

98 學年第 1 學期典藏閱覽服務滿意度調查報告

方碧玲 2009.12.23

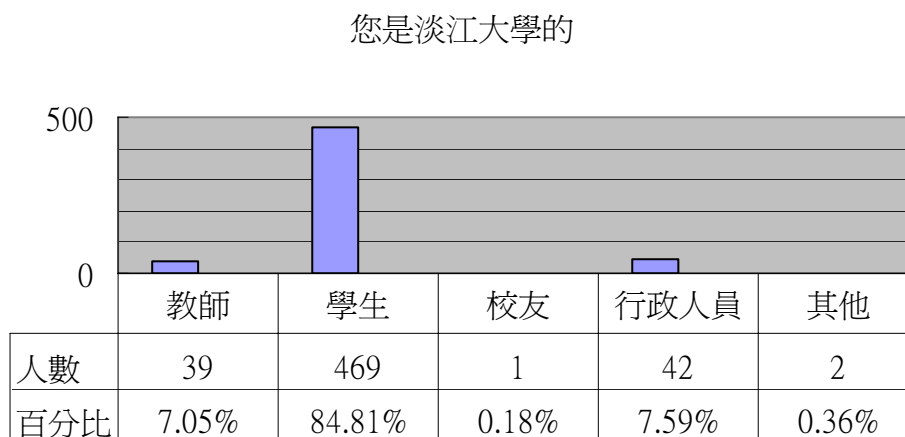
一、 調查時間：自 98 年 11 月 26 日至 12 月 15 日止。

二、 調查結果：

本次調查共有 553 位讀者填寫問卷，統計結果說明如下：

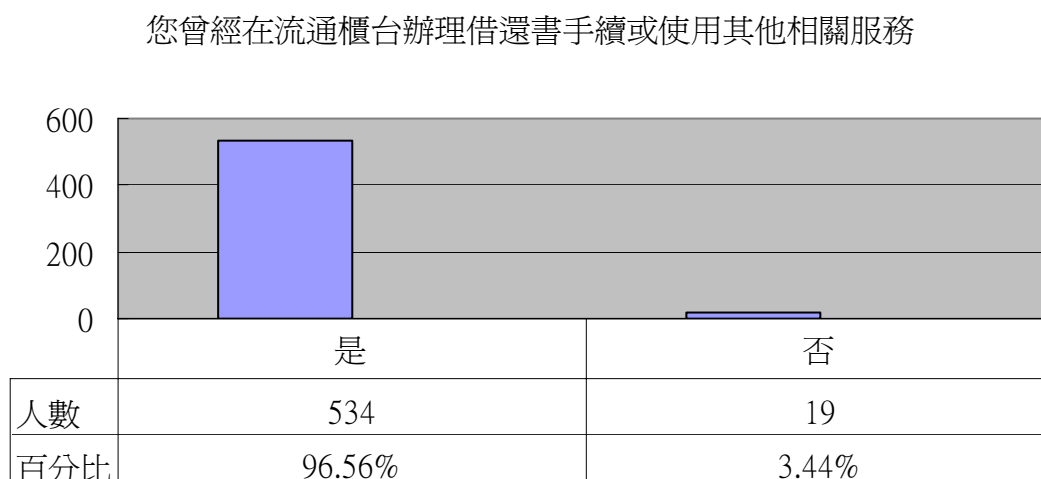
(一) 身分統計：學生 469 位 (84.81%)，教師 39 位 (7.05%)，行政人員 42 位 (7.59%)，校友及其他 3 位 (0.54%)。(圖 1)

圖 1



(二) 553 位讀者中，曾在流通櫃台辦理借還書手續或使用其他相關服務的讀者有 534 位 (96.55%)。(圖 2)

