

2018 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 107 年 10 月 16 日至 11 月 06 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 466 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 214 位(45.92%)最多，系所單位以護理系所 190 位(40.77%)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 314 位(67.38%)、283 位(60.73%)及 233 位(50.00%)。另外，每週進入圖書館超過 21 次以上有 16 位(3.43%)，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	60	12.88%
	女	406	87.12%
2.身分	四技	214	45.92%
	二技	140	30.04%
	學士後	6	1.29%
	碩博士班	35	7.51%
	教師	28	6.01%

名稱	項目	人數	百分比
	行政人員	42	9.01%
	其他	1	0.21%
3.系所單位	護理系所	190	40.77%
	高照系	3	0.64%
	助產系所	11	2.36%
	醫教系所	16	3.43%
	中西醫所	1	0.21%
	資管系所	30	6.44%
	休健系所	11	2.36%
	生諮系所	23	4.94%
	幼保系所	53	11.37%
	運保系所	16	3.43%
	長照系所	7	1.50%
	聽語系所	18	3.86%
	健管系所	50	10.37%
	其他單位行政人員	37	7.94%
4.本年度每週平均 <u>進入圖書館</u> 的頻率	0 次	15	3.22%
	5 次以下	314	67.38%
	6-10 次	102	21.89%
	11-20 次	19	4.08%
	21 以上	16	3.43%
5.本年度每週平均 <u>使用圖書館網站</u> 的頻率	0 次	48	10.30%
	5 次以下	283	60.73%
	6-10 次	99	21.24%
	11-20 次	23	4.94%
	21 以上	13	2.79%
6.本年度每週平均 <u>使用圖書館電子資源</u> 的頻率	0 次	84	18.03%
	5 次以下	233	50.00%
	6-10 次	92	19.74%
	11-20 次	36	7.73%
	21 以上	21	4.51%

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」268 筆(16.66%)、「館藏查詢(WebPac)」265 筆(16.47%)、「電子資源查詢」261 筆(16.22%)。另外，「館際合作服務」相對較少教職員工生加以運用，為 10 筆(0.62%)，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

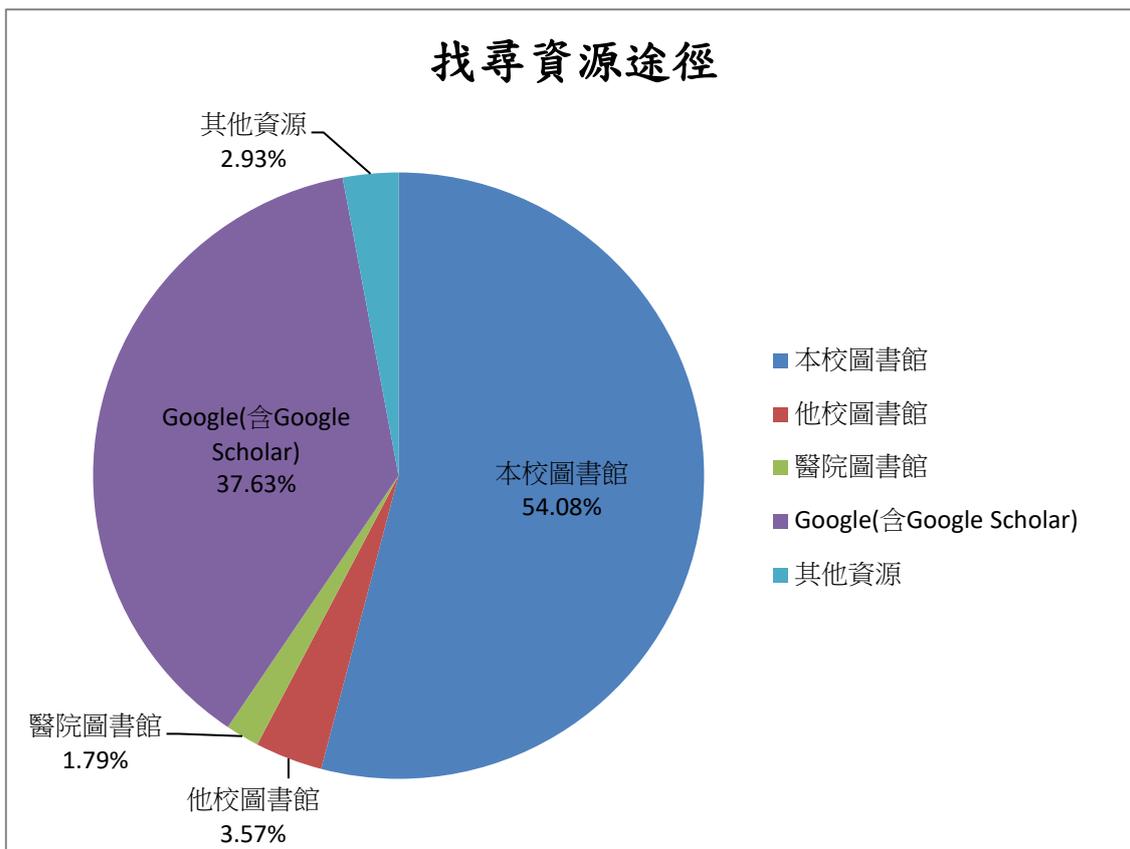
名次	項目	數量	百分比
1	圖書借閱	268	16.66%
2	館藏查詢(WebPac)	265	16.47%
3	電子資源查詢	261	16.22%
4	館內座位閱覽	185	11.50%
5	館內公用電腦	141	8.76%
6	電腦列印或影印文獻	132	8.20%
7	討論室或研究小間借用	89	5.53%
8	期刊雜誌閱覽	55	3.42%
9	視聽資料借閱	49	3.05%
10	新到館資料調閱	40	2.49%
11	總分館資料代借	39	2.42%
12	圖書館利用教育課程(含資料庫講習)	19	1.18%
13	圖書資料薦購	19	1.18%
14	報紙閱覽	17	1.06%
15	參考服務(諮詢各類問題)	14	0.87%
16	館際合作服務	10	0.62%
17	其他服務	6	0.37%

