

經 國 管 理 暨 健 康 學 院

111年度

圖書館滿意度調查分析報告



調查期間：111年3月1日至111年3月31日

# 目錄

一、 目的 .....	1
二、 問卷調查日期 .....	1
三、 問卷調查對象 .....	1
四、 回收率及問卷施測方式 .....	1
五、 問卷分析 .....	1
(一) 受試者基本資料 .....	2
(二) 使用行為分析 .....	3
(三) 圖書館滿意度分析 .....	4
(四) 電子資源使用調查及滿意度分析 .....	5
(五) 推廣服務參與及滿意度分析 .....	7
(六) 逸仙藝文中心滿意度分析 .....	9
(七) 全球新型冠狀病毒疫情期間圖書館相關服務調查 .....	10
(八) 讀者意見彙整 .....	11

## 表目錄

表 1 基本資料分析表 .....	2
表 2 使用頻率及常用地點分析 .....	3
表 3 圖書館滿意度分數 .....	4
表 4 使用電子資源的頻率 .....	6
表 5 校外遠端自動連線系統滿意度分數 .....	6
表 6 認知圖書館活動訊息來源 .....	8
表 7 推廣服務滿意度分數 .....	8
表 8 是否去過逸仙藝文中心與活動認知度 .....	9
表 9 逸仙藝文中心滿意度分數 .....	9
表 10 疫情期間圖書館相關服務認知調查 .....	10
表 11 讀者意見與圖書館回覆 .....	11



## 圖目錄

圖 1 未曾到圖書館原因 .....	4
圖 2 圖書館環境及硬體設備滿意度統計圖 .....	5
圖 3 遠端自動連線系統滿意度統計圖 .....	6
圖 4 未曾使用電子資源原因 .....	7
圖 5 是否知道圖書館舉辦之推廣活動 .....	7
圖 6 未曾參加圖書館活動之原因 .....	8
圖 7 推廣服務滿意度統計圖 .....	9
圖 8 逸仙藝文中心滿意度統計圖 .....	10

## 一、目的

擬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

111年3月1日至3月31日

## 三、問卷調查對象

全校專兼任教職員生

## 四、回收率及問卷施測方式

本次共計回收問卷314份，無效問卷8份，其餘有效問卷共計306份。

無效問卷中有2份為在活動日期前填答，其餘6份為重複填答，重複填答之問卷，因考量後續填答時可能已有使用圖書館相關資源，答案較有統計意義，故以日期較新之回覆為主，前次之回覆及未於活動期間填答者計入無效問卷。

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e-mail數次發送通知給全校教職員工，並請教師代發至班級群組信箱、Facebook或line等社群媒體。

圖書館館內則以電子海報方式輪播相關訊息，並提供QRCODE掃碼方式可快速連結至填答網頁。

## 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)、圖書館滿意度(8題)、電子資源使用調查及滿意度(5題)、推廣活動參與及滿意度(4題)、逸仙藝文中心展覽及環境滿意度(3題)、全球新型冠狀病毒疫情期間圖書館相關服務問題(3題)及意見填寫(1題)等八大部份，共計35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249人(81.37%)，學制則以日間部居多，達238人(94.07%)，身份別則以大學部學生居多，專科部學生次之，分別為154人(50.33%)及94人(30.72%)，至於系所則以護理系填答人數最多，達123人(40.20%)。

表 1 基本資料分析表

名稱	項目	人數	比例
性別	女	249	81.37%
	男	57	18.63%
學制	日間部(含在職專班研究所)	238	94.07%
	進修部	15	5.93%
身份別	大學生(四技、二技)	154	50.33%
	專科生(五專、二專)	94	30.72%
	行政人員	27	8.82%
	專任教師	21	6.86%
	兼任教師	5	1.63%
	研究生	5	1.63%
系所單位	護理系	123	40.20%
	餐廚系	50	16.34%
	幼保系(所)	39	12.75%
	食保系	28	9.15%
	行政單位	27	8.82%
	高福系	13	4.25%
	醫資系	8	2.61%
	健研所	7	2.29%
	美設系	5	1.63%
	通識中心	4	1.31%
	口衛系	2	0.65%
	觀健系	0	0%

