

## 德明財經科大圖書館問卷調查結果與分析

本研究於民國 98 年 12 月 15 日在德明財經科技大學圖書館內進行發放，詢問在圖書館利用之學生是否願意填答問卷。截至民國 98 年 12 月 31 日止，共發出 250 份問卷，回收 230 份，回收率為 92%，剔除 2 份資料缺漏過多之問卷後，共計有效問卷為 228 份，淨回收率 91%。

本研究共分四節，首先分析學生之基本資料，在分析圖書館使用情況、圖書館滿意度調查與改善意見與建議，以了解德明財經科技大學圖書館之現況與學生使用狀況。

### 第一節 基本資料分析

#### 一、性別

在學生性別方面，本研究所回收之 228 份問卷中，有 2 份問卷未勾選性別選項，因此，實際填答份數為 226 份。其中，男學生有 62 位，占 27.4%，女學生有 164 位，占 72.6%。表 1-1 為學生性別分布。

表 1-1 學生性別分布 (N=226)

性別	人數	百分比
男	62	27.4%
女	164	72.6%

#### 二、就讀之系所

從回收之 228 份問卷中分析學生就讀系所，會資系佔 33 位(14.5%)，財稅系佔 27 位(11.8%)，國貿系佔 25 位(11%)，企管系佔 34 位(14.9%)，保金系佔 18 位(7.9%)，財金系佔 24 位(10.5%)，資管系佔 25 位(11%)，資料系佔 5 位(2.2%)，媒計系佔 8 位(3.5%)，行管系佔 2 位(1%)，物管系佔 7 位(3%)，應外系佔 16 位(7%)，服管所佔 3 位(1%)，經貿所佔 1 位(0.4%)，而理財所與資管所無人填答。學生系所分布人數大致與本校各系所人數比例相符。表 1-2 為填答學生之系所分布。

表 1-2 學生之系所分布 (N=228)

系所	會資系	財稅系	國貿系	企管系	保金系	財金系	資管系	資料系
人數	33	27	25	34	18	24	25	5
百分比	14.5%	11.8%	11%	14.9%	7.9%	10.5%	11%	2.2%
系所	媒計系	行管系	物管系	應外系	服管所	理財所	經貿所	資管所
人數	8	2	7	16	3	1	0	0
百分比	3.5%	1%	3%	7%	1%	0.4%	0%	0%

### 三、就讀之部別

本次調查將本校學生共分為日間部、進修部、進修學院與研究所。從 228 份回收問卷中分析學生所就讀之部別，就讀日間部之學生共 179 位，占全部之 78.5%。其中，就讀日間部二技學生為 1 位，日間部四技學生為 178 位。就讀進修部之學生共 19 位，占全部之 8.3%。其中，進修部二技學生為 6 位，進修部四技學生為 13 位。就讀進修學院之學生共 25 位，占全部之 11%。其中，進修學院二技學生為 13 位，進修學院四技學生為 12 位。就讀研究所之學生共 4 位，占全部之 1.8%。其他為 1 位，占全部之 0.4%。表 1-3 為填答學生之就讀部別。

表 1-3 學生之就讀部別 (N=228)

部別	日間部		進修部		進修學院		研究所	其他
	二技	四技	二技	四技	二技	四技		
學制								
人數	1	178	6	13	13	12	4	1
百分比	78.5%		8.3%		11%		1.8%	0.4%

### 四、就讀之年級

學生就讀之年級方面，228 份問卷中，有 2 份未勾選，因此，實際填答份數

為 226 份。目前就讀一年級之學生共 41 位，占全部 226 份問卷中之 18.1%。目前就讀二年級之學生共 57 位，占 25.2%。目前就讀三年級之學生共 51 位，占 22.6%。目前就讀四年級之學生共 76 位，占 33.6%。目前為延修生之學生共 1 位，占 0.4%。表 1-4 為填答問卷之學生所就讀年級之分布。

表 1-4 學生就讀年級之分布 (N=226)

年級	一年級	二年級	三年級	四年級	延修生
人數	41	57	51	76	1
百分比	18.1%	25.2%	22.6%	33.6%	0.4%

## 第二節 圖書館使用情況

### 一、圖書館網站之使用

228 份問卷中，曾用過圖書館網站的學生共 206 位(90.4%)，未用過的學生共 22 位，(9.6%)。圖 2-1 為學生使用圖書館網站之情形。

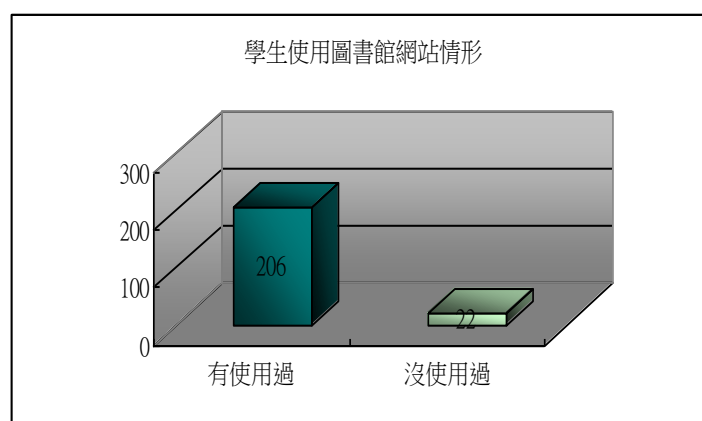


圖 2-1 學生使用圖書館網站之情形

若以學生年級來看，未使用過圖書館網站之學生共 22 位，其中，一年級與二年級學生未使用過圖書館網站的各 8 位，共 16 位；三年級與四年級學生未使用過圖書館網站的分別為 4 位與 2 位，共 6 位。顯示一年級與二年級之學生未使用過圖書館網站之比例較高。圖書館應加強新生對圖書館之認識，舉辦如新生導覽之相關活動，推廣圖書館與圖書館網站，使新生了解圖書館之功用與環境，以

提升新生使用之意願。

## 二、使用圖書館之時段

根據問卷調查結果，學生使用圖書總館之時段分布如圖 2-2 所示。‘

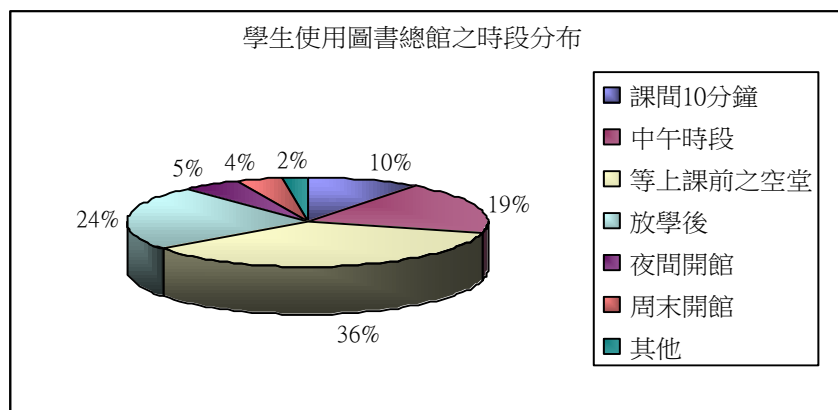


圖 2-2 學生使用圖書總館時段分布

由圖 2-2 可發現，學生使用總圖書館之時段，以等上課前之空堂時段比例為最高，占 36%。其次依序為放學後(24%)、中午時段(19%)、課間 10 分鐘(10%)、夜間開館(5%)、周末開館(4%)與其他(2%)。

圖 2-3 顯示學生最常使用圖書二館之時段為等上課前之空堂，占 31%。其次依序為中午時段(22%)、放學後(19%)、其他(16%)、課間 10 分鐘(10%)與週六開館(2%)。

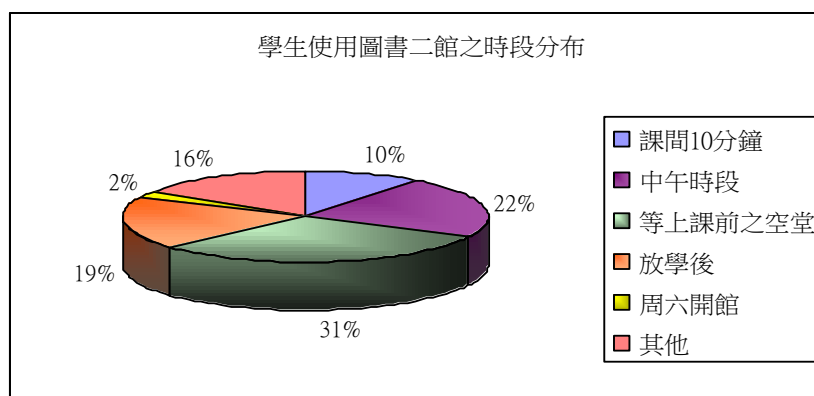


圖 2-3 學生使用圖書二館之時段分布

由圖 2-2 與圖 2-3 顯示，學生最常使用圖書總館與圖書二館之時段皆為等上課前之空堂。臆測可能原因為學生可利用這段時間自習、查找上課資料與借還書，較課間 10 分鐘之時段充裕。而放學後之時段有不少日間部學生需打工，進修部學生放學時圖書總館也常已準備閉館。所以等上課前之時間學生認為較為充裕。

