

第一章 緒論

第一節 研究背景與研究動機

一、研究背景

網際網路的興起，改變了 21 世紀人類的生活，因為網際網路的快速發展，上網人口不斷增加，截至 2007 年 1 月全球上網人口已超過 10 億¹；而國內的上網人口也持續增加中，根據資策會 FIND 的調查顯示國內經常上網人口達 971 萬人，且截至 2006 年第三季，國內有線寬頻網路用戶²數達 440 萬戶，學術網路（TANet）的用戶數為 396 萬人，上網普及率達 43%。由上述的調查資料可知，國內的上網人口非常高，以國內總人口數約 2300³萬人口中，高達 971 萬的上網人口，其中學術網路的用戶數約佔了經常上網口的 4 成。在如此蓬勃發展的網路時代，人們尋找資訊，獲取資訊的方式也跟著改變，過去所需的資訊以紙本的資料居多，現在則是數位化的資料；過去可能需要耗時耗力才能取得遠方的資料，現在可能需要透過網路即可快速取得。國內由於學術網路發達，所以在國內學術界與國外資訊交流方面更是方便與即時。

¹ World Internet User: 1,093,529,692 (<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>)

² 有線寬頻網路用戶係指透過 xDSL、有線電視纜線數據機寬頻上網(Cable Modem)、固接專線或光纖連網之用戶。另，2006 年第三季為截至 2006 年 9 月底止。資料來源：http://www.find.org.tw/0105/howmany/howmany_disp.asp?id=159

³ 中華民國統計資訊網：人口登記數：22,876,527（2006 年 12 月）

另一方面，資訊科技不斷進步已經對人類的生活造成影響，且對大部分人類而言資訊科技已經和日常生活密切結合。在圖書館領域也是如此，圖書館隨著資訊科技的發展而持續改變，圖書館的館藏從過去的紙本時代，演變成今日紙本與資訊並重的時代，館藏愈來愈朝向更多元化的發展。其中，線上資料庫的出現，以及網路的發達，讀者可以方便的透過上網取得資訊，因此資料庫已經成為目前圖書館非常重要的服務之一。

目前國內隸屬教育部師範體系（含原師範學院升格為大學）的大學共有 13 所，分別是：國立臺灣師範大學、國立臺北教育大學、台北市立教育大學、國立臺中教育大學、國立高雄師範大學、國立花蓮教育大學、國立彰化師範大學、國立屏東教育大學、國立新竹教育大學、國立屏東教育大學、國立嘉義大學、國立台南教育大學、國立台東教育大學。在所有大學圖書館的電子資源中，核心的教育電子資源中皆包括 ERIC 資料庫，最主要原因的是 ERIC 資料庫提供最豐富、最新穎、最權威以及是全球最大的教育資源索引摘要資料庫。且除了師範體系的大學，國內的綜合大學、科技大學等大專院校的圖書館的電子資源大部分都包括 ERIC 資料庫資料庫，作為該校學術研究獲取資訊的主要來源之一。在整個大學圖書館的環境中，資料庫已經是圖書館使用者獲取資料不可或缺的重要管道，而國立臺灣師範大學圖書館可說是蒐藏教育館藏之翹楚，致力於提供最優質的教育資源，因此，國立臺灣師範大學圖書館除了索引摘要資料庫之外，亦提供全文教育期刊之連結，讓使用者檢索到索引摘

要之餘，也能夠方便的取得線上全文文獻。

二、研究動機

21 世紀是服務的時代，任何產業都非常重視服務品質，瞭解顧客的需求，改善服務品質，留住及開發顧客對企業而言是非常重要的。尤其，現在是使用者導向（User oriented）的時代，能夠替顧客著想是企業成功的關鍵要素。圖書館雖然是非營利組織，但是服務使用者也是目前圖書館推廣服務中最重要的一環。近年來國內亦開始有研究者利用服務品質量表針對實體圖書館衡量其服務品質（林鈺雯，2005；陳麗娜，2005；蔡佳霖，2005），由此可見，國內圖書館開始重視服務品質對於圖書館發展的重要性，透過這些研究可以瞭解使用者用以衡量實體圖書館服務品質的要素，而瞭解使用者需求是改善服務的基礎以及作為館藏發展的依據。

現今圖書館已經邁向數位化的階段，資料庫更是圖書館非常重要的服務。有鑑於此，圖書館似乎應瞭解使用者對於資料庫服務品質衡量的因素為何？然而，綜觀國內對於資料庫服務品質的相關研究之中，獨缺對學術資料庫服務品質的研究。因此，在講求服務的時代暨數位化的時代，圖書館瞭解使用者對學術資料庫服務品質的衡量非常重要，瞭解使用者才能提供最好、最適切的服務。ERIC 資料庫是全球最大教育資源索引摘要資料庫，也是國內最普遍的教育類資料庫，顯見其在教育領域之重要性。不過，由於缺乏對學術資料庫服務品質的研究，所以，本研究期望針對 ERIC 資料庫的服務品質進行調查，瞭解使用者對該資料庫服務品質之衡量要素，以

