

# 2015 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 104 年 10 月 12 日至 11 月 02 日實施為期三週服務滿意度調查，於國北護 eCampus 校園資訊網上，設置線上問卷供讀者自行填答，總計回收 571 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 35 項選擇題與 2 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、系所單位、本年度每週進入圖書館頻率、本年度每週使用圖書館網站頻率、本年度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的途徑等基本資料之分析(表一及表二)。填答結果以四技學生 304 位(53.24%)最多，系所以護理系所 261 位(45.71%)最多，本年度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每週 5 次以下為較多教職員工生填答，分別為 403 位(70.58%)、365 位(63.92%)及 311 位(54.47%)。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 16 位(2.80%)，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	50	8.76%
	女	521	91.24%
2.身分	四技	304	53.24%
	二技	174	30.47%
	博碩士班	43	7.53%
	教師	18	3.15%
	行政人員	32	5.60%

名稱	項目	人數	百分比
3.系所單位	護理系所	261	45.71%
	助產所	1	0.18%
	中西醫所	2	0.35%
	醫教所	1	0.18%
	健管系所	73	12.78%
	資管系所	42	7.36%
	休健系所	10	1.75%
	長照系所	10	1.75%
	聽語系所	16	2.80%
	幼保系所	72	12.61%
	運保系所	27	4.73%
	生諮系所	26	4.55%
	其他單位行政人員	30	5.25%
	4.本年度每週平均 <u>進入圖書館</u> 的頻率	0次	9
5次以下		403	70.58%
6-10次		117	20.49%
11-20次		26	4.55%
21以上		16	2.80%
5.本年度每週平均 <u>使用圖書館網站</u> 的頻率	0次	58	10.16%
	5次以下	365	63.92%
	6-10次	102	17.86%
	11-20次	30	5.25%
	21以上	16	2.80%
6.本年度每週平均 <u>使用圖書館電子資源</u> 的頻率	0次	91	15.94%
	5次以下	311	54.47%
	6-10次	130	22.77%
	11-20次	24	4.20%
	21以上	15	2.63%

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」350筆(15.40%)、「館藏查詢(WebPac)」318筆(13.99%)、「電子資源查詢」289筆(12.71%)。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6筆(0.26%)，也顯示圖書館資源較符合教職員工生所需，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本校與他校圖書館間合作服務措施。

