

# 101學年度東吳大學圖書館滿意度調查報告

## 圖書館

### 壹、前言

二十一世紀圖書館存在的核心價值，除了服務讀者之外，還要能夠滿足讀者的資訊需求。為瞭解圖書館提供的各項服務及軟硬體設施，是否符合師生的期待並感到滿意，特於102年5月實施紙本及線上之滿意度問卷調查。調查結果及讀者之回饋建議，將做為本館改進服務及改善設施之重要參考依據。

### 貳、問卷設計與實施

本問卷調查內容共分為10個項目：1.開放時間、2.服務人員的態度、3.館藏圖書資源、4.圖書館網頁、5.館藏目錄查詢系統、6.閱讀環境、7.閱覽座位數量、8.電腦設備、9.推廣利用活動、10.圖書館整體滿意度。評分標準共分為五級：非常滿意為5分、滿意為4分、沒意見為3分、不滿意為2分、非常不滿意為1分。實施方式採紙本調查及線上調查兩種方式進行，進館讀者為紙本調查之對象，另將線上問卷連結網址置於本館網站之首頁，並公告籲請全校師生踴躍上網填寫。調查時間自102年5月10日至5月31日止，總計回收有效問卷666份。

### 參、問卷調查對象分析

本問卷填寫者之基本資料主要包含身分別、性別及較常使用之館別，結果分析如下：

#### 一、身分別

參見表1，接受調查之666位讀者中，有568人為大學部學生，所佔比例超過85%，顯示圖書館所服務之對象絕大多數為大學部學生。

【表1】

讀者身分別	人數	所佔比例%
教師	9	1.4
研究生	76	11.4
大學部學生	568	85.3
職工	12	1.8
未填答	1	0.2
總和	666	100.0

#### 二、性別

參見表2，發現女性讀者佔69%，約為男性讀者的2.3倍。依據教育部統計資料得知，目前本校男女生的比例，女生人數約為男生的1.44倍，由此可見使用圖書館的女同學人數較男同學高出不少。

【表2】

讀者性別	人數	所佔比例%
男性	207	31.1
女性	458	68.8
未填答	1	0.2
總和	666	100.0

## 三、較常使用之館別

【表3】

參見表3，發現接受調查之讀者中，有四分之三的讀者較常使用雙溪校區中正圖書館。

較常使用之館別	人數	所佔比例%
中正圖書館	500	75.1
城區分館	165	24.8
未填答	1	0.2
總和	666	100.0

## 肆、問卷調查結果分析

本調查問卷以SPSS統計軟體進行建檔、整理及統計，所得之統計資料詳列如下(參見表4)：

【表4】

項 目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未填答
開放時間	216 (32.4%)	353 (53%)	55 (8.3%)	33 (5.0%)	9 (1.4%)	0 (0%)
服務人員的態度	320 (48%)	274 (41.1%)	62 (9.5%)	9 (1.4%)	1 (0.2%)	0 (0%)
館藏圖書資源	130 (19.5%)	324 (48.6%)	100 (15.0%)	94 (14.1%)	17 (2.6%)	1 (0.2%)
圖書館網頁	137 (20.6%)	337 (50.6%)	161 (24.2%)	27 (4.1%)	3 (0.5%)	1 (0.2%)
館藏目錄查詢系統	150 (22.5%)	325 (48.8%)	121 (18.2%)	64 (9.6%)	5 (0.8%)	1 (0.2%)
閱讀環境	188 (28.2%)	350 (52.6%)	76 (11.4%)	41 (6.2%)	11 (1.7%)	0 (0%)
閱覽座位數量	114 (17.1%)	280 (42.0%)	152 (22.8%)	103 (15.5%)	16 (2.4%)	1 (0.2%)
電腦設備	97 (14.6%)	236 (35.4%)	188 (28.2%)	112 (16.8%)	30 (4.5%)	3 (0.5%)
推廣利用活動	125 (18.8%)	292 (43.8%)	216 (32.4%)	28 (4.2%)	4 (0.6%)	1 (0.2%)
圖書館整體滿意度	145 (21.8%)	432 (64.9%)	56 (8.4%)	27 (4.1%)	3 (0.5%)	3 (0.5%)
總和	1,622 (24.35%)	3,203 (48.09%)	1,187 (17.82%)	538 (8.08%)	99 (1.49%)	11 (0.17%)

