

2017 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 106 年 10 月 17 日至 11 月 07 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 569 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、較常利用圖書館何種服務與最常尋找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 295 位(51.85%)最多，系所以護理系所 256 位(44.99%)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 375 位(65.91%)、369 位(64.85%)及 315 位(55.36%)。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 18 位(3.16%)，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	69	12.13%
	女	500	87.87%
2.身分	四技	295	51.85%
	二技	145	25.48%
	學士後	10	1.76%
	碩博士班	40	7.03%
	教師	24	4.22%
	行政人員	52	9.14%

名稱	項目	人數	百分比
	其他	3	0.53%
3.系所單位	護理系所	256	44.99%
	高照系	4	0.70%
	助產系所	11	1.93%
	醫教系所	10	1.76%
	中西醫所	5	0.88%
	資管系所	40	7.03%
	休健系所	13	2.28%
	生諮系所	35	6.15%
	幼保系所	52	9.14%
	運保系所	19	3.34%
	長照系所	7	1.23%
	聽語系所	20	3.51%
	健管系所	55	9.67%
	其他單位行政人員	42	7.38%
4.本年度每週平均 <u>進入圖書館</u> 的頻率	0 次	9	1.58%
	5 次以下	375	65.91%
	6-10 次	139	24.43%
	11-20 次	28	4.92%
	21 以上	18	3.16%
5.本年度每週平均 <u>使用圖書館網站</u> 的頻率	0 次	56	9.84%
	5 次以下	369	64.85%
	6-10 次	98	17.22%
	11-20 次	28	4.92%
	21 以上	18	3.16%
6.本年度每週平均 <u>使用圖書館電子資源</u> 的頻率	0 次	89	15.64%
	5 次以下	315	55.36%
	6-10 次	111	19.51%
	11-20 次	26	4.57%
	21 以上	28	4.92%

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)」331 筆(15.63%)、「圖書借閱」327 筆(15.44%)、「電子資源查詢」291 筆(13.74%)。另外，「館際合作服務」相對較少教職員工生加以運用，為 10 筆(0.47%)，也顯示圖書館資源較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

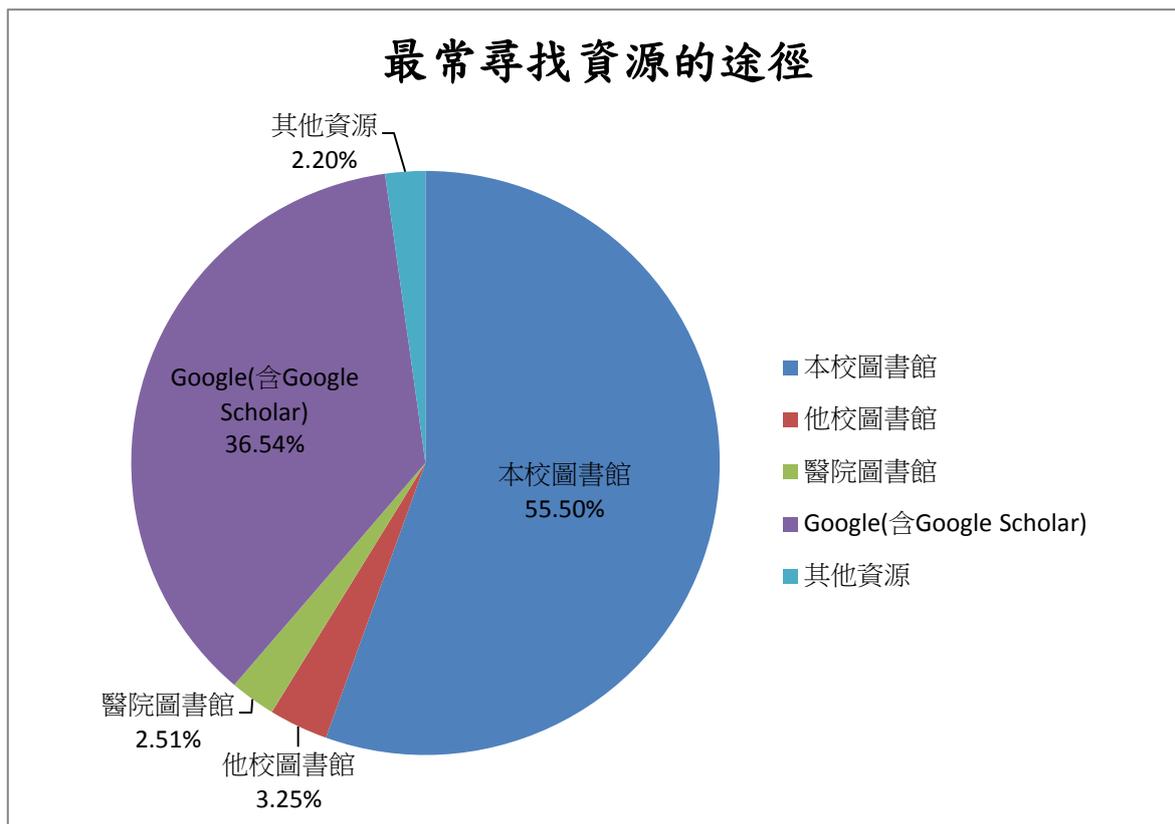
名次	項目	數量	百分比
1	館藏查詢(WebPac)	331	15.63%
2	圖書借閱	327	15.44%
3	電子資源查詢	291	13.74%
4	館內座位閱覽	240	11.33%
5	電腦列印或影印文獻	195	9.21%
6	圖書館電腦借用	173	8.17%
7	討論室或研究小間借用	138	6.52%
8	視聽資料借閱	91	4.30%
9	期刊雜誌閱覽	90	4.25%
10	新到館資料調閱	43	2.03%
11	報紙閱覽	38	1.79%
12	總分館資料代借	38	1.79%
13	圖書資料薦購	29	1.37%
14	跨校借閱圖書服務	27	1.27%
15	圖書館利用教育課程(資料庫講習)	21	0.99%
16	資料協尋服務	16	0.76%
17	參考服務	14	0.66%
18	館際合作服務	10	0.47%
19	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 530 筆(55.50%)，顯示教職員工生以尋找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：陽明大學圖書館、中央大學圖書館等。

