

105學年服務滿意度調查結果

圖書暨資訊處



調查目的



希望藉由此份問卷結果瞭解全校教職員生對於圖書暨資訊處所提供之服務的滿意度及使用行為，以提供未來規劃相關服務時之參考。

調查對象

全校教職員生

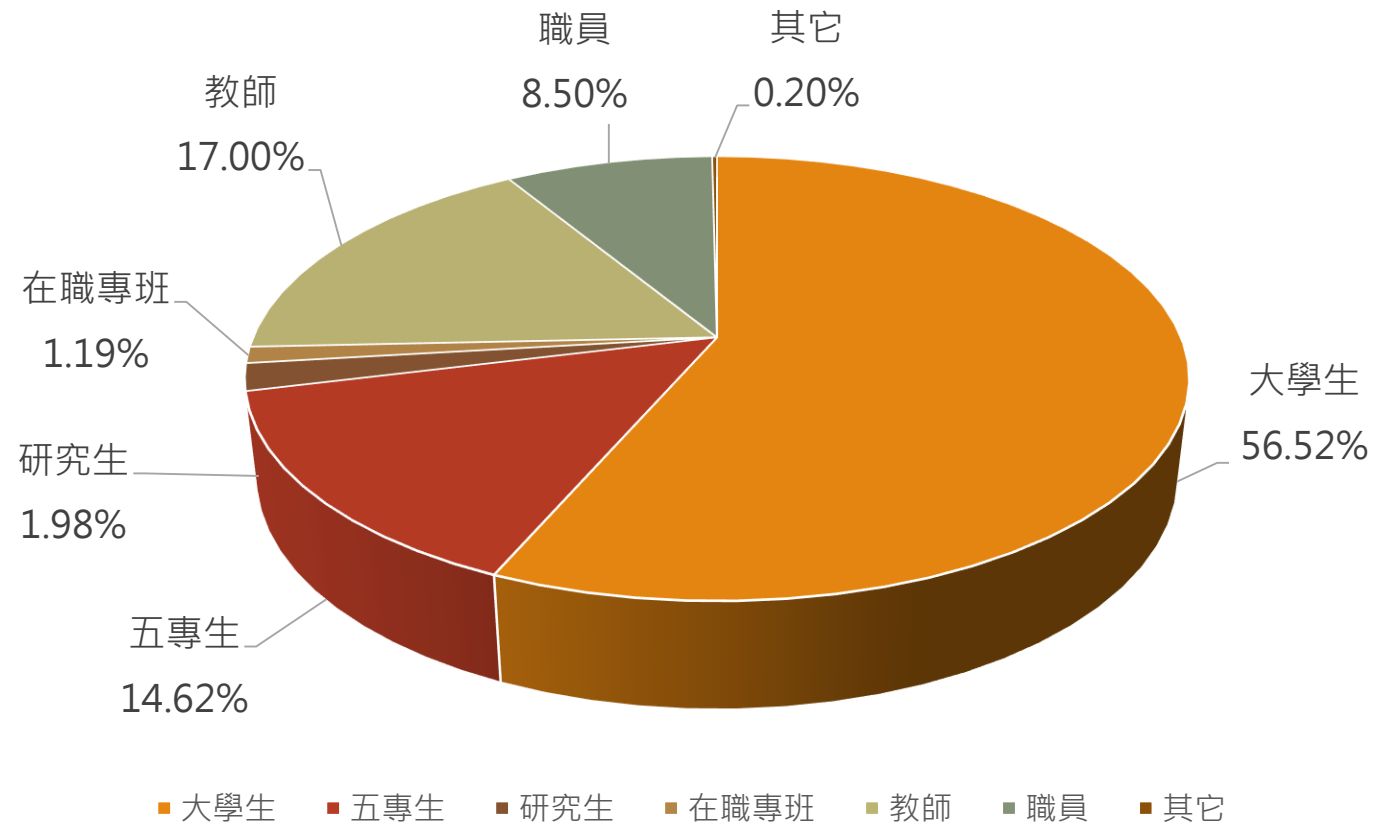


填答人數

506人

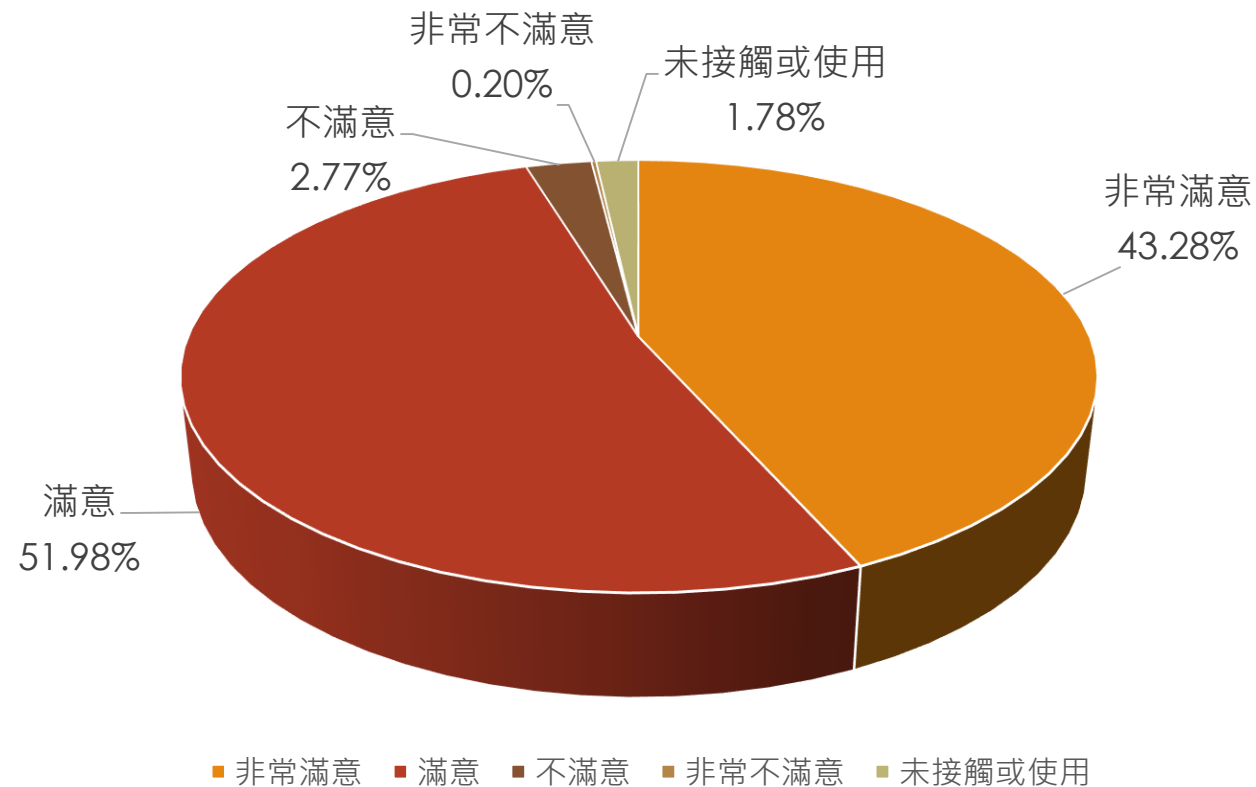
填答人員身分比例

身分別	大學生	五專生	研究生	在職專班	教師	職員	其他	總計
填答人數	286	74	10	6	86	43	1	506
填答比例	56.52%	14.62%	1.98%	1.19%	17.00%	8.50%	0.20%	100%



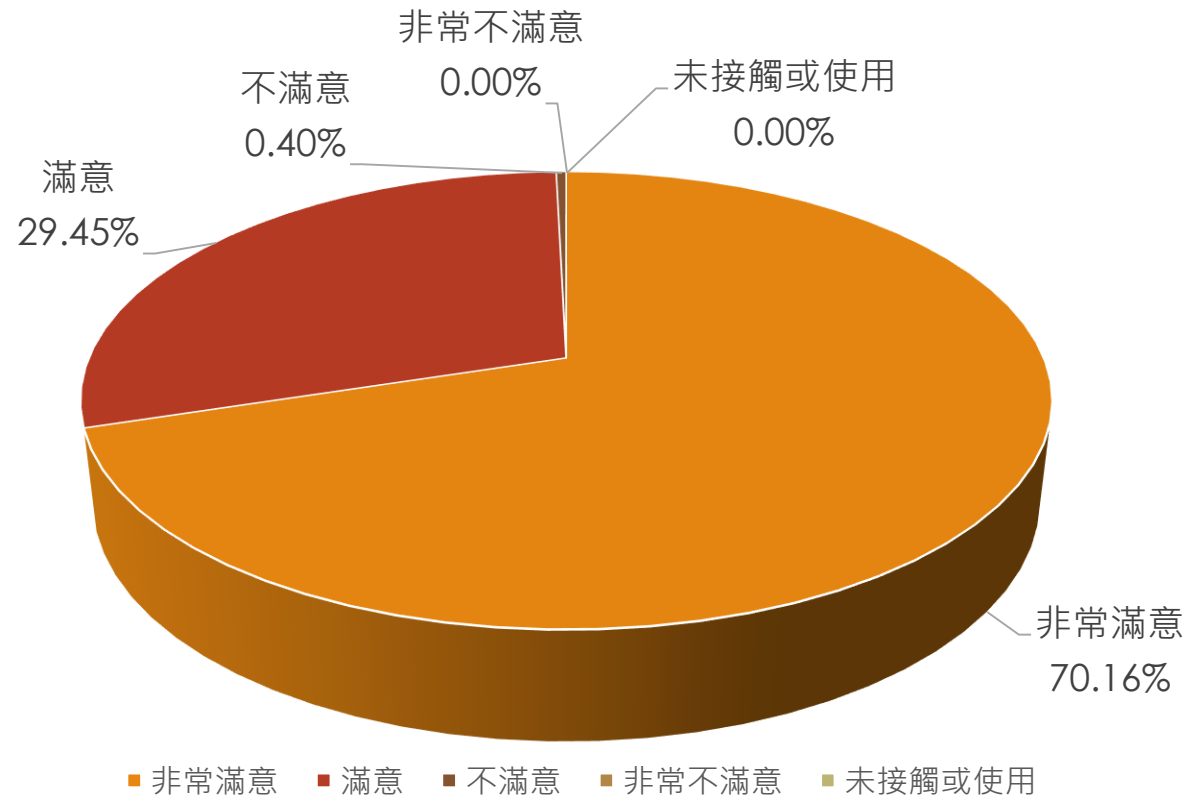
圖書暨資訊處新版網頁滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	219	263	14	1	9	506
填答比例	43.28%	51.98%	2.77%	0.20%	1.78%	100%



