

商也努力朝向介面易用性與親和性發展。本次研討會，聆聽電子書結合新科技的發展性：透過電子紙、Epub 技術提升閱讀舒適度；透過 AR/VR/MR、感應/辨識/定位等技術拉近讀者、書、館舍空間的距離，期望未來在虛實整合的世界裡，透過新科技記錄到的使用者行為，能為館員在推廣閱讀上貢獻一臂之力！

東海大學文學院三所系圖書室的問卷調查統計暨分析

流通組 賀新持

壹、前言

根據〈圖書館設立及營運標準〉¹第十一條「圖書館應就營運管理事項研訂中程發展及年度工作計畫，並每年至少辦理一次績效考評及滿意度調查」。圖書總館配合這項規定，並藉以瞭解文學院師生對文學院三座系圖書室的使用期望及空間滿意度，因而在本年(2017)10 月間設計此次問卷，11 月開始進行文學院師生的調查，以作為總館未來應如何提升全校各系圖書室服務品質的重要參考，並思考配合本校永續經營深耕計劃，如何規劃創新服務的建置事宜。

本次問卷以文學院：中文系、歷史系、哲學系、外文系、日文系等五系為調查對象，讀者身份包含：教師、行政人員、大學生、研究生等等。共發出 300 份，回收 256 份，比率約 85%。茲依問卷填寫順序統計並分析如下：

貳、問卷內容及數量分析

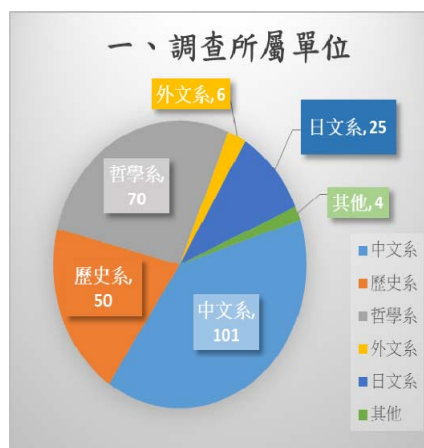
一、所屬單位

回收的 256 份問卷之中，所屬的單位：「中文系」有 101 人，「歷史系」有 50 人，「哲學系」有 70 人，「外文系」有 6 人，「日文系」有 25 人，「其他」不在上列五系的有 4 人。所佔的比例分別為：40%、19%、27%、2%、10%及 2%。

可以看出以有系圖書室，且與總館連線作業的「中文系」、「哲學系」及「歷史系」等三系的師生較踴躍填寫問卷。

二、讀者身分

文學院參與問卷填寫的身份別：「教師」有 1 人，「行政人員」無人填寫，「研究生」有 18 人，「大學部」有 234 人，「國際交換生」有 1 人，無



¹ 教育部令中華民國 105 年 8 月 11 日臺教社(四)字第 1050100147B 號

「其他」身份者填寫。

可以知道填寫問卷的，以「大學部」最多，佔 92%；其次是「研究生」，佔 7%；「教職員」相對地就比較不重視，或因問卷並未直接送到各系辦及各教師研究室有關。

三、近一年內是否到訪過圖書室

對於近一年是否到訪系圖的勾選，有 233 人回答「是」，有 20 人回答「否」，雖可知有 92% 的受訪者表示到訪過系圖。但問卷上面已列出：中文系、歷史系、哲學系三座系圖書室，並標示「可複選」字樣，可惜回收的問卷，僅見勾選「是」與「否」，却未見勾究竟是到過哪個系圖書館，殊為可惜。

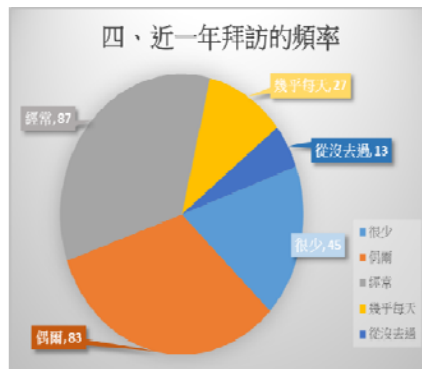
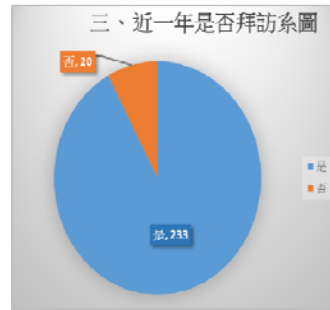
四、若是，近一年內到訪過圖書室的頻率為

當問到「到訪系圖書室的頻率」時，勾選「經常」(每週)者有 87 人，佔 34%；勾「偶爾」(每月)者有 83 年，佔 32%；勾「很少」(每學期)者有 45 人，佔 18%；而勾「幾乎每天」者有 27 人，佔 10%；勾「從沒去過圖書室」的有 13 人，佔 5%。

