

104 學年度東吳大學圖書館滿意度調查結果

圖書館 張孝宣專門委員

為瞭解本館所提供之服務及軟硬體設施是否符合師生教學研究與學習之需求，圖書館秉持服務的精神，從使用者的面向出發，自 104 年 5 月 23 日(一)至 6 月 6 日(一)施行讀者滿意度線上問卷調查，期盼透過問卷調查來瞭解讀者對圖書館服務品質的滿意度，問卷結果可做為本館日後檢討改進及經營服務的參考，進而提升服務品質以符合全校師生的期待與需求。

本次問卷調查參與的師生人數共計 296 人，占全校教職員工生總人數之 1.68%，其中教師 23 人、研究生 37 人、大學生 208 人、職工 28 人(參見表 1)；男性讀者 85 人，女性讀者 211 人(參見表 2)；有 198 人較常使用雙溪校區圖書館，有 98 人較常使用城中校區圖書館(參見表 3)。

【表一】

身分別	人 數	所占比例 (%)
教師	23	7.77
研究生	37	12.50
大學部學生	208	70.27
職工	28	9.46
總和	296	100

【表二】

生理性別	人 數	所占比例 (%)
男性	85	28.72
女性	211	71.28
總 和	296	100

【表三】

較常使用之館別	人 數	所占比例 (%)
雙溪校區圖書館	198	66.89
城中校區圖書館	98	33.11
總 和	296	100

本次調查內容共計十大項目：(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。評分標準分為五級：很滿意 5 分、滿意 4 分、沒意見 3 分、不滿意 2 分、很不滿意 1 分。調查結果統計資料如次(參見表 4)：

【表四】

項 目	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
圖書館開放時間	80 (27.03%)	144 (48.65%)	37 (12.50%)	24 (8.11%)	11 (3.72%)
圖書館人員服務態度	104 (35.14%)	122 (41.22%)	44 (14.86%)	7 (2.36%)	19 (6.42%)
閱讀環境	75 (25.34%)	148 (50%)	44 (14.86%)	27 (9.12%)	2 (0.68%)
推廣利用活動	54 (18.24%)	109 (36.82%)	111 (37.50%)	16 (5.41%)	6 (2.03%)
圖書館網頁	55 (18.58%)	148 (50%)	62 (20.95%)	28 (9.46%)	3 (1.01%)
圖書館電腦設備	25 (8.45%)	123 (41.55%)	81 (27.36%)	47 (15.88%)	20 (6.76%)
館藏目錄查詢系統	46 (15.54%)	136 (45.95%)	55 (18.58%)	55 (18.58%)	4 (1.35%)
館藏圖書資源 (含非書)	43 (14.53%)	129 (43.58%)	64 (21.62%)	40 (13.51%)	20 (6.76%)
圖書館電子資源	46 (15.54%)	112 (37.84%)	91 (30.74%)	38 (12.84%)	9 (3.04%)
圖書館整體滿意度	59 (19.93%)	168 (56.76%)	27 (9.12%)	20 (6.76%)	22 (7.43%)
總 和	587 (19.83%)	1339 (45.24%)	616 (20.81%)	302 (10.20%)	116 (3.92%)

茲將各項調查結果分述如下：

一、圖書館開放時間

對目前圖書館開放時間表示滿意者占 75.68%，不滿意者占 11.83%，沒意見者占 12.5%。相較於 103 學年度之調查結果，滿意度上升 2.09%，不滿意度下降 7.89%。

103 學年度起圖書館調整閱覽室開放時間，當學年度的問卷調查結果呈現不滿意度較前一學年度驟升 14%，顯見同學對於提前一小時關閉閱覽室及週六日提前關閉城區分館第二閱覽室的措施感到不滿意。為此，圖書館向全校師生懇切說明，由於城中校區校園開放，尤其第二閱覽室鄰近貴陽街與桃源街，校外人士易於進入，基於校園安全之考量，不得不於週六日提前關閉。由本學年度不滿意度下降的調查結果可以看出，學校維護同學使用圖書館的安全措施，應已獲得同學的肯定。

二、圖書館人員服務態度

圖書館事業基本上也是一種服務業，所提供的產品除了有形的圖書及設備外，最主要的乃是無形的資訊、知識與服務，因此服務人員的素質及服務態度極為關係著圖書館的服務品質。

本調查顯示，對本館人員服務態度感到滿意者占 76.36%，不滿意者占 8.78%，無意見者占 14.86%。與 103 學年度的調查統計數據相較，滿意度下降 10.61%，不滿意度上升 3.85%。此結果相當值得重視，從問卷的建議反映，部分讀者對服務櫃台人員的服務態度有所抱怨，為此，圖書館除了要求館員持續加強服務，舉辦表揚優良工讀生活動，藉以激勵全體工讀生標竿學習，並將進行服務態度細部訓練，期能改善工作人員的服務態度，以符合讀者的期待。

三、閱讀環境

本調查數據顯示，滿意者占 75.34%，不滿意者占 9.8%，無意見者占 14.86%。相較於 103 學年度調查結果差距不大，滿意度雖下降 1.77%，然不滿意度也同時下降 1.46%。

為解決城區分館長久以來的閱覽室環境及佔位問題，圖書館積極進行改善閱覽室設備及管理措施，105 年暑假進行「改善城中校區第一閱覽室工程」，舉辦公聽會聽取同學的建言，期能提供同學更為舒適的閱讀環境。從不滿意度的下降可以顯示同學對圖書館改善閱覽室的努力是有感的。

四、推廣利用活動

為吸引讀者進館提升圖書館使用率及同學閱讀風氣，圖書館除了舉辦圖書資源利用教育訓練外，並辦理演講、主題書展等多項推廣活動。依本次調查統計資料，滿意者占 55.06%，不滿意者占 7.44%，沒意見者占 37.5%，超過三分之一。與 103 學年度調查結果相較，滿意度下降 9.38%，不滿意度提升 3.22%，

