

第五章 結論與建議

第一節 研究結論

本研究實證調查研究所獲得結果，分下列四個部分予以說明：
人口統計變項、使用習慣、ERIC 資料庫集群與區隔及卡方分析。

一、描述 ERIC 資料庫之人口統計變項

ERIC 資料庫的使用者年齡普遍分佈在 21-30 歲之間，佔了 85%，碩二的使用者佔有較高比例，佔了 73%，其中，73%為女生使用者，而圖書資訊學研究所的樣本佔有較高的比例，約 17%。

由此可見，ERIC資料庫的使用者主要偏向年輕女生族群居多，推斷此和師範體系大專院校，女生居多有關¹。從研究中發現，資料庫的使用者學科背景特性明顯，以教育及資訊背景居多，推斷此類樣本過去曾經於大學時期使用ERIC資料庫，或是對此資料庫不陌生。

二、描述 ERIC 資料庫之使用習慣

ERIC 資料庫的使用者使用 ERIC 的時間普遍上少於 1 年，佔了 42%，36%的使用者最近 3 個月不曾使用，38%的使用者對電腦感到

¹ 臺師大全校學生男生與女生比例約為 1:1.35；教育學院碩士班男生與女生比例約為 1:2.99。(資料來源：教務處註冊組)

熟悉，45%的使用者對網路熟悉，且平均每天上網超過 5 小時的使用者居多，佔了 35%，其中，66%的使用目的為學術及研究工作。

綜合而言，普遍上使用者熟悉電腦及網路，對網路的使用率高，且使用 ERIC 的主要目的是為了學術及研究工作，由此可見，使用者普遍上利用資料庫作為研究資料來源工具。

三、使用者對 ERIC 資料庫服務品質之集群與區隔

ERIC 資料庫的使用者可根據其期望的服務品質之動機因素分成兩個集群，分別為「內容可靠及好用導向群」及「問題回應及服務保證導向群」。

1. 內容可靠及好用導向群

內容可靠及好用導向群的使用者注重資料庫內容的可靠程度，對於資料庫版面的設計有所要求，同時希望資料庫時符合有用及好用需求，此群在本研究中，共計 52 個樣本，是資料庫的核心使用者，其中女生使用者的比例相較於男生來得高，佔 60.8%。因此，資料庫廠商應該維護其內容專業程度，資料庫的版面需達到美觀又好用的效果，且教育體系女性居多，可加強對於女性為主要服務對象的決策。

2. 問題回應及服務保證導向群

問題回應及服務保證導向群的使用者則注重資料庫對於問題的回應效率，同時希望資料庫達到保證提供的服務，此群共計 128 個樣本，是 ERIC 資料庫的主要使用群，女生使用者的比例相較於男

生來得高，佔 76.3%。因此，資料庫應該提升協助使用者解決問題的服務效率，加強網頁上 Q&A、FAQ 或指示等，注重與使用者的溝通，不論是透過 EMAIL、電話或傳真等方式，並且確保能即時回應、服務態度佳及解決問題，同時由於女性居多，可針對女性為主作為服務策略決策。

最後，集群分析結果之兩個導向群雖無法對資料庫認知服務品質的因素、整體服務品質及使用習慣做出區隔，然而，對於集群中使用者所在意的需求已有初步的瞭解，可作為後續研究之參考。

四、人口統計變項卡方分析

使用者透過 EBSCO 及 ProQuest 使用 ERIC 資料庫比例最高，對照臺師大圖書館發佈的 2005 年資料庫暨電子期刊使用量統計表，EBSCO 年度登入合計 65,873 人次，平均每月 5,489 人次登入，年度檢索次數為 397,197 次，平均每月 33,100 次；ProQuest 的 Education Journals 年度檢索次數為 51,060 次，平均每月 4,255 次，因此推斷本研究使用者普遍上透過 EBSCO 及 ProQuest 進行資訊檢索，所以使用 ERIC 時亦習慣經由此 2 管道檢索。

