

# 輔英科技大學圖書館

## 104 學年度服務滿意度問卷調查報告

問卷對象：全校教職員生








調查日期：105 年 6 月 14 日至 6 月 26 日

調查方式：以線上調查方式進行(含行動輔英 APP)







填答人次：430 人

### 壹、問卷統計

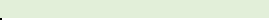





#### 1. 身份別

身份別	比例圖示	次數	百分比
教師		44	10.23%
研究生		2	0.47%
<b>大學生</b>		<b>220</b>	<b>51.16%</b>
五專生		110	25.58%
在職專班		2	0.47%
職員		43	10.00%
其他		9	2.09%
合計		430	100%

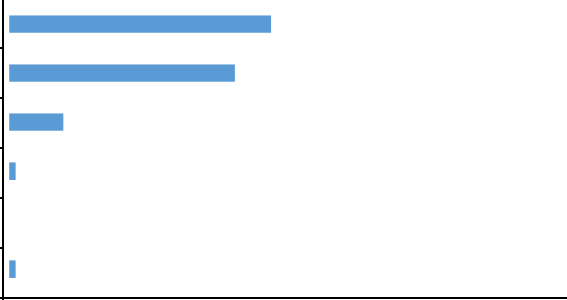
#### 2. 環境整潔情況

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		314	73.02%	<b>98.60%</b>
滿意		110	25.58%	
普通		4	0.93%	
不滿意		1	0.23%	
非常不滿意		1	0.23%	
未接觸或未使用		0	0	
合計		430	100%	

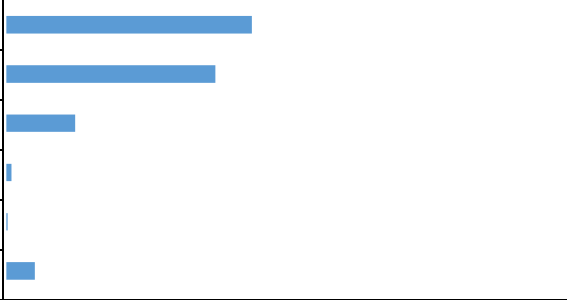
#### 3. 網頁的設計與內容

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		208	48.38%	<b>90.85%</b>
滿意		179	41.63%	
普通		38	8.84%	
不滿意		0	0%	
非常不滿意		1	0.23%	
未接觸或未使用		4	0.93%	
合計		430	100%	

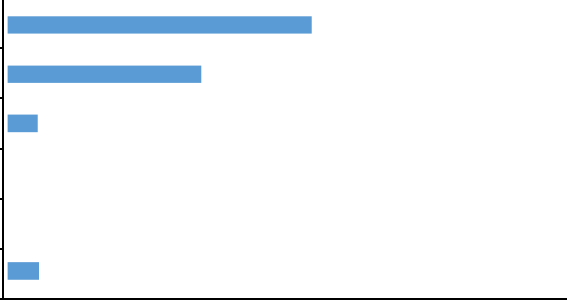
#### 4. 館藏資源的查詢介面

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		203	47.21%	88.94%
滿意		175	40.70%	
普通		42	9.77%	
不滿意		5	1.16%	
非常不滿意		0	0%	
未接觸或未使用		5	1.16%	
合計		430	100%	

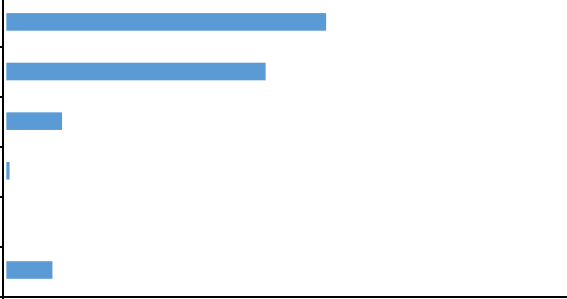
#### 5. 電子資源整合查詢系統(MUSE)的查詢介面與結果

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		189	43.95%	85.78%
滿意		161	37.44%	
普通		53	12.33%	
不滿意		4	0.93%	
非常不滿意		1	0.23%	
未接觸或未使用		22	5.12%	
合計		430	100%	

