

工業工程專題



清華大學圖書館總館（學習資源中心）使用者經驗分析

組員：徐蕙帆、謝豐源
指導老師：盧俊銘 教授

研究流程

問卷調查

使用者人物誌分析

使用者測試評估之實驗設計

標準操作流程與實際使用狀況分析

階段性改善策略

一、研究背景與目的

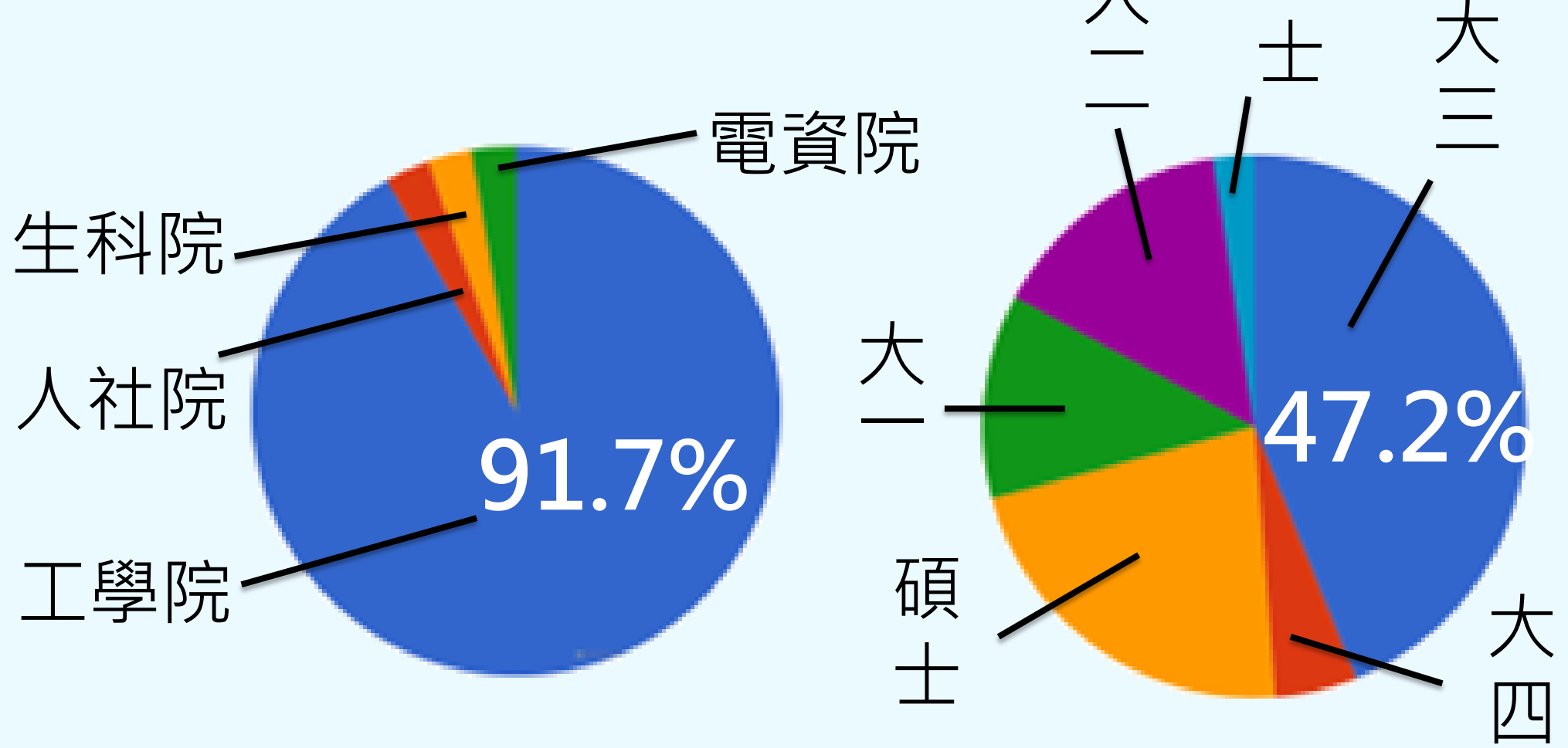
本專題旨在蒐集校本部在校生對於圖書館總館利用的主觀意見回饋，先找到最多使用者抱怨的服務向度與內容，再進行使用者測試評估，訂定階段性的改善策略，提供圖書館日後的參考。

