

106年度經國管理暨健康學院
圖書館滿意度調查分析報告



調查期間：106年3月1日至106年3月31日

一、目的

配合105年8月11日教育部公告之「圖書館設立及營運基準」第十一條規定，「圖書館應就營運管理事項研訂中程發展及年度工作計畫，並每年至少辦理一次績效考評及滿意度調查。」

且可透過滿意度調查瞭解本校師生對圖書館之整體服務觀感，故實施本次問卷調查，作為改善圖書館服務品質及未來空間規劃之參考。

二、問卷調查日期：

106年3月1日至3月31日

三、問卷調查對象

全校教職員工生

四、回收率及問卷施測方式

本次共計回收問卷360份，重複填寫之無效問卷7份，其餘有效問卷共計353份。

問卷施測則以線上問卷方式填寫，發送管道除了將問卷連結放置在學校首頁、圖書館網頁、學務通訊公告、也透過email發送給全校教職員工，並請教師代發至班級群組信箱、Facebook或line等社群群組，圖書館並提供2部平板電腦供到館讀者可線上填寫問卷。

五、問卷分析

本次問卷內容分為個人基本資料(7題)、使用基本資料(4題)、環境及硬體設備滿意度(9題)、館藏資源滿意度(7題)、讀者服務滿意度(11題)、推廣服務參與及滿意度(8題)、未曾使用圖書館相關資源問題(3題)及意見填寫(1題)等六大部份，共計50題。

滿意度調查部分則採李克特五點量表，以「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，請讀者勾選各服務之滿意程度，並於分析時分別給予5、4、3、2、1的分數，分數愈高代表該項服務之滿意程度愈高，問卷調查結果分述如下：

(一)受試者基本資料

本項目針對填答問卷之讀者進行身份別、學制、性別、系所單位進行基本資料分析，填答結果以女性占了絕大部分，為282人(79.89%)，學制則以日間部居多，達253人(83.22%)，身份別則以大學部學生居多，專科部學生次之，分別為208人(58.92%)及85人(24.08%)，至於系所則以護理系填答人數最多，達79人(22.38%)。

表 1 基本資料分析表

名稱	項目	人數	比例
性別	女	282	79.89%
	男	71	20.11%
學制	日間部(含研究所)	253	83.22%
	進修專校/學院	44	14.47%
	進修部	7	2.30%
身份別	大學生(四技、二技)	208	58.92%
	專科生(五專、二專)	85	24.08%
	行政人員	27	7.65%
	教師	22	6.23%
	研究生	11	3.12%
系所單位	護理系	79	22.38%
	老服系	67	18.98%
	食保系	42	11.90%
	餐旅系	35	9.92%
	幼保系	33	9.35%
	資媒系	27	7.65%
	行政單位	23	6.52%
	美設系	13	3.68%
	健研所	12	3.40%
	觀健系	8	2.27%
	廚藝系	6	1.70%
	通識教育中心	6	1.70%
	時尚系	2	0.57%

*註：依百分比排序

(二) 使用行為分析

於353份有效問卷中，有14位回答「從未去過」圖書館或「從未使用過」圖書館相關資源，佔整體回收問卷之3.97%，但此14位並未選填「從未去過圖書館的原因」及「從未利用過圖書館電子資源的原因」，故無法得知不使用圖書館相關資源之看法。

而在339份「曾利用過本校圖書館相關資源(含電子書)」之回收問卷中，有近五成的人於一週內曾經到過中山樓圖書館，但也有5位回答「從來沒去過」，而其原因則是以「沒有時間去」居多。

使用圖書館電子資源(含電子書)的頻率則以「每學期一次」以上(91人)、「每月一次以上」(75人)的人數較多，皆達20%以上，有9人(2.65%)表示幾乎每天使用圖書館相關資源，但也有達52人(15.34%)表示「從未使用圖書館電子資源(含電子書)」，而此

部分填答原因則是以「網路上就有我要的資料」居多，佔26人(48.15%)，顯示「從未使用圖書館電子資源(含電子書)」的讀者當中，多數人對於電子資源與網路資源之認知仍有落差，也顯示圖書館還有努力的空間。