### 三、使用圖書館之頻率

學生使用圖書總館之頻率方面，一星期上圖書總館一次者為最多，共 78 位學生填答此選項，占 227 份問卷(1 份未填答)中之 35%。其次依序為 1 至 3 天(33%)、半個月(17%)、一個月(7%)、一個月以上(5%)與一學期(3%)。圖 2-4 為學生使用圖書總館之頻率。

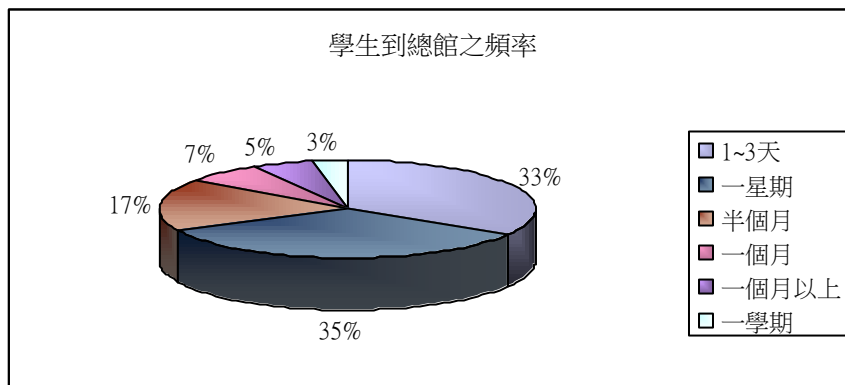


圖 2-4 學生使用圖書總館之頻率

在學生使用圖書二館之頻率方面，填答一星期一次至圖書二館之學生為最多，共 50 位，占全部 211 份問卷之 24%。頻率第二高者為一個月以上至圖書館二館一次者，共 39 位，占全部之 18%。一學期至圖書二館一次者，與半個月至圖書二館一次者，分別為 36 位與 35 位，各占全部之 17%。其次為頻率 1 至 3 天，共 29 位，占全部之 14%。最後則是一個月至圖書二館一次者，共 22 位，占全部之 10%。圖 2-5 為學生到圖書二館之頻率分布。

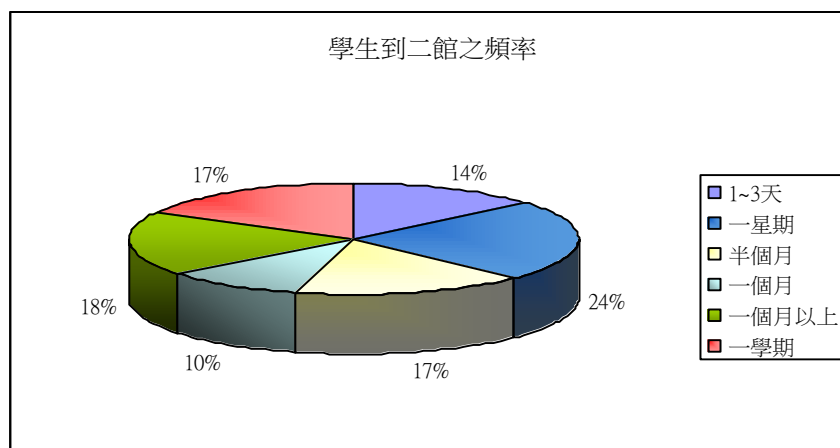


圖 2-5 學生到圖書二館之頻率分布

其中，值得注意的是問卷總份數為 228 份問卷，但僅有 211 份問卷填答至圖書二館的頻率，17 份問卷未填答此題。經交叉比對後發現，未填答之 17 份問卷中，有 15 份在使用圖書館之時段中填答其他，並有 8 份問卷明確表示沒去過圖

書二館。由圖 2-6 所示，學生至圖書總館之頻率明顯高於圖書二館，原因可能在於圖書二館為放置罕用書籍參考工具書之處，相較於圖書總館放置專業書籍期刊與一般圖書，圖書二館之使用率較低。

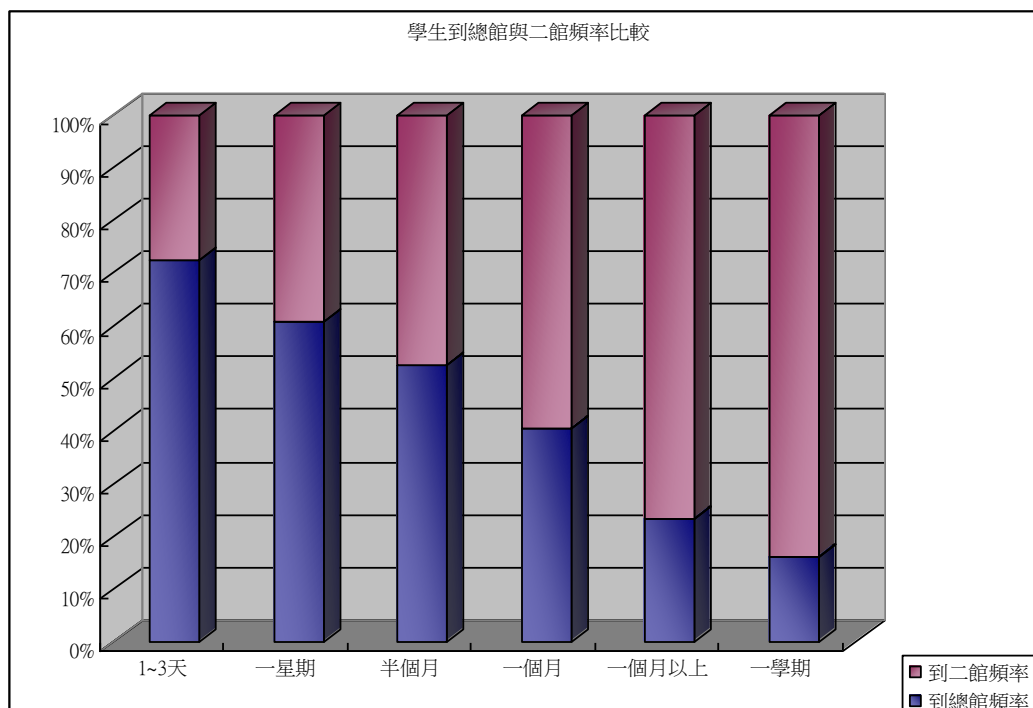


圖 2-6 學生至總館與二館之頻率比較

#### 四、圖書館平均停留時間

根據問卷調查結果，學生在圖書總館平均之停留時間最常為半小時至 1 小時內，在全部填答之 226 份問卷中，共 103 位填答，占 45.6%。第二為 1 至 2 小時內，共 83 位填答，占 36.7%。第三為 2 至 4 小時內，共 31 位填答，占 13.7%。第四為 4 至 8 小時內，共 9 位填答，占 4%。8 小時以上之選項則無人填答。學生在圖書總館平均停留時間如圖 2-7 所示。

