

國立臺中圖書館
民眾滿意度暨服務品質
調查報告

委託單位：國立臺中圖書館

執行單位：國立臺灣大學圖書資訊學系

報告日期：101 年 10 月 20 日

行政院所屬各機關 101 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	國立臺中圖書館環境及服務禮儀滿意度調查						
主辦機關	國立臺中圖書館	主管機關	教育部	受委託調查機構	☐ 自行辦理 ☒ 國立臺灣大學		
調查日期	自 101 年 5 月 21 日 至 101 年 10 月 20 日			使用經費	合計 95,000 元		
調查母體	101.8.4-8.17 到本館及 101.8.7-8.29 利用網路問卷填寫之 15 歲以上讀者						
抽樣樣本數	3,133 人	有效樣本數	2,005 人	有效樣本率	64%	本報告頁數	共 100 頁
調查目的	了解讀者對本館環境及服務禮儀的滿意度，做為日後檢討改進之參考。						
調查方法	抽樣方法	☒ 簡單隨機抽樣 ☐ 系統抽樣 ☐ 分層隨機抽樣 ☐ 配額取樣 ☐ 立意取樣 ☐ 時段取樣 ☐ 其他 ()					
	調查方式	☐ 電話調查 ☐ 郵寄問卷 ☐ 面對面訪問 ☒ 現場分發問卷 ☒ 其他：於本館網頁提供網路問卷並透過電子報提供問卷連結位址					
	資料分析方法	單變項統計分析： ☒ 次數分配 ☒ 百分比 雙變項統計分析： ☒ 其他（單因子變異數分析）					

調查發現	1. 本館讀者以女性、年齡為 31-40 歲、教育程度為大學等族群、居住於大臺中市、每週到館一次的民眾為主。進一步調查民眾很久或從沒到圖書館的原因，主要原因為較常使用免費的網路資源。 2. 民眾對圖書館館員構面的平均滿意度是 79.1%，平均不滿意度是 3.8%。本構面所提供之服務品質大致都在讀者可接受的服務水準之上。其中「館員迅速回應我的詢問」和「館員樂意幫助我」兩個項目的滿意度相當接近期望的服務品質，但「館員的表現很專業」是讀者滿意度較低的項目。 3. 民眾對圖書館空間構面的平均滿意度是 73.4%，平均不滿意度是 7.8%。讀者最滿意的是「是自修學習研究的地方」，滿意度較低的是「空間安靜讓我專心做事」，有 18.8%的讀者表示不滿意。 4. 民眾對圖書館館藏資源構面的平均滿意度 69.5%，平均不滿意度是 7.4%。其中以「設備讓我容易取用所需資訊」的滿意度最高，其次是「資訊易用可以自行使用」。滿意程度最低的是館藏視聽資料，其次是圖書和電子書。 5. 民眾對圖書館服務構面的平均滿意度是 72.4%，平均不滿意度是 5.2%。其中以「圖書借閱天數能滿足需求」與「圖書借閱冊數能滿足需求」二項的滿意度較高。 6. 民眾對圖書館設施構面的平均滿意度是 74.2%，平均不滿意度是 5.2%。民眾最滿意的是自助借還設備，其次為桌椅舒適度。然而讀者最不滿意的則是筆電專區，有 8.8%的讀者表示不滿意。 7. 民眾對圖書館環境構面的平均滿意度是 76.6%，平均不滿意度是 5.1%。「各樓層環境清潔舒適」與「各樓層閱讀空間照明充足」讀者感到最為滿意，其次是「整體景觀綠美化設計」與「中央空調設定之溫度適中」。 8. 五成以上的受訪民眾未曾使用本館的服務共有 17 項，包含圖書館服務、圖書館館藏資源與圖書館設施三個構面。其中圖書館服務構面有八項服務較少讀者使用，而「演講活動」、「借用資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)」、「資源利用講習」、「文獻傳遞服務(如代向它館借閱圖書、複印期刊文章等)」和「兒童閱讀活動」五項是六成以上的受訪民眾未曾使用的服務。 9. 民眾最常利用的設施中第一名的是一樓自助還書機，其次是洗手間，再次為三樓期刊區。讀者最滿意的設施第一名也是一樓自助還書機，其次是一樓自助借書機、三樓期刊區、二樓視聽欣賞區、洗手間。顯見自助還書機與洗手間，讀者不僅常用，而且相當滿意。 10. 對於期望服務品質成長率而言，民眾對新館的期望服務品質提高最多的是「兒童閱讀活動」，由 100 年的 1.56 提高到 101 年的 4.39；其次是「文獻傳遞服務」，
-------------	--

	由 100 年的 1.52 提高至 4.33;再次為「演講活動」,由 100 年的 1.54 提升至 4.33。 11.對於實際感受的滿意度成長率而言,100 年與 101 年民眾實際感受的滿意度提高最多的是「兒童閱讀活動」,由 100 年的 1.44 提高到 101 年的 4.01;其次是「文獻傳遞服務」,由 100 年的 1.48 提高到 101 年的 3.99;再次為「資源利用講習」,由 100 年 1.58 提高到 101 年的 3.99。 12.對於可接受服務品質成長率而言,100 年與 101 年民眾可接受服務品質提高最多的是「兒童閱讀活動」,由 100 年的 1.48 提高到 101 年的 3.95;其次是「文獻傳遞服務」,由 100 年的 1.44 提高到 101 年的 3.84;再次為「演講活動」,由 100 年 1.44 提高到 101 年的 3.82。 13. 就民眾對本館的整體滿意程度而言,有 20.8%的民眾表示非常滿意,滿意的民眾有 64.8%,合計逾八成五的民眾感到滿意。顯示本館所提供的各項服務與設備設施的服務品質能滿足大多數讀者的需求。		
關鍵字	國立臺中圖書館、環境滿意度、服務禮儀 滿意度	資料 性質	☐ 發布新聞 V 一般 ☐ 密
本案聯絡人	姓名：賴麗香 職稱：副研究員 電話：04-22625100 轉 1032		

目次

壹、調查緣起與目的.....	1
貳、調查內容.....	1
參、調查過程與方法.....	1
肆、調查結果與分析.....	8
一、國立臺中圖書館讀者樣本概樣分析.....	8
1.性別.....	8
2.年齡.....	8
3.教育程度.....	9
4.職業.....	9
5.居住地區.....	10
6.利用頻率.....	12
7.很久或從沒到圖書館的原因.....	12
8.實體圖書館與虛擬網站偏好分析.....	13
二、滿意度百分比分析.....	14
1.圖書館館員.....	14
2.圖書館空間.....	15
3.圖書館館藏資源.....	16
4.圖書館服務.....	19
5.圖書館設施.....	21
6.圖書館環境.....	22
三、未曾使用該項服務.....	24
四、民眾最常利用的設備設施.....	25
五、民眾最滿意的設備設施.....	27
六、整體滿意度.....	30
七、成長率分析.....	31
1.期望服務品質成長分析.....	31
2.實際感受的滿意度成長分析.....	32
3.可接受服務品質成長分析.....	33
4.民眾正面態度年度比較.....	34
八、期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析.....	38
1.圖書館館員.....	39
2.圖書館空間.....	40
3.圖書館館藏資源.....	41
4.圖書館服務.....	42
5.圖書館設施.....	44
6.圖書館環境.....	45
九、基本資料與各項滿意度反應的差異性分析.....	47
1.性別.....	47
2.年齡.....	47
3.教育程度.....	48
4.利用頻率.....	48

5. 填寫問卷形式.....	48
伍、調查結論與建議.....	49
一、結論.....	49
二、建議.....	50
附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表.....	51
附錄二、期望的服務品質分析表	54
附錄三、可接受的服務品質分析表	57
附錄四、期望服務品質、滿意度與可接受服務品質分析	60
附錄五、滿意度成長率分析	63
附錄六、性別對各項滿意度之差異檢定	72
附錄七、年齡對各項滿意度之差異檢定	76
附錄八、年齡對各項滿意度之事後成對比較.....	79
附錄九、教育程度對各項滿意度之差異檢定.....	83
附錄十、教育程度對各項滿意度之事後成對比較.....	86
附錄十一、利用頻率對各項滿意度之差異檢定.....	90
附錄十二、利用頻率對各項滿意度之事後成對比較.....	93
附錄十三、紙本與網路填答者之比較分析.....	94
附錄十四、問卷	97

表目次

表 1 問卷信度分析	3
表 2 問卷各構面信度分析	5
表 3 受訪者性別次數分配表	8
表 4 受訪年齡次數分配表	8
表 5 受訪者教育程度次數分配表	9
表 6 受訪者職業次數分配表	9
表 7 其他受訪者職業次數分配表	10
表 8 受訪者居住地區次數分配表	11
表 9 其他受訪者居住地區次數分配表	11
表 10 受訪者使用圖書館頻率次數分配表	12
表 11 很久或從沒到圖書館的原因次數分配表（複選題）	13
表 12 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計表	15
表 13 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計表	16
表 14 圖書館館藏資源構面滿意度百分比分析統計表	17
表 15 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計表	19
表 16 圖書館設施構面滿意度百分比分析統計表	21
表 17 圖書館環境構面滿意度百分比分析統計表	23
表 18 受訪者未曾使用之服務百分比分析統計表	24
表 19 受訪者最常利用之設備設施項目統計表	25
表 20 受訪者最常利用之服務設施樓層分布	27
表 21 受訪者最滿意之設備設施項目統計表	28
表 22 受訪者最滿意之設備設施之樓層分布	30
表 24 100 年度與 101 年度期望服務品質平均差大於 2 的問項	32
表 25 100 年度與 101 年度實際感受的滿意度平均差大於 2 的問項	33
表 26 100 年度與 101 年度實際感受的滿意度平均差小於 0 的問項	33
表 27 100 年度與 101 年度可接受的服務品質平均差大於 2 的問項	34
表 28 100 年度與 101 年度可接受的服務品質平均差小於 0 的問項	34
表 29 各題項目民眾正面態度年度比較表	35
表 30 101 年滿意與非常滿意之成長率排序	37
表 31 圖書館館員構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析	39
表 32 圖書館空間構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析	40
表 33 館藏資源構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析	41
表 34 圖書館服務構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析	43
表 35 圖書館設施構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析	44
表 36 圖書館環境構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析	46
表 37 性別之單因子變異數分析顯著性項目彙整	47

圖目次

圖 1 實體圖書館與虛擬網站偏好分析環形圖.....	14
圖 2 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計圖.....	15
圖 3 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖.....	16
圖 4 圖書館紙本館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖.....	17
圖 5 圖書館電子館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖.....	18
圖 6 圖書館館藏資源取用構面滿意度百分比分析統計圖.....	19
圖 7 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計圖.....	20
圖 8 圖書館活動構面滿意度百分比分析統計圖.....	21
圖 9 圖書館設施構面滿意度百分比分析.....	22
圖 10 圖書館環境構面滿意度百分比分析.....	23
圖 11 整體滿意度分析.....	31
圖 12 期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖.....	39
圖 13 圖書館館員構面之服務品質雷達圖.....	40
圖 14 圖書館空間構面之服務品質雷達圖.....	41
圖 15 圖書館館藏資源構面之服務品質雷達圖.....	42
圖 16 圖書館服務構面之服務品質雷達圖.....	44
圖 17 圖書館設施構面之服務品質雷達圖.....	45
圖 18 圖書館環境構面之服務品質雷達圖.....	46

壹、調查緣起與目的

本計畫之調查研究欲透過問卷調查，從使用者的角度出發，了解本館所提供之服務是否符合民眾之需求。問卷結果可做為本館日後檢討改進、經營服務之參考，進而提升服務品質以符合民眾期待及終身學習需求，塑造民意導向的優質典範，並讓本館資源能正確且有效的分配，創造最大價值。

本館自民國 97 年起即每年辦理民眾滿意度暨服務品質調查，調查場域為臺中市北區精武路總館之各項設施及服務。配合遷建計畫，本館精武路舊館於今(101)年 1 月 15 日閉館，同年 3 月起陸續搬遷至臺中市南區五權南路新館現址，新館於 5 月 15 日試營運，6 月 3 日正式開幕啟用，本年度之調查場域即為新館之各項設施及服務。

貳、調查內容

問卷架構主要參考美國學術圖書館學會(Association of Research Libraries, ARL)專屬服務品質評量量表--- LibQual+™量表，並根據本館實際狀況加以調整。希望藉此了解民眾對本館的圖書館館員、圖書館空間、圖書館館藏資源、圖書館服務、圖書館設施、圖書館環境內容之了解程度以及實用程度等六大面向的滿意度、期望的服務品質及可接受的服務品質。調查使用之問卷題目，係由本館與執行單位國立臺灣大學圖書資訊學系，參照 101 年使用之問卷題目及教育部 101 年度提升服務品質實施計畫，共同會商研討後，由執行單位編製，經本館審查同意後施行之。

在實施問卷調查之前，本館與執行單位進行一次的期前測驗，並針對期前測驗所蒐集之結果，進行修正，以確保問卷問題的正確性。

參、調查過程與方法

1. 調查區域：國立臺中圖書館(臺中市南區五權南路 100 號)
2. 調查對象：本研究之抽樣對象為 101 年度 8 月抽樣調查期間，前來本館使用各項設施之 15 歲以上讀者，依照本館歷年來館讀者人數統計，在此次調查中預計收集 1,100 份有效問卷，以達成調查結果之解釋力。
3. 調查方式：本次調查方式係採紙本問卷及網路問卷並行方式進行。紙本問卷在抽樣日期間，由本館館員與志工共同發送及回收問卷。其中，閱典課、參考課、視教課之館員與志工，每發放日於不同時段與各樓層蒐集問卷；採編課與推輔課之館員與志工，在週二至週五 10：00 至 12：00、12：00 至 14：00、14：00 至 17：00 三個時段於一樓出口處隨機發送問卷，六日兩天則由志工於一樓協助發放及回收問卷。此外，問卷填寫過程中，皆會陪同讀者隨時解說問卷之內容，以掌握讀者進行填答之準確率，降低問卷無效的可能性。網路問卷可以反應在調查期間未到館使用之讀者之意見，尤其本館有相當多

電子書等數位資源可供讀者連線使用，讀者甚至可以線上申請數位閱覽證，因此有一部分讀者雖未親自到館但確實是本館的忠實使用者。為確保樣本具代表性，網路問卷之發放管道只經由本館電子報及本館網站上，提供連結讓讀者點選填寫。



- 4.調查時間：紙本問卷調查時間為8月4日至8月17日，扣除兩天週一休館日，共於12個開館日發放紙本問卷。總計發出2,778份，回收2,362份，有效問卷為1,677份，有效回收率為71%。
網路問卷調查時間為8月7日至8月29日，共回收355份，有效問卷為328份。
- 5.資料處理與回收狀況：紙本問卷2,778份，回收2,362份，有效問卷為1,677份，有效回收率為71%。網路問卷，共回收355份，有效問卷為328份。
- 6.抽樣誤差：在95%的信心水準下，抽樣誤差不超過正負3.00%。
- 7.研究工具信度及效度：

(1) 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目的進行設計，欲調查來館讀者對於本館館員、服務、空間環境等的滿意度、期望的服務品質及可接受的服務品質，以做為使用者滿意成效評估依據。問卷分為讀者基本資料及圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設施、圖書館空間環境、圖書館服務內容了解程度以及實用程度等七大類項，題目經前測後，再由委辦單位計畫主持人與本館審查刪訂，故有一定可接受之內容效度。

(2) 信度 (Cronbach α 係數)

本研究採用 Cronbach's alpha 係數來進行信度檢定，檢定結果顯示實際感受的滿意度的整體信度為 0.984，各問項之 Cronbach's alpha 值請參見表 1，本問卷每個問項「項目刪除時的 Cronbach's alpha 值」均不大於 0.984，

具高度內部一致性，無需刪除問項。

彙整各構面之 Cronbach's alpha 值，圖書館館員構面共有六個問項，Cronbach's alpha 值為 0.930；圖書館空間構面共有五個問項，Cronbach's alpha 值為 0.870；圖書館館藏資源構面共有 12 個問項，Cronbach's alpha 值為 0.944；圖書館服務構面共有 14 個問項，Cronbach's alpha 值為 0.947；圖書館設施構面共有十個問項，Cronbach's alpha 值為 0.942；圖書館環境構面共有十個問項，Cronbach's alpha 值為 0.915。本調查問卷六個構面之 Cronbach's alpha 值，除了「圖書館空間」構面為 0.87 以外，其餘五個構面均大於 0.9，具高度內部一致性，亦即本調查問卷各構面問項具有良好的信度基礎。

表 1 問卷信度分析

整體信度	項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
	57		0.984	
問卷項目(題目經簡化)	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除時的 尺度 變異數	修正的 項目 總相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值
1.館員的服務態度良好	218.90	1462.32	0.679	0.984
2.館員迅速回應我的詢問	218.86	1463.662	0.643	0.984
3.館員樂意幫助我	218.79	1461.309	0.688	0.984
4.館員能協助我解決問題	218.83	1457.045	0.731	0.984
5.館員有充份知識回答問題	219.07	1454.835	0.725	0.984
6.館員的表現很專業	219.12	1456.859	0.678	0.984
7.空間安靜讓我專心做事	219.40	1447.001	0.612	0.984
8.圖書館是個舒適的地方	218.86	1454.283	0.713	0.984
9.空間可激勵研究與學習	219.02	1456.373	0.699	0.984
10.提供團體學習討論空間	219.03	1456.517	0.686	0.984
11.是自修學習研究的地方	218.90	1454.62	0.723	0.984
12.圖書能滿足我的需求	219.26	1451.286	0.66	0.984
13.期刊雜誌能滿足我的需求	219.18	1457.417	0.623	0.984
14.視聽資料能滿足我的需求	219.39	1455.094	0.625	0.984
15.報紙能滿足我的需求	218.96	1458.789	0.684	0.984
16.電子書能滿足需求	219.26	1447.483	0.74	0.984
17.電子期刊雜誌能滿足需求	219.23	1453.912	0.694	0.984
18.電子資料庫能滿足需求	219.16	1452.666	0.728	0.984
19.館藏目錄讓我查找資訊	219.04	1451.81	0.707	0.984
20.網站讓我可以查找資訊	218.97	1448.684	0.767	0.984
21.設備讓我容易取用所需資訊	218.91	1455.046	0.751	0.984
22.資訊易用可以自行使用	218.95	1450.686	0.79	0.984
23.從家中連線電子資源	219.17	1457.105	0.69	0.984

24.開放時間能滿足需求	219.12	1453.468	0.714	0.984
25.圖書借閱冊數能滿足需求	218.96	1461.433	0.651	0.984

表 1 (續)

問卷項目(題目經簡化)	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除時的 尺度 變異數	修正的 項目 總相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值
26.圖書借閱天數能滿足需求	219.00	1459.862	0.668	0.984
27.視聽資料借閱件數滿足需求	219.16	1455.569	0.68	0.984
28.視聽資料借閱天數滿足需求	219.2	1456.131	0.668	0.984
29.資訊設備借用期限滿足需求	219.3	1449.122	0.754	0.984
30.圖書預約續借滿足需求	219.03	1456.017	0.711	0.984
31.電腦預約登記滿足需求	219.19	1451.008	0.769	0.984
32.閉架調閱服務可滿足需求	219.18	1454.31	0.763	0.984
33.影片欣賞可滿足需求	219.17	1455.666	0.757	0.984
34.兒童閱讀能滿足需求	219.16	1454.434	0.768	0.984
35.利用講習能滿足需求	219.2	1455.979	0.775	0.984
36.演講活動能滿足需求	219.23	1456.314	0.777	0.984
37.文獻傳遞服務能滿足需求	219.13	1455.401	0.752	0.984
38.桌椅舒適度能滿足需求	219.02	1457.152	0.708	0.984
39.複印掃描設備能滿足需求	219.05	1454.041	0.766	0.984
40.自助借還設備能滿足需求	218.87	1458.925	0.705	0.984
41.電腦設備能滿足需求	219.06	1451.497	0.776	0.984
42.無線網路環境能滿足需求	219.06	1454.562	0.722	0.984
43.筆電專區能滿足需求	219.16	1450.67	0.747	0.984
44.資訊便利站可滿足需求	219.09	1450.348	0.825	0.984
45.活動簡訊可滿足需求	219.19	1448.237	0.784	0.984
46.資訊推播服務可滿足需求	219.21	1448.746	0.806	0.984
47.微型圖書館服務滿足需求	219.25	1453.809	0.758	0.984
48.各項標示指引清楚明確	219.11	1455.868	0.706	0.984
49.空間配置與動線規劃適宜	219.12	1447.552	0.759	0.984
50.各樓層環境清潔舒適	218.91	1456.206	0.704	0.984
51.洗手間的環境清潔	219.05	1457.313	0.669	0.984
52.整體景觀綠美化設計	218.91	1460.362	0.682	0.984
53.中央空調設定之溫度適中	218.98	1458.141	0.665	0.984
54.各樓層閱讀空間照明充足	218.9	1462.711	0.625	0.984
55.書籍排列整齊有序	219.16	1451.021	0.684	0.984
56.網站資訊正確即時	219.04	1451.593	0.795	0.984
57.網站架構與美觀設計	218.96	1453.941	0.77	0.984

表 2 問卷各構面信度分析

圖書館館員		項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
		6		0.930	
問卷項目(題目經簡化)	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除時的 尺度 變異數	修正的 項目 總相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值	
1.館員的服務態度良好	20.61	13.692	0.767	0.921	
2.館員迅速回應我的詢問	20.58	13.349	0.821	0.914	
3.館員樂意幫助我	20.51	13.539	0.803	0.917	
4.館員能協助我解決問題	20.57	13.224	0.83	0.913	
5.館員有充份知識回答問題	20.77	13.01	0.804	0.916	
6.館員的表現很專業	20.83	13.067	0.759	0.923	
圖書館空間		項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
		5		0.870	
7.空間安靜讓我專心做事	16.68	9.222	0.636	0.868	
8.圖書館是個舒適的地方	16.06	10.409	0.746	0.832	
9.空間可激勵研究與學習	16.23	10.217	0.744	0.831	
10.提供團體學習討論空間	16.32	10.429	0.655	0.851	
11.是自修學習研究的地方	16.12	10.268	0.749	0.83	
圖書館館藏資源		項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
		12		0.944	
12.圖書能滿足我的需求	42.78	69.829	0.753	0.939	
13.期刊雜誌能滿足我的需求	42.69	70.998	0.737	0.939	
14.視聽資料能滿足我的需求	42.92	70.97	0.694	0.941	
15.報紙能滿足我的需求	42.47	72.983	0.71	0.94	
16.電子書能滿足需求	42.79	69.97	0.798	0.937	
17.電子期刊雜誌能滿足需求	42.77	70.888	0.79	0.937	
18.電子資料庫能滿足需求	42.71	70.407	0.814	0.936	
19.館藏目錄讓我查找資訊	42.6	71.001	0.725	0.939	
20.網站讓我可以查找資訊	42.49	71.446	0.754	0.938	
21.設備讓我容易取用所需資訊	42.41	73.166	0.707	0.94	
22.資訊易用可以自行使用	42.45	72.495	0.732	0.939	
23.從家中連線電子資源	42.65	72.506	0.682	0.941	
圖書館服務		項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
		14		0.947	
24.開放時間能滿足需求	50.49	82.54	0.657	0.946	
25.圖書借閱冊數能滿足需求	50.36	83.717	0.661	0.945	
26.圖書借閱天數能滿足需求	50.38	83.069	0.699	0.944	
27.視聽資料借閱件數滿足需求	50.57	81.646	0.728	0.944	

表 2 (續)

問卷項目(題目經簡化)	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除時的 尺度 變異數	修正的 項目 總相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值
28.視聽資料借閱天數滿足需求	50.65	82.071	0.691	0.945
29.資訊設備借用期限滿足需求	50.73	80.899	0.76	0.943
30.圖書預約續借滿足需求	50.42	82.391	0.723	0.944
31.電腦預約登記滿足需求	50.56	81.452	0.765	0.943
32.閉架調閱服務可滿足需求	50.55	81.674	0.783	0.942
33.影片欣賞可滿足需求	50.55	82.169	0.754	0.943
34.兒童閱讀能滿足需求	50.55	82.512	0.738	0.943
35.利用講習能滿足需求	50.57	82.524	0.765	0.943
36.演講活動能滿足需求	50.61	82.96	0.745	0.943
37.文獻傳遞服務能滿足需求	50.54	82.291	0.747	0.943
圖書館設施		項目的個數 10	Cronbach's Alpha 值 0.942	
38.桌椅舒適度能滿足需求	35.52	44.969	0.706	0.939
39.複印掃描設備能滿足需求	35.58	44.787	0.733	0.938
40.自助借還設備能滿足需求	35.36	46.151	0.661	0.941
41.電腦設備能滿足需求	35.57	44.031	0.778	0.936
42.無線網路環境能滿足需求	35.55	43.729	0.781	0.936
43.筆電專區能滿足需求	35.7	43.221	0.795	0.935
44.資訊便利站可滿足需求	35.58	43.505	0.861	0.932
45.活動簡訊可滿足需求	35.69	43.49	0.791	0.935
46.資訊推播服務可滿足需求	35.71	43.793	0.801	0.935
47.微型圖書館服務滿足需求	35.76	44.961	0.721	0.938
圖書館環境		項目的個數 10	Cronbach's Alpha 值 0.915	
48.各項標示指引清楚明確	36.89	37.511	0.681	0.907
49.空間配置與動線規劃適宜	36.91	36.708	0.718	0.905
50.各樓層環境清潔舒適	36.62	37.773	0.724	0.905
51.洗手間的環境清潔	36.88	37.032	0.662	0.909
52.整體景觀綠美化設計	36.73	37.749	0.72	0.905
53.中央空調設定之溫度適中	36.77	38.086	0.652	0.909
54.各樓層閱讀空間照明充足	36.62	38.757	0.662	0.908
55.書籍排列整齊有序	36.96	37.108	0.661	0.909
56.網站資訊正確即時	36.85	37.736	0.709	0.906
57.網站架構與美觀設計	36.83	37.787	0.7	0.906

8.資料分析：本次調查在問卷回收後，利用 SPSS17.0 統計軟體進行分析，並針對蒐集資料進行下列三項統計分析：

(1) 敘述統計：

針對調查樣本之性別、年齡、教育程度、職業、居住地區、圖書館利用頻率等，進行次數與百分比之統計分析，以了解調查樣本之概況。另針對調查樣本之期望的服務品質、實際感受的滿意度、可接受的服務品質三個面向，針對滿意程度進行樣本數、百分比之彙整分析，並進行跨年比較與成長率分析。

(2) 獨立樣本 T 檢定：

針對調查樣本之性別、填答方式等與 57 項問項進行獨立樣本 T 檢定，以了解不同讀者群對圖書館各項服務與設施之滿意度是否有顯著差異，有顯著差異之項目進一步檢視各組平均數，確認顯著差異的組別。

(3) 成對樣本 T 檢定：

針對 100 年度與 101 年度之正面肯定態度（滿意與非常滿意）百分比，進行成對樣本 T 檢定，以了解兩個年度之讀者滿意度是否有顯著差異，確認成長或衰退的幅度是否已達到統計上的顯著差異。

(4) 單因子變異數分析：

針對調查樣本之教育程度、職業、圖書館利用頻率等與 57 項問項進行單因子變異數分析 (ANOVA)，以了解不同讀者群對圖書館各項服務與設施之滿意度是否有顯著差異，有顯著差異之項目進一步進行事後成對比較，確認顯著差異的組別。

肆、調查結果與分析

一、國立臺中圖書館讀者樣本概樣分析

此次調查計收回有效問卷 2,005 份（紙本問卷 1,677 份，網路問卷 328 份），但在進行統計分析時，發現有些受訪者會拒絕透露其基本資料或提供評估意見，因此各項題目之有效樣本總數係指針對該題有效回答之樣本總數。

1.性別

本次調查樣本中，以女性讀者為多，有 1,155 人，占 59%。男性讀者有 801 人，占 41%。

表 3 受訪者性別次數分配表

性別	次數	百分比	有效百分比
女性	1155	57.6	59.0
男性	801	39.9	41.0
小計	1956	97.5	100.0
遺漏值	49	2.4	
總和	2006	100.0	

2.年齡

以年齡層來分析，本次調查之樣本讀者群以 31-40 歲的民眾最多，有 487 位，占 24.5%；其次為 15-18 歲的民眾，有 448 位，占 22.5%；最少的族群是 66 歲以上的讀者，僅 11 位；其次是 61-65 歲的讀者，有 36 位；合計 61 歲以上讀者僅 47 位（2.4%）。若以本次調查之讀者群分析，本館主要使用族群為 31-50 歲（41.6%）和 15-25 歲（38.6%）兩個年齡區隔之民眾，可見本館使用族群多為青壯年讀者，50 歲以上之讀者為本館可加強開發之族群。詳請參見表 4。

表 4 受訪年齡次數分配表

年齡	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
15-18 歲	448	22.3	22.5	22.5
19-25 歲	321	16.0	16.1	38.7
26-30 歲	211	10.5	10.6	49.3
31-40 歲	487	24.3	24.5	73.8
41-50 歲	341	17.0	17.1	90.9
51-60 歲	134	6.7	6.7	97.6
61-65 歲	36	1.8	1.8	99.4
66 歲或以上	11	0.5	0.6	100.0
小計	1989	99.2	100.0	
遺漏值	16	0.8		
總和	2006	100.0		

3.教育程度

本次調查樣本讀者群之教育程度以大學占最多數，共 863 位（43.5%），其次是高中職的 396 位（19.9%），接續是專科學校的 292 位（14.7%）與研究所的 272 位（13.7%）。整體而言，大專教育程度之讀者共有 1,155 位，占 58.2%；若加計研究所，則大專以上教育程度之讀者共有 1,427 位，超過七成（71.9%）。詳請參見表 5。

表 5 受訪者教育程度次數分配表

學歷	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
國小及以下	33	1.6	1.7	1.7
國（初）中	129	6.4	6.5	8.2
高中（職）	396	19.7	19.9	28.1
專科學校	292	14.6	14.7	42.8
大學	863	43.0	43.5	86.3
研究所	272	13.6	13.7	100.0
小計	1985	99.0	100.0	
遺漏值	20	1.0		
總和	2006	100.0		

4.職業

就職業類別來看，本次調查之樣本讀者中，以高中職學生為數最多，有 262 位，占 13.3%；其次為大專院校學生，有 237 位，占 12%；接續是軍公教，有 234 位，占 11.8%；其次是工商製造業與服務業，各有 215 與 203 位，占 10.9% 與 10.3%。可見本館使用者以學生族群為最大宗（高中職學生、大專院校學生、國中學生、研究生合計 664 位，占 33.7%），其次則為軍公教、工商製造業和服務業（約各占 10%）。詳請參見表 6。

表 6 受訪者職業次數分配表

職業	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
高中職學生	262	13.1	13.3	13.3
大專院校學生	237	11.8	12.0	25.3
軍公教	234	11.7	11.8	37.1
工商製造業	215	10.7	10.9	48.0
服務業	203	10.1	10.3	58.3
自由業	177	8.8	9.0	67.2
家庭管理	145	7.2	7.3	74.6
國中學生	120	6.0	6.1	80.7
退休人員	78	3.9	3.9	84.6
金融保險業	68	3.4	3.4	88.1

職業	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
專業人士	66	3.3	3.3	91.4
資訊業	56	2.8	2.8	94.2

表 6 (續)

職業	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
研究生	45	2.2	2.3	96.5
農林漁牧礦	4	.2	.2	96.7
其他	65	3.2	3.3	100.0
小計	1975	98.5	100.0	
遺漏值	30	1.5		
總和	2005	100.0		

另有 31 位讀者在職業欄勾選其他，並註明其職業狀況，經彙整分析如表 7，其中有 15 位是小學生，8 位是待業中，有四位為考生，3 位待役，一位進修中。考量到小學生對問卷之理解能力可能與成人不同，故本問卷在設計時原希望小學以下讀者是由家長或監護人代為填答，本次回收 15 位小學生問卷表達其看法，值得欣慰。

