

2019 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 108 年 10 月 15 日至 11 月 05 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 593 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 309 位(52.11%)最多，系所單位以護理系所 238 位(40.13%)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 408 位(68.80%)、361 位(60.88%)及 293 位(49.41%)。另外，每週進入圖書館超過 21 次以上有 21 位(3.54%)，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	87	14.67%
	女	506	85.33%
2.身分	四技	309	52.11%
	二技	145	24.45%
	學士後	13	2.19%
	碩博士班	55	9.27%
	教師	17	2.87%

名稱	項目	人數	百分比
	行政人員	46	7.76%
	其他	8	1.35%
3.系所單位	護理系所	238	40.13%
	高照系	12	2.02%
	助產系所	12	2.02%
	醫教系所	15	2.53%
	資管系所	41	6.91%
	休健系所	12	2.02%
	生諮系所	34	5.73%
	幼保系所	54	9.11%
	運保系所	26	4.38%
	長照系所	13	2.19%
	聽語系所	27	4.55%
	健管系所	61	10.29%
	其他單位行政人員	48	8.09%
4.本年度每週平均 <u>進入圖書館</u> 的頻率	0 次	18	3.04%
	5 次以下	408	68.80%
	6-10 次	124	20.91%
	11-20 次	22	3.71%
	21 以上	21	3.54%
5.本年度每週平均 <u>使用圖書館網站</u> 的頻率	0 次	71	11.97%
	5 次以下	361	60.88%
	6-10 次	118	19.90%
	11-20 次	29	4.89%
	21 以上	14	2.36%
6.本年度每週平均 <u>使用圖書館電子資源</u> 的頻率	0 次	123	20.74%
	5 次以下	293	49.41%
	6-10 次	103	17.37%
	11-20 次	44	7.42%
	21 以上	30	5.06%

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)」322 筆(16.48%)、「圖書借閱」322 筆(16.48%)、「電子資源查詢」301 筆 (15.40%)。另外，「館際合作服務」相對較少教職員工生加以運用，為 16 筆(0.82%)，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

