sport research. They are as shown below.

- A. Adjust purchased categories of west e-journals, and request the electronic resources meta-search system provider to improve the correctness and the accuracy of the keyword search and expand free e-journal repositories to resolve the shortage issue of west e-journals.
- B. The capability and usability of full-text download from electronic resources needs to be improved right away.
- C. Request teaching professors to joint the library collection acquisition committee and to provide their review comments and suggestions, make sure the collections always keep up with the sport graduate students' needs as much as possible.
- D. The user interface of library search system needs to be improved to comply with the requirements of usability.
- E. The library instruction shall be adaptive to all fields of departments and schools.

Keyword : University Library 、 Information Needs 、 Information Behavior 、 Service Quality 、 Collection Services

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	5
第三節 研究問題	6
第四節 名詞解釋	6
第二章 文獻探討	9
第一節 資訊需求與資訊尋求	9
第二節 圖書館館藏發展與體育學科師生的研究需求	20
第三節 圖書館的館藏使用與評鑑	26
第三章 研究設計與實施	31
第一節 研究範圍與限制	31
第二節 研究設計	31
第三節 研究方法	34
第四節 研究個案簡介	35
第五節 資料蒐集與分析	37
第六節 研究工具	40
第七節 研究步驟	47
第四章 體育研究生資訊需求訪談分析	50

第一節	基本資料	50
第二節	體育研究生資訊需求	52
第三節	體育研究生資訊尋求行為	54
第四節	體育研究生館藏使用與滿意度	58
第五節	體育研究生對圖書館館藏服務滿意度與評鑑指標看法	68
第六節	綜合討論	71
第五章	體育研究生館藏服務使用與滿意度問卷調查分析	76
第一節	基本資料	76
第二節	體育研究生資訊需求與館藏使用情形	81
第三節	體育研究生資訊需求與館藏使用變異分析	89
第四節	綜合討論	102
第六章	結論與建議	107
第一節	結論	107
第二節	建議	111
參考文獻		116
附錄一	訪談同意函	121
附錄二	訪談大綱	121
附錄三	訪談編碼表	124
附錄四	體育大學圖書館館藏服務使用與滿意度問卷調查	128

表目次

表 2-1	探討各領域研究生之資訊需求相關研究	15
表 2-2	國內大學體育相關學系及領域	20
表 3-1	訪談受訪者資料	37
表 3-2	體育大學研究生人數統計	38
表 3-3	體育研究生資訊需求與館藏使用訪談大綱	40
表 3-4	館藏服務滿意度評鑑指標	43
表 3-5	問卷前測受試者基本資料	44
表 3-6	體育研究生使用館藏使用重要性及滿意度前測分析	45
表 3-7	前測館藏服務高重要性、低滿意度指標	46
表 4-1	受訪者基本資料表	50
表 4-2	受訪者統計資料	51
表 4-3	研究生的資訊需求分析	52
表 4-4	研究生資訊尋求管道分析	57
表 4-5	研究生最常使用的館藏分析	59
表 4-6	資訊需求與館藏內容的相關度	60
表 4-7	研究生平均圖書借閱量	60
表 4-8	圖書館待加強之資訊相關需求	64
表 4-9	人文社會與自然科學背景研究生對館藏滿意度	66

表 4-10	大學學程背景對館藏滿意度關係	67
表 4-11	館藏服務滿意度構面與評鑑指標	68
表 4-12	館藏服務評鑑指標修正表	69
表 5-1	問卷基本資料	76
表5-2	體育研究生修業主要任務	77
表5-3	近一個月進入圖書館頻率分析表	78
表5-4	研究生的上網習慣	79
表5-5	研究生使用圖書館線上查詢及圖書館網站服務	79
表5-6	研究生使用圖書館的館藏服務	80
表5-7	圖書館對研究生的館藏服務價值	81
表5-8	三大構面與整體表現的Cronbach' s Alpha	81
表 5-9	體育研究生對使用圖書館館藏內容的重要性及滿意度	82
表 5-10	體育研究生對使用圖書館館藏服務的重要性及滿意度	83
表 5-11	體育研究生對使用圖書館館藏應用價值的重要性及滿意度	84
表 5-12	三構面與整體滿意度	85
表 5-13	圖書館對研究生的價值	85
表 5-14	體育研究生對館藏服務重要性與滿意度落差分析	86
表 5-15	四象限指標清單	90
表 5-16	博士生碩士生使用館藏類型重要性滿意度比較分析	93

表 5-17	各學院研究生使用館藏內容單因子變異數分析	95
表 5-18	各學院研究生使用館藏服務單因子變異數分析	96
表 5-19	各學院研究生館藏應用價值單因子變異數分析	97
表 5-20	不同學院研究生使用館藏重要性與滿意度落差比較分析	98
表 5-21	一般生在職生使用館藏重要性滿意度比較分析	99
表 5-22	不同年級博士生/碩士生使用館藏重要性滿意度比較分析	101



圖目次

圖 2-1	使用者、系統與資訊源三者關係	10
圖 2-2	T.D. Wilson 資訊尋求行為模式	18
圖 2-3	體育專業人員資訊需求及資訊行為	25
圖 3-1	研究架構圖	33
圖 3-2	研究流程圖	49
圖 5-1	研究生對館藏服務重要性與滿意度落差圖	88
圖 5-2	研究生對館藏服務重要性與滿意度分布圖	90

第一章緒論

第一節 研究背景與動機

Allan M. Carter 的名言：「圖書館是大學的心臟，在所有非人為因素中，與高等教育的品質最密切相關。」依據圖書館法第四條第三款定義大專校院圖書館：指由大專校院所設立，以大專校院師生為主要服務對象，大學圖書館的功能與任務主要是：(1)學術研究；(2)輔助教學；(3)保存知識；(4)推廣服務四大項。為了協助本身大學教學與研究發展之任務，及近年來國內各大學朝向國際化及頂尖大學發展，各大學圖書館的功能更努力提升。大學圖書館主要包括館藏、建築、服務與設施，其中館藏尤其重要，在面對數位與網路科技變革，圖書館館藏除了傳統紙本書刊與視聽資料，也包含許多數位館藏，如：電子期刊、資料庫、電子書與數位典藏等。

隨著時代與科技的進步，目前大學圖書館之內涵亦已日漸豐富且多元化，在新潮流中，在大學功能上，圖書館的存在找到全新的定位，提供多元學習資源共享中心是圖書館近年來積極轉型的新角色。但因大學面臨挑戰，圖書館也面對經費減縮的現實、Web2.0 概念服務的時代興起，大學圖書館勢必須有更周延的策略及可行的方法，方能繼續配合大學辦學理念，完成蒐集、組織和運用圖書資料，以達到保存知識文化，配合教學研究與推廣學術之功能。(廖賢娟，2010)

Hiller(2001)曾在〈Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the University of Washington Libraries〉提出，大學圖書館是以「使用者為導向」的服務策略，該研究中提列出：(1)「誰是使用者？」包括現有使用者及潛在使用者二者；(2)而這二者使用者是如何使用圖書館？；(3)為什麼要使用圖書館？；(4)使用者會使用那些資源？；(5)圖書館又如何來滿足教授及學生的需求？這些都值得進一步研究的課題。

據此可以看出，大學圖書館的任務與功能，與大學圖書館使用者的資訊需求與資訊行為有關聯。研究生的資訊需求是什麼？Kakai, Ikoja-Odongo, Kigongo-Bukenya (2004)曾指出研究生主要目的為完成課堂作業，準備課程討論、講習、研討會，或蒐集資料以供撰寫論文研究之需求。為了達成上述目的，研究生會有需要

到圖書館使用館藏服務以滿足任務需求。而圖書館所提供的館藏服務包含：圖書、期刊、電子書、電子期刊、資料庫與視聽資料等。

由李惠萍及蘇媛(2004)在《輔仁大學圖書館館藏使用》研究中，圖書館館藏使用率最高的前三名依序為：「期刊、雜誌」、「圖書」、「網路資源」。研究生由於課業與研究需求，經常需要使用館藏以支援其研究需求，但實務上，經常有研究生反應，研究生對於圖書館館藏不了解，以致於無法有效地檢索及利用圖書館資源，達到研究生的資訊需求。

2011年七月美國出版的《學術圖書館期刊》(The Journal of Academic Librarianship)上，Anderson(2011)提出研究圖書館危機的警訊：「讀者真的不像以前那樣需要圖書館員了；圖書館員的服務，即便是免費的，也沒有讀者跑到圖書館的時間值錢」，值得大學圖書館深深關切與省思。面對網際網路、資訊科技和出版數位化來臨的衝擊，大學圖書館正經歷數位時代的重大轉變；如何在轉變的同時，適應並協調各個學科領域在教學上、研究上以及學術傳播上不同速度與不同類型的改變，對大學圖書館而言是一項挑戰。因此，大學圖書館應省思如何強化圖書館的核心任務，更有效的提供學術與研究之支援服務。迎接數位時代的來臨，大學圖書館須重新審視圖書館服務的改變及因應之道(楊美華，2012)。大學圖書館的館藏提供，重視紙本館藏與電子館藏服務，電子館藏的出現也使讀者使用行為出現重大改變。

大學圖書館究竟能為研究者提供哪些支援？英國聯合資訊系統委員會(Joint Information Systems Committee，簡稱JISC)和OCLC、RIN(Research Information Network)合作在2010年提出的《數位資訊的查詢者》(The Digital Information Seeker)研究結果，反映了大學圖書館師生使用者需求，重視資訊需求與相關電子資源，節錄如下：(1)各學科領域的差異性，確實會影響研究人員的需求與行為，這種主題差異性造成的不同，也同樣包括專業研究人員和學生；(2)電子期刊的使用在各種資訊尋求行為研究中，有越來越多相關研究而且結果也十分重要；(3)由研究結果顯示，Google和其他搜索引擎的是網際網路使用上重要的檢索工具；(4)Google經常被用來檢索及取用電子期刊的工具與使用介面；(5)圖書館應針對使用者的不同需求與行為，提供正確與恰當的館藏內容；圖書館必須了解使用者資訊需求，以因應使用者日新月異的需求，做好資訊檢索與內容的準備。其中第5項值得圖書館主動去探求使用者需求，並回應去提供他們使用館藏。

體育是一種為增強體能和獲得增強體質的技能而進行的訓練。許多傳統社會將體能訓練寓於打獵、禮儀、舞蹈和軍事技能之中，現在，在實行義務教育制的國家中，體育是大多數中、小學的必修課。(大英百科全書繁體中文版，2014)。在體育教學理念中，藉由創意及趣味化教學以提昇學生學習效果，培養學生運動體驗能力，教導如何避免運動傷害及基本運動傷害急救。最重要的是，輔導學生培養運動習慣，將健康運動習慣推廣至家庭，增加家庭互動，使全國人民都有健康的身體。在臺灣提供大學教育以上有關的體育專業學系，共有 112 個校系七大類，包括運動保健學類、體育系類、舞蹈學類、觀光事業學類、運動管理學類、餐旅管理學類、休閒管理學類。

依據教育部 102 學年度大學校院一覽表查詢，有招收體育研究生的學校共有 10 所大學設立研究所碩士班：台灣師範大學、中正大學、高雄師範大學、彰化師範大學、東華大學、台南大學、台北教育大學、體育大學、台灣體育運動大學、台北市立大學等，總計共有 20 個研究所碩士班。相較於工程學門與商管學門動輒超過數百個研究所，體育學門研究所相較少數，因此提供體育研究的資訊需求與圖書館服務滿意度等相關研究付之闕如。

從以往文獻中，查詢有關「資訊需求」的研究與探討，在國內外相關文獻已有許多包括宗教、歷史、醫學、老人學、餐旅管理、醫護、理工、電信、資訊、教育、新聞學、傳播學、旅遊等領域的資訊需求相關討論，但並沒有針對體育領域研究人員之資訊需求與資訊尋求行為進行探討。

體育領域研究生的資訊需求大部份主要來自於對「課業上的需求」及「論文撰寫與發表期刊文獻的需求」，而對於「增加體育專業能力」和「職場專業延伸」方面的需求也佔重要比例。在文獻探討中我們可以觀察出，研究生在為達成上述任務時，首先會使用「圖書館館藏資源」。何謂「圖書館館藏資源」？依據 2012 年《國家圖書館館藏發展政策》中定義「館藏發展」，館藏發展涵蓋紙本資源、多媒體資料及電子資源之發展，實體與虛擬館藏並重，因應全球性數位出版與數位閱讀的發展趨勢，促進資源共建與共享。圖書資訊類型分為九類，包括普通圖書、政府出版品、學位論文、特藏文獻、研究資料、期刊報紙、地圖及靜畫資料、多媒體資料及電子資源等。

依據「大學圖書館設立及營運基準」：大學基本藏書需 15 萬冊、獨立學院基本藏書需 10 萬冊、每一學系期刊基本種數不得少於 50 種，另外還需依博士班、碩士班、學系、專任教師及全修生總數量，依比例再上加藏書量。國立體育大學圖書館，成立於民國 78 年 9 月，103 學年度全校師生約有 2600 人，圖書館主要蒐藏之館藏主題為體育、教育、運動科學、運動醫學、休閒產業、運動競賽、體育推廣等；蒐藏之館藏類型為圖書、期刊、視聽媒體，包含紙本及數位資料，館藏近 30 萬冊；圖書館提供專業圖書諮詢服務，包含圖書借閱流通、提供參考、資訊檢索、各式教育訓練課程等。圖書館提供之館藏數量與圖書館服務均符合大學圖書館營運基準。

圖書館滿意度是了解使用者使用圖書館館藏、空間與圖書館服務的看法與感受，圖書館服務品質好，使用者會滿意。盧昆宏、施純福(2005)《高雄市立圖書館服務品質之調查研究》報告提出以下觀點，如何透過圖書館的專業以最快速度提供給讀者所需的知識，且必須有良好的服務品質，讓顧客滿意度成為圖書館所積極追求的目標。報告中說明，為了提升服務品質績效，圖書館建立了一套執行、追蹤、考核制度。同時為了確保制度落實執行，定期利用統計分析後的資料來評估服務的成效，做為圖書館施政措施與決策參考的指標，以及提供提升服務品質改善之參考。

體育領域出版品及資料庫不多，在館藏的收集上其實是不複雜的，尤其體育學科出版品幾乎全部購入國立體育大學圖書館館藏內，理論上館藏應能滿足研究生需求，可是國立體育大學在 101 學年時曾針對研究所以以上畢業生畢業後一年進行圖書館館藏滿意度調查(包含圖書, 電子期刊, 線上資料等)，其中有關圖書館滿意度調查分析，發現滿意者僅 66.2%，這樣的問卷調查結果僅能表現圖書館館藏需求規劃與事實有落差，這是發現的問題之一，但未反映不滿意的地方。問題之二若學校圖書館館藏未能滿足研究者，理論上應會向外尋求資源，然而體育大學研究生使用「館際合作服務」也很少。因此，到底體育領域研究人員其資訊需求及資訊尋求行為為何？圖書館可以經由加強充實館藏或是加強教育訓練、提升服務來提高體育領域研究者的滿意度？這將是本論文探討的動機。

在 ACRL (2014)的〈2010 年大學圖書館十大發展趨勢〉中，「預算」的挑戰將會繼續困擾圖書館，圖書館將不斷受其影響或妥協。一般圖書館常以「經費」做為採構館藏與資料庫的主要依據，而此偏頗的依據，顯然無法呈現真實的使用者資訊需求，本研究試

圖探討體育研究生之研究領域及資訊需求，可提供圖書館修正館藏政策及提升服務品質，進行本項研究有助圖書館可以更深入進行圖書館評鑑的參考依據。

在國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心(2014)的〈CONCERT 2014 年座談會：圖書館與創新服務〉探討〈從教育發展趨勢看大學圖書館服務的變革〉，圖書館雖有實體與數位館藏，但由於使用者的需求與行為在改變，造成大學圖書館服務必需變革。為提升圖書館館藏使用與服務，各圖書館辦理各種資料庫教育訓練，但近年來各圖書館進行之資料庫教育訓練成效不佳應進行探討，針對接受教育訓練課程之學生進行問卷調查，均表示參與教育訓練有助於其使用資料庫，圖書館是應該加強推廣各資料庫使用說明教育訓練課程之設計，讓學生充份明白圖書館的館藏資源以增加資訊需求性？另外，實施課程的方式與時間是否恰當？研究生及在職生是否都能來參與課程？研究滿足其資訊需求，並提升學生參與教育訓練，是否可改善圖書館服務滿意度？是以探討使用者使用館藏服務的看法，也是本文探討動機。

第二節 研究目的

國內探討各學門研究領域上的學術上的資訊需求有很多，但針對「體育」領域卻很少。本研究針對體育大學研究生的資訊需求及其資訊尋求行為進行個案研究，可以提供體育大學圖書館館藏服務品質提升之參考，讓體育大學圖書館可以改進成為更符合體育領域研究學者、使用者所喜愛使用的圖書館。

本論文探討目的如下：

1. 探討體育研究生資訊需求與資訊尋求行為。
2. 探討體育研究生館藏使用現況與支援資訊需求之情形。
3. 探討體育研究生實體館藏與電子館藏使用現況與滿意度。
4. 從體育研究生對館藏使用重要性與滿意度之落差，針對不滿意地方，提供改善館藏之參考。

第三節 研究問題

依據前述本研究之目的，本研究主要探討的問題如下：

1. 研究生的資訊需求為何？任務為何？資訊查詢管道為何？資訊檢索方法為何？體育領域研究人員與其他學科研究人員之資訊需求、資訊行為有何不同？

2. 研究生最常使用的館藏資料為何？隨著網際網路的興起與數位館藏的使用，其使用情形為何？研究生之資訊使用行為是否已改變？

3. 大學圖書館主要為提供教學、研究之需，圖書館之館藏應該如何充實才能滿足研究生進行學術研究之所需？圖書館的各項服務是否有適時又合宜的提供研究生？若沒有，有何改進策略？

4. 由體育大學研究生使用館藏現況，了解研究生最常使用的館藏資料為何？館藏欠缺那些資源？研究生認為較不滿意的館藏又是那些領域？

第四節 名詞解釋

一、體育學(Physical Education)

為增強體能和獲得增強體質的技能而進行的訓練。許多傳統社會將體能訓練寓於打獵、禮儀、舞蹈和軍事技能之中；而另一些社會，特別是強調文化知識的社會，則常常排除身體的技能訓練。著名的教育理論家裴斯泰洛齊(Johan Pestalozzi, 1745~1827)提倡身心兩方面的訓練，1814年Per Ling在斯德哥爾摩創造了一種體育教學體制，1872年建立了實行學校開始強迫體育教育。現在，在實行義務教育制的國家中，體育是大多數中、小學的必修課。(大英百科全書繁體中文版，2014)

二、資訊需求(Information Needs)

T.D. Wilson(1999)就資訊行為中使用者的資訊需求提出，「資訊需求」是指使用者在系統使用的行為，研究資訊需求即是有關使用者在系統及對資料、資訊的處理行為。當個體發覺自己所知與自己應知之間有落差，或面對問題情境，自己既有的知識

不足以應付環境所需的一種狀況(林珊如, 2003)。因此, 本研究中的「資訊需求」係指國立體育大學研究生認知到自己既有知識不足以應付研究所需, 所需要的一切資訊。

研究生資訊需求主要為完成課堂作業, 準備課程討論、講習、研討會或撰寫論文的過程等資訊尋求行為 (Kakai, 2004)。

三、資訊尋求行為(Information Seeking Behavior)

T.D. Wilson(1999)提出「資訊需求行為」是一種使用者與資訊系統進行互動的行為。因此, 本研究中的「資訊需求行為」係指研究生認知到資訊需求, 資訊包括資訊搜尋、資訊查詢管道、資訊檢索與取用圖書館館藏、資料庫之相關活動。

四、館藏使用滿意度(Library User Satisfaction)

滿意度是影響使用者是否願意再度購買或使用某項事務經驗評估的一個重要因素, Kotler(2000)認為「滿意度是一個人所感覺的愉悅或失望程度, 來自個人對其產品性能(或結果)的知覺與個人對產品的期望。」對圖書館而言, 滿意度是讀者使用圖書館所提供該項服務所帶來的正面感受的程度 (陳美文, 2004)。館藏使用滿意度是使用者使用館藏之後對於館藏與服務的滿意度。

五、館藏服務(Collection Services)

國際圖書館協會聯盟 (IFLA) 於 2010 年揭示圖書館館藏發展原則中, 配合使用者的需求並提供其找到資料, 館藏服務必須包括各類適當的媒體、現代科技產品以及圖書資料, 基本上應配合使用者需求而提供高品質與相關性館藏。本研究指定館藏服務包含: 圖書、電子書、期刊、電子期刊、資料庫及視聽資料等類型館藏、資訊通訊環境、資訊檢索平台等。

六、館藏評鑑 (Collection Evaluation)

館藏評鑑是圖書館有系統地評估館藏, 提供圖書館確實了解館藏的機遇, 以獲得有關館藏量、深度及範圍的可靠資訊, 確定館藏的強弱, 明瞭未來館藏發展的策略, 是整個館藏發展過程中重要的一環。館藏評鑑所獲取的資訊可作為: (1)協助館藏發展政策的修定; (2)作為館藏淘汰的依據; (3)作為圖書經費分配的依據; (4)作為圖書館參與館際合作計畫的依據; (5)

作為圖書館被外界權威機構認可的依據。(圖書館學與資訊科學大辭典)

七、電子館藏服務 (Electronic Collection Services)

依據「英美編目規則」AACRII 2002年版定義，電子資源是由資料(數據資料、文字、圖片、影像、地圖、動態影像、音樂、聲音等)，程式(教學等)，或是資料及程式的組合而構成。電子館藏包含電子書、電子期刊及資料庫等，電子館藏服務包括OPAC、資料庫指南、資料庫操作、提供使用者查詢與取用服務。



第二章 文獻探討

本章文獻探討分三節，第一節資訊需求與資訊尋求，先由各領域研究生的資訊需求與資訊尋求，說明體育領域研究生特殊之資訊需求與資訊尋求行為；第二節圖書館館藏發展與體育學科師生的研究需求，在建立一滿足體育學科資訊需求方面的館藏發展上，從文獻探討該領域之需求特性，及滿意度調查研究；第三節圖書館的館藏使用與評鑑，探討圖書館在支援教學與研究上的功能，由文獻中獲知各領域研究生使用圖書館的內容與差異性，以做為後續本研究之探討。

第一節 資訊需求與資訊尋求

一、資訊需求

資訊需求(Information Needs)的定義是指當個體發覺自己所知與自己應知之間有落差，或面對問題情境，自己既有的知識不足以應付環境所需的一種狀況(林珊如，2003)。

研究生的資訊需求是什麼？研究生主要目的為完成課堂作業，準備課程討論、講習、研討會或撰寫論文的過程等資訊尋求行為。體育領域研究生的資訊需求除上述二項，還有「增加體育專業能力」、「職能專業延伸」。

Lancaster 對資訊需求所下的定義是為一個複雜的過程，在這一個過程產生三個結果，即個人因為經驗或是心智狀態產生對資訊的需求，接著個人透過尋求行為滿足需求，最後選擇適合某情境的特殊資訊 (Lancaster, 1995)。Goggin 在 1996 年時，把資訊需求分成六大領域：(1) 生活問題的資訊；(2) 處理傷痛、危機的資訊；(3) 新聞及時事的資訊；(4) 支持文化、宗教及家庭的資訊；(5) 娛樂、休閒及消費的資訊；(6) 特殊族群的資訊需求 (轉引自徐佩君，2004)。在本論文研究中便屬於第六項的「特殊族群的資訊需求」及第五項的「娛樂、休閒及消費的資訊」這二項居多。

資訊利用的形式(forms)及模式(patterns)為何?依據林珊如(2001)提出，從資訊需求的發生到資訊利用的過程來看，主要的三個主體為使用者、系統與資訊源，而三者之間的關係如下，引用林

珊如(2001)研究：

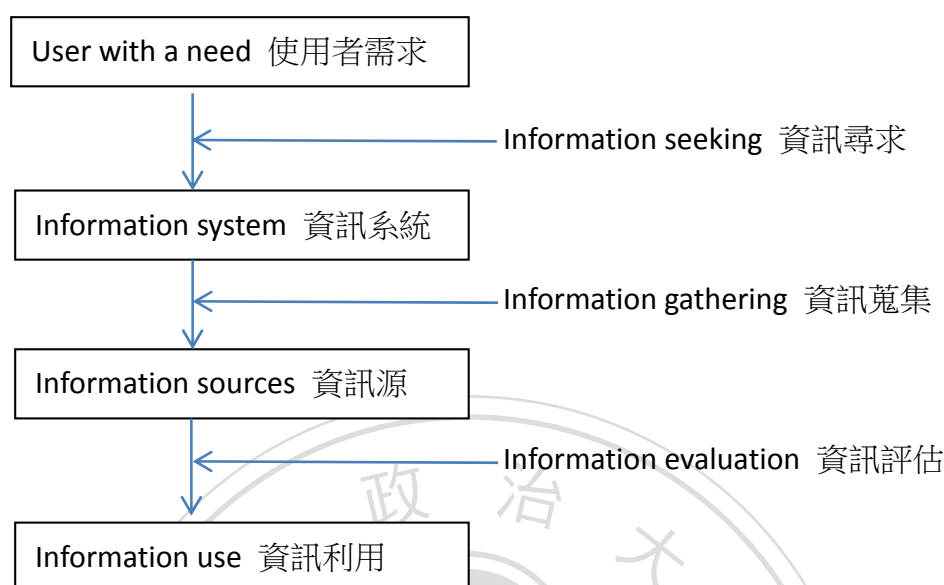


圖 2-1 使用者、系統與資訊源三者關係

行為研究分析之對象有五個面向：需求、搜尋、蒐集、評估及利用。資訊行為的研究重點有下列四項：

- (一) 探討有關人們在取得、處理、儲存與使用資訊活動中的行為與心理；
- (二) 探討有關個體如何接收與同化資訊的認知過程；
- (三) 研究特定顧客群的需求與行為特徵；
- (四) 研究各種資訊環境及政策對資訊行為之衝擊與影響。

二、資訊尋求

在探討資訊尋求行為上，研究者需先了解資訊搜尋行為的定義。資訊尋求行為(Information seeking)是個體從產生認知有資訊需求到滿足此一需求的過程中，所有一連串的相關活動，包括促使人們找尋或蒐集資訊的動機、搜尋的管道與資源、搜尋方法或檢索策略(林珊如，2003)。根據 T.D. Wilson(1997)對資訊行為所下的定義，資訊行為的內涵包括四大要素：資訊需求與促發需求的因素，回應需求的歷程與行動，影響回應需求的因素。資訊行為研究是試圖了解人們如何找尋所需、所要的資訊，促使人們去找尋資訊的前因或動機，以及找到資訊後如何研判資訊的相關性，又如何使用，利用所得資訊的種種過程與結果(林珊如，2001)。為從事學術

研究，會先設定資訊需求(information need)、資訊尋求(information seeking)、資訊使用(use of information)、資訊分享(sharing of information)，學者亦習慣將之稱為「資訊行為」(information behaviors)。

Case (2006) 在「Information Behavior」一文中發表調查研究，指出Annual Review of Information Science and Technology期刊（以下簡稱ARIST）在2001-2002年間出現了出刊以來最多與資訊行為有關的期刊論文，同時Case亦使用「information behaviors」、「information seeking」、「information needs」、「information uses」等為關鍵詞彙，調查2001-2004年間發表的資訊行為相關論文，結果發現四年間有超過兩千篇論文的數量，顯示資訊行為研究的快速發展，以及探究研究者如何處理此類研究之必要性。

資訊尋求行為就廣義的解釋而言，包含資訊需求，是否回應需求以及採用那些資訊管道以滿足需求。而狹義的資訊需求行為指的是使用者採用那些資訊管道來獲得資訊。吳美美與楊曉雯(1999)將尋求資訊的管道分為三種類型：(1)非正式傳播管道：是指存在於團體之間，由個人來進行完成的各種資訊交流及人際的溝通。透過非正式傳播管道，個人可以獲得許多無法在書本上找到的經驗和知識。(2)正式資訊傳播管道：指的則是圖書館、資訊中心及其所蒐集之正式出版品或發行的資料或資訊檢索系統等。(3)電子資訊傳播管道：如線上資料庫查尋、資料分析、展示及電子郵件和電子資料交換、網路討論等。

三、教師、研究生、專業研究人員之資訊需求

資訊使用行為(User Behavior)指個體對特定資訊的用途，或個體取得資訊資源後，與文本的接觸與運用之活動(林珊如，2003)。

在探討資訊需求與資訊尋求之後，本研究將進一步探討各學門領域的資訊使用行為，及對資訊需求的相同處或差異性。

依據林珊如(2013)研究自民國70年以來對「資訊行為」、「資訊需求」、「資訊尋求」相關文獻調查分析，主要包含五大範圍主題：(1)以一般民眾為研究對象，例如老年人、原住民、兒童等；(2)各級教育環境中之研究對象，年齡為主要區隔，例如教師、研究生、大學生、中小學生等；(3)以特定組織類型之專業人員為研

究對象，例如企業成員、醫事人員、資訊分析人員、電子業成員、航太業成員、科學家等；(4)處於某種特定情境中之研究對象，例如自助旅遊者、股票投資人、新進員工等；(5)以系統為分析及研究之主體，例如企業資訊系統、網路 FAQ 之設計、視窗環境、電腦化測驗環境等。

關於研究生的資訊需求研究，賴寶棗（1998）使用深入訪談法，以淡江大學六十位研究生為研究對象，探討研究生的資訊需求、產生原因、資訊來源、資訊檢索途徑與蒐集資訊時候發現困難的解決方式為何、利用圖書館的情形與滿意度，研究成果發現，研究生資訊需求與就讀系所、修習課程與論文題目有密切關係；研究生需要的資料類型為期刊、圖書與博碩士論文，而這也是同時成為最缺乏的類型。從這篇文獻中我們可以瞭解國內研究生的資訊需求及資訊蒐尋行為，由研究生的觀點，深入瞭解研究生資訊需求及其產生原因、研究生資訊來源、資訊檢索途徑、在資訊蒐尋時曾遭遇的困難及解決方法、以及研究生在資訊蒐尋過程中使用圖書館的情形及對圖書館的滿意程度。

在上述文獻研究中有以下幾點發現：（1）研究生在研究上的資訊需求，與其就讀系所、修習的課程及論文的研究題目等有密切的關係。（2）研究生日常生活的資訊需求，著重於休閒娛樂類及電腦網路類等。（3）研究生資訊需求的產生，大多是因為作業及學期報告需要、論文需要、吸收新知及自我進修需要。（4）研究生較需要的資訊類型主要是期刊、圖書及博碩士論文；而最缺乏的資訊類型同樣也是期刊、圖書及博碩士論文。（5）常用到的資料之語言是以中文、英文為主。（6）研究生資訊來源主要以本校圖書館、網路資源及校外圖書館為主。（7）資訊檢索的途徑則以線上資料庫、網路搜尋工具、圖書館線上公用目錄等較多人使用。（8）研究生資訊蒐尋所遭遇的困難以找不到符合需要的資料、館藏不足、原始文獻獲得困難等為主；而解決困難的方法，則是以到其他學校圖書館或資訊中心去找、請教專家或老師、或請同學、學長及朋友幫忙。（9）研究生使用圖書館的情形，去圖書館的平均次數以每週至少二次為最多；研究生對圖書館服務的瞭解程度，40%表示「瞭解」、20%表示「不瞭解」；其所得資料來自圖書館的比例佔「五成以上」的有 66% 的研究生；有半數的研究生認為線上公用目錄「不好用」；對圖書館的整體服務大部份研究生表示「滿意」。（10）研究生使用的校外圖書館及資訊中心的情形，以國家圖書館、台大圖書館及政大圖書館為最多人使用。

研究生的資訊需求中，關於「館藏需求」中「電子期刊」是很重要的一項資訊需求，周秀貞(1999)在「網路電子期刊對使用者影響之研究」，對淡江大學文學院及外語學院研究生，進行研究生對電子期刊的資訊需求及使用行為研究，其中(1)大多數研究生都從網路上自行摸索而得知電子期刊，使用之主要動機是寫報告及學位論文所需，遭遇最大困難為電子期刊易變不好控制；(2)大多數受訪者乃自網路資源檢索工具中去瀏覽或檢索電子期刊；(3)受訪者對電子期刊之需求為它的可及性、權威性、互動性、時效性及愉悅性；(4)約半數的電子期刊使用者表示電子期刊對他們的學術研究造成了某些影響。

現在從相關文獻中，舉例探討各領域的相同及差異性。例如景文技術學院針對該校餐飲類科學生進行資訊需求及資訊尋求行為研究，發現學生主要以「解決課業上的問題」為主，次要為「休閒娛樂資訊」，此項研究結果可做為本研究的假設，即體育領域學生的資訊需求也是以「課業資訊需求」及「休閒娛樂資訊需求」為兩大需求。同時，研究中也發現網路的發展與進步，確實對學生造成極大的影響，透過網路找尋資訊已成為學生的主要行為模式。共有三項：(1)課業資訊需求主題；(2)課業相關之資訊需求；(3)休閒娛樂資訊需求。(于第、王秀惠，2001)

在電子期刊的館藏使用研究方面，吳明德、吳雅慧(2003)針對台灣大學電機資訊學院及文學院研究生進行問卷調查，發現研究生在閱讀及引用電子期刊的比例相當高，研究生對圖書館發展電子期刊館藏看法方面，均認為圖書館應該積極收藏電子期刊。文獻中提到，研究者使用電子期刊的目的：(1)掌握專業領域知識；(2)維持新知；(3)為完成特定任務，例如：特定活動、教學任務及撰寫論文或報告等。

余展群(2005)曾對體育教師進行體育教學資訊行為進行研究：(1)國中體育教師主要資訊需求動機為補充課外資料並提供學生發問的解答，資訊尋求方式主要是網路及傳播媒體。(2)體育教師的性別及年齡是影響資訊需求動機差異的重要因素，女性與年輕體育教師在資訊需求動機程度高於男性與年長體育教師。(3)另一項因素是性別及任教年資，女性與年資較淺體育教師在資訊需求程度高於男性與年資較深體育教師。文中進行體育教師資訊行為問卷調查，其中對體育教師的資訊需求動機、資訊需求種類與資訊尋找行為。在資訊需求動機方面，體育教學活動的資訊需求程度最高為「對於學生發問的問題，想提供