表 7 其他受訪者職業次數分配表

其他職業	次數	百分比	累積百分比
小學生	15	48.4	48.4
待業中	8	25.8	74.2
考生	4	12.9	87.1
待役中	3	9.7	96.8
進修中	1	3.2	100.0
總和	31	100.0	

5. 居住地區

本次調查之樣本讀者群之居住地區分布如表 8 所示。本年受訪者大多居住於原臺中市轄區，共計有 1,369 人，占樣本 69.1%；原臺中縣轄區則有 442 位，占 22.3%；其餘為鄰近縣市有 121 位，占 6.1%；其他縣市有 51 位，占 2.6%。可見本館之服務對象仍以大臺中市的居民為主。

進一步分析各行政區之樣本讀者分布情況，由表 8 可知，以居住在臺中市南區之讀者最多，有 520 位，占 26.2%，此係地緣關係，因本館位處臺中市南區。其次是居住在霧峰、太平、大里區的 263 位民眾，占 13.1%；接續是居住在臺中市西區、東區、北屯區、北區、南屯區、西屯區之讀者，人數均超過 100 位（各有 110-162 位不等），約占 5.5%到 8.2%。

相較於去年（100 年）有 319 位受訪者（25.5%）居住在臺中市北區與北屯

區，今年居住在北區與北屯區的受訪者降為 266 位（13.4%），可見得讀者仍習於就近使用圖書館。然而「霧峰、太平、大里區」是去年受訪者最多的居住地區，有 247 位（20.1%），今年略降為 263 位（13.3%）位居第二。

表 8 受訪者居住地區次數分配表

受訪者居住地區	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
臺中市南區	520	25.9	26.2	26.2
霧峰、太平、大里區	263	13.1	13.3	39.5
臺中市西區	162	8.1	8.2	47.7
臺中市東區	145	7.2	7.3	55.0
臺中市北屯區	135	6.7	6.8	61.8
臺中市北區	131	6.5	6.6	68.4
臺中市南屯區	123	6.1	6.2	74.6
臺中市西屯區	110	5.5	5.5	80.1
烏日、大肚、龍井區	72	3.6	3.6	83.8
彰化縣	60	3.0	3.0	86.8
臺中市區	43	2.1	2.2	89.0
南投縣	41	2.0	2.1	91.0
潭子、新社、和平區	32	1.6	1.6	92.6
后里、神岡、大雅區	31	1.5	1.6	94.2
沙鹿、梧棲、清水區	23	1.1	1.2	95.4
東勢、石岡、豐原區	20	1.0	1.0	96.4
雲林縣	11	.5	.6	96.9
苗栗縣	9	.4	.5	97.4
大安、大甲、外埔區	1	.0	.1	97.4
其他	51	2.5	2.6	100.0
小計	1983	98.9	100.0	
遺漏值	23	1.1		
總和	2006	100.0		

至於居住在其他縣市之讀者則包括臺北市、新北市、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、嘉義縣、臺南市、高雄市、屏東縣、金門縣，涵蓋縣市相當廣泛。詳請參見表 9。勾選居住在其他縣市的 49 位讀者中，有 13 位是透過網路問卷填答的；換言之，本次調查的讀者中大部分是欣逢新館啟用前來參觀的讀者。

表 9 其他受訪者居住地區次數分配表

其他受訪者居住地區	次數	百分比	累積百分比
新北市	11	22.4	22.4
臺北市	10	20.4	42.9
臺南市	7	14.3	57.1
高雄市	6	12.2	69.4
嘉義縣	5	10.2	79.6

桃園縣	3	6.1	85.7
新竹縣	3	6.1	91.8
宜蘭縣	2	4.1	95.9

表 9 (續)

其他受訪者居住地區	次數	百分比	累積百分比
屏東縣	1	2.0	98.0
金門縣	1	2.0	100.0
總和	49	100.0	

6.利用頻率

以利用頻率而言，有近六成（57.1%）的受訪者是每週到本館一次以上；其中以每週到館一次的讀者最多有 437 位，占 22%；幾乎每天到館的受訪者有 122 位（6.1%）；每週到館三次以上的有 282 位（14.2%），每週到館兩次的有 295 位（14.8%）。由表 10 可知，大部分的讀者到館的次數是每週兩次、每兩週一次、每月一次，各有 293 到 295 人次，約占 14.7%到 14.8%。但是也有 132 位讀者（6.6%）是很久沒到過圖書館，更有 5 位讀者（0.3%）是從沒去過圖書館。整體而言，每月到館一次以上的受訪者有近九成（86.7%）。

表 10 受訪者使用圖書館頻率次數分配表

利用圖書館的頻率	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
幾乎每天上圖書館	122	6.1	6.1	6.1
每週三次以上	282	14.1	14.2	20.3
每週兩次	295	14.7	14.8	35.2
每週一次	437	21.8	22.0	57.1
每兩週一次	293	14.6	14.7	71.9
每月一次	294	14.7	14.8	86.7
每兩個月一次	83	4.1	4.2	90.8
每半年一次	34	1.7	1.7	92.6
每年一次	11	.5	0.6	93.1
很久沒去圖書館	132	6.6	6.6	99.7
從沒去圖書館	5	.2	0.3	100.0
小計	1988	99.2	100.0	
遺漏值	17	.8		
總和	2005	100.0		

7.很久或從沒到圖書館的原因

進一步以複選題分析137位民眾很久或從沒到圖書館的原因，由表11可知，這群久未到館民眾是以使用免費的網路資源為主，有59位（43.1%）；其次是自

已買書的民眾有52位（38%）。另有12位讀者（8.8%）是因為利用圖書館的電子資源而未親自到館利用，顯示本館的電子資源對讀者的助益。

表 11 很久或從沒到圖書館的原因次數分配表（複選題）

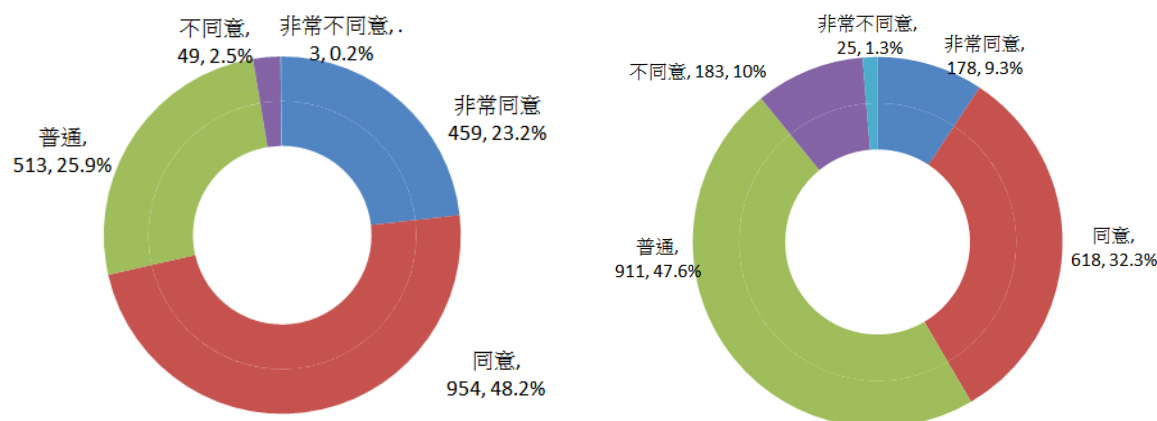
未到館原因	次數	百分比
較常用免費的網路資源	59	43.1
自己買書	52	38.0
不需圖書期刊雜誌或電子資源	26	19.0
只利用圖書館的電子資源	12	8.8
其他	32	23.4
總和	137	100

至於很久或從來沒有到館利用的其他原因，最多讀者填寫的是「沒時間」、「工作忙碌」；其次是距離因素，如「離家較遠」、「公車路線」；有些讀者表示「館藏不足」、「找不到想看的書籍」，或是利用學校圖書館、文化中心與地方圖書館；尚有讀者因為開館時間、讀者太多、座位不足、在家中照顧小孩等因素而很久沒有到圖書館利用圖書資訊資源。

8.實體圖書館與虛擬網站偏好分析

本調查設計兩個問項了解讀者對實體圖書館與虛擬圖書館網站之偏好，結果如圖 1 所示，「同意」與「非常同意」「相較於上網，我更喜歡親自到圖書館利用各項館藏資源與服務」的讀者高達 71.4%（1413 位），而「不同意」與「非常不同意」的只有 52 位，僅占 2.7%。

相對應，詢問讀者「相較於親自到館，我更喜歡上圖書館網站利用各項資源與服務」時，「同意」與「非常同意」的有 796 位，占 41.6%，表示「不同意」與「非常不同意」的讀者有 208 位（11.3%）。值得一提的是，填答「普通」的讀者有 911 位，多達 47.6%，顯示讀者對利用圖書館網站的偏好尚不明顯。整體而言，讀者對本館實體圖書館之偏好程度仍高於圖書館網站。



(1) 喜歡親自到館

(2) 喜歡上圖書館網站

圖 1 實體圖書館與虛擬網站偏好分析環形圖

二、滿意度百分比分析

本調查設計共 57 題問項，詢問受訪者對圖書館館員、圖書館空間、館藏資源、服務、設施與環境等六個構面實際感受到的滿意程度，以五等尺度評分，5 分表示「非常滿意」、4 分表示「滿意」、3 分表示「普通」、2 分表示「不滿意」、1 分表示「非常不滿意」。若未曾使用該項服務，則請受訪者勾選第一欄「未使用」，以確實了解受訪者對圖書館所提供各項資源、設施與服務之實際感受滿意度，減少臆測。

茲根據受訪者實際感受到的滿意度，分別就圖書館館員、圖書館空間、館藏資源、服務、設施與環境等六個構面加以分析。表 12 至表 17 之滿意係加總「非常滿意」與「滿意」兩項之百分比而成，不滿意則是加總「非常不滿意」與「不滿意」而得。整份問卷之五等尺度之樣本數與百分比等詳細資訊，請參見附錄一「實際感受的滿意度百分比分析表」。

1. 圖書館館員

圖書館館員構面包含六個問項，主要探討民眾對本館服務館員的服務態度、專業性等的滿意度。

由表 12 可知大部分民眾對本館館員都抱持高度肯定的態度，館員構面六個問項的平均滿意度為 79.1%，若將「普通」滿意併入則平均滿意度高達 96.3%，不滿意度平均僅 3.8%。換言之，最多只有不到 4% 的受訪表達不滿意。六項圖書館館員問項中有四項的滿意度超過八成，其中以讀者最滿意的是「3. 館員樂意幫助我」，滿意度高達 85%。

由圖 2 可以看出六項圖書館館員問項中有四項的滿意度超過八成，其中以讀者最滿意的是「3. 館員樂意幫助我」（非常滿意 44.6%），其次是「4 當我有問題請教館員時，館員能協助我解決問題」（非常滿意 41.9%），「2. 館員迅速回應我的詢問」也有近四成的讀者非常滿意（39.8%）。

表 12 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計表

圖書館館員構面	滿意		普通		不滿意	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
1.館員的服務態度良好	1487	82.0	273	15.1	53	2.9
2.館員迅速回應我的詢問	1363	82.1	242	14.6	55	3.4
3.館員樂意幫助我	1407	84.8	209	12.6	43	2.5
4.館員能協助我解決問題	1348	82.2	233	14.2	59	3.6
5.館員有充份知識回答問題	1025	72.9	314	22.3	68	4.9
6.館員的表現很專業	1114	70.8	377	24.0	82	5.2
平均		79.1		17.1		3.8

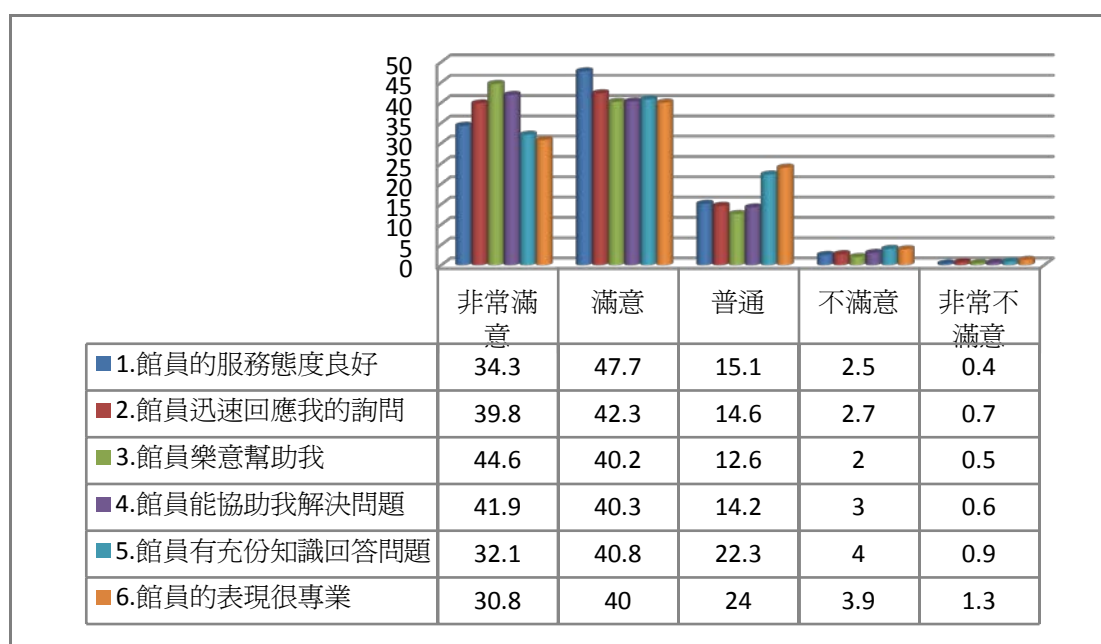


圖 2 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計圖

2. 圖書館空間

圖書館空間構面包含五個問項，主要探討民眾對本館所提供各項服務空間的滿意度。

由表 13 可知大部分民眾對本館的各項服務空間都抱持高度肯定，平均滿意度為 73.4%，若將「普通」滿意納入則有 92.2% 民眾感到滿意，平均不滿意度為 7.8%。五項圖書館空間服務中有兩項獲得八成以上的滿意度：「8.圖書館是個舒適的地方」和「11.是自修學習研究的地方」。

然而「7.館內有安靜的空間讓我專心做自己的事」，滿意度僅有 57.4%，不滿意有 18.8%（其中有 5.9% 非常不滿意），是 57 個項目中最低的。

由圖 3 可看出讀者最滿意的是「8.圖書館是一個舒適且吸引我的地方」（非常滿意 47.3%），其次是「11.圖書館是我自修、學習或研究的好地方」（非常滿

意 42.4%)。

表 13 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計表

圖書館空間構面	滿意		普通		不滿意	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
7.空間安靜讓我專心做事	1065	57.4	441	23.8	348	18.8
8.圖書館是個舒適的地方	1538	80.5	276	14.5	96	5.0
9.空間可激勵研究與學習	1378	76.5	327	18.2	96	5.3
10.提供團體學習討論空間	723	72.3	224	22.4	52	5.2
11.是自修學習研究的地方	1360	80.4	253	14.9	80	4.7
平均		73.4		18.8		7.8

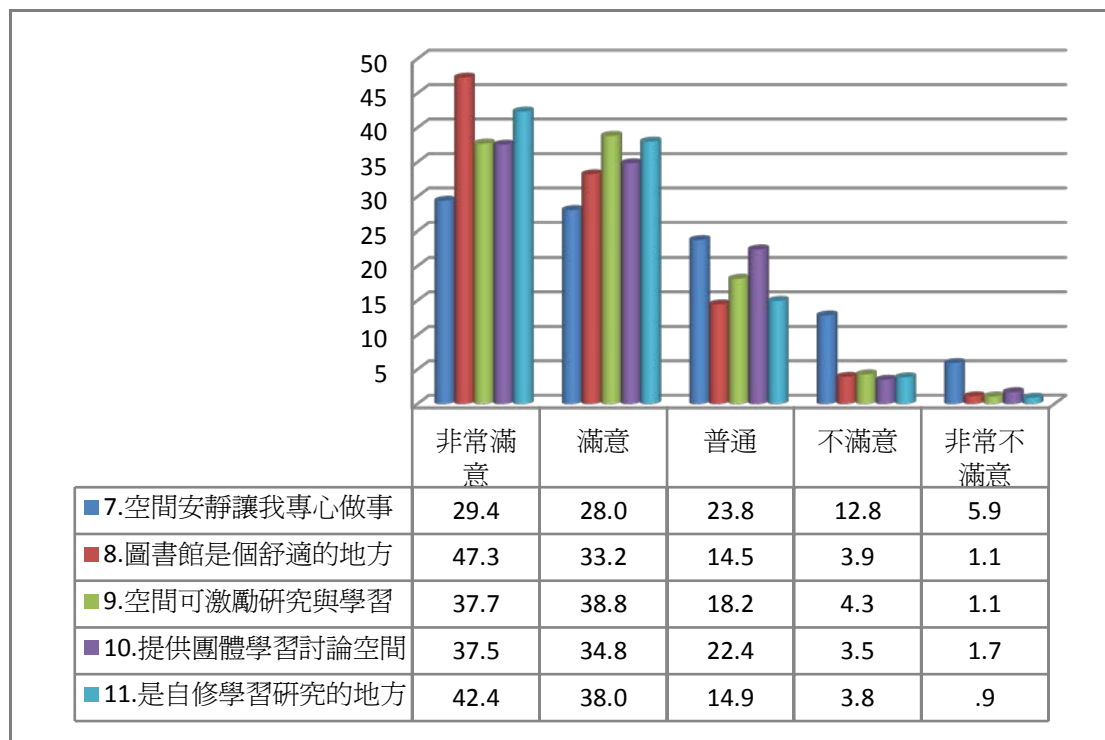


圖 3 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖

3. 圖書館館藏資源

圖書館館藏資源構面包含 12 個問項，主要探討民眾對本館館藏資源的滿意度，包含紙本館藏、電子館藏，以及館藏資源的取用三個面向。

由表 14 可知，民眾對館藏資源的滿意度是六個構面中相對較低的，平均滿意度為 69.5%，若將「普通」滿意一併納入則平均滿意度為 92.6%，平均不滿意度為 7.4%。

館藏資源各項服務中以「21.設備讓我容易取用所需資訊」讀者的滿意程度最高，有 81.5%，也是館藏資源 12 個項目中唯一民眾滿意度超過八成的項目。有五項館藏資源與取用，民眾滿意度超過七成。

館藏資源中有三項民眾不滿意程度超過一成，民眾最為不滿意的項目是「14.視聽資料能滿足我的需求」(15.7%)，且其滿意度僅有五成而已；其次是「12.圖書能滿足我的需求」(11.4%)和「16.電子書能滿足需求」(10%)。另有七項，民眾不滿意程度超過5%。

表 14 圖書館館藏資源構面滿意度百分比分析統計表

圖書館館藏資源構面	滿意		普通		不滿意	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
12.圖書能滿足我的需求	1121	61.3	500	27.3	209	11.4
13.期刊雜誌能滿足我的需求	961	68.7	323	23.1	113	8.1
14.視聽資料能滿足我的需求	595	50.4	400	33.9	186	15.7
15.報紙能滿足我的需求	868	78.1	198	17.8	45	4.1
16.電子書能滿足需求	548	62.8	238	27.3	87	10.0
17.電子期刊雜誌能滿足需求	507	64.4	221	28.1	59	7.5
18.電子資料庫能滿足需求	609	67.5	230	25.5	64	7.1
19.館藏目錄讓我查找資訊	1144	71.8	311	19.5	138	8.7
20.網站讓我可以查找資訊	1164	75.6	295	19.2	80	5.2
21.設備讓我容易取用所需資訊	1397	81.5	270	15.7	48	2.8
22.資訊易用可以自行使用	1296	79.6	284	17.4	49	3.0
23.從家中連線電子資源	716	72.7	216	21.9	53	5.4
平均		69.5		23.1		7.4

進一步就紙本館藏、電子館藏、館藏資源取用三個面向，圖解分析。由圖 4 之圖書館紙本館藏資源分析可知，讀者對報紙館藏最為滿意(非常滿意 38.6%)，其次是紙本期刊雜誌(非常滿意 28.8%)，再次是圖書(非常滿意 24.4%)，滿意度最低的是視聽資料(非常滿意 19.6%)。

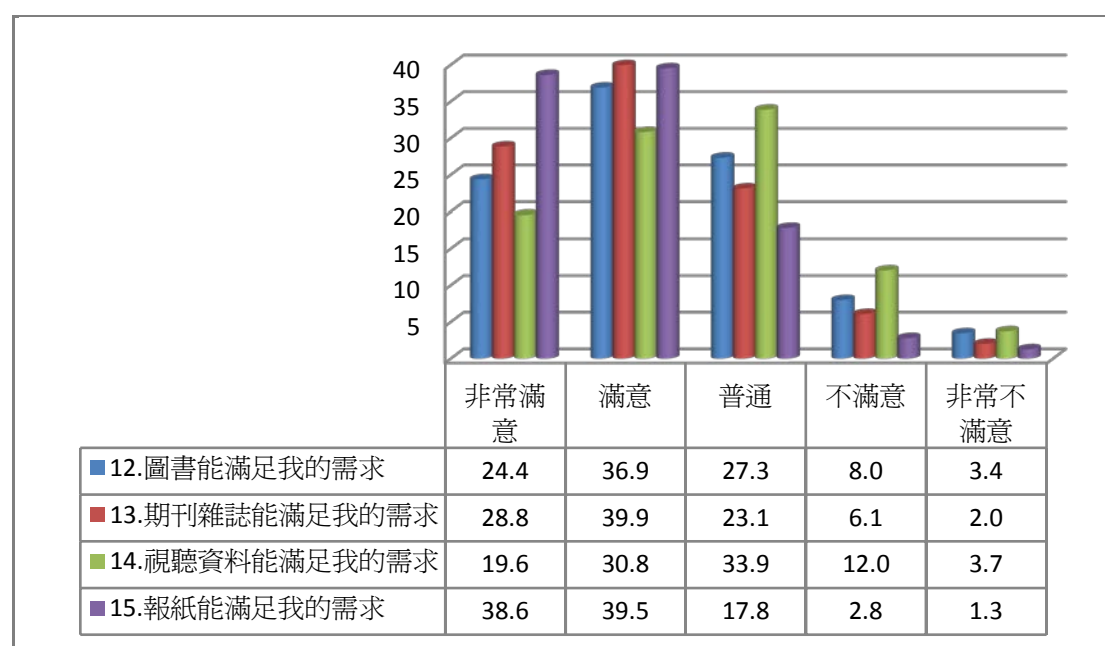


圖 4 圖書館紙本館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖

至於電子資源部分，由圖 5 可知，讀者最滿意的是電子資料庫（非常滿意 27.7%），其次是電子書（非常滿意 24.9%），緊接著是電子期刊（非常滿意 24.8%）。但是非常不滿意電子書的讀者略高於電子期刊和電子資料庫。故整體而言，電子期刊的滿意度仍略優於電子書。

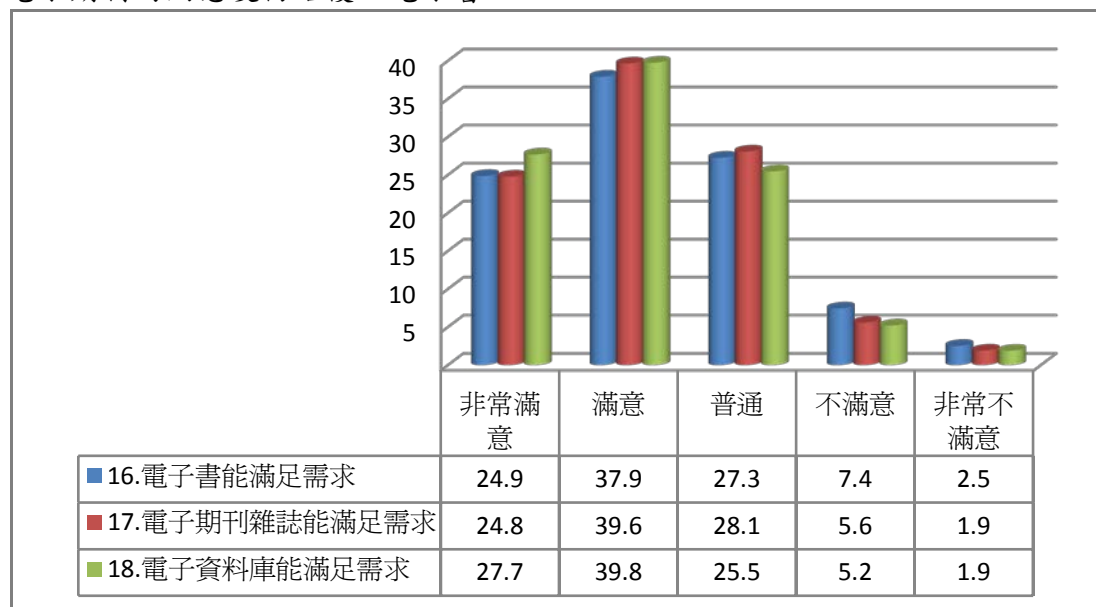


圖 5 圖書館電子館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖

在館藏資源取用面向上，由圖 6 可知，讀者最滿意的是「21.設備現代化讓我可以很容易地取用所需資訊」（非常滿意 39.3%），其次是「22.資訊容易取用，我可以自行使用」（非常滿意 37.5%），再次則是「20 圖書館的網站讓我可以自己查找資訊」（非常滿意 36.5%）。非常不滿意比例較高的是「19 圖書館的線上館藏目錄與查詢系統容易使用，讓我可以自己查找資訊」（1.9%）和「23.電子資源可讓我從家中或辦公室連線使用」（1.8%）。目前本館因授權限制，有些電子資源是讀者無法由家中或辦公室連線使用的，再者本館亦宜更積極主動行銷本館可館外連線使用的電子資源。

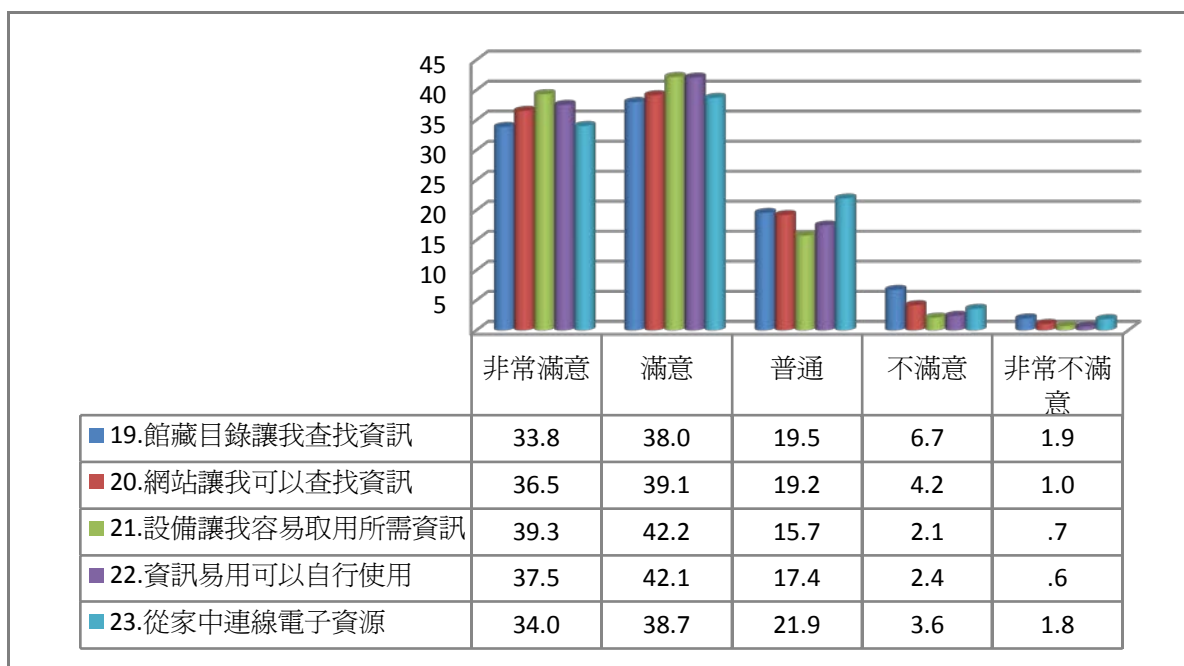


圖 6 圖書館館藏資源取用構面滿意度百分比分析統計圖

4. 圖書館服務

圖書館服務構面包含 14 個問項，主要探討民眾對本館所提供的各項服務的滿意度。

由表 15 可知，本館在圖書館服務的滿意度上，平均滿意度為 72.4%，但若將「普通」滿意一併納入，則滿意度高達 94.8%，平均不滿意度為 5.2%。其中以「26.圖書的借閱天數」最能滿足讀者的需求，有超過 82%的讀者感到滿意；緊接其後是「25.圖書借閱冊數能滿足需求」，亦有 81%的讀者感到滿意。

讀者較不滿意的是「29.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)的借用期限」，有 8.4%民眾覺得未能滿足其需求；其次是視聽資料的借閱件數與天數，各有 7.7%與 7.6%的讀者感到不滿意；此外，「31.電腦、自修室及討論小間的預約與登記服務」也有 7.4%的讀者感到不滿意。而且這四項服務的滿意度亦低於七成。

由圖 7 可以看出在圖書館服務構面中，讀者感到非常滿意超過四成的有兩項：「26.圖書的借閱天數」(41.9%)、「25.圖書的借閱冊數」(40.3%)。而讀者非常不滿意所占比例較高的項目為「29.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)的借用期限」，有 3.3%認為非常不能滿足其需求；其次是「28.視聽資料(DVD、VCD、錄影帶)的借閱天數」與「27.視聽資料(DVD、VCD、錄影帶)的借閱件數」，各約有 2%的民眾感到非常不滿意。

表 15 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計表

圖書館服務構面	滿意		普通		不滿意	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
24.開放時間能滿足需求	1414	75.7	363	19.4	91	4.9
25.圖書借閱冊數能滿足需求	1337	81.2	243	14.8	67	4.1
26.圖書借閱天數能滿足需求	1329	82.3	235	14.6	50	3.1

圖書館服務構面	滿意		普通		不滿意	
27.視聽資料借閱件數滿足需求	679	67.1	255	25.2	78	7.7
28.視聽資料借閱天數滿足需求	659	66.2	261	26.2	76	7.6
29.資訊設備借用期限滿足需求	427	62.2	202	29.4	58	8.4
30.圖書預約續借滿足需求	1051	77.0	244	17.9	70	5.1
31.電腦預約登記滿足需求	597	69.0	204	23.6	64	7.4
32.閉架調閱服務可滿足需求	574	72.9	178	22.6	35	4.4
33.影片欣賞可滿足需求	587	73.9	176	22.2	31	3.9
34.兒童閱讀能滿足需求	555	72.8	178	23.4	29	3.8
35.利用講習能滿足需求	526	72.3	178	24.5	24	3.3
36.演講活動能滿足需求	442	67.7	184	28.2	27	4.1
37.文獻傳遞服務能滿足需求	546	72.8	171	22.8	33	4.4
平均		72.4		22.49		5.2

