

CALA 2009「追求卓越:新世代圖書館營運管理」研習班問卷 分析 98.8.18

壹、滿意度分析

一、研討會

講演	高 5	4	3	2	1	低 0	每題平均
總體評分	15(32.6)	22(47.8)	15(32.6)	5 (10.8)	0	0	3.89
內容	12(26.0)	24(52.1)	9(19.5)	1 (2.1)	0	0	4.02
講演者	11(23.9)	28(60.8)	6(13.0)	0	0	0	4.02
清晰度	10(21.7)	28(60.8)	7(15.2)	0	0	0	3.98
快慢度	11(23.9)	24(52.1)	10(21.7)	0	0	0	3.93
滿意度	11(23.9)	28(60.8)	7(15.2)	0	0	0	4.09
互動性	8(17.3)	22(47.8)	13(28.2)	3 (6.5)	0	0	3.76
新穎性	10(21.7)	27(58.6)	8(17.3)	1 (2.1)	0	0	4.00
務實性	9(19.5)	26(56.5)	10(21.7)	1 (2.1)	0	0	3.93
講者們互相配合默契程度	11(23.9)	25(54.3)	8(17.3)	2 (4.3)	0	0	3.98
研討會組織及結構設計合理性 (介紹, 概論, 結論, 注解, 提問)	13(28.2)	22(47.8)	10(21.7)	0	0	0	3.98
註冊程式	7(15.2)	26(56.5)	8(17.3)	1 (2.1)	0	0	3.59
講義	6(13.0)	26(56.5)	13(28.2)	1 (2.1)	0	0	3.80
問答過程	7(15.2)	26(56.5)	8(17.3)	3 (6.5)	0	0	3.67

N=46 ; () 中為%

二、內容

內容	高 5	4	3	2	1	低 0	每題平均
資料量豐富	16(34.7)	21(45.6)	8(17.3)	1 (2.1)	0	0	4.13
重要性	13(28.2)	22(47.8)	10(21.7)	1 (2.1)	0	0	4.02
趣味性	9(19.5)	17(36.9)	15(32.6)	5 (10.8)	0	0	3.87
有用性	12(26.0)	25(54.3)	7(15.2)	2 (4.3)	0	0	4.02
相關性	15(32.6)	23(50.0)	7(15.2)	1 (2.1)	0	0	4.13
時效性	11(23.9)	28(60.8)	5(10.8)	2 (4.3)	0	0	4.04
實用性	13(28.2)	21(45.6)	11(23.9)	1 (2.1)	0	0	4.00
難度	5(10.8)	16(34.7)	16(34.7)	2 (4.3)	5 (10.8)	2 (4.3)	3.17

N=46 ; () 中為%

貳、開放式問題

一、 本研討會您最喜歡什麼？

1. 學習到許多新的事物與知識
2. 圖書館如何跨越營運變革—黃麗虹主任主講。因實務案例的分享有助於國內圖書館館員省思。
3. 圖資企業運用學習型組織的管理經驗。
4. 服務人員親切、招呼用餐點熱絡，很感動。
5. 介紹網路上的新資訊(Twitter、facebook)
6. 介紹國外圖書館的新服務(kindle、texting 線上諮詢....)
7. 老師生動的課程及學員的分享。
8. 圖資所學生的創意行銷。
9. 可以知道國外圖書館應用新科技的趨勢。
10. 使用者需求再探討，新科技與新服務，電子資源的管理。
11. 圖資企業運用學習型組織的管理經驗。[了解私人公司的營運管理及態度，助益很大。有“激勵效果”]
12. 了解新趨勢及圖書館可以應用的案例。
13. 新世代的創意行銷、專題演講、效率營運及卓越服務，所有的課程都很不錯，收穫很多。
14. 工作人員的服務很用心；講師都是專家。
15. 午餐的安排。
16. 講師們專業表現及親和力俱佳！遠高於個人的預期，很棒！
17. 主講人就個人強項充分表述；學員有兩次互動機會；點心水果非常好。
18. Diana 的講課方式與內容，很棒！(參考服務、新科技應用。)
19. 分組討論。

二、 本研討會您最不喜歡什麼？

1. 回家時下大雨
2. 本研討會是有收費的，應與圖書館學會其他課程相同有提供午餐，以及協助提供住宿資訊。
3. 講者準備內容理論過多、實務經驗分享不夠。
4. 希望研習手冊闕漏的講義，能在老師上課時補齊搭配使用。
5. 圖書館的新業務(牽涉到太多期刊內容，對完全未接觸此業務之人員，太困難、聽不懂。)

6. 講師重複性高，研究生報告充數。
7. 講義與上課的 ppt 內容出入。
8. 座位的安排。
9. 不夠實務探討。
10. 本研討會是有收費的，應與圖書館學會其他課程相同，有提供午餐以及協助提供住宿資訊。

三、 有哪內容些您希望講到，但未涉及的？

1. 國內大學圖書館營運相關經驗分享與未來發展。
2. 追求卓越與本研討會的議題不符，提到的實例太少。
3. 營運實務例子，面臨困境，如何解決。
4. 採購與編目的相關內容。
5. 更深入的新科技應用。
6. 數位學習課程之成效及發展性。
7. 營運、管理。
8. 內容希望涵蓋各類型圖書館，不要只偏重學校圖書館或是專門圖書館，如何追求卓越。
9. 國內圖書館追求卓越的例子較少。
10. 行政管理方面的課題。
11. 與讀者互動上的活動方式。
12. 主講者在內容上比較是圖書館對內的，包括讀者服務、典閱等，似乎圖書館對外接觸的內容欠缺。
13. 規劃服務的實際經驗分享；經營問題解決方式分享；服務成果評估方式及效果。
14. 增加新世代圖書館服務空間的規劃與多個案展示；原先有規劃的舊服務新包裝。
15. 營運績效評估(評鑑)；資源分配的方法與案例。

