

讀者需求 & 服務滿意度
調查研究



國立臺中圖書館 編印

公共圖書館素養叢書1

讀者需求及服務滿意度調查研究



國立臺中圖書館 編印
NATIONAL TAICHUNG LIBRARY



序文

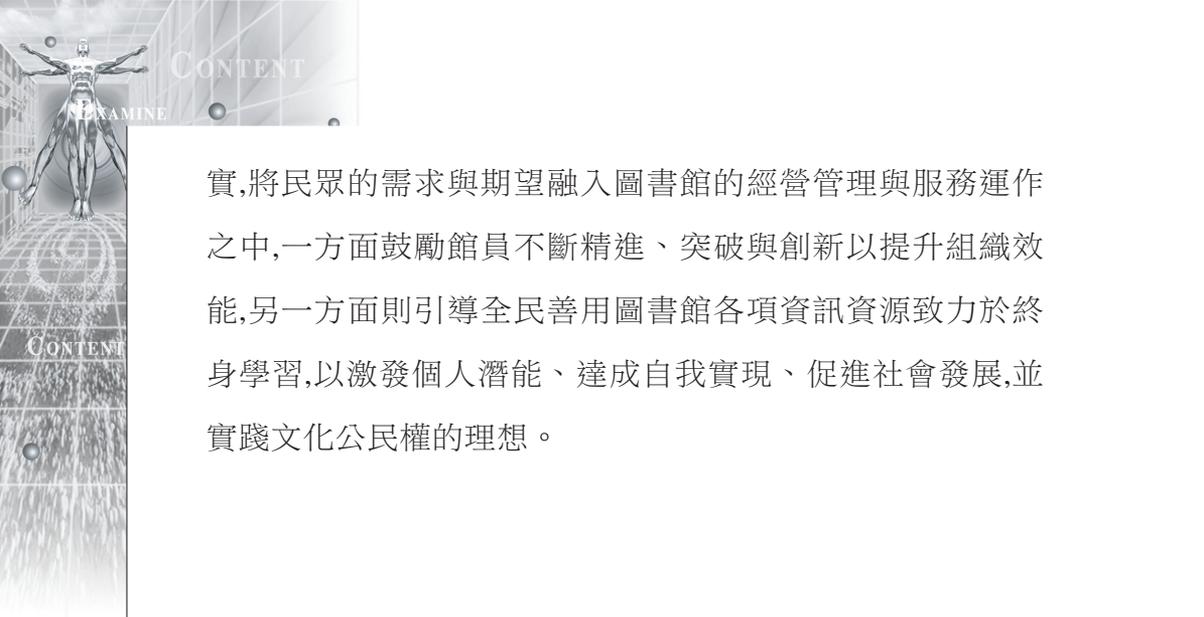
近年來,由於受到社會急遽變遷及全球化趨勢的影響,從國家文化建設到社會經濟發展,都對圖書館的資訊流通與便捷服務產生迫切的需求,因此,圖書館為配合終身學習的需求,除了保存、整理各類型資訊提供民眾擷取與運用之外,更應扮演全民閱讀與終身學習的推動者,創造更多終身學習的機會,發展民眾從事學習的能力,以提升人類的生活品質。然而,在邁向學習社會的過程中,以公共圖書館作為實踐近用、平權及民主化的全民終身學習機構,最重要的關鍵乃在於如何透過各種有效的服務措施,促進民眾藉由閱讀活動養成終身學習的習慣,從學習過程中激發個人潛能,提升自我價值,進而帶動整體社會的創新與進步。

在現代生活中,舉凡政治、經濟、社會、文化、教育、科技等方面資訊的生產及交流,乃至個人日常生活學習與民主素養之養成,都可以透過有效運用圖書館的資訊資源而達成;因此,圖書館既是一個蒐集、組織、傳遞資訊的社教機構,也是政府傳布政情和教育民眾的學習資源中心。所以,公共圖書館的目標主要在促使民眾擁有文化公民權,去追尋與文化、知識、技術及公民技巧有關的繼續發展與終身學習;所以,促進全民閱讀與終身學習乃為公共圖書館的核心

功能,而公共圖書館透過本身的館藏資源及推廣活動,正可以發揮保存文化、傳播資訊、教育民眾及倡導休閒等四大功能,進而協助個人發展潛能,提升公民素質。

基於圖書館是為使用者而存在的理念,圖書館必須確實了解使用者的學習需求及實際上所獲得的服務品質,並滿足使用者對服務的需求與期望。而圖書館使用者研究的目的,即在於了解讀者的需求、利用圖書館情形及對服務的滿意程度,以評估圖書館所提供的服務是否符合使用者的需求。有鑑於此,本館特地透過公開招標的程序,委託東海大學民意調查中心進行本調查研究,主要是希望藉由立場客觀之學術單位以問卷調查的方式,針對讀者本身的學習需求及對本館目前所提供各項服務措施的滿意度,進行讀者意見之蒐集並加以統計分析,以深入瞭解讀者對本館的需求期望及其對各項服務措施的滿意度,作為本館檢討改進經營與服務之參考,期能提升服務品質並符合民眾的需求,此外,對於塑造優質閱讀環境及推廣全民終身學習亦能有所助益。

總之,圖書館的經營與服務其最大任務乃在藉由各種閱讀途徑,促進讀者擴展知識的獲取與應用,並養成終身學習的習慣,是一種以「利他」為導向的全民服務。公共圖書館身為一個傳播知識文化及終身教育機構,自應積極針對讀者需求及服務滿意度的相關問題加以了解、檢討、改進與落



實,將民眾的需求與期望融入圖書館的經營管理與服務運作之中,一方面鼓勵館員不斷精進、突破與創新以提升組織效能,另一方面則引導全民善用圖書館各項資訊資源致力於終身學習,以激發個人潛能、達成自我實現、促進社會發展,並實踐文化公民權的理想。

國立臺中圖書館

館長

謹識

中華民國九十三年十二月



【摘要】

國立臺中圖書館為落實全民閱讀及終身學習,特別針對來館讀者進行讀者需求及服務滿意度調查研究,以期對讀者的基本特徵與學習需求獲得充分的認知,並深入了解讀者對於圖書館所提供各項服務與設施的滿意程度,以作為改進經營管理措施及提升服務品質之參考。

本研究主要發現與結論如下:

(一) 就圖書館所提供的各項服務與設施而言:整體上均有五成或六成以上的滿意度或覺得具方便性、數量足夠;就滿意的項目而言,正面評價最高的前三項分別為「館員能否協助讀者使用圖書資料以解決問題」、「各項標示指引明確清楚與否」、「當期刊刊、報紙是否準時上架」;負面評價最高的前四項分別為「閱覽座位數量」、「是否容易獲得本館的推廣活動訊息」、「讀者是否清楚圖書館的各項服務規定」、「參考工具書適足性」。

(二) 關於讀者的需求及建議部分:讀者需求最高比例的前五項依序為中外文圖書借閱服務;讀者自修室;新書櫥窗;網路資源中心;視聽媒體中心。至於讀者認為最需要改善的五項設施或服務為讀者自修室;飲水機及廁所;網路資源中心;中外文圖書借閱服務;視聽媒體中心。



(三) 綜觀整體滿意度結果而言：圖書館提供的服務均能夠被多數的讀者所肯定。而研究也發現,讀者所反應的問題或出現不滿意的情形(比例不高),問題多屬於受到空間限制或者讀者流量問題所致,在現有空間無法擴增得情形下,則有待新館的遷建以有效解決。另外本研究建議圖書館公布每年度或每季圖書採購情形供讀者參考,使其對於圖書採購經費運用情形有深入的瞭解,進而提高評價。

(四) 在其他建議方面：對於人力不足的問題,建議擴大志工招募 以因應此一問題。最後,針對研究結果發現與圖書館推動全民閱讀與終身學習的目標對照,發現兩者相互契合,因此,如何擴大民眾參與學習以及進一步提升服務品質將是圖書館努力發展的目標。

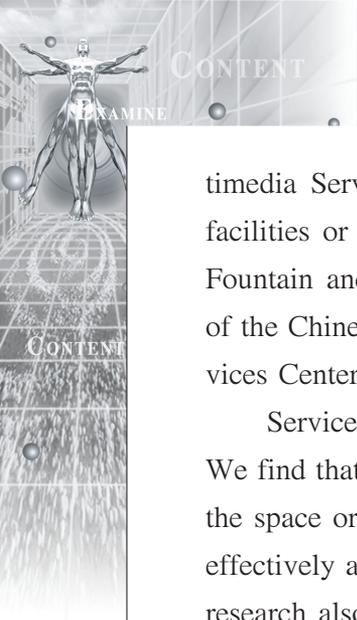


【Abstract】

The National Taichung Library (NTL), a public library, as a ring of the lifelong learning system, serves all people in Taiwan. In order to implement the social education function of the library completely and promote service quality, also with the purpose of enlarging participation of regional civic, the NTL make investigations into find out reader's demand and service satisfaction. The NTL expect to get certain cognition to readers' basic background materials, appraisal of every service that the library offers to readers, and collect readers to some demands and suggestions of the library service.

Direct against this main result of research, as regards every service or facility that the library offers, there is 50% or more than 60% satisfaction or think on the whole that the convenience, quantity are enough. As regards satisfactory angle, the three positive highest items of appraisal are "Could the office-staff help readers to use the books and reference materials in order to solve the problem?"; "Is every single index or guide clearly or not?"; "Do periodicals, newspaper put on the shelf on time?"; And about the negative appraisals, there are four appraisals. They are "Seat quantity", "The apt popularization activity information of obtaining", "Are reader clear with every regulations of the library?", "Sufficiency of reference books".

In the part of readers' demands and suggestions, the top five items of readers' supreme proportion of demand are "Loan of the Chinese and foreign language books"; "General Reading Room"; "New Arrivals"; "Internet Services Center"; "Mul-



timedia Services Center” . Reversely, the most five to improved facilities or services are “General Reading Room” ; “Drinking Fountain and Lavatory” ; “Internet Services Center ” ; “Loan of the Chinese and Foreign Language Books” ; “Multimedia Services Center ” .

Services that library offered can endorsed by most readers. We find that most of the complaints are caused by the restrained of the space or caused by the reader ’ s flow rate. It could be solved effectively after the establishment of the new library building. This research also advises the library to make public with the purchase of books each year or each season .This may promote understanding of reader that how the library works. It can help to reduce the unsatisfied.

To other relevant service and maintenance management of facilities problems, it should be solve if there is enough fund or personnel. The situation of insufficient personnel, by recruiting more volunteers and giving well training should be able to solve it. Finally, it will be diligent goals in the future of the library how to promote all people ’ s lifelong learning and to improve service quality.

讀者需求及服務滿意度調查研究

目 次

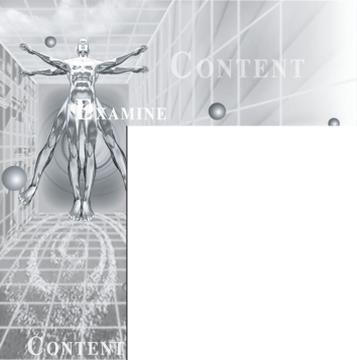
序文.....	II
摘要.....	V
中文.....	V
英文.....	VII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究緣起.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究問題.....	4
第二章 文獻探討.....	6
第一節 公共圖書館設立的功能性與必要性.....	6
第二節 公共圖書館設立標準類型.....	10
第三節 館方營運評鑑系統研究.....	18
第四節 讀者需求與滿意度因素分析.....	30
第三章 研究方法.....	34
第一節 主要調查對象.....	34
第二節 主要調查內容與實施方式.....	37



第三節 研究工具檢驗.....	40
第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析.....	59
第一節 讀者基本資料分析.....	59
第二節 讀者對各項服務滿意度分析.....	75
第三節 建議與需求分析.....	127
第五章 結論與建議	168
第一節 結論.....	168
第二節 研究建議.....	177
參考文獻	183
一、中文部分.....	183
二、英文部分.....	185
附錄.....	186
一、期中審查意見改善表.....	186
二、期末審查意見改善表.....	190
三、正式問卷.....	192
四、交叉分析附表	203

表 目 次

表1	圖書館功能一覽表.....	9
表2	圖書館評鑑標準類別一覽表.....	18
表3	館方評鑑系統一覽表.....	29
表3-1	館方評鑑系統一覽表（續）.....	30
表4	國立臺中圖書館93年10.12-10.17讀者流量統計表....	34
表5	每日應抽樣本數及初始抽樣流量間距表.....	36
表6	滿意度部分調查結果摘要表.....	173
表7	期中審查意見改善表.....	187
表8	期末審查意見改善表.....	190



第一章 緒論

第一節 研究緣起

伴隨著全球化、資訊化的浪潮，「知識」已然成為時下世界各國檢視其國家競爭力的重要指標，譬如：從文化的面向，我們常會透過「人民識字率」檢視該國家的文化發展程度；而在經濟的面向上，「人力資源的素質」業已經成為經濟競爭力的重點評比依據；至於就產業界而言，傳統低技術、低附加價值、高勞力密集的中小型產業不再具有主流市場的投資價值，取而代之的，不論是早些年代的電子資訊產業、抑或是近來當紅的生物科技產業，皆屬於著重高科技知識的專門產業，對於「知識」追求的渴望是可想而知的；鑑此，在時代變遷的過程當中，營造得以促使國民時刻追求知識的「終身學習」環境，便顯得相形重要；其中，最為一般國人所廣泛接觸到的機構，則非「圖書館」莫屬了。

圖書館成為終身學習體系的一環，要屬行政院於民國六十八年底所推動的十二項重要經濟建設開始，而臺灣省政府更於第三期文化建設重要措施當中，已完成每一鄉鎮擁有一圖書館為目標，以期全面提升國人的知識水平；根據行政院研究發展考核委員會的統計調查，截至目前為止，各縣市業已完成約五百餘所鄉鎮圖書館之建設工作¹，

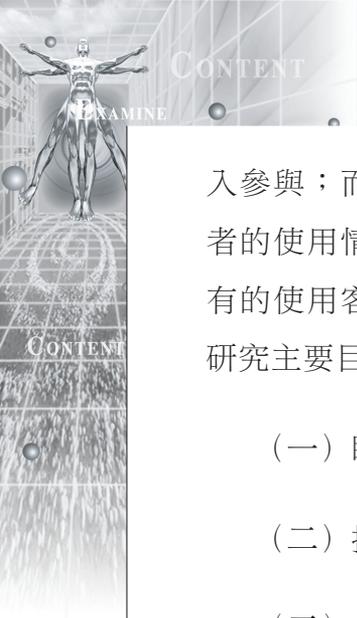
就實質的硬體建設而言，可說是相當的完備；然而，一般民眾對於圖書館的認知，多半依舊沿襲著過往的心態，認為圖書館是屬於正規學校教育的體系，是莘莘學子的活動場域，而非社會人士的進修管道；從一份臺閩地區圖書館統計之調查，公共圖書館之登記讀者人數和平均每月進館人數，均僅佔總服務人口之一成左右而已，也就是說臺閩地區有高達百分之九十之民眾，未曾利用過各級公共圖書館（張保隆、謝寶煖，1996）²；鑑此，為求徹底落實圖書館的社會教育功能，如何擴大地區民眾的參與，無疑地是圖書館方的首要任務。

第二節 研究目的

本研究的目的，主要在藉由立場公正之學術單位所訓練之面訪員透過實地面對面訪談方式，直接與國立臺中圖書館讀者針對國立臺中圖書館目前各項服務滿意度，以及是否符合需求等進行雙向的溝通，希望藉此建立一項管道讓所有被訪談之讀者能夠充分的表達出心聲，瞭解讀者對國立臺中圖書館的需求及使用情形，調查重點在於分析圖書館使用者的需求與滿意度調查；了解讀者的需求，得以讓館方掌握多數讀者的使用趨向，以促進內部各項軟硬體設備的提升，吸引更多尚未充分利用圖書館功能的民眾加

1:資料來源:中國圖書館學會網站(<http://lac.ncl.edu.tw/>)。

2:王振鵠主持、胡述兆協同主持,「縣市文化中心績效評估」(臺北市:行政院研究發展考核委員會編,民國82年5月),頁31。取自謝寶煖、張保隆(1996)。公共圖書館讀者涉入程度對服務品質評估之影響。資訊傳播與圖書館學,2(3),62-63。



入參與；而檢視既有讀者的滿意度，則可以讓館方明瞭讀者的使用情況，以便於做適度的服務項目修正，好鞏固既有的使用客群，並為日後擴大客群之參考。本此，本調查研究主要目的如下：

- (一) 瞭解國立臺中圖書館讀者的基本特性。
- (二) 探討讀者對國立臺中圖書館的需求及使用情形。
- (三) 探討讀者對國立臺中圖書館各項服務的滿意程度及建議事項。
- (四) 歸納研究結果並提出具體建議，作為國立臺中圖書館改進經營與管理及提升服務品質之參考。

本調查研究希冀藉由瞭解讀者對國立臺中圖書館各項服務的滿意程度以及需求，作為國立臺中圖書館檢討改進經營與服務之參考，以期能提升服務品質以符合民眾終身學習的需求，此外，對於塑造良好讀書環境與推廣全民閱讀運動亦期能有助益。

第三節 研究問題

本調查研究基於前述的研究目的，導出以下幾個研究問題，希冀藉由本次的「國立臺中圖書館讀者需求及服務滿意度調查研究」來對於上開問題有所解答。以下為本研究希望能解答的問題：

一、國立臺中圖書館讀者的基本特性為何？

此部分主要係針對來館讀者進行問卷調查，透過調查所得的讀者背景資料，瞭解來館的讀者主要特性，諸如年齡層、職業層、來館頻率、停留時間等等。一方面可以提供圖書館來館讀者是偏向於哪些年齡層、職業別...等等的資訊，同時也可以瞭解讀者一些使用習慣諸如停留時間，來館頻率，以便作為其他項目的分析基礎。

二、讀者對國立臺中圖書館各項服務的滿意程度如何？

此部分研究主要問題係針對圖書館提供各項服務項目諸如：內部的空間配置、各項標示指引、閱覽座位數量、藏書豐富性、書架上圖書的排列整理、當期刊刊、報紙上架、參考工具書適足性、線上公用目錄及查詢系統、網站設計、網路資源內容、圖書館的各項服務規定、館員的服務態度、



館員專業性、讀者建議與意見的答覆的速度及完整性、推廣活動訊息是否容易獲得、重新開張後的臺中圖書館滿意度等等，研究中將對讀者就上開十八項個別服務進行意見甄詢，以瞭解各項服務滿意度情形。

三、讀者對於國立臺中圖書館的需求及使用情形如何？

本項問題係針對圖書館編印出版品閱覽情形、讀者較需要的設施及服務項目為何、圖書館最需要加強改善的設施及服務項目為哪些？圖書資料的蒐集與典藏應加強項目類別、對未來新館的軟硬體設施有何期望與建議、除前述外的其他意見等六類問題進行讀者意見徵詢。

本研究在取得相關資料分析成果後，將基於研究目的與問題，於最後歸納研究結果並提出具體建議，作為國立臺中圖書館改進經營與管理及提升服務品質之參考。

第二章 文獻探討

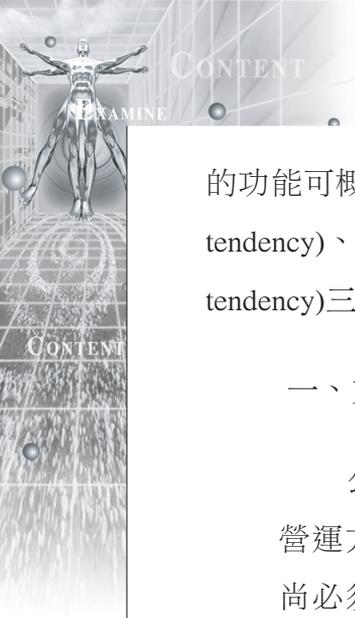
本章以國立臺中圖書館為案例，從讀者的需求與滿意度調查的角度切入，針對圖書館設立的功能性與必要性、公共圖書館的設立標準、圖書館評鑑系統、讀者需求與滿意度因素分析等面向進行相關文獻彙整及論述，作為本研究之相關參考。

第一節 公共圖書館設立的功能性與必要性

從功能的角度觀之，「公共圖書館」具有保存文化、提供資訊、教育讀者、休閒娛樂四大功能（林勤敏，1998）³；而以其存在的必要性析之，相較起其他文教機構，如學校、空中大學、文化中心、社會大學等機構，具有更為普遍的廣泛性，藉由圖書館扮演的中介角色，民眾得以同無遠弗屆的全球知識庫作一連結，對於急需因應知識經濟衝擊的人民而言，無疑地具有舉足輕重的地位；如林勤敏便認為，因應知識爆炸的衝擊、休閒時間的增加、館際合作的趨勢、以及虛擬圖書館的來臨，公共圖書館的存在，實有其必要性⁴；綜合以上的論述，本研究認為，公共圖書館

3:林勤敏(1998年12月)。公共圖書館讀者利用教育與終身學習之探討。國立中央圖書館臺灣分館館刊,5(2),10。取自:http://www.ncltb.edu.tw/ncltb_c/literary/publish/p5-2/pb5-202.htm

4:同註3



的功能可概略被區分為以下三大範疇，亦即文化趨向(culture tendency)、知識趨向(knowledge tendency)以及休閒趨向(leisure tendency)三項範疇。

一、文化趨向(culture tendency)：

公共圖書館係屬於非營利的事業機構體，因此，營運方式並不能完全迎合於一般民眾的需求取向，其尚必須兼負者「文化傳承」的功能，將既有的典籍列檔保存，以便為國家歷史文化的進程，作最忠實且完整的紀錄；從國家圖書館的層次觀之，國內各式各樣的出版品、期刊、報紙、重要演說、政府機關公報、學術論文等等，皆在其典藏的範圍之內，目的即為了極盡完美地將各範疇的歷史記憶有條不紊的分門別類，供後人作查詢之用；至於從地區圖書館的層次而言，完整的匯集該地方行政區志、人物志，以傳承當地的風土民情，則為其首要的任務；總的說來，從與讀者互動程度的面向析之，公共圖書館的文化趨向功能並不訴求於讀者的需求，而是屬於館方主動作為的功能，其與國家文化的相關性要更甚於一般讀者，換言之，文化趨向功能與讀者之間的互動程度並不明顯。

二、知識趨向(knowledge tendency)：

儘管民眾涉足圖書館的理由不一，但多數進圖書館的目的，皆在於知識的汲取，從最表層的閱報行為，直至較專業的各式電子資料庫查詢工作，圖書館都必須儘可能地去滿足讀者知識汲取的需求，此即為圖書館所提供的知識趨向功能；值得注意的是，從其與讀者互動程度的角度析之，各式不同需求的讀者會主動地向館方提出建議，諸如添購書籍、增列光碟資料庫、網路資源的提升等等需求，而館方在被動彙整相關讀者的需求後，考量其發展趨向及購置成本，會主動地針對個別讀者的需求，作出不同程度的回應；此種「讀者輸入—館方輸出」的模式，行為者兩造間皆無法全然地主宰知識趨向的功能運作，故彼此的關係，可以用「準互動過程」形容之。

三、休閒趨向(leisure tendency)：

在週休二日政策實施的帶動下，各式各樣的休閒產業應運而生，當新式的休閒活動逐漸讓國民趨於膚淺、不重文化內涵的情況下，圖書館的休閒趨向無疑地就具有相當重要的功能；如林勤敏(1998)便指出：各級公共圖書館應積極倡導正當休閒活動，透過推廣服務與多元化活動來促進地方文化活動的開展，利用益智性、趣味性及藝術性的讀物，來調適民眾精神生活，並收潛移默化的功效。倘若從讀者與館方的互動



角度析之，儘管舉辦活動的主動權不在讀者，但為求擴大圖書館使用的社群，館方的活動必然會依著最大多數民眾的偏好進行設計，也因此該功能呈現的是「以讀者需求為主導，館方被動提供」的模式，換言之，行為兩造間有著高度的互動相關性。

表1 圖書館功能一覽表

評鑑類別	評鑑內容	範例指標
文化評鑑功能	著重於圖書館的規模與讀者的使用程度	圖書館的館藏數量、建築規模、讀者參與的程度、圖書館的讀者數量等
預算分配功能	著重於圖書館的營運情況評估	圖書館使用頻率、營運團隊的素質、讀者的數量、圖書資料更新比率、相關活動舉辦情況等
內部獎懲功能	著重於個別館方人員的服務績效統計	讀者意見反映、讚美信箱的統計資料、人員的作息時間統計等

資料來源:本研究自行彙整

第二節 公共圖書館設立標準類型

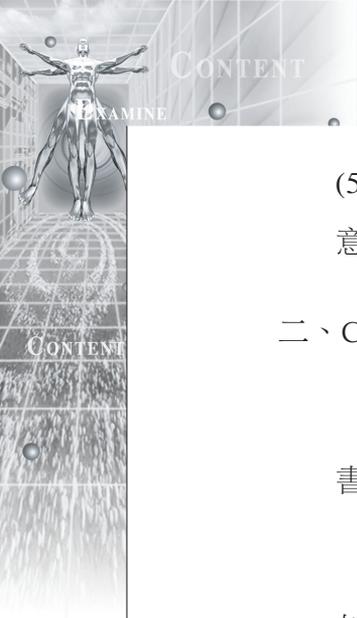
平心而論，設立一個公共圖書館的門檻並不高，但要達到「優良圖書館」的等級，顯然在各方面皆須保持著一定水平才行，因此，訂定圖書館設置的普遍標準，以檢視各個圖書館在各方面的優劣性，似乎具有實質的必要性；至於標準的內容應該涵括哪些項目，各家學者的解讀則是各有不同；根據謝寶媛與王珮玲(1999)的彙整資料顯示，公共圖書館標準分類項目大致可分為以下數個系統⁵：

一、Sharon L. Baker與F. W. Lancaster系統(Baker & Lancaster, 1991)：

Baker與Lancaster兩位學者認為：檢視圖書館的標準項目，應該依據個別圖書館的現況擬定之，並且在規範良好服務的原則之外，更要包含量化的準則或指標，以評量資源與服務。標準也應有足夠的彈性，以配合不同類型、不同宗旨、不同規模和資源層級的圖書館需要⁶。另外，Lancaster更進一步指出：無論圖書館因各自需求所研擬出的，標準本身都必須具備(1)存在區間範圍；(2)可衡量性；(3)具共通定義；(4)適當性；

5:參閱謝寶媛、王珮玲(1999)。公共圖書館標準之研究。國家圖書館館刊,(2),38-41。

6:Baker, Sharon L., & Lancaster, F. W. (1991). *The Measurement and Evaluation of Library Services* (2nd ed.). Arlington, VA: Information Resource Press. p. 321;載於同註5,頁38。



(5)權威性；(6)實際性等六項特徵，則標準方產生意義⁷。

二、Charles M. McClure提出的系統(McClure, 1980)：

McClure從較為廣泛的面向著眼，認為公共圖書館的標準評定應包含以下六大類別⁸：

(1)標準的起源：確立該公共圖書館的屬性，如檢視其為一般大眾使用、亦或是供專業人士使用，並且判斷該圖書館的管轄權歸屬為國家或地區，以便設立不同程度的標準。

(2)標準的基礎：訂立標準者必須先行擇定一項可供作為依據的準則，如專家意見、政府法規、社區的資訊需求、實證資料等規範，以便進一步針對該規範所注重的焦點作標準的設計。

(3)標準的層級：標準評鑑必須具有層次，也就是說，標準的設計要存在著序列式的評比等級，以作為比較標準高低的判準；譬如：最低標準、適宜標準、平均標準、最高或最佳標準等一系列由低至高的標準。

7:Lancaster, F. W. (1977). *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington, D. C.: Information Resource Press. p. 290;參閱同註5,頁40。8:McClure, Charles M.(1980). From Public Library Standards to Development of Statewide Levels of Adequacy. *Library Research*, 2, 47-62;載於同註5,頁38-39。

(4)評估的方式：在評判的高低標準設立之後，下一步驟便需要選擇評斷標準的方法，最常見的方法大致有質化的訪談調查、量化的統計分析、以及讀者的意見彙整等方法。

(5)標準的標的：評鑑的標準通常並無法一體適用，而是要按照其單位的不同作適度的修改，故確認受測的單位層級是必要的，如確認其為圖書館總館、分館、或者僅是圖書館內的次系統，就標準而言，是有所程度上的差異。

(6)標準的設置目的：最後，我們必須要釐清的是：評鑑該項標準的目的何在？是為了鼓勵績優的員工、還是針對某項服務進行管控上的調查、又或者是領導高層對於效能的自我評估、抑或是上級經費部門為分配經費之用等等，各式各樣不同的評鑑目的，都會多少地反映在不同的評鑑標準上。

三、美國Iowa州公共圖書館的標準⁹：

美國Iowa州為求兼顧州內各式圖書館的評鑑需求，故著手訂立一個適用範圍較為廣泛的標準，

9: "In Service to Iowa: Public Library Measures of Quality." 1997. Online. Internet. <http://www.silo>.



在內容上分為七個部分：

(1)最低標準與最佳標準：依照圖書館規模與經費上的出入，分別訂立各級圖書館所應達成的最低標準與最佳標準；冀望透過最低標準檢視圖書館所提供的服務，而最佳標準則是對於圖書館持續改善服務的激勵性指標。

(2)質化標準：質化標準係透過條列式制定優良圖書館服務原則的方式，設立一個優良的標竿，一來作為館方人員服務的行為準則，二來也可為各種評鑑人士一如贊助團體、讀者等，作為對照評鑑之用。

(3)量化標準：量化標準用於提供個別項目的績效或效能，透過今昔數字統計分析，讓圖書館各項服務的優劣，得以利用量化統計所具有的時序性來檢視之，作為未來規劃或檢討服務項目的依據。

(4)資源標準：該標準擬定了圖書館必須具備的各項資源標準，當然，各層級圖書館的標準各有不同，但總的說來，此標準僅僅是規範了圖書館的基本資源項目，門檻並不高。

(5)輸出標準：匯集各種圖書館本身所無法控制的因素，評估透過館方的各種作為，得以有效控制該諸多因素的成功率。

(6)意見標準：收集各種圖書館專業人員的意見，以理論的匯集與探討的方式，為圖書館擘畫出一理想的典型，以提供各級圖書館仿效、對照之用。

(7)研究標準：根據相關文獻的資訊，並綜合各該圖書館在某項目當前的發展情況，以發展未來各階段所須達致的量化與質化標竿。

四、ISO 11620資訊與文獻—圖書館績效指標系統¹⁰：

ISO 11620是由國際標準組織所制定之圖書館績效指標標準，於1998年正式公佈，其主要設置目的在於認可圖書館績效指標之使用（謝寶煖、王珮玲，1999）；該評鑑系統認為，一項指標欲列入標準當中，起碼必須符合以下六項準則才可：

(1)資訊性：指標本身必須能夠傳達某些資

10:ISO 11620 Information and Documentation—Library Performance Indicators, 1998. 參閱同註5,頁40-41。



訊，以利於圖書館方在對其作出評鑑之後，得以讓館方知悉一己的缺失，方能夠針對問題作出適度回應。

(2)可靠性：指標必須具有科學意義，也就是說，評鑑的過程需要有可重複性的特徵—在相似的條件狀況之下，其指標的評鑑結果亦必須有相似的結果。

(3)有效性：指標的設立，必須以能夠衡量待測者為依歸。

(4)適切性：標準的設計需要考量實際各圖書館狀況，其評鑑指標必須能夠與圖書館的作業程序和實體設施等相容。

(5)實用性：標準的設立不能夠成為空中樓閣，其評鑑所需的資料，必須控制在圖書館方在合理範圍所能夠蒐集得到，如此一來，標準本身才有實際規範的意義。

(6)比較性：指標本身要具有數量上的意義，也就是說，當兩個受測圖書館的指標數據相同時，代表兩個圖書館在該項指標的表現是相同的。

從以上四個系統的規範論述，對於圖書館標準指標的設計，應該已經存在相當程度的認知；但就本研究的觀點而言，試想：為什麼需要進行圖書館標準的設立呢？任何的評鑑標準都是工具性的，也就是說，倘若不存在測量的目的，則指標數據本身就不具有任何意義；因此，本研究認為，標準的設立必須依循著其目的，則標準方得以合適於該圖書館的評鑑工作；鑑此，本研究依著圖書館評鑑的目的，將圖書館的標準分為以下三類：

一、文化評鑑功能標準：

圖書館的規模，通常象徵該國家或該地域的文化水平；因此，當圖書館評鑑的目的，在於進行國民文化評比的工作時，對於指標的設計，應該著重於圖書館的規模、以及讀者使用程度兩大範疇，旨在透過圖書館的資本規模與讀者參與程度的調查，鑑別該區域的文化水平。

二、預算分配功能標準：

政府每年挹注於教育文化的經費皆有固定的比例，因此，各級負責撥款的預算機關，其必然無法完全依照各圖書館的支出計畫進行撥款，在僧



多粥少的情況下，對其轄區各圖書館進行評鑑工作，依據評鑑結果進行預算分配，便成為相當重要的工作。當設立圖書館標準的目的在進行預算分配的功能時，對於指標的設計，應該將焦點放在圖書館使用頻率、營運團隊的素質、讀者的數量、圖書資料更新比率、以及相關活動舉辦情況等面向，旨在透過各項評鑑的指標，分野各圖書館的營運績效，以該數據作為分配預算的標準。

三、內部獎懲功能標準：

公共圖書館為一非營利的事業體，而其下的營運團隊也多具備政府公職人員身分，與讀者之間的關係並不像消費者與銷售員般的利害相關，因而也大大的降低對於讀者服務的熱忱；鑑此，本研究認為，館方得以透過設立圖書館的評鑑標準，以館為單位，給予職員表現作適度的獎勵與懲罰，促使營運團隊不致於在服務上有所鬆懈。對於此類圖書館標準設立，則應將指標投向個人服務績效層面，如讀者意見反映、讚美信箱的統計資料、人員的作息時間統計等指標，皆可以作為評量館方人員服務績效的依據。

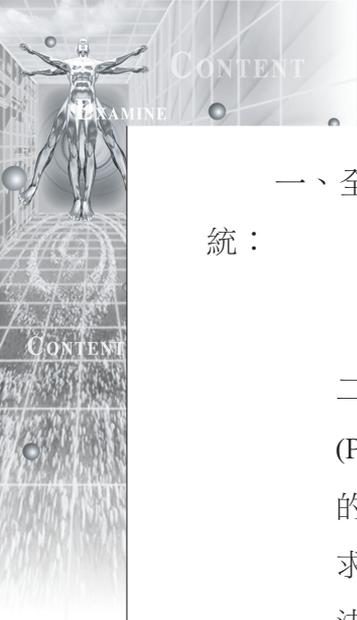
表2 圖書館評鑑標準類別一覽表

評鑑類別	評鑑內容	範例指標
文化評鑑功能	著重於圖書館的規模與讀者的使用程度	圖書館的館藏數量、建築規模、讀者參與的程度、圖書館的讀者數量等
預算分配功能	著重於圖書館的營運情況評估	圖書館使用頻率、營運團隊的素質、讀者的數量、圖書資料更新比率、相關活動舉辦情況等
內部獎懲功能	著重於個別館方人員的服務績效統計	讀者意見反映、讚美信箱的統計資料、人員的作息時間統計等

資料來源：本研究自行彙整

第三節 館方營運評鑑系統研究

經由上節對於圖書館評鑑標準的論述，由於本文所欲探討的主題在於「讀者需求與滿意度」的調查，從上述的評鑑內容觀之，僅有「內部獎懲功能」一項具有與讀者直接互動的關係；鑑此，本研究將以專節的方式探討該評鑑功能，也就是館方內部營運過程與讀者互動關係的評鑑系統。彙整學術界對於圖書館內部營運與讀者互動的評鑑系統，大致存在以下數種評鑑體系：



一、全面品質管理(Total Quality Management-TQM)系統：

全面品質管理乃由戴明博士(Dr. Deming)與另二位品質管理論大師：朱蘭(Joseph Juran)與寇斯比(Philip Crosby)所提出，簡言之：TQM即是將持續性的改善法運用於參與式的管理中且注重顧客的需求。TQM的要義包括員工的參與及訓練、問題解決小組、統計法運用、長程目標及思考和對無效能系統負責的認知¹¹。從主管的角度來看，TQM提供一方法讓組織設計程序、政策及工作；使整個系統能用最有效的方式來滿足使用者的需求（方玉惠，1998）¹²。簡言之，該評鑑系統係以讀者為本位，透過設立問題解決小組，彙整讀者反映的各式意見與批評，並予以進行統計資料分析，依此得出的結果作為員工訓練以及圖書館營運長程目標的依據，以提升圖書館的整體服務效能。但就本研究的認知，讀者與圖書館員工之間大多僅止於借閱書籍與問題諮詢，對於服務品質的詢問

11：Jourow, Susan, & Barnard, Susan B.(1993). Introduction: TQM Fundamentals and Overview of Contints. *Journal of Library Administration*. 18(1/2), 2-3;載於方玉惠(1998)。圖書館服務品質的提昇。國立中央圖書館臺灣分館館刊,4(3),81。

12：Gapen, D. Kaye, and Hampton, Queen, and Schmitt, Sharon(1993). *Library Approaches to Total Quality Management*. *Journal of Library Administration*. 18(1/2), 21;載於方玉惠(1998)。圖書館服務品質的提昇。國立中央圖書館臺灣分館館刊,4(3),81。

互動程度普遍不高，因此，以設立「問題解決小組」的獨立部分，作為評鑑服務缺失的方式，恐怕會因為相關資訊蒐集的樣本數不足，而導致最終評鑑結果的失真，此乃該系統有待進一步修正之處。

二、4Ps服務品質評鑑體系¹³：

本系統是由王居卿(1997)教授所提出，其做法係透過將4Ps—服務提供者(provider)、服務過程(process)、服務接受者(patron)、場所(place)四項要素作為自變數，而將「服務品質」作為依變數，藉由此模式對圖書館的服務體系作出評鑑，以期提升服務品質。以下，本研究即就此四變數的定義與內容作一扼要介紹：

(1)服務提供者(Provider)：

此變數所欲檢視的要素在於：圖書館所提供給讀者的服務體系為何？也就是說，其檢視的範圍包括人員編制、館內設備、以及館藏圖書等因素，將其與讀者滿意程度予以作相關性的連結，以檢討自身服務體系的不足之處。譬如：在需要

13 參閱王居卿(1997)。提升圖書館服務品質之策略性作法-系統的觀點。圖書館管理學報,3,25-38。



有專人服務的地方，「高互動」遠比「高科技」來得重要（王克捷、李慧菊，1990），此正意謂著：圖書館內有些服務最好以人員去服務，而有些則以設備去服務將較佳，如一些常會引起服務人員與顧客衝突的事情（例如，防止顧客竊書而懷疑搜身），則可由設備（如，自動偵測器）去執行（王居卿，1997）。

(2)服務過程(Process)：

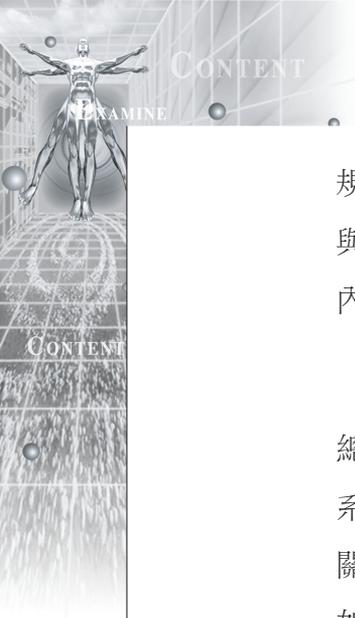
指讀者從踏入圖書館直至離開圖書館期間，讀者對於圖書館方所給予的服務過程是否順暢，又服務人員的態度是否合宜，都是服務過程所需給予評鑑之處。在此，所謂的服務過程順暢與否，乃指一些如服務人員溫和且明確的指引、井然有序的藏書設計、不需排隊等候之無瓶頸現象、及藏書不足而借不到書等皆屬之（王居卿，1997）。從上面的論述，可以知道：此變數事實上與「服務提供者」及「場所」兩項自變數之間，是具有相當的聯動關係，因為，只有在服務提供者的服務體系良善、以及場所舒適的情況下，服務過程的品質方得以獲得提升。