期作為圖書館推廣資料庫服務的參考基礎，及資料庫廠商提升資料庫服務品質之參考。

第二節 研究目的

根據上述的研究背景與動機，本研究的研究目的有以下三點：

- 一、根據整理過去的相關文獻，確認資料庫系統之服務品質構面，進一步建構衡量 ERIC 資料庫系統服務品質的尺度。
- 二、詳述圖書館 ERIC 資料庫使用者之人口統計變項。
- 三、分析 ERIC 資料庫使用者期望與認知服務品質因素與使用行為。
- 四、以上述結果作為圖書館及相關業者擬定管理策略時之參考。

第三節 研究問題

本研究根據研究目的，研究問題如下：

- 一、ERIC 資料庫使用者人口統計變項為何？
- 二、ERIC 資料庫使用者期望及認知服務品質的因素為何？
- 三、ERIC 資料庫使用者與使用行為之關係為何？

第四節 研究範圍與對象

一、研究範圍

1. 研究主體：

本研究的研究主體設定為圖書館的學術資料庫，並以教育類資料庫為例，本研究所研究的教育類資料庫為美國教育部建置之「ERIC 資料庫」。

本研究界定之研究範圍在圖書館的『使用者對資料庫服務品質的衡量』，『使用者』設定在曾經使用過該資料庫者。除此之外，本研究著重於瞭解圖書館內『學術資料庫』使用者對於該資料庫服務品質的衡量，並不牽涉其網路資源的服務品質的衡量，例如對搜尋引擎或網路書店等之評估。

2. 研究範圍：由於時間、經費及人員限制，本研究抽樣範圍僅限臺師大教育學院。

3. 研究時間：自 2006 年 11 月 1 日至 2006 年 12 月 5 日。

二、研究對象

本研究由於人力及物力的限制，故只能針對國立臺灣師範大學教育學院研究所學生進行便利抽樣調查。

第五節 研究流程設計

本研究擬定之研究流程設計如圖 1：

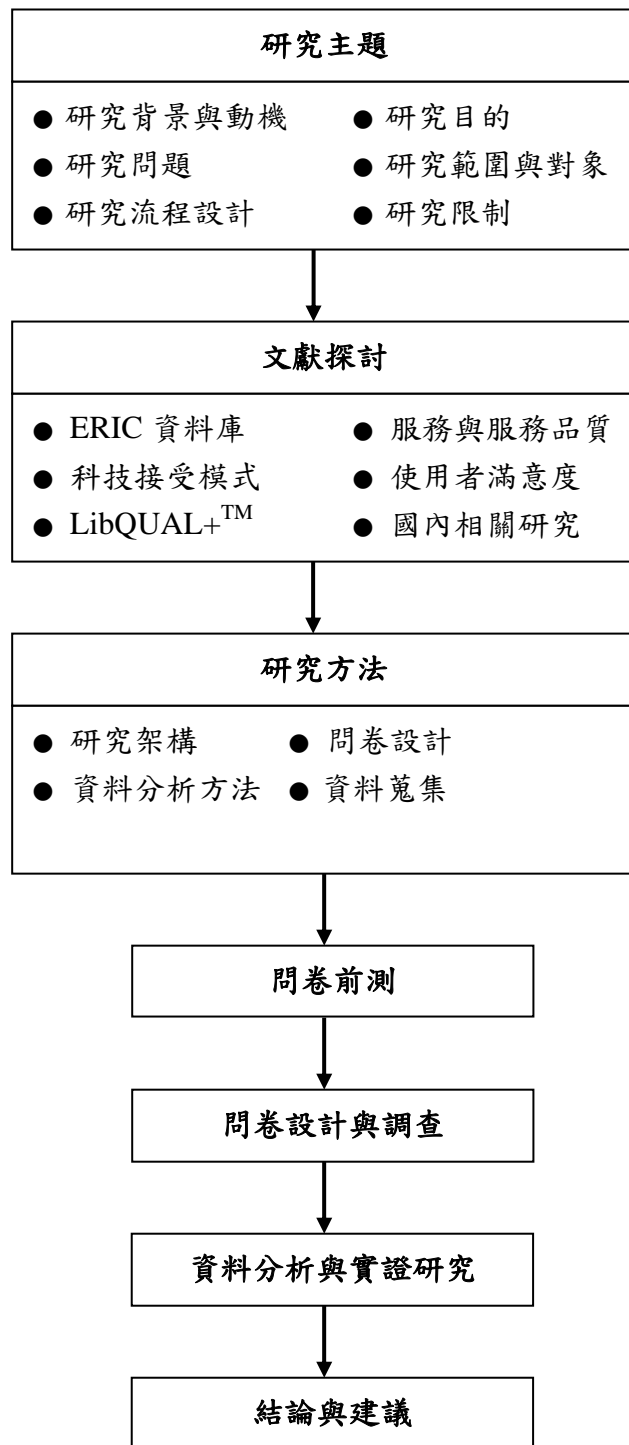


圖 1：研究流程圖

第六節 研究限制

本研究在研究過程中，雖已盡力注意資料蒐集的客觀性與研究方法科學性，仍因環境所限而存在以下限制：

- 一、本研究因考慮人力與物力的限制，以便利抽樣至臺師大教育學院研究所發問卷，所以採樣的代表性可能稍有欠缺。
- 二、本研究所設定的研究範圍是教育資料庫，以教育學院碩二以上研究生作為研究對象，不包括大學部、教育學院教職員、其他學院、領域之教職員和學生。
- 三、本研究問卷過於冗長，造成受試者無心作答，可能會造成部分答案不真確。