大學圖書館
18 卷 2 期（民國 103 年 9 月） 頁 166-179

# 國立臺灣大學研究生對圖書館學科服務使用情形初探

# A Study on the Perception and Use of Academic Library Subject Services by NTU Graduate Students

**陳巧倫 Chiao-Lun Chen**
國立臺灣大學圖書館學科服務組組員
Librarian, Subject Services Division,
National Taiwan University Library
E-mail: chiaolun@ntu.edu.tw

## 【摘 要】

2013 年臺大圖書館新成立學科服務組，期望透過學科館員作為與系所師生的聯繫窗口，並深入了解師生的需求，落實圖書館服務，增進支援師生教學、研究與學習上的效能。為此，臺大學科服務組於 2013 年 9 月推出「學科服務校園列車活動」，實際至各學院介紹圖書館的服務，進行使用者調查，以期了解師生們在教學、研究與學習上的需求以及對圖書館的期望。

本研究旨在探討研究生在研究查找資料時的資訊需求與行為以及使用圖書館學科服務之情形，從資訊需求、搜尋行為、對學科服務的認識、利用、重要性之看法等面向進行探討。本研究採用問卷調查方法，研究結果顯示，研究生在進行研究或查找資料時，使用電子資源的頻率大於使用紙本資源。且優先使用 Google 搜尋引擎，其次才是從圖書館網頁進行查找。研究生實際到圖書館的頻率，多為「偶爾」，前往圖書館的主要目的為圖書借閱。其對學科服務的主要印象，以參考諮詢服務為主，其他服務所知有限，但對於圖書館的學科服務大都抱持肯定態度，利用過後的滿意度也相當高。

## 【Abstract】

The purpose of the study is to understand the information-seeking behavior and use of information resources by graduate students at the National Taiwan University, and to investigate the usage and satisfaction of subject services of NTU library. This study utilizes the survey data collected via a questionnaire completed by 404 graduate students. The study finds that there is a higher frequency of using electronic resources than print resources in the research process. It also finds that Google is the top choice for gathering

臺灣大學學術期刊資料庫

收稿日期：民國 103 年 2 月 18 日；接受日期：民國 103 年 6 月 17 日 doi:10.6146/univj.18-2.08

information for coursework and research, followed by the library website. Among graduate students, the main purpose of visiting the library, which they only occasionally do, is to borrow printed books. Although there are different dimensions of subject service, the graduate students' perception of subject services mainly focuses on reference services. Graduate students are generally satisfied with the subject services they have used. The investigation reveals that the general satisfaction level is close to 4 on a scale of 5 measurement for all subject services.

關 鍵 字：學科服務；大學圖書館；資訊尋求行為
Keywords：subject services; academic library; information seeking behavior

## 壹、前言

大學圖書館近年來不斷面臨劇烈轉變，舉凡電子資源的大量增加、期刊訂費的年年高漲、讀者資訊行為、閱讀習慣的改變等，在整個大環境的改變下，圖書館也不得不從組織上、經費上、服務上進行調整與變革。因此，2013 年臺大圖書館新成立學科服務組，期望以單一窗口的聯繫服務，透過學科館員與師生更多的接觸，能深入了解師生的需求，落實圖書館服務，增進支援師生教學、研究與學習上的效能。

因此，臺大圖書館學科服務組在 2013 年 9 月規劃了「學科服務校園列車活動」，主動前進校園展示圖書館的學科服務。分別於 9 月 11 日、17 日和 25 日在工學院綜合大樓、生命科學館廣場和文學院正門擺設活動攤位，設置宣傳看板，向師生介紹學科服務組的核心理念和服務內容，並特別規劃互動展板，讓參加的師生能快速掌握圖書館各項服務與資源利用的重點。同時，透過圖書館館員對來訪的研究生進行訪談與問卷發放，於現場填答並當場回收。

