



# 圖書館空間Yes or No大聲說 —館舍空間讀者使用滿意度調查分析

## Yes or No! NCKU Library Space Satisfaction Questionnaire Analysis

歐俐伶

Li-Ling Ou

成功大學圖書館資訊服務組

National Cheng Kung University Library Information Service Division

羅靜純

Ching-Chun Lo

成功大學圖書館資訊服務組

National Cheng Kung University Library Information Service Division



## 【摘 要】

成功大學圖書館為了解讀者對於現有館舍空間的使用滿意度，以及對於未來空間的期許，於2016年6月至9月間針對使用者進行「圖書館空間Yes or No大聲說」空間滿意度調查，透過填寫問卷及拍攝照片等方式了解使用者對於空間的需求，調查結果計回收356份有效問卷。歸納後分別自安靜自習需求、聲音需求、閱讀舒適度需求、以及空間服務需求等四方面進行討論，以作為圖書館未來進行空間改造之參考依據。

## 【Abstract】

In order to realize readers' satisfaction and expectation about NCKU library space, we conducted a survey "Yes or No" from June to September 2016. By the questionnaires and photo-taking, we tried to understand readers' need. And we collected 356 valid questionnaires and discussed the results from silent study, sound, reading comfort, and space service. This result could be a reference to renovate library space in the future.

關 鍵 詞：空間改造；圖書館空間；問卷調查法

Keywords：library space; space renovation; questionnaire survey; learning commons



## 壹、活動目的與方式

成功大學圖書館於2016年6月15日至9月30日舉辦「圖書館空間Yes or No大聲說」館舍空間使用滿意度調查，主要目的是為深入了解讀者對於現有館舍空間使用滿意度，以及對於未來空間的期許，以作為空間改造規劃的參考（圖一）。

此活動分為兩部分，第一部分是「填寫您的心聲」線上問卷調查：讀者需提供背景資料及圖書館使用習慣（勾選個人最常使用的功能或服務），再根據樓層配置圖分別表達自己最喜歡、最不喜歡及不曾注意過的空間，分享對於該空間的喜好或認為可再改進之處。第二部分是「上傳你的酷照片」：鼓勵讀者依照前一部分的三大主題（最喜歡、最不喜歡、不曾注意的空間）拍攝照片並說明原因（圖二）。此兩部分同時包含量化與質化不同面向的資

訊，期望透過不同面向蒐集更多讀者意見。

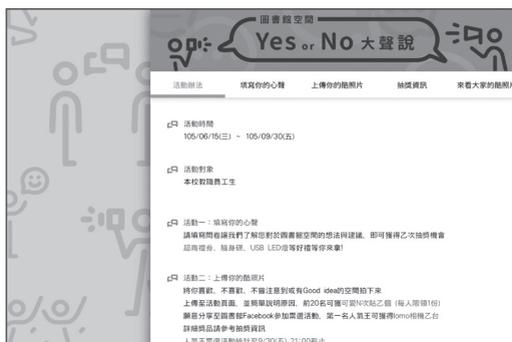
活動宣傳採取海報張貼、Facebook Cover常駐宣傳、不定期E-Mail提醒等方式加以推廣，為期三個半月的活動，計回收356份有效問卷。填答者回覆得知消息之管道，有64.5%來自圖書館寄送的E-mail、16%來自圖書館首頁最新消息、12.2%看到海報、4.3%自圖書館Facebook粉絲團得知、2.8%則由同學轉告。

### 一、填答者基本資料分析

根據填答者的基本資料分析，主要為大學部（56.5%）與碩士班（30.1%）學生（表一），院系分布則以工學院（30.1%）最多、文學院（12.1%）次之、醫學院（10.4%）第三（表二）。

### 二、圖書館使用情況分析

填答者中有38.8%的同學至少每週都



圖一 圖書館空間Yes or No 大聲說活動網頁

資料來源：[http://eserver.lib.ncku.edu.tw/space\\_activity/index.php](http://eserver.lib.ncku.edu.tw/space_activity/index.php)

(2017/07/26)

圖二 圖書館空間Yes or No 大聲說—上傳你的酷照片

資料來源：<http://goo.gl/Uw2xng> (2017/07/26)



會來一次圖書館、22.2%每個月會來一次圖書館（表三）。而他們最常利用圖書館的服務前三名分別是：借還書（25.5%）、K書自習（21.2%）及館內閱讀館藏（15.9%）（表四）。

表一 填答者基本資料—身分別

身分	人數	百分比 (%)
大學部學生	201	56.5
碩士班學生	107	30.1
職員、研究人員	31	8.7
博士班學生	14	3.9
教師	3	0.8
總計	356	100

