

108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：108年3月1日至108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之參考。

二、問卷調查日期

108年3月1日至3月31日

三、問卷調查對象

全校教職員生

四、回收率及問卷施測方式

本次共計回收問卷421份，重複填寫之無效問卷24份，其餘有效問卷共計397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等社群媒體，圖書館除資料檢索區12部電腦可上網填寫問卷外，另提供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(3題)、環境及硬體設備滿意度(7題)、館藏資源滿意度(6題)、讀者服務滿意度(10題)、電子資源使用調查及滿意度(4題)、推廣服務參與及滿意度(5題)、逸仙藝文中心滿意度(4題)、未曾使用圖書館相關資源問題(3題)及意見填寫(1題)等十大部份，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338人(85.14%)，學制則以日間部居多，達339人(94.43%)，身份別則以大學部學生居多，專科部學生次之，分別為261人(65.74%)及98人(24.69%)，至於系所則以護理系填答人數最多，達233人(58.69%)。

表 1 基本資料分析表

名稱	項目	人數	比例
性別	女	338	85.14%
	男	59	14.86%
學制	日間部(含研究所)	339	94.43%
	進修專校/學院	14	3.90%
	進修部	6	1.67%
身份別	大學生(四技、二技)	261	65.74%
	專科生(五專、二專)	98	24.69%
	行政人員	20	5.04%
	專任教師	13	3.27%
	兼任教師	5	1.26%
	研究生	0	0.00%
系所單位	護理系	233	58.69%
	幼保系	56	14.11%
	餐廚系	28	7.05%
	食保系	26	6.55%
	行政單位	19	4.79%
	高福系	13	3.27%
	美設系	12	3.02%
	醫資系	4	1.01%
	口衛系	3	0.76%
	觀健系	1	0.25%
	健研所	1	0.25%
	通識教育中心	1	0.25%
	烘焙科	0	0.00%

*註：依百分比排序

(二) 使用行為分析

於397份有效問卷中，有超過56%以上的人為最近三天至一個月內到過圖書館，超過填答人數的半數以上，但也有12位回答「從來沒去過」中山樓圖書館，佔整體回收問卷之3.02%，其中有10位的原因為「沒有時間去」，但經檢視該10位讀者，其中僅有2名為進修專校/學院之學生，因此未曾到過圖書館的原因是否真的為「沒有時間去」，仍有疑義。

在進入圖書館的主要目的調查中，則以「看書」及「借、還圖書」人數最多，皆達48%；其次則為「觀看視聽影片」，佔35%以上，可見得讀者到館看書及影片仍為最主要之使用行為；其他如「列印」、「影印等」也有7人填答，佔1.76%。

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21.91%，其次為「查詢台電腦」，為12.65%，第三名則為「中西文書庫」，為10.27%。

表 2 使用頻率及常用地點分析

名稱	項目	人數	比例
請問您最近一次到中山樓圖書館是在何時？	最近三天	99	24.94%
	最近一週	68	17.13%
	最近一個月內	57	14.36%
	最近三個月內	56	14.11%
	最近半年內	76	19.14%
	最近一年內	29	7.30%
	從來沒去過	12	3.02%
請問您進入本校圖書館的主要目的為何？(可複選)	看書	194	48.87%
	借、還圖書	193	48.61%
	觀看視聽影片	140	35.26%
	討論功課	126	31.74%
	使用電腦上網或打報告	123	30.98%
	使用電子資源(包含電子書)	44	11.08%
	看期刊報紙	36	9.07%
	其他	13	3.27%
您最常使用本校圖書館哪一空間或設備？(可複選)	閱覽室	239	21.91%
	查詢台電腦	138	12.65%
	中西文書庫	112	10.27%
	小團體視聽室	102	9.35%
	影印區	102	9.35%
	雙人視聽區	83	7.61%
	考試用書區	68	6.23%
	沙發區	55	5.04%
	期刊/雜誌區	55	5.04%
	漫畫區	54	4.95%
	個人視聽區	46	4.22%
	窗邊閱讀區	37	3.39%

(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、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 4.26，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。但值得注意的是，在影印及列印的方便性部分，有多達 19 位讀者表達「不滿意」或「非常不滿意」，可見得圖書館在影印服務這區塊尚有改進的空間。

表 3 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	4.31	4.26
	請問您對圖書館空調舒適度是否滿意	4.37	
	請問您對圖書館檢索區的電腦數量是否滿意	4.19	
	請問您對圖書館的閱覽座位數量是否滿意	4.28	
	請問您對圖書館的視聽服務設備是否滿意	4.28	
	請問您對圖書館掃描、影印、列印資料方便性是否滿意	4.11	
	整體而言，您對圖書館環境與設備是否滿意	4.30	