進一步的解答」，身為教師在「傳道、授業、解惑」方面，成為其最高的資訊需求。在資訊需求的程度方面，以「運動安全與傷害防護」最高，畢竟，體育活動注意安全避免傷害是老師照顧學生的首要。在資訊尋找行為方面，最高的是「上網使用關鍵字查詢」，資訊行為方面便捷的網路檢索方式是體育教師們首先採用的行為。

陳川淼(2011)在〈客家文化研究生之資訊尋求行為〉中指出研究生資訊需求以個人系所、課程內容、論文的研究題目以及個人日常需求等有關。研究生透過圖書館、電子資料庫、期刊、網路資源、教授、同學等管道獲取資訊。研究生在資訊尋求過程中，會受到以下因素影響：不同的學科背景、資料新穎性、資料獲取容易程度、以及缺乏圖書館利用教育訓練及館員協助等因素影響。

陳世娟、唐牧群(2011)對傳播學領域研究生進行資訊尋求行為研究，訪談10位傳播學領域研究生，並分析這些受訪者繪製之資訊視域圖以及論文計畫書參考書目，探討傳播學領域研究生在撰寫論文過程中的資訊尋求行為。研究結果發現，傳播學領域研究生在研究題目的選擇上有跨學科領域的特色，在研究歷程中，運用的管道主要為圖書館，而使用的資源類型是以學位論文、專書、期刊為主，但在構思論文題目時主要尋求的管道與本身修習的課程有關，研究生會從課程中探討的議題去延伸出研究題目。除了正式的管道資源外，人脈資源在其資訊尋求行為中也是非常重要，這些非正式的管道對於研究歷程有相當程度的影響，甚至會改變在正式管道上的尋求行為。而研究生在研究歷程中所遭遇之困難有：缺乏對跨學科領域背景的了解、無法從檢索結果中找到相關文獻等問題。綜合而言，本研究發現研究生在研究歷程中的資訊尋求行為會隨著時間演進在不同的階段而有所改變。本研究以訪談法及繪製資訊視域圖呈現傳播學領域研究生在進行論文研究過程中所運用的管道與資訊資源，使用此方法比傳統研究資訊使用的方法提供更寬廣和更深入的調查，使得顯示的結果更為具體。

Boston University (2012)對研究生使用圖書館評估報告中也提出，不同研究領域對圖書館的館藏需求性是不同的，強調電子資源的資訊涵蓋率、完整性是極重要的，使用者的資訊尋求行為依序為：(1)使用圖書館之跨資料庫整合平台；(2)使用Google搜尋引擎；(3)由老師、同學協助；(4)由圖書館館員

協助；(5)使用社群媒體協助，如Facebook等。由本研究中的分析，也值得未來論文進行探討「館員協助」對研究生的資訊尋求行為上的幫助為何。

另外，研究者綜合整理出各領域研究生之資訊需求相關研究，並摘錄其研究生資訊需求、資訊行為、經常使用館藏類型等文獻研究結果。

表 2-1 探討各領域研究生之資訊需求相關研究

研究者	年代	主題	題目/研究生資訊需求, 資訊行為, 經常使用館藏類型/說明
張迺真	1998	理工研究生	大同工學院研究生資訊尋求行為調查研究 資訊需求/修習課程, 論文撰寫 資訊行為/使用學校圖書館及網路資源 說明/早期研究生, 在資訊需求傳統課程需求及撰寫論文; 資訊行為以圖書館資源為主
賴寶棗	1999	研究生	研究生資訊蒐尋行為: 以淡江大學研究生為例 資訊需求/修習課程, 論文撰寫 資訊行為/使用學校圖書館及網路資源 館藏類型/期刊, 圖書, 博碩士論文 說明/早期研究生, 在資訊需求傳統課程需求及撰寫論文; 資訊行為以圖書館資源為主
周秀貞	1999	文學院研究生	網路電子期刊對使用者影響之研究: 以淡江大學文學院及外語學院研究生為例 資訊需求/修習課程, 論文撰寫 資訊行為/從網路上自行摸索得知電子期刊, 困擾電子期刊易變不好控制, 對電子期刊之需求為它的可及性、權威性、互動性、時效性及愉悅性 說明/可比較出工學院與文學院研究生資訊行為的差異性, 另早期網路上電子期刊不易查詢與

			控制，也可看出，現在的資訊檢索環境大大改善
鄭馨	2002	工學院研究生	<p>國防大學中正理工學院研究生使用圖書館參考服務之研究</p> <p>資訊需求/修習課程, 論文撰寫</p> <p>資訊行為/使用圖書館網站, 電子資料庫, 館際合作, 需要館員協助</p> <p>館藏類型/全文資料庫</p> <p>說明/在使用相關圖書館服務中, 研究生需要圖書館員的協助</p>
吳雅慧 吳明德	2003	電機資訊學院 文學院研究生	<p>電子期刊使用研究：以國立台灣大學電機資訊學院及文學院研究生為例</p> <p>資訊需求/特定活動, 教學任務, 論文撰寫</p> <p>館藏類型/電子期刊(可掌握專業知識領域)</p>
陳川森	2011	族群研究生	<p>客家文化研究生之資訊尋求行為：資訊視域之觀點</p> <p>資訊需求/修習課程, 論文撰寫, 個人日常需求</p> <p>資訊行為/使用圖書館, 電子資料庫, 期刊, 網路資源, 但缺乏圖書館用教育及館員協助</p> <p>說明/社會學領域研究生較需要使用圖書館資料及館員協助</p>
陳世娟	2011	傳播學研究生	<p>傳播學領域研究生研究歷程中之資訊尋求行為</p> <p>資訊需求/論文撰寫</p> <p>資訊行為/因缺乏跨學科領域背景的了解, 無法從檢索結果找到相關文獻, 且資訊尋求行為會隨時間而改變</p>
	2012		Boston University 2012 graduate student library survey report

			資訊需求/不同研究領域對館藏需求性是不同的 資訊尋求行為/會使用圖書館之跨資料庫整合平台;使用 Google 搜尋引擎;由老師同學協助;使用社軟體協助
--	--	--	--

四、資訊尋求行為模式

T.D. Wilson(1997)提出資訊尋求的基本模式，當人們決定要去尋找或取得資訊，會尋求最好的策略(the best strategy)，以求最佳的結果(the best result)。

首先個人要有資訊需求情境產生，週邊適時有壓力產生，促發使用者產生需求動機，進而做出一連串的資訊尋求行為。有被動注意、被動搜尋、主動搜尋到進行搜尋，這一完整模式是「資訊尋求行為模式」。



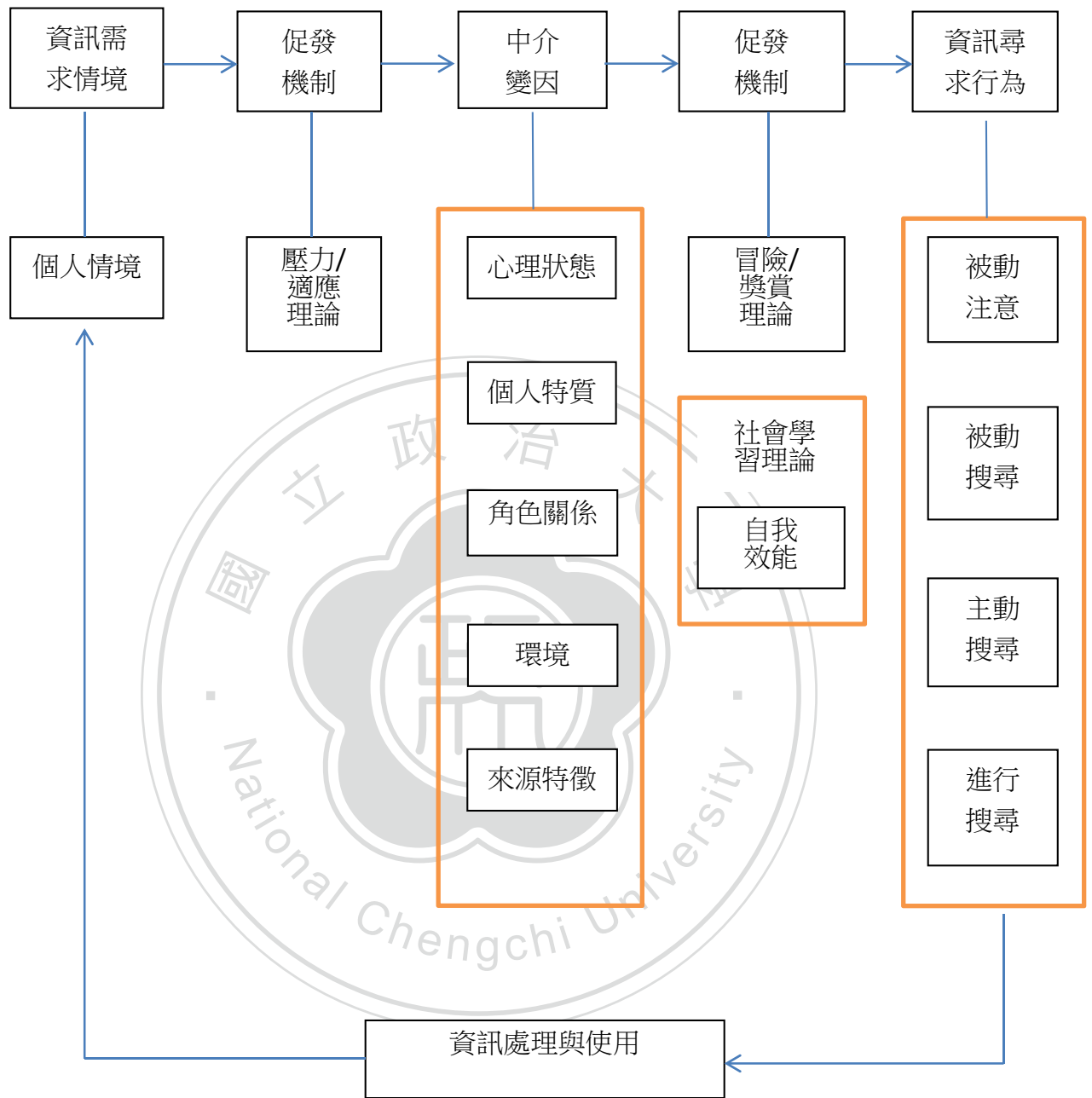


圖 2-2 T.D. Wilson 資訊尋求行為模式

資訊尋求行為則來自於使用者的資訊需求，使用者的資訊需求相當多元，資訊尋求行為要獲得滿足基於不同的資訊系統，資訊一旦獲得使用，則資訊需求獲得滿足，若失敗整個資訊尋求重必須重新發展，使用者也可能尋求其他管道解決問題，如向他人尋求資訊，其中可能遭遇資訊交流或轉換的過程，但不論如何，使用者研究(user study)應用於特定的領域應有具體說明，而使用者研究(user study)及資訊本身都應定義，讓資訊需求更影響資訊尋求過程的發展。

在研究使用者之資訊行為及對圖書館提供之資源是否滿意時，特別要探討一項重要的影響因素，就是「網路使用行為」。簡瓊雯與林珊如(2005)特別針對網路使用行為進行研究，了解教師的網路使用經驗、網路使用行為的情境、網路資訊搜尋行為的方式及對網路資訊的看法。分析出六項網路資訊行為的特徵：(1)網路資訊行為受到工作任務與生活情境主導；(2)各種人際網絡具有重要性；(3)顯性資訊與隱性資訊並重；(4)在網路資訊的評估上特別著重適用性及正確性；(5)在教學中對網路資訊會加以轉化之後再使用；(6)工作與非工作網路資訊搜尋行為界線模糊。

總結本節文獻探討結論，資訊需求(Information Needs)就是當個體發覺自己所知與自己應知之間有落差，或面對問題情境，自己既有的知識不足以應付環境所需的一種狀況。有了資訊需求便會採取資訊行為，資訊行為的內涵包括四大要素：資訊需求與促發需求的因素，回應需求的歷程與行動，影響回應需求的因素。資訊尋求行為(Information seeking)是個體從產生認知有資訊需求到滿足此一需求的過程中，所有一連串的相關活動，包括促使人們找尋或蒐集資訊的動機、搜尋的管道與資源、搜尋方法或檢索策略。

研究生資訊需求以個人系所、課程內容、論文的研究題目以及個人日常需求等有關。研究生透過圖書館、電子資料庫、期刊、網路資源、教授、同學等管道獲取資訊。研究生在資訊尋求過程中，會受到以下因素影響：不同的學科背景、資料新穎性、資料獲取容易程度、以及缺乏圖書館利用教育訓練及館員協助等因素影響。研究生在研究領域的選擇上則有跨學科領域的特色，在研究歷程中，運用的管道主要為圖書館，而使用的資源類型是以學位論文、專書、期刊為主。

第二節 圖書館館藏發展與體育學科師生的研究需求

館藏發展 (Collection Development) 一詞始自美國 1950 年代開始提出，時值圖書館黃金年代，公共圖書館與學術圖書館積極擴增館藏；1970 年代以後，圖書館的經費減少，於是開始重視館藏發展。所謂館藏發展是指：「圖書館有系統、有計畫地依據既定政策建立館藏、並且評鑑館藏，分析本館既有館藏強弱，探討讀者使用館藏情形，以確定能夠利用館內及館外資源來滿足讀者資訊需求的一種過程。」館藏發展的內容通常包括：社區分析、館藏發展政策的制訂、圖書資料的選擇、採訪、館藏淘汰、館藏評鑑等活動。(王梅玲，2000)

國立體育大學是國內專業體育大學，創校宗旨就是以培育體育專業人才為目的，其研究與學習領域包含教育學領域(體育教學、運動文化、競技運動等)、管理學領域(體育管理、體育推廣、休閒產業管理、運動行銷、運動統計等)、醫學領域(運動生理學、運動心理學、運動生物力學、運動醫學等)、科學領域(運動力學、運動科學等)。需求資料類型包含圖書、期刊、視聽資料、資料庫等。雖然體育學門的研究是包含這四大領域，但由上述說明可見，體育領域有跨領域及跨學科整合應用的趨勢，故在探討「體育領域」不僅是體育運動，還會與教育學、醫學、管理學、力學、心理學等領域結合，故形成需求的多面向性與領域融合性，但國內外文獻很少針對體育及其相關領域的資訊需求提出研究，故本研究主要探討館藏發展與體育學門學生的資訊需求是否相符。

一、體育相關領域

「體育」是什麼？體育是一種為增強體能和獲得增強體質的技能而進行的訓練。臺灣的體育教育「遊憩與運動學群」顯示共分七大學類：體育系類、運動保健學類、舞蹈學類、觀光事業學類、運動管理學類、餐旅管理學類、休閒管理學類，體育研究生依據教育部102學年度大學校院一覽表查詢所得共有10所大學有設立研究所碩士班，共有20個研究所碩士班。

臺灣的體育教育依大學入學考試中心「遊憩與運動學群」顯示共分七大學類，共有112個校系：

表 2-2 國內大學體育相關學系及領域

學類	學系名稱	大學數
運動保健學類	休閒保健學系、休閒產業與健康促進	8

	學系、運動保健學系、運動健康科學學系、運動與健康促進學系、運動醫學系、體育與健康休閒學系	
體育系類	不分系招生乙組(體育)、技擊運動技術學系、技擊運動暨國術學系、技擊運動學系、球類運動技術學系、球類運動學系、陸上運動技術學系、運動健康科學系、運動學系、運動競技學系、適應體育學系、競技運動學系、體育推廣學系、體育與健康休閒學系、體育與運動科學系、體育學系	28
舞蹈學類	舞蹈學系、體育舞蹈學系	4
觀光事業學類	文化觀光產業學系、休閒遊憩規劃與管理學系、旅遊管理學系、海洋觀光管理學士學位學程、國際渡假旅遊學系、國際觀光管理學系、觀光休閒與餐旅管理學系、觀光事業管理學系、觀光事業學系、觀光旅遊學系、觀光暨休閒遊憩學系、觀光管理學系、觀光與會展學系、觀光數位知識學系、觀光學系	19
運動管理學類	休閒運動管理學系、休閒運動學系、身心整合與運動休閒產業學系、運動健康管理學系、運動健康與休閒學系、運動資訊傳播學系、運動管理學系、運動與休閒學系、運動競技學系、體育推廣學系	13
餐旅管理學類	生活應用科學系、烘焙管理學系、國際觀光餐旅學系、飯店管理學系、節慶暨婚禮企劃管理學士學位學程、廚藝學系、餐旅管理學系、觀光休閒與餐旅管理學系、觀光與餐飲旅館學系、觀光學系	22
休閒管理學類	文化資源與休閒產業學系、休閒事業管理學系、休閒產業經濟學系、休閒產業經營學系、休閒產業管理學士學位學程、休閒產業管理學系、休閒產	18

	業與健康促進學系、休閒運動管理學系、休閒遊憩管理學系、休閒管理學系、休閒與遊憩管理學系、娛樂事業管理學系、景觀與遊憩學士學位學程、歐洲文化與旅遊學士學位學程	
--	--	--

資料來源：大學入學考試中心認識學群：遊憩與運動學群。大學入學考試中心。上網日期：2014年10月12日，檢索自：

<http://major.ceec.edu.tw/search/cee-18g.htm>

立法院在民國83年與94年兩次修改大學法，大學法確立大學學術自主之法源依據後，各大學自主決定開設體育課程（黃森芳、王心怡，2006），因而造成目前臺灣各大學開設體育課程的修課方式不一。大學體育課程的教學內容，除了依據體育大學特有的體育教育目標、基本素養與核心能力去規劃外，體育課的核心目標是「規律的終生運動習慣」，核心教學內容是「運動促進健康知識」與「運動促進健康技能」。

國立體育大學自1989年起有鑒於校務發展之需求，將自然科學、教練科學、運動管理與休閒等四類領域進行分組。課程特色：(1)培育體育的專業知能與實務處理能力；(2)提供良好的學術研究環境並深入研究體育運動的本質、實踐和規範；(3)培育高等體育運動專業學術人才。(4)培育國際體育與研究相關能力(量表、論文、語文門檻)。

學生對各課程的資訊需求顯示，除了在體育領域細分出各小類主題，並且橫跨及結合社會科學與自然科學領域，學生在進行資訊尋找確實不容易。

實務上，體育研究生的資訊需求，陳國光(2002)曾針對民國81年至90年所出版的《我國體育運動管理學碩士論文及其引用文獻之分析研究》進行研究，發現在碩士論文主題分析方面：(1)在碩士論文之數量方面，有逐漸成長的趨勢。(2)在研究主題分析方面，採「管理機能」分類方式，以「規劃」類之研究最多；採「企業機能」分類方式，以「行銷管理」的研究數量較多；而採「產業特質」分類方式，以「周邊產業」的研究佔大多數。在碩士論文引用文獻分析，有幾項結論：(1)在引用文獻數量分析方面，平均引用文獻為61.61筆，其中以1991至1995年出版之文獻引用次數最多。(2)引用文獻的半衰期約為5.2年；中文繁體及英文是較常引用的文獻語文；最大引用文獻年限為文獻發表後的第二年；引用文獻主要的核心期刊，中

英文分別為國民體育季刊及 Sport marketing quarterly。(3)引用文獻中被引用次數最多的作者，在中文方面為教育部，在外文方面為 Kotler, P.。(4)引用文獻資料中以圖書、期刊及碩士論文為最常引用的資料類型；在引用學科領域方面以「社會、教育」類及「企管、管理」類最常被引用。

該論文研究分析出，休閒體育研究生的研究需求及研究行為，藉由這些研究可再進一步探討圖書館提供的資源是有否有符合師生的研究需求，或是建議可行之策略。

二、體育知能及職場專業延伸

前述已探討針對學生在進入大學學習及研究所課程時，所涉及的資訊需求。而體育研究生之資訊需求，除針對課業及完成論文研究需要找尋資料，也會因個人未來專業成長需求而必需進行體育教師專業成長、體育知能及職場專業延伸的資訊需求。對體育教師專業成長，大部分體育研究者資訊需求內容包含：(1)與體育運動相關的理論和知識。(2)資訊與科技運用的能力。(3)體育專門知識的內容。(4)教學的互動與溝通的能力。

在現代社會中，學生都隨時在接受新知識與新挑戰，而主要職責在於傳授知識與技能的教師，若不能保有專業學習與創新，必然會受到社會體制的淘汰，隨著全球化和知識經濟時代的來臨，教育會隨著社會的脈動不斷的革新與發展，因此近年來不論世界各國的教育革新，均強調教育專業的重要性，而教師也必須在專業上不斷的成長，才能因應教育改革潮流的發展，由此可見專業化對於教師的重要性。除此之外，根據教師法的規定，教師享有參加在職進修、研究及學術交流活動的權利，以及負有從事與教學有關之研究、進修的義務，在體育教師部分，國民體育法施行細則第九條更提到體育教師必須定期參加校內體育研究會、選定專題主動研究、參加有關單位所舉辦的在職進修，以充實體育知能，改進教學方法，提昇教學效果，顯示出教師專業發展與進修是教育界當前最重要的課題。

蘇美雪(2000)在〈中學體育教師生涯定位與生涯發展需求之研究〉中提到，什麼情形下體育教師會需要再進修或進行體育知能的提升，有何特別的資訊需求？在「支援需求」上，任教第一年的體育教師顯然高於任教二十一年以上的體育教師；在「成長需求」上任教二至五年之體育教師顯著高於任教二十一年以上的體育教師。在不同的教育程度方面，教育程度大學者顯然高於專科之體育教師，另外統計數據顯示研究所及大學學歷的體育教師在進行活動的資訊需求亦是較

高的。從這項研究可看出體育研究人員在進入體育專業職場後，其專業體育的資訊需求仍舊很高，這也可解釋，為何國立體育大學圖書館校外進館使用查找體育專業資訊的人，常來自全國各地。

林房儻(2000)在〈運動事業經營與管理專業人才之培育〉研究中提出，運動產業的內涵多且廣，包括：體育運動興辦與管理、休閒事業經營管理、職業運動經營管理、運動服裝設計與發表、運動設施與器材的製造及銷售、運動相關軟硬體商品的生產與行銷、運動新聞與節目的報導與製作、運動競技團隊的組織與管理、國際運動賽會的興辦、運動產品的廣告與行銷、運動產品的安全與研發、運動俱樂部的營運、健康俱樂部的營運、休閒俱樂部的營運。

運動產業的發展除有益於國民身心健康外，對我國的經濟發展與成長也有實質的貢獻，但目前國內對運動產業的投入實嚴重不足。一般學生的資訊需求除課業上的需求外，因應未來職場需求，學生也會特別自行去查詢這方面資訊。

柯政良(2002)在〈不同背景的運動指導員對其專業知能之需求研究〉中提出，體育專業人力包括：高山嚮導員、救生員、裁判、教練、運動指導員、運動傷害防護員，其中運動指導員及運動傷害防護員已建立證照制度。健康體適能俱樂部之運動指導員，其專業知能需求，其中以最專業的「指導操作」需求最高。

在上述研究中發現許多教師在畢業後不斷的參加各項研習甚至是進修學位，然而大部分的受訪者仍希望能有更多的管道與機會吸收新知，以利教師專業知能的提昇，有關教師進修內容的需求大致可以區分為與體育運動相關的理論與知識、資訊與科技的運用、體育專門知識的增進、教學的互動與溝通這四大部分。(1) 體育運動的研究領域不斷的轉變與擴大，因此有許多新的議題和理論是教師們在過去求學時所未接觸的，許多新的研究範疇或發展趨勢都是目前高中體育教師迫切需要的。(2) 教師普遍認同資訊與電腦能力的重要性，如何透過網際網路獲得最新的資訊以及利用電腦科技來輔助教學，都是提昇專業能力甚至是增加自己競爭力的一項利器。(3) 體育專門知識是體育專業的基礎，也是每位體育教師最有把握的項目，因為它是每天教學必然會面對和使用的，因此提昇專業知能的內涵必然不可以忽略體育專門知識的增進。(4) 影響教師專業知能學習與提昇的因素很多，除了教師本身的學習動機外，還包括了許多個人與外在環境的因素，這些因素會影響教師決定是否需要再進修與成長，以及選擇何種學習方式來提昇本身的專業知能，從訪談老師的訪談資料顯示，在終身學習與知識經濟時代來臨的趨勢下，大部分老師都認同教學不能一成不

變，面對社會的競爭壓力，許多老師也都必須不斷的成長，然而不同的老師有不同的專業學習途徑，以及在專業學習過程中不同考量的因素，一般而言學位和學分的進修比較完整，參加教學觀摩會或研習比較簡易可得，自我進修與成長則是在日常生活中必須反省與思考。

游秀晴(2008)對《高雄市國中體育教師資訊行為之研究》，探討體育教師之資訊尋求動機、種類與尋求行為等項目進行探討，並參考相關文獻及專家建議發展而成，結果得知：(1)體育教師在解決上課時對於學生發問的問題，想提供進一步的解答及補充課外資料上有較強的資訊需求動機；資訊需求種類以運動傷害防護以及增進學生學習興趣的技巧為主；資訊尋求行為則以網際網路的使用為主。(2)高雄市體育教師具有相當程度的資訊能力，其資訊尋求行為選用較偏重於網際網路的使用。結論：從結果發現無論從資訊需求動機、種類與尋求行為中探討體育教師在教學與課程上的資訊行為以認知與情意最為重視，技能得分低可能的原因是體育教師具有良好的運動技術與學科背景。建議：建立相關體育網站並隨時更新資料、充實學校圖書館中有關體育運動的書籍與資料以供教師運用。

從以上的文獻探討中，我們已逐步的釐清出體育領域專業人員常會使用的資訊需求及可能使用之資訊行為，整理如下圖。

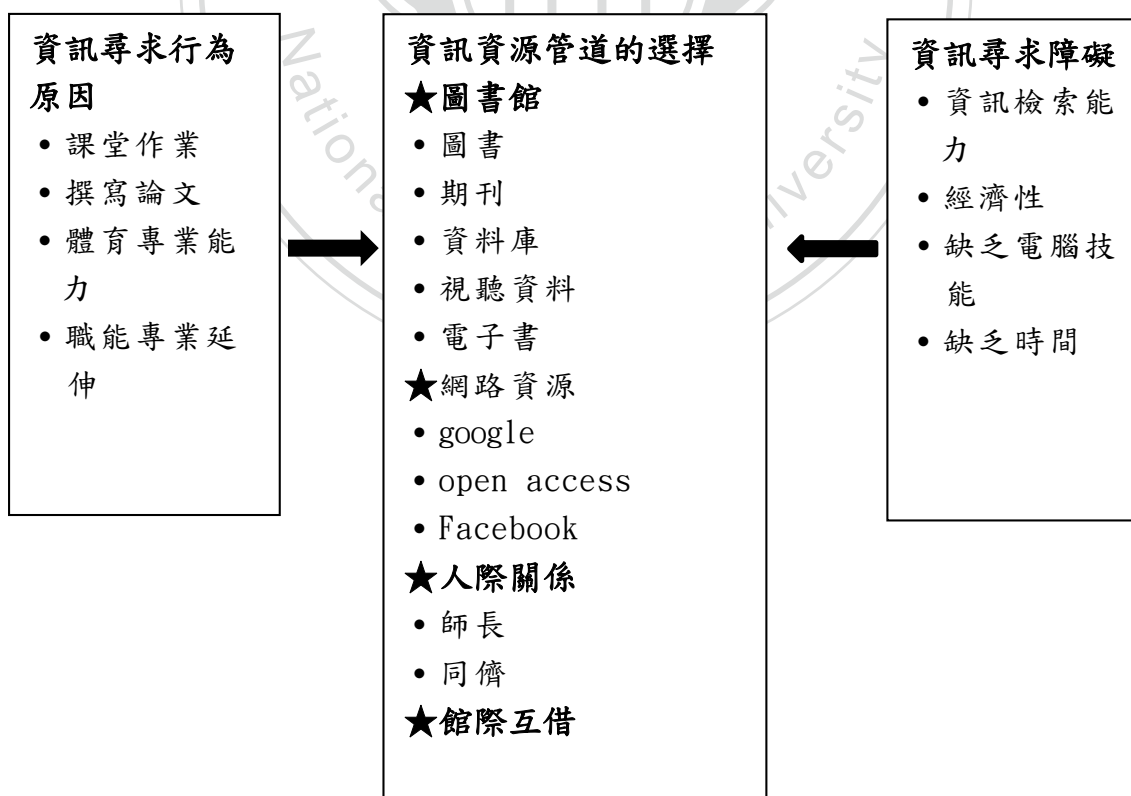


圖 2-3 體育專業人員資訊需求及資訊行為

總結本節文獻探討結論，體育研究生的主要學習領域包含教育學領域(體育教學、競技運動等)、管理學領域(體育推廣、休閒產業管理、運動行銷等)、醫學領域(運動生理學、運動心理學、運動醫學等)、科學領域(運動力學、運動科學等)。不論是學習過程中的課業需求、論文研究需求，及另一層面需求的個人體育專業能力的提升，包括當一位稱職的體育教師，在體育教學方面的實務技能需求，成為體育專業人力包括：高山嚮導員、救生員、裁判、教練、運動指導員、運動傷害防護員等，到更進一步的職能延伸資訊需求，跨界到運動產業，包括體育運動興辦與管理、休閒事業經營管理、職業運動經營管理、運動服裝設計與發表、運動設施與器材的製造及銷售、運動相關軟硬體商品的生產與行銷、運動新聞與節目的報導與製作、運動競技團隊的組織與管理、國際運動賽會的興辦、運動產品的廣告與行銷、運動產品的安全與研發、運動俱樂部的營運、健康俱樂部的營運、休閒俱樂部的營運。及結合醫學幫助高齡者或身障人士以安全又有效地從事運動，並從中獲得效益。這些都是體育研究生急需的資訊需求的內容。

第三節 圖書館的館藏使用與評鑑

一、圖書館館藏使用

在了解資訊需求與資訊尋求行為之後，進一步要探討圖書館是否可以提供資訊給研究人員，研究生對於圖書館的使用與滿意度為何。圖書館是國家的競爭力與文化指標，面對知識等同競爭力的時代，原來扮演知識供應者的圖書館，在網際網路主導的社會環境中，需要不斷的成長創新，以成功轉型為知識交流與加值平臺的角色。

圖書館館藏涵蓋紙本資源、多媒體資料及電子資源之發展，實體與虛擬館藏並重。圖書資訊類型分為九類，包括普通圖書、政府出版品、學位論文、特藏文獻、漢學研究資料、期刊報紙、地圖及靜畫資料、多媒體資料及電子資源等。圖書館建構電子資源館藏考慮下列幾點：

- (1) 符合使用者需求；
- (2) 考量現有圖書館館藏之價值與範圍；
- (3) 考量現有的資訊資源；
- (4) 決定哪些資源未來最適合圖書館使用者需求；
- (5) 採購納入館藏。(王梅玲，2012)

鄭馨(2002)在《國防大學中正理工學院研究生使用圖書館參考服務之研究》中，提出工學院研究生對圖書館使用需求，(1)中正理工學院的研究生進入研究所後均使用過圖書館，並以尋找論文及課業

相關資料為主要目的。各項參考服務中以圖書館網站、電子資料庫及館際合作三項最廣為研究生所知；而圖書館網站、電子資料庫及參考諮詢服務則是最多研究生曾使用過的參考服務。圖書館網站更為研究生獲知圖書館各項最新消息的主要管道。(2)在中正理工學院圖書館參考室所提供的紙本參考工具書中，最多研究生曾使用過 Engineering Index、Science Citation Index 等「書目、索引、摘要」類型的參考書，其次為 Jane's Yearbook 等「年鑑」類型；至於軍語辭典、化工辭典等「專科字辭典」類型的參考書，也有研究生會去參考室翻閱。(3)研究生向參考館員提出的問題，以「圖書館某種資料或設備的所在位置」及「使用圖書館館藏資源或設備遇到困難」兩類最多。提出問題的方式還是以「親自到館提出」為主，但用 E-mail 及電話等方式提出問題的也大有人在。並有大多數研究生對於參考館員的服務熱忱、幫助及專業表示肯定。(4)雖然學科領域會影響研究生使用的資料庫，但全文資料庫是所有研究生一致的選擇。(5)研究生在中正理工學院圖書館無法獲得所需資料時，會親自造訪館藏豐富、有地緣關係、館藏領域同為軍事、理工、國防、科技的圖書館，或以館際合作的方式取得所需資料。申請館際合作的資料類型仍以期刊文獻複印及圖書互借為主，但也有少數研究生會透過館際合作申請會議論文複印及 NTIS 之微片。(6) 圖書館網站不但可以將館內及館外的資源整合在同一介面上，也可以藉由網站提供圖書館服務給各地的使用者，網站是圖書館在網際網路時代全年無休的主要窗口，也是數位化參考服務的重要據點

李惠萍及蘇媛(2004)在輔仁大學圖書館館藏使用研究，圖書館館藏使用率最高的前三名依序為：「期刊、雜誌」、「圖書」、「網路資源」；圖書館館藏使用率最低的前三名依序為：「視聽資料」、「參考工具書」、「電子資料庫」。學生在圖書館找不到所需的資料時所採取的行動，依人數多寡為：(1)詢問其他同學或老師；(2)請圖書館館員幫忙找尋；(3)放棄；(4)利用館際合作服務；(5)自己花錢購買(買書等)。

上述研究中，對圖書館服務的建議：(1)館藏資料類型：增加「期刊」、「博碩士論文」、「圖書」。(2)圖書館服務方面：「館藏資料太少」、「資料不夠新穎」、「設備不足」。在這項研究中可以了解學生的資訊需求和資訊尋求行為模式，探討學生課業上所需資訊的類型，主要來自課業活動，包括學校作業、作品及專題研究；最常利用的資料來源與途徑及其原因，主要是「網路資源」其次是「圖書館館藏」，來源的選擇主要是考慮「取得資源的方便性」；遭遇困難主要以「無法迅速獲得所需的資料」最高，解決方

