

2020年達賢圖書館用後滿意度調查問卷分析報告

達賢圖書館自2019年11月1日起試營運已逾一年，不論是政大師生、校友或是訪客，對於達賢圖書館建築物內外部的空間設計均好評不斷，然若以圖書館功能性與永續經營的觀點而言，場地使用之維護、服務與設備的效率、館藏的充實與管理，更是支撐硬體的核心實力，為瞭解使用者對於達賢圖書館之場地、設備、館藏與服務的滿意度，於2020年11月1日至11月30日利用本校「萊Survey問卷」發送全校師生進行線上調查，以蒐集使用者意見，並據此規劃改善方案。

壹、達賢圖書館背景簡述

達賢圖書館包含一棟地上八層、地下兩層的主建築物(以下簡稱主棟)，以及一棟兩層湖濱悅讀小屋，樓地板面積28,473.8平方公尺，2019年10月15日取得使用執照，11月1日起局部試營運，暫先開放主棟二至八樓的開放空間、四樓資訊教室A、七樓及八樓講堂。12月1日起全館試營運，除了尚未完工的討論室與研究小間以外，餘皆開放使用，包含湖濱悅讀小屋。2020年2月25日正式營運，然因Covid19疫情嚴峻，遵照學校政策維持週一至週六8:00-18:00開館，暫緩夜間開放，且低調地舉辦2月26日至3月27日的闖關活動。2020年9月14日新學期起延長夜間開放，9月底啟用七樓及八樓討論室、擴展多功能室D及E會議場地；10月1日起啟用八樓學人研究室，目前僅餘八樓團體研究小間尚未開放借用，預計2021年新學期起啟用。

延長夜間開館以來，每日進館約1,300人次，討論室每日約162人次使用，會議場地每月借用近30場、與會者近1,000人次，使用率頗高。

貳、問卷分析

一、受訪者基本資料

(一) 使用達賢圖書館與否

完成問卷填答的1,050位受訪者中，有1,021位使用過達賢圖書館，佔97.24%，29位尚未使用過達賢圖書館者，未使用主因為距離較遠、開館時間較短，以致仍未到館使用。

表一 使用達賢圖書館與否

答案	計數	百分比
是 (Y)	1021	97.24%
否 (N)	29	2.76%
小計	1050	100.00%

(二) 使用頻率

1,021位曾使用過達賢圖書館的讀者當中，以一個月使用2-3次最多(314位、29.9%)；其次依序為一個月一次或更少(239位、22.76%)、一週一次(235位、22.38%)、一週2-4次(210位、20.57%)，幾乎每天使用

者最少(23位、2.25%)，推測距離可能是影響使用頻率的主因，達賢圖書館位於新指南校區，不利學生課餘短時間使用，若有半日以上的空堂較可能使用，雖然環境舒適，考量便利性仍以週為單位的使用為大宗，一週2-4次至一個月2-3次的使用量總計為759位、佔72.29%。往後若宿舍與捷運蓋建好，使用頻率與人次應會再增加。

表二 使用達賢圖書館者的頻率

答案	計數	百分比
幾乎每天	23	2.19%
一週 2-4 次	210	20.00%
一週 1 次	235	22.38%
一個月 2-3 次	314	29.90%
一個月 1 次或更少	239	22.76%
未使用過	29	2.76%
小計	1050	100.00%

(三) 使用者身分

使用者以大學生最多(599位、56.56%)，其次為碩士生(310位、29.27%)，總計大學生和研究生使用者共951位、佔89.8%，另行政人員50位(4.25%)、教師19位(1.7%)，故本問卷可視為以學生為主體的用後滿意度調查。

表三 使用達賢圖書館者的身分

答案	計數	百分比
大學生	599	56.56%
碩士生	310	29.27%
博士生	42	3.97%
教師	19	1.70%
行政人員	50	4.25%
其他	1	0.66%
未使用過	29	2.74%
小計	1050	2.74%

(四) 受訪者學院

使用者以商學院最多(232位、22.1%)，超過百人者依序為社會科學學院(213位、20.29%)、外語學院(132位、12.57%)及文學院(123位、11.71%)，上述四個學院總計700位、佔66.67%。

商學院使用者最多，符合商學院為本校註冊人數之冠的學院，另推測為距離較近、參與商學會議或個案討論、為商院校友捐贈而有認同感等因素。其次為社會科學院、外語學院，與註冊人數第二名和第