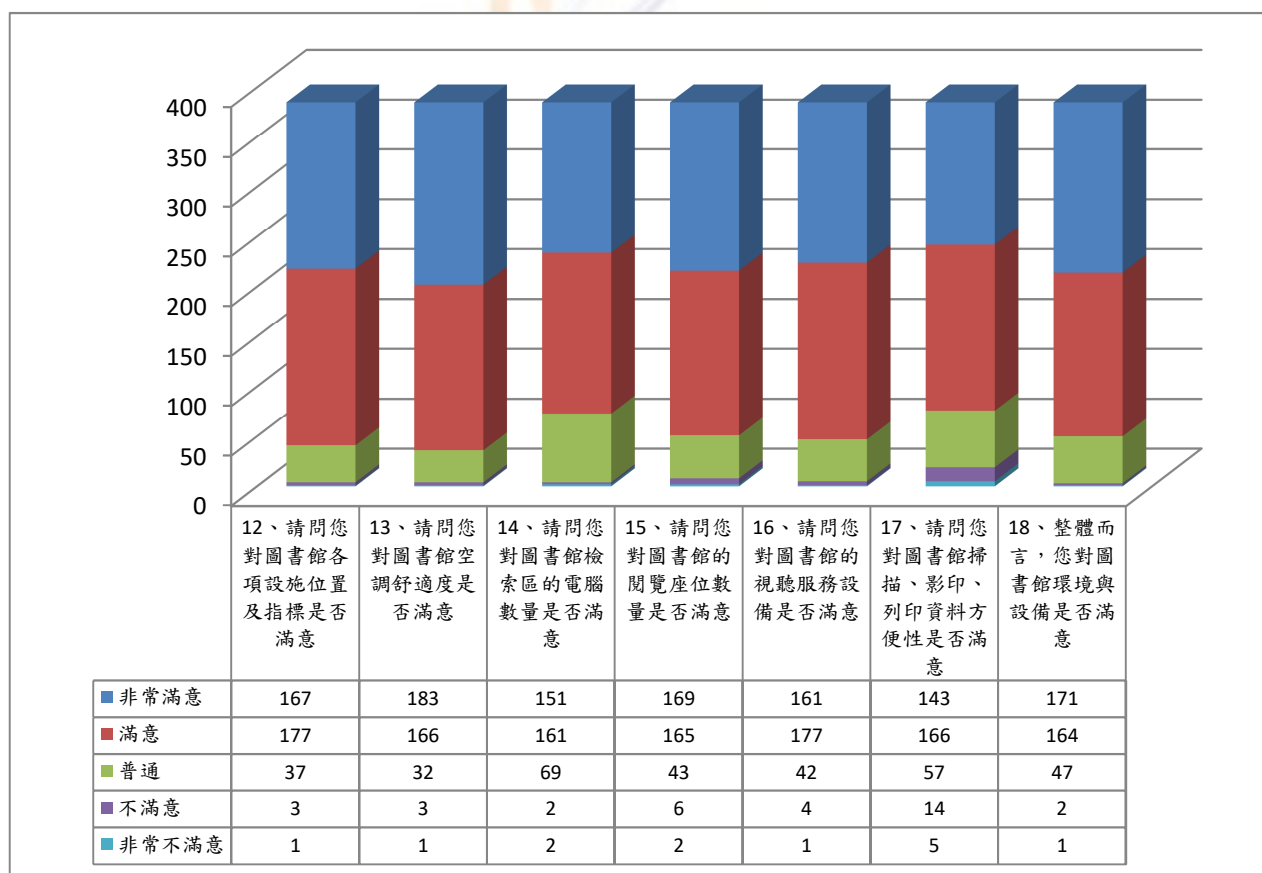


圖 1 圖書館環境及硬體設備滿意度統計圖

(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(含電子書)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4.21，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 4 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	請問您對圖書館的圖書館藏是否滿意	4.19	4.20
	請問您對圖書館的期刊/雜誌是否滿意	4.16	
	請問您對圖書館的視聽資料是否滿意	4.23	
	請問您對圖書館的電子資源(含電子書)是否滿意	4.16	
	圖書館能滿足您學習或研究、教學的需求	4.21	
	整體而言，您對圖書館的館藏資源是否滿意	4.23	

