國立公共資訊圖書館 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

行政院所屬各機關 102 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	國立公共資訊圖書館環境及服務滿意度調查						
主辨機關	國立公園書		主管機關	教育部	受委託調查機構	□自行辦 ✓淡江大 資訊與圖	
調查日期		02 年 3 02 年 10	. •	日日	使用經費	合計8	1,000 元
調查母體	102.7.23	-8.4 到本作	館之 12 歲.	以上讀者			
抽樣 樣本數	1,646 人	有效樣本數	1,201 人	有效樣本率	73%	本報告 頁數	共 78 頁
調查目的	了解讀者對本館環境及服務的滿意度,做為日後檢討改進之參考。						
	抽樣方法	□簡單隨 □配額取 □其他(機抽樣樣	□系統括 □立意取)		✔分層隨 □時段取材	
調查	調查方式	□電話調 ✓現場分		郵寄問卷 □其他		面對面訪	問
方法	資料分析方法		·計分析: ·計分析:	✓次數分✓其他(配 單因子變	✓百分 異數分析〉	

調

1. 從受訪民眾的基本資料來看,本次調查中,以男性受訪者 (61.32%)、年齡在 22-30 歲(20.42%)之間、大學教育程度 (44.48%)、居住在臺中市(93.63%)南區(29.97%)、使用頻率 每週一至二次(25.8%)的民眾為主。進一步調查民眾到圖書館的 次數一年少於六次的原因,主要因為居住地不在圖書館附近 (54.87%)。

杳

2. 對於圖書館員構面的部分,平均而言有超過八成八的民眾滿意館員的服務,甚至在館員的服務態度、回應民眾問題、協助解決問題方面,都得到九成以上的滿意度。但在館員的主動性以及知識能力方面的滿意度則相對較低,尤其有接近 25%的民眾對館員的主動性不滿意。

發

3. 對於圖書館空間構面的部分,平均得到超過八成八的民眾支持與 肯定,其中讀者最肯定圖書館「是一個能吸引我再來的地方」,以 及「是一個激勵我學習的地方」,較不滿意的選項則是「提供我討 論的空間」。

現

- 4. 對於圖書館館藏資源構面方面,平均獲得七成八以上的民眾肯定,其中滿意度最高的資源類型是「館藏紙本報紙」,高達91.58%,滿意程度較低的是「視聽資料」,僅有67.35%的民眾表示滿意,其次為「線上影音資源」及「館藏電子書」。在取用方面,85.59%的民眾滿意「可以從館外連線使用館藏電子資源」。
- 5. 在圖書館服務構面的部分,平均滿意度為 88.85%,其中滿意度高達 95.33%的服務為「線上預約服務」,其次為「借閱次數」。依照本館所提供的不同年齡層服務分析,全部四個年齡層對服務的滿意度皆超過九成,其中以對「成年服務」的滿意度最高,為 94.92%。
- 6. 對於圖書館設備構面而言,平均獲得超過八成六民眾的肯定,滿意度最高的是「自助還書設備」,有94.55%,其次為「閱覽桌椅舒適」的91.93%。然而有高達26.27%的民眾最不滿意的服務項目為「停車場的服務」。
- 7. 在圖書館環境構面方面,平均超過九成的民眾表示滿意,其中滿意度最高的是「閱覽空間清潔舒適」高達 97.27%,其次為「洗手間清潔乾淨」。滿意度較低的項目為「書架排序整齊有序」與「網站頁面設計親和」。
- 8. 超過六成以上受訪民眾未曾使用過的服務共有九項,多分布於服務構面與館藏資源構面,其中最罕被使用的服務項目為「複印設備」、「樂齡服務」與「館藏電子報紙」,且此三項的未曾使用比例均超過七成。
- 9. 民眾最常使用的設備設施為「洗手間」,其次為「一樓自助還書

	機」、「茶水間」。而最滿意的設備設施	も為「一 才	樓自助還書機」 , 其		
	次為「洗手間」、「一樓戶外還書口」。	對照最常	5. 用與最滿意的設備		
	設施,一樓自助還書機與各樓層洗手	間為受訪	·者最常用、最滿意		
	的設備設施。				
	10. 在「期望的服務品質」、「實際感受的	滿意度」	與「可接受的服務		
	品質」三個向度方面,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」。其中「期望的				
	滿意度 之間差距較小的項目為:「是				
	「自助借書設備,能滿足我的需求」、		<u>-</u>		
	際感受的滿意度」與「可接受的服務				
	為:「館藏視聽資料(DVD、VCD等)		_ `		
	站設計」、「停車場的服務」。	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	1		
	11. 在整體滿意度方面,表示非常滿意的	受訪者有	27.89%,滿意的受		
	訪者有 71.44%, 合計為 99.33%的受富				
	受訪者表達非常不滿意或不滿意。	A - H 1997 ~ 1 11	小心 压力 5.57 7047		
	7 20 11 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10		□發布新聞		
	國立公共資訊圖書館、環境滿意度、	資料			
關鍵字			V一般		
	服務滿意度	性質			
			□密		
	姓名:賴麗香				
本案聯絡人	The control of the co				
	職稱:副研究員 電話:04-22625100轉]	1032			

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	9
一、國立公共資訊圖書館總館受訪者樣本概樣分析	9
1.性別	9
2.年龄	9
3.教育程度	10
4.職業	10
5.居住地區	11
6.利用頻率	13
7.一年少於六次到圖書館的原因	14
二、滿意度百分比分析	14
1.圖書館館員	14
2.圖書館空間	15
3.圖書館館藏資源	16
4.圖書館服務	19
5.圖書館設施	21
6.圖書館環境	22
三、未曾使用該項服務	23
四、最常利用的設備設施	24
五、最满意的設備設施	27
六、整體滿意度	29
七、期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析	30
1.圖書館館員	32
2.圖書館空間	33
3.圖書館館藏資源	34
4.圖書館服務	35
5.圖書館設施	37
6.圖書館環境	38
八、基本資料與各項滿意度反應的差異性分析	39
1.性別	39
2.年龄	40
3.教育程度	40
4.利用頻率	40
i	

伍、調查結論與建議	41
一、結論二、建議	
附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表	43
附錄二、期望的服務品質分析表	46
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	52
附錄五、性別對各項滿意度之差異檢定	55
附錄六、年齡對各項滿意度之差異檢定	58
附錄七、年齡對各項滿意度之事後成對比較	62
附錄八、教育程度對各項滿意度之差異檢定	64
附錄九、教育程度對各項滿意度之事後成對比較	67
附錄十、利用頻率對各項滿意度之差異檢定	70
附錄十一、利用頻率對各項滿意度之事後成對比較	73
附錄十二、問卷	75

表目次

表 1 問卷信度分析	3
表 2 問卷圖書館館員構面信度分析	5
表 3 問卷圖書館空間構面信度分析	5
表 4 問卷圖書館館藏資源構面信度分析	5
表 5 問卷圖書館服務構面信度分析	6
表 6 問卷圖書館設施構面信度分析	7
表7問卷圖書館環境構面信度分析	7
表8受訪者性別次數分配表	9
表 9 受訪年齡次數分表	9
表 10 受訪者教育程度次數分配表	. 10
表 11 受訪者職業次數分配表	. 10
表 12 其他受訪者職業次數分配表	.11
表 13 受訪者居住地區次數分配表	. 12
表 14 受訪者居住臺中市各區次數分配表	. 12
表 15 其他受訪者居住地區次數分配表	. 13
表 16 受訪者使用圖書館頻率次數分配表	. 13
表 17 一年少於六次來館的原因次數分配表 (複選題)	. 14
表 18 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計表	. 15
表 19 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計表	. 16
表 20 圖書館館藏資源構面滿意度百分比分析統計表	. 17
表 21 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計	. 19
表 22 圖書館設施構面滿意度百分比分析統計表	. 21
表 23 圖書館環境構面滿意度百分比分析統計表	. 22
表 24 受訪者未曾使用之服務百分比分析統計表	. 24
表 25 受訪者最常利用之設備設施項目統計表	. 25
表 26 受訪者最常利用之服務設施樓層分布	. 26
表 27 受訪者最滿意之設備設施項目統計表	. 27
表 28 受訪者最滿意之設備設施之樓層分布	. 29
表 29 整體滿意度次數分配表	.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	.36
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	.37
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	.38
表 36 性別之單因子變異數分析顯著性項目彙整	.40

圖目次

昌	1圖書館館員構面滿意度百分比分析統計圖	15
置	2圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖	16
置	3圖書館紙本館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖	18
置	4圖書館電子館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖	18
置	5圖書館館藏資源取用構面滿意度百分比分析統計圖	19
啚	6圖書館服務構面滿意度百分比分析統計圖	20
啚	7圖書館各年齡層服務構面滿意度百分比分析統計圖	21
啚	8圖書館設施構面滿意度百分比分析圖	22
啚	9圖書館環境構面滿意度百分比分析	23
啚	10 整體滿意度分析	30
啚	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	32
啚	12 圖書館館員構面之服務品質雷達圖	33
啚	13 圖書館空間構面之服務品質雷達圖	34
啚	14 圖書館館藏資源構面之服務品質雷達圖	35
啚	15 圖書館服務構面之服務品質雷達圖	37
啚	16 圖書館設施構面之服務品質雷達圖	38
置	17 圖書館環境構面之服務品質雷達圖	39

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(以下簡稱本館)所提供之服務是否符合民眾需求。調查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,調查場域為臺中市北區精武路總館之各項設施及服務。配合遷建計畫,本館精武路舊館於 101 年 1月 15 日閉館,同年 3 月起陸續搬遷至臺中市南區五權南路 100 號新館現址。新館於 101 年 5 月 15 日試營運,6 月 3 日正式開幕啟用迄今已超過一年,102 年之調查場域為新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 Rearch 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(臺中市南區五權南路100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1,100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,由本館館員與志工於總館一樓出入口處以每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,期間共有12個開館日發放問卷。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1,646份問卷,有效問卷為1,201份,有效回收率為73%。

- 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、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,再由委辨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 0.973,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 0.973,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 .860;圖書館空間構面共有四個問項,Cronbach's alpha 值為 .724;圖書館館藏資源構面共有 11 個問項,Cronbach's alpha 值為 .933;圖書館服務構面共有 13 個問項,Cronbach's alpha 值為 .923;圖書館設施構面共有七個問項,Cronbach's alpha 值為 .865;圖書館環境構面共有十個問項,Cronbach's alpha 值為 .873。本調查問卷六個構面之 Cronbach's alpha 值,除了「圖書館空間」構面為 .724 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		Cronbac	Cronbach's Alpha 值	
	50			.973	
問卷項目	項目删除 時的尺度 平均數	項目删除 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	159.21	490.966	.598	.973	
2. 館員迅速回應我的詢問	159.11	490.188	.652	.973	
3.館員能主動幫助我	159.38	488.637	.557	.973	
4.館員能協助我解決問題	159.26	489.358	.566	.973	
5.館員有充份的知識回答我的問題	159.28	490.094	.584	.973	
6.能在館內找到適合我的空間	159.26	488.704	.519	.973	
7.提供我討論的空間	159.41	488.754	.559	.973	
8.是一個激勵我學習的地方	159.07	490.449	.562	.973	
9.是一個能吸引我再來的地方	158.96	487.544	.678	.973	
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	159.35	484.721	.669	.973	
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	159.34	486.209	.666	.973	
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	159.23	488.194	.676	.973	
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿足我的需求	159.61	482.985	.611	.973	
14.館藏電子書,能滿足我的需求	159.54	484.814	.667	.973	
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	159.50	482.798	.700	.973	
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	159.61	483.967	.655	.973	
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	159.49	484.725	.669	.973	
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	159.39	487.476	.633	.973	
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	159.45	485.577	.681	.973	
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	159.36	487.396	.709	.973	
21.開放時間,能滿足我的需求	159.28	488.294	.584	.973	
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	159.10	491.599	.595	.973	
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	159.17	492.725	.550	.973	
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數,能滿 足我的需求	159.38	492.292	.552	.973	

整體信度	項目題數		Cronbac	h's Alpha 值
	50			.973
問卷項目	項目删除 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
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數,能滿足我的需求	159.36	491.905	.517	.973
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)借用 服務,能滿足我的需求	159.42	484.646	.722	.973
27.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	159.26	485.431	.726	.973
28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	159.14	487.718	.699	.973
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間),能滿足我的需求	159.33	483.697	.730	.973
30.兒童服務,能滿足我的需求	159.26	488.195	.644	.973
31.青少年服務,能滿足我的需求	159.32	485.709	.727	.973
32.成年服務,能滿足我的需求	159.31	486.614	.690	.973
33.樂齡服務,能滿足我的需求	159.31	484.778	.724	.973
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	159.25	485.699	.636	.973
35.停車場的服務,能滿足我的需求	159.36	484.905	.656	.973
36.複印設備,能滿足我的需求	159.28	487.076	.692	.973
37.自助借書設備,能滿足我的需求	159.05	488.270	.667	.973
38.自助還書設備,能滿足我的需求	159.07	487.922	.611	.973
39.電腦設備,能滿足我的需求	159.26	485.867	.696	.973
40.無線網路環境,能滿足我的需求	159.28	482.003	.724	.973
41.內部空間配置規劃適宜	159.14	482.561	.771	.973
42.內部空間動線規劃適宜	159.18	483.076	.723	.973
43.各項標示指引清楚明確	159.17	488.289	.601	.973
44.閱覽空間清潔舒適	158.99	491.700	.601	.973
45.洗手間清潔乾淨	159.02	491.000	.580	.973
46.內部景觀綠美化合宜	159.06	485.841	.693	.973
47.空調溫度適中	159.06	492.605	.551	.973
48.閱覽空間照明適宜	159.04	487.999	.693	.973
49.書籍排列整齊有序	159.17	488.416	.651	.973
50.網站頁面設計親和	159.32	489.294	.579	.973

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	.860

問卷項目	項目删除時 的尺度平均 數	項目删除時 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	12.94	5.165	.681	.831
2.館員迅速回應我的詢問	12.92	5.022	.708	.824
3.館員能主動幫助我	13.35	4.740	.618	.851
4.館員能協助我解決問題	13.01	4.759	.721	.820
5.館員有充份的知識回答我的問題	13.11	4.952	.683	.830

表 3 問卷圖書館空間構面信度分析

圖書館空間構面	項目	項目題數		's Alpha 值
	4	4		.724
問卷項目	項目删除 時的尺度 平均數	項目删除 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	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	11		.933		
問卷項目	項目删除 時的尺度 平均數	項目删除 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
	13	.923

問卷項目	項目删除 時的尺度 平均數	項目删除 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	38.76	36.481	.558	.921
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	38.68	36.912	.573	.920
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	38.71	36.738	.592	.920
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數, 能滿足我的需求	38.92	36.265	.649	.918
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數, 能滿足我的需求	38.92	35.653	.630	.919
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具) 借用服務,能滿足我的需求	38.95	35.392	.662	.917
27.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	38.80	34.921	.740	.914
28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	38.66	35.504	.752	.914
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論 小間),能滿足我的需求	38.89	34.388	.748	.914
30.兒童服務,能滿足我的需求	38.80	35.850	.651	.918
31.青少年服務,能滿足我的需求	38.84	35.343	.728	.915
32.成年服務,能滿足我的需求	38.83	35.760	.678	.917
33.樂齡服務,能滿足我的需求	38.80	35.564	.677	.917

表 6 問卷圖書館設施構面信度分析

圖書館設施構面	項目是	題數	Cronbach'	s Alpha 值
	7			.865
問卷項目	項目删除 時的尺度 平均數	項目删除 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
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	19.90	10.476	.522	.862
35.停車場的服務,能滿足我的需求	20.10	9.595	.663	.843
36.複印設備,能滿足我的需求	19.96	10.475	.615	.849
37.自助借書設備,能滿足我的需求	19.69	10.569	.630	.848
38.自助還書設備,能滿足我的需求	19.73	10.242	.633	.847

表7問卷圖書館環境構面信度分析

39.電腦設備,能滿足我的需求

40.無線網路環境,能滿足我的需求

19.98

19.98

9.866

9.599

.695

.716

.838

.835

圖書館環境構面	項目題數		Cronbach'	s Alpha 值
	10			.873
問卷項目	項目删除 時的尺度 平均數	項目删除 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
41.內部空間配置規劃適宜	30.53	16.895	.678	.854
42.內部空間動線規劃適宜	30.60	16.716	.678	.853
43.各項標示指引清楚明確	30.58	16.759	.657	.855
44.閱覽空間清潔舒適	30.26	17.998	.618	.860
45.洗手間清潔乾淨	30.34	17.976	.529	.865
46.內部景觀綠美化合宜	30.45	17.295	.624	.858
47.空調溫度適中	30.45	17.895	.504	.867
48.閱覽空間照明適宜	30.38	17.592	.611	.859
49.書籍排列整齊有序	30.65	17.320	.522	.867
50.網站頁面設計親和	30.76	17.377	.532	.866

