

國立體育大學
圖書館

104年度
讀者滿意度
調查報告



目錄 (第一部分：104 年度第一次讀者滿意度調查)

壹、 前言：	4
貳、 調查對象：	4
參、 調查工具：	4
肆、 調查結果與分析	4
一、 填答者基本資料分析	4
(一) 身分別統計	4
(二) 學院單位別統計	5
(三) 系所單位別統計	5
(四) 大學部讀者之年級別統計	6
(五) 去年度平均每個月實際到圖書館之頻率	6
(六) 去年度平均的上網頻率	6
(七) 去年度平均每個月使用圖書館網站的頻率	7
二、 個別服務品質分析	7
(一) 館員構面：	7
(二) 資源構面：	7
(三) 空間構面：	8
(四) 未使用個數：	8
(五) 讀者身分分析	14
1. 讀者身分別滿意度平均值分析(表 9，圖 17 至圖 19)	14
(1) 大學部	14
(2) 碩士班	14
(3) 博士班	14
(4) 在職專班	14
(5) 教師	14
(6) 行政人員	14
2. 大學部學生之年級別分析(表 10，圖 20 至圖 22)	18
(1) 大學部一年級	18
(2) 大學部二年級	18
(3) 大學部三年級	18
(4) 大學部四年級	18
3. 讀者之學院別分析(表 11，圖 23 至圖 25)	22
(1) 體育學院	22
(2) 管理學院	22
(3) 運動與健康科學學院	22
(4) 競技學院	22
(5) 共同教育委員會	22

(6) 其他.....	22
三、 總體服務品質分析.....	26
四、 讀者意見分析.....	26
伍、 調查結論與建議.....	27
一、 調查結論.....	27
二、 建議.....	28
陸、 結語.....	28

國立體育大學圖書館 104 年度第一次讀者滿意度調查

壹、前言：

此次為本館首次進行讀者滿意度調查，也是新館舍啟用後之第一次，本館為了解讀者對圖書館服務品質的滿意程度，於民國 104 年 3 月 30 日至 4 月 21 日實施圖書館服務品質問卷調查計畫，採用中文 LibQUAL+量表(張慈玲,2009)，調查讀者對圖書館館藏、空間及館員等三大構面共 22 個題目之滿意度，以李克特 5 點量尺(5 為非常滿意，1 為非常不滿意)。最後再以 1 個整體滿意度評價題目(0-100 分)以瞭解讀者對圖書館之整體評分。本滿意度調查共回收 339 份有效問卷。

貳、調查對象：

以國立體育大學教職員工生為對象。

參、調查工具：

使用中文 LibQUAL+量表並稍作修改以符合本校實際狀況，分別為：1.讀者基本資料；2.圖書館服務品質；3.圖書館整滿意度評價；4.開放式意見等四大項。問卷包含整體與個別服務品質共計 24 題(如附錄 1)。

肆、調查結果與分析

一、填答者基本資料分析

(一)身分別統計

339 份有效問卷中，近 7 成為大學部學生，共計 238 人；研究生(含碩、博士生、在職專班生)占 1 成，共計 35 人；教師計 28 人；行政人員計 38 人，見表 1。

表 1 讀者身分分析(n=339)

身分別	有效問卷數	百分比
大學部學生	238	70.21%
在職專班生	4	1.18%
行政人員	38	11.21%
教師	28	8.26%
博士生	18	5.31%
碩士生	13	3.83%
總計	339	100%

(二)學院單位別統計

339 份有效問卷中，近 3 成 8 為體育學院，共計 130 人；管理學院占 2 成，共計 70 人；運動與健康科學學院共計 65 人；競技學院共計 37 人；其他共計 30 人；共同教育委員會共計 7 人，見表 2。

表 2 讀者所屬學院單位別分析(n=339)

學院單位別	有效問卷數	百分比
體育學院	130	38.35%
管理學院	70	20.65%
運動與健康科學學院	65	19.17%
競技學院	37	10.91%
其他	30	8.85%
共同教育委員會	7	2.06%
總計	339	100%

(三)系所單位別統計

339 份有效問卷中，以體育推廣學系所最多，為 73 人，其次為休閒產業經營學系所 70 人、運動保健學系所 58 人、適應體育學系所 33 人、行政單位 30 人、體育研究所 24 人、球類運動技術學系 12 人、陸上運動技術學系 10 人、教練競技所 8 人、技擊運動技術學系 7 人、運動科學所 6 人、通識教育中心 4 人、師資培育中心 3 人、運動健康學院碩士班 1 人，見表 3。

表 3 讀者所屬系所單位別分析(n=339)

系所單位別	有效問卷數	百分比
體育推廣學系所	73	21.53%
休閒產業經營學系所	70	20.65%
運動保健學系所	58	17.11%
適應體育學系所	33	9.73%
行政單位	30	8.85%
體育研究所	24	7.08%
球類運動技術學系	12	3.54%
陸上運動技術學系	10	2.95%
教練競技所	8	2.36%
技擊運動技術學系	7	2.06%
運動科學所	6	1.77%
通識教育中心	4	1.18%
師資培育中心	3	0.88%

運動健康學院碩士班	1	0.29%
總計	339	100%

(四) 大學部讀者之年級別統計

大學部讀者填寫之 238 份有效問卷中，近 5 成以上為大學一年級，計 127 人，其次為大學二年級 50 人、大學四年級 35 人、大學三年級 24 人、大學五年級及以上 2 人，見表 4。

表 4 大學部讀者之年級別分析(n=339)

頻率	有效問卷數	百分比
一年級	127	53.36%
二年級	50	21.01%
四年級	35	14.71%
三年級	24	10.08%
五年級及以上	2	0.84%
總計	238	100%

(五) 去年度平均每個月實際到圖書館之頻率

339 份有效問卷中，近 4 成為 5 次以內，計 145 人，其次是 6-10 次 113 人、11-20 次 41 人、20 次以上 32 人、從未使用 8 人，見表 5。

表 5 讀者去年度平均每個月實際到圖書館之頻率分析(n=339)

頻率	有效問卷數	百分比
5 次以內	145	42.77%
6-10 次	113	33.33%
11-20 次	41	12.09%
20 次以上	32	9.44%
從未使用	8	2.36%
總計	339	100%

(六) 去年度平均的上網頻率

339 份有效問卷中，5 成多為每天上網 2-5 小時，計 185 人，其次為每天上網 5-8 小時 81 人、每天上網 1 小時以內 39 人、每週上網一次 22 人、3 天上網一次 12 人，見表 6。

表 6 讀者去年度平均上網頻率(n=339)

頻率	有效問卷數	百分比
每天上網 2-5 小時	185	54.57%

每天上網 5-8 小時	81	23.89%
每天上網 1 小時以內	39	11.50%
每週上網一次	22	6.49%
3 天上網一次	12	3.54%
總計	339	100%

(七) 去年度平均每個月使用圖書館網站的頻率

339 份有效問卷中，5 成為 5 次以內，計 174 人，其次為 6-10 次 93 人、11-20 次 27 人、從未使用 24 人、20 次以上 21 人，見表 7。

表 7 去年度平均每個月使用圖書館網站頻率(n=339)

頻率	有效問卷數	百分比
5 次以內	174	51.33%
6-10 次	93	27.43%
11-20 次	27	7.96%
從未使用	24	7.08%
20 次以上	21	6.19%
總計	339	100%

二、 個別服務品質分析

個別服務品質問題共計 22 題，依館員、資源、空間等三大構面分析平均數，標準差、變異數與從未使用個數，讀者填寫數值最高 5 分，最低 1 分，填寫從未使用者不列入統計，見表 8，圖 1 至圖 16，簡述如下：

(一) 館員構面：

讀者對館員構面之整體平均滿意度為 4.23，館員構面中每題之滿意度皆大於 4 分，顯示讀者對館員服務普遍滿意，當中以「館員能保持禮貌的態度」之 4.32 為最高；「館員能關心我個別化的需求」之 4.08 為最低。館員構面之從未使用個數以「館員能關心我個別化的需求」、「館員能理解我對圖書館的需求」、「館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題」等三項問題最多，分別共計 9 人填答。

(二) 資源構面：

讀者對資源構面之整體平均滿意度為 3.98，未大於 4 分，顯示讀者對圖書館資源構面之滿意度並不高，當中以「我能自行利用圖書館之整合查詢服務,介面簡單易用」之 4.06 為最高；「紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求」之 3.87 為最低。資源構面之從未使用個數以「圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助」最多，共計 27 人，其次為「我可從校外連線取得電子資源」共計 15 人。

(三)空間構面：

讀者對空間構面之整體平均滿意度為 4.38，為三大構面中之最高者，顯示讀者對圖書館空間構面最為滿意，當中以「提供安靜的閱覽環境」與「圖書館是舒適又讓我想去的地方」之 4.46 為最高；「圖書館能提供我團體學習空間」之 4.33 為最低。空間構面之從未使用個數以「圖書館能提供我團體學習空間」最多，其次為「館內設備讓我容易取得所需資求」、「圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習」，分別共計 6 人填答。

(四)未使用個數：

針對 22 項題目中，讀者回答未使用個數之最多之前三項進行分析，分別是「圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助」、「我可從校外連線取得電子資源」、「紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求」等三項，「圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助」之未使用個數中依身分別分析以在職專班生(52%)所占該身份別之比例最多，依學院別分析以共同教育委員會(27%)所占該身份別之比例最多，依去年度平均每月實際到館頻率分析以從未使用(51%)所占該身份別之比例最多，依去年度平均每月使用圖書網站頻率分析以從未使用(43%)所占該身份別之比例最多；「我可從校外連線取得電子資源」之未使用個數中依身分別分析以在職專班生(58%)所占該身份別之比例最多，依學院別分析以其他(49%)所占該身份別之比例最多，依去年度平均每月實際到館頻率分析以從未使用(53%)所占該身份別之比例最多，依去年度平均每月使用圖書網站頻率分析以從未使用(75%)所占該身份別之比例最多；「紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求」之未使用個數中依身分別分析以在職專班生(61%)所占該身份別之比例最多，依學院別分析以其他(65%)所占該身份別之比例最多，依去年度平均每月實際到館頻率分析以從未使用(53%)所占該身份別之比例最多，依去年度平均每月使用圖書網站頻率分析以從未使用(86%)所占該身份別之比例最多。

