



讀者對參考服務滿意度影響因素之初探

Preliminary Study of Influence Factors of Patron Satisfaction of Reference Services

羅思嘉

成功大學圖書館講師

【摘要】

本文目的是探討影響讀者對參考服務滿意度之因素。研究以參與觀察方式進行，藉由大學生實際詢問參考問題的活動，以讀者回流意願作為讀者對參考服務滿意度的指標，探討影響參與者對參考服務滿意度之因素。本文內容主要是就研究架構以及獲得的初步結果進行討論。初步獲得的研究結果顯示，參與者在活動前利用參考服務的比例偏低，但活動的設計與參與，能提高其對參考服務的了解以及日後再次利用參考服務意願。多數參與活動的同學對於圖書館參考服務有正面的評價，而各項影響因素中，館員的態度、是否能提供有效的協助以及清楚說明所進行各項工作的專業程度，對於讀者滿意度具有較高的影響力，其中館員態度的影響程度高過實際協助效益所產生的影響。在互動過程中也發現，愉快的氣氛以及讀者體會到受重視的感覺能夠讓讀者直接感受到館員服務的意願，有助於提高其對參考服務的滿意度，也願意再度利用參考服務。從初步的研究結果分析，在圖書資訊專業訓練與增加對資源熟悉度的同時，圖書資訊教育與在職訓練應同樣重視館員應對、溝通與傾聽能力的培養。

【Abstract】

The aim of this study is to reveal the influence factors of the success of reference services. This study takes the unobtrusive observation approach and use the willingness to return as an indicator for user satisfaction and success of reference service. The author analyzes the process of reference interviews to enclose the factors that have impact on the user satisfaction of reference service. The design of the research framework and the preliminary results are discussed in this article. The results show that the friendliness of the librarians, the usefulness of the answers and the professional skills have greater impact on the user satisfaction. It is also found that the delight atmosphere and the attention paid to the users are crucial to the friendliness of librarians towards library users. In conclusion, not just the professional skills, the interpersonal, interviewing and listening skills are also critical in improving the success of reference services and should be treated with the same efforts.

【關鍵詞】：參考服務；參與觀察；讀者滿意度

【Keywords】：Reference Services；Unobtrusive observation；User Satisfaction



壹、前言

參考服務是圖書館為促進讀者利用圖書館各項資源效能所提供的諮詢服務，主要的目的是希望藉由參考服務的提供，圖書館可以協助讀者更了解圖書館所提供的各項資源與服務，以能夠有效地搜尋與利用圖書資源。參考服務的形式包括靜態與動態兩種，透過不同形式服務的設計，圖書館提供讀者在資訊搜尋及使用上所需要的協助，目的在幫助讀者迅速且有效地利用圖書館各種資源。廣義來看，圖書館目前提供參考服務的項目範圍包括參考工具書的選擇、諮詢服務、資訊檢索與資訊素養課程的設計，不同的服務項目依照其特質，以主、被動方式進行。在主動方面包括分析主要讀者群的資訊使用行為，並推測其可能的資訊需求，再依照其需求與使用習慣選擇讀者所需要的參考工具；或是依據讀者利用資訊的需求，設計不同的訓練課程。而被動方面則包括設立參考諮詢台或諮詢管道，接受讀者提出的各種資源利用問題，或者是就讀者所提出的資源搜尋問題予以協助，共同擬定檢索策略，進行資訊搜尋與結果評估。

對圖書館使用者來說，諮詢台是讀者直接接觸圖書館參考服務的第一站，直接經由詢問參考館員獲得使用圖書館過程中所發生任何疑問的解答。從讀者詢問問題的屬性，

參考問題可分為指引、操作以及資訊搜尋等不同類型，每一次諮詢歷程可能同時包括3種不同面向的問題；而就被詢問的問題性質以及參考館員本身的個人特質，提供的諮詢服務內容等級亦可能區分為保守、中庸與開放等不同層次。圖書館為了鼓勵讀者充分運用參考服務，圖書館可能從參考工具的建立、環境與設備的提供與佈置、人員指導訓練以及透過讀者研究了解讀者需求等不同方面強化參考服務。參考服務的績效評量多半是針對其中諮詢部分的成效進行分析評估，評量方式包括回答問題數的計算與問題類型的分析等，以得到的結果推估參考諮詢服務實施的績效。但是詢問與回答問題的次數僅能從數量上顯示讀者利用參考服務的頻率，對於了解讀者對圖書館參考服務的認知與滿意度方面能夠提供的訊息相當有限。因此有必要從不同切入點掌握讀者對參考服務的認知及影響其使用參考服務與滿意度的因素。

