

國家圖書館

自行研究計畫成果報告



計畫編號：

年 度：103 年度

執行期限：

計畫名稱：政府部門人員使用國家圖書館數位參考服務之初探

研究人員：林郁欣

目 次

| | |
|--------------------|----|
| 第一章、緒論..... | 1 |
| 一、研究背景..... | 1 |
| 二、研究目的..... | 3 |
| 三、研究方法..... | 3 |
| 四、研究範圍與限制..... | 4 |
| 第二章、文獻探討..... | 5 |
| 第三章、研究問題與執行方法..... | 8 |
| 第四章、研究結果..... | 12 |
| 一、提問者分析..... | 12 |
| 二、問題分析..... | 19 |
| 三、館員答覆分析..... | 26 |
| 第五章、研究結論與建議..... | 28 |
| 附錄..... | 30 |
| 參考文獻..... | 34 |

圖表目次

| | | |
|------|-------------------------|----|
| 表 1 | 提問次數歷年統計表..... | 1 |
| 表 2 | 全體提問者職業分析表..... | 8 |
| 表 3 | 提問類型分類表..... | 10 |
| 表 4 | 政府部門提問者性別分析表..... | 14 |
| 表 5 | 政府部門提問者教育程度分析表..... | 15 |
| 表 6 | 全體提問者教育程度分析表..... | 16 |
| 表 7 | 政府部門提問者年齡層分析表..... | 17 |
| 表 8 | 全體提問者年齡層分析表..... | 18 |
| 表 9 | 提問類型統計表..... | 19 |
| 表 10 | 典型參考問題各類範例表..... | 21 |
| 表 11 | 一般例行問題各類範例表..... | 23 |
| 圖 1 | 政府部門提問者職業分析圖..... | 12 |
| 圖 2 | 全國公務人員與公立學校職員人數分析圖..... | 13 |
| 圖 3 | 全體提問者性別分析圖..... | 14 |

摘 要

本研究試圖瞭解政府部門人員之資訊需求與使用國家圖書館數位參考服務的情形。研究採用內容分析法，以 2011-2013 年內國家圖書館數位參考服務線上提問資料，其中來自政府部門之 211 筆提問為研究對象，期瞭解政府部門人員之資訊需求與使用國家圖書館數位參考服務的經驗。綜合分析結果，發現：(1)來自政府部門提問者以女性較多，教育程度方面以大學以上為主，年齡層集中在 36-55 歲之間；(2)問題類型中，一般例行問題以國家圖書館服務與政策之問題最多、其次為館藏查詢，典型參考問題則以科學類、社會科學類和總類較多，資料取得途徑是提問者所關心的議題；(3)館員答覆部分，平均回應時間不到一個工作天，回覆內容常引介國家圖書館的系統，回覆問題時盡量提供二種以上資料來源與取得途徑；(4)提問者常利用國家圖書館館藏目錄查詢系統、臺灣期刊論文索引系統與臺灣博碩士論文知識加值系統，部分重要檢索資源則較不熟悉。最終根據研究發現提出圖書館提供政府部門服務相關建議。

中文關鍵詞：數位參考服務、政府部門、資訊需求

第一章、緒論

一、研究背景

參考服務是讀者服務中重要的一環，由圖書館館員協助讀者查尋資料、利用圖書館資源、並針對讀者問題提供答案或指引等。隨著資訊與網路普及、參考資料載體數位化，圖書館提供之參考服務型態也更為多元。

國家圖書館於民國 91 年 3 月啟用「參考服務園地」系統，以網頁表單提問方式開始進行數位參考服務，目前提供之參考諮詢服務管道包含面對面、電話、書信、傳真、電子郵件、線上表單提問等。

其中，數位參考諮詢服務突破時間與空間限制，提問者能 24 小時、不限區域地點使用線上諮詢服務。提問表格中必填欄位包含姓名、性別、職業、教育、年齡、電子信箱與問題描述，提出問題後館員將在 3-5 個工作天內回覆。自系統開辦以來歷經十二年多的運作，已累積 8,501 次讀者詢問，歷年統計如表 1：

表 1 提問次數歷年統計表

| 年度 | 提問次數 |
|--------------|-------|
| 2002 (3 月開始) | 926 |
| 2003 | 1,258 |
| 2004 | 950 |

| 年度 | 提問次數 |
|------------|------|
| 2005 | 652 |
| 2006 | 385 |
| 2007 | 291 |
| 2008 | 589 |
| 2009 | 694 |
| 2010 | 757 |
| 2011 | 637 |
| 2012 | 714 |
| 2013 | 648 |
| 共計 8,501 次 | |

提問內容反映讀者的資訊需求，有助於圖書館瞭解讀者需求、規劃與調整服務。既有文獻中，王明玲、杜立中、曾彩娥（2011）曾針對 2002—2009 年間的讀者提問進行分析，包含提問讀者的背景、使用偏好與提問內容等。鑒於提問者背景多元，其資訊需求亦非同質，因此，本研究擬針對提問者職業背景進行分類，並以政府部門人員提出的諮詢問題為研究對象，期瞭解政府部門人員之資訊需求與使用國家圖書館數位參考服務之經驗，以提供圖書館未來規劃政府部門服務之參考。

二、研究目的

國家圖書館以政府機關（構）、法人、團體及研究人士為主要服務對象¹，針對全國圖書資訊進行徵集、整理及典藏。

對於政府機關，國家圖書館目前除提供參考諮詢、文獻複印與傳遞服務外，另設有政府資訊暨法律閱覽室，由專室進行典藏與閱覽服務，不僅收藏中外政府出版品、法學圖書論文與歐盟國家之文獻，更將我國中央及地方政府公報、政府統計調查資料等進行數位化，並建置系統²提供檢索與利用。

為了增進對政府各部門的知識服務，本研究擬利用內容分析方法，針對數位參考諮詢服務中，來自政府公務部門的提問與意見，進行分析期瞭解使用者需求，以提供圖書館規劃政府部門服務的參考。

三、研究方法

本研究探討政府部門人員對國家圖書館數位參考諮詢服務的使用現況，

¹ 《圖書館法》第四條：政府機關（構）、學校應視實際需要普設圖書館，或鼓勵個人、法人、團體設立之。圖書館依其設立機關（構）、服務對象及設立宗旨，分類如下：

一、國家圖書館：指由中央主管機關設立，以政府機關（構）、法人、團體及研究人士為主要服務對象，徵集、整理及典藏全國圖書資訊，保存文化、弘揚學術，研究、推動及輔導全國各類圖書館發展之圖書館。

二至五項略，可見：<http://www.ncl.edu.tw/ct.asp?xItem=7611&CtNode=1340&mp=2>。

² 如：政府公報資訊網（<http://gaz.ncl.edu.tw/>）、政府統計資訊網（<http://stat.ncl.edu.tw/>）等。

主要以 2011-2013 年國家圖書館數位參考諮詢服務為研究範圍，蒐集與整理來自政府部門提問者的基本資料及其所提出的參考諮詢問題共計 228 筆，刪除重複提問後計有 211 筆，以此為研究母體，並以內容分析法進行研究。

