

國立公共資訊圖書館總館

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：國立中興大學圖書資訊學研究所

報告日期：民國 104 年 11 月 30 日

行政院所屬各機關 104 年度民意調查報告摘要表

[illegible]

	(一)總館與黎明分館在多個人口變項上的差異顯示出，總館的能見度高、各人口變項較多元，而分館則有地方化、集中的現象；分館的使用民眾以女性、國高中職學生為主，居住地區高度集中於館舍附近，且高頻率使用（以每天使用觀之）民眾之比例明顯高；(二)分館在三個面向的滿意度均顯著地高於總館，尤其是在「館員能主動幫助我」問項上。 八、建議本館加強培訓專業的參考服務館員與主動服務的熱忱，懂得如何與讀者應對，館內若確實無讀者想搜尋的資源，也應該主動的幫他們找尋在何處可以獲得。圖書館宜多開設利用教育的課程，或製作線上教材供民眾自學，尤其注意對長者以及對電子資源使用教育。此外，圖書館藏書不只要注意新穎與量的豐富，還須適時地修補破損書籍。閱讀與觀賞影片家具的設計需注意到使用的便利性，並考量個人化的差異。		
關鍵字	國立公共資訊圖書館、環境滿意度、服務滿意度	資料性質	☐ 發布新聞 ☒ 一般 ☐ 密
本案聯絡人	姓名：賴麗香 職稱：副研究員 電話：04-22625100 轉 1032		

目次

壹、調查目的.....	1
貳、調查內容.....	1
參、調查過程與方法	1
肆、調查結果與分析	6
一、總館受調者樣本分析.....	6
(一) 性別	6
(二) 年齡	6
(三) 教育程度	7
(四) 職業	8
(五) 居住地區	9
(六) 利用頻率	12
(七) 一年少於六次到圖書館的原因	12
二、滿意度分析	12
(一) 圖書館館員.....	13
(二) 圖書館館藏資源.....	14
(三) 圖書館服務.....	16
三、未曾使用項目之分析.....	19
四、常使用的設備設施.....	19
五、較滿意的設備設施.....	23
六、整體滿意度	26
七、滿意度成長率分析.....	26
(一) 期望服務品質成長分析	27
(二) 實際感受的滿意度成長分析.....	27
(三) 可接受服務品質成長分析	29
八、期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析	30
(一) 圖書館館員.....	31
(二) 圖書館館藏資源.....	32
(三) 圖書館服務.....	34
九、基本資料與各項滿意度反應之差異性分析	35

(一) 性別	35
(二) 年齡	36
(三) 教育程度	36
(四) 利用頻率	37
(五) 利用時段	38
十、需改善與增加的服務或環境設施	38
(一) 圖書館館員	39
(二) 圖書館館藏資源	39
(三) 圖書館服務	40
(四) 圖書館活動	41
(五) 圖書館設施設備	41
(六) 圖書館環境	41
伍、調查結論與建議	42
一、結論	42
二、建議	45
附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表	47
附錄二、期望的服務品質百分比分析表	49
附錄三、可接受的服務品質百分比分析表	51
附錄四、期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表	53
附錄五、未曾使用項目與年齡層交叉分析表	55
附錄六、滿意度成長率分析表	57
附錄七、性別對各項滿意度之差異檢定	60
附錄八、年齡對各項滿意度之差異檢定	62
附錄九、教育程度對各項滿意度之差異檢定	64
附錄十、利用頻率對各項滿意度之差異檢定	66
附錄十一、利用時段對各項滿意度之差異檢定	68
附錄十二、104 年度國立公共資訊圖書館民眾滿意度暨服務品質調查問卷	70

表目次

表 1 問卷整體信度分析	3
表 2 問卷圖書館館員面向信度分析	4
表 3 問卷圖書館館藏資源面向信度分析	4
表 4 問卷圖書館服務面向信度分析	5
表 5 受調者性別次數分配表.....	6
表 6 受調者年齡次數分配表.....	7
表 7 受調者教育程度次數分配表	7
表 8 受調者職業次數分配表.....	8
表 9 受調者其他職業次數分配表.....	9
表 10 受調者居住地區次數分配表	9
表 11 受調者居住臺中市各區次數分配表	9
表 12 受調者其他居住地區次數分配與使用頻率交叉表	11
表 13 受調者使用圖書館頻率次數分配表	12
表 14 一年少於六次到館原因次數分配表（複選題）	12
表 15 圖書館館員面向滿意度統計表	13
表 16 圖書館館藏資源面向滿意度統計表	15
表 17 圖書館服務面向滿意度統計表	17
表 18 五成以上受調者未曾使用項目與年齡層交叉分析表	19
表 19 受調者常使用之設備設施項目次數分配表	20
表 20 受調者常使用之服務設備設施樓層分布	22
表 21 受調者較滿意之設備設施項目次數分配表	23
表 22 受調者較滿意之服務設備設施樓層分布	25
表 23 整體滿意度次數分配表	26
表 24 102 與 104 年度期望服務品質平均差大於 0.05 之問項.....	27
表 25 102 與 104 年度期望服務品質平均差小於 0 之問項	27
表 26 102 與 104 年度期望服務品質之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整	28
表 27 102 與 104 年度實際感受的滿意度平均差大於 0.1 之問項.....	28
表 28 102 與 104 年度實際感受的滿意度平均差小於 0 之問項.....	29
表 29 102 與 104 年度實際感受的滿意度之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整	29

表 30 102 與 104 年度可接受的服務品質平均差小於-0.3 之間項	30
表 31 圖書館館員面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表	32
表 32 圖書館館藏資源面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表..	33
表 33 圖書館服務面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表	34
表 34 性別之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整	36
表 35 年齡對各項滿意度差異檢定之事後比較表	36
表 36 教育程度對各項滿意度差異檢定之事後比較表	37
表 37 利用頻率對各項滿意度差異檢定之事後比較表	38
表 38 利用時段之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整.....	38

圖目次

圖 1 受調者居住臺中市各區人數分布圖	11
圖 2 圖書館館員面向滿意度百分比分析統計圖	14
圖 3 圖書館紙本館藏資源面向滿意度百分比分析統計圖	15
圖 4 圖書館電子館藏資源面向滿意度百分比分析統計圖	16
圖 5 圖書館館藏資源取用面向滿意度百分比分析統計圖	16
圖 6 圖書館服務面向滿意度百分比分析統計圖	18
圖 7 圖書館分齡服務面向滿意度百分比分析統計圖	18
圖 8 整體滿意度百分比圓餅圖	26
圖 9 期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖	31
圖 10 圖書館館員面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖	32
圖 11 圖書館館藏資源面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖 ..	33
圖 12 圖書館服務面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖	35

壹、調查目的

本調查研究欲透過問卷調查，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之需求。問卷架構參考圖書館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館員、館藏資源、服務等三大面向的滿意度、期望的服務品質及可接受的服務品質；並與本館 102 年滿意度調查中此三大面向調查結果進行服務滿意度成長率及服務滿意度趨勢分析檢討。問卷調查報告可作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。

貳、調查內容

調查問卷之服務品質態度量表架構主要參考美國研究圖書館學協會 (Association of Research Libraries, ARL) 專屬服務品質評量量表--- LibQual+™量表，並根據本館實際狀況加以調整。由於 102 年度進行問卷調查時，民眾反應問卷題目太多，以致影響填答意願。為降低民眾填答負擔並提高參與意願，特將原有的圖書館館員、圖書館空間、圖書館館藏資源、圖書館服務、圖書館設施、圖書館環境等六個調查面向分為兩組，圖書館空間、圖書館設施及圖書館環境為一組，圖書館館員、圖書館館藏資源及圖書館服務為另一組，並以兩年為一個週期，以完成全部面向的調查。103 年度調查圖書館空間、圖書館設施及圖書館環境三個面向，本(104)年度則調查圖書館館員、圖書館館藏資源及圖書館服務三面向，如此不僅可改以善民眾填答問卷的困擾，亦可給予本館足夠的時間改善特定項目。

本調查希望能了解民眾對本館的館員、館藏資源及服務三面向，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，係由本館與受委辦單位國立中興大學圖書資訊學研究所計畫主持人，參照 102 年度使用之問卷題目，共同會商研討後，由受委辦單位編製網頁式電子問卷，其功能包括一般之網路問卷功能及受測對象線上填答之資料可匯入 Excel 檔，問卷具備信度與效度，經本館審查同意後施行之。