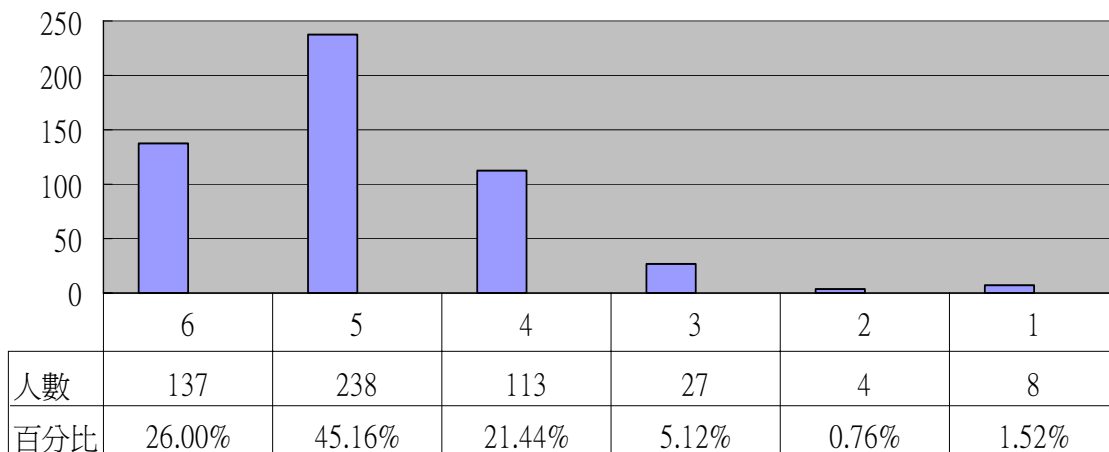
圖 2



(三) 對流通櫃台人員的服務態度表示意見的讀者計 527 位，滿意度 4 分以上計 488 人，佔 92.6%，平均滿意度為 4.86 分。(圖 3)

圖 3

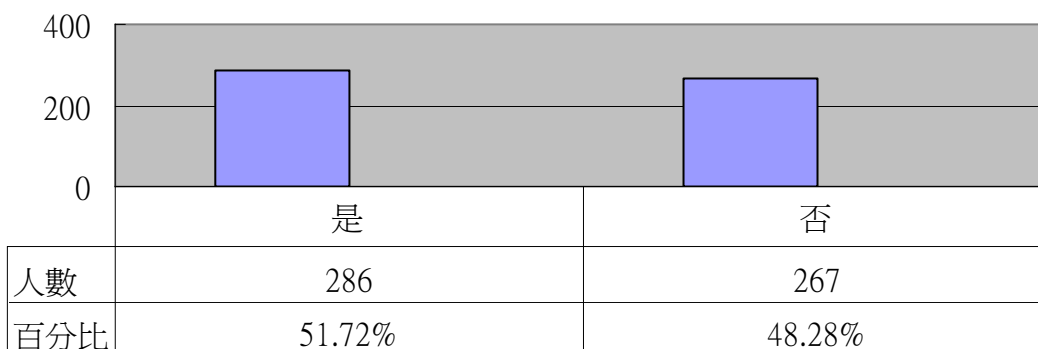
您對流通櫃台人員的服務態度感到（6表示非常滿意，1表示非常不滿意）



(四) 在架上找不到尚未外借的圖書時，有 286 位 (51.72%) 讀者曾使用圖書協尋服務，不曾使用本項服務的讀者為 267 位 (48.28%)。(圖 4)