- 8. 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 50 項問項進行獨立 樣本本 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50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總館受訪者樣本概樣分析

此次調查計收回有效問卷 1,201 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,以男性受訪者為多,有707人,占61.32%。女性受訪者有446人,占38.68%,請見表8。

性別	次數	百分比	有效百分比
女性	446	37.10	38.68
男性	707	58.87	61.32
小計	1,153	96.00	100
遺漏值	48	4.00	
總和	1,201	100	

表 8 受訪者性別次數分配表

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 245 位,占 20.42%;其次為 15-17 歲的民眾,有 169 位,占 14.08%;最少的族群是 66 歲(含)以上,僅 13 位;其次是 61-65 歲的民眾,有 22 位。請參見表 9。

年龄	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
12-14 歲	59	4.91	4.92	4.92
15-17 歲	169	14.07	14.08	19.00
18-21 歲	143	11.91	11.92	30.92
22-30 歲	245	20.40	20.42	51.33
31-35 歲	152	12.66	12.67	64.00
36-40 歲	139	11.57	11.58	75.58
41-45 歲	119	9.91	9.92	85.50
46-50 歲	68	5.66	5.67	91.17
51-55 歲	35	2.91	2.92	94.08
56-60 歲	36	3.00	3.00	97.08
61-65 歲	22	1.83	1.83	98.92
66 歲(含)以上	13	1.08	1.08	100
小計	1,200	99.92	100	
遺漏值	1	0.08		
總和	1,201	100		

表 9 受訪年齡次數分配表

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 532 位 (44.48%),其次是 高中職的 244 位 (20.40%),接續是研究所的 170 位 (14.21%) 與專科學校的 154 位 (12.88%)。請參見表 10。

學歷	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
國小及以下	7	0.58	0.59	0.59
國(初)中	89	7.41	7.44	8.03
高中(職)	244	20.32	20.40	28.43
專科學校	154	12.82	12.88	41.30
大學	532	44.30	44.48	85.79
研究所	170	14.15	14.21	100
小計	1,196	99.58	100	
遺漏值	5	0.42		
總和	1,201	100		

表 10 受訪者教育程度次數分配表

4.職業

就職業類別來看,本次調查之受訪者中,以服務業人數最多,有213位,占18.02%;其次為高中職學生,有165位,占13.96%;接續是大專院校學生,有142位,占12.01%與教師107位,有9.05%,以上四種職業之受訪者占五成以上。遺漏值中有九位受訪者有雙重或多重職業,兩位職業為家庭管理和退休人員、兩位職業為衛生保健和服務業,各有一位職業為教師和退休人員、資訊業和服務業、公務人員和衛生保健業、教師和家庭管理,有一位有多重職業,包括:教師、研究生、大專院校學生和服務業,請參見表11。

另有 37 位受訪者在職業欄勾選其他,並註明其職業狀況,其中有七位職業為商,其次為自由業有五位,經彙整分析如表 12。

職業	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
公務人員	42	3.50	3.55	3.55
教師	107	8.91	9.05	12.61
家庭管理	101	8.41	8.54	21.15
退休人員	49	4.08	4.15	25.30
軍人	11	0.92	0.93	26.23
研究生	26	2.16	2.20	28.43
大專院校學生	142	11.82	12.01	40.44
高中職學生	165	13.74	13.96	54.40

表 11 受訪者職業次數分配表

職業	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
國中學生	73	6.08	6.18	60.58
資訊業	27	2.25	2.28	62.86
衛生保健業	29	2.41	2.45	65.31
工程業	27	2.25	2.28	67.60
製造業	55	4.58	4.65	72.25
服務業	213	17.74	18.02	90.27
待業	78	6.49	6.60	96.87
其他	37	3.08	3.13	100
小計	1,182	98.42	100	
遺漏值	19	1.58		
總和	1,201	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
商	7	18.92	25.93	25.93
自由業	5	13.51	18.52	44.44
國小學生	3	8.11	11.11	55.56
考生	2	5.41	7.41	62.96
農	1	2.70	3.70	66.67
插畫家	1	2.70	3.70	70.37
動畫製作人員	1	2.70	3.70	74.07
個人事務所	1	2.70	3.70	77.78
研究助理	1	2.70	3.70	81.48
保全	1	2.70	3.70	85.19
牧師	1	2.70	3.70	88.89
生技類儲備幹部	1	2.70	3.70	92.59
文字工作者	1	2.70	3.70	96.30
中小企業主	1	2.70	3.70	100
小計	27	72.97	100	
遺漏值	10	27.03		
總和	37	100		

5.居住地區

本年受訪者大多居住於臺中市,共計有1,117人,占93.63%;其餘為鄰近縣市有51位,占4.27%;其他縣市有25位,占2.10%,可見本館之服務對象仍以大臺中市的居民為主,請參見表13,而在遺漏值中有包括居住地區為重複者有六位,臺中南區和北區和雲林縣、臺中南區和大陸、臺中南區和臺南市、臺中北屯區和

新竹縣、臺中南屯區和臺北市、臺中西屯區和彰化縣。進一步分析臺中市各行政區之受訪者分布情況,由表 14 可知,以居住在臺中市南區之受訪者最多,有 321 位,占 29.97%,此係地緣關係,因本館位處臺中市南區。其次是居住在霧峰、太平、大里區的 192 位民眾,占 17.93%。

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
臺中市	1,117	93.01	93.63	93.63
彰化縣	27	2.25	2.26	95.89
南投縣	16	1.33	1.34	97.23
苗栗縣	4	0.33	0.34	97.57
雲林縣	4	0.33	0.34	97.90
其他縣市	25	2.08	2.10	100
小計	1,193	99.33	100	
遺漏值	8	0.67		
總和	1,201	100		

表 14 受訪者居住臺中市各區次數分配表

臺中市地區	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
南區	321	28.74	29.97	29.97
東區	56	5.01	5.23	35.20
西區	102	9.13	9.52	44.72
中區	10	0.90	0.93	45.66
北區	79	7.07	7.38	53.03
西屯區	64	5.73	5.98	59.01
南屯區	70	6.27	6.54	65.55
北屯區	69	6.18	6.44	71.99
霧峰、太平、大里區	192	17.19	17.93	89.92
烏日、大肚、龍井區	43	3.85	4.01	93.93
沙鹿、梧棲、清水區	11	0.98	1.03	94.96
潭子、新社、和平區	18	1.61	1.68	96.64
大安、大甲、外埔區	2	0.18	0.19	96.83
后里、神岡、大雅區	17	1.52	1.59	98.41
東勢、石岡、豐原區	17	1.52	1.59	100
小計	1,071	95.88	100	
遺漏值	46	4.12		
總和	1,117	100		

至於居住在其他縣市之 25 位受訪者則包括新北市、嘉義縣、台南市、屏東縣、桃園縣等,涵蓋縣市相當廣泛,且與使用頻率一起分析發現,有 17 位為一年少於六次到館,請參見表 15。

表 15 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
新北市	8(32.00)	32.00
嘉義縣	4(16.00)	48.00
台南市	2(8.00)	56.00
屏東縣	2(8.00)	64.00
桃園縣	2(8.00)	72.00
高雄市	2(8.00)	80.00
新竹縣	2(8.00)	88.00
台北市	1(4.00)	92.00
基隆市	1(4.00)	96.00
桃園縣	1(4.00)	100
總計	25(100)	

6.利用頻率

以利用頻率而言,有六成多(63.82%)的受訪者是每二週到本館一次以上; 其中以每週一至二次的受訪者最多有 308 位,占 25.80%;幾乎每天到館。由表 16 可知,大部分的受訪者到館的人數是每週一至二次、每二週一次、每月一次,各有 217 至 308 人次,約占 18.17%到 18.51%,請參見表 16。

表 16 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	77	6.41	6.45	6.45
每週三次(含)以上	156	12.99	13.07	19.51
每週一至二次	308	25.65	25.80	45.31
每二週一次	221	18.40	18.51	63.82
每月一次	217	18.07	18.17	81.99
每二個月一次	71	5.91	5.95	87.94
一年少於六次	144	11.99	12.06	100
小計	1,194	99.42	100	
遺漏值	7	0.58		
總計	1,201	100		

7.一年少於六次到圖書館的原因

進一步以複選題分析144位民眾一年少於六次到圖書館的原因,由表17可知,這群受訪者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107位(54.87%);其次是沒有時間有33位(16.92%)。而一年少於六次來館其他原因,包括:提供座位不夠、藏書不夠、目前在當兵、與文化中心圖書館較近、寒暑假來此研習、初搬來臺中爾後會常來、最近才知道不過以後應該會常來、目前少於六次以後會每週一至二次、開館到目前剛好來六次以後會常來、以前不知現在會常來利用、第二次來以後會常來。

一年少於六次來館的原因	次數	百分比
居住地不在館附近	107	54.87
沒有時間	33	16.92
自己買書	20	10.26
較常使用免費網路資源	14	7.18
其他	11	5.64
大部分透過連線使用國資圖(前國中圖)的電子資源	10	5.13
總和	195	100

表 17 一年少於六次來館的原因次數分配表 (複選題)

二、滿意度百分比分析

本調查設計共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「未曾使用」,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 18 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 88.57%,不滿意度平均僅 9.98%,而非常不滿意平均僅有 1.45%。

由圖 1 則可以看出五個圖書館館員問項中有四項的滿意度超過八成,而其中以「4. 館員能主動幫助我」滿意度相對較低。

表 18 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計表

_	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意	
圖書館館員構面	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	486	43.12	576	51.11	59	5.24	6	0.53
2.館員迅速回應我的詢問	507	48.10	482	45.73	59	5.60	6	0.57
3.館員能主動幫助我	243	26.16	457	49.19	194	20.88	35	3.77
4.館員能協助我解決問題	442	43.21	491	48.00	76	7.43	14	1.37
5. 館員有充份的知識回答我的問題	320	35.83	468	52.41	96	10.75	9	1.01
平均		39.28		49.29		9.98		1.45

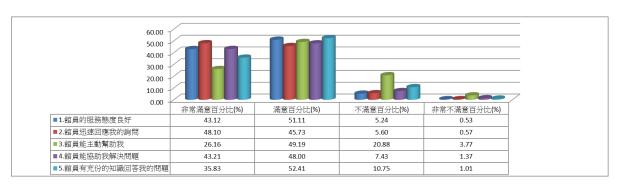


圖1圖書館館員構面滿意度百分比分析統計圖

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 19 可知大部分受訪者對本館的各項服務空間都抱持高度肯定,合計平均非常滿意與平均滿意度為 88.52%,不滿意度平均僅 9.96%,而非常不滿意平均僅 有 1.52%。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 70.67%),其次是「8.圖書館是一個激勵我學習的地方」(非常滿意 51.02%)。

表 19 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計表

	非常滿意		· /	滿意		不滿意		非常不滿意	
圖書館空間構面	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	500	43.67	448	39.13	170	14.85	27	2.36	
7.提供我討論的空間	279	36.66	338	44.42	125	16.43	19	2.50	
8.是一個激勵我學習的地方	575	51.02	476	42.24	65	5.77	11	0.98	
9.是一個能吸引我再來的 地方	836	70.67	311	26.29	33	2.79	3	0.25	
平均		50.50		38.02		9.96		1.52	

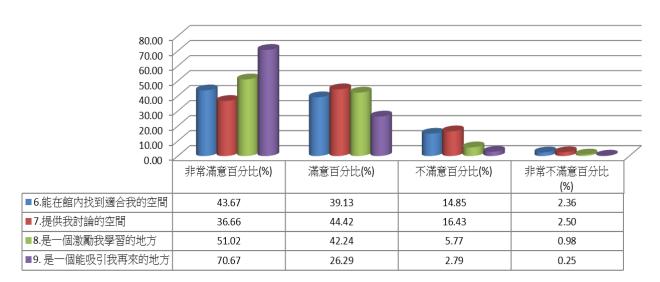


圖 2 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖

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 20 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 78.62%。

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91.58%,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「11.館藏紙本期刊雜誌」與「20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源」,受訪者滿意度超過八成。而在「13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿足我的需求」此項,合計不滿意與非常不滿意平均為32.64%,相較之下,在此構

面中是受訪者滿意度較低的項目。

表 20 圖書館館藏資源構面滿意度百分比分析統計表

回去的的芬次海埃工	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿	意
圖書館館藏資源構面	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	388	34.49	480	42.67	221	19.64	36	3.20
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿 足我的需求	291	37.40	369	47.43	101	12.98	17	2.19
12.館藏紙本報紙,能滿足我 的需求	294	44.21	315	47.37	48	7.22	8	1.20
13.館藏視聽資料(DVD、VCD 等),能滿足我的需求	166	24.41	292	42.94	189	27.79	33	4.85
14.館藏電子書,能滿足我的 需求	118	25.93	221	48.57	100	21.98	16	3.52
15.館藏電子期刊雜誌,能滿 足我的需求	107	27.09	189	47.85	83	21.01	16	4.05
16.館藏線上影音資源,能滿 足我的需求	121	28.47	194	45.65	97	22.82	13	3.06
17.館藏電子報紙,能滿足我 的需求	97	29.85	161	49.54	55	16.92	12	3.69
18.館藏目錄,讓我容易查找 館藏資訊	313	32.57	441	45.89	174	18.11	33	3.43
19.網站設計,讓我容易查找 服務資訊	271	28.32	465	48.59	188	19.64	33	3.45
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	272	38.80	328	46.79	87	12.41	14	2.00
平均		31.96		46.66		18.23		3.15

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 44.21%), 而滿意度最低的是視聽資料(非常滿意 24.41%)。

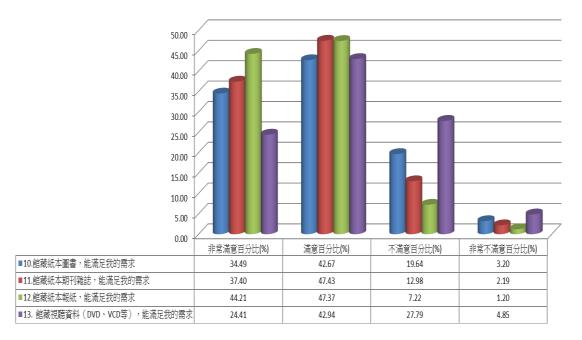


圖 3 圖書館紙本館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖

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,且不滿意度介於 16.92%至 22.82%。

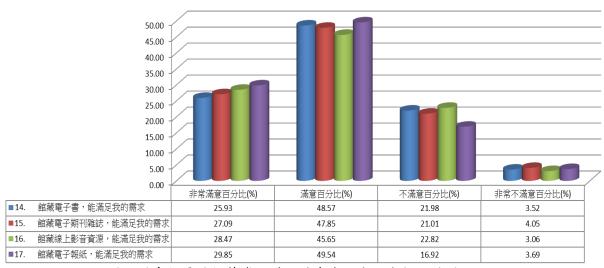


圖 4 圖書館電子館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖

在館藏資源取用面向上,由圖 5 可知,受訪者最滿意的是「20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源」(非常滿意 38.80%),其次是「18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊」(非常滿意 32.57%)。

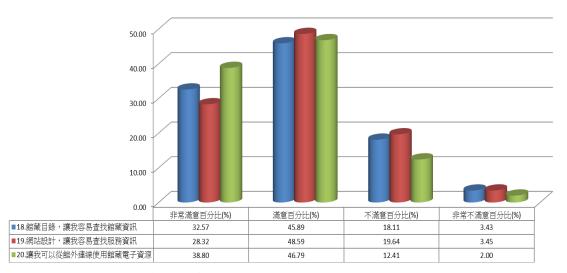


圖 5 圖書館館藏資源取用構面滿意度百分比分析統計圖

4.圖書館服務

圖書館服務構面包含 13 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 21 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 88.85%。其中以「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.圖書線上預約服務,能滿足我的需求」與「28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求」四項有超過五成的受訪者感到非常滿意。而在「25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿足我的需求」此項合計不滿意與非常不滿意之平均為 20.07%,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 21 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	
回 音 铝 瓜 / 衍 件 山	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	551	47.42	487	41.91	97	8.35	27	2.32
22.圖書的借閱冊數,能滿足我 的需求	593	55.27	402	37.47	69	6.43	9	0.84
23.圖書的借閱天數,能滿足我 的需求	541	51.13	424	40.08	79	7.47	14	1.32
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借 閱件數,能滿足我的需求	218	35.86	284	46.71	98	16.12	8	1.32
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借 閱天數,能滿足我的需求	207	34.91	267	45.03	110	18.55	9	1.52
26.資訊設備(筆電、平板電 腦、電子書載具)借用服	155	39.24	168	42.53	62	15.70	10	2.53