\*註：依百分比排序

## (二) 使用行為分析

於306份有效問卷中，有超過45%以上的人為最近三天至一個月內到過圖書館，約佔填答人數的半數，但也有37位回答「從來沒去過」中山樓圖書館，佔整體回收問卷之12.09%，其中有27位的原因為「沒有時間去」佔絕大多數，也有5位同學回答「不知道在哪裡」。

在進入圖書館的主要目的調查中，則以「借、還圖書」人數最多，達47%以上；其次則為「自習」，佔32%以上，「觀看視聽影片」以及「影印、列印」也達26%以上，可見得讀者到館借還圖書、自習、觀看視聽影片以及影印、列印仍為最主要之使用行為；其他如「使用電腦上網或打報告」佔20.45%，「討論功課」則佔18.59%。

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50.56%，其次為「檢索區電腦」，為32.71%，第三名則為「中西文書庫」及「影印區」，為29%，而綜合「小團體視聽室」、「雙人視聽區」及「個人視聽區」，三者加起來之使用比例亦達48%以上，可見得讀者使用圖書館之視聽資源比例亦高。

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	56	18.30%
	最近一週	43	14.05%
	最近一個月內	40	13.07%
	最近三個月內	28	9.15%
	最近半年內	43	14.05%
	最近一年內	59	19.28%
	從來沒去過	37	12.09%
請問您進入本校圖書館的主要目的為何？(可複選)	借、還圖書	129	47.96%
	自習	88	32.71%
	觀看視聽影片	71	26.39%
	影印、列印	71	26.39%
	使用電腦上網或打報告	55	20.45%
	討論功課	50	18.59%
	使用電子資源(包含電子書)	25	9.29%
	看期刊雜誌或報紙	24	8.92%
	公務需求	20	7.43%
	其他	1	0.37%
您最常使用本校圖書館哪一空間或設備？(可複選)	閱覽室	136	50.56%
	檢索區電腦	88	32.71%
	中西文書庫	78	29.00%

	影印區	78	29.00%
	小團體視聽室	54	20.07%
	期刊/雜誌區	46	17.10%
	雙人視聽區	42	15.61%
	考試用書區	37	13.75%
	個人視聽區	34	12.64%
	漫畫區	33	12.27%
	沙發區	32	11.90%
	窗邊閱讀區	25	9.29%

