

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：97 年 10 月 25 日--11 月 04 日

回收問卷：1,173 份 有效樣本：1,109 份

抽樣誤差：在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過正負 2.94%

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：問卷抽樣為立意抽樣

第 01 題

關於本館內部空間配置、動線規劃適宜，請問您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
14.4	60.0	1.5	0.2	23.9	
74.4		1.7			100.0

第 02 題

對於本館環境的清潔狀況，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
19.6	59.2	2.3	0.5	18.4	
78.8		2.8			100.0

第 03 題

對於本館各項標示指引您覺得是否明確清楚？					合計
非常清楚	清楚	不清楚	非常不清楚	無明確意見	
15.9	57.3	2.2	0.0	24.7	
73.1		2.2			100.0

第 04 題

對於本館的照明設備與環境照明，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
21.8	63.1	0.6	0.0	14.5	
84.9		0.6			100.0

第 05 題

您認為本館洗手間的數量是否足夠？					合計
非常足夠	足夠	不足夠	嚴重不足	無明確意見	
8.8	50.5	11.9	1.0	27.8	
59.3		12.9			100.0

第 06 題

對於本館整體景觀綠美化設計，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
7.8	43.5	6.2	0.5	42.0	
51.3		6.7			100.0

第 07 題

您認為本館線上館藏目錄及查詢系統使用上方便嗎？					合計
非常方便	方便	不方便	非常不方便	無明確意見	
16.7	54.8	3.7	0.4	24.5	
71.5		4.1			100.0

第 08 題

對於本館視聽媒體中心各項設施，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
9.8	45.6	1.4	0.2	42.9	
55.5		1.6			100.0

第 09 題

對於本館網路資源中心各項設施，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
12.1	50.0	2.6	0.2	35.2	
62.0		2.8		100.0	

第 10 題

對於本館服務人員的服務態度，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
21.5	55.9	1.4	0.0	21.2	
77.4		1.4		100.0	

第 11 題

對於本館服務人員的辦事效率，您是否滿意？					合計
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無明確意見	
15.9	56.8	0.6	0.2	26.5	
72.7		0.8		100.0	

第 12 題

當您有問題請教館員的時候，本館館員能協助您使用圖書資源以解決您的問題嗎？					合計
完全可以	多數可以	多數不能	完全不能	無明確意見	
23.4	54.5	0.5	0.2	21.5	
77.8		0.7		100.0	

第 13 題

請問您通常於什麼時段來本館？	選項內容	百分比
	早上(11:00 前)	49.0
	中午(11:00~13:00)	10.3
	下午(13:00~16:00)	31.1
	黃昏(16:00~18:00)	5.8
	晚上(晚飯後)	3.9
合 計		100.0

第 14 題

請問您比較常使用本館的哪些設備設施？(複選題)	選項內容	百分比
	讀者自修室	53.1
	圖書館館藏查詢系統	51.0
	自助借還書機	48.7
	還書口	39.9
	網路資源中心	30.1
	視聽媒體中心	20.8
	文化廣場	7.4
	研習教室設施	5.8
	其他	1.0
	閱覽室	0.8
	兒童閱覽室	0.6
	洗手間	0.5
期刊室	0.2	

第 15 題

整體而言，請問您認為本館各項環境設施，最滿意的項目有哪些？(複選題)	選項內容	百分比
	自助借還書機	50.4
	圖書館館藏查詢系統	43.2
	照明設備	36.4
	洗手間的環境清潔	32.2
	讀者自修室	28.9
	還書口	28.4
	網路資源中心	27.9
	空調設備	27.2
	飲水機	24.7
	內部空間配置/動線設計	23.8
	座椅的設置	20.3
	視聽媒體中心	18.5
	指示標誌	15.8
	整體景觀綠美化設計	12.5
	無障礙環境設施	8.2
	垃圾桶擺設位置	7.5
	文化廣場	6.0
	研習教室設施	4.7
	沒有滿意的	2.9
哺乳室	2.0	
停車場	1.4	
其他	1.3	

第 16 題

整體而言，請問您認為本館各項環境設施，最不滿意的項目有哪些？(複選題)	選項內容	百分比
	沒有不滿意的	42.4
	洗手間的環境清潔	15.7
	停車場	14.8
	垃圾桶擺設位置	11.1
	讀者自修室	9.3
	座椅的設置	8.1
	內部空間配置/動線設計	6.9
	整體景觀綠美化設計	6.5
	空調設備	6.1
	飲水機	4.7
	指示標誌	4.0
	照明設備	3.3
	視聽媒體中心	3.1
	還書口	2.9

	無障礙環境設施	2.4
	其他	2.3
	圖書館館藏查詢系統	2.2
	網路資源中心	2.0
	研習教室設施	1.5
	自助借還書機	1.4
	哺乳室	1.1
	文化廣場	1.0
	遊民問題	0.5
	廁所未提供衛生紙	0.4
	缺乏飲食區	0.4
	兒童閱覽室空間太小	0.2
	影印設備不足	0.2
	書籍分類不夠詳細	0.2
	雜誌區位置過少	0.2
	隔音設備不佳	0.2

第 17 題

	選項內容	百分比
請問您居住在哪一個地區？	臺中縣市	92.3
	彰化縣市	2.0
	南投縣市	1.4
	台北縣市	1.2
	雲林縣市	0.6
	苗栗縣市	0.5
	新竹縣市	0.4
	嘉義縣市	0.4
	台南縣市	0.4
	基隆縣市	0.2
	桃園縣市	0.2
	高雄縣市	0.2
	宜蘭縣市	0.1
	花蓮縣市	0.1
	金門馬祖	0.1
		合 計

第 18 題

請問您的年齡？	選項內容	百分比
	15-19 歲	34.5
	20-29 歲	22.1
	30-39 歲	21.6
	40-49 歲	10.7
	50-59 歲	7.1
	60-69 歲	2.6
	70 歲以上	1.3
合 計		100.0

第 19 題

請問您的教育程度？	選項內容	百分比
	大學	38.6
	高中(職)	33.7
	專科學校	16.9
	研究所(含)以上	4.6
	國(初)中	4.4
	國小及以下	1.8
合 計		100.0

第 20 題

請問您的職業？	選項內容	百分比
	高中職學生	22.6
	大專院校學生	13.6
	工商製造業	9.3
	待業中/退休人員	8.6
	服務業	8.4
	自由業	8.3
	家庭管理	7.3
	軍公教	6.4
	其他	3.7

	國中學生	3.4
	金融保險業	2.5
	資訊業	2.3
	專業人士(律師、會計師、醫師、專業技師等)	2.2
	研究生	1.4
	農林漁牧礦	0.1
	合 計	100.0

第 21 題

性別	選項內容	百分比
	女	59.3
	男	40.7
	合 計	100.0