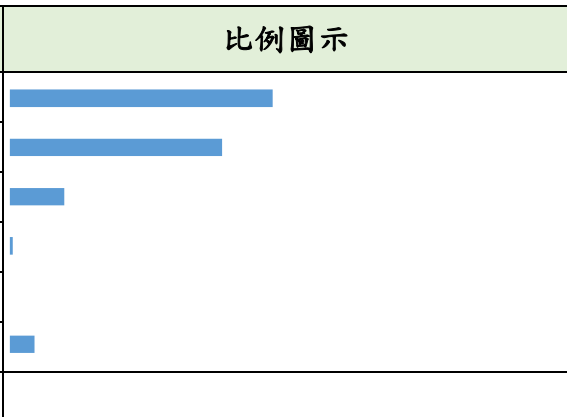
#### 6. 推廣活動的設計

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		234	54.42%	94.33%
滿意		149	34.65%	
普通		23	5.35%	
不滿意		0	0%	
非常不滿意		0	0%	
未接觸或未使用		24	5.58%	
合計		430	100%	

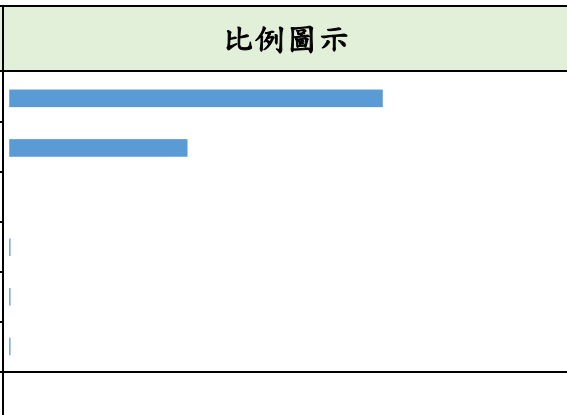
#### 7. 紙本資源符合需求程度

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		201	46.74%	90.77%
滿意		163	37.91%	
普通		35	8.14%	
不滿意		2	0.47%	
非常不滿意		0	0%	
未接觸或未使用		29	6.74%	
合計		430	100%	

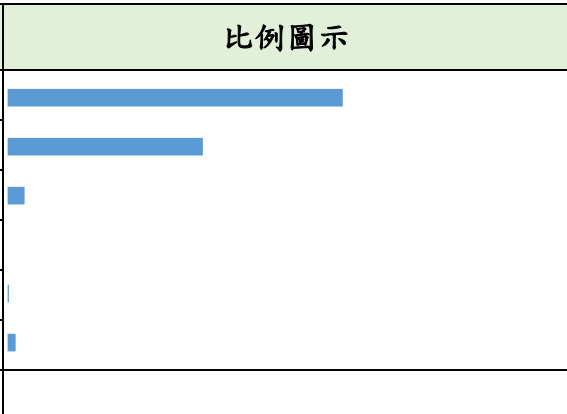
### 8. 電子資源符合需求程度

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		203	47.21%	89.29%
滿意		164	38.14%	
普通		42	9.77%	
不滿意		2	0.47%	
非常不滿意		0	0%	
未接觸或未使用		19	4.42%	
合計		430	100%	

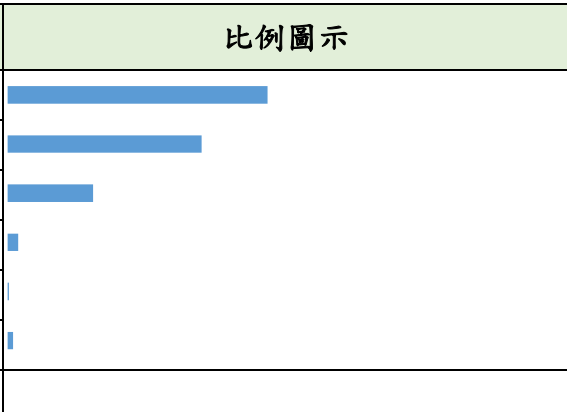
### 9. 館員的服務態度

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		289	67.21%	99.53%
滿意		138	32.09%	
普通		0	0%	
不滿意		1	0.23%	
非常不滿意		1	0.23%	
未接觸或未使用		1	0.23%	
合計		430	100%	