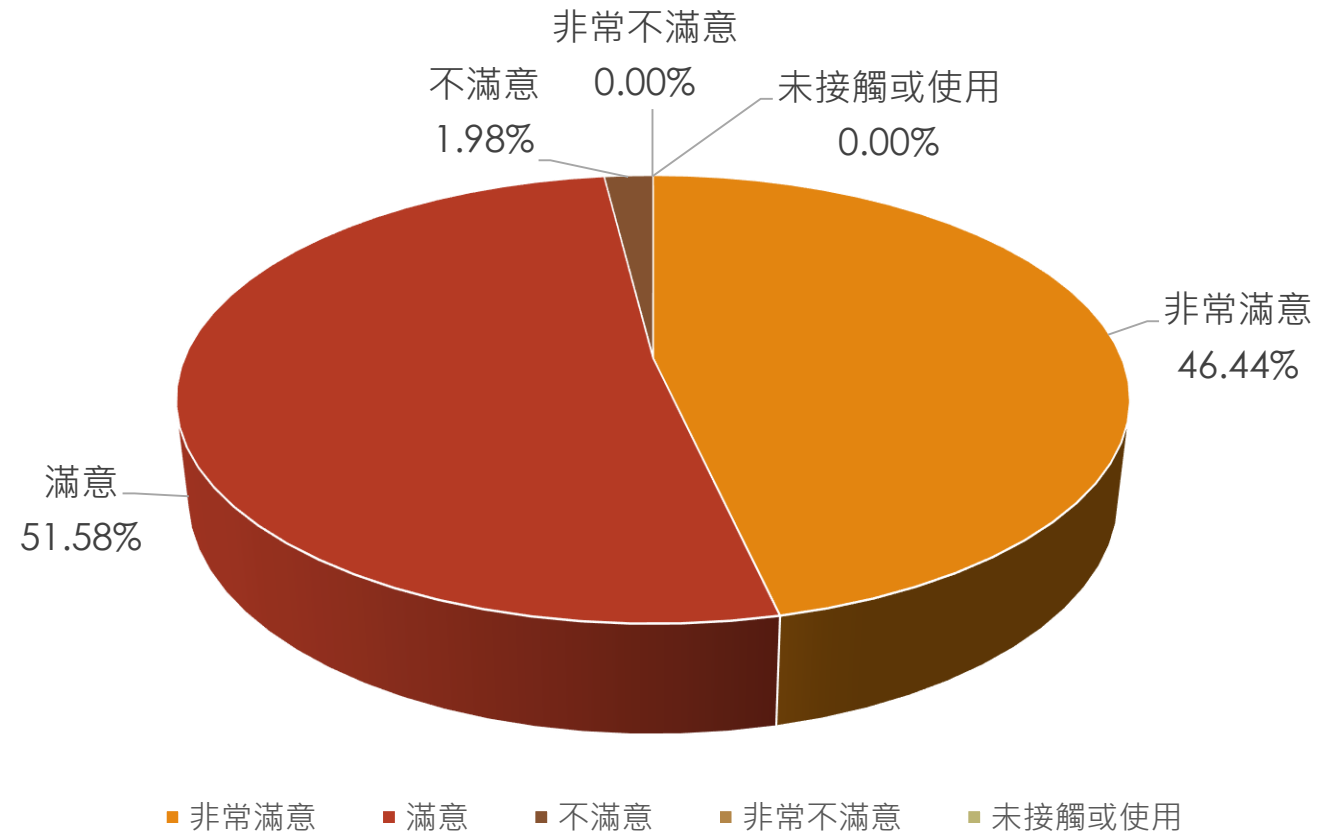
圖書館環境整潔滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	355	149	2	0	0	506
填答比例	70.16%	29.45%	0.40%	0.00%	0.00%	100%



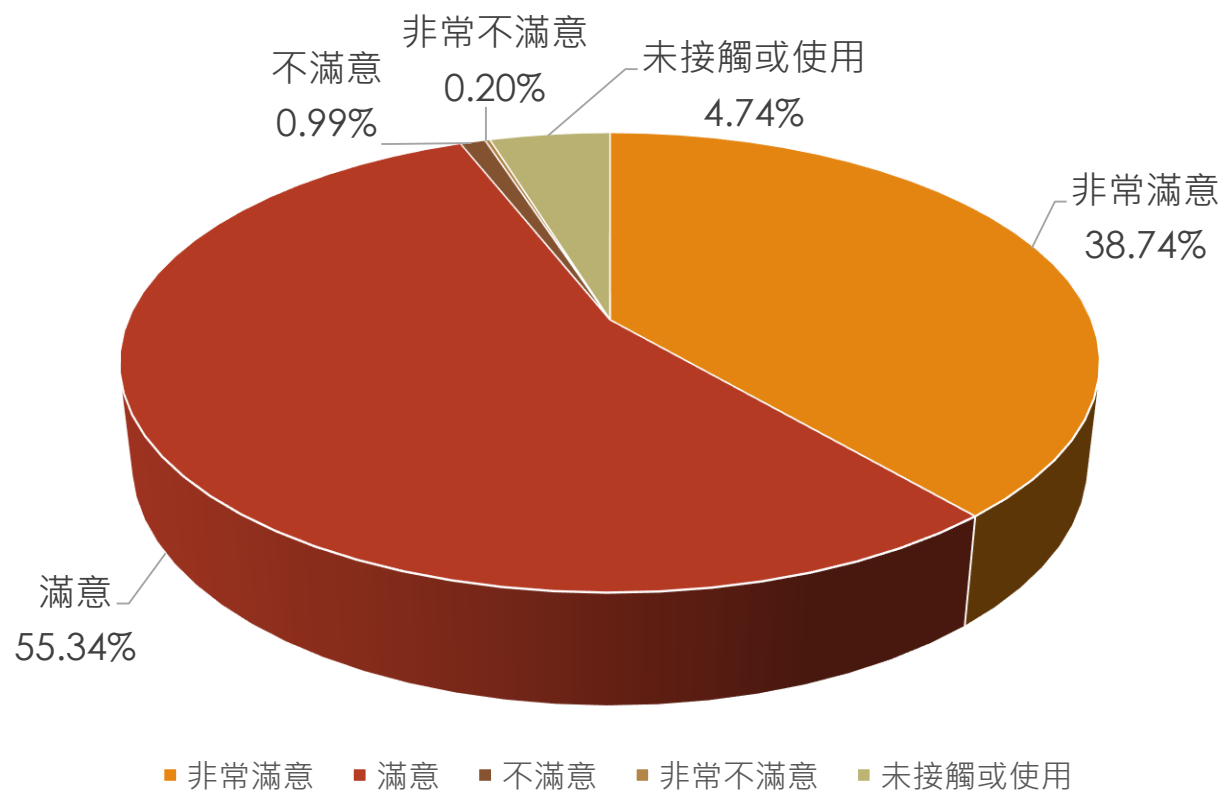
圖書資源查詢結果滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	235	261	10	0	0	506
填答比例	46.44%	51.58%	1.98%	0.00%	0.00%	100%



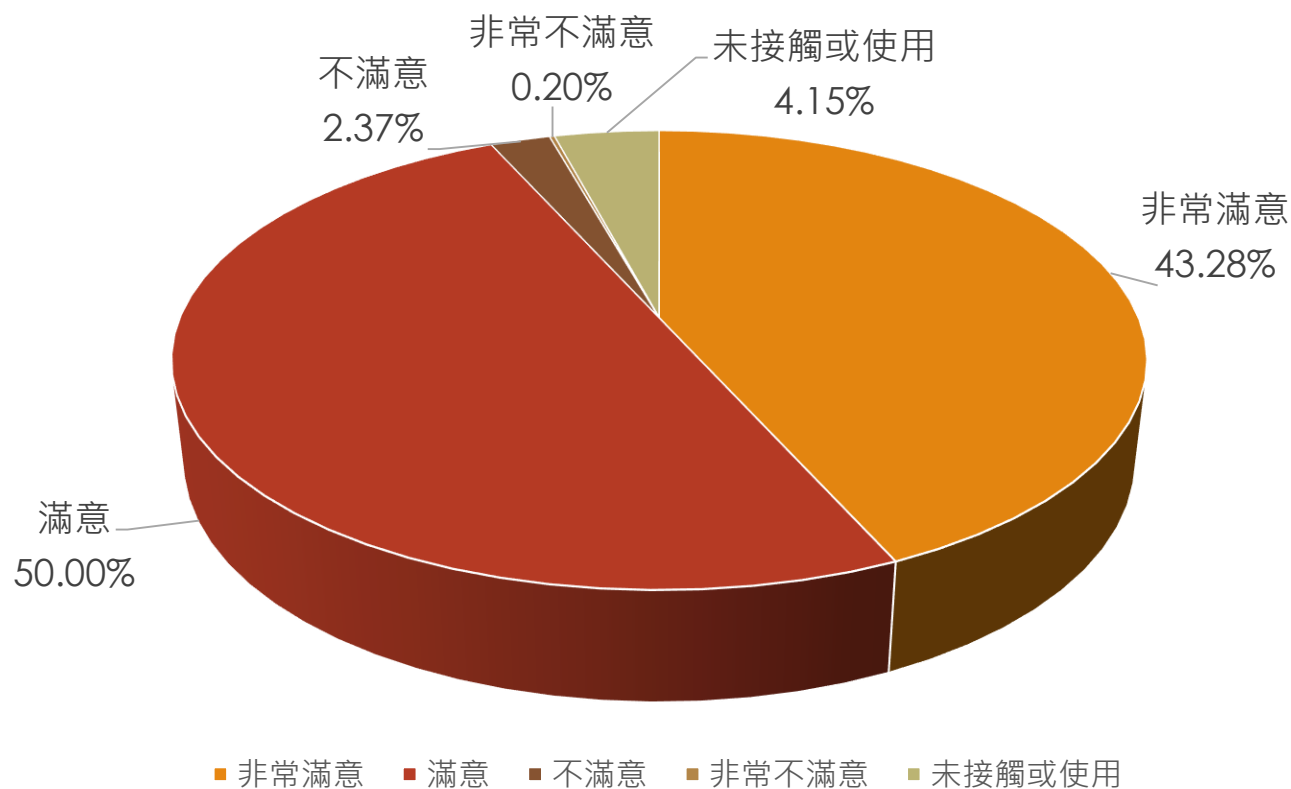
紙本資源符合需求滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	196	280	5	1	24	506
填答比例	38.74%	55.34%	0.99%	0.20%	4.74%	100%

