大學圖書館
8卷1期（民國93年3月） 頁147-166

餐旅管理領域學生的資訊尋求行為探討

The Study of Information Seeking Behavior among Students in Restaurant, Hotel, and Institutional Management

李惠萍 **Hui-ping Lee**
中央研究院臺灣史研究所籌備處圖書館約聘助理
Assistant, Library of Institute of Taiwan History Preparatory Office, Academic Sinica
E-mail：leeping1116@yahoo.com.tw

蘇 諼 **Shiuan Su**
輔仁大學圖書資訊學系副教授
Associate Professor, Dept. of Library and Information Science, FuJen Catholic University
E-mail：Sherrysu@ms21.hinet.net

【摘 要】

近年來，國內外經濟環境急遽變化，觀光事業的拓展帶來了餐旅業的蓬勃發展，造成餐旅業界人力需求大量增加，國內餐旅管理相關科系亦紛紛成立。餐旅管理學是一個橫跨餐飲學、旅館學、食品營養學、管理學、觀光學等學科的學門，國內外文獻均少見餐旅管理學系學生的資訊需求相關研究。圖書館是以讀者為導向的機構，不論圖書館的類型為何，其最高服務目標在於滿足讀者的資訊需求。因此，研究者以焦點團體訪談和問卷調查的方式，探討輔仁大學餐旅管理學系學生之資訊需求與資訊尋求行為，研究結果的討論期望提供圖書館參考，為這個領域的師生帶來更為完善的圖書資訊服務。

【Abstract】

In recent years, hospitality and tourism education has been prosperously developed in Taiwan. The number of students in Restaurant, Hotel and Institutional Management Department have increased over the years. However, their information needs and information seeking patterns have been ignored in the library and information science literature.

In order to explore their interdisciplinary information needs, focus group inter-

臺灣大學學術期刊資料庫

views and questionnaire survey were utilized in 2003 in order to find out information seeking behavior of Restaurant, Hotel and Institutional Management Department Students at Fu-Jen Catholic University, and the results from the study are provided for improving the quality of library and information services to students and faculty in the hospitality education field.

關 鍵 字：資訊需求、資訊尋求行為、餐旅教育、餐旅管理學系學生
Keywords：Information needs; Information seeking behavior; Hospitality education; Restaurant, hotel and institutional management student

壹、前言

無論世界那一個國家，「人」與「食」的關係，可說是親密交纏，淵遠流長。中國古諺：「民以食為天」，道出人類對於飲食的重視；而西方聖哲言：「餐桌的樂趣，像其他的喜悅一般，不分時代、年齡、國家藩籬，隨時隨地伴隨我們，如果沒有它的存在，人們將終其一生的遺憾」，更揭示飲食是滿足人類心理和生理需求的重要夥伴。而跟隨民生首要需求而來的餐飲服務業，自然也成為人類生存史上一個不可或缺的古老行業了。（註1）

近年來，國內外經濟環境急遽變化，國內經濟結構亦正面臨轉變。觀光事業的拓展帶來了餐旅業的蓬勃發展，許多大型觀光飯店相繼成立，造成餐旅業界人力需求大量增加，再加上提昇餐旅服務品質的呼聲日高，餐旅業人力資源之需求不僅要求量的增加，更要求質的提昇。

我國的餐旅教育（Hospitality Education）分為技職教育與高等教育兩大體系。技職教育體系旨在培育國家建設所需之各級各類專門職業技術人才為目的，教育當局為提倡職業教育及因應餐旅業人力的需求，於民國七十五年開始開設高職餐飲管理科，以培育餐旅技術人才，提高餐旅業之服務品質。近年來除了高職餐飲管理科陸續增加之外，更令人矚目的是於民國八十四年開始招生的國立高雄餐旅管理專校及多所專科學校、技術學院和科技大學也紛紛規劃餐旅管理科系；高等教育體系主要是以培育餐旅業界管理人才為目標，輔仁大學、東海大學、中華大學、銘傳大學和真理大學等學校也陸續成立餐旅管理學系所，由此可見政府及民間均積極投入餐旅教育事業，以因應實際之需求。（註2）

圖書館是以讀者為導向的機構，不論圖書館的類型為何，其最高服務目標在於滿足讀者的資訊需求，為能滿足讀者的資訊需求，圖書館應瞭解各類型讀者的特質及資訊尋求的模

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

式。（註 3）歷年來對於科技人員、歷史人文學者、大學生等讀者群的資訊需求研究，已經產生為數不少的文獻。然而，在大學校園中屬於跨學科領域學習學生的資訊需求仍有待發掘與探索，餐旅管理學系的學生即為一例。餐旅管理學是一個橫跨餐飲學、旅館學、食品營養學、管理學、觀光學等學科的學門，國內外文獻均少見餐旅管理學系學生的資訊需求相關研究。

站在資訊服務的立場來看，圖書館應該對這個族群的使用者有更多的瞭解。資訊尋求行為研究是使用者研究的一環，唯有充份的了解使用者的資訊需求及資訊尋求行為，才算是全貌地了解圖書館的讀者群。（註 4）本研究的目的為試圖了解餐旅管理學系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；最常利用的資料來源與途徑及其原因；遭遇困難時的解決方法；以及圖書館在學生資訊尋求過程中所扮演的角色。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和資源。

貳、餐旅教育的課程規劃

餐旅教育是一種職業教育導向，以支援餐旅與觀光行業的應用與實作，涵蓋多種專門學科的學習課程，最佳教育模式為結合專業知識、技能和價值觀的模式（註 5），以下將針對國內外餐旅教育的課程作一簡要的介紹：