(3)服務接受者(Patron)：

此即指讀者而言，因為圖書館的績效決定於讀者為服務品質的認知，因此了解讀者的需求並進而滿足之，乃是提升服務品質的關鍵（王居卿，1997）。透過適當的意見調查方式，可以獲得相關的讀者需求資訊，依據該資訊予以分門別類，將不同範疇的讀者類聚起來，據此進一步調整服務的基調，以「區隔化」(Segmentation)的模式，分別以不同的服務過程處理之，以達到以「讀者」為導向的行銷策略。

(4)服務環境(Place)：

此因素包括了圖書館的地理位置、館內的布置及擺設與空間的大小等等。服務環境可分為實體環境(physical environments)及心理環境(psychological atmosphere)二大類；前者乃是具體、客觀且可看得到的，而後者則是個人內心主觀的感受，常是由個人自己所創造的(王居卿，1997)。由此可知，當讀者對於整體閱讀環境感到滿意之際，則圖書館方所提供的其他各項服務，往往也較能夠獲得正面的評價，對提升整體的滿意度是有幫助的。針對圖書館服務環境的研究，可進一步參閱其他論文著作，如謝寶媛的「大學圖書館內部空間之研究」(謝寶媛，1989)、「公共圖書館無障礙環境之



規劃」（謝寶煖，1993）、「參考服務空間的規劃與配置」（謝寶煖，1992）、以及「公共圖書館之內部空間配置」（謝寶煖，1988）等學術著作。

綜言之，4Ps的評鑑系統係將圖書館視為一個總體系，其下可以包含數個因任務而區隔的次體系，檢視各次體系與讀者需求與滿意度之間的相關性，即可從中獲得改善系統的重要訊息。儘管如此，但本研究認為：將圖書館各項服務作為，分別同讀者的感受作相關性的分析，或許能夠單純看出該作為與讀者之間的關聯性，然而，該系統並未將各項作為之間各自的關聯性一併納入研究系統，由於作為之間可能存在著相關性，因此，對於此系統將上述四項因素作為自變數的假設，其解釋力恐怕是相當薄弱的，也導致該系統僅能就分項的服務功能作出分析與修正，而無法針對圖書館整個服務流程作出相應的評鑑。

三、服務涉入研究系統¹⁴：

此系統乃謝寶煖所提出，其透過行銷學上的「涉入」概念，探討服務涉入對於服務行銷之涵義

14：參閱謝寶煖(1997)。公共圖書館讀者服務涉入之研究。中國圖書館學會會報,58,107-132。

與應用。「涉入」最普遍也最簡單的定義是：個人基於本身之需求、價值觀和興趣，對某項事物所認知之攸關程度¹⁵。至於涉入的程度如何評量，David J. Good(1990)認為服務涉入應該以讀者之參與程度來分類，讀者參與程度高的，是為高涉入的服務，反之，讀者參與程度低的，便是低涉入的服務¹⁶。根據該評量標準，謝寶煖遂以圖書館的三項主要資源—館員、館藏、以及設備為檢視標準，將讀者依服務涉入的程度，分為低涉入、中涉入、以及高涉入三種類型：

(1)低涉入程度讀者：

低涉入讀者可以定義為以自助方式利用公共圖書館之設備者，如利用公共圖書館的閱覽席位自修、看報紙、或是參加推廣活動等等；以服務品質的因素觀之，該類讀者注重服務的「有形性」，故其所接觸之服務資源以館內設備為主、而館員服務則為輔的模式（謝寶煖，1997a）。

(2)中涉入程度讀者：

15：Zaichkowsky, Judith Lynne(1985). Measuring the Involvement construct. *Journal of Consumer Research*. 12, 341-352;載於同註14,頁110。

16：Good, David J.(1990). Utilizing Consumer Involvement to Market Services. *Review of Business*. 11, 3-6;載於同註14,頁111。



中涉入讀者則為以利用館藏為主之讀者，如借閱圖書、查檢參考館藏、或是影印文獻等等；以服務品質的因素觀之，該類讀者注重的是服務的「便利性」，其所接觸到的服務，可說是以館藏為主、並以館員和設備為輔的模式（謝寶煖，1997a）。

(3)高涉入程度讀者：

高涉入讀者所利用的服務，讀者必須積極地參與服務提供的過程，且與館員、館藏和設備密集互動，例如館際互借或複印、參考諮詢和資料庫檢索等等；依服務品質的因素觀之，該類讀者著重館方的「關懷性」，其所接觸到的服務資源則是以館員為主、館藏和設備為輔的模式（謝寶煖，1997a）。

在確立讀者涉入的屬性之後，接著便要透過區隔服務行銷的方式，以不同的策略滿足不同讀者群的需求；就以上的分類方式，謝寶煖(1997a)彙整出其各自的服務策略方式如下：

(1)未涉入讀者的服務策略：

未涉入讀者乃指未曾利用過圖書館的潛在顧

客，其係因為不瞭解圖書館提供了哪些服務，因此不願意涉足其中，倘若館方能夠將更多的資訊提供給此類群體，相信將吸引更多初次使用者的參與；鑑此，對於此讀者群的最佳服務策略，在於透過各種管道將圖書館的服務項目，作更為廣大的宣傳。

(2)低涉入讀者的服務策略：

根據Brisoux和Cheron之研究顯示，低涉入之顧客很少主動蒐集資訊¹⁷；在低涉入的情況下，讀者之訊息處理僅止於表層，僅以簡單規則下決策；因此，對於此類讀者群的最佳服務策略，應該著重於館方所提供的空間素質，諸如舒適的閱讀環境、內部空間規劃寬敞舒適、環境整潔和利用方便等。

(3)中涉入讀者的服務策略：

中涉入讀者認為最重要的服務品質因素是「便利性」；因此，對該類讀者群的最佳服務策略，在於透過館訊等定期性出版品，提供讀者新書資訊、以及傳達圖書館各項活動的訊息，以協助讀

17:Brisoux, Jacques E., & Cheron, Emmanuel J.(1990). Brand Categorization and Product Involvement. *Advances in Consumer Research*, 17, 101-109;載於同註14,頁126。



者了解圖書館的資源與服務，增強讀者利用與重複利用圖書館的動機與意願。

(4)高涉入讀者的服務策略：

高涉入的讀者會花費較多的精力，主動蒐集與服務相關的資訊，以較複雜的方式作決策；因此，針對高涉入的讀者群，其最佳的服務行銷策略，應該透過具有個人化的私函式DM、以專屬關懷的方式，提供其豐富的資訊，以期在讀者使用館方服務之前，極能夠建立起正面的評價，對提升讀者的整體滿意度是相當有助益的。

綜言之，服務涉入的研究系統的評鑑分為兩階段：首先，透過讀者涉入的連續光譜檢定，將圖書館的讀者分為低涉入、中涉入、高涉入三種類型，繼而針對涉入程度不同的讀者特徵，以投其所好的心態，研擬出相應的最佳服務策略，好分別滿足不同需求的讀者。就本研究的觀點而言，以不同的策略滿足不同的讀者需求，固然是圖書館方所期欲達到的服務成果，然而，公共圖書館與讀者之間的關係，真的就如同作者所言，能夠完全類比為生產者與消費者的供需關係嗎？對此，本研究抱持著不同的看法：吾人以為，公

共機構通常必須存在著兩種功能—供給功能與領導功能，供給功能自然是指圖書館方必須依照讀者的需求，進行自身服務體系的調整；除此之外，圖書館更應該肩負的是一種社會責任，一種領導社會閱讀風氣的責任，此功能便不該以讀者的需求為依歸，而是圖書館必須在融合國家文化發展與各館未來發展趨向之後，以全然主動主導的方式，堅定地擘畫出圖書館的主軸訴求，並反過來透過各種宣傳來潛移默化讀者才是。試想：當社會風氣趨於敗壞、閱讀趨向轉為八卦、腥色之際，圖書館是否依讀者的需求，增列相關的書籍與資訊呢？答案想必是否定的，也藉此說明了圖書館領導功能的重要性，而服務涉入的研究系統，即是僅僅評鑑了圖書館的供給功能，並沒有將領導功能也一併納入考量的評鑑系統。



表3 館方評鑑系統一覽表

評鑑系統	內容	評論
全面品質管理系統	該評鑑系統係以讀者為本位,透過設立問題解決小組,彙整讀者反映的各式意見與批評,並予以進行統計資料分析,依此得出的結果作為員工訓練以及圖書館營運長程目標的依據,以提升圖書館的整體服務效能。	讀者與圖書館員工之間大多僅止於借閱書籍與問題諮詢,對於服務品質的詢問互動程度普遍不高,因此,以設立「問題解決小組」的獨立部分,作為評鑑服務缺失的方式,恐怕會因為相關資訊蒐集的樣本數不足,而導致最終評鑑結果的失真。
4Ps服務品質評鑑體系	4Ps的評鑑系統係將圖書館視為一個總體系,其下可以包含數個因任務而區隔的次體系,檢視各次體系與讀者需求與滿意度之間的相關性,即可從中獲得改善系統的重要訊息。	該系統並未將各項作為之間各自的關聯性一併納入研究系統,由於作為之間可能存在著相關性,因此,對於此系統將上述四項因素作為自變數的假設,其解釋力恐怕是相當薄弱的,也導致該系統僅能就分項的服務功能作出分析與修正,而無法針對圖書館整個服務流程作出相應的評鑑。

表3-1 館方評鑑系統一覽表（續）

評鑑系統	內容	評論
服務涉入研究系統	透過讀者涉入的連續光譜檢定,將圖書館的讀者分為低涉入、中涉入、高涉入三種類型,繼而針對涉入程度不同的讀者特徵,以投其所好的心態,研擬出相應的最佳服務策略,好分別滿足不同需求的讀者。	圖書館應該肩負的是一種社會責任,即便未能以讀者的需求為依歸,而圖書館也必須在融合國家文化發展與各館未來發展趨向之後,以全然主動主導的方式,堅定地擘劃出圖書館的主軸訴求,並反過來透過各種宣傳來潛移默化讀者才是,而該系統僅評鑑其供給功能,而未將館方領導功能納入研究。

資料來源：本研究自行彙整

第四節 讀者需求與滿意度因素分析

圖書館讀者的需求與滿意度，儘管不同區域或個人之間皆不盡相同，但其中依舊存在著一些相通的觀念，得以

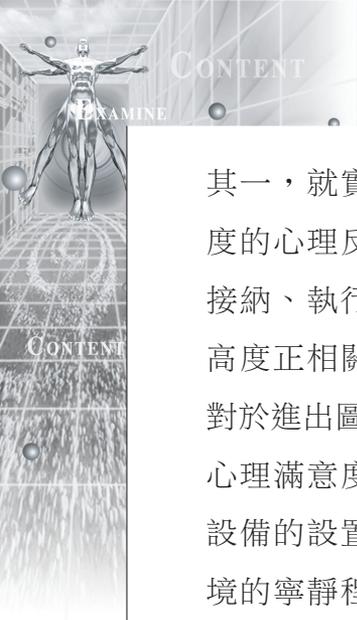


作為研究該議題之用；首先，就研究方法而言，「需求」係指讀者希望圖書館能夠增加的一些作為，其因著個人生長環境與閱讀目的的不同，讀者之間自然存在著截然不同的需求，在每位讀者皆同等重要的情況下，顯然地，每項需求都該納入館方的服務改善體系當中，因此，對於讀者需求的彙集，應該採用質化的研究方法，如田野調查、深度訪談、或透過問卷中設置開放式題目等方式，以儘可能、忠實地收集、反應所有個別讀者的需求意見，並評估整體上該意見之強烈程度；故一般若單純進行需求調查時，自當得採用較為單純屬於質性研究之研究工具。相對的，「滿意度」係指讀者在接受館方某項服務後的心理感受程度，也就是每位讀者皆會針對特定數目的圖書館服務功能進行評價，在待測項目既定的情況下，以量化研究法（如統計分析）進行分析，則較能夠將各項服務受讀者歡迎的比率數字呈現出來，供館方內部檢討、評鑑之用。故一旦當研究主題兼具上述需求與滿意程度評量範疇時，自當依照研究初始或主要目的考量，依照各主題之需求與重視情形，並考量研究規模、時間、經費與人力等進行最佳配當，以求取兼顧主題平衡之效果。故一般此類研究均為顧及上述因素而常兼採採用量化研究中之尺度量表作為評估滿意度之主要工具，而以屬質性研究工具之開放式題目作為需求調查之工具，以求取再調查次數、規模經費及問卷規模限制下之平衡點¹⁸。

在就相關研究文獻進行檢視後，發現，在讀者需求與滿意度的因素分析上，首先，在需求方面，由於需求各有不同，幾乎無法存在既定的模式，吳政叡(2003)的研究當中表示，高達八成的讀者會以「上網找資料」來尋找解答，超越了利用圖書館館藏的七成，而認為利用網路找資料已經成為一般讀者最常使用的方式，而增加相關的電腦硬體設備即成為多數讀者的強烈需求。另外，就李淑霞(1999)的研究當中則指出，讀者的需求大致分布在(1)加強館藏發展；(2)加強讀者有關電子化資源的利用；(3)加強圖書館利用教育與行銷；(4)加強資訊電腦輔助設備；(5)加強圖書館主動服務的精神等面向上。綜合以上的論述，可以發現：讀者的需求大多集中於館內硬體設備的提升方面，尤其以網際網路的電子化設備需求為最，此與現今的資訊化社會趨向相仿；相較之下，館內空間配置與館員的服務態度反而似乎成為次要的，上述情況可能的原因，可能是因為公共圖書館的讀者，其進館的目的大多集中於借還書及解答問題兩大作為上，逗留館內的時間普遍不長，因而對於空間及服務並未存在著太過嚴苛的需求，唯仍有待進一步針對此主題進行較深入實證研究方能確知。

至於在滿意度方面，則一般可分為兩部分加以探討：

18：相關參見張紹勳。研究方法。臺北：滄海書局。頁4-24；朱柔若譯。社會科學研究方法與資料分析。臺北：揚智。頁66-100；胡幼慧主編。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。臺北：巨流。頁121-157。李美華譯。社會科學研究方法。臺北：時英。頁153-162。



其一，就實體滿意度的部分，其係讀者對於需求被滿足程度的心理反映，因此，只要其所期待的需求得以被館方所接納、執行，則其獲得滿意度上的提升，彼此間是呈現出高度正相關的；其二，就心理滿意度的部分，其係指讀者對於進出圖書館的整體評價，就謝寶煖(1997b)的研究指出，心理滿意度取決於服務環境的舒適與否，其中，諸如照明設備的設置、閱覽空間的大小、借還書之便利性、自修環境的寧靜程度等，皆可能影響到讀者的心理滿意度；綜言之，滿意度可說是對於整個圖書館營運細節的總體評價。因此，影響滿意度原因也就相對較為多樣性，但原則上不脫實體與心理範疇。

第三章 研究方法

第一節 主要調查對象

一、母群體：以到館使用國立臺中圖書館各項服務措施的讀者（15歲以上），為本研究調查之母群體。

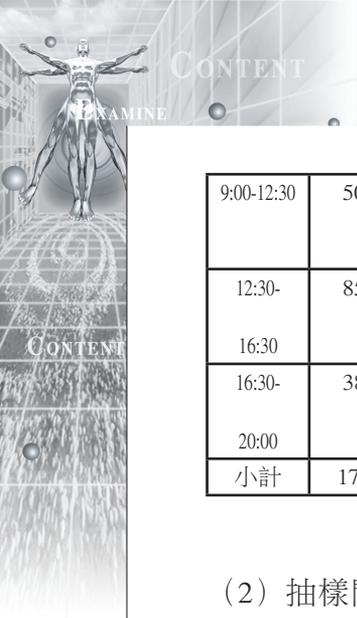
二、抽樣方法：本研究調查之抽樣方法，採用系統隨機抽樣方式選取調查樣本。先行派員於圖書館開館時間內，連續紀錄一週內每日及上午、下午及晚上等不同時段的客流量，再計算有效樣本數（1100份）需求下，決定每日及不同時段客流量比例下應分配樣本數量及系統抽樣間距，其間並視實際有效樣本獲取狀況，彈性調整系統隨機抽樣間距。

（1）流量統計結果

流量統計結果請參見下表：

表4 國立臺中圖書館93年10.12-10.17讀者流量統計表

統計日期統計時段	10月12日(二)	10月13日(三)	10月14日(四)	10月15日(五)	10月16日(六)	10月17日(日)	星期日統計時段
----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	---------



9:00-12:30	508	428	331	380	917	1014	9:00-13:00
12:30-16:30	858	733	613	480	1278	1350	13:00-17:00
16:30-20:00	387	338	308	210	523		
小計	1753	1499	1252	1070	2718	2364	

(2) 抽樣間距

每日應抽樣本數及初始流量間距請參見下頁表：

表5 每日應抽樣本數及初始抽樣流量間距表

	時段一	時段二	時段三	流量總計	流量佔星期比例%	應抽人數
星期二	508	858	387	1753	0.16	181
時段內流量比例%	29%	49%	22%	100%		
時段內應抽人數	52	89	40			
時段內間距K	9.692 \approx 10人	9.692 \approx 10人	9.692 \approx 10人			
星期三	428	733	338	1499	0.14	155
時段比例	0.29	0.49	0.23	1		
應抽人數	44	76	35			
時段內間距K	9.692 \approx 10人	9.692 \approx 10人	9.692 \approx 10人			
K9.692		9.692	9.692			
星期四	331	613	308	1252	0.12	129
時段比例	0.26	0.49	0.25	1		
應抽人數	34	63	32			
時段內間距K	9.692 \approx 10人	9.692 \approx 10人	9.692 \approx 10人			
K	9.692	9.692	9.692			
星期五	380	480	210	1070	0.10	110
時段比例	0.36	0.45	0.20	1		
時段內間距K	9.692 \approx 10人	9.692 \approx 10人	9.692 \approx 10人			
應抽人數	39	50	22			
時段內間距K	9.692 \approx 10人	9.692 \approx 10人	9.692 \approx 10人			
星期六	917	1278	523	2718	0.25	280

* 每日時段內依初始流量開始進行抽樣，每一小時視訪問成功樣本數及該時段實際流量重新由督導計算後，檢討調整訪問中間隔人數。以達到該時段分配應抽樣本數之完成以及將樣本視該時段內流量變動情形平均分配。



三、有效樣本數：實際完成有效樣本數為1,100份。

四、抽樣誤差：達成在95%信賴水準下比例估計之最大可能抽樣誤差不超過3 %。

第二節 主要調查內容與實施方式

一、主要調查內容

本研究規劃係以調查研究法 (Survey research) 為主，採面訪形式，針對使用國立臺中圖書館各項服務的讀者實施現場問卷調查，主要調查內容依據國立臺中圖書館「讀者需求及滿意度調查研究規格需求書」規定，包括：（一）來館讀者基本資料；（二）核心問項：含括（1）讀者對國立臺中圖書館的需求調查（2）讀者對國立臺中圖書館各項服務的滿意程度評鑑；（三）讀者對國立臺中圖書館的建議事項。以下依據各項目的，列出調查問題項目：

（一）來館讀者的基本資料

內容包含讀者性別、年齡、學歷、職業、居住地、來館頻率、停留時間及使用圖書館網站頻率等項。

（二）各項服務的滿意度

內容包含內部的空間配置、各項標示指引設施、閱覽座位數量、藏書豐富性、書架上圖書的排列整理、當期刊刊、報紙上架、參考工具書適足性、線上公用目錄及查詢系統、網站設計、網路資源內容對讀者幫助程度、讀者對圖書館的各項服務規定熟悉度、館員的服務態度、館員專業性、讀者建議與意見，答覆的速度及其完整性、推廣活動訊息是否容易獲得、重新開張後的臺中圖書館滿意度等等共十八項個別服務類項。

(三) 讀者需求及使用情形

內容包含對圖書館編館印出版品閱覽使用情形、讀者較需要的設施及服務項目為何、圖書館最需要加強改善的設施及服務項目為哪些？圖書資料的蒐集與典藏應加強項目類別、對未來新館的軟硬體設施有何期望與建議、除前述外的其他意見等六類。

二、調查實施方式

(一) 調查時間：



(1)流量統計：於10月12日至10月17日，於國立臺中圖書館一樓門口，對從週一至週日讀者進館人次，進行不同時段讀者流量分佈統計。結果請參照表3與表4。

(2)前測問卷：於10月16日至10月17日進行，共施測完成100份問卷。

(3)正式問卷：於11月2日至11月7日進行，計共施測完成1100份有效問卷。

(二)問卷擬定：由東海大學民調中心依前述調查內容擬定問卷初稿，並經國立臺中圖書館相關人員及審查委員協同審定後定稿實施。問卷題目以不超過30題為原則。詳細問卷請參見附錄。

(三)調查實施方式：本調查研究採現場問卷調查方式進行，由東海大學民意調查中心選派受過良好調查訓練之面訪人員至國立臺中圖書館，針對週二至週六（上午9:00~下午8:00）、週日（

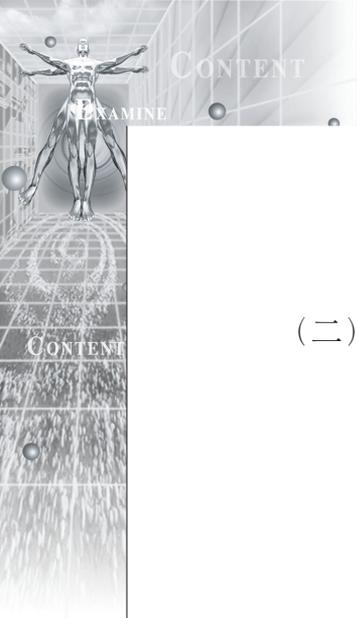
上午9:00~下午5:00) 到館的讀者，以系統隨機抽樣方式實施調查。為提升受訪率，對於受訪者均致贈一份小紀念品。

第三節 研究工具檢驗

一、信度及效度檢驗

(一) 效度

以內容效度 (content validity) 來檢定問卷時，主要是指量表「內容的適切性」，亦即量表內容是否涵蓋所要衡量的構念。本研究問卷係依調查主題進行設計，主要在瞭解來館讀者對於圖書館目前提供的服務項目的滿意度以及新增需求項目為何，依此目的，問卷分為滿意度、需求及讀者基本資料三大類項，滿意度部分針對主要圖書館各項服務項目逐一進行評鑑，建議與需求部分則徵詢對現有服務的建議項目（如應改善項目、較需要的服務項目以及開放性問題如藏書典藏新增方向、未來服務規



劃項目等），題目並經本研究調查委員多次審查刪訂，故有一定可接受之內容效度。

（二）信度（Cronbach α 係數）

一般對於信度的測量有再測法（Test-retest method）、複本法（Equivalent forms）、折半法（Spilt-half）、Cronbach α 係數等，由於本館讀者來館時間與間隔並不固定，對相同樣本（同一群讀者）進行再測困難度過高，而複本法亦容易面臨相同的困境，至於折半法，以其檢定信度的方式適合針對同一主題面向的題組進行測量，本研究主題主要為滿意度、需求及建議，滿意度係針對各個獨立服務項目，以單選題方式評量，故實際不全然屬於單一面向，因此在適用上亦有不易，且複選題亦不適合進行此類檢測。Cronbach α 係數適用於多重計分的測驗或量表，對於問卷進行信度檢定時，則本次前測問卷中滿意度部分單選題均可以進行檢定，但是複選題則不宜，因此，嚴格而言，並沒有較適合的信度檢定方式來對整體問卷進行信度檢定，不過針對滿意度部分，則可以Cronbach α 係數來進行檢定，以前測問卷100份為基礎，檢定第一題至第十四題服務滿意度項

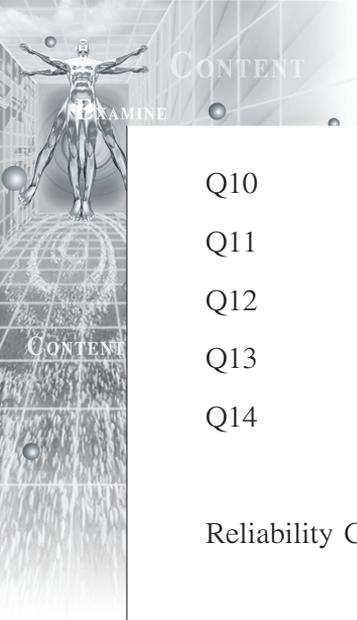
下單選題結果Cronbach $\alpha=0.6648$ 具有一定的信度。而修正後的正式問卷施行後，第一題至第十四題服務滿意度項下單選題結果Cronbach $\alpha=0.7625$ 。

前測問卷信度考驗結果

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	33.7800	32.1935	.3829	.6412
Q2	33.8400	31.1863	.4389	.6319
Q3	33.9200	32.9834	.2442	.6540
Q4	33.7600	32.6489	.2508	.6529
Q5	32.8000	32.3636	.2007	.6596
Q6	33.6100	31.5332	.3036	.6456
Q7	33.5600	31.2186	.4053	.6346
Q8	33.7100	33.7231	.1288	.6662
Q9	33.8200	32.5329	.2630	.6515



Q10	33.6900	32.1555	.2988	.6473
Q11	33.4700	27.5445	.4185	.6238
Q12	33.3600	27.6671	.3681	.6355
Q13	33.3100	27.7716	.3031	.6541
Q14	33.4500	33.1793	.1345	.6679

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 14

Alpha = .6648

正式問卷信度考驗結果

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE
E (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	36.2755	50.3181	7.0935	14

Reliability Coefficients

N of Cases = 1100.0

N of Items = 14

Alpha = 0.7625

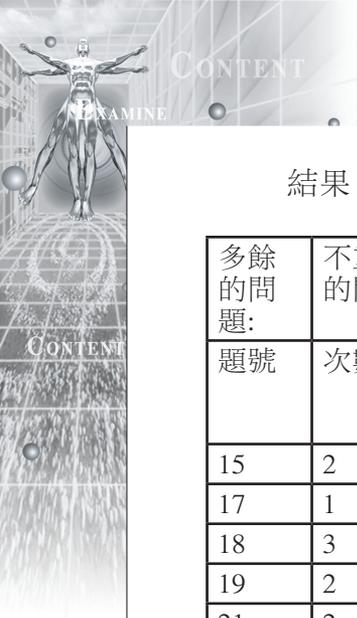
二、前測問卷結果

(一) 「問卷評估」部分結果說明

本項僅針對前測問卷供作改進用之項目進行分析說明，對於實際完整分析則不進行。

題目：

[第29題]請您回顧一下本問卷是否有尚未回答的問題，並請您列出您認為多餘或不重要的問題，以便我們改進問卷，謝謝您！！



結果：

多餘的問題:	不重要的問題:						
題號	次數	有效百分比	累計百分比	題號	次數	有效百分比	累計百分比
15	2	2%	2%	9	2	2%	2%
17	1	1%	3%	11	1	1%	3%
18	3	3%	6%	12	3	3%	6%
19	2	2%	8%	13	2	2%	8%
21	2	2%	10%	15	6	6%	14%
22	1	1%	11%	16	2	2%	16%
23	10	10%	21%	17	7	7%	23%
24	12	12%	33%	18	10	10%	33%
26	1	1%	34%	19	2	2%	35%
28	2	2%	36%	20	8	8%	43%
無多餘	64	64%	100%	22	1	1%	44%
合計	100			23	12	12%	56%
				24	1	1%	57%
				25	1	1%	58%
				無不重要	42	42%	100%
				合計	100		

題目：

[第30題]對於這份問卷您覺得是否有問卷題目過於艱澀或有題目語意不詳或題目不知所問的地方，如果有，請您為我們列出來，以便我們改進問卷，謝謝您！！

結果：

題號	次數	有效百分比	累計百分比
7	1	1%	1%
10	1	1%	2%
15	2	2%	4%
27	1	1%	5%
28	1	1%	6%
無	94	94%	100%
	100		

題目：

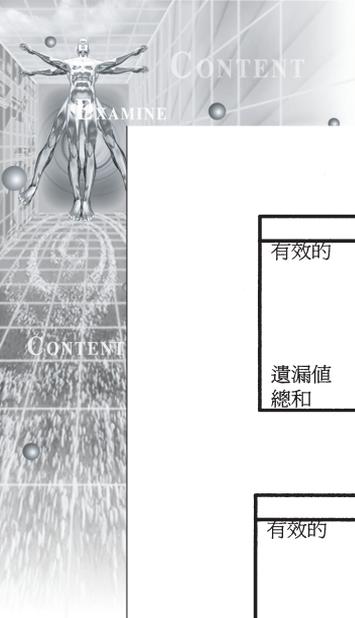
[第31題] 對於這份問卷，整體而言，您覺得題目題數是否會太多，還是剛好？

1.題數可以更多約_____題比較適宜 2.題數剛好
3.題數過多，約_____題比較適宜。

結果：

約14%的人認為題目太少，應該幾題較合適則有4%的人說其出合宜的題數。約46%的人認為題目太多，約38%的人有明確說出合宜的題數數量應為多少。

覺得題目題數太少或太多，應有幾題較適宜				
		次數	百分比	累積百分比
有效的	太少	14	14%	14%
	剛好	40	40%	54%
	太多	46	46%	100



題目太少，約幾題較適宜

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 45	1	1.0	25.0	25.0
50	1	1.0	25.0	50.0
60	1	1.0	25.0	75.0
100	1	1.0	25.0	100.0
總和	4	4.0	100.0	
遺漏值 系統界定的遺漏	96	96.0		
總和	100	100.0		

題目太多，約幾題較適宜

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 10	5	5.0	13.2	13.2
15	7	7.0	18.4	31.6
20	16	16.0	42.1	73.7
25	10	10.0	26.3	100.0
總和	38	38.0	100.0	
遺漏值 系統界定的遺漏	62	62.0		
總和	100	100.0		

訪員填記部分：

受訪讀者填答時間：平均耗時約8.79分鐘，標準差3.4，

80%的人在10分鐘內填答完畢。

統計量

受訪讀者填答時間

個數	有效的	100
	遺漏值	0
平均數		8.79
平均數的標準誤		.34
中位數		8.55 ^a
眾數		10
標準差		3.40
變異數		11.56
範圍		21
最小值		4
最大值		25
總和		879
百分位數	25	6.33 ^b
	50	8.55
	75	10.33

a. 自組別資料中計算

b. 自組別資料中計算百分位數

受訪讀者填答時間

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	4	4.0	4.0	4.0
5	12	12.0	12.0	16.0
6	10	10.0	10.0	26.0
7	14	14.0	14.0	40.0
8	8	8.0	8.0	48.0
9	14	14.0	14.0	62.0
10	18	18.0	18.0	80.0
11	6	6.0	6.0	86.0
12	3	3.0	3.0	89.0
13	4	4.0	4.0	93.0
15	4	4.0	4.0	97.0
16	1	1.0	1.0	98.0
20	1	1.0	1.0	99.0
25	1	1.0	1.0	100.0
總和	100	100.0	100.0	

受訪讀者填答過程流暢否：是 否

受訪讀者填答過程流暢否

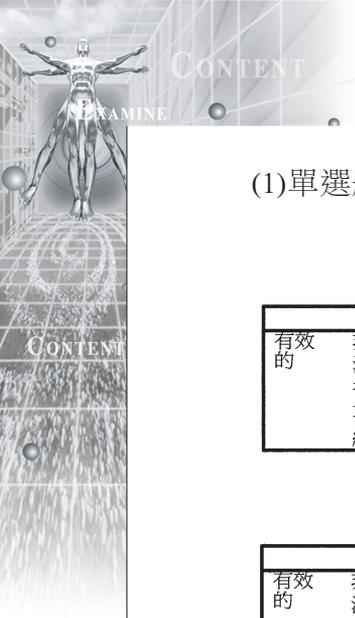
	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	98	98.0	98.0	98.0
否	2	2.0	2.0	100.0
總和	100	100.0	100.0	

受訪讀者填答過程是否提出問題：是 否

受訪讀者填答過程是否提出問題

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	7	7.0	7.0	7.0
否	93	93.0	93.0	100.0
總和	100	100.0	100.0	

(二) 「滿意度」與「需求、建議事項」部分結果



(1) 單選題次數分配表

滿意本館內部的空間配置嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	6	6.0	6.0	6.0
	滿意	53	53.0	53.0	59.0
	普通	38	38.0	38.0	97.0
	不滿意	3	3.0	3.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

您滿意本館內、外環境的動線規劃與整潔狀況嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	10	10.0	10.0	10.0
	滿意	54	54.0	54.0	64.0
	普通	31	31.0	31.0	95.0
	不滿意	4	4.0	4.0	99.0
	非常不滿意	1	1.0	1.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

您覺得本館各項標示指引明確清楚嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常清楚	11	11.0	11.0	11.0
	清楚	57	57.0	57.0	68.0
	普通	30	30.0	30.0	98.0
	不清楚	1	1.0	1.0	99.0
	非常不清楚	1	1.0	1.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

您滿意本館內外之照明設備嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	10	10.0	10.0	10.0
	滿意	47	47.0	47.0	57.0
	普通	36	36.0	36.0	93.0
	不滿意	7	7.0	7.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

您認為本館閱覽座位數量足夠嗎？〔不含讀者自修室〕

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常足夠	2	2.0	2.0	2.0
	足夠	21	21.0	21.0	23.0
	普通	22	22.0	22.0	45.0
	不足夠	49	49.0	49.0	94.0
	嚴重不足	6	6.0	6.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

您認為本館的藏書豐富嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常豐富	7	7.0	7.0	7.0
	豐富	47	47.0	47.0	54.0
	普通	35	35.0	35.0	89.0
	不豐富	6	6.0	6.0	95.0
	非常不豐富	5	5.0	5.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

您認為本館書架上圖書的排列整理，方便搜尋嗎？

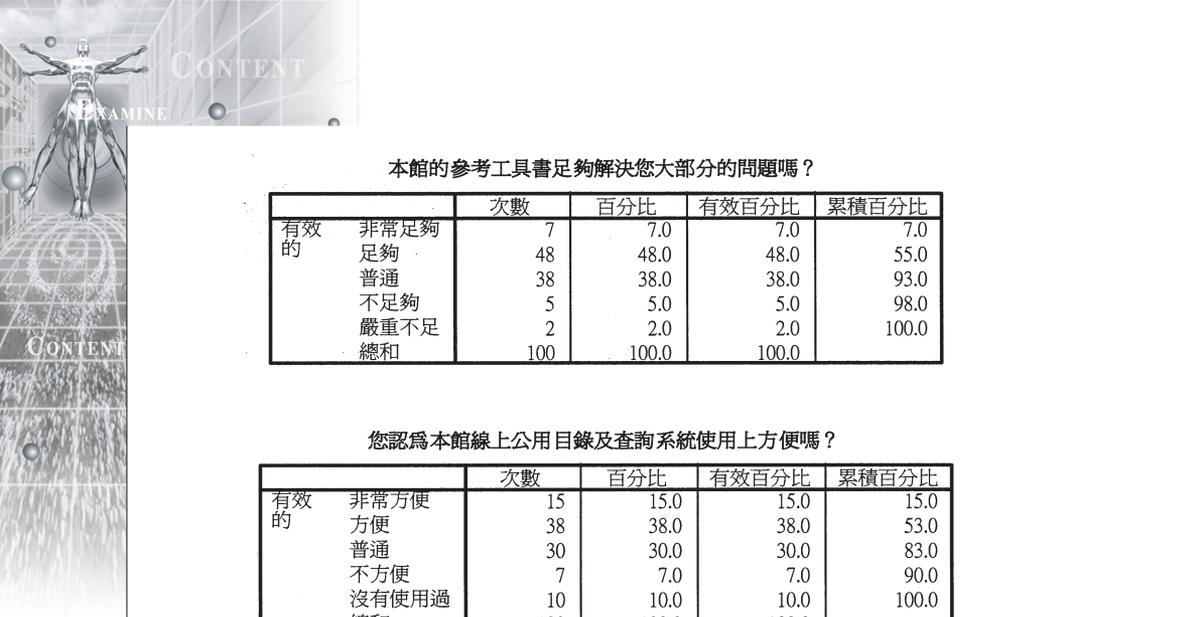
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常方便	5	5.0	5.0	5.0
	方便	43	43.0	43.0	48.0
	普通	40	40.0	40.0	88.0
	不方便	11	11.0	11.0	99.0
	非常不方便	1	1.0	1.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

您認為本館期刊架上的期刊排列整裡，方便搜尋嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常方便	7	7.0	7.0	7.0
	方便	48	48.0	48.0	55.0
	普通	40	40.0	40.0	95.0
	不方便	3	3.0	3.0	98.0
	非常不方便	2	2.0	2.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

本館的參考工具書足夠解決您大部分的問題嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常足夠	7	7.0	7.0	7.0
	足夠	48	48.0	48.0	55.0
	普通	38	38.0	38.0	93.0
	不足夠	5	5.0	5.0	98.0
	嚴重不足	2	2.0	2.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	



本館的參考工具書足夠解決您大部分的問題嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常足夠	7	7.0	7.0	7.0
	足夠	48	48.0	48.0	55.0
	普通	38	38.0	38.0	93.0
	不足夠	5	5.0	5.0	98.0
	嚴重不足	2	2.0	2.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

您認為本館線上公用目錄及查詢系統使用方便嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常方便	15	15.0	15.0	15.0
	方便	38	38.0	38.0	53.0
	普通	30	30.0	30.0	83.0
	不方便	7	7.0	7.0	90.0
	沒有使用過	10	10.0	10.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

您認為本館網站設計，方便查詢利用嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常方便	10	10.0	10.0	10.0
	方便	47	47.0	47.0	57.0
	普通	23	23.0	23.0	80.0
	不方便	6	6.0	6.0	86.0
	非常不方便	1	1.0	1.0	87.0
	沒有使用過	13	13.0	13.0	100.0
總和	100	100.0	100.0		

您認為本館整理的網路資源內容對您幫助嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	8	8.0	8.0	8.0
	滿意	56	56.0	56.0	64.0
	普通	16	16.0	16.0	80.0
	不滿意	1	1.0	1.0	81.0
	非常不滿意	1	1.0	1.0	82.0
	沒有使用過	18	18.0	18.0	100.0
總和	100	100.0	100.0		

您清楚本館的各項服務規定嗎？〔例如借還書的規定、場地租借規定等〕

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常清楚	7	7.0	7.0	7.0
	清楚	36	36.0	36.0	43.0
	普通	39	39.0	39.0	82.0
	不清楚	15	15.0	15.0	97.0
	非常不清楚	3	3.0	3.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

您覺得本館館員的服務態度親切嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常親切	9	9.0	9.0	9.0
	親切	50	50.0	50.0	59.0
	普通	37	37.0	37.0	96.0
	不親切	3	3.0	3.0	99.0
	非常不親切	1	1.0	1.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

當您有問題請教館員的時候，本館館員能協助您使用圖書資料以解決您的問題嗎？

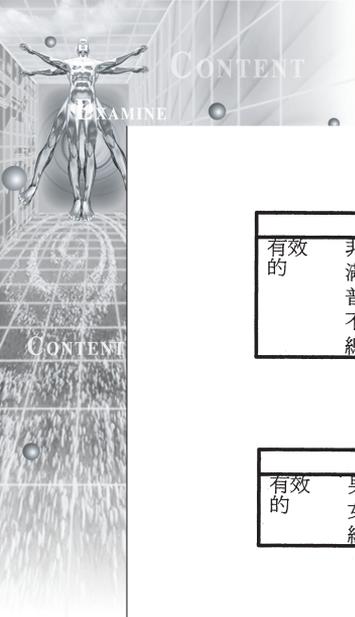
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	完全可以	11	11.0	11.0	11.0
	多數都可以	68	68.0	68.0	79.0
	普通	18	18.0	18.0	97.0
	多數不能	2	2.0	2.0	99.0
	完全不能	1	1.0	1.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

本館針對您提出之建議與意見，答覆的速度及其完整性您滿意嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	5	5.0	5.0	5.0
	滿意	46	46.0	46.0	51.0
	普通	28	28.0	28.0	79.0
	不滿意	3	3.0	3.0	82.0
	非常不滿意	1	1.0	1.0	83.0
	未提出過意見	17	17.0	17.0	100.0
總和	100	100.0	100.0		