由此可得知在職專班生、去年度不曾到館、去年度不曾使用圖書館網站之讀者使用圖書館的服務也是相對少的。

表 8 讀者滿意度平均值分析(n=339)

面向	題目	平均數	標準差	變異數	從未使用 個數
館員	1.館員的服務讓我覺得可以信賴	4.30	0.69	0.48	5
	2.館員能關心我個別化的需求	4.08	0.85	0.72	9
	3.館員能保持禮貌的態度	4.32	0.71	0.51	4
	4.館員能迅速回應我的問題	4.20	0.77	0.59	6
	5.館員能專業回覆我的諮詢	4.21	0.75	0.57	8
	6.館員能以親切的態度與我互動	4.25	0.73	0.53	6
	7.館員能理解我對圖書館的需求	4.19	0.77	0.59	9
	8.館員願意提供我所需的協助	4.29	0.72	0.52	7
	9.館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	4.22	0.76	0.58	9
	館員構面整體平均值	4.23			
資源	10.我可從校外連線取得電子資源	4.04	0.86	0.74	15
	11.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	3.99	0.84	0.71	7
	12.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	4.01	0.88	0.77	11
	13.電子資源能滿足我的需求	3.96	0.87	0.76	11
	14.我能自行利用圖書館之整合查詢服務,介面簡單易用	4.06	0.80	0.64	8
	15. 圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助	3.95	0.81	0.66	27
	16.紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求	3.87	0.94	0.89	13
	資源構面整體平均值	3.98			
空間	17.圖書館環境有助於我研究與學習	4.37	0.70	0.49	5
	18.提供安靜的閱覽環境	4.46	0.64	0.41	4
	19.圖書館是舒適又讓我想去的地方	4.46	0.66	0.43	4
	20.館內設備讓我容易取得所需資求	4.33	0.70	0.49	6
	21.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	4.38	0.68	0.46	6
	22.圖書館能提供我團體學習空間	4.33	0.70	0.49	12
	空間構面整體平均值	4.38			

圖 1 館員構面平均數與變異數分析(n=339)

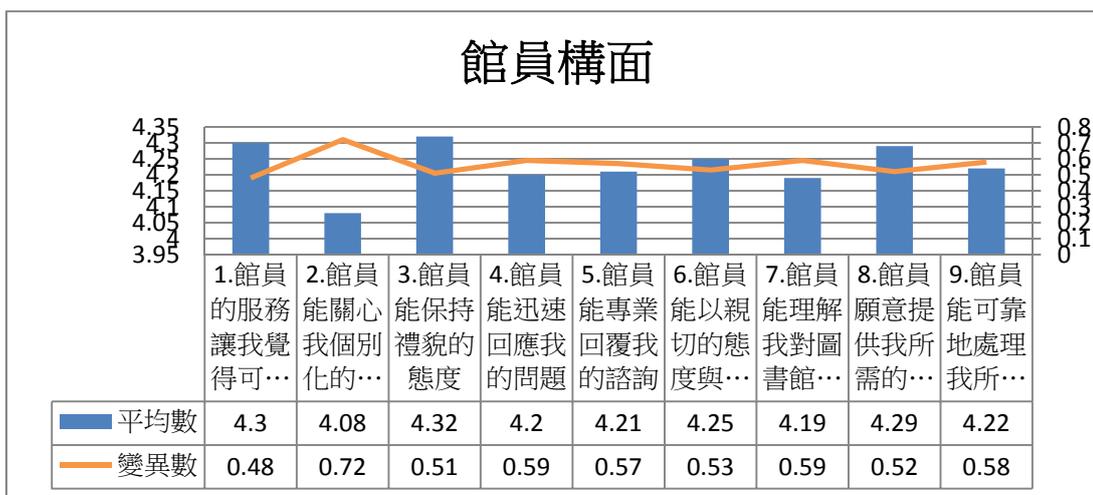


圖 2 資源構面平均數與變異數分析(n=339)

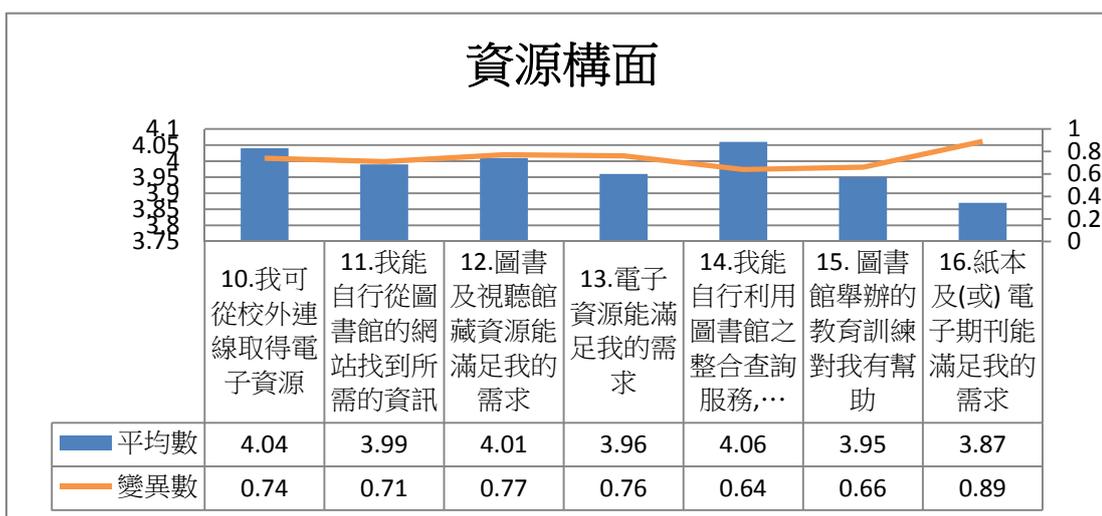


圖 3 空間構面平均數與變異數分析(n=339)

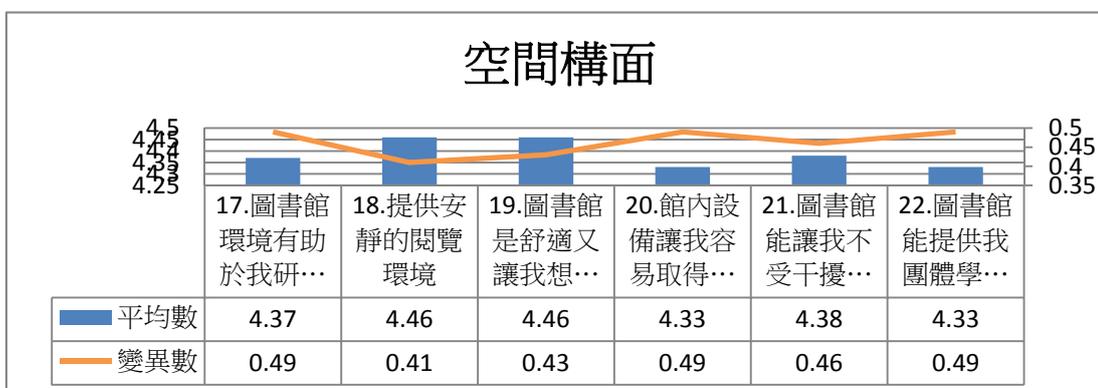
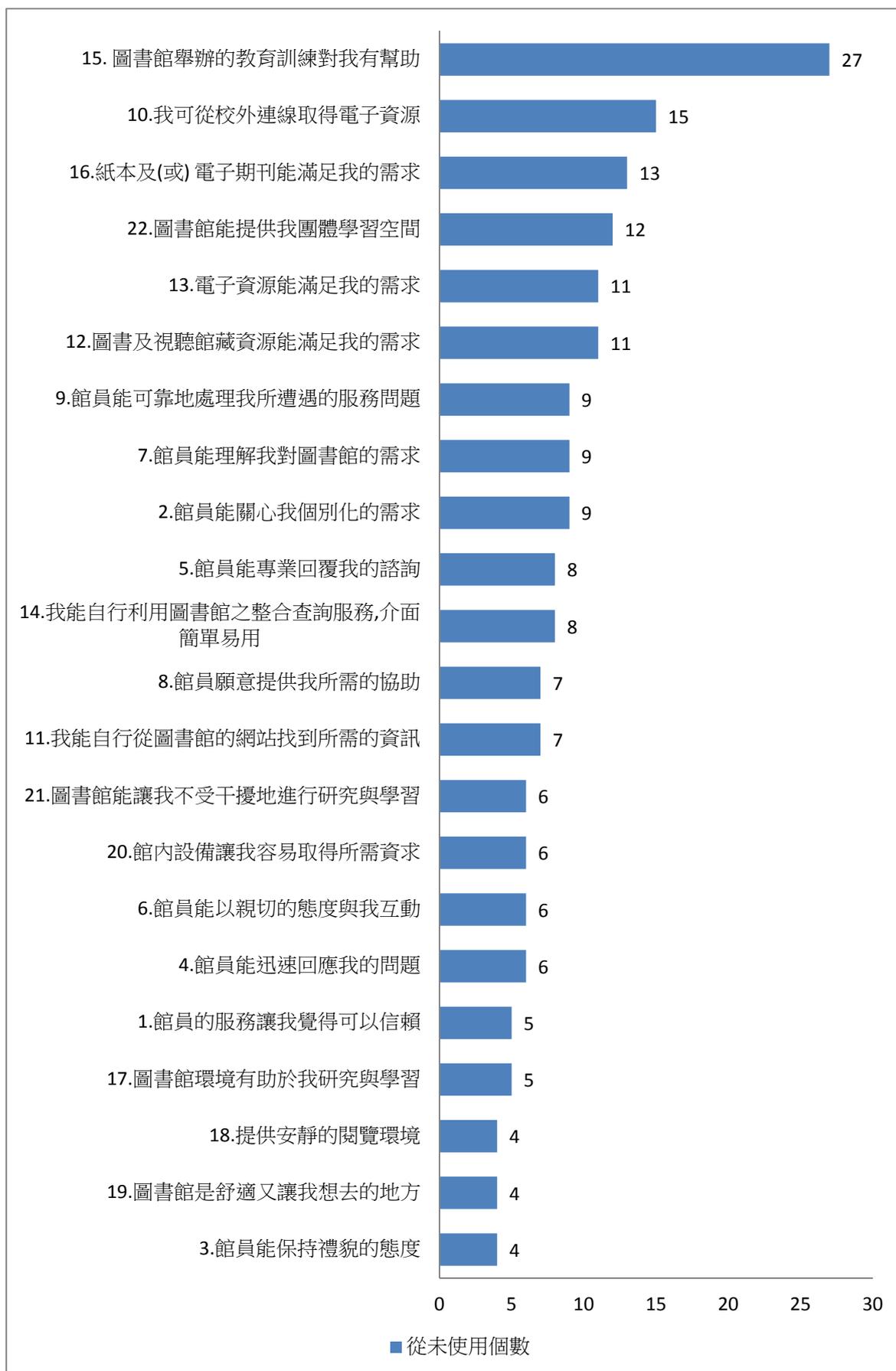
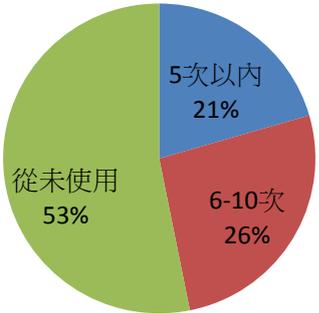
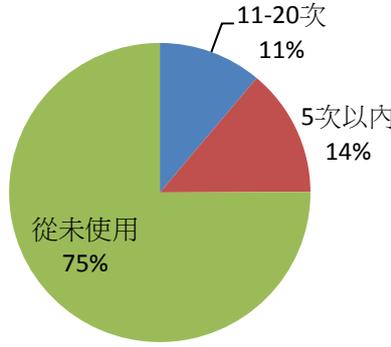
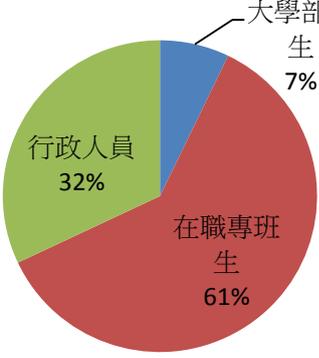
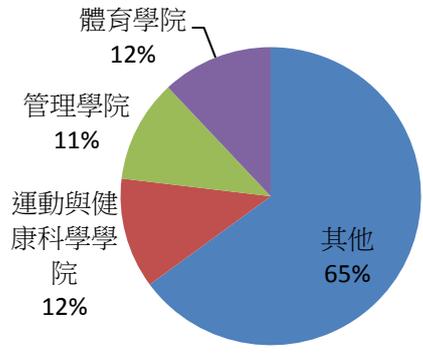
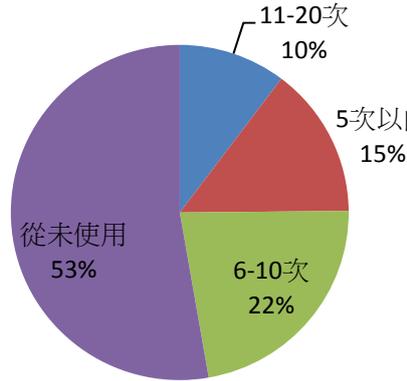
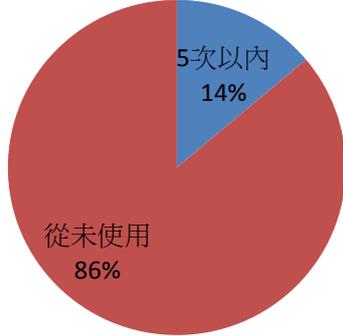


