

106 學年度東吳大學圖書館滿意度調查結果

圖書館 李明俠專門委員兼讀者服務組組長

「功欲善其事，必先利其器」，正所謂圖書館要了解使用者的需求，才能提供優質的服務。因此，從讀者的觀點出發，透過問卷調查以瞭解所提供的服務是否符合師生的期待與需求，將調查結果做為本館服務改善的依據，並做為檢討改進及未來發展規劃的參考，俾利圖書館能夠持續精進，創造最大的服務價值。

106 學年度圖書館滿意度問卷仍延續歷年調查項目，並以線上調查方式於 107 年 5 月 10 日(四)至 5 月 27 日(日)施作。參與調查的師生共計 233 人次，較上學年度減少 17 人次，研究生 29 人、大學部學生 197 人、職工 7 人(參見表 1)；男性 48 人，女性 184 人(參見表 2)；其中有 154 人較常使用雙溪校區圖書館，有 78 人較常使用城區分館(參見表 3)。

【表 1】

身分別	人數	所占比例 (%)
教師	0	0
研究生	29	12.4
大學部學生	197	84.5
職工	7	3
總 和	233	100

【表 2】

生理性別	人數	所占比例 (%)
男性	48	20.7
女性	184	79.3
總 和	232	100

【表 3】

較常使用之館別	人數	所占比例 (%)
雙溪校區圖書館	154	66.4
城中校區圖書館	78	33.6
總 和	232	100

問卷題目計有下列十項：(一) 圖書館開放時間、(二) 圖書館人員服務態度、(三) 閱讀環境、(四) 推廣利用活動、(五) 圖書館網頁、(六) 圖書館電腦設備、(七) 館藏目錄查詢系統、(八) 館藏圖書(含非書)資源、(九) 圖書館電子資源、(十) 圖書館整體滿意度。以五等尺度評分：5分表示「很滿意」、4分表示「滿意」、3分表示「沒意見」、2分表示「不滿意」、1分表示「很不滿意」。調查結果統計如下表(參見表4)：

【表 4】

106 學年度圖書館滿意度調查結果統計表

項 目	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
圖書館開放時間	99 (42.7%)	94 (40.5%)	18 (7.8%)	18 (7.8%)	3 (1.3%)
圖書館人員服務態度	109 (47.4%)	83 (36.1%)	32 (13.9%)	4 (1.7%)	2 (0.9%)
閱讀環境	94 (40.9%)	105 (45.7%)	15 (6.5%)	16 (7%)	0 (0%)
推廣利用活動	67 (29.3%)	80 (34.9%)	79 (34.5%)	3 (1.3%)	0 (0%)
圖書館網頁	67 (28.8%)	100 (42.9%)	44 (18.9%)	21 (9%)	1 (0.4%)
圖書館電腦設備	45 (19.7%)	90 (39.5%)	64 (28.1%)	26 (11.4%)	3 (1.3%)
館藏目錄查詢系統	57 (24.5%)	103 (44.2%)	52 (22.3%)	17 (7.3%)	4 (1.7%)
館藏圖書(含非書)資源	61 (26.2%)	107 (45.9%)	42 (18%)	19 (8.2%)	4 (1.7%)
圖書館電子資源	61 (26.4%)	97 (42%)	60 (26%)	12 (5.2%)	1 (0.4%)
圖書館整體滿意度	80 (34.3%)	128 (54.9%)	14 (6%)	10 (4.3%)	1 (0.4%)

根據受測者所填答之問卷，針對各調查項目加以分析，滿意度係指「非常滿意」與「滿意」兩項百分比之加總，不滿意度則是「非常不滿意」與「不滿意」兩項百分比之加總。茲將各項調查結果分述如下：

一、圖書館開放時間

本項目旨在調查圖書館開放時間能否滿足師生的使用需求，依統計數據顯示，對目前的開放時間表示滿意者占 83.2%，不滿意者占 9.1%，沒意見者占 7.8%。與 105 學年度的調查數據相較，滿意度上升 9.7%，不滿意度略減 7.56%。