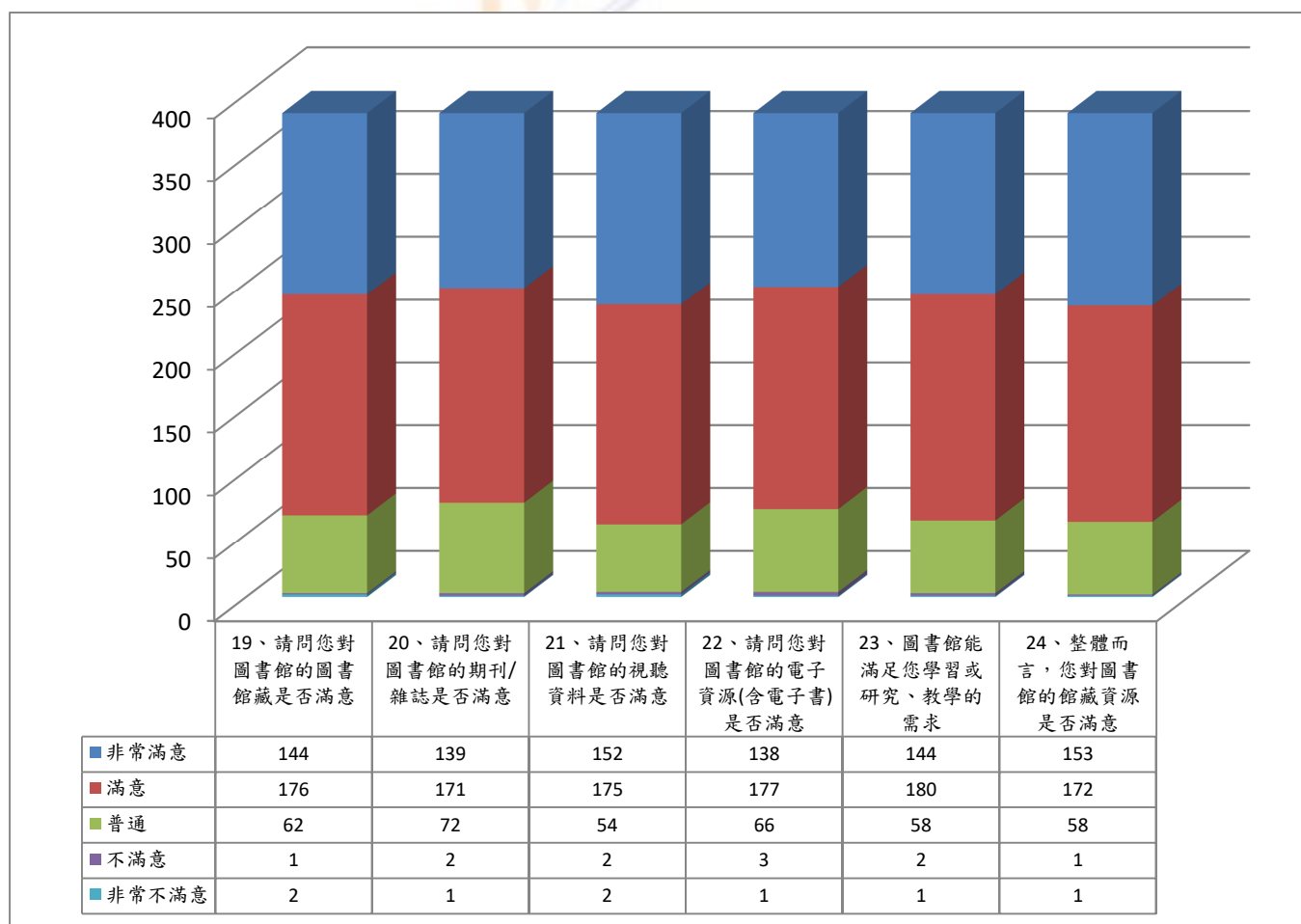


圖 2 圖書館館藏資源滿意度統計圖

(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4.24，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 5 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	4.22	4.24
	請問您對圖書館圖書借閱冊數及天數是否滿意	4.27	
	請問您對圖書館續借及預約圖書服務方便性是否滿意	4.31	
	請問您對圖書館推薦圖書服務是否滿意	4.21	
	請問您對圖書館網頁設計及內容是否滿意	4.16	
	請問您對圖書館館藏查詢系統操作便利性是否滿意	4.20	
	請問您對圖書館人員服務態度是否滿意	4.26	
	請問您對圖書館人員服務的速度及效率是否滿意	4.29	
	請問您對圖書館人員專業知識及解答問題是否滿意	4.24	
	請問您對圖書館整體服務的表現是否滿意	4.28	

