館務報導

114 學年度東吳大學圖書館滿意度調查報告

讀者服務組　陳慧倫專員

為持續提升圖書館服務品質，並深入了解讀者對各項服務的滿意程度與實際需求，圖書館於 114 學年度辦理滿意度調查。問卷採用 Google 表單進行線上填答，廣泛蒐集校內師生意見，作為後續服務優化的重要參考依據。本次問卷開放期間自 115 年 5 月 11 日(一)至 6 月 5 日(五)，為期近一個月。期間透過圖書館最新消息、官方社群平台及校內公告等多元管道積極宣傳，鼓勵師生踴躍參與。

本調查共計回收 78 份問卷，其中 77 位讀者曾使用圖書館並提供實質回饋。整體滿意度平均達 4.26 分，雖然相較 113 學年度(平均 4.55 分)略有降低，但依然保持在 4 分以上的高水準，顯示本館服務及品質仍獲校內師生同仁肯定。

藉由本次調查結果，本館得以全面檢視現行服務狀況，聆聽讀者寶貴建議，並作為未來持續精進服務品質的重要依據。



【圖 1-1 114 學年度滿意度調查海報】

一、基本資料分析

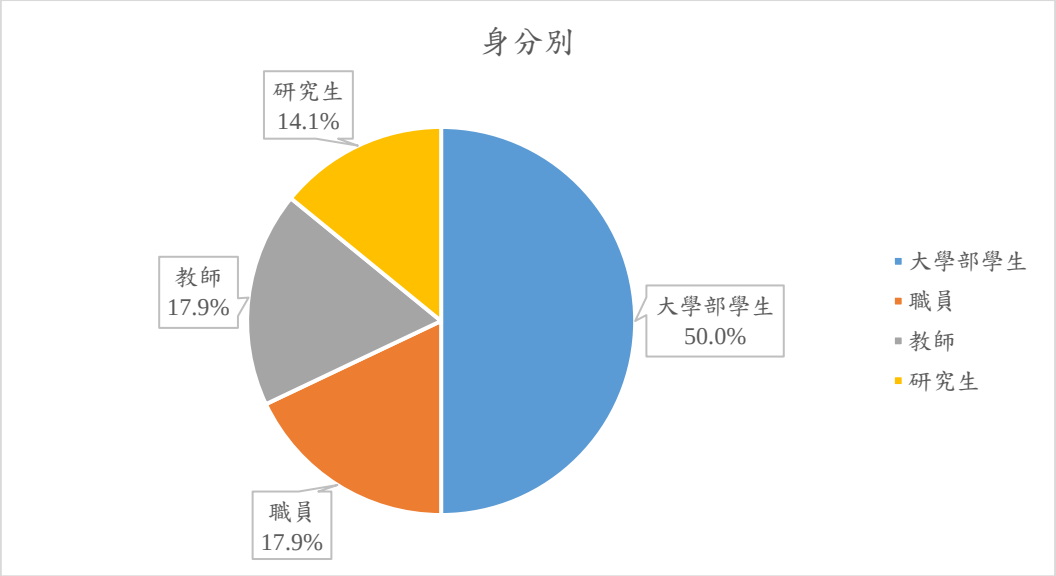
本次填答問卷的讀者基本資料項目，包括身分別、單位、生理性別、較常使用之館別、目前使用圖書館的頻率、常使用圖書館何種服務以及從未使用圖書館的原因。

(一)身分別

78 份有效問卷中，以大學部學生填答率為最高，有 39 人(50.0%)，其次依序為職員 14 人(17.9%)；教師 14 人(17.9%)，最後則為研究生 11 人(14.1%)。

【表 1-1 身分別分布表】

身分別	人數	百分比(%)
大學部學生	39	50.0%
職員	14	17.9%
教師	14	17.9%
研究生	11	14.1%
小計	78	100.0%



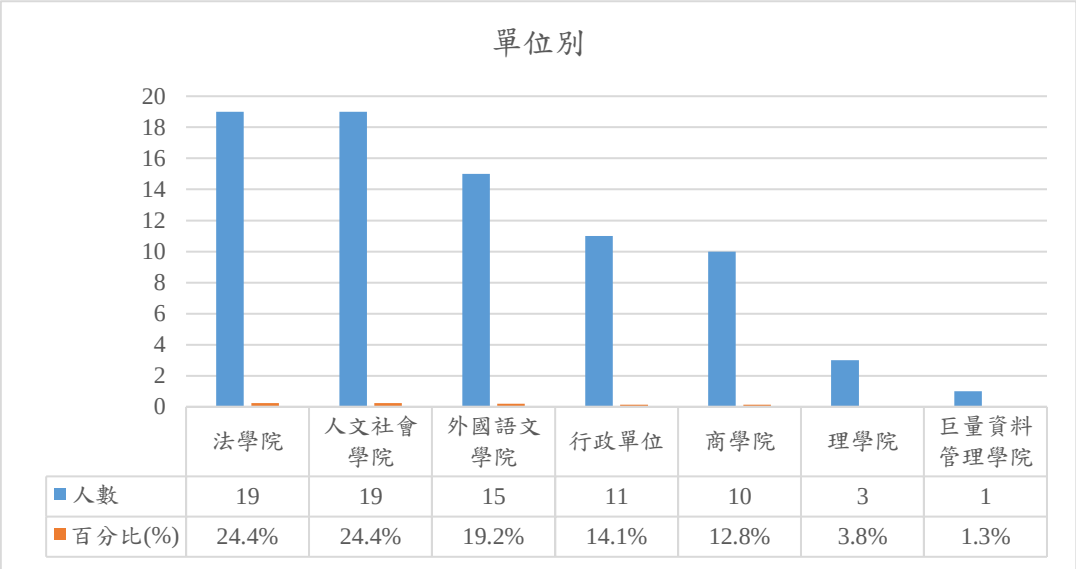
【圖 1-2 身分別統計圖】

(二) 單位別

78 份有效問卷中，填答者單位別，主要來自法學院 19 人(24.4%)、人文社會學院 19 人(24.4%)，其次依序為外國語文學院 15 人(19.2%)、行政單位 11 人(14.1%)、商學院 10 人(12.8%)、理學院 3 人(3.8%)、巨量資料管理學院 1 人(1.1%)。

