

國立公共資訊圖書館中興分館  
民眾滿意度暨服務品質  
調查報告

委託單位：國立公共資訊圖書館

執行單位：淡江大學資訊與圖書館學系

報告日期：102 年 10 月 31 日

# 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 .....	7
一、國立公共資訊圖書館-中興分館受訪者樣本概樣分析.....	7
1.性別 .....	7
2.年齡 .....	7
3.教育程度 .....	8
4.職業 .....	8
5.居住地區 .....	9
6.利用頻率 .....	10
7.一年少於六次到圖書館的原因.....	10
二、滿意度百分比分析.....	11
1.圖書館館員 .....	11
2.圖書館空間 .....	12
3.圖書館館藏資源.....	13
4.圖書館服務 .....	15
5.圖書館設施 .....	16
6.圖書館環境 .....	17
三、未曾使用該項服務.....	18
四、最常利用的設備設施.....	19
五、最滿意的設備設施.....	21
六、整體滿意度 .....	22
七、期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析 .....	23
1.圖書館館員 .....	24
2.圖書館空間 .....	25
3.圖書館館藏資源.....	26
4.圖書館服務 .....	27
5.圖書館設施 .....	28
6.圖書館環境 .....	29
八、基本資料與各項滿意度反應的差異性分析 .....	30
1.性別 .....	30
2.年齡 .....	31

3.教育程度 .....	31
4.利用頻率 .....	31
附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表 .....	32
附錄二、期望的服務品質分析表.....	34
附錄三、可接受的服務品質分析表.....	37
附錄四、期望服務品質、滿意度與可接受服務品質分析 .....	40
附錄五、性別對各項滿意度之差異檢定 .....	43
附錄六、年齡對各項滿意度之差異檢定 .....	45
附錄七、年齡對各項滿意度之事後成對比較.....	48
附錄八、教育程度對各項滿意度之差異檢定.....	49
附錄九、教育程度對各項滿意度之差異檢定.....	52
附錄十、利用頻率對各項滿意度之差異檢定.....	53
附錄十一、利用頻率對各項滿意度之事後成對比較.....	56
附錄十二、立公共資訊圖書館中興分館民眾滿意度暨服務品質調查問卷 .....	57

## 表目次

表 1 問卷信度分析.....	2
表 2 問卷圖書館館員構面信度分析.....	4
表 3 問卷圖書館空間構面信度分析.....	4
表 4 問卷圖書館館藏資源構面信度分析.....	4
表 5 問卷圖書館服務構面信度分析.....	5
表 6 問卷圖書館設施構面信度分析.....	5
表 7 問卷圖書館環境構面信度分析.....	5
表 8 受訪者性別次數分配表.....	7
表 9 受訪年齡次數分配表.....	7
表 10 受訪者教育程度次數分配表.....	8
表 11 受訪者職業次數分表.....	8
表 12 其他受訪者職業次數分配表.....	9
表 13 受訪者居住地區次數分配表.....	9
表 14 其他受訪者居住地區次數分配表.....	10
表 15 受訪者使用圖書館頻率次數分配表.....	10
表 16 一年少於六次來館的原因次數分配表（複選題）.....	11
表 17 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計表.....	11
表 18 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計表.....	12
表 19 圖書館館藏資源構面滿意度百分比分析統計表.....	13
表 20 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計.....	15
表 21 圖書館設施構面滿意度百分比分析統計表.....	17
表 22 圖書館環境構面滿意度百分比分析統計表.....	18
表 23 受訪者未曾使用之服務百分比分析統計表.....	19
表 24 受訪者最常利用之設備設施項目統計表.....	19
表 25 受訪者最常利用之服務設施樓層分布.....	20
表 26 受訪者最滿意之設備設施項目統計表.....	21
表 27 受訪者最滿意之設備設施之樓層分布.....	22
表 28 整體滿意度次數分配表.....	22
表 29 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....	24
表 30 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....	25
表 31 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.....	26
表 32 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....	27
表 33 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....	28
表 34 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....	29
表 35 性別之單因子變異數分析顯著性項目彙整.....	31

## 圖目次

圖 1 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計.....	12
圖 2 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖.....	13
圖 3 圖書館紙本館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖.....	14
圖 4 圖書館電子館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖.....	14
圖 5 圖書館館藏資源取用構面滿意度百分比分析統計圖.....	15
圖 6 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計圖.....	16
圖 7 圖書館各年齡層服務構面滿意度百分比分析統計圖.....	16
圖 8 圖書館設施構面滿意度百分比分析圖.....	17
圖 9 圖書館環境構面滿意度百分比分析.....	18
圖 10 整體滿意度分析.....	23
圖 11 期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖.....	24
圖 12 圖書館館員構面之服務品質雷達圖.....	25
圖 13 圖書館空間構面之服務品質雷達圖.....	26
圖 14 圖書館館藏資源構面之服務品質雷達圖.....	27
圖 15 圖書館服務構面之服務品質雷達圖.....	28
圖 16 圖書館設施構面之服務品質雷達圖.....	29
圖 17 圖書館環境構面之服務品質雷達圖.....	30

## 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，了解國立公共資訊圖書館-中興分館（以下簡稱中興分館）所提供之服務是否符合民眾需求。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。

本館自民國 97 年起即每年辦理民眾滿意度暨服務品質調查，調查場域以總館之各項設施及服務為主，102 年調查場域除總館外，亦首次調查中興分館之各項設施及服務。

## 貳、調查內容

問卷架構主要參考美國研究圖書館學協會(Association of Research Libraries, ARL)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。希望藉此了解民眾對本館的圖書館館員、圖書館空間、圖書館館藏資源、圖書館服務、圖書館設施、圖書館環境等六大構面，其期望的服務品質、可接受的服務品質及實際感受的滿意度。調查使用之問卷題目，係由本館與執行單位淡江大學資訊與圖書館學系，參照 101 年使用之問卷題目及教育部 102 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，經本館審查同意後實施。在實施問卷調查之前，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確性。

## 參、調查過程與方法

1. 調查區域：國立公共資訊圖書館-中興分館(南投縣南投市中興新村光華路123號)
2. 調查對象：本研究之抽樣對象為102年7月23日至8月4日抽樣調查期間，開館日前來本館使用各項設施之12歲(含升國一學生)以上入館後欲出館的讀者，但排除第一次來館民眾。依照本館歷年來館讀者人數統計，在此次調查中預計收集超過200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方式進行，由本館館員與志工在出入口處以每 6 人抽 1 人之階層隨機抽樣方式，對出館讀者詢問填答意願，得到讀者應允後方發放問卷。問卷填寫過程中，館員或志工皆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。
4. 調查時間：問卷調查時間為102年7月23日至8月4日，其中7月29日為週一休館日故不發放，此間共計有12個開館日發放問卷。在週二至週六抽樣日期間分為

10:00-12:00、12:00-15:00、15:00-18:00、18:00-20:00等五個時段發放，週日由於開放時間較短，僅對10:00-12:00、12:00-15:00兩個時段發放問卷。

5. 問卷回收狀況：共發放550份問卷，有效問卷為427份，有效回收率為77.64%。

6. 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、空間、館藏、服務、設施、環境等之滿意度、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讀者對圖書館館員、圖書館空間、圖書館館藏資源、圖書館服務、圖書館設施、圖書館環境等之了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's alpha 係數)

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滿意度的整體信度為 0.949，各問項之 Cronbach's alpha 值請參見表 1。

本問卷每個問項「項目刪除時的 Cronbach's alpha 值」均不大於 0.953，具高度內部一致性，無需刪除問項。表 2 至表 7 彙整各構面之 Cronbach's alpha 值，圖書館館員構面共有五個問項，Cronbach's alpha 值為 .894；圖書館空間構面共有四個問項，Cronbach's alpha 值為 .797；圖書館館藏資源構面共有 11 個問項，Cronbach's alpha 值為 .941；圖書館服務構面共有 11 個問項，Cronbach's alpha 值為 .912；圖書館設施構面共有六個問項，Cronbach's alpha 值為 .843；圖書館環境構面共有十個問項，Cronbach's alpha 值為 .906。本調查問卷六個構面之 Cronbach's alpha 值，除了「圖書館空間」構面為 .797 以外，其餘五個構面均大於 .800，具高度內部一致性，亦即本調查問卷各構面問項具有良好的信度基礎。

表 1 問卷信度分析

整體信度	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	47		.949	
問卷項目	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	136.95	309.164	.635	.948
2.館員迅速回應我的詢問	136.89	310.877	.495	.948
3.館員能主動幫助我	137.21	304.287	.650	.947
4.館員能協助我解決問題	137.16	313.363	.454	.949
5.館員有充份的知識回答我的問題	137.26	312.094	.443	.949
6.能在館內找到適合我的空間	137.21	334.620	-.422	.953
7.提供我討論的空間	137.58	318.368	.204	.950
8.是一個激勵我學習的地方	137.16	310.585	.657	.948
9.是一個能吸引我再來的地方	136.95	316.386	.469	.949

10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	137.74	304.871	.660	.947
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	137.63	309.135	.577	.948
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	137.32	304.006	.710	.947
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等)，能滿足我的需求	137.74	311.649	.522	.948
14.館藏電子書，能滿足我的需求	137.74	314.427	.407	.949
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	137.89	310.322	.516	.948
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	137.79	314.731	.392	.949
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	137.79	317.398	.282	.950
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	137.47	308.263	.669	.947
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊	137.47	307.152	.823	.947
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	137.42	310.368	.538	.948
21.開放時間，能滿足我的需求	137.26	309.316	.608	.948
22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	137.16	307.918	.611	.948
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求	137.11	310.099	.511	.948
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數，能滿足我的需求	137.42	312.480	.603	.948
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數，能滿足我的需求	137.42	312.480	.603	.948
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	137.26	308.205	.587	.948
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	137.16	310.918	.556	.948
28.兒童服務，能滿足我的需求	137.11	311.099	.602	.948
29.青少年服務，能滿足我的需求	137.16	312.029	.510	.948
30.成年服務，能滿足我的需求	137.11	310.211	.643	.948
31.樂齡服務，能滿足我的需求	137.16	309.029	.732	.947
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	137.21	317.620	.292	.949
33.停車場的服務，能滿足我的需求	137.42	310.591	.529	.948
34.複印設備，能滿足我的需求	137.53	306.485	.591	.948
35.自助借書設備，能滿足我的需求	137.26	307.649	.555	.948
36.電腦設備，能滿足我的需求	137.63	319.246	.217	.950
37.無線網路環境，能滿足我的需求	137.58	307.257	.601	.948
38.內部空間配置規劃適宜	137.16	311.585	.609	.948
39.內部空間動線規劃適宜	137.11	312.099	.661	.948
40.各項標示指引清楚明確	137.05	317.608	.348	.949
41.閱覽空間清潔舒適	137.11	317.099	.329	.949
42.洗手間清潔乾淨	137.47	310.152	.589	.948
43.內部景觀綠美化合宜	137.21	310.509	.704	.947
44.空調溫度適中	137.42	307.924	.574	.948
45.閱覽空間照明適宜	137.11	312.211	.655	.948
46.書籍排列整齊有序	137.26	307.982	.663	.947
47.網站頁面設計親和	137.32	311.450	.552	.948

表 2 問卷圖書館館員構面信度分析

圖書館館員構面	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	5		.894	
問卷項目	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	13.61	5.072	.668	.886
2.館員迅速回應我的詢問	13.63	4.762	.766	.866
3.館員能主動幫助我	13.80	4.408	.757	.868
4.館員能協助我解決問題	13.67	4.659	.774	.864
5.館員有充份的知識回答我的問題	13.77	4.514	.747	.870

表 3 問卷圖書館空間構面信度分析

圖書館空間構面	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	4		.797	
問卷項目	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
6.能在館內找到適合我的空間	10.27	2.390	.542	.649
7.提供我討論的空間	10.35	2.458	.535	.652
8.是一個激勵我學習的地方	10.07	2.815	.508	.667
9.是一個能吸引我再來的地方	9.83	3.115	.501	.680

表 4 問卷圖書館館藏資源構面信度分析

圖書館館藏資源構面	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	11		.941	
問卷項目	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
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	30.48	35.798	.693	.928
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	30.45	35.962	.726	.927
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	30.34	36.609	.713	.927
13.館藏視聽資料（DVD、VCD 等），能滿足我的需求	30.68	35.766	.687	.929
14.館藏電子書，能滿足我的需求	30.61	35.187	.797	.924
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	30.58	35.140	.835	.922
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	30.69	35.137	.782	.924
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	30.58	35.019	.808	.923
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	30.57	36.872	.605	.932
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊	30.63	36.581	.632	.931
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	30.45	37.327	.659	.930

表 5 問卷圖書館服務構面信度分析

圖書館服務構面	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	11		.912	
問卷項目	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 時的 Cronbach's Alpha 值
21.開放時間，能滿足我的需求	31.75	26.910	.668	.904
22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	31.70	26.677	.607	.908
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求	31.75	26.551	.640	.906
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數， 能滿足我的需求	32.05	26.715	.647	.905
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數， 能滿足我的需求	32.05	26.613	.705	.902
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	31.80	27.395	.539	.911
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	31.68	28.020	.511	.912
28.兒童服務，能滿足我的需求	31.80	25.651	.752	.899
29.青少年服務，能滿足我的需求	31.88	25.702	.745	.900
30.成年服務，能滿足我的需求	31.75	26.654	.760	.900
31.樂齡服務，能滿足我的需求	31.80	26.574	.749	.900

表 6 問卷圖書館設施構面信度分析

圖書館設施構面	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	6		.843	
問卷項目	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 時的 Cronbach's Alpha 值
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	15.58	9.751	.537	.834
33.停車場的服務，能滿足我的需求	15.68	9.310	.619	.818
34.複印設備，能滿足我的需求	15.47	9.202	.732	.796
35.自助借書設備，能滿足我的需求	15.27	10.280	.539	.832
36.電腦設備，能滿足我的需求	15.71	9.833	.584	.824
37.無線網路環境，能滿足我的需求	15.58	8.682	.729	.794

表 7 問卷圖書館環境構面信度分析

圖書館環境構面	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	10		.906	
問卷項目	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 時的 Cronbach's Alpha 值
38.內部空間配置規劃適宜	29.93	19.135	.751	.891
39.內部空間動線規劃適宜	29.89	19.547	.724	.894

40.各項標示指引清楚明確	29.81	19.734	.668	.897
41.閱覽空間清潔舒適	29.74	19.460	.685	.895
42.洗手間清潔乾淨	29.99	19.247	.623	.900
43.內部景觀綠美化合宜	29.90	19.299	.674	.896
44.空調溫度適中	29.79	19.551	.642	.898
45.閱覽空間照明適宜	29.75	19.178	.707	.894
46.書籍排列整齊有序	29.94	19.684	.584	.902
47.網站頁面設計親和	30.07	19.275	.615	.900

7. 資料分析：本次調查在問卷回收後，利用 SPSS 20.0 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) 敘述統計：針對調查樣本之性別、年齡、教育程度、職業、居住地區、圖書館利用頻率等，進行次數與百分比之統計分析，以了解調查樣本之概況。另針對調查樣本之期望的服務品質、實際感受的滿意度、可接受的服務品質三個面向，針對滿意程度進行樣本數、百分比之彙整分析。
- (2) 獨立樣本 T 檢定：針對調查樣本之性別、填答方式等與 47 項問項進行獨立樣本 T 檢定，以了解不同民眾對圖書館各項服務與設施之滿意度是否有顯著差異，有顯著差異之項目進一步檢視各組平均數，確認顯著差異的組別。
- (3) 單因子變異數分析：針對調查樣本之年齡、教育程度、圖書館利用頻率等與 47 項問項進行單因子變異數分析 (ANOVA)，以了解不同民眾對圖書館各項服務與設施之滿意度是否有顯著差異，有顯著差異之項目進一步進行事後成對比較，確認顯著差異的組別。

## 肆、調查結果與分析

### 一、國立公共資訊圖書館-中興分館受訪者樣本概樣分析

此次調查計收回有效問卷 427 份，但進行統計分析時，發現部分受訪者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.性別

本次調查樣本中，以女性受訪者為多，有 244 人，占 60.85%。男性受訪者有 157 人，占 39.15%，請見表 8。

表 8 受訪者性別次數分配表

性別	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
男生	157	36.77	39.15	39.15
女生	244	57.14	60.85	100
小計	401	93.91	100	
遺漏值	26	6.09		
總和	427	100		

#### 2.年齡

以年齡層分析，本次調查之樣本受訪者以 22-30 歲的民眾最多，有 66 位，占 15.49%；其次為 15-17 歲的民眾，有 63 位，占 14.79%；最少的族群是 66 歲(含)以上，僅 6 位；其次是 51-55 歲的民眾，有 19 位，請參見表 9。

表 9 受訪年齡次數分配表

年齡	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
12-14 歲	28	6.56	6.57	6.57
15-17 歲	63	14.75	14.79	21.36
18-21 歲	49	11.48	11.50	32.86
22-30 歲	66	15.46	15.49	48.36
31-35 歲	29	6.79	6.81	55.16
36-40 歲	56	13.11	13.15	68.31
41-45 歲	47	11.01	11.03	79.34
46-50 歲	19	4.45	4.46	83.80
51-55 歲	17	3.98	3.99	87.79
56-60 歲	25	5.85	5.87	93.66
61-65 歲	21	4.92	4.93	98.59
66 歲(含)以上	6	1.41	1.41	100
小計	426	99.77	100	
遺漏值	1	0.23		
總和	427	100		

### 3.教育程度

本次調查受訪者之教育程度以大學占最多數，共 161 位（38.06%），其次是高中職的 103 位（24.35%），接續是專科學校的 71 位（16.78%）與研究所(含)以上的 50 位（11.82%），請參見表 10。

