

2020 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 109 年 10 月 06 日至 10 月 27 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 644 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 30 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教職員工生進行性別、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、本年度使用圖書館服務與找尋資源途徑等基本資料之分析(表一及表二)。填答結果以四技學生 335 位(52.02%)最多，系所單位以護理系所 287 位(44.57%)最多，本年度進入圖書館頻率、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 431 位(66.93%)、381 位(59.16%)及 329 位(51.09%)。另外，每週進入圖書館超過 21 次以上有 18 位(2.80%)，顯示仍有少數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	88	13.66%
	女	556	86.34%
2.身分	四技	335	52.02%
	二技	178	27.64%
	學士後	4	0.62%
	碩博士班	56	8.70%
	教師	29	4.50%

名稱	項目	人數	百分比
	行政人員	38	5.90%
	其他	4	0.62%
3.系所單位	護理系所	287	44.57%
	高照系	6	0.93%
	助產系所	9	1.40%
	醫教系所	16	2.48%
	資管系所	56	8.70%
	休健系所	16	2.48%
	生諮系所	36	5.59%
	幼保系所	61	9.47%
	運保系所	21	3.26%
	長照系所	17	2.64%
	聽語系所	22	3.42%
	健管系所	63	9.78%
	其他單位行政人員	34	5.28%
4.本年度每週平均 <u>進入圖書館</u> 的頻率	0 次	12	1.86%
	5 次以下	431	66.93%
	6-10 次	157	24.38%
	11-20 次	26	4.04%
	21 以上	18	2.80%
5.本年度每週平均 <u>使用圖書館網站</u> 的頻率	0 次	85	13.20%
	5 次以下	381	59.16%
	6-10 次	118	18.32%
	11-20 次	39	6.06%
	21 以上	21	3.26%
6.本年度每週平均 <u>使用圖書館電子資源</u> 的頻率	0 次	109	16.93%
	5 次以下	329	51.09%
	6-10 次	131	20.34%
	11-20 次	40	6.21%
	21 以上	35	5.43%

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「館藏查詢

(WebPac)」359筆(16.49%)、「電子資源查詢」337筆(15.48%)、「圖書借閱」318筆(14.61%)。另外，「館際合作服務」相對較少教職員工生加以運用，為17筆(0.78%)，也顯示本校圖書館資源符合教職員工生所需，未來圖書館亦加強館際合作服務宣導，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 本年度教職員工生使用圖書館資源與服務分析表