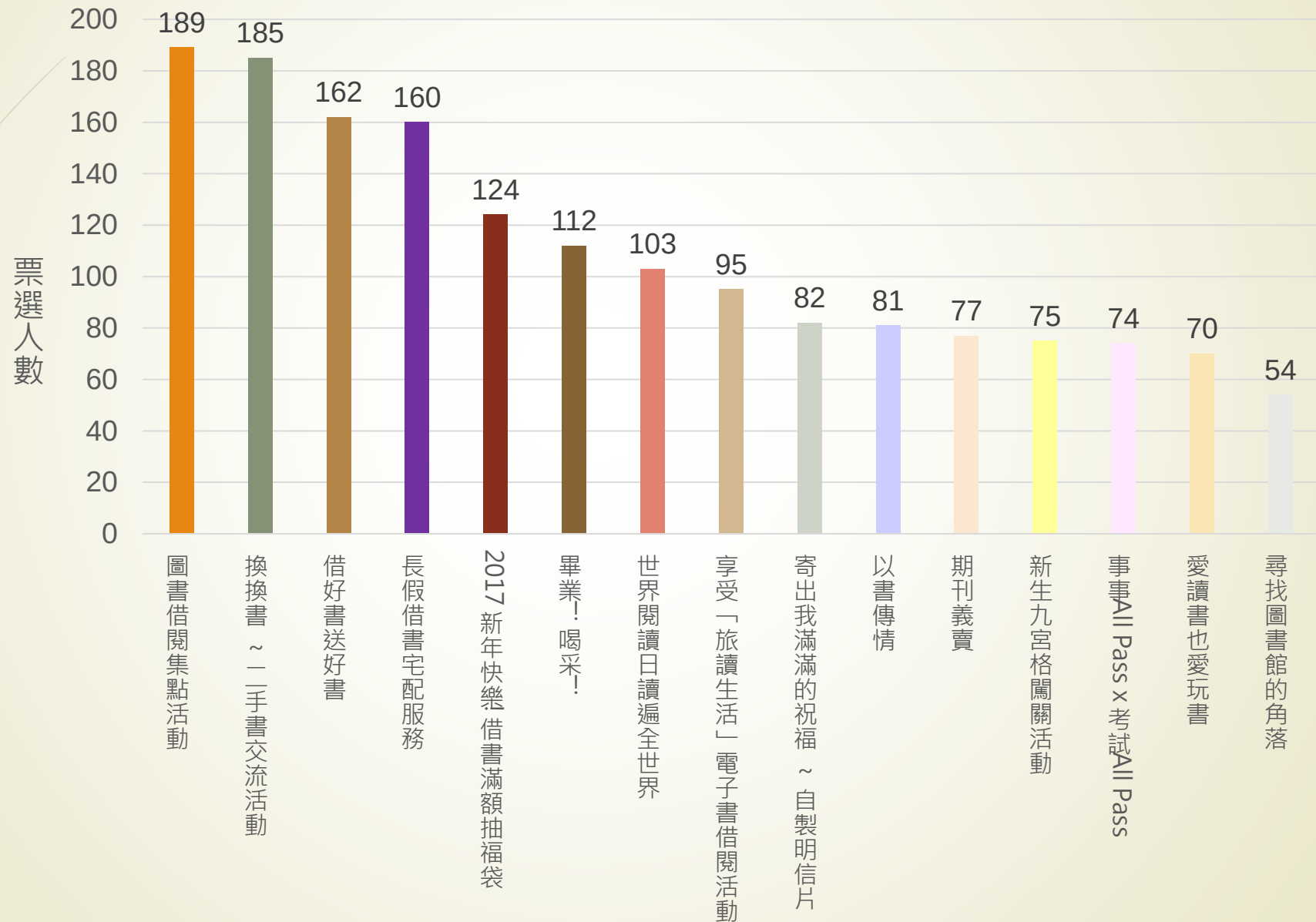


電子資源符合需求滿意度

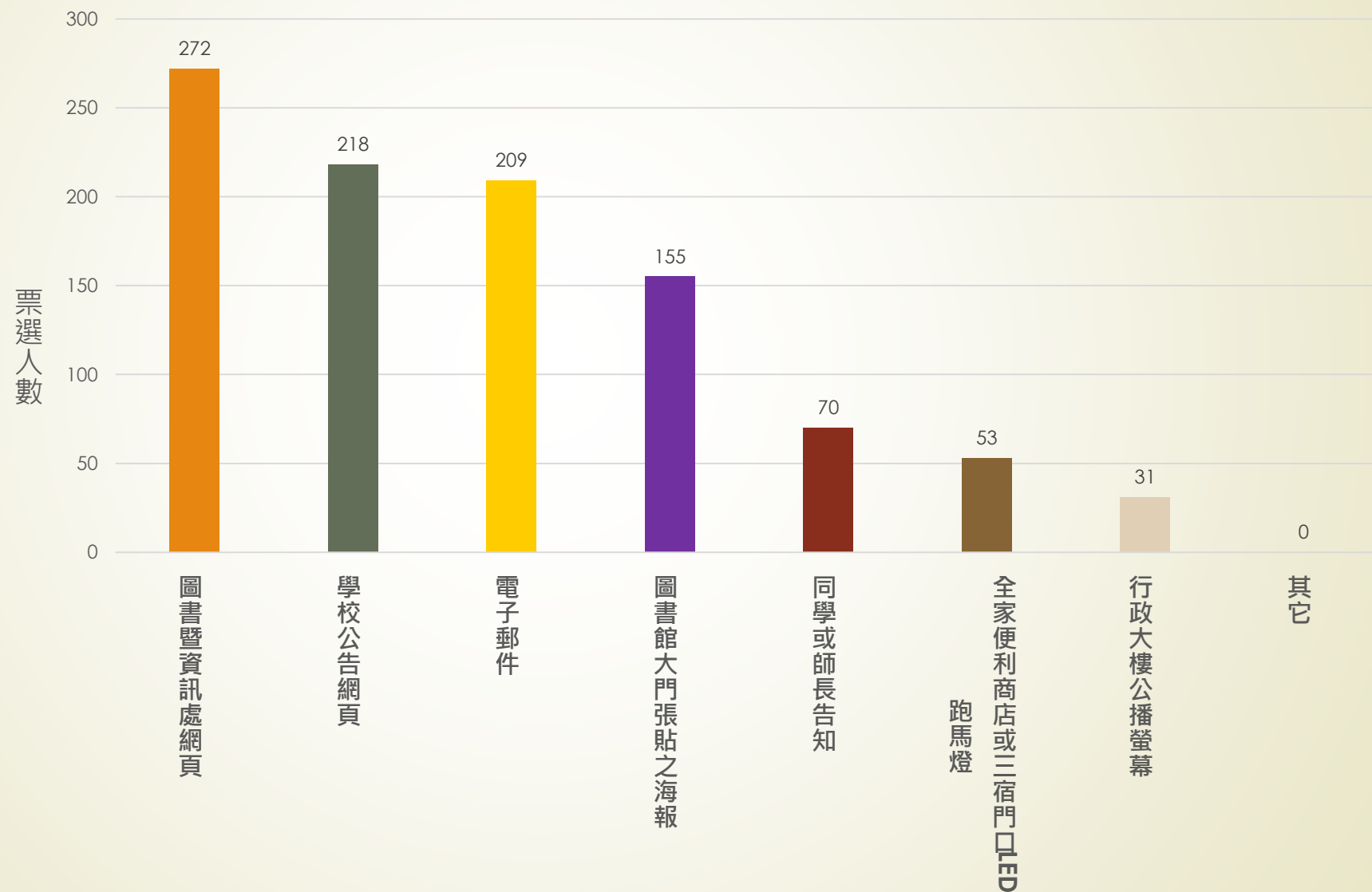
滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	219	253	12	1	21	506
填答比例	43.28%	50.00%	2.37%	0.20%	4.15%	100%