從研究中發現，使用者學科背景明顯，以教育及資訊為主，推斷和過去大學背景及本身專業息息相關。使用者年齡普遍上介於 21-30 歲，女生佔較高比例，此年齡層同時是網路高度使用者，平均每天上網時間超過 5 小時，符合創市際與 Ipsos 合作執行台灣上網

行為基礎調查²，2006 年調查發現 10-29 歲的族群使用率最高，顯示網路已經僅次於電視的第二大媒體，網友對其依賴程度日深。因此，ERIC 資料庫的服務策略上，應該可以針對網路高度使用之年輕族群及以女性為主的區隔目標方向。

第二節 研究建議

本研究初步勾勒出 ERIC 資料庫使用者的人口統計特徵及行為特徵，並初步歸納出 ERIC 資料庫使用者重視的服務品質因素，期望本研究之結果可作為資料庫提升服務品質的基礎資料。

一、給 ERIC 資料庫的建議

ERIC 資料庫的使用者以教育及資訊背景為主，且以女性居多，因此，建議在推廣策略上注重女性訴求，以女性為主要推廣對象。除此之外，由於，此年齡層的使用者資訊能力強，依賴網路，取得資訊的管道以網路為主，建議加強電子商務行銷，例如：eDM、電子報等。

從研究中發現，內容可靠及好用導向群為主要使用者，此群使用者重視內容品質及其專業可靠程度，容易受到品牌的影響，建立資料庫品牌及專業口碑為資料庫內容提供者（廠商）的長期發展策略；由於此群使用者也注重資料庫的好用性，建構一個以使用者為導向的服務乃吸引及維持此群使用者的推廣策略。

² http://www.insightxplorer.com/news/news_12_27_06.html (Jan 02, 2007)

此外，問題回應及服務保證導向群為最主要的使用者，亦即核心使用者。此群使用者佔大多數，重視資料庫對於問題回應的效率與效用，建議資料庫應該加強回應問題的服務，並且建立方便的溝通機制。另外，此群使用者重視資料庫對於服務所做出承諾，資料庫必須能維持一定水準的服務品質以維持及開發此群使用者的推廣策略。

二、給臺師大圖書館的建議

數位時代來臨，圖書館不斷提升資訊服務品質，以吸引讀者繼續使用，在大學圖書館，資料庫更是教學研究過程中取得研究資料的重要管道。然而，從研究發現，由於資料庫種類繁多，且由於圖書館各資料庫內容重複的問題，容易造成混淆。建議臺師大圖書館可朝向提供一站式服務（One Stop Service）平台，整合館內各項館藏於一個介面同時搜尋，或在資料庫服務的介面，以更清楚、好用的介面，引導使用者選擇符合自己需求的資料庫進行檢索，建議朝使用者重視的服務品質因素，擬定推廣策略，使圖書館能作為學術研究重要的基礎。同時，由於教育體系女性居多的特性，建議圖書館能夠加強以女性為訴求的服務為推廣重點。

三、給後續研究者的建議

本研究僅就一小段期間蒐集資料進行分析，因此研究結果只能表現教育領域 ERIC 資料庫使用者的狀態，由於缺乏長期累積之研究結果，無法將研究放在一時間軸上歸納出共同性。有鑑於此，以

本研究作為基礎，建議後續研究者進行更深入的研究，經過一段長時間的累積，呈現更完整的使用者對於資料庫服務品質重視的因素及使用行為。此外，本研究僅對國立臺灣師範大學教育學院碩士班抽樣，無法瞭解其他學院的看法，建議後續研究者可以此為基礎，針對不同學院、不同地區的資料庫使用者進行研究，亦可將不同學院、不同地區的結果進行比對，比較其相異之處。

本研究的研究對象僅就碩士班研究生進行抽樣，無法瞭解其他類型使用者的想法。建議後續研究者針對其他類型使用者，如：教授、博士班學生、醫生等專業人士及研究人員等進行研究，可整理歸納不同類型使用者重視的服務品質因素，並可將不同類型的使用者研究進行對照研究，比較差異之處。