

8

103 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

圖書館的一切經營方針與發展策略皆是為服務讀者而量身訂做的，因此，服務讀者可稱為圖書館的核心價值。圖書館為持續提升對全校師生的服務品質，自 104 年 5 月 18 日至 6 月 1 日實施滿意度線上問卷調查，藉以瞭解讀者對圖書館服務品質的滿意度，並根據調查結果及讀者之回饋建議，擬定精進圖書館服務之可行方案，以達到提升讀者服務品質之效能。

參與本次問卷調查者共計 284 人次（占全校教職工生 1.63%），其中教師 12 人、研究生 30 人、大學生 224 人、職工 18 人（參見表 1）；屬於男性讀者有 78 人，女性讀者有 206 人（參見表 2）；填答問卷的讀者中，有 185 人較常使用雙溪校區中正圖書館，有 99 人較常使用城中校區城區分館（參見表 3）。

【表一】

讀者身分別	人 數	所占比例 (%)
教師	12	4.23
研究生	30	10.56
大學部學生	224	78.87
職工	18	6.34
總 和	284	100

【表二】

讀者性別	人 數	所占比例 (%)
男性	78	27.46
女性	206	72.54
總 和	284	100

【表三】

較常使用之館別	人 數	所占比例 (%)
雙溪校區圖書館	185	65.14
城中校區圖書館	99	34.86
總 和	284	100

本次調查內容共分為九大項：(一)開放時間、(二)服務人員的態度、(三)圖書館電子資源、(四)圖書館網頁、(五)館藏目錄查詢系統、(六)閱讀環境、(七)電腦設備、(八)推廣利用活動、(九)圖書館整體滿意度。評分標準分為五級：很滿意為5分、滿意為4分、沒意見為3分、不滿意為2分、很不滿意為1分。調查結果統計資料如下(參見表4)：

【表四 103 學年度圖書館滿意度調查結果統計表】

項 目	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
圖書館開放時間	87 (30.63%)	122 (42.96%)	19 (6.69%)	36 (12.68%)	20 (7.04%)
圖書館人員服務態度	114 (40.14%)	133 (46.83%)	23 (8.1%)	10 (3.52%)	4 (1.41%)
圖書館電子資源	62 (21.83%)	138 (48.59%)	51 (17.96%)	25 (8.8%)	8 (2.82%)
圖書館網頁	66 (23.24%)	152 (53.52%)	41 (14.44%)	21 (7.39%)	4 (1.41%)
館藏目錄查詢系統	50 (17.61%)	151 (53.17%)	41 (14.44%)	35 (12.32%)	7 (2.46%)
閱讀環境	78 (27.46%)	141 (49.65%)	33 (11.62%)	21 (7.39%)	11 (3.87%)
圖書館電腦設備	56 (19.72%)	139 (48.94%)	53 (18.66%)	26 (9.15%)	10 (3.52%)
推廣利用活動	55 (19.37%)	128 (45.07%)	89 (31.34%)	7 (2.46%)	5 (1.76%)
圖書館整體滿意度	73 (25.7%)	168 (59.15%)	19 (6.69%)	23 (8.1%)	1 (0.35%)
總 和	641 (25.08%)	1272 (49.77%)	369 (14.44%)	204 (7.98%)	70 (2.74%)

茲將各項調查結果分述如下：

一、圖書館開放時間

滿意者占74%，其中很滿意者有31%；無意見者占7%；不滿意者占20%。與102學年之調查結果(滿意者為83%，不滿意者為6%)相較，滿意度下降9%，不滿意度則上升14%。

圖書館基於校園安全考量，103 學年度第 2 學期起調整閱覽室開放時間，從原開放至 24：00 調整為 23：00。復以城區分館第二閱覽室位於第五大樓地下室二樓，因鄰近貴陽街與桃源街交叉口，校園開放且無圍牆隔離，校外人士進入校園容易，本學期起週六日城區第二閱覽室從原開放至 22：00 調整為 17：00，請同學於下午五時以後移至第一閱覽室閱讀，俾利保全人員可全力針對第一閱覽室巡邏。

103 學年度第 2 學期起閱覽室開放時間雖然僅縮減一小時，然圖書館及閱覽室的開放時數仍較國內大學圖書館的平均值為高。由問卷中同學提出的建議顯示，對於調整城區分館第二閱覽室週末開放時間的措施乃是本次滿意度下滑的主要原因，圖書館為此已向全校師生懇切說明，並盼同學能多多包涵。

（按：目前圖書館每週提供服務 86 小時，考前一週各增加 8 小時；閱覽室每週開放 108.5 小時，考試期間則是 24 小時開放。每週圖書館服務時數及閱覽室開放時數均較國內一般大學圖書館之平均值為高。（註：國內大學圖書館提供服務平均每週 83 小時、閱覽室開放平均每週 104 小時，104 年 6 月 16 日檢自《中華民國 103 年圖書館年鑑》大專校院圖書館（P.127-128）[http://www.ncl.edu.tw/upload/P1040217001/cats/10303\(3\)-%E5%A4%A7%E5%B0%88%E6%A0%A1%E9%99%A2%E5%9C%96%E6%9B%B8%E9%A4%A8.pdf](http://www.ncl.edu.tw/upload/P1040217001/cats/10303(3)-%E5%A4%A7%E5%B0%88%E6%A0%A1%E9%99%A2%E5%9C%96%E6%9B%B8%E9%A4%A8.pdf)）。

