

## 統計與分析

### 東海大學「校內圖書資源分佈暨管理」問卷調查的統計暨分析

#### (圖書委員會的委員問卷)

流通組 謝鶯興

由於讀者屢次反映校內各系所(單位、中心、組室)圖書室的開放時間過短，不便於他們辦理借還書的作業。館長指示負責該項業務的單位提出報告，以作為解決問題時的參考。

2007 年 4 月 11 日，筆者完成〈東海大學圖書資源管理之我見〉的報告，館長指示在「95 學年度第 2 學期圖書委員會議」(2007 年 6 月 5 日舉行)館務報告議程中進行專案報告。

在準備專案報的過程中，一方面對〈東海大學圖書資源管理之我見〉進行修改，一方面設計「校內圖書資源分佈暨管理」的問卷，希望藉由這項的問卷調查，瞭解校內教職員生對「校內圖書資源分佈暨管理」問題的認識程度，作為圖書館調整或改進的參考。

6 月 5 日，圖書館召開「95 學年度第 2 學期圖書委員會議」，會議開始之前，館長指示在各委員簽到，拿取會議資料的同時，散發「校內圖書資源分佈暨管理問卷調查」，請各委員們當場填寫，會後即回收。當時參加會議的委員，簽到簿的記錄是 42 位，問卷回收有 20 份，回收率為 47.62%，雖然未超過半數，但仍可經由近半數的有效問卷，知道圖書委員們對於「校內圖書資源分佈暨管理」的關心和瞭解。

#### 壹、「基本資料--身份」填卷者的統計暨分析

壹、基本資料--身份(合計 20 份)										
身份	教師	行政人員	博士生	碩士生	大學部	進修部	在職專班	中區館盟	它校人士	社會人士
數量	11	3		3	3					

從參加「圖書委員會議」的委員們所回填的問卷，發現具「教師」身份者有 11 位，佔 55.00%；「行政人員」有 3 位，佔 15.00%；「碩士生」有 3 位，佔 15.00%；「大學部」有 3 位，佔 15.00%。由於圖書委員會的成員，基本是由各系所教師代表與學生代表所組合而成，所以此次的問卷具學生

身份的比率，佔了三成。

## 貳、「對圖書館基本瞭解」單元的統計暨分析

「對圖書館的基本瞭解」問題的設計，分成「圖書資源的分佈」、「開放時間」及「借還書」等三個小題，主要是希望瞭解委員們對於圖書館(包含總館及各系所、單位、中心、組室的圖書室)典藏書刊資料的分佈、開閉館服務時間及借還書政策的設定。

### 一、「圖書資源的分佈」子題的統計暨分析

貳、對圖書館的基本瞭解：一、圖書資源的分佈(合計 20 份)				
題目	知道	不甚清楚	不知道	無勾選
1.你知道本校圖書館分為總館和系所圖書室嗎	20			
2.你知道本校的藏書分別藏在總館、系所圖書室、行政單位及專案借書嗎	19	1		
3.你知道總館典藏的書刊資料分別置放於哪些樓層與組室嗎	13	7		
4.你知道總館的哪些書刊資料可以外借？哪些書刊資料不能外借嗎	12	8		
5.你知道系所圖書室的書刊資料可以外借嗎	13	6	1	
6.你知道行政單位的書刊資料不可以外借嗎	5	12	3	
7.你知道專案借書的書刊資料不可以外借嗎	8	9	3	

在「圖書資源的分佈」的子題，有 1 份教師問卷對於「5.你知道系所圖書室的書刊資料可以外借嗎」的小題，勾選「知道」，並在空白處註明「但有些借閱不易」。

各小題的統計暨分析，分別敘述如下：

「1.你知道本校圖書館分為總館和系所圖書室嗎」的小題，勾選「知道」的有 20 份，達 100%，顯現來參加會議的圖書委員們完全的瞭解「本校圖書館分為總館和系所圖書室」。

