# 國立公共資訊圖書館黎明分館 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
	、國立公共資訊圖書館-黎明分館受訪者樣本概樣分析	
	1.性別	
	2.年齡	
	3.教育程度	
	4.職業	
	5.居住地區	
	5.利用頻率	
	7.一年少於六次到圖書館的原因	
	、滿意度百分比分析	
	1.圖書館館員	
	2.圖書館空間	
	3.圖書館館藏資源	
	4.圖書館服務	
	5.圖書館設施	
	5.圖書館環境	
	、未曾使用該項服務	
	、最常利用的設備設施	
	、最滿意的設備設施	
	、整體滿意度	
	、期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析	
	1.圖書館館員	
	2.圖書館空間	
3	3.圖書館館藏資源	27
۷	4.圖書館服務	28
4	5.圖書館設施	29
(	5.圖書館環境	30
八	、基本資料與各項滿意度反應的差異性分析	31
1	1.性别	31
2	2.年龄	32
3	3.教育程度	32

i

4.利用頻率	32
附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表	33
附錄二、期望的服務品質分析表	36
附錄三、可接受的服務品質分析表	39
附錄四、期望服務品質、滿意度與可接受服務品質分析	42
附錄五、性別對各項滿意度之差異檢定	45
附錄六、年齡對各項滿意度之差異檢定	48
附錄七、年齡對各項滿意度之事後成對比較	51
附錄八、教育程度對各項滿意度之差異檢定	52
附錄九、教育程度對各項滿意度之差異檢定	55
附錄十、利用頻率對各項滿意度之差異檢定	57
附錄十一、利用頻率對各項滿意度之事後成對比較	60
附錄十二、國立公共資訊圖書館黎明分館民眾滿意度暨服務品質調查問卷	61

# 表目次

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

# 圖目次

邑	1圖書館館員構面滿意度百分比分析統計	12
	2圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖	
	3圖書館紙本館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖	
置	4圖書館電子館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖	15
置	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	17
圖	7圖書館各年齡層服務構面滿意度百分比分析統計圖	17
置	8圖書館設施構面滿意度百分比分析圖	18
置	9圖書館環境構面滿意度百分比分析	19
置	10 整體滿意度分析	23
置	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	25
置	12 圖書館館員構面之服務品質雷達圖	26
置	13 圖書館空間構面之服務品質雷達圖	27
置	14 圖書館館藏資源構面之服務品質雷達圖	27
置	15 圖書館服務構面之服務品質雷達圖	29
置	16 圖書館設施構面之服務品質雷達圖	30
圖	17 圖書館環境構面之服務品質雷達圖	31

# 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黎明分館(以下簡稱黎明分館)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,亦首次調查黎明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 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黎明分館的圖書館館員、圖書館空間、圖書館館藏資源、圖書館服務、圖書館設施、圖書館環境等六大面向,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-黎明分館(臺中市南屯區博愛街97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554份問卷, 有效問卷為312份, 有效回收率為56.32%。
- 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 .989,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 .989,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 .900;圖書館空間構面共有四個問項,Cronbach's alpha 值為 .810;圖書館館藏資源構面共有 11 個問項,Cronbach's alpha 值為 .954;圖書館服務構面共有 12 個問項,Cronbach's alpha 值為 .960;圖書館設施構面共有六個問項,Cronbach's alpha 值為 .941;圖書館環境構面共有十個問項,Cronbach's alpha 值為 .933。本調查問卷六個構面之 Cronbach's alpha 值,除了「圖書館空間」構面為 .810 以外,其餘五個構面均大於 .900,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		Cronba	ch's Alpha 值
	4	48		.989
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	項目删除 Cronbach's Alpha 值
1. 館員的服務態度良好	169.64	555.234	.534	.989
2. 館員迅速回應我的詢問	169.64	553.504	.625	.989
3. 館員能主動幫助我	169.64	551.965	.706	.989
4. 館員能協助我解決問題	169.62	554.932	.571	.989
5. 館員有充份的知識回答我的問題	169.72	549.591	.684	.989
6. 能在館內找到適合我的空間	169.81	541.848	.804	.989
7. 提供我討論的空間	170.02	533.327	.814	.989
8. 是一個激勵我學習的地方	169.77	545.409	.830	.989
9. 是一個能吸引我再來的地方	169.72	549.284	.761	.989
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	169.92	539.687	.823	.989
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	169.85	540.977	.870	.988

12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	169.87	540.809	.924	.988
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD等),能滿足我的需求	169.92	537.917	.812	.989
14.館藏電子書,能滿足我的需求	170.00	536.077	.786	.989
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	169.94	536.747	.817	.989
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	169.94	536.516	.889	.988
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	169.94	537.554	.823	.989
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	169.83	542.874	.764	.989
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	169.81	545.656	.708	.989
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	169.83	545.028	.770	.989
21.開放時間,能滿足我的需求	169.81	542.310	.831	.989
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	169.75	544.881	.804	.989
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	169.75	545.112	.795	.989
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數,能滿足	169.87	540.578	.798	.989
我的需求				
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿足	169.77	543.179	.863	.988
我的需求				
26.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	169.85	539.631	.797	.989
27.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	169.75	542.496	.800	.989
28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿足我的	169.81	540.618	.947	.988
需求				
29.兒童服務,能滿足我的需求	169.81	541.002	.879	.988
30.青少年服務,能滿足我的需求	169.87	539.309	.880	.988
31.成年服務,能滿足我的需求	169.83	539.644	.923	.988
32.樂齡服務,能滿足我的需求	169.87	537.540	.899	.988
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	169.87	537.078	.841	.989
34.停車場的服務,能滿足我的需求	169.94	535.593	.883	.988
35.複印設備,能滿足我的需求	169.91	537.972	.881	.988
36.自助借書設備,能滿足我的需求	169.75	542.266	.854	.988
37.電腦設備,能滿足我的需求	169.79	542.129	.896	.988
38.無線網路環境,能滿足我的需求	169.77	543.332	.806	.989
39.內部空間配置規劃適宜	169.77	542.448	.892	.988
40.內部空間動線規劃適宜	169.75	544.304	.888	.988
41.各項標示指引清楚明確	169.79	546.206	.736	.989
42.閱覽空間清潔舒適	169.79	546.014	.663	.989
43.洗手間清潔乾淨	169.83	542.798	.699	.989
44.內部景觀綠美化合宜	169.94	541.362	.736	.989
45.空調溫度適中	169.85	541.900	.725	.989
46. 閱覽空間照明適宜	169.81	543.118	.908	.988
47.書籍排列整齊有序	169.79	541.783	.909	.988
48.網站頁面設計親和	169.81	541.194	.872	.988

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		s Alpha 值 00
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	14.82	3.185	.769	.875
2. 館員迅速回應我的詢問	14.80	3.286	.717	.886
3.館員能主動幫助我	14.92	2.890	.774	.875
4.館員能協助我解決問題	14.79	3.252	.772	.875
5.館員有充份的知識回答我的問題	14.88	3.101	.744	.880

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		4		.8	10
	項目刪除	項目刪除	修正的項	項目刪除		
問卷項目	時的尺度	時的尺度		Cronbach's		
	平均數	變異數	變異數 目總相關	Alpha 值		
6.能在館內找到適合我的空間	10.24	2.712	.629	.761		
7.提供我討論的空間	10.53	2.173	.680	.750		
8.是一個激勵我學習的地方	10.17	2.757	.669	.745		
9.是一個能吸引我再來的地方	10.02	3.188	.595	.786		

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	
	1:	1	.9:	54
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
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	33.77	39.416	.810	.949
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	33.71	39.773	.791	.950
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	33.62	41.172	.753	.952
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿 足我的需求	33.81	38.462	.842	.948
14.館藏電子書,能滿足我的需求	33.87	37.874	.849	.948
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	33.81	37.897	.888	.946
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	33.86	37.817	.866	.947
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	33.82	38.151	.863	.947
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	33.62	41.107	.717	.953
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	33.67	40.746	.672	.954
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	33.62	41.737	.637	.955

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 12		Cronbach's Alpha 值 .960	
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	39.13	36.667	.789	.957
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	39.13	36.562	.805	.956
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	39.08	37.257	.796	.957
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數, 能滿足我的需求	39.31	35.244	.778	.957
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數, 能滿足我的需求	39.25	35.767	.779	.957
26.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	39.26	35.274	.713	.960
27.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	39.10	36.489	.792	.957
28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿足 我的需求	39.25	35.636	.824	.956
29.兒童服務,能滿足我的需求	39.19	36.027	.834	.956
30.青少年服務,能滿足我的需求	39.23	35.445	.851	.955
31.成年服務,能滿足我的需求	39.21	35.640	.889	.954
32.樂齡服務,能滿足我的需求	39.29	34.865	.824	.956

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	6		6 .9		41
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		
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	17.63	8.790	.845	.928		
34.停車場的服務,能滿足我的需求	17.73	8.442	.833	.931		
35.複印設備,能滿足我的需求	17.62	9.203	.838	.929		
36.自助借書設備,能滿足我的需求	17.49	9.458	.815	.932		
37.電腦設備,能滿足我的需求	17.57	9.067	.851	.927		
38.無線網路環境,能滿足我的需求	17.56	9.021	.783	.935		

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	0	.9:	33
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
39.內部空間配置規劃適宜	31.08	21.040	.818	.922
40.內部空間動線規劃適宜	31.06	21.356	.778	.924
41.各項標示指引清楚明確	31.07	21.219	.763	.925
42.閱覽空間清潔舒適	30.97	21.326	.777	.924
43.洗手間清潔乾淨	31.13	21.014	.718	.927
44.內部景觀綠美化合宜	31.26	20.640	.776	.924
45.空調溫度適中	31.06	21.567	.708	.927
46.閱覽空間照明適宜	30.95	22.484	.690	.929
47.書籍排列整齊有序	31.00	22.014	.695	.928
48.網站頁面設計親和	31.22	21.471	.654	.931

- 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48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 48 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-黎明分館受訪者樣本概樣分析

此次調查計收回有效問卷 312 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195人,占62.5%。男性受訪者有103人,占33.01%,請見表8。

性別	次數	百分比	有	效百分比	
女性	19	5	62.50		65.44
男性	10	3	33.01		34.56
小計	29	8	95.51		100
遺漏值	1	4	4.49		
總和	31	2	100		

表 8 受訪者性別次數分配表

#### 2.年龄

以年齡層分析,本次調查之樣本受訪者以 15-17 歲的民眾最多,有 65 位,占 20.83%;其次為 41-45 歲的民眾,有 59 位,占 18.91%;最少的族群為 61-65 歲的民眾,有 5 位;樣本受訪者中未有 66 歲(含)以上的民眾。請參見表 9。

年齢	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
12-14 歲	36	11.54	11.54	11.54
15-17 歲	65	20.83	20.83	32.37
18-21 歲	20	6.41	6.41	38.78
22-30 歲	16	5.13	5.13	43.91
31-35 歲	23	7.37	7.37	51.28
36-40 歲	41	13.14	13.14	64.42
41-45 歲	59	18.91	18.91	83.33
46-50 歲	30	9.62	9.62	92.95
51-55 歲	10	3.21	3.21	96.15
56-60 歲	7	2.24	2.24	98.40
61-65 歲	5	1.60	1.60	100
66 歲(含)以上	0	0	0	100
總和	312	100	100	

表9受訪年龄次數分表

#### 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 107 位 (34.52%),其次是高中(職)的 81 位 (26.13%),接續是專科學校的 49 位 (15.81%)與國(初)中的 42 位 (13.55%)。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	2.24	2.26	2.26
國(初)中	42	13.46	13.55	15.81
高中(職)	81	25.96	26.13	41.94
專科學校	49	15.71	15.81	57.74
大學	107	34.29	34.52	92.26
研究所	24	7.69	7.74	100
小計	310	99.36	100	
遺漏值	2	0.64		
總和	312	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,以高中職學生人數最多,有57位, 占18.75%;其次為家庭管理,有53位,占17.43%;接續是國中學生,有43位, 占14.14%與服務業41位,有13.49%,以上四種職業之受訪者占六成以上,請 參見表11。

另有 14 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 為金融業與國小學生有二位,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	10	3.21	3.29	3.29
教師	16	5.13	5.26	8.55
家庭管理	53	16.99	17.43	25.99
退休人員	10	3.21	3.29	29.28
軍人	0	0	0	29.28
研究生	1	0.32	0.33	29.61
大專院校學生	14	4.49	4.61	34.21
高中職學生	57	18.27	18.75	52.96
國中學生	43	13.78	14.14	67.11
資訊業	6	1.92	1.97	69.08
衛生保健業	3	0.96	0.99	70.07
工程業	9	2.88	2.96	73.03
製造業	14	4.49	4.61	77.63
服務業	41	13.14	13.49	91.12

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
待業	13	4.17	4.28	95.39
其他	14	4.49	4.61	100
小計	304	97.44	100	
遺漏值	8	2.56		
總和	312	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
金融業	2	14.29	28.57	28.57
國小學生	2	14.29	28.57	57.14
建築業	1	7.14	14.29	71.43
自營公司	1	7.14	14.29	85.71
自由業	1	7.14	14.29	100
小計	7	50	100	
遺漏值	7	50		
總和	14	100		

#### 5.居住地區

本年受訪者大多居住於臺中市,共計有311人,占99.68%;彰化縣有1位,占0.32%,可見本館之服務對象仍以大臺中市的居民為主,請見表13。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,以居住在臺中市南屯區之受訪者最多,有195位,占62.9%,此係地緣關係,因本館位處臺中市南屯區。其次是居住在西屯區的67位民眾,占21.61%。

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	311	99.68	99.68	99.68
彰化縣	1	0.32	0.32	100
總和	312	100	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	12	3.85	3.87	3.87
東區	0	0	0	3.87
西區	7	2.24	2.26	6.13
中區	2	0.64	0.65	6.77
北區	6	1.92	1.94	8.71
西屯區	67	21.47	21.61	30.32
南屯區	195	62.50	62.90	93.23

臺中市地區	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
北屯區	7	2.24	2.26	95.48
霧峰、太平、大里區	3	0.96	0.97	96.45
鳥日、大肚、龍井區	5	1.60	1.61	98.06
沙鹿、梧棲、清水區	1	0.32	0.32	98.39
潭子、新社、和平區	1	0.32	0.32	98.71
大安、大甲、外埔區	0	0.00	0.00	98.71
后里、神岡、大雅區	3	0.96	0.97	99.68
東勢、石岡、豐原區	1	0.32	0.32	100
小計	310	99.36	100	
遺漏值	2	0.64		
總和	312	100		

#### 6.利用頻率

以利用頻率而言,有六成多(61.61%)的受訪者是每週一至二次以上到館; 其中以每週一至二次的受訪者最多有126位,占40.65%,請參見表15。

利用頻率	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
幾乎每天	34	10.90	10.97	10.97
每週三次(含)以上	31	9.94	10.00	20.97
每週一至二次	126	40.38	40.65	61.61
每二週一次	58	18.59	18.71	80.32
每月一次	39	12.50	12.58	92.90
每二個月一次	9	2.88	2.90	95.81
一年少於六次	13	4.17	4.19	100
小計	310	99.36	100	
遺漏值	2	0.64		
總計	312	100		