【表 1-2 單位別分布表】

單位	人數	百分比(%)
法學院	19	24.4%
人文社會學院	19	24.4%
外國語文學院	15	19.2%
行政單位	11	14.1%
商學院	10	12.8%
理學院	3	3.8%
巨量資料管理學院	1	1.3%
小計	78	100.0%



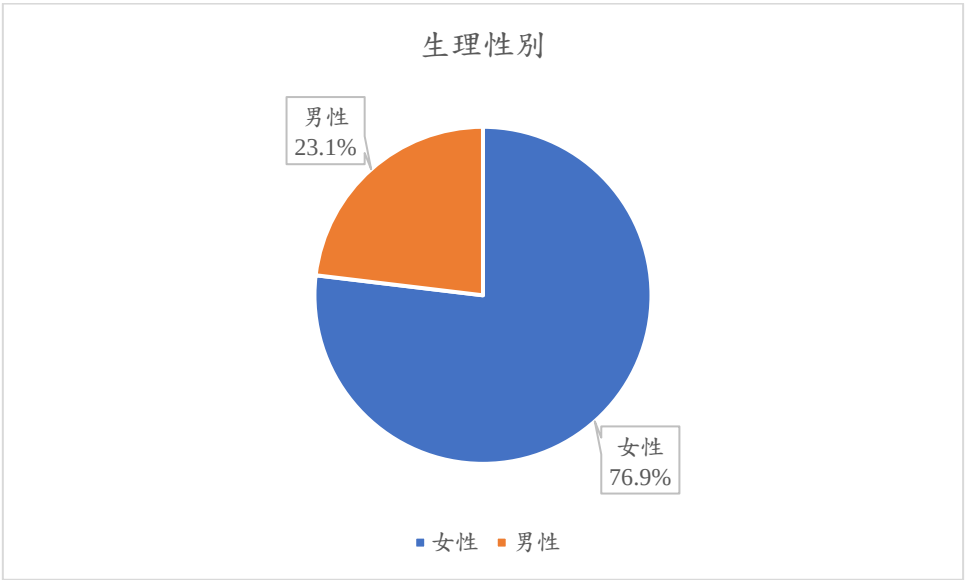
【圖 1-3 單位別統計圖】

(三) 生理性別

78 份有效問卷中，填答者生理性別以女性居多，計有 60 人（76.9%），男性則計有 18 人（23.07%）。

【表 1-3 生理性別分布表】

性別	人數	百分比(%)
女性	60	76.9%
男性	18	23.1%
小計	78	100.0%



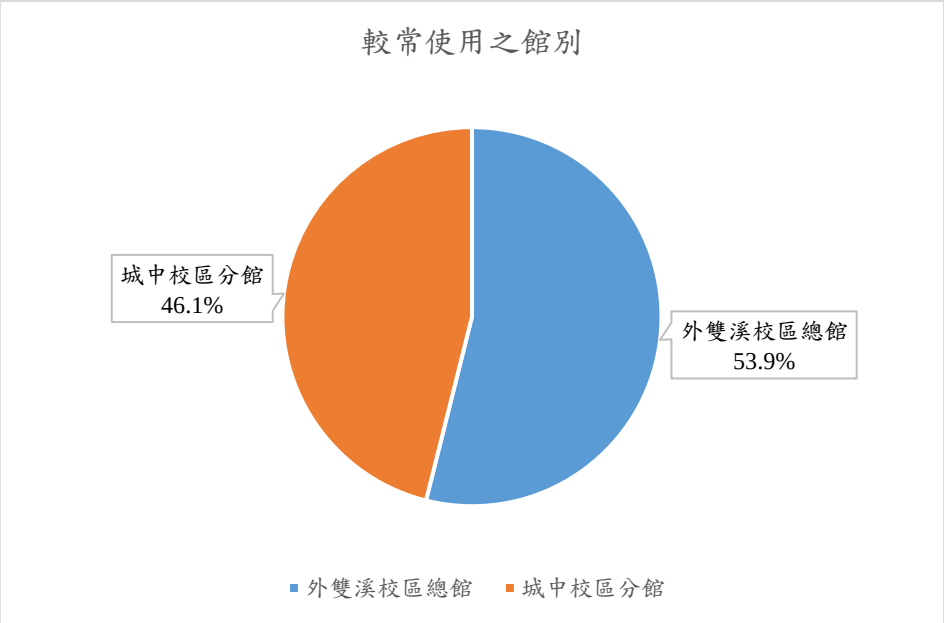
【圖 1-4 生理性別統計圖】

(四)較常使用之館別

78 份有效問卷中，填答者在較常使用之館別方面，外雙溪校區總館共有 42 人(53.9%)，城中校區分館則有 36 人(%)。

【表 1-4 較常使用之館別分布表】

較常使用之館別	人數	百分比(%)
外雙溪校區總館	42	53.9%
城中校區分館	36	46.1%
小計	78	100.0%



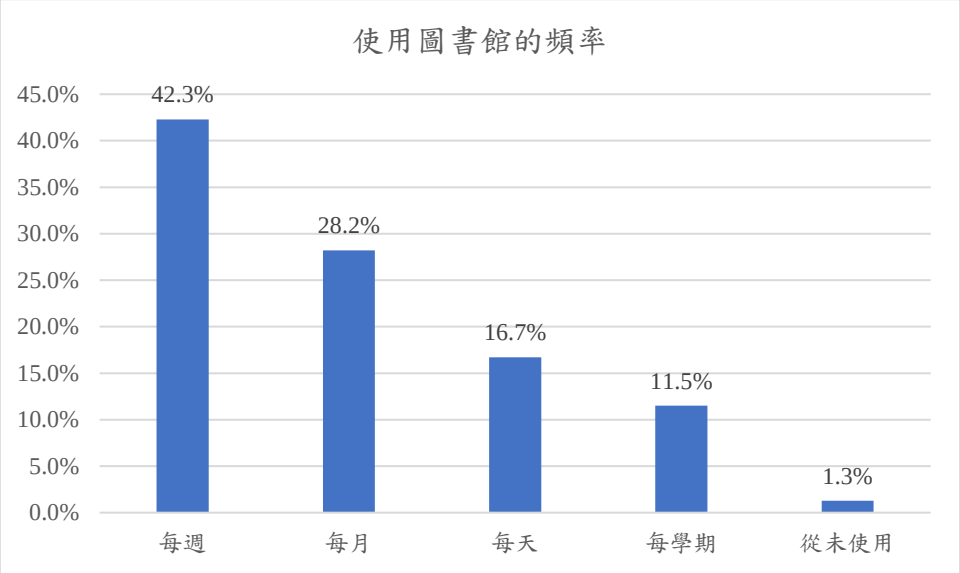
【圖 1-5 較常使用之館別統計圖】

(五)使用圖書館的頻率

78 份有效問卷中，填答者在使用圖書館頻率方面，以每週 33 人(42.3%)、每月 22 人(28.2%)及每天 13 人(16.7%)為排名前三之占比。

【表 1-5 使用圖書館的頻率】

使用圖書館的頻率	人數	百分比(%)
每週	33	42.3%
每月	22	28.2%
每天	13	16.7%
每學期	9	11.5%
從未使用	1	1.3%
小計	78	100.0%



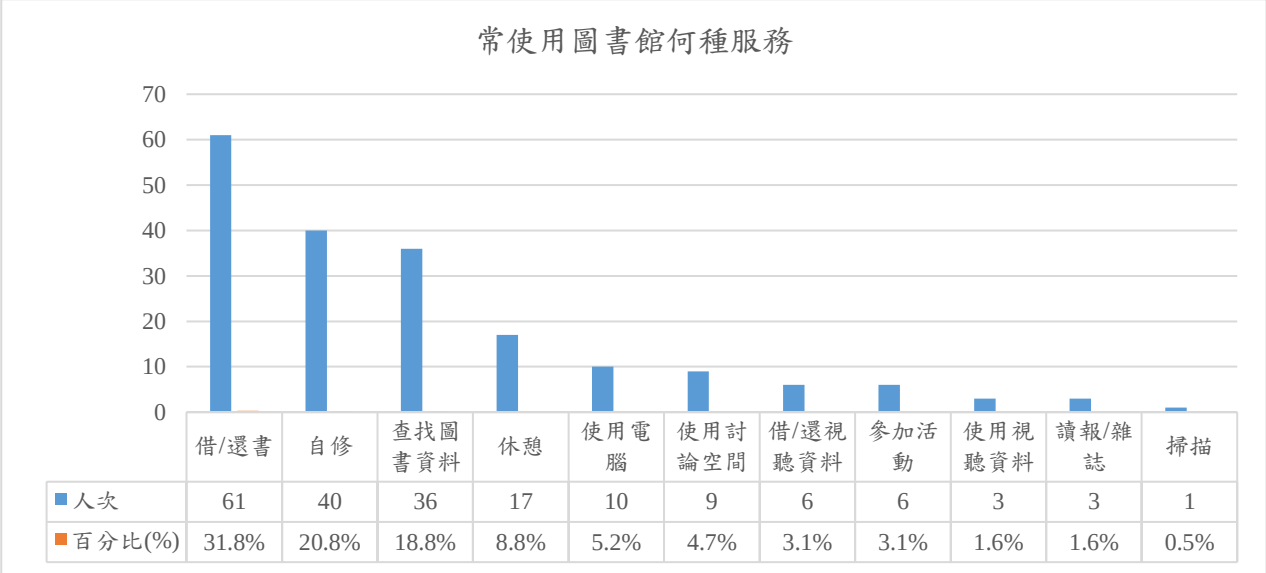
【圖 1-6 使用圖書館的頻率統計圖】