務,能滿足我的需求

27.圖書線上預約服務,能滿足 我的需求	386	50.06	294	38.13	73	9.47	18	2.33
28.圖書線上續借服務,能滿足 我的需求	423	58.10	271	37.23	27	3.71	7	0.96
29.座位預約登記服務(電腦、 自修室及討論小間),能滿 足我的需求	226	40.87	238	43.04	75	13.56	14	2.53
30.兒童服務,能滿足我的需求	177	45.74	176	45.48	26	6.72	8	2.07
31.青少年服務,能滿足我的需求	188	44.55	204	48.34	21	4.98	9	2.13
32.成年服務,能滿足我的需求	248	43.43	294	51.49	25	4.38	4	0.70
33.樂齡服務,能滿足我的需求	127	43.64	138	47.42	19	6.53	7	2.41
平均		45.40		43.45		9.38		1.77

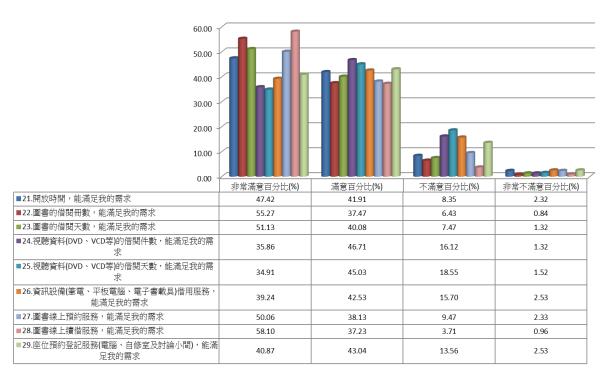


圖 6 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計圖

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「32.成年服務,能滿足我的需求」(94.92%)。

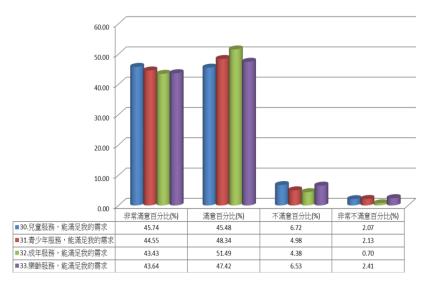


圖7圖書館各年齡層服務構面滿意度百分比分析統計圖

5.圖書館設施

圖書館設施構面包含七個問項,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 22 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 86.5%。 在本館七項服務設施中有兩項受訪者的非常滿意度超過六成:「37.自助借書設備, 能滿足我的需求」和「38.自助還書設備,能滿足我的需求」。而在「35.停車場的 服務,能滿足我的需求」有 26.27%受訪者為不滿意與非常不滿意,且開放性問題 中受訪者亦多反映停車場收費之相關意見。檢視圖 8 可看出受訪者不滿意與非常不 滿意比例最高除「35.停車場的服務,能滿足我的需求」外,其次為 17.88%的「40. 無線網路環境,能滿足我的需求」與 15.65%的「39.電腦設備,能滿足我的需求」。

表 22 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	
回音能	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的 需求	502	48.22	455	43.71	66	6.34	18	1.73
35.停車場的服務,能滿足我的需求	214	37.48	207	36.25	105	18.39	45	7.88
36.複印設備,能滿足我的需求	106	38.83	134	49.08	30	10.99	3	1.10
37.自助借書設備,能滿足我的需求	644	66.19	276	28.37	47	4.83	6	0.62
38.自助還書設備,能滿足我的需求	580	62.57	263	28.37	69	7.44	15	1.62
39.電腦設備,能滿足我的需求	331	39.83	370	44.52	111	13.36	19	2.29
40.無線網路環境,能滿足我的需求	291	41.63	283	40.49	94	13.45	31	4.43
平均		47.82		38.68		10.69		2.81

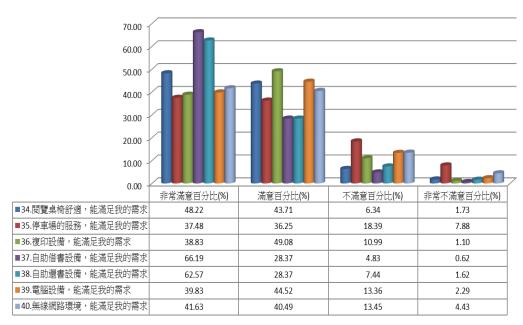


圖8圖書館設施構面滿意度百分比分析圖

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90.12%。

由表 23 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 95%的受訪者相當滿意「44.閱覽空間清潔舒適」、「45.洗手間清潔乾淨」與「48. 閱覽空間照明適宜」。整體而言,圖書館環境構面與其他構面相較之下受訪者滿意度較高,而由圖 9 可以看出,在「50.網站頁面設計親和」有 17.21%受訪者認為不滿意。

表 23 圖書館環境構面滿意度百	了分比?	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	
回舌仍垠况佛山 -	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
41.內部空間配置規劃適宜	542	46.36	522	44.65	90	7.70	15	1.28
42.內部空間動線規劃適宜	486	41.54	539	46.07	132	11.28	13	1.11
43.各項標示指引清楚明確	525	44.49	505	42.80	130	11.02	20	1.69
44.閱覽空間清潔舒適	773	65.90	368	31.37	30	2.56	2	0.17
45.洗手間清潔乾淨	674	59.80	395	35.05	50	4.44	8	0.71
46.內部景觀綠美化合宜	607	51.88	461	39.40	94	8.03	8	0.68
47.空調溫度適中	632	52.93	460	38.53	95	7.96	7	0.59
48.閱覽空間照明適宜	681	57.61	429	36.29	67	5.67	5	0.42
49.書籍排列整齊有序	470	40.14	510	43.55	163	13.92	28	2.39
50.網站頁面設計親和	324	32.79	494	50.00	153	15.49	17	1.72
平均		49.35		40.77		8.81		1.08

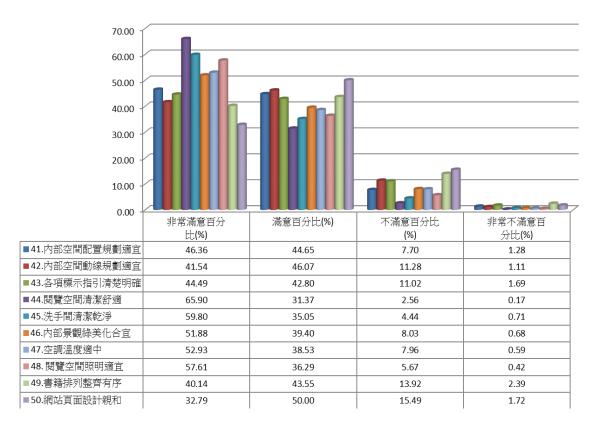


圖 9 圖書館環境構面滿意度百分比分析

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 13 項,其中超過六成的受訪者未曾使用的服務則有九項,且多以服務構面與館藏資源構面較多受訪者未使用。由表 24 可知,最多未使用之服務項目為「36.複印設備,能滿足我的需求」高達 76.69%,其次為「33.樂齡服務,能滿足我的需求」佔 74.85%,與「17.館藏電子報紙,能滿足我的需求」佔 72.52%,此三個服務項目分屬不同構面。

館藏資源構面有四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」和「電子書」,此四項均為電子館藏資源。 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。

服務構面中,各年齡層服務構面皆有五成以上未使用過,分別為:「樂齡服務」、「兒童服務」、「青少年服務」和「成年服務」。

表 24 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
36.複印設備,能滿足我的需求	設施	921	76.69
33.樂齡服務,能滿足我的需求	服務	899	74.85
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	館藏資源	871	72.52
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具) 借用服務,能滿足我的需求	服務	803	66.86
30.兒童服務,能滿足我的需求	服務	803	66.86
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	館藏資源	799	66.53
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	館藏資源	776	64.61
31.青少年服務,能滿足我的需求	服務	768	63.95
14.館藏電子書,能滿足我的需求	館藏資源	734	61.12
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論 小間),能滿足我的需求	服務	644	53.62
32.成年服務,能滿足我的需求	服務	621	51.71
35.停車場的服務,能滿足我的需求	設施	619	51.54
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數, 能滿足我的需求	服務	602	50.12

四、最常利用的設備設施

由表 25 可知,本館各項設備與設施中,受訪者最常利用的是各樓層的「洗手間」,有六成以上(65.36%)的受訪者經常利用(785 位);其次是「一樓自助還書機」,有 714 位受訪者(59.45%)經常使用;再次是各樓層的「茶水間」,有 46.63%(560 位)受訪者經常利用。另有六項設備設施有三成以上的受訪者經常利用:一樓戶外還書口、三樓期刊閱覽區、各樓層休憩小站、五樓人文資料區、一樓預約自助取書區以及四樓的社會科學圖書區。二成以上受訪者常利用的設備設施則有十項:二樓資訊檢索區、四樓應用科學圖書區、三樓報紙閱覽區、二樓視聽欣賞區、一樓流通服務檯、五樓藝術資料區、五樓青少年區(漫畫區)、二樓多媒體典藏區、地下一樓自修閱覽室、四樓自然科學區。僅一成以上受訪者常利用的設備設施有十項,不到一成的設備設施有九項。

表 25 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
洗手間	785	65.36
一樓自助還書機	714	59.45
茶水間	560	46.63
四樓語文資料區	534	44.46
自助借書機	534	44.46
一樓戶外還書口	447	37.22
三樓期刊閱覽區	445	37.05
休憩小站	443	36.89
五樓人文資料區	392	32.64
一樓預約自助取書區	384	31.97
四樓社會科學圖書區	369	30.72
一樓資訊檢索區	339	28.23
四樓應用科學圖書區	333	27.73
三樓報紙閱覽區	332	27.64
二樓視聽欣賞區	315	26.23
一樓流通服務檯	278	23.15
五樓藝術資料區	273	22.73
五樓青少年區(漫畫區)	271	22.56
二樓多媒體典藏區	265	22.06
地下一樓自修閱覽室	264	21.98
四樓自然科學區	257	21.40
一樓諮詢檯	237	19.73
一樓兒童學習中心	237	19.73
諮詢檯	232	19.32
三樓多元文化服務區	209	17.40
停車場	169	14.07
五樓外文圖書區	160	13.32
二樓數位休閒中心	158	13.16
一樓數位體驗區	146	12.16
筆電區	129	10.74
手機室	123	10.24
三樓視聽室	104	8.66
語言學習區	94	7.83
三樓樂齡學習資源區	89	7.41
資訊便利站(Kiosk)	88	7.33

最常利用的設備設施	次數	百分比
二樓數位美術中心	65	5.41
影印間	58	4.83
二樓國際會議廳	50	4.16
三樓地圖資料區	33	2.75
四樓聽視障資訊中心	19	1.58
其他	11	0.92

表 26 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「自助還書機」(59.45%),其次是「戶外還書口」(37.22%),然後是「預約自助取書區」(31.97%)與「流通服務台」(23.15%),前三名皆是自助使用,其中自助還書機的使用比例較戶外還書口多出 22.23%。

二樓受訪者最常利用的是「資訊檢索區」(28.23%)、「視聽欣賞區」(26.23%)、「多媒體典藏區」(22.06%);三樓受訪者最常利用的是「期刊閱覽區」(37.05%),其次是「報紙閱覽區」(27.64%);四樓受訪者最常利用的是「語文資料區」(44.46%)和「社會科學圖書區」(30.72%);五樓受訪者最常利用的是「人文資料區」(32.64%);地下一樓的「自修閱覽室」使用率佔(21.98%)。各樓層設備設施的部分,以「洗手間」最多受訪者經常利用(65.36%),「茶水間」和「自助借書區」也佔四成以上。

表 26 受訪者最常利用之服務設施樓層分布

一樓	次數	百分比	四樓	次數	百分比
自助還書機	714	59.45	語文資料區	534	44.46
戶外還書口	447	37.22	社會科學圖書區	369	30.72
預約自助取書區	384	31.97	應用科學圖書區	333	27.73
流通服務檯	278	23.15	自然科學區	257	21.40
諮詢檯	237	19.73	五樓	次數	百分比
兒童學習中心	237	19.73	人文資料區	392	32.64
數位體驗區	146	12.16	藝術資料區	273	22.73
二樓	次數	百分比	青少年區(漫畫區)	271	22.56
資訊檢索區	339	28.23	外文圖書區	160	13.32
視聽欣賞區	315	26.23	地下一樓	次數	百分比
多媒體典藏區	265	22.06	自修閱覽室	264	21.98
數位休閒中心	158	13.16	各樓層及空間	次數	百分比
語言學習區	94	7.83	洗手間	785	65.36
數位美術中心	65	5.41	茶水間	560	46.63
國際會議廳	50	4.16	自助借書機	534	44.46

聽視障資訊中心	19	1.58	休憩小站	443	36.89
三樓	次數	百分比	諮詢檯	232	19.32
期刊閱覽區	445	37.05	停車場	169	14.07
報紙閱覽區	332	27.64	筆電區	129	10.74
多元文化服務區	209	17.40	手機室	123	10.24
視聽室	104	8.66	資訊便利站(Kiosk)	88	7.33
樂齡學習資源區	89	7.41	影印間	58	4.83
地圖資料區	33	2.75	其他	11	0.92

五、最滿意的設備設施

由表 27 可知,受訪者最滿意的設備設施是「一樓自助還書機」,滿意人數達到 705 位 (58.7%),而各樓層的「洗手間」排名第二,有 584 位 (48.63%)受訪者表示滿意;對照常用設備設施,一樓自助還書機排名在第二(59.45%)、各樓層洗手間排名第一(65.36%)。換句話說,一樓自助還書機與各樓層洗手間為受訪者最常用、最滿意的設備設施。

受訪者最滿意的設備設施第三名是「一樓戶外還書口」,有 466 位受訪者(38.8%)表示最為滿意;對照表 25 可知,有 447 位受訪者(37.22%)最常利用,在最常利用的設備設施中排名第六。滿意的設備設施第四名是「茶水間」,有 449 位受訪者(37.39%)表示最為滿意;對照表 25 可知,有 560 位受訪者(46.63%)最常利用,在最常利用的設備設施中排名第三。最滿意的設備設施第五名是「自助借書機」,有 440 位受訪者(36.64%)表示最為滿意;對照表 25 可知,有 534 位受訪者(44.46%)最常利用,在最常利用的設備設施中排名第五。

整體而言,對照表 25 與表 27 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 27 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
一樓自助還書機	705	58.70
洗手間	584	48.63
一樓戶外還書口	466	38.80
茶水間	449	37.39
自助借書機	440	36.64
三樓期刊閱覽區	426	35.47
四樓語文資料區	411	34.22
休憩小間	395	32.89
一樓預約自助取書區	385	32.06
二樓視聽欣賞區	361	30.06
報紙閱覽區	339	28.23

最滿意的設備設施	次數	百分比
二樓資訊檢索區	308	25.65
四樓社會科學圖書區	305	25.40
五樓人文資料區	304	25.31
一樓諮詢檯	281	23.40
應用科學圖書區	274	22.81
一樓流通服務檯	258	21.48
一樓兒童學習中心	252	20.98
二樓多媒體典藏區	239	19.90
五樓藝術資料區	226	18.82
諮詢檯	224	18.65
地下一樓自修閱覽室	217	18.07
三樓多元文化服務區	213	17.74
五樓青少年區(漫畫區)	207	17.24
二樓數位休閒中心	173	14.40
四樓自然科學區	171	14.24
三樓視聽室	154	12.82
五樓外文圖書區	147	12.24
手機室	141	11.74
一樓數位體驗區	138	11.49
四樓語言學習區	124	10.32
筆電區	121	10.07
停車場	118	9.83
三樓樂齡學習資源區	117	9.74
二樓數位美術中心	89	7.41
資訊便利站(Kiosk)	82	6.83
二樓國際會議廳	81	6.74
影印間	60	5.00
三樓地圖資料區	50	4.16
二樓聽視障資訊中心	29	2.41
其他	10	0.83

表 28 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「自助還書機」(58.7%),其次是「戶外還書口」(38.8%),然後是「預約自助取書區」(32.06%)與「流通服務台」(23.4%),與表 26 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「資訊檢索區」(30.06%);三樓受訪者最滿意的是「期刊閱覽區」(35.47%);四樓受訪者最滿意的是「語文資料區」(34.22%); 五樓受訪者最滿意的是「人文資料區」(25.31%);地下一樓自修閱覽區的滿意 比例為 18.07%。各樓層設備設施的部分,以「洗手間」受訪者最為滿意(48.63%)。 各樓層受訪者最滿意的服務設備設施排名與受訪者最常利用的設備設施排名一 致。

