

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：100年8月31日

未能達到讀者可接受的最低服務水準。

3. 對於圖書館空間構面而言，平均獲得六成二以上讀者的支持與肯定。讀者最滿意的是「圖書館是我自修、學習或研究的好地方」，滿意度較低的是「團體學習與小組討論的空間」，也是讀者使用率最低的項目。
4. 對於圖書館館藏資源與取用構面而言，以資訊容易取用的滿意度最高，約占七成二；其次是設備現代化。滿意程度最低的是館藏視聽資料，只得到四成八民眾的支持，其次是電子資料庫和電子書。
5. 對於圖書館服務構面而言，平均獲得六成二讀者的支持與肯定。其中以圖書的借閱冊數最能滿足讀者的需求，約七成三的讀者感到滿意，其次是圖書的借閱天數，有七成一的讀者感到滿意，再次是圖書的預約與續借制度，約 69%的讀者感到滿意。綜合而言，圖書的借閱冊數與天數以及預約續借制度都相當受到讀者的肯定。
6. 對於圖書館設施構面而言，民眾最滿意的是電腦設備，有六成三的民眾表示滿意，閱覽桌椅、微型圖書館服務與自助借還設備則有六成以上民眾表示滿意。然而讀者最不滿意的是無線網路環境，有 11.7%的讀者表示不滿意。
7. 對於圖書館環境構面而言，平均獲得六成一讀者的支持與肯定。有近七成讀者相當滿意各樓層的環境清潔舒適，其次是各項標示指引清楚明確，再次是各樓層閱讀空間照明充足。
8. 五成以上的受訪者未曾使用的本館服務共有九項，包括：說故事服務、資源利用講習、演講活動、文獻傳遞服務、視聽資料、電子期刊、電子資料庫、電子書、影印掃描設備。
9. 讀者最常利用的設施中第一名的是還書口，其次是七樓閱覽書庫與洗手間，均有九成六以上的使用率。讀者最滿意的設施第一名也是還書口，其次是七樓閱覽書庫、服務櫃台、洗手間。顯見還書口、七樓閱覽書庫與洗手間，讀者不僅常用，而且相當滿意。
10. 有近六成讀者曾經利用微型自助圖書館。
11. 對於本館人員服務態度禮貌滿意而言，表示非常滿意的民眾有 23.1%，滿意的有 41.3%，總計有 64.4%表示滿意。與去年總體滿意的 63.6%相比，已有小幅成長現象。
12. 對於本館人員回應問題速度而言，表示非常滿意的民眾有 30.9%，滿意的有 36.1%，總計有 67%表示滿意。與去年總體滿意的 61.5%相比，已有明

	<p>顯提升，值得持續精進。</p> <p>13. 對於本館人員服務專業而言，表示非常滿意的民眾有 22.2%，滿意的有 35.1%，總計有 57.3%表示滿意。與去年總體滿意的 59.9%相比，出現小幅下滑的現象。</p> <p>14. 就本館的圖書館館藏查詢系統而言，表示非常滿意的民眾有 23.6%，滿意的有 37.5%，總計有 61.1%表示滿意，與去年表示滿意的 49.9%比較，呈現大幅提升現象，頗值得嘉許。</p> <p>15. 就本館的圖書館的標示清楚而言，表示非常滿意的民眾有 26.1%，滿意的有 40.9%，總計有 67%表示滿意，與去年總體滿意的 64.8%相比，已有明顯提升。</p> <p>16. 就本館的圖書館的動線規劃而言，表示非常滿意的民眾有 21%，滿意的有 36.1%，總計有 57.1%表示滿意，與去年總體滿意的 60.5%相比，出現小幅下滑現象。</p> <p>17. 就本館的圖書館的環境而言，表示非常滿意的民眾有 30.9%，滿意的有 38.8%，總計有 69.7%表示滿意，與去年總體滿意的 70.3%相比，僅略微下降。</p> <p>18. 就本館的圖書館的照明充足而言，表示非常滿意的民眾有 31.1%，滿意的有 35.5%，總計有 66.6%表示滿意，與去年總體滿意的 75.1%相比，有明顯下滑現象。</p> <p>19. 讀者對本館的整體滿意程度為六成二，其中有 10.1%非常滿意，52%滿意；與 99 年度無甚差異。</p> <p>20. 圖書館空間表現「有安靜的空間讓我做自己的事」及「圖書館是自修學習研究好地方」是與讀者可接受水準差距最大的項目</p>		
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	<input type="checkbox"/> 發布新聞 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 密
本案聯絡人	姓名：林美玲 職稱：副研究員 電話：04-22261105 轉 193		

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. 居住地區	8
2. 年齡	9
3. 教育程度	9
4. 職業	10
5. 性別	10
6. 使用頻率	11
7. 很久或從沒到圖書館的原因	11
二、滿意度百分比分析	12
1. 圖書館館員	12
2. 圖書館空間	13
3. 圖書館館藏資源	14
4. 圖書館服務	16
5. 圖書館設施	17
6. 圖書館環境	18
三、未曾使用該項服務	19
四、民眾最常利用及最不常利用的設備設施	20
五、整體滿意度	21
六、滿意度成長率分析	22
1. 滿意度成長率比較	22
2. 民眾正面態度年度比較	30
七、期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析	31
1. 圖書館館員	32
2. 圖書館空間	32
3. 館藏資源	33
4. 圖書館服務	35
5. 圖書館設施	36
6. 圖書館環境	36
八、基本資料與各項滿意度反應的差異性分析	38
1. 性別	38
2. 年齡	38
3. 教育程度	39
4. 填寫問卷形式	41
伍、調查結論與建議	42
一、結論	42
二、建議	43
附錄一、滿意度百分比分析表	45
附錄二、期望的服務品質分析表	47

附錄三、可接受的服務品質分析表	49
附錄四、期望服務品質、滿意度與可接受服務品質分析	51
附錄五、紙本與網路填答者之比較分析	53
附錄六、性別對各項滿意度之差異檢定	56
附錄七、年齡對各項滿意度之差異檢定	59
附錄八、教育程度對各項滿意度之差異檢定	61
附錄九、問卷	64

表目次

表 1 紙本問卷調查時間與樓層配置	2
表 2 紙本問卷發放與回收分析	3
表 3 問卷信度分析	4
表 4 問卷各構面信度分析	5
表 5 受訪者居住地區統計表	8
表 6 受訪年齡統計表	9
表 7 受訪者教育程度統計表	9
表 8 受訪者職業統計表	10
表 9 受訪者性別統計表	10
表 10 受訪者到館時段統計表	11
表 11 很久或從沒到圖書館的原因統計表 (複選題)	11
表 12 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計表	12
表 13 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計表	13
表 14 圖書館館藏資源構面滿意度百分比分析統計表	14
表 15 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計表	16
表 16 圖書館設施構面滿意度百分比分析統計表	17
表 17 圖書館環境構面滿意度百分比分析統計表	18
表 18 受訪者未曾使用之服務百分比分析統計表	20
表 19 受訪者最常利用之環境設施項目統計表	20
表 20 受訪者最滿意之環境設施項目統計表	21
表 21 受訪者對國立臺中圖書館館員對我有禮貌滿意程度分析統計表	22
表 22 受訪者對國立臺中圖書館館員迅速回應問題滿意程度分析統計表	23
表 23 受訪者對國立臺中圖書館館員服務專業滿意程度分析統計表	24
表 24 受訪者對國立臺中圖書館館藏查詢系統滿意程度分析統計表	25
表 25 受訪者對國立臺中圖書館標示滿意程度分析統計表	26
表 26 受訪者對國立臺中圖書館動線規劃滿意程度分析統計表	27
表 27 受訪者對國立臺中圖書館的環境乾淨舒適滿意程度分析統計表	28
表 28 受訪者對國立臺中圖書館的照明充足滿意程度分析統計表	29
表 29 各題項目民眾正面態度年度比較表	30
表 30 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	32
表 31 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	33
表 32 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	34
表 33 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	35
表 34 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	36
表 35 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	37
表 36 年齡對各項滿意度之ANOVA檢定	38
表 37 教育程度對各項滿意度之ANOVA檢定	40
表 38 紙本與網路填答者之比較分析	41

圖目次

圖 1 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計圖	13
圖 2 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖	14
圖 3 圖書館紙本館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖	15
圖 4 圖書館電子館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖	15
圖 5 圖書館館藏資源取用構面滿意度百分比分析統計圖	16
圖 6 圖書館館服務構面滿意度百分比分析統計圖	17
圖 7 圖書館設施構面滿意度百分比分析	18
圖 8 圖書館環境構面滿意度百分比分析	19
圖 9 整體滿意度分析	22
圖 10 受訪者對國立臺中圖書館館員對我有禮貌滿意程度分析統計圖	23
圖 11 受訪者對國立臺中圖書館館員迅速回應問題滿意程度分析統計圖	24
圖 12 受訪者對國立臺中圖書館館員服務專業滿意程度分析統計圖	25
圖 13 受訪者對國立臺中圖書館館藏查詢系統滿意程度分析統計圖	26
圖 14 受訪者對國立臺中圖書館標示滿意程度分析統計圖	27
圖 15 受訪者對國立臺中圖書館動線規劃滿意程度分析統計圖	28
圖 16 受訪者對國立臺中圖書館的環境乾淨舒適滿意程度分析統計圖	29
圖 17 受訪者對國立臺中圖書館的照明充足滿意度分析統計圖	31
圖 18 各題項目民眾正面態度年度比較圖	31
圖 19 期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖	31
圖 20 圖書館館員構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖	32
圖 21 圖書館空間構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖	33
圖 22 圖書館館藏資源構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖	34
圖 23 圖書館服務構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖	35
圖 24 圖書館設施構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖	36
圖 25 圖書館環境構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖	37

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，瞭解國立臺中圖書館（以下簡稱本館）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。

貳、調查內容

問卷架構主要參考圖書館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。希望藉此瞭解民眾對本館所提供的圖書館館員、圖書館空間、圖書館館藏資源、圖書館服務、圖書館設施、圖書館環境等六大面向服務的滿意度、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，參照去年使用之問卷題目及教育部100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。

在施行問卷調查之前，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确性。

參、調查過程與方法

1. 調查區域：國立臺中圖書館
2. 調查對象：本研究之抽樣對象為100年度7月、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1100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，由臺灣大學、亞洲大學、逢甲大學三位學生，以每五位入館者取一位之系統抽樣，發送並收回本次的調查問卷。其中，每發放日以兩小時為間隔，分別在不同時段於各樓層蒐集問卷，以期平均收集到不同時段進館的讀者樣本，詳細規劃請參見表1。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。
網路問卷主要欲測量習慣使用網路的使用者，為使樣本具代表性，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：本年度計畫之調查時間為7月至8月間，隨機抽樣12個開館日發放紙本問卷，詳細發放時間規劃與樓層配置參見表1。
網路問卷調查時間為8月22日至8月31日。

表 1 紙本問卷調查時間與樓層配置

日期	發放時間	樓層	
1. 7/9	9:30-10:00	B1	
	13:00-14:00 17:00-18:00	1F	
	13:30-15:00	3F	
	16:00-17:30	4F	
	15:00-15:30	6F	
	14:00-15:30	7F	
	15:30-16:30	9F	
	10:30-12:30	10F	
2. 7/10	13:00-14:00	B1	
	15:00-16:30	1F	
	13:00-15:00	3F	
	10:00-12:30	4F	
	11:00-12:00	6F	
	10:00-12:30	7F	
	10:00-11:00	9F	
	14:00-15:00	10F	
3. 7/12	13:30~14:30	B1	
	18:00~18:40	1F	
	17:15~18:00	3F	
	17:15~18:00	4F	
	17:00~17:15	6F	
	10:30~12:30	7F	
	16:30~17:00	9F	
	14:30~16:30	10F	
4. 7/20	13:30~14:30	B1	
	16:30~18:00	1F	
	10:30~12:30	3F	
	14:30~15:30	4F	
	14:30~15:00	6F	
	10:30~12:30	7F	
	16:30~17:00	9F	
	15:30~16:30	10F	
5. 7/21	13:30~14:30	B1	
	9:00~10:30	1F	
	14:30~15:30	3F	
	10:30~12:30	4F	
	10:30~11:00	6F	
	10:30~12:30	7F	
	17:00~17:30	9F	
	15:30~17:00	10F	
6. 7/24	13:30~14:30	B1	
	16:30~18:00	1F	
	10:30~12:30	3F	
	10:30~12:30	4F	
	13:30~14:00	6F	
	10:30~12:30	7F	
	14:30~15:00	9F	
	15:00~16:30	10F	
7. 7/26	13:30~14:30	B1	
	16:30~18:00	1F	
	10:30~12:30	3F	
	10:30~12:30	4F	
	13:30~14:00	6F	
	10:30~12:30	7F	
	14:30~15:00	9F	
	15:00~16:30	10F	
	8. 7/29	13:30~14:30	B1
		10:30~12:30	1F
10:30~12:30		3F	
14:30~16:30		4F	
14:00~14:30		6F	
14:30~16:00		7F	
13:30~14:00		9F	
16:00~17:00		10F	
9. 7/30		14:00~15:00	B1
		18:00~19:30	1F
	11:30~13:00	3F	
	11:00~13:00	4F	
	11:00~11:30	6F	
	14:00~16:00	7F	
	16:30~17:00	9F	
	15:00~16:30	10F	
	10. 8/3	13:30~14:00	B1
		17:30~18:30	1F
11:30~12:30		3F	
16:30~17:30		4F	
11:00~11:30		6F	
14:00~15:00		7F	
11:00~11:30		9F	
15:00~16:30		10F	
11. 8/6		13:30~14:00	B1
		18:30~20:00	1F
	11:00~12:30	3F	
	14:00~14:30	4F	
	14:30~15:30	6F	
	14:30~15:30	7F	
	14:00~14:30	9F	
	15:30~16:30	10F	
	12. 8/7	14:00~15:00	B1
		18:00~19:30	1F
11:30~13:00		3F	
11:00~13:00		4F	
11:00~11:30		6F	
14:00~16:00		7F	
16:30~17:00		9F	
15:00~16:30		10F	

表 2 紙本問卷發放與回收分析

問卷類型	日期	發放問卷份數	有效問卷份數	拒絕次數
紙本問卷	7/9	85	78	54
	7/10	85	80	38
	7/12	85	78	27
	7/20	135	135	30
	7/21	72	36	34
	7/24	89	78	24
	7/26	100	96	37
	7/29	112	110	69
	7/30	110	109	63
	8/3	80	70	29
	8/6	127	114	51
	8/7	120	120	33
	小計	1200	1104	
	網路問卷	8/22-8/31		

5. 資料處理與回收狀況：紙本問卷共發出 1,200 份，回收 1,143 份，有效問卷為 1,104 份，有效回收率為 92%。網路問卷，共回收 188 份，有效問卷為 161 份，有效回收率為 85.64%。整體有效樣本回收率為 91.14%。

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、圖書館服務內容瞭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)

Cronbach α 係數適用於多重計分的測驗或量表，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服務品質欄位的整體信度為 0.965，各問項之 Cronbach's Alpha 值請參見表 3。表 4 彙整各構面之 Cronbach's Alpha 值，圖書館館員為 0.828，圖書館空間為 0.789，圖書館館藏資源為 0.916，圖書館服務為 0.784，圖書館設施為 0.693，圖書館環境為 0.810。由上述內部一致性分析可知，本調查之 Cronbach Alpha 值皆大於 0.7，為中高信度水準，亦即本調查之量表構面問項具有良好的信度基礎。

表 3 問卷信度分析

整體信度	項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
	50		0.965	
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	179.2620	1063.646	.557	.964
2. 館員迅速回應我的詢問	179.1283	1056.005	.621	.964
3. 館員樂意幫助我	179.2139	1058.094	.589	.964
4. 有問題請教館員時，能協助我解決問題	179.2246	1062.476	.558	.964
5. 館員留意到我的個別需求	179.6578	1056.409	.567	.964
6. 館員擁有充份的知識回答我的問題	179.4759	1062.724	.559	.964
7. 館員的表現很專業	179.3957	1052.767	.680	.964
8. 館內有安靜的空間讓我專心做自己的事	179.4599	1059.712	.511	.965
9. 圖書館是一個舒適且吸引我的地方	179.2032	1060.657	.577	.964
10. 圖書館空間可以激勵我研究與學習	179.1872	1060.906	.551	.964
11. 提供我團體學習與小組討論的空間	179.7701	1056.683	.558	.964
12. 圖書館是我自修、學習或研究的好地方	179.2406	1054.603	.588	.964
13. 館藏圖書，能滿足我的需求	179.2246	1054.799	.609	.964
14. 館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	179.2620	1062.528	.615	.964
15. 館藏視聽資料，能滿足我的需求	179.4973	1052.337	.687	.964
16. 館藏報紙，能滿足我的需求	179.4118	1058.190	.577	.964
17. 電子書，能滿足我的需求	179.4171	1054.890	.636	.964
18. 電子期刊，能滿足我的需求	179.5401	1054.744	.651	.964
19. 電子資料庫，能滿足我的需求	179.4545	1054.927	.658	.964
20. 圖書館的線上館藏目錄讓我查找資訊	179.2674	1057.014	.627	.964
21. 圖書館的網站讓我可以自己查找資訊	179.1604	1050.630	.702	.964
22. 設備現代化讓我很容易地取用所需資訊	179.1658	1049.666	.735	.964
23. 資訊容易取用，我可以自行使用	179.1016	1048.307	.761	.964
24. 電子資源讓我從家中或辦公室連線使用	179.3155	1051.905	.643	.964
25. 圖書館的開放時間能滿足我的需求	179.3369	1058.902	.580	.964
26. 圖書的借閱冊數能滿足我的需求	179.0053	1048.371	.285	.968
27. 圖書的借閱天數能滿足我的需求	179.2353	1063.364	.521	.965
28. 視聽資料的借閱件數能滿足我的需求	179.4332	1052.150	.587	.964
29. 視聽資料的借閱天數能滿足我的需求	179.3529	1050.896	.648	.964
30. 圖書的預約與續借制度能滿足我的需求	179.2620	1049.678	.716	.964
31. 圖書館的說故事服務能滿足我的需求	179.4599	1052.712	.635	.964
32. 圖書館的資源利用講習能滿足我的需求	179.4599	1050.411	.691	.964
33. 圖書館舉辦的演講活動能滿足我的需求	179.3904	1055.110	.576	.964

整體信度	項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
	50		0.965	
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
34.圖書館的文獻傳遞服務能滿足我的需求	179.3850	1052.722	.653	.964
35.圖書館閱覽桌椅舒適度能滿足我的需求	179.3155	1055.583	.658	.964
36.圖書館的複印、掃描設備能滿足我的需求	179.3850	1056.550	.632	.964
37.圖書館的自助借還設備，能滿足我的需求	179.0535	1061.352	.545	.964
38.圖書館提供的電腦設備，能滿足我的需求	179.3209	1055.434	.652	.964
39.圖書館的無線網路環境，能滿足我的需求	179.3262	1050.974	.646	.964
40.微型圖書館之服務模式能滿足我的需求	179.6043	1060.068	.487	.965
41.各項標示指引清楚明確	179.2086	1060.919	.593	.964
42.圖書館內部空間配置與動線規畫適宜	179.3102	1049.774	.680	.964
43.圖書館各樓層環境清潔舒適	179.1765	1058.415	.611	.964
44.洗手間的環境清潔	179.2513	1067.813	.446	.965
45.整體景觀綠美化設計	179.4385	1062.108	.508	.965
46.中央空調設定之溫度適中	179.3904	1060.497	.544	.964
47.各樓層閱讀空間照明充足	179.2460	1060.283	.555	.964
48.書籍排列整齊有序	179.3797	1060.828	.566	.964
49.圖書館網站資訊的正確即時	179.3797	1049.817	.697	.964
50.圖書館網站的架構與美觀設計	179.3316	1051.266	.708	.964

表 4 問卷各構面信度分析

圖書館館員	項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
	7		0.828	
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	22.09	20.235	.644	.795
2. 館員迅速回應我的詢問	21.96	20.070	.652	.793
3. 館員樂意幫助我	21.93	18.747	.472	.834
4. 有問題請教館員時，能協助我解決問題	22.00	20.023	.631	.796
5. 館員留意到我的個別需求	22.48	20.299	.544	.809
6. 館員擁有充份的知識回答我的問題	22.31	20.393	.522	.812
7. 館員的表現很專業	22.20	20.003	.646	.794
圖書館空間	項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
	5		0.789	
8. 館內有安靜的空間讓我專心做自己的事	14.4412	10.303	.507	.770
9. 圖書館是一個舒適且吸引我的地方	14.2545	9.949	.659	.721

10. 圖書館空間可以激勵我研究與學習	14.2877	9.890	.641	.726
11. 提供我團體學習與小組討論的空間	14.7481	10.911	.412	.800
12. 圖書館是我自修、學習或研究的好地方	14.1765	9.833	.640	.726

圖書館館藏資源	項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
	12		0.916	
13. 館藏圖書，能滿足我的需求	39.9449	61.467	.631	.910
14. 館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	39.9504	62.710	.635	.910
15. 館藏視聽資料，能滿足我的需求	40.2066	61.043	.690	.908
16. 館藏報紙，能滿足我的需求	39.9945	62.376	.547	.914
17. 電子書，能滿足我的需求	40.1047	61.812	.657	.909
18. 電子期刊，能滿足我的需求	40.2424	61.112	.717	.906
19. 電子資料庫，能滿足我的需求	40.1791	61.667	.680	.908
20. 圖書館的線上館藏目錄讓我查找資訊	40.0110	60.956	.680	.908
21. 圖書館的網站讓我可以自己查找資訊	39.8788	61.587	.664	.909
22. 設備現代化讓我很容易地取用所需資訊	39.8320	61.140	.697	.907
23. 資訊容易取用，我可以自行使用	39.7548	61.108	.703	.907
24. 電子資源讓我從家中或辦公室連線使用	39.9008	61.697	.614	.911