四、研究範圍與限制

本研究探討政府部門人員對國家圖書館數位參考諮詢服務的使用現況，主要以 2011-2013 年國家圖書館數位參考諮詢為研究範圍，採用內容分析法對線上提問內容進行分析。囿於資料來源，將無法瞭解利用其他參考諮詢管道使用者、及未利用數位參考諮詢服務者的資訊需求與行為傾向。

第二章、文獻探討

資訊需求是人類基本需求之一，而資訊需求之滿足，當可使個人問題獲得解決，或使存在之困境獲得解除（曾淑賢，2001）。近年來圖書資訊學領域對於資訊需求的研究，出現了新的發展，對於資訊需求人際層次的探討，已經從個人資訊需求擴展至其他層面，例如：社區資訊需求（community information needs）或是組織資訊需求（organizational information needs）（邱銘心，2012）。國內探討公務部門資訊需求及使用行為的文獻中，主要以國會助理、議員助理等為研究對象，以問卷、深入訪談等方式進行研究，簡述相關研究結果如下：

一、溫仁助（1998）。從臺北市議會研究助理探討臺北市議員的資訊需求。未出版之碩士論文，淡江大學教育資料科學學系研究所。

該論文經由台北市議會議員的研究助理，探討市議員的資訊需求和使用行為。發現市議員的活動內容和資訊需求之間有密切關係；台北市政府是市議員取得資訊的主要途徑；新聞資料是議員最常用的資料。

二、田倩惠（2008）。國會助理立法資訊尋求行為之研究。未出版之碩士論文，臺灣大學圖書資訊學研究所。

該研究指出，國會助理的資訊需求，來自立法委員法案研究與選民服

務，不同層次的立法資訊需求，會影響立法資訊管道和類型的選擇，同時也受外在環境或個人因素影響。該研究亦建議國會圖書館依委員會主題主動提供資訊；館藏部分蒐集地方性、全國性資訊，與來自行政和研究部門的灰色文獻；資訊加值服務部分則建議強化各國國會法、外國法規翻譯介紹服務；最後則是加強館際合作、爭取更多資源。

三、洪凱真(2010)。議事資訊數位典藏現況調查與目標使用者資訊需求及態度分析。未出版碩士論文，中興大學圖書館資訊學研究所。

該論文探討議事資訊檔案使用者對於議事資訊檔案之使用需求以及對於議事資訊檔案數位典藏之需求與期待。議員與議員助理是議事檔案主要使用者，除利用議事檔案之文字和影像紀錄、議事錄、議事公報、預算書等資料外，希望能結合市政新聞與相關專家學者之文獻評論。

四、曾愛文(2010)。國會法案助理資訊行為之研究。未出版碩士論文，臺灣師範大學圖書資訊學研究所。

該論文探討國會法案助理的立法資訊行為及使用國會圖書館情形與各項服務滿意程度。利用問卷調查方法，發現國會法案助理需要經常尋找並閱讀工作相關資料，且其資訊需求與解決工作問題的相關度高；國會圖書館網站、搜尋引擎與人際關係是主要資訊管道；常利用的資訊來源包括預算報告書、法案追蹤、立法研究報告及法律制定的紀錄等。國會圖書館

利用情形，半數以上助理幾乎每天使用圖書館相關資源；最新通過議案的 RSS 是最多助理訂閱的資訊；新聞知識管理系統是國會圖書館網站中使用率最高的系統。

五、沈美慧（2012）。公務員之資訊需求、資訊尋求行為與知識分享關係之研究。未出版碩士論文，高雄師範大學成人教育研究所。

該論文以高雄市政府一級行政機關之公務員為研究對象，探討公務員的資訊需求、資訊尋求行為與知識分享的關係。發現公務員的資訊需求對資訊尋求行為具有顯著的正向影響，且公務員的資訊尋求行為對知識分享也具有顯著的正向影響，公務員內隱知識的資訊尋求行為，對於員工的知識分享有顯著的正向影響關係。

歸納上述研究可知，公務部門中議事與立法機關的助理，引發資訊需求的情境通常是為了解決工作相關問題，與議員或立委的活動內容有密切關係，如議案質詢、法案研究和選民服務等。經常使用的資料類型包含政府與法律資源如法律條文、公報、議事錄、預算書、統計報告等，此外新聞報導、期刊文章與相關學者之文獻評論也是重要的資訊來源。資訊的即時性與可取用性是助理選擇的關鍵因素，網際網路與圖書館各項檢索系統的使用率高。因此，本研究希望進一步瞭解公務部門工作人員的資訊需求。

第三章、研究問題與執行方法

本研究藉由內容分析法，以 2011-2013 年國家圖書館數位參考諮詢服務為研究範圍，蒐集與整理來自政府部門提問者的基本資料及其所提出的參考諮詢問題，希望進一步瞭解政府部門人員對國家圖書館數位參考諮詢服務的使用現況。

2011-2013 年國家圖書館數位參考諮詢服務累積有 1999 筆提問，提問者以大學生及研究生居多，公務員及教職人員居次，詳細職業分布如表 2：

表 2 全體提問者職業分析表

| 年份 | 2011 年 | | 2012 年 | | 2013 年 | | 總計 | |
|-----|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|-------|----------------|
| 職業 | 人數 | 百分比 N=637 | 人數 | 百分比 N=714 | 人數 | 百分比 N=648 | 人數 | 百分比 N=1,999 |
| 公務員 | 29 | 4.55% | 31 | 4.35% | 27 | 4.17% | 87 | 4.35% |
| 教職 | 58 | 9.11% | 55 | 7.70% | 47 | 7.25% | 160 | 8.00% |
| 軍人 | 2 | 0.31% | 7 | 0.98% | 4 | 0.62% | 13 | 0.65% |
| 商人 | 7 | 1.10% | 9 | 1.26% | 7 | 1.08% | 23 | 1.15% |
| 自由業 | 22 | 3.45% | 27 | 3.78% | 27 | 4.17% | 76 | 3.80% |
| 服務業 | 23 | 3.61% | 24 | 3.36% | 40 | 6.17% | 87 | 4.35% |
| 學生 | 395 | 62.01% | 345 | 48.32% | 356 | 54.94% | 1,096 | 54.83% |
| 職員 | 29 | 4.55% | 41 | 5.74% | 26 | 4.01% | 96 | 4.81% |
| 資訊 | 4 | 0.63% | 19 | 2.66% | 7 | 1.08% | 30 | 1.50% |

| 年份 | 2011 年 | | 2012 年 | | 2013 年 | | 總計 | |
|----|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|-------|----------------|
| 職業 | 人數 | 百分比 N=637 | 人數 | 百分比 N=714 | 人數 | 百分比 N=648 | 人數 | 百分比 N=1,999 |
| 其他 | 68 | 10.68% | 156 | 21.85% | 107 | 16.51% | 331 | 16.56% |
| 總計 | 637 | 100.00% | 714 | 100.00% | 648 | 100.00% | 1,999 | 100.00% |

