

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所
圖書資訊學在職專班碩士學位論文

指導教授：柯 皓 仁 博 士

國會法案助理資訊行為之研究

A Study on the Information Behaviors of Congressional
Legislative Assistants

研究生：曾 愛 文 撰

中 華 民 國 一 〇 〇 年 一 月

謝誌

兩年半，終於完成我的碩士論文了，這一路走來，如人飲水，冷暖自知，從小到大的求學過程中，從沒熬夜讀書，唯獨為了論文寫作，常常得挑燈夜戰，因為論文的完成，心中的重擔也終於可以卸下，研究所生涯也將結束，此時此刻的我，內心充滿了太多太多的回憶和感謝，從論文寫作的過程中，讓我瞭解到研究並非只是埋首於書中，還需要靠各種人際關係，使研究過程更平順。

首先要感謝指導教授柯皓仁老師的悉心指導及協助，使我在迷霧之中找到方向，將論文於時限之內順利完成，也要感謝口試委員邱銘心老師及蘇小鳳老師的指正和建議，使我受益良多。

感謝我哥哥曾建銘，在百忙之中，還要應付我這個煩人的妹妹，常常為了解決我的問題，忙到半夜，連姪女都抗議了，真不好意思。感謝妹妹及妹婿對我的照顧，圓圓也要我感謝她，感謝她在旁邊吵我，我才能更有精神寫論文。

感謝同事堂堂，常常耐心聽我發牢騷，感謝所有幫忙的同事及國會助理。

感謝大學同學--劉乃、小查、品方，研究所同學及所有曾經幫忙的每一個人，謝謝你們，因為有你們大家的幫忙，我的論文才能順利完成。

最後，僅將本文獻給我最敬愛的父母，因為有您們的栽培，才能有現在的我，才能有今天的成就。從半年前，您們就一直關心我什麼時候要畢業？論文何時能完成？現在我可以回答我論文寫完了，我要畢業了。

中文摘要

本論文採量化方法，以問卷調查探討國會法案助理的立法資訊行為及使用國會圖書館情形與各項服務滿意程度。期望藉由此研究，掌握國會法案助理在立法資訊行為上的特徵，瞭解國會圖書館現行服務是否符合使用者的真正資訊需求，以提供館方在擬定各項政策及規劃服務時的建議和參考，增進服務品質。茲將本研究之發現分述如下。

在國會法案助理之資訊需求方面，本研究發現國會法案助理需要經常尋找並閱讀工作相關資料，且其資訊需求與解決工作問題的相關度很高。

在國會法案助理資訊搜尋行為方面的研究發現如下：(一) 國會圖書館網站及搜尋引擎是國會法案助理獲得工作資料的主要管道；(二) 上網搜尋和人際關係管道是國會法案助理在院內找不到資料時的重要資訊管道；(三) 國會法案助理最常利用的資訊來源包括預決算報告書、法案追蹤、立法研究報告及法律制定的紀錄；(四) 影響國會法案助理資訊搜尋之因素包括：1. 資訊太多，沒時間閱讀，或找到資訊不適用是在尋找資訊時常會面臨的問題；2. 資料只能在院內使用，無法在家中查詢或使用是助理覺得困擾之處。

在國會法案助理資訊使用行為方面的研究發現如下：(一) 國會法案助理尋求工作相關資訊以資訊品質為主要考慮的因素；(二) 評估資訊的價值以資訊來源的可靠程度為主。

國會法案助理背景特性對其資訊行為的影響有：(一) 國會法案助理的背景特性在資訊需求面向沒有顯著的影響。(二) 助理年齡、所屬委員參加委員會及學科背景對資訊來源面向有顯著影響。(三) 在資訊察覺面向，只有助理年資和選擇資訊考慮因素產生關聯。

在國會法案助理使用國會圖書館情形方面的研究發現如下：(一) 半數以上的人幾乎每天都會使用圖書館相關資源；(二) 最多國會法案助理訂閱的 RSS 及資訊快遞是最新通過議案；(三) 新聞知識管理系統是國會圖書館網站中使用率最高的資訊系統；(四) 使用國會圖書館資源沒有困難，但不清楚圖書館資源及服務的人亦很多；(五) 圖書期刊自助借還系統是讀者對圖書館服務滿意度最高的項目；滿意度最低的則是沒有舒適的閱覽座位。

根據研究結果，歸納出幾項建議如下：一、定期進行使用者需求調查；二、加強國會圖書館資訊服務行銷推廣；三、強化國會圖書館網站互動機制；四、建立網路資源檢索技巧教學；五、建立館際合作；六、改善圖書館硬體設備。

關鍵字：資訊需求、資訊尋求、資訊使用、國會圖書館、國會法案助理、使用者研究

Abstract

The study adopted quantitative methods to investigate the legislative information behavior of congressional legislative assistants and service satisfaction as well as use scenario of Parliamentary Library by questionnaire. The purpose of this study is to grasp the legislative information behavior of congressional legislative assistants and understand whether the existing services of Parliamentary Library could correspond to the real information needs of users in order to provide the suggestion and reference for Parliamentary Library when they prepare policies and plan services in order to enhance service quality. The findings of this study are as follows.

For the information needs of Congressional legislative assistants, the study found they needed to look for and read job-related information frequently. The relationship between the information needs and solving problems was high.

The information seeking behavior of congressional legislative assistants are as follows:

1. The main channels of obtaining job-related information are the website of Parliamentary Library and search engines.
2. The important information channels are Internet search and interpersonal relationships when they cannot find the information in the Legislative Yuan.
3. The most use of a variety of sources information includes assessment report of general budget and general financial statement of central

government, bill tracking, legislative research reports, and records of law-making.

4. The influence factors of information search include: 1. information too much, no time to read, or found the information which can not apply to the problem often met; 2. information can only be used in office and unable to query or use at home that bothered them.

The information use behaviors of Congressional legislative assistants are as follows:

1. Information quality is the primary consideration factor.
2. The reliability of the sources of information is the primary factor to assess the value of information.

The influences of Congressional legislative assistants' background to information behavior are as follows :

1. There is no significant from the information needs aspects.
2. The assistants' age, their legislators attending committee and disciplines have significant impact for sources of information.
3. There is relationship between assistants' age and the consideration factor of information selection for awareness of information.

For the use scenario of Parliamentary Library for the Congressional legislative assistants is as follows:

1. More than half of the Congressional legislative assistants almost daily use library-related resources.
2. The current law in force is the most subscribed information through RSS and e-paper.

3. The News Knowledge Management System is the largest using rate among the website of Parliamentary Library.
4. There are no problems for Congressional legislative assistants to use library resources but a portion of them are not clear to the library resources and services.
5. The most satisfaction service for Congressional legislative assistants is the self-service system for books and periodicals. On the other hand, the lowest satisfaction service for them is the lack of comfortable reading seats.

The suggestions from the study results are as follows: First, to survey the users needs periodically; Second, to strengthen the information service marketing and promotion of Parliamentary Library; Third, to strengthen the website interaction mechanism of Parliamentary Library; Fourth, to establish the training of Internet resources search skills; Fifth, to establish interlibrary cooperation; Sixth; to improve the library hardware.

Keyword: Information Needs, Information Seeking Behavior, User Studies, Information Use, Parliamentary Library, Legislative Information, Congressional Legislative Assistants

目次

中文摘要	I
ABSTRACT.....	III
目次	VII
表次	IX
圖次	XV
第一章 緒論	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究問題.....	3
第四節 研究範圍與限制.....	4
第五節 名詞解釋.....	4
第二章 文獻分析	7
第一節 國會助理的工作任務及角色.....	7
第二節 立法資訊.....	14
第三節 資訊行為相關理論與模式.....	20
第三章 研究方法與步驟	41
第一節 研究對象.....	41
第二節 研究工具.....	41
第三節 研究步驟.....	48
第四節 資料處理與分析.....	49
第四章 資訊行為問卷調查結果與分析	53
第一節 國會法案助理資訊行為分析.....	53

第二節	國會法案助理基本特性及工作項目與資訊行為之交叉分析.....	72
第三節	國會法案助理資訊行為之多重列聯分析.....	98
第四節	問卷統計結果綜合分析.....	118
第五章	結論與建議	129
第一節	結論.....	129
第二節	建議.....	135
第三節	未來研究建議.....	138
參考文獻		141
附錄一 國會法案助理資訊行為問卷調查		145
附錄二問卷資料專家意見彙整表		152

表次

表 2-1-1 國會助理的工作職責與內涵.....	13
表 2-3-1 資訊尋求行為的中介變數.....	25
表 2-3-2 近五年來國內專業人士資訊行為研究之碩士論文.....	35
表 3-1-1 問卷設計分析表.....	44
表 4-1-1 國會法案助理背景資料統計表一.....	55
表 4-1-2 國會法案助理背景資料統計表二.....	56
表 4-1-3 國會法案助理尋找工作所需資料的次數.....	57
表 4-1-4 國會法案助理閱讀工作相關資料的時數.....	57
表 4-1-5 促使國會法案助理尋找相關資料之動機.....	58
表 4-1-6 國會法案助理最常使用何種方式獲得工作所需資料.....	58
表 4-1-7 國會法案助理找尋資料時習慣使用資料形式.....	59
表 4-1-8 工作上最常參考何種出版品.....	60
表 4-1-9 工作上最常參考國會圖書館網站何種資源.....	60
表 4-1-10 參考國會圖書館網站的立法資源的何種資源.....	61
表 4-1-11 工作上常需要何種立法資訊.....	61
表 4-1-12 工作上常需要何種立法資訊紀錄.....	62
表 4-1-13 找不到所需的資料時通常會尋求協助之管道.....	62
表 4-1-14 尋求工作相關資料時最常使用的網站.....	63
表 4-1-15 取得或利用資料時最常面臨的問題.....	64
表 4-1-16 尋求資訊時通常考慮的因素.....	64
表 4-1-17 評估資訊的價值時最重視的項目.....	65
表 4-1-18 使用國會圖書館相關資源的頻率.....	65

表 4-1-19 未使用過圖書館相關資源的原因	66
表 4-1-20 訂閱國會圖書館網站 RSS 何種資料	66
表 4-1-21 訂閱「國會圖書館資訊快遞」何種資料	66
表 4-1-22 曾使用過「國會圖書館資源利用課程」	67
表 4-1-23 最常使用國會圖書館資源之資料類型	67
表 4-1-24 使用國會圖書館資源感到困難的事	68
表 4-1-25 國會圖書館服務項目滿意度	69
表 4-1-26 國會法案助理對國會圖書館具體服務建議	69
表 4-2-1 年齡與工作上常參考國會圖書館網站的立法資源交叉表	73
表 4-2-2 學歷與使用圖書館資源頻率交叉表	73
表 4-2-3 委員會與參考何種立法紀錄交叉表	74
表 4-2-4 助理年資與選擇資訊會考慮的因素交叉表	74
表 4-2-5 學科背景與取得利用資料時常面臨的問題交叉分表	75
表 4-2-6 總質詢與每週尋找工作所需資料的頻率交叉表	76
表 4-2-7 總質詢與需要何種立法資訊交叉表	76
表 4-2-8 總質詢與常參考何種立法紀錄交叉表	76
表 4-2-9 總質詢與找不到資料時會如何交叉表	77
表 4-2-10 總質詢與使用圖書館資源頻率交叉表	77
表 4-2-11 一般質詢與找資料習慣使用的資料形式交叉表	78
表 4-2-12 一般質詢與參考的出版品交叉表	78
表 4-2-13 一般質詢與參考國會圖書館網站的何種立法資源交叉表	78
表 4-2-14 一般質詢與院內找不到資料會如何交叉表	79
表 4-2-15 一般質詢與選擇資料會考慮的因素交叉表	79
表 4-2-16 一般質詢與評估資訊重視的項目交叉表	80
表 4-2-17 預算審查與每週尋找工作所需資料的頻率交叉表	80

表 4-2-18 預算審查與參考何種出版品交叉表.....	81
表 4-2-19 預算審查與參考何種立法紀錄交叉表.....	81
表 4-2-20 預算審查與院內找不到資料時會如何交叉表.....	82
表 4-2-21 公聽會和記者會與每週尋找資料的頻率交叉表.....	82
表 4-2-22 公聽會和記者會與每週閱讀資料時數.....	82
表 4-2-23 公聽會和記者會與到圖書館常使用的資料類型.....	83
表 4-2-24 發布新聞稿與每週尋找資料的頻率交叉表.....	83
表 4-2-25 發布新聞稿與每週閱讀資料時數交叉表.....	84
表 4-2-26 不同性別對國會圖書館服務項目滿意度之 T 檢定摘要表.....	85
表 4-2-27 不同年齡對國會圖書館服務項目滿意度之差異.....	86
表 4-2-28 不同學歷對國會圖書館服務項目滿意度之差異.....	87
表 4-2-29 不同委員參加之委員會對國會圖書館服務項目滿意度之差異.....	88
表 4-2-30 不同黨派對國會圖書館服務項目滿意度之差異.....	92
表 4-2-31 擔任國會助理總年資對國會圖書館服務項目滿意度之差異.....	93
表 4-2-32 不同工作總年資對國會圖書館服務項目滿意度之差異.....	95
表 4-2-33 不同學科背景對國會圖書館服務項目滿意度之差異.....	97
表 4-3-1 總質詢、學歷以及使用圖書館相關資源的頻率交叉表.....	99
表 4-3-2 總質詢、助理年資及獲得工作資料方式交叉表.....	100
表 4-3-3 總質詢、學科背景及取得和利用資料面臨問題交叉表.....	100
表 4-3-4 一般質詢、年齡及參考圖書館網站何種資源交叉表.....	101
表 4-3-5 一般質詢、委員會及參考的立法紀錄交叉表.....	101
表 4-3-6 一般質詢、助理年資及參考的立法紀錄交叉表.....	102
表 4-3-7 法案與政策研究工作、年齡及參考網站資源交叉表.....	102
表 4-3-8 法案與政策研究、學歷及使用圖書館相關資源頻率交叉表.....	103
表 4-3-9 法案與政策研究、委員會及參考的立法紀錄交叉表.....	103

表 4-3-10 法案政策研究、助理年資及選擇資訊考慮因素交叉表.....	104
表 4-3-11 法案與政策研究、學科背景及取得和利用資料面臨問題交叉表.....	104
表 4-3-12 預算審查、年齡及參考圖書館網站何種資源交叉表.....	105
表 4-3-136 預算審查、學歷及使用圖書館相關資源的頻率交叉表.....	105
表 4-3-14 預算審查、學科背景及取得與利用資料面臨問題交叉表.....	106
表 4-3-15 公聽會和記者會、性別及參考圖書館網站資源交叉表.....	106
表 4-3-16 公聽會和記者會、委員會及參考的立法紀錄交叉表.....	107
表 4-3-17 公聽會和記者會、助理年資及參考的出版品交叉表.....	107
表 4-3-18 公聽會和記者會、助理年資及選擇資訊考慮因素交叉表.....	108
表 4-3-19 公聽會和記者會、學科背景及尋找資料的頻率交叉表.....	108
表 4-3-40 公聽會和記者會、學科背景及閱讀資料時數交叉表.....	108
表 4-3-21 發布新聞稿、性別及取得與利用資料面臨的問題交叉表.....	109
表 4-3-22 發布新聞稿、年齡及參考何種立法資訊交叉表.....	109
表 4-3-23 發布新聞稿、學歷及使用圖書館相關資源頻率交叉表.....	110
表 4-3-24 發布新聞稿、黨派及用何種方式獲得資料交叉表.....	110
表 4-3-25 發布新聞稿、黨派及選擇資訊時會考慮因素交叉表.....	110
表 4-3-26 發布新聞稿、助理年資及選擇資訊會考慮因素交叉表.....	111
表 4-3-27 發布新聞稿、學科背景及尋找資料的頻率交叉表.....	111
表 4-3-28 發布新聞稿、學科背景及每週閱讀資料的時數交叉表.....	112
表 4-3-29CALL-IN 節目準備、學歷及選擇資訊考慮因素交叉表.....	112
表 4-3-30CALL-IN 節目準備、學歷及使用圖書館資源頻率交叉表.....	112
表 4-3-31CALL-IN 節目準備、委員會及獲得工作資料方式交叉表.....	113
表 4-3-32CALL-IN 節目準備、委員會及參考立法資訊交叉表.....	113
表 4-3-33CALL-IN 節目準備、助理年資及參考立法紀錄交叉表.....	114
表 4-3-34 行政工作、年齡及何種工作會促使尋找資料交叉表.....	114

表 4-3-35 行政工作、助理年資及選擇資訊時會考慮因素交叉表.....	115
表 4-3-36 選民服務、性別及取得和利用資料面臨的問題交叉表.....	115
表 4-3-37 選民服務、年齡及參考圖書館網站何種資源交叉表.....	115
表 4-3-38 選民服務、學歷及參考何種立法資訊交叉表.....	116
表 4-3-39 選民服務、學歷及使用圖書館資源的頻率交叉表.....	116
表 4-3-40 選民服務、委員會及參考的立法紀錄交叉表.....	117
表 4-3-41 選民服務、學科背景及每週尋資料的頻率交叉表.....	117
表 4-3-42 選民服務、學科背景及取得和利用資料面臨問題交叉表.....	118
表 4-4-1 背景與資訊行為關聯性總表.....	121
表 4-4-2 工作項目與資訊行為關聯性總表.....	123
表 4-4-3 工作項目*背景資料*資訊行為多重列聯關聯總表.....	125
表 4-4-4 背景變項與國會圖書館服務項目滿意度相關性總表.....	128

圖次

圖 2-3-1 資訊需求診斷模式	23
圖 2-3-2 BYSTRÖM & JÄRVELIN 資訊尋求模式.....	31
圖 2-3-3 LECKIE, PETTIGREW & SYLVAIN 的專業人士資訊尋求模式	33
圖 2-3-4 WILSON 的資訊行為模式	34
圖 3-2-1 國會助理資訊行為之研究面向圖	47
圖 3-3-1 研究流程圖	49
圖 5-1-1 國會法案助理資訊行為模式	135

第一章 緒論

本章主要敘述本論文之研究動機，說明引發本研究题目的背景動機，進而列出欲達成的目的及將探討的議題，並說明本論文的調查對象及限制為何。

第一節 研究動機

早在 1931 年，被喻為圖書館之父的印度學者 Ranganathan(1957)所提出的圖書館五律，至今仍被圖書館界奉為主臬，而其開宗明義第一律：書貴為用(Books are for use)，即在說明圖書館「因利用而存在」之服務導向的經營本質；第二律：書為人而設(Books are for all)，也明確指出「讀者」是圖書館的主角。因此滿足讀者需求，當是圖書館最佳服務的前提，而了解讀者需求更是當務之急。

值此數位時代，資訊科技不斷在改變，讀者的資訊行為亦隨之變化，對圖書館事業造成很大的衝擊。隨手可得的資訊，使圖書館的重要性日益受到質疑，圖書館的經營型態不得不改變；而實際上各個圖書館的經營仍是站在圖書館的角度提供讀者服務，圖書館對讀者的需求了解不夠，因此很難讓讀者有滿意的服務。目前國內各圖資相關系所大都將「讀者心理」與「資訊行為」列為必修或選修的課程，可見其重要性。

自立法委員全面改選之後，立法院成為國內政黨競爭、政策宣揚與法律修訂的主要政治舞台，而在 2000 年 5 月國民大會虛級化，監察委員改由總統提名，立法院因此成為全國最高民意機關，也是唯一的國會。立法委員代表人民監督政府施政、反映民意，其職權包括：議決法律案、預決算案、戒嚴案、大赦案、宣戰案、媾和案、條約案及國家其他重要事項等，工作繁複；國會助理主要任務則是協助立法委員問政與立法，依工作內容區分，有以下幾種類型：辦公室主任、法案助理、行政助理、選區助理及隨行秘書等，皆扮演著極重要的幕僚角色，立

法委員問政品質優劣深受其影響。

研究者本身服務於立法院國會圖書館，國會圖書館是組成完整國會中不可或缺的單位，性質屬於專門圖書館，根據〈圖書館法〉第四條規定，專門圖書館係指由政府機關（構）、個人、法人或團體所設立，以所屬人員或特定人士為主要服務對象，蒐集特定主題或類型圖書資訊，提供專門性資訊服務之圖書館（國家圖書館輔導組，2009）。國會圖書館所服務的讀者，截至今年（99）10月止共有 2442 人，其中委員及國會助理共 1310 人，占所有讀者的 54%，而其他職員的工作也不外乎是幫助立法院的運作順暢，因此國會圖書館在立法院擔任著決策支援系統核心的角色。

由上可知，立法委員及國會助理是國會圖書館服務的重點所在，國會圖書館的設立是輔助立法工作順利進行，提供所需資訊服務。近年來隨著民主意識的高漲，立法院的議事效率倍受關注，立委諸公為爭取選票、獲得認同，在任期內無不力求表現，因此對於資訊的需求應相對增加，但研究者深感國會助理到館諮詢的次數日漸減少，與圖書館的距離也似乎愈來愈遠，為將國會圖書館服務發揮到最大效能，提升立法委員問政效率和品質，進一步了解多數國會助理的資訊需求，並協助其獲得所需資訊，圓滿達成工作任務，增進國民社會福祉，故而引發研究者研究的動機。

第二節 研究目的

本研究範圍將包含國會法案助理對於立法資訊尋求的各種可能的管道，而不限於國會圖書館的使用，以量化取向，針對在立法院院區全部負責法案事務之國會助理以問卷方式，進行資訊行為的相關研究，包括背景研究（性別、年齡、學歷、學科背景、工作年資、助理工作年資、委員登記委員會、工作內容）、資訊行為（資訊需求特性、資訊來源、資訊察覺）、國會圖書館使用情形及對國會圖書館服務的滿意度研究。藉由國會法案助理與其資訊行為研究，期望對國會圖書

館經營上提供方向與掌握國會法案助理的需求，進一步提供合適的服務，增進服務品質之參考。

具體而言，本研究期望達成下列研究目的：

一、國會法案助理資訊行為分析

1. 探討國會法案助理工作資訊需求特性及目的。
2. 瞭解國會法案助理取得資訊的管道及影響資訊尋求行為之因素。
3. 探討國會法案助理對資訊的使用與評估依據。
4. 研究國會法案助理個人特質與工作方面資訊行為之關係。

二、國會法案助理使用圖書館情形

1. 了解國會法案助理對國會圖書館的利用情形及各項期許與建議。
2. 提出建議供國會圖書館在擬定各項政策及規劃各項服務時之參考。

第三節 研究問題

針對上述研究目的，本研究將就以下問題進行探討：

一、國會法案助理資訊行為分析

1. 國會法案助理產生資訊需求的特性及目的為何？
2. 國會法案助理取得資訊的管道、蒐集所需資訊的來源及影響資訊搜尋之因素為何？
3. 影響國會法案助理資訊使用的因素為何？
4. 國會法案助理背景特性對資訊行為的影響為何？

二、國會法案助理使用圖書館情形

1. 國會法案助理使用國會圖書館的情形為何？各項服務的滿意度為何？
2. 國會法案助理對於國會圖書館有何建議和期許？

根據上述研究分析，研究者希望了解國會法案助理工作上常會產生的資訊需求問題，瞭解國會法案助理尋求資訊時的行為與找出影響使用資訊的因素，以強化國會圖書館的資源及服務，協助國會法案助理工作任務能順利達成。

第四節 研究範圍與限制

本論文的研究範圍及限制如下：

1. 本研究對象僅限於 2010 年 10 月在職之國會助理，且其工作內容含處理法案事務，工作地點是在立法院本院區的國會助理；工作項目不包含法案事務之助理、選區助理或黨團助理均不在本研究範圍內。
2. 本研究是以國會助理處理工作相關業務時所面臨的立法資訊需求，不包括個人日常生活資訊需求及尋求行為。
3. 基於人力、物力及時間考量，為達成本研究目的，故以工作地點在立法院本院區的國會法案助理為研究對象，未及於非處理法案相關事務助理、立委之選區助理及團黨助理，受一般推論之限制。

第五節 名詞解釋

為求本研究敘述更明確清楚，避免定義混淆，特將本研究中所提到的重要名詞定義如下：

1. 國會法案助理：陳淞山（1994）認為國會助理是「立法委員私人聘用，用以協助立法委員行使職權的人員」。依立法院組織法第 32 條規定，立法委員每人得置公費助理八人至十四人，由委員聘用；立法院應每年編列每一立法委

員一定數額之助理費及其辦公事務預算。公費助理與委員同進退；其依勞動基準法所規定之相關費用，均由立法院編列預算支應之。條文中的公費助理即是一般所稱的國會助理，然在《國會助理：工作手冊》一書中將國會助理依其工作內容分為行政助理和法案助理兩種，而本研究主要對象為法案助理，文中皆以國會法案助理稱之。

2. 國會圖書館：國會圖書館是立法院的一個幕僚單位，其性質屬於專門圖書館，服務對象主要為立法委員、國會助理、職員以及其他政府機關學術團體及國會記者等。依據立法院組織法第 22 條規定，國會圖書館掌理下列事項：立法書刊光碟資料之蒐集、管理及運用事項；立法報章資料之蒐集、管理及運用事項；立法資料之分析、研究、檢索及參考事項；立法出版品之編纂及交換事項；國會圖書館館際合作事項；其他有關圖書館研究、發展及服務事項。
3. 資訊行為：Wilson(1997)認為資訊行為的內涵包括資訊需求與促使產生需求的因素，回應需求的歷程與行動，影響回應需求等四大要素；Wilson(2000)對資訊行為作出定義為人類與資訊來源和資訊管道有關的所有行為的總稱，包括主動與被動的資訊尋求與資訊使用。Pettigrew, Fidel & Bruce(2001)定義資訊行為是「研究人們在不同情境中，包括在工作場所與日常生活中，對資訊的需求、尋求、提供與使用為何」。本研究之資訊行為是指國會助理在工作方面所產生的資訊需求，並進行資訊尋求及資訊使用等行為分析。
4. 資訊需求：Belkin(1978)認為當人們意識到自己的知識產生某些問題，而想要解決此情況時，就會引發資訊需求。Byström 和 Järvelin(1995)認為，資訊需求會因工作的複雜程度而受影響，工作者在面對問題時，常會以個人的經驗和知識解決問題，當問題無法獲得解決時，便會產生資訊需求。本研究之資訊需求即是指國會助理在面對工作任務時，個人知識和認知無法解決該問題所產生的資訊需求。
5. 資訊尋求行為：Wilson 在(2000)定義資訊尋求行為是目的性地尋求資訊，是

滿足一些目標需求的結果。

6. 立法資訊：本研究所提到的立法資訊是指能夠協助立法委員完成各項立法工作和立法活動所需要的資訊。

第二章 文獻分析

本研究主要是分析國會法案助理在協助立法委員各項議事進行時的立法資訊行為。首先針對國會助理的角色和工作任務進行探討，進而說明立法資訊的特質和類型，並探討資訊需求、資訊尋求、資訊使用等資訊行為相關理論及模式。

第一節 國會助理的工作任務及角色

Chelf(1977)在美國國會制度(Congress in the American System)中提到國會組織之所以能夠延續、功能得以運轉乃是專業助理、行政助理等大小助理所為，並非民選議員之功（轉引自羅傳賢，1993）。立法委員於國會殿堂審查法案及預算外，同時又要進行政策辯論、選民服務、資訊蒐集、公關活動及理念的宣揚等工作，若沒國會助理的幫助，立法委員是不可能完成所有的工作，且國會助理的專業知識與判斷能力是影響立法決策制度的關鍵所在，因此，國會助理就形同立法委員的左右手，其資訊行為亦可反應出立法委員問政上的需求。

一、國會助理制度

1985 年以前，立法院尚無助理制度，緣於我國長期處於威權政治，行政權的發展與擴大，而立法權卻受到貶抑，國會助理地位不受重視；另外政府體制定位不明（如：我國究竟是總統制或內閣制），導致國會助理制度的改革方向無法確定，直到政治民主化後，國會助理制度才漸漸受到重視，基於事實的需求和抗衡行政權，而有國會助理制度的建立和形成，這也是推行議會民主政治的必然趨勢。

蔡墩銘（1996）指出在 1984 年 4 月，立法院司法委員會部分委員成立「立法委員助理設置條例草案」研議小組，研討有關委員個人助理設置的問題，在當

時引發相當多的爭議和討論，直到 1985 年才經院會決議通過，由政府編列預算補助立委聘用助理的費用。在 1989 年底舉行的“增額立委”選舉，隨後增額立委人數逐漸增多，委員想要取法美國國會，而且在政府職能日益專業、行政權不斷擴張的情況下，強化幕僚制度的主張不斷被提出。1992 年 7 月，是國會助理制度的一個重要分水嶺，配合該年《立法院組織法》的修正通過，增訂第 26 條之 2「立法委員每人應置公費助理四人以上；立法院應每年編列每一立法委員一定數額之助理費及其辦公事務費預算。公費助理均採聘用制，與委員同進退。」公費助理至此才有了法源依據，得以擺脫尷尬的私人秘書性質。此後，以往的各式助理全部更名「公費助理」。1993 年 2 月，在立法院稽核委員會的爭取下，助理名額再增加兩名，成為每位立委六人。1999 年 1 月，依照新修訂的《立法院組織法》第 32 條規定，立法委員每人得置公費助理六人至十人，由委員任免；立法院應每年編列每一立法委員一定數額之助理費及其辦公事務預算。公費助理均採聘用制，與委員同進退；其依勞動基準法所規定之相關費用，均由立法院編列預算支應之。2007 年 11 月鑑於席次減半後，個別委員對於立法議事之影響力將更強化，且立法委員選舉改為單一選區制度後，委員更需要加強選區服務工作，連帶助理人力需求也益形迫切。爰修正委員公費助理員額修正增加為八人至十四人，以因應委員問政需求。自從委員助理制度實施之後，立法委員無論在質詢、提案以及公聽會的數量都大幅增加，立法院成為國人對政治注目的焦點，這都要歸功於委員助理的襄助。至此委員助理的數量愈來愈多，職責也愈來愈重。

陳淞山（1994）認為，要提振立法權、建立現代化議會政治的重要關鍵是要有健全的國會助理與幕僚制度，其理由為：

1. 提昇國會政策分析與立法品質。
2. 提昇國會議員立法及審查法案能力。
3. 整合國會意見。
4. 專業化分工的考量。

5. 立法與行政相互制衡之原則。
6. 建立國會議員個人的政治聲望及爭取建立知名度的機會。
7. 承擔國會日益擴增的工作量。
8. 國會議員競選連任之壓力，所以必須兼顧選區利益的事實需要。

曾濟群（2001）認為國會助理存在的原因有二：

1. 議會議員的主要職責在代表人民監督政府，並將民意反映於議會，對法案或立法技術無必要深究，因此必須有立法助理人員職司其事。
2. 立法機關所通過之法案不僅種類多，範圍也很廣，尤其現在各種專業的立法與時俱增，如無專門人員為立法委員搜集資料、調查事實，則議會立法的職能勢必無法完成。

國會助理的功能乃在協助委員立法，使「代議民主」與「立法職能」兩者兼顧，「民主」與「效率」能同時達到。

游月霞（2003）引用黃殿偉（1993）所提美國學者 Manley、Harrison、Hammond 等人對國會助理角色扮演的論述，分為以下四類：

1. 協助奠定國會立法權威的角色及議員專家的地位。
2. 協助國會議員不必依賴行政機關的建議，可以獨立處理案件的能力。
3. 溝通遊說者、選區選民與政府有關部門的意見。
4. 增強議員監督行政機關的能力。

甘霖（2003）認為立法院需要助理協助的原因有以下幾點：

1. 立法委員因缺乏找資料和草擬法案的時間與能力，故很少提出法律提案權，因此須由國會助理代替其蒐集整理資料，並向委員報告及提出建議。
2. 立法委員因對政策訊息的缺乏，又無良好的助理制度，因此很難對行政院的政策提出挑戰，質詢權無法充分運用，只流於「作秀」的表現。
3. 立法委員沒時間去消化辦公室所充滿的各種簡報、選民服務案件、信件、報告等，因而需要國會助理去整理、分析並報告。

綜上所述，可看出整個國會助理制度化的過程與政治民主化息息相關，其制度的建立是必然的趨勢。為使國會立法功能發揮到最高點，協助委員問政，隨著民主政治的發展、立法機關監督功能的加強，國會助理制度存在的重要性無庸置疑。

二、國會助理的類型

國會助理角色因其工作性質、服務地點或功能的不同，而有各種歸類方式。《國會助理：工作手冊》一書中介紹，國會助理分為行政助理和法案助理兩種。行政助理管理庶務工作及立委日常的行程安排；法案助理則負責法案、預算、各種案件的研究，提出質詢、議案等，以協助問政；法案助理需要文筆流暢、對時事敏銳、分析事情的能力強。但是因立委問政風格的不同，對法案助理專業素養的要求也有所不同。有些標榜著科技形象的立委，要求助理要具有高科技產業的專業背景；主攻社會福利，主要是大學社福相關科系的學生為主要選擇；而問政的訴求在於國土規劃的，則要求助理具有都市規劃、地政等相關訓練。目前國會助理的主流是具有大學法律、政治科系或研究所學位的畢業生，但立委會依本身的問政需求，來組合不同背景的法案助理，使其問政效能發揮至最大。

行政助理主要的要求是對事情的反應快、協調性高，因為行政助理所處理的多是屬於人際關係的工作，例如選民服務案、行程的安排等，這些工作通常都需要與人周旋，包括對行政機關的公務員、選民、民間企業、社會團體等，而且工作內容行動速度很快，所以反應快與協調性高是不可或缺的要件。

林妙芬（2001）引用 Cummings(1976)「國會手冊」(Capital Hill Manual)將議員助理分為五類：

1. 行政助理(Administrative Assistant): 扮演著議員的辦公室主任和主要的政治諮詢者及議員競選連任時的智囊顧問。

2. 立法助理(Legislative Assistant)：負責草擬法案、撰寫講稿、蒐集相關法案資料、分析法案、對政策提出創見等與立法有關的工作。
3. 個人秘書(A Congressman's Personal Secretary)：幫忙議員安排每日行程表，提醒議員該注意的事項或提出一些必要的建議。
4. 個案工作者(Caseworkers)：又稱選區助理，負責一切選民之請託與要求，是議員地方紮根與耕耘的重要伙伴。
5. 新聞秘書(Press Secretary)：負責新聞媒體聯繫的工作，為國會議員發布新聞，和媒體建立關係。

甘霖（2003）將我國國會助理區分為以下幾種：

1. 辦公室主任：一個立法委員辦公室設有一個辦公室主任，直接向委員負責。
2. 法案助理：負責法案的研究，提出法律案、審查行政院法律案之準備、審查預算等；總質詢稿、書面及口頭質詢稿、新聞稿、提案及受邀致詞之演講稿的撰寫；法案原文、立法院及民間各種出版品、剪報及其他資料(如研討會、公聽會、陳情案及請託案)之資料收集與建檔；公聽會、座談會、記者會、協調會的舉辦。
3. 行政助理：負責文書處理、檔案管理、庶務等瑣碎的事，在辦公室的地位不高。
4. 選區助理：服務案件的處理，以及鄉親參訪之接待。
5. 隨行秘書：跟隨在委員身邊，提醒重要事項的處理或過濾委員行動電話，並非每位委員都會設置此一職位。

綜合上述，國會助類型大致可區為法案助理（立法助理）及非法案助理，而非法案助理則又可細分為行政助理、選區助理、辦公室主任、個人秘書(隨行秘書)及新聞秘書。

三、國會助理工作任務及角色

國會助理扮演的角色會因立委授權的不同而有所區別，而各個角色所擔任的任務也有可能重疊，也可能同時擔任多種角色；而國會助理因工作權責的特性，在整個國會生態運作中，扮演著舉足輕重的角色，其對立法機關審查中的法案，具極大的影響力，是一獨特而又具影響力的群體。隨著民主政的發展、立法機關監督功能的加強，國會助理角色的扮演日形重要。

陳淑貞(2004)根據文獻將我國國會助理之角色與任務歸納整理為七種角色：

1. 研究者：協助立委研擬、修訂法案、預算審查及政策研究。
2. 協調溝通者：為立委與其他立委、行政部門、利益團體、新聞媒體、選民等進行溝通、宣傳與整合的中間人。
3. 資訊提供者：提供立法過程與新聞上的支援，並提供立法委員監督行政機關的構思、策略與主張。
4. 問題解決者：協助立法委員處理選區問題，如選民陳情服務、爭取地方經費與福利及處理政治危機。
5. 行政者：幫助立委處理國會行政事務及國會關係活動。
6. 建議者：協助立法委員研商立法、政治策略、策劃選舉活動及政治危機處理。
7. 行銷者（形象塑造與宣傳者）：協助塑造立委專業的形象，提升個人知名度，拓展公共關係及人脈，經營選區為競選連任鋪路。

田麗虹（2001）認為助理的法案研究工作主要有七項：

1. 總質詢：包括口頭與書面質詢，口頭又可分為政黨質詢及立法委員個人質詢。政黨質詢時，助理須掌握議題熱度，結合時事新聞來準備質詢稿；個人質詢部分，助理要針對各委員會所執掌的事務，蒐集相關資料，準備質詢稿的撰寫。
2. 一般質詢：可分為書面及口頭質詢兩大類。助理定期對時事與委員關心的議

題，做成書面質詢，這也是委員問政業績的一種數據。口頭質詢是委員增加曝光機會的管道之一，如何想出一段精采的質詢，是助理工作的一項挑戰。

3. 法案與政策研究：法案助理的主要工作即是法案與政策研究。
4. 預算審查：國會助理必須對行政院送審的預算報告書，詳閱後，做出審查刪減的建議。
5. 公聽會和記者會：針對特殊的議題召開公聽會或記者會。
6. 發布新聞稿：新聞稿的發布是立法委員媒體公關中很重要的部分，也是國會助理必須勤練的基本能力。
7. Call-in 節目準備：國會助理應做好事前的資料準備工作，讓委員在節目中言必有據，充分發揮。

陳淑貞（2004）綜合相關研究，將我國國會助理的主要工作職責整理如表 2-1-1。

表 2-1-1 國會助理的工作職責與內涵

工作項目	工作內涵
法案研擬/政策研究	草擬、修訂法案；評估法案；立法策略之研擬；議案的提出與運作(蒐集、分析、研究，評估相關之立法資料；分析各國立法先例及趨勢；撰寫草擬法案或各種提案；連署)
預算審查	詳閱各部會之預算報告書；發展議題；找出爭議性的項目，如採購案、建設、委外補助項目；列出刪減項目及質詢稿之撰寫
質詢準備	施政總質詢、預算總質詢、專案質詢或報告、監督行政院之施政；詳閱報告書、聽取報告、提出質詢、撰寫質詢稿
公聽會、記者會、協調會的舉辦	發現問題、設定標語、蒐集資料、撰寫討論提綱、邀請與會人士、會議時間及場地的安排、會議通知、聯絡媒體、會議流程、新聞稿、會議記錄、道具製作、場地佈置
選民服務	紅白帖之處理；關說事項；協調人之召開；人事案；病床安排；兵役問題；各項申請之催案；糾紛協調；為特定團體爭取補助；接見選民（與行政部分會連繫、企劃書之製作、追蹤）
經營選區	安排委員出席公開活動及應酬；問政報告編製；策劃選區活動；走訪基層

工作項目	工作內涵
媒體經營	與媒體維持良好關係；知道記者要什麼；發新聞稿；提高委員在媒體上的地位；開記者會；上電視／廣播節目
辦公室之管理	資料之建檔管理、工作分配、信件處理、會計事務之處理、處理其他一般國會事務
行程之安排	安排立委與黨政活動、選區活動、企業活動及其他活動之安排、篩選媒體通告
其他	危機處理：如緋聞案；政治策略：如專業形象之塑造；立法策略：議事技巧

資料來源：陳淑貞（2004）。我國國會助理專業能力分析之研究。臺灣師範大學工業科技教育學系，碩士論文。

第二節 立法資訊

近年來社會各界對立法工作愈來愈重視及關心，而立法資訊被仰賴的程度也日益加重。如同其他民主國家在制定立法過程中，必須有相當質與量的立法資訊服務以供參考，因此立法資訊不論對於立法工作者或一般社會大眾，其重要性日益增加，本節將就立法資訊特性、立法資訊類型、立法資訊需求分述如下：

一、立法資訊特性

張新華（1991）認為資訊的定義到目前仍沒有一明確的詮釋，它無時不在、無處不有，具有廣泛性、滲透性及多元性。楊曉雯（1994）認為資訊可視為一種實體、一種訊息傳遞的傳播管道或有價值的數據，可幫助決策。田倩惠（2007）引述 Kuklinski(1990)的說法，從八〇年後，「資訊」成為研究政治現象的重要關鍵，因為政治學者試圖建立一個以資訊傳遞與處理為核心的政治學取向，並引入經濟學與心理學相關的研究成果到政治學中。

