

國立臺灣藝術大學圖書館網站 使用者之滿意度調查

指導教授：戴孟宗 老師
研究學生：莊 傑、賴品卉
陳必涵

摘要

圖書館早期為學校師生獲取重要資訊的主要來源，但在網路興起後，便利的搜尋工具與知識網站興起，使用者已漸漸改變使用圖書館的習慣，由實體轉到虛擬空間。除了建立本身網站並重視品質和版面設計排版，搜尋及登入更是不可或缺的重要功能。

本研究採取從文獻中歸納整理的圖書館網站四大構面：網站內容、網站架構與導覽、網站設計、網站服務與推廣來對台藝大師生進行普查，預期能了解台藝大師生對目前圖書館網站的滿意度、使用需求，以及提出改善的方向與建議

關鍵字：圖書館、網站、內容、設計、架構與導覽、服務與推廣

壹、緒論

一、研究背景與動機

隨著資訊時代的來臨，資訊科技越來越發達，網際網路逐漸成為企業、公司、學校、生活中不可或缺的一種對外聯繫的管道。使用者對於網路服務的需求也逐日增加，舉凡國家大事至生活知識等大小事，都可從網路獲得相關資訊。

圖書館早期為學校師生獲取重要資訊的主要來源，在網路興起後，便利的搜尋工具與知識網站興起，使用者已漸漸改變使用圖書館的習慣，到虛擬空間。除了建立本身網站並重視品質和版面設計排版，搜尋及登入更是不可或缺的重要功能。

臺灣藝術大學圖書館的網頁於民國97年8月25日改版，作為一個學校重要的知識來源，除了整體視覺有嶄新的面貌外，是否符合使用者對於網路服務的需求，更是重要的課題。有鑑於此，本研究將調查臺灣藝術大學圖書館網站對臺灣藝術大學師生等調查其使用滿意程度，並針對現存問題提出改善方式與建議，作為下次網站製作的考量。

二、研究問題

對於現存網站的使用狀況，本研究想要具體瞭解臺灣藝術大學學生對於新版網頁的使用滿意度，本研究採取從文獻中歸納整理的圖書館網站四大構面：網站內容、網站架構與導覽、網站設計、網站服務與推廣來設計研究問題於下：

問題一：對於圖書館網站的滿意度：

1. 對於圖書館網站四構面的滿意度為何？
2. 對於圖書館網站的整體滿意度為何？

問題二：對於圖書館網站的需求為何？

問題三：認為圖書館網站需改進之項目為何？

三、研究目的

本研究主要目的為：

- (一) 圖書館網站使用者對圖書館網站的滿意度
- (二) 圖書館網站使用者對圖書館網站的使用需求
- (三) 針對現有圖書館網站提出適當的規劃建議以符合使用者期待與需求

四、研究重要性

臺灣民眾對於網際網路使用的依存度越趨提高，且因網路最初即在大專院校架設與發展，對師生也多採開放甚至不收費的政策，故大專院生成為網路使用者之大宗。

近年來，由於教育部大力推廣校園e化，圖書館網站也隨著e化如雨後春筍般產生。圖書館網站是圖書館對外傳遞資訊的重要管道之一，圖書館網頁的使用滿意程度直接影響到圖書館網頁的使用率，更影響了圖書館傳達訊息給師生之效率。要有一個適合的網路環境又能即時查閱相關借書系統之地，良好的網站設計與規劃更顯重要。

五、研究架構

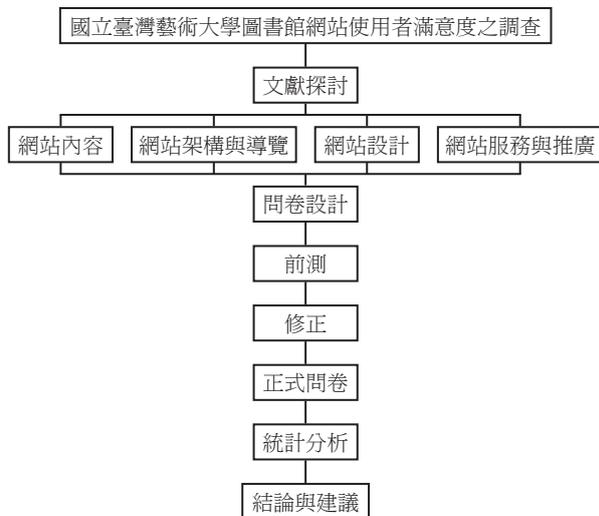


圖1-1：研究架構圖

六、研究範圍與限制

本研究之研究範圍包含進行文獻分析，以彙整分析圖書館網站設計、網站品質、網站評估及網站成功關鍵因素等網站評估構面及要項等，以建構圖書館網站評估指標。

本研究針對臺灣藝術大學圖書館網站做滿意度調查，故受測對象僅以臺灣藝術大學曾使用圖書館網站之師生為主。

貳、文獻探討

一、臺灣藝術大學圖書館

(一) 臺灣藝術大學現狀

臺灣藝術大學前身為「國立藝術學校」，成立於民國44年10月31日，49年改制「國立臺灣藝術專科學校」，83年8月升格「國立臺灣藝術學院」，90年8月1日改名「國立臺灣藝術大學」。在96學年度完成全校的系所合一成為一所「完全藝術大學」。目前本校共有美術、設計、傳播、表演藝術、人文等五大學院；學制上有日間大學部、一般碩博士班、進修學士班、二年制在職進修班與碩士生在職進修專班。此外，另成立有教育推廣中心，開設學分班及非學分班、才藝研習、寒暑假營隊等；或與企業界合作、或接受政府委訓，充分運用藝術教育資源，在全人教育目標之「終身學習」上善盡教育工作者的社會責任。

(二) 臺灣藝術大學圖書館

臺灣藝術大學圖書館於民國89年開始進行數位圖書館專案計劃，以圖書館利用、圖書館服務、教學資源建置、藝術文化推廣為四大面向進行。

臺灣藝術大學數位圖書館目前以單一入口網站架構，結合圖書館線上資源、圖書館自動化系統資料庫以及其他資料庫，提供圖書館簡介、綜合檢索、館藏書目查詢、電子資料庫、參考服務、期刊服務等線上服務功能與資源指引。

二、圖書館網站評估相關文獻

(一) Xie (2006) 的研究是根據使用者的觀點來訂定圖書館網站的評估準則，研究結果共有五大準則，分別如下：

1. 可用性 (Usability)

一個圖書館網站其可用性被認為是最重要的評估準則。

使用者利用圖書館網站時，應提供使用者簡易好用的引導工具，否則將造成使用者的挫折感。而一半以上的使用者最在乎的是介面的設計，他們認為介面是使用者與系統之間的溝通橋樑，也是使用者第一個看到、接觸到的事物。另外絕大部份的使用者認為搜尋與瀏覽是衡量圖書館網站介面可用性的一項必要準則。

2. 典藏品質 (Collection Quality)

典藏品質被認為是另一項最重要的評估準則。根據研究結果顯示，評估典藏品質準則被分成五項：典藏範圍、權威性、正確性、完整性及即時性，大部份的使用者認為圖書館網站若能清楚地表示出典藏收錄文物種類、年代等範圍可讓使用者立即判斷其是否能夠正確取得所需資源。

3. 服務品質 (Service Quality)