法是「藉由周遭的資料，自己想辦法解決」；圖書館在學生資訊尋求過程中所扮演的角色，從研究中我們發現學生雖然對於圖書館的功能都了解並使用過圖書館，但僅限於借閱圖書、使用期刊及自習等，對於圖書館可以提供館際合作、資料庫檢索等服務與資源都不甚了解，碩士生與大學生的資訊尋求行為有著差異性的存在。期望透過研究對於這個學科領域的學生特質有所瞭解，同時將這個族群學生的特別需求提供給大學圖書館參考，設計適合的資訊服務，發展豐富的館藏資源，讓學生有更完善的學習環境。

二、館藏評鑑

館藏評鑑 (collection evaluation) 是圖書館有系統地評估館藏，提供圖書館確實了解館藏的機遇，以獲得有關館藏量、深度及範圍的可靠資訊，確定館藏的強弱，明瞭未來館藏發展的策略，是整個館藏發展過程中重要的一環。館藏評鑑所獲取的資訊可作為：(1)協助館藏發展政策的修定；(2)作為館藏淘汰的依據；(3)作為圖書經費分配的依據；(4)作為圖書館參與館際合作計畫的依據；(5)作為圖書館被外界權威機構認可的依據。當圖書館從事館藏評鑑前，要有周全的準備與計畫，在進行前必須考慮以下5點：(1)選擇評鑑全部館藏或部分館藏；(2)檢討館藏政策；(3)決定館藏評鑑的目的；(4)預估實施評鑑所需要的資源；(5)選擇適當的評鑑方法。(資料來源:圖書館學與資訊科學大辭典
<http://terms.naer.edu.tw/detail/1679813/?index=1>)

李亞蘭(1997)《以新聞學博碩士論文評鑑政治大學傳播學院圖書分館館藏》，藉以了解圖書館是否可以滿足新聞傳播領域人員的需求。使用引用文獻分析法，新聞傳播學門的研究人員的資訊需求：(一)引用文獻使用語文雖以英文為主，但中文資料的引用亦相差不多，分別為中文46.9%、英文53.1%；(二)新聞學引用文獻的資料類型以圖書為主，佔48%，期刊次之為33%，博碩士論文為7.3%亦與社會科學類的圖書(50.34%)、期刊(36.58%)及博碩士論文(5.64%)引用相近。(三)若僅傳播學院圖書分館的需求支援程度為47.3%，但擴及政治大學圖書館整體館藏的滿足新聞學研究所研究的比例，卻可達81.1%，實因全國博碩士論文、政府出版品、國科會專題研究計劃成果報告為社會科學資料中心館藏特色，採集中管理制，而使傳播學院圖書分館的館藏評估值降低。

江淑芬(2001)在其碩士論文《從使用者觀點探討圖書館績效評估》中，針對圖書館績效評估的方式進行深入分析，其評估圖書館績效之項目為館藏、人員、資料服務、館舍、資料取得利用、組

織、經費、以及設備等八大類，做為問卷調查的內容。

蘇蓉波(2003)也從成功大學《博士學位論文引用文獻探討成功大學圖書館館藏支援程度》，使用論文引用文獻分析法，可了解圖書館支援學術研究之情形，及讀者使用資料之習性，幫助圖書館將來各項業務進行之參考。在資料類型方面，期刊使用率最高，此外，網路資源也有引用文獻，這說明了未來網路資源，亦是學術研究工作者找尋資料的另一方便途徑，再加上免費取得的誘因，使得利用率更為提高。圖書館與各系所間，應建立良好的溝通管道，鼓勵教授推薦圖書，甚至成立選書小組，成員由系所教授組成，這對圖書館在選擇適當且符合需求之資料有很大助益。體育大學圖書館雖然努力蒐集體育領域出版品，但滿意度仍偏低，表示圖書館所選購的圖書是不符合體育大學師生需求的，從本文獻探討中可獲得一實證案例，由使用者端提出的館藏需求會有較大助益。

三、滿意度評鑑

在探討圖書館「滿意度評鑑」方面，首先需先了解法令之相關規定。教育部於1991年公布施行「公共圖書館營運管理要點」，為公共圖書館的經營原則、圖書館服務與規則做評估準繩。在配合服務人數中有規定應有多少館藏、應設置多少館員、期刊應有種數、館藏每年增加量等，均有相關法令規定。

黃元鶴(2003)曾對〈圖書館滿意度調查之多變量分析〉進行分析，館藏品質與書目正確性、館內服務內容及方式、借還書服務、圖書館設備與環境、館員服務態度五個滿意度的構面，再分別在這五個構面中進行單因子及多因子變異數分析。運用統計分析方法來檢定圖書館的滿意度發現：讀者最在意「館藏品質」；學生對館員的服務態度滿意度均較教職員差，故應加強館員對學生的服務；讓研究也提出針對圖書館的「內在美」及「外在美」二項讀者所關心的因素中，也可做為進一步圖書館服務差異化的行銷參考。

陳建文、陳美文(2006)在〈圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願〉之研究中提出，一個大學圖書館服務品質對使用者認知價值、滿意度與再使用意願關係的模型，期望為大學圖書館提昇服務品質。經由實證結果發現：「館員服務」對使用者認知價值具有正向影響；「館員服務」、「館藏服務」與「流通服務」對滿意度具有正向影響；「流通服務」和「館員服務」對再使用意願具有正向影響。在論文中提出四項：(1)書籍具有新穎及時效性；(2)報紙、雜誌、視聽器材具有時效性；(3)期刊、雜誌保持完整；(4)圖

書、雜誌、視聽器材分清楚。

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〉，於民國98年5月25日至6月8日實施圖書館服務品質問卷調查計畫，採用LibQUAL+量表，調查讀者對圖書館館藏資源、空間設備及館員服務三大面向共22個題目之需求期望與實際感受。另並以4個總體服務題目以瞭解讀者對圖書館之實際滿意感受。館藏資源評鑑相關項目有7項：(1)我可從家中或辦公室連線取得電子資源；(2)我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊；(3)圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求；(4)電子資源能滿足我的需求；(5)我能自行利用圖書館查詢工具找到資訊；(6)圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用；(7)紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求。其中對圖書館館員、資源及空間三面向最高期望平均值為7.92，以資源最高(8.15)，顯示研究生對資源取用寄予較高的需求，次為空間(8.00)，再其次為館員(7.69)。就22項問題分析，研究生最在意的前三項均落在資源面，分別是「紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求」(8.29)、「電子資源能滿足我的需求」(8.24)及「我可從家中或辦公室連線取得電子資源」(8.23)。

總結本節文獻探討結論，圖書館還是研究生從事課業及論文寫作資訊主要來源，在資料類型方面，期刊使用率最高，其次為圖書；此外，網路資源也有引用文獻，這說明了未來網路資源，亦是學術研究工作者找尋資料的另一方便途徑，再加上免費取得的誘因，使得利用率更為提高。而且圖書館的使用與學術支援功能也確實獲得政府的重視，並投入經費改善提升圖書館之功能，期望圖書館可以成為從事知識尋求者的第一選擇。教師欲於課程中培養資訊素養能力時，針對不同研究能力的學生亦有差別，教師對於大學生的資訊素養能力，教師多認為可採取與館員合作的方式，或由館員擔任指導者；但在研究生的資訊素養能力培養，則傾向由自己擔任指導者。

第三章 研究設計與實施

本論文探討體育研究生資訊需求與資訊尋求行為、了解體育研究生對實體及電子館藏的使用現況與滿意度，針對不滿意之處提供改善館藏之建議。本章研究設計與實施共分七節，本文的研究範圍與限制、研究設計、研究方法、研究個案簡介、資料蒐集與分析、研究工具，以及研究步驟與流程，詳述如下。

第一節 研究範圍與限制

1. 本研究以國內高等教育體育研究生為主要研究對象，以研究生的資訊需求：「課業資訊需求」及「論文撰寫與發表期刊文獻」為兩大主要需求，其次再加上體育領域研究生的特有的「增加體育專業能力」及「職場專業延伸」進行探討，其生活休閒需求不在研究之列。

2. 因人力與資源的限制，館藏使用與滿意度調查以國立體育大學圖書館為主，未納入其他有體育相關系所之大學。

第二節 研究設計

本研究以國立體育大學研究生為例，為了解國立體育大學研究生的資訊需求及對圖書館使用之現況，本研究首先參考相關文獻，建立對資訊需求之了解，再利用文獻探討內容進行分析，提出體育研究生資訊需求的意涵與特性，以發展出研究內容架構。根據體育研究生資訊需求與文獻探討，修訂出體育研究生對圖書館館藏使用問卷。為確保其妥適性，本論文先進行訪談法讓體育大學各研究所之研究生提出體育領域研究需求與並進行問卷設計並進行前測，再以研究生為對象進行問卷調查，做為本研究之結果分析。

根據文獻探討結果，首先進行訪談之意見調查，再依據訪談回覆之意見，據此發展出「體育研究生資訊需求及使用圖書館滿意度問卷調查」，獲得使用調查項目與服務滿意度構面，將其作為問卷，再進行研究生意見調查，指標與問卷建構完成。開始實際進行研究生之問卷調查，期能從問卷調查結果探討體育研究生之資訊需求。體育研究生資訊需求及使用圖書館滿意度問卷調查，將分別探討，並做交叉分析與比對，分別為基本資料、資訊需求、資訊行為、使用館藏滿意度。

本論文以「國立體育大學研究生」的資訊需求及館藏使用研究為研究

主題，以國立體育大學研究生為個案研究對象，參考 T.D. Wilson (1997) 對資訊行為列出的四大要素，設定之研究架構如下：

1. 研究生之資訊需求與其任務

體育研究生的任務共有四大方向：(1)課業需求；(2)撰寫論文；(3)加強體育專長；(4)職能延伸。故其資訊需求是為滿足以個人系所、課程內容、論文的研究題目以及個人日常需求等有關。

2. 圖書館館藏使用現況及重要性

研究生為達成其需求會使用圖書館館藏，而常使用之館藏類型包含：圖書、期刊、電子書、電子期刊、資料庫及視聽資料等，這些不同的館藏類型，對於體育相關系所研究生使用現況為何？不同領域的體育研究生優先使用的館藏類型可能是不同的，例如「運動科學領域」與「競技與教練領域」研究生，首選之館藏類型可能是「電子期刊」；多元學習背景的研究生會先由「圖書」入門。

3. 探討館藏滿意度

針對館藏相關性、館藏時效性、館藏完整性、館藏取用方便性及館藏服務等指標，進行館藏滿意度問卷調查。

4. 探討館藏滿足資訊需求

研究生不同的任務與需求衍生出所使用的館藏應該也是不同，不同的館藏其重要性均不同。

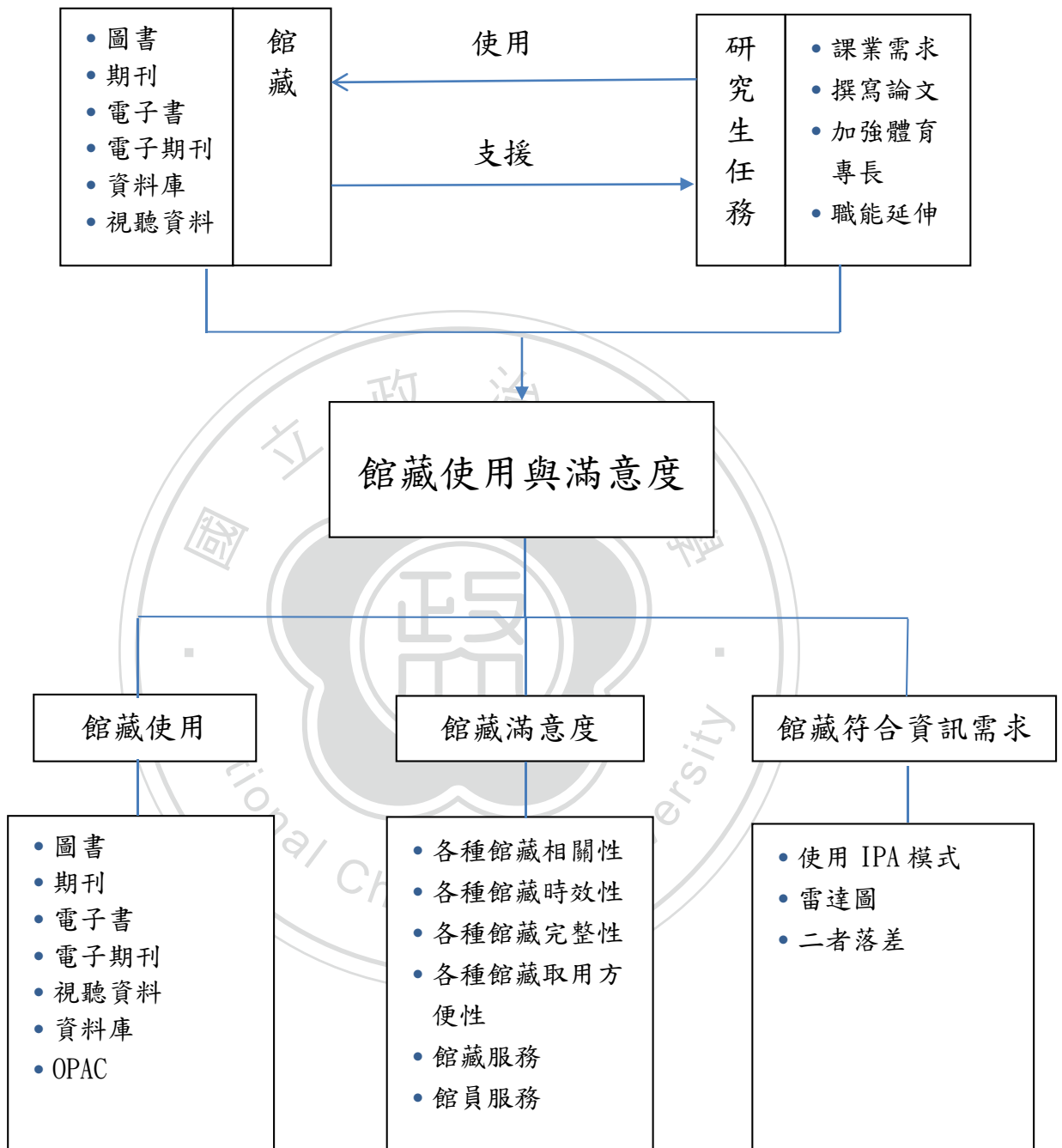


圖 3-1 研究架構圖

第三節 研究方法

本論文共使用二種研究方法，分別為訪談法與問卷調查法，利用訪談法來建構指標及設計問卷，而利用問卷調查來探討體育研究生的資訊需求及對館藏使用滿意度，以期能完整建構國立體育大學圖書館館藏服務品質滿意度研究。

一、訪談法

訪談有如一種口頭問卷，訪問者以面對面的方式向受訪者提問，受訪者不需在問卷上填答案，而改口述的方式，直接回答訪問者的問題。

訪談法與問卷調查之別，在於被訪者的答案沒有預先設定的形式，因此受訪者答覆的紀錄，常以逐字稿的方式寫下來，不像問卷般可採用選項回答，將資訊量化時也比較困難。

一般研究中，量化數字雖然容易讓大眾了解，但對抽象意涵的「服務滿意度」、「服務品質」等，因個人感受度不同，不易說明清楚，本研究則先進行質性研究的訪談法後，再進行量化研究的問卷調查法。

本研究先由 1 位博士班及 1 位碩士班研究生進行「訪談測試」，以便修正訪談大綱，為有效修正訪談問題，擬找一位研究所助教博士生，因其對該所研究生之資訊需求了解程度十分深入，且可提供該所許多其較細緻的想法供修正參考。由於不同研究領域其資訊需求與尋求行為會不同，故在預行訪談中亦就人文科學及自然科學領域各選一位，以預期未來可能遇到因資訊行為不同的研究完整性。訪談大綱修正後，進行正式訪談，挑選 3 位博士班研究生及 12 位碩士班研究生，四個學院均有 3 位受訪者，且會挑選已開始準備進行論文的研究生進行訪談。試圖談出體育研究生如何找資料，完成課業需求及撰寫論文。訪談研究生使用圖書館的經驗與圖書館提供的館藏服務是否滿足他們，分析各類型館藏中那些是研究生們進行研究時必需參考的，亦試圖建構出體育研究的「核心館藏」。完成 15 位訪談者訪談後，進行資料整理、編碼、分析，完成訪談法之質性研究。

二、問卷調查法

問卷調查法是「一種為了統計或調查用的問題表格」，現今廣泛地應用於社會學、心理學及教育學等學科做相關研究，是一個客觀而有系統的科學方法，代表普遍而具體化的操作過程，結果是可驗證的，其目的在追求普遍性的事實。(國立編譯館，1995)在應用上必須要了解實施的過程與

順序，才能蒐集到可靠、有效的資料。他的優點是讓填答者可在自己較方便的時間填答，且可具匿名性，題目標準化，是快速取得大量資料最有效且最便利的方法。

問卷中要詢問的問題，大體上可分為四類：

- 1、背景性的問題，主要是被調查者個人的基本情況。
- 2、客觀性問題，是指已經發生和正在發生的各種事實和行為。
- 3、主觀性問題，是指人們的思想、感情、態度、願望等一切主觀狀況方面的問題。
- 4、檢驗性問題，為檢驗回答是否真實、準確而設計的問題。

由於「服務」及「服務品質」的一些特性，如服務是無形的、高度顧客化、不易標準化、無法事先篩選不良品、顧客會參與服務提供的過程等，造成服務品質難以衡量。但儘管難以衡量還是要盡力的去克服。針對服務品質的衡量問題詳加探討。(楊錦洲，2009)

問卷調查設計使用李克特量尺(Likert scale)，李克特量尺係由心理學家 Rensis Likert 所創，針對問卷議題擬訂與態度相關的陳述做出答覆。每一項陳述的答案均以相同等級(本問卷使用五等)測量根據陳述語句的傾向給予各等級不同分數。對正向陳述而言，答案越正向分數越高，如：「非常滿意」為 5 分，「滿意」為 4 分，以此類推。

本研究使用「重要性滿意度分析法」Important-Performance Analysis, IPA，將就館藏服務的「重要性」及「滿意度」二部份給予 1 至 5 分評的評分，再以統計學方法進行分析。

第四節 研究個案簡介

一、國立體育大學研究生

民國七十五年九月，國立體育學院籌備處正式成立，同年十二月奉行政院核定七十六學年度開始招生，成立之初僅設體育研究所及運動技術學系。目前研究所共有四學院、十研究所，分別為：體育學院中有體育研究所、體育推廣學系碩士班、適應體育學系碩士班；競技學院有競技與教練科學研究所；運動與健康科學學院(以下簡稱健康學院)有運動科

學研究所、運動保健學系碩士班、運動與健康科學學院碩士班；管理學院有休閒產業經營學系碩士班、管理學院碩士班及國際體育事務研究所。

體育大學研究生除學科研習之外，有些研究生同時具備「國家級選手」的角色，未來主要成為選手、專業體育教師、教練、裁判、運動指導員、運動傷害防護員、運動產業經理人、運動產業行銷等專業體育人才。

依據體育大學教務處統計 103 學年度，共有碩士班學生 517 人、博士班學生 131 人合計 648 人，扣除休學 200 人，分送 448 份問卷。

二、體育大學與體育課程

體育是一種為增強體能和獲得增強體質的技能而進行的訓練，體育是目前教育部課程規劃的必修課程。

身為國內最專業的體育大學，所研究及設計的學習課程領域都是走在學術界前端的，包含教育學領域(體育教學、運動文化、競技運動等)、管理學領域(體育管理、體育推廣、休閒產業管理、運動行銷、運動統計等)、醫學領域(運動生理學、運動心理學、運動生物力學、運動醫學等)、科學領域(運動力學、運動科學等)包含這四大領域。體育大學除學科研習之外，同時以培育「國家級選手」為重要任務，故增進選手的專業競技及心理調適，以提高選手的競賽成績，為國爭光。為培育體育專業人才，建構課程與產業接軌，規劃出最有利學生畢業後前往相關產業的課程，畢業即具有就業競爭力。

三、體育大學研究生使用圖書館館藏統計

以圖書館 102 年度各項館藏使用統計進行分析，分析目前圖書館讀者現況：(1)從讀者身份來看使用統計，其實研究生並非使用圖書館最多的族群，所以加強宣導圖書館的館藏資源還是必需做的。(2)依各所所別使用館藏類型分析來看，各所研究生仍是使用中文圖書較多。(3)由圖館書使用「電子資源」進行分析，由圖書館跨資料庫整合平台的統計分析，依檢索主題可進各資料庫查詢出各類型資料提供給使用者，可看出華藝中文電子期刊是各資料庫最多人使用的，再來有「Full Text」也是使用者的最愛，例如 SPORTDiscus with Full Text、Publisher Provided Full Text Searching File 等；另，由於本館體育館藏豐富，所以，查找圖書類的體育大學圖書館線上公用目錄使用率也很高。

第五節 資料蒐集與分析

一、訪談者對象抽樣

體育研究生不是每個人均有良好的資訊素養，能很清楚明白自己的資訊需求、能有正確的資訊行為並會自己進行資訊檢索。也是因為體育大學的研究生對此不是很了解，才會有滿意度落差。故在進行訪談法時，對於受訪者之選取儘量篩選已明確知道自己的資訊需求的研究生。在本研究規劃中，發現有些系所教師很重視各資料庫使用說明教育訓練，這與文獻探討中的發現，研究所教師傾向自行對研究生進行資訊需求及資訊尋求行為作指導情形相符合。例如，有一研究生表示他已接受指導教授的指導，能準確的進行資料庫檢索，且其曾在某大學醫學院圖書館工讀過，資訊尋求行為也無困難。當我們向這樣的研究生進行訪談，比較容易取得體育研究生的資訊需求與資訊檢索行為的探討。相反，若自身尚無法自知自己的資訊需求，在研究上的助益也較少。

表 3-1 受訪者抽樣資料

編號	所別	研究主題
A01(博士在職生)	體研所	體育
A02(博士生)	運科所	運動科學
A03(博士生)	教練所	體育, 運動科學
A04(博士生)	教練所(競技學院)	體育, 運動科學
A05(碩士生)	體研所(體育學院)	體育
A06(碩士在職生)	體推所(體育學院)	體育
A07(碩士生)	適體所(體育學院)	體育, 運動醫學
A08(碩士生)	教練所(競技學院)	體育, 運動科學
A09(碩士在職生)	教練所(競技學院)	體育, 運動科學
A10(碩士生)	運科所(健康學院)	運動科學
A11(碩士生)	運保所(健康學院)	運動醫學
A12(碩士生)	運動與健康科學學院碩士班	運動科學, 運動醫學
A13(碩士生在職生)	產經所(管理學院)	管理, 體育
A14(碩士生)	國際所(管理學院)	管理, 體育
A15(碩士生在職生)	管理學院碩士班	管理, 體育

二、問卷調查對象

本次問卷調查發放對象為體育大學全體研究生，全校研究生人數如下。

表 3-2 體育大學研究生人數統計

學院	所別	博士班 人數	碩士班 人數	休學	問卷數	百分比
體育學院	體育研究所	69	61	31	99	22.10%
	體育推廣學系		79	18	61	13.62%
	適應體育學系		21	10	11	2.46%
競技學院	競技與教練科學研 究所	57	108	63	102	22.77%
健康學院	運動科學研究所	5	37	18	24	5.36%
	運動保健學系		52	20	32	7.14%
	運動與健康科學學 院碩士班		39	7	32	7.14%
管理學院	休閒產業經營學系		81	25	56	12.5%
	國際體育事務研 究所		22	5	17	3.79%
	管理學院碩士班		17	3	14	3.12%
	合計	131	517	200	448	

資料來源：國立體育大學學期註冊人數一覽表。國立體育大學。上網日期：2014 年 11 月 10 日，檢索自：<http://academic.ntsui.edu.tw/ezfiles/4/1004/img/151/624404831.pdf>

三、訪談同意函

訪談同意函的目的在於研究者與受訪者第一次接觸時，為建立受訪者與研究者之相互信賴關係，並考慮到研究的正式性與尊重受訪者，以及讓受訪者了解研究目的以及進行過程、受訪者權利以及隱私的保護等，需要透過同意函讓受訪者在閱讀之後更清楚了解整個研究的進行並且透過同意函，研究者也誠摯的受訪者參與研究。

四、蒐集之資料分析

本研究根據研究之目的及假設的需要，使用 SPSS 統計套裝軟體分析資料，並採用下列方法來分析：

(一) 敘述性統計分析

以敘述性統計之方法，說明基本資料及各項變項之平均數、標準差、百分比等。本研究藉此分析讀者對圖書館服務與利用情形。

(二) 信度檢定

利用 Cronbach's alpha 值衡量問卷各項變數內部一致性。本研究藉此檢定大構面及各構面的一致性。

(三) 變異數分析

利用單因子變異數分析來檢查基本變項在研究構面上之差異分析，以學歷、身份檢驗其差異性。

(四) 重要性-滿意度分析 IPA

重要性-滿意度分析(Importance & performance Analysis)是分析研究生對館藏服務中的各種館藏資源及館藏應用服務的重要性和滿意度的感知，從而找到提高研究生滿意度和對圖書館認同的途徑。

(五) 雷達圖分析

雷達圖是利用研究生填答重要性與滿意度指標，進行分析的重要工具，從重要性和滿意度兩個方向，分析研究生對圖書館館藏的使用整體現況。可以清楚比較兩者之間的落差情形，雷達圖可以協助解決的問題：(1)綜合分析和評價圖書館館藏使用狀況；(2)尋找圖書館的優勢和弱勢；(3)以圖書館營運管理角度，使用雷達圖可分析圖書館的服務績效。

(六) 事後多重比較

採用 Scheffe 多重比較檢定，以檢定四個學院研究生對 23 項指標重視程度與滿意度評價的差異性，以一對多，探討其差異是否有顯著性。

(七) T 檢定

研究生依博碩士生及一般生在職生不同條件，來檢定其對滿意度及重視程度是否在各變項中有差異。

第六節 研究工具

一、訪談大綱

訪談引導(訪談導引請參見附錄二)依據研究問題，分為體育研究生的資訊需求與尋求行為、體育研究生的館藏使用現況與滿意度、圖書館的館藏與服務品質，並以研究生資訊需求為調整策略。在正式訪談之前，商請 2 位研究生進行測試，並根據測試後的意見修改訪談導引。訪談皆由研究者親自進行，以求達到每一次訪談的最小差異，並可掌握每次的狀況及受訪者的反應，而期達到最大效果的互動關係。

訪談問題試圖以「質性研究」方式，分析出體育研究生之資訊需求、資訊行為、資訊檢索與取用，及各類型館藏對其需求的滿足度。

表 3-3 體育研究生資訊需求與館藏使用訪談大綱

研究問題	實際上訪談問題
一訪談引言	1. 您這學期是否有使用圖書館(含使用 OPAC 線上查詢及網站資源)，如果有是何時？請說明 _____ 2. 您目前論文題目是什麼，... _____ 3. 圖書館館藏使用情形...(提示:圖書、期刊、資料庫、視聽資料等) _____
二體育研究生的資訊需求與尋求行為	4. 您來圖書館的主要目的為何...(提示:課業需要、撰寫論文、實務職能專長、生活休閒需求等，並說明佔百分比) _____ _____ 5. 您常要找尋的主題為： <input type="checkbox"/> 人文社會學領域： _____ <input type="checkbox"/> 自然科學領域： _____ 6. 您找尋資料的管道，請說明(提示:本校圖書館資料庫、一般網路(google)、請教老師同學、社群網站、自行想辦法使用其他學校圖書館資料庫等，並說明佔百分比)

	<hr/> <hr/>
三館藏使用	<p>7. 您近半年使用的館藏類型(請回答佔百分比) <input type="radio"/>圖書 _____ <input type="radio"/>電子書 _____ <input type="radio"/>紙本期刊 _____ <input type="radio"/>資料庫、電子期刊 _____ <input type="radio"/>視聽資料 _____</p> <p>8. 您可以說明一下當您想達成什麼需求時，會用什麼館藏？請說明(提示：例如休閒需求，使用視聽資料)</p> <hr/> <hr/>
四館藏滿意度	<p>9. 您近半年在圖書館借閱冊數大約多少？請說明</p> <hr/>
五建議	<p>10. 您近半年使用的電子館藏為何？請說明(提示：包含電子期刊, 電子書, 資料庫, 社群網站等)</p> <hr/> <hr/>
	<p>11. 您覺得學校圖書館館藏可以提供您的研究需求嗎？請說明</p> <hr/> <hr/>
	<p>12. 您對圖書館館藏的圖書在質與量方面滿意嗎？請說明</p> <hr/>
	<p>13. 您對圖書館館藏的期刊在質與量方面滿意嗎？請說明</p> <hr/>
	<p>14. 您對圖書館館藏的資料庫在質與量方面滿意嗎？請說明</p> <hr/>
	<p>15. 請說明，您在學校圖書館使用您相關的研究領域館藏時，覺得待加強之處，請說明 對其他圖書館館藏的不滿意之處？請說明</p> <hr/> <hr/>
	<p>16. 您對圖書館的館藏服務有何建議？(是否建議增加何種服務) 請說明</p> <hr/> <hr/>

	<p>17. 您是否希望課程上所需的參考書目及撰寫論文所需文獻，該如何讓圖書館知道並協助您獲得所需資訊？請說明(提示：在網站新增推薦圖書功能、可以以 Mail 通知圖書館、圖書館有各主題推薦書單等)</p> <hr/> <hr/> <p>18. 您覺得圖書館可以如何幫助你獲得所需資訊需求？</p> <p><input type="checkbox"/>多辦教育訓練 <input type="checkbox"/>網站說明做清楚一點 <input type="checkbox"/>建立線上學習課程 <input type="checkbox"/>多買一些資訊資源</p>
--	---

二、館藏使用與滿意度問卷

(一) 館藏使用

圖書館館藏涵蓋紙本資源、多媒體資料及電子資源之發展，實體與虛擬館藏並重。圖書資訊類型分為九類，包括普通圖書、政府出版品、學位論文、特藏文獻、研究資料、期刊報紙、地圖及靜畫資料、多媒體資料及電子資源等。

(二) 滿意度設計

「圖書館館藏服務滿意度指標」，參考 LibQUAL+館藏服務量表為基礎外，並與國內文獻張慈玲、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〉，有關使用者對圖書館之態度或滿意之研究中之評量指標項目，田代如(2009)〈臺北市立圖書館服務品質調查研究〉研究中之評量指標項，另再加入訪談 15 位研究生提出的修正評量指標。

三、問卷調查

本研究運用問卷調查法進行體育研究生資訊需求與資訊行為研究，藉由問卷調查方式了解研究生對體育大學圖書館館藏現況、使用滿意度，並探討提升體育大學圖書館滿意度的策略，以做為圖書館未來館藏採購、發展與管理之參考。

問卷設計分為三大構面：館藏內容、館藏服務、館藏應用價值，整體服務滿意度，共 23 項指標。了解圖書館在數位館藏與實體館藏的資料完整性、新穎性、相關性、正確性是否具備。圖書及視聽館藏資源等各類型館

藏，均能滿足使用者的需求，館藏資源能滿足使用者課業及論文的需求。在館藏檢索的介面是否方便、易操作、可隨時隨地自網路上查詢獲得，可從家中或辦公室連線取得電子資源。在圖書館的協助服務方面，在專業資料的取得，有效學習、提供工作或學習上所需的資訊技能。問卷量分分為重要性與滿意度，採用李克特五等量表。

表 3-4 館藏服務滿意度評鑑指標

	指標	參考文獻
館藏內容	A1. 圖書館的 <u>圖書館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何？	LibQUAL+、張慈玲，2009
	A2. 圖書館的 <u>紙本期刊館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何？	LibQUAL+、張慈玲，2009
	A3. 圖書館的 <u>視聽資料館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何？	LibQUAL+、張慈玲，2009
	A4. 圖書館的 <u>資料庫</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何？（如：博碩士論文系統、期刊論文索引等）	LibQUAL+、張慈玲，2009
	A5. 圖書館的 <u>電子書</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何？	LibQUAL+、張慈玲，2009
	A6. 圖書館的 <u>電子期刊</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何？（如：華藝中文電子期刊、SportDiscus、SDOL 等）	LibQUAL+、張慈玲，2009
	A7. 圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何？	LibQUAL+、張慈玲，2009
館藏服務	B8. 我對圖書館提供OPAC目錄資料查詢服務,感到重要及滿意?	
	B9. 我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?	
	B10. 我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務,感到重要及滿意?	
	B11. 圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求	
	B12. 我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源,感到重要及滿意?	LibQUAL+、張慈玲，2009
	B13. 我對能自行從圖書館的網站找到	LibQUAL+、張慈玲，2009

	所需的資訊,感到重要及滿意?	
	B14. 我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?	LibQUAL+、張慈玲,2009
	B15. 圖書館讓資訊取得容易,方便我自行利用,感到重要及滿意?	LibQUAL+、張慈玲,2009
	B16. 圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊,我感到重要及滿意?	田代如,2009
	B17. 圖書館幫助我在專業有所發展,我感到重要及滿意?	田代如,2009
	B18. 圖書館讓我在學習上更為快速有效,我感到重要及滿意?	田代如,2009
	B19. 圖書館協助我區別與取得正確資訊,我感到重要及滿意?	田代如,2009
	B20. 圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能,圖書館辦理的 <u>教育訓練課程</u> ,我感到重要及滿意?	田代如,2009
館藏應用價值	C21. 圖書館館藏是我的重要資料來源,館藏使用對於我的 <u>課業研究及論文撰寫</u> 有幫助?	
	C22. 圖書館的館藏使用對於我的 <u>體育專業職能發展</u> 有幫助?	
	C23. 圖書館的館藏使用對於我的 <u>生活及休閒</u> 所需資訊有幫助?	