依數位參考諮詢服務線上表單中，由提問者自填的職業欄位進行選擇：其一為勾選公務員者，共 87 筆；其二由 160 筆職業欄位勾選教職的提問中，填寫之單位名稱、或問題描述內容提供足夠資訊以辨識屬於學校行政人員者，有 141 筆，兩者總計 228 筆，這些提問視為來自政府部門工作者的需求。

再由政府部門提問者 228 筆參考諮詢問題中，刪除重複提問後總計有 211 筆，以此作為研究母體。除讀者分析、服務數量統計外，問題分類方面參考「國家圖書館數位參考服務之使用研究」一文之分類方法³，重新將研究母體之 211 筆問題加以歸類。

問題分類部分，首先將 211 筆問題依類型分為兩大類，第一類是「典型參考問題」，有明確學科主題，並可使用參考資源尋求答案者，依照《中文圖書分類法》分為總類、哲學、科學、應用科學、社會科學、中國史地、

³ 「國家圖書館數位參考服務之使用研究」一文之分類方法參考〈Digital reference: a case study of question types in an academic library〉。

世界史地、語文、藝術等十類；第二類為「一般例行問題」分為館藏、學位論文、期刊報紙會議論文、國圖政策與服務、特藏及其他等六類。分類表及其分類原則參見表 3。

表 3 提問類型分類表⁴

| 分類號 | 類名 | 分類原則 |
|--------|------|--|
| 典型參考問題 | | |
| 000 | 總類 | 目錄學、圖書資訊學、常識 |
| 100 | 哲學 | 心理學 |
| 200 | 宗教 | 佛教、基督教、占卜、術數迷信 |
| 300 | 科學 | 科學團體、天文學、化學、地球科學、生物科學（生態保育）、植物學、動物學、人類學 |
| 400 | 應用科學 | 醫學、家政、農業、工程（環境工程）、化學工程、製造、商業（產業）、行銷、廣告、餐飲業 |
| 500 | 社會科學 | 教育、禮俗、社會學、經濟（交通）、財政（證券）、政治、法律、軍事 |
| 600 | 中國史地 | 中國通史、中國斷代史、中國文化史、中國地方志 |
| 700 | 世界史地 | 亞洲史地（臺灣史地）、歐洲史地、美洲史地、非洲史地、傳記、文物考古 |
| 800 | 語文 | 語言學、文學、論文寫作、兒童文學、詩、詞、曲、小說 |
| 900 | 藝術 | 音樂、建築、繪畫、書法、應用美術、舞蹈、戲劇、電影 |

⁴ 若同一問題描述中包含多個提問，將依問題主述內容作為歸類依據。

| 分類號 | 類名 | 分類原則 |
|--------|----------------|--|
| 一般例行問題 | | |
| | 館藏 | 有關詢問國圖是否有收藏某一種圖書、學位論文、期刊等之館藏目錄查詢；找不到書；推薦新館藏（含資料庫）；贈書等問題。 |
| | 學位論文 | 有關詢問學位論文查找及使用問題。 |
| | 期刊、報紙、 會議論文 | 有關詢問期刊文章、新聞報紙與會議論文查找及使用問題。 |
| | 特藏 | 有關詢問特藏資料查找、使用、複印與文獻傳遞等問題。 |
| | 國圖（服務與 政策） | 有關詢問國圖之政策、文獻傳遞與館際合作服務、各系統使用問題、ISBN/ISSN 申請等問題。 |
| | 其他 | 有關建議、抱怨、謝函、廣告、語意不明等問題。 |

第四章、研究結果

2011-2013 年國家圖書館數位參考諮詢服務中，來自政府部門提問者的參考諮詢問題有 228 筆，刪除重複提問後共計 211 筆，分別就提問者基本資料特質、問題內容、館員答覆等三方面分析如下。

一、提問者分析

(一) 職業

政府部門提問者的來源有二：一為公務員，有 73 人，佔 35%；另一為教職之學校行政人員者，有 138 人，佔 65%，其分析圖詳圖 1。

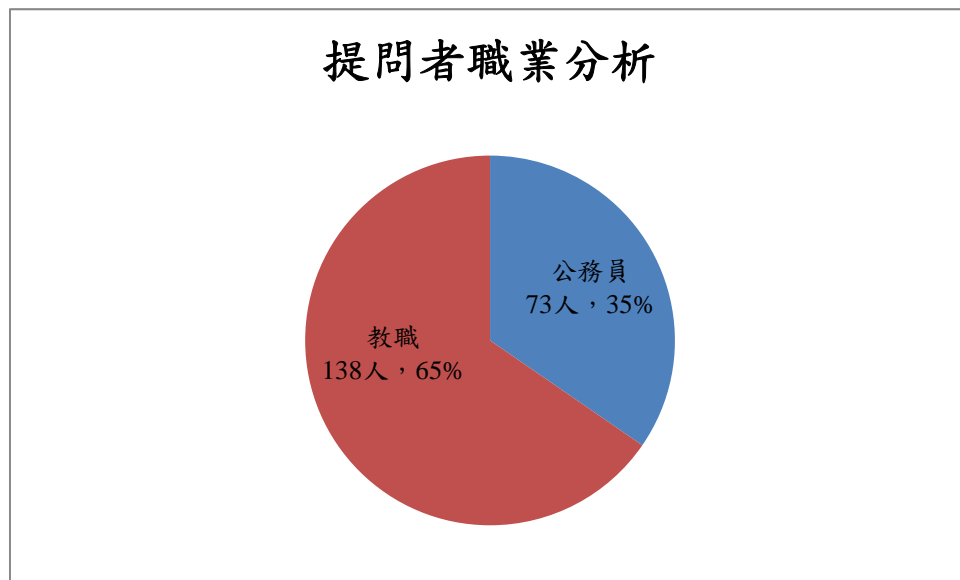


圖 1 政府部門提問者職業分析圖

根據銓敘部全國公務人員與公立學校職員人數統計⁵，以民國 102 年（2013）為例，全國公務人員有 346,059 人，全國公立學校職員有 26,704 人，總計 372,763 人，其分析詳圖 2。全國公職人員數量分布是公務人員人數多於公立學校職員人數，該分布情形明顯與數位參考服務線上提問者的職業分布不同。