表二 填答者基本資料—學院別

學院	人數	百分比 (%)
工學院	107	30.1
文學院	43	12.1
醫學院	37	10.4
管理學院	36	10.1
社科院	33	9.3
電資學院	27	7.6
理學院	24	6.7
行政單位	23	6.5
規設學院	18	5.1
生命學院	6	1.7
醫院	2	0.6
總計	356	100

## 貳、滿意度調查結果分析與討論

從問卷調查結果，顯示出許多矛盾但有趣的現象，先以樓層別加以觀察，發現四樓是最多人表示喜歡的樓層，而地下二樓則最多人不喜歡，同時不曾注意到的空間也以地下二樓最多，另有超過三成填答者覺得自己對圖書館館舍空間很熟悉，而26%填答者則未選填不曾注意到的空間問題選項（表五）。

進一步觀察各樓層讀者喜好的區域，則可發現通常該樓層最多人喜歡的區域，卻也是最多人最不喜歡的區域，因為優點的反面，往往正是造成其他困擾的缺點。例如：挑高區域視野寬廣卻也容易聽見吵

表三 圖書館使用情況—到圖書館頻率

到圖書館頻率	人數	百分比 (%)
每週	138	38.8
每月	79	22.2
每兩週	67	18.8
每天	33	9.3
每學期	22	6.2
有活動或需要才來	7	2.0
不一定	4	1.1
考試週或需要討論時	3	0.8
2或3天/週	1	0.3
每週4~6次	1	0.3
從來沒來過	1	0.3
總計	356	100



表四 圖書館使用情況—最常使用的圖書館功能或服務

最常使用的圖書館功能或服務？（最多勾選四個）	個數	百分比（%）
借還書	282	25.5
K書自習	234	21.2
館內閱讀館藏	175	15.9
借用討論室	130	11.8
多媒體中心（休閒娛樂，包含週五電影夜、暑期週三電影院）	61	5.5
資訊檢索區查詢電子資源	59	5.3
多媒體中心（語言學習、課堂教材）	35	3.2
借用研究小間	33	3.0
影印&掃描私人資料（例如：列印作業、影印身分證等）	32	2.9
影印&掃描館藏資源（包含書本、地圖、期刊文獻各種館藏）	28	2.5
參加教育訓練課程	21	1.9
前來參考諮詢服務（例如：到參考臺詢問EndNote如何使用、如何查詢電子期刊等）	11	1.0
館際合作	3	0.3
總數	1,104	100

表五 讀者對館舍樓層之喜好

樓層	最喜歡	最不喜歡	不曾注意到的空間
1F	20	86	7
2F	38	38	12
3F	70	33	12
4F	111	28	12
5F	73	39	17
B1 地下一樓	16	19	43
B2 地下二樓	27	112	61
沒有耶～圖書館我很熟			131
跳過這題不回答			102
總計*	355	355	397

註：356份有效問卷，其中1份是從來沒來過圖書館，故未續填對館舍樓層之喜好及其他意見。

雜聲；靠窗區域光線明亮卻也較為炎熱；地下樓層較為安靜隱蔽，但同時空氣也易不流通。這部分意見較為分歧難以統一，因此，可再透過開放式問答題更深入探究讀者的想法。開放式問答題的題目為：

1. 是否有希望圖書館能新增的空間或是設施呢？
2. 圖書館目前空間、設施或是服務的規劃，除上述調查的喜好之外，是否還有其他任何需要改善的地方？

填答者對於開放式問題的答案相當多樣，涵蓋空間、設施、服務、推廣活動方式、開放時間，甚至期望與抱怨等，本文僅針對與空間改造相關的意見進行討論，



並歸納出安靜自習、聲音、閱讀舒適度、空間服務等四個項目，後面將分別詳加描述。

另外，在回收問卷中，有109位填答者（30.7%）表示有意願接受圖書館針對空間改造意見進一步訪談，但訪談部分後續未執行，期待日後有機會，亦可結合訪談方式，蒐集更多來自讀者的聲音。

### 一、安靜自習需求

在兩個開放式問題中，最多人表達的意見是希望增加「延長開放時間的K書空間」，尤其本校於2016年1月24日關閉原舊總圖K館，改於宿舍區設置宿舍自修室後，更加突顯學生對於自習空間的需求。

圖書館肩負著知識傳承、閱讀推廣、資訊聚集中心等多樣化的功能，館內閱覽座位不專屬於自習功能，加上數量無法滿足學生需求；若能獨立設置自習空間，一來解決期中、期末考季自習座位供不應求之情況，二來可以將閱覽與安靜自習的群眾分離，動線與分區明確亦可提高使用者在閱讀或學習的愉悅程度。

