

輔英科技大學圖書館103學年度服務滿意度線上問卷統計報告

問卷對象：全校師生

填答人數：467人次

問卷方式：使用線上問卷方式

調查日期：104年6月1日至104年6月25日

統計分析：郭惠芬

一、問卷統計

(一)、個人基本資料及利用圖書館情形

1 身分：

身份	人數	百分比
教師	9	1.93%
職員	15	3.21%
研究生	2	0.43%
大學生	280	59.96%
五專生	160	34.26%
在職專班	1	0.21%
總計	467	

2 請問您利用圖書館的平均頻率：

利用圖書館平均頻率	人數	百分比
幾乎每天	215	46.04%
每週1-3次	115	24.63%
每月1-3次	82	17.56%
每學期1-3次	54	11.56%
從未使用過圖書館	1	0.21%
總計	467	

3 請問您使用圖書館電子資源(包括電子書、電子期刊、資料庫)的頻率：

電子資源使用頻率	人數	百分比
幾乎每天	186	39.83%
每週1-3次	80	17.13%
每月1-3次	89	19.06%
每學期1-3次	87	18.63%
從未使用	25	5.35%
總計	467	

4 請問您每週瀏覽圖書館網站的時數：

瀏覽圖書館網站時數	人數	百分比
2小時	393	84.15%
2小時到5小時	55	11.78%
5小時到10小時	9	1.93%
10小時以上	10	2.14%
總計	467	

(二)、問卷

A. 圖書服務

5 圖書館的圖書期刊及電子資源館藏，可以滿足我的學術研究及學習需求

選項	人數	百分比
非常滿意	295	63.17%
滿意	133	28.48%
普通	31	6.64%
不滿意	2	0.43%
非常不滿意	0	0.00%
未接觸或使用	6	1.28%
滿意度	91.28	

6 圖書館網頁及線上館藏查詢系統【WebPAC】介面清楚易於找尋資料

選項	人數	百分比
非常滿意	281	60.17%
滿意	141	30.19%
普通	31	6.64%
不滿意	3	0.64%
非常不滿意	0	0.00%
未接觸或使用	11	2.36%
滿意度	90.70	

7 圖書館今年新增校外電子資源連線服務，可從家中直接連線取得電子資源，您覺得

選項	人數	百分比
非常滿意	308	65.95%
滿意	118	25.27%
普通	21	4.50%
不滿意	1	0.21%
非常不滿意	1	0.21%
未接觸或使用	18	3.85%
滿意度	92.56	

8 圖書館舉辦的推廣活動〔包括：資源利用教育課程、主題書展、藝文展覽、圖書館週、世界書香日、名人有約、借閱比賽等〕，您覺得

選項	人數	百分比
非常滿意	327	70.02%
滿意	114	24.41%
普通	22	4.71%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未接觸或使用	4	0.86%
滿意度	93.17	

9 對於圖書館的公共閱覽環境整潔及美化的滿意程度

選項	人數	百分比
非常滿意	351	75.16%
滿意	106	22.70%
普通	8	1.71%
不滿意	1	0.21%
非常不滿意	1	0.21%
未接觸或使用	0	0.00%
滿意度	94.48	

10 請問您目前使用圖書館最感到困擾的是

選項	人數	百分比
「圖書」資源太少	114	24.41%
「期刊」資源太少	75	16.06%
「資料庫」資源太少	49	10.49%
不熟悉要找的書或資料在那裏	154	32.98%
所需的圖書期刊不在架上	94	20.13%
網頁上找不到想要的資訊	43	9.21%
新書、期刊上架太慢	50	10.71%
② 空調太悶不冷	173	37.04%
① 閱覽座位不足	186	39.83%
③ 讀者太吵	166	35.55%
館員、工讀生服務態度不佳	5	1.07%

11 本館館員的服務態度及專業程度，那一項您覺得最需要改善

選項	人數	百分比
態度不太親切禮貌	76	16.27%
③ 沒有笑容	114	24.41%
回答我詢問問題不太正確	37	7.92%
對於圖書館本身能提供的服務不甚清楚	109	23.34%
② 不能理解我對圖書館的需求	118	25.27%
不能立即回應我問的問題	95	20.34%
① 無	335	71.73%

12 您認為圖書服務組(圖書資源服務)的綜合表現

選項	人數	百分比
非常滿意	323	69.16%
滿意	129	27.62%
普通	15	3.21%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未接觸或使用	0	0.00%
滿意度		93.19