根據表4之統計數據進行分析後，茲將各項調查結果分述於下：

## 一、開放時間

本校圖書館每週開放88小時，閱覽室每週開放115.5小時，考試期間則是24小時開放。圖書館每週開放之時數，與國內一般大學圖書館開放時數之平均值85.7小時、自習室開放時數之平均值103.7小時為高（102年6月15日檢自《中華民國101年圖書館年鑑》<sup>1</sup>）。本調查數據顯示，對圖書館開放時間感到滿意者佔86%，其中非常滿意者佔33%，不滿意及非常不滿意者僅佔6%。

1 黃鴻珠，〈大專校院圖書館〉，《中華民國101年圖書館年鑑》，頁119表39，  
<http://www.ncl.edu.tw/upload/P1020206003/cats/109-133-a.pdf>（檢自102年6月15日）。

## 二、服務人員的態度

構成圖書館最重要的三項元素即為館藏、館員及讀者，館員的素質及服務態度是圖書館服務品質良窳的關鍵因素。本調查數據顯示，對本館服務人員的態度感到滿意者高達89%，其中非常滿意者佔48%，不表意見者佔9%，感到不滿意者僅佔2%。由此可見，本館工作團隊之服務態度受到讀者的高度肯定，讀者的肯定就是館員往前邁進的最佳動力。

## 三、館藏圖書資源

如果說，大學的心臟在圖書館，那麼圖書館的心臟就在於館藏了，館藏資源講究的是質與量並重，主要目的是提供給讀者使用。圖書館的功能可否發揮，實繫於圖書館館藏品質的良窳及健全與否，愈有健全的館藏資源，就愈能滿足師生的學術需求。本校圖書館總圖書量將近85萬冊，每位學生平均擁有圖書60冊，於同儕私立大學圖書館中居冠。本調查數據顯示，對館藏圖書資源感到滿意者佔68%，其中有19%感到非常滿意；感到不滿意者佔17%，其中非常不滿意者僅佔3%。為了要將圖書館的功能與任務發揮到極大數，企盼能獲得學校更多的經費挹注，俾利加強館藏建設，以滿足全校師生的需求。

## 四、圖書館網頁

由於網路資訊科技的發達，促使大學圖書館利用網站，將服務觸角延伸到網際網路的舞台上。理想的大學圖書館網站應該是讓讀者可以直接且快速地找到所需的資訊，最好能做到一站式購物方式(one-stop shopping approach)來滿足讀者的研究需求。本調查數據顯示，對圖書館網頁感到滿意者佔72%，其中有21%感到非常滿意；感到不滿意者僅佔4%；有24%的讀者表示沒意見。圖書館不僅要將網站做為提供24小時服務的窗口來經營，更要將其視為資訊傳佈及行銷的主要通路。根據調查統計，目前仍有將近四分之一的讀者對本館網站不表意見，這是否代表圖書館對網站的設計，仍需再朝向更友善及更易使用的方向努力，以期獲得更多的肯定。

## 五、館藏目錄查詢系統

讀者能否容易地找到自己所需要的館藏資料，關鍵在於圖書館館藏目錄查詢系統的好用與否；而館藏目錄查詢系統是否易於使用，經常是取決於館藏目錄之編目品質。本調查數據顯示，對館藏目錄查詢系統感到滿意者佔71%，其中有22%感到非常滿意；感到不滿意者僅佔11%；有18%的讀者表示沒意見。滿意度雖已達到七成，惟仍有將近三成的讀者並未對館藏目錄查詢系統感到滿意，推斷其原因，有可能是讀者的操作技術不夠熟悉。然而，為滿足讀者使用館藏目錄查詢系統之需求，無論是編目品質或是讀者的教育訓練，圖書館都還有改善的空間。

## 六、閱讀環境

從近年來國內的許多調查報告可以看出，大學圖書館除了定位為「支援教學與研究」的知識殿堂之外，還必須要能夠打造一個溫馨與知性、舒適與便利的閱讀環境，以吸引更多的讀者進館使用。本調查數據顯示，對圖書館閱讀環境感到滿意者佔81%，其中有28%感到非常滿意；感到不滿意者僅佔8%；有11%的讀者表示沒意見。

為將教學與學習之元素融入圖書館，創造更多元的學習環境，100年12月將中

正圖書館第二閱覽室改造為多元開放學習空間，兼具進學與研究交流等多元功能的環境。未來將規劃於城區分館增闢類似的空間，以滿足同學於圖書館除了閱讀之外，亦能擁有討論空間的需求。