您很容易獲得本館的推廣活動訊息嗎？〔如演講、研習、展覽、讀書會等〕

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常容易	7	7.0	7.0	7.0
	容易	31	31.0	31.0	38.0
	普通	36	36.0	36.0	74.0
	不容易	22	22.0	22.0	96.0
	非常不容易	4	4.0	4.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	



針對重新開張後的台中圖書館，請問您滿意嗎？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	11	11.0	11.0	11.0
	滿意	45	45.0	45.0	56.0
	普通	42	42.0	42.0	98.0
	不滿意	2	2.0	2.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

性別

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男性	51	51.0	51.0	51.0
	女性	49	49.0	49.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

年齡

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	15-19歲	44	44.0	44.0	44.0
	20-29歲	43	43.0	43.0	87.0
	30-39歲	11	11.0	11.0	98.0
	40-49歲	2	2.0	2.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

最高學歷

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	國(初)中	3	3.0	3.0	3.0
	高中(職)	45	45.0	45.0	48.0
	大專(院校)	50	50.0	50.0	98.0
	研究所以上	2	2.0	2.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

職業

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	軍公教	10	10.0	10.0	10.0
	工商製造業	4	4.0	4.0	14.0
	金融保險業	2	2.0	2.0	16.0
	服務業	12	12.0	12.0	28.0
	自由業	1	1.0	1.0	29.0
	家庭管理	1	1.0	1.0	30.0
	大專院校學生	27	27.0	27.0	57.0
	高中職、專科學生	33	33.0	33.0	90.0
	國中學生	4	4.0	4.0	94.0
	資訊業	3	3.0	3.0	97.0
	無業、退休	2	2.0	2.0	99.0
	其他	1	1.0	1.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

居住地

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	台中市	72	72.0	72.0	72.0
	台中縣	19	19.0	19.0	91.0
	宜蘭縣	1	1.0	1.0	92.0
	南投縣	2	2.0	2.0	94.0
	屏東縣	1	1.0	1.0	95.0
	苗栗縣	1	1.0	1.0	96.0
	桃園市	1	1.0	1.0	97.0
	桃園縣	2	2.0	2.0	99.0
	彰化市	1	1.0	1.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

請問您使用圖書館的頻率

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	每週兩次以上	26	26.0	26.0	26.0
	每週一次	38	38.0	38.0	64.0
	每半個月一次	13	13.0	13.0	77.0
	每個月一次	11	11.0	11.0	88.0
	每二至三個一次	6	6.0	6.0	94.0
	每半年一次	3	3.0	3.0	97.0
	半年以上一次	3	3.0	3.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

請問您平均每次在圖書館停留的時間為多久？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	30分鐘以內	4	4.0	4.0	4.0
	30分鐘至1小時	17	17.0	17.0	21.0
	1-2小時	35	35.0	35.0	56.0
	2-4小時	16	16.0	16.0	72.0
	4小時以上	28	28.0	28.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	

您是否經常查詢本館網站活動訊息？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	每天一次以上	2	2.0	2.0	2.0
	每週3-4次	2	2.0	2.0	4.0
	每週1-2次	15	15.0	15.0	19.0
	每半個月1-2次	24	24.0	24.0	43.0
	每半個一次以下	57	57.0	57.0	100.0
	總和	100	100.0	100.0	



(2)複選題次數分配表

[第15題] 就您接觸過的下列本館各項作業中，哪些是您認為手續不夠便利的項目？（可複選）

Group \$Q8 就您接觸過的下列各項作業哪些手續不夠便利

Category label	Code	Count	Pct of Responses	Pct of Cases
閱覽證辦理手續	1	10	1.4	10.0
借書手續	2	13	1.9	13.0
還書手續	3	4	.6	4.0
續借手續	4	9	1.3	9.0
預約書籍手續	5	19	2.7	19.0
館際合作申辦手續	7	16	2.3	16.0
其他（請說明）	8	14	2.0	14.0
	9	615	87.9	615.0
		-----	-----	-----
	Total responses	700	100.0	700.0

0 missing cases; 100 valid cases

[第20題] 您看過本館所編印的下列出版品嗎？（可複選）

Group \$Q20 您看過本館所編印的下列出版品嗎

Category label	Code	Count	Pct of Responses	Pct of Cases
「書香遠傳」月刊	1	17	3.4	17.0
「活動手冊」季刊	2	28	5.6	28.0
「服務指南」	3	16	3.2	16.0
「閱覽規定」	4	26	5.2	26.0
志工「分享」季刊	5	5	1.0	5.0
	9	408	81.6	408.0
		-----	-----	-----
	Total responses	500	100.0	500.0

0 missing cases; 100 valid cases

[第21題] 本館所提供的閱覽及讀者服務，哪些是您較常使用的？（可複選）

Group \$Q21 本館所提供閱覽讀者服務哪些您常用

Category label	Code	Pct of		Cases
		Count	Responses	
中外文圖書借閱	1	48	4.8	48.0
報紙、期刊閱覽	2	42	4.2	42.0
特藏資料閱覽	3	4	.4	4.0
兒童閱服務	4	11	1.1	11.0
參考諮詢服務	5	5	.5	5.0
視聽資料借閱	6	9	.9	9.0
網路資源查詢	7	31	3.1	31.0
讀者自修室	8	52	5.2	52.0
新書櫥窗	9	34	3.4	34.0
複印服務	10	11	1.1	11.0
	99	753	75.3	753.0
		-----	-----	-----
Total responses		1000	100.0	1000.0

0 missing cases; 100 valid cases

[第22題] 您認為本館目前各種設施及服務最需要加強
改善的項目為哪些？〔可複選三項〕

Group \$Q22 各種設施及服務需要加強改善項目

Category label	Code	Pct of		Cases
		Count	Responses	
中外文圖書借閱服務	1	20	.7	20.0
報紙、期刊閱覽服務	2	20	.7	20.0
特藏資料閱覽服務	3	13	.5	13.0
兒童閱覽室	4	6	.2	6.0
參考諮詢服務	5	15	.5	15.0
服務台、辦證、借還書	6	8	.3	8.0
新書櫥窗	7	7	.3	7.0
複印服務	8	1	.0	1.0
視聽媒體中心	9	5	.2	5.0
網路資源中心	10	7	.3	7.0
讀者自修室	11	22	.8	22.0
「活動手冊」季刊編印	13	2	.1	2.0
「服務指南」編印	14	1	.0	1.0
「閱覽規定」編印	15	1	.0	1.0
志工「分享」季刊編印	16	6	.2	6.0
講座活動的舉辦	17	19	.7	19.0
研習班的舉辦	18	9	.3	9.0
大家說故事	19	4	.1	4.0
親子博士信箱	20	1	.0	1.0
書展、好書交換	21	30	1.1	30.0
假日還書箱服務	22	5	.2	5.0
文化廣場	23	6	.2	6.0



Category label	Code	Count	Responses	Cases
藝文走廊	24	2	.1	2.0
研習教室	25	1	.0	1.0
咖啡廣場	26	5	.2	5.0
哺乳室	27	2	.1	2.0
飲水機及廁所	28	23	.8	23.0
	99	2559	91.4	2559.0
		-----	-----	-----
Total responses		2800	100.0	2800.0

0 missing cases; 100 valid cases

[第23題] 您認為本館目前各項服務設施哪些是您較需要？（可複選三項）

Group \$Q23 本館目前各項服務設施何者較需要

Category label	Code	Count	Pct of Responses	Pct of Cases
中外文圖書借閱服務	1	54	1.9	54.0
報紙、期刊閱覽服務	2	29	1.0	29.0
特藏資料閱覽服務	3	5	.2	5.0
兒童閱覽室	4	5	.2	5.0
參考諮詢服務	5	6	.2	6.0
服務台、辦證、借還書	6	5	.2	5.0
新書櫥窗	7	15	.5	15.0
複印服務	8	11	.4	11.0
視聽媒體中心	9	18	.6	18.0
網路資源中心	10	18	.6	18.0
讀者自修室	11	40	1.4	40.0
「書香遠傳」月刊編印	12	3	.1	3.0
「活動手冊」季刊編印	13	2	.1	2.0
「服務指南」編印	14	3	.1	3.0
「閱覽規定」編印	15	1	.0	1.0
講座活動的舉辦	17	6	.2	6.0
研習班的舉辦	18	2	.1	2.0
大家說故事	19	2	.1	2.0
親子博士信箱	20	2	.1	2.0
書展、好書交換	21	14	.5	14.0
假日還書箱服務	22	5	.2	5.0
文化廣場	23	10	.4	10.0
藝文走廊	24	8	.3	8.0
研習教室	25	2	.1	2.0
咖啡廣場	26	6	.2	6.0
哺乳室	27	1	.0	1.0
飲水機及廁所	28	24	.9	24.0
	99	2503	89.4	2503.0
		-----	-----	-----

Total responses 2800 100.0 2800.0

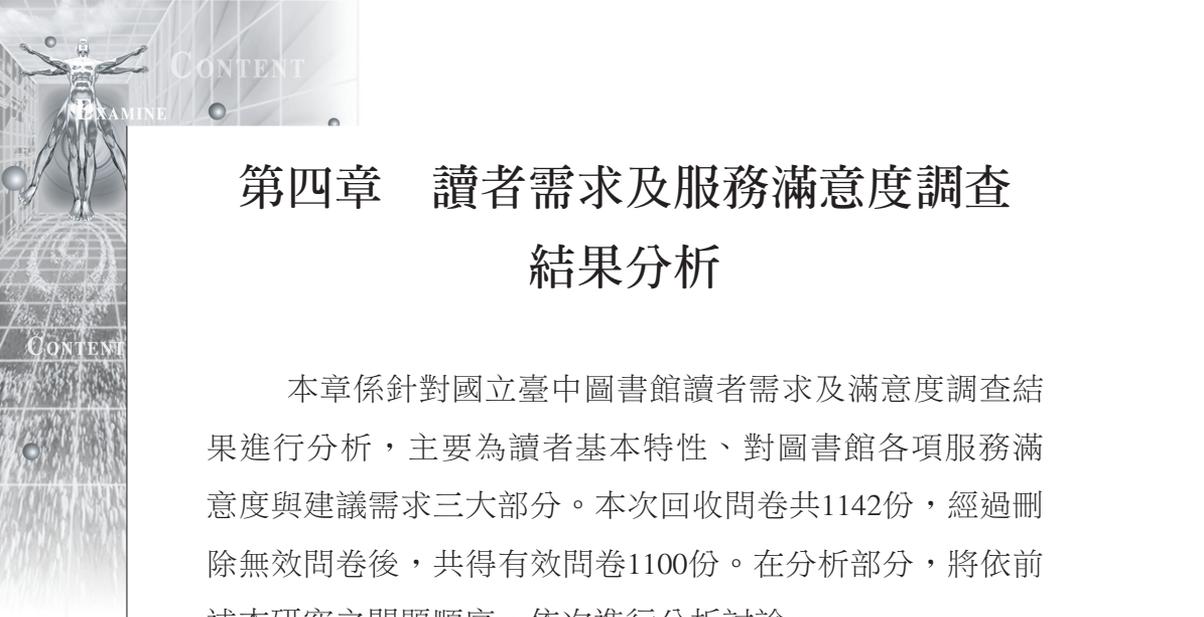
0 missing cases; 100 valid cases

[第24題] 就您使用過的下列館內公眾服務設施中，
您覺得哪些設施的維護與管理是較差的？（可複選）

Group \$Q24 就用過的公眾設施哪些維護管理較差

Category label	Code	Pct of	
		Count	Responses Cases
文化廣場	1	5	.5 5.0
藝文走廊	2	3	.3 3.0
研習教室	3	3	.3 3.0
咖啡廣場	4	7	.6 7.0
電腦設備	5	12	1.1 12.0
影印設備	6	5	.5 5.0
哺乳室	7	2	.2 2.0
飲水機	8	25	2.3 25.0
廁所	9	57	5.2 57.0
其他（請說明）	10	8	.7 8.0
都沒使用過	11	8	.7 8.0
	99	965	87.7 965.0
		-----	-----
Total responses		1100	100.0 1100.0

0 missing cases; 100 valid cases



第四章 讀者需求及服務滿意度調查 結果分析

本章係針對國立臺中圖書館讀者需求及滿意度調查結果進行分析，主要為讀者基本特性、對圖書館各項服務滿意度與建議需求三大部分。本次回收問卷共1142份，經過刪除無效問卷後，共得有效問卷1100份。在分析部分，將依前述本研究之問題順序，依次進行分析討論。

第一節 讀者基本資料分析

一、研究問題

本節分析主要係針對「國立臺中圖書館讀者的基本特性為何？」此一問題研究，瞭解來館讀者的背景資料，俾利對出主要來館讀者的全貌能有一較清楚的認知，並提供作為後續分析基礎，研究問題項目包含性別、年齡、學歷、職業、居住地、來館頻率、停留時間及圖書館網站閱覽頻率等等。

二、資料分析

基本資料部分主要以敘述統計分析為主，輔以必要交叉分析。結果如下：

[第23題]：性別

選項：1.男 2.女

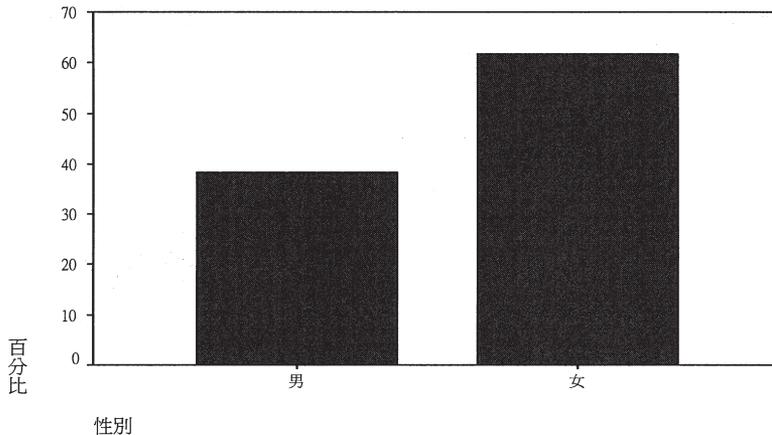
分析：受訪讀者的性別組成結構如下：男性38.3%；女性61.7%。女性上圖書館的比例較男性高。

次數分配表：

		性別			
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	421	38.3	38.3	38.3
	女	679	61.7	61.7	100.0
	總和	1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

		統計量
性別	個數	1100
	有效的遺漏值	0
	標準差	.49
	變異數	.24
	偏態	-.483
	偏態的標準誤	.074
	峰度	-1.770
	峰度的標準誤	.147





[第24題]：年齡

選項：1. 15—19歲 2. 20—29歲 3. 30—39歲 4. 40—49歲
5. 50—59歲 6. 60—69歲 7. 70歲以上

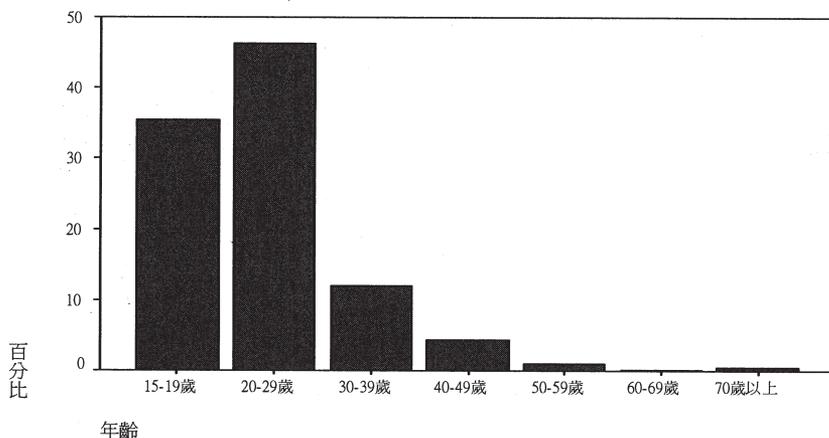
分析：主要可以發現，圖書館主要使用者以15-19歲（35.5%）、20-29歲（46.3%）為兩大族群。40歲以上使用者的比例就遞減。

次數分配表：

		年齡			
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效 的	15-19歲	391	35.5	35.5	35.5
	20-29歲	509	46.3	46.3	81.8
	30-39歲	132	12.0	12.0	93.8
	40-49歲	49	4.5	4.5	98.3
	50-59歲	12	1.1	1.1	99.4
	60-69歲	2	.2	.2	99.5
	70歲以上	5	.5	.5	100.0
總和		1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

		統計量
年齡		
個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.94
變異數		.89
偏態		1.585
偏態的標準誤		.074
峰度		4.367
峰度的標準誤		.147



[第25題]：最高學歷

選項：1.小學 2.國(初)中 3.高中(職) 4.大專(院校) 5.研究所以以上

分析：就圖書館的使用者而言，學歷分布情形主要族群還是以高中職和大專院校為主共佔88.5%。

次數分配表：

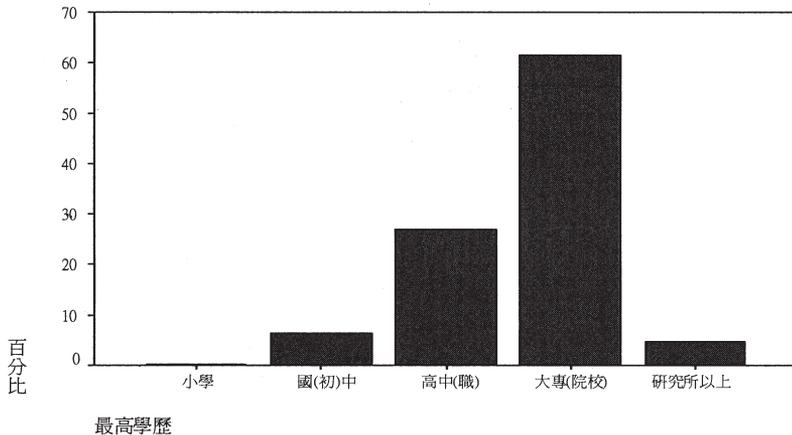
		最高學歷			
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	小學	3	.3	.3	.3
	國(初)中	71	6.5	6.5	6.7
	高中(職)	297	27.0	27.0	33.7
	大專(院校)	677	61.5	61.5	95.3
	研究所以以上	52	4.7	4.7	100.0
總和		1100	100.0	100.0	



變異數相關統計值表：

統計量

最高學歷		
個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.69
變異數		.47
偏態		-.801
偏態的標準誤		.074
峰度		.700
峰度的標準誤		.147



[第26題]：職業

選項：1.軍公教 2.工商製造業 3.金融保險業 4.服務業 5.自由業 6.農林漁牧礦 7.家庭管理 8.大專院校學生 9.高中職、專科學生 10.國中學生 11.資訊業 12.無業/退休 13.其他

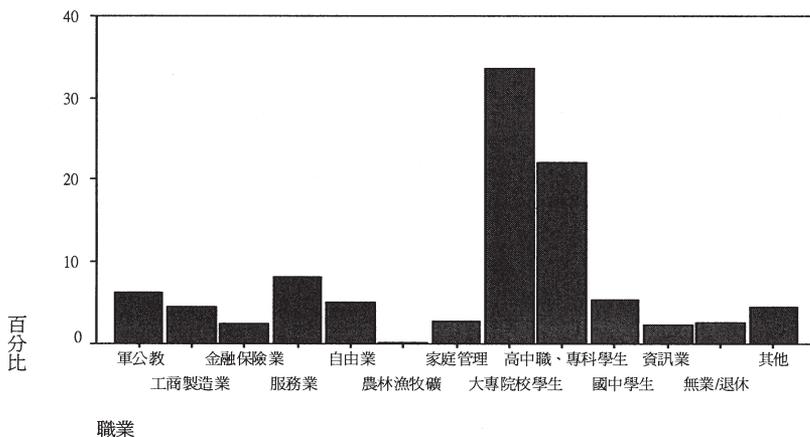
分析：讀者的職業分佈仍然相當廣泛，不過以大專院校和高中職學生為主要客群來源，兩者共佔55.6%。

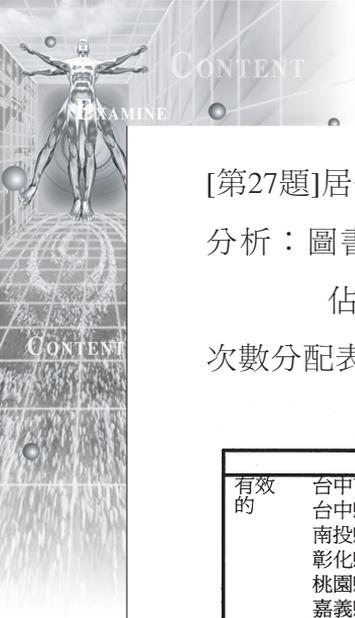
次數分配表：

		職業			
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	軍公教	69	6.3	6.3	6.3
	工商製造業	49	4.5	4.5	10.7
	金融保險業	27	2.5	2.5	13.2
	服務業	90	8.2	8.2	21.4
	自由業	56	5.1	5.1	26.5
	農林漁牧礦	2	.2	.2	26.6
	家庭管理	31	2.8	2.8	29.5
	大專院校學生	369	33.5	33.5	63.0
	高中職、專科學生	243	22.1	22.1	85.1
	國中學生	60	5.5	5.5	90.5
	資訊業	26	2.4	2.4	92.9
	無業/退休	29	2.6	2.6	95.5
	其他	49	4.5	4.5	100.0
	總和	1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

		職業
		統計量
個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		2.99
變異數		8.91
偏態		-.593
偏態的標準誤		.074
峰度		-.124
峰度的標準誤		.147





[第27題]居住地：

分析：圖書館讀者的現居地分佈主要以臺中縣市為主，共佔92.8%。其餘仍有現居其他縣市民眾使用。

次數分配表：

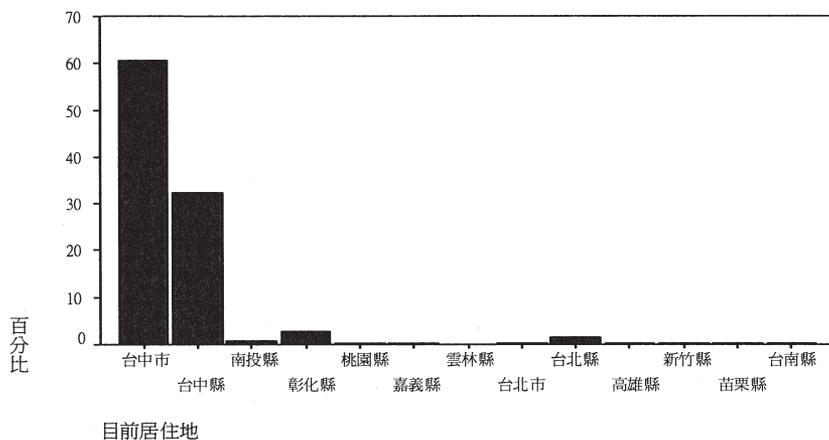
目前居住地

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	台中市	666	60.5	60.5	60.5
	台中縣	355	32.3	32.3	92.8
	南投縣	9	.8	.8	93.6
	彰化縣	32	2.9	2.9	96.5
	桃園縣	4	.4	.4	96.9
	嘉義縣	2	.2	.2	97.1
	雲林縣	1	.1	.1	97.2
	台北市	3	.3	.3	97.5
	台北縣	17	1.5	1.5	99.0
	高雄縣	2	.2	.2	99.2
	新竹縣	4	.4	.4	99.5
	苗栗縣	2	.2	.2	99.7
	台南縣	3	.3	.3	100.0
	總和	1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

統計量

目前居住地		
個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		1.58
變異數		2.51
偏態		4.328
偏態的標準誤		.074
峰度		21.240
峰度的標準誤		.147



[第28題]：請問您使用圖書館的頻率？

選項：1.每週兩次以上(含兩次) 2.每週一次 3.每半個月一次 4.每個月一次 5.每二至三個月一次 6.每半年一次 7.半年以上一次

分析：就讀者使用頻率來看，每週一次或一次以上者便共佔了49%。從職業交叉分析來看（雖然檢定顯著而細格觀察期望次數不足百分比過高），呈現高頻率使用者主要為大專及高中職學生的為主，自由業、服務業為輔的趨勢。



次數分配表：

使用圖書館頻率？

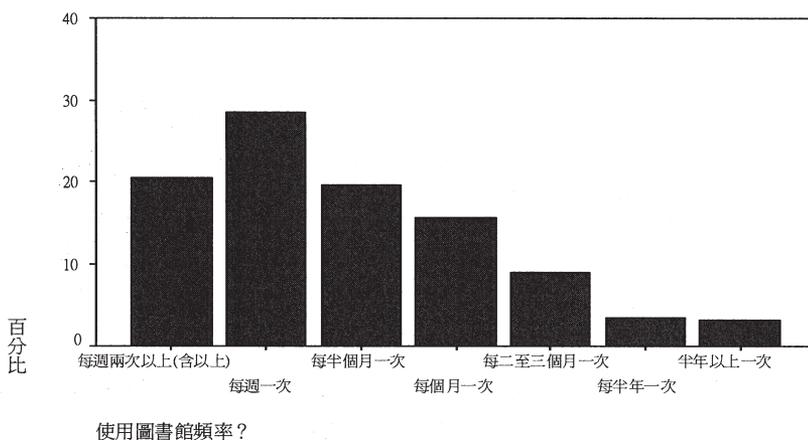
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	每週兩次以上(含以上)	225	20.5	20.5	20.5
	每週一次	314	28.5	28.5	49.0
	每半個月一次	216	19.6	19.6	68.6
	每個月一次	172	15.6	15.6	84.3
	每二至三個月一次	99	9.0	9.0	93.3
	每半年一次	38	3.5	3.5	96.7
	半年以上一次	36	3.3	3.3	100.0
總和		1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

統計量

使用圖書館頻率？

個數	有效的 遺漏值	1100 0
標準差		1.56
變異數		2.44
偏態		.759
偏態的標準誤		.074
峰度		-.048
峰度的標準誤		.147



職業與使用圖書館頻率交叉分析

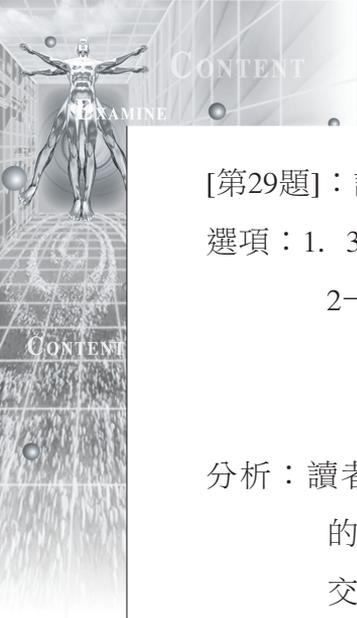
職業 * 使用圖書館頻率交叉分析表

職業	使用圖書館頻率？							總和
	每週兩次以上(含以上)	每週一次	每半個月一次	每個月一次	每二至三個月一次	每半年一次	半年以上一次	
軍公教	個數	19	16	17	11	5	1	69
	職業內的 %	27.5%	23.2%	24.6%	15.9%	7.2%	1.4%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	8.4%	5.1%	7.9%	6.4%	5.1%	2.8%	6.3%
工廠製造業	個數	6	12	10	8	9	2	49
	職業內的 %	12.2%	24.5%	20.4%	16.3%	18.4%	4.1%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	2.7%	3.8%	4.6%	4.7%	9.1%	5.3%	4.5%
金融保險業	個數	3	7	5	9	2	1	27
	職業內的 %	11.1%	25.9%	18.5%	33.3%	7.4%	3.7%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	1.3%	2.2%	2.3%	5.2%	2.0%	2.6%	2.5%
服務業	個數	18	19	24	17	6	3	90
	職業內的 %	20.0%	21.1%	26.7%	18.9%	6.7%	3.3%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	8.0%	6.1%	11.1%	9.9%	6.1%	7.9%	8.3%
自由業	個數	16	17	7	7	6	2	56
	職業內的 %	28.6%	30.4%	12.5%	12.5%	10.7%	3.6%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	7.1%	5.4%	3.2%	4.1%	6.1%	5.3%	5.1%
農林漁牧礦	個數	1	1					2
	職業內的 %	50.0%	50.0%					100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	.4%	.3%					.2%
家庭管理	個數	6	10	7	7		1	31
	職業內的 %	19.4%	32.3%	22.6%	22.6%		3.2%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	2.7%	3.2%	3.2%	4.1%		2.6%	2.8%
大專院校學生	個數	76	70	83	64	41	17	369
	職業內的 %	20.6%	19.0%	22.5%	17.3%	11.1%	4.6%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	33.8%	22.3%	38.4%	37.2%	41.4%	44.7%	50.0%
高中職、專科學生	個數	50	105	33	25	16	7	243
	職業內的 %	20.6%	43.2%	13.6%	10.3%	6.6%	2.9%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	22.2%	33.4%	15.3%	14.5%	16.2%	18.4%	19.4%
國中學生	個數	9	26	7	9	5	2	60
	職業內的 %	15.0%	43.3%	11.7%	15.0%	8.3%	3.3%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	4.0%	8.3%	3.2%	5.2%	5.1%	5.3%	5.5%
資訊業	個數	4	6	6	3	4	2	26
	職業內的 %	15.4%	23.1%	23.1%	11.5%	15.4%	7.7%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	1.8%	1.9%	2.8%	1.7%	4.0%	5.3%	2.4%
無業退休	個數	6	10	6	4	2	1	29
	職業內的 %	20.7%	34.5%	20.7%	13.8%	6.9%	3.4%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	2.7%	3.2%	2.8%	2.3%	2.0%	2.6%	2.6%
其他	個數	11	15	11	8	3		49
	職業內的 %	22.4%	30.6%	22.4%	16.3%	6.1%		100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	4.9%	4.8%	5.1%	4.7%	3.0%		2.8%
總和	個數	225	314	216	172	99	38	1100
	職業內的 %	20.5%	28.5%	19.6%	15.6%	9.0%	3.5%	100.0%
	使用圖書館頻率？內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	總和的 %	20.5%	28.5%	19.6%	15.6%	9.0%	3.5%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson 卡方	102.504 ^a	72	.011
概似比	110.018	72	.003
線性對線性的關連	.731	1	.393
有效觀察值的個數	1100		

a. 37格 (40.7%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .07。



[第29題]：請問您平均每次在圖書館停留的時間為多久？

- 選項：1. 30分鐘以內 2. 30分鐘至1小時 3. 1—2小時 4. 2—4小時 5. 4小時以上

分析：讀者在圖書館停留時間除了非常短暫的30分鐘以下的外，其餘各時間群組比例都差不多。與來館頻率交叉分析可以發現來館頻率最高的每週兩次以上讀者，停留時間都最長，4小時以上最多。每週一次者，停留時間除三十分鐘內者外（比例非常少），其餘停留時間都平均分佈，其他來館頻率的讀者停留時間一般都在三十分鐘到二小時之間。

次數分配表：

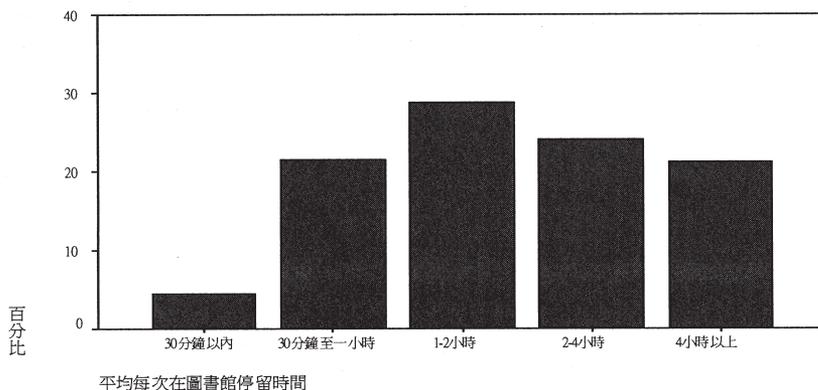
平均每次在圖書館停留時間

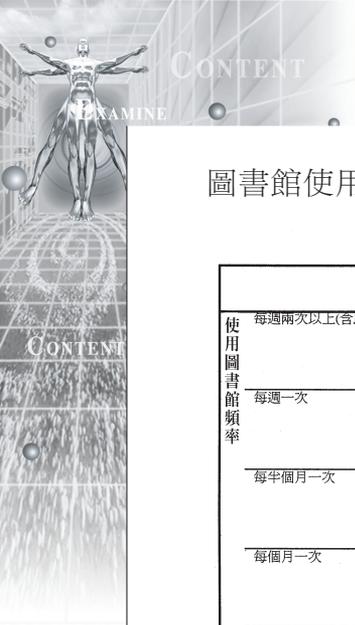
	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	30分鐘以內	49	4.5	4.5
	30分鐘至一小時	237	21.5	21.5
	1-2小時	317	28.8	28.8
	2-4小時	264	24.0	24.0
	4小時以上	233	21.2	21.2
	總和	1100	100.0	100.0

變異數相關統計值表：

統計量

平均每次在圖書館停留時間		
個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		1.16
變異數		1.35
偏態		-.089
偏態的標準誤		.074
峰度		-.977
峰度的標準誤		.147





圖書館使用頻率與停留時間交叉分析

使用圖書館頻率與平均每次在圖書館停留時間 交叉表

		平均每次在圖書館停留時間					總和
		30分鐘以內	30分鐘至一小時	1-2小時	2-4小時	4小時以上	
使用圖書館頻率	每週兩次以上(含以上)	個數 7	24	41	73	80	225
	使用圖書館頻率?內的 %	3.1%	10.7%	18.2%	32.4%	35.6%	100.0%
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	14.3%	10.1%	12.9%	27.7%	34.3%	20.5%
	總和的 %	.6%	2.2%	3.7%	6.6%	7.3%	20.5%
	每週一次	個數 11	63	79	84	77	314
	使用圖書館頻率?內的 %	3.5%	20.1%	25.2%	26.8%	24.5%	100.0%
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	22.4%	26.6%	24.9%	31.8%	33.0%	28.5%
	總和的 %	1.0%	5.7%	7.2%	7.6%	7.0%	28.5%
	每半個月一次	個數 7	51	81	42	35	216
	使用圖書館頻率?內的 %	3.2%	23.6%	37.5%	19.4%	16.2%	100.0%
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	14.3%	21.5%	25.6%	15.9%	15.0%	19.6%
	總和的 %	.6%	4.6%	7.4%	3.8%	3.2%	19.6%
	每個月一次	個數 7	49	60	40	16	172
	使用圖書館頻率?內的 %	4.1%	28.5%	34.9%	23.3%	9.3%	100.0%
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	14.3%	20.7%	18.9%	15.2%	6.9%	15.6%
	總和的 %	.6%	4.5%	5.5%	3.6%	1.5%	15.6%
	每二至三個月一次	個數 4	32	32	17	14	99
	使用圖書館頻率?內的 %	4.0%	32.3%	32.3%	17.2%	14.1%	100.0%
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	8.2%	13.5%	10.1%	6.4%	6.0%	9.0%
	總和的 %	.4%	2.9%	2.9%	1.5%	1.3%	9.0%
	每半年一次	個數 5	10	10	7	6	38
	使用圖書館頻率?內的 %	13.2%	26.3%	26.3%	18.4%	15.8%	100.0%
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	10.2%	4.2%	3.2%	2.7%	2.6%	3.5%
	總和的 %	.5%	.9%	.9%	.6%	.5%	3.5%
	半年以上一次	個數 8	8	14	1	5	36
	使用圖書館頻率?內的 %	22.2%	22.2%	38.9%	2.8%	13.9%	100.0%
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	16.3%	3.4%	4.4%	.4%	2.1%	3.3%
	總和的 %	.7%	.7%	1.3%	.1%	.5%	3.3%
	總和	個數 49	237	317	264	233	1100
	使用圖書館頻率?內的 %	4.5%	21.5%	28.8%	24.0%	21.2%	100.0%
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	總和的 %	4.5%	21.5%	28.8%	24.0%	21.2%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	136.961 ^a	24	.000
概似比	128.572	24	.000
線性對線性的關連	77.412	1	.000
有效觀察值的個數	1100		

a. 3格(8.6%)的預期個數少於5。最小的預期個數為1.60。

[第30題]：您是否經常查詢本館網站活動訊息？

選項：1.每天一次以上 2.每週3—4次 3. 每週1—2次 4.每半個月1—2次 5.每半個月一次以下

分析：常查詢網站活動訊息的頻率與人數比例呈現反比分佈。交叉分析顯示（雖然檢定顯著而細格觀察期望次數不足百分比過高），來館頻率越高上網站查詢活動訊息比例大致呈現上升趨勢。

次數分配表：

是否經常查詢本館網站活動訊息

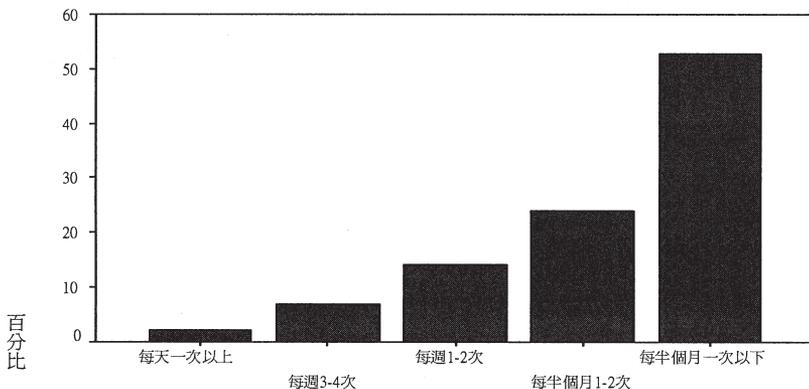
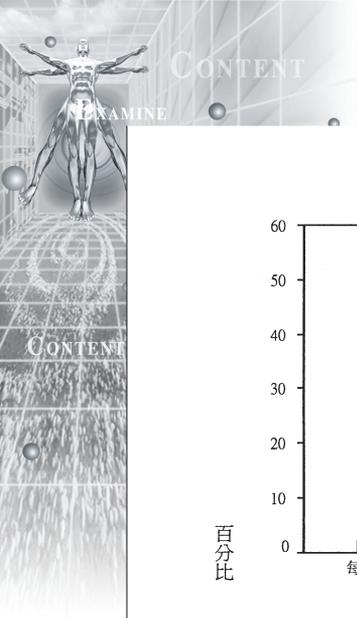
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	每天一次以上	23	2.1	2.1	2.1
	每週3-4次	76	6.9	6.9	9.0
	每週1-2次	155	14.1	14.1	23.1
	每半個月1-2次	264	24.0	24.0	47.1
	每半個月一次以下	582	52.9	52.9	100.0
總和		1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

統計量

是否經常查詢本館網站活動訊息

個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		1.05
變異數		1.10
偏態		-1.176
偏態的標準誤		.074
峰度		.524
峰度的標準誤		.147