二、圖書館人員服務態度

在免費網路資源取用便利的數位環境中，圖書館必須積極且正面的展現人員的服務態度，避免因服務失誤而造成讀者抱怨，導致使用者失去進入圖書館的意願。

本調查數據顯示，讀者對圖書館人員服務態度感到滿意，比率占 83.5%，感到不滿意的占 2.6%，沒意見者占 13.9%。相較於 105 學年度的調查資料，滿意度略升 6.15%，不滿意度略減 5.09%。由此可見，使用者對這一年來圖書館為提升人員服務品質所做的努力，如激勵標竿學習及服務態度細部訓練等是有所肯定，期勉同仁能夠持續精進，將服務失誤率及讀者的抱怨減至最低。

三、閱讀環境

根據本次調查統計，師生對圖書館的閱讀環境感到滿意者占 86.6%，感到不滿意者占 7%，沒意見者占 6.5%。相較於 105 學年度的調查統計，滿意度上升 11.39%，不滿意度則略減 6.24%。

城區分館閱覽室因空氣品質、蚊蟲孳生等因素，造成閱讀環境不良，迭有同學抱怨。近兩年，學校提撥大筆經費徹底重整改善，並為維護閱讀同學的安全，加裝門禁管理系統，提供同學一個煥然一新的閱覽室。學校戮力加強改善同學的閱讀環境，因成效顯著，獲得同學們的滿意支持。

四、推廣利用活動

本次調查統計資料顯示，對圖書館推廣利用活動感到滿意者占 64.2%，不滿意者占 1.3%，沒意見者占 34.5%，超過三分之一。與 105 學年度調查資料相較，滿意度提升 6.94%，不滿意度下降 3.4%。

根據 106 學年度統計數據，本館辦理推廣利用活動的場次、時數、及參與人次均較 105 學年度增加，惟借書人次和借書冊數略有下滑。由此可見，在數位資源的迅速發展下，導致傳統紙本圖書使用量的下降，的確需要圖書館經營者的關注，深入探討讀者需求和資源使用的脈絡。

五、圖書館網頁

依據本次調查結果，讀者對圖書館網頁感到滿意者占 71.7%，不滿意者占 9.4%，沒意見者占 18.9%。與 105 學年度之調查統計數據相較，滿意度略升 2.89%，不滿意度微降 0.86%。

在網路無所不在的時代，生活與網路已密不可分，圖書館網頁的設計必須以讀者需求為導向做為出發點，兼顧到實用性及無障礙，讓使用者能夠於瀏覽網頁時加深對圖書館的印象，達到行銷圖書館的目的。隨著行動載具的普遍化，本館推出行動圖書館 APP 服務和加強經營 FB 社群，讀者漸習於使用，其便利性與實用性應是滿意度上升的主要因素。

六、圖書館電腦設備

本次調查結果顯示，對圖書館電腦設備感到滿意者占 59.2%，不滿意者占 12.7%，無意見者占 28.1%。對比 105 學年度之調查數據，滿意度略降 0.2%，不滿意度略升 0.3%。

對圖書館電腦設備感到滿意的使用者不到六成，這也提醒我們，在提供電腦設備服務方面，還有許多改善的空間。因此，除積極爭取預算汰舊更新電腦設備外，也將原有電腦加裝固態硬碟以提昇效能。

七、館藏目錄查詢系統

要讓讀者易於檢索到所需的圖書資料，擁有一套好用的 WebPAC 乃是圖書館的不二法寶。根據本次調查統計資料，對本館的館藏目錄查詢系統感到滿意者占 68.7%，感到不滿意者占 9%，沒意見者占 22.3%。相較於 105 學年度的調查結果，滿意度略升 5.88%，不滿意度降低 6.81%。

針對目錄查詢系統的使用，圖書館於加強舉辦「如何利用圖書館」等相關課程，內容包含講解館藏目錄查詢系統的操作方式。如果使用時遇有任何困難，也可隨時洽詢參考服務櫃台服務人員，都會及時得到協助以解決問題。因此，此項滿意度上升，不滿意度則下降。