二、圖書館人員服務態度

滿意者占 87%，其中很滿意者有 40%；無意見者占 8%；不滿意者僅占 5%，與上學年的調查結果不相上下（滿意者為 87%，不滿意者為 4%）。雖然不滿意度僅略增 1%，然調查結果顯示，有 13% 的讀者對圖書館人員服務態度並未感到滿意，可見工作人員在服務態度面還是有繼續努力的空間。

三、圖書館電子資源

滿意者占 70%，其中很滿意者有 22%；無意見者約占 18%；不滿意者約占 12%。與上學年之調查結果（滿意者為 59%，不滿意者占 7%）相比，滿意度大幅提升 11%，然不滿意度亦相對增加 5%，整體而言讀者對使用圖書館電子資源的滿意度仍為上升。雖然費率及漲幅的衝擊，影響電子資源的購置經費，甚至少數資料庫為此不得不刪訂，由於圖書館持續加強宣導師生善加利用館際合作，增加取用資料的管道，彌補館藏之不足，應是本項目滿意度提升的主要因素。

四、圖書館網頁

滿意者約占 77%，其中很滿意者有 23%；無意見者約占 14%；不滿意者約占 9%。相較上學年度之調查結果（滿意者為 67%，不滿意者為 8%），滿意度整整提升一成。本學年度圖書館網頁改版後更加友善，對服務效能的提升，由此可以顯見。

五、館藏目錄查詢系統

滿意者占 71%，其中很滿意者有 18%；無意見者占 14%；不滿意者占 15%。與上學年之調查結果（滿意者為 66%，不滿意者占 14%）相較，滿意度提升 5%，不滿意度亦略增 1%。為提供讀者更豐富的網路查找管道及開放取用的免費資源，本學年度起引進資源探索工具 Summon 與 Primo Central 兩種，於圖書館網站提供師生試用。由滿意度顯示，讀者對探索工具加入館藏目錄查詢系統是感到滿意的。

六、閱讀環境

滿意者占 77%，其中很滿意者有 27%；無意見者約占 12%；不滿意者占 11%。相較於與上學年之調查結果（滿意者為 76%，不滿意者占 8%），滿意度雖略增 1%，然不滿意度也同時上升 3%，由此可見本學年以來圖書館對閱讀環境的努力改善措施，還是需要持續經營。

七、圖書館電腦設備

滿意者占 69%，其中很滿意者有 20%；無意見者約占 19%；不滿意者占 13%。相較於上學年的調查結果（滿意者為 63%，不滿意者占 16%），滿意度提升 6%，不滿意度也下降 3%。顯見 102 學年上學期改善老舊電腦設備以來，已發揮顯著的效能，當然圖書館對電腦設備仍會逐年改善，盡量符合讀者的期待。

八、推廣利用活動

滿意者占 64%，其中很滿意者有 19%；無意見者約占 31%；不滿意者僅有 4%。與上學年的調查結果（滿意者為 70%，不滿意者為 2%）相較，滿意度下降 6%，不滿意度則略增 2%。非常感謝全校師生對於圖書館活動的熱誠參與，並提供回饋建議，這些寶貴的意見將納入未來規劃推廣利用活動的參考。

九、圖書館整體滿意度

依調查數據顯示，有 85% 的使用者對圖書館的整體服務感到滿意，其中感到很滿意者占 26%；感到不滿意者占 8%；有 7% 的讀者表示沒意見。與上學年（感到滿意者為 89%，不滿意者為 5%）相較，滿意度降低 4%，不滿意度則上升 3%。整體而言，圖書館整體滿意度雖達 85%，然與去年相較，呈現滿意度降低、不滿意度上升，此情況值得我們省思，圖書館的經營方針以讀者為導向，所有的服務以滿足讀者的需求為最高指導原則，如此才能發揮圖書館的核心價值。

依據滿意度平均數（參見表 5）顯示，「圖書館服務人員態度」及「圖書館整體滿意度」平均數皆超過圖書館預期績效量化 KPI 上標值 4；平均數較弱的項目依序為：「圖書館電腦設備」、「館藏目錄查詢系統」、「推廣利用活動」，其中「推廣利用活動」之平均數為 3.46，低於預期績效量化 KPI 下標值 3.5，居全部項目

之末。根據近兩年本館統計資料，電子資源檢索人次及圖書館進館人次均有所成長，圖書及非書資料之借閱冊（件）數則增減互見，顯見讀者使用圖書館的需求確實有增加的趨勢，惟參加推廣利用活動的人次降低近 2 倍，可見讀者對於圖書館推廣利用活動較缺乏參與的意願與熱誠，與本次滿意度調查「推廣利用活動」項目之結果尚稱吻合。

【表五 103 學年度圖書館滿意度平均數】

項 目	平均數
圖書館開放時間	3.76
圖書館人員服務態度	4.20
圖書館電子資源	3.77
圖書館網頁	3.89
館藏目錄查詢系統	3.71
閱讀環境	3.89
圖書館電腦設備	3.72
推廣利用活動	3.46
圖書館整體滿意度	4.01

非常感謝全校師生對圖書館的支持與肯定，這都是我們繼續向前邁進的最大激勵與動力，同時也感謝大家提供寶貴的建議，針對不足之處我們定會持續改善，以能符合讀者的需求與期待。

