

1

107 學年度東吳大學圖書館滿意度調查報告

讀者服務組 張青玉組員

為確實瞭解師生對東吳大學圖書館(以下簡稱本館)服務之需求及滿意程度，自民國 108 年 5 月 13 日(一)至 5 月 26 日(日)，進行為期兩週的滿意度問卷調查，以瞭解本館所提供的服務是否符合師生期待。

本學年度問卷延續歷年調查項目，調查對象為東吳大學教職員生。本次增加紙本問卷形式，以 google 表單線上問卷及紙本問卷兩種方式進行填答，回收結果以線上填答者居多，共有 232 份(54%)，紙本問卷則計有 198 份(46%)，總計 430 份問卷。

一、基本資料分析

本次調查的讀者基本資料項目，包括身分別、生理性別，以及較常使用的東吳大學圖書館。

(一) 身分別

430 份問卷中，以大學部學生填答率為最高，共有 311 份(72.3%)，其次依序為研究生 47 份(10.9%)；職工 42 份(9.8%)；教師 30 份(7%)。本次調查，職工與教師的填答率較 106 學年度調查相較明顯增加(106 學年度大學部學生 84.5%；研究生 12.4%；職工 3%；教師 0%)，顯示職工、教師的使用率有所提升，而填答比例的高低排序仍維持相同，顯示最常利用圖書館的族群，依舊以大學部學生為主。

【表 1 身分別分布表】

身分別	個數	百分比(%)
大學部學生	311	72.3
研究生	47	10.9
職工	42	9.8
教師	30	7
總和	430	100



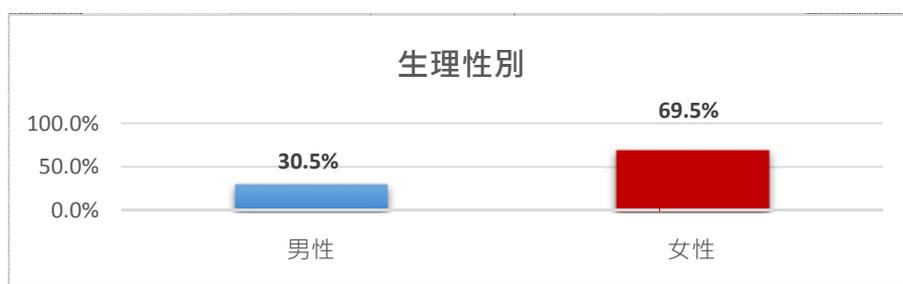
【圖 1 身分別統計圖】

(二) 生理性別

生理性別以女性居多，共有 299 份(69.5%)，男性則計有 131 份(30.5%)，顯示到館比例女性多於男性，另與 106 學年度調查相較，可發現男性到館率有明顯提升(106 學年度女性 79.3%；男性 20.7%)。

【表 2 生理性別分布表】

身理性別	個數	百分比(%)
男性	131	30.5
女性	299	69.5
總和	430	100



【圖 2 生理性別統計圖】

(三) 較常使用之東吳圖書館

而在較常使用的東吳大學圖書館方面，雙溪校區圖書館共有 262 份(60.9%)，城中校區圖書館則有 168 份(39.1%)，與 106 學年度調查相較，可發現兩校區填答份數均明顯提升，但仍以雙溪校區填答比率為高(106 學年度雙溪校區圖書館 154 份(66.4%)；城中校區圖書館 78 份(33.6%)。

【表 3 較常使用之東吳圖書館分布表】

東吳圖書館	個數	百分比(%)
雙溪校區圖書館	262	60.9
城中校區圖書館	168	39.1
總和	430	100



【圖 3 較常使用之圖書館統計圖】

二、滿意度分析

滿意度調查部分，共分為「服務與環境」、「系統與館藏」與「整體滿意度」三個面向，採五等尺度評分，分別為很滿意、滿意、沒意見、不滿意、很不滿意，以數字 1 至 5 代表滿意度高低，數字越大者表示滿意程度越高。

