

大學圖書館視聽服務使用調查研究： 以臺灣大學多媒體服務中心為例

童 敏 惠

國立臺灣大學圖書館視聽服務組組長

【摘要】

圖書館是服務的機構，也是服務的行業，為維護與提升服務品質，圖書館必須透過一些方法來了解其服務是否達成其應具的功能。基於以「讀者為導向 (user-centered)」的服務理念，「圖書館使用」與「讀者滿意度」則是評估圖書館服務績效的良好方法之一，其目的在於改善圖書館的服務並供管理者進行決策。

隨著媒體的快速發展，視聽多媒體資料亦成為大學圖書館不可或缺的館藏內容之一，各大學圖書館在新建新館之時，亦增設或擴充視聽部門，提供各項視聽多媒體服務，以滿足讀者的需求。國立臺灣大學多媒體服務中心為了解其讀者對視聽多媒體資料的需求情況並審視其提供的服務被讀者利用的情形，以及讀者對各項服務的滿意度等，遂進行讀者使用調查研究，以作為改進服務品質的依據與未來擬訂視聽多媒體資料館藏發展政策的參考。

關 鍵 詞：多媒體服務、使用調查、讀者滿意度

一、前 言

圖書館是服務的機構，也是服務的行業，為維護其服務品質，圖書館必須透過一些方法來了解其服務是否達成其應具的功能，其中「圖書館使用 (library use)」和「讀者滿意度 (user satisfaction)」則是一項可做為評估的標準。謝寶媛

認為「圖書館的績效評估的目的是要改善服務」^[1]，Niyonesenga 和 Bizimana 也認為「讀者滿意度」和「圖書館使用」是一個能提供研究和診斷圖書館問題的有用工具，並能協助管理者進行決策。^[2]

近年來由於電腦與通訊新技術的突飛猛進，帶動各式新興媒體的產生，在此媒體世紀，人們已習慣於經由文圖並茂，甚至於圖多於文的媒體來學習新的事物。在錄影帶、VCD、DVD、光碟等出版愈來愈多的情況下，視聽多媒體資料亦成為大學圖書館不可或缺的館藏內容之一，各大學圖書館在新建新館之時，亦增設或擴充視聽部門，提供各項視聽多媒體服務，以滿足讀者對此類媒體的需求。臺灣大學圖書館亦於民國87年搬遷新館時，設立多媒體服務中心以提供師生視聽多媒體方面的服務。經過將近三年的服務，為了解讀者對視聽多媒體資料的需求情況、審視臺大圖書館多媒體服務中心所提供的服務被讀者利用的情形、讀者對視聽多媒體資料主題內容的需求，以及讀者對各項服務的滿意度等，以做為改進服務品質的依據與擬訂視聽多媒體資料的館藏發展政策的參考，遂於民國90年初著手設計問卷，以進行讀者使用調查研究。

二、調查問卷的實施

民國90年3月上旬初步完成問卷內容的設計，先由館長修改及多位館員和讀者進行前測後，經再次修改，遂於四月初開始對來館使用的讀者進行問卷調查工作，同時於臺大圖書館 Web 網頁上公布消息，並開放讀者於網路上直接填寫問卷，填寫結果自動利用電子郵件送至圖書館視聽服務組電子信箱內，再加以彙整及進行統計。

書面調查問卷每天由多媒體服務中心櫃臺服務人員交予來到該中心的個別讀者填寫，或者透過至該中心大團體室上課的教師發給學生填寫。調查問卷實施時間由4月10日開始至6月12日止，約計二個月。

[1] 謝寶媛，從顧客觀點來談圖書館的績效評估，《國立成功大學圖書館館刊》，第1期（1998.4），頁10、20。

[2] Theophile Niyonsenga and Bernard Bizimana. "Measures of Library Use and User Satisfaction with Academic Library Services," *Library and Information Science Research* v.18, n.3 (1996), p.226.

三、調查結果分析

本次調查研究計發出書面問卷500份，回收490份，回收率為98%。經由檢視，將回答不完整者視同無效問卷，計有95份；故以書面問卷的有效問卷為395份統計，回收率為79%。另外，透過網路填答的有效問卷為63份。將書面問卷及網路填答的問卷合併統計，共計回收458份問卷以進行統計分析。

本研究將回收的有效問卷，利用社會科學統計套裝軟體 (Statistical Package for Social Science, 簡稱 SPSS) 8.01 中文視窗版，進行問卷內容各項問題的次數分配及百分比統計運算，依據統計結果進行描述性分析。此外，於問卷上填寫意見及建議者計有136份，亦將其意見與建議加以整理，以作為臺大圖書館多媒體服務中心未來改善服務的參考。

下列各項使用統計分析係將書面問卷及網路填寫的問卷合併一起統計，惟服務滿意度部分，因網路填答部分在程式設計上發生一些缺失，造成無法確實紀錄讀者所填答案，因此有關滿意度部分僅統計和分析書面的問卷。

(一) 基本資料分析

書面及網路問卷總計回收有效問卷458份，在性別方面，男性為246人，佔53.7%；女性為212人，佔46.3%。在身分方面，本校教職員工生計為447人(97.6%)，校外人士為10人(2.2%)，有1人未填寫(如表一)。此次調查以本校讀者為主，正可以了解讀者的需求及對本中心服務的滿意情況。

表一：身分統計

N=458

身分 \ 統計結果	人數	百分比	有效百分比
本校教職員工生	447	97.6	97.8
校外人士	10	2.2	2.2
未填	1	0.2	
總計	458	100.0	100.0

在身分及所屬學院方面的統計分析如表二和表三，以大學部學生最多，計為427人，佔93.2%；文學院及農學院人數各佔19.2%及19%，其餘依次為管理學

院、理學院和工學院、醫學院、社會科學院、電機資訊學院等。其中有10人未填寫者，係為校外人士，在問卷設計上其不必填寫所屬學院而直接跳答問卷第二部分。

表二：身分統計

N=458

統計結果 職業	人數	百分比	有效百分比
大學部學生	427	93.2	93.6
研究所學生	19	4.1	4.2
教師	2	0.4	0.4
職員	1	0.2	0.2
其他	7	1.5	1.5
小 計	456	99.6	100.0
未 填	2	0.4	
總 計	458	100.0	