三名的學院亦吻合。較有趣的是，文學院註冊人數少於傳播學院，但是使用者卻遠超出傳播學院，就距離而言兩學院差異不大，不知是否為優美舒適的環境更吸引文學院的學生使用？

表四 使用達賢圖書館者的學院

答案	計數	百分比
文學院	123	11.71%
法學院	74	7.05%
商學院	232	22.10%
理學院	67	6.38%
社會科學學院	213	20.29%
傳播學院	79	7.52%
教育學院	25	2.38%
外語學院	132	12.57%
國際事務學院	42	4.00%
創新國際學院	2	0.19%
研究中心	5	0.48%
行政單位	26	2.48%
其他	1	0.10%
未使用過	29	2.76%
小計	1050	100.00%

二、小結

綜合以上分析，達賢圖書館最主要的使用者為學生，其中大學生近六成，所有學生合計近九成；使用頻率主要以週為單位，每週使用一次者約佔七成；最常使用者前三名為商學院、社會科學學院、外語學院，此與本校註冊人數最多的學院排名吻合。

參、使用達賢圖書館的情形

本題組為複選題，調查哪些場地、設備、館藏與服務最常被使用：

一、最常使用的場地

- (一) 閱覽區：層退(書架)閱覽區是最常被使用的場地(717次、31.36%)，彙整具閱覽性質的湖濱悅讀小屋及(湖濱)閱覽區，總計使用1043次，佔45.63%。
- (二) 討論區：團體討論室(382次、16.71%)、學習共享區(260次、11.37%)為第二和第三個最常被使用的場地，整合具討論用途場地，包含501一人討論室、講堂和多功能室，總計718次，佔31.41%。
- (三) 視聽區：單/雙/多人視聽區(125次、5.47%)最多，合計聆賞室、創意展演室和影音製播室等視聽區共使用221次，佔9.67%。

(四) 多元資訊區：悠遊體驗區(94次、4.11%)最多，合計創客空間、資訊教室等多元資訊體驗場域共使用146次、佔6.39%。

(五) 戶外：戶外景觀環境受到肯定，使用113次，佔4.94%。

表五 最常使用的場地分析(複選題)

答案	計數	百分比	小計
湖濱悅讀小屋	170	7.44%	1043 45.63%
(書架)閱覽區	717	31.36%	
(湖濱)閱覽區	156	6.82%	
三樓學習共享區	260	11.37%	718 31.41%
團體討論室	382	16.71%	
501 一人討論室	23	1.01%	
講堂和多功能室	53	2.32%	
單/雙/多人視聽區	125	5.47%	221 9.67%
聆賞室	38	1.66%	
創意展演室	35	1.53%	
影音製播室	23	1.01%	
悠遊體驗區	94	4.11%	146 6.39%
資訊教室	10	0.44%	
創客空間	42	1.84%	
特藏中心	36	1.57%	
戶外場地	113	4.94%	
預約書區	3	0.13%	
大廳	2	0.09%	
學人研究室	1	0.04%	
辦公室	2	0.09%	
停車場	1	0.04%	
小計	2,286	100.00%	

二、最常使用的設備

(一) 討論相關：對應到最常使用的場地，討論需使用預約與報到系統(361次、18.65%)、討論室設備(301次、15.55%)最多被使用，與達賢圖書館設置眾多各類型討論空間理念相符。彙整學習共享區、講堂和多功能室設備，總計使用909次，佔46.95%

(二) 借還書相關：自助借書機為第三個常被使用的設備，主要為達賢書房開架可外借書籍，以及部分預約調閱之國研中心或叢書館藏。整合借還功能設備，總計使用517次，佔26.7%。

(三) 多元資訊相關：資訊電腦教室(223次、8.57%)的使用為大宗，統合列印輸出、創客空間與悠遊體驗區設備，總計使用322次，佔16.63%

(四) 視聽相關：視聽設備(133次、6.87%)使用較少，推測與影片借閱次數減少，以及創意展演室、影音製播室設備借用需經館內受訓課程有關。

(五) 不使用：2.84%受訪者僅使用家具(閱讀或休憩)或不使用設備。

表六 最常使用的設備分析(複選題)

答案	計數	百分比	小計
場地預約與報到系統	361	18.65%	909 46.95%
學習共享區設備	195	10.07%	
討論室設備	301	15.55%	
講堂和多功能室設備	52	2.69%	
預約取書架	107	5.53%	517 26.7%
自助借書機	223	11.52%	
圖書消毒機	96	4.96%	
還書機	91	4.70%	
資訊教室電腦	166	8.57%	322 16.63%
掃描、列印或影印設備	115	5.94%	
創客空間設備	38	1.96%	
悠遊體驗區設備	3	0.15%	
視聽設備(含四樓多媒體創意學習空間各場域)	133	6.87%	
家具	29	1.50%	55
其他(不使用設備)	26	1.34%	2.84%
小計	1936	100.00%	