表 10 受訪者教育程度次數分配表

學歷	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
國小(含)以下	3	0.70	0.71	0.71
國(初)中	35	8.20	8.27	8.98
高中(職)	103	24.12	24.35	33.33
專科學校	71	16.63	16.78	50.12
大學	161	37.70	38.06	88.18
研究所(含)以上	50	11.71	11.82	100
小計	423	99.06	100	
遺漏值	4	0.94		
總和	427	100		

### 4.職業

就職業類別來看，本次調查之受訪者中，以高中職學生人數最多，有 66 位，占 15.68%；其次為大專院校學生，有 52 位，占 12.35%；接續是服務業者，有 45 位，占 10.69%；退休人員 44 位，有 10.45%與家庭管理 43 位，有 10.21%，以上五種職業之受訪者占五成以上。遺漏值中有三位受訪者有雙重職業，兩位職業為公務人員和退休人員與一位職業為工程業和製造業，請參見表 11。

另有 10 位受訪者在職業欄勾選其他，並註明其職業狀況，其中有二位職業為考生與自由業，經彙整分析如表 12。

表 11 受訪者職業次數分表

職業	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
公務人員	29	6.79	6.89	6.89
教師	28	6.56	6.65	13.54
家庭管理	43	10.07	10.21	23.75
退休人員	44	10.30	10.45	34.20
軍人	4	0.94	0.95	35.15
研究生	3	0.70	0.71	35.87
大專院校學生	52	12.18	12.35	48.22
高中職學生	66	15.46	15.68	63.90
國中學生	28	6.56	6.65	70.55
資訊業	6	1.41	1.43	71.97
衛生保健業	8	1.87	1.90	73.87
工程業	8	1.87	1.90	75.77
製造業	21	4.92	4.99	80.76

職業	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
服務業	45	10.54	10.69	91.45
待業	26	6.09	6.18	97.62
其他	10	2.34	2.38	100
小計	421	98.59	100	
遺漏值	6	1.41		
總和	427	100		

表 12 其他受訪者職業次數分配表

其他職業	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
考生	2	20.00	25.00	25.00
自由業	2	20.00	25.00	50.00
行政人員	1	10.00	12.50	62.50
社會工作人員	1	10.00	12.50	75.00
電子業	1	10.00	12.50	87.50
國小學生	1	10.00	12.50	100
小計	8	80.00	100	
遺漏值	2	20.00		
總和	10	100		

## 5. 居住地區

本年受訪者大多居住於南投縣，共計有 384 人，占 91.21%；其次為有彰化縣 17 位，占 4.04%；與臺中市有 11 位，占 2.61%，可見本館之服務對象仍以南投縣的居民為主，此係地緣關係，因中興分館位處南投縣，請見表 13，而在遺漏值中有包括居住地區為重複者有三位，居住地區同時為南投縣和臺中市有二位，與一位同時居住地區為彰化縣與臺中市。

表 13 受訪者居住地區次數分配表

受訪者居住地區	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
南投縣	384	89.93	91.21	91.21
彰化縣	17	3.98	4.04	95.25
苗栗縣	1	0.23	0.24	95.49
雲林縣	1	0.23	0.24	95.72
其他縣市	7	1.64	1.66	97.39
臺中市	11	2.58	2.61	100
小計	421	98.59	100	
遺漏值	6	1.41		
總和	427	100		

至於居住在其他縣市之七位受訪者則包括臺北市、桃園縣、新竹縣與高雄縣等，涵蓋縣市相當廣泛，且與使用頻率一起分析發現，有三位為一年少於六

次到館，請參見表 14。

表 14 其他受訪者居住地區次數分配表

其他居住地區	次數(百分比%)	累積百分比
臺北市	2(28.57)	28.57
桃園縣	2(28.57)	57.14
新竹縣	2(28.57)	85.71
高雄縣	1(14.29)	100
總計	7(100)	

## 6. 利用頻率

以利用頻率而言，有六成多（65.73%）的受訪者是每二週到本館一次以上；其中以每週一至二次到館的受訪者最多有 115 位，占 27%。由表 16 可知，大部分的受訪者到館的人數是每周三次(含)以上、每二週一次與每月一次，各有 61 至 78 人次，約占 14.32%到 18.31%，請參見表 15。

表 15 受訪者使用圖書館頻率次數分配表

利用頻率	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
幾乎每天	28	6.56	6.57	6.57
每週三次(含)以上	61	14.29	14.32	20.89
每週一至二次	115	26.93	27.00	47.89
每二週一次	76	17.80	17.84	65.73
每月一次	78	18.27	18.31	84.04
每二個月一次	23	5.39	5.40	89.44
一年少於六次	45	10.54	10.56	100
小計	426	99.77	100	
遺漏值	1	0.23		
總計	427	100		

## 7. 一年少於六次到圖書館的原因

進一步以複選題分析 45 位民眾一年少於六次到圖書館的原因，由表 16 可知，這群久一年少於六次到圖書館的原因以居住地不在館附近為主，有 28 位（56.00%）；其次是沒有時間有 10 位（20.00%）。而一年少於六次來館其他原因，包括：大多使用學校圖書館與考試才到圖書館自修。

表 16 一年少於六次來館的原因次數分配表（複選題）

一年少於六次來館的原因	次數	百分比
居住地不在館附近	28	56.00
沒有時間	10	20.00
較常使用免費網路資源	6	12.00
自己買書	4	8.00
其他	2	4.00
總和	50	100

## 二、滿意度百分比分析

本調查設計共 47 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，以四等尺度評分，4 分表示「非常滿意」、3 分表示「滿意」、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，詳見「附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表」。

### 1. 圖書館館員

圖書館館員構面包含五個問項，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。

由表 17 可知大部分受訪者對本館館員都抱持高度肯定的態度，館員構面五個問項的合計平均非常滿意與平均滿意度為 93.58%，不滿意度平均僅 5.58%，而非常不滿意平均僅有 0.84%。

由圖 1 則可以看出五項圖書館館員問項中有四項的滿意度超過九成，而其中以「4. 館員能主動幫助我」滿意度相對較低。

表 17 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	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
1. 館員的服務態度良好	218	52.91	182	44.17	10	2.43	2	0.49
2. 館員迅速回應我的詢問	214	52.71	177	43.60	13	3.20	2	0.49
3. 館員能主動幫助我	172	45.26	163	42.89	41	10.79	4	1.05
4. 館員能協助我解決問題	198	50.90	172	44.22	16	4.11	3	0.77
5. 館員有充份的知識回答	158	44.63	165	46.61	26	7.34	5	1.41

平均	49.28	44.30	5.58	0.84
----	-------	-------	------	------

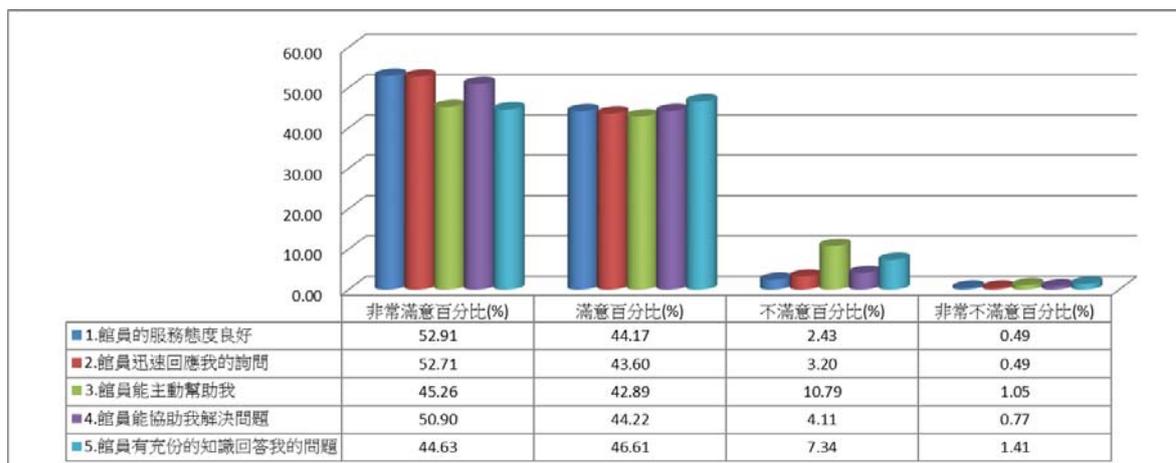


圖 1 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計

## 2. 圖書館空間

圖書館空間構面包含四個問項，主要探討民眾對本館所提供各項服務空間的滿意度。

由表 18 可知大部分受訪者對本館的各項服務空間滿意度，合計平均非常滿意與平均滿意度為 87.57%，不滿意度平均 10.34%，而非常不滿意平均僅有 2.09%。四項圖書館空間服務中有兩項獲得九成以上的滿意度：「8.是一個激勵我學習的地方」和「9.是一個能吸引我再來的地方」。

由圖 2 可看出受訪者最滿意的是「9.是一個能吸引我再來的地方」（非常滿意 55.18%），而不滿意度相對較低是「7.提供我討論的空間」（不滿意 20.82%）。

表 18 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	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
6.能在館內找到適合我的空間	169	41.32	197	48.17	38	9.29	5	1.22
7.提供我討論的空間	90	26.39	165	48.39	71	20.82	15	4.40
8.是一個激勵我學習的地方	171	43.73	186	47.57	27	6.91	7	1.79
9.是一個能吸引我再來的地方	229	55.18	164	39.52	18	4.34	4	0.96
平均		41.66		45.91		10.34		2.09

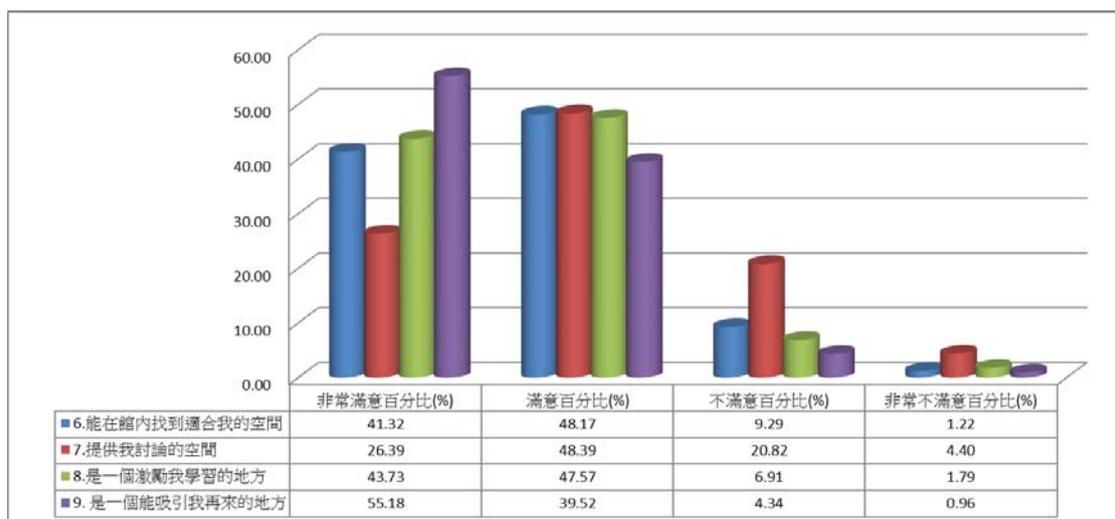


圖 2 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖

### 3. 圖書館館藏資源

圖書館館藏資源構面包含 11 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、電子館藏，以及館藏資源的取用三個面向。

由表 19 可知，受訪者對館藏資源的滿意度是六個構面中相對較低的，合計平均非常滿意與平均滿意度為 81.16%。

館藏資源各項服務中以「12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求」受訪者的滿意程度最高，有 92.18%，也是館藏資源 11 個項目中唯一受訪者滿意度超過九成的項目，次之以「20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源」、「18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊」與「11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求」，受訪者滿意度超過八成五。而在「14.館藏電子書，能滿足我的需求」此項，合計不滿意與非常不滿意平均為 29.59%，相較之下，在此構面中是受訪者滿意度較低的項目。

表 19 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	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	114	28.64	199	50.00	75	18.84	10	2.51
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	113	33.43	182	53.85	38	11.24	5	1.48
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	104	35.37	167	56.80	22	7.48	1	0.34
13.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	23	17.97	75	58.59	25	19.53	5	3.91
14.館藏電子書，能滿足我的需求	22	22.45	47	47.96	24	24.49	5	5.10

15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	19	22.09	49	56.98	15	17.44	3	3.49
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	25	27.17	49	53.26	17	18.48	1	1.09
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	14	19.72	37	52.11	20	28.17	0	0.00
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	106	32.92	175	54.35	31	9.63	10	3.11
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊	89	29.08	161	52.61	47	15.36	9	2.94
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	73	31.88	127	55.46	29	12.66	0	0.00
<b>平均</b>		<b>27.34</b>		<b>53.82</b>		<b>16.67</b>		<b>2.18</b>

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，受訪者對報紙館藏最為滿意（非常滿意 35.37%），滿意度最低的是視聽資料（非常滿意 17.97%）。

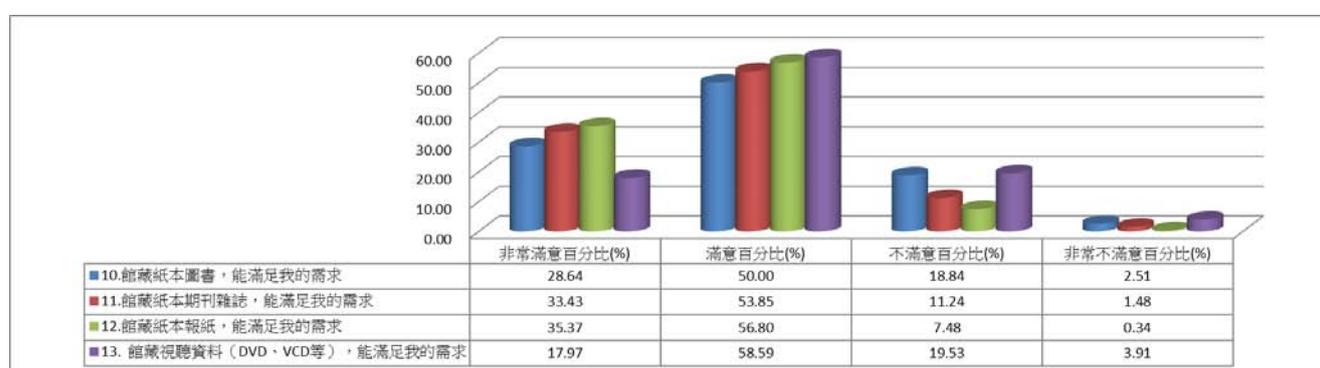


圖 3 圖書館紙本館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖

至於電子資源部分，由圖 4 可知，受訪者對電子資源滿意度較低，各項目中，非常滿意度皆比滿意度低，且合計不滿意度與非常不滿意度介於 18.92% 至 22.06% 介於 19.57% 至 29.59%。

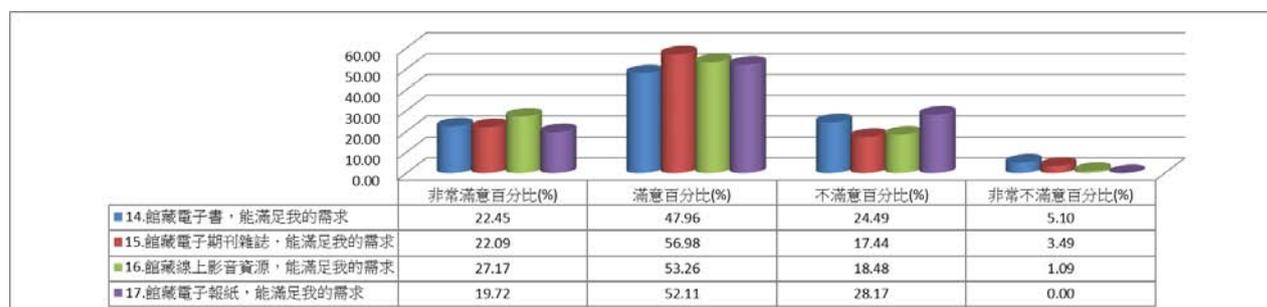


圖 4 圖書館電子館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖

在館藏資源取用面向上，由圖 5 可知，受訪者最滿意的是「18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊」（非常滿意 32.92%），其次是「20.讓我可以從館外連

線使用館藏電子資源」(非常滿意 31.88%)。

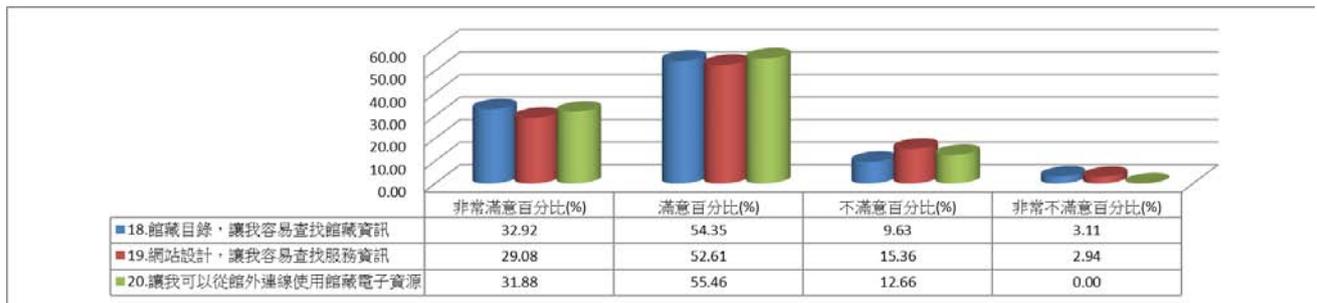


圖 5 圖書館館藏資源取用構面滿意度百分比分析統計圖

#### 4. 圖書館服務

圖書館服務構面包含 11 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 20 與圖 6 可知，本館在圖書館服務的滿意度上，合計平均非常滿意度與平均滿意度為 90.68%。其中以「22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求」、「27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求」兩項有超過五成的受訪者感到非常滿意。而在「24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數，能滿足我的需求」此項合計不滿意與非常不滿意之平均為 20%，與圖書館館藏資源構面「13.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求」一樣為受訪者滿意度較低。