在座位意見方面，較多讀者偏好個人座位、獨立隔板、或是燈源獨立劃分的設計，可以看出學生對於座位具備「個人空間」的喜好；另外，亦有建議占位問題可利用座位登記、刷卡離館等制度來降低紛爭。同時少部分同學期望研究小間的數量

能夠增加，並設置進出刷卡功能，減少借還鑰匙的不便，這都顯示出成大同學對於專心安靜閱讀環境的需求。

### 二、聲音需求

現有館舍閱覽空間受限於建築結構及隔音裝潢，一直以來存在著隔音不佳的問題，困擾著館方與讀者，包含：研究小間、討論室、教育訓練室、影印室等，在本次調查中這問題也被許多讀者提出，未來改造時解決隔音問題是務必克服與改善的重要任務。

而適當的使用空間「區域劃分」亦相當重要，若能將聲音較嘈雜的區域與閱覽區分開，例如：將討論室集中設於同一樓層或是利用書架區與閱覽桌區加以區隔等方式，均可降低對讀者閱讀產生的干擾。而設置完全靜音區，保障讀者安靜閱讀的權益，也反映在讀者對於筆電使用的聲音干擾問題上，本館規劃的「悅讀區」（禁用筆電區）範圍較小，且部分樓層靠近WebPAC檢索電腦區或者與一般閱覽區過於相近，使得與原本期望安靜閱讀的目的有所折扣，針對此問題，本館於2017年7月重新調整，將「悅讀區」調整集中設置於四樓北側靠窗座位，並以書架與其他座位區隔，希望藉以提升設置效益。

而在空間的規劃設計上，除滿足安靜需求外，提供容許發出聲音的空間也同樣



重要，對圖書館來說，設置討論室、教育訓練室、多媒體中心藉以滿足不同的讀者需求。在討論空間方面，目前本館的討論室需三人以上才能預約借用，在調查中許多讀者反映希望增加小型、開放、自由的討論空間。隨著2017年4月25日位於敬業校區之新K館（KnowLEDGE）學習開放空間（Learning Commons）正式啟用，提供同學討論的新空間後，已先滿足部分讀者的需要。新K館是一個屬於安靜與聲音兼備的場域，在學習開放空間中，期望同學不只是安靜的閱讀，更多期盼人與人之間的溝通交流，產生跨域連結、建構知識、激盪出創新的思維。新空間的啟用提供讀者不一樣的體驗與感受，待細細品味後與空間產生獨特的連結，若同樣概念能實現在圖書館內部，將可帶給讀者更便捷也更活潑的空間使用模式，將來可以將新K館之使用經驗，引進圖書館改造規劃參考。

另外，手機是現代人不可或缺的生活必備品，目前館內僅開放影印室做為手機通話空間，但因影印室所在位置相對收訊較差，加上影印室的空氣品質問題，確實不適合做為通話空間，改造時也應考慮規劃更合適之地點。

### 三、閱讀舒適度需求

從讀者閱讀舒適度的考量來觀察，可

分成「光線」、「溫度」、「家具」三方面來討論。

館舍空間會由於設計理念或者特殊用途之故，在光源上進行不同的設計，然而，做為一個閱讀場域，光源仍應該在符合閱讀需求之下採取不同應變措施，特別需重視及解決閱讀區夜間照明的問題，例如：角落沙發區白天可藉著大片玻璃窗引進充分的光源，但到了夜間日光燈的照明亮度卻可能不適合閱讀；又如：四樓音樂欣賞區位於館舍中央，加上挑高設計的採光不如其他區域來得充足，容易淪為睡覺的最佳去處，因而失去原本空間設置的美意。這些都是未來需多加留意並且改善的部分。

而溫度也是影響讀者閱讀舒適的因素之一，館舍空調最好能分區調整，並考量靠窗西曬等問題，以避免同一樓層有的地方太熱、有的地方卻太冷；或者利用綠色植物、景觀盆栽或加裝窗簾等方式來調節隔熱。

至於館舍家具部分，讀者反映希望能增設舒適自在柔軟的沙發（如：懶骨頭、太空椅）或可以脫鞋席地而坐的木地板區域，在家具上提供多元且活潑的氛圍，再搭配「發呆區」的設置，提供遨遊書海的不同感受，成為另一種休閒及休憩的場域。