四、問卷前測

為求問卷信實度,在進行正式問卷調查前,每一研究所挑選一位測試者,共 15 位進行前測,問卷施行結果簡述如下。

(一)調查對象基本資料分析

表 3-5 問卷前測受試者基本資料

		人數	百分比(n=15)
性別	男	8	53.33%
	女	7	46.67%
學歷	博士生	4	26.67%
	碩士生	11	73.33%

學院	體育學院	4	26.67%
	競技學院	4	26.67%
	健康學院	4	26.67%
	管理學院	3	20%
身份	一般生	11	73.33%
	在職生	4	26.67%

表 3-6 體育研究生使用館藏使用重要性及滿意度前測分析

館藏內容	重要性		滿意度	
	平均數	標準差	平均數	標準差
1. 圖書館的圖書館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.6	0.507	3.93	0.884
2. 圖書館的紙本期刊館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.8	1.373	3.6	0.91
3. 圖書館的視聽資料館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.93	0.884	4.07	0.799
4. 圖書館的資料庫對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.67	0.724	3.73	0.961
5. 圖書館的電子書對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.07	0.799	3.67	1.047
6. 圖書館的電子期刊對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.93	0.258	3.27	1.222
7. 圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何?	4.8	0.561	3.27	1.033
館藏服務				
8. 我對圖書館提供 OPAC 目錄資料查詢服務,感到重要及滿意?	4.6	0.613	4	1.195
9. 我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?	4.67	0.617	4	1.195
10. 我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務,感到重要及滿意?	4.67	0.617	4	1.195
11. 圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求	4.6	0.632	4.07	0.884
12. 我對方便從家中或辦公室連線取得電	4.73	0.468	3.8	1.014

子資源,感到重要及滿意?				
13. 我對能自行從圖書館的網站找到所需的資訊,感到重要及滿意?	4.87	0.516	3.87	1.125
14. 我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?	4.6	0.507	4.27	0.884
15. 圖書館讓資訊取得容易,方便我自行利用,感到重要及滿意?	4.8	0.414	4.07	1.033
16. 圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊,我感到重要及滿意?	4.67	0.488	4.07	0.961
17. 圖書館幫助我在專業有所發展,我感到重要及滿意?	4.67	0.617	4.2	0.862
18. 圖書館讓我在學習上更為快速有效,我感到重要及滿意?	4.2	0.775	3.73	1.033
館藏應用價值				
21. 圖書館館藏是我的重要資料來源,館藏使用對於我的課業研究及論文撰寫有幫助?	4.4	0.737	3.33	0.976
22. 圖書館的館藏使用對於我的體育專業職能發展有幫助?	4.2	0.561	3.87	1.06
23. 圖書館的館藏使用對於我的生活及休閒所需資訊有幫助?	4.13	0.743	4	0.845

(二)問卷施測結果建議改善的項目

應用四象限法，以各指標的重要性得分為橫坐標，滿意度得分為縱座標，建立一個四象限圖，其中特別觀察第四象限，為高重要性、低滿意度，即為威脅區，也是圖書館應該優先要改善的項目。在前測中，共有 5 項指標是落入該區域，(1)電子期刊(-1.66)，(2)電子期刊及資料庫數量不足(-1.53)，(3)跨資料庫整合查詢系統無法滿足(-1.06)，(4)資料庫(-0.94)，(5)能自行利用圖書館查詢工具找到資訊、介面操作容易(-0.93)，這 5 項指標應該是圖書館需先改善的項目。這些項目多為電子資源、資訊檢索與資訊取用相關指標，快速取得資訊是研究生殷切期待改善的。

表 3-7 前測館藏服務高重要性、低滿意度指標

		重要性	滿意度	落差
4	圖書館的資料庫對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.67	3.73	-0.94
6	圖書館的電子期刊對我的學習與研究的	4.93	3.27	-1.66

	重要性與滿意度為何?			
7	圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何?	4.80	3.27	-1.53
11	圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求(查詢平台是否可以準確找到資料,重要性及滿意度)	4.73	3.67	-1.06
14	我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?	4.73	3.80	-0.93

第七節 研究步驟

一、研究步驟

本論文研究實施分為三部分：

第一部分為研究設計階段，確立體育研究生資訊需求與資訊行為之定義與研究，將蒐集國內外各類型文獻，包括圖書、期刊論文、博碩士論文以及各項統計資料。

第二部分為依據第一階段完成之訪談內容要素，先對15位研究生進行訪談，將訪談資料回收後，進行資性資料分析，發展出滿意度評鑑指標再進行問卷設計、發放與回收分析，以確立體育研究生之資訊需求與資訊行為。

第三部分為研究資料彙整階段，根據各部分所得的結果，進行基本資料分析、相關資料比較、差異性比較、與訪談結果比較、信實度檢驗、歸納總結，最後，對國立體育大學圖書館之館藏使用滿意度進行建議。

本論文研究流程步驟為：

1. 研究開始，確定研究主題。
2. 擬定研究目的。
3. 蒐集相關文獻，進行文獻分析。
4. 擬定研究方法。
5. 擬定訪談大綱

6. 針對國立體育大學10個研究所共15位研究生進行訪談。
7. 整理分析訪談資料。
8. 根據文獻探討及訪談意見，設計館藏使用問卷。
9. 實際建立問卷，並先進行前測。
10. 對國立體育大學研究生進行問卷調查。
11. 問卷結果分析。
12. 提出結論與建議。



二、研究流程

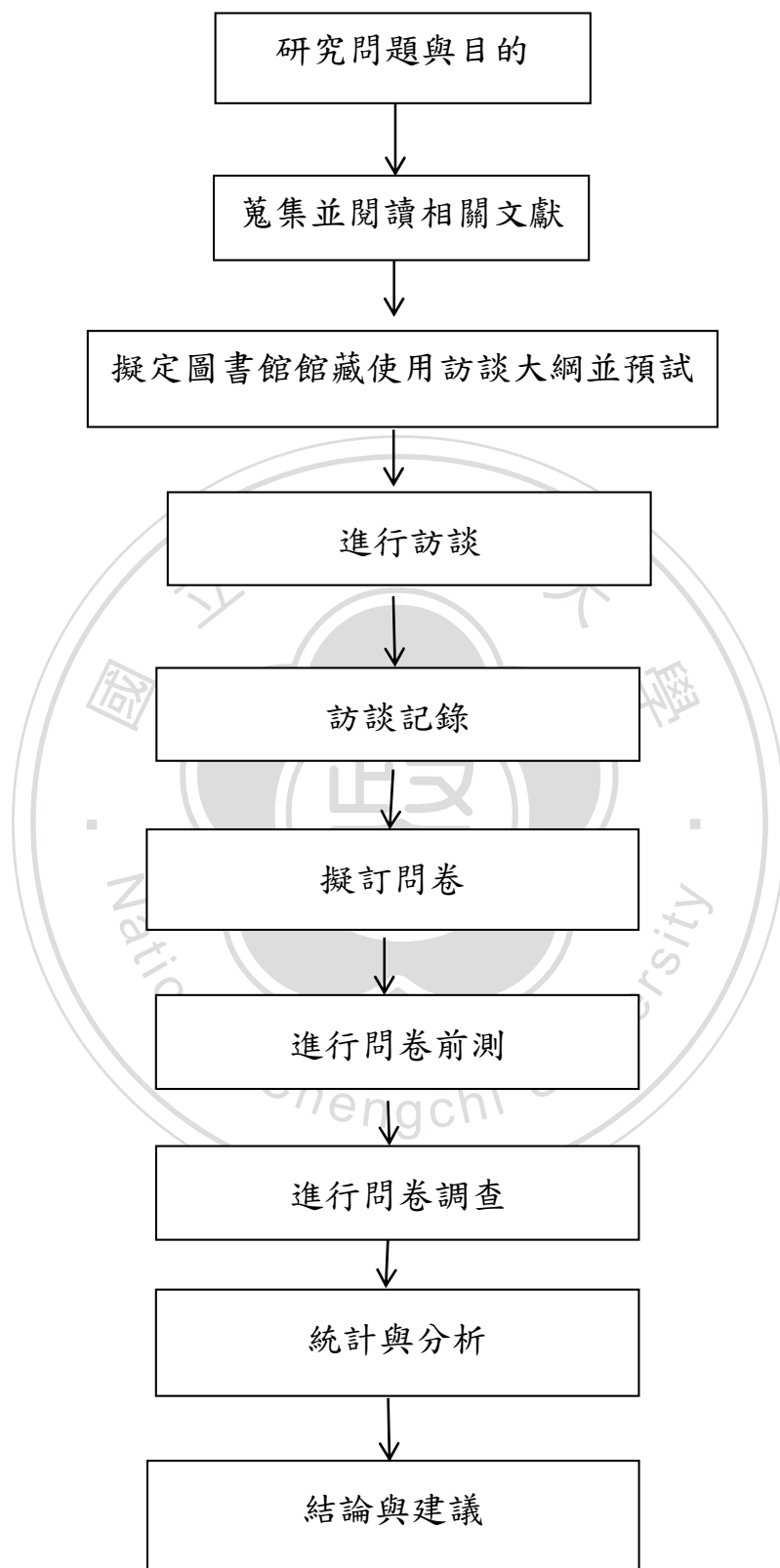


圖 3-2 研究流程圖

第四章 體育研究生資訊需求訪談分析

本章旨在探討體育研究生的資訊需求與資訊尋求行為，三個博士班各取一位受訪者，四個學院各取三個碩士班研究生，原則上每個研究所會有一位受訪者，以便進行質性分析時達到各領域之平衡。本章共分為六節，第一節為基本資料；第二節為研究生資訊需求；第三節為研究生資訊尋求行為；第四節為體育研究生館藏使用與滿意度；第五節為體育研究生對圖書館館藏服務滿意度構面與評鑑指標看法；第六節為綜合討論。各節分述如下。

第一節 基本資料

本研究於 103 年 12 月 24 日至 104 年 1 月 29 日期間，以各所已著手進行論文寫作之研究生一位進行訪談。訪談對象的選擇由各所老師推薦合適之研究生為對象，進行訪談。先瞭解各體育研究生的大學學程背景、主要的資訊需求為何、如何找資料及尋求途徑，訪談研究生使用圖書館的經驗與圖書館提供的館藏服務是否滿足他們，分析各類型館藏中那些是研究生們進行研究時必需參考的，亦試圖建構出體育研究的「核心館藏」。

進行正式訪談，原規劃 3 位博士班研究生及 12 位碩士班研究生，四個學院每個學院有 3 位受訪者，且挑選已開始準備進行論文的研究生進行訪談。但因競技學院只有一個研究所，故訪談人選會出現有 4 位教練研究所學生(2 位博士生，2 位碩士生)；管理學院碩士班於 103 學年開始招生，訪談對象為一年級碩士生；國際體育事務研究所因外籍生特別多，故也特選一位外籍生，可了解外籍生在使用館藏的情形。完成 15 位訪談者訪談後，進行資料整理、編碼、分析，完成訪談法之質性研究。表 4-1 為受訪者基本資料分析表，包括：所別、大學時是否為體育相關科系及受訪日期，並以訪談者之編號依序羅列受訪者的基本資料，表 4-2 為受訪者基本資料統計分析。

表 4-1 受訪者基本資料表

編號	所別身份	大學背景說明	訪談日期
A01	體研所博士班在職生	運保系, 體研所	103 年 12 月 24 日
A02	運科所博士班一般生	運動醫學系, 運科所	104 年 1 月 22 日
A03	教練所博士班一般生	運動休閒系, 運科所	104 年 1 月 16 日
A04	教練所博士班一般生	昆蟲系, 生命所	104 年 1 月 20 日

A05	體研所碩士班一般生	資工系	104年1月29日
A06	體推系碩士班在職生	服裝設計系	104年1月6日
A07	適體系碩士班一般生	適體系	104年1月19日
A08	教練所碩士班一般生	體育系	104年1月16日
A09	教練所碩士班在職生	球類系	104年1月23日
A10	運科所碩士班一般生	營養系	104年1月13日
A11	運保系碩士班一般生	運保系	103年12月24日
A12	健康學院碩士班在職生	物理治療系	104年1月29日
A13	產經系碩士班在職生	體管系	104年1月15日
A14	國際所碩士班一般生	外籍生	104年1月21日
A15	管理學院碩士班在職生	外文系	104年1月20日

表 4-2 受訪者統計資料

		人數	百分比(n=15)
性別	男	8	53.33%
	女	7	46.67%
學歷	博士生	4	26.67%
	碩士生	11	73.33%
學院	體育學院	4	26.67%
	競技學院	4	26.67%
	健康學院	4	26.67%
	管理學院	3	20%
大學背景	體育相關科系	7	46.67%
	非體育相關科系	8	53.33%
身份	一般生	10	66.67%
	在職生	5	33.33%

本研究第二階段以問卷調查方式來了解體育研究生之資訊需求與對館藏服務的滿意度，但問卷調查的量化研究無法了解各資訊需求與館藏之間的關係，若對館藏不滿意亦無法了解研究生不滿意的原因，第一階段的訪談研究生可以補足問卷調查無法呈現之原因。訪談研究將探討體育研究生個人的個人學習背景、目前研究的論文題目、個人資訊需求、資訊行為、上網習慣、使用圖書館的習慣、經常使用的館藏類型、如何找資料等，以便完成課業及撰寫論文之需求，了解研究生在使用圖書館的經驗與圖書館提供的館藏服務是否滿足他們，一般生與在職生在館藏使用與資訊行為是否有差異，分析各類型館藏中，那些是研究生們進行研究時必需參考。

第二節 體育研究生資訊需求

體育研究生到底需要什麼？體育研究生主要資訊需求為：撰寫論文、課業需要、充實職能專長及生活休閒需求四大項。訪談分析發現，撰寫論文、課業需要這二項資訊需求幾乎是研究生最重要的任務，其次是佔很少的生活休閒需求及充實職能專長。雖然大家的資訊需求一致，但每個研究生因其背景不同、以往的學習背景等因素，造成其在進行資訊檢索、取用、網路查找習慣等方式的不同。有些研究生使用圖書、期刊，但有些研究生主要使用館藏在期刊。有些研究生使用學校圖書館的資料庫即可滿足需求，但有些研究生需使用其他管道的資訊資源。以下整理訪談資料並進行分析：

(一) 研究生的主要資訊需求

研究生使用圖書館的主要目的，訪談中研究生表達主要有四大類：撰寫論文、課業需要、生活休閒需求、充實職能專長。在「課業需求」這項需求，研究生需求 50% 是多數有 8 位受訪者、45% 的需求有 3 位、而 30-35% 的需求有 4 位。在「撰寫論文」這項需求，研究生需求 50% 是多數，有 8 位受訪者、45% 的需求有 3 位、而 30-35% 的需求有 4 位。在「充實職能專長」這項需求，研究生需求 30% 有 1 位受訪者、20% 的需求有 1 位。在「生活休閒需求」這項需求，研究生需求 30% 是多數，有 2 位受訪者、20% 的需求有 1 位、而 10% 的需求有 3 位。

表 4-3 研究生的資訊需求分析

	課業需要	撰寫論文	充實職能專長	生活休閒需求
A01	35%	35%		30%
A02	50%	50%		
A03	45%	45%		10%
A04	50%	50%		
A05	45%	45%		10%
A06	45%	45%		10%
A07	50%	50%		
A08	50%	50%		
A09	30%	40%	30%	
A10	50%	50%		
A11	35%	35%		30%
A12	50%	50%		
A13	50%	50%		
A14	50%	50%		

訪談中研究生均表達使用圖書館的主要目的以課業需要、撰寫論文為主，在二至三年的學習歷程中，研究生大多爭取時間在準備此兩項需求，鮮少有研究生會去找尋休閒生活需求，因為休閒生活需求多樣性也比不上目前網路上快速的更新，而在充實職能需求顯然圖書館也無法滿足，因其資料的特殊性更高。

身為博士生，我到圖書館的主要目的為課業需要、撰寫論文… (A01：11)

研究生很少會因有生活休閒需求而特地來圖書館，有受訪者表示大多直接使用 youtube 或其他網路影音資料，圖書館的影音資料還是較舊，而且借期 2 週即需歸還使用上有壓迫感。

在「充實職能專長」方面有受訪者提出，職能專長都是很專精的項目，以其需求可能需向工作場所的醫學圖書館尋找。

我本身是物理治療師，我覺得在充實職能專長這項圖書館的資源無法滿足… (A12：11)

(二)博士生的資訊需求要求新穎性，碩士生認為館藏已滿足其資訊需求

訪談發現，在詢問目前圖書館館藏服務是否符合其需求？碩士生的資訊需求普遍要求不會很高，均表達夠用。但博士生則反應其研究需求的資訊新穎性很高，甚至國內都沒有圖書館有館藏。故在館藏服務建置中，對於「博士生」的資訊需求是需再加強的。

目前個人研究論文有關點像運動心理學的衛教方面，但國內都沒有相關圖書可以使用… (A01：35-36)

(三)跨領域進入體育學門的研究生的資訊需求，會先需要建構完備體育知識

訪談對象中有 7 位是非體育相關科系畢業，訪談中發現跨領域進入體育學科研究者會使用「圖書」館藏類型，以建構完備體育知識。討論圖書館藏時，受訪者也回應對各體育知識領域的基礎課程圖書非常完備。

我大學是讀營養相關科系，當我進入運動科學領域時，我需研讀圖書，來建構我有關運動生理學、神經肌肉適應等運動科學背景知識… (A10：8-9)

(四)具運動員身份研究生的資訊需求，需先學習解決課業需求

本次訪談對象中有一位是運動員，訪談中了解由於棒球選手畢業後幾乎全數進入職棒，選擇「升學」或走學術路線的很少，故其在大學時期幾乎少有課業的資訊需求，受訪者也表示，他也是花較長的時間讓自己調適進入學術研究領域，故其資訊需求也與一般體育研究生不同。

我是球類系選手中唯一選擇升學的，大學時代到美國受訓給我很大的啟發，所以，我在研一時花很長的時間重拾書本，我會特別借閱其他有關的碩士論文、訓練學相關圖書等… (A09：24-26)

(五)研究生希望圖書館可以提供的資訊需求是協助建置完整館藏資源圖

在網路茫茫書海中，受訪者表達若是圖書館能建置「主題式資源示意圖」對其使用館藏幫助很大，此發現，也可以做為圖書館在加強館藏推廣方面，建置知識地圖時之應用參考。

我是一位高中體育老師，我的主要研究項目是游泳這個主題，覺得教育部在整理游泳主題書目做的很好，比較符合使用者使用，所以，我會習慣到教育部「泳起來」網站去使用資料… (A13：46-48)

(六)研究生對於無法取得的館藏資源的資訊需求

研究生對於無法取得的館藏資源的資訊需求如何解決？以往大多由圖書館提供「館際互借服務」，但在本次訪談中，發現研究生雖然對於無法取得的館藏資源需求性高，但卻不選擇使用「館際互借服務」。在訪談中詢問受訪者若是館藏找不到是否會使用「館際互借服務」？大多受訪者均表示「不會」，再進一步詢問原因，理由大多為「不願等待」。詢問受訪「館際互借服務」若可以在提出申請後 24 小時內回覆獲得電子檔案，則這樣的快速取得資訊模式，受訪者則表示會符合其資訊需求。

我希望能設立一個「求救區」，把我們急需要找的期刊文獻能要到全文…其實這就是「館際合作」的功能…但是，我們不希望「等」，申請館際合作都要等很久，我們希望可以一天之內有人幫我們傳全文回來… (A01：66-68)

第三節 體育研究生資訊尋求行為

一、以體育學為研究核心，跨領域複合式主題的研究行為

體育研究生主要是以「體育」為核心領域，再跨領域結合教育學、運動科學、運動醫學、管理學等，是以體育為研究核心，跨領域複合式主題的研究行

為。而六百多位研究生均分至各領域，每一領域僅有數十位研究師生，圖書館的資源分配以照顧最多數的研究族群，對於小領域的研究主題顯然無法面面俱到的蒐集完備。

體育研究所有分組，各組研究會跨到各學術領域，但各分組人數卻很少… (A01：49)

二、圖書館是研究生找尋資料的首選

圖書館是研究生在完成課業需求與論文撰寫需求時的首選，訪談 15 位研究生中，15 位每週都會實體到圖書館或是網路使用圖書館，有 5 位表示天天使用圖書館，有 8 位表示每週約有 2-5 天會使用圖書館，1 位在職生則在每週上課的 2 天會使用圖書館。所以，圖書館是研究生準備課業及撰寫論文必定使用之知識寶庫。

博士班的研究主題都是很新的，平均每週 2-3 次會實體到圖書館，多時天天上線使用圖書館資料庫… (A01：3-4)

有，網路使用每週約 2-3 天，約 2 週一次到圖書館實體使用(A04：3)

我有經常使用圖書館,但我都是使用華藝中文電子期刊，大概會天天上線使用圖書館資料庫 … (A08：3-4)

因為目前在學校兼任運動員的體能教練，每週約有 6 天會來使用圖書館… (A09：3)

我經常使用圖書館，先期進行文獻探討時，會每天上線查詢 (A10：4)

因為研究室很吵，所以我天天來圖書館主要可以安心寫論文… (A14：3)

三、研究生對資訊檢索的習性，跨資料庫整合查詢提供全方位搜尋資料的平台

訪談中，有 2 位博士生表示在使用館藏服務偏愛由「跨資料庫整合平台」進入，如圖書館建置之 Enterprise 跨資料庫整合平台或 Pubmed 入門。碩士生則偏愛直接使用個別資料庫網站，如華藝中文電子期刊服務或 SportDiscus 運動科學資料庫。可能與博士生研究的主題，新穎性的文獻較難尋找，故需依賴跨資料庫整合平台來增加搜尋廣度。

對圖書館館藏中的圖書、期刊、資料庫都常使用，使用電子資源比較方便，而且個人習慣由跨資料庫整合查詢進入 … (A03：9-10)

我個人在找圖書的方面，主要是找統計學的书，還會找博碩士論文、電子期刊、資料庫，我個人習慣使用 pubmed，我不使用華藝的資料庫，pubmed 是一種醫學相關的跨資料庫整合平台，我個人習慣由 pubmed 進入檢索… (A04：11-13)

四、研究生對 Google 資訊的看法

在文獻探討時發現人文社會科學研究會注重「資訊正確性」，研究中發現，博士研究生也十分重視資訊正確性，故其不會隨意在 google 中隨意取資料。

我主要是使用本校圖書館資料庫，不太相信 google，覺得 google 中資料有 50%是錯誤的… (A03：19-20)

五、研究生的多元資訊尋求管道

研究生資訊尋求管道一般有使用圖書館資料庫、一般網路(google)、請教老師同學、社群網站、自行想辦法使用其他學校圖書館資料庫這 5 項管道。分析受訪者資訊尋求管道情形如下。

全部的受訪研究生均表示會使用圖書館所訂購的資料庫，在「使用圖書館資料庫」的使用程度方面，有 1 位受訪者表示 100%是使用圖書館資料庫、90%使用的有 2 位，70-80%使用的有 4 位，50%使用的有 4 位，20-30%使用的有 4 位。特別值得關切的是有 8 位受訪研究生使用學校圖書館的資料庫是不到 50%，表示圖書館資料庫無法滿足其資訊需求。

有 11 位受訪者表示會「自行想辦法使用其他學校圖書館資料庫」這個途徑去找尋資料，在使用的程度方面，有 1 位表示使用程度高達 80%，有 3 位表示使用程度是 40-50%，有 3 位表示使用程度是 20%，有 4 位表示使用程度是 10%。深入了解研究生為何高度使用其他學校圖書館資料庫？受訪者為博士生主要研究領域為運動醫學，故其經常造訪醫學圖書館。

一般網路例如 google 搜尋引擎也是研究生經常使用的資訊管道，有 1 位受訪者使用頻率 50%，2 位受訪者使用頻率 30-40%，4 位受訪者使用頻率 20%。google 搜尋引擎雖是功能強大的資訊管道，但資訊的正確性也是研究生會關切的，所以有 8 位研究生資訊來源不會選擇使用 google 搜尋引擎。

研究生資訊尋求管道是來自人際關係的「請教老師同學」，僅有 3 位受訪者表示會向師長、同學請益。另外，選擇到社群網站求助的僅有 1 位受訪者表示會，深入了解受訪者選擇使用社群網路搜尋資料，是因其研究主題涉及更多其他領域的研究範圍，社群網路協助受訪者快速獲得簡易的訊息。

表 4-4 研究生資訊尋求管道分析

	本校圖書館資料庫	一般網路 (google)	請教老師 同學	社群網站	自行想辦法使用其他學校圖書館資料庫
A01	30%	30%			40%
A02	20%				80%
A03	90%				10%
A04	90%				10%
A05	70%	20%		10%	
A06	100%				
A07	80%				20%
A08	30%	20%	50%		
A09	80%	20%			
A10	30%	50%			20%
A11	50%				50%
A12	50%				50%
A13	50%	40%			10%
A14	80%				20%
A15	50%	20%	10%	10%	10%

在使用資料庫方面，發現，資料庫資源不是以本校圖書館資料庫為主者高達 9 位(即使用比例低於 50%者)，這 9 位研究生必需去使用其他網路資源包含使用其他學校圖書館的資料庫。訪談中研究生也談到資料庫的好不好用，取決於包含的電子全文期刊數不足夠，可見增訂資料庫有其必要性。

特別喜歡使用成大圖書館的 pubmed 可以使用到很多全文，這對研究生而言是很重要的。(A02：20-21)

我大多先使用 pubmed 再進入查詢，因本校資料庫較少，所以，在使用全文時，就覺得很不方便… 我喜歡使用中研院的 pubmed，不僅檢索到較專精的資料在全文下載方面，資料也是十分豐富… (A04：46-48)

我是做探討有氧運動及阻力運動對大腦認知功能影響，我們做自然科學領域的研究較常使用 pubmed … (A08：31-32)

學會各憑本事到其他網路資源去尋寶，也是研究生必學之生存之道…
(A1：49)

第四節 體育研究生館藏使用與滿意度

圖書館提供圖書、電子書、紙本期刊、電子期刊、資料庫及視聽資料六大類的館藏資源，研究生使用館藏資源最多的前三項為期刊、資料庫、圖書，此結果與先前文獻探討結果是相符的。

期刊及資料庫是每位研究生必定使用的資料類型，訪談中也了解體育相關的研究主題包含很廣泛，有些領域的資料還是體大圖書館較少收藏的，然而若連體大圖書館都未收藏，大概國內也沒有其他圖書館有收藏。

館藏資料不夠，目前研究的主題是關於運動心理學的正念，要找的資料都很新，台灣都沒有，有時得由 google book 中的新書去找，幸好，google book 有些有部份閱覽 … (A01：37-39)

我做的研究是關於 mountain biking 高山自行車，由於高山自行車資料很少，圖書很少，主要使用期刊文獻 … (A14：8-9)

在詢問研究生對使用圖書館是否滿意方面？研究生表示，體育類圖書充足，中文電子期刊也可以滿足研究生的需求，但在跨到其他領域如管理學、運動醫學方面的館藏及西文電子期刊，研究生則表達圖書館館藏無法滿意其需求。以下就訪談內容，分析體育研究生的館藏使用情形。

一、 研究生最常使用的館藏

研究生使用的館藏情形：在「圖書」的使用方面，受訪者表示自己約有 60%所使用的館藏是圖書者共有 2 位、約有 50%使用的館藏是圖書者共有 1 位、約有 40%使用的館藏是圖書者共有 2 位、約有 30%使用的館藏是圖書者共有 1 位、約有 20%使用的館藏是圖書者共有 4 位，特別值得注意有 5 位表示是不使用圖書的。

在「紙本期刊」的使用方面，受訪者表示自己約有 20%所使用的館藏是紙本期刊者共有 2 位、約有 10%使用的館藏是紙本期刊者共有 1 位，紙本期刊的使用是較少的。

在「電子期刊、資料庫」的使用方面，就是研究生主要使用館藏類型，受訪者表示自己約有 100%所使用的館藏是電子期刊資料庫者共有 5 位、約有 70-80%使用的館藏是電子期刊資料庫者共有 3 位、約有 50-60%使用的館藏是

電子期刊資料庫者共有 5 位、約有 20-40%使用的館藏是電子期刊資料庫者共有 2 位。

在「視聽資料」的使用方面，受訪者表示自己約有 20%所使用的館藏是視聽資料者共有 1 位、約有 10%使用的館藏是視聽資料者共有 1 位，視聽資料的使用在研究生的館藏需求類型是最低的。

期刊及資料庫是每位研究生必定使用的資料類型，但本次訪談中也發現有 10 位研究生也是會參閱圖書，這是跨領域體育研究生非常重要的學習資源，訪談同時，也了解多數研究生對體大圖書館在體育領域基本核心館藏的建置予以肯定。

訪談 15 位研究生中均表示未使用館藏的「電子書」資料類型，詢問原因研究生表示因電子書內容都偏休閒性質，在研究生使用館藏方面較不考慮使用。

表 4-5 研究生最常使用的館藏分析

	圖書	紙本期刊	資料庫 電子期刊	視聽資料
A01	20%		80%	
A02	40%		60%	
A03	30%		70%	
A04	60%		40%	
A05	50%		50%	
A06	20%		80%	
A07	20%	10%	50%	20%
A08	0		100%	
A09	60%	20%	20%	
A10	40%		60%	
A11	0		100%	
A12	0		100%	
A13	0		100%	
A14	0		100%	
A15	20%	20%	50%	10%

二、 資訊需求與館藏內容的相關度

在研究生資訊需求與館藏內容相關度，由訪談中發現大多數研究生到圖書館的目的都是「課業需要」、「撰寫論文」，滿足這二項資訊需求主要使用「圖書」、「電子期刊」、「資料庫」，與文獻探討結論相符。在「生活休閒需求」大多使用「圖書」及「視聽資料」這兩種類型。

表 4-6 資訊需求與館藏內容的相關度

資訊需求	使用館藏內容
課業需要、撰寫論文	圖書、資料庫、電子期刊
生活休閒需求	圖書、視聽資料

三、 圖書借閱量

在研究生圖書借閱量方面，平均借入圖書 20 冊只有 1 位、借入圖書 15 冊有 1 位、借入圖書 10 冊有 3 位、借入圖書 10 冊以下有 6 位，不過也有 4 位受訪者表示他們不使用圖書，原因是與研究主題的書不多及因圖書沒有 peer review，故必需使用期刊文獻，所以，建置專業度更高的圖書館館藏，尚有努力空間。

表 4-7 研究生平均圖書借閱量

	圖書 (單位:冊)
A01	10
A02	20
A03	10
A04	3
A05	5
A06	0
A07	3
A08	5
A09	6
A10	10
A11	0
A12	0
A13	0
A14	5

四、 電子館藏使用情形

研究生的電子資源主要是使用資料庫及電子期刊，大多數研究生都表示不使用電子書，原因是電子書還是偏休閒，而休閒需求則是研究生目前較少使用的。

五、 研究生對圖書館各種館藏類型需求及滿意度

有 6 位受訪者表示館藏無法滿足需求，無法滿足的原因有：訂購西文電子期刊不足，生化、營養、管理及特殊運動項目不足。

(一) 圖書

體育研究生表示圖書館館藏在體育及教育方面比較齊全，但在跨領域的圖書就不足，在深度與廣度有加強的空間。

我研究的主題比較新，目前台灣都沒有，有時得由 google book 中的新書去找，幸好 google book 有些圖書有部份閱覽，所以我希望圖書可以再加強… (A01：35-36)

我覺得學校圖書館館藏中運動生理、生化及訓練的教科書都很齊全… (A03：43)

我個人會使用生化相關圖書但僅需要一部份而已，大多較新的發展領域還是看期刊，因為圖書未經過 peer review，我們必需要投稿到期刊，所以是不適合用圖書資料，所以，基礎的圖書足夠 … (A04：50-52)

本校圖書館的圖書館藏在「量」的方面足夠，目前我做生化方面研究的圖書館藏是不足，就是跨領域的圖書不足，本校館藏在體育及教育方面比較齊全… (A07：39-41)

(二) 期刊

體育大學圖書館提供的中文電子期刊主要為 CEPS 中文電子期刊，訪談中有 4 位受訪者表達中文期刊足夠，但在西文期刊方面 15 位受訪研究生均表達西文期刊訂購不足，研究生們尤其需要電子期刊。有受訪者表示自己的研究主題在校內算是少數，所以可以理解無法訂閱。

我們圖書館館藏的中文期刊中，「體育」相關重要期刊都有了… (A01：42)

圖書及中文電子期刊有滿足，但西文期刊(含電子期刊)則無法滿足 … (A02：36)

我個人的研究是生化及營養方面的，這方面的期刊及電子期刊圖書館就訂購比較少… (A03：46-47)

我對「中文期刊」的館藏是滿意，但對「西文電子期刊」的種類數量較少，我是不滿意的… (A05：37-38)

我在做檢索時就找不到相關資料，我不知道是因本館的期刊不足，還是本身這類資料就很少 … (A06：40-41)

我覺得中文期刊足夠西文期刊不足，我常去使用長庚大學圖書館的西文期刊… (A07：42)

我研究的主題相關期刊，屬於排名較前面的期刊圖書館都有訂購，但排名在中間的卻沒有訂，相關的電子期刊也沒有，所以我覺得使用起來其實不太方便… (A08：40-42)

個人較常使用 NSCA 學會出版的期刊，但圖書館只有訂購紙本，而且紙本也不能借，希望可以訂電子期刊 (Strength & conditioning journal)… (A09：42-43)

我自己的習慣是不看紙本期刊，學校圖書館的電子期刊雖不夠，但我會到別的圖書館去找尋自己的研究主題，我的研究主題在校內算是少數，所以可以理解圖書館無法訂閱我需要的期刊… (A10：41-43)

(三) 資料庫

由於本館中文只有訂購華藝中文電子期刊，西文只有訂購 SportDiscus 運動科學全文資料庫，故有 5 位受訪者表示不滿意，試圖詢問研究生還想使用什麼資料庫，發現，多數研究生因都是使用 pubmed 平台進入搜尋，無法清楚說明其需要何種資料庫，僅有一位受訪者可以清楚表示他研究的期刊文獻有近 80%會收錄在何種期刊，但圖書館只有訂購紙本，希望可以改成電子期刊。

我較常用 pubmed 及 Sport Discus, pubmed 有一優點，可以使用布林邏輯過濾，對使用者而言比較好用… (A03：50-51)

資料庫方面我覺得還好，主要用華藝及 SportDiscus… (A07：44)

不滿意，有 50%需求助於老師同學到其他圖書館查找… (A08：43)

我覺得圖書館的資料庫不能滿足我，因是我是做管理學領域在 sportdiscus 找到資料卻沒有全文，圖書館沒有買到管理類的全文資料庫… (A15：40-41)

