

2013 年圖書館服務滿意度問卷調查結果報告

圖書館為瞭解各項服務與設施能否滿足讀者需求，特實施本次問卷調查，調查結果有助於館方掌握服務現況並作為加強與改善服務品質之參考。

調查對象為國立臺北護理健康大學教職員工生，自民國 102 年 10 月 17 日至 11 月 7 日實施為期 3 週服務滿意度調查，於學校 eCampus 網站上，設置線上問卷供讀者自行填答。總計回收 318 份線上問卷。

問卷內容分為基本資料、圖書館環境、圖書館館藏與電子資源及圖書館讀者服務等四大類，共計 40 項選擇題與 1 項開放式問答題，問卷調查結果分述如下：

一、基本資料分析

本項目針對填答問卷之師生進行性別、身分、系所、本學期¹每週進入圖書館頻率、本學期每週使用圖書館網站頻率、本學期每週使用圖書館電子資源頻率、較常利用圖書館何種服務與最常找尋資源之途徑等基本資料之分析(表一、表二)。填答結果以四技學生 177 位(55.66%)最多，系所以護理系 155 位(48.74%)最多，本學期每週進入圖書館頻率、使用圖書館網站頻率與使用圖書館電子資源頻率皆以一週 5 次以下為較多教職員工生填答，分別為 207 位(65.09%)、205 位(64.47%)、190 位(59.75%)。另外，亦有為數不少的教職員工生每週進館超過 21 次以上有 17 位(5.35%)，顯示部分教職員工生相當頻繁入館使用圖書館資源。

表一：基本資料分析表

名稱	項目	人數	百分比
1.性別	男	27	8.49%
	女	291	91.51%
2.身份	四技	177	55.66%
	二技	74	23.27%
	博碩士班	14	4.40%
	教師	16	5.03%

¹ 本學期係指 102 年度上學期

	行政人員	37	11.64%
3.系所	護理系	155	48.74%
	健管系	35	11.01%
	資管系	21	6.60%
	幼保系	41	12.89%
	運保系	17	5.35%
	生死系	3	0.94%
	護理所	0	0.00%
	助產所	1	0.31%
	長照所	1	0.31%
	醫教所	3	0.94%
	中西醫所	0	0.00%
	健管所	1	0.31%
	資管所	3	0.94%
	旅健所	1	0.31%
	幼保所	2	0.63%
	運保所	0	0.00%
	生死所	1	0.31%
	聽語所	2	0.63%
	其他單位行政人員	31	9.75%
4.本學期每週平均 <u>進入圖書館</u> 的頻率	0 次	2	0.63%
	5 次以下	207	65.09%
	6-10 次	73	22.96%
	11-20 次	19	5.97%
	21 以上	17	5.35%
5.本學期每週平均 <u>使用圖書館網站</u> 的頻率	0 次	16	5.03%
	5 次以下	205	64.47%
	6-10 次	59	18.55%
	11-20 次	25	7.86%
	21 以上	13	4.09%
6.本學期每週平均 <u>使用圖書館電子資源</u> 的頻率	0 次	39	12.26%
	5 次以下	190	59.75%
	6-10 次	65	20.44%
	11-20 次	18	5.66%
	21 以上	6	1.89%