表 15 受訪者使用圖書館頻率次數分配表

#### 7.一年少於六次到圖書館的原因

進一步以複選題分析 13 位民眾一年少於六次到圖書館的原因,由表 16 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 9位(42.86%);其次是自己買書有 6位(28.57%)。

)
,

一年少於六次來館的原因	次數	百分比
居住地不在館附近	9	42.86
自己買書	6	28.57
沒有時間	4	19.05
較常使用免費網路資源	1	4.76
大都連線使用國資圖(前國中圖)的電子資源	1	4.76
總和	21	100

## 二、滿意度百分比分析

本調查設計共48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 97.02%,不滿意度平均僅 2.85%,而非常不滿意平均僅有 0.13%,整體而言,圖書館館員構面與其他構面相較之下受訪者滿意度較高。

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五,而其中以「3.館員能主動幫助我」滿意度相對較低。

圖書館館員構面	非常	滿意	湍	意	不清	<b>詩</b> 意	非常不	下滿意
<b>回音化化只件</b> 山	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	221	72.22	80	26.14	4	1.31	1	0.33
2. 館員迅速回應我的詢問	221	75.43	65	22.18	6	2.05	1	0.34
3.館員能主動幫助我	184	66.43	77	27.80	16	5.78	0	0.00
4.館員能協助我解決問題	216	75.79	63	22.11	6	2.11	0	0.00
5.館員有充份的知識回答 我的問題	186	69.66	73	27.34	8	3.00	0	0.00
平均		71.91		25.11		2.85		0.13

表 17 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計表

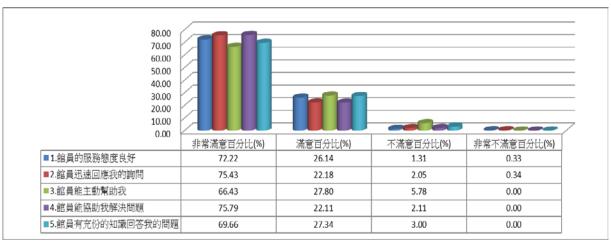


圖1圖書館館員構面滿意度百分比分析統計

#### 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都抱持高度肯定,合計平均非常滿意與平均滿意度為 89.41%,不滿意度平均僅 9.62%,而非常不滿意平均僅有 0.97%。四項圖書館空間服務中有三項獲得九成以上的滿意度:「6.能在館內找到適合我的空間」、「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 65.48%),而不滿意的是「7.提供我討論的空間」(不滿意 21.49%)。

圖書館空間構面	非常	滿意	浴	意	不清	<b>荫意</b>	非常な	<b>下滿意</b>
回音能空间傳闻	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	155	51.16	118	38.94	28	9.24	2	0.66
7.提供我討論的空間	93	38.43	90	37.19	52	21.49	7	2.89
8.是一個激勵我學習的地方	161	55.14	114	39.04	16	5.48	1	0.34
9.是一個能吸引我再來的地方	203	65.48	100	32.26	7	2.26	0	0.00
平均		52.55	•	36.86		9.62		0.97

表 18 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計表

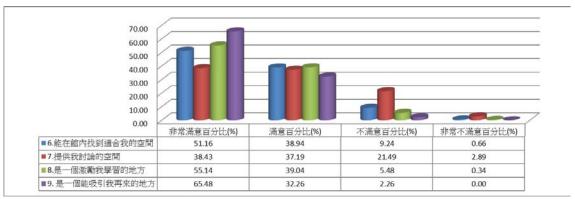


圖2圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖

#### 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 84.39%。

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94.37%,其次為「20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源」有90.48%,此二項目是館藏資源中受訪者滿意度超過九成的項目。而在「16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求」此項,合計不滿意與非常不滿意平均為22.06%,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	不清	<b>詩意</b>	非常不	<b>下滿意</b>
画音话话	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	127	42.76	119	40.07	49	16.50	2	0.67
的需求								
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿	114	45.60	102	40.80	31	12.40	3	1.20
足我的需求								
12.館藏紙本報紙,能滿足我	105	49.30	96	45.07	13	6.10	0	0.00
的需求								
13.館藏視聽資料(DVD、VCD	64	35.16	79	43.41	34	18.68	5	2.75
等),能滿足我的需求								
14.館藏電子書,能滿足我的	58	42.34	50	36.50	23	16.79	6	4.38
需求								
15.館藏電子期刊雜誌,能滿	60	46.15	45	34.62	22	16.92	3	2.31
足我的需求								
16.館藏線上影音資源,能滿	60	44.12	46	33.82	26	19.12	4	2.94
足我的需求								

平均		45.11		39.28		13.89		1.76
館藏電子資源								
20.讓我可以從館外連線使用	106	50.48	84	40.00	18	8.57	2	0.95
19.網站設計,讓我容易查找 服務資訊	113	44.49	109	42.91	26	10.24	6	2.36
18.館藏目錄,讓我容易查找 館藏資訊	119	47.22	107	42.46	26	10.32	0	0.00
17.館藏電子報紙,能滿足我 的需求	54	48.65	36	32.43	19	17.12	2	1.80

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 49.3 %),滿意度最低的是視聽資料(非常滿意 35.16%)。

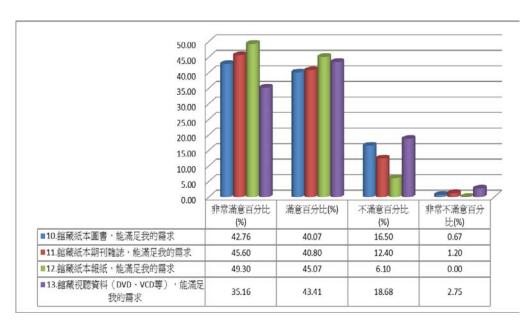


圖 3 圖書館紙本館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖

至於電子館藏部分,由圖 4 可知,受訪者對電子館藏滿意度各項目中合計 不滿意度與非常不滿意度介於 18.92%至 22.06%,與紙本館藏滿意度相較之下滿 意度較低。

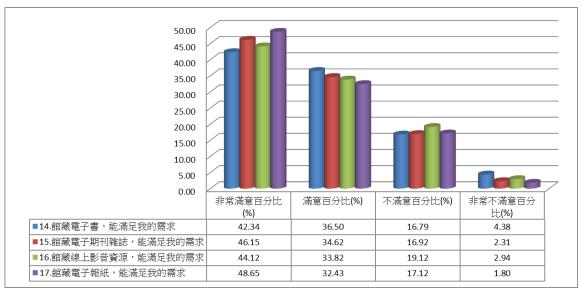


圖 4 圖書館電子館藏資源構面滿意度百分比分析統計圖

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 50.48%),其次是「18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊」(非常滿意 47.22%)。

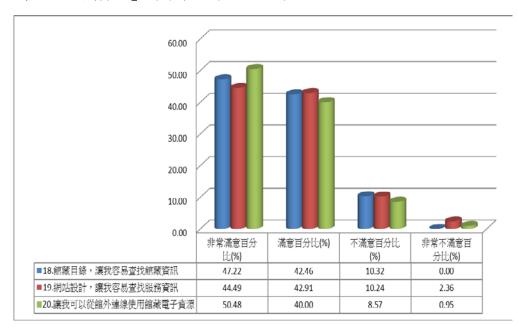


圖 5 圖書館館藏資源取用構面滿意度百分比分析統計圖

#### 4.圖書館服務

圖書館服務構面包含 12 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 90.67%。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」與「27.圖書線上續借服務,能滿足我

的需求」三項有超過六成五以上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為19.29%,和在「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為17.34%,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	
回音化版務傳出 -	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	194	64.24	93	30.79	15	4.97	0	0.00
需求								
22.圖書的借閱冊數,能滿	196	66.44	79	26.78	16	5.42	4	1.36
足我的需求								
23.圖書的借閱天數,能滿	194	66.67	75	25.77	17	5.84	5	1.72
足我的需求								
24.視聽資料(DVD、VCD	87	50.88	51	29.82	28	16.37	5	2.92
等)的借閱件數,能滿足								
我的需求								
25.視聽資料(DVD、VCD	85	49.13	58	33.53	24	13.87	6	3.47
等)的借閱天數,能滿足								
我的需求								
26.圖書線上預約服務,能	141	62.39	58	25.66	22	9.73	5	2.21
满足我的需求								
27.圖書線上續借服務,能	151	68.02	57	25.68	12	5.41	2	0.90
满足我的需求	0.0	<b>50.0</b> 0		22.00	_			2.24
28.座位預約登記服務(網路資	82	60.29	45	33.09	7	5.15	3	2.21
源室),能满足我的需求	0.0			27.07				00
29.兒童服務,能滿足我的	89	55.97	57	35.85	12	7.55	1	0.63
需求	0.0	61.05	50	22.50	10	c 05	0	0.00
30.青少年服務,能滿足我的	98	61.25	52	32.50	10	6.25	0	0.00
需求	100	55.05		25.22	10	c 02	0	0.00
31.成年服務,能滿足我的	102	57.95	62	35.23	12	6.82	0	0.00
需求	~ <b>~</b>	50.56	25	21.52	10	0.01		0.00
32.樂齡服務,能滿足我的	65	58.56	35	31.53	10	9.01	1	0.90
需求		CO 17		20.52		0.02		1.26
平均		60.15		30.52		8.03		1.36

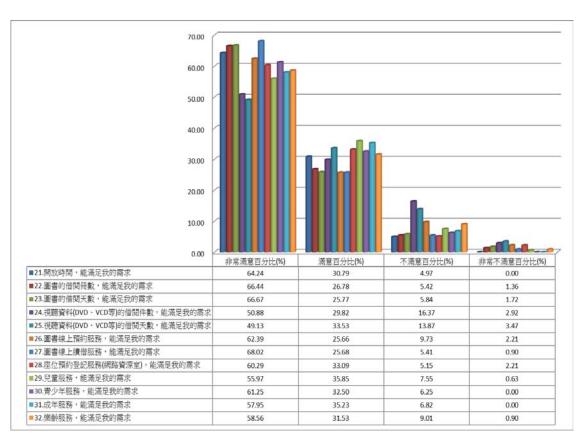


圖 6 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計圖

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「30.青少年服務,能滿足我的需求」(93.75%)。

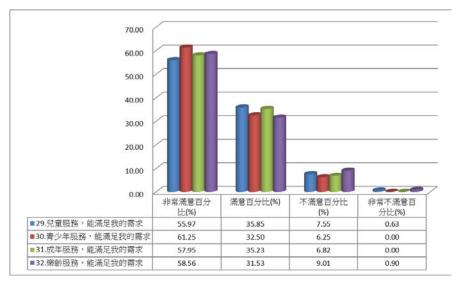


圖7圖書館各年齡層服務構面滿意度百分比分析統計圖

#### 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 87.07 %。在本館六項服務設施中有一項受訪者的非常滿意度超過六成為「36.自助借書設備,能滿足我的需求」。而在「34.停車場的服務,能滿足我的需求」有 21.69% 受訪者為不滿意與非常不滿意。檢視圖 8 可看出受訪者不滿意與非常不滿意比例最高除「34.停車場的服務,能滿足我的需求」外,其次為 16.57%的「38.無線網路環境,能滿足我的需求」、13.27%的「37.電腦設備,能滿足我的需求與 12.06%的「33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求」。

回者的机状推工	非常	滿意	湛	意	不滿意		非常不滿意	
圖書館設施構面 -	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比)	次數	百分比
33.閱覽桌椅舒適,能滿足	121	47.08	105	40.86	30	11.67	1	0.39
我的需求								
34.停車場的服務,能滿足	70	42.17	60	36.14	24	14.46	12	7.23
我的需求								
35.複印設備,能滿足我的	61	50.83	48	40.00	11	9.17	0	0.00
需求								
36.自助借書設備,能滿足	178	65.44	81	29.78	10	3.68	3	1.10
我的需求								
37.電腦設備,能滿足我的	106	50.24	77	36.49	20	9.48	8	3.79
需求								
38.無線網路環境,能滿足	108	59.67	43	23.76	24	13.26	6	3.31
我的需求								
平均		52.57		34.50		10.29		2.64

表 21 圖書館設施構面滿意度百分比分析統計表

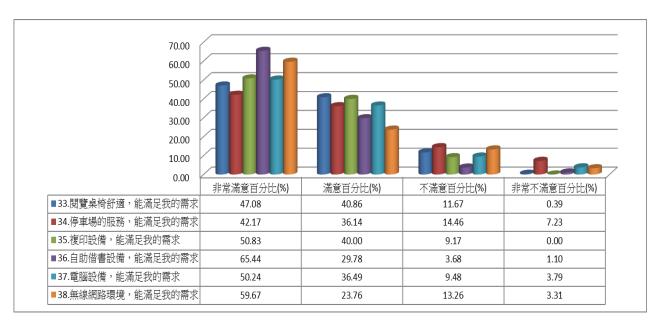


圖8圖書館設施構面滿意度百分比分析圖

#### 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92.4%。

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。有 98.33%的受訪者相當滿意「46.閱覽空間照明適宜」,其次為「45.空調溫度適中」 有 95.05%受訪者感到滿意。由圖 9 可看出,受訪者在「44.內部景觀綠美化合宜」 合計不滿意與非常不滿意比例有 12.46%與「48.網站頁面設計親和」合計不滿意與非常不滿意比例有 11.86%。

同事的理证进工	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意	
圖書館環境構面 -	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
39.內部空間配置規劃適宜	150	51.02	119	40.48	25	8.50	0	0.00
40.內部空間動線規劃適宜	153	52.04	121	41.16	19	6.46	1	0.34
41.各項標示指引清楚明確	160	53.69	118	39.60	18	6.04	2	0.67
42.閱覽空間清潔舒適	188	63.51	93	31.42	13	4.39	2	0.68
43.洗手間清潔乾淨	141	49.82	111	39.22	28	9.89	3	1.06
44.內部景觀綠美化合宜	121	40.74	139	46.80	33	11.11	4	1.35
45.空調溫度適中	173	57.10	115	37.95	13	4.29	2	0.66
46.閱覽空間照明適宜	180	60.00	115	38.33	5	1.67	0	0.00
47.書籍排列整齊有序	162	53.64	119	39.40	21	6.95	0	0.00
48.網站頁面設計親和	111	43.87	112	44.27	28	11.07	2	0.79
平均		52.54		39.86		7.04		0.55

表 22 圖書館環境構面滿意度百分比分析統計表

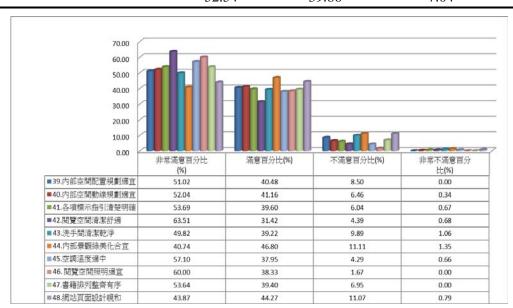


圖 9 圖書館環境構面滿意度百分比分析

#### 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七項,其中超過六成的受訪者未 曾使用的服務則有二項,且多以館藏資源構面與服務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」有 62.18%,其次為「32.樂齡服務,能滿足我的需求」佔61.54%,與「35.複印設備, 能滿足我的需求」佔58.65%,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。