圖書館服務	項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
	10		0.784	
25. 圖書館的開放時間能滿足我的需求	33.40	57.405	.413	.771
26. 圖書的借閱冊數能滿足我的需求	33.19	53.195	.261	.805
27. 圖書的借閱天數能滿足我的需求	33.28	56.315	.482	.765
28. 視聽資料的借閱件數能滿足我的需求	33.46	54.236	.566	.755
29. 視聽資料的借閱天數能滿足我的需求	33.42	53.793	.620	.751
30. 圖書的預約與續借制度能滿足我的需求	33.35	55.660	.553	.759
31. 圖書館的說故事服務能滿足我的需求	33.52	54.649	.589	.755
32. 圖書館的資源利用講習能滿足我的需求	33.46	47.243	.501	.763
33. 圖書館舉辦的演講活動能滿足我的需求	33.52	55.113	.520	.760
34. 圖書館的文獻傳遞服務能滿足我的需求	33.41	47.988	.466	.770

圖書館設施	項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
	6		0.693	
35. 圖書館閱覽桌椅舒適度能滿足我的需求	17.98	13.045	.571	.611
36. 圖書館的複印、掃描設備能滿足我的需求	17.88	13.390	.519	.627
37. 圖書館的自助借還設備，能滿足我的需求	17.55	14.033	.430	.653
38. 圖書館提供的電腦設備，能滿足我的需求	17.84	12.971	.586	.607
39. 圖書館的無線網路環境，能滿足我的需求	18.12	13.016	.342	.686
40. 微型圖書館之服務模式能滿足我的需求	18.34	13.364	.247	.731

圖書館環境	項目的個數		Cronbach's Alpha 值	
	10		0.810	
41. 各項標示指引清楚明確	32.63	50.186	.560	.787
42. 圖書館內部空間配置與動線規畫適宜	32.79	49.171	.617	.781
43. 圖書館各樓層環境清潔舒適	32.57	49.352	.621	.781
44. 洗手間的環境清潔	32.63	48.796	.323	.823
45. 整體景觀綠美化設計	32.89	48.560	.347	.818
46. 中央空調設定之溫度適中	32.76	50.831	.511	.791
47. 各樓層閱讀空間照明充足	32.60	50.064	.564	.786
48. 書籍排列整齊有序	32.82	49.836	.558	.786
49. 圖書館網站資訊的正確即時	32.98	49.207	.509	.790
50. 圖書館網站的架構與美觀設計	32.95	49.733	.549	.787

8. 資料分析：本次調查在問卷回收後，使用 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) 描述性統計：

針對民眾滿意度、期望程度及最低可接受的服務品質、本年與去年資料等進行平均數比較、次數分配與百分比分析。

(2) 獨立樣本 T 檢定：

將受訪者對於本館各項服務項目與受訪者基本資料進行獨立樣本 T 檢定，以檢驗不同讀者群對於本館服務滿意度及期望程度是否存有顯著差異。獨立樣本 T 檢定用以檢定兩個獨立樣本的平均數差異是否達到顯著水準，如性別；另在單因子變異數分析達到顯著差異時，進行事後成對比較時，亦可利用獨立樣本 T 檢定。

(3) 單因子變異數分析：

將受訪者對於本館各項服務項目與受訪者基本資料進行單因子變異數分析，以檢驗兩組以上不同讀者群對於本館服務滿意度及期望程度是否存有顯著差異；當檢定結果顯著時，再進一步進行事後成對比較，確認具有顯著差異的組別。

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 1,265 份，但在進行統計分析時，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. 居住地區

本次調查之樣本讀者群之居住地區分配如下表 5 所示。本年受訪者大多居住於原臺中市轄區，共計有 766 人，占樣本 60.6%；臺中市各行政區則以居住在霧峰、太平、大里區的 247 位民眾最多，占 20.1%，其次是臺中市北區，有 156 人，占 14.4%。居住地在中部縣市的民眾有 34 人，占 2.8%；居住在其他縣市的民眾有 27 人，占 2.2%。可見本館之服務對象以臺中市的居民為主。

表 5 受訪者居住地區統計表

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	1,170			95%
霧峰、太平、大里區	247	19.5	20.1	20.1
臺中市北區	177	14.0	14.4	34.4
臺中市北屯區	142	11.2	11.5	46.0
臺中市東區	97	7.7	7.9	53.9
臺中市西區	87	6.9	7.1	60.9
臺中市南區	86	6.8	7.0	67.9
臺中市西區	79	6.2	6.4	74.3
臺中市西屯區	56	4.4	4.5	78.9
潭子、新社、和平區	53	4.2	4.3	83.2
臺中市南屯區	42	3.3	3.4	86.6
東勢、石岡、豐原區	28	2.2	2.3	88.9
后里、神岡、大雅區	25	2.0	2.0	95.2
烏日、大肚、龍井區	20	1.6	1.6	96.8
沙鹿、梧棲、清水區	20	1.6	1.6	98.5
大安、大甲、外埔區	11	.9	.9	99.4
中部縣市	34			2.8
彰化縣	26	2.1	2.1	93.2
南投縣	7	.6	.6	99.9
雲林縣	1	.1	.1	100.0
其他縣市	27	2.1	2.2	91.1
小計	1,231	97.3	100.0	
遺漏值	34	2.7		
總和	1,265	100.0		

其他縣市包括臺北市、新北市、桃園、新竹、嘉義、臺南、高雄縣市、屏東縣、臺東縣，涵蓋縣市相當廣泛。

2. 年齡

以年齡層來分析，本次調查之樣本讀者群以 15-18 歲的民眾最多，有 344 人，占 27.7%；其次為 19-25 歲的民眾，有 276 人，占 22.2%；最少的族群是 66 歲以上的讀者，僅有八位，其次是 61 到 65 歲的讀者。可見本館使用族群多為年輕讀者。詳請參見表 6。

表 6 受訪年齡統計表

年齡	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
15-18 歲	344	27.2	27.7	27.7
19-25 歲	276	21.8	22.2	49.9
26-30 歲	167	13.2	13.4	63.3
31-40 歲	206	16.3	16.6	79.9
41-50 歲	134	10.6	10.8	90.7
51-60 歲	87	6.9	7.0	97.7
61-65 歲	21	1.7	1.7	99.4
66 歲或以上	8	.6	.6	100.0
小計	1,243	98.3	100.0	
遺漏值	22	1.7		
總和	1,265	100.0		

3. 教育程度

本館讀者群之教育程度以大學為多，有 485 人，占 39.1%；其次為高中(職)的民眾，有 409 人，占 33%。詳請參見表 7。

表 7 受訪者教育程度統計表

學歷	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
大學	485	38.3	39.1	39.1
高中(職)	409	32.3	33.0	72.1
專科學校	164	13.0	13.2	85.3
研究所(含)以上	120	9.5	9.7	95.0
國(初)中	58	4.6	4.7	99.7
國小及以下	4	.3	.3	100.0
小計	1,240	98.0	100.0	
遺漏值	25	2.0		
總和	1,265	100.0		

4.職業

以職業類別而言，以高中職學生為最多，有 280 人，占 22.6%；其次為大專院校學生，有 217 人，占 17.5%。可見本館使用者以學生族群為最大宗，其次則為自由業、服務業和工商製造業。

表 8 受訪者職業統計表

職業	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
高中職學生	280	22.1	22.6	22.6
大專院校學生	217	17.2	17.5	40.2
自由業	123	9.7	9.9	50.1
服務業	110	8.7	8.9	59.0
工商製造業	99	7.8	8.0	67.0
軍公教	95	7.5	7.7	74.7
其他	54	4.3	4.4	79.1
家庭管理	51	4.0	4.1	83.2
金融保險業	43	3.4	3.5	86.7
資訊業	43	3.4	3.5	90.1
專業人士	38	3.0	3.1	93.2
國中學生	32	2.5	2.6	95.8
退休人員	26	2.1	2.1	97.9
研究生	20	1.6	1.6	99.5
農林漁牧礦	6	.5	.5	100.0
小計	1,237	97.8	100.0	
遺漏值	28	2.2		
總和	1,265	100.0		

5.性別

以性別而言，來館民眾女性比男性多，有 693 人，占 56.9%。

表 9 受訪者性別統計表

性別	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
女性	693	54.8	56.9	56.9
男性	525	41.5	43.1	100.0
小計	1,218	96.3	100.0	
遺漏值	47	3.7		
總和	1,265	100.0		

6.使用頻率

以使用頻率而言，有近五成(47.4%)的受訪者是每週到本館一次(含)以上，幾乎每天到館的受訪者有 8.3%，每週到館三次以上的有 21.8%，每週到館兩次的有 34%。其中以每二週到館一次的民眾較多，有 179 人，占 16%；其次為每月一次的民眾，有 170 人，占 15.2%。整體而言，每月到館至少一次的受訪者有近八成(78.6%)。表 10 中「從沒去過圖書館」的 12 位受訪者是透過網路填答者，接續將進一步分析受訪者「很久或從沒到過圖書館」的原因。

表 10 受訪者到館時段統計表

利用圖書館的頻率	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
幾乎每天到本館	93	7.4	8.3	8.3
每週到館三次以上	151	11.9	13.5	21.8
每週到館兩次	136	10.8	12.2	34.0
每週到館一次	150	11.9	13.4	47.4
每二週到館一次	179	14.2	16.0	63.4
每月到館一次	170	13.4	15.2	78.6
每二個月到館一次	63	5.0	5.6	84.2
每半年到館一次	63	5.0	5.6	89.8
每年到館一次	9	.7	.8	90.6
很久沒去圖書館	92	7.3	8.2	98.8
從沒去過圖書館	12	.9	1.1	99.9
小計	1,118	88.4	100.0	
遺漏值	147	11.6		
總和	1,265	100.0		

7.很久或從沒到圖書館的原因

進一步調查民眾很久或從沒到圖書館的原因，以使用免費的網路資源的民眾較多，有 221 人；其次是自己買書的民眾有 187 人。值得注意的是有 146 位讀者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統計表(複選題)

未到館原因	次數	百分比
較常用免費的網路資源	221	17.5
自己買書	187	14.8
只利用圖書館的電子資源	146	11.5
不需圖書期刊雜誌或電子資源	137	10.8
其他	94	7.4

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」、「要上學，假日沒空」；其次是距離因素，如「交通時間長」、「公車路線」、「離家遠」；有些讀者是在外地工作、求學、入伍、出國等因素；有些讀者則表示「使用學校圖書館」、「使用其他圖書館」，其中有一位受訪者「人都在臺北，所以都去臺北的圖書館，今天第一次」到訪本館。還有一、兩位讀者提及「原文書籍量太少，常找不到要的書」、「書太少、進書少，直接用買的」，但亦有一位受訪者表示「想看外文書才來」。

二、滿意度百分比分析

本調查設計 50 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。整份問卷之五等尺度之樣本數與百分比等詳細資訊，請參見附錄一之滿意度百分比分析表。

1. 圖書館館員

圖書館館員構面包含七個問項，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。

大部分民眾對本館館員的各項服務態度都抱持肯定的態度，在禮貌性、迅速回應及服務熱忱上，都獲得六成四以上的滿意度。其中表現最好的是能展現館員服務熱忱的「當我有問題請教館員時，館員能協助我解決問題」、「館員樂意幫助我」和「館員迅速回應我的詢問」，滿意度近七成；其中「館員迅速回應我的詢問」更是此構面中不滿意程度最低，只有不到 5% 的受訪者表達不滿意。此構面表現較弱的是「館員留意我的個別需求」，這是服務品質的最高境界，能關照到顧客的個別需求，在強調服務品質的服務業都設計有貼心的資訊系統輔助第一線服務人員掌握顧客的個別需求。（詳見表 12、圖 1）。

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(%)
1.館員的服務態度良好	64.4	28.7	6.8
2.館員迅速回應我的詢問	67.0	28.4	4.6
3.館員樂意幫助我	67.5	25.8	6.7
4.有問題請教館員時，能協助我解決問題	68.0	23.3	8.6
5.館員留意我的個別需求	42.1	40.1	17.8
6.館員擁有充份的知識回答我的問題	55.3	35.1	9.7
7.館員的表現很專業	57.3	33.6	9.0

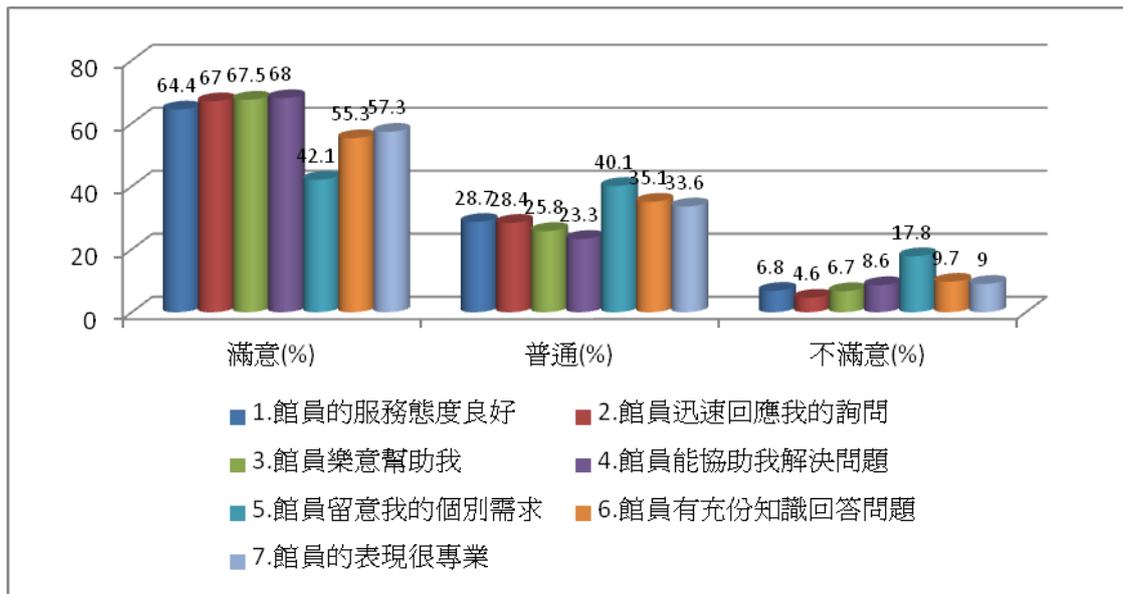


圖 1 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計圖

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館員的各項服務空間都抱持肯定的態度，都獲得六成二以上的滿意度（除了團體學習與小組討論的空間以外）；由表 13 及圖 2 可看出讀者最滿意的是「圖書館是我自修、學習或研究的好地方」。只有在「館內有安靜的空間讓我專心做自己的事」滿意度略低（58.4%）；而表現最弱的是「提供我團體學習與小組討論的空間」，滿意度不到四成，但值得注意的是這題有 444 位受訪者未使用過本館的團體學習與小組討論空間，建議本館在新館開放營運時能積極將讀者在個人研修和團體學習與討論的空間需求納入考量，以爭取民眾的支持與肯定。

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(%)
8.館內有安靜的空間讓我專心做自己的事	58.4	26.9	14.7
9.圖書館是一個舒適且吸引我的地方	62.1	30.1	7.8
10.圖書館空間可以激勵我研究與學習	62.0	27.6	10.4
11.提供我團體學習與小組討論的空間	37.8	38.5	23.7
12.圖書館是我自修、學習或研究的好地方	66.2	24.4	9.4

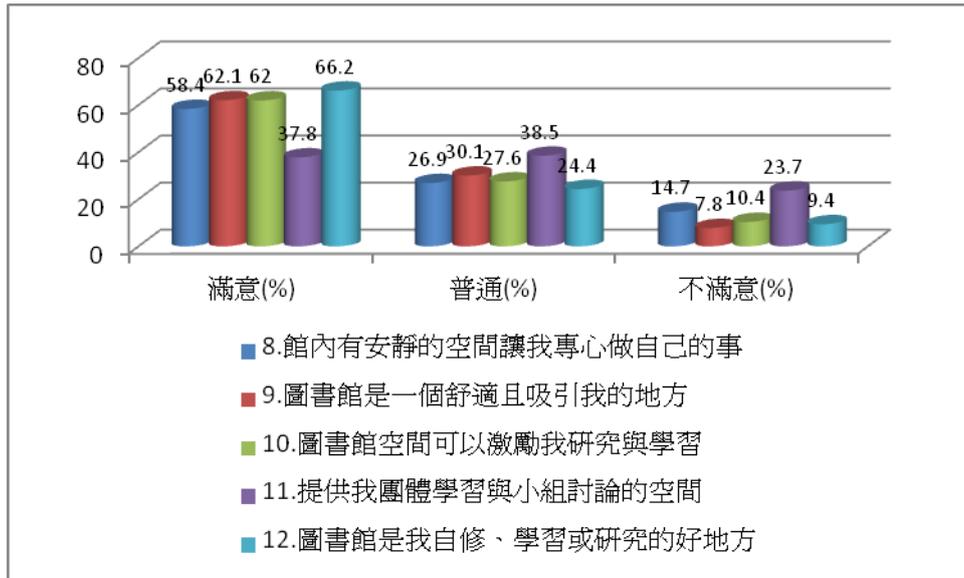


圖 2 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖

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，包含紙本館藏與電子館藏，以及館藏資源的取用三個面向。

由表 14 可知，民眾最滿意本館的「資訊容易取用，我可以自行使用」，獲得七成二讀者的支持與肯定；其次是「設備現代化讓我可以很容易地取用所需資訊」，有近七成民眾感到滿意。整體而言，館藏資源的滿意度接近六成。其中讀者較不滿意的是「館藏視聽資料 (DVD、VCD 等)」和「電子期刊」，較無法滿足讀者的需求，再其次是「電子書」和「電子資料庫」之滿意度為五成多。上述分析結果顯示，本館讀者對紙本館藏較為滿意，對於視聽館藏和數位化類型的館藏較不滿意，希望此種現象在未來朝向數位化的新館開放啟用後可以獲得有效的改善。

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(%)
13.館藏圖書能滿足我的需求	60.8	30.6	8.6
14.館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	62.5	30.6	6.9
15.館藏視聽資料，能滿足我的需求	48.1	36.6	15.2
16.館藏報紙，能滿足我的需求	60.4	30.3	9.3
17.電子書，能滿足我的需求	50.7	38.4	10.9
18.電子期刊，能滿足我的需求	48.6	40.6	10.8
19.電子資料庫，能滿足我的需求	50.3	38.8	10.9
20.圖書館的線上館藏目錄讓我查找資訊	61.1	28.8	10
21.圖書館的網站讓我可以自己查找資訊	64.6	28.9	6.5
22.設備現代化讓我很容易地取用所需資訊	69.4	25.4	5.2
23.資訊容易取用，我可以自行使用	71.9	23.5	4.6
24.電子資源讓我從家中或辦公室連線使用	60.8	30.6	8.6

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3之圖書館紙本館藏資源分析可知，讀者對紙本期刊雜誌的滿意度最高，其次是圖書，再次是報紙；滿意度最低的是視聽資料。

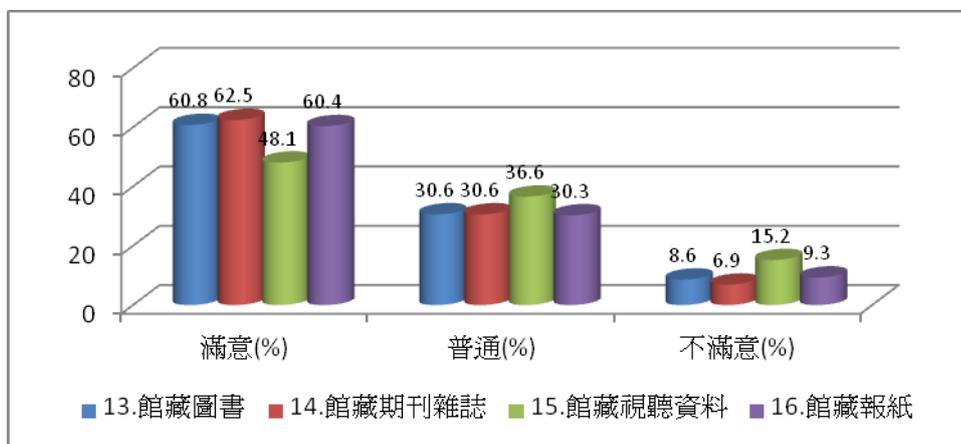


圖3 圖書館紙本館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖

至於電子資源部分，由圖4可知，讀者最滿意的是電子書，其次是電子資料庫；最不滿意的是電子期刊。然而國內電子期刊受限於版權問題，全文取用不易不全，恐非本館一館之力可解決，建議由教育部或國科會統籌研擬策略，建置全民合理取用之電子期刊資料庫，以發揚華文資產。

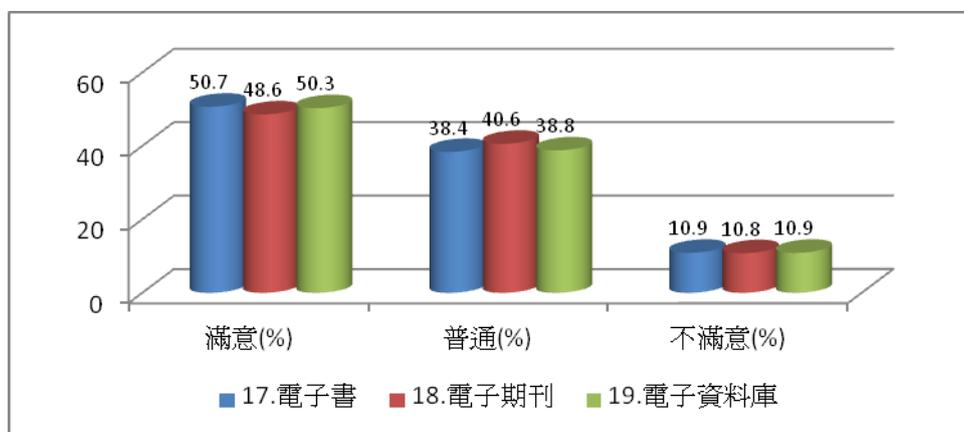


圖4 圖書館電子館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖

在館藏資源取用面向上，由圖5可知，讀者最滿意的是「資訊容易取用，我可以自行使用」，其次是「設備現代化讓我可以很容易地取用所需資訊」，再次則是「圖書館的網站讓我可以自己查找資訊」。最不滿意的是「電子資源可讓我從家中或辦公室連線使用」，換言之，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，再者本館亦有更積極主動行銷可館外連線使用的電子資源。