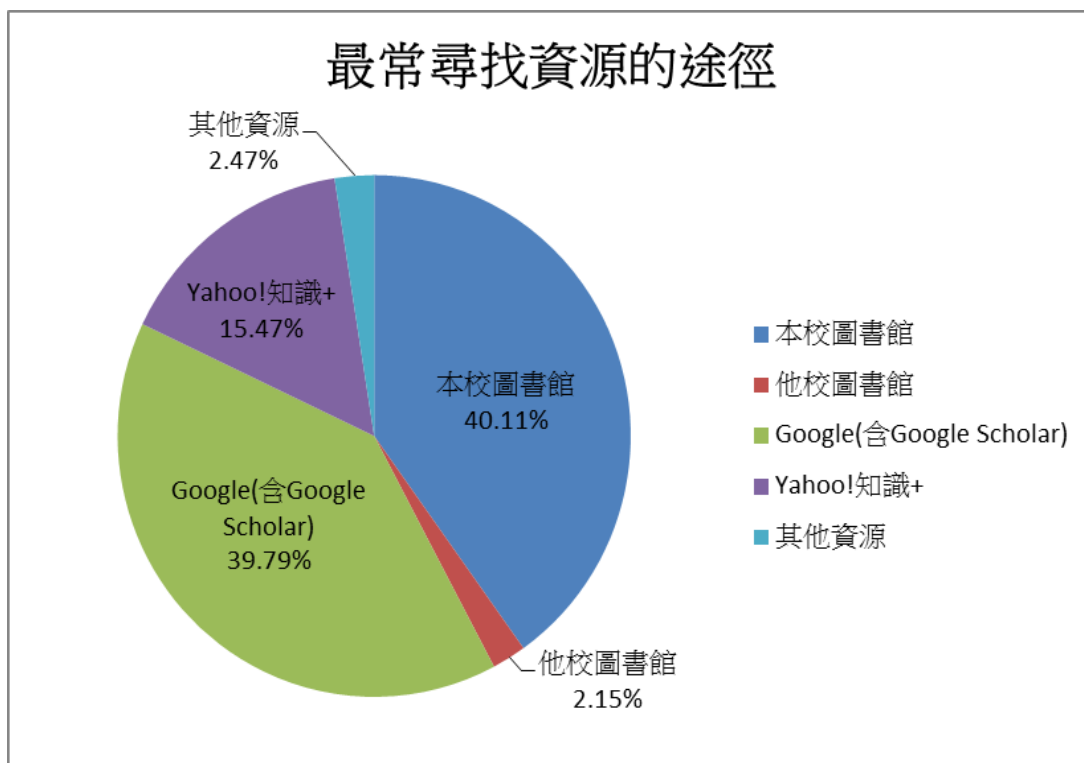
表二 本年度教職員工生較常使用圖書館資源與服務分析表

名次	項目	數量	百分比
1	圖書借閱	350	15.40%
2	館藏查詢 (WebPac)	318	13.99%
3	電子資源查詢	289	12.71%
4	館內座位閱覽	251	11.04%
5	電腦列印或影印文獻	197	8.67%
6	圖書館電腦借用	193	8.49%
7	地下自習室自修或討論	131	5.76%
8	期刊雜誌閱覽	121	5.32%
9	視聽資料借閱	108	4.75%
10	討論室或研究小間借用	94	4.14%
11	報紙閱覽	58	2.55%
12	資料協尋服務	38	1.67%
13	總分館資料代借	33	1.45%
14	參考服務	24	1.06%
15	跨校借閱圖書服務	21	0.92%
16	新到館資料調閱	20	0.88%
17	圖書館導覽與利用教育課程	18	0.79%
18	館際合作 (文獻傳遞) 服務	6	0.26%
19	其他服務	3	0.13%

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 503 筆(40.11%)，顯示教職員工生以找尋本校圖書館資源為最主要搜尋資訊之方式(圖一)。另外，亦有部分教職員工生會利用他校圖書館<sup>1</sup>或其他資源<sup>2</sup>找尋資料。

<sup>1</sup> 他校圖書館如：國家圖書館、台大圖書館、中央大學圖書館、台北市立圖書館、新北市立圖書館、桃園市立圖書館、榮總圖書館、耕莘醫院圖書館等。

<sup>2</sup> 其他資源如：華藝線上圖書館、醫學網、維基百科、博客來、三民書局等。



圖一 本校教職員工生最常尋找資源的途徑比例

## 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，七成八以上(78.14%)的教職員工生對於圖書館環境感到滿意，認為普通者近兩成(17.95%)，認為不同意者佔有 3.06%的教職員工生。其中圖書館環境教職員工生滿意度最高的兩個項次依序為「圖書館環境整潔及舒適性」(85.99%)、「各項服務設施配置及相關簡介說明」(84.59%)。

此外，滿意度較低項目則為「圖書館影印機使用便利性」(70.93%)與「圖書館桌椅設備數量」(69.35%)，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
----	------	----	----	-----	-------	---------

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	162 (28.37%)	321 (56.22%)	82 (14.36%)	3 (0.53%)	1 (0.18%)	2 (0.35%)
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	155 (27.15%)	296 (51.84%)	103 (18.04%)	12 (2.10%)	2 (0.35%)	3 (0.53%)
3.我對圖書館環境整潔及舒適性感到滿意	258 (45.18%)	233 (40.81%)	60 (10.51%)	15 (2.63%)	3 (0.53%)	2 (0.35%)
4.我對圖書館影印機使用便利性感到滿意	153 (26.80%)	252 (44.13%)	128 (22.42%)	18 (3.15%)	4 (0.70%)	16 (2.80%)
5.我對圖書館檢索區電腦台數與使用便利性感到滿意	165 (28.90%)	286 (50.09%)	102 (17.86%)	11 (1.93%)	3 (0.53%)	4 (0.70%)
6.我對圖書館桌椅設備數量感到滿意	153 (26.80%)	243 (42.56%)	140 (24.52%)	25 (4.38%)	8 (1.40%)	2 (0.35%)
總和	1046 (30.53%)	1631 (47.61%)	615 (17.95%)	84 (2.45%)	21 (0.61%)	29 (0.85%)

