

中文摘要

本研究目的為調查弘光科技大學一百一十二學年度職員工及學生對圖書資訊處的服務滿意度，藉此了解本校職員工及學生對於圖書資訊處各組提供之圖書資源、資訊軟體與系統及空間設備服務整體看法，以提供圖書資訊處未來改善之參考，茲將其重要結果分別摘錄如下：

本年度研究之研究對象為本校一百一十二學年度職員工及學生，全校職員工及學生接受調查人數，職員工151人，學生323人，共為474人。本研究以 Google 電子問卷之方式蒐集資料，回收問卷之資料，經過統計分析後得到下列結果摘錄：

本校一百一十二學年度職員工對圖書資訊處的整體現況滿意度4.88(以6等第量表計分)，職員工對圖書資訊處各組服務平均滿意度，知識營運組4.84、軟體發展組4.85、系統發展組4.94。

本校一百一十二學年度學生對圖書資訊處的整體現況滿意度5.01(以6等第量表計分)，學生對圖書資訊處各組服務平均滿意度，知識營運組5.04%、軟體發展組5.10、系統發展組4.93。

為求正視、慎重、確實改善及回應受訪者之需求，針對回覆問卷中滿意度低於5的項目及受訪者提出之相關意見（共計47份），經113.1學期圖書資訊處9月份處務會議決議，請圖書資訊處各組處理、回應受訪者所提意見，並於113學年圖書資訊處滿意度調查確認改善情形，方為結案。

關鍵字：電子問卷、滿意度、服務認知、效益評估、行銷