(六) 常使用圖書館何種服務

78 份有效問卷中，扣除 1 位讀者未使用圖書館，77 位讀者以複選題方式進行勾選，填答者在常使用之圖書館服務方面，以借/還書 61 次(31.8%)、自修 40 次(20.8%)、查找圖書資料 36 次(18.8%)為前三。其次依序為休憩 17 次(8.8%)、使用電腦 10 次(5.2%)、使用討論空間 9 次(4.7%)、借/還視聽資料及參加活動皆各為 6 次(3.1%)、使用視聽資料及讀報/雜誌皆各為 3 次(1.6%)、掃描 1 次(0.5%)。

【表 1-6 常使用圖書館何種服務】

服務	人次	百分比(%)
借/還書	61	31.8%
自修	40	20.8%
查找圖書資料	36	18.8%
休憩	17	8.8%
使用電腦	10	5.2%
使用討論空間	9	4.7%
借/還視聽資料	6	3.1%
參加活動	6	3.1%
使用視聽資料	3	1.6%
讀報/雜誌	3	1.6%
掃描	1	0.5%
小計	192	100%



	借/還書	自修	查找圖書資料	休憩	使用電腦	使用討論空間	借/還視聽資料	參加活動	使用視聽資料	讀報/雜誌	掃描
人次	61	40	36	17	10	9	6	6	3	3	1
百分比(%)	31.8%	20.8%	18.8%	8.8%	5.2%	4.7%	3.1%	3.1%	1.6%	1.6%	0.5%

【圖 1-7 常使用圖書館何種服務統計圖】

(七)從未使用圖書館的原因

78 份有效問卷中，針對 1 位未使用過圖書館讀者，以複選題方式進行勾選，其原因為沒有需求及沒有時間。

二、滿意度分析

滿意度調查共分為四大面向，分別為：「服務與環境」、「系統與館藏」、「114 學年度設備優化」以及「整體滿意度」。調查採用五點量表進行評分，選項依序為「非常滿意」、「滿意」、「沒意見」、「不滿意」與「非常不滿意」，並以數字 1 至 5 代表滿意程度，數字越高表示滿意度越高。倘若讀者未曾使用某項服務，則可勾選「未曾使用」，該項回應將不列入統計分析。

