大學圖書館
15 卷 2 期（民國 100 年 9 月） 頁 171-194

國立臺灣大學圖書館多媒體服務中心使用情形與讀者滿意度調查研究

The Study of User Satisfaction in the Multimedia Center of the National Taiwan University Library

洪翠錨 Tsui Mao Hung
國立臺灣大學圖書館視聽服務組館員
Librarian, Multimedia Services Department,
National Taiwan University Library
E-mail: anchor@ntu.edu.tw

【摘 要】

本研究於 2009 年以問卷調查方式，進行國立臺灣大學圖書館多媒體服務中心讀者使用情形與滿意度調查，並與 2001 年之調查結果作一比較。問卷內容為分三部份：一為填答者之個人基本資料；二為利用多媒體服務中心的情況；三為對多媒體服務中心之服務內容、館藏利用與使用環境的滿意度。研究結果發現：使用者以大學部學生最多，所屬學院別以文學院最多；讀者使用該中心之目的以「休閒娛樂」最多，「自我學習或個人研究需要」次之；讀者對於各項服務滿意度情形，以「多媒體服務中心空間寬敞舒適」的滿意度最高，其次為「工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題」，滿意度最低為「視聽資料指定參考教材的使用」與「電腦隨選資訊系統（IOD）的使用」。整體而言，讀者對於各項服務滿意度，趨近於「滿意」的程度。與 2001 年調查之比較發現：各學院讀者人次比例仍以文學院讀者最多；讀者使用該中心的目的，皆以「休閒娛樂」為主且有增加現象；視聽館藏滿足讀者需求的情形增加；讀者對於該中心之整體滿意度有小幅度的提升。

【Abstract】

The study examines the user's satisfaction level with the Multimedia Center of the National Taiwan University Library. Conducted in 2009, the survey aims to analyze users' characteristics, perception and satisfaction with the services, collection, and environment of the Multimedia Center. The results show that undergraduates are the most

臺灣大學學術期刊資料庫

收稿日期：民國 99 年 5 月 17 日；接受日期：民國 100 年 6 月 13 日

frequent users. The majority are from the College of Liberal Arts. The main purpose of using the center is for entertainment, followed by learning and research. Generally users are satisfied with the multimedia services. They are pleased with the cozy, commodious space and the always friendly and approachable staff. Yet it is found that many users hope to improve the arrangement of the course reserve collection and Information on Demand (IOD) services. Compared with the previous study in 2001, the current research shows similar findings such as students of the College of Liberal Arts are top users, and entertainment remains the top choice. Presently users are more satisfied with the collection as well as the overall services of the Multimedia Center of the library.

關 鍵 字：視聽服務；多媒體服務中心；大學圖書館；滿意度調查
Keyword：Audio visual services; Multimedia center; University library; User satisfaction

壹、前言

圖書館對其所提供各種服務內容的評鑑，不僅可以自我檢視內部行政運作與外部服務提供的良窳，同時可以藉此進行服務推展行銷並建立圖書館專業形象，因此圖書館的服務評鑑工作至為重要。（註 1）利用調查使用者滿意度之評鑑方式，不僅可反映出使用者對該服務的實質評價與期望，亦能顯示對該服務的實際使用情形，因此圖書館可透過讀者對服務使用的滿意度，獲知該服務應有的改善與未來走向。（註 2）

臺大圖書館於 1998 年遷入新館後，於四樓成立多媒體服務中心（以下簡稱該中心），提供臺大師生各項視聽服務，距今已十餘年。該中心與校內之視聽教育館，分別隸屬於不同單位之下，任務上亦有所區隔。視聽教育館隸屬於臺大文學院之下，主要支援語言教學，其館藏偏重於語言教材；多媒體服務中心則隸屬於圖書館，主要任務在於提供多種學科主題與多元性視聽館藏，以支援師生在各學科之教學、研究以及自我學習。

在國內並無大學或學術圖書館之視聽服務指導方針或準則，但若以美國圖書館學會（American Library Association: ALA）針對美國學術圖書館所訂定之 “Guidelines for Media Resources in Academic Libraries”，與國際圖書館聯盟（The International Federation of Library Associations and Institutions: IFLA）所公佈可適用於各類型圖書館之 “Guidelines for Audiovisual and Multimedia Materials in Libraries and Other Institutions” 來進行檢視，多媒體服務中心為臺大圖書館視聽服務專職單位，提供視聽服務專屬空間，有專業館員負責視聽業務並編列視聽館藏採購經費，其設立宗旨與提供之

各項服務，大致符合上述兩份視聽服務指導方針之精神與內容。（註 3）

為檢視該中心各項服務成效，童敏惠曾於 2001 年進行該中心之讀者使用與滿意度調查研究，以實際了解讀者對圖書館所提供視聽服務之反映態度與使用行為。該研究以問卷調查方法，藉由該中心櫃台服務人員交予前來使用之讀者填答問卷與網路填答問卷方式進行調查。該研究距今已八年，這段期間內視聽媒體科技和內容資源變化急遽，媒體類型有著不同的發展與轉變，而該中心對於服務內容亦有相對調整與增添，因此再次著手進行問卷調查讀者滿意度，將調查該中心之結果與 2001 年之研究結果對照比較，除試圖掌握讀者使用情形，並將做為持續改善以提升視聽服務品質之參考。

本研究乃是針對臺大圖書館多媒體服務中心之個案研究，凡使用多媒體服務中心之讀者，皆為本研究之對象。研究之目的在於：

1. 了解讀者使用臺大圖書館多媒體服務中心各項服務的情形，包括各項服務的使用情形與所使用的館藏類型等；
2. 了解讀者使用臺大圖書館多媒體服務中心各項服務的滿意度，包括對服務內容、館藏利用與使用環境之滿意情形；
3. 期能利用本研究進行臺大圖書館多媒體服務中心之服務評鑑，以做為該中心服務改善與提升之參酌。

貳、文獻分析

對於大學圖書館視聽服務的使用調查與讀者滿意研究，經查國內外相關文獻，發現並不多見。2001 年童敏惠曾對臺大圖書館多媒體服務中心進行使用情形與滿意度調查研究。該研究以問卷調查法進行，研究結果發現：讀者對空間環境滿意度高，館員的服務受到讀者肯定，隨選資訊系統尚待加強，視聽器材設備數量有待增加和擴充，視聽館藏排架標示尚需改善，視聽館藏應加強以支援研究需求等。（註 4）