「2.你知道本校的藏書分別藏在總館、系所圖書室、行政單位及專案借書嗎」的小題，勾選「知道」的有 19 份，佔 95.00%；選「不甚清楚」

的有 1 份，佔 5.00%；沒有「不知道」的。顯現有超過九成的圖書委員們「知道本校的藏書分別藏在總館、系所圖書室、行政單位及專案借書」。

「3.你知道總館典藏的書刊資料分別置放於哪些樓層與組室嗎」的小題，勾選「知道」的有 13 份，佔 65.00%；選「不甚清楚」的有 7 份，佔 35.00%；沒有「不知道」的。顯現仍有超過三成的圖書委員們不清楚「總館典藏的書刊資料分別置放於哪些樓層與組室」，也是圖書館必需重新思考標示的製作與張貼，圖書館網頁欄位的指引或點選，都需再加強、更明顯的呈現、指引。

「4.你知道總館的哪些書刊資料可以外借？哪些書刊資料不能外借嗎」的小題，勾選「知道」的有 12 份，佔 60.00%；選「不甚清楚」的有 8 份，佔 40.00%；沒有「不知道」的。顯現仍有四成的圖書委員們不知道「總館的哪些書刊資料可以外借？哪些書刊資料不能外借」的區別，也是圖書館要思考「館藏目錄」查詢的畫面所呈現的訊息是否完整？讀者看完之後是否完全明白的問題。

「5.你知道系所圖書室的書刊資料可以外借嗎」的小題，勾選「知道」的有 13 份，佔 65.00%；選「不甚清楚」的有 6 份，佔 30.00%；選「不知道」的有 1 份，佔 5.00%。顯示仍有近四成的圖書委員們「不甚清楚」或「不知道」各「系所圖書室的書刊資料可以外借」的服務、政策。

「6.你知道行政單位的書刊資料不可以外借嗎」的小題，勾選「知道」的有 5 份，佔 25.00%；選「不甚清楚」的有 12 份，佔 60.00%；選「不知道」的有 3 份，佔 15.00%。顯現有超過七成的圖書委員們「不甚清楚」或「不知道」各「行政單位的書刊資料不可以外借」的限制。

「7.你知道專案借書的書刊資料不可以外借嗎」的小題，勾選「知道」的有 8 份，佔 40.00%；選「不甚清楚」的有 9 份，佔 45.00%；選「不知道」的有 3 份，佔 15.00%。顯現仍有六成的圖書委員們「不甚清楚」或「不知道」所有「專案借書的書刊資料不可以外借」的限制。

就個人在借還書櫃檯值班所遇到的經驗來說，不僅是圖書委員們不甚清楚「系所圖書室的書刊資料可以外借」、「行政單位的書刊資料不可以外借」、「專案借書的書刊資料不可以外借」的政策(或服務)，一般的讀者，

更是不清楚「系所圖書室」、「行政單位」、「專案借書」的書刊資料究竟能不能外借的問題，更不用說是有哪些系所可以外借？有哪些系所不允許外借？就「圖書資源的分佈」的子題，反映出圖書館似乎有必要將目前有「19個系所」與圖書總館連線而提供外借的清單，公告或連結到圖書館的網頁上，讓讀者容易的查到這種能否外借的訊息，減少他們的困擾與奔波之苦。

二、「開放時間」子題的統計暨分析

貳、對圖書館的基本瞭解：二、開放時間(合計 20 份)					
題目	知道	不甚清楚	不知道	無勾選	
1.你知道總館的開放時間嗎	16	4			
2.你知道各系所圖書室的開放時間嗎	5	12	3		
3.你認為各系所圖書室合理的開放天數(2份未勾選--題目在背面)	各系所圖書室視人力自訂		學校正常上班時間	其它	
	7		10	1	
4.你認為各系所圖書室合理的開放時段(2份未勾選--題目在背面)	每天上午	每天下午	學校正常上班時間(中午休息)	學校正常上班時間(中午不休息)	其它
			10	6	2

在「開放時間」的子題中，有 1 份碩士生對「3.你認為各系所圖書室合理的開放時段」題目，勾選「其它」，但註明「都行」。有 1 份大學部對「3.你認為各系所圖書室合理的開放天數」及「4.你認為各系所圖書室合理的開放時段」題目，皆勾選，都註明「同總館時間」。

