



雲端隨手填，服務不失聯—— 服務統計線上化

李亞蓁

成功大學圖書館崑崙醫學圖書分館

壹、前言

服務統計是眾多圖書館年度業務統計中的填寫項目之一，除了提供給校方或者校外單位如：國家圖書館等相關統計數據之外，也有助圖書館了解服務與設備的使用情況（本篇提及之數據皆為崑崙醫學圖書分館的服務統計，以下簡稱醫分館），進一步作為服務改善的依據，舉例如下：

- 一、110年4月全面啟用VPN校外連線認證機制之後，比較每月平均服務諮詢次數的變化：109年月均諮詢量1次，110年4月啟用VPN至110年底月均諮詢量為9次，111年月均諮詢量降為3次，可見此項服務啟用後的宣導及介紹，有助讀者對VPN的使用了解，而讀者也確實開始逐漸習慣新的校外連線使用方式。
- 二、110年5月開始推動線上諮詢服務，分析110年全年諮詢量占比，可以發現5月之前到館及電話服務方式占總量七成，6~7月不開放入館期間Email及其他方式占總量九成，8月恢復入館之後到館及電話仍為總量七成，但線上服務方式有了更多選擇。



表一 110~111年諮詢方式占比分析

	110年 1~4月	110年5月 (20日之後不開放入館)	110年6~7月 (不開放入館)	110年 8~12月	111年 1~4月
到館	49%	23%	0%	57%	51%
電話	21%	20%	9%	19%	19%
Email	29%	50%	64%	16%	17%
其他線上方式	0%	8%	27%	9%	13%

貳、服務統計發展過程

一、紙本登記方式

為了統計服務項目及次數，醫分館以往採用紙本登記方式，將紙本紀錄表分成流通櫃檯及參考櫃檯兩本，提供輪值櫃檯的同仁隨手進行劃記。先記錄讀者諮詢方式是到館臨櫃、電話或Email，再以正字劃記問題內容種類及次數。翻閱歷年的紙本登記單，表單張數也可以做為登記量最直觀的呈現，可以發現每個月平均是3~4張，但每年9月開學是服務登記量最高的月份，往往需要用到5~6張紙本登記表。

館內業務系統大多透過電腦操作，若遇到同時又要手持電話話筒的情況，手上將無暇拿筆劃記表單；又有可能連續處理2~3件服務，待服務結束或交班時再登記表單，就很有可能漏記其中幾筆，種種不便，都是造成紙本登記意願降低的原因。且每月須人工將登記次數謄寫轉錄到電腦上，才能根據不同的統計需求篩選特定時間或指定類型的數據，去進行後續的各種使用。28欄乘以24列的表格劃分較細，與劃記筆跡線條對比不明顯，再加上備註文字可能影響劃記的判讀，導致謄寫校對過程極耗時間與眼力。



- (二) 諮詢人次第19列以正字劃記，記錄同一位讀者詢問EndNote三種細節問題：CWYW工具列、PDF附檔操作方式及全文URL功能，雖然為了避免備註文字跨記到其他行而以蠅頭小字壓縮在同一行內，但在人工謄寫資料到電腦上時，備註文字延伸到同一行的其他項目位置，仍容易造成判讀上的困擾。
- (三) 讀者第一次來櫃檯詢問第10列，第二次又來詢問第11列的問題，以括號及文字註記10~11為同一人。
- (四) 第13列因後來發現與流通櫃檯重複登記，所以手動劃掉參考櫃檯表單上紀錄，因此須額外註記，以避免重複計算。

由上述例子可以發現以紙本方式登記產生諸多不便，醫分館遂興起開創線上登記表單之念頭。

二、線上表單

110年5月19日因中央流行疫情指揮中心將全國疫情警戒升至第三級，圖書館防疫服務調整期間不開放讀者入館，推出許多線上服務來輔助或取代原有服務，例如：預約取書、線上辦證、線上諮詢、Gather Town虛擬圖書館等，過往以到館及電話方式為主的服務型態，轉變為以線上服務為主；辦公室內也開始試行異地或分區人力配置調整，甚至是居家辦公，為了讓分散在不同空間的館員都可以登記服務次數，表單線上化已經是必然的解決方案。