² 醫院圖書館如：台北榮總圖書館、臺大醫院圖書室、馬偕紀念醫院圖書館、振興醫院圖書館等。

³ 其他資源如：國家圖書館、國立臺灣圖書館、台北市立圖書館、新北市立圖書館、華藝線上圖書館等。



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，七成六以上(76.92%)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(18.42%)，認為不滿意者佔有 3.81%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」(85.06%)、「圖書館環境整潔及舒適性」(83.83%)。

此外，滿意度較低項次則為「圖書館影印機使用便利性」(72.76%)與「圖書館桌椅設備數量」(69.07%)，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	173 (30.40%)	311 (54.66%)	76 (13.36%)	8 (1.41%)	0 (0.00%)	1 (0.18%)
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	159 (27.94%)	280 (49.21%)	107 (18.80%)	18 (3.16%)	1 (0.18%)	4 (0.70%)
3.我對圖書館環境整潔及舒適性感到滿意	239 (42.00%)	238 (41.83%)	73 (12.83%)	17 (2.99%)	2 (0.35%)	0 (0.00%)
4.我對圖書館影印機使用便利性感到滿意	170 (29.88%)	244 (42.88%)	122 (21.44%)	12 (2.11%)	5 (0.88%)	16 (2.81%)
5.我對圖書館檢索區電腦台數與使用便利性感到滿意	154 (27.07%)	265 (46.57%)	125 (21.97%)	17 (2.99%)	3 (0.53%)	5 (0.88%)
6.我對圖書館桌椅設備數量感到滿意	150 (26.36%)	243 (42.71%)	126 (22.14%)	40 (7.03%)	7 (1.23%)	3 (0.53%)
總和	1,045 (30.61%)	1,581 (46.31%)	629 (18.42%)	112 (3.28%)	18 (0.53%)	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，七成一以上(71.38%)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(22.99%)，認為不同意者約佔 3.75%。

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」(78.73%)、「圖書館圖書能滿足我的需求」(75.92%)。