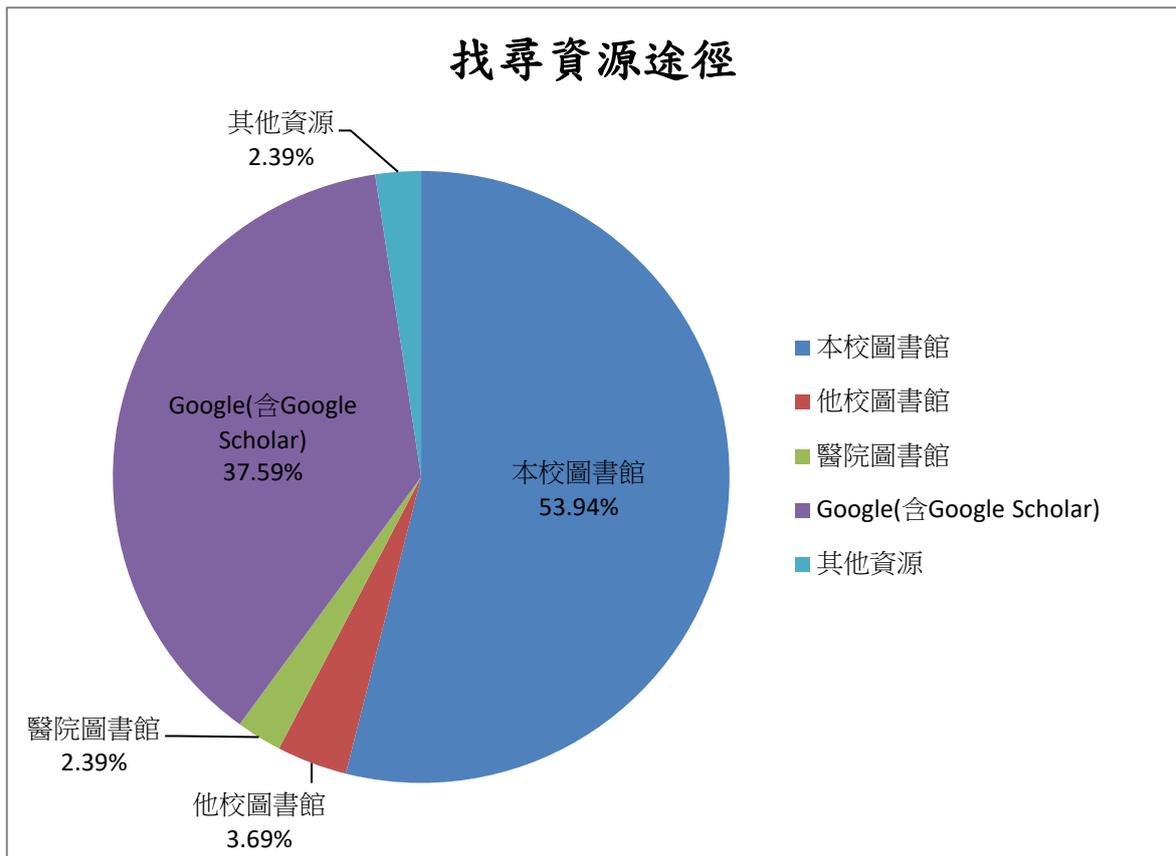
名次	項目	數量	百分比
1	館藏查詢(WebPac)	322	16.48%
2	圖書借閱	322	16.48%
3	電子資源查詢	301	15.40%
4	館內座位閱覽	234	11.98%
5	電腦列印或影印文獻	157	8.03%
6	館內公用電腦	152	7.78%
7	討論室或研究小間借用	138	7.06%
8	期刊雜誌閱覽	73	3.74%
9	視聽資料借閱	54	2.76%
10	新到館資料調閱	50	2.56%
11	總分館資料代借	42	2.15%
12	圖書館利用教育課程(含資料庫講習)	32	1.64%
13	參考服務(諮詢各類問題)	23	1.18%
14	圖書資料薦購	21	1.07%
15	館際合作服務	16	0.82%
16	報紙閱覽	12	0.61%
17	其他服務	5	0.26%

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 541 筆(53.94%)，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、中央大學圖書館、陽明大學圖書館、輔仁大學圖書館等。

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、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、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，七成九以上(79.34%)的教職員工生對於圖書館環境感到滿意，認為普通者近一成八(17.95%)，認為不滿意者佔有 2.71%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「圖書館環境整潔及舒適性」(85.98%)、「各項服務設施配置及相關簡介說明」(80.82%)；滿意度較低項次為「圖書館影印機使用便利性」(72.71%)，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	34.76%	46.06%	17.81%	1.03%	0.34%
2.我對圖書館書庫動線及架標指示(找書方便度)感到滿意	32.29%	47.57%	18.06%	2.08%	0.00%
3.我對圖書館環境整潔及舒適性感到滿意	41.20%	44.79%	11.97%	1.20%	0.85%
4.我對圖書館影印機使用便利性感到滿意	31.97%	40.74%	23.20%	3.12%	0.97%
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	31.09%	45.27%	19.45%	3.82%	0.36%
總和	34.37%	44.98%	17.95%	2.21%	0.50%

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，七成六以上(76.90%)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(20.26%)，認為不同意者約佔 2.85%。

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」(82.96%)、「電子資源查詢系統容易使用」(79.68%)；滿意度較低項次為「圖書館紙本館藏能滿足我的需求」(72.89%)，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	27.29%	45.60%	21.54%	4.49%	1.08%
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	30.19%	43.70%	24.26%	1.30%	0.56%
3. 我覺得圖書館館藏主題豐富多元能滿足我的需求	29.33%	46.11%	20.85%	3.00%	0.71%
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	31.66%	44.51%	21.60%	1.68%	0.56%
5. 我覺得電子資源查詢系統容易使用	34.71%	44.96%	18.17%	1.80%	0.36%
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	30.81%	52.15%	15.49%	1.03%	0.52%
總和	30.66%	46.24%	20.26%	2.22%	0.63%