問卷最後並搭配一題開放式問題，供讀者提出對圖書館的建議，本文將讀者建議進行分類，與滿意度結果整合進行敘述。

(一) 服務與環境

圖書館服務與環境，主要針對開放時間、人員服務態度、閱讀環境、推廣利用活動進行調查，調查結果如表 4。

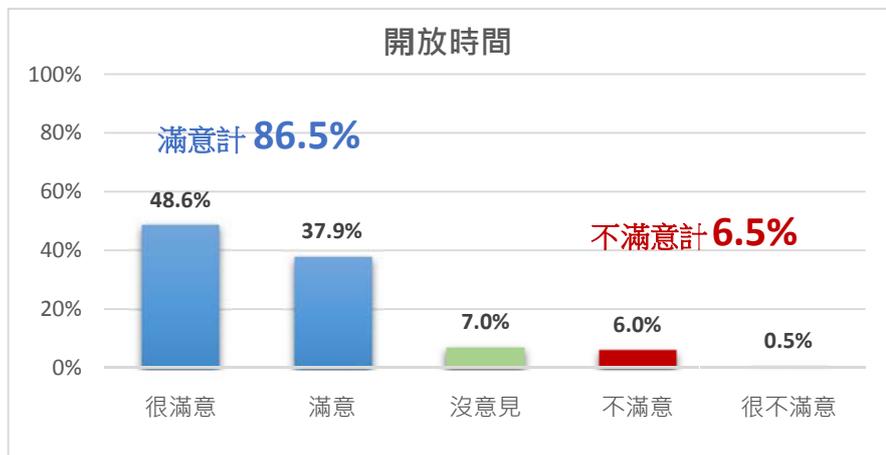
【表 4 服務與環境滿意度統計表】

項目	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
開放時間	209 (48.6%)	163 (37.9%)	30 (7%)	26 (6%)	2 (0.5%)
人員服務態度	270 (62.8%)	134 (31.2%)	23 (5.3%)	3 (0.7%)	0 (0%)
閱讀環境	209 (48.6%)	177 (41.2%)	24 (5.6%)	18 (4.2%)	2 (0.5%)
推廣利用活動	170 (39.5%)	159 (37%)	91 (21.2%)	6 (1.4%)	4 (0.9%)

1. 圖書館開放時間

統計顯示，有 86.5% 讀者表示滿意，6.5% 讀者表示不滿意，另有 7% 的讀者表示沒意見。開放時間的滿意度平均為 4.28 分，與 106 學年度調查數據(平均數 4.15 分)相較，滿意度有提升。

於開放式問題，計有 7 位讀者提出希望圖書館能夠延長假日開放時間，另有 4 位讀者反映非書資料室的開放時間過短，希望能延長，並恢復週末開放之建議。

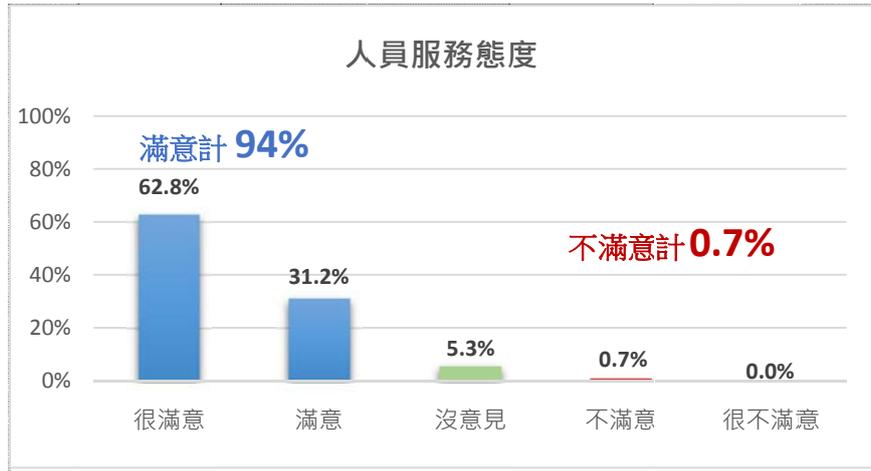


【圖 4 開放時間滿意度統計圖】

2. 人員服務態度

統計顯示，有 94% 讀者表示滿意，0.7% 讀者表示不滿意，另有 5.3% 的讀者表示沒意見。人員服務態度的滿意度平均為 4.56 分，較 106 學年度調查(平均數 4.23 分)成長，為調查中讀者滿意度最高之項目。