另一方面，滿意度較低的兩個項次為「圖書館期刊能滿足我的需求」(67.84%)、「圖

書館視聽資料能滿足我的需求」(62.39%)，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	151 (26.54%)	281 (49.38%)	102 (17.93%)	27 (4.75%)	3 (0.53%)	5 (0.88%)
2.我覺得圖書館期刊能滿足我的需求	122 (21.44%)	264 (46.40%)	153 (26.89%)	16 (2.81%)	2 (0.35%)	12 (2.11%)
3.我覺得圖書館視聽資料能滿足我的需求	117 (20.56%)	238 (41.83%)	168 (29.53%)	15 (2.64%)	9 (1.58%)	22 (3.87%)
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	144 (25.31%)	260 (45.69%)	130 (22.85%)	19 (3.34%)	2 (0.35%)	14 (2.46%)
5.我覺得電子資源查詢系統容易使用	143 (25.13%)	269 (47.28%)	123 (21.62%)	21 (3.69%)	4 (0.70%)	9 (1.58%)
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	145 (25.48%)	303 (53.25%)	109 (19.16%)	9 (1.58%)	1 (0.18%)	2 (0.35%)
總和	822 (24.08%)	1,615 (47.31%)	785 (22.99%)	107 (3.13%)	21 (0.62%)	64 (1.87%)
項目	是			否		
6.我使用電子期刊的頻率高於紙本期刊	315 (55.36%)			254 (44.64%)		
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	422 (74.17%)			147 (25.83%)		

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、資料借閱冊數期限、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、總分館

代借服務、圖書資料薦購服務、館際合作服務、圖書館利用教育服務、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，七成一以上(71.95%)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(19.74%)，認為不同意者佔有 2.12%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次依序為「圖書館預約與續借服務」(82.95%)、「流通櫃檯服務」(82.07%)、「圖書館網站服務」(76.80%)，顯示校內教職員工生對於圖書館流通服務及資料借閱感到滿意並符合所需。

但滿意度較低的三個項次為「總分館代借服務」(63.62%)、「館際合作服務」(61.69%)與「圖書資料薦購服務」(60.11%)，因此圖書館將加強宣導總分館代借、館際合作及圖書資料薦購服務，以提升圖書館讀者服務之品質。

此外，針對超過 50 人以上填選「不知道此項服務」的圖書館讀者服務項目，分別為「總分館代借服務」(96 人)、「圖書資料薦購服務」(72 人)、「館際合作服務」(85 人)、「圖書館利用教育服務」(54 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	204 (35.85%)	263 (46.22%)	87 (15.29%)	8 (1.41%)	4 (0.70%)	3 (0.53%)
2.我對圖書館參考服務(問題諮詢)感到滿意	164 (28.82%)	270 (47.45%)	108 (18.98%)	9 (1.58%)	0 (0.00%)	18 (3.16%)
3.我對圖書館預約與續借服務感到滿意	205 (36.03%)	267 (46.92%)	86 (15.11%)	4 (0.70%)	2 (0.35%)	5 (0.88%)
4.我對圖書館資料借閱冊數及期限感到滿意	184 (32.34%)	248 (43.59%)	101 (17.75%)	24 (4.22%)	9 (1.58%)	3 (0.53%)
5.我覺得圖書館館藏查詢系統(WebPac)操作便利	148 (26.01%)	255 (44.82%)	135 (23.73%)	17 (2.99%)	3 (0.53%)	11 (1.93%)
6.我覺得圖書館網站能找到我所需要的服務	138 (24.25%)	299 (52.55%)	112 (19.68%)	14 (2.46%)	1 (0.18%)	5 (0.88%)

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	141 (24.78%)	270 (47.45%)	118 (20.74%)	8 (1.41%)	1 (0.18%)	31 (5.45%)
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	138 (24.25%)	224 (39.37%)	102 (17.93%)	8 (1.41%)	1 (0.18%)	96 (16.87%)
9.我對圖書館圖書資料薦購(向圖書館申請購買書刊)服務感到滿意	121 (21.27%)	221 (38.84%)	141 (24.78%)	13 (2.28%)	1 (0.18%)	72 (12.65%)
10.我對圖書館館際合作(文獻傳遞)服務感到滿意	117 (20.56%)	234 (41.12%)	126 (22.14%)	7 (1.23%)	0 (0.00%)	85 (14.94%)
11.我對圖書館利用教育課程服務感到滿意	133 (23.37%)	251 (44.11%)	126 (22.14%)	5 (0.88%)	0 (0.00%)	54 (9.49%)
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	172 (30.23%)	249 (43.76%)	107 (18.80%)	11 (1.93%)	4 (0.70%)	26 (4.57%)
13.我對圖書館意見回覆感到滿意	149 (26.19%)	257 (45.17%)	111 (19.51%)	3 (0.53%)	0 (0.00%)	49 (8.61%)
總和	2,014 (27.23%)	3,308 (44.72%)	1,460 (19.74%)	131 (1.77%)	26 (0.35%)	458 (6.19%)