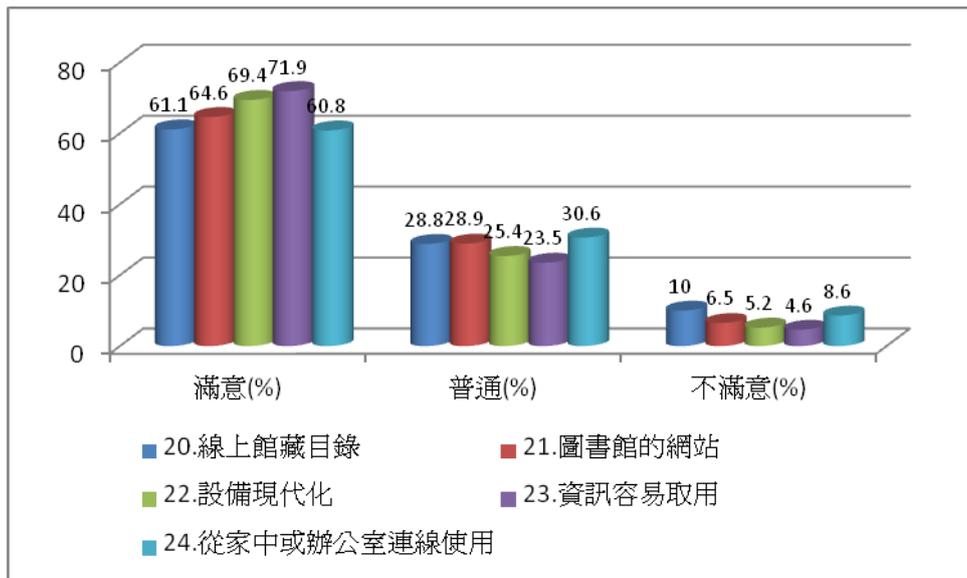


圖 5 圖書館館藏資源取用構面滿意度百分比分析統計圖

4. 圖書館服務

圖書館服務構面包含 10 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 和圖 6 可知，本館在圖書館服務的滿意度上，平均獲得六成二的民眾支持與肯定，其中以「圖書的借閱冊數」最能滿足讀者的需求，約七成三的讀者感到滿意；緊接其後的是「圖書的借閱天數」最能滿足讀者的需求，有七成一的讀者感到滿意。再次是「圖書的預約與續借制度」有 68.9% 的讀者感到滿意。

讀者較不滿意的是「視聽資料的借閱件數與天數」，有一成多的受訪者表示不滿意；其次是「圖書館舉辦的演講活動」有 9.3% 的受訪者表示不滿意。

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(%)
25.圖書館的開放時間能滿足我的需求	66.8	24.4	8.7
26.圖書的借閱冊數能滿足我的需求	72.5	20.2	7.4
27.圖書的借閱天數能滿足我的需求	71.1	23.3	5.6
28.視聽資料的借閱件數能滿足我的需求	59.6	29.2	11.2
29.視聽資料的借閱天數能滿足我的需求	59.6	29.2	11.3
30.圖書的預約與續借制度能滿足我的需求	68.9	25.0	6.1
31.圖書館的說故事服務能滿足我的需求	56.9	34.6	8.6
32.圖書館的資源利用講習能滿足我的需求	53.9	38.8	7.3
33.圖書館舉辦的演講活動能滿足我的需求	56.2	34.5	9.3
34.圖書館的文獻傳遞服務能滿足我的需求	55.0	36.9	8.2

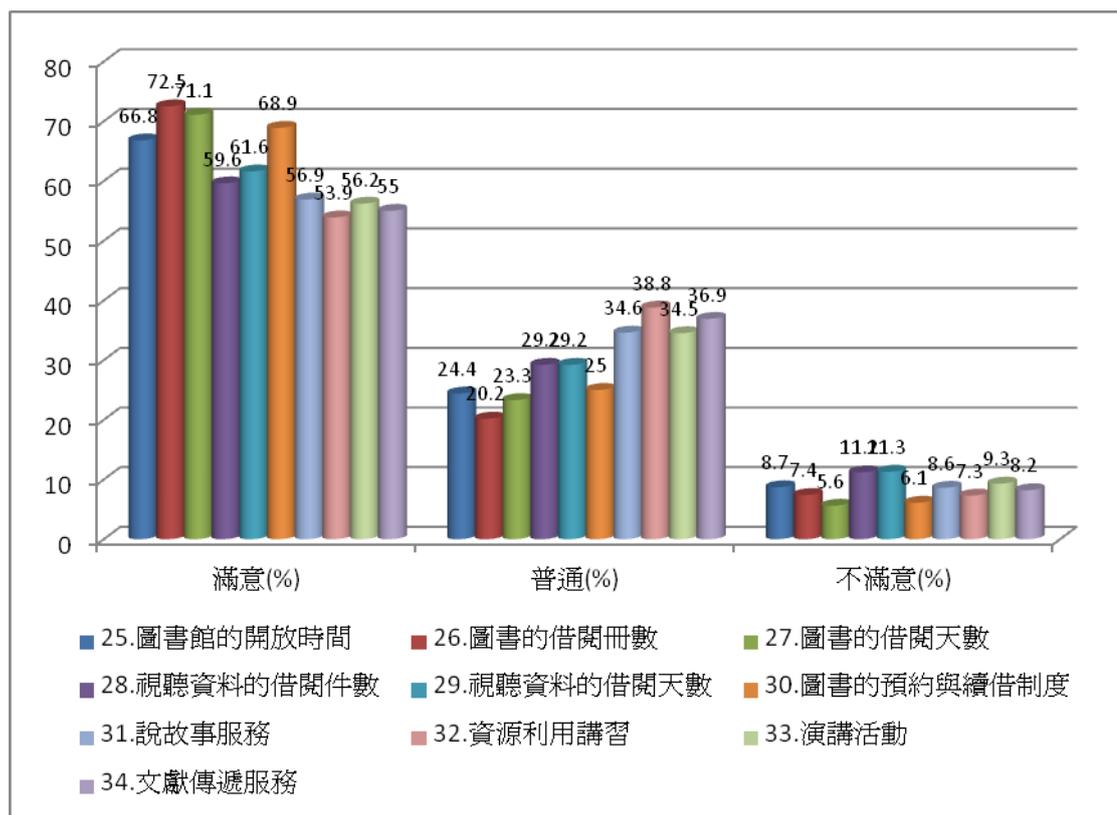


圖 6 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計圖

5. 圖書館設施

圖書館設施構面包含六個問項，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 和圖 7 可知，對於本館的設施而言，民眾最滿意的是電腦設備，有六成三的民眾表示滿意，閱覽桌椅、微型圖書館服務與、複印掃描設備與自助借還設備則有近六成民眾表示滿意。然而不滿意程度最高的無線網路環境，有 11.7% 民眾表示不滿意。建議本館應深入瞭解民眾的需求，加以改進，以提升滿意度。

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(%)
35.圖書館閱覽桌椅舒適度能滿足我的需求	59.6	30.8	9.6
36.圖書館的複印、掃描設備能滿足我的需求	59.7	30.3	10.0
37.圖書館的自助借還設備，能滿足我的需求	57.1	34.2	8.7
38.圖書館提供的電腦設備，能滿足我的需求	63.0	28.5	8.5
39.圖書館的無線網路環境，能滿足我的需求	54.9	33.4	11.7
40.微型圖書館之服務模式能滿足我的需求	58.0	31.2	10.8

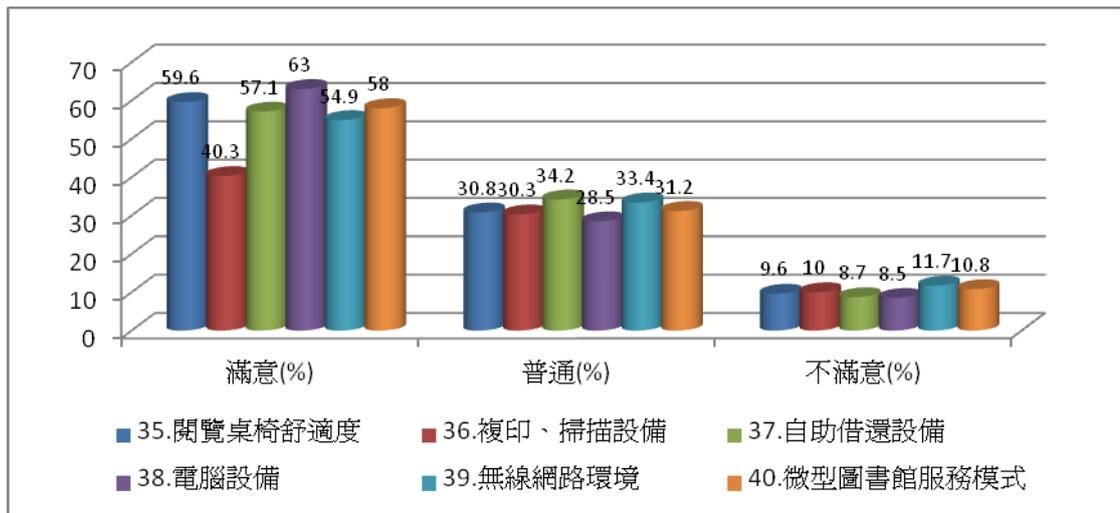


圖 7 圖書館設施構面滿意度百分比分析

6. 圖書館環境

圖書館環境構面包含 10 個問項，主要探討民眾對本館空間環境的滿意度。

由表 17 和圖 8 可知，圖書館的環境整體而言，得到民眾六成一的支持與肯定。有近七成民眾相當滿意「圖書館各樓層環境清潔舒適」；其次是「各項標示指引清楚明確」(67%)，再次是「各樓層閱讀空間照明充足」(66.6%)。

在本構面中表現較不好的項目是「圖書館網站架構與美觀設計」(52.6%)，其次是「整體景觀綠美化設計」(52.8%)。此外，不滿意本館溫度的民眾較其他項目多，顯示民眾對於本館溫度調節有些意見，本館應多注意溫度控制，讓更多民眾感到舒適滿意。

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(%)
41.各項標示指引清楚明確	67.0	27.7	5.4
42.圖書館內部空間配置與動線規畫適宜	57.1	34.2	8.7
43.圖書館各樓層環境清潔舒適	69.7	24.3	6.0
44.洗手間的環境清潔	66.0	26.0	8.0
45.整體景觀綠美化設計	52.8	36.5	10.7
46.中央空調設定之溫度適中	59.6	29.6	10.8
47.各樓層閱讀空間照明充足	66.6	24.8	8.6
48.書籍排列整齊有序	58.6	30.7	10.6
49.圖書館網站資訊正確即時	56.1	34.9	8.9
50.圖書館網站架構與美觀設計	52.6	37.8	9.6

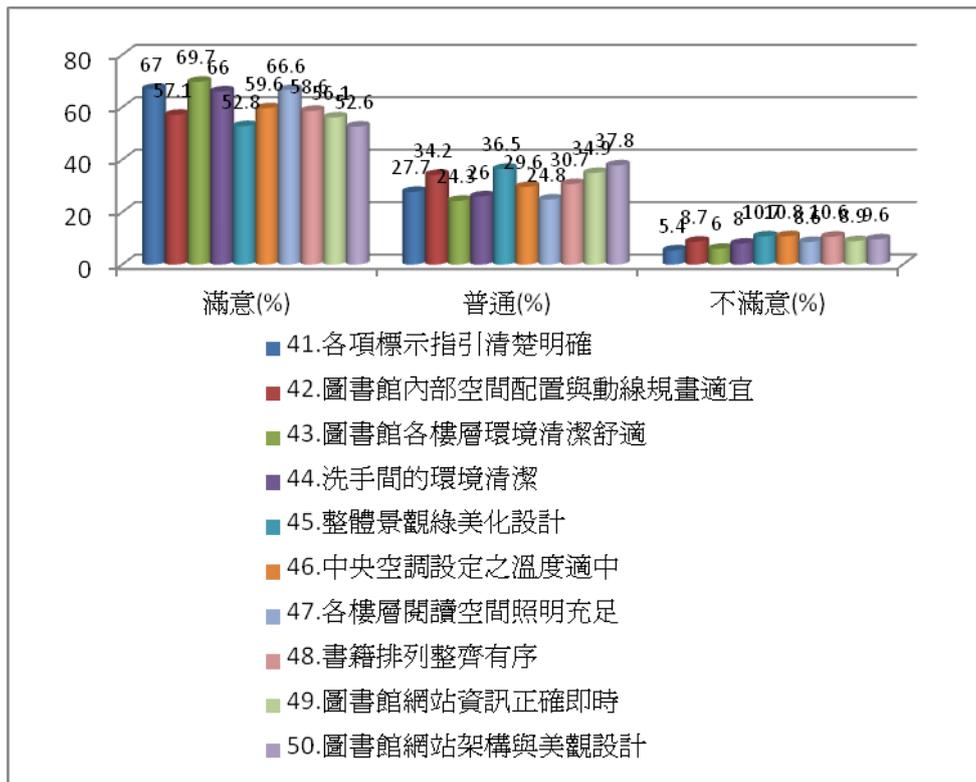


圖 8 圖書館環境構面滿意度百分比分析

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九項(如表 18)，圖書館服務構面有說故事服務、資源利用講習、演講活動與文獻傳遞服務等四項服務較少人使用，歸咎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。

館藏資源構面也有四項館藏資源超過五成以上的受訪者未曾使用，分別為視聽資料、電子期刊、電子資料庫與電子書。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。最後一項是圖書館的複印、掃描設備，有五成多讀者未曾利用。

值得讚賞的是，在 99 年度調查中有 61.5% 民眾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民眾曾經利用過。

表 18 受訪者未曾使用之服務百分比分析統計表

服務項目	樣本數	百分比
31. 圖書館的說故事服務能滿足我的需求	752	59.4
15. 館藏視聽資料，能滿足我的需求	468	57.0
18. 電子期刊，能滿足我的需求	694	54.9
33. 圖書館舉辦的演講活動能滿足我的需求	673	53.2
32. 圖書館的資源利用講習能滿足我的需求	669	52.9
34. 圖書館的文獻傳遞服務能滿足我的需求	652	51.5
19. 電子資料庫，能滿足我的需求	645	51.0
36. 圖書館的複印、掃描設備能滿足我的需求	636	50.3
17. 電子書，能滿足我的需求	635	50.2

四、民眾最常利用及最不常利用的設備設施

本館各項設備與設施中，民眾最常利用的是還書口、七樓閱覽書庫與洗手間，各有九成七與九成六之使用率。由表 19 可知，民眾利用較為頻繁的十項服務設施為：還書口、七樓閱覽書庫、洗手間、四樓閱覽書庫、電梯、三樓閱覽書庫、服務櫃台、一樓期刊室、十樓視聽媒體中心、中興堂地下樓讀者自修室。三所微型圖書館中，以臺中醫院微型圖書館之使用率較低，其他兩所均有六成以上之使用率。

表 19 受訪者最常利用之環境設施項目統計表

最常利用的設施設備	次數	百分比
還書口	495	96.9
七樓閱覽書庫	409	96.2
洗手間	379	95.9
四樓閱覽書庫	337	95.5
電梯	299	94.9
三樓閱覽書庫	253	94.1
服務櫃台	229	93.5
一樓期刊室	222	93.3
十樓視聽媒體中心	211	93.0
中興地下樓讀者自修室	171	91.4
一樓兒童室	135	89.4
九樓網路資源中心	125	88.7
一樓參考閱覽室	84	84.0
一樓數位體驗區	50	75.8
六樓碩博士論文區	46	74.2

最常利用的設施設備	次數	百分比
二樓研習教室	29	64.4
臺中火車站微型圖書館	26	61.9
中國醫藥大學附設醫院微型圖書館	25	61.0
一樓美國資料中心	23	59.0
臺中醫院微型圖書館	12	42.9

由表 20 可知受訪者最滿意的環境設施第一名是還書口，有 89.4% 民眾最滿意；其次是七樓閱覽書庫，有 85% 的民眾最為滿意。此外，有八成以上讀者勾選最為滿意的設備設施尚有三項：服務櫃台、洗手間、四樓閱覽書庫。對照表 19 與表 20 可以發現，還書口、七樓閱覽書庫、洗手間、四樓閱覽書庫和服務櫃台是大部分讀者最常利用而且最為滿意的環境設施。

表 20 受訪者最滿意之環境設施項目統計表

最滿意的設施設備	次數	百分比
還書口	320	89.4
七樓閱覽書庫	218	85.2
服務櫃台	186	83.0
洗手間	182	82.7
四樓閱覽書庫	174	82.1
三樓閱覽書庫	135	78.0
電梯	124	76.5
一樓期刊室	106	73.6
九樓網路資源中心	90	70.3
中興地下樓讀者自修室	61	61.6
一樓兒童室	54	58.1
一樓參考閱覽室	42	52.5
臺中火車站微型圖書館	34	47.2
一樓數位體驗區	22	36.7
一樓美國資料中心	21	35.6
二樓研習教室	19	33.3
六樓碩博士論文區	19	33.3
中國醫藥大學附設醫院微型圖書館	16	29.6
臺中醫院微型圖書館	14	26.9

五、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 10.1%，滿意的民眾有 52%，共計有六成二的民眾感到滿意；非常不滿意的民眾比例僅佔 2%。顯示本館提供的服務品質能滿足大多數讀者的需求。

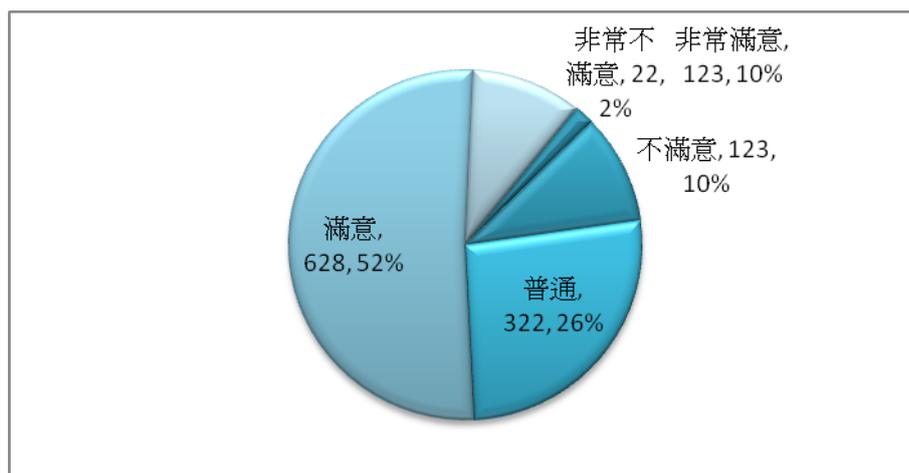


圖 9 整體滿意度分析

六、滿意度成長率分析

1. 滿意度成長率比較

滿意度成長率分析是與去年(99 年)和前年(98 年)本館滿意度調查結果比較，100 年度和 99 年度的選項為非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意及未曾使用該項服務，98 年度的選項為非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意及沒意見，為使比較基準相同，將 100 年度與 99 年度的未曾使用該項服務之百分比視為 98 年度的沒意見之百分比進行比較。

第 1 題：館員對我有禮貌

對於本館人員服務態度禮貌滿意而言，表示非常滿意的民眾有 23.1%，滿意的有 41.3%，總計有 64.4%表示滿意。與 99 年總體滿意的 63.6%相比，已有小幅度成長的現象，顯示本館各級員工這一年來已加強禮貌態度。(詳見表 21 及圖 10)。

表 21 受訪者對國立臺中圖書館館員對我有禮貌滿意程度分析統計表

滿意程度	100 年		99 年		98 年	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
非常滿意	266	23.1	268	23.2	198	16.9
滿意	476	41.3	467	40.4	682	58.0
普通	331	28.7	312	27.0	236	20.1
不滿意	67	5.8	43	3.7	31	2.6
非常不滿意	12	1.0	22	1.9	9	0.8
未曾使用該項服務/沒意見	101	8.0	44	3.8	19	1.6

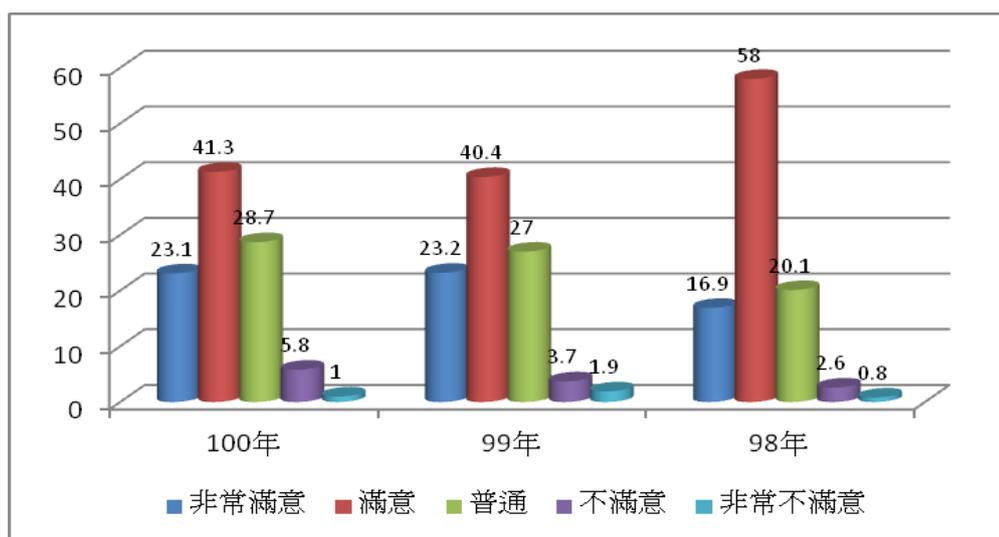


圖 10 受訪者對國立臺中圖書館館員對我有禮貌滿意程度分析統計圖

第 2 題：館員迅速回應問題

對於本館館員回應問題速度而言，表示非常滿意的民眾有 30.9%，滿意的有 36.1%，總計有 67% 表示滿意。與去年總體滿意的 61.5% 相比明顯提升，顯示本館在這一年來已改善回應讀者問題的速度，減少讀者等待時間。(詳見表 22 及圖 11)。