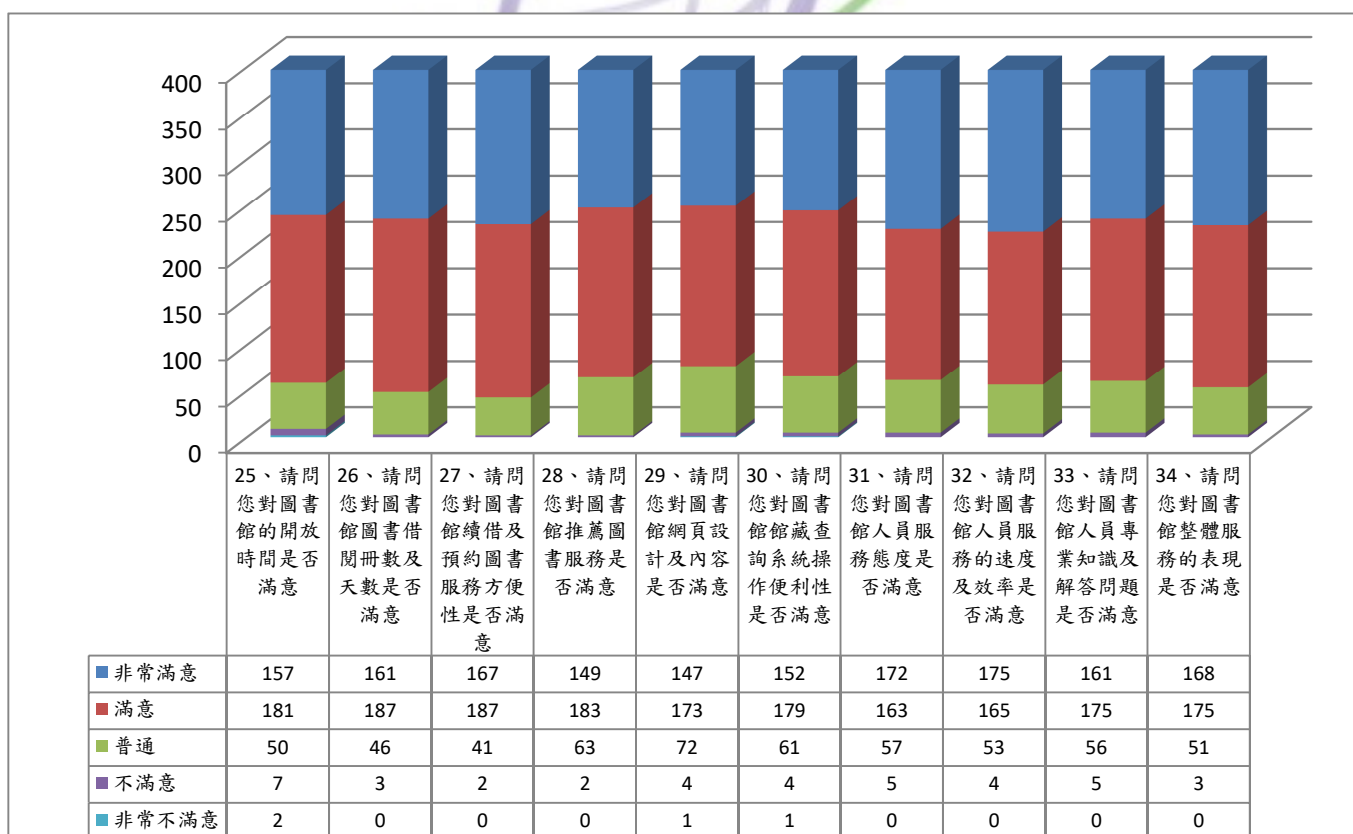


圖 3 讀者服務滿意度統計圖

(六) 電子資源使用調查分析

圖書館本年首次針對電子資源使用及滿意度進行調查分析，除了針對是否曾利用圖書館電子資源外，也針對使用頻率、是否參與過圖書館辦理的電子資源教育訓練及教育訓練課程的滿意度進行調查。調查結果顯示，每學期使用1次以上達50%，但也有近三成的人從未利用過圖書館電子資源，可見得在推廣電子資源上，圖書館仍有很大進步的空間。

而在圖書館舉辦的電子資源教育訓練課程中，有超過半數的人未曾參加過，推測原因應為電子資源教育訓練課程多為與教師及課程配合為主，一般五專生及低年級學生沒有相關文獻探討或專題製作等類似課程，因此對於圖書館電子資源應較不熟悉有關。

表 6 使用電子資源的頻率

名稱	項目	人數	比例
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	13	3.27%
	每週1次以上	42	10.58%
	每月1次以上	71	17.88%
	每學期1次以上	82	20.65%
	半年1次以上	34	8.56%
	一年1次以上	36	9.07%
	從未利用	119	29.97%
您是否參加過圖書館的電子資源教育訓練課程?	是	104	37.41%
	否	174	62.59%

圖書館電子資源使用調查滿意度的部分，主要針對參加過圖書館的電子資源教育訓練課程的讀者做調查；在104位參加過相關課程的讀者中，滿意及非常滿意的比例則高達85%以上，可見得進班宣導電子資源的確對讀者有相當程度的幫助。

