

## 8

## 105 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

瞭解使用者的需求，才是提供優質服務之道。圖書館為提供師生更完善的服務，從使用者的觀點出發，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，調查結果將做為本館服務的依據，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。

105 學年度圖書館滿意度問卷以線上調查方式於 106 年 5 月 29 日至 6 月 12 日施行。參與調查的師生共計 251 人次，較上學年度減少 45 人次，有效問卷 234 份，約占全校教職工生總人數的 1.32%。其中教師 17 人，約占全校教師人數之 1.2%、研究生 28 人，約占全校研究生人數之 1.1%、大學部學生 171 人，約占全校大學部學生之 1.3%、職工 18 人，約占全校職工人數之 3.9%(參見表一)；男性 76 人，女性 158 人(參見表二)；其中有 147 人較常使用雙溪校區圖書館，有 87 人較常使用城區分館(參見表三)。

【表一】

身分別	人 數	所占比例 (%)
教師	17	7.26
研究生	28	11.97
大學部學生	171	73.08
職工	18	7.69
總 和	234	100

【表二】

生理性別	人 數	所占比例 (%)
男性	76	32.48
女性	158	67.52
總 和	234	100

【表三】

較常使用之館別	人 數	所占比例 (%)
雙溪校區圖書館	147	62.82
城中校區圖書館	87	37.18
總 和	234	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(參見表四)：

【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	60 (25.64%)	112 (47.86%)	23 (9.83%)	29 (12.39%)	10 (4.27%)
圖書館人員服務態度	78 (33.33%)	103 (44.02%)	35 (14.96%)	11 (4.70%)	7 (2.99%)
閱讀環境	60 (25.64%)	116 (49.57%)	27 (11.54%)	25 (10.68%)	6 (2.56%)
推廣利用活動	45 (19.23%)	89 (38.03%)	89 (38.03%)	10 (4.27%)	1 (0.43%)
圖書館網頁	43 (18.38%)	118 (50.43%)	49 (20.94%)	20 (8.55%)	4 (1.71%)
圖書館電腦設備	26 (11.11%)	113 (48.29%)	66 (28.21%)	24 (10.26%)	5 (2.14%)
館藏目錄查詢系統	44 (18.80%)	103 (44.02%)	50 (21.37%)	29 (12.39%)	8 (3.42%)
館藏圖書(含非書)資源	50 (21.37%)	105 (44.87%)	43 (18.38%)	30 (12.82%)	6 (2.56%)
圖書館電子資源	44 (18.80%)	95 (40.60%)	69 (29.49%)	20 (8.55%)	6 (2.56%)
圖書館整體滿意度	47 (20.09%)	143 (61.11%)	22 (9.40%)	20 (8.55%)	2 (0.85%)
總 和	497 (21.24%)	1097 (46.88%)	473 (20.21%)	218 (9.32%)	55 (2.35%)

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 73.50%，不滿意者占 16.66%，沒意見者占 9.83%。與 104 學年度的調查數據相較，滿意度略為下滑 2.18%，不滿意度上升 4.83%。

因應學校節電措施，105 學年度第 2 學期起，圖書館於使用人次較少之時段關閉閱覽室，並鼓勵同學多加利用閱讀環境更佳、座位數量充裕的館內席位。由於部分同學長時期慣於使用閱覽室，推論其應是造成不滿意度上升的主要因素。圖書館已懇切向同學說明，並籲請同學共體時艱配合節約能源。

## 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。讓使用者產生對圖書館人員服務態度的肯定，會較艱辛推動創新服務以吸引使用者進館來得有成效。

本調查數據顯示，超過四分之三的讀者對圖書館人員服務態度感到滿意，比率占 77.35%，感到不滿意的占 7.69%，沒意見者占 14.96%。相較於 104 學年度的調查資料，滿意度略升 0.99%，不滿意度略減 1.09%。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--激勵標竿學習、服務態度細部訓練等是有所肯定，期勉圖書館人員能夠持續精進，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 75.21%，感到不滿意者占 13.24%，沒意見者占 11.54%。相較於 104 學年度的調查統計，滿意度略降 0.13%，不滿意度則增加 3.44%。

城區分館第一閱覽室因空氣品質、蚊蟲孳生等因素，造成閱讀環境不良，迭有同學抱怨。105 年暑假經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。因為成效顯著，今年（106）暑假學校即將進行重整城區分館第二閱覽室。期盼學校戮力加強改善同學的閱讀環境，能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 57.26%，不滿意者占 4.7%，沒意見者占 38.03%，超過三分之一。與 104 學年度調查資料相較，滿意度提升 2.2%，不滿意度下降 2.74%。