參、調查過程與方法

- 一、調查地點：國立公共資訊圖書館總館（臺中市南區五權南路 100 號）。
- 二、調查時間：問卷調查時間為 104 年 7 月 7 日至 7 月 19 日，其中 7 月 13 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上、下午及晚間時段發放，週日由於開放時間較短，僅分上、下午時段發放問卷。

- 三、調查對象：本研究之調查對象為 104 年 7 月 7 日至 7 月 19 日抽樣調查期間，開館日前來本館使用各項設施之 12 歲以上讀者，但排除第一次來館讀者。
- 四、抽樣方法：本次調查以本館抽樣調查期間的入館總人數 101,774 人為抽樣母體（調查期間總館入館人數共有 91,514 人，黎明分館則有 10,260 人），在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在 3.00% 以內，須抽取 1,056 人為樣本。依照總館和分館占總人數的百分比約為九比一，得出總館約須抽取 950 人，而分館約須抽取 106 人。
- 五、調查方式：本次調查全面採電子問卷方式進行，於總館一樓正門出口處架設平板電腦，並由本館館員與志工以離館的讀者每六人抽取一人邀請以平板電腦填寫電子問卷。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。完成問卷調查後，於表達願意接受個別深入訪談並留有個人聯絡資料的問卷填答者中，分為滿意者群與對部分服務不滿意者群，製作成訪談名單清冊，予以個別編號後，以亂數生產器從中隨機抽樣五位讀者為受訪者。
- 六、問卷回收狀況：總館共發放 1,126 份問卷，有效問卷為 1,002 份，有效回收率為 88.98%。

七、研究工具信度及效度

（一）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、館藏資源、服務等之滿意度、期望的服務品質及可接受的服務品質，以作為使用者滿意成效評估依據。問卷分為讀者使用本館情形、整體滿意及建議、讀者基本資料以及讀者對圖書館館員、館藏資源、服務等之服務品質期望及滿意度，題目經前測後，再由受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。

（二）信度（Cronbach's alpha 係數）

Cronbach's alpha 係數適用於多重計分的測驗或量表，本調查採用 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 0.979，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 0.978，具高度內部一致性，無需刪除問項。

表 2 至表 4 彙整各面向之 Cronbach's alpha 值，圖書館館員面向共有五個問項，Cronbach's alpha 值為 .900；圖書館館藏資源面向共有 11 個問項，Cronbach's alpha 值為 .953；圖書館服務面向共有 12 個問項，Cronbach's alpha 值為 .946。本調查問卷三個面向之 Cronbach's alpha 值均大於 .900，具高度內部一致性，亦

即本調查問卷各面向問項具有良好的信度基礎。

表 1 問卷整體信度分析

整體信度	項目題數		Cronbach's Alpha值	
	28		.979	
問卷項目	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除 時的尺度 變異數	修正的 項目總 相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值
1. 館員的服務態度良好	87.48	319.103	.627	.979
2. 館員迅速回應我的詢問	87.52	314.353	.803	.978
3. 館員能主動幫助我	87.62	313.839	.763	.979
4. 館員能協助我解決問題	87.52	315.678	.771	.979
5. 館員有充分的知識回答我的問題	87.58	313.297	.797	.979
6. 館藏紙本圖書，能滿足我的需求	87.64	311.758	.843	.978
7. 館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	87.60	312.717	.841	.978
8. 館藏紙本報紙，能滿足我的需求	87.56	311.450	.824	.978
9. 館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	87.68	315.521	.742	.979
10. 館藏電子書，能滿足我的需求	87.57	312.023	.837	.978
11. 館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	87.70	312.411	.881	.978
12. 館藏線上影音資源，能滿足我的需求	87.68	310.646	.881	.978
13. 館藏電子報紙，能滿足我的需求	87.62	314.689	.808	.978
14. 館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	87.58	314.297	.808	.978
15. 網站設計，讓我容易查找服務資訊	87.60	315.192	.769	.979
16. 能讓我從館外連線使用館藏電子資源	87.60	315.467	.809	.978
17. 開放時間，能滿足我的需求	87.59	312.494	.750	.979
18. 圖書的借閱冊數(15冊)，能滿足我的需求	87.44	319.600	.629	.979
19. 圖書的借閱天數(30天)，能滿足我的需求	87.52	319.503	.585	.980
20. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	87.59	313.694	.802	.978
21. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	87.54	316.776	.709	.979
22. 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	87.67	311.475	.819	.978
23. 圖書線上預約服務，能滿足我的需求	87.46	316.526	.794	.979
24. 圖書線上續借服務，能滿足我的需求	87.40	317.317	.857	.978
25. 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	87.52	317.803	.742	.979
26. 兒童服務，能滿足我的需求	87.53	315.377	.840	.978
27. 青少年服務，能滿足我的需求	87.62	313.164	.847	.978
28. 樂齡服務，能滿足我的需求	87.57	315.273	.858	.978

表 2 問卷圖書館館員面向信度分析

整體信度	項目題數		Cronbach's Alpha值	
	5		.900	
問卷項目	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除 時的尺度 變異數	修正的 項目總 相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值
1. 館員的服務態度良好	13.31	6.880	.727	.884
2. 館員迅速回應我的詢問	13.30	6.713	.766	.876
3. 館員能主動幫助我	13.61	6.178	.723	.889
4. 館員能協助我解決問題	13.39	6.388	.805	.867
5. 館員有充分的知識回答我的問題	13.46	6.546	.761	.877

表 3 問卷圖書館館藏資源面向信度分析

整體信度	項目題數		Cronbach's Alpha值	
	11		.953	
問卷項目	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除 時的尺度 變異數	修正的 項目總 相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值
6. 館藏紙本圖書，能滿足我的需求	31.71	47.728	.827	.947
7. 館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	31.58	48.640	.779	.949
8. 館藏紙本報紙，能滿足我的需求	31.56	49.520	.704	.952
9. 館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	31.75	48.412	.721	.951
10. 館藏電子書，能滿足我的需求	31.71	47.651	.806	.948
11. 館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	31.72	47.858	.846	.947
12. 館藏線上影音資源，能滿足我的需求	31.75	47.446	.839	.947
13. 館藏電子報紙，能滿足我的需求	31.67	48.591	.779	.949
14. 館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	31.59	48.725	.773	.949
15. 網站設計，讓我容易查找服務資訊	31.61	48.512	.792	.948
16. 能讓我從館外連線使用館藏電子資源	31.63	49.209	.777	.949

表 4 問卷圖書館服務面向信度分析

整體信度	項目題數		Cronbach's Alpha值	
	12		.946	
問卷項目	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除 時的尺度 變異數	修正的 項目總 相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值
17. 開放時間，能滿足我的需求	36.17	49.209	.726	.942
18. 圖書的借閱冊數(15冊)，能滿足我的需求	36.06	50.549	.676	.943
19. 圖書的借閱天數(30天)，能滿足我的需求	36.10	51.542	.584	.947
20. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)， 能滿足我的需求	36.18	49.291	.765	.940
21. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)， 能滿足我的需求	36.18	49.672	.720	.942
22. 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	36.27	48.658	.759	.941
23. 圖書線上預約服務，能滿足我的需求	36.02	49.542	.844	.938
24. 圖書線上續借服務，能滿足我的需求	35.99	50.009	.857	.938
25. 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	36.13	51.106	.676	.943
26. 兒童服務，能滿足我的需求	36.08	50.307	.814	.939
27. 青少年服務，能滿足我的需求	36.15	49.710	.791	.940
28. 樂齡服務，能滿足我的需求	36.12	50.242	.817	.939

八、資料分析

本次調查在問卷回收後，利用 SPSS 22.0 統計軟體進行分析，並針對蒐集之資料進行下列三項統計分析，訪談資料則以人工方式進行錄音資料之謄錄，並進行編碼與分類，冀望從中了解受調者勾選題項之原因與考量，將有助於解讀問卷調查之結果：

- (一) 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、圖書館利用頻率及使用時段等，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、可接受的服務品質、實際感受的滿意度三個面向，針對滿意程度進行平均數之彙整分析。
- (二) 獨立樣本 t 檢定：針對調查樣本之性別、利用時段與 28 項問項進行獨立樣本 t 檢定，以了解不同讀者對圖書館各項服務與設施之滿意度有否顯著差異；以及將 102 年度與本年度共有的 28 個問項進行獨立樣本 t 檢定，以確認兩個年度間滿意度與服務品質的差異顯著與否。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。

