

108 學年度圖書館滿意度 調查統計分析報告

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 109 年 5 月 26 日(二)至 6 月 26 日(五),進行為期一個月的圖書館滿意度問卷調查,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。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 1,772 份(84%),紙本問卷則計有 331 份(16%),總計 2,103 份問卷。

本次調查因結合抽獎活動,共有 1,743 份實名問卷,可得知填答者之系級、學院,本文據此探討各項服務滿意度是否因「生理性別」、「常使用校區」、「各年級之身分別」及「學院」而有所差異,並於文末整理讀者建議與回覆。

一、服務滿意程度排名

根據調查結果,讀者滿意程度排名,依序為「人員服務態度」、「閱讀環境」、「整體滿意度」、「開放時間」、「館藏圖書資源(含非書)」、「電子資源」、「推廣利用活動」、「圖書館網頁」、「館藏查詢系統」、「電腦設備」。

項目	總計	排名
人員服務態度	4.42	1
閱讀環境	4.32	2
整體滿意度	4.31	3
開放時間	4.2	4
館藏圖書資源(含非書)	4.15	5
電子資源	4.11	6
推廣利用活動	4.09	7
圖書館網頁	4.07	8
館藏查詢系統	4.06	9
電腦設備	3.96	10
樣本數	1,743	

二、探討各項滿意程度是否因「生理性別」而存有顯著差異($\alpha=0.05$)

填答者以女性居多，共有 1,287 份(74%)，男性則計有 456 份(26%)，女性填答比率高於 7 成，為本館主要使用群。

男性滿意度為 4.19，女性滿意度為 4.16，男女個別之滿意度排名與總體服務滿意度排名相同。男女之「圖書館網頁」、「電腦設備」、「整體滿意度」分數相等，其餘項目除「館藏查詢設備」、「電子資源」外，男性滿意程度均較高於女性滿意程度。

經逐一以 T 檢定，依「生理性別」對各項服務滿意程度進行檢定，發現僅「人員服務態度」會隨常生理性別不同而有顯著差異，且男性滿意程度較高於女性滿意程度。

生理性別	男	女	總計	排名	T	顯著性 (單尾)	$<\alpha$
開放時間	4.21	4.19	4.2	4	0.295	0.38	
人員服務態度	4.51	4.39	4.42	1	3.159	0.00	*
閱讀環境	4.34	4.31	4.32	2	0.749	0.23	
推廣利用活動	4.13	4.08	4.09	7	1.291	0.10	
圖書館網頁	4.07	4.07	4.07	8	0.135	0.45	
電腦設備	3.96	3.96	3.96	10	-0.039	0.48	
館藏查詢系統	4.05	4.06	4.06	9	-0.235	0.41	
館藏圖書資源(含非書)	4.18	4.13	4.15	5	1.016	0.16	
電子資源	4.09	4.13	4.11	6	-0.841	0.20	
整體滿意度	4.31	4.31	4.31	3	0.142	0.44	
總計	4.19	4.16					
樣本數	456 (26%)	1,287 (74%)	1,743				

三、探討各項滿意程度是否因「常使用之校區」而存有顯著差異($\alpha=0.05$)

填答者以常使用雙溪校區讀者居多，共有 1,037 份(59%)，城中校區則計有 706 份(41%)。

雙溪校區滿意度為 4.22，城中校區滿意度為 4.09，兩校區個別之滿意度排名前三名項目相同，為「人員服務態度」、「閱讀環境」與「整體滿意度」，但名次有所差異。而分數部分，常使用雙溪校區讀者滿意程度均高於城中讀者。

經逐一以 T 檢定，依「常使用校區」對各項服務滿意程度進行檢定，發現有「開放時間」、「人員服務態度」、「閱讀環境」、「推廣利用活動」、「電腦設備」、「館藏圖書資源(含非書)」等項目，會隨常使用校區不同而有顯著差異。這些有顯著差異之項目，滿意程度均是雙溪校區較城中校區來的高些。

