

# 2012 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 101 年 10 月 16 日至 11 月 5 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 356 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<sup>1</sup>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 183 位(51.40%)最多，系所以護理系 153 位(42.98%)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 220 位(61.80%)、218 位(61.24%)、222 位(62.36%)。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 21 位(5.90%)，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	33	9.27%
	女	323	90.73%
2.身份	四技	183	51.40%
	二技	85	23.88%
	博碩士班	27	7.58%
	教師	19	5.34%

<sup>1</sup> 本學期係指 101 年度上學期

	行政人員	42	11.80%
3.系所	護理系	153	42.98%
	健管系	28	7.87%
	資管系	19	5.34%
	幼保系	24	6.74%
	運保系	23	6.46%
	生死系	2	0.56%
	護理所	2	0.56%
	助產所	1	0.28%
	長照所	3	0.84%
	醫教所	10	2.81%
	中西醫所	7	1.97%
	健管所	27	7.58%
	資管所	9	2.53%
	旅健所	5	1.40%
	幼保所	1	0.28%
	運保所	4	1.12%
	生死所	0	0.00%
	聽語所	8	2.25%
其他單位行政人員	30	8.43%	
4.本學期每週平均 <u>進入圖書館</u> 的頻率	0 次	8	2.52%
	5 次以下	220	61.80%
	6-10 次	83	23.31%
	11-20 次	24	6.74%
	21 以上	21	5.90%
5.本學期每週平均 <u>使用圖書館網站</u> 的頻率	0 次	14	3.93%
	5 次以下	218	61.24%
	6-10 次	86	24.16%
	11-20 次	23	6.46%
	21 以上	15	4.21%
6.本學期每週平均 <u>使用圖書館電子資源</u> 的頻率	0 次	49	13.76%
	5 次以下	222	62.36%
	6-10 次	62	17.42%
	11-20 次	17	4.78%
	21 以上	6	1.69%