表三：所屬學院統計

N=458

統計結果 所屬學院	人數	百分比	有效百分比
文學院	86	18.8	19.2
理學院	50	10.9	11.2
工學院	50	10.9	11.2
農學院	85	18.6	19.0
社會科學院	34	7.4	7.6
管理學院	53	11.6	11.8
醫學院	46	10.0	10.3
公共衛生學院	5	1.1	1.1
電機資訊學院	23	5.0	5.1
法律學院	14	3.1	3.1
其他	2	0.4	0.4
小 計	448	97.8	100.0
未 填	10	2.2	
總 計	458	100.0	

(二) 利用多媒體服務中心情況分析

調查問卷第二部分為讀者利用多媒體服務中心的情況，共有0題。問卷目的除藉以了解讀者使用多媒體服務中心的次數、頻率、使用目的，以及曾經使用過的服務外，亦針對讀者常使用的館藏類型及學科主題來設計問題，以了解讀者的需求與期望，同時亦可評估現有的服務項目及館藏蒐集的主題與範圍，是否能符合讀者的需要，以作為未來服務內容與館藏發展的參考。各題內容及統計如下：

1. 請問至今您使用過本中心的次數：

此次調查的對象以使用過本中心10次以上者為最多，有190人(41.5%)，其次為使用過1-5次者，有165人(36%)；第一次來的讀者僅為20人(4.4%)。換言之，回收的問卷中有95.6%的讀者曾多次使用過本中心(如表四)

表四：至今您使用過本中心的次數 N=458

統計結果	人數	百分比	有效百分比
使用次數			
第一次來	20	4.4	4.4
使用過1-5次	165	36.0	36.0
使用過6-10次	83	18.1	18.1
使用過10次以上	190	41.5	41.5
總計	458	100.0	100.0

2. 請問您使用本中心的頻率：

在使用頻率上，以一個月使用一次為最多，計有117人，佔25.5%。其次為一個月使用二次、一星期使用一次，以及一星期使用二次以上者。若以一個月為單位計算，則一個月使用本中心多次者，計有244人，佔55%(如表五)

3. 請問您使用本中心的目的(可複選)：

根據問卷調查結果，發現讀者使用多媒體服務中心的目的以休閒娛樂為多數，計有292人，佔64.9%；其次為閱讀有關個人興趣資料，計有284人，佔63.1%；因老師指定閱讀或作業而前來使用者為184人(40.9%)；因自我學習而自動自發、主動前來使用者有126人，佔28%；因為課程報告需要者所佔比率最低，僅有108人，佔24%(如表六)

表五：您使用本中心的頻率 N=458

統計結果 使用頻率	人數	百分比	有效百分比
每天	7	1.5	1.6
約一星期二次以上	76	16.6	17.1
約一星期一次	81	17.7	18.2
約一個月二次	80	17.5	18.0
約一個月一次	117	25.5	26.4
約一學期一次	59	12.9	13.3
其他	24	5.2	5.4
小 計	444	96.9	100.0
遺漏值	14	3.1	
總 計	458	100.0	

表六：請問您使用本中心的目的 N=450

統計結果 使用目的	人數	樣本百分比%	次數百分比%
休閒娛樂	292	29.4	64.9
閱讀有關個人興趣資料	284	28.6	63.1
老師指定閱讀或作業	184	18.5	40.9
自我學習	126	12.7	28.0
課程報告需要	108	10.9	24.0
總 計	994	100.0	220.9

8 missing cases; 450 valid cases

4. 請問您曾經使用過本中心那些服務（可複選）：

有關讀者曾經使用過本中心各項服務的情況，依統計結果顯示較多讀者使用的 5 項服務依序為：使用個人視聽座位觀看錄影資料，計 300 人（66.1%）有線電視服務，計 260 人（57.3%）音樂頻道服務，計 229 人（50.4%）隨選視訊服務（IOD），計 173 人（38.1%），以及大團體使用室的借用服務，計 169 人（37.2%）（如表七）

表七：請問您曾經使用過本中心那些服務

N=454

統計結果	人數	樣本百分比%	次數百分比%
使用過的服務			
使用個人視聽座位觀看錄影資料	300	21.8	66.1
有線電視服務	260	18.9	57.3
音樂頻道服務	229	16.7	50.4
隨選視訊服務 (IOD)	173	12.6	38.1
大團體使用室的借用服務	169	12.3	37.2
小團體使用室的借用服務	136	9.9	30.0
服務臺的參考諮詢	83	6.0	18.3
參加本中心精采館藏推廣活動	25	1.8	5.5
總計	1375	100.0	302.9

4 missing cases; 454 valid cases

5. 對各項服務的利用情況：

對於本中心提供的各項服務的利用頻率，依據調查統計結果，各項服務利用情況的分項統計彙整總表如表八所示。

表八：各項服務利用情況彙整統計

統計結果	服務利用情況的次數 (百分比) 分配						小計
	從未使用過	一星期二次以上	一星期一次	一個月二次	一個月一次	一學期一次	
使用本中心服務臺的導覽系統，了解服務項目	255 (55.7%)	5 (1.1%)	22 (4.8%)	10 (2.2%)	50 (10.9%)	114 (24.9%)	456 (99.6%)
利用個人視聽卡座觀看錄影帶、VCD、DVD 等	122 (26.6%)	23 (5.0%)	55 (12.0%)	70 (15.3%)	95 (20.7%)	93 (20.3%)	458 (100.0%)
利用個人視聽卡座觀看有線電視節目	155 (33.8%)	35 (7.6%)	44 (9.6%)	46 (10.0%)	97 (21.2%)	80 (17.5%)	457 (99.8%)
利用音樂頻道服務，聆聽本中心安排的節目	182 (39.7%)	24 (5.2%)	44 (9.6%)	46 (10.0%)	62 (13.5%)	98 (21.4%)	456 (99.6%)
利用個人座位聆聽音樂或錄	188	30	36	61	74	67	456

音帶等資料	(41.0%)	(6.6%)	(7.9%)	(13.3%)	(16.2%)	(14.6%)	(99.6%)
使用隨選資訊系統 (IOD)	221 (48.3%)	11 (2.4%)	29 (6.3%)	37 (8.1%)	73 (15.9%)	86 (18.8%)	457 (99.8%)
借用小團體使用室觀賞視聽資料	265 (57.9%)	0 (0.0%)	7 (1.5%)	13 (2.8%)	42 (9.2%)	130 (28.4%)	457 (99.8%)
借用大團體使用室上課、開會等	231 (50.4%)	3 (0.7%)	7 (1.5%)	12 (2.6%)	52 (11.4%)	153 (33.4%)	458 (100.0%)
參加本中心舉辦的活動，如演講、展覽等	357 (77.9%)	1 (0.2%)	2 (0.4%)	6 (1.3%)	18 (3.9%)	72 (15.7%)	456 (99.6%)
利用新到資料展示架上的資料	270 (59.0%)	2 (0.4%)	16 (3.5%)	28 (6.1%)	66 (14.4%)	76 (16.6%)	458 (100.0%)
瀏覽本中心網頁的新到資料介紹	238 (52.0%)	6 (1.3%)	29 (6.3%)	31 (6.8%)	63 (13.8%)	90 (19.7%)	457 (99.8%)