2006 年吳牧臻與靳尚彬對弘光科技大學圖書館視聽中心進行研究，調查讀者對其所提供之設備與服務內容之需求及滿意度情形。該研究亦以問卷調查法方式進行，研究結果發現：工學院學生對視聽中心之使用率較低，中午使用率最高，下午四點以後使用人次驟降，各學院讀者對設備滿意度無差異，醫護學院讀者對視聽服務滿意度最高等。（註 5）

Laskowski 在 2002 年時對美國伊利諾大學香檳分校（University of Illinois, Urbana-Champaign）教師進行研究，以了解其在授課與研究時使用視聽資料的情形，以及取得視聽資源的方式。研究以問卷調查法進行，研究對象分為兩組，一組為曾使用過該校大學部圖書館媒體中心（The Undergraduate Library Media Center）的教授，另一組為未使用過該媒體中心的校內教師。研究發現兩組對象的調查結果並無太大差異；多數教師運用視聽資料於教學，並將

臺灣大學圖書館期刊資料庫

其列入指定參考教材中，而不及一半的教師利用視聽資料做為研究來源，但大多數會考慮未來將視聽服務運用至研究與出版；對於如何選用視聽資料，82.5%來自同事的推薦，63.3% 來自參考評論，59.6%為曾在電視或戲院看過，35.5%來自查閱出版商目錄，僅有 30.7%是來自館員的推薦。（註 6）2003 年 Laskowski 針對使用該媒體中心的學生進行使用調查，仍是以問卷調查方式進行。問卷內容分三部份，一為基本資料，二為使用媒體中心的情形，三為媒體素養（Media Literacy）。研究結果發現：使用的讀者群情況為大學部學生最多，約占七成、大四學生最多、文學院的學生使用人數最多；讀者使用媒體中心的目的，85%為課業相關需求，53%為課程指定教材，10%為個人娛樂；78%的讀者認為視聽資料與紙本資料一樣重要，認為視聽資料在學習中較為生動有趣。（註 7）

參、研究方法與研究實施

本研究採用問卷調查方法，問卷內容大致依循 2001 年童敏惠調查問卷並稍加增刪（註 8），以書面問卷與網路問卷方式進行調查。

書面問卷調查時間為 2009 年 12 月 15 日至 2010 年 1 月 11 日，由中心服務人員在服務台交予前來使用之讀者填答並當場回收，共發出 347 份問卷，其中有效問卷共 346 份。網路問卷係利用「臺灣大學圖書館線上問卷系統」平台建立問卷，並透過「臺大校園電子報」平台、圖書館網頁最新消息、與中心網頁，公告網路問卷填答消息，填答期間為 2009 年 12 月 29 日至 2010 年 1 月 11 日，共計有 96 人填答，有效問卷共 96 份。書面問卷與網路問卷合計共回收有效問卷 442 份，其中臺大校內讀者填答 412 份（不含校友）。

本研究之問卷項目與內容是以 2001 年童敏惠所設計問卷為基準，再考量近年來服務變動之實際情況而略加增刪。增加部份為所屬之學院別選項（因臺大已增設多所學院或學院改名）、使用目的選項、曾使用的服務項目選項，並依所增加服務項目增加滿意度調查項目；刪除部份為複選最常使用資料之學科主題選項，係因考量學科主題繁多，故改為開放式問題由讓讀者填答，與常使用之館藏資料是否為中外文資料。童敏惠所設計之問卷，在 2001 年初步完成內容設計後，由當時吳明德館長、多位館員和讀者進行前測並再度修改。（註 9）本研究之問卷在進行修改後，經詢問臺大圖書館視聽服務組童敏惠組長與該組三名館員意見，再次修改後即進行正式調查。

網路問卷內容與書面問卷內容大致相同，僅有選項為「其他」時，網路問卷無法提供開放式的回答。問卷內容共分三部份，第一部份為填答者之個人基本資料，第二部份為利用多媒體服務中心的情況，第三部份為對多媒體服務中心的滿意度，共 64 題。第三部份是區分服務內容、館藏利用與使用環境三個面向，以五等量表（「非常滿意」為 5，依序至「非常不滿意」為 1）方式

國家圖書館學術資訊資料庫

來了解讀者的滿意程度。

書面問卷填答結果，利用編碼方式以 Excel 建檔。網路問卷填答結果，經由「臺灣大學圖書館線上問卷系統」平台，滙出 Excel 檔進行編碼調整，再與書面問卷填答結果所建之檔案合併，轉入社會科學統計套裝軟體 16.0 版（Statistical Package for Social Science，簡稱 SPSS）進行資料統計與分析。

肆、調查結果與分析

一、基本資料分析

(一) 性別（見表 1）

女性讀者略多於男性讀者，女性讀者占 51.8%，男性讀者占 47.7%。

表 1　讀者性別

N = 442

性別	人數	百分比%
女	229	51.8
男	211	47.7
未填答	2	0.5

(二) 校內外讀者別（見表 2）

讀者群中，臺大教職員工學生占 93.2%，臺大校友占 4.8%，非臺大之校外人士占 1.8%。該中心所服務的讀者並不限於臺大師生，但主要服務對象與使用群仍為臺大校內教職員工學生。

表 2　校內外讀者別

N = 442

性別	人數	百分比%
本校教職員工學生	412	93.2
校友	21	4.8
校外人士	8	1.8
未填答	1	0.2

(三) 校內讀者身分別（見表 3）

屬臺大教職員工學生（N = 412）中，以大學部學生居多，占 79.4%；研究所學生次之，占 16.5%；教師與職員則比例最少，各占 1.9%與 2.2%。

表 3　校內讀者身份別

N = 412

身份別	人數	百分比%
大學部學生	327	79.4
研究所學生	68	16.5
教師	8	1.9
職員	9	2.2

(四) 校內讀者所屬學院別（見表 4）

屬臺大教職員工學生（N = 412），其所屬院別以文學院居多，占 21.8%；生物資源暨農學院次之，占 13.1%；最少者為獸醫專業學院，占 0.2%。

臺灣大學學術期刊資料庫

表 4　校內讀者所屬學院別

N = 412

學院別	人數	百分比%
文學院	90	21.8
理學院	33	8.0
工學院	33	8.0
社會科學院	53	12.9
管理學院	47	11.4
醫學院	24	5.8
公衛學院	9	2.2
電機資訊學院	18	4.4
法律學院	24	5.8
生命科學院	14	3.4
牙醫專業學院	4	1.0
生物資源暨農學院	54	13.1
獸醫專業學院	1	0.2
其他校內單位	3	0.7
未填答	5	1.2