一、美國餐旅教育的課程規劃

餐旅教育是為了讓學生成為餐旅業管理人才所設計的課程，從結合了管理學和社會科學的教育模式中，學習不同學科領域的知能、技能。餐旅教育的特性之一為專業導向，強調實務的發展，因此在課程的設計上會與業界有緊密的結合，從實習中獲得實際工作經驗（註 6），以便未來可以支援餐旅和觀光行業的應用與實作，它的最佳教育模式為結合專業知識、技能和價值觀。（註 7）教育課程的增加，是為了讓學生成為未來管理人才所做的準備。第一個四年制的餐旅管理教育課程在 1922 年由 Cornell University 的旅館學院開設；1935 年第一個二年制課程在 City College of San Francisco 的旅館與餐飲學系開設，並且有效率的結合課程訓練和實際經驗，企圖可以滿足餐旅行業的需求，而進階的教育課程將更多的焦點放在餐飲服務的管理要素，像成本控制和管理的發展。（註 8）

學者 Riegel 在 1995 年的調查發現：1970 年代中期，美國大約只有 40 個四年制的餐旅課程和旅館餐廳管理課程提供學位。到了 1989 年，全美已有 174 所四年制學校提供學士、碩士、博士學位的餐旅學系，而這種急速成

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

長，亦引起餐旅學界及業界對餐旅教育品質的關切。（註 9）美國餐旅教育學會由 1991 年起，便開始進行評鑑工作，至 1996 年共有 33 所餐旅系通過評鑑。

Su等學者也在 1997 年，針對美國設有餐旅管理課程且屬於 I-CHRIE 會員的四年制學校管理者，共 141 位進行一份問卷調查，結果發現餐旅學系的學生必須具有的專業能力，包括：⑴人際關係；⑵市場行銷學；⑶人力資源管理；⑷資訊管理；⑸財務管理；⑹職業倫理；⑺會計學；⑻食物製備；⑼旅館客房實務；⑽餐旅法規；⑾餐旅管理學；⑿企業組織編制及文化；⒀經濟學；⒁餐旅發展史。在一般能力方面包括：⑴人際知能；⑵口語表達技巧；⑶傾聽導向；⑷服務導向；⑸發現問題及解決問題的能力；⑹寫作表達能力；⑺領導能力；⑻員工互動關係；⑼調整改變能力；⑽創造性思考能力；⑾員工訓練發展；⑿品質管理；⒀財務管理；⒁電腦操作能力。（註 10）

另外，為了培養技術操作的實務人才，美國亦有許多學校開設二年制餐旅管理科。學者 Sakiey 在 1995 年，從美國設有餐旅管理專科且屬於 I-CHRIE會員的公私立二年制專校中，系統抽樣 72 所（遍及全美國 27 州）進行調查，發現比較受重視的專業課程包括：⑴餐旅會計學；⑵餐飲成本控制；⑶餐旅實務操作；⑷旅館實務操作；⑸食物製備；⑹餐廳服務管理；⑺衛生安全；⑻餐旅管理概論；⑼餐旅法規。（註 11）

二、我國餐旅教育的課程規劃和校外實習現況

(一) 課程規劃

由於我國的產業結構，從早期的製造業為主轉型為以服務業為主，加上目前餐旅服務業的蓬勃發展，社會需要更多的人力，因此餐旅類的課程設計，就益發顯得重要。整體而言，課程規劃朝向多元化、彈性化、實務化、一貫化等多構面發展。而課程架構，亦朝向「一般能力」與「職場能力」並重。同時亦期望所培育出來的學生具有「解決問題的能力」、「適應環境的能力」、「終身學習的能力」以及「就業謀生的能力」。

有鑑於此，規劃一較完整之餐旅群一貫課程，使得各層級學校之學生進可繼續升學，退可直接進入職場服務，不致有太大的落差，亦不會形成課程之過度重疊，而造成教育資源的浪費。依據課程之規劃理念有下列四大項，分別為：（註 12）

⑴研訂餐旅群教育之目標與課程發展理念。

⑵研訂餐旅群能力的培育與共同核心能力的適性發展方向。

⑶研訂餐旅群教育的課程架構。

⑷研訂餐旅群部訂必修課程（含科目表、科目大要、教學綱要、實施通則及核心科目所需之基本設備等）。

臺灣學術期刊資料庫

餐旅體系一貫課程規劃的主要作用在於提高餐旅體系類科的課程品質，使餐旅類學校的努力與餐旅企業需求之間；專業課程與一般課程及校內外實習之間；高職與技專院校之間更為連貫及統整，除了希望達成上述四大規劃理念外，亦期望能完成下列五大目標，其分別為：（註 13）

⑴落實餐旅教育體系課程的連貫性、統整性與發展性。

⑵釐訂具有前瞻性及國際觀的餐旅課程。

⑶完成餐旅一貫的共同核心能力，共同必修科目與實施通則。

⑷確保講求務實的餐旅教育課程。

⑸兼顧餐旅類科學生升學與就業的進路目標。

為了能貫徹餐旅群課程的適切性、一貫性與統整性，使學生能具有學習、就學及進修的能力，並使其能在此三者間產生良好的互動性。因此教育部的一貫課程規劃方案，將能力分為「一般能力」與「專業能力」，並針對餐旅群預定培育之人力，發展出一系列的能力內涵。而研究結果顯示，餐旅群所需的一般能力包括：⑴溝通協調的能力；⑵創造思考與解決問題的能力；⑶應用科技的能力；⑷職業倫理與價值觀；⑸規劃與終身學習的能力；⑹環境與資源管理的能力。而專業能力，包括：⑴語文溝通能力；⑵勞資關係與職場安全的處理能力；⑶餐旅基本服務技巧的能力；⑷餐旅產品的製作與銷售能力；⑸餐旅基礎管理能力。（註 14）

高等教育或技職教育的課程皆採取理論與實務並重的原則設計，希望學生能在理論與實務上相互驗證，更希望能加強學生未來就業與深造的能力基礎。因此餐旅相關科系所提供的課程內容方面，大致上可分為六大類：（註 15）