各小題的統計暨分析，分別敘述如下：

「1.你知道總館的開放時間嗎」的小題，勾選「知道」有 16 份，佔 80.00%；選「不甚清楚」有 4 份，佔 20.00%。顯示仍有二成的圖書委員不知道「總館的開放時間」。

「2.你知道各系所圖書室的開放時間嗎」的小題，勾選「知道」有 5 份，佔 25.00%；選「不甚清楚」有 12 份，佔 60.00%；選「不知道」有 3 份，佔 15.00%。顯示仍有超過七成的圖書委員「不甚清楚」或「不知道」各系所圖書室的開放時間」。

「3.你認為各系所圖書室合理的開放天數」的小題，勾選「各系所圖書室視人力自訂」有 7 份，佔 35.00%；選「學校正常上班時間」有 10 份，佔 50.00%；選「其它」有 1 份，佔 5.00%；由於本題的題目印在背面，因此有 2 份未勾選。但仍顯示有五成的圖書委員會「認為各系所圖書室合理的開放天數」是依照「學校正常上班時間」。

「4.你認為各系所圖書室合理的開放時段」的小題，勾選「學校正常上班時間(中午休息)」有 10 份，佔 50.00%；選「學校正常上班時間(中午不休息)」有 6 份，佔 30.00%；本題的題目印在背面，仍有 2 份未勾選。顯示有五成的圖書委員會「認為各系所圖書室合理的開放時段」是依照「學校正常上班時間」但「中午休息」；可是認為「中午不休息」的仍佔三成，仍不容忽視的。

從「開放時間」的問卷統計可以發現，總館與各系所圖書室的開放時間仍未能全面性的讓圖書委員們知道：在總館方面，各組室因業務的不同或經費因素，開放的時間也有所不同，雖然圖書館的入口處與網頁都有標示，似乎仍需擺放更顯眼之處；各系所圖書室的開放時間，並未全在入口處標示出來；當然會讓讀者不能完全清楚開放時間。

「開放天數」和「開放時段」，可能是讀者更在意的，然而只能就現有的人力與經費，提出「合理的」開放，以「學校正常上班時間」受到半數以上的委員們認同，似乎是可以努力達成的問題。

### 三、「借還書」子題的統計暨分析

貳、對圖書館的基本瞭解：三、借還書(合計 20 份)				
題目	知道	不甚清楚	不知道	無勾選
1.你知道總館的借還書時間嗎	14	4		
2.你知道各系所圖書室的借還書時間嗎	6	11	1	
3.你知道總館與各系圖書室的書刊資料，在哪裡借就需在哪還嗎	13	5		
4.你知道總館與各系所圖書室的借書數量是合併計算的嗎	6	8	4	
5.你知道不同的身份，他的借書總冊數與期限各有不同嗎	17	1		

6.你知道各系所圖書室的借書冊數及借書期限與總館的規定是否一致嗎	7	8	3	
7.你知道有些系所圖書室的讀者身份有本系與外系之別，所借圖書的冊數與期限各有不同嗎	10	4	4	

在製作問卷調查的卷子時，爲了節省資源，採取雙面印製的方式，而「借還書」的子題，剛好全置於另一面，導致此有 2 份的問卷未勾選，無法更全面的瞭解圖書委員們的看法。

各小題的統計暨分析，分別敘述如下：

「1.你知道總館的借還書時間嗎」的小題，勾選「知道」的有 14 份，佔 70.00%；選「不甚清楚」的有 4 份，佔 20.00%；沒有「不知道」的。顯示仍有二成的圖書委員們「不甚清楚」總館的借還書時間。

「2.你知道各系所圖書室的借還書時間嗎」的小題，勾選「知道」的有 6 份，佔 30.00%；選「不甚清楚」的有 11 份，佔 55.00%；選「不知道」的有 1 份，佔 5.00%。顯示有六成的圖書委員們「不甚清楚」或「不知道」各系所圖書室的借還書時間。