是否經常查詢本館網站活動訊息

圖書館使用頻率與是否經常使用圖書館網站查詢活動訊息交叉分析

使用圖書館頻率與是否經常查詢本館網站活動訊息 交叉表

		是否經常查詢本館網站活動訊息					總和
		每天一次以上	每週3-4次	每週1-2次	每半個月1-2次	每半個月一次以下	
使用圖書館頻率	每週兩次以上(含以上)	個數 9	21	60	50	85	225
	使用圖書館頻率? 內的 %	4.0%	9.3%	26.7%	22.2%	37.8%	100.0%
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	39.1%	27.6%	38.7%	18.9%	14.6%	20.5%
	總和的 %	.8%	1.9%	5.5%	4.5%	7.7%	20.5%
	每週一次	個數 10	30	47	77	150	314
	使用圖書館頻率? 內的 %	3.2%	9.6%	15.0%	24.5%	47.8%	100.0%
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	43.5%	39.5%	30.3%	29.2%	25.8%	28.5%
	總和的 %	.9%	2.7%	4.3%	7.0%	13.6%	28.5%
	每半個月一次	個數 1	10	24	72	109	216
	使用圖書館頻率? 內的 %	.5%	4.6%	11.1%	33.3%	50.5%	100.0%
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	4.3%	13.2%	15.5%	27.3%	18.7%	19.6%
	總和的 %	.1%	.9%	2.2%	6.5%	9.9%	19.6%
	每個月一次	個數 2	10	15	38	107	172
	使用圖書館頻率? 內的 %	1.2%	5.8%	8.7%	22.1%	62.2%	100.0%
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	8.7%	13.2%	9.7%	14.4%	18.4%	15.6%
	總和的 %	.2%	.9%	1.4%	3.5%	9.7%	15.6%
	每二至三個月一次	個數 1	3	7	13	75	99
	使用圖書館頻率? 內的 %	1.0%	3.0%	7.1%	13.1%	75.8%	100.0%
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	4.3%	3.9%	4.5%	4.9%	12.9%	9.0%
總和的 %	.1%	.3%	.6%	1.2%	6.8%	9.0%	
每半年一次	個數	2	1	12	23	38	
使用圖書館頻率? 內的 %		5.3%	2.6%	31.6%	60.5%	100.0%	
是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %		2.6%	.6%	4.5%	4.0%	3.5%	
總和的 %		.2%	.1%	1.1%	2.1%	3.5%	
半年以上一次	個數 1		1	2	33	36	
使用圖書館頻率? 內的 %			2.8%	5.6%	91.7%	100.0%	
是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %			.6%	.8%	5.7%	3.3%	
總和的 %			.1%	.2%	3.0%	3.3%	
總和	個數 23	76	155	264	582	1100	
使用圖書館頻率? 內的 %	2.1%	6.9%	14.1%	24.0%	52.9%	100.0%	
是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
總和的 %	2.1%	6.9%	14.1%	24.0%	52.9%	100.0%	

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	117.736 ^a	24	.000
概似比	122.439	24	.000
線性對線性的關連	73.691	1	.000
有效觀察值的個數	1100		

a. 8格 (22.9%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .75。



第二節 讀者對各項服務滿意度分析

一、研究問題

本節研究主要問題係「讀者對國立臺中圖書館各項服務的滿意程度如何？」針對圖書館提供各項個別服務項目等對讀者進行意見徵詢，以瞭解各項服務滿意度情形。問題內容包含內部的空間配置、各項標示指引設施、閱覽座位數量、藏書豐富性、書架上圖書的排列整理、當期期刊、報紙上架、參考工具書適足性、線上公用目錄及查詢系統、網站設計、網路資源內容對讀者幫助程度、讀者對圖書館的各項服務規定熟悉度、館員的服務態度、館員專業性、讀者建議與意見，答覆的速度及其完整性、推廣活動訊息是否容易獲得、重新開張後的臺中圖書館滿意度等等共十八項個別服務類項。

二、資料分析

[第01題]：您滿意本館內部的空間配置嗎？

選項：1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

分析：在對內部空間配置滿意度部分，在受訪讀者中，表示「非常滿意」的讀者有6.6%，表示「滿意」的有

51.6%，表示「普通」的有37.6%，「不滿意」的有3.8%，「很不滿意」的有0.3%。簡而言之，對於國立臺中圖書館內部的空間配置表示滿意（含非常滿意）的讀者共計58.3%。表示不滿意（含非常不滿意）的則共計有4.1%。整體而言，有接近六成的讀者對於國立臺中圖書館的內部空間配置表示滿意，而相對的不滿意的僅有4.1%。整體變異量為0.46。

因此，圖書館的空間配置表現整體而言是受讀者肯定的。交叉分析顯示在性別項目呈現顯著且符合細格百分比最低要求¹⁹，亦即男女生在對於圖書館內部空間配置上看法感受是有差異的，女性相對來說滿意的比例較高，態度分佈上不若男性好惡的態度較明顯。雖然在年齡、教育程度、職業項目上也呈現顯著差異情形，但由於並不符合檢定完整要求，在此不進一步推論。對空間配置滿意度與居住地、來館頻率、停留時間及是否常瀏覽圖書館網頁並不相關。

19:一般交叉分析檢定項目中,卡方檢定值(p value)在信心水準為95%的條件下,顯著水準為 $p<0.05$,同時對於細格(cell)內觀察個數未能符合最期望觀察個數的百分比,一般以20%以下較為適宜。亦即任一交叉分析除了卡方檢定達到顯著差異水準外,亦應符合細格觀察要求才適宜對該項結果進行進一步推論。否則,即便檢定結果顯著呈現差異,亦不宜逕行就交叉所得結果進行推論,因為在該情形下,差異呈現顯著原因難以判定係肇因於實際上的顯著差異或因為其中某一項觀察樣本數量不足或呈現非常態性分佈所致。因此,本研究採取較為保守嚴苛的作法,在細格百分比要求上以20%作為取捨標準。對於相關呈現檢定結果顯著,但細格百分比未低於20%以下者,僅列於附表中供作參考,並不做為正式結果說明,至於未呈現顯著差異者,則不予列出以節省篇幅。



次數分配表：

內部空間配置

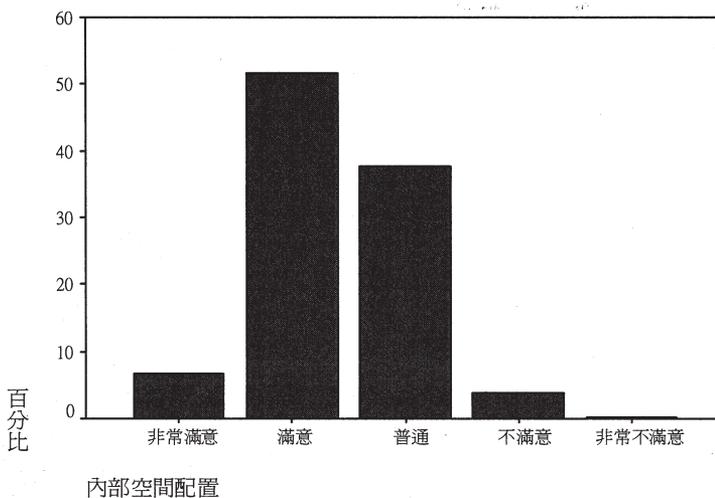
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	73	6.6	6.6	6.6
	滿意	568	51.6	51.6	58.3
	普通	414	37.6	37.6	95.9
	不滿意	42	3.8	3.8	99.7
	非常不滿意	3	.3	.3	100.0
總和		1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

統計量

內部空間配置

個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.68
變異數		.46
偏態		.247
偏態的標準誤		.074
峰度		.223
峰度的標準誤		.147



對內部配置空間滿意度與性別交叉分析

交叉表

			內部空間配置					總和
			非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
性別	男	個數	33	218	144	24	2	421
		性別內的 %	7.8%	51.8%	34.2%	5.7%	.5%	100.0%
	女	內部空間配置內的 %	45.2%	38.4%	34.8%	57.1%	66.7%	38.3%
		總和的 %	3.0%	19.8%	13.1%	2.2%	.2%	38.3%
		個數	40	350	270	18	1	679
總和	性別內的 %	5.9%	51.5%	39.8%	2.7%	.1%	100.0%	
	內部空間配置內的 %	54.8%	61.6%	65.2%	42.9%	33.3%	61.7%	
	總和的 %	3.6%	31.8%	24.5%	1.6%	.1%	61.7%	
	個數	73	568	414	42	3	1100	
總和	性別內的 %	6.6%	51.6%	37.6%	3.8%	.3%	100.0%	
	內部空間配置內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	6.6%	51.6%	37.6%	3.8%	.3%	100.0%	
	個數	73	568	414	42	3	1100	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	10.977 ^a	4	.027
概似比	10.713	4	.030
線性對線性的關連	.010	1	.920
有效觀察值的個數	1100		

a. 2格 (20.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.15。

[第02題]：您覺得本館各項標示指引明確清楚嗎？

選項：1.非常清楚 2.清楚 3.普通 4.不清楚 5.非常不清楚

分析：在圖書館各項標示指引滿意度部分，在受訪讀者中，表示各項標示指引「非常清楚」的讀者有10.5%，表示「清楚」的有54.5%，表示「普通」的有29.5%，「不清楚」的有5.4%，「非常不清楚」的有0.4%。簡而言之，對於國立臺中圖書館的標示指引設置，表示認為清楚（含非常清楚）的讀者共計65.1%。表示不清楚（含非常不清楚）的則共計只有5.5%。



整體而言，有接近六成五的讀者對於國立臺中圖書館的各項指示標誌設施表示滿意，而相對的不滿意的僅有5.5%。整體變異量為0.55。因此，圖書館的各項指標指引設置是明確、清楚且受讀者肯定的。在交叉分析上，本題對於在職業、停留時間及是否常瀏覽圖書館網頁項目上雖然呈現顯著差異情形，但並不符合檢定完整要求。對於圖書館的各項指示標誌設施表示滿意與否與性別、年齡、教育程度、居住地、來館頻率因素等並不相關。

次數分配表：

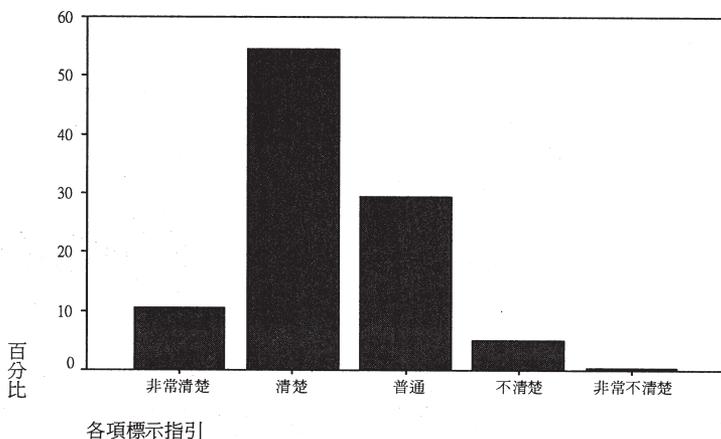
各項標示指引

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常清楚	116	10.5	10.5	10.5
	清楚	600	54.5	54.5	65.1
	普通	324	29.5	29.5	94.5
	不清楚	56	5.1	5.1	99.6
	非常不清楚	4	.4	.4	100.0
總和		1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

統計量

各項標示指引		
個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.74
變異數		.55
偏態		.431
偏態的標準誤		.074
峰度		.349
峰度的標準誤		.147



[第03題]：您認為本館閱覽座位數量足夠嗎？〔不含讀者自修室〕

選項：1.非常足夠 2.足夠 3.普通 4.不足夠 5.嚴重不足

分析：在對圖書館座位提供數量是否足夠（不含讀者自修室）的問題上，滿意度的測度係以認知數量做為評價準繩，亦即認為數量足夠的視為滿意，反之則視為不滿意。在這個部分調查結果：在受訪讀者中，對圖書館座位提供數量是否足夠（不含讀者自修室）的問題表示「非常足夠」的讀者有2.9%，表示「足夠」的有23.6%，表示「普通」的有35.9%，「不足夠」的有32.6%，「嚴重不足」的有4.9%。簡而言之，對於國立臺中圖書館的閱覽座位數量，表



示認為足夠（含非常足夠）的讀者共計26.5%。表示不足夠（含嚴重不足）的則共計有37.5%。

由此，可以發現，對於座位的供給與需求，兩者間仍有11%的落差存在，整體變異量為0.86，標準差0.93顯示讀者態度分佈上大致呈現一個稍微右偏的常態鐘型曲線，尚非右偏單峰情形，故對於座位需求應尚未達到孔急程度，但在環境空間與經費可行得情況下，可以考慮再增加座位，當然，在此也必須指出，對於座位數量的需求會受到整體圖書館讀者數量增加或者單日出現較集中大量讀者湧入的情形而影響。

整體而言，圖書館的閱覽座位提供數量上應仍是滿足約六成讀者的需求，而有接近四成的讀者是較為明確且清楚感受到座位數量不足，此點仍值得注意。在交叉分析上，本題與在停留時間、是否常瀏覽圖書館網頁兩項因素呈現顯著差異，而對年齡、職業類別、居住地區等項目上雖呈現顯著差異情形，但並不符合檢定完整要求。圖書館座位提供數量是否足夠（不含讀者自修室）的問題與性別、教育程度、來館頻率等因素並不相關。在停留時間上，從交叉分析表可以清楚看出來，在不同

停留時間對於閱覽座位數量的需求滿意差異情形，停留時間在30分鐘以內的，對於座位數量認為不足的比例較低，這項比例會隨著在圖書館停留的時間的增加，而呈現攀升的趨勢。到了停留時間四小時以上的讀者群中，就有43.8%以上讀者感到座位不足問題。相對的，在本題與是否常瀏覽圖書館網頁的交差分析上，可以發現呈現出一種瀏覽圖書館網頁越高，對於閱覽座位數量滿意度越高（越認為足夠）的情況，以每天一次以上為例，認為足夠與非常足夠者便共佔該類型讀者的56%以上。反而是越不常來的，越認為座位數量不足。

次數分配表：

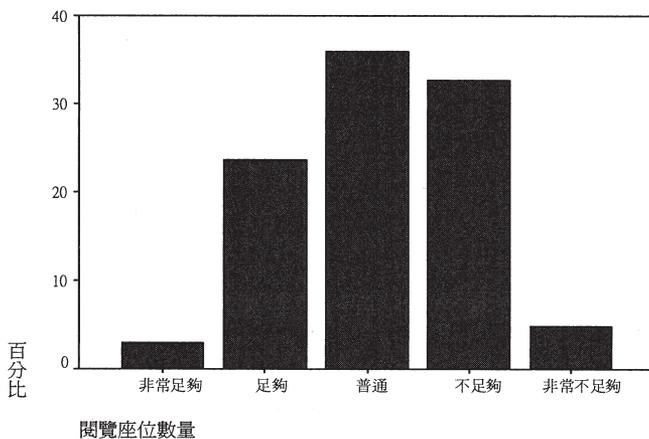
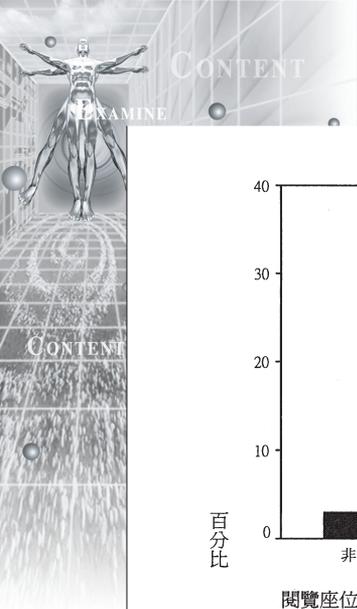
閱覽座位數量

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
非常足夠	32	2.9	2.9	2.9
足夠	260	23.6	23.6	26.5
普通	395	35.9	35.9	62.5
不足夠	359	32.6	32.6	95.1
非常不足夠	54	4.9	4.9	100.0
總和	1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

統計量

閱覽座位數量		
個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.93
變異數		.86
偏態		-.110
偏態的標準誤		.074
峰度		-.594
峰度的標準誤		.147



平均每次在圖書館停留時間與認為閱覽座位數量是否足夠
交叉分析

交叉表

		閱覽座位數量					總和
		非常足夠	足夠	普通	不足夠	非常不足夠	
平均每次在圖書館停留時間	30分鐘以內	7	18	18	5	1	49
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	14.3%	36.7%	36.7%	10.2%	2.0%	100.0%
	閱覽座位數量內的 %	21.9%	6.9%	4.6%	1.4%	1.9%	4.5%
	總和的 %	.6%	1.6%	1.6%	.5%	.1%	4.5%
30分鐘至一小時	個數	9	74	98	52	4	237
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	3.8%	31.2%	41.4%	21.9%	1.7%	100.0%
	閱覽座位數量內的 %	28.1%	28.5%	24.8%	14.5%	7.4%	21.5%
	總和的 %	.8%	6.7%	8.9%	4.7%	.4%	21.5%
1-2小時	個數	5	78	128	98	8	317
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	1.6%	24.6%	40.4%	30.9%	2.5%	100.0%
	閱覽座位數量內的 %	15.6%	30.0%	32.4%	27.3%	14.8%	28.8%
	總和的 %	.5%	7.1%	11.6%	8.9%	.7%	28.8%
2-4小時	個數	8	51	84	102	19	264
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	3.0%	19.3%	31.8%	38.6%	7.2%	100.0%
	閱覽座位數量內的 %	25.0%	19.6%	21.3%	28.4%	35.2%	24.0%
	總和的 %	.7%	4.6%	7.6%	9.3%	1.7%	24.0%
4小時以上	個數	3	39	67	102	22	233
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	1.3%	16.7%	28.8%	43.8%	9.4%	100.0%
	閱覽座位數量內的 %	9.4%	15.0%	17.0%	28.4%	40.7%	21.2%
	總和的 %	.3%	3.5%	6.1%	9.3%	2.0%	21.2%
總和	個數	32	260	395	359	54	1100
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	2.9%	23.6%	35.9%	32.6%	4.9%	100.0%
	閱覽座位數量內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	總和的 %	2.9%	23.6%	35.9%	32.6%	4.9%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	100.997 ^a	16	.000
概似比	94.150	16	.000
線性對線性的關連	73.102	1	.000
有效觀察值的個數	1100		

a. 2格(8.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為1.43。

是否經常查詢圖書館網站活動訊息與認為閱覽座位數量是否足夠交叉分析

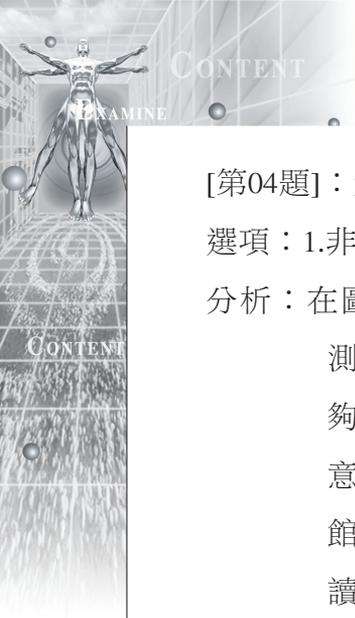
交叉表

			閱覽座位數量					總和
			非常足夠	足夠	普通	不足夠	非常不足夠	
是否經常查詢本館網站活動訊息	每天一次以上	個數	6	7	6	4		23
		是否經常查詢本館網站活動訊息內的%	26.1%	30.4%	26.1%	17.4%		100.0%
		閱覽座位數量內的%	18.8%	2.7%	1.5%	1.1%		2.1%
		總和的%	.5%	.6%	.5%	.4%		2.1%
	每週3-4次	個數	6	21	27	20	2	76
		是否經常查詢本館網站活動訊息內的%	7.9%	27.6%	35.5%	26.3%	2.6%	100.0%
		閱覽座位數量內的%	18.8%	8.1%	6.8%	5.6%	3.7%	6.9%
		總和的%	.5%	1.9%	2.5%	1.8%	.2%	6.9%
	每週1-2次	個數	2	40	46	57	10	155
		是否經常查詢本館網站活動訊息內的%	1.3%	25.8%	29.7%	36.8%	6.5%	100.0%
		閱覽座位數量內的%	6.3%	15.4%	11.6%	15.9%	18.5%	14.1%
		總和的%	.2%	3.6%	4.2%	5.2%	.9%	14.1%
每半個月1-2次	個數	7	59	103	84	11	264	
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的%	2.7%	22.3%	39.0%	31.8%	4.2%	100.0%	
	閱覽座位數量內的%	21.9%	22.7%	26.1%	23.4%	20.4%	24.0%	
	總和的%	.6%	5.4%	9.4%	7.6%	1.0%	24.0%	
每半個月一次以下	個數	11	133	213	194	31	582	
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的%	1.9%	22.9%	36.6%	33.3%	5.3%	100.0%	
	閱覽座位數量內的%	34.4%	51.2%	53.9%	54.0%	57.4%	52.9%	
	總和的%	1.0%	12.1%	19.4%	17.6%	2.8%	52.9%	
總和	個數	32	260	395	359	54	1100	
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的%	2.9%	23.6%	35.9%	32.6%	4.9%	100.0%	
	閱覽座位數量內的%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的%	2.9%	23.6%	35.9%	32.6%	4.9%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	63.902 ^a	16	.000
概似比	37.360	16	.002
線性對線性的關連	10.451	1	.001
有效觀察值的個數	1100		

a. 5格(20.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.67。



[第04題]：您認為本館的藏書豐富嗎？

選項：1.非常豐富 2.豐富 3.普通 4.不豐富 5.非常不豐富

分析：在圖書館藏書數量是否豐富的問題方面，滿意度的測度係以認知情況做為評價準繩，亦即認為數量足夠，藏書豐富的讀者視為滿意，反之則視為不滿意。在這個部分調查結果：在受訪讀者中，對圖書館藏書數量是否豐富的問題，表示「非常豐富」的讀者有8.4%，表示「豐富」的有45.6%，表示「普通」的有38.5%，認為「不豐富」的有6.5%，「非常不豐富」的有1%。簡而言之，對於國立臺中圖書館的藏書數量上，表示認為豐富（含非常豐富）的讀者共計54%。表示不豐富（含非常不豐富）的則共計有7.5%。整體變異量為0.61，標準差0.78。顯示讀者態度分佈上大致呈現一個稍微左偏的鐘型曲線，傾向左偏單峰情形。

整體而言，可以發現，作為一個圖書館的最重要功能之一的藏書情形，國立臺中圖書館的讀者是滿意的，在負面評價的不滿意項目只達到7.5%，當然，在藏書空間與經費可行的情況下，是可以再持續增加藏書量，畢竟仍有接近四成的人認為藏書量普通。不過，在此也必須指出，對於藏書數量的需求，是會受到個別圖書館讀者自身需求類別書籍

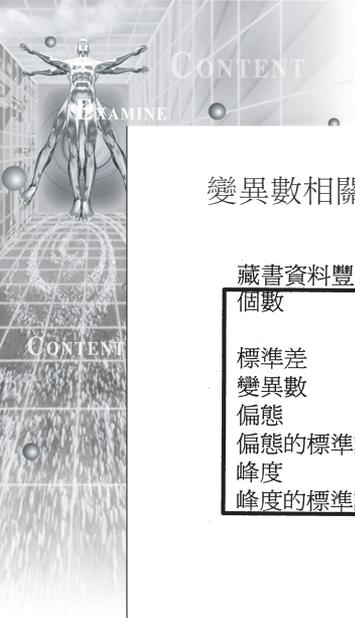
考量的情形而影響，亦即讀者可能傾向於僅以自身單一專長或感興趣之書籍藏書量作為評斷準繩，而並非整體檢視圖書館各類藏書及數量後做出評價。

在交叉分析上，由於整體意見分佈已呈傾向左偏單峰情形（滿意偏多情形），故交叉上自然不易看出差異。對於各項基本背景資料因素的交叉分析中沒有完整呈現顯著差異者，而本題與年齡、教育程度、職業類別、停留時間、是否常瀏覽圖書館網頁等項目上雖呈現顯著差異情形，但並不符合檢定完整要求。與性別、居住地區、來館頻率等因素則並不相關。

次數分配表：

藏書資料豐富性

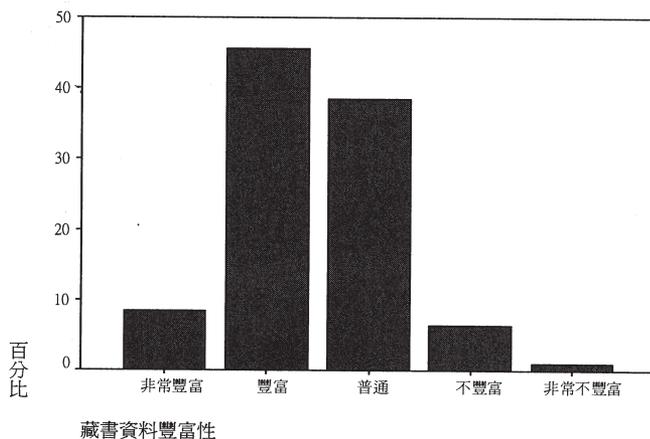
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常豐富	92	8.4	8.4	8.4
	豐富	502	45.6	45.6	54.0
	普通	424	38.5	38.5	92.5
	不豐富	71	6.5	6.5	99.0
	非常不豐富	11	1.0	1.0	100.0
總和		1100	100.0	100.0	



變異數相關統計值表：

統計量

藏書資料豐富性		
個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.78
變異數		.61
偏態		.328
偏態的標準誤		.074
峰度		.320
峰度的標準誤		.147



[第05題]：您認為本館書架上圖書的排列整理，方便搜尋嗎？

選項：1.非常方便 2.方便 3.普通 4.不方便 5.非常不方便

分析：在對圖書館書架上圖書的排列整理，是否方便搜尋的問題上，滿意度的測度係以讀者認知感受情況做為評價準繩，亦即將認為排列整理方便搜尋的讀

者視為滿意，反之則視為不滿意。在這個部分調查結果：在受訪讀者中，對圖書館書架上圖書的排列整理，是否方便搜尋的問題，表示「非常方便」的讀者有6.8%，表示「方便」的有44.9%，表示「普通」的有36.5%，認為「不方便」的有10.9%，「非常不方便」的則只有0.9%。簡而言之，對於國立臺中圖書館的書架上圖書的排列整理情況能否提供讀者方便搜尋上，表示認為方便（含非常方便）的讀者共計51.7%。表示不方便（含非常不方便）的則共計有11.8%。整體變異量為0.66，標準差0.81顯示讀者態度分佈上大致呈現一個稍微左偏的鐘型曲線，稍微傾向左偏單峰情形。

整體而言，可以說，對於館藏圖書的排列整理情況而言，圖書館的讀者是滿意的，但是仍須留意在負面評價的不滿意項目仍有約一成（11.8%），且仍有接近四成（36.5%）的人認為普通。當然，在此也必須指出，對於書架上圖書的排列整理是否方便搜尋的看法，會受到個別讀者自身對於圖書館圖書編目與上架方式熟悉程度的不同而影響，此點可從本題與是否常瀏覽圖書館網頁因素的交叉分析中可看出一些端倪趨勢（雖不完整顯著）。不管如何，相信圖書館的努力目標是使不管



生手或熟手均能輕易快速在龐大的書庫中得到所需，因此，仍有努力改善的空間存在。

在交叉分析上，由於整體意見分佈已呈傾向左偏單峰情形（滿意偏多過半情形），故交叉上不易看出差異。對各項基本背景資料的交叉分析中沒有完整呈現顯著差異者，僅在對職業類別、是否常瀏覽圖書館網頁因素交叉分析上呈現顯著差異情形，但並不符合檢定完整要求。本題與性別、年齡、教育程度、居住地區、來館頻率、停留時間等因素交叉分析則並不明顯相關。

次數分配表：

書架上圖書資料排列

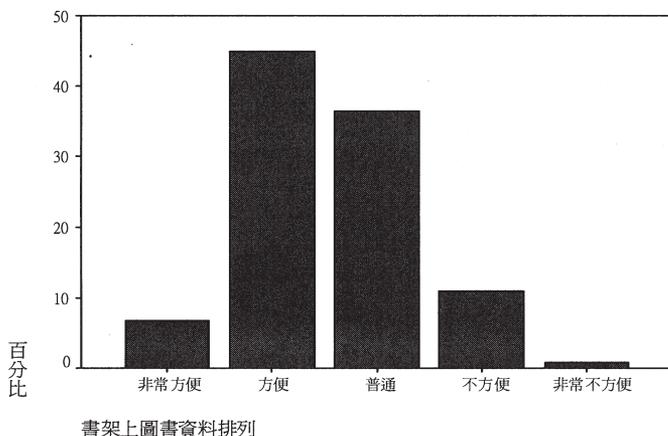
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常方便	75	6.8	6.8	6.8
	方便	494	44.9	44.9	51.7
	普通	401	36.5	36.5	88.2
	不方便	120	10.9	10.9	99.1
	非常不方便	10	.9	.9	100.0
總和		1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

統計量

書架上圖書資料排列

個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.81
變異數		.66
偏態		.351
偏態的標準誤		.074
峰度		-.067
峰度的標準誤		.147



[第06題]：您認為本館的當期期刊、報紙是否準時上架，以便及時閱覽？

選項：1.非常準時 2.準時 3.普通 4.有時準時 5.非常不準時

分析：在對於圖書館當期期刊、報紙是否準時上架，以便及時閱覽問題上，滿意度的測度係以讀者實際認知感受情況做為評價準繩，也就是認為當期期刊、報紙是準時上架，可以及時閱覽的讀者視為滿意，反之則視為不滿意。在這個部分調查結果：在受訪讀者中，對於圖書館當期期刊、報紙是否準時上架，以便及時閱覽的問題，表示「非常準時」的讀者有10.7%，表示「準時」的有54%，表示「普通」的有33.1%，認為「有時準時」的有1.9%，「非常不準



時」的只有0.3%。因此，可以知道，在對於國立臺中圖書館的當期期刊、報紙是否準時上架，提供讀者及時搜尋並閱覽問題，表示認為準時（含非常準時）的讀者共計64.9%；表示不準時（含非常不準時）的則共計只有2.2%。在整體變異量僅為0.47，標準差0.68情況下，顯示讀者態度分佈上大致呈現一個較明顯左偏的鐘型曲線，稍微傾向左偏單峰情形。

整體而言，由此可以觀察到，對於館藏圖書的當期期刊、報紙是否準時上架情況而言，受訪的讀者評價是較傾向滿意的，唯仍須留意表示普通的讀者仍有約三成（33.1%）。當然，相信對圖書館的努力目標而言，是達到更高的滿意度使認為普通的也最終變成滿意。

在交叉分析上，由於整體意見分佈已呈傾向左偏單峰情形（滿意多且過半而不滿意過少情形），故交叉上不易看出差異。對各項基本背景資料的交叉分析中並沒有完整呈現顯著差異者，僅在對來館頻率、停留時間、是否常瀏覽圖書館網頁等三個項目上呈現，雖然卡方檢定顯著差異，但並不符合檢定完整要求情形，這種差異顯著是因為不滿

意明顯過少導致。本題與性別、年齡、教育程度、職業類別、居住地區並不明顯相關。

次數分配表：

當期刊、報紙上架

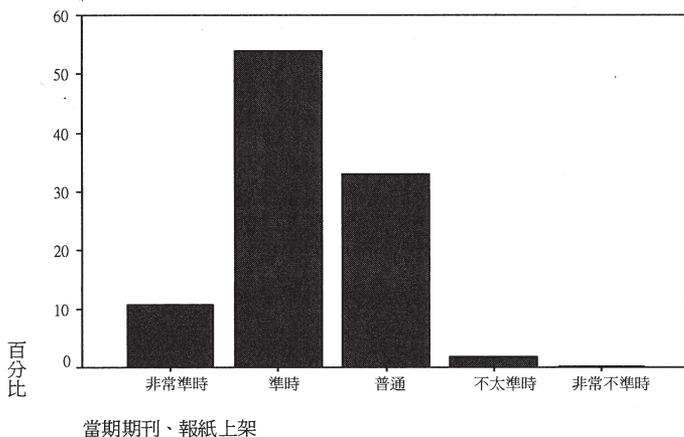
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常準時	118	10.7	10.7	10.7
	準時	594	54.0	54.0	64.7
	普通	364	33.1	33.1	97.8
	不太準時	21	1.9	1.9	99.7
	非常不準時	3	.3	.3	100.0
總和		1100	100.0	100.0	

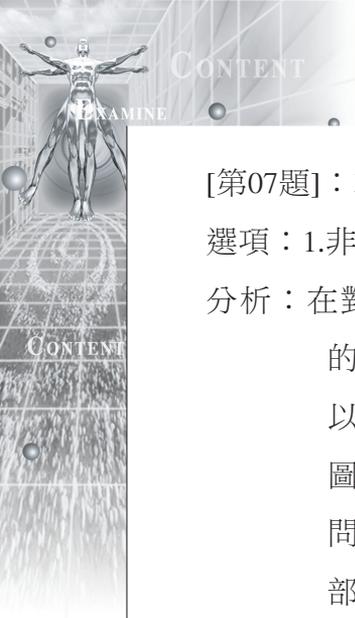
變異數相關統計值表：

統計量

當期刊、報紙上架

個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.68
變異數		.47
偏態		.166
偏態的標準誤		.074
峰度		.220
峰度的標準誤		.147





[第07題]：本館的參考工具書足夠解決您大部分的問題嗎？

選項：1.非常足夠 2.足夠 3.普通 4.不足夠 5.非常不足夠

分析：在對圖書館參考工具書是否足夠，使讀者在大部分的問題上可以得到解答的問題上，滿意度的測度係以讀者實際使用感受情況做為評價準繩，亦即認為圖書館參考工具書足夠，以供解答其大部分遇到之問題的讀者視為滿意，反之則視為不滿意。在這個部分調查結果：在受訪讀者中，對於參考工具書是否足夠解決其大部分之疑問的問題上，表示「非常足夠」的讀者有6.3%，表示「足夠」的有47.9%，表示「普通」的有33.5%，「不足夠」的有11%，「非常不足夠」的有1.3%。因此，可以知道，對於國立臺中圖書館的參考工具書能否滿足讀者解決問題需求上，表示認為足夠（含非常足夠）的讀者共計54.2%。表示不足夠（含非常不足夠）的則共計有12.3%。由整體變異量為0.67，標準差0.82的情形來看，顯示讀者態度分布上大致呈現一個較明顯左偏的鐘型曲線，傾向左偏單峰情形。

整體而言，由此可以觀察到，對於館藏的參考工具書適足性而言，受訪的讀者仍是滿意的，唯仍須留意在意見上表示不足（不滿意）的讀者，仍有12.3%、表示普通的讀者仍有約三成（33.5%）。

因此這方面也仍有努力空間。但是，對於參考工具書的適足性問題，可能會受到讀者是否為專業人士身份需求而影響，對於一般讀者的需求可能較容易滿意，但是專業人士的則較不易，尤其對圖書館而言，專業人士的領域範疇涵蓋過於廣泛尤難完全滿足。

在交叉分析上，由於整體意見分佈已呈傾向左偏單峰情形（滿意多且過半情形），故交叉上可能不易看出差異。本題對各項基本背景資料的交叉分析中沒有完整呈現顯著差異者，而對性別、年齡、教育程度、職業類別、是否常瀏覽圖書館網頁等項目上，雖呈現顯著差異情形，但並不符合檢定完整要求。本題與性別居住地區、來館頻率、停留時間等則呈現不相關結果。不過大致上還是可以看出年齡、教育程度、職業、館方網頁使用頻率等這幾個因素，可能會影響對本題看法。

次數分配表：

參考工具書適足性

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常足夠	69	6.3	6.3	6.3
	足夠	527	47.9	47.9	54.2
	普通	369	33.5	33.5	87.7
	不足夠	121	11.0	11.0	98.7
	非常不足夠	14	1.3	1.3	100.0
	總和	1100	100.0	100.0	

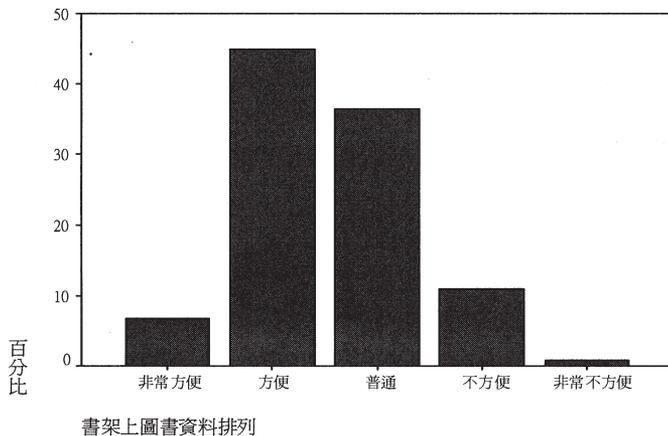


變異數相關統計值表：

統計量

參考工具書適足性

個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.82
變異數		.67
偏態		.507
偏態的標準誤		.074
峰度		.082
峰度的標準誤		.147



[第08題]：您認為本館線上公用目錄及查詢系統使用上方便嗎？

選項：1.非常方便 2.方便 3.普通 4.不方便 5.非常不方便
6.沒有使用過

分析：在關於圖書館線上公用目錄及查詢系統的主題上，滿意度的測度係以讀者實際使用感受情況做為評價準繩，亦即認為圖書館的線上公用目錄及查詢系統使用上，認為方便的讀者視為滿意，反之則視為不滿意，但是評判時排除沒有使用過的讀者。在這個部分調查結果：在受訪且使用過線上公用目錄及查詢系統讀者中，表示「非常方便」的讀者有13.8%，表示「方便」的有48.6%，表示「普通」的有27.1%，認為「不方便」的有9%，「非常不方便」的有1.5%，而未使用過的受訪讀者有7.8%。因此，可以知道，對於國立臺中圖書館的線上公用目錄及查詢系統讀者滿意度問題上，表示認為方便（含非常方便）的讀者共計62.4%。表示不方便（含非常不方便）的則共計有10.5%。由整體變異量為0.77，標準差0.88的結果，顯示讀者態度分佈上大致呈現一個明顯但傾向左偏單峰的鐘型曲線。

整體而言可以歸結出：對於圖書館的線上公用目錄及查詢系統使用方便性而言，圖書館的讀



者是較滿意的，並且表示普通的讀者不到三成（27.1%）。唯仍須留意在表示不方便（不滿意）的讀者仍有10.5%。在交叉分析上，由於整體意見分佈已呈傾向左偏單峰情形（滿意較多情形），故交叉上可能不易看出差異。在對各項基本背景資料的交叉分析中也是沒有完整呈現顯著差異者，僅對於在年齡、是否常瀏覽圖書館網頁的交叉分析檢定上呈現顯著差異，但仍不符合檢定完整要求。本題與性別、教育程度、職業類別、居住地區、來館頻率、停留時間等因素並不相關。不過雖然如此，但大致上還是可以看出在年齡、館方網頁使用頻率這兩個因素上，可能會影響本題看法。這兩個因素可能有潛在影響的原因，可能是，年齡偏高者較不習慣網路使用，而較常利用網路者則接受度較高。

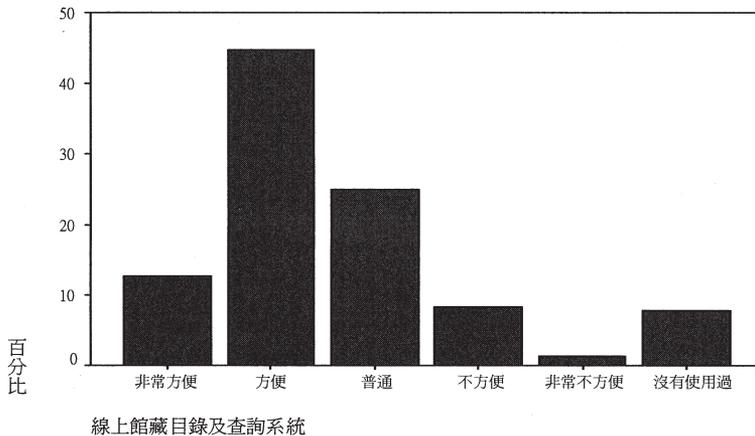
次數分配表：

線上館藏目錄及查詢系統

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常方便	140	12.7	13.8	13.8
	方便	493	44.8	48.6	62.4
	普通	275	25.0	27.1	89.5
	不方便	91	8.3	9.0	98.5
	非常不方便	15	1.4	1.5	100.0
	總和	1014	92.2	100.0	
遺漏值	沒有使用過	86	7.8		
	總和	1100	100.0		

變異數相關統計值表：

統計量		
線上館藏目錄及查詢系統		
個數	有效的	1014
	遺漏值	86
標準差		.88
變異數		.77
偏態		.553
偏態的標準誤		.077
峰度		.176
峰度的標準誤		.153
最小值		1
最大值		5