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	194	62.18
32.樂齡服務,能滿足我的需求	服務	192	61.54
35.複印設備,能滿足我的需求	設施	183	58.65
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	館藏資源	177	56.73
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	館藏資源	171	54.81
28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿 足我的需求	服務	171	54.81
14.館藏電子書,能滿足我的需求	館藏資源	169	54.17

表 23 受訪者未曾使用之服務百分比分析統計表

#### 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「圖書閱覽室」, 有六成以上(66.35%)的受訪者經常利用(207位);其次是各樓層的「洗手間」, 有 198 位受訪者 (63.46%) 經常使用;再次是「自助借書區」,有 59.62% (186 位)受訪者經常利用。另有四項設備設施有四成以上的受訪者經常利用:一樓流 通服務檯、一樓兒童室、一樓期刊報紙室、二樓圖書閱覽室;有一項設備設施有 三成以上的受訪者經常利用為一樓戶外還書口;二成以上受訪者常利用的設備設 施有二項:四樓讀者自修室與二樓網路資源室。

最常利用的設備設施	次數	百分比
圖書閱覽室	207	66.35
洗手間	198	63.46
自助借書區	186	59.62

表 24 受訪者最常利用之設備設施項目統計表

流通服務檯 49.04 153 兒童室 48.72 152 期刊報紙室 135 43.27

最常利用的設備設施	次數	百分比
圖書閱覽室	127	40.71
戶外還書口	99	31.73
讀者自修室	92	29.49
網路資源室	73	23.40
停車區	49	15.71
上月報紙區	24	7.69
影印區	22	7.05
其他	3	0.96

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「自助借書區」(59.62%),其次是「流通服務檯」(49.04%),然後是「兒童室」(48.72%)、「期刊報紙室」(43.27%)與「戶外還書口」(31.73%);二樓受訪者最常利用的是「圖書閱覽室」(66.35%)。各樓層設備設施的部分,以「洗手間」最多受訪者經常利用(63.46%)。

表 25 受訪者最常利用之服務設施樓層分布

常用一樓	次數	百分比
自助借書區	186	59.62
流通服務檯	153	49.04
兒童室	152	48.72
期刊報紙室	135	43.27
戶外還書口	99	31.73
上月報紙區	24	7.69
常用二樓	次數	百分比
圖書閱覽室	207	66.35
網路資源室	73	23.40
常用三樓	次數	百分比
圖書閱覽室	127	40.71
常用四樓	次數	百分比
讀者自修室	92	29.49
常用各樓層及空間	次數	百分比
洗手間	198	63.46
停車區	49	15.71
影印區	22	7.05
其他	3	0.96

## 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一樓的「圖書閱覽室」,滿意人數達到 181 位(58.01%),而一樓的「流通服務檯」排名第二,有 168 位(53.85%)受訪者表示滿意,排名第三者為一樓的「自助借書區」,有 155 位(49.68%);對照常用設備設施,一樓「圖書閱覽室」排名在第一、「流通服務檯」排名第四與

一樓的「自助借書區」排名第三。換句話說,一樓「圖書閱覽室」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四名是「兒童室」,有 145 位受訪者(46.47%) 表示最為滿意;對照表 24 可知,有 152 位受訪者(48.72%)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 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
圖書閱覽室	181	58.01
流通服務檯	168	53.85
自助借書區	155	49.68
兒童室	145	46.47
戶外還書口	144	46.15
洗手間	139	44.55
期刊報紙室	129	41.35
圖書閱覽室	111	35.58
讀者自修室	103	33.01
網路資源室	81	25.96
上月報紙區	34	10.90
停車區	29	9.29
影印區	25	8.01
其他	6	1.92

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「流通服務檯」(53.85%),其次是「自助借書區」(49.68%),然後是「兒童室」(46.47%),與表 25 受訪者常利用之設備設施對照,前三名依序為「自助借書區」(59.62%),其次是「流通服務檯」(49.04%),然後是「兒童室」(48.72%),相同之三個服務項目與設備設施,僅排序些微不同。二樓受訪者最滿意的是「圖書閱覽室」(58.01%);各樓層設備設施的部分,以「洗手間」受訪者最為滿意(44.55%)。

表 27 受訪者最滿意之設備設施之樓層分布

滿意一樓	次數	百分比
流通服務檯	168	53.85
自助借書區	155	49.68
兒童室	145	46.47
戶外還書口	144	46.15
期刊報紙室	129	41.35
上月報紙區	34	10.90
滿意二樓	次數	百分比
圖書閱覽室	181	58.01

網路資源室	81	25.96
滿意三樓	次數	百分比
圖書閱覽室	111	35.58
滿意四樓	次數	百分比
讀者自修室	103	33.01
滿意各樓層及空間	次數	百分比
洗手間	139	44.55
停車區	29	9.29
影印區	25	8.01
其他	6	1.92

# 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 21.47%,滿意的受訪者有 40.06%,合計有超過六成以上的受訪者感到滿意;不滿意的受訪者占 25%,非常不滿意的受訪者比例占 13.46%。顯示本館所提供的各項服務與設備設施的服務品質已達基本要求,但仍有進步的空間,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
非常滿意	67	21.47	21.47
滿意	125	40.06	61.54
不滿意	78	25.00	86.54
非常不滿意	42	13.46	100
總和	312	100	_

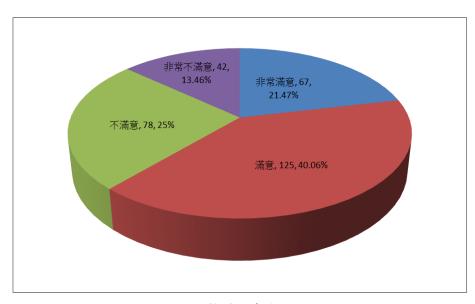


圖 10 整體滿意度分析

#### 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 48 個問項中仍有七個服務項目的「實際感受的滿意度」是低於民眾「可接受的服務品質」,這七個項目是:「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」、「16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求」、「24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數,能滿足我的需求」、「25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿足我的需求」、「34.停車場的服務,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」(-.007)受訪者所感受的滿意度與可接受的服務品質之間的差距較大。

相對而言「4.館員能協助我解決問題」(-.03)此超越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.01 的項目有五項:「1.館員的服務態度良好」(.002)、「2.館員迅速回應我的詢問」(.000)、「3.館員能主動幫助我」(.004)、「5.館員有充份的知識回答我的問題」(.004)與「9.是一個能吸引我再來的地方」(.008)。

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。

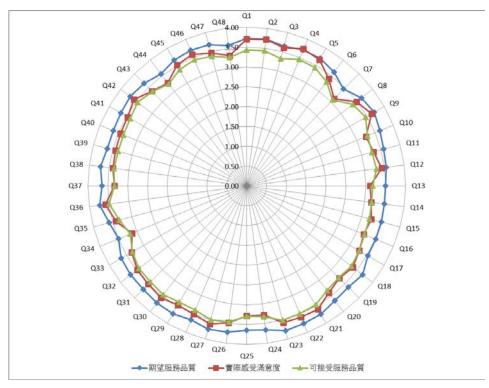


圖 11 期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

#### 1.圖書館館員

由表 29 與圖 12 可知,圖書館館員構面中,「4.館員能協助我解決問題」此項超越受訪者期望的服務水準;「2.館員迅速回應我的詢問」此項等於受訪者期望的服務水準;緊接其後的是「1.館員的服務態度良好」。而「3.館員能主動幫助我」與「5.館員有充份的知識回答我的問題」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

回去的的吕推工	期望品質與	期望服務	實際感受	可接受	滿意度與
圖書館館員構面	滿意度之差	品質	滿意度	服務品質	可接受之差
1.館員的服務態度良好	0.02	3.72	3.70	3.42	0.28
2. 館員迅速回應我的詢問	0.00	3.73	3.73	3.43	0.30
3.館員能主動幫助我	0.04	3.65	3.61	3.32	0.29
4.館員能協助我解決問題	-0.03	3.71	3.74	3.45	0.29
5. 館員有充份的知識回答我	0.04	3.71	3.67	3.44	0.23
的問題					

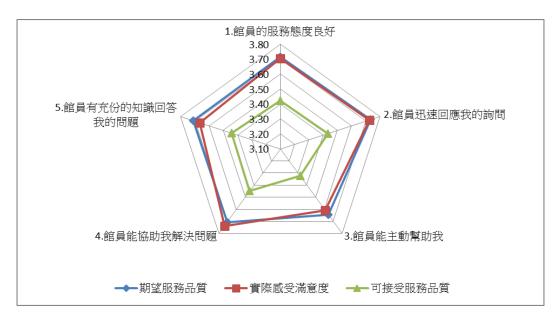


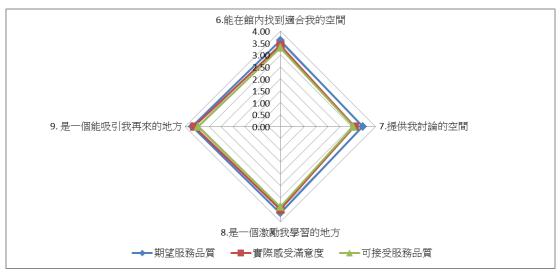
圖 12 圖書館館員構面之服務品質雷達圖

#### 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」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

回事心亦明壮工	期望品質與	期望服務	實際感受	可接受	滿意度與
圖書館空間構面	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	0.20	3.61	3.41	3.31	0.10
7.提供我討論的空間	0.34	3.45	3.11	3.07	0.04
8.是一個激勵我學習的地方	0.15	3.64	3.49	3.37	0.12
9.是一個能吸引我再來的地方	0.08	3.71	3.63	3.46	0.17



#### 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。然此構面中有四項實際感受 的滿意度低於受訪者可接受的服務水準,其中以「13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿足我的需求」落差較大,其次是「10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求」、「16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求」與「14.館藏電子書,能滿足我的需求」。

	期望品質與	期望服務	實際感受	可接受	滿意度與
圖書館館藏資源構面			,		
	滿意度之差	品質	滿意度	服務品質	可接受之差
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	0.39	3.64	3.25	3.30	-0.05
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	0.27	3.58	3.31	3.27	0.04
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	0.12	3.55	3.43	3.30	0.13
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等),	0.39	3.50	3.11	3.18	-0.07
能滿足我的需求					
14.館藏電子書,能滿足我的需求	0.33	3.50	3.17	3.18	-0.01
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	0.27	3.52	3.25	3.20	0.05
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	0.33	3.52	3.19	3.21	-0.02
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	0.24	3.52	3.28	3.28	0.00
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	0.31	3.68	3.37	3.33	0.04
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	0.32	3.62	3.30	3.28	0.02
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子	0.22	3.65	3.40	3.33	0.07
資源					

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

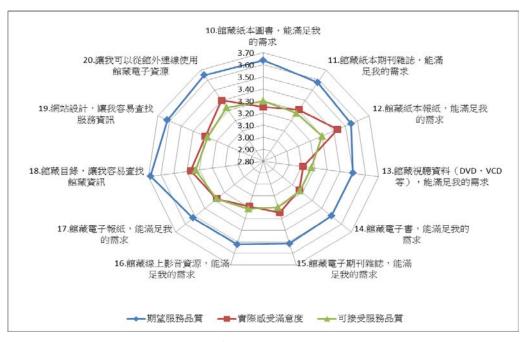


圖 14 圖書館館藏資源構面之服務品質雷達圖

#### 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」、「21.開放時間,能滿足我的需求」二項。然此構面中有二項實際感受的滿意度低於受訪者可接受的服務水準,有:「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」,顯見受訪者希望視聽資料可以借更多借更久。

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	0.15	3.74	3.59	3.47	0.03
22.圖書的借閱冊數,能滿足我 的需求	0.18	3.76	3.58	3.49	0.09
23.圖書的借閱天數,能滿足我 的需求	0.21	3.78	3.57	3.51	0.06
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借 閱件數,能滿足我的需求	0.38	3.67	3.29	3.33	-0.04
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借 閱天數,能滿足我的需求	0.37	3.65	3.28	3.29	-0.01
26.圖書線上預約服務,能滿足 我的需求	0.24	3.72	3.48	3.45	0.03
27.圖書線上續借服務,能滿足 我的需求	0.13	3.74	3.61	3.50	0.11
28.座位預約登記服務(網路資 源室),能滿足我的需求	0.16	3.66	3.50	3.39	0.11
29.兒童服務,能滿足我的需求	0.25	3.72	3.47	3.39	0.08
30.青少年服務,能滿足我的需求	0.17	3.72	3.55	3.46	0.09
31.成年服務,能滿足我的需求	0.18	3.69	3.51	3.43	0.08
32.樂齡服務,能滿足我的需求	0.20	3.68	3.48	3.42	0.06

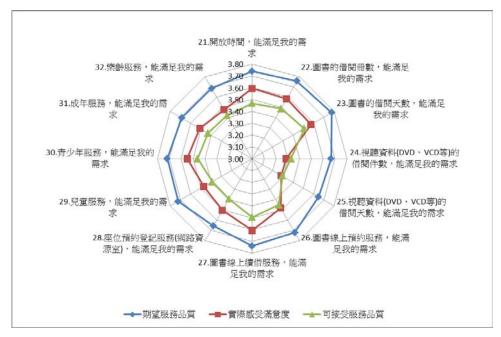


圖 15 圖書館服務構面之服務品質雷達圖

#### 5.圖書館設施

由表 33 和圖 16 可知,圖書館設施構面中,以「36.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「35.複印設備,能滿足我的需求」。 此構面有一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:「34.停 車場的服務,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	期望服務	實際感受	可接受	滿意度與
回目的欧洲	滿意度之差	品質	滿意度	服務品質	可接受之差
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的	0.31	3.66	3.35	3.33	0.02
需求					
34.停車場的服務,能滿足我的	0.36	3.49	3.13	3.17	-0.04
需求					
35.複印設備,能滿足我的需求	0.17	3.59	3.42	3.33	0.09
36.自助借書設備,能滿足我的	0.14	3.74	3.60	3.50	0.10
需求					
37.電腦設備,能滿足我的需求	0.32	3.65	3.33	3.33	0.00
38.無線網路環境,能滿足我的	0.31	3.71	3.40	3.37	0.03
需求					

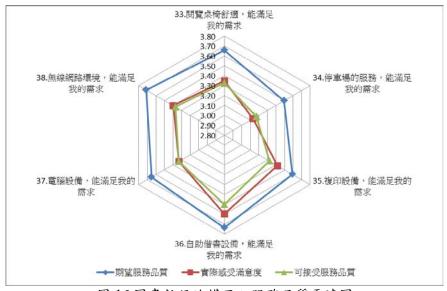


圖 16 圖書館設施構面之服務品質雷達圖

#### 6.圖書館環境

由表 34 與圖 17 可看出,圖書館環境構面中以「46.閱覽空間照明適宜」較為接近受訪者期望之服務水準,其次是「42.閱覽空間清潔舒適」與「45.空調溫度適中」與「40.內部空間動線規劃適宜」。