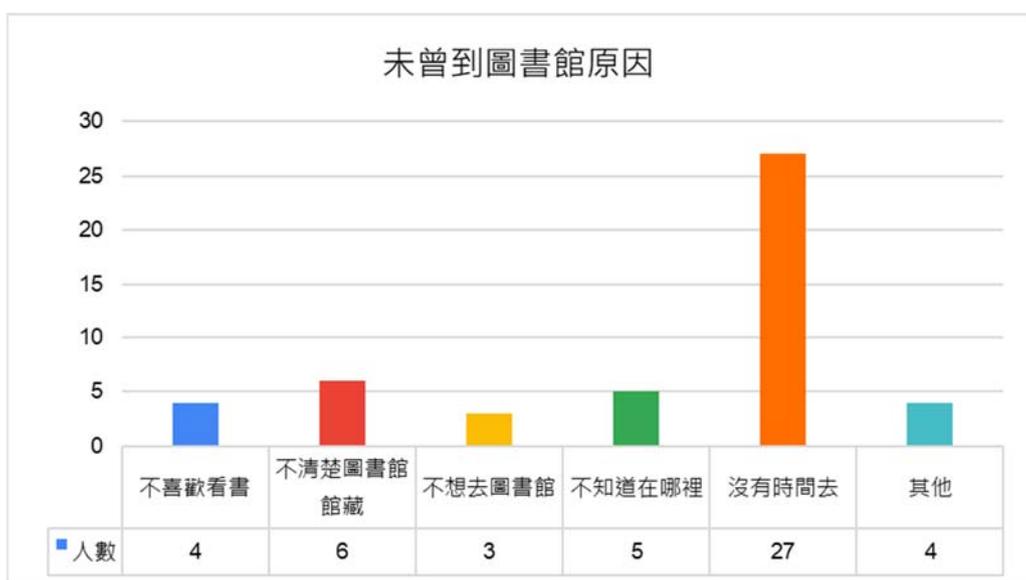


圖 1 未曾到圖書館原因

### (三) 圖書館滿意度分析

本部分主要針對圖書館軟硬體、服務等進行滿意度調查，本構面之平均滿意度為 4.25，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服務多持肯定態度。

就此項調查中，對於圖書館開放時間為不滿意以及非常不滿意的達 10 人，約佔此項調查的 3.72%。

表 3 圖書館滿意度分數

構面	題目	平均數	構面平均數
圖書館滿意度	請問您對圖書館掃描、影印、列印資料方便性是否滿意	4.15	4.25
	整體而言，您對圖書館環境與設備是否滿意	4.28	

圖書館能滿足您學習或研究、教學的需求	4.28
整體而言，您對圖書館的館藏資源是否滿意	4.22
請問您對圖書館的開放時間是否滿意	4.22
請問您對圖書館圖書借閱冊數及天數是否滿意	4.36
請問您對圖書館人員服務態度是否滿意	4.39
請問您對圖書館整體服務的表現是否滿意	4.36