二、利用多媒體服務中心情況分析

(一) 使用多媒體服務中心次數

（見表 5）

讀者使用該中心以「使用過 10 次以上」占 54.1%；「使用過 1-5 次」占 25.3%；「第一次使用」最少，占 2.9%；而有九成七以上的讀者會再重覆前來使用服務。

表 5　讀者使用多媒體服務中心次數

N = 442

使用次數	人數	百分比%
第一次使用	13	2.9
使用過 1-5 次	112	25.3
使用過 6-10 次	78	17.6
使用過 10 次以上	239	54.1

(二) 使用多媒體服務中心頻率

（見表 6）

讀者使用該中心之頻率以「約一星期一次」占 25.3%；「約一個月一次」占 24.2%；每天前來使用的讀者，占 0.9%；而有三成五以上的讀者是至少每星期會前來使用服務。

表 6　讀者使用多媒體服務中心頻率

N = 442

使用頻率	人次	百分比%
每天	4	0.9
約一星期 2 次以上	42	9.5
約一星期 1 次	112	25.3
約一個月 2 次	98	22.2
約一個月 1 次	107	24.2
約一學期 1 次	46	10.4
其他	25	5.7
未填答	8	1.8

臺灣大學學術期刊資料庫

讀者勾選「其他」並填答內容為：兩個月一次；約一學期兩次；大學一次、畢業後一次；不一定。

(三) 使用多媒體服務中心目的（見表 7）

本題是以複選方式讓讀者表達其使用該中心之目的。讀者以勾選「休閒娛樂」最多，高達 86.9%；「自我學習或個人研究需要」次之，占 43.9%；「課程報告或作業需要」占 34.8%；使用「使用視聽資料指定參考教材」占 21.0%。雖然個人的休閒娛樂是大多數讀者前來中心的目的，但約有三成五的讀者在中心進行課程報告或作業之準備，約有二成的讀者使用課程之視聽資料指定教材，約有一成之讀者在中心找尋可供教學之素材，由此可見視聽資料確實被師生視為研究與教學的資源。

表 7　讀者使用多媒體服務中心的目的

N = 442

使用目的	人次	百分比%
使用視聽資料指定參考教材	93	21.0
課程報告或作業需要	154	34.8
自我學習或個人研究需要	194	43.9
休閒娛樂	384	86.9
找尋教學相關視聽資料	53	12.0
其他	7	1.6

(四) 使用多媒體服務中心各項服務情形（見表 8）

讀者使用該中心之服務以「在中心內觀看館藏 DVC、VCD、錄影帶等」最多，達 90.7%；其次有 46.0%使用「外借視聽館藏回家（宿舍）使用」。被使用最少的服務為「使用互動式光碟」，僅 3.4%，其使用情形偏低，可能因該媒體類型之館藏量較少所致。

(五) 多媒體服務中心各項服務使用率（見表 9）

中心各項服務中，最被常使用為「利用視聽卡座觀看本中心館藏 DVC、VCD、錄影帶等」（平均數 2.92），其次為「使用本中心網頁，了解服務項目」（平均數 2.56）。最不常被使用的服務為「利用視聽卡座使用本中心館藏互動光碟」（平均數 1.56）。

(六) 使用多媒體服務中心館藏類型（見表 10）

讀者使用館藏類型中，以「VCD 或 DVD」最多，達 96.3%；其次為「音樂 CD」，為 30.3%。

(七) 多媒體服務中心館藏需要加強學科主題

調查讀者認為該中心需要加強的學科主題館藏，由讀者自由填寫，填寫內容如下：電影（現代電影、科幻電影、早期華語電影、臺灣電影、奧斯卡、熱門院線片、坎城或臺灣區影展獲獎及票

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表 8　使用多媒體中心各項服務情形

N = 442

類別	使用情形	人次	百分比%
資源	使用本中心網頁內容	194	44.2
	在中心內觀看館藏 DVC、VCD、錄影帶等	398	90.7
	觀看有線電視頻道節目	111	25.3
	聆聽有線音樂頻道節目	50	11.4
	聆聽館藏音樂 CD、錄音帶	106	24.1
	使用互動式光碟	15	3.4
	使用電腦隨選資訊系統（IOD）	47	10.7
	使用電腦查用其他網路資源	96	21.9
	使用新到資料展示架上的資料	97	22.1
	使用視聽資料指定參考教材	52	11.8
	外借視聽館藏回家（宿舍）使用	202	46.0
	觀看及時廣播系統內容（中心服務櫃台旁液晶電視播放內容）	42	9.6
空間	使用大團體使用室	86	19.6
	使用小團體使用區（A、B、C 區）	74	16.9
	使用小團體使用室	99	22.6
服務	向櫃台服務人員詢問問題	150	34.2
	使用大小團體使用室（區）線上借用系統	69	15.7
	參加本中心推廣活動（影展、演講等）	35	8.0

臺灣大學學術期刊資料庫

表 9　多媒體服務中心各項服務使用率

N = 442

各項使用服務	平均數
使用本中心網頁，了解服務項目	2.56
利用視聽卡座觀看本中心館藏 DVC、VCD、錄影帶等	2.92
利用視聽卡座觀看有線電視節目	1.88
利用視聽卡座使用音樂頻道服務，聆聽音樂節目	1.60
利用視聽卡座聆聽本中心館藏音樂 CD、錄音帶	1.73
利用視聽卡座使用本中心館藏互動光碟	1.56
使用電腦隨選資訊系統（IOD 系統）	1.80
使用本中心電腦查用其他網路資源	2.05
向櫃台服務人員詢問問題	2.55
使用大小團體使用室（區）線上借用系統	1.62
使用大團體使用室觀賞館藏視聽資料	1.58
使用小團體使用室觀賞館藏視聽資料	1.63
使用小團體使用區（A、B、C 區）觀賞館藏視聽資料	1.63
使用新到資料展示架上的視聽資料	2.33
使用視聽資料指定教材	1.92
外借視聽館藏回家（宿舍）使用	2.45
觀看及時廣播系統內容（中心服務櫃台旁液晶電視播放內容）	1.62

臺灣大學學術期刊資料庫

表 10　使用多媒體服務館藏類型

N = 442

館藏類型	人次	百分比%
錄影帶	46	10.6
錄音帶	12	2.8
VCD 或 DVD	417	96.3
音樂 CD	131	30.3
幻燈片	3	0.7
LD	2	0.5
互動式光碟	12	2.8
黑膠唱片	3	0.7
其他	8	1.8