6. 請問您在本中心經常使用的館藏資料類型有那些 (可複選)：

有關媒體的使用情況，根據調查結果顯示，以經常使用錄影帶者為最多，計有 318 人，佔 72.4%，使用 VCD 者次之，計有 274 人，佔 62.4%，使用音樂雷射唱片者位居第三，有 181 人，佔 41.2%。其餘媒體的使用情況如表九所示。使用幻燈片者最少，僅有 8 人，只佔 0.8% (如表九)

表九：請問您在本中心經常使用的館藏資料類型統計

N=439

館藏類型	統計結果	人數	樣本百分比%	次數百分比%
錄影帶		318	31.6	72.4
VCD		274	27.3	62.4
音樂MCD		181	18.0	41.2
DVD		103	10.2	23.5
錄音帶		70	7.0	15.9
互動式光碟		31	3.1	7.1
LD		10	1.0	2.3
傳統唱片		10	1.0	2.3
幻燈片		8	0.8	1.8
總計		1005	100.0	228.9

19 missing cases; 439 valid cases

7. 請問您常使用的館藏資料（可複選）：

對於讀者經常使用的館藏資料而言，以使用國內自製的中文資料為最多，計305人，佔68.8%。其次為譯成中文或有中文字幕的外國資料，計有267人，佔60.3%。使用無中文字幕的國外資料者，為125人，佔28.2%（如表十）

表十：請問您常使用的館藏資料

N=443

館藏資料	統計結果	人數	樣本百分比%	次數百分比%
國內自製的中文資料		305	41.7	68.8
譯成中文的外國製作資料		267	36.5	60.3
國外製作的外文資料(無中文字幕)		125	17.1	28.2
其他		20	2.7	4.5
日文資料		14	1.9	3.2
總計		731	100.0	165.0

15 missing cases; 443 valid cases

8. 請問您最常使用的資料內容學科主題（可複選）：

此問題因置於網路供讀者填答的問卷，在設計上有所缺失，造成讀者填寫的答案無法正確顯示，因此，僅統計書面問卷的結果。由統計分析結果顯示，讀者最常使用的學科主題為娛樂電影，計有249人勾選，佔63.8%。其次為音樂、戲劇、藝術、文學等，詳細統計如表十一。

表十一：您最常使用的資料內容學科主題

N=390

學科主題	統計結果	人數	樣本百分比%	次數百分比%
娛樂電影		249	17.0	63.8
音樂		206	14.1	52.8
戲劇		156	10.6	40.0
藝術		127	8.7	32.6
文學		115	7.8	29.5

歷史	85	5.8	21.8
地理及旅遊	83	5.7	21.3
生命科學	54	3.7	13.8
生物科學	49	3.3	12.6
醫學	35	2.4	9.0
體育	32	2.2	8.2
哲學	29	2.0	7.4
電腦與資訊	28	1.9	7.2
天文學	24	1.6	6.2
社會學	22	1.5	5.6
心理學	21	1.4	5.4
人類學	17	1.2	4.4
教育	16	1.1	4.1
化學	16	1.1	4.1
物理	14	1.0	3.6
宗教	13	0.9	3.3
管理學	13	0.9	3.3
電機工程	11	0.8	2.8
數學	10	0.7	2.6
電子工程	10	0.7	2.6
機械工程	9	0.6	2.3
核子物理	7	0.5	1.8
政治學	6	0.4	1.5
材料工程	5	0.3	1.3
經濟學	4	0.3	1.0
總 計	1,466	100.0	375.9

5 missing cases; 390 valid cases

9. 您認為最需要加強的學科主題：

有關讀者認為本中心應加強的學科主題，經統計讀者填寫的學科主題十分多

樣化，共有 56 個主題項目，詳細學科主題名稱及統計結果如下列表十二。整體而言，以人文學科為最多（計有 29 項），科學次之（21 項），社會科學最少（6 項）。其中填寫【電影（娛樂電影、休閒電影）】者最多，計有 35 人，佔 20.3%（詳如表十二）。

表十二：需要加強的學科主題

學科主題	人數	百分比
電影（娛樂電影、休閒電影）	35	20.3
音樂	15	8.7
戲劇	11	6.3
體育（運動）	5	2.9
藝術電影	5	2.9
醫學	5	2.9
歷史（歷史文化）	5	2.9
語文（語言教學、語言學習）	5	2.9
心理學	5	2.9
化學	5	2.9
電腦與資訊	4	2.3
哲學	4	2.3
文學	4	2.3
藝術	3	1.7
舞蹈	3	1.7
音樂劇	3	1.7
生化（生物化學）	3	1.7
機械工程	2	1.2
數學	2	1.2
歌劇	2	1.2
電玩	2	1.2
旅遊	2	1.2
政治（政治）學	2	1.2
社會工作	2	1.2
物理	2	1.2

材料相關領域（材料學）	2	1.2
生物科學	2	1.2
生命科學	2	1.2
古典音樂	2	1.2
人類學	2	1.2
劇場（theatre）	1	0.6
藝術繪畫	1	0.6
爵士音樂	1	0.6
燈光、舞臺	1	0.6
歌仔戲曲類	1	0.6
農業方面本土學	1	0.6
經濟學	1	0.6
傳統戲曲	1	0.6
華語電影	1	0.6
基礎科學（物理化學）	1	0.6
國學、中文資料	1	0.6
商業管理	1	0.6
英文	1	0.6
紀錄片	1	0.6
科技	1	0.6
社會科學（社會經濟管理）	1	0.6
兩性心理探索	1	0.6
西洋戲劇	1	0.6
自然科學	1	0.6
地理	1	0.6
臺灣地理	1	0.6
天文	1	0.6
土木工程	1	0.6
人際溝通	1	0.6
人文教育	1	0.6
人文科學	1	0.6
總 計	172	100