圖書館網站最重要的就是服務使用者，故需將使用族群謹記在心，將資訊呈現給使用者以符合使用者的需求。在評估圖書館網站時往往會與傳統圖書館的服務作比較。

4. 系統效率與績效 (System Performance Effect)

由於圖書館網站具有資訊檢索 (Information Retrieval) 系統的特性，所以須以評估資訊檢索系統為基礎來評估數位圖書館，效率 (執行速度) 亦被視為系統績效的衡量指標，其他如資訊的相關性 (Relevant)、精確度 (Precision) 與記憶 (Recall) 皆是評估圖書館網站的準則。

5. 使用者意見徵求(User Opinion Solicitation)

讓使用者有機會表達意見是圖書館網站應具備的能力，如利用使用者意見調查、提供使用者意見回饋表單及提供可用的聯絡資訊等，而這些項目皆是評估圖書館網站的準則。透過使用者意見調查與意見回饋，可讓圖書館學習到使用者的需要並獲得相關建議，藉以提昇網站維護效率。

(二) Chao (2002)

透過文獻分析、問卷調查、專家審查及各種統計分析等方式，發展、測試並訂出一衡量學術圖書館網站品質的評估準則，此準則能被用於發展、評估或維護學術圖書館的網站，研究結果建議在網站設計部分，相同的資源或服務應使用一致的術語，避免使用多種術語。另網頁架構層次最好不要超過三層，若超過，則被認為是多餘的。在網站內容部分，認為當今的理工學科圖書館網站應具備四項主要功能：資訊、參考、研究及作為服務指引的閘道。

(三) 歐陽崇榮 (2006) 對於公共圖書館網站的評估提出了兩大構面以及8個評估要項：

1. 資訊品質構面：
正確性、權威性、新穎性、可得性
2. 系統品質構面：
連結性、畫面設計、互動性、資源分類架構

(四) 楊美華 (2008)

針對兒童網站進行評鑑，歸納得到介面設計、網站內容、網站互動、資訊架構、多媒體特性與網路連結品質共五大構面。

(五) 國內學者薛理桂 (1998)

分析了英、美兩國14所圖書館及國內9所圖書館在網站上所提供的讀者服務項目。分析歸納出圖書館在網路上所提供服務之特性，可歸納出5項特性：

- 新穎性 (Currency)
- 互動性 (Interaction)
- 可得性 (Accessibility)
- 多元性 (Multiplicity)
- 國際性 (University)

(六) 歐立偉 (2000)

網路使用者最缺乏的就是耐心，當他們來到一個網站發現其架構複雜、導覽方式不清、讀取速度慢到難以忍受，讓使用者還沒有接觸到內容就已經充滿挫折感，這樣的網站就注定要面對失敗的結局。因此他強調使用者為中心的介面設計就是重視使用者經驗，所以網站設計者必須注意以下兩點：

1. 一般人在設計網站時，總會不由自主地將設計的過程過於簡化，並且加入太多的前提。但是大多數網路使用者並不熟悉網路的各種特性，因此我們在製作規劃的過程中，需要盡量去回想當初我們自己第一次接觸網路的感覺。
2. 網站設計者最大的障礙就是在於設計者對於網路的熟悉程度，因為設計網站的人皆是竟日接觸網路的專家，這些專家的「想當然爾」對使用者來說不見得是一樣的。此外，當所有的網站都採用某一種普遍為使用者接受的模式，而設計者若沒有百分之兩百的把握，就不要自創新招，跟著大家的腳步至少能保證不出錯。

三、網站評估指標建構

陳澄瑞 (2008) 以網站館藏資源的使用者的觀點為基礎，考量國家圖書館業務特性、網站功能，並參酌其他類型網站文獻分析結果，篩選國內外文獻持有相同的觀點及符合圖書館網站特徵的評估準則，最後選出「網站內容」、「網站架構與導覽」、「網站設計」、「網站服務與推廣」等四個評估構面：

(一) 網站內容

圖書館網站的服務對象是社會大眾，網站公布的訊息具有普及性，故網站內容應具豐富性、權威性、正確性與時效性等要項。

網站內容應提供用詞清楚且明確的文字、保持網站新穎及提供常見問與答 (Gehrke, 1999)。

正確的資訊、資訊易理解及呈現方式清晰，內容新穎、有用與符合需求，是攸關著網站使用者對於圖書館網站的觀感與滿意程度 (Dran, 2002)

(二) 網站架構與導覽

網站的建立需要一套規劃完善的組織分類架構，網站基本分類項目的設置狀況如何；是否結構設計合理；是否便利使用者瞭解與使用；是否依使用者需要來組織架構等，都是評估網站架構的重要

指標。網站導覽服務對於使用者而言是相當重要，若圖書館網站提供使用者良好的導覽服務，使用者可依據網站提示順利地找到所需資訊，特別是提供功能強大的搜尋引擎，更能有效降低使用者尋找資訊所需時間。網站架構與導覽的好壞攸關使用者是否能方便、迅速且有效率的利用圖書館網站資源。

(三) 網站設計

網站設計是網站使用者評價網站好壞的第一步，尤其是首頁的設計，對於圖書館而言，好的設計能如虎添翼，充分反應網站內豐富的資源與服務。一個好的網站應該具備一致性的視覺外觀等要項，可避免使用者需於每一網頁重新學習，並讓使用者能順利取得所需資訊。

Garlock與Piontek（1996）兩人強調最簡單的網頁呈現方式即為提供資訊的最好方法，而網站的使用者通常很快就會厭煩太大的圖檔和華麗卻不實用的效果，因此網站設計的首要規則係確定能夠呈現出實用、豐富與經過組織整理的內容。其次為了維持網頁編排設計的適當美觀與風格的一致性，他們就版面美工、文字編輯、視覺設計等三部份提出具體的建議：

1. 版面美工：

- 1-1. 全部網頁保持一致性的設計和風格，才能讓使用者確認他們正位於圖書館的網站內，包括使用的圖形介面、網頁結構和文件寫作風格等都必須維持一致性。
- 1-2. 設計一個模範樣式來做為每位工作成員的指導原則，以確保一致性。
- 1-3. 就編輯風格而言，避免粗俗、逗趣的片語

2. 文字編輯：

- 2-1. 文字排版的方式也會影響到網頁的外觀，必須善用HTML各種安排文字的標籤。
- 2-2. 注意是否有太多的文字聚集在網頁內，形成一片“藍色的牆”，以及沒有分段或沒有使用標題、圖像等。
- 2-3. 誇張的風格，例如太多的粗黑體字、語氣強硬的片語或太多的表頭。
- 2-4. 網頁內容間存在太多的連結。
- 2-5. 使用冗長的文字敘述一件事，其實可以用一個圖像代替即可。
- 2-6. 印出網頁時皆能附上URL。

3. 視覺設計：

- 3-1. 圖形設計係指網頁的表頭（如頂端、標誌、圖書館的照片…）、導覽按鈕、插圖與代表超連結的影像等。
- 3-2. 導覽按鈕的說明文字，其意義必須明顯；每一頁的樣式皆要一致。
- 3-3. 每個網頁上的按鈕都要集中放在頁面頂端或底部的工具列，而不是散佈在頁面各處，且最好不要佔據太大的空間。
- 3-4. 平面圖比文字更易傳達有關方向的訊息。
- 3-5. 影像地圖是一個有效的工具。
- 3-6. 設計者喜歡使用影像檔，加強網頁或美工的效果。
- 3-7. 連結到外部的影像前，必須要告知每個檔案的大小，或者是在看大圖片前，先提供縮小的圖片預覽。
- 3-8. 網頁中不要使用太多的圖像。太多的圖像需要瀏覽器花更多的時間下載；圖片佔用文字的空間，也會引起使用者的不悅。

