



# 開南大學教師資訊需求與資訊 尋求行為之研究

## A Study on Faculty's Information Needs and Information Seeking Behaviors in Kainan University

劉煌裕

Huang-Yu Liu

開南大學圖書館館員

Librarian, Kainan University Library

陳雪華

Hsueh-Hua Chen

國立臺灣大學圖書資訊學系教授

Professor, Department of Library and Information Science, National Taiwan University

### 摘要

大學教師的專業發展是學科專業知識及教學上的發展。一旦教師有此需求後，則須要取得相關資訊來滿足及提升自身的專業需求。而此更攸關教師教學品質之良窳及學校的競爭力，因此我們須要瞭解教師的資訊需求及尋求行為，才能協助教師取得有效的資源。



本研究採取質化方式，深度訪談24位開南大學專任教師（使用與不使用圖書館之教授各2位、副教授各4位、助理教授各6位）。本文之研究目的在於探討開南大學教師使用／不使用圖書館之原因、教師對於圖書館館藏資源的資訊需求及資訊尋求行為；最後分析研究結果提出具體建議，除可提高教師對圖書館的依賴程度並提供各大學與個案研究機構、圖書館和館員參考外，進一步增進圖書館服務品質，以作為開南大學圖書館改進服務品質之參考。

## Abstract

The faculty in higher education has special needs in information seeking and knowledge updating to develop their academic procession. Therefore, it is needed to understand the need of the faculty in higher education in information and how they seek the knowledge and information they need. The researcher adopted a qualitative research method to have interviews with 24 faculty in Kainan university. The purpose of this study is to investigate the faculty's needs in information and how they seek information in Kainan university library. The results are further analyzed in order to generate the suggestions to improve the service of the library.

關 鍵 詞：大學教師；資訊需求；資訊尋求行為；服務品質

Keywords：college teacher；information needs；information seeking behavior；  
service quality



## 壹、前言

大學是培育人才的重鎮，教師須要能展現豐富的專業知識，學生與教師是學校教育的主體，面對資源及知識多元化，教師除了必須要展現豐富多元的專業知識外，還必須提升自身學術研究成果並協助學生解決問題。無疑地，教學品質的優劣與大學的競爭力，教師扮演著舉足輕重的角色。教師是大學中主要的知識供應者，圖書館的館藏資源是所有教師維持與開拓知識的重要資產，因此大學圖書館需要不斷地充實各類型資源以提供教師教學研究使用。植基與此，圖書館所建立的館藏資源，是否真正能夠符合大學教師的實際需求？對大學圖書館而言，惟有瞭解教師的真正需求及資訊行為特質，才能提供符合使用者所需的資訊，而有助於提升教學品質。因此，以使用者導向系統設計已是時勢所趨，使用者永遠是系統的中心，使用者的需求必須得到滿足（林珊如，民92）。因此，一個真正有價值的圖書館應是和使用者行為習慣以及使用需求息息相關的。

開南管理學院圖書館成立於民國89年，初期成立尚未改制大學，於民國94年改制為開南大學圖書館，截至2011年7月底止，紙本圖書冊數已達298,378冊、電子資料庫117種、電子書32,033冊、電子

期刊57,224種，館藏數量逐步提升，此亦符合中華民國98年度圖書館年鑑所做的問卷調查，其統計97年度全國163所大專校院圖書館，顯示97年度各館購置圖書資料總經費雖有正成長，但幅度已漸趨緩僅1.72%，平均為2,923餘萬元，主要館藏所佔經費比例分別為：電子資源佔40.01%、紙本圖書佔28.23%、紙本期刊佔27.29%，仍以電子資源經費居冠。整體而言，紙本圖書所佔比例減少，電子資源與紙本期刊所佔比例增加（國家圖書館，民98）。然經開南圖書館自動化系統的借閱記錄，統計2010年8月1日至2011年7月31日止，254位專任教師於此一年內之借閱紙本圖書人數，顯示借閱紙本圖書1冊（含1冊）以上的教師有76人（佔30%比例），但未曾借閱（借閱冊數為0）的教師卻高達178人（佔70%比例），顯然這些潛在讀者佔據極大比例。由此可知，大多數的教師是不進入圖書館的，究竟這些潛在教師為何不來圖書館，是圖書館的資源無法滿足呢？還是另有其他原因？而其他常來圖書館的教師之使用需求為何？是值得深入進一步研究之課題。

臺灣的大學圖書館近年來因教育政策的大幅改革，使得圖書館的任務增加許多，對不斷調整中的使用者結構，應付出更多的心力。因此，瞭解教師究竟為何需



要資料？需要何種資料類型？如何取得資訊以及取得的障礙為何？實為大學圖書館所面臨的最大課題。尤其在以讀者需求為導向及市場區隔為訴求的圖書館經營管理理念下，圖書館如何針對不同讀者滿足不同的資訊需求，是所有館員必須面對的問題。為能瞭解使用者的需求，必須研究讀者的資訊尋求行為，才能有助於圖書館提供更適宜的服務及提升資源的使用率。

圖書館是學校文獻資訊中心，是教學和研究服務的學術機構，大學圖書館的工作也是學校教學和科學研究工作的重要組成部份。在圖書館學相關的文獻中，主要的研究對象大多集中在圖書館使用者身上，國內外針對圖書館非使用者之實徵研究並不多見。因此本研究的目的是在於探究開南大學教師對於圖書館的資訊需求及資訊尋求行為。本研究在汲取上述文獻研究結果的基礎上，針對教師使用圖書館資訊資源需求的傾向、使用／不使用圖書館的真正原因為何以及使用這些資源技術障礙等方面的問題進行探究，期望發掘其中之原因，做為圖書館提升服務品質之參考。

基於上述，研究者以服務機構之教師為調查對象進行使用者研究，對其資訊需求與資訊尋求行為進行探討。本研究採取質化方式，採用深度訪談，讓教師陳述對相關問題之看法。從使用者的角度，探討

開南大學教師對於圖書館館藏資源的資訊需求及資訊尋求行為。具體而言，本文欲達成之研究目的可歸納如次：

- 一、探討開南大學教師使用圖書館的原因。
- 二、探討開南大學教師不使用圖書館的原因。
- 三、探討開南大學教師利用圖書館尋求資訊之動機及其資訊需求類型影響資訊尋求之行為。
- 四、調查開南大學教師的資訊尋求行為以及最常利用之資訊尋求途徑。
- 五、探討開南大學教師對於內、外部資訊尋求行為途徑與使用之關係。
- 六、探討開南大學教師在尋找資料過程中面臨的困境及其解決途徑。
- 七、探討開南大學教師面臨困境時是否產生新的資訊需求。
- 八、分析研究結果提出建議，增進圖書館服務品質，以作為開南大學圖書館改進服務品質之參考。