較常使用	雙溪校區	城中校區	總計	排名	T	顯著性 (單尾)	< α
開放時間	4.31	4.03	4.2	4	6.59	0.00	*
人員服務態度	4.46	4.37	4.42	1	2.71	0.00	*
閱讀環境	4.42	4.17	4.32	2	6.27	0.00	*
推廣利用活動	4.12	4.04	4.09	7	2.12	0.02	*
圖書館網頁	4.09	4.04	4.07	8	1.34	0.09	
電腦設備	3.99	3.91	3.96	10	1.76	0.04	*
館藏查詢系統	4.08	4.02	4.06	9	1.31	0.10	
館藏圖書資源 (含非書)	4.2	4.06	4.15	5	3.51	0.00	*
電子資源	4.13	4.09	4.11	6	0.83	0.20	
整體滿意度	4.38	4.2	4.31	3	5.72	0.00	*
總計	4.22	4.09					
樣本數	1,037 (59%)	706 (41%)	1743				

四、探討各項滿意程度是否因「身分別」而存有顯著差異($\alpha=0.05$)

填答數比例大一至大四至各佔約 20%，研究生與職工各佔 7%，教師與大五學生各佔 2%。

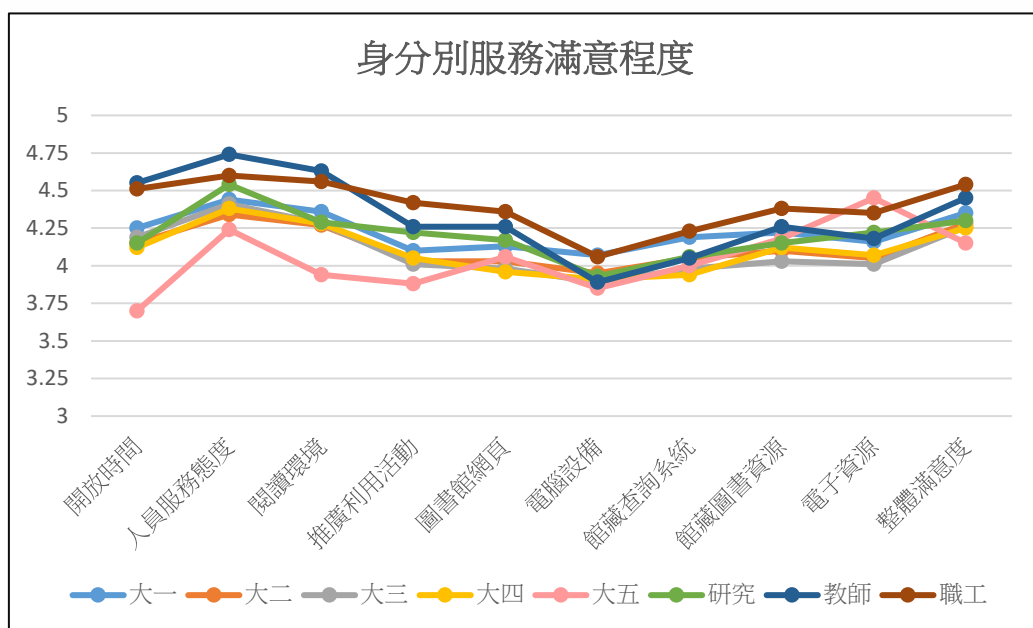
滿意程度排名依序為「職工」、「教師」、「大一」、「研究生」、「大二」、「大四」、「大三」、「大五」。

除大五讀者滿意度前三名為「電子服務」、「人員服務態度」、「館藏圖書」，其餘身分讀者滿意度前三名均為「人員服務態度」、「整體滿意度」、「閱讀環境」。而滿意度最低項目除大五為「開放時間」，其餘身分讀者則為「電腦設備」。推測大五多為法律系同學，較常利用法學相關電子資源服務，掌握最新法律議題，並需要自習的空間，因此對於開放時間的部分較為要求。

經逐一以 F 檢定，以「身分別」分組，對各項服務滿意程度進行檢定，發現除「電腦設備」外，其餘項目之滿意程度，均隨讀者身分別的不同而有顯著差異。

教師職工的滿意度為最高，學生的部分，則大致隨年級呈遞減，有年級愈高，滿意度愈低的現象，推測較高年級的學生對圖書館提供之服務已相當熟悉，對服務品質也相對有較高的標準，圖書館須持續提升服務品質，以因應高年級學生的需求。