網站的設計除了影響一個網站的風格，基本的構成元素包含文字、圖像、色彩以及版面編排等，目前多數網站更結合了動畫、影片、聲音等多媒體。網站設計是否得宜、恰到好處，都影響到使用者的使用動機。

(四) 網站服務與推廣

在網站服務部分，圖書館提供良好的諮詢服務與溝通管道可以快速地解決使用者使用網站或尋找資訊時的問題。圖書館提供使用者個人化服務能讓使用者利用圖書館網站服務時更能完整地利用，並表達個人的需要與訴求。另目前圖書館許多服務項目提供了使用者註冊的功能，此部分涉及了使用者個人資料保密的問題，圖書館是否提供隱私權保護是需要注意的問題，而網站適時地進行行銷活動則有助於吸引使用者上網利用。

Xie（2006）特別舉出數位圖書館應該提供使用者回饋管道及圖書館的聯絡資訊。

台北市網路新都金像獎的評估標準中提到了應舉辦活動以吸引民眾上網，並且提供網路認證與加密服務以增加使用者使用網站服務時的安全感。

參、研究方法

本研究旨在調查國立臺灣藝術大學師生對圖書館網站之使用滿意程度，以做為日後網站維護及改

進之指標。本章共分為六節，第一節為研究設計；第二節為研究架構；第三節為研究對象；第四節為研究工具；第五節為效信度分析；第六節為資料處理與分析方法。

一、研究設計

(一) 文件分析法

本研究首先採用「文件分析法」蒐集國內外相關文獻進行整理歸納，並綜合專業人士的指導，將研究內容分類為網站內容、網站架構與導覽、網站設計、網站服務與推廣等四大構面；

(二) 問卷調查法

本研究為了獲得有效的數據，以「問卷調查法」對臺灣藝術大學師生進行量化資料之蒐集，並予以分析比較，以達研究之目的—確認臺灣藝術大學師生對圖書館網站之滿意程度。本研究問卷參考國內外相關文獻訂定構面並設計問題，再請教學者專家之意見，對內容、題項、問題語意等進行修正，正式施測後根據所得資料進行統計分析，將其結果做深入探討剖析、比較，給予結論與建議，並以電腦套裝統計軟體做信效度分析。

二、研究對象

本研究以臺灣藝術大學全體師生為研究對象，但因為經費、時間及人力的限制，故針對臺灣藝術大學圖書館網站使用者進行抽樣，對於不同身分之臺灣藝術大學圖書館使用者進行問卷調查，其他未使用圖書館網站的師生，則不在受測範圍內。

本研究採用之調查方式為便利抽樣，研究對象包含進出圖書館及使用圖書館網站的師生。並根據母群體大小及所需樣本數，發放問卷共計350份

三、研究工具

本研究工具包括：

(一) 問卷

為能客觀分析影響使用者對網站的滿意度之變項，且符合本研究之需求，本研究參考陳澄瑞（2008）所提，以網站使用者的觀點為基礎，考量圖書館的業務特性、網站功能，並參酌其他類型網站文獻分析結果，篩選國內外文獻持有相同的觀點及符合圖書館網站特徵的評估準則，選出「網站內容」、「網站架構與導覽」、「網站設計」、「網站服務與推廣」等四個評估構面，編製「國立臺灣藝術大學圖書館網站使用者之滿意度調查問卷」做為研究調查工具。本研究使用之問卷包含填答者基本資料、使用程度調查及滿意度調查三大部分，茲分如下：

第一部份：填答者基本資料，調查受測者身分。

第二部份：圖書館網站之使用狀況

調查受測者使用圖書館網站的頻率、主要目的、希望提供的服務及資訊內容、需改進之項目內容、整體滿意度、.....。共計5題。

第三部份：圖書館網站之滿意度

使用之滿意度概括四個部份，設計子題目共計34題，調查受測者使用圖書館網站的心得與感受。量表計分方式採用李克特五點綜合尺度（Likert-type scale）五點量表來測量，分為「非常同意」給5分、「同意」給4分、「普通」給3分、「不同意」給2分、「非常不同意」給1分，得分越高代表受測者對網站滿意度越高，反之則越低。問卷內容歸類如下：

1. 網站內容
2. 網站架構與導覽
3. 網站設計
4. 網站服務與推廣

(二) SPSS

SPSS統計分析軟體是「社會科學統計套裝軟體」（Statistics Package for the Social Sciences）的簡稱。本研究係量化之調查型研究，特別重視研究工具的信效度、資料的檢核正確度、採用適切的統計分析方法、合宜的解釋與歸納推論，透過SPSS統計分析軟體可簡易地達到上述之目的。

四、效信度分析

本研究採用之調查方式為便利抽樣，故於2009年3月2日至2009年3月16日對臺灣藝術大學圖書館網站使用者發放問卷，共計350份。於2009年3月16日止回收共338份，經一一檢查篩選後，可用問卷為338份。問卷發放及回收情形如表3-1所示：

表3-1問卷回收調查概況表

	發放份數	回收份數	回收率	可用份數	可用率
數量	350 份	338 份	96.5%	338 份	100%

(一) 效度分析

效度分析是用以分析問卷結果是否有其準確性。本研究以因素分析（Factor Analysis）來檢驗問卷之效度，所採取的模式為主成分分析法（Principal Component Analysis）。

本研究將圖書館網站滿意度分為網站內容、網站架構與導覽、網站設計與網站之服務與推廣四大構面，並在構面下設定問卷子問題，以便研究分析。此階段主要針對第一部分的五等量表問項，採用主成分分析法，選取特徵值大於1.0，並利用最大變異法（Varimax）進行直交轉軸，表3-2擷取自分析結果中轉軸平方和負荷量（Rotation Sum of Squared Loadings）來說明效度。第一直行（Total）的數字為每一主成分的特徵值，特徵值越大表示該主成分在解釋各個變項的變異量時越重要；第二直行（% of Variance）為每一個抽取因素可解釋變項的變異量；第三直行（Cumulative %）為解釋變項的變異量的累積百分比。由下表可知，本問卷於初試結果共萃取10個因子，總解說變異量達64.298。

表3-2問卷因素特徵值及解釋變異量一覽表

Component	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.720	10.941	10.941
2	3.618	10.640	21.582
3	2.580	7.587	29.168
4	2.229	6.555	35.723
5	1.994	5.865	41.589
6	1.910	5.617	47.206
7	1.789	5.262	52.468
8	1.412	4.153	56.621
9	1.339	3.938	60.560
10	1.271	3.738	64.298

（二）信度分析

信度分析是用以分析問卷結果是否有其一致信，其Cronbach α 值愈高代表其信度愈高。本研究以信度分析來檢驗問卷之信度。

此階段主要是使用「題項-構面相關法（Item-total）」檢測問卷內部一致性與Cronbach's α 來檢測整體信度。經專家建議，Cronbach's α 值應大於0.75為佳，題項與構面之相關係數（item-to-total correlation）在0.5以上。經過預試問卷回收、數據彙整及統計分析，所得之使用者滿意度 α 值為0.8532，各構面之 α 值均在0.50以上，表示本問卷是可信的。問卷各構面之信度檢定如表3-3所示，Cronbach's α 係數數值意義如表3-4所示。