圖 4 各題從未使用個數分析



各題從未使用個數分析(圖 5 至圖 16)

圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助																													
圖 5、依身分別分析(第 15 題之未使用數)	圖 6、依學院別分析(第 15 題之未使用數)																												
<p>Detailed description: A pie chart showing the distribution of respondents by identity for question 15. The largest segment is 'In-service students' (在職專班生) at 52%. Other segments include 'Administrative staff' (行政人員) at 11%, 'Teachers' (教師) at 11%, 'Ph.D. students' (博士生) at 11%, 'Master's students' (碩士生) at 8%, and 'Undergraduate students' (大學部學生) at 7%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>身分</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>在職專班生</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>行政人員</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>教師</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>博士生</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>碩士生</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>大學部學生</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table>	身分	百分比	在職專班生	52%	行政人員	11%	教師	11%	博士生	11%	碩士生	8%	大學部學生	7%	<p>Detailed description: A pie chart showing the distribution of respondents by college for question 15. The largest segment is 'Common Education Committee' (共同教育委員會) at 27%. Other segments include 'Sports College' (體育學院) at 16%, 'College of Physical Education and Health Sciences' (運動與健康科學學院) at 18%, 'College of Management' (管理學院) at 11%, and 'College of Sports' (競技學院) at 15%. The 'Other' (其他) category is 13%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>學院</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>共同教育委員會</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>體育學院</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>運動與健康科學學院</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>管理學院</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>競技學院</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>13%</td> </tr> </tbody> </table>	學院	百分比	共同教育委員會	27%	體育學院	16%	運動與健康科學學院	18%	管理學院	11%	競技學院	15%	其他	13%
身分	百分比																												
在職專班生	52%																												
行政人員	11%																												
教師	11%																												
博士生	11%																												
碩士生	8%																												
大學部學生	7%																												
學院	百分比																												
共同教育委員會	27%																												
體育學院	16%																												
運動與健康科學學院	18%																												
管理學院	11%																												
競技學院	15%																												
其他	13%																												
圖 7、依去年度平均每月實際到館頻率分析(第 15 題之未使用數)	圖 8、依去年度平均每月使用圖書館網站頻率分析(第 15 題之未使用數)																												
<p>Detailed description: A pie chart showing the distribution of respondents by actual library visit frequency for question 15. The largest segment is 'Never used' (從未使用) at 51%. Other segments include '20 or more times' (20次以上) at 13%, '5 or fewer times' (5次以內) at 18%, and '6-10 times' (6-10次) at 18%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>頻率</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>從未使用</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>20次以上</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>5次以內</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>6-10次</td> <td>18%</td> </tr> </tbody> </table>	頻率	百分比	從未使用	51%	20次以上	13%	5次以內	18%	6-10次	18%	<p>Detailed description: A pie chart showing the distribution of respondents by library website usage frequency for question 15. The largest segment is 'Never used' (從未使用) at 43%. Other segments include '11-20 times' (11-20次) at 13%, '20 or more times' (20次以上) at 25%, '5 or fewer times' (5次以內) at 12%, and '6-10 times' (6-10次) at 7%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>頻率</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>從未使用</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>11-20次</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>20次以上</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>5次以內</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>6-10次</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table>	頻率	百分比	從未使用	43%	11-20次	13%	20次以上	25%	5次以內	12%	6-10次	7%						
頻率	百分比																												
從未使用	51%																												
20次以上	13%																												
5次以內	18%																												
6-10次	18%																												
頻率	百分比																												
從未使用	43%																												
11-20次	13%																												
20次以上	25%																												
5次以內	12%																												
6-10次	7%																												
我可從校外連線取得電子資源																													
圖 9、依身分別分析(第 10 題之未使用數)	圖 10、依學院別分析(第 10 題之未使用數)																												
<p>Detailed description: A pie chart showing the distribution of respondents by identity for question 10. The largest segment is 'In-service students' (在職專班生) at 58%. Other segments include 'Administrative staff' (行政人員) at 25%, 'Undergraduate students' (大學部學生) at 9%, 'Teachers' (教師) at 8%, and 'Master's students' (碩士生) at 8%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>身分</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>在職專班生</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>行政人員</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>大學部學生</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>教師</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>碩士生</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table>	身分	百分比	在職專班生	58%	行政人員	25%	大學部學生	9%	教師	8%	碩士生	8%	<p>Detailed description: A pie chart showing the distribution of respondents by college for question 10. The largest segment is 'Other' (其他) at 49%. Other segments include 'Sports College' (體育學院) at 14%, 'College of Physical Education and Health Sciences' (運動與健康科學學院) at 17%, 'College of Management' (管理學院) at 10%, and 'College of Sports' (競技學院) at 10%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>學院</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>其他</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>體育學院</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>運動與健康科學學院</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>管理學院</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>競技學院</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	學院	百分比	其他	49%	體育學院	14%	運動與健康科學學院	17%	管理學院	10%	競技學院	10%				
身分	百分比																												
在職專班生	58%																												
行政人員	25%																												
大學部學生	9%																												
教師	8%																												
碩士生	8%																												
學院	百分比																												
其他	49%																												
體育學院	14%																												
運動與健康科學學院	17%																												
管理學院	10%																												
競技學院	10%																												