### 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以及滿足教職員工生研究學習或教學需求進行分析(表四)。

整體而言，七成三以上(73.44%)的教職員工生同意圖書館館藏與電子資源滿足其需求，認為普通者佔兩成二(22.30%)，認為不同意者約佔 3.01%。

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三個項次依序為「圖書館圖書能滿足我的需求」(78.46%)、「圖書館的資料能滿足我研究學習或教學需求」(77.76%)、「圖書館電子資源能滿足我的需求」(74.26%)。

另一方面，滿意度較低的兩個項次為「電子資源檢索系統容易使用」(73.03%)、「圖書館視聽資料能滿足我的需求」(63.75%)，因此圖書館於視聽資料館藏仍有改善之空間，

但因經費有限緣故，將加強宣導讀者利用薦購系統推薦所需資料，圖書館亦需加快薦購資料處理之速度。

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	142 (24.87%)	306 (53.59%)	103 (18.04%)	13 (2.28%)	5 (0.88%)	2 (0.35%)
2.我覺得圖書館期刊能滿足我的需求	135 (23.64%)	284 (49.74%)	135 (23.64%)	10 (1.75%)	3 (0.53%)	4 (0.70%)
3.我覺得圖書館視聽資料能滿足我的需求	113 (19.79%)	251 (43.96%)	162 (28.37%)	28 (4.90%)	4 (0.70%)	13 (2.28%)
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	158 (27.67%)	266 (46.58%)	124 (21.72%)	10 (1.75%)	2 (0.35%)	11 (1.93%)
5.我覺得電子資源檢索系統容易使用	131 (22.94%)	286 (50.09%)	128 (22.42%)	14 (2.45%)	2 (0.35%)	10 (1.75%)
8.整體而言，我覺得圖書館的資料能滿足我研究學習或教學需求	115 (20.14%)	329 (57.62%)	112 (19.61%)	11 (1.93%)	1 (0.18%)	3 (0.53%)
總和	794 (23.18%)	1722 (50.26%)	764 (22.30%)	86 (2.51%)	17 (0.50%)	43 (1.26%)
項目	是			否		
6.我使用電子期刊的頻率高於紙本期刊	313 (54.82%)			258 (45.18%)		
7.我知道圖書館每月有新的館藏(中西文圖書、視聽資料)展出	367 (64.27%)			204 (35.73%)		

#### 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、館際合作服務、圖書館利用教育課程服務、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，七成三以上(73.19%)的教職員工生同意圖書館讀者服務能滿足其需求，認為普通者近兩成(19.16%)，認為不同意者佔有 1.77%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」(82.66%)、「流通(櫃檯)服務」(81.09%)、「圖書館參考服務(問題諮詢)」(77.58%)，顯示校內教職員工生對於圖書館預約與續借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(配合學校公務車運送)服務」(67.78%)、「館際合作(文獻傳遞)服務」(64.10%)與「圖書資料薦購(向圖書館申請購買資料)服務」(61.82%)，因此圖書館將加強宣導圖書資料薦購服務、館際合作服務及總分館代借服務，以提升圖書館讀者服務之品質。

此外，針對超過 50 人以上「不知道此項服務」的圖書館讀者服務項目，分別為「總分館代借(配合學校公務車運送)服務」(84 人)、「圖書資料薦購(向圖書館申請購買資料)服務」(73 人)、「館際合作(文獻傳遞)服務」(79 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	154 (26.97%)	309 (54.12%)	92 (16.11%)	8 (1.40%)	4 (0.70%)	4 (0.70%)
2.我對圖書館參考服務(問題諮詢)感到滿意	144 (25.22%)	299 (52.36%)	107 (18.74%)	7 (1.23%)	1 (0.18%)	13 (2.28%)
3.我對圖書館預約與續借服務感到滿意	176 (30.82%)	296 (51.84%)	85 (14.89%)	4 (0.70%)	0 (0.00%)	10 (1.75%)
4.我對圖書館資料借閱冊數及期限感到滿意	149 (26.09%)	276 (48.34%)	112 (19.61%)	24 (4.20%)	4 (0.70%)	6 (1.05%)
5.我覺得圖書館館藏查詢系統(WebPac)操作便利	134 (23.47%)	289 (50.61%)	113 (19.79%)	19 (3.33%)	1 (0.18%)	15 (2.63%)
6.我覺得圖書館網站能找到我所需要的服務	123 (21.54%)	317 (55.52%)	116 (20.32%)	8 (1.40%)	0 (0.00%)	7 (1.23%)

