

新竹教育大學圖書館館訊

第43期

- 新竹教育大學 97 學年大一新生資訊素養問卷調查結果分析/ 林婉琪..... 2

- 淺談夜間值班 /鄭致遠 13

- 服務動態 17

發行人：館長 林紀慧

主編：于美真

編輯：典藏閱覽組

館長室：6300

採訪編目組：6312,6341

典藏閱覽組：6322,6332

新竹教育大學圖書館服務電話

傳真：03-5255438

總機：03-5213132 轉

數位資訊組：6352

參考諮詢組：6355

非書資料區：6353

地址：300 新竹市南大路 521 號

網址：<http://www.lib.nhcue.edu.tw>

出納台：6361

參考諮詢台:6356

創刊日期：民國 86 年 6 月

原刊名：竹師資訊廣場

新竹師範學院圖書館館刊

出刊日期：民國 98 年 3 月

本期出刊：200 份

新竹教育大學 97 學年大一新生資訊素養問卷調查結果分析

典藏閱覽組 林婉琪

新竹教育大學圖書館（以下簡稱本館）自 95 學年實施以數位學習的方式進行大一新生圖書館利用教育以來，至 97 學年止已實施三年，大一新生必須以課程「必修」的方式至本校線上教學平台 TopLearn 進行線上選修，除了需看完整個數位課程並通過測驗外，還必須再填答資訊素養問卷調查，才能正式結業。95 學年的問卷調查內容，係針對大一新生入學原因進行了解，作為校方了解學生選擇進入本校的原因及管道的參考；96 及 97 學年的問卷調查，則主要在了解當學生有撰寫報告等資訊需求時，主題定義分析、資料收集整理、資訊管道途徑等資訊搜尋行為的表現，透過簡單的問卷內容進行初步地了解。問卷調查的結果，可以幫助本館進行圖書館利用教育指導以及教師進行資訊素養教學課程之規劃，以提升學生資訊蒐集及使用之知能。

97 學年的大一新生資訊素養問卷調查，配合圖書館利用教育數位課程的實施進行線上填答，已於 97 年 11 月 30 日前調查結束，本次問卷共計 408 人填答，佔大一新生人數 66%。填答人數未達預期的主要原因是，97 學年圖書館利用教育數位課程的修課期限至 97 年 11 月 30 日止，但由於 97 年本校 TopLearn 系統更新，電腦環境有諸多的限制及檢測，造成很多同學無法順利於期限內修課完畢，但若在期限內未修完本課程，仍可以線上補修方式進行補修，故至目前為止，仍有許多同學陸續以補修方式修畢該課程。為使問卷早日分析，補修者將不需填答問卷，故問卷統計僅以 97 年 11 月 30 日前填答者為分析對象。

壹、問卷結果及分析

本次資訊素養問卷的內容，將大一新生（資訊需求者）的資訊行為，簡單歸納成下列幾個主題：資訊主題的確定、資訊搜尋行為（資料蒐集整理的過程、獲得資訊的管道及途徑）、對自己及對學校資源的期望等。整個問卷結果以圖表方式於后呈現。

一、資訊需求主題的確定

自選主題報告時，61%的學生經常不知要寫什麼主題，一旦選擇好主題後，進行資訊蒐集如發現找不到資料時，86%的人會重新定義報告的主題；54%會因發現資料太多，重新定義報告的主題。由此可知，一半以上的學生對於主題的選擇經常無所適從，不太清楚自己要的什麼，且當資訊缺乏找不到資料時，會放棄原有的主題；資訊過多時，大多數的人也會更改主題。資訊缺乏或資訊過多時都會使學生對於主題產生不確定感，必須不斷修正主題方向，才能順利完成一份報告或研究。

二、資訊搜尋行爲

(一) 資料蒐集整理的過程：

查詢資料時，61.5%的學生會使用布林邏輯(and、or、not)來進行檢索；90.7%對於蒐集到的文獻資訊，會以有系統的方式來整理；88.5%撰寫報告時，會在文中註明資料的來源；64.7%撰寫報告時，知道如何用標準格式註明參考資料的來源；81.4%會利用書本與文獻後面的引用與參考文獻來找到更多相關的資料；42.2%在校外知道如何設定代理伺服器(proxy)連線，使用本校圖書館電子資料庫資源。

雖然會使用布林邏輯檢索以及使用標準格式註明參考來源的概念的人並不多（僅約 60%左右，這可能與大一新生剛進入大學，未有正式寫報告及檢索資訊的經驗有關），但值得鼓勵的是，絕大多數的人會以有系統的方式來整理文獻資訊，且八成以上的學生，知道在文中註明參考資料的來源以及利用書本與文獻後面的引用與參考文獻來找到更多相關的資料，這表示學生其實已經有著作權及引用文的觀念，只是還不了解正確的參考註記格式的寫法。

另外，資料蒐集整理的過程，當對所蒐集的資訊有質疑的時候，最常用的檢視方法是：89%的學生會與同學互相討論；88%會參閱其他相關文獻；61%會自行判斷；40%會與老師討論。

(二) 獲得資訊的管道及途徑

撰寫專題報告時，學生較常蒐集資訊的管道為：98%的學生使用一般網路資源（Google, Yahoo 等檢索引擎）；72%會使用自己可以接觸的其他資源；61%會利用圖書館紙本圖書期刊相關資源；33%會使用圖書館電子書資料庫相關資源。

到圖書館找資料時，學生較常使用的查詢方式是：68%學生會直接至書架上找；58%會使用線上電子資料庫查詢；55%會詢問櫃台館員；50%會使用圖書館公用目錄 WebPAC 查詢；37%會詢問老師同學。

當圖書館沒有學生要的資料時，其因應方法是：71%學生會向老師同學借；51%會直接到其他圖書館找；40%會使用圖書館的館際合作服務向其他圖書館借書複印文獻；24%沒有就算了。

由上述的結果可了解，學生蒐集資料最常利用的管道，幾乎以網路資源為主，會利用圖書館的圖書資源或資料庫者並不普遍，即使是利用到圖書館，會使用圖書館其它資源及服務也僅半數左右或更少的學生而已，其中會利用館際合作者更少。這可能是與大一新生初進入大學，資訊蒐集行爲仍處於高中圖書館階

段，尚未有實際使用大學圖書館及撰寫完整報告的經驗有關。

三、對自己及學校資源的期望

(一) 對自己的期待

學生對自己學習上的期待：有 72% 的學生對自己學習的能力深具信心；83.6% 會主動的尋找有利的學習資源；59.8% 對自己的大學學習有具體的規劃；61.8% 對自己的前途深具信心。

學生對自己在大學四年學習的規劃及期望，回答此問題的學生中：39% 希望能充實自己並提升自己所需的技能(例：第二語言專長)；16% 希望考取研究所、公職、證照、國外留學；14% 希望努力讀書並順利畢業、找到理想的工作和方向；3% 希望多方參與各類型社團、活動；28% 其他（學習幫助自己提升附加價值、希望自己四年後沒有後悔踏進這裡、期許自己能建立更多對自我的自信、可以勇敢的跨出對每個新事物的第一步、增進自我的專業能力、充實快樂各方面兼顧、多交一些朋友、希望能申請到海外留學做好時間管理，知道自己正在做什麼，培養專業、建立信心、希望能夠盡自己最大的力量充實自我）。