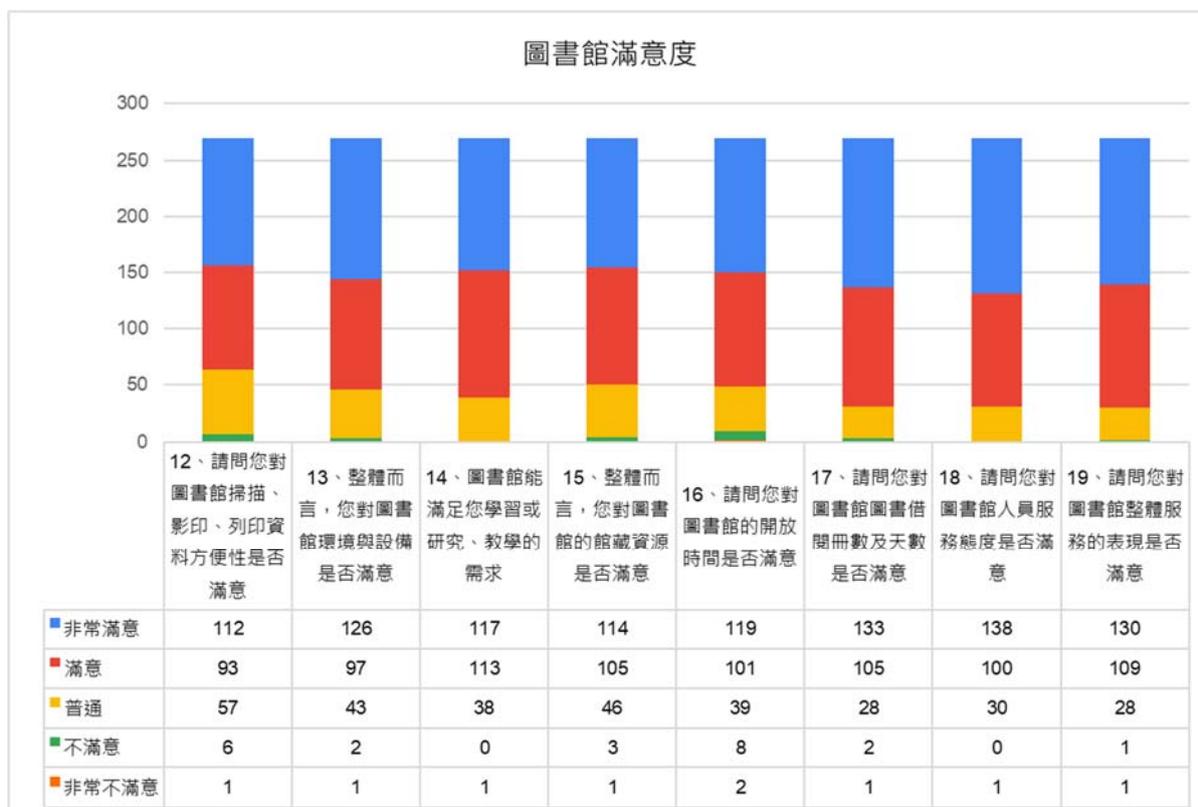


圖 2 圖書館環境及硬體設備滿意度統計圖

#### (四) 電子資源使用調查及滿意度分析

電子資源使用調查的部分，除了針對是否曾利用圖書館電子資源外，也針對使用地點、頻率、遠端自動連線系統滿意度進行調查。調查結果顯示，每學期使用1次以上者達41.50%。

圖書館於109學年度起已將常用之電子資源操作手冊置於圖書館首頁及網路大學，填答讀者中，達82.9%以上讀者也已知道此項訊息。

而在使用校外遠端自動連線系統部分，使用過的讀者則多填答滿意或非常滿意，可見此系統普遍可滿足校外使用者的需求。

表 4 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	8	2.61%
	每週 1 次以上	26	8.50%
	每月 1 次以上	47	15.36%
	每學期 1 次以上	46	15.03%
	半年 1 次以上	26	8.50%
	一年 1 次以上	40	13.07%
	從未利用	113	36.93%
請問您知道圖書館已將常用之電子資源操作手冊置於圖書館首頁及網路大學嗎?	是	160	82.90%
	否	33	17.10%
請問您使用電子資源的地點為?	只在校內使用過	60	31.09%
	只有校外	13	6.74%
	校內及校外都有	120	62.18%

表 5 校外遠端自動連線系統滿意度分數

構面	題目	平均數
電子資源使用調查	請問您對圖書館校外遠端自動連線系統是否滿意?	4.20

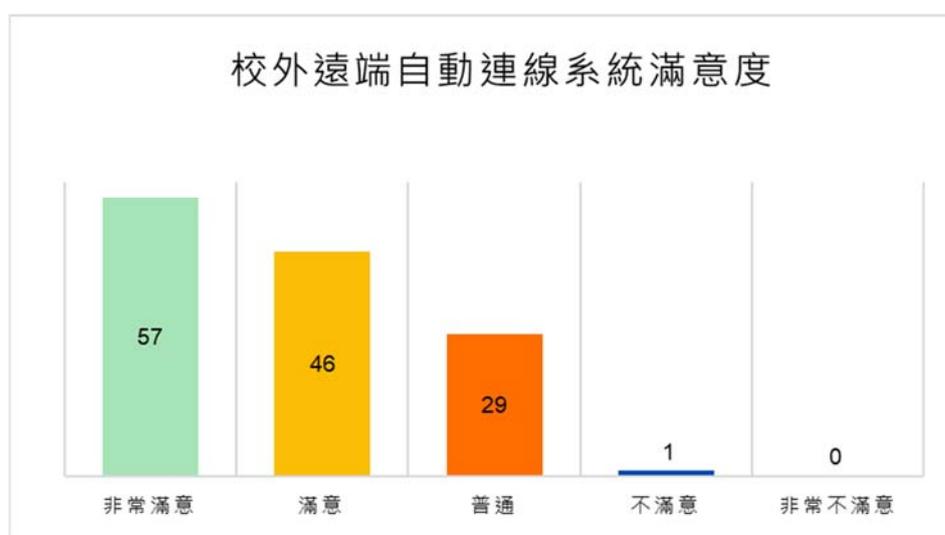


圖 3 遠端自動連線系統滿意度統計圖

本次填答資料中未也有113人(36.93%)的人回覆從未利用過圖書館電子資源，最主要原因為「不習慣使用」，其次為「網路上就有我要的資料」，可見得讀者對於電子資源了解度不夠，圖書館也可再加強與教師之間的聯繫，若教師可將課程與電子資源使用結合，應可增加讀者對電子資源之認知。