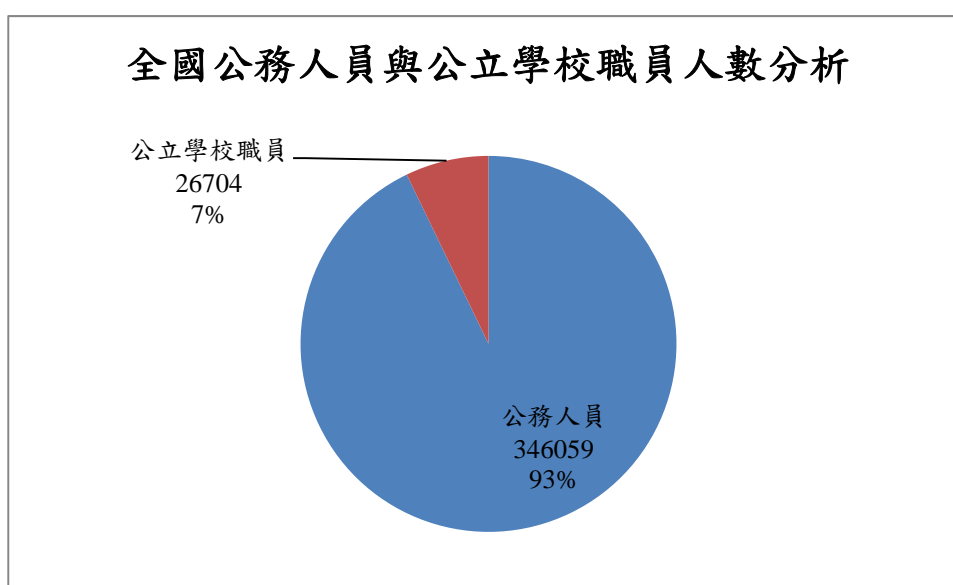


圖 2 全國公務人員與公立學校職員人數分析圖

（二）性別

近三年間，利用線上諮詢服務的政府部門提問者有 211 人，就性別而言以女性較多，有 129 人，佔 61.14%，男性則有 82 人，佔 38.86%。提問者性別分析如下表 4：

⁵ 銓敘部全球資訊網－銓敘統計（網址：<http://www.mocs.gov.tw/>）。

表 4 政府部門提問者性別分析表

| 職業 | 公務員 | | 教職 | | 合計 | |
|----|-----|---------|-----|---------|-----|---------|
| | 人數 | 百分比 | 人數 | 百分比 | 人數 | 百分比 |
| 性別 | 人數 | N=73 | 人數 | N=138 | 人數 | N=211 |
| 女性 | 44 | 60.27% | 85 | 61.59% | 129 | 61.14% |
| 男性 | 29 | 39.73% | 53 | 38.41% | 82 | 38.86% |
| 合計 | 73 | 100.00% | 138 | 100.00% | 211 | 100.00% |

比較 2011-2013 年國家圖書館數位參考諮詢服務，所有線上諮詢提問者的性別分布趨勢是男性多於女性，男性有 1045 人，佔 52.28%，女性有 954 人，佔 47.72%，詳見圖 3，與政府部門提問者女性較男性多的分布情形不一致。

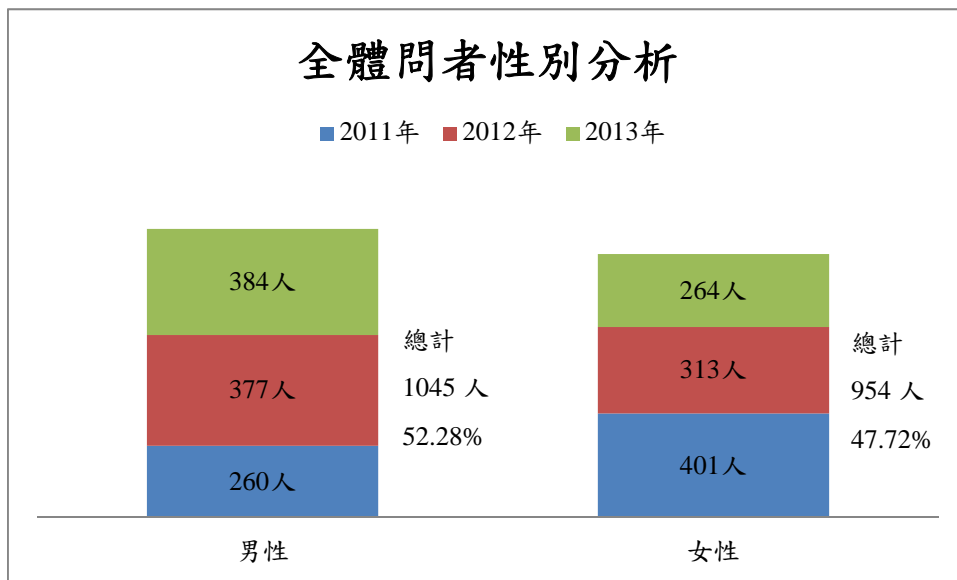


圖 3 全體提問者性別分析圖

根據民國 102 年銓敘部全國公務人員與公立學校職員性別統計，全國公務人員有 346,059 人，其中女性有 140,207 人，佔 40.52%，男性有 205,852 人，佔 59.48%，女性人數少於男性。然而透過線上諮詢管道發問的女性公務員提問人數高於男性，顯然和全國公務人員的性別分布情形不一致。

全國公立學校職員有 26,704 人，其中女性人數有 20,154 人，佔 75.47%，男性人數有 6,550 人，佔 24.53%，女性人數多於男性。透過線上諮詢途徑發問的女性教職者提問人數多於男性，與來自政府部門提問中教職者以女性較多的情形是一致的。

(三) 教育程度

教育程度方面，政府部門提問者多數為大學以上，有 190 人，佔全體的 90.05%，其中大學程度最多，有 112 人，佔 55.92%，研究所次之，有 72 人，佔 34.12%。提問者教育程度分析詳如下表 5：

表 5 政府部門提問者教育程度分析表

| 職業 教育程度 | 公務員 | | 教職 | | 合計 | |
|------------|-----|--------|----|-------|----|-------|
| | 人數 | 百分比 | 人數 | 百分比 | 人數 | 百分比 |
| | | N=73 | | N=138 | | N=211 |
| 國中 | 0 | 0.00% | 1 | 0.72% | 1 | 0.47% |
| 高中 | 6 | 8.22% | 1 | 0.72% | 7 | 3.32% |
| 專科 | 12 | 16.44% | 1 | 0.72% | 13 | 6.16% |

| 職業 | 公務員 | | 教職 | | 合計 | |
|------|-----|---------|-----|---------|-----|---------|
| | 人數 | 百分比 | 人數 | 百分比 | 人數 | 百分比 |
| 教育程度 | 人數 | N=73 | 人數 | N=138 | 人數 | N=211 |
| 大學 | 35 | 47.94% | 83 | 60.15% | 118 | 55.92% |
| 研究所 | 20 | 27.40% | 52 | 37.69% | 72 | 34.12% |
| 合計 | 73 | 100.00% | 138 | 100.00% | 211 | 100.00% |

