

100學年度圖書館整體服務滿意度問卷調查分析

張雲燕

東吳大學參考組專員

隨著大學教育的普及，大學圖書館在支援教學、研究與推廣服務及提升大學整體的研究與發展能力上扮演著相當重要的角色。圖書館為瞭解讀者在使用圖書館各項服務、資源、設備的滿意情形，透過問卷調查來蒐集、整理讀者使用圖書館各項服務之現況，並以此資料進行歸納統計、分析，以了解讀者對圖書館服務的滿意度，進而作為本館充實館藏資源、提昇服務品質的重要參考依據。

為瞭解東吳大學教職員生利用圖書館的服務及其滿意度之情形，本館於2012年5月16日至101年5月31日，進行為期二週的網路問卷調查，共計回收有效問卷740份。

壹、問卷填答結果統計分析

一、個人基本資料分析

個人基本資料分析項目針對填答問卷之教職員生進行身分、所屬單位、性別及常用館別等基本資料經次數統計分析後，整理如【表1.1】。

【表1.1 個人基本資料分析】

名稱	項目	人數	百分比
身分	大學生	564	76.2%
	研究生	54	7.3%
	教師	45	6.1%
	職工	77	10.4%
所屬單位	人文社會學院	246	33.2%
	外語學院	121	16.4%
	理學院	41	5.5%
	法學院	74	10.0%
	商學院	198	26.8%
	行政單位	60	8.1%
性別	男	197	26.6%
	女	543	73.4%
常用館別	雙溪圖書館	469	63.4%
	城區分館	271	36.6%

由【表1.1】顯示，填答者身分以大學生占 76.2% 為最多者，所屬單位則以人文社會學院占 33.2% 最多，商學院 26.8% 次之，性別則以女性占 73.4% 居多，常用館別則為雙溪圖書館占 63.4% 居多。

貳、次數分配統計分析

本問卷分為「服務」、「館藏資源」、「環境與設備」三個構面，總共28道題目，採李克特五點量表，以「非常滿意」、「滿意」、「普通」、

「不滿意」、「非常不滿意」，請讀者表達對圖書館各項服務之滿意程度。

一、各構面次數總分配

由【表 1.2】所示，有97.6%的填答者對「圖書館館舍環境與設備」勾選「非常滿意」、「滿意」或「普通」，在三個構面中得分最高；「圖書館服務」及「圖書館館藏資源」構面的滿意度次數分配，也都有83%以上。

【表 1.2 構面次數分配表】

構面	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾用
圖書館服務	21.1%	46.3%	18.7%	3.1%	0.7%	10.2%
圖書館館藏資源	13.1%	43.2%	26.8%	8.4%	2.0%	6.6%
圖書館館舍環境與設備	26.5%	54.1%	17.0%	0.8%	0.4%	1.2%

二、圖書館服務構面各題項次數分配

圖書館服務構面共有 16 題，由【表 1.3】可看出所有填答者中，有 84.9% 對「圖書館整體服務內容」勾選「非常滿意」、「滿意」。而「未曾使用」的各項服務統計，「未曾使用」過「線上薦購圖書服務」人數占 33.5% 為最高，其次為「圖書館資源利用指導課程」占 27.4% 及「館際合作服務」占 23.2%。故在圖書館之圖書薦購上如何推廣讀者使用薦購服務，了解相關程序；在圖書館利用課程指導上，如何多加推廣圖書館相關課程，設計活動吸引讀者前來參加；推廣館際合作服務讓讀者知道本館未典藏的資料可以快速的透過他館來獲得所需資源等項目上圖書館仍需努力改進。

在圖書館各單項服務滿意度調查中，滿意度最高的前三個項目依序為「服務人員的態度」84.6%、「借還書櫃台服務」83.1% 及「服務人員的服務效率」80.6%，三項均擁有 80% 以上之滿意程度，而「非書資料視聽多媒體服務」79.5%、「館際合作服務」79.2% 二項服務也接近 8 成之滿意度，而滿意度低於 65% 之服務項目中以「線上薦購圖書服務」58.1% 為所有服務項目中之滿意度評比最低者，代表教師職工對目前之線上薦購圖書服務不滿意，圖書館必須針對線上薦購圖書服務簡化流程，加速處理薦購圖書，讓薦購者可以快速取得所需資源，以提升讀者對線上薦購圖書服務的滿意度。

【表 1.3 圖書館服務構面各題項次數分配表】

題項	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾用
1.服務人員的態度	28.2%	56.4%	13.6%	0.5%	0.4%	0.8%
2.服務人員的專業知識與解答問題的能力	21.2%	51.6%	20.0%	0.8%	0.3%	6.1%
3.服務人員的服務效率	26.5%	54.1%	17.0%	0.8%	0.4%	1.2%
4.圖書館開放時間	18.6%	49.6%	21.6%	8.5%	1.4%	0.3%
5.借還書櫃台服務	30.3%	52.8%	13.1%	1.9%	0.3%	1.6%
6.圖書資料的借閱冊數與天數	21.4%	46.6%	21.5%	8.2%	1.1%	1.2%
7.參考諮詢服務	18.9%	43.6%	20.9%	1.1%	0.5%	14.9%

題 項	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用
8.線上薦購圖書服務	11.4%	27.3%	21.9%	4.6%	1.4%	33.5%
9.非書資料視聽多媒體服務	27.3%	43.1%	14.5%	2.6%	1.1%	11.5%
10.圖書館資源利用指導課程含利用指導、資料庫講習、大一新生導覽…等	12.7%	34.1%	24.1%	1.5%	0.3%	27.4%
11.電子資源檢索服務含資料庫、電子書、電子期刊…等	18.4%	39.6%	22.8%	4.9%	0.9%	13.4%
12.電子資源校外連線服務	12.8%	37.7%	20.4%	5.9%	1.6%	21.5%
13.館際合作服務含文獻傳遞服務、圖書代借代還、跨館借書證…等	22.6%	38.2%	13.6%	1.8%	0.5%	23.2%
14.館藏查詢系統功能含讀者個人借閱紀錄查詢	30.7%	49.2%	14.5%	2.7%	0.4%	2.6%
15.圖書館網頁提供之資訊及服務	15.8%	52.7%	25.8%	2.4%	0.3%	3.0%
16.圖書館整體服務內容	21.1%	63.8%	13.2%	1.2%	0.3%	0.4%
總和	21.1%	46.3%	18.7%	3.1%	0.7%	10.2%

三、圖書館館藏資源構面各題項次數分配

就「圖書館館藏」構面來看，共有 5 題，由【表1.4】可看出全體填答者中有91%對「圖書館之館藏資料取得的便利性」勾選「非常滿意」、「滿意」或「普通」，有 85.1% 對「圖書館紙本圖書、期刊滿足個人資訊需求」勾選「非常滿意」、「滿意」或「普通」；整體來看，有 83.1% 對於圖書館館藏勾選「非常滿意」、「滿意」或「普通」。全體填答者中有16.8% 未曾使用過「圖書館之電子資源」，11.2% 未曾使用過「非書資料」，故電子資源及非書資料的使用仍應努力宣傳。