顧敏（2005）認為資訊是立法工作的基本資源，立法資訊是委員問政及制定法案所必須的重要資源，精確的立法資訊可以充實委員問政資源，支援立法決策。議事與審議資訊公開化，有助提昇民主功能，能達到適時宣導政令。另外選

民亦可藉由立法資訊了解立法委員的問政情形，而決定是否加以支持。

張正為（1992）認為從政治學的立法權而言，立法主要工作包括法律制定、預算審查、監督行政機關等事項，這些工作都涉及溝通與表達，因而造成蓬勃的資訊消費活動與資訊生產活動，而各國國會議員則是這些立法資訊的最大消費者，同時也是主要的生產者。

田倩惠（2008）引述 Fagan & Fagan(2001)認為就立法者對立法資訊的需求而言是即時性及專業性；而就一般民眾的立場，則是要便於取用及透明化，因此要考慮到使用者對立法資訊技術運用的便利性，及其查尋時流暢的動線。立法資訊可傳達政府部門傳達施政相關計畫、活動及決策，使人民易於獲得立法資訊並加以監督制衡政府，提供與立法者互動的機會，立法者也能藉此掌握民眾的意向。

陳麗玲（2006）指出目前各個先進國家，在不危害國家安全、侵犯個人隱私、妨害公共經營正當利益等相關規範前提下，為滿足人民對政府施政透明化與公開化之要求、熟悉國家施政法令，便利民眾參與公共政策制定，多以法令規章明文規定各政府機關，必須建立政府資訊公開法定制度。立法院是制定法律的主要機構，它擁有豐富的立法資訊，國會圖書館提供法律提案與審議進度、議事日程、院會與委員會發言記錄等立法資訊查詢，即是執行政府資訊公開的作法，除提供精確立法資料，作為立法參考，充實委員問政資源，支援立法決策，提高委員問政品質；另一方面，可使民眾適時獲得相關立法資訊及施政理念。

綜上所述，立法資訊是有助於委員問政，支援立法決策的重要資源，而立法委員是最大消費者及生產者；另外，立法資訊的公開，對於推動社會民主化、法制化，及促進民眾參與公共行政事務，都有提升其實質內涵之效益。

二、立法資訊類型

立法資訊一方面是立法過程所產生的紀錄與文件，另一方面也是提供立法者進行問政、擬定法案參考的必要資訊。

黃炳中（2002）將立法院的立法資訊區分為以下幾種：

（一） 印刷出版品：

1. 議案關係文書：供會議審議參考之用，包括各項報告事項、立法委員質詢事項及討論事項等。
2. 議事日程：包含立法院院會、全院委員會之議程，以及各項開會審議所需之議案關係文書。
3. 議事錄：立法院院會、委員會會議之紀錄稱之。
4. 立法院公報：除秘密會議外，立法院院會及委員會會議的逐字紀錄。內容包括院會紀錄、委員會紀錄、議事錄、專載及委員發言紀錄。
5. 國是論壇彙編：立法委員所有國是論壇之發言紀錄。
6. 立法專刊：立法院每會期均會將該會期通過各項議案條文及重要決議編印成立法專刊。
7. 法律案專輯：三讀通過之重要法案的立法審議過程，包括法律案之提出、審查、討論及公布四階段之相關立法資料。
8. 中央政府總預算案審查專輯：中央政府總預算案於立法院審議過程之紀錄。
9. 立法院大事記：記載與立法有關之院務及議事活動。
10. 議事錄影資料：秘密會議除外之院會或委員會會議之會議實況的全程錄音及錄影。
11. 立法報章資料專輯：收錄國內各報新聞有關立法院審議各種法律等議案、立法院動態、政府施政、立法委員新聞及相關評論等資料，加以分類整理；並對於社會關切之重大議題之社論、專欄及評論資料，進一步彙編成「立法報章資料專輯」。

（二） 立法資訊系統

國會圖書館是目前提供我國立法資訊之主要網站，內容以立法資源、立委問政、焦點議題、館藏資源及立法智庫（立法院資料庫）為主，其中又以立法院自

行開發的資料庫為立法資訊的主要資訊來源，包括「立法委員問政專輯」、「立法院法律提案系統」、「立法院法案審查系統」、「立法院法律系統」、「立法院早期法律文獻系統」、「立法院議事系統」、「立法委員發言系統」、「立法院質詢系統」、「立法院新聞系統」、「全國法政紀要系統」、「國會圖書館查詢系統」、「立法院期刊系統」、「立法資訊系統主題索引典資料庫」等系統。

顧敏（2005）認為立法院國會圖書館蘊藏豐富的立法資訊與知識，並將其區分為以下列幾種類型：

1. 立法資源類：包括立法院法律提案系統、臨時提案系統、法案審查系統、法律系統、議事系統、早期法律文獻系統、立法專刊影像系統、法律案專輯影像系統及全球法律資訊網。
2. 立委問政類：立法委員問政專輯、立法委員發言系統、質詢系統。
3. 新聞管理類：立法院新聞知識管理系統、立法院新聞影像系統、全國法政紀要系統、立法院新聞簡訊影像系統。
4. 數位典藏類：立法院公報影像系統、立法院議事日程影像調閱系統、立法院期刊系統、國民大會歷次會議實錄影像系統、立法委員名鑑資料庫。
5. 預算資訊類：行政院、立法院、監察院審計部、臺灣省政府審計處等單位的預決算資料調閱系統，可在線上直接點閱預算書影像資料。
6. 檢索介面及其他類：立法多元資料庫檢索系統、中外文資料庫（包括法源法律網、AREMOS 經濟統計資料庫、聯合國出版品資料庫、LEXIS/NEXIS 資料庫等資源）、立法委員名鑑資料庫及立法資訊系統主題索引典資料庫。

目前（2010年6月）國會圖書館網站的立法資訊內容如下：

1. 立法資源：最新通過議案、立法統計、會議紀要、法律案專輯、法案新聞、外國立法新知、外國法案介紹。
2. 立委問政：當屆委員、歷屆委員、立委問政專輯、委員會名單、會期日期對照表。

3. 焦點議題：總質詢、國是論壇、部會報告、焦點話題、外國新知彙集。
4. 立法智庫：包括立法院自行開發的一系列資訊系統及訂購的法政相關資料庫。
5. 館藏資源：圖書館實體館藏。
6. 圖書館服務：圖書館相關服務政策的說明。
7. 網際資源：其他國內外重要的網站資源連結。

三、立法資訊需求

國會助理是協助立法委員順利行使職權重要的幕僚，其能確實掌握所屬立法委員的意向與需求，同時也能反應出立法委員對立法資訊的需求與評估，故從國會助理的立法資訊需求可適度反映出立法委員問政的資訊需求，其需要何種立法資訊及立法資訊服務，作為評估立法資訊服務的依據，這也是本研究的主要目的。

顧敏（2005）指出立法資訊需求源自於法律制定及其更動過程的實際需要。立法工作者，尤其是立法委員及國會助理對於立法資訊的需求，完全取決於立法活動的推動程度，大體而言，約可歸納為下列幾項基本的需求（本段摘錄自從傳統到數位圖書館／顧敏，2005）：

1. 立法紀錄的資訊需求：

範圍包括法律制定的紀錄、預算審查紀錄、行政院移請覆議案處理紀錄、行政監督案審議紀錄、擬定修憲案審議紀錄、人民請願案處理紀錄、質詢權行使紀錄等，各種立法紀錄均為立法過程最根本的參考依據。

2. 立法新知的資訊需求：

內容包括有關期刊目次內容的介紹、新書通報、專題資料的最新選輯或選粹等。因為新生事務、問題及技術在在影響著立法的品質程度，各種新知和新觀念都是立法不可缺的資訊。

3. 立法輿情的資訊需求：

內容包括新聞剪輯、新聞索引及新聞專題彙集等，均為受歡迎的立法資訊。

這些資料是各種新聞輿情的蒐集，藉由輿情反映出社會各界不同的聲音，可提供立法委員和外界的溝通資訊，縮短其認知的差距。

4. 立法文獻資訊的需求：

立法文獻的需求內容包括施政報告、政府出版品、統計或預算資料、國內外法學論述、各國議會相關案例、本國次級會議近似議題、新聞檔案等。這些資料均為各種最原始文獻，也是最具原始查考的功能。凡涉及關係廣泛的立法案件，均不可能省去立法文獻的查證。

5. 立法研究的資訊需求：

此種資訊係基於立法決策過程需要。立法者在決定尖端的決策時，往往需要分析性、評估性的專業報告作為決策的參考依據，因此立法研究報告是其立法的基本需求。

6. 立法參考的資訊需求：

當立法委員在會議中有任何口頭或書面報告時，為了求證某些事實，均需要此類圖書資訊的服務，參考資訊服務是具普遍需求的立法資訊需求。

田倩惠（2008）彙整文獻分析國會助理，依其工作任務產生的立法資訊需求特性，分別論述如下：

1. 法案研究：法案研究是專業國會助理的主要工作，其內容包括負責法案研擬、政策研究、預算審查、質詢準備等與立法相關的工作，對於立法資訊的需求是長期及主題性的蒐集與儲存，要利用各種立法資訊來協助議案的分析與評估。
2. 選民服務：選區的經營與選民服務對立法委員而言，是重要的政治活動，隨時掌握選民選區的資訊。資訊的蒐集是機動性的，希望在短時間內掌握議題發展，與民意連結，獲得選民的支持是其主要目的。
3. 媒體經營：透過各種媒體管道，為立委與其他立委、行政部門、民間團體建互動關係和宣導個人活動。關注社會輿論，即時搜尋媒體資訊和社會輿論，

掌握時效性為其重點，積極拓展公共關係，塑造立委專業形象，尋求最直的管道來做為資訊的來源。

4. 行政管理：主要負責辦公室主任的工作，處理一些行政事務、辦公室工作分配、文件資料建檔管理，對了解國會運作與當前時事發展是長期的資訊需求，才能提供立委有效的問政方向。

綜上所述，凡能提供立委問政或法律制定及變更之任何資訊皆可能成為立法資訊所需求。

第三節 資訊行為相關理論與模式

林嘉敏(2005)認為當專業人員在從事業務相關活動或為完成特定目的工作任務時，因既有知識體系發生異常或不尋常的落差時，為滿足其資訊需求的活動，所採取的一連串的尋求及使用各種資訊來源或管道等有關的表現行為，都屬資訊行為的範疇。本節將從資訊需求、資訊尋求行為、資訊使用、資訊行為理論及模式、專業人士資訊尋求行為來探討資訊行為相關研究。

一、資訊需求

(一) 定義及形成

資訊行為最先產生的即為資訊需求，資訊需求的定義很多，有從資訊需求過程、動機、認知及情境等各種不同面向之定義。曾淑賢（2001）指出早在1920年代就有關於資訊需求和使用的調查研究，1947年在英國皇家學會研討會中有學者提出關於科學家資訊需求的論文，然而，資訊需求與使用的研究在1960年以前並不多，1963年起，相關文獻才逐漸增加。

最早提出資訊需求定義的是Taylor(1968)，他將人類對於資訊需求分為四個層次：

1. 內藏式需求(Visceral Need)：屬於潛意識的需求，概念模糊不清、察覺不到或

無法用言語表達出資訊需求。

2. 意識化需求(Conscious Need)：屬於有意識的需求，已經可以清楚察覺自己的需求，但未必能夠明確描述出來。
3. 正式化的需求(Formalized Need)：可以清楚具體地描述自己的需求。
4. 妥協後的需求(Compromised Need)：經過思考後修正的需求，用參考館員或資訊檢索系統所能瞭解的語言需求來表達。

Taylor 的資訊需求分類概念，是在說明人們在認知有需求但無法表達一直到能夠表達之間的落差，從抽象模糊漸轉為具體明確，由潛意識漸轉為有意識的察覺。由此可知當在面對讀者詢問時，應該詳細的晤談才能真正瞭解讀者的需求。

Wilson(1981)主張資訊需求起源於動機，並將資訊需求分為三種：

1. 生理的需求（如生活、薪資）。
2. 心理的需求（如自我實現、權威地位）。
3. 認知的需求（如學習新技術、智能的滿足）。

基於不同的動機會產生不同的資訊需求，並且資訊需求和資訊尋求會受個人特質、所扮演的角色以及所處環境的差異而有所不同。

謝焰盛（1994）認為資訊需求的產生大體分為下列三種：

1. 當個人認知結構與某種需要不一致，產生概念不協調時。
2. 當個人意識到自己的知識有問題，而想要解決這種異常現象時所產生的需要。
3. 當知識不足以面對不確定感或衝突時所產生的需要。

楊曉雯（1998）指出，人意識到自己有些方面的不足，而需要其他外來的知識來解決這些腦子裡、想法上的不足時，就會產生需要資訊的感覺。因此，可以說：「當一個人的知覺系統中發現了問題，引起問題意識時，所謂的資訊需求便會產生。」而資訊需求的認知過程為：

1. 意識到認知上的不足之處、產生疑問、問題無法解決；
2. 產生向外尋找解答的動機；

3. 比較新得到的資訊與原有的知識結構；
4. 理解新的資訊並選擇接受或排斥。

曾淑賢(2001)指出資訊需求是複雜的概念，是需求者一種心理的活動或反映，是由客觀環境中，社會需求在個體或群體需求者的具體表現。

葉乃靜(2005)從認知、情境面向分析引述幾位學者的需求定義，認知觀點有 Ford(1980)認為資訊需求是概念上的不調和，認知結構無法應付或完成工作的需要。Drvin(1997, 1980)指出，資訊需求是內在的感覺不見了。Horne(1983)認為個人查察到自己的不確定感，但想持續建構與認知相同的地圖，來決解這種不確定感。Wu(1993)認為資訊需求有四個階段：認知落差的出現、尋求解答、比對內在或外在的資訊及拒絕或接受新資訊以產生意義。

情境主要代表為 Belkin(1982)的知識異常狀態理論(Anomalous States of Knowledge, ASK)，他由人透過系統回應問題的解度談資訊需求，認為人們之所以有資訊的需求是因為認知既有的知識體系發生異常或不尋常的狀況，因而試著利用各種資訊系統去解決這種異常狀態。Allen(1997)指出要了解人們資訊需求的產生及如何與系統互動且解決問題，都可經由「人們所在的情境中」獲得了解。

(二) 影響因素

Lancaster(1995)指出個人的工作類型、研究計畫的實施、人格特質、工作環境等因素都會影響資訊需求。

綜合 Wilson、Mick、Lindseyn 及 Callahan 等學者的說法，將影響資訊需求的因素陳述如下(引自曾淑賢，2001)：

1. 個人特質：有關個人的年齡、性別、教育背景、價值觀、工作態度、生理及心理因素等。
2. 人際互動：在工作環境中，工作單位中組織特性、同事、溝通傳播網路等因素。在執行層次中，工作訓練、任務計畫、進行及完成的狀況和年資等。
3. 大環境：文化、政治、法律、經濟體系等社會影響因素。

4. 其它因素：如成本效益與資料獲得難易度因素等。

(三) 類型

曾淑賢（2001）提到 Goggin 將人類的資訊需求分為六大類：

1. 日常生活問題的解決。
2. 避免意外傷害及危機。
3. 新知的獲取。
4. 個人文化、宗教及家庭生活。
5. 個人興趣、嗜好和休閒資訊。
6. 特殊讀者群的資訊需求。

國會助理的資訊需求即可能是屬於第 3、6 項，因工作上必須隨時保持資訊的吸收及因應工作所需所產生的需求。

葉乃靜（2005）提到 Wilson(1997)綜述幾位學者的看法將資訊需求分為五種：新資訊的需求、對已存在的資訊作說明或解釋、確定存在的資訊、說明解釋既有的信仰和價值觀。

Grover(1993)曾提出資訊需求診斷模式，如圖 2-3-1，該模式分析了資訊需求者所處的環境，及其資訊尋求過程，並提出資訊專家應具備的基礎知識內容。

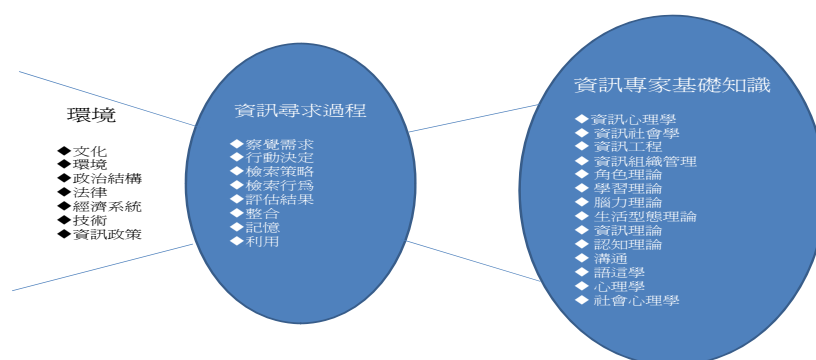


圖 2-3-1 資訊需求診斷模式

資料來源：Grover, Robert. (1993). A proposed model for diagnosing information needs. *School Library Media Quartely* 21(2), 98.

綜上所述，資訊需求皆起於心中有疑惑；而影響資訊需求的原因不外乎工作類型、人格特質、環境（內部／外在）、人際互動等因素，受其影響，資訊需求的類型也有所不同。然無論其資訊需求為何？圖書館員都應致力於培養診斷資訊需求的專業技能，才能提供滿足讀者的需求。

二、資訊尋求行為

（一） 定義

Krikelas(1983)認為資訊尋求行為是一種能夠滿足自我察覺資訊需求而進行的所有活動。

Wilson(2000)定義資訊尋求行為是滿足一些目標需求的結果，是目的性的尋求資訊。

Leckie, Pettigrew & Sylvain(1996)研究指出專業人士在不同的領域中有不同的工作角色，而不同程度的工作與任務，會引發特有的資訊需求，進而產生資訊尋求的過程。

（二） 影響資訊尋求的因素

Leckie, Pettigrew & Sylvain(1996)提到影響資訊尋求的因素包括資訊來源（Sources of information）、資訊察覺（Awareness of information）。

葉乃靜(2005)書中提到 Wilson(1997)指出影響資訊尋求行為的變數有三種：

1. 個人障礙：包括情感、教育、人口變項，另外在資訊尋求過程中檢索符合自己熟悉有印象的資訊。
2. 社會或角色相關的阻礙。
3. 環境的阻礙：經濟、資源特質。

根據葉乃靜（2005）書中綜述影響資訊行為之中介變數，整理成表 2-3-1：

表 2-3-1 資訊尋求行為的中介變數

中介變數大類	中介變數細類	提出學者	內容
個人因素	1.經驗	Savolainen(1995)	由記憶或詢問專家
	2.生活方式與資本	Savolainen(1995)	價值觀、態度、興趣等生活方式；個人資本
	3.習慣	Wilson(1997)	習慣或重複性行為，以維持內在模式
		Savolainen(1995)	研究教師及工人，發現其行為均表現出習慣性。
特定他人因素		Schultz, Luckmann(1973)	人是生活在實體世界中的個體，可了解彼此的生活狀況及分享事情，個體會受生活中特定他人的影響
外在環境因素		Savolainen(1995)	社會化形塑個人的工作方式、態度及生活的安排
		Chatman(1999)	以圓周生活理論說明文化對的影響
資訊本質因素		Wilson(1997)	資訊內容品質、可檢索性、可信度
		Spink,Cole(2001)	低收入者認為新聞資訊內容與他們生活不太相關，故非其資訊尋求管道

資料來源：葉乃靜（2005）。多元文化下的資訊行為研究。臺北市：文華。

研究生整理

（三） 資訊尋求行為模式

Bates(1989)提出「採草莓模式」(Berry-picking Model)，比喻人們找尋資訊的過程就像採草莓一樣，採草莓時，園中有好有壞，到每一樣前挑一些不錯的，再到其他地方找，一直到累了為止，當需求發生時，不只找一個地方或只找最好的，而是遍尋各地，直到不想找了。

Kuhlthau(1988, 1989, 1993)以高中生為研究對象，研究其學期報告寫作的資訊尋求行為，其過程有六段不同的經歷，包括開始(Initiation)、選擇(Selection)、探索(Exploration)、成型(Formulation)、收集(Collection)及呈現(Presentation)等六

階段，此一模式又稱為 Kuhlthau 模式。林珊如(2001)認為 Kuhlthau 的研究顯示出資訊尋求的歷程不僅是一理性行為，也受感性層次的影響。Dervin(1992)提出「情境—落差—使用」模式說明資訊尋求歷程，他強調資訊行為是個人意義建構的過程，且受身處的情境所影響。

Ellis(1989)分別以深度訪談方式調查各領域專家的資訊尋求行為模式，發現可歸納出以下六種資訊行為特徵：

- A. 開始(Starting)：使用者開始尋找資訊的方法，如詢問其他人。
- B. 鍵結(Chaining)：串連相關資訊，如同滾雪球法，查詢文獻中的附註和摘要。
- C. 瀏覽(Browsing)：以半直接及半結構的方式進行資料的瀏覽。
- D. 監視(Monitoring)：持續查尋最新的資訊。
- E. 辨別(Differentiating)：過濾、區分相關與不相關資訊。
- F. 萃取(Extracting)：選擇相關資訊。
- G. 查證(Verifying)：核對資訊正確性。
- H. 結束(Ending)：結束資訊搜尋。

Ellis 這項研究還顯示出不同專家領域的資訊尋求行為是有差異，且不同人會因個人所處的資訊尋求環境不同而有不同的資訊尋求順序。

Grover(1993)提出資訊尋求模式歷經的八個過程：

1. 察覺需求(Awareness of Need)：感覺到某方面資訊的需要。
2. 行動決定(Action Decision)：採取行動以滿足需求。
3. 檢索策略(Strategy for Search)：資訊需求者採用其獨特、非正式的策略尋找資訊。
4. 檢索行為(Behavior in Search)：可能包括查檢索引、請教館員或詢問朋友等。
5. 評估結果(Evaluation)：是檢索的最後一個步驟，資訊需求評估查詢的結果，決定修正、繼續或結束查詢。

6. 整合(Assimilation)：將查詢結果整合到個人資訊系統中。
7. 記憶(Memory)：資訊需求者將相關的資記憶成為自己所擁有的一部分。
8. 利用(Utilization)：資訊需求者會將資訊加以利用，其行為也可能因新資訊而有所改變。

綜上所述當人們產生資訊需求後，想要得到資訊的滿足時，就會引起資訊尋求行為，資訊尋求行為是一連串行動的歷程，而影響資訊尋求行為的中介變數很多，因此有各種不同的資訊尋求態度和模式產生。

三、資訊使用

Taylor(1986)提出使用者導向模式(User-Driven Model)，強調資訊的價值應以使用者為基礎，唯有使用者才能判斷資訊的價值。

Taylor於1991年提出資訊使用環境(Information Use Environments，簡稱IUE)的研究架構，從一群人(Sets of People)、問題(Problems)、場合(Setting)、及問題的解決(Resolution of Problems)四個面向來探討影響資訊使用的因素。

Taylor將使用資訊者依人口特性區分成專業人士、企業人士、特殊興趣族群、以及特殊社經地位族群四種類型。一般而言，在人口特性方面，教育程度、社經地位是較具意義的影響因素。在情境(非人口特性)方面，則受到媒體使用、社會網絡、對新科技的態度、教育、風險承擔及創新等因素的影響。

Taylor指出研究資訊使用環境不僅是關切上述四種類型的人遇到問題的類別，更應知道這群人關心的問題之特性為何？其問題會隨時間而改變嗎？如何改變？這些族群的人遇到問題的類型常受特定場合、專業、職業與生活型態所影響。影響資訊的使用與資訊管道的選擇的因素有問題的性質、複雜度、問題解決方式的察覺與期望。不同的工作場合會影響資訊的流動與判斷訊息價值的標準，影響該類資訊的取得、傳播方式、以及信賴的程度。

林珊如(1992)認為資訊使用是資訊行為的終點，不同使用者的資訊使用目

的也會不同，學術研究者資訊使用的主要目的是創造新知識；而影響資訊使用的因素主要可分二大類

1. 個人使用因素：包括使用者的認知技巧、態度、動機、族群區隔、資訊尋求行為、資訊需求
2. 組織（工作）環境使用因素：包括組織的結構、組織氣候或文化、政策及組織環境。

Dervin和Nilan(1986)及Hewins(1990)歸納出資訊使用的重要通則，包括資訊尋求行為依使用者的經驗、工作類型與工作任務而有所不同；資訊來源的選擇受資訊的可獲性和使用難易度影響；技術人員常由同機構內的同儕中獲取資訊，科學家則較常與相同研究主題的同行交換資訊；另外使用較多文獻的人，較少委託他人代為搜尋資訊，因此科學家時常自己檢索資訊，而技術人員則較常委託他人代為搜尋資訊（引自高雅慧，2002）。

石育平（2007）引用Taylor(1991)說法，認為資訊使用是資訊用於使用者的問題或情境當中。並敘資訊使用(Information Uses)的八個目的分別為：引發構想、認識問題、瞭解工作程序、找尋事實、印證某個理論、預測、誘導激發、解除危機。

綜上所述，資訊行為從資訊需求的產生，引發一連串的資訊尋求行為，其終點在於資訊的使用，資訊使用的價值在於使用者，不同的使用者其資訊使用目的也會不一樣。

四、資訊行為理論及模式

資訊行為研究至今已有四十餘年，其累積的研究成果數以千計。

（一） 資訊行為研究

林珊如（2001）在「圖書資訊學概論」中提到 Greer 認為資訊行為研究的範圍包括有：如何決定資訊需求的存在、其動機及認知為何？決定滿足或放棄此需

求的過程、搜尋資訊的過程用了什麼策略，不同個體的策略有何不同？搜尋資訊的行為差異？所使用的資訊架構環境的影響？評估資訊相關性所用方法及標準？資訊同化的過程有關的行為是什麼？資料型態及系統設計的影響？資訊處理過程有何不同的認知型態或風格？個體如何從記憶中組織、儲存及檢索資訊？各種資訊利用的形式及模式為何？

林珊如（2001）認為資訊行為探討的重心有四：

1. 有關資訊取得、處理、儲存與使用行為與心理資訊使用；
2. 探討有關個體接收和同化資訊的認知過程；
3. 研究特定族群的需求與行為特徵；
4. 研究各種對資訊行為衝擊與影響的資訊環境及政策。

（二） 影響資訊行為因素

根據李婷媛(2006)綜合文獻整理各學者所提出影響資訊行為的因素，Wilson(1981,1997)提到個人特質（如認知、生理和情感因素等）、角色因素（如工作角色、工作參與及參與層次）、人際關係（從他人獲取資料或在尋求過程中和人際互動）和環境因素（時間、成本、地理位置等）會造成資訊尋求的障礙；此外會影響資訊尋求行為的因素還包括資源的特色，如資源的取得性、可信度及傳播管道（大眾媒體或人際傳播）。

傅雅秀（1997）引述Bouazza(1989)研究歸納出三項影響因素為：1.資訊的可得性、品質、費用及容易使用的程度；2.資訊使用者的資歷、經驗、專長、教育程度及對資訊主觀印象；3.研究計畫階段、物質、社會和經濟環境。Mick, Lindsey & Callhan(1980)將影響資訊行為的因素分為三大類：個人特質、工作環境的特質、職務特質。Lancaster(1995)指出會影響資訊需求因素包括個人的工作類型、研究計畫的實施、人格特質、工作環境等；使用者對資訊價值的認知、得到資訊的成本、過去經驗及個人動機等原因，則會影響取得資訊的行為。而Kuhlthau和Ellis則認為資訊尋求時的各個階段會有個別搜尋者不同的感覺、認知和行動等影

響因素。Byström及Järvelin(1995)的研究也發現，複雜度高的工作是先出現問題，再產生解決問題的步驟；而簡單的工作則直接到解決問題的階段，因此簡單型的工作通常不會直接受感情因素的影響。例如缺乏動機、生氣等情感因素不會影響簡單型工作的表現，而這些情感因素隨著工作複雜程度升高而增加影響程度。

綜合上述，影響資訊行為的因素大致可分為：個人因素、角色因素和環境因素。個人因素包括使用者生理、情感、認知因素，及人格特質。角色因素則包括工作角色、工作參與層次(複雜程度)、學會團體和人際關係。環境因素則包括工作、社會，和資源等環境(資源特色)。

(三) 資訊行為模式

資訊行為的模式很多，本研究就三個著名的資訊行為模式作介紹如下：

1. Byström & Järvelin 資訊尋求模式

Byström 和 Järvelin(1995)利用資訊尋求模式說明資訊需求的過程(圖 2-3-2)，他們認為工作者的資訊需求、尋求及使用會因其工作複雜程度而有所不同。人們在工作遇到問題時，會先用個人以往的經驗和既有的知識來解決問題，但當問題無法解決時，資訊需求於是產生，然而因問題的複雜程度及個人資訊尋求形式等情境因素的不同，而有不同的選擇方案來滿足資訊的需求。最後工作者會對所獲得的資訊做評估，當資訊需求得到滿足時，整個資訊的尋求過程便告結束，如果評估後所得到的資訊仍不適用於問題的解決，則會再有另一階段的資訊尋求行為產生。

Byström 和 Järvelin 將工作依複雜程度，區分為五大類，最複雜者為初創性決策性工作(Genuine Decision Task)，其次是已知決策性工作(Known, Genuine Decision Task)，接著是一般性決策性工作(Normal, Genuine Decision Task)，再來是一般資訊處理工作(Normal Information Processing Task)，自動化資訊處理工作(Automatic Information Processing Task)屬於最不複雜的工作。工作的複雜程度會影響資訊需求和資訊尋求及使用，工作複雜度愈高者愈無法預先確定及預期其資

訊需求、尋求過程與會得到的結果，也較無法用經驗法則解決問題。李婷媛(2006)指出 Byström 和 Järvelin 發現當工作複雜度愈高，則領域性和問題解決型的資訊需求增加，複雜度也會提高；一般性資源分享會增加，但問題型和事實導向型資源會減少；資訊尋求成功率降低；利用內部管道尋求資源減少；資源數量增加。Byström 和 Järvelin(1995)將專業領域工作中的資訊需求區分為這幾種：

- (1) 問題資訊(Problem Information)，描述手邊問題的結構、屬性與要求，解決的資訊在引起問題的環境中就可找到。
- (2) 學科領域資訊(Domain Information)，在問題領中已知的事實、概念、法令與理論。
- (3) 問解決資訊(Problem Solving Information)，包括處理問題的方法，問題的描述，如何使用領域型資訊以解決問題。

而將資訊尋求和管道分為事實導向 (Face-oriented)、問題導向 (Problem-oriented)和一般性(General-purpose)三種。

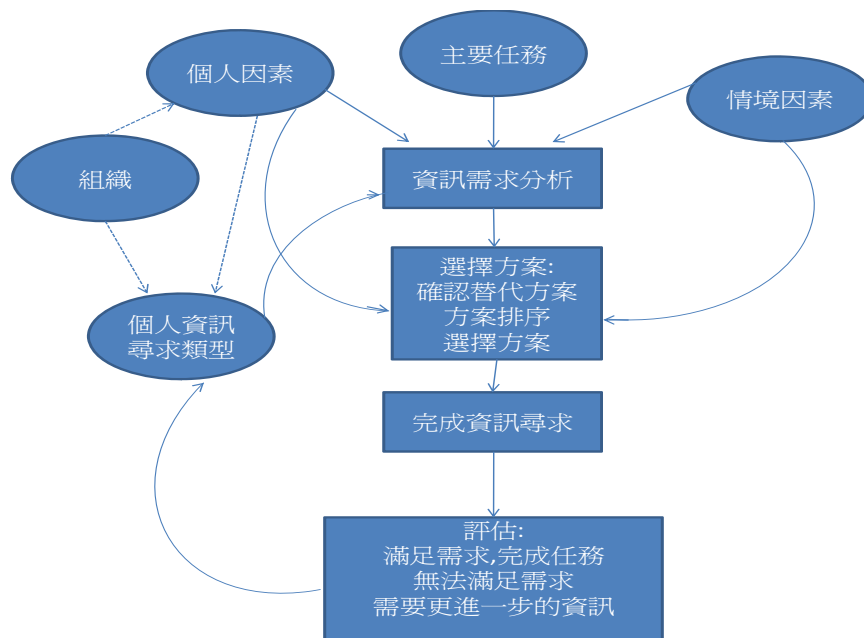


圖 2-3-2 Byström & Järvelin 資訊尋求模式

資料來源：K. Byström & K. Järvelin.(1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management*, 31(2), pp.191-213

2. Leckie, Pettigrew & Sylvain 的專業人士資訊尋求模式

Leckie, Pettigrew & Sylvain(1996)在西部安大略大學，藉由對律師、醫護人員和工程師等專業人員觀察詮釋、經驗觀察研究，導出專業人員的資訊尋求行為模式(圖2-3-3)。該模式主要由：工作角色(Work Roles)、相關任務(Associated Tasks)、資訊需求特性(Characteristics of Information Needs)、資訊察覺(Awareness of Information)、資訊來源(Sources of Information)、資訊產出(Outcomes)等六部分所組成。其中「資訊需求的特性」是指會干擾其工作角色或相關任務的資訊需求因素，這些因素包括：人口統計資料(年齡、職業、專長、年資、地理位置)、情境(某些情境下的特別需求，可能是內部或外在所引發的)、頻率(重覆發生的需求或新的需求)、預測性(可預知的需求或不可預知的需求)、重要性(緊急的程度)，以及複雜性(解決問題的難易程度)，資訊需求雖因工作角色相關的任務所引發，但會受到上述的變數所影響而改變，因此資訊需求並非固定不變的。然而當資訊需求產生，進而引發資訊尋求的過程，有二個因素會影響資訊尋求：

- (1) 資訊來源：包括同事、圖書館員、手冊、期刊、個人專業知識和經驗，這些資訊的來源依管道或型式來區分，包括正式(如會議、期刊)或非正式(如對話)、內部(組織內資源)或外部(組織外資源)、口頭或書寫(包含文獻複本或電子文件)，及個人資訊(個人的知識經驗或專家意見)。
- (2) 資訊察覺：是對不同資訊來源、過程的理解、或檢索資訊的直接或間接知識。個人會因對資訊來源或內容的察覺，而決定採用何種資訊尋求的途徑。包括對資訊的熟悉度和優先成功解決問題方案、資訊的可信度(可信賴或有益的)、資訊組織性及完整性(便利性、可用性或其他使用特性)、適時性(當需要時可立即取得)、費用(成本效益)、資訊品質(詳細度、準確性、或其他要求)、及可得性(易於檢索獲得)。

Leckie, Pettigrew & Sylvain(1996)在探討專業人士資訊尋求行為時發現：

- (1) 探討專業人士的資訊尋求行為，必須要瞭解他們在處理工作時的情境脈絡，因專業人士在組織結構、任務、目標的工作環境和社會文化各方面差異很大。
- (2) 探討專業人士的資訊尋求過程，必須更詳細檢視個人工作內容。
- (3) 檢視專業人士的工作細節，顯示專業人士有多重責任及期望多方面地達成任務（例如技術上的、管理上的、人際關係上的），要瞭解不同角色和工作的關聯性。
- (4) 專業人士常因檢索相關和必要之資訊而產生挫折，這些挫折是由一些相互影響的複雜變數所引起的，例如組織文化、個人興趣、資訊系統和資源的可得性，有助於個人發展等因素相互影響最後的結果，因此尋求過程中之複雜度與不可預測性是探討專業人士的資訊尋求所必需考量的。

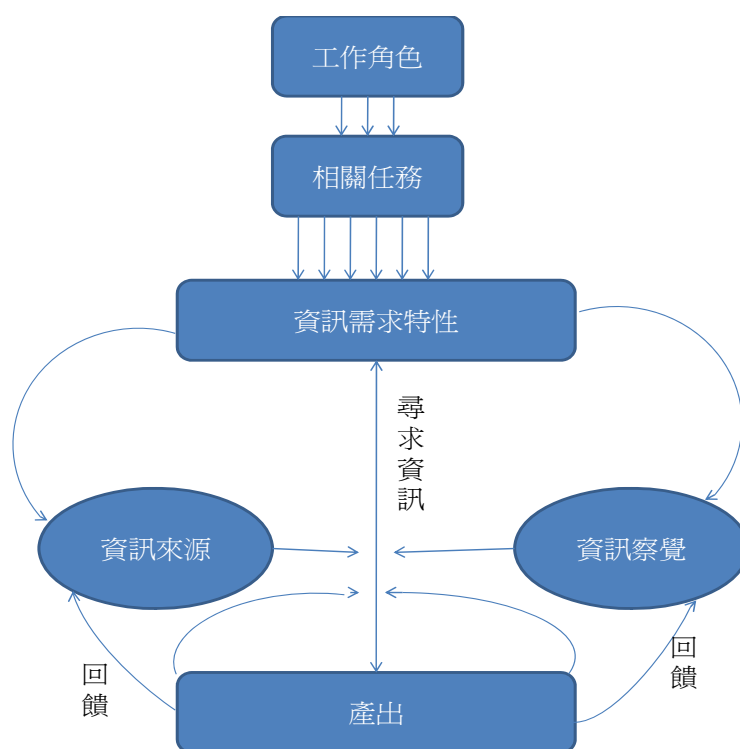


圖 2-3-3 Leckie, Pettigrew & Sylvain 的專業人士資訊尋求模式

資料來源：Leckie, G., Pettigrew, K., & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professional: A general model derived from research on engineers, health care professional, and lawyers. *Library quarterly*, 66(2), pp. 161-193

3. Wilson(2007)的資訊行為模式

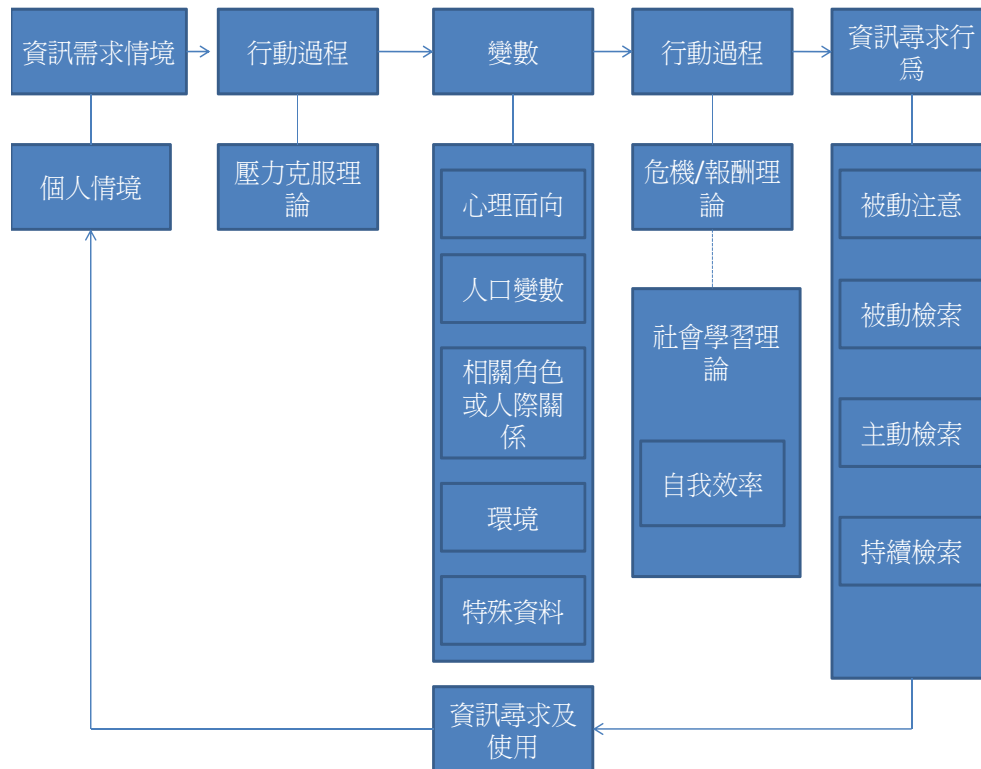


圖 2-3-4 Wilson 的資訊行為模式

資料來源：Wilson, T.D. (2007). Evolution in information behavior modeling : Wilson's model. In, K. Fisher, S. Erdelez & L. McKechnie, (Eds.). *Theories of Information Behavior*, (pp. 31-36). Medford, NJ : Information Today.

