

淡江大學資訊處101學年度服務滿意度調查統計表 (職員組)

項 目 回收樣本人數：282 (男 74 · 女208)		使用情形(%)			滿意程度(%)							101學 年6分 量表分 數	100學 年6分 量表分 數	99學 年6分 量表 分數	
		經 常 使 用	偶 爾 使 用	不 曾 使 用	6	5	4	3	2	1	無 意 見				
					非常滿意.....非常不滿意										
一	您對資訊處所提供之「無線網路服務」使用情形如何?	35.5%	52.5%	12.1%	16.9%	45.2%	24.2%	9.3%	3.6%	0.8%	0.0%			4.60	
一	您對資訊處所提供之「網路服務」(如：頻寬、速度、...等)使用情形如何?	85.5%	12.8%	1.8%	31.4%	48.7%	15.2%	3.6%	1.1%	0.0%	0.0%	5.30	5.17	5.06	↓
三	您對資訊處所提供之「E-mail系統(含Web-mail)」使用情形如何?	90.1%	9.9%	0.0%	41.8%	44.0%	10.3%	2.1%	1.4%	0.4%	0.0%	5.32	5.23	5.22	↓
四	您對資訊處所提供之「淡江大學首頁(www.tku.edu.tw)」使用情形如何?	81.2%	18.4%	0.4%	34.9%	49.8%	14.6%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	5.19	5.20	5.19	↓
五	您對資訊處所提供之「辦公室自動化系統(OA)」使用情形如何?	77.0%	15.2%	7.8%	26.5%	53.5%	15.0%	2.7%	1.9%	0.4%	0.0%	4.88	4.96	4.99	↑
六	您對資訊處所提供之「公文管理系統(OD)」使用情形如何?	57.1%	28.7%	14.2%	16.1%	34.3%	33.5%	8.7%	5.4%	2.1%	0.0%	4.52	4.30	4.41	↑
七	您對資訊處所提供之「請假管理系統(LM)」使用情形如何?	44.7%	46.8%	8.5%	24.0%	47.7%	21.7%	4.3%	1.6%	0.8%	0.0%		4.83	4.86	↑
八	您對資訊處所提供之「校務行政資訊系統(如：教務、人事、設備、...等系統)」使用情形如何?	46.5%	46.8%	6.7%	20.5%	54.4%	20.5%	3.0%	1.1%	0.4%	0.0%	4.84	4.78	4.89	↑
九	您對資訊處所提供之「個人電腦維修服務」服務品質如何?	26.6%	65.2%	8.2%	52.1%	35.9%	10.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	5.43	5.38	5.38	↑
十	您對資訊處所提供之「資訊知能訓練課程」實用性如何?	12.1%	78.4%	9.6%	21.2%	52.5%	21.6%	4.3%	0.4%	0.0%	0.0%	5.12	4.99	4.90	↓
十一	您對資訊處所提供之「聯合服務台」服務品質如何?	27.0%	61.7%	11.3%	52.0%	35.2%	10.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	5.39	5.38	5.36	↓
十二	整體而言，您對資訊處人員之服務態度的滿意度為何?				44.5%	49.1%	6.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	5.35	5.32	5.37	↑
十三	整體而言，您對資訊處所提供之資訊系統與服務的滿意度為何?				30.7%	56.9%	9.9%	0.7%	1.8%	0.0%	0.0%	5.16	5.14	5.14	-
	平均											5.14	5.06	5.03	↓

淡江大學資訊處101學年度服務滿意度調查統計表 (教師組)