B. 資訊服務

13 請問您最常在那裏使用校園網路

選項	人數	百分比
電腦教室	236	50.54%
宿舍區	85	18.20%
教學、行政大樓	98	20.99%
室外活動區	15	3.21%
很少使用	33	7.07%

14 請問您最常透過下列那種設備連接校園網路

選項	人數	百分比
校園有線網路	251	53.75%
校園無線網路	152	32.55%
電信網路(3G、4G等)	64	13.70%

15 下列選項中，請問您最常使用那種服務(複選)

選項	人數	百分比
瀏覽網頁	394	84.37%
上下載(傳輸)電子檔案	286	61.24%
收發電子郵件	169	36.19%
校務資訊服務	143	30.62%
諮詢電腦軟(硬)體問題	12	2.57%
申請電腦軟(硬)體維修	12	2.57%

16 請問您對使用校園有線網路的滿意程度？

選項	人數	百分比
非常滿意	253	54.18%
滿意	128	27.41%
普通	59	12.63%
不滿意	13	2.78%
非常不滿意	8	1.71%
未接觸或使用	6	1.28%
滿意度	86.25	

17 請問您對使用校園無線網路的滿意程度？

選項	人數	百分比
非常滿意	236	50.54%
滿意	102	21.84%
普通	70	14.99%
不滿意	43	9.21%
非常不滿意	12	2.57%
未接觸或使用	4	0.86%
滿意度	81.90	

18 請問您對申請電腦維修所提供服務感到滿意程度？

選項	人數	百分比
非常滿意	240	51.39%
滿意	119	25.48%
普通	72	15.42%
不滿意	3	0.64%
非常不滿意	1	0.21%
未接觸或使用	32	6.85%
滿意度	87.31	

19 請問您對使用行動輔英APP感到滿意程度？

選項	人數	百分比
非常滿意	251	53.75%
滿意	113	24.20%
普通	62	13.28%
不滿意	9	1.93%
非常不滿意	8	1.71%
未接觸或使用	24	5.14%
滿意度	86.64	

20 資訊技術組組員的專業諮詢及服務態度感到滿意程度？

選項	人數	百分比
非常滿意	257	55.03%
滿意	127	27.19%
普通	56	11.99%
不滿意	2	0.43%
非常不滿意	0	0.00%
未接觸或使用	25	5.35%
滿意度	88.91	

21 您認為資訊技術組(網路資源服務)的綜合表現

選項	人數	百分比
非常滿意	259	55.46%
滿意	134	28.69%
普通	54	11.56%
不滿意	5	1.07%
非常不滿意	1	0.21%
未接觸或使用	14	3.00%
滿意度	88.48	

C.系統服務

22 請問您對教職員工資訊服務/學生資訊服務的滿意程度

選項	人數	百分比
非常滿意	258	55.25%
滿意	156	33.40%
普通	46	9.85%
不滿意	4	0.86%
非常不滿意	2	0.43%
未接觸或使用	1	0.21%
滿意度	88.50	

23 請問您對學術雲端整合系統(提供單一帳密登入服務)的滿意程度

選項	人數	百分比
非常滿意	265	56.75%
滿意	147	31.48%
普通	45	9.64%
不滿意	5	1.07%
非常不滿意	1	0.21%
未接觸或使用	4	0.86%
滿意度	88.94	

24 請問您對學校網站版面設計的滿意程度

選項	人數	百分比
非常滿意	265	56.75%
滿意	149	31.91%
普通	45	9.64%
不滿意	5	1.07%
非常不滿意	3	0.64%
未接觸或使用	0	0.00%
滿意度	88.61	

