

南 華 大 學

資訊管理學系

碩士論文

圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度調查研究—以雲林縣國小為例

A Study on the Status and Satisfaction to the National Reading Promotion and Library Management System Website from elementary schools in Yunlin County

研究生：陳建忠

指導教授：張介耀 博士

中華民國一百零二年五月二十七日

圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與
滿意度調查研究-以雲林縣國小為例

學生：陳建忠

指導教授：張介耀博士

南 華 大 學 資 訊 管 理 學 系 碩 士 班

摘 要

本研究旨在瞭解雲林縣國小圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度調查研究，探討不同圖書管理人員的個人基本資料及使用滿意度的差異情形並加以探究。

本研究採量化研究的問卷調查法，以雲林縣國小圖書管理人員為調查的對象，為達研究目的，首先針對教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」、網站使用滿意度等相關文獻進行探討，據以提出研究架構，並編製圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度調查研究問卷，總共發出 156 份問卷，回收有效問卷 145 份，蒐集的資料以 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關等統計方法進行分析，本研究獲得結論如下：

- 一、雲林縣國小圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度屬於中上程度。
- 二、雲林縣國小圖書管理人員個人基本資料為女性、41-50 歲、大學學歷、無具備相關背景、擔任圖書館工作年資 6-10 年、專任者的滿意度較

高。

最後，依據上述研究結論，提出具體建議，以供教育行政機關、學校、圖書管理人員及未來研究者之參考。

關鍵字：全國閱讀推動與圖書管理系統網、系統品質、資訊品質、服務品質

A Study on the Status and Satisfaction to the National Reading Promotion and Library Management System Website from elementary schools in Yunlin County

Student : Chen, Chien-Chung

Advisor : Dr. Chang, Chieh-yao

Department of Information Management
The Graduated Program
Nan-Hua University

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand how the "National Reading Promotion and Library Management System Website" has positively impacted Yunlin County elementary school librarians. This study correlates how the librarians' personal background affects the impact of the website's usefulness in their facility.

The participants in this study were Yunlin County elementary school librarians. To obtain the data, participants were given quantitative research questionnaires. Previous research studies discussing the satisfaction of the Ministry of Education's "National Reading Promotion and Library Management System Website" were also examined in order to assimilate the questionnaire.

A total of 156 questionnaires were issued, and 145 valid questionnaires were returned. The t-test, one way analysis of variance, and Pearson product-moment correlation statistical methods were used to analyze the collected data. The results of study were as follows:

1. The satisfaction of how Yunlin County elementary school librarians using the Ministry of Education's "National Reading Promotion and Library Management System Website" was rated as high-intermediate.
2. The Yunlin County elementary school librarians' personal information indicated that they are all females, between 41 and 50 years old, have at least one university degree, no related backgrounds, and have been working at the school's library for 6-10 years. Participants have rated the "National Reading Promotion and Library Management System Website" as having a high level of usefulness.

In the end, this research provided concrete evidence for the reference of

the educational authorities, librarians and follow-up researchers to use the “National Reading Promotion and Library Management System Website” in their facilities.

Keyword :National Reading Promotion and Library Management System Website, system quality, information quality, service quality

目 錄

論文口試合格證明	i
中文摘要	ii
英文摘要	iv
目錄	vi
表目錄	vii
圖目錄	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	2
第三節 研究目的	4
第四節 研究流程	5
第五節 研究限制與可能遭遇問題	8
第二章 文獻探討	9
第一節 建置教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」緣由	9
第二節 討論雲林縣國小推動教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」的發展現況	12
第三節 網站使用滿意度	19
第三章 研究方法	25
第一節 研究架構與假設	26
第二節 研究變項進行操作性定義	28
第三節 研究對象	36
第四節 研究工具	36
第五節 資料處理與分析	41
第四章 研究結果與討論	44
第一節 個人基本資料分析	44
第二節 滿意度調查之整體分析	48
第三節 個人基本資料之圖書管理人員其滿意度調查之差異分析	52
第四節 滿意度調查量表各構面之相關性分析	71
第五章 結論與建議	73
第一節 研究結論	73
第二節 研究建議	75
參考文獻	78
附錄一：	81
附錄二：	86
附錄三：	89
附錄四：	94
附錄五：	99

表 目 錄

表 3-1	系統品質衡量指標.....	30
表 3-2	資訊品質衡量指標.....	32
表 3-3	服務品質衡量指標.....	34
表 3-4	專家學者名單.....	37
表 3-5	滿意度調查量表預試問卷項目分析.....	40
表 3-6	前測問卷信度分析表.....	41
表 4-1	雲林縣國小圖書管理人員個人基本資料樣本特性分析表.....	45
表 4-2	滿意度調查量表各題填答之平均值與標準差摘要表.....	48
表 4-3	為滿意度調查量表各構面之平均值與標準差一覽表.....	50
表 4-4	不同性別圖書管理人員使用滿意度調查之獨立樣本 t 檢定 摘要表	53
表 4-5	不同年齡圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異數分 析摘要表	54
表 4-6	不同教育程度圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異 數分析摘要表	55
表 4-7	不同專業背景圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異 數分析摘要表	57
表 4-8	不同服務年資圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異 數分析摘要表	59
表 4-9	不同擔任圖書館工作年資圖書管理人員使用滿意度調查之 單因子變異數分析摘要表	61
表 4-10	不同學校規模圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異 數分析摘要表.....	63

表 4-11	不同工作職務圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異 數分析摘要表.....	65
表 4-12	不同圖書工作專兼任情形圖書管理人員使用滿意度調查之 獨立樣本 t 檢定摘要表.....	66
表 4-13	不同個人基本資料與滿意度調查之差異情形一覽表	67
表 4-14	為圖書管理人員使用滿意度調查各構面之積差相關分析表	71

圖 目 錄

圖 1-1	研究流程圖.....	7
圖 2-1	教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」與學校端管理 介面首頁.....	13
圖 2-2	DeLone and McLean 資訊系統成功模式 (1992)	21
圖 2-3	DeLone and McLean 更新版資訊系統成功模式 (2003)	21
圖 3-1	研究架構圖	26

第一章 緒論

第一節 研究背景

教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」，目的是希望透過 e 化之流通管理基礎，使各校據以規劃及執行圖書館利用及閱讀教育，也希冀透過知識管理，將各校圖書資源發揮最大的效能，而此系統除能提供學校端免費的圖書管理外，更有利於長期閱讀資料庫的建置。故於 2009 年 8 月系統功能陸續建置完成後，同年 9 月至 11 月間由宜蘭縣、臺北縣、臺中市、南投縣、臺東縣試辦，以使用者角度協助評估測試系統需求，並於 2010 年 5 月辦理全國推廣。

但此系統的使用，看似帶來便利，然而圖書管理人員對此系統的使用仍有極為不同的看法，也意味著以研究教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」推行以來，圖書管理人員對於此系統的使用滿意度為何？這政策是否能達成其預期效益？是本研究所要關注的重要課題。

第二節 研究動機

如何有效率的做好圖書流通管理基礎，並讓各校據以規劃及執行圖書館利用與閱讀教育執行，是每一個圖書管理人員的主要目的。據我國教育部於 1981 年頒佈修訂之國民小學圖書館設備標準中規定各校應有圖書教師處理館務，12 班以下設置 1 位，13 至 36 班 2 位，37 至 48 班 3 位，然此規定形同具文，從未落實過。目前國小圖書館（室）大都由教學原已繁重的教師兼任（李宗薇，1998）。另 2002 年教育部規定：「國民小學圖書館應設組長或幹事；班級數 20 班以上得設圖書館主任 1 人，由具圖書資訊專業之教師兼任」。其加註說明組長、幹事至少曾接受過六週以上之圖書資訊專業訓練，每年並應接受 6 小時以上之在職專業訓練」。雖然條文規定得十分理想，但是就管理實務言，人力資源仍舊是一大挑戰。因為國民小學的員額編制是固定的，組長、幹事的日常行政工作本就已經十分繁雜，實在無暇顧及圖書館（室）的業務；何況班級數在 25 班以下的學校，也不會為了圖書館（室）而專門設置「圖書館主任」一職。根據賴雅真（2003）的研究顯示：「在所有的圖書館負責人員當中，70.8% 的負責人員還擔任需要處理班級事務的導師工作，所佔比例相當的高。多數的負責人沒有圖書館學相關的專業知識，而參加過相關研習活動或進修的負責人也不多」。所以管理圖書的

工作大部分學校就由未擔任行政職務的級任導師兼任。而級任導師除了負責上課之外，還得做好班級經營、學生常規管理、批閱學生作業等份內業務。如此一來，哪有多餘時間做好圖書館（室）書籍管理的工作？更無餘力順利推展圖書教育！但圖書管理人員如有一套方便使用的圖書資訊管理系統，將有助於圖書編目省時且精確、借閱流通能快速，而且能正確無誤的將借閱資料及讀者資料進行備份，相信這對圖書管理人員的圖書館（室）書籍管理的工作及推展圖書教育必定能達成事半功倍的效果。而教育部建置「全國閱讀推動與圖書管理系統網」就是為了能有效統整圖書資源，才架構此一網路系統，圖書管理人員若對系統的滿意度高，即能提升使用此系統的意願，且能節省更多的時間，也能使教師們有更多的時間處理教學與圖書管理二項重大的工作。若對系統的滿意度較低，則能提出問題的癥結為何？此將可提供系統建置者的參考。本研究就是期望透過此系統使用現況與滿意度調查研究，讓此作業系統能不斷的進步，更符合使用者的期望，提升使用系統的意願，為研究此一議題的動機。

第三節 研究目的

本研究旨在探討雲林縣國小圖書管理人員在使用教育部建置「全國閱讀推動與圖書管理系統網」所提供的的相關服務現況及其遭遇到之相關問題作一研究，期能探知教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」在國小圖書管理人員應用之現況，及其未來發展提供一相關的建議。具體而言，本研究目的如下：

壹、了解雲林縣圖書管理人員在使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」所提供之相關服務現況。

貳、分析雲林縣國小學校背景變項與使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況及滿意度的關係。

參、探討雲林縣國小圖書管理人員的個人背景變項與使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況及滿意度的關係

肆、提出雲林縣國小圖書管理人員對教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」的未來可加以改進發展的相關建議。

因此，根據研究結果，期望對教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」未來發展和教師在運用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」於教學上，提供一相關的建議。

第四節 研究流程

壹、構思研究階段

在研究者服務的雲林縣，圖書管理人員的更迭相當頻繁，且多為教師兼任，在使用時間上也較為侷促，僅限於課餘時間，而多數的圖書管理人員沒有圖書館學相關的專業知識，而參加過相關研習活動或進修的也不多，壓力相當的大，也造成許多學校中『圖書教師』這個職稱根本形同虛設，並無實質的功能，因此，若能建構一套圖書資訊管理系統，於圖書管理實務上，這將是兼任管理圖書工作教師們的福氣！研究者發現此一存在職場上的現象，審慎思索並與專家討論後，確認研究主題、研究方向與計畫，為使研究更為嚴謹，透過網際網路蒐尋國家圖書館碩博士論文資料庫、教育部電子報等網站，及前往國家圖書館、南華圖書館及中正大學圖書館等地蒐集相關論文期刊，根據文獻探討結果擬定研究架構與研究假設。

貳、實施調查階段

依據文獻探討、研究架構及研究假設等相關資料，進行研究工具的編製，針對問卷內容，徵詢專家學者的意見與建議，編成預試問卷，經預試後修正編成正式問卷，由研究者以郵寄或親自轉交等方式傳送施測。問卷調查的要旨是蒐集雲林縣圖書管理人員實際使用教育部「全國

閱讀推動與圖書管理系統網」之經驗及相關意見。問卷內容主要分為四個部分，第一部份為個人基本資料；第二部份為網站使用滿意度調查，其中再分為系統品質、資訊品質、服務品質等三個項目調查。

參、統計分析階段

在問卷回收後，將原始資料輸入電腦進行統計分析，以 SPSS 19.0 中文版軟體進行模式分析驗證。

肆、撰文總結階段

依據分析結果，撰寫研究報告，並完成結論與建議，經指導教授審閱與校正後完成論文定稿，進行論文口試與修正。

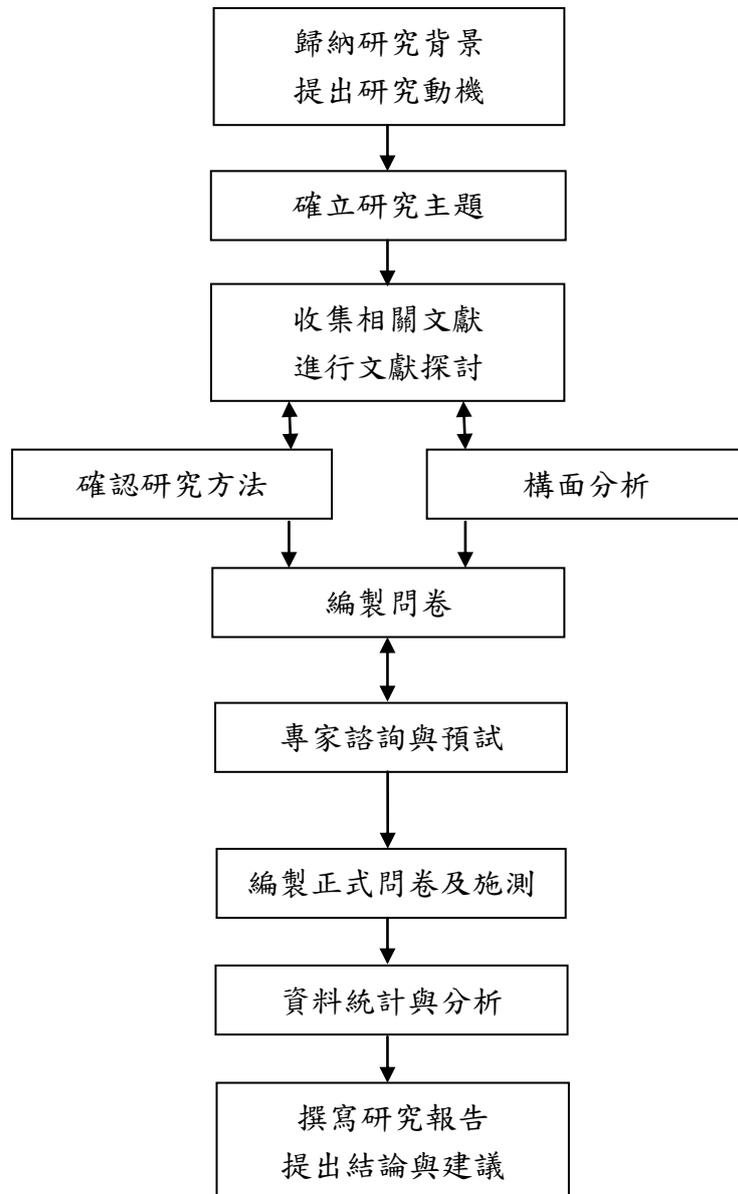


圖 1-1 研究流程圖

第五節 研究限制與可能遭遇問題

本研究以雲林縣內 156 所國小為研究範圍，以圖書管理人員為研究對象。

壹、因時間有限未能對全國各國小圖書管理人員進行普查及統計。

貳、本研究採問卷調查法，填答時可能會依據本身主觀態度回答，較無法達到客觀答題的要求。

參、本研究以探討當前使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況，僅對現況作一研究及建議，並不對未來之使用概況作一推論。