⑴一般課程即通識課程，如國文、英文、經濟、會計、統計、計算機概論等。

⑵管理課程一般之企業管理課程，即生產、銷售、人力資源、研發、財務管理等。

⑶知能課程餐旅業之專業知識，如旅館管理、餐館管理、飲料管理、觀光相關法規、飲食衛生等非操作面之課程。

⑷專業技能課程與專業知能相對，屬於操作面之課程，如：烹調、飲料製備、櫃台作業、實習課程等。

⑸外語能力課程包含所有非本國語言之訓練課程，如英文聽力、日文會話等。

⑹服務倫理課程餐旅服務及態度規範之相關課程，如西餐服務、國際禮儀、人際關係與溝通技巧等課程。

(二) 校外實習現況

高等教育與技職教育，長久以來皆會有效運用合作資源，加強學界與餐旅業界的建教合作，學生透過校外實習，讓學生能將理論與實務相互配合，目前我國餐旅教育實行的校外實

臺灣上學術期刊資料庫

習共有下列六種類型，分別為：（註16）

⑴階梯式

一、二年級在學校上課，三年級到建教合作單位實習，且每週返校上課一天的建教合作方式。

⑵銜接就業式

一、二及三年級上學期均在學校上課，利用三年級下學期整個學期或是畢業前三個月到校外實習，畢業後可直接就業。

⑶舊三明治式

採行上學期在學校上課，下學期則到校外建教合作單位實習，實習期限為半年，通常實習次數為兩次。

⑷新三明治式

採行一年半在學校上課，半年在校外實習的方式，實習期限為半年，但實習次數為一次。

⑸假期實習式

由學校尋找相關的建教合作事業單位，安排學生前往實習，通常以寒暑假最為普遍，實習期限大都為兩個月或是 400 小時，實習期間的表現亦列入成績考核之中。

⑹課後實習式

白天在學校上課，晚上到校外實習的方式。

參、資訊需求研究之研究方法探討

資訊需求與使用研究起源於 1947 年的英國皇家學會研討會（Royal Society Conference）所發表科學家資訊需求的論文，直到 1963 年起才是這個主題研究的蓬勃發展期。就數量而言，於 1978 年約有一千篇論文出版，陸續一直有針對此主題的文獻探討。因此可以看出資訊需求與使用研究這個主題在圖書資訊科學領域中，已經成為一種顯學。但是數十年來的研究也暴露出不少問題，而引起進行文獻探討的學者注意。總結這些批評，其實可分為研究方法的問題、理論的缺乏及研究結果的適用性等問題。（註 17）

Julien在 1996 年隨機選取 1990-1994 年發表的 241 篇文章，利用內容分析法加以分析，其目的在檢驗Hewins提出的理論，其中之一在檢驗資訊需求與使用文獻中所利用的研究方法。研究顯示利用問卷調查法的研究佔43.6%、混合法佔 18.4%、訪談法佔 11%、實驗法佔 6.1%、工作記錄分析（Transaction Log Analysis）佔 4.3%、引文分析法佔 3.7%、人種誌（Ethnography）佔3.7%。（註 18）

Julien 與 Duggan 利用內容分析法來調查 1984-1989 及 1995-1998 的資訊需求和使用的文獻，和先前 Julien 在 1996 年所做的研究做一個對照。此研究的目的主要是驗證：1.其它學科領域是否可以領悟圖書資訊學的資訊需求和使用文獻；2.是否文獻內容和使用者的認知過程相關；3.是否除了傳統的調查方法外，還有其它的研究方法被應用在資訊需求與使用的研究中。（註 19）

以下是 Julien 與 Duggan 針對 1984

臺灣大學學術期刊資料庫

年到1998年資訊需求研究之研究方法所做的分析比較：（註20）

資訊需求研究在圖書資訊學這個領域中已經有一段很長的歷史，在圖書資訊學的研究文獻中，關於資訊需求與使用研究的文獻約佔了百分之八。（註21）就研究方法而言，許多研究者也嘗試利用傳統調查法之外的研究方法來了解使用者的資訊需求和使用，焦點團體訪談法便是其中一例，其他尚包含觀察法、訪談法等研究方法，以下將針對焦點團體訪談法的應用加以分析：

一、焦點團體訪談法在資訊需求研究的應用

焦點團體訪談的目的是瞭解參與者的真正觀點，而非說服受訪者。焦點團體是一種具有同質性、6-12人組成的小團體，透過選擇的主題，應研究者的要求提出個人的觀點。通常由訓練有素的主持人帶來準備就緒的問題，以及深入探究的階段，以引發參與者的回應；對於選擇的參與者引發其經探討而獲得認知、感受、態度及想法。焦點團體訪談法非製造大量資訊以推論到母體，其目標不在於建立共識，主要在於獲得對爭議問題所持的廣泛意見。而其特色是一種探索性研究的第一步驟，配合後續的研究，使研究的發現更精確化以獲得進一步解釋。（註22）

1993年，Valentine 利用焦點團體訪談法，進行兩組共12人的訪談，以及4人一對一的深入訪談，期望藉由此兩種訪談法歸納出學生的資訊尋求行為之模式。研究結果發現，大學生傾向於使用最迅速、最不麻煩的方式來完成研究計畫，他們對知識的渴望並不足以影響其尋求知識的過程。在

表一　1984年到1998年資訊需求研究之研究方法分析比較

研究方法	1984-1989 (%)	1990-1994 (%)	1995-1998 (%)	平均 (%)
引文分析	2.5	3.7	1.4	2.5
人種誌	1.9	3.7	2.1	2.6
實驗法	4.4	6.1	2.1	4.2
訪談法	13.1	11.0	9.2	11.1
問卷調查	48.8	43.6	48.6	47.0
工作記錄分析	18.1	4.3	14.8	12.4
混合法	7.5	18.4	15.5	13.8