表 20 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計

圖書館服務構面	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
21.開放時間, 能滿足我的需求	164	39.81	216	52.43	29	7.04	3	0.73
22.圖書的借閱冊數, 能滿足我的需求	202	50.75	165	41.46	28	7.04	3	0.75
23.圖書的借閱天數, 能滿足我的需求	182	45.84	168	42.32	43	10.83	4	1.01
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數, 能滿足我的需求	22	24.44	50	55.56	15	16.67	3	3.33
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數, 能滿足我的需求	20	23.81	50	59.52	11	13.10	3	3.57
26.圖書線上預約服務, 能滿足我的需求	103	49.52	87	41.83	17	8.17	1	0.48
27.圖書線上續借服務, 能滿足我的需求	120	54.55	89	40.45	10	4.55	1	0.45
28.兒童服務, 能滿足我的需求	82	43.16	91	47.89	15	7.89	2	1.05
29.青少年服務, 能滿足我的需求	79	40.72	106	54.64	7	3.61	2	1.03
30.成年服務, 能滿足我的需求	106	45.69	115	49.57	11	4.74	0	0.00
31.樂齡服務, 能滿足我的需求	58	42.34	70	51.09	7	5.11	2	1.46
<b>平均</b>		41.88		48.80		8.07		1.26

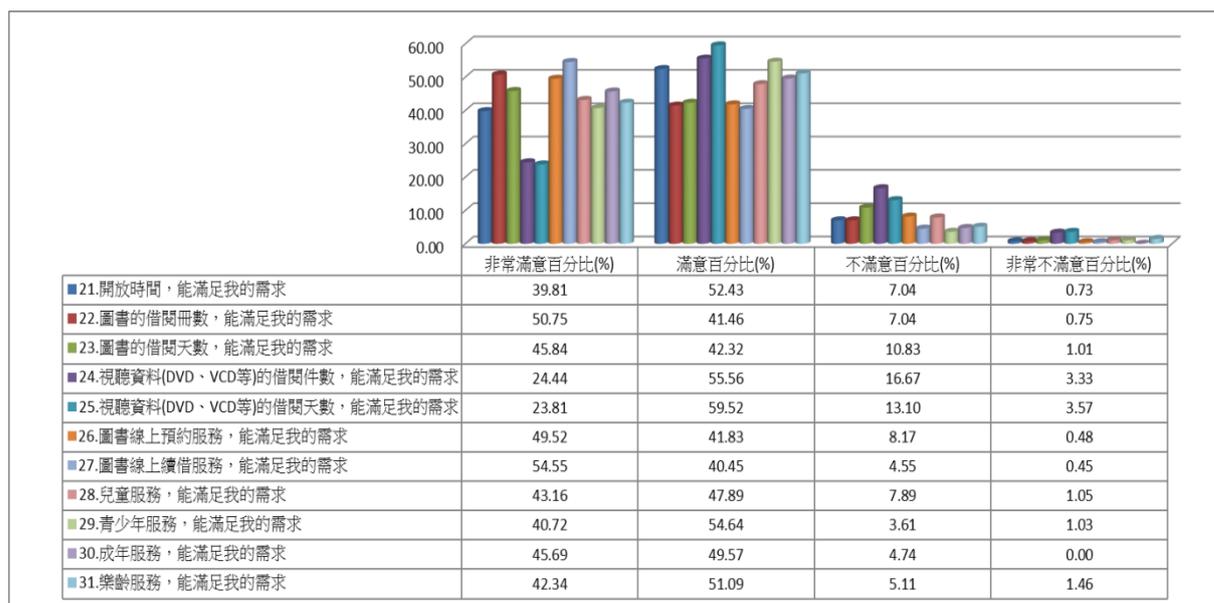


圖 6 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計圖

另將本館所提供的各年齡層服務獨立檢視，由圖 7 可知這四個年齡層之服務的非常滿意程度與滿意度合計皆超過九成，最高的是「29.青少年服務，能滿足我的需求」（95.36%）。

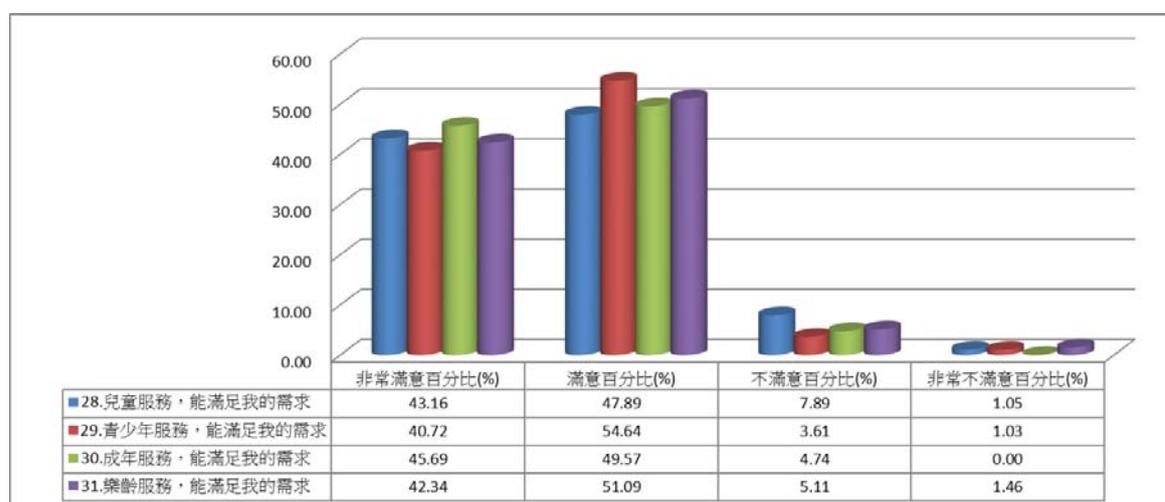


圖 7 圖書館各年齡層服務構面滿意度百分比分析統計圖

## 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 21 可知，圖書館設施構面合計平均非常滿意度與平均滿意度為 82.23%。在中興分館六項服務設施中有一項受訪者的非常滿意度超過五成：「35.自助借書設備，能滿足我的需求」。而在受訪者滿意度中「33.停車場的服務，能

滿足我的需求」合計不滿意與非常不滿意有 24.91%，與「36.電腦設備，能滿足我的需求」合計不滿意與非常不滿意有 24.52%，且開放性問題中，多建議電腦設備方面須再加強。檢視圖 8 可看出受訪者不滿意與非常不滿意比率最高除「33.停車場的服務，能滿足我的需求」外，其次為「36.電腦設備，能滿足我的需求」與 20.74%的「37.無線網路環境，能滿足我的需求」。

表 21 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	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	132	35.39	189	50.67	43	11.53	9	2.41
33.停車場的服務，能滿足我的需求	82	28.37	135	46.71	66	22.84	6	2.08
34.複印設備，能滿足我的需求	66	37.50	87	49.43	20	11.36	3	1.70
35.自助借書設備，能滿足我的需求	177	50.72	139	39.83	27	7.74	6	1.72
36.電腦設備，能滿足我的需求	83	31.80	114	43.68	53	20.31	11	4.21
37.無線網路環境，能滿足我的需求	81	37.33	91	41.94	35	16.13	10	4.61
<b>平均</b>		<b>36.85</b>		<b>45.38</b>		<b>14.98</b>		<b>2.79</b>

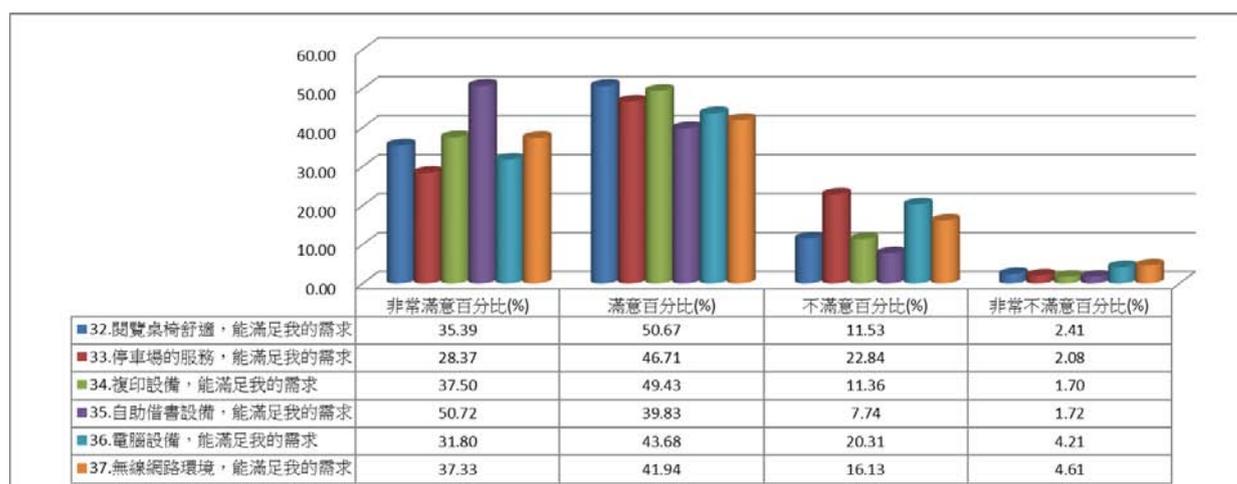


圖 8 圖書館設施構面滿意度百分比分析圖

## 6. 圖書館環境

圖書館環境構面包含十個問項，主要探討民眾對本館空間環境的滿意度，合計平均滿意度與平均非常滿意度為 89.3%。

由表 22 可知，整體而言圖書館的環境得到受訪者約九成的支持與肯定。將近有 90%的受訪者滿意「38.內部空間配置規劃適宜」、「39.內部空間動線規劃適宜」、「40.各項標示指引清楚明確」、「41.閱覽空間清潔舒適」與「44.空調溫度適中」與「45.閱覽空間照明適宜」。由圖 9 可以看出，而在「47.網站頁面設計親和」有 14.88%受訪者認為不滿意。

表 22 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	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
38.內部空間配置規劃適宜	142	34.63	230	56.10	34	8.29	4	0.98
39.內部空間動線規劃適宜	146	36.14	227	56.19	30	7.43	1	0.25
40.各項標示指引清楚明確	170	41.67	205	50.25	30	7.35	3	0.74
41.閱覽空間清潔舒適	205	49.28	181	43.51	27	6.49	3	0.72
42.洗手間清潔乾淨	136	34.34	198	50.00	56	14.14	6	1.52
43.內部景觀綠美化合宜	134	32.68	233	56.83	40	9.76	3	0.73
44.空調溫度適中	196	46.89	182	43.54	38	9.09	2	0.48
45.閱覽空間照明適宜	202	49.51	172	42.16	30	7.35	4	0.98
46.書籍排列整齊有序	139	33.25	223	53.35	45	10.77	11	2.63
47.網站頁面設計親和	84	29.07	155	53.63	43	14.88	7	2.42
<b>平均</b>		<b>38.75</b>		<b>50.55</b>		<b>9.55</b>		<b>1.14</b>

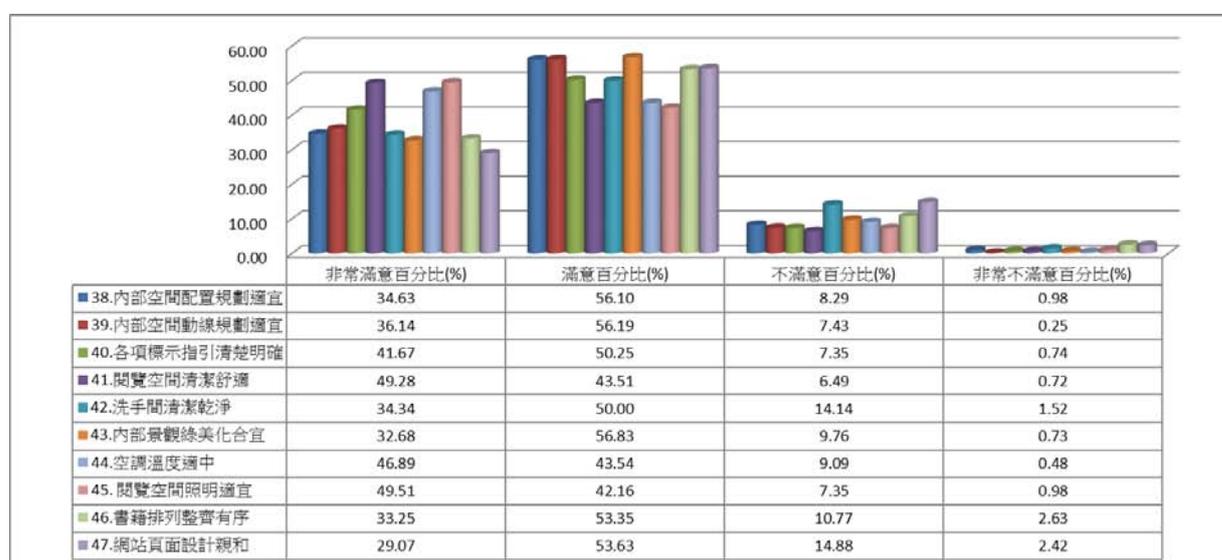


圖 9 圖書館環境構面滿意度百分比分析

### 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 12 項，其中超過六成的受訪者未曾使用的服務則有八項，且多以服務構面與館藏資源構面較多受訪者未使用。由表 23 可知，最多未使用之服務項目為「17.館藏電子報紙，能滿足我的需求」高達 82.67%，其次為「25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數，能滿足我的需求」占 80.33%。

館藏資源構面有五項館藏資源超過五成以上無人使用，分別為「電子報紙」、「電子期刊雜誌」、「線上影音資源」、「電子書」和「館藏視聽資料 (DVD、VCD 等)」。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，電子館藏資源與視聽資料的推廣及利用指導應列為本館積極推動的重

點。

服務構面中，視聽資料(DVD、VCD 等)方面皆有五成以上未使用過，與各年齡層服務方面有三項分別為：「樂齡服務」、「兒童服務」和「青少年服務」未使用過的人數亦有五成以上。

表 23 受訪者未曾使用之服務百分比分析統計表

問卷項目	構面	未使用次數	百分比
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	館藏資源	353	82.67
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數，能滿足我的需求	服務	343	80.33
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	館藏資源	340	79.63
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	館藏資源	333	77.99
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數，能滿足我的需求	服務	333	77.99
14.館藏電子書，能滿足我的需求	館藏資源	328	76.81
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	館藏資源	294	68.85
31.樂齡服務，能滿足我的需求	服務	286	66.98
34.複印設備，能滿足我的需求	設施	249	58.31
28.兒童服務，能滿足我的需求	服務	235	55.04
29.青少年服務，能滿足我的需求	服務	231	54.10
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	服務	217	50.82

#### 四、最常利用的設備設施

由表 24 可知，本館各項設備與設施中，受訪者最常利用的是「二樓書庫(開架式)」，有七成以上 (73.77%) 的受訪者經常利用 (315 位)；其次是各樓層「洗手間」，有 263 位受訪者 (61.59%) 經常使用；再次是的「一樓自助借書機」，有 56.21% (240 位) 受訪者經常利用；約一成左右受訪者常利用的設備設施有五項，不到一成的設備設施有三項。

表 24 受訪者最常利用之設備設施項目統計表

最常利用的設備設施	次數	百分比
二樓書庫(開架式)	315	73.77
洗手間	263	61.59
一樓自助借書機	240	56.21
一樓期刊區	186	43.56
四樓讀者自修室	182	42.62
二樓自助借書機	156	36.53
一樓流通服務檯	146	34.19
一樓兒童閱覽室	139	32.55
一樓閱報區	126	29.51
腳踏車停放區	107	25.06

最常利用的設備設施	次數	百分比
一樓公用電腦區	80	18.74
一樓戶外還書箱	70	16.39
戶外庭園區	63	14.75
三樓書庫(開架式)	55	12.88
三樓視聽室	43	10.07
影印機	38	8.90
五樓研習室	28	6.56
其他	2	0.47

表 25 依樓層分析受訪者最常利用之設備設施，一樓受訪者最常利用的是「自助借書機」(56.21%)，其次是「期刊區」(43.56%)，然後是「流通服務檯」(34.19%)與「兒童閱覽室」(32.55%)。

二樓受訪者最常利用的是「書庫(開架式)」(73.77%)；三樓中各項服務設施受訪者較少利用。各樓層設備設施的部分，以「洗手間」最多受訪者經常利用(61.59%)。

表 25 受訪者最常利用之服務設施樓層分布

一樓	次數	百分比
自助借書機	240	56.21
期刊區	186	43.56
流通服務檯	146	34.19
兒童閱覽室	139	32.55
閱報區	126	29.51
公用電腦區	80	18.74
戶外還書箱	70	16.39
二樓	次數	百分比
書庫(開架式)	315	73.77
自助借書機	156	36.53
三樓	次數	百分比
書庫(開架式)	55	12.88
視聽室	43	10.07
四樓	次數	百分比
讀者自修室	182	42.62
五樓	次數	百分比
研習室	28	6.56
各樓層及空間	次數	百分比
洗手間	263	61.59
腳踏車停放區	107	25.06
戶外庭園區	63	14.75
影印機	38	8.90
其他	2	0.47