項 目 回收樣本人數：195 (男121 · 女74)		使用情形(%)			滿意程度(%)							99學年 6分量 表分數	100學 年6分 量表分 數	101學 年6分 量表分 數
		經 常 使 用	偶 爾 使 用	不 曾 使 用	6	5	4	3	2	1	無 意 見			
					非常滿意.....非常不滿意									
一	您對資訊處所提供之「無線網路服務」使用情形如何?	34.9%	53.8%	11.3%	22.5%	41.6%	26.0%	5.2%	4.0%	0.6%	0.0%			4.72
一	您對資訊處所提供之「網路服務」(如：頻寬、速度、...等)使用情形如何?	75.9%	23.1%	1.0%	28.5%	49.2%	15.0%	4.1%	2.6%	0.5%	0.0%	5.09	4.97	4.95 ↓
三	您對資訊處所提供之「E-mail系統(含Web-mail)」使用情形如何?	86.2%	12.8%	1.0%	43.5%	38.3%	11.4%	4.7%	2.1%	0.0%	0.0%	5.30	5.07	5.17 ↑
四	您對資訊處所提供之「淡江大學首頁(www.tku.edu.tw)」使用情形如何?	73.8%	25.6%	0.5%	42.3%	45.4%	10.3%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	5.22	5.19	5.28 ↑
五	您對資訊處所提供之「教學支援平台(Teaching Support Platform)」使用情形如何?	66.7%	28.2%	5.1%	22.7%	45.9%	18.9%	5.4%	4.9%	2.2%	0.0%	4.72	4.78	4.70 ↓
六	您對資訊處所提供之「成績上傳系統(Online Grade Upload System)」使用情形如何?	64.6%	33.8%	1.5%	31.3%	42.7%	17.2%	7.3%	0.5%	1.0%	0.0%	4.95	4.95	4.94 ↓
七	您對資訊處所提供之「教學計畫表上傳系統(Online Course Schedule System)」使用情形如何?	61.5%	34.4%	4.1%	23.5%	43.3%	16.6%	7.5%	5.9%	3.2%	0.0%	4.57	4.55	4.61 ↑
八	您對資訊處所提供之「教師歷程系統(Teacher E-portfolio System)」使用情形如何?	25.1%	56.4%	18.5%	13.2%	30.8%	34.0%	8.8%	7.5%	5.7%	0.0%	4.71	4.40	4.16 ↓
九	您對資訊處所提供之「個人電腦維修服務」服務品質如何?	15.9%	59.0%	25.1%	50.7%	39.0%	8.2%	1.4%	0.0%	0.7%	0.0%	5.34	5.35	5.37 ↑
十	您對資訊處所提供之「聯合服務台」服務品質如何?	12.3%	39.0%	48.7%	48.0%	39.0%	12.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	5.18	5.24	5.33 ↑
十一	整體而言，您對資訊處人員之服務態度的滿意度為何?				45.6%	47.2%	5.6%	1.0%	0.5%	0.0%	0.0%	5.37	5.34	5.36 ↑
十二	整體而言，您對資訊處所提供之資訊系統與服務的滿意度為何?				31.3%	53.3%	12.3%	1.5%	1.5%	0.0%	0.0%	5.16	5.11	5.11 -
	平均											5.06	5.00	4.98 ↓

淡江大學資訊處101學年度服務滿意度調查統計表 (學生組)

項 目 回收樣本人數：1,946 (男 788 · 女 1158)		使用情形(%)			滿意程度(%)							99學年 6分量 表分數	100學 年6分 量表分 數	101學 年6分 量表分 數
		經 常 使 用	偶 爾 使 用	不 曾 使 用	6	5	4	3	2	1	無 意 見			
					非常滿意.....非常不滿意									
一	您對資訊處所提供之「無線網路服務」使用情形如何?	52.2%	39.7%	8.1%	11.0%	33.8%	32.6%	13.3%	6.7%	2.6%	0.0%			4.21
一	您對資訊處所提供之「網路服務」(如：頻寬、速度、...等)使用情形如何?	61.6%	36.7%	1.6%	11.6%	35.5%	31.3%	12.9%	6.6%	2.1%	0.0%	4.86	4.54	4.26 ↓
三	您對資訊處所提供之「E-mail系統(含Web-mail)」使用情形如何?	40.2%	52.1%	7.7%	19.2%	37.7%	30.2%	9.7%	2.6%	0.6%	0.0%	4.81	4.76	4.59 ↓
四	您對資訊中心所提供之「淡江大學首頁 (www.tku.edu.tw)」使用情形如何?	72.3%	27.4%	0.4%	30.8%	44.6%	20.7%	3.0%	0.8%	0.1%	0.0%	5.00	4.96	5.02 ↑
五	您對資訊處所提供之「教學支援平台(Teaching Support Platform)」使用情形如何?	66.5%	32.4%	1.1%	27.0%	43.0%	23.1%	5.0%	1.6%	0.4%	0.0%	4.91	4.85	4.88 ↑
六	您對資訊處所提供之「電腦實習室 (商管二樓、工學大樓三樓玻璃屋及台北校園一樓)」使用情形如何?	58.6%	35.7%	5.7%	23.5%	43.1%	24.1%	6.9%	1.7%	0.7%	0.0%	4.91	4.83	4.78 ↓
七	您對資訊處所提供之「課程查詢系統(Tamkang University Course Catalogs)」使用情形如何?	45.4%	54.0%	0.7%	23.8%	44.9%	23.5%	6.1%	1.2%	0.5%	0.0%	4.93	4.88	4.83 ↓
八	您對資訊處所提供之「網路即時選課系統(Online Course Selection System)」使用情形如何?	36.8%	61.7%	1.5%	10.3%	24.5%	25.5%	18.1%	11.8%	9.9%	0.0%	4.41	4.26	3.74 ↓
九	整體而言，您對資訊處人員之服務態度的滿意度為何?				17.5%	52.0%	24.5%	3.5%	2.1%	0.5%	0.0%	4.92	4.75	4.78 ↑
十	整體而言，您對資訊處所提供之資訊系統與服務的滿意度為何?				17.9%	53.0%	23.0%	3.3%	2.6%	0.2%	0.0%	5.00	4.86	4.80 ↓
	平均數											4.86	4.74	4.59 ↓