第二章 文獻探討

如何才能建構一個符合現今圖書管理人員方便使用的圖書資訊管理系統？並且能有效的協助雲林縣國小在圖書編目上能省時且精確、借閱流通能快速，而且能正確無誤的將借閱資料及讀者資料進行備份等，克服推展圖書教育時所面臨的一些困境？利用以下的探討將有助於認識相關的問題。本章首先就建置教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」的緣由談起，接著第二節討論雲林縣國小推動教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」的發展現況，第三節針對網站使用滿意度加以探究。期能形成本研究之理論基礎。

第一節 建置教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」緣由

在怎樣的背景之下促使建置教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」的成立？而其成立之目的？其所發揮的教育功能又如何？是關係著整個網站的設計及其未來發展的重要指標。

首先就〈國民小學圖書館設備標準〉原則之第 2 及 6 條，圖書資料之選擇、整理及利用，應以配合教學活動，有助於學生之身心發展，增

長其生活之必需知識與技能為原則；培養學童養成經常利用圖書館的興趣與習慣，使其遇有問題能充分利用圖書館資料尋求解答，並以圖書館的各項資料作為教學參考資料，使圖書館成為終身受益的學習中心。

再來有鑑於九年一貫的教育課程中，培養中小學生蒐尋資訊的基本能力為其目標之一，包括能利用網站、圖書館（室）等資源進行資料蒐尋，透過檢索以滿足自我之資訊需求；所以為因應未來學習之新型態，學校圖書館（室）必須轉型為教學資源中心，提供整合及多元化資源，以供教師及學生學習使用；此外，圖書資訊數位化和多媒體功能與通訊技術的結合，使得中小學圖書館更需要自動化，以迎合時代的變遷。

但事實上由於中小學圖書館（室）的經費偏低與人力普遍不足的情況之下，推動自動化作業較延緩，致使圖書館（室）的功能無法充分發揮。近幾年來隨著資訊科技大量的應用，中學校圖書館（室）及國小圖書館（室）也積極進行圖書館自動化作業，透過網路系統進行，目前已有相當多的學校圖書館參與此項工作，以節省人力物力。這些學校有的積極自行研發軟體、設計程式；但有的學校卻擔心一旦使用了不理想的軟體會導致成效不彰。基於以上原因，為了避免系統重複開發的經費，應該共同設計一套符合國中小學圖書館（室）自動化作業需求的軟體系統，以利老師與學生可以藉由系統檢索到國內、外珍貴的圖書資訊，讓

教學資源更加豐富，同時也充分發揮了圖書館（室）自動化的實質效益。

因此教育部為了能有效統整圖書資源，架構教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」此系統除能提供學校端免費之圖書館管理外，更有利於長期閱讀資料庫的建制。此舉也將有利於教育部自 2004 年起針對弱勢地區國小推動「焦點三百一國小兒童閱讀計畫」，以及 2006 年起針對偏遠地區的國中小閱讀推廣計畫；而自 2008 年開始啟動為期 4 年的「悅讀 101—教育部國民中小學閱讀提升計畫」的全面性、擴大的閱讀政策推動。

所以設立教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」，目的是希望透過 e 化之流通管理基礎，使各校據以規劃及執行圖書館利用及閱讀教育。實施策略就是提供學校端免費之圖書館管理所回饋資訊更有利於教育部長期閱讀資料庫的建制。實施歷程是從 2009 年 8 月系統功能陸續建置完成後，同年 9 月至 11 月間由宜蘭縣、臺北縣、臺中市、南投縣、臺東縣試辦，在此時圖書管理系統之安裝建置，相關人員與教師的教育訓練研習也於一併辦理完畢以使用者角度協助評估測試系統需求。最終在 2010 年 5 月辦理全國推廣，希冀能建置全國國民中小學長期之閱讀資料庫。透過知識管理，使全國國中小學校圖書資源發揮最佳效能

的最終目標。

總而言之，圖書館自動化是一種與圖書館（室）關係十分緊密的作業工具，十分講究實務作業，圖書館自動化的目的在於協助館員處理龐大的資料，將資料轉換成實用性高的資訊，提高工作績效。因此系統功能強大與否為影響圖書館自動化系統運作效率之主要因素，功能強大的系統必然提高其實用性，同時也會贏得圖書管理人員的肯定與讚許。

第二節 討論雲林縣國小推動教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」的發展現況

本節將對教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」的服務現況做一深入的了解，期能使研究者對此系統的相關服務項目及功能有全盤的認識，並藉此研究探討雲林縣圖書管理人員在本網站的使用現況及使用的滿意度為何。

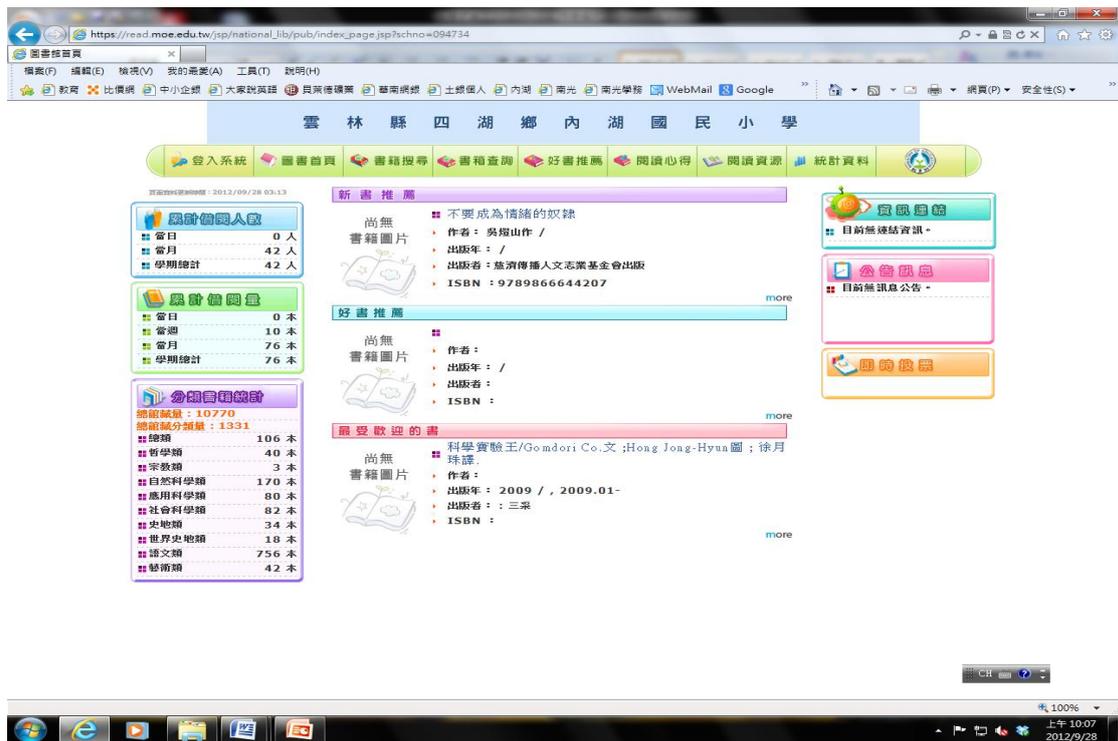
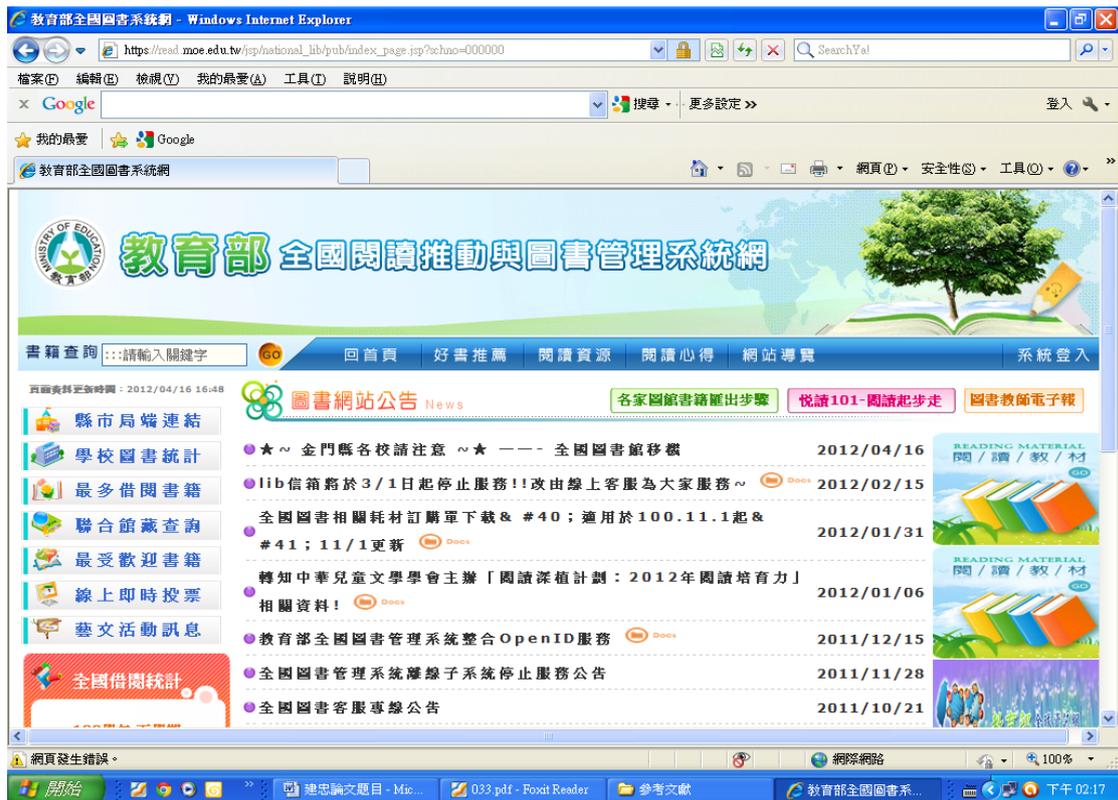


圖 2-1 教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」與學校端管理介面
首頁

教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」是一個全國閱讀推動與圖書理系統，以提供圖書管理服務與推動閱讀教育相關工具程式為目標。目前，網站已完成圖書管理、快樂閱讀、圖書編目管理等多項功能，圖書管理權限共分為四種：管理權：為最高管理權限，擁有系統新增權、瀏覽權及代管功能中的借閱流通、讀者管理、圖書編目及系統設定等權限，一般為圖書管理人員所設定的權限；新增權：除瀏覽權外，尚可設定閱讀護照學位、閱讀護照審核、批閱閱讀心得、新增學習單、新增好書推薦活動等。通常為導師使用；學生瀏覽權：為學生預設權限，除瀏覽權外，還可發表讀書心得；瀏覽權：除了圖書管理以外的頁面都可以看到，可查閱圖書首頁、館藏查詢、熱門新書、閱讀統計、活動訊息、快樂閱讀、閱讀記錄、閱讀心得、學習單及好書推薦等，一般為科任教師所設定的權限。以下就全國閱讀推動與圖書理系統網站主要的功能加以說明。

壹、圖書首頁：

一、左邊界面

- (一)、累計借閱人數，是指圖書管理中使用者借該學期閱書籍人數累積。
- (二)、累計借閱量，是指圖書管理中使用者該學期借閱書籍數

量累積。

(三)、分類書籍統計，是圖書管理中各書籍分類統計數。

二、中間界面

(一)、新書推薦，此顯示近期最新推薦新書資訊。

(二)、好書推薦，此顯示近期最新好書受推薦籍資訊。

(三)、最受歡迎的書，此顯示近期最新熱門書籍資訊。

三、右邊界面

(一)、資訊連結，此功能為外掛功能。

(二)、公告訊息，此功能於管理介面之【公告管理】中做設定

。

(三)、即時投票，此功能於管理介面之【投票管理】中做設定

。

四、上方頁面，頁面連結

(一)、館藏查詢：針對書籍做查詢，並可了解書籍相關館藏資料。在館藏查詢條件列，只要於欄位中輸入書籍名稱、ISBN、作者等條件，按下**確定**鈕，即可做查詢。查詢館藏書籍結果，可點下書籍資料列，系統將出現書籍詳細館藏資料。也可按下預約進行書籍預約，系統將出現館

藏資料，如下圖所示，請按下**預約借書**系統將出現預約
訊息。

- (二)、聯合館藏：針對書籍做查詢，並可了解書籍館藏於某縣市學校與所館藏書籍數量。聯合館藏查詢條件列只要於欄位中輸入書籍名稱、ISBN、作者等條件，按下**確定**鈕，即可做查詢。點下進階查詢，可依區域做鄉鎮市學校查詢，查詢聯合館藏書籍結果，可點下書籍資料列，系統將出現該書籍目前館藏學校及館藏數量。
- (三)、熱門新書：針對十大書籍類別分類做最新書籍呈現。點下書籍資訊畫面將連結至【書籍詳細資料】，並且做排行統計。
- (四)、閱讀統計：針對讀者流通借閱數據可做成全校年級、班級、學生、書籍等借閱統計與排行，並進行友善列印。
- (五)、活動訊息：提供活動訊息公告公佈、新增及刪除，也提供進階查詢功能，可依不同縣市與活動型態做查詢，選擇好查詢條件後，再按下**確定**鈕，即可。如要了解到更多活動訊息相關資訊，也可按下活動訊息資料表中**MORE**鈕。

五、快樂閱讀：

- (一)、閱讀記錄：顯示讀者相關閱讀記錄，包括讀者資料、停權、閱讀記錄等，此功能僅供瀏覽，不提供修改，當讀者有相關停權記錄，管理者可按下**復權**鈕，讀者即可復權。
- (二)、閱讀護照：全校閱讀計畫書籍的書籍內容是由【好書推薦】所推薦書籍而做的呈現，我的閱讀資料，此功能會顯示使用者閱讀冊數、認證冊數、發表心得、審核通過等數值總額統計以及已通過學位。管理者或任導師只要透過閱讀護照學位設定及審閱等功能即可完成線上閱讀護照。
- (三)、閱讀心得：學生閱讀心得，提供管理者或任導師做審核批閱，可做全國最佳、全校最佳或全校最新的心得評比，並完成全國、全縣全校及學校各年級做心得篇數統計。
- (四)、學習單：此功能使用者可輸入書名、作者、學習單、關鍵字做學習單檢索，也可將讀者學習單作、作品收藏以及新增學習單，並提供學習單做不同類別統計等功能。