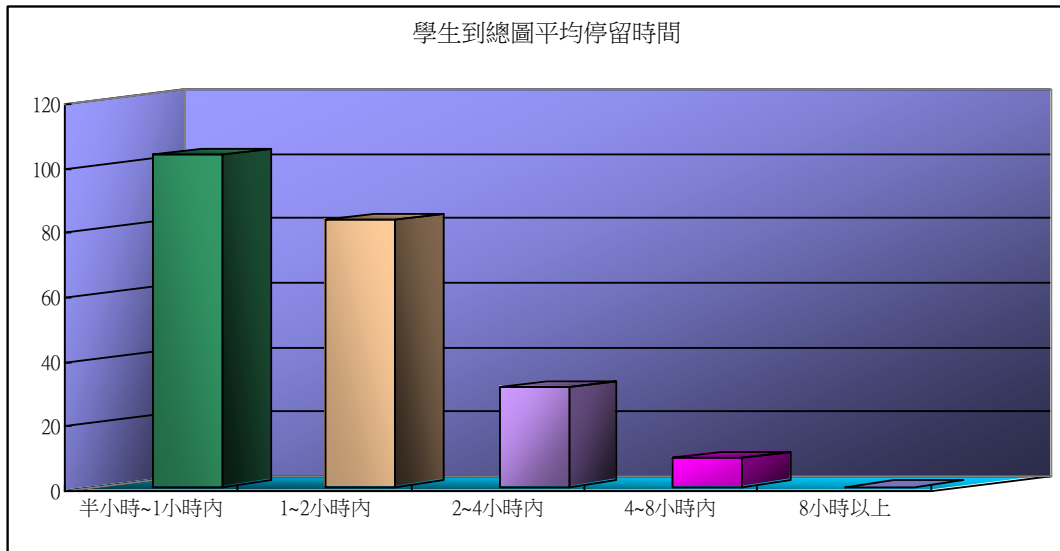


圖 2-7 學生在圖書總館平均停留時間

若以學生所屬部別分析，可發現各部之學生在圖書總館停留之時間在半小時至一小時內者，皆超過 40% 的比例。其中，進修部與進修學院之學生在圖書總館停留半小時至一小時內者之比例皆在 46.2% 以上，進修學院四技學生在圖書總館停留半小時至一小時內者之比例更高達 75%。推測原因應為進修部與進修學院，上課時間為平日晚上與假日，排課較為緊密，且圖書總館平日開放時間至晚上九點 50 分，假日則開放至下午六點 20 分，許多進修部與進修學院之學生尚在上課中，故在圖書館停留之時間較短。

根據圖 2-7 所示，學生在圖書二館平均停留之時間最常為半小時至 1 小時內，在 219 份問卷中，有 136 位學生填答，占 62.1%。其次為 1 至 2 小時內，共 54 人填答，占 24.7%。再者為 2 至 4 小時內，共 7 人填答，占 3.2%。4 至 8 小時與 8 小時以上者，皆無人填答。但值得注意的是其他之選項共有 22 人填答，占 10%。分析填答其他選項之原因，可歸納出學生很少去、考試期間才會去與討論報告時才會去三項原因，與上述圖書二館使用頻率較低結果相似。圖 2-8 為學生至圖書總館與圖書二館之平均停留時間，可明顯看出學生在圖書總館之平均停留時間大於圖書二館。

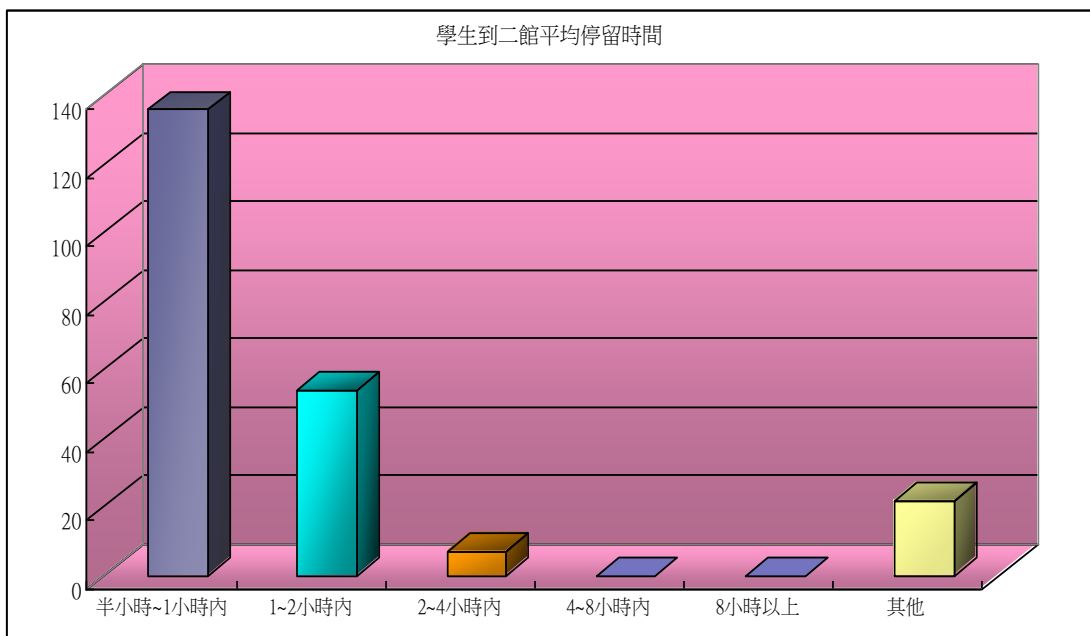


圖 2-7 學生在圖書二館平均停留時間

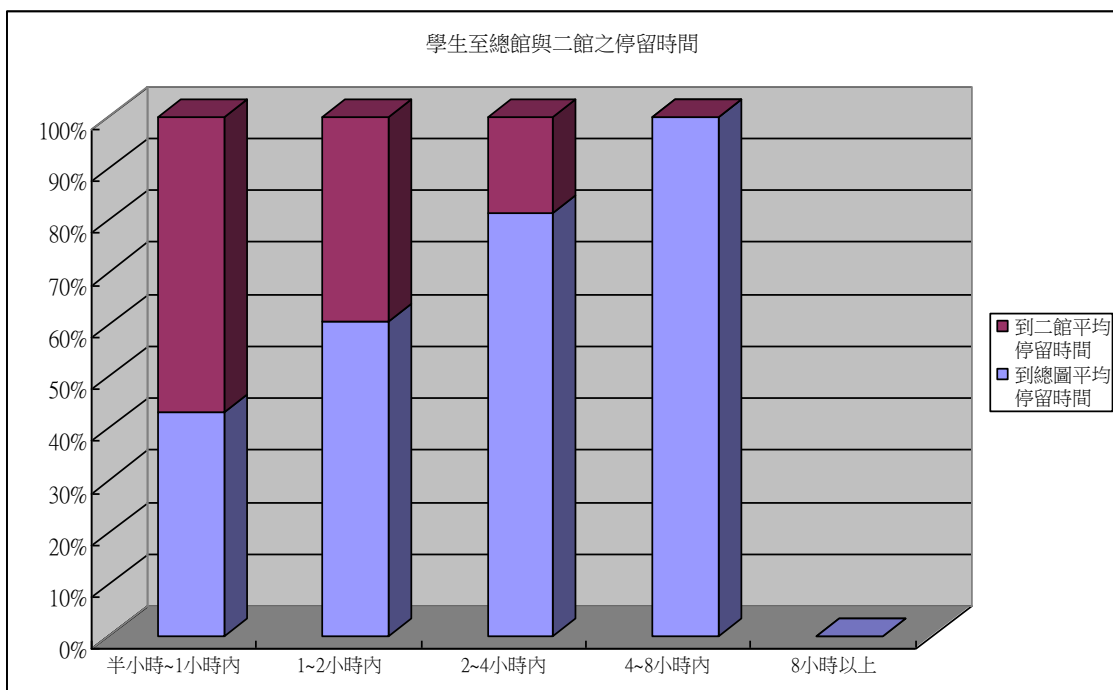


圖 2-8 學生至圖書總館與圖書二館之平均停留時間

綜合上述，將學生使用圖書館之時段、頻率與平均停留時間與學生所屬部別分析歸納於表 2-1、表 2-2、表 2-3 與表 2-4。



表 2-1 學生使用圖書總館之時段

部別 使用圖書總館之時段	日間部		進修部		進修學院		研究所
	二技	四技	二技	四技	二技	四技	
課間 10 分鐘	0	21	1	2	4	2	1
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	0%	11.8%	16.7%	15.4%	30.8%	17%	25%
中午時段	1	53	1	0	1	0	1
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	100%	29.8%	16.7%	0%	7.7%	0%	25%
等上課前之空堂	1	88	1	6	6	3	1
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	100%	49.4%	16.7%	46.2%	46.2%	25%	25%
放學後	1	56	0	5	1	5	3
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	100%	31.5%	0%	39%	7.7%	42%	75%
夜間開館	0	8	1	3	1	3	0
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	0%	4%	16.7%	23%	7.7%	25%	0%
周末開館	0	2	2	1	5	2	0
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	0%	1.1%	33.3%	7.7%	38.5%	16.7%	0%
其他	0	7	0	0	0	0	0
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	0%	3.9%	0%	0%	0%	0%	0%
各部總人數	1	178	6	13	13	12	4