## 貳、文獻探討

茲整理與本研究相關之國內外文獻，包括資訊需求與資訊尋求行為理論探討、大學教師資訊需求動機及其資訊需求類型、大學教師資訊尋求行為的來源及管道、影響大學教師的資訊尋求行為因素、



大學教師資訊尋求的困境及解決途徑。

### 一、資訊需求與資訊尋求行為理論探討

有關資訊行為的研究可追溯於1948年 Royal Society Scientific Information Conference，1960年以前的研究偏向於系統導向的研究，1970年以後，則以使用者為重心，從使用者的角度來探索其資訊需求與資訊尋求行為。Fisher與Julien（2009）指出，資訊行為的焦點在於人的資訊需求及人如何尋求、管理、提供、使用資訊。

#### (一) Wilson資訊需求模式 (On User Studies and Information Needs)

Wilson（1999）於1981、1996、1999年所提出的，該研究範疇包含資訊需求、資訊尋求行為、資訊使用三項議題。此模式從資訊使用者角度出發，說明資訊使用者尋求和使用資訊的整個過程。

#### (二) Krikelas Model

Krikelas（1983）認為資訊搜尋行為產生是藉由平時已蒐集或接收的資訊，因事件或環境因素產生需求，是以尋求者的資訊蒐集及資訊給予為起點，將資訊需求以處理時間先後與急迫性分為「延遲性」與「立即性」。此模式由十三個部份所組成，包含：資訊蒐集、資訊給予、資訊需求產生之事件/環境、延遲性的資訊需求、立即性的資訊需求、偏好的資訊來

源、外部資源、內部資源、記憶、直接的（結構的觀察）、直接接觸（人際接觸）、紀錄性（文獻）、個人檔案；而資訊搜尋行為會因個人情況不同而有所變化。

#### (三) Leckie, Pettigrew & Sylvain專業工作者資訊尋求模式 (A Model of the Information Seeking of Professionals)

Leckie, Pettigrew & Sylvain（1996）提出專業工作者資訊尋求模式，該模式在於探討律師、醫護人員和工程師等專業人士的資訊尋求行為模式。此模式主要由工作角色、相關任務、資訊需求特性、資訊察覺、資訊來源、資訊產出等六部份組成。闡述專業人員的工作角色及與工作角色相關的工作任務，是影響專業人員資訊尋求的起點；而專業人員對於不同的工作角色及工作任務，會產生不同資訊需求與尋求行為，在複雜的資訊搜索過程概念化方面的相互作用和同時出現了模型的組成要件和變量，包括一個反饋機制。

#### (四) Byström & Järvelin 資訊尋求模式

Byström & Järvelin（1995）認為許多因素制定工作者的資訊需求和尋求過程，包括：文化和政治環境、專業、參考團體、無形院校、組織、工作群、性格…等。任務的複雜性是多面的，提出工作的複雜程度會影響資訊需求、尋求和使用，



這些可以被看作是知覺（或主觀）任務或目標任務，以此作為解釋資訊需求的過程。

## 二、大學教師資訊需求動機及其資訊需求類型

當今時代被稱為“資訊時代”，因為資訊已成為最重要的元素，並在社會上取得進展。在現代化的時代，無論個人在一個領域或行業中是多麼精通，人們需要各種不同的資訊，資訊對我們的專業和個人生活發揮了重要作用，人們需要資訊才能夠正常工作於各自的領域（Tahir et. al., 2008）。因此，不同的領域會有不同的資訊需求動機。

### （一）資訊需求動機

Miller（2008）以半結構方式深入訪談三位公共政策的研究者對於學術研究人員在發展有關政策的研究問題上的資訊需求為何？喜歡的資訊來源為何？及研究動機為何？和降低使用資訊尋求行為為何？黃淑媛（民98）從教師備課歷程中的資訊需求、資訊尋求行為與利用圖書館，將教師資訊需求動機區分為內部認知與外在刺激兩大層面。教師之資訊需求因研究與教學而產生（蔡惠菁，民99）。

Kumar（2009）認為使用圖書館的目的有讀書／研究／學習、尋找圖書及期刊、借書及其他等目的。王梅玲（民98）

調查圖書資訊學者查找資料的動機，主要以教學、蒐集特定主題資料、保持新知、尋求某種資訊或解決問題、研究、個人興趣、演講為多，最少的是開會報告及行政管理。

Popoola和Haliso（2009）在聯邦政府的資助下，對奈及利亞的13所大學分層隨機抽樣650位社會科學家。研究發現，教學成效與圖書館資訊資源的利用和圖書館服務是顯著的正相關，圖書館資訊佔49.8%和圖書館服務佔38.5%。社會科學家建議，學術社會科學家應努力使用圖書館資源和服務，以提高他們的教學效果，促進教學與學習。

### （二）資訊需求類型

在資訊使用種類方面，對於科學家以及工程領域之教師來說，期刊是科學家取得所需資訊比例最高的，其他資源分別為機構同事（幾乎與期刊一樣高）、圖書、技術報告、機構外人士、會議以及預印本（King, et. al., 1994）。Mehta和Young（1996）指出，科學與工程領域教師認為最重要的是期刊論文（97%）、其次依序為研討會論文（84%）、圖書（78%）、政府技術報告（30%）、以及電子資源與預印本（28%）。

Brown（1999）的調查顯示期刊文獻是研究對象支援研究及創新與保持新知之



主要管道，而數學教師亦相當倚賴論文、非正式出版品及無形學院（出席會議、個人溝通）的管道，紙本期刊文獻仍是科學家們的最愛。

蔡惠菁（民99）採用問卷調查法，以輔仁大學專任教師為研究調查對象，針對資訊行為、紙本期刊與電子期刊使用情形，以及對圖書館期刊館藏與服務的看法等部份作分析。研究結果顯示，期刊（含電子期刊）、圖書（含電子書）、電子資料庫為教師最常使用的資訊類型，教師使用電子期刊的比例高於紙本期刊。

Niu et al. (2010) 對美國五所大學所做的網路問卷調查顯示，研究人員在日常工作中使用的主要資訊來源來自於期刊、網頁、個人通訊，以支持其研究活動。

### 三、大學教師資訊尋求行為的來源及管道

Rafiq及Ameen (2009) 在2007年對國家紡織大學 (National Textile University) 38位老師之尋求資料的態度和滿意度作調查，最常被使用的資訊依序為紙本資料、電子資源和數位化資源。經常使用的電子資源為Internet，使用頻繁的有email及CD-ROM，偶爾使用的是多媒體；使用WEB搜尋大多數是Google，其次為Yahoo及MSN。

