



北e圖報馬仔於中華民國九十四年十月創刊，自民國104年5月份起，由雙月刊改為季刊，於每月2、5、8、11月發報

2014年2月23日 星期日

參加「運用統計提升圖書館服務研討會」心得分享

技術服務組:黃素英
臺北醫學大學圖書館

Email: pamela@tmu.edu.tw

筆者於102年12月19-20日參加國家圖書館於臺北市立圖書館舉辦之「運用統計提升圖書館服務」研習會，為學習。兩日課程分別由三位老師授課，第一日由謝建成教授講授「問卷調查作業之規劃與實施」及「網路問卷工具之介紹與應用」，第二日則分別由羅思嘉教授講授「問題發掘～訪談與焦點團體法之應用與實作」，及楊美華教授講授「善用內外部統計資料提升圖書館服務」。本次參與學習的國內各公共圖書館及大專校院圖書館同道極為踴躍，顯見各館對於相關主題學習有殷切的期望，希冀藉此研習機會汲取圖書館相關調查、統計與分析工作之知能，並能進一步精進運用，提升圖書館的服務。

本館定期收集各項業務與服務統計，透過內外部資料如自動化系統、門禁系統、電子資源檢索系統、館際合作、流通櫃台、參考櫃台紀錄及滿意度調查等，取得相關的統計資料後整理分析，提供各式評鑑需求及填報各式的統計資料平台。本館亦於2011年引用平衡計分卡概念，參考國際標準ISO11620指標及國家標準指標CNS13151中，符合館內各主要業務項目收集統計資料，試行各項業務的績效評估，定期提供主管監測各業務運作情況。實施年餘後以學校統籌的行政單位績效評估延續，每學年向學校提報品質績效(KPI)目標，每季追蹤，學年度結束即進行評估檢討目標成效。

此外，圖書館透過電子資源與網站提供的服務已佔整體服務的極大部分，因此，電子資源服務的統計資料收集便日益重要，目前本館除填報各式統計需要之外，每年亦據以評估各種資源使用成本效益，做為次年續訂評估依據。網路使用統計的收集主要來自入口網站計數為主，電子資源使用統計則透過ERM系統及系統代理商、資料庫廠商等提供的使用記錄，難以精確評量。建議未來館內可參考電子服務評量標準規範，擴大資料收集面，建立各項業務數據的蒐集資料方法，提供符合標準且一致性使用統計分析，建立完整的統計資料，以提供主管進行效益評估、讀者需求、爭取預算、人力及館藏發展前瞻規劃的參考。

經由兩天研習學得各式資料收集方法、統計分析工具的應用、進階分析方法與概念，以及各式統計標準規範，了解到圖書館宜參考各式的評量標準，訂定各項業務數據收集方法，建立完整統計的重要性，透過客觀一致的績效評估標準，始能有效監測營運現況並能了解讀者使用的情況與需求，以充分展現圖書館的價值。

讀者服務組:張愛鈴
臺北醫學大學圖書館

圖書館為提供優質資源服務，需要不斷改善所提供之服務內容，圖書館可以根據現有的服務內容，進行資料的蒐集、統計及分析，據以改善及提昇管理及服務依據，執行的方式，可以利用簡單之調查統計及分析工具來達成，透過本次課程之研習，學習到目前圖書資訊學領域中間卷調查作業之執行內容技巧及現行使用工具程式及後續分析方法，未來進行相關工作時，可以更得心應手；圖書館員亦可以使用進階訪談方式取得讀者使用圖書館資源的經驗資料，將這些資料加以分析，可以獲得進一步改善服務的依據；除了以上2種方式外，圖書館長年進行的各式統計也可以加以分析及應用，考量統計的功能是了解現況、預測未來及解決問題，因此在每月例行的整理月統計時，也可多一份關注及思考，或許在服務調整及新服務推行上會有更多助力；本課程另外複習圖書館統計相關標準，尤其對於新增許多電子圖書館的相關標準，要更加關注，本館目前圖書博物經費約9成進行電子資源的購買，對於讀者的使用比例上來說也日益增加，未來要留意製定符合本館之統計及評估標準以協助資源評估及瞭解讀者使用現況及是否能滿足讀者資訊需求；除了電子圖書館或電子資源之統計標準以外，另一個值得關注的重點為ROI(return on investment)，投資報酬率，評量圖書館的產出價值，是圖書館提供之資料服務價值與圖書館之經費兩相比較的結果，未來有經費壓力之圖書館可能將朝向這樣的績效管理方式。

資料來源：國家圖書館102年運用統計提升圖書館服務手冊(台北市：國家圖書館，民102年)

張貼者：臺北醫學大學圖書館 於 下午7:09

標籤：2014.2月號

當期館訊

- [服務動態](#)
- [新品上架](#)
- [萬芳分館](#)
- [圖資專題](#)
- [數位專案](#)
- [雙和分館](#)

過期館訊

- [2014.10月號](#)
- [2014.2月號](#)
- [2014.4月號](#)
- [2014.6月號](#)
- [2014.8月號](#)
- [2015.2月號](#)

其他連結

- [北醫圖-閱讀活動Blog](#)
- [臺北醫學大學圖書館](#)

沒有留言：

張貼留言

發表留言的身分： Google 帳 ▼

[較新的文章](#) · · · · · [首頁](#) · · · · · [較舊的文章](#)

訂閱：[張貼留言 \(Atom\)](#)

歡迎來信

任何建議歡迎與我們聯繫。

製作維護：北醫圖書館 沈純慧

Email：chunhuei@tmu.edu.tw

由 [Blogger](#) 技術提供。