本次共回收有效問卷 78 份，其中 1 位讀者表示未曾使用圖書館服務，其餘 77 位讀者皆有填寫問卷回饋，並就圖書館各項服務表達其滿意程度。問卷最後亦設有一題開放式問題，請讀者提出對圖書館的建議與意見。

(一) 服務與環境

在圖書館服務與環境方面，共涵蓋 13 項內容，包括：開放時間、人員服務態度、借還書服務、自助借書機、預約取書櫃、圖書續借/預約/調借服務、優三代借代還服務、參考諮詢服務、館際合作服務、主題書展、利用教育課程、圖書館閱讀環境、閱覽室閱讀環境。調查結果如表 2-1 所示。

【表 2-1 服務與環境滿意度統計表】

服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用人數	使用人數	平均滿意度	滿意度比例
開放時間	35 (45.5%)	21 (27.3%)	9 (11.7%)	4 (5.2%)	8 (10.4%)	1	77	3.92	72.8%
人員服務態度	47 (61.8%)	20 (26.3%)	5 (6.6%)	1 (1.3%)	3 (3.9%)	2	76	4.41	88.2%
借還書服務	50 (68.5%)	17 (23.3%)	5 (6.8%)	0	1 (1.4%)	5	73	4.58	91.8%
自助借書機	31 (51.7%)	17 (28.3%)	8 (13.3%)	2 (3.3%)	2 (3.3%)	18	60	4.22	80.0%
預約取書櫃	35 (61.4%)	16 (28.1%)	5 (8.8%)	0	1 (1.8%)	21	57	4.47	89.5%
圖書續借、預約、調借服務	43 (63.2%)	17 (25%)	6 (8.8%)	0	2 (2.9%)	10	68	4.46	88.2%
優三代借代還服務	35 (62.5%)	14 (25%)	6 (10.7%)	0	1 (1.8%)	22	56	4.46	87.5%
參考諮詢服務	41 (67.2%)	15 (24.6%)	4 (6.6%)	0	1 (1.6%)	17	61	4.56	91.8%
館際合作服務	40 (67.8%)	13 (22%)	5 (8.5%)	0	1 (1.7%)	19	59	4.54	89.8%
主題書展	36 (59.0%)	20 (32.8%)	4 (6.6%)	0	1 (1.6%)	17	61	4.48	91.8%
圖書館利用教育課程	40 (67.8%)	12 (20.3%)	5 (8.5%)	0	2 (3.4%)	19	59	4.49	88.1%
圖書館閱讀環境	42 (58.3%)	21 (29.2%)	6 (8.3%)	2 (2.8%)	1 (1.4%)	6	72	4.40	87.5%
閱覽室閱讀環境	42 (58.3%)	22 (30.6%)	4 (5.6%)	3 (4.2%)	1 (1.4%)	6	72	4.40	88.9%

本次調查針對 13 項服務與環境面向進行評估，整體結果如下：

1. 滿意度最高的三項服務
   (1)借還書服務：平均 4.58，滿意度比例 91.8%
   (2)參考諮詢服務：平均 4.56，滿意度比例 91.8%
   (3)館際合作服務：平均 4.54，滿意度比例 89.8%
2. 使用率較低的服務
   (1)優三代借代還服務：22 人(28.2%未曾使用)，平均滿意度 4.46
   (2)預約取書櫃服務：21 人(26.9%未曾使用)，平均滿意度 4.47
3. 閱讀環境表現良好
   圖書館閱讀環境與閱覽室閱讀環境平均皆為 4.40，滿意度皆逾 87%
4. 開放時間仍有提升空間
   開放時間平均滿意度 3.92，滿意度比例 72.8%，唯一平均滿意度低於 4 分之項目

本次「服務與環境」滿意度調查結果顯示，圖書館各項服務整體獲得讀者高度肯定，除開放時間外，其餘各項平均滿意度均超過 4.2 分，顯示圖書館在服務品質、館員專業及閱讀環境等面向均維持良好水準。

在各項服務中，以借還書服務（4.58 分）、參考諮詢服務（4.56 分）及館際合作服務（4.54 分）表現最佳，滿意度比例皆接近或超過九成，反映讀者對圖書館服務內容、服務效率及資源提供品質給予高度肯定。此外，主題書展、圖書館利用教育課程、圖書續借、預約、調借服務及預約取書櫃等服務，平均滿意度亦皆達 4.4 分以上，顯示多元服務措施已獲得讀者認同。

閱讀環境方面，圖書館閱讀環境與閱覽室閱讀環境平均滿意度均為 4.40 分，滿意度皆超過 87%，顯示整體空間規劃、設備及閱讀氛圍符合讀者需求，能提供舒適的學習與閱讀環境。值得注意的是，優三代借代還服務及預約取書櫃服務未曾使用比例分別達 28.2%及 26.9%，顯示部分便利服務尚未被多數讀者充分認識與使用，未來加強推廣，提高服務使用率與效益。

此外，開放時間為本次調查中滿意度相對較低的項目，平均滿意度為 3.92 分，滿意度比例 72.8%。分析原因，主要為 114 學年度第 2 學期配合全校節能政策，調整閱覽室開放時間有關，部分讀者對調整後的開放時段尚未適應，對現行開放時間的安排仍有不同期待。綜合而言，本次調查顯示圖書館在服務品質、館員服務及閱讀環境等面向均獲得讀者肯定，整體服務品質維持優良水準。未來持續關注讀者較為關切的議題，進一步提升圖書館服務效能與讀者滿意度。

(二) 系統與館藏

在系統與館藏方面，針對圖書館網頁、圖書館電腦設備、館藏目錄查詢系統、劃位系統、圖書薦購系統、館藏圖書(含非書)資源、館藏電子資源及優三館藏圖書資源，共 8 項進行調查，調查結果如表 2-2。