表 28 受訪者最滿意之設備設施之樓層分布

一樓	次數	百分比	四樓	次數	百分比
自助還書機	705	58.70	語文資料區	411	34.22
戶外還書口	466	38.80	社會科學圖書區	305	25.40
預約自助取書區	385	32.06	應用科學圖書區	274	22.81
流通服務檯	281	23.40	自然科學區	171	14.24
諮詢檯	258	21.48	五樓	次數	百分比
兒童學習中心	252	20.98	人文資料區	304	25.31
數位體驗區	138	11.49	藝術資料區	226	18.82
二樓	次數	百分比	青少年區(漫畫區)	207	17.24
資訊檢索區	361	30.06	外文圖書區	147	12.24
視聽欣賞區	308	25.65	地下一樓	次數	百分比
多媒體典藏區	239	19.90	自修閱覽室	217	18.07
數位休閒中心	173	14.40	各樓層及空間	次數	百分比
語言學習區	124	10.32	洗手間	584	48.63
數位美術中心	89	7.41	茶水間	449	37.39
國際會議廳	81	6.74	自助借書機	440	36.64
聽視障資訊中心	29	2.41	休憩小站	395	32.89
三樓	次數	百分比	諮詢檯	224	18.65
期刊閱覽區	426	35.47	停車場	141	11.74
報紙閱覽區	339	28.23	筆電區	121	10.07
多元文化服務區	213	17.74	手機室	118	9.83
視聽室	154	12.82	資訊便利站(Kiosk)	82	6.83
樂齡學習資源區	117	9.74	影印間	60	5.00
地圖資料區	50	4.16	其他	10	0.83

六、整體滿意度

在詢問民眾「整體而言,對圖書館的滿意度為何」的問題中,表示非常滿意的受訪者有 27.89%,滿意的受訪者有 71.44%,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 0.17%,不滿意的受訪者也只有 0.5%。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 29 與圖 10。

表 29 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	333	27.73	27.89	27.89
滿意	853	71.02	71.44	99.33
不滿意	6	0.50	0.50	99.83
非常不滿意	2	0.17	0.17	100
小計	1,194	99.42	100	
遺漏值	7	0.58		
總合	1,201			

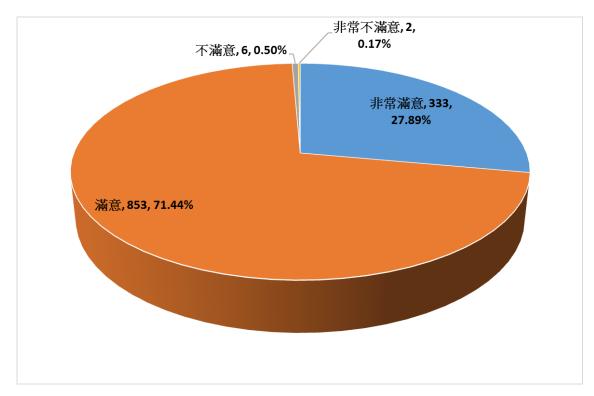


圖 10 整體滿意度分析

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 50 個問項中仍有十個服務項目的「實際感受的滿意度」是低於民眾「可接受的服務品質」,這十個項目是:「10.館藏紙本圖書」、「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」、「16.館藏線上影音資源,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」、「35.停車場的服務,能滿足我的需求」、「40.無線網路環境,能滿足我的需求」;其中又以「13.館藏視聽資料 (DVD、VCD等),能滿足我的需求」(.13)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「9.是一個能吸引我再來的地方」(.11)、「37.自助借書設備,能滿足我的需求」(.14)、「44.閱覽空間清潔舒適」(.13),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小於0.3 的項目有十六項:「1.館員的服務態度良好」(.29)、「2.館員迅速回應我的詢問」(.25)、「8.是一個激勵我學習的地方」(.25)、「12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求」(.24)、「22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求」(.24)、「23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求」(.29)、「28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求」(.20)、「31.青少年服務,能滿足我的需求」(.29)、「32.成年服務,能滿足我的需求」(.20)、「33.樂齡服務,能滿足我的需求」(.28)、「34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求」(.28)、「38.自助還書設備,能滿足我的需求」(.22)、「45.洗手間清潔乾淨」(.21)、「46.內部景觀綠美化合宜」(.22)、「47.空調溫度適中」(.24)、「48.閱覽空間照明適宜」(.20)。

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。

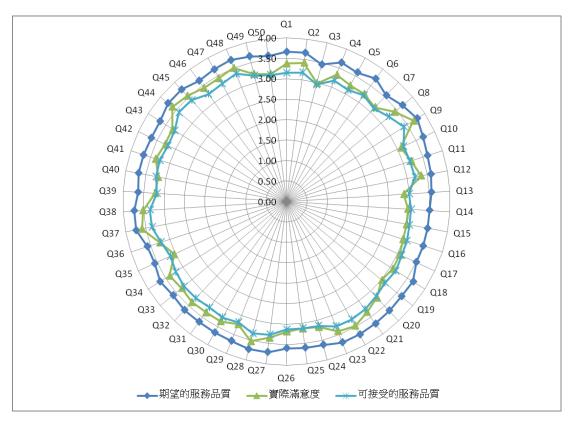


圖 11 期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

1.圖書館館員

由表 30 與圖 12 可知,圖書館館員構面中,「1.館員的服務態度良好」和「2. 館員迅速回應我的詢問」兩項最接近受訪者期望的服務水準;緊接其後的是「4. 館員能協助我解決問題」和「5.館員有充份的知識回答我的問題」。而「3.館員 能主動幫助我」與受訪者「期望的服務品質」之間落差較大。

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

圖書館館員構面	期望品質與 滿意度之差	期望服務 品質		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	0.29	3.66	3.37	3.14	0.23
2.館員迅速回應我的詢問	0.25	3.66	3.41	3.17	0.24
3.館員能主動幫助我	0.47	3.45	2.98	2.95	0.03
4.館員能協助我解決問題	0.32	3.65	3.33	3.17	0.16
5.館員有充份的知識回答我 的問題	0.36	3.59	3.23	3.11	0.12

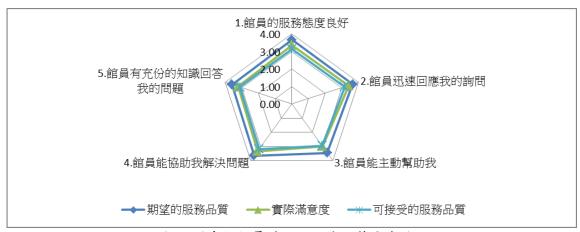


圖 12 圖書館館員構面之服務品質雷達圖

2.圖書館空間

由表 31 與圖 13 可知,圖書館空間構面中以「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」這兩項最為接近受訪者期望的服務水準;而以「6.能在館內找到適合我的空間」此項與受訪者期望的服務水準差距較遠。

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

圖書館空間構面	期望品質與	期望服務	實際感受	可接受	滿意度與
回音 化工 间 件 旧	滿意度之差	品質	滿意度	服務品質	可接受之差
6.能在館內找到適合我的空間	0.47	3.71	3.24	3.21	0.03
	0.40				
7.提供我討論的空間	0.40	3.55	3.15	3.12	0.03
0.8 加切可办阅到几日子	0.25	2.60	2.42	2.25	0.10
8.是一個激勵我學習的地方	0.25	3.68	3.43	3.25	0.18
9.是一個能吸引我再來的地方	0.11	3.78	3.67	3.40	0.27
5. 定一個能效 引 教 行 不 的 地 为	0.11	3.70	3.07	3.40	0.27

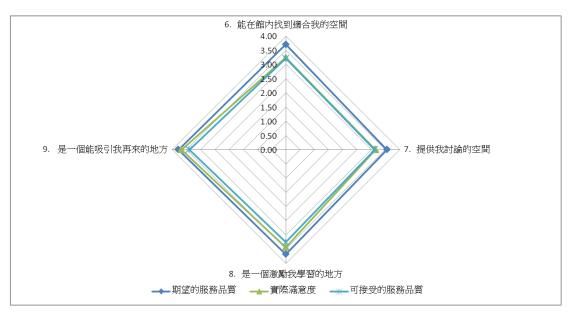


圖 13 圖書館空間構面之服務品質雷達圖

3.圖書館館藏資源

由表 32 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。然此構面中有八項實際感受 的滿意度低於受訪者可接受的服務水準,其中以「館藏視聽資料(DVD、VCD 等),能滿足我的需求」落差最大,其次是「16.館藏線上影音資源,能滿足我 的需求」、「19.網站設計,讓我容易查找服務資訊」。

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

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	0.61	3.69	3.08	3.16	-0.08
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足 我的需求	0.42	3.62	3.20	3.17	0.03
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	0.24	3.59	3.35	3.19	0.16
13.館藏視聽資料(DVD、VCD 等),能滿足我的需求	0.68	3.55	2.87	3.00	-0.13
14.館藏電子書,能滿足我的需求	0.53	3.50	2.97	3.05	-0.08
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足 我的需求	0.53	3.51	2.98	3.06	-0.08
16.館藏線上影音資源,能滿足	0.51	3.51	3.00	3.10	-0.10

我的需求

17.館藏電子報紙,能滿足我的 需求	0.44	3.50	3.06	3.10	-0.04
18.館藏目錄,讓我容易查找館 藏資訊	0.58	3.66	3.08	3.16	-0.08
19.網站設計,讓我容易查找服 務資訊	0.62	3.64	3.02	3.12	-0.10
20.讓我可以從館外連線使用 館藏電子資源	0.44	3.66	3.22	3.19	0.03

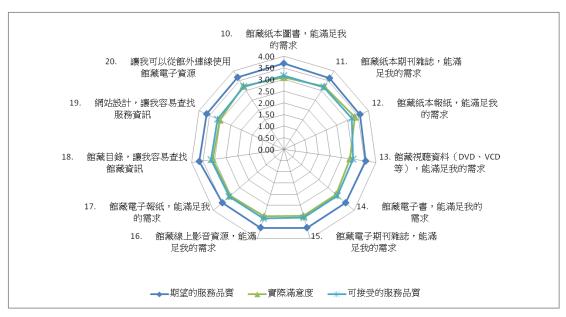


圖 14 圖書館館藏資源構面之服務品質雷達圖

4.圖書館服務

由表 33 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「28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求」、「22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求」二項。其中以「25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿足我的需求」與「24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數,能滿足我的需求」、「29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間),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。

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

圖書館服務構面	期望品質與滿意度之差			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	0.35	3.69	3.34	3.25	0.09
22.圖書的借閱冊數,能滿足我 的需求	0.24	3.71	3.47	3.29	0.18
23.圖書的借閱天數,能滿足我 的需求	0.29	3.70	3.41	3.28	0.13
24.視聽資料(DVD、VCD 等) 的借閱件數,能滿足我的 需求	0.45	3.62	3.17	3.14	0.03
25.視聽資料(DVD、VCD 等) 的借閱天數,能滿足我的 需求	0.48	3.61	3.13	3.12	0.01
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)借用服務,能滿足我的需求	0.41	3.59	3.18	3.13	0.05
27.圖書線上預約服務,能滿足 我的需求	0.36	3.72	3.36	3.28	0.08
28.圖書線上續借服務,能滿足 我的需求	0.21	3.73	3.52	3.33	0.19
29.座位預約登記服務(電腦、 自修室及討論小間),能滿 足我的需求	0.45	3.67	3.22	3.18	0.04
30.兒童服務,能滿足我的需求	0.30	3.65	3.35	3.24	0.11
31.青少年服務,能滿足我的需求	0.29	3.64	3.35	3.20	0.15
32.成年服務,能滿足我的需求	0.26	3.64	3.38	3.25	0.13
33.樂齡服務,能滿足我的需求	0.28	3.60	3.32	3.26	0.06

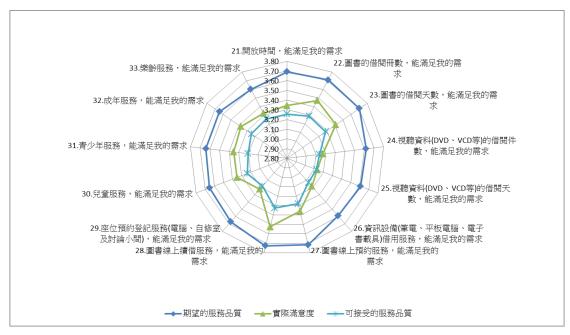


圖 15 圖書館服務構面之服務品質雷達圖

5.圖書館設施

由表 34 和圖 16 可知,圖書館設施構面中,以「37.自助借書設備,能滿足我的需求」最接近受訪者的期望水準,其次是「38.自助還書設備,能滿足需求」和「34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求」。此構面有兩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:「35.停車場的服務,能滿足我的需求」、「40.無線網路環境,能滿足我的需求」。

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
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	0.28	3.66	3.38	3.21	0.17
35.停車場的服務,能滿足我的 需求	0.53	3.56	3.03	3.14	-0.09
36.複印設備,能滿足我的需求	0.32	3.58	3.26	3.23	0.03
37.自助借書設備,能滿足我的需求	0.15	3.75	3.60	3.35	0.25
38.自助還書設備,能滿足我的需求	0.22	3.74	3.52	3.34	0.18
39.電腦設備,能滿足我的需求	0.41	3.63	3.22	3.17	0.05
40.無線網路環境,能滿足我的需求	0.50	3.69	3.19	3.25	-0.06

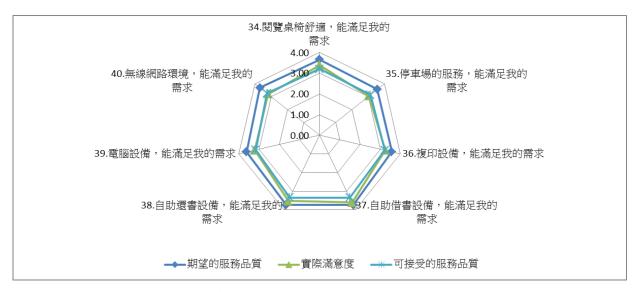


圖 16 圖書館設施構面之服務品質雷達圖

6.圖書館環境

由表 35 與圖 17 可看出,圖書館環境構面中以「44.閱覽空間清潔舒適」較為接近受訪者期望之服務水準,其次是「48.閱覽空間照明適宜」與「45.洗手間清潔乾淨」與「46.內部景觀綠美化合宜」。

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
41.內部空間配置規劃適宜	0.32	3.68	3.36	3.26	0.10
42.內部空間動線規劃適宜	0.37	3.65	3.28	3.21	0.07
43.各項標示指引清楚明確	0.36	3.66	3.30	3.24	0.06
44.閱覽空間清潔舒適	0.13	3.76	3.63	3.41	0.22
45.洗手間清潔乾淨	0.21	3.75	3.54	3.39	0.15
46.內部景觀綠美化合宜	0.22	3.64	3.42	3.24	0.18
47.空調溫度適中	0.24	3.68	3.44	3.28	0.16
48.閱覽空間照明適宜	0.20	3.71	3.51	3.35	0.16
49.書籍排列整齊有序	0.4	3.66	3.21	3.18	0.03
50.網站頁面設計親和	0.44	3.58	3.14	3.11	0.03

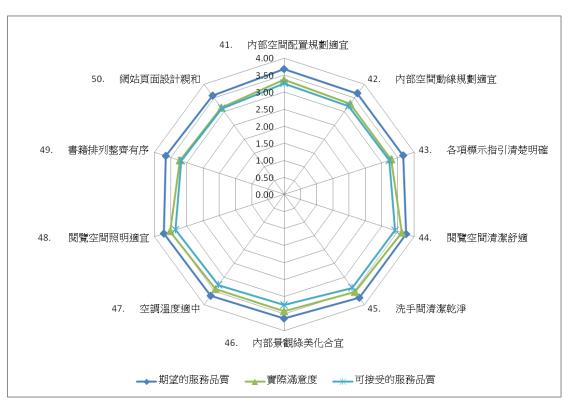


圖 17 圖書館環境構面之服務品質雷達圖

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.性别

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,50 項問項中有二項達到統計上的顯著差異,分別為圖書館設施構面有一項「40.無線網路環境,能滿足我的需求」(t=-2.884, p=0.042);圖書館環境構面有一項「45.洗手間清潔乾淨」(t=2.153, p=0.005)。進一步檢視平均數可以發現,「40.無線網路環境,能滿足我的需求」此項為六項中女性的滿意程度顯著高於男性,而「45.洗手間清潔乾淨」此一項是男性的滿意程度顯著高於女性,詳見表36。

表 36 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	生	T值	p值
14/2/4	平均數	標準差	平均數	標準差		
40.無線網路環境,能滿足我的需求	3.08	0.911	3.27	0.773	-2.884	0.042*
圖書館環境構面						
45.洗手間清潔乾淨	3.59	0.576	3.51	0.635	2.153	0.005**

2.年龄

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,50 項問項中有 20 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,50 項問項中有30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,在各項滿意度上都顯著高於大學與研究所(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,50 項問項中有27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,利用頻率很高和很低的受訪者滿意度相對較高,幾乎每天來館的受訪者對「11.館藏紙本期刊雜誌,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」、「20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源」、「29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間),能滿足我的需求」、「30.兒童服務,能滿足我的需求」、「50.網站頁面設計親和」等都比每二週一次來館的受訪者更為滿意。