國家圖書館數位參考諮詢服務近三年所有線上諮詢提問者的教育程度，以大學最多，有 1,103 人，佔 55.18%，研究所次之，有 559 人，佔 27.96%，兩者合計 1,662 人，佔 83.14%，詳見表 6，與政府部門提問者教育程度主要是大學以上的情形是一致的。

表 6 全體提問者教育程度分析表

| 年度 | 2011 年 | | 2012 年 | | 2013 年 | | 總計 | |
|------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|-------|---------|
| 教育程度 | 人數 | 百分比 | 人數 | 百分比 | 人數 | 百分比 | 人數 | 百分比 |
| 小學 | 69 | 10.83% | 4 | 0.56% | 10 | 1.54% | 83 | 4.15% |
| 國中 | 3 | 0.47% | 7 | 0.98% | 16 | 2.47% | 26 | 1.30% |
| 高中 | 26 | 4.08% | 34 | 4.76% | 75 | 11.57% | 135 | 6.75% |
| 專科 | 30 | 4.71% | 25 | 3.50% | 38 | 5.86% | 93 | 4.65% |
| 大學 | 355 | 55.73% | 393 | 55.04% | 355 | 54.78% | 1103 | 55.18% |
| 研究所 | 154 | 24.18% | 251 | 35.15% | 154 | 23.77% | 559 | 27.96% |
| 總計 | 637 | 100.00% | 714 | 100.00% | 648 | 100.00% | 1,999 | 100.00% |

根據銓敘部全國公務人員與公立學校職員教育程度統計，參見附錄表 1 和表 2，在民國 102 年全國公務人員有 346,059 人，教育程度為大學以上者有 207,112 人，佔 59.85%，全國公立學校職員教育程度為大學以上者有 17,982 人，佔 67.34%，與線上諮詢提問者教育程度分布情形相仿，可推測教育程度愈高者愈可能利用線上諮詢資源。

(四) 年齡

年齡層分布而言，政府部門提問者集中在 36-45 歲之間，有 80 人，佔 37.91%，其次是 46-55 歲，有 51 人，佔 24.17%。提問者年齡層分析詳如下表 7：

表 7 政府部門提問者年齡層分析表

| 職業 年齡 | 公務員 | | 教職 | | 合計 | |
|----------|-----|--------------|-----|--------------|-----|--------------|
| | 人數 | 百分比 N=211 | 人數 | 百分比 N=211 | 人數 | 百分比 N=211 |
| 18-25 歲 | 3 | 1.42% | 5 | 2.37% | 8 | 3.79% |
| 26-35 歲 | 11 | 5.21% | 35 | 16.59% | 46 | 21.80% |
| 36-45 歲 | 23 | 10.90% | 57 | 27.01% | 80 | 37.91% |
| 46-55 歲 | 27 | 12.80% | 24 | 11.37% | 51 | 24.17% |
| 56 歲以上 | 9 | 4.27% | 17 | 8.06% | 26 | 12.32% |
| 合計 | 73 | 34.60% | 138 | 65.40% | 211 | 100.00% |

比較 2011-2013 年國家圖書館數位參考諮詢服務所有線上諮詢提問者的年齡分布：18-25 歲最多，有 781 人，佔 39.07%，26-35 歲次之，有 514 人，佔 25.71%，詳見表 8。與政府部門提問以 36-45 歲為主的情形不同。若以全體提問者職業分布情形來看，學生提問者有 1,096 人，佔 54.83%，可見學生提問者與政府部門提問者年齡層的差異。

表 8 全體提問者年齡層分析表

| 年度 年齡 | 2011 年 | | 2012 年 | | 2013 年 | | 總計 | |
|----------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|-------|----------------|
| | 人數 | 百分比 N=637 | 人數 | 百分比 N=714 | 人數 | 百分比 N=648 | 人數 | 百分比 N=1,999 |
| 01-12 歲 | 66 | 10.36% | 4 | 0.56% | 10 | 1.54% | 80 | 4.00% |
| 13-17 歲 | 12 | 1.88% | 15 | 2.10% | 26 | 4.01% | 53 | 2.65% |
| 18-25 歲 | 238 | 37.36% | 275 | 38.52% | 268 | 41.36% | 781 | 39.07% |
| 26-35 歲 | 159 | 24.96% | 224 | 31.37% | 131 | 20.22% | 514 | 25.71% |
| 36-45 歲 | 98 | 15.38% | 95 | 13.31% | 126 | 19.44% | 319 | 15.96% |
| 46-55 歲 | 46 | 7.22% | 70 | 9.80% | 53 | 8.18% | 169 | 8.45% |
| 56 歲以上 | 18 | 2.83% | 31 | 4.34% | 34 | 5.25% | 83 | 4.15% |
| 總計 | 637 | 100.00% | 714 | 100.00% | 648 | 100.00% | 1,999 | 100.00% |

民國 102 年時，全國公務人員有 346,059 人，其中 45-55 歲最多，有 113,555 人，佔 32.81%，35-45 歲次之，有 106,212 人，佔 30.69%，其分布參見附錄表 3；全國公立學校職員有 26,704 人，其中 45-55 歲最多，有 11,555

人，佔 43.27%，35-45 歲次之，有 9,278 人，佔 34.75%，其分布參見附錄表 4。政府部門提問者集中在 36-45 歲、46-55 歲，比較全國公職人員的年齡分布大致相同。

二、問題分析

本研究針對來自政府部門 211 個線上表單提問內容進行分析，典型參考問題共計 104 次，佔全部問題的 49.29%，一般例行問題共計 107 次，佔全部問題的 50.71%，詳如表 9。

表 9 提問類型統計表

| 類名 | 提問次數 | 百分比 |
|--------|------|--------|
| 典型參考問題 | | |
| 總類 | 16 | 7.58% |
| 哲學 | 1 | 0.47% |
| 宗教 | 4 | 1.90% |
| 科學 | 22 | 10.43% |
| 應用科學 | 10 | 4.74% |
| 社會科學 | 22 | 10.43% |
| 中國史地 | 12 | 5.69% |
| 世界史地 | 4 | 1.90% |
| 語文 | 13 | 6.16% |

| 類名 | 提問次數 | 百分比 |
|----------------|------|--------|
| 藝術 | 0 | 0.00% |
| 合計 | 104 | 49.29% |
| 一般例行問題 | | |
| 館藏 | 29 | 13.74% |
| 學位論文 | 8 | 3.79% |
| 期刊、報紙、會議 論文 | 12 | 5.69% |
| 服務與政策 | 38 | 18.01% |
| 特藏 | 9 | 4.27% |
| 其他 | 11 | 5.21% |
| 合計 | 107 | 50.71% |