【表 2-2 系統與館藏滿意度統計表】

服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用人數	使用人數	平均滿意度	滿意度比例
圖書館網頁	37 (50%)	29 (39.2%)	5 (6.8%)	1 (1.4%)	2 (2.7%)	4	74	4.32	89.2%
圖書館電腦設備	29 (43.3%)	23 (34.3%)	11 (16.4%)	3 (4.5%)	1 (1.5%)	11	67	4.13	77.6%
館藏目錄查詢系統	35 (49.3%)	26 (36.6%)	7 (9.9%)	2 (2.8%)	1 (1.4%)	7	71	4.30	85.9%
劃位系統	28 (42.4%)	26 (39.4%)	10 (15.2%)	1 (1.5%)	1 (1.5%)	12	66	4.20	81.8%
圖書薦購系統	32 (52.5%)	19 (31.1%)	8 (13.1%)	1 (1.6%)	1 (1.6%)	17	61	4.31	83.6%
館藏圖書(含非書)資源	32 (45.7%)	23 (32.9%)	12 (17.1%)	1 (1.4%)	2 (2.9%)	8	70	4.17	78.6%
館藏電子資源	35 (50.7%)	20 (29.0%)	10 (14.5%)	3 (4.3%)	1 (1.4%)	9	69	4.23	79.7%
優三館藏圖書資源	31 (55.4%)	18 (32.1%)	6 (10.7%)	0	1 (1.8%)	22	56	4.39	87.5%

在系統與館藏方面，本次共調查 8 項服務，整體表現良好，各項平均滿意度皆達 4.13 分以上，滿意度比例亦均達七成以上，其中「圖書館網頁」滿意度比例最高，達 89.2%，其次為「優三館藏圖書資源」87.5%及「館藏目錄查詢系統」85.9%，顯示受訪者對圖書館各項系統及館藏資源整體評價良好。值得注意的是，「優三館藏圖書資源」雖實際使用人數相對較少，惟平均滿意度達 4.39 分，為 8 項服務中最高，顯示實際使用者對跨校館藏資源的評價相當正向。

部分服務仍具有提升空間，其中「圖書館電腦設備」平均滿意度為 4.13 分，滿意度比例 77.6%；「館藏圖書（含非書）資源」平均滿意度為 4.17 分，滿意度比例 78.6%，相較其他項目略低，後續可持續關注設備使用狀況、軟硬體更新及館藏資源的使用需求，以提升服務品質與使用體驗。

整體而言，各項服務的「不滿意」及「非常不滿意」比例均較低，顯示受訪者對圖書館系統與館藏資源具有良好接受度。不過，部分資源仍有較多讀者未曾使用，其中「優三館藏圖書資源」未曾使用人數最多，共 22 人，其次為「圖書薦購系統」17 人，顯示部分服務仍有進一步推廣的空間。未來可透過圖書館網站、社群媒體及各項推廣活動，加強相關服務內容與使用方式的宣導，提升師生對館藏資源及服務的認識與使用率。

(三) 114 學年度設備優化項目

在設備優化方面，針對總館研討室觸控螢幕、兩校區研討室線上系統預約、分館第一閱覽室劃位電腦、分館第二閱覽室劃位螢幕及沙發椅、兩校區門禁感應設備等，共 6 項設備進行調查，調查結果如表 2-3。

【表 2-3 設備優化項目滿意度統計表】

設備優化項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用人數	使用人數	平均滿意度	滿意度比例
總館研討室觸控螢幕	24 (49.0%)	17 (34.7%)	7 (14.3%)	0	1 (2.0%)	29	49	4.29	83.7%
兩校區研討室線上系統預約	28 (56.0%)	12 (24.0%)	9 (18.0%)	0	1 (2.0%)	28	50	4.32	80.0%
分館第一閱覽室劃位電腦	24 (46.2%)	17 (32.7%)	8 (15.4%)	2 (3.8%)	1 (1.9%)	26	52	4.17	78.8%
分館第二閱覽室劃位螢幕	22 (44.0%)	18 (36.0%)	7 (14.0%)	2 (4.0%)	1 (2.0%)	28	50	4.16	80%
分館第二閱覽室沙發椅	23 (45.1%)	18 (35.3%)	8 (15.7%)	1 (2.0%)	1 (2.0%)	27	51	4.20	80.4%
兩校區門禁感應設備	32 (46.4%)	25 (36.2%)	9 (13.0%)	2 (2.9%)	1 (1.4%)	9	69	4.23	82.6%

各項設備平均滿意度介於 4.16 至 4.32 分，滿意度比例皆達 78%以上，顯示近八成以上使用者對設備優化措施持正向評價。其中「兩校區研討室線上系統預約」平均滿意度最高，達 4.32 分；其次為「總館研討室觸控螢幕」4.29 分及「兩校區門禁感應設備」4.23 分，反映相關設備及服務功能大致符合使用需求。

從使用情形來看，「兩校區門禁感應設備」使用人數最多，共 69 人，滿意度比例達 82.6%，顯示門禁感應設備與讀者進出館使用密切相關，且整體使用評價良好；其次為「分館第一閱覽室劃位電腦」，使用人數 52 人，滿意度比例 78.8%，平均滿意度 4.17 分，顯示閱覽室劃位設備亦具有較高使用需求。

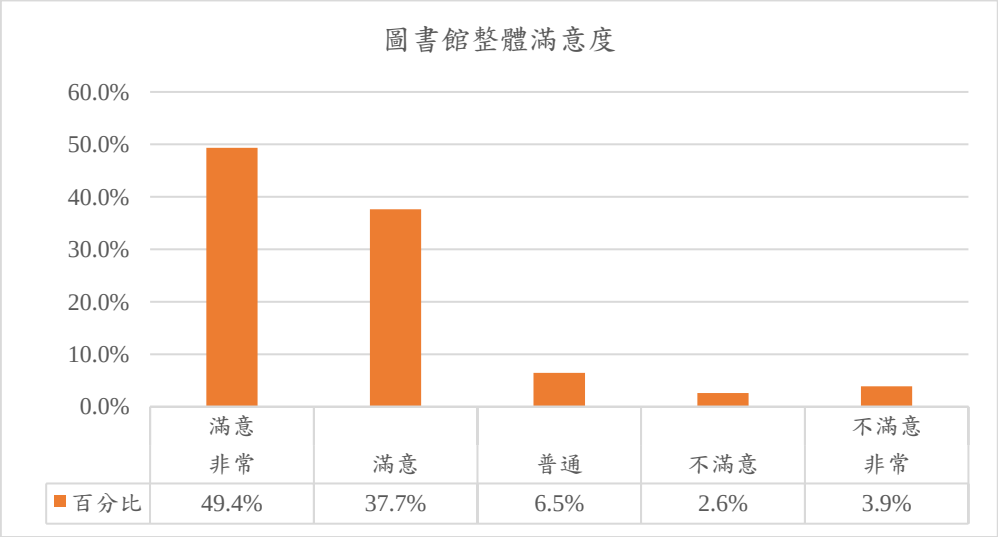
整體而言，6 項設備優化項目皆維持 4 分以上之平均滿意度，顯示近年設備改善措施已獲得使用者肯定。未來可持續依據設備使用情形及讀者回饋，關注劃位設備、研討室預約系統及門禁感應設備之操作便利性與穩定性，並適時進行設備更新與功能優化，以提升讀者使用體驗。