而從事教學和研究活動以獲取資訊渠道使用的方法，首選方法為“在主題範圍

內請教專家”，其次是“與同事的談話”、使用“圖書館目錄”、“參加會議”、參加“研討會及工作坊” (Tahir et. al., 2008)。

大多數人使用目錄，如書目、索引和摘要，並由目前的文獻使用書評。由於缺乏技能使得網路、電子期刊、CD-ROM則屬於較低的排名。此外，也可使用研討會論文、同事、與原機關聯繫、信息/文獻中心和網路；或利用其他管道，如到當地的大學圖書館、公共圖書館、國家圖書館和政府圖書館以取得資訊來源管道 (Kumar, 2009)。然而一些研究人員指出，若非電子形式他們也懶得去獲得文章，主要是因為他們已習慣使用電子出版品。此外，研究人員亦聲稱他們避免館際互借的期刊文章，由於這是“模糊”期刊，而且必須花費成本，因此認為它是不值得的 (Haglund& Olsson, 2008)。

Niu et al. (2010) 對美國五所大學所做的網路問卷調查，研究對象為北卡羅萊納州 (UNC) 大學、佛羅里達州大學 (FL)、奧克拉荷馬大學 (OU)、科羅拉多州大學 (CSU) 以及南佛羅里達大學 (USF) 五個大學之自然科學、工程、醫學三個領域之2,063位研究人員。研究結果顯示，圖書館的電子期刊是最常被使用的資源，五所大學的研究人員其資訊尋求



行為是相當類似的。由於方便、速度和網路的關係使得使用圖書館的電子資源佔96.3%，紙本佔3.7%；從2002年開始，電子資源愈來愈快速。

#### 四、影響大學教師的資訊尋求行為因素

就選擇資訊而言，人文學者使用電子資訊由內容、連線速度、親和性介面和費用等構成影響使用的因素（Lehmann & Renfro, 1991）。資訊尋求行為會受到許多因素的影響，其影響因素可能是單一抑或是多種因素交互作用所造成的結果。影響專家學者搜尋資訊的因素有：經費、過去成功經驗、正確性、可靠性、便於取得、內容豐富、可用性、時效性、回應時間、可得性、研究品質及資訊形式等（Leck & Pettigrew et. Al., 1996）。影響生命科學家資訊來源選擇的重要因素依序是方便獲取、容易使用和資訊品質（傅雅秀，民85）。

在選擇資訊的標準最常被提到的有：即時性、可靠性、正確性、可用性、費用、容易使用。此外，尚有完整性、廣泛性、可信性、品質性、相關性、真實性和有效性（Young & Seggern, 2001）。林彩鳳（民97）則指出，資訊可得性是影響尋求之主要因素。鄭麗美（民93）亦認為在尋求資訊時最重視資訊取得的容易程度。此外，教師普遍會使用校內圖書館的資

源，例如教師選用電子書的主要因為方便取得與儲存便利。因此資料取得的便利性及地點方便為影響使用圖書館之主要因素（陳巧樺，民97；沈怡，民97）。

林珊如（民92）認為外部資源的選擇必須符合使用者之需求，通常使用者的需求可以從平常的借閱、調查、訪談中得知，同時也可以邀請使用者代表參與資訊的選擇工作，如此才能取得符合其程度及需求的資訊；並且注意資訊的品質，資訊的品質可從內容、作者的權威性、出版社的聲譽、編排、外型、是否被其他資料的索引收錄、書評等來判斷。

#### 五、大學教師資訊尋求的困境及解決途徑

美國賓夕法尼亞大學（University of Pennsylvania）對於線上系統做了一項研究，研究結果顯示，人文學者比起科學家更須要付費，大多數的人文學者在使用線上系統的過程中是沒有時間、沒有興趣、沒有耐心的。人文學者使用電子資訊因內容、連線速度、親和性介面和費用等構成影響使用的因素，因此建議資訊科技應依使用者之需求而發展，而館員使用系統應該詢問別人的看法，瞭解使用者的需求，而非如達爾文所提的「適者生存，不適者淘汰」的想法，強迫使用者適應系統環境（Lehmann & Renfro, 1991）。因為圖書館的本質在於使用科學方法採訪、組織整



理、保存與維護各種媒體資料，並提供各種查詢資訊的途徑，以便讀者利用，亦即服務使用者，協助其取得資訊並滿足其資訊需求（張慧銖，民99）。

Young和Seggern（2001）使用焦點團體訪談法進行研究，對愛達荷州立大學（University of Idaho）所做的調查。研究結果顯示，以前老師的困難是需要的書不在架上或圖書館沒有典藏。而現今老師的困難則是演變為圖書館的預算問題、裝訂、期刊停訂，且由於網路關係導致資料過多無法篩選。另外一個問題是不知如何尋找資訊，因為藉由網路尋找的方式導致很多問題的產生，如：過多的廣告性資料、電腦有問題、忘記密碼。

Wang（2006）於2006年對一組研究人員進行資訊尋求行為的跨文化研究，訪問65位中國和美國的研究人員資訊尋求行為和比較他們的資訊尋求行為。她發現中國學者比美國學者較少使用數位資源，其主要是因為電子資源的可用性，在美國可以比較容易獲得。她還指出，中國及美國都有科技和人文的“數位鴻溝”，文化則相對較少有數位鴻溝。

Haglund & Olsson（2008）對瑞典卡羅林斯卡學院（Karolinska Institutet, KIB），瑞典斯德哥爾摩大學（Stockholm University, SUB）、瑞典皇家理工學院

（Royal Institute of Technology, KTHB）三所大學圖書館所做的質性研究，共有24位人員被觀察。研究結果顯示，人文/社會科學研究人員與純科學研究人員，差異在於使用的資訊來源及使用圖書館的方式，例如：人文/社會科學研究人員每星期會去圖書館幾次，醫學研究人員幾乎從來沒有去過圖書館。研究人員並沒有理解館員能力，或者他們的價值，這當然使他們難以從圖書館請求幫助。研究人員認為館員是造成他們不去使用圖書館的主要原因，且館員的角色最終會被圖書館提供的資訊（電子資料庫、電子期刊等）取代。圖書館的館員應站在使用者的角度思考，必須學會把使用者的問題納入其心目中的需求，由研究人員向館員提出真正的需求，而不是館員自認為研究人員想要的需求。