105學年度最喜歡的推廣活動

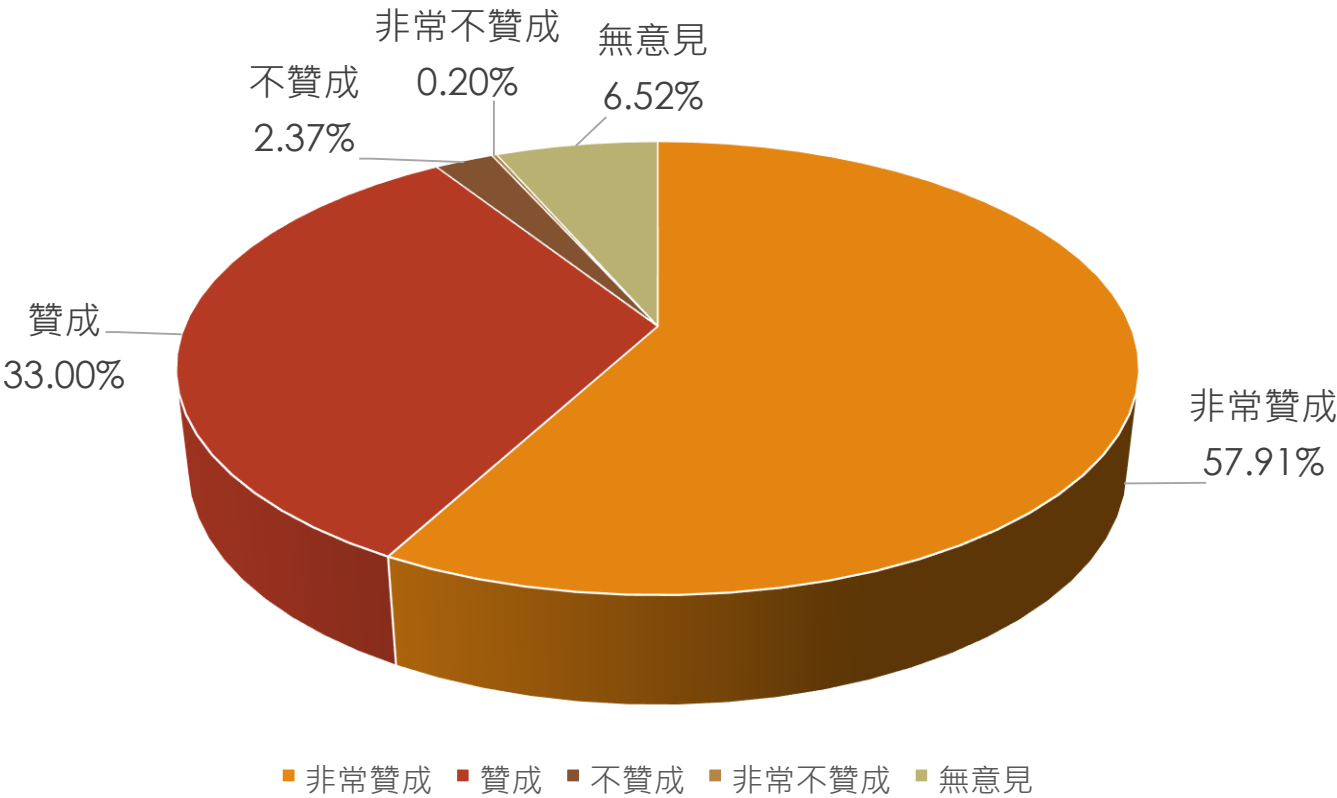


何處得知圖書館活動訊息



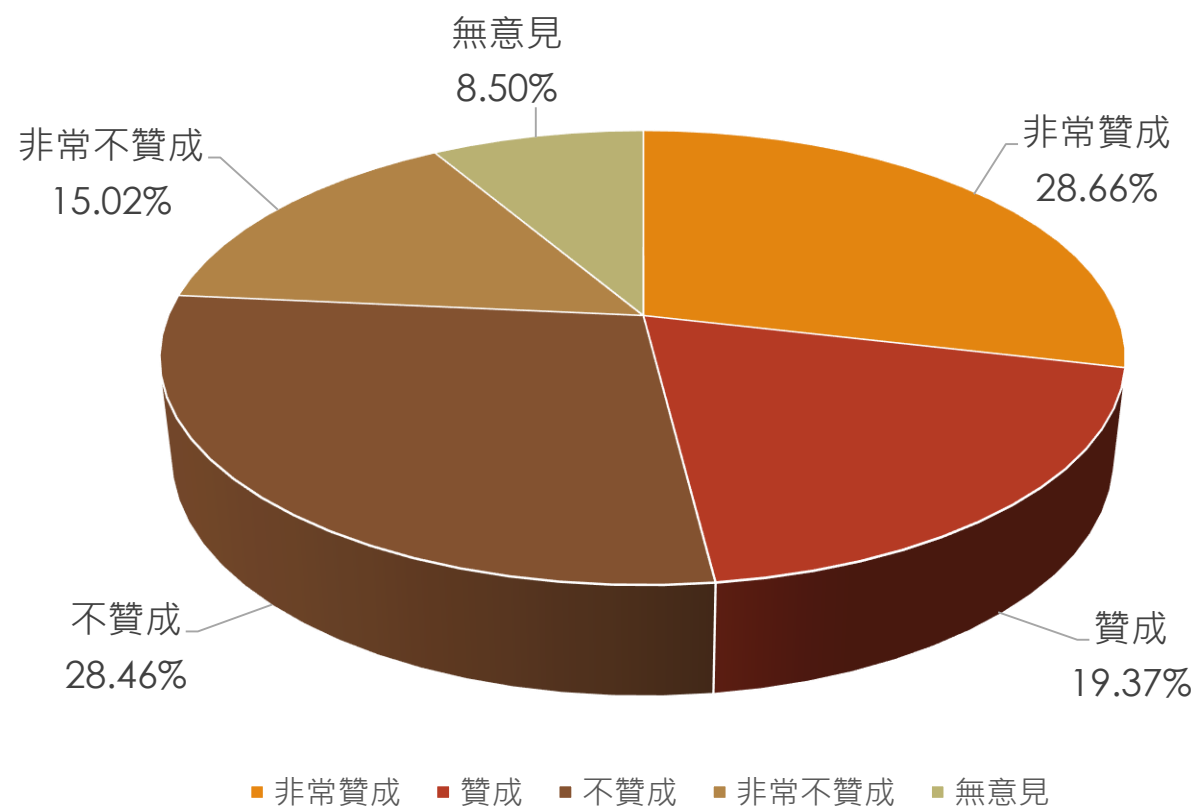
是否贊成圖書館增加個人閱覽座位

選項	非常贊成	贊成	不贊成	非常不贊成	無意見	總計
填答人數	293	167	12	1	33	506
填答比例	57.91%	33.00%	2.37%	0.20%	6.52%	100%



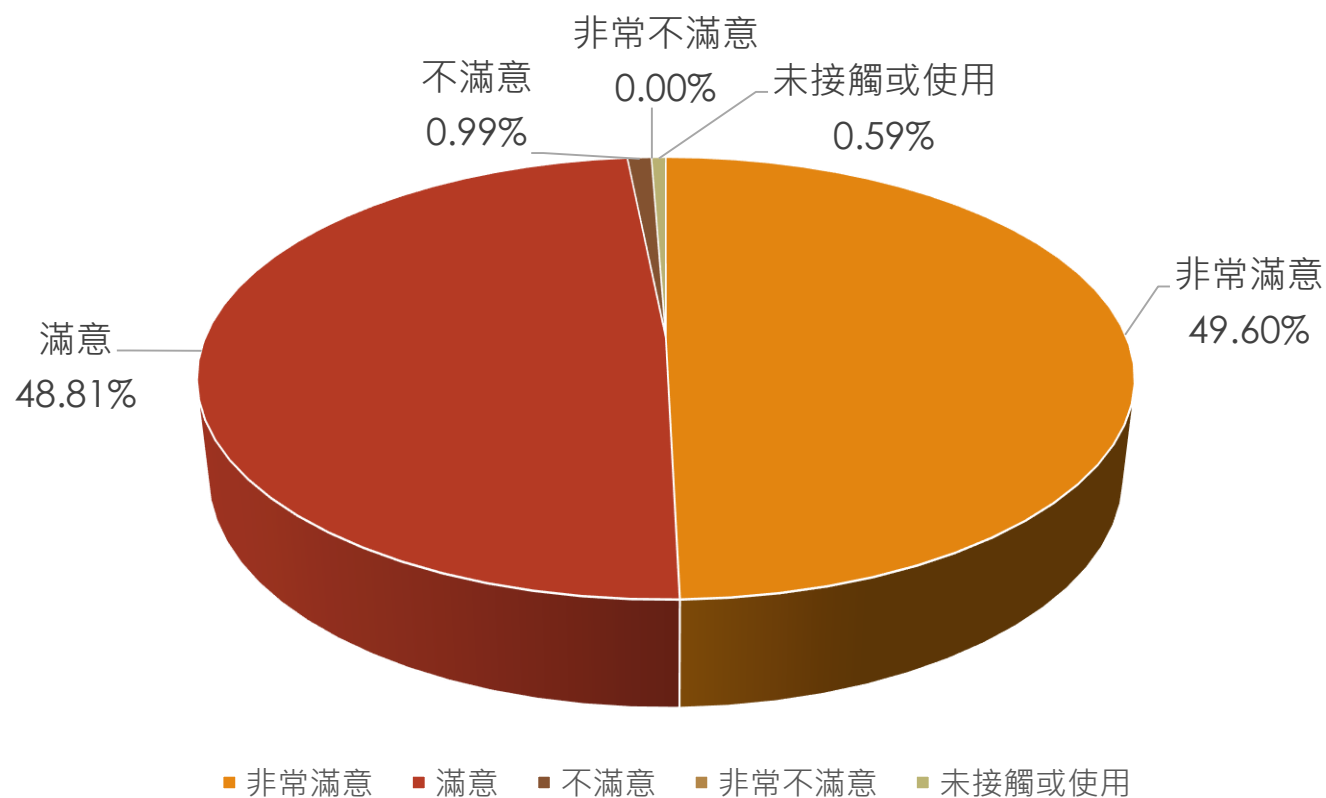
是否贊成圖書館內增設輕食區

選項	非常贊成	贊成	不贊成	非常不贊成	無意見	總計
填答人數	145	98	144	76	43	506
填答比例	28.66%	19.37%	28.46%	15.02%	8.50%	100%



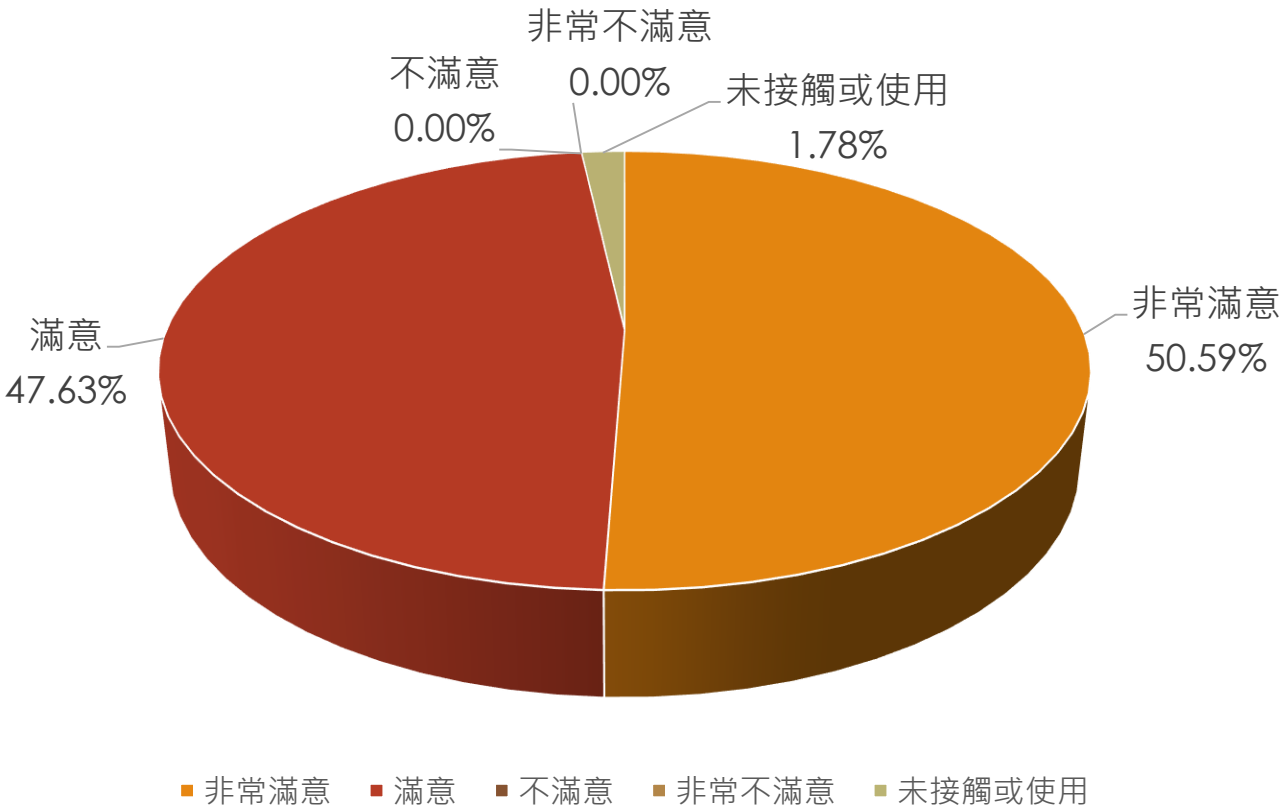
圖書館員服務態度滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	251	247	5	0	3	506
填答比例	49.60%	48.81%	0.99%	0.00%	0.59%	100%