在此活動中，特別規劃研究生資訊需求與圖書館學科服務使用調查問卷，以本校研究生為研究對象，研究目的包括：1. 了解研究生在學習研究上查找資料時的資訊行為；2. 對於臺大圖書館學科服務的認識與使用情形；3. 了解研究生使用學科服務的滿意度，以及對學科服務重要性之認知。據以規劃符合研究生需求之學科服務，並作為圖書館學科服務品質提升與推廣之參考。

## 貳、文獻探討

學科服務可界定為是在大學圖書館或研究型圖書館中一種以學科為主的服務方式（蔡妍芳，2010），學科館員作為學科服務對外的聯繫窗口，在歐美國家，多強調具備特定學科的專業知識；然而，臺灣與歐美各國的大學圖書館在人力資源編制及圖資教育學制存在著顯著的差異（邱銘心，2009），就臺灣而

言，在學科服務上更強調服務的提供奠基於圖書館各單位的團隊合作。

1998 年 11 月國立臺灣大學圖書館新總館落成，延續過去院系圖書室服務的使命，系圖館員成為圖書館學科服務代表，負起圖書館與院系所之間的聯繫窗口。2010 年 3 月圖書館進行組織重整，於閱覽組下成立「學科服務股」，將參考諮詢納入服務內容，期能提升學科館員專業諮詢服務角色。其後，更於 2013 年率先成立學科服務組，以支援教師教學與研究、促進研究生學習、作為院系所與圖書館間的橋樑、了解使用者的資訊需求，並以學科主題角度推廣圖書館的資源服務等為核心任務。

臺大圖書館學科服務內容包括：1. 館藏發展服務，協助系所充實學科相關館藏、執行學科相關館藏發展專案服務計畫，如國科會補助人文社會圖書計畫；2. 參考諮詢與圖書館利用指導服務，綜理參考諮詢服務、負責院系所圖書館利用指導課程、開設資訊檢索課程；3. 院系所學科服務，綜理院系所與圖書館訊息傳遞及政策推廣業務、受理院系所資訊需求與溝通相關建議、協助教師處理課程指定參考資料相關事宜與協助院系所評鑑相關事宜。邱銘心與蔡妍芳（2011）將學科服務的服務機制，分為溝通聯繫工作、館藏發展、讀者利用教育、使用者服務與資訊檢索等五大面向，對應到臺大圖書館的學科服務，以上五大面向均包含在內。臺大圖書館學科館員作為圖書館與系所聯繫間的橋樑與窗口，更有需要與義務瞭解系所師生在學術方面的資訊需求與資訊行為（見表 1）。

**表 1：臺大圖書館學科服務內容彙整表**

| 學科服務面向 | 臺大圖書館學科服務組業務內容 |
|---|---|
| 溝通聯繫工作 | 綜理院系所與圖書館訊息傳遞及政策推廣業務<br>受理院系所資訊需求與溝通相關建議 |
| 館藏發展 | 國科會補助人文社會圖書計畫<br>協助系所充實學科相關館藏 |
| 讀者利用教育 | 參考諮詢 |
| 使用者服務 | 協助教師處理課程指定參考資料相關事宜<br>協助院系所評鑑相關事宜 |
| 資訊檢索 | 圖書館利用指導服務 |

臺灣大學學術期刊資料庫

電子資源如電子書、電子期刊、資料庫的快速發展以及 Google 等搜尋引擎大行其道，改變了研究生使用資訊的習慣。過去研究多顯示，不同學科使用者對於電子期刊電子資源的使用行為有所異（吳雅慧，2002；Friedlander, 2002）。近幾年則有研究指出不同學科領域對紙本或電子資源的偏好並無明顯的差別（吳明德，2009），且研究生在撰寫論文時對於電子資源的使用比例相當高，在進行研究時高度依賴網路資源與電子資源。顯見電子資源已是研究生最依賴的資訊研究來源與首要來源（洪榮照等人，2010；吳明德，2009；Jiang, Yeh, & Lin., 2008）。