- (五)、好書推薦：此功能可配合活動做好書推薦，並針對活動列為學校閱讀計畫中閱讀護照，且此系統提供書籍查詢與將好書做不同類別統計的服務。

六、圖書管理：

- (一)、借閱流通：提供個人或班級書籍借、還流通等功能。
- (二)、讀者管理：提供讀者資料、借書證列印及流通書籍相關記錄，以及班級、學生閱讀排行等功能。
- (三)、編目管理：書籍相關編目功能，包括書籍手動與自動建檔、書籍清點、書籍相關報表及登錄號與書標列印、書籍圖片補正、無分類號書籍管理、期刊編目與管理等。
- (四)、系統設定：提供圖館基本資料建檔、操作權限及讀者類別設定、系統相關代碼管理、借書證設定、外部網頁設定、系統設定、書籍資料匯入及修正、網站連結管理、訊息公告、線上投票管理、資料交換記錄等。

教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」的建置如何讓圖書管理員能在圖書編目上能省時且精確；借閱流通能快速；而且能正確無誤的將借閱資料及讀者資料進行備份，這是推展圖書教育時所面臨的最大瓶頸？如能解決這些問題，圖書管理人員則將更有意願來使用這套系統，

進而真正達到網站設置的目的。

第三節 網站使用滿意度

國內外學者對於工作滿意度的概念最早是由 Hoppock 於 1935 年提出，指出員工在心理與生理兩方面，對企業內部環境因素的滿足感，簡而言之，即企業員工對工作環境的主觀反應，故測量工作滿意度最普遍的方法，即是徵詢員工對工作的滿足程度； Blum and Naylor(1968)則認為工作滿意度是工作者對其工作內容、有關工作的因素及生活等所持不同態度之結果；Exley and Yukl (1977)亦認為工作滿意度是工作者對於本身工作的一種感受，是將工作各層面加以評價後，所產生的一般性態度；Jerald and Robert(1995)認為員工滿意度即為員工對他的工作所抱持一般性的態度，亦即個人對於工作認知的、情感的與評價的反應。Galletta and Lederer (1989)則認為滿意度應包含認知與態度。

在影響員工對資訊系統滿意度的相關因素方面，Cyber and March 於 1963 年提出使用者滿意度(User Satisfaction)的概念，他們主張一個資訊系統若能符合使用者需求，則將提高使用者資訊滿意度，若未符使用者需求，則滿意度將減低(Ives et al.,1983; Bailey and Pearson, 1983)。

DeLone and McLean (1992) 兩位學者的研究整合了過去相關研究

成果，證明資訊科技對企業經營績效的重要性是無庸置疑，它的有效性或成功與否是根據六個構面來衡量資訊系統成功模型。分別是：

壹、系統品質（system quality）：指對資訊處理系統本身評估。是技術上的成功，包含系統的可靠性、彈性、易用性等。

貳、資訊品質（information quality）：是對資訊系統產出的衡量，包含資訊正確性、可靠性、完整性、攸關性等。

參、系統使用（system use）：指使用者對資訊系統產出的消耗使用。

肆、使用者滿意度（user satisfaction）：指對於使用資訊系統產出的反應。

伍、個別影響（individual impact）：指資訊系統對使用者行為產生的影響。

陸、組織影響（organizational impact）：指資訊系統對組織績效產生的影響。

此六個構面中兩項輸入部分分別是：系統品質及資訊品質，而四項輸出部分即是：使用者滿意度、系統使用、個別影響及組織影響。其中系統品質、資訊品質常被用於探討使用者滿意時，代表「系統特性」的兩個重要構面，DeLone and McLean 提出之「系統品質」乃是指：資訊系統本身有關工程導向績效（engineering-oriented performance）的

特性，共包 18 個項目：資料正確性、資料時效性、資料庫內容、易用、易學、便於接近、人為因素（human factor）、使用者需求的瞭解、系統功能的有用、系統正確性、系統彈性、系統可信性、系統複雜度、系統整合性、系統效率、資源可用性、反應時間、周轉時間（turnaround time）；而「資訊品質」則是指：使用者對資訊系統產出主觀認定的特性，共包括 23 個項目：重要、相關、有用、資訊性、可用、可瞭解、可讀性、清楚、格式、外觀、內容、正確、精確、簡明、充分、完整、可信、時效、適時、獨特、可比較性、數量、免於偏差。這當中的「系統品質」與「資訊品質」會影響使用者滿意度與系統使用，而使用者滿意度與系統使用會相互影響，使用者滿意度與系統使用則會對個人產生影響，而個人績效會進而對組織產生影響，彼此之間具有因果關係且互相關聯。

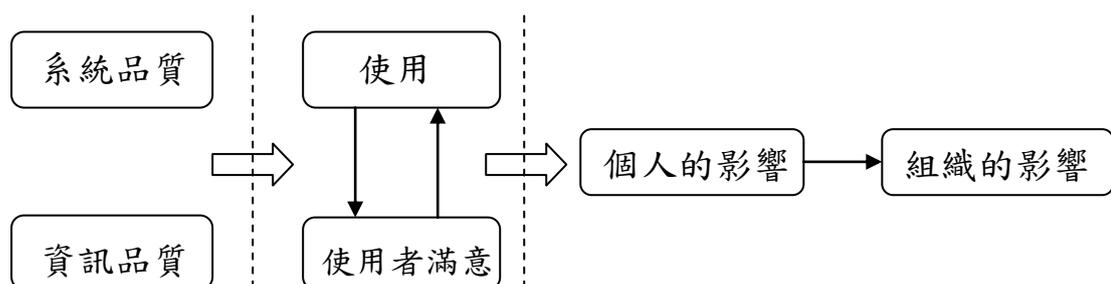


圖 2-2 DeLone and McLean 資訊系統成功模式(1992)

後來 DeLone and McLean 為因應模式在電子商務的適用性，並回應之前 Seddon (1997) 認為 DeLone and McLean 之模式包含過程與因果

關係，導致許多意義上的混淆之探討與批評，於2003年提出更新模式。

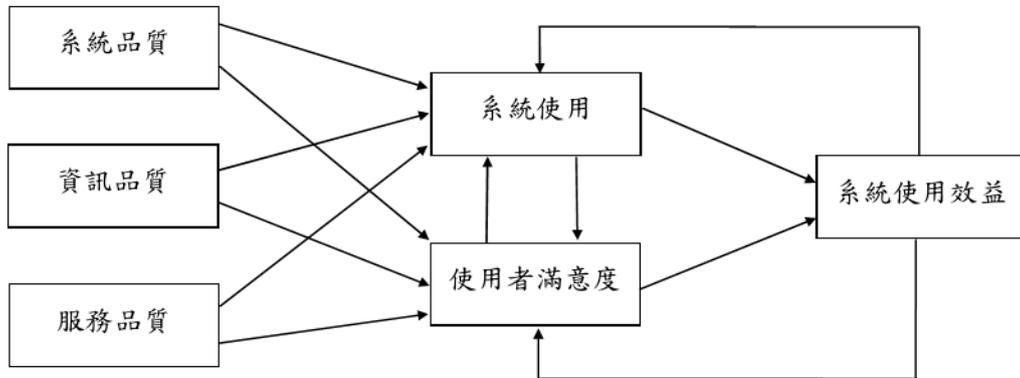


圖 2-3 Delone and McLean 更新版資訊系統成功模式 (2003)

新模式將服務品質構面加入，建構出「更新版資訊系統成功模式」(如圖 2-3)，模型中系統品質、資訊品質、服務品質為自變項，使用者滿意度與系統使用作為中介變項，個人影響與組織影響構面合併成「使用系統效益」構面，是模式中的依變項，各構面內容茲說明如下：

壹、系統品質(System Quality)：對資訊系統處理能力的評估。

貳、資訊品質(Information Quality)：對資訊系統產出資訊的評估。

參、服務品質(Service Quality)：對資訊系統服務結果的評估。

肆、使用者滿意度(User Satisfaction)：使用者對於操作與使用資訊系統而產生的回應與評價。

伍、系統使用(System Use)：對資訊系統產出的實際使用。

陸、使用系統效益(Net Benefits)：使用資訊系統後，能夠產生的效能與

利益。

自變項系統品質、資訊品質和服務品質會影響使用者意願及使用者滿意度這中介變項，而使用者的使用意願及使用者滿意度則會影響整個資訊系統導入績效。同時導入績效也會再影響使用者的使用意願及使用者滿意度，最後輸出個人影響與組織影響構面合併成的「使用系統效益」構面模式中的依變項。

因此，使用者滿意度(User Satisfaction)也是經常在許多研究中，被用來當作衡量資訊系統是否成功的關鍵因素之一(Bailey and Pearson, 1983; Miller and Doyle, 1987; DeLone and McLean, 1992)。

對圖書管理人員使用網站的使用滿意度上來說，我們要先分析並建構出，圖書管理人員在使用滿意度上可能影響的因素，

壹、網站的外觀設計：外觀是否設計簡單明瞭，能讓圖書管理人員馬上進入他所需要的網頁。

貳、網站的內容設計：內容即服務項目是否對是有圖書管理人員是有教育性的，或能提高工作效能的，能吸引圖書管理人員的使用。

參、網站的連線品質：連線品質是否穩定與迅速，是否常會發生斷線情形。

肆、網站的互動機制：是否能利用此網站與其他使用者互動，形成網路

社群。

伍、整體的心理滿意態度：由一些正面的行為反映出其對此系統使用之意願。

第三章 研究方法

本研究係根據研究目的，透過對教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」建置的背景及圖書管理人員使用現況及滿意度之相關文獻之探討，以及對網站使用者做初步的訪談，利用專家學者的諮詢以及問卷調查的方法，瞭解雲林縣國小圖書管理人員實際使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」所提供之相關服務之現況與使用滿意度，以及雲林縣國小圖書管理人員實際使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」的相關建議等。本章共分五節詳細說明本研究的研究架構與假設、研究變項進行操作性定義、研究對象、研究工具、資料處理與分析。

第一節 研究架構與假設

依據第二章文獻探討，整合出本研究架構如下：

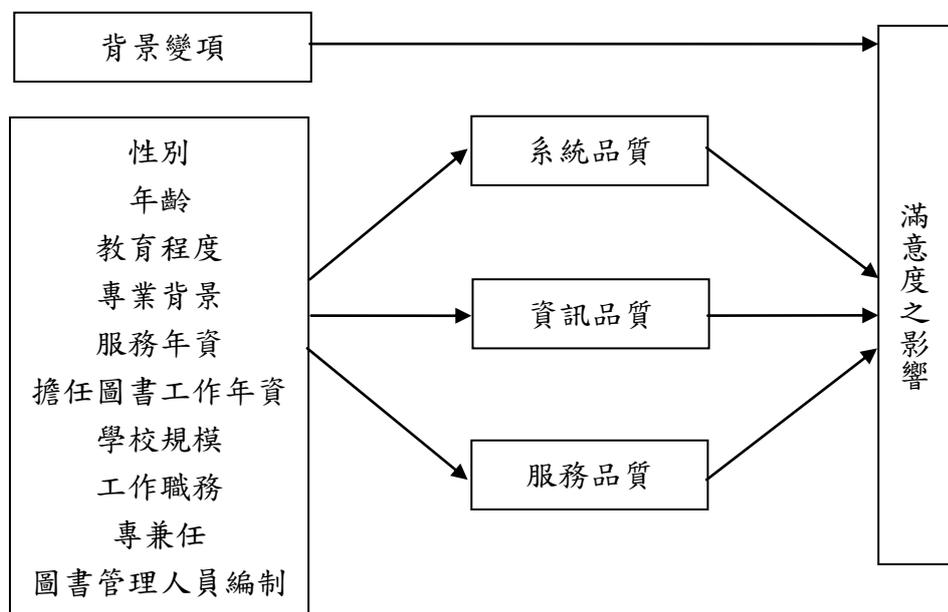


圖 3-1 研究架構

依據本研究之目的，將問卷調查部份之研究假設分述如下：

壹、不同背景變項，圖書管理人員其在教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」使用滿意度，具有顯著差異。

假設 1-1 不同性別之圖書管理人員其在教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」使用滿意度，具有顯著差異。

假設 1-2 不同年齡之圖書管理人員其在教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」使用滿意度，具有顯著差異。

假設 1-3 不同教育程度之圖書管理人員其在教育部「全國閱讀推動與圖

書管理系統網」使用滿意度，具有顯著差異。

假設 1-4 不同專業背景之圖書管理人員其在教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」使用滿意度，具有顯著差異。

假設 1-5 不同服務年資之圖書管理人員其在教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」使用滿意度，具有顯著差異。

假設 1-6 不同擔任圖書工作年資之圖書管理人員其在教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」使用滿意度，具有顯著差異。

假設 1-7 不同學校規模之圖書管理人員其在教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」使用滿意度，具有顯著差異。

假設 1-8 不同工作職務之圖書管理人員其在教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」使用滿意度，具有顯著差異。

假設 1-9 不同專兼任之圖書管理人員其在教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」使用滿意度，具有顯著差異。

假設 1-10 不同圖書管理人員編制年資之圖書管理人員其在教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」使用滿意度，具有顯著差異。

。

貳、「全國閱讀推動與圖書管理系統網」的系統品質、資訊品質和服務品質之間具有顯著相關。

第二節 研究變項進行操作性定義

本研究的主要構面可分為背景變項及使用者滿意度二大構面。

壹、背景變項構面下包含：

一、性別：指受訪者的性別，本項目區分為男性或女性。

二、年齡：指受訪者的年齡，本項目區分為 30 歲(含)以下、31-40 歲、41-50 歲、51 歲(含)以上。

三、教育程度：指受訪者的教育程度，本項目區分為師專、師院、一般大學及研究所(含)以上。

四、專業背景：指受訪者圖書專業背景，本項目區分為圖書資訊相關系所畢業、選修圖書資訊相關學分、參加圖書資訊相關研習、無具備相關背景

五、服務年資：指受訪者擔任教育人員的年資，本項目區分為 1 年以內、1-5 年、5-10 年、11 年(含)以上。

六、擔任圖書館工作年資：指受訪者擔任圖書館管理人員年資本項目區分為1年以內、1-5 年、5-10 年、11年(含)以上。

七、學校規模：指受訪者服務的學校總班級數，本項目區分為 6 班(含)以下、7-12 班、13 班-24 班及25 班以上四個項目。

八、工作職務：指受訪者在學校所擔任工作職務，本項目區分為主任、組長、教師或其他。

九、專兼任：指受訪者在學校擔任行政工作，本項目區分為專任圖書工作與同時兼任其他行政工作二項。

十、圖書管理人員編制：指受訪者學校實際擔任圖書管理人數，1 人、2 人、3 人（含）以上。

貳、使用者滿意度構面下包含：

主要是以Delone和Mclean（2003）更新版資訊系統成功模式作為本研究探討的主要構面，並參考各篇探討有關資訊品質論文後，彙整如下

:

一、系統品質：

統整各篇探討有關系統品質論文後，彙整如下表3-1：

研究者	衡量指標
Hamilton & Chernany (1981)	即時性
	回應時間
	資料精確性
	可靠性
	完整性
	系統的彈性
	易於使用性
DeLone & Mclean (1992)	反應時間
	資料正確性、資料完整性
	資料即時性、操作容易性
	易於學習、系統靈活性
	系統可靠性、系統正確性
	系統特性及功能有效性
	系統精密性、系統的整合
	資源的使用、回轉時間
	修正系統錯誤的能力
達成使用者的需求	
林東清 (1995)	容易使用、容易學
	符合使用者需求
	功能有用性
	正確性、彈性
	可靠性、系統整合
	效率、反應時間
陳美如 (2001)	容易使用
	功能有用性
	正確性
	效率 (處理速度)
	更新即時性
陳碧玉 (2004)	容易使用、反應時間
	可靠性、正確性
	系統彈性、即時性
	完整性、易於理解
	有用性、使用介面一致性
	易學性、系統穩定性
吳嘉恩 (2008)	系統方便存取行
	系統回應時間
	系統使用容易性
	系統學習容易性
	系統可靠度

綜合上述研究，各學者對於系統品質的衡量指標的看法各有不同，本研究經歸納後選用系統穩定性、使用容易性、學習容易性及完整性作為測量系統品質的因素。

(一)、系統穩定性：系統是否穩定，是否提供足夠的安全機制保障使用者使用的安全，為影響使用者對系統滿意的關鍵因素之一，測量此變項之問題為第1題。

(二)、使用容易性：系統是否使用容易由使用者主觀認定，也是影響使用者滿意度的重要因素之一。本研究將此分為操作是否容易操作與介面是否符合人性化，測量此變項之問題為第2、3、5題。

(三)、學習容易性：一個系統是否簡單易學，能讓使用者快速上手將決定是否使用及滿意的因素，測量此變項之問題為第6、7題。

(四)、完整性：系統是否提供充足的功能供使用者使用，測量此變項之問題為第4題。

二、資訊品質：

統整各篇探討有關資訊品質論文後，彙整如下表3-2：

研究者	衡量指標
Zmud (1978)	相關性、正確性
	真實性、完整性
	可靠性、適時性
	條理性、清晰性
	易於閱讀且合理
Larcker & Lessig (1980)	正確性
	完整性
	適時性
	流通性
	重要性
DeLone & Melean (1992)	正確性、重要性
	相關性、有用性
	資訊價值、適時性
	可瞭解性
	格式明白、外觀
	內容完整性
	清晰性、流通性
林東清 (1995)	重要性、相關性
	有用性、可瞭解性
	清楚性、正確性
	明確性、精簡性
	充足性、完整性
	可靠性、即時性
	最近性、客觀性
蘇秀珍 (2006)	正確性、辨識容易
	可靠性、完整性
吳嘉恩 (2008)	資訊正確性、資訊及時性
	資訊可靠度、資訊完整性
	資訊格式

綜合上述研究，各學者對於資訊品質的衡量指標的看法各有不同，本研究經歸納後選用流通性、完整性、即時性、正確

性及可靠性作為測量資訊品質的因素。

- (一)、流通性：系統是否能提高使用者工作效率及便利性，
測量此變項之問題為第10、11題。
- (二)、完整性：系統能提供的資訊完整詳細，能充份的將操作指示呈現給使用者，測量此變項之問題為第12題。
- (三)、即時性：系統是否能提供最新的資訊及即時的資訊，
測量此變項之問題為第8、14題。
- (四)、正確性：系統呈現給使用者的資訊是否正確，測量此變項之問題為第9題。
- (五)、可靠性：系統所提供的資訊是否可靠足以信任，測量此變項之問題為第13、15題。

三、服務品質：

統整各篇探討有關服務品質論文後，彙整如下表3-3：

研究者	衡量指標
Parasuraman (1985)	可靠性
	反應性
	溝通
	確實性
	謙恭有禮
	瞭解使用者需求
Doll & Torkzadeh (1988)	系統內容
	系統正確性
	報告格式
	系統容易使用性
	系統即時性
皮世朋 (1999)	確實的、準時的
	反應性、即時的
	幫助使用者建立信心
	誠心客氣對待使用者
	回答問題專業性
	服務人員的關懷
	關照使用者需求的差異
	關照使用者本身的需求
	考慮使用者利益
了解使用者的需求	
陳碧玉 (2004)	反應性、同理心
	功能性、安全性
	溝通、謙恭有禮
	瞭解使用者需求
	幫助使用者建立信心
	回答問題的專業性
	服務人員的關懷
	關照使用者需求差異
	關照使用者的需求
考慮使用者的利益	
蘇秀珍 (2006)	謙恭有禮 (即態度)
	溝通
	同理心、即時性
	反應性
	瞭解使用者需求

綜合上述研究，各學者對於服務品質的衡量指標的看法各有不同，本研究經歸納後選用瞭解使用者需求、可靠性、態度、即時性及服務人員的關懷作為測量服務品質的因素。

(一)、瞭解使用者需求：系統能明白系統使用者的需求並提供所需的服務，測量此變項之問題為第16、17題。

(二)、可靠性：針對使用者操作系統產生之問題，服務人員提供可靠與信任的資訊，測量此變項之問題為第19、24題。

(三)、態度：系統服務人員解決問題的態度及以同理心為其解決困擾，測量此變項之問題為第18、23題。

(四)、即時性：針對使用者能隨時使用系統與操作系統遇問題時，系統資訊人員能立即回應，測量此變項之問題為第21、25題。

(五)、服務人員的關懷：對於系統操作者的困擾，系統資訊人員能回應與滿足使用者的需求，測量此變項之問題為第22題。

第三節 研究對象

本研究對象為雲林縣所屬公立小學共 156 所（不含分校及分班，及未使用學校）圖書管理人員，根據預試問卷資料所得的信、效度分析結果，進行預試問卷修改後完成正式問卷。再次經由指導教授審視後，於 2013 年 3 月 15 日～ 2013 年 3 月 31 日間發放問卷，採郵寄方式將問卷寄抵各校，請受訪者填完問卷後依所附的回郵信封再寄回。

第四節 研究工具

為了獲取信度與效度良好的問卷，研究各構面皆依據相關文獻採討整理後，參採學者們經過驗證信度與效度良好的量表，加以評析後整理成量表。因此本節分別從研究工具之設計、問卷設計與答題原則、效度分析、預試分析四部分說明其中過程。

壹、研究工具之設計

本問卷設計分為量化調查與質化了解兩大部份，量化部份分為三個子項目，分別是資訊品質、系統品質及服務品質三個子項目。為了能補量化研究之不足，設計開放性問題，請填答者依現實狀況提出更多的見解及建議，藉此獲得較深度的資料。

貳、問卷設計與答題原則

本研究之問卷分為二部分，第一部分為個人基本資料，共10題，全部為單選題，採勾選方式填答。第二部分為滿意度調查量表，內含系統品質、資訊品質、服務品質三項共25題，全部為單選題，採勾選方式填答，問卷分項採李克特氏五等量尺（Likert Scale）從「非常同意」到「非常不同意」，各給予5~1分以作為分析之用，由填答者依其使用狀況自我評量其對描述變項的同意程度，從中選填最適合的選項，若累積的分數愈高，則表示使用者的同意度愈高，並於各項末設計開放性問題，請填答者提出見解及建議。

叁、效度分析

本研究問卷初稿編製完成後，詳見附錄一內容，即進行專家意見調查，其目的在問卷的專家效度分析，本研究專家效度由研究者親自送達或電子郵件方式邀請六位相關領域專家學者與圖書管理人員進行之，如表3-4：

表3-4 專家學者名單

代號	姓名	職稱
A	黃明居	國立交通大學圖書館副館長
B	王啟州	雲林縣南光國小主任
C	蔡文斌	雲林縣南光國小主任
D	簡維昌	雲林縣內湖國小主任
E	蔡淑玲	雲林縣內湖國小教師
F	孫沁怡	雲林縣南光國小教師

針對本問卷初稿所設計之內容提供意見，專家審查結果與改進部

份，詳見附錄二，修正後的問卷經與指導教授討論後形成預試問卷，詳見附錄三。

肆、預試分析

本研究預試問卷，於 2013 年 3 月 1 日至 3 月 10 日間，進行問卷施測，問卷發放對象為研究者服務機關周遭鄉鎮曾經擔任國小圖書管理之人員，共回收 11 份，可用問卷 10 份。研究者將回收問卷資料整理，進行問卷第一部份個人基本資料試題與選項的修改、第二部份滿意度調查之項目與信度分析。

一、試題與選項的修改

(一)、第 III 題「教育程度：(1) 師專 (2) 師院 (3) 一般大學 (4) 研究所以上(含)」，部分參與預試教師反應區分未明確，故將之修改為「(1) 師範及師專 (2) 師院及師大 (3) 一般大學 (4) 研究所以上(含)」。

(二)、第 IX 題「專兼任：(1) 專任圖書工作 (2) 同時兼任其他行政工作」，部分參與預試教師反應區分未明確，故將之修改為「(1) 專任圖書工作 (2) 兼任其他行政工作(如：文書兼任圖書)」。

二、項目分析

預試問卷第二部分為滿意度調查量表，分成三個構面，共 25 題，回收後進行項目分析，分析方法如下：

(一)、題目總分相關法：為使研究者清楚辨別每一題目與其他題目的相對關聯性 (related association)，採用修正的項目總相關 (corrected item-total correlation)，係指每個題目與其他題目加總後總分 (不含該題目本身) 的相關係數，將未達 .3 的題目刪除 (邱皓政，2006)。

(二)、因素負荷量：當因素設定為一個主成分時，各題目具有一定水準的因素負荷量，將因素負荷量低於 .3 者的題目予以刪除 (邱皓政，2006)。

由表 3-5 滿意度調查量表預試問卷項目分析表可知 25 個題目之相關係數與因素負荷量均超過 .3 的標準，故保留所有題目，並將修正後之問卷形成正式問卷，詳見附錄四。

表 3-5 滿意度調查量表預試問卷項目分析表

預試 題號	修正的項目 總相關	因素 負荷量	保留/刪除	預試 題號	修正的項目 總相關	因素 負荷量	保留/刪除
1	.490	.525	保留	14	.369	.411	保留
2	.562	.602	保留	15	.562	.609	保留
3	.787	.829	保留	16	.564	.595	保留
4	.624	.657	保留	17	.868	.883	保留
5	.658	.698	保留	18	.719	.755	保留
6	.499	.531	保留	19	.562	.609	保留
7	.486	.519	保留	20	.624	.675	保留
8	.334	.367	保留	21	.880	.902	保留
9	.745	.758	保留	22	.462	.513	保留
10	.787	.815	保留	23	.868	.883	保留
11	.337	.382	保留	24	.787	.815	保留
12	.421	.475	保留	25	.810	.833	保留
13	.467	.504	保留				

三、信度分析

本研究前測問卷共有 25 題，經統計分析後，得到 Cronbach's Alpha 值為 0.941，根據吳明隆（2007）指出一份信度理想的量表，其總量表的內部一致性係數至少要在 .800 以上，係數值愈高，表示信度愈高，測量誤差值愈小，本量表的係數值達到此一目標，可視之為信度理想的量表。

表 3-6 前測問卷信度分析表

構面	Cronbach's Alpha 值	項目的個數
總信度	.941	25
系統品質	.867	7
資訊品質	.878	8
服務品質	.915	10

本研究架構共區分為三個構面，因此再分別探討各別構面個別的信度分析。統計學者 DeVellis(1991)指出觀點係數值界於 0.70~0.80 之間為屬於相當好，係數值界於 0.80~0.90 之間為非常好。經統計軟體分析後，系統品質構面的係數值為 0.867，屬於非常好的範圍之內。資訊品質構面的係數值為 0.878，屬於非常好的範圍之內。第三構面服務品質的係數值為 0.915，屬於相當好的範圍之上。由上分析結果顯示本問卷之總量表及構面內部一致性高，亦即本研究之量表具一定的信度。

第五節 資料處理與分析

本研究採用問卷調查作為資料收集之研究工具，研究問卷回收後，將之逐一檢視過濾，有效之問卷資料予以編碼登錄、核對後即採用 SPSS 19.0 中文版程式進行各項統計分析，以回應本研究探討之問題，以下分述本研究資料處理及分析之分法。

壹、資料處理

研究問卷資料依下列步驟處理：

一、資料檢視

檢視問卷填答情形，若資料不齊全或勾選相同答案者，均視為無效問卷而予以剔除。

二、資料編碼登錄

將有效問卷予以編號，登錄電腦檔儲存作為分析依據。

三、資料核對

檢視電腦檔資料，修正可能的錯誤，使分析資料正確無誤。

貳、資料分析

一、描述性統計

求出問卷內容各題目之次數分配、百分比、平均數、標準差等，以瞭解雲林縣國小圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況。

二、t 檢定

以 t 檢定 (t-test) 瞭解「個人背景」的性別、專兼任等變項與使用「全國閱讀推動與圖書管理系統網」滿意度是否有顯

著差異。

三、單因子變異數分析

以單因子變異數分析 (one-way ANOVA)，分別從「個人背景」的年齡、教育程度、專業背景、服務年資、擔任圖書館工作年資、學校規模、工作職務、圖書管理人員編制等變項與使用「全國閱讀推動與圖書管理系統網」滿意度是否有顯著差異。

四、皮爾遜積差相關分析

以皮爾遜積差相關 (Pearson correlation) 進行分析，以瞭解雲林縣國小圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」滿意度個構面間之相關情形。

第四章 研究結果與討論

本章旨在藉由問卷調查所得到的各項資料，來對本研究目的進行分析與討論，本章共分為四節，第一節為個人基本資料分析，第二節為滿意度調查之整體分析，第三節為不同背景變項之圖書管理人員其滿意度調查之差異分析，第四節為滿意度調查量表各構面之相關性分析。

第一節 個人基本資料分析

本研究就個人基本資料 9 個變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「專業背景」、「服務年資」、「擔任圖書館工作年資」、「學校規模」、「工作職務」、「圖書工作專兼任情形」之樣本特性，分別加以比較探討。