Kumar（2009）對印度喬杜里大學（Chaudhary Charan Singh）的研究學者和學院成員在圖書館尋求資料的困難與問題作調查，隨機抽樣27個部門及63個學院，共發放425份問卷，回收200份問卷。研究結果顯示，對於資訊檢索的困難有：欠缺資訊檢索能力、資料不足、欠缺資訊來源的知識、欠缺使用圖書館服務的知識。每個使用者都面臨著限制，大多數面臨相當大的問題，除了由資料庫中尋找時



所花費的閱讀及時間外，還面臨圖書館缺乏自動化的問題。最常見的資訊尋求問題是無法獲得所需的資料（Tahir, 2008）。

### 參、研究方法

瞭解讀者需求其前提就是必須對讀者和館藏文獻資訊的動態指標有相當的瞭解，而各項數據指標是通過流通、閱覽、讀者諮詢及資訊服務等統計而得到的。圖書館可以透過對借閱、讀者諮詢及發展各種資訊服務等方面工作情況的統計資料進行分析研究（陳佩芬，民97）。因此，本研究以個案作為研究對象，藉由讀者借閱記錄以作為瞭解讀者資訊需求的依據。深度訪談開南大學專任教師，並區分為使用圖書館及不使用圖書館的教師，茲敘述訪談抽樣方式如下：

本研究考量研究的目的、研究問題、現有資源採取小樣本進行調查。選擇以任教於開南大學教師為研究對象，採用立意抽樣法選取研究樣本，立意抽樣的效力在於選擇資訊豐富的個案進行深度研究。依據研究問題及實際狀況並配合受訪者的方式進行訪談。本研究之訪談時間自民國100年8月15日至12月15日止，共計訪談24位專任教師。研究取樣原則如下：

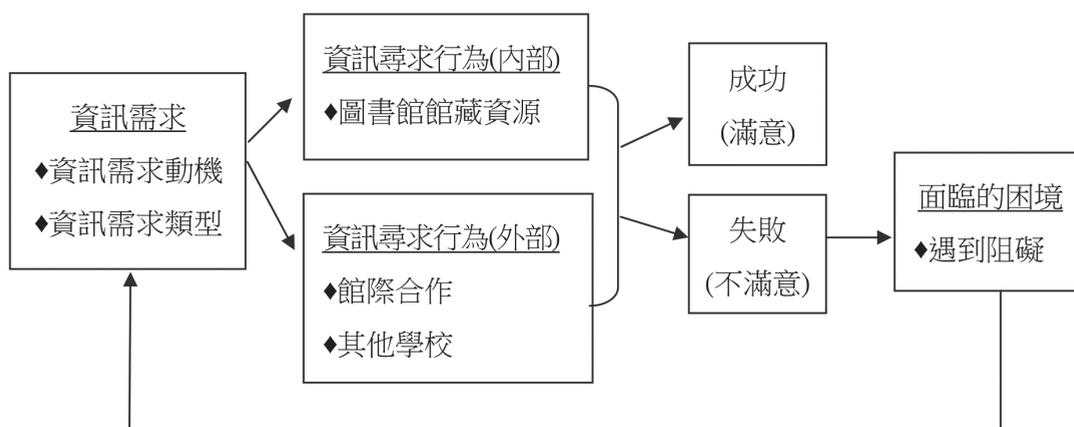
(一) 本研究抽樣對象方式以借閱記錄方式區分為使用圖書館之教師及不使用圖

書館之教師各12人。不使用圖書館之教師係以借閱記錄為依據（統計期間為99年8月1日至100年7月31日止），統計這一年內未曾至圖書館借閱圖書者（借閱冊數為0冊）；使用圖書館之教師為統計這一年內至圖書館借閱圖書者（借閱冊數為1冊以上）。

- (二) 以教授、副教授及助理教授為抽樣對象，不包含講師（不在本文取樣之範圍）。抽樣24位專任教師，並平均分配，使用與不使用圖書館之教授各2位、副教授各4位、助理教授各6位。
- (三) 抽樣原則為各系（所）一位具有代表性的教師，依專任教師職級之不同分配於24位名額中。

上述抽樣對象若具有兼任行政職務者則再優先列入（因大多數教授兼任行政職），如：教授兼任系主任或教授兼任圖書館館長。

本研究依據「一般系統模式（General Systems Model）」，以系統理論觀點的研究分析模式，推演轉化為本研究分析架構，建立本研究架構圖。在此模式中，從資訊需求→資訊尋求行為（內、外部）→成功（滿意）或失敗（不滿意）→面臨的困境→回饋至資訊需求而不斷循環，如圖一所示。



圖一 研究架構圖

#### 肆、訪談結果分析

本研究係實徵研究，以深度訪談法方式進行，使之深入瞭解大學教師對於圖書館的資訊需求與尋求行為。本章為二十四位受訪者之訪談結果，分析其背景資料、資訊需求動機、資訊需求類型、資訊需求管道、資訊尋求困境、資訊尋求解決途徑及教師資訊尋求困境對資訊需求之影響。

##### 一、受訪對象分析

本段說明受訪者之背景資料，如年齡、學歷、職級、兼任行政職務、任教年資、任教之院別及系（所）並分析老師主要的教學或是有興趣的研究領域。受訪對象共有24人，皆具博士學位。分為使用與不使用圖書館各12人，含教授2位、副教授4位、助理教授6位。

(一) 年齡：30-39歲：5位，佔20.8%、40-49歲：9位，佔37.5%、50-59歲：8位，

佔33.3%、60-69歲：2位，佔8.3%。

(二) 職級：教授4位，佔16.7%、副教授：8位，佔33.3%、助理教授：12位，佔50%。

(三) 兼任行政職務：有兼任行政職位18位，佔75%、無兼任行政職位6位，佔25%。

(四) 任教年資：1-5年：6位，佔25%、6-10年：5位，佔20.8%、11-20年：8位，佔33.3%、21-30年：4位，佔16.7%、31年以上：1位，佔4.2%。

(五) 使用／不使用：使用12位，佔50%、不使用12位，佔50%。使用／不使用圖書館係以借閱圖書冊數為依據。使用：表示借閱紙本圖書1冊（含1冊）者；不使用：表示未曾借閱紙本圖書（借閱冊數為0）者。



## 二、教師資訊需求動機

大學圖書館主要的服務對象是教師與學生，隨著教育政策的改變，大學圖書館已逐漸從靜態、被動的角色蛻變為支援學校教育目標與教師教學的單位，提供教師需要的教學資源。從文獻分析中可知教師的資訊需求與從事之學術研究工作息息相關。