(四) 圖書館整體滿意度

本次調查結果顯示，圖書館整體滿意度表現良好，共有 77 人曾使用圖書館相關服務並進行評分，平均滿意度為 4.26，滿意度比例達 87.1%。其中，38 人表示「非常滿意」(49.4%)，29 人表示「滿意」(37.7%)，合計 67 人，占使用人數 87.1%，顯示近九成受訪者對圖書館整體服務持正向評價；不滿意比例偏低，合計 6.5%（5 人）。總體而言，圖書館整體服務及設備優化措施已獲得多數使用者肯定，未來將持續維持服務品質，並依據使用者回饋及實際需求進行調整與改善，以提升整體服務效能與使用者滿意度。

【表 2-4 整體滿意度統計表】

整體滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用	使用人數	平均滿意度	滿意度比例
圖書館整體滿意度	38 (49.4%)	29 (37.7%)	5 (6.5%)	2 (2.6%)	3 (3.9%)	1	77	4.26	87.1%



【圖 2-1 圖書館整體滿意度統計圖】

三、各項服務滿意度之年度比較

(一) 學年度比較

比較 114 學年度與 113 學年度的問卷調查結果，在滿意度表現亮眼的項目中，「借還書服務」連續兩年穩居滿意度第一名，分數維持在 4.58 以上；而進步最顯著的服務則集中於專業服務與活動推廣，其中「圖書館利用教育課程」名次上升 6 名，名列第 4 名；而「館際合作服務」、「參考諮詢服務」、「優三代借代還服務」、「優三館藏圖書資源」則分別提升名次，顯示師生對於館方提供的相關諮詢及館際資源服務給予高度肯定。

相對地，名次與分數落差較多的項目，多與「硬體環境、人力服務及服務時間」有關。其中，「開放時間」滿意度由 4.47 降至 3.92，下滑 10 名，主要係配合全校節能措施調整閱覽室開放時間，與部分讀者原有使用習慣及需求產生落差。從質性意見來看，多位讀者反映希望恢復 24 小時開放或延長閱覽室開放時間，反映出讀者對使用時段的關注。閱覽室開放時間之調整，係綜合考量校園節能政策、資源配置合理化、閱覽環境設備升級、及校園永續經營等因素後所作之必要調整。圖書館將持續觀察實際使用情形，在落實節能與校園永續政策的同時兼顧學生學習需求，並依據使用數據及讀者回饋適時檢討開放時段與方式，以提升整體空間使用效益。

「人員服務態度」由 4.56 降至 4.41，下滑 7 名；「圖書館與閱覽室閱讀環境」由 4.56 降至 4.40，下滑 6、5 名；「自助借書機」由 4.44 降至 4.22，下滑 5 名。整體而言，相關結果顯示讀者對服務時間、閱讀環境、人員服務及設備使用體驗仍有進一步提升的期待。

最後，114 學年度特別針對多項硬體與線上系統進行「設備優化」，如兩校區研討室線上預約、觸控螢幕、門禁感應及閱覽室劃位電腦與沙發椅等，這些新項目平均分數落在 4.16～4.32 之間，未來可持續觀察優化後的長期效益。

【表 3-1 與去年各項服務滿意度之比較】

服務項目	平均數		名次		名次及分數變動
	114 學年度	113 學年度	114 學年	113 學年	
借還書服務	4.58	4.65	1	1	0 (-0.07)
參考諮詢服務	4.56	4.50	2	6	+4 (+0.06)
館際合作服務	4.54	4.49	3	8	+5 (+0.05)
圖書館利用教育課程	4.49	4.48	4	10	+6 (+0.01)
主題書展	4.48	4.48	5	9	+4 (-)
預約取書櫃	4.47	4.49	6	7	+1 (-0.02)
圖書館續借、預約、調借	4.46	4.59	7	3	-4 (-0.13)
優三代借代還服務	4.46	4.43	7	13	+6 (+0.03)
人員服務態度	4.41	4.65	9	2	-7 (-0.24)

服務項目	平均數		名次		名次及分數變動
	114 學年度	113 學年度	114 學年	113 學年	
圖書館閱讀環境	4.40	4.56	10	4	-6 (-0.16)
閱覽室閱讀環境	4.40	4.56	10	5	-5 (-0.16)
優三館藏圖書資源	4.39	4.38	12	17	+5 (+0.01)
圖書館網頁	4.32	4.41	13	14	+1 (-0.09)
兩校區研討室線上系統預約	4.32	—	—	—	114 學年度設備優化
圖書館薦購系統	4.31	4.35	14	18	+4 (-0.04)
館藏目錄查詢系統	4.30	4.41	15	15	0 (-0.11)
總館研討室觸控螢幕	4.29	—	—	—	114 學年度設備優化
兩校區門禁感應設備	4.23	—	—	—	114 學年度設備優化
館藏電子資源	4.23	4.39	16	16	0 (-0.16)
自助借書機	4.22	4.44	17	12	-5 (-0.22)
劃位系統	4.20	4.34	18	20	-2 (-0.14)
分館第二閱覽室沙發椅	4.20	—	—	—	114 學年度設備優化
分館第一覽室劃位電腦	4.17	—	—	—	114 學年度設備優化
館藏圖書(含非書)資源	4.17	4.35	19	19	0 (-0.18)
分館第二閱覽室劃位螢幕	4.16	—	—	—	114 學年度設備優化
圖書館電腦設備	4.13	4.33	20	21	+1 (-0.20)
開放時間	3.92	4.47	21	11	-10 (-0.55)