六、 對館藏服務之建議

對圖書館的館藏服務有何建議：

1. 圖書館資訊檢索介面應以使用者角度去設計

對圖書館網站介面不太適應(只想要用單純的資料庫)… endnote 都是由廠商的觀點在教，希望以從資料庫的交互使用來學習，最好有 e-learning… (A01：51-52)

我覺得圖書館館藏查詢不好用，介面不好用，常會跳來跳去，因為圖書館的電子全文不多，所以在 enterprise 時，就會跳到聯合目錄之類的網站… (A12：46-48)

2. 教育訓練課程應以研究生使用角度來說明操作程序

對圖書館網站介面不太適應(只想要用單純的資料庫)… endnote 都是由廠商的觀點在教，希望以從資料庫的交互使用來學習，最好有 e-learning… (A01，51-52)

3. 多元有彈性的教育訓練課程

SPSS, Endnote 的使用說明，其實在 youtube 已有影音檔可以使用，所以，我不會刻意來上教育訓練。由於各圖書館經營越來越困難，建議台體、北體、體大三個體育專業學校(若可以再加入有體育系的大學，如：台師大、輔大、文化等)，可以做聯盟，館藏互惠… (A03：58-61)

在多元有彈性的教育訓練課程中，受訪者的回應可以朝三個方面著手，建置線上學習課程、圖書館網站說明做清楚一點、多辦教育訓練。表達希望建置「線上學習課程」最多有 8 位、其次是「網站說明做清楚一點」有 5 位、第三是「多辦教育訓練」有 4 位。另外，有 4 位研究生也提出希望可以「多買一些資訊資源」的圖書館待加強的資訊需求。

可以多提供西文期刊或資料庫，我大多由 pubmed 進入，所以，希望圖書館可以多訂購電子期刊或全文資料庫，讓我們容易使用…
(A02：53-54)

表 4-8 圖書館待加強之資訊相關需求

	多辦教育訓練	網站說明做清楚一點	建立線上學習課程	多買一些資訊資源
A01		1	1	
A02				1
A03			1	
A04	1	1	1	
A05				
A06	1			
A07		1		
A08			1	
A09		1		1
A10		1	1	
A11			1	
A12				1
A13			1	
A14	1			
A15	1		1	1
需求	4	5	8	4

七、館藏使用滿意度看法

(一) 研究生對館藏使用資料類型以電子期刊、資料庫、圖書類型為主

研究生因大多為課業及論文需求使用圖書館，滿足此兩項需求研究生主要選擇館藏類型為電子期刊、資料庫、圖書這三項，沒有人使用電子書。

(二) 研究生認為西文期刊不足

研究生普遍反應西文期刊訂購不足，受限於期刊經費的不寬裕，有受訪者表示自己的研究主題在校內算是少數，所以可以理解無法訂閱。

(三) 建構基礎知識仍需藉由圖書資源，研究生期待能有專業豐富的圖書資源

受訪者有來自其他大學的體育相關科系畢業者，其分享使用圖書館的心得，對其他大學圖書館而言，「體育」不過是一個系，故蒐集館藏在深度與廣度方面遠不及體育大學圖書館的館藏，故常會幫其他學校體育相關科系的師長們借體育大學圖書館的館藏。

(四) 加強跨資料庫整合平台

一般人大多認為仿 Google bar 單一檢索是簡單明瞭的檢索方式，但在訪談中發現，使用者更在乎可以檢索出精確度高的檢索結果，所以，布林邏輯的檢索提高使用者的正確性變成他們選擇跨資料庫整合平台的關鍵，建議加強跨資料庫整合平台檢索功能，以提高正確性。

(五) 研究生希望圖書館的各種教育訓練可以多元化、更有彈性

在圖書館可以如何幫助你獲得所需資訊需求方面，發現有三項是與圖書館教育功能有關：希望建置「線上學習課程」、「網站說明做清楚一點」及「多辦教育訓練」，可見圖書館的教育功能可以再加強，讓使用者更清楚了解如何使用圖書館資源。

(六) 研究生對圖書館越熟悉，相對滿意度越高

觀察受訪者對圖書館的評價反應可驗證，當讀者對這圖書館越熟悉，相對，對圖書館的正向評價也較高。若大學時即就讀該校或因工作有接觸圖書館者，對圖書館整體服務滿意；相反，不是該校畢業又另外在外工作(在職生)，因不熟悉體育大學圖書館，在其資訊尋求行為上，明顯不會優先想要使用體育大學的圖書館館藏。

我覺得圖書館的服務很好,我大學部也是就讀體育大學,所以,對於圖書館的使用極為熟悉 … (A07: 51-52)

因為研究主題圖書館館藏較少，所以，後來也就不想找了... 不熟悉體大圖書館，覺得體大圖書館館藏功能不好，館藏不完善… (A12: 33, 46)

雖說滿意度主要取決於是否滿足研究生的資訊需求，但會常使用體育大學圖書館的研究生普遍反應對圖書館較滿意，越不使用者會越不滿意。

(七) 教師介入推薦圖書有助於圖書館建構符合研究生資訊需求的圖書資源

研究生較少使用圖書或是不用圖書，有可能主要參考資源是期刊，但也有一可能性是圖書館的圖書資源不合研究生需求使用。但觀察若是

由教師詢問同學的需求或協助推荐相關研究主題書單，提送給圖書館採購，研究生明顯滿意度是較高的。

(八) 建立體育相關學校之間跨校資源共享合作

受訪研究生表示期待國內體育相關學校，可以進行跨校資源共享的合作，可以互補彼此館藏之不足。

(九) 人文社會與自然科學背景研究生對館藏滿意度

人文社會與自然科學背景研究生對館藏滿意度回應不同，在不滿意中，有 3 位是人文社會領域，3 位是自然科學領域。在回應滿意者中有 3 位是人文社會領域，4 位是自然科學領域，部份滿意者 2 位都是自然科學領域，可見自然科學領域的研究生對圖書館館藏，相對是比較滿意的。

整體而言，「自然科學領域」研究生的滿意度高於「人文社會領域」，在訪談中詢問館藏不足部份，「自然科學領域」館藏可能是生化方面不足，在但「人文社會領域」其反應的館藏不足部份涵蓋領域較多，有管理學、以及較冷門的運動項目等。

表 4-9 人文社會與自然科學背景研究生對館藏滿意度

		背景	說明
不滿意	A01	人文社會學領域	不滿意者中有 3 位是人文社會學領域，3 位是自然科學領域
不滿意	A14	人文社會學領域	
不滿意	A15	人文社會學領域	
不滿意	A04	自然科學領域	
不滿意	A08	自然科學領域	
不滿意	A12	自然科學領域	
滿意	A05	人文社會學領域	滿意者中有 3 位是人文社會學領域，4 位是自然科學領域
滿意	A06	人文社會學領域	
滿意	A13	人文社會學領域	
滿意	A07	自然科學領域	

滿意	A09	自然科學領域	
滿意	A10	自然科學領域	
滿意	A11	自然科學領域	
中文滿意， 西文期刊不滿意	A02	自然科學領域	部份滿意者 2 位都是自然科學領域
中文滿意， 西文期刊不滿意	A03	自然科學領域	

(十) 大學學程是否為體育相關科系對館藏滿意度關係不明顯

大學學程是否為體育相關科系與館藏滿意度關係似乎沒有直接相關，館藏滿意度的影響因素還是與研究生目前研究主題的館藏豐富度有關。

表 4-10 大學學程背景對館藏滿意度關係

		背景	說明
不滿意	A01	運保系	不滿意者中有 2 位是體育學領域，4 位是其他系所
不滿意	A14	外籍生	
不滿意	A15	外文系	
不滿意	A04	昆蟲系	
不滿意	A08	體育系	
不滿意	A12	物理治療系	
滿意	A05	資工系	滿意者中有 4 位是體育學領域，3 位是其他系所背景
滿意	A06	服裝設計系	
滿意	A13	體管系	
滿意	A07	適體系	
滿意	A09	球類系	
滿意	A10	營養系	
滿意	A11	運保系	
中文滿意， 西文期刊不滿意	A02	運動醫學系	部份滿意者 2 位都是運動相關領域
中文滿意， 西文期刊不滿意	A03	運動休閒系	

第五節 體育研究生對圖書館館藏服務滿意度與評鑑指標看法

本節主要探討體育大學圖書館館藏服務滿意度的方式來進行評鑑是否合適，而其指標參考 LibQUAL+ 來進行設計，透過訪談及前測施行，受訪者給予修正意見。邀請 15 位受訪者就文獻上已有的館藏服務滿意度做為參考資料，再針對研究者事前已設計好的構面與指標進行修正建議，配合訪談時進行指標意見提供及問卷調查前測。本研究共設計了 3 構面 23 個指標，所設計的構面與指標如下所示：

由於有受訪者反應第 8 題修正詢問整合查詢系統，有助查詢文獻的深度與廣度，故修正此評鑑指標，李克特量尺標示原先是由低到高，亦建議調整為由高到低。

針對「OPAC 目錄資料查詢服務」僅有 8 人同意，再進行詢問，研究生表示，當需要借閱圖書時是一定會使用 OPAC 目錄資料查詢，但因課業或論文都是在開始的時期會使用到圖書資料，有更多的時期，使用館藏需求是期刊文獻，研究生就不會再使用 OPAC 目錄資料查詢服務，因而該項指標同意人數會較少。

表 4-11 館藏服務滿意度構面與評鑑指標

項目	同意人數
一、館藏內容	
1. 圖書館的 <u>圖書館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	15
2. 圖書館的 <u>紙本期刊館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	13
3. 圖書館的 <u>視聽資料館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	15
4. 圖書館的 <u>資料庫</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何? (如:博碩士論文系統、期刊論文索引等)	15
5. 圖書館的 <u>電子書</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	15
6. 圖書館的 <u>電子期刊</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	15

7. 圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何？	15
二、館藏服務	
8. 我對圖書館提供OPAC目錄資料查詢服務,感到重要及滿意?	8
9. 我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?	15
10. 我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務,感到重要及滿意?	12
11. 圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求(查詢平台是否可以準確找到資料,重要性及滿意度)	10
12. 我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源,感到重要及滿意?	15
13. 我對能自行從圖書館的網站找到所需的資訊,感到重要及滿意?	15
14. 我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?	15
15. 圖書館讓資訊取得容易,方便我自行利用,感到重要及滿意?	15
16. 圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊,我感到重要及滿意?	15
17. 圖書館幫助我在專業有所發展,我感到重要及滿意?	15
18. 圖書館讓我在學習上更為快速有效,我感到重要及滿意?	15
19. 圖書館協助我區別與取得正確資訊,我感到重要及滿意?	15
20. 圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能,圖書館辦理的 <u>教育訓練課程</u> ,我感到重要及滿意?	15
三、館藏應用價值	
21. 圖書館館藏是我的重要資料來源,館藏使用對於我的 <u>課業研究及論文撰寫</u> 有幫助?	15
22. 圖書館的館藏使用對於我的 <u>體育專業職能發展</u> 有幫助?	15

表 4-12 館藏服務評鑑指標修正表

原指標	修正後
一、館藏範圍	一、館藏內容

1. <u>圖書</u> 對我的需求是否重要及滿意情形	1. 圖書館的 <u>圖書館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
2. <u>紙本期刊</u> 對我的需求是否重要及滿意情形	2. 圖書館的 <u>紙本期刊館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
3. <u>視聽資料</u> 對我的需求是否重要及滿意情形	3. 圖書館的 <u>視聽資料館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
4. <u>資料庫</u> 對我的需求是否重要及滿意情形	4. 圖書館的 <u>資料庫</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
5. <u>電子書</u> 對我的需求是否重要及滿意情形	5. 圖書館的 <u>電子書</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
6. <u>電子期刊</u> 對我的需求是否重要及滿意情形	6. 圖書館的 <u>電子期刊</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
7. 圖書館數位館藏資源能滿足我的需求?	7. 圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何?
8. 圖書館數位館藏資源完整性足夠	8. 圖書館數位館藏資源完整性足夠
二、館藏使用	二、館藏服務
	8. 我對圖書館提供OPAC目錄資料查詢服務，感到重要及滿意?
	9. 我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?
	10. 我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務，感到重要及滿意?
	11. 圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求?
13. 我可從家中或辦公室連線取得電子資源	12. 我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源，感到重要及滿意?
14. 我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	13. 我對能自行從圖書館的網站找到所需的資訊，感到重要及滿意?
15. 我能自行利用圖書館查詢工具找到資訊(介面操作是否容易)	14. 我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊，與介面操作容易，感到重要及滿意?
16. 圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用	15. 圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用，感到重要及滿意?
17. 圖書館幫助讀者獲得有興趣領域的最新資訊	16. 圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊，我感到重要及滿意?

18. 圖書館幫助讀者在專業上有所進步	17. 圖書館幫助我在專業有所發展，我感到重要及滿意?
19. 圖書館讓讀者在學習上更為快速有效	18. 圖書館讓我在學習上更為快速有效，我感到重要及滿意?
20. 圖書館協助讀者區別資訊的正確性	19. 圖書館協助我區別與取得正確資訊，我感到重要及滿意?
21. 圖書館提供讀者工作或學習上所需的資訊技能	20. 圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能，圖書館辦理的 <u>教育訓練課程</u> ，我感到重要及滿意?
三、館藏服務	三、館藏應用價值
9. 我的研究主題(撰寫論文)是否主要查詢及使用來源是本校圖書館及是否滿意	21. 圖書館館藏是我的重要資料來源，館藏使用對於我的 <u>課業研究及論文撰寫</u> 有幫助?
10. 我所需體育專業職能(非撰寫論文目的)需求在圖書館均可找到? 11. 因應我未來想從事體育相關工作或延伸資訊，這些需求在圖書館均可找到?	22. 圖書館的館藏使用對於我的 <u>體育專業職能發展</u> 有幫助?
12. 圖書及視聽館藏資源能滿足我的生活及休閒所需資訊?	23. 圖書館的館藏使用對於我的 <u>生活及休閒</u> 所需資訊有幫助?

第六節 綜合討論

本節研究目的及歸納訪談的結果提出總結，分成五個部分，第一部分為受訪者背景與主要任務，第二部分為研究生資訊需求，第三部分為研究生的資訊行為，第四部份為研究生館藏使用，第五部份為研究生對圖書館館藏滿意度。

一、 受訪者背景與主要任務

(一) 研究生來自多元學習背景

由於訪談對象學習背景中，了解到體育研究生在大學學習歷程不局限為體育相關科系，非體育背景或運動員背景也是良好的體育專業研究人員。

(二) 研究生來館主要目的為課業需求及撰寫論文

大學圖書館提供多元學習功能，但研究生進入圖書館主要目的是為課業需求及撰寫論文。

(三) 圖書館無法滿足研究生體育職能專長需求

受訪體育研究生中有 5 位為在職生，詢問在實務工作上遇到體育職能專長需求時，體育大學圖書館是否能滿足？只有 2 位可以滿足，1 位是體育老師另 1 位是跨體育相關領域。有 1 位物理治療師表示其工作職能專長很專業，通常會到醫學圖書館去找尋其工作需用的需求。

(四) 研究生很少數為休閒需求到圖書館使用館藏

訪談中研究生均表達到圖書館的主要目的以課業需要、撰寫論文為主，在二至三年的學習歷程中，研究生大多爭取時間在準備此兩項需求，鮮少有研究生會去找尋休閒生活需求，因為休閒生活需求多樣性也比不上目前網路上快速的更新，而在充實職能需求顯然圖書館也無法滿足，因其資料的特殊性更高。

二、 研究生資訊需求

(一) 研究生主要使用館藏類型為資料庫、電子期刊及圖書

體育研究生為準備課業或撰寫論文，主要使用的館藏類型為資料庫、電子期刊及圖書，偏休閒內容的視聽資料及電子書使用率很少。

(二) 研究生的研究主題跨人文社會學及自然科學領域

相同的研究主題但研究生所從事的研究主題，可能是人文社會學科，也有可能是自然科學領域。例如運動心理學，若是從事人文社會學科研究，可能是進行運動員心理壓力，若在自然科學科領域則可能是檢測運動員動態平衡表現。所以，圖書館在提供館藏方面，不宜片面的認定使用者的需求是人文社會學或是自然科學領域。

(三) 以體育學為核心，跨領域到各學科，每一細項研究使用師生人數過少

體育大學主要是以「體育」為核心領域，再跨領域結合教育學、運動科學、運動醫學、管理學等，六百多位研究生均分至各領域，每一領域僅有數十位研究師生，圖書館的資源分配以照顧最多數的研究族群，對於小領域的研究主題顯然無法面面俱到的蒐集完備。

(四) 博士生與碩士生對館藏新穎度需求不同

訪談發現，在詢問目前圖書館館藏服務是否符合其需求？碩士生的資訊需求普遍要求不會很高，均表示夠用。但博士生則反應其研究需求的資訊新穎性

很高，甚至國內都沒有任何圖書館有館藏。故在館藏服務建置中，對於「博士生」的資訊需求是需再加強的。

三、 研究生的資訊行為

(一) 研究生課業與論文所需資料，首選圖書館資料庫

在資訊發達的社會，資訊的取得來源雖然很多，但研究生在課業與論文所需資料，首選還是圖書館資料庫。

(二) 博士生習慣由跨資料庫整合平台進入，碩士生習慣直接使用資料庫

訪談發現博士生在使用館藏服務偏愛由「跨資料庫整合平台」進入，如圖書館建置之 Enterprise 跨資料庫整合平台或 Pubmed 入門。碩士生則偏愛直接使用華藝中文電子期刊服務或 SportDiscus 運動科學資料庫。可能與博士生需要研究的主題文獻較難尋，故需依賴跨資料庫整合平台來增加搜尋廣度。

(三) 研究生在意資訊正確性

在文獻探討時發現人文社會科學研究會注重「資訊正確性」，研究中發現，博士研究生也十分重視資訊正確性，故其不會隨意在 google 中隨意取資料。

四、 研究生館藏使用

(一) 館藏使用資料類型以電子期刊、資料庫、圖書類型為主

研究生因大多為課業及論文需求使用圖書館，滿足此兩項需求研究生主要選擇館藏類型為電子期刊、資料庫、圖書這三項，沒有人使用電子書。

(二) 研究生需藉由閱讀圖書，以建構完備的體育背景知識

訪談對象中有 7 位是非體育相關科系畢業，訪談中發現跨領域進入體育學科研究者會使用「圖書」館藏類型，以建構完備體育知識。討論圖書館藏時，受訪者也回應對各體育知識領域的基礎課程圖書非常完備。

(三) 老師介入推薦圖書有助於圖書館建構符合研究生資訊需求的圖書資源

研究生較少使用圖書或是不用圖書，有可能主要參考資源是期刊，但也有一可能性是圖書館的圖書資源不合研究生需求使用。但觀察若是由老師詢問同學的需求或協助推薦相關研究主題書單，提送給圖書館採購，研究生明顯滿意度是較高的。

(四) 研究生認為西文期刊數量不足

有受訪者表示自己的研究主題在校內算是少數,所以可以理解無法訂閱。但推測若是可以多訂購西文電子期刊應會提升研究生使用圖書館的滿意度。

(五) 資訊檢索的滿意度取決於整合的資料庫的深度、廣度與電子全文涵蓋率

有多位受訪者表示,其喜歡使用某些圖書館的介面進入 pubmed 查詢, pubmed 是一免費的網路平台可提供醫學領域的跨資料庫查詢,但查找到資訊還是必需圖書館有訂購電子期刊才能查得全文,所以,對研究生而言資訊檢索的滿意度主要來自電子全文涵蓋率,全文訂購足夠滿意度才會高。

(六) 加強跨資料庫整合平台正確率

一般人大多認為仿 Google bar 單一檢索是簡單明瞭的檢索方式,但在訪談中發現,使用者更在乎可以檢索出精確度高的檢索結果,所以,布林邏輯的檢索提高使用者的正確性變成他們選擇跨資料庫整合平台的關鍵,建議加強跨資料庫整合平台檢索功能,以提高正確性。

五、 研究生對圖書館館藏滿意度

(一) 人文社會科學與自然科學背景研究生對館藏滿意度反應不同

整體而言,「自然科學領域」研究生的滿意度高於「人文社會學領域」,在訪談中詢問館藏不足部份,「自然科學領域」館藏可能是生化方面不足,在但「人文社會學領域」其反應的館藏不足部份涵蓋領域較多,有管理學、較冷門的運動項目等。

(二) 大學學程是否為體育相關科系對館藏滿意度關係不明顯

大學學程是否為體育相關科系與館藏滿意度關係似乎沒有直接相關,館藏滿意度的影響因素還是與研究生目前研究主題的館藏豐富度有關。

(三) 對圖書館越熟悉相對對圖書館正向評價較高

觀察受訪者對圖書館的評價反應可映證,當讀者對這圖書館越熟悉,相對,對圖書館的正向評價也較高。雖說滿意度主要取決於是否滿足研究生的資訊需求,但會常使用體育大學圖書館的研究生普遍反應對圖書館較滿意,越不使用者會越不滿意。若大學時即就讀該校或因工作有接觸圖書館者,對圖書館整體服務較滿意;反之,不是該校畢業又另外在外工作(在職生),因不熟悉體

育大學圖書館，在其資訊尋求行為上，明顯不會優先想要使用體育大學的圖書館館藏，對圖書館整體服務較不滿意。

(四) 研究生希望圖書館可以提升教育功能

在圖書館可以如何幫助你獲得所需資訊需求方面，發現有三項是與圖書館教育功能有關：希望建置「線上學習課程」、「網站說明做清楚一點」及「多辦教育訓練」，可見圖書館的教育功能可以再加強，讓使用者更清楚了解如何使用圖書館資源。這與研究生的背景有關，研究發現有 8 位的受訪者是非體育相關科系畢業，對體育學科的資訊需求是不熟悉，表現在「圖書館可以如何幫助你獲得所需資訊需求」可見其需求殷切，但由於可能圖書館教育功能未充分傳達到研究生，這是圖書館教育功能待加強之處。



第五章 體育研究生館藏服務使用與滿意度問卷調查分析

本章旨在探討體育研究生對體育大學圖書館的館藏使用與館藏服務滿意度，根據利用訪談所建構之體育研究生資訊需求與館藏使用滿意度指標進行問卷調查，調查對象為國立體育大學碩士以上研究生，期能獲得使用者的學習需求、使用現狀與滿意度，以改善現有的圖書館的使用與館藏服務，並確認指標之可行性。

本研究根據研究架構，分別就調查問卷各部分進行分析，共分為四節，第一節為基本資料，描述研究樣本；第二節體育研究生資訊需求與館藏使用情形；第三節體育研究生資訊需求與館藏使用變異分析；第四節為綜合討論。

本研究為使用滿意度調查，研究對象為體育大學研究生，因人力與時間考量，無法對其他大學相關體育研究生進行問卷調查。由於有部份研究生已完成修業只需提交論文，或是在職班研究生僅假日到校上課，採紙本及網路二種方式同時發放問卷，問卷回收後，利用社會科學統計套裝軟體SPSS分析問卷資料，編制編碼簿將問卷所有問題轉化成電腦可辨識之格式與內容，匯入電腦進行統計，再根據研究架構分別進行分析。

第一節 基本資料

本研究針對國立體育大學研究生進行問卷調查，依據體育大學教務處統計103學年度，共有碩士班學生517人、博士班學生131人合計648人，扣除已休學200人，採全面普查方面分送紙本448份問卷，另以電子郵件方面，全面發送郵件讓較少到校研究生可以進行網路問卷方式填答，本研究調查時間自3月27日至4月23日止，共發出448份問卷回收有效問卷291份，回收率65%。本節將所收集到的問卷樣本進行基本資料分析，描述使用者基本資料。除此之外，本研究也詢問使用者實際進入圖書館的頻率與使用網路的頻率，讓館方能對本館使用者的使用習性有所了解。

一、調查對象基本資料分析

表 5-1 問卷基本資料

		人數	百分比(n=291)
性別	男	186	63.9%
	女	105	36.1%
學歷	博士生	61	21%

學院	碩士生	230	79%
	體育學院	102	35.1%
	競技學院	88	30.2%
	健康學院	54	18.6%
身份	管理學院	47	16.2%
	一般生	155	53.3%
所別	在職生	136	46.7%
	體育研究所	45	15.46%
	體育推廣學系	49	16.84%
	適應體育學系	8	2.75%
	競技與教練科學研究所	88	30.24%
	運動科學研究所	23	7.9%
	運動保健學系	14	4.81%
	運動與健康科學學院碩士班	17	5.84%
	休閒產業經營學系	29	9.97%
	國際體育事務研究所	8	2.75%
	管理學院碩士班	10	3.44%

二、調查對象使用行為

(一) 體育研究生修業主要任務

本研究調查，在291位研究生中目前研究所修業的主要任務(複選)：1. 為撰寫論文計畫書與論文佔84.19%，2. 課業研習佔67.7%，3. 工作，佔27.49%，4. 體育實作操練或體育建教合作，佔14.09%。對研究生而言，要能完成研究所學程的關鍵在於「論文」，研究生的所有資訊需求與行為也是為完成論文而產生。

表5-2 體育研究生修業主要任務(複選)

	體育 學院 (102人)	競技 學院 (88人)	健康 學院 (54人)	管理 學院 (47人)	N=291
撰寫論文計畫書與論文	87 (85.29%)	72 (81.82%)	46 (85.19%)	40 (85.11%)	245 (84.19%)
課業研習	66 (64.71%)	56 (63.64%)	41 (75.93%)	34 (72.34%)	197 (67.70%)
工作	36	17	19	8	80

	(35.29%)	(19.32%)	(35.19%)	(17.02%)	(27.49%)
體育實作操練或體育建教合作	17 (16.67%)	18 (20.45%)	2 (3.70%)	4 (8.51%)	41 (14.09%)
其他	2 (1.96%)	0 (0%)	4 (7.41%)	4 (8.51%)	10 (3.44%)

(二) 進入圖書館的頻率

本研究調查研究生最近一個月實際進入圖書館的頻率，發現291位使用者中，最多使用者實際到圖書館的頻率為一個月5次以內最多佔59.8%，其次為一個月6~10次入館，佔24.4%。這與研究生的學習型態與大學部學生不同，研究生平時多花時間在課業及論文上，多以網路進行線上查詢及資料庫蒐尋有關資料，除非是需要借閱紙本圖書，才需要實際到圖書館使用。

表5-3 近一個月進入圖書館頻率分析表

(N=291)	體育 學院 (102人)	競技 學院 (88人)	健康 學院 (54人)	管理 學院 (47人)	人數 合計	百分比
5次以內	52 (50.98%)	61 (69.32%)	35 (64.81%)	26 (55.32%)	174	59.8%
6-10次	35 (34.31%)	16 (18.18%)	10 (18.52%)	10 (21.28%)	71	24.4%
11-20次	9 (8.82%)	4 (4.55%)	2 (3.70%)	5 (10.64%)	20	6.9%
20次以上	2 (1.96%)	1 (1.14%)	0 (0%)	2 (4.26%)	5	1.7%
未使用	4 (3.92%)	6 (6.82%)	7 (12.96%)	4 (8.51%)	21	7.2%

(三) 研究生的上網習慣

本研究調查研究生上網習慣，發現291位使用者中，上網習慣最多為每天上網2-5小時佔59.1%，其次為每天上網5-8小時佔28.5%，第3為每天上網1小時以內，這三項已佔96.9%，顯見研究生高度使用網路。網路時代帶給研究生學習型態的改變，研究生可以不受時間、空間的限制，可隨時隨地透過網路進行資訊檢索、文獻下載，在家中或辦公場所便可為自己的課業研習做準備，進行論文研究與撰寫。

表5-4 研究生的上網習慣

(N=291)	體育 學院 (102 人)	競技 學院 (88 人)	健康 學院 (54 人)	管理 學院 (47 人)	人數 合計	百分比
每週上網一次	3 (2.94%)	1 (1.14%)	0 (0%)	0 (0%)	4	1.4%
3 天上網一次	5 (4.90%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5	1.7%
每天上網 1 小時以內	10 (9.81%)	9 (10.23%)	5 (9.26%)	3 (6.38%)	27	9.3%
每天上網 2-5 小時	59 (57.84%)	60 (68.18%)	29 (53.70%)	24 (51.06%)	172	59.1%
每天上網 5-8 小時	25 (24.51%)	18 (20.45%)	20 (37.04%)	20 (42.55%)	83	28.5%

(四) 使用圖書館OPAC線上查詢及圖書館網站服務

現在的使用者逐漸在改變自己搜尋資訊的方式，傳統以圖書館為主要的資訊來源，現在則以網路為主。研究生資訊來源有來自一般網際網路(如 Google、pubmed等)、自己學校圖書館資料庫或使用其他圖書館資料庫。問卷分析研究生使用體大圖書館提供的各項電子資源頻率，近一個月使用5次以內共有130人佔44.7%，其次為一個月6-10次以上共有71人佔24.4%，比對訪談資料，由於體育大學圖書館的電子資源西文電子期刊只有訂購SportDiscu一種，中文電子期刊是訂購CEPS華藝中文電子期刊，電子資源是不多的，研究生必需去使用其他網路資源。

表 5-5 研究生使用圖書館線上查詢及圖書館網站服務

(N=291)	體育 學院 (102 人)	競技 學院 (88 人)	健康 學院 (54 人)	管理 學院 (47 人)	合計	百分比
5 次以內	33 (32.35%)	51 (57.96%)	25 (46.30%)	21 (44.68%)	130	44.7%
6-10 次	31 (30.39%)	13 (14.77%)	14 (25.92%)	13 (27.66%)	71	24.4%
11-20 次	20 (19.61%)	13 (14.77%)	3 (5.56%)	5 (10.64%)	41	14.1%

20 次以上	10 (9.81%)	1 (1.14%)	3 (5.56%)	3 (6.38%)	17	5.8%
未使用	8 (7.84%)	10 (11.36%)	9 (16.66%)	5 (10.64%)	32	11.0%

(五) 研究生使用圖書館的館藏服務

本研究調查研究生會使用的圖書館館藏服務項目(複選)，發現291位使用者中，最常使用的圖書館服務為：第一圖書借閱(佔69.76%)，其次整合查詢平台(佔44.67%)，第三OPAC目錄查詢(佔33.33%)，第四未使用(佔12.02%)。

其中「館際互借」服務是最少的，僅只有5.15%，詢問研究生為何很少使用？研究生表示在找尋資料過程中，希望能以最快速度取得，在網路的世代中，或許只要在Facebook上發出需求，可能很快會有回應，這也是本項服務逐漸較少被使用，在未來的「圖書館館際互借」服務有可能會被其他的資訊取得方式所取代。

表5-6 研究生使用圖書館的館藏服務(複選)

(N=291)	體育 學院 (102 人)	競技 學院 (88 人)	健康 學院 (54 人)	管理 學院 (47 人)	合計
圖書借閱	88 (86.27%)	52 (59.10%)	32 (59.26%)	31 (65.96%)	203 (69.76%)
OPAC 目錄查詢	49 (48.04%)	19 (21.59%)	14 (25.93%)	13 (27.66%)	97 (33.33%)
整合查詢平台	50 (49.02%)	33 (37.5%)	22 (40.74%)	25 (53.19%)	130 (44.67%)
圖書館館際互借	9 (8.82%)	4 (4.55%)	2 (3.70%)	0 (0%)	15 (5.15%)
未使用	3 (2.94%)	16 (18.18%)	9 (16.67%)	7 (14.89%)	35 (12.02%)

(六) 圖書館的館藏服務對研究生的價值

本研究調查圖書館的館藏服務對研究生的研究所修業價值(複選)，發現291位使用者中，1. 幫助撰寫論文(佔83.51%)，2. 幫助撰寫論文計畫書(佔83.16%)，3. 幫助課業研習(佔71.82%)。從訪談到問卷調查，研究生對圖書館

的館藏服務價值一直是有高比例的肯定。

表5-7 圖書館對研究生的館藏服務價值(複選)

(N=291)	體育 學院 (102 人)	競技 學院 (88 人)	健康 學院 (54 人)	管理 學院 (47 人)	合計
幫助課業研習	79 (77.45%)	59 (67.04%)	40 (74.07%)	31 (65.96%)	209 (71.82%)
幫助撰寫論文計畫書	90 (88.24%)	77 (87.50%)	43 (79.63%)	32 (68.09%)	242 (83.16%)
幫助撰寫論文	93 (91.18%)	62 (70.45%)	47 (87.04%)	41 (87.23%)	243 (83.51%)
幫助體育專業發展	47 (46.08%)	48 (54.55%)	13 (24.07%)	10 (21.28%)	118 (40.55%)
體育實作操練	13 (12.75%)	12 (13.64%)	6 (11.11%)	2 (4.26%)	33 (11.34%)

第二節 體育研究生資訊需求與館藏使用情形

本節主要探討研究生的資訊需求與圖書館館藏的使用情形，將探討研究生使用館藏內容構面，經常使用的圖書館服務構面及館藏的應用價值構面，三大構面與研究生的資訊需求切合度。

一、圖書館館藏重要性與滿意度情形

本次問卷共分三構面23項指標，依據填答三大構面的Cronbach's Alpha值均在0.7以上，故具有信度。

表5-8 三大構面與整體表現的 Cronbach's Alpha

	重要性 Cronbach's Alpha	滿意度 Cronbach's Alpha
館藏內容構面	0.842	0.91
館藏服務構面	0.857	0.955
館藏應用價值構面	0.774	0.874
合計三構面評分	0.954	0.970

(一) 館藏內容構面

透過問卷調查探究體育研究生使用館藏內容重要性及滿意度為何？發現291位使用者中，體育研究生對館藏內容重要性平均數為4.14，前三項依序為：(1)電子期刊；(2)資料庫；(3)圖書；此三項的重要性平均數都在4以上。另有2項指標重要性平均數不到4，研究生認為不重要的館藏內容為紙本期刊及視聽資料。紙本期刊被研究生認為重要性不高，是因使用不便，視聽資料則因多為休閒需求，所以重要性均不到4。

在館藏內容的滿意度構面，平均數為3.67，不到4，表示研究生普遍認為「普通」，不滿意的館藏內容指標依序為：(1)視聽資料；(2)電子期刊及資料庫數量不足；(3)紙本期刊。體育研究生進行課業需求及撰寫論文方面最重要的館藏類型為電子期刊、資料庫及圖書，因研究生的休閒生活需求較低，故視聽資料在其重要性與滿意度方面，都是最不需要的。