葉乃靜 (2005) 指出這個模式(圖 2-3-4)是 Wilson 修改其於 1981 年提出的模式而成的，這個模式說明個人處於資訊需求的情境下到產生資訊尋求行過程中，受到中介變數的影響，像對資訊的使用產生鼓勵或阻礙作用。模式中將資訊尋求行為分為被動注意、被動檢索、主動檢索及持續檢索等四種。模式中應用了壓力／克服理論、危險／報酬理論、社會學習理論說明可能影響資訊尋求的變數。Wilson 認為資訊行為是一個循環的過程，個人在資訊使用後若無法得到滿足，將回到原點再重新一次的資訊尋求行為。

上述三個資訊行為模式，Byström 和 Järvelin(1995)資訊行為模式強調的重點在工作任務的複雜程度，而本研究對象主要是針對負責法案事務的國會助理，其

任務同質性、專業性高，故不適合採用該模式；而 Wilson(2007)的行為模式並非針對專業人士研究產生，故將 Leckie, Pettigrew & Sylvain(1996)所提的專業人士資訊尋求模式，較適合作為本研究之基礎架構。

五、專業人士之資訊尋求行為相關研究

賴鼎銘 (1993)認為一些專業人員或學術研究者對圖書館資料的利用率特別高，因此圖書館應努力瞭解並滿足其資訊的需求。然後目前國內以特定組織類型之專業人員為研究對象有的企業成員、醫事人員、資訊分析人員、電子業成員、航太業成員、科學家、球評、軍人、農業產銷班成員、記者等，不同領域的專業人士與資訊尋求行為相關之研究，會因工作內容的不同，而產生不相同的資訊需求（林珊如、許禎芸，2008）。

以下就近五年來國內專業人士資訊行為研究之碩士論文製作表格如表

2-3-2：

表 2-3-2 近五年來國內專業人士資訊行為研究之碩士論文

年代	研究者	研究對象	問題	研究方法	結果	參考模式
2005	林嘉敏	臺灣地區司法官	司法官對法律文獻資源的需求、尋求與使用行為	問卷調查法，並佐以半結構式訪談、參與式觀察與文件分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「審判或刑事偵查」之執行是引發資訊需求之最重要動機。 2. 資訊需求類型受擔任角色或職務影響而有所差異。 3. 偏好中文法律文獻資源。 4. 重視電子式法律文獻資源。 5. 傳統基本法學理論與當前法界熱門議題為主要需求主題。 6. 資訊尋求的變動歷程受促發機制與中介變數所影響。 7. 偏好正式之資訊來源與獨立研究之習性。 8. 多為特定目的利用圖書館，並習於直接至書架翻閱查找圖書資訊。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Leckie, Pettigrew & Sylvain(1996)的專業人士資訊尋求模式 2. Wilkison(2001)律師資訊尋求模式

年代	研究者	研究對象	問題	研究方法	結果	參考模式
					9. 組織政策、資料庫功能設計及個人因素影響法律電子資源之使用。 10. 資料的精確性為評估法律文獻資源之最重要準則。 11. 制作判決書類是法律文獻資源之最重要運用範疇。 12. 對法律文獻資源之資訊行為呈現動態之活動歷程。 13. 教育程度是決定司法官資訊行為之重要變數。	
2006	李婷媛	財團法人資訊工業策進會的研發工程師	研究研發工程師在工作中的資訊需求、搜尋和使用行為，以及影響其資訊行為的因素。	問卷調查及半結構深度訪談	1. 資訊需求： (1) 情境：解決工作相關問題和充實個人專業能力。 (2) 種類及複雜度：呈微笑曲線。 (3) 除技術資訊外，也重視產業資訊。 2. 資訊搜尋行為： (1) 傾向最方便及最接近自己的管道開始瀏覽資訊，並串連、篩選和監控資訊。 (2) 依工作本身特性選擇以書面或口語式資為主要資源管道。 (3) 資料中心是工程師找尋資訊的重要管道之一。 3. 影響搜尋因素： (1) 搜集資料時的困難：資訊超載、缺乏閱讀時間、研究主題資訊太少。 (2) 文化。 4. 資訊使用行為： (1) 選擇工作相關資訊時以相關性等品質因素為主要考量點。 (2) 資料中心大多數資源都可以滿足資訊需求。 (3) 利用資訊滿足需求、與他人分享交換資訊及管理資訊是工程師工使用資訊的三大目的。 5. 工程師人口特徵對其資訊行為的影響： (1) 研究領域專長是最重要	Leckie, Pettigrew & Sylvain(1996)的專業人士資訊尋求模式

年代	研究者	研究對象	問題	研究方法	結果	參考模式
					<p>的變數。</p> <p>(2) 資訊需求是資訊行為中最容易受到工程人口特徵影響之面向。</p>	
2006	石育平	半導體晶圓代工產業工程師	瞭解工程師資訊行為以及使用公司資料室之情形與各項服務滿意程度	問卷調查及深度訪談	<p>1. 工程師資訊行為特性：</p> <p>(1) 工程師之資訊需求目的以提升自我工作能力及解決日常管理工作為主。</p> <p>(2) 工程師之資訊搜尋以文件管道及人際關係管道為主要資訊來源管道；尋找資料過程中最常遭遇到的困難為資訊過多及相關專業資訊太少。</p> <p>(3) 資訊使用：資訊品質及資訊取得容易度為工程師尋求資訊時優先考慮的因素；而取得資訊是否符合需求及資訊之正確性為工程師評估資訊的主要考量點。取得資訊後工程師使用資訊的主要目的為提升工作效率、即時且迅速達成目標或任務。</p> <p>(4) 工程師之背景特性對資訊行為之影響：以性別與職銜對工程師資訊行為影響最為顯著，尤其在每週閱讀時數上有非常顯著之差異。</p> <p>2. 工程師對資料室各項服務的滿意度，滿意度最高為「資料室工作人員的服務態度」及「服務效率」；滿意度最低的兩項，分別是「館際合作服務」及「資料庫網路查詢之穩定性」。</p>	Wilson(1996)資訊行為模式
2007	林彩鳳	中山科學研究院航空研究所之國防科技人員	探討國防科技人員資訊需求特性、資訊尋求行為、使用資訊的情	問卷調查法及深度訪談法	<p>1. 國防科技人員以男性為主，有六成三的人年資達16年以上，有六成以上一年中未曾發表研究領域之著作。</p> <p>2. 資訊需求主要來自工作，以全文型資料需求首選。所需資訊多應用於工作團隊上。</p> <p>3. 資訊尋求行為特色是相</p>	無

年代	研究者	研究對象	問題	研究方法	結果	參考模式
			形、資訊尋求的困難與解決方法		<p>當倚賴網路資源解決問題及獲取科技新知，資訊的可得性是影響尋求之主要因素。</p> <p>4. 網路資源是正式管道尋求中最重要的使用資源。</p> <p>5. 尋求資訊的過程中最感到困擾的原因是無法迅速取得所資資訊，找不到資料時，多以自行購買方式解決，若透過外單位尋求資訊服務，則以大學圖書館與研究機構圖書館為主。</p>	
2008	陳育穎	會計師工作任務與資訊行為之研究	會計師在執行工作任務時的資訊行為，包含資訊需求、資訊尋求及資訊利用等層面，在執業上所需資訊類型，以及最常利用的資料來源與途徑，所遭遇到的障礙及其資訊利用的方式。	半結構式深度訪談	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因不同工作任務與多重工作角色引發資訊需求。 2. 常關注於財務會計與法令公告資訊。 3. 資訊需求受到個人與外在因素之影響。 4. 資訊來源管道傾向選擇線上資源為優先，並透過交叉運用，以瞭解評估所取得資訊的正確性。 5. 執行業務時資訊尋求行為呈現動態之活動歷程。 6. 資訊尋求受到時間、經驗、個人與組織因素之影響。 7. 從解決工作問題、建構個人知識到與他人分享交換，資訊利用目的多元化。 8. 歸納會計師工作任務之資訊行為模式。 	無
2008	徐莉芬	IC 設計公司人員	瞭解國內 IC 設計公司人員在從事職務相關活動	問卷調查法及內部文件使用記錄分析法，蒐集相關資料加以分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊需求特性： <ol style="list-style-type: none"> (1) 最重視技術類及內部資訊。 (2) 產業新聞被認為非常需要、且使用頻率最高的資訊。 (3) 內部資訊是資訊構面中 	無

年代	研究者	研究對象	問題	研究方法	結果	參考模式
			時，其資訊需求、尋求、及使用特性		<p>使用頻率最高的資訊。</p> <p>2. 資訊尋求行為特性：</p> <p>(1) 資訊尋求依循「省力原則」。</p> <p>(2) 時間因素為尋求資訊時的最大阻礙。</p> <p>(3) IEEE 網站為搜尋網路資源時，最常使用之專業學會網站，而 Computex 則為最常參觀之商業展覽。</p> <p>(4) IC 設計人員所參加的專業社群/論壇，以技術性討論的社群為主。</p> <p>3. 資訊使用行為特性：</p> <p>(1) 競爭者資訊及技術標準規格為 IC 設計產業之關鍵資訊，IC 設計前半階段以技術性資訊對工作產出的影響最深，後半階段則以上、下游產業類資訊影響最大。</p> <p>(2) IC 設計流程中，影響知識產出最大者為設計階段。</p> <p>(3) 特別重視資料是否與工作需求相關，及所取得的資料是否精確。</p> <p>(4) 閱讀資訊時，相當重視即時性及相關性。</p> <p>4. 人口特質的影響：</p> <p>(1) 人口特性不同，對各類資訊的需求以及尋求方式也有所不同。</p> <p>(2) 不同人口特性使用各類資訊對於各階段產出均有顯著性的差異。</p>	
2008	田倩惠	立法院國會助理	瞭解國會助理其任務所引發之資訊需求，資訊尋求行為，資訊使用與評估及影響其資訊尋求行為之因	深度訪談	<p>1. 解決立法委員法案研究與選民服務之任務是國會助理主要立法資訊需求情境。</p> <p>2. 國會助理不同層次的立法資訊需求會影響其選用立法資訊的管道和類型。</p> <p>3. 國會助理的立法資訊需求會因外在環境或個人因素影響其立法資訊尋求行為。</p> <p>4. 蒐集立法資訊管道以國會圖書館網站為開始，並</p>	Leckie, Pettigrew & Sylvain 的專業人士資訊尋求模式

年代	研究者	研究對象	問題	研究方法	結果	參考模式
			素,並針對國會助理之資訊使用環境-國會圖書館,其現行資訊服務是否合於使用者的資訊需求,期能提供國會圖書館服務規劃之參考與建議		<p>以個人習慣熟悉的途徑獲得更多的資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 習慣自己展開資訊尋求並自我判斷資訊適用性。 6. 主題性資料太少,造成蒐集上的困難。 7. 選擇解決問題的資訊時,會考慮資訊的即時性與可取用性。 8. 他們多自己決定選用資訊的合用性。 9. 國會圖書館網站資源與實體館藏,大致可滿足國會助理的基本立法資訊的需求。 	

資料來源：研究者自行整理

從上表中可歸納出其對專業人士的資訊行為研究不外乎是資訊需求、資訊尋求行為及資訊的使用等幾個面向，因為資訊行為的研究的目的主要是要提供滿足讀者的資訊需求，所以大都會調查員工對該公司或構關圖書室的服務滿意度；而研究方法以問卷調查及訪談為主；參考模式以 Leckie, Pettigrew & Sylvain 的專業人士資訊尋求模式被使用次數最高。故本研究亦將以 Leckie, Pettigrew & Sylvain 的專業人士資訊尋求模式為參考依據。

第三章 研究方法與步驟

本研究採量化方法，以問卷調查探討立法院國會法案助理的立法資訊行為。本章各節針對研究對象、研究工具、實施程序以及資料處理與分析等四方面加以說明。

第一節 研究對象

本研究係針對 2010 年 10 月 1 日至 10 月 31 日在職之立法院國會助理中負責法案事務之國會法案助理作全面性普查，進行量表的施測，由於法案助理並非為一正式職稱，無法於人事處獲得正式資料，且每位立法委員聘用之法案助理人數亦無一定，經研究者由發放問卷時口頭詢問結果，本屆立法委員聘用之法案助理約為 200 人。本研究共計發出 168 份「國會法案助理資訊行為問卷」，回收 154 份，問卷回收率為 91.67%，其中有效問卷有 144 份。

第二節 研究工具

探討資訊行為的典型量化設計大都以問卷調查法為主(Wang, 1999)，本研究旨在探討國會助理的資訊行為，研究採用問卷調查，茲將問卷設計程序、問卷內容，以及問卷信效度分述如后。

一、問卷設計程序

本研究所使用的問卷乃是自行建立的「國會助理資訊行為問卷」，問卷請參考附錄一。問卷的編製過程如下：

(一) 初步設計：

本問卷設計依據相關文獻分析結果，參考 Leckie, Pettigrew & Sylvain 於 1996

年提出之專業人員資訊行為模式，定出「個人背景資料(包括工作任務)」、「資訊需求特性」、「資訊來源」、「資訊察覺」、「國會圖書館使用情形」及「對國會圖書館服務滿意度」等六大項調查內容，以分析出國會助理資訊行為模式及影響國會助理資訊行為的因素。

(二) 專家審訂及修改：

經擬訂問卷初稿，請指導教授及專家審訂後，依其提供的意見加以修正，製成正式問卷，問卷資料專家意見彙整表請參考附錄二。

(三) 發放問卷：

由本人親自送往立法委員研究室發放問卷予全體國會法案助理，並回收。

二、問卷內容

本研究所使用的研究工具皆由研究者自行編製，問卷內容參考文獻如表 3-2-1，問卷分為「個人背景資料」、及「資訊行為」，茲分別介紹如下：

(一) 個人特質變項「背景資料」

依據本研究架構的個人變項，共 10 題。茲將背景變項的部分，說明如下：

1. 性別：分為「男」、「女」兩個類別。
2. 年齡：分為「25 歲(含)以下」、「26~30 歲」、「31~40 歲」、「41~50 歲」、「51 歲(含)以上」五組。
3. 學歷：以最高學歷計，分為「高中」、「專科」、「大學」、「碩士」、「博士」五組。
4. 所屬委員會：分為「內政」、「外交及國防」、「經濟」、「財政」、「教育及文化」、「交通」、「司法及法制」、「社福及衛環」八組。
5. 所屬委員黨派：分為「中國國民黨」、「民主進步黨」、「新黨」、「親民黨」、「台聯黨」、「無黨籍聯盟」、「其他」七組。
6. 所屬委員選區

7. 擔任國會助理總年資：分為「0-1年」、「2-3年」、「4-5年」、「6-10年」、「11年(含)以上」五組。
8. 工作總年資：分為「0-4年」、「5-10年」、「11-15年」、「16-20年」、「21年(含)以上」五組。
9. 學科背景：分為「理」、「工」、「文」、「法」、「商」、「農」、「醫」、「其他」八組。
10. 工作項目：分為「總質詢」、「一般質詢」、「法案與政策研究」、「預算審查」、「公聽會和記者會」、「發布新聞稿」、「Call-in 節目準備」、「行政工作」、「選民服務」及「其他」九組。

(二) 國會法案助理資訊行為問卷之特質變項：

依據本研究架構的資訊行為特質變項部分，說明如下：

1. 資訊需求特性—個人尋找和處理工作相關資料的頻率及動機；
2. 資訊來源—個人尋找工作相關資料的管道及習慣；
3. 資訊察覺—個人工作上過濾及評估資料的行為。

(三) 國會圖書館使用情形及服務滿意度調查表之變項：

依據本研究架構的國會圖書館使用情形及服務滿意度調查表之特質變項，分為以下三點：

1. 使用國會圖書館頻率及情形；
2. 使用國會圖書館資訊系統之滿意度；
3. 圖書館服務建議。

(四) 研究面向，說明如下：

本論文設計依據相關文獻分析結果，以 Leckie 等人於 1996 年提出之專業人員資訊行為模式，研究國會法案助理的工作角色與任務、資訊需求的特性、資訊來源、資訊察覺、對於國會圖書館使用情形及各項建議與期許。研究面向如圖 3-2-1，研究者藉由此六個面向的探究與分析，以分析出國會法案助理資訊行為

模式及影響國會法助理資訊行為的因素；並就對國會法案助理探究之結果，提出建議供國會圖書館在擬定各項管理政策及規劃各項服務活動時之參考。

表 3-1-1 問卷設計分析表

編號	參考文獻 問卷內容	司法官 對法律 文獻資 訊之資 訊行為 探究/ 林嘉敏 (2005)	研究機構 工程師資 訊行為及 其在資訊 服務應用 之探討/ 李婷媛 (2006)	半導體 晶圓代 工產業 工程師 資訊行 為研究 ／石育 平 (2006)	國防科技 人員資訊 尋求行為 之研究— 以中山科 學研究院 航空研究 所為例/ 林彩鳳 (2007)	會計師 工作任 務及資 訊行為 之研究/ 陳育穎 (2008)	積體電 路(IC)設 計公司 人員之 資訊行 為研究/ 徐莉芬 (2008)	國會助 理立法 資訊尋 求行為 之研究 ／田倩 惠(2008)	其他本論 文中提到 之文獻
1-1 至 1-9	個人背景資料	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Leckie et al. (1996)
1-10	工作內容	✓	✓	✓	✓	✓		✓	Leckie et al. (1996)
2-1	您每週尋找工作所需資料的頻率為何?(含借閱圖書或利用搜尋引擎查詢資料例如 Google、Yahoo! 等)?		✓	✓	✓				Leckie et al. (1996)
2-2	您每週閱讀工作相關資料的時數為何			✓	✓				
2-3	當您工作時遇到下列何種狀況，會促使您尋找相關資料?	✓	✓	✓	✓			✓	田麗虹 (2001) Leckie et al. (1996)
3-1	您常使用何種方式來獲得工作所需資料	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Leckie et al. (1996)
3-2	當您在找尋資料時，通常習慣使用電子數位資源或印刷紙本形式			✓	✓				Leckie et al. (1996)
3-3	當您在工作上需要資訊時，常參考何種出版品?	✓	✓	✓					黃炳中 (2002) Leckie et al. (1996)
3-4	當您在工作上需要資訊時，常參考國會圖書館網站何種資源	✓			✓			✓	顧敏 (2005) Leckie et al. (1996)

編號	參考文獻 問卷內容	司法官 對法律 文獻資 訊之資 訊行為 探究/ 林嘉敏 (2005)	研究機構 工程師資 訊行為及 其在資 訊服務 應用之 探討/ 李婷媛 (2006)	半導體 晶圓代 工產業 工程師 資訊行 為研究 /石育 平 (2006)	國防科技 人員資 訊尋求 行為之 研究— 以中山 科學研 究院航 空研究 所為例/ 林彩鳳 (2007)	會計師 工作任 務及資 訊行為 之研究/ 陳育穎 (2008)	積體電 路(IC)設 計公司 人員之 資訊行 為研究/ 徐莉芬 (2008)	國會助 理立法 資訊尋 求行為 之研究 /田倩 惠(2008)	其他本論 文中提 到之文 獻
3-5	當您在參考國會圖書館網站的立法資源時，常參考何種資源？							✓	顧 敏 (2005)
3-6	您在工作上，常需要何種立法資訊？	✓	✓					✓	顧 敏 (2005) Leckie et al. (1996)
3-7	當您在工作上需要立法資訊的紀錄時，常參考何種立法紀錄？	✓	✓					✓	顧 敏 (2005) Leckie et al. (1996)
3-8	倘若立法院內部找不到您所需的資料時，您會如何			✓	✓				Leckie et al. (1996)
3-9	您上網尋求工作相關資料，最常用的是哪些網站？	✓	✓		✓	✓			
3-10	您在取得或利用資料時，最常面臨的問題是什麼？	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Leckie et al. (1996)
4-1	當您在選擇工作相關資訊時，通常會考慮哪些因素？	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	曾淑賢 (2001) Bouazza (1989) Leckie et al. (1996)
4-2	當您在評估一筆資訊的價值時，最重視的項目為何？			✓		✓		✓	Wilson (1997) Bouazza (1989) Leckie et al. (1996)
5-1	請問您使用圖書館相關資源的頻率	✓	✓			✓			
5-2	您從未使用過圖書館相關資源的原因	✓		✓					
5-3	請問您訂閱國會圖書館網站RSS何種資料？								專家建議 加入的題 項

編號	參考文獻 問卷內容	司法官 對法律 文獻資 訊之資 訊行為 探究/ 林嘉敏 (2005)	研究機構 工程師資 訊行為及 其在資訊 服務應用 之探討/ 李婷媛 (2006)	半導體 晶圓代 工業 工程師 資訊行 為研究 /石育 平 (2006)	國防科技 人員資訊 尋求行為 之研究— 以中山科 學研究院 航空研究 所為例/ 林彩鳳 (2007)	會計師 工作任 務及資 訊行為 之研究/ 陳育穎 (2008)	積體電 路(IC)設 計公司 人員之 資訊行 為研究/ 徐莉芬 (2008)	國會助 理立法 資訊尋 求行為 之研究 /田倩 惠(2008)	其他本論 文中提到 之文獻
5-4	請問您訂閱 「國會圖書館 資訊快遞」何 種資料?								專家建議 加入的題 項
5-5	請問您曾使用 過國會圖書館 資源利用課程								專家建議 加入的題 項
5-6	您到圖書館最 常使用之資料 類型		✓	✓					
5-7	用圖書館資源 最感到困難的 事			✓	✓			✓	
6-1	圖書期刊自助 借還系統操作 容易度			✓					
6-2	館藏查詢系統 (查詢圖書、期刊 的功能)			✓					
6-3	提供讀者新進 館藏資料相關 資訊，如新書 通告、新書介 紹、資訊快遞	✓		✓					
6-4	立法智庫(立法 資訊系統)資料 內容新穎性							✓	林 珊 如 (2001)
6-5	立法智庫(立法 資訊系統)檢索 介面操作簡單							✓	林 珊 如 (2001)
6-6	資料可得性							✓	
6-7	資料庫及檢索 系統有清楚易 懂的使用說明 ，指引讀者 操作	✓		✓					
6-8	館藏資源滿足 業務、研究需求	✓		✓					
6-9	圖書館資訊設 備充足，能夠 滿足需求			✓					
6-10	圖書館備有足 夠且舒適的閱 覽座位			✓					

編號	問卷內容	參考文獻	司法官對法律文獻資訊之資訊行為探究／林嘉敏(2005)	研究機構工程師資訊行為及其在資訊服務應用之探討／李婷媛(2006)	半導體晶圓代工產業工程師資訊行為研究／石育平(2006)	國防科技人員資訊尋求行為之研究—以中山科學研究院航空研究所為例／林彩鳳(2007)	會計師工作任務及資訊行為之研究／陳育穎(2008)	積體電路(IC)設計公司人員之資訊行為研究／徐莉芬(2008)	國會助理立法資訊尋求行為之研究／田倩惠(2008)	其他本論文中提到之文獻
6-11	圖書館館員的服務態度			✓						
6-12	圖書館館員的服務效率			✓						
6-13	國會圖書館網站連線品質之滿意度									專家建議加入的題項
6-14	就圖書館提出您的具體建議	✓		✓						
6-15	您希望圖書館能夠提供哪些服務	✓	✓	✓	✓	✓		✓		

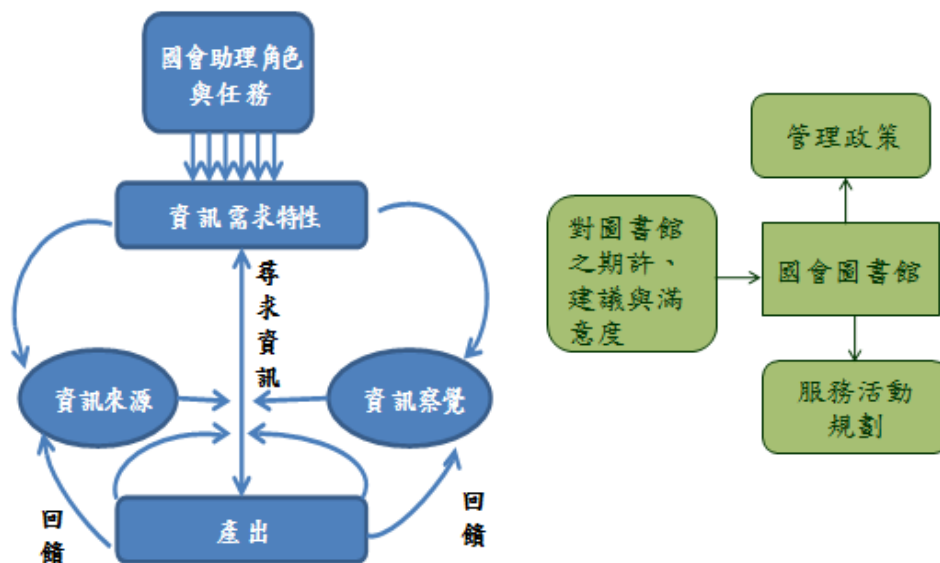


圖 3-2-1 國會助理資訊行為之研究面向圖

三、問卷之效度與信度

(一) 效度

本研究問卷之效度乃採專家內容效度。本問卷為求具有效度以及問項具有代

表性，問卷內容乃根據文獻探討而來，並經與指導教授討論修正外，亦將問卷交請專家及資深國會圖書館館員審查，經最後修正定稿，故本問卷具有專家效度。

(二) 信度

本研究以 Cronbach α 係數檢驗信度，由於本研究問卷複選題較多，故選用第六大題「對圖書館服務滿意度」的前 13 小題作為檢驗對象，Cronbach α 值為.877>.8，屬高相關；故本研究問卷的信度得以確立。

第三節 研究步驟

本研究之流程圖如圖 3-3-1 所示，茲將具體實施步驟敘述如下：

一、界定研究問題、確立研究目的

依據研究動機、確立研究目的及界定研究問題；再依據研究目的，擬定基本的研究架構，並提出研究問題及研究範圍與限制。

二、文獻蒐集與研讀

利用各種參考工具蒐集並獲取國內外相關之文獻資料，加以整理、研讀、分析，作為建立本研究的概念及理論基礎。

三、設計問卷

參考國內外對於資訊行為問卷及服務滿意度調查的資料，作為設計問卷的基礎，並參考專家意見而設計出「國會法案助理資訊行為問卷」，問卷於 2010 年 10 月定稿。

四、發放問卷

針對國會法案助理進行問卷調查。以 2010 年 10 月在職之國會法案助理，共

168 人進行全面普查，為期二週。問卷之發放由研究者本人親自至立法委員研究室請助理填寫問卷。

五、問卷統計分析

問卷資料回收完畢後，將有效問卷資料予以整理，利用社會科學統計套裝軟體—SPSS 進行問卷結果之統計、分析與彙整，以瞭解國會助理資訊行為及滿意度。

六、論文撰寫

綜合歸納問卷調查結果，提出結論與建議，撰寫成完整的研究論文。

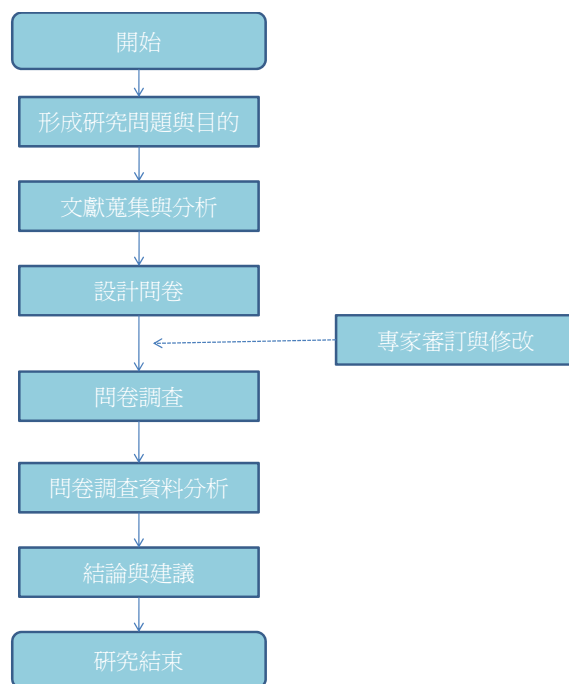


圖 3-3-1 研究流程圖

第四節 資料處理與分析

本研究資料分析針對資訊行為問卷，了解國會法案助理資訊行為，及使用國會圖書館的情形和各項服務之滿意程度為何？首先將問卷實際作答情形，依據研

究問題統計分析問卷各項題目，將受訪者之基本資料、相關資訊行為特質、圖書館利用情形及服務滿意度編碼後，利用社會科學統計套裝軟體「SPSS FOR Windows 17.0」進行資料分析。分析資料時採用的統計分析方法有次數分配、百分比、平均數、標準差、卡方檢定、單因子變異數分析(One-way ANOVA)等，將於第四章「問卷調查結果分析與討論」中詳述。

依據本研究之研究目的及研究問題，將問卷資料作以下分析：

一、描述性統計

本研究使用資料分析的方法是次數分配表(frequency table)、百分比、平均值及標準差，統計問卷中的各個問題及其占的比例。

二、獨立性考驗(test of independence)

當同時想要檢測兩個類別變項之間的關係時，以卡方考驗進行的統計檢定稱為獨立性考驗(test of independence)，其目的在於檢測從樣本得到的兩個變項的觀察值，是否具有特殊的關連。利用卡方檢定(chi-square test)，判斷差異與否是以顯著水準(Level of Significance，或稱 p 值)的大小為標準。當卡方值不顯著，稱為兩個變項相互獨立彼此沒有互動關係，表示自變項與依變項之間是獨立的，而顯著則表示依變項受自變項所影響。本研究針對國會法案助理背景資料及工作項目對資訊行為等項目(每週尋找工作相關資料的頻率、每週閱讀工作相關資料的時數、尋找資料的動機、最常使用何種方式獲得工作所需資料、找尋資料時的習慣使用的資料形式、工作上常參考的出版品、工作上常參考國會圖書館網站的資源、工作上常參考國會圖書館網站的立法資源、工作上需要的立法資訊、工作上需要的立法資訊紀錄、找不到所需資料時尋求的協助管道、取得利用資料時常面臨的問題、選擇工作相關資訊時考慮的因素、評估資訊價值時重視哪些因素、使用圖書館相關資源的頻率、最常使用國會圖書館之資料類型、使用國會圖書館資

源感到困難的事)進行獨立性考驗,即助理基本特性和工作項目與資訊行為是否獨立無關?

三、多重列聯表分析(multiple contingency table analysis)

獨立性考驗的適用時機為探討兩個類別變項之間是否具有關聯,如果再加入另一個類別變項的影響,意即有三個類別變項關係的探討時,就必須將其中一個變項作為階層變項或控制變項,分別就控制變項的每一個水準下,另兩個變項所形成的列聯表,來進行比較,稱為多重列聯表分析(multiple contingency table analysis)。

本研究針對資訊行為問卷以研究樣本的工作項目與個人背景變項(年齡、學歷、學科背景、工作年資、國會助理年資、委員黨派),分別為控制變項,資訊行為等為依變項,利用 SPSS 17.0 進行多重列聯表分析,以檢定受測者是否會因工作項目和背景資料不同,而產生不同的資訊行為。

四、單因子變異數分析(One-way ANOVA)

對於「國會圖書館服務滿意度之問卷調查」,了解國會助理使用圖書館的情形,及對於圖書館的各項服務之滿意程度為何?需要同時對兩個以上的樣本平均數差異進行檢定的方法,稱為變異數分析(analysis of variance),簡稱 ANOVA。當研究者所使用的自變項只有一個,稱為單因子變異數分析(One-way ANOVA)。本研究會利用單因子變異數分析進行滿意度之比較分析。

本研究以個人背景變項為自變項,滿意度等項目為依變項,利用 SPSS 程式進行單因子變異數分析,以檢定具有不同背景變項的國會助理在圖書館各項服務滿意度等項目上是否有顯著差異。

第四章 資訊行為問卷調查結果與分析

本章針對國會法案助理資訊行為問卷調查進行統計分析，並述明分析結果，全章共分成四節。第一節為問卷調查中六大項目之分析，以瞭解國會法案助理的背景資料、資訊需求特性、資訊來源、資訊察覺及國會圖書館的使用情形和服務滿意度；第二節係將背景資料和工作項目與資訊行為及國會圖書館的使用情形和服務滿意度進行交叉分析；第三節將有擔任該工作項目與背景資料及其他資訊行為進行多重列聯分析；第四節針對問卷結果進行綜合敘述分析。

第一節 國會法案助理資訊行為分析

本論文研究對象係以國會助理有擔任法案事務者為母體，由於法案助理並非為一正式職稱，無法於人事處獲得正式資料，且每位立法委員聘用之法案助理人數亦無一定，經研究者由發放問卷時口頭詢問結果，本屆立法委員在當時聘用之法案助理約為 200 人，問卷共發放 168 份問卷，回收 154 份問卷，剔除 10 份無效問卷(工作項目中沒勾選法案與政策研究者、及五項以上大題都完全填答同一選項者)，共計回收有效問卷 144 份。

一. 個人基本資料

針對有效問卷作人口統計分析，包括性別、年齡、教育程度、所屬委員參加之委員會、所屬委員黨派、擔任國會助理總年資、工作總年資、學科背景、工作項目等九項，將填答者的基本資料分佈情況經次數統計分析後，整理如表 4-1-1。

1. 性別

受測者性別，男性共計 85 人，佔全體 59.03%；女性為 59 人，佔 40.97%，顯示立法院國會法案助理以「男性」居多。

2. 年齡

在年齡方面，研究對象年齡分佈情形以「31至40歲」居多，計有71人，佔49.31%，其次為26歲至30歲有38人，佔26.39%。

3. 教育程度

在教育程度(學歷)分佈情形方面，研究對象學歷分佈在「碩士」學歷居多，佔51.05%、其次為「大學」，佔44.76%，顯示立法院國會法案助理學歷要求較高。

4. 所屬委員參加之委員會

在所屬委員參加之委員會分佈情形方面，「以經濟委員會」居多，佔18.06%，其次為「財政委員會」，佔14.58%。

5. 所屬委員黨派

在所屬委員黨派分佈情形方面，「中國國民黨」居多，佔62.5%，其次為「民主進步黨」，佔33.82%，與本屆當選黨派比例相符。

6. 擔任國會助理總年資

在擔任國會助理總年資分佈情形方面，以「6~10年」為最多，佔31.25%，其次為「0~1年」及「11年(含)以上」者，佔19.44%。

7. 工作總年資

在工作總年資分佈情形方面，以「0~5年」為最多，佔32.64%，其次為「6~10年」者，佔28.47%。

8. 學科背景

在學科背景分佈情形方面，以就讀「法」學者為最多，佔55.24%，其次為「文」學者，佔17.48%。

9. 工作項目

在工作項目分佈情形方面，以「法案與政策研究」為最多，幾乎所有法案助理工作內容都必需包含這個項目，其次為「一般質詢」，受訪者中的96.5%都有

負責該工作項目。

表 4-1-1 國會法案助理背景資料統計表一

變項別	類別	人數(n=144)	有效百分比(%)
性別	女	59	40.97
	男	85	59.03
年齡	51 歲以上	4	2.78
	25 歲以下	13	9.03
	41~50 歲	18	12.50
	26~30 歲	38	26.39
	31~40 歲	71	49.31
教育程度(學歷)	專科	1	0.70
	博士	5	3.50
	大學	64	44.76
	碩士	73	51.05
所屬委員參加之委員會	經濟	26	18.06
	財政	21	14.58
	司法及法制	20	13.89
	社福及衛環	17	11.81
	內政	16	11.11
	外交及國防	15	10.42
	交通	15	10.42
	教育及文化	14	9.72
所屬委員黨派	中國國民黨	85	62.50
	民主進步黨	46	33.82
	無黨籍聯盟	4	2.94
	台聯黨	1	0.74
擔任國會助理總年資	4~5 年	19	13.19
	2~3 年	24	16.67
	0~1 年	28	19.44
	11 年(含)以上	28	19.44
	6~10 年	45	31.25
工作總年資	21 年(含)以上	11	7.64
	16~20 年	14	9.72
	11~15 年	31	21.53
	6~10 年	41	28.47
	0~5 年	47	32.64

變項別	類別	人數(n=144)	有效百分比(%)
學科背景	法	79	55.24
	文	25	17.48
	商	15	10.49
	其他	13	9.09
	工	6	4.20
	理	3	2.10
	農	2	1.40
工作項目	次數	排序	有效百分比(%)
法案與政策研究	144	1	100
一般質詢	139	2	96.5
質詢	131	3	90.8
選民服務	126	4	86.1
預算審查	123	5	85.4
公聽會和記者會	106	6	73.6
發布新聞稿	105	7	72.9
Call-in 節目準備	69	8	47.9
行政工作	67	9	46.5

根據吳明隆（2009）書中提到背景資料某些變項的組別人數少於 20 人，可把部分的組別合併，故將年齡、教育程度（學歷）、所屬委員黨派及學科背景等變項組別予以刪除或合併，如表 4-1-2。

表 4-1-2 國會法案助理背景資料統計表二

變項別	類別	人數(n=144)	有效百分比(%)
年齡	41 歲以上	22	15.28
	30 歲以下	51	35.42
	31~40 歲	71	49.31
教育程度(學歷)	大專	65	45.46
	碩博士	78	54.58
所屬委員黨派	中國國民黨	85	62.50
	民主進步黨	46	33.82
學科背景	法	79	55.24
	文	25	17.48
	其他	24	16.79
	商	15	10.49

二. 資訊需求特性

1. 每週尋找工作所需資料的次數

國會法案助理尋找工作所需資料的次數，如表 4-1-3 所示，平均每週尋找資料的次數在「20 次以上」者為最多，佔 81.94%，其次為「10-14 次」者佔 9.03%。

表 4-1-3 國會法案助理尋找工作所需資料的次數

尋找頻率	人數 (n=144)	有效百分比(%)	排序
每週 20 次以上	118	81.94	1
每週 10~14 次	13	9.03	2
每週 15~19 次	6	4.17	3
每週 4 次以下	4	2.78	4
每週 5~9 次	3	2.08	5
總和	144	100	

2. 每週閱讀工作相關資料的時數

國會法案助理每週閱讀工作相關資料的時數如表 4-1-4 所示，每週閱讀工作相關資料的時數為「20 小時以上」者為最多，佔 58.33%，其次為「10-14 小時」者佔 15.28%。

表 4-1-4 國會法案助理閱讀工作相關資料的時數

閱讀時數	人數 (n=144)	有效百分(%)	排序
每週 20 小時以上	84	58.33	1
每週 10~14 小時	22	15.28	2
每週 5~9 小時	20	13.89	3
每週 15~19 小時	11	7.64	4
每週 4 小時以下	7	4.86	5
總和	144	100	

3. 國會法案助理尋找資料的動機

國會法案助理在工作時遇到何種狀況，最容易促使其尋找資料的動機，本題為複選題，且受測者需就所選項目填入順序，其結果如表 4-1-5 所示，依加權排序，「一般質詢」(95.14%) 及「法案與政策研究」(93.06%) 最容易促使尋找資

料的動機。

表 4-1-5 促使國會法案助理尋找相關資料之動機

動機	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
一般質詢	784	1	137	1	95.14	17.34
法案與政策研究	755	2	134	2	93.06	16.96
總質詢	679	3	132	3	91.67	16.71
預算審查	480	4	117	4	81.25	14.81
公聽會和記者會	386	5	106	5	73.61	13.42
發佈新聞稿	272	6	92	6	63.89	11.65
Call-in 節目準備	217	7	72	7	50.00	9.11
總和	3573		790			100

三. 資訊來源

1. 最常使用何種方式獲得工作所需資料

國會法案助理最常使用何種方式獲得工作所需資料，本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-6 所示，依加權排序，國會法案助理最常利用「國會圖書館網站資源」(85.42%)及「搜尋引擎」(84.03%)等管道獲取工作上所需資料。立法院國會圖書館網站目的在發展數位化圖書館，內容包括立法資源、立委問政、焦點議題、資料庫等各種線上資源，可供追蹤法案、掌握最新立法動態與國會相關資訊，提供國會法案助理便捷的資訊查詢，故使用人數最多；而在網際網路廣泛被應用的今天，透過網路尋找資訊也是一個普遍的現象，因此這也是國會法案助理獲得工作所需資料的主要來源之一。此外，立法院內除國會圖書館外，預算中心及法制局亦會出版預決算、相關法案及政策研究評估資料，也是法案助理重要的工作參考資訊。

表 4-1-6 國會法案助理最常使用何種方式獲得工作所需資料

何種方式獲得資料	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
國會圖書館網站資源	1475	1	123	1	85.42	10.32
搜尋引擎(Yahoo!、Google 等)	1326	2	121	2	84.03	10.15
立法院內除國會圖書館以外的其他單位(如預算中心、法制局、委員會)	1065	3	102	3	70.83	8.56

何種方式獲得資料	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
立法院全球資訊網站資源	964	4	91	6	63.19	7.63
立法院全球法律資訊網站資源	936	5	91	6	63.19	7.63
政府機關	935	6	99	4	68.75	8.31
新聞媒體	885	7	94	5	65.28	7.89
國會圖書館實體館藏資源(圖書、期刊、公報等)	765	8	85	8	59.03	7.13
學術研究機構	738	9	80	9	55.56	6.71
專業網站	675	10	79	10	54.86	6.63
人際關係管道(詢問主管、同事、專家或其他人)	632	11	78	11	54.17	6.54
專業社群/論壇	385	12	57	12	39.58	4.78
公聽會或座談會	295	13	46	13	31.94	3.86
研討會	283	14	46	13	31.94	3.86
總和	11359		1192			100.00