與參考服務有關的研究可分為幾種不同類型，包括提供答案的正確率（Hernon & McClure, 1986）、影響正確率的因素（Gers & Seward, 1985）、讀者回流率分析（Durrance, 1989; Durrance, 1995; Norlin, 2000）以及滿意度影響因素分析（Tygett, Lawson & Weessies, 1996）等；以不同指標定義成功的參考服務，利用不同指標評量參考服務的實施成效、分析其中影響因素，做



為提升參考服務績效的參考。相關研究結果顯示，館員與讀者對參考服務內涵的要求，隨著圖書館提供資訊型態與來源的不同開始有所轉變，對讀者而言，一個滿足資訊需求的諮詢服務已經不單是侷限在館員是否能夠從不同的資訊資源中篩選出滿足讀者需求的訊息，提供正確的答案；讀者與館員的互動過程中，是否感受到被重視與歡迎的氛圍，可能較答案的正確性更能夠影響讀者對圖書館參考服務的評價（Durrance, 1989; Durrance, 1995; Gers & Seward, 1985）。也就是說參考館員除了提供一個直接答案，如何建立一個讓讀者願意提出諮詢的環境亦具有相同的重要性。除了正確答案與環境氛圍，館員是否能夠在提供資訊的過程中說明各種資訊資源的不同，如何選取資源，協助讀者建立其本身應具備的資訊素養亦成為讀者對圖書館參考服務的要求的一部分（Norlin, 2000）。

近幾年國內圖書館的館藏與服務模式因資訊數位化與網路化的發展而出現重大改變，不單是在資訊的格式上，在資源的選擇與利用上館員以及讀者均面臨與以往不同的挑戰。而圖書館的參考服務也進入形式重組的階段。不同形式的網路化與虛擬化的參考諮詢服務紛紛出現，提供讀者不同形式的參考服務。本研究試圖回歸到參考服務的核心—「人」，透過對館員與讀者間互動歷程了

解影響讀者對參考服務滿意度的因素，作為圖書館規劃參考服務與人員訓練之參考。

貳、研究方法

本研究主要是以參與觀察法進行相關資訊的蒐集，從開始實施至文章撰寫已進行3年。進行方式主要是透過課程活動，由選修圖書館利用教育課程的學生組成1到3人的小組，透過詢問圖書館員問題的情境設計，讓參與的學生有實際利用圖書館參考服務的經驗，學習如何尋求協助。同時藉由了解學生與圖書館員之間互動過程中學生的感受，掌握影響參與者對於參考服務滿意度的因素。參與學生包括一到四年級的學生，來自不同學系，進行時間選擇在學期中舉行，主要是考量修課同學到活動進行的時間已對於圖書館服務與圖書館資訊有一定程度的了解，有助於後續的評量分析。為充分反應真實情境，被詢問的對象未被事先告知諮詢過程為課程活動的一部分。活動發生的地點與時間由參與者決定，可選擇圖書館總館或校內的圖書分館、分室，活動必須在規定的兩週內實施完成，被詢問對象可能為圖書館館員亦可能是學生助理。

諮詢活動進行前作者會對學生的參考服務利用經驗作初步的了解，結果發現大多數



同學在活動進行之前對於實際利用圖書館參考服務的經驗有限。不論其所屬系所、年級，多數修課同學了解圖書館提供資源利用的諮詢服務，但僅有極少數同學有實際利用圖書館參考服務的經驗。探究其中原因，部份同學是因為不習慣以詢問問題的方式獲得解答、不了解該如何詢問以及什麼樣的問題可以利用參考服務尋求解答而鮮少利用參考服務；也有部分同學認為沒有需要詢問館員，包括問題複雜度低不需要問，或是認為透過搜尋引擎與館藏目錄就可以掌握所需要的資訊不必要詢問；另有部分同學有相當的圖書館利用經驗，因此不認為透過參考服務可以獲得更多的訊息與協助，但作者實際分析部分同學的資源搜尋結果，同學對資訊資源的掌握並不如其所預期的熟悉。透過課程活動的設計，參與學生不單是體會使用參考服務的經驗，對參考諮詢服務有進一步的認識，也提高其未來使用參考服務的意願。