【表1.4 圖書館館藏資源構面各題項次數分配表】

題 項	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用
1.紙本圖書、期刊滿足個人資訊需求	10.9%	46.6%	27.6%	10.0%	2.4%	2.4%
2.電子資源 含資料庫、電子書、電子期刊滿足個人資訊需求	10.5%	39.6%	26.1%	6.5%	0.5%	16.8%
3.非書資料視聽多媒體滿足個人資訊需求	18.0%	42.2%	22.2%	5.7%	0.8%	11.2%
4.館藏資料取得的便利性	15.8%	53.6%	21.6%	6.8%	1.2%	0.9%
5.館藏資料的新穎性	10.0%	34.1%	36.5%	13.1%	4.9%	1.5%

四、圖書館館舍環境與設備構面各題項次數分配

就「圖書館館舍環境與設備」構面來看，共有 7 題，由【表1.5】可看出全體填答者中有 78.5% 的人對「圖書館的整體環境」感到滿意，但是填答者中有 26.9% 表示未曾使用過「還書箱」，顯示圖書館提供師生還書箱

的服務仍有大力推廣的空間。在「圖書館的閱覽席位數」上，僅有 44.2% 的填答者感到滿意，代表圖書館的閱覽席位數仍不敷使用者使用；而在「圖書館館舍環境及設備中滿意度」最低的項目為「圖書館的電腦設備」，僅有36.4%的填答者感到滿意，加上後續讀者建議陸續出現圖書館電腦軟、硬體過舊，可知圖書館在電腦軟硬體的設備上必須加強及改善。

【表1.5 圖書館館舍環境與設備構面各題項次數分配表】

題 項	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾用
1.圖書館的整體環境	22.0%	56.5%	17.4%	2.8%	0.9%	0.3%
2.圖書館的動線規劃	11.4%	49.3%	31.6%	6.4%	0.9%	0.4%
3.圖書館閱覽席位數	8.1%	36.1%	33.5%	15.8%	3.5%	3.0%
4.圖書館的電腦設備	5.9%	30.4%	38.0%	17.4%	4.3%	3.9%
5.圖書館的視聽設備	14.1%	41.8%	24.6%	5.5%	1.4%	12.7%
6.閱覽室的環境	12.7%	42.2%	29.6%	8.9%	2.8%	3.8%
7.還書箱	13.1%	34.5%	20.8%	3.2%	1.5%	26.9%

參、描述性統計分析

本問卷分為「圖書館服務」、「圖書館館藏資源」、「圖書館館舍環境與設備」等三個構面，總共28道題目，採李克特五點量表，以「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，請讀者表達對圖書館各項服務之滿意程度，在分析時則分別給予5、4、3、2、1的分數，分數愈高代表滿意程度愈高，分數3以上即代表讀者滿意度達「普通」之程度以上。

由【表1.6】所示，全體填答者在圖書館整體服務滿意度之平均數，以「圖書館服務」構面為最高，平均數為 3.93，其他構面的平均數也都在 3.5 以上，此三個構面的滿意程度均在「滿意」與「普通」之間。

【表1.6 構面平均數表】

構 面	總題數	平均數	排名
圖書館服務	16	18.7%	0.7%
圖書館館藏資源	5	26.8%	2.0%
圖書館館舍環境與設備	7	17.0%	0.4%

此外，全體填答者對於各構面中各題項的答題狀況，如下【表1.7】所示。各構面下之滿意度平均數前三名排序如下：

- 一、圖書館服務：借還書櫃台服務(=4.13)、服務人員的態度(=4.12)、館藏查詢系統功能含讀者個人借閱紀錄查詢(=4.10)。
- 二、圖書館館藏資源：非書資料(視聽多媒體)滿足個人資訊需求(= 3.80)、館藏資料取得的便利性(= 3.77)、電子資源(含資料庫、電子書、電子期刊)滿足個人資訊需求(= 3.64)。
- 三、圖書館館舍環境與設備：圖書館的整體環境(= 3.96)、還書箱(= 3.74)、圖書館的視聽設備(=3.71)。

【表1.7 構面各題項平均數表】

構面	題 項	平均數	排名
圖書館服務	1.服務人員的態度	4.12	2
	2.服務人員的專業知識與解答問題的能力	3.99	
	3.服務人員的服務效率	4.07	
	4.圖書館開放時間	3.76	
	5.借還書櫃台服務	4.13	1
	6.圖書資料的借閱冊數與天數	3.80	
	7.參考諮詢服務	3.93	
	8.線上薦購圖書服務	3.64	
	9.非書資料視聽多媒體服務	4.05	
	10.圖書館資源利用指導課程含利用指導、資料庫講習、大一新生導覽…等	3.79	
	11.電子資源檢索服務含資料庫、電子書、電子期刊…等	3.80	
	12.電子資源校外連線服務	3.69	
	13.館際合作服務含文獻傳遞服務、圖書代借代還、跨館借書證…等	4.05	
	14.館藏查詢系統功能含讀者個人借閱紀錄查詢	4.10	3
	15.圖書館網頁提供之資訊及服務	3.84	
	16.圖書館整體服務內容	4.05	
館藏資源	1.紙本圖書、期刊滿足個人資訊需求	3.55	
	2.電子資源(含資料庫、電子書、電子期刊)滿足個人資訊需求	3.64	3
	3.非書資料(視聽多媒體)滿足個人資訊需求	3.80	1
	4.館藏資料取得的便利性	3.77	2
	5.館藏資料的新穎性	3.32	
館舍環境與設備	1.圖書館的整體環境	3.96	1
	2.圖書館的動線規劃	3.64	
	3.圖書館的閱覽席位數	3.30	
	4.圖書館的電腦設備	3.17	
	5.圖書館的視聽設備	3.71	3
	6.閱覽室的環境	3.55	
	7.還書箱	3.74	2

肆、構面滿意度統計分析

接著依填答者之性別、單位別、身分別及常用的館別不同進行圖書館各構面之分析，探討其對圖書館各項服務之滿意度差別所在。

一、服務構面

(一)就填答者之性別來分析其對圖書館服務構面之滿意度，由【表1.8】可看出男性填答者在圖書館各項服務之滿意度多優於女性填答者；而女性填答者則對圖書館開放時間及非書資料(視聽多媒體)服務之滿意度高於男性。