10.請問本中心的館藏通常能滿足您需要的資料有多少：

對於讀者使用本中心館藏的資訊需求滿意度的調查結果如表十三，認為可以滿足 50%—75% 需求者為最多，共有 226 人，佔 49.3%。認為滿足程度低於 50% 者為 137 人，佔 29.9%；認為滿足程度高於 75% 者僅有 80 人，佔 17.5%。另有 15 人未填答（表十三）

表十三：本中心的館藏通常能滿足您需要的資料有多少

統計結果	人數	百分比	有效百分比
滿足程度			
少於 50%	137	29.9	30.9
50%—75%	226	49.3	51.0
超過 75%	80	17.5	18.1
小計	443	96.7	100.0
遺漏值	15	3.3	
總計	458	100.0	

(三) 讀者滿意度分析

問卷調查的第三部分旨在探討讀者對本中心服務的滿意度，希望透過問卷調查統計了解圖書館的服務情況及讀者的感受和滿意程度，以做為改進業務和提升服務品質的依據。

此部分問卷採用的衡量尺度是以五尺度衡量方式，從非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意五個衡量面來調查分析讀者的滿意度，在分數計算上由非常滿意者給予 1 分，滿意給予 2 分，以此類推至非常不滿意者給予 5 分。因此，平均分數愈低者表示滿意度愈高。調查範圍涵蓋 A. 服務項目及內容；B. 視聽館藏媒體利用；C. 視聽器材、設備等三部分，各部分之下再以 9—11 題的細項問題進行調查分析。其中對於未填答的題項，視為「未使用過，無意見」，給予 0 分。各項統計結果如下：

A. 服務項目及內容

在服務項目及內容方面的滿意度，根據統計結果以工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題的滿意度為最高，平均數為 2.11，個人視聽座位的利用

服務次之，平均數為 2.19。讀者對開放時間的滿意度較低，平均數為 2.52。此部分答覆的統計排序總表如表十四。

表十四：服務項目及內容滿意度排序

統計結果 服務項目及內容	滿意度的次數分配及百分比					平均數	標準差
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意		
A8. 工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題	74 (18.7%)	207 (52.4%)	94 (23.8%)	11 (2.8%)	4 (1.0%)	2.1114	0.8172
A2. 個人視聽座位的利用服務 (觀看各類視聽資料)	65 (16.5%)	200 (50.6%)	114 (28.9%)	13 (3.3%)	1 (0.3%)	2.1873	0.7709
A7. 大團體室的借用服務	29 (7.3%)	155 (39.2%)	162(41.0%)	12(3.0%)	2(0.5%)	2.2354	0.9757
A6. 小團體室的借用服務	27(6.8%)	134 (33.9%)	180(45.6%)	18(4.6%)	2(0.5%)	2.3215	0.9977
A4. 音樂頻道服務	41(10.4%)	169 (42.8%)	147(37.2%)	22(5.6%)	3(0.8%)	2.3367	0.8873
A9. 各項服務的說明與流程清楚易懂	46 (11.6%)	181 (45.8%)	139(35.2%)	22(5.6%)	3(0.8%)	2.3494	0.8244
A3. 有線電視頻道服務	47 (11.9%)	171 (43.3%)	133(33.7%)	34(8.6%)	4(1.0%)	2.3899	0.8955
A5. 隨選資訊系統 (IOD) 的服務	36(9.1%)	124 (31.4%)	191(48.4%)	22(5.6%)	5(1.3%)	2.4557	0.9371
A1. 開放的時間	36(9.1%)	166 (42.0%)	148(37.5%)	40(10.1%)	5(1.3%)	2.5241	0.8438

B. 視聽館藏媒體利用

有關讀者對於視聽館藏媒體利用方面的滿意度調查，依統計結果顯示，讀者對【視聽館藏媒體能夠滿足休閒的需求】滿意度最高，平均數為 2.32，其次為【精采館藏推廣活動是好的服務】和【提供新到館藏媒體介紹及相關資訊】，平均數分別為 2.33 和 2.35。讀者對於【視聽館藏能夠滿足研究的需求】的滿意度較低，平均數為 2.64。此部分問卷調查結果整體統計排序如表十五。

表十五：視聽館藏媒體利用滿意度排序

統計結果 館藏媒體利用	滿意度的次數分配及百分比					平均數	標準差
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意		
B3. 視聽館藏媒體能夠滿足休閒的需求	50 (12.7%)	208 (52.7%)	103 (26.1%)	30 (7.6%)	4 (1.0%)	2.3165	0.8270
B7. 精采館藏推廣活動是好的服務(如：陶器的製作、生物的滅絕等)	38 (9.6%)	174 (44.1%)	158 (40.0%)	15 (3.8%)	0 (0%)	2.3291	0.8017
B6. 提供新到館媒體介紹及相關資訊	36 (9.1%)	180 (45.6%)	158 (40.0%)	15 (3.8%)	0 (0%)	2.3544	0.7613
B1. 視聽館藏媒體能夠滿足學生上課或教師授課的需求	30 (7.6%)	171 (43.3%)	172 (43.5%)	17 (4.3%)	2 (0.5%)	2.4456	0.7499
B4. 利用圖書館電腦館藏目錄(Tulips)系統以查詢視館藏媒體很方便	36 (9.1%)	172 (43.5%)	144 (36.5%)	34 (8.6%)	5 (1.3%)	2.4633	0.8612
B8. 隨選資訊(IOD)系統提供的介面容易操作使用	23 (5.8%)	143 (36.2%)	177 (44.8%)	34 (8.6%)	0 (0%)	2.4709	0.9018
B9. 隨選資訊(IOD)系統的畫質良好	23 (5.8%)	134 (33.9%)	184 (46.6%)	36 (9.1%)	1 (0.3%)	2.5114	0.9078
B5. 視聽館藏媒體的開架式陳列，標示清楚易懂	25 (6.3%)	150 (38.0%)	172 (43.5%)	38 (9.6%)	7 (1.8%)	2.6025	0.8439
B10. 隨選資訊(IOD)系統播放的速度穩定	19 (4.8%)	128 (32.4%)	176 (44.6%)	48 (12.2%)	7 (1.8%)	2.6076	0.9719
B2. 視聽館藏媒體能夠滿足研究的需求	28 (7.1%)	129 (32.7%)	187 (47.3%)	45 (11.4%)	3 (0.8%)	2.6380	0.8328