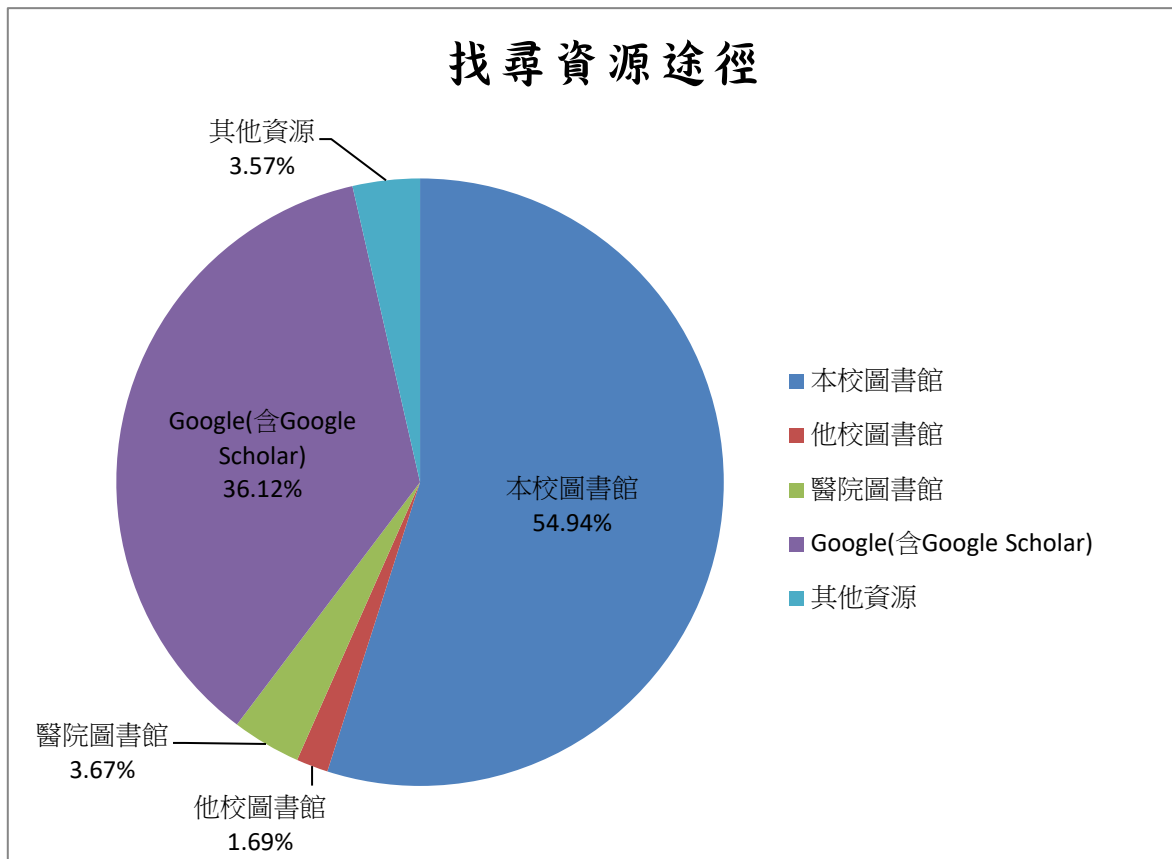
名次	項目	數量	百分比
1	館藏查詢(WebPac)	359	16.49%
2	電子資源查詢	337	15.48%
3	圖書借閱	318	14.61%
4	館內座位閱覽	294	13.50%
5	討論室或研究小間借用	187	8.59%
6	館內公用電腦	181	8.31%
7	電腦列印或影印文獻	178	8.18%
8	視聽資料借閱	77	3.54%
9	期刊雜誌閱覽	58	2.66%
10	圖書館利用教育課程(含資料庫講習)	44	2.02%
11	新到館資料調閱	32	1.47%
12	總分館資料代借	29	1.33%
13	圖書資料薦購	26	1.19%
14	報紙閱覽	18	0.83%
15	館際合作服務	17	0.78%
16	參考服務(諮詢各類問題)	16	0.73%
17	其他服務	6	0.28%

本校教職員工生最常尋找資料的途徑，以本校圖書館為最多有584筆(54.94%)，顯示教職員工生以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¹、醫院圖書館²或其他資源³找尋資料。

¹ 他校圖書館如：臺灣大學圖書館、陽明大學圖書館、長庚科技大學圖書館等。

² 醫院圖書館如：臺北榮總圖書館、臺灣大學醫學圖書館、台安醫院圖書館、馬偕紀念醫院圖書館、亞東紀念醫院圖書館、國軍醫院聯合圖書館等。

³ 其他資源如：國家圖書館、臺北市立圖書館、新北市立圖書館、高雄市立圖書館、華藝線上圖書館等。



圖一 本校教職員工生找尋資源途徑

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、影印機使用便利性及檢索區電腦台數與使用便利性進行分析(表三)。

整體而言，八成二以上(82.95%)的教職員工生對於圖書館環境感到滿意，認為普通者佔一成五(15.01%)，認為不滿意者佔有 2.04%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「各項服務設施配置及相關簡介說明」(85.78%)、「書庫動線及架標指示」(84.15%)；滿意度較低項次為「圖書館影印機使用便利性」(78.75%)，顯示影印機使用部分，較多教職員工生認為需要改善，圖書館將加強影印機操作教學，每日亦有值櫃人員適時給予協助。