【表1.8 不同性別使用者之圖書館服務構面平均數】

題 項	男	女
1.服務人員的態度	4.22	4.09
2.服務人員的專業知識與解答問題的能力	4.09	3.95
3.服務人員的服務效率	4.12	4.05
4.圖書館開放時間	3.68	3.79
5.借還書櫃台服務	4.19	4.11
6.圖書資料的借閱冊數與天數	3.81	3.80
7.參考諮詢服務	4.00	3.91
8.線上薦購圖書服務	3.64	3.64
9.非書資料視聽多媒體服務	4.02	4.06
10.圖書館資源利用指導課程含利用指導、資料庫講習、大一新生導覽…等	3.77	3.80
11.電子資源檢索服務含資料庫、電子書、電子期刊…等	3.82	3.80
12.電子資源校外連線服務	3.73	3.68
13.館際合作服務含文獻傳遞服務、圖書代借代還、跨館借書證…等	4.06	4.05
14.館藏查詢系統功能含讀者個人借閱紀錄查詢	4.10	4.10
15.圖書館網頁提供之資訊及服務	3.87	3.83
16.圖書館整體服務內容	4.07	4.04
總和	3.95	3.92

(二)就填答者常用館別來分析其對圖書館服務構面之滿意度，由

【表 1.9】可看出常用雙溪圖書館之填答者在圖書館各項服務之滿意度均優於常用城區分館之填答者；其中尤以圖書館開放時間之滿意度差異最大，城區使用者對於目前圖書館之開放時間仍不滿意，希望圖書館之開放時間能夠延長之建議也在後面之讀者建議中重覆出現。

【表1.9 常用館別不同使用者之圖書館服務構面平均數】

題 項	雙溪圖書館	城區分館
1.服務人員的態度	4.16	4.06
2.服務人員的專業知識與解答問題的能力	4.05	3.88
3.服務人員的服務效率	4.12	3.97
4.圖書館開放時間	3.90	3.52
5.借還書櫃台服務	4.16	4.06
6.圖書資料的借閱冊數與天數	3.85	3.71
7.參考諮詢服務	3.98	3.86
8.線上薦購圖書服務	3.67	3.59
9.非書資料視聽多媒體服務	4.10	3.96
10.圖書館資源利用指導課程含利用指導、資料庫講習、大一新生導覽…等	3.84	3.70

題 項	雙溪圖書館	城區分館
11.電子資源檢索服務含資料庫、電子書、電子期刊…等	3.81	3.79
12.電子資源校外連線服務	3.70	3.68
13.館際合作服務含文獻傳遞服務、圖書代借代還、跨館借書證…等	4.09	3.99
14.館藏查詢系統功能含讀者個人借閱紀錄查詢	4.11	4.07
15.圖書館網頁提供之資訊及服務	3.85	3.81
16.圖書館整體服務內容	4.08	3.99
總和	3.98	3.85

(三)就填答者之身分別來分析其對圖書館服務構面之滿意度，由

【表1.10】可看出教師在圖書館整體服務的滿意度最高，其次為職工，再來是大學生，研究生則滿意度最低。其中各身分別之使用者其對線上薦購圖書服務、電子資源檢索服務（含資料庫、電子書、電子期刊）及電子資源校外連線服務的滿意度均低於其整體平均數，可以看出圖書館在薦購服務的利用及電子資源的利用推廣上必須再努力。

【表1.10 不同身份使用者之圖書館服務構面平均數】

題 項	大學生	研究生	教師	職工
1.服務人員的態度	4.07	4.09	4.67	4.22
2.服務人員的專業知識與解答問題的能力	3.96	3.84	4.33	4.11
3.服務人員的服務效率	4.03	3.91	4.51	4.22
4.圖書館開放時間	3.69	3.67	4.13	4.12
5.借還書櫃台服務	4.11	3.91	4.49	4.21
6.圖書資料的借閱冊數與天數	3.80	3.43	4.02	3.94
7.參考諮詢服務	3.86	3.90	4.44	4.13
8.線上薦購圖書服務	3.62	3.40	4.08	3.77
9.非書資料視聽多媒體服務	4.01	3.84	4.31	4.36
10.圖書館資源利用指導課程含利用指導、資料庫講習、大一新生導覽…等	3.73	3.68	4.38	4.08
11.電子資源檢索服務含資料庫、電子書、電子期刊…等	3.78	3.68	4.00	3.97
12.電子資源校外連線服務	3.65	3.59	3.97	3.90
13.館際合作服務含文獻傳遞服務、圖書代借代還、跨館借書證…等	4.05	3.86	4.10	4.21
14.館藏查詢系統功能含讀者個人借閱紀錄查詢	4.13	3.81	4.26	4.00
15.圖書館網頁提供之資訊及服務	3.83	3.76	3.86	3.96
16.圖書館整體服務內容	4.02	3.85	4.33	4.18
總和	3.90	3.76	4.25	4.08

(四)就填答者之所屬單位來分析其對圖書館服務構面之滿意度，

由【表 1.11】可看出行政單位的填答者對圖書館整體服務的滿意度最高(=4.24)，其次為理學院(=3.99)，商學院則為最低(=3.83)；其中法學院對「圖書館開放時間」滿意度平均數僅 3.27，可以看出其對圖書館目前開放時間的不滿意，而讀者建議裡也多次提到希望圖書館能延長假日開放時間。各項服務中不同單位之填答者對「線上薦購圖書服務」之滿意度平均數均偏低，線上薦購圖書服務流程之簡化及通知功能之完備有待改善。

【表1.11 不同單位使用者之圖書館服務構面平均數】

題 項	人文社會 學院	外語 學院	理學院	法學院	商學院	行政 單位
1.服務人員的態度	4.13	4.11	4.20	4.05	4.05	4.40
2.服務人員的專業知識與解答問題的能力	4.03	4.00	4.11	4.00	3.82	4.21
3.服務人員的服務效率	4.11	4.08	4.07	4.07	3.92	4.35
4.圖書館開放時間	3.85	3.89	3.80	3.27	3.59	4.23
5.借還書櫃台服務	4.15	4.03	4.32	4.07	4.05	4.40
6.圖書資料的借閱冊數與天數	3.82	3.81	3.88	3.70	3.68	4.12
7.參考諮詢服務	3.93	3.90	4.15	3.91	3.80	4.33
8.線上薦購圖書服務	3.64	3.64	3.63	3.55	3.59	3.95
9.非書資料視聽多媒體服務	4.03	4.12	4.15	3.68	4.02	4.44
10.圖書館資源利用指導課程含利用指導、 資料庫講習、大一新生導覽…等	3.81	3.71	3.94	3.68	3.68	4.29
11.電子資源檢索服務含資料庫、電子書、 電子期刊…等	3.79	3.65	3.85	3.92	3.75	4.20
12.電子資源校外連線服務	3.67	3.61	3.55	3.52	3.76	4.13
13.館際合作服務含文獻傳遞服務、圖書代 借代還、跨館借書證…等	4.05	4.12	4.09	4.00	3.92	4.39
14.館藏查詢系統功能含讀者個人借閱紀錄 查詢	4.12	4.11	4.21	4.22	4.02	4.05
15.圖書館網頁提供之資訊及服務	3.84	3.83	3.70	3.89	3.75	4.14
16.圖書館整體服務內容	4.02	4.08	4.02	4.01	3.98	4.33
總和	3.95	3.92	3.99	3.85	3.83	4.24