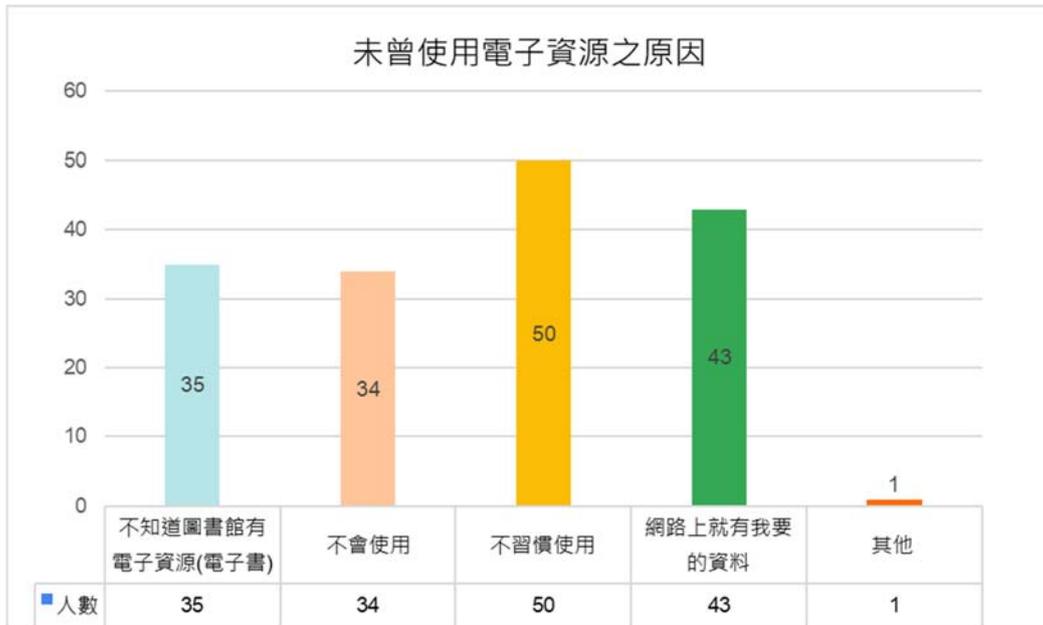


圖 4 未曾使用電子資源原因

### (五) 推廣服務參與及滿意度分析

圖書館推廣服務滿意度的部分，有84人(28.43%)參加過圖書館舉辦之推廣活動，也有58人(18.95%)完全不知道圖書館曾辦理推廣活動，另有5成2的讀者則是知道圖書館有辦理活動，但從未曾參加。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。

