

2024 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 113 年 11 月 18 日至 12 月 09 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 330 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 144 位(43.64%)最多，系所單位以護理系所 151 位(45.76%)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 218 位(66.06%)、172 位(52.12%)及 149 位(45.15%)。另外，每週進入圖書館超過 21 次以上有 10 位(3.03%)，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	58	17.58%
	女	272	82.42%
2.身分	四技	144	43.64%
	二技	94	28.48%
	學士後	8	2.42%
	碩博士班	34	10.30%

名稱	項目	人數	百分比
	教師	17	5.15%
	行政人員	32	9.70%
	其他	1	0.30%
3.系所單位	護理系所	151	45.76%
	助產系所	4	1.21%
	醫教系所	10	3.03%
	高照系所	11	3.33%
	資管系所	24	7.27%
	休健系所	19	5.76%
	生諮系所	13	3.94%
	幼保系所	11	3.33%
	運保系所	12	3.64%
	長照系所	23	6.97%
	聽語系所	9	2.73%
	健管系所	16	4.85%
	其他	27	8.18%
4.本年度每週平均 <u>進入圖書館</u> 的頻率	0 次	43	13.03%
	5 次以下	218	66.06%
	6-10 次	52	15.76%
	11-20 次	7	2.12%
	21 以上	10	3.03%
5.本年度每週平均 <u>使用圖書館網站</u> 的頻率	0 次	58	17.58%
	5 次以下	172	52.12%
	6-10 次	72	21.82%
	11-20 次	14	4.24%
	21 以上	14	4.24%
6.本年度每週平均 <u>使用圖書館電子資源</u> 的頻率	0 次	69	20.91%
	5 次以下	149	45.15%
	6-10 次	72	21.82%
	11-20 次	19	5.76%
	21 以上	21	6.36%

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「電子資源查詢」184 筆(20.91%)、「館藏查詢(WebPac)」143 筆(16.25%)、「圖書借閱」123 筆(13.98%)。另外，「館際合作服務」相對較少教職員工生加以運用，為 6 筆(0.68%)，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

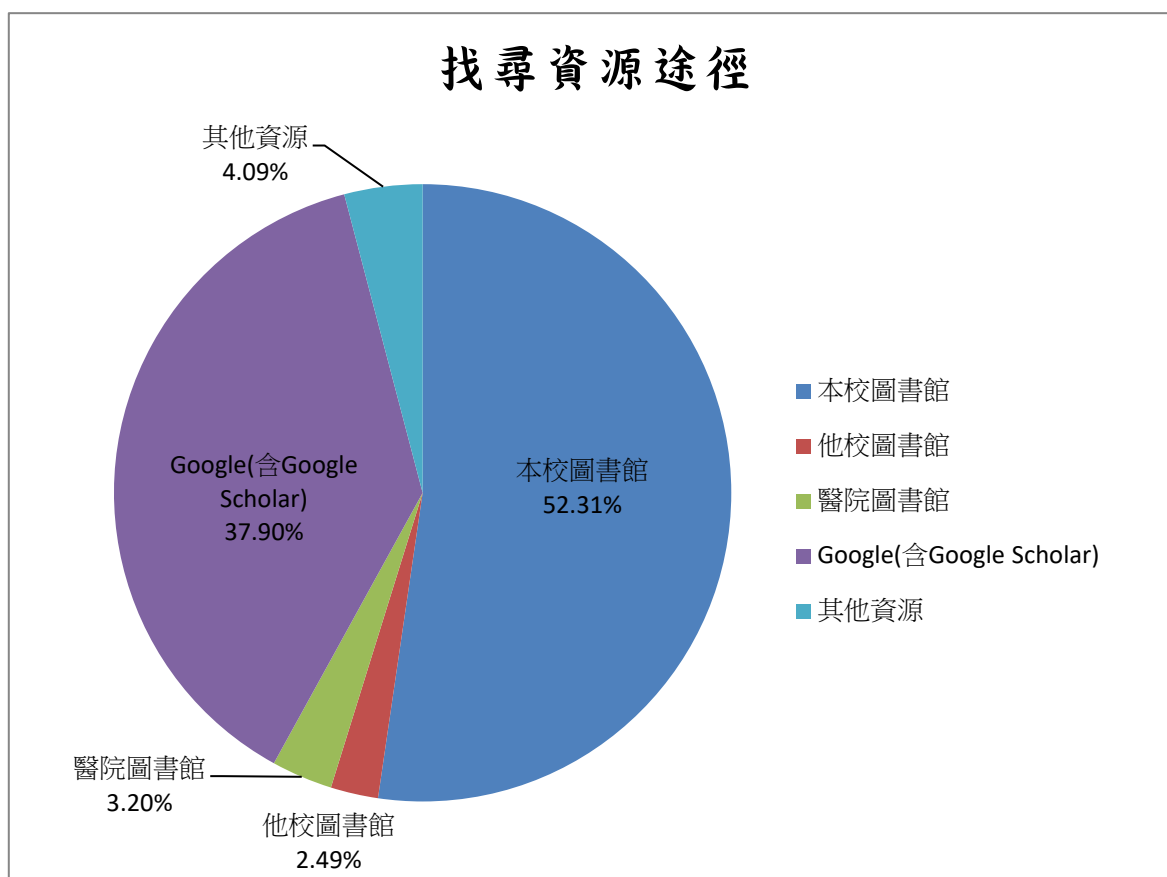
名次	項目	數量	百分比
1	電子資源查詢	184	20.91%
2	館藏查詢(WebPac)	143	16.25%
3	圖書借閱	123	13.98%
4	館內座位閱覽	117	13.30%
5	討論室或研究小間借用	60	6.82%
6	館內公用電腦	57	6.48%
7	電腦列印或影印文獻	53	6.02%
8	期刊雜誌閱覽	30	3.41%
9	圖書資料薦購	22	2.50%
10	圖書館利用教育課程(含資料庫講習)	22	2.50%
11	視聽資料借閱	17	1.93%
12	新到館資料調閱	17	1.93%
13	報紙閱覽	13	1.48%
14	參考服務(諮詢各類問題)	10	1.14%
15	館際合作服務	6	0.68%
16	其他服務	6	0.68%