(三) 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 28 項問項進行單因子變異數分析 (ANOVA)，以了解不同讀者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比較，確認顯著差異的組別。

肆、調查結果與分析

此次調查有效問卷計 1,002 份，但部分受調者拒絕透露其基本資料或提供意見，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。

一、總館受調者樣本分析

受調者樣本分析主要呈現問卷中讀者基本資料部分，以了解受測樣本的背景與概況，包括性別、年齡、教育程度、職業、居住地區、圖書館利用頻率及一年少於六次來館之原因。

(一) 性別

本次調查樣本中，以女性受調者為多，有 571 人，占 57.04%；男性受調者則有 430 人，占 42.96%，請參見表 5。

表 5 受調者性別次數分配表

性別	次數	百分比	有效百分比
女性	571	56.99	57.04
男性	430	42.91	42.96
小計	1001	99.90	100.00
遺漏	1	0.10	
總計	1,002	100.00	

(二) 年齡

本次調查之受調者以 22 至 30 歲的民眾為最多，有 165 位，占 16.48%；其次是 15 至 17 歲年齡層的民眾，有 164 位，占 16.38%，兩年齡層人數相當接近；最少的族群是 66 歲（含）以上，僅 13 位，占 1.30%。以每四個年齡層為一區做分析，30 歲(含)以下的受調者占過半數(53.94%)，31 歲至 50 歲受調者占 37.37%，而 50 歲以上受調者不足一成 (8.70%)。請參見表 6。

表 6 受調者年齡次數分配表

年齡	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
12-14 歲	96	9.58	9.59	9.59
15-17 歲	164	16.37	16.38	25.97
18-21 歲	115	11.48	11.49	37.46
22-30 歲	165	16.47	16.48	53.95
31-35 歲	97	9.68	9.69	63.64
36-40 歲	131	13.07	13.09	76.72
41-45 歲	109	10.88	10.89	87.61
46-50 歲	37	3.69	3.70	91.31
51-55 歲	34	3.39	3.40	94.71
56-60 歲	22	2.20	2.20	96.90
61-65 歲	18	1.80	1.80	98.70
66 歲(含)以上	13	1.30	1.30	100.00
小計	1,001	99.90	100.00	
遺漏	1	0.10		
總計	1,002	100.00		

(三) 教育程度

受調者之教育程度以大學占最多數，共 324 位 (32.37%)，其次是高中職的 216 位 (21.58%)，接續是研究所 150 位 (14.99%)、國(初)中 146 位 (14.59%)；其餘未達一成，分別為專科學校的 92 位 (9.19%) 和國小的 73 位 (7.29%)。請參見表 7。

表 7 受調者教育程度次數分配表

學歷	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
國小及以下	73	7.29	7.29	7.29
國(初)中畢	146	14.57	14.59	21.88
高中(職)畢	216	21.56	21.58	43.46
專科學校畢	92	9.18	9.19	52.65
大學畢	324	32.34	32.37	85.01
研究所畢及以上	150	14.97	14.99	100.00
小計	1,001	99.90	100.00	
遺漏	1	0.10		
總計	1,002	100.00		

(四) 職業

本次調查之受調者中，以學生人數最多（404 人，40.36%），其中高中職學生居最眾（164 位，占學生比例 40.60%），大專院校學生居次（116 位，占 28.71%），國中生、國小生及研究生分別有 81、27 及 16 位，分別占學生族群之 20.05%、6.68%及 3.96%；其次是服務業，有 105 位，占 10.49%；第三類職業是教師，有 99 位，占 9.89%。其他未達一成的職業類別，由多至少分別為家庭管理 65 位（6.49%）、待業 60 位（5.99%）、製造業 58 位（5.79%）、商業 39 位（3.90%）、公務人員 36 位（3.60%）、退休人員 32 位（3.20%）、國小學生 27 位（2.70%）、資訊業 26 位（2.60%）、工程業 26 位（2.60%）、衛生保健業 21 位（2.10%）、其他 18 位（1.80%）、研究生 16 位（1.60%）、軍人 12 位（1.20%）。請參見表 8。

表 8 受調者職業次數分配表

職業	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
高中職學生	164	16.37	16.38	16.38
大專院校學生	116	11.58	11.59	27.97
服務業	105	10.48	10.49	38.46
教師	99	9.88	9.89	48.35
國中學生	81	8.08	8.09	56.44
家庭管理	65	6.49	6.49	62.94
待業	60	5.99	5.99	68.93
製造業	58	5.79	5.79	74.73
商業	39	3.89	3.90	78.62
公務人員	36	3.59	3.60	82.22
退休人員	32	3.19	3.20	85.41
國小學生	27	2.69	2.70	88.11
資訊業	26	2.59	2.60	90.71
工程業	26	2.59	2.60	93.31
衛生保健業	21	2.10	2.10	95.40
其他	18	1.80	1.80	97.20
研究生	16	1.60	1.60	98.80
軍人	12	1.20	1.20	100.00
小計	1,001	99.90	100.00	
遺漏	1	0.10		
總計	1,002	100.00		

受調者中 27 位國小學生在徵詢填答意願時已確認超過 12 歲，另有 13 位受調者在職業欄勾選其他，並註明其職業，其中自由業和國考生各有三位，國小應

屆畢業生和無業者各有二位，安親班、自主業和派報員各有一位，經彙整如表 9。

表 9 受調者其他職業次數分配表

其他職業	次數	百分比
自由業	3	23.08
國考生	3	23.08
國小畢業生	2	15.38
無	2	15.38
安親班	1	7.69
自主業	1	7.69
派報員	1	7.69
總計	13	100.00

(五) 居住地區

本次調查之受調者多居住於臺中市，共計有 884 位，占 88.31%；與臺中市鄰近的彰化縣、南投縣、苗栗縣和雲林縣合計有 77 位，占 7.70%；其他縣市則有 40 位，占 4.00%。可見本館之服務對象仍以臺中市的居民為主，參見表 10。

表 10 受調者居住地區次數分配表

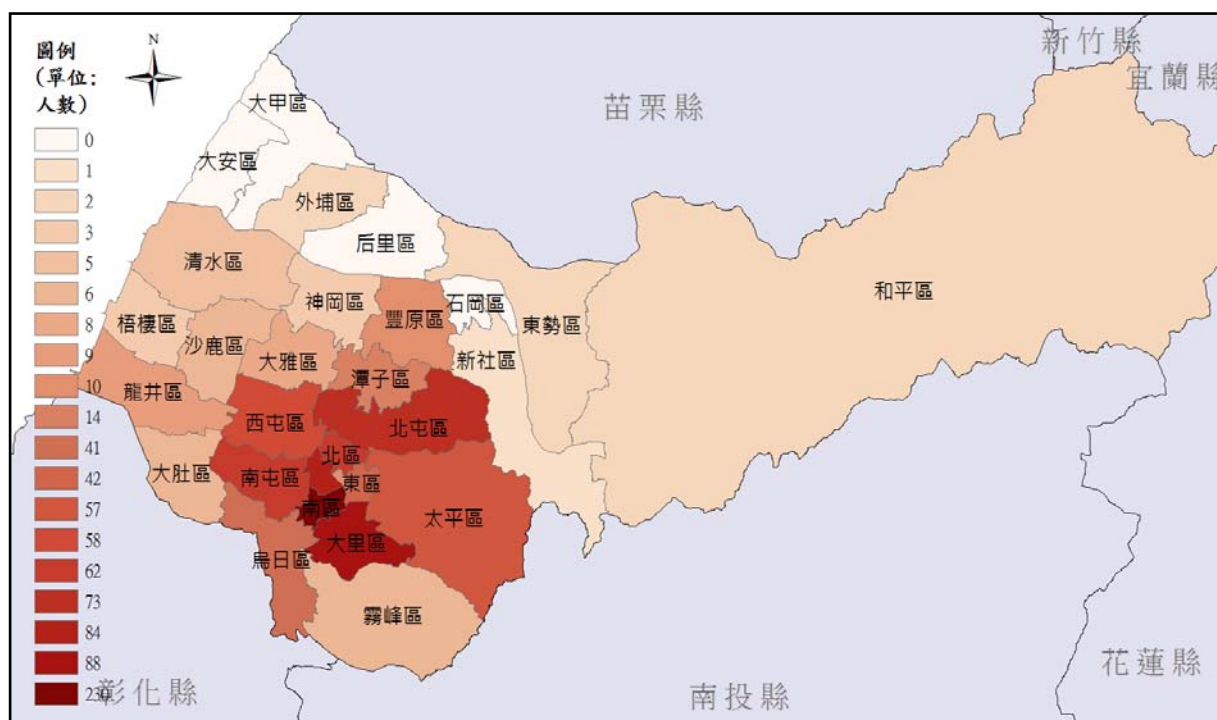
居住地區	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
臺中市	884	88.22	88.31	88.31
其他縣市	40	3.99	4.00	92.31
彰化縣	30	2.99	3.00	95.30
南投縣	23	2.30	2.30	97.60
苗栗縣	15	1.50	1.50	99.10
雲林縣	9	0.90	0.90	100.00
小計	1,001	99.90	100.00	
遺漏	1	0.10		
總計	1002	100.00		