25 請問您對系統開發組所提供之校務資訊系統諮詢服務的滿意程度

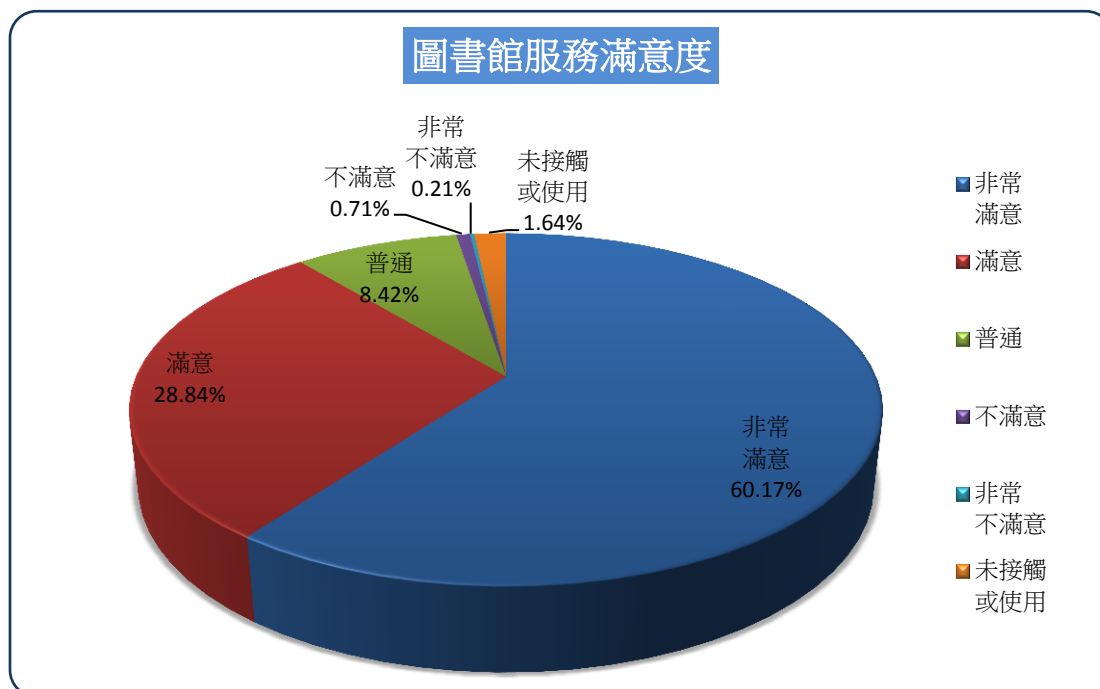
選項	人數	百分比
非常滿意	261	55.89%
滿意	140	29.98%
普通	46	9.85%
不滿意	5	1.07%
非常不滿意	2	0.43%
未接觸或使用	13	2.78%
滿意度	88.77	

23 您認為系統開發組(校務資訊系統開發維護與諮商)綜合表現的滿意程度

選項	人數	百分比
非常滿意	261	55.89%
滿意	141	30.19%
普通	49	10.49%
不滿意	5	1.07%
非常不滿意	2	0.43%
未接觸或使用	9	1.93%
滿意度	88.56	

二、圖書館整體滿意度

組別		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	滿意度
圖書服務組	小計	323	129	15	0	0	0	93.19
	百分比	69.16%	27.62%	3.21%	0.00%	0.00%	0.00%	
資訊技術組	小計	259	134	54	5	1	14	88.48
	百分比	55.46%	28.69%	11.56%	1.07%	0.21%	3.00%	
系統開發組	小計	261	141	49	5	2	9	88.56
	百分比	55.89%	30.19%	10.49%	1.07%	0.43%	1.93%	
圖書館 整體滿意度	合計	843	404	118	10	3	23	90.08
	百分比	60.17%	28.84%	8.42%	0.71%	0.21%	1.64%	



三、師生意見

(一)您認為圖書館舉辦那一種活動，可以吸引您到圖書館來借書

意見	
1	借書最多者。
2	抽獎活動。
3	想看就會來。
4	作家有約之類活動。
5	有獎金的比賽。
6	借書比賽。
7	讀書心得比賽。
8	二手書拍賣。
9	心得徵文比賽。
10	送盆栽.可樂。
11	借書排行榜。
12	借書排行榜。
13	借書比賽。
14	抽獎送禮物。
15	贈禮、抽獎。
16	以各種不同類別為主題的活動，如:料理美容電視劇。
17	世界書香日。
18	可以舉行有關某些主題的書籍活動。
19	贈品。
20	茶會+畫展或作家演講(含駐外國使館工作者)。
21	世界地球日.世界書香日。
22	舉辦舊書捐贈或愛心低價買賣。
23	繪畫技巧、各國旅遊相關活動。
24	現在學生多費時在電腦或手機.不愛看書（靜不下來）。
25	世界地球日(集滿20個章，送小盆栽)、借閱比賽。
26	遊學之類的。
27	藝術特展 專題書展。
28	各項閱讀競賽。
29	贈書。
30	藝文展覽、主題書展。
31	兌換物品。
32	借書抽獎品。
33	Anything is fine。
34	攝影展、文創類藝術。
35	抽獎活動。
36	借書集點活動。
37	借一本書捐一元給公益團體。
38	抽獎。
39	有獎徵答。