表 22 受訪者對國立臺中圖書館館員迅速回應問題滿意程度分析統計表

滿意程度	100 年		99 年		98 年	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
非常滿意	332	30.9	284	24.6	144	12.3
滿意	388	36.1	427	36.9	691	58.9
普通	305	28.4	265	22.9	272	23.2
不滿意	34	3.2	48	4.2	20	1.7
非常不滿意	15	1.4	14	1.2	7	0.6
未曾使用該項服務/沒意見	186	14.7	118	10.2	39	3.3

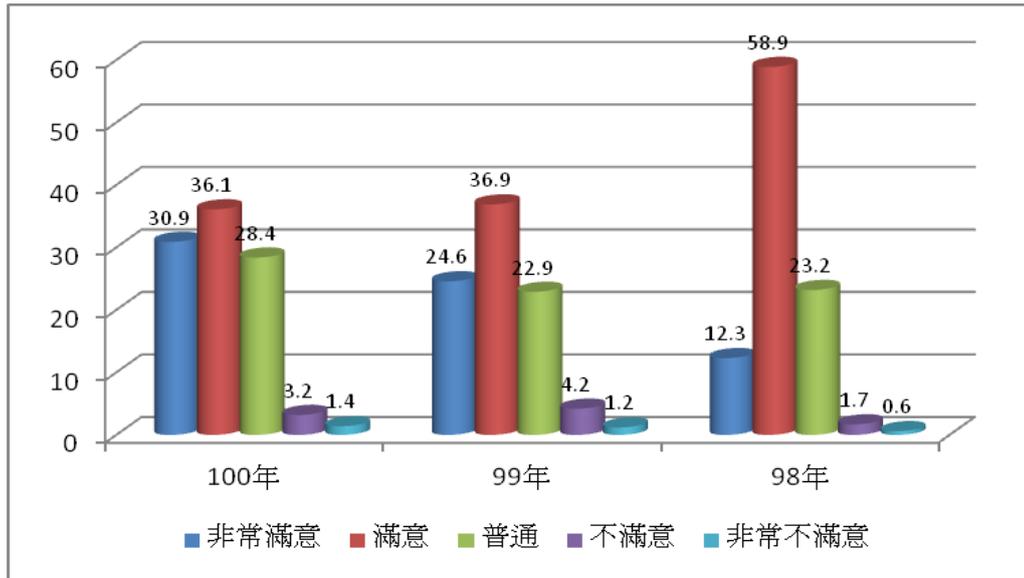


圖 11 受訪者對國立臺中圖書館館員迅速回應問題滿意程度分析統計圖

第 7 題：館員服務專業

對於本館人員服務專業而言，表示非常滿意的民眾有 22.2%，滿意的有 35.1%，總計有 57.3% 表示滿意。與去年總體滿意的 59.9% 相比，出現小幅下滑的現象，本館各級員工應提昇專業能力，以恢復民眾對於館員服務專業之信心。（詳見表 23 和圖 12）。

表 23 受訪者對國立臺中圖書館館員服務專業滿意程度分析統計表

滿意程度	100 年		99 年		98 年	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
非常滿意	229	22.2	274	23.7	257	21.9
滿意	362	35.1	418	36.2	682	58.1
普通	346	33.6	290	25.1	156	13.3
不滿意	75	7.3	44	3.8	10	0.9
非常不滿意	18	1.7	15	1.3	2	0.2
未曾使用該項服務/沒意見	235	18.6	115	9.9	67	5.7

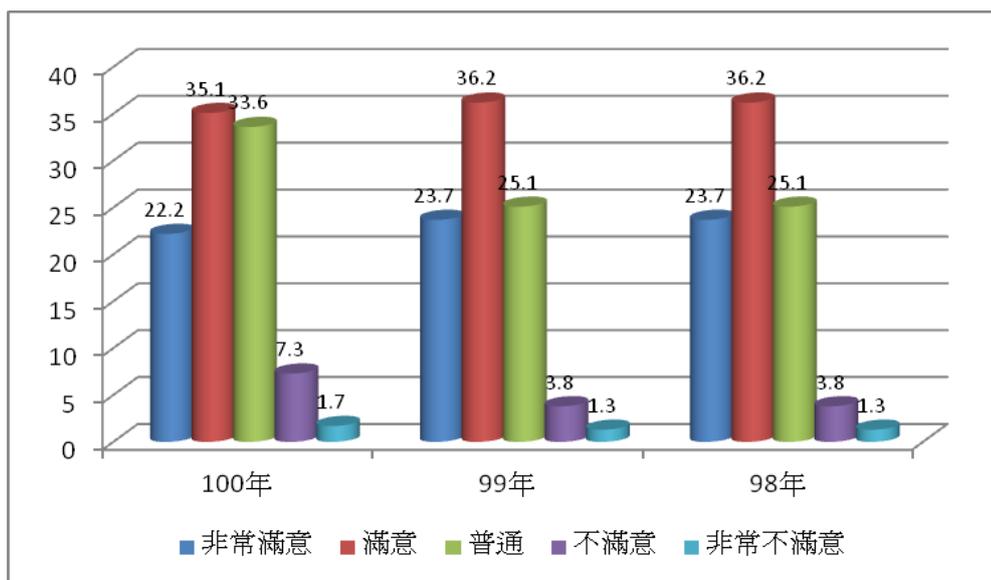


圖 12 受訪者對國立臺中圖書館館員服務專業滿意程度分析統計圖

第 20 題：圖書館館藏查詢系統

就本館的圖書館館藏查詢系統而言，表示非常滿意的民眾有 23.6%，滿意的有 37.5%，總計有 61.1% 表示滿意，與去年表示滿意的 49.9% 比較，有顯著提昇的現象（詳見表 24 與圖 13）

表 24 受訪者對國立臺中圖書館館藏查詢系統滿意程度分析統計表

滿意程度	100 年		99 年		98 年	
	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		圖書館館藏查詢系統		您認為本館線上館藏目錄及查詢系統使用上方便嗎	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
非常滿意	244	23.6	248	21.5	166	14.2
滿意	387	37.5	328	28.4	578	49.4
普通	297	28.8	259	22.4	258	22.0
不滿意	82	7.9	89	7.7	81	6.9
非常不滿意	22	2.1	35	3.0	13	1.1
未曾使用該項服務/沒意見	228	18.0	197	17.0	75	6.4

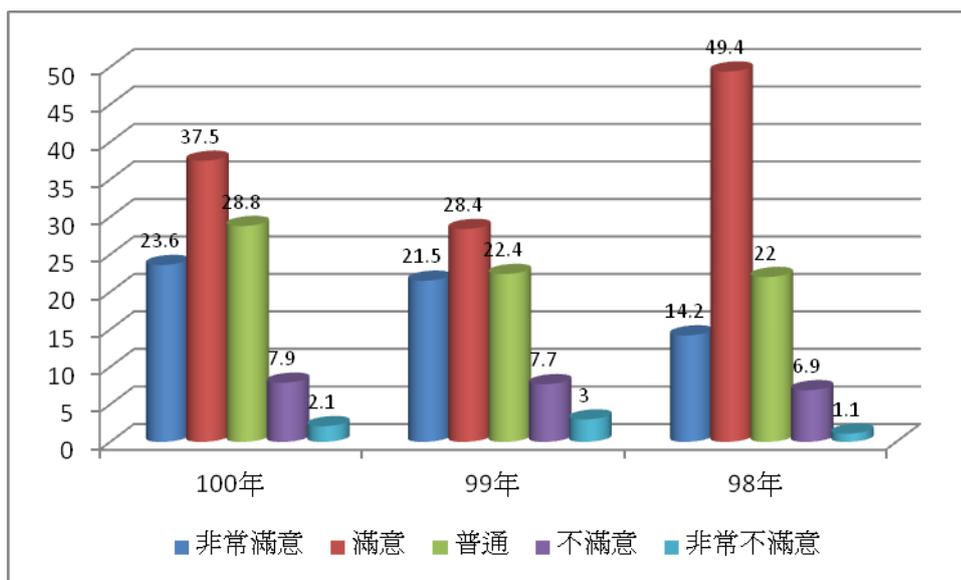


圖 13 受訪者對國立臺中圖書館館藏查詢系統滿意程度分析統計圖

第 41 題：圖書館的標示清楚

就本館的圖書館的標示清楚而言，表示非常滿意的民眾有 26.1%，滿意的有 40.9%，總計有 67% 表示滿意，與去年表示滿意的 64.8% 已有相當提昇，顯見大多數民眾對於本館的圖書館的標示越來越肯定。（詳見表 25 與圖 14）。

表 25 受訪者對國立臺中圖書館標示滿意程度分析統計表

滿意程度	100 年		99 年		98 年	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
各項標示指引清楚明確			圖書館的標示清楚		對於本館各項標示指引您覺得是否明確清楚	
非常滿意	302	26.1	315	27.2	148	12.6
滿意	473	40.9	435	37.6	669	56.9
普通	320	27.7	316	27.3	303	25.8
不滿意	46	4.0	53	4.6	45	3.8
非常不滿意	16	1.4	19	1.6	3	0.3
未曾使用該項服務/沒意見	79	6.2	18	1.6	7	0.6

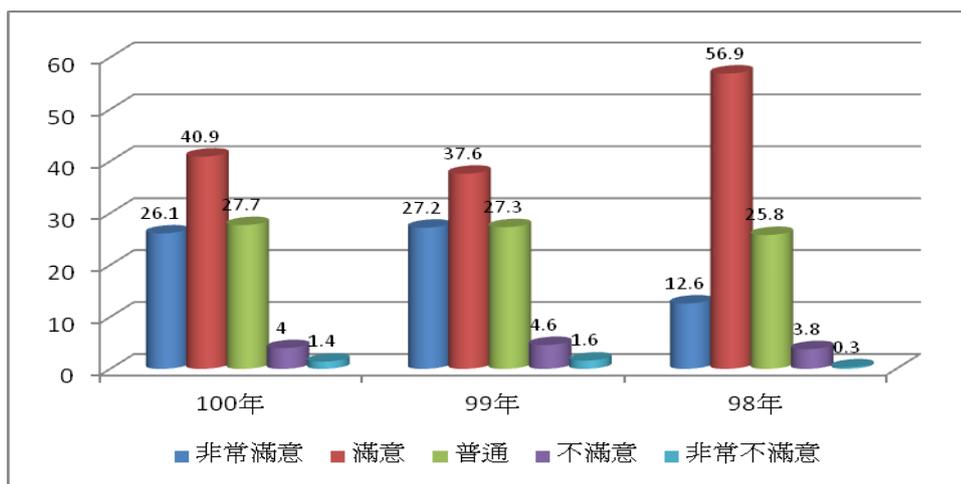


圖 14 受訪者對國立臺中圖書館標示滿意程度分析統計圖

第 42 題：圖書館的動線規劃

就本館的圖書館的動線規劃而言，表示非常滿意的民眾有 21%，滿意的有 36.1%，總計有 57.1% 表示滿意，與去年總體滿意的 60.5% 相比，出現下滑現象。本館還需加以思考如何調整出最便利、順暢的動線規劃，以符合民眾的需求。(詳見表 26 與圖 15)。

表 26 受訪者對國立臺中圖書館動線規劃滿意程度分析統計表

滿意程度	100 年		99 年		98 年	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
內部空間配置與動線規畫適宜						
關於本館內部空間配置、動線規劃適宜，請問您是否滿意？						
非常滿意	245	21.0	279	24.1	112	9.6
滿意	420	36.1	421	36.4	731	62.3
普通	398	34.2	337	29.2	289	24.6
不滿意	64	5.5	60	5.2	28	2.4
非常不滿意	37	3.2	18	1.6	6	0.5
未曾使用該項服務/沒意見	75	5.9	41	3.5	7	0.6

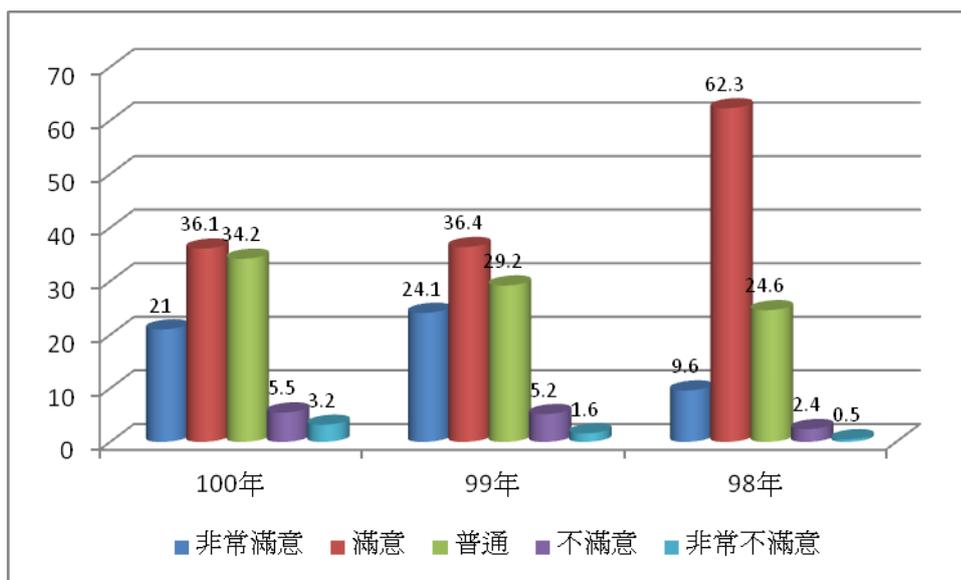


圖 15 受訪者對國立臺中圖書館動線規劃滿意程度分析統計圖

第 43 題：圖書館的環境乾淨舒適

就本館的圖書館的環境而言，表示非常滿意的民眾有 30.9%，滿意的有 38.8%，總計有 69.7% 表示滿意，與去年總體滿意的 70.3% 相比，僅略微下降。未來本館應持續維持館內的乾淨，給讀者一個舒適的環境（詳見表 27 及圖 16）。

表 27 受訪者對國立臺中圖書館的環境乾淨舒適滿意程度分析統計表

滿意程度	100 年		99 年		98 年	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
非常滿意	369	30.9	386	33.4	192	16.4
滿意	464	38.8	426	36.9	728	62.0
普通	291	24.3	243	21.0	206	17.5
不滿意	48	4.0	52	4.5	29	2.5
非常不滿意	24	2.0	34	2.9	15	1.3
未曾使用該項服務/ 沒意見	48	3.8	15	1.3	4	0.3

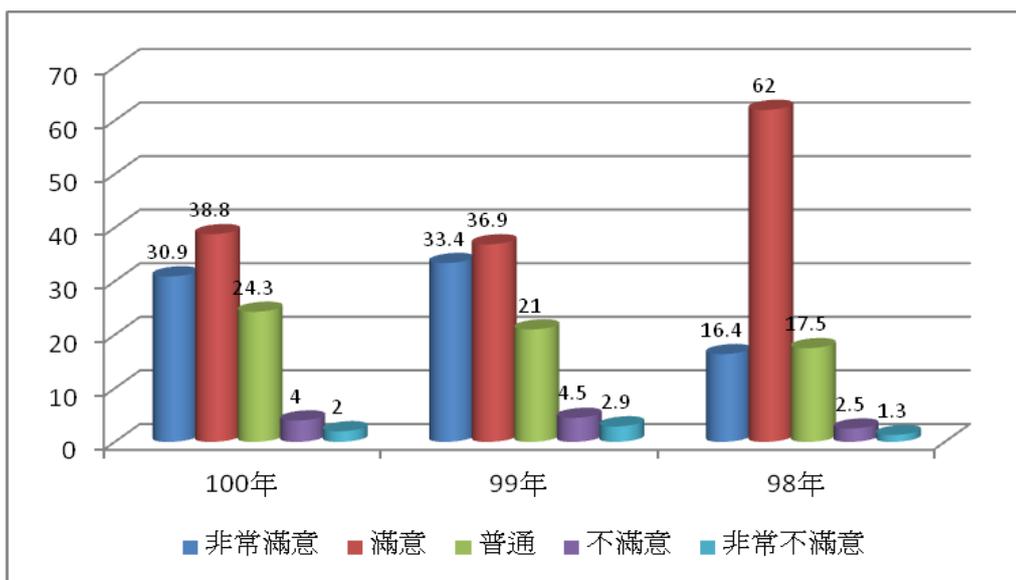


圖 16 受訪者對國立臺中圖書館的環境乾淨舒適滿意程度分析統計圖

第 47 題：圖書館的照明充足

就本館的圖書館的照明充足而言，表示非常滿意的民眾有 31.1%，滿意的有 35.5%，總計有 66.6% 表示滿意，與去年總體滿意的 75.1% 相比，有明顯下滑現象。究其原因，係本館 100 年配合政府節能減碳措施，全面進行用電及燈光管制，造成受訪者滿意度下滑，本館就兼顧滿足民眾照明需求及節能省碳政策，已全面進行燈管汰換及調整照明區域相關改善措施。（詳見表 28 與圖 17）。

表 28 受訪者對國立臺中圖書館的照明充足滿意程度分析統計表

滿意程度	100 年		99 年		98 年	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
各樓層閱讀空間照明充足						
非常滿意	372	31.1	441	38.1	202	17.2
滿意	424	35.5	428	37.0	736	62.7
普通	296	24.8	213	18.4	206	17.5
不滿意	84	7.0	36	3.1	25	2.1
非常不滿意	19	1.6	25	2.2	2	0.2
未曾使用該項服務/沒意見	50	4.0	13	1.1	3	0.3

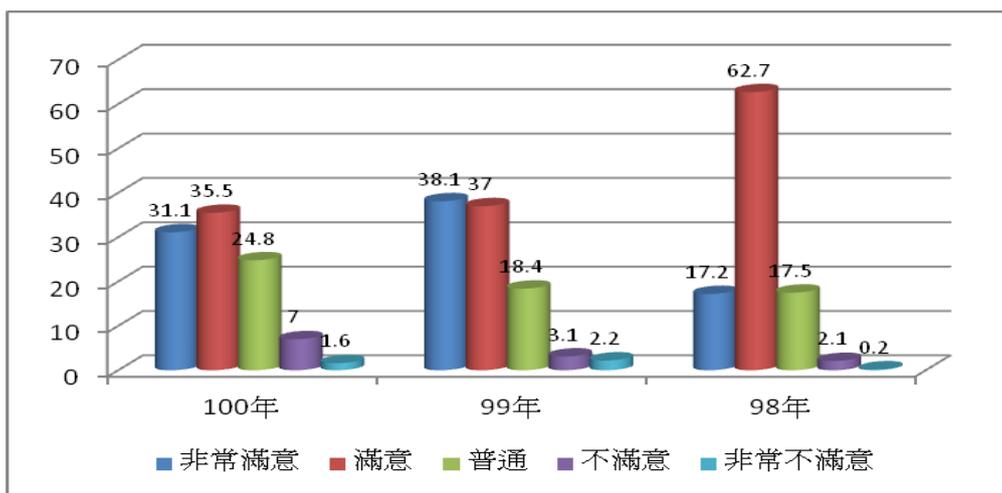


圖 17 受訪者對國立臺中圖書館的照明充足滿意程度分析統計圖

2. 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（如非常滿意與滿意）來分析，並以去年（99 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。

經由成對樣本 t 檢定結果可知，整體而言 100 年與 99 年兩個年度的八個項目滿意程度沒有達到統計上的顯著差異（ $t(7)=-.272, p=.793$ ）。

進一步嚴格檢視兩個年度間的百分比變化，以正負不超過 5% 表示持平，超過 5% 表示明顯上升或下降。由表 29 和圖 18 可知，「館員迅速回應問題」與「圖書館館藏查詢系統」兩項服務在 100 年明顯上升，特別是「圖書館館藏查詢系統」提升了 11.2% 值得讚賞。100 年度唯一一項明顯下降的項目是「圖書館的照明充足」，由 99 年的 75.1% 下降到今年的 66.6%，然值得說明的是本館已全面進行燈管汰換及調整照明區域相關改善措施，有關照明問題應可立即獲得改善。此外，本年度在「館員對我有禮貌」、「館員服務專業」、「圖書館的標示清楚」、「圖書館的動線規劃」、「圖書館的環境乾淨舒適」五項與 99 年的表現差距不太，表現持平，頗值得欣慰，然建議本館仍應訂定更高品質目標，持續追求卓越。

表 29 各題項目民眾正面態度年度比較表

正面態度百分比	100 年 (%)	99 年 (%)	差距 (%)	比較*	98 年 (%)
第 1 題：館員對我有禮貌	64.4	63.6	0.8	持平	74.9
第 2 題：館員迅速回應問題	67.0	61.5	5.5	明顯上升	71.2
第 7 題：館員服務專業	57.3	59.9	-2.6	持平	80.0
第 20 題：圖書館館藏查詢系統	61.1	49.9	11.2	明顯上升	63.6
第 41 題：圖書館的標示清楚	67.0	64.8	2.2	持平	69.5
第 42 題：圖書館的動線規劃	57.1	60.5	-3.4	持平	71.9
第 43 題：圖書館的環境乾淨舒適	69.7	70.3	-0.6	持平	78.4
第 47 題：圖書館的照明充足	66.6	75.1	-8.5	明顯下降	79.9