2. 尋找資料時，習慣使用的資料形式

國會法案助理找尋資料時，通常習慣使用的資料形式，如表 4-1-7，「先從電子資源找起，接著再找紙本資料」佔總數之 78.72%為最多，而沒有國會法案助理「只找紙本不找電子資源」或「先從紙本資料找起，接著再找電子資源」，顯示國會法案助理普遍習慣先使用電子資源。

表 4-1-7 國會法案助理找尋資料時習慣使用資料形式

找尋資料時習慣	人數	有效百分比(%)	排序
先從電子資源找起，接著再找紙本資料	111	78.72	1
沒有一定的順序	19	13.48	2
只找電子資源，不找紙本資料	11	7.8	3
遺漏值	3		
總和	144	100	

3. 工作上常參考何種出版品

國會法案助理在工作上需要資訊時，常參考何種出版品，本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-8 所示，依加權排序，此研究問卷中，國會法案助理工作上最常參考的出版品以「預決算報告書」為最多，有 72.92%；「部會報告」者其次，有 65.97%。

表 4-1-8 工作上最常參考何種出版品

最常參考的出版品	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
預決算報告書	1359	1	105	1	72.92	12.35
部會報告	1191	2	95	2	65.97	11.18
議事日程暨議案關係文書	942	3	76	4	52.78	8.94
期刊資料	942	3	80	3	55.56	9.41
立法院公報	828	5	70	5	48.61	8.24
中央政府總預算案審查專輯	730	6	66	6	45.83	7.76
法律案專輯	645	7	56	7	38.89	6.59
立法報章資料專輯	605	8	54	9	37.5	6.35
博碩士論文	599	9	56	7	38.89	6.59
議事錄	541	10	51	10	35.42	6.00
圖書	430	11	46	11	31.94	5.41
立法專刊	282	12	31	12	21.53	3.65
國會月刊	224	13	25	13	17.36	2.94
國是論壇彙編	155	14	22	14	15.28	2.59
立法院大事記	105	15	17	15	11.81	2.00
總和	9578		850			100

4. 工作上常參考國會圖書館網站的何種資源

國會法案助理在工作上需要資訊時，常參考國會圖書館網站何種資源，本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-9 所示，依加權排序，國會法案助理最常參考國會圖書館站以「立法資源」為最多，有 92.36%；選「新聞資訊」者其次，有 87.5%。

表 4-1-9 工作上最常參考國會圖書館網站何種資源

圖書館網站的資源	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
立法資源	897	1	133	1	92.36	20.00
新聞資訊	879	2	126	2	87.5	18.95
立法院智庫	502	3	88	4	61.11	13.23
立委問政資料	491	4	90	3	62.5	13.53
焦點議題	408	5	73	5	50.69	10.98
中文智庫	328	6	67	6	46.53	10.08
網際資源	197	7	49	7	34.03	7.37
外文智庫	128	8	39	8	27.08	5.86
總和	3830		665			100.00

5. 工作上會參考國會圖書館網站的何種立法資源

國會法案助理在工作上常參考國會圖書館網站的何種立法資源，本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-10 所示，依加權排序，此研究問卷中，國會法案助理最常參考國會圖書館站立法資源以「法案追蹤」為最多，有 78.47%；選「法案新聞」者其次，有 70.14%。

表 4-1-10 參考國會圖書館網站的立法資源的何種資源

網站的立法資源	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
法案追蹤	785	1	113	1	78.47	19.82
法案新聞	652	2	101	2	70.14	17.72
最新通過議案	560	3	87	3	60.42	15.26
法律案專輯	441	4	74	4	51.39	12.98
會議紀要	411	5	74	4	51.39	12.98
立法統計	258	6	49	6	34.03	8.60
外國立法新知	200	7	41	7	28.47	7.19
外國法案介紹	119	8	31	8	21.53	5.44
總和	3426		570			100.00

6. 工作上需要何種立法資訊

國會法案助理在工作上常需要何種立法資訊，本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-11 所示，依加權排序，此研究問卷中，國會法案助理最需要的立法資訊以「立法研究報告」為最多，有 90.97%；選「立法紀錄」者其次，有 84.034%。

表 4-1-11 工作上常需要何種立法資訊

需要何種立法資訊	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
立法研究報告	645	1	131	1	90.97	22.78
立法紀錄	543	2	121	2	84.03	21.04
立法輿情	503	3	108	3	75.00	18.78
立法文獻	406	4	100	4	69.44	17.39
立法新知	289	5	82	5	56.94	14.26
立法參考資訊服務	81	6	33	6	22.92	5.74
總和	2467		575			100.00

7. 在工作上需要何種立法資訊紀錄

國會法案助理在工作上需要立法資訊的紀錄時，常參考何種立法紀錄，本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-12 所示，依加權排序，國會法案助理最需要的立法資訊以「法律制度的紀錄」為最多，有 94.44%；選「預算審查紀錄」者其次，有 84.03%。

表 4-1-12 工作上常需要何種立法資訊紀錄

參考何種立法紀錄	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
法律制度的紀錄	1038	1	136	1	94.44	28.10
預算審查紀錄	856	2	121	2	84.03	25.00
質詢權行使紀錄	349	3	62	3	43.06	12.81
行政院移請覆議案處理紀錄	248	4	43	5	29.86	8.88
行政監督案審議紀錄	239	5	44	4	30.56	9.09
人民請願案處理紀錄	138	6	32	6	22.22	6.61
擬定修憲案審議紀錄	113	7	28	7	19.44	5.79
總統副總統罷免案審議紀錄	31	8	18	8	12.50	3.72
總和	3012		484			100.00

8. 找不到所需資料時，通常會尋求協助之管道

當國會法案助理在立法院內部完全無法找不到所需資料時，會尋求的協助管道，本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-13 所示，依加權排序，顯示接近 95.83%國會法案助理找不到資料時會先「上網尋找」是否有該資料；其次為「利用人際關係管道」，佔 86.11%。

表 4-1-13 找不到所需的資料時通常會尋求協助之管道

找不到所需的資料會如何	加權總和	加總排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
上網尋找	671	1	138	1	95.83	38.98
利用人際關係管道	495	2	124	2	86.11	35.03
請圖書館館員幫忙找尋	132	3	41	3	28.47	11.58
自己花錢購買	119	4	37	4	25.69	10.45
不再繼續找	29	5	14	5	9.72	3.95
總和	1446		354			100.00

9. 上網尋求工作相關資料時，最常使用的網站

國會法案助理在上網尋求工作相關資料時，最常使用的網站，此題為開放式問題，本研究將受測者填答的資料歸納如表 4-1-14，顯示國會法案助理使用「Google」和「Yahoo」的人最多。

表 4-1-14 尋求工作相關資料時最常使用的網站

最常用的網站	次數	排序
Google	81	1
Yahoo	50	2
立法院國會圖書館	43	3
其他政府網站	13	4
全國法規資料庫	13	4
法源法律網	7	6
立法院網站	6	7
國家政策研究基金會	5	8
聯合新聞、中時新聞、中央社、地方新聞網	4	9
碩博士論文網	3	10
維基百科	2	11
學校圖書館(政大、北藝大)	2	11
苦勞網	2	11
Pchome	1	14
百度	1	14
國家圖書館	1	14
民間司改基金會	1	14

10. 在取得利用資料時，最常面臨的問題

國會法案助理在取得利用資料時，最常面臨的問題，本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-15 所示，依加權排序，最常面臨的問題是「資訊太多，沒時間閱讀」(47.92%)；其次為「找到的資訊不適用」及「只能在院內使用，無法在家中查詢或使用」(45.83%)及「只能找到書目資料，無法取得全文」(45.83%)等問題。

表 4-1-15 取得或利用資料時最常面臨的問題

取得或利用資料時，常面臨的問題	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
資訊太多，沒時間閱讀	846	1	69	1	47.92	10.39
找到的資訊不適用	801	2	66	2	45.83	9.94
只能在院內使用，無法在家使用	775	3	66	2	45.83	9.94
只能找書目資料，無法取得全文	752	4	66	2	45.83	9.94
相關資訊量太少	694	5	58	7	40.28	8.73
無法即時取得所需資訊	685	6	59	6	40.97	8.89
找到的資訊無法提供檔案下載	663	7	61	5	42.36	9.19
資訊量太多，不知如何過濾	585	8	49	8	34.03	7.38
缺乏獲取最新資訊之管道	454	9	43	9	29.86	6.48
沒時間找資料	441	10	38	10	26.39	5.72
不知所需資訊在何處可以取得	313	11	31	11	21.53	4.67
需額外花費，才能取得相關資料	239	12	25	12	17.36	3.77
語文障礙	158	13	22	13	15.28	3.31
不擅長檢索資料	63	14	11	14	7.64	1.66
總和	7469		664			100.00

四. 資訊察覺

1. 選擇工作相關資訊時，考慮的因素

國會法案助理在選擇工作相關資訊時，會考慮的因素，本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-16，依加權排序，國會法案助理自認在尋求資訊時首先會考慮的因素以「資訊品質」為首先考慮的因素，有 92.36%；其次為「取得資訊的及時性」有 75.69%。

表 4-1-16 尋求資訊時通常考慮的因素

尋求資訊時通常考慮因素	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
資訊品質	1116	1	133	1	92.36	20.94
取得資訊的及時性	778	2	109	2	75.69	17.17
取得資訊的容易程度	664	3	94	3	65.28	14.80
資料有獨特性	453	4	72	4	50.00	11.34
自己較熟悉的資源	439	5	66	5	45.83	10.39
資訊所呈現之形式	360	6	58	6	40.28	9.13
以前有成功經驗的資源	287	7	50	7	34.72	7.87
長官／同事或社群的推薦	116	8	27	8	18.75	4.25
取得資訊所需費用	115	9	26	9	18.06	4.09
總和	4328		635			100.00

2. 評估資訊的價值時，重視哪些因素

本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-17 所示，依加權排序，國會法案助理自認評估資訊的價值時最重視的項目為「資訊來源的可靠程度」(93.75%)及「資料滿足需求的程度」(85.42%)，其中資料滿足需求是指受測者個人認為其獲得之資料足以解決面臨的問題。

表 4-1-17 評估資訊的價值時最重視的項目

最重視的項目	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
資訊來源可靠程度	606	1	135	1	93.75	24.15
資料滿足需求程度	447	2	123	2	85.42	22.00
資訊取得的及時性	347	3	115	3	79.86	20.57
資訊來源的新穎性	263	4	88	5	61.11	15.74
資訊取得的便利性	236	5	98	4	68.06	17.53
總和	1899		559			100.00

五. 國會圖書館的使用情形

1. 使用國會圖書館相關資源的頻率

調查結果如表 4-1-18 所示，幾乎每天都使用的有 78 人，佔 54.5%；一星期使用 1~2 次者有人，佔 23.1%；從未使用者只有 4 人，佔 2.8%。

表 4-1-18 使用國會圖書館相關資源的頻率

使用圖書館相關資源的頻率	人數(n=143)	有效百分比(%)	排序
幾乎每天	78	54.5	1
一星期 1~2 次	33	23.1	2
一個月 1~2 次	14	9.8	3
半年約 1~2 次	8	5.6	4
一年約 1~2 次	6	4.2	5
從未使用	4	2.8	6
總和	143	100.0	

2. 未使用國會圖書館的原因

續上題，4 位國會法案助理從未使用國會圖書館相關資源之原因如表 4-1-19 所示，主要為「習慣使用網際網路找尋資料」。

表 4-1-19 未使用過圖書館相關資源的原因

未使用過圖書館相關資源的原因	次數
時間無法配合	1
習慣使用網際網路找尋資料	2
其他	1
總和	4

3. 訂閱國會圖書館網站 RSS 資料的情形

國會法案助理訂閱國會圖書館網站 RSS 資料的情形，如表 4-1-20 所示，訂閱「最新通過議案」者最多，有 42 次，其次為「總質詢」，有 32 次，沒訂閱人數有 86 人（59.7%）。

表 4-1-20 訂閱國會圖書館網站 RSS 何種資料

訂閱國會圖書館網站 RSS 資料	次數	排序
無	86	1
最新通過議案	42	2
總質詢	32	3
部會報告	29	4
外國立法新知	27	5
外國立法彙集	12	6
國是論壇	6	7

4. 訂閱國會圖書館資訊快遞的情形

國會法案助理訂閱國會圖書館資訊快遞資料的情形，如表 4-1-21 所示，訂閱「最新通過議案」者最多，有 50 次，其次為「每日新聞」，有 47 次，沒有訂閱人數有 72 人（50%）。

表 4-1-21 訂閱「國會圖書館資訊快遞」何種資料

訂閱「國會圖書館資訊快遞」何種資料	次數	排序
無	72	1
最新通過議案	50	2
每日新聞	47	3
總質詢	27	4

訂閱「國會圖書館資訊快遞」何種資料	次數	排序
部會報告	24	5
新知快遞	22	6
會議紀要	14	7
國是論壇	6	8
本館動態	3	9

5. 使用國會圖書館資源利用課程的情況

國會法案助理曾使用過「國會圖書館資源利用課程」的情形，如表 4-1-22 所示，沒使用過有 111 次，佔 77.6%，遠超過曾使用過的。

表 4-1-22 曾使用過「國會圖書館資源利用課程」

使用過「國會圖書館資源利用課程」	次數	有效百分比
是	32	22.4
否	111	77.6
總和	143	100.0

6. 最常使用國會圖書館之資料類型

國會法案助理最常使用國會圖書館之資料類型的情形，本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-23 所示，依加權排序，最常使用的是「新聞知識管理系統」有 77.78%；其次為期刊有 64.58%。

表 4-1-23 最常使用國會圖書館資源之資料類型

常使用之資料類型	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
新聞知識管理系統	676	1	112	1	77.78	20.22
期刊	477	2	93	2	64.58	16.79
資料庫	435	3	82	4	56.94	14.80
圖書	415	4	86	3	59.72	15.52
公報資料、議事紀錄	374	5	74	5	51.38	13.36
報紙	296	6	60	6	41.66	10.83
預算書	201	7	47	7	32.64	8.48
總和	2874		554			100.00

7. 使用國會圖書館資源感到困難的事

國會法案助理使用國會圖書館資源感到困難的事情分佈情形，本題為複選題，填答者需就所選項目填入順序，如表 4-1-23 所示，依加權排序，「沒有困難」者有 43.06%；其次為「不清楚圖書館的資源和服務」者有 37.5%。顯示圖書館應加強宣導圖書館的資源及服務。

表 4-1-24 使用國會圖書館資源感到困難的事

使用圖書館資源感到困難	加權總和	加權排序	次數	次數排序	觀察值百分比(%)	有效百分比(%)
沒有困難	299	1	62	1	43.06	28.97
不清楚圖書館資源和服務	241	2	54	2	37.5	25.23
資料庫的使用	147	3	37	3	25.69	17.29
查詢書刊資料	146	4	35	4	24.31	16.36
圖書預約	108	5	26	5	18.06	12.15
總和	941		214			100.00

六. 服務滿意度

1. 國會圖書館服務之滿意度分析

本研究提及 13 項服務項目，調查使用者對於國會圖書館服務滿意程度，問卷衡量尺度是以李克特五點量表衡量，從非常滿意（5 分）、滿意（4 分）、普通（3 分）、不滿意（2 分）、非常不滿意（1 分）計算。本研究問卷有關滿意度之「不清楚」選項，因國會圖書館所提供之服務項目受測者也許並未使用過，為能讓受測者真實表達意向，方便作答，故有「不清楚」選項。結果如表 4-1-25 所示、各題的平均數介於 2.91 到 3.87 之間，以「圖書館有足夠且舒適的閱覽座位」其平均值 2.91 為最低；而「圖書期刊自助借還系統操作容易度」為最高，其平均值有 3.87。

表 4-1-25 國會圖書館服務項目滿意度

項目	平均數	標準差	不清楚	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	總和	排序							
圖書期刊自助借還系統操作容易度	3.87	0.73	14	9.8	1	.7	0	.0	38	26.6	66	46.2	24	16.8	143	100	1
館藏查詢系統(查詢圖書、期刊的功能)使用	3.69	0.72	12	8.5	0	0	3	2.1	51	35.9	59	41.5	17	12.0	142	100	2
提供讀者新進館藏資料相關資訊,如新書通告、新書介紹、資訊快速速度	3.51	0.71	15	10.6	1	.7	5	3.5	57	40.1	56	39.4	8	5.6	142	100	3
圖書館館員的服務態度	3.51	0.93	10	7.0	6	4.2	7	4.9	48	33.8	56	39.4	15	10.6	142	100.0	3
資料可得性	3.47	0.78	6	4.2	2	1.4	9	6.3	57	40.1	59	41.5	9	6.3	142	100	5
圖書館館員的服務效率	3.47	0.88	9	6.3	4	2.8	9	6.3	54	38.0	53	37.3	13	9.2	142	100.0	5
國會圖書館網站連線品質之滿意度	3.47	0.83	4	2.9	3	2.2	11	8.0	49	35.5	62	44.9	9	6.5	138	100.0	5
立法智庫資料內容新穎性	3.39	0.70	7	4.9	1	.7	8	5.6	69	48.6	51	35.9	6	4.2	142	100	8
立法智庫檢索介面操作簡單	3.31	0.76	7	5.0	1	.7	16	11.3	62	44.0	50	35.5	5	3.5	141	100	9
資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作	3.28	0.76	6	4.2	2	1.4	16	11.3	63	44.4	52	36.6	3	2.1	142	100.0	10
館藏資源滿足業務、研究需求	3.17	0.91	7	4.9	5	3.5	25	17.6	53	37.3	46	32.4	6	4.2	142	100.0	11
圖書館資訊設備充足,能夠滿足需求	2.92	0.93	9	6.3	10	7.0	28	19.7	61	43.0	30	21.1	4	2.8	142	100.0	12
圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位	2.91	0.95	12	8.5	11	7.8	28	19.9	54	38.3	33	23.4	3	2.1	141	100.0	13

2. 國會法案助理對國會圖書館具體服務建議

本研究將使用者於問卷中所提對國會圖書館之 101 項建議及 55 項服務，歸納如表 4-1-26，對於國會圖書館之建議及服務項目分為館藏資源、資訊檢索、資訊設備、服務、流通、環境硬體設備、行銷推廣及館際合作。

表 4-1-26 國會法案助理對國會圖書館具體服務建議

大類	細類	建議事項
館藏資源	館藏內容	對於新興議題，例如：生物科技與法律議題本應與時俱進
		加速電腦技巧等專業書籍的採購
		有關國會的相關研究不夠完整

大類	細類	建議事項
		尚可加強各國案例，使之豐富 館藏圖書及期刊不夠多元
		中央政府及各機關最新之統計數據 及時與豐富的多元立法資訊，議案分析資料，並有新聞(政治議題)的及時上傳功能 可否增加補習班各類公職考試書籍光碟 立法院附近美食圖集 全國空照圖、地圖、地形圖、圖庫 多購置人文、社會科學書籍，此類資料較少
	典藏時間	可將沒有電子版報刊，多存放半年至一年
	期刊種類	增加財經、金融雜誌
		雜誌份數增加
館藏資源	期刊種類	多添購學術期刊，應將 TSSCI 所列之期刊補足
	刊期完整	期刊收集完整度不夠，多數都會缺期
	館藏量	增加藏書量
		借閱率高的書籍應有數套
		讓國會圖書館向美、日、歐洲國家看齊，至少擴大 10 倍容量
	新穎性	希望能增添新書速度
		館藏書太舊，新書太少，不符問政需要
		書籍版本更新慢
		現有藏書過舊，宜更新
		隨時購買新書，讓圖書館像書局
	電子資源	購置線上雜誌
		建置電子書
		購置資料庫
資訊檢索	院外連線	提供院外服務查詢的便利性；新聞知識系統連線不穩
	資料下載	可下載電子檔資料太少（尤其相關期刊文獻應加強電子全文的取得）
	資料新穎性	立法院公報影像系統提供之院全及委員會會議記錄時間落差，應縮短之
		委員質詢、提案資料更新過慢
		法律追蹤更新太慢
		期刊文獻影像全文掃描上傳速度可再快速一點(立法院期刊系統)
	資料內容少	提案資料庫資料不完整
檢索系統	公報檢索還有改善空間	
	查詢介面龐雜，宜再簡化會更好	

大類	細類	建議事項
	連線停滯時間	立法院期刊文獻系統檢索受制於時間而必須重新進入，便利性不足
	資源數位	書本目錄掃描成電子檔以供線上查詢之用
		希望大部分館藏及期刊能電子化，以利資料收集
資訊設備	電腦增購	電腦應多加採購，並明定使用規則
服務	代購	代訂雜誌期刊及圖書
	使用權限	擴大助理使用權限
	時間	開放假日閱覽，增加服務時間
	參考服務	提供專業諮詢服務，即對某項資料能有專業知識的解說
	專題研究	研究專輯，國際立法概況走向，資訊彙整，分析評估
	新知通告	提供更新書籍資訊
	資訊公開	國會資料應儘量公開透明，讓民眾可以方便閱覽、下載
服務	影印	影印付現，不必一定要買影印卡
	服務態度	改善服務態度
	服務對象	盼能提供一般民眾申請使用
	翻譯	提供外國立法新知、法案介紹之中文翻譯服務
流通	借閱服務	委員和公費助理借閱種類不限制
		提供書籍外送
		影音借閱開放服務，讓館藏更多元
	借閱時間	延長借閱時間
	借閱量	借閱冊數太少
	圖書調閱	院區外館藏調閱效率過慢，縮短調閱書刊時間
	館藏地	第二倉庫過遠、難以使用、不具便利性
歷史資料與最新資料應整合在一起方便搜尋		
舊資料收藏在新店，不太方便		
環境硬體設備		裝置個人閱覽區，附枱燈
		在裝潢設計上應要展現出國會圖書館的格局
		宜提升硬體設施，強化硬體設備
		空氣品質及空調應改善
		空間擴建，興建國會圖書館大樓，外觀可以再美一點
		強化硬體設備
		圖書館像倉庫，讓人失去興緻
		閱覽空間太小，座位太少，地上應有地毯
		閱覽室桌椅不符人體工學，桌上燈管宜使用護眼燈具
		提供插頭電源以利讀者使用電腦

大類	細類	建議事項
行銷推廣		就服務內容與項目及業務、應多方宣導及介紹
		增加圖書館網站的服務說明及對各委員辦公室的推廣宣導工作
		定期舉辦圖書館資訊導覽、簡介及教學
館際合作		期刊電子檔是否有跨館(如國家圖書館圖)檢索下載功能?
		國家圖書館圖線上資料免費提供
		與各大學完全連結，並可使用該網站之各項資料庫
		提供院內查詢遠距圖書館列印服務(不須收費)
		幫忙影印跨館期刊論文
		與國立大學及國家圖書館之館際合作

第二節 國會法案助理基本特性及工作項目與資訊行為之交叉分析

本節以研究樣本的背景資料(性別、年齡、學歷、所屬委員參加之委員會、所屬委員黨派、擔任國會助理年資及學科背景)及工作項目，分析問卷中每週尋找工作相關資料的頻率、每週閱讀工作相關資料的時數、尋找資料的動機、最常使用何種方式獲得工作所需資料、找尋資料時的習慣使用的資料形式、工作上常參考的出版品、工作上常參考國會圖書館網站的資源、工作上常參考國會圖書館網站的立法資源、工作上需要的立法資訊、工作上需要的立法資訊紀錄、找不到所需資料時尋求的協助管道、取得利用資料時常面臨的問題、選擇工作相關資訊時考慮的因素、評估資訊價值時重視哪些因素、使用圖書館相關資源的頻率、最常使用國會圖書館之資料類型、使用國會圖書館資源感到困難的事及對國會圖書館各項服務的滿意情形，是否會因基本資料屬性不同而有所差異。

本節統計分析中，對於資訊行為問卷題項為複選題者，以受試者排序為 1 之選項作為分析依據，以下僅就卡方檢定結果為顯著部分作說明，因問卷中資訊行為選項較多，而樣本較少，造成期望值低於 5 的情況偏多，故本節僅呈現交叉關係之次數。

一. 基本特性在資訊行為之比較分析

(一) 年齡與工作上常參考國會圖書館網站的立法資源

年齡與工作上常參考國會圖書館網站的立法資源關係，如表 4-2-1 所示，使用新聞資訊的個數最多，佔 40%，31-40 歲使用立法資源及新聞資訊比率最高，皆有 27 個。

表 4-2-1 年齡與工作上常參考國會圖書館網站的立法資源交叉表

年齡	工作上常參考國會圖書館網站的立法資源								
	立委問政				立法院				網際
	立法資源	資料	新聞資訊	焦點議題	智庫	中文智庫	外文智庫	資源	
30 歲以下	18	1	17	7	4	0	1	1	49
31~40 歲	27	4	27	0	6	0	0	1	65
41 歲以上	6	0	10	1	1	2	0	1	21
總和	51	5	54	8	11	2	1	3	135
百分比	37.8%	3.7%	40.0%	6.0%	8.1%	1.5%	.7%	2.2%	100.0%

N=135

(二) 學歷與使用國會圖書館相關資源的頻率

學歷與使用國會圖書館相關資源的頻率關係，如圖 4-2-2 所示，大專及碩專士學歷都以每天使用圖書館相關資源的頻率最高，佔 54.9%。

表 4-2-2 學歷與使用圖書館資源頻率交叉表

學歷	使用圖書館資源頻率						總和
	幾乎每天	1~2 次/週	1~2 次/月	1~2 次/半年	1~2 次/年	從未使用	
大專	37	12	3	4	5	4	65
碩博士	41	20	11	4	1	0	77
總和	78	32	14	8	6	4	142
百分比	54.9%	22.5%	9.9%	5.6%	4.2%	2.8%	100.0%

N=142

(三) 所屬委員參加之委員會與工作上需要的立法資訊紀錄

所屬委員參加之委員會與工作上需要的立法資訊紀錄的關係如表 4-2-3，最

常參考的均為法律制度的紀錄。

表 4-2-3 委員會與參考何種立法紀錄交叉表

委員會	參考何種立法紀錄						總和
	法律制定紀錄	預算審查紀錄	覆議案處理紀錄	行政監督案審議紀錄	人民請願案處理紀錄	質詢權行使紀錄	
內政	14	2	0	0	0	0	16
外交及國防	8	1	2	2	1	0	14
經濟	16	7	0	0	0	2	25
財政	14	5	2	0	0	0	21
交通	11	4	0	0	0	0	15
教育及文化	7	4	0	0	0	2	13
司法及法制	16	3	1	0	0	0	20
社福及衛環	11	3	0	0	0	1	15
總和	97	29	5	2	1	5	139
百分比	69.8%	20.9%	3.6%	1.4%	.7%	3.6%	100.0%

N=139

(四) 助理年資與選擇工作相關資訊時考慮的因素

助理年資與選擇工作相關資訊時考慮因素的關係，如圖 4-2-4 所示，最常考慮的因素皆以資訊品質為最高比率，遠高於其他因素。

表 4-2-4 助理年資與選擇資訊會考慮的因素交叉表

助理年資	選擇資訊會考慮的因素						總和	
	取得的資訊品質	容所呈現之形式	取得的及時性	及較熟悉的資源	有成功經驗的資源	資料有獨特性		
0~1 年	20	0	0	3	2	1	0	26
2~3 年	14	3	1	1	2	0	0	21
4~5 年	12	0	0	0	2	0	3	17
6~10 年	26	8	1	4	2	1	0	42
10 年以上	17	3	0	1	4	0	0	25
總和	89	14	2	9	12	2	3	131
百分比	67.9%	10.7%	1.5%	6.9%	9.2%	1.5%	2.3%	100.0%

N=131

(五) 學科背景與利用或取得資料時面臨的問題

學科背景與取得利用資料時常面臨的問題關係，如表 4-2-5，文學院及法學院背景的法案助理均覺得沒時間閱讀是最大的問題；商學院背景的助理則以資訊不適用是問題次數最高。

表 4-2-5 學科背景與取得利用資料時常面臨的問題交叉分表

學科背景	利用或取得資料時面臨的問題														總和
	不知如何過濾	沒時間閱讀	不適用	資訊量太少	沒時間找資料	何處可以取得	無法即時取得	獲取新資訊管道	額外花費	在家查詢或使用	無法提供檔案下載	無法取得全文	語言障礙	不擅長索資料	
文	2	5	4	2	1	1	0	0	0	5	2	0	0	1	23
法	5	13	8	7	4	0	6	3	0	9	1	13	0	0	69
商	2	3	6	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	14
其他	2	6	1	0	4	1	3	0	1	3	0	2	1	0	24
總和	11	27	19	10	9	2	9	3	1	17	4	16	1	1	130
百分比	8.5%	20.8%	14.6%	7.7%	6.9%	1.5%	6.9%	2.3%	.8%	13.1%	3.1%	12.3%	.8%	.8%	100%

N=130

二. 工作項目在資訊行為之比較分析

以總質詢、一般質詢、預算審查、公聽會和記者會、發布新聞稿、Call-in 節目準備、行政工作、選民服務分析在各項資訊行為中所產生的差異，以卡方檢定結果如下：

(一) 總質詢在資訊行為之比較分析

1. 尋找工作所需資料的頻率

總質詢與每週尋找工作所需資料的頻率的關係，如表 4-2-6，有做總質詢每週尋找工作頻率 20(含)以上者最多(112 次)，遠超過其他頻率。

表 4-2-6 總質詢與每週尋找工作所需資料的頻率交叉表

總質詢	每週尋找資料頻率					總和
	4次(含)以下	5~9次	10~14次	15~19次	20次(含)以上	
無	1	0	4	2	6	13
有	3	3	9	4	112	131
總和	4	3	13	6	118	144
百分比	2.8%	2.1%	9.0%	4.2%	81.9%	100.0%

N=144

2. 工作時需要何種立法資訊

總質詢與工作時需要何種立法資訊的關係，如表 4-2-7，有做總質詢的法案助理需要參立法研究報告的比率最高，有 45 人；沒做總質詢的法案助理只有 1 人會參考立法研究報告。

表 4-2-7 總質詢與需要何種立法資訊交叉表

總質詢	需要何種立法資訊						總和
	立法紀錄	立法新知	立法輿情	立法文獻	立法研究報告	立法參考資訊	
無	3	0	4	3	1	2	13
有	25	9	34	10	45	1	124
總和	28	9	38	13	46	3	137
百分比	20.4%	6.6%	27.7%	9.5%	33.6%	2.2%	100.0%

N=137

3. 常參考何種立法紀錄

總質詢與常參考何種立法紀錄的關係，如表 4-2-8，法律制定的紀錄是有做總質詢工作者的主要參考來源，次數有 97，遠高於其他項目。

表 4-2-8 總質詢與常參考何種立法紀錄交叉表

總質詢	常參考何種立法紀錄						總和
	法律制定紀錄	預算審查紀錄	覆議案處理紀錄	行政監督案審議紀錄	人民請願案處理紀錄	質詢權行使紀錄	
無	5	4	0	2	0	2	13
有	92	25	5	0	1	3	126
總和	97	29	5	2	1	5	139
百分比	69.8%	20.9%	3.6%	1.4%	.7%	3.6%	100.0%

N=139

4. 找不到所需資料會如何

總質詢與找不到資料時會如何的關係，如表 4-2-9，有沒有做總質詢的助理在找不到資的情況下，大多數的人均會上網尋找，而會自己花錢購買的次數最少，會請圖書館幫忙找尋的人次也不高。

表 4-2-9 總質詢與找不到資料時會如何交叉表

總質詢	找不到資料時會如何					總和
	不再繼續找	上網尋找	自己花錢購買	利用人際關係管道	請圖書館幫忙找尋	
無	0	8	0	3	2	13
有	2	112	1	10	3	128
總和	2	120	1	13	5	141
百分比	1.4%	85.1%	.7%	9.2%	3.5%	100.0%

N=141

5. 使用圖書館相關資源的頻率

總質詢與使用圖書館相關資源的頻率的關係，如表 4-2-10，有做總質詢的助理幾乎每天都會使用圖書館資源的次數最高(74 次)，但沒有做總質詢工作的法案助理以每週使用 1-2 的次數最高(7 次)。

表 4-2-10 總質詢與使用圖書館資源頻率交叉表

總質詢	使用圖書館資源頻率						總和
	幾乎每天	1~2 次/週	1~2 次/月	1~2 次/半年	1~2 次/年	從未使用	
無	4	7	0	2	0	0	13
有	74	26	14	6	6	4	130
總和	78	33	14	8	6	4	143
百分比	54.5%	23.1%	9.8%	5.6%	4.2%	2.8%	100.0%

N=143

(二) 一般質詢在資訊行為之比較分析

1. 找尋資料習慣用的資料形式

一般質詢與找尋資料習慣用的資料形式的關係，如表 4-2-11，有做一般質詢的法案助理尋找資料習慣先從電子數位資源找起的次數最高(108 次)，只找電子

數位資源的次數最低(9次)；而沒做一般質詢的法案助理大部分會先從電子數位資源找起(3次)或只找電子數位資源(2次)。

表 4-2-11 一般質詢與找資料習慣使用的資料形式交叉表

一般質詢	找資料習慣使用的資料形式			總和
	先從電子數位	只找電子數位	沒有一定順序	
無	3	2	0	5
有	108	9	19	136
總和	111	11	19	141
百分比	78.7%	7.8%	13.5%	100.0%

N=141

2. 參考何種出版品

一般質詢與參考何種出版品的關係，如表 4-2-12，有做一般質詢的法案助理參考預決算報告書次數最多，有 32 次，參考國是論壇彙編及國會月刊次數最少。

表 4-2-12 一般質詢與參考的出版品交叉表

一般質詢	參考的出版品														總和
	議事日程	議事錄	立法院公報	國是論壇彙編	國會月刊	立法專刊	法律案專輯	政府總預算案	立法預報章資料	預決算報告書	博碩部會報告	博碩士論期刊	圖書		
無	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	4
有	24	2	7	1	1	1	6	8	8	32	15	5	12	2	124
總和	24	2	8	1	1	2	7	8	8	32	15	5	12	3	128
百分比	18.8%	1.6%	6.3%	.8%	.8%	1.6%	5.5%	6.3%	6.3%	25.0%	11.7%	3.9%	9.4%	2.3%	100.0%

N=128

3. 參考圖書館網站何種立法資源

一般質詢與參考國會圖書館網站的何種立法資源的關係，如表 4-2-13，法案追蹤無法有無做一般質詢工作的法案助理，使用次數皆最高。

表 4-2-13 一般質詢與參考國會圖書館網站的何種立法資源交叉表

一般質詢	參考國會圖書館網站的何種立法資源							總和
	最新通過議案	會議紀要	立法統計	法案追蹤	法律案專輯	法案新聞	外國立法新知	
無	1	1	0	2	0	0	1	5
有	18	5	4	47	18	38	1	131
總和	19	6	4	49	18	38	2	136
百分比	14.0%	4.4%	2.9%	36.0%	13.2%	27.9%	1.5%	100.0%

N=136

4. 找不到所需資料會如何

一般質詢與找不到所需資料會如何的關係，如表 4-2-14，有沒有做一般質詢工作的法案助理當在院內找不到所需資料時，都不會或者只有極少數會自己花錢購買。

表 4-2-14 一般質詢與院內找不到資料會如何交叉表

一般質詢	院內找不到資料會如何					總和
	不再繼續找	上網尋找	自己花錢購買	利用人際關係管道	請圖書館幫忙找尋	
無	0	2	0	2	1	5
有	2	118	1	11	4	136
總和	2	120	1	13	5	141
百分比	1.4%	85.1%	.7%	9.2%	3.5%	100.0%

N=141

5. 選擇工作資訊會考慮的因素

一般質詢與選擇工作資訊會考慮的因素的關係，如表 4-2-15，有做一般質詢的法案助理在選擇資料時最主要會考慮的因素是資訊品質，有 87 次。

表 4-2-15 一般質詢與選擇資料會考慮的因素交叉表

一般質詢	選擇工作資訊會考慮的因素							總和
	資訊品質	取得的容易程度	所呈現之形式	取得的及時性	較熟悉的資源	有成功經驗的資源	資料有獨特性	
無	2	1	1	0	0	1	0	5
有	87	13	1	9	12	1	3	126
總和	89	14	2	9	12	2	3	131
百分比	67.9%	10.7%	1.5%	6.9%	9.2%	1.5%	2.3%	100.0%

N=131

6. 評估資訊價值重視的項目

一般質詢與評估資訊價值重視的項目的關係，如表 4-2-16，有做一般質詢的法案助理在評估資訊最重視資訊來源的可靠程度(76 次)，其次是滿足需求的程度(38 次)；但沒做一般質詢的法案助理則是以來源的可靠程度(4 次)及取得的便利性(1 次)為評估標準。

表 4-2-16 一般質詢與評估資訊重視的項目交叉表

一般質詢	評估資訊價值重視的項目					總和
	滿足需求程度	來源的可靠程度	來源的新穎性	取得便利性	取得的及時性	
無	0	4	0	1	0	5
有	38	76	9	1	10	134
總和	38	80	9	2	10	139
百分比	27.3%	57.6%	6.5%	1.4%	7.2%	100.0%

N=139

(三) 預算審查在資訊行為之比較分析

1. 尋找工作所需資料的頻率

預算審查與每週尋找工作所需資料的頻率的關係，如表 4-2-17，有做預算審查的法案助理每週尋找資料次數超過 20 次以上者，高達 104 次；沒有做預算審查的法案助理也是每週尋找資料次數超過 20 次以上者最高，但只有 14 次。

表 4-2-17 預算審查與每週尋找工作所需資料的頻率交叉表

預算審查	每週尋找資料的頻率					總和
	4 次(含)以下	5~9 次	10~14 次	15~19 次	20 次(含)以上	
無	0	0	4	3	14	21
有	4	3	9	3	104	123
總和	4	3	13	6	118	144
百分比	2.8%	2.1%	9.0%	4.2%	81.9%	100.0%

N=144

2. 參考何種出版品

預算審查與參考何種出版品的關係，如表 4-2-18，有做預算審查的法案助理以參考預決算報告書的次數最高(31 次)，但沒做預算審查的法案助理以參考議事日程的次數最高(5 次)。

表 4-2-18 預算審查與參考何種出版品交叉表

預算審 查	參考何種出版品														總和
	議		國是			政府		立法		博碩					
	議事 日程	事 錄	立法院 公報	論壇 彙編	國會 月刊	立法專 刊	法律案 專輯	總預 算案	報章 資料	預決算 報告書	部會報 告	士論 文	期刊資 料	圖書	
無	5	0	3	1	0	2	3	1	0	1	1	0	1	1	19
有	19	2	5	0	1	0	4	7	8	31	14	5	11	2	109
總和	24	2	8	1	1	2	7	8	8	32	15	5	12	3	128
百分比	18.8%	1.6%	6.3%	.8%	.8%	1.6%	5.5%	6.3%	6.3%	25.0%	11.7%	3.9%	9.4%	2.3%	100.0%

N=128

3. 常參考何種立法紀錄

預算審查與常參考何種立法紀錄的關係，如表 4-2-19，有做預算審查的法案助理參考的立法紀錄主要是法律制定紀錄(85 次)及預算審查紀錄(25 次)二項。

表 4-2-19 預算審查與參考何種立法紀錄交叉表

預算審查	參考何種立法紀錄							總和
					人民請願			
	法律制 定紀錄	預算審 查紀錄	覆議案處理 紀錄	行政監督案 審議紀錄	案處理紀 錄	質詢權行使 紀錄		
無	12	4	1	2	0	2	21	
有	85	25	4	0	1	3	118	
總和	97	29	5	2	1	5	139	
百分比	69.8%	20.9%	3.6%	1.4%	.7%	3.6%	100.0%	

N=139

4. 院內找不到資料時會如何

預算審查與院內找不到資料時會如何的關係，如表 4-2-19，有做預算審查的法案助理當在院內找不到資料時會上網找的次數最高，有 106 次，而利用人際關係管道的次數只有 7 次，沒做預算審查的法案助理當在院內找不到資料時會上網找的次數有 14 次，利用人際關係管道的次數有 6 次。

表 4-2-20 預算審查與院內找不到資料時會如何交叉表

預算審查	院內找不到資料會如何					總和
	不再繼續找	上網尋找	自己花錢購買	利用人際關係管道	請圖書館幫忙找尋	
無	0	14	0	6	1	21
有	2	106	1	7	4	120
總和	2	120	1	13	5	141
百分比	1.4%	85.1%	.7%	9.2%	3.5%	100.0%

N=141

(四) 公聽會和記者會在資訊行為之比較分析

1. 尋找工作所需資料的頻率

公聽會和記者會與每週尋找工作所需資料的頻率的關係，如表 4-2-21，有沒有做公聽會和記者會工作的法案助理每週尋找工作資料皆以超過 20 次的次數最高。

表 4-2-21 公聽會和記者會與每週尋找資料的頻率交叉表

公聽會和記者會	每週尋找資料的頻率					總和
	4 次(含)以下	5~9 次	10~14 次	15~19 次	20 次(含)以上	
無	3	1	9	2	23	38
有	1	2	4	4	95	106
總和	4	3	13	6	118	144
百分比	2.8%	2.1%	9.0%	4.2%	81.9%	100.0%