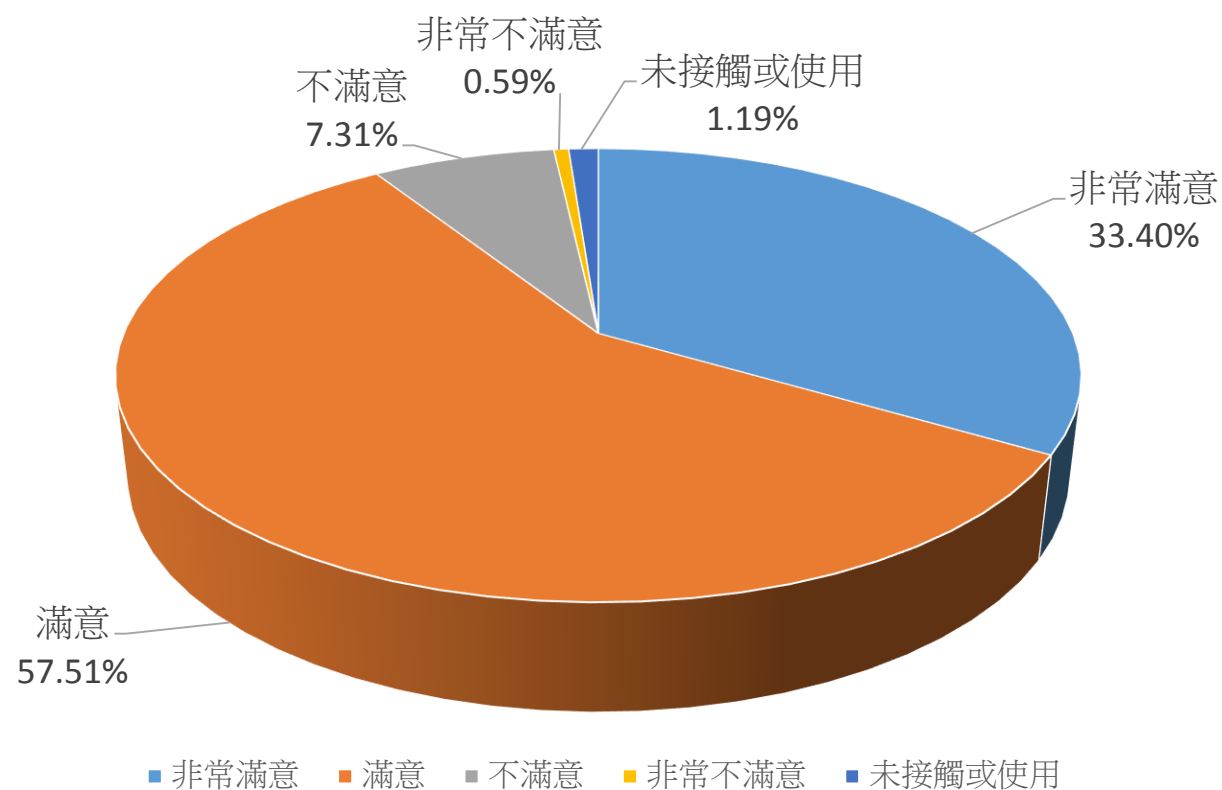
圖書服務組(圖書資源服務)綜合表現滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	256	241	0	0	9	506
填答比例	50.59%	47.63%	0.00%	0.00%	1.78%	100%



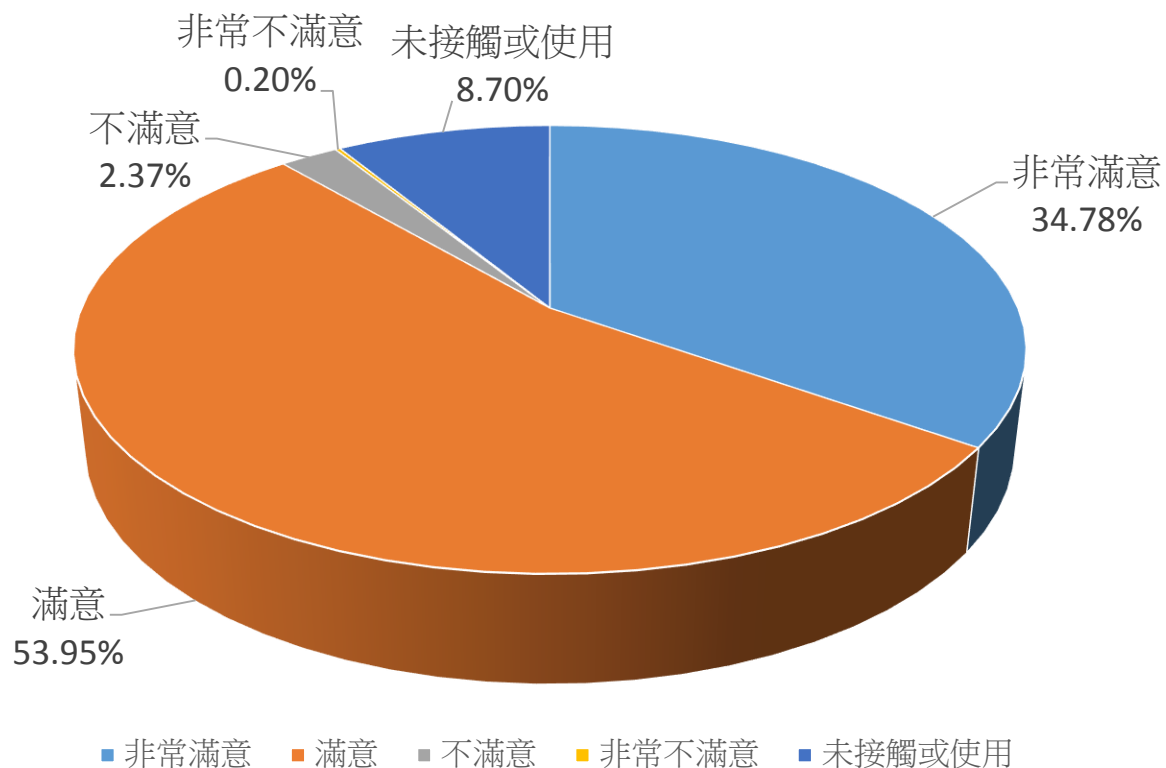
校園網路滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	169	291	37	3	6	506
填答比例	33.40%	57.51%	7.31%	0.59%	1.19%	100%



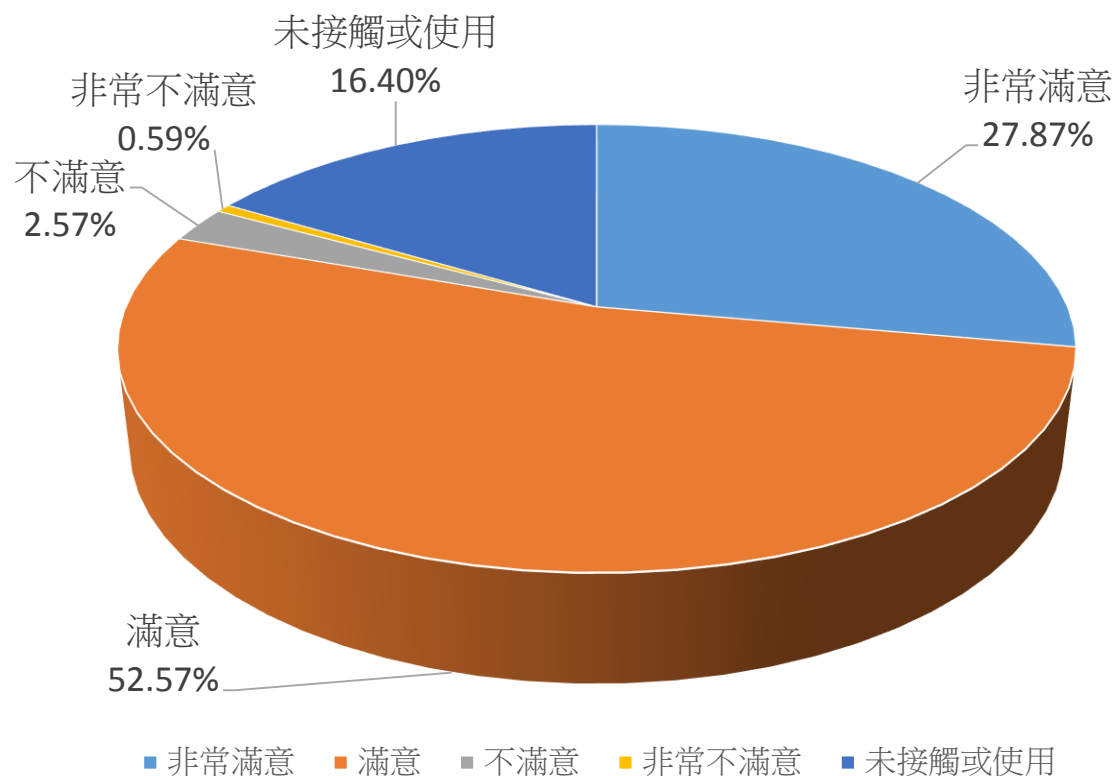
電腦維修滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	176	273	12	1	44	506
填答比例	34.78%	53.95%	2.37%	0.20%	8.70%	100%



