

讀者對亞東技術學院圖書館服務之滿意度調查報告

一、 目的

為改善圖書館現況服務品質及評估未來提供讀者服務，以本校教職員及學生為調查對象實施問卷調查及結果分析，透過調查收集對圖書館服務之建議及改善以落實推動圖書館服務之參考，並為全體師生提供更好的服務。

二、 調查對象與資料蒐集

1. 問卷內容：本問卷對亞東技術學院圖書館現況服務及未來服務等進行評估，如附件一。
2. 調查對象：以本校教職員及學生為調查對象。
3. 調查時間：民國109年11月16日至民國109年11月27日。
4. 問卷施測：將問卷置於圖書館網頁，並寄發問卷連結至全校師生校務信箱提供填答，問卷採無記名方式進行。
5. 施測樣本數293份，共得有效問卷293份。

三、 分析

以 SPSS22.0 進行單因子變異數分析，藉此了解不同的類別(如學生、教師、職員)對圖書館服務之整體服務品質認知是否有所差異。

(一) 基本資料

本研究回收之 293 份有效樣本中：其中包括學生(包含大學生及研究生)共 238 名，佔全體有效樣本 81.2%；教職員共 55 名(包含教師及職員)，佔全體有效樣本 18.8%。男性(包含學生、教職員)共 122 名，佔全體有效樣本 41.6%，女性(包含學生、教職員)則共有 171 名，佔全體有效樣本 58.4%，詳見表 3-1-1。

表 3-1-1 問卷受試者有效樣本結構在人口統計變項的彙總分布情形

類別	變項(選項)	人數	百分比(%)
身分	(1) 大學生	236	80.5%
	(2) 研究生	2	0.7%
	(3) 教師	9	3.1%
	(4) 職員	46	15.7%
性別	(1) 男生	122	41.6%
	(2) 女生	171	58.4%
	(3) 其他	0	0%

註：N=293

分析讀者來到圖書館之週期頻率，有五成五的讀者於最近一週內有到圖書館，有八成三的讀者於最近一個月內有到圖書館，顯示大多數讀者仍有常常到圖書館，而讀者最常到圖書館的時段，以放學課餘時間最多，其次是早上或空堂時間。

1. 請問您最近一次到本校圖書館是在？

身分	最近一週	最近一個月內	最近三個月內	最近半年內	半年以上沒有去
學生(含研究生)	130	67	21	15	5
教師	3	3	1	1	1
職員	30	11	5	0	0
合計	163 (55.6%)	81 (27.6%)	27 (9.2%)	16 (5.5%)	6 (2.0%)

表 3-1-2 讀者到本館週期之人次分布情形

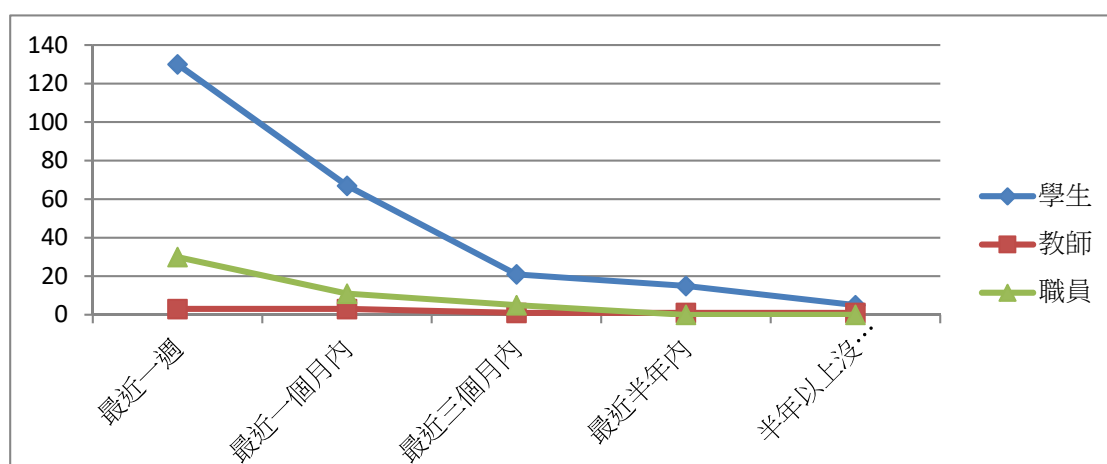


圖 3-1-2 有效樣本到本館週期之人次分布情形

2. 請問您最常利用哪個時段使用本校圖書館？

身分	早上或空堂時間	下課短暫休息時間	午休時間	放學課餘時間	週六開館時間
學生(含研究生)	77	43	19	99	0
教師	6	2	1	0	0
職員	17	10	8	10	1
合計	100 (34.1%)	55 (18.8%)	28 (9.6%)	109 (37.2%)	1 (0.3%)

表 3-1-3 讀者利用本館時段之人次分布情形

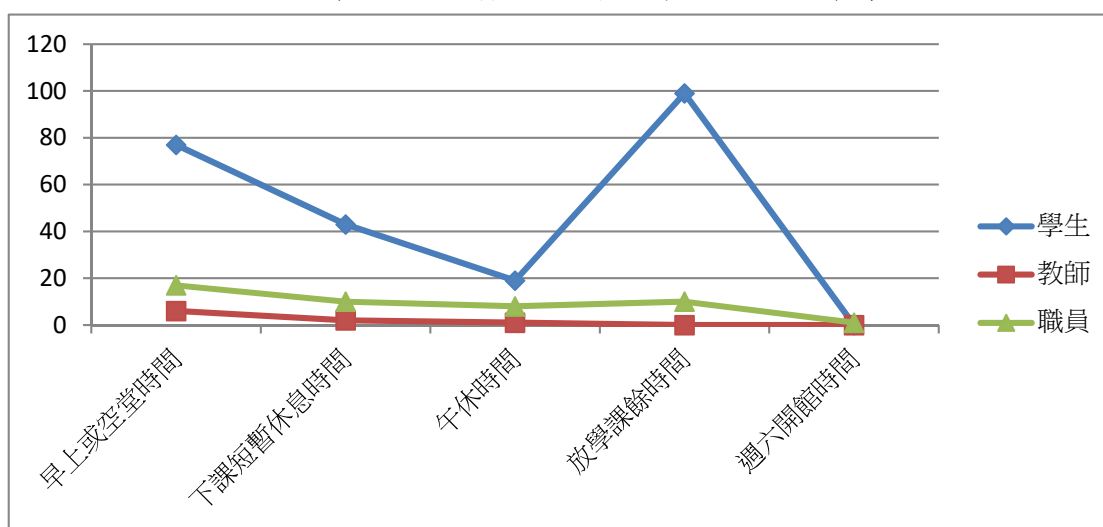


圖 3-1-3 有效樣本利用本館時段之人次分布情形

(二) 圖書館服務之整體滿意度

表 3-2 對本館服務之滿意度情形統計表

構面	滿意程度	人次	百分比
對圖書館服務之 整體滿意度	5. 非常滿意	1,795	47.14%
	4. 滿意	1,519	39.86%
	3. 無意見	382	10.04%
	2. 不滿意	95	2.49%
	1. 非常不滿意	18	0.47%
總和		3,809	100%