<p>圖 11、依去年度平均每月實際到館頻率分析(第 10 題之未使用數)</p>	<p>圖 12、依去年度平均每月使用圖書館網站頻率分析(第 10 題之未使用數)</p>																		
 <table border="1"> <caption>圖 11 數據</caption> <thead> <tr> <th>頻率</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>從未使用</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>5次以內</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>6-10次</td> <td>26%</td> </tr> </tbody> </table>	頻率	百分比	從未使用	53%	5次以內	21%	6-10次	26%	 <table border="1"> <caption>圖 12 數據</caption> <thead> <tr> <th>頻率</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>從未使用</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>5次以內</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>11-20次</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table>	頻率	百分比	從未使用	75%	5次以內	14%	11-20次	11%		
頻率	百分比																		
從未使用	53%																		
5次以內	21%																		
6-10次	26%																		
頻率	百分比																		
從未使用	75%																		
5次以內	14%																		
11-20次	11%																		
<p>紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求</p>																			
<p>圖 13、依身分別分析(第 16 題之未使用數)</p>	<p>圖 14、依學院別分析(第 16 題之未使用數)</p>																		
 <table border="1"> <caption>圖 13 數據</caption> <thead> <tr> <th>身分</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大學部學生</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>行政人員</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>在職專班生</td> <td>61%</td> </tr> </tbody> </table>	身分	百分比	大學部學生	7%	行政人員	32%	在職專班生	61%	 <table border="1"> <caption>圖 14 數據</caption> <thead> <tr> <th>學院</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>體育學院</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>管理學院</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>運動與健康科學學院</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>65%</td> </tr> </tbody> </table>	學院	百分比	體育學院	12%	管理學院	11%	運動與健康科學學院	12%	其他	65%
身分	百分比																		
大學部學生	7%																		
行政人員	32%																		
在職專班生	61%																		
學院	百分比																		
體育學院	12%																		
管理學院	11%																		
運動與健康科學學院	12%																		
其他	65%																		
<p>圖 15、依去年度平均每月實際到館頻率分析(第 16 題之未使用數)</p>	<p>圖 16、依去年度平均每月使用圖書館網站頻率分析(第 16 題之未使用數)</p>																		
 <table border="1"> <caption>圖 15 數據</caption> <thead> <tr> <th>頻率</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>從未使用</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>5次以內</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>6-10次</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>11-20次</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	頻率	百分比	從未使用	53%	5次以內	15%	6-10次	22%	11-20次	10%	 <table border="1"> <caption>圖 16 數據</caption> <thead> <tr> <th>頻率</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>從未使用</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>5次以內</td> <td>14%</td> </tr> </tbody> </table>	頻率	百分比	從未使用	86%	5次以內	14%		
頻率	百分比																		
從未使用	53%																		
5次以內	15%																		
6-10次	22%																		
11-20次	10%																		
頻率	百分比																		
從未使用	86%																		
5次以內	14%																		

(五)讀者身分分析

1. 讀者身分別滿意度平均值分析(表 9，圖 17 至圖 19)

(1) 大學部

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.38 為最高，次為館員構面 4.20，其次為資源構面 4.03，22 項問題當中，以「19. 圖書館是舒適又讓我想去的地方」之滿意平均值 4.46 為最高；「15. 圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助」為最低(3.94)。

(2) 碩士班

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.07 為最高，次為館員構面 4.00，其次為資源構面 3.79，22 項問題當中，以「3. 館員能保持禮貌的態度」之滿意平均值 4.46 為最高；「16. 紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求」為最低(3.46)。

(3) 博士班

三大構面中，以館員構面之滿意度平均值 4.11 為最高，次為空間構面 4.04，其次為資源構面 3.35，22 項問題當中，以「18. 提供安靜的閱覽環境」之滿意平均值 4.47 為最高；「13. 電子資源能滿足我的需求」為最低(2.94)。

(4) 在職專班

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 5.00 為最高，次為館員構面 4.94，其次為資源構面 4.71。

(5) 教師

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.53 為最高，次為館員構面 4.51，其次為資源構面 4.08，22 項問題當中，以「18. 提供安靜的閱覽環境」之滿意平均值 4.63 為最高；「16. 紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求」為最低(3.61)。

(6) 行政人員

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.36 為最高，次為空間構面 4.26，其次為資源構面 3.89，22 項問題當中，以「19. 圖書館是舒適又讓我想去的地方」之滿意平均值 4.47 為最高；「16. 紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求」為最低(3.76)。

表 9 讀者身分別滿意度平均值分析(n=339)

構面	題目	大學部	碩士班	博士班	在職專班生	教師	行政人員	整體
館員	1.館員的服務讓我覺得可以信賴	4.27	4.00	4.24	5.00	4.56	4.32	4.30
	2.館員能關心我個別化的需求	4.07	3.75	3.82	4.75	4.44	4.05	4.08
	3.館員能保持禮貌的態度	4.27	4.46	4.33	5.00	4.59	4.32	4.32
	4.館員能迅速回應我的問題	4.18	3.92	4.00	5.00	4.44	4.32	4.20
	5.館員能專業回覆我的諮詢	4.19	4.06	4.06	4.75	4.48	4.26	4.21
	6.館員能以親切的態度與我互動	4.21	4.15	4.11	5.00	4.59	4.29	4.25
	7.館員能理解我對圖書館的需求	4.17	3.75	4.12	5.00	4.48	4.24	4.19
	8.館員願意提供我所需的協助	4.26	4.15	4.22	5.00	4.59	4.26	4.29
	9.館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	4.20	3.75	4.06	5.00	4.41	4.29	4.22
館員構面平均		4.20	4.00	4.11	4.94	4.51	4.26	4.23
資源	10.我可從校外連線取得電子資源	4.03	4.00	3.61	5.00	4.33	4.03	4.04
	11.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	4.03	4.08	3.39	4.50	4.18	3.81	3.99
	12.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	4.08	3.67	3.35	4.50	4.22	3.81	4.01
	13.電子資源能滿足我的需求	4.07	3.69	2.94	5.00	3.81	3.89	3.96
	14.我能自行利用圖書館之整合查詢服務,介面簡單易用	4.11	3.85	3.50	4.50	4.18	3.91	4.06
	15. 圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助	3.94	3.75	3.56	4.50	4.20	4.03	3.95
16.紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求	3.98	3.46	3.11	5.00	3.61	3.76	3.87	
資源構面平均		4.03	3.79	3.35	4.71	4.08	3.89	3.98
空間	17.圖書館環境有助於我研究與學習	4.36	4.08	4.06	5.00	4.59	4.41	4.37
	18.提供安靜的閱覽環境	4.44	4.38	4.47	5.00	4.63	4.45	4.46
	19.圖書館是舒適又讓我想去的地方	4.46	4.15	4.29	5.00	4.59	4.47	4.46
	20.館內設備讓我容易取得所需	4.35	4.23	3.88	5.00	4.50	4.27	4.33

資求							
21.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	4.39	4.15	4.00	5.00	4.62	4.32	4.38
22.圖書館能提供我團體學習空間	4.35	3.91	4.00	5.00	4.40	4.38	4.33
空間構面整體平均值	4.38	4.07	4.04	5.00	4.53	4.36	4.38

圖 17 館員構面讀者身分別平均數分析(n=339)

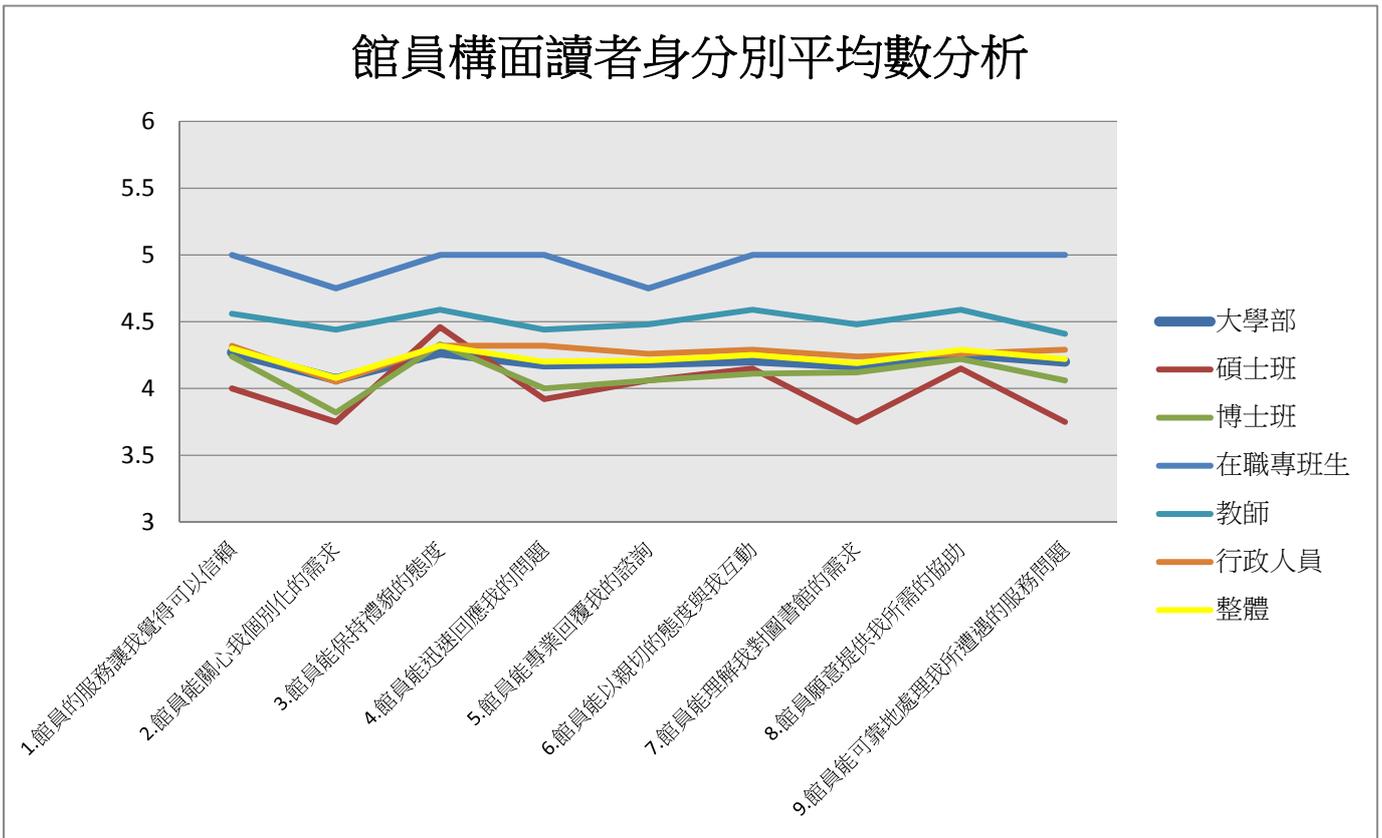


圖 18 資源構面讀者身分別平均數分析(n=339)