房前五作品、實驗電影、影集、文學作品改編電影、歷史劇）、紀錄片、語言學習（英檢、日文）、社會科學（性別研究）、人文、數學、科學、商管、哲思、心理、生命啟發、經典演講、哲學、體育教學、音樂（傳統戲曲、古典音樂、民族音樂、爵士樂）、法律、藝術、戲劇（經典戲劇、舞台劇、戲劇系或校內其他演出之影片紀錄、歐洲戲劇）、經濟、歷史、文學（文學史）、人類學、財經、美術、動畫、政治（國際關係）、宗教、金融、生物、中醫（中藥）。大致而言，讀者的反映以對電影類的需求最多。

(八) 多媒體服務中心館藏滿足讀者需求情形（見表 11）

該中心館藏可滿足讀者需求的程度，以「50-75％」最多，其次為「超過 75％」。大抵而言，該中心館藏對約九成的讀者而言，可滿足其個人對視聽資料需求的一半以上。

表 11　多媒體服務中心館藏滿足讀者需求

N = 442

館藏需求滿足情形	人數	百分比%
少於 50%	39	8.8
50-75%	277	62.7
超過 75%	112	25.3
未填答	14	3.2

三、讀者滿意度分析（見表 12）

讀者的滿意度情形，是以五等量表（「非常滿意」為 5，依序至「非常不滿意」為 1）方式進行測量。對於讀者滿意度分析，區分為三個部份調查：一為對服務項目及內容滿意度，二為對視聽館藏利用滿意度，三為對視聽器材、設備與環境滿意度；整合這三部份之調查結果則視為整體滿意度之測量。

(一) 服務項目及內容滿意度

讀者對於滿意度調查第一部份之服務項目及內容滿意度情形，以「工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題」的滿意度最高，平均值為 4.12，高於「滿意」的程度；其次為「視聽座位的利用服務（觀看各類視聽資料）」，平均值為 3.84。滿意度最低為「小團體使用室的使用服務」，平均值為 3.46。讀者對於第一部份之服務項目及內容滿

臺灣人學學術期刊資料庫

表 12　讀者對多媒體服務中心之滿意度

N = 442

A、讀者對多媒體服務中心服務項目及內容之滿意度				
項目	平均值		A 項內排名	整體排名
工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題	4.12	3.62	1	2
視聽座位的利用服務（觀看各類視聽資料）	3.84		2	7
各項服務的說明與流程清楚易懂	3.83		3	8
學期間的開放時間	3.63		4	15
電腦隨選資訊系統（IOD）服務	3.55		5	21
小團體使用區（A、B、C 區）的使用服務	3.52		6	23
寒暑假的開放時間	3.52		6	23
大小團體室（區）線上借用服務	3.51		7	24
有線電視頻道服務	3.50		8	25
有線音樂頻道服務	3.49		9	26
大團體使用室的使用服務	3.47		10	27
小團體使用室的使用服務	3.46		11	28
B、讀者對多媒體服務中心館藏利用之滿意度				
項目	平均值		B 項內排名	整體排名
視聽館藏能夠滿足休閒的需求	3.93	3.62	1	6
利用圖書館電腦館藏目錄查詢中心視聽館藏便的利性	3.80		2	9
視聽館藏能夠滿足學生上課或教師授課的需求	3.70		3	11
視聽館藏外借服務	3.61		4	17
視聽館藏能夠滿足研究的需求	3.60		5	18
視聽館藏推廣活動服務	3.60		5	18
新到館藏介紹	3.59		6	19
視聽館藏開架式陳列的標示清楚易懂	3.52		7	23
視聽資料指定參考教材的使用	3.45		8	29
電腦隨選資訊系統（IOD）的使用	3.36		9	30

臺灣大學學術期刊資料庫

C、讀者對多媒體服務中心視聽器材、設備與環境之滿意度				
項目	平均值		C 項內排名	整體排名
多媒體服務中心空間寬敞舒適	4.18	3.77	1	1
多媒體服務中心環境整齊清潔	4.11		2	3
多媒體服務中心光線充足	4.08		3	4
多媒體服務中心空氣品質良好	3.99		4	5
視聽座位各項視聽器材設備的種類	3.75		5	10
小團體室各項視聽器材設備的種類	3.70		6	11
各項視聽器材設備使用的標示	3.68		7	12
小團體室各項視聽器材設備的品質	3.67		8	22
視聽座位各項視聽器材設備的品質	3.65		9	14
大團體室各項視聽器材設備的種類	3.62		10	16
大團體室各項視聽器材設備的品質	3.57		11	20
小團體區（A、B、C 區）視聽器材設備的品質	3.53		12	22
視聽座位的數量足夠	3.46		13	28
整體滿意度	**3.67**			

意度，平均各項之平均值為 3.62，趨近於「滿意」的程度。

(二) 視聽館藏利用滿意度

讀者對於滿意度調查第二部份之館藏利用滿意度情形，以「視聽館藏能夠滿足休閒的需求」的滿意度最高，平均值為 3.93，趨近於「滿意」的程度；其次為「利用圖書館電腦館藏目錄查詢中心視聽館藏便的利性」，平均值為 3.80。滿意度最低為「電腦隨選資訊系統（IOD）的使用」，平均值為 3.36。讀者對於第二部份之館藏利用滿意度，平均各項之平均值為 3.62，趨近於「滿意」的程度。

(三) 視聽器材、設備與環境滿意度

讀者對於滿意度調查第三部份之視聽器材、設備與環境滿意度情形，以「多媒體服務中心空間寬敞舒適」的滿意度最高，平均值為 4.18，高於「滿意」的程度；其次為「多媒體服務中心環境整齊清潔，平均值為 4.11。滿意度最低為「視聽座位的數量足夠」，平均值為 3.46。讀者對於第三部份之視聽器材、設備與環境滿意度，平均各項之平均值為 3.77，接近於「滿意」的程度。

臺灣大學學術期刊資料庫

(四) 各項服務滿意度排行與整體滿意度

讀者對於各項服務滿意度情形，以「多媒體服務中心空間寬敞舒適」的滿意度最高，平均值為 4.18；其次為「工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題」，平均值為 4.12；滿意度最低為「視聽資料指定參考教材的使用」與「電腦隨選資訊系統（IOD）的使用」，平均值分別為 3.45 與 3.36。讀者對該中心之各項服務，僅有四項高於「滿意」的程度，其他各項則居於「滿意」與「普通」之間。