身分別	大一	大二	大三	大四	大五	研究生	教師	職工	總計	排名	F	顯著性	< α
開放時間	4.25	4.15	4.19	4.12	3.70	4.15	4.55	4.51	4.20	4	5.62	0.00	*
人員服務態度	4.44	4.34	4.41	4.38	4.24	4.54	4.74	4.60	4.42	1	3.93	0.00	*
閱讀環境	4.36	4.27	4.28	4.28	3.94	4.29	4.63	4.56	4.32	2	4.16	0.00	*
推廣利用活動	4.10	4.03	4.01	4.05	3.88	4.22	4.26	4.42	4.09	7	4.99	0.00	*
圖書館網頁	4.13	4.03	3.98	3.96	4.06	4.17	4.26	4.36	4.07	8	4.58	0.00	*
電腦設備	4.07	3.95	3.89	3.91	3.85	3.93	3.89	4.06	3.96	10	1.84	0.08	
館藏查詢系統	4.19	4.05	3.98	3.94	4.00	4.06	4.05	4.23	4.06	9	3.22	0.00	*
館藏圖書資源 (含非書)	4.22	4.10	4.03	4.12	4.18	4.15	4.26	4.38	4.15	5	3.07	0.00	*
電子資源	4.16	4.05	4.01	4.07	4.45	4.22	4.18	4.35	4.11	6	4.04	0.00	*
整體滿意度	4.35	4.28	4.26	4.25	4.15	4.30	4.45	4.54	4.31	3	3.86	0.00	*
總計	4.23	4.13	4.10	4.11	4.05	4.20	4.33	4.40					
排名	3	5	7	6	8	4	2	1					
樣本數	372 (21%)	345 (20%)	350 (20%)	356 (20%)	33 (2%)	125 (7%)	38 (2%)	124 (7%)	1743				



五、探討學生之各項滿意程度是否因「學院」而存有顯著差異($\alpha=0.05$)

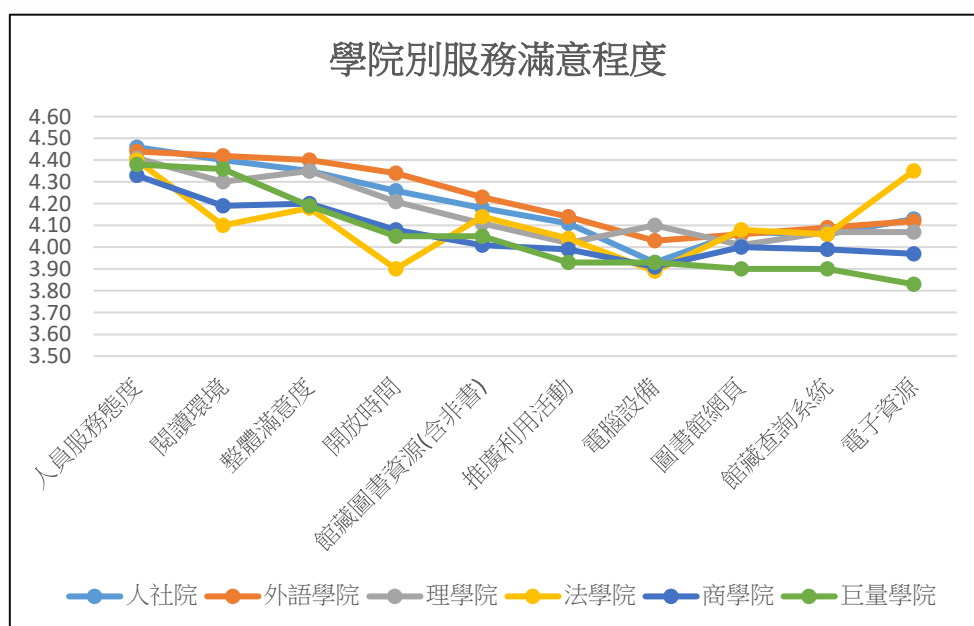
本統計扣除教師(124份)及職工(38份)填答結果，學生填答數共1581份。填答比例依序為商學院(31%)、人社院(25%)、外語學院(21%)、法學院(13%)、理學院(8%)、巨量學院(3%)。

