

項目		104 年	105 年	106 年
滿意度高的項目	圖書館環境	1.圖書館環境整潔及舒適性(85.99%) 2.各項服務設施配置及相關簡介說明(84.59%) 3.圖書館書庫(圖書與期刊)架標指示(78.98%)	1.各項服務設施配置及相關簡介說明(85.00%) 2.圖書館環境整潔及舒適性(83.27%) 3.圖書館書庫(圖書與期刊)架標指示(77.12%)	1.各項服務設施配置及相關簡介說明(85.06%) 2.圖書館環境整潔及舒適性(83.83%) 3.圖書館書庫(圖書與期刊)架標指示(77.15%)
	圖書館館藏與電子資源	1.圖書館圖書能滿足我的需求(78.46%) 2.圖書館資料能滿足研究學習或教學需求(77.76%) 3.圖書館電子資源能滿足我的需求(74.26%)	1.圖書館資料能滿足研究學習或教學需求(79.81%) 2.圖書館圖書能滿足我的需求(74.04%) 3.圖書館電子資源能滿足我的需求(72.31%)	1.圖書館資料能滿足研究學習或教學需求(78.73%) 2.圖書館圖書能滿足我的需求(75.92%) 3.電子資源查詢系統容易使用(72.41%)
	圖書館讀者服務	1.圖書館預約與續借服務(82.66%) 2.流通(櫃檯)服務(81.09%) 3.參考服務(問題諮詢)(77.58%)	1.流通(櫃檯)服務(80.96%)、圖書館預約與續借服務(80.96%) 2.圖書館資料借閱冊數及期限(77.12%) 3.參考服務(問題諮詢)(75.58%)	1.圖書館預約與續借服務(82.95%) 2.流通(櫃檯)服務(82.07%) 3.圖書館網站能找到我所需要的服務(76.80%)
滿意度低的項目	圖書館環境	1.圖書館桌椅設備數量(69.35%) 2.圖書館影印機使用便利性(70.93%) 3.檢索區電腦台數與使用便利性(78.98%)	1.圖書館桌椅設備數量(67.88%) 2.圖書館影印機使用便利性(70.00%) 3.檢索區電腦台數與使用便利性(74.42%)	1.圖書館桌椅設備數量(69.07%) 2.圖書館影印機使用便利性(72.76%) 3.檢索區電腦台數與使用便利性(73.64%)
	圖書館館藏與電子資源	1.圖書館視聽資料能滿足我的需求(63.75%) 2.電子資源檢索系統容易使用(73.03%) 3.圖書館期刊能滿足我的需求(73.38%)	1.圖書館視聽資料能滿足我的需求(60.19%) 2.圖書館期刊能滿足我的需求(70.19%) 3.電子資源檢索系統容易使用(71.73%)	1.圖書館視聽資料能滿足我的需求(62.39%) 2.圖書館期刊能滿足我的需求(67.84%) 3.圖書館電子資源能滿足我的需求(71.00%)
	圖書館讀者服務	1.圖書資料薦購(向圖書館申請購買資料)服務(61.82%) 2.館際合作(文獻傳遞)服務(64.10%) 3.總分館代借(配合學校公務車運送)服務(67.78%)	1.圖書資料薦購(向圖書館申請購買資料)服務(63.85%) 2.館際合作(文獻傳遞)服務(65.77%) 3.總分館代借(配合學校公務車運送)服務(67.88%)	1.圖書資料薦購(向圖書館申請購買書刊)服務(60.11%) 2.館際合作(文獻傳遞)服務(61.69%) 3.總分館代借(配合學校公務車運送)服務(63.62%)

根據104-106年的滿意度調查報告顯示，圖書館部分服務項目之滿意程度皆有小幅度提升，以下說明104-106年間滿意度高與滿意度低項目之變化：

(一) 滿意程度高的項目

在圖書館環境部分，圖書館環境整潔及舒適性、各項服務設施配置及相關簡介說明，於104-106年間調查結果都是滿意程度最高的兩個項目；而在圖書館館藏與電子資源部分，圖書館圖書能滿足需求、圖書館資源能滿足研究學習或教學需求這兩個項目皆有較高的滿意度，顯示這幾年間圖書館購買的資源能符合學生研究學習、教師教學需求；在圖書館讀者服務部分，圖書館預約與續借服務及流通服務，都有較高滿意程度。

(二) 滿意程度低的項目

在圖書館環境部分，圖書館桌椅設備數量及影印機使用便利性仍有待加強，其中桌椅數量不滿意原因可能為考試期間有學生佔位，造成他人無法利用，因此圖書館於考試期間會加強巡邏，防止學生佔位太嚴重之情況發生。而影印機使用不滿意原因可能為下課期間大量學生湧進圖書館使用影印機，有時因等待過久引起不便，因此建議學生們可到學校電腦教室列印資料，抑或圖書館將考量影印機台數是否足夠目前讀者之需求。

在圖書館館藏與電子資源部分，圖書館期刊和視聽資料較不能滿足師生需求，因此圖書館在宣導讀者利用圖書館資源時，將加強圖書薦購系統利用，但視聽資料因學校需購買公播版，價格較為昂貴，故在館藏量的增添上自不及一般圖書。

在圖書館讀者服務部分，圖書資料薦購服務、館際合作服務滿意度較低，其中圖書資料薦購因申請需經系所學院同意、廠商估價等外在因素之考量，可能導致時程延誤，故滿意度較低，圖書館目前可改善部分為加強新到館圖書資料編目服務，讓資源能快速傳遞到讀者手中。而館際合作服務因需自行付費，且考量對方館處理資料時間，造成滿意度較低，圖書館日後於宣導讀者利用圖書館資源時，將加強館際合作之利用。