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 424 筆(54.08%)，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、臺灣師範大學圖書館、中央大學圖書館、陽明大學圖書館、長庚大學圖書館、臺北科技大學圖書館、臺中科技大學圖書館等。

² 醫院圖書館如：臺北榮總圖書館、臺北市立聯合醫院圖書館、慈濟醫院圖書館、耕莘醫院圖書館等。

³ 其他資源如：國家圖書館、台北市立圖書館、新北市立圖書館、新竹市文化局圖書館、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，八成以上(80.28%)的教職員工生對於圖書館環境感到滿意，認為普通者近一成七(16.75%)，認為不滿意者佔有 2.97%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」(85.43%)、「圖書館環境整潔及舒適性」(85.34%)；滿意度較低項次為「圖書館影印機使用便利性」(73.95%)，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	34.35%	51.09%	13.26%	0.65%	0.65%
2.我對圖書館書庫動線及架標指示(找書方便度)感到滿意	32.17%	44.57%	21.52%	1.52%	0.22%
3.我對圖書館環境整潔及舒適性感到滿意	41.16%	44.18%	11.21%	2.80%	0.65%
4.我對圖書館影印機使用便利性感到滿意	34.74%	39.21%	19.85%	5.46%	0.74%
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	34.79%	44.24%	18.43%	1.84%	0.69%
總和	35.48%	44.80%	16.75%	2.39%	0.59%

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、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，七成五以上(75.72%)的教職員工生同意圖書館館藏與電子資源滿足其需求，認為普通者佔兩成一(21.26%)，認為不同意者約佔 3.03%。

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」(82.34%)、「電子資源查詢系統容易使用」(78.96%)；滿意度較低項次為「圖書館紙本館藏能滿足我的需求」(70.11%)，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圖書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
1. 我覺得圖書館紙本館藏(圖書、期刊)能滿足我的需求	27.03%	43.08%	24.84%	3.52%	1.54%
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	28.09%	45.39%	24.49%	2.02%	0.00%
3. 我覺得圖書館館藏主題豐富多元能滿足我的需求	28.48%	45.03%	22.52%	2.87%	1.10%
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	32.17%	43.82%	22.14%	1.40%	0.47%
5. 我覺得電子資源查詢系統容易使用	31.22%	47.74%	17.87%	2.71%	0.45%
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	29.58%	52.76%	15.67%	1.32%	0.66%
總和	29.40%	46.32%	21.26%	2.32%	0.71%