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 294 筆(52.31%)，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、陽明交通大學圖書館、臺北科技大學圖書館等。

² 醫院圖書館如：新光醫院圖書館、臺北榮民總醫院醫學圖書館、臺北市立聯合醫院圖書、林口長庚醫院圖書館等。

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、國立臺灣圖書館、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，八成七以上(87.09%)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(11.93%)，認為不滿意者佔有 0.98%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「環境整潔及舒適性」(91.64%)、「書庫動線及架標指示」(88.09%)；滿意度較低項次為「影印機使用便利性」(79.86%)，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	45.20%	42.72%	11.15%	0.93%	0.00%
2.我對圖書館書庫動線及架標指示(找書方便度)感到滿意	45.45%	42.63%	11.29%	0.63%	0.00%
3.我對圖書館環境整潔及舒適性感到滿意	55.73%	35.91%	7.43%	0.31%	0.62%
4.我對圖書館影印機使用便利性感到滿意	46.04%	33.81%	18.71%	1.44%	0.00%
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	50.52%	36.43%	12.03%	0.69%	0.34%
總和	48.63%	38.46%	11.93%	0.78%	0.20%

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，八成五以上(85.80%)的教職員工生同意圖書館館藏與電子資源滿足其需求，認為普通者佔一成三(13.29%)，認為不同意者約佔 0.91%。

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「電子資源查詢系統容易使用」(88.10%)、「圖書館的資料能滿足我研究學習或教學需求」(88.09%)；滿意度較低項次為「紙本館藏能滿足我的需求」(82.74%)，圖書館將加強宣導校內師生使用圖書薦購系統推薦書刊資料，以支援教學研究所需。

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	41.69%	41.04%	15.64%	1.30%	0.33%
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	50.49%	34.10%	15.08%	0.33%	0.00%
3.我覺得圖書館館藏主題豐富多元能滿足我的需求	46.35%	38.10%	14.92%	0.00%	0.63%
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	49.19%	37.54%	11.97%	0.97%	0.32%
5.我覺得電子資源查詢系統容易使用	52.09%	36.01%	11.90%	0.00%	0.00%
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	48.90%	39.18%	10.34%	1.25%	0.31%
總和	48.12%	37.67%	13.29%	0.64%	0.27%

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，八成八以上(88.07%)的教職員工生同意圖書館讀者服務能滿足其需求，認為普通者佔一成一(11.17%)，認為不同意者佔有 0.75%的教職員工生。