大多數的教師對於資訊需求的動機依序為從事教學工作、從事研究工作、尋求日常生活資訊、休閒娛樂、個人興趣、掌握專業領域新知、行政工作上的需求等七項層面，以下分別敘述之。

### (一) 從事教學工作

對於資訊的需要是因為教學及備課上的需要，備課是教師課前準備的工作之一，故備課是教學過程中不可或缺的重要步驟。尤其教學上必須更多元化，讓教師的教學課程融入數位化科技，易察覺教師需求的能力，不斷進修與學習新科技，如使用DVD影音資料做為教學，則此時教師就會使用圖書館資源（16位）。

### (二) 從事研究工作

研究佔據老師大多數的時間，教師大多有研究上的立即需求，常去使用圖書館的原因是因為需要發表文章，長期以來發表文章是教師不可或缺的能力，因學術研究機構將發表論文數量當做科研評價的指

標之一（15位）。尤其校方要求教師三年必須有一篇著作及六年升等的條款，故在此壓力下老師莫不戰戰兢兢從事研究工作，以提升自己的研究能量，進而加入跨學科領域的團隊合作。

為鼓勵教師認真教學與從事學術研究工作，各大學皆明訂大學專任教師升等審查之相關規定，以提升學術水平。對教師而言升等是攸關自己之學術地位，每位教師都希望儘快升等。

### (三) 尋求日常生活資訊

對於資訊所產生的需求，可能來自日常生活當中，例如：醫療病症的資料、旅遊資訊、休閒娛樂等（4位），教師善用資訊能力並冀用最短時間解決日常生活中的瑣碎問題。

### (四) 休閒娛樂

圖書館具有休閒娛樂功能，尤其舒適的硬體設備往往成為吸引師生前往的因素之一。傳統的報章雜誌，品質份量有限但卻容易閱讀，透過閱讀報章雜誌教師亦可以進行自我學習（3位）。此外，本校設有資訊傳播及創意產業與數位整合學系，故老師因本身所學專業領域及授課之需求所以對於數位資料相當重視。

另外，由於圖書館多媒體視聽區設備完善，所以教師喜歡至視聽區瀏覽、欣賞影片，並將外借影片做為教學使用，但因



外借影片規定最多只能借三部影片，故教師深感不便。

#### (五) 個人興趣

到圖書館的原因是因為個人興趣，分析此原因可能是因為圖書館可讓老師休憩，亦有老師感興趣的資源，尤其是報章雜誌。

#### (六) 行政工作上的需求

大學體制由於職員編制人數有限及職務性質的關係，大部分行政工作仍須由教師兼任，尤其一級與二級主管大都由教師兼任，以建立兼辦行政業務之完善實施制度。

有教師因行政工作上的需求，所以必須經常帶外賓至圖書館進行參訪，尤其以國際事務中心進行的次數最多。此外，因為陪學生做作業，故有教學上之必要而影印資料，教師也可補充資料給學生。

#### (七) 掌握專業領域新知

有老師認為利用圖書館的目的在於獲取新知，尤其學校很重視專長，所以必須增加自己專業上的條件，具備符合自身專長的專業知能，才能與開課科目相符合。尤其教授不同科目的老師更須尋求與專業上相關的主題新知及教學知識以確保教學內容的品質。

### 三、教師資訊需求類型

大多數老師尋求資訊之類型有電子資

料庫、紙本圖書、電子期刊、網路資源、視聽資料、會議論文等六種類型，茲分述如下。

#### (一) 電子資料庫

##### 1. 全文資料庫

多數教師使用全文資料庫，也會向圖書館推薦購買電子資料庫，全文資料庫為教師常使用的資料庫型態之一。近年來電子資料庫因不受時空限制、取用容易等因素而頗受重視且被大量使用（9位）。訪談結果顯示大多數的教師使用西文電子資料庫下載電子全文，是因為電子資料庫具有查詢快速及使用方便之優點，十分符合大專教師或研究機構人員之需求。

##### 2. 數據型資料庫

因本校設有商學院，商學院教師本身的需求多屬數據資料，所以大多數的老師必須使用數據型資料庫以提升教學效能，而數據型資料庫可提供教師蒐集資訊及研究的便利途徑，尤其與經濟主題相關的資料庫，如TEJ台灣經濟新報即是屬商學院系所不可或缺工具。

#### (二) 紙本圖書

尋求資訊類型最多的是紙本圖書，因為紙本圖書是知識的延伸。大多數圖書館的紙本館藏量都呈穩定成長，圖書館的紙



本圖書為學術傳播帶來了巨大的影響，因為基本知識並非期刊能夠取代的，所以紙本圖書可作為教師研究的起始點（7位）。

#### （三）電子期刊

搜尋資料時最重視的資料類型是電子期刊，電子期刊逐漸成為學術傳播中的媒介之一。教師平時使用電子期刊的比例高於紙本期刊，顯示教師使用電子期刊的情形相當普遍（7位）。

#### （四）網路資源

經常使用網路資源尋找資料，如Google、Google Scholar、YouTube。分析此原因多為網路資源豐富，各種網路資源紛紛出爐，有許多免費的學術文獻之全文可供下載（6位）。

對使用者而言，網路除可節省成本外，使用上亦相當便利，網路是無國界的，可隨時隨地擷取任何網路資源。

#### （五）視聽資料

使用視聽資料的原因是因為與所做的研究是有關連的。而使用影音方式從事教學較活潑、生動，除可融入情境外，並可減少對某些課程的恐懼感（3位）。

#### （六）會議論文

學術會議上所發表的內容常是最新的學術研究成果，會議發表過的文獻可能稍後會在期刊上再次發表，在期刊上發表的

文獻可能會修改會議論文的部分內容，或對會議論文進行更深入的發展探討。由此可知會議論文還是頗重要的，有部份教師亦相當重視（2位）。

### 四、教師使用圖書館之原因

大多數老師皆表示，使用與不使用圖書館是有階段性的不同，使用圖書館的原因最主要為借閱圖書及休閒娛樂因素，以下敘述之。

#### （一）借閱圖書

自認是常去使用圖書館的人，使用的原因是去圖書館找一些書，有時候可能是上課的需要，尤其要做研究寫文章時就會很勤快的跑圖書館（8位）。

#### （二）休閒娛樂

喜歡閱讀紙本報章雜誌。分析此原因為網路、影視等聲光媒體發展快速，已改變閱讀習慣，接觸平面媒體報章雜誌的機會減少，導致閱讀報章雜誌的人越來越少。但圖書館保存各種的報章雜誌，也成為吸引少數教師前來圖書館的原因。