### 10. 圖書服務組(圖書資源服務)的綜合表現

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		259	60.23%	96.70%
滿意		151	35.12%	
普通		13	3.02%	
不滿意		0	0%	
非常不滿意		1	0.23%	
未接觸或未使用		6	1.40%	
合計		430	100%	

### 11. 校園網路滿意程度

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		201	46.74%	82.39%
滿意		150	34.88%	
普通		66	15.35%	
不滿意		8	1.86%	
非常不滿意		1	0.23%	
未接觸或未使用		4	0.93%	
合計		430	100%	

12. 電腦維修滿意程度

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		198	46.05%	89.76%
滿意		135	31.40%	
普通		38	8.84%	
不滿意		0	0%	
非常不滿意		0	0%	
未接觸或未使用		59	13.72%	
合計		430	100%	

13. 行動輔英 APP 使用滿意程度

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		152	35.35%	78.90%
滿意		136	31.63%	
普通		65	15.12%	
不滿意		9	2.09%	
非常不滿意		3	0.70%	
未接觸或未使用		65	15.12%	
合計		430	100%	

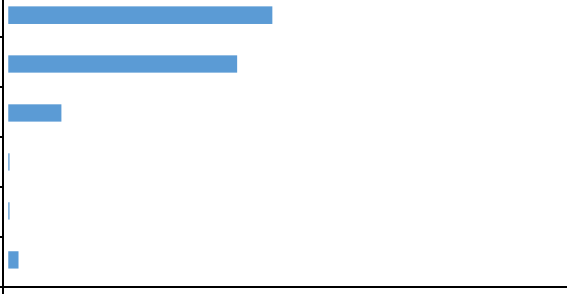
14. 資訊技術組組員的專業諮詢及服務態度

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		214	49.77%	95.24%
滿意		146	33.95%	
普通		18	4.19%	
不滿意		0	0%	
非常不滿意		0	0%	
未接觸或未使用		52	12.09%	
合計		430	100%	

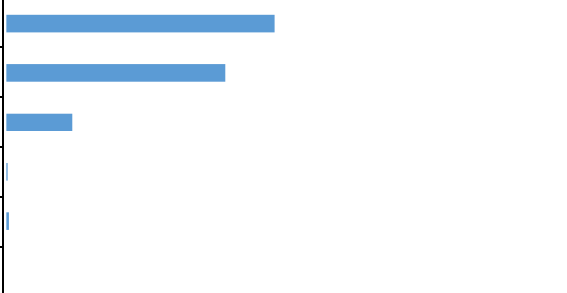
15. 資訊技術組(網路資源服務)的綜合表現

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		205	47.67%	94.67%
滿意		168	39.07%	
普通		21	4.88%	
不滿意		0	0%	
非常不滿意		0	0%	
未接觸或未使用		36	8.37%	
合計		430	100%	

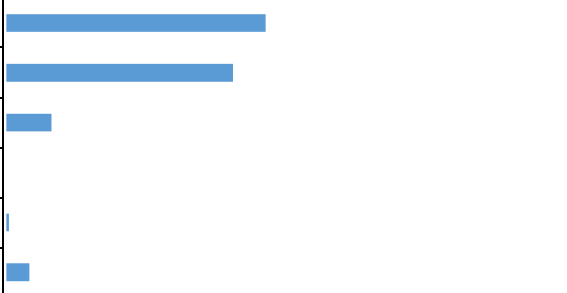
16. 校務資訊系統的滿意程度

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		203	47.21%	89.81%
滿意		176	40.93%	
普通		41	9.53%	
不滿意		1	0.23%	
非常不滿意		1	0.23%	
未接觸或未使用		8	1.86%	
合計		430	100%	

