103學年度全面品質管理研習會 說話藝術與工作品質－淡江品管圈競賽結果：第三名三高圈 提升環保議題影音資料之借用率

全面品質管理研習會特刊

品管圈競賽第三名是圖書館非書資料組組成的三高圈，以高品質、高借閱、高人氣作為目標，並以貼心、知心、精進為精神。

主題選定上，根據統計資料顯示，館內影音資料借閱有下滑的趨勢，再者配合國家及學校的永續發展政策、上級指示，故將主題選定為「提升環保議題影音資料的借用率」。該圈以5W2H分析出，讀者對館藏環保影音資料所知有限，導致環保影音資料借閱率不易提升。故採取主動出擊，增加館藏能見度，在服務上化被動為主動。

目標設定上，針對館內600片環保議題影片，統計顯示98至102學年度同期之平均現況低於1次／片，故希望提升至每學期借閱次數至2次／片；更由於典藏較於密集，不易突顯特定主題館藏，所以以提升環保議題影音資料的能見度為目標；最後，由現況值252片資料未被外借數降至200片以下。

要因分析上，以「為何環保影音資料借用率低」一問出發，以方法、人、環境及設備4方向，得出24個小要因。最後透過圈員投票及問卷結果顯示，真因驗證包含：讀者沒想到有環保類型影音資料、沒興趣的原因是不關心、內容較枯燥乏味、在被動支援教學下缺乏創新服務、無明顯標示主題而導致缺乏宣傳5項。

對策擬定與實施上，首先，該圈利用現有空間規劃主題展，利用現有空間展示，將影片貼上識別標籤並美工裝飾展示區域；第二，主動支援教學，提供創新服務，包括徵詢環保相關課程老師參與活動意願、提供客製化推薦清單、主動到課堂推廣及設計集點卡活動；第三，舉辦推廣活動，例如舉行「劇集一起愛地球」系列影集、增加宣傳管道並善用社團與讀者互動等。

以上對策實施實現後，由於在館藏入口處設置環保影音主題專區，較易於查找環保主題影片，所以環保影片每學期借閱次數由改善前的0.93次／片，改善後達2.31次／片；以及問卷顯示出，90.61%的讀者認為推廣活動有助於提升對環保議題的關心、89.53%的讀者認為透過活動更易於查找環保主題影片；環保議題影音資料未被外借數從改善前的252件到改善後達135件。

針對對策實施後的檢討與改善上，該圈期許未來能隨時關注學校政策從中選取主題。希望未來設定更具挑戰性的目標，並建置線上詢問老師需求單即時掌握授課老師需求。從多方面來確認對策實行的效果，並提出更有創意的點子。（文／周雨萱整理）

得獎感言

謝謝幾位教師們在服務反饋上的感言，很讓我們感動。時代在改變，科技產品日新月異，媒體管道眾多，讀者來館率減少。我們為了突破現況，要化被動為主動！非書資料組特別走進課堂，以老師的需求提供客製化的片單。希望未來，能夠將圖書館走進學習、生活、社交的軌道。