臺灣大學學術期刊資料庫

檢索資訊時，學生甚少使用在書目利用指導課程中學到的技巧，也很少採取有計畫的步驟，相對的他們的態度往往都是隨意的。（註 23）

Mullaiy-Quijas 等人在 1994 年利用焦點團體訪談法作為資料收集的工具，為醫學圖書館的健康專業人員進行資訊需求的行銷研究調查。其目的在瞭解健康專業人員的資訊尋求行為、有何特殊資訊及服務需求、瞭解其資訊溝通管道，並且發展一套行銷計畫模式。此研究共有 14 組團體的 121 人參與研究，研究對象有藥劑師、內科醫生、牙醫、護士等專業人員。其焦點團體訪談問題分成三大部分：特殊的服務需求（例如：對圖書館內所提供的服務有何看法）、資訊尋求行為、仲介問題。研究發現受訪者對圖書館提供的系統，如 NLM 資料庫大致都感到滿意，尤其是藥劑師最熟悉此資料庫；最常利用的資訊來源管道為MEDLINE、參考館員、期刊；使用資源遭遇的困擾包含沒時間、資訊的可得性與缺乏檢索技巧。（註 24）

近幾年來科技不斷的進步，因此為了評估在學術圖書館中的參考服務是否跟上時代的腳步，且滿足使用者在資訊取得和傳遞的新模式，於是 Young 和 Seggerny 在 2001 年，經過評估後選擇焦點團體訪談法來進行研究。此研究主要的目的是為了瞭解大學生、研究生和教職員在這 3-5 年間，一般的資訊尋求行為模式有何變化，且如何改變。因此從美國 Idaho 州立大學徵集了 5 組團體進行焦點團體訪談，結果發現網際網路的使用快速成長、e-mail 的普及、網路上各種資源的可得性增加，但是網路資源檢索的回現率很高，常讓使用者不知從何判斷、選擇資源，而在使用網路時，不知道有什麼合適的檢索策略，所以檢索結果常會讓使用者感覺挫敗。（註 25）

Blakemore 與 Mckeever 於 1999 年展開研究計畫，以瞭解歐洲資源檢索中心官方統計資料使用者的資訊需求。其目的是為了協助此機構在未來能夠提供更良好的服務品質，也希望透過 MADAME（Method for Access to Data and Metadata on Europe）計畫的推動成為更廣泛的資料提供者。此研究使用了焦點團體訪談和問卷調查法來進行研究，焦點團體訪談對象有英國四所大學圖書館館員和不同背景的資源檢索中心使用者二組；問卷對象有學術圖書館使用者和資源檢索中心的使用者。由於此歐洲資源檢索中心在一個複雜的環境下運作，且對資訊傳播的程度已經超過資料提供網的角色，對歐洲同盟而言，此機構是提供統計資料的唯一來源，因此具備龐大的潛在市場。在使用者焦點團體訪談中清楚的強調希望能考慮滿足使用者多種服務的期望。（註 26）

肆、國內外相關研究回顧

國內外針對不同類型使用者進行資訊需求及資訊尋求行為之研究非常

臺灣大學學術期刊資料庫

多，但針對餐旅管理類科學生進行資訊尋求行為之研究極為稀少。國內相關研究部分，民國90年，景文技術學院的于第與王秀惠針對該學校餐飲類科學生進行資訊需求及資訊尋求行為的研究。此研究採用問卷調查，以二專日間部二年級的學生為問卷施測對象。研究結果發現：學生最常尋找的資訊以「休閒娛樂類」為主，這應與餐旅科學生的學科背景與未來從事休閒旅遊事業有直接的關係；以「解決課業上的問題」為尋找資訊的最主要目的；網路發展與進步，確實對學生造成極大的影響，透過網路尋求資訊已然成為學生的主要行為模式；學生對圖書館的功能有一定的基本知識與認知，幾乎都使用過圖書館，但對圖書館所提供的各項服務與資源都未能通盤了解；學生獲得資訊的管道除了利用網路外，以詢問同學、學長姐或朋友為最多，很少學生會主動請教老師，此種現象令人感到意外；而圖書館的館藏資料不豐富，是學生不選擇圖書館作為獲得資訊途徑的主要原因。（註27）

Young 和 Seggerny 在2001年為了評估在學術圖書館中的參考服務是否有跟上資訊時代的腳步，以滿足使用者在資訊取得和傳遞的新模式，經過評估後選擇焦點團體訪談法來進行研究。此研究主要的目的是為了瞭解大學生、研究生和教職員在這3-5年間，其一般的資訊尋求行為模式有何變化，且如何改變。因此從美國 Idaho 州立大學徵集了五組團體進行焦點團體訪談。結果發現：

1. 獲得資訊的方式改變：最大的改變是網際網路的使用快速成長、e-mail的普及、網路上各種資源的可得性增加。
2. 資訊來源：Internet是使用最頻繁的資源，其次是圖書館、政府資訊、書店、館際互借、電話詢問。在電子資源方面，研究生對電子資料庫的特性功能，以及回現率、精確率有著強烈的興趣。在紙本方面，書和期刊是最常被利用的項目，在訪談過程中，研究生這組提出人也是資訊來源其中之一。
3. 標準：描述如何選擇和判斷資訊，正確性、可靠性、可得性、成本、使用的難易度都被列入考慮。選擇資料的標準有資料的完整性、廣泛性、可靠性、品質、相關性、可信賴性、有效性。
4. 尋找資訊遭遇的障礙：以前在圖書館內沒有自己想要的資料、資料送裝訂、期刊資料停止續訂、在書架上找不到資料。現在網路資源豐富，資料的回現率很高，但精確率卻很低。
5. 時間：時間這個觀念在訪談時，所有的受訪團體都提及了，使用者有時會選擇取得資料方便性更勝於資料的品質，學生們會希望以快速方便的方法去得到他們想要的資料。
6. 價值觀和感覺：在使用網路時，不知道有什麼合適的檢索策略，常會