表 2-2 學生使用圖書二館之時段

部別 使用圖書二館之時段	日間部		進修部		進修學院		研究所
	二技	四技	二技	四技	二技	四技	
課間 10 分鐘	0	19	0	2	2	2	0
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	0%	10.7%	0.0%	15.4%	15.4%	17%	0%
中午時段	1	50	0	0	1	0	1
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	100%	28.1%	0%	0%	7.7%	0%	25%
等上課前之空堂	1	63	1	3	5	2	0
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	100%	35.4%	16.7%	23.1%	38.5%	16.7%	0%
放學後	1	34	1	5	0	1	4
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	100%	19.1%	16.7%	38.5%	0%	8.3%	100%
夜間開館	0	1	1	2	1	0	0

使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	0%	0.6%	16.7%	15%	7.7%	0%	0%
周末開館	0	2	2	1	5	2	0
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	0%	1%	33.3%	7.7%	38.5%	16.7%	0%
其他	0	7	0	0	0	0	0
使用圖書總館之時段與各部總人數之比例	0%	3.9%	0%	0%	0%	0%	0%
各部總人數	1	178	6	13	13	12	4

表 2-3 學生到總圖書館平均停留時間

部別	日間部		進修部		進修學院		研究所
	二技	四技	二技	四技	二技	四技	
到總圖平均停留時間							
半小時~1 小時內	0	75	3	8	6	9	2
平均停留時間人數與各部總人數之比例	0%	42.1%	50%	61.5%	46.2%	75%	50%
1~2 小時內	1	70	2	4	3	2	0
平均停留時間人數與各部總人數之比例	100%	39.3%	33.3%	30.8%	23.1	16.7%	0%
2~4 小時內	0	24	1	1	3	1	1
平均停留時間人數與各部總人數之比例	0%	13.5%	16.7%	7.7%	23.1%	8.3%	25%
4~8 小時內	0	7	0	0	1	0	1
平均停留時間人數與各部總人數之比例	0%	3.9%	0%	0%	7.7%	0%	25%
8 小時以上	0	0	0	0	0	0	0
平均停留時間人數與各部總人數之比例	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
各部總人數	1	178	6	13	13	12	4

表 2-4 學生到二館平均停留時間

部別 到二館平均停留時間	日間部		進修部		進修學院		研究所
	二技	四技	二技	四技	二技	四技	
半小時~1 小時內	0	108	3	11	7	5	4
平均停留時間人數與各部總人數之比例	0%	60.7%	50%	84.6%	53.8%	41.7%	100%
1~2 小時內	1	50	0	0	2	0	0
平均停留時間人數與各部總人數之比例	100%	28.1%	0%	0%	15.4	0%	0%
2~4 小時內	0	6	0	0	0	1	0
平均停留時間人數與各部總人數之比例	0%	3.4%	0%	0%	0%	8.3%	0%
4~8 小時內	0	0	0	0	0	0	0
平均停留時間人數與各部總人數之比例	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
8 小時以上	0	0	0	0	0	0	0
平均停留時間人數與各部總人數之比例	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
其他	0	7	2	1	2	5	0
平均停留時間人數與各部總人數之比例	0%	3.9%	33.3%	7.7%	15.4%	41.7%	0%
各部總人數	1	178	6	13	13	12	4

### 五、查詢館藏之途徑

學生查找館藏最常使用之途徑為利用本館館藏目錄查詢，228 份問卷中，除 1 位未填答外，共 131 位填答，占 57.7%。其次則為學生直接上架瀏覽所需資料，共 110 位填答，占 48.5%。而詢問館員以獲得館藏資料之學生則有 10 位，占 4.4%。填答其他者共 3 位，占 1.3%。圖 2-8 為學生查詢館藏途徑方式統計。

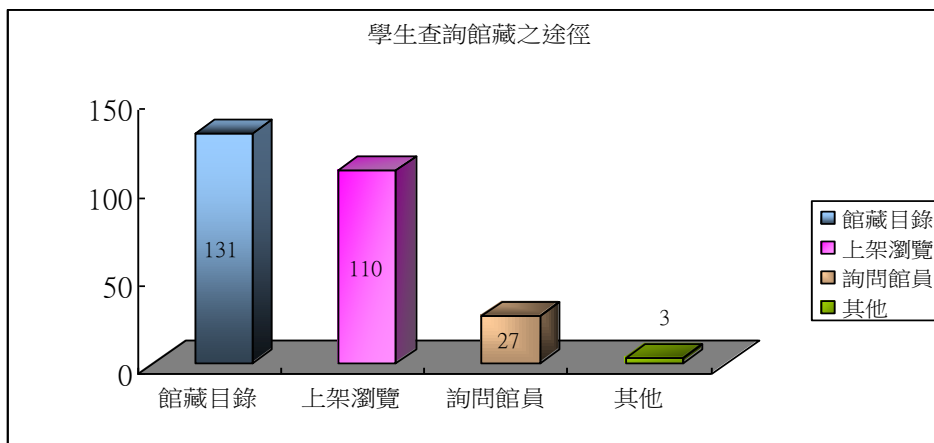


圖 2-8 學生查詢館藏途徑方式

另外，交叉比對各選項後可發現，會同時利用館藏目錄與上架瀏覽資料二種方法之學生共 26 位，占 11.5%。會同時利用上架瀏覽資料與詢問館員二種方法之學生共 2 位，占 1%。會同時利用館藏目錄與詢問館員三種方法之學生則僅 1 位。而會同時利用館藏目錄、上架瀏覽資料與詢問館員三種方法之學生共 7 位，占 3.1%。

## 六、找到所需資料

圖 2-9 為學生是否可利用館藏找到所需資料。根據圖 2-9 顯示，學生可以找到大部分所需資料之比例為最高，228 份問卷中，除二位學生未填答外，共 130 位學生認為他們大部份都可以找到所需資料，占 57%。幾乎可以找到所需資料的學生共 57 位，占 25%，但僅能找到少部分所需資料與常常找不到資料的學生分別有 33 位與 6 位，各占 15%與 3%，接近二成之學生(18%)僅能找到少部分所需資料與常常找不到資料，圖書館應思考使用者在圖書館找不到所需資料之問題，改善作業流程與方式，提高使用者能找尋到所需資料之比例。

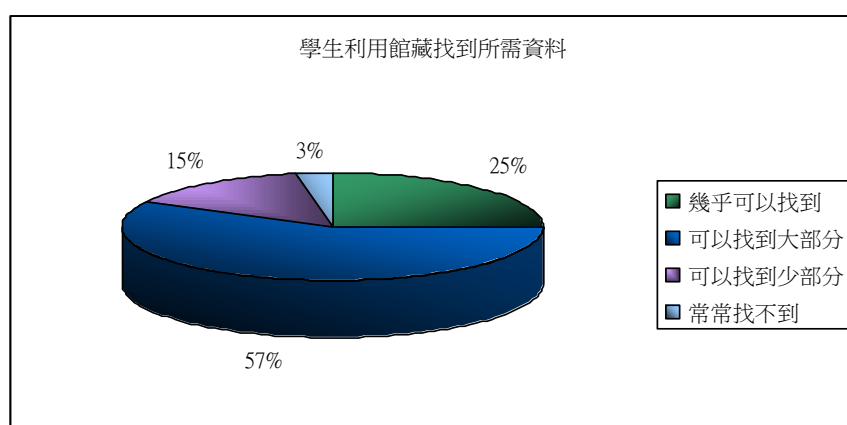


圖 2-9 學生利用館藏找到所需資料之統計

## 七、館際合作

學生使用館際合作之情形如圖 2-10 所示，228 份問卷中，使用過館際合作的學生共 61 位，占 27%。而沒有利用過館際合作之學生則有 167 位，占 73%，顯見學生使用館際合作之比例並不高。對圖書館來說，使用館際合作之比例不高，可能為學生能滿足予目前之館藏，不需利用館際合作即可滿足需求；亦或是圖書館對於館際合作之推廣尚待加強，以達資源共享之效。

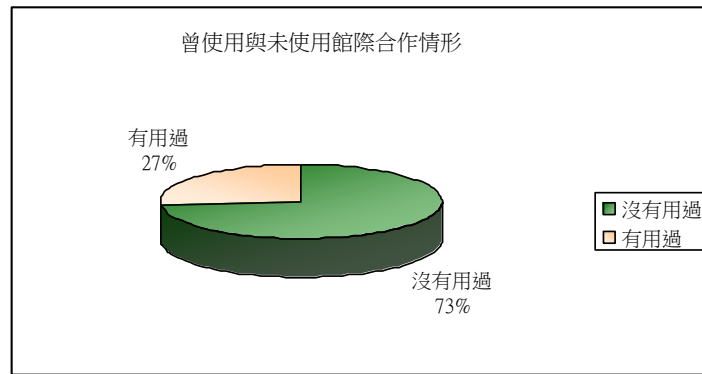


圖 2-10 學生使用與未使用館際合作之情形分布

曾使用過館際合作之學生，最常使用之館際合作方式為國家圖書館遠距圖書服務系統(39%)。其次依序為在讀者服務台辦理借用他館館際合作借書證(34%)與利用全國文獻傳遞系統申請期刊與圖書(27%)。另外，有 13 位學生表示，曾使用過之館際合作方式超過 1 種。圖 2-11 為學生使用館際合作方式之分布。