[第09題]：您認為本館網站設計，方便查詢利用嗎？

選項：1.很方便 2.方便 3.普通 4.不方便 5.非常不方便 6.沒有使用過

分析：在對圖書館的網站設計，是否方便查詢利用的問題上，滿意度的測度係以讀者實際使用使用感受情況做為評價準繩，亦即將認為圖書館的網站設計能



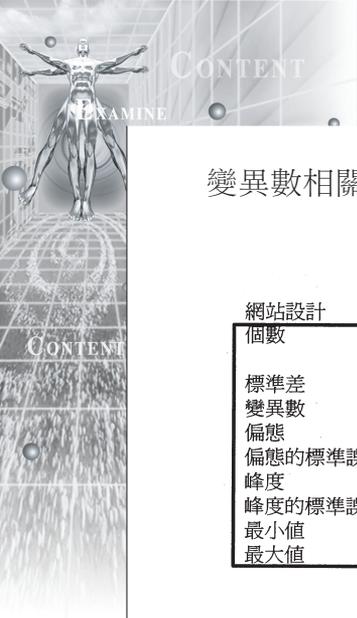
方便查詢利用的讀者視為滿意，反之則視為不滿意，但是評判時排除沒有使用過的讀者。在這個部分調查結果：在受訪且使用過網站查詢讀者中，表示圖書館的網站查詢利用「非常方便」的讀者有11.6%，表示「方便」的有47.8%，表示「普通」的有32.8%，而「不方便」的有7.2%，「非常不方便」的有0.7%；表示未使用過圖書館網頁的受訪讀者有15.1%。因此，簡而言之，對於國立臺中圖書館的網站設計能否方便讀者查詢利用的滿意度問題上，表示認為方便（含非常方便）的讀者共計59.3%。表示不方便（含非常不方便）的則共計有7.9%。由整體變異量為0.66，標準差0.81來看，顯示讀者態度分佈上大致呈現一個明顯的鐘型曲線，且傾向左偏單峰情形。

整體而言，可以觀察到，對於圖書館的網站設計是否方便查詢利用而言，圖書館的讀者是持肯定態度的（較滿意）。但表示普通的讀者仍有三成（32.8%）左右，而表示不方便（不滿意）的讀者仍有7.9%。在交叉分析上，仍由於整體意見分佈已呈傾向左偏單峰情形（滿意較多情形），故交叉上可能不易看出差異。本題對各項基本背景資料的交叉分析結果，也沒有完整呈現顯著差異者，僅對於

教育程度、職業類別、是否常瀏覽圖書館網頁等因素呈現顯著差異，但結果並不符合檢定完整要求。本題與性別、年齡、居住地區、來館頻率、停留時間等因素則不相關。不過由交叉表約略可以看出教育、職業這兩個可能會影響本題結果的因素，雖呈現顯著，卻不完整顯著的原因，可能是因為區隔分佈零散，以致沒有較明顯趨勢；而館方網頁使用上不完備顯著的原因，則可能是，上網使用頻率越高者接受度高，反之，較不常使用的就對網站較生疏，而使其認為非常方便的比例稍低。

次數分配表：

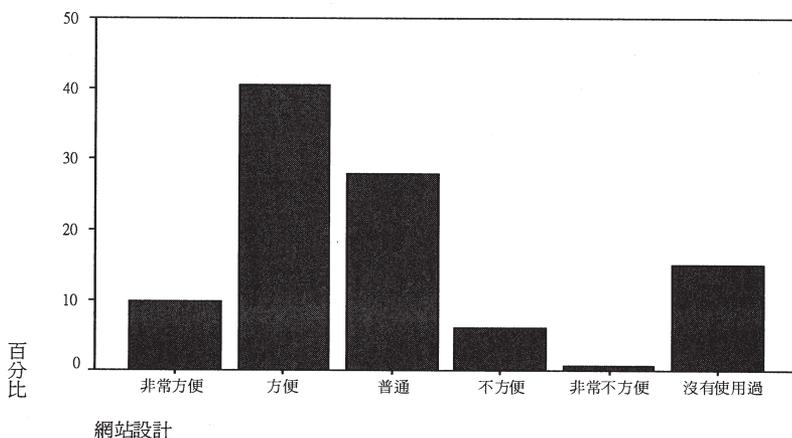
	次數	百分比	有效百分比	累積百分比	
有效的	非常方便	108	9.8	11.6	11.6
	方便	446	40.5	47.8	59.3
	普通	306	27.8	32.8	92.1
	不方便	67	6.1	7.2	99.3
	非常不方便	7	.6	.7	100.0
總和	934	84.9	100.0		
遺漏值	沒有使用過	166	15.1		
總和	1100	100.0			



變異數相關統計值表：

統計量

網站設計		
個數	有效的	934
	遺漏值	166
標準差		.81
變異數		.66
偏態		.363
偏態的標準誤		.080
峰度		.101
峰度的標準誤		.160
最小值		1
最大值		5



[第10題]：您認為本館整理的網路資源內容對您幫助嗎？

選項：1.非常有幫助 2.有幫助 3.普通 4.沒什麼幫助 5.毫無幫助 6.沒有使用過

分析：在讀者對圖書館整理的網路資源內容是否對其有幫助的問題，本項滿意度的測度係以讀者實際使用後感受情況做為評價準繩，亦即認為圖書館整理的網路資源內容是對讀者有幫助的視為滿意，反之則即是不滿意，但是評價排除沒有使用過網路資源內容的讀者。在這個部分調查結果：在受訪且使用過網路資源內容的讀者中，表示圖書館整理的網路資源內容對其「非常有幫助」的讀者有10.5%，表示「有幫助」的有60.6%，表示「普通」的有25.5%，「沒什麼幫助」的有2.7%，「毫無幫助」的只有0.7%。而表示未使用過圖書館整理的網路資源內容的受訪讀者有19.5%。簡而言之，對於國立臺中圖書館整理的網路資源內容是否對讀者有幫助問題上，表示認為有幫助（含非常有幫助）的讀者共計59.3%。表示沒有幫助（含毫無幫助）的則共計只有3.4%。從整體變異量為0.48，標準差0.69來看，顯示讀者態度分佈上呈現一個明顯的鐘型曲線，且傾向左偏單峰情形，意見分散情形低。

整體而言，就圖書館整理的網路資源內容是否對讀者有幫助此一問題而言，使用過圖書館的讀者是非常持肯定態度的（很滿意），並且表示普通的讀者也只有三成不到（25.5%）左右。唯仍須留



意在表示沒幫助的讀者仍有3.4%。一般來說，如果對於單純只是利用圖書館作為閱報或獲取休閒知識的讀者而言，圖書館整理的網路資源內容可能就不一定會受到讀者太大的重視，圖書館整理的網路資源反而是對於具有「特定標的查詢」目的的使用者較有幫助。

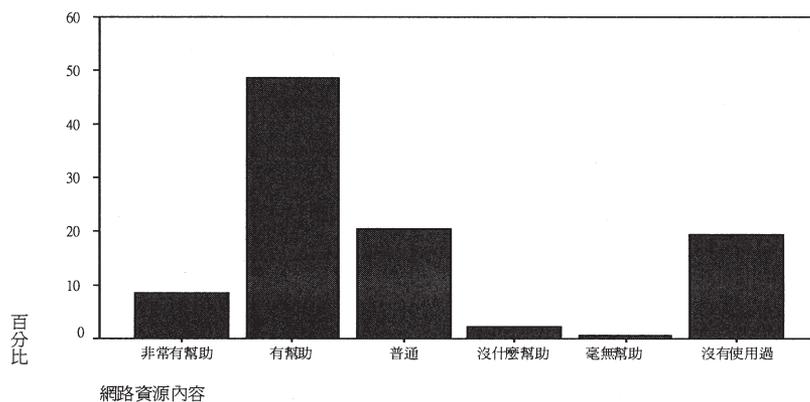
在交叉分析上，由次數分析結果，可以預見由於整體意見分佈已呈傾向左偏單峰情形（滿意較多情形），故交叉上必然不易看出差異。由於上述原因，本題對各項基本背景資料的交叉分析中也是沒有完整呈現顯著差異者，僅對於在教育程度、停留時間、是否常瀏覽圖書館網頁三項因素呈現顯著差異，唯仍不符合檢定完整要求。本題與性別、年齡、居住地區、來館頻率、職業類別等因素並不相關。不過由交叉表仍可以大致看出教育、停留時間、館方網頁使用等因素則可能是因較常會使用圖書館整理的網路資源，且容易影響滿意度的因素。這部分基本上呈現教育程度高，停留時間久，常瀏覽圖書館網頁者，圖書館整理的網路資源對其幫助性越高的情形。

次數分配表：

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常有幫助	93	8.5	10.5	10.5
	有幫助	536	48.7	60.6	71.1
	普通	226	20.5	25.5	96.6
	沒什麼幫助	24	2.2	2.7	99.3
	毫無幫助	6	.5	.7	100.0
總和		885	80.5	100.0	
遺漏值	沒有使用過	215	19.5		
總和		1100	100.0		

變異數相關統計值表：

網路資源內容		
個數	有效的	885
	遺漏值	215
標準差		.69
變異數		.48
偏態		.650
偏態的標準誤		.082
峰度		1.373
峰度的標準誤		.164
最小值		1
最大值		5





[第11題]：您清楚本館的各項服務規定嗎〔例如借還書的規定、場地租借規定等〕？

選項：1.非常清楚 2.清楚 3.普通 4.不清楚 5.非常不清楚

分析：在讀者對圖書館的各項服務規定〔例如借還書的規定、場地租借規定等〕是否清楚的問題方面，我們得到如下調查結果：在受訪的讀者中，表示對圖書館的各項服務規定「非常清楚」的讀者有9.9%，表示「清楚」的有46.7%，表示「普通」的有29.5%，「不清楚」的有12.7%，「非常不清楚」的有1.1%。簡而言之，讀者對於國立臺中圖書館的各項服務規定上，表示認為清楚（含非常清楚）的讀者共計56.6%。表示不清楚（含非常不清楚）的則共計有13.8%。由整體變異量為0.77，標準差0.88來看，顯示讀者態度分佈大致上呈現一個傾向左偏單峰的鐘型曲線。

整體而言，讀者是否對於圖書館的各項服務規定清楚瞭解此一問題而言，圖書館的讀者表示非常清楚的比例超過半數，接近六成，並且表示普通的讀者未達三成（29.5%）。也就是說，八成六的讀者對於圖書館的各項服務規定是有一定認知瞭解的。唯日後仍須儘量使表示不清楚的讀者（有13.8%）提高對圖書館各項服務規定的瞭解程度。

在交叉分析上，由次數分析結果86%以上有一定瞭解情況下，可以預見由於整體分佈已呈現傾向左偏單峰情形（清楚規定者較多情形），故交叉上必然不易看出差異。基於上述原因，本題對各項基本背景資料的交叉分析檢驗結果中，也是沒有完整呈現顯著差異者。雖然本題對於年齡、教育程度、職業類別、停留時間、是否常瀏覽圖書館網頁等因素項，呈現顯著差異，但能未能符合檢定完整要求。本題與性別、居住地區兩項因素呈現不相關結果。不過由交叉表結果仍可以大致看出基本上呈現年紀越輕、停留時間久越常瀏覽圖書館網頁者，圖書館對規定越清楚的情形。

次數分配表：

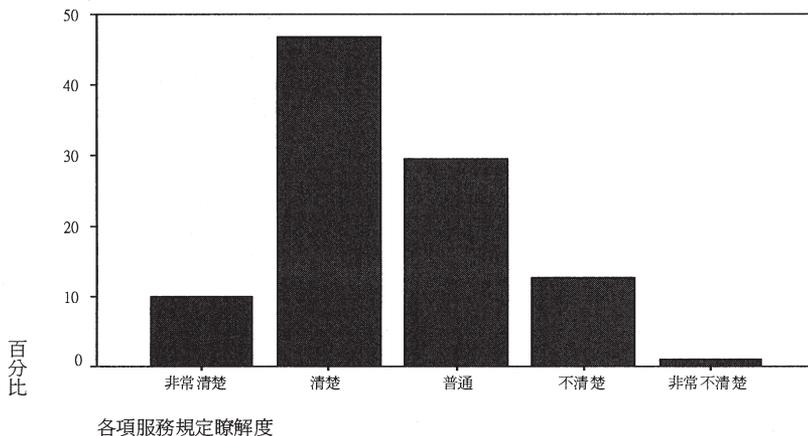
各項服務規定瞭解度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常清楚	109	9.9	9.9	9.9
	清楚	514	46.7	46.7	56.6
	普通	325	29.5	29.5	86.2
	不清楚	140	12.7	12.7	98.9
	非常不清楚	12	1.1	1.1	100.0
總和		1100	100.0	100.0	



變異數相關統計值表：

統計量		
各項服務規定瞭解度		
個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.88
變異數		.77
偏態		.419
偏態的標準誤		.074
峰度		-.220
峰度的標準誤		.147



[第12題]：您覺得本館館員的服務態度親切嗎？

選項：1.非常親切 2.親切 3.普通 4.不親切 5.非常不親切

分析：在對圖書館館員的服務態度親切與否的問題，滿意度的測度係以讀者實際接觸與感受體會情況做為評價準繩，亦即認為圖書館的館員的服務態度親切的讀者視為滿意，反之則不滿意。在這個部分調查結果：在受訪讀者中，對圖書館館員的服務態度表

示認為「非常親切」的讀者有9%，認為「親切」的有50.5%，覺得「普通」的有37.4%，認為「不親切」的有2.6%，而「非常不親切」的只有0.5%。因此，簡單來說，對於國立臺中圖書館的館員服務態度的滿意度評價，表示認為親切（含非常親切）的讀者共計59.5%。表示不親切（含非常不親切）的則共計只有3.1%。由整體變異量為0.49，標準差0.70來看，顯示讀者態度分佈上呈現一個明顯的鐘型曲線，且傾向左偏單峰情形（肯定方向），且意見離散情形低。

整體而言，讀者對於圖書館的館員服務態度評價，可以歸結出，讀者是持肯定態度的（滿意）。不過由於表示普通的讀者仍有接近四成（37.4%）左右，顯示這些讀者並未特別認知感受到館員的努力，雖然也沒有不滿意的意思。一般來說，對於館員服務態度，可能會影響的因素中，對於僅單純進入使用，或來去匆忙者，可能因而未曾有機會與館員實際進行面對面接觸，因而印象容易平平。另外，由於現在各公共服務單位均有義工駐點協助服務情形，因此其表現也有可能為讀者併入一同視為館員而綜合評鑑服務態度。



在交叉分析上，仍由於整體意見分佈已呈傾向左偏單峰情形（滿意較多情形），故交叉上可能不易看出差異。本題對各項基本背景資料的交叉分析結果中，也沒有完整呈現顯著差異的項目，本題僅對於年齡、教育程度、職業類別三個因素呈現檢定顯著，但並不符合完整檢定要求。另外，本題與性別、居住地區、來館頻率、停留時間、是否常瀏覽圖書館網頁等因素均呈現不相關結果。本題年齡、教育程度、職業類別卡方呈現顯著原因，是因為類項較多，相對獨立變數又呈現非常態傾向滿意的單邊所致，故本題無法明確指出哪些背景類項的人特別滿意或不滿意館員服務態度。也就是說，不論讀者年齡、性別、職業或其他讀者基本資料項下的個人背景因素為何，對館員服務態度的看法是趨於一致且肯定多於否定的。

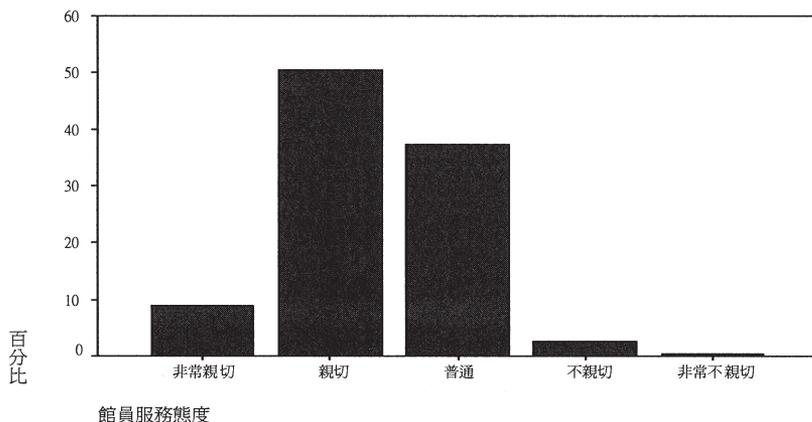
次數分配表：

館員服務態度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常親切	99	9.0	9.0	9.0
	親切	556	50.5	50.5	59.5
	普通	411	37.4	37.4	96.9
	不親切	29	2.6	2.6	99.5
	非常不親切	5	.5	.5	100.0
總和		1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

館員服務態度		統計量
個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.70
變異數		.49
偏態		.184
偏態的標準誤		.074
峰度		.343
峰度的標準誤		.147



[第13題]：當您有問題請教館員的時候，本館館員能協助您
使用圖書資料以解決您的問題嗎？

選項：1.完全可以 2.多數都可以 3.普通 4.多數不能 5.完全不能

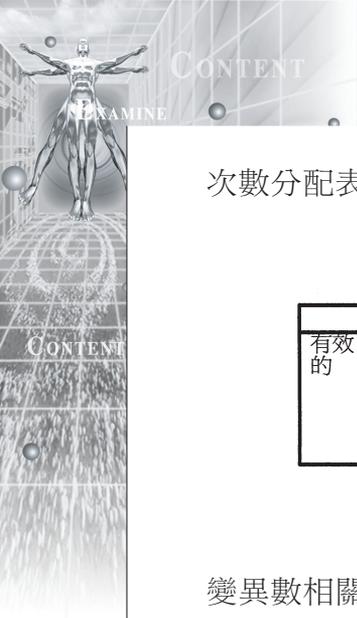
分析：對於如果讀者遭遇問題，而請教圖書館館員的時候，館員能否協助讀者使用圖書資料以解決讀者的



問題，滿意度的測量係以讀者實際感受體會情況做為評價準繩，亦即認為請教圖書館館員的時候，館員能協助讀者使用圖書資料以解決讀者的問題者視為滿意，反之則視為不滿意。在這個部分調查結果：在受訪讀者中，對於如果讀者遭遇問題，館員能否協助讀者解決的問題表示「完全可以」的讀者有10.6%，表示「多數可以」的有61.3%，表示「普通」的有26.2%，「多數不能」的有1.9%，「完全不能」的沒有。因此，對於國立臺中圖書館的館員能否協助讀者使用圖書資料以解決讀者的問題上，表示認為可以（含完全可以）的讀者共計71.9%。表示多數不可以的則只有1.9%。從整體變異量僅為0.41，標準差0.64，顯示讀者態度分佈上呈現一個明顯的鐘型曲線，且向左偏單峰情形（肯定方向），並且意見一致情形相當高。

整體而言，對於圖書館的館員服務讀者的能力而言，圖書館的讀者是持相當肯定的態度（滿意）。一般來說，對於讀者提出的問題，通常都是讀者無法自力處理的問題，因此，問題必然有一定的困難度，此時館員能適切協助讀者使用圖書資料，以解決讀者的問題，顯示館員服務態度積極且具有相當的專業性。

在交叉分析上，仍由於整體意見分佈已呈傾向左偏單峰情形（滿意較多情形），故交叉上可能不易看出差異。本題對各項基本背景資料的交叉分析結果中，僅與是否常瀏覽圖書館網頁一項，呈現完整顯著差異者，而對於年齡、職業類別及來館頻率雖呈現卡方檢定顯著，但並不符合檢定完整要求。本題與性別、教育程度、居住地區、停留時間等因素，則檢定呈現不相關結果。在與是否常瀏覽圖書館網頁交叉分析結果中，發現每天瀏覽一次以上以及每半個月1-2次瀏覽圖書館網頁者，滿意程度較高；而在認為完全可以協助解決讀者問題的人中，又瀏覽網站頻率在每半個月一次以下者最多，但是表示「多數不能協助解決問題的」也以此一群體為多，且此一群體又佔各種接觸頻率中最大比例。推測可能的原因是因為該群體依其接觸頻率而言，可能由於接觸頻率不高，到館頻率也不高，故每個個體提出問題機會並不大，而問題只有解決或未解決兩種結果，故在這種情況下導致容易以少數個人經驗便判定館方人員解決問題能力所致。



次數分配表：

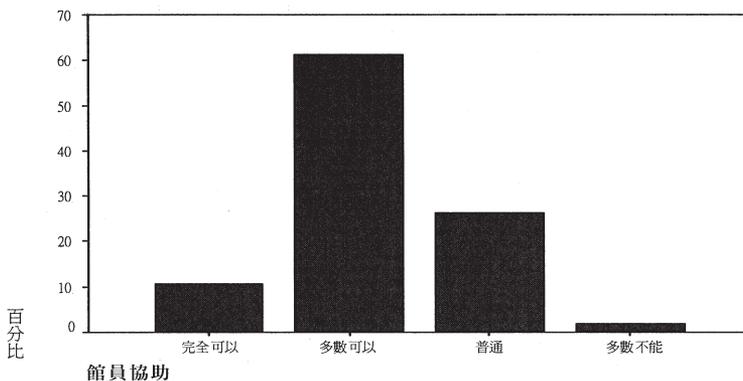
館員協助

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	完全可以	117	10.6	10.6	10.6
	多數可以	674	61.3	61.3	71.9
	普通	288	26.2	26.2	98.1
	多數不能	21	1.9	1.9	100.0
總和		1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

統計量

館員協助		個數
有效的	遺漏值	1100 0
標準差		.64
變異數		.41
偏態		.249
偏態的標準誤		.074
峰度		.210
峰度的標準誤		.147



是否經常查詢圖書館網站上活動訊息認為館員能否協助解決問題交叉分析

交叉表

		館員協助				總和
		完全可以	多數可以	普通	多數不能	
是否經常查詢本館網站活動訊息	每天一次以上	個數 5	16	1	1	23
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	21.7%	69.6%	4.3%	4.3%	100.0%
	館員協助內的 % 總和的 %	4.3% .5%	2.4% 1.5%	.3% .1%	4.8% .1%	2.1% 2.1%
每週3-4次	個數	11	43	20	2	76
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	14.5%	56.6%	26.3%	2.6%	100.0%
	館員協助內的 % 總和的 %	9.4% 1.0%	6.4% 3.9%	6.9% 1.8%	9.5% .2%	6.9% 6.9%
每週1-2次	個數	22	89	41	3	155
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	14.2%	57.4%	26.5%	1.9%	100.0%
	館員協助內的 % 總和的 %	18.8% 2.0%	13.2% 8.1%	14.2% 3.7%	14.3% .3%	14.1% 14.1%
每半個月1-2次	個數	29	182	50	3	264
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	11.0%	68.9%	18.9%	1.1%	100.0%
	館員協助內的 % 總和的 %	24.8% 2.6%	27.0% 16.5%	17.4% 4.5%	14.3% .3%	24.0% 24.0%
每半個月一次以下	個數	50	344	176	12	582
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	8.6%	59.1%	30.2%	2.1%	100.0%
	館員協助內的 % 總和的 %	42.7% 4.5%	51.0% 31.3%	61.1% 16.0%	57.1% 1.1%	52.9% 52.9%
總和	個數	117	674	288	21	1100
	是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	10.6%	61.3%	26.2%	1.9%	100.0%
	館員協助內的 % 總和的 %	100.0% 10.6%	100.0% 61.3%	100.0% 26.2%	100.0% 1.9%	100.0% 100.0%

[第14題]：本館針對您提出之建議與意見，答覆的速度及其完整性您滿意嗎？

選項：1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意
6.未提出過意見

分析：關於讀者針對圖書館提出意見或建議後，圖書館對讀者提出之建議與意見，答覆的速度及其完整性，讀者滿意度的情況，在這個部分調查結果：在受



訪讀者中，讀者對於圖書館答覆的速度及其完整性表示「非常滿意」的有7%，表示「滿意」的有43.8%，表示「普通」的有45.4%，認為「不滿意」的有3.4%，「非常不滿意」的只有0.4%，另外有17.6%的讀者並未提出過建議或意見，因此，不列入滿意評價中。因此，可以知道，對於國立臺中圖書館對於讀者所提建議或意見的回覆處理問題上，表示認為滿意（含非常滿意）的讀者共計50.8%。表示不滿意（含非常不滿意）的則只有3.8%。由整體變異量為0.48，標準差0.70可以看出，讀者意見離散程度相當低。

整體而言，讀者意見集中在滿意與普通項上，對於圖書館的建議與意見回覆處理而言，基本上圖書館的讀者是持肯定態度的（滿意）。一般來說，對於讀者問題與建議，一方面類別繁多，二方面，通常館方就單一讀者所提出的意見或建議，很難確知相較其他多數讀者而言，他們對相同事情抱持觀點如何，因此通常立即做出具體反映是相當不容易的。因此，此一問題關注的焦點應當放在不滿意的部分，而非滿意的部分。就本次研究的結果而言，可以確認圖書館在對於讀者意見的處理回覆上，的確是能夠採取積極回應態度，因此，可以將

不滿意的總體比例降低至3.8%。

在交叉分析上，則仍由於整體意見分佈已明顯呈現傾向左偏單峰情形（滿意、普通較多而不滿意過少情形），故交叉上可能不易看出差異。本題對於各項基本背景資料的交叉分析結果中，沒有能完整呈現顯著差異的項目，而對於教育程度、是否常瀏覽圖書館網頁二項雖然呈現顯著差異，但是並不符合檢定的完整要求。此外，本題與性別、年齡、職業類別、居住地區、停留時間、來館頻率等呈現不相關結果。

次數分配表：

建議與意見答覆情況

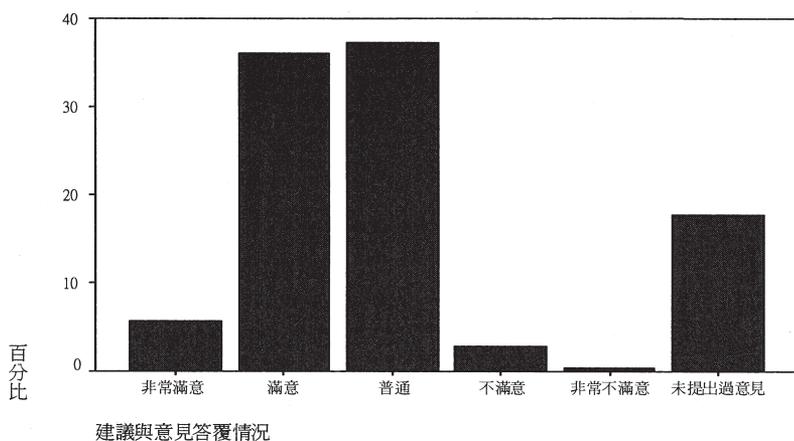
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	63	5.7	7.0	7.0
	滿意	397	36.1	43.8	50.8
	普通	411	37.4	45.4	96.1
	不滿意	31	2.8	3.4	99.6
	非常不滿意	4	.4	.4	100.0
	總和	906	82.4	100.0	
遺漏值	未提出過意見	194	17.6		
	總和	1100	100.0		



變異數相關統計值表：

統計量

建議與意見答覆情況		
個數	有效的	906
	遺漏值	194
標準差		.70
變異數		.48
偏態		.004
偏態的標準誤		.081
峰度		.226
峰度的標準誤		.162
最小值		1
最大值		5



[第15題]：您很容易獲得本館的推廣活動訊息嗎？〔如演講、研習、展覽、讀書會等〕

選項：1.非常容易 2.容易 3.普通 4.不容易 5.非常不容易

分析：關於讀者對圖書館提供的推廣活動訊息取得難易情況，在這個部分調查結果：在受訪讀者中，表示圖

書館提供的推廣活動訊息取得「非常容易」的讀者有5%，表示「容易」的有25.2%，表示「普通」的有37.9%，「不容易」的有27.2%，「非常不容易」的有4.7%。簡言之，對於國立臺中圖書館對於讀者所提供的推廣活動訊息取得難易程度問題上，表示認為容易（含非常容易）的讀者共計30.2%。表示不容易（含非常不容易）的則有31.9%。但是從整體變異量為0.91，標準差0.96來看，意見離散程度相對其他題目結果大些。

整體而言，本題讀者意見分布呈現常態分佈情形，以認為普通最多。顯示對於圖書館的推廣活動訊息傳遞而言，基本上雖然圖書館的讀者是持肯定態度的（認為不容易者為三成左右）。但就推廣活動訊息傳遞目的而言，仍有努力空間。

在交叉分析上，本題對各項基本背景資料的交叉分析結果中，呈現完整顯著差異的項目有性別、停留時間、來館頻率、是否常瀏覽圖書館網頁四項因素，本題對於年齡、職業類別、教育程度三項則呈現雖卡方顯著，但並不符合完整檢定要求。本題與居住地區並不相關。在性別上，男性比女性容易獲得推廣活動資訊；在來館頻率上，以每半個月一次、每個月一次及每二至三個月來一次的較不容易取得資訊；在停留時間長短上，除了僅停留



30分鐘之內的讀者外，其餘都沒有太大差異，較為不能理解的是，停留30分鐘之內的讀者反而呈現表示不容易取得資訊的比例較少。一種可能的情況是因為時間少，故更加專注於資訊的有效率取得，或者該區隔群體的取樣比例過少所致。至於是否常瀏覽圖書館網頁，則呈現預期中越常上網站的取得資訊越容易的情形。顯示網頁公布訊息的功能能夠發揮一定程度。

次數分配表：

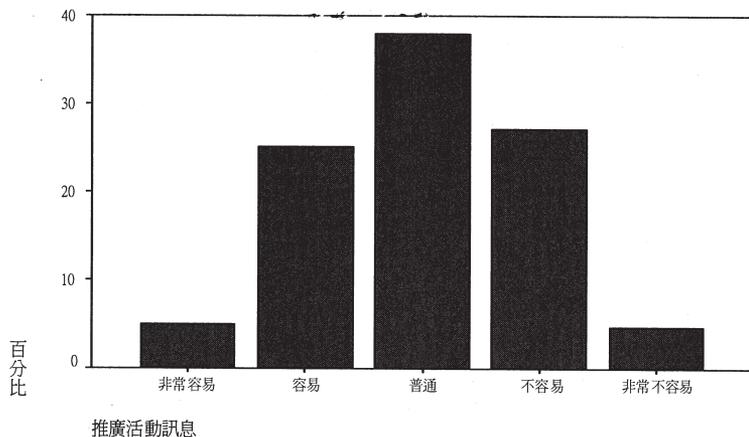
推廣活動訊息

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常容易	55	5.0	5.0	5.0
	容易	277	25.2	25.2	30.2
	普通	417	37.9	37.9	68.1
	不容易	299	27.2	27.2	95.3
	非常不容易	52	4.7	4.7	100.0
總和		1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

統計量

推廣活動訊息		個數
有效的	遺漏值	1100
		0
標準差		.96
變異數		.91
偏態		-.048
偏態的標準誤		.074
峰度		-.497
峰度的標準誤		.147



不同性別讀者對推廣活動訊息意見分析

交叉表

			推廣活動訊息					總和
			非常容易	容易	普通	不容易	非常不容易	
性別	男	個數	26	124	151	101	19	421
		性別內的 %	6.2%	29.5%	35.9%	24.0%	4.5%	100.0%
		推廣活動訊息內的 %	47.3%	44.8%	36.2%	33.8%	36.5%	38.3%
		總和的 %	2.4%	11.3%	13.7%	9.2%	1.7%	38.3%
性別	女	個數	29	153	266	198	33	679
		性別內的 %	4.3%	22.5%	39.2%	29.2%	4.9%	100.0%
		推廣活動訊息內的 %	52.7%	55.2%	63.8%	66.2%	63.5%	61.7%
		總和的 %	2.6%	13.9%	24.2%	18.0%	3.0%	61.7%
總和		個數	55	277	417	299	52	1100
		性別內的 %	5.0%	25.2%	37.9%	27.2%	4.7%	100.0%
		推廣活動訊息內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		總和的 %	5.0%	25.2%	37.9%	27.2%	4.7%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson 卡方	10.200 ^a	4	.037
線性對線性的關連	10.116	4	.039
有效觀察值的個數	7.835	1	.005
	1100		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為19.90。



不同來館頻率讀者對推廣活動訊息意見分析

交叉表

		推廣活動訊息					總和
		非常容易	容易	普通	不容易	非常不容易	
使用圖書館頻率	每週兩次以上(含)一個數	22	63	76	52	12	225
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	9.8%	28.0%	33.8%	23.1%	5.3%	100.0%
每週一次	個數	40.0%	22.7%	18.2%	17.4%	23.1%	20.5%
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	2.0%	5.7%	6.9%	4.7%	1.1%	20.5%
每半個月一次	個數	15	82	136	70	11	314
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	4.8%	26.1%	43.3%	22.3%	3.5%	100.0%
每個月一次	個數	27.3%	29.6%	32.6%	23.4%	21.2%	28.5%
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	1.4%	7.5%	12.4%	6.4%	1.0%	28.5%
每二至三個月一次	個數	1	53	76	75	11	216
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	.5%	24.5%	35.2%	34.7%	5.1%	100.0%
每半年一次	個數	1.8%	19.1%	18.2%	25.1%	21.2%	19.6%
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	.1%	4.8%	6.9%	6.8%	1.0%	19.6%
半年以上一次	個數	9	46	58	52	7	172
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	5.2%	26.7%	33.7%	30.2%	4.1%	100.0%
總和	個數	16.4%	16.6%	13.9%	17.4%	13.5%	15.6%
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	.8%	4.2%	5.3%	4.7%	.6%	15.6%
每二至三個月一次	個數	5	24	36	31	3	99
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	5.1%	24.2%	36.4%	31.3%	3.0%	100.0%
每半年一次	個數	9.1%	8.7%	8.6%	10.4%	5.8%	9.0%
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	.5%	2.2%	3.3%	2.8%	.3%	9.0%
半年以上一次	個數	2	8	14	9	5	38
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	5.3%	21.1%	36.8%	23.7%	13.2%	100.0%
總和	個數	3.6%	2.9%	3.4%	3.0%	9.6%	3.5%
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	.2%	.7%	1.3%	.8%	.5%	3.5%
總和	個數	1	1	21	10	3	36
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	2.8%	2.8%	58.3%	27.8%	8.3%	100.0%
總和	個數	1.8%	.4%	5.0%	3.3%	5.8%	3.3%
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	.1%	.1%	1.9%	.9%	.3%	3.3%
總和	個數	55	277	417	299	52	1100
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	5.0%	25.2%	37.9%	27.2%	4.7%	100.0%
總和	個數	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	使用圖書館頻率? 內的 推廣活動訊息內的 %	5.0%	25.2%	37.9%	27.2%	4.7%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	55.481 ^a	24	.000
概似比	61.141	24	.000
線性對線性的關連	11.106	1	.001
有效觀察值的個數	1100		

a. 6格(17.1%)的預期個數少於5。最小的預期個數為1.70。

不同停留時間讀者對推廣活動訊息意見分析

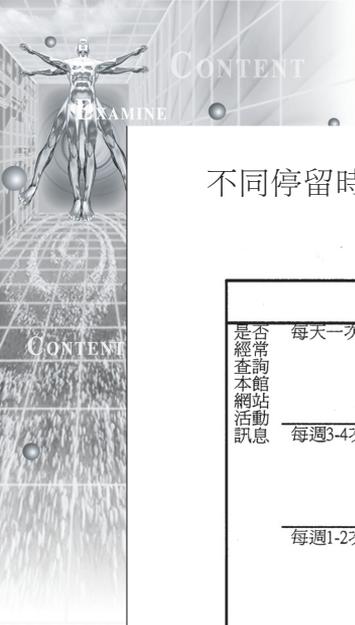
交叉表

		推廣活動訊息					總和	
		非常容易	容易	普通	不容易	非常不容易		
平均每次在圖書館停留時間	30分鐘以內	個數	7	8	21	9	4	49
		平均每次在圖書館停留時間內的 %	14.3%	16.3%	42.9%	18.4%	8.2%	100.0%
		推廣活動訊息內的 %	12.7%	2.9%	5.0%	3.0%	7.7%	4.5%
		總和的 %	.6%	.7%	1.9%	.8%	.4%	4.5%
	30分鐘至一小時	個數	14	71	83	59	10	237
		平均每次在圖書館停留時間內的 %	5.9%	30.0%	35.0%	24.9%	4.2%	100.0%
		推廣活動訊息內的 %	25.5%	25.6%	19.9%	19.7%	19.2%	21.5%
		總和的 %	1.3%	6.5%	7.5%	5.4%	.9%	21.5%
	1-2小時	個數	8	78	130	91	10	317
		平均每次在圖書館停留時間內的 %	2.5%	24.6%	41.0%	28.7%	3.2%	100.0%
		推廣活動訊息內的 %	14.5%	28.2%	31.2%	30.4%	19.2%	28.8%
		總和的 %	.7%	7.1%	11.8%	8.3%	.9%	28.8%
	2-4小時	個數	14	60	97	75	18	264
		平均每次在圖書館停留時間內的 %	5.3%	22.7%	36.7%	28.4%	6.8%	100.0%
		推廣活動訊息內的 %	25.5%	21.7%	23.3%	25.1%	34.6%	24.0%
		總和的 %	1.3%	5.5%	8.8%	6.8%	1.6%	24.0%
	4小時以上	個數	12	60	86	65	10	233
		平均每次在圖書館停留時間內的 %	5.2%	25.8%	36.9%	27.9%	4.3%	100.0%
推廣活動訊息內的 %		21.8%	21.7%	20.6%	21.7%	19.2%	21.2%	
	總和的 %	1.1%	5.5%	7.8%	5.9%	.9%	21.2%	
總和	個數	55	277	417	299	52	1100	
	平均每次在圖書館停留時間內的 %	5.0%	25.2%	37.9%	27.2%	4.7%	100.0%	
	推廣活動訊息內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	5.0%	25.2%	37.9%	27.2%	4.7%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	26.825 ^a	16	.043
概似比	24.822	16	.073
線性對線性的關連	1.786	1	.181
有效觀察值的個數	1100		

a. 2格 (8.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 2.32。



不同停留時間讀者經常查詢本館網站活動訊息

交叉表

			推廣活動訊息					總和
			非常容易	容易	普通	不容易	非常不容易	
是否經常查詢本館網站活動訊息	每天一次以上	個數	7	7	8	1		23
		是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	30.4%	30.4%	34.8%	4.3%		100.0%
		推廣活動訊息內的總和的 %	12.7%	2.5%	1.9%	.3%		2.1%
	每週3-4次	個數	10	22	28	15	1	76
		是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	13.2%	28.9%	36.8%	19.7%	1.3%	100.0%
		推廣活動訊息內的總和的 %	18.2%	7.9%	6.7%	5.0%	1.9%	6.9%
	每週1-2次	個數	6	43	61	39	6	155
		是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	3.9%	27.7%	39.4%	25.2%	3.9%	100.0%
		推廣活動訊息內的總和的 %	10.9%	15.5%	14.6%	13.0%	11.5%	14.1%
	每半個月1-2次	個數	16	79	106	52	11	264
		是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	6.1%	29.9%	40.2%	19.7%	4.2%	100.0%
		推廣活動訊息內的總和的 %	29.1%	28.5%	25.4%	17.4%	21.2%	24.0%
	每半個月一次以	個數	16	126	214	192	34	582
		是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	2.7%	21.6%	36.8%	33.0%	5.8%	100.0%
		推廣活動訊息內的總和的 %	29.1%	45.5%	51.3%	64.2%	65.4%	52.9%
總和		個數	55	277	417	299	52	1100
		是否經常查詢本館網站活動訊息內的 %	5.0%	25.2%	37.9%	27.2%	4.7%	100.0%
		推廣活動訊息內的總和的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	77.565 ^a	16	.000
概似比	63.815	16	.000
線性對線性的關連	41.073	1	.000
有效觀察值的個數	1100		

a. 4格 (16.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.09。

[第19題]：本館於今年4月27日針對老舊設施重新整修以及加強空間調整規劃後，針對重新開張後的臺中圖書館，請問您滿意嗎？

選項：1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

分析：關於讀者對圖書館於今年4月27日，針對老舊設施重新整修以及加強空間調整規劃後，重新開張，讀者的滿意情況，在這個部分調查結果：在受訪讀者中，對重新開張後的圖書館表示「非常滿意」的讀者有8.3%，表示「滿意」的有52.2%，表示「普通」的有37%，認為「不滿意」的有2.1%，「非常不滿意」的有0.5%，因此，可以知道，對於國立臺中圖書館讀者對於圖書館的整修成果，表示認為滿意（含非常滿意）的讀者共計60.5%。表示不滿意（含非常不滿意）的則只有2.6%。由於整體變異量僅為0.46，標準差0.68，可以確知讀者意見離散程度低，多數意見均集中在滿意項目下。

