

106 年度圖書館 讀者滿意度調查 報告

對 2016.1.1 ~ 2016.12.31 體大師生滿意度

問卷調查 2017.2.17 ~ 3.10

國立體育大學圖書館

電話 03-3283201 # 6201

桃園市龜山區文化一路 250 號

<http://lib.ntsue.edu.tw/bin/home.php>

傳真 03-2114194

目錄

前言	1
基本資料分析	3
滿意度統計	8
兩次滿意度比較	10
2014 年與 2016 年讀者滿意度平均值比較	11
問卷調查表	13
國立體育大學圖書館服務品質評鑑	13
單位資訊	20

「國立體育大學圖書館服務品質評鑑問卷調查」

前言

滿意度問卷調查之緣起

在 2015 年 3 月 30 日至 4 月 21 日，國立體育大學圖書館自新館啟用後，首度進行全校師生對圖書館滿意度問卷調查，並完成滿意度報告。2017 年，將以相同問卷內容，對全校師生進行滿意度問卷調查，將探討目前師生使用圖書館的情形及對比 2 年前的滿意度調查結果，對於讀者在意的指標，經過 2 年的改進是否能獲得全校師生的認同。

問卷調查時間

針對 2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日全校師生對圖書館使用之情形及滿意情形進行回答，以網路問卷填答方式進行，網路問卷調查自 2 月 17 日起至 3 月 10 日止。

以圖書館界常用評鑑指標 LibQUAL+ 量表，製成「國立體育大學圖書館服務品質評鑑問卷調查」，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)表達讀者滿意程度。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。本次問卷調查共有 125 人上網填寫，120 份有效問卷。

問卷調查對象

國立體育大學教職員工生

問卷調查工具

以圖書館界常用評鑑指標 LibQUAL+ 量表，並稍微修改以符合本校實際狀況，製成「國立體育大學圖書館服務品質評鑑問卷調查」，分別為：1. 讀者基本資料；2. 圖書館服務品質；3. 圖書館整體滿意度評價；4. 開放式意見等四大項。問卷包含整體與個別服務品質共 22 題(如附錄)。

基本資料分析

一、基本資料分析

(一)身份別統計

120 份有效問卷中，大學部學生 53 人佔 44.17%，在職專班學生 7 人佔 5.83%，行政人員 20 人佔 16.67%，教師 18 人佔 15%，博士生 5 人佔 4.17%，碩士生 17 人佔 14.16%。

見表 1

表 1 讀者身份分析

身份別	有效問卷數	百分比
大學部學生	53	44.17%
在職專班生	7	5.83%
行政人員	20	16.67%
教師	18	15%
博士生	5	4.17%
碩士生	17	14.16%

(二)學院單位別統計

表 2 讀者所屬學院、系所、單位

學院	系所單位	有效問卷		學院統計	
體育學院	體研所	2	1.67%	33	27.5%
	體推系所	21	17.5%		
	適體系所	10	8.33%		
競技學院	球類系	5	4.16%	18	15%
	陸上系	5	4.16%		
	技擊系	5	4.16%		
	競技教練所	3	2.5%		
健康學院	運保系所	14	11.67%	16	13.33%
	運動健康學院專班	2	1.67%		
管理學院	產經系所	21	17.5%	27	22.5%
	國際運動博士學程	2	1.67%		
	國際體育事務研究所	1	0.83%		
	管理學院專班	3	2.5%		
教學中心	師培中心	6	5%	10	8.33%
	通識中心	4	3.33%		
行政單位	行政單位	16	13.33%	16	13.33%
	合計	120			

(三)大學部讀者之年級別統計

大學部讀者填寫之 53 份有效問卷中，大學一年級 16 人，其次是大學三年級 14 人，大學二年級 12 人，大學四年級 9 人。見表 3。

表 3 大學部讀者之年級別分析

年級	有效問卷	百分比
一年級	16	30.19%
二年級	12	22.64%
三年級	14	26.42%
四年級	9	16.98%
五年級以上	2	3.77%
合計	53	100%

(四) 去年度平均每個月實際到圖書館之頻率

120 份有效問卷中，5 次以內計 48 人佔 40%、6-10 次 42 人佔 35%、20 次以上 15 人佔 12.5%、11-12 次 12 人佔 10%，見表 4。

表 4 讀者去年度平均每個月實際到圖書館之頻率

頻率	有效問卷	百分比
----	------	-----

5 次以內	48	40%
6-10 次	42	35%
11-20 次	12	10%
20 次以上	15	12.5%
從未使用	3	2.5%
合計	120	100%

(五)去年度平均上網頻率

120 份有效問卷中，以每天上網 2-5 小時最多，59 人佔 49.17%，其次為以每天上網 5-8 小時，37 人佔 30.83%，以每天上網 1 小時以內，13 人佔 10.83%。

表 5 讀者去年度平均上網頻率

頻率	有效問卷	百分比
每天上網 5-8 小時	37	30.83%
每天上網 2-5 小時	59	49.17%
每天上網 1 小時以內	13	10.83%
3 天上網 1 次	3	2.5%
每週上網 1 次	8	6.67%
合計	120	100%

(六) 去年度平均每個月使用圖書館網站的頻率

去年度平均每個月使用圖書館網站的頻率，在 120 份有效問卷中，近 5 成為 5 次以內，計 59 人佔 49.17%，其次為 6-10 次 32 人佔 26.43%，11-20 次有 12 人佔 10%。此項頻率的問卷統計，與 104 年度所做統計差異不大。

表 6 去年度平均每個月使用圖書館網站的頻率

頻率	有效問卷	百分比
5 次以內	59	49.17%
6-10 次	32	26.67%
11-20 次	12	10%
20 次以上	12	10%
從未使用	5	4.16%
合計	120	100%