伍、調查結論與建議

一、結論

從受訪民眾的基本資料來看,本次調查中,以男性受訪者(61.32%)、年齡在 22-30歲(20.42%)之間、大學教育程度(44.48%)、居住在臺中市(93.63%)之南區(29.97%)、使用頻率每週一至二次(25.8%)的民眾為主。進一步調查民眾到圖書館的次數一年少於六次的原因,主要因為居住地不在圖書館附近(54.87%)。

對於圖書館員構面的部分,平均而言有超過八成八的民眾滿意館員的服務, 甚至在館員的服務態度、回應民眾問題、協助解決問題方面,都得到九成以上的 滿意度。但在館員的主動性以及知識能力方面的滿意度則相對較低,尤其有接近 25%的民眾對館員的主動性不滿意。

對於圖書館空間構面的部分,平均得到超過八成八的民眾支持與肯定,其中 讀者最肯定圖書館「是一個能吸引我再來的地方」,以及「是一個激勵我學習的 地方」,較不滿意的選項則是「提供我討論的空間」。

對於圖書館館藏資源構面方面,平均獲得七成八以上的民眾肯定,其中滿意 度最高的資源類型是「館藏紙本報紙」,高達91.58%,滿意程度較低的是「視 聽資料」,僅有67.35%的民眾表示滿意,其次為「線上影音資源」及「館藏電 子書」。在取用方面,85.59%的民眾滿意「可以從館外連線使用館藏電子資源」。

在圖書館服務構面的部分,平均滿意度為88.85%,其中滿意度高達95.33%的服務為「線上預約服務」,其次為「借閱次數」。依照本館所提供的不同年齡層服務分析,全部四個年齡層對服務的滿意度皆超過九成,其中以對「成年服務」的滿意度最高,為94.92%。

對於圖書館設備構面而言,平均獲得超過八成六民眾的肯定,滿意度最高的是「自助還書設備」,有94.55%,其次為「閱覽桌椅舒適」的91.93%。然而有高達26.27%的民眾最不滿意的服務項目為「停車場的服務」。

在圖書館環境構面方面,平均超過九成的民眾表示滿意,其中滿意度最高的是「閱覽空間清潔舒適」高達 97.27%,其次為「洗手間清潔乾淨」。滿意度較低的項目為「書架排序整齊有序」與「網站頁面設計親和」。

超過六成以上受訪民眾未曾使用過的服務共有九項,多分布於服務構面與館藏資源構面,其中最罕被使用的服務項目為「複印設備」、「樂齡服務」與「館藏電子報紙」,且此三項的未曾使用比例均超過七成。

民眾最常使用的設備設施為「洗手間」,其次為「一樓自助還書機」、「茶水間」。而最滿意的設備設施為「一樓自助還書機」,其次為「洗手間」、「一樓戶外還書口」。對照最常用與最滿意的設備設施,一樓自助還書機與各樓層洗

手間為受訪者最常用、最滿意的設備設施。

在「期望的服務品質」、「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」三個向度方面,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」。其中「期望的服務品質」與「實際感受的滿意度」之間差距較小的項目為:「是一個能吸引我再來的地方」、「自助借書設備,能滿足我的需求」、「閱覽空間清潔舒適」;「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」差距較大的項目依序為:「館藏視聽資料(DVD、VCD等)」、「館藏線上影音資源」、「網站設計」、「停車場的服務」。

在整體滿意度方面,表示非常滿意的受訪者有 27.89%,滿意的受訪者有 71.44%,合計為 99.33%的受訪者感到滿意,僅有 0.67%的受訪者表達非常不滿意或不滿意

二、建議

從「期望的服務品質」、「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」三個向度的差異來看,本館所提供的服務有八成的項目是達到民眾的要求,但仍有若干項目不僅「實際感受滿意度」偏低,與「可接受服務品質」之間的差距也偏高,顯見本館的服務仍有進步空間。本館應深入分析「實際感受的滿意度」低於「可接受的服務品質」的十個項目,並研擬提升服務品質的實際策略與施行辦法。

在進行調查時,本館已正式營運超過一年,民眾的使用習慣與規範也逐漸成形。從本次調查中可見民眾普遍滿意館舍環境清潔與設備的舒適程度,這應是本館與民眾共同努力的成果。然而建築與環境的老化是必然現象,建議本館應繼續努力維持高水準的環境品質,亦持續對民眾施予圖書館利用的公德心教育,以養成高規格的公民素養。

本年度「民眾滿意度暨服務品質調查」問卷雖已較 100 與 101 年度的問卷簡短,但仍有受訪者在開放性問題中表達問卷太長以致影響填答意願的問題。但由於本館重視民眾在「期望的服務品質」、「實際感受的滿意度」、「可接受的服務品質」三個向度的差異,因此即使實際問題僅有 50 題,民眾仍須勾選 150 個項目。為降低民眾填答負擔並提高參與調查的意願,建議可將目前現有的六個構面區分為三組,每年選擇兩個構面施測,並以三年為一個循環完整全部構面的調查,如此不僅可改善民眾填答問卷的困擾,亦可給本館足夠的時間改善特定項目,每個構面三年循環一次的調查結果亦可兼顧每三年進行一次比較研究的需求。

附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表

明婚石口	非常滿意		滿意		不滿	<u></u> 意	非常不	满意	總計	未使用該	項服務
問題項目 -	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	様本數	百分比	様本數 1127 1054 929 1023 893 1145 761 1127 1183 1125 778 665 680 455	様本數	百分比
圖書館館員構面											
1.館員的服務態度良好	486	43.12	576	51.11	59	5.24	6	0.53	1127	61	5.08
2. 館員迅速回應我的詢問	507	48.10	482	45.73	59	5.60	6	0.57	1054	137	11.41
3. 館員能主動幫助我	243	26.16	457	49.19	194	20.88	35	3.77	929	262	21.82
4.館員能協助我解決問題	442	43.21	491	48.00	76	7.43	14	1.37	1023	158	13.16
5.館員有充份的知識回答我的問題	320	35.83	468	52.41	96	10.75	9	1.01	893	301	25.06
圖書館空間構面											
6.能在館內找到適合我的空間	500	43.67	448	39.13	170	14.85	27	2.36	1145	37	3.08
7.提供我討論的空間	279	36.66	338	44.42	125	16.43	19	2.50	761	431	35.89
8.是一個激勵我學習的地方	575	51.02	476	42.24	65	5.77	11	0.98	1127	60	5.00
9.是一個能吸引我再來的地方	836	70.67	311	26.29	33	2.79	3	0.25	1183	8	0.67
圖書館館藏資源構面											
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	388	34.49	480	42.67	221	19.64	36	3.20	1125	59	4.91
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	291	37.40	369	47.43	101	12.98	17	2.19	778	412	34.30
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	294	44.21	315	47.37	48	7.22	8	1.20	665	528	43.96
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等),能 滿足我的需求	166	24.41	292	42.94	189	27.79	33	4.85	680	512	42.63
14.館藏電子書,能滿足我的需求	118	25.93	221	48.57	100	21.98	16	3.52	455	734	61.12
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	107	27.09	189	47.85	83	21.01	16	4.05	395	799	66.53
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	121	28.47	194	45.65	97	22.82	13	3.06	425	776	64.61
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	97	29.85	161	49.54	55	16.92	12	3.69	325	871	72.52
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	313	32.57	441	45.89	174	18.11	33	3.43	961	229	19.07
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	271	28.32	465	48.59	188	19.64	33	3.45	957	235	19.57
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	272	38.80	328	46.79	87	12.41	14	2.00	701	484	40.30
圖書館服務構面											
21.開放時間,能滿足我的需求	551	47.42	487	41.91	97	8.35	27	2.32	1162	20	1.67
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	593	55.27	402	37.47	69	6.43	9	0.84	1073	125	10.41

問題項目 -	非常流		滿意	<u> </u>	不滿	意	非常不	滿意	總計	未使用該	項服務
问超垻日 —	様本數	百分比	樣本數	百分比	様本數	百分比	様本數	百分比	様本數	樣本數	百分比
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	541	51.13	424	40.08	79	7.47	14	1.32	1058	133	11.07
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件	218	35.86	284	46.71	98	16.12	8	1.32	608	590	49.13
數,能滿足我的需求	210	33.00	204	40.71	90	10.12	O	1.32	008	390	47.13
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天	207	34.91	267	45.03	110	18.55	9	1.52	593	602	50.12
數,能滿足我的需求	207	54.71	207	45.05	110	10.55		1.52	373	002	30.12
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載	155	39.24	168	42.53	62	15.70	10	2.53	395	803	66.86
具)借用服務,能滿足我的需求											
27.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	386	50.06	294	38.13	73	9.47	18	2.33	771	426	35.47
28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	423	58.10	271	37.23	27	3.71	7	0.96	728	464	38.63
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討	226	40.87	238	43.04	75	13.56	14	2.53	553	644	53.62
論小間),能滿足我的需求											
30.兒童服務,能滿足我的需求	177	45.74	176	45.48	26	6.72	8	2.07	387	803	66.86
31.青少年服務,能滿足我的需求	188	44.55	204	48.34	21	4.98	9	2.13	422	768	63.95
32.成年服務,能滿足我的需求	248	43.43	294	51.49	25	4.38	4	0.70	571	621	51.71
33.樂齡服務,能滿足我的需求	127	43.64	138	47.42	19	6.53	7	2.41	291	899	74.85
圖書館設施構面											
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	502	48.22	455	43.71	66	6.34	18	1.73	1041	152	12.66
35.停車場的服務,能滿足我的需求	214	37.48	207	36.25	105	18.39	45	7.88	571	619	51.54
36.複印設備,能滿足我的需求	106	38.83	134	49.08	30	10.99	3	1.10	273	921	76.69
37.自助借書設備,能滿足我的需求	644	66.19	276	28.37	47	4.83	6	0.62	973	222	18.48
38.自助還書設備,能滿足我的需求	580	62.57	263	28.37	69	7.44	15	1.62	927	267	22.23
39.電腦設備,能滿足我的需求	331	39.83	370	44.52	111	13.36	19	2.29	831	362	30.14
40.無線網路環境,能滿足我的需求	291	41.63	283	40.49	94	13.45	31	4.43	699	498	41.47
圖書館環境構面											
41.內部空間配置規劃適宜	542	46.36	522	44.65	90	7.70	15	1.28	1169	25	2.08
42.內部空間動線規劃適宜	486	41.54	539	46.07	132	11.28	13	1.11	1170	27	2.25
43.各項標示指引清楚明確	525	44.49	505	42.80	130	11.02	20	1.69	1180	16	1.33
44.閱覽空間清潔舒適	773	65.90	368	31.37	30	2.56	2	0.17	1173	19	1.58
45.洗手間清潔乾淨	674	59.80	395	35.05	50	4.44	8	0.71	1127	69	5.75

問題項目	非常流	非常滿意		满意		不滿意		非常不滿意		未使用該項服務	
内起填口		百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	様本數	百分比	様本數	樣本數	百分比
46.內部景觀綠美化合宜	607	51.88	461	39.40	94	8.03	8	0.68	1170	16	1.33
47.空調溫度適中	632	52.93	460	38.53	95	7.96	7	0.59	1194	4	0.33
48.閱覽空間照明適宜	681	57.61	429	36.29	67	5.67	5	0.42	1182	16	1.33
49.書籍排列整齊有序	470	40.14	510	43.55	163	13.92	28	2.39	1171	24	2.00
50.網站頁面設計親和	324	32.79	494	50.00	153	15.49	17	1.72	988	203	16.90

^{*}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

四 蛭 石 口	非常	滿意	滿	意	不清	荡意	非常	不滿意	總計	未使用言	亥項服務
問題項目 —	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
圖書館館員構面											
1.館員的服務態度良好	749	66.46	372	33.01	6	0.53	(0.00	1127	61	5.08
2. 館員迅速回應我的詢問	706	66.98	339	32.16	9	0.85	(0.00	1054	137	11.41
3.館員能主動幫助我	482	51.88	389	41.87	54	5.81	۷	0.43	929	262	21.82
4.館員能協助我解決問題	680	66.47	329	32.16	14	1.37	(0.00	1023	158	13.16
5.館員有充份的知識回答我的問題	549	61.48	324	36.28	20	2.24	(0.00	893	301	25.06
圖書館空間構面											
6.能在館內找到適合我的空間	833	72.75	295	25.76	14	1.22	3	0.26	1145	37	3.08
7.提供我討論的空間	454	59.66	280	36.79	21	2.76	6	0.79	761	431	35.89
8.是一個激勵我學習的地方	794	70.45	310	27.51	21	1.86	2	0.18	1127	60	5.00
9.是一個能吸引我再來的地方	939	79.37	233	19.70	10	0.85	1	0.08	1183	8	0.67
圖書館館藏資源構面											
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	810	72.00	283	25.16	28	2.49		0.36	1125	59	4.91
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	510	65.55	244	31.36	22	2.83	2	0.26	778	412	34.30
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	415	62.41	228	34.29	20	3.01	2	0.30	665	528	43.96
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等) ,能滿 足我的需求	413	60.74	230	33.82	34	5.00	3	0.44	680	512	42.63
14.館藏電子書,能滿足我的需求	255	56.04	175	38.46	22	4.84	3	0.66	455	734	61.12
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	223	56.46	151	38.23	20	5.06	1	0.25	395	799	66.53
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	238	56.00	167	39.29	18	4.24	2	0.47	425	776	64.61
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	180	55.38	130	40.00	12	3.69	3	0.92	325	871	72.52
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	649	67.53	300	31.22	11	1.14	1	0.10	961	229	19.07
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	637	66.56	299	31.24	19	1.99	2	0.21	957	235	19.57
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	477	68.05	214	30.53	9	1.28	1	0.14	701	484	40.30
圖書館服務構面											
21.開放時間,能滿足我的需求	826	71.08	315	27.11	19	1.64		0.17	1162	20	1.67
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	781	72.79	278	25.91	10	0.93	۷	0.37	1073	125	10.41

問題項目 -	非常	滿意	滿	意	不消	詩 意	非常不滿意		總計	未使用該項服務	
问题 填日 —	様本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	様本數	様本數	百分比
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	761	71.93	284	26.84	10	0.95	3	0.28	1058	133	11.07
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數, 能滿足我的需求	399	65.63	188	30.92	20	3.29	1	0.16	608	590	49.13
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數, 能滿足我的需求	388	65.43	181	30.52	21	3.54	3	0.51	593	602	50.12
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具) 借用服務,能滿足我的需求	252	63.80	126	31.90	15	3.80	2	0.51	395	803	66.86
27.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	565	73.28	196	25.42	7	0.91	3	0.39	771	426	35.47
28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	535	73.49	188	25.82	4	0.55	1	0.14	728	464	38.63
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論 小間),能滿足我的需求	388	70.16	150	27.12	13	2.35	2	0.36	553	644	53.62
30.兒童服務,能滿足我的需求	265	68.48	112	28.94	8	2.07	2	0.52	387	803	66.86
31.青少年服務,能滿足我的需求	279	66.11	135	31.99	7	1.66	1	0.24	422	768	63.95
32.成年服務,能满足我的需求	375	65.67	189	33.10	7	1.23	(0.00	571	621	51.71
33.樂齡服務,能滿足我的需求	185	63.57	98	33.68	6	2.06	2	0.69	291	899	74.85
圖書館設施構面											
34.閱覽桌椅舒適,能满足我的需求	714	68.59	306	29.39	17	1.63	4	0.38	1041	152	12.66
35.停車場的服務,能滿足我的需求	373	65.32	157	27.50	30	5.25	11	1.93	571	619	51.54
36.複印設備,能滿足我的需求	168	61.54	94	34.43	11	4.03	(0.00	273	921	76.69
37.自助借書設備,能滿足我的需求	740	76.05	219	22.51	13	1.34	1	0.10	973	222	18.48
38.自助還書設備,能滿足我的需求	698	75.30	215	23.19	12	1.29	2	0.22	927	267	22.23
39.電腦設備,能滿足我的需求	554	66.67	253	30.45	20	2.41	4	0.48	831	362	30.14
40.無線網路環境,能滿足我的需求	500	71.53	182	26.04	14	2.00	3	0.43	699	498	41.47
圖書館環境構面											
41.內部空間配置規劃適宜	812	69.46	340	29.08	14	1.20	3	0.26	1169	25	2.08
42.內部空間動線規劃適宜	786	67.18	366	31.28	16	1.37	2	0.17	1170	27	2.25
43.各項標示指引清楚明確	802	67.97	357	30.25	20	1.69	1	0.08	1180	16	1.33
44.閱覽空間清潔舒適	900	76.73	268	22.85	4	0.34	1	0.09	1173	19	1.58
45.洗手間清潔乾淨	856	75.95	265	23.51	4	0.35	2	0.18	1127	69	5.75