圖 4

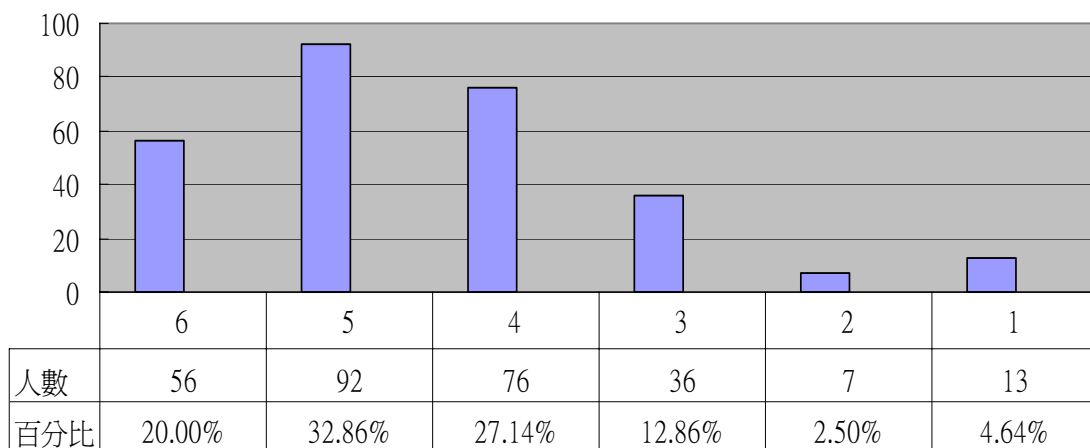
您在架上無法找到未外借的圖書時，曾經使用圖書協尋服務



(五) 曾經使用圖書協尋服務並填寫滿意度的讀者計 280 位，滿意度 4 分以上計 224 人，佔 80.00%，平均滿意度為 4.41 分。(圖 5)

圖 5

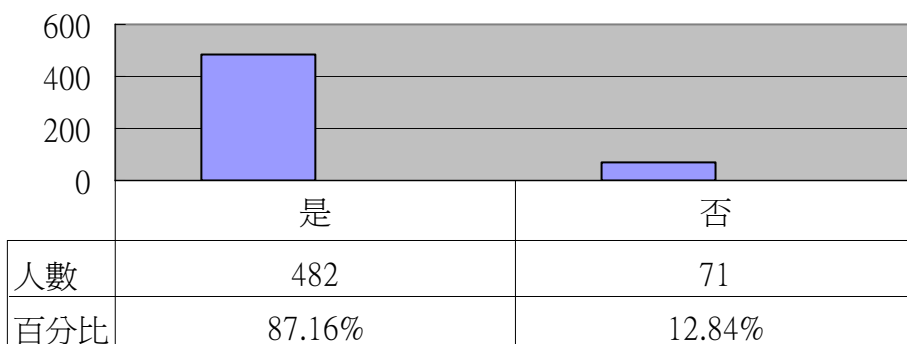
您對館員所提供的圖書協尋服務感到 (6 表示非常滿意，1 表示非常不滿意)



(六) 知道閱活區所在位置的讀者計 482 位 (87.16%)，不知道的讀者計 71 (12.84%)。(圖 6)

圖 6

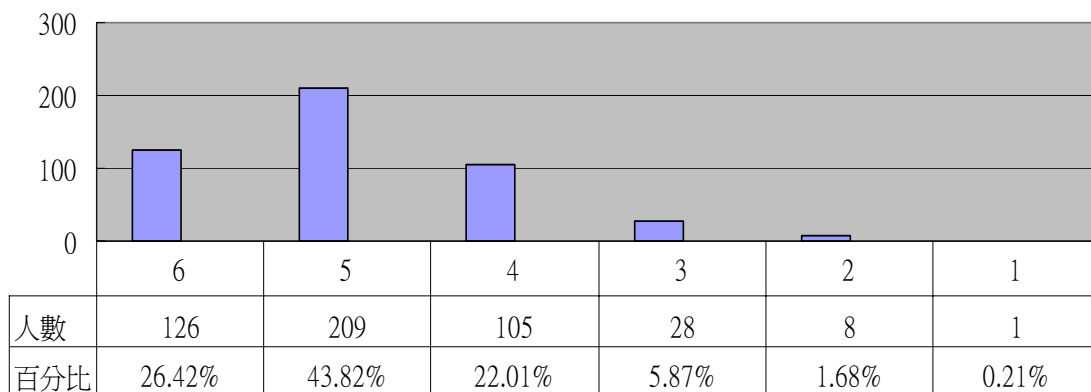
您知道總館二樓閱活區所在位置



(七) 對閱活區的空間與設備表示滿意與否的讀者計 477 位（扣除沒用過 1 位、沒去過 1 位），滿意度 4 分以上計 440 人，佔 92.24%，平均滿意度為 4.87 分。（圖 7）

圖 7

您對總館二樓閱活區的空間與設備感到（6表示非常滿意，1表示非常不滿意）



(八) 對閱活區所展示的新書表示滿意與否的讀者 476 位（扣除沒用過 1 位、較少使用 1 位），滿意度 4 分以上計 422 人，佔 88.66%，平均滿意度為 4.63 分。（圖 8）

圖 8

您對總館二樓閱活區所展示的新書感到（6表示非常滿意，1表示非常不滿意）