*百分比正負不超過 5% 表示持平，超過表示明顯上升或下降

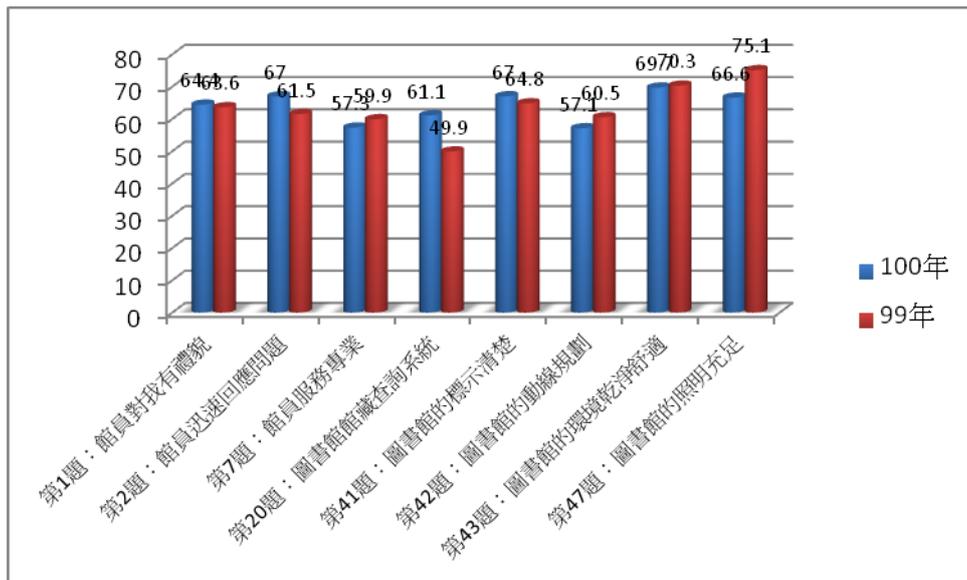


圖 18 各題項目民眾正面態度年度比較圖

七、期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析可以得知民眾對各項服務的服務品質要求若何，圖書館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 19 可知，本館各服務項目之滿意度均介於期望服務品質與可接受服務品質中間，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，但尚未超越卓越服務品質。接續針對館員、空間、館藏資源、設施等六個構面詳加分析。

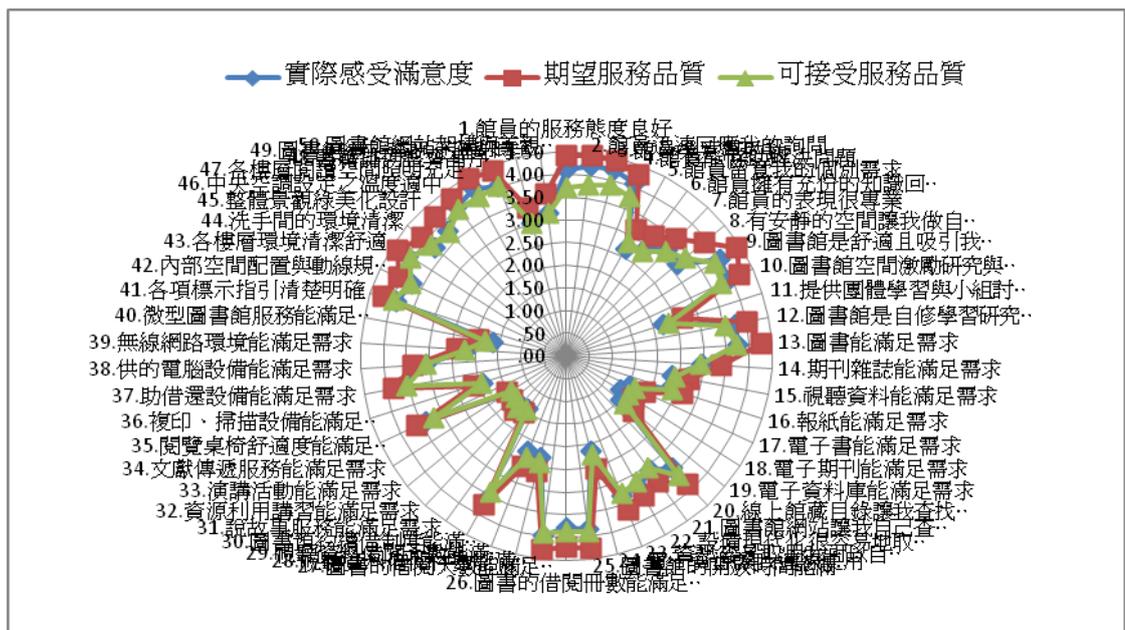


圖 19 期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

1. 圖書館館員

由表 30 與圖 20 可知，圖書館館員構面中，「館員樂意幫助我」和「館員能協助我解決問題」兩項最接近讀者期望的服務水準；而「館員留意我的個別需求」這項與讀者的期望和可接受的服務水準之間落差較大。其中表現最好的是「館員迅速回應我的詢問」與「館員的服務態度良好」。

表 30 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	滿意度與期望品質之差	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	-0.30	4.40	4.10	3.72	.38
2. 館員迅速回應我的詢問	-0.22	4.44	4.22	3.78	.44
3. 館員樂意幫助我	-0.20	4.44	4.24	3.88	.36
4. 館員能協助解決問題	-0.20	4.28	4.08	3.76	.32
5. 館員留意我的個別需求	-0.50	3.18	2.68	2.84	-0.16
6. 館員擁有充份的知識回答問題	-0.30	3.26	2.96	2.84	.12
7. 館員的表現很專業	-0.32	3.52	3.20	3.16	.04

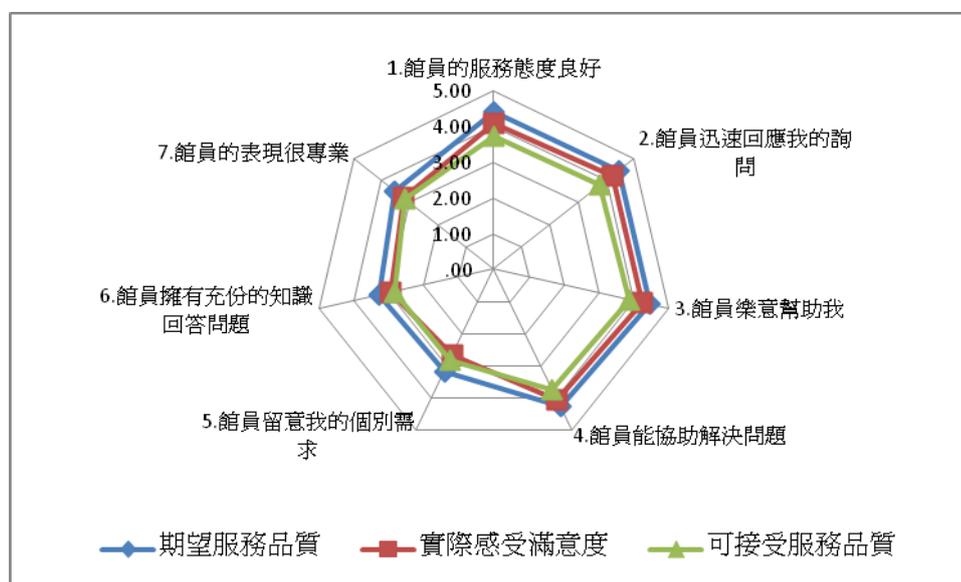


圖 20 圖書館館員構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

2. 圖書館空間

由表 31 與圖 21 可知，圖書館空間構面中以「圖書館是自修、學習與研究的

好地方」實際感受的滿意度與讀者期望的服務水準最為接近；而以「有安靜的空間讓我做自己的事」的差距較遠，其次是「提供團體學習與小組討論空間」，而且這兩項空間均低於讀者可接受之服務水準。

表 31 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	滿意度與期望品質之差	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
8.有安靜的空間讓 我做自己的事	-0.76	3.92	3.16	3.38	-0.22
9.圖書館是舒適且 吸引我的地方	-0.44	4.42	3.98	3.84	.14
10.圖書館空間激勵 研究與學習	-0.30	4.18	3.88	3.74	.14
11.提供團體學習與 小組討論空間	-0.46	2.68	2.22	2.34	-0.12
12.圖書館是自修學 習研究好地方	-0.26	4.02	3.76	3.54	.22

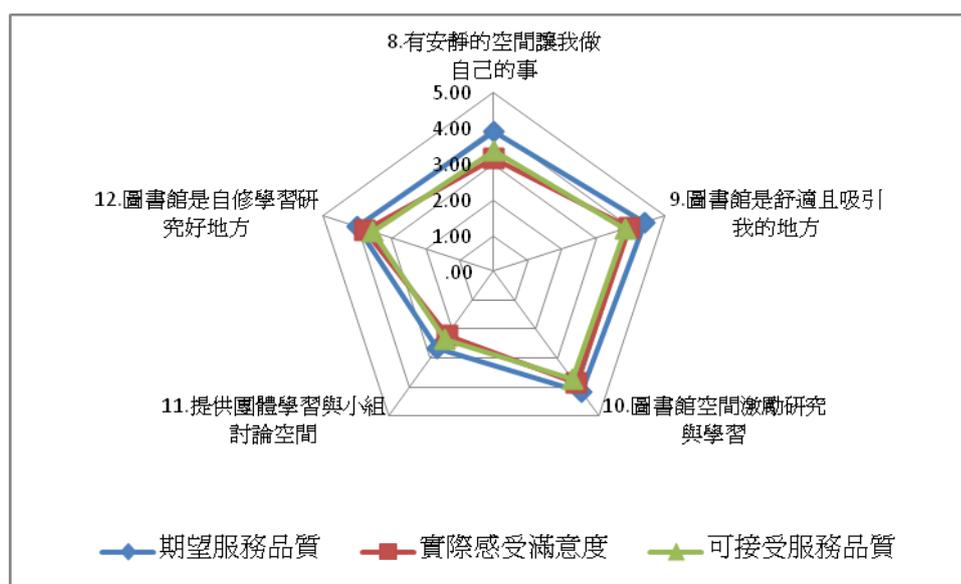


圖 21 圖書館空間構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

3. 館藏資源

由表 32 與圖 22 可知，「設備現代化很容易地取用資訊」這項讀者實際感受的滿意度與期望的服務水準最為接近。此構面中有 7 項的滿意度低於讀者可接受的服務水準，其中以「線上館藏目錄讓我查找資訊」落差較大，其他電子館藏也都略有差距，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，本館應思考提昇視聽資料與電子館藏的質量與取用便利性，以滿足讀者的需求。

表 32 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

館藏資源	滿意度與期望品質之差	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
13.圖書能滿足需求	-.50	4.26	3.76	3.72	.04
14.期刊雜誌能滿足需求	-.42	3.40	2.98	2.94	.04
15.視聽資料能滿足需求	-.40	2.74	2.34	2.40	-.06
16.報紙能滿足需求	-.30	2.66	2.36	2.42	-.06
17.電子書能滿足需求	-.36	1.90	1.54	1.66	-.12
18.電子期刊能滿足需求	-.34	1.74	1.40	1.60	-.20
19.電子資料庫能滿足需求	-.36	1.90	1.54	1.64	-.10
20.線上館藏目錄讓我查找資訊	-.50	3.88	3.38	3.60	-.22
21.圖書館網站讓我自己查找資訊	-.32	3.42	3.10	3.04	.06
22.設備現代化很容易地取用資訊	-.22	3.52	3.30	3.18	.12
23.資訊容易取用我可以自行使用	-.34	3.66	3.32	3.26	.06
24.電子資源讓我連線使用	-.40	2.56	2.16	2.26	-.10

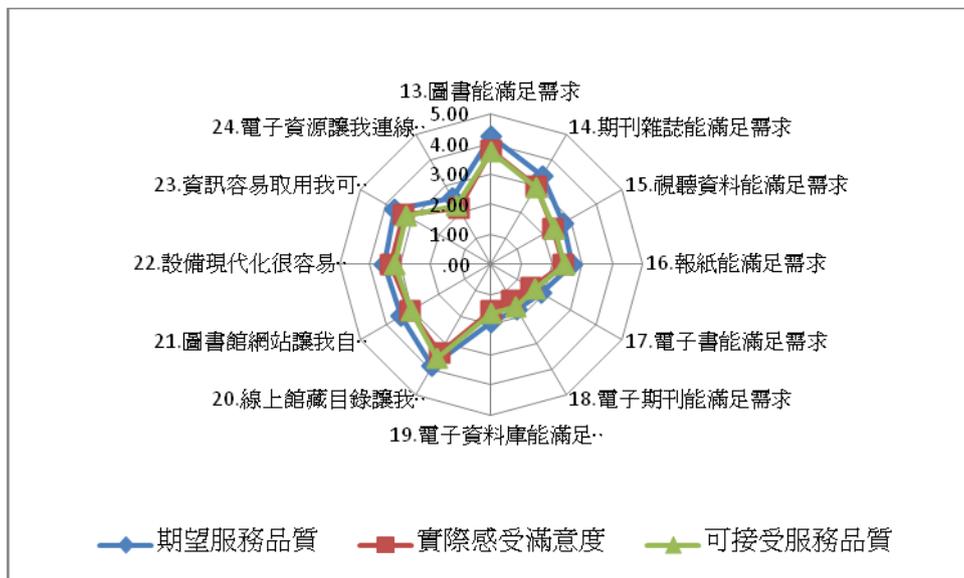


圖 22 圖書館館藏資源構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

4.圖書館服務

由表 33 與圖 23 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以「文獻傳遞服務」、「資源利用講習」、「演講活動」三項，有五項低於讀者可接受的服務水準，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 33 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	滿意度與期望品質之差	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
25.圖書館的開放時間能滿足需求	-.42	4.28	3.86	3.90	-.04
26.圖書的借閱冊數能滿足需求	-.42	4.20	3.78	3.88	-.10
27.圖書的借閱天數能滿足需求	-.30	4.30	4.00	3.92	.08
28.視聽資料借閱天數能滿足需求	-.34	2.64	2.30	2.42	-.12
29.視聽資料借閱天數能滿足需求	-.36	2.62	2.26	2.40	-.14
30.圖書預約續借制度能滿足需求	-.12	3.74	3.62	3.42	.20
31.說故事服務能滿足需求	-.12	1.56	1.44	1.48	-.04
32.資源利用講習能滿足需求	-.06	1.64	1.58	1.56	.02
33.演講活動能滿足需求	-.08	1.54	1.46	1.44	.02
34.文獻傳遞服務能滿足需求	-.04	1.52	1.48	1.44	.04

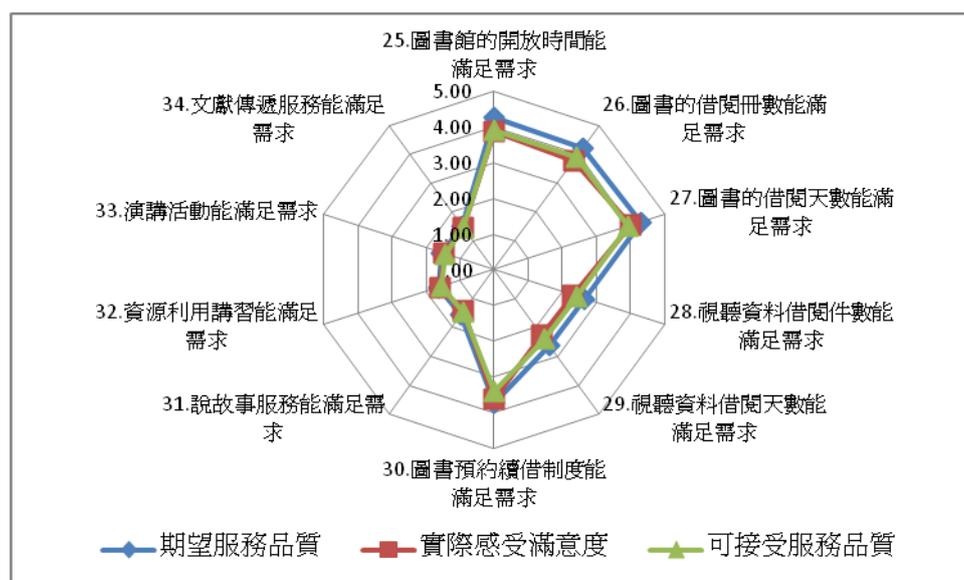


圖 23 圖書館服務構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

5. 圖書館設施

由表 34 和圖 24 可知，圖書館設施構面中，以「自助借還設備」最接近讀者的期望水準，而去年新推出的「微型圖書館服務」與讀者可接受的服務水準落差較大。

表 34 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	滿意度與期望品質之差	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
35. 閱覽桌椅舒適度能滿足需求	-.24	3.62	3.38	3.20	.18
36. 複印、掃描設備能滿足需求	-.22	2.14	1.92	1.94	-.02
37. 自助借還設備能滿足需求	-.14	3.84	3.70	3.54	.16
38. 供的電腦設備能滿足需求	-.28	3.36	3.08	3.08	.00
39. 無線網路環境能滿足需求	-.22	2.40	2.18	2.24	-.06
40. 微型圖書館服務能滿足需求	-.34	1.96	1.62	1.80	-.18

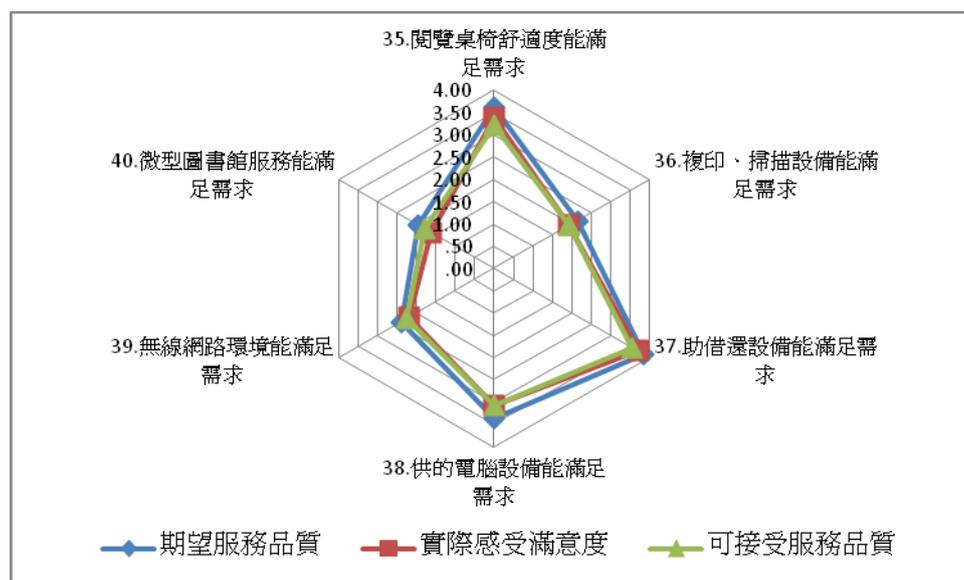


圖 24 圖書館設施構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

6. 圖書館環境

由表 35 與圖 25 可看出，圖書館環境構面中以「整體景觀綠美化」與「圖書館網站架構與美觀設計」兩項之滿意度與期望水準之差距較為明顯，值得本館留意加強改善。

表 35 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	滿意度與期望品質之差	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
41.各項標示指引清楚明確	-.30	4.20	3.90	3.96	-.06
42.內部空間配置與動線規畫適宜	-.32	4.06	3.74	3.76	-.02
43.各樓層環境清潔舒適	-.26	4.36	4.10	4.02	.08
44.洗手間的環境清潔	-.34	4.08	3.74	3.84	-.10
45.整體景觀綠美化設計	-.42	4.20	3.78	3.74	.04
46.中央空調設定之溫度適中	-.22	4.28	4.06	4.00	.06
47.各樓層閱讀空間照明充足	-.24	4.44	4.20	4.00	.20
48.書籍排列整齊有序	-.36	4.38	4.02	4.02	.00
49.圖書館網站資訊正確即時	-.34	3.36	3.02	3.02	.00
50.圖書館網站架構與美觀設計	-.42	3.60	3.18	3.16	.02

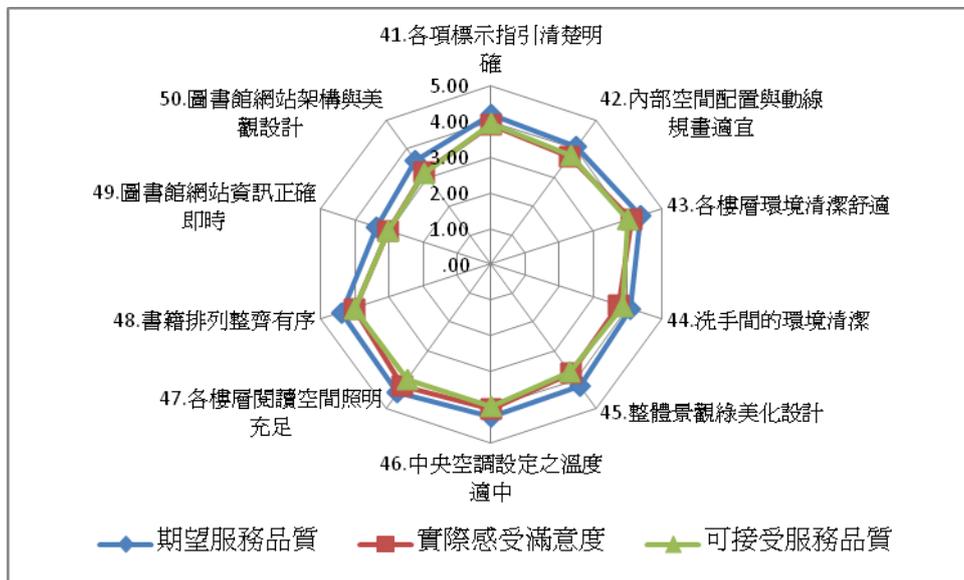


圖 25 圖書館環境構面的期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

八、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差異檢定可知，50 項問項僅「電子書能滿足我的需求」($t=2.670, p=.008$)與「洗手間的環境整潔」($t=2.202, p=.028$)兩項達到統計上的顯著差異。進一步檢視平均數可以發現，兩項都是男性 ($m=3.64, 3.91$) 的滿意程度顯著高於女性 ($m=3.44, 3.78$)。由此結果可推知，男用洗手間的環境比起女用洗手間來得乾淨，本館應針對女用洗手間加強環境維護。

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，50 項問項中有 11 項達到統計上的顯著差異 (表 36)。整體而言，41-50 歲民眾的滿意度顯著低於 15-18 歲；茲依序報導單因子變異數檢定顯著之問項，並利用事後多重比較檢定有顯著差異之年齡層。