臺灣期刊學術 期刊資料庫

讓使用者感覺挫敗。

7. 完善的資訊仲介：使用者希望透過有效的仲介者，可以幫助使用者清楚了解他們心中真正的資訊的需求。（註 28）

伍、餐旅管理學系學生之課業資訊需求

本研究採用焦點團體訪談法和問卷調查法兩種方式進行調查，以探討餐旅管理學系學生找尋課業上相關資料的資訊尋求行為。輔仁大學餐旅管理學系是由生活應用科學系「餐飲管理組」延伸而成，生活應用科學系前身為家政系，近年來為了因應社會經濟繁榮與國人生活品質的提昇，乃於民國七十五年更名為生活應用科學系，分為「人生發展」及「餐飲管理」兩大主修，兼收男女學生。八十七學年度分為「兒童與家庭」與「餐飲管理」兩組分別招生，九十學年度起增設碩士班，培育更專業的學術與管理人才。九十一學年度獨立為「餐旅管理學系」與「兒童與家庭學系」。

在焦點團體訪談部分，研究對象為輔仁大學餐旅管理學系大三到研二學生，訪談對象的徵集採志願樣本方式，共徵得 13 位學生於 91 年 2-3 月間進行兩組焦點團體訪談。研究者依據研究目的與參考相關研究文獻設計訪談題目進行團體訪談，訪談過程皆以錄音作為記錄，而後將收集的資料加以整理、分析，並且依據焦點團體訪談所得的結果修正問卷進行調查，在樣本選取方面採取的是立意抽樣法（purposive sampling）。研究對象則是輔仁大學餐旅管理學系大三、大四及研究所碩士班一、二年級的學生，進行全體學生的普查。共計獲得有效問卷 176 份，回收率 72.1 %。最後將回收的問卷加以統計分析，以瞭解輔仁大學餐旅管理學系學生的資訊尋求行為模式。

根據回收有效問卷統計的結果，參與本研究的學生總人數為 176 人，其中男學生約佔 30%；女學生佔 70 %。學生的年級分佈為大三佔 49 %；大四 43 %；研一與研二共佔 8 %。本段的內容包含學生在課業上真正需要尋求資訊解決問題或完成作業、報告的事件、主題類型的資料的使用、資料類型的利用情況及針對哪些課業原因尋求資訊等。

一、課業資訊需求主題

此部分的分析由於題目為開放式問題，由問卷填答者依本身的實際情況填寫，因此將同學填寫之答案加以彙整，依大三、大四學生及研究生之回答列表呈現如表二。

二、課業相關之資訊需求

根據研究結果發現，在尋求課業相關資訊的原因，有 138 人（佔 78.4 %）表示是以「學校作業、報告」為主要原因，大部分同學所需解決的問題都是學校的課業問題，有將近八成的同學都是針對系上的必修課程來尋

臺灣人文學術期刊資料庫

表二　餐旅管理學系學生的課業資訊需求主題

年級	資訊需求
大三學生	1. 基礎課程 ・膳食療養課找健康資訊，因為上課時要和老師互動，所以要找一些上課補充資料 ・營養學作業需查骨質疏鬆症的相關研究 2. 餐旅管理專業課程 ・餐廳設備與佈局課程需設計自己的餐廳，並設計出模型來 ・酒類專論需找品酒和介紹酒標 ・餐旅行銷管理研究挑一產業做研究 ・宴會管理 ・餐飲服務 3. 餐旅製備專業課程 ・團體膳食製備與實習要設計菜單，因此要參考食譜和餐廳行銷的資料 ・膳食設計與實習課要查食物的營養成分、熱量的計算 ・飲食文化需找出一種料理並詳細介紹它 ・西餐製備與實習 ・食品加工的一些實驗報告 4. 專業統整課程 ・研究方法課程需找論文向同學介紹此論文所使用的研究方法 ・主動到飯店訪問飯店工作人員 5. 實習課程 ・家園實習課程的食譜設計 6. 其他 ・有機化學實驗找相關補充資料
大四學生	1. 基礎課程 ・孕婦營養 ・管理學課程中要探討大園空難應變及管理方針 ・採購學需參考成本預算控制的資料 2. 餐旅管理專業課程 ・人力資源管理的口頭報告 ・酒類專論找相關紅白酒的資訊

臺灣大學學術期刊資料庫

年級	資訊需求
	・餐旅管理報告 ・餐旅行銷管理學中探討消費者市場的課外補充資料 ・消費者行為中探討偶像崇拜問題 ・餐廳設備與佈局課程需要設計餐廳模型 3. 餐旅製備專業課程 ・團體膳食製備與實習參考報紙的食譜設計餐點 ・西餐製備與實習的菜色整理 ・食品加工方面的化學物使用方式 ・膳食療養課要找一些上課補充資料 4. 旅館管理專業課程 ・旅館管理需介紹某一國家飯店業的發展和展望 5. 專業統整課程 ・餐旅專題討論的報告需找與餐飲、食品相關主題的期刊論文研究、有些理論專有名詞需解答、找季節性餐飲資料 6. 其他 ・尋找教學教材 ・考研究所需多看一些相關科目的書籍 ・打工的餐廳需要找資料
研究生	1. 論文撰寫相關議題　・餐飲教育 ・與食物污染相關的研究 ・決定論文題目、和論文相關的資料 2. 餐旅管理專業課程 ・餐旅組織行為 ・餐旅管理策略 3. 餐旅製備專業課程 ・飲食文化課程中撰寫與米酒相關的報告、關於春節的報告

求資訊。

在過去半年內，餐旅管理學系學生為了解決課業上的疑問會使用多種主題的資料，其中前三名依序為「餐飲經營管理」、「旅館飯店經營」、「食品與營養」，由此可以知道餐飲

臺灣學術期刊資料庫

表三　餐旅管理相關主題類型資料的使用情況（N ＝ 176）

主題類型	人數	百分比（%）
餐飲經營管理	104	59.1
旅館飯店經營類	64	36.3
食品與營養	58	33.0
管理學	53	30.1
飲食文化	50	28.4
食材及製品	47	26.7
旅行、觀光類	45	25.6

