



以實證精神規劃圖書館之服務

邱子恆

臺北醫學大學通識教育中心副教授兼圖書館副館長

一、實證精神、行動研究與圖書館評鑑

實驗醫學 (Evidence-based medicine, 簡稱 EBM) 是一個新的醫療實務典範, 其不以直覺、非系統性的臨床經驗或病理因素作為臨床決策的絕對依據; 反之, 其強調要檢視臨床研究的證據來行醫。因此, 醫事人員需具備有效率的文獻搜索、以及應用公式化規則 (即一般所知的證據等級) 評價臨床文獻等新技能 (註 1)。從圖書館經營管理的理念來看, 導入實證精神就是指「有多少證據、做多少事」, 也就是說圖書館不應再以館員的直覺來規劃服務與活動; 反之, 專業的圖書館員應該運用各種研究工具, 蒐集、分析使用者的需求與感受, 再參考這些「證據」來規劃與改善圖書館的服務與活動, 如此才能將有限的資源投注在使用者最關心的地方, 以獲得更高的服務滿意度。

而規劃 (Planning) 是 (1) 對組織與環境執行需求評估; (2) 發展書面的目的 (Goals) 與目標 (Objectives); (3) 進行服務與活動以達成設定目標; 以及 (4) 從達成設定目標的角度, 評鑑這些服務與活動之整體品質與成功性的一個過程。因此若沒有評鑑結果為依據, 很難完成有效的規劃 (註 2)。一般來說, 圖書館可以執行一些較簡單的研究, 以為組織設定優先順序, 並評估圖書館服務與活動的品質 (註 3)。這類的研究我們稱為「行動研究」 (Action research), 其是一個蒐集與分析資料的過程, 相對於基礎研究與應用研究的理論性與學術性, 行動研究的主要目的是為了要改善現狀, 希望藉由研究結果來解決問題、改善決策過程、並增進組織的效率 (註

4)。

評鑑是決策的工具, 其是辨識與蒐集關於特定服務或活動相關資料的過程並建立標準, 如此服務與活動的成功與否才得以被評估, 同時它也決定服務或活動的品質, 以及這些服務或活動達成設定目標的程度 (註 5)。一般來說, 圖書館評鑑包括以下五個主要概念 (註 6):

- 涵蓋度 (Extensiveness) : 指對多少比率的讀者社群提供了該項服務或活動
- 效率 (Effectiveness) : 指該項服務或活動達成設定目標之程度
- 效能 (Efficiency) : 指該項服務或活動資源配置的適當性
- 成本效益 (Cost-effectiveness) : 指達成該項服務或活動設定目標的是否符合成本效益
- 回收效益 (Cost-benefit) : 指提供該項服務或活動所花費經費與得到收益之間的合理性而評鑑之功能在於 (註 7):
- 評估組織目的與活動目標的適切性 (Appropriateness)
- 評估目標是否達成
- 評估資源配置的適切性
- 監控 (Monitoring) 與會計責任 (Accountability)
- 評估影響力 (Impact)
- 評估創新性的活動成果
- 依此調整圖書館的服務與活動
- 決定服務或活動是否要繼續

若從研究對象的層級來看, 評鑑又可分為以下四類 (註 8):

- 社會層級 (Societal) : 此類評鑑關心的是法

令規章、文化價值、或經濟、政治、社會等因素，對社會中的社群與個人造成的改變。

- 組織層級 (Organizational)：此類評鑑中，研究者對研究變數的掌控比較大，因此較容易評量該組織的各項表現
- 活動層級 (Programs)：此類評鑑中，研究者關心的焦點在組織中的某些特定服務或活動
- 個人層級 (Individuals)：也稱為個人評鑑；此類評鑑從量與質的角度評估個人工作表現，提供個人如何更有創意、更有生產力、以及更有效率的指導與策略，如此可以協助組織在未來更有效的達成設定目標。

簡而言之，評鑑的目的有三：其一是監控組織或活動達成設定目標的程度，並調整活動內容以期更能達成該設定目標；其二是提供「唯一一次」的評量，以了解組織或某一活動達成設定目標的程度；其三是監控組織資源配置的狀況（註9）。為了達成第一個和第三個目的，圖書館要進行「持續性的評鑑」(Formative evaluation)，提供資訊以利對進行中的服務或活動做監控與改進，其最主要的目的是「改善」(to improve)；而為了達到第二個目的，圖書館所進行的是「總結性的評鑑」(Summative evaluation)，以決定一項活動的成功與否，而其最主要的目的則在於「證明」(to prove)（註10）。

二、個案分析：臺北醫學大學圖書館「使用者滿意度調查」

服務品質向來是學術與研究圖書館很關心的議題，但是要提升服務首先就必須掌握目前的服務表現，並由使用者那端得到意見回饋（註11）。根據"*Measuring academic library performance: a practical approach*"一書指出，評量一個圖書館的表現，可從以下四類的調查著手（註12）：