於開放式問題，有多位讀者對館員的親切服務與協助解決問題之專業給予肯定，此外，也有讀者提出請工作人員降低交談音量，以及希望加強工讀生訓練，於櫃檯人手不足時，可相互支援之建議。



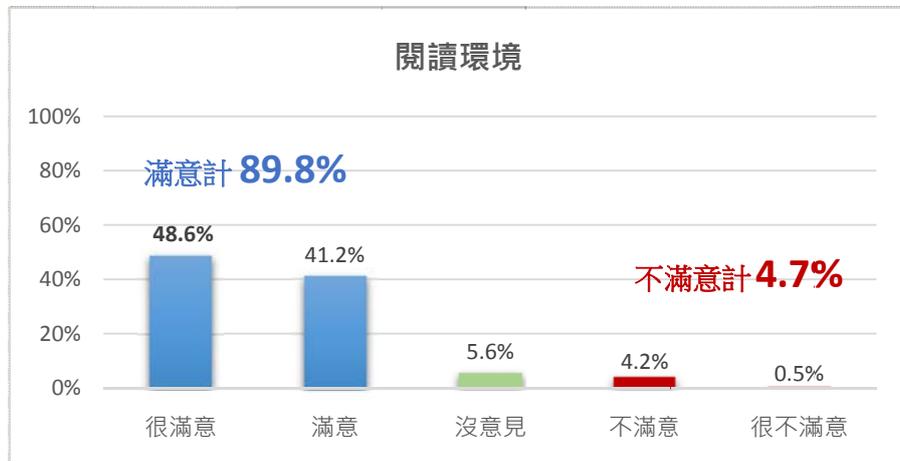
【圖 5 人員服務態度滿意度統計圖】

3. 閱讀環境

統計顯示，有 89.8% 讀者表示滿意，4.7% 讀者表示不滿意，另有 5.6% 的讀者表示沒意見。閱讀環境的滿意度平均為 4.33 分，較 106 學年度調查(平均數 4.16 分)成長。

於開放式問題，讀者在雙溪圖書館之建議主要與冷氣、桌椅燈源、無障礙設施相關。提到包括：密集書庫及 5 樓以上空調有時較為悶熱，希望冷氣溫度調降；汰換部分不穩定的木椅，並增加沙發區域、將檯燈改為白光、假日多增開一些電燈；希望加強無障礙空間之規劃。另外，也有 3 位讀者請圖書館能夠妥善處理銅像問題。

城中圖書館部分，讀者則反映：7 樓冷氣法商學區分布不均、希望增加更多的閱覽座位、插座、提供個人閱覽區檯燈，加強校外人士管制，並期待地閱的座位管理系統能盡快完成，有效管理佔位弊端。