17. 學校網站版面設計的滿意程度

滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		207	48.14%	87.44%
滿意		169	39.30%	
普通		51	11.86%	
不滿意		1	0.23%	
非常不滿意		2	0.47%	
未接觸或未使用		0	0%	
合計		430	100%	

18. 系統開發組(校務資訊系統開發維護與諮商)的綜合表現

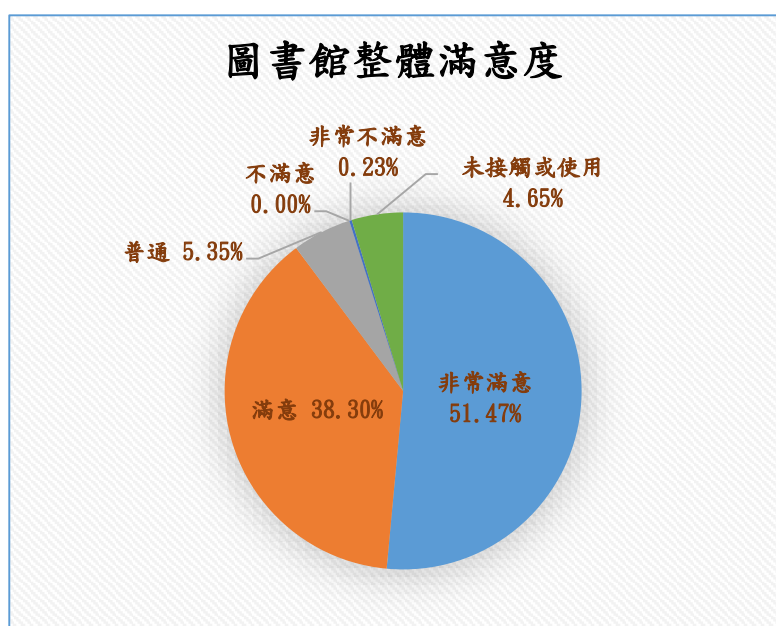
滿意度	比例圖示	次數	百分比	滿意度
非常滿意		200	46.51%	91.02%
滿意		175	40.70%	
普通		35	8.14%	
不滿意		0	0%	
非常不滿意		2	0.47%	
未接觸或未使用		18	4.19%	
合計		430	100%	