研究生是大學圖書館的主要使用族群之一，面對研究生資訊行為的改變，國內外大學圖書館無不思考圖書館的轉型與服務型態的調整，面對校內越來越多的研究人員利用 Google 作為查找資料的主要來源（吳明德，2009；Niu et al., 2010），圖書館有責任與義務將圖書館的資源與服務讓更多人知道，例如透過 Google Scholar 串聯圖書館的館藏，方便使用者快速的找到圖書館所購買的資源，更重要的是，圖書館應主動出擊，讓校內的使用者知道圖書館的資源與服務，進而善加利用，而這也是圖書館學科服務的重要任務之一。為此，臺大圖書館學科服務組在 2013 年規劃辦理了「學科服務校園列車活動」，目的即在於主動向校內師生宣傳圖書館的學科服務，同時加深師生對圖書館的印象，將圖書館的資源與服務讓更多的師生知道與利用。

## 參、研究方法

本研究採用問卷調查方法，以書面問卷方式進行調查。研究對象為國立臺灣大學研究生，配合「學科服務校園列車活動」進行問卷的發放。「學科服務校園列車活動」分別於 9 月 11 日、17 日和 25 日在工學院綜合大樓、生命科學館廣場和文學院正門擺設活動攤位，設置宣傳看板，向校內師生介紹學科服務組的核心理念和服務內容，並特別規劃互動展板，讓參加的師生能快速掌握圖書館各項服務與資源利用的重點。同時，透過圖書館館員對來訪的研究生進行訪談與問卷發放。問卷於活動現場發放，並當場回收，填寫過程中，皆有館員從旁協助說明，問卷調查時間為 2013 年 9 月 11 日、17 日和 25 日，總計回收問卷計 419 份，其中有效問卷計 404 份，回收率為 96%。

本研究問卷設計經臺大圖書館學科服務組多次開會討論，針對各問項逐一確認、修改後進行正式調查。問卷分為「個人基本資料」、「資訊需求與資訊行為」以及「圖書館學科服務」等三部分，第一部份為填答者之個人基本資料；第二部份為詢問受訪者在學習與研究上查找資料時，使用各種資訊來源獲取資訊的頻率；第三部份為對學科服務的認識、滿意度與重要性，學科服務的服務面向包括教師與學生，依對象不同而有所差異，本問卷僅就研究生會使用到的服務，進行調查，包括參考諮詢服務、參考服務部落格與圖書館利用講習約課等三面向，滿意度與重要性採五等

量表評量（「非常滿意」為 5，依序至「非常不滿意」為 1）。

問卷資料處理是以 Excel 軟體進行問卷資料統計與分析。以下將從受訪者基本資料、資訊需求與資訊行為、學科服務的利用調查、滿意度調查等面向分析本次問卷調查的結果與發現。由於問卷中部份題項有漏答或無法作答之情形，因此圖書館學科服務滿意度與重要性的的統計表格係以個別題項為單位來計算平均值，樣本數可能會少於 404。

# 肆、研究結果

## 一、基本資料分析

本研究總共回收問卷 419 份，其中有效問卷為 404 份，回收率為 96%。有效研究樣本數中女性佔 37.12%，男性 62.87%（見表 2）。

**表 2：受訪者性別統計表**

| 性別 | 人次（百分比） |
|---|---|
| 女 | 150 ( 37.12%) |
| 男 | 254 ( 62.87%) |
| 總計 | 404 (100.00%) |

受訪者所屬學院，以生命科學院最多，佔 23.27%；其次依序為電機資訊學院，佔 19.06%；工學院（18.32%）以及文學院（17.08%）。推測與活動舉辦地點有地緣上之相關，受訪者以碩士生一年級居多，占 46.53%；其次為碩士生二年級以上，佔 35.64%；博士生與博士後研究佔 17.08%（見表 3）。