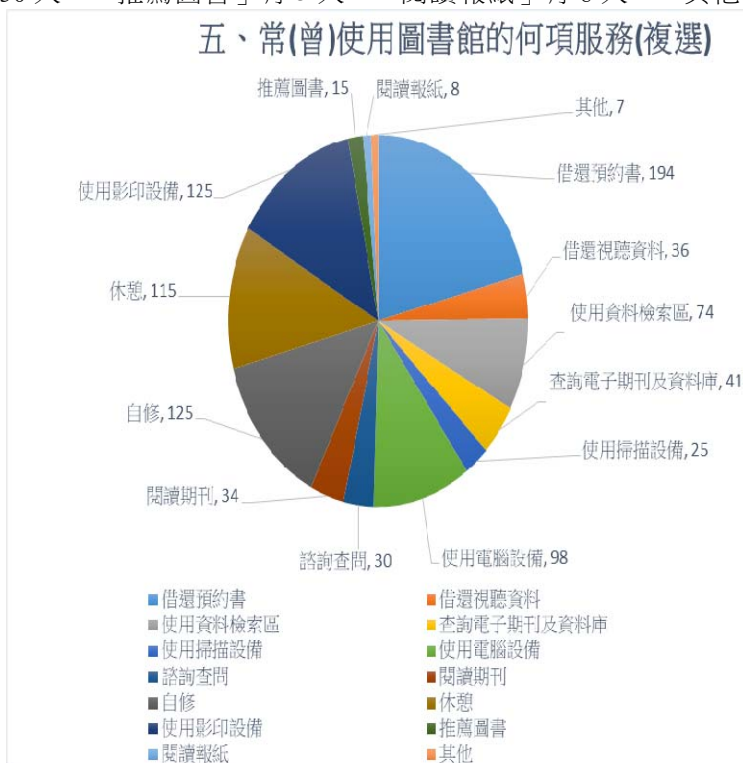
可以看出有無到訪系圖書室的落差頗大，有 10% 的人「幾乎每天」去；有 5% 的人則「從沒去過圖書室」。這種現象，或許與上課教室是否在人文大樓有相當大的關係。若問卷上列出勾選者的系別，同時他們也願意勾選的話，應該可以看出系辦公室與上課地點以人文大樓為主的中文系、歷史系及哲學系的學生，通常會比較願意進入系圖書室的。

五、常(曾)使用圖書館的何項服務(可複選)

對於使用圖書館服務項目中，由於「可複選」，所以各項的人數增多，相對地所佔的比例則偏低。勾選「借還、預約書」有 194 人；使用「自修」與「使用影印設備」分別有 125 人；純「休憩」的有 115 人；「使用電腦設備」的有 98 人；上都超過 11% 的比例。而「使用資料檢索區」有 74 人；「查詢電子期刊及資料庫」有 41 人；「借還視聽資料」有 36 人；「閱讀期刊」有 34



人；這些佔的比例還有 4% 以上。其它如：「使用掃描設備」有 25 人；「諮詢查問」有 30 人；「推薦圖書」有 5 人；「閱讀報紙」有 8 人；「其他」有 7 人。



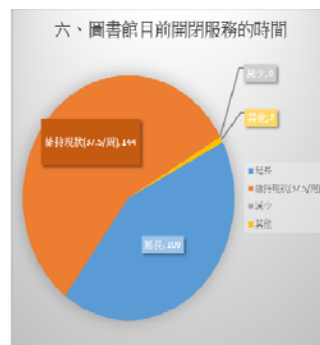
此項調查「使用圖書館」的服務，原本規畫是要填問卷的人針對系圖書室答覆，但是從勾選的答案中，約略可以發現，填卷者是誤以為針對使用圖書總館的服務，因此才有如此大的落差。

有趣的現象是，仍有佔 12% 的 115 人勾選「休憩」，13% 的 125 人勾選「自修」，1% 的人勾選「閱讀報紙」，似乎仍未能改變「圖書館僅是供讀者休息與自修功課」的舊觀念，這或是本館可以加強推廣的項目之一。

六、您認為系圖書室目前開閉館服務的時間可？

圖書總館與系圖書室的開放時間，一直都是讀者所關心的問題；而各系圖書室的開放時間，又與各系工讀經費或可安排的人力資源息息相關。因而此次的調查，有 144 人勾選「維持現狀(每周 37.5 小時)」，佔了 56% 的比例；同時也有 109 人勾選「延長」，比例有 43%。

兩者雖有 13% 的差距，但明顯地仍屬伯仲之間



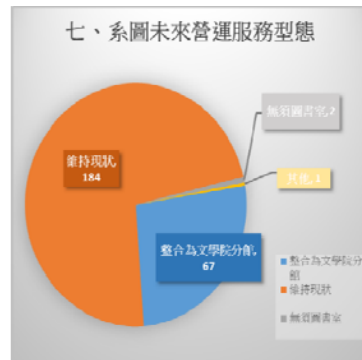
，也是讀者所關心，一方面希望能「維持現狀」，另一方面也想要「延長開放時間」，又顧及經費與人力等無法排除的因素，才有兩極的呈現。

七、您認為系圖書室未來營運服務型態？

對「系圖書室」的整合或存廢問題，是基於校園遼闊，書籍存放在十餘個系圖書室之中，雖然總館早已提供「代借代還」的服務，平均每個月的使用人次也不算少，但是讀者難免會抱怨，「代借代還」不能滿足急用之需，若直接到各系圖書室，又恐遇到該系圖書室已經閉館的窘境。

