

國立台中圖書館環境及服務禮儀滿意度調查

百分比摘要表

調查日期：98 年 6 月 25 日至 30 日

回收問卷：1,192 份 有效樣本：1,176 份

抽樣誤差：在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過正負 3.00%

調查區域：國立台中圖書館

調查對象：15 歲以上之讀者

調查方式：問卷抽樣為隨機間距抽樣

第 01 題

關於本館內部空間配置、動線規劃適宜，請問您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
9.6	62.3	2.4	0.5	25.2	
71.9		2.9			100.0

第 02 題

對於本館環境的清潔狀況，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
16.4	62.0	2.5	1.3	17.8	
78.4		3.8			100.0

第 03 題

對於本館各項標示指引您覺得是否明確清楚？					合計
非常清楚	清楚	不清楚	非常不清楚	無明確意見	
12.6	56.9	3.8	0.3	26.4	
69.5		4.1			100.0

第 04 題

對於本館的照明設備與環境照明，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
17.2	62.7	2.1	0.2	17.8	
79.9		2.3			100.0

第 05 題

您認為本館洗手間的數量是否足夠？					合計
非常足夠	足夠	不足夠	非常不足夠	無明確意見	
6.6	47.8	13.7	1.5	30.4	
54.4		15.2			100.0

第 06 題

對於本館整體景觀綠美化設計，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
5.5	36.3	8.0	1.4	48.8	
41.8		9.4			100.0

第 07 題

您認為本館線上館藏目錄及查詢系統使用上方便嗎？					合計
非常方便	方便	不方便	非常不方便	無明確意見	
14.2	49.4	6.9	1.1	28.4	
63.6		8.0			100.0

第 08 題

對於本館十樓視聽媒體中心各項設施，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
6.2	32.9	5.6	1.1	54.2	
39.1		6.7			100.0

第 09 題

對於本館九樓網路資源中心各項設施，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
6.3	36.3	2.4	0.4	54.6	
42.6		2.8			100.0

第 10 題

對於本館服務人員的服務態度，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
16.9	58.0	2.6	0.8	21.7	
74.9		3.4			100.0

第 11 題

對於本館服務人員的辦事效率，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
12.3	58.9	1.7	0.6	26.5	
71.2		2.3			100.0

第 12 題

當您有問題請教館員的時候，本館館員能協助您解決您的問題嗎？					合計
完全可以	多數可以	多數不能	完全不能	無明確意見	
21.9	58.1	0.9	0.2	18.9	
80.0		1.1		100.0	

第 13 題

請問您比較常使用本館的哪些設備設施？(請選擇三項)	選項內容	百分比%
	圖書館館藏查詢系統	13.8
	自助借還書機	13.3
	還書口	11.9
	七樓閱覽書庫	10.3
	四樓閱覽書庫	9.6
	一樓期刊室	7.4
	中興堂地下樓讀者自修室	7.3
	三樓閱覽書庫	7.1
	十樓視聽媒體中心	5.3
	一樓兒童室	4.9
	九樓網路資源	4.3
	一樓參考閱覽室	3
	文化廣場	1
	二樓研習教室設施	0.4
	其他	0.4
合計	100.0	

第 14 題

整體而言，請問您認為本館各項環境設施，最滿意的項目有哪些？(請選擇三項)	選項內容	百分比%
	自助借還書機	16.3
	還書口	12.5
	圖書館館藏查詢系統	11.5
	空調設備	9.7
	照明設備	7.6
	洗手間的環境清潔	7
	座椅的合適度	5.2
	飲水機	4.9
	中興堂地下樓讀者自修室	4.6
	內部空間配置/動線設計	4.2
	九樓網路資源中心	4.1
	十樓視聽媒體中心	2.9
	指示標誌	2.9
	整體景觀綠美化設計	1.9
	無障礙環境設施	1.3
	文化廣場	1.1
	垃圾桶擺設位置	0.6
	其他	0.4
	地下樓哺乳室	0.4
停車場	0.4	
二樓研習教室設施	0.3	
合計	100.0	

第 15 題

整體而言，請問您認為本館各項環境設施，最不滿意的項目有哪些？(請選擇三項)	選項內容	百分比%
	洗手間的環境清潔	10.5
	停車場	9.5
	座椅的合適度	8.2
	垃圾桶擺設位置	8.2
	內部空間配置/動線設計	7
	中興堂地下樓讀者自修室	6.9
	整體景觀綠美化設計	6.9
	飲水機	6.2
	指示標誌	5.4

	空調設備	4.6
	其他	4
	圖書館館藏查詢系統	3.4
	照明設備	3.2
	還書口	3.2
	無障礙環境設施	3
	十樓視聽媒體中心	2.3
	服務人員的態度	2
	自助借還書機	1.7
	九樓網路資源中心	1.3
	文化廣場	1.3
	二樓研習教室設施	0.6
	地下樓哺乳室	0.5
	合計	100.0

基本資料

第 17 題

請問您現在居住在 哪一個地區？	選項內容		百分比%	
	台中市	北屯區	16.0	68.2
北區		14.5		
東區		11.6		
西區		6.2		
南區		6.0		
西屯區		5.9		
南屯區		4.5		
中區		3.5		
台中縣	28.2			
彰化縣	1.4			
其他縣市	1.0			
南投縣	0.7			
雲林縣	0.3			
苗栗縣	0.2			
	合計	100.0		

第 18 題

請問您的年齡？	選項內容	百分比%
	20—29 歲	29.8
	15—19 歲	24.5
	30—39 歲	24.4
	40—49 歲	14.4
	50—59 歲	4.5
	60—69 歲	1.5
	70 歲以上	0.9
	合計	100.0

第 19 題

請問您的教育程度？	選項內容	百分比%
	大學	42.4
	高中(職)	25.7
	專科學校	17.2
	研究所(含)以上	8.5
	國(初中)	5.8
	國小及以下	0.3
	合計	100.0

第 20 題

請問您的職業？	選項內容	百分比
	高中職學生	15.8
	大專院校學生	11.7
	工商製造業	11.4
	服務業	11.0
	軍公教	9.6
	自由業	7.8
	家庭管理	7.7

	待業中/退休人員	6.2
	國中學生	4.2
	金融保險業	3.8
	其他	3.0
	資訊業	2.9
	專業人士(律師、會計師、醫生、專業技師等)	2.6
	研究生	2.2
	農林漁牧礦	0.3
	合計	100.0

第 21 題

性別	選項內容	百分比%
	女	59.3
	男	40.7
	合計	100.0

第 22 題

請問您通常於什麼時段來本館？	選項內容	百分比%
	早上(11:00 前)	38.7
	下午(13:00~16:00)	36.1
	黃昏(16:00~18:00)	10.9
	中午(11:00~13:00)	8.8
	晚上(晚飯後)	5.6
	合計	100.0