註：N=293

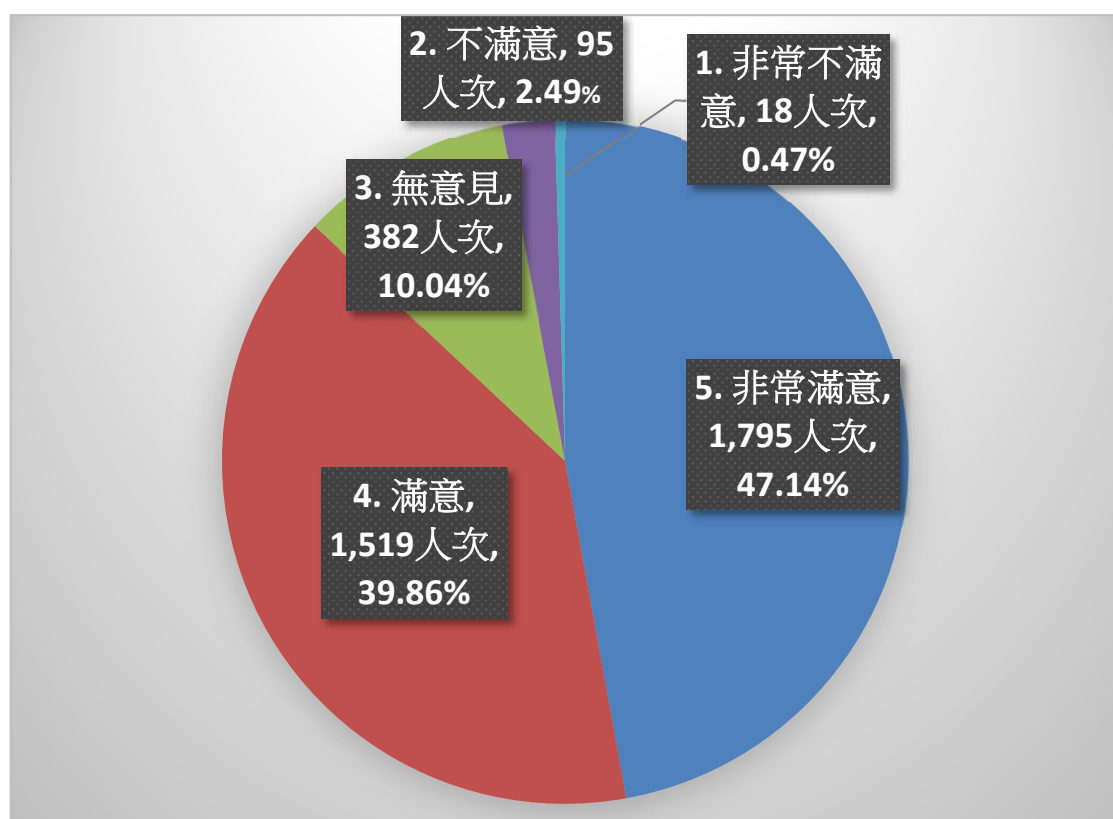


圖 3-2 有效樣本對於本館整體服務滿意度之人次分布情形

本問卷使用李克特五分量表問題共有 13 小題，開放式問題共有 4 小題，以李克特五分量表問題進行分析，故在 293 人受試者中，計有 3,809 人次填答紀錄。從以上得知，填答「非常滿意」與「滿意」之人次共計 3,314 人次，佔全體有效樣本 87.46%，填答「非常不滿意」與「不滿意」之人次共計 113 人次，佔全體有效樣本 2.96%，由此可推估近八成七以上受試者對圖書館的整體服務很滿意。依據此結果，本館將於下段落依各小題作更詳細的分析及說明，以探究讀者認為需要再改善的部分有哪些方面。

（三）圖書館資源型態

1. 請問您使用過圖書館的哪些館藏資源項目？(可複選)

身分	中西文圖書	報章雜誌	電子期刊	電子資料庫	視聽資料	電子書
學生(含研究生)	104	92	52	62	22	43
教師	5	3	7	7	1	4

身分	中西文圖書	報章雜誌	電子期刊	電子資料庫	視聽資料	電子書
職員	39	17	14	11	4	18
合計	148	112	73	80	27	65

身分	漫畫書	桌遊	參考書	英文閱讀 角落圖書	健康照護 專區圖書	都沒有使用過圖 書館館藏
學生(含 研究生)	89	36	55	17	13	13
教師	2	0	0	1	1	0
職員	11	1	0	2	4	0
合計	102	37	55	20	18	13

表 3-3-1 讀者使用本館館藏資源項目之分析

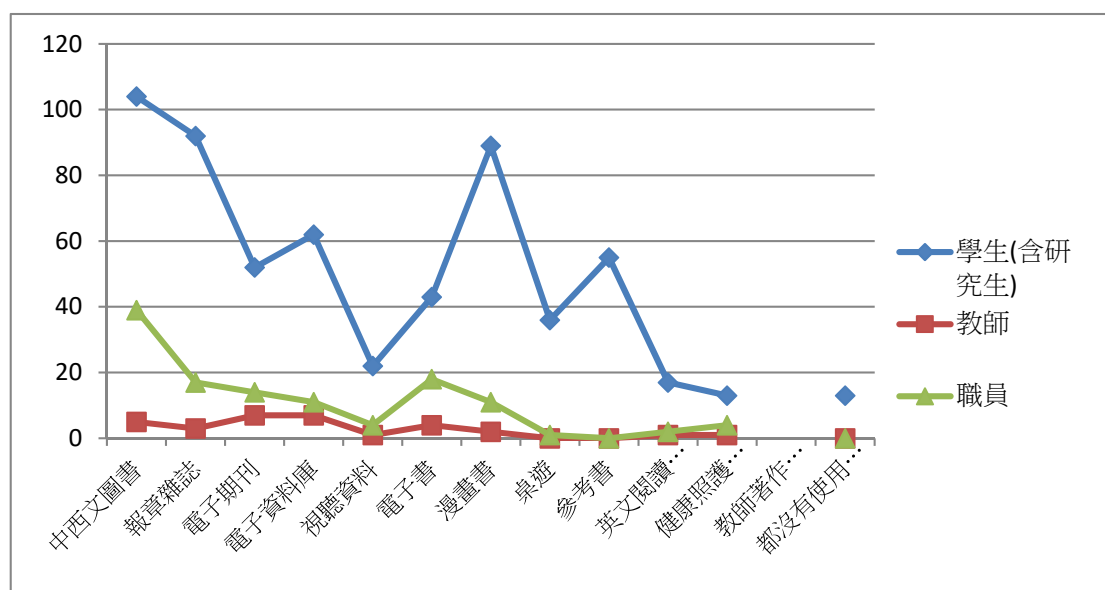


圖 3-3-1 有效樣本使用本館館藏資源項目之人次分布情形

2. 請問您對圖書館的館藏資源數量滿意程度為何？

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	121	102	7	8	0	238	4.41
教師	3	6	0	0	0	9	4.33
職員	16	27	2	1	0	46	4.26

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
合計	140 (47.7%)	135 (46.1%)	9 (3.1%)	9 (3.1%)	0 (0%)	293 (100%)	4.39

表 3-3-2 讀者對本館所提供的館藏資源數量之滿意度情形

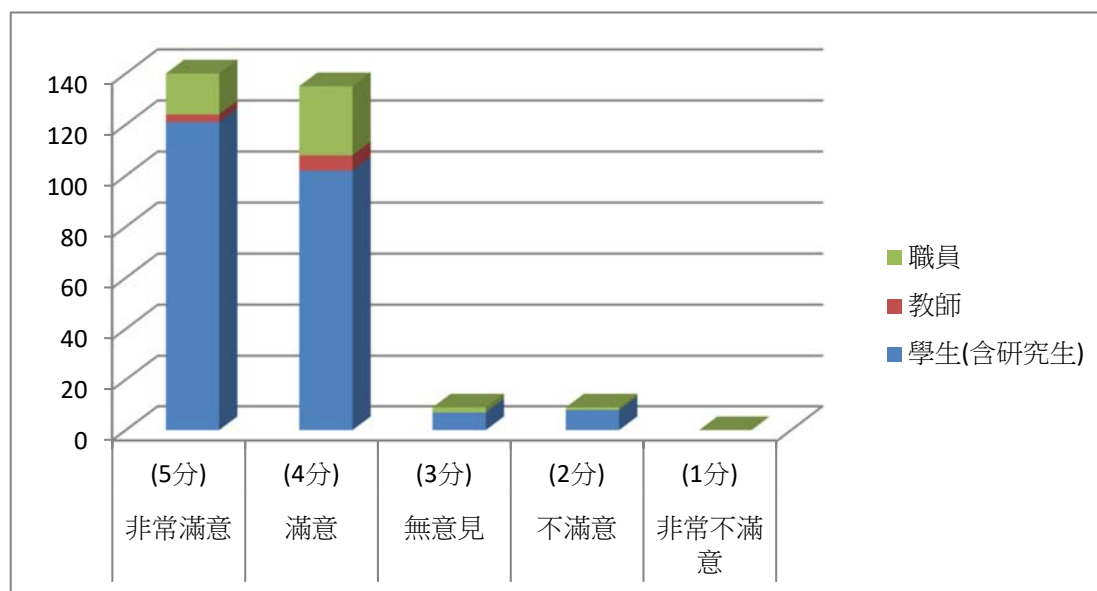


圖 3-3-2 有效樣本對於本館館藏資源的數量滿意度之人次分布情形

3. 請問您對圖書館的館藏資源在滿足研究、教學與學習需求方面的滿意度？

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	126	86	17	9	0	238	4.38
教師	3	5	1	0	0	9	4.22
職員	15	25	6	0	0	46	4.20
合計	144 (49.1%)	116 (39.6%)	24 (8.2%)	9 (3.1%)	0 (0%)	293 (100%)	4.35