進一步分析臺中市各行政區之受調者分布情況，由表 11 可知，以居住在臺中市南區之受調者最多，有 230 位，占 26.02%，推估此係地緣關係，因本館亦位處臺中市南區，鄰近的大里區與西區居次。

表 11 受調者居住臺中市各區次數分配表

臺中市行政區	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
南區	230	22.95	26.02	26.02
大里區	88	8.78	9.95	35.97
西區	84	8.38	9.50	45.48
北屯區	73	7.29	8.26	53.73
南屯區	62	6.19	7.01	60.75
北區	62	6.19	7.01	67.76
西屯區	58	5.79	6.56	74.32
太平區	57	5.69	6.45	80.77
東區	42	4.19	4.75	85.52
烏日區	41	4.09	4.64	90.16
潭子區	14	1.40	1.58	91.74
豐原區	10	1.00	1.13	92.87
中區	10	1.00	1.13	94.00
龍井區	9	0.90	1.02	95.02
大雅區	8	0.80	0.90	95.93
霧峰區	6	0.60	0.68	96.61
大肚區	6	0.60	0.68	97.29
沙鹿區	6	0.60	0.68	97.96
清水區	5	0.50	0.57	98.53
梧棲區	3	0.30	0.34	98.87
神岡區	3	0.30	0.34	99.21
外埔區	2	0.20	0.23	99.43
東勢區	2	0.20	0.23	99.66
和平區	2	0.20	0.23	99.89
新社區	1	0.10	0.11	100.00
小計	884	88.22	100.00	
非臺中區	117	11.68		
遺漏	1	0.10		
總計	1,002	100.0		

由圖 1 臺中市各區人數分布圖可知，此次抽樣中沒有受調者分布於后里、石岡、大甲、大安等四個行政區，人數分布較多的區域大致上圍繞著本館所在位置的南區，惟中區人數相較於周圍行政區顯得稀少，而值得注意的是與南區相鄰的東區和烏日區人數亦不如預期。



至於居住在其他縣市的 33 位受調者涵蓋範圍非常廣泛，包括臺北市、新北市、桃園市、臺南市、新竹縣、高雄市、花蓮縣、國外、新竹市、嘉義市、嘉義縣、澎湖縣。進一步與使用頻率交叉分析發現，有 23 位為一年少於六次到館，請參見表 12。

其他居住地區	次數	百分比	每週一至 二次	每週二至 一次	每月 一次	每兩個月 一次	一年少於 六次到館
臺北市	10	30.30	2	1	1		6
新北市	5	15.15			2		3
桃園市	4	12.12	1				3
臺南市	3	9.09					3
新竹縣	3	9.09		1		1	1
高雄市	2	6.06					2
花蓮縣	1	3.03					1
國外	1	3.03					1
新竹市	1	3.03					1
嘉義市	1	3.03					1
嘉義縣	1	3.03					1
澎湖縣	1	3.03				1	
總計	33	100.00	3	2	3	2	23

（六）利用頻率

由表 13 可知，每週一至二次到館者最多，有 217 位，占 21.66%；其次是每月一次，有 211 位，占 21.06%；再次是一年少於六次的 199 位，占 19.86%，但仍有超過半數（51.11%）的受調者是每二週到館一次或以上，每月到館至少一次者達七成。

表 13 受調者使用圖書館頻率次數分配表

利用頻率	次數	百分比	累積百分比
幾乎每天	62	6.19	6.19
每週三次(含)以上	108	10.78	16.97
每週一至二次	217	21.66	38.62
每二週一次	125	12.48	51.10
每月一次	211	21.06	72.16
每二個月一次	80	7.98	80.14
一年少於六次	199	19.86	100.00
總計	1,002	100.00	

（七）一年少於六次到圖書館的原因

由表 14 可知，一年少於六次到館的 199 位受調者中，主要是因為居住地不在附近，有 139 位（52.65%）；其次是沒有時間，有 68 位（25.76%）；其餘原因未達一成，分別為常使用免費網路資源的 23 位（8.71%）、自己買書的 19 位（7.20%）、其他的 10 位（3.79%）以及大部分透過連線使用本館的電子資源的 5 位（1.89%）。而一年少於六次到館的其他原因包括第一次來的有二位，非本地人、書很舊、附近交通壅塞各有一位。

表 14 一年少於六次到館原因次數分配表（複選題）

一年少於六次到館原因	次數	百分比
居住地不在附近	139	52.65
沒有時間	68	25.76
常使用免費網路資源	23	8.71
自己買書	19	7.20
其他	10	3.79
大部分透過連線使用本館的電子資源	5	1.89
總計	264	100.00

二、滿意度分析

本調查設計共 28 題問項，詢問受調者對圖書館館員、館藏資源與服務三面向目前所感受到的滿意程度，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，則請受調者勾選第一欄「未曾使用」，以確實了解受調者對圖書館所提供各項資源與服務之實際感受與滿意度，減少臆測。茲根據受調者實際感受到的滿意度，分別就圖書館館員、館藏資源、服務三面向加以分析，詳見「附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表」。

（一）圖書館館員

圖書館館員面向包含五個問項，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 15 可知，大部分受調者對本館館員都抱持高度肯定的態度，館員面向五個問項的合計平均非常滿意與平均滿意比例為 88.29%，不滿意比例平均 9.33%，而非常不滿意比例平均 2.39%，每項平均數皆在 3 以上，介於 3.12 至 3.47 之間。

表 15 圖書館館員面向滿意度統計表

圖書館館員面向	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		平均數 (標準差)
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	
1.館員的服務態度良好	475	50.75	387	41.35	62	6.62	12	1.28	3.42(0.67)
2.館員迅速回應我的詢問	470	56.15	303	36.20	52	6.21	12	1.43	3.47(0.68)
3.館員能主動幫助我	282	38.26	298	40.43	123	16.69	34	4.61	3.12(0.85)
4.館員能協助我解決問題	400	49.63	323	40.07	64	7.94	19	2.36	3.37(0.73)
5.館員有充分的知識回答我的問題	300	45.05	290	43.54	61	9.16	15	2.25	3.31(0.73)
平均		47.97		40.32		9.33		2.39	

由圖 2 則可看出五個問項中，最多受調者感到「非常滿意」的是「2.館員迅速回應我的詢問」(56.15%)，其次是「1.館員的服務態度良好」(50.75%)，再次是「4.館員能協助我解決問題」(49.63%)與「5.館員有充分的知識回答我的問題」(45.05%)，而對「3.館員能主動幫助我」(38.26%)的勾選比例最低。

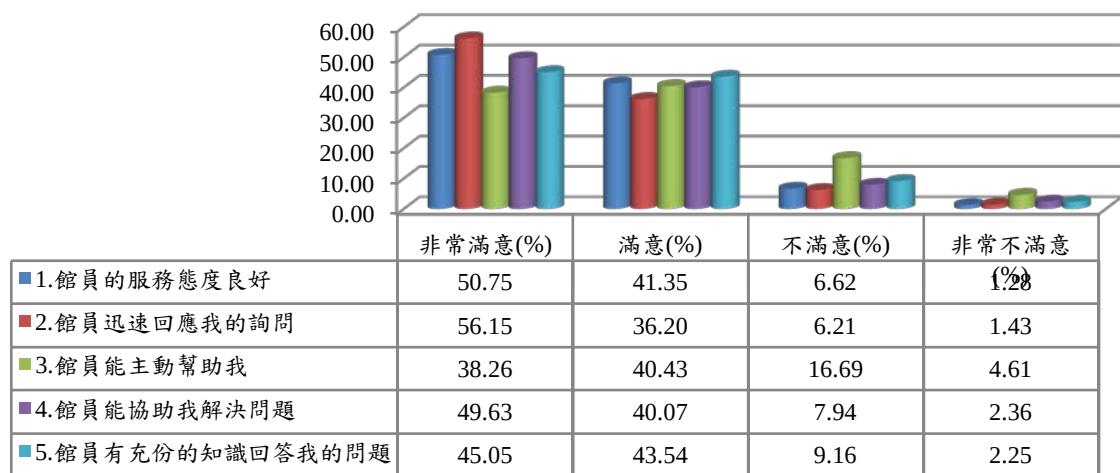


圖 2 圖書館館員面向滿意度百分比分析統計圖

相較於 102 年度的調查，圖書館館員面向五個問項的合計平均非常滿意與平均滿意比例雖由 88.57%略降為 88.29%，但平均非常滿意比例由 39.28%提高為 47.97%，而平均滿意比例由 49.29%降為 40.32%，不滿意的比例從 9.98%略降為 9.32%，非常不滿意則由 1.45%略升為 2.39%。因此，此一數據應予以正面解讀，但亦需透過訪談等方式了解民眾不滿意之處。