整體而言，本題意見集中在滿意與普通兩個項目上，對於圖書館的整修成果而言，基本上圖書館的讀者是持相當肯定態度的（滿意）。在交叉分析上，由於整體意見分佈已呈明顯傾向左偏單峰情形（滿意、普通較多而不滿意過少情形），故交叉上可能不易看出差異。本題對於各項基本背景資料的交叉分析結果中，沒有呈現完整顯著差異的項目，而對於年齡、教育程度、職業類別、來館頻率、是否常瀏覽圖書館網頁等項因素，雖卡方檢定



呈現顯著差異，但並不符合完整檢定要求。本題與性別、居住地區、停留時間等項目因素，從檢定結果可知並不相關。儘管如此，大致上，還是可以看出越常去圖書館以及常上圖書館網站者（也就是與圖書館互動越頻繁者）呈現滿意度越高的傾向。

次數分配表：

整修後滿意情形

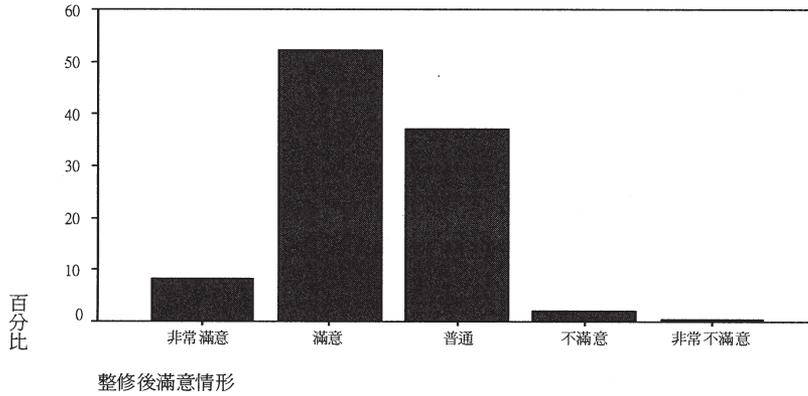
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	91	8.3	8.3	8.3
	滿意	574	52.2	52.2	60.5
	普通	407	37.0	37.0	97.5
	不滿意	23	2.1	2.1	99.5
	非常不滿意	5	.5	.5	100.0
總和		1100	100.0	100.0	

變異數相關統計值表：

統計量

整修後滿意情形		
個數	有效的	1100
	遺漏值	0
標準差		.68
變異數		.46
偏態		.206
偏態的標準誤		.074
峰度		.458
峰度的標準誤		.147

整修後滿意情形：





第三節 建議與需求分析

一、研究問題

本節係針對「讀者對於國立臺中圖書館的需求及使用情形如何？」進行探究，主要問題內容包含：圖書館編館印出版品閱覽使用情形如何？讀者認為較需要的設施及服務項目為何？圖書館最需要加強改善的設施及服務項目為哪些？圖書資料的蒐集與典藏應加強的項目類別、對未來新館的軟硬體設施有何期望與建議、除前述外的其他意見等六類。

二、資料分析

[第16題]：您看過本館所編印的下列出版品嗎？（可複選）

選項：1.「書香遠傳」月刊 2.「活動手冊」季刊 3.「服務指南」 4.「閱覽規定」 5.志工「分享」季刊

分析：關於圖書館所編譯的五種出版品，讀者的閱讀情況依閱覽比例分敘如下：

「閱覽規定」有51.4%；志工「分享」季刊有36.4%；「活動手冊」季刊有34.8%；「服務指南」

有32.2%；「書香遠傳」月刊有24.0%。因此可以知道「閱覽規定」有一半以上讀者曾經閱覽過，而「書香遠傳」月刊則閱覽比例較低，其他刊物閱覽頻率在伯仲之間。由此可以得知，在圖書館所編印的刊物中，對於閱覽規定閱覽率最普及，一半以上讀者曾經閱覽過，這是基於借閱服務的需求。而讀者對於其他館編刊物，閱覽率則相對沒有那麼高，由於一般閱覽行為中，刊物的被閱覽除了特定需求目的外，便是刊物內容、閱覽方便性及知名度會影響閱覽率，因此，仍可以針對精心設計的館編刊物進行適當的推廣，並依讀者特性與編印目的調整內容。

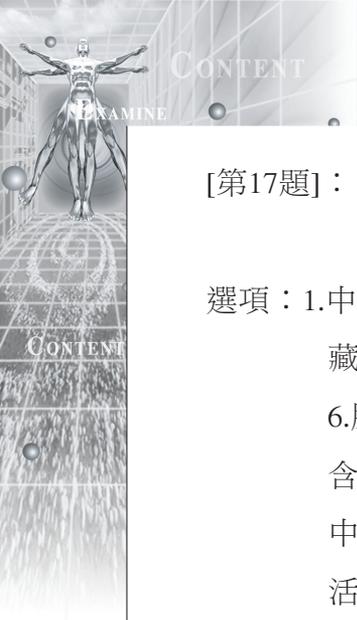
次數分配表²⁰：

Group \$Q16 館編出版品知曉情形

Category label	Code	Pct of Count	Pct of Responses	Cases
「書香遠傳」月刊	1	184	16.1	24.0
「活動手冊」季刊	2	267	23.4	34.8
「服務指南」	3	247	21.6	32.2
「閱覽規定」	4	394	34.5	51.4
志工「分享」季刊	5	49	4.3	6.4
Total responses		1141	100.0	148.8

333 missing cases; 767 valid cases

²⁰：由於複選題無法進行變異分析以及交叉分析結果無法檢定卡方，故此兩項分析在複選題中不列。



[第17題]： 您認為本館目前各種設施及服務，哪些是您較需要的？〔可複選五項〕

選項：1.中外文圖書借閱服務 2.報紙、期刊借閱服務 3.特藏資料閱覽服務 4.兒童閱覽服務 5.參考諮詢服務 6.服務臺、辦證、借還書 7.新書櫥窗 8.複印服務（含列印、影印服務） 9.視聽媒體中心 10.網路資源中心 11.讀者自修室 12.「書香遠傳」月刊 13.「活動手冊」季刊 14.「服務指南」編印 15.「閱覽規定」編印 16.志工「分享」季刊 17.講座活動的舉辦 18.研習班的舉辦 19.大家說故事活動 20.親子博士信箱 21.書展、好書交換活動 22.假日還書箱服務 23.文化廣場設施 24.藝文走廊展覽活動 25.研習教室設施 26.咖啡廣場 27.哺乳室 28.飲水機及廁所 29.其他

分析： 本題為複選題，主要是請讀者針對於圖書館所提供的各項服務或設施中，其認為較需要的服務勾選五項，以觀察讀者對各項服務需求的重要性，完整結果請參見下頁次數分配表，而最高需求比例的前五項依序如後：中外文圖書借閱服務，有49.4%；讀者自修室，有48.2%；新書櫥窗，有36.3%；網路資源中心，有34.0%；視聽媒體中心，有30.8%。可以發現，讀者對圖書館最依賴的兩項功能為圖書借閱服務以及圖書館所提供的自修室。

次數分配表：

Group \$Q17 讀者較需要的服務設施與項目

Category label	Code	Count	Pct of Responses	Pct of Cases
中外文圖書借閱服務	1	537	10.5	49.4
報紙、期刊借閱服務	2	393	7.7	36.1
特藏資料閱覽服務	3	188	3.7	17.3
兒童閱覽服務	4	119	2.3	10.9
參考諮詢服務	5	173	3.4	15.9
服務臺、辦證、借還書	6	224	4.4	20.6
新書櫥窗	7	395	7.7	36.3
複印服務(含列印、影印服務)	8	189	3.7	17.4
視聽媒體中心	9	335	6.5	30.8
網路資源中心	10	370	7.2	34.0
讀者自修室	11	524	10.2	48.2
「書香遠傳」月刊	12	30	.6	2.8
「活動手冊」季刊	13	41	.8	3.8
「服務指南」編印	14	22	.4	2.0
「閱覽規定」編印	15	15	.3	1.4
志工「分享」季刊	16	24	.5	2.2
講座活動的舉辦	17	131	2.6	12.0
研習班的舉辦	18	102	2.0	9.4
大家說故事活動	19	36	.7	3.3
親子博士信箱	20	18	.4	1.7
書展、好書交換活動	21	277	5.4	25.5
假日還書箱服務	22	193	3.8	17.7
文化廣場設施	23	143	2.8	13.1
藝文走廊展覽活動	24	152	3.0	14.0
研習教室設施	25	50	1.0	4.6
咖啡廣場	26	132	2.6	12.1
哺乳室	27	14	.3	1.3
飲水機及廁所	28	285	5.6	26.2
其他	29	17	.3	1.6

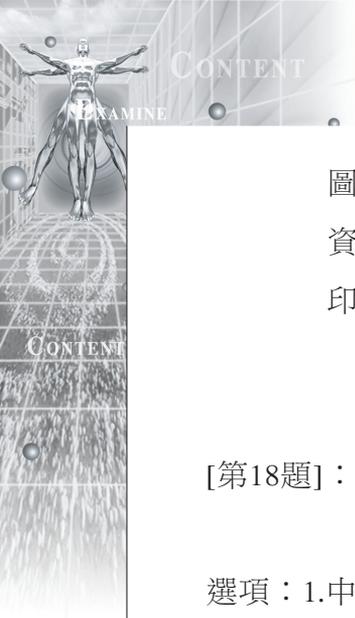
Total responses 5129 100.0 471.4

12 missing cases; 1,088 valid cases

「其他」選項答案整理²¹：（未註明次數者為1次）

3樓圖書室館員態度不佳；NBA專區；進行擴建工程；全部都需要；地圖提供完整些；自習室擴建；沒有需要的；兒童英文童書需多點；建築設計

21：讀者對於此項答案並不全然契合題目要旨，為基於客觀，仍忠實摘錄，僅供參考。



圖書；販賣機；部份舊書脫落；新書選購；電子、資訊設備增加；增設監視設備；碩博士論文借出影印；增購兒童讀本；增加護理書籍。

[第18題]：您認為本館目前各項設施及服務，最需要加強改善的項目為哪些？（可複選五項）

選項：1.中外文圖書借閱服務 2.報紙、期刊借閱服務 3.特藏資料閱覽服務 4.兒童閱覽服務 5.參考諮詢服務 6.服務臺、辦證、借還書 7.新書櫥窗 8.複印服務（含列印、影印服務） 9.視聽媒體中心 10.網路資源中心 11.讀者自修室 12..「書香遠傳」月刊 13.「活動手冊」季刊 14.「服務指南」編印 15.「閱覽規定」編印 16.志工「分享」季刊 17.講座活動的舉辦 18.研習班的舉辦 19.大家說故事活動 20.親子博士信箱 21.書展、好書交換活動 22.假日還書箱服務 23.文化廣場設施 24.藝文走廊展覽活動 25.研習教室設施 26.咖啡廣場 27.哺乳室 28.飲水機及廁所 29.其他

分析：本題為複選題，依據讀者勾選的五項讀者認為最需要改善的服務或設施項目來進行統計，完整結果如次數分配表所示，而前五項讀者認為最需要改善

的設施或服務，以及讀者反應比例如後：讀者自修室，有39.9%；飲水機及廁所，有32.3%；網路資源中心，有17.8%；中外文圖書借閱服務，有15.3%；視聽媒體中心，有14.8%。最高的是讀者自修室，這項同時是48.2%讀者認為最需要的服務項目，有近四成讀者反應，值得注意。廁所與飲水機則有三成讀者反應，其餘3-5名比例都只有一成多，實屬微少，上述結果可供作日後圖書館改進參考。

次數分配表：

Group \$Q18 讀者認為較需要改善的服務或設施

Category label	Code	Pct of Count	Pct of Responses	Cases
中外文圖書借閱服務	1	154	5.5	15.3
報紙、期刊借閱服務	2	140	5.0	13.9
特藏資料閱覽服務	3	100	3.6	9.9
兒童閱覽服務	4	52	1.9	5.2
參考諮詢服務	5	126	4.5	12.5
服務臺、辦證、借還書	6	68	2.4	6.8
新書櫥窗	7	127	4.6	12.6
複印服務(含列印、影印服務)	8	119	4.3	11.8
視聽媒體中心	9	149	5.4	14.8
網路資源中心	10	179	6.4	17.8
讀者自修室	11	401	14.4	39.9
「書香遠傳」月刊	12	19	.7	1.9
「活動手冊」季刊	13	32	1.2	3.2
「服務指南」編印	14	21	.8	2.1
「閱覽規定」編印	15	16	.6	1.6
志工「分享」季刊	16	20	.7	2.0
講座活動的舉辦	17	76	2.7	7.6
研習班的舉辦	18	74	2.7	7.4
大家說故事活動	19	29	1.0	2.9
親子博士信箱	20	26	.9	2.6
書展、好書交換活動	21	82	2.9	8.2
假日還書箱服務	22	64	2.3	6.4



Group \$Q18 讀者認為較需要改善的服務或設施（續）

Category label	Code	Pct of		
		Count	Responses	Cases
文化廣場設施	23	88	3.2	8.7
藝文走廊展覽活動	24	82	2.9	8.2
研習教室設施	25	51	1.8	5.1
咖啡廣場	26	99	3.6	9.8
哺乳室	27	10	.4	1.0
飲水機及廁所	28	325	11.7	32.3
其他	29	53	1.9	5.3
Total responses		2782	100.0	276.5

94 missing cases; 1,006 valid cases

「其他」選項答案整理²²：（未註明次數者為1次）

提供E-book；比較新的書找不太到；全部；地圖缺一比萬的比例；西文文獻不足；座位不足；冷氣設備差（2）；法律用書應及時更新，舊法用書不宜上架以免誤導；英文小說不夠；借書證移失可用健保卡補辦；書架間距小太擠了；報紙區增加座位方便閱讀；無（13）；增加社會服務、人文環境的書刊；閱覽室位置需增；藝術圖書、文化史圖書不足或老舊。

[第20題]：您認為本館最需要加強那一類圖書資料的蒐集與典藏？

選項：開放式題目，讀者自行填寫意見。

分析：由於讀者意見過於分散，且同時有兩或三項以上意見，一般而言圖書館的中西文各類期刊圖書均在

²²：讀者對於此項答案並不全然契合題目要旨，為基於客觀，仍忠實摘錄，僅供參考。

涵蓋範圍，唯意見比例均不高，雖已經過項目檢併但仍屬分散。其中比例稍高者為中文流行小說、外文書籍、語文書籍、工具書以及科學類、專業書籍等，其餘僅列表供參考。

結果摘要整理：

需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
DIY、手工藝	1	0.09	0.09	0.09
DVD、VCD	2	0.18	0.18	0.27
NBA雜誌	1	0.09	0.09	0.36
人力資源管理	1	0.09	0.09	0.45
人文史哲、新思潮	2	0.18	0.18	0.64
人類環境、社會工作、社會學	1	0.09	0.09	0.73
土木工程類	1	0.09	0.09	0.82
大致上還不錯	1	0.09	0.09	0.91
大眾傳播類、社會科學	1	0.09	0.09	1.00
大陸期刊、旅遊書籍、書籍	2	0.18	0.18	1.18
小說類	7	0.64	0.64	1.82
工具書(辭典、詞典、字典、法律...)	6	0.55	0.55	2.36
工業及工業管理類	3	0.27	0.27	2.64
中文圖書	5	0.45	0.45	3.09
中文圖書、小說、傳記、新出版的圖書(繪本、流行小說)等	13	1.18	1.18	4.27
中文圖書類、報章雜誌	1	0.09	0.09	4.36
中外文	3	0.27	0.27	4.64
中外名人偉人的傳記	1	0.09	0.09	4.73
中英參照類藏書	1	0.09	0.09	4.82
中英翻譯文書及英文小說	1	0.09	0.09	4.91
中國文學	1	0.09	0.09	5.00

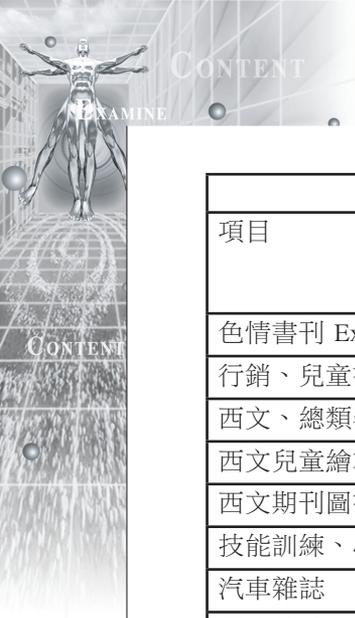


需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別(續)

項目	次 數	百 分 比	有效百 分比	累積百 分比
中國史、法律	1	0.09	0.09	5.09
中國史地	1	0.09	0.09	5.18
化學類	1	0.09	0.09	5.27
化學類期刊	1	0.09	0.09	5.36
太陽能實務運用	1	0.09	0.09	5.45
心理	2	0.18	0.18	5.64
手工藝、生活藝術	1	0.09	0.09	5.73
文化、休閒	1	0.09	0.09	5.82
文學類	19	1.73	1.73	7.55
日文書籍	4	0.36	0.36	7.91
臺灣文化傳統歷史	1	0.09	0.09	8.00
臺灣史地	4	0.36	0.36	8.36
外文期刊	1	0.09	0.09	8.45
外文圖書	36	3.27	3.27	11.73
外國歷史、地理	1	0.09	0.09	11.82
外國翻譯文書	1	0.09	0.09	11.91
外語(日文)圖書	1	0.09	0.09	12.00
外語考試類用書	1	0.09	0.09	12.09
幼兒教育、雜誌	1	0.09	0.09	12.18
幼兒教育類	1	0.09	0.09	12.27
幼兒視聽資料,法學類藏書	1	0.09	0.09	12.36
幼兒圖書、音樂、藝文、教育類書籍	1	0.09	0.09	12.45
幼童圖書	1	0.09	0.09	12.55
本土著作、區域特色報導、國內外自 助旅遊資訊	1	0.09	0.09	12.64
生化科技	1	0.09	0.09	12.73
生命科學	1	0.09	0.09	12.82
生活藝術類的新書	1	0.09	0.09	12.91
目前不需要	1	0.09	0.09	13.00
目前還算滿意	1	0.09	0.09	13.09

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
休閒娛樂	1	0.09	0.09	13.18
休閒旅遊	1	0.09	0.09	13.27
休閒類期刊	1	0.09	0.09	13.36
企業管理	1	0.09	0.09	13.45
企業管理類	1	0.09	0.09	13.55
光電科技期刊、研究論文	1	0.09	0.09	13.64
全面提升	1	0.09	0.09	13.73
再增加個十億本好了	1	0.09	0.09	13.82
各方面新的圖書	1	0.09	0.09	13.91
各國的繪本	1	0.09	0.09	14.00
各國歷史相關圖書	1	0.09	0.09	14.09
各項工具書	1	0.09	0.09	14.18
各種論文資料	1	0.09	0.09	14.27
各類書籍都應及時更新(太舊了)	1	0.09	0.09	14.36
各類專業科目書籍	1	0.09	0.09	14.45
名人傳記	1	0.09	0.09	14.55
名勝古蹟	1	0.09	0.09	14.64
地理科	1	0.09	0.09	14.73
地理科:如地圖	1	0.09	0.09	14.82
地圖缺一比萬	1	0.09	0.09	14.91
多進些新書	1	0.09	0.09	15.00
多增加多媒體	1	0.09	0.09	15.09
多應用在化學、實驗等等	1	0.09	0.09	15.18
有關日文的書籍	1	0.09	0.09	15.27
有關現在出的新書	1	0.09	0.09	15.36
有關電腦方面的	1	0.09	0.09	15.45
有關歷史如清朝帝王,國共戰爭之類的	1	0.09	0.09	15.55
考古題	1	0.09	0.09	15.64
考試類、金融類、法律類	2	0.18	0.18	15.82
自然科學	8	0.73	0.73	16.55
自傳、流行	1	0.09	0.09	16.64



需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別(續)

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
色情書刊 Ex:寫真集	1	0.09	0.09	16.73
行銷、兒童書籍	1	0.09	0.09	16.82
西文、總類參考書籍	1	0.09	0.09	16.91
西文兒童繪本及音樂教育類叢書	1	0.09	0.09	17.00
西文期刊圖書	4	0.36	0.36	17.36
技能訓練、心靈修養	1	0.09	0.09	17.45
汽車雜誌	3	0.27	0.27	17.73
男生雜誌	1	0.09	0.09	17.82
兒書書籍	1	0.09	0.09	17.91
兒童CD或錄音帶	1	0.09	0.09	18.00
兒童英文繪本	1	0.09	0.09	18.09
兒童書	1	0.09	0.09	18.18
兒童書籍	2	0.18	0.18	18.36
兒童圖書	2	0.18	0.18	18.55
兒童繪本	3	0.27	0.27	18.82
兒童繪本,英日文外文書	1	0.09	0.09	18.91
兒童繪本方面希望能再擴充	1	0.09	0.09	19.00
兒童讀物套書添購	1	0.09	0.09	19.09
和潮流有關養生美容	1	0.09	0.09	19.18
奇幻小說、偵探小說	1	0.09	0.09	19.27
奈米科技	1	0.09	0.09	19.36
宗教、科普、考古學	1	0.09	0.09	19.45
居家設計,休閒旅遊	1	0.09	0.09	19.55
服裝類	1	0.09	0.09	19.64
武俠、愛情	1	0.09	0.09	19.73
法律	3	0.27	0.27	20.00
法律用書應及時更新,舊法用書不宜上架以免誤導	1	0.09	0.09	20.09

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
法商類	1	0.09	0.09	20.18
知識日新月益,新書購入替代性應提高	1	0.09	0.09	20.27
社會,藝術	1	0.09	0.09	20.36
社會服務、心理	1	0.09	0.09	20.45
社會科學入門書或大專課本,外國文學課本	1	0.09	0.09	20.55
金融、國際貿易、稅法規章	3	0.27	0.27	20.82
青少年所喜歡的書	1	0.09	0.09	20.91
非文學	1	0.09	0.09	21.00
保健書籍	1	0.09	0.09	21.09
保險類	1	0.09	0.09	21.18
冒險小說、奇幻小說	1	0.09	0.09	21.27
建築、傳記	1	0.09	0.09	21.36
建築方面的資料及書籍	1	0.09	0.09	21.45
政府出版品、學術論文	1	0.09	0.09	21.55
柯普叢書	1	0.09	0.09	21.64
研究論文	1	0.09	0.09	21.73
科技新知	1	0.09	0.09	21.82
科普類	1	0.09	0.09	21.91
科學	9	0.82	0.82	22.73
美工書籍	1	0.09	0.09	22.82
美術及設計類	4	0.36	0.36	23.18
美術史,藝術設計類	1	0.09	0.09	23.27
英語教學書	1	0.09	0.09	23.36
英語學習及其他語言學習類書	1	0.09	0.09	23.45
音樂琴譜類、醫學書籍	1	0.09	0.09	23.55
音樂詞曲創作	1	0.09	0.09	23.64
音樂類	2	0.18	0.18	23.82
食譜	1	0.09	0.09	23.91



需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別(續)

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
食譜(西式)、福爾摩斯	1	0.09	0.09	24.00
個案商業報告	1	0.09	0.09	24.09
哲學類	2	0.18	0.18	24.27
哲學類、國學類	1	0.09	0.09	24.36
娛樂類,如:暢銷小說、手工藝製作書籍	1	0.09	0.09	24.45
家庭	1	0.09	0.09	24.55
旅遊生活	1	0.09	0.09	24.64
旅遊類	3	0.27	0.27	24.91
書香遠傳	1	0.09	0.09	25.00
書籍老舊	1	0.09	0.09	25.09
特藏書刊	1	0.09	0.09	25.18
財經類	2	0.18	0.18	25.36
高中書籍	1	0.09	0.09	25.45
高普考試書籍	1	0.09	0.09	25.55
健康	1	0.09	0.09	25.64
動手DIY系列	1	0.09	0.09	25.73
參考用的工具書	1	0.09	0.09	25.82
參考書	1	0.09	0.09	25.91
參考資料	1	0.09	0.09	26.00
商業類	6	0.55	0.55	26.55
商業類(教科書籍)、論文類	1	0.09	0.09	26.64
國內外經典小說	1	0.09	0.09	26.73
國內外碩博士論文	1	0.09	0.09	26.82
國內外繪本	1	0.09	0.09	26.91
國外設計書籍	1	0.09	0.09	27.00
國考的書籍資料	1	0.09	0.09	27.09
國語	1	0.09	0.09	27.18

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

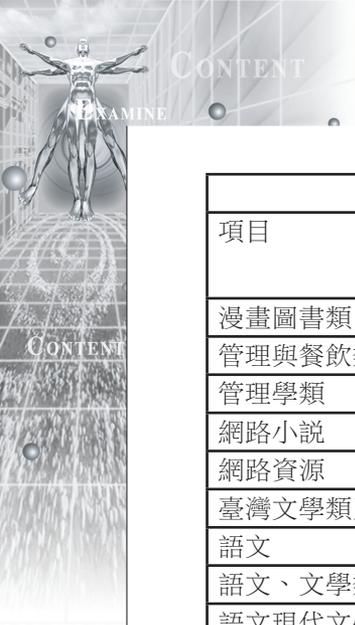
需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
專業科目原文書的中譯書需加強	1	0.09	0.09	27.27
專業書籍	11	1.00	1.00	28.27
專業論文,文學新書 休閒小說	1	0.09	0.09	28.36
情色類	1	0.09	0.09	28.45
教育類	10	0.91	0.91	29.36
理工	1	0.09	0.09	29.45
理財、國際對外窗口	1	0.09	0.09	29.55
現代小說	1	0.09	0.09	29.64
現代文學、現代文學小說	1	0.09	0.09	29.73
現代科學	1	0.09	0.09	29.82
設計工具書	1	0.09	0.09	29.91
設計外文圖書	1	0.09	0.09	30.00
設計類	4	0.36	0.36	30.36
設計類、美術	1	0.09	0.09	30.45
都市設計、都市計畫類	2	0.18	0.18	30.64
都需要	4	0.36	0.36	31.00
最近的期刊與考試資料	1	0.09	0.09	31.09
博碩士論文	1	0.09	0.09	31.18
報紙	1	0.09	0.09	31.27
提供自修書	2	0.18	0.18	31.45
散文的新書介紹(市面上較暢銷)	1	0.09	0.09	31.55
普考類	1	0.09	0.09	31.64
期刊、新書	7	0.64	0.64	32.27
期刊類(原文)	1	0.09	0.09	32.36
無	555	50.45	50.45	82.82
畫冊	1	0.09	0.09	82.91
程式設計	1	0.09	0.09	83.00
童書	1	0.09	0.09	83.09



需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
視覺傳達、設計類	1	0.09	0.09	83.18
視聽媒體、社會科學類	1	0.09	0.09	83.27
視聽資料更新	1	0.09	0.09	83.36
進補	1	0.09	0.09	83.45
飲食	1	0.09	0.09	83.55
傳播、人文	1	0.09	0.09	83.64
搖滾爵士類的書	1	0.09	0.09	83.73
新世代新書、期刊	1	0.09	0.09	83.82
新的書籍購入	1	0.09	0.09	83.91
新書	4	0.36	0.36	84.27
新書、全民英檢的書	1	0.09	0.09	84.36
新書及文學	1	0.09	0.09	84.45
新書部份,有關風水	1	0.09	0.09	84.55
新書雜誌	1	0.09	0.09	84.64
新書櫥窗	1	0.09	0.09	84.73
新書櫥窗、視聽媒體中心	1	0.09	0.09	84.82
新詩選集	1	0.09	0.09	84.91
會計書籍	2	0.18	0.18	85.09
會計書籍、商業類書刊	1	0.09	0.09	85.18
會計類	1	0.09	0.09	85.27
經典名著,日本翻譯書籍	1	0.09	0.09	85.36
經濟	1	0.09	0.09	85.45
經濟、金融	1	0.09	0.09	85.55
解剖學類、生物類	1	0.09	0.09	85.64
資訊	2	0.18	0.18	85.82
資訊電子工程或通訊系統 工程圖書	1	0.09	0.09	85.91
資訊類	3	0.27	0.27	86.18
資訊類、人文、美工	1	0.09	0.09	86.27
資訊類、新圖書	1	0.09	0.09	86.36

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
資電電工	1	0.09	0.09	86.45
跟上外面書店新書的速度	1	0.09	0.09	86.55
農草、植物病理	1	0.09	0.09	86.64
運動	1	0.09	0.09	86.73
運動、球類	1	0.09	0.09	86.82
運動休閒	1	0.09	0.09	86.91
電子、硬體描述語言VHDL	1	0.09	0.09	87.00
電子商務	1	0.09	0.09	87.09
電子類	1	0.09	0.09	87.18
電工資訊專業書籍及外國文學	1	0.09	0.09	87.27
電腦	2	0.18	0.18	87.45
電腦、音樂類	1	0.09	0.09	87.55
電腦工具書	1	0.09	0.09	87.64
電腦工具書、傳播相關書籍	1	0.09	0.09	87.73
電腦及科技	1	0.09	0.09	87.82
電腦相關書籍由於新書多被預約,架上太多剩下的舊書	1	0.09	0.09	87.91
電腦書,設計書	1	0.09	0.09	88.00
電腦書籍	1	0.09	0.09	88.09
電腦書籍相關office	1	0.09	0.09	88.18
電腦軟體教學書刊	1	0.09	0.09	88.27
電腦軟體應用類、手工DIY	1	0.09	0.09	88.36
電腦資訊、英文	1	0.09	0.09	88.45
電腦資訊類	1	0.09	0.09	88.55
電腦叢書太亂	1	0.09	0.09	88.64
電腦繪圖	1	0.09	0.09	88.73
電腦類	2	0.18	0.18	88.91
電機電子類	1	0.09	0.09	89.00
圖文書、畫冊	1	0.09	0.09	89.09
暢銷新書	1	0.09	0.09	89.18



需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別(續)

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
漫畫圖書類	3	0.27	0.27	89.45
管理與餐飲類	1	0.09	0.09	89.55
管理學類	1	0.09	0.09	89.64
網路小說	1	0.09	0.09	89.73
網路資源	2	0.18	0.18	89.91
臺灣文學類及史料	1	0.09	0.09	90.00
語文	2	0.18	0.18	90.18
語文、文學類	1	0.09	0.09	90.27
語文現代文學	1	0.09	0.09	90.36
語文期刊種類太少	1	0.09	0.09	90.45
英日語文學習	1	0.09	0.09	90.55
語文學習類	1	0.09	0.09	90.64
語文類	9	0.82	0.82	91.45
語文類(EX:法文、義大利文)	1	0.09	0.09	91.55
語文類(中、英、日)	1	0.09	0.09	91.64
語文類,如小說、傳記等	1	0.09	0.09	91.73
語言學、外文書籍	1	0.09	0.09	91.82
需要加強	1	0.09	0.09	91.91
增加普考類館藏	1	0.09	0.09	92.00
古典音樂影片	1	0.09	0.09	92.09
影音	1	0.09	0.09	92.18
數理、社會科學方面書籍	1	0.09	0.09	92.27
數理、電腦	1	0.09	0.09	92.36
歐洲語系、科學(外文書)	1	0.09	0.09	92.45
機車零件相關書籍	1	0.09	0.09	92.55
機車雜誌類	1	0.09	0.09	92.64
機械工程	1	0.09	0.09	92.73
機械類	1	0.09	0.09	92.82
歷史	3	0.27	0.27	93.09
歷史,科學	1	0.09	0.09	93.18
歷史、通俗文學	1	0.09	0.09	93.27

需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
歷史人物、臺中文獻	1	0.09	0.09	93.36
歷史書	1	0.09	0.09	93.45
歷史偉人、製作美勞的圖書	1	0.09	0.09	93.55
歷史學方面	1	0.09	0.09	93.64
歷史類	1	0.09	0.09	93.73
歷史類、雜誌	1	0.09	0.09	93.82
親子	3	0.27	0.27	94.09
親子、美容	1	0.09	0.09	94.18
親子教育	1	0.09	0.09	94.27
館藏的期刊不夠豐富,想要的資料找不到	1	0.09	0.09	94.36
勵志小說、運動類書籍	1	0.09	0.09	94.45
應用工具參考書	1	0.09	0.09	94.55
戲劇	1	0.09	0.09	94.64
翻譯書籍	2	0.18	0.18	94.82
醫葯相關	1	0.09	0.09	94.91
醫學	3	0.27	0.27	95.18
醫學、生物方面	1	0.09	0.09	95.27
醫學方面	1	0.09	0.09	95.36
醫學書籍	1	0.09	0.09	95.45
醫學基礎科學	1	0.09	0.09	95.55
醫學資料	1	0.09	0.09	95.64
醫學類	5	0.45	0.45	96.09
醫學類、中西醫	1	0.09	0.09	96.18
醫學類翻譯本或圖鑑	1	0.09	0.09	96.27
醫療、基礎科學、科普類	1	0.09	0.09	96.36
醫療保健	1	0.09	0.09	96.45
醫葯	1	0.09	0.09	96.55
醫葯相關	2	0.18	0.18	96.73
醫葯類	3	0.27	0.27	97.00



需要加強圖書資料的蒐集與典藏類別(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
醫護	1	0.09	0.09	97.09
醫護生物	1	0.09	0.09	97.18
醫護參考書籍的更新	1	0.09	0.09	97.27
醫護管理、工業安全	1	0.09	0.09	97.36
雜誌	4	0.36	0.36	97.73
雜誌期刊	1	0.09	0.09	97.82
藝人的書	1	0.09	0.09	97.91
藝文	1	0.09	0.09	98.00
藝文方面	1	0.09	0.09	98.09
藝文類	2	0.18	0.18	98.27
藝文類商業類	1	0.09	0.09	98.36
藝術	2	0.18	0.18	98.55
藝術(很多只有在國美館才有)	1	0.09	0.09	98.64
藝術、美術史、圖錄	1	0.09	0.09	98.73
藝術、美術類的書籍(刺繡、繪畫)	1	0.09	0.09	98.82
藝術、設計、音樂類書籍	1	0.09	0.09	98.91
藝術、設計類	1	0.09	0.09	99.00
藝術設計	1	0.09	0.09	99.09
藝術電腦資訊類	1	0.09	0.09	99.18
藝術歷史	1	0.09	0.09	99.27
藝術類	5	0.45	0.45	99.73
藥理類	1	0.09	0.09	99.82
麵包製作方面	1	0.09	0.09	99.91

護理書籍	1	0.09	0.09	100.00
總和	1100	100.00	100.00	100.00

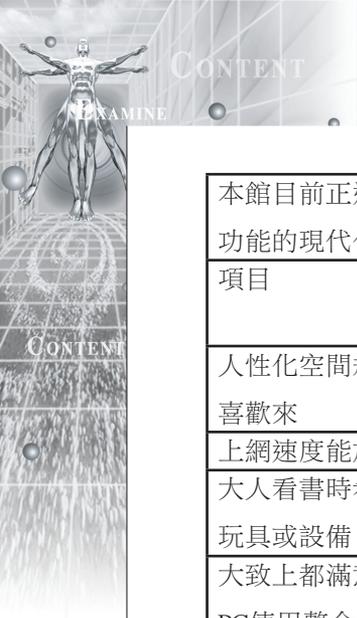
[第21題]：本館目前正在進行遷建新館的規劃作業，以期建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館，請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議？

選項：開放式題目，讀者自行填寫意見。

分析：讀者意見眾多，經過減併後意見仍屬紛雜，不過大致可以區隔出屬於書籍類的希望增加更新藏書量，硬體類則是增加查詢或視聽室電腦設備，無線網路，增加蹲式廁所，閱覽空間座位增加，更加溫馨、數位化設備，增加自修室座位等等，詳見列表。

結果摘要整理：

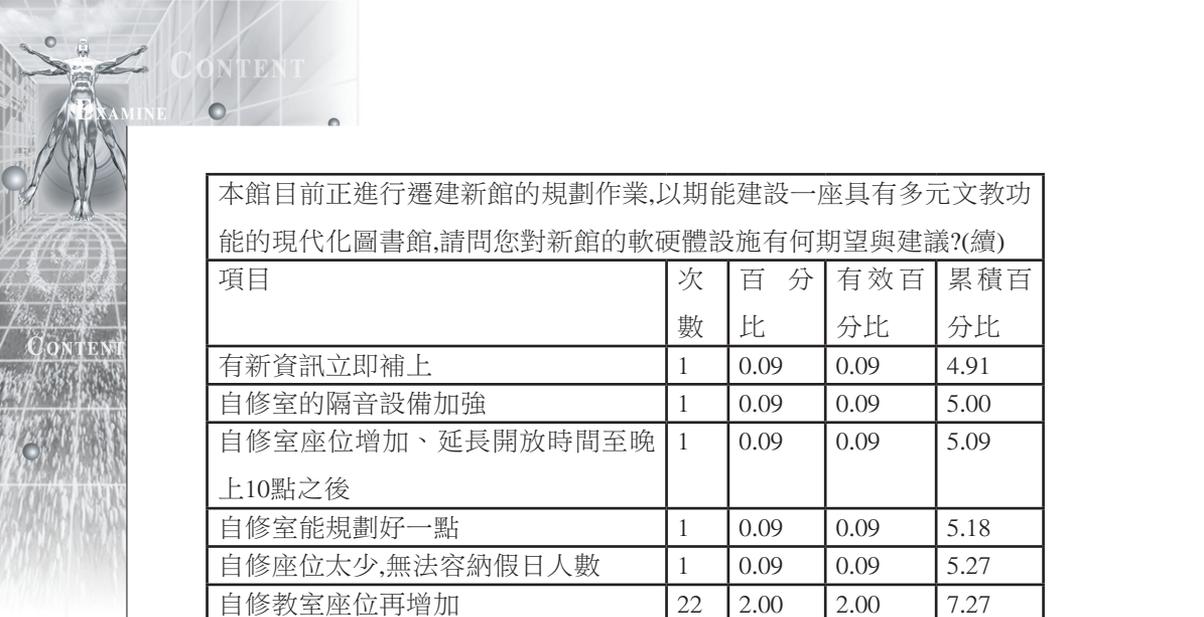
本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
E-book、E-learning	1	0.09	0.09	0.09
七樓電腦常壞,希望能更新及增加	1	0.09	0.09	0.18
人性化的設計,更廣的空間	1	0.09	0.09	0.27



本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
人性化空間規劃,讓民眾習慣而喜歡來	1	0.09	0.09	0.36
上網速度能加快	1	0.09	0.09	0.45
大人看書時希望有小朋友玩的玩具或設備	1	0.09	0.09	0.55
大致上都滿意,期望改善廁所及PC使用整合	1	0.09	0.09	0.64
不太了解館內的運作	1	0.09	0.09	0.73
不知新館在哪	1	0.09	0.09	0.82
分類更明確	1	0.09	0.09	0.91
文藝活動	1	0.09	0.09	1.00
方便、快速、清楚	1	0.09	0.09	1.09
方便易於使用即可	1	0.09	0.09	1.18
比臺北更新	1	0.09	0.09	1.27
比現在方便	1	0.09	0.09	1.36
以方便查詢為主	1	0.09	0.09	1.45
以方便讀者為考量	1	0.09	0.09	1.55
加入新的訊息收集網站連結運用	1	0.09	0.09	1.64
可以上網玩遊戲	1	0.09	0.09	1.73
可以再具規模點	1	0.09	0.09	1.82
可以結合社區、學校、社會的功能	1	0.09	0.09	1.91
可以增加電腦,以便讀者搜尋書籍	1	0.09	0.09	2.00
可列印碩博士論文	1	0.09	0.09	2.09
可容納5千-1萬人次進館閱覽	1	0.09	0.09	2.18
可提供免費館內使用	1	0.09	0.09	2.27