表 3-3-3 讀者對本館所提供的館藏資源在研究教學方面之滿意度情形

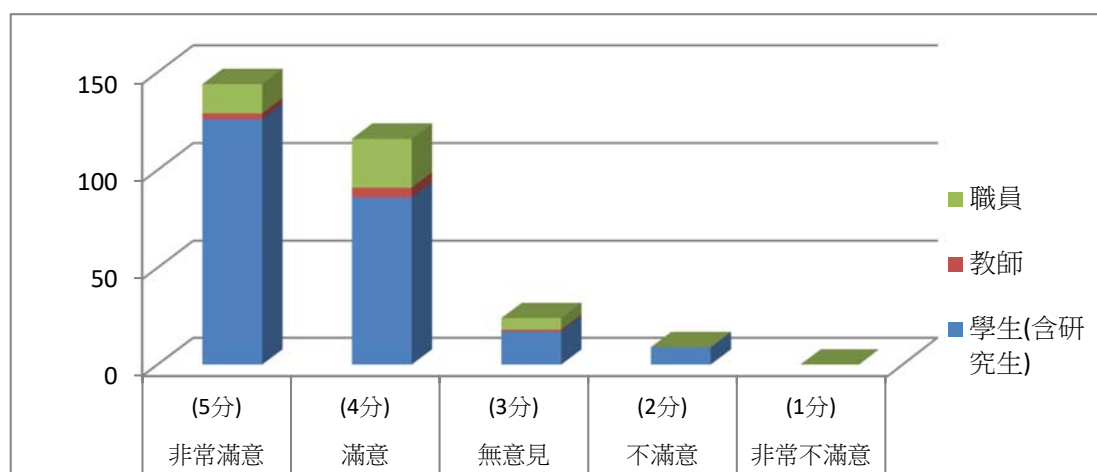


圖 3-3-3 有效樣本對於本館所提供的館藏資源在研究教學方面之滿意度人次分布情形

4. 請問您對圖書館所提供的電子資源(電子資料庫、電子期刊、電子書)滿意程度？

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	118	78	38	3	1	238	4.30
教師	3	6	0	0	0	9	4.33
職員	13	28	5	0	0	46	4.17
合計	134 (45.7%)	112 (38.2%)	43 (14.7%)	3 (1.0%)	1 (0.3%)	293 (100%)	4.28

表 3-3-4 讀者對本館所提供的電子資源之滿意度情形

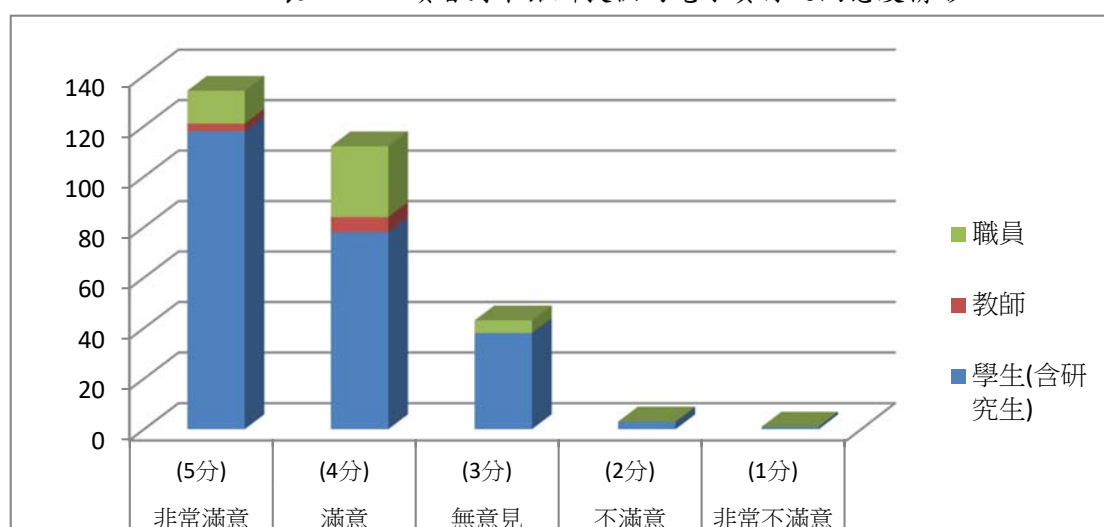


圖 3-3-4 有效樣本對於本館所提供的電子資源滿意度之人次分布情形

5. 請問您不會想使用圖書館電子資源的原因為何?(可複選)

身分	不知道圖書館有電子資源	不習慣使用	內容不符合需求	不會使用	連線速度太慢	其他
學生(含研究生)	28	91	32	27	71	4
教師	0	1	1	0	2	1
職員	2	30	7	1	2	3
合計	30	122	40	28	75	8

表 3-3-5 讀者不想使用本館所提供的電子資源原因之分布情形

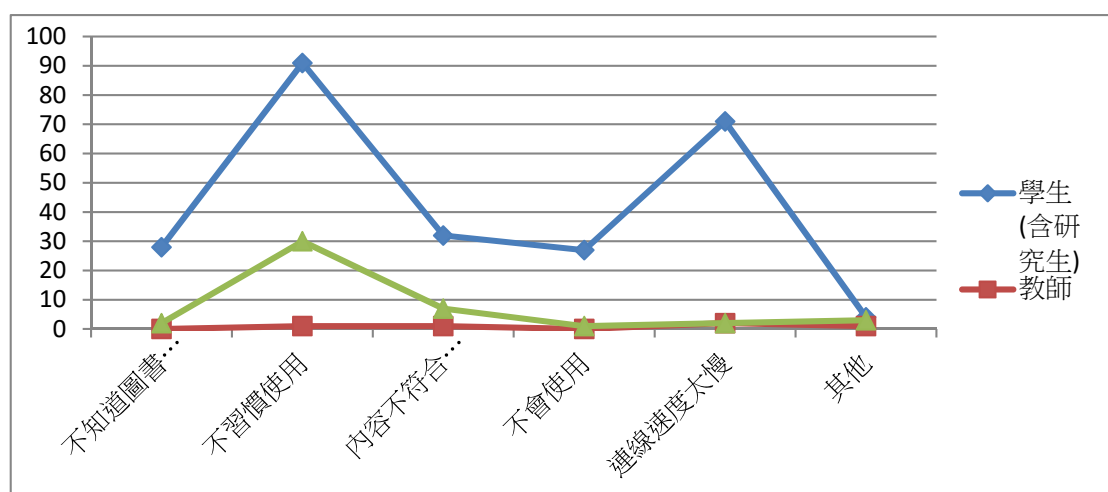


圖 3-3-5 有效樣本不想使用本館提供的電子資源原因之分布情形

6. 請問您沒有使用過圖書館館藏資源的原因為何?(可複選)

身分	沒有我要的圖書或雜誌	沒有閱讀習慣	不清楚圖書館館藏	網際網路方便查詢資料	沒有時間去圖書館
學生(含研究生)	16	30	28	28	13
教師	1	0	0	0	2
職員	0	1	1	6	1
合計	17	31	29	34	16