## 二、資訊需求與資訊行為分析

此部分，旨在了解受訪者在學習與研究上查找資料時，使用紙本資源與電子資源的頻率、使用各種不同資訊管道的頻率，以及使用圖書館的目的、方式與頻率。

### (一) 學習或研究時，使用電子資源／紙本資源的頻率

在學習、研究上查找資料時，表示經常使用電子資源的受訪者計 357 人次填答，佔 88.37%，僅有不到一成的受訪者表示未使用過電子資源。使用紙本資源的頻率，以填答偶爾使用最多，計 235 人次填答，佔 58.17%，其次為經常使用佔 35.89%，計有 4.21% 受訪者表示不曾使用紙本資料（見表 4）。

### (二) 學習或研究時，使用資源管道的頻率

本問卷的使用資源管道包括：親自到圖書館、從圖書館網頁進行查找、使用特定資料庫、Yahoo、Google 以及 Google Scholar，結果顯示查找資料時，經常使用的管道，以使用 Google 最多，計 331 人次填答，佔 81.93%；其次依序為從圖書館網頁查找（60.15%）以及 Google Scholar（57.91%），值得注意的是，在受訪者當中，有 10.40% 受訪者表示不曾親自到過圖書館（見表 5）。

華梵大學圖書資訊館 期刊資料庫

**表 3：受訪者學院／身分別統計表**

| 身分／學院 | 博士生 | 博士後研究 | 碩士生一年級 | 碩士生二年級以上 | 碩士生未填年級 | 總計（百分比） |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 生命科學院 | 11 | 1 | 47 | 35 | 0 | 94 (23.27%) |
| 電機資訊學院 | 14 | 0 | 35 | 27 | 1 | 77 (19.06%) |
| 工學院 | 12 | 0 | 44 | 17 | 1 | 74 (18.32%) |
| 文學院 | 17 | 0 | 17 | 34 | 1 | 69 (17.08%) |
| 生物資源暨農學院 | 6 | 0 | 22 | 13 | 0 | 41 (10.15%) |
| 管理學院 | 2 | 0 | 6 | 5 | 0 | 13 (3.22%) |
| 社會科學院 | 1 | 0 | 6 | 5 | 0 | 12 (2.97%) |
| 理學院 | 3 | 0 | 6 | 2 | 0 | 11 (2.72%) |
| 法律學院 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 (1.49%) |
| 公衛學院 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 (0.99%) |
| 醫學院 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 (0.74%) |
| 總計（百分比） | 68 (16.83%) | 1 (0.25%) | 188 (46.53%) | 144 (35.64%) | 3 (0.74%) | 404 (100%) |

**表 4：使用電子資源／紙本資源頻率統計表**

| 頻率／資源類型 | 經常 | 偶爾 | 不曾 | N/A | 總計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 電子資源 | 357 (88.37%) | 44 (10.89%) | 3 (0.74%) | 0 (0%) | 404 (100%) |
| 紙本資源 | 145 (35.89%) | 235 (58.17%) | 17 (4.21%) | 7 (1.73%) | 404 (100%) |

臺灣大學學術期刊資料庫

表 5：使用資源管道統計表

| 頻率／資源類型 | 經常 | 偶爾 | 不曾 | N/A | 總計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 親自到圖書館 | 110 (27.23%) | 244 (60.4%) | 42 (10.4%) | 8 (1.98%) | 404 (100%) |
| 從圖書館網頁進行查找 | 243 (60.15%) | 132 (32.67%) | 20 (4.95%) | 9 (2.23%) | 404 (100%) |
| 使用特定資料庫 | 174 (43.07%) | 56 (13.86%) | 58 (14.36%) | 116 (28.71%) | 404 (100%) |
| Yahoo | 78 (19.31%) | 144 (35.64%) | 118 (29.21%) | 64 (15.84%) | 404 (100%) |
| Google | 331 (81.93%) | 56 (13.86%) | 4 (0.99%) | 13 (3.22%) | 404 (100%) |
| Google Scholar | 234 (57.92%) | 79 (19.55%) | 60 (14.85%) | 31 (7.67%) | 404 (100%) |