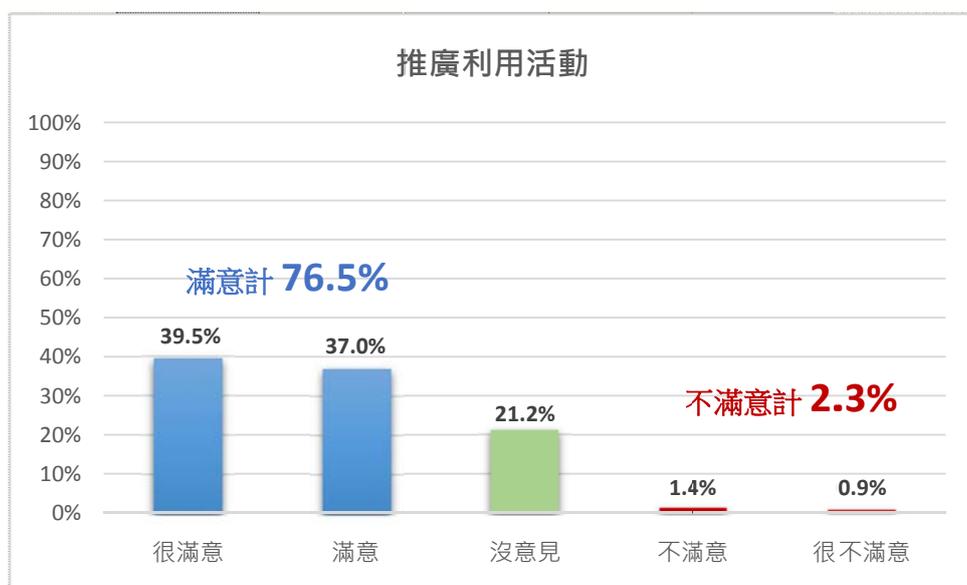


【圖 6 閱讀環境滿意度統計圖】

4. 推廣利用活動

統計顯示，有 76.5%讀者表示滿意，有 2.3%讀者表示不滿意，另有 21.2%的讀者表示沒意見。推廣利用活動的滿意度平均為 4.13 分，較 106 學年度調查(平均數 3.87 分)成長。可發現本項目之沒意見的比率明顯高出其他項目，推測部分讀者可能較未實際參與推廣活動，顯示圖書館仍需加強活動推廣的能見度。

於開放式問題，讀者有提出圖書館在活動宣傳的部分較為不足，建議可發布至東吳脫殼版。另外，也有讀者對東吳書房前展示區表示喜愛，並希望可多加舉辦當月主題書展。



【圖 7 推廣利用活動滿意度統計圖】

(二) 系統與館藏

系統與館藏，主要針對圖書館網頁、電腦設備、館藏查詢系統、館藏圖書(含非書)資源、電子資源進行調查，調查結果如表 5。

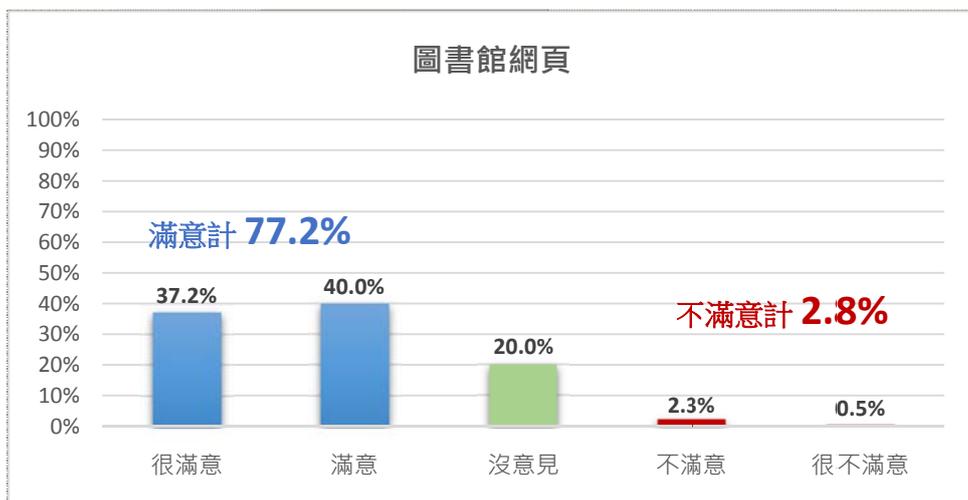
【表 5 系統與館藏滿意度統計表】

項目	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
圖書館網頁	160 (37.2%)	172 (40%)	86 (20%)	10 (2.3%)	2 (0.5%)
電腦設備	134 (31.2%)	143 (33.3%)	119 (27.7%)	30 (7%)	4 (0.9%)
館藏查詢系統	167 (38.8%)	166 (38.6%)	68 (15.8%)	26 (6%)	3 (0.7%)
館藏圖書 (含非書)資源	166 (38.6%)	168 (39.1%)	66 (15.3%)	24 (5.6%)	6 (1.4%)
電子資源	174 (40.5%)	156 (36.3%)	82 (19.1%)	15 (3.5%)	3 (0.7%)

