



國立臺灣體育學院

圖書館簡訊 第四十九期

中華民國九十三年元月五日

圖書館讀者滿意度問卷調查結果出爐了！

圖書館為了解本校師生對圖書館各項服務的滿意度，於92年11月11日至25日進行使用者問卷調查，以為日後擬定政策及改善服務之參考。問卷調查項目與統計結果如下：

壹、性別、年齡、系所利用圖書館情況

性別	統計結果(份)	百分比(%)	
男	527	49.81%	
女	531	50.19%	
年級	統計結果(份)	百分比(%)	
一年級	430	40.84%	
二年級	279	26.50%	
三年級	106	10.07%	
四年級	171	16.24%	
延修生	26	2.47%	
研究生	41	3.89%	
系別	統計結果(份)	百分比(%)	
體育系	215	20.46%	
競技系	264	25.12%	
休閒系	134	12.75%	
舞蹈系	96	9.13%	
健康科學系	53	5.04%	
運管系	128	12.18%	
進修部	161	15.32%	

貳、讀者使用圖書館的情況

使用優先順序	使用圖書館的頻率	統計結果(份)	百分比(%)
--------	----------	---------	--------

1	每週 1-3 次	317	29.32%
2	每學期 1-3 次	242	22.39%
3	每兩週一次	214	19.80%
4	每個月一次	188	17.39%
5	從不使用	80	7.40%
6	每天	40	3.70%
使用優先順序	讀者到圖書館的主要目的	統計結果 (份)	百分比 (%)
1	借還書	707	20.34%
2	老師指定作業需到圖書館查詢資料	495	14.24%
3	瀏覽期刊、圖書	411	11.82%
4	查詢網路資源	363	10.44%
5	自修、準備功課	361	10.39%
6	影印	356	10.24%
7	蒐集研究相關資料	338	9.72%
8	空檔時間、到圖書館等下一堂課	218	6.27%
9	使用視聽資料室	119	3.42%
10	使用多媒體教學區	76	2.19%
11	其他，請說明	32	0.92%
使用優先順序	請問您最常利用圖書館哪一類型資料	統計結果 (份)	百分比 (%)
1	期刊	502	20.54%
2	報紙	455	18.62%
3	一般圖書	362	14.81%
4	參考工具書	322	13.18%
5	網路檢索區	290	11.87%
6	指定參考書	254	10.39%
7	視聽資料室	111	4.54%
8	博碩士論文	89	3.64%
9	光碟資料庫	40	1.64%
10	其他，請說明	19	0.78%
使用優先順序	讀者從不使用圖書館的原因	統計結果 (份)	百分比 (%)
1	背包不能攜帶進館	217	15.06%
2	圖書館的館藏資料太少	210	14.57%

3	找不到所需的資料	196	13.60%
4	沒有利用圖書館的習慣	186	12.91%
5	不清楚圖書館資源和服務	145	10.06%
6	不熟悉圖書館環境	103	7.15%
7	因為老師沒有指定作業	97	6.73%
8	圖書館的閱覽座位太少	95	6.59%
9	飲料、食物不能攜帶進館	84	5.83%
10	其他，請說明	57	3.96%
11	圖書館的服務人員態度不佳	51	3.54%