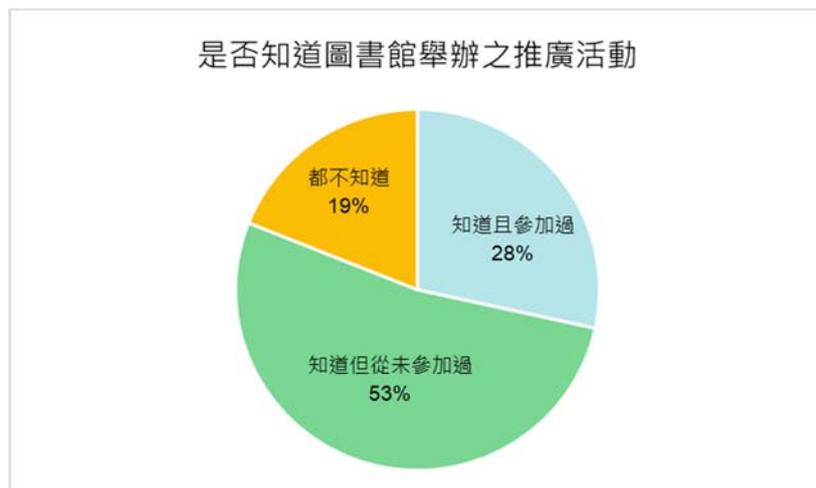


圖 5 是否知道圖書館舉辦之推廣活動

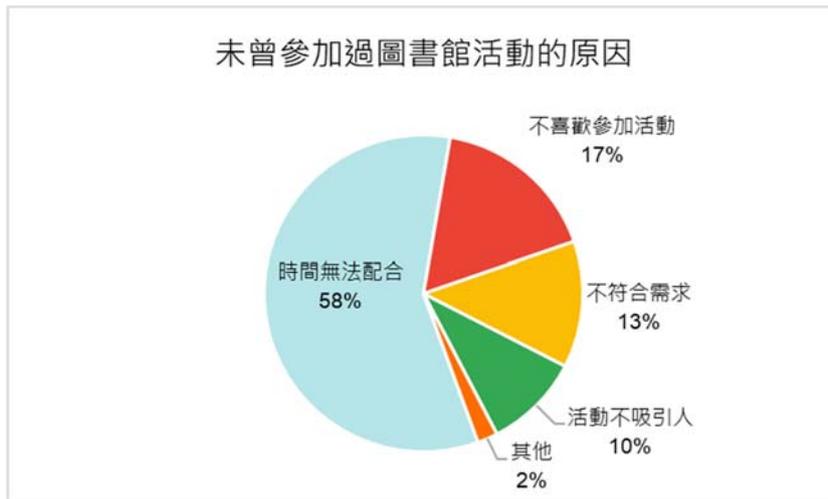


圖 6 未曾參加圖書館活動之原因

而在圖書館舉辦之推廣活動中，了解圖書館活動之管道則以圖書館網頁(23.39%)及學校網頁(23.29%)為主，其次則為老師、同學告知(14.11%)。

表 6 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圖書館的各項訊息	圖書館網頁	58	23.39%
	學校網頁	58	23.39%
	老師、同學告知	35	14.11%
	張貼海報	10	4.03%
	圖書館電子看板	17	6.85%
	電子郵件	26	10.48%
	班級社群(Line、FB……)	21	8.47%
	圖書館 Facebook	10	4.03%
其他	1	0.40%	

推廣服務滿意度之平均滿意度為4.54，可見得參加過推廣活動的讀者對於圖書館之推廣服務多達滿意程度。

表 7 推廣服務滿意度分數

構面	題目	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	4.54

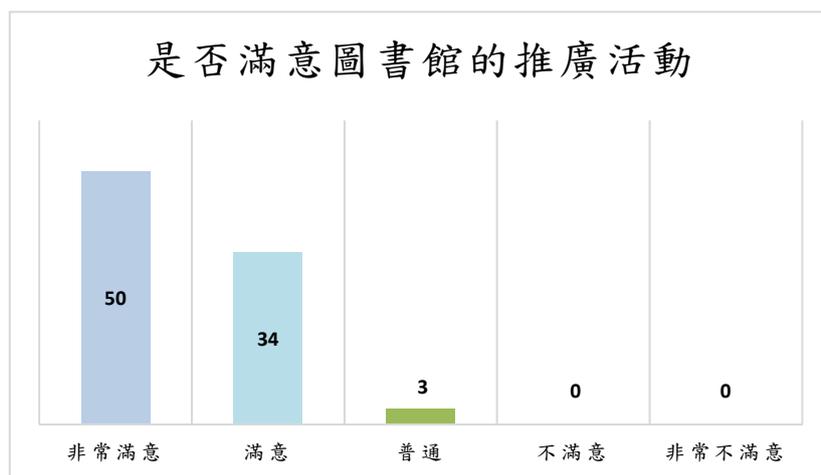


圖 7 推廣服務滿意度統計圖

### (六) 逸仙藝文中心滿意度分析

針對逸仙藝文中心滿意度調查部分，除了針對是否曾去過逸仙藝文中心之外，也針對逸仙藝文中心之展覽安排與環境滿意度進行調查。本構面之平均滿意度為4.25，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 8 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展覽	是	267	87.25%
	否	39	12.75%