問題項目	非常	非常滿意 泊		滿意		不滿意		非常不滿意		未使用該項服務	
问 题境日	様本數	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
46.內部景觀綠美化合宜	784	67.01	355	30.34	30	2.56	1	0.09	1170	16	1.33
47.空調溫度適中	831	69.60	344	28.81	18	1.51	1	0.08	1194	4	0.33
48.閱覽空間照明適宜	857	72.50	311	26.31	13	1.10	1	0.08	1182	16	1.33
49.書籍排列整齊有序	796	67.98	350	29.89	22	1.88	3	0.26	1171	24	2.00
50.網站頁面設計親和	605	61.23	356	36.03	24	2.43	3	0.30	988	203	16.90

^{*}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

明 晒 石 口	非常活	满意	满丸	<u> </u>	不滿	意	非常不	滿意	總計	未使用該	項服務
問題項目 -	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	様本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
圖書館館員構面											
1.館員的服務態度良好	280	24.84	733	65.04	106	9.41	8	0.71	1127	61	5.08
2. 館員迅速回應我的詢問	303	28.75	640	60.72	103	9.77	8	0.76	1054	137	11.41
3.館員能主動幫助我	186	20.02	539	58.02	172	18.51	32	3.44	929	262	21.82
4.館員能協助我解決問題	299	29.23	613	59.92	100	9.78	11	1.08	1023	158	13.16
5.館員有充份的知識回答我的問題	235	26.32	535	59.91	110	12.32	13	1.46	893	301	25.06
圖書館空間構面											
6.能在館內找到適合我的空間	390	34.06	621	54.24	115	10.04	19	1.66	1145	37	3.08
7.提供我討論的空間	226	29.70	417	54.80	98	12.88	20	2.63	761	431	35.89
8.是一個激勵我學習的地方	428	37.98	580	51.46	94	8.34	25	2.22	1127	60	5.00
9.是一個能吸引我再來的地方	573	48.44	526	44.46	70	5.92	14	1.18	1183	8	0.67
圖書館館藏資源構面											<u>, </u>
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	345	30.67	635	56.44	126	11.20	19	1.69	1125	59	4.91
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	242	31.11	441	56.68	80	10.28	15	1.93	778	412	34.30
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	217	32.63	370	55.64	68	10.23	10	1.50	665	528	43.96
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等),能滿足我的需求	153	22.50	392	57.65	119	17.50	16	2.35	680	512	42.63
14.館藏電子書,能滿足我的需求	103	22.64	281	61.76	61	13.41	10	2.20	455	734	61.12
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	95	24.05	232	58.73	64	16.20	4	1.01	395	799	66.53
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	116	27.29	241	56.71	61	14.35	7	1.65	425	776	64.61
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	86	26.46	193	59.38	40	12.31	6	1.85	325	871	72.52
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	282	29.34	562	58.48	105	10.93	12	1.25	961	229	19.07
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	256	26.75	577	60.29	108	11.29	16	1.67	957	235	19.57
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	222	31.67	397	56.63	73	10.41	9	1.28	701	484	40.30
圖書館服務構面											
21.開放時間,能滿足我的需求	428	36.83	617	53.10	102	8.78	15	1.29	1162	20	1.67
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	433	40.35	535	49.86	89	8.29	16	1.49	1073	125	10.41

	非常流		满意	<u></u>	不滿	意	非常不	滿意	總計	未使用該項服務	
問題項目 -	様本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	様本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	418	39.51	539	50.95	83	7.84	18	1.70	1058	133	11.07
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數, 能滿足我的需求	177	29.11	348	57.24	72	11.84	11	1.81	608	590	49.13
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數, 能滿足我的需求	168	28.33	340	57.34	75	12.65	10	1.69	593	602	50.12
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具) 借用服務,能滿足我的需求	127	32.15	203	51.39	55	13.92	10	2.53	395	803	66.86
27.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	307	39.82	387	50.19	63	8.17	14	1.82	771	426	35.47
28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	313	42.99	351	48.21	53	7.28	11	1.51	728	464	38.63
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論 小間),能滿足我的需求	190	34.36	288	52.08	60	10.85	15	2.71	553	644	53.62
30.兒童服務,能滿足我的需求	135	34.88	214	55.30	33	8.53	5	1.29	387	803	66.86
31.青少年服務,能滿足我的需求	145	34.36	227	53.79	41	9.72	9	2.13	422	768	63.95
32.成年服務,能滿足我的需求	199	34.85	319	55.87	47	8.23	6	1.05	571	621	51.71
33.樂齡服務,能滿足我的需求	108	37.11	154	52.92	25	8.59	4	1.37	291	899	74.85
圖書館設施構面											
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	370	35.54	536	51.49	115	11.05	20	1.92	1041	152	12.66
35.停車場的服務,能滿足我的需求	192	33.63	288	50.44	68	11.91	23	4.03	571	619	51.54
36.複印設備,能滿足我的需求	93	34.07	151	55.31	27	9.89	2	0.73	273	921	76.69
37.自助借書設備,能滿足我的需求	453	46.56	422	43.37	81	8.32	17	1.75	973	222	18.48
38.自助還書設備,能滿足我的需求	431	46.49	403	43.47	73	7.87	20	2.16	927	267	22.23
39.電腦設備,能滿足我的需求	273	32.85	449	54.03	90	10.83	19	2.29	831	362	30.14
40.無線網路環境,能滿足我的需求	268	38.34	349	49.93	68	9.73	14	2.00	699	498	41.47
圖書館環境構面											
41.內部空間配置規劃適宜	440	37.64	609	52.10	100	8.55	20	1.71	1169	25	2.08
42.內部空間動線規劃適宜	397	33.93	638	54.53	113	9.66	22	1.88	1170	27	2.25
43.各項標示指引清楚明確	432	36.61	615	52.12	115	9.75	18	1.53	1180	16	1.33
44.閱覽空間清潔舒適	579	49.36	513	43.73	68	5.80	13	1.11	1173	19	1.58
45.洗手間清潔乾淨	532	47.20	515	45.70	67	5.94	13	1.15	1127	69	5.75

問題項目	非常流	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		未使用該項服務	
问 超填口	様本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	様本數	樣本數	百分比
46.內部景觀綠美化合宜	443	37.86	589	50.34	115	9.83	23	1.97	1170	16	1.33
47.空調溫度適中	472	39.53	605	50.67	99	8.29	18	1.51	1194	4	0.33
48.閱覽空間照明適宜	528	44.67	554	46.87	89	7.53	11	0.93	1182	16	1.33
49.書籍排列整齊有序	382	32.62	640	54.65	125	10.67	24	2.05	1171	24	2.00
50.網站頁面設計親和	274	27.73	574	58.10	117	11.84	23	2.33	988	203	16.90

^{*}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

明 85 元 口	期望服務	5品質	實際感受	滿意度	可接受服	務品質
問題項目	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
圖書館館員構面						
1.館員的服務態度良好	3.66	.485	3.37	.608	3.14	.593
2. 館員迅速回應我的詢問	3.66	.491	3.41	.624	3.17	.621
3.館員能主動幫助我	3.45	.625	2.98	.788	2.95	.722
4.館員能協助我解決問題	3.65	.505	3.33	.673	3.17	.635
5.館員有充份的知識回答我的問題	3.59	.535	3.23	.673	3.11	.658
圖書館空間構面						
6.能在館內找到適合我的空間	3.71	.496	3.24	.789	3.21	.682
7.提供我討論的空間	3.55	.592	3.15	.780	3.12	.720
8.是一個激勵我學習的地方	3.68	.515	3.43	.648	3.25	.699
9.是一個能吸引我再來的地方	3.78	.438	3.67	.540	3.40	.656
圖書館館藏資源構面						
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	3.69	.535	3.08	.814	3.16	.679
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	3.62	.554	3.20	.743	3.17	.680
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	3.59	.567	3.35	.666	3.19	.672
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿足我的需求	3.55	.612	2.87	.837	3.00	.703
14.館藏電子書,能滿足我的需求	3.50	.622	2.97	.788	3.05	.669
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	3.51	.606	2.98	.803	3.06	.664
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	3.51	.603	3.00	.798	3.10	.689
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	3.50	.617	3.06	.784	3.10	.672
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	3.66	.503	3.08	.799	3.16	.654
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	3.64	.532	3.02	.786	3.12	.658
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	3.66	.507	3.22	.737	3.19	.662
圖書館服務構面						

明据金石口	期望服務	各品質	實際感受	滿意度	可接受服	務品質
問題項目	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
21.開放時間,能滿足我的需求	3.69	.507	3.34	.730	3.25	.666
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	3.71	.497	3.47	.655	3.29	.680
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	3.70	.494	3.41	.686	3.28	.680
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數,能滿足我的需求	3.62	.558	3.17	.738	3.14	.681
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數,能滿足我的需求	3.61	.583	3.13	.761	3.12	.680
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)借用服務,能滿足我的需求	3.59	.591	3.18	.786	3.13	.739
27.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	3.72	.495	3.36	.749	3.28	.689
28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	3.73	.467	3.52	.618	3.33	.676
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間),能滿足我的需求	3.67	.539	3.22	.773	3.18	.727
30.兒童服務,能滿足我的需求	3.65	.547	3.35	.698	3.24	.656
31.青少年服務,能滿足我的需求	3.64	.528	3.35	.676	3.20	.697
32.成年服務,能滿足我的需求	3.64	.504	3.38	.604	3.25	.643
33.樂齡服務,能滿足我的需求	3.60	.569	3.32	.704	3.26	.669
圖書館設施構面						
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	3.66	.529	3.38	.684	3.21	.708
35.停車場的服務,能滿足我的需求	3.56	.684	3.03	.935	3.14	.774
36. 複印設備,能滿足我的需求	3.58	.571	3.26	.691	3.23	.647
37.自助借書設備,能滿足我的需求	3.75	.472	3.60	.611	3.35	.706
38.自助還書設備,能滿足我的需求	3.74	.483	3.52	.704	3.34	.716
39.電腦設備,能滿足我的需求	3.63	.557	3.22	.759	3.17	.706
40.無線網路環境,能滿足我的需求	3.69	.530	3.19	.832	3.25	.708
圖書館環境構面						
41.內部空間配置規劃適宜	3.68	.508	3.36	.680	3.26	.682
42.內部空間動線規劃適宜	3.65	.514	3.28	.703	3.21	.685
43.各項標示指引清楚明確	3.66	.513	3.30	.730	3.24	.684
44.閱覽空間清潔舒適	3.76	.440	3.63	.543	3.41	.652

明暗石口	期望服務	各品質	實際感受	滿意度	可接受服	務品質
問題項目	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
45.洗手間清潔乾淨	3.75	.452	3.54	.617	3.39	.653
46.內部景觀綠美化合宜	3.64	.535	3.42	.668	3.24	.706
47.空調溫度適中	3.68	.503	3.44	.664	3.28	.678
48.閱覽空間照明適宜	3.71	.482	3.51	.624	3.35	.660
49.書籍排列整齊有序	3.66	.528	3.21	.769	3.18	.695
50.網站頁面設計親和	3.58	.557	3.14	.730	3.11	.690

附錄五、性別對各項滿意度之差異檢定

HB HZ -Z C		男性			女性		T值	p值
問題項目	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館館員構面								
1.館員的服務態度良好	413	3.42	0.567	668	3.34	0.629	2.084	0.295
2.館員迅速回應我的詢問	372	3.46	0.602	639	3.39	0.632	1.547	0.756
3.館員能主動幫助我	314	3.02	0.775	578	2.96	0.792	1.132	0.729
4.館員能協助我解決問題	361	3.36	0.669	623	3.31	0.672	1.170	0.642
5.館員有充份的知識回答我的問題	319	3.32	0.661	536	3.18	0.676	2.941	0.131
圖書館空間構面								
6.能在館內找到適合我的空間	420	3.24	0.762	680	3.23	0.810	0.184	0.093
7.提供我討論的空間	265	3.17	0.764	463	3.13	0.790	0.732	0.803
8.是一個激勵我學習的地方	418	3.44	0.644	664	3.43	0.651	0.138	0.823
9.是一個能吸引我再來的地方	441	3.69	0.509	695	3.67	0.559	0.773	0.071
圖書館館藏資源構面								
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	416	3.10	0.807	662	3.08	0.818	0.346	0.542
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	284	3.25	0.737	461	3.17	0.742	1.471	0.324
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	238	3.41	0.648	398	3.31	0.682	1.918	0.763
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等) ,能滿足我的需求	225	2.95	0.822	432	2.83	0.844	1.715	0.205
14.館藏電子書,能滿足我的需求	150	2.96	0.802	283	2.95	0.784	0.119	0.375
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	143	2.96	0.838	235	2.97	0.787	-0.142	0.072
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	145	3.06	0.801	263	2.94	0.796	1.443	0.768
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	116	3.09	0.797	194	3.03	0.781	0.598	0.188
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	351	3.14	0.777	573	3.03	0.819	1.999	0.901
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	338	3.09	0.802	580	2.97	0.784	2.161	0.074

20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	247	3.26	0.752	422	3.20	0.738	0.941	0.307
圖書館服務構面								
21.開放時間,能滿足我的需求	428	3.33	0.713	686	3.35	0.745	-0.368	0.258
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	387	3.48	0.633	643	3.47	0.670	0.198	0.129
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	384	3.39	0.699	632	3.43	0.677	-0.979	0.582
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數,能滿足我的需求	193	3.16	0.757	390	3.16	0.734	-0.053	0.374
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿足我的需求	188	3.23	0.721	380	3.09	0.777	2.057	0.843
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)借用服務,能 滿足我的需求	144	3.16	0.816	232	3.19	0.779	-0.407	0.501
27.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	263	3.41	0.740	477	3.33	0.758	1.309	0.766
28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	252	3.54	0.601	447	3.52	0.631	0.458	0.380
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間),能滿足 我的需求	196	3.23	0.788	334	3.20	0.767	0.446	0.559
30.兒童服務,能滿足我的需求	109	3.33	0.708	252	3.34	0.705	-0.136	0.790
31.青少年服務,能滿足我的需求	153	3.33	0.669	248	3.34	0.691	-0.134	0.656
32.成年服務,能滿足我的需求	200	3.39	0.573	337	3.36	0.626	0.479	0.237
33.樂齡服務,能滿足我的需求	96	3.36	0.667	174	3.27	0.73	1.049	0.924
圖書館設施構面								
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	374	3.41	0.660	624	3.37	0.700	0.904	0.518
35.停車場的服務,能滿足我的需求	200	3.11	0.958	343	2.99	0.919	1.439	0.270
36.複印設備,能滿足我的需求	91	3.30	0.658	168	3.22	0.721	0.840	0.455
37.自助借書設備,能滿足我的需求	346	3.61	0.629	593	3.60	0.608	0.309	0.954
38.自助還書設備,能滿足我的需求	337	3.56	0.671	554	3.51	0.720	1.008	0.120
39.電腦設備,能滿足我的需求	299	3.21	0.767	496	3.22	0.763	-0.150	0.935
40.無線網路環境,能滿足我的需求	257	3.08	0.911	415	3.27	0.773	-2.884	0.042*
圖書館環境構面								
41.內部空間配置規劃適宜	434	3.41	0.678	688	3.33	0.684	1.761	0.821
42.內部空間動線規劃適宜	434	3.3	0.699	689	3.27	0.710	0.838	0.794

43.各項標示指引清楚明確	434	3.35	0.705	698	3.27	0.745	1.948	0.396
44.閱覽空間清潔舒適	437	3.64	0.517	688	3.63	0.556	0.387	0.178
45.洗手間清潔乾淨	424	3.59	0.576	656	3.51	0.635	2.153	0.005**
46.內部景觀綠美化合宜	432	3.42	0.690	691	3.43	0.648	-0.152	0.101
47.空調溫度適中	440	3.44	0.655	706	3.44	0.669	0.045	0.660
48.閱覽空間照明適宜	438	3.52	0.592	697	3.51	0.643	0.175	0.080
49.書籍排列整齊有序	434	3.21	0.737	689	3.20	0.797	0.234	0.081
50.網站頁面設計親和	353	3.09	0.783	595	3.16	0.703	-1.342	0.051

