

102 學年度第 1 學期東吳大學圖書館滿意度調查結果

張孝宣

東吳大學圖書館專門委員

為瞭解本校師生使用圖書館的情形，以及對本館所提供的服務與設施是否能夠滿足其資訊需求，自 102 年 12 月 9 日至 12 月 20 日實施線上滿意度問卷調查。調查結果及讀者之回饋建議，將做為本館瞭解師生使用圖書館狀況的依據，進而提供更優質的服務。

參與本次問卷調查者共計 132 人次，其中讀者類型屬教師者有 13 人、研究生 10 人、大學生 98 人、職工 10 人、其他類型者僅有 1 人（參見表一）；屬於男性讀者有 33 人，女性讀者有 99 人（參見表二）；填答問卷的讀者較常使用的圖書館分別為：雙溪校區中正圖書館有 86 人，城中校區城區分館有 46 人（參見表三）。

【表一】

讀者身分別	人 數	所占比例 %
教師	13	10%
研究生	10	8%
大學部學生	98	74%
職工	10	8%
其他	1	1%
未填答	0	0%
總 和	132	100%

【表二】

讀者性別	人 數	所占比例%
男性	33	25%
女性	99	75%
未填答	0	0%
總 和	132	100%

【表三】

較常使用之館別	人 數	所占比例%
中正圖書館	86	65%
城區分館	46	35%
未填答	0	0%
總 和	132	100%

本次調查內容範圍涵蓋 10 大項目：1.開放時間、2.服務人員的態度、3.館藏圖書（含非書）資源、4.圖書館電子資源、5. 圖書館網頁、6. 館藏目錄查詢系統、7. 閱讀環境、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。

本調查問卷經以 EXCEL 軟體進行建檔、整理及統計後，得統計資料如表四：

【表四 102 學年度第 1 學期圖書館滿意度調查結果統計表】

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未填答
您對圖書館開放時間是否滿意？	61 (46%)	56 (42%)	9 (7%)	5 (4%)	1 (1%)	0 (0%)
您對服務人員的態度是否滿意？	67 (51%)	52 (39%)	7 (5%)	6 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
您對館藏圖書（含非書）資源是否滿意？	30 (23%)	63 (48%)	13 (10%)	21 (16%)	5 (4%)	0 (0%)
您對圖書館電子資源是否滿意？	26 (20%)	58 (44%)	43 (33%)	5 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
您對圖書館網頁是否滿意？	33 (25%)	69 (52%)	24 (18%)	6 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
您對館藏目錄查詢系統是否滿意？	30 (23%)	67 (51%)	16 (12%)	18 (14%)	1 (1%)	0 (0%)
您對閱讀環境是否滿意？	37 (28%)	68 (52%)	15 (11%)	10 (8%)	2 (2%)	0 (0%)
您對圖書館的電腦設備是否滿意？	19 (14%)	47 (36%)	33 (25%)	28 (21%)	5 (4%)	0 (0%)
您對推廣利用活動是否滿意？	29 (22%)	64 (48%)	39 (30%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
您對圖書館整體滿意度？	40 (30%)	79 (60%)	6 (5%)	6 (5%)	1 (1%)	0 (0%)
總和	372 (28.2%)	623 (47.2%)	205 (15.5%)	105 (8.0%)	15 (1.1%)	0 (0%)

根據表四之統計資料，茲將各項調查結果分述如下：

一、圖書館開放時間

對圖書館開放時間感到滿意者占 88%，其中非常滿意者達 46%；無意見者占 7%；不滿意及非常不滿意者僅占 5%。與 101 學年度之調查數據（感到滿意者為 86%，感到不滿意者為 6%）相較，滿意度略微提升，可以看出本館的開放時間能夠滿足大多數讀者的需求。

二、圖書館服務人員的態度

讀者對本館服務人員的態度感到滿意者為 90%，其中非常滿意者占 51%，居半數以上；不表意見者占 5%；感到不滿意者僅占 5%。比較 101 學年度之調查數據（感到滿意者為 89%，其中非常滿意者占 48%，感到不滿意者為 2%），差距雖然不大，但有過半的讀者感到非常滿意，由此觀之，讀者對本館工作人員服務態度是更加肯定的。

三、館藏圖書（含非書）資源

對館藏圖書資源感到滿意者占 71%，其中有 23%感到非常滿意；無意見者占 10%；感到不滿意者占 20%，其中非常不滿意者僅占 4%。與 101 學年度之調查數據（感到滿意者為 68%，感到不滿意者占 17%）相比，讀者對館藏圖書資源的滿意度雖略有提升，然不滿意度亦相對略增，因此，如何促進館藏圖書資源的發展與建設，仍應列為經營圖書館的重點目標。