表 36 年齡對各項滿意度之 ANOVA 檢定

問項	F 值	p 值
18.電子期刊，能滿足我的需求	2.753	.012
20.線上館藏目錄讓我查找資訊	4.560	.000
21.圖書館網站讓我自己查找資訊	3.069	.006
22.設備現代化很容易地取用資訊	6.491	.000
23.資訊容易取用，我可以自行使用	5.642	.000
24.電子資源讓我連線使用	3.033	.006
36.複印、掃描設備能滿足需求	2.463	.023
38.提供的電腦設備能滿足需求	4.726	.000
40.微型圖書館服務能滿足需求	3.098	.005
41.各項標示指引清楚明確	2.760	.011

在電子期刊方面 ($F=2.753, p=.012$)，經由 LSD 事後多重比較發現，15-18 歲 ($m=3.24$) 的受訪者的滿意程度顯著低於 19-25 歲 ($m=3.24, p=.007$)、26-30 歲 ($m=3.48, p=.047$)、31-40 歲 ($m=3.56, p=.006$) 和 51-60 歲 ($m=3.70, p=.004$)；19-25 歲的受訪者的滿意度顯著大於 26-30 歲 ($p=.007$) 和 41-50 歲 ($p=.049$)，31-40 歲的受訪者的滿意度顯著高於 41-50 歲 ($p=.039$)；然而 51-60 歲的受訪者的滿意度顯著高於 41-50 歲的受訪者 ($p=.014$)。

在線上館藏目錄方面 ($F=4.560, p=.000$)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，

41-50 歲 (3.32) 的受訪者的滿意度明顯低於 15-18 歲 (m=3.89, p=.000)、19-25 歲 (m=3.68, p=.033)、26-30 歲 (m=3.72, p=.029)、31-40 歲 (m=3.71, p=.027) 和 51-60 歲 (m=3.71, p=.033)。

在圖書館網站方面 (F=3.069, p=.006)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，15-18 歲 (m=3.89) 受訪者的滿意度顯著高於 41-50 歲 (m=3.50, p=.006)；19-25 歲 (m=3.88) 受訪者的滿意度顯著高於 41-50 歲 (p=.009)。

在設備現代化方面 (F=6.491, p=.000)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，15-18 歲 (m=4.14) 的受訪者的滿意度顯著高於 31-40 歲 (m=3.81, p=.003) 和 41-50 歲 (m=3.56, p=.000)；而且 19-25 歲 (m=3.96) 的受訪者的滿意度也顯著高於 41-50 歲 (m=3.56, p=.003)。

在資訊容易取用方面 (F=5.642, p=.000)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，與設備現代化相同，15-18 歲 (m=4.19) 的受訪者的滿意度顯著高於 31-40 歲 (m=3.89, p=.018) 和 41-50 歲 (m=3.63, p=.000)；而且 19-25 歲 (m=3.97) 的受訪者的滿意度也顯著高於 41-50 歲 (m=3.63, p=.025)。

在電子資源方面 (F=3.033, p=.006)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，15-18 歲 (m=3.83) 受訪者的滿意度顯著高於 41-50 歲 (m=3.57, p=.002)。

在複印與掃描設備方面 (F=2.463, p=.023)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，15-18 歲 (m=3.83) 的受訪者 41-50 歲 (m=3.38, p=.034)。

在電腦設備方面 (F=4.726, p=.000)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，41-50 歲 (m=3.40) 的受訪者的滿意度顯著低於 15-18 歲 (m=3.98, p=.000)、19-25 歲 (m=3.78, p=.024) 和 26-30 歲 (m=3.89, p=.003)。

在微型圖書館服務方面 (F=3.098, p=.005)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，41-50 歲 (m=3.11) 的受訪者顯著低於 15-18 歲 (m=3.68, p=.003)、19-25 歲 (m=3.71, p=.002)、26-30 歲 (m=3.63, p=.035)、31-40 歲 (m=3.67, p=.012)。

在標示指引方面 (F=2.760, p=.011)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，15-18 歲 (m=4.03) 受訪者的滿意度顯著高於 19-25 歲 (m=3.79, p=.025) 和 41-50 歲 (m=3.74, p=.047)。

3. 教育程度

由附錄八之教育程度對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，50 項問項中有 10 項達到統計上的顯著差異 (表 37)。整體而言，研究所教育程度的民眾的滿意度顯著低於其他教育程度者；茲依序報導單因子變異數檢定顯著之問項，並利用事後多重比較檢定有顯著差異之年齡層。

表 37 教育程度對各項滿意度之 ANOVA 檢定

問項	國中小學	高中職	專科學校	大學	研究所	t 值	p 值
8.有安靜的空間讓我自己做的事	4.03	3.72	3.58	3.66	3.51	2.521	.040
13.館藏圖書能滿足我的需求	3.77	3.79	3.83	3.70	3.34	5.072	.000
14.館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	3.54	3.81	3.83	3.77	3.49	2.668	.031
21.圖書館網站讓我自己查找資訊	4.04	3.81	3.67	3.87	3.59	2.905	.021
22.設備現代化很容易地取用資訊	4.19	3.98	3.83	3.89	3.69	3.152	.014
23.資訊容易取用，我可以自行使用	4.30	4.08	3.78	3.93	3.80	4.732	.001
38.供的電腦設備能滿足需求	3.98	3.88	3.76	3.74	3.50	2.796	.025
40.微型圖書館服務能滿足需求	3.82	3.50	3.68	3.65	3.11	3.719	.005
42.內部空間配置與動線規畫適宜	4.05	3.69	3.75	3.62	3.37	5.272	.000
45.整體景觀綠美化設計	3.93	3.63	3.64	3.51	3.40	3.640	.006

在安靜的空間方面 ($F=2.521, p=.040$)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，國中小學教育程度 ($M=4.03$) 的受訪者的滿意程度顯著高於研究所教育程度者 ($M=3.51, P=.039$)。

在館藏圖書方面 ($F=5.072, p=.000$)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，研究所教育程度 ($m=3.34$) 的受訪者的滿意度顯著低於高中職 ($m=3.79, p=.000$)、專科學校 ($m=3.83, p=.001$) 和大學 ($m=3.70, p=.005$) 教育程度者。

在館藏期刊雜誌方面 ($F=2.668, p=.031$)，經由 LSD 事後多重比較發現，研究所 (3.49) 教育程度的受訪者的滿意度顯著低於高中職 ($m=3.81, p=.007$)、專科學校 ($m=3.83, p=.013$) 和大學 ($m=3.77, p=.013$) 教育程度者。

在設備現代化方面 ($F=3.152, p=.014$)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，研究所 ($m=3.69$) 教育程度者顯著低於國中小 ($m=4.19, p=.020$) 教育程度者。

在資訊容易取用方面 ($F=4.732, p=.001$)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，國中小教育程度 ($m=4.30$) 受訪者的滿意程度顯著高於專科學校 ($m=3.78, p=.011$) 和研究所 ($m=3.93, p=.021$)。高中職教育程度 ($m=4.08$) 的受訪者的滿意程度也顯著高於專科學校 ($m=3.78, p=.037$)。

在電腦設備方面 ($F=2.796, p=.025$)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，國中小教育程度的滿意程度 ($m=3.98$) 顯著高於研究所 ($m=3.50, p=.032$)。

在內部空間配置與動線規畫方面 ($F=5.272, p=.000$)，經由 Bonferroni 事後多重比較發現，研究所教育程度的滿意度 ($m=3.37$) 顯著低於國中小學 ($m=4.05, p=.015$)、專科 ($m=3.75, p=.030$) 和大學 ($m=3.62, p=.011$) 教育程度者。

4.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。由表 38 可知，在本調查的 50 項問項中有九項達到顯著差異（50 項檢定結果詳見附錄五），而且九項都是紙本填答者的滿意度高於網路填答者。

表 38 紙本與網路填答者之比較分析

問項	紙本		網路		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
12.圖書館是自修學習研究好地方	3.90	1.004	3.67	1.122	2.138	.034
13.館藏圖書能滿足我的需求	3.76	.927	3.58	.983	2.245	.025
22.設備現代化很容易地取用資訊	3.94	.900	3.70	.853	2.922	.004
23.資訊容易取用，我可以自行使用	4.00	.888	3.75	.887	2.983	.003
35.閱覽桌椅舒適度能滿足需求	3.74	.971	3.53	1.099	2.186	.029
38.提供的電腦設備能滿足需求	3.81	.970	3.59	1.037	2.153	.032
40.微型圖書館服務能滿足需求	3.65	.932	3.11	1.333	2.634	.011
41.各項標示指引清楚明確	3.89	.885	3.70	.960	2.327	.020
42.內部空間配置與動線規畫適宜	3.69	.975	3.50	.944	2.118	.034

伍、調查結論與建議

一、結論

1. 本館讀者以居住於臺中縣市、年齡為 15-18 歲、教育程度為大學等學生族群、女性、每兩週到館一次以上的民眾為主。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，在禮貌性、迅速回應及服務熱忱上，都獲得六成四以上的滿意度。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「館員樂意幫助我」和「館員能協助解決問題」兩個項目的滿意度相當接近期望的服務品質，但「館員留意我的個別需求」未能達到讀者可接受的最低服務水準。
3. 對於圖書館空間構面而言，平均獲得六成二以上讀者的支持與肯定。讀者最滿意的是「圖書館是我自修、學習或研究的好地方」，滿意度較低的是「團體學習與小組討論的空間」，也是讀者使用率最低的項目。
4. 對於圖書館館藏資源與取用構面而言，以資訊容易取用的滿意度最高，約占七成二；其次是設備現代化。滿意程度最低的是館藏視聽資料，只得到四成八民眾的支持，其次是電子資料庫和電子書。
5. 對於圖書館服務構面而言，平均獲得六成二讀者的支持與肯定。其中以圖書的借閱冊數最能滿足讀者的需求，約七成三的讀者感到滿意，其次是圖書的借閱天數，有七成一的讀者感到滿意，再次是圖書的預約與續借制度，約 69% 的讀者感到滿意。綜合而言，圖書的借閱冊數與天數以及預約續借制度都相當受到讀者的肯定。
6. 對於圖書館設施構面而言，民眾最滿意的是電腦設備，有六成三的民眾表示滿意，閱覽桌椅、微型圖書館服務與自助借還設備則有六成以上民眾表示滿意。然而讀者最不滿意的是無線網路環境，有 11.7% 的讀者表示不滿意。
7. 對於圖書館環境構面而言，平均獲得六成一讀者的支持與肯定。有近七成讀者相當滿意各樓層的環境清潔舒適，其次是各項標示指引清楚明確，再次是各樓層閱讀空間照明充足。
8. 五成以上的受訪者未曾使用本館的服務共有九項，包括：說故事服務、資源利用講習、演講活動、文獻傳遞服務、視聽資料、電子期刊、電子資料庫、電子書、影印掃描設備。
9. 讀者最常利用的設施中第一名的是還書口，其次是七樓閱覽書庫與洗手間，均有九成六以上的使用率。讀者最滿意的設施第一名也是還書口，其次是七樓閱覽書庫、服務櫃台、洗手間。顯見還書口、七樓閱覽書庫與洗手間，讀者不僅常用，而且相當滿意。
10. 有近六成讀者曾經利用微型自助圖書館。
11. 對於本館人員服務態度禮貌滿意而言，表示非常滿意的民眾有 23.1%，滿意的有 41.3%，總計有 64.4% 表示滿意。與去年總體滿意的 63.6% 相比，已有小幅成長現象。

12. 對於本館人員回應問題速度而言，表示非常滿意的民眾有 30.9%，滿意的有 36.1%，總計有 67% 表示滿意。與去年總體滿意的 61.5% 相比，已有明顯提升，值得持續精進。
13. 對於本館人員服務專業而言，表示非常滿意的民眾有 22.2%，滿意的有 35.1%，總計有 57.3% 表示滿意。與去年總體滿意的 59.9% 相比，出現小幅下滑的現象。
14. 就本館的圖書館館藏查詢系統而言，表示非常滿意的民眾有 23.6%，滿意的有 37.5%，總計有 61.1% 表示滿意，與去年表示滿意的 49.9% 比較，呈現大幅提升現象，頗值得嘉許。
15. 就本館的圖書館的標示清楚而言，表示非常滿意的民眾有 26.1%，滿意的有 40.9%，總計有 67% 表示滿意，與去年總體滿意的 64.8% 相比，已有明顯提升。
16. 就本館的圖書館的動線規劃而言，表示非常滿意的民眾有 21%，滿意的有 36.1%，總計有 57.1% 表示滿意，與去年總體滿意的 60.5% 相比，出現小幅下滑現象。
17. 就本館的圖書館的環境而言，表示非常滿意的民眾有 30.9%，滿意的有 38.8%，總計有 69.7% 表示滿意，與去年總體滿意的 70.3% 相比，僅略微下降。
18. 就本館的圖書館的照明充足而言，表示非常滿意的民眾有 31.1%，滿意的有 35.5%，總計有 66.6% 表示滿意，與去年總體滿意的 75.1% 相比，有明顯下滑現象。
19. 讀者對本館的整體滿意程度為六成二，其中有 10.1% 非常滿意，52% 滿意；與 99 年度無甚差異。
20. 圖書館空間表現「有安靜的空間讓我做自己的事」及「圖書館是自修學習研究好地方」是與讀者可接受水準差距最大的項目。

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，本館各項服務的滿意度有提升、有持平也有少數呈現下降的趨勢。針對下降的服務項目，應列為優先改善項目。其中無線網路環境在去年是讀者很滿意的項目，今年讀者卻不滿意，可見讀者的需求是會隨著社會環境的變化不斷改變的，圖書館不應以現況為滿足，應時時掃描環境，掌握社會環境與資訊科技的發展，以及時迎合讀者的需求。
3. 五成以上的受訪者未曾使用本館的服務共有九項，其中包含四項電子資源與視聽館藏，在網路資訊時代，讀者對數位化館藏的需求日益殷切，圖書館應爭取經費與取得授權，讓更多的館藏可以數位化型式傳送給讀者。另一方面，

讀者可能並不了解圖書館已有之電子資源，應研擬適當的行銷策略，將本館數位化館藏有效行銷給對的讀者。

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 41—50 歲、研究所教育程度的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、滿意度百分比分析表

實際感受的滿意度 (題目經簡化)	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	百分比	樣本數	百分比
1.館員的服務態度良好	266	23.1	476	41.3	331	28.7	67	5.8	12	1.0	1152	91.1	101	8.0
2.館員迅速回應我的詢問	332	30.9	388	36.1	305	28.4	34	3.2	15	1.4	1074	84.9	186	14.7
3.館員樂意幫助我	355	32.4	384	35.1	283	25.8	62	5.7	11	1.0	1095	86.6	168	13.3
4.有問題請教館員能協助解決問題	335	30.8	405	37.2	254	23.3	82	7.5	12	1.1	1088	86.0	168	13.3
5.館員留意我的個別需求	133	14.4	256	27.7	371	40.1	126	13.6	39	4.2	925	72.1	333	26.3
6.館員擁有充份的知識回答問題	185	19.5	340	35.8	334	35.1	72	7.6	20	2.1	951	75.2	42	3.3
7.館員的表現很專業	229	22.2	362	35.1	346	33.6	75	7.3	18	1.7	1030	81.4	235	18.6
8.有安靜的空間讓我做自己的事	309	25.7	393	32.7	323	26.9	125	10.4	52	4.3	1202	95.0	61	4.8
9.圖書館是舒適且吸引我的地方	361	29.4	401	32.7	369	30.1	77	6.3	19	1.5	1227	97.0	32	2.5
10.圖書館空間激勵我研究與學習	338	29.0	385	33.0	322	27.6	103	8.8	19	1.6	1167	92.3	92	7.3
11.提供團體學習與小組討論空間	101	12.4	207	25.4	314	38.5	145	17.8	48	5.9	815	64.4	444	35.1
12.圖書館是自修學習研究好地方	370	32.7	379	33.5	276	24.4	82	7.3	24	2.1	1131	89.4	129	10.2
13.館藏圖書能滿足我的需求	264	22.7	444	38.1	356	30.6	84	7.2	16	1.4	1164	92.0	96	7.6
14.館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	200	21.6	378	40.9	283	30.6	54	5.8	10	1.1	925	73.1	338	26.7
15.館藏視聽資料，能滿足我的需求	119	15.0	263	33.1	291	36.6	101	12.7	20	2.5	794	62.8	468	57.0
16.館藏報紙，能滿足我的需求	179	24.5	263	35.9	222	30.3	44	6.0	24	3.3	732	57.9	527	41.7
17.電子書，能滿足我的需求	92	14.7	225	36.0	240	38.4	57	9.1	11	1.8	825	49.4	635	50.2
18.電子期刊，能滿足我的需求	52	9.2	222	39.4	229	40.6	48	8.5	13	2.3	564	44.6	694	54.9
19.電子資料庫，能滿足我的需求	75	12.2	234	38.1	238	38.8	57	9.3	10	1.6	614	48.5	645	51.0
20.線上館藏目錄讓我查找資訊	244	23.6	387	37.5	297	28.8	82	7.9	22	2.1	1032	81.6	228	18.0
21.圖書館網站讓我自己查找資訊	258	26.3	376	38.3	284	28.9	51	5.2	13	1.3	982	77.6	276	21.8
22.設備現代化很容易地取用資訊	277	28.4	401	41.0	248	25.4	38	3.9	13	1.3	977	77.2	280	22.1
23.資訊容易取用，我可以自行使用	301	30.9	400	41.0	229	23.5	32	3.3	13	1.3	975	77.1	284	22.5
24.電子資源讓我連線使用	206	28.5	308	42.7	149	20.6	35	4.8	24	3.3	722	57.1	530	41.9
25.圖書館的開放時間能滿足需求	295	25.2	487	41.6	286	24.4	72	6.1	31	2.6	1171	92.6	87	6.9

26.圖書的借閱冊數能滿足需求	377	33.2	446	39.3	229	20.2	64	5.6	20	1.8	1136	89.8	121	9.6
27.圖書的借閱天數能滿足需求	368	33.2	420	37.9	258	23.3	46	4.2	16	1.4	1108	87.6	135	10.7
28.視聽資料借閱件數能滿足需求	171	23.2	268	36.4	215	29.2	46	6.2	37	5.0	737	58.3	519	41.0
29.視聽資料借閱天數能滿足需求	163	23.6	249	38.0	202	29.2	58	8.4	20	2.9	692	54.7	566	44.7
30.圖書預約續借制度能滿足需求	282	28.6	397	40.3	246	25.0	44	4.5	16	1.6	985	77.9	271	21.4
31.說故事服務能滿足需求	99	19.7	187	37.2	174	34.6	29	5.8	14	2.8	503	39.8	752	59.4
32.資源利用講習能滿足需求	120	20.4	197	33.5	228	38.8	33	5.6	10	1.7	588	46.5	669	52.9
33.演講活動能滿足需求	111	19.1	216	37.1	201	34.5	37	6.4	17	2.9	582	46.0	673	53.22
34.文獻傳遞服務能滿足需求	126	20.9	206	34.1	223	36.9	36	6.0	13	2.2	604	47.7	652	51.5
35.閱覽桌椅舒適度能滿足需求	261	23.8	393	35.8	338	30.8	77	7.0	28	2.6	1097	86.7	162	12.8
36.複印、掃描設備能滿足需求	134	21.6	237	18.7	188	30.3	50	8.1	12	1.9	621	49.1	636	50.3
37.自助借還設備能滿足需求	245	21.0	420	36.1	398	34.2	64	5.5	37	3.2	1164	92.0	196	15.5
38.供的電腦設備能滿足需求	238	26.3	332	36.7	258	28.5	56	6.2	21	2.3	905	71.5	350	27.7
39.無線網路環境能滿足需求	143	22.9	200	32.0	209	33.4	46	7.4	27	4.3	625	49.4	106	8.4
40.微型圖書館服務能滿足需求	103	17.7	234	40.3	181	31.2	42	7.2	21	3.6	581	45.9	536	48.0
41.各項標示指引清楚明確	302	26.1	473	40.9	320	27.7	46	4.0	16	1.4	1157	91.5	79	6.4
42.內部空間配置與動線規畫適宜	245	21	420	36.1	398	34.2	64	5.5	37	3.2	1164	91.9	75	6.1
43.各樓層環境清潔舒適	369	30.9	464	38.8	291	24.3	48	4.0	24	2.0	1196	94.5	48	3.9
44.洗手間的環境清潔	330	28.3	439	37.7	303	26.0	71	6.1	22	1.9	1165	92.1	71	5.7
45.整體景觀綠美化設計	225	18.9	404	33.9	434	36.5	88	7.4	39	3.3	1190	94.1	50	4.0
46.中央空調設定之溫度適中	299	24.6	426	35.0	360	29.6	96	7.9	35	2.9	1216	96.1	30	2.4
47.各樓層閱讀空間照明充足	372	31.1	424	35.5	296	24.8	84	7.0	19	1.6	1195	94.5	50	4.0
48.書籍排列整齊有序	276	23.4	415	35.2	362	30.7	96	8.1	30	2.5	1179	93.2	59	4.8
49.圖書館網站資訊正確即時	193	19.8	353	36.3	340	34.9	70	7.2	17	1.7	973	76.9	226	18.8
50.圖書館網站架構與美觀設計	172	16.1	391	36.5	404	37.8	76	7.1	27	2.5	1070	84.6	154	12.2