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	期望服務	實際感受	可接受	滿意度與
回音铝垛垷侢॥	滿意度之差	品質	滿意度	服務品質	可接受之差
39.內部空間配置規劃適宜	0.21	3.64	3.43	3.36	0.07
40.內部空間動線規劃適宜	0.19	3.64	3.45	3.36	0.09
41.各項標示指引清楚明確	0.20	3.66	3.46	3.39	0.07
42.閱覽空間清潔舒適	0.12	3.70	3.58	3.47	0.11
43.洗手間清潔乾淨	0.28	3.66	3.38	3.36	0.02
44.內部景觀綠美化合宜	0.28	3.55	3.27	3.23	0.04
45.空調溫度適中	0.15	3.66	3.51	3.38	0.13
46.閱覽空間照明適宜	0.11	3.69	3.58	3.44	0.14
47.書籍排列整齊有序	0.21	3.68	3.47	3.38	0.09
48.網站頁面設計親和	0.26	3.57	3.31	3.26	0.05

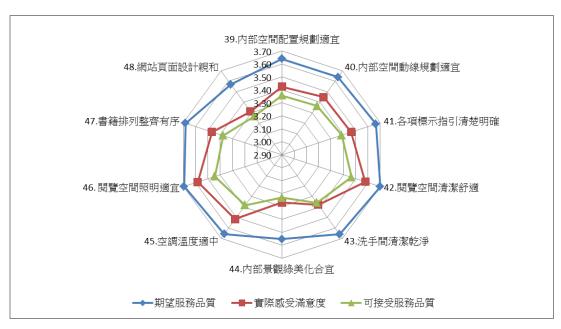


圖 17 圖書館環境構面之服務品質雷達圖

#### 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,48項問項中有五項達到統計上的顯著差異,分別為圖書館館員構面有一項「2.館員迅速回應我的詢問」(t=-1.463, p=0.010);圖書館館藏資源構面有一項「14.館藏電子書,能滿足我的需求」(t=-1.061, p=0.017);圖書館服務構面有一項「30.青少年服務,能滿足我的需求」(t=-2.370, p=0.000);圖書館服務構面有兩項「37.電腦設備,能滿足我的需求」(t=-2.802, p=0.037)與「38.無線網路環境,能滿足我的需求」(t=-2.802, t=-1.061)。進一步檢視平均數可以發現,五項中皆為女性的滿意程度顯著高於男性,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	男性		女性		p值
问规坝日	平均數	標準差	平均數	標準差		
圖書館館員構面						
2. 館員迅速回應我的詢問	3.67	0.554	3.77	0.483	-1.463	0.010*
圖書館館藏資源構面						

明暗石口	男	性	女	性	T值	p值
問題項目	平均數	標準差	平均數	標準差		
14.館藏電子書,能滿足我的需求	3.08	0.703	3.25	0.909	-1.061	0.017*
圖書館服務構面						
30.青少年服務,能滿足我的需求	3.39	0.737	3.64	0.517	-2.370	0.000***
圖書館設施構面						
37.電腦設備,能滿足我的需求	3.15	0.935	3.47	0.679	-2.802	0.037*
38.無線網路環境,能滿足我的需求	3.23	0.955	3.51	0.747	-2.114	0.032*

#### 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,48項問項中有22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,15~17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,48項問項中有24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,48項問項中有17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,利用頻率很高的受訪者滿意度相對較高,幾乎每天來館的受訪者對「9.是一個能吸引我再來的地方」與「10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求」等都比每二個月一次來館的受訪者更為滿意,而幾乎每天來館對「6.能在館內找到適合我的空間」、「19.網站設計,讓我容易查找服務資訊」與「38.無線網路環境,能滿足我的需求」等都比每週三次(含)以上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

明氏一本口	非常	滿意	滿	意	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	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	221	72.22	80	26.14	4	1.31	1	0.33	306	1	0.32
2.館員迅速回應我的詢問	221	75.43	65	22.18	6	2.05	1	0.34	293	14	4.49
3.館員能主動幫助我	184	66.43	77	27.80	16	5.78	0	0.00	277	25	8.01
4.館員能協助我解決問題	216	75.79	63	22.11	6	2.11	0	0.00	285	20	6.41
5.館員有充份的知識回答我的問題	186	69.66	73	27.34	8	3.00	0	0.00	267	38	12.18
圖書館空間構面											
6.能在館內找到適合我的空間	155	51.16	118	38.94	28	9.24	2	0.66	303	4	1.28
7.提供我討論的空間	93	38.43	90	37.19	52	21.49	7	2.89	242	60	19.23
8.是一個激勵我學習的地方	161	55.14	114	39.04	16	5.48	1	0.34	292	13	4.17
9. 是一個能吸引我再來的地方	203	65.48	100	32.26	7	2.26	0	0.00	310	2	0.64
圖書館館藏資源構面											
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	127	42.76	119	40.07	49	16.50	2	0.67	297	4	1.28
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	114	45.60	102	40.80	31	12.40	3	1.20	250	59	18.91
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	105	49.30	96	45.07	13	6.10	0	0.00	213	89	28.53
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能 滿足我的需求	64	35.16	79	43.41	34	18.68	5	2.75	182	125	40.06
14.館藏電子書,能滿足我的需求	58	42.34	50	36.50	23	16.79	6	4.38	137	169	54.17
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	60	46.15	45	34.62	22	16.92	3	2.31	130	177	56.73
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	60	44.12	46	33.82	26	19.12	4	2.94	136	171	54.81
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	54	48.65	36	32.43	19	17.12	2	1.80	111	194	62.18
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	119	47.22	107	42.46	26	10.32	0	0.00	252	55	17.63
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	113	44.49	109	42.91	26	10.24	6	2.36	254	55	17.63
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	106	50.48	84	40.00	18	8.57	2	0.95	210	94	30.13

明時でロ	非常	滿意	满	意	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	樣本數	百分比	様本數	樣本數	百分比
圖書館服務構面											
21.開放時間,能滿足我的需求	194	64.24	93	30.79	15	4.97	0	0.00	302	2	0.64
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	196	66.44	79	26.78	16	5.42	4	1.36	295	11	3.53
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	194	66.67	75	25.77	17	5.84	5	1.72	291	12	3.85
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數, 能滿足我的需求	87	50.88	51	29.82	28	16.37	5	2.92	171	138	44.23
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數, 能滿足我的需求	85	49.13	58	33.53	24	13.87	6	3.47	173	138	44.23
26.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	141	62.39	58	25.66	22	9.73	5	2.21	226	84	26.92
27.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	151	68.02	57	25.68	12	5.41	2	0.90	222	87	27.88
28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿足 我的需求	82	60.29	45	33.09	7	5.15	3	2.21	136	171	54.81
29.兒童服務,能滿足我的需求	89	55.97	57	35.85	12	7.55	1	0.63	159	147	47.12
30.青少年服務,能滿足我的需求	98	61.25	52	32.50	10	6.25	0	0.00	160	149	47.76
31.成年服務,能滿足我的需求	102	57.95	62	35.23	12	6.82	0	0.00	176	134	42.95
32.樂齡服務,能滿足我的需求	65	58.56	35	31.53	10	9.01	1	0.90	111	192	61.54
圖書館設施構面											
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	121	47.08	105	40.86	30	11.67	1	0.39	257	51	16.35
34.停車場的服務,能滿足我的需求	70	42.17	60	36.14	24	14.46	12	7.23	166	140	44.87
35.複印設備,能滿足我的需求	61	50.83	48	40.00	11	9.17	0	0.00	120	183	58.65
36.自助借書設備,能滿足我的需求	178	65.44	81	29.78	10	3.68	3	1.10	272	33	10.58
37.電腦設備,能滿足我的需求	106	50.24	77	36.49	20	9.48	8	3.79	211	99	31.73
38.無線網路環境,能滿足我的需求	108	59.67	43	23.76	24	13.26	6	3.31	181	125	40.06
圖書館環境構面											
39.內部空間配置規劃適宜	150	51.02	119	40.48	25	8.50	0	0.00	294	14	4.49
40.內部空間動線規劃適宜	153	52.04	121	41.16	19	6.46	1	0.34	294	13	4.17
41.各項標示指引清楚明確	160	53.69	118	39.60	18	6.04	2	0.67	298	11	3.53
42.閱覽空間清潔舒適	188	63.51	93	31.42	13	4.39	2	0.68	296	9	2.88

明皓石口	非常	滿意	滿	意	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	樣本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
43.洗手間清潔乾淨	141	49.82	111	39.22	28	9.89	3	1.06	283	24	7.69
44.內部景觀綠美化合宜	121	40.74	139	46.80	33	11.11	4	1.35	297	11	3.53
45.空調溫度適中	173	57.10	115	37.95	13	4.29	2	0.66	303	5	1.60
46.閱覽空間照明適宜	180	60.00	115	38.33	5	1.67	0	0.00	300	8	2.56
47.書籍排列整齊有序	162	53.64	119	39.40	21	6.95	0	0.00	302	6	1.92
48.網站頁面設計親和	111	43.87	112	44.27	28	11.07	2	0.79	253	55	17.63

<sup>\*</sup>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

照 糖 石 口	非常	滿意	滿	意	不清	<b>有意</b>	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	様本數	百分比	樣本數	百分比	様本數	百分比	樣本數	様本數	百分比
圖書館館員構面											
1.館員的服務態度良好	222	72.55	81	26.47	3	0.98	0	0.00	306	1	0.32
2.館員迅速回應我的詢問	220	75.09	69	23.55	3	1.02	1	0.34	293	14	4.49
3.館員能主動幫助我	187	67.51	82	29.60	8	2.89	0	0.00	277	25	8.01
4.館員能協助我解決問題	205	71.93	76	26.67	4	1.40	0	0.00	285	20	6.41
5.館員有充份的知識回答我的問題	193	72.28	71	26.59	3	1.12	0	0.00	267	38	12.18
圖書館空間構面											
6.能在館內找到適合我的空間	191	63.04	106	34.98	6	1.98	0	0.00	303	4	1.28
7.提供我討論的空間	132	54.55	90	37.19	18	7.44	2	0.83	242	60	19.23
8.是一個激勵我學習的地方	193	66.10	93	31.85	6	2.05	0	0.00	292	13	4.17
9.是一個能吸引我再來的地方	221	71.29	89	28.71	0	0.00	0	0.00	310	2	0.64
圖書館館藏資源構面											
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	194	65.32	98	33.00	5	1.68	0	0.00	297	4	1.28
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	152	60.80	91	36.40	6	2.40	1	0.40	250	59	18.91
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	123	57.48	86	40.19	4	1.87	1	0.47	214	89	28.53
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等),能 滿足我的需求	102	56.04	69	37.91	11	6.04	0	0.00	182	125	40.06
14.館藏電子書,能滿足我的需求	78	56.93	50	36.50	8	5.84	1	0.73	137	169	54.17
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	79	60.77	40	30.77	10	7.69	1	0.77	130	177	56.73
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	78	57.35	51	37.50	7	5.15	0	0.00	136	171	54.81
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	68	61.26	34	30.63	8	7.21	1	0.90	111	194	62.18
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	175	69.44	74	29.37	3	1.19	0	0.00	252	55	17.63
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	167	65.75	78	30.71	8	3.15	1	0.39	254	55	17.63
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	140	66.67	66	31.43	4	1.90	0	0.00	210	94	30.13
圖書館服務構面											

問題項目 -	非常	滿意	滿	意	不清	<b></b>	非常不	滿意	總計	未使用言	亥項服務
问题项目——	様本數	百分比	様本數	百分比	樣本數	百分比	様本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
21.開放時間,能滿足我的需求	228	75.50	69	22.85	5	1.66	0	0.00	302	2	0.64
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	229	77.63	61	20.68	4	1.36	1	0.34	295	11	3.53
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	228	78.35	62	21.31	0	0.00	1	0.34	291	12	3.85
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數, 能滿足我的需求	120	70.18	45	26.32	6	3.51	0	0.00	171	138	44.23
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數, 能滿足我的需求	117	67.63	51	29.48	5	2.89	0	0.00	173	138	44.23
26.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	164	72.57	61	26.99	1	0.44	0	0.00	226	84	26.92
27.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	167	75.23	52	23.42	3	1.35	0	0.00	222	87	27.88
28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿 足我的需求	94	68.61	40	29.20	2	1.46	1	0.73	137	171	54.81
29.兒童服務,能滿足我的需求	116	72.96	42	26.42	1	0.63	0	0.00	159	147	47.12
30.青少年服務,能滿足我的需求	116	72.50	43	26.88	1	0.63	0	0.00	160	149	47.76
31.成年服務,能滿足我的需求	121	68.75	55	31.25	0	0.00	0	0.00	176	134	42.95
32.樂齡服務,能滿足我的需求	79	71.17	29	26.13	3	2.70	0	0.00	111	192	61.54
圖書館設施構面											
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	175	68.09	76	29.57	6	2.33	0	0.00	257	51	16.35
34.停車場的服務,能滿足我的需求	100	60.24	53	31.93	8	4.82	5	3.01	166	140	44.87
35.複印設備,能滿足我的需求	76	63.33	39	32.50	5	4.17	0	0.00	120	183	58.65
36.自助借書設備,能滿足我的需求	203	74.63	66	24.26	3	1.10	0	0.00	272	33	10.58
37.電腦設備,能滿足我的需求	143	67.77	63	29.86	4	1.90	1	0.47	211	99	31.73
38.無線網路環境,能滿足我的需求	136	75.14	39	21.55	5	2.76	1	0.55	181	125	40.06
圖書館環境構面											
39.內部空間配置規劃適宜	193	65.65	96	32.65	5	1.70	0	0.00	294	14	4.49
40.內部空間動線規劃適宜	190	64.63	102	34.69	2	0.68	0	0.00	294	13	4.17
41.各項標示指引清楚明確	201	67.45	94	31.54	3	1.01	0	0.00	298	11	3.53
42.閱覽空間清潔舒適	209	70.61	85	28.72	2	0.68	0	0.00	296	9	2.88
43.洗手間清潔乾淨	192	67.84	86	30.39	5	1.77	0	0.00	283	24	7.69

問題項目	非常	滿意	滿	意	不消	<b>詩意</b>	非常不	滿意	總計	未使用言	亥項服務
内皮为口	様本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	樣本數	百分比
44.內部景觀綠美化合宜	176	59.26	109	36.70	12	4.04	0	0.00	297	11	3.53
45.空調溫度適中	203	67.00	96	31.68	4	1.32	0	0.00	303	5	1.60
46.閱覽空間照明適宜	212	70.67	84	28.00	4	1.33	0	0.00	300	8	2.56
47.書籍排列整齊有序	210	69.54	88	29.14	4	1.32	0	0.00	302	6	1.92
48.網站頁面設計親和	153	60.47	92	36.36	7	2.77	1	0.40	253	55	17.63