壹、雲林縣國小圖書管理人員個人基本資料之樣本特性分析

依據下頁表 4-1 雲林縣國小圖書管理人員個人基本資料樣本特性分析表，分析如下：

表 4-1 雲林縣國小圖書管理人員個人基本資料樣本特性分析表

變項	選項	類別	人數	有效百分比
性別	1	男	30	20.7
	2	女	115	79.3
年齡	1	30歲(含)以下	3	2.1
	2	31~40歲	121	83.4
	3	41~50歲	18	12.4
	4	51歲(含)以上	3	2.1
教育程度	1	師範及師專	3	2.1
	2	師院及師大	47	32.4
	3	一般大學	49	33.8
	4	研究所(含)以上	46	31.7
專業背景	1	圖書資訊相關系所畢業	4	2.8
	2	選修圖書資訊相關學分	15	10.3
	3	參加圖書資訊相關研習	57	39.3
	4	無具備相關背景	69	47.6
服務年資	1	1年以內	46	31.7
	2	1-5 年	73	50.3
	3	6-10 年	21	14.5
	4	11年(含)以上	5	3.5
擔任圖書館工作年資	1	1年以內	53	36.6
	2	1-5 年	76	52.4
	3	6-10 年	12	8.2
	4	11年(含)以上	4	2.8
學校規模	1	6班(含)以下	78	53.8
	2	7-12班	22	15.2
	3	13-24班	25	17.2
	4	25班(含)以上	20	13.8
工作職務	1	主任	3	2.1
	2	組長	28	19.3
	3	教師	111	76.6
	4	其他	3	2.1
貴校圖書工作專兼任情形	1	專任圖書工作	36	24.8
	2	兼任其他行政工作	109	75.2

- 一、性別：男性 30 名，佔 20.7%；女性 115 名，佔 79.3%，雲林縣國小圖書管理人員以女性佔多數，約為男性 4 倍。
- 二、年齡：30 歲(含)以下 3 人，佔 2.1%； 31-40 歲 121 人，佔 83.4%；41-50 歲 18 人，佔 12.4%；51 歲(含)以上 3 人，佔 2.1%，可見雲林縣國小圖書管理人員以 31~40 歲為主。
- 三、教育程度：師範及師專 3 人，佔 2.1%；師院及師大 47 人，佔 32.4%；一般大學 49 人，佔 33.8%；研究所（含）以上 46 人，佔 31.7%，可見雲林縣國小圖書管理人員大學學歷為主。
- 四、專業背景：圖書資訊相關系所畢業 4 人，佔 2.8%；選修圖書資訊相關學分 15 人，佔 10.3%；參加圖書資訊相關研習 57 人，佔 39.3%；無具備相關背景 69 人，佔 47.6%，可知雲林縣國小圖書管理人員多無具備相關背景。
- 五、服務年資：1 年以內 46 人，佔 31.7%；、1-5 年 73 人，佔 50.3%；6-10 年 21 人，佔 14.5%； 11 年(含)以上 5 人，佔 3.5%，可知雲林縣國小圖書管理人員服務年資多為 5 年以內。
- 六、擔任圖書館工作年資：1 年以內 53 人，佔 36.5%；1-5 年 76 人，佔 52.5%；6-10 年 12 人，佔 8.3%； 11 年(含)以上 4 人，佔 2.8%，可知雲林縣國小圖書管理人員擔任年資幾乎為 5 年以內。

七、學校規模：6班（含）以下 78 人，佔 53.8%；7-12 班 22 人，佔 15.2%；13-24 班 25 人，佔 17.2%；25 班（含）以上 20 人，佔 13.8%，可知雲林縣國小編制多為 6 班學校。

八、工作職務：主任 3 人，佔 2.1%；組長 28 人，佔 19.3%；教師 111 人，佔 76.6%；其他 3 人，佔 2.1%，可知雲林縣國小圖書管理人員多由教師擔任。

九、貴校圖書工作專兼任情形專任圖書工作 36 人，佔 24.8%；同時兼任其他行政工作 109 人，佔 75.2%，可知雲林縣國小圖書管理人員同時須兼任其他行政工作。

貳、綜合討論

雲林縣國小圖書管理人員個人基本資料，以女性、31-40 歲、大學學歷、無具備相關背景、服務年資 1-5 年、擔任圖書館工作年資 1-5 年、學校規模 6 班（含）以下、教師且同時兼任其他行政工作者為大多數。

第二節 滿意度調查之整體分析

本節將分析本研究問卷中第二部分滿意度調查量表各構面之平均值與標準差結果，分別加以探討比較之。

壹、滿意度調查量表之整體分析

表 4-2 為滿意度調查量表問卷所得之資料，經統計分析後各題填答之平均值與標準差摘要表。

表 4-2 為滿意度調查量表各題填答之平均值與標準差摘要表

題 項	平均數	標準差
(一)系統品質		
1我覺 得 國閱讀推動與圖書管理系統網是穩定不 容 易當機。	3.83	.373
2我覺 得 國閱讀推動與圖書管理系統網是容易操 作 使用。	3.50	.502
3我覺 得 國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的提 示 錯誤訊息是容易(理 :解)法借書的原因	3.42	.863
4我覺 得 國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的功 能 是十分完整。	3.75	.829
5我覺 得 國閱讀推動與圖書管理系統網提供了 人 性化的操作介面。	3.92	.759
6我覺 得 國閱讀推動與圖書管理系統網操作介面的 按 鈕和符號，都有詳細說明如何操作使用。	3.75	.829
7我覺 得 國閱讀推動與圖書管理系統網所使用的功 能 術語是很容易瞭解。	3.62	.640
系統品質總構面	3.73	.728

表 4-2 為滿意度調查量表各題填答之平均值與標準差摘要表 (續)

題 項	平均數	標準差
(二) 資訊品質		
8 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網能提供最新資訊。	3.83	.687
9 我覺得使全國閱讀推動與圖書管理系統網借書系統所登載的借閱冊數與到期日都是正確無誤。	4.08	.276
10 使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書，讓我感到借書效率提高。	4.01	.583
11 使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書，讓我感到借書更便利。	4.26	.437
12 我在使用全國閱讀推動與圖書管理系統網時，都能依操作指示順利完成借書程序。	4.50	.502
13 我覺得使全國閱讀推動與圖書管理系統網借書有足夠安全(怕:不會被別人冒借)	3.99	.821
14 我覺得使全國閱讀推動與圖書管理系統網能提供即時且需要的訊息。	3.92	.266
15 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網設計有問題，導致重覆不必要的工作。	3.27	.868
資訊品質總構面	3.98	.680
(三) 服務品質		
16 我在操作全國閱讀推動與圖書管理系統網問題時，有使用手冊可參考。	3.69	1.017
17 我在操作全國閱讀推動與圖書管理系統網有問題時，有服務人員可諮詢。	2.94	.679
18 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員態度感到滿意。	3.68	.752
19 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員解決問題的專業能力滿意。	3.85	.802
20 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員的溝通能力感到滿意。	3.77	.928
21 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員迅速回應需求感到滿意。	3.43	.496
22 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員提供解決方案感到滿意。	3.43	.643
23 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員解決我操作上困擾，能以同理心對待感到滿意。	3.50	.647
24 我信任全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的資訊。	4.01	.571
25 我對能隨時隨地全國閱讀推動與圖書管理系統網感到滿意。	3.76	.720
服務品質總構面	3.59	.785

根據表4-2資料得知滿意度調查量表各題項中，第12題「我在使用全國閱讀推動與圖書管理系統網時，都能依操作指示順利完成借書程序」得分最高；而第17題「我在操作全國閱讀推動與圖書管理系統網有問題時，有服務人員可諮詢」得分最低。

表4-3為滿意度調查量表問卷所得之資料，經統計分析後各構面之平均值與標準差一覽表。

表 4-3 為滿意度調查量表各構面之平均值與標準差一覽表

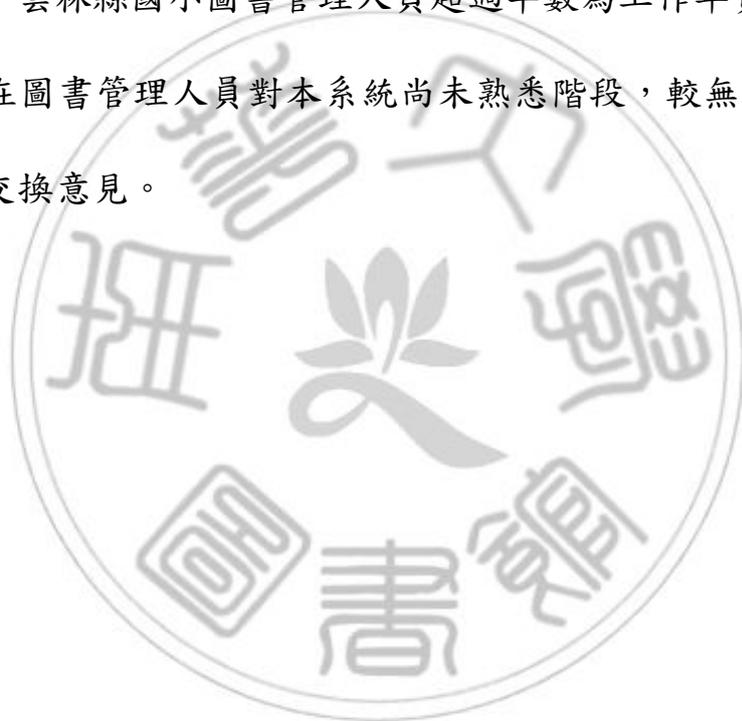
構面	人數	平均數	標準差	平均數排序
(一)系統品質	145	3.73	.728	2
(二)資訊品質	145	3.94	.735	1
(三)服務品質	145	3.64	.773	3
整體	145	3.77	.759	

根據表 4-3 資料得知，滿意度調查量表各構面高低依序為「資訊品質」、「系統品質」、「服務品質」，滿意度調查量表各構面之平均數皆高於 3，整體滿意度調查量表的平均得分為 3.76，屬中間偏上，表示對本系統網滿意度為中間偏上。

貳、綜合討論

雲林縣國小圖書管理人員在使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」滿意度調查量表中的平均得分為 3.76，屬於中間偏上程度，顯示雲林縣圖書管理人員對使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統

網」是呈現滿意的情形。而其中「資訊品質」構面分數較高，顯示出雲林縣圖書管理人員對使用全國閱讀推動與圖書管理系統網的操作呈現較為滿意的情形，且此構面中之借書效率及便利與借書程序得分較高，顯示出本系統對於操作上多能駕輕就熟，而相對的「服務品質」構面分數較低，但還屬中間偏上程度，配合表 4-1 中，「擔任圖書管理工作年資」項目中雲林縣國小圖書管理人員超過半數為工作年資 1 年以內，顯示出可能在圖書管理人員對本系統尚未熟悉階段，較無法將確切問題與服務人員交換意見。



第三節 不同個人基本資料之圖書管理人員其滿意度調查之差異分析

本節旨在探討不同個人基本資料的圖書管理人員，包括受試者性別、年齡、教育程度、專業背景、服務年資、擔任圖書館工作年資、學校規模、工作職務、貴校圖書管理人員專兼任情形，其對於使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」滿意度調查是否有顯著性差異，分別就上述之個人基本資料作為自變項，以使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」滿意度調查量表及各構面作為依變項，包括系統品質、資訊品質、服務品質，進行 t 檢定或單因子變異數分析，若 F 值達顯著水準，再以 Scheffe's 法做事後比較(*posteriori comparisons*)，作為 F 考驗的後續檢驗。

壹、不同個人基本資料的圖書管理人員其對於使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」滿意度調查之差異分析

一、性別

本變項以獨立樣本 t 檢定來分析不同性別圖書管理人員使用滿意度調查之差異情形，結果如表 4-4 所示。

表 4-4 不同性別圖書管理人員使用滿意度調查之獨立樣本 t 檢定摘要表

構面	性別	人數	平均數	標準差	F 值	P 值
(一) 系統品質	男	30	3.68	.22	-0.879	.381
	女	115	3.74	.59		
(二) 資訊品質	男	30	3.83	.21	-4.057***	.000
	女	115	4.03	.31		
(三) 服務品質	男	30	3.45	.43	-1.932	.058
	女	115	3.63	.55		
整體	男	30	3.65	.20	-2.676**	.009
	女	115	3.80	.43		

*P<.05 ; **P<.01 ; ***P<.001

A、男；B、女

根據表 4-4 的結果可知，在資訊品質構面與整體的顯著性小於.05，表示不同性別圖書管理人員在資訊品質與整體的表現上有顯著差異，此結果顯示出雲林縣圖書管理人員中女性滿意程度高於男性。

二、年齡

本變項以單因子變異數分析來分析不同年齡圖書管理人員使用滿意度調查之差異情形，結果如表 4-5 所示。

表 4-5 不同年齡圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異數分析摘要表

構面	年齡	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
(一) 系統品質	30 歲(含)以下	3	3.57	.51	5.187**	.002	C>B
	31-40 歲	121	3.67	.49			
	41-50 歲	18	4.17	.67			
	51 歲(含)以上	3	3.61	.08			
(二) 資訊品質	30 歲(含)以下	3	3.75	.22	7.466***	.000	C>A,B,D
	31-40 歲	121	3.96	.29			
	41-50 歲	18	4.25	.19			
	51 歲(含)以上	3	3.71	.36			
(三) 服務品質	30 歲(含)以下	3	3.33	.61	6.009**	.001	C>B
	31-40 歲	121	3.53	.49			
	41-50 歲	18	4.06	.59			
	51 歲(含)以上	3	3.59	.21			
整體	30 歲(含)以下	3	3.55	.37	7.911***	.000	C>B
	31-40 歲	121	3.72	.36			
	41-50 歲	18	4.16	.47			
	51 歲(含)以上	3	3.77	.08			

*P<.05 ; **P<.01 ; ***P<.001

A、30 歲(含)以下；B、31-40 歲；C、41-50 歲；D、51 歲(含)以上

根據表4-5的結果可知，在各構面與整體的顯著性小於.05，表示不同年齡圖書管理人員在各構面與整體的表現上存在有顯著差異，再進一步以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 Scheffe's法檢驗，結果顯示出雲林縣圖書管理人員中，41-50歲

人員滿意程度明顯高於其他組別。

三、教育程度

本變項以單因子變異數分析來分析不同教育程度圖書管理人員使用滿意度調查之差異情形，結果如表 4-6 所示。

表 4-6 不同教育程度圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異數分析

摘要表

構面	教育程度	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
(一) 系統品質	師範及師專	3	3.71	.25	1.757	.158	
	師院及師大	47	3.60	.38			
	一般大學	49	3.85	.82			
	研究所(含)以上	46	3.72	.15			
(二) 資訊品質	師範及師專	3	3.84	.32	8.149****	.000	C>A,B,D
	師院及師大	47	3.83	.21			
	一般大學	49	4.24	.27			
	研究所(含)以上	46	3.88	.23			
(三) 服務品質	師範及師專	3	3.63	.25	6.333****	.000	A,C,D>B
	師院及師大	47	3.33	.39			
	一般大學	49	3.74	.68			
	研究所(含)以上	46	3.69	.37			
整體	師範及師專	3	3.73	.19	7.390****	.000	C>B
	師院及師大	47	3.58	.27			
	一般大學	49	3.95	.56			
	研究所(含)以上	46	3.76	.17			

*P<.05 ; **P<.01 ; ***P<.001

A、師範及師專；B、師院及師大；C、一般大學；D、研究所(含)以上

根據表 4-6 的結果可知，在資訊品質、服務品質二構面與整體的顯著性小於.05，表示不同教育程度圖書管理人員在資訊品質、服務品質二構面與整體的表現上有顯著差異，進一步