表 3-3-6 讀者沒有使用過本館所提供的館藏資源原因之分布情形

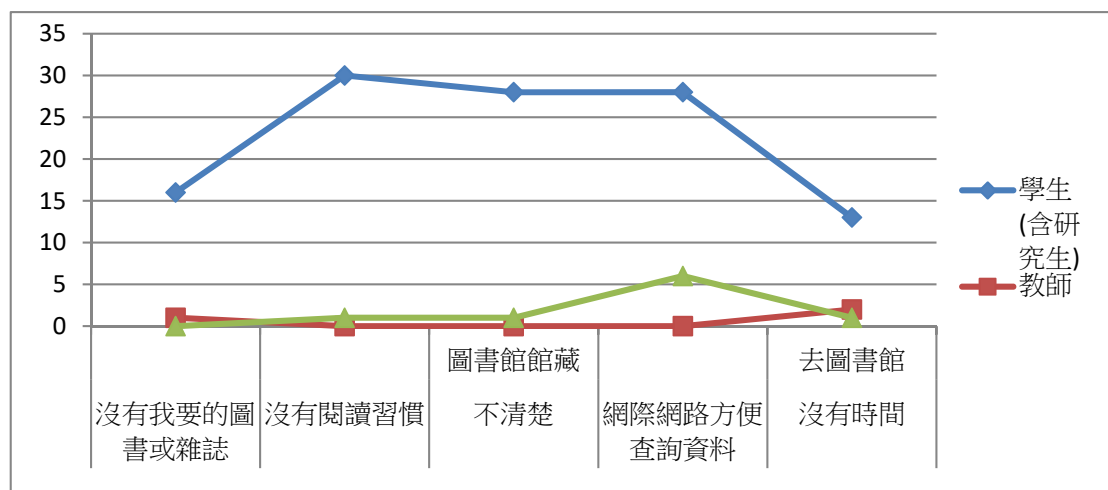


圖 3-3-6 有效樣本沒有使用過本館所提供的館藏資源原因分布情形

(四) 圖書館現有服務與空間環境滿意

1. 請問您對圖書館讀者服務的滿意程度為何?

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	118	93	25	2	0	238	4.37
教師	5	4	0	0	0	9	4.56
職員	21	23	2	0	0	46	4.41
合計	144 (49.1%)	120 (41.0%)	27 (9.2%)	2 (0.7%)	0 (0%)	293 (100%)	4.39

表 3-4-1 讀者對本館所提供的讀者服務之滿意度情形

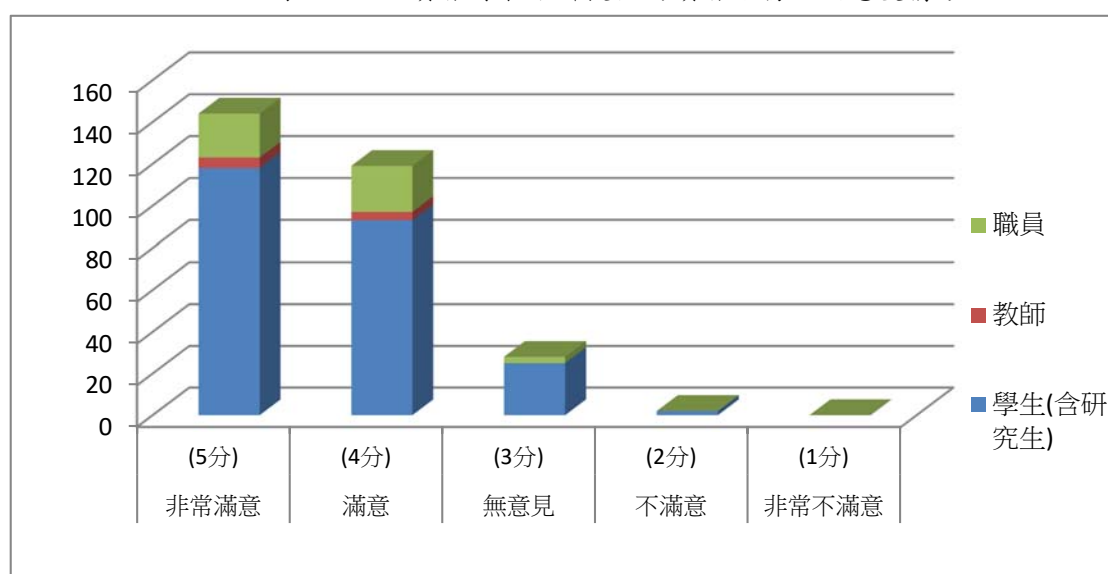


圖 3-4-1 有效樣本對於本館所提供的讀者服務滿意度之人次分布情形

2. 請問您對圖書館參考諮詢服務的滿意程度為何？

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	105	86	45	2	0	238	4.24
教師	5	4	0	0	0	9	4.56
職員	16	24	5	1	0	46	4.20
合計	126 (43.0%)	114 (38.9%)	50 (17.1%)	3 (1.0%)	0 (0%)	300 (100%)	4.24

表 3-4-2 讀者對本館所提供的參考諮詢服務之滿意度情形

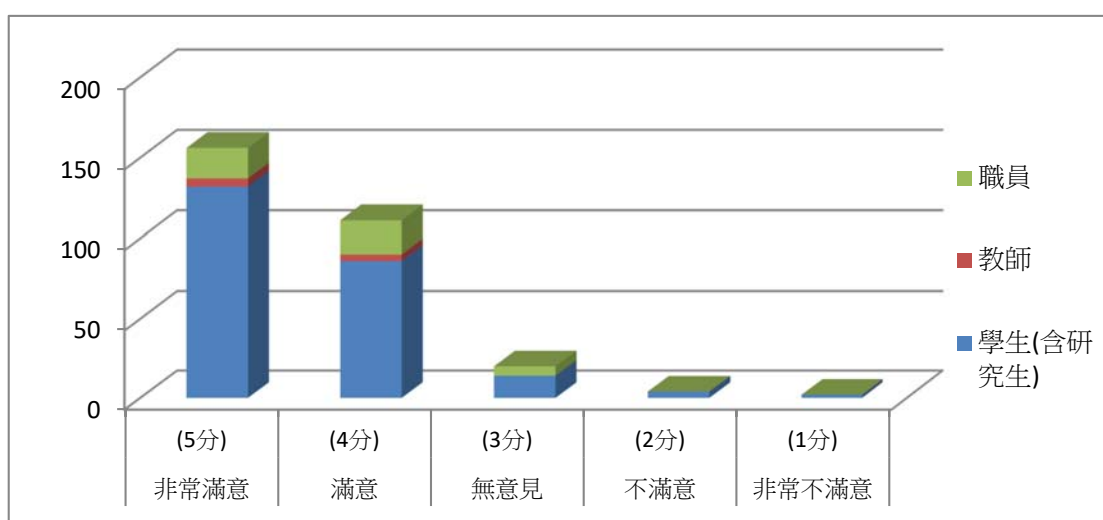


圖 3-4-2 有效樣本對於本館所提供的參考諮詢滿意度之人次分布情形

3. 請問您對圖書館櫃檯人員服務態度的滿意程度為何？

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	127	79	25	4	3	238	4.36
教師	4	5	0	0	0	9	4.44
職員	24	21	1	0	0	46	4.50
合計	155 (52.9%)	105 (35.8%)	26 (8.9%)	4 (1.4%)	3 (1.0%)	293 (100%)	4.38