二、問卷調查與使用者人物誌分析

◎**結構式+開放式問題**(總樣本數：278)

◎最具代表性的使用者：

本籍生、工學院、大三



◎使用性主要的抱怨與其代表使用者

	本籍生	外籍生
一般服務-印表機	工學院大三生	工學院大一
借還書體驗-查找書籍	工學院大三生	工學院碩士生

七大服務向度

借還書體驗

2樓電腦共學區

3樓視聽媒體與聆賞區

4至6樓自習區

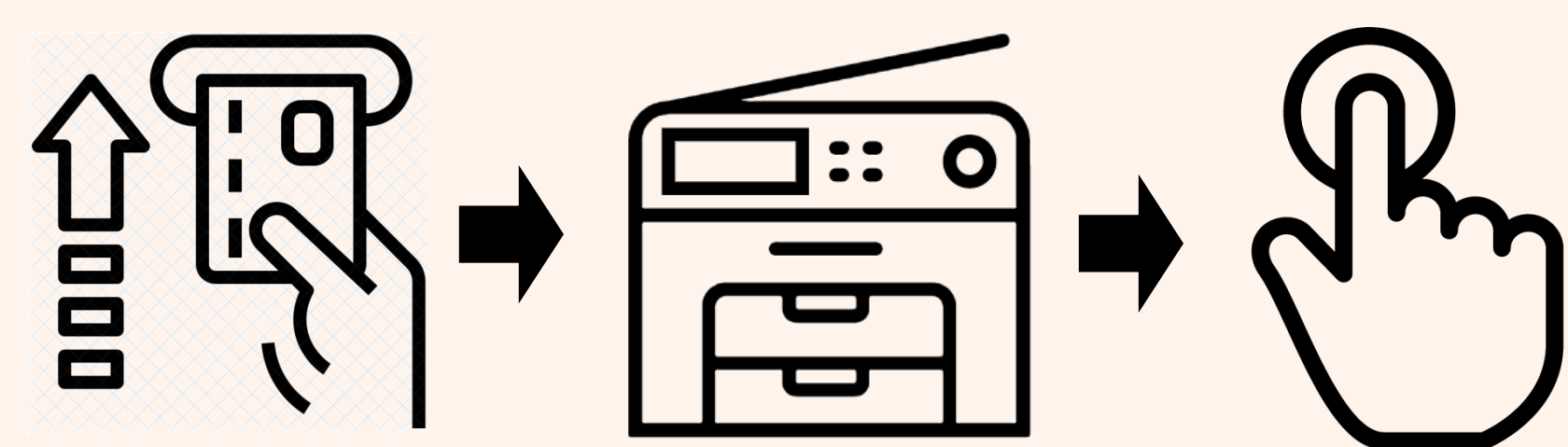
夜讀區

館內空間