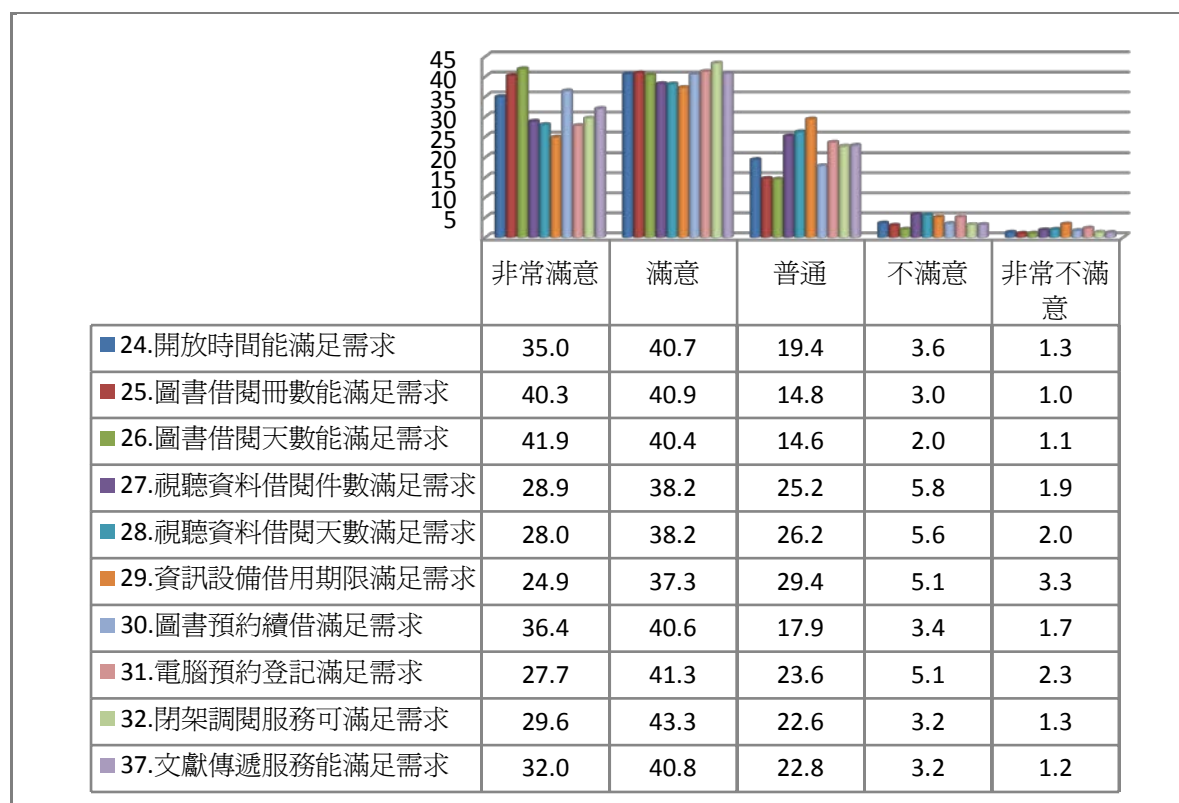


圖 7 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計圖

另將本館所提供的四項活動獨立檢視，由圖 8 可知這四項活動的非常滿意程度都沒有超過四成，最高的是「34.兒童閱讀活動」(33.3%)，緊接其後的是「35 資源利用講習」(31.5%)。

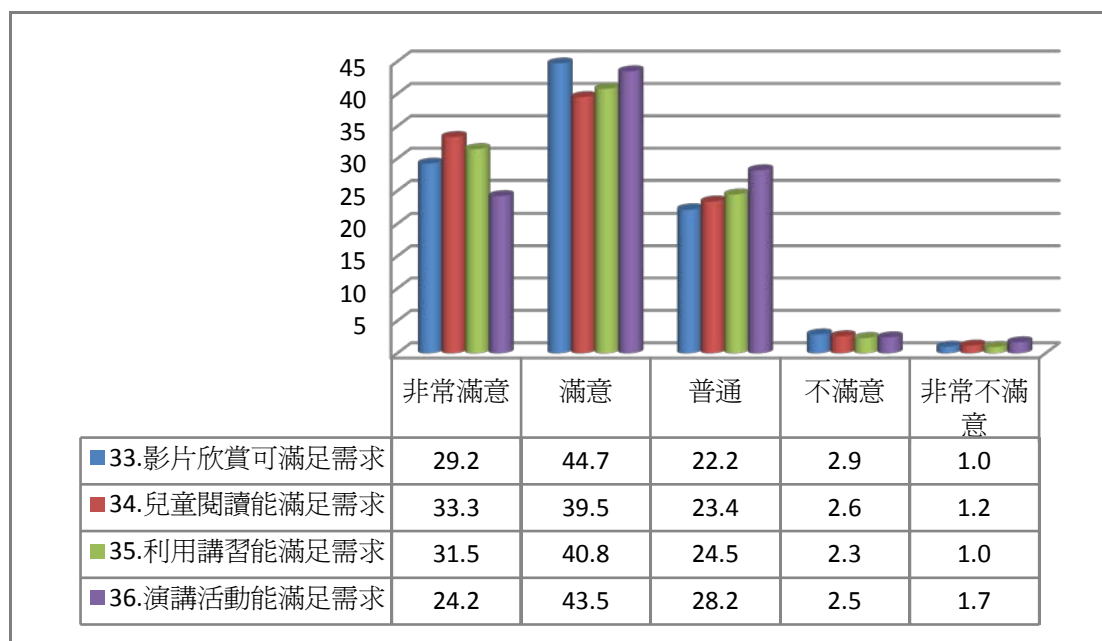


圖 8 圖書館活動構面滿意度百分比分析統計圖

5. 圖書館設施

圖書館設施構面包含十個問項，主要探討民眾對本館所提供的各項軟硬體設施的滿意度。

由表 16 可知，圖書館設施構面的平均滿意度是 74.2%，若將「普通」滿意併為滿意，則平均滿意度高達 94.8%，平均不滿意度是 5.2%。在本館十項服務設施中有兩項讀者的滿意度超過八成：「40.自助借還設備」和「38 閱覽桌椅的舒適度」。值得一提的是，滿意程度最高的這兩項服務設施也是讀者使用最多的兩項設施。

讀者較不滿意的服務設施為「43 筆電專區服務」，有 8.8% 民眾表示不滿意；其次是「42.無線網路環境」，有 7% 民眾表示不滿意，再次是「47.三處微型圖書館之服務模式」，有 6.2% 民眾表示不滿意；其餘各項服務設施之不滿意程度均低於 5%。其中筆電專區和無線網路環境兩項，民眾的滿意度也低於七成。

檢視圖 9 可以看出，讀者最滿意的「40.自助借還設備」，有近五成的讀者表示非常滿意；其次是「38 閱覽桌椅的舒適度」，有 42.1% 的讀者表示非常滿意；另有六項服務設施讀者表示非常滿意的比例超過三成。至於讀者非常不滿意比例最高的「43 筆電專區服務」，有 3% 的讀者表示非常不滿意，其次是 2.3% 的「42 無線網路環境」。

表 16 圖書館設施構面滿意度百分比分析統計表

圖書館設施構面	滿意		普通		不滿意	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
38.桌椅舒適度能滿足需求	1430	80.2	289	16.2	64	3.6
39.複印掃描設備能滿足需求	514	75.3	142	20.8	27	4.0
40.自助借還設備能滿足需求	1280	84.2	178	11.7	62	4.1

圖書館設施構面	滿意		普通		不滿意	
41.電腦設備能滿足需求	1002	75.7	246	18.6	75	5.7
42.無線網路環境能滿足需求	761	73.4	202	19.5	73	7.0
43.筆電專區能滿足需求	486	66.8	178	24.5	64	8.8
44.資訊便利站可滿足需求	733	76.8	184	19.3	38	4.0
45.活動簡訊可滿足需求	663	72.8	206	22.6	42	4.6
46.資訊推播服務可滿足需求	554	70.3	199	25.3	35	4.4
47.微型圖書館服務滿足需求	451	66.3	187	27.5	42	6.2
平均		74.2		20.6		5.2

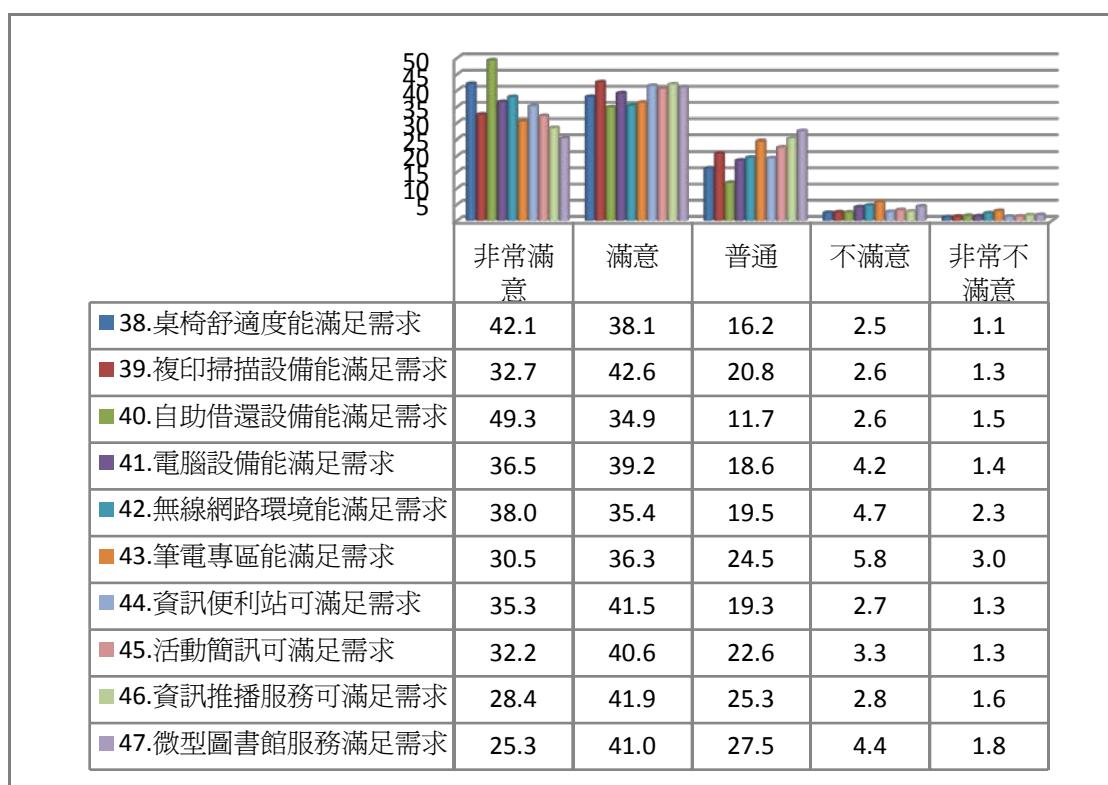


圖 9 圖書館設施構面滿意度百分比分析

6. 圖書館環境

圖書館環境構面包含十個問項，主要探討民眾對本館空間環境的滿意度，平均滿意度為 76.6%，若將「普通」合併為「滿意」則平均滿意度高達 94.9%，平均不滿意度為 5.1%。

由表 17 可知，整體而言圖書館的環境得到民眾近七成的支持與肯定。約有 85% 的民眾相當滿意「54.各樓層閱讀空間照明充足」和「50.圖書館各樓層環境清潔舒適」，另有近八成民眾相當滿意「52.整體景觀綠美化設計」和「53.中央空調設定之溫度適中」。

讀者較不滿意的則是「55.書籍排列整齊有序」，僅有 69% 民眾相當滿意，而有 8.7% 民眾表示不滿意；其次則是「51.洗手間的環境清潔」，有 8% 民眾表示不

滿意；再次是「49.圖書館內部空間配置與動線規劃」，有 7% 民眾表示不滿意；「48.各項標示指引清楚明確」，有 7% 民眾表示不滿意；其餘各項之不滿意程度均低於 5%。

由圖 10 可以看出，讀者最滿意的「50.圖書館各樓層環境清潔舒適」，有 49.8% 的讀者表示非常滿意；「54.各樓層閱讀空間照明充足」則有 46.7% 的讀者表示非常滿意；「52.整體景觀綠美化設計」有 41.6% 的讀者表示非常滿意；其餘各項環境項目均有三成以上讀者表示非常滿意。

表 17 圖書館環境構面滿意度百分比分析統計表

圖書館環境構面	滿意		普通		不滿意	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
48.各項標示指引清楚明確	1322	71.7	409	22.2	114	6.2
49.空間配置與動線規劃適宜	1335	71.3	407	21.7	131	7.0
50.各樓層環境清潔舒適	1621	84.5	250	13.0	49	2.6
51.洗手間的環境清潔	1351	74.7	311	17.2	145	8.0
52.整體景觀綠美化設計	1490	79.4	327	17.4	59	3.1
53.中央空調設定之溫度適中	1528	79.2	312	16.2	88	4.6
54.各樓層閱讀空間照明充足	1623	84.8	242	12.6	50	2.6
55.書籍排列整齊有序	1310	69.0	424	22.3	166	8.7
56.網站資訊正確即時	1133	76.1	294	19.8	61	4.1
57.網站架構與美觀設計	1282	75.1	360	21.1	66	3.9
平均		76.6		18.4		5.1

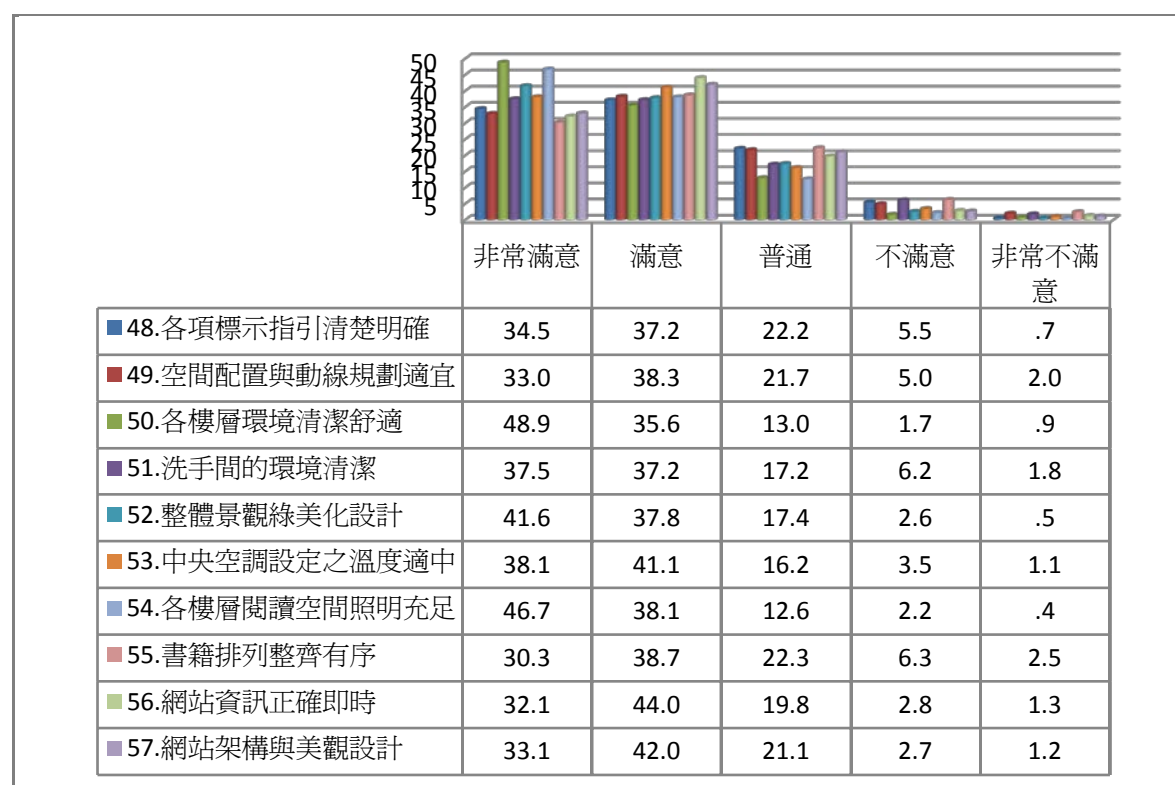


圖 10 圖書館環境構面滿意度百分比分析

三、未曾使用該項服務

五成以上的受訪者未曾使用本館的服務共有 17 項，其中超過六成的受訪者未曾使用的服務則有八項。由表 18 可知，圖書館服務構面有八項服務較少讀者使用，其中有五項是六成以上的受訪者未曾使用的服務，包括「演講活動」、「借用資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)」、「資源利用講習」、「文獻傳遞服務(如代向它館借閱圖書、複印期刊文章等)」和「兒童閱讀活動」。究其原因，與受訪者基本背景有關，由於本館的說故事服務、演講活動等服務專為特殊族群或有特殊需求的民眾舉辦，本次調查受訪者有近七成為 15 至 29 歲的年輕族群，因此未曾使用特殊服務的比例較高。

館藏資源構面也有三項館藏資源超過五成以上無人使用，分別為「電子期刊雜」、「電子書」和「電子資料庫」，三項均為電子館藏資源。隨著網際網路的興起與普及，為方便民眾容易地獲取資訊，降低資訊落差，電子館藏資源的推廣及利用指導應列為本館積極推動的重點。

設施構面有六項設施超過五成以上的受訪者未曾使用，其中有三項超過六成，包括「三處微型圖書館」、「複印、掃描設備」、「筆電專區服務」；另三項五成以上的受訪者未使用的設施為：「資訊推播服務」、「活動簡訊」、「資訊便利站」。

在 99 年度調查中有 61.5% 的受訪者未曾使用過本館的微型圖書館創新服務模式，這項全國首創的微型自助圖書館，設置於臺中火車站、中國醫藥大學附設醫院、臺中醫院，在 100 年度的調查中已有近六成受訪者曾經利用過，然在本年度調查中有 65.1% 的讀者未曾使用此三處微型圖書館。

表 18 受訪者未曾使用之服務百分比分析統計表

服務項目	構面	樣本數	百分比
36.演講活動能滿足需求	服務	1327	66.4
47.微型圖書館服務滿足需求	設施	1299	65.1
29.資訊設備借用期限滿足需求	服務	1298	64.9
39.複印掃描設備能滿足需求	設施	1288	64.7
43.筆電專區能滿足需求	設施	1255	62.8
35.利用講習能滿足需求	服務	1247	62.5
37.文獻傳遞服務能滿足需求	服務	1225	61.2
34.兒童閱讀能滿足需求	服務	1214	60.7
32.閉架調閱服務可滿足需求	服務	1192	59.6
17.電子期刊雜誌能滿足需求	館藏	1186	59.4
46.資訊推播服務可滿足需求	設施	1181	59.3
33.影片欣賞可滿足需求	服務	1176	59.0
31.電腦預約登記滿足需求	服務	1110	55.5
16.電子書能滿足需求	館藏	1106	55.3
18.電子資料庫能滿足需求	館藏	1077	53.9
45.活動簡訊可滿足需求	設施	1074	53.7
44.資訊便利站可滿足需求	設施	1016	50.9

四、民眾最常利用的設備設施

由表 19 可知，本館各項設備與設施中，民眾最常利用的是「一樓自助還書機」，有近五成受訪者經常利用（994 位）；其次是「洗手間」，有 944 位讀者（46.3 %）經常使用；再次是三樓的期刊區，有 42.5%（866 位）讀者經常利用。另有六項設備設施有三成以上讀者最常利用：一樓自助借書機、四樓語文資料區、二樓視聽欣賞區、三樓報紙區、四樓社會科學圖書區、五樓人文資料區。有二成以上讀者經常利用的設備設施有九項，一成以上讀者最常利用的設備設施有 11 項，讀者經常利用不及一成的設備設施則有 17 項。

表 19 受訪者最常利用之設備設施項目統計表

最常利用的設施設備	次數	百分比
一樓自助還書機	994	48.7
洗手間	944	46.3
三樓期刊區	866	42.5
一樓自助借書機	794	38.9
四樓語文資料區	760	37.3
二樓視聽欣賞區	704	34.5
三樓報紙區	649	31.8
四樓社會科學圖書區	634	31.1
五樓人文資料區	618	30.3
四樓應用科學圖書區	581	28.5
五樓藝術資料區	572	28.1
一樓戶外還書口	547	26.8
休憩小間	546	26.8
二樓多媒體典藏區	524	25.7
一樓自助預約取書區	464	22.8
電梯	455	22.3
二樓資訊檢索區	424	20.8
五樓青少年區	415	20.4
一樓兒童學習中心	406	19.9
地下一樓自修室	389	19.1
一樓諮詢檯	374	18.3
三樓多元文化服務區	358	17.6
五樓外文圖書區	350	17.2
一樓流通服務檯	309	15.2
一樓數位體驗區	301	14.8
停車場	288	14.1
二樓數位休閒中心	271	13.3
二樓語言學習區	214	10.5

最常利用的設施設備	次數	百分比
三樓世界之窗	205	10.1
館外微型圖書館	191	9.4
三樓視聽室	182	8.9
四樓討論小間	179	8.8
三樓討論小間	168	8.2
三樓樂齡學習資源區	164	8.0
三樓臺灣資料區	164	8.0
二樓數位美術中心	145	7.1
二樓討論小間	143	7.0
臺中火車站微型圖書館	132	6.5
五樓討論小間	114	5.6
資訊便利站(Kiosk)	113	5.5
三樓地圖區	112	5.5
影印間	111	5.4
二樓國際會議廳	44	2.2
臺中醫院微型圖書館	33	1.6
中國醫藥大學附設醫院微型圖書館	30	1.5
二樓聽視障資訊中心	19	0.9
其他	16	0.8

表 20 依樓層分析讀者最常利用之設備設施，一樓讀者最常利用的是「自助還書機」(48.7%)，其次是「自助借書機」(38.9%)，然後是「戶外還書口」(26.8%)與「自助預約取書區」(22.8%)，三項都與流通服務有關，值得一提的是，讀者使用自助還書機的比例比自助借書機多 9.8%。由於讀者使用自助借還設備之比例相當高，因此「流通服務台」之使用率較低，顯示本館新館開幕後已能善用資訊科技提升服務品質。

二樓讀者最常利用的是「視聽欣賞區」(34.5%)；三樓讀者最常利用的是「期刊區」(42.5%)，其次是報紙區(31.8%)；四樓讀者最常利用的是「語文資料區」(37.3%)和「社會科學圖書區」(31.1%)；五樓讀者最常利用的是「人文資料區」(30.3%)。公共設施部分，以「洗手間」最多讀者經常利用(46.3%)。

至於館外三所微型圖書館，共有 191 位讀者(9.4%)經常利用，其中以「臺中火車站微型圖書館」讀者利用率較高，臺中醫院和中國醫藥大學附設醫院兩所醫院附設的微型圖書館經常利用的讀者只有 30 多位。

表 20 受訪者最常利用之服務設施樓層分布

一樓	次數	百分比	四樓	次數	百分比
自助還書機	994	48.7	語文資料區	760	37.3
自助借書機	794	38.9	社會科學圖書區	634	31.1
戶外還書口	547	26.8	應用科學圖書區	581	28.5
自助預約取書區	464	22.8	討論小間	179	8.8
兒童學習中心	406	19.9	五樓	次數	百分比
諮詢檯	374	18.3	人文資料區	618	30.3
流通服務檯	309	15.2	藝術資料區	572	28.1
數位體驗區	301	14.8	青少年區	415	20.4
二樓	次數	百分比	外文圖書區	350	17.2
視聽欣賞區	704	34.5	討論小間	114	5.6
多媒體典藏區	524	25.7	微型圖書館	次數	百分比
資訊檢索區	424	20.8	館外微型圖書館	191	9.4
數位休閒中心	271	13.3	臺中火車站	132	6.5
語言學習區	214	10.5	臺中醫院	33	1.6
數位美術中心	145	7.1	中國醫藥大學附設醫院	30	1.5
討論小間	143	7.0	公共設施	次數	百分比
國際會議廳	44	2.2	洗手間	944	46.3
聽視障資訊中心	19	0.9	休憩小間	546	26.8
三樓	次數	百分比	電梯	455	22.3
期刊區	866	42.5	地下一樓自修室	389	19.1
報紙區	649	31.8	停車場	288	14.1
多元文化服務區	358	17.6	資訊便利站(Kiosk)	113	5.5
世界之窗	205	10.1	影印間	111	5.4
視聽室	182	8.9			
討論小間	168	8.2			
樂齡學習資源區	164	8.0			
臺灣資料區	164	8.0			
地圖區	112	5.5			

五、民眾最滿意的設備設施

由表 21 可知，民眾最滿意的設備設施第一名是「一樓自助還書機」，有 993 位民眾（48.7%）表示最為滿意；對照表 19 可知，有 994 位讀者（48.7%）最常利用「一樓自助還書機」。換句話說，「一樓自助還書機」是本館讀者最常利用也是最滿意的服務設施。

民眾最滿意的設備設施第二名是「一樓自助借書機」，有 818 位讀者（40.1%）表示最為滿意；對照表 19 可知，有 794 位讀者（38.9%）最常利用，在讀者最常利用的設備設施中排名第四。

民眾最滿意的設備設施第三名是「三樓期刊區」，有 748 位讀者（36.7%）表示最為滿意；對照表 19 可知，有 866 位讀者（42.5%）最常利用，在讀者最常利用的設備設施中排名第三。

民眾最滿意的設備設施第四名是「二樓視聽欣賞區」，有 717 位讀者（35.2%）表示最為滿意；對照表 19 可知，有 704 位讀者（34.5%）最常利用，在讀者最常利用的設備設施中排名第六。

民眾最滿意的設備設施第五名是「洗手間」，有近三成 597 位讀者（29.3%）表示最為滿意；對照表 19 可知，有 944 位讀者（46.3%）最常利用，在讀者最常利用的設備設施中排名第二。

整體而言，對照表 19 與表 21 可以發現，本館讀者最常利用的設施設備，也都是讀者最為滿意的服務項目或設備設施。

表 21 受訪者最滿意之設備設施項目統計表

最滿意的設施設備	次數	百分比
一樓自助還書機	993	48.7
一樓自助借書機	818	40.1
三樓期刊區	748	36.7
二樓視聽欣賞區	717	35.2
洗手間	597	29.3
四樓語文資料區	568	27.9
三樓報紙區	553	27.1
一樓戶外還書口	529	25.9
一樓自助預約取書區	488	23.9
五樓藝術資料區	488	23.9
四樓社會科學圖書區	484	23.7
休憩小間	481	23.6
四樓應用科學圖書區	480	23.5
五樓人文資料區	446	21.9
二樓多媒體典藏區	445	21.8
一樓兒童學習中心	367	18.0
地下一樓自修室	346	17.0
五樓青少年區	343	16.8
一樓諮詢檯	323	15.8
二樓資訊檢索區	323	15.8
三樓多元文化服務區	316	15.5
二樓數位休閒中心	290	14.2

表 21 (續)

最滿意的設施設備	次數	百分比
電梯	288	14.1
五樓外文圖書區	287	14.1
一樓數位體驗區	281	13.8
二樓語言學習區	263	12.9
一樓流通服務檯	254	12.5
三樓世界之窗	248	12.2
四樓討論小間	204	10.0
停車場	184	9.0
三樓樂齡學習資源區	180	8.8
三樓討論小間	173	8.5
三樓視聽室	169	8.3
二樓數位美術中心	167	8.2
二樓討論小間	166	8.1
三樓臺灣資料區	157	7.7
館外微型圖書館	149	7.3
五樓討論小間	130	6.4
影印間	128	6.3
三樓地圖區	124	6.1
臺中火車站微型圖書館	120	5.9
資訊便利站(Kiosk)	105	5.1
二樓國際會議廳	53	2.6
二樓聽視障資訊中心	37	1.8
中國醫藥大學附設醫院微型圖書館	30	1.5
臺中醫院微型圖書館	28	1.4
其他	14	0.7

表 22 依樓層分析讀者最滿意的服務項目與設備設施，一樓讀者最滿意的是「自助還書機」(48.7%)，其次是「自助借書機」(40.1%)，然後是「戶外還書口」(25.9%)與「自助預約取書區」(23.9%)。對照表 20 可以發現，一樓各項服務點中讀者最常利用的排名順序與讀者最滿意的排名順序幾乎一模一樣，只有最後兩項順序相反，讀者較常利用「流通服務台」，但較滿意「數位體驗區」。

二樓讀者最滿意的是「視聽欣賞區」(35.2%)；三樓讀者最滿意的是「期刊區」(36.7%)；四樓讀者最滿意的是「語文資料區」(27.9%)；五樓讀者最滿意的是「藝術資料區」(23.9%)。公共設施部分，以「洗手間」讀者最為滿意(29.3%)。各樓層讀者最滿意的服務設備設施排名幾乎都與讀者最常利用的設備設施排名一致，只有五樓略有差異，讀者最常利用的是「人文資料區」，然而最滿意的則是「藝術資料區」。

至於館外三所微型圖書館，共有 149 位讀者（7.3%）勾選為最滿意項目，其中以「臺中火車站微型圖書館」讀者的滿意度較高（5.9%），此結果亦與讀者最常用之排名一致。

表 22 受訪者最滿意之設備設施之樓層分布

一樓	次數	百分比	四樓	次數	百分比
自助還書機	993	48.7	語文資料區	568	27.9
自助借書機	818	40.1	社會科學圖書區	484	23.7
戶外還書口	529	25.9	應用科學圖書區	480	23.5
自助預約取書區	488	23.9	討論小間	204	10.0
兒童學習中心	367	18.0	五樓		
諮詢檯	323	15.8	藝術資料區	488	23.9
數位體驗區	281	13.8	人文資料區	446	21.9
流通服務檯	254	12.5	青少年區	343	16.8
二樓			外文圖書區	287	14.1
視聽欣賞區	717	35.2	討論小間	130	6.4
多媒體典藏區	445	21.8	微型圖書館		
資訊檢索區	323	15.8	館外微型圖書館	149	7.3
數位休閒中心	290	14.2	臺中火車站	120	5.9
語言學習區	263	12.9	中國醫藥大學附設醫院	30	1.5
數位美術中心	167	8.2	臺中醫院	28	1.4
討論小間	166	8.1	公共設施		
國際會議廳	53	2.6	洗手間	597	29.3
聽視障資訊中心	37	1.8	休憩小間	481	23.6
三樓			地下一樓自修室	346	17.0
期刊區	748	36.7	電梯	288	14.1
報紙區	553	27.1	停車場	184	9.0
多元文化服務區	316	15.5	影印間	128	6.3
世界之窗	248	12.2	資訊便利站(Kiosk)	105	5.1
樂齡學習資源區	180	8.8			
討論小間	173	8.5			
視聽室	169	8.3			
臺灣資料區	157	7.7			
地圖區	124	6.1			

六、整體滿意度

在詢問民眾「整體而言，對圖書館的滿意度為何」的問項中，表示非常滿意的民眾有 20.8%，滿意的民眾有 64.8%，合計近八成七的民眾感到滿意；普通的有 12.1%；非常不滿意的民眾比例僅占 0.6%，不滿意的民眾也只有 1.7%。顯示本館所提供的各項服務與設備設施的服務品質能滿足大多數讀者的需求。

23 整體滿意度次數分配表

利用圖書館的頻率	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	414	20.8	20.8	20.8
滿意	1288	64.8	64.8	85.6
普通	240	12.1	12.1	97.7
不滿意	33	1.7	1.7	99.4
非常不滿意	12	0.6	0.6	100.0
小計	1987	99.1	100.0	
遺漏值	18	0.9		
總和	2005	100.0		