意見	
40	歌仔戲藝文展覽。
41	找書比賽。
42	借3本書，蓋一格章，集滿6格即可抽獎之類的活動。
43	書展。
44	抽獎。
45	主題書展、名人有約、圖書館週。
46	借滿多少本可以換東西。
47	每月借書排行。
48	抽獎。
49	舊書贈閱。
50	贈書。
51	借書滿額送盆栽 借書冊數排名拿獎金。
52	借閱書數最高者可拿獎金。
53	每樣活動都很棒,很吸引人到圖書館,更想努力念書的動力。
54	集書送小盆栽。
55	辦多一點抽獎活動。
56	抽獎。
57	主題書展。
58	借書活動。
59	抽獎 寫心得。
60	借書活動。
61	抽獎。
62	借書比賽。
63	BINGO大賽。
64	圖書卷。
65	送東西~。
66	不要用借書得獎金來衝借書率，這樣工讀生永遠有上不完的書，蠻可憐的！像是定期進一些熱門的圖書而不是冷門的圖書，自然就會有很多讀者去圖書館借閱書籍囉！。
67	主題書展。
68	抽獎。
69	抽獎。
70	二手書買賣。
71	都可以，只是宣傳的部分比較少人知道。
72	有化學相關的活動。
73	借書活動。
74	借書抽獎品。
75	抽獎。
76	贈品活動。
77	新進熱門書。
78	借書送好禮。
79	寫讀書心得、語文創作比賽...。
80	文學小說、漫畫類競賽。

意見	
81	借書送好禮。
82	借書即可參加抽獎活動。
83	借書活動。
84	借閱活動排名。
85	借書排行榜。
86	可以抽禮物。
87	借閱書籍送禮物。
88	二手書或贈書或者義賣活動之類的。
89	借書排行榜。
90	每月排行。
91	集點換隨身碟。
92	贈獎活動。
93	新書心得比賽。
94	獎金。
95	有獎金可以拿的活動會吸引我參加，參加的同時也可以讓我多閱讀到更多的書籍。

(二)對圖書服務及閱讀環境的意見

意見		意見回應
1	熱門書籍太少。	我們會再加強買書速度及新購圖書多元性，另外同學可推薦自己想看的優良圖書給圖書館採購。
2	書的種類希望可以較多元化。	
3	可以多添購一些新書(知名作家寫的書，例如:肆一)。	
4	希望可以多購買一些有關青少年會看的漫畫或華文的輕小說。	
5	採購新書須快一些。	本館會再加強改善圖書購書速度及編目處理速度，讓圖書上架速度可以符合同學需求。
6	希望圖書館增加新書的時間可以再快一點。	
7	新書快上架!!!!!!!!!!!!	
8	增加圖書經費。	將積極向校方爭取經費加強改善。
9	學生穿拖鞋或涼鞋進圖書館的問題，我知道這個問題一直很難改，可是如果真要抓的話，希望在平日沒下雨時館員能多注意一下那些人。不雅觀...;	本館會再加強每日不定時環境巡查及秩序管理(包括夜間及假日時段)，也請同學們可以互相配合。
10	雖然很不合理但還是希望可以管理秩序。	
11	希望每種書籍都可外借。	證照用書、教科書、耕讀書房大部份書籍都有另購1-2本置於書庫區提供外借服務；而現期學術類期刊因考量使用者方便性，故不開放外借。
12	建議語言教育中心的dvd或cd開放預借服務或增加第二外語教師堆學生的諮詢服務!!	因業務歸屬問題，視聽資源服務為語教中心業務範疇，會轉知相關建議予語教中心。
13	耕讀書目數量太少導致常常借不到好寫的書。	耕讀圖書可外借館藏皆至少2-3本以上，如欲借圖書已被外借，可預約圖書。
14	畢業後可在家使用圖書館資源。	囿於出版商合約限定，電子資源服務對象僅限在校/在職師生，故本館僅開放校友可申請MUSE短期使用服務，每次申請可使用1週。
15	1.借閱的書籍可以從15本書增加到20本書。 2.熱門書借書期限可以由10天增加到20天。 3.預約書領取時間可以由4天增加到7天。 4.希望每個月可以常舉辦送小盆栽、借閱比賽的活動。	圖書借閱權限會再進行使用者需求評估，而考量大家都想早一點看到熱門書，所以熱門書借期暫不調整；評估預約書大部份皆為使用率最高的新書，評估使用者需求及大眾權益，預約書到館仍維持保留3天，以免圖書閒置，造成後面預約者久候。