整體而言，讀者對於視聽器材、設備與環境方面的滿意度較高，平均值為 3.77；其次為對服務項目及內容，與館藏利用兩方面之滿意度，平均值同為 3.62。對於各項服務滿意度平均值平均為 3.67，趨近於「滿意」的程度。

四、讀者意見

對於該中心的意見，以開放式供讀者作答，彙整其回答可歸類為以下項目：1. 放寬大小團體室使用規則；2. 修改視聽館藏流通辦法：延長借期、增加借閱件數、罰則過重、增加電話催還；3. 改善目錄服務：加速編目速度、增加電影分類、影片分類應簡潔、增加影片中英文片名、提供更有效的查詢；4. 改善視聽設備使用狀況：改善播放設備品質、改善並維護耳機品質、避免螢幕反光、增加設備操作說明；5. 改善隨選資訊系統的使用；6. 座椅改善；7. 增加座位；8. 延長開放時間；9. 改善大小團體使用室（區）借用說明。

讀者除了提供意見與建議外，也書寫稱讚的話語，諸如：很不錯、很棒、超棒、服務親切；同時認為資源豐富。

伍、與 2001 年調查研究之比較

一、利用多媒體服務中心情形比較

(一) 讀者使用目的比較

比較 2001 年與此次之調查結果，讀者使用該中心的目的，皆以「休閒娛樂」為最高，且有增加的趨勢，由原 64.9％增加至 86.9％。對於「自我學習或個人研究需要」與「課程報告或作業需要」亦有增加的趨勢，可見讀者對視聽資料的使用漸增，也顯示視聽服務對研究與學習的重要性增加。

(二) 讀者使用館藏類型比較

比較 2001 年與此次之調查結果，讀者使用館藏類型中的「VCD 或 DVD」使用情形，由 62.4％大幅增加到 96.3％。由於視聽科技的影響，VCD 與 DVD 成為當前影片發行的主要媒體型式，VCD 與 DVD 的館藏類型也因而增加。近年來視聽媒體以 DVD 與 VCD 為主要出版類型，該中心在進行館藏徵集時，考量錄影帶日漸被市場所淘汰，且錄放影機設備亦逐漸停產，因而優先購買 DVD 或 VCD 之出版媒體，並比對原為錄影帶之館藏，在市面上尋

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

得有 VCD 或 DVD 版本，即購買入館以替代錄影帶之館藏，因此「VCD 或 DVD」的使用為最多且呈成長的趨勢。

錄音帶的使用有減少的情形，但相較於 2001 年時的館藏，音樂 CD 的館藏量增加，但其使用情形卻呈現減少的趨勢。近年來臺大圖書館訂購線上音樂性資料庫，如 Classical Music Library、Naxos Music Library、文化音像數位資料庫（MuziMax）等，可能因此降低實體音樂館藏的需求與使用。

此次調查發現讀者對於「錄影帶」與「錄音帶」的使用有大幅減少的趨勢，在該中心館藏日增，而陳列空間有限的情形下，將錄影帶與錄音帶移置他處典藏，為解決陳列空間問題日顯窘迫的可行方案。

(三) 讀者認為需要加強館藏學科主題比較

本項為開放式回答題型。整理填答者的回答，並比較 2001 年之調查結果，發現此二次調查，皆是有較多的讀者表達「電影」是需要加強的館藏。

(四) 中心館藏滿足讀者需求比較

比較 2001 年與此次之調查結果，該中心館藏滿足讀者需求的情形，有增加的趨勢，可能與館藏量日增有關，但也顯示視聽館藏的徵集更符合讀者所需。

二、讀者滿意度比較（見表 13）

(一) 讀者對服務項目及內容滿意度比較

比較 2001 年與此次之調查結果，「工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題」、「視聽座位的利用服務（觀看各類視聽資料）」、「各項服務的說明與流程清楚易懂」、「學期間的開放時間」、「電腦隨選資訊系統（IOD）服務」與「寒暑假的開放時間」，其讀者滿意度有增加的趨勢。

(二) 讀者對視聽館藏利用滿意度比較

比較 2001 年與此次之調查結果，「視聽館藏能夠滿足休閒的需求」、「利用圖書館電腦館藏目錄查詢中心視聽館藏的便利性」、「視聽館藏能夠滿足學生上課或教師授課的需求」、「視聽館藏能夠滿足研究的需求」與「視聽館藏開架式陳列的標示清楚易懂」，其讀者滿意度有增加的趨勢。

(三) 讀者對視聽器材、設備與環境滿意度比較

比較 2001 年與此次之調查結果，「視聽座位各項視聽器材設備的種類」、「小團體室各項視聽器材設備的種類」、「小團體室各項視聽器材設備的品質」、「視聽座位各項視聽器材設備的品質」與「大團體室各項視聽器材設備的種類」，其讀者滿意度有增加的趨勢。

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表 13　各項服務滿意度排行比較

項目	2001 年調查		2009 年調查	
	排行	平均值	排行	平均值
多媒體服務中心空間寬敞舒適	2	4.15	1	4.18
＊工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題	5	3.86	2	4.12
多媒體服務中心環境整齊清潔	1	4.16	3	4.11
多媒體服務中心光線充足	3	4.09	4	4.08
多媒體服務中心空氣品質良好	4	4.00	5	3.99
＊視聽館藏能夠滿足休閒的需求	7	3.68	6	3.93
＊視聽座位的利用服務（觀看各類視聽資料）	6	3.80	7	3.84
＊各項服務的說明與流程清楚易懂	8	3.63	8	3.83
＊利用圖書館電腦館藏目錄查詢中心視聽館藏的便利性	17	3.51	9	3.80
＊視聽座位各項視聽器材設備的種類	10	3.61	10	3.75
＊小團體室各項視聽器材設備的種類	15	3.53	11	3.70
＊視聽館藏能夠滿足學生上課或教師授課的需求	14	3.54	11	3.70
各項視聽器材設備使用的標示	（未調查）		12	3.68
＊小團體室各項視聽器材設備的品質	16	3.52	13	3.67
＊視聽座位各項視聽器材設備的品質	20	3.45	14	3.65
＊學期間的開放時間	18	3.48	15	3.63
＊大團體室各項視聽器材設備的種類	11	3.58	16	3.62
視聽館藏外借服務	（未調查）		17	3.61
＊視聽館藏能夠滿足研究的需求	24	3.34	18	3.60
＊視聽館藏推廣活動服務	10	3.61	18	3.60
新到館藏介紹	10	3.61	19	3.59
＊大團體室各項視聽器材設備的品質	9	3.62	20	3.57
＊電腦隨選資訊系統（IOD）服務	21	3.43	21	3.55
小團體區（A、B、C 區）視聽器材設備的品質	（未調查）		22	3.53
小團體使用區（A、B、C 區）的使用服務	（未調查）		23	3.52
＊視聽館藏開架式陳列的標示清楚易懂	23	3.38	23	3.52
＊寒暑假的開放時間	18	3.48	23	3.52
大小團體室（區）線上借用服務	（未調查）		24	3.51
有線電視頻道服務	12	3.57	25	3.50
有線音樂頻道服務	11	3.58	26	3.49
大團體使用室的使用服務	13	3.55	27	3.47
小團體使用室的使用服務	19	3.46	28	3.46
視聽座位的數量足夠	（未調查）		28	3.46
視聽資料指定參考教材的使用	（未調查）		29	3.45
電腦隨選資訊系統（IOD）的使用	22	3.41	30	3.36