表 7 電子資源教育訓練滿意度分數

構面	題目	平均數	構面平均數
電子資源教育訓練滿意度	請問您對圖書館電子資源教育訓練課程是否滿意	4.37	4.33
	參加過電子資源教育訓練課程後，是否提升您使用電子資源的能力	4.29	

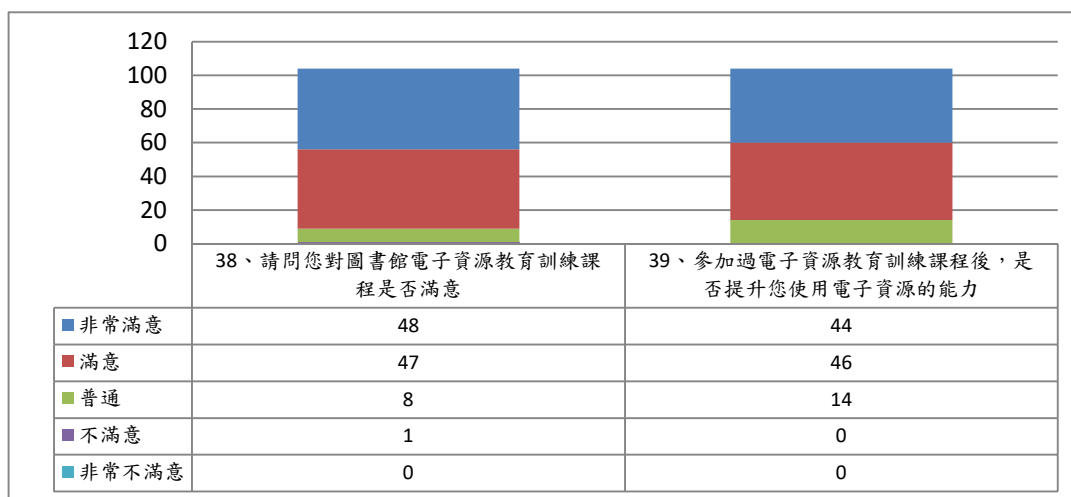


圖 4 電子資源教育訓練課程滿意度統計圖

(七) 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107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；有33人(14.80%)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，則以「時間無法配合」為主要原因，但圖書館近年來辦理多次電子書借閱活動，不須到館即可參加，顯見認知度不夠，也代表圖書館推廣活動仍有加強的部分。

表 8 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	知道且參加過	94	42.15%
	知道但從未參加過	96	43.05%
	都不知道	33	14.80%

表 9 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	74	55.22%
	不喜歡參加活動	25	18.66%
	不符合需求	12	8.96%
	活動不吸引人	13	9.70%
	不知道有辦活動	9	6.72%
	其他	1	0.75%

而在圖書館107年度舉辦之推廣活動中，認知度最高的是「集點成金」，佔了16.56%。而了解圖書館活動之的管道則以學校網頁(21.75%)及圖書館網頁(21.34%)為主，其次則為老師、同學告知(20.73%)。

表 10 105 年度圖書館推廣活動認知度

名稱	項目	人數	比例
您是否知道知道圖書館去年辦理過下列哪些推廣活動	集點成金	107	16.56%
	悅書訊-主題圖書展覽	51	7.89%
	中、西文年度書展	49	7.59%
	你選書我買單(圖書推薦活動)	74	11.46%
	班級借閱競賽	87	13.47%
	E 書. 共享閱讀時光-電子書借閱比賽	56	8.67%
	飯飯之輩(借閱推廣活動)	33	5.11%
	新生導覽	60	9.29%
	二手期刊歡樂送	74	11.46%
圖書館週(聖誕節)系列活動	55	8.51%	

表 11 認知圖書館活動訊息來源

名稱	項目	人數	比例
您都透過何種管道知道知道圖書館的各項訊息	圖書館網頁	105	21.34%
	學校網頁	107	21.75%
	圖書館電子看板(電視牆)	26	5.28%
	電子郵件	27	5.49%
	張貼海報	57	11.59%
	圖書館 Facebook	12	2.44%
	導師通訊/學務通訊	56	11.38%
	老師、同學告知	102	20.73%
	其他	0	0.00%

針對每年例行性辦理之推廣活動進行滿意度與感受度得知，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 12 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	請問您對圖書館的推廣活動是否感到滿意	4.15	4.16
	知道或參加過圖書館推廣活動後，是否提升您對圖書館的感受	4.17	