表3-3問卷各構面之信度檢定

構面名稱	α 值	代表意義
網站內容	0.778	很可信
網站架構與導覽	0.824	很可信
網站設計	0.830	很可信
網站之服務與推廣	0.684	可信
使用者滿意度	0.902	很可信

表3-3 Cronbach's α 係數數值意義表

α 值範圍	代表意義
$0.00 < \alpha < 0.30$	不可信
$0.30 < \alpha < 0.50$	稍微可信
$0.50 < \alpha < 0.70$	可信
$0.70 < \alpha < 0.90$	很可信
$0.90 < \alpha < 1.00$	極端可信

五、資料處理與分析方法

本研究使用SPSS統計軟體來進行資料的分析工作，主要的分析方法表示說明如下：

（一）描述性統計（Descriptive Statistic）

以次數分配統計的方式，來了解樣本的基本資料與對系網的使用感受。包含個數、平均數、標準差、最大值、最小值等，用以了解本研究受測者對於本校圖書館使用之滿意度的五個構面中每個問題選項的填答情況。

（二）單因子變異數分析（One-way ANOVA）

用以檢定樣本的基本資料變數對系網滿意度和對整體評量項目之間有無顯著的差異。

（三）因素分析

為考驗量表的「建構效度」（construct validity）而進行因素分析（或稱共同因素分析common factor analysis；CFA），本研究採用之因素分析步驟為主成分分析法→選取特徵值大於1→最大變異法（Varimax）進行直交轉軸。特徵值指每個變項在某一共同因素之因素負荷量的平方總和，在因素分析之共同因素抽取中，特徵值最大的共同因素會最先被抽取，其次是次大者，最後抽取的共同因素之特徵值最小，通常會接近0（在主成分分析中，有幾個題項，便有幾個成分，因而特徵值的總和剛好等於變項的總數），將每個共同因素的特徵值除以總題數，為此共同因素可以解釋的變異量；轉軸法係根據題項與因素結構關係的密切程度，改變題項在各因數之負荷量的大小，使其易於解釋。（吳明隆、涂金堂，2003）

（四）信度分析

所謂信度，就是量表的可靠性或穩定性，本研究採用Cronbach's α 來檢測量表及各的內部一致性。先計算每一個題目的「題項與構面之相關係數（item-to-total correlation）」，若相關係數太低則予以刪除，一般的要求在0.3以上；另一方面檢測「 α if Item Deleted」，如刪除該問項會明顯提升整體 α ，則該問項應予以刪除。判斷信度的準則即 $\alpha < 0.35$ 代表低信度， $0.35 < \alpha < 0.7$ 代表中信度， $\alpha > 0.7$ 代表高信度。

肆、分析與結果

本研究問卷受測期間為2009年3月2日至2009年3月16日，發出350份，共收回338份，回收率達9.6成，扣除無效問卷，有效問卷為338份。

本章分為三節，第一節是待答問題；第二節針對待答問題逐一分析做描述性統計；第三節對其他重要發現做進一步的總結。

一、待答問題

問題一：臺灣藝術大學圖書館網站使用者對於圖書館網站滿意度為何？

問題二：臺灣藝術大學圖書館網站使用者對於圖書館網站的需求為何？

問題三：臺灣藝術大學圖書館網站使用者認為圖書館網站需改進之項目為何？

二、描述性統計

此節針對本研究有效問卷樣本之基本資料，包括性別、身分、年級、學院別等，以及使用者對於圖書館網站的使用狀況，包括使用圖書館網站的頻率、使用圖書館網站的主要目的、最常使用的圖書館資訊系統等7項，依次數分配及百分比以呈現有效樣本特性。

(一) 基本資料

1. 性別

如表4-1所示，本研究338份有效問卷中，男女的分佈情形為：女性多於男性，女性使用者佔220人（65.1%），而男性使用者佔118人（34.9%）。

表4-1使用者之性別表

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	男	118	34.9	34.9	34.9
	女	220	65.1	65.1	100.0
	Total	338	100.0	100.0	

2. 身分

如表4-2所示，本研究中使用者的身分分佈，以日間學士班的使用者210人（62.1%）最多，其次是進修學士班70人（20.7%），再者碩士24人（7.1%），在職專班8人（2.4%），其他身分14人（4.1%），人數最少的博士班的使用者2人（0.6%），其次為教職員的使用者10人（3%）。

表4-2使用者之身分表

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	日間學士班	210	62.1	62.1	62.1
	進修學士班	70	20.7	20.7	82.8
	碩士班	24	7.1	7.1	89.9
	在職專班	8	2.4	2.4	92.3
	博士班	2	.6	.6	92.9
	教職員	10	3.0	3.0	95.9
	其他	14	4.1	4.1	100.0
	Total	338	100.0	100.0	

3. 年級

如表4-3所示，本研究中使用者的年級分佈，一年級的使用者為102人（30.2%），二年級為92人（27.2%），三年級為52人（15.4%），四年級為54人（16%），其他年級為38人（11.2%）。

表4-3使用者之年級表

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	一年級	102	30.2	30.2	30.2
	二年級	92	27.2	27.2	57.4
	三年級	52	15.4	15.4	72.8
	四年級	54	16.0	16.0	88.8
	其他	38	11.2	11.2	100.0
	Total	338	100.0	100.0	

4. 學院

如表4-4所示，本研究中使用者的學員分佈，表演學院的使用者為104人（30.8%），傳播學院為90人（26.6%），設計學院的使用者為46人（13.6%），美術學院為68人（20.1%），人文學院為12人（3.6%），其他的使用者為18人（5.3%）。

表4-4使用者之學院表

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	表演學院	104	30.8	30.8	30.8
	傳播學院	90	26.6	26.6	57.4
	設計學院	46	13.6	13.6	71.0
	美術學院	68	20.1	20.1	91.1
	人文學院	12	3.6	3.6	94.7
	其他	18	5.3	5.3	100.0
	Total	338	100.0	100.0	

(二) 圖書館網站使用狀況

1. 使用圖書館網站的頻率

由表4-5與圖4-1得知，臺灣藝術大學圖書館網站的使用者以約每週一次的102人（30.2%）人數為最多，其餘人數大部分皆集中於2-3天64人（18.9%）、兩到三週56人（16.6%）、一個月64人（18.9%），2-3天到一個月使用一次的使用者占了所有使用者的84.6%，由此可以看出，圖書館的網站對於臺灣藝術大學的使用者來說是不可或缺的。

表4-5使用者之使用頻率表

		Fre- quency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	每天	18	5.3	5.3	5.3
	2-3天	64	18.9	18.9	24.3
	一週	102	30.2	30.2	54.4
	兩到三週	56	16.6	16.6	71.0
	一個月	64	18.9	18.9	89.9
	2-3個月	20	5.9	5.9	95.9
	半年	8	2.4	2.4	98.2
	一年	2	.6	.6	98.8
	其它	4	1.2	1.2	100.0
	Total	338	100.0	100.0	