而在最常使用圖書館那些空間的調查中，第一名以「閱覽室」為最多，達29.98%，其次為「中西文書庫」，為24.98%，第三名則為「查詢台電腦」，為21.19%。

表 2 使用頻率及常用地點分析

名稱	項目	人數	比例
是否曾利用過本校圖書館相關資源(含電子書)?	是	339	96.03%
	否	14	3.97%
請問您最近一次到中山樓圖書館是在何時?	最近三天	87	25.66%
	最近一週	73	21.53%
	最近一個月內	70	20.65%
	最近三個月內	38	11.21%
	最近半年內	47	13.86%
	最近一年內	19	5.60%
	從來沒去過	5	1.47%
請問您使用圖書館電子資源(含電子書)的頻率為何?	幾乎每天	9	2.65%
	每週1次以上	60	17.70%
	每月1次以上	75	22.12%
	每學期1次以上	91	26.84%
	半年1次以上	24	7.08%
	一年1次以上	28	8.26%
	從未利用	52	15.34%
您最常使用本校圖書館哪一空間或設備	閱覽室	191	29.98%
	查詢台電腦	135	21.19%
	個人視聽區	21	3.30%
	雙人視聽區	11	1.73%
	小團體視聽室	68	10.68%
	沙發區	62	9.73%
	漫畫區	84	13.19%
	考試用書區	92	14.44%
	期刊/雜誌區	99	15.54%
	中西文書庫	159	24.96%
	窗邊閱讀/電子書區	32	5.02%
	影印區	109	17.11%

表 3 從未利用過圖書館電子資源(含電子書)的原因

名稱	項目	人數	比例
從未利用過圖書館電子資源(含電子書)的原因	不知道圖書館有電子資源(電子書)	8	14.81%
	不知道怎麼使用	17	31.48%
	沒興趣使用	0	0.00%
	網路上就有我要的資料	26	48.15%
	其他	3	5.56%

(三) 環境及硬體設備滿意度分析

圖書館環境及硬體的部份，主要針對圖書館之設施位置、指標、環境整潔、照明及空調、查詢台電腦數量、閱覽座位數、視聽服務設備、掃描影印列印等進行滿意度調查，本構面之平均滿意度為4.29，各題之平均數也達4分以上，可見得讀者對於圖書館之環境及硬體多持肯定態度。

表 4 圖書館環境及硬體設備滿意度分數

構面	題目	平均數	構面平均數
環境及硬體設備滿意度	請問您對圖書館各項設施位置及指標是否滿意	4.29	4.29
	請問您對圖書館整體環境整潔是否滿意	4.48	
	請問您對圖書館燈光照明是否滿意	4.37	
	請問您對圖書館空調舒適度是否滿意	4.36	
	請問您對圖書館檢索區的電腦數量是否滿意	4.18	
	請問您對圖書館的閱覽座位數量是否滿意	4.30	
	請問您對圖書館的視聽服務設備是否滿意	4.25	
	請問您對圖書館內空氣品質感受是否滿意	4.22	
	請問您對圖書館掃描、影印、列印資料方便性是否滿意	4.18	