註：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 (題目經簡化)	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	百分比	樣本數	百分比
1.館員的服務態度良好	464	40.3	495	43.0	179	15.5	9	0.8	5	0.4	1152	91.1	101	8.0
2.館員迅速回應我的詢問	452	42.1	417	38.9	184	17.1	13	1.2	7	0.7	1073	84.8	186	14.7
3.館員樂意幫助我	414	37.9	422	38.6	225	20.6	26	2.4	6	0.5	1093	86.4	168	13.3
4.有問題請教館員能協助解決問題	443	40.6	412	37.8	218	20.0	11	1.0	6	0.6	1090	86.2	168	13.3
5.館員留意我的個別需求	217	23.5	349	37.7	292	31.6	51	5.5	16	1.7	925	73.1	333	26.3
6.館員擁有充份的知識回答問題	282	29.7	320	33.6	298	31.3	42	4.4	9	0.9	951	75.2	42	3.3
7.館員的表現很專業	343	33.3	415	40.3	237	23.0	31	3.0	5	0.5	1031	81.5	235	18.6
8.有安靜的空間讓我做自己的事	529	44.1	438	36.5	181	15.1	30	2.5	21	1.8	1199	94.8	61	4.8
9.圖書館是舒適且吸引我的地方	541	44.2	380	31.0	249	20.3	48	3.9	6	0.5	1224	96.8	32	2.5
10.圖書館空間激勵我研究與學習	454	39.0	398	34.2	263	22.6	44	3.8	5	0.4	1164	92.0	92	7.3
11.提供團體學習與小組討論空間	225	27.6	275	33.7	237	29.0	58	7.1	21	2.6	816	64.5	444	35.1
12.圖書館是自修學習研究好地方	485	42.9	391	34.6	210	18.6	32	2.8	12	1.1	1130	89.3	129	10.2
13.館藏圖書能滿足我的需求	508	43.8	438	37.8	188	16.2	21	1.8	4	0.3	1159	91.6	96	7.6
14.館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	340	36.9	361	39.2	195	21.2	17	1.8	8	0.9	921	72.8	338	26.7
15.館藏視聽資料，能滿足我的需求	255	32.2	305	24.1	197	15.6	28	3.5	6	0.8	791	62.5	468	57.0
16.館藏報紙，能滿足我的需求	242	33.2	287	39.3	171	23.4	25	3.4	5	0.7	730	57.7	527	41.7
17.電子書，能滿足我的需求	151	24.2	267	42.8	168	26.9	28	4.5	10	1.6	624	49.3	635	50.2
18.電子期刊，能滿足我的需求	140	24.9	244	43.3	150	26.6	20	3.0	9	1.6	563	44.5	694	54.9
19.電子資料庫，能滿足我的需求	174	28.4	257	41.9	136	22.2	40	6.5	6	1.0	613	48.5	645	51.0
20.線上館藏目錄讓我查找資訊	427	41.6	385	37.5	186	18.1	25	2.4	4	0.4	1027	81.2	228	18.0
21.圖書館網站讓我自己查找資訊	399	40.7	382	39.0	174	17.8	20	2.0	5	0.5	980	77.5	276	21.8
22.設備現代化很容易地取用資訊	393	40.2	374	38.3	191	19.5	12	1.2	7	0.7	977	77.2	280	22.1
23.資訊容易取用，我可以自行使用	387	40.2	388	39.9	171	17.6	20	2.1	7	0.7	973	76.9	284	22.5
24.電子資源讓我連線使用	292	40.7	277	38.6	124	17.3	15	2.1	10	1.4	718	56.8	530	41.9

25.圖書館的開放時間能滿足需求	487	41.8	467	40.1	170	14.6	33	2.8	9	0.8	1166	92.2	87	6.9
26.圖書的借閱冊數能滿足需求	478	42.2	463	40.9	176	15.5	14	1.2	2	0.2	1133	89.6	121	9.6
27.圖書的借閱天數能滿足需求	468	42.3	401	36.3	213	19.3	21	1.9	3	0.3	1106	87.4	135	10.7
28.視聽資料借閱件數能滿足需求	223	31.0	294	40.8	157	21.8	25	3.5	21	2.9	720	56.9	519	41.0
29.視聽資料借閱天數能滿足需求	221	32.1	281	40.8	152	22.1	28	4.1	6	0.9	688	54.4	566	44.7
30.圖書預約續借制度能滿足需求	374	38.1	410	41.8	178	18.1	15	1.5	4	0.4	981	77.5	271	21.4
31.說故事服務能滿足需求	152	30.3	206	41.1	113	22.6	21	4.2	9	1.8	501	39.6	752	59.4
32.資源利用講習能滿足需求	142	24.2	231	39.4	175	29.8	34	5.8	5	0.9	587	46.4	669	52.9
33.演講活動能滿足需求	157	27.0	219	37.7	169	29.1	28	4.8	8	1.4	581	45.9	673	53.22
34.文獻傳遞服務能滿足需求	169	28.0	231	38.2	166	27.5	28	4.6	10	1.7	604	47.7	652	51.5
35.閱覽桌椅舒適度能滿足需求	408	37.3	416	38.0	228	20.8	30	2.7	12	1.1	1094	86.5	162	12.8
36.複印、掃描設備能滿足需求	209	33.7	238	38.4	150	24.2	18	2.9	6	0.8	620	49.0	636	50.3
37.自助借還設備能滿足需求	476	44.8	386	36.3	181	17.0	15	1.4	4	0.4	1062	84.0	196	15.5
38.供的電腦設備能滿足需求	333	36.8	360	39.8	173	19.1	26	2.9	12	1.3	904	71.5	350	27.7
39.無線網路環境能滿足需求	212	34.0	224	35.9	142	22.8	25	4.0	21	1.7	624	49.3	106	8.4
40.微型圖書館服務能滿足需求	178	30.7	240	41.4	138	23.8	9	1.6	15	2.6	580	45.8	536	42.4
41.各項標示指引清楚明確	445	38.5	475	41.1	209	18.1	22	1.9	5	0.4	1156	91.4	79	6.2
42.內部空間配置與動線規畫適宜	430	37.0	477	41.0	213	18.3	30	2.6	13	1.1	1163	91.9	75	5.9
43.各樓層環境清潔舒適	514	43.1	478	40.1	171	14.3	20	1.7	10	0.8	1193	94.3	48	3.8
44.洗手間的環境清潔	463	39.8	467	40.1	195	16.8	26	2.2	13	1.1	1164	92.0	71	5.6
45.整體景觀綠美化設計	420	35.4	455	38.4	263	22.2	34	2.9	14	1.2	1186	93.8	50	4.0
46.中央空調設定之溫度適中	453	37.4	485	40.0	235	19.4	29	2.4	9	0.7	1211	95.7	30	2.4
47.各樓層閱讀空間照明充足	472	39.8	460	38.8	222	18.7	25	2.1	8	0.7	1187	93.8	50	4.0
48.書籍排列整齊有序	457	38.8	439	37.3	235	19.9	37	3.1	10	0.8	1178	93.1	59	4.7
49.圖書館網站資訊正確即時	352	36.3	355	36.6	218	22.5	37	3.8	8	0.8	970	76.7	226	17.9
50.圖書館網站架構與美觀設計	348	32.5	421	39.3	252	23.6	35	3.3	14	1.1	1070	84.6	154	12.2

*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 (題目經簡化)	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	百分比	樣本數	百分比
1.館員的服務態度良好	223	19.4	455	39.5	453	39.4	14	1.2	6	0.5	1151	91.0	101	8.0
2.館員迅速回應我的詢問	236	22.1	455	42.6	355	33.2	15	1.4	8	0.7	1069	84.5	186	14.7
3.館員樂意幫助我	252	23.1	456	41.7	361	33.0	18	1.6	6	0.5	1093	86.4	168	13.3
4.有問題請教館員能協助解決問題	272	25.0	410	37.6	369	33.9	32	2.9	7	0.6	1090	86.2	168	13.3
5.館員留意我的個別需求	133	14.4	342	37.0	371	40.1	62	6.7	17	1.8	925	73.1	333	26.3
6.館員擁有充份的知識回答問題	192	20.2	386	40.5	333	35.0	31	3.3	10	1.1	962	75.3	42	3.3
7.館員的表現很專業	194	18.8	394	38.3	395	38.3	38	3.7	9	0.9	1030	81.4	235	18.6
8.有安靜的空間讓我做自己的事	272	22.6	500	41.6	367	30.6	41	3.4	21	1.7	1201	94.9	61	4.8
9.圖書館是舒適且吸引我的地方	305	25.1	434	39.8	375	30.8	45	3.7	8	0.7	1217	96.2	32	2.5
10.圖書館空間激勵我研究與學習	263	22.8	463	39.8	372	32.0	49	4.2	17	1.5	1164	92.0	92	7.3
11.提供團體學習與小組討論空間	125	15.3	257	31.5	347	42.6	64	7.9	22	2.7	815	64.4	444	35.1
12.圖書館是自修學習研究好地方	296	26.2	428	37.9	344	30.5	49	4.3	12	1.1	1129	89.2	129	10.2
13.館藏圖書能滿足我的需求	264	22.6	500	43.1	354	30.5	31	2.7	10	0.9	1159	91.6	96	7.6
14.館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	190	20.6	395	42.8	291	31.6	32	3.5	14	1.1	922	72.9	338	26.7
15.館藏視聽資料，能滿足我的需求	141	17.8	324	40.9	281	35.5	34	4.3	12	1.5	792	62.6	468	57.0
16.館藏報紙，能滿足我的需求	173	23.7	277	37.9	243	33.3	26	3.6	11	1.5	730	57.7	527	41.7
17.電子書，能滿足我的需求	101	16.2	279	44.9	208	33.4	26	4.2	8	1.3	622	49.2	635	50.2
18.電子期刊，能滿足我的需求	99	17.6	220	39.1	208	37.0	25	4.4	10	0.8	562	44.4	694	54.9
19.電子資料庫，能滿足我的需求	117	19.1	247	40.4	216	35.4	25	4.1	6	1.0	611	48.3	645	51.0
20.線上館藏目錄讓我查找資訊	260	25.3	388	37.7	342	33.2	29	2.8	10	1.0	1029	81.3	228	18.0
21.圖書館網站讓我自己查找資訊	234	23.9	391	39.9	310	31.6	36	3.7	10	1.0	961	77.5	276	21.8
22.設備現代化很容易地取用資訊	228	23.4	449	46.0	259	26.5	33	3.4	7	0.7	975	77.2	280	22.1
23.資訊容易取用，我可以自行使用	231	23.8	394	40.6	305	31.4	35	3.6	6	0.6	971	76.8	284	22.5
24.電子資源讓我連線使用	158	22.0	322	44.8	201	28.0	26	3.6	11	1.5	718	56.8	530	41.9

25.圖書館的開放時間能滿足需求	332	28.5	489	42.0	292	25.1	39	3.4	12	1.0	1164	92.0	87	6.9
26.圖書的借閱冊數能滿足需求	327	28.9	490	43.2	284	25.1	24	2.1	8	0.7	1133	89.6	121	9.6
27.圖書的借閱天數能滿足需求	325	29.3	411	37.1	334	30.1	29	2.6	9	0.8	1108	87.6	135	10.7
28.視聽資料借閱件數能滿足需求	153	21.3	273	38.0	232	32.3	37	5.2	23	3.2	718	56.8	519	41.0
29.視聽資料借閱天數能滿足需求	137	19.9	293	42.6	214	31.1	38	5.5	6	0.9	688	54.4	566	44.7
30.圖書預約續借制度能滿足需求	261	26.7	400	40.9	291	29.7	22	2.2	5	0.5	979	77.4	271	21.4
31.說故事服務能滿足需求	105	21.0	186	37.3	174	34.9	24	4.8	10	2.0	499	39.4	752	59.4
32.資源利用講習能滿足需求	95	16.3	213	36.6	231	39.7	37	6.4	6	1.0	582	46.0	669	52.9
33.演講活動能滿足需求	94	16.2	245	42.2	197	34.0	35	6.0	9	1.6	580	45.8	673	53.22
34.文獻傳遞服務能滿足需求	118	19.6	246	40.9	216	35.9	17	2.8	4	0.7	601	47.5	652	51.5
35.閱覽桌椅舒適度能滿足需求	239	21.9	396	36.2	400	36.6	42	3.8	16	1.5	1093	86.4	162	12.8
36.複印、掃描設備能滿足需求	139	22.5	248	40.1	197	31.9	31	5.0	3	0.5	618	48.9	636	50.3
37.自助借還設備能滿足需求	363	34.2	368	34.7	287	27.0	35	3.3	9	0.8	1062	84.0	196	15.5
38.供的電腦設備能滿足需求	221	24.5	348	38.6	286	31.7	34	3.8	13	1.4	902	71.3	350	27.7
39.無線網路環境能滿足需求	150	24.0	206	33.0	218	34.9	29	4.6	21	3.4	624	49.3	106	8.4
40.微型圖書館服務能滿足需求	111	19.2	213	36.8	207	35.8	32	5.5	16	2.8	579	45.8	536	48.1
41.各項標示指引清楚明確	295	25.5	441	38.1	374	32.4	42	3.6	4	0.3	1156	91.4	79	6.4
42.內部空間配置與動線規畫適宜	252	21.7	449	38.6	393	33.8	56	4.8	12	1.0	1162	91.9	75	6.1
43.各樓層環境清潔舒適	327	27.5	489	41.1	314	26.4	48	4.0	13	1.0	1191	94.2	48	3.9
44.洗手間的環境清潔	293	25.1	472	40.5	338	29.0	51	4.4	12	1.0	1166	92.2	71	5.7
45.整體景觀綠美化設計	245	20.6	437	36.8	430	36.2	57	4.8	18	1.5	1187	93.8	50	4.0
46.中央空調設定之溫度適中	290	23.9	491	40.5	373	30.8	51	4.2	8	0.7	1213	95.9	30	2.4
47.各樓層閱讀空間照明充足	313	26.3	455	38.3	361	30.4	50	4.2	9	0.8	1188	93.9	50	4.0
48.書籍排列整齊有序	257	21.9	480	40.8	373	31.7	54	4.6	12	1.0	1176	93.0	59	4.8
49.圖書館網站資訊正確即時	221	22.8	379	39.1	320	33.0	44	4.5	6	0.6	970	76.7	226	18.9
50.圖書館網站架構與美觀設計	212	19.8	410	38.4	377	35.3	58	5.4	12	1.1	1069	84.5	154	12.2

*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
1.館員的服務態度良好	4.40	.857	4.10	.953	3.72	1.089
2.館員迅速回應我的詢問	4.44	.861	4.22	.975	3.78	.996
3.館員樂意幫助我	4.44	.837	4.24	1.061	3.88	1.043
4.有問題請教館員能協助解決問題	4.28	1.126	4.08	1.085	3.76	1.222
5.館員留意我的個別需求	3.18	1.781	2.68	1.684	2.84	1.646
6.館員擁有充份的知識回答問題	3.26	1.871	2.96	1.818	2.84	1.777
7.館員的表現很專業	3.52	1.705	3.20	1.702	3.16	1.695
8.有安靜的空間讓我做自己的事	3.92	1.589	3.16	1.543	3.38	1.524
9.圖書館是舒適且吸引我的地方	4.42	1.012	3.98	1.116	3.84	1.113
10.圖書館空間激勵我研究與學習	4.18	1.024	3.88	1.256	3.74	1.139
11.提供團體學習與小組討論空間	2.68	2.025	2.22	1.810	2.34	1.825
12.圖書館是自修學習研究好地方	4.02	1.545	3.76	1.623	3.54	1.541
13.館藏圖書能滿足我的需求	4.26	1.192	3.76	1.205	3.72	1.294
14.館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	3.40	1.917	2.98	1.824	2.94	1.766
15.館藏視聽資料，能滿足我的需求	2.74	2.088	2.34	1.891	2.40	1.841
16.館藏報紙，能滿足我的需求	2.66	2.200	2.36	2.018	2.42	2.071
17.電子書，能滿足我的需求	1.90	2.225	1.54	1.919	1.66	2.006
18.電子期刊，能滿足我的需求	1.74	2.155	1.40	1.818	1.60	2.020
19.電子資料庫，能滿足我的需求	1.90	2.242	1.54	1.918	1.64	1.997
20.線上館藏目錄讓我查找資訊	3.88	1.586	3.38	1.589	3.60	1.512
21.圖書館網站讓我自己查找資訊	3.42	1.949	3.10	1.887	3.04	1.862
22.設備現代化很容易地取用資訊	3.52	1.951	3.30	1.876	3.18	1.826
23.資訊容易取用，我可以自行使用	3.66	1.836	3.32	1.755	3.26	1.747

24.電子資源讓我連線使用	2.56	2.260	2.16	2.044	2.26	2.068
25.圖書館的開放時間能滿足需求	4.28	.809	3.86	1.030	3.90	.995
26.圖書的借閱冊數能滿足需求	4.20	1.161	3.78	1.266	3.88	1.189
27.圖書的借閱天數能滿足需求	4.30	1.074	4.00	1.161	3.92	1.226
28.視聽資料借閱件數能滿足需求	2.64	2.202	2.30	2.003	2.42	2.021
29.視聽資料借閱天數能滿足需求	2.62	2.165	2.26	1.978	2.40	2.000
30.圖書預約續借制度能滿足需求	3.74	1.639	3.62	1.602	3.42	1.553
31.說故事服務能滿足需求	1.56	2.072	1.44	1.929	1.48	1.961
32.資源利用講習能滿足需求	1.64	2.107	1.58	2.021	1.56	2.012
33.演講活動能滿足需求	1.54	2.022	1.46	1.897	1.44	1.908
34.文獻傳遞服務能滿足需求	1.52	2.053	1.48	1.982	1.44	1.939
35.閱覽桌椅舒適度能滿足需求	3.62	1.725	3.38	1.689	3.20	1.604
36.複印、掃描設備能滿足需求	2.14	2.167	1.92	1.978	1.94	1.984
37.自助借還設備能滿足需求	3.84	1.811	3.70	1.810	3.54	1.729
38.供的電腦設備能滿足需求	3.36	1.935	3.08	1.926	3.08	1.850
39.無線網路環境能滿足需求	2.40	2.321	2.18	2.164	2.24	2.191
40.微型圖書館服務能滿足需求	1.96	2.285	1.62	1.978	1.80	2.119
41.各項標示指引清楚明確	4.20	1.161	3.90	1.182	3.96	1.212
42.內部空間配置與動線規畫適宜	4.06	1.284	3.74	1.306	3.76	1.318
43.各樓層環境清潔舒適	4.36	.942	4.10	1.035	4.02	1.040
44.洗手間的環境清潔	4.08	1.426	3.74	1.382	3.84	1.405
45.整體景觀綠美化設計	4.20	1.088	3.78	1.130	3.74	1.139
46.中央空調設定之溫度適中	4.28	.671	4.06	.843	4.00	.808
47.各樓層閱讀空間照明充足	4.44	.611	4.20	.782	4.00	.782
48.書籍排列整齊有序	4.38	.923	4.02	.979	4.02	1.000
49.圖書館網站資訊正確即時	3.36	1.998	3.02	1.846	3.02	1.857
50.圖書館網站架構與美觀設計	3.60	1.726	3.18	1.625	3.16	1.683

附錄五、紙本與網路填答者之比較分析

問項	紙本			網路			t 值	p 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
1.館員的服務態度良好	999	3.79	.894	153	3.81	.916	-.214	.831
2.館員迅速回應我的詢問	932	3.92	.919	142	3.92	.900	-.036	.971
3.館員樂意幫助我	956	3.91	.952	139	3.99	.905	-.976	.331
4.有問題請教館員能協助解決問題	946	3.89	.965	142	3.91	.967	-.236	.813
5.館員留意我的個別需求	814	3.34	1.006	111	3.35	1.117	-.083	.934
6.館員擁有充份的知識回答問題	837	3.63	.934	114	3.64	1.057	-.138	.890
7.館員的表現很專業	909	3.70	.933	121	3.58	1.101	1.188	.237
8.有安靜的空間讓自己做自己的事	1064	3.66	1.109	138	3.57	1.025	.969	.333
9.圖書館是舒適且吸引我的地方	1083	3.83	.976	144	3.75	.986	.935	.350
10.圖書館空間激勵我研究與學習	1042	3.79	1.010	125	3.78	1.023	.144	.885
11.提供團體學習與小組討論空間	752	3.21	1.042	63	3.14	1.255	.422	.675
12.圖書館是自修學習研究好地方	1014	3.90	1.004	117	3.67	1.122	2.138	.034
13.館藏圖書能滿足我的需求	1013	3.76	.927	151	3.58	.983	2.245	.025
14.館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	816	3.76	.884	109	3.77	.959	-.119	.905
15.館藏視聽資料，能滿足我的需求	703	3.46	.973	91	3.44	1.013	.144	.886
16.館藏報紙，能滿足我的需求	660	3.71	1.008	72	3.85	.959	-1.109	.268
17.電子書，能滿足我的需求	556	3.55	.898	69	3.33	1.010	1.882	.060
18.電子期刊，能滿足我的需求	503	3.46	.834	61	3.34	1.063	.815	.418
19.電子資料庫，能滿足我的需求	550	3.48	.863	64	3.67	1.024	-1.648	.100
20.線上館藏目錄讓我查找資訊	883	3.75	.962	149	3.59	1.072	1.823	.069

21.圖書館網站讓我自己查找資訊	842	3.85	.923	140	3.69	.913	1.902	.058
22.設備現代化很容易地取用資訊	848	3.94	.900	129	3.70	.853	2.922	.004
23.資訊容易取用，我可以自行使用	847	4.00	.888	128	3.75	.887	2.983	.003
24.電子資源讓我連線使用	633	3.91	.970	89	3.72	1.087	1.532	.128
25.圖書館的開放時間能滿足需求	1025	3.80	.966	146	3.87	1.005	-.859	.391
26.圖書的借閱冊數能滿足需求	988	3.95	.942	148	4.05	1.055	-1.216	.224
27.圖書的借閱天數能滿足需求	960	3.96	.927	148	4.03	.933	-.762	.446
28.視聽資料借閱件數能滿足需求	655	3.66	1.059	82	3.72	1.034	-.497	.619
29.視聽資料借閱天數能滿足需求	610	3.68	1.009	82	3.79	1.051	-.983	.326
30.圖書預約續借制度能滿足需求	850	3.91	.894	135	3.85	1.089	.548	.585
31.說故事服務能滿足需求	471	3.64	.949	32	3.88	.976	-1.371	.171
32.資源利用講習能滿足需求	537	3.64	.914	51	3.76	1.012	-.905	.366
33.演講活動能滿足需求	529	3.63	.953	53	3.66	1.018	-.237	.813
34.文獻傳遞服務能滿足需求	556	3.66	.933	48	3.63	1.084	.234	.815
35.閱覽桌椅舒適度能滿足需求	979	3.74	.971	118	3.53	1.099	2.186	.029
36.複印、掃描設備能滿足需求	575	3.71	.951	46	3.46	1.048	1.746	.081
37.自助借還設備能滿足需求	927	4.14	.900	135	4.12	1.015	.296	.767
38.供的電腦設備能滿足需求	803	3.81	.970	102	3.59	1.037	2.153	.032
39.無線網路環境能滿足需求	577	3.62	1.037	48	3.56	1.201	.378	.705
40.微型圖書館服務能滿足需求	537	3.65	.932	44	3.11	1.333	2.634	.011
41.各項標示指引清楚明確	1018	3.89	.885	139	3.70	.960	2.327	.020
42.內部空間配置與動線規畫適宜	1019	3.69	.975	145	3.50	.944	2.118	.034
43.各樓層環境清潔舒適	1046	3.93	.947	150	3.87	.910	.807	.420
44.洗手間的環境清潔	1025	3.85	.967	140	3.79	.963	.676	.499