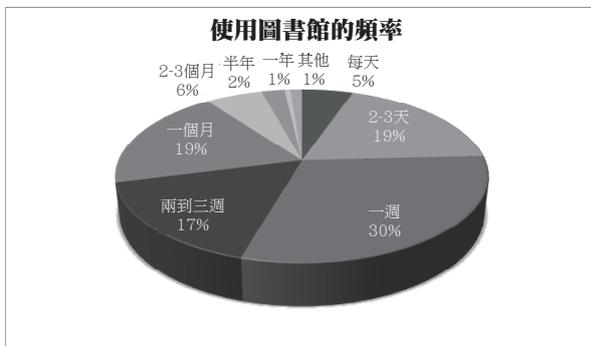


圖4-1 使用者之使用頻率圓餅圖

2. 使用圖書館網站的主要目的

由表4-6及圖4-2得知，臺灣藝術大學使用者使用圖書館網站最主要目的為「查詢館藏」占30%，其次為「進行借閱動作」與「參考線上資料」的13%，最少勾選的則是「瞭解圖書館」3%，而「使用博碩士論文系統」只占4.6%的原因初步推論是因為此功能主要是針對大四以及碩博士生為主，所以占的比率不高。

表4-6使用者之使用目的表

使用圖書館網站目的	樣本數	勾選總數	勾選百分比	占全體百分比
查詢館藏	338	210	62.5%	30.1%
取得最新消息	338	76	22.5%	10.8%
查詢借閱資料	338	126	37.3%	18%
進行借閱動作	338	120	35.5%	13.2%
瞭解圖書館	338	22	6.5%	3.2%
參考線上資料	338	92	27.2%	13.2%
使用博碩士論文系統	338	32	9.5%	4.6%
其他	338	20	5.9%	2.8%

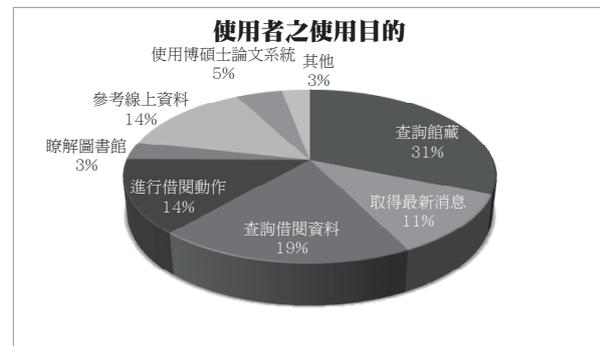


圖4-2 使用者之使用目的全體百分比圓餅圖

3. 圖書館網站尚需提供之服務、資訊內容分析

由表4-7及圖4-3得知，臺灣藝術大學使用者認為圖書館網站尚須提供之項目中「書籍簡介」204票（勾選百分比60.4%）、「影音借閱」194票（勾選百分比57.4%）、「書籍圖片」168票（勾選百分比49.7%）、「影音館藏簡介」160票（勾選百分比47.3%）皆有過半數或逾半數的使用者勾選，而其餘選項之「討論區」78票（勾選百分比23.1%）、「留言版」56票（勾選百分比16.6%）、「語言選擇」52票（勾選百分比15.4%）、「站外搜尋」102票（勾選百分比30.2%）、「其他」12票（勾選百分比3.5%）的勾選百分比則在15%~30%左右。

表4-7圖書館網站尚須提供之服務、資訊內容分析表

尚需提供之項目	樣本數	勾選總數	勾選百分比	占全體百分比
討論區	338	78	23.1%	7.6%
留言版	338	56	16.6%	5.5%
語言選擇	338	52	15.4%	5%
影音借閱	338	194	57.4%	18.9%
書籍簡介	338	204	60.4%	19.9%
站外搜尋	338	102	30.2%	9.9%
書籍圖片	338	168	49.7%	16.4%
影音館藏簡介	338	160	47.3%	15.6%
其他	338	12	3.5%	1.2%

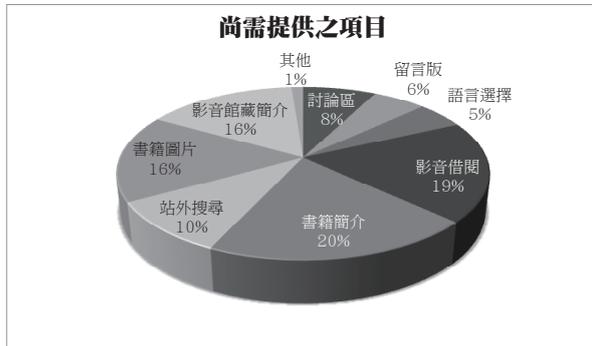


圖4-3尚須提供之服務、資訊內容全體百分比圓餅圖

4. 圖書館網站尚需改進分析

由表4-8和圖4-4得知，最新消息56票，佔16.6%；登入功能32票，佔9.5%；查詢功能128票，佔38%；線上資料下載90票，佔26.6%；館藏內容128票，佔38%；本館介紹14票，佔4.1%；電子報30票，佔9%；導引瀏覽列69票，佔10.7%；活動寫真18票，佔5.3%；認為都可接受不需改進的則有82票，佔24.3%。

表4-8圖書館網站尚須改進分析表

尚需改進之項目	樣本數	勾選總數	勾選百分比	占全體百分比
最新消息	338	56	16.6%	6.7%
登入功能	338	32	9.5%	4.9%
查詢功能	338	128	38%	19.8%
線上資料下載	338	90	26.6%	13.9%
館藏內容	338	128	38%	19.8%
本館介紹	338	14	4.1%	2.1%
電子報	338	30	9%	4.6%
導引瀏覽列	338	69	10.7%	10.7%
活動寫真	338	18	5.3%	2.8%
都可接受	338	82	24.3%	12.7%

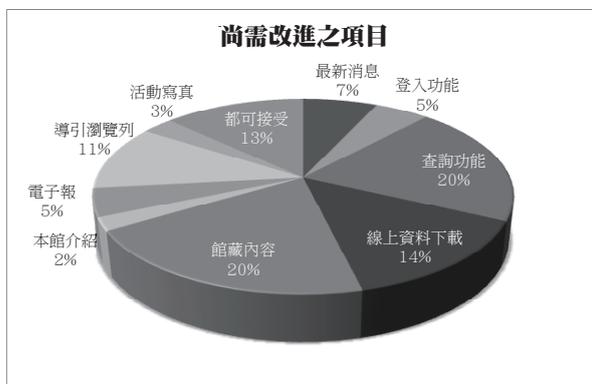


圖4-4圖書館網站尚須改進之全體百分比圓餅圖

(三) 圖書館網站滿意度分析

由表4-9可看出臺灣藝術大學使用者對於圖書館網站的大構面的網站內容構面、網站架構與導覽構面以及網站之服務與推廣構面之滿意度均為普通以上，差異均不大，雖滿意度為普通，但仍未達到良好的滿意，但是於網站設計構面上卻顯示出低於普通不滿意的滿意度，顯示出圖書館網站在此四大構面中尤其是網站設計構面上仍有很大的改善空間。

表4-9四大構面滿意度統一分析表

	網站內容	網站架構與導覽	網站設計	網站之服務與推廣
樣本數	338	338	338	338
平均值	3.28	3.364	2.992	3.262

1. 網站內容構面滿意度分析

由表4-10可得知，在網站內容構面裡「網站的內容文句通順易懂」與「網站提供正確的資訊內容」二題滿意度較高，其餘大多數項目的滿意度皆呈現普通偏滿意程度，但是在「網站的書籍介紹是足夠的」的滿意度卻是未達普通呈現不滿意的狀況，由此推論，使用者認為在圖書館網站的書籍介紹此一方面是不足夠的。