使用特定資料庫，本題為開放式問答，計有 275 人次填答，Web of Science 為最多人使用的資料庫，佔 19.64%，填答次數超過 10 次的資料庫名稱整理如表 6，從統計數據交叉比對填答者所屬學院以及各資料庫主題可發現，受訪者所使用的資料庫，多以特定學科主題類型的資料庫為主，如 IEEE Xplore 為電機資訊學院最常使用的資料庫；生命科學院則多使用 NCBI 網站所提供的資料庫與 PubMed（PubMed 亦為 NCBI 網站下的資料庫）；文學院較常使用的資料庫為 CNKI 系列數據庫。綜合性主題資料庫，以 Web of Science 的使用最佳。其他填答的資料庫還包括：心理學門的 PsycInfo、PsycARTICLE、ACM Digital library 資訊電腦全文資料庫、農業領域的 AGRICOLA、綜合性主題的 Scopus、日文資料庫 CiNii 與 Japan knowledge、實驗手冊 Current Protocols、法律學門的月旦法學、臺灣歷史的臺灣日日新報、中文古籍資料庫如文淵閣四庫全書電子版、中國基本古籍庫、臺灣博碩士論文加值系統、聯合知識庫、圖書資訊學領域的 Library and Information Science Abstracts 等。

### (三) 實際至圖書館的頻率

受訪者實際至圖書館頻率，以偶爾最多，計 258 人次填答，佔 63.86%，其次計有 103 人次表示經常至圖書館，佔 25.50%，有 10.40% 受訪者表示不曾到過圖書館（見表 7）。

臺灣人文藝術期刊資料庫

**表 6：特定資料庫統計表**

| 資料庫名稱 | 填答數（百分比） |
|---|---|
| Web of Science | 54 (19.64%) |
| IEEE Xplore | 45 (16.36%) |
| NCBI | 41 (14.91%) |
| PubMed | 29 (10.55%) |
| CNKI | 25 ( 9.09%) |
| ScienceDirect (SDOL) | 18 ( 6.55%) |
| EBSCOhost | 17 ( 6.18%) |
| 華藝 | 14 ( 5.09%) |
| JSTOR | 10 ( 3.64%) |

**表 7：實際至圖書館頻率**

| 頻率 | 經常 | 偶爾 | 不曾 | N/A | 總計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 實際至圖書館 | 103 (25.50%) | 258 (63.86%) | 42 (10.40%) | 1 (0.25%) | 404 (100.00%) |

**表 8：實際至圖書館的目的**

| 使用圖書館目的 | 填答數（百分比） |
|---|---|
| 圖書借閱 | 284 (78.67%) |
| 館內閱覽 | 183 (50.69%) |
| 館藏查詢 | 170 (47.09%) |
| 自習 | 164 (45.43%) |
| 影印、列印資料 | 89 (24.65%) |
| 使用資料庫 | 35 ( 9.70%) |

臺灣大學學術期刊資料庫

實際至圖書館的受訪者計 361 位，圖書借閱是多數受訪者表示使用圖書館的主要目的，計 284 人次填答，佔 78.67%，其次為館內閱覽（50.69%）、館藏查詢（47.09%）與自習（45.43%）（見表 8）。

## 三、圖書館學科服務

此部分在了解受訪者對學科服務的認識、使用的滿意度以及對學科服務重要性的認知，包括參考諮詢服務、參考服務部落格與圖書館利用講習約課等三面向，滿意度與重要性採五等量表評量（「非常滿意」為 5，依序至「非常不滿意」為 1）。

### (一) 對學科服務的認識

三項服務中，以參考諮詢服務最廣為人知，佔 78.22%；其次知道圖書館利用講習約課，佔 58.66%，知道參考服務部落格的佔 52.23%。整體而言超過半數的受訪者知道圖書館學科服務組所提供的服務（見表 9）。