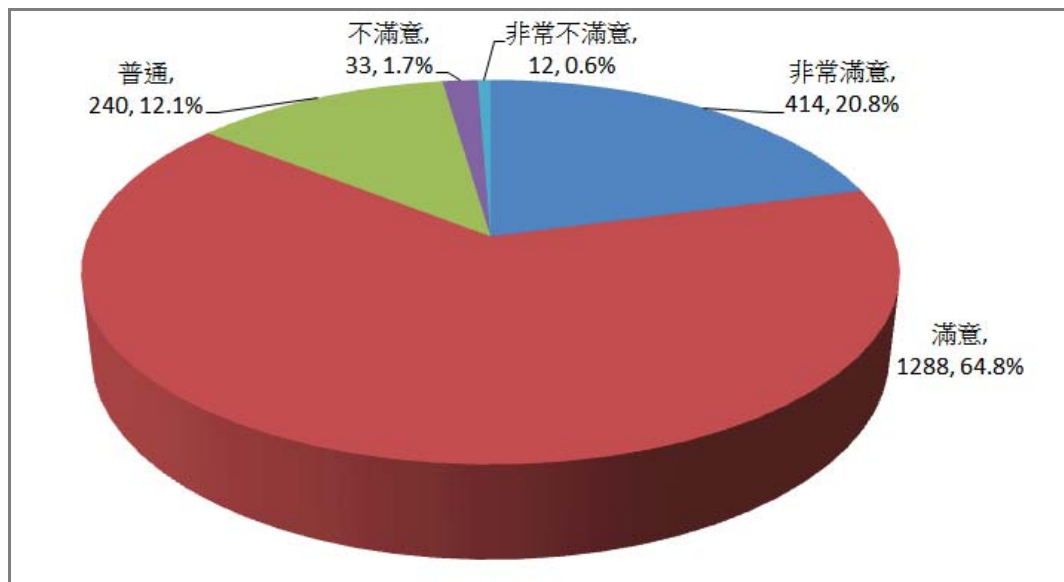


圖 11 整體滿意度分析

七、成長率分析

滿意度成長率分析是與去年(100 年)和前年(99 年)本館滿意度調查結果進行比較分析。本年度共有 57 題問項，100 年度有 50 題，99 年度則有 49 題，將此三年度之期望服務品質、實際感受的滿意度和可接受的服務品質三項之平均數與標準差分成六個構面彙整於附錄五。

1. 期望服務品質成長分析

整體而言，101 年遷入新館後，讀者的期望服務品質全數提高了，平均提高 1.05。讀者對新館的期望服務品質提高最多的是「兒童閱讀活動」，由 100 年的 1.56 提高到 101 年的 4.39，整整提高了 2.83。其次是「文獻傳遞服務」，讀者期望的服務品質也提高到 2.81；排名第三的是「演講活動」，提高了 2.79；而這三

項也是 100 年與 101 年度重複的 49 個問項中，平均差異最大的三項。茲將讀者期望的服務品質 100 年與 101 年兩年之平均數差異大於 2 的九個項目整理於表 24，供參考。值得注意的是，「電子期刊雜誌」、「電子資料庫」、「電子書」、「複印掃描設備」和「無線網路環境」等數位館藏與設備都是讀者對新館期望殷切的項目，甚至與新館啟用無直接關係的「微型圖書館」，讀者的期望服務品質也隨著新館啟用而提高了。

檢視標準差可以發現，這九項期望的服務品質的標準差，在 100 年時都大於 2，表示讀者的期望相當分歧，反觀 101 年之標準差則都小於 1（介於.764 到.866 之間），顯示本年度讀者對圖書館的期望服務品質較為一致。

由附錄五可知，六個構面之平均差異，以圖書館服務（1.58）最大，其次是圖書館設施（1.55），再次為館藏資源（1.43），其餘三個構面的平均差異則都小於 0.4；換句話說，讀者對新館的服務品質期望提高最多的是服務、設施和館藏資源三個構面。

表 24 100 年度與 101 年度期望服務品質平均差大於 2 的問項

問項	平均數		平均差	標準差	
	100 年	101 年		100 年	101 年
34.兒童閱讀活動能滿足需求	1.56	4.39	2.83	2.072	.803
37.文獻傳遞服務能滿足需求	1.52	4.33	2.81	2.053	.830
36.演講活動能滿足需求	1.54	4.33	2.79	2.022	.804
17.電子期刊雜誌能滿足需求	1.74	4.27	2.53	2.155	.866
18.電子資料庫能滿足需求	1.90	4.32	2.42	2.243	.816
47.微型圖書館服務滿足需求	1.96	4.35	2.39	2.285	.824
16.電子書能滿足需求	1.90	4.28	2.38	2.225	.841
39.複印掃描設備能滿足需求	2.14	4.37	2.23	2.167	.795
42.無線網路環境能滿足需求	2.40	4.47	2.07	2.321	.764

2. 實際感受的滿意度成長分析

101 年遷入新館後，讀者實際感受的滿意度平均提高了 0.95。由表 25 可以得知，100 年與 101 年讀者實際感受的滿意度提高最多的是「兒童閱讀活動」，由 100 年的 1.44 提高到 101 年的 4.01，滿意度提高了 2.57；其次是「文獻傳遞服務」，由 100 年的 1.48 提高到 101 年的 3.99，提高了 2.51；排名第三的是「資源利用講習」，由 100 年 1.58 提高到 101 年的 3.99，提高了 2.41。茲將讀者實際感受的滿意度 100 年與 101 年兩年之平均數差異大於 2 的九個項目整理於表 25，供參考。

進一步比較表 24 與表 25 可以得知，讀者滿意度提高最多的前兩項是「兒童閱讀活動」和「文獻傳遞服務」，恰好也是讀者期望的服務品質提高最多的兩項；換言之，讀者對新館的期望服務品質提高了，然本館服務依然能滿足其需求，故而滿意度也提高了。比較兩表可以發現，滿意度的九項中只有一項「資源利用講習」未出現在表 24 中，而期望服務品質中也只有「無線網路環境」未出現在表

25 中。值得注意的是，讀者滿意度提高最多的九項服務，有四項與數位館藏與設備相關：「電子期刊雜誌」、「電子資料庫」、「電子書」、「複印掃描設備」和「微型圖書館」。

檢視標準差可以發現，這九項讀者滿意度提高最多的項目，其標準差，在 100 年時都接近 2，表示讀者的滿意度相當分歧，反觀 101 年之標準差則都小於 1（介於.860 到.993 之間），顯示本年度讀者對圖書館的滿意度較為一致。

由附錄五可知，六個構面之平均差異，以圖書館服務（1.43）最大，其次是圖書館設施（1.42），再次為館藏資源（1.31），接續是圖書空間（0.62），其餘兩個構面的平均差異則各約 0.3；換句話說，讀者對新館的滿意度提高最多的是服務、設施和館藏資源三個構面，恰與讀者期望的服務品質提高最多的構面一致。

表 25 100 年度與 101 年度實際感受的滿意度平均差大於 2 的問項

問項	平均數		平均差	標準差	
	100 年	101 年		100 年	101 年
34.兒童閱讀活動能滿足需求	1.44	4.01	2.57	1.929	.883
37.文獻傳遞服務能滿足需求	1.48	3.99	2.51	1.982	.886
35.利用講習能滿足需求	1.58	3.99	2.41	2.021	.860
17.電子期刊雜誌能滿足需求	1.40	3.80	2.40	1.818	.940
36.演講活動能滿足需求	1.46	3.86	2.40	1.897	.869
18.電子資料庫能滿足需求	1.54	3.86	2.32	1.919	.944
47.微型圖書館服務滿足需求	1.62	3.84	2.22	1.978	.915
16.電子書能滿足需求	1.54	3.75	2.21	1.919	.993
39.複印掃描設備能滿足需求	1.92	4.03	2.11	1.978	.871

值得注意的是，100 年與 101 年度實際感受的滿意度的平均差異中有三項是小於零，參見表 26；換句話說，這三項服務相較於去年，不但沒有提升反而下降。這三項中有兩項是與館藏圖書有關，滿意度滑落最多的是「書籍排列整齊有序」，101 年的滿意度比 100 年降低了 0.14，其次是「圖書能滿足我的需求」降低了 0.05，；「館員迅速回應我的詢問」則降低了 0.04。

表 26 100 年度與 101 年度實際感受的滿意度平均差小於 0 的問項

問項	平均數		平均差	標準差	
	100 年	101 年		100 年	101 年
55.書籍排列整齊有序	4.02	3.88	-.14	.979	.993
12.圖書能滿足我的需求	3.76	3.71	-.05	1.205	1.030
2. 館員迅速回應我的詢問	4.22	4.18	-.04	.975	.823

3. 可接受服務品質成長分析

整體而言，101 年遷入新館後，讀者可接受的服務品質大部分也都提高了，平均提高了 0.9。茲將讀者可接受的服務品質 100 年與 101 年兩年之平均數差異

大於 2 的八個項目整理於表 27，供參考。

檢視標準差可以發現，這八項可接受的服務品質的標準差，在 100 年時都接近 2，表示讀者的期望相當分歧，反觀 101 年之標準差則都小於 1（介於 .827 到 .886 之間），顯示本年度讀者對圖書館可接受的服務品質較為一致。

表 27 100 年度與 101 年度可接受的服務品質平均差大於 2 的問項

問項	平均數		平均差	標準差	
	100 年	101 年		100 年	101 年
34.兒童閱讀活動能滿足需求	1.48	3.95	2.47	1.961	.864
37.文獻傳遞服務能滿足需求	1.44	3.84	2.40	1.939	.881
36.演講活動能滿足需求	1.44	3.82	2.38	1.908	.827
35.利用講習能滿足需求	1.56	3.90	2.34	2.012	.860
18.電子資料庫能滿足需求	1.64	3.82	2.18	1.998	.856
17.電子期刊雜誌能滿足需求	1.60	3.74	2.14	2.020	.886
16.電子書能滿足需求	1.66	3.76	2.10	2.006	.869
47.微型圖書館服務滿足需求	1.80	3.80	2.00	2.119	.859

值得注意的是，100 年與 101 年度可接受的服務品質的平均差異中有兩項是小於零，參見表 28；換句話說，這兩項服務相較於去年，不但沒有提升反而下滑。這兩項是「書籍排列整齊有序」與「各項標示指引清楚明確」。

表 28 100 年度與 101 年度可接受的服務品質平均差小於 0 的問項

問項	平均數		平均差	標準差	
	100 年	101 年		100 年	101 年
55.書籍排列整齊有序	4.02	3.94	-.08	1.000	.853
48.各項標示指引清楚明確	3.96	3.95	-.01	1.212	.835

4.民眾正面態度年度比較

在各項項目中，以民眾持肯定態度的總計百分比（非常滿意與滿意）來分析，並以去年（100 年）資料做一比較。可以看出在過去一年中，本館工作獲得肯定的項目與明顯需要改進的項目各有哪些，並且可以依據下列分析資料，規劃未來工作重點。

100 年度讀者滿意與非常滿意的百分比平均數是 60.14（標準差＝7.75），101 年度則提高為 74.13（標準差＝7.40）。經由成對樣本 t 檢定結果可知，100 年與 101 年 49 項服務品質項目的滿意程度有達到統計上的顯著差異（ $t(48)=12.911$, $p=.000$ ）。換言之，101 年度讀者對本館持正面肯定態度的百分比相較於去年已有顯著提高，且通過統計上的顯著性考驗。茲將 100 年與 101 年之非常滿意與滿意之百分比彙整於表表 29。

表 29 各題項目民眾正面態度年度比較表

	101 年	100 年	差距
圖書館館員構面			
1.館員的服務態度良好	82.0	64.4	17.6
2.館員迅速回應我的詢問	82.1	67.0	15.1
3.館員樂意幫助我	84.8	67.5	17.3
4.館員能協助我解決問題	82.2	68.0	14.2
5.館員有充份知識回答問題	72.9	55.3	17.6
6.館員的表現很專業	70.8	57.3	13.5
圖書館空間構面			
7.空間安靜讓我專心做事	57.4	58.4	-1.0
8.圖書館是個舒適的地方	80.5	62.1	18.4
9.空間可激勵研究與學習	76.5	62.0	14.5
10.提供團體學習討論空間	72.3	37.8	34.5
11.是自修學習研究的地方	80.4	66.2	14.2
圖書館館藏資源構面			
12.圖書能滿足我的需求	61.3	60.8	0.5
13.期刊雜誌能滿足我的需求	68.7	62.5	6.2
14.視聽資料能滿足我的需求	50.4	48.1	2.3
15.報紙能滿足我的需求	78.1	60.4	17.7
16.電子書能滿足需求	62.8	50.7	12.1
17.電子期刊雜誌能滿足需求	64.4	48.6	15.8
18.電子資料庫能滿足需求	67.5	50.3	17.2
19.館藏目錄讓我查找資訊	71.8	61.1	10.7
20.網站讓我可以查找資訊	75.6	64.6	11.0
21.設備讓我容易取用所需資訊	81.5	69.4	12.1
22.資訊易用可以自行使用	79.6	71.9	7.7
23.從家中連線電子資源	72.7	71.2	1.5
圖書館服務構面			
24.開放時間能滿足需求	75.7	66.8	8.9
25.圖書借閱冊數能滿足需求	81.2	72.5	8.7
26.圖書借閱天數能滿足需求	82.3	71.1	11.2
27.視聽資料借閱件數滿足需求	67.1	59.6	7.5
28.視聽資料借閱天數滿足需求	66.2	61.6	4.6
29.資訊設備借用期限滿足需求	62.2		
30.圖書預約續借滿足需求	77.0	68.9	8.1
31.電腦預約登記滿足需求	69.0		

	101 年	100 年	差距
32.閉架調閱服務可滿足需求	72.9		
33.影片欣賞可滿足需求	73.9		
34.兒童閱讀能滿足需求	72.8	56.9	15.9
35.利用講習能滿足需求	72.3	53.9	18.4
36.演講活動能滿足需求	67.7	56.2	11.5
37.文獻傳遞服務能滿足需求	72.8	55.0	17.8
圖書館設施構面			
38.桌椅舒適度能滿足需求	80.2	59.6	20.6
39.複印掃描設備能滿足需求	75.3	40.3	35.0
40.自助借還設備能滿足需求	84.2	57.1	27.1
41.電腦設備能滿足需求	75.7	63.0	12.7
42.無線網路環境能滿足需求	73.4	54.9	18.5
43.筆電專區能滿足需求	66.8		
44.資訊便利站可滿足需求	76.8		
45.活動簡訊可滿足需求	72.8		
46.資訊推播服務可滿足需求	70.3		
47.微型圖書館服務滿足需求	66.3	58.0	8.3
圖書館環境構面			
48.各項標示指引清楚明確	71.7	67.0	4.7
49.空間配置與動線規劃適宜	71.3	57.1	14.2
50.各樓層環境清潔舒適	84.5	69.7	14.8
51.洗手間的環境清潔	74.7	66.0	8.7
52.整體景觀綠美化設計	79.4	52.8	26.6
53.中央空調設定之溫度適中	79.2	59.6	19.6
54.各樓層閱讀空間照明充足	84.8	66.6	18.2
55.書籍排列整齊有序	69.0	58.6	10.4
56.網站資訊正確即時	76.1	56.1	20.0
57.網站架構與美觀設計	75.1	52.6	22.5

註：表中空白欄位表示 100 年之調查無該問項，故亦無差距數據。

進一步詳細檢視兩個年度間的百分比變化，由表 30 可知，101 年度滿意度提升 30% 以上的有兩項，提升 20% 的有五項，提升 10% 的有 28 項，提升 1-10 % 的有 13 項，僅有一項是負成長。足見本館遷入新館二個多月的表現可圈可點，普遍獲得民眾的支持肯定與讚賞。101 年度唯一一項略為下滑的是「館內有安靜的空間，能讓我專心做自己的事」，也是在開放問題讀者反應較多的項目，值得館方思考解決之道。

表 30 101 年滿意與非常滿意之成長率排序

實際感受的滿意度	101 年	100 年	差距	構面
39.複印掃描設備能滿足需求	75.3	40.3	35.0	設施
10.提供團體學習討論空間	72.3	37.8	34.5	空間
40.自助借還設備能滿足需求	84.2	57.1	27.1	設施
52.整體景觀綠美化設計	79.4	52.8	26.6	環境
57.網站架構與美觀設計	75.1	52.6	22.5	環境
38.桌椅舒適度能滿足需求	80.2	59.6	20.6	設施
56.網站資訊正確即時	76.1	56.1	20.0	環境
53.中央空調設定之溫度適中	79.2	59.6	19.6	環境
42.無線網路環境能滿足需求	73.4	54.9	18.5	設施
8.圖書館是個舒適的地方	80.5	62.1	18.4	空間
35.利用講習能滿足需求	72.3	53.9	18.4	服務
54.各樓層閱讀空間照明充足	84.8	66.6	18.2	環境
37.文獻傳遞服務能滿足需求	72.8	55.0	17.8	服務
15.報紙能滿足我的需求	78.1	60.4	17.7	館藏
5.館員有充份知識回答問題	72.9	55.3	17.6	館員
1.館員的服務態度良好	82.0	64.4	17.6	館員
3.館員樂意幫助我	84.8	67.5	17.3	館員
18.電子資料庫能滿足需求	67.5	50.3	17.2	館藏
34.兒童閱讀能滿足需求	72.8	56.9	15.9	服務
17.電子期刊雜誌能滿足需求	64.4	48.6	15.8	館藏
2.館員迅速回應我的詢問	82.1	67.0	15.1	館員
50.各樓層環境清潔舒適	84.5	69.7	14.8	環境
9.空間可激勵研究與學習	76.5	62.0	14.5	空間
11.是自修學習研究的地方	80.4	66.2	14.2	空間
49.空間配置與動線規劃適宜	71.3	57.1	14.2	環境
4.館員能協助我解決問題	82.2	68.0	14.2	館員
6.館員的表現很專業	70.8	57.3	13.5	館員
41.電腦設備能滿足需求	75.7	63.0	12.7	設施
16.電子書能滿足需求	62.8	50.7	12.1	館藏
21.設備讓我容易取用所需資訊	81.5	69.4	12.1	館藏
36.演講活動能滿足需求	67.7	56.2	11.5	服務
26.圖書借閱天數能滿足需求	82.3	71.1	11.2	服務
20.網站讓我可以查找資訊	75.6	64.6	11.0	館藏
19.館藏目錄讓我查找資訊	71.8	61.1	10.7	館藏
55.書籍排列整齊有序	69.0	58.6	10.4	環境
24.開放時間能滿足需求	75.7	66.8	8.9	服務
51.洗手間的環境清潔	74.7	66.0	8.7	環境

實際感受的滿意度	101 年	100 年	差距	構面
25.圖書借閱冊數能滿足需求	81.2	72.5	8.7	服務
47.微型圖書館服務滿足需求	66.3	58.0	8.3	設施
30.圖書預約續借滿足需求	77.0	68.9	8.1	服務
22.資訊易用可以自行使用	79.6	71.9	7.7	館藏
27.視聽資料借閱件數滿足需求	67.1	59.6	7.5	服務
13.期刊雜誌能滿足我的需求	68.7	62.5	6.2	館藏
48.各項標示指引清楚明確	71.7	67.0	4.7	環境
28.視聽資料借閱天數滿足需求	66.2	61.6	4.6	服務
14.視聽資料能滿足我的需求	50.4	48.1	2.3	館藏
23.從家中連線電子資源	72.7	71.2	1.5	館藏
12.圖書能滿足我的需求	61.3	60.8	0.5	館藏
7.空間安靜讓我專心做事	57.4	58.4	-1.0	空間

八、期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

分析「期望的服務品質」、「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」，可以得知民眾對各項服務的服務品質要求，了解本館的各項服務與設施是否已達到民眾的要求，可以有效評量本館服務績效，做為服務改善之參考。由圖 12 可知，本館各服務項目之滿意度大都介於「期望的服務品質」與「可接受的服務品質」中間，顯示目前本館所提供的各項服務都是超過民眾的最低服務品質要求，但尚未超越民眾「期望的服務品質」，換句話說，本館仍應持續追求卓越的服務品質。

然而在 57 個問項中仍有八個服務項目的「實際感受的滿意度」是低於民眾「可接受的服務品質」，這八個項目是：「7.館內有安靜的空間能讓我專心做自己的事」、「12.館藏圖書能滿足我的需求」、「14.館藏視聽資料能滿足我的需求」、「16.電子書能滿足我的需求」、「28.視聽資料的借閱天數能滿足我的需求」、「29.資訊設備的借用期限能滿足我的需求」、「43.圖書館提供的筆電專區服務能滿足我的需求」和「55.書籍排列整齊有序」；其中又以「7.館內有安靜的空間能讓我專心做自己的事」(.21)和「14.館藏視聽資料能滿足我的需求」(.20)兩項讀者所感受的滿意度與可接受的服務品質之間的差距最大。

相對地，「40.圖書館提供的自助借還設備能滿足我的需求」(.23)和「3.館員樂意幫助我」(.24)兩項最接近讀者期望的服務品質；實際感受的滿意度與讀者期望的服務品質差距小於 0.3 的項目尚有：「54.各樓層閱讀空間照明充足」(.26)、「50.圖書館各樓層環境清潔舒適」(.26)、「2.館員迅速回應我的詢問」(.27)、「4.當我有問題問館員時館員能協助我解決問題」(.28)、「26.圖書的借還天數能滿足我的需求」(.28)、「1.館員的服務態度良好」(.29)。

以下接續針對館員、空間、館藏資源、服務、設施與環境等六個構面詳加分析。

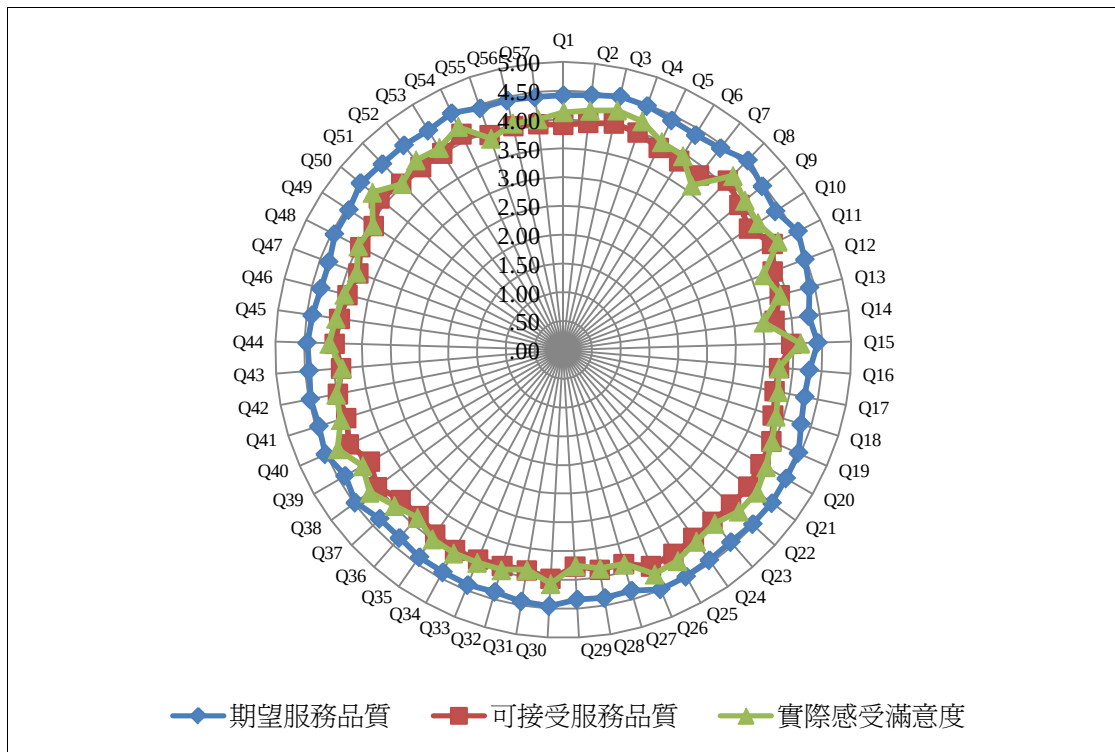


圖 12 期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

1.圖書館館員

由表 31 與圖 13 可知，圖書館館員構面中，「3.館員樂意幫助我」和「4.館員能協助我解決問題」兩項最接近讀者期望的服務水準；緊接其後的是「2.館員迅速回應我的詢問」和「1.館員的服務態度良好」。而「5.館員有充份知識回答問題」和「6.館員的表現很專業」這兩項與讀者「期望的服務品質」之間落差較大。其中表現最好的是「3.館員樂意幫助我」，在伯仲之間的是「1.館員的服務態度良好」、「2.館員迅速回應我的詢問」和「4.館員能協助我解決問題」。

表 31 圖書館館員構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

圖書館館員構面	期望品質與滿意度之差	期望的服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
1. 館員的服務態度良好	.29	4.42	4.13	3.91	.22
2. 館員迅速回應我的詢問	.27	4.45	4.18	3.96	.22
3. 館員樂意幫助我	.24	4.51	4.26	4.03	.23
4. 館員能協助我解決問題	.28	4.48	4.20	3.99	.21
5. 館員有充份知識回答問題	.41	4.41	3.99	3.88	.11
6. 館員的表現很專業	.43	4.38	3.95	3.85	.10

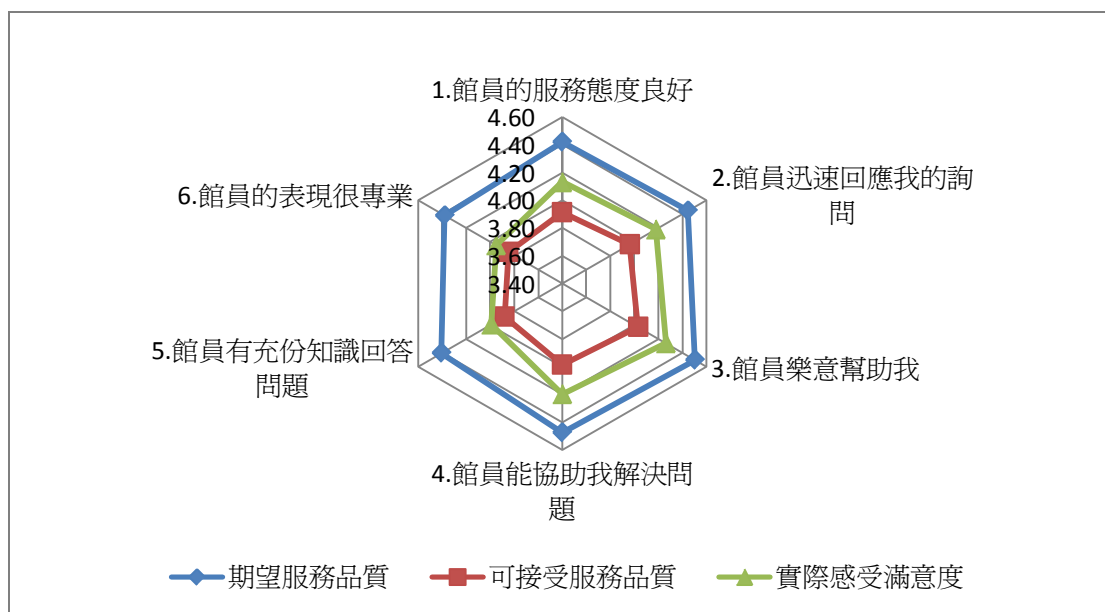


圖 13 圖書館館員構面之服務品質雷達圖

2. 圖書館空間

由表 32 與圖 14 可知，圖書館空間構面中以「8.圖書館是個舒適的地方」和「10.提供團體學習與小組討論空間」這兩項最為接近讀者期望的服務水準；而以「7.有安靜的空間讓我做自己的事」此項與讀者期望的服務水準差距較遠。由圖 20 可看出，「7.有安靜的空間讓我做自己的事」此項係低於讀者可接受之服務水準。

表 32 圖書館空間構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

圖書館空間構面	期望品質與滿意度之差	期望的服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
7.空間安靜讓我專心做事	.82	4.44	3.62	3.84	-.21
8.圖書館是個舒適的地方	.37	4.59	4.22	4.10	.11
9.空間可激勵研究與學習	.39	4.47	4.08	3.96	.12
10.提供團體學習討論空間	.37	4.40	4.03	3.85	.18
11.是自修學習研究的地方	.39	4.56	4.17	4.07	.10

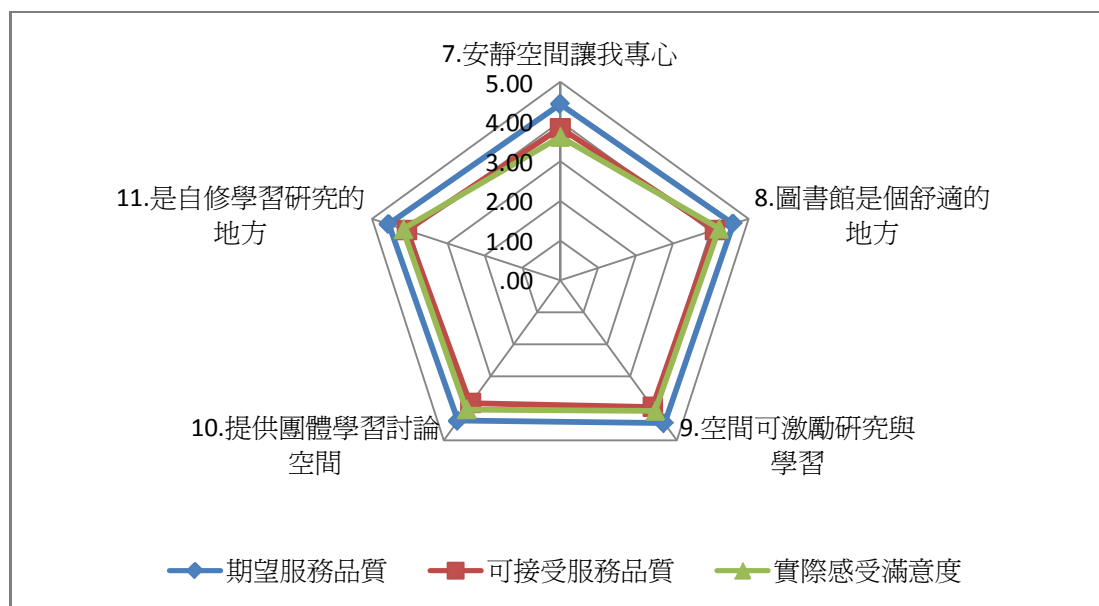


圖 14 圖書館空間構面之服務品質雷達圖

3. 圖書館館藏資源

由表 33 與圖 15 可知，「15.報紙能滿足我的需求」這項讀者實際感受的滿意度與期望的服務水準最為接近，其次是「21.設備讓我容易取用所需資訊」和「22.資訊易用可自行使用」。然此構面中有五項實際感受的滿意度低於讀者可接受的服務水準，其中以「14.視聽資料能滿足我的需求」落差最大，其次是「12.圖書能滿足我的需求」，另有三項與電子館藏取用相關的問題也都略有差距（「23.從家中連線電子資源」、「16.電子書能滿足我的需求」、「19.館藏目錄讓我自行查找資訊」），顯見值此網路資訊時代，讀者對電子館藏的內涵與取用的要求越來越高，本館應思考提升視聽資料、館藏圖書與電子館藏的質量與取用便利性，以滿足讀者的需求。

表 33 館藏資源構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

圖書館館藏資源構面	期望品質與滿意度之差	期望的服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
12.圖書能滿足我的需求	.76	4.47	3.71	3.88	-.17
13.期刊雜誌能滿足我的需求	.53	4.40	3.88	3.88	.00
14.視聽資料能滿足我的需求	.79	4.30	3.50	3.71	-.20
15.報紙能滿足我的需求	.30	4.42	4.11	3.96	.15
16.電子書能滿足我的需求	.53	4.28	3.75	3.76	-.01
17.電子期刊雜誌能滿足我的需求	.47	4.27	3.80	3.74	.05

表 33 (續)

圖書館館藏資源構面	期望品質與滿意度之差	期望的服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
18.電子資料庫能滿足我的需求	.46	4.32	3.86	3.82	.05
19.館藏目錄讓我查找資訊	.50	4.45	3.95	3.95	.00
20.網站讓我可以查找資訊	.40	4.46	4.06	3.95	.11
21.設備讓我容易取用所需資訊	.32	4.49	4.17	3.99	.18
22.資訊易用可以自行使用	.33	4.47	4.13	3.97	.17
23.從家中連線電子資源	.43	4.42	3.99	3.95	.05