表5-9 體育研究生對使用圖書館館藏內容的重要性及滿意度

館藏內容	重要性		滿意度	
	平均數	標準差	平均數	標準差
A1.圖書館的圖書館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.29	0.830	3.75	0.971
A2.圖書館的紙本期刊館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.98	1.042	3.65	1.010
A3.圖書館的視聽資料館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.48	1.202	3.49	1.025
A4.圖書館的資料庫對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.43	0.755	3.79	1.063
A5. 圖書館的電子書對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.02	0.970	3.66	1.003
A6. 圖書館的電子期刊對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.48	0.730	3.78	1.184
A7. 圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何?	4.29	0.911	3.56	1.126
平均	4.14		3.67	

(二) 館藏服務構面

研究生對圖書館所提供的館藏服務，重要性平均數為4.2，表示認同圖書館的服務重要性，重要性順序前三項為：(1)我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源；(2)圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用；(3)我對能自行從

圖書館的網站找到所需的資訊。這三項服務指標是關於資訊的檢索與取得，表示研究生對於這些服務認為是極重要的。特別觀察重要性平均數在4以下有2項指標「OPAC目錄資料查詢服務」、「教育訓練課程」，表示這二項指標被研究生認為不重要性，這是值得圖書館省思是否OPAC介面做的不好？教育訓練課程設計不良？或是宣傳不足？

在滿意度方面，平均數為3.73，全部13項指標的平均數均低於4，觀察指標平均數最低的三項為：(1)OPAC目錄資料查詢服務(平均3.59)，(2)跨資料庫整合查詢系統(平均3.62)，(3)館際互借服務(平均3.66)。前二項的問題依然是使用者操作介面問題，圖書館可以再用心詢問研究生其使用習慣與加強操作介使用說明，以達到改善。館際互借服務滿意度反應不佳，由訪談研究生資料分析，大多數體育相關資料在體育大學圖書館是可以獲得。從年度館際互借統計中，體育大學圖書館向其他圖書館申請館際互借服務很少，大多是其他圖書館向體育大學申請館際互借服務，圖書館的體育類館藏豐富，所以，體育大學在館際互借服務中扮演的是提供者角色。若是研究生需要跨領域資料，圖書館館藏未收藏，應該藉由館際互借服務來協助研究生取得需求，然而研究生希望能在一至兩天內就可取得資料，對於館際互借常需5-7天才能取得資料，研究生是不滿意。

表5-10 體育研究生對使用圖書館館藏服務的重要性及滿意度

館藏服務	重要性		滿意度	
	平均數	標準差	平均數	標準差
B8.我對圖書館提供 OPAC 目錄資料查詢服務,感到重要及滿意?	3.89	0.920	3.59	0.872
B9.我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?	4.23	3.040	3.88	0.952
B10.我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務,感到重要及滿意?	4.02	0.945	3.66	0.928
B11.圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求	4.15	0.859	3.62	0.933
B12.我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源,感到重要及滿意?	4.36	0.924	3.74	1.156
B13.我對能自行從圖書館的網站找到所需的資訊,感到重要及滿意?	4.34	0.772	3.76	0.993
B14.我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?	4.26	0.800	3.72	0.945
B15.圖書館讓資訊取得容易，方便我自行	4.36	0.764	3.83	0.959

利用,感到重要及滿意?				
B16.圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊,我感到重要及滿意?	4.30	0.825	3.76	1.032
B17.圖書館幫助我在專業有所發展,我感到重要及滿意?	4.27	0.824	3.69	1.000
B18.圖書館讓我在學習上更為快速有效,我感到重要及滿意?	4.22	0.788	3.74	0.954
B19.圖書館協助我區別與取得正確資訊,我感到重要及滿意?	4.26	0.848	3.77	0.925
B20.圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能,圖書館辦理的教育訓練課程,我感到重要及滿意?	3.96	1.009	3.68	0.968
平均	4.2		3.73	

(三) 館藏應用價值構面與整體滿意度

研究生在圖書館的館藏應用價值構面，重要性平均數4.21，前三項：(1)對於我的課業研究及論文撰寫有幫助(平均4.43)；(2)對於我的體育專業職能發展有幫助(平均4.18)；(3)對於我的生活及休閒所需資訊有幫助(平均4.03)。在滿意度方面，平均數均低於4，不滿意指標依序為：(1)體育專業職能發展；(2)生活及休閒所需資訊；(3)課業研究及論文撰寫。「體育專業職能發展」最不滿意，可能圖書館館藏在體育相關職能發展主題，蒐集的資料不足，可再加強館藏服務，讓研究生有可以取得體育最專業資訊的圖書館，所以圖書館尚有進步空間。

以全部23項指標的重要性平均為4.18、滿意度平均為3.72，表示研究生認同圖書館的重要性，但相對，在滿意度不到4，表示是不滿意。若以5等第量尺換算為百分等第分數則重要性為83.6、滿意度為74.4，問卷最後請填答者給圖書館館藏與服務整體評分(1-100)，平均數為82.25，所以，研究生對圖書館館藏與服務整體評分，其實是研究生心目中對圖書館重要性的評分。雖然研究生在「給圖書館館藏與服務整體評分」給予82.25，但我們在觀察研究生的滿意度評分，若以23項指標的滿意度平均數3.72，若轉為百分評分為74.4分，這個滿意度評分對圖書館館藏服務的評分只能評在「普通」。

表 5-11 體育研究生對使用圖書館館藏應用價值的重要性及滿意度

館藏應用價值	重要性		滿意度	
	平均數	標準差	平均數	標準差
C21.圖書館館藏是我的重要資料來源,館	4.43	0.741	3.80	0.979

藏使用對於我的 <u>課業研究及論文撰寫</u> 有幫助?				
C22.圖書館的館藏使用對於我的 <u>體育專業職能發展</u> 有幫助?	4.18	0.844	3.75	0.931
C23.圖書館的館藏使用對於我的 <u>生活及休閒</u> 所需資訊有幫助?	4.03	0.935	3.76	0.944
平均	4.21		3.77	

表 5-12 三構面與整體滿意度

館藏使用	重要性	滿意度
A館藏內容構面平均	4.14	3.67
B館藏服務構面平均	4.2	3.73
C館藏應用價值構面平均	4.21	3.77
三構面平均	4.18	3.72
以問卷尺度換算百分評分	83.6	74.4
25.請你給圖書館館藏與服務整體評分1-100 (平均數/標準差)	82.25	11.118

(四) 圖書館對研究生的價值與開放性意見結果討論

圖書館館藏與服務對於體育研究生在研究所修業階段的價值，博士生與碩士生二者的認同度是不一樣的。對博士生而言，圖書館的價值依序為：(1)幫助撰寫論文計畫書；(2)幫助課業研習；(3)幫助撰寫論文。碩士生認為圖書館的價值依序為：(1)幫助撰寫論文；(2)助撰寫論文計畫書；(3)幫助課業研習。在碩士學程中圖書館提供的資訊可滿足碩士生最重要的「幫助撰寫論文計畫書及論文」，但對博士生而言，圖書館提供的館藏只能滿足「幫助撰寫論文計畫書」，對於要專精、有獨特性的論文，顯然圖書館的館藏無法滿足博士生需求了。

表 5-13 圖書館對研究生的價值(複選)

	博士生		碩士生	
	百分比	百分比	百分比	百分比
幫助課業研習	48	25.26%	161	24.58%
幫助撰寫論文計畫書	53	27.89%	189	28.85%
幫助撰寫論文	46	24.21%	197	30.08%
幫助體育專業發展	33	17.37%	85	12.98%
體育實作操練	10	5.27%	23	3.51%

使用者對圖書館大致上感到滿意，但也提出了許多改善建議，以下就其所提出的意見分別描述：(1) 圖書館內空氣中仍有甲醛，應該加強空調通風，否則對身體不好，儘管圖書館很適合唸書。(2) 學生使用圖書館太少，利用率太低。(3) 書籍擺放很難找，標示不清。(4) 跨校借書的整個流程很不方便。(5) 若有經費，希望可以購買不同領域的資料庫。(6) 館藏太少，需要的文獻找不到。

而在未來可增加的服務部分，使用者提出以下建議：(1)圖書續借不需隔一日。(2) 因節約能源書庫區照明不佳，書架區過暗讀者無法找書也不知如何開燈。(3) 除以電子信箱通知逾期罰款之外，希望對於少數罰款上百至數千元的人，能以手機或簡訊通知，除了督促借閱人盡到還書義務，也不至於構成重大負擔。

二、重要性與滿意度的落差

從滿意度與重要性的落差顯示，三構面在重要性與滿意度的落差表現中皆為負分，代表使用者對於現在所提供的設施與服務都尚未達到所期待的高度，皆須要加強改善。進一步分析落差分項進行探討，23 指標中有 22 項指標呈現負分，只有一項「圖書館的視聽資料館藏」是滿意度高於重要性。落差值的平均數為-0.469，在 23 項指標中落差值低於平均的指標有 A1, A4, A6, A7, B11, B12, B13, B14, B15, B16, B17, B18, B19, C21 指標，由圖 5-2 圖形中可清楚看出重要性與滿意度之間落差情形。

表 5-14 體育研究生對館藏服務重要性與滿意度落差分析

	指標	重要性	滿意度	落差
A1	圖書館的圖書館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.29	3.75	-0.54
A2	圖書館的紙本期刊館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.98	3.65	-0.33
A3	圖書館的視聽資料館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.48	3.49	0.1
A4	圖書館的資料庫對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.43	3.79	-0.64
A5	圖書館的電子書對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.02	3.66	-0.36
A6	圖書館的電子期刊對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.48	3.78	-0.7
A7	圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何?	4.29	3.56	-0.73

B8	我對圖書館提供OPAC目錄資料查詢服務,感到重要及滿意?	3.89	3.59	-0.3
B9	我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?	4.23	3.88	-0.35
B10	我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務,感到重要及滿意?	4.02	3.66	-0.36
B11	圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求(查詢平台是否可以準確找到資料,重要性及滿意度)	4.15	3.62	-0.53
B12	我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源,感到重要及滿意?	4.36	3.74	-0.62
B13	我對能自行從圖書館的網站找到所需的資訊,感到重要及滿意?	4.34	3.76	-0.58
B14	我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?	4.26	3.72	-0.54
B15	圖書館讓資訊取得容易,方便我自行利用,感到重要及滿意?	4.36	3.83	-0.53
B16	圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊,我感到重要及滿意?	4.30	3.76	-0.54
B17	圖書館幫助我在專業有所發展,我感到重要及滿意?	4.27	3.69	-0.58
B18	圖書館讓我在學習上更為快速有效,我感到重要及滿意?	4.22	3.74	-0.48
B19	圖書館協助我區別與取得正確資訊,我感到重要及滿意?	4.26	3.77	-0.59
B20	圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能,圖書館辦理的教育訓練課程,我感到重要及滿意?	3.96	3.68	-0.28
C21	圖書館館藏是我的重要資料來源,館藏使用對於我的課業研究及論文撰寫有幫助?	4.43	3.80	-0.63
C22	圖書館的館藏使用對於我的體育專業職能發展有幫助?	4.18	3.75	-0.43
C23	圖書館的館藏使用對於我的生活及休閒所需資訊有幫助?	4.03	3.76	-0.27
	平均	4.183	3.714	-0.469

研究者運用雷達圖將 23 項指標的重要性與滿意度進行比較，如圖 5-1，提出以下之分析：

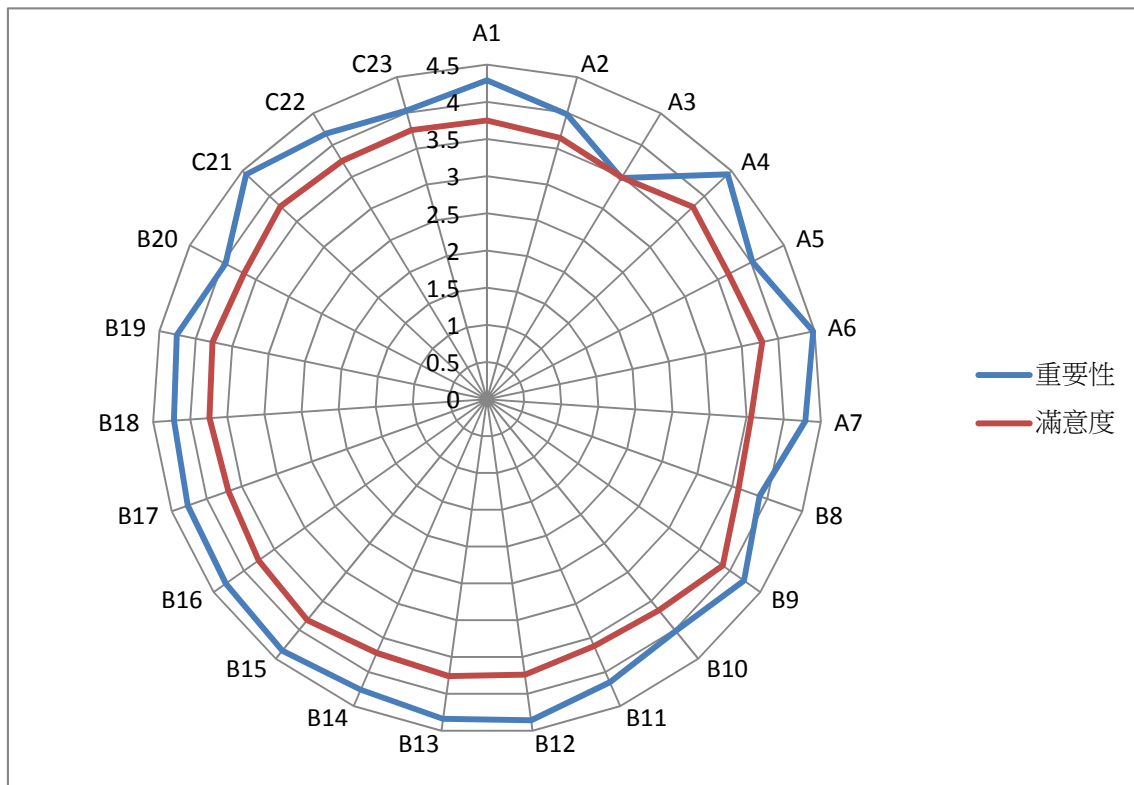


圖 5-1 研究生對館藏服務重要性與滿意度落差圖

(一) 視聽資料供需不符

研究生主要使用的館藏內容構面中，可看出「視聽資料」是最不重要的，再與先前訪談資料分析進行比較發現，由於圖書館視聽資料主要採購以休閒娛樂為主的電影影片，故「視聽資料」大多為休閒生活需求，所以問卷結果呈現出低重要性、高滿意的正落差。而「視聽資料」資源若是可以多詢問研究生的資訊需求，選擇運動教學相關影片，此項指標或許會轉為高重要性高滿意度。

(二) 重要性與滿意度有很大落差

從圖 5-1 中，觀察代表重要性的藍色圈及代表滿意度的紅色圈，紅色圈被藍色圈包圍住，表示 23 項指標的重要性都高於滿意度，表示研究生對於館藏服務有所期待也認為很重要，但對於圖書館提供服務的滿意度反應出不符期待，故滿意度是較低的。落差值最大前三項指標為：(1)A7 圖書館電子期刊及資料庫數量；(2)A6 電子期刊；(3)A4 資料庫。在館藏服務構面有多項指標落差值很大，均值得關注，如指標 B12 方便從家中或辦公室連線取得電子資源，B13 能自行從圖書館的網站找到所需的資訊，B17 圖書館幫助我在專業有所發展、B19 區別與取得正確資訊。由這些高落差的指標可看出研究生還是期待圖書館可以提供對其有用的館藏資源服務，研究生們是不滿意度但是有殷切期待的。

(三)電子期刊、資料庫的不足

落差值最大前三項指標為：(1)圖書館電子期刊及資料庫數量；(2)圖書館的電子期刊；(3)圖書館的資料庫。這三項指標的落差確實是研究生最在意的項目，即電子期刊與資料庫訂購不足。此問卷結果與訪談結論是相同的，也是應該加強改善的。

第三節 體育研究生資訊需求與館藏使用變異分析

本研究應用四象限法，直觀反映出整體滿意度調查結果，以各指標的重要性得分為橫坐標，滿意度得分為縱座標，建立一個四象限圖，其中象限I為高重要性、高滿意度，也是目前的優勢區；象限II為低重要性、高滿意度，即為機會區；象限III為低滿意度、低重要性，即為弱勢區；象限IV為高重要性、低滿意度，即為威脅區。

一、重要性與滿意度分析

將 23 項指標依重要性與滿意度產生之座標，分布於圖 5-2，可發現在第一象限內的有 8 項指標是研究生認為既重要且又滿意，第二象限內有 3 項指標是研究生認為不重要但滿意，第三象限內有 8 項指標是研究生認為不重要又不滿意，第四象限內有 4 項指標是研究生認為很重要但卻是不滿意的。

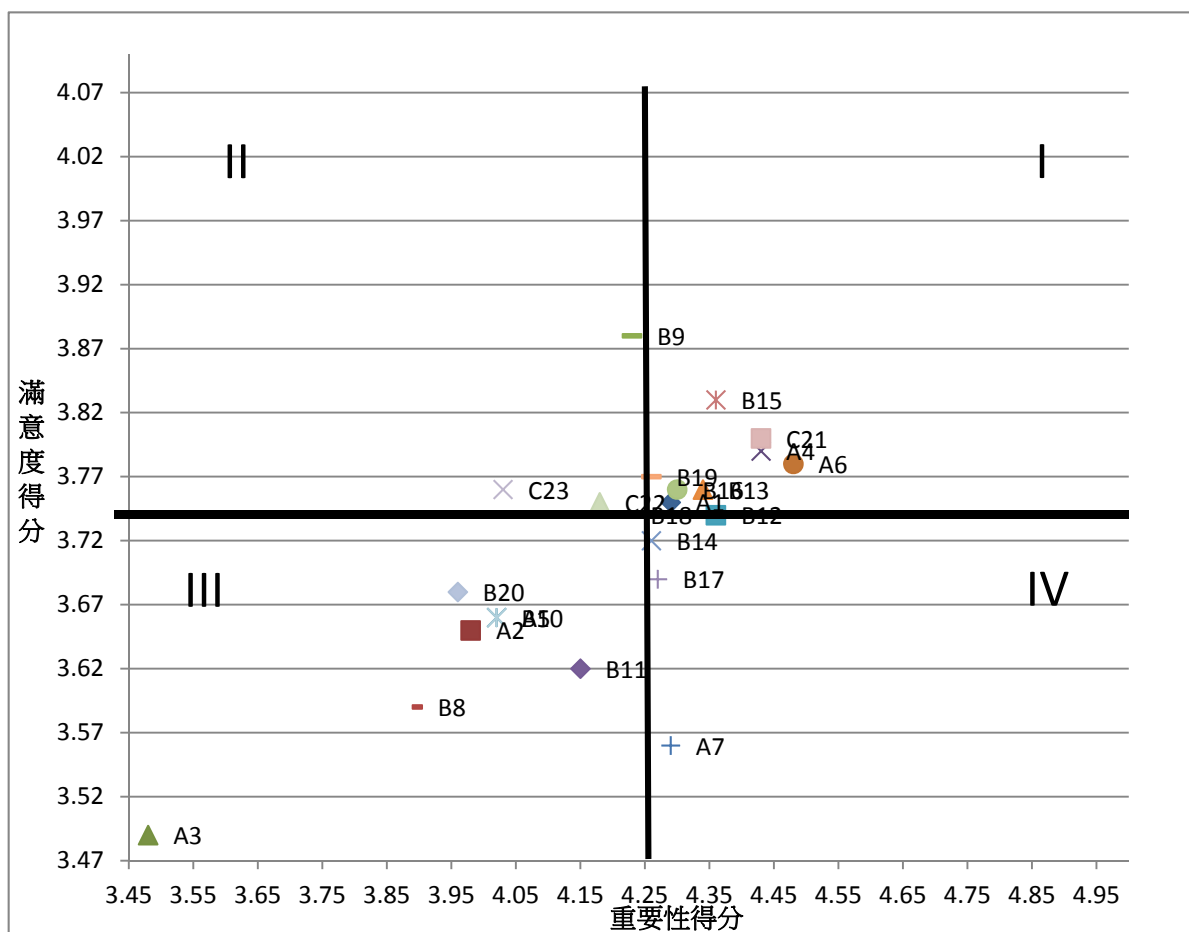


圖 5-2 研究生對館藏服務重要性與滿意度分布圖

表 5-15 四象限指標清單

		指標	
第一象限	保持優勢的項目 高重要性、高滿意度	A1	圖書館的圖書館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
		A4	圖書館的資料庫對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
		A6	圖書館的電子期刊對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
		B13	我對能自行從圖書館的網站找到所需的資訊,感到重要及滿意?
		B15	圖書館讓資訊取得容易,方便我自行利用,感到重要及滿意?
		B16	圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊,我感到重要及滿意?
		B19	圖書館協助我區別與取得正確資訊,我感到重要及滿意?
	C21	圖書館館藏是我的重要資料來源,館藏使用對於我的課業研究及論文撰寫有幫助?	
第二象限	供給過度的項目 低重要性、高滿意度	B9	我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?
		C22	圖書館的館藏使用對於我的體育專業職能發展有幫助?
		C23	圖書館的館藏使用對於我的生活及休閒所需資訊有幫助?

第三象限	低優先順序的項目 低重要性、低滿意度	A2	圖書館的 <u>紙本期刊館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
		A3	圖書館的 <u>視聽資料館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
		A5	圖書館的 <u>電子書</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?
		B8	我對圖書館提供OPAC目錄資料查詢服務,感到重要及滿意?
		B10	我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務,感到重要及滿意?
		B11	圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求(查詢平台是否可以準確找到資料,重要性及滿意度)
		B18	圖書館讓我在學習上更為快速有效,我感到重要及滿意?
		C20	圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能,圖書館辦理的 <u>教育訓練課程</u> ,我感到重要及滿意?
第四象限	高度關注的項目 高重要性、低滿意度	A7	圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何?
		B12	我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源,感到重要及滿意?
		B14	我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?
		B17	圖書館幫助我在專業有所發展,我感到重要及滿意?

(一) 保持優勢的項目

第一象限內的有 8 項指標是研究生認為既重要又滿意，對圖書、資料庫、電子期刊、圖書館網站設計、資訊取得及圖書館館藏是重要資訊來源等指標。與問卷填答者背景一起分析，觀察出由於約一半的研究生大學部原先是非體育科系畢業，其需借閱圖書以建構其體育知識背景。其中特別值得探討的是「電子期刊」是列入高重要性及高滿意度象限，填答者碩士生佔 79%，碩士生使用中文電子期刊較多，本樣本放大對電子期刊及資料庫的滿意程度；相對的，對西文電子期刊需求較多的健康學院研究生人數在答填人數中只佔 18.6%，縮小對電子期刊及資料庫的不滿意，但在「電子期刊資料庫數量的不足」指標上仍是呈現不滿意。此外，推測本次填答者對於電子資源要求「品質」不高，可能研究生只求「有」就好，因為其使用電子資源頻率在每月 5 次以內最多，所以對於圖書館西文電子期刊這項弱點，在此並未突顯出「不滿意」。

(二) 供給過度的項目

第二象限內的有 3 項指標是研究生認為既不重要但滿意的，分別是：對圖書館提供圖書借閱、圖書館的館藏使用對於我的體育專業職能發展有幫助、圖書館的館藏使用對於我的生活及休閒所需資訊有幫助。研究生在進行論文撰寫

及課業需求時，首選館藏類型是電子期刊，所以對借閱圖書認為較不重要，而大多數研究生可以順利借閱到自己需求的圖書，故其重要性是低但高滿意度。

一般研究生的資訊需求大多著重在課業、論文及體育專業方面，對生活及休閒需求是較低的，從問卷調查結果也可發現，圖書館在提供生活休閒方面是過度的，這可供圖書館在館藏採購政策做適度調整。

(三) 低優先順序的項目

第三象限內的 8 項指標是研究生認為不重要也是不滿意的項目，也是圖書館其次應該要改善的項目，依落差值高低前三項為：(1)跨資料庫整合查詢系統(-0.53)，(2)電子書(-0.36)，(3)館際互借服務(-0.36)。

在先前訪談中可觀察出，博士生大多習慣由跨資料庫整合平台進入，但碩士生則會選擇常用資料庫直接進入。一般電子書的較偏休閒主題，故研究生會較少借用，電子書的種類與數量也是比較少的，在研究生資訊需求上認定為不重要而且不滿意。館際互借服務由於申請等待時間過長，也是研究生認為不重要不滿意的指標。

大多數的落差多為負分只有一項為正分「視聽資料」，研究生使用圖書館的目的多撰寫論文及課業需求，以休閒娛樂為的視聽資料是不重要的，但圖書館館藏豐富令研究生滿意度高於重要性，所以可謂是供給過度。

(四) 高度關注的項目

第四象限內的 4 項指標是研究生認為很重要但卻是不滿意的指標，也是圖書館應該優先要改善的項目，其中落差最大的二項指標為電子期刊及資料庫數量不足(-0.73)，其次從家中或辦公室連線取得電子資源(-0.62)。在訪談及施行問卷調查時發現，有 60%-75%的研究生是因已修課完畢不會時常到學校，所以，從家中或辦公室連線取得電子資源及電子期刊及資料庫數量不足問題成為研究生高度關切的項目。

在「自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易」指標上，值得圖書館去檢視，例如在圖書館網頁設計上，是否將研究生常需要使用的資訊，放置到需開啟 3 個網頁以上才找得到位置?這對使用者在操作上是較不友善的。

二、 館藏滿意度變異分析

(一) 博碩士生

以博士生碩士生之身份分別探討這二種研究生在三大構面上是否有差異。平均來看碩士生在重要性及滿意度方面高於博士生，但兩者的在重要性與滿意度的落差不大。

在「館藏內容」構面方面博士生與碩士生差異不大，在「館藏服務」構面上，由於碩士生由於研究的歷程與新穎度不似博士生困難，滿意度較高於博士生，在落差方面也較博士生小。

在「館藏應用價值」構面上，館藏使用對碩士生的課業需求、論文撰寫、體育專業職能發展及休閒生活需求等落差為-0.27，小於博士生的-0.71。

比較博士生與碩士生兩者之差異性，將 23 項指標進行獨立樣本 t 檢定，發現博碩士生僅有在「A2 圖書館的紙本期刊館藏對我的學習與研究的重要性」有顯著差異，博士生認為紙本期刊重要性不高，但碩士生還是會用紙本期刊，二者有顯著差異。其餘各指標在博碩士生之間並無顯著差異性，詳見表 5-16。

表 5-16 博士生碩士生使用館藏服務重要性滿意度比較分析

館藏內容	博士生			碩士生			獨立樣本檢定 t	
	重要性	滿意度	落差	重要性	滿意度	落差	重要性	滿意度
A1.圖書館的圖書館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.41	3.67	-0.74	4.26	3.77	-0.59	1.284	-0.665
A2.圖書館的紙本期刊館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.74	3.57	-0.17	4.04	3.67	-0.37	-1.652*	-0.688
A3.圖書館的視聽資料館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.30	3.44	0.14	3.53	3.50	-0.03	-1.387	-0.418
A4.圖書館的資料庫對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.43	3.77	-0.66	4.43	3.80	-0.63	-0.078	-0.192
A5.圖書館的電子書對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.82	3.69	-0.13	4.07	3.65	-0.42	-1.795	0.281
A6.圖書館的電子期刊對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.59	3.62	-0.97	4.45	3.82	-0.63	1.314	-1.141
A7.圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何?	4.26	3.43	-0.83	4.29	3.60	-0.69	-0.257	-1.045
構面平均	4.08	3.60	-0.48	4.15	3.69	-0.46		
館藏服務								

B8. 我對圖書館提供OPAC目錄資料查詢服務,感到重要及滿意?	4.00	3.51	-0.49	3.86	3.61	-0.25	1.052	-0.835
B9.我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?	4.41	3.77	-0.64	4.19	3.91	-0.28	1.817	-1.008
B10.我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務,感到重要及滿意?	4.23	3.66	-0.57	3.97	3.66	-0.31	1.919	-0.006
B11.圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求?	4.34	3.51	-0.87	4.10	3.65	-0.45	1.948	-1.039
B12. 我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源,感到重要及滿意?	4.49	3.34	-1.15	4.33	3.85	-0.48	1.214	-3.068
B13. 我對能自行從圖書館的網站找到所需的資訊,感到重要及滿意?	4.30	3.57	-0.73	4.35	3.80	-0.55	-0.474	-1.618
B14. 我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?	4.33	3.61	-0.72	4.24	3.75	-0.49	0.770	-1.038
B15. 圖書館讓資訊取得容易,方便我自行利用,感到重要及滿意?	4.49	3.64	-0.85	4.33	3.88	-0.45	1.469	-1.768
B16.圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊,我感到重要及滿意?	4.38	3.61	-0.77	4.28	3.80	-0.48	0.794	-1.333
B17.圖書館幫助我在專業有所發展,我感到重要及滿意?	4.43	3.49	-0.94	4.23	3.74	-0.49	1.691	-1.753
B18.圖書館讓我在學習上更為快速有效,我感到重要及滿意?	4.26	3.52	-0.74	4.21	3.80	-0.41	0.472	-1.982
B19.圖書館協助我區別與取得正確資訊,我感到重要及滿意?	4.44	3.64	-0.8	4.22	3.80	-0.42	1.852	-1.207
B20.圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能,圖書館辦理的教育訓練課程,我感到重要及滿意?	4.00	3.64	-0.36	3.95	3.69	-0.26	0.358	-0.341
平均	4.32	3.58	-0.74	4.17	3.76	-0.41		
館藏應用價值								
C21. 圖書館館藏是我的重要資料來源,館藏使用對於我的課業研究及論文撰寫有幫助?	4.59	3.59	-1	4.39	3.86	-0.53	1.912	-1.929
C22. 圖書館的館藏使用對於我的體育專業職能發展有幫助?	4.30	3.57	-0.73	4.15	3.79	-0.36	1.212	-1.628
C23. 圖書館的館藏使用對於我的生活及休閒所需資訊有幫助?	4.11	3.70	-0.41	4.00	3.78	-0.22	0.819	-0.539
平均	4.33	3.62	-0.71	4.18	3.81	-0.27		

註：*P<0.05，**P<0.01，***P<0.001

(二)學院別

以四個學院分別來看在整體評分方面：(1)競技學院 84.42；(2)體育學院 82.98；(3)管理學院 79.72；(4)健康學院 79.52。探討這四個學院研究生在「館藏內容」構面上的「重要性」是否有差異，研究分析，管理學院研究生在館藏內容方面落差最大，平均-0.84；其次為體育學院平均為-0.51；健康學院為-0.47；競技學院為-0.23。此落差情形在三個構面方面，各學院呈現一致情形。

四個學院的落差值以管理學院最大，其次為體育學院，競技學院最小。

四個學院研究生在「館藏內容」構面上的是否有顯著差異性，將四個學院進行多重比較分析，在「電子期刊」指標中，體育學院與競技學院兩者有差異；「電子期刊及資料庫數量」指標中，明顯的，體育學院與其他三個學院有顯著差異。滿意度方面也是體育學院與管理學院有明顯差異，造成差異性顯著因圖書館的館藏以體育相關為主，管理學領域相關之資料庫、電子期刊均是較不足的，故期待落差較大。競技學院研究領域較多為體育為主，所以整體評分也是最高，落差值為小。

表5-17 各學院研究生使用館藏內容單因子變異數分析

每一指標上行為重要性，下行為滿意度

館藏內容	體育 學院 (N=102)	競技 學院 (N=88)	健康 學院 (N=54)	管理 學院 (N=47)	F 值	差異 組別
A1.圖書館的圖書館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.41	4.18	4.26	4.26	1.286	
	3.83	3.86	3.69	3.40	2.769	
A2.圖書館的紙本期刊館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.21	3.83	3.94	3.79	2.817	
	3.78	3.70	3.70	3.21	3.777*	體>管
A3.圖書館的視聽資料館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.67	3.31	3.74	3.13	3.726	
	3.62	3.50	3.57	3.11	2.901*	體>管
A4.圖書館的資料庫對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.59	4.32	4.26	4.51	3.309	
	3.95	3.84	3.67	3.51	2.197	
A5.圖書館的電子書對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.11	3.90	3.96	4.11	0.930	
	3.84	3.82	3.57	3.04	8.554**	體>管 競>管

A6.圖書館的電子期刊對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.66	4.30	4.52	4.40	4.222*	體>競
	3.88	3.91	3.76	3.32	3.045	
A7.圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何?	4.60	4.08	4.11	4.19	9.328**	體>競
						體>健
						體>管
	3.74	3.69	3.54	2.96	6.026*	體>管
重要性平均	4.32	3.99	4.11	4.06		
滿意度平均	3.81	3.76	3.64	3.22		

註：*P<0.05，**P<0.01，***P<0.001

四個學院研究生在「館藏服務」構面上的是否有顯著差異性，將四個學院進行多重比較分析，有多項指標均有顯著差異，尤其以體育學院與管理學院之間差異顯著。此現象在「館藏應用價值」構面上，呈現現象亦是如此。

表5-18 各學院研究生使用館藏服務單因子變異數分析

每一指標上行為重要性，下行為滿意度

	體育 學院 (N=102)	競技 學院 (N=88)	健康 學院 (N=54)	管理 學院 (N=47)	F 值	差異 組別
館藏服務						
B8. 我對圖書館提供 OPAC 目錄資料查詢服務,感到重要及滿意?	4.21	3.76	3.76	3.60	6.981***	體>競
	3.76	3.59	3.59	3.21	4.454**	體>健
B9.我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?	4.46	4.09	4.07	4.19	4.001**	體>競
	4.05	3.83	3.87	3.62	2.385	
B10.我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務,感到重要及滿意?	4.25	3.95	3.76	3.98	3.562*	體>健
	3.91	3.60	3.50	3.38	4.723**	體>管
B11.圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求?	4.32	4.11	3.96	4.09	2.414	
	3.80	3.66	3.57	3.19	4.907**	體>管
						競>管
B12.我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源,感到重要及滿意?	4.59	4.26	4.06	4.43	4.609**	體>健
	3.98	3.60	3.61	3.64	2.260	
B13.我對能自行從圖書館的網站找到所需的資訊,感到重要及滿意?	4.54	4.14	4.33	4.28	4.569**	體>競
	3.91	3.77	3.78	3.36	3.410*	體>管
B14.我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?	4.51	4.14	4.19	4.02	5.844**	體>競
	3.87	3.70	3.70	3.43	2.457	體>管

