

102學年度淡江大學資訊處服務滿意度調查統計表 (職員組)

項 目 回收樣本人數：300 (男 83 · 女 217)		使用情形(%)			滿意程度(%)								102學 年6分 量表分 數	101學 年6分 量表分 數	100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?	48.0%	45.3%	6.7%	20.0%	46.4%	22.9%	6.8%	3.6%	0.4%	0.0%	4.71	4.60		↑	
二	您對資訊處所提供之「網路服務」(如：頻寬、速度、無線網路等)使用情形如何?	84.0%	14.0%	2.0%	34.7%	45.9%	15.0%	3.7%	0.7%	0.0%	0.0%	5.10	5.06	5.17	↑	
三	您對資訊處所提供之「E-mail系統(含Web-mail)」使用情形如何?	87.7%	11.7%	0.7%	36.2%	45.0%	14.8%	2.7%	1.3%	0.0%	0.0%	5.12	5.22	5.23	↓	
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?	78.7%	21.3%	0.0%	34.7%	53.0%	10.7%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	5.21	5.19	5.20	↑	
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?	78.0%	12.7%	9.3%	25.4%	48.5%	20.2%	3.7%	1.8%	0.4%	0.0%	4.91	4.99	4.96	↓	
六	您對資訊處所提供之「公文管理系統(OD)」使用情形如何?	62.7%	26.7%	10.7%	13.1%	35.8%	31.7%	8.6%	7.8%	3.0%	0.0%	4.29	4.41	4.30	↓	
七	您對資訊處所提供之「請假管理系統(LM)」使用情形如何?	45.0%	45.0%	10.0%	23.7%	50.0%	18.5%	6.3%	1.5%	0.0%	0.0%	4.88	4.86	4.83	↑	
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?	43.3%	48.3%	8.3%	19.6%	54.5%	22.2%	2.2%	1.5%	0.0%	0.0%	4.89	4.89	4.78	-	
九	您對資訊處所提供之「個人電腦維修服務」服務品質如何?	25.3%	64.0%	10.7%	53.0%	38.1%	8.2%	0.7%	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?	18.0%	68.3%	13.7%	19.3%	55.2%	20.8%	4.2%	0.0%	0.4%	0.0%	4.88	4.90	4.99	↓	
十一	您對資訊處所提供之「聯合服務台」服務品質如何?	28.0%	60.3%	11.7%	55.8%	33.6%	8.7%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	5.43	5.36	5.38	↑	
十二	整體而言，您對資訊處人員之服務態度的滿意度為何?				44.3%	51.3%	3.3%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.39	5.37	5.32	↑	
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?				28.7%	60.3%	9.7%	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	5.16	5.14	5.14	↑	
	平均數											5.03	5.03	5.06		

102學年度淡江大學資訊處服務滿意度調查統計表 (教師組)

項 目 回收樣本人數：172 (男 103 · 女 69)		使用情形(%)			滿意程度(%)								102學 年6分 量表分 數	101學 年6分 量表分 數	100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?	44.2%	43.6%	12.2%	25.2%	41.7%	21.2%	7.3%	2.6%	2.0%	0.0%	4.74	4.72		↑	
二	您對資訊處所提供之「網路服務」(如：頻寬、速度、無線網路等)使用情形如何?	83.1%	15.1%	1.7%	39.1%	34.3%	15.4%	7.1%	3.6%	0.6%	0.0%	4.96	4.95	4.97	↑	
三	您對資訊處所提供之「E-mail系統(含Web-mail)」使用情形如何?	88.4%	9.9%	1.7%	41.4%	45.0%	10.1%	2.4%	0.6%	0.6%	0.0%	5.22	5.17	5.07	↑	
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?	79.7%	20.3%	0.0%	43.0%	41.9%	13.4%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	5.26	5.28	5.19	↓	
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?	64.5%	26.2%	9.3%	22.4%	41.7%	22.4%	7.1%	5.8%	0.6%	0.0%	4.66	4.70	4.78	↓	
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?	66.9%	30.2%	2.9%	27.5%	38.9%	21.0%	6.6%	4.8%	1.2%	0.0%	4.74	4.94	4.95	↓	
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?	61.0%	34.9%	4.1%	27.9%	38.2%	21.2%	6.1%	6.1%	0.6%	0.0%	4.74	4.61	4.55	↑	
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?	31.4%	55.8%	12.8%	14.7%	27.3%	34.0%	11.3%	6.7%	6.0%	0.0%	4.14	4.16	4.40	↓	
九	您對資訊處所提供之「個人電腦維修服務」滿意度如何?	15.1%	59.3%	25.6%	57.0%	32.8%	8.6%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	5.45	5.37	5.35	↑	
十	您對資訊處所提供之「聯合服務台」服務品質如何?	12.2%	45.3%	42.4%	49.5%	41.4%	6.1%	2.0%	1.0%	0.0%	0.0%	5.36	5.33	5.24	↑	
十一	整體而言，您對資訊處人員之服務態度的滿意度為何?				52.9%	38.4%	6.4%	1.2%	1.2%	0.0%	0.0%	5.41	5.36	5.34	↑	
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?				34.3%	46.5%	15.1%	1.7%	2.3%	0.0%	0.0%	5.09	5.11	5.11	↓	
	平均數											4.98	4.98	5.00		

102學年度淡江大學資訊處服務滿意度調查統計表 (學生組)

項 目 回收樣本人數：2466 (男 949 · 女 1517)		使用情形(%)			滿意程度(%)							102學 年6分 量表分 數	101學 年6分 量表分 數	100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				
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%	4.23	4.21		↑
二	您對資訊處所提供之「網路服務」(如：頻寬、速度、無線網路等)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%	4.27	4.26	4.54	↑
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%	4.54	4.59	4.76	↓
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?	72.3%	27.4%	0.4%	30.8%	44.6%	20.7%	3.0%	0.8%	0.1%	0.0%	4.89	5.02	4.96	↓
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%	4.70	4.88	4.85	↓
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%	4.71	4.78	4.83	↓
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%	4.75	4.83	4.88	↓
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%	4.05	3.74	4.26	↑
九	您對資訊處所提供之「淡江 i 生活」App使用情形如何?	39.5%	32.7%	27.8%	29.4%	31.0%	26.9%	6.80%	2.90%	3.00%	0.0%	4.68			
十	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%	4.88	4.78	4.75	↑
十一	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%	4.90	4.80	4.86	↑
	平均數											4.60	4.59	4.74	