以事後比較考驗之 Scheffe's 法檢驗，結果顯示出雲林縣圖書管理人員中，資訊品質構面中教育程度為一般大學之圖書管理人員滿意程度明顯高於其他組別，服務品質構面中教育程度為師院及師大之圖書管理人員滿意程度明顯低於其他組別，整體而言教育程度為一般大學之圖書管理人員滿意程度明顯高於師院及師大之圖書管理人員。

四、專業背景

本變項以單因子變異數分析來分析不同專業背景圖書管理人員使用滿意度調查之差異情形，結果如表 4-7 所示。

表 4-7 不同專業背景圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異數分析

摘要表

構面	專業背景	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
(一) 系統品質	圖書資訊相關系所畢業	4	3.61	.43	3.334*	.021	D>C
	選修圖書資訊相關學分	15	3.71	.79			
	參加圖書資訊相關研習	57	3.86	.43			
	無具備相關背景	69	3.73	.53			
(二) 資訊品質	圖書資訊相關系所畢業	4	3.79	.19	2.327	.077	
	選修圖書資訊相關學分	15	4.00	.47			
	參加圖書資訊相關研習	57	3.93	.22			
	無具備相關背景	69	3.99	.31			
(三) 服務品質	圖書資訊相關系所畢業	4	3.45	.37	4.903**	.003	D>C
	選修圖書資訊相關學分	15	3.74	.63			
	參加圖書資訊相關研習	57	3.40	.44			
	無具備相關背景	69	3.73	.53			
整體	圖書資訊相關系所畢業	4	3.61	.30	4.661**	.004	D>C
	選修圖書資訊相關學分	15	3.82	.62			
	參加圖書資訊相關研習	57	3.63	.26			
	無具備相關背景	69	3.88	.41			

*P<.05 ; **P<.01 ; ***P<.001

A、圖書資訊相關系所畢業；B、選修圖書資訊相關學分；C、參加圖書資訊相關研習；D、無具備相關背景

根據表 4-7 的結果可知，在系統品質、服務品質二構面與整體的顯著性小於.05，表示不同專業背景圖書管理人員在系統品質、服務品質二構面與整體的表現上有顯著差異，進一步以事後比較考驗之 Scheffe's 法檢驗，結果顯示出雲林縣圖書

管理人員中，無具備相關背景之圖書管理人員在系統品質、服務品質二構面與整體滿意程度明顯高於參加圖書資訊相關研習之圖書管理人員。

五、服務年資

本變項以單因子變異數分析來分析不同服務年資圖書管理人員使用滿意度調查之差異情形，結果如表 4-8 所示。

表 4-8 不同服務年資圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異數分析

摘要表

構面	服務年資	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
(一) 系統品質	1 年以內	46	3.53	.63	3.550*	.016	沒有差異
	1-5 年	73	3.78	.47			
	6-10 年	21	3.87	.44			
	11 年(含)以上	5	4.06	.48			
(二) 資訊品質	1 年以內	46	3.98	.27	.410	.746	
	1-5 年	73	4.01	.31			
	6-10 年	21	3.93	.30			
	11 年(含)以上	5	3.95	.41			
(三) 服務品質	1 年以內	46	3.50	.50	1.129	.340	
	1-5 年	73	3.60	.54			
	6-10 年	21	3.74	.50			
	11 年(含)以上	5	3.72	.73			
整體	1 年以內	46	3.67	.40	1.588	.195	
	1-5 年	73	3.80	.39			
	6-10 年	21	3.85	.38			
	11 年(含)以上	5	3.91	.51			

*P<.05 ; **P<.01 ; ***P<.001

A、1 年以內；B、1-5 年；C、6-10 年；D、11 年(含)以上

根據表 4-8 的結果可知，在系統品質構面的顯著性小於 .05，表示不同服務年資圖書管理人員在系統品質構面表現上有顯著差異，進一步以事後比較考驗之 Scheffe's 法檢驗，結果顯示出在系統品質構面中雲林縣圖書管理人員服務年資部分

沒有差異，表示不同服務年資的圖書管理人員在各構面與整體的表現上無顯著差異。



六、擔任圖書館工作年資

本變項以單因子變異數分析來分析不同擔任圖書館工作年資圖書管理人員使用滿意度調查之差異情形，結果如表 4-9 所示。

表 4-9 不同擔任圖書館工作年資圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異數分析摘要表

構面	擔任圖書館 工作年資	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
(一) 系統品質	1 年以內	53	3.51	.60	6.174**	.001	B, C > A
	1-5 年	76	3.80	.53			
	6-10 年	12	4.04	.51			
	11 年(含)以上	4	3.73	.54			
(二) 資訊品質	1 年以內	53	3.97	.26	.100	.960	
	1-5 年	76	4.00	.31			
	6-10 年	12	4.00	.37			
	11 年(含)以上	4	3.97	.47			
(三) 服務品質	1 年以內	53	3.45	.47	4.522**	.005	C > A
	1-5 年	76	3.61	.54			
	6-10 年	12	3.98	.44			
	11 年(含)以上	4	3.95	.59			
整體	1 年以內	53	3.64	.37	4.348**	.006	C > A
	1-5 年	76	3.80	.38			
	6-10 年	12	4.01	.43			
	11 年(含)以上	4	3.77	.51			

*P<.05 ; **P<.01 ; ***P<.001

A、1 年以內；B、1-5 年；C、6-10 年；D、11 年(含)以上

根據表 4-9 的結果可知，在系統品質、服務品質二構面與整體的顯著性小於.05，表示擔任圖書館工作年資圖書管理

人員在系統品質、服務品質二構面與整體的表現上有顯著差異，進一步以事後比較考驗之 Scheffe's 法檢驗，結果顯示出在系統品質構面中，擔任圖書館工作年資 1-5 年、6-10 年二組之圖書管理人員滿意程度明顯高於 1 年以內之圖書管理人員，在服務品質構面中，擔任圖書館工作年資 1-5 年、6-10 年二組之圖書管理人員滿意程度明顯高於 1 年以內之圖書管理人員，總體而言，擔任圖書館工作年資 1-5 年、6-10 年二組之圖書管理人員滿意程度明顯高於 1 年以內之圖書管理人員。

七、學校規模

本變項以單因子變異數分析來分析不同學校規模圖書管理人員使用滿意度調查之差異情形，結果如表 4-10 所示。

表 4-10 不同學校規模圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異數分析

摘要表

構面	學校規模	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
(一) 系統品質	6 班(含)以下	78	3.65	.40	6.871**	.006	C>D
	7-12 班	22	3.90	.34			
	13-24 班	25	3.97	.55			
	25 班(含)以上	20	3.51	.93			
(二) 資訊品質	6 班(含)以下	78	3.94	.23	6.293***	.000	D>A,B
	7-12 班	22	3.89	.33			
	13-24 班	25	4.04	.31			
	25 班(含)以上	20	4.22	.37			
(三) 服務品質	6 班(含)以下	78	3.45	.47	5.981**	.001	B>A
	7-12 班	22	3.92	.24			
	13-24 班	25	3.74	.57			
	25 班(含)以上	20	3.62	.70			
整體	6 班(含)以下	78	3.68	.30	3.542*	.016	沒有差異
	7-12 班	22	3.90	.29			
	13-24 班	25	3.92	.47			
	25 班(含)以上	20	3.78	.61			

*P<.05 ; **P<.01 ; ***P<.001

A、6 班(含)以下；B、7-12 班；C、13-24 班；D、25 班(含)以上

根據表 4-10 的結果可知，在系統品質、資訊品質與服務品質三構面的顯著性小於.05，表示不同學校規模圖書管理人員在系統品質、資訊品質與服務品質三構面的表現上有顯著差

異，進一步以事後比較考驗之 Scheffe's 法檢驗，結果顯示出在系統品質構面中，13-24 班圖書管理人員滿意程度明顯高於 25 班（含）以上之圖書管理人員，在資訊品質構面中，25 班（含）以上圖書管理人員滿意程度明顯高於 12 班以下之二組圖書管理人員，在服務品質構面中，6 班（含）以下圖書管理人員滿意程度明顯高於 7-12 班之圖書管理人員，總體而言，不同學校規模之圖書管理人員滿意程度則無明顯差異。

八、工作職務

本變項以單因子變異數分析來分析不同工作職務圖書管理人員使用滿意度調查之差異情形，結果如表 4-11 所示。

表 4-11 不同工作職務圖書管理人員使用滿意度調查之單因子變異數分析

摘要表

構面	工作職務	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
(一) 系統品質	主任	3	3.71	.15	2.397	.071	
	組長	28	4.10	.38			
	教師	111	3.63	.52			
	其他	3	3.90	1.15			
(二) 資訊品質	主任	3	4.09	.75	3.667*	.014	沒有差異
	組長	28	4.09	.25			
	教師	111	3.95	.30			
	其他	3	4.42	.31			
(三) 服務品質	主任	3	3.67	.46	.450	.781	
	組長	28	3.69	.71			
	教師	111	3.56	.46			
	其他	3	3.93	.90			
整體	主任	3	3.82	.21	1.554	.203	
	組長	28	3.96	.43			
	教師	111	3.71	.37			
	其他	3	4.08	.77			

*P<.05 ; **P<.01 ; ***P<.001

A、主任；B、組長；C、教師；D、其他

根據表 4-11 的結果可知，在資訊品質構面的顯著性小於 .05，表示不同工作職務圖書管理人員在資訊品質構面與整體的表現上有顯著差異，進一步以事後比較考驗之 Scheffe's 法

檢驗，結果無明顯的差異。

九、圖書工作專兼任情形

本變項以單因子變異數分析來分析不同圖書工作專兼任情形圖書管理人員使用滿意度調查之差異情形，結果如表 4-12 所示。

表 4-12 不同圖書工作專兼任情形圖書管理人員使用滿意度調查之獨立樣本 t 檢定摘要表

構面	貴校圖書工作 專兼任情形	人數	平均數	標準差	t 值	P 值
(一) 系統品質	專任	36	3.62	.83	-1.022	.313
	兼任	109	3.76	.39		
(二) 資訊品質	專任	36	4.24	.25	6.607***	.000
	兼任	109	3.90	.27		
(三) 服務品質	專任	36	3.56	.63	-0.347	.730
	兼任	109	3.60	.49		
整體	專任	36	3.80	.20	.504	.616
	兼任	109	3.76	.43		

*P<.05 ; **P<.01 ; ***P<.001

A、專任；B、兼任

根據表 4-12 的結果可知，在整體的表現上，可知雲林縣圖書管理人員專兼任情形與使用滿意度上並無明顯差異，但在資訊品質構面的顯著性小於.05，表示不同圖書工作專兼任情形圖書管理人員在資訊品質的表現上有顯著差異，此結果顯示出在資訊品質構面中雲林縣圖書管理人員中專任滿意程度高於

兼任。

貳、綜合討論

茲將本節所探討之不同個人基本資料與滿意度調查之差異情形歸納

如下表 4-13

表 4-13 不同個人基本資料與滿意度調查之差異情形一覽表

	構 面				變項說明
	系統品質	資訊品質	服務品質	整體	
性別		B>A		B>A	A、男 B、女
年齡	C>B	C>A, B, D	C>B	C>B	A、30歲(含)以下 B、31-40歲 C、41-50歲 D、51歲(含)以上
教育程度		C>A, B, D	A, C, D>B	C>B	A、師範及師專 B、師院及師大 C、一般大學 D、研究所(含)以上
專業背景	D>C		D>C	D>C	A、圖書資訊相關系所畢業 B、選修圖書資訊相關學分 C、參加圖書資訊相關研習 D、無具備相關背景
服務年資	沒有差異				A、1年以內 B、1-5年 C、6-10年 D、11年(含)以上
擔任圖書館 工作年資	B, C>A		C>A	C>A	A、1年以內 B、1-5年 C、6-10年 D、11年(含)以上
學校規模	C>D	D>A, B	B>A	沒有差異	A、6班(含)以下 B、7-12班 C、13-24班 D、25班(含)以上
工作職務		沒有差異			A、主任 B、組長 C、教師 D、其他
圖書管理人員 專兼任情形		A>B			A、專任 B、兼任

一、性別

研究結果發現，雲林縣國小女性圖書管理人員對本系統網使用滿意度較男性為高，推論其原因，可能為女性圖書管理人員對教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之接受度與使用之感受較男性明顯。

二、年齡

研究結果發現，雲林縣國小圖書管理人員對本系統網使用滿意度均持肯定態度，而 41-50 歲之圖書管理人員較 31-40 歲人員更為滿意，經審視問卷後將之與「擔任圖書館工作年資」對照得知多為 6-10 年之年資，顯示 41-50 歲之圖書管理人員經比照新舊圖書系統後對教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」接受度與使用之感受更為明顯。

三、教育程度

研究結果發現，雲林縣國小圖書管理人員中一般大學人員滿意度高於師院及師大人員，此結果與李新鄉（2002）之研究相符，推論其原因可能為近年來國小教師進用管道多元，非往昔教師全為師範體系，對於新資訊系統接受度較高而致。

四、專業背景

研究結果發現，雲林縣國小圖書管理人員中無具備相關背景人員滿意度高於參加圖書資訊相關研習人員，推論其原因，目前雲林縣政府推動所辦理之研習課程多著重資訊品質（詳見附錄五）與使用現況調查僅針對館藏基本資料（101 年 10 月 29 日府教國字第 1010152592 號函），導致參加研習教師未充分了解此系統網而忽視其他品質構面，造成降低使用滿意度。

五、服務年資

研究結果發現，雲林縣國小圖書管理人員對本系統網使用滿意度均持肯定態度，而各構面及整體表現上無明顯差異，推論其原因，由於雲林縣政府教育處近年來積極推廣各校使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」並辦理相關研習，因此在不同服務年資上，使用滿意度並無明顯的差異。

六、擔任圖書館工作年資

研究結果發現，雲林縣國小圖書管理人員對本系統網使用滿意度均持肯定態度，而擔任圖書館工作年資 6-10 年之圖書管理人員較 1 年以內人員更為滿意，推論其原因，可能為擔任圖書館工作年資 6-10 年之圖書管理人員經比照新舊圖書系統

後對此系統接受度與使用之感受更為明顯。而另二組人員雖未有明顯差異，但審視問卷結果，各構面得分均較高於 1 年以內人員。

七、學校規模

研究結果發現，雲林縣不同學校規模國小圖書管理人員對本系統網使用滿意度無明顯的差異，推論其原因，可能為雲林縣政府教育局積極推動閱讀計畫與申請教育部閱讀磐石獎學校，其中圖書設備利用為發展學校特色重要指標之一，故各校積極投入教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」建置，因此在不同學校規模國小圖書管理人員對本系統網使用滿意度無明顯的差異。