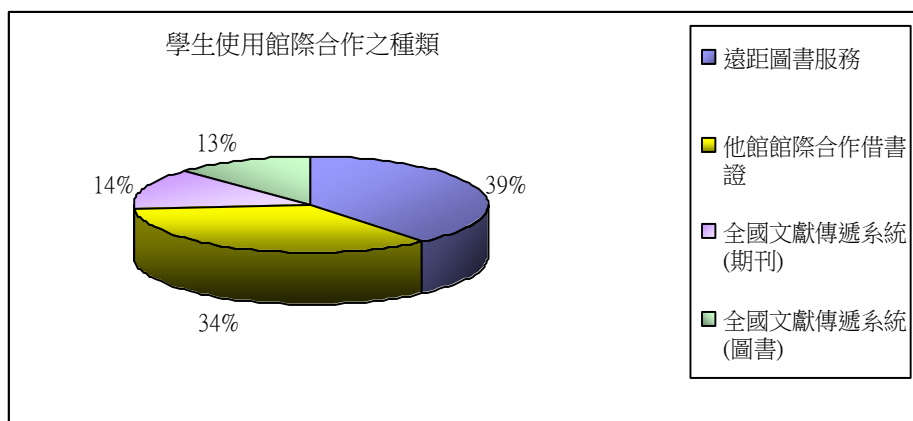


圖 2-11 學生使用館際合作之種類分布

### 第三節 圖書館滿意度

本調查問卷之第三部分為滿意度調查，共分為館舍環境、館藏利用、圖書館網站與服務品質四個面向，共 47 項問題，採李克特氏五點量表作為本次問卷量尺，並以數字 1 至 5 代表滿意度之高低，數字越大者表示滿意程度越高。

本問卷分析方面，本問卷之滿意度調查部分依據學生所勾選之答案分別求取每一題之平均，再針對四個面向中各題所獲得之分數予以加總並平均之，平均數

越大者表示滿意程度越高；反之則代表滿意程度越低。而在滿意程度界定範圍上，本調查基本假定學生所勾選之意見呈常態分配，因此界定滿意程度之等級可為非常滿意(4.19 至 5)、滿意(3.35 至 4.18)、普通(2.65 至 3.34)、不滿意(1.81 至 2.64)與非常不滿意(0 至 1.80)五項標準(註1)，以利瞭解使用德明財經科技大學圖書館之學生對於圖書館滿意度之看法。

## 一、館舍環境

館舍環境方面包括館舍清潔、館舍規劃、館舍舒適程度、綠美化、無障礙空間與各項館舍設備與指引標示。學生對於各項館舍環境之滿意程度，平均為 3.67。

館舍環境各項滿意度由高至低依序為總圖書館內部環境的整潔感覺(4.01)、圖書二館內部環境的整潔感覺(3.89)、總圖書館內部環境的舒適性感覺(3.83)、總圖書館各樓層空間規劃使用便利之程度(3.76)、圖書二館各樓層空間規劃使用便利之程度(3.66)、總圖書館所提供的飲水設備(3.66)、圖書二館內部環境的綠美化(3.65)、圖書二館各項內部標示之指引功能(3.65)、圖書二館所提供之洗手間的衛生狀況(3.65)、總圖書館各項內部標示指引功能(3.65)、圖書二館所提供的飲水設備(3.60)、總圖書館所提供之洗手間衛生狀況(3.57)、總圖書館內部環境的美化綠化(3.52)、總圖書館所提供的殘障設施(3.49)與圖書二館所提供的殘障設施(3.46)。

依據本研究所界定之滿意程度，館舍環境方面，學生所填答之七個題項平均皆在 3.35 至 4.18 之間，達到所界定之「滿意」程度。因此，館舍環境之滿意度可界定為滿意。表 3-1 為學生對於館舍環境滿意度之列表。

---

1 曾淑惠，我國專科學校後設評鑑之研究(國立臺灣師範大學工業教育研究所，博士論文，民 85 年)，頁 309-310。

表 3-1 館舍環境滿意度

排名	館舍環境	平均
1	總圖書館內部環境的整潔	4.01
2	圖書二館內部環境的整潔	3.89
3	總圖書館內部環境的舒適性	3.83
4	總圖書館各樓層空間規劃使用便利之程度	3.76
5	圖書二館各樓層空間規劃使用便利之程度	3.66
5	總圖書館所提供的飲水設備	3.66
7	圖書二館內部環境的綠美化	3.65
7	圖書二館各項內部標示之指引功能	3.65
7	圖書二館所提供之洗手間的衛生狀況	3.65
7	總圖書館各項內部標示指引功能	3.65
11	圖書二館所提供的飲水設備	3.60
12	總圖書館所提供之洗手間衛生狀況	3.57
13	總圖書館內部環境的美綠化	3.52
14	總圖書館所提供的殘障設施	3.49
15	圖書二館所提供的殘障設施	3.46
	總平均	3.67

由表 3-1 可看出學生對於圖書總館與二館之內部環境整潔與舒適之滿意程度最高，平均皆在 3.89 以上，在館舍環境方面排名前五名。但圖書總館與圖書二館之殘障設施為學生最不滿意之處，平均分別為 3.49 與 3.46。另外，圖書總館與圖書二館排名差異較大之選項為圖書二館之綠美化排名為第七，平均為 3.65；圖書總館之綠美化排名為第 13，平均為 3.52。以及圖書總館之飲水設備排名第六，平均為 3.66；圖書二館之飲水設備排名第 11，平均為 3.60。

## 二、館藏利用

本研究調查之館藏利用包括報紙、圖書、期刊雜誌與視聽內容，共 6 項題目。學生對於館藏利用方面之滿意程度總平均為 3.76，其中以總圖書館 1F 所提供之報紙內容滿意程度最高，平均為 3.90。其次依序為總圖書館 B1 所提供之文藝類

圖書內容(3.77)、總圖書館 1F 所提供之期刊雜誌內容(3.75)、總圖書館 1F 所提供之商管類專業圖書內容(3.75)、總圖書館 1F 所提供之電腦類專業圖書內容(3.74)與總圖書館 2F 所提供之視聽資料內容(3.67)。表 3-2 為學生對於館藏利用滿意度之列表。

表 3-2 館藏利用滿意度

排名	館藏利用	平均
1	總圖書館 1F 所提供之報紙內容	3.90
2	總圖書館 B1 所提供之文藝類圖書內容	3.77
3	總圖書館 1F 所提供之期刊雜誌內容	3.75
3	總圖書館 1F 所提供之商管類專業圖書內容	3.75
5	總圖書館 1F 所提供之電腦類專業圖書內容	3.74
6	總圖書館 2F 所提供之視聽資料內容	3.67
<b>總平均</b>		3.76

界定館藏利用之滿意程度方面，學生所填答之六個題項，平均最高者為總圖書館 1F 所提供之報紙內容(3.90)；最低者為總圖書館 2F 所提供之視聽資料內容(3.67)，皆在 3.35 至 4.18 之間，達到所界定之「滿意」程度。因此，館藏利用之滿意度可界定為滿意。

### 三、圖書館網站

本調查之圖書館網站滿意程度內容包括讀者功能、館藏查詢、網站整體介面設計與各資訊服務網之滿意程度。平均最高之選項為讀者查詢系統整體滿意程度(3.81)，其次依序為館藏查詢系統(3.75)、圖書館網頁設計整體滿意程度(3.70)、學術資源入口網(3.69)、本校圖書館網站介面操作之便利性(3.69)、二手書服務資訊網(3.54)、悅書人資訊網(3.53)與德明越南資訊網(3.34)，總平均為 3.76。表 3-3 為學生對於圖書館網站之滿意程度列表。