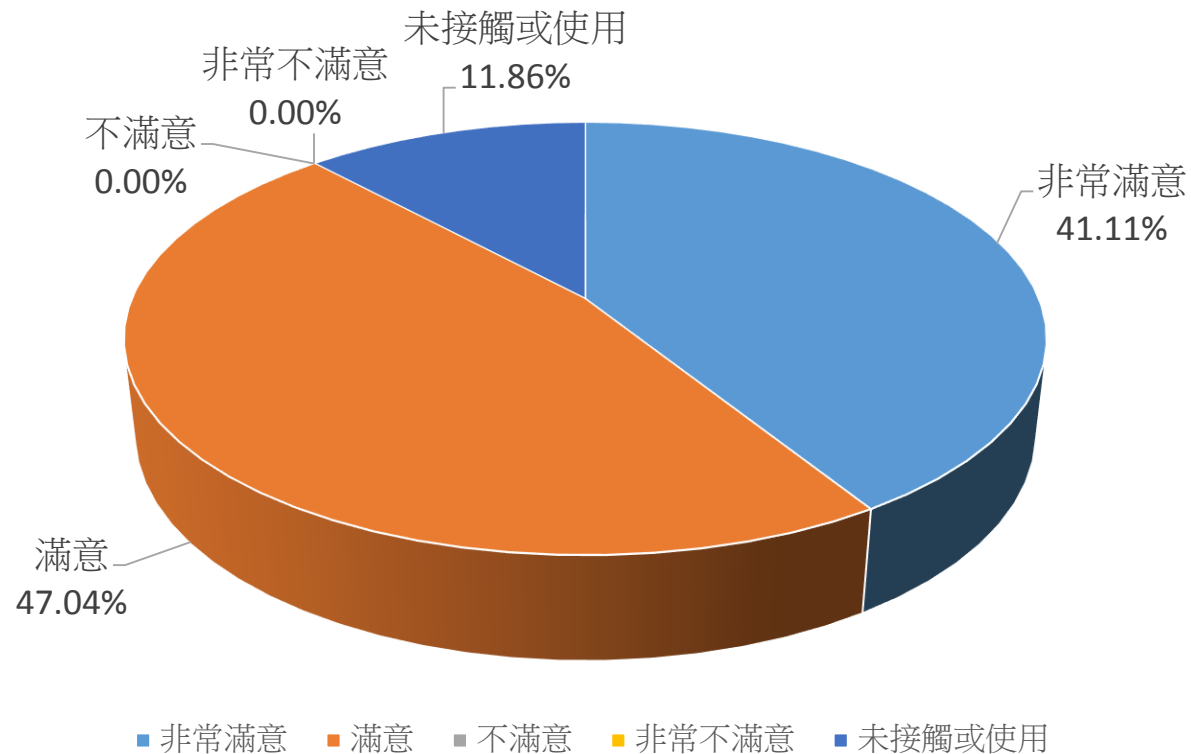
行動輔英APP滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	141	266	13	3	83	506
填答比例	27.87%	52.57%	2.57%	0.59%	16.40%	100%



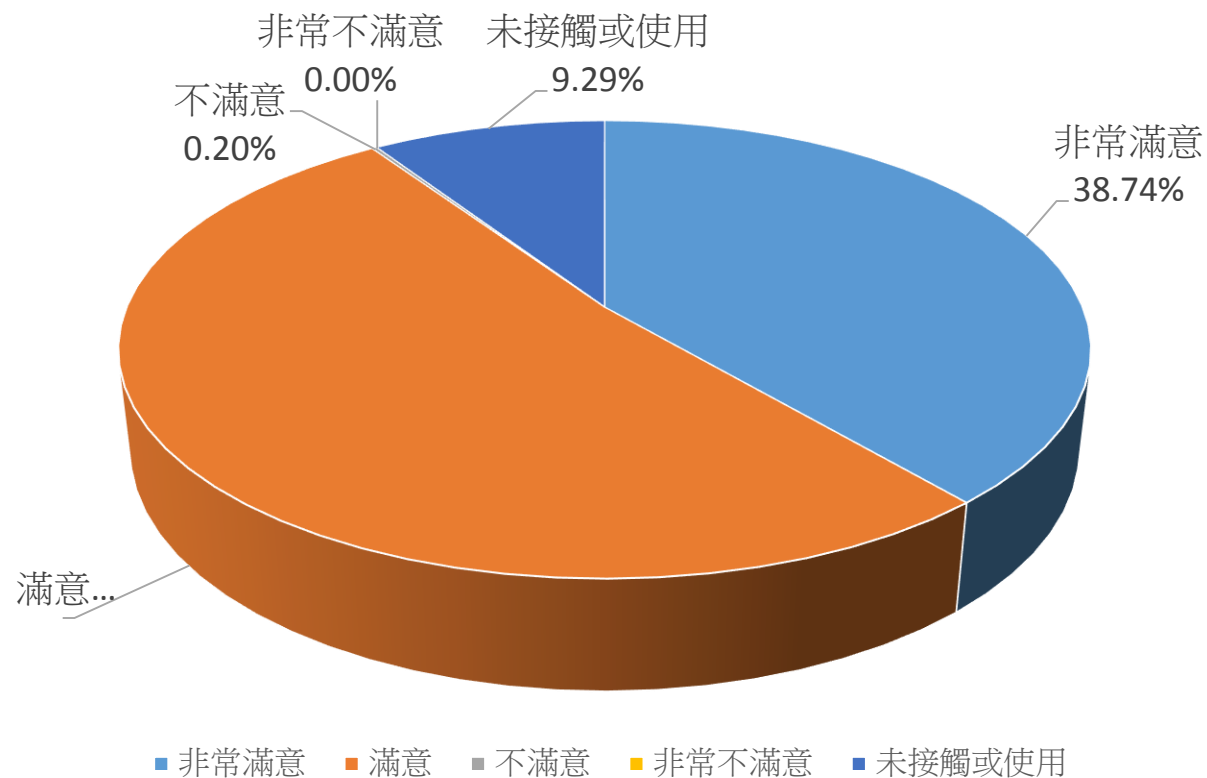
資訊技術組組員專業諮詢及服務態度滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	208	238	0	0	60	506
填答比例	41.11%	47.04%	0.00%	0.00%	11.86%	100%



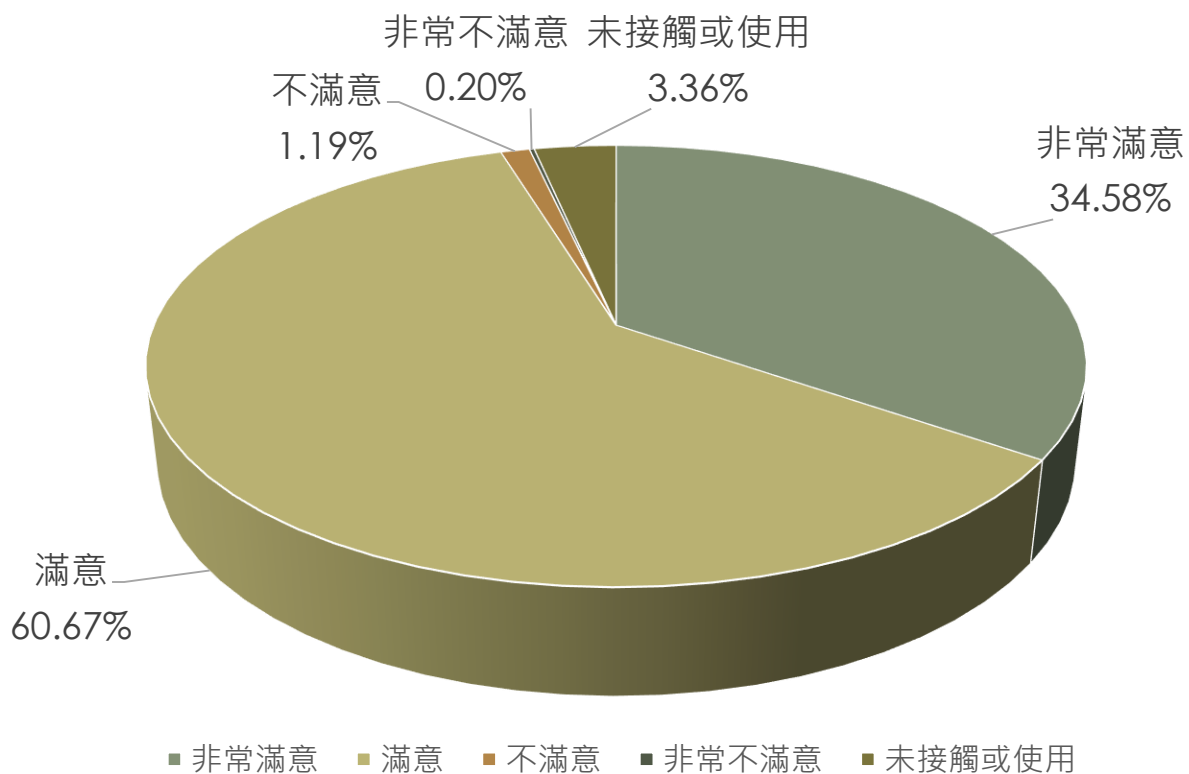
資訊技術組（網路資源服務）綜合表現滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	196	262	1	0	47	506
填答比例	38.74%	51.78%	0.20%	0.00%	9.29%	100%