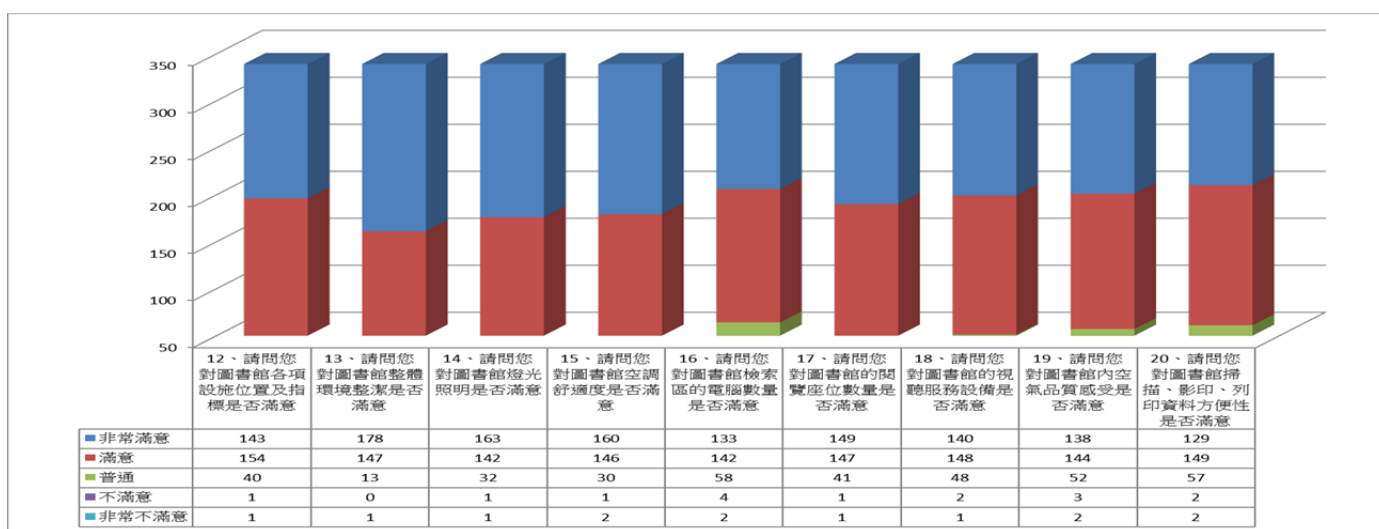


圖 1 圖書館環境及硬體設備滿意度統計圖

(四) 館藏資源滿意度分析

圖書館館藏資源滿意度的部分，主要針對圖書館之圖書、期刊雜誌、視聽資料、電子資料庫、電子書、館藏資料新穎性及滿足學習研究或教學需求等進行滿意度調查，本構面之平均滿意度為4.13，各題之平均數也達4分以上，可見得讀者對於圖書館之館藏資源多達滿意程度。

表 5 館藏資源滿意度分數

構面	題目	平均數	構面平均數
館藏資源滿意度	圖書館的圖書能滿足我的需求	4.20	4.13
	圖書館的期刊、雜誌能滿足我的需求	4.17	
	圖書館的視聽資料能滿足我的需求	4.08	
	請問您對圖書館館藏資料的新穎性是否滿意	4.11	
	圖書館的電子資料庫能滿足我的需求	4.12	
	圖書館的電子書能滿足我的需求	4.07	
	圖書館資源能滿足我學習或研究、教學的需求	4.18	