- 總體表現 (general)：包括總體滿意度調查 (general satisfaction survey)
- 資料可得性與使用 (materials availability and use)：包括流通、館內使用、資料總使用

量、資料可得性、需求資料延遲取得 (requested-materials delay) 等

- 設備與圖書館空間之使用 (facilities and library uses)：包括館內使用、遠端使用、總使用量、設備使用率、服務點使用率 (service point use)、圖書館館舍空間使用率
 - 資訊服務 (information services)：包括參考服務量、參考服務滿意調查、線上檢索評估
- 臺北醫學大學之前身為臺北醫學院，於西元2000年改制為醫學大學，設有醫學、口腔醫學、藥學、護理、公衛暨營養等五個學院，以及一個院級的通識教育中心；目前學生約5800人，聘有專任教師近400人。本校圖書館於93學年度遷入新館，但因為校地處於地價昂貴的臺北市信義區，因此朝「小而美的e化圖書館」之目標來規劃，其中「小而美」指的是圖書館實體空間與有形的館藏，而「e化圖書館」指的是建置無時空限制的數位資源與圖書館服務。圖書館為求在現有的基礎上，在空間規劃、設備、與服務等三方面有更好的表現，因此本館推廣小組在93學年度開學後不久，進行了一個行動研究——圖書館使用者滿意度調查，以了解本校師生利用新遷入的圖書館之整體的觀感與感受，以及使用各個空間、設備與各項服務的滿意度。

本校圖書館在學期中週一到週五的開館時間為上午8:30到夜間10:00，週六週日因為入館讀者較少而開放時間較短，配置的工作人力也較少，因此推廣小組決定在2004年10月4日（週一）至10月8日（週五）期間，每天上午9:00到晚上9:00的每一小時內，隨機抽樣5位館內讀者填寫問卷（詳見附錄），最後蒐集到的有效問卷共計325份，之後利用MS Excel做了簡單的次數分配與平均數的統計。以下簡述調查結果：

(一)受調者所屬單位及身份

證據說：平時在館內活動的讀者超過九成是大學部學生。

(二)整體觀感

證據說：從整體觀感來看，讀者對每一個單



醫學院	口腔醫學院	藥學院	護理學院	公衛營養學院	通識中心	校內行政單位	附屬醫療體系	NA	小計
115	25	74	48	59	0	2	0	2	325
35.4%	7.7%	22.8%	14.8%	18.2%	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%	100.1%

教師	大學部學生	研究生	行政人員	醫事人員	NA	小計
1	297	13	2	2	10	325
0.3%	91.4%	4.0%	0.6%	0.6%	3.1%	100%

項感覺「滿意」比例都幾乎是最高，而且在5分表的平均分數也幾乎都在3.5分以上；只有在噪音管控方面，圖書館需要更加努力。

(三)空間規劃與設備

證據說：從圖書館的空間規劃與設備方面來看，讀者對每一個單項感覺「滿意」比例都是最高，而且在5分表的平均分數也都是在3.5分以上；顯示讀者對新的圖書館的各個區塊與其中的設備的滿意度，普遍來說都算高。

(四)各項服務

證據說：從圖書館提供的各項服務來看，14個學術圖書館常提供的服務當中，竟然有8項是八成以上的受訪者表示「不曾使用」的；數字顯示本館的讀者到館內來，通常使用的服務為「圖書借閱」、「館藏查詢」、「館內閱覽」以及「使用電腦設備」等。

三、個案分析：評鑑結果之後續行動

93學年度的圖書館使用者滿意度調查的結果，讓北醫的圖書館員了解讀者對新圖書館的空間規劃與設備大致上是滿意的，但是對圖書館所提供的服務卻沒有全盤的認識，因此大多數讀者仍只在圖書館進行「圖書借閱」、「館藏查詢」、「館內閱覽」以及「使用電腦設備」等活動。

圖書館將調查結果在由校長擔任主席的圖書委員會中報告，委員們多表示對此表現感到滿意與讚許；主席在會中也提醒這樣的成功可能是因

為剛遷入新館，讀者們對新環境感覺喜歡所造成的「蜜月期」，並指示圖書館下學年度起要定期進行類似的調查。而受調者在問卷調查之「建議與期許」一欄，也提出很多鼓勵與具體建議，包括燈光的加強與調整、討論室的隔音工程、以及中央走道鋪設地毯等，也都因為圖書館蒐集到了讀者需要的「證據」，在新的年度中獲准編列預算，陸續進行改善與補強的工程。圖書館方面也針對讀者對圖書館的「所有」服務利用不多，規劃了一系列的推廣活動，以提高各項服務的能見度與使用率。