意見		意見回應
16	增加期刊 將就期刊都放在櫃子裡。	1. 囿於期刊經費每年上漲，且因師生使用行為改變，故本館不再擴增紙本期刊經費增購紙本期刊，建議同學可使用便捷的電子資源服務，快速又方便。2. 當年度的期刊皆放在櫃子裡，1年以上學術類期刊放置予期刊合訂本區。
17	告知圖書館校外進入途徑；圖書館電子資源的相關訊息。	本館會再加強公告及宣導電子資源校外連線設定服務。
18	1. 圖書館首頁左方的"館藏查詢"居然只有在IE下才能正常運作，這太遜了!! 2. "個人借閱記錄"網頁上的"預約/借閱記錄查詢"可否也在"已借閱冊數"表格上方增加"續借"的勾選處? 目前每次都要在勾選完要"續借"的書目後，再捲動網頁到最末端，才能點選"續借"，很不方便。	1. 圖書館網頁首頁"館藏查詢"，IE、chrome及FireFox皆可連查詢，另為提供行動閱讀，也提供手機及平板適用的輔英行動APP，其中館藏查詢APP可直接查詢館藏、查詢個人借閱紀錄或續借、預約圖書。 2. 個人借閱記錄，欲續借圖書，可直接在那一筆書目的右邊，點選續借〔圖示為書本圖案〕，即可續借該書，不用再捲動網頁到最末端。
19	圖書館的活動非常的多，但是許多消息都沒有讓很多學生知道，我覺得可以多點宣傳。	本館會再加強活動公告及宣導，也請同學要多多注意學校校園公告喔!!
20	一樓中文新書區的座位不好坐。	因一樓為訂製沙發，短期內無經費可汰換，請同學可移至2-5樓座位。
21	圖書館的網頁要找書不是很便利，操作起來很不順，希望可以更新頁面，如直接分類，列出同類型的書(如：輕小說，網路小說等分類)點入直接列出所有，可以參考博客來書籍分類模式及呈現方式。	館藏查詢網頁囿於圖書館自動化系統制式畫面及使用模式，無法客製化查詢呈現畫面，敬請見諒!!
22	1. 上禮拜去一樓時，發現櫃檯旁提供讀書的桌椅不見了，覺得有些可惜 2. 有展覽畫作，我覺得很好，特別有藝術氣息。	該區閱覽桌椅只有主題書展期間暫時調整，並沒有撤掉。
23	服務很好。	謝謝您的讚美，我們會繼續加油。
24	非常良好。	
25	good。	
26	無，非常親切。	
27	借書冊數排名拿獎金可能造成灌水現象 只是借了書3天後就還掉 並沒有真的將書看完。	本館日後舉辦圖書借閱活動，會再周詳考量活動適切性。
29	一樓藏書可以更多元，圖書館內的電腦查詢容易當掉。	1. 我們會再加強充實新購圖書多元化，另外同學可推薦自己想看的優良圖書給圖書館採購。 2. 一樓館藏檢索區電腦將再向校方爭取經費改善。