課程活動的設計與實施步驟包括訂定參考問題、實際資源搜尋與詢問館員。每位同學在活動進行前會獲得一份活動注意事項的說明資料，內容包括活動目的、進行方式、需要記錄的事項以及活動報告的內容大綱。說明資料中還有一份包括12個影響因素的分析量表，以協助學生記錄互動過程中的感受。活動以小組方式進行，小組成員人數最

多不超過3人，成員由學生自由組成，組成小組後同一組的同學從其選修課程、參與活動、日常生活等方面設計問題。設計前除告知不適用的問題形式，主題範圍、類型等，對問題的設計無特別限制，由同學依照實際需求設計，以增加問題的多樣化，但進行前作者會與學生溝通問題的可行性，以確定參考問題的合適性。

問題確定後，學生先進行相關資訊的搜尋，所獲得的結果作為之後學生評估館員提供訊息正確度與滿意度的依據。第二步驟是就所設計的問題詢問圖書館館員，包括資訊的提供與工具的運用，學生可以比較與自行搜尋結果之間的異同性，除了獲得答案之外，學生亦記錄與館員之間的互動歷程與感受。活動的第三步驟則是進行活動過程的分析，由參與的同學自行評量對於互動過程的感受，包括哪些細節與因素對其感受的影響程度較高，以及經過此次活動同學是否願意再詢問同一館員，尋求諮詢協助。學生於繳交報告後結束活動，繳交的報告為研究分析的資料。本文評定參考服務的成效是以「回流意願」(Willingness to return)為評量指標，參與同學願意再詢問同一位館員被視為是滿意指標，將進一步分析其願意再詢問同一館員的因素；若是肯定參考服務價值但不一定詢問相同館員，或是再利用參考服務的



意願不高，則被視為不滿意指標，將分析其中的考量因素。

分析所使用的分析量表主要是參考相關研究 (Durrance, 1989; Durrance, 1995; Tygett, Lawson & Weessies, 1996) 而設計的，其中包括12個影響因素，分別從館員的友善態度、對讀者的專注力、效率等面向比較不同項目對讀者感受與滿意度的影響程度。透過量表各個影響因素的評量與分析，可以了解影響讀者對參考服務滿意度因素的影響程度。參與同學針對每項影響因素，由1至10標註其影響重要性，再依據所佔之比例權重，計算每一項目的影響數值，加總後為各影響因素的影響指標。

參、觀察與討論

本文就最近兩學期、四集群、117組的觀察活動與結果進行討論。文中討論的117組觀察活動，由146位修課學生完成。參與學生來自8個不同學院，其中以工學院學生居多，佔總人數的44.52%；其次為醫學院，佔總人數的14.38%；設計學院與理學院學生人數相同，分佔總數的13.01%。從年級區分，四個年級學生均包括其中，但以一年級及二年級學生較多，分別佔參與人數的36.30%及30.14%；男女學生比為7：3。研究

設計是藉由實際的參考諮詢服務，從讀者的角度了解參考諮詢的進行過程，並從館員與讀者之間的互動歷程進一步探討影響讀者對參考服務滿意程度的因素。與課程內容合併設計的優點是參與學生本身對於資訊利用已經具備一定的興趣與需求，而且透過學期課程的安排，學生對於圖書資訊利用有基本的認識，與館員互動過程中可以觀察到更細微的面向。研究本質並不以評量參考諮詢所獲得答案的正確性為目標，而是以館員與學生互動過程了解讀者是否願意再次利用參考諮詢或者是尋求同一館員協助為指標。

本文分析的117次活動，每一活動小組成員為1至3人，小組成員依照其興趣與需求設計不同參考問題，由參與同學先就問題進行資訊的搜尋，再行詢問館員、觀察並記錄與館員的互動過程。由於參與者已先就所設計的問題進行搜尋，因此除了與館員互動外，對於館員所提供的協助，包括回答問題使用的檢索工具以及答案內容，也能夠以其所知為評量依據的一部分。活動結束後，參與者透過問卷形式的分析工具，分析該次活動互動的感受以及不同表現項目對於感受的影響程度，其中也包括開放式的問答，由參與同學說明是否會再詢問相同館員、考慮因素以及參與同學認為可改進的地方。以下為初步的分析結果。