也有讀者針對設計風格上予以建議，認為可讓不同樓層呈現不同主題風格，如：加入人文氣息、綠意田野、中國園林、現代藝術等元素，讓館舍多些變化，呈現不同的視野；或者打破對稱的兩側設計，在中間設計旋轉樓梯，增加方便性。還有填答者直接建議可以參考荷蘭台夫特大學圖書館、美國西雅圖公共圖書館、日本多摩藝術大學圖書館、武藏野美術大學圖書館及德國慕尼黑工業大學圖書館等豐富的設計風格，藉由了解不同圖書館之優缺點來進行本館的空間改造。

#### 四、空間服務需求

除了閱讀、自習、休閒、作研究等基礎功能需求之外，圖書館空間也肩負了便利服務讀者的功能，比如：空間指引、停車位、館內飲食等需求。

首先，明確的空間指引對於初次來到圖書館的讀者有很大的幫助，包含：更明確的路標、樓層書架分布圖、甚至更進一步提供各樓層座位剩餘數量等，以減少讀者在館舍空間中的迷失。

再者，「到達」圖書館的便利性也是空間規劃的一部分，其一，本館位處交通便利的校門口附近，加上圖書館使用族群大多數是學生，最常見的交通工具是腳踏車及機車，因此部分同學建議可以增設機車地下停車場，以改善圖書館周邊停車問

題；其二，本館目前的24小時自助還書箱位置設在館舍西側，與校門口距離較遠，讀者反應閉館還書不便利，加上夜間照明較弱且位置隱密，可考慮依照動線改變還書箱位置。

至於飲食議題上，圖書館為了保護書籍、設備媒體及環境的考量，多半禁止飲食，但近年來陸續出現其他大學圖書館或公共圖書館有限度開放飲食之案例，根據此次調查，可看出讀者表態支持開放飲食的人數（53人）大於反對人數（4人）。支持者主要希望是以咖啡、輕食、便利超商等方式進行，但不論反對或支持者皆擔憂飲食造成環境整潔的問題，因此在規劃飲食區域或者飲食模式時，相關規定與配套措施皆須審慎考量，才不會顧此失彼。

除此之外，受到國外圖書館及不同書店裝潢的影響，許多讀者期望能擁有挑高書牆，讓空間產生視覺上的美感；另外，也希望能藉由展示書牆提供推薦書籍、熱門排行、視聽資料、每月選書等資訊。同時，讀者也期望在圖書館內擁有可以展現美學環境與提升藝文氛圍的區域，例如：在大廳舉辦靜態展覽（美術、攝影、設計作品等），而展覽也可與本校系所（建築系、工設系）及相關社團合作；或者藉由裝置藝術、互動式公共藝術，讓空間與讀者產生對話；另有讀者建議館方可以針對



本館已有的畫作、花卉、藝術品，在作品旁邊擺上說明簡介，成為藝術教育的一環。

在服務需求上，有的讀者建議能規劃文創小店、圖書館紀念品或出版品專區，這也同時可成為推廣宣傳圖書館的管道。讀者對於這些區域的渴望，反映出目前圖書館空間中較缺少休閒性與美感，也是可再加強之處。

最後，在所有的空間服務中，也不應忽略無障礙設施，然而公共場所服務的群眾不只有身心障礙人士，還有其他特殊族群（如：孕婦、老人、行動不便者），因此，未來空間改造時可朝向通用設計（universal design）的理念前進，達到公平、彈性、使用簡易且直覺、具有明顯資訊、容錯、省力、適當尺寸與空間等通用設計的原則。

## 參、結論

圖書館空間不僅包含了建築師對於館舍氛圍的設計理念、館員對於管理運作的規劃執行，同時也乘載著讀者對於空間的想像與期待。每個人都是天生的設計師，藉由滿意度問卷調查蒐集使用者的想法，以做為未來圖書館進行空間改造的參考依據。然而，在讀者需求與期待中，仍需考量現實的經費、管理與可行性，在許多需

求間進行權衡，尋找三者之間的協調溝通平衡點，讓建築師、館員、讀者的需求皆能在空間改造的過程中得到滿足，並更加擴展圖書館建築的意義，讓圖書館不只是個漂亮的藏書閣或者資訊中心，而是能兼容並蓄，幫助讀者享受在設計、閱讀、學習、資訊獲取等不同環境下的角色。

## 誌謝

感謝資訊服務組同仁黃思穎、楊彥緒、廖敬華協助活動規劃與執行、系統管理組同仁狄文傑協助活動網站製作，幫助活動順利進行。



附錄：線上調查問卷內容

填寫你的心聲

請填寫線上問卷讓我們了解您對於圖書館空間的想法與建議，即可獲得乙次抽獎機會，隨身碟、超商禮券等獎品等您來拿！！

活動首頁：[http://eserver.lib.ncku.edu.tw/space\\_activity/](http://eserver.lib.ncku.edu.tw/space_activity/)