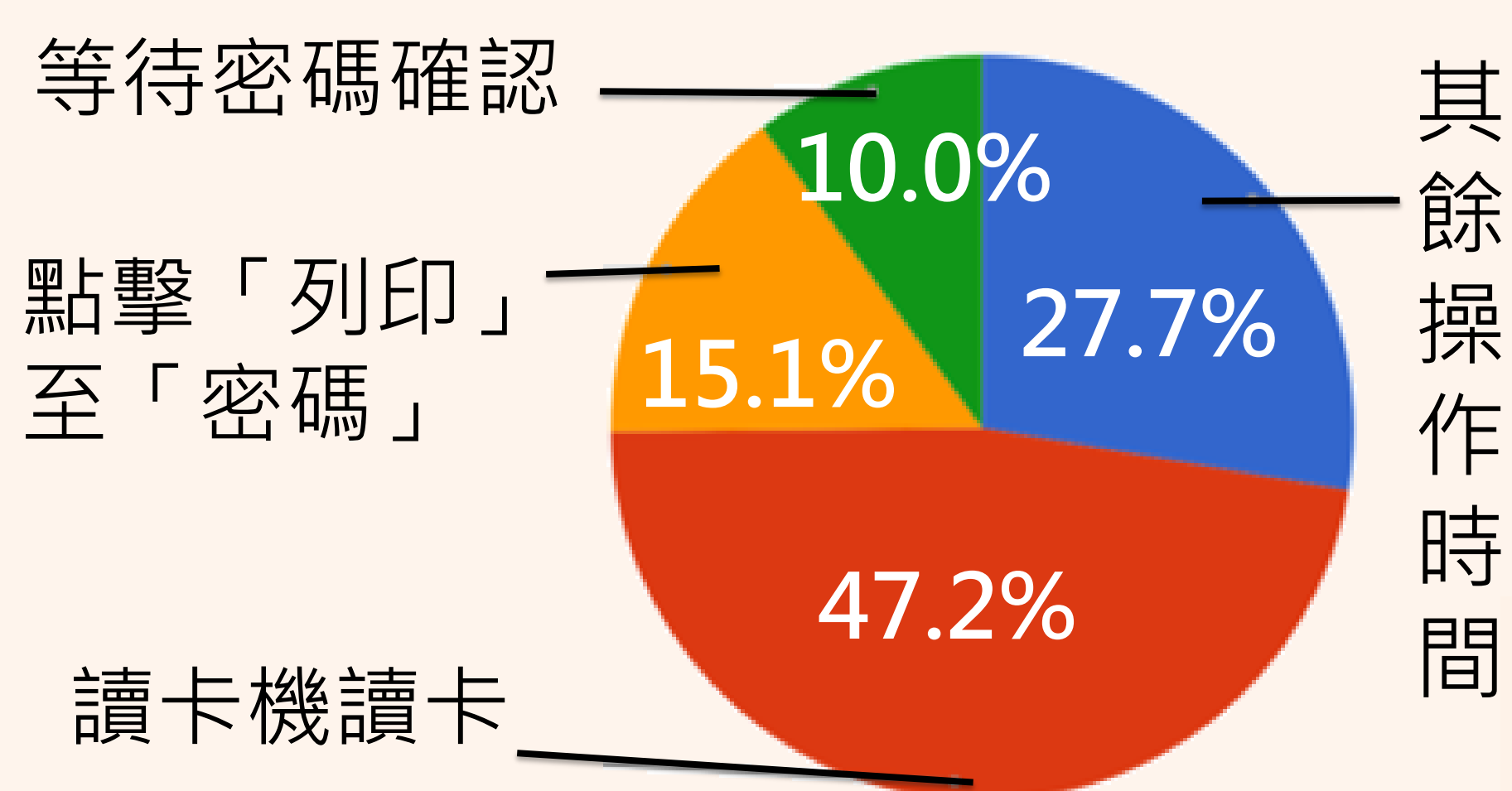
一般服務

三、標準操作流程與實際使用狀況分析(採用MTM-1方法) MTM-1的時間衡量單位，1TMU=0.036 秒

悠遊卡式印表機