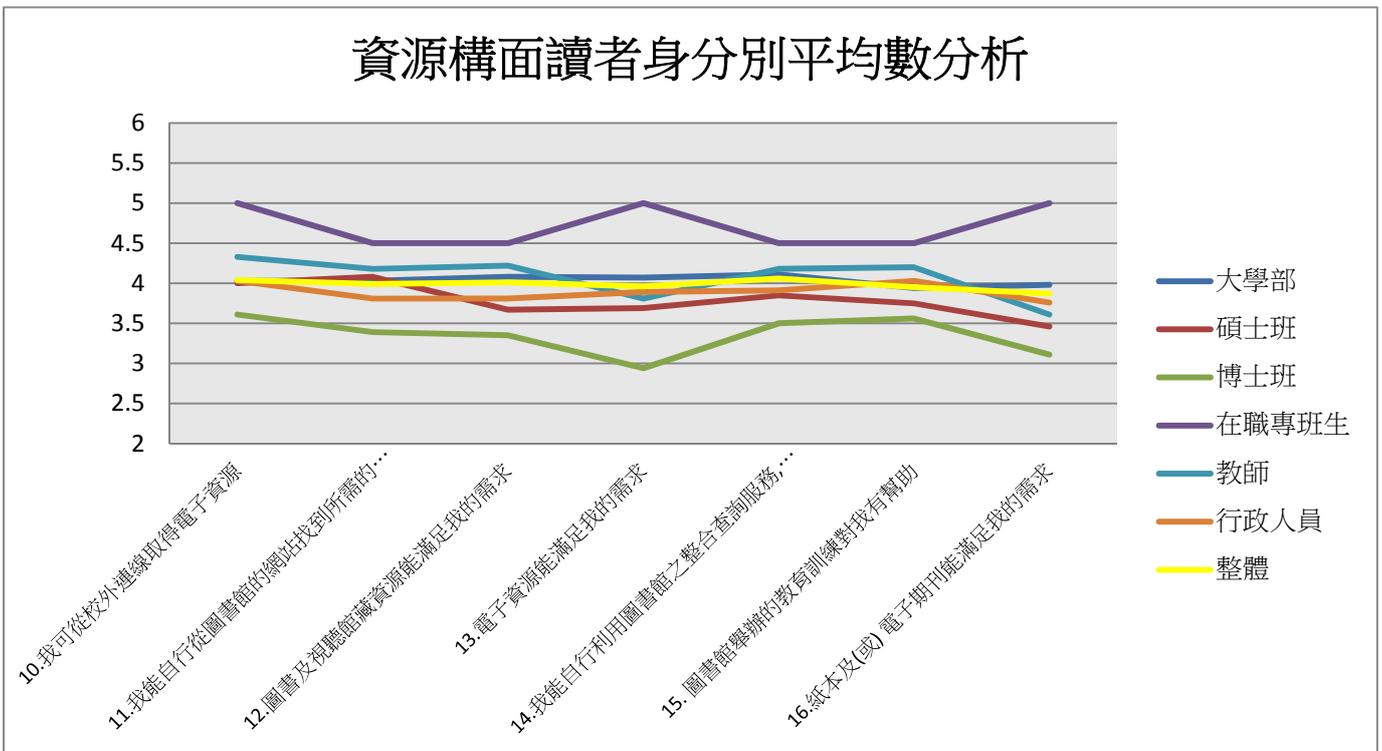
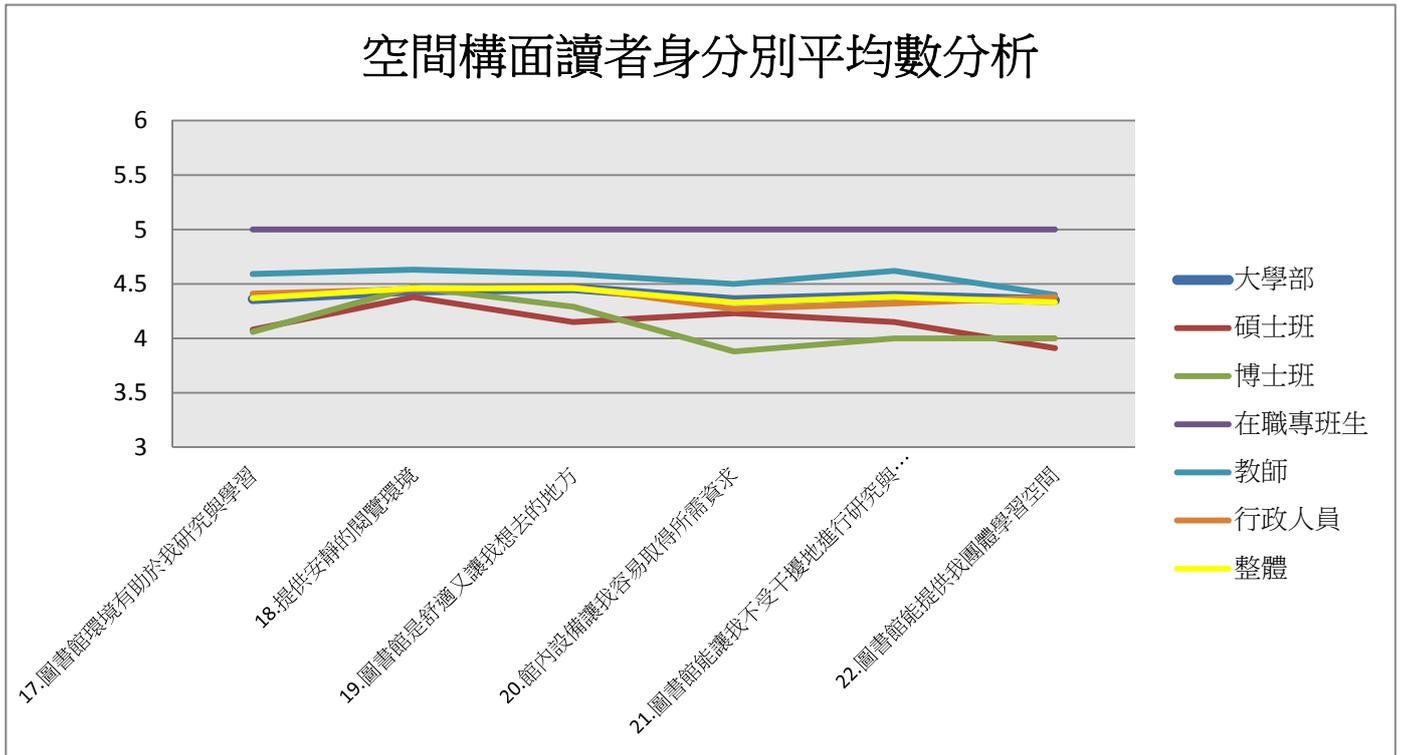


圖 19 空間構面讀者身分別平均數分析(n=339)



2. 大學部學生之年級別分析(表 10，圖 20 至圖 22)

(1) 大學部一年級

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.43 為最高，次為館員構面 4.22，其次為資源構面 4.13，22 項問題當中，以「18. 提供安靜的閱覽環境」之滿意平均值 4.50 為最高；「15. 圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助」為最低(4.04)。

(2) 大學部二年級

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.34 為最高，次為館員構面 4.26，其次為資源構面 4.03，22 項問題當中，以「19. 圖書館是舒適又讓我想去的地方」之滿意平均值 4.48 為最高；「15. 圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助」為最低(3.94)。

(3) 大學部三年級

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.28 為最高，次為館員構面 4.01，其次為資源構面 3.82，22 項問題當中，以「18. 提供安靜的閱覽環境」之滿意平均值 4.41 為最高；「11. 我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊」為最低(3.71)。

(4) 大學部四年級

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.41 為最高，次為館員構面 4.19，其次為資源構面 3.84，22 項問題當中，以「19.

圖書館是舒適又讓我想去的地方」之滿意平均值 4.51 為最高；

「16.紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求」為最低(3.65)。

表 10 大學部學生之年級別分析(n=238)

構面	題目	一年級	二年級	三年級	四年級	五年級與以上	整體
館員	1.館員的服務讓我覺得可以信賴	4.29	4.34	4.08	4.26	4.00	4.30
	2.館員能關心我個別化的需求	4.12	4.14	3.92	3.94	3.50	4.08
	3.館員能保持禮貌的態度	4.27	4.34	4.13	4.26	4.00	4.32
	4.館員能迅速回應我的問題	4.20	4.16	4.00	4.24	4.00	4.20
	5.館員能專業回覆我的諮詢	4.21	4.24	3.96	4.21	4.00	4.21
	6.館員能以親切的態度與我互動	4.20	4.34	4.04	4.18	4.00	4.25
	7.館員能理解我對圖書館的需求	4.18	4.24	4.08	4.09	4.00	4.19
	8.館員願意提供我所需的協助	4.29	4.32	3.96	4.32	4.00	4.29
	9.館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	4.25	4.20	3.96	4.24	4.00	4.22
	館員構面平均		4.22	4.26	4.01	4.19	3.94
資源	10.我可從校外連線取得電子資源	4.19	3.98	3.71	3.74	4.00	4.04
	11.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	4.12	4.00	3.71	3.94	4.00	3.99
	12.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	4.13	4.04	3.83	4.11	4.00	4.01
	13.電子資源能滿足我的需求	4.17	4.16	3.88	3.74	4.00	3.96
	14.我能自行利用圖書館之整合查詢服務,介面簡單易用	4.20	4.12	3.83	4.00	4.00	4.06
	15. 圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助	4.04	3.94	3.79	3.71	4.00	3.95
	16.紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求	4.08	3.98	3.96	3.65	4.00	3.87
資源構面平均		4.13	4.03	3.82	3.84	4.00	3.98
空間	17.圖書館環境有助於我研究與學習	4.42	4.30	4.25	4.31	4.50	4.37
	18.提供安靜的閱覽環境	4.50	4.30	4.41	4.46	4.50	4.46

19.圖書館是舒適又讓我想去的地方	4.46	4.48	4.33	4.51	4.50	4.46
20.館內設備讓我容易取得所需資料	4.36	4.40	4.13	4.40	4.50	4.33
21.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	4.42	4.38	4.29	4.34	4.50	4.38
22.圖書館能提供我團體學習空間	4.41	4.20	4.25	4.43	4.50	4.33
空間構面整體平均值	4.43	4.34	4.28	4.41	4.50	4.38