從上表可看出一般例行問題的數量略多於典型參考問題，兩者間差異不大，下面就這兩類型問題詳加討論。

(一) 典型參考問題

典型參考問題中，以科學、社會科學與總類最多，哲學與藝術類則幾乎沒有提問，典型參考問題各類範例如下：

表 10 典型參考問題各類範例表

| 類名 | 範例 | 提問者身分 | | | | |
|------|--|-------|-----|-----------|------------|------------|
| | | 性別 | 職業 | 教育程度 | 年齡 | 服務單位 |
| 總類 | 圖書資訊檢索系統已從傳統僅提供"檢索"進展到"全文取得"，請問達成此功能之方法有哪些？ | 女 | 公務員 | 大學 | 26-35 歲 | 未填寫 |
| 哲學 | 想找一些嫉妒心理學的資料。 | 女 | 教職 | 大學 | 18 到 25 歲 | 未填寫 |
| 宗教 | 五府千歲的沿革。 | 男 | 公務員 | 研究所以 上 | 56 歲以 上 | 未填寫 |
| 科學 | 中生代中期還存活的無脊椎陸地生物有哪些？想要找圖鑑。 | 女 | 公務員 | 專科 | 36 到 45 歲 | 未填寫 |
| 應用科學 | 未飲酒但在人體內酒精濃度。 | 男 | 公務員 | 高中 | 46 到 55 歲 | 市政府警察局○○分局 |
| 社會科學 | 造成貧富差距的原因是什麼 為什麼工商業社會比農業社會 更容易造成貧富差距 原因何在 | 女 | 教職 | 大學 | 36 到 45 歲 | ○○國中 |
| 中國史地 | 1. 蔣中正總統提名蔣經國先生出任行政院院長咨請立法院同意函；2. 立法院同意蔣經國蒞任行政院長同意咨文；3. 蔣總統中正任命蔣經國出任行政院長任命令。 | 女 | 公務員 | 高中 | 56 歲以 上 | 立法院中南部服務中心 |

| 類名 | 範例 | 提問者身分 | | | | |
|------|---|-------|-----|------|-----------|---------|
| | | 性別 | 職業 | 教育程度 | 年齡 | 服務單位 |
| 世界史地 | 中法戰爭中，中國把越南交給法國管理，成為法國的殖民地。請問越南爭取獨立建國的經過，從開始起義反抗到正式獨立建國為止，中間的過程如何？並提出相關的人物或年代，謝謝。 | 女 | 教職 | 大學 | 36 到 45 歲 | 未填寫 |
| 語文 | 請問鄭板橋詠雪詩的正確詩文？ (上網發現有兩、三個版本，試著找過圖書館內可能相關的圖書都找不到此詩，無法確認哪個才是正確的) | 女 | 公務員 | 大學 | 36 到 45 歲 | 〇〇高中圖書館 |
| 藝術 | 無提問 | | | | | |

科學類提問有 22 次，佔 10.43%，問題內容涉及範圍廣，植物學、生物科學、天文學等皆有，如「請問古時候的芙蓉花長相為何」、「我想要查中生代中期還存活的無脊椎陸地生物有哪些？想要找圖鑑」等。

社會科學類提問有 22 次，佔 10.43%，以教育、政策主題居多。教育主題的提問如「請問民國 60 年教師資格如何取得？如果民國 60 年台中師範專科學校一年制特別師範科畢業分發教師如何取得國小教師證？」、「PKI Study」等；政策主題的提問例如來自內政部移民署「想了解新加坡的外勞

政策與我國外勞政策的差異性」或「希望搜尋教育政策滿意度相關資料」等。

總類提問有 16 次，佔 7.58%，提問來源以基層館員最多。公共圖書館或學校圖書館的基層館員，將國家圖書館視為諮詢對象，提出圖書館營運與實務工作問題，例如「近期轉任學校圖書館工作，但我沒有圖書館專業方面的知識。為了趕快將工作上手，想請問是否能推薦相關書單，或是其他能快速學習的管道」、「現在各個政府機關刻正推動雲端化服務，目前圖書館是否有相關運用」等。

（二）一般例行問題

一般例行問題以服務與政策、館藏類提問最多，其次為期刊、報紙、會議論文，一般例行問題各類範例如下：

表 11 一般例行問題各類範例表

| 類名 | 範例 | 提問者身分 | | | | |
|----|---------------------------------------|-------|-----|-----------|--------------|------|
| | | 性別 | 職業 | 教育程度 | 年齡 | 服務單位 |
| 館藏 | 請問貴館有存放 1950 年代或 1960 年代的高中、國中歷史教科書嗎？ | 女 | 公務員 | 研究所以 上 | 46 到 55 歲 | 〇〇大學 |

| 類名 | 範例 | 提問者身分 | | | | |
|------------|--|-------|-----|-----------|--------------|------|
| | | 性別 | 職業 | 教育程度 | 年齡 | 服務單位 |
| 學位論文 | 我在國家圖書館碩博士論文網上查到一篇論文，「我們的幸福方程式~一對國中教師育嬰留職停薪之共親職經驗探究」因為電子文要 7 月才開放，但是卻查不到館藏索書號，還有幾本論文也是，不知道這本論文是否有到館架上？ | 女 | 教職 | 研究所以 上 | 26 到 35 歲 | 未填寫 |
| 期刊、報紙、會議論文 | 請問有沒有 1943 年 12 月 2 日的紐約時報 | 女 | 公務員 | 研究所以 上 | 36 到 45 歲 | ○○館 |
| 特藏 | 請問貴館的敦煌文獻數位化的成果可以在哪裡看到？ | 男 | 教職 | 研究所以 上 | 26 到 35 歲 | ○○大學 |
| 服務與政策 | 請問如何申請 ISBN？申請時是否書本應已印製完成？ | 女 | 教職 | 研究所以 上 | 36 到 45 歲 | 未填寫 |
| 其他 | 請問財團法人技專校院入學測驗中心基金會的英文怎麼說？ | 男 | 公務員 | 大學 | 26 到 35 歲 | 未填寫 |

服務與政策類提問有 38 次，佔 18.01%。除國家圖書館服務申請外，由系統之帳號取得與使用、資料取得途徑等提問內容，可知政府部門提問者對資料取得性的需求，如「我已經申請會員通過，想從文獻傳遞服務購買

期刊，卻不知如何運作？」、「個人僅此唯一信箱號碼 xxxxxx@xxxxx.com.tw 但申請查閱資料，為何一直顯示帳號不對？可否協助查詢回覆告知」等。

館藏類提問有 29 次，佔 13.74%，詢問館藏或資料之有無及使用方式，如「請問貴館有收藏紙本專利公報，若有，是從幾年開始，以及在貴館如何查詢，謝謝！」、「您好，我想尋找 International standard 於 2007 年出版 ISO 7001 (Graphical symbols-Public information symbols) 公共符號圖像之全文，不知道是否可從圖書館或資料庫中取得或閱覽，謝謝」等。