四、圖書館電子資源

對圖書館電子資源感到滿意者占 64%，其中有 20%感到非常滿意；無意見者占 33%；感到不滿意者僅占 4%。雖然僅有 4%的讀者感到不滿意，但卻有三分之一的讀者不表意見，推斷其原因，有可能是讀者尚無使用電子資源的經驗。無論如何，圖書館還是需要加強宣導讀者利用資源，以發揮館藏的價值。

五、圖書館網頁

對圖書館網頁感到滿意者占 77%，其中有 25%感到非常滿意；無意見者占 18%；感到不滿意者占 5%。相較於 101 學年度之調查數據（感到滿意者為 72%，感到不滿意者為 4%），滿意度略有提升。調查數據顯示，逾四分之三的讀者感到滿意，也說明網頁已成為圖書館傳布資訊的重要管道之一。

六、館藏目錄查詢系統

對圖書館網頁感到滿意者占 74%，其中有 23% 感到非常滿意；無意見者占 12%，感到不滿意者僅占 15%，其中非常不滿意者僅占 1%。比較 101 學年度之調查數據（感到滿意者為 71%，不滿意者占 18%），讀者對館藏目錄查詢系統的滿意度略有提升，不滿意度則呈現降低，顯見本館力求改善，以發揮服務讀者的成效。

七、圖書館閱讀環境

對圖書館閱讀環境感到滿意者占 80%，其中有 28% 感到非常滿意；感到不滿意者占 10%；有 11% 的讀者表示沒意見。與 101 學年度之調查數據（感到滿意者為 81%，不滿意者占 8%）相較，滿意度略微下降。有鑑於此，為滿足讀者閱讀需求，圖書館閱讀環境仍有改善的空間。

八、圖書館的電腦設備

對圖書館的電腦設備，感到滿意者占 50%，其中有 14% 感到非常滿意；感到不滿意者占 25%；有 25% 的讀者表示沒意見。相較於 101 學年度的統計資料（感到滿意者為 50%，不滿意者占 22%），讀者對圖書館電腦設備的滿意度是減低的。因應讀者之迫切需求，本學期已優先汰換城區分館之老舊電腦，而讀者之滿意度卻未見提升，因此，企盼中正圖書館之電腦設備亦能獲得全面更新，以滿足全校師生之使用需求。

九、圖書館推廣利用活動

對圖書館的推廣利用活動，感到滿意者占 70%，其中有 22% 感到非常滿意；感到不滿意者為 0；有 30% 的讀者表示沒意見。與 101 學年度的調查數據（感到滿意者為 63%，不滿意者占 5%）相比，滿意度明顯提升。圖書館將會持續善用推廣利用活動，吸引更多的師生進館，以發揮館藏圖書資源的最大效益。

十、圖書館整體滿意度

本調查數據顯示，有 90% 的使用者對圖書館的整體服務是感到滿意的，其中感到非常滿意者占 30%；感到不滿意者僅占 6%；有 5% 的讀者表示沒意見。將近三分之一的讀者對圖書館整體服務感到非常滿意，顯見圖書館提供的服務極具正向意義。為此，圖書館將會永續提供最佳的讀者服務，以回饋讀者並期獲得更多的肯定。

根據本次調查統計分析結果，由平均數（參見表五）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 4.14，表示讀者對圖書館的整體服務是非常肯定的。在所有的調查項目中，「服務人員的態度」、「開放時間」及「圖書館整體

滿意度」三項，獲得的平均數都超過 4。讀者感到最不滿意的項目是「電腦設備」，平均數僅有 3.36，其次為「館藏圖書資源」，平均數為 3.70，再者係「圖書館電子資源」，平均數為 3.80。

【表五】

項目	平均數
圖書館開放時間	4.30
圖書館服務人員的態度	4.36
館藏圖書（含非書）資源	3.70
圖書館電子資源	3.80
圖書館網頁	3.98
館藏目錄查詢系統	3.81
圖書館閱讀環境	3.97
圖書館電腦設備	3.36
圖書館推廣利用活動	3.92
圖書館整體滿意度	4.14

有關問卷中讀者提出之建議事項，圖書館除了將擬定改善服務方案並確實執行，以符合讀者的需求與期待之外，更要對支持與關心圖書館的全校師生致上最大的敬意與謝意！