### (二) 學科服務的利用情形

三項服務中，以使用過參考諮詢服務的次數最多，佔 32.43%，依序為參考服務部落格，佔 28.17%，圖書館利用講習約課，佔 17.33%（見表 10）。

顯見研究生對學科服務的主要印象，以參考諮詢服務最廣為人知，超過七成的受訪者知道此服務，其他參考服

**表 9：對學科服務認識統計表**

| 服務項目 | 是（百分比） | 否（百分比） | N/A（百分比） |
|---|---|---|---|
| 參考諮詢服務 | 316 (78.22%) | 85 (21.04%) | 3 (0.74%) |
| 參考服務部落格 | 211 (52.23%) | 189 (46.78%) | 4 (0.99%) |
| 圖書館利用講習約課 | 237 (58.66%) | 165 (40.84%) | 2 (0.50%) |

**表 10：學科服務利用情形統計表**

| 服務項目 | 使用過（百分比） | 未使用（百分比） | N/A（百分比） |
|---|---|---|---|
| 參考諮詢服務 | 131 (32.43%) | 266 (65.84%) | 7 (1.73%) |
| 參考服務部落格 | 116 (28.71%) | 272 (67.33%) | 16 (3.96%) |
| 圖書館利用講習約課 | 70 (17.33%) | 319 (78.96%) | 15 (3.71%) |

臺灣大學學術期刊資料庫

務部落格以及圖書館利用講習約課亦有超過五成的受訪者知道，但就實際使用上而言，圖書館學科服務的使用率仍偏低，三項服務的實際利用率都低於四成（見表 9、10）。

### (三) 學科服務滿意度

受訪者對於學科服務項目的滿意度，在 404 位受訪者中，扣除未填答數，以參考諮詢服務的滿意度最高，平均值為 4.32；其次為參考服務部落格，平均值為 4.31；圖書館利用講習約課，平均值為 4.29。值得注意的是，未填答數相當高，顯示仍有許多受訪者未使用過圖書館的學科服務（見表 11）。

### (四) 學科服務重要性

受訪者對於學科服務項目的重要性，在 404 位受訪者中，扣除未填答數，以認為參考諮詢服務的重要性最高，平均值為 4.47；其次為參考服務部落格，平均值為 4.45；圖書館利用講習約課，平均值為 4.42（見表 12）。

## 四、讀者意見

對於圖書館使用上的困擾或對圖書館的意見，以開放式問答提供受訪者作答，彙整其回答可歸類為以下項目：1. 閱覽空間、設備改善，包括：空調設備、空間指引告示等；2. 增加館藏量，多購買新書、熱門圖書與期刊；3. 書籍查找不易，加強尋書與指示；4. 延長開放時間；5. 多開設圖書館利用指導課程；6. 服務與活動資訊宣傳應更多元。

# 伍、結論與建議

## 一、結論

經由問卷整理，統計分析讀者之基本資料、資訊行為以及學科服務使用情形與滿意度，可歸納以下結論：

### (一) 研究生使用電子資源的頻率大於使用紙本資源

本研究結果顯示，研究生使用電子資源的頻率大於使用紙本資源，且研究生在查找資料時，最常使用的管道為 Google 搜尋引擎，其次是從圖書館網頁進行查找。使用特定資料庫方面，Web of Science 為最多人填答的資料庫，除 Web of Science 為綜合性資料庫，其他填答數較多的資料庫多屬特定學科主題類型的資料庫，如電機資訊學院最常使用 IEEE Xplore 資料庫；生命科學院則多使用 NCBI 網站所提供的資料庫與 PubMed（PubMed 亦為 NCBI 網站下的資料庫）；文學院較常使用的資料庫為 CNKI 系列數據庫，顯示研究生除了利用 Google 外，對所屬學科領域的特定資料庫也有所認識與了解。值得注意的是，生命科學院在使用特定資料庫的填答上，多數填答者僅填單一資源－美國國家生技資訊中心（NCBI）所製作的網站，且該網站為免費資源，然圖書館所訂購的生命科學主題的資料庫還包括如 BioOne Abstracts & Indexes 與 BIOSIS Previews 等資料庫，但在本次問卷中，上述二資料庫均未有人填答。值得圖書館思考若特定學門有高度