表 3-3 圖書館網站之滿意程度

排名	圖書館網站:	平均
1	使用讀者查詢系統(續借、預約...)整體滿意程度	3.81
2	使用館藏查詢系統整體滿意程度	3.75
3	本校圖書館網頁設計整體滿意程度	3.70
4	使用本校圖書館網站介面操作之便利性滿意程度	3.69
4	圖書館所提供之學術資源入口網整體滿意程度	3.69
6	圖書館所提供之二手書服務資訊網整體滿意程度	3.54
7	圖書館所提供之悅書人資訊網整體滿意程度	3.53
8	圖書館所提供之德明越南資訊網整體滿意程度	3.34
<b>總平均</b>		<b>3.63</b>

表 3-3 顯示，在圖書館網站方面，學生對於讀者查詢系統、館藏查詢系統與圖書館網頁設計整體滿意度較圖書館提供之各項資訊服務網滿意度為高。而在界定圖書館網站之滿意程度方面，除德明越南資訊網整體滿意程度平均為 3.34，滿意程度界定為「普通」(2.65 至 3.34)外，其餘七個題項之平均皆落在 3.35 至 4.18 間，達到所界定之「滿意」程度。因此，館藏利用方面共有使用讀者查詢系統、館藏查詢系統、圖書館整體網頁設計、圖書館網站介面操作之便利性、學術資源入口網、二手書服務資訊網與悅書人資訊網七項之滿意度可界定為滿意，而德明越南資訊網之滿意度則界定為普通。

#### 四、服務品質

本滿意度調查之服務品質部分，包含各項服務之滿意程度，共 18 項，總平均為 3.78。

平均最高之項目為總圖書館開放時間滿意程度，平均為 4.07。其次依序為總圖書館辦理借還書手續效率滿意程度(3.96)、總圖書館 1F 讀者服務台人員回答問題滿意程度(3.93)、總圖書館 1F 讀者服務台人員服務態度滿意程度(3.91)、總圖書館辦理借還視聽資料手續效率滿意程度(3.90)、總圖書館 2F 視聽服務台人員服務態度滿意程度(3.88)、總圖書館 2F 視聽服務台人員回答問題滿意程度(3.87)、

圖書二館讀者服務台整體服務態度滿意程度(3.82)、圖書二館讀者服務台回答問題滿意程度(3.80)、圖書二館辦理借還書手續效率之滿意程度(3.80)、讀者通知單 E-mail 服務滿意程度(3.72)、總圖書館的期刊上架供閱速度滿意程度(3.71)、總圖書館期刊排架方式滿意程度(3.70)、圖書館所訂定之各項使用規則滿意程度(3.67)、圖書二館開放時間之滿意程度(3.65)、總圖書館的視聽資料上架供閱速度滿意程度(3.59)、總圖書館的新書上架供閱速度滿意程度(3.54)與總圖書館所提供公共網路電腦使用滿意程度(3.50)。表 3-4 為學生對於服務品質滿意程度列表。

表 3-4 服務品質滿意程度

排名	服務品質	平均
1	總圖書館開放時間滿意程度	4.07
2	總圖書館辦理借還書手續效率滿意程度	3.96
3	總圖書館 1F 讀者服務台人員回答問題滿意程度	3.93
4	總圖書館 1F 讀者服務台人員服務態度滿意程度	3.91
5	總圖書館辦理借還視聽資料手續效率滿意程度	3.90
6	總圖書館 2F 視聽服務台人員服務態度滿意程度	3.88
7	總圖書館 2F 視聽服務台人員回答問題滿意程度	3.87
8	圖書二館讀者服務台整體服務態度滿意程度	3.82
9	圖書二館讀者服務台回答問題滿意程度	3.80
9	圖書二館辦理借還書手續效率之滿意程度	3.80
11	讀者通知單 E-mail 服務滿意程度	3.72
12	總圖書館的期刊上架供閱速度滿意程度	3.71
13	總圖書館期刊排架方式滿意程度	3.70
14	圖書館所訂定之各項使用規則滿意程度	3.67
15	圖書二館開放時間之滿意程度	3.65
16	總圖書館的視聽資料上架供閱速度滿意程度	3.59
17	總圖書館的新書上架供閱速度滿意程度	3.54
18	總圖書館所提供公共網路電腦使用滿意程度	3.50
	總平均	3.78

表 3-4 顯示在服務品質方面，館方工作人員之服務態度與效率滿意程度皆在前九名內，排名高於各式圖書資源上架供閱速度滿意程度。另外，在界定服務品質之滿意程度方面，學生所填答之 18 個題項中，平均最高者為總圖書館開放時間滿意程度(4.07)；最低者為總圖書館所提供公共網路電腦使用滿意程度(3.50)，皆在 3.35 至 4.18 之間，達到所界定之「滿意」程度。因此，服務品質之滿意度可界

定為滿意。

綜合圖書館滿意度四部分，共 47 個題項中，高達 46 個題項之滿意程度被界定為「滿意」，僅德明越南資訊網之滿意程度界定為「普通」。推測德明越南資訊網之滿意程度較其餘 46 項低之原因可能為設置時間較短，於民國 98 年 10 月才正式上線，以及德明越南資訊網比起學術資源入口網與二手書資訊網所蒐集之資訊較為專門，僅與越南相關，學生對其可能較陌生或無使用過，在填答時勾選較中立之普通選項所致。德明越南資訊網之滿意程度學生勾選普通之比例為 66.2% 高於其他各題。因此，圖書館應持續對新成立之服務或網頁資訊加以推廣，並持續更新改進，讓使用者了解並滿意圖書館之服務。

#### 第四節 改善意見與建議

##### 一、圖書資訊利用課程

在 228 份問卷中，共有 226 份填答是否會參加圖書館開設之圖書資訊利用相關課程，其中會參加之學生為 103 位，占 46%，不會參加之學生為 102 位，占 45%，填答其他選項之學生有 21 位，占 9%。填答其他選項之學生，普遍認為若是時間允許或是有興趣之課程內容，會考慮參加圖資利用相關課程。圖 4-1 為學生參加圖書資訊利用課程之意願。

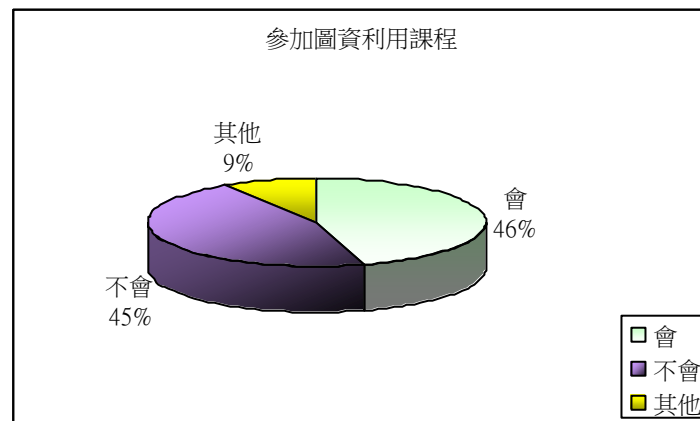


圖 4-1 學生參加圖書資訊利用課程之意願

##### 二、圖書館研習班與推廣活動

學生不知道圖書館每週三有圖書館研習班這項活動者有 151 位，占全部 227 份有填答者之 66%。知道圖書館有圖書館研習班活動者有 76 位，占 33%。其中，知道圖書館有研習班活動但不會參加者為 70 位，占全部 227 份問卷中之 31%；

知道圖書館有研習班活動且會參加者為 6 位，占 3%。

另外，有 135 位學生認為會參加圖書館舉辦之各項推廣活動，占全部 222 份有填答問卷者之 61%；而勾選不會參加圖書館所舉辦各項推廣活動之學生則有 87 位，占 39%。

分析勾選不會參加各項推廣活動之學生文字意見後，可歸納學生不願意參加之原因為時間無法配合、無法引起興趣參加、不知道有推廣活動與需看活動內容再決定要不要參加，共四項意見。顯見圖書館在推廣研習班以及設計令學生滿意之利用課程上需加強努力，讓學生能了解圖書館所舉辦之各項活動內容並產生興趣以教導學生圖書資訊利用方法，將是圖書館未來需努力之課題。圖 4-2 與圖 4-3 分別為學生對圖書館研習班之認知情形以及學生參與推廣活動之意願。