八、工作職務

研究結果發現，雲林縣不同工作職務國小圖書管理人員對教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之「資訊品質」構面使用滿意度，組長高於教師，但無顯著差異推論其原因，可能為組長為教師兼學校行政人員，相較於教師對於行政系統建置的操作概念較清楚，故於「系統品質」構面顯示出較高之滿意度。

九、圖書管理人員專兼任情形

研究結果發現，雲林縣不同圖書管理人員專兼任情形國小圖書管理人員對「資訊品質」構面使用滿意度有顯著差異，專任者高於兼任者，推論其原因，可能為專任人員相較於兼任人員有較多時間了解與處理圖書系統業務，因此不同圖書管理人員專兼任情形在「資訊品質」構面使用滿意度有顯著差異。

第四節 滿意度調查量表各構面之相關性分析

本節為分析本研究問卷第二部份圖書管理人員使用滿意度調查三個構面相互間的相關性。

壹、相關性分析

下表 4-14 為圖書管理人員使用滿意度調查各構面之積差相關分析表。

表4-14為圖書管理人員使用滿意度調查各構面之積差相關分析表

構面	系統品質	資訊品質	服務品質
系統品質	1	.523 (**)	.771 (**)
資訊品質	.523 (**)	1	.496 (**)
服務品質	.771 (**)	.496 (**)	1

**在顯著水準為0.01時（雙尾），相關顯著

根據上表結果可知，在使用滿意度調查三個構面之間均達.05 顯著正相關，在「系統品質」構面與「服務品質」構面的相關係數.70 至.99

屬於高度相關；「資訊品質」構面與「系統品質」、「服務品質」構面的相關係數.40 至.69 屬於中度相關。

貳、綜合討論

研究結果發現，使用滿意度調查三個構面相互間相關性均屬於中度及高度正相關，可說明並驗證本研究問卷第二部份使用滿意度調查量表為何將使用滿意度分成三個構面，因三個構面相互間具有中度及高度正相關之關係。

第五章 結論與建議

本章依據調查分析所得的資料以提出研究結論與建議，作為教育行政機關、學校、圖書管理人員及未來研究者之參考，共分為二節，第一節為研究結論，第二節為研究建議，茲分述如下。

第一節 研究結論

根據主要研究發現，歸納相關結論如下：

壹、雲林縣國小圖書管理人員個人基本資料情形

雲林縣國小圖書管理人員個人基本資料有以下特質：女性、31-40歲、大學學歷、無具備相關背景、服務年資 1-5 年、擔任圖書館工作年資 1-5 年、學校規模 6 班（含）以下、教師且同時兼任其他行政工作者為主要圖書管理人員。

貳、圖書管理人員使用滿意度情形

雲林縣國小圖書管理人員使用滿意度情形整體平均得分為 3.76，屬於中上程度，其中以「資訊品質」構面得分最高，而「服務品質」構面得分最低。

參、國小圖書管理人員個人基本資料與使用滿意度之關係差異情形

一、沒有顯著差異：服務年資、工作職務等二個變項。

二、有顯著差異：

(一)、性別：在「資訊品質」構面與整體，女性滿意度高於男性，有顯著差異。

(二)、年齡：在各構面與整體，均有顯著差異，在「系統品質」、「服務品質」構面及整體 41-50 歲人員滿意度高於 31-40 歲人員，在「資訊品質」構面 41-50 歲人員滿意度高於其他人員，有顯著差異。

(三)、教育程度：在「資訊品質」構面學歷為一般大學人員滿意度高於其他人員，在「服務品質」構面學歷為師院及師大人員滿意度低於其他人員，整體為學歷為一般大學人員滿意度高於學歷為師院及師大人員，有顯著差異。

(四)、專業背景：在「系統品質」、「服務品質」構面及整體，無具備相關背景高於參加圖書資訊相關研習，有顯著差異。

(五)、擔任圖書館工作年資：在「資訊品質」構面工作年資 1-10 年之二組人員滿意度高於 1 年以內人員，「服務品

質」構面及整體工作年資 6-10 年人員使用滿意度高於 1 年以內人員，有顯著差異。

(六)、學校規模：在「系統品質」構面 13-24 班人員滿意度高於 25 班（含）以上人員，「資訊品質」構面 25 班（含）以上人員滿意度高於 7-12 班、13-24 班之二組人員，「服務品質」構面 7-12 班人員滿意度高於 6 班（含）以下人員，有顯著差異。

(七)、圖書管理人員專兼任情形：在「資訊品質」構面專任人員滿意度高於兼任人員，有顯著差異。

肆、圖書管理人員使用滿意度各構面間具中、高度的正相關。

第二節 研究建議

本節依據本研究主要發現，提出下列幾項建議，以供教育行政機關、學校、圖書管理人員及未來研究者之參考。

壹、對教育行政機關及學校之建議

一、持續相關研習或進修

根據研究結果，雲林縣國小圖書管理人員大多數皆未具備相關背景，而參與圖書資訊相關研習後卻未見使用滿意度提高，若能對研習內容收集心得或回饋資料，作為日後相關研習之

主題，以激勵圖書人員再進修之動力。

續相關研習或進修是不可或缺的。

二、調整專兼任情形與圖書工作人員上課節數

根據研究結果，雲林縣國小圖書管理人員兼任者多為教師而其使用滿意度較低，建議對於人員編制之不足，無法專任圖書工作時，應予兼任者減少授課節數，使有較多時間落實圖書工作，提升圖書利用教育。

貳、對圖書管理人員之建議

一、積極參與相關研習，深入瞭解系統

根據研究結果，雲林縣國小圖書管理人員大多數皆未具備相關背景，且擔任圖書管理工作年資半數為一年以內，因此持續相關研習或進修是不可或缺的。

二、鼓勵交流與回饋

根據研究結果可知，雲林縣國小圖書管理人員多為教師，並藉由參加研習以瞭解教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之運作，所以鼓勵圖書管理人員多提出使用上所遭遇的問題，相信教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」更能有改善的方向，達到其建構的主要目的。

叁、對未來研究者之建議

一、研究範圍方面

本研究對象為雲林縣國小圖書管理人員，所得結論僅可作為其他縣市或國中以上人員之參考。

二、研究架構方面

影響圖書管理人員使用滿意度的因素，應不僅止於本研究所列的變項，如行政支援、義工服務等均可列入此類研究中，建議未來研究者可視研究方向做相關調整，以強化其研究的架構。

三、研究方法方面

本研究採用問卷調查的量化研究方式，針對雲林縣國小圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」滿意度的關係探討，是屬於初探性研究，雖可於短期內獲得大量資料，但受試者對問卷內容題意或瞭解程度不一，可能導致資料失真，形成無法深入探討，因此建議未來之研究者可輔以訪談或其他質性方式進行研究，並與量化結果進行比較驗證，將能更深入瞭解圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」滿意度的情形。

參 考 文 獻

一、中文部份

1. 皮世朋（1999），影響資訊系統服務品質的因素研究，中央大學資訊管理研究所博士論文。
2. 李宗薇（1998），新世紀的衝擊與基礎教育的因應--談國小圖書館媒體中心的定位，教育研究第15卷第5期。
3. 李珀玲（2007），影響圖書館自助借書系統滿意度及使用行為之研究—以吳鳳技術學院圖書館為例，南華大學出版事業管理研究所碩士論文。
4. 李新鄉（2002），國小教師參與專業發展活動動機取向及創新接受度等相關因素之研究，師範院校教育學術論文發表會論文集，p1-37，嘉義大學教育學院。
5. 吳明隆（2007），SPSS 操作與應用—問卷統計分析實務，五南。
6. 吳嘉恩（2008），「校務行政系統使用者滿意度之研究—以吳鳳技術學院為例」，南華大學資訊管理研究所碩士論文。
7. 周家慧（2006），以DeLone & McLean模式探討入口網站成功之影響因素，資訊管理展望第8卷第1期，p109-132。
8. 邱皓政（2006），量化研究與統計分析，五南。
9. 林伊嬋（2012），教師運用電子白板融入教學與創新教學關係之研究—以雲林縣國小教師為例，南華大學資訊管理學系碩士論文。
10. 林秀芬、林姍美（2006），網站品質構面對顧客滿意度影響之研究，聖約翰學報第二十三期，p171-188。
11. 林東清（1995），資訊部門角色地位與績效之相關性研究，台大管理叢論，第六卷，第二期，頁83-108。
12. 張德豐（2010），國民小學圖書資訊管理系統之應用研究，南華大學資訊管理學系碩士論文。
13. 教育部（2008），「悅讀101」教育部國民中小學閱讀實施計畫。
14. 教育部公報（2002），國民小學圖書館設立及營運基準，336，6-10。

15. 陳美如（2000），「影響校務行政資訊系統成效之因素探討」，屏東科技大學資訊管理研究所碩士論文。
16. 陳碧玉（2004），「公文電子化系統效能之研究—以屏東縣政府為例」，高雄第一科技大學資訊管理研究所碩士論文。
17. 許暉琪（2006），都會區與偏遠區國小圖書館利用教育之比較研究-以台北縣為例，台北市立教育大學社會科教育研究所碩士論文。
18. 黃繼正（2012），應用科技接受模式來探究雲林縣國小教師使用數位學習系統的接受狀況，南華大學資訊管理研究所碩士論文。
19. 楊元凱（2012），影響學務系統之使用者意圖因素之研究—以嘉義縣國小教師為例，南華大學資訊管理研究所碩士論文。
20. 賴雅真（2003），嘉義地區小學圖書館自動化之推動與其功能之探討，國立嘉義大學教育科技研究所碩士論文。
21. 蘇秀珍（2006），「政府電子化採購滿意度之研究—以稅務機關為例」，彰化師範大學商業教育學系行政管理碩士論文。
22. 龔嫩筑（2010），採購人員對共同供應契約電子採購系統滿意度調查研究—以雲林縣國小為例，南華大學資訊管理學系碩士論文。

二、西文部份

1. Bailey, J. E. and Pearson, S. W. (1983), "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", *Management Science*, Vol. 29, Iss. 5, pp. 530-545
2. Blum, M. L., and Naylor, J. C. (1968), "Industrial Psychology", Harper, New York
3. DeLone, W.H. and McLean, E.R. (1992), "Information System Success : The Quest for the Dependent Variable, " *Information Systems Research*, Vol. 3, Iss. 1, pp. 60-95
4. DeLone, W.H. and McLean, E.R. (2003), "The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update", *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
5. Devellis, R. F. (1991), "Scale development : theory and application", Newbury Park, CA: Sage.

6. Doll, W.J. and Torkzadeh, G. (1988) , “The Measurement of End-User Computing Satisfaction” , *MIS Quarterly*, June 1988, pp. 259-274.
7. Fornell, C., and Larcker, D. F. (1981), “Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error” , *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
8. Galletta, D. F. and Lederer, A. L. (1989), “Some Cautions on the Measurement of User Information Satisfaction” , *Decision Sciences*, Vol. 20, pp. 419-438.
9. Hair, J. F., Anderson ,R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C. (1998), “*Multivariate Data Analysis* ” , 5th ed., New York, Macmillan.
10. Hamilton, S., & Chervany, N. L. (1981) , “Evaluating information system effectiveness. I. Comparing evaluation approaches ” , *MIS Quarterly*, 5(3), 55–69.
11. Hoppock, R.(1935), “Job Satisfaction” , New York: Harper and Row Inc.
12. Ives, B. and Olson, M. H. and Baroudi, J. J. (1983), “The Measurement of User Information Satisfaction ” , *Communication of the ACM*, Vol. 26, Iss. 10, pp. 785-793
13. Jerald, G. and Robert, A. B., (1995), “Behavior in Organizations ” , NJ : Prentice- Hall Inc.,P 581.
14. Larcker, D.F. and Lessig, V. P. (1980), “Perceived Usefulness of Information : A Psychometric Examination.” , *Decision Sciences*, 11, No.1, pp.121-34.
15. Miller, J. & Doyle, B. A. (1987), “Measuring Performance of Computer-based Information Systems in the Financial Service Sector” , *MIS Quarterly*, Vol.11(1), pp.107-125.
16. Parasuraman, A. (1985), “Problems and Strategies in Services Marketing ” , *Journal of Marketing*, 49, Spring, 33-46.
17. Seddon, P. B. (1997), “A respecification and extension of the DeLeon and McLean model of IS success”, *Information System Research*, 8(3): 240-253.
18. Yang, Z., Cai, S., Zhou, Z., and Zhou, N. (2005), “Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals” , *Information and Management*, 42(4),575-589.
19. Wexley, K.N. & Yukl, G.A. (1977), “*Organization Behavior and Personnel Psychology*. ” , Homewood , III : Richard D. Irwin, .
20. Zmud, R. (1978), “Concepts, theories and techniques: an empirical investigation of the dimensionality of the concept of information” , *Decision Sciences*, Vol.9, No.2, pp. 187–195.