**表 11：學科服務滿意度統計表**

| 滿意度／服務項目 | 參考諮詢服務 | 參考服務部落格 | 圖書館利用講習約課 |
|---|---|---|---|
| 非常不滿意 | 2 ( 0.50%) | 2 ( 0.50%) | 2 ( 0.50%) |
| 不滿意 | 0 ( 0.00%) | 2 ( 0.50%) | 0 ( 0.00%) |
| 尚可 | 19 ( 4.70%) | 16 ( 3.96%) | 12 ( 2.97%) |
| 滿意 | 61(15.10%) | 45 (11.14%) | 34 ( 8.42%) |
| 非常滿意 | 75 (18.56%) | 66 (16.34%) | 45 (11.14%) |
| N/A | 247 (61.14%) | 273 (67.57%) | 311 (76.98%) |
| 平均分數 | 4.32 | 4.31 | 4.29 |

**表 12：學科服務重要性統計表**

| 重要性／服務項目 | 參考諮詢服務 | 參考服務部落格 | 圖書館利用講習約課 |
|---|---|---|---|
| 非常不重要 | 0 ( 0.00%) | 0 ( 0.00%) | 1 ( 0.25%) |
| 不重要 | 2 ( 0.50%) | 2 ( 0.50%) | 2 ( 0.50%) |
| 普通 | 32 ( 7.92%) | 39 ( 9.65%) | 31 ( 7.67%) |
| 重要 | 90 (22.28%) | 70 (17.33%) | 90 (22.28%) |
| 非常重要 | 180 (44.55%) | 171 (42.33%) | 156 (38.61%) |
| N/A | 100 (24.75%) | 122 (30.20%) | 124 (30.69%) |
| 平均分數 | 4.47 | 4.45 | 4.42 |

臺灣大學學術期刊資料庫

使用單一或特定資源的情形時，在圖書館經費日漸緊縮的情況下，該主題下的其他相關資料庫的使用情形則有待檢討並考量訂購的必要性。

### (二) 研究生實際到圖書館的頻率，多為「偶爾」，其前往圖書館的主要目的為圖書借閱

六成以上的研究生表示實際至圖書館的頻率為「偶爾」，更有一成的研究生表示不曾實際到過圖書館，此結果與研究生多使用電子資源的情況相呼應，從圖書館歷年的入館人次來看，從2010年校內入館人次1,242,084人次到2012年1,101,964人次（國立臺灣大學圖書館，2013），入館人數逐年下降，是圖書館值得關注的現象。研究生實際到圖書館的目的為圖書借閱與館內閱覽，分別占七成與五成，其次有超過四成研究生表示到圖書館的目的為館藏查詢與自習，顯示研究生來圖書館的目的仍不脫圖書館的基本功能。

### (三) 研究生對學科服務的主要印象，以參考諮詢服務最廣為人知

超過七成的研究生知道參考諮詢服務，其他參考服務部落格以及圖書館利用講習約課亦有超過五成的研究生知道，但實際利用率皆低於四成，顯示研究生在「知道」學科服務到「利用」學科服務上仍有一大段距離。對於曾使用學科服務的研究生而言，對圖書館的學科服務大多抱持肯定態度，滿意度也相當高，平均分數均超過4分，唯在服務的利用率上，三項服務均有六成以上研究生表示未使用過，顯見在學科服務的推廣上，仍有很大的進步空間，也是圖書館有待努力的地方。