根據 105 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 104 年度增加，尤其參與人次更是提升七成，惟進館讀者卻減少逾 4 萬 1 仟人次，借書冊數亦減少逾 4 萬 1 仟冊。由此可見，數位資訊的蓬勃發展導致圖書館服務使用量下降的趨勢，確實需要圖書館事業經營者的關注。

## 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 68.81%，不滿意者占 10.26%，沒意見者占 20.94%。與 104 學年度之調查統計數據相較，滿意度略升 0.23%，不滿意度微降 0.21%。

在網路媒體興盛的時代，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，兼顧實用性及好用性，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，本館自

104 年 10 月推出行動圖書館 APP 服務以來，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 59.4%，不滿意者占 12.4%，無意見者占 28.21%。對比 104 學年度之調查數據，滿意度大增 9.4%，不滿意度亦大幅降低 10.24%。

雖然滿意度較上學年度上升近一成，但仍然未達六成，表示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，汰舊更新電腦設備尚需積極進行。

## 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，擁有一套好用的目錄查詢系統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 62.82%，感到不滿意者占 15.81%，沒意見者占 21.37%。相較於 104 學年度的調查結果，滿意度略升 1.33%，不滿意度降低 4.12%，沒意見者則增加 2.79%。

由問卷回饋建議得知，少數讀者認為本館的館藏目錄查詢系統不好用，也有讀者表示不熟悉操作方式。受限於本館自動化系統功能，目前的目錄查詢系統確實無法提供 google like 的查詢方式，滿足讀者的查詢需求。針對目錄查詢系統的使用，圖書館於每學期及每年新生導覽時都會舉辦「如何利用圖書館」等相關課程，其中包含講解館藏目錄查詢系統的操作方式，歡迎同學多加利用。如果使用時遇有任何困難，也可隨時洽詢參考諮詢服務櫃台，服務人員會及時協助解決問題。

## 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 66.24%，感到不滿意者占 15.38%，沒意見者占 18.38%。對照 104 學年度的調查結果，滿意度大幅上升 8.13%，不滿意度降低 4.89%，沒意見者同時也減少 3.24%。

學校每年核撥逾五千萬經費，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 59.40%，不滿意者占 11.11%，沒意見者占 29.49%。與 104 學年度調查統計數據相較，滿意度上升 6.02%，不滿意度下降 4.77%，沒意見者也降低 1.25%。雖然滿意度不到六成，但不滿意度僅占 11.11%，約有三成的讀者對圖書館電子資源是沒意見的。

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，並加強提供館際合作服務。由滿意度較去年上升 6.02% 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，少子化的衝擊，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，提供優質與妥善的服務，滿足讀者的使用需求，乃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 81.20%，不滿意者占 9.40%，沒意見者占 9.40%。相較於 104 學年度調查結果，滿意度增加 4.51%，不滿意度則下降 4.79%，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(參見表五)，數據顯示，「圖書館人員服務態度」平均滿意度達到 4，居各項之冠，其餘在 3.5 至 4 之間。前三項依序為：「圖書館服務人員態度」、「圖書館整體滿意度」、「閱讀環境」；末三項依序為：「圖書館電腦設備」、「館藏目錄查詢系統」、「圖書館電子資源」。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 3.91，超過圖書館 KPI 下標值 3.5，達成計畫目標。

【表五】

項 目	平均數
圖書館開放時間	3.78
圖書館人員服務態度	4.00
閱讀環境	3.85
推廣利用活動	3.71
圖書館網頁	3.75
圖書館電腦設備	3.56
館藏目錄查詢系統	3.62
館藏圖書(含非書)資源	3.70
圖書館電子資源	3.65
圖書館整體滿意度	3.91

研究文獻數據資料顯示，由於數位資訊的蓬勃發展，大學圖書館實體館藏及服務的使用量有逐年遞減的趨勢，圖書館必須體認社會環境的快速變遷，積極地設計具有前瞻性的服務，精心規劃吸引人的圖書館利用活動，與讀者雙向交流，並持續開發以全校師生為主體的使用群進入圖書館，以滿足其為獲取知識而使用圖書館的需求。

感謝全校師生對於圖書館的關心與支持，問卷的回饋建議對於改善圖書館服務的意義非常重大，圖書館將藉其做為業務與服務改善的參考依據，努力落實，再接再厲，創造以讀者服務為導向的圖書館最高價值。