「3.你知道總館與各系圖書室的書刊資料，在哪裡借就需在哪還嗎」的小題，勾選「知道」的有 13 份，佔 65.00%；選「不甚清楚」的有 5 份，佔 25.00%；沒有「不知道」的。顯示仍有近三成的圖書委員們「不甚清楚」總館與各系圖書室的書刊資料，在哪裡借就需在哪還」的作法。

「4.你知道總館與各系所圖書室的借書數量是合併計算的嗎」的小題，勾選「知道」的有 6 份，佔 30.00%；選「不甚清楚」的有 8 份，佔 40.00%；選「不知道」的有 4 份，佔 20.00%。顯示有六成的圖書委員們「不甚清楚」或「不知道」總館與各系所圖書室的借書數量是合併計算的。

「5.你知道不同的身份，他的借書總冊數與期限各有不同嗎」的問題，勾選「知道」的有 17 份，佔 85.00%；選「不甚清楚」的有 1 份，佔 5.00%；沒有「不知道」的。顯示有超過八成的圖書委員們「知道」不同的身份，他的借書總冊數與期限各有不同」的規定。

「6.你知道各系所圖書室的借書冊數及借書期限與總館的規定是否一致嗎」的問題，勾選「知道」的有 7 份，佔 35.00%；選「不甚清楚」的有

8 份，佔 40.00%；選「不知道」的有 3 份，佔 15.00%。顯示有超過五成的圖書委員們「不甚清楚」、「不知道」「各系所圖書室的借書冊數及借書期限與總館的規定是否一致」的問題。

「7.你知道有些系所圖書室的讀者身份有本系與外系之別，所借圖書的冊數與期限各有不同嗎」的問題，勾選「知道」的有 10 份，佔 50.00%；選「不甚清楚」的有 4 份，佔 20.00%；選「不知道」的有 4 份，佔 20.00%。顯示有四成的圖書委員們「不甚清楚」、「不知道」「有些系所圖書室的讀者身份有本系與外系之別，所借圖書的冊數與期限各有不同」的區分。

從「借還書」的問卷統計，可以發現：因為借還書櫃檯的作業，是有準備和善後的工作要處理，導致「借還書時間」和「開放時間」並未一致，所以在此子題中，二成的圖書委員們「不甚清楚」「總館的借還書時間」；有六成「不甚清楚」或「不知道」「各系所圖書室的借還書時間」。

由於總館與各系所圖書室受限於經費與人力，無法進行「代借代還」的服務，因此有近三成的圖書委員們「不甚清楚」道總館與各系圖書室的書刊資料，必需「在哪裡借就需在哪還」的限制。

當初圖書總館與各系所圖書室在進行 T2 流通作業系統連線的討論時，對於讀者依不同的身份訂定其可以借書的冊數的問題，基本上尊重各系所圖書室的決定，因此產生：1.「合併計算」與「分開計算」的兩種方法；2.「系所圖書室的借書冊數及借書期限」與「總館是否一致」；3.「有些系所圖書室的讀者身份有本系與外系之別」，所「借圖書的冊數與期限各有不同」三種類型。就第 1 種來說，大多數的系所圖書室採取「與總館合併計算」的決定，從有六成的圖書委員們「不甚清楚」或「不知道」「總館與各系所圖書室的借書數量是合併計算的」比率來看，圖書館有義務統一「合併」或「分開」計算的問題。就第 2 種類型來說，有超過五成的圖書委員們是「不甚清楚」、「不知道」「各系所圖書室的借書冊數及借書期限」與「總館的規定是否一致」。而第 3 種的類型，有四成的圖書委員們「不甚清楚」、「不知道」「有些系所圖書室的讀者身份有本系與外系之別」，所「借圖書的冊數與期限各有不同」。因此，在全校借書政策尚未統一之前，似乎可以先公告哪些系所是「與總館合併計算」？哪些系所是「分開計算」(或