二、圖書館館藏資源構面

(一)就填答者之性別來分析其對圖書館館藏資源構面之滿意度，由【表 1.12】可看出男性填答者在「紙本圖書、期刊及電子資源」及「館藏資料取得便利性」及「館藏資料新穎性」的滿意度均高於女性填答者；女性填答者則對「非書資料滿足個人資訊需求」的滿意度高於男性填答者。

【表1.12 不同性別使用者之圖書館館藏資源構面平均數】

題 項	男	女
1.紙本圖書、期刊滿足個人資訊需求	3.72	3.49
2.電子資源(含資料庫、電子書、電子期刊)滿足個人資訊需求	3.73	3.60
3.非書資料(視聽多媒體)滿足個人資訊需求	3.75	3.81
4.館藏資料取得的便利性	3.87	3.73
5.館藏資料的新穎性	3.48	3.26
總和	3.72	3.57

(二)就填答者之常用館別來分析其對圖書館館藏資源構面之滿意度，由【表 1.13】可看出常用雙溪圖書館之填答者對於「館藏資源構面之滿意度」平均數高於常用城區分館之填答者。常用館別為城區分館之填答者對於「非書資料滿足個人資訊需求」、「館藏資料取得之便利性」及「館藏資料新穎性」之平均滿意度低於雙溪圖書館之填答者，再加上後續城區分館填答者所提出之建議可以得知常用城區分館之填答者希望城區分館能改善館藏量不夠及館藏不夠新穎的缺點。

【表1.13 常用館別不同使用者之圖書館館藏資源構面平均數】

題 項	雙溪圖書館	城區分館
1.紙本圖書、期刊滿足個人資訊需求	3.62	3.43
2.電子資源(含資料庫、電子書、電子期刊)滿足個人資訊需求	3.67	3.58
3.非書資料(視聽多媒體)滿足個人資訊需求	3.84	3.72
4.館藏資料取得的便利性	3.85	3.63
5.館藏資料的新穎性	3.40	3.17
總計	3.67	3.49

(三)就填答者之身分別來分析其對圖書館館藏資源構面之滿意度，由【表 1.14】可看出填答者身分為教師者對「館藏資源構面之滿意度」平均數高於其他身分之填答者。身分為職工之填答者對於「非書資料滿足個人資訊」及「館藏資料取得之便利性」之滿意度為最高；研究生對於「紙本書刊滿足個人資訊」及「館藏資料新穎性」之滿意度則最低。大學生對於「電子資源滿足資訊需求」及「館藏資料取得之便利性」之滿意度為最低。

【表1.14 不同身分使用者之圖書館館藏資源構面平均數】

題 項	大學生	研究生	教師	職工
1.紙本圖書、期刊滿足個人資訊需求	3.54	3.39	3.68	3.65
2.電子資源(含資料庫、電子書、電子期刊)滿足個人資訊需求	3.60	3.63	3.71	3.85

題 項	大學生	研究生	教師	職工
3.非書資料(視聽多媒體)滿足個人資訊需求	3.77	3.66	3.97	3.99
4.館藏資料取得的便利性	3.73	3.76	4.02	3.88
5.館藏資料的新穎性	3.28	3.15	3.59	3.57
總計	3.58	3.51	3.79	3.78

(四)就填答者之所屬單位來分析其對圖書館館藏資源構面之滿意度，由【表1.15】可看出行政單位的填答者對圖書館館藏資源的滿意度平均數最高(=3.99)，理及法、商學院之填答者對「紙本圖書、期刊滿足資訊需求」之滿意度明顯較低，由後續讀者建議中亦提到了城區法商館藏資料過舊，希望能夠更新館藏；理學院之填答者對「電子資源滿足資訊需求滿意度」及「館藏資料新穎性」滿意度最低(=3.45及3.49)；法學院則對「非書資料滿足資訊需求」滿意度最低(=3.66)。

【表1.15 不同單位使用者之圖書館館藏資源構面平均數】

題 項	人文社會學院	外語學院	理學院	法學院	商學院	行政單位
紙本圖書、期刊滿足個人資訊需求	3.63	3.53	3.38	3.59	3.36	3.95
電子資源(含資料庫、電子書、電子期刊)滿足個人資訊需求	3.65	3.60	3.45	3.77	3.49	4.04
非書資料(視聽多媒體)滿足個人資訊需求	3.83	3.75	3.97	3.66	3.69	4.13
館藏資料取得的便利性	3.82	3.73	3.88	3.84	3.58	4.10
館藏資料的新穎性	3.34	3.28	3.49	3.21	3.16	3.81
總計	3.65	3.57	3.66	3.60	3.45	3.99

三、圖書館環境與設備服務構面

(一)就填答者之性別來分析其對圖書館環境與設備構面之滿意度，由【表1.16】可看出整體看來不同性別填答者的滿意度相同；其中在「圖書館動線規劃」、「閱覽室的環境」及「還書箱」上，男性填答者之滿意度高於女性填答者；女性填答者則對「圖書館的電腦設備」、「視聽設備」滿意度高於男性填答者。

【表1.16 不同性別使用者之圖書館環境與設備服務構面平均數】

題 項	男	女
1.圖書館的整體環境	3.97	3.96
2.圖書館的動線規劃	3.69	3.62
3.圖書館的閱覽席位數	3.29	3.31
4.圖書館的電腦設備	3.12	3.19
5.圖書館的視聽設備	3.58	3.75
6.閱覽室的環境	3.59	3.54
7.還書箱	3.87	3.69
總計	3.57	3.57

(二)就填答者之常用館別來分析其對圖書館環境與設備構面之滿意度，由【表1.17】可看出常用雙溪圖書館之填答者對「圖書館環境與設備」之平均滿意度明顯高於城區分館之填答者。常用城區分館之填答者對於「圖書館的整體環境」、「圖書館的閱覽席位數」、「圖書館的電腦設備」、「視聽設備」及「閱覽室的環境」滿意度均明顯低於雙溪圖書館之填答者，而後續讀者建議部份提到城區之電腦及非書視聽設備老舊、閱覽席位希望增加，都可以由此明顯看出城區分館之填答者對城區分館之閱覽席位少、電腦及非書視聽設備老舊及閱覽室的環境有許多不滿之處。

【表1.17 常用館別不同使用者之圖書館環境與設備服務構面平均數】

題 項	雙溪圖書館	城區分館
1.圖書館的整體環境	4.03	3.84
2.圖書館的動線規劃	3.67	3.58
3.圖書館的閱覽席位數	3.47	3.01
4.圖書館的電腦設備	3.32	2.90
5.圖書館的視聽設備	3.86	3.43
6.閱覽室的環境	3.65	3.37
7.還書箱	3.82	3.61
總計	3.68	3.38