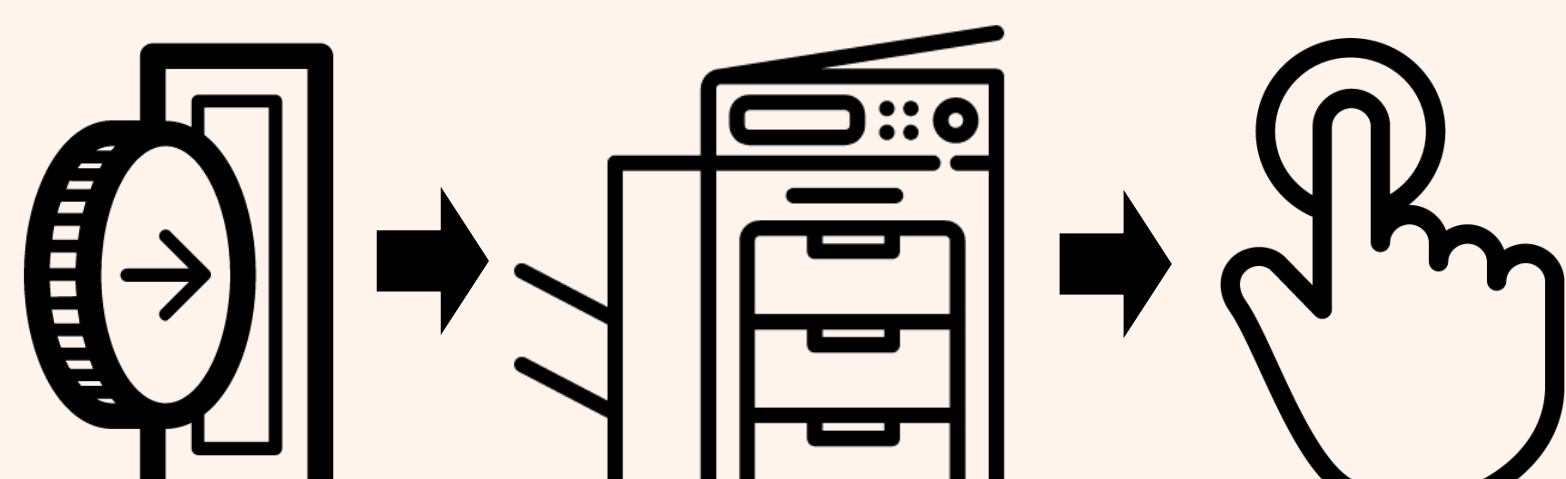


標準：112.5 TMU

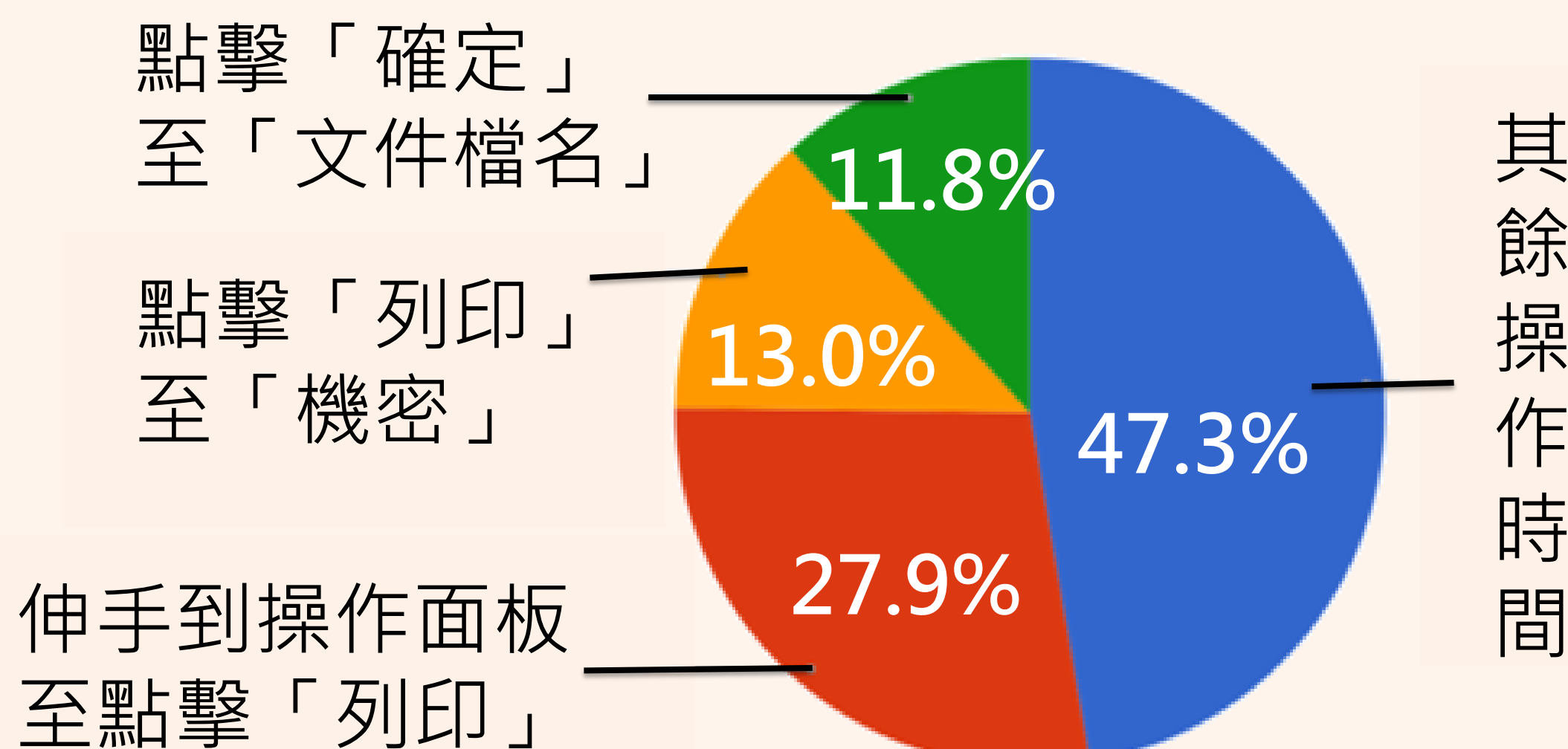


實際：736.1 TMU

投幣式印表機