(二) 對學校資源的期望

學生對學系的期望，以及認為最需要學系提供的資源，回答此問題的學生中：22% 希望增加專業技能、學習的資源、硬體設備；19% 希望多提供有關未來出路的資訊和實習機會；2% 希望提供各類型的考試資訊（證照、公務人員考試、研究所…等）；2% 希望多舉辦講座、活動、戶外教學；55% 其他（希望可以學到自己想要的東西，生涯輔導、實際的經驗、未來方向的諮詢、教師教學時的條理性、專業及廣泛性、卓越師資培育獎學金的申請、提昇多元思考和良好情緒與壓力管理的能力、老師與學生多互動、教師能適時提供建議和了解學生的需求而適時給予幫助、不定期的發刊告知相關學系的新資訊、外籍老師上課、課程方面講義能放更多在教學平台、電腦資訊專業知識、課外活動及書籍、增加周末練琴的時間、舉辦學長姐的分享活動，讓學生知道讀此科系未來出入及遇到的困難和優勢）。

學生對學校的期望，以及認為最需要學校提供的資源，回答此問題的學生中：20% 希望增加圖書館館藏量（如英文、繪本、執照、考試用書、期刊）、多購買新書和視聽資料；14% 希望改善學校硬體設備、器材、環境、提供良好教學資源；7% 希望多舉辦並重視各類講座（如語文、優秀社會人士）、活動；4% 希望增加英文學習的機會；55% 其他（能與國外學校合作交流，增廣本校學生國際視野、順利考上教師甄試、優良的師資、教與學大樓能設置飲水機、更多外國學生來本校上課、多開一些學英語和電腦的課程、多方面藝文活動及資訊、就業輔導、課程多元、校際選課的學校數能擴大、重視校內的比賽(或活動)、到火車站的接駁車、放寬雙主修的資格、辦理英文檢定、增加實用的通識課、多方面的知識 ex:

財經、更多線上教學資訊、工讀資源、增加運動場地、能多跟其他大學校作接觸、琴房資源更完善。

貳、結論與建議

（一）利用教育及資訊素養課程規劃：

圖書館進行利用教育指導及教師進行資訊素養教學課程之規劃時，可以加強學生研究報告之資訊蒐集及寫作之能力，即如何從無到有，完成一份完整的報告。因此報告主題的確定、資訊的篩選與判斷、蒐集資訊的管道及途徑、參考資料來源的標準格式的撰寫方式、如何引用文獻等，都是規劃上的重點。根據本問卷分析結果，已經有八成以上的學生，知道在文中註明參考資料的來源以及利用書本與文獻後面的引用與參考文獻來找到更多相關的資料，這表示學生其實已經有著作權及引用文的觀念，只是還不了解正確的參考註記格式的寫法，因此課程規劃上可以加重這個方向。

（二）加強學生對圖書館服務的認知與利用：

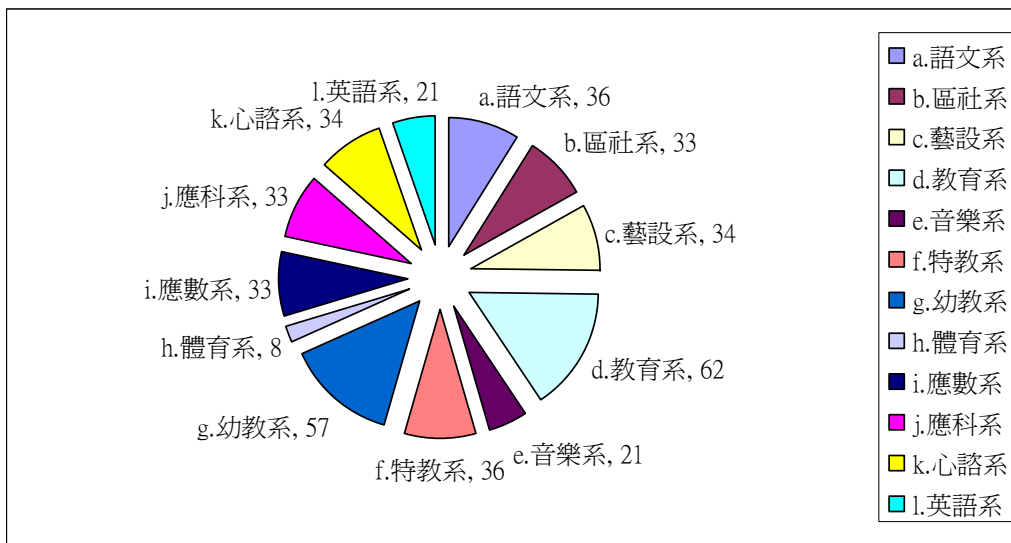
學生蒐集資料最常利用的管道，幾乎以網路資源為主，會利用圖書館的圖書資源或資料庫者並不普遍，即使是利用到圖書館，會使用圖書館其它資源及服務也僅半數左右或更少的學生而已。因此必須加強學生對圖書館提供服務及資源的認識與利用、鼓勵學生詢問圖書館員、使用館際合作服務及電子資源等。除了圖書館定期舉辦利用教育、資料庫研習、圖書館週活動外，教師也可與圖書館合作，在出作業或報告時，以利用圖書館資源為範圍，提升學生資訊蒐集及使用之知能。

（三）學校應提供學生最需要及最實質的幫助：

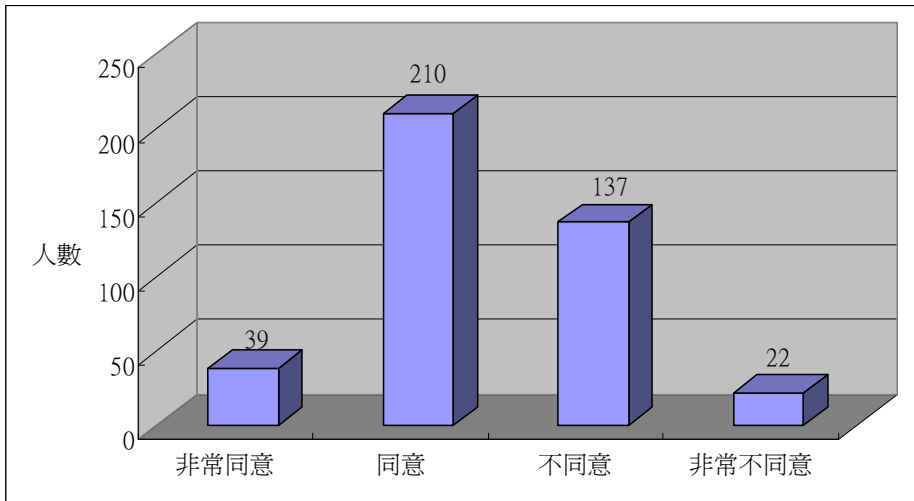
這些甫自高中畢業的大一生，對自己的學習能力是深具信心的，但對自己的大學學習能否有具體的規劃及前途，其實自信心是不足的。他們希望能增加專業技能、考取研究所、公職、證照或能國外留學、提升英語能力、希望努力讀書並順利畢業、找到理想的工作和方向、獲得更豐富的學習資源及軟硬體設備、希望能有生涯輔導、未來方向的諮詢等。學校應多聽聽學生的心聲，了解其對專業技能的需求、對未來及工作的徬徨，而給予更豐富的學習資源及生涯的輔導，因此增加學習資源及軟硬體設備，加強師生間的對話及輔導，是相當必要的。