(三)就填答者之身分別來分析其對圖書館環境與設備構面之滿意度，由【表1.18】可看出填答者身分為教師者對「圖書館環境與設備」之平均滿意度最高(=3.82)，其次為職工(=3.79)，最不滿意者為研究生(=3.44)。其中研究生及大學生對「圖書館的電腦設備」及「閱覽室的環境」滿意度明顯低於教師、職工，對照後續讀者建議部份，圖書館之電腦設備宜加強軟硬體更新，而閱覽室之空調及廁所清潔部份有待加強。

【表1.18 不同身分使用者之圖書館環境與設備服務構面平均數】

題 項	大學生	研究生	教師	職工
1.圖書館的整體環境	3.99	3.70	3.96	3.96
2.圖書館的動線規劃	3.62	3.50	3.80	3.82
3.圖書館的閱覽席位數	3.23	3.36	3.69	3.63
4.圖書館的電腦設備	3.09	3.17	3.49	3.60
5.圖書館的視聽設備	3.66	3.70	3.97	3.94
6.閱覽室的環境	3.52	3.39	3.97	3.67
7.還書箱	3.70	3.49	4.31	3.96
總計	3.53	3.44	3.82	3.79

(四)就填答者之所屬單位來分析其對圖書館環境與設備構面之滿意度，由【表 1.19】可看出行政單位的填答者對「圖書館整體環境與設備」的滿意度最高(=3.93)，法學院則最低(=3.37)；其中法、商學院之填答者對「圖書館的電腦設備」及「閱覽席位數」滿意度明顯低於雙溪校區之學院，對照後續讀者建議部份，得知法、商學院之填答者因主要使用城區分館之圖書館資源，而城區電腦設備之老舊加上閱覽席位之不足，導致其對圖書館之電腦設備及閱覽席位之滿意度偏低。

【表 1.19 不同單位使用者之圖書館環境與設備服務構面平均數】

題 項	人文社會 學院	外語 學院	理學院	法學院	商學院	行政 單位
1.圖書館的整體環境	4.02	3.89	4.20	3.85	3.87	4.12
2.圖書館的動線規劃	3.64	3.64	3.56	3.66	3.56	3.93
3.圖書館的閱覽席位數	3.44	3.32	3.63	2.88	3.07	3.78
4.圖書館的電腦設備	3.31	3.07	3.35	2.99	2.92	3.80
5.圖書館的視聽設備	3.81	3.82	3.92	3.38	3.43	4.15
6.閱覽室的環境	3.54	3.61	3.95	3.26	3.48	3.82
7.還書箱	3.75	3.81	3.86	3.69	3.61	4.05
總計	3.64	3.57	3.78	3.37	3.41	3.93

伍、建議

此次圖書館問卷調查中回收許多師生寶貴意見與建議，其中，許多師生給予正面支持與鼓勵，提到東吳圖書館小而美，便利性勝過其他圖書館；感謝工作人員提供親切且熱情的參考諮詢服務，讓圖書館服務很有「人味」；圖書館採光好、環境維持得很整潔，是很舒服的閱讀環境，讓大家盡情徜徉於知識之海。

反之，也有部分讀者認為圖書館部份服務不夠周延、完善，以致於對服務內容不熟悉而影響其使用率及滿意度。以下根據問卷各構面之題目及讀者所提出之意見分別說明讀者建議事項。

一、圖書館服務構面

題 目	讀 者 建 議 事 項 內 容
服務人員的態度、專業知識與解答問題的能力	1.再多加強職員訓練提升服務的品質及效率。 2.圖書館的行政人員有時講話音量太大。 3.櫃檯人員的態度可再好一點～ 4.期刊室常常有工作人員交談聲。
圖書館開放時間	1.建議增加寒暑假開放時間。 2.希望週六週日開放時間也可以從八點開始並延長至晚上十點閉館。
圖書資料的借閱冊數與天數	希望延長研究生借閱天數及可借冊數。

題 目	讀 者 建 議 事 項 內 容
借還書櫃台服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.遲還一天罰五元金額太高，建議能夠改成禁借制度。 2.建議可增設自動借還書的設備，也可減少人力負擔。 3.建議使用Facebook與電子信箱通知及給予該學生班級之班代未還通知單，請其轉交該學生。 4.將到期通知的郵件太過頻繁，真的令人緊張，希望能改進。 5.希望兩校區調閱書籍的速度可以更快。 6.還書服務員不夠主動、熱情。 7.有些書籍屬於住宿組長期借閱，所以希望可以再多同本書供其他非住宿的學生閱讀。 8.熱門圖書就算預約仍要等很久，可否縮減借閱時間或添購書籍。 9.光碟與書及其附件不要提供分開借，常常發生聽力書光碟被借走，或題本解答被借走。 10.希望歸還書籍後上架能正確，減少書在館內卻找不到的情形。 11.教師每年因為圖書盤點而必須將書還回圖書館的規定非常不便，可否有替代方案。
非書資料(視聽多媒體)服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.希望非書可以讓學生借閱，教職員可以將非書資料外借使用，學生應該擁有相同的權利。倘若擔心學生將非書損毀，應擬定相關的外借辦法和規定。 2.希望非書的影片可以更多。 3.建議非書資料調借開放網路登記。 4.希望非書資料室假日也可以開放。 5.同學無法將包包帶至非書資料室，是否能增設有鎖置物櫃，或是改變政策？ 6.在看電影時旁邊都會有人講話(人員或老師)會影響到觀看影片品質。 7.希望非書的館藏搜尋可以恢復成可以看到新進的館藏，也能看到推薦的電影。
薦購圖書服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.圖書薦購系統回覆過慢，不知道多久才會審核通過。 2.薦購書作業時間過長，實際圖書到館日過長。 3.薦購圖書數量過少，建議個人薦書每學期可以有更多額度至20本。 4.希望能代為訂購國外圖書。 5.教師指定的閱讀書目，希望可以建立一個問卷專門讓教師在新學期開始前推薦可購買之新書，並且衡量確有購買之需要者，盡量在新學期第一次學期考前增購完畢。
圖書館資源利用指導課程(含利用指導、資料庫講習、大一新生導覽...)	<ol style="list-style-type: none"> 1.可以多辦些如書香日的活動來增加學生到圖書館的動力。 2.資料庫的課程建議增開晚上時段，方便在職專班學生修習，不用特別請假上課。
電子資源檢索服務(含資料庫、電子書、電子期刊...等)	<ol style="list-style-type: none"> 1.在家裡似乎不知道如何使用線上圖書資源。 2.有些法律資料庫有同時段人數使用限制，不知人數能否增加呢? 3.Westlaw 資料庫有時資料會無法直接下載在PC裡，Lexis-Nexis 資料庫有時校外無法連線。

