

國立公共資訊圖書館
109 年度民眾滿意度暨服務品質
調查報告摘要

研究機關：國立公共資訊圖書館

報告日期：民國 109 年 11 月 01 日

行政院所屬各機關 109 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	國立公共資訊圖書館 109 年度民眾滿意度暨服務品質調查				
主辦機關	國立公共資訊圖書館	主管機關	教育部	受委託調查機構	<input checked="" type="checkbox"/> 自行辦理
調查日期	109.7.21-109.8.2 (週一閉館，未施測)			使用經費	12,000 元
調查母體	以週二至週五每天進本館總館人數約 4,000 人及週末(週六、週日)每天進館人數約 6,500 人，兩週計約 58,000 人($\{[4,000*4]+[6,500*2]\}*2$)為母群體。				
抽樣樣本數	1,247 人	有效樣本數	1,062 人	有效樣本率	86.2%
研究目的	調查瞭解本館總館來館讀者近半年以來使用情形，以及對館員、環境與空間、設備、館藏及服務等面向之服務品質評價及整體滿意度，俾利本館再精進各項服務，以確實滿足讀者的需求。				
調查方法	抽樣方法	<input checked="" type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 系統抽樣 <input type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額取樣 <input type="checkbox"/> 立意取樣 <input checked="" type="checkbox"/> 時段取樣 <input type="checkbox"/> 其他			
	調查方式	<input type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面對面訪問 <input type="checkbox"/> 現場分發紙本問卷 <input checked="" type="checkbox"/> 現場網路問卷 <input type="checkbox"/> 其他			
	資料分析方法	單變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 次數分配 <input checked="" type="checkbox"/> 百分比 <input checked="" type="checkbox"/> 平均數 雙變項統計分析： <input type="checkbox"/> 卡方分析 <input checked="" type="checkbox"/> 單因子變異數分析 <input checked="" type="checkbox"/> 迴歸分析 因素統計分析： <input type="checkbox"/> 探索性因素分析 <input type="checkbox"/> 確認性因素分析			
調查發現	<p>壹、研究樣本 本次調查，有效樣本數 1,062 人，受訪讀者以女性 (58.1%)、年齡在「22-50 歲」(62%) 之間、具大學教育程度 (43.0%)、職業為「服務與自由業」(19.2%)、「家管與退休」(18.8%)、「製造業等」(6.8%)、軍公教 (15.5%) 及居住在臺中市 (89.3%) 者占多數。</p> <p>貳、受訪讀者使用本館情形 一、使用本館的頻率及時間 受訪讀者使用本館的頻率，以「每週」一次 (20.1%) 比例較高；造訪時間以「週末」(53.1%) 占多數；而且有 58.9% 的受訪讀者來館最主要目的為借還書(含</p>				

<p>調 查 發 現</p>	<p>DVD、CD)。</p> <p>參、服務品質評價及整體滿意度</p> <p>一、服務品質評價及整體滿意度</p> <p>受訪讀者對本館的館員、環境與空間、設備、館藏、服務等品質評價及整體滿意度，5 點量表平均超過 4.55 分，尤以館員服務品質、環境與空間品質、設備品質及整體滿意度平均分別達 4.6 分；有 96.3% 的受訪讀者對本館的服務感到滿意，比 108 年度的 95.5% 增加 1.1%。此外，設備品質由 108 年的 4.5 分（91.9%），提高為 4.6 分（92.6%）。</p> <p>二、服務品質評價及整體滿意度之個人特性與使用差異</p> <p>受訪讀者對本館的館員、環境與空間、設備、館藏等服務品質評價，部分存在個人特性差異的情形：</p> <p>（一）性別差異：男性受訪讀者對本館總館整體環境清潔乾淨的評價比女性高，與 108 年的調查結果相同。</p> <p>（二）居住縣市差異：來自其他縣市的受訪讀者對閱覽桌椅舒適好用及無線網路（Wi-Fi）服務很順暢的評價比居住臺中市的受訪者高。</p> <p>（三）年齡差異：22-40 歲年齡群組的受訪讀者對能在本館網站上借閱有興趣的數位資料、館藏資料的評價及整體滿意度，都比 51 歲（含以上年齡群組的受訪者高，與 108 年度進一步事後比較的結果不同。</p> <p>（四）教育程度差異：受訪者對服務品質評價和整體滿意度各題項均無顯著的教育程度差異，與 108 年度有多題項有顯著教育程度差異的分析結果不同。</p> <p>（五）職業差異：對閱覽桌椅的評價有受訪讀者職業不同的差異，進一步事後比較，並無職業分群的差異，與 108 年度多題項有顯著職業及分群差異的分析結果不同。</p> <p>（六）居住縣市差異：居住於臺中市的受訪者對閱覽桌椅、無線網路（Wi-Fi）服務比來自其他縣市的受訪讀者評價低，與 108 年度檢定的結果相同。</p> <p>（七）使用情形差異</p> <ol style="list-style-type: none"> 填寫問卷上下午差異：上午填寫問卷者對館藏資料、圖書資料預約及續借服務評價比下午的受訪者高。 使用時段差異：「週末使用」本館總館的受訪讀者的評價普遍比「週間使用」及「其他」時間使用的受訪者來得高；而對館藏資料及圖書資料預約及續借服務的評價，「週間使用」者比「其他」時間使用者來得高 使用頻率差異：低度使用頻率的受訪者對於閱覽桌椅比高度使用頻率
----------------------------	---

<p>調 查 發 現</p>	<p>三、受訪讀者使用目的廣度對服務品質評價及整體滿意度的影響</p> <p>使用目的廣度僅對館員的服務態度、是一個讓我自在閱讀或學習的地方、自助借書機方便好用有影響，即廣度越廣，評價越高。</p> <p>四、服務品質評價對整體滿意度的影響</p> <p>(一) 受訪讀者對館員服務品質的評價越高時，其對本館的整體滿意度也越高，但 108 年度館員會迅速回應詢問問題項的品質評價並無影響作用。</p> <p>(二) 受訪讀者對本館環境與空間品質評價越高，其對本館的整體滿意度也越高，與 108 年度的檢定結果相同。</p> <p>(三) 受訪讀者對本館設備品質的評價越高時，其對本館的整體滿意度也越高，總館提供查詢用的電腦設備好用評價則無影響作用，與 108 年度的檢定結果相同。</p> <p>(四) 受訪讀者對本館館藏資料品質的評價影響其對本館整體滿意度，評價越高，滿意度也越高，但大部分能借到想借閱的圖書資料的評價則對其整體滿意度則無影響作用。</p> <p>(五) 受訪讀者對本館服務品質的評價越高時，其對本館的整體滿意度也越高，但對提供的無線網路 (Wi-Fi) 服務很順暢的評價則對其整體滿意度並則無影響作用。</p>		
<p>關鍵字</p>	<p>國立公共資訊圖書館、圖書館使用、服務品質評價、滿意度</p>	<p>資料 性質</p>	<p><input type="checkbox"/>發布新聞 <input checked="" type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>密</p>
<p>本案聯絡人</p>	<p>姓名：賴麗香 職稱：副研究員 電話：04-22625100 轉 1032</p>		