



# 國立成功大學圖書館 九十六年服務滿意度 調查報告

徐怡華

成功大學圖書館資訊服務組

## 壹、前言

讀者服務可謂圖書館存在之主要核心價值，而儘可能地滿足讀者資訊需求，則是提昇服務品質的根本之道。為瞭解本館提供之各項服務是否皆使得使用者感到滿意，並檢視現階段館內軟硬體設施之良窳，乃自 95 年 11 月 2 日至 96 年 12 月 9 日實施為期一年左右的服務滿意度線上問卷調查。目的有二，其一是有助於館方掌握服務現況；其二，將調查結果作為加強、改善服務品質之參考依據。

截至調查截止日，總計回收有效問卷

2,048 份。以下即針對問卷調查內容與實施方式、問卷調查結果分析，以及讀者建議、館方改善措施等，予以說明如后。

## 貳、服務滿意度調查實施方式

為瞭解校內外讀者對於本館服務之意見與建議，乃採線上問卷方式進行此調查。問卷連結網址置於本館首頁（<http://www.lib.ncku.edu.tw>）醒目之 SHORTCUTS 項目下，內容分為本館建築環境與硬體設備、館藏與電子資源、服務人員，以及讀者服務等四大類：



### 一、圖書館建築環境及硬體設備

1. 各項服務設施配置及相關告示牌標示、說明簡介等。
2. 公共閱覽環境整潔、美化之滿意程度，包括大廳、閱覽桌椅、書架、廁所、盥洗衛生設備及圖書館外部周邊環境等。
3. 書庫之動線設計及書籍擺放的滿意度。
4. 新書展示服務之設置地點及展示期限。
5. 圖書館藝廊活動、古鎖展示室設置之滿意程度。
6. K 館閱讀環境。
7. 多媒體中心各項閱覽設備。

### 二、圖書館館藏資料及電子資源

1. 圖書館館藏包括圖書、期刊、電子資源及多媒體視聽資料等，其滿足使用者需求的程度。
2. 館藏查詢系統（WebPAC）之滿意度。
3. 利用館藏查詢系統（WebPAC）連結電子資源之狀況。
4. 隨選視訊系統（Video on Demand, VOD）之使用功能。
5. 電子資源使用之便利性。
6. 電子期刊管理系統之滿意度。
7. 醫分館醫學資源檢索之滿意度。

### 三、圖書館人員

1. 圖書館同仁包括館員、工讀生及志工等之服務態度。

2. 圖書館工作人員之專業能力。

### 四、圖書館讀者服務

1. 圖書館管制台的服務。
2. 圖書館出納台的服務。
3. 本館提供之參觀導覽或教育訓練課程。
4. 圖書館網頁上提供之資訊及服務的滿意度，包括內容完整性、新穎度、下載方式便利性，以及線上服務申辦等。
5. 圖書館館際合作服務之整體滿意度。
6. 推薦圖書資料服務。
7. 意見申訴管道、回覆內容與時效性之滿意度。
8. 圖書館提供之整體服務。

## 參、服務滿意度問卷調查結果

### 一、圖書館建築環境及硬體設備

本項調查涵蓋範圍包括館內各項服務設施配置、動線規畫、說明及指引等軟體環境之概況，其結果如表一所示。除了對 K 館閱讀環境非常滿意及滿意者僅佔 7.24% 與 24.43%，沒意見者高達五成（49.95%）外；其餘調查項目之滿意度均有六成至九成；至於使用者對本館建築環境及硬體設備的整體感受，也有超過九成（91.80%）之滿意度，足見本館環境、設備之規畫大致符合使用者需求，而 K 館則有很大的改善空間。