B15. 圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用,感到重要及滿意?	4.57	4.32	4.19	4.21	4.282**	體>健
	4.01	3.86	3.65	3.60	2.867	
B16.圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊,我感到重要及滿意?	4.50	4.13	4.24	4.28	3.511*	體>競
	3.90	3.83	3.72	3.38	2.951*	體>管
B17.圖書館幫助我在專業有所發展,我感到重要及滿意?	4.44	4.25	4.19	4.02	3.169*	體>管
	3.77	3.77	3.76	3.28	3.281*	體>管
B18.圖書館讓我在學習上更為快速有效,我感到重要及滿意?	4.40	4.14	4.13	4.09	2.897	
	3.77	3.89	3.69	3.45	2.303	
B19.圖書館協助我區別與取得正確資訊,我感到重要及滿意?	4.55	4.13	4.07	4.13	6.257***	體>競 體>健 體>管
	4.01	3.81	3.61	3.34	6.602***	體>管
B20.圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能,圖書館辦理的教育訓練課程,我感到重要及滿意?	4.23	3.81	3.94	3.68	4.377**	體>競 體>管
	3.90	3.77	3.56	3.15	7.551***	體>管 競>管
重要性平均	4.43	4.09	4.07	4.08		
滿意度平均	3.90	3.74	3.66	3.39		

註：*P<0.05，**P<0.01，***P<0.001

表5-19 各學院研究生館藏應用價值單因子變異數分析

每一指標上行為重要性，下行為滿意度

館藏應用價值	體育學院 (N=102)	競技學院 (N=88)	健康學院 (N=54)	管理學院 (N=47)	F 值	差異組別
C21. 圖書館館藏是我的重要資料來源,館藏使用對於我的課業研究及論文撰寫有幫助?	4.62	4.34	4.30	4.34	3.506	
	3.96	3.84	3.80	3.40	3.624**	體>管
C22. 圖書館的館藏使用對於我的體育專業職能發展有幫助?	4.41	4.15	4.09	3.83	5.764**	體>管
	3.90	3.77	3.70	3.40	3.200*	體>管
C23. 圖書館的館藏使用對於我的生活及休閒所需資訊有幫助?	4.20	3.86	4.09	3.89	2.448	
	3.85	3.76	3.80	3.53	1.272	
重要性平均	4.41	4.12	4.16	4.02		
滿意度平均	3.90	3.79	3.77	3.44		
評分	82.98	84.42	79.52	79.72		

註：*P<0.05，**P<0.01，P<0.001

表5-20 不同學院研究生使用館藏重要性與滿意度落差比較分析

	體育 學院	競技 學院	健康 學院	管理 學院
A1.圖書館的圖書館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	-0.58	-0.32	-0.57	-0.86
A2.圖書館的紙本期刊館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	-0.43	-0.13	-0.24	-0.58
A3.圖書館的視聽資料館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	-0.05	0.17	-0.17	-0.02
A4.圖書館的資料庫對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	-0.64	-0.48	-0.59	-1.00
A5.圖書館的電子書對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	-0.27	-0.08	-0.29	-1.07
A6.圖書館的電子期刊對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	-0.78	-0.39	-0.76	-1.08
A7.圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何?	-0.86	-0.39	-0.57	-1.23
平均	-0.51	-0.23	-0.47	-0.84
B8. 我對圖書館提供 OPAC 目錄資料查詢服務,感到重要及滿意?	-0.45	-0.17	-0.17	-0.39
B9.我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?	-0.41	-0.26	-0.2	-0.57
B10.我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務,感到重要及滿意?	-0.34	-0.35	-0.26	-0.6
B11.圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求?	-0.52	-0.45	-0.39	-0.9
B12.我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源,感到重要及滿意?	-0.61	-0.66	-0.45	-0.79
B13.我對能自行從圖書館的網站找到所需的資訊,感到重要及滿意?	-0.63	-0.34	-0.55	-0.92
B14.我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?	-0.64	-0.44	-0.49	-0.59
B15. 圖書館讓資訊取得容易,方便我自行利用,感到重要及滿意?	-0.56	-0.46	-0.54	-0.61
B16.圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊,我感到重要及滿意?	-0.6	-0.3	-0.52	-0.9

B17.圖書館幫助我在專業有所發展,我感到重要及滿意?	-0.67	-0.48	-0.43	-0.74
B18.圖書館讓我在學習上更為快速有效,我感到重要及滿意?	-0.63	-0.25	-0.44	-0.64
B19.圖書館協助我區別與取得正確資訊,我感到重要及滿意?	-0.54	-0.32	-0.46	-0.79
B20.圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能,圖書館辦理的教育訓練課程,我感到重要及滿意?	-0.33	-0.04	-0.38	-0.53
平均	-0.53	-0.35	-0.41	-0.69
C21. 圖書館館藏是我的重要資料來源,館藏使用對於我的課業研究及論文撰寫有幫助?	-0.66	-0.5	-0.5	-0.94
C22. 圖書館的館藏使用對於我的體育專業職能發展有幫助?	-0.51	-0.38	-0.39	-0.43
C23. 圖書館的館藏使用對於我的生活及休閒所需資訊有幫助?	-0.35	-0.1	-0.29	-0.36
平均	-0.51	-0.33	-0.39	-0.58

(三)一般生/在職生

整體而言，比較一般生與在職生研究生在館藏使用三大構面的重要性與滿意度落差值，在職生低於一般生。進行差異顯著性比較，發現一般生與在職生有多項指標有顯著差異，如資料庫、電子書、電子期刊、電子期刊及資料庫數量、OPAC 目錄資料查詢、從家中或辦公室連線取得電子資源、教育訓練課程、課業研究及論文撰寫。這些指標的共同特徵為電子資源、資訊檢索、資訊取用及教育訓練課程相關。在職生平時忙於工作，在職生對館藏服務的需求明顯需要電子資源，便捷的網路連線是在職生重要的資訊高速公路，在職生更需要無時間、無空間限制的館藏服務，故在此特徵的指標都呈現與一般生有顯著差異。

表 5-21 一般生在職生使用館藏重要性滿意度比較分析

館藏內容	一般生			在職生			獨立樣本檢定 t	
	重要性	滿意度	落差	重要性	滿意度	落差	重要性	滿意度
A1.圖書館的圖書館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.13	3.54	-0.59	4.47	3.99	-0.48	-3.573	-4.048
A2.圖書館的紙本期刊館藏對我的	3.89	3.50	-0.39	4.07	3.82	-0.25	-1.500	-2.728

學習與研究的重要性與滿意度為何?									
A3.圖書館的 <u>視聽資料館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.26	3.34	0.08	3.74	3.67	-0.07	-3.395	-2.803	
A4.圖書館的 <u>資料庫</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.34	3.55	-0.39	4.54	4.07	-0.47	-2.409*	-4.332	
A5.圖書館的 <u>電子書</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.85	3.39	-0.46	4.21	3.96	-0.25	-3.206*	-5.096	
A6.圖書館的 <u>電子期刊</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.36	3.45	-0.91	4.62	4.15	-0.47	-3.078*	-5.335	
A7.圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何?	4.09	3.25	-0.84	4.51	3.91	-0.60	-4.782*	-5.210	
平均	3.99	3.43	-0.56	4.31	3.94	-0.37			
館藏服務									
B8. 我對圖書館提供OPAC目錄資料查詢服務,感到重要及滿意?	3.71	3.42	-0.29	4.10	3.79	-0.31	-3.693*	-3.664	
B9.我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?	4.12	3.74	-0.38	4.37	4.04	-0.33	-2.526	-2.826*	
B10.我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務,感到重要及滿意?	3.93	3.52	-0.41	4.13	3.82	-0.31	-1.839	-2.784	
B11.圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求?	4.05	3.45	-0.6	4.27	3.81	-0.46	-2.198	-3.313	
B12. 我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源,感到重要及滿意?	4.21	3.48	-0.73	4.54	4.04	-0.5	-3.092*	-4.184	
B13. 我對能自行從圖書館的網站找到所需的資訊,感到重要及滿意?	4.20	3.51	-0.69	4.49	4.04	-0.45	-3.279	-4.720*	
B14. 我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?	4.09	3.48	-0.61	4.45	3.99	-0.46	-3.903	-4.894*	
B15. 圖書館讓資訊取得容易,方便我自行利用,感到重要及滿意?	4.23	3.63	-0.6	4.52	4.07	-0.45	-3.357	-4.008	
B16.圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊,我感到重要及滿意?	4.17	3.54	-0.63	4.45	4.01	-0.44	-2.865	-4.000	
B17.圖書館幫助我在專業有所發展,我感到重要及滿意?	4.13	3.45	-0.68	4.43	3.97	-0.46	-3.117	-4.625	
B18.圖書館讓我在學習上更為快速	4.09	3.52	-0.57	4.37	3.99	-0.38	-3.039	-4.381	

有效,我感到重要及滿意?									
B19.圖書館協助我區別與取得正確資訊,我感到重要及滿意?	4.09	3.59	-0.6	4.46	3.97	-0.49	-3.889*	-3.615*	
B20.圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能,圖書館辦理的教育訓練課程,我感到重要及滿意?	3.74	3.42	-0.3	4.21	3.97	-0.24	-4.075*	-5.048	
平均	4.06	3.52	-0.54	4.39	3.96	-0.45			
館藏應用價值									
C21. 圖書館館藏是我的重要資料來源,館藏使用對於我的課業研究及論文撰寫有幫助?	4.31	3.63	-0.68	4.57	4.00	-0.57	-3.045*	-3.275*	
C22. 圖書館的館藏使用對於我的體育專業職能發展有幫助?	4.00	3.54	-0.06	4.38	3.99	-0.39	-3.950	-4.257*	
C23. 圖書館的館藏使用對於我的生活及休閒所需資訊有幫助?	3.94	3.66	-0.28	4.13	3.88	-0.25	-1.691*	-2.046*	
平均	4.08	3.61	-0.47	4.36	3.96	-0.4			

註：*P<0.05，**P<0.01，***P<0.001

(四)其他

以博士生一年級及二年級以上，碩士生一年級及二年級以上，分別觀察這四個群體對六大館藏需求是否有差異？碩士生一年級與二年級之間並無差異；而博士生二年級以上，對於六大館藏在重要性與滿意度之身份分別探討這二種研究生在「館藏種類與質量」構面上是否有差異。碩士生一年級與二年級在重要性與滿意度相差不大；博士生則二年級以上的重要性與滿意度均低博士生一年級，表示館藏無法滿足博士二年級以上。

表 5-22 不同年級博士生/碩士生使用館藏重要性滿意度比較分析

館藏內容	博士生一年級		博士生二年級以上	
	重要性	滿意度	重要性	滿意度
A1.圖書館的圖書館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.47	3.88	4.39	3.59
A2.圖書館的紙本期刊館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.18	3.88	3.57	3.45
A3.圖書館的視聽資料館藏對我的學習與研	3.53	3.59	3.20	3.39

究的重要性與滿意度為何?				
A4.圖書館的 <u>資料庫</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.41	3.82	4.43	3.75
A5.圖書館的 <u>電子書</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.76	3.65	3.84	3.70
A6.圖書館的 <u>電子期刊</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.71	3.18	4.55	3.80
平均	4.18	3.67	4.00	3.61
館藏內容	碩士生一年級		碩士生二年級以上	
	重要性	滿意度	重要性	滿意度
1.圖書館的 <u>圖書館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.23	3.78	4.30	3.74
2.圖書館的 <u>紙本期刊</u> 館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.02	3.64	4.06	3.72
3.圖書館的 <u>視聽資料</u> 館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	3.55	3.48	3.52	3.54
4.圖書館的 <u>資料庫</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.40	3.75	4.48	3.87
5.圖書館的 <u>電子書</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.12	3.72	4.00	3.55
6.圖書館的 <u>電子期刊</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	4.47	3.86	4.43	3.75
平均	4.13	3.71	4.13	3.70

第四節 綜合討論

本節研究目的及歸納問卷調查的結果提出總結分為四部份，第一部分為研究生的資訊需求與行為，分析研究實際入館次數與使用網路的頻率，以了解圖書館使用者的基礎背景。第二部分為研究生對館藏服務滿意度。第三部分為圖書館館藏與服務功能改善提升方面，以及目前最喜歡與最常用的服務為何。第四部份為分析館藏服務使用滿意度，以三構面 23 指標對使用者進行調查，分別重要性與滿意度的得分，並以其落差來獲得所需改進以及表現良好的部分，另外也針對整體滿意度與未來的新增服務進行開放式意見填答，以期能獲得各種可能的建議。

一、 研究生的資訊需求與行為

(一) 研究生的主要任務

研究生的主要任務為撰寫論文計劃書、論文及課業研習，但這三者滿足度對博士生和碩士生卻不同。對博士生而言，圖書館可滿足其 1. 撰寫論文計劃書；2. 課業研習；3. 撰寫論文。對碩士生而言，圖書館是滿足其 1. 撰寫論文；2. 撰寫論文計劃書；3. 課業研習。可見圖書館館藏可滿足碩士學程，但對博士學程需求較無法滿足。

(二) 研究生使用圖書館的資訊行為

研究生平均每個月進入圖書館在 5 次以內，主要以「借書」為主。進行問卷調查研究時發現，研究生在二年級會以撰寫論文為主，實體使用圖書館反而較少，大多使用電子資源，故才會每月在 5 次以內。

(三) 研究生網路使用行為

在網路的時代，每個研究生幾乎每天都需使用網路，以每天上網 2-5 小時最多佔 59.1%，其次為每天上網 5-8 小時佔 28.5%。但研究生使用圖書館 OPAC 線上查詢及圖書館網站服務卻是每月在 5 次以內，表示研究生使用電子資源的來源並非由圖書館提供的電子資源，研究生會瀏覽自己研究主題相關的網站或圖書館。

二、 研究生對館藏服務滿意度

第一構面「館藏內容」重要性平均數為 4.14、滿意度平均數為 3.67；第二構面「館藏服務」重要性平均數為 4.2、滿意度平均數為 3.76；第三構面「館藏應用價值」重要性平均數為 4.21、滿意度平均數為 3.77。23 項指標的平均重要性為 4.18、滿意度為 3.72。表示研究生對於圖書館館藏服務的期待是高於滿意度的，圖書館仍有努力空間。

本研究應用四象限法，直觀反映出整體滿意度調查結果，以各指標的重要性得分為橫坐標，滿意度得分為縱座標，建立一個四象限圖。在四象限圖中，值得注意的是研究生認為很重要但卻是不滿意的指標項目，也是圖書館應該優先要改善的項目，其中落差最大的指標為：電子期刊及資料庫數量不足(-0.73)，其次從家中或辦公室連線取得電子資源(-0.62)。在訪談及施行問卷調查時發現，有 60%-75%的研究生是因已修課完畢不會時常學校，從家中或辦公室連線取得電子資源及電子期刊及資料庫數量不足問題成為研究生高度關切的項目。

三、圖書館館藏與服務功能改善提升

(一)圖書館服務功能

1. 改善校園網路

研究生對於由家中或辦公室連線取得電子資源需求感到迫切，研究生反應連線到圖書館網頁時速度過慢，對於整體網路連線問題應與資訊中心共同解決。

2. 改善檢索介面

跨資料庫整合查詢系統是研究生在進行論文研究時的重要工具，但在重要性與滿意度表現上卻有落差，如果圖書館對跨資料庫整合查詢系統的檢索功能及精確度上可加強功能改善，對博士生幫助很大。

使用者介面設計包含了五項要素：(1)Learnability 易學性；(2)Memorability 易記性；(3)Efficiency 有效性；(4)Errors 不易出錯；(5)Satisfaction 愉悅性。圖書館應觀察使用者，使用的路徑與檢索的習慣，介面應易學易用，可找新生試用圖書館網站，蒐集研究生使用意見。

3. 加強圖書館使用指引與教育訓練課程

由調查中發現讀者不是很清楚如何使用圖書館，故圖書館應加強教育訓練課程。由問卷中可分析出研究生除一年級修課較多會較常到校，進入撰寫論文時程之後，研究生到館明顯下降，若研究生無法到校參加教育訓練課程，課程再好也無法親自學習，所以，教育訓練課程設計還可再分成二部份，一種是研究生必需學習的，一種是重要性不太高，可以建立線上學習課程，及製作各式圖解使用手冊，即可讓研究生清楚如何使用。可協助研究生在求學過程中，了解圖書館提供的服務功能及操作介面，能滿足研究生查詢資訊的需求。

(二)館藏資源方面

大學圖書館主要提供教學、研究需求，充實大學圖書館館藏是重要任務，也是主要吸引讀者來圖書館使用的重要動機。

1. 增加電子資源

研究生在意見回饋時均表示電子期刊及資料庫數量不足，希望能增訂。未來若需增加電子資源會優先考慮增加綜合類科的資料庫，以滿足最多人的需求。

在主題方面，若有經費研究生建議增訂史料資源、報紙資料庫、大陸電子期刊及其他領域資料庫。

2. 改善圖書資源

圖書館館藏資源主要以體育為主，但體育研究生的研究主題均有跨領域研究的特質，據問卷調查時研究生意見回饋表示在查詢生化、管理等其他相關資料時，明顯不足。

在館藏另一項值得探討的問題是「圖書」，整體而言研究生感受新書的種類偏少，希望可以增加多元的種類，圖書的新穎性不足，言語學習、運動相關書籍仍不足。主題不足、新穎性不夠，這是值得圖書館再進行深入研究，圖書館館藏政策是否有每年依大學研究領域的調整而進行採購主題的調整？新穎性的不足是否是因圖書經費的不足，未能定期更新，這些均可提供圖書館採購圖書參考。

四、 分析館藏服務使用滿意度

(一) 電子資源的取得與使用

研究生認為很重要但卻是不滿意的指標，也是圖書館應該優先要改善的項目，其中落差最大的指標為電子期刊及資料庫數量不足(-0.73)，其次從家中或辦公室連線取得電子資源(-0.62)。在訪談及施行問卷調查時發現，有60%-75%的研究生是因已修課完畢不會時常學校，從家中或辦公室連線取得電子資源及電子期刊及資料庫數量不足問題成為研究生高度關切的項目。

(二) 在職生再進修的目的

「圖書館幫助我在專業有所發展，我感到重要及滿意？」此項指標是研究生認為重要但是不滿意的項目，體育在職生在一般的圖書館或學校不易獲得與其專業有關的資料，進入校園求學除學業上的精進之外，另外也希望能在專業方面找尋到所需資料，故其在問卷上可發現此現象。本研究個案體育大學圖書館在館藏發展方面，除滿足研究生在課業研習及論文撰寫需求外，加強體育相關延伸職能專業資訊，提供最新資訊給在職研究生，會是體育研究生很寶貴的資源。

五、 本研究與其他研究的比較

文獻探討中可看出，不論是理工學院、文學院研究生等所有的研究生，在修習研究所學業時的資訊需求與資訊行為是否與體育研究生一樣？本研究歸納出的體育研究生特質，也期待能給其他領域研究生的研究行為做為參考。

(一) 研究生資訊需求與資訊行為的共同點

從文獻探討中可看出，不論是理工學院研究生、文學院研究生等所有的研究生的主要資訊需求多是修習課程及論文撰寫，資訊行為也大多是使用學校圖書館及網路資源，這些是所有研究生的共同點。

(二) 體育研究生特有特質

1. 多元學習背景

禮、樂、射、御、書、數，六藝是中國古代儒家要求學生掌握的六種基本才能，也泛指中國古代高等教育的學科總稱。其中的「射」是與體育有關，所以，體育是每個人生活的本能，每個人也都有學習體育的潛能。在訪談各所研究生之後，發現就讀體育相關研究所的學生，大學部學習背景十分廣泛，除體育教育「遊憩與運動學群」外，有文學院(外文系)、工學院(資工系)、生命科學院(昆蟲系)等來自各學科背景，各領域均可結合到體育。

2. 跨領域的研究主題

雖是體育為主要研究範疇，應用面上結合各領域，如運動科學、運動醫學、運動社會學、體育教學、教練學、管理經營、運動行銷等，不論是自然科學或社會科學，均成為體育學的進階研究。

這是為何體育研究生的資訊需求與行為有別於一般文學院或工學院研究生的原因，本研究希望了解體育研究生與其他領域研究生不同之處，也希望針對這些不同之處可提供給相關領域參考。

第六章 結論與建議

本研究針對體育研究生的資訊需求與資訊行為，進而建立體育大學館藏服務重要性及滿意度評鑑指標，以提升圖書館品質，達到了解那些是圖書館的核心館藏、圖書館價值，滿足研究生的學習需求。首先利用文獻探討，瞭解研究生的需求與行為，再利用訪談法進行「體育研究生」館藏服務重要性滿意度評鑑指標的建構與修訂，最後針對國立體育大學研究生發放問卷調查，了解體育研究生對實體館藏與電子館藏使用滿意度，確定其使用結果，並提出建議與未來發展，提供改善館藏之參考。

第一節 結論

本研究以國立體育大學圖書館為個案研究，在探討體育研究生需求而言，是一次很深入探討使用者需求與行為的研究，可清楚的勾勒出研究生對館藏的各项需求，對圖書館各項服務滿意度的回應。

一、 體育研究生來自多元的背景特質

本研究發現，體育研究生中約有一半比例的研究生大學學程是來自非體育相關科系，在進入體育高等教育學程後需要建立完整體育知識背景。而在高等體育教育領域中，研究範疇又跨領域結合了醫學、教育、管理等學門，訪談分析也發現體育大學各研究所中各項主題，教師及研究生人數均不多，也形成所需要的資源主題很多，但使用人數很少的特殊現象。尤其在學校經費不寬裕的情形下，在滿足各領域的研究需求確實不容易。

二、 體育研究生資訊需求以課業需要、撰寫論文為主；體育研究生最常使用的館藏服務是圖書借閱

研究生到圖書館的主要目的，以課業需要、撰寫論文為主。碩士生在二至三年的學習歷程中，大多爭取時間在時限內完成此兩項任務，據問卷調查分析，研究生的主要任務有 84.19%是「撰寫論文計畫書及論文」，有 67.7%的研究生會忙於「課業研習」。圖書館提供的館藏服務功能也是針對研究生此二項目的。另外，大多數的研究生都會暫時無暇於休閒生活需求，也很少有研究生為休閒需求到圖書館查詢資料，而且休閒生活需求多樣性也比不上目前網路上快速的更新，所以休閒生活需求確實是較低的。

研究生在研究課程學習中，同時有工作需求佔 27.49%，有體育實作操練或體育建教合作者佔 14.09%，在充實職能需求上顯然圖書館也無法滿足，因其資料的特殊性及新穎性要更高，一般圖書採購無法滿足。

對研究生而言，最常使用的圖書館服務有那些？從問卷分析中，體育研究生最常使用的館藏服務是圖書借閱(佔 69.76%)，其次是整合查詢平台(佔 44.67%)。研究生們平時除上課之外，大多在研究室，在研究室直接上網查詢電子資源，能在線上取得立即取得，若是圖書就必需到圖書館借閱，所以，研究生的館藏服務使用最多就是圖書借閱。據文獻探討中看到以往研究生常會向圖書館提出館際互借服務，在問卷中也發現少很多，只有 5.15%有使用，原因是研究生需求資料較急切，比較無法等 5-7 天取得資料。

三、體育研究生館藏重視使用電子期刊、資料庫及圖書

研究生因大多為課業及論文需求使用圖書館，滿足此兩項需求研究生主要選擇館藏類型為電子期刊、資料庫、圖書這三項，這三項在館藏種類與質量構面上的重要性也是最高：(1)電子期刊(平均 4.48)；(2)資料庫(平均 4.43)；(3)圖書(平均 4.29)。由於目前電子書種類較多為休閒圖書，研究生平時以課業研究論文寫作為主，較少有休閒生活的需求，故也較少人使用電子書(平均 4.02)。

訪談對象中有 7 位是非體育相關科系畢業，訪談中發現跨領域進入體育學科研究者會使用「圖書」館藏類型，以建構完備體育知識。討論圖書館藏時，受訪者也回應對各體育知識領域的基礎課程圖書非常完備。

體育研究生為課業研習或撰寫論文，最常會使用的電子資源是電子期刊及資料庫。在訪談發現博士生在使用館藏服務偏愛由「跨資料庫整合平台」進入，如圖書館建置之 Enterprise 跨資料庫整合平台或 Pubmed 入門。碩士生則偏愛直接使用華藝中文電子期刊服務或 SportDiscus 運動科學資料庫。可能與博士生需研究的主題文獻較難尋，故需依賴跨資料庫整合平台來增加搜尋廣度。

有多位受訪者表示，其喜歡使用某些圖書館的介面進入 pubmed 查詢，pubmed 是一免費的網路平台可提供醫學領域的跨資料庫查詢，但查找到資訊還是必需圖書館有訂購電子期刊才能查得全文，所以，對研究生而言資訊檢索的滿意度主要來自電子全文涵蓋率，全文訂購足夠滿意度才會高。

問卷調查中，在對館藏重要性及滿意度的填答，研究生認為高重要性卻是低滿意度的「需高度關注改善項目」是電子期刊與資料庫數量的不足。

透過重要性與滿意度的評分，值得注意的是研究生認為很重要但卻是不滿意的指標項目，也是圖書館應該優先要改善的項目，其中落差最大的指標為電子期刊及資料庫數量不足(-0.73)，其次從家中或辦公室連線取得電子資源(-0.62)。在訪談及施行問卷調查時發現，有60%-75%的研究生是因已修課完畢不會時常學校，從家中或辦公室連線取得電子資源及電子期刊及資料庫數量不足問題成為研究生高度關切的項目。

四、體育研究生需要的支援資訊需求是方便的校外連線及便利的網站設計

在館藏服務構面上，研究生認為最重要的指標為：(1)方便從家中或辦公室連線取得電子資源(平均4.36)；(2)圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用(平均4.36)；(3)我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊(平均4.34)。研究生平時課業或工作忙碌，無法時常到圖書館，依問卷調查分析，研究生到館使用頻率最多是每月5次以內佔59.8%，會實際入館多是為借閱紙本圖書，若使用電子資源則會直接透過網路使用，故如何方便連線、介面設計人性化對研究生就十分重要。

五、體育大學研究生對圖書館滿意度較低

問卷調查統計在圖書館滿意度方面，指標平均數不到4，表示體育大學研究生對圖書館滿意度較低。

問卷調查中共分為三個構面，第一構面「館藏內容」重要性平均為4.14、滿意度為3.67；重要性的前三項指標為：(1)電子期刊對我的學習與研究很重要；(2)資料庫對我的學習與研究很重要；(3)圖書館藏對我的學習與研究很重要。在滿意度方面，由於平均不到4，故特別值得分析不滿意的項目，不滿意項目前三項指標為：(1)視聽資料館藏對我的學習與研究很不滿意；(2)電子期刊及資料庫數量對我的需求很不滿意；(3)紙本期刊館藏對我的學習與研究很不滿意。

第二構面「館藏服務」重要性平均為4.2、滿意度為3.76；重要性的前三項指標為：(1)我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源，感覺很重要；(2)圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用很重要；(3)我對能自行從圖書館的網站找到所需資訊感到很重要。在滿意度方面，由於平均不到4，故特別值得分析不滿意的項目，不滿意項目前三名為：(1)我對圖

書館提供 OPAC 目錄資料查詢服務感到不滿意；(2)圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求感到不滿意；(3)我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務感到不滿意。

第三構面「館藏應用價值」平均重要性為 4.21、滿意度為 3.77。重要性的前三名為：(1)圖書館的館藏對我的課業研究及論文撰寫很重要；(2)圖書館的館藏對我的體育專職能發展很重要；(3)圖書館的館藏對我的生活及休閒所需資訊很重要。在滿意度方面，由於平均不到 4，故特別值得分析不滿意的項目，不滿意項目前三項指標為：(1)圖書館的館藏對我的體育專職能發展感到不滿意；(2)圖書館的館藏對我的生活及休閒所需資訊感到不滿意；(3)圖書館的館藏對我的生活及休閒所需資訊感到不滿意。

體育研究生在館藏使用滿意度最好項目為：(1)資料庫(平均 3.79)；(2)電子期刊(平均 3.78)；(3)圖書(平均 3.75)。最不满意項目是視聽資料(平均 3.49)及紙本期刊(平均 3.65)。研究生使用在撰寫論文及課業需求時，需參考體育競賽或運動教學「視聽資料」，但體育相關教學影片確實不多，館藏採購入館還是以休閒娛樂為的視聽資料較多，所以研究生在填答時，給予「視聽資料」不滿意的評分，若圖書館在視聽資料能多詢問使用者需求，可讓館藏豐富性提高，則「視聽資料」的重要性與滿意度均可以提高。對紙本期刊不滿意是因為紙本期刊不外借，只能到館影印，在使用上比較不方便，所以在滿意度上也是較不滿意的。

六、體育研究生對圖書館館藏有高度期待

在問卷調查中，重要性代表研究生對館藏服務的看重，也是一種期待，所以當滿意度低於重要性時，也代表著圖書館的館藏服務不符合研究生的期待。23 項指標平均重要性為 4.183，滿意度平均為 3.714，重要性與滿意度之間落差平均為 -0.469。列出研究生對館藏服務有高度期待的指標為：(1)電子期刊及資料庫數量對我的需求很重要但不滿意；(2)電子期刊對我的學習與研究很重要但不滿意；(3)資料庫對我的學習與研究很重要但不滿意；(4)OPAC 目錄資料查詢服務；(5)跨資料庫整合查詢系統；(6)館際互借服務；(7)教育訓練課程；(8)圖書館查詢介面操作容易；(9)協助體育專業職能發展。

體育大學主要是以「體育」為核心領域，再跨領域結合教育學、運動科學、運動醫學、管理學等，每一領域僅有數十位研究師生，圖書館的資源分配以照顧最多數的研究族群，對於小領域的研究主題顯然無法面面俱到的蒐集完備。各主題的電子期刊及資料庫明顯數量不足，也成為圖書館在發展館藏政策時困擾圖書館之處。

七、體育研究生對圖書館提供服務不熟悉

從問卷調查中，23 項指標的平均「滿意度」為 3.72，滿意度只能算是差強人意，進一步分析為何滿意度「普通」呢？發現研究生在實體使用圖書館不多(每月 5 次以內佔 59.8%)，使用圖書館電子資源也是不多(每月 5 次以內 44.7%，每月 6-10 次 24.4%，二者合計 69.3%)，所以，實際使用及網路使用都不高，原因何在？與訪談資料比對，應是研究生對圖書館提供的服務不熟悉。

圖書館如何讓研究生了解圖書館提供那些服務，「在圖書館可以如何幫助你獲得所需資訊需求方面」，發現有三項是與圖書館教育功能有關：希望建置「線上學習課程」、「網站說明做清楚一點」及「多辦教育訓練」，可見圖書館的教育功能可以再加強，讓使用者更清楚了解如何使用圖書館資源。這與研究生的背景有關，研究發現有近 50% 的受訪者是非體育相關科系畢業，對體育學科的資訊需求是不熟悉，表現在「圖書館可以如何幫助你獲得所需資訊需求」可見其需求殷切，但由於可能圖書館教育功能未充分傳達到研究生，這是圖書館教育功能待加強之處。訪談中也發現，使用者對圖書館的熟悉度越高，對圖書館正向評價也相對較高。

第二節 建議

一、本研究建議：

根據訪談及問卷調查二項方式，了解目前研究生對國立體育大學圖書館的館藏使用滿意度情形提出具體建議，說明如下：

(一)西文電子期刊不足，可調整西文電子期刊訂購類別

西文電子期刊訂購量的不足，最簡易的解決方法是增加經費增訂期刊。但受限於經費無法增加而且期刊每年還有漲幅，如何提高期刊的使用率及讀者滿意度，可以先著手進行一些改變。首先進行調查，從教師教學需求面，看目前圖書館所訂購的期刊是否為全校師生教學與研究必需參研之資料？無人勾選的期刊可考慮停止訂購。在圖書館期刊使用面上，圖書館可以進行紙本期刊使用率調查，將已不再研究的領域的期刊予以停訂。停訂不再需要的期刊，改訂購目前師生需用的期刊以提高使用率。

在問卷調查中，紙本期刊的滿意度平均只有 3.67，研究生表示紙本期刊不能外借只能到館影印，在使用上受限制，建議若是該期刊有電子版則可以改訂電子期刊，以提高期刊的使用率及滿意度。

(二) 圖書館最需要改進的館藏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

本研究在訪談與問卷調查開放問題回饋中，研究生迫切需要電子資源可以提供電子全文，而且連線各資料庫也希望全文取得的操作能簡易，易學易懂。

(三) 圖書館在電子資源管理，透過跨資料庫整合平台檢索開放近用免費電子資源

在付費「電子期刊」這項有限的資源無法增加的情狀下，圖書館可透過跨資料庫整合平台檢索開放近用免費電子資源，OPEN ACCESS 的電子期刊因資源分散，所以使用者取用並不方便，如果圖書館可以組織管理開放近用免費電子資源，對研究生的助益不亞於一般電子期刊。

(四) 圖書資源應增加新穎性與多元性

建構基礎知識仍需藉由圖書資源，專業豐富的圖書資源才能獲大多數使用者的肯定。受訪者有來自其他大學的體育相關科系畢業者，其分享使用圖書館的心得，對其他大學圖書館而言，「體育」不過是一個系，故蒐集館藏在深度與廣度方面遠不及體育大學圖書館的館藏，在研究生心目中，體育大學圖書館的體育類藏書是優於其他綜合型大學圖書館館藏。

在開放意見回應中，填答者對圖書資源均希望在圖書的新穎性與多元性可以加強，這也回應到體育研究生多元跨領域的研究特質。

(五) 請老師介入推薦圖書，提供新穎及符合研究生需求的最新圖書資源

圖書館藏不僅需要增加主題及新穎性，觀察若該所老師有協助整理研究領域的相關需求主題書單，提送給圖書館採購，研究生可取得較新穎及專業的圖書時，研究生對「圖書」的滿意度明顯較高的。請老師介入推薦可建構該領域高品質的核心館藏，建議在圖書採購時，配合課程綱要，請授課教師推薦圖書，可有效提高圖書館館藏品質。