表 9 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	4.19	4.25
	請問您對逸仙藝文中心的整體環境是否滿意	4.30	

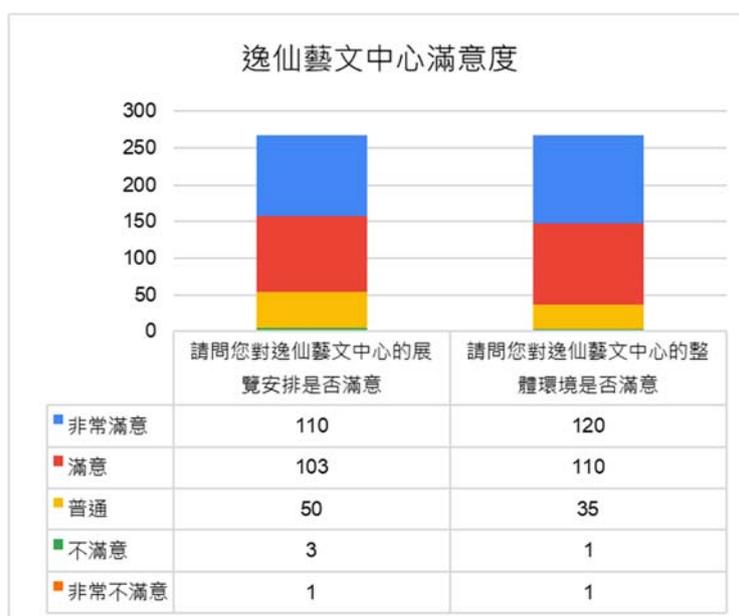


圖 8 逸仙藝文中心滿意度統計圖

### (七) 全球新型冠狀病毒疫情期間圖書館相關服務調查

疫情期間，圖書館之服務不免受到影響，故進行相關調查，以了解圖書館未來可提供之其他服務方向。於110年五月至七月份疫情三級警戒期間，圖書館閉館未開放，讀者可於網路上填寫「防疫期間調書申請單」，以預約取書方式借閱圖書，但或許因為學生多已離校，不知道圖書館有提供此項服務之同學超過半數，達52.94%；另有超過六成以上的同學則認為會因為疫情因素提升使用電子資源及電子書的意願。

表 10 疫情期間圖書館相關服務認知調查

名稱	項目	人數	比例
因疫情因素圖書館之相關服務皆有受到影響，三級警戒期間，圖書採取閉館措施，您是否知道圖書館於閉館期間提供「防疫期間調書申請單」，供使用者預約取書呢？	是	144	47.06%
	否	162	52.94%
請問因疫情因素，是否增加您對電子書的使用意願呢？	是	189	61.76%
	否	117	38.24%
請問因疫情因素，是否增加您對電子資源的使用意願呢？	是	203	66.34%
	否	103	33.66%

## (八) 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 11 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
環境	圖書館太遙遠	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。
	我覺得位置太高了，會降低我想去的頻率	
	閱覽室的空調可以因天氣溫度做適當的調整	配合學校節電政策，空調溫度不宜過低，如須調整部份區域之空調，可向圖書館服務台反應，以進行個別調整。
	地下室的採光不好	1、參照國家標準 CNS12112 室內工作場所照明規定，辦公室、教室或圖書館閱讀區之維持照度為 500lux，因此為符合足夠亮度之照明。 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。
	只要到樓下找書 手機訊號都很不好	圖書館書庫為地下室，手機訊號較差，可使用無線網路即可正常上網。
	圖書館的開口處可否更改為 3 樓處（與 I 樓連接處）	將轉達此訊息給校內空間規劃委員會進行評估
硬體	增購圖書殺菌機，降低病菌傳染風險	已進行採購，預計於 111 年 4 月份建置完成。
	外面自習室能獨立一個一個座位 謝謝！	圖書館空間有限，為使多人可以同時利用，目前以多人閱覽桌為主，但未來或有可能汰換更新。
	閱覽室座位不好坐，椅子是木頭的常常發生噪音影響到閱讀的心情	圖書館經費有限，但未來或有可能汰換更新座椅。
館藏	我覺得可以多添加一些好看的恐怖小說，把一系列的湊好不要東一本西一本，還有恐怖小說（口袋書）也可以多進一些，因為攜帶方便，謝謝~	1、圖書館每年均編列經費採購各式圖書及影片 2、讀者可多利用線上圖書推薦系統推薦圖書館採購。 3、圖書館建置有小小說專區，內有恐怖小說（口袋書），歡迎到館借閱。
	恐怖小說跟動漫的漫畫可以多進一些書，希望可以多進一些最新的	
	小說書藏可以再多一點	
	希望可以增加更多小說	
	DVD 可以再更多一點☺	
	希望電影可以再更多一點	