在圖書館資源與服務方面，教職員工生最常使用的圖書館服務前三名為

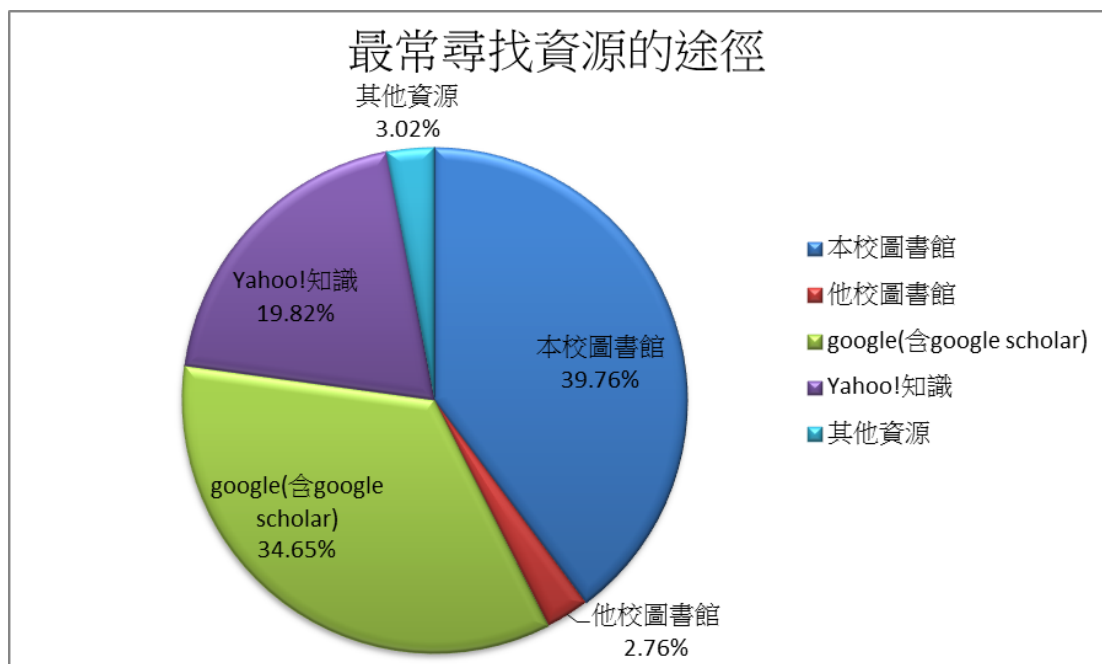
「圖書借閱」224 筆(16.01%)、「圖書館館藏查詢(iPAC)」204 筆(14.58%)、「電子資源查詢」185 筆(13.22%)。另外，「館際合作(文獻傳遞)服務」，相對較少教職員工生加以運用，為 9 筆(0.64%)，也顯示圖書館資源較符合教職員工生所需，因此未來圖書館亦會增加館際合作服務宣導，讓教職員工生更了解圖書館他校圖書館間合作服務措施。

表二：本學期教職員工生較常使用圖書館資源與服務分析表

	項目	數量	百分比
1.	圖書借閱	224	16.01%
2.	圖書館館藏查詢(iPAC)	204	14.58%
3.	電子資源查詢	185	13.22%
4.	館內自修	147	10.51%
5.	電腦列印報告與影印文獻	126	9.01%
6.	期刊雜誌閱覽	94	6.72%
7.	視聽資料借閱	71	5.08%
8.	報紙閱覽	62	4.43%
9.	討論室與研究小間借用	56	4.00%
10.	B1 自習室自習與討論	47	3.36%
11.	跨校借閱圖書(自借自還)服務	33	2.36%
12.	總分館資料代借	30	2.14%
13.	新到館/處理中資料調閱	28	2.00%
14.	參考服務(詢問各類問題)	27	1.93%
15.	圖書館導覽與圖書館利用教育課程	27	1.93%
16.	資料協尋服務	27	1.93%
17.	館際合作(文獻傳遞)服務	9	0.64%
18.	其他服務	2	0.14%
其他服務如：使用電腦			

本校教職員工生最常找尋資料的途徑，以本校圖書館為最多有 303 筆

(39.76%)，顯示教職員工生以找尋本校圖書館資源為最主要蒐尋資訊之方式(圖一)。



圖一

他校圖書館如：市圖、國家圖書館、陽明大學、臺北醫學大學、中央研究院、臺北榮總。

其他資源如：國家圖書館博碩士論文資料庫、華藝線上資料庫、醫學百科。

二、圖書館環境

圖書館環境方面主要針對圖書館配置簡介、架標指示、環境整潔舒適性、影印機使用便利性、檢索區電腦台數與使用便利性及桌椅設備數量進行分析(表三)，整體而言，7成6以上(76.57%)的教職員工生對於圖書館環境感到滿意，認為普通有2成(20.28%)，認為不同意者有佔2.62%的教職員工生。其中圖書館環境教職員工生滿意度最高的三個項次依序為「各項服務設施配置及相關簡介說明」(88.68%)、「圖書館環境整潔及舒適性」(86.79%)、與「圖書館書庫(圖書與

期刊)架標指示」(77.67%)。

此外，滿意度較低項目則為「圖書館影印機使用便利性」(68.55%)與「圖書館桌椅設備數量」(64.47%)，顯示桌椅數量與影印機使用便利性部分較多教職員工生認為需要改善。