## 二、建議

### (一) 廣泛蒐集大學師生資訊需求、資訊尋求行為與圖書館資源利用等各類研究，作為研擬圖書館服務行銷、推廣規劃之參考

歷年來，學術界發表許多有關大學師生其資訊需求、資訊行為或電子資源使用之研究，唯相關研究發表之後，所獲得之結果在實務界少有做進一步的討論，因此建議圖書館實務界應多加留意相關資訊需求、資訊行為的研究發表，圖書館亦可主動規劃相關使用者研究，逐步評估、規劃、落實相關研究的建議，以作為圖書館服務推廣、行銷之參考。

### (二) 加強圖書館電子資源推廣，善用各種管道積極向教師、學生推廣

主動與教師聯繫，尋求在教師課程當中嵌入圖書館資源介紹的可能性，積極參與系所圖書委員會，藉著列席各院圖書委員會議，圖書館可直接與各系所圖書委員面對面溝通，清楚傳達各項服務內容，促進圖書委員對圖書館的了解；同時也能在會中聆聽諸多建議與意見，讓圖書館更能認知師生的需求，以謀求服務提升之可行方式。

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

### (三) 研擬學科服務推廣策略，提高圖書館學科服務的能見度

圖書館提供豐富的資源與服務，但校內師生對圖書館所提供的資源與服務的認識以及使用經驗相當有限，造成此情形多是因為師生對圖書館所提供資訊的不熟悉，不知道圖書館有提供這些服務或是不知道如何使用，建議圖書館應加強學科服務的宣傳與行銷，以期達成圖書館支援師生教學、研究與學習之目標。

過去針對使用者的研究，多是由學術界發現相關研究，本次的「學科服務校園列車活動」可作為圖書館學科服務向外推廣的第一步，也讓館員有機會在第一線了解校內師生對圖書館的看法，未來將持續辦理類似的活動，從過去等待讀者前往圖書館轉化為館員主動走出圖書館、前進校園，廣泛徵集校內師生的意見，以作為學科服務推展之重要參考依據。

## 參考文獻


吳明德（2009）。*研究生對電子資源之認知及使用行為研究──四個學科領域的比較*（行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告，NSC97-2410-H002-174）。臺北市：國立臺灣大學圖書資訊學研究所。

吳雅慧（2002）。*電子期刊使用研究：以國立臺灣大學電機資訊學院及文學院為例*。未出版之碩士論文，臺灣大學圖書資訊研究所，臺北市。

邱銘心（2009）。學科專家館員專業能力的探究與人才培育的規劃：以北美地區圖資教育與訓練為例。*圖書資訊學刊，7*(1/2)，77-99。doi:10.6182/jlis.2009.7(1.2).077

邱銘心、蔡妍芳（2011）。大學圖書館學科服務之經營與管理研究。*圖書館學與資訊科學，37*(2)，73-93。

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)，151-172。

國立臺灣大學圖書館（2013）。*國立臺灣大學圖書館年報 2012*。上網日期：2014年 4 月 25 日，檢自：http://www.lib.ntu.edu.tw/Publication/newpublications/ntulib/index.html

蔡妍芳（2010）。*大學圖書館對學科服務的認知態度研究*。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所在職進修碩士班，臺北市。

Friedlander, A. (2002). *Dimensions and use of the scholarly information environment: Introduction to a data set assembled by the Digital Library Federation and Outsell,*


臺灣大學學術期刊資料庫

*Inc.* Retrived from Council on Library and Information Resources website: http://www.clir.org/pubs/reports/pub110/contents.html

Jiang, M. B., Yeh, N. C., & Lin, C. P. (2008). A study of information seeking behavior of graduate students in continuing education program by utilizing of information horizon concept. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology,* 45(1), 1-8. doi:10.1002/meet.2008.1450450363

Niu, X., Hemminger, B. M., Lown, C., Adams, S., Brown, C., Level, A., ... Cataldo, T. (2010). National study of information seeking behavior of academic researchers in the United States. *Journal of the American Society for Information Science and Technology, 61*(5), 869-890. doi:10.1002/asi.21307

臺灣大學學術期刊資料庫