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，七成九以上(79.50%)的教職員工生同意圖書館讀者服務能滿足其需求，認為普通者近一成九(18.44%)，認為不同意者佔有 2.06%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」(82.86%)、「資料預約與續借服務」(82.39%)，顯示校內教職員工生對於圖書館流通服務及圖書預約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」

(75.43%)、「資料借閱冊數及期限」(73.89%)，因此圖書館將加強推廣館際合作服務，及可延長借閱期限的續借服務，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	36.26%	46.59%	15.82%	0.88%	0.44%
2.我對圖書館參考諮詢服務感到滿意	34.74%	46.71%	17.84%	0.47%	0.23%
3.我對圖書館資料借閱冊數及期限感到滿意	30.97%	42.92%	19.25%	5.09%	1.77%
4.我對圖書館資料預約與續借服務感到滿意	37.47%	44.92%	15.80%	1.35%	0.45%
5.我覺得圖書館館藏查詢系統(WebPac)操作便利	32.20%	45.58%	19.05%	2.27%	0.91%
6.我覺得圖書館網站能找到我所需要的服務	28.26%	49.23%	20.97%	1.32%	0.22%
7.我對圖書館新到館資料調閱服務感到滿意	32.27%	47.19%	19.56%	0.98%	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	32.29%	43.14%	23.14%	1.43%	0.00%
9.我對圖書館舉辦的推廣活動感到滿意	33.01%	46.12%	20.15%	0.49%	0.24%
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	38.41%	43.79%	15.22%	2.11%	0.47%
11.我對圖書館回覆讀者意見服務感到滿意	35.84%	46.23%	16.88%	0.78%	0.26%
總和	33.78%	45.71%	18.44%	1.59%	0.47%

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 館內光線不足，閱覽桌加裝檯燈 2. 圖書館研究小間、廁所髒亂，清潔待加強 3. 增加館內桌椅數量 4. 圖書館過於悶熱 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 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。 3. 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。 4. 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)，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。
圖書館軟硬體設施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電腦相關設備(如滑鼠)老舊，使用上較不便 2. 影印費可否調降 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館電腦皆有定期更新維護，並於 107 年 10 月全面汰換檢索區滑鼠，歡迎同學多加利用。 2. 影印收費標準乃依本館與廠商雙方議定合約規範，且目前價格皆低於營利性質之影印店或超商，故無法調降價格，不便之處敬請見諒。
圖書與視聽館藏	<ol style="list-style-type: none"> 1. 館藏汰舊換新，增購圖書及視聽資料 2. 圖書分類標示可再清楚 3. 圖書薦購系統網路書店連線異常 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館每年定期淘汰破舊不堪使用之館藏，再者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. 圖書館每層樓皆張貼各項服務設施配置圖，每排書架前皆貼有圖書分類標示，將同一類館藏圖書集中陳列，如有相關疑問歡迎洽詢櫃檯。 3. 本館接獲讀者反應連線問題後即通知廠商處理，現已修復完成。
期刊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增加管理類雜誌月 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 歡迎讀者推薦期刊，經系所及學院審議通過，且

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
館藏	刊	於經費範圍內，圖書館即會訂購。
讀者服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 延長圖書借閱期限 2. 視聽資料開放外借 3. 寒暑假延長開館時間 	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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。 3. 寒暑假期間校內師生使用率低，又以校外人士入館佔多數，為響應政府節能措施，並考量人力與經費因素，暫維持原開館時間，請實習同學善加利用電子資源，造成不便敬請見諒。
城區分館	1. 分館閱讀空間能更為改善	1. 城區部圖書館於 101 年 12 月及 102 年 2 月全面汰換閱覽桌椅暨空間調整，目前配置是與設計師商討後可容納最多座位數之狀態，敬請同學多加利用。