表 3-4-3 讀者對本館服務櫃檯人員的服務態度之滿意度情形

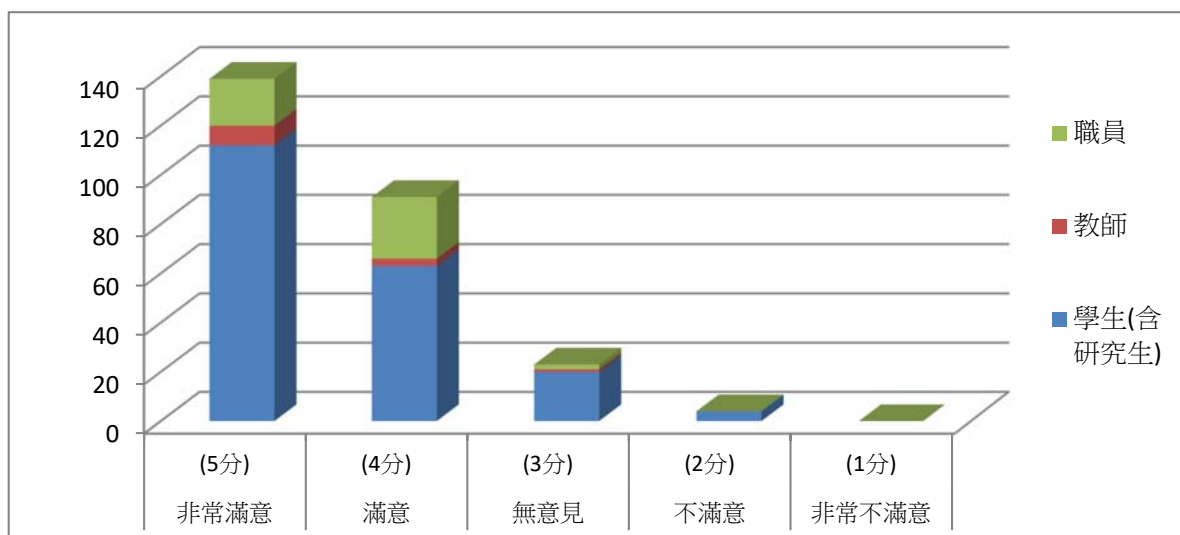


圖 3-4-3 有效樣本對於本館服務櫃檯人員的服務態度滿意度之人次分布情形

4. 請問您對圖書館閱覽區空間明朗舒適的感受為何？

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	132	86	14	4	2	238	4.44
教師	5	4	0	0	0	9	4.56
職員	19	21	6	0	0	46	4.28
合計	156 (53.2%)	111 (37.9%)	20 (6.8%)	4 (1.4%)	2 (0.7%)	293 (100%)	4.42

表 3-4-4 讀者對本館閱覽區空間感受之滿意度情形

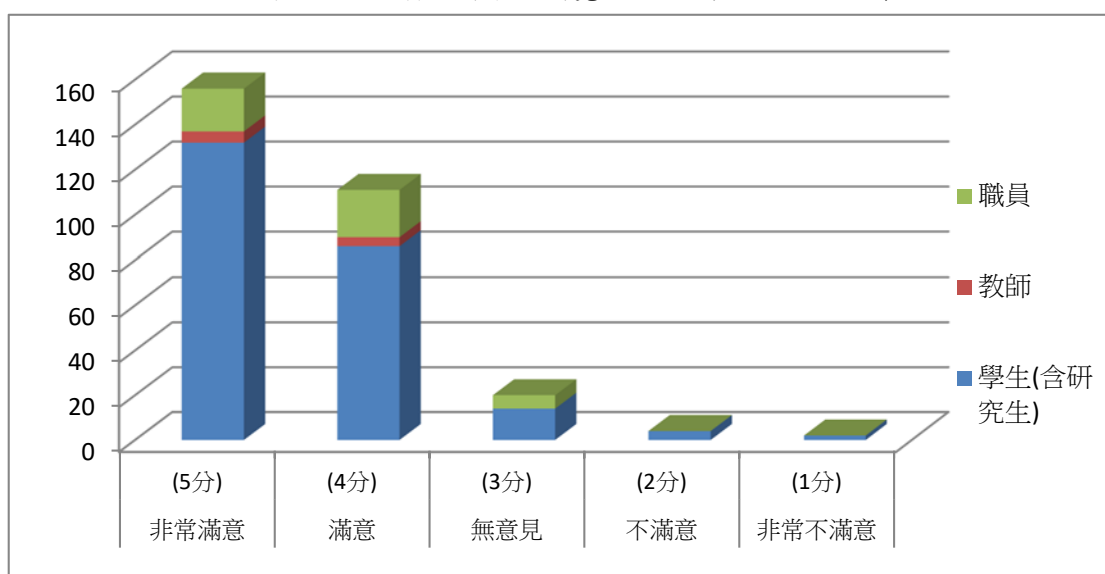


圖3-4-4 有效樣本對於本館閱覽區空間感受滿意度之人次分布情形

5. 請問您對圖書館內環境空氣品質的感受為何？

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	111	79	21	25	2	238	4.14
教師	4	4	1	0	0	9	4.33
職員	15	21	5	5	0	46	4.00
合計	130 (44.4%)	104 (35.5%)	27 (9.2%)	30 (10.2%)	2 (0.7%)	293 (100%)	4.13

表 3-4-5 讀者對本館環境空氣品質之滿意度情形

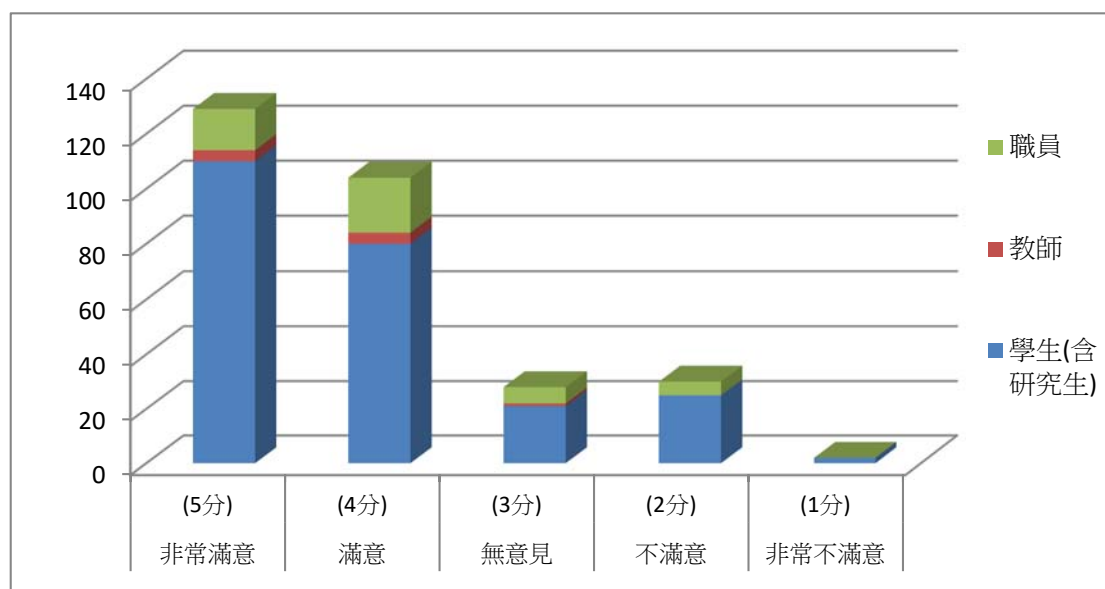


圖 3-4-5 有效樣本對於本館環境空氣品質滿意度之人次分布情形

6. 請問您對圖書館的圖書查詢系統滿意程度為何？

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	97	94	42	5	0	238	4.19
教師	3	6	0	0	0	9	4.33
職員	13	30	3	0	0	46	4.22
合計	113 (38.6%)	130 (44.3%)	45 (15.4%)	5 (1.7%)	0 (0%)	293 (100%)	4.20

表 3-4-6 讀者對本館所提供的圖書查詢系統之滿意度情形

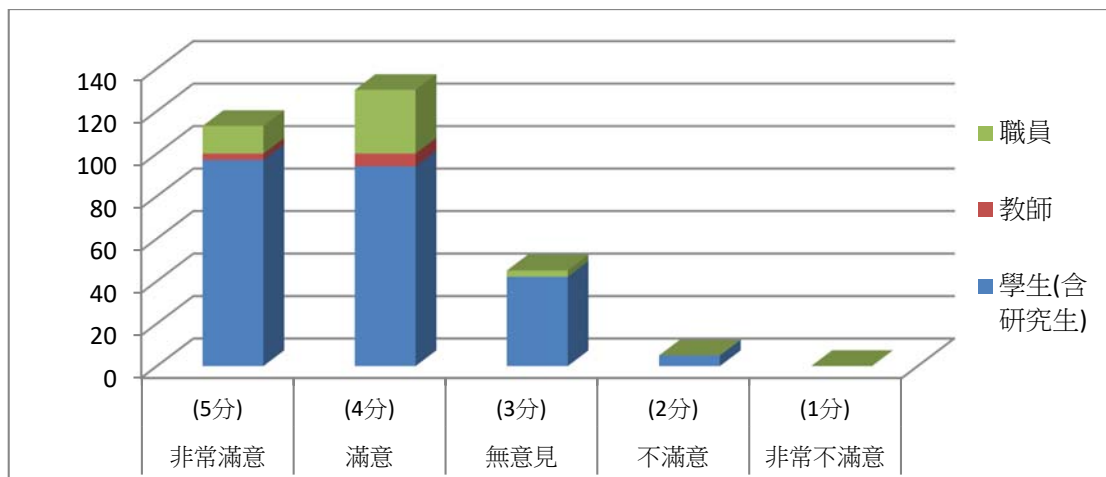


圖3-4-6 有效樣本對於本館所提供的圖書查詢系統滿意度之人次分布情形

7. 請問您對圖書館內資訊服務(上網速度、電腦資料檢索)的滿意程度為何?