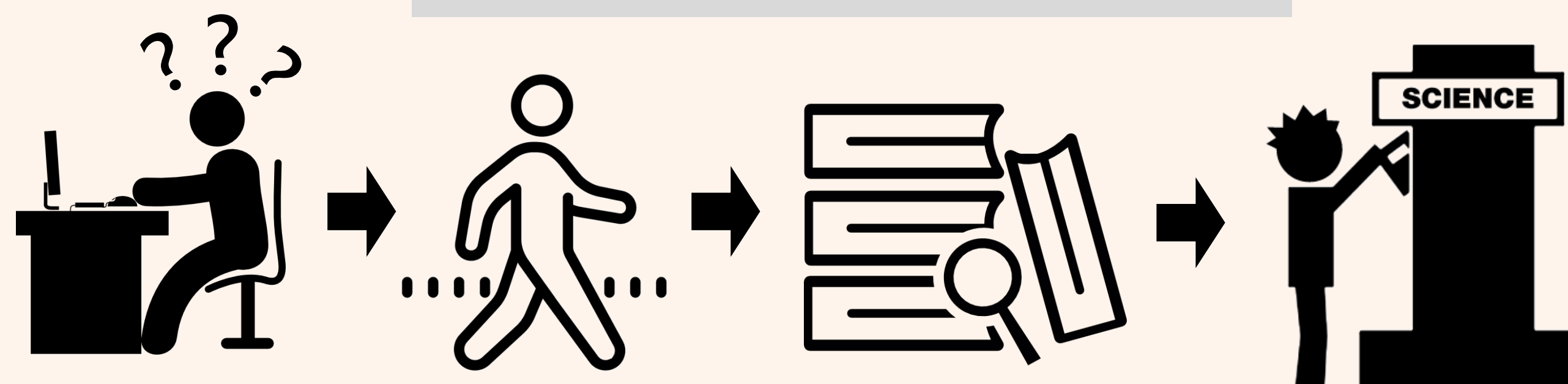


標準：151.8 TMU

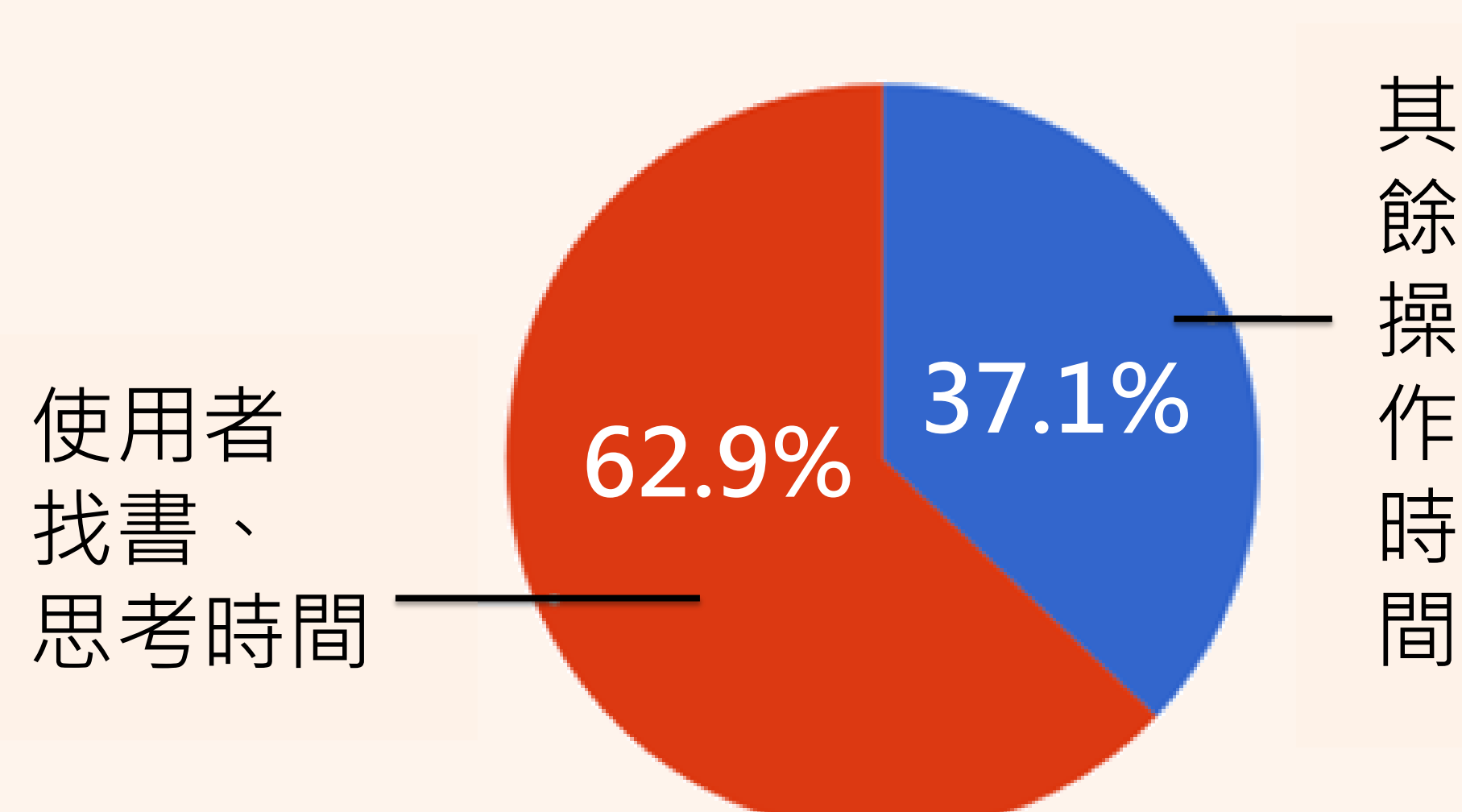


實際：851.7 TMU

借還書體驗-查找書籍