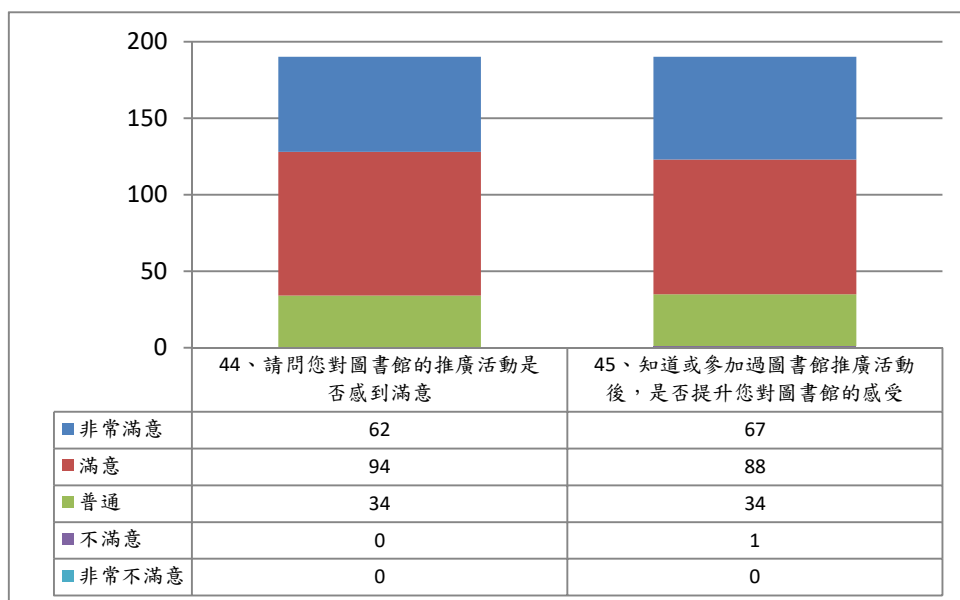


圖 5 推廣服務滿意度統計圖

(八) 逸仙藝文中心滿意度分析

圖書館本年首次針對逸仙藝文中心滿意度進行調查分析，除了針對是否曾去過逸仙藝文中心之外，也針對去年逸仙藝文中心辦理過之活動與滿意度進行調查。本構面之平均滿意度為4.10，各題之平均數也達4分以上，調查結果顯示多數同學皆去過逸仙藝文中心，且滿意度也頗高。

表 13 是否去過逸仙藝文中心與活動認知度

名稱	項目	人數	比例
請問您是否去過逸仙藝文中心欣賞畫作	是	358	90.18%
	否	39	9.82%
我知道逸仙藝文中心107年度辦過下列活動	福田繁雄大師-常態展覽	183	25.31%
	文化休閒與生活應用-期末成果展	75	10.37%
	樂讀 VR-電子書推廣暨 VR 體驗活動	60	8.30%
	行動展覽館-日治時期寫真帖展	70	9.68%
	經國藝術季~心象·流轉	162	22.41%
	經國藝術季~書畫·詠心	173	23.93%

表 14 逸仙藝文中心滿意度分數

構面	題目	平均數	構面平均數
逸仙藝文中心滿意度	請問您對逸仙藝文中心的展覽安排是否滿意	4.07	4.11
	請問您對逸仙藝文中心的整體環境是否滿意	4.14	

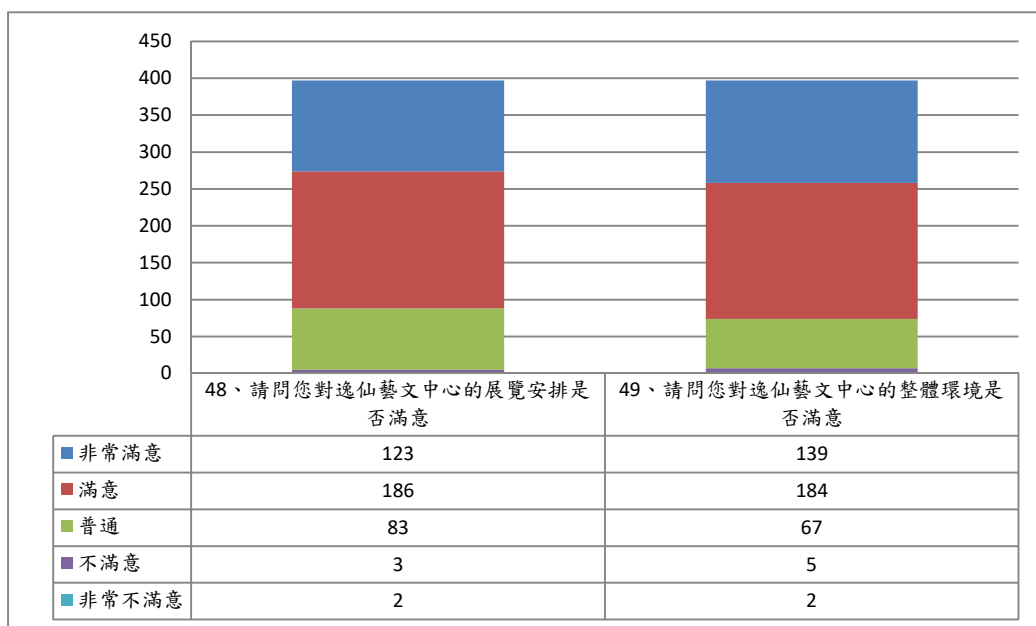


圖 6 逸仙藝文中心滿意度統計圖

(九) 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進行分類，並針對圖書館目前情形或改善措施予以說明。