## 貳、問卷結果與分析

### 一、圖書館整體滿意度

#### 1.104 學年度滿意度

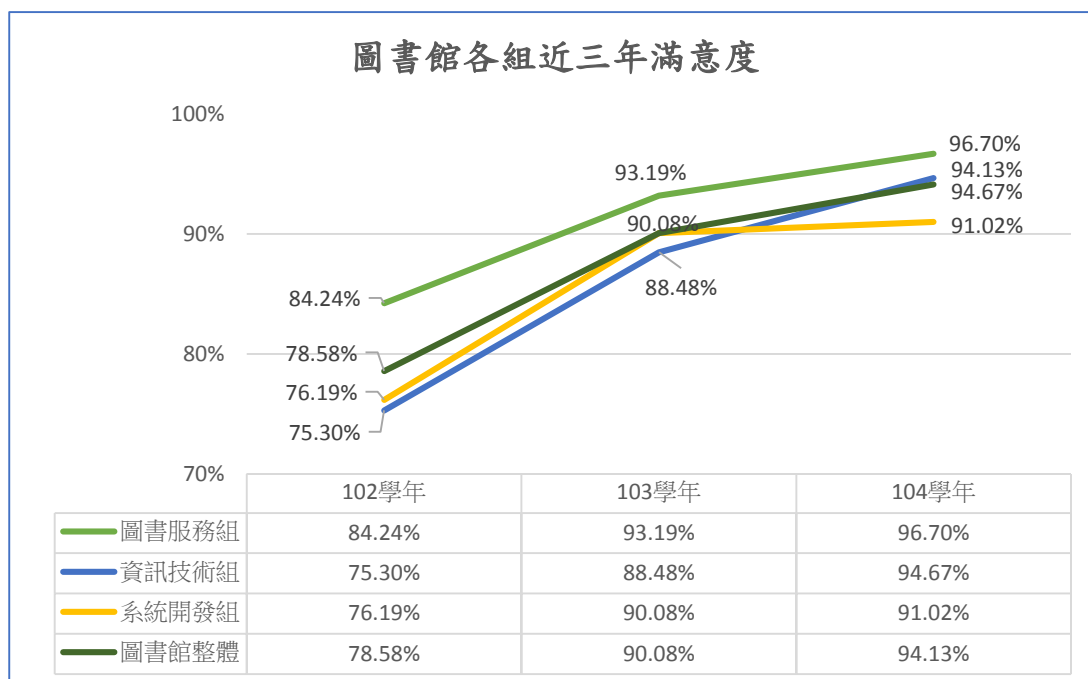
組別		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用	滿意度
圖書服務組	次數	259	151	13	0	1	6	96.70%
	百分比	60.23%	35.12%	3.02%	0%	0.23%	1.40%	
資訊技術組	次數	205	168	21	0	0	36	94.67%
	百分比	47.67%	39.07%	4.88%	0%	0%	8.37%	
系統開發組	次數	200	175	35	0	2	18	91.02%
	百分比	46.51%	40.70%	8.14%	0%	0.47%	4.19%	
整體滿意度	平均	51.47%	38.30%	5.35%	0%	0.23%	4.65%	<b>94.13%</b>



#### 2. 與前一年度比較

學年度	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
104	51.47%	38.30%	5.35%	0%	0.23%	4.65%	94.13%
103	60.17%	28.84%	8.42%	0.71%	0.21%	1.64%	90.08%
比較結果	-8.7%	9.46%	-3.07%	-0.71%	0.02%	3.01%	<b>4.05%</b>

## 二、圖書館各組近三年滿意度



## 三、圖書館推廣活動

於問卷題目第7題，詢問本館舉辦何種推廣活動會有參加意願？共有197名填答者回答。填答內容依建議人數多寡，歸納整理如下表：

活動類型	填答人數	佔總填答人數百分比
借書贈獎	38	19.29%
主題書展	37	18.78%
二手書交流	31	15.74%
藝文展覽	25	12.69%
新書分享	20	10.15%
講座	17	8.63%
競賽活動	9	4.57%
讀書會	8	4.06%
影展	5	2.54%
贈書活動	4	2.03%
讀書心得	3	1.52%
總計	197	

#### 四、建議事項

於問卷第 20 題詢問對於圖書館的建議。依填答者的填答內容歸納分析如下：

##### (一)建議類別

建議類別	建議人數	佔總建議人數百分比
服務提供	44	31.21%
稱讚鼓勵	32	22.70%
環境設備	31	21.99%
網路速度	8	5.67%
舉辦活動	7	4.96%
資料查尋	6	4.26%
行動輔英 APP	5	3.55%
校務資訊系統	4	2.84%
網頁設計	4	2.84%
總計	141	

##### (二)圖書館各組建議項目分析

###### 1. 圖書服務組

###### (1)【服務提供】類別分析

服務提供類別	建議人數	佔總建議人數(141 人)百分比
增加圖書資源	12	8.51%
加強秩序維護	9	6.38%
改善館員服務	6	4.26%
延長服務時間	6	4.26%
增加電子資源	3	2.13%
找不到館藏	3	2.13%
書籍推薦	3	2.13%
增加服務	2	1.41%
總計	44	