成功大學圖書館
2022/8/2 15:19:25 英語諮詢：否 是

服務館員：館員1 館員2 館員3 館員4 館員5
館員6 館員7 館員8 館員9 館員10
工讀生

諮詢方式：到館 電話 Email 留言板
Webex/Teams 其他

諮詢內容：空間 資源 服務 設備 主題式指引 其他 新增備註

開放時間 入館門禁(含QR Code) 讀者權
館際合作(含校內代印) 資源介紹 借閱相關
(借閱/預約/館借/代借委託/保留/還書箱等)
講習課程 導覽 推廣活動(有獎徵答/書展等)
OA補助 學術影響力分析 其他

送出

圖二 線上登記表單系統畫面



線上服務登記系統介面的設計以方便登記為原則：

- (一) 英語諮詢預設為「否」：因主要諮詢語言仍為中文，遇到英語諮詢時再切換選項為「是」，111年1~7月英語諮詢占總登記量的13%。
- (二) 新增服務館員記名欄位：可觀察總登記人數及登記者所屬業務登記量占比。
- (三) 彈性規劃系統設計，方便登記者額外說明備註細節：紙本登記時容易遮住正字劃記的備註文字，且無多餘空間可補充說明，線上登記時可直接勾選每項諮詢內容的「其他」選項並填寫細節；亦可勾選表單上已有的選項，並在「新增備註」欄位補充說明。
- (四) 依詢問度增修服務項目
 1. 諮詢方式新增Webex/Teams。
 2. 紙本諮詢問題內容種類原為六大項：指引型問題、電子資源、館藏資源、服務項目、設備使用操作及其它；線上版調整為空間、資源、服務、設備、主題式指引及其它。空間由原本的指引型問題及服務項目中的場地借用合併而成；主題式指引則包含常問的文獻檢索（一般性／系統性）以及投稿選刊等；設備項目中移除紙本登記單中詢問度幾乎為零的微縮閱讀機、幻燈片閱讀機，新增Kiosk資訊站、自助借書機、滅菌機及Wi-Fi。

參、成效與應用

110年8月服務統計線上化之後，登記者可以在提供完服務之後即時開啟線上表單勾選，提高登記意願，比較109年8~9月與110年8~9月相同月份登記量，服務統計上線初期的總登記量成長了153%，其中原有的諮詢方式屬於到館及電話的登記量成長95%，顯著挖掘出以往冰山下未被呈現的諮詢黑數。每月亦可自動匯出登記人員及統計2種分頁的表單，省去人工謄寫轉錄。

比較線上登記表單自動匯出的統計（圖三、圖四），與人工轉錄的統計（圖一）：

- 一、因紙本每頁的編號固定為1~20，須以頁數區別；線上統計不再需要倚賴紙本的頁數區分協助轉錄校正，每筆紀錄以登記的日期及時間做為獨立的存在，並可作為人員及統計兩種分頁的對照參看標的。



舉例圖三紅框處以2021/10/1 上午 9:09:00查看「人員」分頁，可知此筆紀錄為館員10所登記；對照圖四「統計」分頁可知該筆紀錄諮詢的內容為館際合作。

二、同一人詢問的不同問題計數在對應的項目，備註文字也有專屬的欄位（圖四），不再影響計數的辨識。

三、如有重複紀錄，可直接刪除。

時間	人員	館員1	館員2	館員3	館員4	館員5	館員6	館員7	館員8	館員9	館員10	預留	預留	預留	工讀生
統計	未填	14	0	55	31	1	7	11	64	1	8	0	0	0	2
2021/10/01 9:09											1				
2021/10/01 9:57											1				
2021/10/01 9:58											1				
2021/10/01 9:59											1				
2021/10/01 10:02											1				
2021/10/01 10:25								1							
2021/10/01 11:30											1				
2021/10/01 12:31									1						
2021/10/01 13:16												1			
2021/10/01 14:45					1										
2021/10/01 14:45					1										
2021/10/01 14:45					1										
2021/10/01 14:46					4										