表一 圖書館建築環境及硬體設備滿意度

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
1. 您對圖書館各項服務設施配置及相關告示牌標示、說明簡介是否滿意？	477 (23.45%)	1,312 (64.50%)	155 (7.62%)	68 (3.34%)	22 (1.08%)
2. 您對圖書館公共閱覽環境整潔、美化的滿意程度為何？	589 (29.52%)	1,105 (55.39%)	218 (10.93%)	66 (3.31%)	17 (0.85%)
3. 您覺得圖書館書庫的動線及書籍擺放的滿意度為何？	296 (14.58%)	1,065 (52.46%)	439 (21.63%)	191 (9.41%)	39 (1.92%)
4. 您對新書展示服務的設置地點及展示期限是否滿意？	287 (14.14%)	973 (47.93%)	569 (28.03%)	168 (8.28%)	33 (1.63%)
5. 您對圖書館藝廊活動、古鎮展示室設置的滿意程度為何？	321 (15.81%)	950 (46.80%)	678 (33.40%)	60 (2.96%)	21 (1.03%)
6. 您對 K 館的閱讀環境是否感到滿意？	147 (7.24%)	496 (24.43%)	1,014 (49.95%)	294 (14.48%)	79 (3.89%)
7. 您對圖書館多媒體中心的各項閱覽設備是否滿意？	419 (20.83%)	1,029 (51.14%)	441 (21.92%)	97 (4.82%)	26 (1.29%)
8. 整體而言，您對圖書館環境的滿意程度為何？	484 (24.06%)	1,363 (67.74%)	92 (4.57%)	54 (2.68%)	19 (0.94%)
總和	3,020 (18.67%)	8,293 (51.28%)	3,606 (22.30%)	998 (6.17%)	256 (1.58%)

## 二、圖書館館藏資料及電子資源

此調查項目主要在瞭解讀者對於本館各項印刷資料、視聽資料，以及電子資源之使用概況，其範圍從圖書館的資源查詢入口－館藏目錄（WebPAC）之實用性、隨選視訊系統 VOD 之功能、電子期刊管理系統的滿意度，到館藏資源能否符合使用者之資訊需求等皆屬之。

調查結果顯示（見表二），整體而言，超過五成五（55.06%）的使用者對館藏及其查詢、取用途徑感到滿意，近四成（36.15%）沒意見，不滿意者則不到一成（8.79%）。其中，使用者對電子資源使用之便利性的滿意度最高，反

應非常滿意與滿意者，分別佔 13.21%、55.11%。反之，使用者對 VOD 與醫分館醫學資源檢索非常滿意者均不到一成（9.00%、8.38%），沒意見者卻超過五成，分別為 52.04% 及 67.62%；推斷其原因，前者應是使用者對 VOD 服務不熟悉，無使用經驗；後者則因本調查問卷網址連結僅置於總圖首頁，醫分館首頁並未放置，以致於問卷填答者多數非醫分館醫學資源使用者之故。經此次調查，本館將改善未來服務滿意度調查方式，以求全面瞭解使用者對服務之觀感，此外，也將加強推廣 VOD 等視聽資源之利用。



表二 圖書館館藏資料及電子資源滿意度

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
1. 您覺得圖書館的館藏是否能滿足您的需求？	285 (14.16%)	984 (48.88%)	444 (22.06%)	258 (12.82%)	42 (2.09%)
2. 您對圖書館館藏查詢系統 (WEBPAC) 是否滿意？	284 (14.12%)	998 (49.63%)	416 (20.69%)	257 (12.78%)	56 (2.78%)
3. 您對利用館藏查詢系統 (WEBPAC) 連結電子資源之滿意度為何？	229 (12.05%)	891 (46.89%)	637 (33.53%)	120 (6.32%)	23 (1.21%)
4. 您對圖書館隨選視訊系統 (VOD) 的使用功能是否滿意？	181 (9.00%)	654 (32.50%)	1047 (52.04%)	102 (5.07%)	28 (1.39%)
5. 您對圖書館電子資源使用之便利性是否滿意？	266 (13.21%)	1,110 (55.11%)	483 (23.98%)	124 (6.16%)	31 (1.54%)
6. 您對圖書館電子期刊管理系統之滿意度為何？	238 (11.95%)	964 (48.39%)	663 (33.28%)	106 (5.32%)	21 (1.05%)
7. 您對使用醫分館檢索醫學資源的滿意度為何？	167 (8.38%)	421 (21.13%)	1,347 (67.62%)	40 (2.01%)	17 (0.85%)
總和	1,650 (11.84%)	6,022 (43.22%)	5,037 (36.15%)	1,007 (7.23%)	218 (1.56%)