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
圖書館館員構面															
1.館員的服務態度良好	3.44	3.32	3.29	3.37	3.32	3.40	3.41	3.46	3.29	3.47	3.60	3.46	3.37	1.036	.411
2.館員迅速回應我的詢問	3.43	3.35	3.43	3.39	3.32	3.51	3.41	3.53	3.34	3.53	3.56	3.54	3.41	1.215	.272
3.館員能主動幫助我	3.30	2.85	2.83	2.91	2.84	3.09	3.05	3.14	2.97	3.23	3.21	3.31	2.98	3.004	.001**
4.館員能協助我解決問題	3.36	3.33	3.36	3.31	3.26	3.40	3.33	3.32	3.03	3.50	3.61	3.50	3.33	1.393	.170
5.館員有充份的知識回答我的問題	3.31	3.08	3.25	3.19	3.21	3.30	3.12	3.36	3.21	3.50	3.50	3.63	3.23	2.035	.023*
圖書館空間構面															
6.能在館內找到適合我的空間	3.33	3.27	3.12	3.14	3.18	3.35	3.30	3.28	3.21	3.40	3.41	3.75	3.24	1.736	.061
7.提供我討論的空間	3.38	3.16	3.07	3.17	3.15	3.15	3.04	3.14	3.04	3.20	3.45	3.57	3.15	0.958	.484
8.是一個激勵我學習的地方	3.47	3.40	3.35	3.39	3.42	3.53	3.45	3.48	3.29	3.67	3.68	3.58	3.43	1.553	.107
9.是一個能吸引我再來的地方	3.66	3.72	3.62	3.65	3.68	3.73	3.68	3.68	3.54	3.69	3.73	3.54	3.67	0.691	.748
圖書館館藏資源構面															
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	3.38	3.19	3.08	2.92	3.14	3.04	3.07	3.00	3.09	3.15	3.33	3.46	3.08	2.337	.008**
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的 需求	3.42	3.29	3.16	3.12	3.20	3.14	3.23	3.04	3.20	3.48	3.31	3.50	3.20	1.402	.167
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	3.36	3.40	3.19	3.37	3.27	3.32	3.40	3.31	3.45	3.54	3.31	3.58	3.35	0.953	.489
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等),能滿足我的需求	3.18	3.06	2.74	2.89	2.77	2.81	2.69	2.93	2.67	3.04	2.92	3.40	2.87	2.062	.021*

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
14.館藏電子書,能滿足我的需求	3.52	3.17	2.83	2.97	2.84	2.85	2.77	2.94	2.94	3.33	2.80	3.71	2.97	3.111	.000***
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	3.67	3.24	2.82	2.90	2.82	2.95	2.87	2.81	2.85	3.33	2.83	3.50	2.98	2.997	.001**
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	3.48	3.26	2.86	2.91	2.81	2.89	2.92	2.91	2.72	3.39	3.00	3.71	3.00	3.162	.000***
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	3.67	3.24	2.84	3.04	2.76	3.02	3.00	2.93	3.12	3.38	3.00	3.71	3.06	2.627	.003**
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏 資訊	3.35	3.14	2.99	3.00	3.06	3.14	3.12	3.09	2.89	2.92	3.38	3.17	3.08	1.372	.181
19.網站設計,讓我容易查找服務 資訊	3.46	3.40	3.15	3.17	3.14	3.19	3.25	3.09	3.09	3.50	3.63	3.00	3.22	1.843	.043*
20.讓我可以從館外連線使用館 藏電子資源	3.33	3.48	3.26	3.38	3.32	3.28	3.27	3.21	3.35	3.46	3.55	3.67	3.34	1.741	.061
圖書館服務構面															
21.開放時間,能滿足我的需求	3.51	3.58	3.49	3.38	3.50	3.41	3.47	3.48	3.56	3.47	3.61	3.55	3.47	1.569	.102
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	3.38	3.44	3.34	3.39	3.39	3.40	3.48	3.49	3.32	3.52	3.61	3.45	3.41	1.074	.379
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	3.48	3.37	3.00	3.17	3.03	3.09	3.17	3.19	3.08	3.21	3.44	3.56	3.17	0.634	.801
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借 閱件數,能滿足我的需求	3.50	3.26	3.17	3.09	3.00	3.05	2.99	3.22	3.17	3.33	3.50	3.44	3.13	2.049	.022*
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借 閱天數,能滿足我的需求	3.52	3.35	3.17	3.15	3.17	3.00	2.94	3.17	3.15	3.31	3.33	3.33	3.18	1.861	.042*
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)借用服務,能滿足我的需求	3.63	3.46	3.33	3.27	3.32	3.33	3.33	3.31	3.40	3.46	3.63	3.71	3.36	1.324	.209

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
27.圖書線上預約服務,能滿足我 的需求	3.72	3.54	3.62	3.46	3.56	3.40	3.55	3.59	3.46	3.57	3.67	3.71	3.53	1.221	.269
28.圖書線上續借服務,能滿足我 的需求	3.56	3.36	3.20	3.12	3.22	3.11	3.04	3.27	3.13	3.19	3.60	3.67	3.22	1.143	.324
29.座位預約登記服務(電腦、自 修室及討論小間),能滿足我 的需求	3.56	3.36	3.20	3.12	3.22	3.11	3.04	3.27	3.13	3.19	3.60	3.67	3.22	1.813	.049*
30.兒童服務,能滿足我的需求	3.68	3.25	3.12	3.37	3.26	3.23	3.36	3.61	3.46	3.15	4.00	3.50	3.35	1.822	.049*
31.青少年服務,能滿足我的需求	3.45	3.38	3.38	3.37	3.35	3.22	3.23	3.35	3.55	3.36	3.00	3.50	3.35	0.529	.884
32.成年服務,能滿足我的需求	3.83	3.37	3.37	3.35	3.38	3.28	3.37	3.35	3.50	3.36	3.64	3.60	3.38	1.321	.209
33.樂齡服務,能滿足我的需求	3.88	3.48	3.11	3.33	3.21	3.13	3.41	3.27	3.44	3.27	3.69	3.44	3.32	1.626	.091
圖書館設施構面															
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	3.74	3.50	3.40	3.30	3.43	3.28	3.26	3.38	3.26	3.34	3.76	3.42	3.38	3.174	.000***
35.停車場的服務,能滿足我的需求	3.60	3.31	3.02	2.89	2.91	3.08	3.06	3.14	2.64	3.10	3.70	3.38	3.03	2.146	.016*
36.複印設備,能滿足我的需求	3.93	3.40	2.89	3.19	3.12	3.18	3.07	3.42	3.50	3.40	3.43	3.60	3.26	2.835	.002**
37.自助借書設備,能滿足我的需求	3.80	3.74	3.51	3.57	3.61	3.55	3.59	3.63	3.48	3.62	3.60	3.44	3.60	1.576	.100
38.自助還書設備,能滿足我的需求	3.64	3.67	3.53	3.50	3.44	3.49	3.44	3.49	3.43	3.54	3.80	3.56	3.52	1.132	.332
39.電腦設備,能滿足我的需求	3.49	3.36	3.12	3.16	3.17	3.13	3.18	3.22	3.42	3.17	3.60	3.38	3.22	1.787	.052
40.無線網路環境,能滿足我的需求	3.33	3.30	3.24	3.21	3.06	3.10	3.15	3.11	3.11	3.41	3.40	3.33	3.19	0.853	.587

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
圖書館環境構面															
41.內部空間配置規劃適宜	3.58	3.43	3.31	3.27	3.38	3.30	3.40	3.40	3.31	3.42	3.52	3.54	3.36	1.546	.109
42.內部空間動線規劃適宜	3.46	3.31	3.21	3.23	3.30	3.22	3.31	3.36	3.26	3.22	3.45	3.38	3.28	0.987	.456
43.各項標示指引清楚明確	3.45	3.38	3.30	3.25	3.20	3.26	3.25	3.43	3.31	3.34	3.57	3.38	3.30	1.301	.218
44.閱覽空間清潔舒適	3.87	3.79	3.65	3.61	3.58	3.61	3.59	3.57	3.40	3.50	3.45	3.69	3.63	3.591	.000***
45.洗手間清潔乾淨	3.82	3.64	3.52	3.52	3.52	3.45	3.52	3.52	3.44	3.49	3.38	3.67	3.54	1.957	.029*
46.內部景觀綠美化合宜	3.54	3.57	3.45	3.39	3.36	3.37	3.36	3.42	3.38	3.41	3.50	3.67	3.43	1.437	.150
47.空調溫度適中	3.46	3.37	3.39	3.44	3.44	3.47	3.47	3.46	3.51	3.40	3.64	3.54	3.44	0.545	.873
48.閱覽空間照明適宜	3.56	3.56	3.46	3.47	3.49	3.49	3.52	3.61	3.49	3.57	3.64	3.62	3.51	0.645	.791
49.書籍排列整齊有序	3.25	3.21	3.03	3.17	3.15	3.28	3.35	3.40	3.20	3.23	3.38	3.54	3.21	2.049	.021*
50.網站頁面設計親和	3.34	3.28	3.15	3.01	2.98	3.10	3.18	3.35	3.17	3.23	3.31	3.67	3.14	2.817	.001**

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	年齢	·····································	平均差異	標準差	p值
圖書館服務構面					
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	12~14 歲	22~30 歲	.451	.120	.012*
14.館藏電子書,能滿足我的需求	12~14 歲	18~21 歲	.688	.199	.040*
	12~14 歲	31~35 歲	.678	.187	.021*
	12~14 歲	36~40 歲	.669	.185	.023*
	12~14 歲	41~45 歲	.753	.192	.007**
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	12~14 歲	18~21 歲	.846	.223	.011*
	12~14 歲	22~30 歲	.764	.206	.016*
	12~14 歲	31~35 歲	.847	.215	.006**
	12~14 歲	36~40 歲	.720	.212	.049*
	12~14 歲	41~45 歲	.795	.223	.026*
	12~14 歲	46~50 歲	.852	.238	.025*
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	12~14 歲	18~21 歲	.823	.239	.043*
	12~14 歲	31~35 歲	.904	.233	.008**
圖書館設施構面					
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	12~14 歲	22~30 歲	.435	.110	.005**
	12~14 歲	36~40 歲	.460	.117	.006**
	12~14 歲	41~45 歲	.480	.119	.004**
36.複印設備,能滿足我的需求	12~14 歲	18~21 歲	1.034	.235	.001**
	12~14 歲	22~30 歲	.743	.200	.016*
	12~14 歲	31~35 歲	.807	.213	.012*
	12~14 歲	36~40 歲	.754	.207	.022*
	12~14 歲	41~45 歲	.862	.216	.006**
圖書館環境構面	·	<u> </u>			
44.閱覽空間清潔舒適	12~14 歲	31~35 歲	.289	.085	.044*

問題項目	年齢	年齢層		標準差	p值	
	12~14 歲	51~55 歲	.473	.116	.003**	
	15~17 歲	51~55 歲	.385	.100	.008**	
45.洗手間清潔乾淨	12~14 歲	36~40 歲	.370	.101	.018*	

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
圖書館館員構面									
1.館員的服務態度良好	3.71	3.42	3.38	3.36	3.36	3.35	3.37	.640	.669
2. 館員迅速回應我的詢問	3.75	3.38	3.39	3.42	3.40	3.45	3.41	.505	.773
3. 館員能主動幫助我	3.75	3.17	2.96	3.09	2.92	2.94	2.98	2.579	.025*
4.館員能協助我解決問題	3.60	3.39	3.32	3.33	3.32	3.32	3.33	.310	.907
5.館員有充份的知識回答我的問題	3.71	3.32	3.15	3.17	3.24	3.26	3.23	1.598	.158
圖書館空間構面									
6.能在館內找到適合我的空間	3.83	3.38	3.23	3.32	3.19	3.24	3.24	1.990	.078
7.提供我討論的空間	4.00	3.42	3.11	2.96	3.14	3.19	3.15	3.894	.002**
8.是一個激勵我學習的地方	3.50	3.53	3.36	3.48	3.44	3.40	3.43	1.177	.318
9.是一個能吸引我再來的地方	3.71	3.69	3.68	3.63	3.68	3.67	3.67	.284	.922
圖書館館藏資源構面									
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	3.50	3.37	3.21	3.10	3.01	2.94	3.08	5.300	.000***
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	3.60	3.37	3.30	3.13	3.17	3.13	3.20	1.942	.085
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	4.00	3.36	3.41	3.33	3.30	3.38	3.34	1.288	.267
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等) ,能滿	3.75	3.15	2.98	2.83	2.83	2.68	2.87	3.576	.003**
足我的需求									
14.館藏電子書,能滿足我的需求	4.00	3.44	3.10	2.84	2.95	2.74	2.96	5.994	.000***
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	4.00	3.58	3.07	2.89	2.96	2.70	2.97	5.886	.000***
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	3.67	3.42	3.13	2.86	2.94	2.82	2.99	4.068	.001**
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	4.00	3.60	3.11	3.02	3.02	2.80	3.05	4.532	.001**
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	3.50	3.39	3.10	2.98	3.02	3.11	3.07	3.389	.005**
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	3.50	3.28	3.13	2.96	2.95	2.99	3.01	3.409	.005**
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	3.40	3.46	3.31	3.11	3.20	3.16	3.22	2.058	.069

圖書館服務構面									
21.開放時間,能滿足我的需求	3.57	3.45	3.41	3.32	3.32	3.27	3.34	1.370	.233
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	3.86	3.53	3.51	3.49	3.45	3.43	3.47	1.050	.387
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	3.71	3.29	3.50	3.42	3.40	3.35	3.41	1.676	.138
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數,能滿足 我的需求	3.67	3.59	3.29	3.04	3.10	3.14	3.17	4.946	.000***
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數,能滿足 我的需求	3.33	3.53	3.25	2.97	3.07	3.14	3.13	3.857	.002**
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)借用服務,能滿足我的需求	3.67	3.45	3.30	2.97	3.19	3.06	3.19	2.704	.020*
27.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	3.75	3.57	3.46	3.26	3.32	3.32	3.36	2.403	.036*
28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	3.75	3.60	3.57	3.40	3.53	3.51	3.52	1.310	.258
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間), 能滿足我的需求	3.75	3.49	3.39	2.93	3.15	3.19	3.22	5.554	.000***
30.兒童服務,能滿足我的需求	4.00	3.57	3.42	3.11	3.41	3.26	3.35	3.768	.002**
31.青少年服務,能滿足我的需求	4.00	3.44	3.37	3.09	3.40	3.32	3.35	3.139	.009**
32.成年服務,能滿足我的需求	4.00	3.73	3.38	3.33	3.35	3.38	3.38	2.121	.061
33.樂齡服務,能滿足我的需求	4.00	3.85	3.41	3.11	3.32	3.30	3.32	3.371	.006**
圖書館設施構面									
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	3.67	3.71	3.45	3.19	3.36	3.37	3.38	6.277	.000***
35.停車場的服務,能滿足我的需求	4.00	3.48	3.16	3.01	2.95	3.08	3.03	2.311	.043*
36.複印設備,能滿足我的需求	4.00	3.71	3.42	3.19	3.19	3.09	3.25	3.973	.002**
37.自助借書設備,能滿足我的需求	3.67	3.80	3.66	3.49	3.60	3.51	3.60	3.293	.006**
38.自助還書設備,能滿足我的需求	3.50	3.70	3.57	3.45	3.51	3.43	3.52	1.685	.136
39.電腦設備,能滿足我的需求	3.60	3.50	3.26	3.21	3.18	3.12	3.22	2.633	.023*
40.無線網路環境,能滿足我的需求	3.50	3.26	3.28	3.06	3.22	3.04	3.19	1.806	.109
圖書館環境構面									
41.內部空間配置規劃適宜	3.83	3.53	3.45	3.32	3.30	3.36	3.36	3.247	.006**

42.內部空間動線規劃適宜	3.67	3.42	3.36	3.22	3.24	3.26	3.28	2.251	.047
43.各項標示指引清楚明確	3.86	3.42	3.42	3.24	3.25	3.24	3.30	3.485	.004**
44.閱覽空間清潔舒適	4.00	3.85	3.72	3.54	3.59	3.59	3.63	6.476	.000***
45.洗手間清潔乾淨	4.00	3.74	3.63	3.41	3.51	3.49	3.54	5.229	.000***
46.內部景觀綠美化合宜	3.43	3.54	3.52	3.30	3.41	3.38	3.42	2.719	.019*
47.空調溫度適中	3.86	3.44	3.42	3.39	3.45	3.43	3.44	.791	.556
48.閱覽空間照明適宜	3.83	3.48	3.56	3.50	3.49	3.50	3.51	.796	.553
49.書籍排列整齊有序	3.43	3.29	3.19	3.21	3.18	3.30	3.21	.888	.488
50.網站頁面設計親和	3.50	3.33	3.29	3.09	3.09	3.01	3.14	4.384	.001**

註:* p<.05 **p<.01 ***p<.001

附錄九、教育程度對各項滿意度之事後成對比較

問項		育程度	平均差異	標準差	p值
圖書館空間構面					
7.提供我討論的空間	國(初)中	專科學校	.459*	.122	.003**
圖書館館藏資源構面					
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	國(初)中	大學	.357*	.097	.003**
		研究所(含)以上	.433*	.110	.001**
	高中(職)	大學	.198*	.065	.036*
		研究所(含)以上	.274*	.084	.016*
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等),能滿足我的需求	國(初)中	研究所(含)以上	.465*	.147	.024*
14.館藏電子書,能滿足我的需求	國小(含)以下	研究所(含)以上	1.264*	.394	.021*
	國(初)中	專科學校	.595*	.164	.005**
		大學	.491*	.146	.012*
		研究所(含)以上	.701*	.163	.000***
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	.683*	.180	.003**
		大學	.621*	.163	.002**
		研究所(含)以上	.875*	.184	.000***
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	.569*	.166	.010*
		大學	.481*	.149	$.020^{*}$
		研究所(含)以上	.608*	.170	.006**
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	國小(含)以下	研究所(含)以上	1.204^{*}	.397	.039*
	國(初)中	大學	.578*	.183	.025*
		研究所(含)以上	.804*	.202	.001**
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	國(初)中	專科學校	.408*	.121	.011*
		大學	.373*	.103	.005**
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	國(初)中	大學	.326*	.104	.025*