＊表示該項目於 2009 年所調查之讀者滿意度平均值大於 2001 年所調查之讀者滿意度平均值。

臺灣大學圖書館期刊資料庫

(四) 各項服務滿意度排行與整體滿意度比較

比較 2001 年與此次調查結果，發現各項服務滿意度前八名名次相差不大，讀者對於該中心的空間服務滿意度高，對於工作人員的服務態度，皆同樣給予滿意的肯定。兩次的調查中，對於「電腦隨選資訊系統（IOD）的使用」皆為最低的評價，顯示該系統亟需進行改善。

以整體滿意度而言有增加趨勢，但滿意度平均值僅由 3.60 小幅提升至 3.67（見表 14），顯見近八年的服務改善仍顯不足，應積極探究可以大幅改善與提升服務滿意度的可行作法。

陸、結論與建議

一、結論

從 2009 年 442 份問卷調查中，統計分析讀者之基本資料、使用中心情形與滿意度，並和 2001 年相同調查之比較，條列以下結論：

1. 使用多媒體服務中心之臺大校內讀者群中，以大學部學生居多；以其所屬學院別比較，則以文學院讀者使用居多，而工學院與電機資訊學院的讀者使用情形偏低。
2. 讀者使用該中心的目的，以「休閒娛樂」最多，「自我學習或個人研究需要」次之。約有三成五的讀者在中心進行課程報告或作業之準備，約有二成的讀者使用課程之視聽資料指定教材，由此可見視聽資料確實被師生視為研究與教學的資源。
3. 「利用視聽卡座觀看本中心館藏 DVC、VCD、錄影帶等」為讀者使用最多、使用頻率為最高之服務。
4. 讀者使用館藏類型中，以「VCD 或 DVD」最多，達 96.3%；其次為「音樂 CD」，VCD、DVD 與 CD 是最常被使用的館藏視聽媒體。
5. 讀者對於各項服務滿意度情形，以「多媒體服務中心空間寬敞舒適」的滿意度最高，其次為「工作人員的

表 14　讀者對多媒體服務中心整體滿意度比較

項目	2001 年調查（平均值）	2009 年調查（平均值）	增減情形（平均值）
＊服務項目及內容	3.60	3.62	+0.02
＊館藏利用	3.47	3.62	+0.15
＊視聽器材、設備與環境	3.74	3.77	+0.03
＊整體滿意度	3.60	3.67	+0.07

＊表示該項目於 2009 年所調查之讀者滿意度平均值大於 2001 年所調查之讀者滿意度平均值。

臺灣大學學術期刊資料庫

服務態度親切，能盡力答覆讀者問題」；滿意度最低為「視聽資料指定參考教材的使用」與「電腦隨選資訊系統（IOD）的使用」。整體而言，讀者對於各項服務滿意度，趨近於「滿意」的程度。

6. 本研究結果與 2001 年調查結果比較相差有限：臺大各學院讀者人次仍以文學院讀者為最多；讀者使用該中心的目的，皆以「休閒娛樂」為最高且有增加的趨勢；讀者使用館藏類型中，VCD 或 DVD 使用情形大幅增加，但對錄影帶與錄音帶的使用大幅減少；較多的讀者認為「電影」是需要加強的館藏；視聽館藏滿足讀者需求的情形有增加；讀者對於該中心之整體滿意度僅有小幅度的提升。比較兩次調查中各項服務滿意度，在 28 個項目中，有 18 項的滿意度平均值有成長的情形（2009 年共 35 項滿意度調查項目，其中有 7 項在 2001 年時未調查），即約有六成五的滿意度調查項目，其讀者滿意度平均值有增加；有 9 個項目的滿意度平均值下降，即約有三成五的滿意度調查項目，其讀者滿意度下滑。（見表 13）

二、建議

讀者使用情形與滿意度之調查，主要目的在於掌握讀者對服務的使用狀況、了解其實際感受與意見，並針對服務不足之處進行評估與改善，以持續提升服務品質，使各項服務契合所需並至臻完善。以下為分析本調查研究結果後，所提出之相關建議，做為日後服務改善之參酌：

(一) 讀者需求與服務目的之間的差距待拉近

此次調查發現讀者使用該中心的目的，以「休閒娛樂」最多，高達 86.9%；「自我學習或個人研究需要」次之，占 43.9%；「課程報告或作業需要」占 34.8%。比較 2001 年與此次之調查結果，讀者使用該中心的目的，皆以「休閒娛樂」為最高，且由原 64.9% 大幅增加至 86.9%。對照美國伊利諾大學圖書館媒體中心 2003 年的使用調查結果，其讀者使用媒體中心的目的，85%為課業相關的需求，53%為課程指定教材，10%才為個人娛樂。臺大屬於研究型大學，多媒體服務中心之服務目的在於支援教學與研究，其首要目標與預期成效應為具體提供讀者「自我學習或個人研究需要」與「課程報告或作業需要」之所需。若大多數讀者對於使用該中心的目的為「休閒娛樂」且比例甚高，實應檢討視聽館藏發展政策與館藏內容，並加強與教師間的教學支援與配合。在此建議該中心應檢視現有館藏內容與調整未來館藏徵集方向，透過多方管道對全校師生宣導介紹中心之功能與服務，密切配合教師教學所需，並加強推廣教育性質視聽館藏的利用，以提升中心之能見度與重要性。