題 目	讀 者 建 議 事 項 內 容
電子資源校外連線服務	1.校外連線常出問題或是依照指示連線卻無法登入資料庫。 2.目前電子資料庫，仍無法透過VPN的方式，查詢使用。但是如果能夠有VPN，配合Scholar google的功能，教師進行研究查詢文章會更有效率，希望圖書館能夠考慮提供VPN的服務
館際合作服務(含文獻傳遞服務、圖書代借代還、跨館借書證…等)	1.館際免費調借的速度可以快一些，並提高借書時間至一個月。 2.期望未來圖書館能與更多學校合作，增加代借代還的書籍總類。
館藏查詢系統功能(含讀者個人借閱紀錄查詢)	1.線上館藏查詢介面過於冗雜，不太容易使用。 2.館藏查詢系統，鍵入索書號查詢，總是查不到任何資料，可否增加"條碼號"查詢欄位。 3.館藏查詢系統未能克服因外文文字之輸入問題，導至查詢結果不相符合。
圖書館網頁提供之資訊及服務	1.希望有更多各科系之圖書館資源介紹。 2.希望可以在網站上明確表示出有哪些新書到館 3.希望可以有熱門借閱書籍排行榜之類的資訊。 4.希望能有時下名人的暢銷書、或者知名教授推薦之書目、研究書籍
圖書館整體服務內容	增加更多圖書館空間及館藏。

二、圖書館館藏資源構面

題 目	讀 者 建 議 事 項 內 容
紙本圖書、期刊滿足個人資訊需求	1.新書不足或購買時間太慢，希望能多進一些暢銷新書，且暢銷的書籍能夠多購買幾本。 2.老舊圖書應該重新採買新版或乾脆淘汰。 3.可否每月依學院寄出NEWS LETTER或EMAIL 提醒當月到館的館藏書籍或工具書？ 4.有關投資理財與瘦身減肥美容的書太少，有部分領域的圖書過少，甚至沒有，較為可惜。 5.館內期刊購置不足，藝術類及自然科學方面的期刊，例如天文、物理等等相當缺乏。 6.希望藏書能更豐富及多元化。 7.中國地方志的藏書和電子資料庫的數量較少，請繼續擴充。 8.希望可以在網站上明確表示出有哪些新書進貨，及熱門借閱書籍排行榜之類的資訊。 9.能夠多購買一些中英翻譯對照個書本，或者是原文書。 10.著名學者的新書可以更新的快一點嗎？例如：民事訴訟法，駱永家老師的新書，已經出了快半年了，圖書館還是沒看到。 11.文學類的小說或是散文類購買速度很慢，尤其缺少近年出版的重要作品。 12.建議多些日文DVD，日文小說，及日本旅遊書籍。 13.應在館藏系統的館藏查詢中將書的概要輸入，像非書資料一樣。 14.新進譯本的同時也能有對照的原文版本。

題 目	讀 者 建 議 事 項 內 容
電子資源(含資料庫、電子書、電子期刊)滿足個人資訊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1.可以多宣導如何使用電子期刊的查詢嗎？ 2.有些法律資料庫有同時段人數使用限制，不知人數能否增加呢？ 3.資料庫的課程建議增開晚上時段，方便在職專班學生修習，不用特別請假上課。 4.電子資源比其他學校少，可否增加預算購買電子期刊與資料庫。
非書資料(視聽多媒體)滿足個人資訊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1.片名無法反映影片內涵，若只從片名著手，無利於進行搜尋相關內涵的影片，故建議非書資料能建構與其內涵相關的關鍵字，如性騷擾、人力管理、組織改造、黑人人權、亞洲人權、程序正義、親子關係、對SOP的諷刺...俾利搜尋。 2.希望非書資料室週日也可以開放。 3.建議非書資料調借開放網路登記。 4.希望非書資料查詢可以快速搜尋最近熱門影片。
館藏資料取得的便利性	<ol style="list-style-type: none"> 1.希望圖書館雜誌，過期者可以外借。 2.館藏書種類可以再多一些。 3.可以增加雜誌，增加各方面種類的書籍，更多元化。 4.有的TOEIC英語影音光碟無法外借，希望可以開放。
館藏資料的新穎性	<ol style="list-style-type: none"> 1.新書不足或購買時間太慢。 2.新書清單可以放在首頁或規劃一區新書區。 3.館藏資料較老舊，煩請加速採買新書。

三、圖書館環境與設備構面

題 目	讀 者 建 議 事 項 內 容
圖書館的整體環境	<ol style="list-style-type: none"> 1.圖書館外可否增設垃圾桶以及明確禁止飲食的標語，圖書館門口應設置垃圾桶，不然傘架和還書箱上都是飲料罐，很醜。 2.密集書庫悶熱異常。 3.書庫照明可以加強。 4.空調時冷時熱。 5.希望行政大樓的電梯可以適時開放使用。
圖書館的動線規劃	閱覽室桌椅排得太擠了，未留適當走道，要繞一大圈才走得出去。
圖書館的閱覽席位數	<ol style="list-style-type: none"> 1.希望能增設閱覽席位。 2.加強圖書館座位佔位管理，避免考試時常找不到地方唸書。
圖書館的電腦設備	<ol style="list-style-type: none"> 1.電腦座位太少，遇有同學佔用電腦做功課，完全忽視其他有查閱館藏需要的人。 2.電腦時常故障，連線速度極慢。 3.圖書館的電腦硬體或軟體設備希望能更新。 4.希望館內可以有掃描機。 5.希望可以增加在圖書館內電腦中，編輯使用word的功能！ 6.希望圖書館內所附設的電腦設備，可以定期維護修理，某幾個樓層的館藏查詢電腦是不能使用的，而供同學列印的印表機也經常壞掉
圖書館的視聽設備	<ol style="list-style-type: none"> 1.城區部非書資料區的電腦幾乎每台都有問題，螢幕閃爍、讀取不到資料、沒有音效.....硬體設備幾乎每個座位的都有瑕疵。 2.非書資料室的配置使得螢幕反光嚴重，觀賞品質不佳。

題 目	讀 者 建 議 事 項 內 容
閱覽室的環境	<ol style="list-style-type: none"> 1.希望圖書館限制外校人士進入閱覽室(不含校友)。 2.閱覽室的環境清潔如廁所地板清潔可以更好。 3.建議圖書館在閱覽室規劃筆電專用區，將筆電使用者集中。 4.冷氣太冷。 5.閱覽室桌椅排得太擠，感覺很有壓力，希望可以像雙溪第二閱覽室R棟二樓富蘭克林閱覽室一樣溫馨。 6.希望閱覽室的位子能更多
還書箱	可以考慮在數個學院或其他地點多加設立還書箱，方便學生還書。
影印機	<ol style="list-style-type: none"> 1.影印卡廠商未統一，希望全校的影印卡都可通用於學生可使用的影印機，不要電腦教室一種，圖書館一種，綜合大樓地下一樓影印室又一種，造成學生困擾 2.多加強影印機和電腦設備的巡視，以免故障率較高 3.圖書館的影印機品質不佳，碳粉會弄得紙張都黑黑的，可望改善。 4.影印機有B3紙開的很少