C. 視聽器材、設備

在多媒體服務中心提供的視聽器材、設備，以及使用環境方面的滿意度調查，依據統計結果，發現讀者對於空間環境的滿意度較高，有3項與環境相關的問題，其平均數皆在1.8—1.9之間；而對於器材設備的滿意度較低。在調查項目中，以【多媒體服務中心環境整齊清潔】滿意度最高，平均數為1.84，其次為【多媒體服務中心空間寬敞舒適】與【多媒體服務中心光線品質良好】，平均數分

別為 1.85 和 1.90。讀者對於【個人視聽座位的各項視聽器材設備的數量】的滿意度最低，平均數為 2.56，顯示讀者對於座位的需求較大。

有關此部分問卷調查結果的整體統計排序詳如表十六。

表十六：多媒體服務中心器材設備與環境滿意度排序

統計結果 器材設備與環境	滿意度的次數分配及百分比					平均數	標準差
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意		
C8. 多媒體服務中心環境整齊清潔	126 (31.9%)	210 (53.2%)	54 (13.7%)	5(1.3%)	0	1.8430	0.6949
C9. 多媒體服務中心空間寬敞舒適	131 (33.2%)	198 (50.1%)	59 (14.9%)	7 (1.8%)	0	1.8532	0.7292
C11.多媒體服務中心光線品質良好	118 (29.9%)	203 (51.4%)	66 (16.7%)	8 (2.0%)	0	1.9089	0.7348
C10.多媒體服務中心空氣品質良好	111 (28.1%)	191 (48.4%)	75 (19.0%)	17 (4.3%)	1 (0.3%)	2.0025	0.8170
C7. 大團體室的各項視聽器材設備的品質	38 (9.6%)	157 (39.7%)	156 (39.5%)	8 (2.0%)	1 (0.3%)	2.1696	0.9607
C6. 大團體室的各項視聽器材設備的種類	37 (9.4%)	151 (38.2%)	161 (40.8%)	12 (3.0%)	1 (0.3%)	2.2152	0.9674
C4. 小團體室的各項視聽器材設備的種類	30 (7.6%)	142 (35.9%)	179 (45.3%)	7 (1.8%)	2 (0.5%)	2.2506	0.9693
C5. 小團體室的各項視聽器材設備的品質	30 (7.6%)	138 (34.9%)	184 (46.6%)	8 (2.0%)	1 (0.3%)	2.2658	0.9600
C2. 個人視聽座位的各項視聽器材設備的種類	45(11.4%)	175 (44.3 %)	150 (38.0 %)	24 (6.1 %)	1(0.3 %)	2.3949	0.7778
C3. 個人視聽座位的各項視聽器材設備的品質	37(9.4%)	152(38.5%)	160(40.5%)	43(10.9%)	2 (0.5%)	2.5392	0.8372
C1. 個人視聽座位的各項視聽器材設備的數量	36(9.1%)	156(39.5%)	151(38.2%)	48(12.2%)	4 (1.0%)	2.5646	0.8566

四、結論與建議

(一)根據上述調查結果的分析，在圖書館提供的服務方面，發現讀者利用多媒體服務中心的需求及行為如下：

1. 讀者使用多媒體服務中心的目的為休閒娛樂

有關讀者利用多媒體服務中心的目的，依調查結果顯示，讀者以休閒娛樂（64.9%）為最多，閱讀有關個人興趣資料（63.1%）者次之，老師指定閱讀或作業佔40.9%，位居第三位；自我學習（28%）及課程報告需要（24%）分居第四、第五位。除可了解讀者多因自行需求而主動前來使用多媒體服務中心，亦可看出教師使用媒體教學或將媒體列為指定閱讀或作業的情況仍不普遍。

2. 讀者以使用個人視聽座位觀看錄影資料為主

有關讀者曾經使用過本中心各項服務的情況，依統計結果顯示讀者使用過的服務依序為：使用個人視聽座位觀看錄影資料（66.1%）、有線電視服務（57.3%）、音樂頻道服務（50.4%）、隨選視訊（IOD）服務（38.1%）、大團體使用室的借用（37.2%）、小團體使用室的借用（30%）、服務臺的參考諮詢（18.3%），以及參加本中心精采館藏推廣活動（5.5%）。從統計結果發現讀者對多媒體服務中心提供常態性服務，如視聽座位的使用、有線電視、音樂頻道及隨選視訊服務等，其使用率相差不大。但對於不定期舉辦的精采館藏推廣活動的使用率較低，顯示圖書館將來在進行推廣活動時可再加強宣傳。

3. 讀者使用的媒體以錄影帶為主

有關媒體的使用情況，根據調查結果顯示，以經常使用錄影帶者為最多，佔72.4%，使用VCD者次之，佔62.4%，使用音樂雷射唱片者位居第三（41.2%）。其餘為DVD（23.5%）、錄音帶（15.9%）、互動式光碟（7.1%）、LD（2.4%）、幻燈片（1.8%）。各媒體的使用情況應與館藏的數量有關，將可再做與各類媒體館藏數量的比較分析。不過以問卷調查進行時，臺大圖書館多媒體服務中心的DVD館藏量尚不及100件，其使用率卻位居第四，而錄影帶及VCD又分居第一、二位；相反地，錄音帶的使用率僅有15.9%，可看出讀者比較偏愛視覺媒體。其現象可供圖書館未來採購資料時，對媒體類型選擇的參考。

4. 讀者較常使用國內製作的中文資料

對於讀者經常使用的館藏資料而言，以使用國內自製的中文資料為最多，計有68.7%。其次為譯成中文或有中文字幕的外國資料，計有60.3%。使用無中文字幕的國外資料者，為28.2%。顯示讀者較喜愛有中文顯示的資料。

5. 讀者最常使用的學科主題為娛樂電影

由統計分析結果顯示，讀者最常使用的學科主題為娛樂電影（63.8%）。其次為音樂、戲劇、藝術、文學等，顯示讀者對人文學科的需求較高。此部分的結果

正可反應出讀者使用多媒體服務中心的主要目的是為休閒娛樂。

6. 讀者認為應加強的學科為電影

有關讀者認為本中心應加強的學科主題，經統計讀者填寫的學科主題十分多樣化，共有 56 個主題項目。整體而言，以人文學科為最多（計有 29 項），科學次之（21 項），社會科學最少（6 項）。其中填寫【電影（娛樂電影、休閒電影）】者最多，計有 35 人，佔 20.3%。此項結果與讀者使用多媒體服務中心的目的係以休閒娛樂為主的結果相呼應，顯示讀者對於電影的需求很高。