圖 20 館員構面大學部學生之年級別平均數分析(n=238)

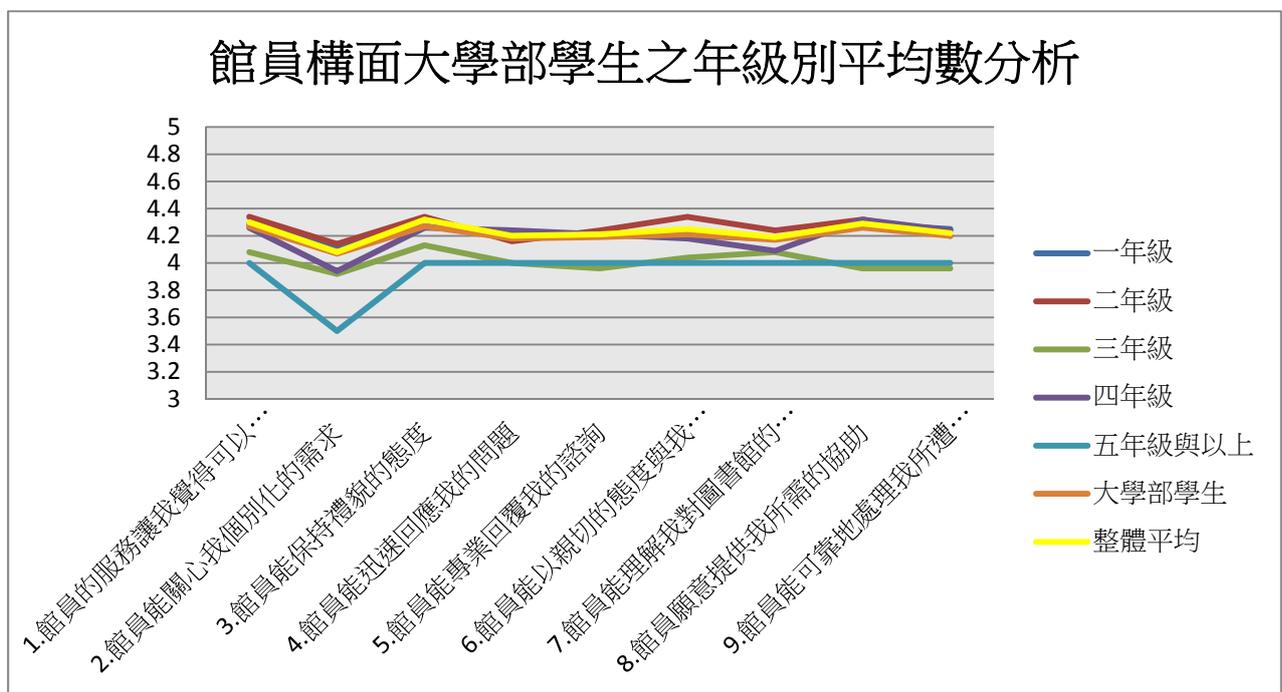


圖 21 資源構面大學部學生之年級別平均數分析(n=238)

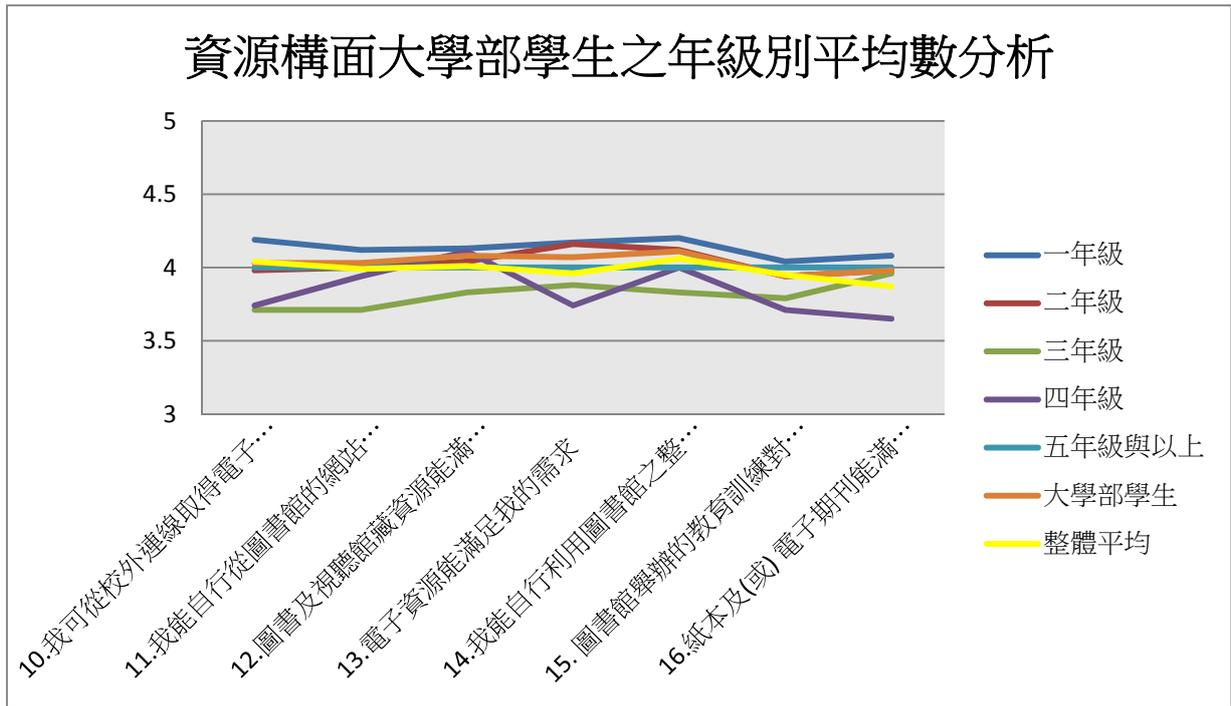
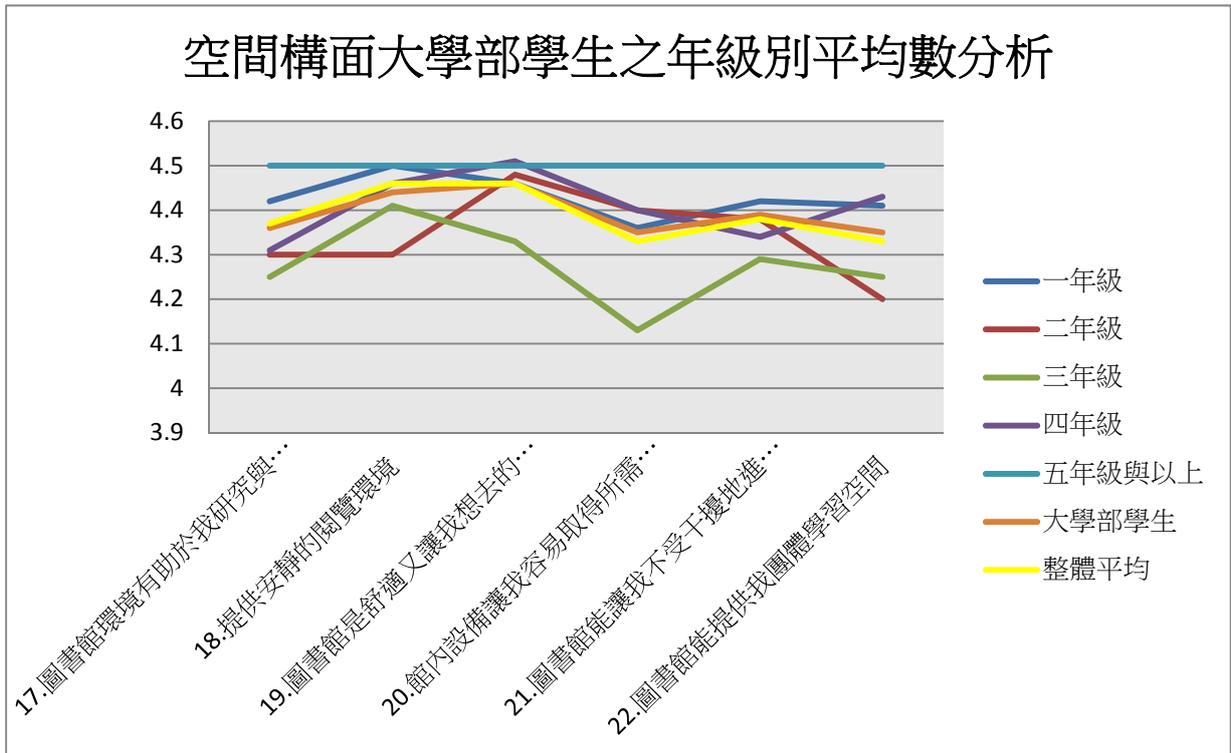


圖 22 空間構面大學部學生之年級別平均數分析(n=238)



3. 讀者之學院別分析(表 11，圖 23 至圖 25)

(1) 體育學院

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.35 為最高，次為館員構面 4.18，其次為資源構面 3.97，22 項問題當中，以「18. 提供安靜的閱覽環境」之滿意平均值 4.45 為最高；「16. 紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求」為最低(3.86)。

(2) 管理學院

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.31 為最高，次為館員構面 4.21，其次為資源構面 3.95，22 項問題當中，以「19. 圖書館是舒適又讓我想去的地方」之滿意平均值 4.39 為最高；「16. 紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求」為最低(3.88)。

(3) 運動與健康科學學院

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.46 為最高，次為館員構面 4.26，其次為資源構面 4.03，22 項問題當中，以「18. 提供安靜的閱覽環境」之滿意平均值 4.54 為最高；「12. 圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」為最低(3.95)。

(4) 競技學院

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.50 為最高，次為館員構面 4.29，其次為資源構面 4.05，22 項問題當中，以「18. 提供安靜的閱覽環境」之滿意平均值 4.58 為最高；「16. 紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求」為最低(3.81)。

(5) 共同教育委員會

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.66 為最高，次為館員構面 4.48，其次為資源構面 4.19，22 項問題當中，「16. 紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求」為最低(3.57)。