(二) 圖書館館藏資源

圖書館館藏資源面向包含 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 16 可知，受調者對館藏資源的合計平均非常滿意與平均滿意度的比例為 80.55%，相較於圖書館館員和服務兩面向，館藏資源的滿意度相對較低。11 個問項中，僅「9.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等)，能滿足我的需求」此項平均數未達 3「滿意」，合計不滿意與非常不滿意比例約有三成 (29.90%)；其餘問項平均數則介於 3.08 至 3.32 之間，其中以「8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求」(86.84%) 受調者的合計非常滿意與滿意比例最高，其次為「16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源」(86.2%)。

表 16(續) 圖書館館藏資源面向滿意度統計表

圖書館館藏資源面向	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		平均數 (標準差)
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	319	36.33	368	41.91	165	18.79	26	2.96	3.12(0.81)
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	263	41.55	266	42.02	92	14.53	12	1.90	3.23(0.76)
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	247	46.43	215	40.41	54	10.15	16	3.01	3.30(0.77)
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	189	30.88	240	39.22	147	24.02	36	5.88	2.95(0.88)
10.館藏電子書，能滿足我的需求	131	36.39	136	37.78	82	22.78	11	3.06	3.08(0.84)
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	99	34.02	135	46.39	46	15.81	11	3.78	3.11(0.80)
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	123	36.07	144	42.23	61	17.89	13	3.81	3.11(0.83)
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	106	42.23	97	38.65	39	15.54	9	3.59	3.20(0.83)
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	355	47.46	275	36.76	100	13.37	18	2.41	3.29(0.79)
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	322	43.40	295	39.76	102	13.75	23	3.10	3.23(0.80)
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	231	47.73	186	38.43	57	11.78	10	2.07	3.32(0.76)
平均		40.23		40.32		16.22		3.23	

進一步就紙本館藏、電子館藏、館藏資源取用三個面向分析之。由圖 3 可知，紙本館藏的合計平均非常滿意與滿意比例超過八成（82.89%），其中，最多受調者對報紙館藏感到滿意，非常滿意的比例達 46.43%，多於該項滿意程度之比例；而滿意比例最低的是紙本圖書，不滿意及不滿意的比例合計超過三成（21.75%）。

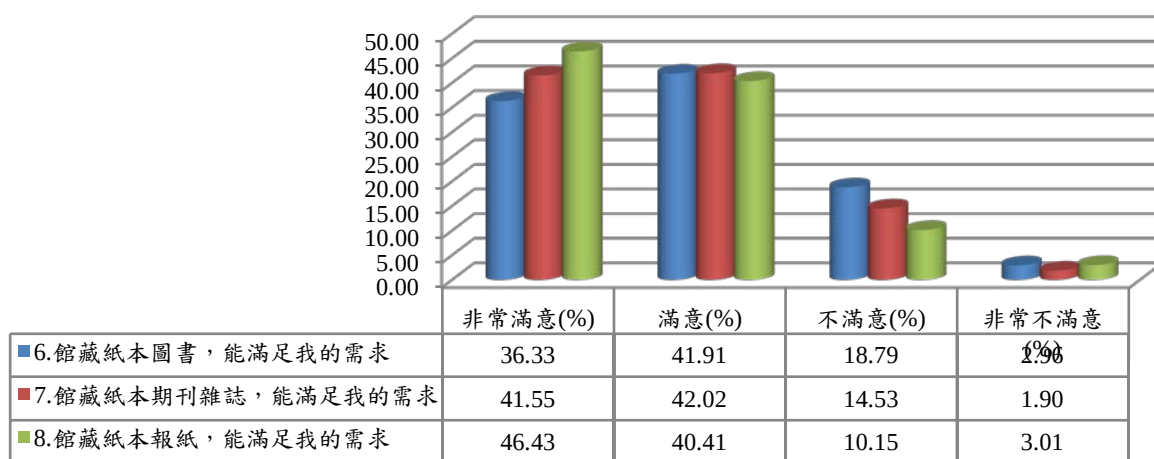


圖 3 圖書館紙本館藏資源面向滿意度百分比分析統計圖

至於電子資源部分，由圖 4 可知，受調者對電子資源的滿意比例相對偏低，合計平均非常滿意與滿意比例為 76.77%，各項資源中僅電子報紙的非常滿意比例（42.23%）超過滿意比例（38.65%）。