表 15 讀者意見與圖書館回覆

意見分類	讀者意見與建議	圖書館回覆
逸仙藝文中心	文藝走廊有一種味道聞了很不舒服	圖書藝文組將與總務處一同研商改善方式。
	仙逸化學味太重	
	希望逸仙藝文中心的空氣品質可以改善	
	逸仙藝文中心時常會經過但不喜歡環境的味道。	
	逸仙藝文中心有點臭臭的	藝廊空間可供同學短暫停留欣賞藝文作品，賞析期間請遵循藝廊規範，請勿大聲喧嘩及飲食。
	木山藝廊可以讓學生休息嗎????	
	可以放一些攝影展可以把藝廊那塊弄的更有特色更文青<一、丁一、	
希望可以放一些草間彌生的作品	可列入未來佈展項目，有機會籌備相關展覽。	
地理位置	抱歉圖書館有點遠如果經國樓也能有還書的地方就好了	圖書館除紙本圖書之外，另有電子資源及電子書等，不須到館即可使用。
	圖書館蓋太高不太會進去圖書館	
視聽室隔音	希望小視聽教室隔音效果可以好一點	小團體視聽室隔音設施納入圖書館圖書館重點工作計畫，並規劃於
	團體視聽室隔音不是很好待改善	

	團體影音室太潮濕還有蟲，電視太小	108 學年度進行相關隔音工程，實際執行狀況則需當時情況而定。
	團體視聽電視超小	
	隔音很差	
秩序管理	希望大家在圖書室可以輕聲細語，好好維持圖書室良好秩序。	1、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。 2、因基隆地區經常下雨潮濕，設置地毯容易發霉且有衛生方面的隱憂，因此圖書館暫時不考慮設置地毯。 3、圖書館將請學校評估是否可加裝椅腳隔音墊，且因經費有限，但無法全面更新座椅。
	自習室可以管控討論的音量	
	希望閱覽室可以加強管理(有些人都在聊天吵別人) 謝謝☺	
	閱覽室有點吵,不能好好念書	
	閱覽室需要地毯減少噪音~甘蝦	
	希望圖書館閱覽室的木椅子可以改成在拖拉的時候不會發出聲音的椅子	
空調	空調可以開大一點	配合學校節電政策，空調溫度不宜過低，如因陽光等原因須加強部份區域之空調，請洽圖書館服務台進行個別調整。
	閱覽室有點悶	
	希望空氣可以流通	
燈光	希望樓下的燈光，可以換比較暖色系，因現在有點陰的感覺。謝謝!	1、為符合足夠亮度之照明，書庫之燈光較不宜改為暖色系。 2、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。
座位	椅子不舒服	圖書館經費有限，但未來或有可能汰換更新座椅。
管制	可以更改以學生證感應方式進出	目前可利用感應方式與刷卡方式進出，但若曾補辦過學生證或是轉學生等，請洽教務處進行卡務系統資料更正即可以學生證感應入館。
施工	希望下次有施工能提前張貼告示 如 03/20 在閱覽室外的施工 會影響需讀書的安靜空間 若有告示可能當天就不會去圖書館看書，也不會花時間	本次施工因須配合天候與廠商時間，因此為臨時通知，圖書館也是於施工前 20 分鐘才收到訊息。造成不便，敬請見諒。
硬體	電腦跑很慢	1、圖書館查詢台之電腦因開放供眾使用，故皆安裝有還原功能，開機速度較慢，請耐心等待。 2、於 108 年 3 月 27 日已全面安裝
	資料查詢電腦 12 號開機速度太慢	
	電腦查詢的網頁速度太慢	
	電腦能夠快一點	