管理經營類的資料使用率較高。

李逸文2001年針對實踐大學設計學院學生所做的研究中發現，學生資訊需求的主要原因來自課業的活動（佔94.5％），包含學校的作業、作品、專題製作。（註29）1997年李宜敏所做的調查研究中也發現，護生的資訊需求主要來自準備課堂作業、實習報告。（註30）根據賴寶棗在1998年的調查研究發現，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。（註31）上述的研究結果與本研究結果發現相符合，約有近八成學生的資訊需求是來自於學校的作業與報告。

三、找尋課程相關資料所利用的資料類型

根據研究資料分析，學生們在解決課業問題時常利用的資料類型，以「網路資源」居首，約有80%的學生使用；其次是「期刊雜誌」；而「圖書」位居第三。找尋資料的方式會先利用館藏查詢系統和網路搜尋引擎，有時也會直接到書架上瀏覽，常會有意想不到的收穫。電子資料庫的使用率並不高，主要是對於使用界面的不熟悉。

學生尋找資料的過程中，最常利用的管道是網路資源（佔92.6％），網路資源是學生快速取得資訊時所利用的管道，在網路上可以搜尋到多元又豐富的資料，但是網路資源的品質參差不齊，必須花較多的時間來篩選資訊，不過網際網路無所不包的特性，有時候也會有意想不到的收穫。其次是使用圖書館的館藏（佔 80.7％），利用圖書館的期刊、圖書和電子資料庫。再來學生會選擇詢問同學、學長姊或朋友（佔41.5％），詢

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

表四　資料類型利用情況（N = 176）

資料類型	人數	百分比（%）
網路資源	141	80.1
期刊雜誌	139	79.0
圖書	91	51.7
博碩士論文	83	47.2
各類食譜	46	26.1
電子資料庫	43	24.4

問同學和朋友可以交換彼此尋找資料的心得與新訊息新資源；詢問學長姊可以進一步累積經驗，希望藉此更進步。

在于弟和王秀惠2001年做的調查中顯示，餐旅類科學生在學校上課期間最常使用的資料類型，前三名依序為網路資源、期刊雜誌、圖書；獲得資料最常使用的管道是：利用網路資源、其次是詢問學生學長或朋友、再其次是到圖書館找尋資料。（註32）根據賴寶棗在 1998 年的調查研究發現，研究生較需要的資訊類型是期刊、圖書及博碩士論文。（註33）而張迺真針對工學院學生進行資訊尋求行為的研究，結果發現學生較常利用的資料為期刊、圖書、博碩士論文。（註34）

資訊尋求的影響因素；根據研究結果顯示，影響學生資訊尋求的因素中，選擇「取得資訊的方便性」者，佔87.4％，其次選擇「資訊的內容品質」者，佔70.9％，再者選擇「資訊的正確性」者，佔65.7％。有八成七的學生會考量取得資料的方便性，為優先選擇資料來源的標準。雖然這種情況下資訊來源的內容不一定最符合需求，但卻是最便利且立即可得的。因為在找資料時時間有限，學生們便會選擇快速取得資料的方法，不會太挑剔找到的資料，只要有資料可以參考就行了；學生也會考慮資料的內容品質，內容品質佳會有較高的參考價值，因為與其有一堆資料，還不如有幾篇內容品質好的資料來參考。也有同學反應會要求資料的正確性，尤其是一些數據資料必須要正確的呈現。

張迺真的研究中發現學生資料來源的選擇以方便獲取為主要原因，超越使用的容易度與資訊品質。（註35）而傅雅秀針對中央研究院生命科學專家資訊尋求行為的研究中發現影響資訊來源的重要因素依序是方便獲取、容易使用與資訊品質，而費用的

國家圖書館 期刊資料庫

考量則較顯得不重要。（註 36）

尋求資訊所遭遇困擾和解決方法；學生在尋求資訊時主要遭遇的困擾，以「無法迅速獲得所需的資料」的勾選比例最高；其次是「資料內容有限」以及「缺乏最新的情報」。也有學生反應：常常使用圖書館館藏查詢系統後發現，圖書狀況是可外借，但在書架上就是找不到；或者利用網路搜尋引擎檢索後，回現率過大要花時間加以過濾選擇，這些都是學生無法迅速獲得所需資料的原因之一。根據以上的困擾，學生解決的方式是「藉由周遭的資料，自己想辦法解決」和「請教其他同學或老師」，兩者所佔的比例都在七成以上。

四、圖書館利用情況

研究發現學生雖然對圖書館的功能有基本的認知，幾乎都使用過圖書館，而且使用頻率並不低，但使用目的可能僅限於借閱圖書、期刊或到圖書館自修等，對於圖書館所提供的各項服務與資源都欠缺通盤了解；例如：只有少數學生利用過館際合作、光碟資料庫等服務或資源。使用狀況及影響使用的因素方面，半年內使用過圖書館或資訊中心的學生高達九成五比例，學生最常利用的圖書館為輔仁大學圖書館和國家圖書館，另外會因為學生的使用經驗、地利方便或考慮專門性館藏而利用其他圖書館，如臺灣大學圖書館、政治大學圖書館、臺北市立圖書館、中國飲食文化基金會附設圖書館等。由此可知，學生最常利用的圖書館類型仍然是各大學的圖書館。學生選擇圖書館使用的因素中，勾選「圖書館有較完整的資料」比例最高；「地點方便」居次；「有專門性的資料」位居第三。

Douglas所做的研究發現，學生通常會以鄰近便於前往的圖書館為主，以傳統課程而言，由於學生會到校上課，因此是以學校圖書館為優先利用，接下來學生會就近利用，以熟悉及住家鄰近的圖書館為主。（註 37）周欣鶯 2002 年的調查研究發現中興大學農學院師生仰賴自校圖書館的重要性遠高於校外其他圖書館，（註 38）其研究發現和本研究的結果均有部分相符。