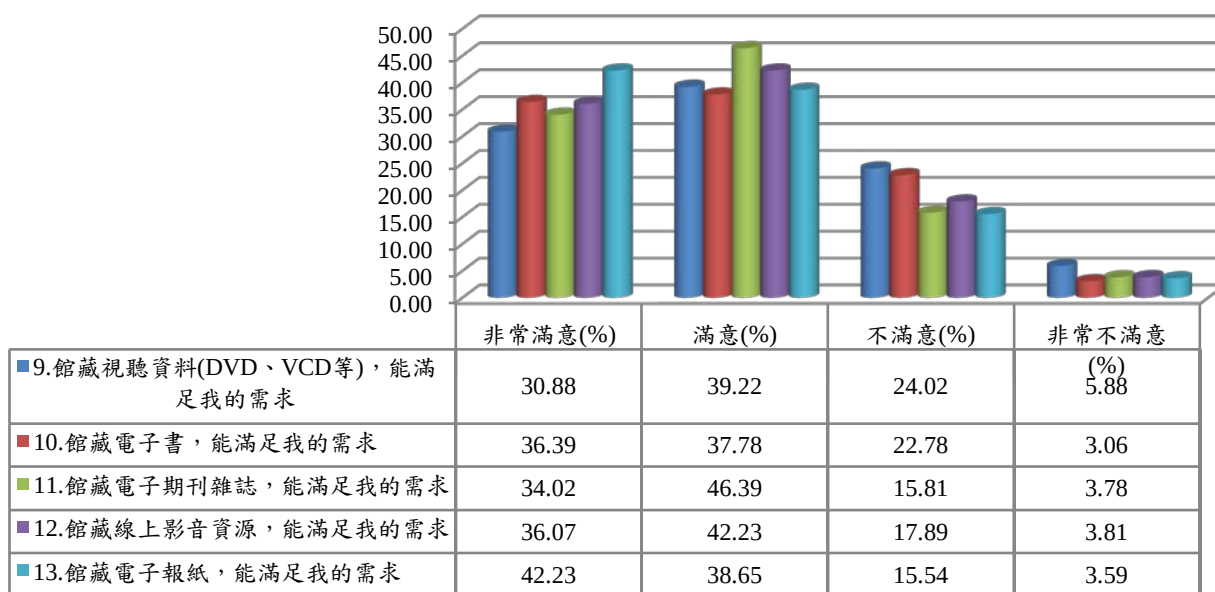


圖 4 圖書館電子館藏資源面向滿意度百分比分析統計圖

由圖 5 可知，受調者對館藏資源取用的滿意比例相對最高，合計平均非常滿意與滿意比例達 84.51%，且三個問項的非常滿意比例皆多於滿意比例。

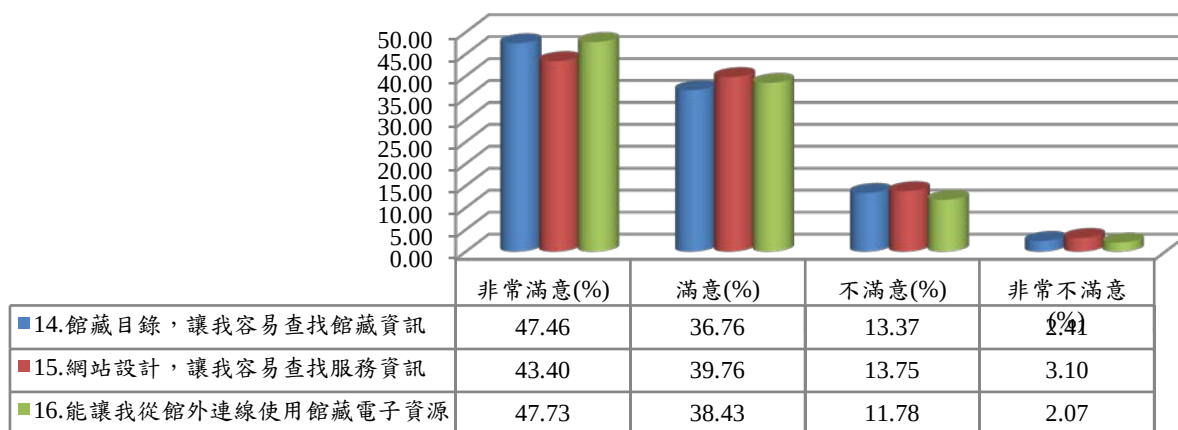


圖 5 圖書館館藏資源取用面向滿意度百分比分析統計圖

(三) 圖書館服務

圖書館服務面向包含 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 17 與圖 6 可知，本館在圖書館借閱政策和借用服務的滿意度，合計平均非常滿意與滿意比例為 84.97%。其中，以「18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求」的滿意度最高(平均值 3.54)，非常滿意比例超過六成(64.78%)，其次是「24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求」(平均值 3.51)，非常滿意比

例近六成 (59.68%)；其餘尚有「19.圖書的借閱天數 (30 天)，能滿足我的需求」(56.39%)、「23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求」(54.44%)及「25.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」(50.20%)三項有超過五成的受調者感到非常滿意。而「21.視聽資料 (DVD、VCD 等) 的借閱天數 (14 天)，能滿足我的需求」此項合計不滿意與非常不滿意之比例超過二成 (22.02%)，與圖書館館藏資源面向中的「9.館藏視聽資料 (DVD、VCD 等)，能滿足我的需求」一樣為受調者較不滿意的項目，於訪談結果中呈現讀者意見。

表 17 圖書館服務面向滿意度統計表

圖書館服務面向	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		平均數 (標準差)
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	
17.開放時間，能滿足我的需求	427	48.36	322	36.47	101	11.44	33	3.74	3.29(0.81)
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	537	64.78	215	25.93	62	7.48	15	1.81	3.54(0.71)
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	463	56.39	246	29.96	88	10.72	24	2.92	3.40(0.79)
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	228	45.24	182	36.11	71	14.09	23	4.56	3.22(0.85)
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	207	42.59	172	35.39	83	17.08	24	4.94	3.16(0.88)
22.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	179	47.48	125	33.16	50	13.26	23	6.10	3.22(0.90)
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	319	54.44	203	34.64	54	9.22	10	1.71	3.42(0.73)
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	333	59.68	183	32.80	36	6.45	6	1.08	3.51(0.67)
25.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	247	50.20	153	31.10	69	14.02	23	4.67	3.27(0.87)
26.兒童服務，能滿足我的需求	205	55.11	120	32.26	35	9.41	12	3.23	3.39(0.79)
27.青少年服務，能滿足我的需求	201	50.25	155	38.75	35	8.75	9	2.25	3.37(0.74)
28.樂齡服務，能滿足我的需求	120	47.24	99	38.98	28	11.02	7	2.76	3.31(0.78)
平均		51.81		33.80		11.08		3.31	

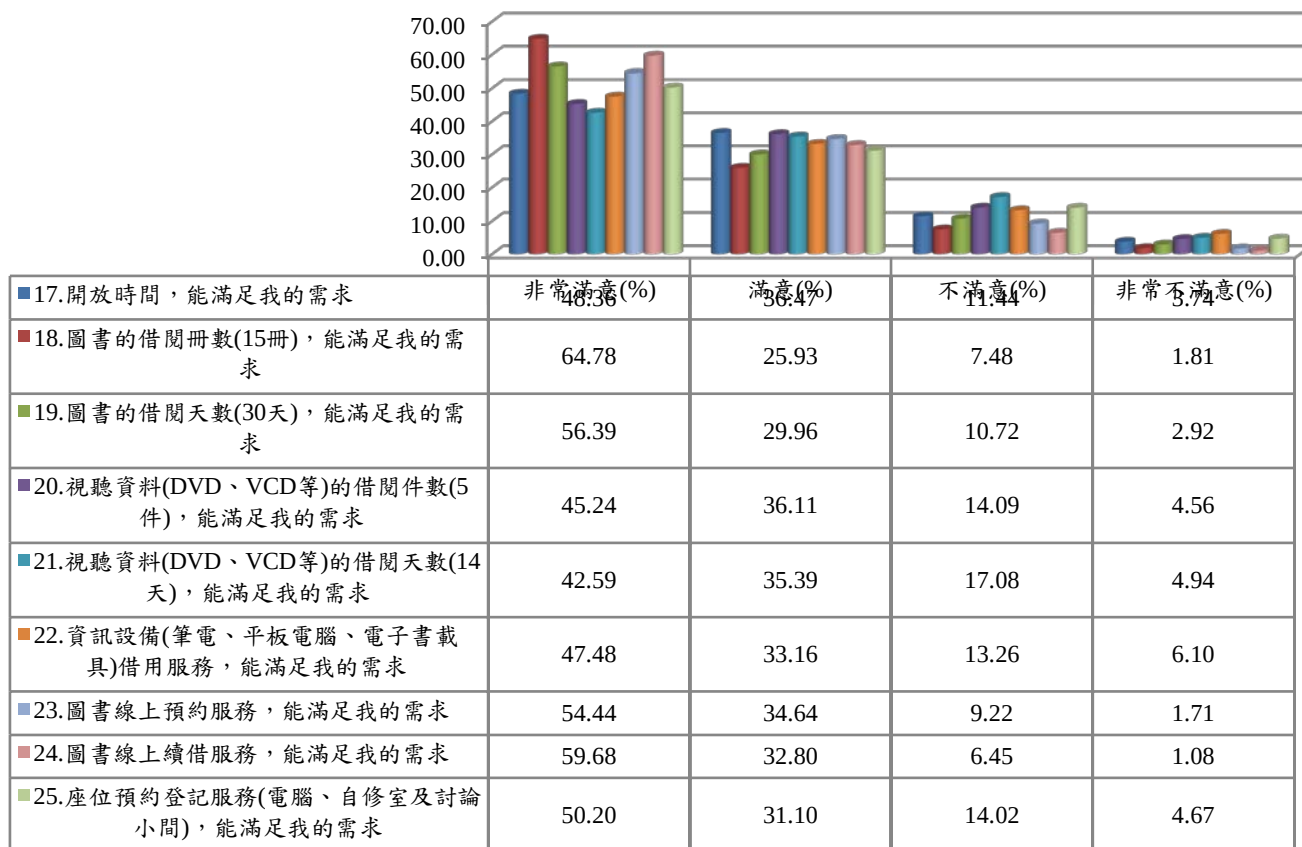


圖 6 圖書館服務面向滿意度百分比分析統計圖

另將本館所提供的分齡服務分開檢視，由圖 7 可知這三個年齡層服務的合計平均非常滿意與滿意比例為 87.53%，其中最受滿意的是兒童服務（非常滿意 55.11%），其次是青少年服務（非常滿意 50.25%），非常滿意比例均超過五成。