<sup>\*</sup>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 皓 石 口	非常流	<b>あ意</b>	滿意	ţ <u></u>	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	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	145	47.39	145	47.39	16	5.23	0	0.00	306	1	0.32
2.館員迅速回應我的詢問	149	50.85	124	42.32	18	6.14	2	0.68	293	14	4.49
3.館員能主動幫助我	119	42.96	132	47.65	23	8.30	3	1.08	277	25	8.01
4.館員能協助我解決問題	143	50.18	129	45.26	11	3.86	2	0.70	285	20	6.41
5.館員有充份的知識回答我的問題	133	49.81	123	46.07	7	2.62	4	1.50	267	38	12.18
圖書館空間構面											
6.能在館內找到適合我的空間	118	38.94	162	53.47	21	6.93	2	0.66	303	4	1.28
7.提供我討論的空間	69	28.51	127	52.48	39	16.12	7	2.89	242	60	19.23
8.是一個激勵我學習的地方	128	43.84	146	50.00	16	5.48	2	0.68	292	13	4.17
9.是一個能吸引我再來的地方	154	49.68	146	47.10	8	2.58	2	0.65	310	2	0.64
圖書館館藏資源構面											
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	115	38.72	157	52.86	24	8.08	1	0.34	297	4	1.28
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	89	35.60	141	56.40	19	7.60	1	0.40	250	59	18.91
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	80	37.56	119	55.87	14	6.57	1	0.47	213	89	28.53
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能 滿足我的需求	56	30.77	103	56.59	22	12.09	1	0.55	182	125	40.06
14.館藏電子書,能滿足我的需求	47	34.31	70	51.09	17	12.41	3	2.19	137	169	54.17
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	48	36.92	64	49.23	14	10.77	4	3.08	130	177	56.73
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	51	37.50	64	47.06	20	14.71	1	0.74	136	171	54.81
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	47	42.34	49	44.14	14	12.61	1	0.90	111	194	62.18
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	97	38.49	141	55.95	14	5.56	0	0.00	252	55	17.63
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	96	37.80	137	53.94	16	6.30	5	1.97	254	55	17.63
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	86	40.95	109	51.90	13	6.19	2	0.95	210	94	30.13

関書館服務構面	亥項服務	未使用該	總計	滿意	非常不清	<u></u> 意	不滿	ţ	滿意	<b></b>	非常流	問題項目 -
21.開放時間・能満足殺的需求	百分比	樣本數	樣本數	百分比	様本數	百分比	樣本數	百分比	様本數	百分比	様本數	内理切日 -
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求     165     55.93     112     37.97     15     5.08     3     1.02     295     11       23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求     163     56.01     117     40.21     7     2.41     4     1.37     291     12       24.稅聽賣科(DVD \ VCD 等)的借閱件數, 能滿足我的需求     71     41.52     87     50.88     11     6.43     2     1.17     171     138       25.稅聽賣科(DVD \ VCD 等)的借閱天數, 能滿足我的需求     68     39.31     90     52.02     13     7.51     2     1.16     173     138       26.圖書錄上換個服務, 能滿足我的需求     114     50.44     103     45.58     6     2.65     3     1.33     226     84       27.圖書錄上換個服務, 能滿足我的需求     120     54.05     94     42.34     6     2.70     2     0.90     222     87       29.免產伍預約登記服務(網路資源室), 能滿足 我的需求     65     47.79     62     45.59     9     6.62     1     0.74     136     171       29.兒童服務, 能滿足我的需求     70     44.03     82     51.57     6     3.77     1     0.63     159     147       30.青少年服務, 能滿足我的需求     79     44.89     94     53.41     3     1.88     1     0.63     160     149       33.複節與特別, 能滿足我的需求												圖書館服務構面
23.圖書的借閱天數、能滿足我的需求     163     56.01     117     40.21     7     2.41     4     1.37     291     12       24.視聴資料(DVD、VCD等)的借閱大數、能滿足我的需求     71     41.52     87     50.88     11     6.43     2     1.17     171     138       25.視聴資料(DVD、VCD等)的借閱天數、能滿足我的需求     68     39.31     90     52.02     13     7.51     2     1.16     173     138       26.圖書線上預約服務、能滿足我的需求     114     50.44     103     45.58     6     2.65     3     1.33     226     84       27.圖書線上續借服務、能滿足我的需求     120     54.05     94     42.34     6     2.70     2     0.90     222     87       28.座位預約登記服務(網路資源室)、能滿足我的需求     65     47.79     62     45.59     9     6.62     1     0.74     136     171       29.免量服務、能滿足我的需求     70     44.03     82     51.57     6     3.77     1     0.63     159     147       30.青少年服務、能滿足我的需求     79     44.89     94     53.41     3     1.88     1     0.63     160     149       31.成年服務、能滿足我的需求     54     48.65     52     46.85     3     2.70     2     1.80     111     192       圖書館政務構養     63     37.95 <td>0.64</td> <td>2</td> <td>302</td> <td>0.66</td> <td>2</td> <td>5.30</td> <td>16</td> <td>40.73</td> <td>123</td> <td>53.31</td> <td>161</td> <td>21.開放時間,能滿足我的需求</td>	0.64	2	302	0.66	2	5.30	16	40.73	123	53.31	161	21.開放時間,能滿足我的需求
24.視聴資料(DVD)、VCD等)的借閱件數, 能满足我的需求     71     41.52     87     50.88     11     6.43     2     1.17     171     138       25.視聴資料(DVD)、VCD等)的借閱天數, 能滿足我的需求     68     39.31     90     52.02     13     7.51     2     1.16     173     138       26.圖書線上預約服務, 能滿足我的需求     114     50.44     103     45.58     6     2.65     3     1.33     226     84       27.圖書線上續借服務, 能滿足我的需求     120     54.05     94     42.34     6     2.70     2     0.90     222     87       28.座位預約登記服務(網路資源室), 能滿足我的需求     65     47.79     62     45.59     9     6.62     1     0.74     136     171       30.青少年服務, 能滿足我的需求     70     44.03     82     51.57     6     3.77     1     0.63     159     147       30.青少年服務, 能滿足我的需求     79     49.38     77     48.13     3     1.88     1     0.63     160     149       31.成年服務, 能滿足我的需求     79     44.89     94     53.41     3     1.70     0     0.00     176     134       32,標時服務, 能滿足我的需求     54     48.65     52     46.85     3     2.70     2     1.80     111     192 <b>國舎的股港</b> 6     4	3.53	11	295	1.02	3	5.08	15	37.97	112	55.93	165	22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求
能満足我的需求 71 41.52 87 50.88 11 6.43 2 1.17 171 138 25.視聴資料(DVD、VCD等)的借閱天教, 能満足我的需求 68 39.31 90 52.02 13 7.51 2 1.16 173 138 26.圖書線上預約服務, 能満足我的需求 114 50.44 103 45.58 6 2.65 3 1.33 226 84 27.圖書線上預約服務, 能満足我的需求 120 54.05 94 42.34 6 2.70 2 0.90 222 87 28.座位預約登記服務(網路資源室)・能満足我的需求 65 47.79 62 45.59 9 6.62 1 0.74 136 171 29.兒童服務, 能満足我的需求 70 44.03 82 51.57 6 3.77 1 0.63 159 147 30.青少年服務, 能満足我的需求 79 49.38 77 48.13 3 1.88 1 0.63 160 149 31.成年服務, 能満足我的需求 79 44.89 94 53.41 3 1.70 0 0.00 176 134 32.樂診服務, 能満足我的需求 54 48.65 52 46.85 3 2.70 2 1.80 111 192 <b>圖書館股機括面</b> 33.閲覧集持舒適、能満足我的需求 63 37.95 77 46.39 18 10.84 8 4.82 166 140 35.複印設係, 能満足我的需求 51 42.50 58 48.33 10 8.33 1 0.83 120 183 36.自助借書政備、能満足我的需求 94 44.55 97 45.97 16 7.58 4 1.90 211 99 37.3 18. 無線網路環境, 能満足我的需求 94 44.55 97 45.97 16 7.58 4 1.90 211 99 14 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12	3.85	12	291	1.37	4	2.41	7	40.21	117	56.01	163	23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求
能満足我的需求 68 39.31 90 52.02 13 7.51 2 1.16 173 138 26. 圖書線上預約服務,能満足我的需求 114 50.44 103 45.58 6 2.65 3 1.33 226 84 27. 圖書線上續借服務,能満足我的需求 120 54.05 94 42.34 6 2.70 2 0.90 222 87 28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿足我的需求 65 47.79 62 45.59 9 6.62 1 0.74 136 171 29.兒童服務,能滿足我的需求 70 44.03 82 51.57 6 3.77 1 0.63 159 147 30.青少年服務,能滿足我的需求 79 49.38 77 48.13 3 1.88 1 0.63 160 149 31.成年服務,能滿足我的需求 79 44.89 94 53.41 3 1.70 0 0.00 176 134 32.樂齡服務,能滿足我的需求 54 48.65 52 46.85 3 2.70 2 1.80 111 192 <b>圖書館设施構面</b> 33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求 63 37.95 77 46.39 18 10.84 8 4.82 166 140 35.複印設備,能滿足我的需求 51 42.50 58 48.33 10 8.33 1 0.83 120 183 36.自助借書設備,能滿足我的需求 147 54.04 115 42.28 9 3.31 1 0.37 272 33 36.自助借書設備,能滿足我的需求 94 44.55 97 45.97 16 7.58 4 1.90 211 99 88.無線網路環境,能滿足我的需求 91 50.28 72 39.78 12 6.63 6 3.31 181 125 <b>圖書館環境構面</b> 39.內部空間配置規劃適宜 127 43.20 146 49.66 20 6.80 1 0.34 294 14	44.23	138	171	1.17	2	6.43	11	50.88	87	41.52	71	
27.圖書線上續情服務,能滿足我的需求     120     54.05     94     42.34     6     2.70     2     0.90     222     87       28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿足 我的需求     65     47.79     62     45.59     9     6.62     1     0.74     136     171       29.兒童服務,能滿足我的需求     70     44.03     82     51.57     6     3.77     1     0.63     159     147       30.青少年服務,能滿足我的需求     79     49.38     77     48.13     3     1.88     1     0.63     160     149       31.众年服務,能滿足我的需求     79     44.89     94     53.41     3     1.70     0     0.00     176     134       32.樂齡服務,能滿足我的需求     54     48.65     52     46.85     3     2.70     2     1.80     111     192       圖書館設施構面       33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求     109     42.41     126     49.03     19     7.39     3     1.17     257     51       34.停車場的服務,能滿足我的需求     63     37.95     77     46.39     18     10.84     8     4.82     166     140       35.複印設備,能滿足我的需求     51     42.50     58     48.33     10     8.33     1     0.83     120     183       36自助借書設備,能滿足我的需求     94	44.23	138	173	1.16	2	7.51	13	52.02	90	39.31	68	* - * - * * * * * * * * * * * * * * * *
28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿足 我的需求     65     47.79     62     45.59     9     6.62     1     0.74     136     171       29.兒童服務,能滿足我的需求     70     44.03     82     51.57     6     3.77     1     0.63     159     147       30.青少年服務,能滿足我的需求     79     49.38     77     48.13     3     1.88     1     0.63     160     149       31.成年服務,能滿足我的需求     79     44.89     94     53.41     3     1.70     0     0.00     176     134       32.樂齡服務,能滿足我的需求     54     48.65     52     46.85     3     2.70     2     1.80     111     192       圖書館致施構面       33.閱覽桌椅舒通,能滿足我的需求     109     42.41     126     49.03     19     7.39     3     1.17     257     51       34.停車場的服務,能滿足我的需求     63     37.95     77     46.39     18     10.84     8     4.82     166     140       35.複印設備,能滿足我的需求     51     42.50     58     48.33     10     8.33     1     0.83     120     183       36.自助借書設備,能滿足我的需求     147     54.04     115     42.28     9     3.31     1     0.37     272     33       37.電腦發情, 能滿足我的需求     94	26.92	84	226	1.33	3	2.65	6	45.58	103	50.44	114	26.圖書線上預約服務,能滿足我的需求
我的需求 65 47.79 62 45.59 9 6.62 1 0.74 136 171 29.兒童服務,能滿足我的需求 70 44.03 82 51.57 6 3.77 1 0.63 159 147 30.青少年服務,能滿足我的需求 79 49.38 77 48.13 3 1.88 1 0.63 160 149 31.成年服務,能滿足我的需求 79 44.89 94 53.41 3 1.70 0 0.00 176 134 32.樂齡服務,能滿足我的需求 54 48.65 52 46.85 3 2.70 2 1.80 111 192 <b>圖書館投施構面</b> 33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求 109 42.41 126 49.03 19 7.39 3 1.17 257 51 34.停車場的服務,能滿足我的需求 63 37.95 77 46.39 18 10.84 8 4.82 166 140 35.複印設備,能滿足我的需求 51 42.50 58 48.33 10 8.33 1 0.83 120 183 36.自助借書設備,能滿足我的需求 147 54.04 115 42.28 9 3.31 1 0.37 272 33 73.電腦設備,能滿足我的需求 94 44.55 97 45.97 16 7.58 4 1.90 211 99 38.無線網路環境,能滿足我的需求 91 50.28 72 39.78 12 6.63 6 3.31 181 125 <b>圖書館環境構面</b> 39.內部空間配置規劃適宜 127 43.20 146 49.66 20 6.80 1 0.34 294 14	27.88	87	222	0.90	2	2.70	6	42.34	94	54.05	120	27.圖書線上續借服務,能滿足我的需求
30.青少年服務,能滿足我的需求     79     49.38     77     48.13     3     1.88     1     0.63     160     149       31.成年服務,能滿足我的需求     79     44.89     94     53.41     3     1.70     0     0.00     176     134       32.樂齡服務,能滿足我的需求     54     48.65     52     46.85     3     2.70     2     1.80     111     192       圖書館設施構面     33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求     109     42.41     126     49.03     19     7.39     3     1.17     257     51       34.停車場的服務,能滿足我的需求     63     37.95     77     46.39     18     10.84     8     4.82     166     140       35.複印設備,能滿足我的需求     51     42.50     58     48.33     10     8.33     1     0.83     120     183       36.自助借書設備,能滿足我的需求     147     54.04     115     42.28     9     3.31     1     0.37     272     33       37.電腦設備,能滿足我的需求     94     44.55     97     45.97     16     7.58     4     1.90     211     99       38.無線網路環境構面       39.內部空間配置規劃適宜     127     43.20     146     49.66     20     6.80     1     0.34     294     14	54.81	171	136	0.74	1	6.62	9	45.59	62	47.79	65	
31.成年服務,能滿足我的需求 79 44.89 94 53.41 3 1.70 0 0.00 176 134 32.樂齡服務,能滿足我的需求 54 48.65 52 46.85 3 2.70 2 1.80 111 192 <b>圖書館設施構面</b> 33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求 109 42.41 126 49.03 19 7.39 3 1.17 257 51 34.停車場的服務,能滿足我的需求 63 37.95 77 46.39 18 10.84 8 4.82 166 140 35.複印設備,能滿足我的需求 51 42.50 58 48.33 10 8.33 1 0.83 120 183 36.自助借書設備,能滿足我的需求 147 54.04 115 42.28 9 3.31 1 0.37 272 33 37.電腦設備,能滿足我的需求 94 44.55 97 45.97 16 7.58 4 1.90 211 99 38.無線網路環境,能滿足我的需求 91 50.28 72 39.78 12 6.63 6 3.31 181 125 <b>圖書館環境構面</b> 39.內部空間配置規劃適宜 127 43.20 146 49.66 20 6.80 1 0.34 294 14	47.12	147	159	0.63	1	3.77	6	51.57	82	44.03	70	29.兒童服務,能滿足我的需求
32.樂齡服務,能滿足我的需求     54     48.65     52     46.85     3     2.70     2     1.80     111     192       圖書館設施構面     33.閲覽桌椅舒適,能滿足我的需求     109     42.41     126     49.03     19     7.39     3     1.17     257     51       34.停車場的服務,能滿足我的需求     63     37.95     77     46.39     18     10.84     8     4.82     166     140       35.複印設備,能滿足我的需求     51     42.50     58     48.33     10     8.33     1     0.83     120     183       36.自助借書設備,能滿足我的需求     147     54.04     115     42.28     9     3.31     1     0.37     272     33       37.電腦設備,能滿足我的需求     94     44.55     97     45.97     16     7.58     4     1.90     211     99       38.無線網路環境,能滿足我的需求     91     50.28     72     39.78     12     6.63     6     3.31     181     125       圖書館環境構面       39.內部空間配置規劃適宜     127     43.20     146     49.66     20     6.80     1     0.34     294     14	47.76	149	160	0.63	1	1.88	3	48.13	77	49.38	79	30.青少年服務,能滿足我的需求
B書館設施構面	42.95	134	176	0.00	0	1.70	3	53.41	94	44.89	79	31.成年服務,能滿足我的需求
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求     109     42.41     126     49.03     19     7.39     3     1.17     257     51       34.停車場的服務,能滿足我的需求     63     37.95     77     46.39     18     10.84     8     4.82     166     140       35.複印設備,能滿足我的需求     51     42.50     58     48.33     10     8.33     1     0.83     120     183       36.自助借書設備,能滿足我的需求     147     54.04     115     42.28     9     3.31     1     0.37     272     33       37.電腦設備,能滿足我的需求     94     44.55     97     45.97     16     7.58     4     1.90     211     99       38.無線網路環境,能滿足我的需求     91     50.28     72     39.78     12     6.63     6     3.31     181     125       圖書館環境構面       39.內部空間配置規劃適宜     127     43.20     146     49.66     20     6.80     1     0.34     294     14	61.54	192	111	1.80	2	2.70	3	46.85	52	48.65	54	32.樂齡服務,能滿足我的需求
34.停車場的服務,能満足我的需求     63     37.95     77     46.39     18     10.84     8     4.82     166     140       35.複印設備,能滿足我的需求     51     42.50     58     48.33     10     8.33     1     0.83     120     183       36.自助借書設備,能滿足我的需求     147     54.04     115     42.28     9     3.31     1     0.37     272     33       37.電腦設備,能滿足我的需求     94     44.55     97     45.97     16     7.58     4     1.90     211     99       38.無線網路環境,能滿足我的需求     91     50.28     72     39.78     12     6.63     6     3.31     181     125       圖書館環境構面     39.內部空間配置規劃適宜     127     43.20     146     49.66     20     6.80     1     0.34     294     14												圖書館設施構面
35.複印設備,能滿足我的需求     51     42.50     58     48.33     10     8.33     1     0.83     120     183       36.自助借書設備,能滿足我的需求     147     54.04     115     42.28     9     3.31     1     0.37     272     33       37.電腦設備,能滿足我的需求     94     44.55     97     45.97     16     7.58     4     1.90     211     99       38.無線網路環境,能滿足我的需求     91     50.28     72     39.78     12     6.63     6     3.31     181     125       圖書館環境構面     39.內部空間配置規劃適宜     127     43.20     146     49.66     20     6.80     1     0.34     294     14	16.35	51	257	1.17	3	7.39	19	49.03	126	42.41	109	33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求
36.自助借書設備,能滿足我的需求 147 54.04 115 42.28 9 3.31 1 0.37 272 33 37.電腦設備,能滿足我的需求 94 44.55 97 45.97 16 7.58 4 1.90 211 99 38.無線網路環境,能滿足我的需求 91 50.28 72 39.78 12 6.63 6 3.31 181 125 <b>圖書館環境構面</b> 39.內部空間配置規劃適宜 127 43.20 146 49.66 20 6.80 1 0.34 294 14	44.87	140	166	4.82	8	10.84	18	46.39	77	37.95	63	34.停車場的服務,能滿足我的需求
37.電腦設備,能滿足我的需求     94     44.55     97     45.97     16     7.58     4     1.90     211     99       38.無線網路環境,能滿足我的需求     91     50.28     72     39.78     12     6.63     6     3.31     181     125 <b>圖書館環境構面</b> 39.內部空間配置規劃適宜     127     43.20     146     49.66     20     6.80     1     0.34     294     14	58.65	183	120	0.83	1	8.33	10	48.33	58	42.50	51	35.複印設備,能滿足我的需求
38.無線網路環境,能滿足我的需求 91 50.28 72 39.78 12 6.63 6 3.31 181 125 <b>圖書館環境構面</b> 127 43.20 146 49.66 20 6.80 1 0.34 294 14	10.58	33	272	0.37	1	3.31	9	42.28	115	54.04	147	36.自助借書設備,能滿足我的需求
<b>圖書館環境構面</b> 39.內部空間配置規劃適宜 127 43.20 146 49.66 20 6.80 1 0.34 294 14	31.73	99	211	1.90	4	7.58	16	45.97	97	44.55	94	37.電腦設備,能滿足我的需求
39.內部空間配置規劃適宜 127 43.20 146 49.66 20 6.80 1 0.34 294 14	40.06	125	181	3.31	6	6.63	12	39.78	72	50.28	91	38.無線網路環境,能滿足我的需求
												圖書館環境構面
40 南郊空間動始祖書[商帝 126 42.86 152 51.70 13 4.42 2 1.02 204 13	4.49	14	294	0.34	1	6.80	20	49.66	146	43.20	127	39.內部空間配置規劃適宜
+0.77   13   1.02   1.	4.17	13	294	1.02	3	4.42	13	51.70	152	42.86	126	40.內部空間動線規劃適宜
41.各項標示指引清楚明確 134 44.97 147 49.33 15 5.03 2 0.67 298 11	3.53	11	298	0.67	2	5.03	15	49.33	147	44.97	134	41.各項標示指引清楚明確
42.閲覽空間清潔舒適 150 50.68 135 45.61 10 3.38 1 0.34 296 9	2.88	9	296	0.34	1	3.38	10	45.61	135	50.68	150	42.閱覽空間清潔舒適