意見		意見回應
30	覺得書真的都很久遠，藏書量不大。	現在近2-3年新到館圖書皆典藏於一樓，且大部份圖書館新購圖書都被同學外借了，所以同學如在3-5樓書庫會有藏書年代久遠的錯覺，其實新書都在一樓喔!!
31	圖書館書櫃太少了，書都放的太擠，不好拿取！	囿於館舍空間有限，無法再增加書櫃，我們會再調整使用率低之老舊圖書至密集書庫區，使書架空間可以稍為不那麼擁擠。
32	座位與設備老舊問題。	本館今年暑假進行二樓空間改善，可改善二樓座位與設備老舊問題。
33	線上電子資源 護理類文獻可再增加!!	將再向校方爭取經費充實各類師生研究及學習所需電子資源。
34	護理系網路上找尋的期刊資訊不明確，內容少。	我們會再加強電子資源使用推廣，同學如想了解如何查找期刊文獻，請踴躍參加資源利用教育課程。
35	1樓的櫃子太少，有時會找不到位子可以放書，櫃子裡的書可以預放到隔天會更好。	圖書館一樓置物櫃設置目的為方便同學入館時暫放包包，而非讓同學存放物品一整天，希望同學們可以諒解。
36	列印資料。	四樓電子資源檢索教室已於6月完成電腦及周邊設備更新，已設有投幣式列印機方便同學利用。
37	期刊借閱時間太短了。	我們會再進行使用者需求評估，建議同學如借閱期刊到期尚未看完，可再續借。
38	期刊在多一點。	囿於期刊經費每年上漲，且因師生使用行為改變，故本館不再擴增紙本期刊經費增購紙本期刊，建議同學可使用便捷的電子資源服務，快速又方便。
39	位子不夠、某些空間使用方式不清楚，書本紫光殺菌也不清楚如何使用~。	1.本館今年暑假進行二樓空間改善，增加閱覽座位為改善重點。 2.暑假期間我們會再加強空間使用方式標示。 3.書本除菌機在機上已有明顯標示使用方式及操作步驟。
40	希望中獎。	祝你中獎。
41	討論室不夠。	囿於館舍空間有限及使用飽和，無法再增加討論室空間，敬請諒涵。
42	討論室數量希望多一點，很多時後來借都滿了。	
43	1.我覺得閱覽室應該冷氣要涼一點，常常因為第一節而不涼，且特別有幾間都不涼 2.四樓提供的電腦應該要更換或改版，否則做報告速度很慢，造成不方便。	1.考量冷氣溫度舒適度及響應國家節能政策，圖書館冷氣溫度設定依學校規定，建議同學如在3-5樓可自行開啟空氣循環扇輔以冷氣，可改善悶熱感覺。 2.四樓二間電子資源檢索教室分別於104年6月及7月完成設備更新。

意見		意見回應
44	只有下層冷氣強 上層不涼。	考量冷氣溫度舒適度及響應國家節能政策，圖書館冷氣溫度設定依學校規定，建議同學如在3-5樓可自行開啟空氣循環扇輔以冷氣，可改善悶熱感覺。
45	冷氣要適當的溫度 有時太熱。	
46	冷氣真的很弱 不涼。	
47	夏天實在太熱，有時候到圖書館看書都覺得冷氣不涼，有待改善的空間。	
48	電視牆沒人看 晚上沒甚麼人,電腦教室才較有起色,建議可以把兩間電腦教室擴充成大一點的瀏覽空間,如增加雜誌閱報區或沙發區,提供安心的讀網區塊!! 1F的電腦吧台太矮囉,我很難受!!;	二樓空間在暑假即會進行空間改善，會增設沙發閱覽座位；四樓電子資源檢索教室為方便師生查詢電子資源而設立，非只是一般提供上網的功能，與閱覽空間設立目的不同，仍有使用上的需求，同時因經費問題，今年只能改善二樓及團體討論室，四樓電子資源檢索教室暫無經費可擴充或改善環境空間。