	專業期刊電子資源能更加豐富	圖書館採購有中西文之資料庫，包含中文為主的華藝線上圖書館及西文為主的 EBSCO 系列西文資料庫。
	可將陳舊書籍淘汰	圖書館於 110 年度已淘汰五千餘冊圖書，並陸續整理館藏中。
讀者服務	可以提供圖書館租借的相關資料	圖書館網頁皆有公告相關資料。
	建議能夠列出優秀書籍的資訊給讀者參考。	1、圖書館館內每月皆展示有不同主題之悅書訊圖書可供讀者參考。 2、館內有設置借閱排行榜專區及新書展示區供讀者參考。
	希望影印機開放現金支付功能	1、圖書館目前影印機有可購買影印卡使用或使用多元支付方式使用。
	影印可以放開現金支付	
	希望可以影印卡降價	2、使用影印卡影印/列印黑白文件，每張 1.125 元。
	黑白影印再便宜一些	
	影印機台操作不是很方便	3、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。
	希望四五六日閱覽室的開放時間可以更長	宥於人力及經費問題，圖書館目前開放時間為 星期一至三：8：15~20：00 星期四至五：8：15~17：00 星期六：9：00~17：00 星期日及國定例假日休息 寒暑假開放時間另行公告 進修部讀者可多利用週六使用。
	希望開館時間能增加至周日	
	希望星期一~五的時間可以統一	
	開放時間是否能延長到六點 有幾天只到五點 上完課再去就來不及了	星期日及國定例假日休息 寒暑假開放時間另行公告 進修部讀者可多利用週六使用。
線上電子書在校外使用觀看時常常碰到閒置問題就被登出，導致要重新登入，希望閒置時間可以設久一點	為維護其他讀者權益，登入時間有限，如需長時間閱讀，可以借閱方式借入個人帳上。	
推廣服務	可多推出其他的活動不要都一樣的活動	圖書館舉辦各種類型活動，希望擴大同學參與。
	我還是比較喜歡實體的書本，因為疫情期間一直在使用電腦跟手機，眼睛真的很疲倦，視力也受影響，可以多推廣學校借還書的便利性	圖書館提供多種服務，圖書館網頁亦有相關說明，歡迎多加利用。
其他	要去圖書館的路上有點冷有點暗	請說明詳細地區以提供總務處作為路燈設置參考。
	逸先樓，能多點設置。	逸仙藝文中心不定期舉辦各式展覽
肯定與鼓勵	謝謝	感謝各位讀者對於圖書館的肯定與鼓勵
	很好	
	沒有特別的意見，圖書館的環境很好，書也齊全	
	可以更好 加油	
	一切很好	

好
有機會或建議會及時反應
都很好
目前使用都很滿意
讚讚讚
很棒的服務
很好
圖書管的多元影印機真的很棒！超級方便
蠻好的
圖書館整體都蠻好的，影印設備超級棒，很齊全。隔壁還有很大的自習空間。很安靜很乾淨
非常好
謝謝您們，辛苦了。
繼續保持良好的環境
同仁服務態度很好
圖書館很讚！
非常適合讀書的環境感謝
會盡量找時間過去
都很好，沒意見