## 五、最滿意的設備設施

由表 26 可知，受訪者最滿意的設備設施是「二樓書庫(開架式)」，滿意人數達到 269 位 (63%)，而「一樓自助借書機」排名第二，有 232 位 (54.33%) 受訪者表示滿意；對照常用設備設施，二樓書庫(開架式)亦排名在第一而一樓自助借書機排名第三。換句話說，二樓書庫(開架式)與一樓自助借書機為受訪者最常用、最滿意的設備設施。

受訪者最滿意的設備設施第三名是「一樓期刊區」，有 183 位受訪者 (42.86%) 表示最為滿意；對照表 24 可知，有 186 位受訪者 (43.56%) 最常利用，在最常利用的設備設施中排名第四。滿意的設備設施第四名是「洗手間」，有 171 位受訪者 (40.05%) 表示最為滿意；對照表 24 可知，有 263 位受訪者 (61.59%) 最常利用，在最常利用的設備設施中排名第二。

整體而言，對照表 24 與表 26 可以發現，到館受訪者最常利用的設施設備，同時是受訪者最為滿意的服務項目或設備設施。

表 26 受訪者最滿意之設備設施項目統計表

最滿意的設備設施	次數	百分比
二樓書庫(開架式)	269	63.00
一樓自助借書機	232	54.33
一樓期刊區	183	42.86
洗手間	171	40.05
四樓讀者自修室	161	37.70
一樓流通服務檯	158	37.00
一樓兒童閱覽室	150	35.13
二樓自助借書機	141	33.02
一樓閱報區	122	28.57
一樓戶外還書箱	103	24.12
腳踏車停放區	70	16.39
一樓公用電腦區	66	15.46
戶外庭園區	61	14.29
三樓視聽室	53	12.41
三樓書庫(開架式)	51	11.94
影印機	45	10.54
五樓研習室	35	8.20
其他	7	1.64

表 27 依樓層分析受訪者最滿意的服務項目與設備設施，一樓受訪者最滿意的是「自助借書機」(54.33%)，其次是「期刊區」(42.86%)，然後是「流通服務檯」(37%)與「兒童閱覽室」(35.13%)，與表 25 受訪者常利用之設備設施對照，排名順序完全相同。二樓受訪者最滿意的是「書庫(開架式)」(63%)；各樓層設備設施的部分，以「洗手間」受訪者最為滿意(40.05%)。

表 27 受訪者最滿意之設備設施之樓層分布

一樓	次數	百分比
自助借書機	232	54.33
期刊區	183	42.86
流通服務檯	158	37.00
兒童閱覽室	150	35.13
閱報區	122	28.57
戶外還書箱	103	24.12
公用電腦區	66	15.46
二樓	次數	百分比
書庫(開架式)	269	63.00
自助借書機	141	33.02
三樓	次數	百分比
視聽室	53	12.41
書庫(開架式)	51	11.94
四樓	次數	百分比
讀者自修室	161	37.70
五樓	次數	百分比
研習室	35	8.20
各樓層及空間	次數	百分比
洗手間	171	40.05
腳踏車停放區	70	16.39
戶外庭園區	61	14.29
影印機	45	10.54
其他	7	1.64

## 六、整體滿意度

在詢問受訪者「整體而言，對圖書館的滿意度為何」的問題中，表示非常滿意的受訪者有 27.23%，滿意的受訪者有 71.83%，合計有超過九成九的受訪者感到滿意；非常不滿意的受訪者比例僅占 0.23%，不滿意的受訪者也只有 0.7%。顯示本館所提供的各項服務與設備設施的服務品質已能滿足絕大多數受訪者的需求，詳見表 28 與圖 10。

表 28 整體滿意度次數分配表

整體滿意程度	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	116	27.17	27.23	27.23
滿意	306	71.66	71.83	99.06
不滿意	3	0.70	0.70	99.77
非常不滿意	1	0.23	0.23	100
小計	426	99.77	100	
遺漏值	1	0.23		
總和	427			

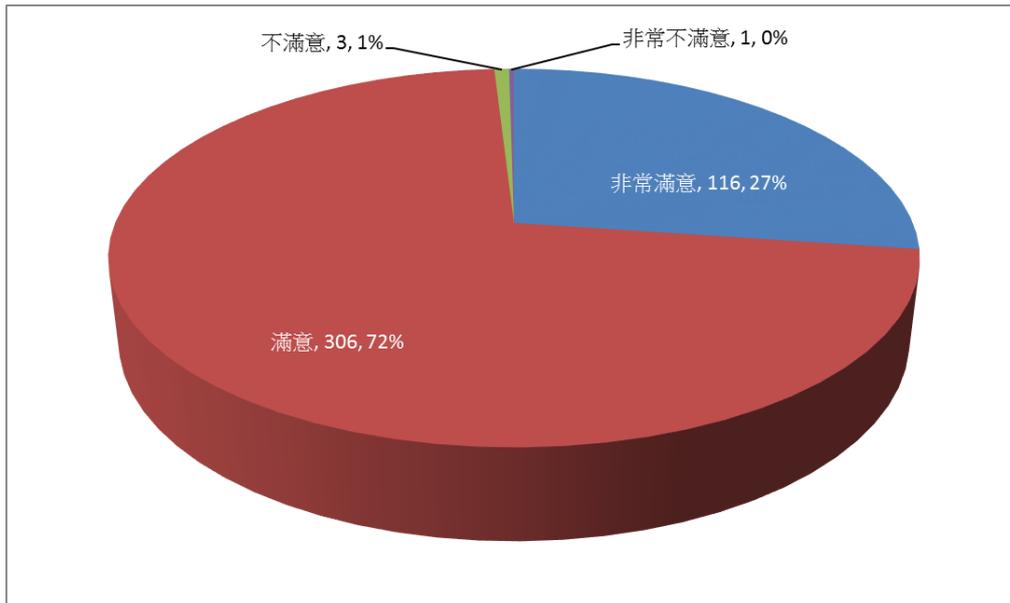


圖 10 整體滿意度分析

## 七、期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

分析「期望的服務品質」、「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」，可以得知民眾對各項服務的服務品質要求，了解本館的各項服務與設施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，詳見「附錄二、期望的服務品質分析表」、「附錄三、可接受的服務品質分析表」與「附錄四、期望服務品質、滿意度與可接受服務品質分析」。由圖 11 可知，本館各服務項目之滿意度大都介於「期望的服務品質」與「可接受的服務品質」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，但尚未超越民眾「期望的服務品質」，換句話說，本館仍應持續追求卓越的服務品質。

然而在 47 個問項中仍有十六個服務項目的「實際感受的滿意度」是低於民眾「可接受的服務品質」，這十六個項目是：「7.提供我討論的空間」、「10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求」、「13.館藏視聽資料（DVD、VCD 等），能滿足我的需求」、「14.館藏電子書，能滿足我的需求」、「15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求」、「17.館藏電子報紙，能滿足我的需求」、「18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊」、「19.網站設計，讓我容易查找服務資訊」、「24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數，能滿足我的需求」、「32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求」、「33.停車場的服務，能滿足我的需求」、「36.電腦設備，能滿足我的需求」、「37.無線網路環境，能滿足我的需求」、「42.洗手間清潔乾淨」、「46.書籍排列整齊有序」與「47.網站頁面設計親和」；其中又以「14.館藏電子書，能滿足我的需求 (-.16) 受訪者所感受的滿意度與可接受的服務品質之間的差距最大。

相對而言「2.館員迅速回應我的詢問」(.16)、「4.館員能協助我解決問題」(.16)、「27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求」(.17)，這三項最接近受訪者期望的服務品質；而實際感受的滿意度與受訪者期望的服務品質差距最大者為「14.館藏電子書，能滿足我的需求」(.61)。

以下接續針對圖書館館員、空間、館藏資源、服務、設施與環境等六個構面詳加分析。

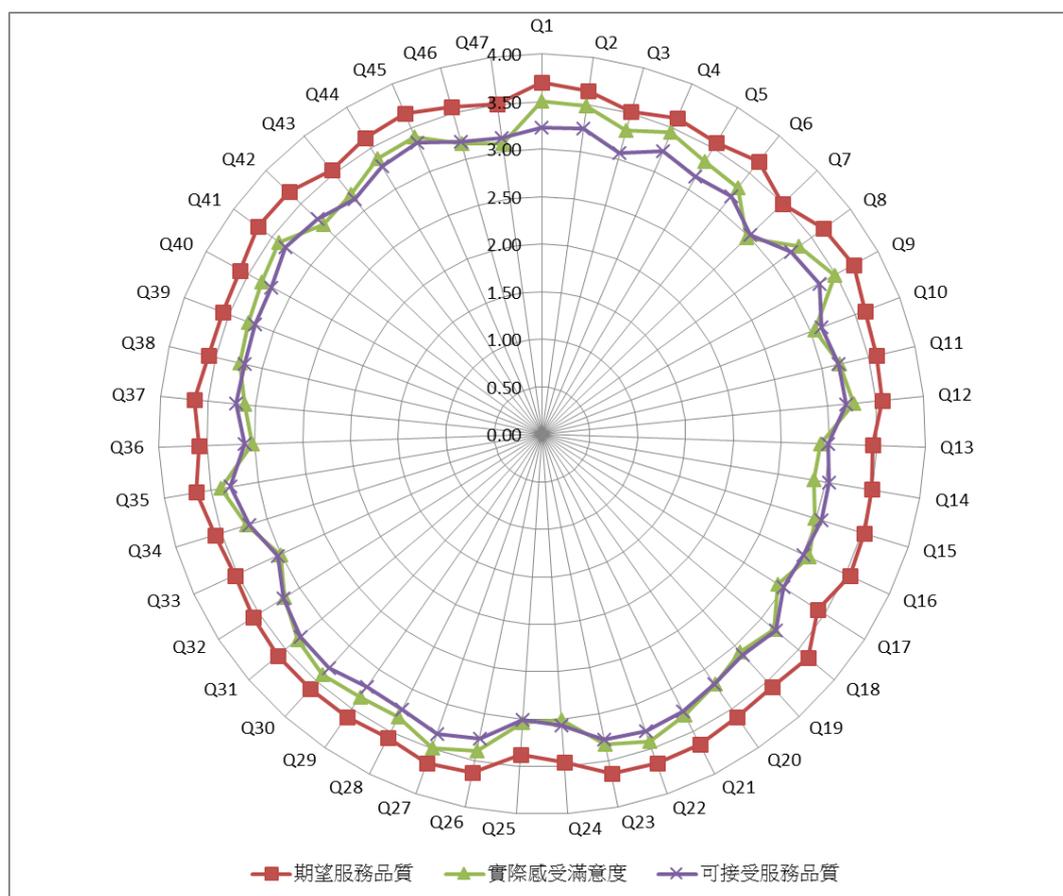


圖 11 期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

### 1. 圖書館館員

由表 29 與圖 12 可知，圖書館館員構面中，「2.館員迅速回應我的詢問」和「4.館員能協助我解決問題」兩項最接近受訪者期望的服務水準。而「5.館員有充份的知識回答我的問題」與受訪者「期望的服務品質」之間落差較大。

表 29 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

圖書館館員構面	期望品質與 滿意度之差	期望服務 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	0.20	3.70	3.50	3.23	0.27
2.館員迅速回應我的詢問	0.16	3.65	3.49	3.25	0.24
3.館員能主動幫助我	0.20	3.52	3.32	3.07	0.25
4.館員能協助我解決問題	0.16	3.61	3.45	3.24	0.21

5.館員有充份的知識回答我的問題	0.23	3.57	3.34	3.15	0.19
------------------	------	------	------	------	------

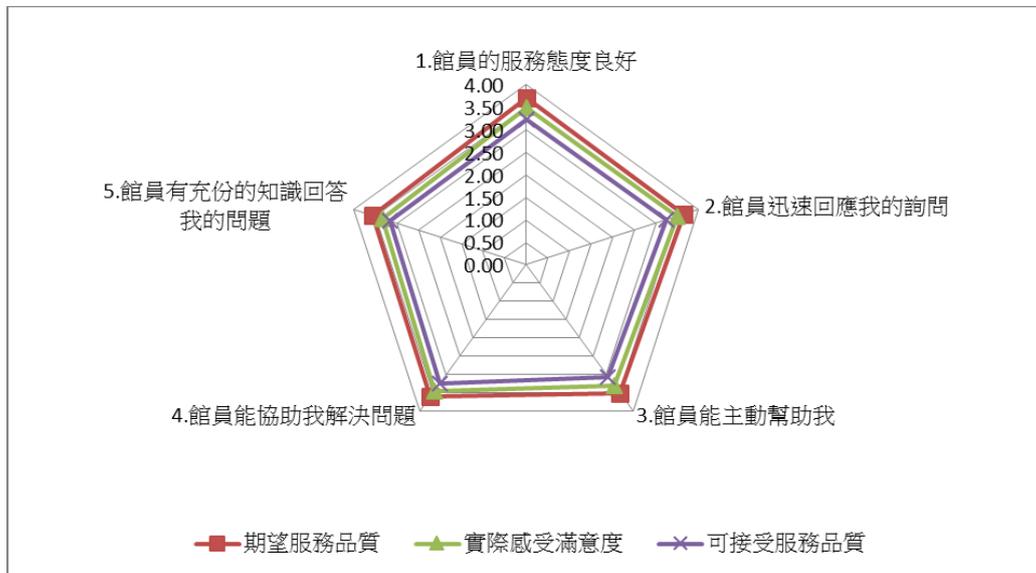


圖 12 圖書館館員構面之服務品質雷達圖

## 2. 圖書館空間

由表 30 與圖 13 可知，圖書館空間構面中以「9.是一個能吸引我再來的地方」此項最為接近受訪者期望的服務水準；而以「7.提供我討論的空間」此項與受訪者期望的服務水準差距較遠。

表 30 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

圖書館空間構面	期望品質與滿意度之差	期望服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
6.能在館內找到適合我的空間	0.36	3.66	3.30	3.19	0.11
7.提供我討論的空間	0.52	3.49	2.97	3.02	-0.05
8.是一個激勵我學習的地方	0.32	3.65	3.33	3.23	0.10
9.是一個能吸引我再來的地方	0.22	3.71	3.49	3.30	0.19

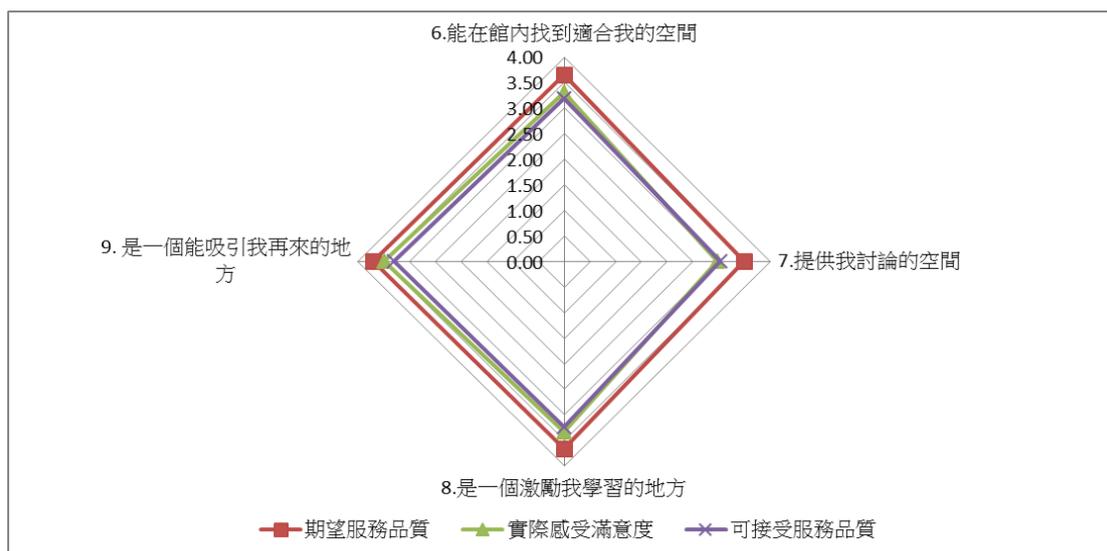


圖 13 圖書館空間構面之服務品質雷達圖

### 3. 圖書館館藏資源

由表 31 與圖 14 可知，僅有「12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求」這項受訪者實際感受的滿意度與期望的服務水準最為接近。然此構面中有七項實際感受的滿意度低於受訪者可接受的服務水準，其中以「14.館藏電子書，能滿足我的需求」落差最大，其次是「10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求」與「13.館藏視聽資料（DVD、VCD 等），能滿足我的需求」。

表 31 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

圖書館館藏資源構面	期望品質與滿意度之差	期望服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	0.57	3.62	3.05	3.13	-0.08
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	0.40	3.59	3.19	3.18	0.01
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	0.30	3.57	3.27	3.19	0.08
13.館藏視聽資料（DVD、VCD 等），能滿足我的需求	0.54	3.45	2.91	2.99	-0.08
14.館藏電子書，能滿足我的需求	0.61	3.49	2.88	3.04	-0.16
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	0.54	3.52	2.98	3.05	-0.07
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	0.47	3.54	3.07	3.01	0.06
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	0.50	3.42	2.92	2.99	-0.07
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	0.47	3.64	3.17	3.20	-0.03
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊	0.50	3.58	3.08	3.13	-0.05
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	0.41	3.60	3.19	3.18	0.01