### 五、教師不使用圖書館之原因

有部份教師表示自己是不使用圖書館的，但是這有階段性的不同：

#### （一）館藏不符所需

不使用圖書館的原因是因為圖書館的館藏不符所需，館藏質量並未提升。倘若透過其他方式反而是比較快的（9位）。



#### (二) 兼任行政職務

由於兼任行政職務業務的關係，所以並不會去使用圖書館（4位）。

#### (三) 視聽資料借閱欠缺便利性

到圖書館最主要目的就是希望外借視聽資料的期限能夠放寬，但圖書館並未延長借閱時間，所以影響教師借閱視聽資料的意願。

#### (四) 線上查詢方便

由於現在尋找資料的習慣為使用線上方式，使用線上的電子資料庫查詢即可，因此已較少到圖書館。

#### (五) 缺乏研究工作

因從事研究工作，若需要發表論文就會到圖書館，倘若沒有做研究時就會比較少去圖書館。

#### (六) 遺失教職員證

因故遺失教職員證所以並未到過開南圖書館，此案例係屬特例，可視為特殊狀況。

### 六、教師資訊尋求管道

大多數的教師利用各種正式或非正式管道來取得解決其問題的資訊。

#### (一) 內部途徑之資訊尋求行為（使用圖書館館藏資源）

利用圖書館館藏目錄及電子資源尋找資料。分析教師使用館藏目錄尋求資料的原因，部份是因老師兼任行政職務關係，

無法有多餘時間向外尋求資源，只好以館內資源為主。

#### (二) 外部途徑之資訊尋求行為（向他館尋求協助）

大多數受訪者其尋求行為是透過館際合作或到其他學校方式，通常是自行到他校，如台大圖書館、台大醫學圖書館、政治大學圖書館、師範大學圖書館、中央研究院圖書館、國家圖書館、台北市立圖書館、文化大學圖書館找資料。分析此原因，因大部份老師都是留學國外，長期待在國外因素，國內並無熟識朋友可提供協助。

#### (三) 教師查找資料的方法主要是以自己找資料為主，其次才委請朋友代為尋找

教師查找資料的方式有直接方式及間接方式，主要是以自己尋找為主，其次才委請朋友代為尋找。大多數的受訪者皆表示，因開南大學的學生並未具備搜尋資料的能力，所以寧可自己親自到他校圖書館去找資料或透過朋友方式。分析此問題原因有二：第一、可能是因為開南大學只有大學部及碩士生，並沒有博士生，大學部及碩士生的程度無法滿足老師的期待，長期以來對學生缺乏信心，因此欠缺培植學生的興趣，對於帶領學生從事學術研究工作顯得意興闌珊；第二、老師還是比較相信自己的專業能力，自己親自找比較方



便，時間上較具彈性。

(四) 教師對於尋求資料的順序偏好雙軌方式，採用電子資源與紙本館藏方式同時併進，但有部份教師是透過參考文獻或網路資源方式進行

大多數受訪者尋求資料的偏好大都採用電子資源與紙本館藏雙軌方式進行。教師對於尋求資料的順序偏好不外乎是電子資源、紙本館藏、參考文獻及網路資源尋找。分析其原因，便利性及免付費應是最主要因素，且由於網路愈臻重要，加上使用者對於網路資源要求的改變，網路的檢索精確度日益提高，如Google、Yahoo在檢索上亦可獲致極高的檢索成效，因此透過網路亦成為不可獲缺的方式。

1. 雙軌方式：電子資源與紙本館藏同時併進

同步使用電子資源與紙本館藏進行尋求，認為電子資源與紙本館藏同時進行是較有效率的（8位）。

2. 先從參考文獻

會先從文章後面的參考文獻開始尋找（4位）。

3. 先從網路資源尋找

專業資源網、入口網站、搜尋引擎等各式各樣網站豐富多元，網路資源已逐漸成為教師不可或缺的蒐尋工具。尤其網路很方便並可隨時下載，

不僅不受時間影響且大多為免費資源，所以喜歡使用網路方式（3位）。

(五) 教師認為最具權威且可信賴性的資訊來源依序為電子期刊、紙本圖書、電子資料庫

圖書館經費大宗投入電子資源，電子資源的多樣化與快速成長與日劇增，涵蓋的資訊包含多學科的多樣性資源。其內容之豐富性與擷取之方便性，別具獨特性及延續性，圖書館所提供具權威性的電子資源，如電子期刊、電子書…等。因此，實體圖書館在以往所扮演的「藏書樓」角色，已逐漸的被具權威性的資訊所取代。

訪談結果顯示，最具權威且可信賴性的資訊來源依序為電子期刊、紙本圖書、電子資料庫。電子期刊獲致極高的評價，由圖書館的電子資源經費逐年遞增即可窺知。分析此結果可知，受訪者大多使用英文電子期刊，因檢索容易，故使用上非常頻繁。但由於電子期刊多為短篇文字，欠缺學理知識，故部份教師還是以紙本圖書為主，因為圖書具有完整的概念介紹，較具理論基礎及延續性，同時書後所附的參考書目可提供更多的參考訊息，有異於電子期刊及電子資料庫之功能，相對具有可信賴度。

(六) 教師認為尋求資訊時最重視的因素依序為新穎性、主題相關性、權威性、



方便性、資訊取得的難易程度、即時性、正確性、費用

尋求資訊最重視的因素依序為新穎性、主題相關性、權威性、方便性、資訊取得的難易程度、即時性、正確性、費用，大多數老師儘可能自行搜尋資訊來源。分析此問題，係由於大學院校快速變遷，學術研究工作的知識迅速累積，教師兼負教學及研究使命必須時常閱讀文獻，故時間對他們而言是很重要因素。而在浩瀚的資訊下對於資訊品質的良窳之選擇勢必更為精確，若透過館際合作有可能找到的並非所需文章，且又必須支付費用，老師通常會覺得不划算。因此館員應瞭解教師的偏好和使用模式等，並且應該讓圖書館的資訊更加容易取得。

## 七、教師資訊尋求困境

### (一) 遭遇困難

教師在尋求資訊所遭遇到的困難或挫折，依序為經費及藏書不足（9位）、欠缺電子資料庫（5位）、不知如何著手尋求資料（3位）、書架上的圖書凌亂不堪（3位）、校外連線不穩定（3位）、欠缺視聽資料（2位）、藏書內容品質不符所需（2位）、諮商管道不足（2位）、資料過於老舊（1位）、館際合作費用過高（1位）、欠缺專業館員（1位）。