7. 視聽館藏可滿足讀者50%—75%的需求

由讀者使用本中心館藏的資訊需求滿意度的調查結果顯示，讀者認為視聽館藏可以滿足 50%—75% 需求者為最多，佔 49.3%。認為滿足程度低於 50% 者佔 29.9%；認為滿足程度高於 75% 者佔 17.5%。顯示圖書館的視聽館藏在滿足讀者需求上的表現居於中間階段，尚可再加強。

(二)有關讀者滿意度的調查分析部分，將問卷調查所涵蓋的 A. 服務項目及內容、B. 視聽館藏媒體利用、C. 視聽器材、設備等三部分合併排序如表十七所示。

表十七：整體讀者滿意度排序表

排 序	統計結果 器材設備與環境	滿意度的次數分配及百分比					平均數	標準差
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意		
1.	C8. 多媒體服務中心環境整齊清潔	126(31.9%)	210 (53.2%)	54(13.7%)	5(1.3%)	0	1.8430	0.6949
2.	C9. 多媒體服務中心空間寬敞舒適	131(33.2%)	198 (50.1%)	59(14.9%)	7(1.8%)	0	1.8532	0.7292
3.	C11.多媒體服務中心光線品質良好	118(29.9%)	203 (51.4%)	66(16.7%)	8(2.0%)	0	1.9089	0.7348
4.	C10.多媒體服務中心空氣品質良好	111 (28.1%)	191 (48.4%)	75 (19.0%)	17 (4.3%)	1 (0.3%)	2.0025	0.8170
5.	A8. 工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題	74 (18.7%)	207 (52.4%)	94 (23.8%)	11 (2.8%)	4 (1.0%)	2.1114	0.8172
6.	C7. 大團體室的各項視聽器材設備的品質	38(9.6%)	157 (39.%)	156(39.5%)	8(2.0%)	1(0.3%)	2.1696	0.9607

7.	A2. 個人視聽座位的利用服務(觀看各類視聽資料)	65 (16.5%)	200 (50.6%)	114 (28.9%)	13 (3.3%)	1 (0.3%)	2.1873	0.7709
8.	C6. 大團體室的各項視聽器材設備的種類	37(9.4%)	151(38.2%)	161(40.8%)	12(3.0%)	1(0.3%)	2.2152	0.9674
9.	A7. 大團體室的借用服務	29(7.3%)	155(39.2%)	162(41.0%)	12(3.0%)	2(0.5%)	2.2354	0.9757
10.	C4. 小團體室的各項視聽器材設備的種類	30(7.6%)	142(35.9%)	179(45.3%)	7(1.8%)	2(0.5%)	2.2506	0.9693
11.	C5. 小團體室的各項視聽器材設備的品質	30(7.6%)	138(34.9%)	184(46.6%)	8(2.0%)	1(0.3%)	2.2658	0.9600
12.	B3. 視聽館藏媒體能夠滿足休閒的需求	50(12.7%)	208(52.7%)	103(26.1%)	30(7.6%)	4(1.0%)	2.3165	0.8270
13.	A6. 小團體室的借用服務	27(6.8%)	134(33.9%)	180(45.6%)	18(4.6%)	2(0.5%)	2.3215	0.9977
14.	B7. 精采館藏推廣活動是好的服務(如:陶器的製作、生物的滅絕等)	38 (9.6%)	174 (44.1%)	158 (40.0%)	15 (3.8%)	0 (0%)	2.3291	0.8017
15.	A4. 音樂頻道服務	41(10.4%)	169(42.8%)	147(37.2%)	22(5.6%)	3(0.8%)	2.3367	0.8873
16.	A9. 各項服務的說明與流程清楚易懂	46(11.6%)	181(45.8%)	139(35.2%)	22(5.6%)	3(0.8%)	2.3494	0.8244
17.	B6. 提供新到館媒體介紹及相關資訊	36(9.1%)	180(45.6%)	158(40.0%)	15(3.8%)	0 (0%)	2.3544	0.7613
18.	A3. 有線電視頻道服務	47(11.9%)	171(43.3%)	133(33.7%)	34(8.6%)	4(1.0%)	2.3899	0.8955
19.	C2. 個人視聽座位的各項視聽器材設備的種類	45 (11.4%)	175 (44.3%)	150 (38.0%)	24 (6.1%)	1 (0.3%)	2.3949	0.7778
20.	B1. 視聽館藏媒體能夠滿足學生上課或教師授課的需求	30 (7.6%)	171 (43.3%)	172 (43.5%)	17 (4.3%)	2 (0.5%)	2.4456	0.7499
21.	A5. 隨選資訊系統(IOD)的服務	36(9.1%)	124(31.4%)	191(48.4%)	22(5.6%)	5(1.3%)	2.4557	0.9371
22.	B4. 利用圖書館電腦館							

	藏目錄 (Tulips) 系統以查詢視聽館藏媒體很方便	36 (9.1%)	172 (43.5%)	144 (36.5%)	34 (8.6%)	5 (1.3%)	2.4633	0.8612
23.	B8. 隨選資訊 (IOD) 系統提供的介面容易操作使用	23 (5.8%)	143 (36.2%)	177 (44.8%)	34 (8.6%)	0 (0%)	2.4709	0.9018
24.	B9. 隨選資訊 (IOD) 系統的畫質良好	23(5.8%)	134 (33.9%)	184(46.6%)	36(9.1%)	1(0.3%)	2.5114	0.9078
25.	A1. 開放的時間	36(9.1%)	166 (42.0%)	148(37.5%)	40(10.1%)	5(1.3%)	2.5241	.8438
26.	C3. 個人視聽座位的各項視聽器材設備的品質	37 (9.4%)	152 (38.5%)	160 (40.5%)	43 (10.9%)	2 (0.5%)	2.5392	0.8372
27.	C1. 個人視聽座位的各項視聽器材設備的數量	36 (9.1%)	156 (39.5%)	151 (38.2%)	48 (12.2%)	4 (1.0%)	2.5646	0.8566
28.	B5. 視聽館藏媒體的開架式陳列，標示清楚易懂	25 (6.3%)	150 (38.0%)	172 (43.5%)	38 (9.6%)	7 (1.8%)	2.6025	0.8439
29.	B10.隨選資訊(IOD)系統播放的速度穩定	19(4.8%)	128 (32.4%)	176(44.6%)	48(12.2%)	7(1.8%)	2.6076	0.9719
30.	B2. 視聽館藏媒體能夠滿足研究的需求	28(7.1%)	129 (32.7%)	187(47.3%)	45 (11.4%)	3(0.8%)	2.6380	0.8328