三、最常使用的館藏

(一) 開架館藏：達賢書房館藏最多被使用(443次、30.05%)，與其定位為科普通識書籍，且承蒙校友捐贈購書經費，持續充實新書有關。其次為新書展示區(340次、23.07%)，該處為新書入館最先陳列之處，使用率頗高。開架館藏總計使用1271次，佔86.23%。

(二) 閉架書庫：密集書庫和特藏中心為閉架書庫，密集書庫典藏外校論文、叢書、國研中心館藏，兩處館藏均透過調閱申請使用，總計使用123次、佔8.34%。

(三) 不使用：5.43%受訪者表示僅來讀書或討論、不使用館藏。

表七 最常使用的館藏分析(複選題)

答案	計數	百分比	小計
新書展示區書刊報紙	340	23.07%	1271 86.23%
達賢書房書籍	443	30.05%	
影音資料區影片	223	15.13%	

政大人·文庫館藏(含論文)	265	17.98%	
密集書庫書籍(調閱)	80	5.43%	123
密集書庫報紙(調閱)	13	0.88%	8.34%
特藏中心資料(調閱)	30	2.04%	
純讀書	5	0.34%	80
純討論	4	0.27%	5.43%
其他(不使用館藏)	71	4.82%	
小計	1474	100.00%	

四、最常使用的服務

- (一) 借還服務：使用最多的服務為借還資料，其中以借還或調閱館藏為主(644次、40.94%)，其次為桌遊和PS4，總計共使用818次、佔52%，顯示借還資料仍為圖書館最核心的服務項目
- (二) 參加活動：以參加圖書館主辦的活動最多(210次、13.35%)，加上其他單位和創客中心主辦活動，共計393次，佔24.98%，代表約1/4的使用者受達賢圖書館活動吸引而來。
- (三) 參觀導覽：參觀特藏中心特展或館舍導覽合計共83次，佔5.28%。
- (四) 網路服務：達賢圖書館官網、臉書或Google我的商家訊息或公告，因無時間與空間的限制，對使用者來說非常方便，使用共216次、佔13.73%，顯示網路行銷的重要。
- (五) 不使用：4.01%受訪者表示僅來讀書或討論、不使用服務。

表八 最常使用的服務分析(複選題)

答案	計數	百分比	小計
借還館藏、取預約書、調閱、協尋書等	644	40.94%	818 52%
借還桌遊	92	5.85%	
借還 PS4/PS4 VR	82	5.21%	
參加創客中心工作坊	28	1.78%	393 24.98%
參加圖書館主辦活動(二手書、圖書館週、新生活動、講座、電影放映、課程、展覽等)	210	13.35%	
參加其他單位主辦活動(研討會、課程、會議、演講等)	155	9.85%	
參觀特藏中心	48	3.05%	83
參加館舍導覽	35	2.23%	5.28%
參閱官網、FB 粉絲頁、Google 地圖訊息	216	13.73%	
純讀書	20	1.27%	63 4.01%
純討論	7	0.45%	
其他(不使用服務)	36	2.29%	

小計	1573	100.00%	
----	------	---------	--

五、小結

綜合以上最常使用的場地、設備、館藏和服務調查結果，達賢圖書館雖然以學習共享、特藏中心與多元資訊為規劃的三大主軸，但對使用者而言，圖書館安靜閱覽、借還館藏仍為最主要用途；其次課業或社團的同儕討論被充分的討論空間與設備支持，包含開放式的學習共享區、討論室與會議場地。再者，圖書館各種藝文展覽、演講與課程等也是吸引使用者的誘因，藉此活化圖書館功能，展現多元豐富的資訊資源類型。

特藏中心的使用群屬性傾向學術研究或歷史探索，文物史料的徵集、典藏與整理仍為主要任務，展覽規劃與推廣仍有空間。

使用者對於創客空間既陌生又期待，因學校領域專長的關係，使用者仍屬小眾，未來可考慮透過工作坊開發更多潛在使用群投入實驗與創作。

肆、用後滿意度調查項目

本題組採用李克特量表，詢問對於達賢圖書館館員與服務(7題)、多元資訊設備(7題)、學習共享空間(7題)、環境與設施(8題)、戶外空間(4題)的滿意程度，分析結果如下：