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
7.我對圖書館新到館資料調閱服務感到滿意	121 (21.19%)	297 (52.01%)	118 (20.67%)	7 (1.23%)	0 (0.00%)	28 (4.90%)
8.我對圖書館總分館代借(配合學校公務車運送)服務感到滿意	136 (23.82%)	251 (43.96%)	94 (16.46%)	6 (1.05%)	0 (0.00%)	84 (14.71%)
9.我對圖書館圖書資料薦購(向圖書館申請購買資料)服務感到滿意	103 (18.04%)	250 (43.78%)	135 (23.64%)	6 (1.05%)	4 (0.70%)	73 (12.78%)
10.我對圖書館館際合作(文獻傳遞)服務感到滿意	105 (18.39%)	261 (45.71%)	121 (21.19%)	4 (0.70%)	1 (0.18%)	79 (13.84%)
11.我對圖書館導覽與利用教育課程服務感到滿意	118 (20.67%)	290 (50.79%)	113 (19.79%)	5 (0.88%)	0 (0.00%)	45 (7.88%)
12.我對圖書館服務人員的服務態度及接聽電話禮儀感到滿意	151 (26.44%)	267 (46.76%)	113 (19.79%)	13 (2.28%)	3 (0.53%)	24 (4.20%)
13.我對圖書館意見回覆(線上或紙本)感到滿意	111 (19.44%)	306 (53.59%)	103 (18.04%)	1 (0.18%)	1 (0.18%)	49 (8.58%)
總和	1725 (23.24%)	3708 (49.95%)	1422 (19.16%)	112 (1.51%)	19 (0.26%)	437 (5.89%)

## 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，其中多數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，以至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、圖書館軟硬體設施、圖書與視聽館藏、期刊館藏、電子資源館藏、讀者服務、城區分館等七部分，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	1. 館內燈光照度略嫌不足，可改善照明	1. 目前照明設備由本校總務處改善整修過，會再請相關單位檢測，若有需要將以圖書館有限經費酌



項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
境	設備，閱覽區桌上可增設檯燈 2. 圖書館二三樓可增設飲水機，較為便利 3. 討論室、研究小間之隔音效果不佳應改善 4. 增加桌椅數量 5. 圖書館清潔有待加強，如討論室、研究小間、廁所等 6. 圖書館讀者吵雜請加強管理，如自修室、一樓大廳等 7. 適時制止同學的不雅坐姿、睡姿 8. 沒必要每個人進館都刷證	予改善。 2. 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，二樓以上的讀者請多加見諒，挪動腳步走下樓梯。 3. 未來將請本校總務單位配合，加裝隔音設施或其他改進措施，在此之前請同學降低音量或請櫃檯人員勸導音量過大之讀者，造成不便敬請見諒。 4. 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一樓自習室利用，未來圖書館也將視進館人數多寡進行座位增設之考量。 5. 圖書館將會加強維護館內整潔，若有髒亂請儘早告知圖書館櫃檯人員，亦請同學不要攜帶食物入館以減少髒亂之發生。 6. 圖書館將會加強管理讀者吵雜問題，並加強巡視，同學亦請自律不要打擾到其他人，共享優良之閱讀環境。 7. 圖書館將會將強管理讀者進館閱讀或休憩姿勢不雅問題，並加強巡視，亦請同學自律，共享優良之閱讀環境。 8. 一人一證進館是圖書館一直以來之入館規定，但部分同學尚未確實遵守，再者因日前發生校外人士跟隨同學入館進行偷竊，以及騷擾本校同學等事件，因此為顧及同學們於館內之安全及維護同學之個人權益，請同學務必遵守一人一證入館規定，共同維護北護圖書館優良之閱讀環境。
圖書館軟硬體設施	1. 增加影印機台數，縮短排隊等候的時間 2. 耳機設備有些無聲音，應汰舊換新 3. 檢索區電腦執行速度慢，希望能順暢一點 4. 館內空氣不流通，	1. 圖書館於 101 學年度下學期已更換新機型的影印機，具列印功能影印機增加為兩台，以改善列印速度問題，如為急用可至學校電腦教室進行列印。 2. 圖書館視聽設備皆有定期維護修繕，同學們若再遇設備無法正常使用的情形，可請櫃檯圖書館同仁協助處理。 3. 圖書館電腦皆有定期更新維護，同學們若有任何操作上的問題可請櫃檯圖書館同仁協助處理。 4. 圖書館空調問題，因冷氣是由一樓傳送至三樓，