表三：圖書館環境調查分析表

項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	不知道此項服務
1. 我對圖書館各項服務設施配置及相關簡介說明感到滿意	68 (21.38%)	214 (67.30%)	36 (11.32%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
2. 我對圖書館書庫(圖書與期刊)架標指示(找書方便度)感到滿意	54 (16.98%)	193 (60.69%)	63 (19.81%)	7 (2.20%)	0 (0.00%)	1 (0.31%)
3. 我對圖書館環境整潔及舒適性感到滿意	115 (36.16%)	161 (50.63%)	38 (11.95%)	4 (1.26%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
4. 我對圖書館影印機使用便利性感到滿意	67 (21.07%)	151 (47.48%)	81 (25.47%)	9 (2.83%)	2 (0.63%)	8 (2.52%)
5. 我對圖書館檢索區電腦台數與使用便利性感到滿意	55 (17.30%)	178 (55.97%)	72 (22.64%)	11 (3.46%)	1 (0.31%)	1 (0.31%)
6. 我對圖書館桌椅設備數量感到滿意	60 (18.87%)	145 (45.60%)	97 (30.50%)	15 (4.72%)	1 (0.31%)	0 (0.00%)
總和	419 (21.96%)	1042 (54.61%)	387 (20.28%)	46 (2.41%)	4 (0.21%)	10 (0.52%)

三、圖書館館藏與電子資源

圖書館館藏與電子資源方面主要針對圖書、期刊、視聽資料、電子資源是否滿足教職員工生需求、電子資源檢索系統使用性、找尋圖書與期刊便利性以及滿足教職員工生研究教學及學習需求進行分析(表四)。整體而言，近 6 成 8(68.87%)教職員工生同意圖書館館藏與電子資源滿足其需求，認為普通佔 2 成

6(26.69%)，認為不同意者少於 0.4 成(4.26%)。

於圖書館館藏與電子資源各項目中，教職員工生滿意度最高的四個項次依序為「圖書館的資料能滿足我學習需求」(79.25%)、「圖書館的資料能滿足我研究與教學需求」(74.84%)、「我可以順利找到館內架上的圖書資料」(71.70%)、「我覺得圖書館圖書能滿足我的需求」(70.75%)。另一方面，滿意度較低的二個項次為「我覺得圖書館期刊能滿足我的需求」(66.67%)、「圖書館視聽資料能滿足我的需求」(49.37%)。因此圖書館於視聽資料與期刊資源館藏有需改善之空間，但因經費有限緣故，將加強宣導讀者運用薦購系統推薦所需資料，圖書館亦需加快薦購資料之速度。

表四：圖書館館藏與電子資源調查分析表

項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	不知道此項服務
1. 我覺得圖書館圖書能滿足我的需求	54 (16.98%)	171 (53.77%)	70 (22.01%)	21 (6.60%)	2 (0.63%)	0 (0.00%)
2. 我覺得圖書館期刊能滿足我的需求	45 (14.15%)	167 (52.52%)	89 (27.99%)	14 (4.40%)	2 (0.63%)	1 (0.31%)
3. 我覺得圖書館視聽資料能滿足我的需求	46 (14.47%)	111 (34.91%)	137 (43.08%)	20 (6.29%)	4 (1.26%)	0 (0.00%)
4. 我覺得圖書館電子資源(資料庫、電子期刊、電子書)能滿足我的需求	52 (16.35%)	166 (52.20%)	85 (26.73%)	10 (3.14%)	4 (1.26%)	1 (0.31%)
5. 我覺得電子資源檢索系統容易使用	50 (15.72%)	173 (54.40%)	85 (26.73%)	8 (2.52%)	2 (0.63%)	0 (0.00%)
7. 我可以順利找到館內架上的圖書資料	53 (16.67%)	175 (55.03%)	78 (24.53%)	10 (3.14%)	2 (0.63%)	0 (0.00%)
8 我可以順利找到館內架上的期刊資	42 (13.21%)	176 (55.35%)	92 (28.93%)	5 (1.57%)	0 (0.00%)	3 (0.94%)

料						
9. 整體而言，我覺得圖書館的資料能滿足我研究與教學需求	37 (11.64%)	201 (63.21%)	72 (22.64%)	7 (2.20%)	1 (0.31%)	0 (0.00%)
10. 整體而言，我覺得圖書館的資料能滿足我學習需求	45 (14.15%)	207 (65.09%)	56 (17.61%)	9 (2.83%)	1 (0.31%)	0 (0.00%)
總和	424 (14.81%)	1547 (54.05%)	764 (26.69%)	104 (3.63%)	18 (0.63%)	5 (0.17%)
是非題	是			否		
6. 我使用電子期刊的頻率高於紙本期刊	185 (58.18%)			133 (41.82%)		