自訂冊數)? 哪些系所的「借書冊數及借書期限」與總館一致? 哪些是不一致? 哪些系所有「本系與外系之別」? 哪些是沒有區別的。

參、「到圖書館的頻率與使用書刊資料」單元的統計暨分析

參、到圖書館的頻率與使用的書刊資料(合計 20 份)							
題目	每週一次	每週二次	每週三次	每週三次以上	未勾選		
1.到圖書館的頻率	13	2	2	1			
2.到各系所圖書室的頻率	4	2	1	7	3		
3.到圖書館的目的(可複選)	自習	瀏覽 報紙 雜誌	找書 刊資 料暨 影印	借還 書	利用 電子 資料 庫	其它	
	2	3	12	14	2	1	
4.在圖書館經常使用的書刊資料(可複選)	報 紙	中 文 期 刊	外 文 期 刊	中 文 圖 書	西 文 圖 書	參 考 工 具 書	大 陸 出 版 品 暨 學 位 論 文
	1	11	10	15	9	6	3

「到圖書館的頻率與使用的書刊資料」的題目，有 1 份教師對「2.到各系所圖書室的頻率」問題未打勾，但註明「無」，所以未列入統計。

各小題的統計暨分析，分別敘述如下：

「1.到圖書館的頻率」的問題，勾選「每週一次」有 13 份，佔 65.00%；選「每週二次」有 2 份，佔 10.00%；選「每週三次」有 2 份，佔 10.00%；選「每週三次以上」有 1 份，佔 5.00%。顯現有超過六成的圖書委員們「到圖書館的頻率」是「每週一次」；有超過一成的委員們「到圖書館的頻率」是「每週三次」暨以上。

「2.到各系所圖書室的頻率」的問題，勾選「每週一次」有 4 份，佔 20.00%；選「每週二次」有 2 份，佔 10.00%；選「每週三次」有 1 份，佔 5.00%；選「每週三次以上」有 7 份，佔 35.00%；「未勾選」的有 3 份，佔 15.00%。顯現有四成的圖書委員們「每週三次」、「每週三次以上」的頻率「到各系所圖書室」。

「3.到圖書館的目的(可複選)」的問題，勾選「自習」有 2 份，佔 10.00%；

選「瀏覽報紙雜誌」有 3 份，佔 15.00%；選「找書刊資料暨影印」有 12 份，佔 60.00%；選「借還書」有 14 份，佔 70.00%；「利用電子資料庫」有 2 份，佔 10.00%；選「其它」的有 1 份，佔 5.00%。顯現有七成的圖書委員們「到圖書館的目的」是「借還書」；有六成的委員們「到圖書館的目的」是「找書刊資料暨影印」。

「4.在圖書館經常使用的書刊資料(可複選)」的問題，勾選「報紙」有 1 份，佔 5.00%；選「中文期刊」有 11 份，佔 55.00%；選「外文期刊」有 10 份，佔 50.00%；選「中文圖書」有 15 份，佔 75.00%；選「西文圖書」的有 9 份，佔 45.00%；選「參考工具書」的有 6 份，佔 30%；選「大陸出版品暨學位論文」的有 3 份，佔 15.00%。顯現「在圖書館經常使用書刊資料」的圖書委員們有五成以上是使用「中文期刊」、「中文圖書」，專程看「報紙」的不到一成的比率。

從「到圖書館的頻率與使用的書刊資料」的統計中，可以發現圖書委員們「每週三次」暨以上「到各系所圖書室」的頻率(四成)遠大「到總館」的頻率(一成)，意味著各系所的圖書委員們基本上還是以使用自己系所圖書室最為方便。

圖書委員們「到圖書館的目的」以「借還書」和「找書刊資料暨影印」佔了六成以上；在「圖書館經常使用的書刊資料」主要使用「中文期刊」、「中文圖書」佔了五成以上。

#### 肆、小結

經由這次對圖書委員們所發出的問卷進行統計與分析之後，瞭解問卷調查的題目規畫，必需注意到題目的設計，直接影響到最後的統計；對於問卷的統計，如果能藉用電腦的輔助，所得到的結果會更加的精確。當然問卷題目的顯目、語意明確以及印製的數量與擺放地點，會牽涉到回收率及有效率。這些事關專業技能，決非是一朝半夕能夠獲得。希望透過這次的經驗，可作為未來如果再度進行問卷調查的參考。