(2)【環境設備】類別分析

環境設備類別	建議人數	佔總建議人數(141人)百分比
改善空調	7	4.96%
增加討論室	5	3.55%
增加置物櫃	3	2.13%
增加電腦設備	3	2.13%
改善隔音	3	2.13%
增加座位	1	0.71%
增加插座	1	0.71%
新增還書箱	1	0.71%
增加電視	1	0.71%
環境清潔	1	0.71%
提供安靜讀書區	1	0.71%
增加研究小間	1	0.71%
增加休息空間	1	0.71%
*已提供該項設備	4	2.84%
總計	33	

\*上表「已提供該項設備」項目為本館已提供該項設備，但填答者仍提出建議。建議內容及回覆如下：

建議內容	回覆
❶ 希望可以改建童書繪本區，空間真的太小拉!!! 剩下的部分都很棒喔	童書繪本區已於105年6月份改建完成，將原先入門走道區也納入設計，增加整體使用空間。
❷ 除菌機一次只能除一本書有些不方便	本館提供之圖書除菌機可一次多本書處理。但若是將書籍內頁也進行除菌處理，確實只能一次一本書。目前市面上尚無一次處理多本圖書內頁除菌的除菌機。
❸ 設置垃圾桶	本館每層樓的洗手間皆放置垃圾桶供讀者丟棄垃圾。
❹ 大多數學校的圖書館都有提供充電設備，可是學校...	本館2樓沿窗座位提供39個雙插座供充電使用。

## 2. 資訊技術組

建議類別	建議人數	佔總建議人數(141 人)百分比
網路服務	8	5.67%
行動輔英 APP	5	3.55%
總計	13	

建議內容及回覆如下：

建議內容	回覆
① 有關網路不穩且速度慢、很會斷線、時常不穩定等問題。	同學所指應為無線網路連線問題，目前學校無線網路已更新至新型 802.11AC，最高連線速度可以達 430Mbps，實際連線端視行動裝置與基地台距離，可達 50~176Mbps 之間；使用舊型 802.11b/g 者，因為干擾信號源較多，所以會比較慢。另外，特別在行動輔英 APP 中新增【校園 WiFi 代登入】功能，開啟後，只要輸入帳號密碼後，行動裝置將可以自動連線，應可排除斷線、或是不穩定的問題。
② 希望網路可以擴大到公車亭那邊。	校門口公車亭、校園內圖書館與中正堂前公車站牌處，均已分別於(4/6 日及 4/18 日分兩次工程作業)建置校園無線網路，歡迎同學多多利用。
③ 行動輔英 APP 可以將輔英學生信箱途徑放進去，謝謝。	行動輔英 APP 在【資訊服務】項目下，已新增有【學生電子信箱】，點選後，即可連接學生電子信箱。
④ 行動輔英 APP 有些檔案無法開啟，行動版網頁與 PC 版差很多，從其他管道進去會更方便。	因為手機開啟部分檔案，需安裝 APP 應用軟體，可以至 APP 商店下載。未來功能擴充時，將請同學多多提供意見，並增強行動版網頁資料內容。

## 3. 系統開發組

建議類別	建議人數	佔總建議人數(141 人)百分比
校務資訊系統	4	2.84%
網頁設計	4	2.84%
總計	8	

建議內容及回覆如下：

建議內容	回覆
①校務資訊系統：永遠都要讓使用者敲很多次滑鼠鍵；輸入或選填資料後，永遠都要再去抓滑鼠，把畫面捲動到最上方去選	目前已開始進行新版校務資訊系統建置，使用者的建議項目將納入建置時的考量，使系統在使用上更加順利。除此之外，在建置過程中，若有其他建議，請直接與系統開發組聯繫(校內分機 2830)，謝謝！
②行動選課系統需改進	
③希望校務資訊系統能建置得更健全、完整，以利提升工作效率	
④學校網站版面設計：塞入太多訊息，畫面非常非常雜亂	下一版本的學校網站會將此建議納入設計考量。
⑤網頁使用上有點不順	因建議中未指明哪一部份的使用不順及連結未完成，可否請直接與圖書館系統開發組聯繫，幫助我們確認及改善。另外，我們也會不定期檢測網頁狀況，以減少連結錯誤的狀況發生。
⑥希望各個系處室連結可以盡快完成	