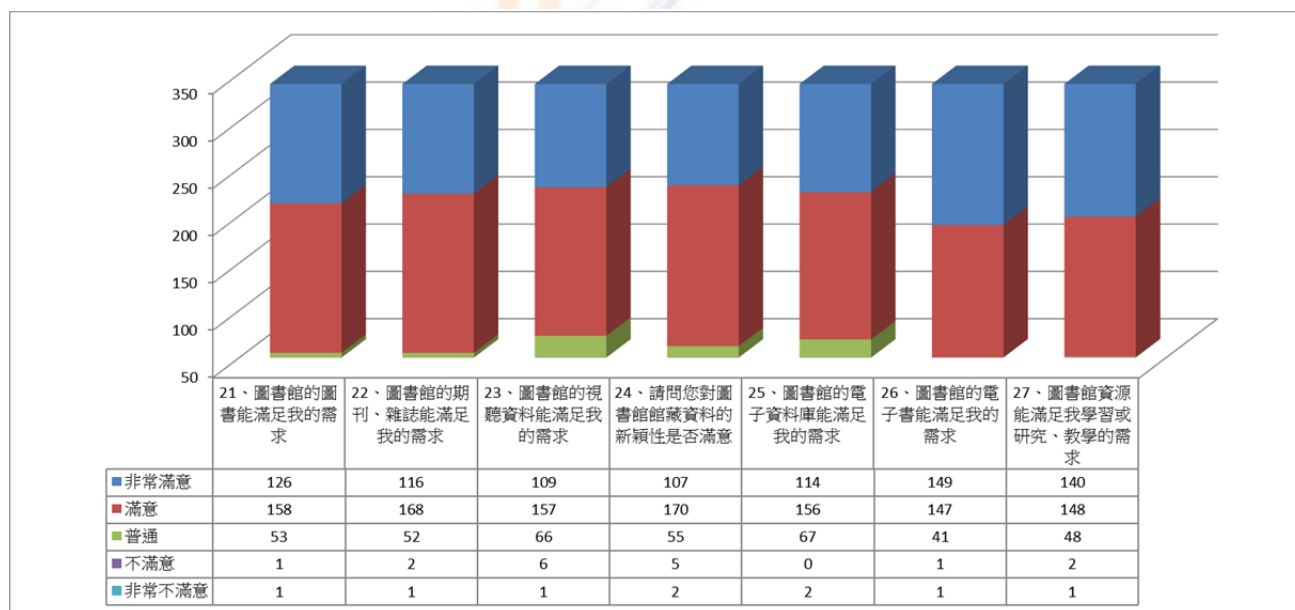


圖 2 圖書館館藏資源滿意度統計圖

(五) 讀者服務滿意度分析

圖書館讀者服務滿意度的部分，主要針對圖書館之開放時間、借閱冊數與期限、各項系統及服務等進行滿意度調查，本構面之平均滿意度為4.28，各題之平均數也達4分以上，可見得讀者對於圖書館之讀者服務多達滿意程度。

表 6 讀者服務滿意度分數

構面	題目	平均數	構面平均數
讀者服務滿意度	請問您對圖書館的開放時間是否滿意	4.26	4.28
	請問您對圖書館圖書借閱冊數及天數是否滿意	4.31	
	請問您對圖書館續借及預約圖書服務是否滿意	4.30	
	請問您對圖書館推薦圖書服務是否滿意	4.26	
	請問您對圖書館館際合作、圖書代借代還服務是否滿意	4.27	
	請問您對圖書館網頁設計及內容是否滿意	4.18	
	請問您對圖書館館藏查詢系統是否滿意	4.21	
	請問您對圖書館館藏及個人借閱查詢 APP 是否滿意	4.21	
	請問您對圖書館人員服務態度是否滿意	4.38	
	請問您對圖書館人員服務的速度及效率是否滿意	4.40	
	請問您對圖書館人員專業知識及解答問題是否滿意	4.33	