### 三、圖書館人員

館藏、圖書館員及讀者係構成圖書館之三要件，缺一不可，其中，館員素質攸關所提供服務之品質。據此項調查結果顯示（見表三），本館工作團隊受到讀

者高度肯定，因為不論館員服務態度抑或專業能力，均獲六、七成（76.61%、65.84%）以上之滿意度，整體而言，僅二成三（23.48%）左右的讀者沒意見，不滿意者則不足百分之六（5.29%）。

表三 圖書館人員滿意度

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
1. 您對圖書館同仁的服務態度是否滿意？	390 (19.04%)	1,179 (57.57%)	375 (18.31%)	71 (3.47%)	33 (1.61%)
2. 您對圖書館工作人員的專業能力是否滿意？	303 (14.79%)	1,046 (51.05%)	587 (28.65%)	75 (3.66%)	38 (1.85%)
總和	693 (16.91%)	2,225 (54.31%)	962 (23.48%)	146 (3.56%)	71 (1.73%)



#### 四、圖書館讀者服務

圖書館存在的目的，是為提供讀者服務，因而本項目調查結果極為重要，既是本館瞭解現況之參考，同時也是提昇服務品質的依據。其結果顯示（見表四），多數使用者對本館提供的服務是感到滿意的，其中，非常滿意佔 12.47%；滿意者則佔 49.18%；近三成三（32.88%）的使用者沒意見；不滿意與非常不滿意者，則共計 5.48%。其中，對館際合作服務沒意

見者佔 58.06%，可能因問卷填答者利用該服務之機會少，本館將加強推廣。此外，對圖書館意見申訴之管道、回覆內容與時效性的滿意度，也有 48.35% 的讀者沒意見，顯見本館亦應多方增設意見反應之途徑，同時，對於讀者建議作出更妥適的回應。整體而言，讀者對於本館服務的觀感是正面的，因非常滿意與滿意之比例合計佔 61.65%。

表四 圖書館讀者服務滿意度

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
1. 您對圖書館管制台的服務是否滿意？	282 (13.97%)	1,147 (56.84%)	471 (23.34%)	78 (3.87%)	40 (1.98%)
2. 您對圖書館出納台的服務是否滿意？	306 (15.17%)	1,193 (59.15%)	399 (19.78%)	81 (4.02%)	38 (1.88%)
3. 您覺得圖書館所提供之參觀導覽或教育訓練課程是否滿意？	246 (12.19%)	836 (41.43%)	873 (43.26%)	44 (2.18%)	19 (0.94%)
4. 您對圖書館網頁所提供之資訊及服務是否滿意？	242 (12.01%)	989 (49.08%)	639 (31.71%)	116 (5.76%)	29 (1.44%)
5. 您對圖書館館際合作服務的整體滿意度為何？	124 (9.04%)	377 (27.50%)	796 (58.06%)	51 (3.72%)	23 (1.68%)
6. 您對圖書館所提供之推薦圖書資料服務是否感到滿意？	238 (11.81%)	969 (48.09%)	681 (33.80%)	96 (4.76%)	31 (1.54%)
7. 您對圖書館意見申訴之管道及回覆內容與時效性的滿意度為何？	173 (8.67%)	727 (36.42%)	965 (48.35%)	97 (4.86%)	34 (1.70%)
8. 您對圖書館所提供之整體服務是否感到滿意？	315 (15.79%)	1358 (68.07%)	254 (12.73%)	51 (2.56%)	17 (0.85%)
總和	1,926 (12.47%)	7,596 (49.18%)	5,078 (32.88%)	614 (3.98%)	231 (1.50%)



## 肆、服務滿意度意見調查結果

此次服務滿意度調查結果回收到很多讀者提供的寶貴意見與建議，其中，不乏認同服務品質且給予正面支持與鼓勵者；反之，也有部分讀者因不夠周延、完善的服務推廣，以致於對服務內容不熟悉，進而影響使用率；或於利用各項軟硬體設施與服務後，對本館提出若干尚待改善、加強之建議。以下即針對調查結果與館方之改善措施予以簡要摘述。