一、對參考諮詢服務的正面評價

117次活動的分析結果顯示，參與同學對於參考服務多有正面的觀感。多數參與活動的同學，在此次活動之前對於圖書館參考諮詢服務的了解有限，或極少有機會利用圖書館的參考諮詢服務，但是經由此次活動，同學對於參考諮詢有更清楚的了解，同時將近78%的同學認同圖書館參考諮詢的價值，認為透過參考諮詢，確實可以獲得過去所不知道的資訊，尤其是當中有些圖書資訊利用經驗豐富的同學，也從與館員互動過程中獲得一定程度協助。對於提供服務的館員或學生助理也有正面的回應，多願意再次詢問此次活動所接觸到的館員或學生助理。相較於91位參與者對參考館員提供的諮詢服務有一定的滿意度，參與者當中有22位不願再次要求相同館員的協助，另有4位參與者不表意見。其中考慮的因素多半是態度上讓同學有不受歡迎的感覺，或者是在提供的諮詢方面並未有實質的幫助。後續的分析將進一步就影響因素討論。

二、館員態度為首要條件

分析影響同學回流率以及對服務滿意度的因素發現，館員在互動過程中顯現的態度影響程度高。在願意尋求同一位館員協助的

91位同學中，將近60%的同學表示由於館員的友善態度，因此未來有資訊需求時，願意再次尋求同一位館員的協助。甚至有部分同學認為雖然對此次館員所提供的答案不是百分之百滿意，但由於館員在過程中表現出努力協助解決問題的態度，讓參與活動的同學願意再次尋求館員的協助。相較於滿意參考服務的同學，對於館員諮詢滿意度較低的同學當中，亦有將近20%的同學因為館員態度問題而對參考諮詢服務有負面的感受，降低詢問同一館員的意願，影響其滿意度。

三、協助程度與答案之提供

館員能夠提供的協助程度、答案正確與專業對於讀者的滿意度亦具有高度的影響力。超過三分之一的同學認為其之所以考慮再詢問同一館員，是因為這次活動中館員提供一定程度的協助與正確答案，而對再次尋求協助有信心。滿意度低與不再尋求同一位館員協助的同學當中，亦有超過一半的同學是因為館員無法提供正確資訊或者是所提供的協助有限。

四、透過諮詢過程整合圖書館資源利用教育的內涵

三分之一參與活動的同學認為，除了態度與提供正確訊息，與館員互動過程中，館



員在回答問題的同時，能夠同步說明操作步驟以及正在進行的工作事項，對同學具有一定的吸引力。在諮詢過程中整合利用教育，不單讓詢問者能夠清楚了解資訊搜尋的過程，且有助於同學建立其本身的資訊能力。因此藉機提供相關資訊利用訊息，進行現場的利用教育，是另一個提升學生滿意度以及尋求館員協助的因素。

五、專業能力與自信

參與活動的同學表示，除了所提供資訊的助益，過程中館員是否能让讀者感受到其在圖書資訊服務上具有的專業及自信，亦能強化學生對館員的信任感，進而提升其對參考諮詢服務的滿意度，同時也促使讀者願意再詢問同一館員問題。專業呈現出的外在表徵包括館員對館藏的了解與熟悉程度、工具選擇、操作的熟練度與檢索結果的詮釋。

館員態度在讀者滿意度與回流率上具有絕對的影響力，對多數參與活動的學生而言，互動過程中有數個具有指標意涵的影響因素，直接讓參與學生感受到館員的友善態度，各影響因素中以互動過程中「館員愉快態度」的影響程度較高。比較12個影響因素的影響指數，「館員愉快態度」在整體觀感上所獲得的影響指標值最高，即使依照4個集群分別比較，其指標值亦是各項中最高

的，超過50%的同學將愉快的態度列為重要性最高的影響因素。參與活動的同學表示，館員顯現出愉快的態度，對詢問問題有直接的鼓勵作用，不至於讓同學感覺打擾被詢問者，同時也從愉快的態度中感受到館員回答問題的意願。