各系所滿意程度排名依序為「外語學院」、「人社院」、「理學院」、「法學院」、「商學院」、「巨量學院」。

除法學院讀者滿意度前三名為「人員服務態度」、「電子資源」、「整體滿意度」，其餘身分讀者滿意度前三名均為「人員服務態度」、「整體滿意度」與「閱讀環境」，再次發現法學院對「電子資源」的較高滿意程度。

經逐一以 F 檢定，以「學院」分組，對各項服務滿意程度進行檢定，發現「開放時間」、「閱讀環境」、「館藏圖書資源(含非書)」、「電子資源」及「整體滿意度」，會隨學院別不同，而有顯著差異，也呼應我們以「常使用校區」所作之檢測，整體而言，雙溪校區學院別對圖書館滿意度較城中來的高。

學院	人社院	外語學院	理學院	法學院	商學院	巨量學院	總計	排名	F	顯著性	< α
開放時間	4.26	4.34	4.21	3.90	4.08	4.05	4.17	4	8.65	0.00	*
人員服務態度	4.46	4.44	4.41	4.40	4.33	4.38	4.40	1	1.89	0.09	
閱讀環境	4.40	4.42	4.30	4.10	4.19	4.36	4.29	2	7.06	0.00	*
推廣利用活動	4.11	4.14	4.02	4.04	3.99	3.93	4.06	7	2.10	0.06	
圖書館網頁	4.07	4.06	4.01	4.08	4.00	3.90	4.04	8	0.78	0.57	
電腦設備	3.93	4.03	4.10	3.89	3.91	3.93	3.95	10	1.79	0.11	
館藏查詢系統	4.06	4.09	4.07	4.06	3.99	3.90	4.04	8	0.85	0.52	
館藏圖書資源(含非書)	4.18	4.23	4.11	4.14	4.01	4.05	4.12	5	3.61	0.00	*
電子資源	4.13	4.12	4.07	4.35	3.97	3.83	4.09	6	7.58	0.00	*
整體滿意度	4.35	4.40	4.35	4.18	4.20	4.19	4.29	2	6.22	0.00	*
總計	4.20	4.23	4.17	4.11	4.07	4.05	4.15				
排名	2	1	3	4	5	6					
樣本數	389 (25%)	328 (21%)	121 (8%)	212 (13%)	489 (31%)	42 (3%)	1581				



六、讀者建議與圖書館服務改善方式

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
開放時間	延長城中閱覽室開放時間及取消清場機制。	本學年因新型冠狀病毒肺炎疫情影響，為確保閱覽同學健康，在學校審慎評估後，城區分館第一、第二閱覽室，自 109 年 3 月 2 日(一)起暫時關閉，兩校區研討室於同年 4 月 7 日(二)起暫停使用，直至同年 5 月 25(一)起採取階段式逐步開放。 第一階段自 5 月 25 日(一)至 6 月 24 日(三)，採三時段開放，其間進行三次清場消毒作業（開放時段：8:00-11:00、12:00-15:00、16:00-19:00；清場消毒時段：11:00-12:00、15:00-16:00、1900 以後）；第二階段自 6 月 8 日(一)至 6 月 14 日(日)止，取消清場機制，但每日 19:00 以後仍維持環境清潔消毒作業；第三階段 6 月 15 日(一)起，閱覽室恢復正常開放時間。
	研討室何時可恢復使用。	本次問卷作答時間正值第一階段開放期，有關城中閱覽室之建議多為延長開放時間及是否可取消清場，目前已恢復正常開放時間。 研討室也已於第三階段 6 月 15 日(一)起開放申請使用。
	延長圖書館假日開放。	本館開閉館時間，需考量人力負荷及成本效益，亦參考優久大學聯盟圖書館假日開放時間，目前暫時維持現狀。惟於考前一週之週六日延長開放至 22:00。如同學有閱讀空間之需求，歡迎多加利用閱覽室。
人員服務態度	交談音量減小。	館內已提醒工作人員留意控制音量，避免干擾讀者。
閱讀環境	中正圖書館： 冷氣不良、升級桌椅燈源設備，及增加插座。	未來在圖書館空間改造計畫裡，會將讀者建議納入考量，期能滿足讀者需求。
	城中圖書館： 增加座位、冷氣不冷、增設飲水機、改善廁所。	
推廣利用活動	宣傳的部分較為不足，較無管道可以得知活動訊息。	圖書館未來會加強宣傳的力度，並嘗試辦理各類型活動，期待讀者對於圖書館的推廣活動能更加有感。
	圖書館可以多辦理新書推廣、主題書展、講座等活動。	