(二) 進一步了解未使用該中心服務之讀者

此次調查僅以書面問卷對前來使用

臺灣大學學術期刊資料庫

的讀者進行調查，以及使用網路問卷進行讀者意見調查。網路問卷之填答，雖可提供讀者在書面問卷填答期間內，未能出現於該中心以實際填答反映意見之機會，但仍有未曾使過該中心與曾使用過該中心的部份讀者，沒有透過此二種問卷型式來表達其意見與看法。為了解這些潛在讀者的視聽服務需求，並掌握流失讀者的使用經驗與意見，應設法尋求可行的調查方式進行研究，諸如透過學科館員與各系所圖書室館員來進行溝通、或是詢問圖書委員會成員，以及進行全校抽樣性調查訪談等方式，來達到更廣泛與深入的了解，以掌握未曾使用或不再使用該中心讀者的困難、不滿或其他問題所在，以進一步改善中心不足之處。

(三) 可進行錄影帶與錄音帶館藏之移置

該中心之視聽館藏日增，尤其在近年來邁向頂尖大學計畫經費挹注下，視聽館藏量大幅成長，而在原有館舍有限空間裏，視聽館藏陳列空間日漸捉襟見肘。此次調查發現，讀者對於「錄影帶」與「錄音帶」的使用有大幅減少的情形，建議可將錄影帶與錄音帶移置他處集中典藏並提供調閱服務，有效管理與使用空間，以解決陳列空間問題日顯窘迫的情形。

(四) 改善隨選資訊系統並加強推廣

兩次調查皆發現讀者對隨選資訊系統的滿意度最低，且 2009 年調查的滿意度且低於 2001 年的滿意度。該系統已使用多年，且所提供服務之區域僅限於該中心內 28 個使用座位，未能充分發揮影音系統之服務功能。該中心已於 2010 年 10 月完成「影音 @Online」新影音服務系統建置工作，除整合隨選資訊系統內容與其他影音資源，並新增許多服務功能，擴大服務區域並延伸服務時間。期望新系統能確實改善舊系統之不足，同時加強系統功能之宣傳推廣，以實際改善讀者對影音系統使用不佳的印象與經驗。

(五) 服務成效應再提升之努力

比較兩次調查中各項服務滿意度，約有六成五的滿意度調查項目，其讀者滿意度平均值有增加，但約有三成五的滿意度調查項目是呈現滿意度下滑的情形。這些滿意度下降的服務項目，諸如「新到館藏介紹」、「有線電視頻道服務」、「有線音樂頻道服務」、「大團體使用室的使用服務」等，應多觀察平時讀者對該項服務的使用行為與需求，並可進一步詢問讀者的意見，思索如何配合教學與研究等服務目的，進行適當的調整或相關設備上的改善，以提高服務成效。對於「視聽座位的數量足夠」的滿意度排名居後，以及開放式回答中增加座位意見回饋，反映出讀者對於中心提供使用視聽資料席位不足的不滿與需求。中心應統計使用尖峰時段無法獲得視聽座位的讀者數量，以確切掌握座位不敷使用的數量；在未來若有可能進行服務面積調整或空間改造、甚至爭取籌建新館舍時，應極力反映讀者對視聽卡座的實際需要，設計合理的座位安排

與爭取更多的服務空間，以滿足讀者對視聽服務的需求。

誌謝

感謝李德竹教授、陳雪華館長、韓竹平顧問與童敏惠組長對本文的指導。感謝評審委員的審核與指正。感謝以下人員對本研究進行問卷調查時之協助：張端桂、吳憶慧、黃靖斐、李梅英、張瀚文、徐詩涵、李泳泉、彭柏嘉、戴景嫻、陳怡伶、溫偉智、蕭偉昌、鄭雅文、陳柏瑄、陳芷洛。

註釋

註 1：吳美美，「演進中的圖書館評鑑工作與評鑑研究」，*教育資料與圖書館學* 34 卷 1 期（民 85 年）：頁 44-45。

註 2：George, D'Elia, "User Satisfaction with Library Service: a Measure of Public Library Performance? " *The Library Quarterly* 53 (1983): 109.

註 3：洪翠錨，「從視聽媒體指導方針談臺灣地區大學圖書館視聽服務的問題」，*大學圖書館* 11 卷 1 期（民 96 年）：頁 167-169。

註 4：童敏惠，「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」，*國家圖書館館刊* 91 卷 1 期（民 91 年 6 月）：頁 152-153。

註 5：吳牧臻、靳炯彬，「視聽中心讀者滿意度之研究——以弘光科技大學為例」，*弘光學報* 51 期（民 96 年 11 月）：頁 312-313。

註 6：Laskowski, Mary S., "Faculty and Instructor Use of Media in the Classroom: Results of Two Surveys." *Media Review* 9(1) (2002-03): 86-89.

註 7：Laskowski, Mary S., "Student Experiences with Media Resources: Results of an Academic Media Center Student Patron Survey." *Research Strategies* 20(2007): 349-354.

註 8：同註 4，頁 155-159。

註 9：同註 4，頁 134。

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄：「國立臺灣大學圖書館多媒體服務中心讀者意見及滿意度調查」問卷內容

親愛的讀者，您好：

為了解您對臺大圖書館多媒體服務中心（以下稱本中心）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改善服務內容的參考，敬請依據您使用本中心的經驗和感受來作答，以表達您的看法與期望。

本問卷各項填答僅供整體統計分析使用，個別資料絕不對外公開，敬請安心填答，您的寶貴意見將是本中心提升服務品質的重要關鍵。衷心感謝您的協助。

臺大圖書館多媒體服務中心敬上
中華民國九十八年十二月十五日

第一部分：個人基本資料

1. 性別：☐男　☐女
2. 身分別㈠：☐本校教職員　☐校友　☐校外人士
3. 身分別㈡：☐大學部學生　☐研究所學生　☐教師
   ☐職員（含助教、約用人員、助理等）
4. 學院別㈢：☐文學院　☐理學院　☐工學院　☐社會科學院　☐管理學院
   ☐醫學院　☐公衛學院　☐電機資訊學院　☐法律學院　☐生命科學院
   ☐牙醫專業學院　☐生物資源暨農學院
   ☐獸醫專業學院　☐其他校內單位_____

第二部分：利用多媒體服務中心的情況

1. 請問您至今使用過本中心的次數：
   ☐第一次使用（請跳答第 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）：
   ☐使用視聽資料指定參考教材　☐課程報告或作業需要　☐自我學習或個人研究需要
   ☐休閒娛樂　☐找尋教學相關視聽資料
   ☐其他（請說明）_____