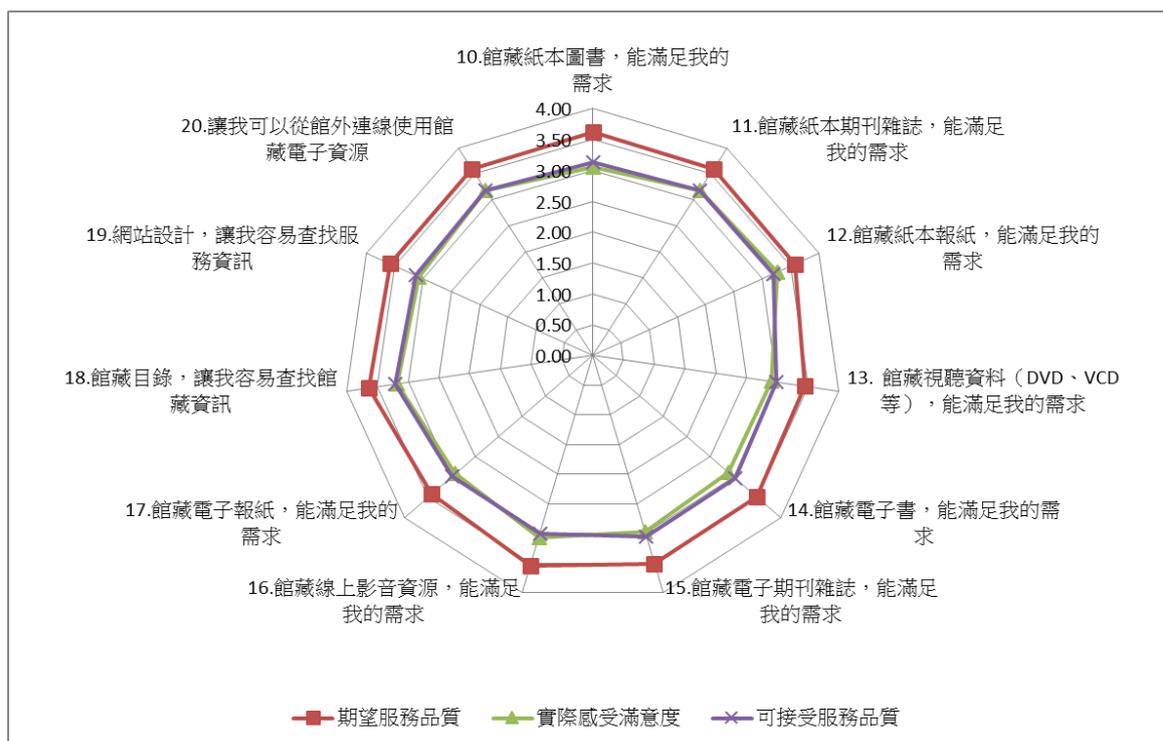


圖 14 圖書館館藏資源構面之服務品質雷達圖

#### 4. 圖書館服務

由表 32 與圖 15 可知，圖書館服務構面中受訪者實際感受的滿意度與期望服務水準較為接近的是「27. 圖書線上續借服務，能滿足我的需求」與「30. 成年服務，能滿足我的需求」二項。其中以「24. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數，能滿足我的需求」與「25. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數，能滿足我的需求」與「21. 開放時間，能滿足我的需求」三項與受訪者之期望落差較大，顯見受訪者希望視聽資料可以借更多借更久與開放時間能更長。

表 32 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

圖書館服務構面	期望品質與滿意度之差	期望服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
21. 開放時間，能滿足我的需求	0.34	3.65	3.31	3.26	0.05
22. 圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	0.24	3.66	3.42	3.30	0.12
23. 圖書的借閱天數，能滿足我的需求	0.31	3.64	3.33	3.28	0.05
24. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數，能滿足我的需求	0.45	3.46	3.01	3.07	-0.06
25. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數，能滿足我的需求	0.34	3.38	3.04	3.01	0.03
26. 圖書線上預約服務，能滿足我的需求	0.23	3.63	3.40	3.27	0.13
27. 圖書線上續借服務，能滿足我的需求	0.17	3.66	3.49	3.33	0.16
28. 兒童服務，能滿足我的需求	0.24	3.57	3.33	3.24	0.09
29. 青少年服務，能滿足我的需求	0.25	3.60	3.35	3.22	0.13
30. 成年服務，能滿足我的需求	0.20	3.61	3.41	3.31	0.10
31. 樂齡服務，能滿足我的需求	0.27	3.61	3.34	3.30	0.04

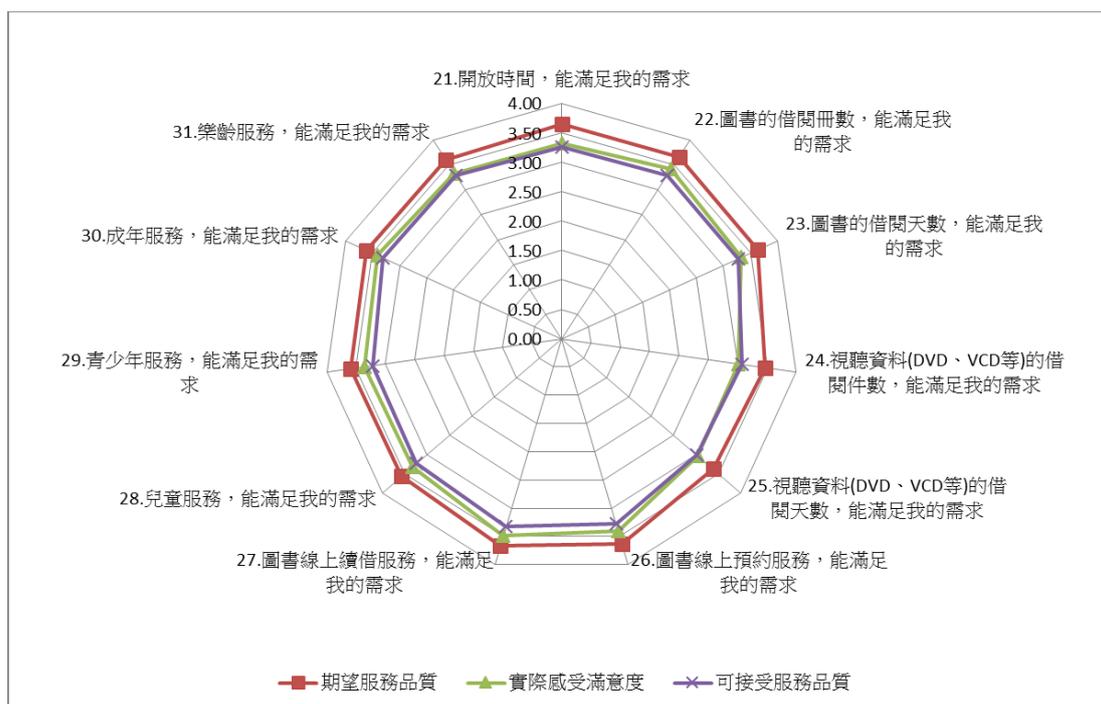


圖 15 圖書館服務構面之服務品質雷達圖

## 5. 圖書館設施

由表 33 和圖 16 可知，圖書館設施構面中，以「35.自助借書設備，能滿足我的需求」最接近受訪者的期望水準。此構面有三項受訪者實際感受的滿意度低於受訪者可接受的服務品質：「36.電腦設備，能滿足我的需求」、「33.停車場的服務，能滿足我的需求」與「32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求」。

表 33 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

圖書館設施構面	期望品質與滿意度之差	期望服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	0.39	3.58	3.19	3.20	-0.01
33.停車場的服務，能滿足我的需求	0.52	3.53	3.01	3.04	-0.03
34.複印設備，能滿足我的需求	0.34	3.57	3.23	3.20	0.03
35.自助借書設備，能滿足我的需求	0.26	3.66	3.40	3.30	0.10
36.電腦設備，能滿足我的需求	0.55	3.58	3.03	3.10	-0.07
37.無線網路環境，能滿足我的需求	0.53	3.65	3.12	3.21	-0.09

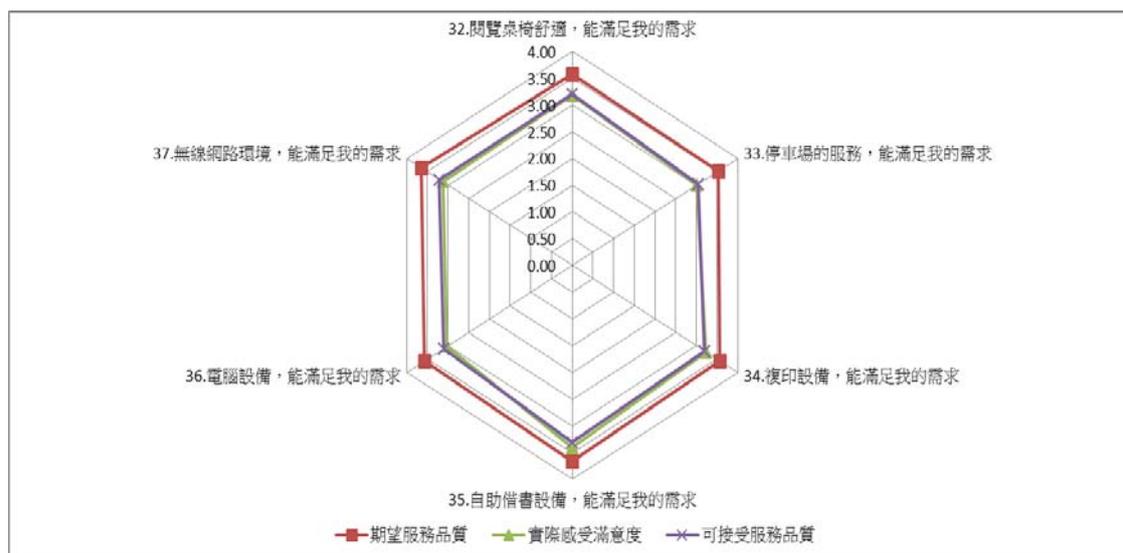


圖 16 圖書館設施構面之服務品質雷達圖

## 6. 圖書館環境

由表 34 與圖 17 可看出，圖書館環境構面中以「44.空調溫度適中」較為接近受訪者期望之服務水準。此構面有三項受訪者實際感受的滿意度低於受訪者可接受的服務品質：「42.洗手間清潔乾淨」、「47.網站頁面設計親和」與「46.書籍排列整齊有序」。

表 34 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

圖書館環境構面	期望品質與滿意度之差	期望服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
38. 內部空間配置規劃適宜	0.34	3.58	3.24	3.19	0.05
39. 內部空間動線規劃適宜	0.29	3.57	3.28	3.21	0.07
40. 各項標示指引清楚明確	0.26	3.59	3.33	3.22	0.11
41. 閱覽空間清潔舒適	0.27	3.68	3.41	3.32	0.09
42. 洗手間清潔乾淨	0.50	3.67	3.17	3.26	-0.09
43. 內部景觀綠美化合宜	0.33	3.54	3.21	3.15	0.06
44. 空調溫度適中	0.25	3.62	3.37	3.28	0.09
45. 閱覽空間照明適宜	0.27	3.67	3.40	3.33	0.07
46. 書籍排列整齊有序	0.40	3.57	3.17	3.19	-0.02
47. 網站頁面設計親和	0.42	3.51	3.09	3.15	-0.06

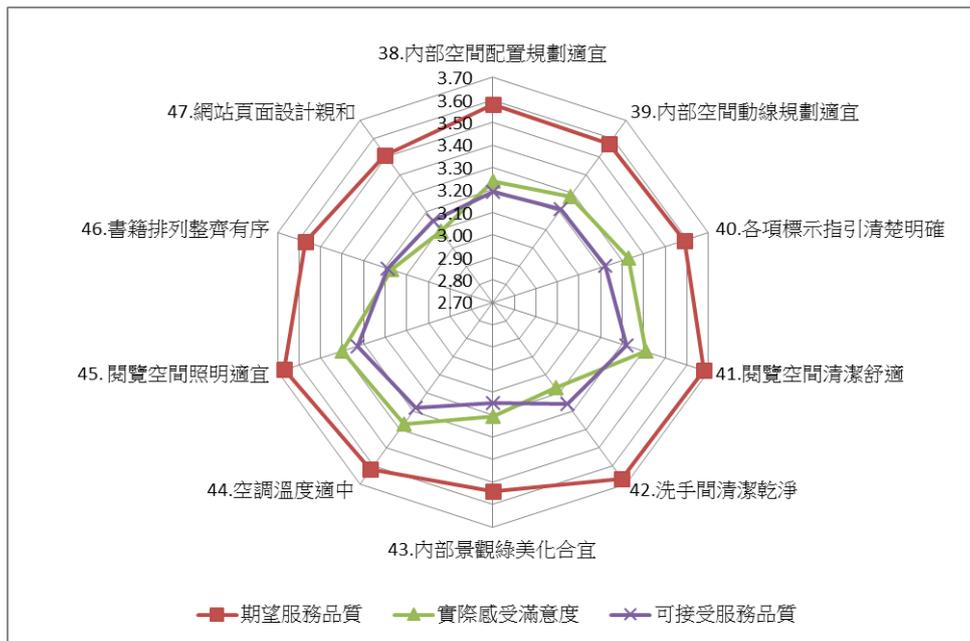


圖 17 圖書館環境構面之服務品質雷達圖

## 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，並藉以了解特定民眾群之需求，以設計能夠滿足最大民眾群的圖書館服務。以下為各屬性對於各項滿意度之差異性分析。

### 1. 性別

由附錄五之性別對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，47 項問項中有三項達到統計上的顯著差異，分別為圖書館館藏資源構面有二項「11. 館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求」( $t = -1.598, p = .022$ )與「20. 讓我可以從館外連線使用館藏電子資源」( $t = -1.763, p = .034$ )；圖書館設施構面有一項「34. 複印設備，能滿足我的需求」( $t = .162, p = .029$ )。進一步檢視平均數可以發現，圖書館館藏資源構面的二項的「11. 館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求」與「20. 讓我可以從館外連線使用館藏電子資源」是女性的滿意程度顯著高於男性，而「34. 複印設備，能滿足我的需求」此一項是男性的滿意程度顯著高於女性，詳見表 35。

表 35 性別之單因子變異數分析顯著性項目彙整

問題項目	男性		女性		T值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
<b>圖書館館藏資源構面</b>						
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	3.11	0.651	3.23	0.716	-1.598	0.022*
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	3.09	0.629	3.25	0.663	-1.763	0.034*
<b>圖書館設施構面</b>						
34.複印設備,能滿足我的需求	3.24	0.592	3.22	0.779	.162	0.029*

## 2.年齡

由附錄六之年齡對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，47 項問項中有七項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Bonferroni 法進行事後成對比較，由附錄七可知，整體而言，12-14 歲民眾之滿意程度相較其他年齡層較高。

## 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，47 項問項中有三項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Bonferroni 法進行事後成對比較，由附錄九可知，整體而言，教育程度愈高普遍滿意度相對較低，國(初)中與高中(職)教育程度之受訪者，在各項滿意度上幾乎皆顯著高於專科學校、大學與研究所(含)以上。

## 4.利用頻率

由附錄十之利用頻率對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，47 項問項中有十項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Bonferroni 法進行事後成對比較，由附錄十一可知，整體而言，利用頻率高比很低的受訪者滿意度相對較高，每週三次(含)以上來館的受訪者對「11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求」、「22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求」、「23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求」、「27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求」與「30.成年服務，能滿足我的需求」等都比一年少於六次來館的受訪者更為滿意。

附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計	未使用該項服務		
	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	
<b>圖書館館員構面</b>												
1.館員的服務態度良好	218	52.91	182	44.17	10	2.43	2	0.49	412	6	1.41	
2.館員迅速回應我的詢問	214	52.71	177	43.60	13	3.20	2	0.49	406	18	4.22	
3.館員能主動幫助我	172	45.26	163	42.89	41	10.79	4	1.05	380	36	8.43	
4.館員能協助我解決問題	198	50.90	172	44.22	16	4.11	3	0.77	389	32	7.49	
5.館員有充份的知識回答我的問題	158	44.63	165	46.61	26	7.34	5	1.41	354	65	15.22	
<b>圖書館空間構面</b>												
6.能在館內找到適合我的空間	169	41.32	197	48.17	38	9.29	5	1.22	409	14	3.28	
7.提供我討論的空間	90	26.39	165	48.39	71	20.82	15	4.40	341	83	19.44	
8.是一個激勵我學習的地方	171	43.73	186	47.57	27	6.91	7	1.79	391	32	7.49	
9.是一個能吸引我再來的地方	229	55.18	164	39.52	18	4.34	4	0.96	415	4	0.94	
<b>圖書館館藏資源構面</b>												
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	114	28.64	199	50.00	75	18.84	10	2.51	398	20	4.68	
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	113	33.43	182	53.85	38	11.24	5	1.48	338	84	19.67	
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	104	35.37	167	56.80	22	7.48	1	0.34	294	126	29.51	
13.館藏視聽資料（DVD、VCD等），能滿足我的需求	23	17.97	75	58.59	25	19.53	5	3.91	128	294	68.85	
14.館藏電子書，能滿足我的需求	22	22.45	47	47.96	24	24.49	5	5.10	98	328	76.81	
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	19	22.09	49	56.98	15	17.44	3	3.49	86	340	79.63	
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	25	27.17	49	53.26	17	18.48	1	1.09	92	333	77.99	
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	14	19.72	37	52.11	20	28.17	0	0.00	71	353	82.67	
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	106	32.92	175	54.35	31	9.63	10	3.11	322	103	24.12	
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊	89	29.08	161	52.61	47	15.36	9	2.94	306	119	27.87	
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	73	31.88	127	55.46	29	12.66	0	0.00	229	196	45.90	
<b>圖書館服務構面</b>												
21.開放時間，能滿足我的需求	164	39.81	216	52.43	29	7.04	3	0.73	412	10	2.34	
22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	202	50.75	165	41.46	28	7.04	3	0.75	398	22	5.15	
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求	182	45.84	168	42.32	43	10.83	4	1.01	397	23	5.39	