參、讀者使用圖書館經驗滿意度

圖書館服務部分	非常滿意	滿意	滿意 累積度	不滿意	非常 不滿意	不滿意 累積度
圖書館員的服務態度	15.69%	76.32%	92.01%	7.21%	0.78%	7.99%
圖書館員回答問題的詳細程度	14.00%	75.05%	89.05%	10.55%	0.39%	10.95%
圖書館員回答問題時的耐心	14.13%	74.17%	88.29%	11.00%	0.71%	11.71%
圖書館員的熱心	14.80%	70.31%	85.10%	13.70%	1.19%	14.90%
圖書館員的專業素養	12.27%	72.90%	85.16%	13.55%	1.29%	14.84%
圖書館員的親和度	15.65%	71.85%	87.50%	11.61%	0.89%	12.50%
圖書館的借書冊數	11.47%	72.01%	83.48%	14.14%	2.37%	16.52%
圖書館的圖書借期	10.13%	70.89%	81.01%	15.09%	3.89%	18.99%
圖書館的續借辦法	10.56%	78.18%	88.75%	10.17%	1.09%	11.25%
圖書館的預約辦法	9.86%	78.29%	88.15%	11.06%	0.80%	11.85%
圖書館的線上公用目錄 (OPAC)	9.06%	79.01%	88.08%	11.03%	0.89%	11.92%
圖書館的視聽資料	8.74%	74.38%	83.12%	15.39%	1.49%	16.88%
圖書館活動或圖書借閱辦法的公告	9.53%	77.06%	86.59%	12.41%	0.99%	13.41%
圖書館網頁的親和性及使用便利性	9.95%	76.52%	86.47%	12.44%	1.09%	13.53%
圖書館館際合作服務	10.16%	78.49%	88.65%	10.16%	1.20%	11.35%
圖書館網路檢索區	10.36%	76.99%	87.35%	11.25%	1.39%	12.65%
圖書的排架方式	7.22%	68.16%	75.38%	23.09%	1.53%	24.62%
期刊的排架方式	9.28%	77.42%	86.70%	12.37%	0.93%	13.30%
參考工具書的排架方式	7.94%	77.63%	85.57%	13.71%	0.72%	14.43%
視聽資料的排架方式	7.70%	76.80%	84.50%	14.26%	1.25%	15.50%
圖書館館藏部分	非常滿意	滿意	滿意 累積度	不滿意	非常 不滿意	不滿意 累積度
圖書的新穎性、豐富度及專精度	7.42%	60.92%	68.34%	27.17%	4.49%	31.66%
圖書的數量	8.45%	49.03%	57.49%	34.30%	8.21%	42.51%
期刊的新穎性、豐富度及專精度	8.56%	68.79%	77.35%	20.56%	2.09%	22.65%

期刊的種類	9.16%	65.97%	75.13%	22.79%	2.08%	24.87%
期刊的數量	9.73%	65.17%	74.90%	22.91%	2.20%	25.10%
視聽資料的新穎性、豐富度及專精度	6.83%	67.65%	74.47%	22.27%	3.26%	25.53%
視聽資料的種類	6.01%	69.09%	75.11%	22.47%	2.43%	24.89%
視聽資料的數量	5.82%	67.72%	73.54%	23.70%	2.75%	26.46%
光碟資料庫的新穎性、豐富度及專精度	7.03%	67.84%	74.87%	21.94%	3.19%	25.13%
光碟資料庫的種類	5.96%	68.51%	74.47%	23.72%	1.81%	25.53%
光碟資料庫的數量	6.68%	66.81%	73.49%	23.86%	2.65%	26.51%
報紙訂閱的種類	10.09%	75.18%	85.28%	13.25%	1.47%	14.72%
報紙訂閱的數量	9.66%	76.26%	85.92%	12.71%	1.37%	14.08%
微縮影資料的種類	6.28%	77.13%	83.40%	15.53%	1.06%	16.60%
微縮影資料的數量	6.28%	76.28%	82.55%	15.85%	1.60%	17.45%
圖書館空間規劃及硬體設施	非常 滿意	滿意	滿意 累積度	不滿意	非常 不滿意	不滿意 累積度
館舍空間的大小	4.41%	42.93%	47.34%	40.37%	12.30%	52.66%
館舍空間的分配	5.02%	59.21%	64.23%	28.97%	6.80%	35.77%
館舍的清潔	14.49%	78.88%	93.37%	5.49%	1.14%	6.63%
館舍的照明	10.17%	59.32%	69.49%	29.06%	1.45%	30.51%
館舍的布置	10.71%	70.48%	81.19%	16.63%	2.18%	18.81%
館舍的安全	9.92%	78.18%	88.10%	10.23%	1.67%	11.90%
影印機的數量	9.25%	68.30%	77.55%	19.54%	2.91%	22.45%
電腦設備及品質	9.54%	63.73%	73.27%	21.70%	5.03%	26.73%