身分	非常滿意 (5分)	滿意 (4分)	無意見 (3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	75	82	50	22	9	238	3.81
教師	3	6	0	0	0	9	4.33
職員	14	21	11	0	0	46	4.07
合計	92 (31.4%)	109 (37.2%)	61 (20.8%)	22 (7.5%)	9 (3.1%)	293 (100%)	3.86

表 3-4-7 讀者對本館所提供的資訊服務之滿意度情形

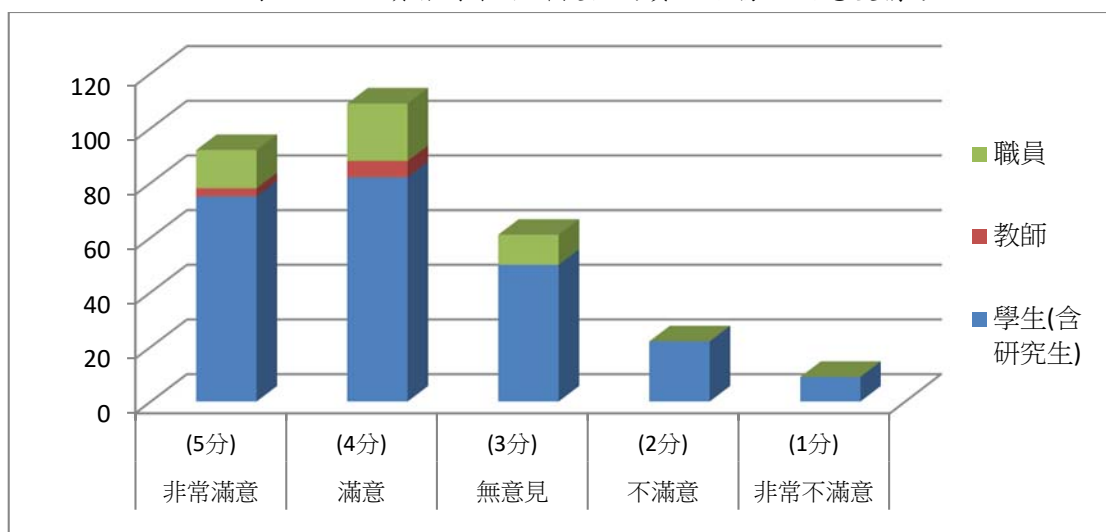


圖3-4-7 有效樣本對於本館所提供的資訊服務滿意度之人次分布情形

(五) 圖書館推廣活動之滿意度

1. 請問您參加過圖書館的哪些推廣服務活動？(可複選)

身分	參觀圖書館導覽	借書活動	館際合作服務	圖書代借代還服務	資料庫教育訓練課程	電子書教育訓練課程	圖書館週活動	主題書展	都沒有參加過
學生(含研究生)	65	159	10	29	12	17	64	68	41
教師	5	5	2	4	5	3	4	2	0
職員	14	42	6	22	12	9	19	21	1
合計	84	206	18	55	29	29	87	91	42

圖 3-5-1 讀者參與本館推廣服務活動之分布情形

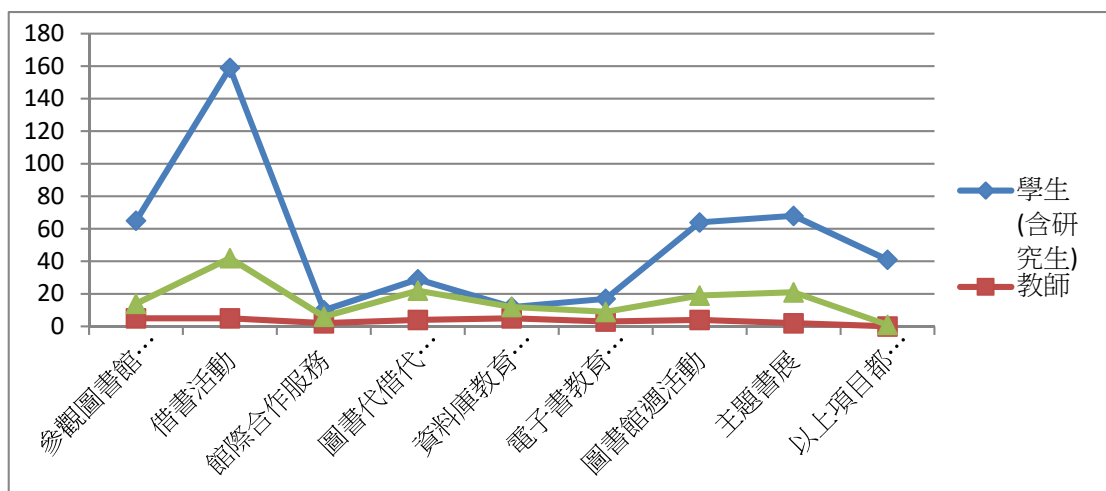


圖 3-5-1 有效樣本參與本館推廣服務活動之人次分布情形

2. 請問您對於圖書館的推廣服務活動是否滿意？

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	133	86	15	3	0	237	4.47
教師	4	4	1	0	0	9	4.33
職員	23	21	2	0	0	46	4.46
合計	160 (54.8%)	111 (38.0%)	18 (6.2%)	3 (1.0%)	0 (0%)	292 (100%)	4.47

表 3-5-2 讀者對本館推廣服務活動之滿意度情形

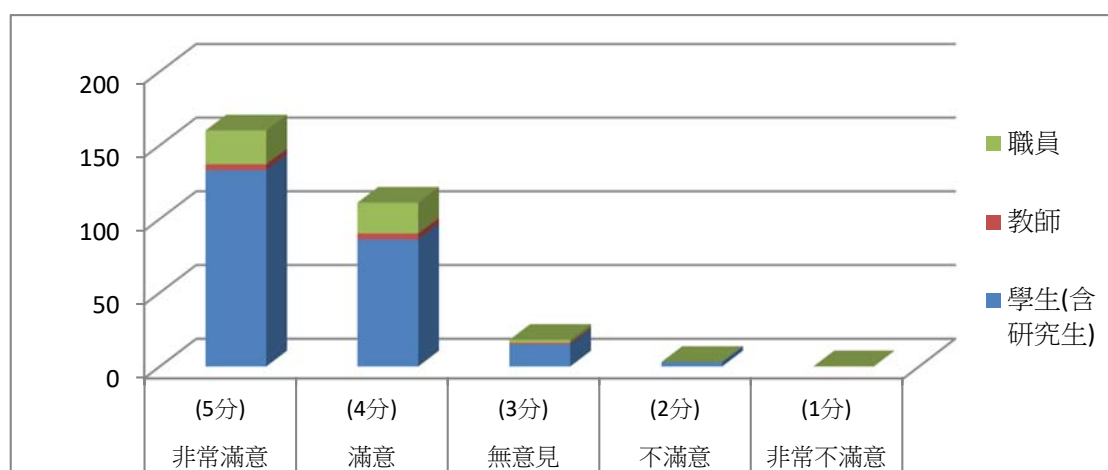


圖 3-5-2 有效樣本對於本館推廣服務活動之滿意度情形

3. 參加圖書館推廣服務活動後，對您使用圖書館資源的助益感受為何？

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	126	90	21	1	0	238	4.43
教師	4	4	1	0	0	9	4.33
職員	20	24	2	0	0	46	4.39
合計	150 (51.2%)	118 (40.3%)	24 (8.2%)	1 (0.3%)	0 (0%)	293 (100%)	4.42