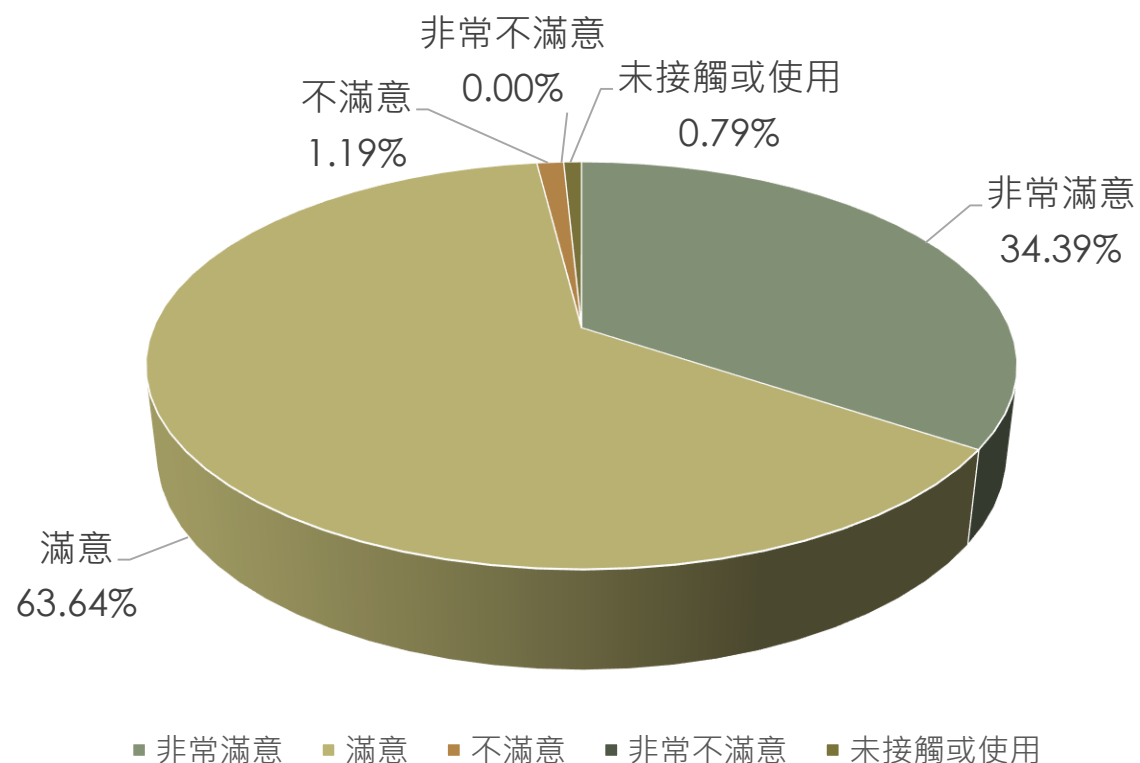
校務資訊系統滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	175	307	6	1	17	506
填答比例	34.58%	60.67%	1.19%	0.20%	3.36%	100%



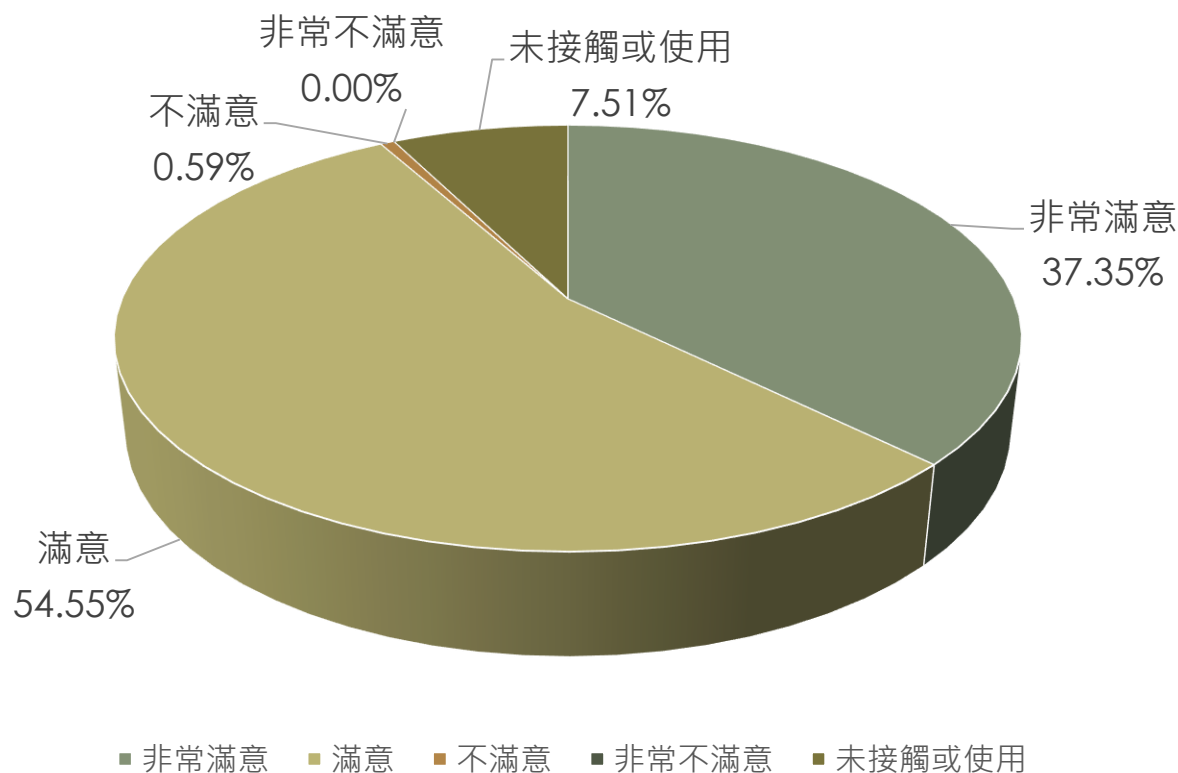
學校網站版面設計滿意度

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	174	322	6	0	4	506
填答比例	34.39%	63.64%	1.19%	0.00%	0.79%	100%



系統開發組（校務資訊系統開發維護與諮商） 綜合表現滿意度

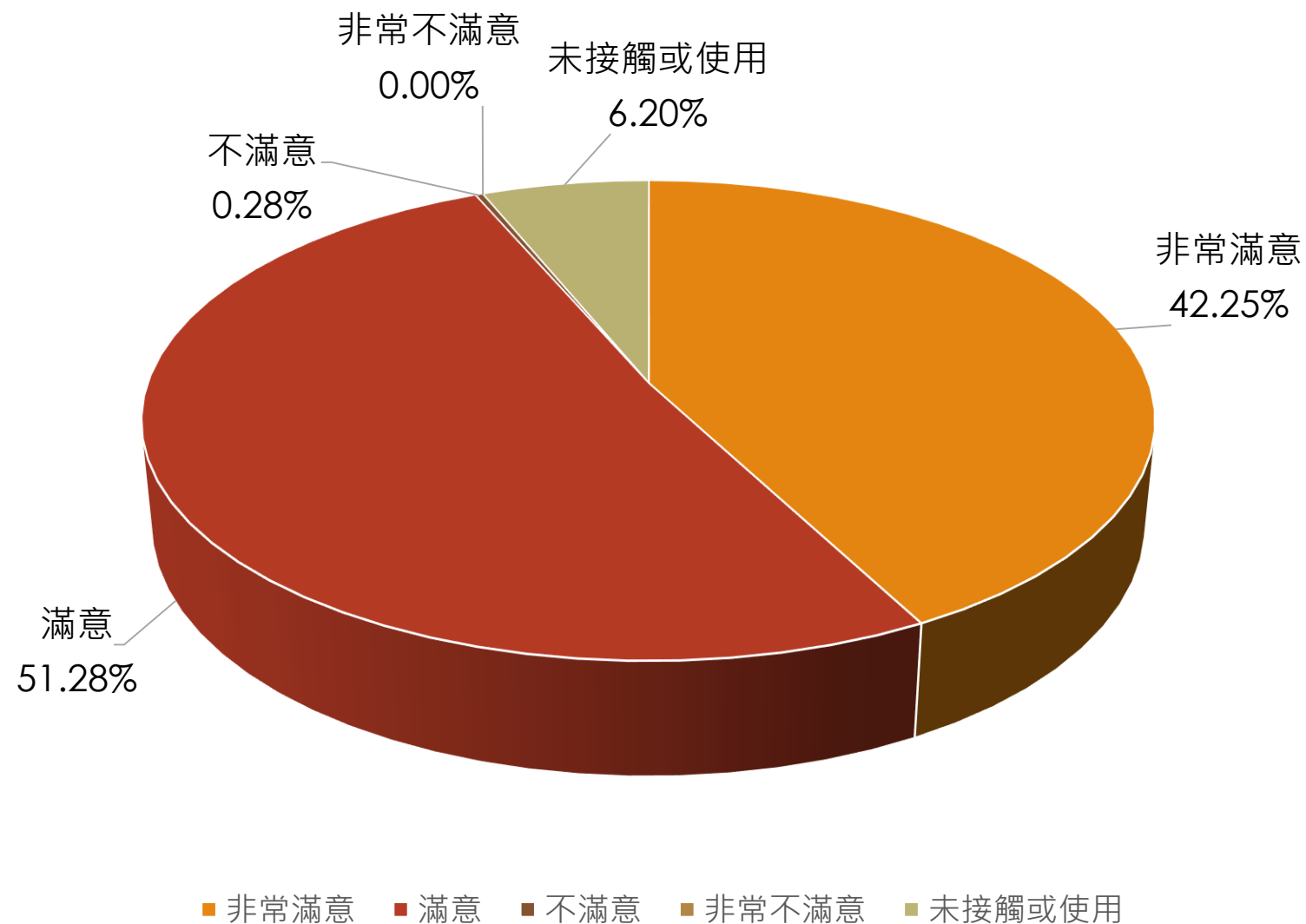
滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	總計
填答人數	189	276	3	0	38	506
填答比例	37.35%	54.55%	0.59%	0.00%	7.51%	100%