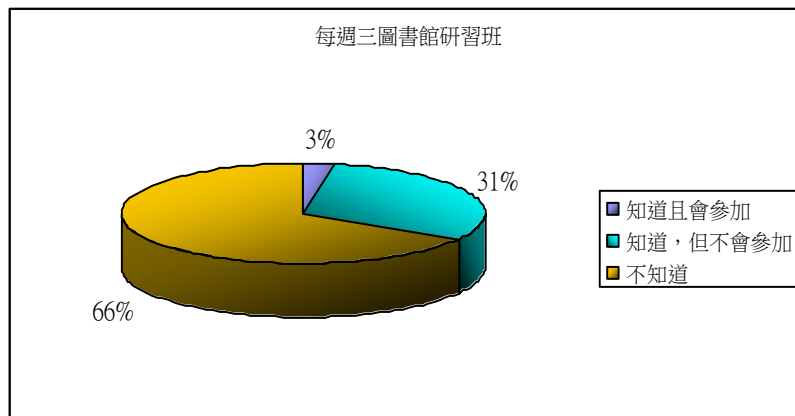


圖 4-2 學生對於圖書館研習班之認知

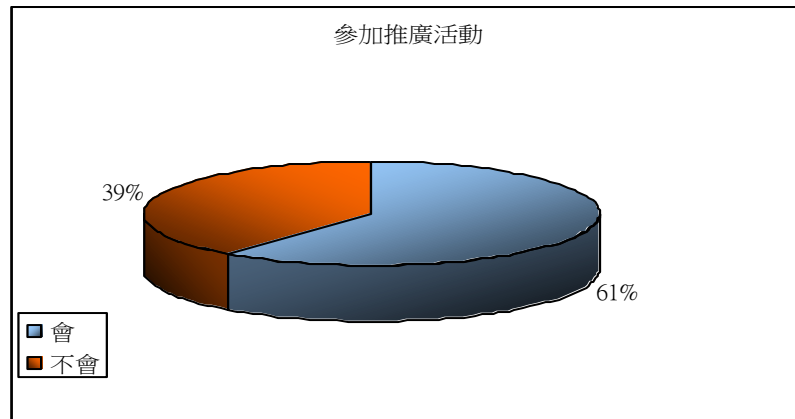


圖 4-3 學生參與推廣活動之意願

### 三、圖書館公告方式

學生認為圖書館之新公告與消息，能夠最快速有效地讓學生知曉之方式為在學校首頁公告，共有 105 份問卷勾選此選項，其次依序為發 E-mail(90 份)、圖書館網頁公告(76 份)、發書面通知(19 份)與 RSS(2 份)。推測學生認為學校首頁為

最有效之公告方式，原因為學校首頁較多與學生相關之事務，學生較常上學校首頁觀看瀏覽，容易看到相關訊息，最為有效。圖 4-4 為學生認為圖書館最有效之公告方式。

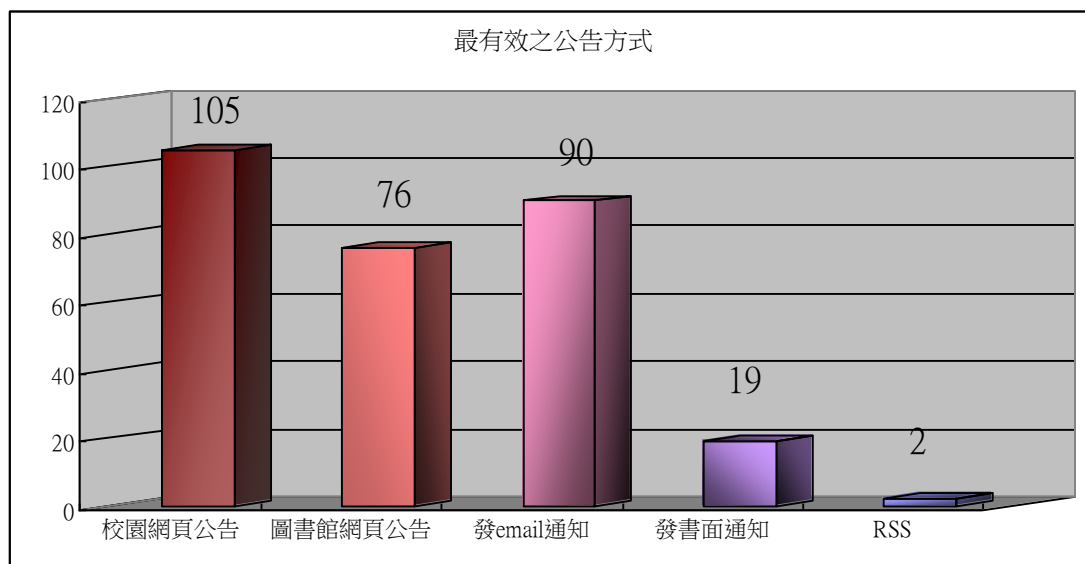


圖 4-4 學生認為圖書館最有效之公告方式

#### 四、學生希望增加之資料類型與類別

此二題為複選題，學生可勾出三項他們認為最希望增加之資料類型，並標明優先順序 1、2、3。學生勾選優先順序為第一者，得 3 分，勾選優先順序為第二者，得 2 分，勾選優先順序為第三者，得 1 分；若三項無分優先序，皆勾選第一或是三項皆勾選者，視為同等重要，皆得 3 分。之後，將分數予以加總，以此判別學生最希望增加之資料類型與類別。學生希望增加之資料類型總分排名如表 4-1 所示。

表 4-1 學生希望增加之資料類型排名

希望增加之類型資料	第一	第二	第三	總分
圖書	91	29	25	385
期刊雜誌	73	28	22	297
參考工具書	45	18	17	188
視聽資料	43	20	18	187
電子資料庫	34	15	22	154
報紙	16	18	15	120
學報	17	2	4	59
會議論文	15	4	3	56
政府機關出版品	13	1	3	44

由表 4-1 所示，學生最希望圖書館增加圖書類型資料，共獲得 385 分。而政府出版品則是學生希望圖書館增加之類型資料中得分最少的，僅得 44 分。第二到第八名依序為期刊雜誌(297 分)、參考工具書(188 分)、視聽資料(187 分)、電子資料庫(154 分)、報紙(120 分)、學報(59 分)與會議論文(56 分)。

而在學生希望增加之資料類別中，語文類共獲得 439 分為第一，領先第二名社會科學類(213 分)之分數超過 200 分，顯示學生對於語文類之需求最大或是覺得無法滿足需求，最希望圖書館能多增加語文類書籍。三至九名分別為美術(170 分)、自然科學(158 分)、哲學(134 分)、應用科學(99 分)、宗教(70 分)、史地(62 分)與總類(45 分)。表 4-2 為學生希望增加之資料類別總分排名。

表 4-2 學生希望增加之資料類別總分排名

希望增加之資料類別	第一	第二	第三	總分
語文	121	31	14	439
社會科學	50	25	13	213
美術	30	26	28	170
自然科學	26	26	28	158
哲學	25	20	19	134
應用科學	23	9	12	99
宗教	11	11	15	70
史地	14	6	8	62
總類	11	2	8	45

## 第五節 開放式意見分析

綜合學生對本館建議與意見之開放性問題部分，歸納如下：

### 一、服務人員之服務態度需加強。

本次問卷調查中，總館 1 樓與 2 樓之服務櫃檯服務態度平均皆為滿意，但還是有學生反應櫃檯之服務人員態度不佳。經由問卷得知，學生認為櫃檯服務人員口氣聽起來較兇，態度較冷淡。因此，圖書館還是必須持續加強服務人員之服務態度，以提升圖書館之形象。茲將問卷開放性問題摘錄如下。

「服務台人員態度有時候真的不是很好。」(問卷編號 7)(四技企管三年級)

「我比較常到圖書二館，服務的人員都蠻親切，比較起來總館的人比較沒有熱情」(問卷編號 169)(四技企管四年級)

「總館很兇，到底在兇什麼！」(問卷編號 184)(四技國貿四年級)

「圖書總館服務台服務態度差勁!!問一下架上為何找不到那本書，服務員竟說:我怎麼知道(很兇的口氣)，然後就不理人。」(問卷編號 185)(四技財金二年級)

## 二、圖書資源需補充加強。

本次問卷調查中，學生對於圖書館館藏資源的意見有四：1.新書與視聽資料更新速度不夠快。2.專業類書籍新穎性不足。3.希望能多增加文學類、美術設計、各種考試用書、法律與政治、語言學習、兩性關係與旅遊等類書籍。4.期刊雜誌希望能增加。茲將問卷開放性問題摘錄如下。

「上架文學類的書(新書)。」(問卷編號 8)(四技財稅一年級)

「新書上架好慢，商用的書好少好舊 ex:投資，股市。」(問卷編號 128)(四技財金三年級)

「VCD，DVD 可以定期更新。」(問卷編號 107)(四技企管四年級)

「DVD 都是古老的片子，看到都膩了!該更新了。」(問卷編號 184)(四技國貿四年級)