表 3-5-3 讀者對本館推廣服務活動的助益感受之滿意度情形

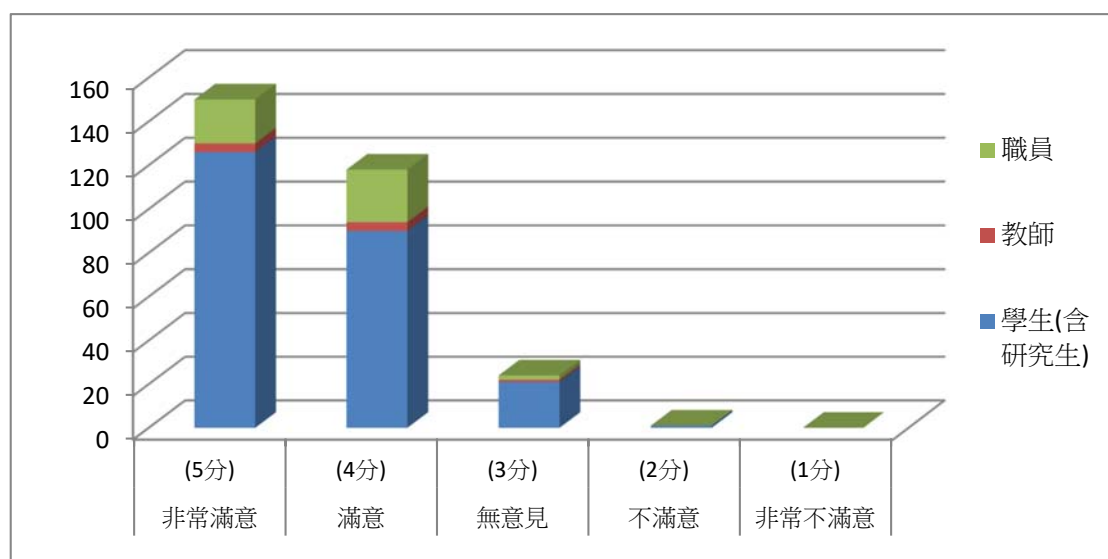


圖 3-5-3 有效樣本對於本館推廣服務活動的助益感受之滿意度情形

4. 請問您沒有參加過圖書館推廣服務活動的原因為何？

身分	不符合需求	時間無法配合	不知道舉辦日期時間
學生 (含研究生)	2	14	21
教師	0	0	0
職員	1	2	0
合計	3	16	21

表 3-5-4 讀者沒有參加本館推廣服務活動原因之分布情形

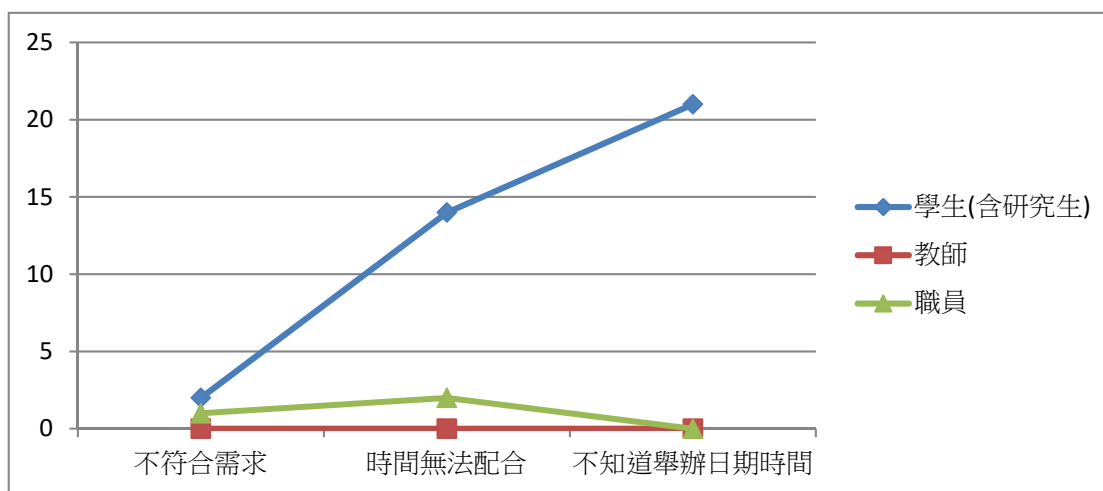


圖 3-5-4 有效樣本沒有參加本館推廣服務活動原因之人次分布情形

5. 請問您對於圖書館整體服務的滿意程度為何？

身分	非常滿意 (5 分)	滿意 (4 分)	無意見 (3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	合計 (人次)	平均滿意度 分數
學生 (含研究生)	117	109	11	1	0	238	4.43
教師	4	5	0	0	0	9	4.44
職員	23	22	1	0	0	46	4.48
合計	144 (49.1%)	136 (46.4%)	12 (4.1%)	1 (0.3%)	0 (0%)	293 (100%)	4.44

表 3-5-5 讀者對本館整體服務之滿意度情形

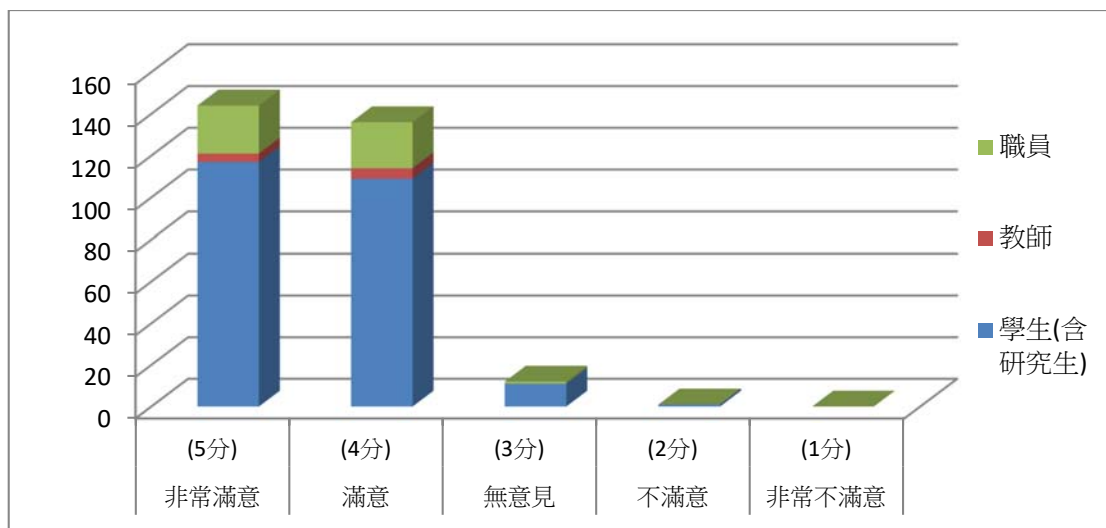


圖 3-5-5 有效樣本對於本館整體服務之滿意度情形

(六) 結論

最高以○為記；最低以△為記

題目	學生	教師	職員	平均數	最高/低
請問您對圖書館的資源館藏數量滿意程度為何？	4.41	4.33	4.26	4.39	
請問您對圖書館的館藏資源在滿足研究、教學與學習需求方面的滿意程度？	4.38	4.22 △	4.20	4.35	
請問您對圖書館所提供的電子資源(電子資料庫、電子期刊、電子書)滿意程度？	4.30	4.33	4.17	4.28	
請問您對圖書館讀者服務的滿意程度為何？	4.37	4.56 ○	4.41	4.39	
請問您對圖書館參考諮詢服務的滿意程度為何？	4.24	4.56 ○	4.20	4.24	
請問您對圖書館櫃檯人員服務態度的滿意程度為何？	4.36	4.44	4.50 ○	4.38	
請問您對圖書館閱覽區空間明朗舒適的感受為何？	4.44	4.56 ○	4.28	4.42	
請問您對圖書館內環境空氣品質的感受為何？	4.14	4.33	4.00 △	4.13	
請問您對圖書館的圖書查詢系統滿意程度為何？	4.19	4.33	4.22	4.20	