### 一、圖書館建築環境及硬體設備方面

1. 部分讀者反應本館指示不甚清楚，例如入館後無法確知樓梯、電梯及廁所在何處；此外，館內各樓層雖然於天花板設置各項服務與館藏位置之標示，但不夠顯眼。關於此項，實際上本館除了在各樓層樓梯間出口處設置平面圖外，也於電梯內做了各樓層館藏類型標示；針對使用者的建議，如本館評估仍有不足之處，將擬改善方案，同時也加強各項指標之中英雙語對照。
2. 關於讀者反應雖能體諒因使用率高而致無法時時維護書籍整齊的問題，以及圖書放置位置錯誤，影響取閱一事，本館將加強對館藏資源之整架工作。
3. 有讀者反應清潔人員對館內廁所及盥洗、衛生設備之維護用心，對此，本館表達無限感激，並將持續努力。
4. 有關於藝廊活動與古鎖展示室之設置，部分讀者非常認同，認為極具意義；但也有讀者未曾獲知本館有此活動與展示，或反應宣傳不足，尚待經營，以及動線、位置隱密，不利觀賞等，因而建議印製小冊子宣傳、介紹。感謝讀者對此服務項目之建議，本館將參酌改善。
5. 對 K 館環境，除少數讀者反應未曾使用過外，多數持負面評價。實際上，該區域為圖書館舊館舍，因建築年代稍久而顯老舊，且管理與維護確實不易。為提供使用者更完善的閱覽空間，本館將評估改善方式，以期滿足使用者需求。
6. 對於多媒體中心的服務，使用者反應限制多，無法攜帶個人物品和水，極為不便；此外，有耳機損壞或接觸不良的狀況，以及建議更換液晶螢幕等意見。對此，本館立場是希望該中心提供單純之視聽資料使用服務，且於入口處設置了密碼式儲物櫃供免費使用，如因此造成不便，本館深感抱歉。另，使用者如遇設備損毀，請隨時告知櫃台服務人員，以儘速處理；至於改設液晶螢幕，多媒體中心已於去年全面更換，歡迎使用者前來利用。



## 二、圖書館館藏資料及電子資源方面

1. 針對圖書館館藏，讀者反應確實有不足的困擾；部分書籍（如過時電腦用書）不合時宜應予淘汰。此外，暢銷書經常在外借狀態，即使預約，也有人數上限五人，一旦預約額滿，要借到該圖書資料恐將等待近半年。

有關館藏不足的問題，本館設有「書刊資料推薦系統」，歡迎師生踴躍線上薦購。至於破損或內容過時之館藏汰舊，本館亦將積極處理。此外，也例行性檢視館藏流通狀態，對於借閱率高的資源即多購置複本，以利讀者使用。

2. 部分使用者建議開放過期期刊外借服務。由於期刊價格高，且多半未有複本，為讓讀者皆有同等機會使用，因而採館內閱覽的方式提供服務，如有不便，請多包涵。本館另訂購為數不少的電子期刊，以利讀者不受時空限制地使用。

3. 有的讀者認為電子資源數量增加許多，對個人之研究教育極有助益；另一方面也有讀者反應不足。由於電子資源所費不貲，且年年有漲幅，因而目前是以各學院推薦購買之方式處理，以確保買進的昂貴資源皆為系所師生教學與研究所需。同樣地，有關資料庫的停訂，也是取決於各學院是否推薦續訂。

部分資料庫如 IEL，礙於費用高昂，館方在情非得已的情況下，唯有以限制同時上限人數的方式購買，才能在經費有限的同時仍滿足使用者需求。

4. 關於電子資源整合查詢之建議，本館目前確有此計畫，以購置合適系統供本校師生使用。

5. 另有讀者建議購買常用軟體，但因這項建議有違本館館藏發展政策，讀者如有非圖書館相關之軟體使用需求，可洽計算機與網路中心。

6. 部分讀者反應語言類書籍無法借出，以致於學習效果不彰，因而建議開放外借服務。經評估，語言學習資源之使用率高，且為本館多媒體中心的館藏特色，為避免因外借時間長而影響全校教職員工生之使用權益，乃採館內利用的服務方式。

7. 有讀者建議於館藏目錄（WebPAC）查得之書目記錄應加入圖書封面資訊，以便尋書。對此，目前館藏查詢系統的發展確實已可提供此類功能，甚至是以視覺化方式提供使用者查詢相關主題之資源，例如 AquaBrowser。適逢本館也計畫更換自動化系統，擬將此項需求列入考量。