參、問卷結果

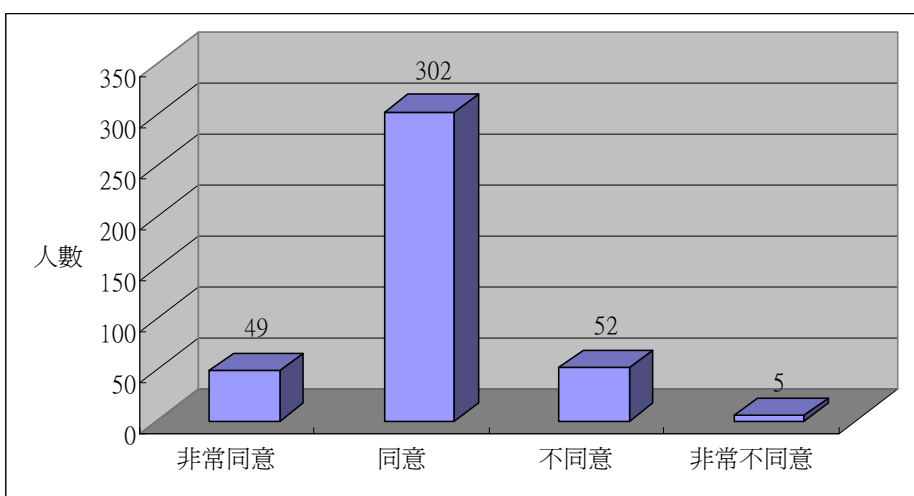
1.系所分析



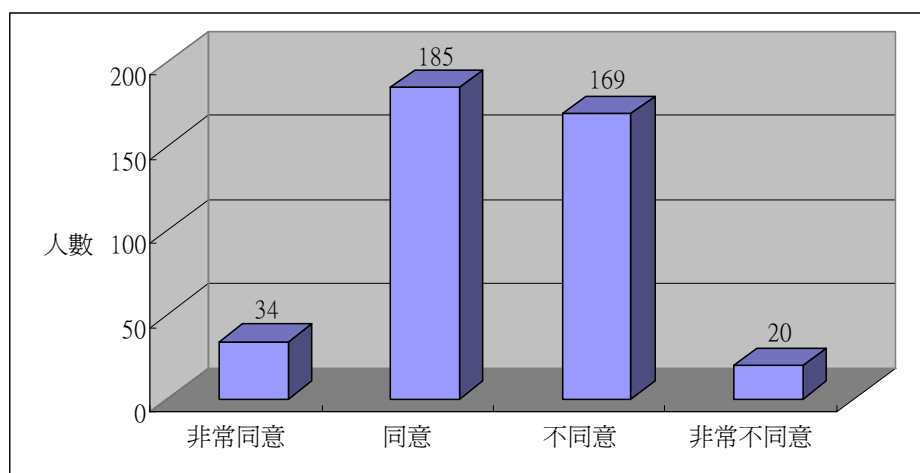
2.老師要我自選報告主題時，我常不知道要寫什麼。



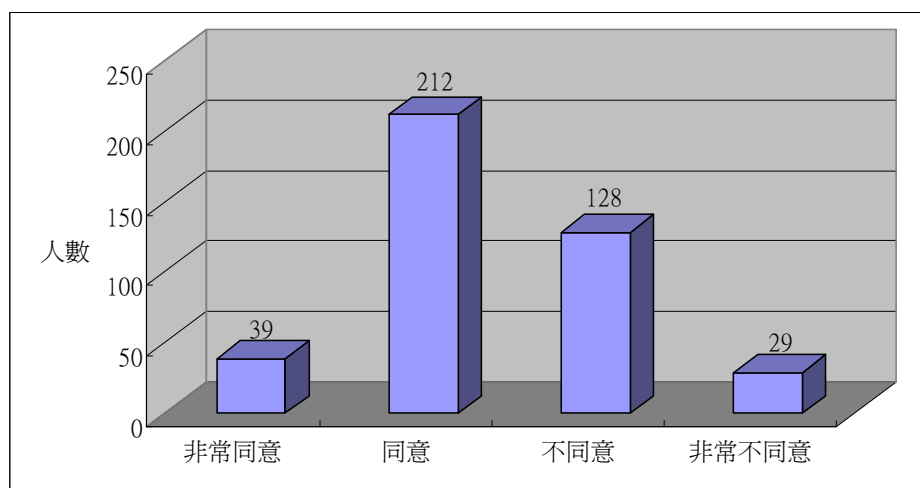
3.當選好主題，蒐集資訊時，如果查不到資料，我會重新定義報告的主題。



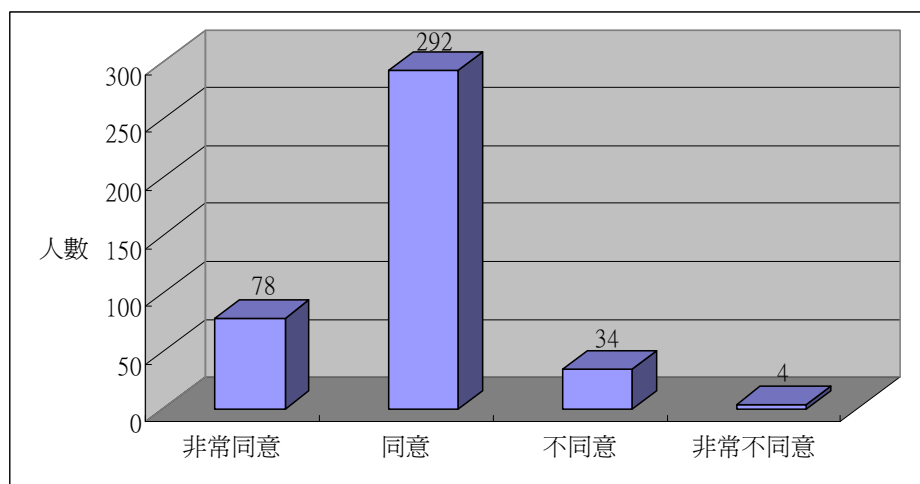
4.當選好主題蒐集資訊時，如果發現資料太多，我會重新定義報告的主題。



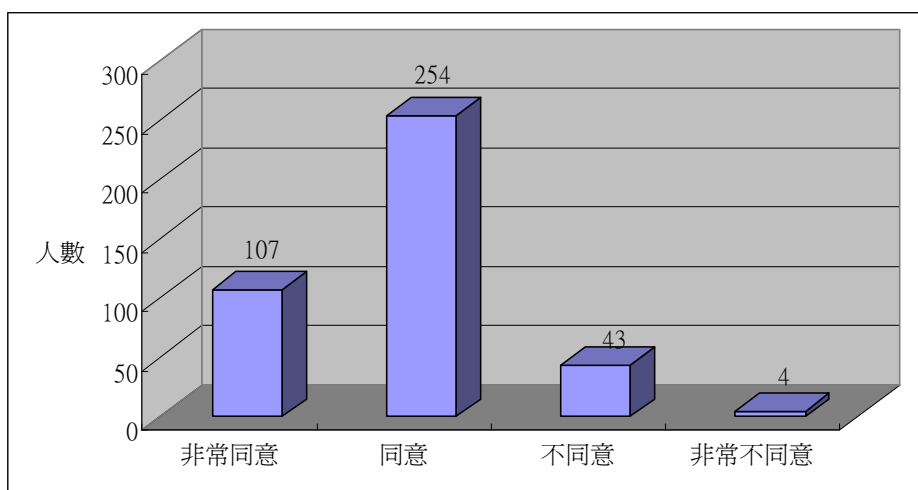
5.查詢資料時，我會使用布林邏輯(and、or、not)，即交集、聯集、排除方式來進行檢索。