一、館員與服務

使用者對館員的服務多表肯定，持正面意見者(包含同意、同意與尚可)均達86%以上，加上沒意見者，各項均有9成以上非反對意見。

不同意(包含不同意和非常不同意)中，前三項為音樂快閃(6.76%)、課程或展覽的吸引度(3.72%)，以及資訊即時透明(2.15%)，顯示使用者認為圖書館應保持安靜、藝文展演取向仍待努力、資訊通路與透明度亦須提升。

表九 館員與服務滿意度分析

館員與服務	非常同意	同意	尚可	同意+尚可	不同意	非常不同意	不同意	沒意見	同意+沒意見	小計
1. 館員具備充分專業知識 回答我的問題	357	463	81	901	9	1	10	110	1011	1021
	34.97%	45.35%	7.93%	88.25%	0.88%	0.10%	0.98%	10.77%	99.02%	100%
2. 館員服務態度主動積極	377	434	120	931	10	1	11	79	1010	1021
	36.92%	42.51%	11.75%	91.18%	0.98%	0.10%	1.08%	7.74%	98.92%	100%
3. 館藏管理與服務讓我能 順利借閱館藏	376	451	82	909	6	5	11	101	1010	1021
	36.83%	44.17%	8.03%	89.03%	0.59%	0.49%	1.08%	9.89%	98.92%	100%
4. 事先發布會議、活動等 公告對我安排時程有幫助	352	435	118	905	11	1	12	104	1009	1021
	34.48%	42.61%	11.56%	88.65%	1.08%	0.10%	1.18%	10.19%	98.84%	100%
5. 官網、粉絲頁與現場公 告即時透明	278	449	157	884	19	3	22	115	999	1021
	27.23%	43.98%	15.38%	86.58%	1.86%	0.29%	2.15%	11.26%	97.85%	100%

6. 圖書館主辦的課程、展覽等吸引我想參加	229	375	278	882	35	3	38	101	983	1021
	22.43%	36.73%	27.23%	86.39%	3.43%	0.29%	3.72%	9.89%	96.28%	100%
7. 中午短時間音樂快閃演奏可以被接受	227	367	186	780	42	27	69	172	952	1021
	22.23%	35.95%	18.22%	76.40%	4.11%	2.64%	6.76%	16.85%	93.24%	100%

二、多元資訊設備

使用者對資訊設備持正面意見者(包含同意、同意與尚可)達84%以上，創客空間、創意展演與影音製播設備較低，對照這兩項無意見比率均超過3成，代表使用過的人不多，仍有推廣空間。加上沒意見者，所有項目均有9成以上非反對意見。

較多不同意(包含不同意和非常不同意)的前三項為無線網路速度(6.17%)、場地管理系統(2.55%)，以及創客空間設備(2.06%)，無線網路5月中已增加四樓層退區戶外型AP進行改善；場地管理系統於10月請廠商進行功能新增與修正案；創客空間設備對偏重人社領域者仍待開發體驗，這三項需後續進行追蹤與評估。

表十 多元資訊設備滿意度分析

多元資訊設備	非常同意	同意	尚可	同意+尚可	不同意	非常不同意	不同意	沒意見	同意+沒意見	小計
資訊設備多元齊全，方便使用(列印、掃描、投影等)	338	455	94	887	10	2	12	122	1009	1021
	33.10%	44.56%	9.21%	86.88%	0.98%	0.20%	1.18%	11.95%	98.82%	100%
場地預約與報到系統容易操作	308	427	149	884	17	9	26	111	995	1021
	30.17%	41.82%	14.59%	86.58%	1.67%	0.88%	2.55%	10.87%	97.45%	100%
自助借還書與預約取書系統便利我借還書	330	450	83	863	2	1	3	155	1018	1021
	32.32%	44.07%	8.13%	84.52%	0.20%	0.10%	0.29%	15.18%	99.71%	100%
創客空間設備增加我實驗和創作的動機	175	278	186	639	16	5	21	361	1000	1021
	17.14%	27.23%	18.22%	62.59%	1.57%	0.49%	2.06%	35.36%	97.94%	100%
創意展演室與影音製播室的錄影音設備，對我錄製影片有幫助	174	276	167	617	14	4	18	386	1003	1021
	17.04%	27.03%	16.36%	60.43%	1.37%	0.39%	1.76%	37.81%	98.24%	100%
無線網路速度令我滿意	248	432	189	869	41	22	63	89	958	1021
	24.29%	42.31%	18.51%	85.11%	4.02%	2.15%	6.17%	8.72%	93.83%	100%
電源插座充足，便於筆電等3C設備充電	511	367	87	965	8	5	13	43	1008	1021
	50.05%	35.95%	8.52%	94.52%	0.78%	0.49%	1.27%	4.21%	98.73%	100%