(二) 兩校區滿意度比較

1. 兩校區填答人數

本次滿意度調查共回收問卷 78 份，其中外雙溪校區填答人數為 42 人，占總數的 53.8%；城中校區則有 36 人，約占 46.2%。整體而言，兩校區樣本分布相對均衡，因此能反映不同校區讀者對圖書館服務之意見與需求。

【表 3-2 兩校區填答人數】

校區	填答人數	百分比(%)

外雙溪校區	42	53.8%
城中校區	36	46.2%
總計	78	100.0%

2. 兩校區各項服務滿意度比較

由表 3-3 可知，分館整體滿意度為 4.40，總館為 4.14，分館高於總館 0.26 分。就各項服務內容而言，分館有 17 項服務滿意度高於總館，總館則有 10 項高於分館，多數服務項目差距極小，顯示兩校區在多數服務面向的使用者評價相近。

【表 3-3 兩校區滿意度比較】

服務項目	總館	分館	差距	比較
開放時間	3.83	4.03	0.20	城>雙
人員服務態度	4.27	4.57	0.30	城>雙
借還書服務	4.54	4.62	0.08	城>雙
自助借書機	4.09	4.37	0.28	城>雙
預約取書櫃	4.38	4.60	0.22	城>雙
圖書續借、預約、調借服務	4.37	4.57	0.20	城>雙
優三代借代還服務	4.47	4.46	0.01	雙>城
參考諮詢服務	4.48	4.63	0.15	城>雙
館際合作服務	4.48	4.61	0.13	城>雙
主題書展	4.45	4.50	0.05	城>雙
圖書館利用教育課程	4.43	4.55	0.12	城>雙
圖書館閱讀環境	4.45	4.34	0.11	雙>城
閱覽室閱讀環境	4.48	4.31	0.17	雙>城
圖書館網頁	4.38	4.26	0.12	雙>城
圖書館電腦設備	4.14	4.13	0.01	雙>城
館藏目錄查詢系統	4.24	4.36	0.12	城>雙
劃位系統	4.20	4.19	0.01	雙>城
圖書薦購系統	4.20	4.42	0.22	城>雙
館藏圖書(含非書)資源	4.16	4.19	0.03	城>雙
館藏電子資源	4.19	4.27	0.08	城>雙
優三館藏圖書資源	4.38	4.41	0.03	城>雙
總館研討室觸控螢幕設備更新	4.36	4.21	0.15	雙>城
兩校區研討室線上預約系統更新	4.27	4.38	0.11	城>雙
分館第一閱覽室劃位電腦更新	4.15	4.19	0.04	城>雙
分館第二閱覽室劃位螢幕更新	4.17	4.15	0.02	雙>城
分館第二閱覽室沙發椅更新	4.20	4.19	0.01	雙>城
兩校區圖書館門禁感應設備更新	4.26	4.19	0.07	雙>城

服務項目	總館	分館	差距	比較
圖書館整體滿意度	4.14	4.40	0.26	城>雙

分館較總館差距較明顯的項目，包括「人員服務態度」（差距 0.30 分）、「自助借書機」（差距 0.28 分）、「預約取書櫃」（差距 0.22 分）、「圖書薦購系統」（差距 0.22 分），其中以「人員服務態度」及「自助借書機」的差距最為明顯，顯示分館在服務人員互動及自助服務設備方面獲得較高評價。

另一方面，總館在閱讀及空間環境相關項目的滿意度普遍較高，包括「圖書館閱讀環境」（4.45 分）、「閱覽室閱讀環境」（4.48 分），反映總館整體閱讀空間及使用環境獲得較佳評價。

此外，「主題書展」總館 4.45 分、分館 4.50 分，兩校區僅差 0.05 分，顯示兩校區閱讀推廣活動的滿意度相當。

部分服務項目兩校區差異極小，如「優三代借代還服務」（0.01 分）、「圖書館電腦設備」（0.01 分）、及「劃位系統」（0.01 分），顯示相關服務及設備在兩校區的使用經驗較為一致。

整體而言，分館在人員服務態度、自助設備等面向表現較佳；總館則在閱讀環境、閱覽空間具有較高滿意度。後續可持續關注「開放時間」、「人員服務態度」及「自助借書機」等相對有差異之項目，以縮小兩校區服務體驗。

【表 3-4 兩校區滿意度差異分析表】

類別	項目	總館	分館	差距	說明
優　勢	主題書展	4.45	4.50	0.05	兩校區滿意度皆高，顯示讀者普遍肯定主題書展之籌劃。
	館際合作服務	4.48	4.61	0.13	兩校區讀者皆肯定館際合作服務。
	參考諮詢服務	4.48	4.63	0.15	讀者對館員提供資訊查詢、資源利用及問題協助等服務表示肯定。
	借還書服務	4.54	4.62	0.08	借還書服務符合讀者使用需求。
加強改善	開放時間	3.83	4.03	0.20	開放時段與讀者實際使用需求有落差，可持續檢視需求調整。
	自助借書機	4.09	4.37	0.28	兩校區差距較大，可檢視設備操作便利性並加強使用引導。
	圖書館電腦設備	4.14	4.13	0.01	兩校區滿意度相近，可持續檢視電腦設備效能及需求。
	館藏圖書(含非書)	4.16	4.19	0.03	兩校區差距小，讀者對館藏數量、種類等仍有期待，可持續依讀者需求強化館藏建置。
	閱覽室閱讀環境	4.48	4.31	0.17	分館滿意度低於總館，顯示分館在閱覽空間、設備、或環境維護等方面仍有改善空間，可持續進行優化。

四、讀者建議與圖書館服務改善方式

彙整 114 學年度圖書館滿意度調查所蒐集之讀者建議與意見，並整合圖書館各組之回應及改善措施，作為後續服務精進、館舍環境優化及資源配置之參考，以持續提升圖書館整體服務品質與讀者使用體驗。