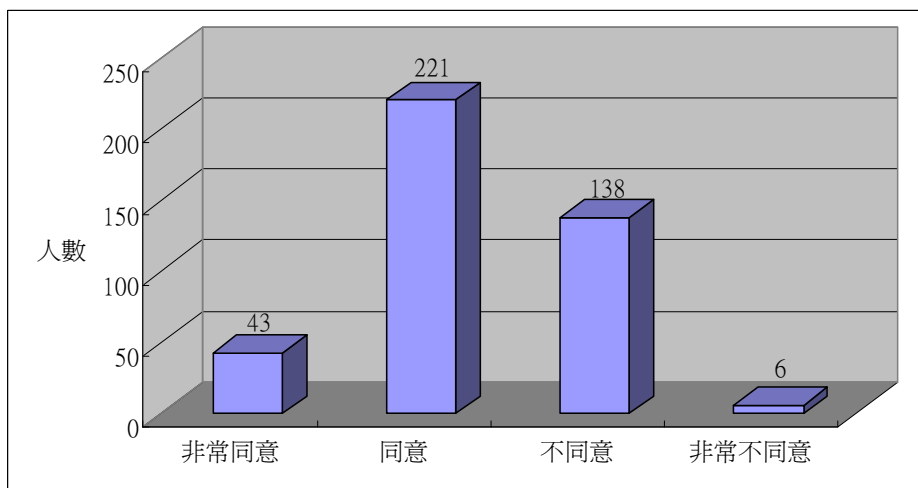
6.對於蒐集到的文獻資訊，我有使用有系統的方式來整理。



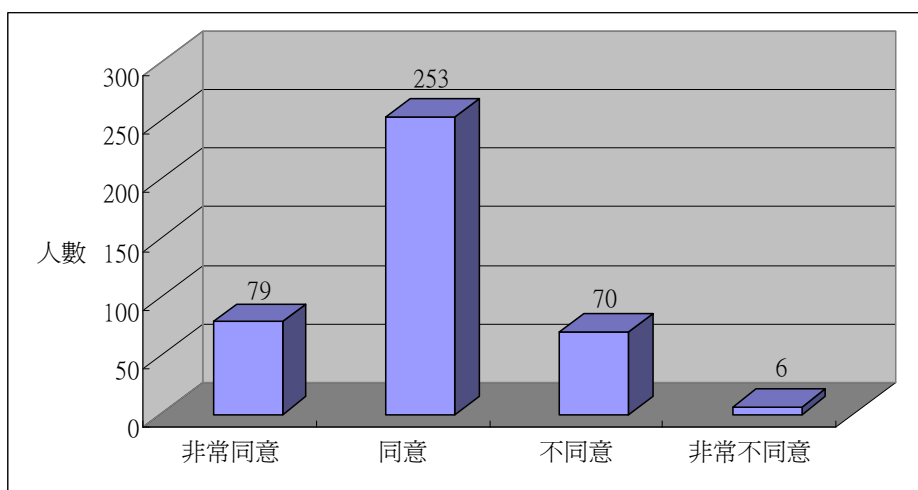
7. 撰寫報告時，我都會在文中註明資料的來源。



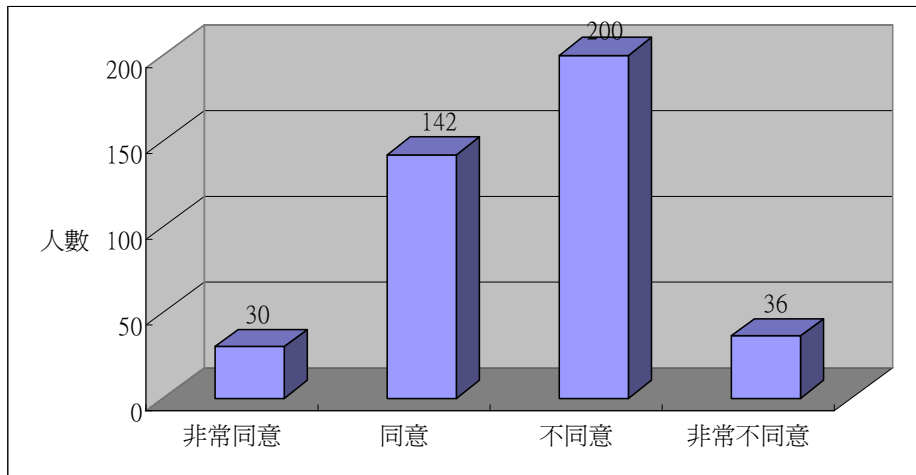
8. 撰寫報告時，我知道如何用標準格式註明參考資料的來源。



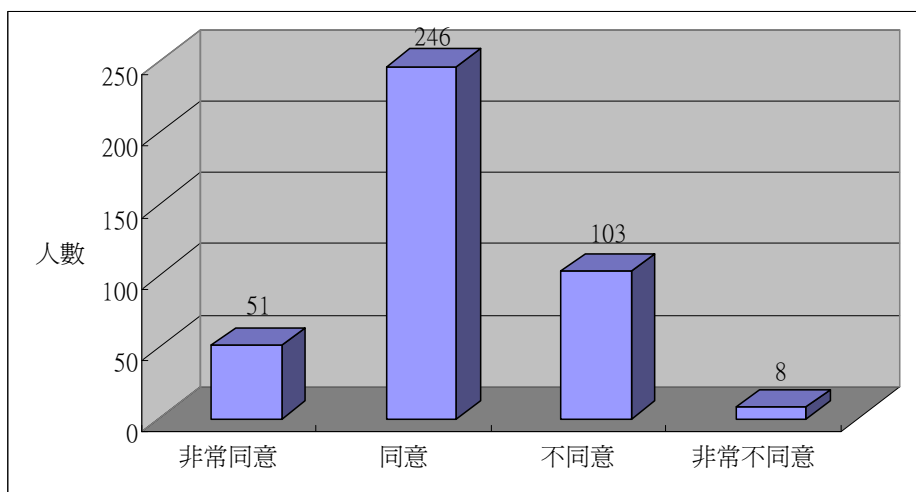
9. 我會利用書本與文獻後面的引用與參考文獻來找到更多相關的資料。



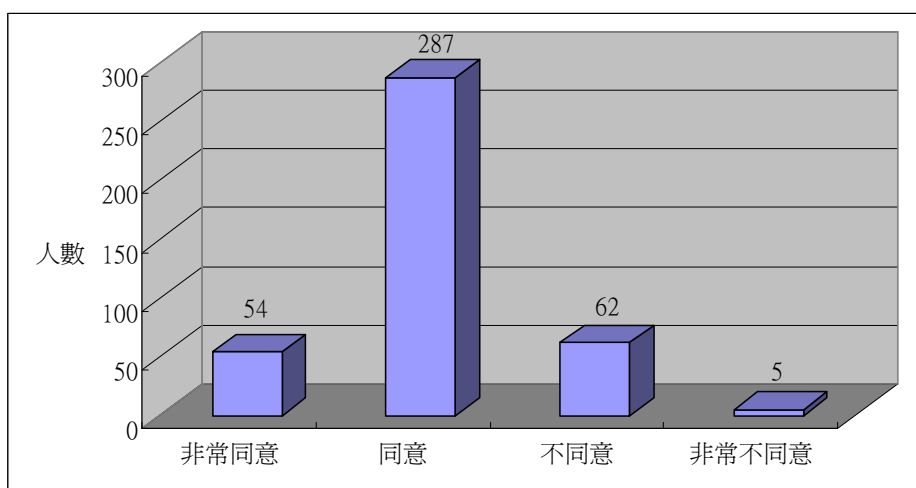
10.在校外我知道如何設定代理伺服器(proxy)連線，使用本校圖書館電子資料庫資源。



