

# 國立台中圖書館環境及服務禮儀滿意度調查

## 百分比摘要表

調查日期：99 年 6 月 26 日至 7 月 15 日

回收問卷：1,203 份      有效樣本：1,156 份

抽樣誤差：在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過正負 3.00%

調查區域：國立台中圖書館

調查對象：15 歲以上之讀者

調查方式：紙本問卷為隨機間距抽樣，網路問卷由本館電子報及本館網站提供連結請讀者點選填寫

### 第 01-04 題

圖書館館員	滿意(%)	普通(%)	不滿意(%)
1. 館員有禮貌	66.1	28.1	5.9
2. 館員迅速回應問題	68.5	25.5	5.9
3. 館員態度積極主動	56.2	33.8	10.0
4. 館員服務專業	66.5	27.9	5.6

第 05-17 題

圖書館服務	滿意(%)	普通(%)	不滿意(%)
5. 圖書館開放時間	58.2	27.5	14.2
6. 圖書借閱冊數與天數	67.3	24.6	8.2
7. 視聽資料(DVD、VCD、錄影帶) 借閱件數與天數	55.6	34.4	10.0
8. 圖書預約續借制度	64.9	27.5	7.6
9. 圖書館的說故事服務	57.3	37.9	4.8
10. 圖書館的資源利用講習	62.9	31.7	5.5
11. 圖書館舉辦的演講活動	57.9	36.6	5.5
12. 圖書館的好書交換活動	60.1	32.2	7.7
13. 圖書館文獻傳遞服務 (如代 向他館借閱圖書、影印期刊 文章)	54.6	36.7	8.7
14. 圖書館館藏查詢系統	60.1	27.0	12.9
15. 電子資源館外連線服務	51.2	36.9	12.0
16. 圖書館網站資訊的正確性與 即時性	58.8	32.3	8.9
17. 圖書館網站架構與美觀設計	47.4	41.4	11.1

第 18-24 題

圖書館館藏資源	滿意(%)	普通(%)	不滿意(%)
18.圖書館藏符合我的需求	65.2	26.4	8.4
19.期刊雜誌符合我的需求	63.8	28.4	7.8
20.電子資料庫符合我的需求	51.6	38.7	9.7
21.電子期刊符合我的需求	47.7	42.1	10.2
22.電子書符合我的需求	48.0	40.9	11.2
23.報紙符合我的需求	67.9	25.7	6.4
24.視聽資料(DVD、VCD、錄影帶) 符合我的需求	54.4	33.7	11.9

第 25-30 題

圖書館設施	滿意(%)	普通(%)	不滿意(%)
25.圖書館的閱覽桌椅符合我的 需求	63.7	27.1	9.1
26.圖書館的影印、掃描設備符 合我的需求	54.8	35.0	10.2
27.圖書館的自助借還設備符合 我的需求	60.2	29.7	10.1

圖書館設施	滿意(%)	普通(%)	不滿意(%)
28.圖書館的電腦設備符合我的需求	75.0	19.6	5.4
29.圖書館的無線網路符合我的需求	60.5	28.5	11.0
30.微型圖書館的營運服務符合我的需求	55.5	37.1	7.4

第 31-36 題

圖書館空間環境	滿意(%)	普通(%)	不滿意(%)
31.圖書館的標示清楚	65.9	27.8	6.4
32.圖書館的動線規劃適宜	62.8	30.2	7.0
33.圖書館的環境乾淨舒適	71.1	21.3	7.6
34.圖書館的溫度適宜	61.8	26.6	11.5
35.圖書館的照明充足	76.0	18.6	5.3
36.圖書館的書籍排列整齊有序	61.6	28.6	9.8