為了能夠定期獲得使用者的回饋資料，圖書館在94學年度（2005年）的10月3日（週一）到7日（週五），以同一份問卷和同樣的抽樣方法為基礎，進行「遷館一年讀者滿意度調查」，蒐集到有效問卷共計275份進行統計分析。調查結果顯示在各項空間與服務的滿意度上，大致維持前一個年度的水準；而讀者在開放性問卷的部份，則是提供了更多的建議，包括：

- 在館舍方面：再加強來自於館員、讀者、公服同學、手機、和館外的噪音管控；避免因為參觀頻繁而影響讀者的安寧；考試期間廁所增加清潔次數等。
- 在設備方面：個人卡座加裝燈光；冷氣太冷；討論室準備白板筆及板擦；電腦加裝MS Office軟體等。
- 在服務方面：加強第一線工讀生的服務態度；上架正確性及速度；參考櫃檯電話鈴聲消音；漫畫館藏外借；多媒體中心館藏開架陳列等。

圖書館也參考了這些建議，在本館的電子報「e圖報馬仔」中對讀者做出回覆，並與總務處營繕組溝通，進行設備的調整，也規劃了漫畫與休閒期刊開放外借、多媒體中心館藏開架陳列等服務，獲得很多使用者正面的迴響。

時至今日，「圖書館使用者滿意度調查」已成為本館推廣小組的例行業務，每當新學年度到臨，我們就會進行類似的問卷調查，並在之後的圖書委員會中報告，也在圖書館的電子報中刊載研究結果與圖書館的回應，成為督促圖書館全體工作同仁努力提昇服務品質的一股力量。

四、結語

在經濟不景氣、圖書館的經費預算與人力資源越來越緊縮的大環境下，圖書館應該導入實證精神，真實地去蒐集使用者對圖書館的滿意度、使用率與建議，如此才能規劃出符合使用者期望的服務。臺北醫學大學圖書館在92學年度時，就曾針對全校教師以及大學部同學進行問卷調查，了解本校師生使用圖書館館藏資源與服務的狀況（註13），部份的研究結果被應用到規劃新館的空間與服務；此外，自2005年起，由本館主導的以中小型醫院圖書館為服務對象的「數位圖書館聯盟」（TMU DiLib Consortium）也都每年對加入聯盟的會員圖書館館員與該醫院中曾使用過此一聯盟服務的醫事人員進行滿意度調查，蒐集資料以做為改善來年計畫的參考（註14）。我們相信受過圖書資訊專業訓練的專業館員，不應該憑經驗、直覺、或是圖行政程序上的方便來規劃服務與活動，唯有蒐集以數據為基礎的實證資料，才是規劃符合使用者需求與成本效益之服務的依據，也是向上級與外界證明圖書館的努力與表現之最佳佐證。

筆者認為，圖書館的評鑑不論是在組織層級或是活動層級，持續且定期進行是很重要的。如此，圖書館才能不斷地監督自己的表現、動態地掌握使用者的需求。因此最後要提醒的是，這類的行動研究目的在於「改善」和「證明」圖書館

的服務，而不是學術理論的發展，所以善用“KISS”（Keep It Simple and Stupid）原則才是永續的關鍵；也就是說圖書館在設計這類調查的時候，其問題內容與實施程序應盡量簡單，讓使用者在填寫資料、館員在蒐集與分析資料時沒有太大的負擔，不需要投入太多的精神與時間，如此這樣的行動研究才可能在圖書館裡年復一年的施行，發揮出它的功效。

注釋

- 註1：Based on the Users' Guides to Evidence-based Medicine and reproduced with permission from JAMA. (1992 Nov 4;268(17):2420-5) (<http://www.cche.net/userguides/ebm.asp>)
- 註2：Peter Hernon, Charles R. McClure. Evaluation and library decision making. (Norwood, NJ: Ablex Publishing Corp., 1990), p.10-12.
- 註3：同前註，頁12。
- 註4：同註2，頁14。
- 註5：同註2，頁1。
- 註6：同註2，頁5。
- 註7：同註2，頁6-7。
- 註8：同註2，頁8-9。
- 註9：同註2，頁9-10。
- 註10：同註2，頁9-10。
- 註11：Nancy A. Van House, Beth T. Weil, & Charles R. McClure (1990). *Measuring academic library performance: a practical approach*. Chicago: ALA.
- 註12：同前註，頁1-116。
- 註13：邱子恆（2004，12月）。健康科學相關科系師生使用圖書館資源與服務之研究：以臺北醫學大學為例。國家圖書館館刊，第2期，頁69-95。
- 註14：邱子恆（2006，12月）。醫學圖書館聯盟之建置與推廣：以臺北醫學大學數位圖書館聯盟為例。國家圖書館館刊，第2期，頁51-73。