問題項目	非常活	有意	滿意	į.	不滿	意	非常不	滿意	總計	未使用該	項服務
问题项目	様本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	様本數	百分比	様本數	樣本數	百分比
43.洗手間清潔乾淨	126	44.52	136	48.06	18	6.36	3	1.06	283	24	7.69
44.內部景觀綠美化合宜	103	34.68	162	54.55	30	10.10	2	0.67	297	11	3.53
45.空調溫度適中	137	45.21	148	48.84	15	4.95	3	0.99	303	5	1.60
46.閱覽空間照明適宜	145	48.33	144	48.00	10	3.33	1	0.33	300	8	2.56
47.書籍排列整齊有序	136	45.03	146	48.34	18	5.96	2	0.66	302	6	1.92
48.網站頁面設計親和	98	38.74	127	50.20	25	9.88	3	1.19	253	55	17.63

<sup>\*</sup>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

明時長日	期望	服務品質	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	3.72	.473	3.70	.506	3.42	.591
2. 館員迅速回應我的詢問	3.73	.487	3.73	.511	3.43	.641
3.館員能主動幫助我	3.65	.536	3.61	.596	3.32	.672
4.館員能協助我解決問題	3.71	.487	3.74	.487	3.45	.607
5.館員有充份的知識回答我的問題	3.71	.478	3.67	.532	3.44	.625
圖書館空間構面						
6.能在館內找到適合我的空間	3.61	.528	3.41	.683	3.31	.626
7.提供我討論的空間	3.45	.669	3.11	.840	3.07	.748
8.是一個激勵我學習的地方	3.64	.522	3.49	.618	3.37	.621
9.是一個能吸引我再來的地方	3.71	.453	3.63	.528	3.46	.583
圖書館館藏資源構面						
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	3.64	.516	3.25	.748	3.30	.627
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	3.58	.563	3.31	.732	3.27	.613
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	3.55	.561	3.43	.607	3.30	.608
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿足我的需求	3.50	.611	3.11	.800	3.18	.650
14.館藏電子書,能滿足我的需求	3.50	.643	3.17	.862	3.18	.727
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	3.52	.673	3.25	.817	3.20	.751
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	3.52	.596	3.19	.848	3.21	.714
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	3.52	.672	3.28	.811	3.28	.716
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	3.68	.491	3.37	.664	3.33	.577
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	3.62	.569	3.30	.746	3.28	.667
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	3.65	.517	3.40	.686	3.33	.635

明梅石口	期望	服務品質	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
圖書館服務構面						
21. 開放時間,能滿足我的需求	3.74	.476	3.59	.585	3.47	.629
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	3.76	.482	3.58	.659	3.49	.643
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	3.78	.441	3.57	.683	3.51	.618
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數,能滿足我的需求	3.67	.542	3.29	.844	3.33	.649
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿足我的需求	3.65	.536	3.28	.832	3.29	.656
26.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	3.72	.459	3.48	.761	3.45	.618
27.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	3.74	.470	3.61	.634	3.50	.600
28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿足我的需求	3.66	.548	3.50	.698	3.39	.646
29.兒童服務,能滿足我的需求	3.72	.463	3.47	.664	3.39	.594
30.青少年服務,能滿足我的需求	3.72	.465	3.55	.612	3.46	.571
31.成年服務,能滿足我的需求	3.69	.465	3.51	.623	3.43	.530
32.樂齡服務,能滿足我的需求	3.68	.522	3.48	.699	3.42	.640
圖書館設施構面						
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	3.66	.522	3.35	.696	3.33	.663
34.停車場的服務,能滿足我的需求	3.49	.728	3.13	.918	3.17	.809
35.複印設備,能滿足我的需求	3.59	.572	3.42	.656	3.33	.663
36.自助借書設備,能滿足我的需求	3.74	.466	3.60	.618	3.50	.583
37.電腦設備,能滿足我的需求	3.65	.544	3.33	.801	3.33	.700
38.無線網路環境,能滿足我的需求	3.71	.543	3.40	.841	3.37	.754
圖書館環境構面						
39.內部空間配置規劃適宜	3.64	.515	3.43	.645	3.36	.622
40.內部空間動線規劃適宜	3.64	.495	3.45	.631	3.36	.618
41.各項標示指引清楚明確	3.66	.494	3.46	.641	3.39	.616
42.閱覽空間清潔舒適	3.70	.474	3.58	.611	3.47	.581
43.洗手間清潔乾淨	3.66	.510	3.38	.706	3.36	.650

問題項目	期望	服務品質	實際感	受滿意度	可接受服務品質		
<b>问题</b> 况日	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	
44.內部景觀綠美化合宜	3.55	.574	3.27	.708	3.23	.650	
45.空調溫度適中	3.66	.503	3.51	.614	3.38	.629	
46. 閱覽空間照明適宜	3.69	.490	3.58	.527	3.44	.578	
47.書籍排列整齊有序	3.68	.494	3.47	.624	3.38	.629	
48.網站頁面設計親和	3.57	.571	3.31	.697	3.26	.682	

### 附錄五、性別對各項滿意度之差異檢定

HH BE AT 10		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	102	3.72	0.475	190	3.71	0.520	0.083	0.677
2. 館員迅速回應我的詢問	95	3.67	0.554	185	3.77	0.483	-1.463	$0.010^{*}$
3. 館員能主動幫助我	84	3.65	0.526	180	3.62	0.591	0.505	0.193
4.館員能協助我解決問題	91	3.70	0.505	182	3.77	0.460	-1.080	0.056
5. 館員有充份的知識回答我的問題	82	3.68	0.494	173	3.68	0.549	0.093	0.522
圖書館空間構面								
6.能在館內找到適合我的空間	98	3.32	0.698	192	3.48	0.671	-1.929	0.936
7.提供我討論的空間	74	2.96	0.818	159	3.22	0.824	-2.253	0.274
8.是一個激勵我學習的地方	93	3.44	0.634	185	3.54	0.608	-1.203	0.710
9.是一個能吸引我再來的地方	101	3.64	0.521	195	3.67	0.514	-0.365	0.594
圖書館館藏資源構面								
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	99	3.16	0.765	184	3.33	0.733	-1.772	0.705
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	83	3.24	0.691	154	3.38	0.750	-1.364	0.218
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	71	3.44	0.626	133	3.47	0.585	-0.335	0.432
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿足我的需求	51	3.10	0.728	123	3.16	0.803	-0.496	0.349
14.館藏電子書,能滿足我的需求	39	3.08	0.703	92	3.25	0.909	-1.061	$0.017^*$
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	39	3.21	0.767	86	3.28	0.849	-0.464	0.405
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	39	3.18	0.756	91	3.24	0.874	-0.387	0.238
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	32	3.16	0.767	75	3.36	0.816	-1.204	0.445
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	81	3.35	0.636	159	3.40	0.676	-0.628	0.272
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	72	3.17	0.856	169	3.40	0.666	-2.245	0.144
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	58	3.17	0.752	140	3.53	0.617	-3.460	0.366

圖書館服務構面								
21.開放時間,能滿足我的需求	100	3.59	0.621	188	3.62	0.548	-0.455	0.143
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	96	3.52	0.711	186	3.62	0.631	-1.241	0.091
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	92	3.58	0.650	185	3.59	0.695	-0.151	0.612
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數,能滿足我的需求	49	3.16	0.921	116	3.35	0.816	-1.316	0.255
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿足我的需求	49	3.16	0.850	118	3.36	0.822	-1.365	0.838
26.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	66	3.48	0.789	152	3.50	0.755	-0.134	0.772
27.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	65	3.62	0.630	149	3.61	0.644	0.049	0.738
28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿足我的需求	43	3.51	0.668	90	3.51	0.723	0.004	0.920
29.兒童服務,能滿足我的需求	38	3.37	0.714	115	3.54	0.597	-1.454	
30.青少年服務,能滿足我的需求	41	3.39	0.737	112	3.64	0.517	-2.370	$0.000^{***}$
31.成年服務,能滿足我的需求	54	3.52	0.637	115	3.56	0.565	-0.391	0.220
32.樂齡服務,能滿足我的需求	31	3.35	0.755	78	3.54	0.658	-1.259	0.164
圖書館設施構面								
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求								
34.停車場的服務,能滿足我的需求	57	3.05	0.915	98	3.28	0.859	-1.521	0.893
35.複印設備,能滿足我的需求	40	3.45	0.639	75	3.45	0.622	-0.027	0.853
36.自助借書設備,能滿足我的需求	87	3.61	0.617	172	3.62	0.615	-0.087	0.936
37.電腦設備,能滿足我的需求	68	3.15	0.935	134	3.47	0.679	-2.802	$0.037^{*}$
38.無線網路環境,能滿足我的需求	64	3.23	0.955	112	3.51	0.747	-2.114	$0.032^{*}$
圖書館環境構面								
39.內部空間配置規劃適宜	95	3.37	0.637	186	3.47	0.651	-1.219	0.606
40.內部空間動線規劃適宜								
41.各項標示指引清楚明確	98	3.43	0.674	186	3.52	0.608	-1.179	0.199
42.閱覽空間清潔舒適	99	3.55	0.643	183	3.61	0.600	-0.867	0.260
43.洗手間清潔乾淨	96	3.32	0.775	174	3.43	0.666	-1.204	0.270
44.內部景觀綠美化合宜	98	3.23	0.701	185	3.31	0.713	-0.829	0.555
45.空調溫度適中	101	3.50	0.673	188	3.55	0.569	-0.777	0.104