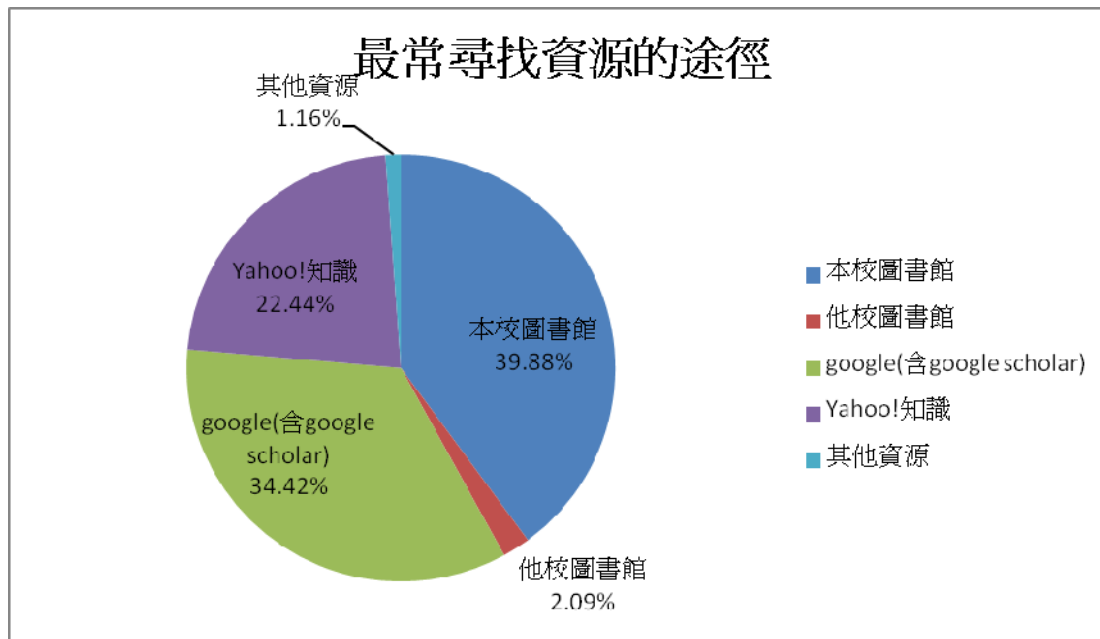
在圖書館資源與服務方面，教職員工生最常使用的圖書館服務前三名為

「圖書借閱」258 筆(17.13%)、「圖書館館藏查詢(iPAC)」229 筆(15.21%)、「電子資源查詢」199 筆(13.21%)。另外，「跨校借閱圖書(自借自還)服務」與「館際合作(文獻傳遞)服務」，相對較少教職員工生加以運用，分別為 12 筆(0.80%)與 13 筆(0.86%)，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跨校借閱圖書與館際合作服務宣導，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	258	17.13%
2.	圖書館館藏查詢(iPAC)	229	15.21%
3.	電子資源查詢	199	13.21%
4.	館內自修	149	9.89%
5.	電腦列印報告與影印文獻	127	8.43%
6.	期刊雜誌閱覽	93	6.18%
7.	視聽資料借閱	91	6.04%
8.	報紙閱覽	88	5.84%
9.	討論室與研究小間借用	53	3.52%
10.	B1 自習室自習與討論	44	2.92%
11.	新到館/處理中資料調閱	38	2.52%
12.	參考服務(詢問各類問題)	36	2.39%
13.	總分館資料代借	28	1.86%
14.	圖書館導覽與圖書館利用教育課程	23	1.53%
15.	資料協尋服務	23	1.53%
16.	跨校借閱圖書(自借自還)服務	13	0.86%
17.	館際合作(文獻傳遞)服務	12	0.80%
18.	其他服務	2	0.13%
其他服務如：圖書資料薦購、休憩			

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 343 筆 (39.88%)，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：臺大醫圖、市圖、臺灣大學、國家圖書館、臺北商業技術學院、陽明大學、臺灣師範大學、中山大學、臺灣科技大學、輔仁大學。

其他資源如：醫院圖書館、榮總、維基百科、大陸百度、教育資料庫、國家圖書館博碩士論文資料庫、中研院、國家圖書館。

## 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8以上(78.37%)的教職員工生對於圖書館環境感到滿意，認為普通有1成7(17.42%)，認為不同意者有佔3.98%的教職員工生。其中圖書館環境教職員工生滿意度最高的三個項次依序為「圖書館環境整潔及舒適性」(88.76%)、「各項服務設施配置及相關簡介說明」(87.64%)與「圖書館書庫(圖書

與期刊)架標指示」(80.06%)。

此外，滿意度較低項目則為「圖書館桌椅設備數量」(72.47%)與「圖書館影印機使用便利性」(67.42%)，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	78 (21.91%)	234 (65.73%)	39 (10.96%)	4 (1.21%)	1 (0.28%)	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	58 (16.29%)	227 (63.76%)	67 (18.82%)	2 (0.56%)	2 (0.56%)	0 (0.00%)
3. 我對圖書館環境整潔及舒適性感到滿意	149 (41.85%)	167 (46.91%)	29 (8.15%)	8 (2.25%)	3 (0.84%)	0 (0.00%)
4. 我對圖書館影印機使用便利性感到滿意	62 (17.42%)	178 (50.00%)	104 (29.21%)	9 (2.53%)	1 (0.28%)	2 (0.56%)
5. 我對圖書館檢索區電腦台數與使用便利性感到滿意	61 (17.13%)	202 (56.74%)	65 (18.26%)	20 (5.62%)	5 (1.40%)	3 (0.84%)
6. 我對圖書館桌椅設備數量感到滿意	76 (21.35%)	182 (51.12%)	68 (19.10%)	21 (5.90%)	9 (2.53%)	0 (0.00%)
總和	484 (22.66%)	1190 (55.71%)	372 (17.42%)	64 (3.00%)	21 (0.98%)	5 (0.23%)

### 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7成4(74.16%)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(22.78%)，

認為不同意者少於 0.3 成(2.93%)。

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」(80.62%)、「圖書館的資料能滿足我研究與教學需求」(77.53%)、「我可以順利找到館內架上的圖書資料」(76.40%)、「我覺得圖書館圖書能滿足我的需求」(76.40%)。另一方面，滿意度較低的三個項次為「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」(71.91%)、「我可以順利找到館內架上的期刊資料」(70.79%)、「圖書館視聽資料能滿足我的需求」(66.57%)。因此，圖書館在學期中將會安排工讀生進行整期刊架工作，另期刊不外借，也請同學在使用過期刊資料後放置於書車上，讓工讀生順利上架；另圖書館於視聽資料與電子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。