四、此外針對填答者對城區分館的諸多建議另外說明如下：

題 目	讀 者 建 議 事 項 內 容
圖書館開放時間	希望假日能開放久一點
非書資料(視聽多媒體)服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.城中非書希望可以多進一點DVD 2.建議非書區是適度的關燈省電而非關掉大多電燈 3.城中非書影音資料比起雙溪少很多，更新的數量不多也不快 4.城區部的非書資料區不但資料很少更新，連硬體設備幾乎每個座位的都有瑕疵。
薦購圖書服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.薦購的進度可以更明確 2.薦購的書速度加快些
圖書館資源利用指導課程(含利用指導、資料庫講習、大一新生導覽…)	資料庫的課程建議增開晚上時段，方便在職專班學生修習，不用特別請假上課。
電子資源檢索服務(含資料庫、電子書、電子期刊…等)	<ol style="list-style-type: none"> 1.有些法律資料庫有同時段人數使用限制，不知人數能否增加呢？ 2.Westlaw資料庫有時資料會無法直接下載在 PC 裡，Lexis-Nexis資料庫有時校外無法連線。
電子資源校外連線服務	校外連線常出問題或是依照指示連線卻無法登入資料庫。
紙本圖書、期刊滿足個人資訊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1.希望城中分館的藏書可以再增加，尤其是考試用書方面太少。 2.建議可以多添置新的電腦書籍及多些人文社會科學的新書，很少看到城中圖書館有文學類的新書。 3.希望商學院的書籍可以更新(多增加書籍)，有些書太過老舊。 4.很多法律書都太舊了修法後參考價值大大降低。 5.城中的中文小說可以多樣化些，因為很多小說都幾乎在雙溪。
電子資源(含資料庫、電子書、電子期刊)滿足個人資訊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1.電子期刊-經濟類太少，無法滿足博士生寫論文之需求。 2.畢業後如何繼續使用電子期刊。

題 目	讀 者 建 議 事 項 內 容
館藏資料的新穎性	館藏有點老舊，希望有更多新書跟新雜誌。
圖書館的整體環境	<ol style="list-style-type: none"> 1.建議可以多設一台飲水機。 2.圖書館閱報區撤掉以後，更改後的閱報地點並不合適，也常找不到報紙，當日報紙與過期報紙混淆，希望仍能有閱報的固定空間以及開架室閱報架。 2.希望可以增加一點閱覽的座位。 3.城中分館六樓常常有一股黴味，希望可以改善！ 4.建議學校除了圖書館和閱覽室以外，可以開放一些極少使用的教室作為會計系或法律系(多數使用者)可以分別單獨使用的自習教室。 5.館內設備有點舊、廁所不足，是否可以考慮改善。
圖書館的閱覽席位數	<ol style="list-style-type: none"> 1.希望多一點座位，常常沒位子坐。 2.希望能增加單人書桌的閱覽地方。
圖書館的電腦設備	<ol style="list-style-type: none"> 1.城區分館的電腦設備相當緩慢，電腦軟體好舊！希望能更新電腦硬體設備！ 2.希望城中區電腦能加裝 word 之類的程式。 3.非書資料室、還有法律系書庫的兩台電腦查詢速度非常慢，找資料等待電腦跑的時間冗長!如果經費夠，麻煩更新電腦！
圖書館的視聽設備	<ol style="list-style-type: none"> 1.非書資料室的硬體設備很多都很舊，建議視聽設備可以汰舊換新。 2.非書資料區的電腦幾乎每台都有問題，螢幕閃爍、讀取不到資料、沒有音效.....
閱覽室的環境	<ol style="list-style-type: none"> 1.希望閱覽室的座位可以增加，尤其是考試時候一位難求。 2.閱覽室空調太大聲。 3.希望圖書館限制外校人士進入閱覽室(不含校友)。 4.一大樓地下閱覽室之蚊蟲叮咬與空調不佳，異味環繞之問題久久不能改善，望學校能給予同學適宜讀書之空間，謝謝。 5.第一閱覽室環境非常惡劣，女廁只有兩間可以用，因此常常會有很恐怖的情形產生，希望保潔阿姨打掃閱覽室廁所的頻率更高一點 6.五大樓地下閱覽室，希望可以增加"回收鋁箔包"的垃圾桶。 7.第五大樓地下閱覽室的影印區，雖然有“請小聲音量的公告”，可是晚上還有同學討論的音量隱約傳出來影響他人閱讀。如果人力充足希望可以派人控管。 8.城中第二閱覽室較悶，希望空氣能更流暢。 9.城中第二閱覽室廁所使用量非常大，可能要麻煩阿姨多來清掃幾次，水壓也不夠。 10.第二閱覽室閱報區位置減少，要等候其他同學看完報紙要等很久。 11.閱覽室有寧靜閱讀區後，真的能讓人念書念得非常專心，是很棒的規劃。
影印機	城中圖書館的影印機超爛!紙薄就算了，碳粉也容易糊掉，更且常常因為機器關係印出來會一痕一痕的！

陸、結論

依據問卷調查填答者對圖書館「服務」、「館藏資源」、「環境與設備」三個構面之滿意度，可以得知其對「圖書館整體服務內容」感到滿意

者有 84.9%。而有 33.5% 的填答者未曾使用過「線上薦購圖書服務」為最高，圖書館在圖書薦購服務的推廣上有很大的進步空間。

在「圖書館服務」構面下各項服務滿意度調查中，滿意度最高的前三個項目依序為「服務人員的態度」84.6%、「借還書櫃台服務」83.1%及「服務人員的服務效率」80.6%，三項均擁有 80% 以上之滿意度，而「線上薦購圖書服務」為所有服務項目中之滿意度評比最低者，代表教師職工對目前之線上薦購圖書服務不滿意，圖書館必須針對線上薦購圖書服務簡化流程，加速處理薦購圖書，讓薦購者可以快速取得所需資源，以提升讀者對線上薦購圖書服務的滿意度。

在「圖書館館藏」構面之滿意度上，有91%的填答者對「圖書館之館藏資料取得的便利性」感到滿意，有 85.1% 對「圖書館紙本圖書、期刊滿足個人資訊需求」感到滿意；但是面對「電子資源（含資料庫、電子書、電子期刊）滿足個人資訊需求」，僅有 76.2% 的填答者感到滿意。另全體填答者中有 16.8% 未曾使用過「圖書館之電子資源」，圖書館如何推廣電子資源的利用、開設圖書館利用課程及設計活動吸引讀者前來參加是未來重要課題。