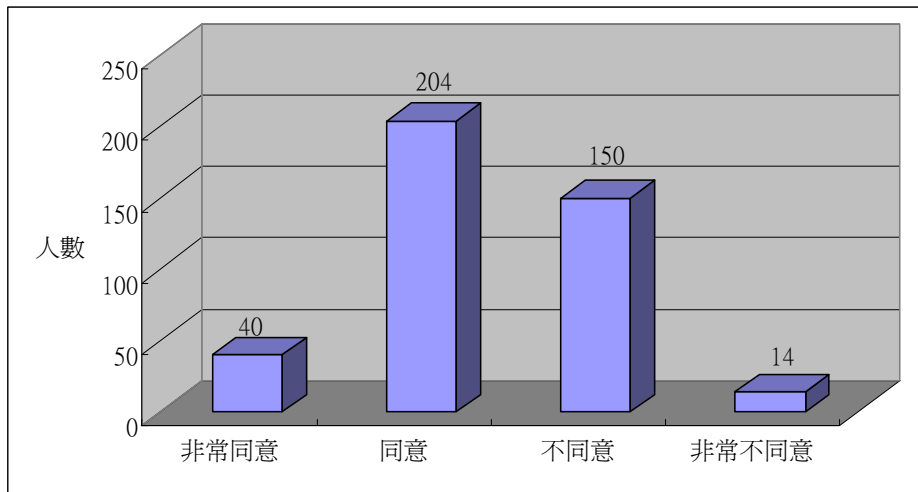
11.我對自己學習的能力深具信心。



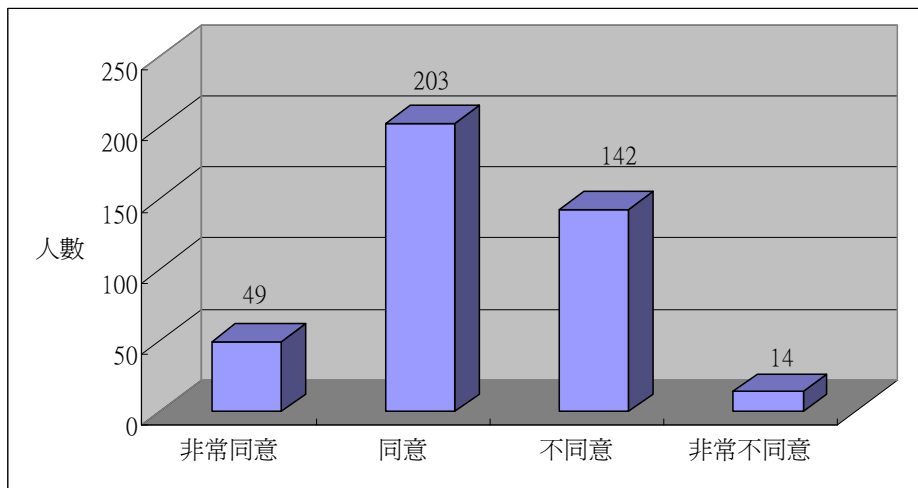
12.我會主動的尋找有利的學習資源。



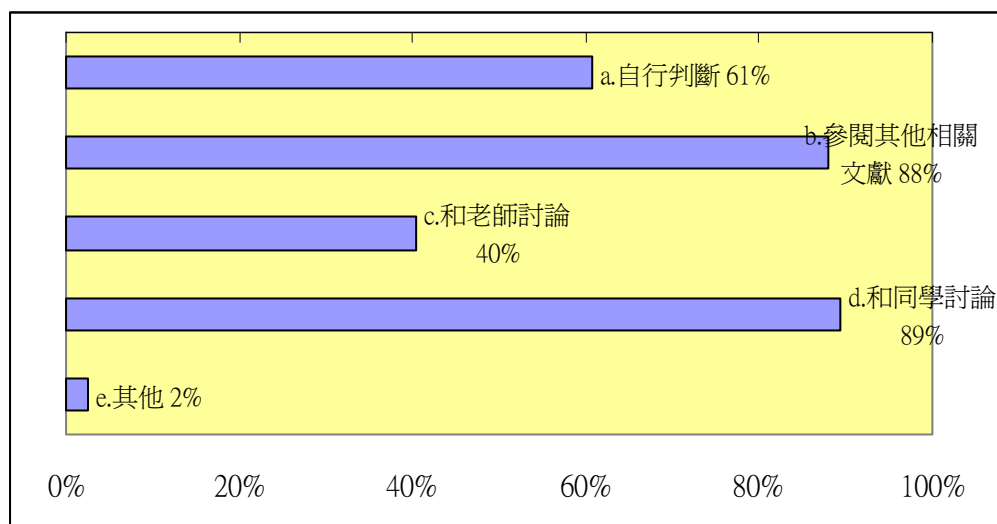
13.我對自己的大學學習有具體的規劃。



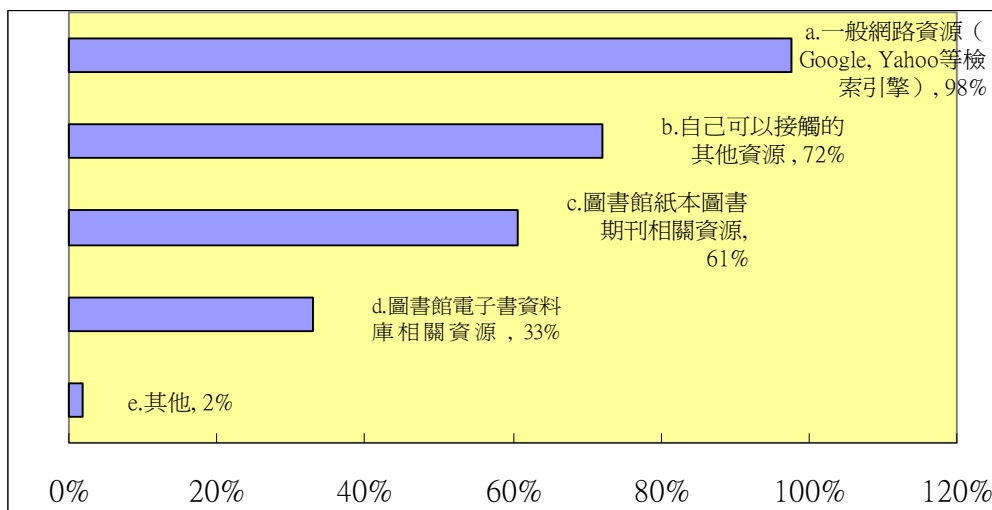