1. 圖書館網頁

統計顯示，有 77.2% 讀者表示滿意，有 2.8% 讀者表示不滿意，另有 20% 的讀者表示沒意見。圖書館網頁的滿意度平均為 4.11 分，較 106 學年度調查(平均數 3.92 分)成長。

於開放式問題，有讀者提到館內系統通知信的部分，信件內容過於繁雜，充滿日英文，希望編排上是否能精簡或調換順序。

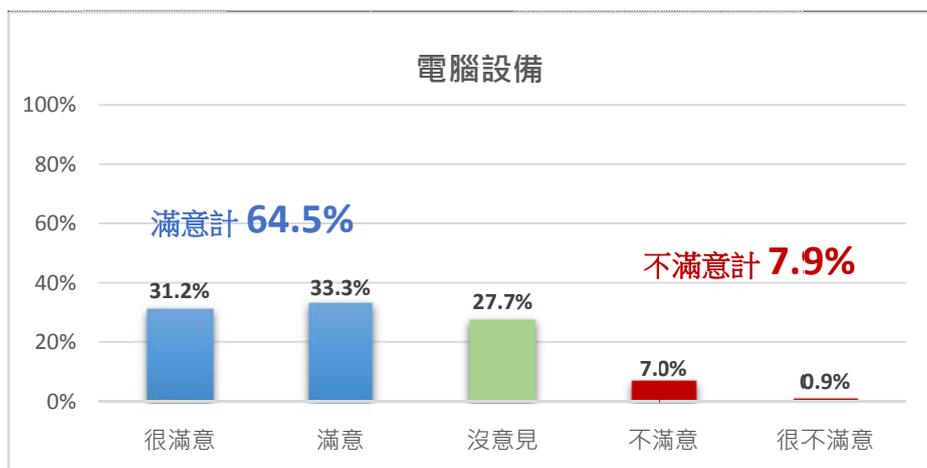


【圖 8 圖書館網頁滿意度統計圖】

2. 電腦設備

統計顯示，有 64.5% 讀者表示滿意，有 7.9% 讀者表示不滿意，另有 27.7% 的讀者表示沒意見。電腦設備的滿意度平均為 3.87 分，較 106 學年度調查(平均數 3.58 分)成長。

於開放式問題，兩校區圖書館均有電腦開機過慢問題，讀者於雙溪圖書館反映另有列印機時常故障、設備使用噪音、漫讀區及黑膠播放機之耳機待改善，以及希望各樓層均設置電腦、WiFi 及影印設備之需求。城中圖書館的部分，則有個人閱覽區 WiFi 收訊較弱之問題，並希望每台影印機都可以使用悠遊卡功能。此外，也有讀者希望新增自動借還書機、圖書滅菌機等硬體設備。