如有疑問，請洽 國立成功大學圖書館 資訊服務組

TEL：(06) 2757575 #65780，E-Mail：libref@libmail.lib.ncku.edu.tw

\*基本聯絡資料

1. 姓名：
2. 身分：大學部學生 碩士班學生 博士班學生 教師 職員、研究人員
3. 系所／單位：
4. 學號／員工證號：
5. E-Mail：
6. 連絡電話：
7. 國立成功大學圖書館個人資料告知聲明及蒐集同意書，請參閱  
<https://libapp.lib.ncku.edu.tw/libref/2016-LibrarySpaceYesOrNo/declaration.html>  
我已詳細閱讀並同意上述個人資料告知聲明及蒐集  
同意

\*圖書館與我

1. 你從哪裡得知這個活動消息？（可複選）  
E-Mail 圖書館首頁最新消息 圖書館Facebook粉絲團 海報  
同學轉告 其他\_\_\_\_\_
2. 到圖書館頻率  
每天 每周 每兩周 每月 每學期 每年 有活動才來  
從來沒來過 其他\_\_\_\_\_

\*圖書館使用習慣

- 最常使用的圖書館功能或服務？（可複選，最多勾選四個）  
如果皆未出現你常使用的服務，請點選「其他」並說明，謝謝！
- 借還書  
館內閱覽館藏



- 多媒體中心（語言教學、課堂教材）
- 多媒體中心（休閒娛樂，包含週五電影院、暑期週三電影院）
- 影印及掃描私人資料（例如：列印作業、影印身分證等）
- 影印及掃描館藏資源（包含書本、地圖、期刊文獻等等各種館藏）
- 資訊檢索區查詢電子資源
- 借用討論室
- 借用研究小間
- 參加教育訓練課程
- 前來參考諮詢（例如：到參考臺詢問EndNote如何使用、如何查詢電子期刊等）
- K書自習
- 其他\_\_\_\_\_

**\* Yes! 我要大聲說**

1. YES！我「最」喜歡的圖書館空間在哪一樓層？

請參考下列各樓層平面圖

1F  2F  3F  4F  5F  B1地下一樓  B2地下二樓

2. 屬於該樓層的哪個空間？

請參考下面各樓層平面圖。例如：東南側沙發、XX號座位附近....等等

---

3. 原因為何？或是覺得有值得稱讚的地方？

例如：光線明亮....等等

---

**\* No！我要大聲說**

1. NO！我最「不」喜歡的圖書館空間在哪一樓層？

請參考下列各樓層平面圖

1F  2F  3F  4F  5F  B1地下一樓  B2地下二樓

2. 屬於該樓層的哪個空間？

請參考下面各樓層平面圖。例如：東南側沙發、XX號座位附近....等等

---



3. 原因為何？或是覺得可改進的地方？

例如：靠窗邊的座位，陽光刺眼太熱啦...等等

---

\*Oh no！我竟然不知道圖書館有這角落！

1. 有沒有哪個樓層的空間是不曾注意到的呢？

請參考下列各樓層平面圖

1F 2F 3F 4F 5F B1地下一樓

B2地下二樓 沒有耶！圖書館我很熟～ 跳過這題不作答

2. 屬於該樓層的哪個空間？

請參考下面各樓層平面圖。例如：東南側沙發、XX號座位附近...等等（沒有可跳過不填）

---

3. 是否有特別的原因造成你不曾注意過這區域呢？

沒有 標示不清楚 太隱密 較少使用這區域的館藏

雖然會來此樓層，但較少走到這個區塊 其他\_\_\_\_\_

\*I want more... 我想要圖書館變得更好！

1. 是否有希望圖書館能新增的空間或是設施呢？

例如：在其他圖書館、博物館、書店、文創小店等有看到哪些空間，覺得也很適合圖書館新增的。（例如：我在草祭二手書店看到的挑高書牆，覺得非常棒！如果圖書館也可以有一面挑高牆壁就好了～）

---

2. 圖書館目前空間、設施或是服務的規劃，除上述調查的喜好之外，是否還有其他任何需要改善的地方？

例如：是否需要可輕聲討論、館內輕食，喜歡獨坐或是大桌子...等，歡迎踴躍提供我們建議

---

3. 是否有意願接受圖書館針對空間改造的意見蒐集訪談？

有意願 不好意思，我無法

---