滿意度統計

2016 年讀者滿意度平均值分析

面向	題目	平均數	標準差	變異數	未使用
館 員	1.館員的服務讓我覺得可以信賴	4.52	0.59	0.35	2
	2.館員能關心我個別化的需求	4.31	0.72	0.52	3
	3.館員能保持禮貌的態度	4.6	0.55	0.31	1
	4.館員能迅速回應我的問題	4.52	0.61	0.37	2
	5.館員能專業回覆我的諮詢	4.5	0.61	0.37	3
	6.館員能以親切的態度與我互動	4.51	0.65	0.42	1
	7.館員能理解我對圖書館的需求	4.51	0.62	0.39	2
	8.館員願意提供我所需的協助	4.61	0.54	0.29	2
	9.館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	4.47	0.66	0.44	3
館員構面整體平均值		4.51			
資 源	10.我可從校外連線取得電子資源	4.17	0.75	0.56	6
	11.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	4.17	0.81	0.65	2
	12.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	3.97	0.92	0.85	3
	13.電子資源能滿足我的需求	3.89	0.95	0.91	4
	14.我能自行利用圖書館之整合查詢服務,介面 簡單易用	4.12	0.75	0.56	2
	15.圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助	3.98	0.78	0.6	14
	16.紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求	3.92	0.93	0.86	4
	資源構面整體平均值		4.03		
	17.圖書館環境有助於我研究與學習	4.48	0.61	0.37	0

18.提供安靜的閱覽環境	4.59	0.57	0.33	1
19.圖書館是舒適又讓我想去的地方	4.57	0.62	0.38	1
20.館內設備讓我容易取得所需資求	4.42	0.67	0.45	1
21.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	4.46	0.66	0.43	0
22.圖書館能提供我團體學習空間	4.42	0.66	0.44	7
空間構面整體平均值	4.49			
整體評價	89.79			



兩次滿意度比較

整體滿意度提高

比較 2014 年與 2016 年所做滿意度問卷調查，各項指標滿意度均提高，整體滿意度也從 86.67 提高至 89.79。

滿意度下降的指標

滿意度下降的指標共有 2 項：

		2014	2016	
12	圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	4.01	3.97	-0.04
13	電子資源能滿足我的需求	3.96	3.89	-0.05

改善之建議

1. 加強提供書目供全校師生推荐
2. 進行使用率統計，調整電子資源，以符合全校師生之需求

在此輸入標題。

若要以自己的圖片取代，請選取該圖片，然後按 [刪除]。您會看到一個可以按下的預留位置，以選取您的圖像。

2014 年與 2016 年讀者滿意度平均值比較

面向	題目	2014 年 平均數	標準差	2016 年 平均數	標準差
館 員	1.館員的服務讓我覺得可以信賴	4.3	0.69	4.52	0.59
	2.館員能關心我個別化的需求	4.08	0.85	4.31	0.72
	3.館員能保持禮貌的態度	4.32	0.71	4.6	0.55
	4.館員能迅速回應我的問題	4.2	0.77	4.52	0.61
	5.館員能專業回覆我的諮詢	4.21	0.75	4.5	0.61
	6.館員能以親切的態度與我互動	4.25	0.73	4.51	0.65
	7.館員能理解我對圖書館的需求	4.19	0.77	4.51	0.62
	8.館員願意提供我所需的協助	4.29	0.72	4.61	0.54
	9.館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	4.22	0.76	4.47	0.66
館員構面整體平均值		4.23		4.51	
資 源	10.我可從校外連線取得電子資源	4.04	0.86	4.17	0.75
	11.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	3.99	0.84	4.17	0.81
	12.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	4.01	0.88	3.97	0.92
	13.電子資源能滿足我的需求	3.96	0.87	3.89	0.95
	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	0.8	4.12	0.75
	15.圖書館舉辦的教育訓練對我有幫助	3.95	0.81	3.98	0.78
	16.紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求	3.87	0.94	3.92	0.93
	資源構面整體平均值		3.98		4.03
	17.圖書館環境有助於我研究與學習	4.37	0.7	4.48	0.61
	18.提供安靜的閱覽環境	4.46	0.64	4.59	0.57

19.圖書館是舒適又讓我想去的地方	4.46	0.66	4.57	0.62
20.館內設備讓我容易取得所需資求	4.33	0.7	4.42	0.67
21.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	4.38	0.68	4.46	0.66
22.圖書館能提供我團體學習空間	4.33	0.7	4.42	0.66
空間構面整體平均值	4.39		4.49	
整體評價	86.67		89.79	

問卷調查表

國立體育大學圖書館服務品質評鑑

1. 請就您近一年(105.01.01~105.12.31)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

性別 *

- 男
- 女

身份別 *

- 大學部學生
- 碩士生
- 博士生
- 在職專班生
- 教師
- 行政人員

年級 *

- 一年級
- 二年級
- 三年級
- 四年級
- 五年級及以上

- 其他(教職員工)
- 系所單位 *

請問您去年度平均每個月實際到圖書館之頻率？ *

- 5 次以內
- 6-10 次
- 11-20 次
- 20 次以上
- 從未使用

請問您去年度平均的上網頻率為何？ *

- 每週上網一次
- 3 天上網一次
- 每天上網 1 小時以內
- 每天上網 2-5 小時
- 每天上網 5-8 小時

請問您去年度平均每個月使用圖書館網站的頻率？ *

- 5 次以內
- 6-10 次
- 11-20 次
- 20 次以上
- 從未使用

圖書館服務品質

館員部分 *

單位資訊

國立體育大學圖書館

桃園市龜山區文化一路 250 號

電話 03-3283201 # 6201

傳真 03-2114194

<http://lib.ntsue.edu.tw/bin/home.php>