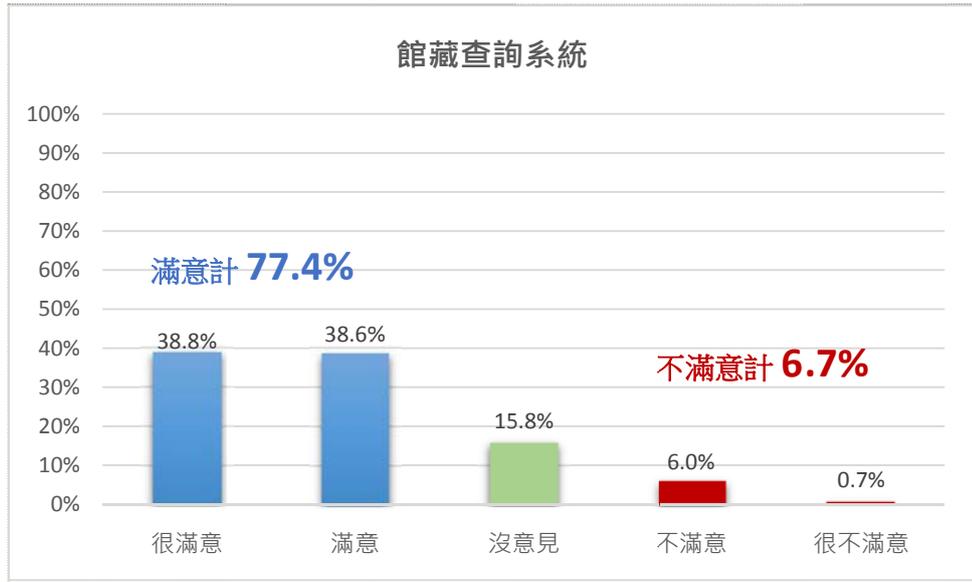


【圖 9 電腦設備滿意度統計圖】

3. 館藏查詢系統

統計顯示，有 77.4% 讀者表示滿意，有 6.7% 讀者表示不滿意，另有 15.8% 的讀者表示沒意見。館藏查詢系統的滿意度平均為 4.09 分，較 106 學年度調查(平均數 3.84 分)成長。

於開放式問題，讀者反映查詢系統關鍵字的敏感度應再提升，有時需打很完整的書名，才有辦法查詢。App 的部分，則有 3 位讀者指出 App 的查詢較不精確，與電腦網頁搜尋結果有所出入，並希望能加快查詢速度。



【圖 10 館藏查詢系統滿意度統計圖】

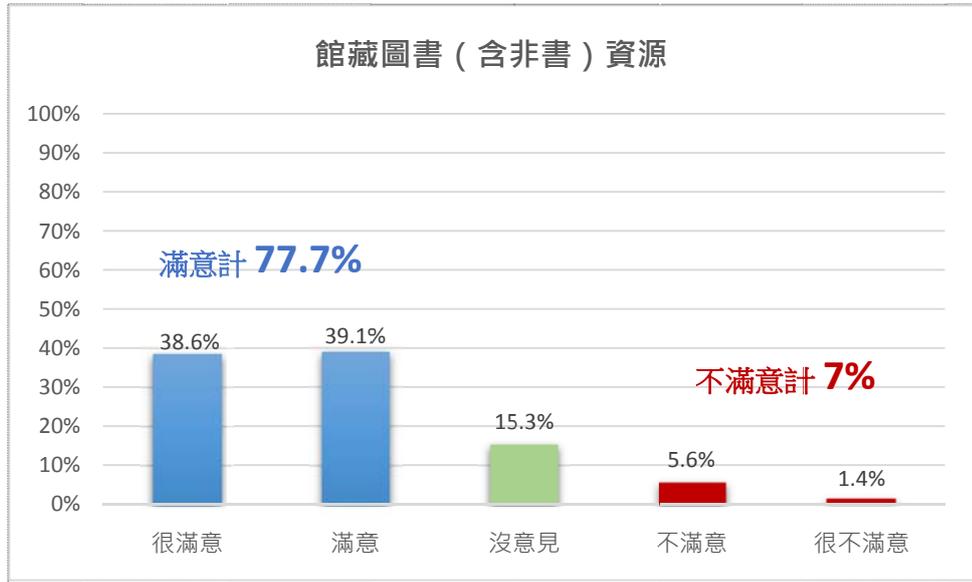
4. 館藏圖書(含非書)資源

統計顯示，有 77.7% 讀者表示滿意，有 7% 讀者表示不滿意，另有 15.3% 的讀者表示沒意見。館藏圖書(含非書)資源的滿意度平均為 4.08 分，較 106 學年度調查(平均數 3.88 分)成長。

