

國立公共資訊圖書館
111 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

調查者：賴麗香、陳廣宗

報告日期：民國 111 年 11 月 7 日

行政院所屬各機關 111 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	國立公共資訊圖書館 111 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	111.5.10-111.5.22 (週一閉館, 未施測)			使用經費	630 元 (網路問卷費用)		
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	972 人	有效樣本數	954 人	有效樣本率	98%	本報告頁數	80 頁 (含封面、摘要、目次、附錄)
研究目的	調查瞭解本館總館來館讀者近一年以來使用情形, 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、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"/> 現場邀請填寫網路問卷 <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 type="checkbox"/> 單因子變異數分析 <input 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</p> <p>本次調查, 有效樣本數 954 人, 受訪讀者以女性 (54.7%); 年齡在「22-40 歲」(44.4%) 之間; 具大學 (56%); 職業為「軍公教、家管與退休」(27%)、「製造業與其他」(26.8%); 居住在臺中市 (94.7%) 者占多數。</p> <p>貳、受訪讀者使用本館總館情形</p> <p>受訪讀者使用本館總館的頻率, 以「每個月一次」(20.1%) 比例較高; 造訪時間以「週間」(53.9%) 占多數; 而且有 62.8% 的受訪讀者來館最主要目的為借還書 (含 DVD、CD)。</p> <p>參、服務品質評價及整體滿意度</p> <p>受訪讀者對本館總館的館員、環境與空間、館藏、設備、服務等服務品質, 以及整體滿意度均給予高度肯定, 尤以館員服務品質 (4.7</p>						

調 查 發 現	分)、圖書館環境與空間服務品質(4.7分)及設備品質(4.6分)最佳。除了「服務品質」面向平均分數本年度比110年度增加0.1分以外,其餘面向都與110年度分數持平;整體滿意度也達4.6分,有97.6%的受訪讀者對本館總館整體服務感到滿意,比110年的97.5%略增加0.1個百分比。		
關鍵字	國立公共資訊圖書館、圖書館使用、服務品質評價、滿意度	資料 性質	<input type="checkbox"/> 發布新聞 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 密
本案聯絡人	姓名：賴麗香 職稱：副研究員 電話：04-22625100 轉 1032		