三、學習共享空間

主棟規劃為容許輕聲互動交流的學習共享場域，湖濱小屋則為安靜自習的場所，使用者對於學習共享空間持正面意見者(包含同意、同意與尚可)達86%

以上，其中桌遊與PS4增進同儕互動、悅讀小屋能專心閱讀之同意比率較低，對照這兩項無意見比率均超過23%，代表許多人未曾使用過，加上沒意見者，所有項目均有9成以上非反對意見。

最多不同意(包含不同意和非常不同意)者為主棟輕聲討論(9.11%)、空間設計沉澱心情(2.25%)，因挑空層退讓聲音傳得快又廣，加上清水模裸天花、屋頂空調主機低頻噪音、討論室隔音不良等，導致營運開館出現瑕疵。

表十一 學習共享空間滿意度分析

學習共享空間	非常同意	同意	尚可	同意+尚可	不同意	非常不同意	不同意	沒意見	同意+沒意見	小計
空間的設計讓我容易沉澱心情	481	397	78	956	16	7	23	42	998	1021
	47.11%	38.88%	7.64%	93.63%	1.57%	0.69%	2.25%	4.11%	97.75%	100%
安靜的湖濱悅讀小屋讓我能專心閱讀	323	329	93	745	10	4	14	262	1007	1021
	31.64%	32.22%	9.11%	72.97%	0.98%	0.39%	1.37%	25.66%	98.63%	100%
各類型開放空間激勵我學習與求知	370	437	124	931	16	3	19	71	1002	1021
	36.24%	42.80%	12.14%	91.19%	1.57%	0.29%	1.86%	6.95%	98.14%	100%
各種討論空間讓我跟同儕討論有效率	426	388	77	891	6	4	10	120	1011	1021
	41.72%	38.00%	7.54%	87.27%	0.59%	0.39%	0.98%	11.75%	99.02%	100%
主棟輕聲交流討論可以被接受	290	404	192	886	59	34	93	42	928	1021
	28.40%	39.57%	18.81%	86.78%	5.78%	3.33%	9.11%	4.11%	90.89%	100%
桌遊與 PS4/VR 借用能增進同儕互動	295	352	122	769	12	2	14	238	1007	1021
	28.89%	34.48%	11.95%	75.32%	1.18%	0.20%	1.37%	23.31%	98.63%	100%
整理氛圍讓我不只在這閱讀，還想體驗多樣化學習方式	439	413	93	945	7	5	12	64	1009	1021
	43.00%	40.45%	9.11%	92.56%	0.69%	0.49%	1.18%	6.27%	98.82%	100%

四、環境與設施滿意度分析

使用者持正面意見(包含同意、同意與尚可)與無意見者達83%以上，但有幾項不同意者(包含不同意和非常不同意)較多，其中最不滿意的是空調溫度(16.94%)，此與挑空區無空調、靠窗窗戶與窗簾未完全關閉有關，目前空調設定24度，未來視天氣需機動性調整。其次對導覽、拍攝、背景音樂不滿意者佔了13.12%，與上一個題組輕聲交流討論的反應相似。再者，停留在校時間增加，以及動線標示清楚也有較多使用者不同意。

表十二 環境與設施滿意度分析

環境與設施	非常同意	同意	尚可	同意+尚可	不同意	非常不同意	不同意	沒意見	同意+沒意見	小計
桌椅家具配置讓我感覺舒適	558	388	56	1002	7	3	10	9	1011	1021
	54.65%	38.00%	5.48%	98.14%	0.69%	0.29%	0.98%	0.88%	99.02%	100%
	315	346	196	857	76	58	134	30	887	1021