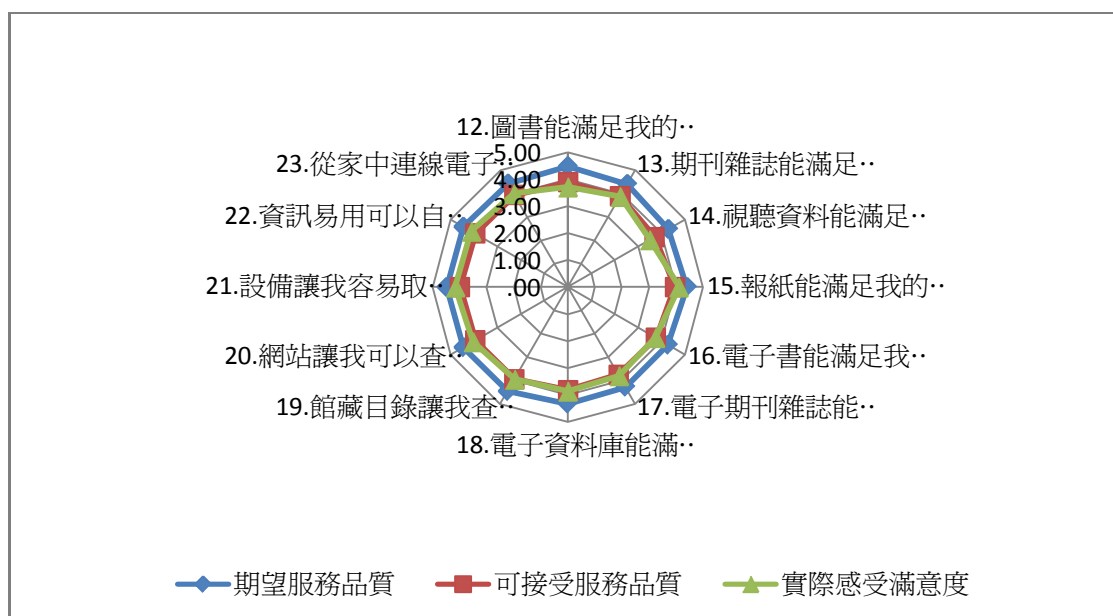


圖 15 圖書館館藏資源構面之服務品質雷達圖

4. 圖書館服務

由表 34 與圖 16 可知，圖書館服務構面中讀者實際感受的滿意度與期望服務水準較為接近的是「26.圖書借閱天數能滿足需求」、「25.圖書借閱冊數能滿足需求」、「37.文獻傳遞服務能滿足需求」三項，有兩項稍微低於讀者可接受的服務水準（「28.視聽資料借閱天數能滿足需求」、「29.資訊設備借用期限能滿足需求」），另有兩項恰好等於讀者可接受的服務水準（「27.視聽資料借閱件數能滿足需求」、「31.電腦預約登記能滿足需求」）。其中以「視聽資料借閱天數」與「視聽資料借閱件數」落差較大，顯見讀者希望視聽資料可以借更多借更久。

表 34 圖書館服務構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

圖書館服務構面	期望品質與滿意度之差	期望的服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
24.開放時間能滿足需求	.40	4.44	4.05	3.97	.07
25.圖書借閱冊數能滿足需求	.31	4.48	4.16	4.03	.14
26.圖書借閱天數能滿足需求	.28	4.49	4.20	4.05	.15
27.視聽資料借閱件數滿足需求	.48	4.34	3.86	3.86	.00
28.視聽資料借閱天數滿足需求	.52	4.36	3.85	3.87	-.02
29.資訊設備借用期限滿足需求	.59	4.34	3.75	3.76	-.01
30.圖書預約續借滿足需求	.39	4.45	4.07	3.97	.09
31.電腦預約登記滿足需求	.56	4.43	3.87	3.87	.00
32.閉架調閱服務可滿足需求	.40	4.37	3.97	3.90	.07
33.影片欣賞可滿足需求	.42	4.41	3.98	3.92	.06
34.兒童閱讀能滿足需求	.38	4.39	4.01	3.95	.06
35.利用講習能滿足需求	.38	4.38	3.99	3.90	.10
36.演講活動能滿足需求	.47	4.33	3.86	3.82	.04
37.文獻傳遞服務能滿足需求	.34	4.33	3.99	3.84	.15

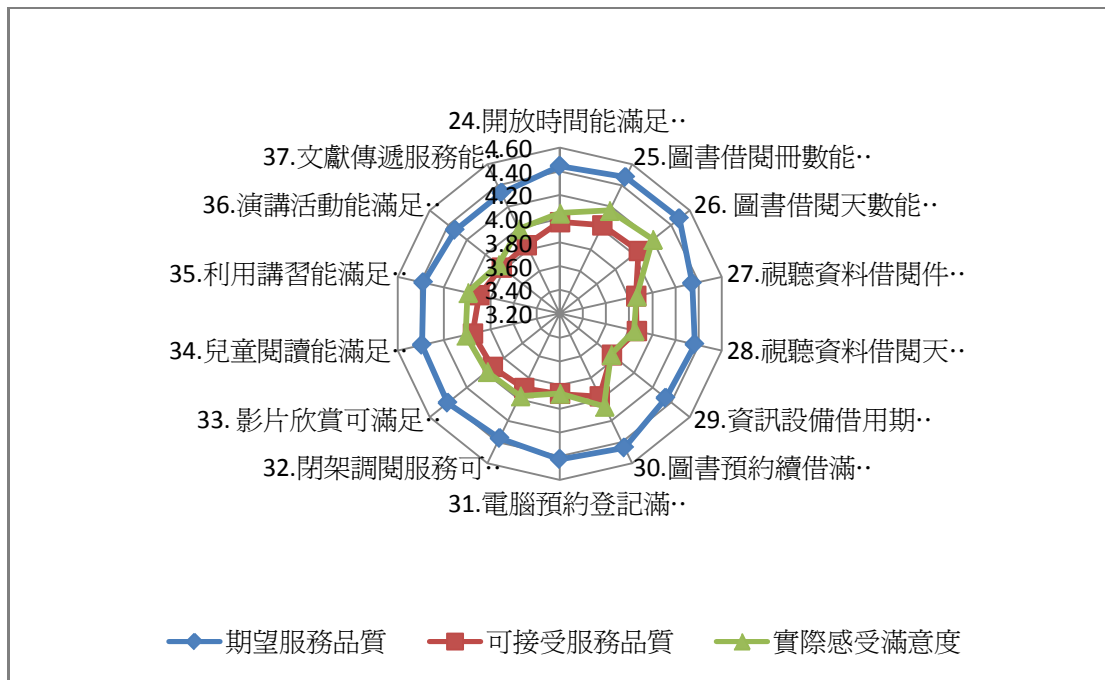


圖 16 圖書館服務構面之服務品質雷達圖

5. 圖書館設施

由表 35 和圖 17 可知，圖書館設施構面中，以「40.自助借還設備能滿足需求」最接近讀者的期望水準，其次是「38.桌椅舒適度能滿足需求」和「39.複印掃描設備能滿足需求」。此構面只有一項讀者實際感受的滿意度低於讀者可接受的服務品質：「43.筆電專區能滿足需求」。

表 35 圖書館設施構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

圖書館設施構面	期望品質與滿意度之差	期望的服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
38.桌椅舒適度能滿足需求	.30	4.48	4.18	4.01	.16
39.複印掃描設備能滿足需求	.35	4.37	4.03	3.88	.15
40.自助借還設備能滿足需求	.23	4.51	4.28	4.07	.21
41.電腦設備能滿足需求	.39	4.44	4.05	3.94	.11
42.無線網路環境能滿足需求	.45	4.47	4.02	3.99	.03
43.筆電專區能滿足需求	.57	4.43	3.85	3.88	-.02
44.資訊便利站可滿足需求	.38	4.45	4.07	3.97	.10

表 35 (續)

圖書館設施構面	期望品質與滿意度之差	期望的服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
45.活動簡訊可滿足需求	.41	4.40	3.99	3.92	.07
46.資訊推播服務可滿足需求	.42	4.34	3.93	3.87	.06
47.微型圖書館服務滿足需求	.51	4.35	3.84	3.80	.04

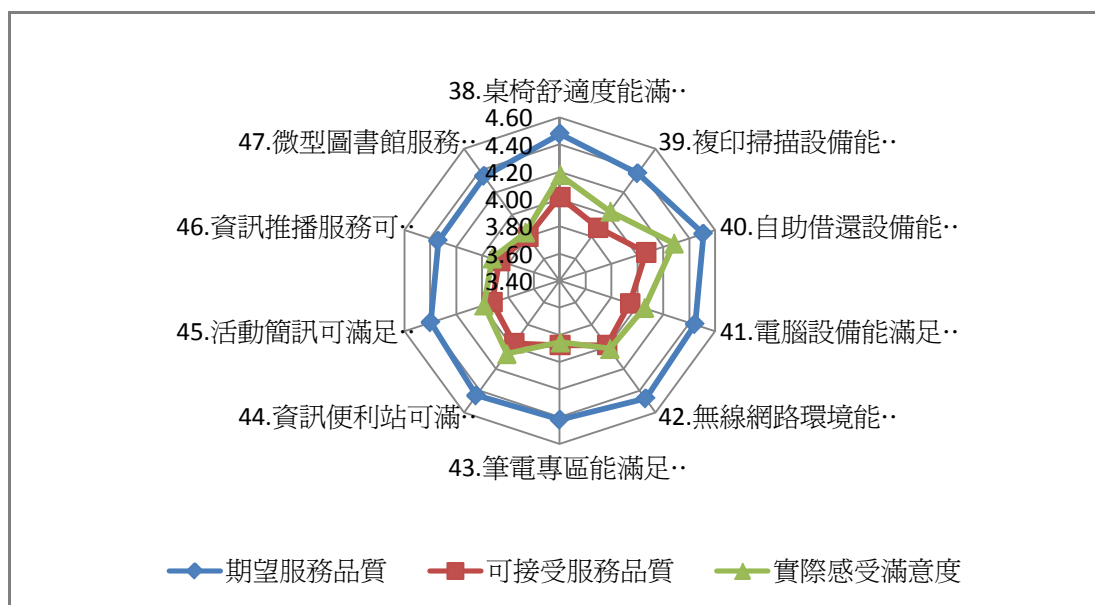


圖 17 圖書館設施構面之服務品質雷達圖

6. 圖書館環境

由表 36 與圖 18 可看出，圖書館環境構面中以「50.各樓層環境清潔舒適」與「54.各樓層閱讀空間照明充足」兩項較為接近讀者期望之服務水準，其次是「52.整體景觀綠美化設計」與「53.中央空調設定之溫度適中」。「55.書籍排列整齊有序」這項讀者感受的滿意度略低於讀者可接受的服務水準，「51.洗手間的環境清潔」這項讀者感受的滿意度恰好與讀者可接受的服務水準相等，「49.空間配置與動線規劃適宜」、「48.各項標示指引清楚明確」、「56.網站資訊正確即時」和「57.網站架構與美觀設計」則略高於讀者可接受的服務水準。

表 36 圖書館環境構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

圖書館環境構面	期望品質與滿意度之差	期望的服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
48.各項標示指引清楚明確	.46	4.45	3.99	3.95	.04
49.空間配置與動線規劃適宜	.49	4.44	3.95	3.93	.02
50.各樓層環境清潔舒適	.26	4.56	4.30	4.14	.16
51.洗手間的環境清潔	.48	4.50	4.02	4.03	.00
52.整體景觀綠美化設計	.33	4.50	4.17	4.03	.15
53.中央空調設定之溫度適中	.35	4.47	4.12	4.01	.11
54.各樓層閱讀空間照明充足	.26	4.54	4.28	4.14	.14
55.書籍排列整齊有序	.55	4.43	3.88	3.94	-.06
56.網站資訊正確即時	.41	4.44	4.03	3.98	.05
57.網站架構與美觀設計	.38	4.41	4.03	3.94	.09

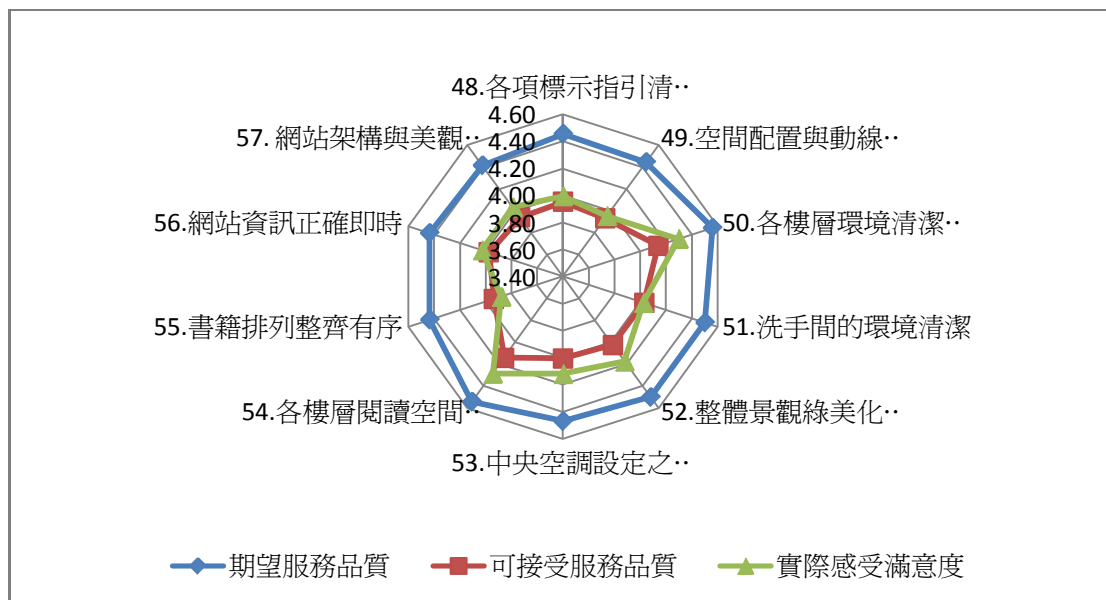


圖 18 圖書館環境構面之服務品質雷達圖

九、基本資料與各項滿意度反應的差異性分析

本研究將進一步針對受訪者的個人基本資料與各項滿意度檢驗變項反應進行差異性分析，以了解不同屬性的受訪者對於特定變項之滿意或認同態度是否存在顯著差異，並藉以了解特定讀者群之需求，以設計能夠滿足最大讀者群的圖書館服務。以下為各屬性對於各項滿意度之差異性分析。

1. 性別

由附錄六之性別對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，57 項問項中有六項達到統計上的顯著差異。圖書館服務構面有兩項「31.電腦、自修室及討論小間的預約與登記服務」($t=2.387, p=.017$)與「32.館藏閉架書庫調閱服務」($t=2.387, p=.017$)；圖書館設施構面有一項，「38.閱覽桌椅的舒適度」($t=-2.026, p=.043$)；圖書館環境構面有三項「49.內部空間配置與動線規劃」($t=2.326, p=.002$)、「50.各樓層環境清潔舒適」($t=2.119, p=.034$)、「51.洗手間的環境清潔」($t=2.988, p=.003$)。進一步檢視平均數可以發現，六項中有五項都是男性的滿意程度顯著高於女性，只有「38.閱覽桌椅的舒適度」這一項是女性的滿意程度顯著高於男性。值得注意的是有關「51.洗手間的環境清潔」，男性滿意度高於女性，可能是男用洗手間的環境比起女用洗手間來得乾淨，而女性之標準差相對較大，推想可能是不同時段之清潔程度不同，建議本館應針對女用洗手間加強環境維護。

表 37 性別之單因子變異數分析顯著性項目彙整

問項	男性		女性		T 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
圖書館服務構面						
31.電腦預約登記滿足需求	3.96	0.916	3.81	0.975	2.387	0.017*
32.閉架調閱服務可滿足需求	4.03	0.804	3.9	0.924	2.083	0.038*
圖書館設施構面						
38.桌椅舒適度能滿足需求	4.12	0.89	4.21	0.853	-2.026	0.043*
圖書館環境構面						
49.空間配置與動線規劃適宜	4.01	0.941	3.91	0.976	2.326	0.020*
50.各樓層環境清潔舒適	4.35	0.776	4.27	0.851	2.119	0.034*
51.洗手間的環境清潔	4.11	0.891	3.97	1.041	2.988	0.003**

2. 年齡

由附錄七之年齡對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，57 項問項中有 44 項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Bonferroni 法進行事後成對比較，由附錄七可知，整體而言，15-18 歲民眾之滿意程度相較其他年齡層較高，其次是 61 歲以上的讀者；而 19-25 歲與 41-50 歲這兩群民眾的滿意度較低，尤其大多數時候顯著低於 15-18 歲和 61 歲以上的讀者。

3. 教育程度

由附錄九之教育程度對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，57 項問項中有 45 項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Bonferroni 法進行事後成對比較，由附錄十可知，整體而言，教育程度愈高普遍滿意度相對較低，國中與高中教育程度之讀者，在各項滿意度上都顯著高於大學與研究所。

4. 利用頻率

由附錄十一之利用頻率對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，57 項問項中有 10 項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Bonferroni 法進行事後成對比較，由附錄十二可知，整體而言，利用頻率很高和很低的讀者滿意度相對較高，每天上圖書館的讀者對「21.設備現代化讓我可以很容易地取用資訊」、「22.資訊容易取用我可以自行使用」、「26.圖書的借閱天數」、「45.圖書館提供的活動簡訊」、「49.空間配置與動線規劃」、「57.圖書館的網站架構與美觀設計」等都比每兩週一次或每週一次的讀者更為滿意。

5. 填寫問卷形式

本調查同時利用紙本與網路蒐集資料，故進一步利用獨立樣本 t 檢定了解紙本與網路填答者對各項服務之滿意度是否有顯著差異。由附錄十三可知，在本調查的 57 項問項中有 44 項達到顯著差異，而且這 44 項都是紙本填答者的滿意度高於網路填答者。

伍、調查結論與建議

一、結論

1. 本館讀者以女性、年齡為 31-40 歲、教育程度為大學等族群、居住於大臺中市、每週到館一次的民眾為主。進一步調查民眾很久或從沒到圖書館的原因，主要原因為較常使用免費的網路資源。
2. 對於圖書館館員構面而言，在服務態度、迅速回應、樂意幫助及協助解決問題上，都獲得八成二以上的滿意度。本構面所提供之服務品質大致都在讀者可接受的服務水準之上。其中「館員迅速回應我的詢問」和「館員樂意幫助我」兩個項目的滿意度相當接近期望的服務品質，但「館員的表現很專業」是讀者滿意度較低的項目。
3. 對於圖書館空間構面而言，平均獲得七成三以上讀者的支持與肯定。讀者最滿意的是「是自修學習研究的地方」，滿意度較低的是「空間安靜讓我專心做事」，有 18.8% 的讀者表示不滿意。
4. 對於圖書館館藏資源構面而言，以「設備讓我容易取用所需資訊」的滿意度最高，約占八成一；其次是「資訊易用可以自行使用」。滿意程度最低的是館藏視聽資料，只得到五成民眾的支持，其次是圖書和電子書。
5. 對於圖書館服務構面而言，平均獲得約七成二讀者的支持與肯定。其中「圖書借閱天數能滿足需求」與「圖書借閱冊數能滿足需求」約八成一的讀者感到滿意。
6. 對於圖書館設施構面而言，民眾最滿意的是自助借還設備，其次是桌椅舒適度。然而讀者最不滿意的是筆電專區，有 8.8% 的讀者表示不滿意。
7. 對於圖書館環境構面而言，平均獲得近七成六民眾的支持與肯定。「各樓層環境清潔舒適」與「各樓層閱讀空間照明充足」約有分別有 84.5% 及 84.2% 的讀者感到滿意。
8. 超過五成以上受訪民眾未曾使用本館的服務共有 17 項，包含圖書館服務、圖書館館藏資源與圖書館設施三個構面。其中圖書館服務構面有八項服務較少讀者使用，而「演講活動」、「借用資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)」、「資源利用講習」、「文獻傳遞服務(如代向它館借閱圖書、複印期刊文章等)」和「兒童閱讀活動」五項是六成以上的受訪者未曾使用的服務。
9. 民眾最常利用的設施中第一名的是一樓自助還書機，其次是洗手間，再次為三樓期刊區。讀者最滿意的設施第一名也是一樓自助還書機，其次是一樓自助借書機、三樓期刊區、二樓視聽欣賞區、洗手間。顯見自助還書機與洗手間，讀者不僅常用，而且相當滿意。
10. 對於期望服務品質成長率而言，讀者對新館的期望服務品質提高最多的是「兒童閱讀活動」，由 100 年的 1.56 提高到 101 年的 4.39；其次是「文獻傳遞服務」，由 100 年的 1.52 提高至 4.33；再次為「演講活動」，由 100 年的 1.54 提升至 4.33。
11. 對於實際感受的滿意度成長率而言，100 年與 101 年讀者實際感受的滿意度

提高最多的是「兒童閱讀活動」，由 100 年的 1.44 提高到 101 年的 4.01；其次是「文獻傳遞服務」，由 100 年的 1.48 提高到 101 年的 3.99；再次為「資源利用講習」，由 100 年 1.58 提高到 101 年的 3.99。

12. 對於可接受服務品質成長率而言，100 年與 101 年讀者可接受服務品質提高最多的是「兒童閱讀活動」，由 100 年的 1.48 提高到 101 年的 3.95；其次是「文獻傳遞服務」，由 100 年的 1.44 提高到 101 年的 3.84；再次為「演講活動」，由 100 年 1.44 提高到 101 年的 3.82。
13. 就民眾對本館的整體滿意程度而言，有 20.8% 的民眾表示非常滿意，滿意的民眾有 64.8%，普通的有 12.1%。顯示本館所提供的各項服務與設備設施的服務品質能滿足大多數讀者的需求。

二、建議

1. 從期望服務品質、實際感受的滿意度與可接受的服務品質的分析結果來看，本館所提供的各項服務均算是令讀者感到滿意，但仍低於讀者所期望的服務品質，其中有若干項目低於讀者可接受的服務品質，顯見本館的服務仍有進步空間，值得深入了解讀者對各項服務之需求，研擬服務提升策略與做法。
2. 以兩年所收集之資料分析，101 年度滿意度提升 30% 以上的有兩項，提升 20% 的有五項，提升 10% 的有 28 項，提升 1-10% 的有 13 項，惟「館內有安靜的空間，能讓我專心做自己的事」在 101 年度呈現負成長。在開放問題部分，亦有較多讀者針對此議題提出反應，值得館方思考解決之道。
3. 超過五成以上受訪民眾未曾使用本館的服務共有 17 項，其中「演講活動」、「借用資訊設備」、「資源利用講習」、「文獻傳遞服務」和「兒童閱讀活動」五項是六成以上讀者未曾使用的服務。由於本次調查受訪者有近七成為 15 至 29 歲的年輕族群，較少使用說故事服務、演講活動等專為特殊族群或有特殊需求的服務。本館宜研擬適當的行銷策略，將圖書館服務推廣至年輕族群之使用者。
4. 經由單因子變異數分析性別、年齡、教育程度等對各項服務滿意度的差異顯著性，結果顯示 19-25 歲與 41-50 歲、教育程度愈高的讀者對各項服務的滿意程度普遍較低，建議針對這群讀者進行焦點訪談深入解析其服務需求，研擬因應策略加以滿足，以爭取這群讀者的支持與肯定。

附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表

實際感受的滿意度	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		總和	未曾使用該項服務	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
圖書館館員構面													
1.館員的服務態度良好	622	34.3	865	47.7	273	15.1	46	2.5	7	0.4	1813	141	7.1
2.館員迅速回應我的詢問	661	39.8	702	42.3	242	14.6	44	2.7	11	0.7	1660	305	15.3
3.館員樂意幫助我	740	44.6	667	40.2	209	12.6	34	2.0	9	0.5	1659	290	14.6
4.館員能協助我解決問題	687	41.9	661	40.3	233	14.2	49	3.0	10	0.6	1640	315	15.8
5.館員有充份知識回答問題	451	32.1	574	40.8	314	22.3	56	4.0	12	0.9	1407	550	27.6
6.館員的表現很專業	485	30.8	629	40.0	377	24.0	62	3.9	20	1.3	1573	377	18.9
圖書館空間構面													
7.空間安靜讓我專心做事	545	29.4	520	28.0	441	23.8	238	12.8	110	5.9	1854	91	4.6
8.圖書館是個舒適的地方	903	47.3	635	33.2	276	14.5	75	3.9	21	1.1	1910	31	1.6
9.空間可激勵研究與學習	679	37.7	699	38.8	327	18.2	77	4.3	19	1.1	1801	135	6.8
10.提供團體學習討論空間	375	37.5	348	34.8	224	22.4	35	3.5	17	1.7	999	974	48.8
11.是自修學習研究的地方	717	42.4	643	38.0	253	14.9	65	3.8	15	0.9	1693	260	13.0
圖書館館藏資源構面													
12.圖書能滿足我的需求	446	24.4	675	36.9	500	27.3	146	8.0	63	3.4	1830	121	6.1
13.期刊雜誌能滿足我的需求	403	28.8	558	39.9	323	23.1	85	6.1	28	2.0	1397	557	27.9
14.視聽資料能滿足我的需求	231	19.6	364	30.8	400	33.9	142	12.0	44	3.7	1181	796	39.8
15.報紙能滿足我的需求	429	38.6	439	39.5	198	17.8	31	2.8	14	1.3	1111	850	42.8
16.電子書能滿足需求	217	24.9	331	37.9	238	27.3	65	7.4	22	2.5	873	1106	55.3
17.電子期刊雜誌能滿足需求	195	24.8	312	39.6	221	28.1	44	5.6	15	1.9	787	1186	59.4
18.電子資料庫能滿足需求	250	27.7	359	39.8	230	25.5	47	5.2	17	1.9	903	1077	53.9
19.館藏目錄讓我查找資訊	539	33.8	605	38.0	311	19.5	107	6.7	31	1.9	1593	371	18.6
20.網站讓我可以查找資訊	562	36.5	602	39.1	295	19.2	64	4.2	16	1.0	1539	426	21.3

實際感受的滿意度	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		總和	未曾使用該項服務	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
21.設備讓我容易取用所需資訊	674	39.3	723	42.2	270	15.7	36	2.1	12	0.7	1715	241	12.1
22.資訊易用可以自行使用	611	37.5	685	42.1	284	17.4	39	2.4	10	0.6	1629	317	15.9
23.從家中連線電子資源	335	34.0	381	38.7	216	21.9	35	3.6	18	1.8	985	989	49.6
圖書館服務構面													
24.開放時間能滿足需求	654	35.0	760	40.7	363	19.4	67	3.6	24	1.3	1868	81	4.1
25.圖書借閱冊數能滿足需求	663	40.3	674	40.9	243	14.8	50	3.0	17	1.0	1647	303	15.2
26.圖書借閱天數能滿足需求	677	41.9	652	40.4	235	14.6	33	2.0	17	1.1	1614	332	16.7
27.視聽資料借閱件數滿足需求	292	28.9	387	38.2	255	25.2	59	5.8	19	1.9	1012	971	48.5
28.視聽資料借閱天數滿足需求	279	28.0	380	38.2	261	26.2	56	5.6	20	2.0	996	987	49.4
29.資訊設備借用期限滿足需求	171	24.9	256	37.3	202	29.4	35	5.1	23	3.3	687	1298	64.9
30.圖書預約續借滿足需求	497	36.4	554	40.6	244	17.9	47	3.4	23	1.7	1365	583	29.4
31.電腦預約登記滿足需求	240	27.7	357	41.3	204	23.6	44	5.1	20	2.3	865	1110	55.5
32.閉架調閱服務可滿足需求	233	29.6	341	43.3	178	22.6	25	3.2	10	1.3	787	1192	59.6
33.影片欣賞可滿足需求	232	29.2	355	44.7	176	22.2	23	2.9	8	1.0	794	1176	59.0
34.兒童閱讀能滿足需求	254	33.3	301	39.5	178	23.4	20	2.6	9	1.2	762	1214	60.7
35.利用講習能滿足需求	229	31.5	297	40.8	178	24.5	17	2.3	7	1.0	728	1247	62.5
36.演講活動能滿足需求	158	24.2	284	43.5	184	28.2	16	2.5	11	1.7	653	1327	66.4
37.文獻傳遞服務能滿足需求	240	32.0	306	40.8	171	22.8	24	3.2	9	1.2	750	1225	61.2
圖書館設施構面													
38.桌椅舒適度能滿足需求	751	42.1	679	38.1	289	16.2	44	2.5	20	1.1	1783	174	8.7
39.複印掃描設備能滿足需求	223	32.7	291	42.6	142	20.8	18	2.6	9	1.3	683	1288	64.7
40.自助借還設備能滿足需求	750	49.3	530	34.9	178	11.7	39	2.6	23	1.5	1520	450	22.5
41.電腦設備能滿足需求	483	36.5	519	39.2	246	18.6	56	4.2	19	1.4	1323	645	32.3
42.無線網路環境能滿足需求	394	38.0	367	35.4	202	19.5	49	4.7	24	2.3	1036	931	46.7
43.筆電專區能滿足需求	222	30.5	264	36.3	178	24.5	42	5.8	22	3.0	728	1255	62.8

實際感受的滿意度	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		總和	未曾使用該項服務	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
44.資訊便利站可滿足需求	337	35.3	396	41.5	184	19.3	26	2.7	12	1.3	955	1016	50.9
45.活動簡訊可滿足需求	293	32.2	370	40.6	206	22.6	30	3.3	12	1.3	911	1074	53.7
46.資訊推播服務可滿足需求	224	28.4	330	41.9	199	25.3	22	2.8	13	1.6	788	1181	59.3
47.微型圖書館服務滿足需求	172	25.3	279	41.0	187	27.5	30	4.4	12	1.8	680	1299	65.1
圖書館環境構面													
48.各項標示指引清楚明確	636	34.5	686	37.2	409	22.2	102	5.5	12	0.7	1845	106	5.3
49.空間配置與動線規劃適宜	618	33.0	717	38.3	407	21.7	93	5.0	38	2.0	1873	71	3.6
50.各樓層環境清潔舒適	938	48.9	683	35.6	250	13.0	32	1.7	17	0.9	1920	34	1.7
51.洗手間的環境清潔	678	37.5	673	37.2	311	17.2	112	6.2	33	1.8	1807	137	6.9
52.整體景觀綠美化設計	780	41.6	710	37.8	327	17.4	49	2.6	10	0.5	1876	64	3.2
53.中央空調設定之溫度適中	735	38.1	793	41.1	312	16.2	67	3.5	21	1.1	1928	25	1.2
54.各樓層閱讀空間照明充足	894	46.7	729	38.1	242	12.6	42	2.2	8	0.4	1915	46	2.3
55.書籍排列整齊有序	575	30.3	735	38.7	424	22.3	119	6.3	47	2.5	1900	58	2.9
56.網站資訊正確即時	478	32.1	655	44.0	294	19.8	42	2.8	19	1.3	1488	474	23.7
57.網站架構與美觀設計	565	33.1	717	42.0	360	21.1	46	2.7	20	1.2	1708	257	12.9