臺灣大學學術期刊資料庫

4. 請問您曾使用過本中心的那些服務（可複選）：

□使用本中心網頁內容　□在中心內觀看館藏 DVC、VCD、錄影帶等
□觀看有線電視頻道節目　□聆聽有線音樂頻道節目　□聆聽館藏音樂 CD、錄音帶
□使用互動式光碟　□使用電腦隨選資訊系統（IOD）
□使用電腦查用其他網路資源　□向櫃台服務人員詢問問題
□使用大小團體使用室（區）線上借用系統　□使用大團體使用室
□使用小團體使用室　□使用小團體使用區（A、B、C 區）
□使用新到資料展示架上的資料　□使用視聽資料指定參考教材
□外借視聽館藏回家（宿舍）使用　□參加本中心推廣活動（影展、演講等）
□觀看及時廣播系統內容（中心服務櫃台旁液晶電視播放內容）

5. 請問您使用本中心各項服務的情況：（請勾選）

經常使用	偶爾使用	非常少使用	完全不使用	
□	□	□	□	⑴使用本中心網頁，了解服務項目
□	□	□	□	⑵利用視聽卡座觀看本中心館藏 DVC、VCD、錄影帶等
□	□	□	□	⑶利用視聽卡座觀看有線電視節目
□	□	□	□	⑷利用視聽卡座使用音樂頻道服務，聆聽音樂節目
□	□	□	□	⑸利用視聽卡座聆聽本中心館藏音樂 CD、錄音帶
□	□	□	□	⑹利用視聽卡座使用本中心館藏互動光碟
□	□	□	□	⑺使用電腦隨選資訊系統（IOD 系統）
□	□	□	□	⑻使用本中心電腦查用其他網路資源
□	□	□	□	⑼向櫃台服務人員詢問問題
□	□	□	□	⑽使用大小團體使用室（區）線上借用系統
□	□	□	□	⑾使用大團體使用室觀賞館藏視聽資料
□	□	□	□	⑿使用小團體使用室觀賞館藏視聽資料
□	□	□	□	⒀使用小團體使用區（A、B、C 區）觀賞館藏視聽資料
□	□	□	□	⒁使用新到資料展示架上的視聽資料
□	□	□	□	⒂使用視聽資料指定教材
□	□	□	□	⒃外借視聽館藏回家（宿舍）使用
□	□	□	□	⒄觀看及時廣播系統內容（中心服務櫃台旁液晶電視播放內容）

臺灣大學學術期刊資料庫

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 或 DVD　☐錄音帶　☐音樂 CD　☐幻燈片　☐ LD

☐互動式光碟　☐黑膠唱片　☐其他（請說明）_____

7. 您認為中心館藏最需要加強的學科主題為：_____

_____

_____

_____

_____

8. 請問本中心的館藏通常能滿足您所需要者為多少？

☐少於 50%　☐ 50-75%　☐超過 75%

第三部分：對多媒體服務中心的滿意度（請勾選）

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
					A. 服務項目及內容
☐	☐	☐	☐	☐	⑴學期間的開放時間 （週一至週五 8:20-21:00，週六 9:00-21:00，週日 9:00-17:00）
☐	☐	☐	☐	☐	⑵寒暑假的開放時間 （週一至週五 8:20-20:00，週六、週日 9:00-17:00）
☐	☐	☐	☐	☐	⑶視聽座位的利用服務（觀看各類視聽資料）
☐	☐	☐	☐	☐	⑷有線電視頻道服務
☐	☐	☐	☐	☐	⑸有線音樂頻道服務
☐	☐	☐	☐	☐	⑹電腦隨選資訊系統（IOD）服務
☐	☐	☐	☐	☐	⑺大小團體室（區）線上借用服務
☐	☐	☐	☐	☐	⑻大團體使用室的使用服務
☐	☐	☐	☐	☐	⑼小團體使用室的使用服務
☐	☐	☐	☐	☐	⑽小團體使用區（A、B、C 區）的使用服務
☐	☐	☐	☐	☐	⑾工作人員的服務態度親切，能盡力答覆讀者問題
☐	☐	☐	☐	☐	⑿各項服務的說明與流程清楚易懂

臺灣大學學術期刊資料庫

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
					B. 視聽館藏利用
□	□	□	□	□	⑴視聽館藏能夠滿足學生上課或教師授課的需求
□	□	□	□	□	⑵視聽館藏能夠滿足研究的需求
□	□	□	□	□	⑶視聽館藏能夠滿足休閒的需求
□	□	□	□	□	⑷利用圖書館電腦館藏目錄查詢中心視聽館藏便的利性
□	□	□	□	□	⑸視聽館藏開架式陳列的標示清楚易懂
□	□	□	□	□	⑹新到館藏介紹（圖書館「新書精選推薦」部落格中的視聽資料介紹）與新到資料展示架服務
□	□	□	□	□	⑺視聽館藏推廣活動服務（如「樂活心主張」活動，「十月．我遇見歐洲」活動等）
□	□	□	□	□	⑻電腦隨選資訊系統（IOD）的使用
□	□	□	□	□	⑼視聽資料指定參考教材的使用
□	□	□	□	□	⑽視聽館藏外借服務
					C. 視聽器材、設備與環境
□	□	□	□	□	⑴視聽座位的數量足夠
□	□	□	□	□	⑵各項視聽器材設備使用的標示
□	□	□	□	□	⑶視聽座位各項視聽器材設備的種類
□	□	□	□	□	⑷視聽座位各項視聽器材設備的品質
□	□	□	□	□	⑸小團體室各項視聽器材設備的種類
□	□	□	□	□	⑹小團體室各項視聽器材設備的品質
□	□	□	□	□	⑺小團體區（A、B、C 區）視聽器材設備的品質
□	□	□	□	□	⑻大團體室各項視聽器材設備的種類
□	□	□	□	□	⑼大團體室各項視聽器材設備的品質

臺灣大學學術期刊資料庫

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
□	□	□	□	□	⑽多媒體服務中心環境整齊清潔
□	□	□	□	□	⑾多媒體服務中心空間寬敞舒適
□	□	□	□	□	⑿多媒體服務中心空氣品質良好
□	□	□	□	□	⒀多媒體服務中心光線充足

◆除上述所列各項外，請您針對本中心的服務及館藏，提供其他寶貴意見與建議，謝謝。

意見與建議：_____

_____

_____

_____非常感謝您的填答！

臺灣大學學術期刊資料庫