「公職法學相關書籍應經常換新，並多放一些最新的考題用書等。」(問卷編號 34)(四技會計四年級)

「希望能多買一些新的期刊，論文資料，證照(金融保險會計)的書。」(問卷編號 9)(四技保金三年級)

「日文西文及其他語言的學習書希望增加，商業書籍更新書籍的速度希望增加，設計藝術類需要更新。」(問卷編號 42)(四技應外二年級)

「對於較冷門的法政類書籍希望可以新增或換新，例如:政治學，政治經濟學，兩岸關係，國際關係...等！」(問卷編號 72)(四技財稅四年級)

「希望圖書總館 2 樓視聽資料可以增加電影的數量或更新。」(問卷編號 143)(四技應外四年級)

「可以多進一些旅遊的書，不然旅遊書都是舊的，商管及兩性方面的書也可以多進比較可以吸引別人來借閱。」(問卷編號 146)(四技企管三年級)

「對於研究所方面的資料不是很充足，且投資方面的書也不足。」(問卷編號 148)(四技財金三年級)

## 三、電腦與網路相關問題。

有學生針對館內電腦設備與網路連線提出相關意見，認為電腦設備該換新與增加，及網路速度不夠快，應加強改進。另外，有學生提出圖書館的電腦常常壞掉。圖書館應加強對電腦設備之檢查，即時修復更新，提供學生利用電腦學習之環境。茲將問卷開放性問題摘錄如下。

- 「電腦時常壞」(問卷編號 20)(四技會資四年級)
- 「電腦設備可更新。」(問卷編號 26)(四技企管一年級)
- 「圖書館的電腦及影視設備仍需增加。」(問卷編號 28)(四技企管四年級)
- 「電腦太爛，二樓的電腦也太少。(裡面有一排不能用?)」(問卷編號 35)(四技企管三年級)
- 「電腦太爛，上網速度太慢。」(問卷編號 47)(四技進院財金四年級)
- 「電腦設備有時不能用，要隨時檢查，3Q!!」(問卷編號 44)(四技應外三年級)
- 「電腦速度可改進。」(問卷編號 78)(四技會資一年級)
- 「公共電腦實在太舊太慢，是否可以改善。」(問卷編號 124)(四技進院媒計二年級)
- 「無線網路收訊不好，有待加強。」(問卷編號 130)(四技財金延修生)

除此之外，圖書館的電腦座皆可上網與作報告，有些學生到館利用電腦查詢館藏資料，已被其他學生使用來上網或打報告。所以，有學生在問卷中提出應將電腦座分為資料查詢與一般使用二種用途，如此可確實區分學生之用途，也方便使用。茲將問卷開放性問題摘錄如下。

- 「電腦既然放在圖書館應該就只能查書，而不是用來上"非死不可"網站跟無名，電腦不要時常壞，…請改進，謝謝。」(問卷編號 21)(四技會資四年級)
- 「圖書總館電腦常有學生用以其他用途，都不知道要怎麼辦，沒有其他電腦可以查詢，如果要到櫃檯請人員協助查詢，不就失去電腦設置在圖書館內作資料查詢的功能，我覺得可以比照國圖，部份只限教育網路，部分開放對外網路，但須登記。」(問卷編號 75)(經貿所二年級)

#### 四、館舍空間之改善。

學生對於館舍空間之建議可分為六項：1.指引牌標示可再清楚，圖書總館地下一樓與二館入口處標示不清楚。2.圖書總館地下一樓溼氣較重。3.圖書總館地下一樓與廁所光線較不明亮。4.圖書總館空氣較不流通。5.增設大型置物櫃。6.希望將常使用之機器放置館員與讀者視線範圍內以便於操作。茲將問卷開放性問題摘錄如下。

- 「總館樓下有溼溼的感覺。」(問卷編號 8)(四技財稅一年級)
- 「對於總館地下一樓的指引牌可以再標示清楚，能讓讀者了解哪一類分別在入口的左邊或右邊，哪一類在右邊的哪一個區域，謝謝。」(問卷編號 12)(四技財金三年級)
- 「廁所老舊，…，地下一樓有點陰暗。」(問卷編號 20)(四技會資四年級)



「圖書二館要上樓很容易迷路，希望能標明上樓的方向，不然都要繞很大一圈上能上樓，所以不太喜歡到二館。」(問卷編號 24)(四技財稅三年級)

「空調，很常室內空氣不流通。」(問卷編號 41)(四技保金三年級)

「大型置物櫃可否再增設幾個。」(問卷編號 46)(四技會資四年級)

「沒意見，但廁所似乎比較暗一點。」(問卷編號 85)(四技財稅四年級)

「對於便利使用之機器設備可置於圖書服務人員視線可及範圍，因學校學生並非每人家庭中均有影印機，若老師早上發放之講義急需複印，則可方便為老師複印服務之學生可使用，且若圖書館的服務人員可視線顧及機器也可減少其損壞程度。」(問卷編號 150)(四技財稅四年級)

除此之外，亦有學生勉勵圖書館的環境相當整潔，應繼續保持，給讀者乾淨舒爽的閱讀環境。茲將問卷開放性問題摘錄如下。

「環境清潔很乾淨。」(問卷編號 124)(四技進院媒計二年級)

#### 五、圖書館相關規定之意見

開館時間的調整、個人背包能帶入館內、預約書籍的相關規定修正與 mail 通知之時效可再加快四項，為學生對於圖書館相關規定之一些建議。學生覺得開館時間與第一堂課時間一樣，皆為八點 20 分，希望圖書館能夠早一點開，這樣早到學校的同學可先到圖書館看書。而個人背包希望能開放入館則是增加讀者使用之便利程度。另外，學生希望預約書籍能快速或是能保留先不要被預約，但圖書館方面須顧及使用者平等原則，盡量讓每一位讀者都借的到書。茲將問卷開放性問題摘錄如下。

「開館時間希望可以再提早些，有時課上的很早，太早來學校沒地方去，圖書館也沒有開，感覺時間有些浪費掉。」(問卷編號 11)(四技資管一年級)

「二館開放時間可否至晚上。」(問卷編號 46)(四技會資四年級)

「希望隨身碟攜帶的背包可以開放帶入圖書館，能夠比照一般的市立圖書館在門口加裝感應器，就不必擔心有學生把還沒外借的圖書或資料帶出去，也讓來圖書館的師生更方便。」(問卷編號 74)(四技進修國貿三年級)

「如果在借閱期限內可否保留先不要讓下一位預約。3Q」(問卷編號 102)(四技企管四年級)

「希望總館的開放時間再長一些。2.新書的預約可以再快速一些。3.定期寄的 email 可以快一點。」(問卷編號 107)(四技企管四年級)

「借書不能還了馬上借，覺得有點麻煩(指同一本書不能還了馬上借)！」(問卷編號 110)(四技會資四年級)

#### 六、查找圖書資源問題

學生認為圖書館館藏查詢網頁較難直接找到所需資料，原因在於關鍵字重複率太高，為解決學生之問題，圖書館方面需加強學生對系統之熟悉度與查找資料之方法，讓學生學習輸入更精確之關鍵字，找到所需資料。茲將問卷開放性問題摘錄如下。

「學校圖書館的網頁查詢關鍵字重覆率太高很難直接找到想要的東西。」(問卷編號 7)(四技企管三年級)

圖書館之書籍資訊，有學生認為不應只是放在圖書館網頁，而可以在學校各個網頁上放置書籍資訊，除可增加能見度外，學生使用也將會便利許多。除此之外，書籍位置若有更動，應即時更新網頁，讓學生知曉圖書正確之位置，以便利利用。茲將問卷開放性問題摘錄如下。

「有關一些書籍資訊可在學校多處網站設立資訊，而非僅只在圖書館首頁，…」(問卷編號 16)(四技國貿二年級)

「書籍尋找不易，部分在總圖書館的書移至別處，但網頁內未更新，導致要用書時尋找不易。」(問卷編號 175)(四技國貿四年級)

除網頁能見度與館藏查詢系統需精確之外，館內之圖書資源應定期整架，上架時也應確實放於正確位置，才能讓學生找到所需資料。茲將問卷開放性問題摘錄如下。

「有時候想找書，書並沒有被外借，但也不在架上，…。」(問卷編號 63)(四技國貿二年級)

「在網路上找書後，抄寫到圖書館後，到圖書館找，都找不到。」(問卷編號 139)(四技進修企管二年級)

「分類指標可再清楚。有些書都亂放，明明同一本卻在不同格子。」(問卷編號 140)(四技物管二年級)