於開放式問題，讀者主要反映問題及建議如下：

- (1)館藏新穎度：希望教科書專區圖書能定期更新版次、採購新版次的研究專書，個別讀者有提出如：法律類解題書、英美法 casebook、證券交易法、公司法、財精系精算考試學習文本。
- (2)薦購相關：希望圖書薦購的時程能開放至全年，加快審核速度，並增加學生薦購書籍的上限。
- (3)非書相關：多數的館藏都為家用版，能在館內閱覽的影片過少，希望能多進一些公播版及新電影。
- (4)漫畫相關：有讀者提出校內無相關系所及專門研究者，不適合設置漫畫區，並將其作為特色推廣。
- (5)館藏淘汰：因館藏空間不足，需要淘汰藏書時，需衡量大學圖書館責任與本分，審慎評估。

(6)圖書狀態：部分圖書歸還日期已逾期很久，但狀態未更新，如:末日之旅。

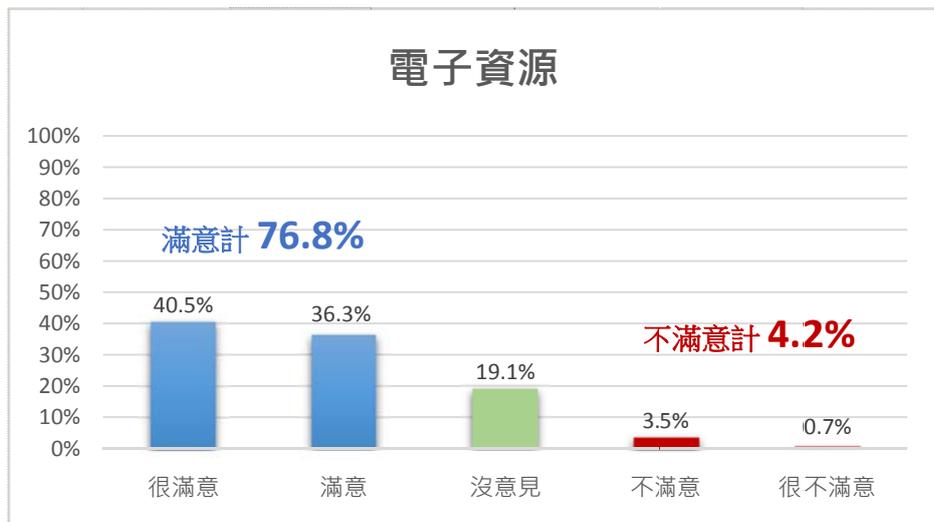


【圖 11 館藏圖書 (含非書) 資源滿意度統計圖】

5. 電子資源

統計顯示，有 76.8% 讀者表示滿意，有 4.2% 讀者表示不滿意，另有 19.1% 的讀者表示沒意見。電子資源的滿意度平均為 4.12 分，較 106 學年度調查(平均數 3.87 分)成長。