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計 樣本數	未使用該項服務	
	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
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數，能滿足我的需求	22	24.44	50	55.56	15	16.67	3	3.33	90	333	77.99
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數，能滿足我的需求	20	23.81	50	59.52	11	13.10	3	3.57	84	343	80.33
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	103	49.52	87	41.83	17	8.17	1	0.48	208	217	50.82
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	120	54.55	89	40.45	10	4.55	1	0.45	220	203	47.54
28.兒童服務，能滿足我的需求	82	43.16	91	47.89	15	7.89	2	1.05	190	235	55.04
29.青少年服務，能滿足我的需求	79	40.72	106	54.64	7	3.61	2	1.03	194	231	54.10
30.成年服務，能滿足我的需求	106	45.69	115	49.57	11	4.74	0	0.00	232	192	44.96
31.樂齡服務，能滿足我的需求	58	42.34	70	51.09	7	5.11	2	1.46	137	286	66.98
<b>圖書館設施構面</b>											
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	132	35.39	189	50.67	43	11.53	9	2.41	373	48	11.24
33.停車場的服務，能滿足我的需求	82	28.37	135	46.71	66	22.84	6	2.08	289	130	30.44
34.複印設備，能滿足我的需求	66	37.50	87	49.43	20	11.36	3	1.70	176	249	58.31
35.自助借書設備，能滿足我的需求	177	50.72	139	39.83	27	7.74	6	1.72	349	72	16.86
36.電腦設備，能滿足我的需求	83	31.80	114	43.68	53	20.31	11	4.21	261	164	38.41
37.無線網路環境，能滿足我的需求	81	37.33	91	41.94	35	16.13	10	4.61	217	208	48.71
<b>圖書館環境構面</b>											
38.內部空間配置規劃適宜	142	34.63	230	56.10	34	8.29	4	0.98	410	16	3.75
39.內部空間動線規劃適宜	146	36.14	227	56.19	30	7.43	1	0.25	404	20	4.68
40.各項標示指引清楚明確	170	41.67	205	50.25	30	7.35	3	0.74	408	12	2.81
41.閱覽空間清潔舒適	205	49.28	181	43.51	27	6.49	3	0.72	416	7	1.64
42.洗手間清潔乾淨	136	34.34	198	50.00	56	14.14	6	1.52	396	21	4.92
43.內部景觀綠美化合宜	134	32.68	233	56.83	40	9.76	3	0.73	410	9	2.11
44.空調溫度適中	196	46.89	182	43.54	38	9.09	2	0.48	418	2	0.47
45.閱覽空間照明適宜	202	49.51	172	42.16	30	7.35	4	0.98	408	8	1.87
46.書籍排列整齊有序	139	33.25	223	53.35	45	10.77	11	2.63	418	6	1.41
47.網站頁面設計親和	84	29.07	155	53.63	43	14.88	7	2.42	289	133	31.15

\*實際感受的滿意度百分比樣本總數僅計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

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計		未使用該項服務	
	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	樣本數	百分比	
<b>圖書館館員構面</b>												
1.館員的服務態度良好	292	70.87	116	28.16	4	0.97	0	0.00	412	6	1.41	
2.館員迅速回應我的詢問	267	65.76	134	33.00	5	1.23	0	0.00	406	18	4.22	
3.館員能主動幫助我	222	58.42	136	35.79	21	5.53	1	0.26	380	36	8.43	
4.館員能協助我解決問題	248	63.75	130	33.42	11	2.83	0	0.00	389	32	7.49	
5.館員有充份的知識回答我的問題	217	61.13	124	34.93	12	3.38	2	0.56	355	65	15.22	
<b>圖書館空間構面</b>												
6.能在館內找到適合我的空間	283	69.19	116	28.36	8	1.96	2	0.49	409	14	3.28	
7.提供我討論的空間	195	57.18	119	34.90	26	7.62	1	0.29	341	83	19.44	
8.是一個激勵我學習的地方	266	68.03	113	28.90	11	2.81	1	0.26	391	32	7.49	
9.是一個能吸引我再來的地方	299	72.05	112	26.99	4	0.96	0	0.00	415	4	0.94	
<b>圖書館館藏資源構面</b>												
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	258	64.82	128	32.16	11	2.76	1	0.25	398	20	4.68	
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	210	62.13	119	35.21	9	2.66	0	0.00	338	84	19.67	
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	176	59.86	109	37.07	9	3.06	0	0.00	294	126	29.51	
13.館藏視聽資料（DVD、VCD等），能滿足我的需求	70	54.69	47	36.72	10	7.81	1	0.78	128	294	68.85	
14.館藏電子書，能滿足我的需求	57	58.16	33	33.67	7	7.14	1	1.02	98	328	76.81	
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	50	58.14	31	36.05	5	5.81	0	0.00	86	340	79.63	
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	58	63.04	27	29.35	6	6.52	1	1.09	92	333	77.99	
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	37	52.11	27	38.03	7	9.86	0	0.00	71	353	82.67	
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	214	66.46	102	31.68	5	1.55	1	0.31	322	103	24.12	
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊	188	61.44	110	35.95	6	1.96	2	0.65	306	119	27.87	
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	143	62.45	82	35.81	3	1.31	1	0.44	229	196	45.90	

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計	未使用該項服務		
	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	樣本數	百分比
<b>圖書館服務構面</b>												
21.開放時間，能滿足我的需求	277	67.23	124	30.10	11	2.67	0	0.00	412	10	2.34	
22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	270	67.84	120	30.15	7	1.76	1	0.25	398	22	5.15	
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求	261	65.74	129	32.49	7	1.76	0	0.00	397	23	5.39	
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數，能滿足我的需求	47	52.22	38	42.22	4	4.44	1	1.11	90	333	77.99	
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數，能滿足我的需求	39	46.43	39	46.43	5	5.95	1	1.19	84	343	80.33	
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	135	64.90	70	33.65	3	1.44	0	0.00	208	217	50.82	
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	149	67.73	68	30.91	3	1.36	0	0.00	220	203	47.54	
28.兒童服務，能滿足我的需求	116	61.05	68	35.79	5	2.63	1	0.53	190	235	55.04	
29.青少年服務，能滿足我的需求	123	63.40	66	34.02	4	2.06	1	0.52	194	231	54.10	
30.成年服務，能滿足我的需求	144	62.07	85	36.64	3	1.29	0	0.00	232	192	44.96	
31.樂齡服務，能滿足我的需求	86	62.77	49	35.77	1	0.73	1	0.73	137	286	66.98	
<b>圖書館設施構面</b>												
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	232	62.20	128	34.32	11	2.95	2	0.54	373	48	11.24	
33.停車場的服務，能滿足我的需求	168	58.13	107	37.02	14	4.84	0	0.00	289	130	30.44	
34.複印設備，能滿足我的需求	108	61.36	61	34.66	7	3.98	0	0.00	176	249	58.31	
35.自助借書設備，能滿足我的需求	243	69.63	97	27.79	5	1.43	4	1.15	349	72	16.86	
36.電腦設備，能滿足我的需求	164	62.84	84	32.18	13	4.98	0	0.00	261	164	38.41	
37.無線網路環境，能滿足我的需求	152	70.05	55	25.35	9	4.15	1	0.46	217	208	48.71	
<b>圖書館環境構面</b>												
38.內部空間配置規劃適宜	249	60.73	149	36.34	12	2.93	0	0.00	410	16	3.75	
39.內部空間動線規劃適宜	241	59.65	153	37.87	10	2.48	0	0.00	404	20	4.68	
40.各項標示指引清楚明確	255	62.50	143	35.05	7	1.72	3	0.74	408	12	2.81	
41.閱覽空間清潔舒適	285	68.51	127	30.53	4	0.96	0	0.00	416	7	1.64	

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計		未使用該項服務	
	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	樣本數	百分比	
42.洗手間清潔乾淨	273	68.94	115	29.04	7	1.77	1	0.25	396	21	4.92	
43.內部景觀綠美化合宜	236	57.56	160	39.02	12	2.93	2	0.49	410	9	2.11	
44.空調溫度適中	279	68.38	124	30.39	5	1.23	0	0.00	408	2	0.47	
45.閱覽空間照明適宜	266	63.64	147	35.17	5	1.20	0	0.00	418	8	1.87	
46.書籍排列整齊有序	255	61.00	152	36.36	7	1.67	4	0.96	418	6	1.41	
47.網站頁面設計親和	157	54.33	122	42.21	10	3.46	0	0.00	289	133	31.15	

\*期望的服務品質百分比樣本總數僅計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

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計	未使用該項服務		
	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	
<b>圖書館館員構面</b>												
1.館員的服務態度良好	128	31.07	252	61.17	31	7.52	1	0.24	412	6	1.41	
2.館員迅速回應我的詢問	132	32.51	245	60.34	28	6.90	1	0.25	406	18	4.22	
3.館員能主動幫助我	105	27.63	209	55.00	54	14.21	12	3.16	380	36	8.43	
4.館員能協助我解決問題	135	34.70	215	55.27	38	9.77	1	0.26	389	32	7.49	
5.館員有充份的知識回答我的問題	105	29.58	204	57.46	41	11.55	5	1.41	355	65	15.22	
<b>圖書館空間構面</b>												
6.能在館內找到適合我的空間	129	31.54	237	57.95	36	8.80	7	1.71	409	14	3.28	
7.提供我討論的空間	78	22.87	205	60.12	46	13.49	12	3.52	341	83	19.44	
8.是一個激勵我學習的地方	140	35.81	206	52.69	39	9.97	6	1.53	391	32	7.49	
9.是一個能吸引我再來的地方	159	38.31	223	53.73	30	7.23	3	0.72	415	4	0.94	
<b>圖書館館藏資源構面</b>												
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	103	25.88	246	61.81	48	12.06	1	0.25	398	20	4.68	
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	97	28.70	206	60.95	35	10.36	0	0.00	338	84	19.67	
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	84	28.57	184	62.59	24	8.16	2	0.68	294	126	29.51	
13.館藏視聽資料（DVD、VCD等），能滿足我的需求	24	18.75	80	62.50	23	17.97	1	0.78	128	294	68.85	
14.館藏電子書，能滿足我的需求	22	22.45	59	60.20	16	16.33	1	1.02	98	328	76.81	
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	16	18.60	58	67.44	12	13.95	0	0.00	86	340	79.63	
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	18	19.57	58	63.04	15	16.30	1	1.09	92	333	77.99	
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	15	21.13	41	57.75	14	19.72	1	1.41	71	353	82.67	
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	93	28.88	203	63.04	25	7.76	1	0.31	322	103	24.12	
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊	83	27.12	184	60.13	36	11.76	3	0.98	306	119	27.87	
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	63	27.51	146	63.76	19	8.30	1	0.44	229	196	45.90	

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計 樣本數	未使用該項服務		
	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	
<b>圖書館服務構面</b>												
21.開放時間，能滿足我的需求	145	35.19	230	55.83	36	8.74	1	0.24	412	10	2.34	
22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	160	40.20	199	50.00	36	9.05	3	0.75	398	22	5.15	
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求	150	37.78	210	52.90	36	9.07	1	0.25	397	23	5.39	
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數，能滿足我的需求	22	24.44	54	60.00	12	13.33	2	2.22	90	333	77.99	
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數，能滿足我的需求	17	20.24	53	63.10	12	14.29	2	2.38	84	343	80.33	
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	72	34.62	121	58.17	15	7.21	0	0.00	208	217	50.82	
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	88	40.00	116	52.73	16	7.27	0	0.00	220	203	47.54	
28.兒童服務，能滿足我的需求	64	33.68	109	57.37	16	8.42	1	0.53	190	235	55.04	
29.青少年服務，能滿足我的需求	62	31.96	113	58.25	18	9.28	1	0.52	194	231	54.10	
30.成年服務，能滿足我的需求	83	35.78	138	59.48	11	4.74	0	0.00	232	192	44.96	
31.樂齡服務，能滿足我的需求	46	33.58	87	63.50	3	2.19	1	0.73	137	286	66.98	
<b>圖書館設施構面</b>												
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	118	31.64	214	57.37	38	10.19	3	0.80	373	48	11.24	
33.停車場的服務，能滿足我的需求	70	24.22	166	57.44	49	16.96	4	1.38	289	130	30.44	
34.複印設備，能滿足我的需求	56	31.82	101	57.39	18	10.23	1	0.57	176	249	58.31	
35.自助借書設備，能滿足我的需求	144	41.26	175	50.14	22	6.30	8	2.29	349	72	16.86	
36.電腦設備，能滿足我的需求	71	27.20	147	56.32	41	15.71	2	0.77	261	164	38.41	
37.無線網路環境，能滿足我的需求	82	37.79	102	47.00	30	13.82	3	1.38	217	208	48.71	
<b>圖書館環境構面</b>												
38.內部空間配置規劃適宜	132	32.20	228	55.61	45	10.98	5	1.22	410	16	3.75	
39.內部空間動線規劃適宜	126	31.19	240	59.41	36	8.91	2	0.50	404	20	4.68	
40.各項標示指引清楚明確	134	32.84	233	57.11	38	9.31	3	0.74	408	12	2.81	
41.閱覽空間清潔舒適	172	41.35	209	50.24	33	7.93	2	0.48	416	7	1.64	
42.洗手間清潔乾淨	144	36.36	214	54.04	34	8.59	4	1.01	396	21	4.92	

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計	未使用該項服務	
	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	樣本數	百分比
43.內部景觀綠美化合宜	126	30.73	228	55.61	49	11.95	7	1.71	410	9	2.11
44.空調溫度適中	158	37.80	222	53.11	35	8.37	3	0.72	418	2	0.47
45.閱覽空間照明適宜	166	40.69	213	52.21	25	6.13	4	0.98	408	8	1.87
46.書籍排列整齊有序	126	30.14	250	59.81	36	8.61	6	1.44	418	6	1.41
47.網站頁面設計親和	79	27.34	175	60.55	33	11.42	2	0.69	289	133	31.15

\*可接受的服務品質百分比樣本總數僅計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

問題項目	期望服務品質		實際感受滿意度		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
<b>圖書館館員構面</b>						
1.館員的服務態度良好	3.70	.480	3.50	.573	3.23	.586
2.館員迅速回應我的詢問	3.65	.504	3.49	.587	3.25	.585
3.館員能主動幫助我	3.52	.614	3.32	.707	3.07	.736
4.館員能協助我解決問題	3.61	.543	3.45	.614	3.24	.630
5.館員有充份的知識回答我的問題	3.57	.590	3.34	.677	3.15	.668
<b>圖書館空間構面</b>						
6.能在館內找到適合我的空間	3.66	.541	3.30	.685	3.19	.660
7.提供我討論的空間	3.49	.649	2.97	.806	3.02	.711
8.是一個激勵我學習的地方	3.65	.548	3.33	.685	3.23	.685
9.是一個能吸引我再來的地方	3.71	.475	3.49	.629	3.30	.630
<b>圖書館館藏資源構面</b>						
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.62	.555	3.05	.758	3.13	.610
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.59	.543	3.19	.686	3.18	.598
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.57	.555	3.27	.608	3.19	.600
13.館藏視聽資料（DVD、VCD等），能滿足我的需求	3.45	.674	2.91	.726	2.99	.634
14.館藏電子書，能滿足我的需求	3.49	.677	2.88	.816	3.04	.657
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.52	.608	2.98	.735	3.05	.572
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.54	.670	3.07	.708	3.01	.638
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.42	.669	2.92	.692	2.99	.686
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.64	.529	3.17	.723	3.20	.581
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.58	.568	3.08	.747	3.13	.641
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	3.60	.541	3.19	.641	3.18	.586

問題項目	期望服務品質		實際感受滿意度		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
<b>圖書館服務構面</b>						
21.開放時間，能滿足我的需求	3.65	.532	3.31	.633	3.26	.618
22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	3.66	.526	3.42	.656	3.30	.660
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求	3.64	.516	3.33	.707	3.28	.632
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數，能滿足我的需求	3.46	.639	3.01	.742	3.07	.684
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數，能滿足我的需求	3.38	.657	3.04	.719	3.01	.668
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.63	.512	3.40	.660	3.27	.587
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.66	.502	3.49	.608	3.33	.606
28.兒童服務，能滿足我的需求	3.57	.575	3.33	.667	3.24	.621
29.青少年服務，能滿足我的需求	3.60	.560	3.35	.603	3.22	.623
30.成年服務，能滿足我的需求	3.61	.515	3.41	.581	3.31	.557
31.樂齡服務，能滿足我的需求	3.61	.547	3.34	.647	3.30	.547
<b>圖書館設施構面</b>						
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	3.58	.579	3.19	.729	3.20	.642
33.停車場的服務，能滿足我的需求	3.53	.589	3.01	.773	3.04	.683
34.複印設備，能滿足我的需求	3.57	.571	3.23	.713	3.20	.635
35.自助借書設備，能滿足我的需求	3.66	.568	3.40	.706	3.30	.690
36.電腦設備，能滿足我的需求	3.58	.587	3.03	.831	3.10	.672
37.無線網路環境，能滿足我的需求	3.65	.583	3.12	.841	3.21	.727
<b>圖書館環境構面</b>						
38.內部空間配置規劃適宜	3.58	.551	3.24	.640	3.19	.668
39.內部空間動線規劃適宜	3.57	.543	3.28	.606	3.21	.614
40.各項標示指引清楚明確	3.59	.566	3.33	.642	3.22	.635
41.閱覽空間清潔舒適	3.68	.489	3.41	.645	3.32	.639
42.洗手間清潔乾淨	3.67	.523	3.17	.719	3.26	.652
43.內部景觀綠美化合宜	3.54	.581	3.21	.639	3.15	.688
44.空調溫度適中	3.62	.509	3.37	.667	3.28	.643

問題項目	期望服務品質		實際感受滿意度		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
45.閱覽空間照明適宜	3.67	.496	3.40	.669	3.33	.634
46.書籍排列整齊有序	3.57	.580	3.17	.719	3.19	.641
47.網站頁面設計親和	3.51	.566	3.09	.728	3.15	.629