期刊、報紙、會議論文類提問有 12 次，佔 5.69%，如「全球管理與經濟第八卷第二期（12 月份）是否已出，精益建設環境下供應商選擇問題研究一文作者是幾人？」，又如來自海峽交流基金會提問「茲有大陸曹姓民眾來函請求本會查證父親 000 在民國 23 年漢口自行車比賽中獲得冠軍事，據告當時中央日報以『河南鐵腿』為題進行報導。嗣後 000 所獲得錦旗均已遺失。惠請貴館協助利用『中央日報五十年全文影像資料庫（民國 17-88 年，限館內使用）』連結：<http://news.ncl.edu.tw:8080/cnnewsapp/start.htm> 查詢民國 23 年之中央日報是否有該則新聞。」等。

綜合上述，典型參考問題以科學類、社會科學類和總類提問較多，一般例行問題以國家圖書館服務與政策之問題最多、其次為館藏查詢。因此進行政府部門服務規劃時，可針對較高需求的面向進行說明與加強。

三、館員答覆分析

(一) 答覆時效

館員答覆時間統計部分，系統僅能針對全體提問進行平均答覆時間統計，2011-2013 年所有線上提問平均回覆時間分別為 22 時 1 分、22 時 41 分與 20 時 49 分，亦即所有提問者提出需求後，一個工作天以內可以獲得回覆。儘管無法單獨計算來自政府部門提問的回覆時效，卻能由全體諮詢回覆時效看出，國家圖書館數位參考服務的回覆時效能令讀者滿意。

(二) 檢索工具與服務使用

由線上諮詢所提的問題描述歸納發現，政府部門提問者常利用國家圖書館館藏目錄查詢系統、臺灣期刊論文索引系統與臺灣博碩士論文知識加值系統。館員答覆內容的資料來源，主要引用國家圖書館系統與相關網路資源，同時也盡量提供二種以上資料來源與取得途徑。檢索工具中，除了讀者時常利用的系統外，全國報紙資料庫、國家圖書館提供之各項電子資料庫亦是重要檢索工具，卻較少被政府部門提問者利用，很可能是閱覽權限的影響。

以國家圖書館提供之電子資料庫而言，使用地點區分為「國家圖書館」、「國家圖書館會員」、「公共圖書館」、「政府機關圖書室」、「全國」，其中「全國」與「國家圖書館會員」的取用限制較小、較不受地域影響，其餘三者

須在指定地點使用，影響提問者檢索工具的選擇。

查詢與檢索的下一步是資源取用性，提問者最常見的問題即是如何取得取得，如「請問如何查看電子期刊或紙本檔可指導嗎？」、「請問期刊文獻要怎麼自行在家下載電子文本。確定可以在國圖的電腦上觀看，但是當日要列印時，館內服務人員告訴我可以自行在家下載。」部分全文取得因授權緣故，有時無法直接提供文件，因此館員進行答覆時，除進一步提供館際複印與文獻傳遞服務外，亦查找相關網路資源以供參考。

第五章、研究結論與建議

本文就政府部門利用國家圖書館數位參考服務的提問者特性、問題、館員答覆三方面進行分析，研究結論與建議歸納如下：

政府部門提問者的來源有二：公務員及教職（學校行政人員），教職提問人數較公務員多，與全國公務人員與公立學校職員人數比例分布不一致。可見公務人員可能較不熟悉數位參考服務與資源，因此，有必要向政府部門的公務人員加強推廣。

提問者特質部分，政府部門提問者中以女性較多，除了全國公立學校職員的性別比例分布趨勢與此特性相似外，近三年使用數位參考諮詢服務全體提問者卻以男性較多，全國公務人員亦是以男性多與女性。若要進一步解釋該特性，需要更長期的觀察與更多之樣本數進行分析。至於，教育程度方面以大學以上為主，年齡層集中在 36-55 歲之間，此特性與全體提問者沒有太大差別，可推測教育程度愈高者愈可能利用線上諮詢資源。

問題類型則是一般例行問題略多於典型參考問題，兩者間差異不大。一般例行問題以國家圖書館服務與政策之問題最多、其次為館藏查詢，典型參考問題則以科學類、社會科學類和總類較多，資料取得途徑是提問者所關心的議題。除持續爭取作者授權外，建議加強不同單位的合作關係，提供更為便捷之館際合作服務。

館員答覆部分，平均回應時間不到一個工作天，回覆內容常引介國家圖書館的系統，回覆問題時盡量提供二種以上資料來源與取得途徑

由提問與回覆內容可知，政府部門提問者較熟悉國家圖書館館藏目錄查詢系統、臺灣期刊論文索引系統與臺灣博碩士論文知識加值系統，其他系統如各項電子資料庫等，雖然是重要檢索工具，卻是提問者較不常使用的資源，因此，向政府部門進行推廣時，可針對此部分資源使用方式、應用範圍等詳加說明。

附錄

表 1 民國 102 年全國公務人員人數按教育程度分

單位：人 1. 人數 Unit : Person

| 年別 Years | 總計 Grand Total | 研究所 Graduate School | | | 大學 University | 專科 College | 高中 (高職) High (Vocational) | 國中初 中初職 以下 Junior High & Under |
|---------------|-------------------|---------------------|--------------------|-------------------|------------------|---------------|------------------------------------|--|
| | | 計 Total | 博士 Ph.D. Degree | 碩士 M.A. Degree | | | | |
| 合計 | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 346,059 | 65,790 | 3,812 | 61,978 | 141,322 | 92,686 | 44,226 | 2,035 |
| 男性 | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 205,852 | 40,634 | 3,020 | 37,614 | 67,656 | 61,207 | 34,565 | 1,790 |
| 女性 | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 140,207 | 25,156 | 792 | 24,364 | 73,666 | 31,479 | 9,661 | 245 |

單位：% 2. 百分比 Unit : %

| 年別 Years | 總計 Grand Total | 研究所 Graduate School | | | 大學 University | 專科 College | 高中 (高職) High (Vocational) | 國中初 中初職 以下 Junior High & Under |
|---------------|-------------------|---------------------|--------------------|-------------------|------------------|---------------|------------------------------------|--|
| | | 計 Total | 博士 Ph.D. Degree | 碩士 M.A. Degree | | | | |
| 合計 | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 19.01 | 1.10 | 17.91 | 40.84 | 26.78 | 12.78 | 0.59 |
| 男性 | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 19.74 | 1.47 | 18.27 | 32.87 | 29.73 | 16.79 | 0.87 |
| 女性 | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 17.94 | 0.56 | 17.38 | 52.54 | 22.45 | 6.89 | 0.17 |