本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
可增加視廳方面的資源	1	0.09	0.09	2.36
可增設電腦系統	1	0.09	0.09	2.45
只要可以很方便	1	0.09	0.09	2.55
生活現代化	1	0.09	0.09	2.64
用電腦時希望有椅子坐	1	0.09	0.09	2.73
光纖寬頻、效率	1	0.09	0.09	2.82
各類藏書再增加一些	1	0.09	0.09	2.91
地址應尋找市中心、圖書館設計硬體應兼中部特色及館內要舒適、軟體應復古,電腦並重,適合老中青使用	1	0.09	0.09	3.00
多元化,設備更新點	3	0.27	0.27	3.27
多元化的經營	1	0.09	0.09	3.36
多元方便	1	0.09	0.09	3.45
多元便利	1	0.09	0.09	3.55
多加電腦	1	0.09	0.09	3.64
多參考別家省圖	1	0.09	0.09	3.73
多規劃讀者自修位置、新書多一點	1	0.09	0.09	3.82
多媒體	1	0.09	0.09	3.91
多媒體可規劃成單人使用	1	0.09	0.09	4.00
多增加設施	1	0.09	0.09	4.09
多增加圖書種類,新書快上架	3	0.27	0.27	4.36
多增加網路功能便利大眾	1	0.09	0.09	4.45
多學國家圖書館設施及一些擺飾	1	0.09	0.09	4.55
早點完成	1	0.09	0.09	4.64
有足夠位置讓讀者自修,快速找到要找的書	1	0.09	0.09	4.73
有附光碟或卡帶的圖書,借閱時也能將光碟或卡帶一起借給讀者	1	0.09	0.09	4.82



本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?(續)

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有新資訊立即補上	1	0.09	0.09	4.91
自修室的隔音設備加強	1	0.09	0.09	5.00
自修室座位增加、延長開放時間至晚上10點之後	1	0.09	0.09	5.09
自修室能規劃好一點	1	0.09	0.09	5.18
自修座位太少,無法容納假日人數	1	0.09	0.09	5.27
自修教室座位再增加	22	2.00	2.00	7.27
自動借閱機	1	0.09	0.09	7.36
希望圖書館能盡量滿足人們在知識上的需求,以及文化氣質的調養	1	0.09	0.09	7.45
希望網路資訊能再多一點	1	0.09	0.09	7.55
希望網路資源中心的服務能夠再多元化	1	0.09	0.09	7.64
更多藝術文化研習	1	0.09	0.09	8.00
更完善的服務	1	0.09	0.09	8.09
更完善搜尋功能方便查書	1	0.09	0.09	8.18
更便民	1	0.09	0.09	8.27
每層樓都有飲水機	1	0.09	0.09	8.36
使用上能更便利	1	0.09	0.09	8.45
使用設施管理	1	0.09	0.09	8.55
兒童及期刊閱覽室空間可再大些	1	0.09	0.09	8.64
具人性化服務	1	0.09	0.09	8.73
具設計感	1	0.09	0.09	8.82
具無線上網服務	1	0.09	0.09	8.91
定期增加新軟體	1	0.09	0.09	9.00
明亮、寬敞、上網座位、停車空間	1	0.09	0.09	9.09
服務指南標示、網路使用手冊清楚	1	0.09	0.09	9.18
空間大、餐飲	1	0.09	0.09	9.27

讀者需求及服務滿意度調查研究

本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
空間可明亮點不要與人壓迫感,還有廁所不夠整潔	1	0.09	0.09	9.36
空間更舒適	1	0.09	0.09	9.45
空間更廣使用更人性化	1	0.09	0.09	9.55
空間座位規劃大一點	1	0.09	0.09	9.64
空間能有所擴大	1	0.09	0.09	9.73
空間能寬闊一點,電梯太小,走道也太小,廁所可以好一點,閱覽室太爛	1	0.09	0.09	9.82
空間規劃宜注意、建議視聽中心多加些座位、廁所清潔	1	0.09	0.09	9.91
空間視覺上可以寬擴一點	1	0.09	0.09	10.00
空間開放多元利用	1	0.09	0.09	10.09
空間寬敞	1	0.09	0.09	10.18
空間寬敞,燈光明亮,隔音設備	1	0.09	0.09	10.27
空間寬敞舒適、新書多、研習班次多	1	0.09	0.09	10.36
空調	1	0.09	0.09	10.45
空調、指示標示	1	0.09	0.09	10.55
空調的清潔與維護	1	0.09	0.09	10.64
空調設備、廁所光亮度及洗手乳,增設閱讀座位	1	0.09	0.09	10.73
孩子及家長一起閱讀的地方,目前是分開的	1	0.09	0.09	10.82
宣導圖書館的利用	1	0.09	0.09	10.91
建立現代化的圖書館	1	0.09	0.09	11.00
建築工程快好	1	0.09	0.09	11.09
研習班的多樣化	1	0.09	0.09	11.18
科技化、更方便,新訊息的索取	1	0.09	0.09	11.27
科技化、環境人文化	1	0.09	0.09	11.36

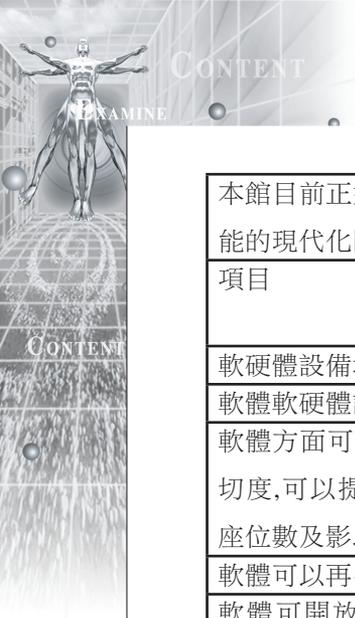


本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?(續)

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
科技點又不失人性	1	0.09	0.09	11.45
要標示清楚實用即可	1	0.09	0.09	11.55
借閱卡可使用晶片紀錄	1	0.09	0.09	11.64
借閱室的閱讀空間	1	0.09	0.09	11.73
個人視聽室及電腦查詢需增加	1	0.09	0.09	11.82
庫藏豐富為考量首要	1	0.09	0.09	11.91
書的走道太小	1	0.09	0.09	12.00
書的陳列空間能更好,週遭環境能配合圖書館,不要有喧鬧吵雜的聲音	1	0.09	0.09	12.09
書的距離太小,不好行走	1	0.09	0.09	12.18
書的數量	1	0.09	0.09	12.27
書架不要太擠	1	0.09	0.09	12.36
書架過於老舊	1	0.09	0.09	12.45
書類分類標示要更詳細	1	0.09	0.09	12.55
書籍書量多一點	2	0.18	0.18	12.73
書籍類能常更新	2	0.18	0.18	12.91
桌椅太過老舊,位子不夠多,冷氣不強很熱	1	0.09	0.09	13.00
桌椅可再加強	1	0.09	0.09	13.09
缺頁或太過老舊的書刊應更新或淘汰	1	0.09	0.09	13.18
能比目前寬敞些,廁所大一點	1	0.09	0.09	13.27
能向臺北國家圖書館邁進	1	0.09	0.09	13.36
能有多點的新書	1	0.09	0.09	13.45
能有完善的圖書規劃	1	0.09	0.09	13.55
能更方便、更快找到書	14	1.27	1.27	14.82
能便利民眾,借閱到自己想閱讀的書	1	0.09	0.09	14.91
能夠多增加硬體	1	0.09	0.09	15.00
能將書籍封面照片刊於網上,請參考交大浩然圖書館資訊中心	1	0.09	0.09	15.09

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
能開放使用時間增加1小時	1	0.09	0.09	15.18
能達到每個人的需求	1	0.09	0.09	15.27
能擴大	1	0.09	0.09	15.36
高科技與多元化的方便服務	1	0.09	0.09	15.45
乾淨、整潔、不要有遊民聚集	1	0.09	0.09	15.55
停車方便	1	0.09	0.09	15.64
停車場,以目前再換大深度、廣度即可	1	0.09	0.09	15.73
動線規劃	1	0.09	0.09	15.82
動線規劃能更便利,也希望軟硬體與書籍可以越快更新	1	0.09	0.09	15.91
動線需流暢,查詢系統須改進,比照國圖	1	0.09	0.09	16.00
動線需流暢、服務佳	1	0.09	0.09	16.09
區隔讀者,多增加學生使用上的書籍以及可上網的電腦	1	0.09	0.09	16.18
參考交大浩然圖書館資訊中心	1	0.09	0.09	16.27
國家考試題庫陳列,多設位置並增設管理員管理秩序	1	0.09	0.09	16.36
現代化,最好能像歐美國家的圖書館	1	0.09	0.09	16.45
現在的軟硬體就很好	1	0.09	0.09	16.55
處理系統的速度	1	0.09	0.09	16.64
設施要方便,簡單使用	1	0.09	0.09	16.73
設備要五星級的品質,桌椅符合人體工學	1	0.09	0.09	16.82
設置計中,可供使用者上網	1	0.09	0.09	16.91
軟硬體要增加DVD影音	1	0.09	0.09	17.00
軟硬體設備可跟上一流大學圖書館	1	0.09	0.09	17.28

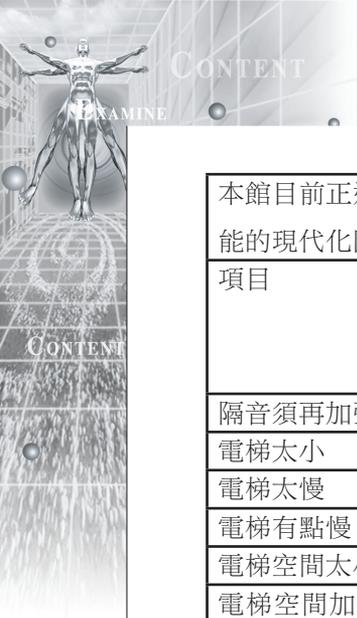


本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?(續)

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
軟硬體設備增加印表機	1	0.09	0.09	17.36
軟體軟硬體設備可多增設	3	0.27	0.27	17.53
軟體方面可多加強人員的專業性及親切度,可以提供制服;硬體方面多增加座位數及影印機	1	0.09	0.09	17.64
軟體可以再多一點	1	0.09	0.09	17.73
軟體可開放更多多媒體的服務,硬體可增加休閒活動	1	0.09	0.09	17.82
軟體可增加藏書,硬體可更舒適更自在(可參考中友誠品)	1	0.09	0.09	17.91
軟體設備	1	0.09	0.09	18.00
通風,光線明亮,加強網路資源	1	0.09	0.09	18.09
廁所	3	0.27	0.27	18.36
廁所、兒童藏書要整理	1	0.09	0.09	18.45
廁所不足且不乾淨	1	0.09	0.09	18.55
廁所不足且髒亂自修時有時吵鬧且位置不足	1	0.09	0.09	18.64
廁所未改善	1	0.09	0.09	18.73
廁所全部改成蹲式的	1	0.09	0.09	18.82
廁所有點髒	1	0.09	0.09	18.91
廁所自修室太少	1	0.09	0.09	19.00
廁所更改為蹲式	1	0.09	0.09	19.09
廁所能多建一點,要不然要排很久耶	1	0.09	0.09	19.18
廁所能更加整潔寬敞,藏書能再豐富一點	1	0.09	0.09	19.27
廁所清潔、讀者推薦購書	1	0.09	0.09	19.36
廁所衛生	1	0.09	0.09	19.45
提供上網	1	0.09	0.09	19.55

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
提供更多的網路資源	1	0.09	0.09	19.64
期刊閱覽室能擴建	1	0.09	0.09	19.73
椅子多一點牢固一點	1	0.09	0.09	19.82
減少華而不實的設施與裝潢	1	0.09	0.09	19.91
無	753	68.45	68.45	88.36
無障礙設備	1	0.09	0.09	88.45
無線網路	2	0.18	0.18	88.64
硬體方面要再加強	3	0.27	0.27	88.91
硬體可以換成window,因為Dos系統很難操作	1	0.09	0.09	89.00
舒適、足夠閱讀空間	10	0.91	0.91	89.91
視聽設施可再多些	9	0.82	0.82	90.73
視聽設備、資料要齊全	1	0.09	0.09	90.82
視聽資料希望能再擴充,有缺的部份加以補齊	1	0.09	0.09	90.91
須與現實生活功能結合	1	0.09	0.09	91.00
愈大愈好、多元化	1	0.09	0.09	91.09
愈多愈好	1	0.09	0.09	91.18
搜尋書籍不容易找到,可參考書籍不多易借不到,研習班的舉辦最好跟的上時尚流行	1	0.09	0.09	91.27
新的電腦	1	0.09	0.09	91.36
新軟硬體空間	1	0.09	0.09	91.45
新館與舊館距離不要太遠	1	0.09	0.09	91.55
溫馨一點	1	0.09	0.09	91.64
落地窗明亮,舒適不悶熱	1	0.09	0.09	91.73
資訊聯結要便利	1	0.09	0.09	91.82



本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?(續)

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
隔音須再加強	1	0.09	0.09	91.91
電梯太小	1	0.09	0.09	92.00
電梯太慢	1	0.09	0.09	92.09
電梯有點慢	1	0.09	0.09	92.18
電梯空間太小、速度太慢	1	0.09	0.09	92.27
電梯空間加大,女廁數量太少,兒童閱覽室需加強(框間安全、佈置活潑生動,利於親子一起參與)	1	0.09	0.09	92.36
電腦可以在多台一點免等太久	1	0.09	0.09	92.45
電腦先進些	1	0.09	0.09	92.55
電腦在借閱方面有死角	1	0.09	0.09	92.64
電腦多些,有些太破舊的書希望能更新	1	0.09	0.09	92.73
電腦自動化設備	1	0.09	0.09	92.82
電腦查詢系統	1	0.09	0.09	92.91
電腦查詢系統介面老舊	1	0.09	0.09	93.00
電腦能多增加幾部、藏書能增加一些	1	0.09	0.09	93.09
電腦設備	1	0.09	0.09	93.18
電腦設備:沒有硬碟機,不能用磁片(存檔)、光碟(操作、練習光碟)	1	0.09	0.09	93.27
電腦設備可以再多一點	1	0.09	0.09	93.36
電腦設備更新	1	0.09	0.09	93.45
電腦設備要多點	1	0.09	0.09	93.55
電腦設備能再空善些(可彩色列印)	1	0.09	0.09	93.64
電腦提供查詢	1	0.09	0.09	93.73
電腦搜尋系統更望簡便易懂	1	0.09	0.09	93.82
電腦輸入法	1	0.09	0.09	93.91

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?(續)

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
圖書查詢系統更新	1	0.09	0.09	94.00
圖書部份可多點,可增加運動雜誌	1	0.09	0.09	94.09
圖書範圍廣泛及使用便利	1	0.09	0.09	94.18
圖書館內可播放古典音樂	1	0.09	0.09	94.27
盡快完工	1	0.09	0.09	94.36
網址找不到	1	0.09	0.09	94.45
網咖功能	1	0.09	0.09	94.55
網站方便查詢	1	0.09	0.09	94.64
網站穩定點	1	0.09	0.09	94.73
網路多媒體設施	1	0.09	0.09	94.82
網路資訊化方面設計,這樣使用上會比較方便	1	0.09	0.09	94.91
網路資源不足、圖書館空間太擁擠	1	0.09	0.09	95.00
網路資源中心能完善,網路上的讀者資料完善	1	0.09	0.09	95.09
網路資源較少	1	0.09	0.09	95.18
維也納、哈佛	1	0.09	0.09	95.27
與世界接軌常更新服務	1	0.09	0.09	95.36
與國際接軌	1	0.09	0.09	95.45
增加方便	1	0.09	0.09	95.55
增加更多新書,空間安排自修室擴大	1	0.09	0.09	95.64
增加更多種書籍	1	0.09	0.09	95.73
增加借書櫃或自動借書機	1	0.09	0.09	95.82
增加座位空間	1	0.09	0.09	95.91
增加幾台查詢內部圖書的電腦	1	0.09	0.09	96.00
增加電腦設備	1	0.09	0.09	96.09
增加網路硬體,加強書籍歸類排列,希望未來找書更方便且書籍更新快速	1	0.09	0.09	96.18
增加課外活動	1	0.09	0.09	96.27



本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?(續)

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
增加閱讀座位及電腦等硬體設施,內部照明不足	1	0.09	0.09	96.36
增加藏書量,舉辦活動,提高圖書館使用率,提升閱讀求知風氣	1	0.09	0.09	96.45
增設汽機車停車場並有人看管,走道太窄是否能增寬	1	0.09	0.09	96.55
增設電腦設備	1	0.09	0.09	96.64
增新軟硬體,更快速便利	1	0.09	0.09	96.73
寬敞、空間或動線能更清楚	1	0.09	0.09	96.82
寬敞舒適寧靜	1	0.09	0.09	96.91
數位化,空間配置更明亮、清楚明確	1	0.09	0.09	97.00
標示清楚	2	0.18	0.18	97.18
閱覽坐位可以增加	1	0.09	0.09	97.27
閱覽室之使用	1	0.09	0.09	97.36
閱覽室跟自修室的座位再多一點	1	0.09	0.09	97.45
閱覽座位可加檯燈	1	0.09	0.09	97.55
閱讀的空間美一點	1	0.09	0.09	97.64
閱讀室空間要加大,燈光加強	1	0.09	0.09	97.73
閱讀室環境能改善	1	0.09	0.09	97.82
閱讀設備、自習設備	1	0.09	0.09	97.91
整齊便利即可	1	0.09	0.09	98.00
整體建築美觀大方,內部硬體設施方便讀者使用,軟體方面可以再多點不同種類的書籍	1	0.09	0.09	98.09
整體照明明亮具現代風格	1	0.09	0.09	98.18
館內查詢的電腦能多一點	1	0.09	0.09	98.27

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

本館目前正進行遷建新館的規劃作業,以期能建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館,請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
館內網路圖書資料查詢的電腦內建打字系統及電腦能更好用	1	0.09	0.09	98.36
館內閱讀的空間	1	0.09	0.09	98.45
應設立圖書巡迴車或寄送偏遠鄉鎮	1	0.09	0.09	98.55
檢索系統是否可使用web網頁而不是Dos	1	0.09	0.09	98.64
鮮少用到	1	0.09	0.09	98.73
擴充藏書	1	0.09	0.09	98.82
舊址的讀者自修室位子可以多一點,新館的廁所乾淨一點	1	0.09	0.09	98.91
舊書整理與加強圖書資訊的準確性,書籍預約流程應可再方便一點	1	0.09	0.09	99.00
藏書多元,豐富些	1	0.09	0.09	99.09
藏書的增加、場地的空間配置、與民眾的互動活動	1	0.09	0.09	99.18
藏書空間可以在擴充,目前藏書不敷需求	1	0.09	0.09	99.27
藏書能比照國家圖書館	1	0.09	0.09	99.36
藏書能汰舊換新	1	0.09	0.09	99.45
藏書量能再多一點	1	0.09	0.09	99.55
藏書種類太少	1	0.09	0.09	99.64
藏書質與量的增加	1	0.09	0.09	99.73
讀者自修室不要設在地下室,且要大一點	1	0.09	0.09	99.82
讀者自修室能在通風的地方,網路資源中心可以再多一點設備	1	0.09	0.09	99.91



讀者自修室能有廁所	1	0.09	0.09	100.00
總和	1100	100.00	100.00	100.00

[第22題]：請問您對本館各項設施及服務，還有哪些寶貴的意見？

選項：開放式題目，讀者自行填寫意見。

分析：主要建議較多的是閱覽座位及自修室座位增設，服務態度反應，及書籍增加，空調問題，廁所清潔維護與建議增設或改蹲式馬桶等較為主要。

結果摘要整理：

請問您對本館各項設施及服務,還有哪些寶貴的意見?				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
10F的個人視廳室修改成擁擠、狹窄的感覺	1	0.09	0.09	0.09
7樓桌椅能再多一些	1	0.09	0.09	0.18
VCD與DVD是否可於一樓歸還	1	0.09	0.09	0.27
不易得知圖書館舉辦的活動	1	0.09	0.09	0.36
公共設施要加強、讀者自修室要加強管理,可提供籃子裝書供讀者使用	1	0.09	0.09	0.45
太舊的書籍,需要保養	2	0.18	0.18	0.64
文學類的書很多都太舊、希望能延長服務時間	1	0.09	0.09	0.73
加強人員專業化,對於館藏書籍的了解	1	0.09	0.09	0.82
可以針對學生辦一些藝文活動	1	0.09	0.09	0.91
可多發放各種圖書資訊	1	0.09	0.09	1.00

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

請問您對本館各項設施及服務,還有哪些寶貴的意見?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
可多增設桌位,供更多讀者閱讀	27	2.45	2.45	3.45
可否在學生念書時不要施工,或等人少時施工	1	0.09	0.09	3.55
四樓整修,已更改多次日期,我也多次跑來,但卻多次跑空	1	0.09	0.09	3.64
外文書籍少且舊	1	0.09	0.09	3.73
必須滿足學生自修與外人借閱或閱覽室書籍之空間,室內空間之大小是最大的問題	1	0.09	0.09	3.82
本館的閱覽座位是否可以增加	1	0.09	0.09	3.91
各項(種)期刊能收集完整、對於館藏圖書能增進新書補充速度	1	0.09	0.09	4.00
各項書籍分類目錄可再細些	1	0.09	0.09	4.09
各類書展之公告張貼	1	0.09	0.09	4.18
在規劃上有前瞻性	1	0.09	0.09	4.27
多一點教授或學者來講座	1	0.09	0.09	4.36
多一點新書	1	0.09	0.09	4.45
多個籃球場	1	0.09	0.09	4.55
多媒體中心,能增加LCD螢幕系統提供更多人能在此觀賞,志工對服務內容不清楚,希望正職員工能給予從旁協助	1	0.09	0.09	4.64
多買新書	1	0.09	0.09	4.73
多舉辦書展的類似活動	1	0.09	0.09	4.82
多舉辦藝文活動	1	0.09	0.09	4.91
多舉辦藝文活動,禮拜日自修室可否早點開	1	0.09	0.09	5.00
多購買一些視聽器材	1	0.09	0.09	5.09



請問您對本館各項設施及服務,還有哪些寶貴的意見?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
好象圖書館常常整修,感覺挺不方便也很危險	1	0.09	0.09	5.18
如果可以可使閱覽室的光在高一些	1	0.09	0.09	5.27
有些書籍殘破不堪,待加改善	1	0.09	0.09	5.36
有些動線漢書櫃陳列擺設方式宜改建,稍有壓迫感	1	0.09	0.09	5.45
自修室位子再多一點	19	1.84	1.84	7.29
自修室的空調	8	0.72	0.72	8.01
自修室的門會發出刺耳聲音,影響閱讀	5	0.45	0.45	8.46
自修室的書桌上需有隔板,隔開每個人,擁有隱私空間	1	0.09	0.09	8.55
自修室的開放時間可否提早和延長	3	0.27	0.27	8.82
自修室能有管理員	1	0.09	0.09	8.91
自修室能準時開放	2	0.18	0.18	9.98
自修室常受外面噪音干擾	2	0.18	0.18	9.09
自修室跟大樓希望可以更早開	1	0.09	0.09	9.18
自修室增設廁所	2	0.18	0.18	9.36
西文報紙、雜誌皆要裝訂	1	0.09	0.09	9.45
免費課業輔導	1	0.09	0.09	9.55
冷氣,管制裡頭一直說話的人	1	0.09	0.09	9.64
冷氣太弱	1	0.09	0.09	9.73
完工能準時開館	1	0.09	0.09	9.82
希望工程如期完成	1	0.09	0.09	9.91
希望四樓的閱讀環境可以好一點,如:空調	1	0.09	0.09	10.00
希望有孩子與父母一起閱覽的空間而且孩子會願意來	1	0.09	0.09	10.09
希望能參考國立大學圖書館,如中正大學、臺灣大學、交通大學的圖書館	1	0.09	0.09	10.18

請問您對本館各項設施及服務,還有哪些寶貴的意見?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
兒童區增加	1	0.09	0.09	10.27
兒童閱覽室能延長開放時間,過期刊 可借回家,熱門借閱書可多增加一些	1	0.09	0.09	10.36
取消預約制度,使一般讀者可上架找書	1	0.09	0.09	10.45
咖啡館的推廣還不夠,期望能做到和外國一樣	1	0.09	0.09	10.55
周圍噪音能控制一下	1	0.09	0.09	10.64
定期舉辦書展藝文活動	1	0.09	0.09	10.73
延長服務時間	1	0.09	0.09	10.82
服務人員很好,尤其是整理中文書籍的小姐	1	0.09	0.09	10.91
服務人員態度親切些	14	1.27	1.27	12.18
服務人員整理書籍時,常造成巨大音響(4F),很吵	1	0.09	0.09	12.27
服務台可明顯再大一點	1	0.09	0.09	12.36
空間寬敞,燈光明亮,隔音設備	6	0.55	0.55	12.91
空調不太好	1	0.09	0.09	13.00
門口有斜坡設計應予以標示,書籍與電腦數量太少	1	0.09	0.09	13.09
門口進出動線不太順暢	1	0.09	0.09	13.18
門口綠地造景美化	1	0.09	0.09	13.27
指示標誌明確些	3	0.27	0.27	13.55
施工很吵	1	0.09	0.09	13.64
施工期間,若館內尚是開放期間時,應將樓梯的電燈打開,以免發生意外	1	0.09	0.09	13.73
查閱系統不清楚	2	0.18	0.18	13.91



請問您對本館各項設施及服務,還有哪些寶貴的意見?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
為了讓小孩能從小落實上圖書館查詢資料的習慣,希望館方能多與低年級之小朋友接觸,使他們能從小養成借閱的好習慣	1	0.09	0.09	14.00
借書證遺失可不用多付50元	1	0.09	0.09	14.09
借還書日期可以在延長	1	0.09	0.09	14.18
借還書櫃台乃可增設,可省去排隊時間	1	0.09	0.09	14.27
哺乳室需濕紙巾	1	0.09	0.09	14.36
書籍似乎有點太舊,要找新的書有點困難	4	0.36	0.36	14.73
書籍查詢不方便使用	2	0.18	0.18	14.91
書籍數量不夠,想看的都被借走了	1	0.09	0.09	15.00
缺乏人性化	1	0.09	0.09	15.09
常不能續借,有人預約	1	0.09	0.09	15.18
推廣父母繪本使用與閱讀	1	0.09	0.09	15.27
採光不足	3	0.27	0.27	15.55
規定可以活一點,期刊室連小背包都不能帶進去	1	0.09	0.09	15.64
設施越來越好	1	0.09	0.09	15.73
設停車場	1	0.09	0.09	15.82
設備不是很完備	2	0.18	0.18	16.00
設置餐廳	2	0.18	0.18	16.18
販賣機隨時補充	1	0.09	0.09	16.27
軟體可增加藏書,硬體可更舒適更自在(可參考中友誠品)	1	0.09	0.09	16.36
寒暑假能舉辦活動(親子、學生)晚上能上的如臺語之美、禮儀	1	0.09	0.09	16.45

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

請問您對本館各項設施及服務,還有哪些寶貴的意見?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
廁所小便池須有芬香劑	1	0.09	0.09	16.55
廁所不足,希望自修室有廁所	1	0.09	0.09	16.64
廁所之重建	2	0.18	0.18	16.82
廁所可以再亮一點	1	0.09	0.09	16.91
廁所可以放一點芳香劑	1	0.09	0.09	17.00
廁所可在重新翻修,為什麼自修室有時會提早開門?	1	0.09	0.09	17.09
廁所可修改更便利更舒服	1	0.09	0.09	17.18
廁所多一點	4	0.36	0.36	17.55
廁所有洗手乳、衛生紙,飲水機要有RO逆滲透及衛生杯設置,自修室要保持乾淨	1	0.09	0.09	17.64
廁所男廁小便池有噴水情形	1	0.09	0.09	17.73
廁所能加強清潔	21	1.91	1.91	19.64
廁所馬桶希望改成蹲式	11	1.00	1.00	20.64
提供借閱之書籍應定期整理決定是否報廢,因牽涉法律、命令大幅修定,部份太舊之書籍根本無利用價值,例如會計、法律方面書籍等	1	0.09	0.09	20.73
期刊的線上列印項目可增加	1	0.09	0.09	20.82
期刊室的雜誌最上層的書比普通人的身高太多,不易拿取	1	0.09	0.09	20.91
期刊願能外借	1	0.09	0.09	21.00
殘障指引階梯及扶手應加強	1	0.09	0.09	21.09
無	813	73.91	73.91	95.00



請問您對本館各項設施及服務,還有哪些寶貴的意見?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
街友處境堪憐,但應勸導切莫喧嘩,並保持個人及入廁衛生、有意義的活動應與文化局及媒體配合,加強宣導、開放時間應與文化局一致	1	0.09	0.09	95.09
視聽中心座位不足,咖啡廣場空間不足,不夠美化	1	0.09	0.09	95.18
視聽媒體中心CD分類索引	1	0.09	0.09	95.27
視聽媒體中心座位略為不足	1	0.09	0.09	95.36
視聽媒體借閱時間可否比照一般書庫、科學(外文書)實在太舊太多了	1	0.09	0.09	95.45
視聽資料太少,兒童圖書補給太慢	1	0.09	0.09	95.55
超過服務時間設置還書箱服務	1	0.09	0.09	95.64
飲水機沒冷水	2	0.18	0.18	95.82
新書的借閱流通能夠更快速	1	0.09	0.09	95.91
新書櫥窗圖書的座位不足	1	0.09	0.09	96.00
會有書被借光而借不到的情況	1	0.09	0.09	96.09
會計類太少	1	0.09	0.09	96.18
滑鼠改用有滾輪的	1	0.09	0.09	96.27
該修繕的地方應盡快完成	1	0.09	0.09	96.36
過期雜誌、報紙希望可外借	1	0.09	0.09	96.45
過舊的書籍應汰換,應多增加新書	1	0.09	0.09	96.55
隔音設備待加強	1	0.09	0.09	96.64
隔音須再加強	1	0.09	0.09	96.73
電子資料庫不夠多	1	0.09	0.09	96.82
電梯速度稍慢、太小	2	0.18	0.18	97.00
電腦查詢系統有點慢	1	0.09	0.09	97.09
電腦設備增加	2	0.18	0.18	97.27
預約等太久,希望縮短預約等候期	1	0.09	0.09	97.36
圖書館外的座位整潔	1	0.09	0.09	97.45

第四章 讀者需求及服務滿意度調查結果分析

請問您對本館各項設施及服務,還有哪些寶貴的意見?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
對於上網查詢書刊,對年長或不熟悉電腦操作的人有點吃力	1	0.09	0.09	97.55
福利社	1	0.09	0.09	97.64
網路設備不足	3	0.27	0.27	97.91
網路資源室能管理打電動跟上網聊天及高聲喧嘩的使用者	1	0.09	0.09	98.00
增設垃圾筒	1	0.09	0.09	98.09
影片帶子少,且老舊	1	0.09	0.09	98.18
影印若能再便宜些會更方便,化妝室若能有擦手紙和衛生紙就更好了	1	0.09	0.09	98.27
標示指引不清楚,圖書館不具國際性、書籍不夠多	1	0.09	0.09	98.36
線上預約等太久了,已經是第一順位還是要等很久...	1	0.09	0.09	98.45
館內人員音量過大	1	0.09	0.09	98.55
館內空氣流通方面尚顯不足,希望能改善	1	0.09	0.09	98.64
館員整理圖書應排在休息時間或是放低音量、施工過於頻繁,干擾讀者、圖書館附近音量吵雜,須加強隔音、加長開放時間	1	0.09	0.09	98.73
環書香假日堆砌到還書口,易被偷拿	1	0.09	0.09	98.82
環境整潔	1	0.09	0.09	98.91



請問您對本館各項設施及服務,還有哪些寶貴的意見?(續)				
項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
冀貴館能營造如誠品書局般令人想要親近書籍的悸動,而非及是維持傳統圖書館,加油	1	0.09	0.09	99.00
聯應該用鉤子勾住,風吹時才不會一直發出碰撞聲	1	0.09	0.09	99.09
櫃子有蟑螂	1	0.09	0.09	99.18
舊書太多	1	0.09	0.09	99.27
藏書可以再增加	1	0.09	0.09	99.36
藏書可以試著比照誠品書局的擺設、多一些現代作家或當紅作家的書本,也希望圖書不止只有一套,有更多套可以借閱	1	0.09	0.09	99.45
藏書豐富、新書即時、藝文活動推廣	1	0.09	0.09	99.55
藏書櫃間通道太小,照明不足,濕氣略重	1	0.09	0.09	99.64
醫學類新書不夠多,多為舊版書	1	0.09	0.09	99.73
邊緣性的服人員態度要再加強,如9F	1	0.09	0.09	99.82
警衛態度不佳、咖啡廣場太小	1	0.09	0.09	99.91
變態男、怪叔叔、遊民太多,恐影響婦女及兒童的安全,會帶給小孩不良的心裡影響	1	0.09	0.09	100.00
總和	1100	100.00	100.00	100.00

第五章 結論與建議

第一節 結論

從第四章的調查分析結果，我們可以對於國立臺中圖書館讀者的基本背景資料獲得一定的認知，同時對於圖書館所提供的各項服務與設施的讀者評價有所瞭解，並收集到讀者對於圖書館的一些需求與建議。以下便依研究目的與研究問題做一綜合性的敘述。

首先，在讀者背景資料與特性上，由分析結果可以得到國立臺中書館的主要使用者的一個概貌如下：主要使用的讀者群係以女性為主（女性佔61.7%），年齡八成以上是30歲以下的大專院校與高中職學生族群（兩者共佔55.6%），主要居住地為台中縣市。來館（使用）頻率高（每週一次或一次以上），停留時間多在4小時以上，且常使用圖書館網站來查詢活動訊息。

整體而言，受訪讀者的年齡偏向年輕化，學歷則以中高學歷以上者為主（高中職和大專院校為主共佔88.5%），使用圖書館頻率高者最主要為學生，其次為自由業與服務業，在特性上，來館（使用）頻率有約一半受訪讀者是每週一次或一次以上，每週一次以上者其停留時間多在4小時以上，其餘頻率者主要停留時間也在30分鐘至2小時間。來



館頻率越高者，對於使用圖書館網站來查詢活動訊息的比例呈現越高的趨勢²³。

其次，就國立臺中圖書館所提供的各項服務或設施而言，可以分為幾個部分來說明。在圖書館的硬體設施與空間部分，根據調查研究結果可以發現，有接近六成的讀者對於國立臺中圖書館的內部空間配置表示滿意，而相對的不滿意的僅有4.1%。圖書館的各項指標指引設置是明確、清楚且受讀者肯定的，有六成五的讀者對於圖書館的各項指示標誌設施表示滿意，而相對的不滿意的僅有5.5%。至於對圖書館座位提供數量是否足夠（不含讀者自修室）的問題，認為足夠的讀者共計26.5%。表示不足的則共計有37.5%。對於座位的供給量與需求量間，仍存在有11%的落差，不過整體變異量顯示對於座位應尚未達到需求孔急程度，所以圖書館的閱覽座位提供數量上應仍是滿足約六成讀者的需求，而約有接近四成的讀者是較為明確且清楚感受到座位數量不足，此點仍值得注意。另外，在停留時間上，讀者停留時間長短，對於其閱覽座位數量的需求有差異，停留時間在30分鐘以內的，對於座位數量認為不足的比例較低，這項比例會隨著在圖書館停留的時間的增加，而呈現攀升的趨勢。到了停留時間四小時以上的讀者群中，就有43.8%以上讀者感到座位不足問題。相對的，瀏

23：本調查依研究對象設定，並不包含15歲以下來館讀者。

覽圖書館網頁頻率越高，對於閱覽座位數量滿意程度越高（越認為足夠），越不常上圖書館網站的，越認為座位數量不足。

就館藏圖書相關及期刊書報等項目方面，由分析結果可以發現，作為一個圖書館的最重要功能之一的藏書情形，國立臺中圖書館的讀者是滿意的，在負面評價的不滿意項目只有7.5%，而對於館藏圖書的排列整理情況，圖書館的讀者也是有51.7%認為方便滿意，而有11.8%認為不方便。至於參考工具圖書能的適足性與否方面，受訪的讀者有54.2%認為足夠，12.3%表示不足，表示普通的讀者有33.5%。在當期期刊、報紙是否準時上架供讀者閱覽方面，則有64.9%讀者表示準時，另2.2%認為不準時。因此，對於藏書的豐富性與書架整理、維護，工具書的實用性以及書報期刊上架準時性等圖書館的服務與管理，讀者整體來說是滿意並給予圖書館肯定的。

在屬於E化服務的方面，對於圖書館網站的整體網站設計評價，讀者是給予正面肯定的評價。認為整體網站設計方便查詢利用的讀者便有接近六成（59.3%），認為不方便的只有7.9%；而圖書館網站中所提供的線上公用目錄及查詢系統，有62.4%的讀者認為使用上是方便的，另外有10.5%則認為使用不方便。在圖書館整理的網路資源內容部分，也



有高達近六成（59.3%）的讀者認為網頁資料對其有幫助，僅3.4%讀者認為沒有幫助。所以圖書館的網站E化服務整個來說受到六成的讀者的肯定，而給予負面評價的部分，比例均在一成以下。

對於圖書館的館方人員的服務態度、專業性以及館方對於讀者意見反性的處理機制評價方面，受訪的讀者對於館員的服務態度評價有約六成（59.5%）認為館方人員態度是親切而令人滿意的，反之，認為館方服務人員服務態度不親切的只有3.1%。至於館員的專業性問題，則反映在當讀者有問題請教館員的時候，圖書館館員能否協助讀者使用圖書資料以解決讀者的問題上，結果有高達71.9%的讀者表示可以，是所有館方提供的服務與設施項目中最高的，且只有1.9%表示不能。一般來說，對於讀者提出的問題，通常都是讀者無法自力處理的問題，因此，問題必然有一定的困難度，此時館員能適切協助讀者使用圖書資料，以解決讀者的問題，顯示館員服務態度積極且具有相當的專業性。在讀者建議與意見的答覆機制上，讀者意見集中在滿意與普通項中（50.8%滿意、45.4%普通、3.8%不滿意），對於圖書館的建議與意見回覆處理而言，基本上圖書館的讀者是持肯定態度的（滿意）。一般來說，對於讀者問題與建議，一方面類別繁多，二方面，通常館方就單一讀者所提出的意見或建議，很難確知相較其他多數讀者而言，他

們對相同事情抱持觀點如何，因此通常立即做出具體反映是相當不容易的。因此，此一問題關注的焦點應當放在不滿意的部分，而非滿意的部分。就本次研究的結果而言，可以確認圖書館在對於讀者意見的處理回覆上，的確是能夠採取積極回應態度，因此，可以將不滿意的總體比例降低至3.8%。

在剩餘其他項目部分，對於讀者是否容易獲得圖書館的推廣活動訊息，此一問題而言，有30.2%讀者表示容易但卻也有31.9%的讀者表示不容易，在性別分析上顯示，男性比女性容易獲得推廣活動資訊；以來館頻率分析，以每半個月一次、每個月一次及每二至三個月來一次的呈現較不容易取得資訊情形；在停留時間長短上，除了僅停留30分鐘之內的讀者外，其餘都沒有太大差異，較為不能理解的是，停留30分鐘之內的讀者反而呈現表示不容易取得資訊的比例較少。一種可能的解釋是因為時間少，故更加專注於資訊的有效率取得，或者該區隔群體的取樣比例過少所致。至於是否常瀏覽圖書館網頁，則呈現一般預期中，越常上網站的讀者，取得資訊越容易的情形，這也顯示了透過網頁公布訊息的管道能夠發揮一定程度功能。在詢及讀者是否清楚圖書館的各項服務規定的問題方面，有56.6%讀者表示清楚相關規定，比例接近六成，有13.8%則表示不清楚。至於讀者對重新開張後的台中圖書館的滿意度，有



60.5%讀者表示滿意，只有2.6%讀者表示仍不滿意。

由以上結果可以得知，就圖書館所提供的各項服務與設施來說，整體上均有五成或六成以上的滿意度或覺得方便性、數量足夠，就滿意的角度而言，正面評價最高的前三項分別為「當您有問題請教館員的時候，本館館員能協助您使用圖書資料以解決您的問題嗎？」、「各項標示指引明確清楚與否」、「當期刊、報紙是否準時上架」；而若就負面評價而言，負面評價最高的前四項分別為「閱覽座位數量〔不含讀者自修室〕」、「是否容易獲得本館的推廣活動訊息」、「讀者是否清楚圖書館的各項服務規定」、「參考工具書適足性」。相關各項評價簡要結果參見下面滿意度部分調查結果摘要表：