表4-10網站內容構面滿意度分析表

題號	問卷題目	樣本數	平均值	眾數
1	網站的內容文句通順易懂	338	3.62	4
2	網站的內容有定期更新	338	3.42	3
3	網站的內容有助於解決我的問題	338	3.22	3
4	網站的資訊是豐富的	338	3.10	3
5	網站提供正確的資訊內容	338	3.48	3
6	網站的書籍介紹是足夠的	338	2.85	3
7	網站提供下載的文件對我有幫助	338	3.25	3
8	網站的資料有助於解決我的問題	338	3.30	3

2. 網站架構與導覽構面滿意度分析

由表4-11可得知，臺灣藝術大學使用者對於網站的架構與導覽的滿意度皆為普通偏滿意上下，最低的為「網站內的連結都是有效的」，顯示出網站中的連結有效的方面仍需加強改善，其餘部分雖有達到普通的滿意度但仍然有改善的空間。

表4-11網站架構與導覽構面滿意度分析表

題號	問卷題目	樣本數	平均值	眾數
9	資料庫的搜尋引擎對我是有幫助的	338	3.42	4
10	網站內的連結都是有效的	338	3.14	3
11	網站地圖瀏覽方向對我有幫助	338	3.30	3
12	網站導覽列的項目名稱簡單易懂	338	3.44	4

13	網站的分類項目名稱和內容相符	338	3.43	3
14	網頁的內部連結使用方便	338	3.35	3
15	網站的導覽列位置明確	338	3.26	3
16	資料庫提供的進階查詢功能對我是有幫助的	338	3.30	3
17	最新的資訊放在首頁上方便查詢	338	3.47	4

3. 網站設計構面滿意度分析

由表4-12可得知，使用者對於網站設計構面的滿意度皆為普通上下，且有許多未達到普通標準呈現不滿意的狀態，滿意度最低的是「首頁的設計是吸引人的」，是為視覺設計中首要改善的部分，網站中也須加強改善其餘滿意度較低的部分。

表4-12網站設計構面滿意度分析表

題號	問卷題目	樣本數	平均值	眾數
18	首頁的設計是吸引人的	338	2.57	2
19	網站的文字編排適合閱讀	338	2.96	3
20	網站的文字辨識度高	338	3.09	3
21	網站的整體設計風格具有一致性	338	3.06	3
22	網站的色彩使用恰當	338	3.08	3
23	網站圖和文的比例適中	338	3.08	3
24	網頁載入的速度是順暢的	338	2.97	3
25	網站的畫面切割具有設計感	338	2.87	3
26	網站內容與圖表搭配得宜	338	3.06	3

4. 網站之服務與推廣構面滿意度分析

由表4-13可得知，臺灣藝術大學使用者對於網站之服務與推廣的滿意度皆為普通偏滿意上下，但是在「網站提供的資料查詢功能很方便」項目卻未達到普通標準，而在「我覺得圖書館網站應該要新增個人隱私權保護的功能」項目達到了同意的標準，有此可推論圖書館網站在資訊查詢方面有待改善，以及使用者對於個人隱私保護的功能是有需求的，圖書館網站可以新增此方面的功能。

表4-13網站之服務與推廣構面滿意度分析表

題號	問卷題目	樣本數	平均值	眾數
27	網站提供的資料查詢功能很方便	338	2.96	3
28	個人登入功能對我有所幫助	338	3.25	3
29	借閱查詢功能對我來說是方便的	338	3.47	4
30	線上借閱功能有助於我借閱書籍	338	3.47	3
31	最新消息公佈清楚	338	3.30	3
32	電子報的內容是豐富的	338	3.12	3
33	我覺得圖書館網站應該要新增留言版	338	3.60	4
34	我覺得圖書館網站應該要新增個人隱私權保護的功能	338	4.02	4

(四) 整體滿意度分析

在整體滿意度的部份，共分為5個級分，1為非常不滿意，5為非常滿意，故由表4-14.1得知，臺灣藝術大學使用者對於圖書館網站整體的滿意度平均為3.15，為中間偏高，雖然不差，但卻也沒達到滿意的標準。再由表4-14.2可以得知，非常不滿意的有8位，佔2.4%；不滿意的有52位，佔15.4%；普通的有166位，佔49.1%；滿意的有106位，佔31.4%；非常滿意的有6位，佔1.8%。總而言之，圖書館網站整體而言，仍然有很大的改善空間。

表4-14.1整體滿意度分析表

樣本數	338
平均值	3.15
眾數	3

表4-14.2整體滿意度分析表

		Fre- quency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	非常不滿意	8	2.4	2.4	2.4
	不滿意	52	15.4	15.4	17.8
	普通	166	49.1	49.1	66.9
	滿意	106	31.4	31.4	98.2
	非常滿意	6	1.8	1.8	100.0
	Total	338	100.0	100.0	

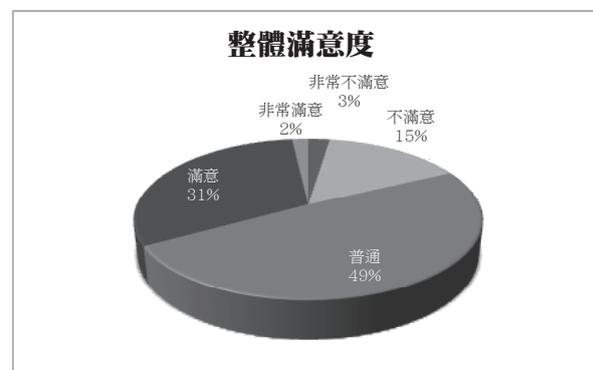


圖4-5 整體滿意度圓餅圖

三、總結

根據上述統計結果，分析之結果如下：

(一) 圖書館網站整體滿意度

就網站滿意度四大構面而言，臺灣藝術大學使用者在網站內容、網站架構與導覽、網站設計以及網站之服務與推廣四大構面的滿意度平均值，以五

等量表評分的結果分別為3.28、3.364、2.992以及3.264，在四大構面裡，網站設計構面的滿意度明顯得低於其他三個構面，而在整體滿意度的部份，五級分的系網整體滿意度平均值為3.15，由此可知，臺灣藝術大學使用者對於圖書館網站尚可接受，但未達滿意之標準。

(二) 臺灣藝術大學使用者對圖書館網站目前缺乏的需求

整體而言，臺灣藝術大學使用者認為圖書館網站上缺乏的項目內，前四項依次為：

1. 書籍簡介、2. 影音借閱、
3. 影音館藏介紹、4. 書籍圖片。

(三) 臺灣藝術大學使用者認為圖書館網站需改進之項目

就目前圖書館網站來說，臺灣藝術大學使用者認為最需要改進的部分依次為：

1. 查詢功能、
2. 館藏內容、
3. 線上資料下載

伍、結論與建議

綜合第四章所做之資料分析，本章將為此次的研究結果與建議分為兩節來進行說明。首先就資料分析所得之結果來進行研究探討，其次根據研究的結果，提出規劃建議。

一、結論

由於「校園e化」已成為各級院校提升校園資訊環境的趨勢，而圖書館又是學校師生重要的資訊來源，因此為了使資訊能更快速便利地提供予師生查詢，大學對於圖書館網站之建置完善與否更加重視。本研究透過臺灣藝術大學師生，了解其對於圖書館網站之滿意度及使用狀況，藉由師生意見，提出使網站更為完善之建議。