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、讀者服務、城區分館等六部分，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. 座位區多處照明設備需修復，閱覽桌加裝檯燈	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予改善。

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
	2. 圖書館每層樓增設飲水機 3. 研究小間及討論室隔音效果不佳 4. 增加桌椅數量 5. 可增設自修室 6. 圖書館桌椅、廁所有點髒，清潔有待加強 7. 圖書館讀者吵雜請加強管理 8. 適時制止同學的不雅坐姿、睡姿	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；館方亦會加強巡視，並勸導音量過大之讀者，造成不便敬請見諒。 4. 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。 5. 配合學校政策，105 年 9 月起地下一樓自習室規劃為其他用途，圖書館重新配置閱覽座位，並將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。 6. 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。 7. 圖書館將會加強管理讀者吵雜問題，並不定期巡視，亦請同學自律不要打擾到其他人，共享優良之閱讀環境。 8. 圖書館將會加強管理讀者進館閱讀或休憩姿勢不雅問題，亦請同學自律約束個人行為，共享優良之閱讀環境。
圖書館軟硬體設施	1. 檢索區電腦執行速度慢，常有無法登入狀況 2. 檢索區電腦不限制使用時間 3. 館內空調有點悶 4. 影印機皆改用悠遊卡付費	1. 圖書館電腦皆有定期更新維護，同學若有任何操作上問題，可請櫃檯圖書館同仁協助處理。 2. 為保障入館讀者公平使用電腦之權益，以及減少長時間佔用之問題，同一電腦之使用者以半小時為限，造成不便敬請見諒。 3. 圖書館空調問題，因冷氣是由一樓傳送至三樓，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。 4. 圖書館已與廠商接洽中，未來將視讀者使用情況，考慮再加裝悠遊卡付費之影印機。
圖書與視聽館	1. 圖書與視聽資料過於陳舊，建議增購新書	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」

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
藏	<ol style="list-style-type: none"> 2. 熱門圖書可添購複本，縮短讀者等待時間 3. 薦購圖書採購速度慢，冀望減化行政程序 	<p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 圖書館將依自動化系統的借閱與預約紀錄，及各類型圖書熱門週期，做為日後複本添購之準則，提升讀者借閱熱門館藏的機率。 3. 圖書採購程序含括彙整薦購書目清單送系所學院審議，待系所學院審議通過後送請書商估價簽案申請，訂購中圖書之出版狀況恐影響圖書到館時間，再者圖書到館後尚需驗收轉檔加工作業，方可進行新書展示上架，圖書館將再檢視採購程序以免讀者久候。
期刊館藏	<ol style="list-style-type: none"> 1. 過期雜誌開放外借 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館期刊均不購買或收錄複本，且多數都會裝訂為合本保存 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。
讀者服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新到館圖書上架流通慢，申請調閱處理時間過久 2. 書架上之圖書能排列整齊、擺放位置正確 3. 圖書借閱期限可再延長 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館將再檢視新到館資料作業程序，簡化行政流程，以免讀者久候。優先編目之圖書將於申請日七天內處理完畢，申請者收到預約通知信後便可到館借閱。 2. 圖書館日後會加強整架，也希望讀者將使用完的圖書或期刊放置書架旁之書車，以便圖書館工讀生上架，以免讀者自行上架有上錯架之疑慮。 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。
城區分館	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讀者吵雜應適時勸導 2. 藏書量較為不足 3. 影印機感應不良，需購買影印卡不方便，應改用悠遊卡付費 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 館員將會加強巡視，並適時勸導音量過大之讀者。 2. 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圖書，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。 3. 有關悠遊卡影印機安裝事宜，館方將持續與影印機公司商議，同學如有任何操作上問題，歡迎洽詢櫃台。