表6 滿意度部分調查結果摘要表

項 目	摘 要 結 果	
當您有問題請教館員的時候,本館館員能協助您使用圖書資料以解決您的問題嗎?	71.9%可以	1.9%不能
各項標示指引明確清楚與否	65.1%清楚	5.5%不清楚
當期刊、報紙是否準時上架	64.9%準時	2.2%不準時
線上公用目錄及查詢系統 上方便性	62.4%方便	10.5%不方便

重新開張後的台中圖書館滿意度	60.5%滿意	2.6%不滿意
館員的服務態度親切與否	59.5%親切	3.1%不親切
整理的網路資源內容對讀者是否有幫助	59.3%有幫助	3.4%沒有幫助
網站設計,方便查詢利用與否	59.3%方便	7.9%不方便
內部的空間配置	58.3%滿意	4.1%不滿意
讀者是否清楚圖書館的各項服務規定	56.6%清楚	13.8%不清楚
參考工具書適足性	54.2%足夠	12.3%不足
藏書豐富性	54%豐富	7.5%不豐富
書架上圖書的排列整理,方便搜尋與否	51.7%方便	11.8%不方便
提出之建議與意見,答覆的速度及其完整性	50.8%滿意	3.8%不滿意
是否容易獲得本館的推廣活動訊息	30.2%容易	31.9%不容易
閱覽座位數量〔不含讀者自修室〕	26.5%足夠	37.5%不足
*本表依照正面評價高低順序排列。		

在第三部分關於讀者的需求與建議部分，首先，關於館編刊物的閱覽情形，「閱覽規定」有一半以上讀者曾經閱覽過（51.4%），而「書香遠傳」月刊則閱覽比例最低（24.0%），其他刊物閱覽頻率在伯仲之間，志工「分享」季刊有36.4%；「活動手冊」季刊有34.8%；「服務指南」有



32.2%。

其次，對於圖書館所提供的各項服務設施中，讀者的需求排名與建議改善排行，透過複選題分析，可以知道讀者對於各項服務與設施最高需求比例的前五項依序為中外文圖書借閱服務，有49.4%；讀者自修室，有48.2%；新書櫥窗，有36.3%；網路資源中心，有34.0%；視聽媒體中心，有30.8%。至於讀者認為最需要改善的五項設施或服務為讀者自修室，有39.9%；飲水機及廁所，有32.3%；網路資源中心，有17.8%；中外文圖書借閱服務，有15.3%；視聽媒體中心，有14.8%。被認為亟需改善比例最高的是讀者自修室，這項同時是48.2%讀者認為最需要的服務項目，有近四成讀者反應，值得注意。廁所與飲水機則有三成讀者反應，其餘3-5名比例都只有一成多，比例較為微小。

最後，在開放式題目方面，對於圖書採購方項的建議上，一般而言圖書館的中西文各類期刊圖書均在涵蓋範圍，由於讀者意見過於分散，致意見比例均不高，雖已經過項目檢併但仍屬紛雜。其中比例稍高者為中文流行小說或文學類書籍、外文書籍、語文書籍、工具書以及科學類、專業書籍等。在對於新館的建議上，讀者也是意見眾多，經過減併後意見也仍然紛雜，不過大致可以區隔出屬於書籍類的希望增加更新藏書量，硬體類則是空間設計更加溫馨、數位化設備的增加查詢或視聽室電腦設備，無線網路等，座位方面的閱覽空間座位增加，增加自修室座位

等，另外還有增加蹲式廁所等等。至於其他建議方面，主要建議較多的是增設閱覽座位、書籍增加及自修室部分增設座位、隔版、空調問題，外部環境吵雜等；以及廁所清潔維護與建議增設或改蹲式馬桶等較為主要，少部分個別服務態度反應等等。



第二節 研究建議

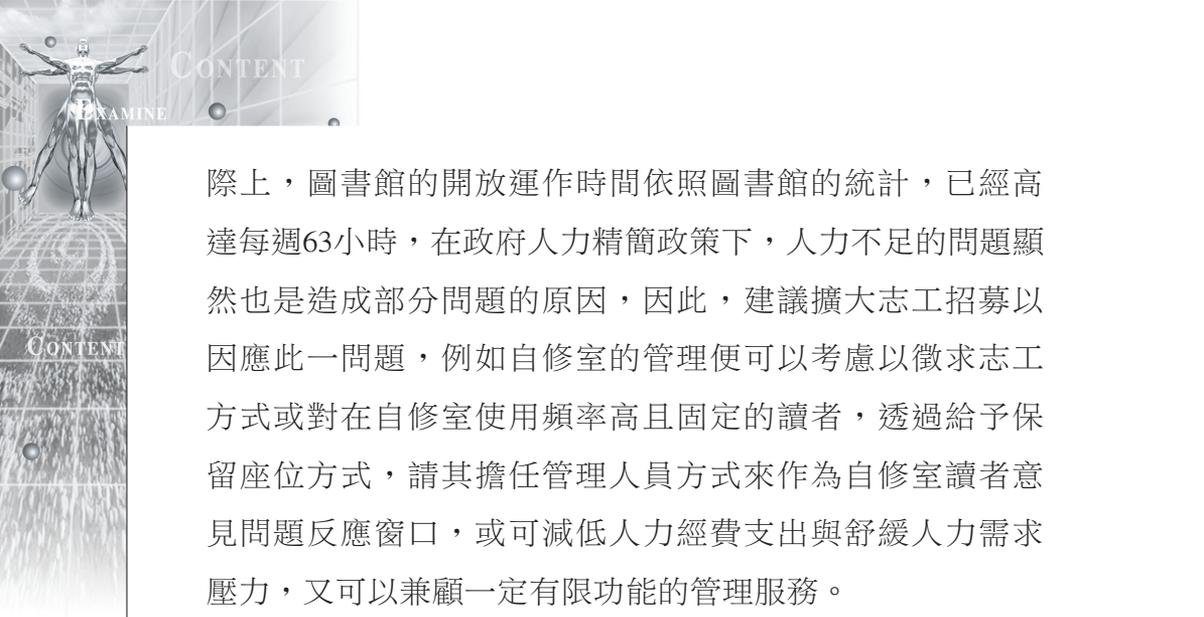
一、改善建議

綜觀整體滿意度結果而言，圖書館提供的服務均能夠被多數的讀者所肯定。而研究也發現，讀者所反應的問題或出現不滿意的情形（即便是比例不高），問題多屬於受到空間限制或者讀者流量問題所致，例如關於藏書量、自修室座位或閱覽座位等廁所數量等均受限於原有建築空間限制，在現有空間無法而擴增下，則有待新館的增設後才能有效解決，另外一方面，對於座位的需求，則可以透過變動書架設置方式或提高空間利用率方式來增設，但是仍須考量有時候是否是肇因於假日或晚間時段讀者量大，因而使得原有閱覽或自修空間產生不足，反之其他時段則較不嚴重情形。當然，也可以從主要來館讀者目前（調查研究期間抽樣呈現結果樣態，並非圖書館建檔讀者資料中讀者樣態）以學生族群為主來考慮，其主要需求可能是自修讀書空間，由於自修室不足而延伸使用到圖書閱覽座位，進而造成閱覽座位也呈現不足情形。因此，增加自修室閱覽座位也可能使得學生之外的讀者相對在閱覽座位的需求上獲得抒解。而對於讀者進行適當的宣導，現有空間下閱覽座位有其最大值限制，在新館遷建後此一問題將可有效改善的訊息，應該也可以使讀者能夠體認館方努力，進而

降低抱怨比例。另一方面，對於來館頻率不高的讀者，也可以使其事先有一定認知，避免期望與落差過大，進而能減少抱怨比例。

至於圖書藏書與管理項目部分，從讀者反映項目可以發現，讀者的意見通常並不具體或範圍太廣泛，對於圖書採購人員而言，僅具大方向，仍不易正確的顧及到較細微的需求。事實上，圖書館本身設計有詳盡的圖書採購建議單供讀者提出採購需求，因此，建議一方面加強對讀者的宣導，提高讀者對於圖書採購建議單的使用量，達到既能兼顧讀者需求，並且可以具體歸類統計各種類別圖書需求強度，方便採購的目的，另外亦建議對於圖書館每年度或每季圖書採購情形，例如政府撥給預算數，實際採購數量、金額、館內藏書量、空間剩餘情形以及來館讀者建議採購圖書種類與實際回應採購統計情形等公告提供讀者參考，使其對於圖書採購經費運用情形有深入的瞭解，如果圖書係受限於經費或空間之類因素，或讀者反映項目均能達成，則讀者亦較能體諒館方的用心，進而提高評價。

在其他有關服務與圖書管理、設施清潔維護管理，尤其是自修室部分，諸如飲水機、廁所數量，廁所清潔維護，以蹲式馬桶取代坐式，自修室空調設備的合宜管理與適時維護等，可以在人力與經費考量下予以適當處理。由於依規定國立臺中圖書館的每週開放時間只需44小時，但實



際上，圖書館的開放運作時間依照圖書館的統計，已經高達每週63小時，在政府人力精簡政策下，人力不足的問題顯然也是造成部分問題的原因，因此，建議擴大志工招募以因應此一問題，例如自修室的管理便可以考慮以徵求志工方式或對在自修室使用頻率高且固定的讀者，透過給予保留座位方式，請其擔任管理人員方式來作為自修室讀者意見問題反應窗口，或可減低人力經費支出與舒緩人力需求壓力，又可以兼顧一定有限功能的管理服務。

對於國立臺中圖書館作為公共圖書館，其服務對象應不只限於目前主要使用的學生族群方面，可依據圖書館規劃之服務趨勢諸如：來館讀者服務類的一般閱覽服務及借還書服務、親子及兒童閱讀服務、青少年閱讀服務、專題選粹及虛擬參考諮詢服務、影音多媒體及電子資料庫數位學習服務、全民閱讀及終身學習推廣活動、特殊人士服務：如外籍新娘、高齡者等、參觀、展覽、逛書店、禮品店、咖啡廳等）；遠距讀者服務諸如My OPAC加值服務、個人化資訊檢索與傳遞服務、借書宅急便（殘障及高齡者送書送到家）、電子書借閱服務、異業結合之網路資源服務、終身學習數位化課程、全國好書線上交換服務、新書通報及活動電子報服務等等，國立台中圖書館主要服務對象係所在地區周邊的所有國民，因此，除了針對目前來館的讀者進行需求與滿意度調查外，有必要於日後針對服務地區

內民眾，依館方目標，進行適當的研究調查，以期瞭解服務地區內除了目前圖書館主要使用者之外的國民，其對圖書館的功能認知與需求為何，在瞭解服務地區國民對圖書館的使用定位認知與需求後，便可以針對前項目標，來做設施、藏書方向規劃，甚至於主動走入社區，推廣服務使用或吸引讀者來館等的措施規劃，達到成為一座既實用又有發展性的圖書館的目標，進而成為知識經濟及數位化時代之現代化公共圖書館。以上數點建議僅供作日後圖書館施政參考。

二、日後研究建議

對於本次研究過程中，仍有發現一些問題，可以供日後進行相似研究時參考，列舉如下：

- 1.基於圖書館的廣泛公共性考量，建議日後研究中，可以加入對於來館讀者的目的調查，以區隔不同目的讀者需求與評價，使結果更精確符合所需。
- 2.在對於讀者調查時，加入讀者來館時間點的考量，區隔來館時間為離峰時間或尖峰時間，由於此次研究發現，以座位需求量為例，便可能因不同時間來館，是否有



遇到尖峰時間或離峰時間，而可能影響其對於座位數量是否足夠的評價，當然是否常來，停留時間長短等對於讀者是否對於圖書館不同時間的情形的瞭解程度，也會影響讀者的評價究係以長期積累觀感而做出評價或少數幾次觀感便做出評價。

- 3.對於藏書數量的問題，建議日後應進一步區隔讀者對於「感興趣的專業藏書數量」及「整體藏書數量」的觀感，一方面瞭解專業需求，一方面瞭解對整體藏書看法，避免讀者對於整體藏書量滿意，但是個別自身專業需求數量覺得需加強時，在回答時需要權衡考量，導致不同讀者權衡標準容易不一致的問題。
- 4.對於圖書排列上架整理狀況的評量，建議列入考量讀者對於圖書館的圖書編目以及排架方式熟悉程度，因為讀者的評價可能會受限於此項因素影響。可能因為讀者對於編目分類方式或排架方式不熟悉，而非圖書上架紊亂，卻導致讀者一樣不能順利取得所需圖書的結果而影響評價，前項因素苛責對象傾向於讀者、館方各需承擔部分責任，後項才是館方應承擔全責。
- 5.對於館員服務態度滿意度評價，由於圖書館並非內部單一服務部門以及樓層，同時也有志工服務人員，故建議日後採取區隔對象評價方式，以其能更精確找出問題

與抱怨對象所在。

- 6.在讀者意見處理答覆機制評量上，建議區隔問題答覆速度以及答覆內容滿意度等項，以避免「能快速答覆，但不滿意答覆內容」難以更精確區隔的情形。

上開後續研究建議項目，有些係屬方法性問題，有些則係受限於研究經費與時間導致研究題目必須限縮所致，建議日後可以考量經費問題，對於滿意度與需求分開進行，以求取更細緻適切的研究成果。



參考文獻

一、中文部分

方玉惠(1998)。圖書館服務品質的提昇。國立中央圖書館臺灣分館館刊，4(3)，80-85。

王居卿(1997)。提升圖書館服務品質之策略性作法一系統的觀點。圖書館管理學報，3，25-38。

朱柔若(譯)。社會科學研究方法與資料分析。臺北：揚智。

行政院研究發展考核委員會(1993)。縣市文化中心績效評估。臺北市：行政院研究發展考核委員會編。

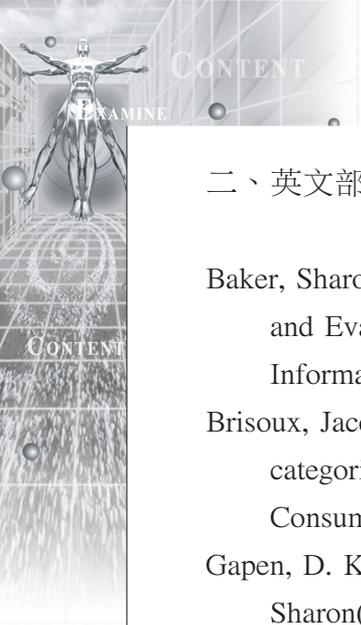
吳政叡(2003)。圖書館使用者需求調查：以臺北縣立圖書館附近區域為例。國立中央圖書館臺灣分館館刊，9(2)，11-20。

李美華譯。社會科學研究方法。臺北：時英。

李淑霞(1999)。圖書館讀者整體滿意度之調查研究—行政院經建會圖書館為例。書苑季刊，41，64-93。

林勤敏(1998年12月)。公共圖書館讀者利用教育與終身學習之探討。國立中央圖書館臺灣分館館刊，5(2)，10-24。取自：http://www.ncltb.edu.tw/ncltb_c/literary/publish/p5-2/pb5-202.htm

- 胡幼慧(主編)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。臺北：巨流。
- 張紹勳。研究方法。臺北：滄海書局。
- 葉重新(2004)。教育研究法。臺北：心理。
- 謝寶煖(1988)。公共圖書館之內部空間配置。臺北市立圖書館館訊，6(2)，33-37。
- 謝寶煖(1989)。大學圖書館內部空間配置之研究。圖書館學與資訊科學，15(1)，87-113。
- 謝寶煖(1992)。參考服務空間的規劃與配置。臺北市立圖書館館訊，10(2)，24-34。
- 謝寶煖(1993)。公共圖書館無障礙環境之規劃。臺北市立圖書館館訊，11(2)，1-17。
- 謝寶煖(1997a)。公共圖書館讀者服務涉入之研究。中國圖書館學會會報，58，107-132。
- 謝寶煖(1997b)。從服務接觸談圖書館之服務環境管理。大學圖書館，1(4)，31-51。
- 謝寶煖、王珮玲(1999)。公共圖書館標準之研究。國家圖書館館刊，2，35-64。
- 謝寶煖、張保隆(1996)。公共圖書館讀者涉入程度對服務品質評估之影響。資訊傳播與圖書館學，2(3)，62-63。



二、英文部分

- Baker, Sharon L., & Lancaster, F. W. (1991). *The Measurement and Evaluation of Library Services* (2nd ed.). Arlington, VA: Information Resource Press.
- Brisoux, Jacques E., & Cheron, Emmanuel J.(1990). Brand categorization and product involvement. *Advances in Consumer Research*, 17, 101-109.
- Gapen, D. Kaye, and Hampton, Queen, and Schmitt, Sharon(1993). Library approaches to total quality management. *Journal of Library Administration*. 18(1/2), 21.
- Good, David J.(1990). Utilizing consumer involvement to market services. *Review of Business*. 11, 3-6.
- Jourow, Susan, & Barnard, Susan B.(1993). Introduction: TQM fundamentals and overview of contints. *Journal of Library Administration*. 18(1/2), 2-3.
- Lancaster, F. W. (1977). *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington, D. C.: Information Resource Press.
- McClure, Charles M.(1980). From public library standards to development of statewide levels of adequacy. *Library Research*, 2, 47-62.
- Zaichkowsky, J. L. (1985). Measuring the involvement construct. *Journal of Consumer Research*. 12, 341-352.

附錄

一、期中審查意見改善表

表7 期中審查意見改善表

審查意見	改善說明
<p>p.1-2”緒論”部分並未充分說明為什麼要做本研究的原因,p.2條列的四個主要研究目的是否就是研究問題?</p>	<p>緒論中”為求徹底落實圖書館的社會教育功能、、、、希冀藉由瞭解讀者對國立臺中圖書館各項服務的滿意程度,作為國立臺中圖書館檢討改進經營與服務之參考,以期提升服務品質以符合民眾終身學習的需求”應可視為說明出了進行本研究的緣由;而p.2的四項目的,即為本文具體欲研究的四大問題範疇所在。</p>
<p>文獻探討的方向理應著重公共圖書館的讀者需求與滿意度的因素之國內外相關研究,但此部分只有p.19-20短短二頁,僅提及吳政勸、李淑霞、謝寶煖等三份文獻,質量均嫌不足。</p>	<p>本研究認為,公共圖書館讀者需求與滿意度易因地區人文背景或環境因素而有差異且不同的場域樣本不容易獲取可供類比的結果,故屬於較具有因地制宜屬性的實證因素,因此,較偏重於國內研究者之研究成果檢視,復以國內外公共圖書館的讀者需求與滿意度的因素之國內外相關研究,在國內研究先進之研究中,已經過一定之比較濃縮而去蕪存菁,文中鑑此,本研究文獻探討一則並不特別針對相關的實證資料進行分析,二則較著重國內研究先進研究結果以及國內研究採行之適用理論層面,將其分為圖書館端的內部評鑑體系,以及讀者端的需求與滿意度因素分析,進行較為涵蓋性的理論層面分析。唯仍將再更加廣泛檢閱國內外相關文獻,若有較特異於一般研究觀點者並符合本研究標的者,亦將節入供作參考。</p>

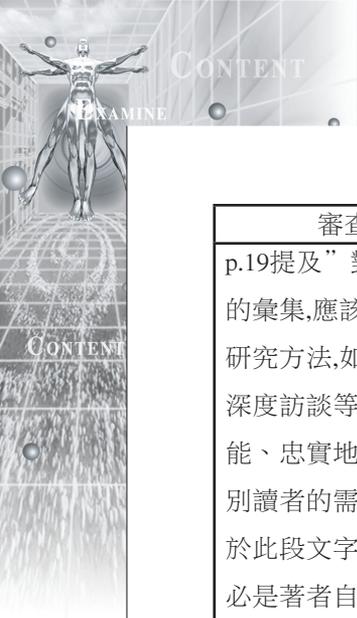


表7 期中審查意見改善表(續)

審查意見	改善說明
<p>p.19提及”對於讀者需求 的彙集,應該採用質化的 研究方法,如田野調查、 深度訪談等方式,以儘可 能、忠實地反應所有個 別讀者的需求意見”,由 於此段文字沒有註釋,想 必是著者自己的意見,且 不論此段文字放在文獻 探討是否恰當,至少和本 研究所採用的研究方法 是互相矛盾的。</p>	<p>此段文字儘管非屬文獻探討,但係依據 其字面的諦義而來;本研究的想法是:「 需求」為見人見智、由個人使用習慣而 來,故不可能訂量化的標準予以彙整,只 能透過個別意見的累積,掌握館方應該改 進的趨向;而「滿意度」所著重的是讀者 對於某設施或服務的使用感受程度,當評 鑑的項目一致時,便得以透過各個讀者的 感受程度予以量化的數據,做進一步的相 關分析;由於質化研究與量化研究依據調 查目的之不同,各有擅場,本研究目的亦不 在進行質化與量化何種研究工具較為優 良之討論,復以本研究係兼具需求與滿意 度雙重主題之研究,故自當兩者兼顧,並於 有限經費、時間、人力與問卷篇幅中,儘 量求取平衡點,故綜言之,整段文字的立意 乃在於強調量化的使用較為適宜時機而 論,對質化與量化方法進行爭論,實與本文 調查讀者滿意度的研究方法並無相悖之 處,故本研究仍保留此段文字,但給予適當 修正並加註以避免讀者之誤解。</p>

<p>p.20提及”就筆者的見解,此乃因為公共圖書館的讀者,其進館的目的大多集中於借還書及解答問題兩大作為上,逗留館內的時間普遍不長,因而對於空間及服務並未存在著太過嚴苛的需求”,同樣地,姑且不論此段文字放在文獻探討是否恰當,研究者毫無依據便做此主觀的結論,實為不宜。</p>	<p>此段見解係根據pp.19 -20引述李淑霞(1999)的研究文獻資料,所得出的彙整結論,並非完全純然為研究者的主觀臆測之言;由於其係根據前段文獻探討而來,亦應屬於文獻分析的一部份,故仍建議對此段文字予以保留。</p>
<p>P1.行政院研考會(1993)的統計調查,各縣市已完成260所鄉鎮圖書館之建設工作,引用數據太陳舊,最新數據請洽國立臺中圖書館。</p>	<p>本段文字已依照委員提示指正,援引中國圖書學會網站最新資料,將原本內容修改為「根據行政院研究發展考核委員會的統計調查,截至目前為止,各縣市業以完成三百餘所鄉鎮圖書館之建設工作」。</p>

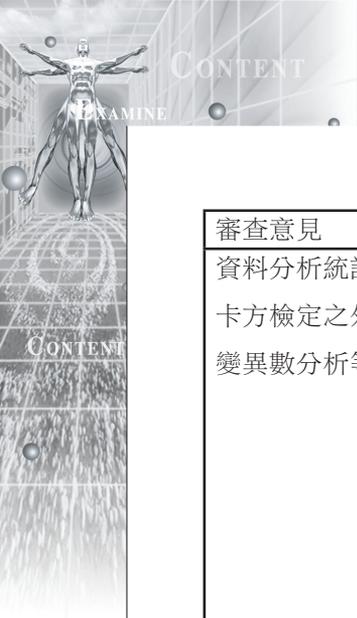


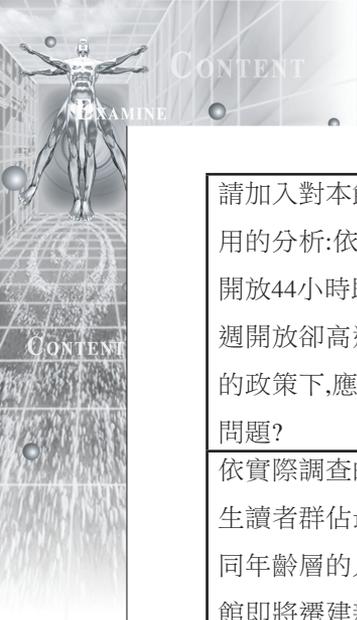
表7 期中審查意見改善表(續)

審查意見	改善說明
資料分析統計除百分比、卡方檢定之外,亦須進行變異數分析等。	由於係進行前測問卷分析之故,故對於前測問卷分析以著重在以著重在題目信度效度之考驗,並著重讀者對於問卷之語句、題目順序安排、題目數量等之反應,對於涉及實際研究結果之滿意度等項目,則以問卷係供前測,樣本數量不大,且非前測問卷主要關心事項,故僅以次數分析表列出供作參酌。待正式問卷分析時,當除百分比、卡方檢定之外,亦會進行變異數分析等觀察意向方向以及意見離散程度。仍感謝委員提醒。
信度考驗為0.6,似乎偏低,請改進修正。	將依據前測問卷情形,修正問卷提高信度,使其達到一般研究上常接受的0.7以上。
第5、9、10、11、12、17、19、20頁:「筆者」→請修正為「本研究」。	已在本文中作英文字母大小寫、用字遣詞,以及錯別字的修正。感謝委員細心指正。
第8頁:「隻」→請修正為「之」。	
第20頁:「survey」→請修正為「Survey」。	
第24頁:「test-retest」→請修正為「Test-retest」。	
「equivalent」→請修正為「Equivalent」。	
「spilt-half」→請修正為「Spilt-half」。	

二、期末審查意見改善表

表8 期末審查意見改善表

審查意見	改善說明
<p>結論與建議部分過於籠統簡略,須加以修正:</p> <p>(1)結論部分:應就資料分析結果做摘要式的綜述,並針對研究問題提出解答,例如:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 讀者的特性? · 讀者的需求? · 讀者對圖書館的使用情形? · 滿意度:何者較高?何者較低? <p>(2)建議部分:針對需要改善的項目,例如設施、館藏、服務等,分項具體陳述之。</p> <p>對研究報告的呈現架構,請依「章」、「節」順序排列。</p> <p>前測問卷結果分析,可併入研究工具一節。</p> <p>研究工具:請說明如何設計?包括哪些內容項目?如何進行預試及前測結果分析?信度及效度如何考驗?最後正式問卷則請參見附加錄</p>	<p>將依據審查委員意見進行結構修正增補。對於研究設計?包括哪些內容項目?如何進行預試及前測結果分析?信度及效度如何考驗?將在依委員建議第三章分項說明。</p>
<p>請加列圖表目次。</p> <p>「臺」中或「台」中?請統一用字,避免造成紊亂感。文字應用應再加強修正潤飾,務求流暢易懂。</p>	<p>將依據審查委員意見進行增補,加列表圖目次以及章節簡併。並修正錯字,統一用字詞。</p>



<p>請加入對本館開放時數及人力應用的分析:依規定本館只要每週開放44小時即符合標準,事實上每週開放卻高達63小時,在人力精簡的政策下,應如何因應人力不足的問題?</p>	<p>以依委員意見,加入相關建議。</p>
<p>依實際調查的樣本分析,以年輕學生讀者群佔最多,未來如何吸引不同年齡層的人來使用本館?面對本館即將遷建新館,應如何針對讀者需求規劃一座既實用又有發展性的圖書館?都必須加以考量。</p>	<p>以依委員意見,加入相關建議。</p>

三、正式問卷

「國立臺中圖書館讀者需求及服務滿意度調查研究」問卷

親愛的讀者，您好：

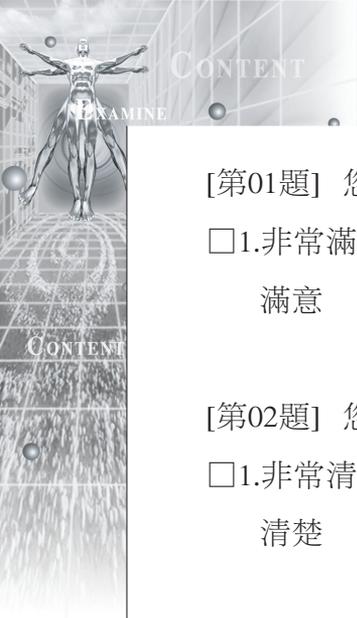
國立臺中圖書館為了提升對於讀者的服務品質以及瞭解讀者的需求，以便提供讀者更周全的服務，特別進行了此次的讀者需求及服務滿意度調查研究，希望能夠透過這項研究調查，獲得您寶貴的意見，以便於日後提供您更完善的服務項目與服務品質，因此，請您務必撥出一點寶貴時間，為我們填寫回答一些相關的問題。本問卷不需具名，所有的問題與研究結果均只和提升服務品質有關，不做其他用途，請您放心填答，如果在填寫過程中您有不瞭解的地方，我們的訪員將會協助您。謝謝您，並祝您有個愉快又充實的一天。

國立臺中圖書館 敬上

填寫說明：

請將您答案的直接於打勾，於_____處填寫文字。

第一部分：對本館各項服務的意見



[第01題] 您滿意本館內部的空間配置嗎？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

[第02題] 您覺得本館各項標示指引明確清楚嗎？

- 1.非常清楚 2.清楚 3.普通 4.不清楚 5.非常不清楚

[第03題] 您認為本館閱覽座位數量足夠嗎？〔不含讀者自修室〕

- 1.非常足夠 2.足夠 3.普通 4.不足夠 5.嚴重不足

[第04題] 您認為本館的藏書資料豐富嗎？

- 1.非常豐富 2.豐富 3.普通 4.不豐富 5.非常不豐富

[第05題] 您認為本館書架上圖書資料的排列整理方式，方便搜尋嗎？

- 1.非常方便 2.方便 3.普通 4.不方便 5.非常不方便

[第06題] 您認為本館的當期期刊、報紙是否準時上架，以便及時閱覽？

1.非常準時 2.準時 3.普通 4.不太準時 5.非常不準時

[第7題] 本館的參考工具書足夠解決您大部分的問題嗎？

1.非常足夠 2.足夠 3.普通 4.不足夠 5.非常不足夠

[第8題] 您認為本館線上館藏目錄及查詢系統使用上方便嗎？

1.非常方便 2.方便 3.普通 4.不方便 5.非常不方便 6.沒有使用過

[第9題] 您認為本館網站設計，方便查詢利用嗎？

1.非常方便 2.方便 3.普通 4.不方便 5.非常不方便 6.沒有使用過

[第10題] 您認為本館整理的網路資源內容對您有幫助嗎？

1.非常有幫助 2.有幫助 3.普通 4.沒什麼幫助 5.毫無幫助 6.沒有使用過

[第11題] 您清楚本館的各項服務規定嗎〔例如借還書規定、場地租借規定等〕？

1.非常清楚 2.清楚 3.普通 4.不清楚 5.非常不



清楚

[第12題] 您覺得本館館員的服務態度親切嗎？

- 1.非常親切 2.親切 3.普通 4.不親切 5.非常不親切

[第13題] 當您有問題請教館員的時候，本館館員能協助您使用圖書資料以解決您的問題嗎？

- 1.完全可以 2.多數可以 3.普通 4.多數不能
5.完全不能

[第14題] 本館針對您提出之建議與意見，答覆的速度及其完整性您滿意嗎？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意
6.未提出過意見

[第15題] 您很容易獲得本館的推廣活動訊息嗎？〔如演講、研習、展覽等〕

- 1.非常容易 2.容易 3.普通 4.不容易 5.非常不容易

[第16題] 您看過本館所編印的下列出版品嗎？（可複選）

- 1.「書香遠傳」月刊 2.「活動手冊」季刊 3.「服務指南」
4.「閱覽規定」 5.志工「分享」季刊

第二部分：其他建議與需求

[第17題] 您認為本館目前各種設施及服務，哪些是您較需要的？〔可複選五項〕

- 1.中外文圖書借閱服務
- 2.報紙、期刊借閱服務
- 3.特藏資料閱覽服務
- 4.兒童閱覽服務
- 5.參考諮詢服務
- 6.服務臺、辦證、借還書
- 7.新書櫥窗
- 8.複印服務（含列印、影印服務）
- 9.視聽媒體中心
- 10.網路資源中心
- 11.讀者自修室
- 12..「書香遠傳」月刊
- 13.「活動手冊」季刊
- 14.「服務指南」編印
- 15.「閱覽規定」編印
- 16.志工「分享」季刊
- 17.講座活動的舉辦
- 18.研習班的舉辦
- 19.大家說故事活動



- 20.親子博士信箱
- 21.書展、好書交換活動
- 22.假日還書箱服務
- 23.文化廣場設施
- 24.藝文走廊展覽活動
- 25.研習教室設施
- 26.咖啡廣場
- 27.哺乳室
- 28.飲水機及廁所
- 29.其他_____。

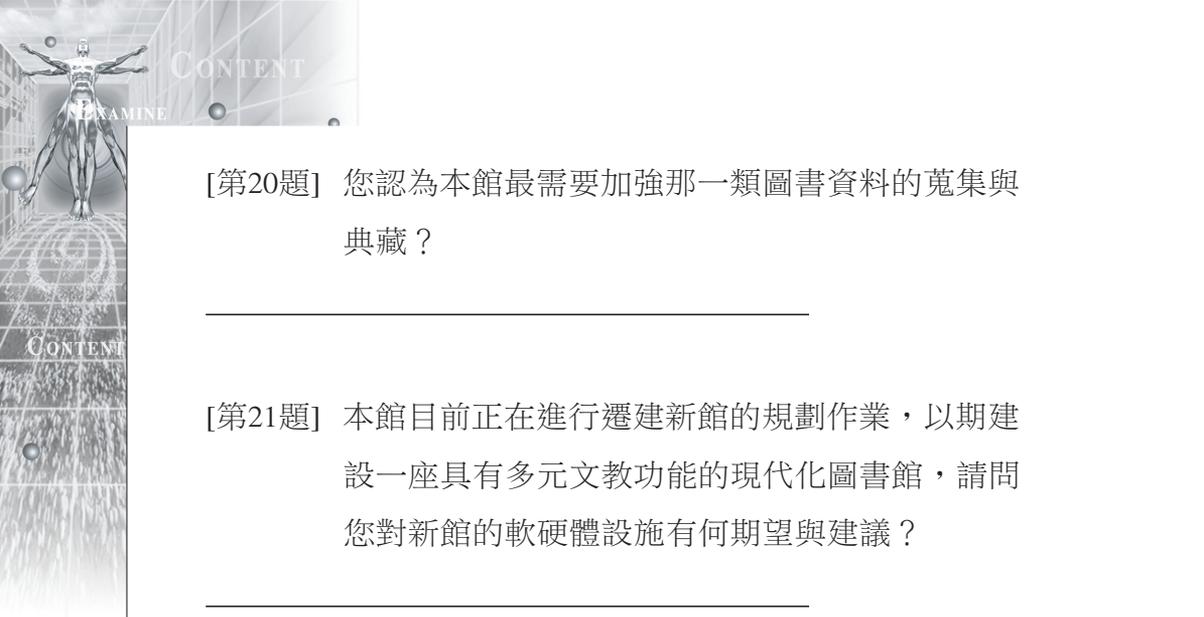
[第18題] 您認為本館目前各項設施及服務，最需要加強改善的項目為哪些？（可複選五項）

- 1.中外文圖書借閱服務
- 2.報紙、期刊借閱服務
- 3.特藏資料閱覽服務
- 4.兒童閱覽服務
- 5.參考諮詢服務
- 6.服務臺、辦證、借還書
- 7.新書櫥窗
- 8.複印服務（含列印、影印服務）
- 9.視聽媒體中心
- 10.網路資源中心

- 11.讀者自修室
- 12..「書香遠傳」月刊
- 13.«活動手冊」季刊
- 14.«服務指南」編印
- 15.«閱覽規定」編印
- 16.志工「分享」季刊
- 17.講座活動的舉辦
- 18.研習班的舉辦
- 19.大家說故事活動
- 20.親子博士信箱
- 21.書展、好書交換活動
- 22.假日還書箱服務
- 23.文化廣場設施
- 24.藝文走廊展覽活動
- 25.研習教室設施
- 26.咖啡廣場
- 27.哺乳室
- 28.飲水機及廁所
- 29.其他_____

[第19題] 本館於今(93)年4月27日針對老舊設施重新整修以及加強空間調整規劃後，針對重新開張後的臺中圖書館，請問您滿意嗎？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意



[第20題] 您認為本館最需要加強那一類圖書資料的蒐集與典藏？

[第21題] 本館目前正在進行遷建新館的規劃作業，以期建設一座具有多元文教功能的現代化圖書館，請問您對新館的軟硬體設施有何期望與建議？

[第22題] 請問您對本館各項設施及服務，還有哪些寶貴的意見？

第三部分：基本資料

為研究之需，請您務必留下您的一些基本資料，以便我們做進一步的研究分析，對於您的基本資料，將會得到妥善的保護，除了學術研究之外，絕對不會做其他用途之用，請您放心填答。

[第23題] 性別：

1.男 2.女

[第24題] 年齡：

1. 15—19歲 2. 20—29歲 3. 30—39歲 4. 40—49歲
5. 50—59歲 6. 60—69歲 7. 70歲以上

[第25題] 最高學歷：

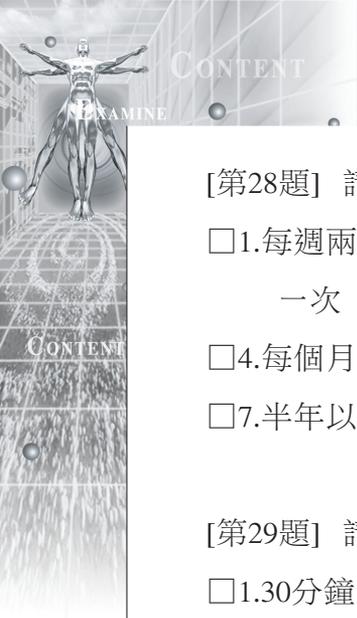
- 1.小學
- 2.國(初)中
- 3.高中(職)
- 4.大專(院校)
- 5.研究所以上

[第26題] 職業：

- 1.軍公教
- 2.工商製造業
- 3.金融保險業
- 4.服務業
- 5.自由業
- 6.農林漁牧礦
- 7.家庭管理 8.大專院校學生
- 9.高中職、專科學生
- 10.國中學生
- 11.資訊業
- 12.無業/退休
- 13.其他_____

[第27題]

目前居住地：_____縣、市。



[第28題] 請問您使用圖書館的頻率？

- 1.每週兩次以上(含兩次) 2.每週一次 3.每半個月一次
- 4.每個月一次 5.每二至三個月一次 6.每半年一次
- 7.半年以上一次

[第29題] 請問您平均每次在圖書館停留的時間有多久？

- 1.30分鐘以內 2.30分鐘至1小時 3.1—2小時
- 4.2—4小時 5.4小時以上

[第30題] 您是否經常查詢本館網站活動訊息？

- 1.每天一次以上 2.每週3—4次 3.每週1—2次
- 4.每半個月1—2次 5.每半個月一次以下

我們的問卷到此結束，非常謝謝您的填答，請將問卷交還給訪員，謝謝！！

=====

督導註記事項：

訪員編號：_____

問卷編號：_____

受訪讀者填答時間：約_____分鐘

受訪讀者填答過程流暢否：是 否

受訪讀者填答過程是否提出問題：是 否

訪問日期：_____日 時間：_____

四、交叉分析附表

本附表各題目之交叉分析內容表格眾多，數量龐大，為節省紙張資源起見，詳細內容請參見隨書所附之光碟資料，不另印製。



國家圖書館出版品預行編目資料

讀者需求及服務滿意度調查研究

/國立臺中圖書館編. - 初版. - 臺中市 :

臺中圖書館, 2004 [民93]

面 ; 公分. -- (公共圖書館素養叢書;1)

ISBN 957-01-9444-8(平裝)

1. 讀者服務 2. 公共圖書館

023.6

93023038

公共圖書館素養叢書 ①

讀者需求及服務滿意度調查研究

指導機關： 文建會
Council for Cultural Affairs

編者發行： 國立臺中圖書館
NATIONAL TAICHUNG LIBRARY

地址：404台中市北區精武路291-3號

電話：(04)2226-1105

網址：<http://www.nt1.gov.tw>

發行人：薛茂松

研究策劃：林勤敏

審查委員：葉重新、詹麗萍、胡鳳生、陳錦碧、鄭慕寧

研究小組：歐信宏、黃信達(東海大學民意調查研究中心)

設計印刷：亮米印刷有限公司

初版日期：2004年12月

ISBN :957-01-9444-8(平裝)

GPN :1009304461

售價：新台幣120元整

劃撥戶名：有限責任國立台中圖書館員工消費合作社

劃撥帳號：22509361