四、 哪些內容應該講的更詳細，或增，減，及刪掉？

1. 建議增加國內外圖書館未來發展趨勢比較，可刪除研究生相關報告應專家學者演講。
2. 國內實務案例的比較需增加。
3. 理論內容過多，有些課程課本或論文已可涉獵。
4. 未能去參訪資策會有點可惜，若能實地了解相信可增廣視野！

5. 私立團體機構之競爭及應對方式，可以多增加課程時數，以刺激及激勵公家單位加以學習之。(因為公家單位人員通常安於現狀，不求進步。)
6. 國內圖書館追求卓越的例子。
7. 此次技術服務偏重期刊方面，未來可增加廣泛技術服務的課題。
8. 更詳細→與師生的合作與互動之方案。減→新技術。增→新技術的應用。
9. 刪除實務分組座談。
10. 就講義內容看來(課程尚未進行)，圖資所學生的分享時間，似乎佔該場次絕大比重。期望是陳館長主講部份高於學生之分享。畢竟研習時間有限，希望多吸取陳館長的推廣理念與方向。
11. 可能美國回來的幾位老師要對台灣圖書館的現況及運作要稍微多了解些。
12. 可增一些實際情形說明，以及幾個館的作法分享。
13. 技術服務的內容可以更廣泛或深入。
14. 圖書館卓越在哪裡？簡報內容為簡體，希望能轉成正體字。

五、 您希望將來的研討會應包括什麼內容或題目？

1. 專門圖書館的營運與變革。
2. 圖書館各別業務及整合業務之發展。
3. 國內卓越或創新服務實施不錯的圖書館，希望能邀請這些圖書館的主管來演講卓越創新的相關議題，將會對參與的學員有更多實際上的幫助。
4. 理論與實務案例分析並重。
5. 希望增設採購與編目的課程。
6. 電子資源管理深入探討。
7. 目前台灣各個大學圖書館或專門圖書館彼此之間館際合作之成效及互相使用資源(資料庫)之情形。何以避免浪費資金重複性。
8. 新觀念，新技術的分享，增加學識。
9. 國內卓越圖書館的營運管理。
10. (1) 行銷、推廣 (2) 空間規劃、氣氛營造 (3) 讀者抱怨問題處理 (4) 組織輪調/改造 (5) 學科館員建立與培養 (6) 視聽資料的管理 (7) 工讀生的管理。
11. 行政管理的課題。
12. 圖書館如何提升在校園中的能見度。
13. 圖書館評鑑及準備。
14. 圖書館網站的設計與經營；參考諮詢與利用教育之實物精進。
15. 請西文期刊或資料庫的國內代理商(如：Elsevier、Wiley、EBSCO)來談談電子期刊未來發展，或可否接受學校以外單位加入聯盟。

16. 追求卓越，可以邀請國內圖書館來分享經驗，分享成功的例子，推廣、行銷，提升圖書館在學校的價值。
17. E-resources 之建置、管理、維護與使用服務，更詳細一點。

六、 對本次組織管理，時間地點，宣傳，規模，資料及設施等，您有什麼建議和要 求？

1. 資料如講者有增加時應提供給學員。場地無電源設施。
2. 滿意。
3. 辦活動的工作人員親切周到，但美國回來的學者和館員準備的內容和實際台灣發展有點出入。希望他們能帶回不同台灣的發展和特殊案例。
4. 希望參觀師大圖書館時，導覽能逐層介紹環境，及貴館的特色區域。
5. 希望有一些實體上機教學之課程及時數。
6. 詳細、清楚、貼心的協助，辛苦了！
7. 其他樓層洗手間的位置請一併告知，以免排隊久候。
8. 助教的臉常常都是臭臭的。
9. 一切很好。
10. 地點：擴大北部以外，宣傳：可擴大到百性及各層面。
11. 是否盡快將上課的 PPT 或相關內容 mail 給學員，謝謝。

七、 其他任何建議和評價？

1. 負責安排茶點及茶水的人員，很親切認真。
2. 研習班主講議題與演講者準備的議題需一致，請主辦單位和承辦單位的人員，能事先與演講者溝通，尤其是國外的講者，讓他們了解國內圖書館所提供的服務與技術已經做到哪些，有助於演講者做國內外的比較。
3. 希望理論和 case study 並重。師大圖資所同學的分享是不錯，但時間太長了一些。
4. 謝謝所有的老師、講者，及辛苦的主辦單位，師大研討會很成功！
5. 以後要選對的，別被名稱給吸引。但服務人員很 nice，名牌 color 可以亮些，都看不出名字，並建議打上單位。
6. 希望座位不要固定、講者盡可能不要重複、蚊子太多。
7. 負責餐點的阿姨很盡責，很感謝！洗手間也很乾淨，讚啦！
8. 研習班工作人員的細心規劃，貼心招呼，謝謝你們！！
9. 總體來說是好的，辛苦了。對全體工作同仁拍拍手。