具有相當高影響程度的影響因素還包括館員「傾聽問題的專注力」，讓同學能夠充分描述其問題。從同學的感受中發現，能夠仔細傾聽詢問者描述問題，不中途打斷，讓詢問者感受到館員處理問題的認真態度以及投入時間協助的意願。部分同學在活動中曾有問題被打斷的經驗，感受上讓詢問者覺得館員似乎非常忙碌，沒耐心聽完問題；提供協助方面，則由於打斷問題無法真正掌握詢問者的需求而給予不正確的資訊。四集群中有兩集群的同學認為仔細的傾聽技巧與愉快態度，兩者的影響程度相當，另兩集群的同學則是認為傾聽問題後的「確認與釐清問題」更能實際顯示出館員對問題的重視與了解，而給予較「仔細傾聽」高的影響指數，但兩者的影響指數差距不大。

另一個值得注意的影響因素是過程中館員是否逐步說明其操作事項及用途。認為此因素影響程度較高的同學表示，除了從館員處獲得協助與答案，過程希望館員能夠說明所使用的工具以及搜尋的方式，讓學生在



互動過程中有參與感，從步驟與過程判斷所提供的協助與資訊是否利於解決問題，更重要的是詢問者可以藉此機會學習圖書資訊利用的新知，日後可以利用所學到的方法自行檢索所需要的資訊。與此因素影響力相當的還包括館員提供協助與答案所需要的時間。對照改進建議提到對館員掌握資訊資源熟悉度的要求，可以了解尋求協助的同學在時間效率上的要求。一位同學在討論過程中提到，被詢問的對象，似乎是與同學一起學習使用資源搜尋答案。呈現出的觀感除了時間上不經濟，也讓同學對被詢問者的專業能力有所質疑。其他重要影響因素還包括親切的打招呼與鼓勵學生在遭遇問題時再詢問館員的態度，廣義來說這兩項與館員親切態度及呈現協助的企圖心具有相同的內涵意義。

相較於受到重視的影響因素，各項因素中，館員是否對於所提出問題顯現出有興趣的態度或是認可問題的重要性則是對學生感受的影響程度較低。館員是否主動詢問是否需要協助的影響程度亦不高，部分同學則是

希望館員能主動注意讀者的反應，適時有技巧的提供協助。是否引導至資料處對於部分參與同學的重要程度亦高，與其他因素共同分析，顯示出同學對答案精確度的要求。

肆、結論

本研究企圖從「讀者回流」的角度界定讀者對於服務滿意的程度，藉由分析互動過程，找出具有影響意義的因素。初步的分析結果顯示，資訊正確性與館員專業能力不再是評量滿意度的標準，館員態度具有相同，甚至是程度更高的影響意義。在要求讀者導向服務以及越來越多資訊服務競爭者的環境中，從這樣的觀察結果出發，圖書館應思考在建立充實館藏、建立館員圖書資訊專業能力的同時，如何建立一個對讀者具有吸引力的氛圍亦是圖書館與工作人員需要思考的重要議題。本文僅就影響因素的部分進行討論，後續將進一步以此為基礎，分析參考服務的績效表現。



參考文獻

- Durrance, Joan C. (1989) . Reference success: does the 5 percent rule tell the whole story ? Library Journal, 114 (7) , 31-36.
- Durrance, Joan C. (1995) . Factors that influence reference success: what makes questioners willing to return ? The Reference Librarian, 49/50, 243-265.
- Gers, Ralph & Seward, Lillie J. (1985) . Improving reference performance: results of a statewide study. Library Journal, 110 (18) , 32-35.
- Hernon, Peter & McClure, Charles, R. (1986) . Unobtrusive reference testing: the 55 percent rule. Library Journal, 111 (7) , 37-41.
- Norlin, Elaina (2000) . Reference evaluation: a three step approach: surveys, unobtrusive observations, and focus groups. College & Research Libraries, 61 (6) , 546-553.
- Tygett, Mary, Lawson, Lonnie & Weessies, Kathleen (1996) . Using undergraduate marketing students in an unobtrusive reference evaluation. RQ, 36 (2) , 270-276.