在圖書館讀者服務各項目中，滿意度最高的三個項次依序為「流通櫃檯服務」(90.10%)、「資料預約與續借服務」(89.11%)、「參考諮詢服務」(88.74%)，顯示本校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」(84.35%)、「館藏查詢系統操作便利性」(86.86%)，因此圖書館將加強館藏查詢系統操作教學，並推廣館際合作服務，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	54.95%	35.14%	9.27%	0.64%	0.00%
2.我對圖書館參考諮詢服務感到滿意	51.99%	36.75%	10.60%	0.66%	0.00%
3.我對圖書館資料借閱冊數及期限感到滿意	52.27%	36.36%	10.06%	0.97%	0.32%
4.我對圖書館資料預約與續借服務感到滿意	54.46%	34.65%	10.23%	0.33%	0.33%
5.我覺得圖書館館藏查詢系統(WebPac)操作便利	50.96%	35.90%	11.86%	1.28%	0.00%
6.我覺得圖書館網站能找到我所需要的服務	47.48%	40.57%	11.01%	0.94%	0.00%
7.我對圖書館新到館資料調閱服務感到滿意	51.52%	36.36%	12.12%	0.00%	0.00%
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	47.33%	37.02%	14.89%	0.76%	0.00%
9.我對圖書館舉辦的推廣活動感到滿意	47.73%	39.94%	11.36%	0.97%	0.00%
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	53.61%	34.80%	10.97%	0.63%	0.00%
11.我對圖書館回覆讀者意見服務感到滿意	54.36%	34.15%	11.15%	0.35%	0.00%
總和	51.55%	36.53%	11.17%	0.69%	0.06%

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	1. 閱覽座位光線不足 2. 空調溫度過冷 3. 圖書館廁所需加強清潔	1. 圖書館將視經費許可再請總務處營繕組評估加裝照明設備。 2. 圖書館已全面更換館內空調系統，未來將會視情況調整冷氣溫度。 3. 圖書館廁所每日皆有清潔人員按時打掃數次，讀者若發現髒亂之情形，可立即向櫃檯人員反應，以便及時清潔整理，亦請使用者共同維護廁所整潔。
圖書館軟硬體設施	1. 各樓層皆設有影印機	1. 圖書館空間格局有限，無法於各樓層增設影印機，請二三樓讀者多加見諒，挪動腳步走下樓梯。
圖書與視聽館藏	1. 添購新書及視聽資料 2. 加快圖書薦購流程	1. 圖書館採購新書來源含師生推薦書、系所專業書籍及線上網路書店暢銷書等，如未能滿足您的需求，歡迎利用圖書薦購系統主動推薦多元之圖書及視聽資料。 2. 採購書籍有繁複的過程，前置作業如系所單位審議、副本比對及下訂單。訂購期間書商有固定訂/配貨流程及編目加工等程序，書籍的供貨狀況也會影響配送進度等，書籍到館後尚需進行驗收等程序。整體過程約需一至二個月時間，如有急需用書，請儘早上網推薦或與館方聯繫單獨提出需求。
期刊館藏	1. 延長雜誌借閱期限	1. 休閒性雜誌流通率較高，考量讀者借閱公平性，借期設定為一週，若屆期後仍有使用需求，可攜原借閱雜誌至櫃檯辦理歸還再借手續，無人預約

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
		即可繼續借閱，造成不便敬請見諒。
電子 資源 館藏	1. 增購電子資料庫 2. 教育訓練課程過於一般性	1. 圖書館每年5月會進行系所電子資源增訂調查，歡迎師生提出需求。惟經費有限，新增電子資源將影響既訂的資料庫種類及數量。圖書館諮詢委員會將視資料庫預算、使用率及相似性等進行評估。 2. 圖書館未來可與資料庫廠商商討課程內容，提高教育訓練舉辦成效。
讀者 服務	1. 延長開館時間 2. 增加研究小間數量	1. 圖書館考量人力、來館人數因素，並配合本校節能減碳政策，暫無法延長開館時間，敬請讀者配合開館時間入館使用圖書資源，或善加利用圖書館電子資源，造成不便敬請見諒。 2. 圖書館將協同總務處營繕組共同研議研究小間擴增隔間方案，目前已向校務基金管理委員會提案申請，由學校統籌編列預算以建置新空間。