再者，總館也一再考慮，如何將散佈各院的圖書室給予整合，或強化它們的服務功能，如何在依各院系的性質調整開放時間或人力的調配。

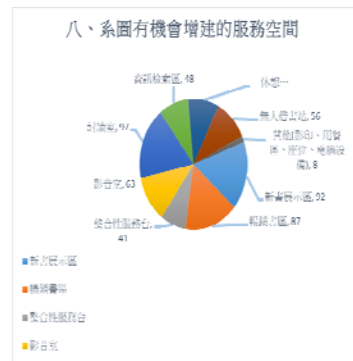
勾選「維持現狀」的有 184 人，即希望「維持現狀」的佔 72% 的比例；勾選「整合為文學院分館」有 67 人，即有 26% 的人想要將人文大樓的三個系圖整合為「文學院分館」；另有 2 人勾選「無須圖書室」，則是一種另類的思考。



八、您認為系圖書室未來有機會整建將增加何空間服務？

圖書館空間的問題，也是一直困擾著圖書館的經營。空間固定並且有限的狀態下，紙本圖書的累積則是無限的。即使是藉由數位化的電子書或各種資料庫的典藏，仍需考慮到給予讀者各類型的空間，以便利不同讀者，尋找不同資料或閱讀不同形態的圖書，這是圖書館工作人員所面對的且無可避免的現實狀況。

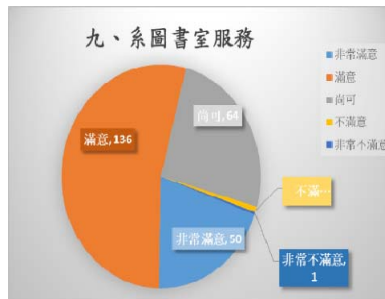
對於若「有機會整建」，讀者認為要「增加何種類型的空間服務」，雖然題目未標示「可以複選」，但大多數的讀者却勾選一種以上，總數為 548 人次。以勾選「討論室」的 97 人最多，佔了 18%；「新書展示區」的居次，有 92 人，佔 17%；「暢銷書區」第三，有 87 人，佔 16%；「影音室」有 63 人，佔 12%；「無人借書站」有 56 人，佔 10%；以上都超過 10% 的表示他們認為的需求。但也有 9% 的人勾選「休憩區」；1% 的人勾選「其他」(內容包含影印、用餐區、座位、電腦設備)；這裡的「電腦設備」與「資訊檢索區」的電腦設備不知其差異何在？有的是「資訊檢索區」有 48 人勾選，「整合性服務台」有 41 人勾選，顯示文學院的同學們對於系圖書室



的增加服務空間的興趣較缺乏，或許是考慮到空間的排擠效應的問題吧！

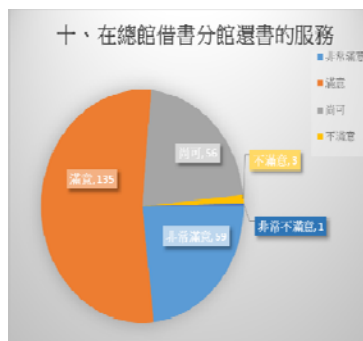
九、您認為系圖書室所提供的服務為何？

顧客的滿意度調查，一向是進行問卷調查的重點之一，本次的問卷也不例外地出現。勾選「非常滿意」有 50 人，佔 20%；勾「滿意」有 136 人，佔 54%；顯示文學院或在人文大樓上課的同學們，在位在教室旁的中文系、哲學系及歷史系的三間圖書館，有高達 74%的比例表示「滿意」；雖仍有合計近 1%表示「不滿意」及「非常不滿意」，顯現系圖書室仍有改善的空間，若能進一步瞭解他們的理由，如開放時間不能滿足需求？藏書類型與數量太少或設備不足等等原因，或許對於全校各系圖書室的整合或改善，將會有很大的助益。



十、您認為總館及分館代借、代還書的服務為何？

圖書總館為了降低讀者到各系圖書室借、還書的困擾與不便，提出「總館及分館代借、代還服務」，多年來的實行，也希望在這次的問卷中取得訊息，作為持續或可以加強的參考。勾選「非常滿意」的有 59 人，「滿意」的有 135 人，合計佔 75%表示對這項服務是「滿意」的；但仍有 1.4%的人表示「不滿意」及「非常不滿意」，若能知道他們所持的理由，當有助於作業改善的參考。



參、結語

圖書館兼負服務與協助教學的功能，圖書館使用與教育的推廣，更是圖書館工作人員的使命，我們根據法規進行問卷調查，主要還是想藉由問卷取得的訊息，作為未來規劃與改善的參考。

參、圖書館2017年11月份各項統計

流通組 2017 年 11 月各項流通量統計

流通組 羅問津

2017 年 11 月借還書人次冊數統計

日期	借+續		還書		預約		小計	
	人次	冊數	人次	冊數	人次	冊數	人次	冊數
11 月 1 日	420	1213	376	874	39	46	835	2133