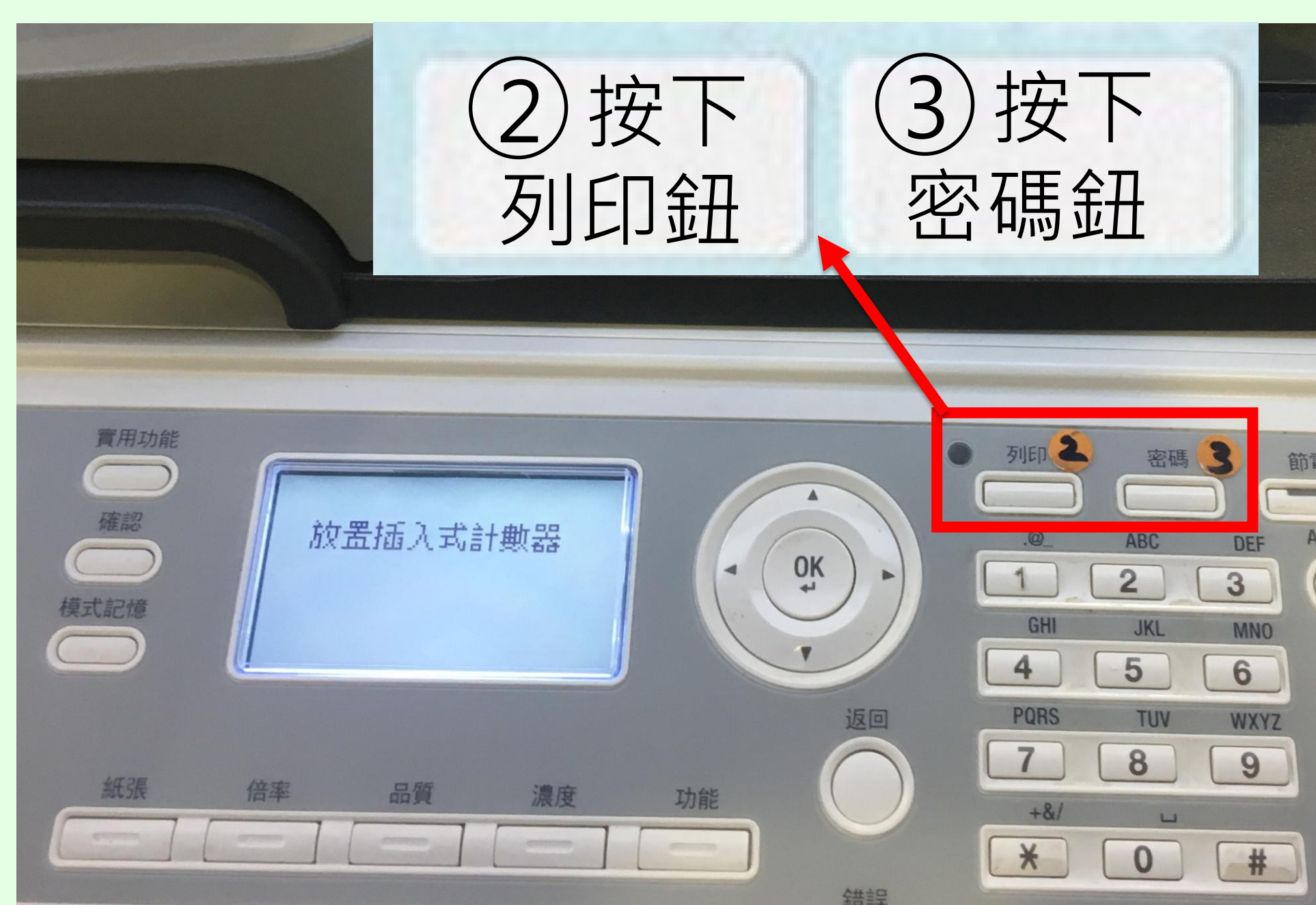
標準：535.0 TMU



實際：1104.1 TMU

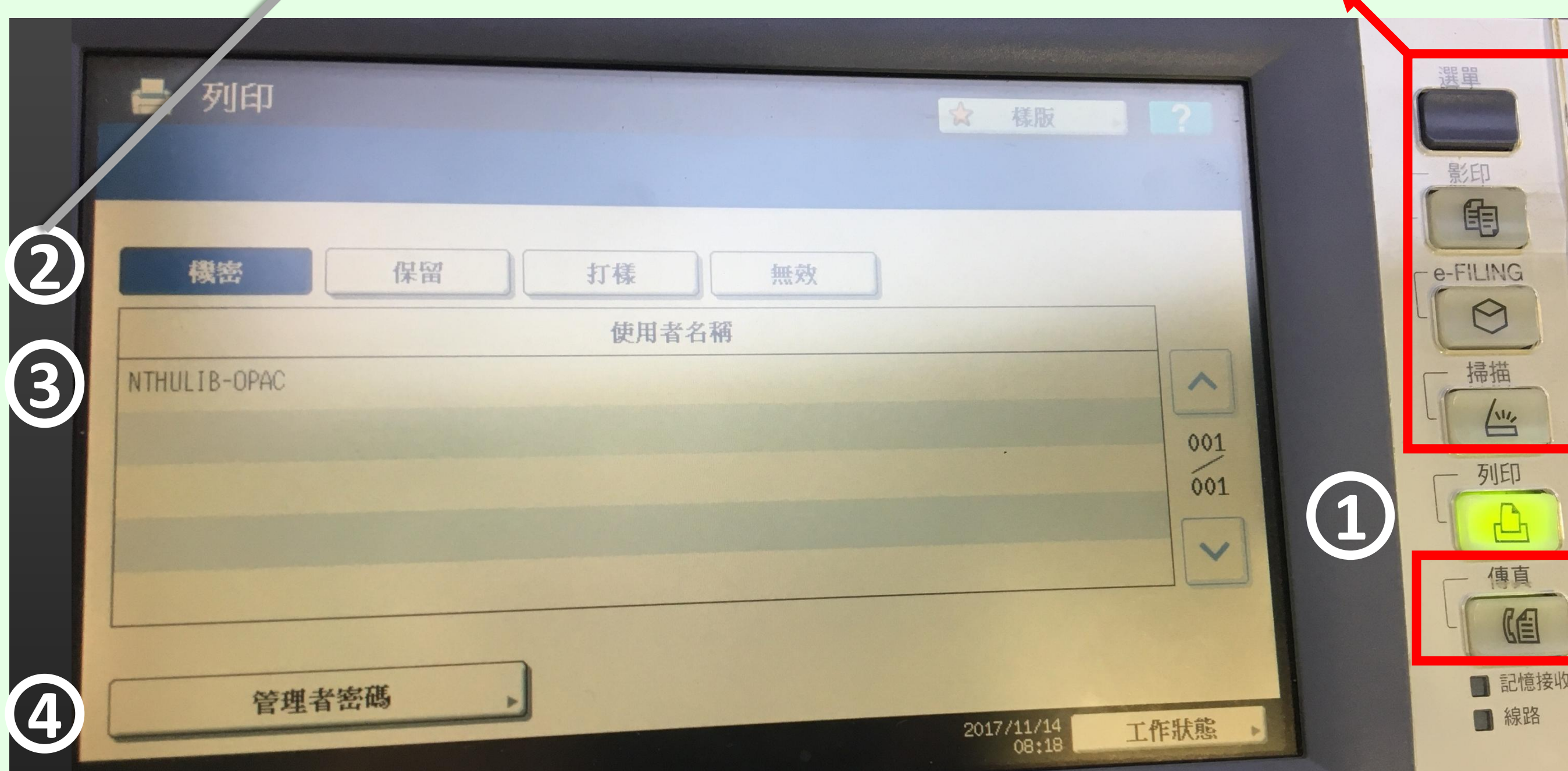
四、階段性改善策略

悠遊卡式：
1. 貼標籤搭配簡要指示
2. 定期維護讀卡機



印表機

投幣式：



借還書體驗-查找書籍

1. 在資訊島電腦螢幕前貼小提醒
2. 將書碼範圍貼於各層書架邊緣
3. 查詢系統內的架位圖旋轉180度