### 三、圖書館人員方面

1. 感謝部分讀者對於本館工作同仁友善及服務態度佳之評語，我們將繼續努力。關於讀者反應櫃台人員交談音量過大，以及應加強外語能力以因應愈來愈多外籍生之資訊服務需求等建議，本館將予檢討、改進。
2. 對於館員之專業能力，有讀者中肯地表示目前很少有就教於館員的機會。不過，鑒於館員素質攸關圖書館服務品質，即使讀者無此需求，本館對於持續提昇館員各方面能力，以締造一學習型圖書館的目標是不變的。

### 四、圖書館讀者服務方面

1. 讀者建議加強自助借書機之使用宣導；本館將全力配合，並鼓勵讀者善用該項設備，以減少當流通櫃台借還資料者較多時的等候時間。
2. 不少讀者肯定導覽人員的服務，但也有人認為缺乏宣傳、參觀導覽影響館內安寧等；此外，有讀者希望能安排晚間課程，也有人認為課程內容不夠深入，應增加開課梯次與提供錄影、講義供線上觀看或下載。

關於教育訓練部分，本館網站上有相關說明，課程開設的資訊除發佈於本館首頁外，亦同步寄送電子郵件公告周

知。原則上課程開設時間以週一至週五下午一時至三時為主，如讀者有特殊需求，可與承辦同仁進一步聯繫與安排。此外，本館電子資源查詢系統中，部分資料庫簡介內容提供有課程講義的下載，如 TEJ、AREMOS 等；另，本館館藏資源利用教育網站（[http://cdnet.lib.ncku.edu.tw/93cdnet/lib\\_edu/mainpage.htm](http://cdnet.lib.ncku.edu.tw/93cdnet/lib_edu/mainpage.htm)）上，亦編製電子資源利用之線上教材供讀者利用，盼能有所助益。至於上課音量的干擾，本館將檢討改進。

3. 讀者建議增加 RSS（Really Simple Syndication）功能，以便能自行訂閱最新消息；另，提供網站查詢功能，以便快速查找所需資訊。對此，本館於規劃、設計全新首頁時，皆已列入需求項目中，請見近期改版之最新網頁內容。
4. 有關讀者盼能線上申請場地利用，如討論室、研究小間等，本館將予以評估及改善。
5. 對於本館廿四小時開放之建議，由於目前人力與經費皆有限，即使實施，亦須考量相關配套措施，故本館將改以加強服務線上化與館藏資源電子化等替代方案，以更便捷的方式提供無時空限制之讀者服務，希望讀者給予正面支持。



## 伍、結語

如前所述，館藏、館員及讀者係構成圖書館之三要件，館員所做之資源徵集、組織整理、典藏、維護與保存等，都是為了最終目的—亦即讀者服務。因此，館藏品質與館員素質將對圖書館整體服務造成深切影響。為實際瞭解目前本館服務品質是否皆能令使用者受惠，乃進行此項服務滿意度調查。感謝這段期間配合填答問卷的使用者，讓本館得以明確掌握各個服務項目之優劣，進而提出具體改善方案。

圖書館從業人員經常自許為資訊領航員，然而，不可否認地，我們的專業正因 Google 的出現，以及網路上方便取用的浩瀚資源而趨邊緣化。再好的技術服務如果讀者無法體會，也是枉然。說穿了，服務品質的提昇有賴行銷手法的運作；唯有

確立服務之核心價值，做好市場區隔，掌握適當通路推廣，同時，不忘定期檢討與改善，讀者才有可能樂於上門使用館藏資源與服務。如同高橋 朗於「正太的黃金御飯糰：世界最有趣的品牌行銷書」中所言，必須建構商品概念與品牌形象，於商品與顧客間建立真正感情，更重要的是絕對滿足顧客的需求，妥善處理其抱怨，才能強化品牌力量，進而達到雙贏的契機。

未來，本館將持續秉持精益求精與創新求變的精神，服務所有讀者！

## 參考書目

- 高橋 朗著；陳惠莉譯。正太的黃金御飯糰：世界最有趣的品牌行銷書。臺北市：如何，2006。