N=144

2. 每週閱讀工作相關資料的時數

公聽會和記者會與每週尋找工作所需資料的頻率的關係，如表 4-2-22，有沒有做公聽會和記者會工作的法案助理每週閱讀資料時數皆以超過 20 小時的比率最高，佔 58.3%。

表 4-2-22 公聽會和記者會與每週閱讀資料時數

公聽會和記者會	每週閱讀資料時數					總和
	4 小時(含)以下	5~9 小時	10~14 小時	15~19 小時	20 小時(含)以上	
無	4	7	9	5	13	38
有	3	13	13	6	71	106
總和	7	20	22	11	84	144
百分比	4.9%	13.9%	15.3%	7.6%	58.3%	100.0%

N=144

3. 到圖書館常使用之類型

公聽會和記者會與到圖書館常使用之類型的關係，如表 4-2-23，有沒有做公聽會和記者會工作的法案助理皆以使用新聞知識管理系統比率最高，佔 46.2%，遠高過其他各類型。

表 4-2-23 公聽會和記者會與到圖書館常使用的資料類型

公聽會和記者會	到圖書館常使用的資料類型							總和
	圖書	期刊	報紙	公報資料議事紀錄	預算書	資料庫	新聞知識管理系統	
無	7	4	8	1	0	3	14	37
有	10	9	4	6	4	15	47	95
總和	17	13	12	7	4	18	61	132
百分比	12.9%	9.8%	9.1%	5.3%	3.0%	13.6%	46.2%	100.0%

N=132

(五) 發布新聞稿在資訊行為之比較分析

1. 每週尋找工作所需資料的頻率

發布新聞稿與每週尋找工作所需資料的頻率的關係，如表 4-2-24，有做發布新聞稿每週尋找工作頻率 20(含)以上者次數最高，有 93 次。

表 4-2-24 發布新聞稿與每週尋找資料的頻率交叉表

發布新聞稿	每週尋找資料的頻率					總和
	4次(含)以下	5~9次	10~14次	15~19次	20次(含)以上	
無	3	1	7	3	25	39
有	1	2	6	3	93	105
總和	4	3	13	6	118	144
百分比	2.8%	2.1%	9.0%	4.2%	81.9%	100.0%

N=144

2. 每週閱讀工作相關資料的時數

發布新聞稿與每週尋找工作所需資料的頻率的關係，如表 4-2-25，有無做發布新聞稿每週閱讀工作相關資料的時數皆以 20 小時(含)以上比率最高，有 58.3%。

表 4-2-25 發布新聞稿與每週閱讀資料時數交叉表

發布新聞稿	每週閱讀資料時數					總和
	4小時(含)以下	5~9 小時	10~14 小時	15~19 小時	20 小時(含)以上	
無	4	6	10	5	14	39
有	3	14	12	6	70	105
總和	7	20	22	11	84	144
百分比	4.9%	13.9%	15.3%	7.6%	58.3%	100.0%

N=144

三. 國會法案助理基本特性對國會圖書館提供各項服務的滿意情形

本研究為瞭解使用者對於國會圖書館提供之各項服務的滿意情形，是否受使用者特質之影響，因此以變異數分析（Analysis of variance，簡稱 ANOVA），檢定年齡、所屬委員參加之委員會、擔任國會助理總年資、工作年資、學科背景等特質與各項圖書館服務滿意度之間是否有顯著差異。

因性別、學歷及所屬委員黨派為二分類別的變項，本研究以 t 檢定來檢定不同性別、學歷及所屬委員黨派之使用者對服務各項滿意度的差異；以單因子變異數分析檢驗不同年齡、所屬委員參加之委員會、擔任國會助理總年資、工作年資、學科背景的國會法案助理在各層面的滿意度是否有顯著差異。

1. 不同性別對國會圖書館服務項目滿意度之差異

根據表 4-2-26 顯示，在國會圖書館服務之滿意度上「提供讀者新進館藏資料相關資訊」達到顯著水準，男性（3.66）的滿意度平均數高於女性（3.28）；「資料可得性」達到顯著水準，男性（3.61）的滿意度平均數高於女性（3.26）；「圖書館館員的服務態度」達到顯著水準，男性（3.72）之滿意度平均數高於女性（3.19）；「圖書館館員的服務效率」達到顯著水準，男性（3.61）之滿意度平均數高於女性（3.25）。

結果顯示，性別不同對於在提供讀者新進館藏資料相關資訊、資料可得性、圖書館館員的服務態度、圖書館館員的服務效率之滿意度有顯著差異情形；而男

性的滿意度皆大於女性。

表 4-2-26 不同性別對國會圖書館服務項目滿意度之 t 檢定摘要表

滿意度構面	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值	顯著性
圖書期刊自助借還系統操作容易度	男	79	3.97	0.640	1.979	.051
	女	50	3.70	0.839		
館藏查詢系統（查詢圖書、期刊的功能）使用	男	77	3.73	0.737	0.662	.509
	女	53	3.64	0.710		
提供讀者新進館藏資料相關資訊，如新書通告、新書介紹、資訊快速遞速度	男	77	3.66	0.641	3.056	.003**
	女	50	3.28	0.757		
立法智庫資料內容新穎性	男	81	3.48	0.635	1.815	.072
	女	54	3.26	0.782		
立法智庫檢索介面操作簡單	男	80	3.36	0.767	0.909	.365
	女	54	3.24	0.751		
資料可得性	男	82	3.61	0.698	2.623	.010**
	女	54	3.26	0.851		
資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作	男	82	3.35	0.709	1.415	.160
	女	54	3.17	0.818		
館藏資源滿足業務、研究需求	男	82	3.27	0.903	1.563	.121
	女	53	3.02	0.909		
圖書館資訊設備充足，能夠滿足需求	男	80	2.94	0.985	0.193	.847
	女	53	2.91	0.838		
圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位	男	76	2.87	1.024	-0.660	.510
	女	53	2.98	0.843		
圖書館館員的服務態度	男	79	3.72	0.831	3.355	.001**
	女	53	3.19	0.982		
圖書館館員的服務效率	男	80	3.61	0.834	2.412	.017*
	女	53	3.25	0.897		
國會圖書館網站連線品質之滿意度	男	80	3.45	0.840	-0.341	.733
	女	54	3.50	0.818		

*p<.05, **p<.01

2. 不同年齡對國會圖書館服務項目滿意度之差異

從表 4-2-27 得知年齡變項在「圖書期刊自助借還系統操作容易度」的構面上 p<.05，達到顯著水準，31~40 歲(4.03)之滿意度平均數高於 30 歲以下(3.64)。

表 4-2-27 不同年齡對國會圖書館服務項目滿意度之差異

滿意度構面	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
圖書期刊自助借還系統操作容易度	30 歲以下	47	3.64	.764	4.071	.019*
	31~40 歲	62	4.03	.677		
	41 歲以上	20	3.90	.718		
	總和	129	3.87	.733		
館藏查詢系統使用	30 歲以下	48	3.56	.681	1.237	.294
	31~40 歲	63	3.76	.756		
	41 歲以上	19	3.79	.713		
	總和	130	3.69	.724		
提供讀者新進館藏資料相關資訊	30 歲以下	46	3.43	.655	.433	.650
	31~40 歲	62	3.55	.739		
	41 歲以上	19	3.58	.769		
	總和	127	3.51	.711		
立法智庫資料內容新穎性	30 歲以下	46	3.33	.732	.376	.687
	31~40 歲	68	3.41	.629		
	41 歲以上	21	3.48	.873		
	總和	135	3.39	.703		
立法智庫檢索介面操作簡單	30 歲以下	46	3.13	.806	2.082	.129
	31~40 歲	67	3.42	.678		
	41 歲以上	21	3.38	.865		
	總和	134	3.31	.760		
資料可得性	30 歲以下	47	3.49	.777	.044	.957
	31~40 歲	68	3.47	.701		
	41 歲以上	21	3.43	1.028		
	總和	136	3.47	.779		
資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作檢索指引	30 歲以下	47	3.13	.824	1.464	.235
	31~40 歲	68	3.35	.664		
	41 歲以上	21	3.38	.865		
	總和	136	3.28	.757		
館藏資源滿足業務、研究需求	30 歲以下	47	3.23	.914	1.175	.312
	31~40 歲	67	3.06	.903		
	41 歲以上	21	3.38	.921		
	總和	135	3.17	.910		
圖書館資訊設備充足，夠滿足需求	30 歲以下	47	2.98	.944	.121	.886
	31~40 歲	67	2.90	.923		
	41 歲以上	19	2.89	.937		

滿意度構面	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
	總和	133	2.92	.926		
圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位	30 歲以下	46	2.72	.958	1.560	.214
	31~40 歲	64	3.02	.917		
	41 歲以上	19	3.05	1.026		
	總和	129	2.91	.952		
圖書館館員的服務態度	30 歲以下	46	3.57	.886	.586	.558
	31~40 歲	66	3.42	.978		
	41 歲以上	20	3.65	.875		
	總和	132	3.51	.929		
圖書館館員的服務效率	30 歲以下	47	3.62	.709	1.239	.293
	31~40 歲	65	3.35	.975		
	41 歲以上	21	3.48	.873		
	總和	133	3.47	.875		
國會圖書館網站連線品質之滿意度	30 歲以下	47	3.26	.820	2.745	.068
	31~40 歲	66	3.62	.818		
	41 歲以上	21	3.48	.814		
	總和	134	3.47	.829		

*p<.05, **p<.01

3. 不同學歷對國會圖書館服務項目滿意度之差異

從表 4-2-28 得知學歷「資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作」的構面上 $p<.05$ ，達到顯著水準，碩博士（3.41）之滿意度平均數高於大專生（3.12）。

結果顯示，學歷不同對於在資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作有顯著差異情形，而碩博士的滿意度皆大於大專生。

表 4-2-28 不同學歷對國會圖書館服務項目滿意度之差異

滿意度構面	組別	樣本數	平均數	標準差	t 值	顯著性
圖書期刊自助借還系統操作容易度	大專	55	3.73	.757	-1.886	.062
	碩博士	73	3.97	.707		
館藏查詢系統（查詢圖書、期刊的功能）使用	大專	55	3.56	.660	-1.714	.089
	碩博士	74	3.78	.763		
提供讀者新進館藏資料相關資訊	大學	54	3.41	.659	-1.376	.171
	碩士	72	3.58	.746		

滿意度構面	組別	樣本數	平均數	標準差	t 值	顯著性
立法智庫資料內容新穎性	大專	58	3.31	.681	-1.118	.266
	碩博士	76	3.45	.719		
立法智庫檢索介面操作簡單	大專	58	3.21	.833	-1.455	.148
	碩博士	75	3.40	.697		
資料可得性	大專	59	3.36	.737	-1.558	.122
	碩博士	76	3.57	.806		
資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作	大專	59	3.12	.790	-2.227	.028*
	碩博士	76	3.41	.715		
館藏資源滿足業務、研究需求	大專	58	3.16	.894	-.266	.791
	碩博士	76	3.20	.924		
圖書館資訊設備充足，能夠滿足需求	大專	56	2.95	.840	.155	.877
	碩博士	76	2.92	.990		
圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位	大專	54	2.94	.811	.319	.750
	碩博士	74	2.89	1.054		
圖書館館員的服務態度	大專	56	3.45	.893	-.532	.596
	碩博士	75	3.53	.949		
圖書館館員的服務效率	大專	57	3.40	.863	-.587	.558
	碩博士	75	3.49	.876		
國會圖書館網站連線品質之滿意度	大專	59	3.47	.817	.011	.991
	碩博士	74	3.47	.848		

*p<.05, **p<.01

4. 所屬委員參加之委員會的不同對國會圖書館服務項目滿意度之差異

從表 4-2-29 結果分析：所屬委員參加之委員會變項在國會圖書館滿意度的各構面上 $p>.05$ ，顯示所屬委員參加之委員的不同對於整體服務構面之滿意度無顯著差異情形。

表 4-2-29 不同委員參加之委員會對國會圖書館服務項目滿意度之差異

滿意度構面	組別	樣本	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
圖書期刊自助借還系統操作容易度	內政	16	3.81	.655	1.247	.283
	外交及國防	14	3.79	.699		
	經濟	21	3.95	.740		
	財政	18	3.83	.514		
	交通	13	4.31	.630		
	教育及文化	13	3.92	.641		
	司法及法制	18	3.56	.984		

滿意度構面	組別	樣本	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
	社福及衛環	16	3.88	.806		
	總和	129	3.87	.733		
館藏查詢系統（查詢圖書、期刊的功能）使用	內政	16	3.69	.873	.263	.967
	外交及國防	14	3.64	.929		
	經濟	23	3.74	.689		
	財政	19	3.63	.684		
	交通	12	3.83	.718		
	教育及文化	13	3.85	.689		
	司法及法制	17	3.65	.702		
	社福及衛環	16	3.56	.629		
	總和	130	3.69	.724		
提供讀者新進館藏資料相關資訊，如新書通告、新書介紹、資訊快速遞速度	內政	16	3.50	.632	.504	.830
	外交及國防	14	3.57	.646		
	經濟	22	3.32	.646		
	財政	18	3.61	.608		
	交通	12	3.75	.754		
	教育及文化	13	3.54	.776		
	司法及法制	16	3.44	.892		
	社福及衛環	16	3.50	.816		
	總和	127	3.51	.711		
立法智庫資料內容新穎性	內政	16	3.31	.873	.426	.884
	外交及國防	15	3.33	.816		
	經濟	23	3.57	.728		
	財政	19	3.47	.513		
	交通	15	3.47	.743		
	教育及文化	12	3.25	.965		
	司法及法制	18	3.33	.594		
	社福及衛環	17	3.29	.470		
	總和	135	3.39	.703		
立法智庫檢索介面操作簡單	內政	16	3.25	1.000	.170	.991
	外交及國防	15	3.40	.986		
	經濟	23	3.35	.714		
	財政	19	3.26	.733		
	交通	15	3.40	.828		
	教育及文化	11	3.36	.674		
	司法及法制	18	3.33	.686		
	社福及衛環	17	3.18	.529		
	總和	134	3.31	.760		
資料可得性	內政	16	3.38	.957	.705	.667
	外交及國防	15	3.33	.976		
	經濟	23	3.52	.898		

滿意度構面	組別	樣本	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
	財政	19	3.79	.419		
	交通	15	3.40	.828		
	教育及文化	13	3.46	.660		
	司法及法制	18	3.50	.707		
	社福及衛環	17	3.29	.686		
	總和	136	3.47	.779		
資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作	內政	16	3.19	.981	.533	.809
	外交及國防	15	3.20	.862		
	經濟	23	3.39	.783		
	財政	19	3.53	.772		
	交通	15	3.20	.775		
	教育及文化	13	3.31	.480		
	司法及法制	18	3.17	.707		
	社福及衛環	17	3.18	.636		
	總和	136	3.28	.757		
館藏資源滿足業務、研究需求	內政	16	3.19	1.047	1.326	.243
	外交及國防	15	3.07	.799		
	經濟	23	3.35	.982		
	財政	19	3.63	.496		
	交通	15	2.93	1.033		
	教育及文化	13	2.85	1.144		
	司法及法制	18	3.06	.725		
	社福及衛環	16	3.06	.929		
	總和	135	3.17	.910		
圖書館資訊設備充足，能夠滿足需求	內政	16	2.88	1.025	1.057	.396
	外交及國防	14	3.14	1.027		
	經濟	23	3.17	.937		
	財政	20	3.15	.587		
	交通	15	2.67	1.113		
	教育及文化	13	2.69	1.109		
	司法及法制	16	2.63	.806		
	社福及衛環	16	2.88	.806		
	總和	133	2.92	.926		
圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位	內政	16	2.88	1.088	.716	.659
	外交及國防	13	3.23	1.013		
	經濟	22	2.68	.839		
	財政	20	3.00	.649		
	交通	13	3.15	.899		
	教育及文化	13	3.08	1.115		
	司法及法制	16	2.75	1.125		

滿意度構面	組別	樣本	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
	社福及衛環	16	2.75	1.000		
	總和	129	2.91	.952		
圖書館館員的服務態度	內政	16	3.31	1.138	1.638	.131
	外交及國防	15	3.93	.704		
	經濟	22	3.27	.985		
	財政	19	3.79	.713		
	交通	14	3.79	.699		
	教育及文化	14	3.43	1.158		
	司法及法制	16	3.13	.885		
	社福及衛環	16	3.50	.894		
	總和	132	3.51	.929		
圖書館館員的服務效率	內政	16	3.50	.816	.833	.562
	外交及國防	15	3.73	.799		
	經濟	22	3.23	.973		
	財政	19	3.63	.761		
	交通	14	3.71	.726		
	教育及文化	13	3.38	1.193		
	司法及法制	18	3.33	.840		
	社福及衛環	16	3.31	.873		
	總和	133	3.47	.875		
國會圖書館網站連線品質之滿意度	內政	16	3.63	.806	.314	.947
	外交及國防	14	3.57	.756		
	經濟	23	3.48	.593		
	財政	21	3.48	.981		
	交通	15	3.40	.737		
	教育及文化	12	3.50	1.168		
	司法及法制	17	3.24	.831		
	社福及衛環	16	3.50	.894		
	總和	134	3.47	.829		

*p<.05, **p<.01

5. 所屬委員參加黨派之不同對國會圖書館服務項目滿意度之差異

從表 4-2-30 結果分析：所屬委員參加之不同黨派變項在國會圖書館滿意度的各構面上 $p>.05$ ，顯示所屬委員參加之委員的不同對於整體服務構面之滿意度無顯著差異情形。

表 4-2-30 不同黨派對國會圖書館服務項目滿意度之差異

滿意度構面	組別	樣本	平均數	標準差	t 值	顯著性
圖書期刊自助借還系統操作容易度	中國國民黨	78	3.91	.706	.279	.781
	民主進步黨	39	3.87	.695		
館藏查詢系統(查詢圖書、期刊的功能)使用	中國國民黨	76	3.64	.725	-1.033	.304
	民主進步黨	42	3.79	.682		
提供讀者新進館藏資料相關資訊,如新書通告、新書介紹、資訊快遞速度	中國國民黨	78	3.46	.715	-.827	.410
	民主進步黨	38	3.58	.722		
立法智庫資料內容新穎性	中國國民黨	81	3.38	.681	.374	.709
	民主進步黨	42	3.33	.721		
立法智庫檢索介面操作簡單	中國國民黨	81	3.25	.783	-1.002	.318
	民主進步黨	41	3.39	.666		
資料可得性	中國國民黨	82	3.45	.772	.481	.631
	民主進步黨	42	3.38	.764		
資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作	中國國民黨	82	3.23	.758	-.884	.378
	民主進步黨	42	3.36	.727		
館藏資源滿足業務、研究需求	中國國民黨	82	3.16	.909	.353	.725
	民主進步黨	41	3.10	.889		
圖書館資訊設備充足,能夠滿足需求	中國國民黨	82	2.96	.999	1.060	.291
	民主進步黨	40	2.78	.733		
圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位	中國國民黨	79	2.89	.987	-.061	.952
	民主進步黨	39	2.90	.882		
圖書館館員的服務態度	中國國民黨	80	3.63	.877	1.627	.106
	民主進步黨	41	3.34	.965		
圖書館館員的服務效率	中國國民黨	79	3.51	.875	1.155	.250
	民主進步黨	42	3.31	.924		
國會圖書館網站連線品質之滿意度	中國國民黨	80	3.45	.825	.051	.959
	民主進步黨	43	3.44	.881		

*p<.05, **p<.01

6. 擔任國會助理總年資對國會圖書館服務項目滿意度之差異

從表 4-2-31 結果分析：不同年資變項在「圖書期刊自助借還系統操作容易度」的構面上 $p<.05$ ，達到顯著差異，11 年(含)以上 (4.19) 之滿意度平均數最高；「圖書館館員的服務效率」的構面上 $p<.05$ ，達到顯著差異，2~3 年 (3.74)

之滿意度平均數最高。

表 4-2-31 擔任國會助理總年資對國會圖書館服務項目滿意度之差異

滿意度構面	組別	樣本	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
圖書期刊自助借還系統操作容易度	0~1 年	24	3.50	.780	4.535	.002**
	2~3 年	22	4.14	.640		
	4~5 年	18	3.61	.698		
	6~10 年	39	3.85	.587		
	11 年(含)以上	26	4.19	.801		
	總和	129	3.87	.733		
館藏查詢系統(查詢圖書、期刊的功能)使用	0~1 年	25	3.52	.653	.856	.492
	2~3 年	23	3.83	.834		
	4~5 年	17	3.65	.606		
	6~10 年	40	3.65	.662		
	11 年(含)以上	25	3.84	.850		
	總和	130	3.69	.724		
提供讀者新進館藏資料相關資訊,如新書通告、新書介紹、資訊快遞速度	0~1 年	23	3.57	.590	.047	.996
	2~3 年	23	3.48	.790		
	4~5 年	18	3.50	.618		
	6~10 年	39	3.51	.683		
	11 年(含)以上	24	3.50	.885		
	總和	127	3.51	.711		
立法智庫資料內容新穎性	0~1 年	23	3.26	.810	.251	.909
	2~3 年	24	3.42	.717		
	4~5 年	19	3.42	.692		
	6~10 年	42	3.40	.627		
	11 年(含)以上	27	3.44	.751		
	總和	135	3.39	.703		
立法智庫檢索介面操作簡單	0~1 年	23	3.17	.717	.643	.633
	2~3 年	24	3.50	.780		
	4~5 年	19	3.26	.933		
	6~10 年	41	3.27	.672		
	11 年(含)以上	27	3.37	.792		
	總和	134	3.31	.760		
資料可得性	0~1 年	24	3.71	.751	1.209	.310
	2~3 年	24	3.46	.779		
	4~5 年	19	3.63	.761		
	6~10 年	42	3.33	.721		
	11 年(含)以上	27	3.37	.884		
	總和	136	3.47	.779		
資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作	0~1 年	24	3.17	.816	.364	.834
	2~3 年	24	3.38	.770		
	4~5 年	19	3.21	.855		
	6~10 年	42	3.26	.701		

滿意度構面	組別	樣本	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
	11 年(含)以上	27	3.37	.742		
	總和	136	3.28	.757		
館藏資源滿足業務、研究需求	0~1 年	24	3.38	1.013	1.180	.323
	2~3 年	24	3.29	.859		
	4~5 年	18	3.00	.767		
	6~10 年	42	2.98	.975		
	11 年(含)以上	27	3.30	.823		
	總和	135	3.17	.910		
圖書館資訊設備充足，能夠滿足需求	0~1 年	24	3.21	.977	1.344	.257
	2~3 年	23	3.13	.815		
	4~5 年	18	2.78	.878		
	6~10 年	42	2.76	.932		
	11 年(含)以上	26	2.85	.967		
	總和	133	2.92	.926		
圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位	0~1 年	24	2.75	1.032	1.091	.364
	2~3 年	23	3.17	.887		
	4~5 年	16	2.63	.806		
	6~10 年	40	2.90	1.033		
	11 年(含)以上	26	3.04	.871		
	總和	129	2.91	.952		
圖書館館員的服務態度	0~1 年	23	3.48	.994	1.679	.159
	2~3 年	24	3.79	.721		
	4~5 年	17	3.59	1.004		
	6~10 年	42	3.24	1.008		
	11 年(含)以上	26	3.65	.797		
	總和	132	3.51	.929		
圖書館館員的服務效率	0~1 年	24	3.63	.711	2.480	.047*
	2~3 年	23	3.74	.689		
	4~5 年	17	3.65	.996		
	6~10 年	42	3.14	.977		
	11 年(含)以上	27	3.48	.802		
	總和	133	3.47	.875		
國會圖書館網站連線品質之滿意度	0~1 年	25	3.16	.850	1.487	.210
	2~3 年	23	3.70	.765		
	4~5 年	16	3.50	.894		
	6~10 年	43	3.44	.934		
	11 年(含)以上	27	3.59	.572		
	總和	134	3.47	.829		

*p<.05, **p<.01

7. 不同工作總年資對國會圖書館服務項目滿意度之差異

從表 4-2-32 結果分析：不同工作總年資變項在國會圖書館滿意度的各構面上 $p>.05$ ，顯示工作總年資的不同對於整體服務構面之滿意度無顯著差異情形。

表 4-2-32 不同工作總年資對國會圖書館服務項目滿意度之差異

滿意度構面	組別	樣本	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
圖書期刊自助借還系統操作容易度	0~5 年	40	3.75	.776	.715	.584
	6~10 年	38	3.82	.652		
	11~15 年	29	4.00	.756		
	16~20 年	12	4.00	.739		
	21 年(含)以上	10	4.00	.816		
	總和	129	3.87	.733		
館藏查詢系統(查詢圖書、期刊的功能)使用	0~5 年	42	3.67	.687	.914	.458
	6~10 年	39	3.69	.766		
	11~15 年	29	3.62	.728		
	16~20 年	10	4.10	.568		
	21 年(含)以上	10	3.60	.843		
	總和	130	3.69	.724		
提供讀者新進館藏資料相關資訊，如新書通告、新書介紹、資訊快遞速度	0~5 年	40	3.45	.677	.901	.466
	6~10 年	39	3.64	.628		
	11~15 年	28	3.36	.826		
	16~20 年	10	3.70	.675		
	21 年(含)以上	10	3.50	.850		
	總和	127	3.51	.711		
立法智庫資料內容新穎性	0~5 年	41	3.41	.741	.658	.622
	6~10 年	40	3.43	.636		
	11~15 年	30	3.30	.651		
	16~20 年	13	3.23	.725		
	21 年(含)以上	11	3.64	.924		
	總和	135	3.39	.703		
立法智庫檢索介面操作簡單	0~5 年	41	3.24	.767	.257	.905
	6~10 年	39	3.33	.737		
	11~15 年	30	3.37	.765		
	16~20 年	13	3.23	.599		
	21 年(含)以上	11	3.45	1.036		
	總和	134	3.31	.760		
資料可得性	0~5 年	42	3.64	.727	2.091	.086
	6~10 年	40	3.55	.783		
	11~15 年	30	3.13	.730		
	16~20 年	13	3.46	.660		
	21 年(含)以上	11	3.45	1.036		
	總和	136	3.47	.779		

滿意度構面	組別	樣本	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作	0~5 年	42	3.19	.773	1.090	.364
	6~10 年	40	3.38	.774		
	11~15 年	30	3.20	.664		
	16~20 年	13	3.15	.801		
	21 年(含)以上	11	3.64	.809		
	總和	136	3.28	.757		
館藏資源滿足業務、研究需求	0~5 年	42	3.31	.897	1.490	.209
	6~10 年	40	3.13	.883		
	11~15 年	29	2.86	.915		
	16~20 年	13	3.46	.877		
	21 年(含)以上	11	3.27	1.009		
	總和	135	3.17	.910		
圖書館資訊設備充足，能夠滿足需求	0~5 年	42	3.05	.882	.677	.609
	6~10 年	40	2.98	.947		
	11~15 年	29	2.69	1.004		
	16~20 年	12	2.92	.669		
	21 年(含)以上	10	2.90	1.101		
	總和	133	2.92	.926		
圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位	0~5 年	41	2.78	.909	.666	.617
	6~10 年	39	3.10	.940		
	11~15 年	27	2.85	1.027		
	16~20 年	12	3.00	.853		
	21 年(含)以上	10	2.80	1.135		
	總和	129	2.91	.952		
圖書館館員的服務態度	0~5 年	40	3.60	.928	.248	.911
	6~10 年	41	3.46	1.002		
	11~15 年	28	3.39	.916		
	16~20 年	12	3.58	.669		
	21 年(含)以上	11	3.55	1.036		
	總和	132	3.51	.929		
圖書館館員的服務效率	0~5 年	40	3.63	.774	.965	.429
	6~10 年	41	3.51	1.003		
	11~15 年	28	3.21	.833		
	16~20 年	13	3.38	.650		
	21 年(含)以上	11	3.45	1.036		
	總和	133	3.47	.875		
國會圖書館網站連線品質之滿意度	0~5 年	41	3.39	.862	.393	.814
	6~10 年	39	3.51	.885		
	11~15 年	30	3.53	.776		
	16~20 年	13	3.31	.855		
	21 年(含)以上	11	3.64	.674		
	總和	134	3.47	.829		

*p<.05, **p<.01

8. 不同學科背景對國會圖書館服務項目滿意度之差異

從表 4-2-33 結果分析：不同學科背景變項在「館藏資源滿足業務、研究需求」的構面上 $p < .05$ ，達到顯著差異，商學院 (3.71) 之滿意度平均數最高。

表 4-2-33 不同學科背景對國會圖書館服務項目滿意度之差異

滿意度構面	組別	樣本	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
圖書期刊自助借還系統操作容易度	文	21	3.76	.889	.419	.739
	法	72	3.93	.718		
	商	13	3.77	.725		
	其他	23	3.83	.650		
	總和	129	3.87	.733		
館藏查詢系統使用	文	22	3.68	.780	.158	.925
	法	71	3.66	.755		
	商	13	3.69	.751		
	其他	23	3.78	.600		
	總和	129	3.69	.727		
提供讀者新進館藏資料相關資訊	文	20	3.35	.813	2.415	.070
	法	72	3.46	.711		
	商	12	3.42	.515		
	其他	22	3.86	.640		
	總和	126	3.51	.713		
立法智庫資料內容新穎性	文	23	3.52	.665	.646	.587
	法	75	3.33	.664		
	商	13	3.54	.776		
	其他	23	3.35	.832		
	總和	134	3.39	.703		
立法智庫檢索介面操作簡單	文	23	3.13	.920	.621	.602
	法	74	3.32	.742		
	商	13	3.46	.660		
	其他	23	3.35	.714		
	總和	133	3.31	.761		
資料可得性	文	23	3.43	.945	2.302	.080
	法	75	3.36	.765		
	商	14	3.93	.616		
	其他	23	3.57	.662		
	總和	135	3.47	.780		
資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作	文	23	3.30	.876	2.293	.081
	法	75	3.16	.736		
	商	14	3.71	.611		
	其他	23	3.35	.714		
	總和	135	3.27	.757		

滿意度構面	組別	樣本	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
館藏資源滿足業務、研究需求	文	23	3.22	.998	3.281	.023*
	法	74	2.99	.884		
	商	14	3.71	.825		
	其他	23	3.39	.839		
	總和	134	3.17	.914		
圖書館資訊設備充足，能夠滿足需求	文	22	3.00	1.069	2.136	.099
	法	74	2.77	.869		
	商	12	3.42	.900		
	其他	24	3.08	.929		
	總和	132	2.92	.930		
圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位	文	22	3.00	.926	1.073	.363
	法	70	2.79	.899		
	商	12	3.00	.853		
	其他	24	3.17	1.167		
	總和	128	2.91	.956		
圖書館館員的服務態度	文	23	3.17	1.267	1.633	.185
	法	72	3.51	.856		
	商	13	3.85	.689		
	其他	23	3.57	.788		
	總和	131	3.50	.923		
圖書館館員的服務效率	文	24	3.21	1.250	.926	.430
	法	71	3.48	.790		
	商	14	3.64	.745		
	其他	23	3.52	.665		
	總和	132	3.45	.868		
國會圖書館網站連線品質之滿意度	文	22	3.64	.848	1.701	.170
	法	72	3.32	.853		
	商	15	3.73	.704		
	其他	24	3.54	.721		
	總和	133	3.46	.821		

p* < .05, ** p < .01

第三節 國會法案助理資訊行為之多重列聯分析

多重列聯表分析可以檢驗三個類別變項的關聯性，在控制變項不同水準下，另兩個類別變項的關係除了描述各自列聯表的內部關聯，還可進行水準間的比較。以下分別以研究樣本的工作項目（總質詢、一般質詢、法案與政策研究、預算審查、公聽會和記者會、發布新聞稿、Call-in 節目準備、行政工作及選民服

務)為控制變項,分析其與法案助理的背景資料(性別、年齡、學歷、所屬委員參加之委員會、所屬委員黨派、擔任國會助理年資及學科背景)與資訊行為(每週尋找工作相關資料的頻率、每週閱讀工作相關資料的時數、尋找資料的動機、最常使用何種方式獲得工作所需資料、找尋資料時的習慣使用的資料形式、工作上常參考的出版品、工作上常參考國會圖書館網站的資源、工作上常參考國會圖書館網站的立法資源、工作上需要的立法資訊、工作上需要的立法資訊紀錄、找不到所需資料時尋求的協助管道、取得利用資料時常面臨的問題、選擇工作相關資訊時考慮的因素、評估資訊價值時重視哪些因素、使用圖書館相關資源的頻率、最常使用國會圖書館之資料類型、使用國會圖書館資源感到困難的事)的關係,探討法案助理是否會因工作項目和背景資料不同,而產生不同的資訊行為。

本節統計分析中,對於資訊行為問卷題項為複選題者,以受試者排序為 1 之選項作為分析依據,以下僅就有做該工作且顯著的部分作說明,因問卷中資訊行為選項較多,而樣本較少,造成期望值低於 5 的情況偏多,故本節僅呈現交叉關係之次數。:

(一) 調查有做總質詢工作與背景資料、以及資訊行為三個變項間的關係

1. 總質詢、學歷及使用圖書館相關資源的頻率三個變項間的關係

由表 4-3-1 可知,有做總質詢工作的法案助理,不論學歷為大專或碩博士,其使用圖書館相關資源的頻率均以天天使用為次數最高。

表 4-3-1 總質詢、學歷以及使用圖書館相關資源的頻率交叉表

總質詢	學歷	使用圖書館相關資源的頻率						總和
		天天	1~2 次/週	1~2 次/月	1~2 次/年	1~2 次/年	未使用過	
有	大專	35	8	3	2	5	4	57
	碩博士	39	17	11	4	1	0	72
	總和	74	25	14	6	6	4	129
	百分比	57.36	19.38	10.85	4.65	4.65	3.10	100

2. 總質詢、助理年資及使用何種方式獲得工作資料三個變項間的關係

由表 4-3-2 可知，有做總質詢工作的法案助理，助理年資在 4~5 年及 6~10 年均以國會圖書館網站資源為主要獲得工作資料的管道，而其他則以搜尋引擎的次數最高。

表 4-3-2 總質詢、助理年資及獲得工作資料方式交叉表

總質詢	助理年資	常使用何種方式來獲得工作資料												
		國會圖書館網站資源					立法院			學術			專業	
		全球資訊	立法院法律資訊	實體館藏資源	其他單位	研究機構	政府機關	新聞媒體	專業網站	社群論壇	搜尋引擎	總和		
有	0~1 年	3	3	0	0	2	1	0	2	0	1	7	19	
	2~3 年	2	3	2	0	3	0	1	0	0	0	6	17	
	4~5 年	10	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	16	
	6~10 年	18	0	0	2	3	0	4	1	0	14	42		
	10 年以上	5	2	1	0	1	0	2	0	1	0	9	21	
	總和	38	8	4	2	10	1	4	6	3	1	38	115	
	百分比	33.04	6.96	3.48	1.74	8.70	0.87	3.48	5.22	2.61	0.87	33.04	100	

3. 總質詢、學科背景及取得和利用資料時常面臨的問題三個變項間的關係

由表 4-3-3 可知，有做總質詢工作的法案助理，文學院在取得利用資料面臨問題次數最高的為無法在家中查詢或使用；法學院最高次數則為沒時間閱讀；商學院及文法商學院以外者都以資訊一適用次數最高。

表 4-3-3 總質詢、學科背景及取得和利用資料面臨問題交叉表

總質詢	學科背景	取得或利用資料面臨問題														
		過濾	讀	用	少	資料	取得	取得	道	費	用	下載	全文	礙	料	總和
		不知如何	沒時間閱	資訊不適	相關資訊量太	沒時間找	不知何處可以	無法即時	缺乏獲取新資訊管	需額外花	家中查詢或使	無法提供檔案	無法取得	文障	不擅	長檢
有	文	2	4	3	2	1	0	0	0	0	5	2	0	0	1	20
	法	5	13	5	7	4	0	6	3	0	8	1	13	0	0	65
	商	2	3	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	11
	其他	1	5	1	0	4	1	3	0	1	2	0	2	1	0	21
	總和	10	25	13	9	9	1	9	3	1	15	4	16	1	1	117
	百分比	8.55	21.37	11.11	7.69	7.69	0.85	7.69	2.56	0.85	12.82	3.42	13.68	0.85	0.85	100

(二) 調查有做一般質詢工作與背景資料、以及資訊行為三個變項間的關係

1. 一般質詢、年齡及參考圖書館網站何種資源三個變項間的關係

由表 4-3-4 可知，有做一般質詢工作的法案助理，在各年齡層參考圖書館網站資源均以新聞資訊的次數最高。

表 4-3-4 一般質詢、年齡及參考圖書館網站何種資源交叉表

一般質詢	年齡	參考圖書館網站何種資源								總和
		立法資源	立委問政資料	新聞資訊	焦點議題	立法院智庫	中文智庫	外文智庫	網際資源	
有	30歲以下	16	1	17	7	3	0	1	1	46
	31~40歲	26	4	26	0	6	0	0	1	63
	41歲以上	6	0	10	1	1	2	0	1	21
	總和	48	5	53	8	10	2	1	3	130
	百分比	36.92	3.85	40.77	6.15	7.69	1.54	0.77	2.31	100

2. 一般質詢、委員會及參考的立法紀錄三個變項間的關係

由表 4-3-5 可知，有做一般質詢工作的法案助理，無論其委員參加哪個委員會，其最常參考的法立法紀錄均為法律制定的紀錄。

表 4-3-5 一般質詢、委員會及參考的立法紀錄交叉表

一般質詢	委員會	立法紀錄						總和
		法律制定紀錄	預算審查紀錄	覆議案處理紀錄	行政監督案審議紀錄	人民請願案處理紀錄	質詢權行使紀錄	
有	內政	14	2	0	0	0	0	16
	外交及國防	8	1	2	2	1	0	14
	經濟	16	7	0	0	0	2	25
	財政	12	5	2	0	0	0	19
	交通	9	4	0	0	0	0	13
	教育及文化	7	4	0	0	0	2	13
	司法及法制	15	3	1	0	0	0	19
	社福及衛環	11	3	0	0	0	1	15
	總和	92	29	5	2	1	5	134
	百分比	68.66	21.64	3.73	1.49	0.75	3.73	100

3. 一般質詢、助理年資及參考的立法紀錄三個變項間的關係

由表 4-3-6 可知，有做一般質詢工作的法案助理，無論其助理年資為何，最常參考的立法紀錄均法律制定的紀錄。

表 4-3-6 一般質詢、助理年資及參考的立法紀錄交叉表

一般質詢	助理年資	常參考的立法紀錄						總和
		法律制定紀錄	預算審查紀錄	覆議案處理紀錄	行政監督案審議紀錄	人民請願案處理紀錄	質詢權行使紀錄	
有	0~1 年	15	6	1	0	0	4	26
		57.69	23.08	3.85	0.00	0.00	15.38	100
	2~3 年	14	3	1	2	1	0	21
		66.67	14.29	4.76	9.52	4.76	0.00	100
	4~5 年	14	4	0	0	0	0	18
		77.78	22.22	0.00	0.00	0.00	0.00	100
	6~10 年	31	11	1	0	0	1	44
		70.45	25.00	2.27	0.00	0.00	2.27	100
	10 年以上	18	5	2	0	0	0	25
		72.00	20.00	8.00	0.00	0.00	0.00	100
總和		92	29	5	2	1	5	134
百分比		68.66	21.64	3.73	1.49	0.75	3.73	100

(三) 調查有做法案與政策研究工作與背景資料、以及資訊行為

1. 法案與政策研究工作、年齡及參考圖書館網站何種資源三個變項間的關係

由表 4-3-7 可知，有做法案與政策研究工作的法案助理，30 歲以下最常使用的是立法資源；41 歲以上最常參考新聞資訊；31~40 歲則以立法資源及新聞資訊為最高。

表 4-3-7 法案與政策研究工作、年齡及參考網站資源交叉表

法案政策	年齡	參考網站資源							總和	
		立法資源	立委問政資料	新聞資訊	焦點議題	立法院智庫	中文智庫	外文智庫		網際資源
有	30 歲以下	18	1	17	7	4	0	1	1	49
	31~40 歲	27	4	27	0	6	0	0	1	65
	41 歲以上	6	0	10	1	1	2	0	1	21
總和		51	5	54	8	11	2	1	3	135
百分比		37.78	3.70	40.00	5.93	8.15	1.48	0.74	2.22	100

2. 法案與政策研究、學歷及使用圖書館相關資源的頻率三個變項間的關係

由表 4-3-8 可知，有做法案與政策研究工作的法案助理，大專生及碩博士皆以天天使用圖書館相關資源次數最高。

表 4-3-8 法案與政策研究、學歷及使用圖書館相關資源頻率交叉表

法案政策	學歷	使用圖書館相關資源頻率						總和
		每天	一星期 1~2 次	一個月 1~2 次	半年約 1~2 次	一年約 1~2 次	未使用	
有	大專	37	12	3	4	5	4	65
	碩博士	41	20	11	4	1	0	77
	總和	78	32	14	8	6	4	142
	百分比	54.93	22.54	9.86	5.63	4.23	2.82	100