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(79.13%)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(18.93%)，認為不同意者佔有 1.94%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」(82.99%)、「回覆讀者意見服務」(82.29%)、「資料預約與續借服務」(82.25%)，顯示校內教職員工生對於圖書館流通服務及讀者意見回覆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」(74.57%)、「館藏查詢系統便利性」(75.99%)，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	37.33%	45.66%	14.58%	2.08%	0.35%
2.我對圖書館參考諮詢服務感到滿意	33.89%	47.22%	17.78%	0.93%	0.19%
3.我對圖書館資料借閱冊數及期限感到滿意	32.80%	43.26%	19.50%	3.72%	0.71%
4.我對圖書館資料預約與續借服務感到滿意	38.22%	44.02%	16.12%	0.91%	0.72%
5.我覺得圖書館館藏查詢系統(WebPac)操作便利	31.41%	44.58%	19.49%	4.15%	0.36%
6.我覺得圖書館網站能找到我所需要的服務	28.65%	49.21%	19.86%	1.76%	0.53%
7.我對圖書館新到館資料調閱服務感到滿意	31.37%	47.34%	20.53%	0.38%	0.38%
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	31.68%	42.89%	24.78%	0.65%	0.00%
9.我對圖書館舉辦的推廣活動感到滿意	30.27%	46.93%	21.84%	0.77%	0.19%
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	38.53%	42.29%	17.74%	0.72%	0.72%
11.我對圖書館回覆讀者意見服務感到滿意	35.41%	46.88%	17.10%	0.40%	0.20%
總和	33.64%	45.49%	18.93%	1.54%	0.41%

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. 每層樓皆增設飲水機 2. 增加館內閱覽座位 3. 圖書館冷氣不強，降低空調溫度 4. 討論室隔音效果不佳 5. 圖書館廁所清潔待加強、廁間門鎖無法順利扣上 	<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)，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. 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。 5. 圖書館將會加強維護廁所整潔，並通報本校總務處協助修繕廁所門鎖設備，造成不便尚請見諒。
圖書館軟硬體設施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電腦速度偏慢、有點老舊 2. 使用影印機等候時間長 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資源檢索區公用電腦依校務會議決議使用五年才可汰舊換新，且礙於學校分配預算限制無法年限一到即時汰換，目前最新一批電腦為 106 年 9 月購置，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. 由於影印機廠商僅能提供 2 台影印機予北護師生使用，課間休息時間使用人數較多，如有緊急列印需求，亦可前往本校電腦教室進行列印，以減少等候時間。

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
圖書與視聽館藏	<ol style="list-style-type: none"> 館藏稍嫌不足，書籍汰舊換新 圖書分類標示可再清楚 新書上架速度慢 圖書推薦審核時間能更快速 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。圖書館提供優先分編外借服務，讀者若有新到館圖書需求，可申請新到館資料調閱以優先借閱。 校內師生員工薦購書單皆是由系所中心進行審議，圖書館持續加強與系所中心聯繫，促請儘快回覆審議書單以便圖書館進行採購事宜。
期刊館藏	<ol style="list-style-type: none"> 增加商管類、語文類雜誌月刊 	<ol style="list-style-type: none"> 歡迎至「圖書資料薦購」平台 (http://140.131.94.4/weblink/) 推薦期刊，經所屬系所學院及圖書館諮詢委員會同意，且於經費額度內，圖書館即會訂購。
電子資源館藏	<ol style="list-style-type: none"> 增購電子期刊全文 	<ol style="list-style-type: none"> 圖書館於每年5月進行電子資源新訂調查，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	<ol style="list-style-type: none"> 延長圖書借閱期限 視聽資料開放外借 延長開館時間 研究小間開放大學 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 圖書館考量來館人數、人力與經費因素，且配合本校節能減碳政策，無法再延長開館時間，敬請同學配合開館時間前往圖書館利用資源，或善加使用圖書館電子資源，造成不便敬請見諒。 各大專校院研究小間設置之目的乃為教師與研究

項目	讀者建議事項	圖書館回覆與改善措施
	部使用	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。