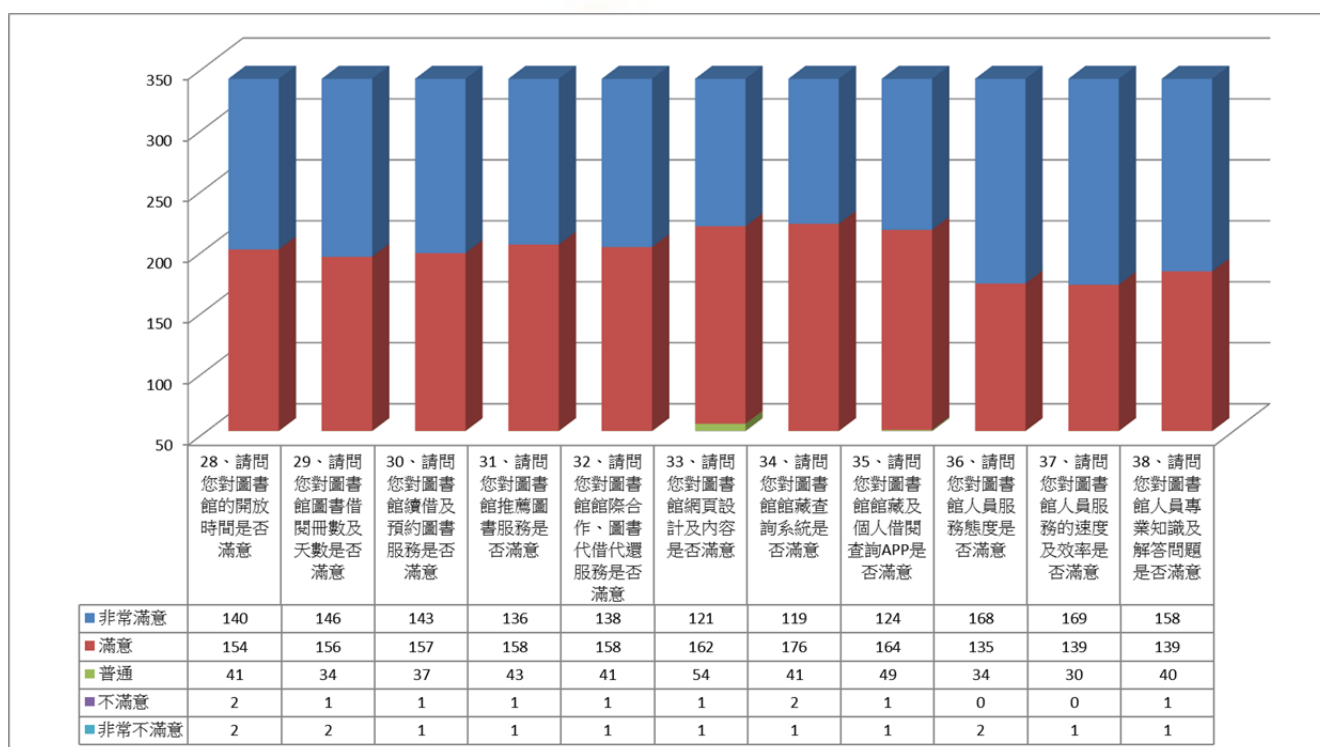


圖 3 讀者服務滿意度統計圖

(六) 推廣服務滿意度分析

圖書館推廣服務滿意度的部分，主要針對圖書館之105年度辦理之推廣活動進行認知度調查及例行性活動之滿意度調查；在353份有效問卷中，有157人(44.48%)知道且參加過圖書館所辦理之推廣活動，但也有156人(44.19%)知道但從未參加過圖書館所辦理之推廣活動，也有40人(11.33%)完全不知道圖書館曾辦理推廣活動。而在未曾參加過圖

書館活動的原因中，有121人(66.12%)表示時間無法配合，有將近10%(18人)表示不知道圖書館有辦活動，有25人(13.66%)表示活動不吸引人，顯示圖書館推廣活動仍可多舉辦不同類型的活動並多加宣傳，增加曝光度。

表 7 對於圖書館辦理過的推廣活動

名稱	項目	人數	比例
對於圖書館辦理過的推廣活動	我知道且參加過	157	44.48%
	我知道但從未參加過	156	44.19%
	我都不知道	40	11.33%

表 8 未曾參加過圖書館活動的原因

名稱	項目	人數	比例
未曾參加過圖書館活動的原因	時間無法配合	121	66.12%
	不知道圖書館有辦活動	18	9.84%
	不符合需求	19	10.38%
	活動不吸引人	25	13.66%
	其他	0	0.00%

而在圖書館105年度舉辦之推廣活動中，認知度最高的是「集點成金」及「班級借閱競賽」，各佔了13%。而了解圖書館活動之的管道則以學校網頁(22.56%)及圖書館網頁(19.85%)為主，其次則為老師、同學告知(17.46%)。

表 9 105 年度圖書館推廣活動認知度

名稱	項目	人數	比例
我知道圖書館辦理過下列哪些推廣活動	中、西文年度書展	123	8.29%
	集點成金	194	13.08%
	新生導覽	126	8.50%
	班級借閱競賽	200	13.49%
	悅書訊	104	7.01%
	電子資源利用教育	75	5.06%
	電影欣賞	134	9.04%
	二手期刊贈送	133	8.97%
	電子書借閱活動	111	7.48%
	你選書我買單(圖書推薦活動)	140	9.44%
	圖書館週(聖誕節)系列活動	99	6.68%
	行動展覽館：台灣學研究地圖展及書展	44	2.97%

表 10 認知圖書館活動訊息來源

名稱	項目	人數	比例
我知道圖書館辦理過下列哪些推廣活動	圖書館網頁	183	19.85%
	學校網頁	208	22.56%
	圖書館電子看板(電視牆)	65	7.05%
	電子郵件	52	5.64%
	張貼海報	105	11.39%
	圖書館 Facebook	37	4.01%
	導師通訊	111	12.04%
	老師、同學告知	161	17.46%
	其他	0	0.00%

針對每年例行性辦理之推廣活動進行滿意度調查結果得知，本構面之平均滿意度為 4.16，各題之平均數也達4分以上，可見得讀者對於圖書館之推廣服務多達滿意程度。

表 11 推廣服務滿意度分數

構面	題目	平均數	構面平均數
推廣活動滿意度	我對於圖書館「新生導覽」活動感到滿意	4.10	4.16
	我對於圖書館「集點成金」活動感到滿意	4.21	
	我對於圖書館「中、西文年度書展」活動感到滿意	4.16	
	我對於「電子資源利用教育(含電子書)」課程或活動感到滿意	4.17	
	我對於圖書館週(聖誕節)系列活動感到滿意	4.17	