3. 法案與政策研究、委員會及參考的立法紀錄三個變項間的關係

由表 4-3-9 可知，有做法案與政策研究工作的法案助理，無論其委員參加任何一個委員會，其最常參考的立法紀錄均為法律制定的紀錄。

表 4-3-9 法案與政策研究、委員會及參考的立法紀錄交叉表

法案政策	委員會	參考的立法紀錄						總和
		法律制定紀錄	預算審查紀錄	覆議案處理紀錄	行政監督案審議紀錄	人民請願案處理紀錄	質詢權行使紀錄	
有	內政	14	2	0	0	0	0	16
	外交及國防	8	1	2	2	1	0	14
	經濟	16	7	0	0	0	2	25
	財政	14	5	2	0	0	0	21
	交通	11	4	0	0	0	0	15
	教育及文化	7	4	0	0	0	2	13
	司法及法制	16	3	1	0	0	0	20
	社福及衛環	11	3	0	0	0	1	15
	總和	97	29	5	2	1	5	139
百分比	69.78	20.86	3.60	1.44	0.72	3.60	100	

4. 法案與政策研究工作、助理年資及選擇資訊時會考慮因素三個變項間的關係

由表 4-3-10 可知，有做法案與政策研究工作的法案助理，無論助理年資幾

年，其選擇資訊最主要考慮的因素皆為資訊品質。

表 4-3-10 法案政策研究、助理年資及選擇資訊考慮因素交叉表

法案政策	助理年資	選擇資訊考慮因素							總和
		資訊品質	取得的容易程度	所呈現之形式	取得的及時性	較熟悉的資源	有成功經驗的資源	資料有獨特性	
有	0~1 年	20	0	0	3	2	1	0	26
	2~3 年	14	3	1	1	2	0	0	21
	4~5 年	12	0	0	0	2	0	3	17
	6~10 年	26	8	1	4	2	1	0	42
	10 年以上	17	3	0	1	4	0	0	25
	總和	89	14	2	9	12	2	3	131
	百分比	67.94	10.69	1.53	6.87	9.16	1.53	2.29	100

5. 法案與政策研究、學科背景及取得和利用資料時常面臨的問題三個變項間的關係

由表 4-3-11 可知，有做法案與政策研究工作的法案助理，沒時間閱讀的百分次數最高者為文、法及文法商以外的學科背景；商學院學科背景助理認為最大的問題是資訊不適用。

表 4-3-11 法案與政策研究、學科背景及取得和利用資料面臨問題交叉表

法學科 案背景	取得和利用資料面臨的問題																		
	不知如何過濾		沒時間閱讀		資訊不適用		相關資訊太少		不知何處可以取得		無法即時取得		需額外花費		無法提供檔案下載		語文障礙		不擅長檢索資料
有文	2	5	4	2	1	1	0	0	0	5	2	0	0	1	23				
法	5	13	8	7	4	0	6	3	0	9	1	13	0	0	69				
商	2	3	6	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	14				
總和	11	27	19	10	9	2	9	3	1	17	4	16	1	1	130				
	百分比	8.46	20.77	14.62	7.69	6.92	1.54	6.92	2.31	0.77	13.08	3.08	12.31	0.77	0.77	100			

(四) 調查有做預算審查工作與背景資料、以及資訊行為三個變項間的關係

1. 預算審查、年齡及參考圖書館網站何種資源三個變項間的關係

由表 4-3-12 可知，有做預算審查工作的法案助理，30 歲以下和 41 歲以上者，最常參考的圖書館網站資源為新聞資訊；31~40 歲者則最常參考立法資源。

表 4-3-12 預算審查、年齡及參考圖書館網站何種資源交叉表

預算 審查	年齡	參考圖書館網站資源								
		立法 資源	立委問政 資料	新聞資 訊	焦點議 題	立法院智 庫	中文智 庫	外文智 庫	網際資 源	總和
有	30 歲以下	11	0	16	4	2	0	1	1	35
	31~40 歲	26	3	23	0	6	0	0	1	59
	41 歲以上	6	0	10	1	1	2	0	1	21
	總和	43	3	49	5	9	2	1	3	115
	百分比	37.39	2.61	42.61	4.35	7.83	1.74	0.87	2.61	100

2. 預算審查、學歷及使用圖書館相關資源的頻率三個變項間的關係

由表 4-3-13 可知，有做預算審查工作的法案助理，大專及碩博士皆以天天使用圖書館相關資源的次數最高。

表 4-3-136 預算審查、學歷及使用圖書館相關資源的頻率交叉表

預算審 查	學歷	使用圖書館相關資源頻率						
		一星期 1~2 每天	一個月 1~2 次	半年約 1~2 次	一年約 1~2 次	從未使用	總和	
有	大專	32	8	2	3	4	4	53
	碩博士	39	15	10	4	1	0	69
	總和	71	23	12	7	5	4	122
	百分比	58.20	18.85	9.84	5.74	4.10	3.28	100

3. 預算審查、學科背景及取得和利用資料時常面臨的問題三個變項間的關係

由表 4-3-14 可知，有做預算審查工作的法案助理，文學院在取得與利用資料面臨主要的問題是無法在家中查詢或使用；法學院及文法商以外學科背景則是沒時間閱讀；商學院主要問題為資訊不適用。

表 4-3-14 預算審查、學科背景及取得與利用資料面臨問題交叉表

預 算 審 查	學科背 景		取得與利用資料面臨問題											
	不知	沒時 間	資訊 不適 用	資訊 量太 少	沒時 間找 資料	不知 何處 可以 取得	不知 無法 即時 取得	缺乏獲取 新資訊管 道	需額 外花 費	無法在 家中查 詢或使 用	無法 提供 檔案 下載	無法 取得 全文	語文 障礙	總和
有 文	2	4	3	2	1	0	0	0	0	5	1	0	0	18
法	4	12	3	6	4	0	5	3	0	8	0	13	0	58
商	2	2	6	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	13
其他	1	6	1	0	3	1	3	0	1	2	0	2	1	21
總和	9	24	13	9	8	1	8	3	1	15	2	16	1	110
百分比	8.18	21.82	11.82	8.18	7.27	0.91	7.27	2.73	0.91	13.64	1.82	14.55	0.91	100

(五) 調查有做公聽會和記者會工作與背景資料、以及資訊行為三個變項間的關係

1. 公聽會和記者會、性別及參考圖書館網站何種資源三個變項間的關係

由表 4-3-15 可知，有做公聽會和記者會工作的法案助理，男性以參考的立法資源以法案新聞的次數最高；女性則以參考法律案專輯為最多。

表 4-3-15 公聽會和記者會、性別及參考圖書館網站資源交叉表

公聽會和 記者會	性別	參考的立法資源							總和
		最新通 過議案	會議紀 要	立法統 計	法案追 蹤	法律案 專輯	法案新 聞	外國立法新 知	
有	男	11	0	2	21	5	23	0	62
	女	5	2	1	9	10	8	1	36
	總和	16	2	3	30	15	31	1	98
	百分比	16.33	2.04	3.06	30.61	15.31	31.63	1.02	100

2. 公聽會和記者會、委員會及參考的立法紀錄三個變項間的關係

由表 4-3-16 可知，有做公聽會和記者會工作的法案助理，無論其所屬委員參加任何一個委員會，最常參考的立法紀錄皆為法律制度的紀錄。

表 4-3-16 公聽會和記者會、委員會及參考的立法紀錄交叉表

公聽會記 委員會 者會		參考的立法紀錄						總和
		法律制 定紀錄	預算審 查紀錄	覆議案 處理紀 錄	行政監督 案審議紀 錄	人民請願 案處理紀 錄	質詢權行 使紀錄	
有	內政	10	2	0	0	0	0	12
	外交及國防	5	1	1	2	1	0	10
	經濟	14	7	0	0	0	0	21
	財政	11	3	2	0	0	0	16
	交通	8	2	0	0	0	0	10
	教育及文化	6	2	0	0	0	2	10
	司法及法制	8	2	1	0	0	0	11
	社福及衛環	8	3	0	0	0	1	12
	總和	70	22	4	2	1	3	102
	百分比	68.63	21.57	3.92	1.96	0.98	2.94	100

3. 公聽會和記者會、助理年資及參考的出版品三個變項間的關係

由表 4-3-17 可知，有做公聽會和記者會工作的法案助理，預決算報告書在所有助理年資除 0~1 年外，其參考次數皆為最高。

表 4-3-17 公聽會和記者會、助理年資及參考的出版品交叉表

公聽 助理年 會記 資 者會		參考的出版品											總 和	
		議事 日程	議事 錄	立法 院公 報	國會 月刊	法律 案專 輯	政府 總預 算案	立法 報章 資料	預決 算報 告書	博碩 部會 報告	士論 文	期刊 資料		圖書
有	0~1 年	3	0	2	0	2	1	0	2	2	1	1	0	14
	2~3 年	2	0	0	0	2	0	2	5	2	2	0	1	16
	4~5 年	3	1	0	0	1	0	0	3	3	0	2	0	13
	6~10 年	5	1	4	1	1	3	3	10	2	0	4	0	34
	10 年以上	3	0	0	0	0	1	0	6	2	0	2	1	15
	總和	16	2	6	1	6	5	5	26	11	3	9	2	92
	百分比	17.39	2.17	6.52	1.09	6.52	5.43	5.43	28.26	11.96	3.26	9.78	2.17	100

4. 公聽會和記者會、助理年資及選擇資訊時會考慮因素三個變項間的關係

由表 4-3-18 可知，有做公聽會和記者會工作的法案助理，不論助理年資多少年，皆以資訊品質為主要選擇資訊考慮的因素。

表 4-3-18 公聽會和記者會、助理年資及選擇資訊考慮因素交叉表

公聽會 記者會	助理年資	選擇資訊考慮因素							總和
		資訊品質	取得的容易程度	所呈現之形式	取得的及時性	較熟悉的資源	有成功經驗的資源	資料有獨特性	
有	0~1 年	12	0	0	0	1	1	0	14
	2~3 年	14	2	0	0	2	0	0	18
	4~5 年	9	0	0	0	1	0	3	13
	6~10 年	20	6	1	4	2	1	0	34
	10 年以上	10	3	0	1	3	0	0	17
	總和	65	11	1	5	9	2	3	96
	百分比	67.71	11.46	1.04	5.21	9.38	2.08	3.13	100

5. 公聽會和記者會、學科背景及每週尋找工作所需資料頻率三個變項間的關係

由表 4-3-19 可知，有做公聽會和記者會工作的法案助理，無論任何學科背景，其每週尋找資料頻率皆以 20 次以上次數最高。

表 4-3-19 公聽會和記者會、學科背景及尋找資料的頻率交叉表

公聽會 記者會	學科背景	每週尋找資料頻率					總和
		4 次以下	5~9 次	10~14 次	15~19 次	20 次以上	
有	文	0	0	2	0	17	19
	法	0	0	1	3	54	58
	商	1	1	0	0	7	9
	其他	0	1	1	1	17	20
	總和	1	2	4	4	95	106
	百分比	0.94	1.89	3.77	3.77	89.62	100

6. 公聽會和記者會、學科背景及每週閱讀資料的時數三個變項間的關係

由表 4-3-40 可知，有做公聽會和記者會工作的法案助理，無論任何學科背景，其每週閱讀資料時數皆以 20 小時以上次數最高。

表 4-3-40 公聽會和記者會、學科背景及閱讀資料時數交叉表

公聽會 記者會	學科背景	每週閱讀資料時數					總和
		4 小時(含)以下	5~9 小時	10~14 小時	15~19 小時	20 小時(含)以上	
有	文	0	2	4	1	12	19
	法	1	8	3	5	41	58
	商	2	0	1	0	6	9
	其他	0	3	5	0	12	20
	總和	3	13	13	6	71	106
	百分比	2.83	12.26	12.26	5.66	66.98	100

(六) 調查有做發布新聞稿工作與背景資料、以及資訊行為三個變項間的關係

1. 發布新聞稿、性別及取得和利用資料時常面臨的問題三個變項間的關係

由表 4-3-21 可知，有做發布新聞稿工作的法案助理，男性在面對取得和利用資料時最常面臨的問題是沒時間閱讀；女性則是無法在家中查詢或使用為主要的問題。

表 4-3-21 發布新聞稿、性別及取得與利用資料面臨的問題交叉表

發布新聞稿	性別	取得與利用資料面臨的問題											
		沒時間閱讀	資訊不適用	相關資訊量少	沒時間找資料	無法即時取得	缺乏獲取新資訊管道	需額外花費	無法在家中查詢或使用	無法提供檔案下載	無法取得全文	總和	
有	男	8	17	6	6	4	5	1	0	5	0	8	60
	女	1	5	4	2	3	3	1	1	8	4	2	34
	總和	9	22	10	8	7	8	2	1	13	4	10	94
	百分比	9.57	23.40	10.64	8.51	7.45	8.51	2.13	1.06	13.83	4.26	10.64	100

2. 發布新聞稿、年齡及參考何種立法資訊三個變項間的關係

由表 4-3-22 可知，有做發布新聞稿工作的法案助理，30 歲以下法案助理以參考立法紀錄比率最高；31~40 歲以立法研究報告為主要的參考立法資訊；41 歲以上則以立法輿情次數最高。

表 4-3-22 發布新聞稿、年齡及參考何種立法資訊交叉表

發布新聞稿	年齡	參考何種立法資訊						總和
		立法紀錄	立法新知	立法輿情	立法文獻	立法研究報告	立法參考資訊	
有	30 歲以下	10	1	8	5	7	0	31
	31~40 歲	8	4	16	2	25	0	55
	41 歲以上	3	0	4	2	3	1	13
	總和	21	5	28	9	35	1	99
	百分比	21.21	5.05	28.28	9.09	35.35	1.01	100

3. 發布新聞稿、學歷及使用圖書館相關資源的頻率三個變項間的關係

由表 4-3-23 可知，有做發布新聞稿工作的法案助理，大專及碩博士學歷的

法案助理對於使用圖書館相關資源頻率皆以天天使用次數最高。

表 4-3-23 發布新聞稿、學歷及使用圖書館相關資源頻率交叉表

發布新聞稿	學歷	使用圖書館相關資源頻率						總和
		幾乎每天	一星期1~2次	一個月1~2次	半年約1~2次	一年約1~2次	從未使用	
有	大專	29	8	1	1	4	4	47
	碩博士	32	12	8	3	1	0	56
	總和	61	20	9	4	5	4	103
	百分比	59.22	19.42	8.74	3.88	4.85	3.88	100

4. 發布新聞稿、黨派及用何種方式獲得資料三個變項間的關係

由表 4-3-24 的百分比資料可知，有做發布新聞稿工作的法案助理，中國國民黨法案助理主要獲得工作資料的方式是經由國會圖書館網站資源；而民主進步黨則主要是利用搜尋引擎。

表 4-3-24 發布新聞稿、黨派及用何種方式獲得資料交叉表

發布新聞稿	黨派	獲得工作資料的方式									總和
		國會圖書館網站資源	立法院全球資訊	立法院法律資訊	立法院實體館藏資源	其他單位	政府機關	新聞媒體	專業網站	搜尋引擎	
有	國民黨	21	4	3	2	1	3	2	1	17	54
	民進黨	6	1	0	0	5	0	3	0	13	28
	總和	27	5	3	2	6	3	5	1	30	82
	百分比	32.93	6.10	3.66	2.44	7.32	3.66	6.10	1.22	36.59	100

5. 發布新聞稿、黨派及選擇資訊時會考慮因素三個變項間的關係

由表 4-3-25 可知，有做發布新聞稿工作的法案助理，不論委員黨派，其選擇資訊主要考慮的因素皆為資訊品質。

表 4-3-25 發布新聞稿、黨派及選擇資訊時會考慮因素交叉表

發布新聞稿	黨派	選擇資訊會考慮因素							總和
		資訊品質	取得的容易程度	所呈現之形式	取得的及時性	較熟悉的資源	有成功經驗的資源	資料有獨特性	
有	國民黨	42	3	0	2	8	1	1	57
	民進黨	17	8	1	2	1	0	1	30
	總和	59	11	1	4	9	1	2	87
	百分比	67.82	12.64	1.15	4.60	10.34	1.15	2.30	100

6. 發布新聞稿、助理年資及選擇資訊時會考慮因素三個變項間的關係

由表 4-3-26 可知，有做發布新聞稿工作的法案助理，無論助理年資幾年，皆以資訊品質為選擇資訊主要的考慮因素。

表 4-3-26 發布新聞稿、助理年資及選擇資訊會考慮因素交叉表

發布新聞稿	助理年資	選擇資訊會考慮因素							總和
		資訊品質	取得的容易程度	所呈現之形式	取得的及時性	較熟悉的資源	有成功經驗的資源	資料有獨特性	
有	0~1 年	12	0	0	0	1	1	0	14
	2~3 年	11	2	0	0	2	0	0	15
	4~5 年	11	0	0	0	1	0	3	15
	6~10 年	20	7	1	4	2	0	0	34
	10 年以上	11	3	0	1	3	0	0	18
	總和	65	12	1	5	9	1	3	96
	百分比	67.71	12.50	1.04	5.21	9.38	1.04	3.13	100

7. 發布新聞稿、學科背景及每週尋找工作所需資料的頻率三個變項間的關係

由表 4-3-27 可知，有做發布新聞稿工作的法案助理，無論任何學科背景，其尋找資料的頻率皆以每週 20 次以上次數最高。

表 4-3-27 發布新聞稿、學科背景及尋找資料的頻率交叉表

發布新聞稿	學科背景	每週尋找資料的頻率					總和
		4 次(含)以下	5~9 次	10~14 次	15~19 次	20 次(含)以上	
有	文	0	0	2	0	18	20
	法	0	0	3	3	54	60
	商	1	1	0	0	6	8
	其他	0	1	1	0	15	17
	總和	1	2	6	3	93	105
	百分比	0.95	1.90	5.71	2.86	88.57	100

8. 發布新聞稿、學科背景及每週閱讀資料的時數三個變項間的關係

由表 4-3-28 可知，有做發布新聞稿工作的法案助理，無論任何學科背景，皆以每週閱讀資料 20 小時以上的次數為最高。

表 4-3-28 發布新聞稿、學科背景及每週閱讀資料的時數交叉表

發布新聞稿		每週閱讀資料時數					總和
		4 小時(含)以下	5~9 小時	10~14 小時	15~19 小時	20 小時(含)以上	
有	文	0	2	4	1	13	20
	法	1	9	3	5	42	60
	商	2	0	1	0	5	8
	其他	0	3	4	0	10	17
	總和	3	14	12	6	70	105
	百分比	2.86	13.33	11.43	5.71	66.67	100

(七) 調查有做 Call-in 節目準備工作與背景資料、以及資訊行為三個變項間的關係

1. Call-in 節目準備、學歷及選擇資訊時會考慮因素三個變項間的關係

由表 4-3-29 可知，有做 Call-in 節目準備工作的法案助理，無論是大專或碩博士學歷，皆以資訊品質為選擇資訊主要考慮因素。

表 4-3-29 Call-in 節目準備、學歷及選擇資訊考慮因素交叉表

CALL_IN 節目準備		選擇資訊的考慮因素						總和
		資訊品質	取得的容易程度	所呈現之形式	取得的及時性	較熟悉的資源	資料有獨特性	
有	大專	21	3	0	0	4	0	28
	碩博士	19	7	1	3	0	3	33
	總和	40	10	1	3	4	3	61
	百分比	65.57	16.39	1.64	4.92	6.56	4.92	100

2. Call-in 節目準備、學歷及使用圖書館相關資源的頻率三個變項間的關係

由表 4-3-30 可知，有做 Call-in 節目準備工作的法案助理，無論學論為何，其使用圖書館資源頻率皆以天天使用次數最高。

表 4-3-30 Call-in 節目準備、學歷及使用圖書館資源頻率交叉表

CALL_IN 節目準備		使用圖書館資源頻率						總和
		幾乎每天	1~2 次/週	1~2 次/月	1~2 次/半年	1~2 次/年	從未使用	
有	大專	21	2	1	2	2	2	30
	碩博士	21	8	8	0	1	0	38
	總和	42	10	9	2	3	2	68
	百分比	61.76	14.71	13.24	2.94	4.41	2.94	100

3. Call-in 節目準備、委員會及用何種方式獲得資料三個變項間的關係

由表 4-3-31 可知，有做 Call-in 節目準備工作的法案助理，使用國會圖書館網站資源為主要獲得工作所需資料方式的有外交及國防、教育及文化與司法及法制委員會；主要利用搜尋引擎的有內政、財政、交通、社福及衛環委員會。

表 4-3-31 Call-in 節目準備、委員會及獲得工作資料方式交叉表

CALL_IN 委員會 節目準備	獲得工作資料方式										
	國會圖 書館網 站資源	立法院 全球資 訊	立法院 法律資 訊	實體 館藏 資源	其他 單位	政府 機關	新聞媒 體	專業 網站	搜尋 引擎	總 和	
有	內政	1	2	0	0	0	0	0	0	2	5
	外交及國防	1	0	0	0	1	1	0	0	1	4
	經濟	8	0	0	0	2	0	0	0	2	12
	財政	1	0	0	0	0	0	0	1	5	7
	交通	1	2	2	0	0	0	0	0	5	10
	教育及文化	4	0	0	0	0	0	0	0	3	7
	司法及法制	2	0	0	1	0	0	0	0	1	4
	社福及衛環	1	0	0	0	1	1	2	0	4	9
	總和	19	4	2	1	4	2	2	1	23	58
	百分比	32.76	6.90	3.45	1.72	6.90	3.45	3.45	1.72	39.66	100

4. Call-in 節目準備、委員會及參考何種立法資訊三個變項間的關係

由表 4-3-32 可知，有做 Call-in 節目準備工作的法案助理，對於參考立法資訊最多參考立法紀錄的為內政委員會；最多參考立法輿情的有交通、司法及法制委員會；最多使用立法研究報告的有經濟、財政、教育及文化、社福及衛環委員會。

表 4-3-32 Call-in 節目準備、委員會及參考立法資訊交叉表

CALL_IN 委員會 節目準備	參考立法資訊							總和
	立法紀錄	立法新知	立法輿情	立法文獻	立法研究報告	立法參考資訊		
有	內政	3	0	1	0	2	0	6
	外交及國防	1	1	1	1	0	0	4
	經濟	1	2	3	0	7	0	13
	財政	0	0	2	1	4	0	7
	交通	2	1	3	0	2	2	10
	教育及文化	0	0	1	0	7	0	8
	司法及法制	0	0	3	2	1	0	6
	社福及衛環	1	0	2	3	4	0	10
	總和	8	4	16	7	27	2	64
	百分比	12.50	6.25	25.00	10.94	42.19	3.13	100

5. Call-in 節目準備、助理年資及參考立法紀錄三個變項間的關係

由表 4-3-33 可知，有做 Call-in 節目準備工作的法案助理，無論助理年資為何，其最常參考的立法紀錄皆為法律制定紀錄。

表 4-3-33 Call-in 節目準備、助理年資及參考立法紀錄交叉表

CALL_IN 節目準備	助理年資	參考立法紀錄				總和
		法律制定紀錄	預算審查紀錄	覆議案處理紀錄	質詢權行使紀錄	
有	0~1 年	4	0	0	2	6
	2~3 年	9	3	0	0	12
	4~5 年	6	3	0	0	9
	6~10 年	15	9	0	0	24
	10 年以上	9	4	2	0	15
	總和	43	19	2	2	66
百分比		65.15	28.79	3.03	3.03	100

(八) 調查有做行政工作與背景資料、以及資訊行為三個變項間的關係

1. 行政工作、年齡及何種工作會促使尋找資料三個變項間的關係

由表 4-3-34 可知，有做行政工作的法案助理，30 歲以下的法案助理，一般質詢工作最容易促使其尋找資料；31-40 歲的法案助理，總質詢及法案與政策研究最容易促使其尋找資料。

表 4-3-34 行政工作、年齡及何種工作會促使尋找資料交叉表

行政 工作	年齡	何種工作會促使尋找資料						總和
		總質詢	一般質詢	法案與政 策研究	預算審查	發佈新聞稿	Call-in 節目	
有	30 歲以下	4	11	8	0	2	0	25
	31~40 歲	8	7	8	1	0	0	24
	41 歲以上	2	0	1	0	0	1	4
總和		14	18	17	1	2	1	53
百分比		26.42	33.96	32.08	1.89	3.77	1.89	100

2. 行政工作、助理年資及選擇資訊時會考慮因素三個變項間的關係

由表 4-3-35 可知，有做行政工作的法案助理，無論助理年資為何，資訊品質皆為選擇資訊時主要考慮的因素。

表 4-3-35 行政工作、助理年資及選擇資訊時會考慮因素交叉表

行政工作	助理年資	選擇資訊時會考慮因素					總和
		資訊品質	取得的容易程度	取得的及時性	較熟悉的資源	資料有獨特性	
有	0~1 年	11	0	1	2	0	14
	2~3 年	8	2	0	0	0	10
	4~5 年	4	0	0	1	2	7
	6~10 年	11	4	1	0	0	16
	10 年以上	6	0	1	2	0	9
	總和	40	6	3	5	2	56
	百分比	71.43	10.71	5.36	8.93	3.57	100

(九) 調查有做選民服務與背景資料、以及資訊行為三個變項間的關係

1. 選民服務、性別及取得和利用資料時常面臨的問題三個變項間的關係

由表 4-3-36 可知，有做選民服務工作的法案助理，男性在取得和利用資料時常面臨的主要問題為沒時間閱讀；女性則為資訊不適用。

表 4-3-36 選民服務、性別及取得和利用資料面臨的問題交叉表

選民服務	性別	取得和利用資料面臨的問題													總和	
		不知			無法在				不擅			長檢				
		沒時 間閱 讀	資訊 不適 用	相關資 訊量太 少	沒時 間找 資料	何處 可以 取得	無法 即時 取得	缺乏獲取 新資訊管 道	需額 外花 費	家中查 詢或使 用	無法提 供檔案 下載		無法 全文 障礙			
有	男	9	16	5	7	3	1	6	0	0	6	0	8	1	1	63
	女	1	5	9	3	3	0	3	2	1	8	3	5	0	0	43
	總和	10	21	14	10	6	1	9	2	1	14	3	13	1	1	106
	百分比	9.43	19.81	13.21	9.43	5.66	0.94	8.49	1.89	0.94	13.21	2.83	12.26	0.94	0.94	100

2. 選民服務、年齡及參考圖書館網站何種資源三個變項間的關係

由表 4-3-37 可知，有做選民服務工作的法案助理，31-40 歲以立法資源為主要參考圖書館網站的資源；其餘法案助理則為新聞資訊。

表 4-3-37 選民服務、年齡及參考圖書館網站何種資源交叉表

選民服務	年齡	參考圖書館網站何種資源								總和
		立法資 源	立委問政 資料	新聞資 訊	焦點議 題	立法院智 庫	中文智 庫	外文智 庫	網際資 源	
有	30 歲以下	12	1	13	6	3	0	1	1	37
	31~40 歲	23	4	21	0	6	0	0	1	55
	41 歲以上	6	0	7	0	1	2	0	1	17
	總和	41	5	41	6	10	2	1	3	109
	百分比	37.61	4.59	37.61	5.50	9.17	1.83	0.92	2.75	100

3. 選民服務、學歷及參考何種立法資訊三個變項間的關係

由表 4-3-38 可知，有做選民服務工作的法案助理，大專學歷以立法研究報告為主要參考的立法資訊；碩博士則以立法輿情與立法研究報告為主要參考的立法資訊。

表 4-3-38 選民服務、學歷及參考何種立法資訊交叉表

選民服務	學歷	參考立法資訊					總和	
		立法紀錄	立法新 知	立法輿 情	立法文 獻	立法研究 報告		立法參考 資訊
有	大專	15	1	7	5	20	3	51
		29.41	1.96	13.73	9.80	39.22	5.88	100
	碩博士	8	6	20	5	20	0	59
		13.56	10.17	33.90	8.47	33.90	0.00	100
	總和	23	7	27	10	40	3	110
	百分比	20.91	6.36	24.55	9.09	36.36	2.73	100

4. 選民服務、學歷及使用圖書館資源的頻率三個變項間的關係

由表 4-3-39 可知，有做選民服務工作的法案助理，無論是大專或碩博士皆以天天使用圖書館資源次數為最。

表 4-3-39 選民服務、學歷及使用圖書館資源的頻率交叉表

選民 服務	學歷	使用圖書館資源的頻率					總和	
		幾乎每天	一星期 1~2 次	一個月 1~2 次	半年約 1~2 次	一年約 1~2 次		從未使用
有	大專	31	10	2	3	5	4	55
		30	17	9	3	1	0	60
	總和	61	27	11	6	6	4	115
	百分比	53.04	23.48	9.57	5.22	5.22	3.48	100

5. 選民服務、委員會及參考的立法紀錄三個變項間的關係

由表 4-3-40 可知，有做選民服務工作的法案助理，無論所屬委員參加任何委員會，其參考的立法紀錄皆以法制定的紀錄為最高次數。

表 4-3-40 選民服務、委員會及參考的立法紀錄交叉表

選民服務	委員會	參考的立法紀錄						總和
		法律制定紀錄	預算審查紀錄	覆議案處理紀錄	行政監督案審議紀錄	人民請願案處理紀錄	質詢權行使紀錄	
		有	內政	13	2	0	0	
	外交及國防	6	0	1	2	1	0	10
	經濟	13	5	0	0	0	0	18
	財政	9	4	2	0	0	0	15
	交通	11	4	0	0	0	0	15
	教育及文化	5	4	0	0	0	2	11
	司法及法制	12	3	1	0	0	0	16
	社福及衛環	9	3	0	0	0	1	13
	總和	78	25	4	2	1	3	113
	百分比	69.03	22.12	3.54	1.77	0.88	2.65	100

6. 選民服務、學科背景及每週尋找工作所需資料的頻率三個變項間的關係

由表 4-3-41 可知，有做選民服務工作的法案助理，無論學科背景為何，其每週尋找工作資料的頻率皆以 20 次以上的次數最高。

表 4-3-41 選民服務、學科背景及每週尋資料的頻率交叉表

選民服務	學科背景	每週尋找資料的頻率					總和
		4 次(含)以下	5~9 次	10~14 次	15~19 次	20 次(含)以上	
有	文	0	0	3	0	16	19
	法	1	0	4	2	57	64
	商	2	1	2	0	7	12
	其他	0	2	2	1	17	22
	總和	3	3	11	3	97	117
	百分比	2.56	2.56	9.40	2.56	82.91	100

7. 選民服務、學科背景及取得和利用資料時常面臨的問題三個變項間的關係

由表 4-3-42 可知，有做選民服務工作的法案助理，文學院在取得和利用資料面臨主要的問題為資訊不適用及無法在家中查詢或使用；法學院在取得和利用資料面臨主要的問題為沒時間閱讀及無法取得全文；商學院在取得和利用資料面臨主要的問題為資訊不適用；文法商以外其他學院在取得和利用資料面臨主要的問題為沒時間閱讀資料。

表 4-3-42 選民服務、學科背景及取得和利用資料面臨問題交叉表

選學科 民背景	取得和利用資料面臨問題														
	不知 如何 過濾	沒時 間閱 讀	資訊 不適 用	相關 資訊 量太 少	沒時 間找 資料	不知 何處 可以 取得	無法 即時 取得	缺乏 獲取 新資 訊管 道	需 額 外 花 費	無法在 家中 查詢 或使 用	無法 提供 檔案 下載	無法 取得 全文	語 文 障 礙	不擅 長檢 索資 料	總 和
有文	2	3	4	2	0	0	0	0	0	4	2	0	0	1	18
法	4	11	4	7	3	0	6	2	0	7	0	11	0	0	55
商	2	2	5	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	11
其他	2	5	1	0	3	1	3	0	1	3	0	2	1	0	22
總和	10	21	14	10	6	1	9	2	1	14	3	13	1	1	106
百分比	9.43	19.81	13.21	9.43	5.66	0.94	8.49	1.89	0.94	13.21	2.83	12.26	0.94	0.94	100

第四節 問卷統計結果綜合分析

本節主要針對問卷統計結果進行分析敘述，包括國會法案助理之背景特性、國會法案助理的資訊行為、國會法案助理對國會圖書館使用情形及滿意度分析。

一. 國會法案助理之背景特性

本論文回收問卷結果，參與受測者共 168 位，有效受訪者為 144 人。受訪之國會法案助理，男女比例約 6：4，以男性居多；年齡分佈以 31 至 40 歲最多，計有 71 人(49.31%)，約佔一半人數；學歷方面，碩博士多於大專學歷，顯示國會法案助理幾乎都是高學歷份子；受測助理所屬委員以參加經濟委員會者居多，共 26 人(18.06%)，參加其他委員會者約 10%左右；所屬委員參加黨派與本屆當選黨派比例相符，以中國國民黨居多，其次是民主進步黨，比例約為 6：4；擔任國會助理年資，以 6-10 年之年資最多(31.25%)；工作總年資，以 0-5 年之年資為最多(32.64%)；從助理工作年資及工作總年資，似乎可以判斷不少法案助理是以助理為其首份工作，且工作年資也都有 5 年以上；學科背景以就讀法學院為最多(55.24%)，超過半數，所以立法委員仍以法學相關背景為主要考慮任用國會法

案助理的資格；法案與政策研究(100%)是所有法案助理之必要工作，另外總質詢(90.86%)及一般質詢(96.5%)亦為法案助理主要工作之一。

二. 國會法案助理的資訊行為

(一) 資訊行為

1. 資訊需求

根據本論文研究結果，國會法案助理每週尋找工作所需資料次數超過 20 次以上的佔 81%；每週閱讀工作相關資料的時數 20 小時以上者也有 58.33%；一般質詢最容易促使其尋找資料的動機，有 95.14%，其他的工作項目促發找尋資料的次數也都很高。根據數字分析，因工作找尋資料的次數及閱讀相關資料的時間都很多，顯示國會法案助理的工作必須不斷地找尋相關資料並花不少時間閱讀，才能滿足工作所需，而國會法案助理擔任各項工作的比率大致與引發尋求資訊的情境相同，故解決工作相關問題似乎為其尋求資訊情境的主要因素。

2. 資訊來源

國會法案助理獲得工作所需資料的主要來源為國會圖書館網站(85.42%)及搜尋引擎(84.03%)；尋找資料通常習慣先找電子資源，再找紙本資料(78.82%)，沒有助理會先從紙本找起再找電子資源或只找紙本資料而不找電子資源；工作上常參考的出版品為預決算報告書(72.92%)；工作需要參考資訊時，最常參考立法資源(92.36%)；立法資源中又以法案追蹤最多人參考，有 78.47%；工作上需要的立法資訊主要為立法研究報告，佔 90.97%；工作上需要的立法資訊紀錄主要為法律制定的紀錄，有 94.44%；找不到資料時，通常會上網尋找的有 95.83%；尋找工作相關資料，最常使用的網站為 google(81 人)；取得和利用資料最常面臨的問題是資訊太多，沒時間閱讀，佔 47.92%，找到的資訊不適用者有 45.83%。

3. 資訊察覺

國會法案助理自認在選擇工作相關資訊時，主要考慮的因素為資訊品質

(92.36%)；評估資訊價值最重視的是資訊來源的可靠性(93.75%)及資料滿足需求的程度(85.42%)。

(二) 背景資料與資訊行為交叉關聯性

依個人背景資料之不同，分析其與資訊行為的關係，探討資訊行為是否會因背景資料不同而產生差異，調查結果整理如表 4-4-1 所示。檢定結果摘述如下：

1. 資訊需求：國會法案助理的個人特質在每週尋找工作相關資料的次數及閱讀工作相關資料的時數及引發尋找資訊的工作上並沒有顯著的差異產生，表示在這些方面不受個人特質的影響。
2. 資訊來源：參考國會圖書館網站資源會因年齡的不同而產生顯著差異，31~40 歲的助理主要使用立法資源及新聞資訊；參考何種立法紀錄會因所屬委員會參加的委員會不同而產生差異，參加內政及交通委員會委員之助理只參考法律制定紀錄及預算審查紀錄；而參加外交及國防委員會委員之助理參考的立法紀錄種類則最多樣；在取得或利用資料面臨的問題會與學科背景有關，商學院背景的助理認為資訊不適用的問題高達 42.9%，而人數最多的法學背景助理，認為沒時間閱讀及無法取得全文所佔比率最高。
3. 資訊察覺：選擇資訊考慮的因素會因助理年資不同而產生差異，資訊品質是考慮因素中比率最高者，此外，助理年資 10 年以上者會考慮利用較熟悉的資源；2-3 年及 6-10 年者考慮的是取得容易程度；4-5 年之助理考慮資料的獨特性，由此可知助理工作年資愈久者，其對資訊的熟悉度愈高，因此考慮品質之外，會選擇較熟悉的資訊，這也正符合最小努力原則。
4. 國會圖書館使用情形：圖書館資源使用頻率會因學歷不同而有所不同，不論大專或碩博士學歷都以每天使用為最高，但碩博士學歷之助理沒有從未使用過圖書館資源，其使用頻率普遍較大專生來得高，可見學歷愈高者愈懂得利用圖書館資源。

表 4-4-1 背景與資訊行為關聯性總表

項目	性別	年齡	學歷	委員會	黨派	助理年資	學科
每週尋找資料次數							
每週閱讀資料時數							
促發尋找資訊的工作							
獲得工作資料的方式							
找資料習慣使用的資料形式							
參考立院出版品							
參考圖書館網站資源			*				
圖書館網站何種立法資源							
參考立法資訊							
參考立法紀錄				*			
立院找不到資料會如何							
取得或利用資料面臨問題							*
選擇資訊考慮因素						*	
評估資訊重視項目							
圖書館資源使用頻率			*				
到圖書館使用資料類型							
使用圖書館困難的事							

p<.05 以*表示，p<.01 以**表示

(三) 工作項目與資訊行為交叉關聯性

依工作項目分析資訊行為是否會因其有無擔任該工作而產生差異，調查結果整理如表 4-4-2 所示。檢定結果的摘述如下：

1. 資訊需求：是否承辦總質詢、預算審查、公聽會記者會和發布新聞稿會與每週尋找資料次數產生關聯；有擔任該項工作的助理每週尋找資料 20 次以上的人數遠超過沒擔任該工作之助理；而每週閱讀資料時數會因有沒有做公聽會記者會和發布新聞稿的工作而不同。
2. 資訊來源：是否承辦總質詢工作的助理在參考立法資訊、立法紀錄及在立院找不到資料時會如何均達到顯著水準，有擔任總質詢工作的助理最需要參考的立法資訊為立法研究報告，而沒做總質詢者參考比率最高的為立法輿情；參考法律制定紀錄的比率，有做總質詢較沒做總質詢者高出二倍以上；有擔

任總質詢任務的助理在立法院找不到資料時，選擇上網尋找的比率較沒做總質詢工作者高，但利用人際關係管道方面，沒做總質詢的助理比率較高。

一般質詢與找資料習慣使用的資料形式的關係，沒有擔任該項工作的助理有 40%的人只找電子數位資源，不找紙本形式資料，但有做該項工作的助理只找電子數位資源卻只有 6.5%。是否擔任一般質詢工作與參考出版品有關聯，有做一般質詢者，參考預決算報告書的比率最高。是否擔任一般質詢工作與參考立法院國會圖書館網站有關聯，擔任一般質詢工作的助理使用法案新聞比率很高，但沒做一般質詢者卻無人使用。

是否擔任預算審查的助理，其在參考立法院出版品、立法紀錄及找不到資料會如何，會產生不同的行為，有做預算審查的助理較常參考預決算報告書，而沒做該工作的助理只有一位會參考預決算報告書；有做預算審查工作者在院內找不到資料會自行上網找的有 88.3%，較沒擔任此工作的助理(66.7%)比率高。

3. 資訊察覺：是否擔任一般質詢工作的助理在選擇資訊考慮因素及評估資訊重視項目均會產生差異，有擔任該工作的助理在選擇資訊除會考慮資訊品質及取得容易度外，還會考慮使用較熟悉的資源，還會考慮其他各選項，而沒承辦一般質詢工作的助理則不會考慮取得的及時性、熟悉性及獨特性。
4. 國會圖書館使用情形：是否擔任總質詢和圖書館資源使用頻率有關聯，有做總質詢工作之助理以天天使用圖書館的頻率最高，但沒做總質詢之助理則以每週 1-2 次的使用頻率最高；是否擔任公聽會或記者會的助理到館使用資料類型會不同，有做該項工作的助理到館使用新聞知識管理系統和資料庫較多，沒做該工作者到館使用則以新聞知識管理系統和圖書較多。