14.我對自己的前途深具信心。



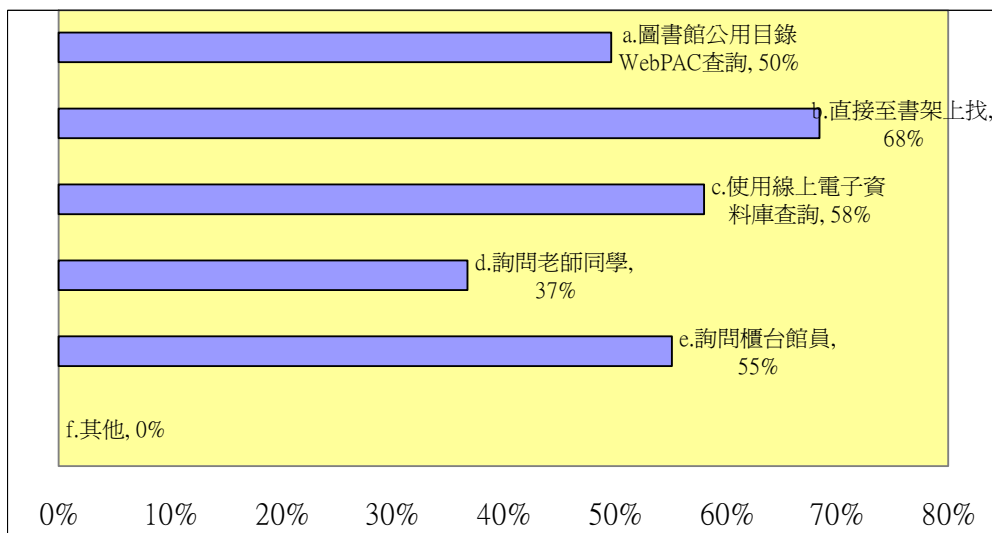
15.我對所蒐集的資訊有質疑的時候，常用的檢視方法是：(可複選)



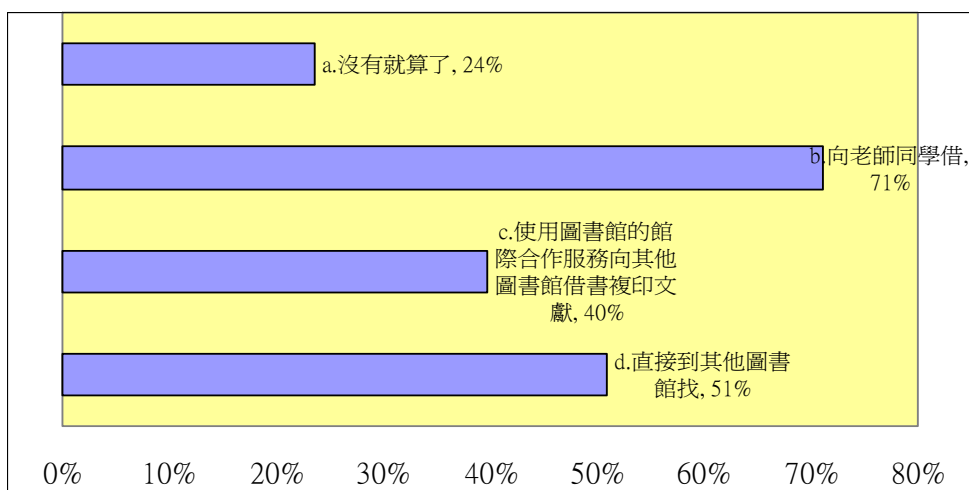
16. 撰寫專題報告時，我較常蒐集資訊的管道為：(可複選)



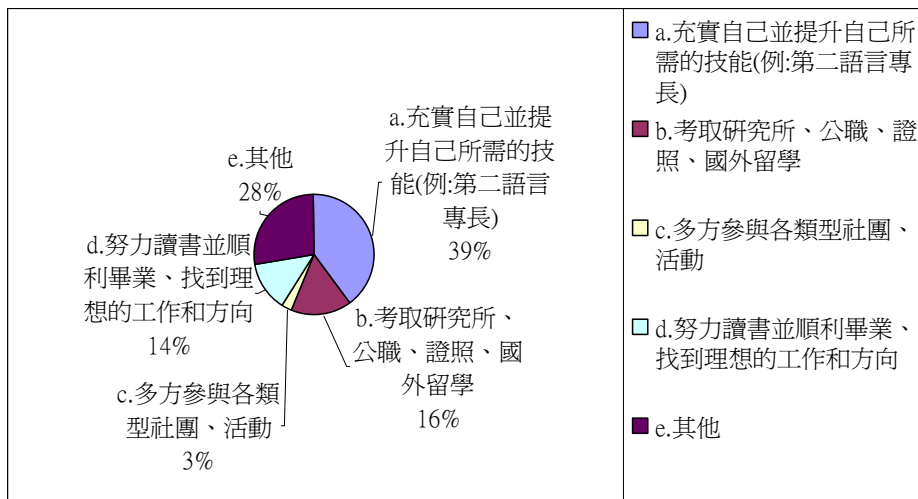
17. 到圖書館找資料時，我較常使用的查詢方式是：(可複選)