*實際感受的滿意度百分比的樣本總數僅記實際填答該問項之樣本總數，亦即扣除未填答與「未曾使用該服務」的樣本數。

附錄二、期望的服務品質分析表

期望的服務品質	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		總和	未曾使用該項服務	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
圖書館館員構面													
1.館員的服務態度良好	943	52.0	698	38.5	164	9.0	7	0.4	1	0.1	1813	141	7.1
2.館員迅速回應我的詢問	905	54.5	609	36.7	136	8.2	8	0.5	3	0.2	1661	305	15.3
3.館員樂意幫助我	986	59.3	546	32.9	118	7.1	10	0.6	2	0.1	1662	290	14.6
4.館員能協助我解決問題	943	57.3	563	34.2	125	7.6	12	0.7	3	0.2	1646	315	15.8
5.館員有充份知識回答問題	744	53.1	504	36.0	135	9.6	13	0.9	5	0.4	1401	550	27.6
6.館員的表現很專業	824	52.3	557	35.4	169	10.7	16	1.0	9	0.6	1575	377	18.9
圖書館空間構面													
7.空間安靜讓我專心做事	1116	60.3	522	28.2	146	7.9	40	2.2	26	1.4	1850	91	4.6
8.圖書館是個舒適的地方	1269	66.5	518	27.1	104	5.5	14	0.7	3	0.2	1908	31	1.6
9.空間可激勵研究與學習	1054	58.3	575	31.8	160	8.9	11	0.6	7	0.4	1807	135	6.8
10.提供團體學習討論空間	579	57.2	286	28.2	129	12.7	9	0.9	10	1.0	1013	974	48.8
11.是自修學習研究的地方	1082	64.0	493	29.2	99	5.9	12	0.7	4	0.2	1690	260	13.0
圖書館館藏資源構面													
12.圖書能滿足我的需求	1094	59.8	545	29.8	157	8.6	22	1.2	10	0.5	1828	121	6.1
13.期刊雜誌能滿足我的需求	754	54.0	493	35.3	116	8.3	25	1.8	8	0.6	1396	557	27.9
14.視聽資料能滿足我的需求	597	50.7	389	33.0	150	12.7	29	2.5	13	1.1	1178	796	39.8
15.報紙能滿足我的需求	600	54.3	387	35.1	99	9.0	13	1.2	5	0.5	1104	850	42.8
16.電子書能滿足需求	428	48.4	314	35.5	112	12.7	23	2.6	7	0.8	884	1106	55.3
17.電子期刊雜誌能滿足需求	380	48.0	279	35.3	105	13.3	16	2.0	11	1.4	791	1186	59.4
18.電子資料庫能滿足需求	457	50.3	313	34.5	116	12.8	15	1.7	7	0.8	908	1077	53.9
19.館藏目錄讓我查找資訊	932	58.5	498	31.2	127	8.0	27	1.7	10	0.6	1594	371	18.6

期望的服務品質	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		總和	未曾使用該項服務	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
20.網站讓我可以查找資訊	891	58.0	502	32.7	120	7.8	11	0.7	13	0.8	1537	426	21.3
21.設備讓我容易取用所需資訊	1014	59.1	553	32.2	132	7.7	13	.8	4	0.2	1716	241	12.1
22.資訊易用可以自行使用	926	56.8	564	34.6	120	7.4	18	1.1	3	0.2	1631	317	15.9
23.從家中連線電子資源	550	55.5	336	33.9	86	8.7	13	1.3	6	0.6	991	989	49.6
圖書館服務構面													
24.開放時間能滿足需求	1053	56.5	622	33.4	157	8.4	22	1.2	9	0.5	1863	81	4.1
25.圖書借閱冊數能滿足需求	967	58.6	527	31.9	136	8.2	13	0.8	7	0.4	1650	303	15.2
26.圖書借閱天數能滿足需求	951	58.8	523	32.3	128	7.9	8	0.5	7	0.4	1617	332	16.7
27.視聽資料借閱件數滿足需求	528	52.1	345	34.0	110	10.8	23	2.3	8	0.8	1014	971	48.5
28.視聽資料借閱天數滿足需求	520	52.4	341	34.4	112	11.3	11	1.1	8	0.8	992	987	49.4
29.資訊設備借用期限滿足需求	371	53.1	227	32.5	79	11.3	12	1.7	10	1.4	699	1298	64.9
30.圖書預約續借滿足需求	782	57.2	452	33.1	112	8.2	11	0.8	9	0.7	1366	583	29.4
31.電腦預約登記滿足需求	488	56.4	281	32.4	83	9.6	7	0.8	7	0.8	866	1110	55.5
32.閉架調閱服務可滿足需求	419	53.2	259	32.9	96	12.2	7	0.9	7	0.9	788	1192	59.6
33.影片欣賞可滿足需求	434	54.3	271	33.9	83	10.4	7	0.9	4	0.5	799	1176	59.0
34.兒童閱讀能滿足需求	412	54.3	259	34.1	70	9.2	8	1.1	10	1.3	759	1214	60.7
35.利用講習能滿足需求	388	53.2	255	35.0	69	9.5	8	1.1	9	1.2	729	1247	62.5
36.演講活動能滿足需求	328	49.8	239	36.3	77	11.7	7	1.1	7	1.1	658	1327	66.4
37.文獻傳遞服務能滿足需求	379	50.3	278	36.9	74	9.8	12	1.6	11	1.5	754	1225	61.2
圖書館設施構面													
38.桌椅舒適度能滿足需求	1050	58.9	567	31.8	141	7.9	14	0.8	10	0.6	1782	174	8.7
39.複印掃描設備能滿足需求	364	53.1	233	34.0	73	10.7	9	1.3	6	0.9	685	1288	64.7
40.自助借還設備能滿足需求	929	61.1	463	30.5	110	7.2	7	0.5	11	0.7	1520	450	22.5
41.電腦設備能滿足需求	757	57.2	424	32.0	123	9.3	13	1.0	7	0.5	1324	645	32.3
42.無線網路環境能滿足需求	636	60.9	291	27.9	99	9.5	11	1.1	7	0.7	1044	931	46.7

期望的服務品質	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		總和	未曾使用該項服務	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
43.筆電專區能滿足需求	421	57.4	226	30.8	71	9.7	10	1.4	6	0.8	734	1255	62.8
44.資訊便利站可滿足需求	540	56.6	320	33.5	80	8.4	8	0.8	6	0.6	954	1016	50.9
45.活動簡訊可滿足需求	490	54.2	308	34.1	91	10.1	7	0.8	8	0.9	904	1074	53.7
46.資訊推播服務可滿足需求	407	51.5	268	33.9	102	12.9	4	0.5	9	1.1	790	1181	59.3
47.微型圖書館服務滿足需求	359	52.6	227	33.2	82	12.0	6	0.9	9	1.3	683	1299	65.1
圖書館環境構面													
48.各項標示指引清楚明確	1056	57.4	588	32.0	167	9.1	26	1.4	2	0.1	1839	106	5.3
49.空間配置與動線規劃適宜	1063	57.2	603	32.4	163	8.8	17	0.9	14	0.8	1860	71	3.6
50.各樓層環境清潔舒適	1224	64.1	547	28.6	126	6.6	10	0.5	3	0.2	1910	34	1.7
51.洗手間的環境清潔	1111	61.9	521	29.0	125	7.0	32	1.8	7	0.4	1796	137	6.9
52.整體景觀綠美化設計	1124	60.1	583	31.2	147	7.9	12	0.6	5	0.3	1871	64	3.2
53.中央空調設定之溫度適中	1101	57.3	645	33.6	154	8.0	14	0.7	6	0.3	1920	25	1.2
54.各樓層閱讀空間照明充足	1168	61.3	616	32.3	114	6.0	6	0.3	2	0.1	1906	46	2.3
55.書籍排列整齊有序	1049	55.5	657	34.8	153	8.1	19	1.0	12	0.6	1890	58	2.9
56.網站資訊正確即時	815	54.8	523	35.2	137	9.2	3	0.2	8	0.5	1486	474	23.7
57.網站架構與美觀設計	915	53.9	589	34.7	180	10.6	5	0.3	8	0.5	1697	257	12.9

*期望的服務品質百分比的樣本總數僅記實際填答該問項之樣本總數，亦即扣除未填答與「未曾使用該服務」的樣本數。

附錄三、可接受的服務品質分析表

可接受的服務品質	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		總和	未曾使用該項服務	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
圖書館館員構面													
1.館員的服務態度良好	419	23.4	838	46.8	498	27.8	31	1.7	6	0.3	1792	141	7.1
2.館員迅速回應我的詢問	435	26.4	757	46.0	421	25.6	24	1.5	9	0.5	1646	305	15.3
3.館員樂意幫助我	503	30.7	734	44.8	356	21.7	37	2.3	7	0.4	1637	290	14.6
4.館員能協助我解決問題	470	28.9	718	44.2	391	24.1	37	2.3	9	0.6	1625	315	15.8
5.館員有充份知識回答問題	327	23.5	632	45.4	381	27.4	40	2.9	11	0.8	1391	550	27.6
6.館員的表現很專業	356	23.0	677	43.7	460	29.7	41	2.6	16	1.0	1550	377	18.9
圖書館空間構面													
7.空間安靜讓我專心做事	455	24.9	759	41.6	500	27.4	77	4.2	34	1.9	1825	91	4.6
8.圖書館是個舒適的地方	677	36.0	781	41.5	372	19.8	46	2.4	7	0.4	1883	31	1.6
9.空間可激勵研究與學習	519	29.2	744	41.9	453	25.5	47	2.6	13	0.7	1776	135	6.8
10.提供團體學習討論空間	275	27.9	362	36.8	294	29.8	35	3.6	19	1.9	985	974	48.8
11.是自修學習研究的地方	566	34.0	696	41.9	362	21.8	28	1.7	11	0.7	1663	260	13.0
圖書館館藏資源構面													
12.圖書能滿足我的需求	442	24.5	808	44.8	472	26.2	61	3.4	20	1.1	1803	121	6.1
13.期刊雜誌能滿足我的需求	337	24.5	611	44.3	365	26.5	51	3.7	14	1.0	1378	557	27.9
14.視聽資料能滿足我的需求	227	19.4	473	40.4	397	33.9	54	4.6	21	1.8	1172	796	39.8
15.報紙能滿足我的需求	328	30.0	442	40.5	282	25.8	30	2.7	10	0.9	1092	850	42.8
16.電子書能滿足需求	175	20.1	379	43.5	267	30.6	39	4.5	12	1.4	872	1106	55.3
17.電子期刊雜誌能滿足需求	153	19.6	340	43.5	237	30.3	37	4.7	14	1.8	781	1186	59.4
18.電子資料庫能滿足需求	203	22.7	370	41.4	284	31.8	27	3.0	10	1.1	894	1077	53.9
19.館藏目錄讓我查找資訊	446	28.4	665	42.4	403	25.7	44	2.8	12	0.8	1570	371	18.6

可接受的服務品質	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		總和	未曾使用該項服務	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
20.網站讓我可以查找資訊	436	28.8	646	42.6	376	24.8	42	2.8	16	1.1	1516	426	21.3
21.設備讓我容易取用所需資訊	494	29.2	745	44.0	409	24.2	34	2.0	10	0.6	1692	241	12.1
22.資訊易用可以自行使用	442	27.5	721	44.8	405	25.2	33	2.0	9	0.6	1610	317	15.9
23.從家中連線電子資源	277	28.5	415	42.7	240	24.7	28	2.9	11	1.1	971	989	49.6
圖書館服務構面													
24.開放時間能滿足需求	529	28.8	795	43.3	454	24.7	48	2.6	11	0.6	1837	81	4.1
25.圖書借閱冊數能滿足需求	519	32.0	683	42.1	374	23.1	33	2.0	12	0.7	1621	303	15.2
26.圖書借閱天數能滿足需求	526	33.0	665	41.8	367	23.1	23	1.4	11	0.7	1592	332	16.7
27.視聽資料借閱件數滿足需求	245	24.4	437	43.6	271	27.0	37	3.7	13	1.3	1003	971	48.5
28.視聽資料借閱天數滿足需求	244	24.8	421	42.8	277	28.2	26	2.6	15	1.5	983	987	49.4
29.資訊設備借用期限滿足需求	144	21.1	283	41.5	215	31.5	27	4.0	13	1.9	682	1298	64.9
30.圖書預約續借滿足需求	380	28.2	607	45.1	318	23.6	28	2.1	14	1.0	1347	583	29.4
31.電腦預約登記滿足需求	205	23.9	375	43.7	250	29.1	20	2.3	8	0.9	858	1110	55.5
32.閉架調閱服務可滿足需求	182	23.6	358	46.4	206	26.7	19	2.5	6	0.8	771	1192	59.6
33.影片欣賞可滿足需求	199	25.4	358	45.7	201	25.6	17	2.2	9	1.1	784	1176	59.0
34.兒童閱讀能滿足需求	207	28.0	328	44.4	175	23.7	18	2.4	11	1.5	739	1214	60.7
35.利用講習能滿足需求	179	25.1	319	44.8	187	26.3	15	2.1	12	1.7	712	1247	62.5
36.演講活動能滿足需求	131	20.3	302	46.9	185	28.7	18	2.8	8	1.2	644	1327	66.4
37.文獻傳遞服務能滿足需求	172	23.4	323	44.0	202	27.5	24	3.3	13	1.8	734	1225	61.2
圖書館設施構面													
38.桌椅舒適度能滿足需求	550	31.4	741	42.3	407	23.2	40	2.3	13	0.7	1751	174	8.7
39.複印掃描設備能滿足需求	166	24.8	287	42.8	196	29.3	12	1.8	9	1.3	670	1288	64.7
40.自助借還設備能滿足需求	530	35.5	590	39.5	334	22.3	25	1.7	16	1.1	1495	450	22.5
41.電腦設備能滿足需求	382	29.4	533	41.0	326	25.1	45	3.5	13	1.0	1299	645	32.3
42.無線網路環境能滿足需求	322	31.6	412	40.4	246	24.1	32	3.1	8	0.8	1020	931	46.7

可接受的服務品質	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		總和	未曾使用該項服務	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
43.筆電專區能滿足需求	179	24.9	311	43.2	196	27.2	29	4.0	5	0.7	720	1255	62.8
44.資訊便利站可滿足需求	268	28.5	413	44.0	226	24.1	25	2.7	7	0.7	939	1016	50.9
45.活動簡訊可滿足需求	235	26.4	390	43.8	236	26.5	21	2.4	9	1.0	891	1074	53.7
46.資訊推播服務可滿足需求	183	23.7	341	44.2	218	28.3	18	2.3	11	1.4	771	1181	59.3
47.微型圖書館服務滿足需求	139	20.7	299	44.6	203	30.3	18	2.7	12	1.8	671	1299	65.1
圖書館環境構面													
48.各項標示指引清楚明確	512	28.1	785	43.1	452	24.8	66	3.6	5	0.3	1820	106	5.3
49.空間配置與動線規劃適宜	505	27.4	800	43.5	459	24.9	58	3.2	19	1.0	1841	71	3.6
50.各樓層環境清潔舒適	703	37.2	783	41.5	371	19.7	23	1.2	8	0.4	1888	34	1.7
51.洗手間的環境清潔	558	31.4	785	44.2	371	20.9	49	2.8	13	0.7	1776	137	6.9
52.整體景觀綠美化設計	587	31.8	787	42.6	418	22.6	43	2.3	12	0.6	1847	64	3.2
53.中央空調設定之溫度適中	565	29.8	846	44.6	430	22.7	43	2.3	13	0.7	1897	25	1.2
54.各樓層閱讀空間照明充足	691	36.9	795	42.4	357	19.1	24	1.3	7	0.4	1874	46	2.3
55.書籍排列整齊有序	513	27.4	820	43.9	466	24.9	50	2.7	21	1.1	1870	58	2.9
56.網站資訊正確即時	402	27.4	678	46.2	351	23.9	24	1.6	12	0.8	1467	474	23.7
57.網站架構與美觀設計	460	27.4	732	43.6	432	25.7	41	2.4	14	0.8	1679	257	12.9

*可接受的服務品質百分比的樣本總數僅記實際填答該問項之樣本總數，亦即扣除未填答與「未曾使用該服務」的樣本數。

附錄四、期望服務品質、滿意度與可接受服務品質分析

問項	期望服務品質		滿意度		可接受服務品質	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
圖書館館員構面						
1.館員的服務態度良好	4.42	.674	4.13	.783	3.91	.777
2.館員迅速回應我的詢問	4.45	.680	4.18	.823	3.96	.792
3.館員樂意幫助我	4.51	.665	4.26	.796	4.03	.808
4.館員能協助我解決問題	4.48	.684	4.20	.834	3.99	.819
5.館員有充份知識回答問題	4.41	.730	3.99	.883	3.88	.825
6.館員的表現很專業	4.38	.761	3.95	.905	3.85	.838
圖書館空間構面						
7.空間安靜讓我專心做事	4.44	.838	3.62	1.199	3.84	.913
8.圖書館是個舒適的地方	4.59	.643	4.22	.909	4.10	.824
9.空間可激勵研究與學習	4.47	.714	4.08	.905	3.96	.847
10.提供團體學習討論空間	4.40	.816	4.03	.945	3.85	.934
11.是自修學習研究的地方	4.56	.659	4.17	.882	4.07	.825
圖書館館藏資源構面						
12.圖書能滿足我的需求	4.47	.748	3.71	1.030	3.88	.854
13.期刊雜誌能滿足我的需求	4.40	.764	3.88	.964	3.88	.857
14.視聽資料能滿足我的需求	4.30	.863	3.50	1.052	3.71	.891
15.報紙能滿足我的需求	4.42	.740	4.11	.881	3.96	.866
16.電子書能滿足需求	4.28	.841	3.75	.993	3.76	.869
17.電子期刊雜誌能滿足需求	4.27	.866	3.80	.940	3.74	.886
18.電子資料庫能滿足需求	4.32	.816	3.86	.944	3.82	.856
19.館藏目錄讓我查找資訊	4.45	.764	3.95	.988	3.95	.848

問項	期望服務品質		滿意度		可接受服務品質	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
20.網站讓我可以查找資訊	4.46	.741	4.06	.902	3.95	.860
21.設備讓我容易取用所需資訊	4.49	.691	4.17	.817	3.99	.817
22.資訊易用可以自行使用	4.47	.696	4.13	.826	3.97	.811
23.從家中連線電子資源	4.42	.755	3.99	.931	3.95	.865
圖書館服務構面						
24.開放時間能滿足需求	4.44	.738	4.05	.895	3.97	.832
25.圖書借閱冊數能滿足需求	4.48	.716	4.16	.859	4.03	.836
26.圖書借閱天數能滿足需求	4.49	.700	4.20	.838	4.05	.824
27.視聽資料借閱件數滿足需求	4.34	.821	3.86	.962	3.86	.872
28.視聽資料借閱天數滿足需求	4.36	.788	3.85	.962	3.87	.870
29.資訊設備借用期限滿足需求	4.34	.852	3.75	.994	3.76	.894
30.圖書預約續借滿足需求	4.45	.735	4.07	.910	3.97	.833
31.電腦預約登記滿足需求	4.43	.763	3.87	.953	3.87	.832
32.閉架調閱服務可滿足需求	4.37	.798	3.97	.874	3.90	.814
33.影片欣賞可滿足需求	4.41	.750	3.98	.849	3.92	.833
34.兒童閱讀能滿足需求	4.39	.803	4.01	.883	3.95	.864
35.利用講習能滿足需求	4.38	.800	3.99	.860	3.90	.860
36.演講活動能滿足需求	4.33	.804	3.86	.869	3.82	.827
37.文獻傳遞服務能滿足需求	4.33	.830	3.99	.886	3.84	.881
圖書館設施構面						
38.桌椅舒適度能滿足需求	4.48	.723	4.18	.867	4.01	.840
39.複印掃描設備能滿足需求	4.37	.795	4.03	.871	3.88	.848
40.自助借還設備能滿足需求	4.51	.714	4.28	.878	4.07	.859
41.電腦設備能滿足需求	4.44	.745	4.05	.921	3.94	.878
42.無線網路環境能滿足需求	4.47	.764	4.02	.987	3.99	.868

問項	期望服務品質		滿意度		可接受服務品質	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
43.筆電專區能滿足需求	4.43	.786	3.85	1.016	3.88	.854
44.資訊便利站可滿足需求	4.45	.736	4.07	.874	3.97	.836
45.活動簡訊可滿足需求	4.40	.771	3.99	.894	3.92	.842
46.資訊推播服務可滿足需求	4.34	.807	3.93	.890	3.87	.851
47.微型圖書館服務滿足需求	4.35	.824	3.84	.915	3.80	.859
圖書館環境構面						
48.各項標示指引清楚明確	4.45	.726	3.99	.920	3.95	.835
49.空間配置與動線規劃適宜	4.44	.753	3.95	.963	3.93	.859
50.各樓層環境清潔舒適	4.56	.655	4.30	.822	4.14	.798
51.洗手間的環境清潔	4.50	.737	4.02	.980	4.03	.836
52.整體景觀綠美化設計	4.50	.691	4.17	.844	4.03	.834
53.中央空調設定之溫度適中	4.47	.701	4.12	.876	4.01	.823
54.各樓層閱讀空間照明充足	4.54	.632	4.28	.799	4.14	.790
55.書籍排列整齊有序	4.43	.738	3.88	.993	3.94	.853
56.網站資訊正確即時	4.44	.712	4.03	.864	3.98	.808
57.網站架構與美觀設計	4.41	.727	4.03	.868	3.94	.837

附錄五、滿意度成長率分析

問項	期望服務品質			實際感受的滿意度			可接受的服務品質		
	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差
圖書館館員構面		0.38			.32			.41	
1.館員的服務態度良好	99	4.23		3.82			3.3		
	100	4.40	.857	4.10		.953	3.72		1.089
	101	4.42	.02	4.13	.03	.783	3.91	.19	.777
2.館員迅速回應我的詢問	99	4.22		3.89			3.32		
	100	4.44	.861	4.22		.975	3.78		.996
	101	4.45	.01	4.18	-.04	.823	3.96	.18	.792
3.館員樂意幫助我	99	4.17		3.67			3.28		
	100	4.44	.837	4.24		1.061	3.88		1.043
	101	4.51	.07	4.26	.02	.796	4.03	.15	.808
4.請教館員時能協助解決問題	99								
	100	4.28	1.126	4.08		1.085	3.76		1.222
	101	4.48	.20	4.20	.12	.834	3.99	.23	.819
5.館員有充份知識回答問題	99								
	100	3.26	1.871	2.96		1.818	2.84		1.777
	101	4.41	1.15	3.99	1.03	.883	3.88	1.04	.825
6.館員的表現很專業	99	4.22		3.86			3.35		
	100	3.52	1.705	3.20		1.702	3.16		1.695
	101	4.38	.86	3.95	.75	.905	3.85	.69	.838

問項	期望服務品質			實際感受的滿意度			可接受的服務品質		
	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差
圖書館空間		.11			.62			.60	
7.安靜空間讓我專心	99								
	100	3.92	1.589	3.16		1.543	3.38		1.524
	101	4.44	.52	3.62	.46	1.199	3.84	.46	.913
8.圖書館是個舒適的地方	99								
	100	4.42	1.012	3.98		1.116	3.84		1.113
	101	4.59	.17	4.22	.24	.909	4.10	.26	.824
9.空間可激勵研究與學習	99								
	100	4.18	1.024	3.88		1.256	3.74		1.139
	101	4.47	.29	4.08	.20	.905	3.96	.22	.847
10.提供團體學習討論空間	99								
	100	2.68	2.025	2.22		1.810	2.34		1.825
	101	4.40	1.72	4.03	1.81	.945	3.85	1.51	.934
11.是自修學習研究的地方	99								
	100	4.02	1.545	3.76		1.623	3.54		1.541
	101	4.56	.54	4.17	.41	.882	4.07	.53	.825
圖書館館藏資源		1.43			1.31			1.24	
12.圖書能滿足我的需求	99	4.26		3.79			3.43		
	100	4.26	1.192	3.76		1.205	3.72		1.294
	101	4.47	.21	3.71	-.05	1.030	3.88	.16	.854

問項	期望服務品質				實際感受的滿意度			可接受的服務品質		
		平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差
13.期刊雜誌能滿足我的需求	99	4.16			3.8			3.42		
	100	3.40		1.917	2.98		1.824	2.94		1.766
	101	4.40	1.00	.764	3.88	.90	.964	3.88	.94	.857
14.視聽資料能滿足我的需求	99	4.11			3.56			3.35		
	100	2.74		2.088	2.34		1.891	2.40		1.841
	101	4.30	1.56	.863	3.50	1.16	1.052	3.71	1.31	.891
15.報紙能滿足我的需求	99	4.14			3.9			3.42		
	100	2.66		2.200	2.36		2.018	2.42		2.071
	101	4.42	1.76	.740	4.11	1.75	.881	3.96	1.54	.866
16.電子書能滿足需求	99	4.01			3.49					3.27
	100	1.90		2.225	1.54		1.919	1.66		2.006
	101	4.28	2.38	.841	3.75	2.21	.993	3.76	2.10	.869
17.電子期刊雜誌能滿足需求	99	4			3.48			3.27		
	100	1.74		2.155	1.40		1.818	1.60		2.020
	101	4.27	2.53	.866	3.80	2.40	.940	3.74	2.14	.886
18.電子資料庫能滿足需求	99	4.04			3.55			3.29		
	100	1.90		2.243	1.54		1.919	1.64		1.998
	101	4.32	2.42	.816	3.86	2.32	.944	3.82	2.18	.856
19.館藏目錄讓我查找資訊	99	4.2			3.69			3.43		
	100	3.88		1.586	3.38		1.589	3.60		1.512
	101	4.45	.57	.764	3.95	.57	.988	3.95	.35	.848

問項	期望服務品質			實際感受的滿意度			可接受的服務品質		
	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差
20.網站讓我可以查找資訊	99								
	100	3.42	1.949	3.10		1.887	3.04		1.862
	101	4.46	1.04	4.06	.96	.902	3.95	.91	.860
21.設備讓我容易取用所需資訊	99								
	100	3.52	1.951	3.30		1.876	3.18		1.826
	101	4.49	.97	4.17	.87	.817	3.99	.81	.817
22.資訊易用可以自行使用	99								
	100	3.66	1.836	3.32		1.755	3.26		1.747
	101	4.47	.81	4.13	.81	.826	3.97	.71	.811
23.從家中連線電子資源	99	4.06		3.57			3.36		
	100	2.56	2.260	2.16		2.044	2.26		2.068
	101	4.42	1.86	3.99	1.83	.931	3.95	1.69	.865
圖書館服務		1.58			1.43			1.34	
24.開放時間能滿足需求	99	4.25		3.64			3.39		
	100	4.28	.809	3.86		1.030	3.90		.995
	101	4.44	.03	4.05	.19	.895	3.97	.07	.832
25.圖書借閱冊數能滿足需求	99	4.24		3.89			3.42		
	100	4.20	1.161	3.78		1.266	3.88		1.189
	101	4.48	.28	4.16	.38	.859	4.03	.15	.836

問項	期望服務品質				實際感受的滿意度			可接受的服務品質		
	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差	
26.圖書借閱天數能滿足需求	99									
	100	4.30		1.074	4.00		1.161	3.92	1.226	
	101	4.49	.19	.700	4.20	.20	.838	4.05	.13	.824
27.視聽資料借閱件數滿足需求	99	4.1			3.65			3.34		
	100	2.64		2.202	2.30		2.003	2.42		2.021
	101	4.34	1.70	.821	3.86	1.56	.962	3.86	1.44	.872
28.視聽資料借閱天數滿足需求	99									
	100	2.62		2.165	2.26		1.978	2.40		2.000
	101	4.36	1.74	.788	3.85	1.59	.962	3.87	1.47	.870
29.資訊設備借用期限滿足需求	99									
	100									
	101	4.34		.852	3.75		.994	3.76		.894
30.圖書預約續借滿足需求	99	4.09			3.71			3.45		
	100	3.74		1.639	3.62		1.602	3.42		1.553
	101	4.45	.71	.735	4.07	.45	.910	3.97	.55	.833
31.電腦預約登記滿足需求	99									
	100									
	101	4.43		.763	3.87		.953	3.87		.832
32.閉架調閱服務可滿足需求	99									
	100									
	101	4.37		.798	3.97		.874	3.90		.814

問項	期望服務品質				實際感受的滿意度			可接受的服務品質		
	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差	
33.影片欣賞可滿足需求	99									
	100									
	101	4.41	.750	3.98		.849	3.92		.833	
34.兒童閱讀能滿足需求	99	3.95		3.78			3.31			
	100	1.56	2.072	1.44		1.929	1.48		1.961	
	101	4.39	2.83	.803	4.01	2.57	.883	3.95	2.47	.864
35.利用講習能滿足需求	99	4		3.81			3.38			
	100	1.64	2.107	1.58		2.021	1.56		2.012	
	101	4.38	2.74	.800	3.99	2.41	.860	3.90	2.34	.860
36.演講活動能滿足需求	99	3.98		3.76			3.36			
	100	1.54	2.022	1.46		1.897	1.44		1.908	
	101	4.33	2.79	.804	3.86	2.40	.869	3.82	2.38	.827
37.文獻傳遞服務能滿足需求	99	4.16		3.66			3.35			
	100	1.52	2.053	1.48		1.982	1.44		1.939	
	101	4.33	2.81	.830	3.99	2.51	.886	3.84	2.40	.881
圖書館設施		1.55			1.42			1.31		
38.桌椅舒適度能滿足需求	99	4.24		3.8			3.46			
	100	3.62	1.725	3.38		1.689	3.20		1.604	
	101	4.48	.86	.723	4.18	.80	.867	4.01	.81	.840

問項	期望服務品質				實際感受的滿意度			可接受的服務品質		
		平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差
39.複印掃描設備能滿足需求	99	4.06			3.62			3.39		
	100	2.14		2.167	1.92		1.978	1.94		1.984
	101	4.37	2.23	.795	4.03	2.11	.871	3.88	1.94	.848
40.自助借還設備能滿足需求	99	4.26			4.1			3.53		
	100	3.84		1.811	3.70		1.810	3.54		1.729
	101	4.51	.67	.714	4.28	.58	.878	4.07	.53	.859
41.電腦設備能滿足需求	99	4.17			3.73			3.42		
	100	3.36		1.935	3.08		1.926	3.08		1.850
	101	4.44	1.08	.745	4.05	.97	.921	3.94	.86	.878
42.無線網路環境能滿足需求	99	4.15			3.74			3.59		
	100	2.40		2.321	2.18		2.164	2.24		2.191
	101	4.47	2.07	.764	4.02	1.84	.987	3.99	1.75	.868
43.筆電專區能滿足需求	99									
	100									
	101	4.43		.786	3.85		1.016	3.88		.854
44.資訊便利站可滿足需求	99									
	100									
	101	4.45		.736	4.07		.874	3.97		.836
45.活動簡訊可滿足需求	99									
	100									
	101	4.40		.771	3.99		.894	3.92		.842

問項		期望服務品質			實際感受的滿意度			可接受的服務品質		
		平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差
46.資訊推播服務可滿足需求	99									
	100									
	101	4.34		.807	3.93		.890	3.87		.851
47.微型圖書館服務滿足需求	99	4.09			3.71			3.45		
	100	1.96		2.285	1.62		1.978	1.80		2.119
	101	4.35	2.39	.824	3.84	2.22	.915	3.80	2.00	.859
圖書館環境			.38			.30			.26	
48.各項標示指引清楚明確	99	4.24			3.86			3.47		
	100	4.20		1.161	3.90		1.182	3.96		1.212
	101	4.45	.25	.726	3.99	.09	.920	3.95	-.01	.835
49.空間配置與動線規劃適宜	99	4.21			3.79			3.46		
	100	4.06		1.284	3.74		1.306	3.76		1.318
	101	4.44	.38	.753	3.95	.21	.963	3.93	.17	.859
50.各樓層環境清潔舒適	99	4.3			3.94			3.57		
	100	4.36		.942	4.10		1.035	4.02		1.040
	101	4.56	.20	.655	4.30	.20	.822	4.14	.12	.798
51.洗手間的環境清潔	99									
	100	4.08		1.426	3.74		1.382	3.84		1.405
	101	4.50	.42	.737	4.02	.28	.980	4.03	.19	.836