表 4-4-2 工作項目與資訊行為關聯性總表

項目	總質詢	一般質詢	法案政策	預算審查	公聽記者	發布新聞	Call_in	行政工作	選民服務
每週尋找資料次數	**			*	**	*			
每週閱讀資料時數					**	**			
促發尋找資訊的工作									
獲得工作資料的方式									
找資料習慣使用的資料形式			*						
參考立院出版品		**		**					
參考圖書館網站資源									
圖書館網站何種立法資源		**							
參考立法資訊	**								
參考立法紀錄	**				*				
立院找不到資料會如何	*	*		*					
取得或利用資料面臨問題									
選擇資訊考慮因素		**							
評估資訊重視項目		**							
圖書館資源使用頻率	*								
到圖書館使用資料類型						*			
使用圖書館困難的事									

p<.05 以*表示，p<.01 以**表示

(四) 工作項目、背景資料與資訊為多重列聯表關聯性

依工作項目及背景資料為控制變項，分析資訊行為，是否會因擔任該項工作與背景資料不同而有所差異。檢定結果整理如表 4-4-3 所示。檢定結果摘述如下：

1. 資訊需求：在有做公聽會和記者會及發布新聞稿的情況下，每週尋找工作相關資料的次數和閱讀時數會因學科背景不同而有所差異，法學院背景的助理每週尋找資料次數超過 20 次以上者較其他學科背景助理高，每週閱讀時數超過 20 小時的百分比也較其他學科背景助理高。法學背景且有做選民服務的助理，每週尋找資料 20 次以上比率較其他背景助理高，說明有法學背景的助理有擔任公聽會和記者會、發布新聞稿及選民服務者，尋找資料次數和閱讀資料時數較其他學科背景助理多。

有做行政工作的助理，會因年齡的不同，在促發尋找資料的動機上產生差異，30歲以下助理主要因一般質詢而引發尋找資料的動機，30歲以上的助理則大部分因總質詢而引發尋找資料的動機。

2. 資訊來源：有做總質詢工作，其助理年資和獲得工作資料方式會產生關聯，有做 Call-in 節目準備工作的助理，也會因其所屬委員參加的委員會不同，而產生不同的獲得工作資料方式。

參考立法院出版品方面，有做公聽會和記者會的助理，會因助理年資不同而參考不同的出版品習慣。

參考圖書館網站的資源，有做一般質詢、預算審查及選民服務等工作的助理，會因其不同的年齡而參考不同的資源。

有做公聽記者會的助理會因性別不同而參考不同的圖書館網站立法資源；男性以參考法案新聞比率最高，女性則以參考法律案專輯比率最高。

在參考立法資訊方面，有做發布新聞稿工作助理因年齡不同、有做 Call-in 節目準備的助理因所屬委員參加的委員會的不同與有做選民服務助理因學歷不同均會產生不同的行為。30歲以下擔任發布新聞稿工作助理最常參考立法紀錄，31-40歲助理則參考立法研究報告比率最高。

在參考立法紀錄方面，擔任一般質詢、法案政策研究、公聽會記者會及選民服務工作的助理，會因所屬委員參加委員會的不同，參考的立法紀錄也會不同；擔任一般質詢及 Call-in 節目準備工作助理也會因助理年資不同，而參考不同的立法紀錄。

在取得或利用資料面臨的問題方面，擔任總質詢、法案政策研究、預算審查及選民服務工作的助理，不同的學科背景也會造成面臨問題的不同；擔任發布新聞稿、選民服務工作助理，會因性別不同而產生不同的問題。

3. 資訊察覺：擔任法案政策研究、公聽會記者會、發布新聞稿與行政工作的助理，助理年資與選擇資料考慮因素有關聯，皆最注重資訊的品質，做法案政

策研究的助理年資在 0~1 年及 6~10 年者，次要注重的因素是資料取得的及時性，助理年資 2~3 年者次要重視為資料取得的容易度，4~5 年者，則考慮資料的獨特性，助理年資 10 年以上者則會考慮選擇較熟悉的資源。擔任發布新聞稿工作的助理，其所屬委員參加黨派的不同和選擇資料考慮因素會產生關聯。有做 Call-in 節目準備工作的助理，學歷和選擇資料考慮因素會產生關聯。大專學歷的助理注重資訊品質的比率較碩博士高，其次是利用較熟悉的資源，而碩博士學歷的助理以取得的容易程度為次要的考慮因素。

4. 國會圖書館使用情形：有做總質詢、法案政策研究、預算審查、發布新聞稿、

表 4-4-3 工作項目*背景資料*資訊行為多重列聯關聯總表

題目	每週 尋找 資料 次數	每週 閱讀 資料 時數	促發 尋找 資料 的工 作	獲得 工作 資料 方式	參考 的立 院出 版品	參考 圖書 館網 站何 種資 源	參考 網站 的立 法資 源	參考 何種 立法 資訊	參考 立法 紀錄	取得 或利 用資 料面 臨的 問題	選擇 資料 考慮 因素	使用 圖書 館相 關資 源頻 率
總質詢	學歷											*
	助理年資			*								
	學科									*		
一般質詢	年齡					*						
	委員會							*				
	助理年資							*				
法案政策研究	年齡											
	學歷											*
	委員會							*				
	助理年資										*	
	學科背景								*			
預算審查	年齡					*						
	學歷											*
	學科								*			
公聽記者會	性別						*					
	委員會							*				
	助理年資				*						*	
	學科	*	*									
發布新聞稿	性別								*			
	年齡							*				
	學歷											*
	黨派										*	
	助理年資										*	
	學科	*	*									
Call-in	學歷										*	*
	委員會			*				*				

題目	每週尋找資料次數	每週閱讀資料時數	促發尋找資料的工作	獲得工作資料方式	參考的立法院出版物	參考圖書館網站何種資源	參考網站的立法資訊	參考何種立法資訊	參考立法紀錄	取得或利用資料面臨的問題	選擇資料考慮因素	使用圖書館相關資源頻率
助理年資									*			
行政	年齡		*									
選民	性別								*			
服務	年齡					*						
	學歷						*					*
	委員會							*				
	學科	*							*			

p<.05 以*表示，p<.01 以**表示

三. 國會法案助理對國會圖書館使用情形及滿意度分析

(一) 國會圖書館使用情形

根據調查結果顯示，有 78 位助理幾乎會天天使用圖書館相關資源，但仍有 4 位從未使用過，其原因主要為習慣使用網際網路找資料，而時間無法配合及不會使用和認為圖書館相關資源不具時效性者各 1 位；受測者應是認為本題的圖書館指的是實體圖書館，故會有以上沒使用的原因；關於圖書館提供的資訊訂閱服務情形，以最新通過議案訂閱人數最多，但訂閱率並不高；沒有使用過圖書館利用課程的助理更是佔大多數，有 111 人；最常使用的圖書館資料為新聞知識管理系統(112 人)；有 61 人認為使用圖書館資源沒有困難，佔大多數，但仍有 54 人不清楚圖書館的資源和服務。

(二) 國會圖書館使用滿意度分析

調查結果顯示，「圖書館有足夠且舒適的閱覽座位」的滿意度最低；而「圖書期刊自助借還系統操作容易度」為最高。使用者於問卷中所提對國會圖書館之 101 項建議及 55 項服務，經整理歸納為館藏資源、資訊檢索、資訊設備、服務、流通、環境硬體設備、行銷推廣及館際合作等。

依個人特性（性別、年齡、學歷、所屬委員參加之委員會、所屬委員黨派、

擔任國會助理總年資、工作年資、學科背景)與國會圖書館提供之各項服務之滿意度比較分析，其相關程度整理如表 4-4-4。

如表所示，僅性別、年齡、學歷、擔任國會助理總年資及學科背景與國會圖書館所提供之各項服務滿意度有相關，其餘皆無相關，有相關之檢定結果摘述如下：

1. 圖書期刊自助借還系統操作容易度與年齡及擔任國會助理年資的相關

年齡層不同對於在圖書期刊自助借還系統操作的容易度滿意度不同，31-40 歲滿意度最高，30 歲以下最低。受測者擔任國會助理年資會影響圖書期刊自助借還系統操作的容易度的滿意度，11 年以上的國會法案助理平均滿意度最高。

2. 館藏查詢系統(查詢圖書、期刊的功能)使用滿意度與國會助理的背景資料無關。

3. 提供讀者新進館藏資料相關資訊，如新書通告、新書介紹、資訊快遞速度滿意度與性別有關

性別不同對於提供讀者新進館藏資料相關資訊滿意度不同，男性高於女性。

4. 立法智庫資料內容新穎性滿意度與國會助理的背景資料無關。

5. 立法智庫檢索介面操作簡單滿意度與國會助理的背景資料無關。

6. 資料可得性滿意度與性別有關

性別不同對於資料可得性滿意度不同，男性在此方面高於女性。

7. 資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作滿意度與學歷有關

學歷不同對於資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作的滿意度不同，碩博士學歷的滿意度高於大專學歷。

8. 館藏資源滿足業務、研究需求滿意度與性別及學科背景有關

性別不同對於館藏資源滿足業務、研究需求滿意度不同，男性在此方面高於女性。不同學科背景的國會法案助理對於館藏資源滿足業務、研究需求滿意度也不同，商學院滿意度最高，法學院滿意度最低。

9. 圖書館資訊設備充足，能夠滿足需求滿意度與國會助理的背景資料無關。

10. 圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位滿意度與國會助理的背景資料無關。

11. 圖書館館員的服務態度滿意度與性別有關

性別不同對於服務態度滿意度不同，男性在此方面高於女性。

12. 圖書館館員的服務效率滿意度與性別及擔任國會助理總年資有關

性別不同對於服務效率滿意度不同，男性在此方面高於女性。擔任國會助理總年資不同對於服務效率滿意度不同，年資 2~3 年的國會法案助理滿意度最高。

13. 國會圖書館網站連線品質之滿意度與國會助理的背景資料無關。

表 4-4-4 背景變項與國會圖書館服務項目滿意度相關性總表

項目	性 別	年 齡	學 歷	所屬委員參 加之委員會	所屬委 員黨派	擔任國會助 理總年資	工作總 年資	學科 背景
圖書期刊自助借還系統操作容易						*	**	
館藏查詢系統（查詢圖書、期刊的功能）使用								
提供讀者新進館藏資料相關資訊，如新書通告、新書介紹、資訊快遞速度						*		
立法智庫資料內容新穎性								
立法智庫檢索介面操作簡單								
資料可得性						**		
資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明指引讀者操作							*	
館藏資源滿足業務、研究需求						*		*
圖書館資訊設備充足能滿足需求								
圖書館備有足夠且舒適閱覽座位								
圖書館館員的服務態度						**		
圖書館館員的服務效率						*	*	
國會圖書館網站連線品質滿意度								

p<0.05 以*表示，p<0.01 以**表示

第五章 結論與建議

本研係以國會法案助理為研究對象，透過問卷調查來瞭解國會法案助理的資訊行為以及使用國會圖書館的情形及滿意程度。本章為本論文之結論與建議，第一節主要根據綜合討論內容提出研究發現，並導出國會法案助理的資行為模式；第二節根據研究結果對國會圖書館提出資源及服務上的建議；第三節則是就未來研究方向提出建議。

第一節 結論

本節就研究問題所提出國會法案助理之資訊需求、資訊搜尋行為、資訊使用行為、國會法案助理背景特性對其資訊行為的影響、國會圖書館使用情形，以及國會法案助理資訊行為模式等議題，根據研究發現予以具體結論。

一、國會法案助理資訊行為分析

(一) 國會法案助理之資訊需求

1. 國會法案助理需要經常尋找並閱讀工作相關資料

立法委員問政與社會時事脈動具有高度關係，因此國會法案助理需要常常的搜尋資料並閱讀，才能為立法委員在法案、預算審查、政策辯論、選民服務等各方面，提供完善的資訊，提升立法委員的問政品質。

2. 國會法案助理資訊需求與解決工作問題的相關度很高

研究顯示，國會法案助理在處理總質詢、一般質詢和法案與政策研究會尋找相關資料的比率都高達九成以上，而法案助理最主要的工作為撰寫質詢稿及法案與政策研究，可見國會法案助理最主要引發資訊需求的情境是解決工作相關問題。

(二) 國會法案助理資訊搜尋行為

1. 國會圖書館網站及搜尋引擎是國會法案助理獲得工作資料的主要管道

立法院國會圖書館網站內容包括：立法資源、立委問政、焦點議題、資料庫等線上資源，可供追蹤法案、掌握最新立法動態與國會相關資訊，提供國會法案助理便捷的資訊查詢。根據研究顯示，受測者會使用國會圖書館網站的資源來獲得工作上所需資料的比率最高；次高則為利用搜尋引擎，而搜尋引擎主要是使用 Google 和 Yahoo；其他政府網站也是助理常利用的網路資源。

上網搜尋和人際關係管道是國會法案助理在院內找不到資料時的重要資訊管道，雖然立法院內有豐富的立法資源，國會圖書館資源是助理尋找資料的首選，但當國會法案助理從院內無法獲得所需資料時，由於網際網路資源隨手可得，很多助理會選擇利用上網尋找所需資料；另外由於議案及預算的審查，助理也常常需要向各部會或其他政府機關要求提供相關資料參考。

2. 國會法案助理最常利用的各種資訊來源包括預決算報告書、法案追蹤、立法研究報告及法律制定的紀錄

預決算報告書是指預算中心對中央政府預決算案及相關法案所撰擬之報告，是國會法案助理最常參考的出版品；而國會圖書館網站立法資源中的法案追蹤使用人數最多；立法研究報告是法制局依院會交付至各委員會審查之法律案，撰寫而成之研究或評估報告書，是助理重要的立法資訊來源；法律制定的紀錄包括立法院的會議、法案審查、委員發言、委員提案等紀錄是助理最常利用的立法資訊紀錄。

3. 影響國會法案助理資訊搜尋之因素

(1) 資訊太多，沒時間閱讀，或找到資訊不適用是在尋找資訊時常會面臨的問題

這表示助理在尋找資訊過程中會搜集到很多不相關的資訊，有可能是因為很多助理習慣使用 Google 或 Yahoo 等搜尋引擎當作搜集資訊的主要工具，造成所找到的資訊太多，而沒時間閱讀；也可能使用者的檢索技巧不好，所以無法找到

精確的資料。

(2)資料只能在立法院內使用，無法在家中查詢或使用也是助理覺得困擾之處

助理下班在家仍常需要處理公事，假日也可能因隔天要開會而必須準備資料，而當社會上或政壇上有突發狀況發生，更必須隨時準備資料以備委員使用。因此，資料若只能在立法院內使用，將影響助理尋找資料的及時性而造成工作上的不便。

(三) 國會法案助理資訊使用行為

1. 國會法案助理尋求工作相關資訊主要以資訊品質為考慮的因素

助理尋找工作相關資料不外乎是撰寫質詢稿、法案、預算審查及公聽會記者會等，這些資料皆為委員問政所需，無論是在監督行政機關或制定法律，資料都不能有任何錯誤，而委員的言論更為社會各界所關注，若有任何的謬誤，很容易引起各方輿論的撻伐，對委員本身更是會造成負面的影響，因此資料的正確性對助理在選擇相關資料甚為重要。

2. 評估資訊的價值以資訊來源的可靠程度為主

國會法案助理所需資訊不容有誤，然而要確保資料正確性，資訊來源的可靠性是保障資料正確很重要的判斷方法，所以資訊來源的可靠性相較其他條件顯得更重要。

(四) 國會法案助理背景特性對資訊行為的影響

國會法案助理的背景，如：年齡、所屬委員參加委員會、助理年資及學科背景分別在資訊來源、及資訊察覺及圖書館使用等面向有不同程度的影響。其中性別及所屬委員的黨派對資訊行為沒有顯著的影響。

1. 資訊需求特性面向

國會法案助理的背景特性在這方面並沒有顯著的影響。

2. 資訊來源面向

助理年齡層不同，所參考的國會圖書館網站上立法資源也不一樣。參考何種立法紀錄會受所屬委員會參加的委員會不同而產生差異，內政及交通委員會只參考法律制定紀錄及預算審查紀錄；而外交及國防委員會參考的立法紀錄種類則是最多樣的。在取得或利用資料面臨的問題與學科背景有關，商學院背景的助理認為資訊不適用是在取得或利用資訊時的問題的有高達 42.9%，而人數最多的法學背景助理，認為沒時間閱讀及無法取得全文是問題的所佔比率最高。

3. 資訊察覺面向

只有助理年資和選擇資訊考慮因素產生關聯，只有助理年資在 4-5 年的助理會考慮資料的獨特性。

二、 國會法案助理使用國會圖書館情形

(一) 使用國會圖書館情形及滿意度

1. 半數以上的國會法案助理幾乎每天都會使用圖書館相關資源

從研究中得知，有半數以上的人幾乎每天都會使用圖書館相關資源，但仍有 4 位的助理沒使用過圖書館相關資源，主要原因為習慣用網際網路。相較於一般網路資源，圖書館資源畢竟較具權威性、正確性，品質有保證，所以仍有多數的人會選擇使用圖書館相關資源。

2. 最新通過議案是國會圖書館 RSS 及資訊快遞最熱門的訂閱項目

在訂閱圖書館 RSS 及資訊快遞項目中，以最新通過議案最多人訂閱，最新通過議案是指最新三讀通過的法律條文、預算案、同意權、條約案等第一手立法資訊，可讓助理掌握及時的立法資訊，了解委員所提法案或關心的法案進度及結果。

3. 新聞知識管理系統是國會圖書館網站中使用率最高的資訊系統

新聞資訊與民意存在著高度的互動關係，為滿足委員的問政需求，讓委員可以獲得最新的新聞輿情和相關資料，國會圖書館特別建置新聞知識管理系統，除

可以讓讀者線上閱報，更提供委員個人新聞專輯、選區輿情、法案新聞追蹤等功能，讓委員能在最快的時間內獲知社會的脈動及個人關心的新聞訊息，在圖書館網站建置的資訊系統中使用率很高。

4. 使用國會圖書館資源沒有困難，但也很多人不清楚圖書館資源及服務

國會法案助理在使用國會圖書館資源方面，認為使用上沒有困難，這表示圖書館網站及系統的建置頗具親和力，操作簡單；但仍有不少人不清楚圖書館資源，所以國會圖書館在服務推廣行銷方面仍待加強。

5. 圖書期刊自助借還系統與沒有舒適的閱覽座位分別是讀者對圖書館服務滿意度最高及最低的項目

國會圖書館借還圖書期刊是採用自助借還系統，讀者只要依照螢幕上所指示操作，不用經由館員協助，即可完成圖書的借閱，操作簡單方便，並可保留自己借書的隱私權，因此獲得高度的滿意度。

閱覽座位是法案助理滿意度最低的選項，法案助理在進行研究法案，撰寫質詢稿等工作時皆需要參考資料，圖書館的資源即為提供其利用而存在，然而因為閱覽空間的不完善，降低讀者到館的比率，實屬可惜，因此圖書館應改善閱覽座位，提供一個舒服的研究空間，相信一定能提高讀者利用圖書館資源的使用率。

(二) 對於國會圖書館的建議和期許

國會法案助理於問卷中共提出 101 項建議及 55 項希望提供的服務，經研究者歸納為為館藏資源、資訊檢索、資訊設備、服務、流通、環境硬體設備、行銷推廣及館際合作等八類，其中以館藏資源建議事項最多，不外乎要求館藏資源多元化，資料內容的深度及廣度方面都需加強；另外，建議改善國會圖書館的環境硬體設備，要求建立能展現出國會圖書館格局的閱覽環境。

三、 國會法案助理資訊行為模式

本論文依據各項結論，並以 Leckie et al.(1966)的專業人員資訊行為模式為基礎，導出國會法案助理資訊行為模式(圖 6-1)。圖中方框表示主要資訊活動，橢圓表示對某項資訊活動的影響變數及屬性，以箭頭方向表示每個資訊活動及變數之間的關係。

根據研究發現，國會法案助理的資訊需求皆因工作需要而產生，其工作任務主要包含總質詢、一般質詢、法案與政策研究、預算審查、公聽會和記者會、發布新聞稿及選民服務，另外有近一半的人還要負責 Call-in 節目準備和行政工作，其工作是多樣的，這些任務是主要促發助理尋找相關資料的主因，用以解決工作相關問題。

國會法案助理在工作上的資訊需求並沒有受背景特性的影響而不同，但會因某些工作而影響每週尋找工作次數及閱讀資料的時數。為滿足資訊需求，國會法案助理會利用各種管道搜尋資源，以便得到相關資訊。

當國會法案助理獲得資料後，會以資訊品質為優先考慮選用的因素，而資訊來源的可靠性是評估資訊價值的重要條件。若評估後不滿足資訊需求，可能放棄搜尋，或再繼續另一新階段的搜尋行為；若決定採用，則會將資料用在解決工作相關問題。

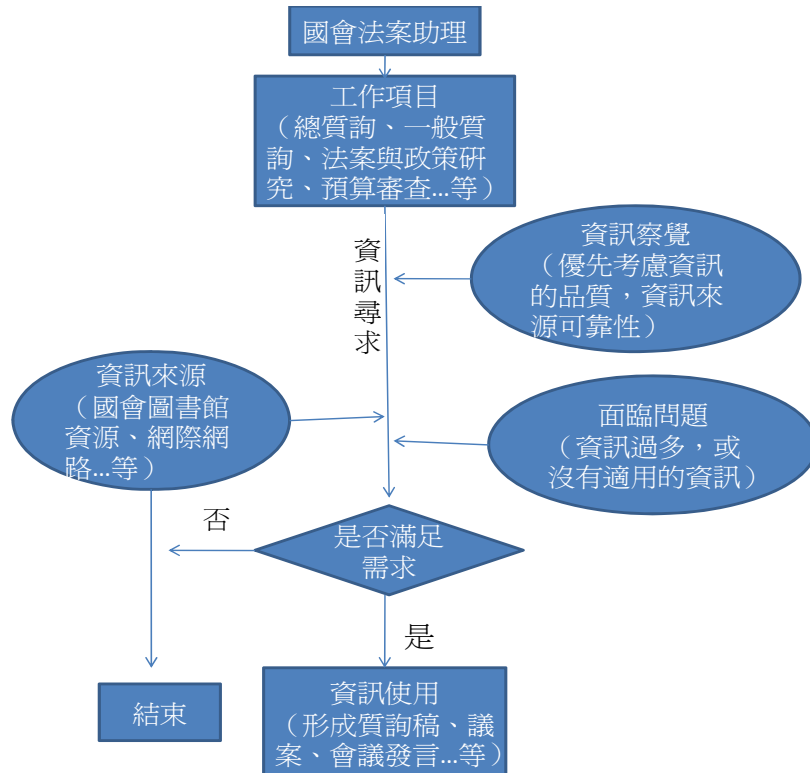


圖 5-1-1 國會法案助理資訊行為模式

第二節 建議

本研究以使用者角度為觀點，對國會圖書館之資源及服務提出以下建議：

一、 定期進行使用者需求調查

研究結果顯示，國會法案助理主要尋找資料的動機均與工作有關，為滿足國會法案助理之資訊需求以支援立法委員問政是國會圖書館的目標，因此應持續瞭解其需求，以讀者需求為圖書館服務的方針，定期深入調查，惟有瞭解讀者，接近讀者，才能訂定適合讀者的服務模式及採購符合讀者需求的資源。

二、 加強國會圖書館服務行銷推廣

根據研究結果，大多數助理都曾使用過國會圖書館，但仍有小部分國會法案助理未曾使用過。在使用圖書館資源感到困難的問題有 37.5% 的人不清楚圖書館

資源和服務，未曾訂閱國會圖書館網站的 RSS 及資訊快遞之國會法案助理各有 59.7%和 50%，未使用過國會圖書館資源利用課程的國會法案助理更高達 77.6%，在在顯示國會圖書館資訊服務的行銷推廣仍有待加強。圖書館存在的目的乃為讀者所使用，若僅有豐富的館藏資源及良好的資訊服務，但讀者不知道或不使用，則一切努力都枉然。以下作法，可供國會圖書館參考：

1. 將國會圖書館利用課程納入助理必學課程，請人事單位與國會圖書館配合，針對新進助理安排國會圖書館資源利用課程講座。
2. 於每屆新委員就任及每個新會期開始，由國會圖書館主動舉辦圖書館簡介，資訊導覽及教學課程，鼓勵助理多加運用。
3. 隨時接受助理團體報名上課。
4. 針對新採購資源或新服務，能及時通知，讓讀者能在最短的時間獲知國會圖書館的新服務。

三、 強化國會圖書館網站互動機制

研究顯示，國會圖書館網站及搜尋引擎是國會法案助理獲得工作資料的主要管道，並且他們習慣先使用電子資源找尋資料，使用實體館藏的助理愈來愈少，館員與助理間的互動變少，因此對他們服務需求瞭解也日益減少，為要增加與助理的溝通，建議國會圖書館可加強網站的互動機制。

自從Web2.0 興起，強調雙向互動式的溝通，圖書館建置部落格早已是一種常態，2011 年 facebook 的瀏覽率更超越 google，很多圖書館開始成立 facebook 粉絲團，讀者只要加入粉絲團，即可看到包含文字、聲音、影像的圖書館消息，追蹤圖書館消息、查詢圖書館館藏目錄、或是將書目資料張貼到個人塗鴉牆分享自己的閱讀過程，並回應圖書館相關服務，使圖書館可獲得更多服務建議的回饋意見，facebook 強調的是社群功能，這種社群功能可凝聚使用者的力量，成就的效果將會很驚人，值得國會圖書館參考。

四、 網路資源檢索技巧教學

本研究結果顯示，國會法案助理在找尋資料的習慣是先從電子資源找起，次要才是紙本資料，沒有人會先從紙本找起，甚至有人只找電子資源；當找不到資料時，大部分的助理也都會自己上網找，可見使用電子資源已是國會法案助理的普遍習慣；然而在取得或利用資料時最常面臨的問題是資訊太多，沒時間閱讀。工欲善其事，必先利其器，建議國會圖書館應常舉辦資訊系統、資料庫及網路資源檢索技巧及利用課程，加強助理資訊檢索能力，如此方能檢索到精確的資料，避免浪費不必要的時間在過濾很多資料。

五、 建立館際合作

從讀者服務建議中發現，受訪者對館藏資源有很多的建議，尤其是希望館藏資源內容能多元、完整、新穎。由於委員問政與時事具有高度的相關性，其類別繁多，範圍亦廣，跟隨著社會脈動，瞬息萬變，國會圖書館在人力、財力及空間有限的情況下，要如何滿足讀者無限的需求？提供更完善的資訊服務，館際合作將是最佳的解決之道。館際合作可就館際互借、閱覽及資源共享等方面互助互利。國會圖書館目前已參加的館際合作有全國文獻傳遞服務系統，另外，建議與其他設有法律政治學系大學圖書館，以及各政府機關圖書館，建立合作閱覽及圖書互借關係，如此一來不僅能增加館藏資源的廣度，亦能增加其深度，相信更能符合並且滿足讀者的需求。

六、 改善圖書館硬體設備

根據本論文研究顯示，不少助理對圖書館的環境、硬體及設備等提出建議，可見對讀者而言，環境設備有值得改善的地方。行銷的第一步是吸引顧客上門，而圖書館若能提供讀者一個寬闊舒服的空間，讀者自然就會想進圖書館，那麼所

有圖書館的服務才能發揮功效，上班工作已經夠辛苦，若能提供讀者一個舒適的空間閱讀，相信可以增加讀者的閱讀效率，增加工作效率。圖書館應就目前有限的空間，善加利用規劃，創造一個小而美小而巧的圖書館。

第三節 未來研究建議

本研究主要在探討國會法案助理資訊尋求行為與使用國會圖書館的情形與服務的滿意度，礙於能力及時間的關係，必有疏失遺漏之處，僅供以下淺見，供後續研究者參考，茲建議如下：

一、 國會法案助理網路資訊行為研究

本論文主要以國會法案助理的一般資訊行為為研究方向，研究發現國會法案助理利用搜尋引擎獲得工作所需資料與從國會圖書館網站中獲得資料的百分比不分上下，也是獲得工作所需的主要管道之一，網路資訊行為不乏研究者，但國會法案助理的網路資訊行為至今仍無人研究，值得後續研究者深入探討與研究。

二、 國會圖書館之績效評估

提供滿足讀者需求的軟硬環境一直是圖書館的目標，本論文針對國會法案助理的資訊行為及圖書館使用情形和滿意度調查，對國會圖書館提出若干建議及改善措施。然而讀者的需求會因為各種因素不斷的改變，因此建議圖書館應定期實施績效評估，提供圖書館進行各項政策及規劃的參考，以符合讀者的資訊需求。

三、 立法院研究人員資訊行為研究

在本論文研究中發現，立法研究報告及預決算報告書都是法案助理參考的重要來源之，而這二項資料分別是由法制局及預算中心所出版。法制局主要任務是立法政策、法律案、法學、外國立法例及制度之研究分析、評估與諮詢。預算中

心則負責中央政府預決算、預算相關法案之研究、分析、評估及諮詢事項，都是支援立法委員問政不可或缺的重要幕僚單位，該單位研究人員的資訊行為值得進一步研究。

參考文獻

- Belkin, N. J. (1978). Information Concepts for Information Science. *Journal of Documentation*, 34(10), 55-85.
- Byström K., & Järvelin, K. (1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management*, 31(2), 191-213.
- Cummings, F. (1976). *Capitol Hill manual*. Washington: Bureau of National Affairs.
- Dervin, B. & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. *American Society for Information Science and Technology*, 21, 3-33.
- Grover, Robert. (1993). A proposed model for diagnosing information needs. *School Library Media Quarterly* 21(2), 98.
- Hewins, E.T., (1990). Information needs and uses studies. *American Society for Information Science and Technology*, 25, 145-164.
- Kuhlthau, C. C. (1988). Perceptions of the information search process in libraries: A study of changes from high school through college. *Information Processing & Management*, 24(4), 419-427.
- Kuhlthau, C. C. (1989). The information search process of high-middle-and low-achieving high school seniors. *School Library Media Quarterly*, 17(4), 224-228.
- Kuhlthau, C. C. (1993). A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, 49(4), 339-355.
- Lancaster, W. (1995). Needs, demands and motivations in the use of sources of information. *資訊傳播與圖書館學*, 1(3), 3-19.
- Leckie, G., Pettigrew, K., & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professional: A general model derived from research on engineers, health care professional, and lawyers. *Library quarterly*, 66(2), pp. 161-193.

- Mick, C. K., Lindsey, G. N. and Callahan, D. (1980) Toward usable user studies. *Journal of the American Society of Information Science*, 31(5), 347.
- Pettigrew, K. E., Fidel, R., & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science & Technology (ARIST)*, 35, 43-78.
- Ranganathan, S. R. (1957). *Five laws of library science*. Bouthay: Asia publishing House.
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 29, 178-194.
- Taylor, R. S. (1986). *Value-added processes in information systems*. Norwood, N.J.: Ablex Publishing.
- Taylor, R. S. (1991). Information use environments. In B. Dervin & M. J. Voigt, (Eds.), *Progress in Communication Science*. (pp217-254) N.J.: Ablex Publishing.
- Wang, P. (1999). Methodologies and methods for use behavioral research. *Annual Review of Information Science and Technology*, 34, 53-89.
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *The Journal of Documentation*. 37(1), 3-15.
- Wilson, T. D. (1997). Information behavior: An interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, 33(4), 551-572.
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Information Science*, 3(2), 49-55.
- Wilson, T. D. (2007). Evolution in information behavior modeling: Wilson's model. In, K. Fisher, S. Erdelez & L. McKechnie, (Eds.). *Theories of Information Behavior*, (pp. 31-36). Medford, NJ: Information Today. [Slightly revised and updated October 2007]. Retrieved March 11, 2010, from <http://InformationR.net/tdw/publ/papers/2005SIGUSE.html>

- Wilson, T. D.(1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.
- 石育平(2006)。半導體晶圓代工產業工程師資訊行為研究。未出版之碩士論文，國立交通大學資訊學院碩士在職專班數位圖書資訊組，新竹市。
- 立法院國會圖書館網站。上網日期：2010年6月8日，檢自
<http://npl.ly.gov.tw/do/www/homePage>
- 田倩惠(2007)。國會助理立法資訊尋求行為之研究。臺灣大學圖書資訊研究所，碩士論文。
- 甘霖(2003)。立法委員個人助理之研究。中國文化大學政治學研究所，碩士論文。
- 田麗虹(2001)。國會助理：工作手冊。臺北市：新自然主義。
- 李婷媛(2006)。研究機構工程師資訊行為及其在資訊服務應用之探討。臺灣大學圖書資訊研究所，碩士論文。
- 林珊如(1992)。企業資訊與商情服務：如何有效蒐集運用工商資訊資源。臺北市：文華。
- 林珊如、許禎芸(2008)。從國內碩士論文探討資訊行為相關研究。圖書資訊學研究，3(1)，51-74。
- 林彩鳳(2007)。國防科技人員資訊尋求行為之研究—以中山科學研究院航空研究所為例。中興大學圖書資訊學研究所，碩士論文。
- 林清山(1992)。心理與教育統計學。臺北市：東華。
- 林嘉敏(2005)。司法官對法律文獻資訊之資訊行為探究。臺灣師範大學社會教育學系，碩士論文。
- 吳明隆(2009)。SPSS 操作與應用：問卷統計分析實務。臺北市：五南。
- 徐莉芬(2007)。積體電路(IC)設計公司人員之資訊行為研究。臺灣師範大學社會教育學系，碩士論文。
- 國家圖書館輔導組(2009)。國家圖書館年鑑。臺北市：國家圖書館

- 張正為(1992)。世界各重要國家國會圖書館之現狀及對立法者影響之研究。書苑，13，104-121。
- 張芳全(2008)。問卷就是要這樣編。臺北市：心理。
- 張新華(1991)。資訊學概論。臺北市：臺灣商務。
- 陳淞山(1994)。國會制度解讀。臺北市：月旦。
- 陳淑貞(2004)。我國國會助理專業能力分析之研究。臺灣師範大學工業科技教育學系，碩士論文。
- 陳麗玲(2006)。國家圖書館政府資訊服務。研考雙月刊，30(3)，74-85。
- 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。
- 曾淑賢(2001)。兒童資訊需、資訊素養及資訊尋求行為。臺北市：文華。
- 曾濟群(2001)。國會立法與程序。臺北市：台灣書店。
- 黃炳中(2002)。從網際網路索探立法院立法資訊。國會月刊，30(7)，64-86。
- 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。
- 楊曉雯(1998)。科學家資訊搜尋行為的探討。圖書與資訊學刊，25，24-43。
- 葉乃靜(2005)。多元文化下的資訊行為研究。臺北市：文華。
- 蔡墩銘(1996)。從立法院與行政院的互動關係探討國會助理功能與其角色。臺北市：行政院研考會。
- 賴鼎銘(1993)。圖書館學的哲學。臺北市：文華。
- 賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如(2001)。圖書資訊學概論。台北縣：空中大學發行。
- 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，10，39-40。
- 羅傳賢(1993)。立法程序。臺北縣：龍文。
- 顧敏(2005)。從傳統到數位圖書館。臺北市：文華。

附錄一 國會法案助理資訊行為問卷調查

親愛的國會助理您好：

這是一份有關於「國會法案助理資訊行為」的問卷。希望藉由這份問卷瞭解國會法案助理在工作上之資訊需求情形、尋找相關資料的途徑、習慣和喜好、使用國會圖書館的情形及對其服務的滿意度，以作為日後圖書館在規劃、設計、及改進服務時之參考。

本問卷所填答之資料，僅供現況反應及研究用，將尊重您的隱私權，不予公開，敬請放心撥冗填答，不勝感激！

最後，謹向您至上最深的感謝與祝福。

曾愛文 敬上
中華民國 99 年 10 月

若有任何疑問，

請與國會圖書館曾愛文聯絡：分機 5733，E-mail：ly20652@ly.gov.tw

一、【個人背景資料】

1. 性別：男 女
2. 年齡：25 歲(含)以下 26~30 歲 31~40 歲 41~50 歲
51(含)歲以上
3. 教育程度(學歷)：高中 專科 大學 碩士 博士
4. 所屬委員參加之委員會：內政 外交及國防 經濟 財政 教育及文化
交通 司法及法制 社福及衛環
5. 所屬委員黨派：中國國民黨 民主進步黨 新黨
親民黨 台聯黨 無黨籍聯盟
6. 所屬委員選區_____
7. 擔任國會助理總年資：0~1 年 2~3 年 4~5 年 6~10 年
11 年(含)以上
8. 工作總年資：0~5 年 6~10 年 11~15 年 16~20 年
21(含)年以上
9. 學科背景：理 工 文 法 商 農 醫 其他_____
10. 工作項目(可複選)：總質詢 一般質詢 法案與政策研究 預算審查
公聽會和記者會 發布新聞稿 Call-in 節目準備 行政工作 選民服務
其他_____

二、(資訊需求特性) — 【個人尋找和處理工作相關資料的頻率及動機】

1. 您每週尋找工作所需資料的頻率為何?(含借閱圖書或利用搜尋引擎查詢資料, 例如 Google、Yahoo! 等)?
 - 4 次(含)以下
 - 5~9 次
 - 10~14 次
 - 15~19 次
 - 20 次(含)以上
2. 您每週閱讀工作相關資料的時數為何?
 - 4 小時(含)以下
 - 5~9 小時
 - 10~14 小時
 - 15~19 小時
 - 20 小時(含)以上
3. 當您工作時遇到下列何種狀況, 會促使您尋找相關資料?(可複選, 並就所選項目由最易促使尋找資料的情況, 依序填入 1,2,3...)
 - 總質詢
 - 一般質詢
 - 法案與政策研究
 - 預算審查
 - 公聽會和記者會
 - 發佈新聞稿
 - Call-in 節目準備
 - 其他(請說明)_____

三、(資訊來源) — 【個人尋找工作相關資料的管道及習慣】

1. 您常使用何種方式來獲得工作所需資料?(可複選, 並就所選項目由最常使用方式, 依序填入 1,2,3...)
 - 國會圖書館網站資源
 - 立法院全球資訊網站資源
 - 立法院全球法律資訊網站資源
 - 國會圖書館實體館藏資源(圖書、期刊、公報等)
 - 立法院內除國會圖書館以外的其他單位
 - 人際關係管道(詢問主管、同事、專家或其他人)
 - 學術研究機構
 - 政府機關
 - 新聞媒體
 - 公聽會或座談會
 - 研討會
 - 專業網站
 - 專業社群/論壇
 - 搜尋引擎(舉例: Yahoo!、Google 等)
 - 其他(請說明)_____

2. 當您在找尋資料時，通常習慣使用電子數位資源或印刷紙本形式？
- 先從電子數位資源找起，接著再找印刷紙本形式資料
 - 先從印刷紙本形式資料找起，接著再找電子數位資源
 - 只找電子數位資源，不找紙本形式資料
 - 只找紙本式資料，不找電子資源
 - 沒有一定的順序
 - 其他(請說明)_____
3. 當您在工作上需要資訊時，常參考何種出版品?(可複選，並就所選項目由最常參考的出版品，依序填入 1,2,3...)
- 議案關係文書
 - 議事日程
 - 議事錄
 - 立法院公報
 - 國是論壇彙編
 - 立法專刊
 - 法律案專輯
 - 中央政府總預算案審查專輯
 - 立法院大事記
 - 立法報章資料專輯
 - 預決算報告書
 - 部會報告
 - 博碩士論文
 - 期刊資料
 - 圖書
 - 其他：(請說明)_____
4. 當您在工作上需要資訊時，常參考國會圖書館網站何種資源?(可複選，並就所選項目由最常參考的資源，依序填入 1,2,3...)
- 立法資源(最新通過議案、會議紀要、立法統計、立法追蹤、法律案專輯、法律新聞、外國立法新知、外國法案介紹)
 - 立委問政資料
 - 新聞資訊
 - 焦點議題
 - 立法智庫
 - 中文智庫
 - 外文智庫
 - 網際資源
 - 其他：(請說明)_____

5. 當您在參考國會圖書館網站的立法資源時，常參考何種資源？（可複選，並就所選項目由最常參考的資源，依序填入 1,2,3...）
- 最新通過議案
 - 會議紀要
 - 立法統計
 - 立法追蹤
 - 法律案專輯
 - 法律新聞
 - 外國立法新知
 - 外國法案介紹
6. 您在工作上，常需要何種立法資訊？（可複選，並就所選項目由最常需要的資訊，依序填入 1,2,3...）
- 立法紀錄(法律制定的紀錄、預算審查紀錄、行政院移請覆議案處理紀錄、行政監督案審議紀錄、擬定修憲案審議紀錄、人民請願案處理紀錄、質詢權行使紀錄)
 - 立法新知(期刊目次內容的介紹、新書通報、專題資料的最新選輯或選粹)
 - 立法輿情(新聞剪輯、新聞索引及新聞專題彙集)
 - 立法文獻(施政報告、政府出版品、統計或預算資料、國內外法學論述、各國議會相關案例、本國次級會議近似議題、新聞檔案)
 - 立法研究報告(法制局或預算中心研究報告)
 - 立法參考資訊服務
 - 其他：(請說明)_____
7. 當您在工作上需要立法資訊的紀錄時，常參考何種立法紀錄？（可複選，並就所選項目由最常參考的紀錄，依序填入 1,2,3...）
- 法律制定的紀錄
 - 預算審查紀錄
 - 行政院移請覆議案處理紀錄
 - 行政監督案審議紀錄
 - 擬定修憲案審議紀錄
 - 人民請願案處理紀錄
 - 質詢權行使紀錄
8. 倘若立法院內部找不到您所需的資料時，您會如何？（可複選，並就所選項目由最常方式，依序填入 1,2,3...）
- 不再繼續找
 - 上網尋找
 - 自己花錢購買
 - 利用人際關係管道(詢問主管、同事、專家或其他人)
 - 請圖書館館員幫忙找尋
 - 其他_____

9. 您上網尋求工作相關資料，最常用的是哪些網站？
請列出二個以上的網站名稱_____
10. 您在取得或利用資料時，常面臨的問題是（可複選，並就所選項目由最常面臨的問題，依序填入 1,2,3...）
- 資訊量太多，不知如何過濾
 - 資訊太多，沒時間閱讀
 - 找到的資訊不適用
 - 相關資訊量太少
 - 沒時間找資料
 - 不知所需資訊在何處可以取得
 - 無法即時取得所需資訊
 - 缺乏獲取最新資訊之管道
 - 需額外花費，才能取得相關資料
 - 只能在院內使用，無法在家中查詢或使用
 - 語文障礙
 - 不擅長檢索資料
 - 其他(請說明) _____

四（資訊察覺）—【個人工作上過濾及評估資料的行為】

1. 當您在選擇工作相關資訊時，通常會考慮哪些因素？（可複選，並就所選項目由最常考慮的因素，依序填入 1,2,3...）
- 資訊品質(包括權威性、可靠性、信任度、客觀性、新穎性等)
 - 取得資訊的容易程度
 - 取得資訊所需費用
 - 資訊所呈現之形式
 - 取得資訊的及時性
 - 自己較熟悉的資源
 - 以前有成功經驗的資源
 - 資料有獨特性（別處無法取得）
 - 長官／同事或社群的推薦
 - 其他(請說明) _____
2. 當您在評估一筆資訊的價值時，重視的項目為何？（可複選，並就所選項目由最重視的項目，依序填入 1,2,3...）
- 資料滿足需求的程度
 - 資訊來源的可靠程度
 - 資訊來源的新穎性
 - 資訊取得的便利性
 - 資訊取得的及時性
 - 其他(請說明) _____

五、【國會圖書館使用情形】

1. 請問您使用圖書館相關資源的頻率(借閱圖書、期刊或圖書館網站等)?
 - 幾乎每天
 - 一星期 1~2 次
 - 一個月 1~2 次
 - 半年約 1~2 次
 - 一年約 1~2 次
 - 從未使用
2. (承上題回答從未使用者)請問您從未使用過圖書館相關資源的原因?
 - 時間無法配合
 - 不瞭解圖書館服務項目
 - 圖書館館藏未能滿足您的需求，請說明：_____
 - 習慣使用網際網路找尋資料
 - 不會使用圖書館資源
(請說明獲得工作相關資訊管道)_____
 - 其他(請說明)_____
3. 請問您到圖書館常使用之資料類型?(可複選，並就所選項目由最常使用之類型，依序填入 1,2,3...)
 - ___ 圖書
 - ___ 期刊
 - ___ 報紙
 - ___ 公報資料、議事紀錄
 - ___ 預算書
 - ___ 資料庫 (立法智庫、中文智庫、外文智庫等)
 - ___ 新聞知識系統
 - ___ 其他(請說明)_____
4. 請問您訂閱國會圖書館網站 RSS 何種資料?(可複選)
 - 最新通過議案
 - 部會報告
 - 總質詢
 - 外國立法新知
 - 外國立法彙集
 - 國是論壇
 - 無(原因：不需要 不知道有該項服務)

5. 使用圖書館資源感到困難的事？(可複選，並就所選項目由感到最困難的事，依序填入 1,2,3...)