四、圖書館讀者服務

圖書館讀者服務方面主要針對流通櫃檯服務、參考服務、圖書預約續借服務、資料借閱冊數、館藏查詢系統便利性、圖書館網站提供服務需求、新到館/處理中資料調閱服務、總分館代借服務、圖書資料薦購服務、館際合作(文獻傳遞)服務、圖書館利用教育課程服務、接聽電話服務、服務人員服務態度及圖書館意見回覆進行分析(表五)。

整體而言，近 7 成 3(73.16%)教職員工生同意圖書館讀者服務能滿足其需求，認為普通有 2 成(20.33%)，認為不同意者佔有 1.40%的教職員工生。

在圖書館讀者服務各項目中，滿意度最高的前三個項目依序為「圖書館預約與續借服務」(87.11%)、「圖書館服務人員的服務態度感到滿意」(82.39%)、「流通(櫃檯)服務」(80.19%)、擁有將近 8 成以上之滿意程度，其他各項目皆有 6 成以上的滿意度。顯示校內教職員工生對於圖書館續借及預約服務及流通服務感到滿意並符合所需。

但滿意度較低的三個項次為「總分館代借服務(配合學校公務車運送)」

(66.98%)、「館際合作(文獻傳遞)服務」(65.41%)與「圖書資料薦購(向圖書館申請購買資料)服務」(61.64%)，因此圖書館將加強宣導總分館代借資料調閱服務與館際合作服務，以及薦購者推薦資料服務，以提升薦購資料服務之品質。

此外，針對超過 10 人以上「不知道此項服務」的圖書館讀者服務為，「圖書館館藏查詢系統(iPAC)」(15 人)、「新到館/處理中資料調閱服務」(13 人)、「總分館代借服務(配合學校公務車運送)」(42 人)、「圖書資料薦購(向圖書館申請購買資料)服務」(30 人)、「圖書館館際合作(文獻傳遞)服務」(31 人)、「圖書館導覽及圖書館利用教育課程服務」(14 人)、「圖書館接聽電話禮貌」(53 人)、「圖書館意見(線上、紙本)回覆服務」(21 人)，圖書館將加強推廣上述服務措施，以達到本校教職員工生之需求。

表五：圖書館讀者服務調查分析表

項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	不知道此項服務
1. 我對圖書館流通(櫃檯)服務感到滿意	83 (26.10%)	172 (54.09%)	59 (18.55%)	3 (0.94%)	1 (0.31%)	0 (0.00%)
2. 我對圖書館參考服務(問題諮詢)感到滿意	59 (18.55%)	185 (58.18%)	65 (20.44%)	1 (0.31%)	0 (0.00%)	8 (2.52%)
3. 我對圖書館預約與續借服務感到滿意	85 (26.73%)	188 (60.38%)	33 (10.38%)	5 (1.57%)	3 (0.94%)	0 (0.00%)
4. 我對圖書館資料借閱冊數及期限感到滿意	74 (23.27%)	175 (55.03%)	45 (14.15%)	20 (6.29%)	4 (1.26%)	0 (0.00%)
5. 我覺得圖書館館藏查詢系統(iPAC)操作便利	46 (14.47%)	176 (55.35%)	78 (24.53%)	3 (0.94%)	0 (0.00%)	15 (4.72%)
6. 我覺得圖書館	47	193	75	1	1	1