問項	期望服務品質			實際感受的滿意度			可接受的服務品質		
	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差	平均數	101-100 平均差	標準差
52.整體景觀綠美化設計	99								
	100	4.20	1.088	3.78		1.130	3.74		1.139
	101	4.50	.30	4.17	.39	.844	4.03	.29	.834
53.中央空調設定之溫度適中	99	4.25		3.76			3.5		
	100	4.28	.671	4.06		.843	4.00		.808
	101	4.47	.19	4.12	.06	.876	4.01	.01	.823
54.各樓層閱讀空間照明充足	99	4.3		4.07			3.58		
	100	4.44	.611	4.20		.782	4.00		.782
	101	4.54	.10	4.28	.08	.799	4.14	.14	.790
55.書籍排列整齊有序	99	4.25		3.75			3.48		
	100	4.38	.923	4.02		.979	4.02		1.000
	101	4.43	.05	3.88	-.14	.993	3.94	-.08	.853
56.網站資訊正確即時	99	4.17		3.71			3.42		
	100	3.36	1.998	3.02		1.846	3.02		1.857
	101	4.44	1.08	4.03	1.01	.864	3.98	.96	.808
57.網站架構與美觀設計	99	3.98		3.49			3.27		
	100	3.6	1.726	3.18		1.625	3.16		1.683
	101	4.41	.81	4.03	.85	.868	3.94	.78	.837

附錄六、性別對各項滿意度之差異檢定

問項	男性			女性			T 值	p 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
圖書館館員構面								
1.館員的服務態度良好	710	4.16	0.743	1061	4.11	0.812	1.469	0.142
2.館員迅速回應我的詢問	650	4.21	0.817	971	4.16	0.83	1.224	0.221
3.館員樂意幫助我	652	4.3	0.794	966	4.24	0.801	1.507	0.132
4.館員能協助我解決問題	649	4.22	0.8	951	4.18	0.863	0.853	0.394
5.館員有充份知識回答問題	556	4.01	0.885	816	3.98	0.884	0.564	0.573
6.館員的表現很專業	624	3.97	0.899	910	3.93	0.912	0.948	0.343
圖書館空間構面								
7.空間安靜讓我專心做事	736	3.66	1.211	1073	3.59	1.197	1.135	0.257
8.圖書館是個舒適的地方	756	4.24	0.895	1108	4.2	0.922	0.919	0.358
9.空間可激勵研究與學習	717	4.05	0.923	1042	4.1	0.895	-0.977	0.329
10.提供團體學習討論空間	386	4.06	0.964	591	4.01	0.938	0.769	0.442
11.是自修學習研究的地方	681	4.16	0.866	972	4.17	0.894	-0.237	0.813
圖書館館藏資源構面								
12.圖書能滿足我的需求	727	3.75	1.042	1058	3.67	1.024	1.46	0.144
13.期刊雜誌能滿足我的需求	559	3.88	0.987	806	3.87	0.953	0.139	0.890
14.視聽資料能滿足我的需求	460	3.56	1.074	695	3.46	1.038	1.621	0.105
15.報紙能滿足我的需求	452	4.16	0.873	630	4.08	0.893	1.425	0.155

問項	男性			女性			T 值	p 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
16.電子書能滿足需求	337	3.77	0.994	516	3.73	0.988	0.519	0.604
17.電子期刊雜誌能滿足需求	307	3.86	0.975	462	3.76	0.912	1.419	0.156
18.電子資料庫能滿足需求	352	3.89	0.975	533	3.85	0.92	0.564	0.573
19.館藏目錄讓我查找資訊	636	3.94	0.986	928	3.95	0.996	-0.084	0.933
20.網站讓我可以查找資訊	606	4.05	0.911	905	4.06	0.902	-0.191	0.849
21.設備讓我容易取用所需資訊	675	4.17	0.821	1002	4.17	0.816	0.005	0.996
22.資訊易用可以自行使用	637	4.16	0.834	956	4.12	0.82	0.844	0.399
23.從家中連線電子資源	371	3.99	0.917	595	4.01	0.942	-0.3	0.764
圖書館服務構面								
24.開放時間能滿足需求	735	4.03	0.895	1090	4.06	0.895	-0.812	0.417
25.圖書借閱冊數能滿足需求	641	4.15	0.854	973	4.17	0.858	-0.501	0.617
26.圖書借閱天數能滿足需求	625	4.2	0.836	956	4.2	0.838	-0.155	0.877
27.視聽資料借閱件數滿足需求	387	3.89	0.921	605	3.82	0.991	1.062	0.288
28.視聽資料借閱天數滿足需求	387	3.87	0.945	591	3.82	0.977	0.794	0.427
29.資訊設備借用期限滿足需求	272	3.79	0.992	400	3.72	0.993	1.014	0.311
30.圖書預約續借滿足需求	531	4.07	0.884	802	4.05	0.935	0.314	0.754
31.電腦預約登記滿足需求	350	3.96	0.916	495	3.81	0.975	2.387	0.017*
32.閒架調閱服務可滿足需求	321	4.03	0.804	447	3.9	0.924	2.083	0.038*
33.影片欣賞可滿足需求	292	3.97	0.851	480	3.99	0.857	-0.354	0.723
34.兒童閱讀能滿足需求	260	3.98	0.833	480	4.03	0.91	-0.737	0.461
35.利用講習能滿足需求	283	4.03	0.825	423	3.97	0.883	0.822	0.411

問項	男性			女性			T 值	p 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
36.演講活動能滿足需求	250	3.89	0.846	385	3.84	0.878	0.755	0.451
37.文獻傳遞服務能滿足需求	276	4.02	0.848	454	3.96	0.91	0.972	0.332
圖書館設施構面								
38.桌椅舒適度能滿足需求	706	4.12	0.89	1033	4.21	0.853	-2.026	0.043*
39.複印掃描設備能滿足需求	278	3.98	0.879	384	4.05	0.87	-1.033	0.302
40.自助借還設備能滿足需求	582	4.27	0.866	906	4.28	0.894	-0.215	0.830
41.電腦設備能滿足需求	512	4.05	0.924	778	4.04	0.923	0.209	0.834
42.無線網路環境能滿足需求	409	4.01	1.023	606	4.03	0.967	-0.276	0.783
43.筆電專區能滿足需求	290	3.82	1.03	418	3.88	1.005	-0.739	0.460
44.資訊便利站可滿足需求	368	4.1	0.857	564	4.04	0.888	0.865	0.387
45.活動簡訊可滿足需求	344	3.98	0.887	541	4	0.898	-0.253	0.800
46.資訊推播服務可滿足需求	306	3.94	0.912	455	3.92	0.874	0.326	0.745
47.微型圖書館服務滿足需求	272	3.81	0.897	391	3.84	0.924	-0.417	0.677
圖書館環境構面								
48.各項標示指引清楚明確	736	4.02	0.905	1065	3.97	0.929	1.259	0.208
49.空間配置與動線規劃適宜	750	4.01	0.941	1080	3.91	0.976	2.326	0.020*
50.各樓層環境清潔舒適	769	4.35	0.776	1106	4.27	0.851	2.119	0.034*
51.洗手間的環境清潔	733	4.11	0.891	1032	3.97	1.041	2.988	0.003**
52.整體景觀綠美化設計	749	4.17	0.807	1083	4.18	0.869	-0.071	0.944
53.中央空調設定之溫度適中	773	4.13	0.862	1111	4.11	0.889	0.476	0.634
54.各樓層閱讀空間照明充足	770	4.31	0.774	1102	4.27	0.816	0.975	0.330

問項	男性			女性			T 值	p 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
55.書籍排列整齊有序	756	3.92	0.974	1099	3.84	1.01	1.68	0.093
56.網站資訊正確即時	578	4.07	0.834	883	4	0.881	1.326	0.185
57.網站架構與美觀設計	674	4.05	0.837	998	4.01	0.891	0.99	0.322

註：* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

附錄七、年齡對各項滿意度之差異檢定

問項	15-18 歲	19-25 歲	26-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總平均	F 值	p 值
圖書館館員構面										
1.館員的服務態度良好	4.22	4.01	4.12	4.13	4.06	4.16	4.49	4.13	3.493	.002**
2.館員迅速回應我的詢問	4.26	4.00	4.10	4.22	4.14	4.27	4.54	4.18	4.028	.001**
3.館員樂意幫助我	4.43	4.18	4.20	4.24	4.17	4.35	4.50	4.27	3.951	.001**
4.館員能協助我解決問題	4.36	4.08	4.15	4.21	4.11	4.31	4.43	4.21	3.915	.001**
5.館員有充份知識回答問題	4.06	3.77	3.96	4.00	3.96	4.08	4.31	3.98	3.071	.005**
6.館員的表現很專業	4.10	3.76	3.88	3.99	3.89	4.01	4.09	3.96	3.668	.001**
圖書館空間構面										
7.空間安靜讓我專心做事	3.86	3.36	3.40	3.58	3.50	3.83	4.03	3.61	6.990	.000***
8.圖書館是個舒適的地方	4.41	4.02	4.17	4.18	4.10	4.41	4.41	4.22	6.601	.000***
9.空間可激勵研究與學習	4.19	3.87	4.08	4.03	4.02	4.19	4.23	4.06	3.453	.002**
10.提供團體學習討論空間	4.25	3.86	4.02	3.94	3.88	3.92	3.92	4.01	3.524	.002**
11.是自修學習研究的地方	4.31	3.96	4.13	4.18	4.16	4.23	4.39	4.18	4.172	.000***
圖書館館藏資源構面										
12.圖書能滿足我的需求	3.89	3.43	3.69	3.61	3.61	3.81	4.18	3.69	6.797	.000***
13.期刊雜誌能滿足我的需求	3.94	3.80	3.82	3.78	3.81	4.07	4.20	3.86	1.957	.069
14.視聽資料能滿足我的需求	3.59	3.34	3.48	3.37	3.45	3.70	4.05	3.48	2.606	.016*
15.報紙能滿足我的需求	4.04	4.00	4.19	4.05	4.13	4.37	4.38	4.11	2.186	.042*
16.電子書能滿足需求	3.89	3.66	3.71	3.60	3.67	3.90	4.15	3.73	1.885	.081
17.電子期刊雜誌能滿足需求	3.93	3.63	3.71	3.63	3.79	4.00	4.08	3.77	2.194	.042*
18.電子資料庫能滿足需求	4.10	3.68	3.85	3.71	3.79	3.94	3.86	3.85	3.268	.004**
19.館藏目錄讓我查找資訊	4.22	3.72	3.89	3.85	3.92	3.99	4.17	3.95	6.862	.000***
20.網站讓我可以查找資訊	4.31	3.82	4.04	3.97	3.98	4.06	4.33	4.05	7.399	.000***

問項	15-18 歲	19-25 歲	26-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總平均	F 值	p 值
21.設備讓我容易取用所需資訊	4.36	4.09	4.17	4.10	4.05	4.26	4.41	4.18	5.327	.000***
22.資訊易用可以自行使用	4.35	4.04	4.09	4.02	4.03	4.16	4.48	4.13	6.463	.000***
23.從家中連線電子資源	4.12	3.87	3.92	3.98	4.03	3.90	4.22	4.00	1.144	.335
圖書館服務構面										
24.開放時間能滿足需求	4.17	3.99	3.99	4.03	3.91	4.09	4.39	4.05	3.315	.003**
25.圖書借閱冊數能滿足需求	4.27	4.12	4.11	4.12	4.13	4.13	4.26	4.16	1.171	.319
26.圖書借閱天數能滿足需求	4.29	4.08	4.17	4.13	4.15	4.26	4.61	4.19	2.971	.007**
27.視聽資料借閱件數滿足需求	3.96	3.69	3.86	3.74	3.91	3.89	3.84	3.84	1.414	.206
28.視聽資料借閱天數滿足需求	3.94	3.72	3.85	3.73	3.90	3.76	4.16	3.83	1.558	.156
29.資訊設備借用期限滿足需求	4.02	3.75	3.80	3.50	3.52	3.96	4.14	3.73	4.139	.000***
30.圖書預約續借滿足需求	4.15	3.93	4.05	4.02	4.03	4.13	4.36	4.06	1.614	.140
31.電腦預約登記滿足需求	4.07	3.83	3.77	3.66	3.77	3.87	4.00	3.85	3.088	.005**
32.閉架調閱服務可滿足需求	4.09	3.78	3.98	3.78	3.95	4.10	4.28	3.95	2.681	.014*
33.影片欣賞可滿足需求	4.22	3.90	4.02	3.80	3.80	3.98	4.14	3.95	3.901	.001**
34.兒童閱讀能滿足需求	4.13	4.03	4.05	3.87	4.01	3.90	4.22	3.99	1.250	.279
35.利用講習能滿足需求	4.24	4.03	3.93	3.79	3.97	3.86	4.19	3.99	3.605	.002**
36.演講活動能滿足需求	4.12	3.94	3.82	3.62	3.89	3.85	4.00	3.87	3.337	.003**
37.文獻傳遞服務能滿足需求	4.20	3.89	3.97	3.80	3.88	3.97	4.54	3.98	3.719	.001**
圖書館設施構面										
38.桌椅舒適度能滿足需求	4.32	4.06	4.13	4.11	4.10	4.28	4.33	4.17	3.444	.002**
39.複印掃描設備能滿足需求	4.23	4.04	4.02	3.79	3.93	3.94	4.38	4.00	3.132	.005**
40.自助借還設備能滿足需求	4.43	4.30	4.26	4.09	4.25	4.29	4.52	4.27	3.979	.001**
41.電腦設備能滿足需求	4.24	3.99	4.06	3.92	3.96	4.00	4.30	4.05	3.572	.002**
42.無線網路環境能滿足需求	4.16	3.93	3.99	3.89	4.06	3.98	3.90	4.01	1.462	.189
43.筆電專區能滿足需求	4.02	3.81	3.89	3.64	3.80	4.12	3.90	3.84	2.061	.056
44.資訊便利站可滿足需求	4.24	3.99	3.98	3.98	3.96	4.21	4.44	4.07	2.897	.008**

問項	15-18 歲	19-25 歲	26-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總平均	F 值	p 值
45.活動簡訊可滿足需求	4.16	3.92	3.75	3.88	3.94	4.11	4.26	3.97	3.054	.006**
46.資訊推播服務可滿足需求	4.05	3.94	3.76	3.88	3.87	3.89	4.00	3.92	1.045	.395
47.微型圖書館服務滿足需求	4.04	3.79	3.74	3.65	3.77	3.77	4.00	3.81	2.229	.039*
圖書館環境構面										
48.各項標示指引清楚明確	4.15	3.91	3.88	3.93	3.83	4.15	4.22	3.98	4.944	.000***
49.空間配置與動線規劃適宜	4.15	3.79	3.77	3.90	3.85	4.07	4.10	3.93	5.793	.000***
50.各樓層環境清潔舒適	4.50	4.26	4.27	4.25	4.15	4.12	4.29	4.29	6.329	.000***
51.洗手間的環境清潔	4.25	3.93	3.98	3.93	3.91	3.95	4.28	4.02	5.481	.000***
52.整體景觀綠美化設計	4.43	4.09	4.10	4.09	4.04	4.05	4.12	4.17	8.857	.000***
53.中央空調設定之溫度適中	4.20	4.04	4.12	4.07	4.03	4.17	4.23	4.11	1.678	.123
54.各樓層閱讀空間照明充足	4.32	4.26	4.18	4.29	4.21	4.34	4.41	4.27	1.220	.293
55.書籍排列整齊有序	3.95	3.73	3.83	3.87	3.78	3.99	4.22	3.86	2.684	.014*
56.網站資訊正確即時	4.13	3.90	4.02	4.06	3.96	3.89	4.19	4.02	2.120	.048*
57.網站架構與美觀設計	4.26	3.79	3.99	3.98	3.92	3.99	4.17	4.01	7.750	.000***

註：* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

附錄八、年齡對各項滿意度之事後成對比較

問項	年齡層		平均差異	標準誤	p 值
圖書館館員構面					
1.館員的服務態度良好	15-18 歲	19-25 歲	.214	.066	.027*
	19-25 歲	61 歲以上	-.479	.135	.009**
	41-50 歲	61 歲以上	-.430	.135	.031*
2.館員迅速回應我的詢問	15-18 歲	19-25 歲	.262	.074	.009**
	19-25 歲	61 歲以上	-.538	.143	.004**
3.館員樂意幫助我	15-18 歲	19-25 歲	.244	.071	.013*
	15-18 歲	41-50 歲	.255	.069	.005**
4.館員能協助我解決問題	15-18 歲	19-25 歲	.280	.073	.003**
	15-18 歲	41-50 歲	.253	.072	.010**
5.館員有充份知識回答問題	15-18 歲	19-25 歲	.286	.084	.015*
	19-25 歲	61 歲以上	-.540	.168	.029*
6.館員的表現很專業	15-18 歲	19-25 歲	.341	.080	.000***
圖書館空間構面					
7.空間安靜讓我專心做事	15-18 歲	19-25 歲	.502	.099	.000***
	15-18 歲	26-30 歲	.464	.111	.001**
	15-18 歲	31-40 歲	.278	.090	.041*
	15-18 歲	41-50 歲	.359	.099	.006**
	19-25 歲	51-60 歲	-.468	.150	.039*
	19-25 歲	61 歲以上	-.668	.204	.023*
8.圖書館是個舒適的地方	15-18 歲	19-25 歲	.386	.075	.000***
	15-18 歲	31-40 歲	.235	.067	.009**
	15-18 歲	41-50 歲	.315	.074	.000***
	19-25 歲	51-60 歲	-.384	.113	.014*

問項	年齡層		平均差異	標準誤	p 值
9.空間可激勵研究與學習	15-18 歲	19-25 歲	.313	.077	.001**
10.提供團體學習討論空間	15-18 歲	19-25 歲	.392	.105	.004**
	15-18 歲	31-40 歲	.310	.096	.027*
	15-18 歲	41-50 歲	.372	.110	.017*
11.是自修學習研究的地方	15-18 歲	19-25 歲	.353	.075	.000***
圖書館館藏資源構面					
12.圖書能滿足我的需求	15-18 歲	19-25 歲	.459	.088	.000***
	15-18 歲	31-40 歲	.280	.079	.008**
	15-18 歲	41-50 歲	.282	.087	.025*
	19-25 歲	61 歲以上	-.747	.180	.001**
	31-40 歲	61 歲以上	-.568	.175	.026*
	41-50 歲	61 歲以上	-.570	.179	.032*
18.電子資料庫能滿足需求	15-18 歲	19-25 歲	.414	.117	.009**
	15-18 歲	31-40 歲	.388	.102	.003**
19.館藏目錄讓我查找資訊	15-18 歲	19-25 歲	.502	.087	.000***
	15-18 歲	26-30 歲	.333	.098	.014*
	15-18 歲	31-40 歲	.368	.078	.000***
	15-18 歲	41-50 歲	.302	.086	.010*
20.網站讓我可以查找資訊	15-18 歲	19-25 歲	.489	.082	.000***
	15-18 歲	31-40 歲	.335	.073	.000***
	15-18 歲	41-50 歲	.327	.080	.001**
21.設備讓我容易取用所需資訊	15-18 歲	19-25 歲	.272	.070	.002**
	15-18 歲	31-40 歲	.260	.063	.001**
	15-18 歲	41-50 歲	.314	.070	.000***
22.資訊易用可以自行使用	15-18 歲	19-25 歲	.305	.072	.001**
	15-18 歲	26-30 歲	.254	.081	.036*
	15-18 歲	31-40 歲	.327	.065	.000***
	15-18 歲	41-50 歲	.317	.073	.000***

問項	年齡層		平均差異	標準誤	p 值
圖書館服務構面					
24.開放時間能滿足需求	15-18 歲	41-50 歲	.256	.073	.011*
	41-50 歲	61 歲以上	-.482	.155	.040*
26.圖書借閱天數能滿足需求	19-25 歲	61 歲以上	-.522	.159	.022*
	31-40 歲	61 歲以上	-.474	.154	.045*
29.資訊設備借用期限滿足需求	15-18 歲	31-40 歲	.512	.124	.001**
	15-18 歲	41-50 歲	.500	.134	.005**
31.電腦預約登記滿足需求	15-18 歲	31-40 歲	.409	.102	.001**
33.影片欣賞可滿足需求	15-18 歲	31-40 歲	.425	.100	.001**
	15-18 歲	41-50 歲	.418	.111	.004**
35.利用講習能滿足需求	15-18 歲	31-40 歲	.447	.103	.000***
36.演講活動能滿足需求	15-18 歲	31-40 歲	.496	.115	.000***
37.文獻傳遞服務能滿足需求	15-18 歲	31-40 歲	.403	.105	.003**
圖書館設施構面					
38.桌椅舒適度能滿足需求	15-18 歲	19-25 歲	.265	.075	.009**
	15-18 歲	31-40 歲	.216	.067	.027*
39.複印掃描設備能滿足需求	15-18 歲	31-40 歲	.441	.114	.003**
40.自助借還設備能滿足需求	15-18 歲	31-40 歲	.332	.072	.000***
41.電腦設備能滿足需求	15-18 歲	31-40 歲	.326	.081	.001**
	15-18 歲	41-50 歲	.282	.088	.031*
43.筆電專區能滿足需求	15-18 歲	31-40 歲	.384	.125	.048*
45.活動簡訊可滿足需求	15-18 歲	26-30 歲	.413	.125	.021*
47.微型圖書館服務滿足需求	15-18 歲	31-40 歲	.392	.113	.012*
圖書館環境構面					
48.各項標示指引清楚明確	15-18 歲	19-25 歲	.241	.077	.036*
	15-18 歲	26-30 歲	.278	.087	.031*
	15-18 歲	31-40 歲	.225	.069	.024*
	15-18 歲	41-50 歲	.326	.076	.000***

問項	年齡層		平均差異	標準誤	p 值
49.空間配置與動線規劃適宜	15-18 歲	19-25 歲	.366	.080	.000***
	15-18 歲	26-30 歲	.385	.090	.000***
	15-18 歲	31-40 歲	.250	.072	.010**
	15-18 歲	41-50 歲	.306	.079	.002**
50.各樓層環境清潔舒適	15-18 歲	19-25 歲	.248	.067	.005**
	15-18 歲	26-30 歲	.234	.075	.038*
	15-18 歲	31-40 歲	.250	.060	.001**
	15-18 歲	41-50 歲	.349	.066	.000***
	15-18 歲	51-60 歲	.379	.096	.002**
51.洗手間的環境清潔	15-18 歲	19-25 歲	.319	.081	.002**
	15-18 歲	26-30 歲	.278	.091	.049*
	15-18 歲	31-40 歲	.325	.072	.000***
	15-18 歲	41-50 歲	.342	.081	.000***
52.整體景觀綠美化設計	15-18 歲	19-25 歲	.347	.068	.000***
	15-18 歲	26-30 歲	.334	.076	.000***
	15-18 歲	31-40 歲	.341	.061	.000***
	15-18 歲	41-50 歲	.394	.068	.000***
	15-18 歲	51-60 歲	.389	.097	.001**
57.網站架構與美觀設計	15-18 歲	19-25 歲	.469	.075	.000***
	15-18 歲	26-30 歲	.269	.082	.023*
	15-18 歲	31-40 歲	.274	.066	.001**
	15-18 歲	41-50 歲	.336	.074	.000***

註：* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

附錄九、教育程度對各項滿意度之差異檢定

問項	國中小學	高中職	專科學校	大學	研究所	總平均	F 值	p 值
圖書館館員構面								
1.館員的服務態度良好	4.25	4.12	4.25	4.08	4.04	4.13	2.764	.026*
2.館員迅速回應我的詢問	4.32	4.23	4.24	4.11	4.10	4.17	2.321	.055
3.館員樂意幫助我	4.47	4.32	4.35	4.20	4.04	4.25	5.983	.000***
4.館員能協助我解決問題	4.41	4.24	4.21	4.16	3.99	4.18	4.065	.003**
5.館員有充份知識回答問題	4.16	3.96	4.08	3.98	3.89	3.99	1.646	.161
6.館員的表現很專業	4.18	4.03	4.03	3.88	3.80	3.95	4.126	.003**
圖書館空間構面								
7.空間安靜讓我專心做事	3.98	3.77	3.65	3.54	3.29	3.61	7.567	.000***
8.圖書館是個舒適的地方	4.43	4.38	4.17	4.14	4.07	4.21	5.420	.000***
9.空間可激勵研究與學習	4.30	4.17	4.05	4.03	3.97	4.08	3.293	.011*
10.提供團體學習討論空間	4.23	4.15	4.01	4.00	3.90	4.04	1.966	.098
11.是自修學習研究的地方	4.31	4.35	4.17	4.15	3.96	4.18	5.453	.000***
圖書館館藏資源構面								
12.圖書能滿足我的需求	4.05	3.78	3.70	3.66	3.39	3.69	7.227	.000***
13.期刊雜誌能滿足我的需求	4.11	3.83	3.93	3.91	3.61	3.87	3.905	.004**
14.視聽資料能滿足我的需求	3.80	3.47	3.47	3.49	3.26	3.47	2.919	.021*
15.報紙能滿足我的需求	4.16	3.99	4.19	4.12	3.99	4.09	1.238	.293
16.電子書能滿足需求	4.10	3.69	3.73	3.84	3.52	3.77	3.264	.012*
17.電子期刊雜誌能滿足需求	4.08	3.81	3.78	3.86	3.51	3.80	2.946	.020*
18.電子資料庫能滿足需求	4.28	3.94	3.85	3.89	3.61	3.88	4.180	.002**

問項	國中小學	高中職	專科學校	大學	研究所	總平均	F 值	p 值
19.館藏目錄讓我查找資訊	4.28	4.00	3.97	3.91	3.80	3.95	3.745	.005**
20.網站讓我可以查找資訊	4.43	4.15	4.07	4.01	3.90	4.06	6.142	.000***
21.設備讓我容易取用所需資訊	4.35	4.21	4.17	4.17	3.99	4.17	3.451	.008**
22.資訊易用可以自行使用	4.39	4.26	4.15	4.09	3.89	4.13	7.414	.000***
23.從家中連線電子資源	4.19	3.93	4.14	4.00	3.82	4.00	2.271	.060
圖書館服務構面								
24.開放時間能滿足需求	4.25	4.12	4.12	4.01	3.87	4.05	4.079	.003**
25.圖書借閱冊數能滿足需求	4.38	4.10	4.27	4.19	3.96	4.17	4.913	.001**
26.圖書借閱天數能滿足需求	4.33	4.23	4.37	4.19	3.96	4.20	5.567	.000***
27.視聽資料借閱件數滿足需求	4.00	3.91	4.07	3.82	3.69	3.87	2.449	.045*
28.視聽資料借閱天數滿足需求	4.06	3.91	4.03	3.85	3.58	3.86	3.653	.006**
29.資訊設備借用期限滿足需求	3.88	3.99	3.85	3.70	3.43	3.75	3.488	.008**
30.圖書預約續借滿足需求	4.23	4.12	4.22	4.03	3.80	4.06	4.813	.001**
31.電腦預約登記滿足需求	4.03	3.96	3.75	3.85	3.60	3.85	2.496	.042*
32.閒架調閱服務可滿足需求	4.26	3.99	4.08	3.94	3.64	3.97	4.416	.002**
33.影片欣賞可滿足需求	4.23	4.21	4.03	3.95	3.77	4.02	4.090	.003**
34.兒童閱讀能滿足需求	4.12	4.16	4.11	3.98	3.92	4.03	1.341	.254
35.利用講習能滿足需求	4.45	4.25	3.94	3.96	3.73	4.02	7.156	.000***
36.演講活動能滿足需求	4.31	3.97	3.87	3.84	3.63	3.87	4.167	.003**
37.文獻傳遞服務能滿足需求	4.18	4.23	4.08	3.94	3.78	4.02	3.630	.006**
圖書館設施構面								
38.桌椅舒適度能滿足需求	4.37	4.27	4.18	4.13	4.06	4.18	3.038	.017*
39.複印掃描設備能滿足需求	4.24	4.14	4.06	3.96	3.89	4.02	1.541	.189

問項	國中小學	高中職	專科學校	大學	研究所	總平均	F 值	p 值
40.自助借還設備能滿足需求	4.40	4.42	4.28	4.23	4.17	4.28	2.547	.038*
41.電腦設備能滿足需求	4.15	4.21	3.94	4.03	3.84	4.04	3.476	.008**
42.無線網路環境能滿足需求	4.13	4.06	4.12	4.02	3.90	4.03	.815	.516
43.筆電專區能滿足需求	4.10	3.86	3.90	3.84	3.97	3.89	.736	.568
44.資訊便利站可滿足需求	4.32	4.09	4.16	4.04	3.92	4.07	2.194	.068
45.活動簡訊可滿足需求	4.26	4.11	4.01	3.96	3.84	4.00	2.462	.044*
46.資訊推播服務可滿足需求	4.21	4.02	3.97	3.88	3.73	3.93	2.850	.023*
47.微型圖書館服務滿足需求	4.18	3.95	3.86	3.80	3.62	3.85	2.968	.019*
圖書館環境構面								
48.各項標示指引清楚明確	4.25	4.08	4.02	3.93	3.78	3.98	5.364	.000***
49.空間配置與動線規劃適宜	4.29	4.04	4.01	3.84	3.75	3.93	7.487	.000***
50.各樓層環境清潔舒適	4.47	4.44	4.26	4.28	4.05	4.30	7.146	.000***
51.洗手間的環境清潔	4.36	4.19	4.00	3.98	3.86	4.04	6.222	.000***
52.整體景觀綠美化設計	4.47	4.36	4.17	4.13	3.98	4.19	9.427	.000***
53.中央空調設定之溫度適中	4.29	4.20	4.14	4.06	4.02	4.12	2.824	.024*
54.各樓層閱讀空間照明充足	4.38	4.35	4.23	4.25	4.22	4.27	1.516	.195
55.書籍排列整齊有序	3.89	3.93	3.91	3.82	3.70	3.84	1.548	.186
56.網站資訊正確即時	4.21	4.13	4.09	4.00	3.90	4.04	2.590	.035*
57.網站架構與美觀設計	4.35	4.15	4.01	4.01	3.85	4.05	6.162	.000***

註：* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

附錄十、教育程度對各項滿意度之事後成對比較

問項	教育程度		平均差異	標準誤	顯著性
圖書館館員構面					
3.館員樂意幫助我	國（初）中	大學	.266	.089	.028*
	國（初）中	研究所	.432	.104	.000***
	高中（職）	研究所	.278	.087	.014*
	專科學校	研究所	.317	.089	.004**
4.館員能協助我解決問題	國（初）中	研究所	.424	.112	.002**
6.館員的表現很專業	國（初）中	大學	.298	.099	.027*
	國（初）中	研究所	.385	.117	.010**
圖書館空間構面					
7.空間安靜讓我專心做事	國（初）中	大學	.439	.122	.003**
	國（初）中	研究所	.697	.143	.000***
	高中（職）	研究所	.482	.119	.001**
	專科學校	研究所	.369	.129	.044*
8.圖書館是個舒適的地方	國（初）中	大學	.282	.094	.029*
	國（初）中	研究所	.353	.110	.014*
	高中（職）	大學	.233	.070	.009**
	高中（職）	研究所	.304	.090	.008**
9.空間可激勵研究與學習	國（初）中	大學	.272	.096	.045*
	國（初）中	研究所	.327	.112	.036*
11.是自修學習研究的地方	國（初）中	研究所	.353	.112	.016*
	高中（職）	研究所	.394	.090	.000***
圖書館館藏資源構面					
12.圖書能滿足我的需求	國（初）中	大學	.387	.111	.005**
	國（初）中	研究所	.657	.129	.000***
	高中（職）	研究所	.391	.104	.002**