圖書館服務構面					
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數,能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	.546*	.133	.001**
		大學	.495*	.118	.000***
		研究所(含)以上	.448*	.132	$.011^{*}$
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數,能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	.559*	.145	.002**
		大學	.452*	.131	$.009^{**}$
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)借用服務,能滿足我的需	求 國(初)中	專科學校	.484*	.159	$.038^{*}$
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間),能滿足我的需求	求 國(初)中	專科學校	.561*	.134	.001**
		大學	$.339^{*}$.113	$.040^{*}$
	高中(職)	專科學校	.461*	.113	.001**
30.兒童服務,能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	.466*	.140	.015*
	專科學校	大學	307*	.096	.021*
31.青少年服務,能滿足我的需求	大學	專科學校	.310*	.104	.046*
33.樂齡服務,能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	.733*	.211	.009**
圖書館設施構面					
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	.519*	.098	.000***
		大學	.345*	.085	.001**
		研究所(含)以上	.342*	.098	$.007^*$
	高中(職)	專科學校	.259*	.075	$.008^*$
36.複印設備,能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	.527*	.176	.046*
		大學	.526*	.160	$.017^*$
		研究所(含)以上	.625*	.178	.008**
37.自助借書設備,能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	$.305^{*}$.091	.013*
		研究所(含)以上	$.287^{*}$.089	$.020^{*}$
39.電腦設備,能滿足我的需求	國(初)中	大學	.315*	.103	.036*
		研究所(含)以上	$.377^*$.116	$.019^{*}$
圖書館環境構面					
43.各項標示指引清楚明確	高中(職)	大學	.168*	.057	.048*

44.閱覽空間清潔舒適	國(初)中	專科學校	.306*	.073	.000***
		大學	$.260^{*}$.063	.001*
		研究所(含)以上	$.255^*$.072	.006**
	高中(職)	專科學校	.181*	.056	.017*
		大學	.135*	.042	.021*
45.洗手間清潔乾淨	國(初)中	專科學校	.334*	.085	.001**
		大學	$.229^*$.074	.032*
		研究所(含)以上	.253*	.084	.041*
	高中(職)	專科學校	$.219^{*}$.064	.010*
46.內部景觀綠美化合宜	高中(職)	專科學校	.219*	.070	.025*
50.網站頁面設計親和	國(初)中	研究所(含)以上	.327*	.105	.030*
	高中(職)	大學	$.200^{*}$.064	$.028^{*}$
		研究所(含)以上	$.287^*$.080	$.006^{*}$

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	毎月一次	每二個 月一次	一年少於六次	總平均	F值	p值
圖書館館員構面										
1.館員的服務態度良好	3.49	3.30	3.32	3.36	3.41	3.29	3.51	3.37	2.697	.013*
2. 館員迅速回應我的詢問	3.49	3.39	3.39	3.35	3.44	3.38	3.53	3.41	1.439	.196
3.館員能主動幫助我	3.13	2.97	2.98	2.87	2.94	2.90	3.17	2.98	2.074	.054
4.館員能協助我解決問題	3.39	3.27	3.30	3.27	3.38	3.32	3.48	3.33	1.761	.104
5.館員有充份的知識回答我的問題	3.36	3.14	3.20	3.21	3.24	3.14	3.42	3.23	2.255	.036*
圖書館空間構面										
6.能在館內找到適合我的空間	3.27	3.30	3.22	3.13	3.30	3.16	3.36	3.24	1.633	.135
7.提供我討論的空間	3.16	3.17	3.16	2.96	3.21	3.02	3.35	3.15	2.535	.020*
8.是一個激勵我學習的地方	3.58	3.48	3.42	3.38	3.50	3.19	3.44	3.44	2.905	.008**
9.是一個能吸引我再來的地方	3.83	3.67	3.66	3.68	3.68	3.50	3.71	3.68	2.398	.026*
圖書館館藏資源構面										
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	3.21	3.10	3.09	3.01	3.12	2.96	3.14	3.09	1.049	.392
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	3.53	3.18	3.20	3.13	3.18	3.11	3.27	3.20	2.258	.036*
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	3.50	3.36	3.37	3.32	3.29	3.33	3.34	3.35	.618	.716
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿	3.07	2.77	2.89	2.83	2.85	2.84	3.06	2.88	1.163	.325
足我的需求										
14.館藏電子書,能滿足我的需求	3.19	2.97	2.86	2.99	2.97	2.75	3.22	2.97	1.863	.086
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	3.28	3.07	2.91	2.92	2.99	2.69	3.00	2.97	1.354	.232
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	3.25	3.07	3.00	2.81	2.97	2.86	3.07	2.99	1.419	.206
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	3.28	3.02	3.10	2.98	3.00	2.80	3.06	3.05	.841	.539
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	3.46	3.11	3.02	2.97	3.17	2.75	3.14	3.08	5.625	.000***
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	3.34	3.07	3.06	2.87	3.02	2.76	3.08	3.02	4.357	.000***

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	毎月一次	每二個 月一次	一年少 於六次	總平均	F值	p值
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	3.53	3.25	3.26	3.07	3.24	3.11	3.19	3.22	2.569	.018*
圖書館服務構面										
21.開放時間,能滿足我的需求	3.36	3.32	3.31	3.26	3.38	3.30	3.54	3.35	2.406	.026*
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	3.54	3.45	3.48	3.44	3.49	3.39	3.53	3.47	.533	.784
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	3.55	3.33	3.48	3.37	3.39	3.22	3.50	3.41	2.496	.021*
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數,能 滿足我的需求	3.36	3.19	3.22	3.08	3.12	2.97	3.28	3.17	1.548	.160
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數,能 滿足我的需求	3.42	3.25	3.20	3.00	2.95	2.97	3.29	3.13	3.731	.001**
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具) 借用服務,能滿足我的需求	3.48	3.32	3.12	3.14	3.02	3.14	3.41	3.19	2.180	.044*
27.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	3.49	3.39	3.36	3.33	3.26	3.33	3.54	3.36	1.322	.245
28.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	3.59	3.54	3.55	3.46	3.50	3.50	3.63	3.53	.703	.647
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論 小間),能滿足我的需求	3.45	3.30	3.27	3.00	3.14	3.12	3.33	3.22	2.635	.016*
30.兒童服務,能滿足我的需求	3.75	3.33	3.29	3.11	3.47	3.28	3.48	3.35	3.640	.002**
31.青少年服務,能滿足我的需求	3.45	3.28	3.32	3.27	3.44	3.37	3.47	3.36	.865	.520
32.成年服務,能滿足我的需求	3.57	3.33	3.31	3.27	3.50	3.41	3.48	3.38	2.529	.020*
33.樂齡服務,能滿足我的需求	3.56	3.37	3.28	3.13	3.46	3.00	3.43	3.33	1.699	.121
圖書館設施構面										
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	3.49	3.26	3.37	3.30	3.47	3.41	3.52	3.39	2.927	.008**
35.停車場的服務,能滿足我的需求	3.15	2.88	2.99	2.88	3.02	3.13	3.49	3.04	3.790	.001**
36.複印設備,能滿足我的需求	3.48	3.18	3.22	3.14	3.32	3.36	3.35	3.26	.888	.504
37.自助借書設備,能滿足我的需求	3.65	3.65	3.61	3.50	3.63	3.61	3.64	3.60	1.288	.260
38.自助還書設備,能滿足我的需求	3.50	3.52	3.48	3.43	3.58	3.56	3.68	3.52	1.639	.133

問題項目	幾 乎每 天	每週三 次(含)以 上	毎週一 至二次	每二週 一次	毎月一次	每二個 月一次	一年少 於六次	總平均	F值	p值
39.電腦設備,能滿足我的需求	3.41	3.22	3.26	3.09	3.21	3.17	3.24	3.22	1.522	.168
40.無線網路環境,能滿足我的需求	3.16	3.19	3.18	3.04	3.27	3.24	3.37	3.19	1.386	.218
圖書館環境構面										
41.內部空間配置規劃適宜	3.54	3.28	3.38	3.29	3.36	3.31	3.46	3.36	2.131	.047*
42.內部空間動線規劃適宜	3.51	3.23	3.30	3.19	3.28	3.26	3.35	3.28	2.325	.031*
43.各項標示指引清楚明確	3.53	3.25	3.29	3.25	3.33	3.24	3.36	3.30	1.843	.088
44.閱覽空間清潔舒適	3.67	3.57	3.63	3.60	3.69	3.55	3.70	3.63	1.425	.201
45.洗手間清潔乾淨	3.67	3.43	3.54	3.53	3.58	3.53	3.55	3.54	1.527	.166
46.內部景觀綠美化合宜	3.56	3.39	3.42	3.30	3.47	3.44	3.52	3.43	2.499	.021*
47.空調溫度適中	3.39	3.31	3.40	3.46	3.53	3.38	3.54	3.44	2.566	.018*
48.閱覽空間照明適宜	3.53	3.45	3.45	3.50	3.57	3.49	3.64	3.51	2.055	.056
49.書籍排列整齊有序	3.38	3.21	3.20	3.16	3.24	3.06	3.29	3.21	1.454	.191
50.網站頁面設計親和	3.40	3.11	3.13	2.99	3.14	2.97	3.38	3.14	5.192	.000***

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
圖書館空間構面					
7.提供我討論的空間	每二週一次	一年少於六次	395	.111	.008**
8.是一個激勵我學習的地方	幾乎每天	每二個月一次	.387	.109	.008**
	每月一次	每二個月一次	.301	.090	.019*
圖書館館藏資源構面					
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	幾乎每天	每二週一次	.403	.119	.015*
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	幾乎每天	每週一至二次	.439	.108	.001**
	幾乎每天	每二週一次	.495	.112	.000***
	幾乎每天	每二個月一次	.717	.143	.000***
	每月一次	每二個月一次	.421	.121	.011*
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	幾乎每天	每二週一次	.470	.112	.001**
	幾乎每天	每二個月一次	.580	.140	.001**
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	幾乎每天	每二週一次	.462	.128	.007*
圖書館服務構面					
21.開放時間,能滿足我的需求	每二週一次	一年少於六次	283	.080	.008**
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿足	幾乎每天	每月一次	.469	.142	.021*
我的需求					
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間),	幾乎每天	每二週一次	.451	.134	.018*
能滿足我的需求					
30.兒童服務,能滿足我的需求	幾乎每天	每二週一次	.637	.162	.002**
	每二週一次	每月一次	356	.112	.034*
圖書館設施構面					
34.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	每週三次(含)以上	一年少於六次	258	.084	.044*
35.停車場的服務,能滿足我的需求	每週三次(含)以上	一年少於六次	608	.159	.003**
	每週一至二次	一年少於六次	492	.133	.005**

問題項目	利用	頻率	平均差異	標準差	p值
	每二週一次	一年少於六次	608	.141	.000***
	每月一次	一年少於六次	466	.143	.025*
圖書館環境構面					
42.內部空間動線規劃適宜	幾乎每天	每二週一次	.318	.095	.017*
47.空調溫度適中	每週三次(含)以上	每月一次	225	.070	.026*
50.網站頁面設計親和	幾乎每天	每二週一次	.405	.104	.002**
	幾乎每天	每二個月一次	.434	.130	.018*
	每二週一次	一年少於六次	384	.088	.000***
	每二個月一次	一年少於六次	413	.118	.010*

註:* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

附錄十二、問卷

國立公共資訊圖書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)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)			包的品質 品質	-)	可接服務 (請图	品質	Í		滿意	域受 意度 圏選	
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. 館藏規聽資料 (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)			Į į	股務	受的 品質	Í	賃	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		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
足我的需求													
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
足我的需求		4	3		1	4	3		1	4	3	2	1
26.資訊設備(筆電、平板電腦、電子書載具)借用		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
服務,能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
27.圖書線上預約服務,能滿足我的需求		_	_			-	_			-	_		1
28.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
29.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
間),能滿足我的需求		4	•	2	1	4	•	2	1	4	2	2	1
30.兒童服務,能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
31.青少年服務,能滿足我的需求		4	~		1	-	-	_	1	-	_		1
32.成年服務,能滿足我的需求		-	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
33.樂齡服務,能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
34.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
35.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
36.複印設備,能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
37.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
38.自助還書設備,能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
39.電腦設備,能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
40.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
41.內部空間配置規劃適宜		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
42.内部空間動線規劃適宜		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
43.各項標示指引清楚明確		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
44.閱覽空間清潔舒適		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
45.洗手間清潔乾淨		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
46.内部景觀綠美化合宜		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
47.空調溫度適中		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
48. 閱覽空間照明適宜		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
49.書籍排列整齊有序		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
50.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.	請問您到本館利用總館的頻率: □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 一 樓	言,本館組 □戶外選		設備或空間中,您較常 □自助還書機	利用的項目有哪些? (『 □數位體驗區	可複選) □諮詢檯								
		□流通用	B務檯	□預約自助取書區	□兒童學習中心									
	二樓	□資訊核	檢索區	□視聽欣賞區	□多媒體典藏區	□聽視障資訊中心								
		□數位々		□數位美術中心	□語言學習區	□國際會議廳								
	三樓	□多元対	文化服務區	□報紙閱覽區	□期刊閱覽區	□樂齡學習資源區								
	□地圖資料區		国科資	□視聽室										
	四樓	□社會科	斗學圖書區	□應用科學圖書區	□語文資料區	□自然科學區								
	五樓	□外文圖	圖書區	□藝術資料區	□人文資料區	□青少年區(漫畫區)								
	地下樓 □自修閱覽室		閲覧室											
	各樓層	及空間	□諮詢檯	□自助借書機	□資訊便利站(Kiosk)	筆電區								
			□手機室	□影印間	□休憩小站	□洗手間								
			□茶水間	□停車場										
	□其他	(請說明):											
3.	請問您是	是否持有本	上館或臺中市任	何一所公共圖書館的借	題證?									
	□是,[]本館借閱	園證 □臺中市公	公共圖書館借閱證(可複選	選)									
	□否		غدرمد											
1.		満意及 言,本館線 □戶外還	總館各項設施、	設備或空間中,您較滿 □自助還書機	意的項目有哪些? (可 □數位體驗區	复選) □諮詢檯								
		□流通朋	B 務檯	□預約自助取書區	□兒童學習中心									
	二樓	□資訊核	檢索區	□視聽欣賞區	□多媒體典藏區	□聽視障資訊中心								
		□數位句		□數位美術中心	□語言學習區	□國際會議廳								
	三樓	□多元対	文化服務區	□報紙閱覽區	□期刊閱覽區	□樂齡學習資源區								

	□地圖資料區		□視聽室					
	四樓 □社會科學	圖書區	□應用科學	學圖書區	□語文資料	品	□自然科學區	<u> </u>
	五樓 □外文圖書	温	□藝術資料	半區	□人文資料	品	□青少年區(シ	曼畫區)
	地下樓 □自修閱覽							
	各樓層及空間	諮詢檯	□自助借	青書機	□資訊便利	位(Kiosk)	□筆電區	
]手機室	□影印間	j	□休憩小站		□洗手間	
]茶水間	□停車場	<u>1</u>				
	□ 其他 (請說明)	:						
2.	整體而言,您對本館 □非常滿意	宮各項設施及 □滿意		程度如何?	□非常	不滿意		
3.	您認為本館還有哪些	定服務或業務	亟需要改善	?敬請惠賜	改善意見。			
4.	您認為本館還可以再	F增加哪些服	務?敬請惠	賜意見。				
1.	請問您會再來使用本 基本資料 請問您的任別:□男		□會 □	不會				
2.	請問您的年齡: □12-14歲 □31-35歲 □51-55歲	□15-1 □36-4 □56-6	10歲	<u></u>	3-21歳 -45歳 -65歳	<u></u> 46	2-30歲 5歲-50歲 5歲(含)以上	
3.	請問您的學歷: □國小(含)以下 □專科學校	□國((初)中 B		中(職) 究所(含)』	人上		
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	□衛生位	保健業	□工程業		□製造業		
	□服務業	□待業		□其他(請該 	之明): ————————————————————————————————————			
5.	請問您現在居住的地 臺中市(請續勾選區 南區 出區 一家峰、太平、大島 大安、大甲、外地	E) □東(□西) □區□烏(□烏)	屯區 ∃、大肚、龍 里、神岡、大	井區 □南 雅區 □沙 □東	區 屯區 鹿、梧棲、清z 勢、石岡、豐原 縣市(請說明)	── 	之中區 三子、新社、和平	· 品

非常感謝您的填答!祝您平安喜樂!