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	64 (17.98%)	208 (58.43%)	71 (19.94%)	12 (3.37%)	1 (0.28%)	0 (0.00%)
2. 我覺得圖書館期刊能滿足我的需求	42 (11.80%)	220 (61.80%)	79 (22.19%)	12 (3.37%)	3 (0.84%)	0 (0.00%)
3. 我覺得圖書館視聽資料能滿足我的需求	46 (12.92%)	191 (53.65%)	102 (28.65%)	12 (3.37%)	4 (1.12%)	1 (0.28%)
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	55 (15.45%)	201 (56.46%)	90 (25.28%)	6 (1.69%)	3 (0.84%)	1 (0.28%)
5. 我覺得電子資源檢索系統容易使用	56 (15.73%)	206 (57.87%)	89 (25.00%)	1 (0.28%)	4 (1.12%)	0 (0.00%)
7. 我可以順利找到館內架上的圖書資料	54 (15.17%)	218 (61.24%)	73 (20.51%)	10 (2.81%)	1 (0.28%)	0 (0.00%)

8 我可以順利找到館內架上的期刊資料	43 (12.08%)	209 (58.71%)	96 (26.97%)	7 (1.97%)	1 (0.28%)	0 (0.00%)
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	48 (13.48%)	228 (64.04%)	69 (19.38%)	8 (2.25%)	1 (0.28%)	2 (0.56%)
10. 整體而言，我覺得圖書館的資料能滿足我學習需求	60 (16.85%)	227 (63.76%)	61 (17.13%)	7 (1.97%)	1 (0.28%)	0 (0.00%)
總和	468 (14.61%)	1908 (59.55%)	730 (22.78%)	75 (2.34%)	19 (0.59%)	4 (0.12%)
是非題	是			否		
6. 我使用電子期刊的頻率高於紙本期刊	208 (58.43%)			148 (41.57%)		

#### 四、圖書館讀者服務

圖書館讀者服務方面主要針對流通櫃台服務、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 7(77.57%)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 1 成 7(17.96%)，認為不同意者佔有 1.50%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「圖書館意見(線上、紙本)回覆感到滿意」(85.84%)、「圖書館預約與續借服務」(85.67%)、「流通(櫃檯)服務」(84.27%)擁有將近 8 成 5 以上之滿意程度，其他各項目皆有 7 成以上的滿意度。顯示校內教職員工生對於圖書館回覆意見問題、續借及預約服務及流通服務感到滿意並符合所需。

但滿意度較低的四個項次為「總分館代借(配合學校公務車運送)服務」(73.60%)、「館藏查詢系統(iPAC)操作便利」(73.60%)與「圖書資料薦購(向圖書館申請購買資料)服務」(71.63%)、「圖書館接聽電話禮貌」(69.66%)，因此圖書館將加強宣導總分館代借資料調閱服務，以及薦購者推薦資料服務，以提升薦購資料服務之品質；另圖書館接聽禮貌部分，圖書館將加強館內接聽電話之同仁與工讀生應保持良好之電話禮貌。

此外，針對超過 10 人以上「不知道此項服務」的圖書館 5 項讀者服務為，「總分館代借服務(配合學校公務車運送)」(36 人)、「圖書資料薦購(向圖書館申請購買資料)服務」(11 人)、「圖書館館際合作(文獻傳遞)服務」(15 人)、「圖書館接聽電話禮貌」(46 人)、「圖書館意見(線上、紙本)回覆服務」(17 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	95 (26.69%)	205 (57.58%)	53 (14.89%)	2 (0.56%)	1 (0.28%)	0 (0.00%)
2. 我對圖書館參考服務(問題諮詢)感到滿意	66 (18.54%)	222 (62.36%)	66 (18.54%)	1 (0.28%)	1 (0.28%)	0 (0.00%)
3. 我對圖書館預約與續借服務感到滿意	117 (32.87%)	188 (52.81%)	48 (13.48%)	2 (0.56%)	1 (0.28%)	0 (0.00%)
4. 我對圖書館資料借閱冊數及期限感到滿意	70 (19.66%)	207 (58.15%)	58 (16.29%)	15 (4.21%)	6 (1.69%)	0 (0.00%)
5. 我覺得圖書館館藏查詢系統(iPAC)操作便利	46 (12.92%)	216 (60.67%)	79 (22.19%)	7 (1.97%)	1 (0.28%)	7 (1.97%)