46.閱覽空間照明適宜	101	3.57	0.517	185	3.60	0.534	-0.394 0.996
47.書籍排列整齊有序	102	3.45	0.639	186	3.49	0.617	-0.567 0.600
48.網站頁面設計親和	76	3.30	0.712	164	3.35	0.671	-0.537 0.884

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	總平 均	F值	p值
	<i>5</i> X,	<i>野</i> (	<b></b>	<i>5</i> X <sub>1</sub>	BX,	<i>野</i> 义,	<i>5</i> 94,	<b>灰</b>	<i>5</i> X,	<i>野</i> 义,	<i>5</i> 94,	冯		
1.館員的服務態度良好	3.72	3.69	3.63	3.50	3.57	3.78	3.75	3.80	3.44	3.86	3.80	3.70	1.002	0.441
2.館員迅速回應我的詢問	3.66	3.76	3.50	3.50	3.65	3.79	3.78	3.83	3.60	3.86	4.00	3.73	1.244	0.263
3.館員能主動幫助我	3.61	3.53	3.86	3.47	3.29	3.74	3.64	3.69	3.30	3.86	4.00	3.61	1.908	0.044*
4.館員能協助我解決問題	3.77	3.77	3.63	3.64	3.57	3.78	3.72	3.83	3.56	3.86	4.00	3.74	0.829	0.601
5.館員有充份的知識回答我的問題	3.88	3.65	3.62	3.71	3.57	3.76	3.63	3.61	3.25	3.71	3.80	3.67	1.239	0.266
圖書館空間構面	2.00	2.00	0.02	01/1		0170		0.01	0.20	01,12	2.00	2.07	1,207	0.200
6.能在館內找到適合我的空間	3.54	3.52	3.26	2.88	3.45	3.44	3.42	3.22	3.10	3.71	3.80	3.41	2.162	0.020*
7.提供我討論的空間	3.39	3.20	3.00	2.64	2.87	3.09	3.18	2.88	2.83	3.40	3.67	3.11	1.378	0.191
8.是一個激勵我學習的地方	3.59	3.56	3.47	3.40	3.23	3.47	3.53	3.50	3.20	3.57	3.60	3.49	0.861	0.570
9.是一個能吸引我再來的地方	3.75	3.80	3.50	3.63	3.50	3.63	3.61	3.47	3.20	3.57	4.00	3.63	2.398	0.009
圖書館館藏資源構面														
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	3.66	3.35	2.95	3.25	2.90	3.25	3.25	3.10	2.90	2.83	4.00	3.25	3.042	0.001**
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	3.86	3.40	3.27	3.00	3.15	3.31	3.22	3.28	3.10	3.00	3.60	3.31	2.023	0.032*
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	3.71	3.50	3.55	3.38	3.35	3.44	3.39	3.36	2.88	3.40	3.75	3.43	1.279	0.244
13.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等),	3.58	3.19	3.44	2.43	2.42	3.06	3.10	3.16	3.14	2.75	3.50	3.11	2.612	0.006**
能滿足我的需求														
14.館藏電子書,能滿足我的需求	3.64	3.28	3.50	2.50	2.44	3.13	3.06	3.31	3.20	2.50	4.00	3.17	1.876	0.054
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	3.73	3.52	3.38	3.33	2.60	3.18	3.09	3.25	3.00	3.00	4.00	3.25	1.656	0.099
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	3.64	3.17	3.56	2.33	2.44	3.17	3.21	3.25	3.00	3.00	4.00	3.19	1.815	0.064
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	3.67	3.42	3.50	3.67	2.56	3.38	3.27	3.17	3.00	2.50	4.00	3.28	1.519	0.144
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	3.46	3.52	3.35	3.08	3.19	3.45	3.25	3.37	3.00	3.60	4.00	3.37	1.587	0.111
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	3.52	3.52	3.14	2.92	3.14	3.23	3.32	3.11	2.86	3.25	3.75	3.30	1.827	0.057
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子	3.59	3.63	3.57	3.33	3.20	3.38	3.45	2.95	3.00	2.75	4.00	3.40	2.704	0.004**
資源														

問題項目	12~14	15~17	18~21	22~30	31~35	36~40	41~45	46~50	51~55	56~60	61~65	總平	F值	p值
	歲	歲	歲	歲	歲	歲	歲	歲	歲	歲	歲	均	-	r —
圖書館服務構面														
21.開放時間,能滿足我的需求	3.74	3.78	3.61	3.53	3.35	3.41	3.55	3.62	3.20	3.71	4.00	3.59	2.459	0.008**
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	3.50	3.76	3.74	3.63	3.43	3.48	3.53	3.55	3.44	3.57	4.00	3.58	1.077	0.380
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	3.74	3.60	3.63	3.44	3.27	3.60	3.59	3.57	3.38	3.29	4.00	3.57	1.129	0.341
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件	3.39	3.63	3.88	2.43	2.90	3.25	3.18	3.32	3.00	2.75	4.00	3.29	2.505	0.008**
數,能滿足我的需求														
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天	3.45	3.67	3.63	2.43	2.80	3.21	3.08	3.53	3.33	2.75	3.50	3.28	2.792	0.003**
數,能滿足我的需求														
26.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	3.75	3.74	3.46	3.13	3.38	3.45	3.37	3.48	3.25	2.67	4.00	3.48	1.838	0.056
27.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	3.74	3.81	3.64	3.27	3.41	3.69	3.54	3.76	3.25	2.67	4.00	3.61	2.464	0.008**
28.座位預約登記服務(網路資源室),	3.50	3.78	3.57	2.67	2.88	3.56	3.38	3.62	3.25	3.00	4.00	3.50	2.090	0.030*
能滿足我的需求														
29.兒童服務,能滿足我的需求	3.57	3.70	3.78	3.50	3.14	3.37	3.45	3.31	2.83	3.33	4.00	3.47	1.736	0.078
30.青少年服務,能滿足我的需求	3.70	3.68	3.67	3.75	3.17	3.52	3.44	3.50	2.80	3.33	4.00	3.55	1.727	0.080
31.成年服務,能滿足我的需求	3.85	3.69	3.71	3.40	3.17	3.47	3.41	3.65	3.00	3.40	3.75	3.51	1.847	0.056
32.樂齡服務,能滿足我的需求	3.50	3.76	3.63	4.00	3.17	3.53	3.17	3.45	3.00	3.00	4.00	3.48	1.792	0.072
圖書館設施構面														
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	3.67	3.49	3.25	3.33	3.33	3.09	3.20	3.36	3.00	3.60	3.80	3.35	2.111	0.024*
34.停車場的服務,能滿足我的需求	3.60	3.82	3.57	3.00	3.29	2.63	2.98	3.20	2.57	3.00	4.00	3.13	3.811	0.000***
35. 複印設備,能滿足我的需求	3.64	3.86	3.80	3.50	3.13	3.26	3.18	3.46	3.14	2.50	4.00	3.42	2.984	0.002**
36.自助借書設備,能滿足我的需求	3.76	3.81	3.67	3.29	3.53	3.57	3.45	3.54	3.38	3.25	3.80	3.60	2.012	0.032*
37.電腦設備,能滿足我的需求	3.50	3.43	3.38	3.00	3.20	3.29	3.30	3.19	3.00	3.25	4.00	3.33	0.816	0.614
38.無線網路環境,能滿足我的需求	3.78	3.55	3.36	2.91	3.33	3.42	3.24	3.40	3.00	3.00	4.00	3.40	1.378	0.194
圖書館環境構面														
39.內部空間配置規劃適宜	3.69	3.66	3.41	3.13	3.38	3.28	3.37	3.17	3.30	3.17	3.60	3.43	2.741	0.003**
40.內部空間動線規劃適宜	3.54	3.67	3.56	3.33	3.40	3.38	3.38	3.28	3.10	3.17	3.60	3.45	1.791	0.062
41.各項標示指引清楚明確	3.58	3.64	3.53	3.36	3.24	3.53	3.33	3.38	3.10	3.33	3.80	3.46	1.750	0.070
42.閱覽空間清潔舒適	3.88	3.72	3.68	3.47	3.48	3.58	3.46	3.37	3.20	3.50	3.80	3.58	2.410	0.009**

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	總平 均	F值	p值
43.洗手間清潔乾淨	3.55	3.48	3.16	3.00	3.05	3.53	3.38	3.36	3.11	3.40	3.80	3.38	1.896	0.046*
44.內部景觀綠美化合宜	3.59	3.42	3.21	2.93	3.14	3.30	3.13	3.10	3.00	3.33	4.00	3.27	2.605	0.005**
45.空調溫度適中	3.72	3.69	3.50	3.27	3.32	3.49	3.38	3.47	3.30	3.67	4.00	3.51	2.173	0.019*
46.閱覽空間照明適宜	3.71	3.77	3.45	3.53	3.45	3.59	3.46	3.53	3.30	3.60	4.00	3.58	2.251	0.015*
47.書籍排列整齊有序	3.59	3.53	3.25	3.47	3.32	3.56	3.41	3.43	3.20	3.50	4.00	3.47	1.192	0.296
48.網站頁面設計親和	3.62	3.55	3.20	3.08	2.94	3.21	3.20	3.28	3.17	3.25	4.00	3.31	2.606	0.005**

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	年記	<b>幹層</b>	平均差異	標準差	p值
圖書館空間構面					
6.能在館內找到適合我的空間	15~17 歲	22~30 歲	.641*	.187	.040*
9.是一個能吸引我再來的地方	15~17 歲	51~55 歲	.597*	.176	.042*
圖書館館藏資源構面					
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	12~14 歲	18~21 歲	.706*	.206	.039*
		31~35 歲	.756*	.206	.016*
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	12~14 歲	22~30 歲	.857*	.238	.021*
		41~45 歲	.637*	.186	.041*
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿足我的需求	12~14 歲	22~30 歲	$1.150^*$	.339	.047*
		31~35 歲	$1.162^{*}$	.283	.003**
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	15~17 歲	46~50 歲	.679*	.179	.011*
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	15~17 歲	22~30 歲	1.205*	.339	.028*
	18~21 歲	22~30 歲	$1.446^{*}$	.418	.039*
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿足我的需求	15~17 歲	22~30 歲	$1.238^{*}$	.332	.015*
圖書館設施構面					
34.停車場的服務,能滿足我的需求	15~17 歲	36~40 歲	1.193*	.235	.000**
		41~45 歲	.843*	.225	.014*
35.複印設備,能滿足我的需求	12~14 歲	51~55 歲	$1.247^*$	.368	.050*
	15~17 歲	41~45 歲	.679*	.175	.010*
圖書館環境構面	<u> </u>	•			
39.內部空間配置規劃適宜	15~17 歲	46~50 歲	.489*	.142	.037*

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)	専科 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	4.00	3.68	3.70	3.71	3.68	3.79	3.70	.704	.621
2. 館員迅速回應我的詢問	4.00	3.63	3.78	3.72	3.69	3.83	3.73	1.079	.372
3.館員能主動幫助我	3.67	3.67	3.60	3.58	3.58	3.71	3.61	.292	.917
4.館員能協助我解決問題	3.83	3.74	3.81	3.71	3.69	3.78	3.74	.614	.689
5.館員有充份的知識回答我的問題	4.00	3.77	3.69	3.61	3.59	3.81	3.67	1.552	.174
圖書館空間構面									
6.能在館內找到適合我的空間	3.57	3.49	3.49	3.32	3.27	3.67	3.41	2.062	.070
7.提供我討論的空間	3.80	3.28	3.22	2.97	2.95	3.24	3.11	2.086	.068
8.是一個激勵我學習的地方	3.71	3.59	3.52	3.46	3.45	3.39	3.49	.657	.656
9.是一個能吸引我再來的地方	4.00	3.76	3.70	3.53	3.57	3.58	3.63	2.208	.053
圖書館館藏資源構面									
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	3.57	3.54	3.33	3.15	3.13	3.23	3.25	2.350	.041*
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	3.75	3.70	3.42	3.24	3.17	3.26	3.31	2.761	.019*
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	4.00	3.56	3.54	3.35	3.38	3.33	3.43	1.192	.315
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿足我的	3.00	3.40	3.34	2.73	3.03	3.31	3.11	3.276	.007**
需求									
14.館藏電子書,能滿足我的需求	3.33	3.71	3.34	2.89	3.02	3.00	3.17	2.344	.045*
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	3.33	3.73	3.53	3.00	3.13	2.82	3.25	3.044	.013*
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	2.75	3.50	3.31	3.10	3.13	3.00	3.19	.938	.459
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	3.00	3.71	3.45	3.17	3.26	2.80	3.28	1.565	.176
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	3.57	3.46	3.53	3.35	3.24	3.35	3.38	1.674	.142

19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	3.29	3.58	3.42	3.20	3.14	3.36	3.30	2.257	.049*
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	3.50	3.64	3.57	3.29	3.28	3.22	3.40	2.250	.051
圖書館服務構面									
21.開放時間,能滿足我的需求	3.71	3.69	3.75	3.47	3.55	3.35	3.60	2.936	.013*
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	3.67	3.55	3.73	3.34	3.62	3.45	3.58	2.378	.039*
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	3.71	3.63	3.68	3.38	3.56	3.50	3.57	1.266	.279
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數,能滿足我的需求	3.17	3.45	3.62	3.00	3.21	3.15	3.29	2.259	.051
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿足我的需求	3.17	3.48	3.68	2.93	3.17	3.23	3.28	3.570	.004**
26.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	3.50	3.71	3.68	3.11	3.44	3.53	3.48	3.035	.011*
27.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	3.50	3.73	3.79	3.36	3.58	3.59	3.61	2.281	.048*
28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿足我的需求	3.80	3.43	3.78	3.29	3.34	3.60	3.50	2.566	.030*
29.兒童服務,能滿足我的需求	3.33	3.55	3.72	3.35	3.37	3.25	3.47	1.814	.113
30.青少年服務,能滿足我的需求	3.33	3.68	3.65	3.43	3.49	3.33	3.55	1.206	.309
31.成年服務,能滿足我的需求	3.60	3.60	3.73	3.45	3.39	3.50	3.51	1.569	.171
32.樂齡服務,能滿足我的需求	3.50	3.31	3.88	3.37	3.21	3.43	3.48	4.061	.002**
圖書館設施構面									
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	3.50	3.66	3.42	3.32	3.15	3.47	3.35	3.075	.010*
34.停車場的服務,能滿足我的需求	3.50	3.67	3.59	3.00	2.85	3.00	3.13	4.423	.001**
35.複印設備,能滿足我的需求	3.60	3.50	3.76	3.29	3.26	3.00	3.42	3.512	.005**
36.自助借書設備,能滿足我的需求	3.71	3.71	3.76	3.54	3.43	3.68	3.60	2.922	.014*
37.電腦設備,能滿足我的需求	3.43	3.55	3.40	3.23	3.22	3.25	3.33	.970	.437
38.無線網路環境,能滿足我的需求	3.50	3.77	3.45	3.38	3.25	3.25	3.39	1.434	.214
圖書館環境構面									
39.內部空間配置規劃適宜	3.29	3.62	3.66	3.24	3.27	3.48	3.43	5.130	.000***
40.內部空間動線規劃適宜	3.43	3.53	3.65	3.31	3.33	3.48	3.45	2.922	.014*
41.各項標示指引清楚明確	3.14	3.62	3.60	3.46	3.34	3.43	3.47	2.409	.037*
42.閱覽空間清潔舒適	3.71	3.84	3.67	3.48	3.47	3.48	3.58	2.932	.013*
43.洗手間清潔乾淨	3.86	3.54	3.42	3.40	3.26	3.30	3.38	1.675	.141