#### 七、閱覽座位數量

兩校區圖書館館舍空間共約3,500坪，設有閱覽座位2,700席。依據國內「大學暨獨立學院圖書館標準草案」之建議，每三至五位大學生設閱覽座位一席，以目前全校大學部學生人數計算，約4.7人擁有一席，顯見本校圖書館閱覽座位之數量尚可達到標準。

本調查數據顯示，對圖書館閱覽座位數量感到滿意者佔59%，其中有17%感到非常滿意；感到不滿意者佔18%；有23%的讀者表示沒意見。

由上可知，雖然圖書館閱覽座位數量已達到標準，然仍有超過四成的讀者並未感到滿意，推測其原因，可能是空間過於狹隘造成擁擠之感。未來進行空間改造規劃時，若能增加多功能的學習活動空間，提供方便使用的服務動線，建立舒適溫馨的學習環境，使圖書館成為校園中具有人文關懷及科技創新的知識中心，將能更加吸引學生進入圖書館。

#### 八、電腦設備

由於電腦與網路技術的普及，傳統圖書館的實體參考資源範圍，隨之延伸至網路資源，如何有效運用這些豐沛的數位電子資訊，以提升參考服務品質，已是當前圖書館最富挑戰性的參考諮詢任務。有鑑於此，圖書館電腦設備的品質，當然成為能否順利達成此項任務的決定性因素之一。

本調查數據顯示，對圖書館的電腦設備，感到滿意者佔50%，其中有15%感到非常滿意；感到不滿意者佔22%；有28%的讀者表示沒意見。目前圖書館的電腦設備多為老舊，鑒於僅有五成的讀者對其感到滿意，因此，更新電腦設備應該是圖書館的當務之急。

#### 九、推廣利用活動

在圖書館經營理念中融入行銷觀念，將能增進圖書館服務的效能，並有助於加強讀者與圖書館之間的互動關係，同時對圖書館政策的制定與推展也具有其正面的意義，更進一步使讀者感受到圖書館存在的重要性。

近年來為提升圖書館在師生心目中的地位，吸引更多的師生進館使用圖書資源，圖書館將行銷的理論與技術運用於推廣利用的活動中，以達到確保圖書館提供的產品與服務是符合師生所需求與期待的。

本調查數據顯示，對圖書館的推廣利用活動，感到滿意者佔63%，其中有19%感到非常滿意；感到不滿意者僅佔5%；有32%的讀者表示沒意見。雖然不滿意者所佔的比例不多，但卻有32%的讀者表示沒意見，這有可能代表讀者對於圖書館舉辦推廣利用活動的資訊不足，因此，未來圖書館可以善加利用各種校園公告的管道，進行資訊的發佈及宣導，促使更多的師生共同參與，以達到圖書館推廣利用的最大效益。

#### 十、圖書館整體滿意度

圖書館除了肩負支援學校的教學與研究之外，其存在之主要目的，是為提供讀

者服務。因此，本項目之調查結果至為重要，既能讓圖書館瞭解師生對圖書館整體服務的觀感，同時也是提升圖書館服務品質的重要參考依據。

本調查數據顯示，多數使用者對圖書館的整體服務是感到滿意的，比例合計共佔 87%，其中有22% 感到非常滿意；感到不滿意者僅佔 5%；有8%的讀者表示沒意見。由此顯見本校師生對圖書館服務的觀感是正面的，並給予相當大的肯定。

### 伍、結論

根據本次調查之回收問卷的統計分析結果，由平均數（參見表 5）可以直接看出讀者對圖書館的滿意度，針對「圖書館整體滿意度」的項目，獲得平均數 4.04，表示讀者對圖書館的整體服務是相當肯定的。在所有的調查項目中，讀者對「服務人員的態度」感到最為滿意，其平均數高達 4.36，其次為「開放時間」，平均數達 4.10，再者係「閱讀環境」，平均數為 4.00。讀者感到最不滿意的項目是「電腦設備」，平均數僅有 3.39，其次為「閱覽座位數量」，平均數為 3.56，再者係「館藏圖書資源」，平均數為 3.69。

【表5】

項 目	平 均 數
開放時間	4.10
服務人員的態度	4.36
館藏圖書資源	3.69
圖書館網頁	3.87
館藏目錄查詢系統	3.83
閱讀環境	4.00
閱覽座位數量	3.56
電腦設備	3.39
推廣利用活動	3.76
圖書館整體滿意度	4.04

有關讀者於本調查中給予的回饋建議與鼓勵，圖書館除了將根據調查結果，擬定改善服務作業流程，努力落實改善，以符合讀者的實際使用需求之外，更要感謝全校師生長久以來對圖書館的支持與關心！