目前，圖書館正在尋求新的圖書館自動化系統，以替代原有系統，也將館藏目錄查詢系統的友善性列入考量因素，期望在未來系統上線使用能獲得掌聲。

八、館藏圖書(含非書)資源

根據本次調查統計資料，對館藏圖書資料感到滿意者占 72.1%，感到不滿意者占 9.9%，沒意見者占 18%。對照 105 學年度的調查結果，滿意度上升 5.86%，不滿意度降低 5.48%。

106 學年度圖書館經費逾六千萬元，購置全校師生教學研究與學習所需之圖書資料，為提升使用率，達到經費使用效益，圖書館除了舉辦各種圖書資源利用推廣活動外，並加強宣導館際合作服務功能，企盼透過資源共享，讓師生取得資料無遠弗屆，相對地也讓圖書館的館藏資源無限延伸與擴充。

九、圖書館電子資源

依調查結果顯示，對圖書館電子資源感到滿意者占 68.4%，不滿意者占 5.6%，沒意見者占 26%。與 105 學年度調查統計數據相較，滿意度上升 9%，不滿意度下降 5.51%。

近年來由於電子資料價格持續上揚，壓縮資料的採購經費，為滿足師生使用電子資料的需求，圖書館除了持續向學校爭取經費外，並加強電子資源利用講習課程。可由滿意度較去年上升 9% 觀之，師生對圖書館的作為是肯定的。

十、圖書館整體滿意度

隨著科技的進步，以及少子化的嚴峻考驗，大學圖書館正面臨重大變革。儘管如此，圖書館事業的中心價值始終在於服務讀者，提供優質的服務，滿足讀者的使用需求，仍是經營圖書館的終極目標。

根據調查統計數據，對圖書館整體服務感到滿意者占 89.2%，不滿意者占 4.7%，沒意見者占 6%。相較於 105 學年度調查結果，滿意度增加 8%，不滿意度則下降 4.7%，顯見對於這一年來圖書館重視服務品質的提升所作的努力，全校師生是有感的，企盼圖書館本於服務師生的精神，持續精進，激發創新服務，以更加符合師生的期待。

根據本次調查結果，統計各項目之滿意度平均數（參見表 5），數據顯示，「圖書館人員服務態度」平均滿意度達到 4.23，居各項之冠，其餘在 3.58 至 4.2 之間。前三項依序為：「圖書館人員服務態度」、「圖書館整體滿意度」、「閱讀環境」。本學年度所有調查項目的平均數皆超過 3.5，尤其「圖書館整體滿意度」平均數達到 4.20，超過圖書館整體滿意度 KPI 下標值 3.5，達成計畫目標。

【表 4】
106 學年度圖書館滿意度平均數

項目	平均數
圖書館開放時間	4.15
圖書館人員服務態度	4.23
閱讀環境	4.16
推廣利用活動	3.87
圖書館網頁	3.92
圖書館電腦設備	3.58
館藏目錄查詢系統	3.84
館藏圖書(含非書)資源	3.88
圖書館電子資源	3.87
圖書館整體滿意度	4.20

透過問卷得知持續幾年圖書館使用人數呈現下滑趨勢，是否讀者需求或閱讀習慣改變，仍有待進行了解。不論是應用大數據分析技巧，或是發揮質性研究田野調查的精神，深入探討讀者需求和資源使用的脈絡。此外，圖書館已面臨勢必轉型的時代，學習設計思考的方法，為圖書館帶來創新的服務，將是圖書館經營上不可或缺的因素。

未來，大學圖書館面臨讀者需求的改變、資源型態的改變、資源來源的多元、編目模式的改變、資訊科技的改變、網路建設的強化、終端裝置的進化、取用模式的改變、館員角色的遞變和讀者參與的形式。換句話說，大學圖書館改變是不變的趨勢，要有所為，有所不為。而問卷的調查就是要呈現讀者對圖書館需求的狀況，透過問卷的統計數據來尋求圖書館的改變，以能滿足全校師生為獲取知識而走入圖書館，讓我們一起來為圖書館加油吧！