- 查詢書刊資料
- 圖書預約
- 資料庫(立法智庫、中文智庫、外文智庫等)的使用
- 不清楚圖書館的資源和服務
- 沒有困難
- 其他(請說明) _____

六、【對國會圖書館服務項目滿意度】

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
1. 圖書期刊自助借還系統操作容易度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 館藏查詢系統(查詢圖書、期刊的功能)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 提供讀者新進館藏資料相關資訊，如新書通告、新書介紹、資訊快遞	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 立法智庫(立法資訊系統)資料內容新穎性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 立法智庫(立法資訊系統)檢索介面操作簡單	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 資料可得性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明，指引讀者操作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 館藏資源滿足業務、研究需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 圖書館資訊設備充足，能夠滿足需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 圖書館館員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 圖書館館員的服務效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 請您就圖書館提出您的具體建議 _____						
14. 您希望圖書館能夠提供哪些服務？請說明： _____ _____						

問卷結束，謝謝您的填答!!

附錄二問卷資料專家意見彙整表

一、【個人背景資料】

1.	原始題目	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
	專家建議	無需修改
	最後修訂	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
2.	原始題目	年齡： <input type="checkbox"/> 25歲(含)以下 <input type="checkbox"/> 26~30歲 <input type="checkbox"/> 31~40歲 <input type="checkbox"/> 41~50歲 <input type="checkbox"/> 51(含)歲以上
	專家建議	無需修改
	最後修訂	年齡： <input type="checkbox"/> 25歲(含)以下 <input type="checkbox"/> 26~30歲 <input type="checkbox"/> 31~40歲 <input type="checkbox"/> 41~50歲 <input type="checkbox"/> 51(含)歲以上
3.	原始題目	教育程度(學歷)： <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士
	專家建議	A：會有高中以下學歷者嗎
	最後修訂	教育程度(學歷)： <input type="checkbox"/> 國中(含)以下 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士
4.	原始題目	所屬委員參加之委員會： <input type="checkbox"/> 內政 <input type="checkbox"/> 外交及國防 <input type="checkbox"/> 經濟 <input type="checkbox"/> 財政 <input type="checkbox"/> 教育及文化 <input type="checkbox"/> 交通 <input type="checkbox"/> 司法及法制 <input type="checkbox"/> 社福及衛環
	專家建議	無需修改
	最後修訂	所屬委員參加之委員會： <input type="checkbox"/> 內政 <input type="checkbox"/> 外交及國防 <input type="checkbox"/> 經濟 <input type="checkbox"/> 財政 <input type="checkbox"/> 教育及文化 <input type="checkbox"/> 交通 <input type="checkbox"/> 司法及法制 <input type="checkbox"/> 社福及衛環
5.	原始題目	所屬委員黨派： <input type="checkbox"/> 中國國民黨 <input type="checkbox"/> 民主進步黨 <input type="checkbox"/> 新黨 <input type="checkbox"/> 親民黨 <input type="checkbox"/> 台聯黨 <input type="checkbox"/> 無黨籍聯盟
	專家建議	A：是否還有其他小黨
	最後修訂	所屬委員黨派： <input type="checkbox"/> 中國國民黨 <input type="checkbox"/> 民主進步黨 <input type="checkbox"/> 新黨 <input type="checkbox"/> 親民黨 <input type="checkbox"/> 台聯黨 <input type="checkbox"/> 無黨籍聯盟
6.	原始題目	所屬委員選區_____

	專家建議	B：增加不分區
	最後修訂	所屬委員選區_____
7	原始題目	擔任國會助理總年資： <input type="checkbox"/> 0~1年 <input type="checkbox"/> 2~3年 <input type="checkbox"/> 4~5年 <input type="checkbox"/> 6~10年 <input type="checkbox"/> 11年(含)以上
	專家建議	無需修改
	最後修訂	擔任國會助理總年資： <input type="checkbox"/> 0~1年 <input type="checkbox"/> 2~3年 <input type="checkbox"/> 4~5年 <input type="checkbox"/> 6~10年 <input type="checkbox"/> 11年(含)以上
8	原始題目	工作總年資： <input type="checkbox"/> 0~5年 <input type="checkbox"/> 6~10年 <input type="checkbox"/> 11~15年 <input type="checkbox"/> 16~20年 <input type="checkbox"/> 21(含)年以上
	專家建議	無需修改
	最後修訂	工作總年資： <input type="checkbox"/> 0~5年 <input type="checkbox"/> 6~10年 <input type="checkbox"/> 11~15年 <input type="checkbox"/> 16~20年 <input type="checkbox"/> 21(含)年以上
9	原始題目	學科背景： <input type="checkbox"/> 理 <input type="checkbox"/> 工 <input type="checkbox"/> 文 <input type="checkbox"/> 法 <input type="checkbox"/> 商 <input type="checkbox"/> 農 <input type="checkbox"/> 醫 <input type="checkbox"/> 其他_____
	專家建議	無需修改
	最後修訂	學科背景： <input type="checkbox"/> 理 <input type="checkbox"/> 工 <input type="checkbox"/> 文 <input type="checkbox"/> 法 <input type="checkbox"/> 商 <input type="checkbox"/> 農 <input type="checkbox"/> 醫 <input type="checkbox"/> 其他_____
10	原始題目	工作項目(可複選)： <input type="checkbox"/> 總質詢 <input type="checkbox"/> 一般質詢 <input type="checkbox"/> 法案與政策研究 <input type="checkbox"/> 預算審查 <input type="checkbox"/> 公聽會和記者會 <input type="checkbox"/> 發布新聞稿 <input type="checkbox"/> Call-in節目準備 <input type="checkbox"/> 行政工作 <input type="checkbox"/> 選民服務 <input type="checkbox"/> 其他_____
	專家建議	A：項目看起來好像是委員的工作內容不是助理
	最後修訂	工作項目(可複選)： <input type="checkbox"/> 總質詢 <input type="checkbox"/> 一般質詢 <input type="checkbox"/> 法案與政策研究 <input type="checkbox"/> 預算審查 <input type="checkbox"/> 公聽會和記者會 <input type="checkbox"/> 發布新聞稿 <input type="checkbox"/> Call-in節目準備 <input type="checkbox"/> 行政工作 <input type="checkbox"/> 選民服務 <input type="checkbox"/> 其他_____

二、(資訊需求特性) — 【個人尋找和處理工作相關資料的頻率及動機

1	原始題目	您每週尋找工作所需資料的頻率為何?(含借閱圖書或利用搜尋引擎查詢資料,例如 Google、Yahoo! 等)? <input type="checkbox"/> 4 次(含)以下 <input type="checkbox"/> 5~9 次 <input type="checkbox"/> 10~14 次 <input type="checkbox"/> 15~19 次 <input type="checkbox"/> 20 次(含)以上
	專家建議	無需修改
	最後修訂	您每週尋找工作所需資料的頻率為何?(含借閱圖書或利用搜尋引擎查詢資料,例如 Google、Yahoo! 等)? <input type="checkbox"/> 4 次(含)以下 <input type="checkbox"/> 5~9 次 <input type="checkbox"/> 10~14 次 <input type="checkbox"/> 15~19 次 <input type="checkbox"/> 20 次(含)以上
2	原始題目	您每週閱讀工作相關資料的時數為何? <input type="checkbox"/> 4 小時(含)以下 <input type="checkbox"/> 5~9 小時 <input type="checkbox"/> 10~14 小時 <input type="checkbox"/> 15~19 小時 <input type="checkbox"/> 20 小時(含)以上
	專家建議	無需修改
	最後修訂	您每週閱讀工作相關資料的時數為何? <input type="checkbox"/> 4 小時(含)以下 <input type="checkbox"/> 5~9 小時 <input type="checkbox"/> 10~14 小時 <input type="checkbox"/> 15~19 小時 <input type="checkbox"/> 20 小時(含)以上
3	原始題目	當您工作時遇到下列何種狀況,會促使您尋找相關資料?(可複選,並就所選項目由最易促使尋找資料的情況,依序填入 1,2,3...) <input type="checkbox"/> 總質詢 <input type="checkbox"/> 一般質詢 <input type="checkbox"/> 法案與政策研究 <input type="checkbox"/> 預算審查 <input type="checkbox"/> 公聽會和記者會 <input type="checkbox"/> 發佈新聞稿 <input type="checkbox"/> Call-in 節目準備 <input type="checkbox"/> 其他(請說明)
	專家建議	無需修改
	最後修訂	當您工作時遇到下列何種狀況,會促使您尋找相關資料?(可複選,並就所選項目由最易促使尋找資料的情況,依序填入 1,2,3...) <input type="checkbox"/> 總質詢 <input type="checkbox"/> 一般質詢 <input type="checkbox"/> 法案與政策研究 <input type="checkbox"/> 預算審查 <input type="checkbox"/> 公聽會和記者會 <input type="checkbox"/> 發佈新聞稿 <input type="checkbox"/> Call-in 節目準備 <input type="checkbox"/> 其他(請說明)

三、(資訊來源) — 【個人尋找工作相關資料的管道及習慣】

C：立法資源選項僅為提供部分參考資料，單獨被提出是否會過度強調？查找立法相關資訊時，立法智庫為十分重要資源，若需提出第5題時，是否智庫與立法相關者也需提出；或，是否可參酌本館各系統及網頁之使用統計，擬訂題目

1	原始題目	<p>您常使用何種方式來獲得工作所需資料?(可複選，並就所選項目由最常使用方式，依序填入 1,2,3...)</p> <p><input type="checkbox"/> 國會圖書館網站資源</p> <p><input type="checkbox"/> 立法院全球資訊網站資源</p> <p><input type="checkbox"/> 立法院全球法律資訊網站資源</p> <p><input type="checkbox"/> 國會圖書館實體館藏資源(圖書、期刊、公報 等)</p> <p><input type="checkbox"/> 立法院內除國會圖書館以外的其他單位</p> <p><input type="checkbox"/> 人際關係管道(詢問主管、同事、專家或其他人)</p> <p><input type="checkbox"/> 學術研究機構</p> <p><input type="checkbox"/> 政府機關</p> <p><input type="checkbox"/> 新聞媒體</p> <p><input type="checkbox"/> 公聽會或座談會</p> <p><input type="checkbox"/> 研討會</p> <p><input type="checkbox"/> 專業網站</p> <p><input type="checkbox"/> 專業社群/論壇</p> <p><input type="checkbox"/> 搜尋引擎(舉例：Yahoo！、Google...等)</p> <p><input type="checkbox"/> 其他(請說)_____</p>
	專家建議	<p>B：立法院內除國會圖書館以外的其他單位後面括號加入如預算中心、法制局、委員會</p>
	最後修訂	<p>您常使用何種方式來獲得工作所需資料?(可複選，並就所選項目由最常使用方式，依序填入 1,2,3...)</p> <p><input type="checkbox"/> 國會圖書館網站資源</p> <p><input type="checkbox"/> 立法院全球資訊網站資源</p> <p><input type="checkbox"/> 立法院全球法律資訊網站資源</p> <p><input type="checkbox"/> 國會圖書館實體館藏資源(圖書、期刊、公報 等)</p> <p><input type="checkbox"/> 立法院內除國會圖書館以外的其他單位(如預算中心、法制局、委員會)</p> <p><input type="checkbox"/> 人際關係管道(詢問主管、同事、專家或其他人)</p> <p><input type="checkbox"/> 學術研究機構</p> <p><input type="checkbox"/> 政府機關</p> <p><input type="checkbox"/> 新聞媒體</p> <p><input type="checkbox"/> 公聽會或座談會</p> <p><input type="checkbox"/> 研討會</p> <p><input type="checkbox"/> 專業網站</p> <p><input type="checkbox"/> 專業社群/論壇</p> <p><input type="checkbox"/> 搜尋引擎(舉例：Yahoo！、Google...等)</p> <p><input type="checkbox"/> 其他(請說)_____</p>

2	原始題目	<p>當您在找尋資料時，通常習慣使用電子數位資源或印刷紙本形式？</p> <p><input type="checkbox"/> 先從電子數位資源找起，接著再找印刷紙本形式資料</p> <p><input type="checkbox"/> 先從印刷紙本形式資料找起，接著再找電子數位資源</p> <p><input type="checkbox"/> 只找電子數位資源，不找紙本形式資料</p> <p><input type="checkbox"/> 只找紙本形式資料，不找電子數位資源</p> <p><input type="checkbox"/> 沒有一定的順序</p> <p><input type="checkbox"/> 其他(請說明)_____</p>
	專家建議	A：如果是交錯使用呢？
	最後修訂	<p>當您在找尋資料時，通常習慣使用電子數位資源或印刷紙本形式？</p> <p><input type="checkbox"/> 先從電子數位資源找起，接著再找印刷紙本形式資料</p> <p><input type="checkbox"/> 先從印刷紙本形式資料找起，接著再找電子數位資源</p> <p><input type="checkbox"/> 只找電子數位資源，不找紙本形式資料</p> <p><input type="checkbox"/> 只找紙本形式資料，不找電子數位資源</p> <p><input type="checkbox"/> 沒有一定的順序</p> <p><input type="checkbox"/> 其他(請說明)_____</p>
3	原始題目	<p>當您在工作上需要資訊時，常參考何種出版品？(可複選，並就所選項目由最常參考的出版品，依序填入 1,2,3...)</p> <p><input type="checkbox"/> 議案關係文書</p> <p><input type="checkbox"/> 議事日程</p> <p><input type="checkbox"/> 議事錄</p> <p><input type="checkbox"/> 立法院公報</p> <p><input type="checkbox"/> 國是論壇彙編</p> <p><input type="checkbox"/> 立法專刊</p> <p><input type="checkbox"/> 法律案專輯</p> <p><input type="checkbox"/> 中央政府總預算案審查專輯</p> <p><input type="checkbox"/> 立法院大事記</p> <p><input type="checkbox"/> 立法報章資料專輯</p> <p><input type="checkbox"/> 預決算報告書</p> <p><input type="checkbox"/> 部會報告</p> <p><input type="checkbox"/> 博碩士論文</p> <p><input type="checkbox"/> 期刊資料</p> <p><input type="checkbox"/> 圖書</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：(請說明)_____</p>
	專家建議	C：把選項議案關係文書和議事日程合一→議事日程暨議案關係文書
		D：增加「國會月刊」

	最後修訂	<p>當您在工作上需要資訊時，常參考何種出版品?(可複選，並就所選項目由最常參考的出版品，依序填入 1,2,3...)</p> <p><input type="checkbox"/> 議事日程暨議案關係文書</p> <p><input type="checkbox"/> 議事錄</p> <p><input type="checkbox"/> 立法院公報</p> <p><input type="checkbox"/> 國是論壇彙編</p> <p><input type="checkbox"/> 國會月刊</p> <p><input type="checkbox"/> 立法專刊</p> <p><input type="checkbox"/> 法律案專輯</p> <p><input type="checkbox"/> 中央政府總預算案審查專輯</p> <p><input type="checkbox"/> 立法院大事記</p> <p><input type="checkbox"/> 立法報章資料專輯</p> <p><input type="checkbox"/> 預決算報告書</p> <p><input type="checkbox"/> 部會報告</p> <p><input type="checkbox"/> 博碩士論文</p> <p><input type="checkbox"/> 期刊資料</p> <p><input type="checkbox"/> 圖書</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：(請說明)_____</p>
4	原始題目	<p>當您在工作上需要資訊時，常參考國會圖書館網站何種資源?(可複選，並就所選項目由最常參考的資源，依序填入 1,2,3...)</p> <p><input type="checkbox"/> 立法資源(最新通過議案、會議紀要、立法統計、立法追蹤、法律案專輯、法律新聞、外國立法新知、外國法案介紹)</p> <p><input type="checkbox"/> 立委問政資料</p> <p><input type="checkbox"/> 焦點議題</p> <p><input type="checkbox"/> 立法智庫</p> <p><input type="checkbox"/> 中文智庫</p> <p><input type="checkbox"/> 外文智庫</p> <p><input type="checkbox"/> 網際資源</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：(請說明)_____</p>
	專家建議	<p>B：立法追蹤→法案追蹤，法律新聞→法案新聞，立法智庫→立法院智庫 增加一項「館藏資源」</p>
		<p>C：立法資源有需要細述??其他資源何以沒有??</p>
		<p>D：立法追蹤→法案追蹤，法律新聞→法案新聞</p>

	最後修訂	<p>當您在工作上需要資訊時，常參考國會圖書館網站何種資源？ (可複選，並就所選項目由最常參考的資源，依序填入 1,2,3...)</p> <p><input type="checkbox"/> 立法資源(最新通過議案、會議紀要、立法統計、法案追蹤、法律案專輯、法案新聞、外國立法新知、外國法案介紹)</p> <p><input type="checkbox"/> 立委問政資料(當歷屆委員、委員會名單、立委問政專輯、會期日期對照表)</p> <p><input type="checkbox"/> 焦點議題(總質詢、國是論壇、部會報告、焦點論壇、外國新知彙集)</p> <p><input type="checkbox"/> 立法院智庫</p> <p><input type="checkbox"/> 中文智庫</p> <p><input type="checkbox"/> 外文智庫</p> <p><input type="checkbox"/> 館藏資源</p> <p><input type="checkbox"/> 網際資源</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：(請說明)_____</p>
5	原始題目	<p>當您在參考國會圖書館網站的立法資源時，常參考何種資源？ (可複選，並就所選項目由最常參考的資源，依序填入 1,2,3...)</p> <p><input type="checkbox"/> 最新通過議案</p> <p><input type="checkbox"/> 會議紀要</p> <p><input type="checkbox"/> 立法統計</p> <p><input type="checkbox"/> 立法追蹤</p> <p><input type="checkbox"/> 法律案專輯</p> <p><input type="checkbox"/> 法律新聞</p> <p><input type="checkbox"/> 外國立法新知</p> <p><input type="checkbox"/> 外國法案介紹</p>
	專家建議	B：立法追蹤→法案追蹤，法律新聞→法案新聞
		D：立法追蹤→法案追蹤，法律新聞→法案新聞
	最後修訂	<p>當您在參考國會圖書館網站的立法資源時，常參考何種資源？ (可複選，並就所選項目由最常參考的資源，依序填入 1,2,3...)</p> <p><input type="checkbox"/> 最新通過議案</p> <p><input type="checkbox"/> 會議紀要</p> <p><input type="checkbox"/> 立法統計</p> <p><input type="checkbox"/> 法案追蹤</p> <p><input type="checkbox"/> 法律案專輯</p> <p><input type="checkbox"/> 法案新聞</p> <p><input type="checkbox"/> 外國立法新知</p> <p><input type="checkbox"/> 外國法案介紹</p>

6	原始題目	<p>您在工作上，常需要何種立法資訊?(可複選，並就所選項目由最常需要的資訊，依序填入 1,2,3...)</p> <p>— 立法紀錄(法律制定的紀錄、預算審查紀錄、行政院移請覆議案處理紀錄、行政監督案審議紀錄、擬定修憲案審議紀錄、人民請願案處理紀錄、質詢權行使紀錄)</p> <p>— 立法新知(期刊目次內容的介紹、新書通報、專題資料的最新選輯或選粹)</p> <p>— 立法輿情(新聞剪輯、新聞索引及新聞專題彙集)</p> <p>— 立法文獻(施政報告、政府出版品、統計或預算資料、國內外法學論述、各國議會相關案例、本國次級會議近似議題、新聞檔案)</p> <p>— 立法研究報告(法制局或預算中心研究報告)</p> <p>— 立法參考資訊服務</p> <p>— 其他：(請說明)_____</p>
	專家建議	<p>C：立法紀錄是否包括過程及議案本身</p> <p>立法參考資訊服務應再作說明</p>
		<p>D：立法紀錄內增加「總統副總統罷免案審議紀錄」</p> <p>立法新知內增加「國內外最新通過法律訊息」</p>
	最後修訂	<p>您在工作上，常需要何種立法資訊?(可複選，並就所選項目由最常需要的資訊，依序填入 1,2,3...)</p> <p>— 立法紀錄(法律制定的紀錄、預算審查紀錄、行政院移請覆議案處理紀錄、行政監督案審議紀錄、擬定修憲案審議紀錄、人民請願案處理紀錄、質詢權行使紀錄、總統副總統罷免案審議紀錄)</p> <p>— 立法新知(期刊目次內容的介紹、新書通報、專題資料的最新選輯或選粹、國內外最新通過法律訊息)</p> <p>— 立法輿情(新聞剪輯、新聞索引及新聞專題彙集)</p> <p>— 立法文獻(施政報告、政府出版品、統計或預算資料、國內外法學論述、各國議會相關案例、本國次級會議近似議題、新聞檔案)</p> <p>— 立法研究報告(法制局或預算中心研究報告)</p> <p>— 立法參考資訊服務(協助解決讀者所提出的立法相關諮詢問題)</p> <p>— 其他：(請說明)_____</p>

7	原始題目	當您在工作上需要立法資訊的紀錄時，常參考何種立法紀錄？ (可複選，並就所選項目由最常參考的紀錄，依序填入 1,2,3...) <input type="checkbox"/> 法律制定的紀錄 <input type="checkbox"/> 預算審查紀錄 <input type="checkbox"/> 行政院移請覆議案處理紀錄 <input type="checkbox"/> 行政監督案審議紀錄 <input type="checkbox"/> 擬定修憲案審議紀錄 <input type="checkbox"/> 人民請願案處理紀錄 <input type="checkbox"/> 質詢權行使紀錄
	專家建議	C：法律制定的紀錄→法律制定或修正的紀錄 D：增加一項「總統副總統罷免案審議紀錄」
	最後修訂	當您在工作上需要立法資訊的紀錄時，常參考何種立法紀錄？ (可複選，並就所選項目由最常參考的紀錄，依序填入 1,2,3...) <input type="checkbox"/> 法律制定或修正的紀錄 <input type="checkbox"/> 預算審查紀錄 <input type="checkbox"/> 行政院移請覆議案處理紀錄 <input type="checkbox"/> 行政監督案審議紀錄 <input type="checkbox"/> 擬定修憲案審議紀錄 <input type="checkbox"/> 人民請願案處理紀錄 <input type="checkbox"/> 質詢權行使紀錄 <input type="checkbox"/> 總統副總統罷免案審議紀錄
8	原始題目	倘若立法院內部找不到您所需的資料時，您會如何？(可複選， 並就所選項目由最常方式，依序填入 1,2,3...) <input type="checkbox"/> 不再繼續找 <input type="checkbox"/> 上網尋找 <input type="checkbox"/> 自己花錢購買 <input type="checkbox"/> 利用人際關係管道(詢問主管、同事、專家或其他人) <input type="checkbox"/> 請圖書館館員幫忙找尋 <input type="checkbox"/> 其他_____
	專家建議	無需修改
	最後修訂	倘若立法院內部找不到您所需的資料時，您會如何？(可複選， 並就所選項目由最常方式，依序填入 1,2,3...) <input type="checkbox"/> 不再繼續找 <input type="checkbox"/> 上網尋找 <input type="checkbox"/> 自己花錢購買 <input type="checkbox"/> 利用人際關係管道(詢問主管、同事、專家或其他人) <input type="checkbox"/> 請圖書館館員幫忙找尋 <input type="checkbox"/> 其他_____

9	原始題目	您上網尋求工作相關資料，最常用的是哪些網站？ 請列出二個以上的網站名稱_____
	專家建議	無需修改
	最後修訂	倘若立法院內部找不到您所需的資料時，您會如何？(可複選， 並就所選項目由最常方式，依序填入 1,2,3...) <input type="checkbox"/> 不再繼續找 <input type="checkbox"/> 上網尋找 <input type="checkbox"/> 自己花錢購買 <input type="checkbox"/> 利用人際關係管道(詢問主管、同事、專家或其他人) <input type="checkbox"/> 請圖書館館員幫忙找尋 <input type="checkbox"/> 其他_____
10	原始題目	您在取得或利用資料時，常面臨的問題是(可複選， 並就所選項目由最常面臨的問題，依序填入 1,2,3...) <input type="checkbox"/> 資訊量太多，不知如何過濾 <input type="checkbox"/> 資訊太多，沒時間閱讀 <input type="checkbox"/> 找到的資訊不適用 <input type="checkbox"/> 相關資訊量太少 <input type="checkbox"/> 沒時間找資料 <input type="checkbox"/> 不知所需資訊在何處可以取得 <input type="checkbox"/> 無法即時取得所需資訊 <input type="checkbox"/> 缺乏獲取最新資訊之管道 <input type="checkbox"/> 需額外花費，才能取得相關資料 <input type="checkbox"/> 只能在院內使用，無法在家中查詢或使用 <input type="checkbox"/> 語文障礙 <input type="checkbox"/> 不擅長檢索資料 <input type="checkbox"/> 其他(請說明)_____
	專家建議	B：增加一項「找到的資訊無法提供文字檔下載」
		D：增加一項「只能找到書目資料，無法取得全文」
	最後修訂	您在取得或利用資料時，常面臨的問題是(可複選， 並就所選項目由最常面臨的問題，依序填入 1,2,3...) <input type="checkbox"/> 資訊量太多，不知如何過濾 <input type="checkbox"/> 資訊太多，沒時間閱讀 <input type="checkbox"/> 找到的資訊不適用 <input type="checkbox"/> 相關資訊量太少 <input type="checkbox"/> 沒時間找資料 <input type="checkbox"/> 不知所需資訊在何處可以取得

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 無法即時取得所需資訊 <input type="checkbox"/> 缺乏獲取最新資訊之管道 <input type="checkbox"/> 需額外花費，才能取得相關資料 <input type="checkbox"/> 只能在院內使用，無法在家中查詢或使用 <input type="checkbox"/> 找到的資訊無法提供檔案下載 <input type="checkbox"/> 只能找到書目資料，無法取得全文 <input type="checkbox"/> 語文障礙 <input type="checkbox"/> 不擅長檢索資料 <input type="checkbox"/> 其他(請說明) _____
--	--

四 (資訊察覺) — 【個人工作上過濾及評估資料的行為】

1	原始題目	<p>當您在選擇工作相關資訊時，通常會考慮哪些因素? (可複選，並就所選項目由最常考慮的因素，依序填入 1,2,3...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 資訊品質(包括權威性、可靠性、信任度、客觀性、新穎性等) <input type="checkbox"/> 取得資訊的容易程度 <input type="checkbox"/> 取得資訊所需費用 <input type="checkbox"/> 資訊所呈現之形式 <input type="checkbox"/> 取得資訊的及時性 <input type="checkbox"/> 自己較熟悉的資源 <input type="checkbox"/> 以前有成功經驗的資源 <input type="checkbox"/> 資料有獨特性 (別處無法取得) <input type="checkbox"/> 長官/同事或社群的推薦 <input type="checkbox"/> 其他(請說明) _____
	專家建議	無需修改
	最後修訂	<p>當您在選擇工作相關資訊時，通常會考慮哪些因素? (可複選，並就所選項目由最常考慮的因素，依序填入 1,2,3...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 資訊品質(包括權威性、可靠性、信任度、客觀性、新穎性等) <input type="checkbox"/> 取得資訊的容易程度 <input type="checkbox"/> 取得資訊所需費用 <input type="checkbox"/> 資訊所呈現之形式 <input type="checkbox"/> 取得資訊的及時性 <input type="checkbox"/> 自己較熟悉的資源 <input type="checkbox"/> 以前有成功經驗的資源 <input type="checkbox"/> 資料有獨特性 (別處無法取得) <input type="checkbox"/> 長官/同事或社群的推薦

		___ 其他(請說明)_____
2	原始題目	當您在評估一筆資訊的價值時，重視的項目為何? (可複選， 並就所選項目由最重視的項目，依序填入 1,2,3...) ___ 資料滿足需求的程度 ___ 資訊來源的可靠程度 ___ 資訊來源的新穎性 ___ 資訊取得的便利性 ___ 資訊取得的及時性 ___ 其他(請說明)_____
	專家建議	無需修改
	最後修訂	當您在評估一筆資訊的價值時，重視的項目為何? (可複選， 並就所選項目由最重視的項目，依序填入 1,2,3...) ___ 資料滿足需求的程度 ___ 資訊來源的可靠程度 ___ 資訊來源的新穎性 ___ 資訊取得的便利性 ___ 資訊取得的及時性 ___ 其他(請說明)_____

五、【國會圖書館使用情形】

B：建議於本大題下增加 2 題項：

1. 請問您訂閱「國會圖書館資訊快遞」何種資料? (可複選)

- 最新通過議案
- 部會報告
- 總質詢
- 每日新聞
- 新知快遞
- 國是論壇
- 會議紀要
- 本館動態
- 無(原因：不需要 不知道有該項服務)

2. 請問您曾使用過「國會圖書館資源利用課程」? 有 無

1	原始題目	請問您使用圖書館相關資源的頻率(借閱圖書、期刊或圖書館網站等)? <input type="checkbox"/> 幾乎每天 <input type="checkbox"/> 一星期 1~2 次 <input type="checkbox"/> 一個月 1~2 次 <input type="checkbox"/> 半年約 1~2 次 <input type="checkbox"/> 一年約 1~2 次
---	------	---

		<input type="checkbox"/> 從未使用
	專家建議	A：久久一次是屬於？
	最後修訂	請問您使用圖書館相關資源的頻率(借閱圖書、期刊或圖書館網站等)？ <input type="checkbox"/> 幾乎每天 <input type="checkbox"/> 一星期 1~2 次 <input type="checkbox"/> 一個月 1~2 次 <input type="checkbox"/> 半年約 1~2 次 <input type="checkbox"/> 一年約 1~2 次 <input type="checkbox"/> 從未使用
2	原始題目	(承上題回答從未使用者)請問您從未使用過圖書館相關資源的原因？ <input type="checkbox"/> 時間無法配合 <input type="checkbox"/> 不瞭解圖書館服務項目 <input type="checkbox"/> 圖書館館藏未能滿足您的需求，請說明：_____ <input type="checkbox"/> 習慣使用網際網路找尋資料 <input type="checkbox"/> 不會使用圖書館資源，(請說明獲得工作相關資訊管道) <input type="checkbox"/> 其他(請說明)_____
	專家建議	無需修改
	最後修訂	(承上題回答從未使用者)請問您從未使用過圖書館相關資源的原因？ <input type="checkbox"/> 時間無法配合 <input type="checkbox"/> 不瞭解圖書館服務項目 <input type="checkbox"/> 圖書館館藏未能滿足您的需求，請說明：_____ <input type="checkbox"/> 習慣使用網際網路找尋資料 <input type="checkbox"/> 不會使用圖書館資源，(請說明獲得工作相關資訊管道) <input type="checkbox"/> 其他(請說明)_____
3	原始題目	請問您到圖書館常使用之資料類型?(可複選，並就所選項目由最常使用之類型，依序填入 1,2,3...) ___ 圖書 ___ 期刊 ___ 報紙 ___ 公報資料、議事紀錄 ___ 預算書 ___ 資料庫(立法智庫、中文智庫、外文智庫等) ___ 新聞知識系統 ___ 其他(請說明)_____

	專家建議	B：立法智庫→立法院智庫
		D：新聞知識系統→新聞知識管理系統
	最後修訂	<p>請問您到圖書館常使用之資料類型?(可複選，並就所選項目由最常使用之類型，依序填入 1,2,3...)</p> <p>— 圖書</p> <p>— 期刊</p> <p>— 報紙</p> <p>— 公報資料、議事紀錄</p> <p>— 預算書</p> <p>— 資料庫(立法院智庫、中文智庫、外文智庫等)</p> <p>— 新聞知識管理系統</p> <p>— 其他(請說明)_____</p>
4	原始題目	<p>請問您訂閱國會圖書館網站 RSS 何種資料?(可複選)</p> <p><input type="checkbox"/> 最新通過議案</p> <p><input type="checkbox"/> 部會報告</p> <p><input type="checkbox"/> 總質詢</p> <p><input type="checkbox"/> 外國立法新知</p> <p><input type="checkbox"/> 外國立法彙集</p> <p><input type="checkbox"/> 國是論壇</p> <p><input type="checkbox"/> 無(原因：<input type="checkbox"/>不需要 <input type="checkbox"/>不知道有該項服務)</p>
	專家建議	B：外國立法彙集→外國新知彙集
		D：外國立法彙集→外國新知彙集
	最後修訂	<p>請問您訂閱國會圖書館網站 RSS 何種資料?(可複選)</p> <p><input type="checkbox"/> 最新通過議案</p> <p><input type="checkbox"/> 部會報告</p> <p><input type="checkbox"/> 總質詢</p> <p><input type="checkbox"/> 外國立法新知</p> <p><input type="checkbox"/> 外國新知彙集</p> <p><input type="checkbox"/> 國是論壇</p> <p><input type="checkbox"/> 無(原因：<input type="checkbox"/>不需要 <input type="checkbox"/>不知道有該項服務)</p>

新增題目		<p>請問您訂閱「國會圖書館資訊快遞」何種資料?(可複選)</p> <p><input type="checkbox"/> 最新通過議案</p> <p><input type="checkbox"/> 部會報告</p> <p><input type="checkbox"/> 總質詢</p> <p><input type="checkbox"/> 每日新聞</p> <p><input type="checkbox"/> 新知快遞</p> <p><input type="checkbox"/> 國是論壇</p> <p><input type="checkbox"/> 會議紀要</p> <p><input type="checkbox"/> 本館動態</p> <p><input type="checkbox"/> 無(原因：<input type="checkbox"/>不需要 <input type="checkbox"/>不知道有該項服務)</p>
新增題目		<p>請問您曾使用過「國會圖書館資源利用課程」?</p> <p><input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無(原因：<input type="checkbox"/>不需要 <input type="checkbox"/>不知道有該項服務)</p>
5	原始題目	<p>使用圖書館資源感到困難的事?(可複選, 並就所選項目由感到最困難的事, 依序填入 1,2,3...)</p> <p>___ 查詢書刊資料</p> <p>___ 圖書預約</p> <p>___ 資料庫(立法智庫、中文智庫、外文智庫等)的使用</p> <p>___ 不清楚圖書館的資源和服務</p> <p>___ 沒有困難</p> <p>___ 其他(請說明) _____</p>
	專家建議	B: 立法智庫→立法院智庫
	最後修訂	<p>使用圖書館資源感到困難的事?(可複選, 並就所選項目由感到最困難的事, 依序填入 1,2,3...)</p> <p>___ 查詢書刊資料</p> <p>___ 圖書預約</p> <p>___ 資料庫(立法院智庫、中文智庫、外文智庫等)的使用</p> <p>___ 不清楚圖書館的資源和服務</p> <p>___ 沒有困難</p> <p>___ 其他(請說明) _____</p>

六、【對國會圖書館服務項目滿意度】

B：建議於本大題下增加 1 題項：國會圖書館網站連線品質之滿意度		
1	原始題目	圖書期刊自助借還系統操作容易度
	專家建議	E：自助借還系統操作怎樣分析
	最後修訂	圖書期刊自助借還系統操作容易度
2	原始題目	館藏查詢系統(查詢圖書、期刊的功能)
	專家建議	A：也指操作容易度嗎?
	最後修訂	館藏查詢系統(查詢圖書、期刊的功能)使用
3	原始題目	提供讀者新進館藏資料相關資訊，如新書通告、新書介紹、資訊快遞
	專家建議	A：指什麼呢?
	最後修訂	提供讀者新進館藏資料相關資訊(如新書通告、新書介紹、資訊快遞)速度
4	原始題目	立法智庫（立法資訊系統）資料內容新穎性
	專家建議	B：改成→立法院智庫資料內容新穎性
	最後修訂	立法院智庫資料內容新穎性
5	原始題目	立法智庫（立法資訊系統）檢索介面操作簡單
	專家建議	B：改成→立法院智庫檢索介面操作簡單
	最後修訂	立法院智庫檢索介面操作簡單
6	原始題目	資料可得性
	專家建議	無需修改
	最後修訂	資料可得性
7	原始題目	資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明，指引讀者操作
	專家建議	無需修改
	最後修訂	資料庫及檢索系統有清楚易懂的使用說明，指引讀者操作
8	原始題目	館藏資源滿足業務、研究需求
	專家建議	無需修改
	最後修訂	館藏資源滿足業務、研究需求
9	原始題目	圖書館資訊設備充足，能夠滿足需求
	專家建議	無需修改
	最後修訂	圖書館資訊設備充足，能夠滿足需求

10	原始題目	圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位
	專家建議	無需修改
	最後修訂	圖書館備有足夠且舒適的閱覽座位
11	原始題目	圖書館館員的服務態度
	專家建議	無需修改
	最後修訂	圖書館館員的服務態度
12	原始題目	圖書館館員的服務效率
	專家建議	無需修改
	最後修訂	圖書館館員的服務效率
	新增	國會圖書館網站連線品質之滿意度
13	原始題目	請您就圖書館提出您的具體建議
	專家建議	無需修改
	最後修訂	請您就圖書館提出您的具體建議
14	原始題目	您希望圖書館能夠提供哪些服務？請說明：
	專家建議	無需修改
	最後修訂	您希望圖書館能夠提供哪些服務？請說明：