(六) 視聽資料應可多採購體育相關教學影片

研究生使用在撰寫論文及課業需求時，需參考體育競賽或運動教學「視聽資料」，建議可讓研究生及老師們推薦體育課程專業影片，以提高「視聽資料」滿意度。在目前教學現場使用的翻轉教育，教師必需選擇適合的體育教學視聽資料融入課程中，提升學生學習成效，體育研究生進行教學成效、訓練提升研究，使用合宜的視聽資料設計是研究生的需求。

目前圖書館提供的視聽資料，可供教學或研究使用的館藏內容較少，這對研究生而言是屬於館藏重要性很低，在滿足需求方面是不滿意。圖書館的視聽資料較多為「休閒生活需求」，或許對大學部學生的休閒需求可以有高度滿意度，但可以請教師推薦適合教學使用的視聽資料，這也是值得圖書館進行館藏改善之處。

(七) 改善圖書館網路資訊建設，應提高校外連線的便捷性

本研究發現，研究生在進行校外連線使用電子資源時，常受阻於網路過慢或無法下載全文之情形，改善圖書館網路資訊建設，應提高校外連線的便捷性，尤其在數位時代，研究生在修畢課程，常需從校外連線方式進行資訊檢索，故在問卷調查中也顯示該指標的重要性。

(八) 依使用者需求，改善圖書館網站資訊設計方式，讓資訊取得更便利

問卷調查關於意見回饋，研究生表達圖書館網站設計，資訊便利性不足，即需要點進網頁至少三層以上才可以看到資訊，建議應以使用者角度，思索設計圖書館網站資訊，讓資訊取得更便利。

(九) 跨資料庫整合查詢結合圖書館館藏線上查詢系統，提升後續服務功能

在問卷指標中 OPAC 館藏線上查詢系統重要性不高，後續再訪問研究生為何 OPAC 館藏線上查詢系統不重要？使用者表示，若是已知要找紙本圖書，會使用 OPAC 館藏線上查詢系統，但使用者的資訊需求是多元的，研究生經常要使用的是期刊文獻，就不會進入圖書館館藏線上查詢系統，建議跨資料庫整合查詢要能結合圖書館館藏線上查詢資料功能，並且提升後續使用者找到館藏後，可以直接預約、續借等服務功能，如此才能讓使用者感受到圖書館館藏線上查詢系統的重要性。

(十) 加強跨資料庫整合平台功能，提高檢索資訊的精確度

Google 搜尋引擎雖然功能強大，但在訪談中發現，使用者更在乎可以檢索出精確度高的檢索結果，所以，布林邏輯的檢索提高使用者的正確性變成他們選擇跨資料庫整合平台的關鍵，建議加強跨資料庫整合平台檢索功能，以提高正確性。在訪談發現博士生在使用館藏服務偏愛由「跨資料庫整合平台」進入，如圖書館建置之 Enterprise 跨資料庫整合平台或 Pubmed 入門，可以有效及精確地協助研究生找到其所需的資料。

(十一) 圖書館應深入了解研究生的需求，充實電子資源館藏的數量與品質

圖書館採購圖書資源可以在「廣度」與「深度」再加強，尤其是充實電子資源館藏的數量與品質。在充實電子資源館藏的數量與品質方面，可主動引用各種「資料庫試用」，讓研究生直接試用，了解研究生需要的資源是存在那些資料庫之中。另一項圖書館可以加強的是整合圖書館實體館藏與電子資源於館藏主題書目，在網路茫茫書海中，受訪者表達各類型館藏資源分散，若是圖書館能整合圖書館實體館藏與電子資源，建置「主題式資源示意圖」對其使用館藏幫助很大，受訪者表示，因她個人是高中體育老師，專長項目是「游泳」，個人研究或提升職能專長常會使用教育部「泳起來」網站資料，而該網站資料其實就是一種主題式資源示意圖概念，此發現也可以做為圖書館在建置知識地圖時之應用參考。

(十二) 建置有彈性的教育訓練課程

由問卷中可分析出研究生除一年級修課較多會較常到校學習，二年級進入撰寫論文時程之後，研究生到館明顯下降，若研究生無法到校參加教育訓練課程，課程再好也沒用，所以在加強教育訓練方面的意涵並非再多開教育訓練課程，而是在每次教育訓練課程之後，可以詢問研究生認為這項課程對使用者的學習是否有助益？是必需親自學習還是可以使用影音教學？

建議教育訓練課程設計還可再分成二種，一種是研究生必需學習的，此課程施行，建議可與研究方法課程或是全所研討會時機施行。另一種是重要性不太高，可以藉由線上學習課程及圖解的使用手冊，即可讓研究生清楚如何使用，不會佔用到研究生到校學習時間，而且研究生可以主導自己的學習情形，這才可以協助學生在求學過程中能滿足其課業需求。

(十三) 加強對全校師生宣傳圖書館的服務

在分析研究生意見時，可歸納出研究生在使用圖書館時遇到的問題類型：(1)不知圖書館提供那些資源？(2)不知圖書館提供那些服務？二年前體育大學的學生只能到地下室的書庫，快速的找書、借書、離開，現在呈現在研究生面前的一個Library 2.0概念的圖書館，圖書館是學習共享空間學習環境的場所，對許多使用者而言，這種新概念尚未融入他們對圖書館的定位，因此在問卷調查詢問使用習慣、滿意度時，仍可發現使用者仍希望圖書館能在資源提供上多加改善，但是，圖書館希望成為課堂間休憩、學習的好去處，都是傳統圖書館所無法提供的。加強圖書館新型態的服務概念，有助於提升整體圖書館形象及服務滿意度。

在宣傳圖書利用方面，建議可與學校教師合作，可以配合課程到圖書館施行圖書館導覽或利用教育課程，利用課程介紹主題書展等，均可以有效宣傳圖書館之使用。

(十四) 整體滿意度尚待提升，圖書館仍應著重資源的提供

在使用滿意度分析部份，雖然整體滿意度給予 82.25，然而與各指標填答滿意度時的結果，尚有落差。其中在網路連線與電子資源項目是使用者覺得最重要的部份，圖書館仍應著重資源的提供。訪談發現，在詢問目前圖書館館藏服務是否符合其需求？碩士生的資訊需求普遍要求不會很高，均表示夠用。但博士生則反應其研究需求的資訊的新穎性很高，甚至國內都沒有圖書館有收藏。故在館藏服務建置中，對於「博士生」的資訊需求是需再加強的。

二、對未來研究改善建議：

國立體育大學是屬於單一學科的大學，未來可與綜合型大學的體育研究生的特質進行比較，可以比較因圖書館的屬性不同，館藏內容上不同，是否對體育研究生在資訊尋求行為上有差異？

參考文獻

- 卜小蝶、林珊如(2013)。圖書資訊學學術研究。台北市：五南。
- 于第、王秀惠(2001)。技術學院餐旅類科學生資訊需求及資訊尋求行為之研究-以景文技術學院為例。景文技術學院學報，11，1-13。
- 大英百科全書繁體中文版(2014)。檢索日期：2014年9月21日。檢自：
<http://daying.wordpress.com/autorpa.lib.nccu.edu.tw/Content.aspx?id=058942&sword=體育>
- 方珍玲(2001)。技專校院圖書館使用者行為與滿意度因素分析—以景文技術學院為例。圖書與資訊學刊，(36)，47-62。
- 王冠智(2001)。使用者資訊需求與公共圖書館參考資訊服務關係之探討。臺北市立圖書館館訊，9(2)，46-54。
- 王梅玲(2000)。臺灣地區公共圖書館館藏發展近況與展望。中國圖書館學會會報，65：36-55。
- 王梅玲(2001)。大學圖書館服務品質管理。中國圖書館學會會報，67，73-92。
- 王梅玲(2012)。數位時代公共圖書館電子資源館藏發展與管理。臺北市立圖書館館訊，29(4)，18-32。
- 田代如(2009)。臺北市立圖書館服務品質調查研究。未出版之碩士論文。輔仁大學圖書資訊學系碩士班，新北市。
- 余展群(2005)。彰化縣國民中學體育教師體育教學資訊行為之研究。未出版之碩士論文。國立臺灣師範大學體育學系在職進修碩士班，台北市。
- 吳中信、王梅玲(2012)。LibQUAL+使用者導向評估大學圖書館之服務品質：以政大社資中心為例，第一屆服務與科技管理研討會。台北市，國立台北科技大學服務與科技管理研究所。
- 吳雅慧、吳明德(2003)。電子期刊使用研究：以國立台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。
- 呂淑慧(2013)。大學圖書館館員資訊需求與資訊尋求行為之探討。未出版之碩士論文。輔仁大學圖書資訊學系碩士班，新北市。
- 李亞蘭(1997)。以新聞學博碩士論文評鑑政治大學傳播學院圖書分館館藏。圖書與資訊學刊，23，71-91。
- 李盈蓁、岳修平、徐式寬(2004)。大學教師教學專業發展之資訊尋求行為研究。圖書資訊學刊，2(2)，105-124。
- 李惠萍、蘇諤(2004)。餐旅管理領域學生的資訊尋求行為探討。大學圖書館，8(1)，147-166。
- 周秀貞(1999)。網路電子期刊對使用者影響之研究：以淡江大學文學院及外語學院研究生為例(上)。國立中央圖書館台灣分館館刊，5(4)，59-69。
- 周秀貞(1999)。網路電子期刊對使用者影響之研究：以淡江大學文學院及外語學院研究生為例(下)。國立中央圖書館台灣分館館刊，6(1)，77-100。
- 林巧敏(2013)。歷史學者檔案資訊需求與使用行為之研究。圖書資訊學刊，11(2)，

77-116。doi:10.6182/jlis.2013.11(2).077

- 林房儼(2000)。運動事業經營與管理專業人才之培育。大專體育, 47, 5-7。
- 林珊如(1999)。建構支援台灣研究的數位圖書館：使用者研究的啓示。圖書資訊學刊, (14), 33-48。doi:10.6182/jlis.1999.14.033
- 林珊如(2002)。網路使用者特性與資訊行為研究趨勢之探討。圖書資訊學刊, (17), 35-47。doi:10.6182/jlis.2002.17.035
- 林珊如(2003)。本土化數位圖書館與博物館使用者研究：資訊需求、資訊搜尋與使用行為之探討。在國立台灣大學圖書資訊學系四十週年系慶研討會論文集(頁 23-35)。台北市：台大圖資系。
- 林鈺雯、范豪英(民 96)。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。
- 施碧霞(2007)。網路資源應用教學單元學習成效之調查研究。圖書與資訊學刊, 62, 52-63。
- 查天佑、謝寶煖(2009)。大學教師對與圖書館員合作推動資訊素養融入課程之態度。教育資料與圖書館學, 46(4), 441-467。
- 柯政良(2002)。不同背景的運動指導員對其專業知能之需求研究。大專體育學刊, 4(1), 47-54。
- 洪榮照、鄧英蘭、蘇雅敏(2010)。臺中教育大學研究生對電子資源館藏使用情形之研究。臺中教育大學學報. 教育類, 24(2), 151-171。
- 徐佩君(2005)。澎湖地區民眾資訊需求與圖書資訊服務之分析與評估。未出版之碩士論文。國立臺灣大學圖書資訊學研究所, 台北市。
- 國立體育大學(2012)。本校 100 學年度畢業後一年問卷填答：各系所碩士資料分析。未出版之資料。國立體育大學, 桃園縣。
- 張迺真(1998)。大同工學院研究生資訊尋求行為調查研究。大同學報, 28, 403-411。
- 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。
- 教育部(民 97)。大學圖書館設立及營運基準。檢索日期：2014年9月21日。檢自：
<http://www.lac.org.tw/law/documents/01/822711414571.pdf>
- 陳川淼、黃元鶴(2011)。客家文化研究生之資訊尋求行為：資訊視域之觀點。大學圖書館, 15(1), 144-170。
- 陳世娟、唐牧群(2011)。傳播學領域研究生研究歷程中之資訊尋求行為。圖書資訊學刊, 9(2), 91-122。
- 陳弘順(2006)。社會變遷中體育教師專業知能需求之研究。運動休閒餐旅研究, 1(3), 99-122。
- 陳建文、陳美文(2006)。圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究：以某大學為例。教育資料與圖書館學, 44(1), 61-82。
- 陳國光(2002)。我國體育運動管理學碩士論文及其引用文獻之分析研究。未出版之碩士論文。國立體育學院體育研究所, 桃園縣。

- 傅雅秀(1997)。資訊尋求的理論與實證研究。《圖書與資訊學刊》，(20)，13-28。
- 童惠敏(2014年3月)。從教育發展趨勢看大學圖書館服務的變革。《CONCERT 2014年座談會：圖書館與創新服務》，台北市。
<http://concert.stpi.narl.org.tw/Events/Details/75>
- 游秀晴(2008)。《高雄市國中體育教師資訊行為之研究》。未出版之碩士論文。台北市立體育學院運動科學研究所，台北市。
- 黃元鶴(2003)。圖書館滿意度調查之多變量分析。《國立中央圖書館臺灣分館館刊》，9(2)，37-48。
- 黃志呈、黃肇輝(2012)。《高雄市立圖書館101年度民眾滿意度調查報告》。未出版之資料。高雄市立圖書館，高雄市。
- 黃慕萱(1996)。資訊檢索之五大基本概念探討。《圖書與資訊學刊》，19，7-21。
- 黃慕萱(1997)。資訊需求者之相關判斷結果分析。《國家圖書館館刊》，86，57-70。
- 黃慕萱(2001)。成人讀者之資訊尋求行為。《臺北市立圖書館館訊》，19(2)，8-23。
- 楊美華(1994)。《大學圖書館理論與實務》。五南，台北市。
- 楊美華(2012)。大學圖書館在新學術傳播體系的角色。《大學圖書館》，16(2)，1-19。
- 楊曉雯(1994)。淺析資訊特性及讀者的資訊需求。《國立中央圖書館臺灣分館館訊》，16，25-29。
- 楊錦洲(2009)。《服務品質：從學理到應用》。華泰，台北市。
- 廖賢娟(2010)。2010年代大學圖書館經營可以思考的面向。《大葉大學通識教育學報》，5，99-118。
- 劉吉軒、陳碧珠、陳靜宜、張淑芬、劉麗珍、林維儀(2008)。國立政治大學商學院學位論文引用文獻分析與館藏支援之研究。《圖書與資訊學刊》，64，1-30。
- 劉廣亮(2010)。中華醫事科技大學圖書館館藏使用分析及館藏發展探討。《華醫社會人文學報》，21，1-12。
- 鄭馨(2002)。《國防大學中正理工學院研究生使用圖書館參考服務之研究》。未出版之碩士論文。輔仁大學圖書資訊學系碩士班，新北市。
- 盧昆宏、施純福、郭淑卿、蕭峰凱、林心怡(2005)。高雄市立圖書館服務品質之調查研究。《品質學會高雄市分會94年度年會論文》，26-37。
- 賴鼎銘(1992)。資訊需求與使用研究的典範變遷。《教育資料與圖書館學》，30(1)，36-52。
- 賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如(2001)。《圖書資訊學概論》。新北市：空大。
- 賴寶棗(1999)。《研究生資訊蒐尋行為：以淡江大學研究生為例》。未出版之碩士論文。淡江大學教育資料科學學系碩士班，新北市。
- 謝焰盛(1994)。從資訊需求與使用研究之多重典範衝突談讀者需求導向對圖書館的影響。《圖書與資訊學刊》，10，38-44。
- 謝寶煖(2009)。大學教師對與圖書館員合作推動資訊素養融入課程之態度。《教育資料與圖書館學》，46(4)，441-467。
- 簡瓊雯、林珊如(2005)。台灣地區國小教師網路資訊行為之研究。《中華民國圖書館學會會報》，1(1)，133-144。

- 藍孝勤、楊宗文(2009)。高齡者運動指導員應具備的專業能力。《大專體育》，104，16-22。
- 羅玉青(2011)。完全中學圖書館服務品質評量之研究：以台中市為例。未出版之碩士論文。政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班，台北市。
- 蘇美雪(2000)。中學體育教師生涯定位與生涯發展需求之研究。《體育學報》，29，93-104。
- 蘇蓉波(2003)。從博士學位論文引用文獻探討成功大學圖書館館藏支援程度。《國立成功大學圖書館館刊》，12，53-69。
- Anderson, R. (2011). The crisis in research librarianship. *The Journal of Academic Librarianship*, 37(4), 289-290.
- Association of College and Research Libraries Research Planning and Review Committee. (2010). 2010 top ten trends in academic libraries: A review of the current literature. *College & Research Libraries News*, 71(6), 286-292. Retrieved March 31, 2012, from <http://crln.acrl.org/content/71/6/286.short>
- Boston University (2012). *Boston University 2012 graduate student library survey report*. Retrieved November 27, 2014, from <http://www.bu.edu/library/files/2012/09/2012GraduateStudentLibrarySurveyReport.pdf>
- Carter, Alan M. (1966). *Report for American Council of Education*
- Case, D. O. (2006). Information seeking. *Annual Review of Information Science and Technology*, 40, 293-327.
- Connaway, Lynn S., Dickey, Timothy J. (2010). *The digital information seeker: Findings from selected OCLC, RIN and JISC user behaviour projects*. <http://www.jisc.ac.uk/publications/reports/2010/digitalinformationseekers.aspx>
- Douglas, Gayle (2002)。Speaking out : analysis of the experiences and opinions reported by recent graduates of the University of South Carolina's MLIS Program. *Journal of education for library and information science*, 43(1), 16-31.
- Gronroos, C.(1982). *Strategic management and marketing in the service sector*. Chartwell-Braff, Bromley.
- Hiller, Steve (2001). Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*, 49(4), 605-625.
- Kakai, M., Ikoja-Odongo, R. & Kigongo-Bukenya, I. M. N. (2004). A study of the information seeking behavior of undergraduate students of Makerere University. *World Libraries*, 14(1). Retrieved October 9, 2014, from http://www.worlib.org/vol14no1/print/kakai_print.html
- Kassim, Norliya Ahmad (2009). Evaluating users' satisfaction on academic library performance. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 14(2), 101-115.
- Kohn, Karen C.(2013). **Usage-Based Collection Evaluation** with a Curricular Focus. *College & Research Libraries*, 74(1), 85-97.
- Kolter, P.(2000). *Marketing Management-Analysis, Planning Implementation, and Control*.

Prentice Hall Inc, Milleniumed

- Lancaster, F. W. (1995). Needs, demands and motivations in the use of sources of information. *資訊傳播與圖書館學*, 1(3), 4.
- Lyons, Lucy Eleonore.(2007). The Dilemma for Academic Librarians with **Collection Development** Responsibilities: A Comparison of the Value of Attending **Library** Conferences versus Academic Conferences. *Journal of Academic Librarianship*, 33(2), 180-189.
- Mehra, Bharat; Robinson, William C.(2009). The community engagement model in library and information science education : a case study of a collection development and management course. *Journal of Education for Library and Information Science*, 50(1), 15-38.
- Ogbuiyi, Sussan Udoaku; Okpe, Isaac John. (2013). Evaluation of library materials usage and services in private universities in Nigeria. **Kuwait Chapter of the Arabian. Journal of Business and Management Review** , 2(8), 33-41.
- 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(spring), 12-40.
- Poole, Julie.(2009). Academic Branch **Libraries**: Assessment and Collection Development. *Journal of Library & Information Services In Distance Learning*, 3(3-4), 192-205.
- Sleeman, Anne M.(2012). Collection development and management for 21st century library collections : an introduction. *Library Resources & Technical Services*, 56(1), 55-56.
- Wilson, T. D. (1997). Information behavior : an interdisciplinary perspective. In P. Vakkari, R. Savolainen, & B. Dervin (Eds.). *Informational seeking in context*. (p.39-50). London : Taylor Graham.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.
- Yin, Robert K.(1994). *Case study research : design and methods*, London : Sage, 2.

附錄一、訪談同意函

各位同學您好：

我是政大圖書資訊學數位碩士在職專班的研究生，正在進行「體育研究生資訊需求與館藏使用滿意度評估：以國立體育大學圖書館為例」，探討國立體育大學研究生的資訊需求與資訊行為，進而了解圖書館的館藏服務滿意度。需要您提供寶貴意見，請您就在校就讀期間，實際的資訊需求及對使用圖書館館藏的經驗提出見解，將使本研究得以順利進行，感謝您於百忙之中，抽空參與本研究，您所提供之意見與個人資料將僅為研究論文用途，敬請放心回答，誠摯感謝您熱心參與並提供寶貴的資料。

國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班
指導教授：王梅玲博士
研究生：洪 妃敬上

附錄二、訪談大綱

一、訪談前的開場白：

謝謝您能接受我的訪問，我這次的訪問的主要目的是想了解本校研究生的具體例子，有可能會牽涉到個人隱私問題，在此向您保證，從資料分析到整個論文的呈現，都會以匿名的方式進行，而且從您這裡獲得的所有訊息，都不會使用到論文以外，所以請您安心。另外要向您特別說明，在訪談進行的過程中，我會錄音，因為這樣就不會遺漏任何您所陳述的內容，更重要的是也不會不慎改變您陳述的真實內容。在訪談的任何時刻，您想關掉錄音機，可以隨時停止。我們今天訪談的重點主要是請您談談在您當一位體育研究生，您會有什麼需求？您都是如何找尋您要的資料？您常用學校圖書館嗎？學校圖書館可以給您什麼協助？您對圖書館館藏使用滿意嗎？那我們現在可以開始進行嗎？

二、訪談問題：

體育研究生資訊需求與館藏使用訪談大綱

研究問題	實際上訪談問題
一訪談引言	1. 您這學期是否有使用圖書館(含使用 OPAC 線上查詢及網站資源)，如果有是何時？請說明 <hr/> 2. 您目前論文題目是什麼，..

	<p>3. 圖書館館藏使用情形…(提示:圖書、期刊、資料庫、視聽資料等)</p> <hr/>
<p>二體育研究生的資訊需求與尋求行為</p>	<p>4. 您來圖書館的主要目的為何 …(提示:課業需要、撰寫論文、實職能專長、生活休閒需求等,並說明佔百分比)</p> <hr/> <p>5. 您常要找尋的主題為:</p> <p><input type="checkbox"/>人文社會學領域: _____</p> <p><input type="checkbox"/>自然科學領域: _____</p> <p>6. 您找尋資料的管道,請說明(提示:本校圖書館資料庫、一般網路(google)、請教老師同學、社群網站、自行想辦法使用其他學校圖書館資料庫等,並說明佔百分比)</p> <hr/>
<p>三館藏使用</p>	<p>7. 您近半年使用的館藏類型(請回答佔百分比)</p> <p>●圖書 _____ ●電子書 _____ ●紙本期刊 _____</p> <p>●資料庫、電子期刊 _____ ●視聽資料 _____</p> <p>8. 您可以說明一下當您想達成什麼需求時,會用什麼館藏?請說明(提示:例如休閒需求,使用視聽資料)</p> <hr/> <p>9. 您近半年在圖書館借閱冊數大約多少?請說明</p> <hr/> <p>10. 您近半年使用的電子館藏為何?請說明(提示:包含電子期刊,電子書,資料庫,社群網站等)</p> <hr/>
<p>四館藏滿意度</p>	<p>11. 您覺得學校圖書館館藏可以提供您的研究需求嗎?請說明</p> <hr/> <p>12. 您對圖書館館藏的圖書在質與量方面滿意嗎?請說明</p> <hr/>

	<p>13. 您對圖書館館藏的期刊在質與量方面滿意嗎？請說明 _____</p> <p>14. 您對圖書館館藏的資料庫在質與量方面滿意嗎？請說明 _____</p> <p>15. 請說明，您在學校圖書館使用您相關的研究領域館藏時，覺得待加強之處，請說明 對其他圖書館館藏的不滿意之處？請說明 _____ _____</p>
<p>五建議</p>	<p>16. 您對圖書館的館藏服務有何建議？(是否建議增加何種服務) 請說明 _____ _____</p> <p>17. 您是否希望課程上所需的參考書目及撰寫論文所需文獻，該如何讓圖書館知道並協助您獲得所需資訊？請說明(提示：在網站新增推薦圖書功能、可以以 Mail 通知圖書館、圖書館有各主題推薦書單等) _____ _____</p> <p>18. 您覺得圖書館可以如何幫助你獲得所需資訊需求？ <input type="checkbox"/>多辦教育訓練 <input type="checkbox"/>網站說明做清楚一點 <input type="checkbox"/>建立線上學習課程 <input type="checkbox"/>多買一些資訊資源</p>

附錄三、訪談編碼表

體育研究生訪談編碼表

1. 問題	2. Categories	3. Note 分析筆記
<p>Q1 您這學期是否有使用圖書館(含使用 OPAC 線上查詢及網站資源)，如果有是何時？請說明</p>	<p>Q1 圖書館使用行為 實體使用圖書館 網路連線使用圖書館 圖書館使用頻率 使用頻率 使用時間</p>	<p>分析使用行為</p>
<p>Q2 您目前論文題目是什麼</p>	<p>Q2 研究主題 運動心理學正念 老鼠活動量偵測 高強度間歇運動後之心肌 生物標記反應</p>	<p>了解研究的主題</p>
<p>Q3 圖書館館藏使用情形...(提示:圖書、期刊、資料庫、視聽資料等)</p>	<p>Q3 館藏類型 圖書 期刊 資料庫 視聽資料</p>	<p>了解館藏類型被使用的狀況</p>
<p>Q4 您來圖書館的主要目的為何 ...</p>	<p>Q4 資訊需求 課業需要 撰寫論文 實職能專長 生活休閒需求</p>	<p>使用圖書館的動機</p>
<p>Q5 您常要找尋的主題為何</p>	<p>Q5 研究領域 人文社會學領域 自然科學領域 研究主題 運動心理學</p>	<p>可以了解館藏各主題豐富程度</p>

	<p>力學 生化 營養 生理</p>	
<p>Q6 您找尋資料的管道，請說明</p>	<p>Q6 找尋管道 本校圖書館資料庫 一般網路(google) 請教老師同學 社群網站 使用其他學校圖書館資料庫</p>	<p>了解研究生找尋資料的管道</p>
<p>Q7 您近半年曾使用過的館藏類型</p>	<p>Q7 館藏類型 圖書 電子期刊 紙本期刊 資料庫 視聽資料 電子書</p>	<p>了解各種館藏被使用狀況</p>
<p>Q8 您可以說明一下當您想達成什麼需求時，會用什麼館藏？請說明</p>	<p>資訊需求 課業需要 撰寫論文 實職能專長 生活休閒需求 館藏類型 圖書 電子期刊 紙本期刊 資料庫 視聽資料</p>	<p>將”需求”與”館藏”進行配對</p>

	電子書	
Q9 您近半年在圖書館借閱冊數大約多少？請說明	館藏類型 圖書	了解館藏類型被使用的狀況
Q10 您近半年使用的電子館藏為何？請說明	館藏類型 電子期刊 資料庫 電子書	了解館藏類型被使用的狀況
Q11 您覺得學校圖書館館藏可以提供您的研究需求嗎？請說明	館藏類型 圖書 電子期刊 紙本期刊 資料庫 視聽資料 電子書	了解館藏類型被使用的狀況
Q12 您對圖書館館藏的圖書在質與量方面滿意嗎？請說明	館藏類型 圖書	了解館藏類型被使用的狀況
Q13 您對圖書館館藏的期刊在質與量方面滿意嗎？請說明	館藏類型 電子期刊 紙本期刊	了解館藏類型被使用的狀況
Q14 您對圖書館館藏的資料庫在質與量方面滿意嗎？請說明	館藏類型 資料庫	了解館藏類型被使用的狀況
Q15 請說明，您在學校圖書館使用您相關的研究領域館藏時，覺得待加強之處，請說明。對其他圖書館館藏的不滿意之處？請說明	館藏類型 圖書 電子期刊 紙本期刊 資料庫 視聽資料 電子書	了解館藏類型被使用的狀況
Q16 您對圖書館的館藏服務有何建	館藏類型 圖書	了解館藏類型被使用的狀況

<p>議？(是否建議增加何種服務) 請說明</p>	<p>電子期刊 紙本期刊 資料庫 視聽資料 電子書</p>	
<p>Q17 您是否希望課程上所需的參考書目及撰寫論文所需文獻，該如何讓圖書館知道並協助您獲得所需資訊</p>	<p>館藏類型 圖書 電子期刊 紙本期刊 資料庫 視聽資料 電子書</p>	<p>了解館藏類型被使用的狀況</p>
<p>Q18 您覺得圖書館可以如何幫助你獲得所需資訊需求？</p>	<p>資訊尋求 資訊檢索 多辦教育訓練 網站說明做清楚一點 建立線上學習課程 多買一些資訊資源</p>	<p>了解圖書館服務可以改善之處</p>



附錄四：體育大學圖書館館藏服務使用與滿意度問卷調查

各位同學您好：

感謝您使用本校圖書館，為瞭解研究生使用館藏與服務現況，以及改進本校圖書館館藏與服務，進行「體育大學圖書館館藏服務使用與滿意度問卷調查」，探討國立體育大學研究生的資訊需求與資訊行為，了解圖書館的館藏服務滿意度。這份調查也是政大圖書資訊學數位碩士在職專班碩士論文研究，需要您提供寶貴意見，請您就在校就讀期間，實際的資訊需求及對使用圖書館館藏的經驗提出見解，將使本研究順利進行以供改進本校圖書館館藏與服務。感謝您抽空參與本研究，您所提供之意見與個人資料將僅為研究論文用途，敬請放心回答，誠摯感謝您熱心參與並提供寶貴的資料。

國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班
指導教授：王梅玲博士
研究生：洪 妃敬上

說明：

1. 請就您近一年來使用國立體育大學圖書館的使用經驗，給予滿意度評分。1分為「不滿意」、5分為「很滿意」以此類推。
2. 本調查的數位館藏係指本校圖書館提供的電子書，電子期刊，資料庫等數位館藏

壹、基本資料

1. 所別：體育研究所 體推系碩士班 適體系碩士班 教練競技所
運動科學所 運保系碩士班 運動健康學院碩士班
產經系碩士班 國際體育事務所 管理學院碩士班
2. 博士班一年級 博士班二年級以上 碩士班一年級
碩士班二年級以上
3. 性別：男 女
4. 一般生 在職班
5. 請問您目前研究所修業主要任務有：(複選)

課業研習 撰寫論文計畫書與論文 工作 體育實作操練或體育 建教合作 其他

6. 您最近一個月實際到圖書館使用的頻率？

5次以內 6-10次 11-20次 20次以上 未使用

7. 請問您最近一個月借閱的圖書冊數？

5冊以內 6-10冊 11-20冊 20冊以上 未使用

8. 請問您個人平時的上網習慣為何？

每週上網一次 3天上網一次 每天上網1小時以內

每天上網2-5小時 每天上網5-8小時

9. 請問您最近一個月使用圖書館 OPAC 線上查詢及圖書館網站服務的頻率？

5次以內 6-10次 11-20次 20次以上 未使用

10. 您最近三個月查詢與使用過那些本校圖書館的數位館藏資源?(複選)

電子期刊 電子書 資料庫 未使用 其他:請說明

11. 您最近三個月查詢與使用過那些本校圖書館的館藏服務?(複選)

圖書借閱 OPAC 目錄查詢 整合查詢平台 圖書館館際互借

未使用 其他:請說明

貳、館藏與服務滿意度

項目	重要性					滿意度				
	高	←→			低	高	←→			低
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
一、館藏種類與質量										
A1. 圖書館的圖書館藏對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A2. 圖書館的 <u>紙本期刊館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A3. 圖書館的 <u>視聽資料館藏</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A4. 圖書館的 <u>資料庫</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何? (如:博碩士論文系統、期刊論文索引等)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A5. 圖書館的 <u>電子書</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A6. 圖書館的 <u>電子期刊</u> 對我的學習與研究的重要性與滿意度為何? (如:華藝中文電子期刊、SportDiscus、SDOL等)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A7. 圖書館電子期刊及資料庫數量能滿足我的需求的重要性與滿意度為何?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
二、館藏服務		
B8. 我對圖書館提供OPAC目錄資料查詢服務,感到重要及滿意?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B9. 我對圖書館提供圖書借閱感到重要及滿意?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B10. 我對圖書館提供向其他圖書館館際互借服務,感到重要及滿意?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B11. 圖書館跨資料庫整合查詢系統能滿足我的檢索需求(查詢平台是否可以準確找到資料,重要性及滿意度)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B12. 我對方便從家中或辦公室連線取得電子資源,感到重要及滿意?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B13. 我對能自行從圖書館的網站找到所需的資訊,感到重要及滿意?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B14. 我對能自行利用圖書館查詢工具找到資訊,與介面操作容易,感到重要及滿意?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B15. 圖書館讓資訊取得容易,方便	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

我自行利用,感到重要及滿意?		
B16. 圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊,我感到重要及滿意?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B17. 圖書館幫助我在專業有所發展,我感到重要及滿意?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B18. 圖書館讓我在學習上更為快速有效,我感到重要及滿意?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B19. 圖書館協助我區別與取得正確資訊,我感到重要及滿意?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B20. 圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能,圖書館辦理的 <u>教育訓練課程</u> ,我感到重要及滿意?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
三、館藏使用		
C21. 圖書館館藏是我的重要資料來源,館藏使用對於我的 <u>課業研究及論文撰寫</u> 有幫助?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C22. 圖書館的館藏使用對於我的 <u>體育專業職能發展</u> 有幫助?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C23. 圖書館的館藏使用對於我的 <u>生活及休閒</u> 所需資訊有幫助?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
24. 本校圖書館館藏與服務對於我的研究所修業有何價值? <input type="checkbox"/> 幫助課業研習 <input type="checkbox"/> 幫助撰寫論文計畫書 <input type="checkbox"/> 幫助撰寫論文 <input type="checkbox"/> 幫助體育專業發展 <input type="checkbox"/> 體育實作操練 <input type="checkbox"/> 其他,請說明		
25. 請你給圖書館館藏與服務整體評分 1-100 _____分		
對圖書館館藏與服務的改善建議: _____ _____		
謝謝您的填答		