主棟有些導覽、拍攝聲音或背景音樂可以被接受	30.85%	33.89%	19.20%	83.94%	7.44%	5.68%	13.12%	2.94%	86.88%	100%
桌燈照明充足	395	438	134	967	27	10	37	17	984	1021
	38.69%	42.90%	13.12%	94.71%	2.64%	0.98%	3.62%	1.67%	96.38%	100%
空調溫度舒適	325	343	170	838	112	61	173	10	848	1021
	31.83%	33.59%	16.65%	82.08%	10.97%	5.97%	16.94%	0.98%	83.06%	100%
外大廳有咖啡輕食餐車對我更方便	405	329	106	840	23	12	35	146	986	1021
	39.67%	32.22%	10.38%	82.27%	2.25%	1.18%	3.43%	14.30%	96.57%	100%
館內場地乾淨是吸引我的地方	626	346	31	1003	4	9	13	5	1008	1021
	61.31%	33.89%	3.04%	98.24%	0.39%	0.88%	1.27%	0.49%	98.73%	100%
館內動線規劃與空間標示清楚	376	379	200	955	50	6	56	10	965	1021
	36.83%	37.12%	19.59%	93.54%	4.90%	0.59%	5.48%	0.98%	94.52%	100%
因為使用達賢圖書館，我停留在學校的時間變多了	324	335	181	840	48	17	65	116	956	1021
	31.73%	32.81%	17.73%	82.27%	4.70%	1.67%	6.37%	11.36%	93.63%	100%

五、戶外空間滿意度分析

使用者持正面意見(包含同意、同意與尚可)與無意見者達84%以上，其中對於草坡鋪平的期待很高(90.21%)。不同意者(包含不同意和非常不同意)中最多對校內接駁車3(15.67%)不滿意，其次為與校本部的距離(12.54%)，但仍有少部分不同意鋪平草坡(7.35%)。目前校內接駁車僅限週一至週五8:00-18:00平均每整點一班次開到達賢圖書館，對使用者的幫助有限；草坡鋪平的目的為降低跌倒風險，但如何兼顧景觀的美感，為後續改善方案需審慎評估的要點。

表十三 戶外空間滿意度分析

戶外空間	非常同意	同意	尚可	同意+尚可	不同意	非常不同意	不同意	沒意見	同意+沒意見	小計
湖景路樹增加我來達賢圖書館的意願	519	335	93	947	10	6	16	58	1005	1021
	50.83%	32.81%	9.11%	92.75%	0.98%	0.59%	1.57%	5.68%	98.43%	100%
達賢圖書館與校本部的距離可以被接受	232	340	311	883	97	31	128	10	893	1021
	22.72%	33.30%	30.46%	86.48%	9.50%	3.04%	12.54%	0.98%	87.46%	100%
入口草坡石板道路若鋪平可讓步行更安全	624	207	90	921	46	29	75	25	946	1021
	61.12%	20.27%	8.81%	90.21%	4.51%	2.84%	7.35%	2.45%	92.65%	100%
校內接駁車3號開到達賢圖書館對我有幫助	167	220	246	633	99	61	160	228	861	1021
	16.36%	21.55%	24.09%	62.00%	9.70%	5.97%	15.67%	22.33%	84.33%	100%

六、小結

有關館員與服務、多元資訊設備、學習共享空間、環境與設施、戶外空間

調查五種滿意程度調查分析如下：

(一) 圖書館的定位：主棟以交流討論、藝文展演定位獲得多數使用者的認同，若能兼顧安靜閱讀的需求，較符合使用者對圖書館的期待。

(二) 具體改善方向：

1. 改善噪音

主棟層退挑空、頂樓空調低頻噪音、清水模裸天花等導致聲音傳導干擾，降低導覽聲音(使用導覽耳機)、提升討論室隔音效果、約束會議使用者聲量、音樂分區播放、即時傳達活動資訊等，讓使用者有心理準備或另行安排，為取得平衡的權宜措施。另則漸進式地讓使用者習慣達賢圖書館的多元屬性，亦為過渡到複合式圖書館場域預埋根基。

2. 改善空調

(1) 達賢圖書館為銀級綠建築，因挑空區無出風口，層退區僅靠書架線型出風回風，即便溫控在24度，仍感覺悶熱不適，

(2) 靠湖濱閱讀區、討論室、研究小間有陽光直射，雖有窗簾但常因觀看景觀拉開，加上開窗，讓該處降溫不易。

(3) 討論室、研究小間等房間內空調開關功能不清楚導致使用者難以操作。

(4) 降低挑空層退區悶熱需調降溫度設定，一來電費支出增加，二來夜間可能過冷。

(5) 房間空調無法設定時間一起關閉，需靠人力逐間巡查。

(6) 頂樓空調主機低頻噪音難以處理。

以上空調問題應需專家建議評估可行的做法。

3. 特藏中心與創客空間的推廣

從調查中發現有許多使用者對特藏中心和創客空間未曾使用過也不了解，服務、設備、展覽等可增加推廣。

4. 其他：無線網路速度、場地管理系統等均為使用者關心的議題，本館正積極進行改善中。

(三) 外部環境：

草坡步道安全受到使用者的關注，雖極力宣導雨天與夜間行走南、北兩側較明亮平坦的人行步道，然效果不彰，加上曾有使用者跌倒，故贊成草坡鋪平者眾多。如何兼顧安全與美觀應委由專業廠商進一步設計規劃。