附錄一 圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度調查研究

敬愛的教育先進：

您好！感謝您在百忙之中填寫此問卷，令後學不勝感激！後學正在進行圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度調查研究。希望研究結果能作為日後教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」改進的參考。所以你的填答非常重要，請您就個人的實際情況回答即可。本研究所的資料僅供學術研究之用，絕對保密。請您放心填寫，謝謝您。

敬祝

闔家平安喜樂

南華大學資訊管理研究所碩士班 指導教授 張介耀 博士

研究生 陳建忠 敬上

中華民國 101 年 12 月

第一部分：個人基本資料（請依您個人的實際狀況在□內打勾，I-X題單選）

I、性別：(1) 男 (2) 女

II、年齡：(1) 30歲(含)以下 (2) 31~40歲 (3) 41~50歲

(4) 51歲(含)以上。

III、教育程度：(1) 師專 (2) 師院 (3) 一般大學

(4) 研究所(含)以上

IV、專業背景：(1) 圖書資訊相關系所畢業 (2) 選修圖書資訊相關學分
(3) 參加圖書資訊相關研習 (4) 無具備相關背景

V、服務年資：(1) 1年以內 (2) 1-5 年 (3) 6-10 年
(4) 11年(含)以上

VI、擔任圖書館工作年資：(1) 1年以內 (2) 1-5 年 (3) 6-10 年
(4) 11年(含)以上

VII、學校規模：(1) 6 班(含)以下 (2) 7-12 班 (3) 13 班-24 班
(4) 25 班(含)以上

VIII、工作職務：(1) 主任 (2) 組長 (3) 教師 (4) 其他_____

IX、專兼任：(1) 專任圖書工作 (2) 同時兼任其他行政工作

X、圖書管理人員編制：(1) 1人 (2) 2人 (3) 3人(含)以上

第二部分：滿意度調查量表計分

5 4 3 2 1

【填答說明】：本問卷主要是想瞭解您對使用「全國閱讀推動與圖書管理系統網」後，對其各項品質的“滿意度”，請您就實際使用系統狀況，在□擇一勾選符合您心中程度最適答案。

非常同意
同意
普通
不同意
非常不同意

(一) 系統品質

1. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網是穩定不容易當機。
2. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網是容易操作使用。
3. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的提示錯誤訊息是容易理解(如:無法借書的原因)。
4. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的功能是十分完整。
5. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的操作介面是很人性化。
6. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網操作介面的按鈕和符號，都有詳細說明如何操作使用。
7. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所使用的功能術語是很容易瞭解。

對教育部全國閱讀推動與圖書管理系統網-「系統品質」的其他建議事項：

【系統品質指：系統穩定性、使用容易性、學習容易性及完整性問題。】

(二) 資訊品質

8. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網能提供最新資訊。
9. 我覺得使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書，系統所登載的借閱冊數與到期日都是正確無誤。
10. 使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書，讓我感到借書效率提高。
11. 使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書，讓我感到借書更便利。
12. 我在使用全國閱讀推動與圖書管理系統網時，都能依操作指示順利完成借書程序。
13. 我覺得使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書有足夠安全性(如:不會被別人冒借)。
14. 我覺得使用全國閱讀推動與圖書管理系統網能提供即時且需要的訊息。
15. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網設計有問題，導致重覆不必要的工作。

對教育部全國閱讀推動與圖書管理系統網-「資訊品質」的其他建議事項：

【資訊品質指：流通性、完整性、即時性、正確性及可靠性問題。】

(三) 服務品質：

16. 我在操作全國閱讀推動與圖書管理系統網問題時，有使用手冊可參考。
17. 我在操作全國閱讀推動與圖書管理系統網有問題時，有服務人員可諮詢。
18. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員態度感到滿意。
19. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員解決問題的專業能力滿意。
20. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員的溝通能力感到滿意。
21. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員迅速回應需求感到滿意。
22. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員能瞭解問題並提供解決方案感到滿意。
23. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員解決我操作上困擾，能以同理心對待且感到滿意。
24. 我信任全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的資訊。
25. 我對能隨時隨地使用全國閱讀推動與圖書管理系統網感到滿意。

對教育部全國閱讀推動與圖書管理系統網-「服務品質」的其他建議事項：

【服務品質指：瞭解使用者需求、可靠性、態度、即時性及服務人員的關懷問題。】

※ 本問卷到此結束！衷心感謝您的幫忙！

附錄二 圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度調查研究修改情形

本研究專家效度由研究者親自送達或電子郵件方式邀請六位相關領域專家學者與圖書管理人員針對問卷內容提供意見。以下以代號表示六位專家學者：A-黃明居-國立交通大學圖書館副館長，B-王啟州-雲林縣南光國小主任，C-蔡文斌-雲林縣南光國小主任，D-簡維昌-雲林縣內湖國小主任，E-蔡淑玲-雲林縣內湖國小教師，F-孫沁怡-雲林縣南光國小教師。

第一部分：個人基本資料

題號	題目內容	審查結果		
		適用	部分修改	刪除
IX	專兼任： <input type="checkbox"/> 專任圖書工作 <input type="checkbox"/> 兼任其他行政工作			
意見欄	A：無	✓		
	B：建議改為圖書工作專兼任		✓	
	C：無	✓		
	D：建議改為圖書工作專兼任情形		✓	
	E：無	✓		
	F：無	✓		
修改結果	修改為： 圖書工作專兼任情形： <input type="checkbox"/> 專任圖書工作 <input type="checkbox"/> 兼任其他行政工作			

題號	題目內容	審查結果		
		適用	部分修改	刪除
X	圖書管理人員編制： <input type="checkbox"/> 1人 <input type="checkbox"/> 2人 <input type="checkbox"/> 3人(含)以上			
意見欄	A：無	✓		
	B：無	✓		
	C：無	✓		
	D：建議編制與滿意度無分析必要			✓
	E：建議簡化問卷內容			✓
	F：無	✓		
修改結果	本題刪除。			

第二部分：滿意度調查量表

題號	題目內容	審查結果		
		適用	部分修改	刪除
5	我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的操作介面是很人性化。	適用	部分修改	刪除
意見欄	A：語句修改為提供人性化		✓	
	B：無	✓		
	C：無	✓		
	D：語句修改為提供了人性化的操作介面		✓	
	E：無	✓		
	F：無	✓		
修改結果	修改為： 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供了人性化的操作介面。			

題號	題目內容	審查結果		
		適用	部分修改	刪除
22	我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員能了解問題並提供解決方案感到滿意。	適用	部分修改	刪除
意見欄	A：無	✓		
	B：無	✓		
	C：需與第19題做區隔		✓	
	D：刪除能瞭解問題		✓	
	E：敘述二件事(瞭解問題與解決方案)造成回答困難		✓	
	F：無	✓		
修改結果	修改為： 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員提供解決方案感到滿意。			

題號	題目內容	審查結果		
		適用	部分修改	刪除
23	我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員解決我操作上困擾，能以同理心對待且感到滿意。	適用	部分修改	刪除
意見欄	A：無	✓		
	B：無	✓		
	C：無	✓		
	D：語句修改為同理心對待感到滿意		✓	
	E：敘述較不明確		✓	
	F：無	✓		
修改結果	修改為： 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員解決我操作上困擾，能以同理心對待感到滿意。			

題號	題目內容	審查結果		
		適用	部分修改	刪除
意見欄	A：無	✓		
	B：無	✓		
	C：無	✓		
	D：無	✓		
	E：無	✓		
	F：問卷第二部份各構面是否標示態度量表		✓	
修改結果	各頁各構面均加上態度量表之標示。			

附錄三 圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度調查研究【預試問卷】

敬愛的教育先進：

您好！感謝您在百忙之中填寫此問卷，今後學不勝感激！後學正在進行圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度調查研究。希望研究結果能作為日後教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」改進的參考。所以你的填答非常重要，請您就個人的實際情況回答即可。本研究所得的資料僅供學術研究之用，絕對保密。請您放心填寫，謝謝您。

敬祝

闔家平安喜樂

南華大學資訊管理研究所碩士班 指導教授 張介耀 博士
研究生 陳建忠 敬上

中華民國 102 年 3 月

第一部分：個人基本資料（請依您個人的實際狀況在□內打勾，I-IX題單選）

I、性別：(1) 男 (2) 女

II、年齡：(1) 30歲(含)以下 (2) 31~40歲 (3) 41~50歲
(4) 51歲(含)以上。

III、教育程度：(1) 師專 (2) 師院 (3) 一般大學
(4) 研究所(含)以上

IV、專業背景：(1) 圖書資訊相關系所畢業 (2) 選修圖書資訊相關學分
(3) 參加圖書資訊相關研習 (4) 無具備相關背景

V、服務年資：(1) 1年以內 (2) 1-5 年 (3) 6-10 年

(4) 11年(含)以上

VI、擔任圖書館工作年資：(1) 1年以內 (2) 1-5 年 (3) 6-10 年

(4) 11年以上

VII、學校規模：(1) 6 班(含)以下 (2) 7-12 班 (3) 13-24 班

(4) 25 班(含)以上

VIII、工作職務：(1) 主任 (2) 組長 (3) 教師 (4) 其他_____

IX、圖書工作專兼任情形：(1) 專任圖書工作 (2) 兼任其他行政工作



第二部分：滿意度調查量表計分

5 4 3 2 1

【填答說明】：本問卷主要是想瞭解您對使用「全國閱讀推動與圖書管理系統網」後，對其各項品質的“滿意度”，請您就實際使用系統狀況，在□擇一勾選符合您心中程度最適答案。

非常同意
同意
普通
不同意
非常不同意

(二) 系統品質

1. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網是穩定不容易當機。
2. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網是容易操作使用。
3. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的提示錯誤訊息是容易理解(如:無法借書的原因)。
4. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的功能是十分完整。
5. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供了人性化的操作介面。
6. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網操作介面的按鈕和符號，都有詳細說明如何操作使用。
7. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所使用的功能術語是很容易瞭解。

對教育部全國閱讀推動與圖書管理系統網-「系統品質」的其他建議事項：

【系統品質指：系統穩定性、使用容易性、學習容易性及完整性問題。】

5 4 3 2 1
 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意

(二) 資訊品質

8. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網能提供最新資訊。
9. 我覺得使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書，系統所登載的借閱冊數與到期日都是正確無誤。
10. 使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書，讓我感到借書效率提高。
11. 使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書，讓我感到借書更便利。
12. 我在使用全國閱讀推動與圖書管理系統網時，都能依操作指示順利完成借書程序。
13. 我覺得使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書有足夠安全性(如:不會被別人冒借)。
14. 我覺得使用全國閱讀推動與圖書管理系統網能提供即時且需要的訊息。
15. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網設計有問題，導致重覆不必要的工作。

對教育部全國閱讀推動與圖書管理系統網-「資訊品質」的其他建議事項：

【資訊品質指：流通性、完整性、即時性、正確性及可靠性問題。】

5 4 3 2 1
 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意

(三) 服務品質：

16. 我在操作全國閱讀推動與圖書管理系統網問題時，有使用手冊可參考。
17. 我在操作全國閱讀推動與圖書管理系統網有問題時，有服務人員可諮詢。
18. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員態度感到滿意。
19. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員解決問題的專業能力滿意。
20. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員的溝通能力感到滿意。
21. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員迅速回應需求感到滿意。
22. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員提供解決方案感到滿意。
23. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員解決我操作上困擾，能以同理心對待感到滿意。
24. 我信任全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的資訊。
25. 我對能隨時隨地使用全國閱讀推動與圖書管理系統網感到滿意。

對教育部全國閱讀推動與圖書管理系統網-「服務品質」的其他建議事項：

【服務品質指：瞭解使用者需求、可靠性、態度、即時性及服務人員的關懷問題。】

※ 本問卷到此結束！衷心感謝您的幫忙！

附錄四 圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度調查研究

敬愛的教育先進：

您好！感謝您在百忙之中填寫此問卷，今後學不勝感激！後學正在進行圖書管理人員使用教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度調查研究。希望研究結果能作為日後教育部「全國閱讀推動與圖書管理系統網」改進的參考。所以你的填答非常重要，請您就個人的實際情況回答即可。本研究所得的資料僅供學術研究之用，絕對保密。請您放心填寫，謝謝您。

敬祝

闔家平安喜樂

南華大學資訊管理研究所碩士班 指導教授 張介耀 博士
研究生 陳建忠 敬上

中華民國 102 年 3 月

第一部分：個人基本資料（請依您個人的實際狀況在□內打勾，I-IX題單選）

I、性別：(1) 男 (2) 女

II、年齡：(1) 30歲(含)以下 (2) 31~40歲 (3) 41~50歲
(4) 51歲(含)以上。

III、教育程度：(1) 師範及師專 (2) 師院及師大 (3) 一般大學
(4) 研究所(含)以上

IV、專業背景：(1) 圖書資訊相關系所畢業 (2) 選修圖書資訊相關學分
(3) 參加圖書資訊相關研習 (4) 無具備相關背景

V、服務年資：(1)1年以內 (2)1-5 年 (3)6-10 年

(4)11年(含)以上

VI、擔任圖書館工作年資：(1)1年以內 (2)1-5 年 (3)6-10 年

(4)11年以上

VII、學校規模：(1)6 班(含)以下 (2)7-12 班 (3)13-24 班

(4)25 班(含)以上

VIII、工作職務：(1)主任 (2)組長 (3)教師 (4) 其他_____

IX、圖書工作專兼任情形：(1)專任圖書工作 (2)兼任其他行政工作

(如：文書兼任圖書)

第二部分：滿意度調查量表計分

5 4 3 2 1

【填答說明】：本問卷主要是想瞭解您對使用「全國閱讀推動與圖書管理系統網」後，對其各項品質的“滿意度”，請您就實際使用系統狀況，在□擇一勾選符合您心中程度最適答案。

非常同意
同意
普通
不同意
非常不同意

(三) 系統品質

1. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網是穩定不容易當機。
2. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網是容易操作使用。
3. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的提示錯誤訊息是容易理解(如:無法借書的原因)。
4. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的功能是十分完整。
5. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供了人性化的操作介面。
6. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網操作介面的按鈕和符號，都有詳細說明如何操作使用。
7. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網所使用的功能術語是很容易瞭解。

對教育部全國閱讀推動與圖書管理系統網-「系統品質」的其他建議事項：

【系統品質指：系統穩定性、使用容易性、學習容易性及完整性問題。】

5 4 3 2 1
 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意

(二) 資訊品質

8. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網能提供最新資訊。
9. 我覺得使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書，系統所登載的借閱冊數與到期日都是正確無誤。
10. 使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書，讓我感到借書效率提高。
11. 使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書，讓我感到借書更便利。
12. 我在使用全國閱讀推動與圖書管理系統網時，都能依操作指示順利完成借書程序。
13. 我覺得使用全國閱讀推動與圖書管理系統網借書有足夠安全性(如:不會被別人冒借)。
14. 我覺得使用全國閱讀推動與圖書管理系統網能提供即時且需要的訊息。
15. 我覺得全國閱讀推動與圖書管理系統網設計有問題，導致重覆不必要的工作。

對教育部全國閱讀推動與圖書管理系統網-「資訊品質」的其他建議事項：

【資訊品質指：流通性、完整性、即時性、正確性及可靠性問題。】

5 4 3 2 1
 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意

(三) 服務品質：

16. 我在操作全國閱讀推動與圖書管理系統網問題時，有使用手冊可參考。
17. 我在操作全國閱讀推動與圖書管理系統網有問題時，有服務人員可諮詢。
18. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員態度感到滿意。
19. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員解決問題的專業能力滿意。
20. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員的溝通能力感到滿意。
21. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員迅速回應需求感到滿意。
22. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員提供解決方案感到滿意。
23. 我對全國閱讀推動與圖書管理系統網服務人員解決我操作上困擾，能以同理心對待感到滿意。
24. 我信任全國閱讀推動與圖書管理系統網所提供的資訊。
25. 我對能隨時隨地使用全國閱讀推動與圖書管理系統網感到滿意。

對教育部全國閱讀推動與圖書管理系統網-「服務品質」的其他建議事項：

【服務品質指：瞭解使用者需求、可靠性、態度、即時性及服務人員的關懷問題。】

※ 本問卷到此結束！衷心感謝您的幫忙！

附錄五 教育部全國圖書管理系統 研習內容大綱

模組名稱	內容大綱	預計時間
一、簡報	系統簡報	10 分鐘
二、校園志工管理	1. 志工模組設定 2. 志工資料新增、匯入	20 分鐘
三、全國圖書管理	1. 系統設定 2. 讀者資料新增與匯入 3. 讀者管理新功能介紹 4. 圖書編目方式(編目一、編目二) 5. 圖書登錄號書標列印 6. 書箱功能介紹 7. 圖書清點作業 8. 借閱流通(一般借閱、書箱借閱)	100 分鐘
四、資料交換	1. 資料交換 2. 資料交換方法	10 分鐘
五、快樂閱讀	1. 導師與管理者的介面功能介紹 2. 學生登入後的介面與功能介紹	20 分鐘
六、F&Q	F&Q	彈性調整

*一個場次 3 小時。在 12/10 前辦理完畢。