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
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	42.19%	43.59%	13.44%	0.63%	0.16%
2.我對圖書館書庫動線及架標指示(找書方便度)感到滿意	42.00%	42.16%	14.58%	1.11%	0.16%
3.我對圖書館環境整潔及舒適性感到滿意	45.09%	37.44%	14.04%	2.50%	0.94%
4.我對圖書館影印機使用便利性感到滿意	39.20%	39.55%	18.82%	2.09%	0.35%
5.我對圖書館資訊檢索區電腦台數與使用便利性感到滿意	41.49%	41.65%	14.55%	2.15%	0.17%
總和	42.06%	40.89%	15.01%	1.68%	0.36%

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紙本館藏、視聽資料、電子資源是否滿足教職員工生需求、電子資源查詢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，八成以上(80.30%)的教職員工生同意圖書館館藏與電子資源滿足其需求，認為普通者佔一成七(17.51%)，認為不同意者約佔 2.19%。

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兩個項次依序為「圖書館的資料能滿足我研究學習或教學需求」(84.23%)、「電子資源查詢系統容易使用」(82.49%)；滿意度較低項次為「圖書館紙本館藏能滿足我的需求」(76.75%)，顯示圖書館紙本館藏仍有改善之空間，將加強宣導讀者利用本館圖書薦購系統推薦所需資料，圖書館亦會加快新書上架之速度。

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
1. 我覺得圖書館紙本館藏(圖書、期刊)能滿足我的需求	34.96%	41.79%	20.65%	1.95%	0.65%
2. 我覺得圖書館每月展示新的館藏(中西文圖書、視聽資料)能增加我的閱覽興趣	36.17%	41.57%	20.13%	1.80%	0.33%
3. 我覺得圖書館館藏主題豐富多元能滿足我的需求	37.12%	43.20%	18.08%	1.12%	0.48%
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	40.17%	40.00%	17.02%	2.31%	0.50%
5. 我覺得電子資源查詢系統容易使用	39.77%	42.72%	15.06%	1.96%	0.49%
6. 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	40.38%	43.85%	14.20%	1.10%	0.47%
總和	38.10%	42.20%	17.51%	1.70%	0.49%

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、資料借閱冊數期限、圖書預約續借服務、館藏查詢系統便利性、圖書館網站服務、新到館資料調閱服務、館際合作服務、圖書館推廣活動、服務人員態度禮儀及圖書館意見回覆進行分析(表五)。

整體而言，八成三以上(83.03%)的教職員工生同意圖書館讀者服務能滿足其需求，認為普通者佔一成五(15.29%)，認為不同意者佔有 1.68%的教職員工生。

在圖書館讀者服務各項目中，滿意度最高的兩個項次依序為「流通櫃檯服務」(85.62%)、「資料預約與續借服務」(85.58%)，顯示校內教職員工生對於圖書館流通服務及資料預約與續借服務感到滿意並符合所需；滿意度較低的兩個項次為「館際合作服

務」(79.00%)、「館藏查詢系統便利性」(79.54%)，因此圖書館將加強推廣館際合作服務，及館藏查詢系統操作教學，以提升圖書館讀者服務之品質。

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
1.我對圖書館流通櫃檯服務感到滿意	42.81%	42.81%	12.94%	1.28%	0.16%
2.我對圖書館參考諮詢服務感到滿意	40.81%	42.66%	15.51%	1.01%	0.00%
3.我對圖書館資料借閱冊數及期限感到滿意	38.78%	42.95%	14.10%	3.37%	0.80%
4.我對圖書館資料預約與續借服務感到滿意	40.68%	44.89%	13.29%	0.81%	0.32%
5.我覺得圖書館館藏查詢系統(WebPac)操作便利	35.35%	44.19%	17.35%	1.96%	1.15%
6.我覺得圖書館網站能找到我所需要的服務	36.46%	47.45%	14.49%	1.27%	0.32%
7.我對圖書館新到館資料調閱服務感到滿意	37.76%	45.17%	16.55%	0.34%	0.17%
8.我對圖書館館際合作(文獻複印傳遞、跨校圖書互借)服務感到滿意	36.61%	42.39%	19.27%	1.54%	0.19%
9.我對圖書館舉辦的推廣活動感到滿意	37.29%	45.48%	15.89%	0.84%	0.50%
10.我對圖書館工作人員的服務態度及接聽電話禮儀感到滿意	41.94%	41.94%	14.47%	1.32%	0.33%
11.我對圖書館回覆讀者意見服務感到滿意	43.32%	40.97%	15.16%	0.18%	0.36%
總和	39.27%	43.76%	15.29%	1.28%	0.40%