(6) 其他

三大構面中，以空間構面之滿意度平均值 4.39 為最高，次為館員構面 4.28，其次為資源構面 3.88，22 項問題當中，以「19. 圖書館是舒適又讓我想去的地方」之滿意平均值 4.47 為最高；「11. 我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊」為最低(3.72)。

表 11 讀者之學院別分析(n=339)

構面	題目	體育學院	管理學院	運動與健康科學學院	競技學院	共同教育委員會	其他	整體
館員	1.館員的服務讓我覺得可以信賴	4.26	4.28	4.28	4.42	4.57	4.33	4.30
	2.館員能關心我個別化的需求	4.01	4.10	4.14	4.14	4.29	4.13	4.08
	3.館員能保持禮貌的態度	4.30	4.28	4.31	4.44	4.43	4.33	4.32
	4.館員能迅速回應我的問題	4.16	4.17	4.23	4.25	4.43	4.30	4.20
	5.館員能專業回覆我的諮詢	4.17	4.15	4.22	4.31	4.43	4.33	4.21
	6.館員能以親切的態度與我互動	4.20	4.26	4.28	4.28	4.43	4.30	4.25
	7.館員能理解我對圖書館的需求	4.15	4.16	4.23	4.20	4.57	4.27	4.19
	8.館員願意提供我所需的協助	4.26	4.26	4.36	4.31	4.57	4.27	4.29
	9.館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	4.14	4.22	4.27	4.23	4.57	4.30	4.22
	館員構面平均	4.18	4.21	4.26	4.29	4.48	4.28	4.23
資源	10.我可從校外連線取得電子資源	4.04	3.93	4.08	4.03	4.43	4.12	4.04
	11.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	4.01	4.01	4.00	4.00	4.29	3.72	3.99
	12.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	4.00	4.04	3.95	4.17	4.43	3.82	4.01
	13.電子資源能滿足我的需求	3.97	3.94	4.05	3.97	3.86	3.82	3.96
	14.我能自行利用圖書館之整合查詢服務,介面簡單易用	4.03	4.00	4.14	4.16	4.57	3.85	4.06
	15. 圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助	3.87	3.88	4.00	4.21	4.17	4.00	3.95
	16.紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求	3.86	3.88	3.97	3.81	3.57	3.80	3.87
	資源構面平均	3.97	3.95	4.03	4.05	4.19	3.88	3.98
空間	17.圖書館環境有助於我研究與學習	4.32	4.29	4.45	4.47	4.71	4.38	4.37
	18.提供安靜的閱覽環境	4.45	4.33	4.54	4.58	4.71	4.43	4.46
	19.圖書館是舒適又讓我想去的地方	4.42	4.39	4.52	4.53	4.71	4.47	4.46

20.館內設備讓我容易取得所需資求	4.31	4.23	4.38	4.50	4.43	4.34	4.33
21.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	4.34	4.33	4.44	4.47	4.71	4.31	4.38
22.圖書館能提供我團體學習空間	4.26	4.28	4.43	4.44	4.71	4.38	4.33
空間構面整體平均值	4.35	4.31	4.46	4.50	4.66	4.39	4.38

圖 23 館員構面讀者之學院別平均數分析(n=339)

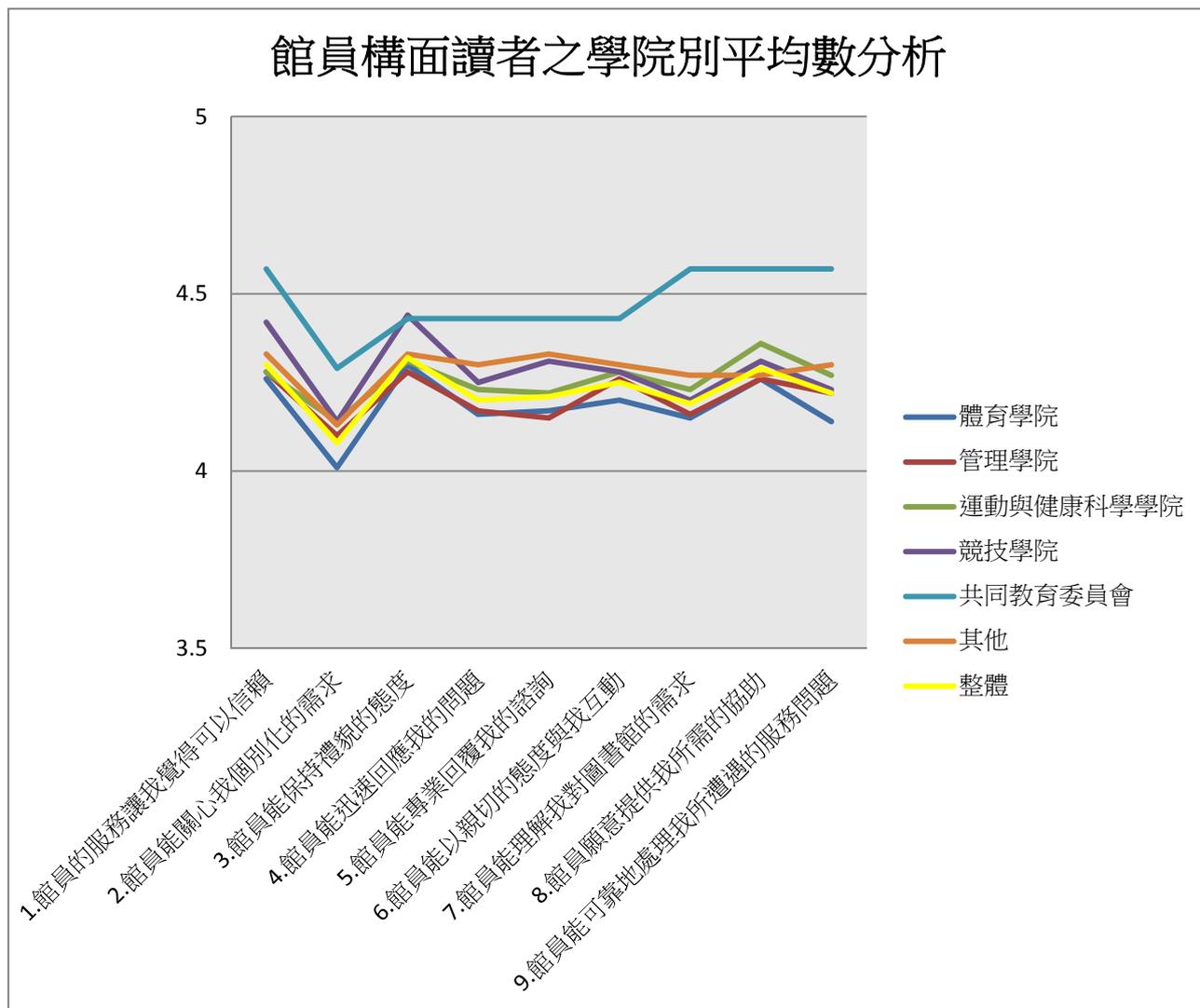


圖 24 資源構面讀者之學院別平均數分析(n=339)