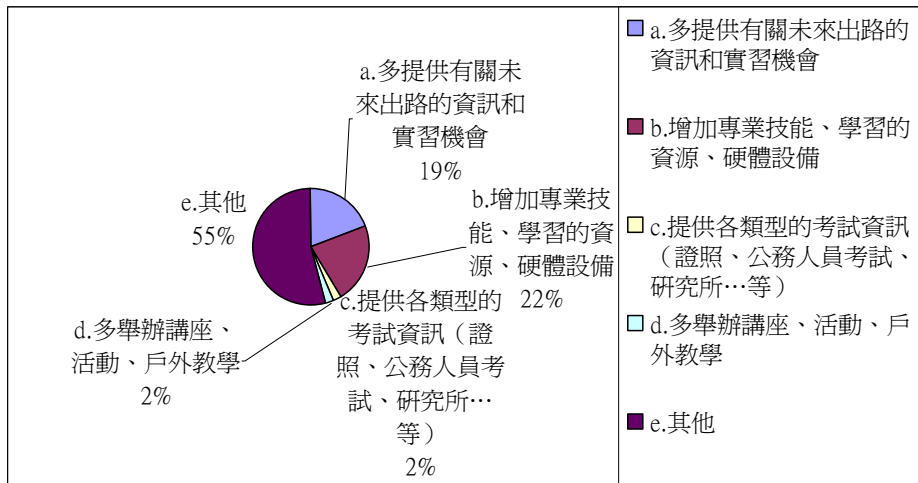
18. 當圖書館沒有我要的資料時，我的因應方法是：(可複選)



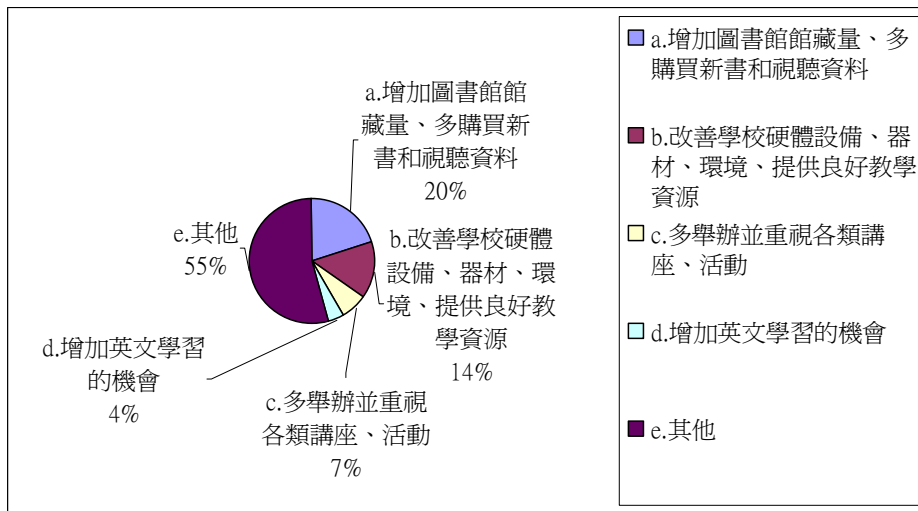
19.你自己對大學四年學習的規劃及期望? (問答題)



20.你對學系的期望, 以及你最需要學系提供的資源? (問答題)



21.你對學校的期望, 以及你最需要學校提供的資源? (問答題)



淺談夜間值班

典藏閱覽組 鄭致遠

壹、前言

自從民國九十四年筆者致新竹教育大學圖書館服務至今已邁入第五個年頭，這是筆者畢業於圖資系之後從事第一個有關圖書館的正職工作。就職於新竹教育大學圖書館前，筆者對於圖書館業務尙止於書本上的理論，直到我上任後才發現現實生活中的圖書館與書本上的完全不同。

回頭看在圖書館服務的這段期間，筆者從夜間值班經驗看來，圖書館日間與夜間不管是讀者需求或是業務執行，都有顯著的不同，在筆者眼中圖書館夜間值班幾乎以讀者服務為主軸的工作。筆者於下列分享夜間值班的一些心得與經驗：

貳、夜間專業館員扮演的角色

「圖書館體系中我扮演了什麼樣子的角色？我能夠給予圖書館多少業務上的幫助？圖書館有我與沒有我會有什麼差別？」這類的問題時常在我心中不時的出現，有一天我突然發現讀者的眼光似乎比我自己的想法還重要，所以我詢問幾個比較常來圖書館的讀者，他們對夜間值班館員所扮演的角色有一些看法，筆者綜合讀者與自我觀點綜歸下列四點討論。

一、協助營運：

國立大學圖書館平日開館時間大約從八點到晚上十點左右，總開館時間約為十四小時左右。一般館員每天上班時間約為八至九個小時，加上日間為大部分教授與學生上課的時間，晚上是讀者主要利用圖書館的時間，所以為了便利讀者利用圖書館，夜間館員協助圖書館營運也漸漸的變成一種趨勢。

二、專業專職：

有些圖書館夜間勤務是由館員輪值，前面有提到圖書館平均開館時間約為十四個小時左右，若由館員輪值會造成工作時數過長，導致疲勞影響到往後平常的工作。也有些圖書館聘用校內學生下課後擔任圖書館夜間勤務人員，若任用圖書資訊相關學系學生下課後擔任夜間勤務人員，或許尚可視為堪用的做法。不過若考慮到學生在學校的工作主要還是讀書與做研究，課後擔任繁重的夜間勤務工作或許對學生而言是個沉重的負擔，所以專業專職的夜間館員相當重要。

圖書館晚間有專人專職負責各種事務，對館務的發展有一定程度的

幫助，讓專人面對讀者提供專業服務，此舉對圖書館的讀者服務可說是有百利而無一害。

三、單一窗口：

夜間專業館員擔任的是圖書館晚上一個單一窗口的角色。以往圖書館是由館內館員輪值晚間勤務，但因為輪流執勤的特性造成圖書館許多業務無法順暢交接與執行。所以圖書館有一個單一窗口可以讓讀者有疑問可以順利得到解答與協助。

四、安全警衛：

圖書館晚間讀者出入較為複雜，有效的管理與掌控讀者狀況，打造一個可以讓讀者安心取得資訊的環境是相當重要的。若圖書館內有任何突發事故發生，夜間館員也要有單獨處理與緊急應變的能力，以提高及維持圖書館的整體安全性。

參、夜間值班的專業服務

筆者的老家在宜蘭鄉下地方，每當故鄉的親戚朋友問筆者從事什麼行業，我總是有點猶豫的回答「我在圖書館上班」。他們的反應總是又驚訝又納悶，事後大部分的人都會說「你在圖書館都在做些什麼阿？圖書館上班很輕鬆對吧！圖書館可以看很多書好好喔。」當下筆者居然無法立刻的回答他們圖書館做些什麼，或者是圖書館工作都在做些什麼事情。