### (二) 未曾遭遇困難

有5位受訪者表示資訊尋求進行過程中並未遭遇困難，因為最常使用的就是特定幾個資料庫，所以似乎不會有太大影響；亦或是很少到圖書館，故並未有任何困難。

### (三) 不知道有無困難

有1位受訪者表示因從未使用過開南圖書館資源，所以不知道有無困難。

## 八、教師資訊尋求解決途徑

教師希望透過有效的資訊仲介單位尋求解決，大學圖書館及學術研究機構的館藏因較具專業性，通常是被列為優先選擇的對象；此外，亦會透過人際關係之方式尋求解決。就尋求解決途徑方面，包含使用他人帳號（8位）、自己到他館尋找（6位）、透過他人協助（4位）、請求館員幫忙（3位）、透過館際合作（2位）、向他館或向本館推薦購買紙本圖書（2位）、使用iPad（2位）、自行購買圖書（1位）等八種方式。

## 九、教師資訊尋求困境對資訊需求之影響

教師在尋求資訊資源遭遇到困難時，必須瞭解到自己的資訊需求是什麼？要如何地解決面臨的資訊問題，才能進一步發展資訊尋求方式。本節探討教師資訊尋求困境對資訊需求造成的影響，在遭遇困難



後，是否對本校圖書館產生新的需求，教師是否因此而放棄使用館內資源或是進而向外尋求資源。並將探討開南大學圖書館館藏所欠缺的資料類型。

(一) 遭遇困難後，是否產生對本校圖書館新的需求？

### 1. 繼續使用

有7位受訪者表示，在遭遇到困難後不會因此放棄，還是會再重新試試看館內的館藏，因為畢竟是開南的教師，還是以學校圖書館為優先，使用上比較便利。分析此原因可能是因為館藏因素無法滿足教師，故導致教師另覓途徑，亦可能因教師使用習慣所以會持續使用。

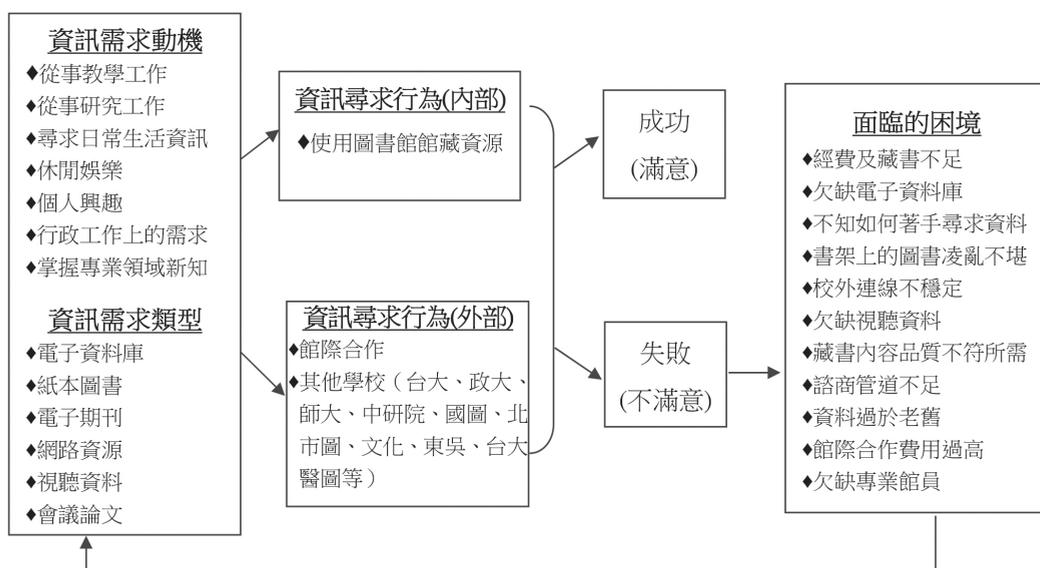
### 2. 放棄使用

4位受訪者指出，因為時間上的問題所以迫切需要資料，因此會到其他的其他地方。

(二) 開南大學圖書館欠缺的資料類型有那些？

16位受訪者表示，圖書館欠缺的資料類型有電子書、紙本圖書、電子資料庫、電子期刊、視聽資料，大多為電子化類型的資料。分析此原因可知，教師蒐集資訊的方式已從以往紙本型式逐漸改變為電子型式。

承上述，茲將研究本文所做研究結果彙整如圖二之研究結果架構圖。



圖二 研究結果架構圖



## 伍、建議

本研究採用訪談法，對分析研究結果提出建議。圖書館除了必須重視服務，進而增進圖書館服務品質，更須協助所有的教師有效利用圖書館的資源，提高教師對圖書館的依賴程度，以作為圖書館改進服務品質之參考。茲將建議說明如下：

### 一、對教師之建議

#### (一) 鼓勵教師積極推薦圖書

少數教師未積極推薦圖書，故圖書館應結合系所相互配合，鼓勵教師積極推薦圖書。

#### (二) 建立個人檔案，累積教學研究資源

館藏無法滿足教師所需是為事實，所以建議教師可自費買書、藏書，累積個人教學研究所需學術資源。

#### (三) 建議教師參與圖書館資源建設

鼓勵教師參與圖書館資源建設，如參與選書、參與試用電子資料庫、評估電子資源等，與圖書館形成互動關係，圖書館的優化才能得以實現，教師才會更加依賴圖書館。

### 二、對圖書館之建議

#### (一) 強化電子資源館藏

教師蒐集資訊的方式已從以往紙本型式逐漸改變為電子型式，電子資源的質與量愈來愈受到使用者的重視。然而本校圖書館大多為試用電子資料庫，故圖書館應

增加電子資源館藏的質與量，而非以試用電子資料庫替代。

#### (二) 積極向政府機關增取經費補助

當整體經濟環境繁榮時，圖書館便能有足夠的經費購置圖書資源。然而隨著少子化的到來，圖書經費的縮減是必然趨勢。故建議有專人或逐步培訓專業館員負責撰寫研究計畫，向政府機構如國科會或民間企業等單位爭取經費補助，也可提升圖書館能見度。

#### (三) 圖書館首頁建立各系所免費網路資源

目前網際網路資源充斥著無用、錯誤資訊，許多資料未經整理，所以應優先蒐集、篩選與系所有關的資料，有系統地組織整理網路資源，並建置與各系所相關、完整且具權威性的網路資源供教師參考，以節省教師尋找資料摸索的時間，進而提升網路資源利用率。

#### (四) 提供教師適用易讀的簡易說明手冊

如何充分利用圖書館的各項設備，有賴於圖書館對不同程度的使用者，提供適用易讀的各項說明手冊及指南。教師使用資源的困難，除了館藏不符所需外，亦有缺少時間等因素，故此時有賴圖書館提供進一步的服務，透過推廣各種電子資源利用指導活動，教導教師各種資訊檢索技巧，提升教師資訊素養。