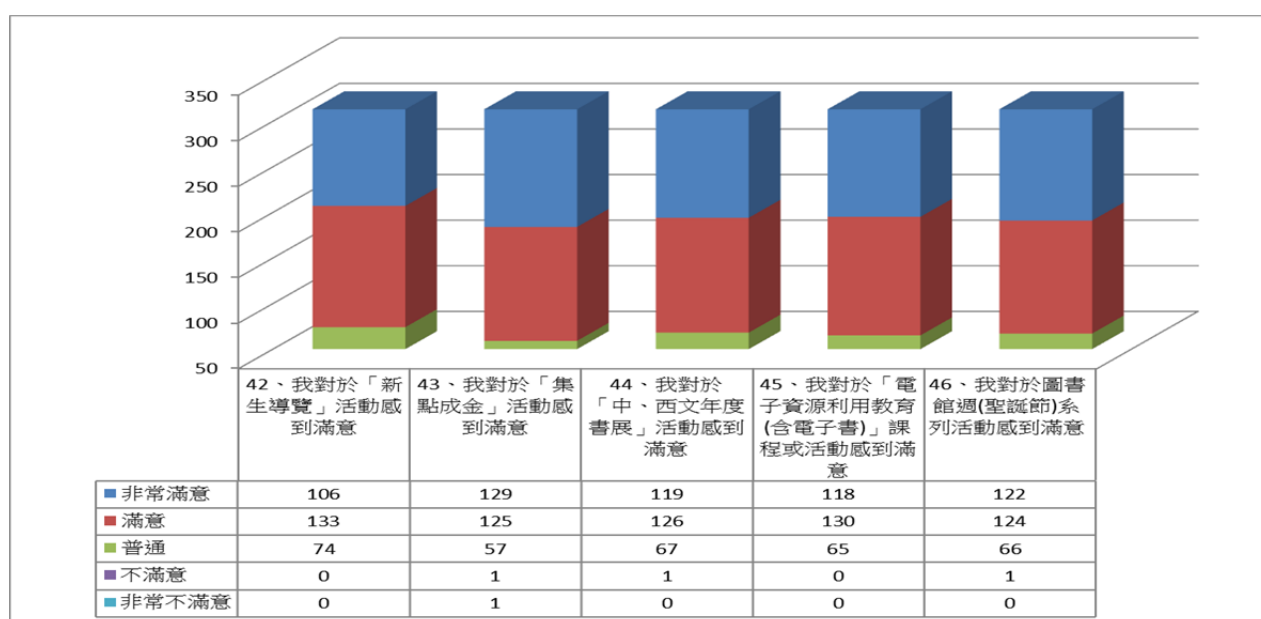


圖 4 推廣服務滿意度統計圖

(七) 讀者意見彙整

本次圖書館滿意度問卷調查中回收許多讀者意見與建議。有許多讀者肯定目前的圖書館，認為資源已經很充足、非常完善。但也有許多讀者提出意見，認為圖書館可以新增或改進哪些服務，以下根據讀者所提出之意見分成圖書館環境與硬體、館藏資源、讀者服務、推廣服務及其他等5部分，分別說明讀者建議事項及圖書館目前情形或改善措施。

表 12 讀者意見與圖書館回覆

意見類別	讀者意見	圖書館說明
燈光	二樓燈光昏暗	圖書館寒、暑假因到館人數較少，不會全面開燈，如需加強部份區域之燈光，請洽圖書館服務台進行個別調整
	地下室的光可以亮點，太暗	
	樓下的燈光可以亮一點	
視聽設備	希望館藏 DVD 能在更多以及團體閱覽室加裝隔音泡棉或其他隔音設施, 謝謝 辛苦您們 也麻煩您們了	1、 隔音設施納入圖書館硬體設備更新參考 2、 單人視聽座耳機會於 105年暑假已更新，若有類似情形，請與服務台反映以便更換。
	視聽教室隔音有點爛 希望可以改善 並且管理有時候有吵鬧聲很大	
	單人視聽座耳機會掉屑應該更換	
環境及硬體	圖書館可以不要這麼高嗎？	圖書館除紙本圖書之外，另有電子資源及電子書等，即使是桃園進修專同學也可使用。
	太遠了~圖書館	
	因為進修學院的課程比較滿堂, 所以沒有充份的時間去借閱圖書館的書籍實在很可惜! 沒能真正運用到學校這麼好的資源! P. S. 還有離上課的教室有一段距離不方便前往!(還有桃園進修專班的同學也不能運用到學校此資源!)	
秩序管理	有時在那裡讀書，感覺會被吵	若館內有人員吵鬧，請至圖書館服務台反映，由圖書館人員制止。
整潔	我覺得圖書館外的置物櫃有些裡面都髒髒的！	圖書館均定期清理置物櫃內外髒汙，且每天晚上皆會清理置物櫃內物品。
電腦設備	電腦太老舊 很容易當機	圖書館查詢台之電腦皆為5年內之電腦，但因開放供眾使用，故皆安裝有還原功能，開機速度較慢，請耐心等待。
其他	希望可以增設一台紫外線清潔機。有些書本放久了會發霉有灰塵，有了這台機器可以將書本	書本殺菌箱納入未來採購評估參考