44.內部景觀綠美化合宜	3.83	3.59	3.36	3.25	3.06	3.30	3.27	4.749	.000***
45.空調溫度適中	3.57	3.68	3.62	3.48	3.42	3.42	3.52	1.744	.124
46.閱覽空間照明適宜	3.67	3.68	3.72	3.52	3.49	3.50	3.58	2.304	.045*
47.書籍排列整齊有序	3.86	3.50	3.55	3.44	3.40	3.42	3.47	1.170	.324
48.網站頁面設計親和	3.43	3.58	3.52	3.24	3.17	2.95	3.31	4.233	.001**

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
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	國(初)中	大學	.527	.166	.026*
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	.673	.220	.038*
	高中(職)	專科學校	.614	.179	.011*
圖書館服務構面					
21.開放時間,能滿足我的需求	高中(職)	研究所(含)以上	.405	.135	.045*
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	高中(職)	專科學校	.393	.121	.020*
24.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數,能滿足我的需求	高中(職)	專科學校	.622	.205	.043*
25.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數,能滿足我的需求	高中(職)	專科學校	.753	.198	.003**
		大學	.518	.163	.028*
26.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	國(初)中	專科學校	.597	.196	.039*
	高中(職)	專科學校	.568	.161	.008**
27.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	高中(職)	專科學校	.431	.135	.024*
32.樂齡服務,能滿足我的需求	高中(職)	大學	.676	.159	.001**
圖書館設施構面					
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	國(初)中	大學	.503	.141	.006**
34.停車場的服務,能滿足我的需求	高中(職)	大學	.740	.180	.001**
35.複印設備,能滿足我的需求	高中(職)	大學	.496	.145	.013*
圖書館環境構面					
39.內部空間配置規劃適宜	國(初)中	大學	.348	.117	.047*
	高中(職)	專科學校	.419	.116	.005**
		大學	.391	.094	.001**
40.內部空間動線規劃適宜	高中(職)	專科學校	.337	.113	.048*
		大學	.316	.094	.013*

42.閱覽空間清潔舒適	國(初)中	大學	.372	.114	.020*
44.內部景觀綠美化合宜	國(初)中	大學	.531	.129	.001**
46. 閱覽空間照明適宜	高中(職)	大學	.233	.079	.049*
48.網站頁面設計親和	國(初)中	研究所(含)以上	.631	.194	.019*
	高中(職)	大學	.351	.112	.028*
		研究所(含)以上	.575	.174	.017*

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	3.64	3.61	3.73	3.74	3.76	3.56	3.55	3.70	.734	.623
2. 館員迅速回應我的詢問	3.61	3.64	3.78	3.76	3.65	3.50	3.91	3.73	1.266	.273
3.館員能主動幫助我	3.57	3.70	3.65	3.59	3.57	3.50	3.18	3.60	1.242	.285
4.館員能協助我解決問題	3.72	3.74	3.79	3.65	3.70	3.63	3.73	3.73	.617	.717
5.館員有充份的知識回答我的問題	3.70	3.63	3.74	3.58	3.58	3.50	3.57	3.66	.910	.488
圖書館空間構面										
6.能在館內找到適合我的空間	3.68	3.10	3.47	3.31	3.41	2.88	3.50	3.41	3.241	.004**
7.提供我討論的空間	3.13	2.88	3.26	3.00	2.96	2.83	3.00	3.11	1.262	.276
8.是一個激勵我學習的地方	3.50	3.48	3.55	3.53	3.35	3.00	3.33	3.49	1.406	.212
9.是一個能吸引我再來的地方	3.68	3.55	3.75	3.60	3.58	3.00	3.31	3.63	4.490	.000***
圖書館館藏資源構面										
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	3.45	3.24	3.35	3.11	3.27	2.22	3.00	3.25	4.343	.000***
11.館藏紙本期刊雜誌,能滿足我的需求	3.56	3.27	3.35	3.19	3.29	2.71	3.38	3.31	1.582	.153
12.館藏紙本報紙,能滿足我的需求	3.55	3.18	3.53	3.38	3.40	3.00	3.25	3.43	1.839	.093
13.館藏視聽資料(DVD、VCD等),能滿	3.38	3.11	3.22	2.83	3.18	2.33	3.00	3.11	1.925	.079
足我的需求										
14.館藏電子書,能滿足我的需求	3.08	3.14	3.33	2.92	3.13	2.25	4.00	3.17	2.024	.067
15.館藏電子期刊雜誌,能滿足我的需求	3.31	3.23	3.36	3.04	3.14	3.00	3.50	3.25	.587	.740
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	3.31	3.14	3.40	2.75	3.17	2.33	3.67	3.19	2.824	.013*
17.館藏電子報紙,能滿足我的需求	3.27	3.18	3.43	3.00	3.27	2.00	3.50	3.28	1.206	.309
18.館藏目錄,讓我容易查找館藏資訊	3.56	3.25	3.39	3.29	3.42	3.20	3.44	3.37	.723	.632

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
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	3.63	2.77	3.37	3.24	3.33	2.50	3.67	3.30	4.712	.000***
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	3.50	2.95	3.52	3.34	3.48	3.00	3.29	3.41	2.446	.026*
圖書館服務構面										
21.開放時間,能滿足我的需求	3.58	3.42	3.67	3.55	3.58	3.44	3.58	3.59	.967	.448
22.圖書的借閱冊數,能滿足我的需求	3.59	3.43	3.67	3.45	3.59	3.33	3.75	3.58	1.317	.250
23.圖書的借閱天數,能滿足我的需求	3.71	3.34	3.57	3.54	3.58	3.67	3.82	3.57	1.023	.410
24.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數,能 滿足我的需求	3.23	3.05	3.43	3.11	3.27	2.67	4.00	3.28	1.418	.211
25.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數,能 滿足我的需求	3.38	3.00	3.46	3.00	3.20	2.67	4.00	3.28	2.413	.029*
26.圖書線上預約服務,能滿足我的需求	3.61	3.05	3.55	3.57	3.25	3.67	3.40	3.48	1.848	.091
27.圖書線上續借服務,能滿足我的需求	3.68	3.33	3.66	3.60	3.54	3.67	3.75	3.61	.904	.493
28.座位預約登記服務(網路資源室),能滿足 我的需求	3.59	3.36	3.60	3.24	3.33	3.75	4.00	3.50	1.140	.343
29.兒童服務,能滿足我的需求	3.60	3.29	3.60	3.38	3.40	2.50	2.80	3.47	2.594	.020*
30.青少年服務,能滿足我的需求	3.86	3.40	3.62	3.48	3.37	2.50	3.50	3.55	2.402	.030*
31.成年服務,能滿足我的需求	3.76	3.40	3.61	3.41	3.28	2.67	3.00	3.51	2.873	.011*
32.樂齡服務,能滿足我的需求	3.73	3.13	3.65	3.19	3.20	2.00	4.00	3.47	3.492	.003**
圖書館設施構面										
33.閱覽桌椅舒適,能滿足我的需求	3.41	3.11	3.46	3.28	3.32	2.86	3.18	3.34	1.819	.096
34.停車場的服務,能滿足我的需求	3.35	2.50	3.39	2.93	3.04	2.67	2.50	3.13	3.327	.004**
35.複印設備,能滿足我的需求	3.42	3.31	3.56	3.24	3.23	3.00	3.00	3.41	1.199	.312
36.自助借書設備,能滿足我的需求	3.68	3.45	3.70	3.45	3.53	3.44	3.75	3.59	1.572	.156
37.電腦設備,能滿足我的需求	3.35	2.96	3.44	3.22	3.50	3.40	2.67	3.33	1.843	.092
38.無線網路環境,能滿足我的需求	3.56	2.79	3.53	3.45	3.50	3.40	2.00	3.39	5.057	.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
圖書館環境構面										
39.內部空間配置規劃適宜	3.56	3.01	3.57	3.45	3.61	3.66	2.38	3.47	2.863	.010*
40.內部空間動線規劃適宜	3.61	3.20	3.54	3.37	3.31	3.25	3.54	3.45	2.146	.048*
41.各項標示指引清楚明確	3.64	3.23	3.55	3.34	3.32	3.56	3.62	3.46	2.352	.031*
42.閱覽空間清潔舒適	3.47	3.45	3.67	3.61	3.47	3.50	3.42	3.57	1.231	.290
43.洗手間清潔乾淨	3.42	3.17	3.44	3.40	3.23	3.57	3.22	3.37	1.020	.412
44.內部景觀綠美化合宜	3.38	3.03	3.40	3.14	3.22	2.88	3.17	3.26	2.251	.039*
45.空調溫度適中	3.48	3.42	3.57	3.46	3.45	3.44	3.77	3.51	.831	.547
46.閱覽空間照明適宜	3.67	3.47	3.61	3.63	3.43	3.56	3.55	3.58	1.038	.401
47.書籍排列整齊有序	3.65	3.23	3.58	3.46	3.32	3.33	3.08	3.46	3.263	.004
48.網站頁面設計親和	3.64	3.04	3.38	3.19	3.23	3.20	3.29	3.31	2.107	.053

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					
6.能在館內找到適合我的空間	幾乎每天	每週三次(含)以上	0.576	.168	.014*
9.是一個能吸引我再來的地方	幾乎每天	每二個月一次	0.676	.192	.010*
	每週一至二次	每二個月一次	0.746	.176	.001**
	每二週一次	每二個月一次	0.603	.183	.023*
圖書館館藏資源構面					
10.館藏紙本圖書,能滿足我的需求	幾乎每天	每二個月一次	1.229	.274	.000***
	每週三次(含)以上	每二個月一次	1.019	.277	.006**
	每週一至二次	每二個月一次	1.125	.250	.000***
	每二週一次	每二個月一次	.891	.261	.016*
	每月一次	每二個月一次	1.048	.269	.003**
16.館藏線上影音資源,能滿足我的需求	每週一至二次	每二週一次	.653	.186	.013*
19.網站設計,讓我容易查找服務資訊	幾乎每天	每週三次(含)以上	.856	.202	.001**
	每週三次(含)以上	每週一至二次	600	.155	.003**
		一年少於六次	897	.275	.027*
20.讓我可以從館外連線使用館藏電子資源	每週三次(含)以上	每週一至二次	565	.164	.014*
圖書館設施構面					
34.停車場的服務,能滿足我的需求	每週三次(含)以上	每週一至二次	891	.245	.008**
38.無線網路環境,能滿足我的需求	幾乎每天	每週三次(含)以上	.771	.241	.034*
		一年少於六次	1.560	.388	.002**
	每週三次(含)以上	每週一至二次	737	.203	.008**
	每週一至二次	一年少於六次	1.526	.365	.001**
	每二週一次	一年少於六次	1.448	.383	.005**
	每月一次	一年少於六次	1.500	.396	.004**

註:\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

# 附錄十二 國立公共資訊圖書館黎明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)黎明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。以滿意度爲例,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)			望的 品質 图選)	-	ļ	可接 服務 (請图	品質	Î		際原滿意	意度	
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. 틋	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

	郭 量	項目	未曾使用(請勾選)			品質	-	月	可接服務	品質	Î		滿	感受 意度	
		<b></b>		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
13.館藏視 需求	資料(DVD	、VCD等),能滿足我的		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
14. 館藏電	電子書,能派	滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
15. 館藏電	<b> </b>	志,能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
16. 館藏網	泉上影音資源	原,能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
17. 館藏電	<b>直子報紙</b> ,負	<b> 造滿足我的需求</b>		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
18. 館藏日	∃錄,讓我沒	容易查找館藏資訊		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
19. 網站記	<b>殳計,讓我</b> 名	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		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
源				7				7				_			
	寺間,能滿足			4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
		,能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
		,能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
		VCD等)的借閱件數,		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
	足我的需求									_			_		
		VCD等)的借閱天數,		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
	足我的需求														
		务,能滿足我的需求 1		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
		务,能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
		务(網路資源室),能滿		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
	勺需求 83年	7 40 44 == -0.			_	_	_	_	_		_				
	及務,能滿足 1987年			4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
		以		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
	及務,能滿足			4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
	及務,能滿足 医療(2)第一次			4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
		能滿足我的需求 於其口袋的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
		指足我的需求 1404年表		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
	殳備,能滿足 ####################################			4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
		指表表的需求 143.44元素素		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
	殳備,能滿足 图內理+辛,\$			4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
		能滿足我的需求		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
	空間配置規劃	·		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1 3 1-1	空間動線規畫 ===+521/連*			4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
	票示指引清类			4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
	它間清潔舒通 理法激乾海	<u> </u>		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2 2	1
	引清潔乾淨 <sup>書朝</sup> 始美化/	<b>&gt;</b> ☆		4		2	1	4		2	1	4			
	景觀綠美化台 AR度適中	<b>1</b> 且.		4	3	2 2	1 1	4	3	2	1	4	3	2 2	1
	_ · · · ·	<u></u>		4	_		_	4	_	2	1	4	_		
	空間照明適宜 非列敦旅右 E			4	3	2	1	4	3		1	_	3	2	1
	非列整齊有原 5面設計報報			4	3	2 2	1	-	3	2	1	4	3	2 2	1
40. 附如	<b>頁面設計親和</b>	Н		4	3		1	4	3	2	1	4	3	4	1

#### 二、使用本館情形

1.	請問您到本館利用黎明分館的頻率: □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 □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,本館總館黎明分館各項設施、設備或空間中,您較常利用的項目有哪些?(可複選) 一樓 □戶外還書口 □兒童室 □上月報紙區 □流通服務檯 □期刊報紙室 □自助借書區  二樓 □網路資源室 □圖書閱覽室 三樓 □圖書閱覽室 □樓 □讀者自修室
	各樓層及空間 □洗手間 □影印區 □停車區 □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
	<ul><li>・整體滿意及建議</li><li>整體而言,本館黎明分館各項設施、設備或空間中,您較滿意的項目有哪些?(可複選)</li><li>一樓 □戶外還書□ □兒童室 □上月報紙區</li></ul>
	□流通服務檯 □期刊報紙室 □自助借書區 <b>二樓</b> □網路資源室 □圖書閱覽室
	<ul><li>三樓 □圖書閱覽室</li><li>四樓 □讀者自修室</li></ul>
	各 <b>樓層及空間</b> □洗手間 □影印區 □停車區 □ <b>其它(請說明)</b> :
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.	您認爲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.	您認爲本館還可以再增加哪些服務?敬請惠賜意見。
5.	請問您會再來使用黎明分館嗎? □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歳	□15-17歳	□18-21歳	□22-30歲
	□31-35歲	□36-40歳	□41-45歲	□46歲-50歲
	□51-55歳	□56-60歳	□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□	Ŀ
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	:		
	□臺中市(請續勾選區)		<u> </u>	
	□南區	□東區	西西	□中區
		□西屯區 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	□南屯區	
	□霧峰、太平、大里區	□烏日、大肚、龍		
	□大安、大甲、外埔區	□后里、神岡、大		<u> </u>
	□彰化縣 □南投縣	□苗栗縣 □雲材	は縣 □其他縣市(請說明):	<del></del>

非常感謝您的填答!祝您平安喜樂!