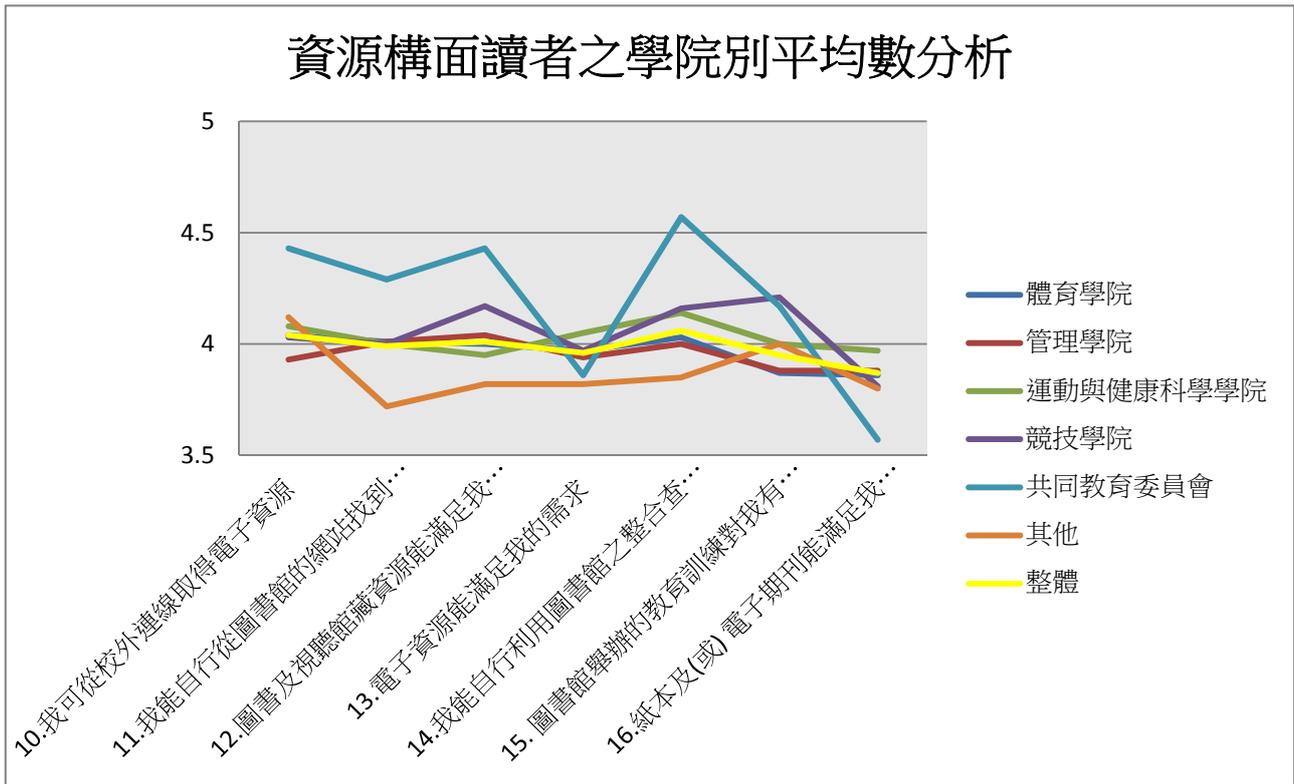
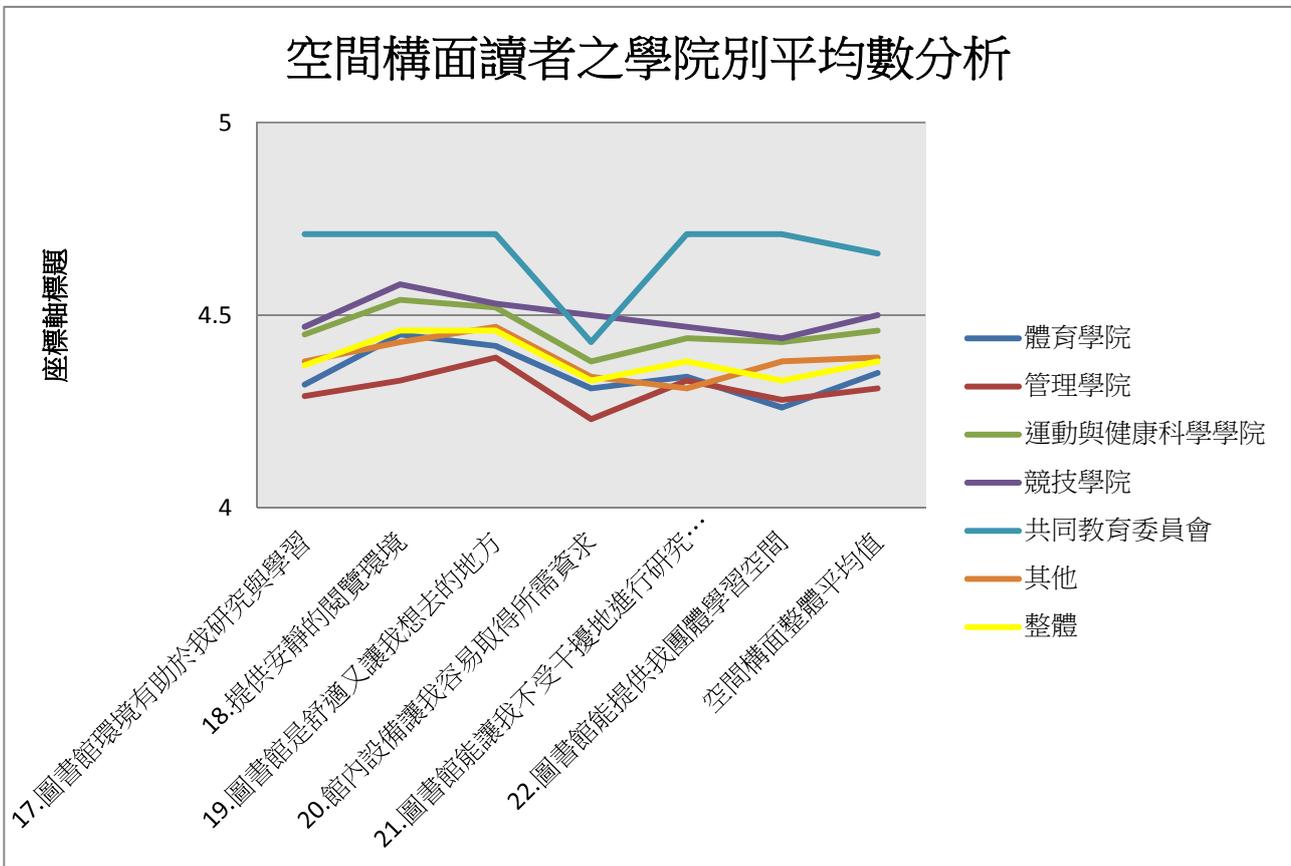


圖 25 空間構面讀者之學院別平均數分析(n=339)



三、 總體服務品質分析

除個別服務品質分析之 22 道題目外，亦針對整體滿意度，請填卷者就使用圖書館的整體感受給予 0-100 分之評價，該項之平均數為 86.67，見表 12。

表 12 總體服務品質分數分布表(n=339)

組距	人數
0-9	3
10-19	1
20-29	0
30-39	0
40-49	0
50-59	11
60-69	8
70-79	67
80-89	154
90-100	95

四、 讀者意見分析

本次 339 份有效問卷中共有 54 位讀者提供文字意見與建議，約佔有效問卷的 16%。其中有 7 位讀者給予正面肯定與評價，關於問卷本身或其他意見有 1 位，反映館員與服務問題有 3 位、反映館藏資源問題有 27 位、反映空間設備問題者有 16 位。整理類似之讀者問題圖書館目前回應摘要如下，見表 13。

表 13 讀者意見分析與回覆

讀者問題	圖書館因應做法
過期的書本，圖書館應在快過期前寄 email 通知，而不是過期後通知。	圖書館系統通知信件分為快到期通知與逾期通知兩種，快到期通知主要是在館藏到期 7 日前通知讀者以方便讀者可以辦理續借或歸還；逾期通知則是通知讀者儘快歸還館藏以避免累積過多罰款，且逾期有 5 天之寬限期。
辦活動可以在下午 4 點至 7 點，也許會有更多同學參與。	例如針對研究所之同學所舉辦之論文上傳說明就有針對全職同學與在職同學分別在平日與假日時段開設相關課程，且事前也針對時段建議以信件詢問同學之意見。
有經費的話希望能購買更多的電子期刊授權，謝謝，辛苦了！	針對 105 年度之期刊採購策略目前即將於暑期完成紙本期刊調查，也於 5 月開始進行針對教師進行電子期刊使用調查。以期能在有限之採購經費下滿足大多數讀者的需求。

圖書館內仍有之前裝潢的甲醛的味道，實在需要注意，不然待在圖書館太久，對身體很不好	圖書館現以因應進入夏季開始開放空調，而其餘時段也會固定開啟空氣交換器保持室內空氣流通。
圖書館的電腦速度有點慢	圖書館目前的讀者用電腦採用雲端主機控管模式，最多可容納 50 人同時上線，將針對同學在使用上常常反應過慢情形，由資訊中心評估是否將來要使用單機主機，才能滿足同學的使用需求。
希望分類可以在更明確一點	針對同學們有時在尋找書籍上的困惑，櫃台有提供小張的書架示意圖供同學使用。

伍、調查結論與建議

一、 調查結論

經由本館首次的滿意度問卷調查，雖在時程規劃與設計上尚有不周之處，但已可以初步了解本館讀者對圖書館各項服務之滿意程度與比較，爾後也將做為圖書館未來發展之考量依據，具體詳述如下：

(一)期刊與電子資源未能完全滿足讀者的需要

本館館藏以大學生而言相對於研究生是滿意度較高的，當中又以大學一、二年級之平均滿意度高於三、四年級，當中如「12.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」，以大三學生滿意度最低，而「13.電子資源能滿足我的需求」，大三、四學生之滿意度皆低於整體平均值，另「16.紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求」則是以大四學生滿意度最低，由此可以隱約看出大學部學生在高年級後課業上研究性質逐漸增加，如專題報告等，便相對反應出在電子資源與期刊館藏上之需求，因此，在學校以研究活動為主之研究生在電子資源與期刊館藏的滿意度也是偏向不高的。

(二)讀者對館員個別化的服務是有所期待的

以館員構面中可以看出「2.館員能關心我個別化的需求」的整體平均滿意度是最低的，而變異數卻是最高的，由此可以推敲每位讀者對「個別化」這個名詞的感受度有歧異，而這也是在服務設計上最困難的地方，每位讀者在圖書館使用上有相對不同的情境，如何在最快的時間能夠融入讀者的情境並給予其需要的服務，是我們可以在圖書館工作人員訓練上加強的部分。

(三)讀者對館內的電腦設備滿意度不高

不論是從讀者回覆的文字意見與「20.館內設備讓我容易取得所需資源」之整體滿意度平均來看，讀者對於館內電腦設備的普遍反映速度慢的問題，由於館內沒有關於資訊專門組別的編制。因此，採用雲端電腦管理

相對而言可以節省許多人力，但設備上也造成讀者在使用多媒體負載較大的軟體應用時，會發生運行速度較慢的情形。

(四)

二、 建議

針對本次調查中幾項較少使用與滿意度較低之構面與題目，訂定未來策略。例如本次調查中滿意度偏低之項目，如資源構面，未來在進行調查時，可就該範圍擬定更詳盡之問題與填答設計，以便了解不同類型之讀者之資源需求，進而更明確的檢視館藏政策中可以精進與滿足讀者需求之處。另館方也可就讀者的使用數據進行分析，如讀者在查詢系統上輸入的關鍵字，可了解讀者的館藏需求，此也可彌補館藏推薦服務較被動式之型態。

陸、結語

在各大學圖書館採購經費逐年上升時，即便預算沒有變動，也已經是相對上的減少，而圖書館將要如何因應，我想這與母機構也就是學校對於未來外部環境的因應與分析有相當大的關係，圖書館本身也可利用環境分析 (environmental scanning)，分析政治、經濟、技術、社會文化等外部因素的影響與風險，如少子化之影響等。而大學圖書館如何在面外部風險時，仍能繼續支持母機構的運作與發展，進而產生加值之作用，也是我們要繼續努力與思考的方向，最後，謹謝協助完成此問卷調查的所有同學、老師與同仁、長官，跟努力為大家付出圖書館夥伴與館長。

104 年 7 月 15 日

國立體育大學圖書館服務品質評鑑

1. 請就您近一年(103.01.01~103.12.31)來使用國立體育大學圖書館的使用經驗，給予滿意度評分。
2. 評分標準共分為5級，非常滿意為5分、滿意為4分、尚可為3分、不滿意為2分、非常不滿意為1分。
3. 數位館藏係指圖書館提供的電子書、電子期刊、資料庫等數位館藏。

*必填

基本資料

1. 性別 *

單選。

- 男
 女

2. 身份別 *

單選。

- 大學部學生
 碩士生
 博士生
 在職專班生
 教師
 行政人員

3. 年級 *

單選。

- 一年級
 二年級
 三年級
 四年級
 五年級及以上
 其他(教職員工)