#### (五) 建立使用者資訊需求之評估



教師個人的資訊需求、資訊尋求行為隨時改變，圖書館應隨時做「滿意度調查」。惟有瞭解教師的資訊需求、教師對資訊資源的認知及其尋求資訊的困擾，找出其間的差異性及共同性，針對不同使用者，提供個人化的資訊服務、規劃適切的利用指導課程，方能使各項服務發揮最大效能。同時對教師資訊利用行為的有效掌握，可作為向校方爭取經費最有利的依據。

#### (六) 建議教師規劃個人化資訊服務

教師個人化資訊服務亦為圖書館發展重點，藉由網路科技運作，個人化資訊服務可即時提供並更新最新資訊，為教師節省許多資訊搜尋的時間。圖書館可先建立使用者需求檔，設定使用者研究主題關鍵字及期刊名稱，主動將進館之最新文獻書目訊息透過電子郵件提供給使用者，如期刊目次服務、新書通報、專題選粹服務等。

#### (七) 逐步擴大桃竹苗區域聯盟以落實合作館藏

目前教育部積極推動「桃竹苗區域聯盟」計畫，聯盟是圖書館長期運作的方式，為達到真正的資源共享，聯盟的資源分享計劃需包括合作館藏發展、到館借閱、合作編目及文獻傳遞。「桃竹苗區域聯盟」計畫初步已建立到館借閱部份，未

來可採合作購買電子資源方式，以節省成本，藉由聯盟結合各館力量，與供應商談判締造有利圖書館的新方案。

#### 參考文獻

- 王梅玲（民98）。臺灣圖書資訊學者學術期刊使用與閱讀之研究。**圖書與資訊學刊**，1(1)，30-48。
- 沈怡（民97）。從政治大學教師選書行為探討圖書館選書服務。未出版之國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士論文，臺北市。
- 林珊如（民92）。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。臺北市：文華。
- 林珊如（民92）。企業資訊與商情服務：如何有效蒐集運用工商資訊資源。臺北：文華。
- 國家圖書館（民98）。中華民國九十八年圖書館年鑑。臺北：國家圖書館。
- 陳巧樺（民97）。從英語教師的資訊需求探討高中圖書館支援教學之研究。未出版之輔仁大學圖書資訊學研究所碩士論文，臺北市。
- 陳佩芬（民97）。圖書館館藏資源之使用分析與探討：以嘉南藥理科技大學為例。**嘉南學報**，34，640-652。



- 傅雅秀 (民85)。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》，11，133-163。
- 傅雅秀 (民86)。資訊尋求的理論與實證研究。《圖書與資訊學刊》，25，13-28。
- 黃淑媛 (民98)。高中圖書館人員專業知能影響教師備課歷程中的資訊需求與資訊尋求行為之研究。未出版之國立中興大學圖書資訊學研究所碩士論文，臺中市。
- 蔡惠菁 (民99)。輔仁大學教師使用圖書館期刊行為之研究。未出版之輔仁大學圖書資訊學研究所碩士論文，臺北市。
- 鄭麗美 (民93)。從醫師資訊需求的觀點來進行圖書館網站服務功能之研究—以中國醫藥大學附設醫院圖書館為例。未出版之亞洲大學資訊工程研究所碩士論文，臺中市。
- Brown, C. M. (1999). Information Seeking Behavior of Scientists in the electronic Information Age: Astronomers, chemists, Mathematicians and Physicists. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(10), 929-942.
- Byström, K., & Järvelin, K. (1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing and Management*, 31(2), 191-213.
- Fisher, K.E., & Julien, H. (2009). Information behaviors. *Annual Review of Information Science and Technology*, 43, 317-358.
- Haglund, L., & Olsson, P. (2008). The Impact on University Libraries of Changes in Information Behavior Among Academic Researchers: A Multiple Case Study. *The journal of Academic Librarianship*, 34(1), 52-59.
- King, D. W., Casto, J., & Jones, H. (1994). *Communication by engineers: a literature review of engineers' information needs, seeking processes, and use*. Washington, D.C.: Council on Library Resources.
- Kotler, P. (1991). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (7th ed.). London: Prentice Hall International.
- Krikelas, J. (1983). Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19(2), 5-20.



- Kumar, D. (2009). Information Needs of Faculty Members and Research Scholars of Chaudhary Charan Singh University: A Case Study. *Library Philosophy and Practice*, 2009, 1-7. Retrieved February 21, 2011, from WilsonWeb OmniFile database.
- Leckie, G. J., Pettigrew, K. E., & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly*, 66(2), 161-193.
- Lehmann, S., & Renfro, P. (1991). Humanists and electronic information services: acceptance and resistance. *College & Research Libraries*, 52(5), 409-413.
- Mehta, U., & Young, V. E. (1996). Use of electronic information resources: A survey of science and engineering faculty. *Science and Technology Libraries*, 15(3), 43-54.
- Miller, F. (2008). Research Information Needs of Public Policy Oriented Researchers at a Regional University: Issues Emerging From A pilot Study. *Australian Academic & Research Libraries*, 39(4), 253-268.
- Niu, X., Hemminger B. M., Lown, C., & Adams, S. (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.
- Popoola, S. O., & Haliso, Y. (2009). Use of Library Information Resources and Services as Predictor of the Teaching Effectiveness of Social Scientists in Nigerian Universities. *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 19(1), 65-77.
- Rafiq, M., & Ameen, K. (2009 February). Information Seeking Behavior and User Satisfaction of University Instructors: A Case Study. *Library Philosophy and Practice*, v.2009, 1-12.
- Tahir, M., Mahmoo K., & Shafique, F. (2008). Information Needs and Information-Seeking Behavior of Arts and Humanities Teachers: A Survey of the University of the Punjab, Lahore, Pakistan. *Library Philosophy and Practice*, v.2008, 1-11.



- Wang, P. (2006). Information behaviors of academic researchers in the internet era: An interdisciplinary & cross-culture study. In *First International Scientific Conference eRA: The Information Technology to Science, Economic, Society & Education, Greece*. Retrieved February 25, 2011, from [http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/105492/1/eRA\\_PeilingWang.pdf](http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/105492/1/eRA_PeilingWang.pdf)
- Wilson, T. D. (1981). On User Studies and Information Needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behavior research. *The Journal of Documentation*, 55(3), 251.
- Young, N. J. & Seggern, M. V. (2001). General information seeking in changing times: a focus group study. *Reference & User Services Quarterly*, 41(2), 249-270.