台藝大師生對圖書館網站之滿意度、使用需求以及建議需改進的部分，透過研究結果，進行以下說明。

(一) 臺灣藝術大學師生對圖書館網站之滿意程度

本研究將影響使用者對網站滿意度的因素分為四大構面並以五等量表評分，結果分別為「網站內容」3.28分；「網站架構與導覽」3.345分；「網站設計」2.97分以及「

網站服務與推廣」3.26分，四者之滿意度皆為普通而已，除了「網站設計」偏向為不滿意以外，其餘差異不大。可看出台藝大師生對於系網的看法保持中庸的態度，另一方面也顯示圖書館網站並未達到令人滿意的標準。以下再針對各構面進行更詳細的說明。

1. 台藝大師生對於圖書館網站內容之滿意度

台藝大師生在圖書館網站內容滿意度的部分，綜合平均數為3.28，而不到平均的項目有「網站的內容有助於解決我的問題」(3.22)、「網站的資訊是豐富的」(3.10)、「網站的書籍介紹是足夠的」(2.85)，其他的項目皆為滿意度普通，無任何項目達到滿意的標準。台藝大師生除了要求內容正確完整及定期更新外，也希望內容是符合期待，更認為書籍介紹是必須要改進的。因此不僅在基本的資訊提供與更新必須下工夫，內容充實度更須加強，了解使用者需求，提供有效資訊。

目前圖書館網站在「網站內容」的部分包含了最新消息、電子報訂閱、新書介紹、館藏查詢、活動寫真、參考服務...，我們可以由「網站的書籍介紹是足夠的」(2.85)滿意度在網站內容的部分是最低的，以及「網站的資訊是豐富的」(3.10)、「網站的內容有助於解決我的問題」(3.22)在平均值以下來做對照參考，而且僅提供圖書館網站書籍介紹及館藏內容不足的可能性。

2. 台藝大師生對圖書館網站架構與導覽之滿意度

此構面滿意度平均值為3.345，無任何一項滿意度低於3。略低的項目有「網站內的連結都是有效的」(3.14)、「網站地圖瀏覽方向對我有所幫助」(3.30)、「網站的導覽列位置明確」(3.26)略低外，其餘皆為普通。在網站架構與導覽台藝大師生少有不清楚或不了解的部分，但仍有許多改善空間，讓圖書館網站在使用上能更順暢。

就導覽列方面來看，顯示出台藝大師生對目前圖書館網站的導覽列設計和分類都能接受；連結方面，在目前圖書館網站內，大部分的連解都是有效的，但還是有些連結無法順利瀏覽，或是無法使用；在資料方面，資料放置規劃則須多方考量。

3. 台藝大師生對於圖書館網站設計之滿意度

在網站設計滿意度這個構面，台藝大師生一反其他構面中庸的態度，表現出較明顯

的喜惡。將近一半的項目滿意度低於3，平均值為2.97，包括「首頁的設計是吸引人的」（2.57）、「網站的文字編排適合閱讀」（2.96）、「網頁載入的速度是順暢的」（2.97）、「網站的畫面切割具有設計感」（2.87）；其他高於3的項目也僅僅只高出不到0.1的滿意度。由此可見，圖書館網站的網站設計滿意度是差強人意的。在首頁的設計、網站文字的編排以及網頁載入速度都需要改進。

在「網站的整體設計風格具有一致性」（3.06）、「網站的色彩使用恰當」（3.08）、「網站圖和文的比例適中」（3.08）、「網站內容與圖表搭配得宜」（3.06）滿意度都達到3，顯示在網站風格、色彩以及排版都被台藝大師生認為上可接受，但是「首頁的設計是吸引人的」（2.57）的滿意度卻低落許多（不同意的百分比高達45%），且是網站設計滿意度中最低的。首頁可以說是建立使用者第一印象的地方，因此在美感的視覺設計上需多加改進及注意。

4. 台藝大師生對圖書館網站服務與推廣之滿意度

此構面除了「網站提供的資料查詢功能很方便」低於3以外，其他項目皆高於3，平均值為3.26，而其中「我覺得圖書館網站應該要新增個人隱私權保護的功能」高達4.02，顯示出現在對於隱私權重視的程度。

在資料中可被注意的為「圖書館網站應該要新增留言版」同意的百分比高達45.6%，非常同意的百分比為10.7%；「我覺得圖書館網站要新增個人隱私權保護的功能」同意達37.3%，非常同意則高達34.9%。這兩個項目的資料顯示出，在網路發達且網路互動高頻率的現況下，圖書館網站應增加互動式區域，來因應台藝大師生的需求。

5. 台藝大師生對於圖書館網站之整體滿意度

本研究除了分別針對以上所提到的四大構面進行滿意度的調查，另外也以五及分的方式詢問台藝大師生對係往整體的滿意度，1為非常不滿意，5為非常滿意，選擇3分的佔了49.1%，其次是4分為31.4%，得到的平均值為3.15，結果趨於中間值，大致上與四大構面探討之滿意度相符。目前圖書館網站並未讓使用者達到滿意程度，只能說還在可以接受的程度，故圖書館網站整體而言還有很大的成長空間。

(二) 台藝大師生對圖書館網站之使用經驗與期待

1. 台藝大師生上圖書館網站之頻率

台藝大師生上圖書館網站最高的頻率為一週上一次圖書館網站，佔了30.2%，2到3天及一個月上一次圖書館網站各佔18.9%，兩到三週上一次圖書館網站佔16.6%，每天上圖書館網站佔了5.3%，共佔89.9%。這些資料顯示出，圖書館網站使用率可以說是很高的，因此，圖書館所發布之最新消息及資訊，甚至於對於圖書館網站最重要的資料查詢功能，是台藝大師生對於學校事務及資料查詢相當的重要。

2. 台藝大師生使用圖書館網站之目的

台藝大師生使用圖書館網站的主要目的在於查詢館藏，佔總人數的62%，其次為查詢借閱資料（37%），第三則為進行查閱動作（35%），因此這三個部分的資料更新以及內容完整性應多加重視，尤其是館藏資料搜尋部分，在圖書館網站佔了非常重要的部分，除了內容更新及充實度以外，在設計編排上更應多加注意，讓使用者可用更舒適便利的方式取得資訊。另外值得一提的是，參考線上資料（27%）和雖然只佔了9%的使用博碩士論文系統的使用者，大多偏高年級生，顯示出這方面對將畢業學生之需求，也是需要增進內容充實度，以幫助使用者獲得更豐富的資料。

3. 台藝大師生認為圖書館網站需提供之項目內容

台藝大師生認為圖書館網站應提供之內容或資訊服務前五項分別是：（1）書籍簡介60%；（2）影音借閱57%；（3）書籍圖片50%；（4）影音館藏簡介47%；（5）討論區22%

「書籍簡介」為台藝大師生最需要提供之項目，配合第三項「書籍圖片」，這項結果相當符合在學學生的學習需求，配合電子化的趨勢，建議圖書館可將書籍簡介電子檔化並將封面掃描，提供使用學生更快速便利的搜尋效率，可免去到圖書館逐本翻閱的時間，或是必須自行到其他網站或向他人詢問書本內容以致耗費時間。

「影音借閱」及「影音館藏簡介」皆是被認為重要的提供項目，在資訊共享的時代，又尤其同為臺灣藝術大學的師生，目前圖書館仍堅持只能在圖書館內進行影音借閱及紙本翻閱影音館藏簡介，造成地點、時間兩點極大的不便，由此資料數據本研究建議，圖書館開放圖書館影音館藏等相關資料。