		清潔乾淨會比較恰當。	
		閱覽室坐位區可否分開	因閱覽室空間有限，無法設置單人座位，將評估是否加裝隔板。
		希望可以單獨增設放置故事書空間，故事書可以多一些	因圖書館空間有限，無法規畫獨立繪本區。
館藏資源		圖書館很棒都有很多書,個人是比較喜歡懸疑小說哈哈可以多進一些嗎	圖書館每年均編列經費採購各式圖書及影片，讀者可多利用線上圖書推薦系統推薦圖書館採購。
		專業教科書更新速度稍慢	
		希望關於上課所需要的藏書可以更新很多都是舊版本	
		希望可以更多書籍可以觀看	
		希望集點成金及新書可以活動增加	
		電影有點少	
		幼教專業書籍能與時事(新課綱)同步購入相關新書	
		增加書籍的種類	
		超優~希望可以有多點恐怖片	
		漫畫可以進一些耽美的嗎	
		新書可以多點選擇會更好	
		買更多書	
讀者服務	圖書推薦	讓同學有推薦書箱 推薦書籍給學校或是推薦其他同學觀看	圖書館已有線上圖書推薦系統
	行動應用App	圖書館 app 可以有更多功能 例如：掃 QR 我就可以知道這本書的詳細資料	圖書館app目前已可直接掃圖書條碼了解館藏狀態
		App 有時查書查不到，可能連線部分有些問題，常查書顯示沒有	實際操作並無此問題，若使用有疑義請洽圖書館服務台。
	影印費	影印費可以再便宜一點	目前卡片式影印機收費平均一張1.125元，投幣式黑白2元/張，彩色5元/張。
	開館時間	希望能 8 點開館	配合學校上課時間，開學期間週一至五早上8:15分開館，周六為9:00開館。
	借閱規定	進修部學生影音光碟無法外借，感覺可惜	圖書館影音光碟皆為公播版影片，價格昂貴，目前除教職員可外借外，學生一律限館內使用。
	其他	可以攜帶書包進入圖書館，這樣查詢資料及做課餘研究的時候才能筆記啊，現在只能空手進入圖書館，真的除了純借書其他事都不能做	館內無法攜帶書包進入，但筆記等皆可攜入。

推廣活動	謝謝! 期待有更多推廣活動(例如寄送可運用資源給新進人員), 讓大家知道可以運用哪些圖書館資源~	圖書館會再規劃各式活動, 希望擴大同學參與
	配合節日做些裝飾!	
	希望集點成金及新書可以活動增加	
	希望可以有多一點不一樣的活動	
	建議積點活動點數不要設定太高	
	訊息太少且週六活動太少	
	希望能多多舉辦活動 促進閱讀	
	希望書展能夠有多一點的古典音樂資訊	
其他	GOOD	感謝各位對於圖書館的肯定
	完美, 沒意見	
	沒有, 很好	
	辛苦了~	
	非常好	
	非常滿意	
	感謝圖書館師長辛苦!!	
	我覺得很好 很好的服務 對我們的學習很有幫助	
	繼續保持	
	謝謝	
	都很好	
	謝謝你們的辛勞, 讓讀書館更加美好 :)	
	無, 真的很謝謝圖書館人員的付出	
	目前滿意	
	還不錯	
	整體算很好	
	感謝圖書館提供的服務	
	謝謝學校對於圖書館資源設備的用心	
	希望學校的圖書館可以更好	
	超喜歡待在圖書館	
超滿意		
假日上課時間緊湊, 無法多加利用可惜, 但老師上課會帶領我們使用電子資源, 足以彌補		
棒		