	<p>學校電腦速度有夠慢讓人不會想使用希望以後速度能快一點不然做個報告要等很久@@很浪費時間希望學校能改進</p> <p>電腦很慢。椅子不舒服</p> <p>圖書館的電腦網頁搜索跑很慢，然後做報告打字還會卡住</p> <p>電腦速度太慢</p>	SSD 固態硬碟，已大幅改善使用效率。
網路、網頁	<p>網路不易連線</p> <p>圖書館 WIFI 連線很差</p> <p>你們的網頁設計的真的很爛尤其是帳號登入的部分</p>	<p>1、經測試，圖書館 WIFI 連線並無問題，且上傳、下載速率分別為 20M/50M，符合學校規定。</p> <p>2、圖書館學生帳號資料每日會同步資訊服務系統，若忘記密碼，則會連結至資訊服務系統做密碼之相關申請。</p> <p>3、若有相關登入問題，亦可於上班時間與圖書館連絡。</p>
影印	<p>影印有點複雜</p> <p>影印費太貴了</p> <p>影印機需改善</p>	<p>1、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，已比外面商店便宜。</p> <p>2、影印機明顯處皆張貼有使用說明，如使用上有疑問，可詢問服務台人員。</p>
館藏	<p>可以進多一些新的鬼片</p> <p>有待新增護理系用書資源, 藏書過舊</p> <p>希望可以增加點勵志小說</p> <p>希望電影可以多一點</p> <p>調酒類的書籍可以在多一點選擇</p> <p>希望電影能多一點</p> <p>能多進一些雜誌</p> <p>希望能在進更多的課外書</p> <p>電影太舊了，沒有較新一點的電影，可以觀看</p> <p>我很常在圖書館借小說希望可以多進一些小說</p> <p>希望書籍可以快速更新</p>	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
讀者服務	<p>希望借書的數量可以多一點 (20 本)</p> <p>希望學生也可以外借雜誌.</p>	<p>1、評估增加圖書借閱冊數及期限</p> <p>2、評估期刊供學生外借或採購電</p>

	<p>很希望學校財訊雙週刊也可以供學生借閱，借閱天數1~2天也可以，不要侷限於校師才能借閱，或者把學校電子書加入財訊雙週刊供學生下載訂閱。因為財訊雙週刊是個時常跟新國家事件的期刊很常的不斷更新，所以覺得加入電子書會更方便學生平日與假日下載閱讀。</p>	<p>子期刊之可能性與做法</p>
	<p>上次因圖書館早上還未開門，投還書箱還了書，說我沒有換書！還有請館內人員協助找書，早上去櫃檯填資料預借書，下午放學去拿書，既然回我不知道，重新填單後隔了2天才拿到書！</p>	<p>1、圖書館每日還書箱檢查時間為一大早及晚間各一次，中間若有還書的讀者則需等下次還書箱檢查時方會至系統進行刷還。 2、填寫尋書單後，請等圖書館尋書完成後通知，於接獲通知後再行到館取書。 3、因反應問題時櫃檯服務人員可能有所不同，故可能無法即時回復先前所提之問題，須等與原承辦人員問題釐清後方可回復。</p>
	<p>電子書借閱書增加書的數量</p>	<p>目前各電子書平台借閱冊數如下： UDN讀書館：10冊 華藝電子書：10冊 凌網電子書：依不同聯盟採購冊數有所不同，為5-20冊不等。</p>
	<p>圖書館不能帶書真的很有趣希望哪天可以帶書吧</p>	<p>館內目前無法攜帶書包進入，但筆記等皆可攜入。且閱覽室內可以帶自己的書。</p>
	<p>希望可以把書包拿進圖書館讀書</p>	
<p>推廣服務</p>	<p>讓更多人知道圖書館的資源有些是真的不說也不會知道</p>	<p>圖書館除須到館參加的活動外，也辦理有許多電子書等借閱活動，即使不用到館也可以參加，希望擴大同學參與。</p>
	<p>活動是很多,但時間很尷尬</p>	
<p>肯定與鼓勵</p>	<p>Awesome Good! 可以了 你們很棒 我覺得整體都很不錯～～～ 非常好！ 非常棒 很好 很棒 很棒</p>	<p>感謝各位讀者對於圖書館的肯定與鼓勵</p>

	很棒	
	很棒	
	很棒，書可以更多	
	很棒了~	
	很棒可以繼續下去	
	做得很好，沒有意見!	
	都喜歡，還可以	
	棒棒喔	
	謝謝	
	服務人員優質	
	謝謝	
	謝謝	
	圖書館的改變很好	
	繼續加油	
	覺得舒適	
	沒有意見	
	沒有 非常棒	
	沒意見	
	辛苦了	
	可以看的電影選擇很多,能讓我大學期間的空堂時間都到圖書館去觀看不同的電影,覺得很棒	
	無，辛苦了	
	感謝貴校圖書館及同仁，為全校福祉努力。每次好活動都值得讚賞與嘉許。	
	學校圖書館很好	
其他	沒有非常好	圖書館除紙本圖書之外，另有電子資源及電子書等，不須到館即可使用。
	給我頭獎	
	讓我中獎	
	個人很喜愛到圖書館借書及閱讀書籍但目前進修學院的課程沒多餘時間可到圖書館	