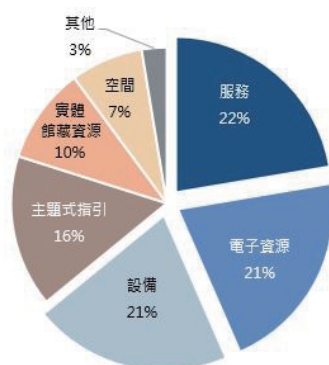
圖三 線上登記表單自動匯出「人員」分頁畫面

時間	人員	館員1	館員2	館員3	館員4	館員5	館員6	館員7	館員8	館員9	館員10	預留	預留	預留	工讀生	備註
統計	未填	14	0	55	31	1	7	11	64	1	8	0	0	0	2	
2021/10/01 9:09											1					館際合作
2021/10/01 9:57											1					
2021/10/01 9:58											1					
2021/10/01 9:59											1					
2021/10/01 10:02											1					
2021/10/01 10:25								1								
2021/10/01 11:30											1					
2021/10/01 12:31									1							
2021/10/01 13:16												1				
2021/10/01 14:45					1											
2021/10/01 14:45					1											
2021/10/01 14:45					1											
2021/10/01 14:46					4											

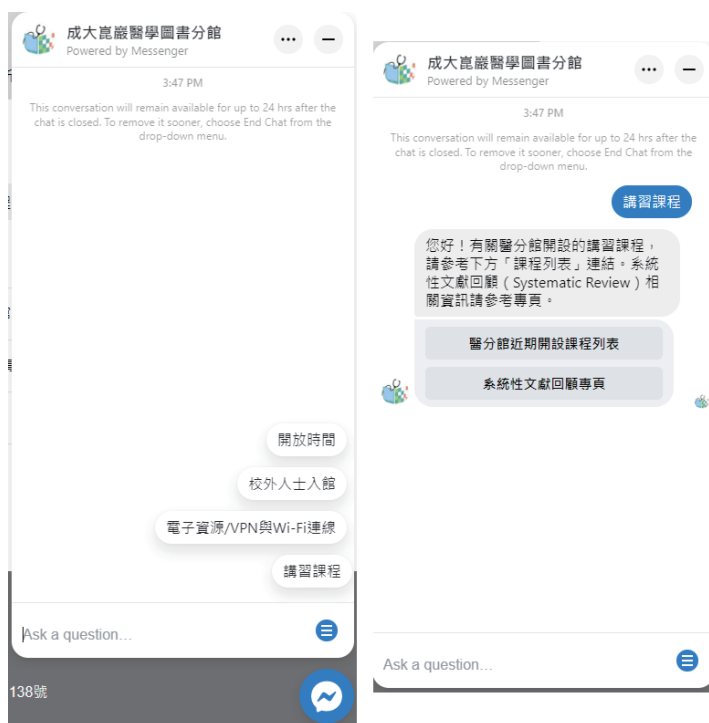
圖四 線上登記表單自動匯出「統計」分頁畫面



分析111年1~4月的日常服務項目占比如圖五所示，醫分館於111年3月開始啟用首頁 Messenger服務（圖六），4個自動回覆的常見問題皆出自服務統計量占比較高的前三名：排除僅供校內讀者使用的服務項目，講習課程為圖五中「服務」的首位，開放時間及入館居次；電子資源／VPN與Wi-Fi連線則來自圖五「電子資源」及「設備」兩種項目，服務量也名列前茅。



圖五 醫分館日常服務量項目占比（111年1~4月）



圖六 醫分館Messenger服務自動回覆項目



現正規劃將常見的諮詢問題整理成Q & A問題集，線上服務統計中的備註文字及細節也可作為更新的參考。

肆、結語

從登記、彙整到應用，服務統計線上化改善了過往統計作業中的諸多困難，不僅提高館員值櫃檯時登記服務項目的意願，更具體型塑醫分館服務樣貌，期許未來能持續從日常的服務統計業務中，發現更多創新服務發展的可能。