事實上圖書館的工作繁瑣到筆者無法解釋工作都在做些什麼，簡單的說夜間館員就是什麼都要做，以下就筆者於夜間執勤的時候最常做的工作，分成四點介紹。

一、流通典藏：

大家都知道圖書館被使用最多的服務，應該就是流通服務，也就是所謂的借還書，筆者認為如果可以在流通典藏服務得到高效率，讀者多半會對於圖書館的服務給予正向的肯定。

1. 實際情況：

流通典藏最常碰到的問題有兩個，第一是讀者不知道圖書館的書籍怎麼分類，第二個問題是書應該在館內卻找不到。

2. 解決方法：

針對第一個問題的解決方法，夜間館員可針對有圖書館利用教育需求的讀者，給予一對一或者一對多的資訊服務。第二個問題則除了加強順

架讀架工作來防止讀者將圖書歸錯位外，也要注意架標是否明確指示圖書所在位置。

二、期刊閱覽：

期刊在圖書館也是一門很大的學問，週刊、雙週刊、月刊、季刊、半年刊與年刊等等常常讓讀者暈頭轉向，加上期刊與學報或是期刊論文與學位論文，這些都是容易造成混淆，導致讀者投向網路搜尋引擎懷抱的主因。不過我們都知道期刊是撰寫報告與論文重要的資料引用來源，所以如何有效加強期刊閱覽的效率，是夜間值班效率的重要工作指標。

1.實際情況：

有很多讀者對於期刊的特性存在著很大的困擾，舉例說讀者下意識的會認為館藏內有訂購的期刊應該都是從第一期且不間斷的訂購，或為什麼館內公用目錄的期刊查詢無法查到全文的期刊資訊等問題。

2.解決方法：

實際上期刊與圖書最大的不同在於圖書不分期與刊，只要館藏目錄內可以搜尋的到，圖書館內就會有圖書可供翻閱，而期刊是連續性的出版刊物，隨時都會面臨停刊、缺期與更換刊名等許多的狀況。館員可以利用館內的期刊向讀者介紹期刊的特性，讓讀者可以更順利的使用期刊資源。

三、參考服務：

當 Google 或是 Yahoo 等網路搜尋引擎流行於網路間，習慣使用搜尋引擎的使用者對於資訊的需求習慣在不知不覺間被改變，讀者會習慣性的認為網路搜尋引擎檢索不到的資訊，在現實生活中也是不存在的，不過實際上圖書館有許多資料庫與網路工具比網路搜尋引擎更方便使用。

話說回來圖書館有許多的資源是有使用能力的門檻，也就是使用圖書館的資源之前需要有一定程度的教育訓練才能夠使用，所以夜間在參考館員無法執勤的狀態下，夜間執勤館員必須要有給予讀者正確資訊的能力。

1.實際情況：

有的時候筆者巡館時會看到讀者一臉苦惱的呆坐在電腦椅前，待筆者巡館完之後，看到讀者依然坐在電腦前，偶而還會抓抓腦袋顯的煩躁。走到他身後想看看他碰到什麼困擾的時候，通常畫面都是一堆搜尋引擎的畫面，通常這些習慣使用搜尋引擎的使用者，對於資訊檢索的概念相對於圖書館的使用者是比較缺乏的，所以給予一般使用搜尋引擎使用者適當的協助是相當必要的，也算是實踐圖書館五律中第四項節省讀者時間。

2.解決方法：

碰到這種情況，應該問問讀者有沒有需要幫忙的地方，或者詢問讀者需要找什麼種類的資料，接著視讀者需求帶領讀者使用圖書館內現有的資料庫，或者引導讀者尋找其他圖書館的館藏資源，讓讀者能夠得到更多搜尋引擎無法提供的資訊。

四、轉介服務：

最後仍然有許多事情事業間館員無法立即處理的，此時有效的轉介給平日上班的專業館員是必須的，一來可以免除讀者有館員卸責的感覺，二來也可以讓讀者得到更為精確的回覆與解答。

1.實際情況：

本館星期一到星期五晚上，有一個 **English corner** 的活動，上課老師有時候想用投影機放影片與學生一同看影片學英文，卻發現喇叭無法有效的放音，或是圖書館的 **mod** 依照說明在網路上觀看等問題。

2.解決方法：

有類似上列無法馬上解決的問題，通常都應該要留言或是 **mail** 給相關單位尋求解決，或者給讀者相對窗口的館內分機與上班時間，待讀者有時間可直接以電話聯繫。

肆、結論

個人認為擔任圖書館夜間館員的工作，有點類似想像中的一人圖書館，整個晚上都只有一個人值班的感覺實在相當的特別。整個夜間執勤經驗告訴我，專人專職於夜間執勤中是非常重要的，一來可提供讀者有單一窗口與圖書館接洽，使讀者無需面對茫茫的書海而不知從何下手。再者也成為所有專業館員的強力後盾，讓館員無須擔心隔天上班要處理圖書館前一天晚上留下來的爛攤子。

服務動態

典藏閱覽組 于美真 整理

- 圖書館五樓非書資料區，將於本學期調整開館時間及服務如下：

星期	五樓非書資料區開放時間	館藏歸還備註
星期一至五	10:00-21:00	08:00-10:00 請歸還至一樓櫃台
星期六	13:00-17:00	於本區開館時間歸還至五樓櫃台
星期日	17:00-21:00	於本區開館時間歸還至五樓櫃台

因本學期人力節縮，開館時間做以上調整，不便之處敬請見諒，關於服務或器材使用上 有任需要或問題歡迎洽分機 6357。

- 圖書館相關規則及要點之修正及增訂說明

本館於九十七學年度「圖書館會議」中修訂及增訂本館相關規則及要點如下：

- 1.修正「國立新竹教育大學圖書館借書規則」，與原「國立新竹教育大學(畢業校友、退休人員暨其他人士圖書館借書規則) 相關條文合併，並修正附小教職員工及校友等身分讀者之預約服務相關規定，使其提供附小教職員及校友等讀者之預約功能，請參閱借書包規則全文
<http://www.lib.nhcue.edu.tw/rule.htm#rule1>
- 2.修正「國立新竹教育大學圖書館閱覽規則」，增訂有關讀者違規時將採計點方式，若超過兩點則以停權處分，請參閱閱覽規則全文
<http://www.lib.nhcue.edu.tw/rule.htm#rule2>
- 3.新訂「國立新竹教育大學圖書館捐款獎勵要點」，以獎勵捐款給本館之讀者，請參閱要點全文<http://www.lib.nhcue.edu.tw/rule.htm#rule12>
- 4.新訂「國立新竹教育大學圖書館志願工作人員服務要點」，請參閱要點全文<http://www.lib.nhcue.edu.tw/rule.htm#rule13>
- 5.修正「國立新竹教育大學圖書館非書資料區管理辦法」，開放學生可外借DVD等相關規定，請參閱非書資料區管理辦法全文
<http://www.lib.nhcue.edu.tw/rule.htm#rule8>