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
6. 我覺得圖書館網站能找到我所需要的服務	50 (14.04%)	239 (67.13%)	62 (17.42%)	4 (1.12%)	1 (0.28%)	0 (0.00%)
7. 我對圖書館新到館/處理中資料調閱服務感到滿意	44 (12.36%)	229 (64.33%)	73 (20.51%)	2 (0.56%)	1 (0.28%)	7 (1.97%)
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	49 (13.76%)	213 (59.83%)	56 (15.73%)	1 (0.28%)	1 (0.28%)	36 (10.11%)
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	54 (15.17%)	201 (56.46%)	77 (21.63%)	10 (2.81%)	3 (0.84%)	11 (3.09%)
11. 我對圖書館館際合作(文獻傳遞)服務感到滿意	46 (12.92%)	221 (62.08%)	70 (19.66%)	3 (0.84%)	1 (0.28%)	15 (4.21%)
12. 我對圖書館導覽及圖書館利用教育課程服務感到滿意	48 (13.48%)	225 (63.20%)	69 (19.38%)	4 (1.12%)	1 (0.28%)	9 (2.53%)
13. 我對圖書館接聽電話禮貌感到滿意	55 (15.45%)	193 (54.21%)	60 (16.85%)	1 (0.28%)	1 (0.28%)	46 (12.92%)
14. 我對圖書館服務人員的服務態度感到滿意	88 (24.72%)	209 (58.71%)	57 (16.01%)	1 (0.28%)	1 (0.28%)	0 (0.00%)
15. 我對圖書館意	55	215	67	0	2	17

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
見(線上、紙本)回覆感到滿意	(15.45%)	(60.39%)	(18.82%)	(0.00%)	(0.56%)	(4.78%)
總和	883 (17.72%)	2983 (59.85%)	895 (17.96%)	53 (1.06%)	22 (0.44%)	148 (2.97%)
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	330 (92.70%)			26 (7.30%)		

### 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"> <li>改善燈光設備，3樓靠窗區，及燈源標示。</li> <li>增設桌椅設備，及電源設施方便學生筆電查閱利用。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，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。</li> <li>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。關於增設電源插座，圖書館將考量圖書館整體用電量考慮是否增設電源插座，目前圖書館 1、2 樓閱覽區皆有插座請同學自行前往利用。</li> </ol>

	<p>3. 增加飲水機</p> <p>4. 增加無障礙設施，如電梯與電動升降椅</p>	<p>3. 總館一樓已增設飲水機，配合師生利用。</p> <p>4. 先前校方已進行無障礙設施之調查，圖書館已提出相關需求，考慮是否能改善整體空間；另先前圖書館已提出加掛電梯設備之考量，建築師認為將妨礙整體建築物之結構。因此目前圖書館可提供服務為若有行動不便的本校師生有其借書需求時，本館將派專人服務。</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</p> <p>2. 增設電腦及管理玩遊戲的使用者</p>	<p>1. 影（列）印機故障問題頻繁，圖書館於列印電腦主機前貼有使用指示，請同學依照指示方法列印，將減少故障之發生；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。</p> <p>2 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，希望能增加美術、外國翻譯小說、南丁格爾主題的圖書及教科書與參考書籍。</p> <p>2. 缺的圖書期數能補齊</p> <p>3. 視聽館藏及電影片增加</p> <p>4. 請改善圖書內頁或封面所貼的條碼或借閱紀錄等，有時候</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<a href="http://140.131.94.4/weblink/">http://140.131.94.4/weblink/</a>)，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 101 的購書經費是 5,911,942 元，共採購中西文圖書及視聽資料 5390 筆。另撥付 1,020,000 元參與「臺灣學術電子資源永續</p>

	會剛好遮住書本重要資訊	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。 4. 改善圖書內頁或封面所貼的條碼或借閱紀錄等…，未來在圖書編目加工作業中，會審慎為之，保留圖書重要資訊，並提供圖書流通的必備紀錄。
期刊館藏	增加期刊館藏多元性及專門學科主題期刊館藏，如女性相關雜誌、	歡迎教職員工生推薦專門學科期刊，經系所、學院會議及圖書館諮詢委員會審議通過後即會訂購。
電子館藏與資料庫	1. 增加心理類電子期刊館藏 2. 增加 SCOPUS 資料庫	1. 圖書館目前訂購 PsycARTICLES 心理學全文資料庫，歡迎多加利用。若有特別需求也歡迎推薦，將送交圖書館諮詢委員會審議之。 2. 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	1. 圖書館讀者吵雜請加強管理 2. 圖書數量增多及期限延長	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。 2. 查詢其他圖書館研究生與大學生借閱冊數及期限 <sup>2</sup> 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。
分館	1. 空間過小與座位增加 2. 增加插座可以使用	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，並已另開放 C401 教室供學生自修使用。 為提供師生更舒適的閱覽環境，分館於 101 年

<sup>2</sup>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 15 冊 60 天 大學生 10 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

	筆電檢索	12月進行閱覽空間重新規劃、汰換閱覽桌椅及增加座位數目，目前分館座位增加為29席。 2.102年分館預計重新規畫電路配置增加電源插座供讀者使用筆電。
--	------	---