圖書館使用頻率方面，學生以每個月利用 2-3 次的人數最多，其次是每周使用一次。李逸文的研究中發現，約四成的同學每週至少利用圖書館兩次以上，所佔的比例最高。（註 39）而賴寶棗的調查研究也發現，有四成七的學生表示每週至少利用圖書館兩次（註 40），和本研究的結果有所不同。使用目的及影響使用的因素；在使用圖書館的目的中，以「借還書」的人數最多（佔 64.9%），其次是「配合課堂上的需要（自修、準備考試）」，而「影印資料」位居第三。張蕙美對交通大學圖書館使用者調查發現大學生需要利用圖書館自修及準備考試，這和本研究的結果相符合，可能是由於大學生不像研究生有

國家圖書館 學術期刊資料庫

表五　圖書館使用頻率（N ＝ 167）

使用頻率	人數	百分比（%）
每個月 2-3 次	41	24.6
每周 1 次	33	19.8
每週使用 2-3 次	29	17.4
每學期 2-3 次	27	16.2
每個月 1 次	24	14.4
幾乎每天利用	10	6.0
每學期 1 次	3	1.8
總計	167	100.0

專屬的研究室，因此圖書館成為其重要的自修場所。（註 41）

輔仁大學圖書館館藏使用情況，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，依人數多寡分列如下：⑴詢問其他同學或老師；⑵請圖書館館員幫忙找尋；⑶放棄；⑷利用館際合作服務；⑸自己花錢購買；其他方式則包含：上網找、到書局找、到別的圖書館找。

至於圖書館網頁使用情況；141 位學生曾經使用圖書館網頁，其中「查詢書目資料」比例超過九成；「利用資料庫」、「預約圖書」與「查詢個人借閱紀錄」的使用率都在四成以上。根據張蕙美的研究發現，交通大學學生使用圖書館資源的利用率中「查詢借書狀況」和「線上預約」都是高活動率的活動，兩者的使用率都在六成以上，這和本研究前四名的功能中有兩項相符合。（註 42）

對圖書館服務的建議；館藏資料類型方面，學生建議在餐旅管理相關資料中比較需要加強的館藏資源類型，前三名依序為：「期刊、雜誌」、「博碩士論文」與「圖書」。圖書館服務方面，學生認為需要加強的地方，依序是：「館藏資料太少」、「資料不夠新穎」與「設備不夠」。館藏主題類型資料方面，學生認為在餐旅管理相關資料中應該加強的館藏主題類型資料，前五名為：「旅館飯店經營類」、「餐飲經營管理」、「飲食

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

文化」、「旅行、觀光類」、「食材及製品」。

陸、結論

餐旅管理是個跨學科領域的學門，餐旅管理系學生的資訊需求亦同樣具跨學科性，利用的資訊資源主題具多樣性；並不只侷限於餐旅管理類，還包含食品營養與藥膳類、各種食材烹飪料理、旅館飯店經營、飲食文化風俗，以及一般的管理學資料。

同時，餐旅管理學系學生需要使用多種類型圖書館來尋求資料以滿足資訊需求，使用的資訊資源有圖書、專業性期刊、報紙、視聽資料、研討會論文集、統計資料、博碩士論文、年鑑、名錄、菜單、食材及製品食譜等；其中菜單、食材、製品食譜和烹飪料理的視聽資料等可說是較為特別的資料類型。菜單在整個餐飲經營活動中具有計畫和控制作用，主要是因為其具備反映餐廳的經營方針，標示該餐廳商品的特色和水準，建立消費者與接待人員之間的溝通橋樑，作為菜餚研究的資料等功能，且菜單內容的共通性，亦可代表一地區之餐飲文化及偏好，所以菜單在研究餐飲管理及飲食風俗上，有其不可取代之價值。（註 43）食材及製品食譜包含一般食譜、各式食材食譜、各地菜餚，這些都是學習烹飪調理和研發新菜色最佳的參考資料，若再配合烹飪料理的視聽資料以視覺與聽覺來傳遞資訊，則更容易將烹調知識和技能加以結合。

國內外的相關機關團體，如中國飲食文化基金會、中國餐飲學會、臺北市餐飲職業工會、國際飯店、餐飲及學術教育議會（International Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education，簡稱 I-CHRIE）、國際飯店、餐飲旅遊管理協會（Hotel & Catering International Management Association，簡稱HCIMA）等機構也是重要的資訊資源，中國飲食文化基金會附設圖書館就是學生常去的專門圖書館之一。

整體而言，網路資源、期刊、雜誌、圖書是學生較常使用的資料類型，而博碩士論文、報紙和各類食譜也具有重要性和依賴性，對於電子資料庫、參考工具書及視聽資料的使用情況就顯得不夠理想。根據研究發現菜單、食材及製品食譜和烹飪料理的視聽資料等可說是較為特別的資料類型。

研究結果亦發現學生最常利用的資料類型是網路資源，最常利用的資訊尋求管道也是網際網路，可見學生對網路資源的依賴性極高。不過，網路資訊時代所提供大量豐富、便利性的資訊，往往造成學生只重視取得資訊的便利性與及時性，漸漸忽略了資訊的品質及正確性，將對學生的學習過程上產生極大的影響。學生在尋求資訊時最重視的項目是「取得資訊的方便性」，而「地點方便」是學生選擇使用圖書館的重要因素之一，因此學生使用大學圖書館的比例較其他圖

臺灣學術期刊資料庫

書館來得高。但學生使用圖書館的目的仍侷限於借還書、自修、準備考試、影印資料和看報紙雜誌。而電子資料庫、館藏互借服務、參考服務等資源的利用率低，由此可知學生對於圖書館提供的資源及服務尚未能通盤了解。