## 參、檢討與改進

此份問卷共有 430 人填答，其中以大學生 220 人最多，佔填答人次的 51.16%，其次為五專生的 110 人，佔 25.58%，此部份與往年的狀況相近。以下就問卷結果提出檢討及改善方式：

### 一、圖書服務

#### 1. 基本服務：

依問卷各題統計結果得知，在環境整潔、網頁設計、館員的服務態度方面，滿意度皆達 90% 以上，但在實質資源相關服務方面，如館藏資源的查詢、電子資源整合查詢系統(MUSE)、紙本資源及電子資源的提供等，相較之下，服務滿意度較低。尤其以電子資源整合查詢系統(MUSE)的滿意度 89.29% 為最低，而填答不滿意的原因皆為查不到想要的資料。此部份，我們已於 105 學年度著手評估將電子資源整合查詢系統升級為「資源探索服務」系統的可行性。升級後，不論在館藏資源或電子資源，除加強檢索介面的便利性外，檢索結果的準確性預計也將提昇。

另外，在推廣活動的設計滿意度為 94.33%。雖然沒有人回覆不滿意，但未接觸或使用的人數達 24 人，表示在活動的宣傳、行銷上，仍有進步的空間。而欲參與的活動類型，以「借書贈獎」的 38 人為最高，其次為「主題書展」的 37 人，再其次為「二手書交流」的 31 人。這三項雖為目前本館例行性舉辦的活動，但下學年度預計跳脫往年的舉辦形式，設計出讓讀者感覺新鮮、有趣的活動內容，使更多讀者願意參與。

舉辦與書籍有動態互動性的活動也有不少人建議。例如：新書分享會(20 人)、講座(17 人)、讀書會(8 人)等。顯示目前使用者對於本館尚未提供的活動類型有所期待，我們將於日後舉辦活動時列為參考。

## 2. 建議項目

在填答者的建議項目中，以「增加圖書資源」的 12 人為最多。我們會於圖書採購時多留意，將各主題的新書儘量採購入館。並且多加宣導讀者使用館藏查詢系統的「圖書推薦」功能，讓讀者可在圖書館借閱到想看的書籍。

第二高票的建議項目為「秩序維護」的部份。有人覺得在館內唸書時受到聊天或講手機的人干擾；也有人覺得不應該利用館內的電腦觀看影片。在館內聊天部份，館員若發現會予以制止，若履勸不聽則會請其離館。並將於日後規劃「安靜閱讀區」，提供須要絕對安靜閱讀的讀者使用，並在該區勸導請勿交談與使用各項 3C 設備。而利用館內的電腦觀看影片，因部份使用者為課程需要才觀看，館員著實難以判斷。但日後館員若發現觀看非教學影片，將予以勸導，使館內電腦留給真正須要使用的人。而本館也準備規劃視聽區，讓使用者可以個人或團體方式欣賞影音資源，滿足師生影音欣賞的需求。

而空調不夠冷仍有部份使用者提出。但本館響應政府節能減碳政策，空調溫度須維持在 26-28 度。館內往往 1-3 樓的溫度較低，4-5 樓的溫度較高。建議若有需求的使用者，儘量於低樓層活動；或多多利用 3-5 樓的空氣循環扇以降低體感溫度。

另外，此次問卷所提到的各項建議，如：希望增加置物櫃、提供還書箱、播放輕音樂等等，我們也會列入設備採購或政策施行時的考量。

## 二、資訊系統與網路服務

在資訊系統部份，提出的建議有「選課系統須改進」及「希望校務資訊系統建置更健全，以提高工作效率」。目前本館已著手進行新版的校務資訊系統建置作業，預計於 106 年 12 月底前完成。屆時應可改善目前選課系統及其它校務資訊系統的問題。在網頁設計部份，圖書館新版網頁也在設計中，預計於 106 年 8 月底上線。期待為使用者帶來煥然一新的感覺。