45. 整體景觀綠美化設計	1045	3.60	.980	145	3.46	1.007	1.608	.108
46. 中央空調設定之溫度適中	1066	3.70	1.025	150	3.75	.943	-.564	.574
47. 各樓層閱讀空間照明充足	1053	3.87	.984	142	3.89	.990	-.155	.877
48. 書籍排列整齊有序	1031	3.70	1.010	148	3.60	.924	1.126	.260
49. 圖書館網站資訊正確即時	847	3.65	.938	126	3.67	.911	-.283	.777
50. 圖書館網站架構與美觀設計	933	3.59	.916	137	3.42	.998	1.921	.055

附錄六、性別對各項滿意度之差異檢定

問卷	男性			女性			T 值	P 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
1.館員的服務態度良好	467	3.79	.886	642	3.79	.891	.008	.994
2.館員迅速回應我的詢問	441	3.93	.875	597	3.91	.934	.374	.709
3.館員樂意幫助我	448	3.88	.930	611	3.95	.954	-1.151	.250
4.有問題請教館員能協助解決問題	445	3.90	.943	604	3.89	.968	.219	.826
5.館員留意我的個別需求	387	3.38	1.012	510	3.32	1.015	.977	.329
6.館員擁有充份的知識回答問題	405	3.62	.935	516	3.63	.947	-.192	.847
7.館員的表現很專業	433	3.70	.909	561	3.68	.980	.381	.703
8.有安靜的空間讓我做自己的事	504	3.71	1.059	658	3.60	1.129	1.651	.099
9.圖書館是舒適且吸引我的地方	512	3.80	.974	675	3.82	.983	-.408	.683
10.圖書館空間激勵我研究與學習	486	3.77	.986	640	3.81	1.024	-.673	.501
11.提供團體學習與小組討論空間	368	3.27	1.029	427	3.15	1.081	1.558	.120
12.圖書館是自修學習研究好地方	474	3.87	.994	616	3.87	1.043	.071	.944
13.館藏圖書能滿足我的需求	477	3.73	.954	647	3.74	.926	-.292	.770
14.館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	390	3.81	.867	502	3.71	.901	1.580	.114
15.館藏視聽資料，能滿足我的需求	334	3.52	.935	436	3.42	1.003	1.536	.125
16.館藏報紙，能滿足我的需求	321	3.79	.980	392	3.67	1.026	1.616	.106
17.電子書，能滿足我的需求	283	3.64	.922	324	3.44	.900	2.670	.008
18.電子期刊，能滿足我的需求	252	3.45	.889	295	3.44	.843	.059	.953
19.電子資料庫，能滿足我的需求	279	3.48	.897	318	3.51	.873	-.396	.692

問卷	男性			女性			T 值	P 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
20.線上館藏目錄讓我查找資訊	427	3.68	.996	569	3.74	.964	-.905	.366
21.圖書館網站讓我自己查找資訊	412	3.77	.964	535	3.87	.885	-1.511	.131
22.設備現代化很容易地取用資訊	417	3.88	.906	525	3.94	.882	-1.186	.236
23.資訊容易取用，我可以自行使用	416	3.99	.898	524	3.94	.892	.851	.395
24.電子資源讓我連線使用	310	3.82	.989	386	3.93	.986	-1.479	.140
25.圖書館的開放時間能滿足需求	487	3.80	.965	646	3.82	.966	-.347	.728
26.圖書的借閱冊數能滿足需求	454	3.91	.945	644	4.00	.961	-1.672	.095
27.圖書的借閱天數能滿足需求	441	3.92	.907	628	4.02	.942	-1.653	.099
28.視聽資料借閱件數能滿足需求	302	3.75	.986	412	3.61	1.107	1.676	.094
29.視聽資料借閱天數能滿足需求	284	3.75	.982	384	3.66	1.027	1.167	.244
30.圖書預約續借制度能滿足需求	384	3.86	.893	566	3.93	.947	-1.215	.225
31.說故事服務能滿足需求	238	3.64	.948	250	3.66	.952	-.295	.768
32.資源利用講習能滿足需求	261	3.64	.908	311	3.68	.929	-.592	.554
33.演講活動能滿足需求	256	3.64	.947	310	3.62	.961	.312	.755
34.文獻傳遞服務能滿足需求	272	3.60	.944	317	3.71	.937	-1.470	.142
35.閱覽桌椅舒適度能滿足需求	466	3.73	.978	598	3.70	.990	.488	.626
36.複印、掃描設備能滿足需求	268	3.69	.943	330	3.68	.979	.022	.983
37.自助借還設備能滿足需求	421	4.08	.939	604	4.18	.899	-1.756	.079
38.供的電腦設備能滿足需求	387	3.77	.990	487	3.78	.972	-.115	.908
39.無線網路環境能滿足需求	282	3.56	1.076	329	3.68	1.024	-1.381	.168
40.微型圖書館服務能滿足需求	263	3.60	.975	307	3.63	.979	-.333	.739

問卷	男性			女性			T 值	P 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
41.各項標示指引清楚明確	480	3.88	.895	640	3.86	.889	.300	.764
42.內部空間配置與動線規畫適宜	483	3.69	.991	645	3.65	.965	.766	.444
43.各樓層環境清潔舒適	502	3.98	.910	656	3.88	.964	1.807	.071
44.洗手間的環境清潔	494	3.91	.925	632	3.78	.989	2.202	.028
45.整體景觀綠美化設計	488	3.60	.987	663	3.56	.986	.764	.445
46.中央空調設定之溫度適中	507	3.69	1.043	670	3.71	.997	-.394	.694
47.各樓層閱讀空間照明充足	495	3.82	1.015	662	3.91	.957	-1.502	.133
48.書籍排列整齊有序	484	3.68	.994	655	3.69	1.003	-.138	.890
49.圖書館網站資訊正確即時	403	3.63	.930	536	3.67	.930	-.644	.520
50.圖書館網站架構與美觀設計	446	3.57	.942	587	3.55	.912	.341	.734

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	總和	F 值	p 值
1.館員的服務態度良好	3.82	3.75	3.82	3.80	3.72	4.00	3.59	3.80	1.183	.313
2.館員迅速回應我的詢問	3.98	3.90	3.98	3.87	3.86	3.99	3.62	3.92	.936	.468
3.館員樂意幫助我	3.99	3.88	3.91	3.89	3.88	4.04	3.82	3.92	.651	.689
4.有問題請教館員能協助解決問題	4.00	3.88	3.89	3.84	3.76	4.04	3.61	3.89	1.663	.127
5.館員留意我的個別需求	3.26	3.25	3.42	3.42	3.28	3.61	3.55	3.35	1.721	.113
6.館員擁有充份的知識回答問題	3.68	3.67	3.70	3.60	3.49	3.59	3.29	3.63	1.226	.290
7.館員的表現很專業	3.79	3.68	3.72	3.61	3.62	3.75	3.43	3.69	1.089	.367
8.有安靜的空間讓我做自己的事	3.75	3.59	3.70	3.57	3.57	3.73	3.92	3.66	1.228	.289
9.圖書館是舒適且吸引我的地方	3.91	3.85	3.80	3.76	3.70	3.78	3.75	3.82	.997	.426
10.圖書館空間激勵我研究與學習	3.84	3.75	3.89	3.73	3.68	3.88	3.78	3.79	.852	.530
11.提供團體學習與小組討論空間	3.25	3.07	3.23	3.15	3.26	3.51	3.21	3.21	1.313	.249
12.圖書館是自修學習研究好地方	3.95	3.74	4.01	3.84	3.82	3.90	3.79	3.87	1.649	.130
13.館藏圖書能滿足我的需求	3.84	3.72	3.69	3.71	3.60	3.77	3.61	3.73	1.271	.268
14.館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	3.76	3.75	3.76	3.82	3.70	3.84	3.56	3.76	.427	.861
15.館藏視聽資料，能滿足我的需求	3.51	3.46	3.38	3.53	3.29	3.41	3.67	3.45	.960	.452
16.館藏報紙，能滿足我的需求	3.52	3.76	3.82	3.74	3.74	4.00	3.59	3.72	2.094	.052
17.電子書，能滿足我的需求	3.41	3.69	3.49	3.55	3.42	3.63	3.60	3.53	1.422	.204
18.電子期刊，能滿足我的需求	3.24	3.53	3.48	3.56	3.27	3.70	3.30	3.45	2.753	.012
19.電子資料庫，能滿足我的需求	3.40	3.53	3.52	3.52	3.38	3.81	3.58	3.50	1.466	.188
20.線上館藏目錄讓我查找資訊	3.89	3.68	3.72	3.71	3.32	3.80	3.88	3.72	4.560	.000
21.圖書館網站讓我自己查找資訊	3.89	3.88	3.84	3.89	3.50	3.68	4.07	3.83	3.069	.006
22.設備現代化很容易地取用資訊	4.14	3.96	3.86	3.81	3.56	3.87	3.67	3.92	6.491	.000
23.資訊容易取用，我可以自行使用	4.19	3.97	3.95	3.89	3.63	3.88	3.77	3.97	5.642	.000
24.電子資源讓我連線使用	4.09	3.84	3.80	3.95	3.57	3.75	3.86	3.88	3.033	.006

問項	15-18 歲	19-25 歲	26-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總和	F 值	p 值
25.圖書館的開放時間能滿足需求	3.85	3.78	3.77	3.90	3.65	3.93	3.48	3.80	1.703	.117
26.圖書的借閱冊數能滿足需求	4.06	3.89	3.92	4.01	3.93	4.01	3.59	3.96	1.550	.158
27.圖書的借閱天數能滿足需求	4.05	3.97	3.89	3.97	3.92	4.04	3.87	3.97	.692	.656
28.視聽資料借閱件數能滿足需求	3.71	3.70	3.66	3.54	3.74	3.76	3.38	3.67	.719	.634
29.視聽資料借閱天數能滿足需求	3.76	3.69	3.64	3.66	3.72	3.78	3.23	3.69	.686	.661
30.圖書預約續借制度能滿足需求	3.92	3.87	3.97	3.98	3.67	3.93	3.79	3.90	1.586	.148
31.說故事服務能滿足需求	3.43	3.64	3.69	3.76	3.74	3.76	3.78	3.65	1.469	.187
32.資源利用講習能滿足需求	3.59	3.68	3.66	3.66	3.56	3.82	3.75	3.65	.498	.810
33.演講活動能滿足需求	3.64	3.61	3.68	3.66	3.51	3.58	3.61	3.62	.245	.961
34.文獻傳遞服務能滿足需求	3.74	3.64	3.63	3.61	3.48	3.71	3.71	3.65	.653	.688
35.閱覽桌椅舒適度能滿足需求	3.86	3.65	3.70	3.72	3.57	3.55	3.67	3.71	2.095	.051
36.複印、掃描設備能滿足需求	3.83	3.59	3.65	3.80	3.38	3.77	4.00	3.69	2.463	.023
37.自助借還設備能滿足需求	4.23	4.14	4.17	4.08	3.96	4.28	3.90	4.14	1.906	.077
38.供的電腦設備能滿足需求	3.98	3.78	3.89	3.68	3.40	3.69	3.64	3.78	4.726	.000
39.無線網路環境能滿足需求	3.76	3.71	3.51	3.50	3.40	3.47	3.63	3.61	1.642	.133
40.微型圖書館服務能滿足需求	3.68	3.71	3.63	3.67	3.11	3.51	3.45	3.60	3.098	.005
41.各項標示指引清楚明確	4.03	3.79	3.85	3.80	3.74	3.90	3.77	3.87	2.760	.011
42.內部空間配置與動線規畫適宜	3.80	3.54	3.70	3.66	3.58	3.65	3.59	3.66	1.954	.069
43.各樓層環境清潔舒適	4.06	3.88	3.79	3.96	3.80	3.94	3.79	3.92	2.279	.034
44.洗手間的環境清潔	3.95	3.84	3.82	3.75	3.73	3.90	3.72	3.84	1.295	.256
45.整體景觀綠美化設計	3.72	3.55	3.49	3.50	3.58	3.56	3.52	3.58	1.592	.146
46.中央空調設定之溫度適中	3.75	3.75	3.62	3.74	3.61	3.68	3.60	3.71	.612	.721
47.各樓層閱讀空間照明充足	3.99	3.84	3.74	3.86	3.83	3.89	3.75	3.87	1.341	.236
48.書籍排列整齊有序	3.75	3.64	3.57	3.69	3.71	3.85	3.75	3.69	1.017	.412
49.圖書館網站資訊正確即時	3.65	3.60	3.63	3.73	3.56	3.89	3.78	3.66	1.127	.345
50.圖書館網站架構與美觀設計	3.64	3.50	3.50	3.59	3.54	3.50	3.79	3.56	.881	.508

附錄八、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	總和	p 值	t 值
1.館員的服務態度良好	4.07	3.71	3.78	3.79	3.83	3.78	1.994	.093
2.館員迅速回應我的詢問	4.06	3.94	3.83	3.88	3.95	3.91	.776	.541
3.館員樂意幫助我	3.89	3.91	3.94	3.90	3.96	3.92	.102	.982
4.有問題請教館員能協助解決問題	4.16	3.81	3.89	3.92	3.85	3.89	1.678	.153
5.館員留意我的個別需求	3.52	3.26	3.39	3.34	3.35	3.34	.772	.544
6.館員擁有充份的知識回答問題	3.75	3.54	3.50	3.66	3.60	3.60	1.124	.344
7.館員的表現很專業	4.00	3.67	3.58	3.71	3.60	3.68	1.975	.096
8.有安靜的空間讓我做自己的事	4.03	3.72	3.58	3.66	3.51	3.67	2.521	.040
9.圖書館是舒適且吸引我的地方	3.97	3.80	3.79	3.84	3.75	3.82	.551	.698
10.圖書館空間激勵我研究與學習	3.98	3.70	3.85	3.84	3.65	3.78	1.959	.099
11.提供團體學習與小組討論空間	3.49	3.15	3.31	3.17	3.08	3.19	1.549	.186
12.圖書館是自修學習研究好地方	4.09	3.88	3.82	3.89	3.66	3.86	1.719	.144
13.館藏圖書能滿足我的需求	3.77	3.79	3.83	3.70	3.34	3.71	5.072	.000
14.館藏期刊雜誌，能滿足我的需求	3.54	3.81	3.83	3.77	3.49	3.75	2.668	.031
15.館藏視聽資料，能滿足我的需求	3.48	3.43	3.45	3.50	3.26	3.44	.843	.498
16.館藏報紙，能滿足我的需求	3.87	3.63	3.83	3.79	3.63	3.74	1.278	.277
17.電子書，能滿足我的需求	3.56	3.44	3.54	3.65	3.33	3.53	1.969	.098
18.電子期刊，能滿足我的需求	3.58	3.33	3.48	3.52	3.31	3.43	1.424	.225
19.電子資料庫，能滿足我的需求	3.48	3.37	3.49	3.59	3.32	3.47	1.844	.119
20.線上館藏目錄讓我查找資訊	3.98	3.76	3.68	3.67	3.49	3.70	2.286	.058
21.圖書館網站讓我自己查找資訊	4.04	3.81	3.67	3.87	3.59	3.81	2.905	.021

問項	國中小學	高中職	專科學校	大學	研究所	總和	p 值	t 值
22.設備現代化很容易地取用資訊	4.19	3.98	3.83	3.89	3.69	3.91	3.152	.014
23.資訊容易取用，我可以自行使用	4.30	4.08	3.78	3.93	3.80	3.97	4.732	.001
24.電子資源讓我連線使用	3.92	3.98	3.76	3.87	3.80	3.88	.878	.477
25.圖書館的開放時間能滿足需求	4.00	3.80	3.77	3.78	3.78	3.80	.652	.625
26.圖書的借閱冊數能滿足需求	4.06	3.99	4.02	3.89	3.98	3.96	.826	.508
27.圖書的借閱天數能滿足需求	3.88	4.09	3.91	3.95	3.94	3.98	1.370	.242
28.視聽資料借閱件數能滿足需求	3.65	3.71	3.58	3.67	3.66	3.67	.237	.918
29.視聽資料借閱天數能滿足需求	3.56	3.75	3.63	3.73	3.68	3.70	.370	.830
30.圖書預約續借制度能滿足需求	3.79	3.88	3.92	3.90	3.90	3.89	.205	.936
31.說故事服務能滿足需求	3.68	3.56	3.76	3.71	3.70	3.67	.667	.615
32.資源利用講習能滿足需求	3.78	3.60	3.77	3.67	3.56	3.66	.735	.569
33.演講活動能滿足需求	3.70	3.61	3.75	3.64	3.46	3.63	.674	.610
34.文獻傳遞服務能滿足需求	3.83	3.61	3.82	3.65	3.45	3.65	1.484	.206
35.閱覽桌椅舒適度能滿足需求	3.73	3.80	3.76	3.67	3.48	3.71	2.075	.082
36.複印、掃描設備能滿足需求	3.76	3.81	3.74	3.65	3.46	3.69	1.622	.167
37.自助借還設備能滿足需求	4.12	4.16	4.03	4.17	4.14	4.14	.539	.707
38.供的電腦設備能滿足需求	3.98	3.88	3.76	3.74	3.50	3.77	2.796	.025
39.無線網路環境能滿足需求	3.91	3.51	3.54	3.68	3.59	3.62	1.539	.190
40.微型圖書館服務能滿足需求	3.82	3.50	3.68	3.65	3.11	3.57	3.719	.005
41.各項標示指引清楚明確	3.96	3.93	3.88	3.84	3.65	3.86	2.129	.075
42.內部空間配置與動線規畫適宜	4.05	3.69	3.75	3.62	3.37	3.66	5.272	.000
43.各樓層環境清潔舒適	4.04	3.95	3.97	3.89	3.76	3.92	1.245	.290
44.洗手間的環境清潔	4.08	3.85	3.76	3.82	3.74	3.83	1.227	.297

問項	國中小學	高中職	專科學校	大學	研究所	總和	p 值	t 值
45.整體景觀綠美化設計	3.93	3.63	3.64	3.51	3.40	3.58	3.640	.006
46.中央空調設定之溫度適中	4.00	3.65	3.77	3.69	3.70	3.71	1.643	.161
47.各樓層閱讀空間照明充足	4.00	3.86	3.88	3.86	3.81	3.87	.342	.850
48.書籍排列整齊有序	3.93	3.69	3.74	3.66	3.56	3.69	1.372	.242
49.圖書館網站資訊正確即時	3.73	3.57	3.65	3.67	3.59	3.63	.604	.660
50.圖書館網站架構與美觀設計	3.88	3.55	3.63	3.52	3.41	3.55	2.381	.050

附錄九、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圖書館各項服務的期望品質、可接受的服務品質，以及滿意程度，以做為圖書館提升服務品質之參考，敬請撥冗填答。您的意見對於改善圖書館服務意義重大，問卷內容僅供本館做為業務與服務改進之用，絕不會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

2011年5月

一、圖書館服務滿意度暨服務品質

【填寫說明】請閱讀各項敘述後，在三項欄位圈選適當的程度。分數越高表示越滿意，分數越低表示越不滿意。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，則請勾選第一欄「未使用」，謝謝您的協助。

- 【欄位說明】
1. 實際感受的滿意度：是指您實際接受到該項服務的滿意程度。
 2. 期望的服務品質：是指您期望該項服務達到的品質。
 3. 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水準。

評量項目	未使用	實際感受的滿意度	期望的服務品質	可接受的服務品質
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. 館員留意到我的個別需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
6. 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
7. 館員的表現很專業		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
8. 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
9. 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
10. 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
11. 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
12. 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

評 量 項 目	未 使用	實際感受的 滿意度	期望的 服務品質	可接受的 服務品質
13. 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
14. 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
15. 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
16. 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
17. 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
18. 電子期刊，能滿足我的需求		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
19. 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
20. 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
21. 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
22. 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
23. 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
24. 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
25. 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
26. 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
27. 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
28. 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
29. 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
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. 圖書館的說故事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. 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
33. 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
34. 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
35. 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
36. 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
37. 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
38. 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

評 量 項 目	未 使用	實際感受的 滿意度	期望的 服務品質	可接受的 服務品質
39. 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
40. 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
41. 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
42. 圖書館內部空間配置與動線規畫適宜		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
43. 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
44. 洗手間的環境清潔		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
45. 整體景觀綠美化設計		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
46. 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
47. 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
48. 書籍排列整齊有序		5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
49. 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
50. 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

- 請問您的性別為：男 女
- 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
- 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
- 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)_____
- 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. 請問您利用本圖書館的頻率約為：

- 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**的是？(可複選)

- 還書口 服務櫃台 電梯 洗手間
一樓兒童室 一樓期刊室 一樓參考閱覽室 一樓數位體驗區
一樓美國資料中心 二樓研習教室 三樓閱覽書庫 四樓閱覽書庫
六樓碩博士論文區 七樓閱覽書庫 九樓網路資源中心 十樓視聽媒體中心
中興地下樓讀者自修室 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**的是？(可複選)

- 還書口 服務櫃台 電梯 洗手間
一樓兒童室 一樓期刊室 一樓參考閱覽室 一樓數位體驗區
一樓美國資料中心 二樓研習教室 三樓閱覽書庫 四樓閱覽書庫
六樓碩博士論文區 七樓閱覽書庫 九樓網路資源中心 十樓視聽媒體中心
中興地下樓讀者自修室 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項服務，敬請惠賜。

非常感謝您的填答，澄筆送給您做紀念！