列居第五的「討論區」佔的比例雖然僅22%，但仍顯示出台藝大師生希望圖書館網站建立討論區的欲望。經由討論區，更能將師生的想法傳達，更可直接對圖書館提出建議以作為往後增進成長的目標；在師生彼此的互動也能夠討論對館藏內容的看法，進行推薦等動作，更能凝聚台藝大師生情感。故此，本研究僅提供資料給圖書館作為參考之依據。

- 4.台藝大師生認為圖書館網站需改進之項目內容
根據資料統計顯示，台藝大師生認為在目前圖書館網站中最需改進之前三名項目為
(1) 館藏內容；(2) 查詢功能；(3) 線上資料下載

部分問題透過開放式問答，本研究獲得不少填答者所提供之具體建議，台藝大師生認為各方面應改進之事項整理為表5-1說明之。

表5-1 網站各方面內容需改進之事項

網站內容	需改進之事項
最新消息	<ul style="list-style-type: none"> 需定時更新 注意發布消息之時效性
登入功能	<ul style="list-style-type: none"> 個人使用功能再加強
查詢功能	<ul style="list-style-type: none"> 關鍵字功能加強 書名和作者可分開查詢的功能 輸入法的問題可否解決（英文大小寫） 借閱資料和實際不符 提前訂閱無法順利進行 借閱畫面和借閱資料分開很麻煩 太難操控；沒有吸引力
線上資料下載	<ul style="list-style-type: none"> 需定期更新 多開放電子全文下載 增加博碩士論文線上下載的數量 太多資料只能到圖書館翻閱費時費力 多增加能電子化的資料→文字、圖片
館藏內容	<ul style="list-style-type: none"> 將舞蹈類書籍獨立一區 設計類書籍再增加 圖書內容再豐富 缺少推薦書籍 新書、音樂總譜太少 提供書籍簡介及封面圖片 內容顯示在判讀上要花時間搜尋 建議搜尋字體放大並置中處理
本館介紹	無
電子報	<ul style="list-style-type: none"> 內容精緻化 更活潑多元的介紹
導引瀏覽列	<ul style="list-style-type: none"> 增加各項目介紹功能 內容和標題誤導，不合期望 提供藝文圖書以外的連結系統
活動寫真	<ul style="list-style-type: none"> 完全沒有內容
其他	<ul style="list-style-type: none"> 更精緻化 建立由師生建議的書籍清單再購買新的書籍 資料再多元 增加聽障輔助系統 介紹不詳盡，可開放投稿 館藏位置和實際位置不相符 讓師生填寫「建議購買書單」

由上表可見內容的缺乏是各項目需改進的一大主因，其次為內容的更新以及符合使用者期望，在查詢功能方面，也期待提供更強大的搜尋功能。大多數人認為目前圖書館網站缺乏更豐富的內容，而和圖書館的實際情況也應力求同步，以免造成人力及時間的浪費。

二、延伸與建議

本研究僅對台藝大師生進行調查，然實際使用者不只是在校師生，因此未來調查對象範圍可擴及畢業校友、相關廠商、高中職學生等，指網站內容、資訊服務可以更加多元及周詳。

根據本研究之回收問卷的統計分析結果，提出以下幾點建議：首先，大多數受測者勾選之選項大多為「普通」，缺少較強烈的意見表達，本研究推測是因為本研究題目所選為學校設立之網站，故造成受測者表達意見較為含蓄的狀況。因此建議後續的研究者，在受測者填寫問卷前，鼓勵受測者表達真實觀感。其次，本研究四大構面其中之一「推廣與服務」之信效度較其他構面為低，本研究推測為問卷設計未能妥當，建議後續研究者此構面問卷的擬定上顧及更多層面，以及提高此構面對本研究問題的解釋能力。

圖書館網站為台藝大圖書館向台藝大師生溝通重要管道之一，故圖書館網站的資訊、內容更新以及服務館理應多加重視，網站管理者也必須擁有一定程度之責任心以維善網站。圖書館網站提供之內容不僅要符合使用者期望，也應顧及品質，身為藝術大學之一員，更應強調版面設計之美感。由於根據本研究結果顯示，台藝大師生的圖書館網站使用率偏高，為使圖書館網站之功能充分發揮，首要工作即是補強圖書館網站內容之豐富程度。

目前台藝大師生給予圖書館的建議管道有限，研究者建議應善用圖書館網站之資源，開闢空間以提供師生交流意見與想法，增進師生及同學間的互動，凝聚台藝大師生的向心力，透過資訊交流達到知識成長之目的。

隨著成員不斷地更動，以及配合時代資訊變換之趨勢，本研究建議圖書館可定期發放網路問卷對於使用者作網站滿意度之調查，隨時逐步地改善網站功能，使圖書館網站趨於完善，更接近校園e化之目標。

參考文獻

中文文獻：

- 邱皓政 (2006)。量化研究與統計分析 (3版)。台北市：五南。
- 翁慧娟 (1998)。我國大學圖書館網站品質評估之研究。國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 胡為君 (2006)。如何設計好網站 (譯)。台北市：上奇科技。
- 歐陽崇榮、薛志峰、關中、童瓊慧 (2006)。公共圖書館網站之評估。臺北市立圖書館訊
- 蔡承穎、楊美華 (2008)。公共圖書館中文版兒童網站評鑑之研究。臺灣圖書館管理季刊
- 曾聖峰 (2004)。藝術數位圖書館推廣利用之研究—以國立臺灣藝術大學圖書館為例。未出版，台北市。
- 陳澄瑞 (2008)。圖書館網站功能需求與服務研究—以國家圖書館為例。未出版，台北市。
- 陳雪華 (1996)。圖書館與網路資源。台北市：文華出版社。
- 財團法人資訊工業策進會 (2008)。線上資料：<http://www.iii.org.tw/>
- 國立臺灣藝術大學圖書館 (2009)。歷史沿革
- 線上資料：<http://lib.ntua.edu.tw/ct.asp?xItem=39802&ctNode=273&mp=1>
- 莊景昌 (2001)。網頁介面使用性之探討與意象之研究。未出版，台南市。
- 蘇小鳳 (2003)。大學圖書館網站使用者介面設計之評估研究。
- 陳珮瑩 (2005)。網站視覺設計評量模式之研究。台北市：銘傳大學設計管理研究所碩士論文。
- 鴻翔 (2006)。我國縣級以上公共圖書館網站及使用需求之研究
- 陳昭珍 (1998)。公共圖書館的網頁設計與服務。臺北市立圖書館館訊15卷4期
- 薛理桂 (1999)。圖書館在網際網路提供的讀者服務。圖書與資訊學刊24期
- 歐立偉 (2000)。什麼是可用性 (Usability)？

外文文獻：

- Chao, H. (2002). Assessing the quality of academic libraries on the Web: The development and testing of criteria. *Library & Information Science Research*
- Library of Congress (2008). About the Library. Retrieved Jan. 26, 2008, from: <http://www.loc.gov/about/>
- Pisanski, J., & Zumer, M. (2005). National library web sites in Europe: an analysis Program
- Xie, H. I. (2006). Evaluation of digital libraries: Criteria and problems from users' perspectives. *Library & Information Science Research*
- Zhang, P., & Dran, G. M. v. (1999). Websites that Satisfy Users: A Theoretical Framework for Web User Interface Design and Evaluation. Paper presented at the Proceedings of the 32rd Hawaii International Conference on System Sciences