(三)對網路服務及資訊系統的意見

意見		意見回應
1	可以新增電腦教室的椅子或擺放一些當作備用，因為有時候電腦有空位，但是椅子被坐光了，此意見可以參考看看。	兩間電腦教室已經規劃要更新座椅，未來可保留部分椅子作為備用。
2	用手機查詢資料時網路訊號不佳。電腦教室易當機，速度慢。	因行動裝置成長快速，致使基地台承載率過高，網路頻寬不足。將於今年暑假增設70個基地台於BFG教學大樓，以強化無線網路信號。E406及E407電腦教室設備已陸續更新，E407電腦教室還增加列印與掃描服務，歡迎多加利用。
3	四樓有線網路太慢了!要再加快。建議圖書館買酒精，每天或2-3天用酒精噴各個樓層的桌子，滑鼠鍵盤亦要噴，以保持真正的乾淨!!	四樓電腦有線網路慢，是電腦設備老舊，目前E406及E407電腦教室設備已陸續更新，網路連線速度部分已改善。關於鍵盤滑鼠消毒部分，未來規劃每周消毒兩次，謝謝同學的建議。
4	提供筆記型電腦的上網區域。	圖書館一至五樓均提供無線網路，全館區域使用筆電均可無線上網。
5	電腦程式。	E406及E407電腦教室設備已陸續更新，E407電腦教室還增加列印與掃描服務。並加裝3D Max、威力導演與CS6各兩部，均標示於螢幕左上方，歡迎多加利用。
6	圖書館服務不錯，只是校園wifi很弱而且跑很慢，希望改進!!	因行動裝置成長快速，且基地台密度不足，致使基地台承載率過高，網路頻寬不足。將於今年暑假增設70個基地台於BFG教學大樓，提高基地台佈設密度，可有效強化校園無線網路信號。
7	有一次我登入我的學生資訊服務，結果竟然跳出別的科系的學姊的資料，害我侵犯他人隱私，良心過意不去，心理受創。	已於104/5/18完成修正系統錯誤，請你不用擔心，其他人的資訊不會因此外洩，造成你的困擾，請見諒！
8	3. 教職員工資訊服務也有一樣的問題，但正好相反：要登錄點名，當然是從最前面往下面登錄，但是只有網頁的最上方有"儲存"的登錄鍵。所以這下變成勾選完一整班的缺席記錄後，要一路再捲動網頁到最前端，才能登錄"儲存"。為什麼輔英的網頁設計永遠都要盡全力虐待使用者的腕關節和右前臂呢???	系統開發組已於104年6月初完成系統修正，若還有任何建議或疑問，歡迎來信或電話聯繫。

四、問卷調查結果分析

(一)、問卷填答及利用圖書館情形

- 1、本次問卷填答人數共計467人次，學生填答人數有443人，教職員填答人數有24人，以大學生280位，佔59.96%最多。
- 2、師生使用圖書館頻率以「幾乎每天」最多；每週瀏覽圖書館網站時數以2小時佔最多數。
- 3、師生到使用圖書館電子資源的頻率以「幾乎每天」最多。

(二)、滿意度

1、各組整體滿意度：

- (1)圖書服務組：整體滿意度為93.19，較102學年滿意度84.24上升8.95。
- (2)資訊技術組：整體師生滿意度為88.48，較102學年滿意度75.30上升13.18。
- (3)系統開發組：整體師生滿意度為88.56，較102學年滿意度76.19上升12.37。

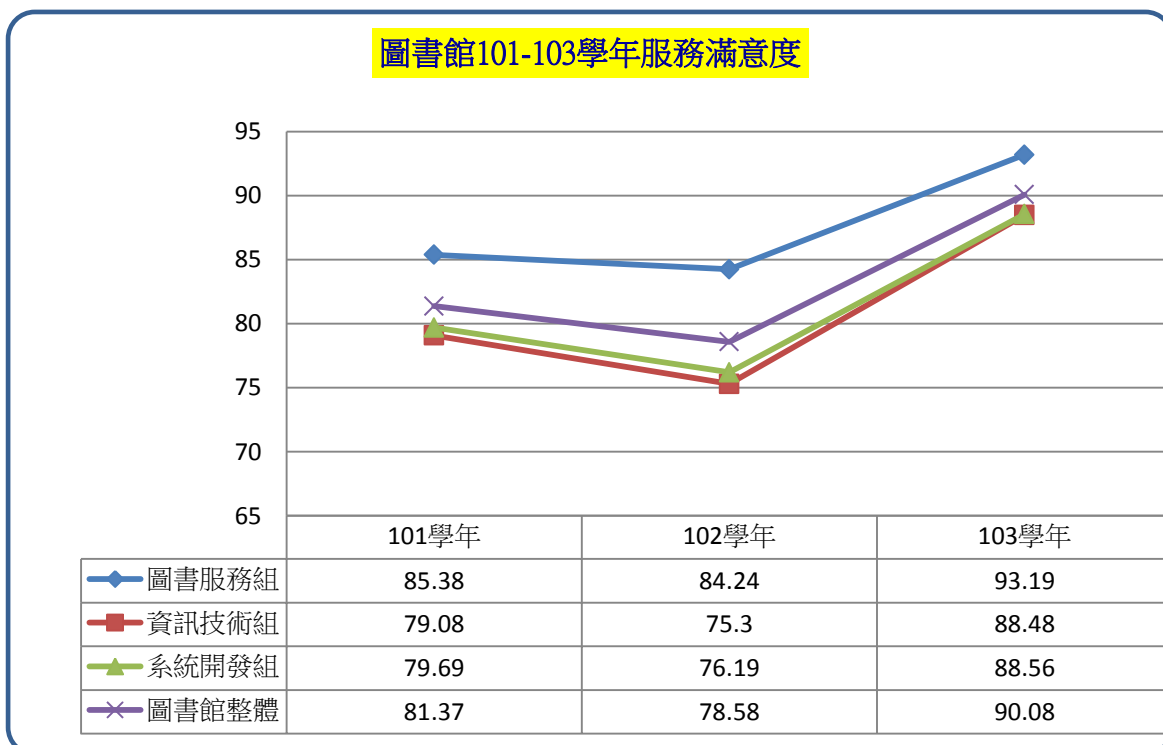
2、圖書館整體滿意度：整體滿意度為90.08，較102學年滿意度78.58上升11.5。