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
	而且有點熱，應改善空調設備	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三樓閱讀。
圖書與視聽館藏	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 圖書薦購處理上架速度太慢，期待有改善的空間</li> <li>2. 薦購圖書新到館通知原薦購者</li> <li>3. 圖書與視聽資料過於陳舊，種類較少不敷需求</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 師生薦購的書單須送請系所務會議及學院審議，審議通過才會送回圖書館進行採購，故書籍採購到館的時間須視各系所審議回傳的時間及書籍出版狀況而影響，例如：國內是否有現貨書、是否為缺書等，如為急用書請儘早推薦。</li> <li>2. 因 104 年 3 月圖書館更換新的自動化系統，與圖書推薦採訪整合系統無法連結，已通知廠商處理中，本館將持續進行追蹤。</li> <li>3. 圖書館非常歡迎校內師生能夠踴躍推薦所需資料，若讀者有想要推薦的影片，歡迎至「圖書資料薦購」平台 (<a href="http://140.131.94.4/weblink/">http://140.131.94.4/weblink/</a>) 進行影片推薦，經館員彙整、與系所同意後且經費許可即可購買。</li> </ol>
期刊館藏	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 期刊開放外借</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 圖書館期刊均不購買或收錄複本，且多數都會裝訂為合訂本保存供讀者利用。期刊與圖書性質有異，若遺失購回困難，將造成館藏缺漏，讀者使用更加不便。</li> </ol>
電子資源館藏	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 多訂購電子書及電子期刊</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 圖書館於每年 5 月進行電子資源新訂調查，如有需求歡迎推薦，將送交圖書館諮詢委員會審議之。</li> </ol>
讀者服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 影片可提供學生外借，而非只有教職員可外借</li> <li>2. 標示不清楚，不易找書</li> <li>3. 圖書借閱期限可再延長</li> <li>4. 圖書館開館時間能延長</li> <li>5. 櫃檯人員禮貌應要加強</li> <li>6. 考試期間擺書佔位情況嚴重，應加強宣導</li> <li>7. 可否多開放研究小</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 目前圖書館公播版視聽資料數量不多，且價格昂貴，每片約 3,000 元以上甚至到萬元皆有，如果毀損會造成圖書館與學生之間很大的負擔。視聽資料也是老師上課的主要教材，如果開放學生借閱將造成老師無法上課利用之窘境，因此目前將不開放學生借閱視聽資料，造成不便亦請見諒。</li> <li>2. 圖書館將加強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，同學如再遇找不到圖書的情形，可請櫃檯圖書館同仁協助。</li> <li>3. 本校圖書館與各大專院校借閱期限規則相似，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。</li> <li>4. 圖書館考量來館人數、人力與經費因素，無法再延長開館時間，造成不便敬請見諒。</li> <li>5. 圖書館日後將督促櫃檯工作人員隨時注意服務態</li> </ol>

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
	<p>間數量給大學部使用</p>	<p>度，也請同學遵守圖書館規則，謝謝！</p> <p>6. 圖書館於考試期間會加強巡邏，防止學生佔位太嚴重的情況發生，並宣導同學們多利用地下一樓自習室閱讀。</p> <p>7. 研究小間設置之目的乃為教師與研究生學術研究之使用，目前圖書館僅有九間研究小間，其中已開放一間供大學部有研究需求者使用。大學部學生目前亦可使用地下一樓自習室進行課堂學習之需求。</p>
<p>城區分館</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 閱覽空間小、採光不佳</li> <li>2. 圖書資料少且老舊，可增加藏書量</li> <li>3. 電腦速度慢、易當機，導致查詢困難</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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，造成不便敬請見諒。</li> <li>2. 圖書館非常歡迎校內師生能夠踴躍推薦所需資料，若讀者有想要推薦的圖書，歡迎至「圖書資料薦購」平台 (<a href="http://140.131.94.4/weblink/">http://140.131.94.4/weblink/</a>) 進行書籍推薦，經館員彙整、與系所同意後且經費許可即可購買。</li> <li>3. 圖書館電腦皆有定期更新維護，同學們若有任何操作上的問題可請櫃檯圖書館同仁協助處理。</li> </ol>