接駁車3號延伸到達賢圖書館為總務處在不增加整體經費原則之方案，9月14日開學以來搭乘者非常少，也在11月重新安排停靠站順序，然因班次少，對使用者幫助不大，或許宿舍蓋建完成後，班次增加，較能發揮明顯功效。

伍、意見或建議

完成問卷者中有814位填寫意見和建議，扣除只留email和重複者，共有613筆具體意見和建議，同一筆之意見或建議不只一項，經過整理後計有823項問題，再以主分類與次分類進行歸納。願意接受後續訪談、留Email者233位。

一、50次以上之意見或建議次分類分析：

- (一) 草坡：草坡的安全性和有用性有113次被提及，除了有在臉書抱怨跌倒的讀者，應有其他多人拐到腳或濕滑案例，顯示草坡改善為當務之急，與李克特量表填寫結果一致。
- (二) 空調：105次提及空調溫度不舒適，過悶過熱，其次為頂樓主機低頻噪音與討論室空調開關操作不易。溫控是目前可調整的部分，主機低頻噪音需由專業廠商評估改善，討論室空調開關應製作使用說明。以上意見與建議與李克特量表填寫結果一致。
- (三) 噪音：參訪導覽、會議、拍攝、背景音樂、服務或施工等產生噪音有59次意見或建議。導覽部分已採購相關設備降低聲量；會議透過事前宣導、現場提醒、處罰不借等方式管控；大型拍攝協調避開開館時間，餘提醒申請者以不干擾讀者為原則；背景音樂僅二到四樓播放，五樓以上關閉，或請使用者選用湖濱悅讀小屋；遇有施工或活動時則以事先發布公告以及隨時提醒減低影響。以上意見與李克特量表填寫結果一致。
- (四) 很好：認為很好者有57次，也有許多讀者表達肯定意見。
- (五) 討論室：討論室被提及55次，最多反應為討論室隔音差，就實際觀察的使用行為，讀者除進行討論外，也有揪團在討論室安靜讀書或拍片，進行討論者可能因熱烈或興奮產生較大聲音，另因裸天花、無吸音設計因素，干擾到隔壁討論或閱覽者，故降低討論室聲音亦為改善重點，與李克特量表填寫一致。
- (六) 開館時間：從9月14日新學期起已延長開放週一至週六夜間21:45，週日開放牽涉到館員、兼任助理、保全、清潔等人力與經費問題，需由決策者考量資源配置與實際需求而定。此項未列在李克特量表問項中，卻在意見或建議中呈現出來。

表十四 意見或建議次分類分析

次分類	次數	主分類	次分類	次數	主分類
1.草坡	113	戶外	17.資訊設備	19	設備
2.空調	105	機電	18.場管系統	16	設備
3.噪音	59	服務	19.音樂	15	服務
4.很好	57	服務	20.接駁車	14	戶外
5.討論室	55	場地	21.馬路	12	戶外
6.開館時間	53	服務	22.廁所	12	場地
7.館藏	34	館藏	23.距離	12	戶外

8.推廣活動	31	服務	24.外包人員	9	服務
9.輕食	26	服務	25.網路	9	設備
10.其它	25	其它	26.戶外	6	戶外
11.桌椅	24	設備	27.研究室	6	場地
12.戶外照明	21	戶外	28.服務人員	5	服務
13.校外人士	21	服務	29.視聽設備	2	設備
14.停車場	20	戶外	30.創客空間	2	場地
15.室內照明	20	設備	31.網站	1	服務
16.動線	19	服務	總計	823	

二、意見與建議主分類分析

- (一) 服務：包含噪音、開館時間、推廣活動、輕食、校外人士、動線、音樂、外包人員、服務人員、網站等，總計被提及296次，多數屬於圖書館可管控和改善的範圍。
- (二) 戶外：包含草坡、戶外照明、停車場、接駁車、馬路、戶外環境(景觀、湖)等，共被提及198次，大部分需尋求外部單位之諮詢與協助，如總務處，專業廠商、里長、台北市政府等。其中跟停車場與用路安全問題，需仰賴學校統籌規劃，並與台北市政府相關單位協商，以降低使用者到館的風險和困擾。
- (三) 機電：主要為空調溫度、噪音、機具操作等，需委託總務處和專業廠商的支援與協助。
- (四) 設備包含桌椅家具、室內照明、資訊設備、場管系統、網路、視聽設備等；場地包含討論室(噪音)、廁所、研究室、創客空間等；館藏與其它等意見與建議，均屬於圖書館管制與改善的範圍。