請問您對圖書館內資訊服務(上網速度、電腦資料檢索)的滿意程度為何?	3.81 △	4.33	4.07	3.86	△
請問您對於圖書館的推廣服務活動是否滿意?	4.47 ○	4.33	4.46	4.47	○
參加圖書館推廣服務活動後，對您使用圖書館資源的助益感受為何?	4.43	4.33	4.39	4.42	
請問您對於圖書館整體服務的滿意程度為何?	4.43	4.44	4.48	4.44	

表 3-6 讀者身分對圖書館服務滿意度之平均數分析情形

1. 綜觀圖書館各項服務，其問卷調查結果如下：

- (1). 學生們對於圖書館推廣服務活動的感受滿意度最高；而圖書館內資訊服務(上網速度、電腦資料檢索)的滿意度為低。
- (2). 教師們對於圖書館讀者服務、參考諮詢服務、閱覽區空間明朗舒適的感受滿意度最高；而圖書館的館藏資源在研究、教學與學習需求方面以及電子資源(電子資料庫、電子期刊、電子書)的滿意程度為低。
- (3). 職員們認為圖書館櫃檯人員服務態度的感受滿意度最高；而圖書館內環境空氣品質的滿意度為低。
- (4). 在館藏資源型態，讀者使用最多的項目為中西文圖書，而教師著作專區圖書是使用最少的項目；讀者沒有使用過圖書館館藏資源是以網際網路方便查詢資料為主要原因。在電子資源方面，不習慣使用仍為讀者對電子資源卻步的主要原因。
- (5). 現有服務與空間環境方面，九成以上的讀者對於讀者服務及參考諮詢服務都表示滿意；對於圖書館空間及環境也給予肯定，唯有圖書館內資訊服務(上網速度、電腦資料檢索)項目仍需要加強。

- (6). 在推廣服務活動方面，讀者最常參與借書活動，而沒有參加過圖書館推廣服務活動的原因多為時間無法配合。

2. 109 年讀者滿意度調查及分析結果，整體服務滿意度分數其平均為 4.31 分。

項目	109 年	108 年	107 年	106 年	105 年
統計期間	109.11.16- 109.11.27	108.11.14- 108.11.28	107.11.19- 107.11.30	106.11.17- 106.12.03	105.11.07- 105.11.29
平均滿意度總分	56.07	55.91	54.04	53.38	53.45
參與調查人數	293	257	249	294	172
平均滿意度	4.31 (平均滿意度 總分/13 題)	4.30 (平均滿意度 總分/13 題)	4.15 (平均滿意度 總分/13 題)	4.11 (平均滿意度 總分/13 題)	4.11 (平均滿意度 總分/13 題)
註：非常滿意為 5 分，非常不滿意為 1 分					

圖書館服務會經由每年滿意度調查去作改善和調整，將 109 年的滿意度和 108 年比較，平均滿意度由 4.30 上升至為 4.31，可知讀者對圖書館整體服務之滿意度感受有些微提升狀態。

附件一

2019 年圖書館服務滿意度調查問卷

親愛的老師、同學及同仁，您好：

為瞭解讀者使用亞東技術學院圖資中心圖書館(以下簡稱圖書館)的情況與滿意度，讓圖書館更瞭解本身的服務品質，以做為日後改善之參考，特製作此問卷。這是採用資料不公開的方式調查，您所填答的資料，只會作為統計分析之用，絕不會對外公布，請放心填答。

請就您的真實經驗或感受逐題作答，您的批評與指導，是圖書館成長的最大動力，未來圖書館會不斷檢討改進，秉持最高的服務熱忱，繼續提供給您最完善的圖書資訊服務，期盼您的支持與指正。感謝您撥冗參與本次問卷調查，提供寶貴意見，本活動將提供抽獎禮品，為便於致贈禮品，麻煩請您留下通訊資料，謝謝。

圖書資訊中心 圖書館館長 陳正淑暨全體同仁敬上

2019 年 11 月

本問卷分為兩大部分，第一部分為服務品質評量共計四大類19題，第二部分為基本資料填寫。請就您的真實經驗或感受逐題作答，請在適當的☐打v，需要填寫文字時，請填在_____上。

第一部分：服務品質評量

一、資源型態：

1. 請問您使用過圖書館的哪些館藏資源項目？(可複選)

☐ 中西文圖書 ☐ 報章雜誌 ☐ 電子期刊 ☐ 電子資料庫 ☐ 視聽資料

☐ 電子書 ☐ 漫畫書 ☐ 桌遊(2017 年 9 月開始提供) ☐ 參考書

☐英文閱讀角落圖書 ☐健康照護專區圖書 ☐教師著作專區圖書

☐都沒有使用過圖書館館藏(填此選項請直接跳答問題 5)

其他：_____

2. 請問您對圖書館的資源館藏數量滿意程度為何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

3. 請問您對圖書館的館藏資源在滿足研究教學與學習需求方面的滿意程度？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

4. 請問您對圖書館所提供的電子資源(電子資料庫、電子期刊、電子書)滿意程度？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

5. 請問您不會想使用圖書館電子資源的原因為何?(可複選)

☐不知道圖書館有電子資源 ☐不習慣使用 ☐內容不符合需求

☐不會使用 ☐連線速度太慢

其他：_____

6. 請問您沒有使用過圖書館館藏資源的原因為何?(可複選)

(已填答問題 1-問題 4，則無需填答問題 6，謝謝)

☐沒有我要的圖書或雜誌 ☐沒有閱讀習慣 ☐不清楚圖書館館藏

☐網際網路方便查詢資料 ☐沒有時間去圖書館

其他：_____

二、現有服務與空間環境：

1. 請問您對圖書館讀者服務的滿意程度為何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

2. 請問您對圖書館參考諮詢服務的滿意程度為何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

3. 請問您對圖書館櫃檯人員服務態度的滿意程度為何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

4. 請問您對圖書館閱覽區空間明朗舒適的感受為何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

5. 請問您對圖書館內環境空氣品質的感受為何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

6. 請問您對圖書館的圖書查詢系統滿意程度為何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

7. 請問您對圖書館內資訊服務(上網速度、電腦資料檢索)的滿意程度為何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

三、推廣活動：

1. 請問您參加過圖書館的哪些推廣服務活動？(可複選)

☐參觀圖書館導覽 ☐借書活動 ☐圖書代借代還服務

☐館際合作服務 ☐資料庫教育訓練課程 ☐電子書教育訓練課程

☐圖書館週活動 ☐主題書展

☐都沒有參加過圖書館推廣活動(填此選項請直接跳答問題4，謝謝)

其他：_____

2. 請問您對於圖書館的推廣服務活動是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

3. 請問參加圖書館推廣服務活動後，對您使用圖書館資源的助益感受為何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

4. 請問您沒有參加過圖書館推廣服務的原因為何？

(已填答問題1-問題3，則無需填答問題4，謝謝)

☐不符合需求 ☐時間無法配合 ☐不知道舉辦日期時間

其他：_____

5. 請問您對圖書館整體服務的滿意程度為何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

四、其他建議

請問您對圖書館有任何其他的建議嗎？

第二部分：基本資料

1. 身分：☐大學生 ☐研究生 ☐教師 ☐職員 ☐其他_____
2. 性別：☐男 ☐女 ☐其他_____
3. 教職員編號/學號(僅供問卷抽獎通知之用)：_____
4. E- mail (僅供問卷抽獎通知之用)：

5. 請問您最近一次到本校圖書館是在？
- ☐最近一週 ☐最近一個月內 ☐最近三個月內
- ☐最近半年內 ☐半年以上沒有去
6. 請問您最常利用哪個時段使用本校圖書館？
- ☐早上或空堂時間 ☐下課短暫休息時間 ☐午休時間 ☐放學課餘時間
- ☐週六開館時間 其他：_____

～本問卷到此結束，由衷感謝您的協助。～