3、與102學年整體滿意度比較

(1)整體滿意度

學年	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	整體滿意度
102學年	37.64%	39.41%	14.74%	1.16%	0.55%	78.58
103學年	60.17%	28.84%	8.42%	0.71%	0.21%	90.08
比較	+22.53%	-9.57%	-6.32%	-0.45%	-0.34%	+11.5

4、圖書館近三年服務滿意度



註：103學年扣除「未接觸或使用」填答人數，101-102學年未扣除。

(三)、讀者建議事項

1、關於問卷題目「圖書館舉辦什麼活動，可以吸引您到圖書館來借書」，師生喜歡的有：

- (1)抽獎活動
- (2)借書比賽
- (3)借書集點贈獎活動
- (4)借書滿額送盆栽
- (5)讀書心得比賽

2、關於圖書服務及整體環境，師生認為最需要加強及改善的有：

- (1)圖書、期刊及電子資源不足、新書上架太慢
- (2)空調不冷
- (3)閱覽座位太少、團體討論室數量不夠
- (4)秩序管理問題，包括同學太吵、管制穿拖鞋入館等問題
- (5)資源利用問題，包括館藏查詢介面、圖書借期、不會使用校外連線電子資源等問題

3、關於資訊及網路連線服務，師生認為最需要加強及改善的有：

- (1)電子資源檢索區電腦及週邊設備，包括電腦老舊、未有印列服務、程式更新及增加備用座椅、鍵盤清潔等問題。
- (2)網路連線，包括有、無線網路連線速度太慢
- (3)教職員/學生資訊系統使用上問題

4、關於圖書館整體服務，獲得師生讚賞的有：

- (1)服務態度

(四)、檢討改進

在本次問卷調查，師生感到困擾或不滿意的意見，在圖書服務及整體環境部份，最多人反應「圖書、期刊、電子資源太少」及「新書上架太慢」；而學生對於閱覽座位不足也頗多怨言，在今年暑假二樓空間整建已將此問題列為改善重點，約可增加100個閱覽座位，應可稍微紓緩座位不足問題；在冷氣空調部份，雖在101學年3至5樓已加裝空氣循環扇，但仍有不少同學反應冷氣不冷，本館除依天氣溫度及入館人數適時調整溫度外，並加強宣導節能觀念，但因3-5樓閱覽座位大多在窗邊，因熱幅射影響空調效能，本問題實在很難有效改善；而本館目前提供6間團體討論室供同學使用，但仍有同學反應數量不足，因館舍空間飽和，已無多餘空間可再增設團體討論室。而需要再改善的部份尚有秩序管理及圖書館自動化系統操作介面改善，另外也同學反應提高借書冊數、延長預約書取書時間等相關借閱權限問題。

在資訊及網路服務部份，師生反應最多的是電腦設備老舊及網路連線太慢問題，因問卷調查日期在6月，而本館已在6月底及7月，陸續更新本館四樓電子資源檢索區電腦及週邊相關設備，包括增加列印與掃描服務，並加裝3D Max、威力導演與CS6各兩部；而校園有線網路及無線網路連線速度等問題，也將於暑假於B、F、G教學大樓增設70個基地台，以強化無線網路信號。

在103學年，師生對於圖書館所提供的服務或改善措施，普遍持正面的肯定態度，尤其在提升圖書借閱率相關活動，獲得多數同學肯定及支持，希望活動可以持續舉辦；但也由問卷師生反應之意見，許多圖書館既有之服務或新增服務，如「電子資源利用」、「校外連線查詢電子資源」等資源利用，部份師生不知如何利用及應用，這部份則有待加強推廣。