主題分類	讀者建議與意見	圖書館回應與說明改善措施
一、 技術服務組		
館藏圖書 (含非書)	**書籍老舊問題：**文學、心理學、社會學書籍過於老舊，缺乏最新出版物與經典藏書。 **領域專書需求：**希望增加法律相關新版書籍及豐富雜誌種類。 **肯定服務：**肯定圖書館服務周全與推廣抽獎活動。	**採購說明：**學術性圖書每學年由各院系提出薦購及審核後採購；同學如有學術性圖書需求，可向所屬學系反映，作為薦購及採購參考。 **讀者薦購推廣：**鼓勵同學善用圖書館「薦購系統」，經費許可下納入優先採購考量。
館藏電子資源	**電子書版本與時間限制：**實體書薦購到館需時 3 個月太久；目前電子書多為 1-2 年前版本，希望能優先添購最新電子書。	**採購原則：**因電子書價格及授權限制較高，將依讀者需求、使用情形及經費狀況，審慎評估採購需求。 **教學優先：**教師教科書若有符合授權之電子書，將優先採購。 **PDA 活動機制：**每年 6 月至 12 月參與 TAEBCC 聯盟 PDA 活動，提供 6 千餘冊電子書線上試閱，鼓勵讀者於活動期間多加選閱，聯盟並依整體使用情形共同評估及決定採購品項。
二、 數位與系統組		
無線網路與訊號	**連線品質不佳：**總館校網連線困難、公用電腦無法順利連網。 **密集書庫：**2B 密集書庫無訊號及網路，查找資料不便；部分區域訊號偏弱。	**即時求助管道：**連線異常可即時洽服務櫃台館員協助（分機 5138 或 2445），或聯繫電算中心處理。 **設備擴充完成：**2B 密集書庫已於今年 3 月 3 日完成新增無線網路設備，改善收訊品質。

主題分類	讀者建議與意見	圖書館回應與說明改善措施
館藏目錄與電子書平台	**館藏目錄功能建議**：希望館藏查詢系統能顯示書籍封面縮圖與內容簡介。 **電子書平台穩定度**：肯定資源豐富，但部分合作平台系統常當機、跑不動。	**封面縮圖說明**：館藏查詢系統原串接「讀冊網站」資料，因該服務於 114 年 6 月終止，目前暫無法顯示全數縮圖。 **回饋給廠商優化**：因各平台架構不同及高峰期連線影響，歡迎讀者提供具體平台名稱，將積極請廠商改善效能。
三、 讀者服務組		
開放時間	**恢復 24 小時**：外雙溪校區總館與城中校區分館讀者反映希望恢復閱覽室 24 小時開放，滿足夜間自習需求。	**資源配置與節能**：深夜使用率低且維力成本高，資源優先投入日間環境改善。 **考試週彈性因應**：考前一週及考試當週 24 小時開放，並協調總務處開放空教室。 **優久友校參考**：優久聯盟友校常態閉館時間亦為 21-23 時，本館資源已屬充裕。
劃位系統問題	**系統同步與燈號異常**：總館第一閱覽室手機版劃位與現場劃位機時間同步延遲、選位常出 bug 或燈號反覆亮滅。	**系統檢測與維護**：現場測試手機與現場系統為同步運作；已進行系統調整。 **即時通報管道**：可撥打校內分機 5122，由館員即時協助處理。
人員服務態度	**櫃檯態度檢討**：反映外雙溪總館服務櫃檯部分工讀生服務態度不佳、面部表情不悅或態度冷淡，訓練有待加強。	**宣導**：已向櫃檯工讀同學重申服務禮儀，要求保持親切主動態度。 **強化培訓**：未來將持續加強工讀生的培訓與督導。
總館閱讀環境	**音量管控**：2 樓非書資料室工讀生與讀者聊天喧嘩、電影觀賞間隔音差。 **動線與安全**：2B 密集書庫無人	**音量管理**：將加強巡視與勸導，並提醒工讀生及讀者注意交談音量，以維持安靜、舒適的閱讀環境。 **尋書協助與標示**：櫃檯提供「陪同尋書

主題分類	讀者建議與意見	圖書館回應與說明改善措施
	駐點有安全顧慮;夏季關門節能導致動線如迷宮。 **典藏空間:**建議減少舊版補習班或科書類重複冊數。	服務」;增設明顯指引標籤。 **典藏檢討：**定期檢視並調整舊版圖書典藏冊數。
分館閱讀環境	**研討室干擾:**討論室聲音過大影響自習;希望館員制止館內講電話者。 **座位設施:**城中五大樓閱覽室與商學區桌面希望增設電源插座與改善坐墊。	**加強巡視：**將即時勸導講電話與音量過大者。 **工程改善:**今年暑假辦理「第五大樓閱覽室增設插座」工程;座椅更換已納入規劃將逐步更新。
正面肯定與鼓勵	**讀者感謝讚許:**表達對館員、服務同學、及圖書館的肯定。	**表達感謝:**衷心感謝讀者長期支持，團隊將持續努力提供優質服務環境。

五、結語

綜觀 114 學年度東吳大學圖書館滿意度調查，整體滿意度達 4.26 分，近九成讀者對圖書館的服務給予肯定。其中，「借還書服務」、「參考諮詢」及「館際合作」等核心業務表現尤為亮眼，充分展現圖書館在支援師生學習需求上深獲信賴。

此次滿意度調查，不只是對過去服務的回顧與肯定，更是圖書館持續前行的重要起點。感謝每一位讀者的支持與回饋，讓我們得以看見服務的亮點，也更清楚未來努力的方向。

面對讀者對開放時間、設備與閱讀環境等議題的期待，圖書館將持續傾聽需求，在節能永續與學習服務之間尋求更合宜的平衡，並逐步改善。未來，我們也將秉持「以讀者為中心」的初心，持續精進服務、優化學習環境。

圖書館的進步，不只是一項項數據的提升，更是每一次傾聽與回應的累積。期待未來與師生一同探索知識、激發思考，讓圖書館不只是學習與研究的場所，更成為陪伴師生成長、蓄積能量的重要夥伴。