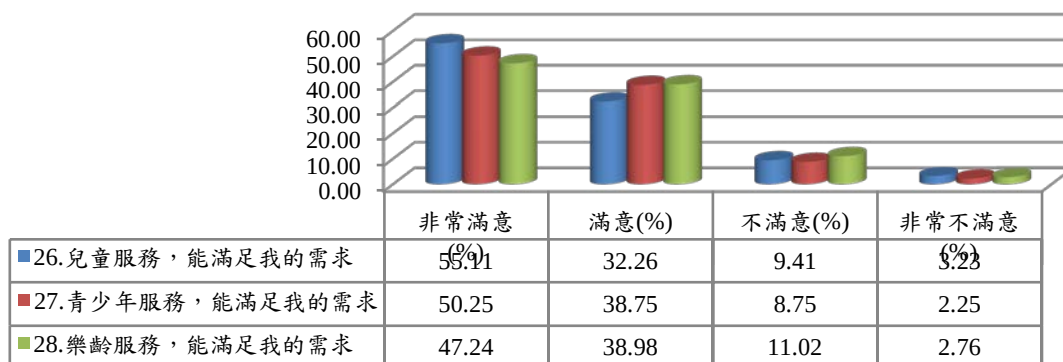


圖 7 圖書館分齡服務面向滿意度百分比分析統計圖

三、未曾使用項目之分析

五成以上的受調者未曾使用本館的項目共有八項，分屬於服務和館藏資源面向，五成以下的項目詳見「附錄五、未曾使用項目與年齡層交叉分析表」。由表 18 可知，服務面向中，「樂齡服務」有高達七成（70.06%）未使用過，「兒童服務」（58.58%）和「青少年服務」（55.49%）兩項分齡服務皆有五成五以受調者上未使用過，此係為特定年齡層所設計之服務，未使用比例偏高無可厚非。而館藏資源面向未使用的平均比例較服務面向高，且四項均為電子資源，分別為「電子報紙」（69.96%）、「電子期刊雜誌」（67.37%）、「線上影音資源」（61.98%）及「電子書」（58.78%）。此外，與年齡層交叉分析後發現，年輕族群反而較年長族群少使用電子資源館藏，因此，在網際網路和行動裝置普遍的現今，電子資源館藏的推廣與利用指導應列為本館積極推動的重點。

在 102 年度的調查中，未曾使用比例最高之服務面向項目同為「樂齡服務」（74.85%）和館藏資源面向的「電子報紙」（72.52%），相較於本年度的調查，八項中僅「電子期刊雜誌」（67.37%）此項之使用比例略降，其餘各項目使用比例均有所提升。

表 18 五成以上受調者未曾使用項目與年齡層交叉分析表

問項	面向	次數	百分比(%)	12-30 歲(%)	31-50 歲(%)	50 歲以上(%)
28.樂齡服務，能滿足我的需求	服務	702	70.06	75.93	68.45	40.23
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	館藏資源	701	69.96	74.81	65.51	58.62
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	館藏資源	675	67.37	72.41	62.30	57.47
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	館藏資源	621	61.98	66.30	57.75	52.87
10.館藏電子書，能滿足我的需求	館藏資源	589	58.78	64.44	53.21	47.13
26.兒童服務，能滿足我的需求	服務	587	58.58	70.93	41.18	57.47
22.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	579	57.78	55.56	61.50	55.17
27.青少年服務，能滿足我的需求	服務	556	55.49	48.70	63.37	63.22

四、常使用的設備設施

本館各項設備設施中，最多受調者常使用的是各樓層的「洗手間」，有六成以上（62.18%）的受調者經常使用；其次是一樓的「自助還書機」，占五成以上（51.80%）；再次是各樓層的「自助借書機」與「茶水間」，同占 42.91%；各樓層的「休憩小站」，也有 41.22%受調者經常使用。

另有九項設備設施有三成多的受調者經常使用，依序為：四樓語文資料區（38.62%）、地下一樓自修閱覽室（36.63%）、二樓視聽欣賞區（34.73%）、三樓期刊閱覽區（33.53%）、四樓應用科學圖書區（33.43%）、一樓戶外還書口（33.03%）、

五樓人文資料區（30.94%）、四樓社會科學圖書區（30.84%）、五樓青少年區（30.04%）。二成多的受調者常使用的設備設施則有八項，依序為：二樓資訊檢索區（29.74%）、四樓自然科學區（27.35%）、五樓藝術資料區（27.15%）、一樓兒童學習中心（25.95%）、三樓報紙閱覽區（25.75%）、一樓預約自助取書區（25.65%）、二樓多媒體典藏區（24.25%）、一樓諮詢檯（20.16%）。僅一成多的受調者常使用的設備設施有 11 項，不到一成的設備設施有 12 項。詳見表 19。

表 19 受調者常使用之設備設施項目次數分配表

樓層	設備設施	次數	百分比
各樓層	洗手間	623	62.18
一樓	自助還書機	519	51.80
各樓層	自助借書機	430	42.91
各樓層	茶水間	430	42.91
各樓層	休憩小站	413	41.22
四樓	語文資料區	387	38.62
地下一樓	自修閱覽室	367	36.63
二樓	視聽欣賞區	348	34.73
三樓	期刊閱覽區	336	33.53
四樓	應用科學圖書區	335	33.43
一樓	戶外還書口	331	33.03
五樓	人文資料區	310	30.94
四樓	社會科學圖書區	309	30.84
五樓	青少年區	301	30.04
二樓	資訊檢索區	298	29.74
四樓	自然科學區	274	27.35
五樓	藝術資料區	272	27.15
一樓	兒童學習中心	260	25.95
三樓	報紙閱覽區	258	25.75
一樓	預約自助取書區	257	25.65
二樓	多媒體典藏區	243	24.25
一樓	諮詢檯	202	20.16
一樓	數位體驗區	193	19.26
五樓	外文圖書區	193	19.26
三樓	多元文化服務區	183	18.26
一樓	流通服務檯	182	18.16
二樓	數位休閒中心	173	17.27
各樓層	諮詢檯	159	15.87
各樓層	手機室	132	13.17
各樓層	停車場	130	12.97
三樓	世界之窗展區	127	12.67
各樓層	討論小間	115	11.48
二樓	語言學習區	104	10.38

表 19 (續)

樓層	設備設施	次數	百分比
三樓	樂齡學習資源區	99	9.88
二樓	數位美術中心	88	8.78
三樓	視聽室	87	8.68
各樓層	資訊便利站	76	7.58
各樓層	影印間	64	6.39
三樓	地圖暨臺灣資料區	63	6.29
一樓	其他	59	5.89
三樓	其他	53	5.29
二樓	聽視障資訊中心	39	3.89
二樓	其他	19	1.90
二樓	各會議室	17	1.70
各樓層	其他	6	0.60

表 20 依樓層分開檢視受調者常使用之設備設施，一樓最多受調者常使用的是「自助還書機」(51.80%)，其次是「戶外還書口」(33.03%)，再次依序是「兒童學習中心」(25.95%)、「預約自助取書區」(25.65%)，受調者常使用的前四名中除了「兒童學習中心」外，其他三項皆是自助使用，其中自助還書機的使用比例較戶外還書口多出近二成(18.77%)，顯示民眾還書時大多還是會進館使用。

其他樓層設備設施常使用人數比例超過二成者，包括二樓的「視聽欣賞區」(34.73%)、「資訊檢索區」(29.74%)、「多媒體典藏區」(24.25%)；三樓的「期刊閱覽區」(33.53%)、「報紙閱覽區」(25.75%)；四樓的「語文資料區」(38.62%)、「應用科學圖書區」(33.43%)、「社會科學圖書區」(30.84%)及「自然科學區」(27.35%)；五樓的「人文資料區」(30.94%)、「青少年區」(30.04%)、「藝術資料區」(27.15%)；地下一樓的「自修閱覽室」(36.63%)；各樓層的「洗手間」(62.18%)、「自助借書機」(42.91%)、「茶水間」(42.91%)、「休憩小站」(41.22%)等。

表 20 受調者常使用之服務設備設施樓層分布

一樓	次數	百分比	四樓	次數	百分比
自助還書機	519	51.80	語文資料區	387	38.62
戶外還書口	331	33.03	應用科學圖書區	335	33.43
兒童學習中心	260	25.95	社會科學圖書區	309	30.84
預約自助取書區	257	25.65	自然科學區	274	27.35
諮詢檯	202	20.16	五樓	次數	百分比
數位體驗區	193	19.26	人文資料區	310	30.94
流通服務檯	182	18.16	青少年區	301	30.04
其他	59	5.89	藝術資料區	272	27.15
二樓	次數	百分比	外文圖書區	193	19.26
視聽欣賞區	348	34.73	地下一樓	次數	百分比
資訊檢索區	298	29.74	自修閱覽室	367	36.63
多媒體典藏區	243	24.25	各樓層	次數	百分比
數位休閒中心	173	17.27	洗手間	623	62.18
語言學習區	104	10.38	自助借書機	430	42.91
數位美術中心	88	8.78	茶水間	430	42.91
聽視障資訊中心	39	3.89	休憩小站	413	41.22
其他	19	1.90	諮詢檯	159	15.87
各會議室	17	1.70	手機室	132	13.17
三樓	次數	百分比	停車場	130	12.97
期刊閱覽區	336	33.53	討論小間	115	11.48
報紙閱覽區	258	25.75	資訊便利站	76	7.58
多元文化服務區	183	18.26	影印間	64	6.39
世界之窗展區	127	12.67	其他	6	.60
樂齡學習資源區	99	9.88			
視聽室	87	8.68			
地圖暨臺灣資料區	63	6.29			
其他	53	5.29			