問項	教育程度		平均差異	標準誤	顯著性
	大學	研究所	.270	.092	.032*
13.期刊雜誌能滿足我的需求	國（初）中	研究所	.505	.147	.006**
	大學	研究所	.301	.095	.016*
14.視聽資料能滿足我的需求	國（初）中	研究所	.542	.160	.007**
16.電子書能滿足需求	國（初）中	研究所	.578	.175	.010**
17.電子期刊雜誌能滿足需求	國（初）中	研究所	.564	.183	.021*
18.電子資料庫能滿足需求	國（初）中	研究所	.670	.168	.001**
19.館藏目錄讓我查找資訊	國（初）中	大學	.376	.115	.011*
	國（初）中	研究所	.482	.132	.003**
20.網站讓我可以查找資訊	國（初）中	專科學校	.358	.119	.028*
	國（初）中	大學	.420	.102	.000***
	國（初）中	研究所	.531	.117	.000***
21.設備讓我容易取用所需資訊	國（初）中	研究所	.362	.102	.004**
22.資訊易用可以自行使用	國（初）中	大學	.294	.091	.013*
	國（初）中	研究所	.497	.106	.000***
	高中（職）	研究所	.374	.086	.000***
圖書館服務構面					
24.開放時間能滿足需求	國（初）中	研究所	.387	.111	.005**
25.圖書借閱冊數能滿足需求	國（初）中	研究所	.429	.113	.002**
	專科學校	研究所	.318	.095	.008**
	大學	研究所	.232	.079	.033*
26.圖書借閱天數能滿足需求	國（初）中	研究所	.364	.111	.010**
	高中（職）	研究所	.272	.088	.020*
	專科學校	研究所	.406	.092	.000***
	大學	研究所	.231	.076	.025*
28.視聽資料借閱天數滿足需求	國（初）中	研究所	.477	.162	.034*
	專科學校	研究所	.447	.133	.008**
29.資訊設備借用期限滿足需求	高中（職）	研究所	.557	.162	.006**

問項	教育程度		平均差異	標準誤	顯著性
30.圖書預約續借滿足需求	國（初）中	研究所	.430	.129	.009**
	高中（職）	研究所	.327	.104	.018*
	專科學校	研究所	.425	.110	.001**
32.閒架調閱服務可滿足需求	國（初）中	研究所	.620	.158	.001**
	專科學校	研究所	.445	.142	.018*
33.影片欣賞可滿足需求	國（初）中	研究所	.458	.153	.029*
	高中（職）	研究所	.434	.127	.007**
35.利用講習能滿足需求	國（初）中	專科學校	.504	.151	.009**
	國（初）中	大學	.486	.135	.004**
	國（初）中	研究所	.718	.158	.000***
	高中（職）	研究所	.525	.137	.002**
36.演講活動能滿足需求	國（初）中	大學	.463	.151	.023*
	國（初）中	研究所	.673	.171	.001**
37.文獻傳遞服務能滿足需求	高中（職）	研究所	.453	.140	.013*
圖書館設施構面					
38.桌椅舒適度能滿足需求	國（初）中	研究所	.305	.108	.046*
41.電腦設備能滿足需求	高中（職）	研究所	.372	.110	.008**
46.資訊推播服務可滿足需求	國（初）中	研究所	.482	.158	.024*
47.微型圖書館服務滿足需求	國（初）中	研究所	.559	.175	.015*
圖書館環境構面					
48.各項標示指引清楚明確	國（初）中	大學	.312	.099	.017*
	國（初）中	研究所	.468	.116	.001**
	高中（職）	研究所	.308	.092	.009**
49.空間配置與動線規劃適宜	國（初）中	大學	.446	.101	.000***
	國（初）中	研究所	.535	.118	.000***
	高中（職）	研究所	.289	.095	.024*
50.各樓層環境清潔舒適	國（初）中	研究所	.413	.099	.000***
	高中（職）	研究所	.390	.081	.000***

問項	教育程度		平均差異	標準誤	顯著性
51.洗手間的環境清潔	大學	研究所	.232	.072	.012*
	國（初）中	專科學校	.358	.120	.030*
	國（初）中	大學	.381	.104	.003**
	國（初）中	研究所	.502	.123	.000***
52.整體景觀綠美化設計	高中（職）	研究所	.333	.100	.009**
	國（初）中	專科學校	.305	.100	.024*
	國（初）中	大學	.347	.087	.001**
	國（初）中	研究所	.490	.101	.000***
	高中（職）	大學	.235	.063	.002**
	高中（職）	研究所	.379	.082	.000***
57.網站架構與美觀設計	國（初）中	專科學校	.334	.110	.025*
	國（初）中	大學	.335	.095	.004**
	國（初）中	研究所	.499	.111	.000***
	高中（職）	研究所	.306	.090	.007**

註：* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

附錄十一、利用頻率對各項滿意度之差異檢定

問項	每天上 圖書館	每週三 次以上	每週兩 次	每週一 次	每兩週 一次	每個月 一次	每兩個 月一次	少上圖 書館	總平均	F 值	p 值
圖書館館員構面											
1.館員的服務態度良好	4.36	4.11	4.12	4.15	4.13	4.12	4.12	4.23	4.15	1.315	.239
2.館員迅速回應我的詢問	4.28	4.16	4.17	4.27	4.20	4.18	4.12	4.25	4.21	.637	.726
3.館員樂意幫助我	4.44	4.22	4.34	4.28	4.26	4.22	4.12	4.44	4.29	2.011	.051
4.館員能協助我解決問題	4.38	4.14	4.20	4.24	4.23	4.20	4.10	4.26	4.22	.935	.478
5.館員有充份知識回答問題	4.17	3.95	3.98	4.01	4.04	4.03	3.85	4.09	4.02	.834	.559
6.館員的表現很專業	4.05	3.90	3.89	3.95	3.95	4.04	3.90	4.20	3.97	1.682	.109
圖書館空間構面											
7.空間安靜讓我專心做事	3.61	3.51	3.59	3.58	3.52	3.64	3.68	3.82	3.60	1.033	.406
8.圖書館是個舒適的地方	4.37	4.25	4.23	4.20	4.16	4.18	4.37	4.30	4.23	1.041	.400
9.空間可激勵研究與學習	4.25	4.13	4.10	4.10	3.96	3.94	4.27	4.24	4.09	2.870	.006**
10.提供團體學習討論空間	4.33	4.11	4.13	3.84	3.97	4.00	4.05	4.13	4.03	2.153	.036*
11.是自修學習研究的地方	4.33	4.16	4.21	4.18	4.05	4.08	4.25	4.35	4.18	1.978	.055
圖書館館藏資源構面											
12.圖書能滿足我的需求	3.85	3.66	3.84	3.73	3.60	3.65	3.60	3.90	3.72	1.901	.066
13.期刊雜誌能滿足我的需求	4.01	3.84	3.95	3.85	3.81	3.78	3.83	4.27	3.89	2.928	.005**
14.視聽資料能滿足我的需求	3.38	3.52	3.48	3.46	3.42	3.56	3.67	3.80	3.51	1.403	.200
15.報紙能滿足我的需求	4.28	4.17	4.19	4.06	4.04	4.07	3.90	4.26	4.12	1.464	.176
16.電子書能滿足需求	3.95	3.69	3.89	3.79	3.59	3.67	3.78	3.99	3.77	1.594	.134
17.電子期刊雜誌能滿足需求	4.02	3.73	3.93	3.81	3.63	3.78	3.88	4.03	3.82	1.581	.138

問項	每天上 圖書館	每週三 次以上	每週兩 次	每週一 次	每兩週 一次	每個月 一次	每兩個 月一次	少上圖 書館	總平均	F 值	p 值
18.電子資料庫能滿足需求	4.00	3.82	3.86	3.89	3.81	3.88	3.85	4.10	3.88	.726	.650
19.館藏目錄讓我查找資訊	4.03	3.97	3.95	3.99	3.84	3.88	3.95	3.95	3.94	.548	.798
20.網站讓我可以查找資訊	4.08	4.08	4.14	4.07	3.93	3.98	4.05	4.05	4.05	.854	.543
21.設備讓我容易取用所需資訊	4.40	4.21	4.19	4.19	4.04	4.11	4.31	4.31	4.19	2.520	.014*
22.資訊易用可以自行使用	4.33	4.15	4.24	4.13	3.97	4.07	4.18	4.29	4.14	2.840	.006**
23.從家中連線電子資源	4.07	3.96	4.18	3.96	3.90	3.98	3.91	4.10	4.00	1.023	.413
圖書館服務構面											
24.開放時間能滿足需求	4.17	4.00	4.12	4.04	3.95	4.13	4.11	4.12	4.06	1.228	.284
25.圖書借閱冊數能滿足需求	4.39	4.15	4.22	4.16	4.10	4.21	4.07	4.20	4.18	1.275	.259
26.圖書借閱天數能滿足需求	4.49	4.22	4.32	4.14	4.13	4.21	4.00	4.19	4.20	2.858	.006**
27.視聽資料借閱件數滿足需求	3.90	3.98	3.96	3.87	3.75	3.95	3.75	3.88	3.89	.761	.620
28.視聽資料借閱天數滿足需求	3.88	3.97	4.02	3.79	3.77	3.89	3.69	3.82	3.87	1.154	.327
29.資訊設備借用期限滿足需求	4.23	3.63	3.81	3.75	3.70	3.72	3.67	3.96	3.77	1.536	.152
30.圖書預約續借滿足需求	4.26	4.00	4.18	4.07	4.04	4.10	3.93	4.15	4.09	1.076	.376
31.電腦預約登記滿足需求	4.09	3.86	3.97	3.87	3.61	3.83	3.79	4.12	3.88	2.048	.047*
32.閒架調閱服務可滿足需求	4.00	3.84	4.13	3.97	3.99	3.88	3.68	4.15	3.97	1.558	.145
33.影片欣賞可滿足需求	4.29	3.89	4.11	3.96	3.84	4.01	3.90	4.16	3.99	1.842	.077
34.兒童閱讀能滿足需求	4.03	3.86	3.95	4.06	3.98	4.03	3.93	4.25	4.02	1.085	.371
35.利用講習能滿足需求	4.28	3.88	3.97	3.87	4.02	4.04	3.97	4.13	3.98	1.234	.282
36.演講活動能滿足需求	4.19	3.84	3.93	3.81	3.74	3.92	3.73	3.83	3.85	1.030	.409
37.文獻傳遞服務能滿足需求	4.18	4.00	4.18	3.99	3.89	3.88	3.96	3.96	4.00	1.231	.283
圖書館設施構面											
38.桌椅舒適度能滿足需求	4.35	4.17	4.21	4.14	4.10	4.26	4.33	4.22	4.19	1.380	.210
39.複印掃描設備能滿足需求	4.33	4.00	4.18	3.97	3.87	4.01	3.86	4.06	4.02	1.470	.176
40.自助借還設備能滿足需求	4.42	4.29	4.30	4.21	4.31	4.26	4.25	4.29	4.28	.585	.769

問項	每天上 圖書館	每週三 次以上	每週兩 次	每週一 次	每兩週 一次	每個月 一次	每兩個 月一次	少上圖 書館	總平均	F 值	p 值
41.電腦設備能滿足需求	4.18	4.03	4.15	4.06	3.85	4.07	3.98	4.08	4.04	1.453	.181
42.無線網路環境能滿足需求	4.10	3.97	4.10	3.96	4.02	4.01	3.87	4.14	4.02	.543	.802
43.筆電專區能滿足需求	4.09	3.78	3.65	3.96	3.91	3.77	3.68	4.14	3.87	1.753	.094
44.資訊便利站可滿足需求	4.12	4.03	4.13	4.07	3.94	4.07	4.00	4.14	4.06	.509	.828
45.活動簡訊可滿足需求	4.33	4.00	4.01	4.01	3.84	4.01	3.84	4.18	4.01	1.933	.062
46.資訊推播服務可滿足需求	4.03	3.92	3.85	3.98	3.88	3.91	3.71	4.24	3.94	1.447	.184
47.微型圖書館服務滿足需求	4.03	3.68	3.88	3.90	3.78	3.79	3.72	3.98	3.84	.959	.460
圖書館環境構面											
48.各項標示指引清楚明確	4.22	4.05	4.08	3.94	4.04	3.88	3.97	4.14	4.02	2.178	.034*
49.空間配置與動線規劃適宜	4.30	3.99	4.03	3.88	3.91	3.89	3.98	4.10	3.97	2.804	.007
50.各樓層環境清潔舒適	4.33	4.29	4.29	4.29	4.25	4.25	4.43	4.44	4.30	1.049	.395
51.洗手間的環境清潔	4.10	4.00	4.04	3.98	3.96	4.10	4.16	4.22	4.04	1.350	.223
52.整體景觀綠美化設計	4.30	4.13	4.19	4.15	4.14	4.21	4.20	4.26	4.18	.747	.632
53.中央空調設定之溫度適中	4.15	4.09	4.10	4.13	4.10	4.13	4.31	4.21	4.13	.695	.676
54.各樓層閱讀空間照明充足	4.30	4.25	4.35	4.28	4.26	4.31	4.37	4.38	4.30	.636	.726
55.書籍排列整齊有序	4.01	3.81	4.04	3.87	3.79	3.89	3.81	4.03	3.90	1.811	.081
56.網站資訊正確即時	4.04	3.88	4.09	3.97	4.02	4.03	4.10	4.21	4.02	1.553	.146
57.網站架構與美觀設計	4.23	3.87	4.10	4.00	4.00	4.04	3.98	4.22	4.04	2.666	.010**

註：* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

附錄十二、利用頻率對各項滿意度之事後成對比較

問項	利用頻率		平均差異	標準誤	p 值
圖書館館藏資源構面					
13.期刊雜誌能滿足我的需求	每週三次以上	少上圖書館	-.428	.124	.017*
	每週一次	少上圖書館	-.415	.117	.011*
	每兩週一次	少上圖書館	-.456	.123	.006**
	每個月一次	少上圖書館	-.488	.125	.003**
21.設備讓我容易取用所需資訊	每天上圖書館	每兩週一次	.355	.107	.027*
22.資訊易用可以自行使用	每天上圖書館	每兩週一次	.355	.110	.034*
	每兩週一次	少上圖書館	-.313	.098	.040*
圖書館服務構面					
26.圖書借閱天數能滿足需求	每天上圖書館	每週一次	.354	.105	.021*
	每天上圖書館	每兩週一次	.368	.109	.022*
	每天上圖書館	每兩個月一次	.494	.145	.018*
31.電腦預約登記滿足需求	每兩週一次	少上圖書館	-.511	.162	.046*
圖書館設施構面					
45.活動簡訊可滿足需求	每天上圖書館	每兩週一次	.497	.155	.039*
圖書館環境構面					
49.空間配置與動線規劃適宜	每天上圖書館	每週一次	.420	.114	.007**
	每天上圖書館	每兩週一次	.391	.119	.029*
	每天上圖書館	每個月一次	.410	.119	.016*
57.網站架構與美觀設計	每天上圖書館	每週三次以上	.364	.116	.049*
	每週三次以上	少上圖書館	-.354	.101	.013*

註：* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

附錄十三、紙本與網路填答者之比較分析

問項	紙本			網路			總和			t 值	p 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
圖書館館員構面											
1.館員的服務態度良好	1486	4.19	.738	327	3.84	.908	1813	4.13	.783	54.843	.000***
2.館員迅速回應我的詢問	1359	4.25	.787	301	3.87	.907	1660	4.18	.823	54.652	.000***
3.館員樂意幫助我	1375	4.32	.764	284	3.97	.881	1659	4.26	.796	47.020	.000***
4.館員能協助我解決問題	1345	4.28	.786	295	3.85	.951	1640	4.20	.834	66.304	.000***
5.館員有充份知識回答問題	1188	4.03	.858	219	3.77	.979	1407	3.99	.883	17.031	.000***
6.館員的表現很專業	1341	3.99	.882	232	3.72	.996	1573	3.95	.905	18.759	.000***
圖書館空間構面											
7.空間安靜讓我專心做事	1561	3.73	1.148	293	3.06	1.303	1854	3.62	1.199	80.152	.000***
8.圖書館是個舒適的地方	1593	4.31	.836	317	3.77	1.113	1910	4.22	.909	95.044	.000***
9.空間可激勵研究與學習	1524	4.14	.873	277	3.75	1.006	1801	4.08	.905	42.882	.000***
10.提供團體學習討論空間	932	4.06	.921	67	3.66	1.175	999	4.03	.945	11.325	.001**
11.是自修學習研究的地方	1455	4.23	.840	238	3.79	1.029	1693	4.17	.882	52.030	.000***
圖書館館藏資源構面											
12.圖書能滿足我的需求	1519	3.76	1.012	311	3.47	1.086	1830	3.71	1.030	19.698	.000***
13.期刊雜誌能滿足我的需求	1194	3.90	.948	203	3.70	1.035	1397	3.88	.964	7.515	.006**
14.視聽資料能滿足我的需求	1004	3.52	1.045	177	3.42	1.090	1181	3.50	1.052	1.411	.235
15.報紙能滿足我的需求	973	4.16	.853	138	3.80	1.010	1111	4.11	.881	19.814	.000***
16.電子書能滿足需求	740	3.78	.974	133	3.60	1.080	873	3.75	.993	3.591	.058
17.電子期刊雜誌能滿足需求	698	3.81	.923	89	3.71	1.068	787	3.80	.940	.921	.337

問項	紙本			網路			總和			t 值	p 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
18.電子資料庫能滿足需求	790	3.88	.923	113	3.76	1.080	903	3.86	.944	1.465	.226
19.館藏目錄讓我查找資訊	1308	4.02	.949	285	3.63	1.095	1593	3.95	.988	37.823	.000***
20.網站讓我可以查找資訊	1276	4.12	.879	263	3.76	.953	1539	4.06	.902	35.552	.000***
21.設備讓我容易取用所需資訊	1444	4.23	.790	271	3.88	.899	1715	4.17	.817	41.678	.000***
22.資訊易用可以自行使用	1395	4.18	.816	234	3.88	.841	1629	4.13	.826	26.240	.000***
23.從家中連線電子資源	837	4.01	.939	148	3.92	.885	985	3.99	.931	1.161	.282
圖書館服務構面											
24.開放時間能滿足需求	1545	4.10	.878	323	3.77	.928	1868	4.05	.895	38.308	.000***
25.圖書借閱冊數能滿足需求	1363	4.20	.844	284	3.98	.909	1647	4.16	.859	15.961	.000***
26.圖書借閱天數能滿足需求	1335	4.24	.827	279	4.01	.865	1614	4.20	.838	16.985	.000***
27.視聽資料借閱件數滿足需求	846	3.91	.937	166	3.63	1.053	1012	3.86	.962	12.205	.000***
28.視聽資料借閱天數滿足需求	834	3.88	.957	162	3.69	.973	996	3.85	.962	4.983	.026*
29.資訊設備借用期限滿足需求	621	3.80	.963	66	3.30	1.163	687	3.75	.994	15.239	.000***
30.圖書預約續借滿足需求	1140	4.11	.885	225	3.87	1.009	1365	4.07	.910	13.026	.000***
31.電腦預約登記滿足需求	760	3.91	.911	105	3.60	1.190	865	3.87	.953	9.717	.002**
32.閉架調閱服務可滿足需求	699	3.98	.844	88	3.88	1.081	787	3.97	.874	1.128	.289
33.影片欣賞可滿足需求	703	3.99	.836	91	3.90	.943	794	3.98	.849	.941	.332
34.兒童閱讀能滿足需求	663	4.03	.859	99	3.88	1.023	762	4.01	.883	2.590	.108
35.利用講習能滿足需求	654	4.00	.837	74	3.92	1.044	728	3.99	.860	.636	.426
36.演講活動能滿足需求	566	3.87	.846	87	3.80	1.010	653	3.86	.869	.417	.519
37.文獻傳遞服務能滿足需求	669	4.02	.846	81	3.75	1.146	750	3.99	.886	6.653	.010**

問項	紙本			網路			總和			t 值	p 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
圖書館設施構面											
38.桌椅舒適度能滿足需求	1511	4.22	.847	272	3.92	.936	1783	4.18	.867	27.786	.000***
39.複印掃描設備能滿足需求	623	4.07	.826	60	3.62	1.180	683	4.03	.871	14.845	.000***
40.自助借還設備能滿足需求	1264	4.36	.787	256	3.91	1.168	1520	4.28	.878	57.685	.000***
41.電腦設備能滿足需求	1128	4.12	.875	195	3.67	1.077	1323	4.05	.921	40.031	.000***
42.無線網路環境能滿足需求	909	4.08	.957	127	3.61	1.099	1036	4.02	.987	25.214	.000***
43.筆電專區能滿足需求	656	3.89	.983	72	3.51	1.233	728	3.85	1.016	9.073	.003**
44.資訊便利站可滿足需求	852	4.10	.851	103	3.78	.999	955	4.07	.874	12.995	.000***
45.活動簡訊可滿足需求	786	3.99	.896	125	3.96	.884	911	3.99	.894	.164	.685
46.資訊推播服務可滿足需求	718	3.94	.875	70	3.76	1.028	788	3.93	.890	2.783	.096
47.微型圖書館服務滿足需求	597	3.84	.900	83	3.78	1.025	680	3.84	.915	.324	.569
圖書館環境構面											
48.各項標示指引清楚明確	1545	4.07	.901	300	3.59	.915	1845	3.99	.920	71.341	.000***
49.空間配置與動線規劃適宜	1562	4.04	.915	311	3.50	1.062	1873	3.95	.963	88.072	.000***
50.各樓層環境清潔舒適	1599	4.36	.793	321	3.98	.891	1920	4.30	.822	59.044	.000***
51.洗手間的環境清潔	1526	4.07	.970	281	3.78	.998	1807	4.02	.980	21.668	.000***
52.整體景觀綠美化設計	1572	4.23	.833	304	3.90	.852	1876	4.17	.844	39.333	.000***
53.中央空調設定之溫度適中	1609	4.17	.858	319	3.83	.907	1928	4.12	.876	42.726	.000***
54.各樓層閱讀空間照明充足	1606	4.33	.780	309	4.03	.848	1915	4.28	.799	37.273	.000***
55.書籍排列整齊有序	1592	3.94	.983	308	3.55	.976	1900	3.88	.993	41.838	.000***
56.網站資訊正確即時	1259	4.07	.854	229	3.79	.883	1488	4.03	.864	20.906	.000***
57.網站架構與美觀設計	1411	4.10	.862	297	3.72	.830	1708	4.03	.868	47.201	.000***

附錄十四、問卷

國立臺中圖書館民眾滿意度暨服務品質調查問卷

親愛的讀者，您好：

本問卷旨在了解您對本館各項服務的期望品質、可接受的服務品質，以及實際感受的滿意程度，以做為本館提升服務品質之參考，敬請撥冗 10 至 15 分鐘填答。您的意見對於改善本館服務意義重大，您填答的內容僅供本館做為業務與服務改進之依據，絕不會單獨對外公佈或做為其他用途，敬請安心作答，感謝您的合作。

敬祝

身體健康 萬事如意

國立臺中圖書館 敬上

2012 年 8 月

一、圖書館服務滿意度暨服務品質

【填寫說明】請閱讀各評量項目敘述後，在三項欄位圈選適當的品質或滿意程度分數。分數越高表示期望品質越高或滿意度越高，分數越低表示期望品質越低或越不滿意。以滿意度為例，5 分表示「非常滿意」、4 分表示「滿意」、3 分表示「普通」、2 分表示「不滿意」、1 分表示「非常不滿意」。若未曾使用該項服務，則請勾選「未使用」欄位，謝謝您的協助。

【欄位說明】1. 期望的服務品質：是指您期望該項服務達到的品質程度。
2. 可接受的服務品質：是指您對該項服務可以接受的最低服務品質程度。
3. 實際感受的滿意度：是指您實際感受到該項服務的滿意程度。

評 量 項 目	未使用 (請勾選)	期望的 服務品質 (請圈選)	可接受的 服務品質 (請圈選)	實際感受的 滿意度 (請圈選)
1. 館員的服務態度良好		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
2. 館員迅速回應我的詢問		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
3. 館員樂意幫助我		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
4. 當我有問題請教館員時，館員能協助我解決問題		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
5. 館員擁有充份的知識回答我的問題		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
6. 館員的表現很專業		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
7. 館內有安靜的空間能讓我專心做自己的事		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
8. 圖書館是一個舒適且吸引我的地方		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
9. 圖書館空間可以激勵我研究與學習		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
10. 提供我團體學習與小組討論的空間		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
11. 圖書館是我自修、學習或研究的好地方		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
12. 館藏圖書，能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
13. 館藏期刊雜誌，能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
14. 館藏視聽資料（DVD、VCD等）能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
15. 館藏報紙，能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
16. 電子書，能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
17. 電子期刊雜誌，能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
18. 電子資料庫，能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
19. 圖書館的線上館藏目錄與查詢系統容易使用，讓我可以自己查找資訊		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
20. 圖書館的網站讓我可以自己查找資訊		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1

評 量 項 目	未使用 (請勾選)	期望的 服務品質 (請圈選)	可接受的 服務品質 (請圈選)	實際感受的 滿意度 (請圈選)
21.設備現代化讓我可以很容易地取用所需資訊		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
22.資訊容易取用，我可以自行使用		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
23.電子資源可讓我從家中或辦公室連線使用		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
24.圖書館的開放時間能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
25.圖書的借閱冊數能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
26.圖書的借閱天數能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
27.視聽資料(DVD、VCD、錄影帶)的借閱件數能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
28.視聽資料(DVD、VCD、錄影帶)的借閱天數能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
29.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)的借用期限能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
30.圖書的預約與續借制度能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
31.電腦、自修室及討論小間的預約與登記服務能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
32.館藏閉架書庫調閱服務可以滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
33.圖書館的影片欣賞活動可以滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
34.圖書館的兒童閱讀活動能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
35.圖書館的資源利用講習能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
36.圖書館舉辦的演講活動能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
37.圖書館的文獻傳遞服務(如代向它館借閱圖書、複印期刊文章等)能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
38.圖書館的閱覽桌椅的舒適度能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
39.圖書館提供的複印、掃描設備，能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
40.圖書館提供的自助借還設備，能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
41.圖書館提供的電腦設備，能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
42.圖書館提供的無線網路環境，能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
43.圖書館提供的筆電專區服務能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
44.圖書館提供的資訊便利站可以滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
45.圖書館提供的活動簡訊可以滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
46.圖書館提供的資訊推播服務可以滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
47.位於總館以外的三處微型圖書館之服務模式能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
48.各項標示指引清楚明確		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
49.圖書館內部空間配置與動線規劃適宜		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
50.圖書館各樓層環境清潔舒適		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
51.洗手間的環境清潔		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
52.整體景觀綠美化設計		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
53.中央空調設定之溫度適中		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
54.各樓層閱讀空間照明充足		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
55.書籍排列整齊有序		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
56.圖書館網站資訊的正確即時		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
57.圖書館網站的架構與美觀設計		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1

二、基本資料

1. 請問您的性別為：☐男 ☐女
2. 請問您的年齡：

☐ 15-18歲	☐ 19-25歲	☐ 26-30歲	☐ 31-40歲
☐ 41-50歲	☐ 51-60歲	☐ 61-65歲	☐ 66歲或以上
3. 請問您的學歷為：

☐ 國小及以下	☐ 國（初）中	☐ 高中（職）
☐ 專科學校	☐ 大學	☐ 研究所（含）以上
4. 請問您的職業為：

☐ 軍公教	☐ 工商製造業	☐ 金融保險業	☐ 資訊業
☐ 服務業	☐ 自由業	☐ 農林漁牧礦	☐ 家庭管理
☐ 研究生	☐ 大專院校學生	☐ 高中職學生	☐ 國中學生
☐ 退休人員	☐ 專業人士(律師、會計師、醫師、專業技師等)	☐ 其他(請說明)_____	
5. 請問您現在居住於哪一個地區？

☐ 臺中市市區	☐ 臺中市東區	☐ 臺中市西區	☐ 臺中市南區
☐ 臺中市北區	☐ 臺中市西屯區	☐ 臺中市南屯區	☐ 臺中市北屯區
☐ 霧峰、太平、大里區	☐ 烏日、大肚、龍井區	☐ 沙鹿、梧棲、清水區	☐ 潭子、新社、和平區
☐ 大安、大甲、外埔區	☐ 后里、神岡、大雅區	☐ 東勢、石岡、豐原區	☐ 雲林縣
☐ 南投縣	☐ 彰化縣	☐ 苗栗縣	☐ 其他縣市_____
6. 請問您利用圖書館的頻率約為：

☐ 幾乎每天上圖書館	☐ 每週三次以上	☐ 每週兩次	☐ 每週一次
☐ 每二週一次	☐ 每月一次	☐ 每二個月一次	☐ 每半年一次
☐ 每年一次	☐ 很久沒去圖書館	☐ 從沒去過圖書館	

(*若您勾選「很久沒去」或「從沒去過圖書館」,【第7題】請務必填寫)
7. 您很久沒去或從沒去過圖書館的原因為(可複選)：

☐ 我只利用圖書館的電子資源	☐ 我較常使用免費的網路資源	☐ 自己買書
☐ 生活或工作上不需圖書、期刊雜誌或電子資源	☐ 其他(請說明)_____	
8. 相較於上網,我更喜歡親自到圖書館利用各項館藏資源與服務。

☐ 非常同意	☐ 同意	☐ 普通	☐ 不同意	☐ 非常不同意
-------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	------------------------------	--------------------------------
9. 相較於親自到館,我更喜歡上圖書館網站利用各項資源與服務。

☐ 非常同意	☐ 同意	☐ 普通	☐ 不同意	☐ 非常不同意
-------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	------------------------------	--------------------------------
10. 整體而言,本館各項設施或設備中,您最常利用的項目有哪些?(可複選)

一樓			
☐ 戶外還書口	☐ 自助還書機	☐ 數位體驗區	☐ 諮詢檯
☐ 流通服務檯	☐ 自助預約取書區	☐ 自助借書機	☐ 兒童學習中心
二樓			
☐ 視聽欣賞區	☐ 語言學習區	☐ 多媒體典藏區	☐ 聽視障資訊中心
☐ 資訊檢索區	☐ 數位美術中心	☐ 數位休閒中心	☐ 討論小間
☐ 國際會議廳			
三樓			
☐ 多元文化服務區	☐ 地圖區	☐ 期刊區	☐ 樂齡學習資源區
☐ 臺灣資料區	☐ 世界之窗	☐ 報紙區	☐ 討論小間
☐ 視聽室			

四樓

☐社會科學圖書區 ☐應用科學圖書區 ☐語文資料區 ☐討論小間

五樓

☐外文圖書區 ☐藝術資料區 ☐人文資料區 ☐青少年區
☐討論小間
☐地下一樓自修室 ☐洗手間 ☐影印間 ☐休憩小間
☐電梯 ☐停車場 ☐資訊便利站(Kiosk)
☐館外微型圖書館
☐臺中火車站微型圖書館 ☐臺中醫院微型圖書館 ☐中國醫藥大學附設醫院微型圖書館
☐其他(請說明) _____

11. 整體而言，本館各項設施或設備中，您最滿意的項目有哪些？(可複選)

一樓

☐戶外還書口 ☐自助還書機 ☐數位體驗區 ☐諮詢檯
☐流通服務檯 ☐自助預約取書區 ☐自助借書機 ☐兒童學習中心

二樓

☐視聽欣賞區 ☐語言學習區 ☐多媒體典藏區 ☐聽視障資訊中心
☐資訊檢索區 ☐數位美術中心 ☐數位休閒中心 ☐討論小間
☐國際會議廳

三樓

☐多元文化服務區 ☐地圖區 ☐期刊區 ☐樂齡學習資源區
☐臺灣資料區 ☐世界之窗 ☐報紙區 ☐討論小間
☐視聽室

四樓

☐社會科學圖書區 ☐應用科學圖書區 ☐語文資料區 ☐討論小間

五樓

☐外文圖書區 ☐藝術資料區 ☐人文資料區 ☐青少年區
☐討論小間
☐地下一樓自修室 ☐洗手間 ☐影印間 ☐休憩小間
☐電梯 ☐停車場 ☐資訊便利站(Kiosk)
☐館外微型圖書館
☐臺中火車站微型圖書館 ☐臺中醫院微型圖書館 ☐中國醫藥大學附設醫院微型圖書館
☐其他(請說明) _____

12. 整體而言，您對本圖書館的滿意度為：

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

13. 您認為本館還有哪項服務或業務，亟需要改善，敬請惠賜。

14. 您認為本館還可以再增加哪些服務，敬請惠賜。

非常感謝您的填答，按摩筆送給您做紀念！

您是否願意參加抽獎？

☐否 ☐是，請留下您的e-mail_____及身份證字號_____，謝謝！