由上述「表十七：整體讀者滿意度排序表」的調查結果，可探討並歸納出讀者的需求如下所述，不但可作為臺大圖書館多媒體服務中心開館三年多來的營運和績效評估參考，亦可作為未來調整服務內容與提升服務品質的參考。

1. 讀者對空間環境滿意度高

從整體滿意度統計結果顯示，可發現讀者對於多媒體服務中心的環境滿意度最高，其中環境整齊清潔、空間寬敞舒適、光線品質良好、空氣品質良好等4項的平均數小於等於2.0。

2. 館員對讀者的服務受到讀者肯定

「工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題」位居服務項目及內容滿意度之首，顯示館員對讀者的服務受到肯定。

3. 隨選資訊 (IOD) 系統尚待加強

有關隨選資訊系統服務相關的各項滿意度 (介面操作容易、畫質良好、播放速度穩定) 平均值介於 2.45—2.60 之間, 顯示其滿意度不高。由於該系統軟硬體建置於民國 86 年, 使用至問卷調查時 (90 年) 已有四年之久, 其硬體設備規格已顯老舊, 故較無法滿足讀者的需求。圖書館應繼續支援經費更新其軟硬體設備, 以提供更好的服務。實際上, 臺大圖書館視聽服務組已於 91 年 4 月提出升級與更新系統的計畫, 同時也獲得支援進行伺服器主機的更新。

4. 視聽器材設備數量有待增加和擴充

視聽器材設備數量的滿意度是有關視聽器材、設備項目中最低者, 顯示圖書館所提供器材設備的數量無法滿足讀者使用上的需求。圖書館在未來應增加其器材設備數量, 才能提升服務品質。

5. 視聽館藏排架標示尚需改善

在整體滿意度調查中, 有關「視聽館藏媒體的開架式陳列, 標示清楚易懂」的滿意度排列倒數第三, 其平均值為 2.6025, 顯示多媒體服務中心館藏的排架方式與標示可能不夠清楚, 導致讀者無法快速找到所要的資料, 所以造成讀者對此項調查的滿意度低, 圖書館對排架標示應加強和改善。

6. 視聽館藏應加強以支援研究需求

「視聽館藏媒體能夠滿足研究的需求」是整體滿意度中最低者, 其與問卷調查中讀者使用情況的調查, 其中讀者使用該中心的目的以休閒娛樂為主, 以及館藏可滿足 50%—75% 需求的結果, 可以相互對應。視聽館藏內容的深度目前尚不足以支援研究需求, 未來圖書館對於視聽資料的服務方向及館藏內容的採購可做進一步的思考。

歐美圖書館學家常以「圖書館是大學的心臟」來比喻圖書館在大學教育所扮演的重要角色, 大學圖書館設置的目的即在配合教學、研究及推廣學術。^[3] 而視聽資料亦是圖書館館藏資源之一, 在現今以使用者為導向的圖書館經營趨勢, 為提升服務品質, 上述臺大圖書館多媒體服務中心所進行的讀者利用與滿意度調查, 正是該中心自我進行績效評估與業務檢討的第一步, 期望藉著調查研究的結果, 能使未來的服務更符合讀者的需求, 更臻完美。

[3] 楊美華, 《大學圖書館理論與實務》(臺北:五南圖書出版公司, 1994), 頁 5。

參考書目

1. Hiller, Steve. "Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the University of Washington Libraries." *Library Trends* vol. 49 no.4 (Spring 2001).
2. 方玉惠。 圖書館服務品質的提昇。《國立中央圖書館臺灣分館館刊》4：3 (1996.3)
3. 李淑霞。 圖書館讀者整體滿意度之調查研究：行政院經建會圖書館為例。《書苑季刊》41 (1999.7)
4. 林則孟、簡禎富、彭金堂、吳淑芬。 大學圖書館服務利用與讀者服務涉入之比較研究：以清華大學圖書館為例。《中國圖書館學會會報》58 (1997.12)
5. 張蕙美。 大學圖書館使用者調查：以交通大學圖書館為例。《教育資訊與圖書館學》36：2 (1998.12)
6. 陳麗君。 臺北市立圖書館讀者滿意度調查報告。《臺北市立圖書館館訊》19：1 (2001.9)
7. 陳光榮、劉鈺貞。 由行銷觀點談圖書館服務品質之提昇。《國立中央圖書館臺灣分館館刊》8：1 (2002.3)
8. 簡禎富、林則孟、彭金堂、吳淑芬。 服務系統服務品質滿意度之研究：以某大學圖書館為實證研究。《工業工程學刊》17：1 (2000.1)
9. 簡禎富、彭金堂。 清大圖書館整體服務滿意度調查結果 (II)。《清華圖書館館訊》32 (1997.12)

附 錄：

臺灣大學圖書館多媒體服務中心讀者意見及滿意度調查問卷

您好！

為了解您對臺大圖書館多媒體服務中心（以下簡稱本中心）館藏與服務的利用情況和滿意度，以作為我們未來選購多媒體資料及設計服務項目的參考。因此請您根據您自己使用本中心的經驗和感覺來作答，以表達您對我們的看法和期望，協助我們能充分了解您的需求，以提供更好的服務。

本問卷各項填答資料僅供整體統計分析之用，個別資料絕不對外公開，敬請安心填答。您的寶貴意見是本單位提升服務的重要關鍵，非常感謝您熱心的協助與支持。謝謝！

敬祝 學安！

圖書館視聽服務組 敬上
中華民國九十年四月十日

第一部分：個人基本資料

1. 性 別： 男 女
2. 您的身分： 本校教職員工生 校外人士
3. 您的職業： 大學部學生 研究所學生 教師 職員
其他（跳答第二部分）
3. 您所屬學院： 文學院 理學院 工學院 農學院 社會科學院
管理學院 醫學院 公共衛生學院 電機資訊學院
法律學院 其他_____