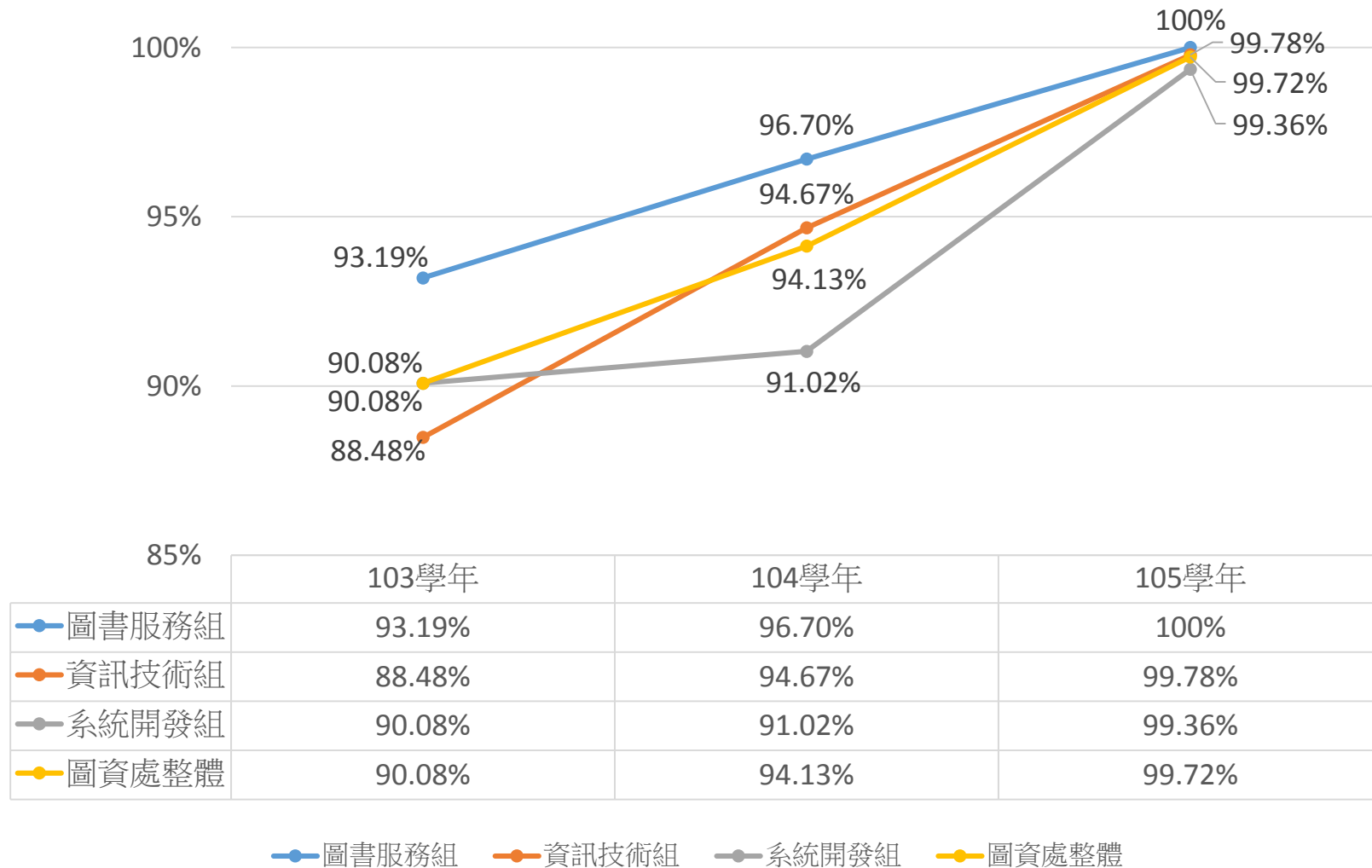
圖書暨資訊處整體滿意度

組別		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	滿意度
圖書服務組	次數	256	241	0	0	9	100%
	百分比	50.59%	47.63%	0%	0%	1.78%	
資訊技術組	次數	196	262	1	0	47	99.78%
	百分比	38.74%	51.78%	0%	0%	9.29%	
系統開發組	次數	189	276	3	0	38	99.36%
	百分比	37.35%	54.55%	0.59%	0%	7.51%	
整體滿意度	平均	42.28%	51.32%	0.28%	0%	6.20%	99.72%

105學年度圖書暨資訊處整體滿意度



圖書暨資訊處各組 近三年服務滿意度趨勢圖



對於圖書暨資訊處建議整理表-1

組別	建議項目	建議內容	建議回覆
圖書服務組	行動輔英APP	1.如果APP版本中的圖書查詢服務，可以看到書本的可借閱日期會更好。 2.手機的APP可以查詢 自己的借閱歷史 3.可以用app提醒歸還日期或活動或是新書，還能預借書籍加到我的最愛之類的，可以增加方便度。	會與系統廠商討論可行性再新增此兩項功能。
	活動辦理	1.舉辦多樣促學閱讀之活動，可依教師所建議書籍增購新書，維持及增進師生閱讀環境，謝謝！ 2.之前曾參與過館內的電子資訊查找競賽，過程中與同學發現裡面有很多題目，或提到之搜尋方式自己並不熟悉，希望貴單位能於競賽後公布解答或解析，讓大家對系統的操作與資源更加了解，我想這也是舉辦活動的目的。	1.下學年度起將規劃與課程結合之活動，盼以帶動全校閱讀氣氛。 2.日後舉辦此類活動，會於活動結束後公佈正確答案。
	秩序管理	1.不要讓同學在裡頭忘我的說話聊天...圖書館完全不像是個安靜讀書的地方。 2.仍有少部份佔位置的行為 讓其他使用者不方便。 3.管制吵鬧的同學 謝謝 4. 4樓的電腦會有人亂下載東西，有時候要去打報告，結果沒有要用電腦的人霸佔位子不走，造成想做報告的人的困擾。 5.要管理學生聊天的聲音。	目前每日安排4個時段的館員巡館，以維護館內秩序。唯因人力實在有限，也請讀者進館時能遵守館內秩序。若遇有違反秩序者，請至服務櫃檯反映，館員將儘速處理。

對於圖書暨資訊處建議整理表-2

組別	建議項目	建議內容	建議回覆
圖書服務組	借閱權限	1.希望外文雜誌也可以外借。 2.可以多開放校友也可以下載電子書。	1.外文期刊因較不易採購，故未開放外借。但外文期刊已朝向電子期刊方式訂購，欲借閱前可先確認是否有電子期刊。 2.因與電子書廠商之合約協定，暫時無法開放校友下載電子書。敬請見諒。
	開放時間延長	1.考試週前一週的假日不妨多開放幾小時~感恩 2.假日可以開放至晚間08:00	經評估假日的使用率較低，衡量人力狀況，暫時無法延長開館時間。考試週前一週的部份，將考量設置閱覽室以提供非開館時間有讀書需求的學生使用。
	圖書協尋	1.有些書在網路看到是在架上，但實際去找這本書是沒有在架上。（最後是有找到） 2.有些書會找不到，不在書架上，明明也沒有被借走。	欲借圖書不在書架上的狀況頗多。若遇此狀況，請至服務櫃檯告知值班人員，請其協助填寫圖書協尋單。待尋獲書後，會以電話通知。
	圖書資源不足	1.新書可以再多買一些。 2.可以在新增已有書籍的續集。 3.如果經費足夠 請考慮再增購電子資料庫 4.若是可以的話希望可以多幫助有中低收入戶的五專生或大學生讓他們有可以拿到二手書的機會不然他們要額外的去支付也是一筆不小的開銷。	1.圖書及電子資料庫在經費範圍內，將儘量滿足需求。 2.已提供二手教科書免費索取及教科書長期借閱服務。辦理方式請至圖書館洽詢或參閱網頁： http://lib.fy.edu.tw/files/11-1066-5735.php?Lang=zh-tw

對於圖書暨資訊處建議整理表-3

組別	建議項目	建議內容	建議回覆
圖書服務組	環境設備改善	1.希望有個角落，可以坐下來好好放鬆休息的地方。 2.進去圖書館前的樓梯非常陡。 3.藏書查詢用的電腦網頁速度太慢。 4.討論室可以再多幾間、置物櫃也可以再多幾個，謝謝。 5.有些地方很悶熱，空調有時很怪。 6.希望可以像同學匯那樣的空間，然後可以增加多一些討論空間、希望有區域可以喝咖啡、進食。 7.使用電腦查詢書籍時，桌上的筆常常不見，是否可以增設固定的座架，不然常常沒辦法抄寫書號。 8.多裝電風扇。 9.都蠻好的，可惜一直沒有向別的學校有影視廳。 10.希望輕食區能設立成功。 11.團體討論室裡希望可以增設至少一台電腦，以利報告的討論。 12.可否將掃描機移到一樓？掃描機聲音有點大聲，會影響到二樓讀書的學生。	1.新增加放鬆區、討論區、輕食區、掃描區及視聽室的建議，我們會列入圖書館空間的整建計畫中，敬請期待。 2.圖書館前的樓梯較陡，會將意見反映給相關單位，評估是否有解決的方式。 3.館藏查詢電腦一樓部分已進行更新，查詢速度應有改善。另外，我們會更加留意查詢電腦旁的紙筆是否須補充，以避免讀者無紙筆可用的狀況。 4.館內空調為中央控制，無法針對部分區域調整溫度，請見諒。目前3-5樓閱覽座位上方已加裝電風扇，建議若仍覺得悶熱，可自行開啟風扇；且因高樓層的室內溫度較高，建議較怕熱的讀者儘量選擇低樓層的閱覽座位。 5.團體討論室增設電腦會列入新增設備評估。

對於圖書暨資訊處建議整理表-4

組別	建議項目	建議內容	建議回覆
資訊技術組	輔英行動APP	1.輔英行動APP內的學校公告內附檔案皆無法開啟... 2. app可以增加查詢曠課 3.在最新消息上掛載的附件無法下載	1. 有關APP內無法開啟附件，是因為附檔格式問題，需要安裝閱讀軟體方可開啟，未來會限定PDF或ODF格式才能上傳，只要手機安裝開放軟體就可以開啟。 2. 查詢曠課功能需校務資訊系統配合提供相關資訊，可以列入下學年度規劃。
	電腦設備	1.四樓電腦常當機 2.可以多增加更多台電腦設備	1. 四樓電腦均在保固範圍內，平均2-3天均可修復，如廠商有缺料件情形，可能會延長1-2天待料時間。 2. 目前圖書館四樓兩間教室已安裝39部電腦，且無剩餘空間，未來如能有其他空間，才能考慮再增加。
	單位網頁	灌軟體的處室網路上沒寫明,可以在網頁上標註若有需要要去哪裡詢問	本組負責全校網路與教學、行政資訊設備建置維護。同學自己所擁有之電腦問題，可就專業提供故障研判或指導同學安裝操作相關諮詢服務。業務職掌說明請參考網址 http://lib.fy.edu.tw/files/11-1066-5695.php?Lang=zh-tw

對於圖書暨資訊處建議整理表-5

組別	建議項目	建議內容	建議回覆
系統開發組	學校網頁	學校的網頁希望可以用成不會跳出分頁的模式	1.依本校網頁設計原則，同一網站內資料會在同一頁顯示，而不同網站資料會以跳出分頁方式顯示，以便完整呈現資訊並尊重智慧財產權。 2.若有其他建議，歡迎直接與我們聯繫， 承辦人：張文曦技士，分機：2830。