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、讀者服務等六部分，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"> 1. 每層樓皆設置飲水機 2. 增加圖書館閱覽座位 3. 圖書館空調不冷，可開強一點 4. 改善照明設備，增設閱覽桌燈 5. 圖書館廁所清潔待改善 6. 館內讀者交談音量過大 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 圖書館於 105 學年度重新配置閱覽座位，並將地下一樓自習室桌椅搬遷至館內，目前開館日尚有多餘桌椅可以利用，歡迎讀者進館使用。 3. 本館每日依政府室內冷氣溫度限值規定啟動空調，因冷氣是由一樓傳送至三樓，且樓層高溫度越高(陽光直射)，為加強冷房效果，已於三樓座位區裝置多部輕鋼架循環扇，亦已完成頂樓架設太陽能板工程，將有助於頂樓降溫，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。 4. 圖書館於 107 年 6 月全面更換館內燈座，並於 108 年間加裝公用電腦區檯燈照明 16 支、一般閱覽區檯燈照明 18 支，現已修繕完成，歡迎讀者進館使用。 5. 圖書館廁所每日皆有清潔人員按時打掃數次，亦請使用者共同維護廁所整潔，各樓層洗手間皆貼有清潔維護專線，讀者若發現髒亂之情形，可立即撥打專線或向櫃檯人員反應，以便及時清潔整理。 6. 本館將會加強巡視，並適時勸導音量過大之讀者，造成不便敬請見諒。
圖書館軟	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增設公用電腦台數 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館資訊檢索區電腦配合學校分配預算逐年更新購置，待城區部遷回校本部後可再增設二台供

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
硬體設施	2. 更新視聽設備，耳機單邊無聲 3. 公用電腦標示列印步驟	讀者使用。 2. 圖書館多媒體視聽區設備皆定期維護更新，單邊無聲耳機現已送修完成，若再發生請即向櫃檯人員反應。 3. 每台公用電腦登入時皆有使用說明、電腦桌布圖示，影印機前牆上亦張貼操作說明，目前館內影印機二台分別以扣款方式命名為悠遊卡、影印卡，如需協助請洽櫃檯人員。
圖書與視聽館藏	1. 添購圖書及視聽資料 2. 部分視聽資料老舊或損壞 3. 圖書薦購系統操作不易	1. 圖書館館藏資料須由本校師生推薦後方能採購，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資料，歡迎至「圖書資料薦購」平台(http://140.131.94.4/weblink/)進行推薦，經館員彙整、與系所同意後且經費許可即可購買。 2. 圖書館將聯絡廠商更換已損壞之視聽資料，並定期篩選老舊不堪使用之館藏進行報廢，歡迎利用薦購系統推薦視聽資料，以豐富視聽館藏。 3. 圖書薦購系統使用上有問題可洽詢圖書館，以便館方及時提供所需協助。
期刊館藏	1. 延長期刊借閱期限	1. 期刊館藏原限在館內使用，現已試辦語言學習暨休閒期刊可外借七天，到期後無人預約可帶至櫃檯辦理歸還後再借手續，方可延長借閱期限。
電子資源館藏	1. 增購更多電子資源 2. 電子書借閱複雜	1. 圖書館目前訂購電子期刊約四萬餘種，電子書約十一萬冊，如有電子資源需求歡迎提出薦購，經系所學院審議後，將送交圖書館諮詢委員會審議之。 2. 電子書因牽涉版權及下載等問題，各家廠商有不同閱讀軟體及借閱方式，如使用上有問題，歡迎洽詢圖書館。
讀者服務	1. 延長圖書借閱期限 2. 研究小間開放大學部使用	1. 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。 2. 各大專校院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9間研究小間，已開放4間供大學部有研究需求者使用，其餘5間保留予研究生及教師輪流登記使用。