本(104)學年度積極強化校園網路基礎建設，完成下列工作：校園網路光纖骨幹部分已由 1Gbps 升級至 10Gbps，聯外線路頻寬已達 2,2Gbps(學術網路 1Gbps 及中華電信 1.2Gbps)，無線網路更換新型基地台(使用 802.11ac 技術，支援 5GHz/2.4GHz 雙頻段)，涵蓋全部教學與宿舍區域。師生提出的建議有「在無線網路連線不穩定」及「行動輔英 APP 增加學生電子信箱，與網頁資料差很多」。目前新型無線網路已可使用之 5GHz 頻段，WiFi 干擾源較少，而且連線速度快可達 430Mbps，實際連線視行動裝置與基地台距離，可達 50~176Mbps 之間；若仍使用舊型者，因為干擾信號源較多，所以會比較慢；同時，行動輔英 APP 中有【校園 WiFi 代登入】功能，開啟後，只要輸入帳號密碼後，行動裝置將可以自動連線。另外，在行動輔英 APP 中【資訊服務】項目下，新增有【學生電子信箱】，按鈕上會顯示未讀取信件數，點選後，即可連接學生電子信箱。未來對於行動版網頁資料內容會逐步改進，如果再有功能擴充規劃時，將再徵詢師生提供意見。

整體而言，使用者對於圖書館的回饋多持正面肯定的態度，這讓一向以盡力滿足使用者需求的我們而言，不啻為很大的鼓勵，也是我們進步的動力。在建議項目的部份，我們也會做為加強與改善的依據，以提供更完善的服務品質。

## 【附件】問卷題目

### 【104 學年度圖書館滿意度問卷調查】填問卷中大獎活動

此份問卷的目的是想了解大家對於圖書館的使用滿意程度並蒐集各位寶貴的意見，以做為我們進步的發展方向。

#### 活動說明：

- 1.問卷對象：本校師生
- 2.填答期間：即日起至 105 年 6 月 26 日
- 3.中獎方式：每人限填答一份，欲參加抽獎者，請填入學號或員工編號，由電腦隨機抽出得獎者。得獎名單於活動截止後公告於學校網頁及圖書館 FB 粉絲專頁上。

#### 問卷內容：

- 1.您的身份： 教師  研究生  大學生  五專生  在職專班  職員  
 其他 \_\_\_\_\_
- 2.請問您對於圖書館的環境整潔情況  
 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用
- 3.請問您對於圖書館網頁的設計與內容  
 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用
- 4.請問您對於館藏資源的查詢介面及結果  
 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用
- 5.請問您對於電子資源整合查詢系統(MUSE)的查詢介面及結果  
 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用
- 6.請問您對於圖書館舉辦的推廣活動(如：世界書香日系列活動、主題書展、藝文展覽、二手書交流等)其活動設計  
 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用
- 7.請問您覺得圖書館舉辦何種活動您會想要參加？
- 8.請問您對於圖書館所提供之「紙本資源」符合需求程度  
 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用
- 9.請問您對於圖書館所提供之「電子資源」符合需求程度  
 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用
- 10.請問您對於圖書館員的服務態度  
 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用
- 11.請問您認為圖書服務組(圖書資源服務)的綜合表現  
 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用
- 12.請問您對校園網路感到滿意程度  
 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用

13.請問您對於申請電腦維修所提供服務感到滿意程度

非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用

14.請問您對於使用行動輔英 APP 感到滿意程度

非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用

15.請問您對於資訊技術組組員的專業諮詢及服務態度感到滿意程度

非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用

16.請問您認為資訊技術組(網路資源服務)的綜合表現

非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用

17.請問您對於校務資訊系統的滿意程度

非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用

18.請問您對於學校網站版面設計的滿意程度

非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用

19.請問您認為系統開發組(校務資訊系統開發維護與諮商)的綜合表現

非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意  未接觸或使用

20 請問您對於圖書館有什麼建議？