本次調查結果雖顯示圖書館精心設計的推廣利用活動的滿意度不甚理想，然根據統計資料，104 年度之進館人次與圖書借閱冊數均較 103 年度成長。由此可見，讀者對於推廣利用活動的滿意與否，與圖書館使用率是否有必然的關聯性值得我們探討。

五、圖書館網頁

本次調查結果讀者對圖書館網頁感到滿意者占 68.58%，不滿意者占 10.47%，無意見者占 20.95%，相較於 103 學年度調查統計資料，滿意度下降 8.18%，不滿意度上升 1.67%。

本學年度圖書館新增行動版網頁服務，為推廣 APP 服務及符合政府空氣品質管理法規定，圖書館將雙溪校區書庫個人電腦工作站撤除，或因尚未習慣使用行動載具，或因偶有網路連線不良狀況發生，造成讀者抱怨。圖書館已進行尋求解決問題之道，規劃於 105 年 10 月建置站立式電腦查詢台，以全面符合政府空氣品質管理法之規定及師生檢索圖書資料之需求。本館力求改善，期能提供讀者更完善的設備。

六、圖書館電腦設備

依據本調查統計資料，對圖書館電腦設備感到滿意者占 50%，不滿意者占 22.64%，無意見者占 27.36%，相較於 103 學年度之調查結果，滿意度下降 18.66%，不滿意度上升 9.97%。目前館內提供讀者使用的電腦設備大部分較為老舊，因礙於經費之限制，尚無法完成全面汰換，圖書館將盡力尋求預算，逐年汰舊更新，以滿足讀者的使用需求。

七、館藏目錄查詢系統

對館藏目錄查詢系統感到滿意者占 61.49%，不滿意者占 19.93%，無意見者占 18.58%，與 103 學年度調查數據相較，滿意度下降 9.29%，不滿意度上升 5.15%。

館藏目錄查詢系統的正确性及好用性與否，對於讀者使用圖書館資源是佔有相當重要的地位，根據讀者於問卷中的回饋建議，如：無法快速篩選所要找的書目、含附件者於書目標明註記、日文書目查詢、關鍵字搜尋等相關問題，究其原因部分屬系統的限制，部分則是讀者的使用習慣，圖書館將持續改善並加強教育訓練，以減少讀者查找館藏的困擾。

八、館藏圖書(含非書)資源

本調查數據顯示，對館藏圖書及非書資源感到滿意者占 58.11%，不滿意者占 20.27%，無意見者占 21.62%，相較於上次的調查結果，滿意度下降 6.79%，不滿意度上升 0.27%。

近年來因價格調漲及匯率上升造成圖書經費相對縮減，圖書館除了持續擴充館藏外，將加強推廣館際合作之服務功能，透過資源共享及平等互惠之原則，有效運用夥伴聯盟圖書館之館藏資源。

九、圖書館電子資源

依調查統計資料，對圖書館電子資源感到滿意者占 53.38%，不滿意者占 15.88%，沒意見者占 30.74%。相較於 103 學年度調查統計數據，滿意度下降 17.04%，不滿意度上升 4.26%。

有鑒於前述因素相對壓縮電子資源的採購經費，圖書館除了持續向學校爭取經費外，亦將加強推廣館際合作服務功能，透過夥伴聯盟的館際合作，達到資源共享效益以滿足讀者使用需求。

十、圖書館整體滿意度

調查結果顯示，對圖書館整體滿意度感到滿意者占 76.69%，感到不滿意者占 14.19%，沒意見者占 9.12%，與 103 學年度相較，滿意度下降 8.16%，不滿意度上升 5.74%。

圖書館經營可以說是一種服務業，讀者就是圖書館的顧客，讀者的滿意度也正是圖書館服務績效的主要指標。本學年度的整體滿意度調查結果顯示，圖書館服務尚有更進一步的空間，圖書館將本於服務讀者的經營理念，加強改善各項服務以滿足讀者的需求與期待。

依本調查統計之平均數顯示(參見表 5)，居前三項依序為：「圖書館服務人員態度」、「閱讀環境」、「圖書館開放時間」；末三項則依序為：「圖書館電腦設備」、「館藏圖書(含非書)資源」、「圖書館電子資源」，其中前兩項均低於圖書館預期績效量化 KPI 下標值 3.5。「圖書館整體滿意度」平均數則為 3.75，超過圖書館 KPI 下標值 3.5，達成計畫目標。

【表四】

項 目	平均數
圖書館開放時間	3.87
圖書館人員服務態度	3.96
閱讀環境	3.90
推廣利用活動	3.64
圖書館網頁	3.76
圖書館電腦設備	3.29
館藏目錄查詢系統	3.56
館藏圖書(含非書)資源	3.46
圖書館電子資源	3.50
圖書館整體滿意度	3.75

雖然本次調查之滿意度平均數除了「推廣利用活動」、「圖書館開放時間」及「閱讀環境」三項較 103 學年度小幅成長，餘均呈現下滑，惟依據本館統計資料，104 年度之進館人次、圖書借閱冊數及光碟資料庫檢索人次，均較 103 年度有所成長，尤其推廣利用活動參加人數的成長量逾 2.3 倍。由此可知，為吸引讀者進館利用圖書資源，館員同仁努力付出的成效是顯而易見的。

圖書館是個成長的有機體，必須迎合時代的發展，與時俱進。非常感謝全校師生長久以來對圖書館的關心與支持，圖書館將根據調查結果及讀者的回饋建議與鼓勵，努力落實改善，創造讀者導向的服務價值。