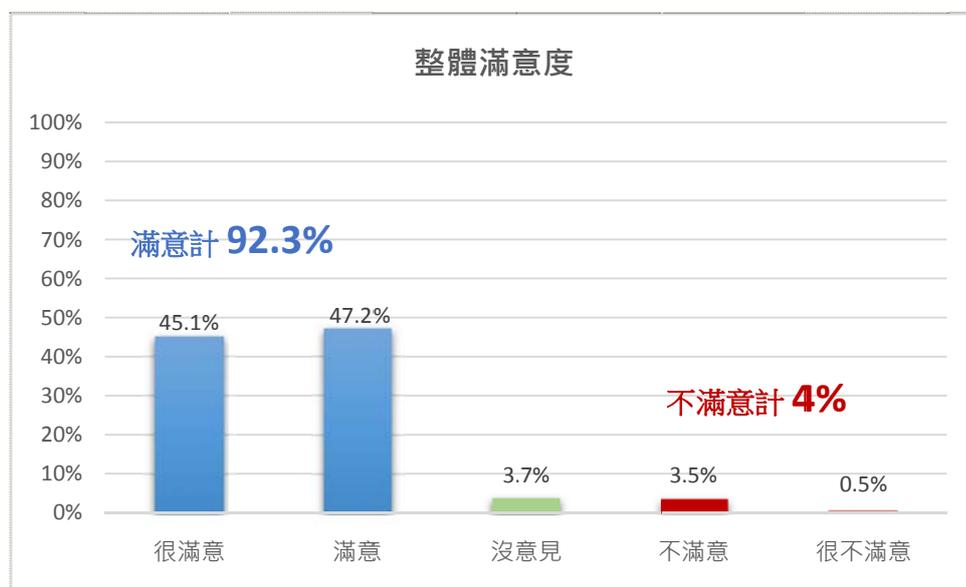
於開放式問題，讀者建議有應擴充電子期刊、電子書及報類電子資源，可薦購 SAGE Case 案例庫、lawsnote，另有讀者認為各系院的電子資源分配不均，在薦購時得不到優先順位。



【圖 12 電子資源滿意度統計圖】

(三) 整體滿意度

統計顯示，92.3%讀者表示滿意，有 4%讀者表示不滿意，另有 3.7%的讀者表示沒意見。整體滿意度平均為 4.33 分，較 106 學年度調查(平均 4.2)成長，超過圖書館整體滿意度 KPI 下標值 3.5，達成計畫目標，並可發現絕大多數讀者對圖書館是抱持高度肯定的態度。



【圖 13 整體滿意度統計圖】

三、各項服務滿意度之比較

在滿意度分數方面，可明顯發現讀者對於各項服務之滿意度均較 106 學年度成長，成長幅度最高者為「人員服務態度」，提升了 0.33，其次為「電腦設備」提升 0.29，再次者為推廣利用活動，提升 0.26。於名次部分，前三名依序為「人員服務態度」、「閱讀環境」、「開放時間」，排名維持不變，「推廣利用活動」、「電子資源」、「館藏查詢系統」成長幅度較「圖書館網頁」及「館藏圖書(含非書)資源」大，排名有所提升，電腦設備較去年滿意度有所成長，但滿意度仍居所有項目之最末位，顯示我們在提供電腦設備服務方面，仍有許多改善空間。

【表 6 與各項服務滿意度之比較】

項目	107 學年度		106 學年度		名次及分數變動
	平均數	名次	平均數	名次	
人員服務態度	4.56	1	4.23	1	-- (+0.33)
閱讀環境	4.33	2	4.16	2	-- (+0.17)
開放時間	4.28	3	4.15	3	-- (+0.13)

項目	107 學年度		106 學年度		名次及 分數變動
	平均數	名次	平均數	名次	
推廣利用活動	4.13	4	3.87	6	+2 (+0.26)
電子資源	4.12	5	3.87	7	+2 (+0.25)
圖書館網頁	4.11	6	3.92	4	-2 (+0.19)
館藏查詢系統	4.09	7	3.84	8	+1 (+0.25)
館藏圖書 (含非書)資源	4.08	8	3.88	5	-3 (+0.2)
電腦設備	3.87	9	3.58	9	-- (+0.29)

四、結論

非常感謝全校師生對於圖書館的支持與協助，於本次調查結果中，我們獲得許多教職員師生的寶貴建議，可發現讀者對本館服務多抱持肯定態度，而針對讀者反映不夠完善的部分，我們將做為檢討改進及未來發展規劃的參考。

處於環境社會變化快速的時代，圖書館為提供資訊服務之產業，亦須不斷地調整服務型態，以達吸引更多潛在使用者，及滿足全校師生需求之目標。未來，本館也將持續秉持熱忱專業的精神，提供更貼近師生需求的服務，持續精進！創造圖書館最大的服務價值！