表十五 意見或建議主分類分析

主分類	次數
1.服務	296
2.戶外	198
3.機電	105
4.設備	90
5.場地	75
6.館藏	34
7.其它	25
總計	823

三、小結

開放式填答意見或建議中，從次分類分析來看，草坡和空調相關問題是使用者最感困擾的兩大區塊，因為焦點明確，凸顯改善這兩者的急迫性與必要性，但是這兩個問題須透過與外部單位的協調與合作方能執行，因此，

學校的支持、總務處的支援、專業廠商參與規劃等，均需審慎並納入使用者與圖書館之需求考量，才能進一步實施符合成本效益的作法。

在探究主分類的意見與建議中，服務相關問題居首位，較屬於圖書館營運各面的細節，舉凡服務人員、開放政策(開放時間與校外人士入館)、動線標示、討論室噪音、會議導覽與活動噪音等等，雖分屬於不同層面，綜言之代表使用者對圖書館的期許，透過服務細項的改善俾便更臻完善。

陸、總結

本次參與達賢圖書館用後滿意度調查者主體為學生，共951位約佔九成，其中大學生近六成為最大宗，故本次調查主要反映學生使用者的意見；使用頻率大多以週為單位約佔七成；商學院、社會科學學院、外語學院與文學院使用者最多約佔七成，與本校學院註冊人數排名大致相符。非常感謝學生使用者踴躍填答，提供許多回饋，顯示學生們對於達賢圖書館的喜愛與重視。

達賢圖書館以學習共享、特藏中心與多元資訊三大規劃主軸，然而使用者仍抱持著安靜閱覽與借還館藏為圖書館最重要的功能。其次，因課業或社團活動，眾多討論室與設備可滿足使用者交流討論的需求，包含開放式的學習共享區、大中小間討論室與會議場地。再者，圖書館各種藝文展覽、演講與課程等也是吸引使用者的誘因，藉此提供跳脫書本框架的資訊與資源，讓使用者藉以獲得多元豐富的體驗。特藏中心和創客空間，可能因初期使用群傾向學術研究或資訊科技之學習探索，大部分的使用者尚未接觸與瞭解，應仍有空間進一步開發潛在使用者。

針對館員與服務、多元資訊設備、學習共享空間、環境與設施、戶外空間之滿意度調查，與前項使用圖書館情形之部分結果前後呼應：

1. 安靜閱讀、交流討論、藝文展演是大部分使用者認同的圖書館定位。
2. 目前使用者最在意的為噪音、空調、草坡問題，亟需進行改善。

最後一部分開放填答之意見或建議，草坡、空調和噪音為使用者認為最困擾的前三項問題，與使用情形的調查十分相符，只是在開放填答中更明確的陳述問題影響的程度與細節，然而因牽涉到外部單位的協助，包含學校的支持、總務處的支援、專業廠商參與規劃等，本館將透過本次調查爭取外部單位與相關資源，以評估較具成本效益的方案。其次，有關圖書館營運方面的意見或建議，在有限的人力和資源範圍內，納入為服務改善與調整的依據。

2021年將有新的變動，達賢圖書館前197巷對面捷運站(原莊敬宿舍)即將動工，指南校區南側基盤宿舍工程也已啟動，不免影響目前達賢圖書館的營運與使用，於工程的過渡時期內不免承受一些干擾。除了外部因素，內部的八樓團體研究小間將於新學期起開放碩博士生借用，維持中正圖書館月租和日借兩種模式，相異處為多人使用一間，但有個人獨立的席位，研究生能否接受新的使用方式仍待觀察。二樓大廳咖啡餐車於2021年起進駐，提供高品質咖啡和輕食，解決民生問題。另學校對於機車與汽車停車場仍不明朗的態度，或多或少影

響使用者的觀感。

圖書館用心經營，期盼達賢圖書館能在師生的教學、研究、學習各方面有所幫助，使用者的回饋是圖書館再進步的基礎，並據以爭取外部資源挹注，除了成為最美的圖書館之外，達賢圖書館持續為提供良好的服務努力。