## 附錄五、性別對各項滿意度之差異檢定

問題項目	男性			女性			T值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
<b>圖書館館員構面</b>								
1.館員的服務態度良好	152	3.43	0.594	234	3.52	0.557	-1.462	0.362
2.館員迅速回應我的詢問	146	3.47	0.578	234	3.49	0.595	-.304	0.581
3.館員能主動幫助我	132	3.30	0.751	226	3.33	0.687	-.370	0.719
4.館員能協助我解決問題	138	3.42	0.681	227	3.46	0.574	-.569	0.082
5.館員有充份的知識回答我的問題	130	3.33	0.709	200	3.35	0.654	-.187	0.584
<b>圖書館空間構面</b>								
6.能在館內找到適合我的空間	150	3.31	0.655	233	3.30	0.703	.147	0.180
7.提供我討論的空間	122	2.98	0.848	198	2.93	0.790	.493	0.902
8.是一個激勵我學習的地方	146	3.25	0.732	223	3.36	0.655	-1.441	0.542
9.是一個能吸引我再來的地方	151	3.40	0.674	240	3.53	0.599	-2.081	0.089
<b>圖書館館藏資源構面</b>								
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	145	3.09	0.754	228	3.02	0.780	.882	0.891
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	123	3.11	0.651	193	3.23	0.716	-1.598	0.022*
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	113	3.19	0.648	162	3.35	0.583	-2.136	0.600
13.館藏視聽資料（DVD、VCD等），能滿足我的需求	51	2.78	0.783	69	3.00	0.707	-1.578	0.074
14.館藏電子書，能滿足我的需求	28	2.86	0.891	61	2.90	0.790	-.237	0.420
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	25	2.84	0.624	53	3.09	0.741	-1.485	0.268
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	32	3.03	0.822	54	3.11	0.634	-.504	0.178
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	22	3.00	0.690	44	2.89	0.689	.631	0.570
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	120	3.18	0.788	182	3.16	0.699	.277	0.381
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊	113	3.06	0.782	174	3.08	0.748	-.201	0.689
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	85	3.09	0.629	130	3.25	0.663	-1.763	0.034*
<b>圖書館服務構面</b>								
21.開放時間，能滿足我的需求	153	3.31	0.621	236	3.31	0.642	-.097	0.917

22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	145	3.34	0.658	230	3.50	0.652	-2.397	0.946
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求	142	3.24	0.753	231	3.39	0.687	-1.918	0.808
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數，能滿足我的需求	33	3.03	0.770	50	3.00	0.756	.177	0.702
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數，能滿足我的需求	32	2.88	0.793	46	3.13	0.687	-1.516	0.544
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	72	3.42	0.622	122	3.39	0.699	.233	0.267
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	79	3.46	0.573	125	3.52	0.643	-.726	0.408
28.兒童服務，能滿足我的需求	59	3.34	0.710	118	3.34	0.643	0.000	0.395
29.青少年服務，能滿足我的需求	60	3.30	0.720	121	3.36	0.532	-.671	0.050
30.成年服務，能滿足我的需求	81	3.42	0.610	133	3.41	0.578	.165	0.464
31.樂齡服務，能滿足我的需求	49	3.31	0.683	78	3.36	0.644	-.440	0.902
<b>圖書館設施構面</b>								
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	136	3.18	0.687	216	3.19	0.767	-.108	0.071
33.停車場的服務，能滿足我的需求	105	3.08	0.716	166	2.99	0.828	.838	0.143
34.複印設備，能滿足我的需求	62	3.24	0.592	103	3.22	0.779	.162	0.029*
35.自助借書設備，能滿足我的需求	126	3.38	0.679	200	3.40	0.736	-.173	0.260
36.電腦設備，能滿足我的需求	99	2.87	0.841	148	3.14	0.825	-2.531	0.840
37.無線網路環境，能滿足我的需求	82	3.05	0.845	122	3.17	0.859	-1.012	0.701
<b>圖書館環境構面</b>								
38.內部空間配置規劃適宜	154	3.18	0.658	232	3.29	0.630	-1.702	0.437
39.內部空間動線規劃適宜	150	3.24	0.610	230	3.31	0.595	-1.089	0.418
40.各項標示指引清楚明確	149	3.34	0.664	234	3.32	0.645	.220	0.511
41.閱覽空間清潔舒適	153	3.39	0.608	238	3.42	0.681	-.448	0.060
42.洗手間清潔乾淨	148	3.12	0.737	223	3.17	0.711	-.697	0.925
43.內部景觀綠美化合宜	150	3.23	0.649	234	3.19	0.627	.681	0.258
44.空調溫度適中	153	3.42	0.665	239	3.33	0.675	1.323	0.970
45.閱覽空間照明適宜	154	3.39	0.670	230	3.42	0.674	-.397	0.731
46.書籍排列整齊有序	154	3.18	0.687	239	3.15	0.754	.272	0.324
47.網站頁面設計親和	106	3.07	0.707	168	3.08	0.754	-.189	0.205

## 附錄六、年齡對各項滿意度之差異檢定

問題項目	12~14 歲	15~17 歲	18~21 歲	22~30 歲	31~35 歲	36~40 歲	41~45 歲	46~50 歲	51~55 歲	56~60 歲	61~65 歲	66歲 (含) 以上	總平均	F值	p值
<b>圖書館館員構面</b>															
1.館員的服務態度良好	3.46	3.45	3.44	3.50	3.54	3.38	3.46	3.72	3.47	3.60	3.71	3.67	3.49	.967	.476
2.館員迅速回應我的詢問	3.29	3.26	3.38	3.55	3.59	3.51	3.43	3.63	3.59	3.72	3.67	3.67	3.48	2.098	.020*
3.館員能主動幫助我	3.09	3.15	3.41	3.15	3.41	3.31	3.35	3.39	3.50	3.70	3.50	3.50	3.32	1.801	.052
4.館員能協助我解決問題	3.21	3.41	3.52	3.36	3.50	3.48	3.34	3.50	3.59	3.68	3.58	3.67	3.45	1.255	.249
5.館員有充份的知識回答我的問題	3.18	3.23	3.37	3.28	3.44	3.20	3.30	3.47	3.50	3.71	3.55	3.50	3.35	1.514	.125
<b>圖書館空間構面</b>															
6.能在館內找到適合我的空間	3.12	3.21	3.43	3.24	3.41	3.28	3.27	3.11	3.40	3.48	3.44	3.50	3.30	.984	.460
7.提供我討論的空間	2.95	2.82	3.10	2.71	3.17	2.91	3.00	3.00	3.07	3.29	3.07	3.50	2.97	1.432	.157
8.是一個激勵我學習的地方	3.31	3.23	3.26	3.25	3.32	3.39	3.36	3.56	3.33	3.52	3.42	3.33	3.33	.631	.803
9.是一個能吸引我再來的地方	3.46	3.34	3.43	3.47	3.31	3.56	3.59	3.53	3.65	3.70	3.57	3.50	3.49	1.095	.364
<b>圖書館館藏資源構面</b>															
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.19	3.02	3.12	2.83	3.04	2.89	3.06	3.11	3.41	3.29	3.16	3.17	3.05	1.440	.153
11.館藏紙本期雜誌，能滿足我的需求	3.06	3.18	3.16	3.14	3.26	3.17	3.15	3.21	3.44	3.23	3.30	3.40	3.19	.414	.949
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.21	3.19	3.15	3.14	3.32	3.33	3.29	3.39	3.42	3.43	3.31	3.50	3.27	.748	.692
13.館藏視聽資料（DVD、VCD等），能滿足我的需求	3.40	3.08	3.00	2.60	3.11	2.79	2.70	2.75	3.00	3.14	3.14	4.00	2.91	1.525	.132
14.館藏電子書，能滿足我的需求	3.00	3.00	2.92	2.58	3.60	2.70	2.86	3.25	3.67	2.67	2.75	3.50	2.88	1.192	.305
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.00	2.86	3.09	2.80	3.40	2.73	3.00	3.67	3.50	3.00	2.33	4.00	2.98	1.275	.256
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.71	3.25	3.00	2.83	3.25	2.93	2.79	3.33	3.50	2.75	3.50	3.50	3.07	1.601	.114
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	2.00	2.86	2.67	2.71	3.25	2.92	2.92	3.33	3.20	3.00	3.33	4.00	2.92	1.107	.372
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.29	3.15	3.29	3.05	3.15	3.10	3.11	3.14	3.17	3.40	3.29	3.40	3.17	.570	.853
19.網站設計，讓我容易查找服務	3.13	3.08	3.18	2.96	3.17	3.02	3.05	2.81	3.20	3.20	3.38	3.25	3.08	.686	.752

問題項目	12~14 歲	15~17 歲	18~21 歲	22~30 歲	31~35 歲	36~40 歲	41~45 歲	46~50 歲	51~55 歲	56~60 歲	61~65 歲	66歲 (含) 以上	總平均	F值	p值
資訊															
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	3.50	3.20	3.29	3.03	3.22	3.08	3.36	3.11	3.14	3.09	3.25	3.25	3.19	.894	.547
<b>圖書館服務構面</b>															
21.開放時間，能滿足我的需求	3.33	3.16	3.35	3.20	3.56	3.25	3.28	3.22	3.35	3.58	3.60	3.50	3.31	1.820	.049*
22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	3.15	3.53	3.38	3.39	3.54	3.38	3.33	3.35	3.47	3.71	3.57	3.33	3.42	1.269	.240
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求	3.16	3.18	3.20	3.30	3.46	3.33	3.33	3.50	3.50	3.57	3.57	3.50	3.33	1.253	.250
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數，能滿足我的需求	3.50	3.17	3.30	2.88	3.33	2.81	3.00	2.50	3.00	3.20	3.00	3.33	3.01	.818	.622
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數，能滿足我的需求	4.00	2.83	3.20	2.88	2.80	3.13	3.18	2.67	3.00	3.20	3.00	3.50	3.04	.656	.775
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.56	3.62	3.53	3.36	3.64	3.11	3.42	3.00	3.50	3.67	3.38	3.33	3.40	1.654	.087
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.70	3.56	3.56	3.40	3.70	3.30	3.64	3.22	3.50	3.63	3.57	3.25	3.49	1.166	.312
28.兒童服務，能滿足我的需求	3.54	3.52	3.27	2.92	3.50	3.22	3.44	3.31	3.50	3.25	3.50	3.40	3.33	1.532	.124
29.青少年服務，能滿足我的需求	3.54	3.42	3.37	3.10	3.64	3.38	3.26	3.36	3.17	3.00	3.50	3.50	3.35	1.244	.261
30.成年服務，能滿足我的需求	3.80	3.17	3.41	3.26	3.57	3.32	3.37	3.40	3.58	3.57	3.50	3.50	3.41	1.025	.425
31.樂齡服務，能滿足我的需求	3.50	3.13	3.33	3.15	3.55	3.27	3.37	3.25	3.50	3.75	3.25	3.60	3.34	.822	.618
<b>圖書館設施構面</b>															
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	3.14	3.17	3.33	2.80	3.32	3.10	3.24	3.35	3.41	3.33	3.53	3.75	3.19	2.917	.001**
33.停車場的服務，能滿足我的需求	3.38	2.64	3.30	3.02	3.14	2.78	2.82	2.71	3.21	3.23	3.18	3.33	3.01	2.255	.012*
34.複印設備，能滿足我的需求	4.00	3.20	3.26	2.93	3.55	2.93	3.50	2.67	3.67	3.42	3.36	3.67	3.23	3.220	.001**
35.自助借書設備，能滿足我的需求	3.73	3.49	3.27	3.38	3.46	3.25	3.40	3.07	3.44	3.38	3.65	3.50	3.39	1.354	.194
36.電腦設備，能滿足我的需求	3.60	3.03	3.16	2.74	2.80	2.82	3.07	2.50	3.45	3.00	3.42	3.60	3.03	3.004	.001**
37.無線網路環境，能滿足我的需求	3.45	2.97	3.30	2.87	3.14	3.13	3.21	2.63	3.57	3.00	3.60	3.00	3.12	1.528	.123

問題項目	12~14 歲	15~17 歲	18~21 歲	22~30 歲	31~35 歲	36~40 歲	41~45 歲	46~50 歲	51~55 歲	56~60 歲	61~65 歲	66歲 (含) 以上	總平均	F值	p值
<b>圖書館環境構面</b>															
38.內部空間配置規劃適宜	3.48	3.30	3.23	3.06	3.28	3.21	3.22	3.17	3.13	3.39	3.43	3.40	3.24	1.198	.286
39.內部空間動線規劃適宜	3.64	3.28	3.27	3.15	3.34	3.22	3.20	3.35	3.07	3.43	3.43	3.60	3.28	1.710	.069
40.各項標示指引清楚明確	3.42	3.40	3.22	3.14	3.34	3.33	3.32	3.33	3.53	3.42	3.52	3.50	3.33	1.144	.325
41.閱覽空間清潔舒適	3.50	3.31	3.50	3.27	3.45	3.43	3.40	3.26	3.47	3.56	3.63	3.67	3.41	1.081	.375
42.洗手間清潔乾淨	3.39	2.91	3.28	3.05	3.28	3.21	3.29	3.16	3.13	3.08	3.30	3.33	3.17	1.441	.152
43.內部景觀綠美化合宜	3.26	3.14	3.27	3.06	3.41	3.20	3.28	3.21	3.20	3.21	3.24	3.50	3.21	.855	.585
44.空調溫度適中	3.85	3.32	3.38	3.21	3.41	3.33	3.43	3.37	3.29	3.24	3.43	3.50	3.37	1.831	.047*
45.閱覽空間照明適宜	3.55	3.13	3.37	3.13	3.41	3.28	3.42	3.24	3.26	3.12	3.31	3.43	3.28	1.671	.078
46.書籍排列整齊有序	3.21	3.11	3.10	3.02	3.34	3.07	3.26	3.21	3.24	3.25	3.48	3.50	3.17	1.186	.294
47.網站頁面設計親和	3.12	2.91	3.20	2.98	3.44	2.95	3.24	2.77	3.00	3.15	3.50	3.50	3.09	1.793	.055

註：\* p<.05    \*\* p<.01    \*\*\* p<.001

### 附錄七、年齡對各項滿意度之事後成對比較

問題項目	年齡層		平均差異	標準差	p值
<b>圖書館設施構面</b>					
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	18~21 歲	22~30 歲	.533	.143	.014*
	22~30 歲	61~65 歲	-.726	.187	.008**
36.電腦設備，能滿足我的需求	12~14 歲	22~30 歲	.856	.216	.006**
		36~40 歲	.782	.226	.043*
		46~50 歲	1.100	.309	.030*
<b>圖書館環境構面</b>					
44.空調溫度適中	12~14 歲	15~17 歲	.529	.155	.046*
		22~30 歲	.634	.153	.003**

註：\* p<.05    \*\* p<.01    \*\*\* p<.001

## 附錄八、教育程度對各項滿意度之差異檢定

問題項目	國小 (含)以 下	國(初) 中	高中 (職)	專科學 校	大學	研究所 (含)以 上	平均數	F值	p值
<b>圖書館館員構面</b>									
1.館員的服務態度良好	4.00	3.40	3.43	3.51	3.50	3.59	3.49	1.188	.314
2.館員迅速回應我的詢問	3.67	3.16	3.33	3.54	3.56	3.64	3.48	4.828	.000***
3.館員能主動幫助我	2.67	3.07	3.23	3.38	3.38	3.38	3.32	1.862	.100
4.館員能協助我解決問題	3.33	3.29	3.41	3.38	3.51	3.57	3.45	1.353	.241
5.館員有充份的知識回答我的問題	2.50	3.25	3.25	3.32	3.41	3.41	3.34	1.443	.208
<b>圖書館空間構面</b>									
6.能在館內找到適合我的空間	3.67	3.13	3.28	3.28	3.35	3.28	3.30	.762	.578
7.提供我討論的空間	3.00	3.03	2.96	2.98	2.97	2.88	2.96	.138	.983
8.是一個激勵我學習的地方	3.00	3.20	3.33	3.30	3.34	3.45	3.33	.675	.643
9.是一個能吸引我再來的地方	3.67	3.33	3.44	3.41	3.52	3.68	3.49	1.801	.112
<b>圖書館館藏資源構面</b>									
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.00	3.21	3.07	3.17	2.97	3.00	3.05	1.085	.368
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.33	3.10	3.18	3.20	3.25	3.11	3.20	.425	.831
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.00	3.27	3.21	3.23	3.36	3.22	3.27	.843	.520
13.館藏視聽資料（DVD、VCD等），能滿足我的需求	4.00	3.00	3.07	2.91	2.89	2.60	2.91	2.008	.082
14.館藏電子書，能滿足我的需求	--	3.00	3.05	2.80	2.89	2.62	2.88	.614	.654
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	--	3.00	3.11	3.06	3.06	2.36	2.98	2.362	.060
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.50	3.57	3.19	3.00	3.05	2.69	3.07	1.783	.125
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	--	2.00	2.93	3.00	3.00	2.70	2.92	1.310	.275
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	4.00	3.16	3.19	3.06	3.15	3.25	3.17	.852	.513
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊	2.67	3.15	3.13	2.88	3.12	3.09	3.08	1.059	.383
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	3.50	3.50	3.17	3.06	3.15	3.31	3.19	1.375	.235