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
圖書館網頁	圖書館 APP 不方便使用	因應行動裝置瀏覽網站的頻率大幅增加，圖書館官網將於 109 學年度改版為響應式網頁，讓讀者在不同的行動裝置上瀏覽，提供更友善的介面，並於首頁提供整合查詢功能。而圖書館行動服務 APP 已於 2019 年 7 月起停止服務，公告於圖書館官網最新消息。
	希望網頁可以更直覺提供搜尋。	
電腦設備	電腦應汰換、掃描器不好用。	兩校區資訊檢索區電腦設備除了雙溪 7F 尚有 7 台未更換，其餘均已於 108 年 1 月更換，109 年 1 月再次更新部分硬體。另外，提供的掃描器均為平台式書本掃描，如有不熟悉，可洽詢櫃台服務人員。
	中正圖書館 7、8、9 樓的網速過慢。	圖書館已提請電算中心改善。
館藏查詢系統	新版自動化系統不習慣、不上手。	<p>圖書館雲端自動化系統已於 2019 年 12 月 19 日建置完成上線，系統導入雲端運算技術，希望提供師生簡單、快速、即時、完整檢索紙本與電子資源的平台。</p> <p>上線初期，一定有很多的地方需要修正，非常需要大家寶貴的意見，讓系統變得更好用。新版的館藏查詢系統支援響應式網頁設計方式，可使網站在不同的裝置上瀏覽時對應不同解析度皆有適合的呈現，減少讀者進行縮放、平移和捲動等操作行為。因此，舊版圖書館服務 App 已於 2019 年 7 月 23 日公告停止維護，且不再開發新的應用程式。</p> <p>為了讓大家能快速熟悉新系統的操作方式，圖書館製作了一系列的線上利用指導影片，http://www.lib.scu.edu.tw/primo/instructionvideo.html，歡迎大家多加利用。</p>
館藏圖書資源	館藏新穎度：希望可以增購更多新書、定期更新教科書版次並加快購買速度。	針對讀者建議，我們均會提供給技術服務組作為採購參考，圖書館將盡量與各學系密切合作，豐富各種館藏資源，以發揮支援教學研究之功能。也歡迎讀者多利用「東吳大學圖書館書刊資料薦購系統」，直接薦購所需圖書。
	館藏多樣性：希望增添各類型圖書、研究期刊，讀者有提出如：課外小說、太宰治、村上春樹作品、金融業、會計學、心理學、程式、大眾知識等類型書籍。	

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
	非書相關：多數的館藏都為家用版，希望限外借的比率降低，並多購置電影、古典音樂、數位教材等資源。	
	漫畫相關：部分讀者認為漫畫過多，部分讀者則希望繼續擴充漫畫館藏。	
電子資源	擴充電子期刊。	電子期刊的訂閱係每學年由各系所提出薦購及審核，由圖書館代為訂購及管理(少部份休閒性電子期刊則由圖書館訂閱)。同學如有想閱讀的電子期刊建議可先向系上詢問是否可於下學年增加訂購。
	增加電子期刊可同時上網閱讀人數等。	電子期刊並無閱讀地點、時間及閱讀人數的限制。同學如果無法上網觀看電子期刊，歡迎於開館時間內隨時與圖書館聯繫。

本次滿意度調查，為歷年來樣本數最高之調查，精確度應較為準確，圖書館將藉其做為服務改善的參考依據。感謝全校師生對於圖書館的關心與支持，在與讀者的雙向溝通下，本館將針對缺點加以改善，並持續精進各項服務！期望帶給東吳師生一個更專業優質的知識殿堂。

