

國立公共資訊圖書館 107 年度民眾滿意度暨服務品質調查

兒童父母使用兒童學習中心服務  
品質暨滿意度調查  
摘要報告

研究機關：國立公共資訊圖書館

報告日期：民國 107 年 11 月 01 日



調查名稱	兒童父母使用兒童學習中心服務品質暨滿意度調查						
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	107.4.11-107.4.23(週一閉館，未施測)			使用經費	4,200 元		
調查母體	本館 0-6 歲幼兒及 1-6 年級(12 歲)兒童讀者 30,436 人，其父母約 45,654 人						
抽樣樣本數	477 人	有效樣本數	456 人	有效樣本率	97.23%	本報告頁數	68 頁(含附錄)
研究目的	探討本館讀者(父母)使用兒童學習中心之資訊需求、資訊行為、兒童讀物之選擇、親子共讀、使用本館兒童學習中心情形及滿意度、協助其兒女使用圖書館及閱讀之需求，俾利本館提供父母適當的服務，以協助其兒女有效使用本館兒童學習中心並能培養閱讀習慣。						
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 checked="" type="checkbox"/> 現場分發紙本問卷 <input type="checkbox"/> 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					
研究發現	<p><b>壹、研究樣本</b></p> <p>從受訪兒童父母的基本資料來看，本次調查中，以母親受訪者(73.7%)、年齡在 36-45 歲(69.9%)之間、大專教育程度(68.1%)、家庭管理(34.7%)、有 4-6 歲幼兒(43.2%)的兒童學習中心兒童讀者父母為多數。</p> <p><b>貳、受訪父母閱讀習慣及資訊尋求管道</b></p> <p>受訪父母個人一年平均閱讀 15.27 本書，最多閱讀 94 本，最少讀 1 本；最多與孩子共讀的頻率是「每週」一次(48%)。最多受訪父母於蒐尋養兒育女相關圖書資訊會採用的管道，前三名依序為透過「圖書館」(77.2%)、「網路(含 FB)」(72.6%)、</p>						



<p>研 究 發 現</p>	<p>組的父母來得高。</p> <p>(三) 具高中(含)以下學歷的受訪父母對於館員主動協助兒童或父母、圖書資料新穎、經常以新書展示、電子推播書牆的品質評價皆比大專與研究所(含)以上的父母來得高。</p> <p><b>三、服務品質評價對整體滿意度的影響</b></p> <p>(一) 父母對兒童學習中心館員服務品質評價越高時，其對兒童學習中心之整體滿意度也越高。</p> <p>(二) 父母對兒童學習中心空間環境之安全舒適、書架標示指引清楚之品質評價越高時整體滿意度也越高。</p> <p>(三) 父母對兒童學習中心圖書資料豐富、維護良好(無破損、污漬等)及容易尋找之評價會影響其整體滿意度，評價越高，整體滿意度也越高。</p> <p>(四) 父母對兒童學習中心查詢用電腦及自助借書機維持良好使用狀況、智慧書架、智慧手錶等資訊設備的品質評價會影響及對兒童學習中心的整體滿意度，評價越高，整體滿意度也越高。父母對兒童學習中心辦理之親子活動及親子博士信箱活動的評價影響其對兒童學習中心的整體滿意度，評價越高，整體滿意度也越高。</p>		
<p>關鍵字</p>	<p>國立公共資訊圖書館、兒童父母、資訊需求、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>