項目	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	不知道 此項服 務
網站能找到我所 需要的服務	(14.78%)	(60.69%)	(23.58%)	(0.31%)	(0.31%)	(0.31%)
7. 我對圖書館新 到館/處理中資料 調閱服務感到滿 意	45 (14.15%)	186 (58.49%)	74 (23.27%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	13 (4.09%)
8. 我對圖書館總 分館代借服務(配 合學校公務車運 送)感到滿意	60 (18.87%)	153 (48.11%)	60 (18.87%)	3 (0.94%)	0 (0.00%)	42 (13.21%)
9. 我對圖書館圖 書資料薦購(向圖 書館申請購買資 料)服務滿感到滿 意	42 (13.21%)	154 (48.43%)	83 (26.10%)	8 (2.52%)	1 (0.31%)	30 (9.43%)
11. 我對圖書館館 際合作(文獻傳 遞)服務感到滿意	47 (14.78%)	161 (50.63%)	78 (24.53%)	1 (0.31%)	0 (0.00%)	31 (9.75%)
12. 我對圖書館導 覽及圖書館利用 教育課程服務感 到滿意	47 (14.78%)	182 (57.23%)	74 (23.27%)	1 (0.31%)	0 (0.00%)	14 (4.40%)
13. 我對圖書館接 聽電話禮貌感到 滿意	50 (15.72%)	147 (46.23%)	67 (21.07%)	1 (0.31%)	0 (0.00%)	53 (16.67%)
14. 我對圖書館服 務人員的服務態 度感到滿意	82 (25.79%)	180 (56.60%)	53 (16.67%)	3 (0.94%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
15. 我對圖書館意 見(線上、紙本)	52 (16.35%)	182 (57.23%)	61 (19.18%)	1 (0.31%)	1 (0.31%)	21 (6.60%)

項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	不知道此項服務
回覆感到滿意						
總和	819 (18.40%)	2438 (54.76%)	905 (20.33%)	51 (1.15%)	11 (0.25%)	228 (5.12%)
是非題	是			否		
10. 我知道圖書館每月有新的館藏(中西文圖書、視聽資料)展出	264 (83.02%)			54 (16.98%)		

五、讀者建議與圖書館服務改善之方式

此次圖書館問卷調查中回收許多教職員工生寶貴意見與建議，其中，許多教職員工生給予正面支持與鼓勵；反之，也有部分讀者認為不夠周延、完善的服務，以致於對服務內容不熟悉影響使用率。以下根據讀者所提出之意見分成圖書館環境、圖書館硬體與軟體設施、圖書與視聽館藏、期刊館藏、電子館藏、讀者服務、分館等 7 部分，分別說明讀者建議事項及圖書館改善措施。

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
圖書館環境	<ol style="list-style-type: none"> 改善燈光設備，3樓靠窗區，及燈源標示。 增設桌椅設備，及電源設施方便學生筆電查閱利用。 增加飲水機 	<ol style="list-style-type: none"> 光線不足部分圖書館先視燈源較弱的區域加以改善，如增設桌燈等，3樓研究小間已增設立燈，另外也視今年經費加設照明設備，燈源標示已在各個電燈按鈕上方標示，請同學多加注意。 以目前而言，期中、期末考時段有較多人數進館閱讀，但平常開館日尚有多餘桌椅可以利用，若嫌不足建議可前往圖書館地下室自習室利用。 總館一樓已增設飲水機，配合師生利用，二樓以上之增設考量使用不足濾心恐會孳生細菌目前暫不考慮。

	<p>4. 隔音設備有待加強</p> <p>5. 增加廁所掛勾</p> <p>6. 擴大書架之間距</p> <p>7. 圖書館空調溫度過高</p>	<p>4. 將會逐步按預算編列考量討論室之隔音環境，在此之前請同學降低音量或請櫃檯館員勸導音量過大之學生。</p> <p>5. 已於本學期加裝掛勾。</p> <p>6. 圖書館將視人力與空間調整書架範圍。</p> <p>7. 圖書館空調問題，因冷氣是由一樓傳送至三樓且樓層高溫度越高(陽光直射)，建議同學先坐一二樓的座位，待溫度夠冷時再前往3樓閱讀。</p>
<p>圖書館硬體與軟體設施</p>	<p>1. 電腦列印速度與台數及功能增加，部分檔案無法辨識會變成亂碼白紙內容</p> <p>2. 提供小額列印</p> <p>3. 增設電腦及管理玩遊戲的使用者</p>	<p>1. 101 學年度下學期更換新機型的影印機，具列印功能影印機增加為 2 台，以改善列印速度與錯誤等問題，希望能舒緩同學列印之困擾。針對列印亂碼的文件，請先告知圖書館員，再行適當地賠償處理。</p> <p>2. 若 5 元以下的列、影印將會提供小額列印，金額高的列、影印，必須要購買百元影印卡，因圖書館櫃台沒有多餘金額更換零錢及提供影印服務。</p> <p>3. 因圖書館空間緣故目前無法增加電腦台數，建議同學前往電腦教室利用，且圖書館提供電腦主要為資料檢索運用。目前圖書館管理方式若電腦空台數少於 5 台，同一電腦之使用者只能利用半小時，以減少長時間佔用之問題。</p>
<p>圖書與視聽館藏</p>	<p>1. 館藏豐富性及專門學科主題增加，希望能增加近期的護理、心靈成長及休閒類圖書及小說館藏。</p> <p>2. 視聽館藏及電影片增加</p>	<p>1. 為豐富館藏的專業性及多樣性，本校圖書資料審議要點規定：各類專業圖書在各學院、中心的圖書經費額度內，由各學術單位推薦專責選書委員會或經系所務相關會議審議後，始得交付本館採購。據此規定，校內教職員工生均能透過薦購圖書資料平台(薦購系統網址 http://140.131.94.4/weblink/)，具體提供確切題名的書單，裨益審議單位了解讀者的圖書需求，進行審核薦購。</p> <p>2. 唯經費及整體資源分配有限的條件下，各院系所、中心為衡酌教學、研究、新知涉獵及休閒怡情等不同考量，對薦購圖書資料總有取</p>