第二部分：利用多媒體服務中心的情況

1. 請問至今您使用過本中心的次數：
第一次來（跳答第3題） 使用過1-5次 使用過6-10次
使用過10次以上
2. 請問您使用本中心的頻率：

每天 約一星期二次以上 約一星期一次
 約一個月二次 約一個月一次 約一學期一次
 其他(請說明)_____

3. 請問您使用本中心的目的(可複選)：

老師指定閱讀或作業 課程報告需要 閱聽有關個人興趣資料
 自我學習 休閒娛樂 其他_____

4. 請問您曾經使用過本中心那些服務(可複選)？

音樂頻道 有線電視頻道 隨選資訊系統(IOD)
 使用個人視聽座位觀看錄影資料 服務臺的參考諮詢
 大團體使用室的借用 小團體使用室的借用
 參加本中心精采館藏推廣活動(演講或展覽)

5. 請問您對下列各項服務的利用情況：

一	約	約	約	約	從 未 使 用 過
星	一	一	一	一	
期	星	個	個	學	
二	期	月	月	期	
次	一	二	一	一	
以	次	次	次	次	
上					

1. 使用本中心服務臺的導覽系統，了解服務項目。
2. 利用個人視聽卡座觀看錄影帶、VCD、DVD等。
3. 利用個人視聽卡座觀看有線電視節目。
4. 利用音樂頻道服務，聆聽本中心安排的節目。
5. 利用個人座位聆聽音樂或錄音帶等資料。
6. 使用隨選資訊系統(IOD)。
7. 借用小團體使用室觀賞視聽資料。
8. 借用大團體使用室上課、開會等。
9. 參加本中心舉辦的活動，如演講、展覽等。
10. 利用新到資料展示架上的資料。
11. 瀏覽本中心網頁的新到資料介紹。

6. 請問您在本中心經常使用的館藏資料類型有那些(可複選)？

錄影帶 VCD DVD 錄音帶 音樂CD
 幻燈片 LD 互動式光碟 傳統唱片 其他(請說明)_____

7. 請問您常使用的館藏資料為（可複選）：

- 國內自製的中文資料 日文資料
 國外製作的外文資料（即無中文字幕者）
 譯成中文的外國製作資料（如：英語發音，有中文字幕或配有中文發音等）
 其他_____

8. 請問您最常使用的資料內容學科主題為（可複選）：若無適合的類別請於其他項中列出：

- | | | |
|----------------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 哲學 (Philosophy) | 天文學 (Astronomy) | Engineering) |
| 宗教 (Religion) | 化學 (Chemistry) | 電腦與資訊(Compuer & Infromation Science) |
| 歷史 (History) | 物理 (Physics) | 機械工程 (Mechanical Engineering) |
| 文學 (Literature) | 數學 (Mathematics) | 電機工程 (Electrical Engineering) |
| 藝術 (Arts) | 生物科學 (Biology) | 電機工程 (Electrical Engineering) |
| 音樂 (Music) | 醫學 (Medicine) | 材料工程 (Material Engineering) |
| 戲劇 (Drama) | 生命科學 (Life Science) | 材料工程 (Material Engineering) |
| 娛樂電影 (Movies) | 核子物理 (Nuclear Physics) | 經濟學 (Economics) |
| 人類學 (Anthropology) | 體育 (Sports) | 管理學 (Management) |
| 教育 (Education) | 社會學 (Sociology) | 心理學 (Psychology) |
| 地理及旅遊 (Geography & Travel) | 政治學 (Politics) | 其他_____ |
| | 電子工程 (Electronic) | |

9. 您認為最需要加強的學科主題為：

10. 請問本中心的館藏通常能滿足能您需要的資料有多少？

- 少於 50% 50-75% 超過 75%

第三部分：您對本中心服務的滿意度

- | | | | | |
|----------|----|----|-----|-----------|
| 非常
滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常
不滿意 |
|----------|----|----|-----|-----------|
- A.服務項目及內容
 - 1.開放的時間。
 - 2.個人視聽座位的利用服務。（觀看各類視聽資料）
 - 3.有線電視頻道服務。
 - 4.音樂頻道服務。
 - 5.隨選資訊系統（IOD）的服務。
 - 6.小團體室的借用服務。
 - 7.大團體室的借用服務。
 - 8.工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題。
 - 9.各項服務的說明與流程清楚易懂。
 - B.視聽館藏媒體利用
 - 1.視聽館藏媒體能夠滿足學生上課或教師授課的需求。
 - 2.視聽館藏媒體能夠滿足研究的需求。
 - 3.視聽館藏媒體能夠滿足休閒的需求。
 - 4.利用圖書館電腦館藏目錄（Tulips）系統以查詢視聽館藏媒體很方便。
 - 5.視聽館藏媒體的開架式陳列，標示清楚易懂。
 - 6.提供新到館媒體介紹及相關資訊。
 - 7.精采館藏推廣活動是好的服務。（如：陶器的製作、生物的滅絕等）
 - 8.隨選資訊（IOD）系統提供的介面容易操作使用。
 - 9.隨選資訊（IOD）系統的畫質良好。
 - 10.隨選資訊（IOD）系統播放的速度穩定。
 - C.視聽器材、設備與環境
 - 1.個人視聽座位的各項視聽器材設備的數量。
 - 2.個人視聽座位的各項視聽器材設備的種類。

- 3.個人視聽座位的各項視聽器材設備的品質。
- 4.小團體室的各項視聽器材設備的種類。
- 5.小團體室的各項視聽器材設備的品質。
- 6.大團體室的各項視聽器材設備的種類。
- 7.大團體室的各項視聽器材設備的品質。
- 8.多媒體服務中心環境整齊清潔。
- 9.多媒體服務中心空間寬敞舒適。
- 10.多媒體服務中心空氣品質良好。
- 11.多媒體服務中心光線品質良好。

除上述所列各項外，請您針對本中心的服務及館藏，提供應改善的意見及建議，謝謝！

意見與建議：

非常謝謝您的幫忙與協助！

An Investigation on Academic Library Multimedia Service Use: A Case Study of NTU Library

Miin-Huei Tung

Head, Multimedia Service Department, National Taiwan University Library

【 Abstract 】

There are many ways to assess the effectiveness of library services. However, based on the concept of “user-centered” approach, library use and user satisfaction are good methods to study and diagnose various problems in libraries and help managers with their decision-making.

With the emergence of new media, audiovisual and multimedia services are becoming more important in academic libraries. This article reports the results of the library user survey conducted by the Multimedia Service Department, National Taiwan University Library in 2001. The purposes of this study were to evaluate an academic library’s multimedia service, to find out the users’ needs and to improve the service quality.

Keyword: Multimedia Service, Library Use, User Satisfaction