在「圖書館環境及設備」構面之滿意度上，有 78.5% 的人對「圖書館的整體環境」感到滿意，但是有26.9%填答者表示未曾使用過「還書箱」，顯示圖書館提供師生還書箱的服務受限閉館時間才開放或是還書箱擺放位置不明顯導致許多師生未曾使用，日後仍需大力推廣。而在圖書館的「閱覽席位數」上，僅有 44.2% 的使用者感到滿意；使用者建議中，也多有增加閱覽席位的提出，可以看出圖書館的閱覽席位數仍不敷使用；而在「圖書館館舍環境及設備」中滿意度最低的項目為「圖書館的電腦設備」，僅有 36.4% 的填答者感到滿意，後續建議中多數提到希望圖書館在電腦軟硬體的設備上能夠更新，尤其是城區分館的使用者感受特別明顯，故未來圖書館勢必優先改善城區分館之電腦軟硬體設備以符師生期望。

依填答者之常用館別的不同進行各構面滿意度分析，可以得知常用雙溪圖書館之填答者在圖書館各構面之滿意度均優於常用城區分館之填答者；城區分館之填答者對於「圖書館開放時間」、「館藏資料取得之便利性」及「館藏資料新穎性」；「圖書館的閱覽席位數」、「電腦設備」、「視聽設備」及「閱覽室的環境」滿意度均明顯低於雙溪圖書館填答者。

依填答者之不同身分進行各構面滿意度分析，可以得知教師在「圖書館整體服務」的滿意度最高，研究生則滿意度最低。其中不同身分之使用者對「線上薦購圖書服務」滿意度均低，可以得知圖書館在薦購服務的利用及推廣使用仍不夠；此外研究生及大學生對「圖書館的電腦設備」及「閱覽室的環境」滿意度明顯低於教師、職工，經由建議部份更可看出研究生及大學生希望圖書館能將電腦設備做軟硬體更新，同時希望閱覽室席位數能增加，閱覽室空調及廁所清潔部份能加強。而城區分館閱覽室在設立寧靜閱讀區後頗獲好評，雙溪圖書館亦可以考量規劃。

依填答者所屬之不同單位進行各構面滿意度分析，可以得知隸屬行政單位的填答者對「圖書館整體服務」的滿意度最高(=4.25)，其中不同單位之填答者對「線上薦購圖書服務」之滿意度平均數偏低。在館藏資源構面中，法、商學院之填答者對「紙本圖書、期刊滿足資訊需求」之滿意度較低；在圖書館環境及設備構面上，法、商學院之填答者對「圖書館的電腦設備」滿意度及「閱覽席位數」滿意度明顯低於雙溪校區之學院，對照後續讀者建議部份，可知法商學院之填答者因主要使用城區分館之圖書館各項資源，而城區電腦設備之老舊加上閱覽席位之不足，導致其對圖書館之電腦設備及閱覽席位之滿意度偏低。

圖書館是知識獲取的重要殿堂，館藏資源、軟硬體設備與各項服務的提供為圖書館品質之重要指標，藉由此問卷調查以瞭解教職員生對於使用圖書館資源及各項服務的看法，茲將調查結果作為圖書館改善的方向與管理建議，更有助於本館充實館藏資源、提昇服務品質及改善相關缺失。

備註：茲將本次「東吳大學圖書館整體服務滿意度調查」問卷資料詳附如次頁。

東吳大學圖書館整體服務滿意度調查

親愛的讀者：

您好！為瞭解本校師生對圖書館整體服務滿意度，特實施本次問卷調查，懇請提供寶貴意見，作為日後改善圖書館服務品質之參考，您提供的資料僅作為整體分析之用，個人資料絕不對外公開，請放心作答，感謝您的協助！敬祝 萬事如意！

問卷調查時間：2012年05月16日至05月31日

東吳大學圖書館 敬上

2012年5月

壹、個人基本資料

- 1.身分：教師研究生大學部學生職員
- 2.所屬單位：人文社會學院外語學院理學院法學院商學院行政單位
- 3.性別：男女
- 4.常用館別：雙溪校區圖書館城區分館
- 5.E-mail：

(欲參加抽獎者，務請留下您的E-mail，以便通知)

貳、圖書館整體服務滿意度

第一部份：圖書館服務

請您針對各評量項目，依據您對圖書館服務的滿意程度，分別在適當的欄位勾選。分數越高表示越滿意，分數越低表示越不滿意。以滿意度為例，5分表示「非常滿意」、4分表示「滿意」、3分表示「普通」、2分表示「不滿意」、1分表示「非常不滿意」。若未曾使用該項服務，則請勾選「未曾使用」，謝謝您的協助。

評 量 項 目	對現有品質的滿意度					
	5分	4分	3分	2分	1分	未曾使用
服務人員的態度						
服務人員的專業知識與解答問題的能力						
服務人員的效率						
圖書館開放時間						
圖書資料的借閱冊數與天數						
借還書櫃台服務						
參考諮詢服務						
非書資料(視聽多媒體)服務						
線上薦購圖書服務						
圖書館資源利用指導課程(含利用指導、資料庫講習、大一新生導覽...)						
電子資源檢索服務(含資料庫、電子書、電子期刊...等)						

評量項目	對現有品質的滿意度					
	5分	4分	3分	2分	1分	未曾使用
電子資源校外連線服務						
館際合作服務(含文獻傳遞服務、圖書代借代還、跨館借書證…等)						
館藏查詢系統功能(含讀者個人借閱紀錄查詢)						
圖書館網頁提供之資訊及服務						
圖書館整體服務內容						

第二部份：圖書館館藏

請您針對各評量項目，依據您對圖書館館藏的滿意程度，分別在適當的欄位勾選。分數越高表示越滿意，分數越低表示越不滿意。以滿意度為例，5分表示「非常滿意」、4分表示「滿意」、3分表示「普通」、2分表示「不滿意」、1分表示「非常不滿意」。若未曾使用該項服務，則請勾選「未曾使用」，謝謝您的協助。

評量項目	對現有品質的滿意度					
	5分	4分	3分	2分	1分	未曾使用
紙本圖書、期刊滿足個人資訊需求						
電子資源(含資料庫、電子書、電子期刊)滿足個人資訊需求						
非書資料(視聽多媒體)滿足個人資訊需求						
館藏資料取得的便利性						
館藏資料的新穎性						

第三部份：圖書館館舍環境及設備

請您針對各評量項目，依據您對圖書館館舍環境及設備的滿意程度，分別在適當的欄位勾選。分數越高表示越滿意，分數越低表示越不滿意。以滿意度為例，5分表示「非常滿意」、4分表示「滿意」、3分表示「普通」、2分表示「不滿意」、1分表示「非常不滿意」。若未曾使用該項服務，則請勾選「未曾使用」，謝謝您的協助。

評量項目	對現有品質的滿意度					
	5分	4分	3分	2分	1分	未曾使用
圖書館的整體環境						
圖書館的動線規劃						
圖書館的閱覽席位數						
圖書館的電腦設備						
圖書館的視聽設備						
閱覽室的環境						
還書箱						

參、您對圖書館的建議及期許

問卷到此全部結束，謝謝您的協助！敬祝健康快樂！