<b>圖書館服務構面</b>									
21.開放時間，能滿足我的需求	3.67	3.29	3.21	3.26	3.37	3.39	3.31	1.143	.337
22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	3.33	3.27	3.47	3.34	3.49	3.35	3.42	1.117	.351
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求	3.33	3.13	3.29	3.29	3.41	3.36	3.33	1.072	.375
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數，能滿足我的需求	--	3.50	3.22	2.95	3.00	2.81	3.01	.889	.474
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數，能滿足我的需求	--	4.00	3.06	2.95	3.16	2.81	3.04	1.143	.342
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	4.00	3.64	3.42	3.24	3.42	3.45	3.40	.956	.446
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.00	3.69	3.49	3.47	3.47	3.55	3.49	.636	.672
28.兒童服務，能滿足我的需求	3.00	3.64	3.37	3.28	3.32	3.27	3.34	.809	.545
29.青少年服務，能滿足我的需求	3.00	3.47	3.38	3.31	3.34	3.29	3.35	.318	.902
30.成年服務，能滿足我的需求	3.00	3.71	3.38	3.30	3.39	3.59	3.41	1.598	.162
31.樂齡服務，能滿足我的需求	4.00	3.33	3.25	3.27	3.44	3.27	3.35	.662	.653
<b>圖書館設施構面</b>									
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	2.00	3.21	3.20	3.16	3.19	3.24	3.19	1.142	.338
33.停車場的服務，能滿足我的需求	2.50	3.36	2.94	2.89	3.08	3.02	3.02	1.292	.267
34.複印設備，能滿足我的需求	2.50	3.75	3.32	3.18	3.15	3.32	3.23	1.287	.272
35.自助借書設備，能滿足我的需求	3.33	3.76	3.31	3.20	3.40	3.54	3.40	3.128	.009**
36.電腦設備，能滿足我的需求	3.50	3.46	3.11	2.92	2.98	2.82	3.03	2.166	.058
37.無線網路環境，能滿足我的需求	3.00	3.33	3.13	3.03	3.08	3.24	3.12	.378	.863
<b>圖書館環境構面</b>									
38.內部空間配置規劃適宜	3.00	3.36	3.31	3.22	3.22	3.14	3.24	.835	.525
39.內部空間動線規劃適宜	3.33	3.47	3.30	3.26	3.24	3.29	3.28	.744	.591
40.各項標示指引清楚明確	3.33	3.33	3.39	3.30	3.25	3.48	3.33	1.220	.299
41.閱覽空間清潔舒適	3.00	3.41	3.37	3.34	3.41	3.62	3.41	1.552	.173
42.洗手間清潔乾淨	3.33	3.30	3.05	3.25	3.16	3.24	3.18	.963	.440
43.內部景觀綠美化合宜	2.33	3.16	3.24	3.19	3.21	3.30	3.21	1.422	.215
44.空調溫度適中	3.33	3.69	3.32	3.25	3.35	3.51	3.37	2.516	.029*

45.閱覽空間照明適宜	3.33	3.63	3.34	3.31	3.37	3.58	3.40	1.895	.094
46.書籍排列整齊有序	3.00	3.14	3.15	3.13	3.16	3.34	3.17	.663	.651
47.網站頁面設計親和	3.00	3.10	3.08	3.14	3.07	3.15	3.10	.117	.988

註：\* p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

## 附錄九、教育程度對各項滿意度之差異檢定

問項	教育程度		平均差異	標準差	p值
<b>圖書館館員構面</b>					
2.館員迅速回應我的詢問	國(初)中	專科學校	-.374	.124	.040*
		大學	-.400	.113	.007**
		研究所(含)以上	-.479	.131	.004**
	高中(職)	大學	-.235	.076	.030*
		研究所(含)以上	-.314	.101	.030*
<b>圖書館設施構面</b>					
35.自助借書設備，能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	.555	.158	.008**
<b>圖書館環境構面</b>					
44.空調溫度適中	國(初)中	專科學校	.434	.141	.033*

註：\* p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

## 附錄十、利用頻率對各項滿意度之差異檢定

問題項目	幾乎 每天	每週三 次(含) 以上	每週一 至二次	每二週 一次	每月 一次	每二個 月一次	一年少 於六次	總平均	F值	p值
<b>圖書館館員構面</b>										
1.館員的服務態度良好	3.48	3.41	3.55	3.45	3.53	3.59	3.46	3.50	.628	.708
2.館員迅速回應我的詢問	3.63	3.40	3.49	3.50	3.51	3.36	3.49	3.49	.686	.661
3.館員能主動幫助我	3.15	3.33	3.37	3.30	3.37	3.00	3.41	3.32	1.080	.374
4.館員能協助我解決問題	3.44	3.49	3.50	3.37	3.50	3.38	3.35	3.45	.649	.691
5.館員有充份的知識回答我的問題	3.40	3.43	3.36	3.36	3.31	3.13	3.26	3.34	.598	.732
<b>圖書館空間構面</b>										
6.能在館內找到適合我的空間	3.52	3.41	3.27	3.29	3.26	3.29	3.17	3.30	1.034	.403
7.提供我討論的空間	2.68	3.00	3.08	2.93	2.94	3.18	2.83	2.97	1.152	.332
8.是一個激勵我學習的地方	3.48	3.41	3.36	3.36	3.32	3.15	3.10	3.33	1.352	.233
9.是一個能吸引我再來的地方	3.77	3.63	3.52	3.51	3.42	3.26	3.26	3.49	3.187	.005**
<b>圖書館館藏資源構面</b>										
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.15	3.31	3.09	2.89	3.04	2.74	2.92	3.05	2.643	.016*
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.32	3.42	3.32	3.11	3.03	3.00	2.87	3.19	3.710	.001**
12.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.50	3.36	3.31	3.27	3.15	3.13	3.10	3.27	1.643	.135
13.館藏視聽資料（DVD、VCD等），能滿足我的需求	3.00	3.00	3.03	2.69	2.78	3.00	3.00	2.91	.768	.596
14.館藏電子書，能滿足我的需求	2.88	3.19	2.79	2.92	3.07	2.40	2.62	2.88	1.102	.367
15.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.00	3.06	2.96	3.10	3.00	2.75	2.82	2.98	.222	.968
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.10	3.09	3.10	3.18	2.94	3.00	3.00	3.07	.168	.985
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.00	2.91	3.05	2.78	2.92	2.67	2.78	2.92	.306	.931
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.29	3.31	3.25	3.13	3.07	2.81	3.04	3.17	1.641	.135
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.20	3.10	3.14	2.98	3.12	2.75	3.07	3.08	.895	.499
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	3.22	3.11	3.35	3.18	3.21	2.92	3.00	3.19	1.473	.189

問題項目	幾乎 每天	每週三 次(含) 以上	每週一 至二次	每二週 一次	每月 一次	每二個 月一次	一年少 於六次	總平均	F值	p值
<b>圖書館服務構面</b>										
21.開放時間，能滿足我的需求	3.00	3.34	3.52	3.26	3.29	3.26	3.14	3.31	3.879	.001**
22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	3.46	3.52	3.53	3.47	3.36	3.27	3.10	3.42	2.670	.015*
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求	3.15	3.52	3.52	3.32	3.24	3.14	2.95	3.33	4.799	.000***
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數，能滿足我的需求	2.86	2.88	3.12	3.18	2.79	3.00	3.00	3.00	.566	.756
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數，能滿足我的需求	3.43	2.60	3.22	3.18	2.75	3.00	3.00	3.02	2.116	.061
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.48	3.69	3.39	3.30	3.39	3.43	3.08	3.40	1.539	.167
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.60	3.68	3.53	3.46	3.45	3.44	3.00	3.49	2.120	.052
28.兒童服務，能滿足我的需求	3.33	3.50	3.41	3.50	3.03	3.75	2.95	3.33	3.469	.003**
29.青少年服務，能滿足我的需求	3.38	3.42	3.44	3.52	3.21	3.13	3.00	3.35	2.241	.041*
30.成年服務，能滿足我的需求	3.56	3.62	3.42	3.40	3.39	3.50	3.04	3.41	2.489	.024*
31.樂齡服務，能滿足我的需求	3.09	3.35	3.39	3.50	3.33	3.33	3.17	3.35	.727	.629
<b>圖書館設施構面</b>										
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	2.89	3.26	3.24	3.21	3.22	3.11	3.08	3.19	1.143	.337
33.停車場的服務，能滿足我的需求	3.14	3.22	3.08	2.90	2.94	3.00	2.83	3.01	1.255	.278
34.複印設備，能滿足我的需求	3.32	3.43	3.24	3.29	3.00	3.20	2.92	3.23	1.376	.227
35.自助借書設備，能滿足我的需求	3.59	3.55	3.43	3.36	3.31	3.38	3.14	3.40	1.599	.147
36.電腦設備，能滿足我的需求	3.00	3.27	3.08	2.98	2.94	2.70	2.83	3.03	1.227	.293
37.無線網路環境，能滿足我的需求	3.28	3.27	3.05	3.18	3.14	2.78	2.83	3.12	1.037	.402
<b>圖書館環境構面</b>										
38.內部空間配置規劃適宜	3.32	3.30	3.23	3.27	3.23	3.18	3.15	3.24	.371	.897
39.內部空間動線規劃適宜	3.41	3.33	3.29	3.35	3.28	3.09	3.12	3.28	1.265	.272
40.各項標示指引清楚明確	3.54	3.43	3.34	3.36	3.32	3.00	3.13	3.33	2.461	.024*
41.閱覽空間清潔舒適	3.50	3.42	3.45	3.32	3.42	3.45	3.39	3.41	.445	.849
42.洗手間清潔乾淨	2.75	3.12	3.22	3.21	3.17	3.33	3.25	3.17	2.055	.058
43.內部景觀綠美化合宜	3.21	3.28	3.21	3.19	3.22	3.14	3.17	3.21	.206	.975
44.空調溫度適中	3.30	3.26	3.33	3.44	3.44	3.43	3.37	3.37	.698	.651

問題項目	幾乎 每天	每週三 次(含) 以上	每週一 至二次	每二週 一次	每月 一次	每二個 月一次	一年少 於六次	總平均	F值	p值
45.閱覽空間照明適宜	3.35	3.41	3.45	3.40	3.39	3.30	3.38	3.40	.212	.973
46.書籍排列整齊有序	3.25	3.27	3.21	3.16	3.13	2.86	3.15	3.17	1.011	.417
47.網站頁面設計親和	3.36	3.09	3.23	3.00	3.04	2.85	2.83	3.09	1.974	.069

註：\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

### 附錄十一、利用頻率對各項滿意度之事後成對比較

問題項目	利用頻率		平均差異	標準差	p值
<b>圖書館空間構面</b>					
9.是一個能吸引我再來的地方	幾乎每天	一年少於六次	.513	.154	.019*
<b>圖書館館藏資源構面</b>					
10.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	每週三次(含)以上	每二週一次	.420	.130	.028*
11.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	每週三次(含)以上	一年少於六次	.544	.152	.008**
	每週一至二次	一年少於六次	.444	.139	.033*
<b>圖書館服務構面</b>					
21.開放時間，能滿足我的需求	幾乎每天	每週一至二次	-.519	.132	.002**
	每週一至二次	一年少於六次	.379	.112	.016*
22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求	每週三次(含)以上	一年少於六次	.415	.135	.048*
	每週一至二次	一年少於六次	.426	.122	.011*
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求	每週三次(含)以上	一年少於六次	.570	.144	.002**
	每週一至二次	一年少於六次	.571	.130	.000***
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	每週三次(含)以上	一年少於六次	.679	.201	.019*
28.兒童服務，能滿足我的需求	每二週一次	一年少於六次	.545	.176	.047*
30.成年服務，能滿足我的需求	每週三次(含)以上	一年少於六次	.577	.159	.008**
<b>圖書館環境構面</b>					
42.洗手間清潔乾淨	幾乎每天	每週一至二次	-.472	.151	.041*

註：\* p<.05    \*\* p<.01    \*\*\* p<.001

## 附錄十二 國立公共資訊圖書館中興分館民眾滿意度暨服務品質調查問卷

親愛的讀者朋友，您好：

為了解您對本館(簡稱國資圖，前國立臺中圖書館、簡稱國中圖)中興分館各項服務的期望品質、可接受的服務品質，以及實際感受的滿意程度，做為本館提升服務品質之參考，敬請撥冗 10 至 15 分鐘填答問卷。您的意見對於改善本館服務意義重大，您填答的內容僅供本館做為業務與服務改進之依據，絕不會單獨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 平安如意

國立公共資訊圖書館 敬上

民國 102 年 7 月

### 一、服務品質期望及滿意度

【填寫說明】請閱讀各評量項目敘述後，在三項欄位圈選適當的品質或滿意程度分數。分數越高表示期望品質越高或滿意度越高，分數越低表示期望品質越低或越不滿意。以滿意度為例，4 表示「非常滿意」、3 表示「滿意」、2 表示「不滿意」、1 示「非常不滿意」。若未曾使用該項服務，則請勾選「未使用」欄位。

【欄位說明】1. 期望的服務品質：是指您期望該項服務達到的品質程度。

2. 可接受的服務品質：是指您對該項服務可以接受的最低品質程度。

3. 實際感受的滿意度：是指您實際感受到該項服務的滿意程度。

評 量 項 目	未曾使用 (請勾選)	期望的 服務品質 (請圈選)	可接受的 服務品質 (請圈選)	實際感受的 滿意度 (請圈選)
1. 館員的服務態度良好		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
2. 館員迅速回應我的詢問		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
3. 館員能主動幫助我		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
4. 館員能協助我解決問題		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
5. 館員有充份的知識回答我的問題		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
6. 能在館內找到適合我的空間		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
7. 提供我討論的空間		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
8. 是一個激勵我學習的地方		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
9. 是一個能吸引我再來的地方		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
10. 館藏紙本圖書，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
11. 館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
12. 館藏紙本報紙，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
13. 館藏視聽資料 (DVD、VCD等)，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
14. 館藏電子書，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
15. 館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1

評 量 項 目	未曾使用 (請勾選)	期望的 服務品質 (請圈選)	可接受的 服務品質 (請圈選)	實際感受的 滿意度 (請圈選)
16.館藏線上影音資源，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
17.館藏電子報紙，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
18.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
19.網站設計，讓我容易查找服務資訊		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
21.開放時間，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
22.圖書的借閱冊數，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
23.圖書的借閱天數，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
26.圖書線上預約服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
27.圖書線上續借服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
28.兒童服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
29.青少年服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
30.成年服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
31.樂齡服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
32.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
33.停車場的服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
34.複印設備，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
35.自助借書設備，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
36.電腦設備，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
37.無線網路環境，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
38.內部空間配置規劃適宜		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
39.內部空間動線規劃適宜		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
40.各項標示指引清楚明確		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
41.閱覽空間清潔舒適		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
42.洗手間清潔乾淨		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
43.內部景觀綠美化合宜		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
44.空調溫度適中		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
45.閱覽空間照明適宜		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
46.書籍排列整齊有序		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
47.網站頁面設計親和		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1

## 二、使用本館情形

1. 請問您到本館利用中興分館的頻率：

- 幾乎每天                      每週三次(含)以上                      每週一至二次  
每二週一次                      每月一次                      每二個月一次                      一年少於六次

(\*若您勾選「一年少於六次」,【第1-1題】請務必填寫)

1-1您一年少於六次來館的原因(可複選)：

- 大部分透過連線使用國資圖(前國中圖)的電子資源                      較常使用免費的網路資源                      自己買書  
沒有時間                      居住地不在館附近  
其他(請說明)：\_\_\_\_\_

2. 整體而言，本館總館中興分館各項設施、設備或空間中，您較常利用的項目有哪些？(可複選)

- 一樓    戶外還書箱                      流通服務檯                      自助借書機                      兒童閱覽室  
期刊區                      閱報區                      公用電腦區

- 二樓    書庫(開架式)                      自助借書機

- 三樓    視聽室                      書庫(開架式)

- 四樓    讀者自修室

- 一樓    研習室

- 各樓層及空間    影印機                      洗手間                      腳踏車停放區                      戶外庭園區

- 其它(請說明)：\_\_\_\_\_

3. 請問您是否持有本館或臺中市任何一所公共圖書館的借閱證？

- 是，本館借閱證    臺中市公共圖書館借閱證(可複選)  
否

## 三、整體滿意及建議

1. 整體而言，本館中興分館各項設施、設備或空間中，您較滿意的項目有哪些？(可複選)

- 一樓    戶外還書箱                      流通服務檯                      自助借書機                      兒童閱覽室  
期刊區                      閱報區                      公用電腦區

- 二樓    書庫(開架式)                      自助借書機

- 三樓    視聽室                      書庫(開架式)

- 四樓    讀者自修室

- 一樓    研習室

- 各樓層及空間    影印機                      洗手間                      腳踏車停放區                      戶外庭園區

其它(請說明)：\_\_\_\_\_

2. 整體而言，您對本館各項設施及服務的滿意程度如何？

非常滿意      滿意      不滿意      非常不滿意

3. 您認為本館還有哪些服務或業務亟需要改善？敬請惠賜改善意見。

4. 您認為本館還可以再增加哪些服務？敬請惠賜意見。

5. 請問您會再來使用中興分館嗎？ 會      不會

#### 四、基本資料

1. 請問您的性別：男      女

2. 請問您的年齡：

12-14歲      15-17歲      18-21歲      22-30歲  
31-35歲      36-40歲      41-45歲      46歲-50歲  
51-55歲      56-60歲      61-65歲      66歲(含)以上

3. 請問您的學歷：

國小(含)以下      國(初)中      高中(職)  
專科學校      大學      研究所(含)以上

4. 請問您的職業：

公務人員      教師      家庭管理      退休人員      軍人  
研究生      大專院校學生      高中職學生      國中學生  
資訊業      衛生保健業      工程業      製造業  
服務業      待業      其他(請說明)：\_\_\_\_\_

5. 請問您現在居住的地區：

南投縣      彰化縣      苗栗縣      雲林縣      其他縣市(請說明)：\_\_\_\_\_

臺中市(請續勾選區)

南區      東區      西區      中區  
北區      西屯區  
霧峰、太平、大里區      烏日、大肚、龍井區      南屯區      北屯區  
大安、大甲、外埔區      后里、神岡、大雅區      沙鹿、梧棲、清水區  
東勢、石岡、豐原區

非常感謝您的填答！祝您平安喜樂！