大學生的資訊需求以達到學習目標為主，他們閱讀資料以圖書、期刊為主，較倚重實體圖書館，很少利用館際合作或參考諮詢等服務。而研究生的資訊需求以研究需求為主，對於圖書館網站提供的資源與服務，如電子資料庫的查詢、館際互借服務的使用較為頻繁。館藏量的不足、新穎性不夠、館藏資源分配不均仍是餐旅管理系學生最關切的問題，也是學習和研究過程中的困擾來源。在各種主題類型分佈方面，學生尤其希望針對其系所的專業課程均衡的採購，尤其是旅館飯店經營、餐飲經營管理、飲食文化等主題資料的加強，以期滿足學生課業的需求。此外，圖書館更應該與各系所課程結合，實施圖書館推廣、利用指導等活動，讓學生從課程中瞭解圖書館的各種資源與服務。

註釋

註 1：高秋英，餐飲管理理論與實務（台北市：揚智文化，民 83 年），頁 VII。

註 2：黃怡君，「我國餐旅教育與校外實習制度對工作表現影響之研究」（碩士論文，中國文化大學觀光事業研究所，民 90 年），頁 1。

註 3：曾淑賢，兒童資訊需求、資訊素養及資訊尋求行為（台北市：文華，民 90 年），頁 1。

註 4：沈寶環主編，圖書館讀者服務（台北市：台灣學生，民 81 年），頁 325。

註 5：The Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education, A Guide to College Programs in Hospitality and Tourism (3rd ed., CHRIE, 1993) , 6.

註 6：Clayton W. Barrows and Robert H. Bosselman (ed.), Hospitality Management Education (The Haworth Press, 1999) , 5.

註 7：同註 5。

註 8：同註 6，頁 7-10。

註 9：同註 5，頁 7。

註 10：A.Y.L. Su, J. L. Miller and C. Shanklin, “An Evaluation of Accreditation Curriculum Standards for Four-Year Undergraduate Hospitality Programs, ” Journal of Hospitality & Tourism Education 9：3 (1997)：75.

註 11：F. A. Sakiey, “A Model Curriculum for Two-Year Degree Programs in Hospitality Management, ” Hospitality & Tourism Educator 7：3 (Summer 1995)：37-39.

註 12：「技職體系一貫課程模擬專屬網頁」，<http://140.122.91.84/tve2/tve.html> (16 Aug. 2002)。

臺灣大學學術期刊資料庫

註 13：同前註。

註 14：同前註。

註 15：金聖雯，「技職院校餐旅類課程與職業能力之研究-從培育人力之觀點探討」，（碩士論文，中國文化大學觀光事業研究所，民 90 年），頁 23-24。

註 16：同註 2，頁 1、19-20。

註 17：賴鼎銘，「資訊需求與使用研究的典範變遷」，教育資料與圖書館學 30 卷 1 期（民 81 年 9 月），頁 36-38。

註 18：Heidi Julien, “A Content Analysis of the Recent Information Needs and Uses Literature,” Library & Information Science Research 18：1 (Winter 1996)：53-65.

註 19：Heidi Julien and Lawrence J. Duggan, “A Longitudinal Analysis of the Information Needs and Uses Literature, ” Library & Information Science Research 22：3 (2000)：291-309.

註 20：同前註，頁 306。

註 21：同註 18，頁 53-54。

註 22：Sharon Vaughn 等著，焦點團體訪談：教育與心理學適用，王文科等譯（台北市：五南，民 88 年），頁 6-7。

註 23：Barbara Valentine, “Undergraduate Research Behavior：Using Focus Group to Generate,” The Journal of Academic Librarianship 19：5 (Nov. 1993)：300-304.

註 24：Peggy Mullaly-Quijas, et. al., “Using Focus Groups to Discover Health Professionals' Information Needs：a Regional Marketing Study, ” Bulletin Medical Library Association 82：3 (July 1994)：305-311.

註 25：Nancy J. Young and Marilyn Von Seggern, “General Information Seeking in Changing Times: A Focus Group Study, ” Reference & User Services Quarterly 41：2 (Winter 2001)：159-169.

註 26：Michael Blakemore and Lucy Mckeever, “Users of Official European Statistical Data - Investigating Information Needs,” Journal of Librarianship and Information Science 33：2 (June 2001)：59-67.

註 27：于第、王秀惠，「技術學院餐旅類科學生資訊需求及資訊尋求行為之研究-以景文技術學院為例」，景文技術學院學報 11 期 (民 90 年 3 月)，頁 1-13。

註 28：同註 25。

註 29：李逸文，「資訊尋求行為研究：以實踐大學設計學院學生為例」，（碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學系，民 90 年），頁 53。

註 30：李宜敏，「護生資訊尋求行為及圖書館利用之研究：以國立台北護理學院護理系護生為例」，（碩士論文，淡江大學教育資料科學學系，民 86 年）。

註 31：賴寶棗，「研究生資訊蒐尋行為：以淡江大學研究生為例」，（碩士論文，淡江大學教育資料科學學系，民 87 年），頁 129。

臺灣大學學術期刊資料庫

註 32：同註 27。

註 33：同註 31，頁 133。

註 34：張迺真，「大同工學院研究生資訊尋求行為調查研究」，大同學報 28 期（民 87 年 11 月），頁 403-411。

註 35：同前註。

註 36：傅雅秀，「從科學傳播的觀點探討中央研究院生命科學專家的資訊尋求行為」，圖書館學刊 11 期（民 85 年 12 月），頁 157。

註 37：Gayle Douglas, “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 (Winter 2002)：16-31.

註 38：周欣鶯，「農學院師生使用實體圖書館與圖書館網站服務比較研究」，（碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，民 91 年），頁 126。

註 39：同註 29，頁 100。

註 40：同註 31，頁 112。

註 41：張蕙美，「大學圖書館使用者調查：以交通大學圖書館為例」，教育資料與圖書館學 36 卷 2 期（民 87 年 12 月），頁 179。

註 42：同前註。

註 43：中國飲食文化基金會編，中國飲食文化基金會館藏發展政策，頁 12。（未出版）

臺灣大學學術期刊資料庫