肆、結論與館方回應

非常感謝各位同學撥空填寫問卷資料，您的意見是圖書館發展改進的原動力，茲將本次「讀者使用滿意度問卷調查」結果歸納分析如下：

- 一、問卷調查顯示，讀者使用圖書館的頻率以每週 1-3 次最多（29.32%），讀者從不使用圖書館的原因以背包不能攜帶進館居多數（15.06%），其次是圖書館的館藏資料太少（14.57%），合計佔 29.63%；讀者到圖書館的主要目的以借還書最多（20.34%），其次是老師指定作業需到圖書館查詢資料（14.24%），合計佔 34.58%。
- 二、圖書館服務部分，讀者對於圖書館同仁服務滿意累積度高達 92.01%，在此非常感謝同學們的肯定與支持，我們會更努力。至於圖書的排架方式滿意累積度未達八成（75.38%），本

館仍待加強與調整。

三、圖書館空間規劃及硬體設施方面，讀者對於館舍空間的大小滿意累積度僅佔 47.34%，不滿意累積度高達 52.66%，是所有問卷內容不滿意累積度最高的項目；館舍的清潔滿意累積度高達 93.37%，是所有問卷內容滿意累積度最高的項目。

館方回應：

1. 圖書館因空間狹小，閱讀空間有限，如果同學都將背包等物品攜帶進館，將佔用更多的閱覽座位，整個閱讀環境也會因此顯得凌亂不堪，甚至降低進館意願及服務品質。圖書館大門口備有完善的置物櫃服務，建議同學多多利用，可將背包等物品放置於置物櫃內，貴重物品及欲閱讀之圖書可隨身攜帶入館。
2. 近兩年圖書館正努力充實圖書館藏之數量及種類，今年增購最新版本體育專業用書及暢銷書約 12,000 冊，受到全校師生熱烈迴響及借閱，也助長本館借書流通量扶搖直上。
3. 由於近兩年圖書館藏急速成長，使得原本狹窄的典藏書庫更顯窘迫，為配合館藏增加，圖書館已利用今（92）年暑假期間將台中校區罕用圖書一萬餘冊遷移至體育場圖書室存放，但典藏書庫仍嚴重不足，館方正積極向學校爭取更大的空間，更希望在體育場增闢第二典藏書庫，不僅可嘉惠在體育場上課的部份系所及進修部師生同仁、圖書的排架方式可獲得改善，更可還給同學們一個寬敞舒適的閱覽環境。

九十二年十二月份流通圖書分類統計表

製表日期：02 JAN 04

開始時間：01 DEC 03

截止時間：31 DEC 03

冊次 \ 類號			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	合計
			總類	哲學	宗教	自科 自然學	應科 用學	社科 社會學	史地類		文學	美術	
臺中 校區	冊數	中文	5	351	32	236	765	1064	153		812	248	3709
		西文	5	1	0	15	16	0	134		5	1	177
嘉義 校區	冊數	中文	3	80	559	222	359	15	35		298	107	1183

	西 文	1	0	0	10	5	3	15	1	2	47
--	--------	---	---	---	----	---	---	----	---	---	----

- (一) 借出圖書 5,116 冊，還書 4,467 冊，續借 961 冊，預約 0 冊。
- (二) 閱覽人次：台中校區 12,162 人次，嘉義校區 2,790 人次，合計 14,952 人次。
- (三) 開放天數：台中校區 31 天，嘉義校區 27 天。
- (四) 台中校區平均每日借出圖書 126 冊，還書 115 冊，閱覽人次：392 人次。
- (五) 嘉義校區平均每日借出圖書 46 冊，還書 34 冊，閱覽人次：103 人次。

***十二月份領獎名單 請於九十三年元月十五日前至圖書館領取，逾期視同棄權**

九十二年十二月份領取圖書禮券及圖書愛用卡教職員名單：

楊秀珠（專任教師） 張振崗（專任教師） 趙叔蘋（專任教師） 陳政雄（助教）

翁麗美（職員）

九十二年十二月份領取圖書禮券及圖書愛用卡學生名單：

羅鴻仁（休研一） 楊琇然（體四四） 許雅琴（進二二） 林冠珍（運四四）

鄭曉薇（運四二） 陳怡綾（休四三） 方慧珍（競四三） 林和儀（休四二）

陳志輝（健四一） 余政琪（進二二） 許玉芳（競四三） 江肇輯（休研一）

趙敏戎（休四一） 陳雅卉（體四二） 邱慶源（健四一）

發行人：趙榮瑞

編輯：尹麗芳 趙春富 鄭如娟 韓淑惠

地址：台中市雙十路一段十六號

電話：04-22213108 轉 2116