	3. 圖書分類標示不夠清楚	<p>捨，無法悉數滿足讀者所求。如視聽資料因學校需購買公播版，價格較為昂貴，在館藏量的增添上自不及一般圖書。但凡獲系所、中心審議核定之視聽影片，本館必儘速採購。</p> <p>3. 本館民國 102 的購書經費是 5,531,614 元，共採購中西文圖書及視聽資料 3945 筆。另撥付 1,020,000 元參與「臺灣學術電子資源永續發展計畫」及「數位化論位典藏聯盟」，以共建共享策略，與聯盟內各校建構數位化閱讀平台，提供校內師生便捷與多元的閱讀內容。</p> <p>3. 將加強圖書館館藏分類標示及圖書資源分類與利用課程教育指導學生如何尋書，目前已於二樓樓梯口處增加類號指引之標示。</p>
期刊館藏	過期期刊開放外借	因期刊資源遺失、缺期則不易購買且價格昂貴，未來將會考量期刊之適用程度，部分開放借閱使用。
電子館藏與資料庫	1. 增加更多之電子資料庫	圖書館於每年 5 月進行資料庫新訂調查，如有需求歡迎推薦，將送交圖書館諮詢委員會審議之。
讀者服務	<p>1. 圖書館讀者吵雜請加強管理</p> <p>2. 圖書數量增多及期限延長</p> <p>3. 圖書與及其附件放</p>	<p>1. 圖書館將會加強管理讀者吵雜問題，將加強巡視，同學亦請自律不要打擾到其他人，共享優良之閱讀環境。</p> <p>2. 查詢其他圖書館研究生與大學生借閱冊數及期限²發現，本校與他校借閱冊數與期限規則相似，若有需求將加強宣導學生運用續借服務，方可延長借閱期限。</p> <p>3. 因資料類型不同放置不同區域(相同大小規</p>

²台灣科技大學 研究生 15 冊 28 天 大學生 10 冊 21 天
台北科技大學 研究生 20 冊 60 天 大學生 15 冊 30 天
雲林科技大學 研究生 25 冊 42 天 大學生 10 冊 21 天
長庚大學 研究生 20 冊 30 天 大學生 10 冊 21 天
屏東科技大學 研究生 30 冊 42 天 大學生 20 冊 28 天
臺北護理健康大學 研究生 20 冊 21 天 大學生 10 冊 21 天

	<p>置於同一處</p> <p>4. 提早開放</p> <p>5. 新進館藏告知</p>	<p>格資源擺放於一處)，若有需要找尋請先行告知圖書館員協助。</p> <p>4. 圖書館礙於人力與經費因素，無法提早開放，目前開放時間周一至周五 8:30-22:00 假日 9:00-17:00。</p> <p>5. 圖書館網頁(館藏資源→新書通報)皆有連結每月中、西文新書、視聽資料之新書通報，歡迎多加使用。</p>
分館	<p>1. 影印品質可穩定一些</p> <p>2. 擴大城區部規模</p>	<p>1. 若遇無法影印之文件請先告知圖書館員，再做適當的處理。</p> <p>2. 因配合學校「長期照護典範計畫」之長期照護育成中心模擬體驗室設置，學校將部分閱覽區空間挪為長照所使用，並已另開放 C401 教室供學生自修使用。</p>