表 2 民國 102 年公立學校職員人數按教育程度分

| 單位：人 | | 1. 人數 | | | | | | | Unit：Person |
|---------------|-------------------|---------------------|-----------------------|-------------------|------------------|---------------|------------------------------------|--|-------------|
| 年別 Years | 總計 Grand Total | 研究所 Graduate School | | | 大學 University | 專科 College | 高中 (高職) High (Vocational) | 國中初 中初職 以下 Junior High & Under | |
| | | 計 Total | 博士 Ph.D. Degree | 碩士 M.A. Degree | | | | | |
| 合計 | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 26,704 | 4,211 | 83 | 4,128 | 13,771 | 7,276 | 1,425 | 21 | |
| 男性 | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 6,550 | 1,604 | 60 | 1,544 | 2,804 | 1,698 | 433 | 11 | |
| 女性 | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 20,154 | 2,607 | 23 | 2,584 | 10,967 | 5,578 | 992 | 10 | |
| 單位：% | | 2. 百分比 | | | | | | | Unit：% |
| 年別 Years | 總計 Grand Total | 研究所 Graduate School | | | 大學 University | 專科 College | 高中 (高職) High (Vocational) | 國中初 中初職 以下 Junior High & Under | |
| | | 計 Total | 博士 Ph.D. Degree | 碩士 M.A. Degree | | | | | |
| 合計 | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 15.77 | 0.31 | 15.46 | 51.57 | 27.25 | 5.34 | 0.08 | |
| 男性 | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 24.49 | 0.92 | 23.57 | 42.81 | 25.92 | 6.61 | 0.17 | |
| 女性 | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 12.94 | 0.11 | 12.82 | 54.42 | 27.68 | 4.92 | 0.05 | |

表 3 民國 102 年全國公務人員人數按年齡分

單位：人

1. 人數

Unit : Person

| 年別 Years | 總計 Grand Total | 18-25 歲 Years | 25-30 歲 Years | 30-35 歲 Years | 35-40 歲 Years | 40-45 歲 Years | 45-50 歲 Years | 50-55 歲 Years | 55-60 歲 Years | 60-65 歲 Years | 65 歲 以上 65 Years and over | 平均年齡 (歲) Average Age (Year) |
|---------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--|---|
| 合計 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 346,059 | 6,609 | 26,550 | 43,493 | 43,605 | 62,607 | 64,624 | 48,931 | 31,676 | 16,964 | 1,000 | 43.38 |
| 男性 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 205,852 | 4,616 | 13,347 | 22,837 | 24,631 | 37,713 | 39,587 | 28,695 | 21,136 | 12,496 | 794 | 44.12 |
| 女性 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 140,207 | 1,993 | 13,203 | 20,656 | 18,974 | 24,894 | 25,037 | 20,236 | 10,540 | 4,468 | 206 | 42.30 |

單位：%

2. 百分比

Unit : %

| 年別 Years | 總計 Grand Total | 18-25 歲 Years | 25-30 歲 Years | 30-35 歲 Years | 35-40 歲 Years | 40-45 歲 Years | 45-50 歲 Years | 50-55 歲 Years | 55-60 歲 Years | 60-65 歲 Years | 65 歲 以上 65 Years and over | 平均年 齡 (歲) Average Age (Year) |
|---------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--|---|
| 合計 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 1.91 | 7.67 | 12.57 | 12.60 | 18.09 | 18.67 | 14.14 | 9.15 | 4.90 | 0.29 | |
| 男性 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 2.24 | 6.48 | 11.09 | 11.97 | 18.32 | 19.23 | 13.94 | 10.27 | 6.07 | 0.39 | |
| 女性 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 1.42 | 9.42 | 14.73 | 13.53 | 17.76 | 17.86 | 14.43 | 7.52 | 3.19 | 0.15 | |

表 4 民國 102 年公立學校職員人數按年齡分

單位：人

1. 人數

Unit : Person

| 年別 | 總計 | 18-25 歲 | 25-30 歲 | 30-35 歲 | 35-40 歲 | 40-45 歲 | 45-50 歲 | 50-55 歲 | 55-60 歲 | 60-65 歲 | 65 歲 以上 | 平均 年齡 (歲) |
|---------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------|--------------------------|
| Years | Grand Total | Years | Years | Years | Years | Years | Years | Years | Years | Years | 65 Years and over | Average Age (Year) |
| 合計 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 26,704 | 114 | 1,101 | 2,426 | 3,332 | 5,946 | 6,623 | 4,932 | 1,841 | 376 | 13 | 44.19 |
| 男性 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 6,550 | 29 | 260 | 562 | 714 | 1,143 | 1,672 | 1,365 | 638 | 159 | 8 | 45.25 |
| 女性 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 20,154 | 85 | 841 | 1,864 | 2,618 | 4,803 | 4,951 | 3,567 | 1,203 | 217 | 5 | 43.84 |

單位：%

2. 百分比

Unit : %

| 年別 | 總計 | 18-25 歲 | 25-30 歲 | 30-35 歲 | 35-40 歲 | 40-45 歲 | 45-50 歲 | 50-55 歲 | 55-60 歲 | 60-65 歲 | 65 歲 以上 | 平均 年齡 (歲) |
|---------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------------|--------------------------|
| Years | Grand Total | Years | Years | Years | Years | Years | Years | Years | Years | Years | 65 Years and over | Average Age (Year) |
| 合計 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 0.43 | 4.12 | 9.08 | 12.48 | 22.27 | 24.80 | 18.47 | 6.89 | 1.41 | 0.05 | |
| 男性 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 0.44 | 3.97 | 8.58 | 10.90 | 17.45 | 25.53 | 20.84 | 9.74 | 2.43 | 0.12 | |
| 女性 | | | | | | | | | | | | |
| 民國 102 年 2013 | 100.00 | 0.42 | 4.17 | 9.25 | 12.99 | 23.83 | 24.57 | 17.70 | 5.97 | 1.08 | 0.02 | |

參考文獻

一、期刊論文

王明玲、杜立中、曾彩娥（2011，6月）國家圖書館數位參考服務之使用研究。國家圖書館館刊，100(1)，65-98。

曾淑賢（2001，6月）。兒童資訊需求、資訊素養及資訊尋求行為之研究。中國圖書館學會會報，66，19-45。

二、學位論文

田倩惠（2008）。國會助理立法資訊尋求行為之研究。未出版之碩士論文，臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

沈美慧（2012）。公務員之資訊需求、資訊尋求行為與知識分享關係之研究。未出版碩士論文，高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。

洪凱真（2010）。議事資訊數位典藏現況調查與目標使用者資訊需求及態度分析。未出版碩士論文，中興大學圖書館資訊學研究所，臺中市。

溫仁助（1998）。從臺北市議會研究助理探討臺北市議員的資訊需求。未出版之碩士論文，淡江大學教育資料科學學系研究所，新北市。

曾愛文（2010）。國會法案助理資訊行為之研究。未出版碩士論文，臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市

三、電子資源

邱銘心 (2012)。資訊需求。圖書館學與資訊科學大辭典。上網日期：

2014 年 10 月 10 日，檢自：<http://terms.naer.edu.tw/detail/1679179/>。

銓敘部 (2014)。銓敘統計年報。上網日期：2014 年 10 月 19 日，檢自：

http://www.mocs.gov.tw/pages/law_list.aspx?Node=449&Index=4。