另外尚勾選「其他」的受調者中，一樓有八位受調者註明其他項目，其中三位表示沒用過一樓的設備設施，二位表示常用展覽區，一位常用自助借書機，一位常用電腦，一位常用廁所；二樓有註明其他項目的 12 位受調者中，有八位沒用過二樓的設備設施，一位不常用，一位常用飲水機，一位常用友善座位，一位常用休息室；三樓有註明其他項目的 15 位受調者中，有 13 位沒用過三樓的設備設施，一位常用展覽區，一位常用休息室；而各樓層中有一位表示常用圖書除菌機。此外，有一位受調者於開放欄位中表示圖書館座位太少，顯得空間過多而沒有報酬率，同時也認為觀光客太多。

五、較滿意的設備設施

由表 21 可知，最多受調者表示滿意的設備設施前二名為各樓層的「洗手間」，滿意人數超過五成（53.19%）及一樓的「自助還書機」（50.30%），此兩項設施與常用設備設施同樣並列前兩名；換句話說，各樓層洗手間與一樓自助還書機為最多受調者使用，也是最多人滿意的設備設施。

較多受調者滿意的設備設施第三名是各樓層的「休憩小站」，有 44.01% 的受調者表示滿意；對照表 19 可知，在常使用的設備設施中排名第四，有 41.22% 的受調者較常使用。較滿意的設備設施第四名是各樓層的「茶水間」，有 39.32% 的受調者表示滿意；對照表 19 可知，在常使用的設備設施中排名第三，有 42.91% 的受調者較常使用。滿意的設備設施第五名是一樓的「戶外還書口」，有 38.82% 的受調者表示滿意，對照表 19，在常使用的設備設施中，此項排名第十，有 33.03% 的受調者較常使用，顯示常使用「戶外還書口」的受調者比例並不多，但滿意比例反而較多，也就是說不管使用頻率多寡，受調者對戶外還書口的觀感較佳。

整體而言，對照表 19 與表 21 可以發現，到館受調者較常使用的設施設備，大致上同為受調者較為滿意的設備設施。

表 21 受調者較滿意之設備設施項目次數分配表

樓層	設備設施	次數	百分比
各樓層	洗手間	533	53.19
一樓	自助還書機	504	50.30
各樓層	休憩小站	441	44.01
各樓層	茶水間	394	39.32
一樓	戶外還書口	389	38.82
各樓層	自助借書機	387	38.62
地下一樓	自修閱覽室	363	36.23
二樓	視聽欣賞區	360	35.93
四樓	語文資料區	312	31.14
三樓	期刊閱覽區	294	29.34
四樓	應用科學圖書區	285	28.44
一樓	預約自助取書區	270	26.95
二樓	資訊檢索區	270	26.95
五樓	人文資料區	267	26.65
三樓	報紙閱覽區	264	26.35
一樓	諮詢檯	261	26.05
一樓	兒童學習中心	255	25.45
四樓	社會科學圖書區	252	25.15

表 21 (續)

樓層	設備設施	次數	百分比
五樓	青少年區	252	25.15
五樓	藝術資料區	234	23.35
四樓	自然科學區	233	23.25
二樓	多媒體典藏區	204	20.36
各樓層	諮詢檯	202	20.16
一樓	數位體驗區	198	19.76
二樓	數位休閒中心	193	19.26
三樓	多元文化服務區	192	19.16
一樓	流通服務檯	184	18.36
五樓	外文圖書區	162	16.17
各樓層	手機室	154	15.37
三樓	世界之窗展區	151	15.07
二樓	語言學習區	143	14.27
各樓層	討論小間	132	13.17
三樓	樂齡學習資源區	107	10.68
各樓層	停車場	105	10.48
二樓	數位美術中心	103	10.28
三樓	視聽室	98	9.78
各樓層	資訊便利站	81	8.08
三樓	地圖暨臺灣資料區	74	7.39
二樓	聽視障資訊中心	68	6.79
各樓層	影印間	68	6.79
一樓	其他	43	4.29
三樓	其他	37	3.69
二樓	各會議室	30	2.99
二樓	其他	20	2.00
各樓層	其他	9	0.90

表 22 依樓層分開檢視受調者較滿意之設備設施，一樓依序是「自助還書機」(50.30%)、「戶外還書口」(38.82%)、「預約自助取書區」(26.95%)、「諮詢檯」(26.05%)、「兒童學習中心」(25.45%)，和表 19 受調者常使用之設備設施對照，僅「兒童學習中心」的排名較後，其餘排名順序相同。

二樓最多受調者滿意的是「視聽欣賞區」(35.93%)；三樓最多受調者滿意的是「期刊閱覽區」(29.34%)；四樓最多受調者滿意的是「語文資料區」(31.14%)；五樓最多受調者滿意的是「人文資料區」(26.65%)；地下一樓則有 36.23% 的受調者對「自修閱覽室」表示滿意。各樓層部分，「洗手間」是最多受調者滿意(53.19%)

的設備設施，其餘依序為「休憩小站」(44.01%)、「茶水間」(39.32%)及「自助借書機」(38.62%)，此三項與表 19 常使用設備設施的排名順序正好相反，但其他設備設施排名大致上一致。

表 22 受調者較滿意之服務設備設施樓層分布

一樓	次數	百分比	四樓	次數	百分比
自助還書機	504	50.30	語文資料區	312	31.14
戶外還書口	389	38.82	應用科學圖書區	285	28.44
預約自助取書區	270	26.95	社會科學圖書區	252	25.15
諮詢檯	261	26.05	自然科學區	233	23.25
兒童學習中心	255	25.45	五樓	次數	百分比
數位體驗區	198	19.76	人文資料區	267	26.65
流通服務檯	184	18.36	青少年區	252	25.15
其他	43	4.29	藝術資料區	234	23.35
二樓	次數	百分比	外文圖書區	162	16.17
視聽欣賞區	360	35.93	地下一樓	次數	百分比
資訊檢索區	270	26.95	自修閱覽室	363	36.23
多媒體典藏區	204	20.36	各樓層	次數	百分比
數位休閒中心	193	19.26	洗手間	533	53.19
語言學習區	143	14.27	休憩小站	441	44.01
數位美術中心	103	10.28	茶水間	394	39.32
聽視障資訊中心	68	6.79	自助借書機	387	38.62
各會議室	30	2.99	諮詢檯	202	20.16
其他	20	2.00	手機室	154	15.37
三樓	次數	百分比	討論小間	132	13.17
期刊閱覽區	294	29.34	停車場	105	10.48
報紙閱覽區	264	26.35	資訊便利站	81	8.08
多元文化服務區	192	19.16	影印間	68	6.79
世界之窗展區	151	15.07	其他	9	0.90
樂齡學習資源區	107	10.68			
視聽室	98	9.78			
地圖暨臺灣資料區	74	7.39			
其他	37	3.69			

另外尚勾選「其他」的受調者中，二樓有一位受調者在開放式欄位中表示數位休閒中心的觸控有偏移的問題；三樓有三位表示未使用過三樓的設備設施，另有一位於開放式欄位表示雜誌無法外借很可惜；各樓層中各有一位表示對圖書除菌機和整體環境感到滿意，另有於開放式欄位表達休憩小站非自修區域，但有被占用而找不到座位的情形，另一位則認為洗手間的男女標示應可以更明顯一點。

六、整體滿意度

在詢問受調者「整體而言，對圖書館的滿意度為何」的問題中，表示非常滿意的受調者有 36.06%，滿意的受調者有 61.24%，合計有超過九成七（97.30%）的受調者感到滿意；不滿意的受調者比例僅占 1.70%，非常不滿意的受調者也只有 1.00%。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調者的需求，詳見表 23 與圖 8。

表 23 整體滿意度次數分配表

整體滿意度	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	361	36.03	36.06	36.06
滿意	613	61.18	61.24	97.30
不滿意	17	1.70	1.70	99.00
非常不滿意	10	1.00	1.00	100.00
小計	1,001	99.90	100.00	
遺漏	1	0.10		
總計	1,002	100.00		

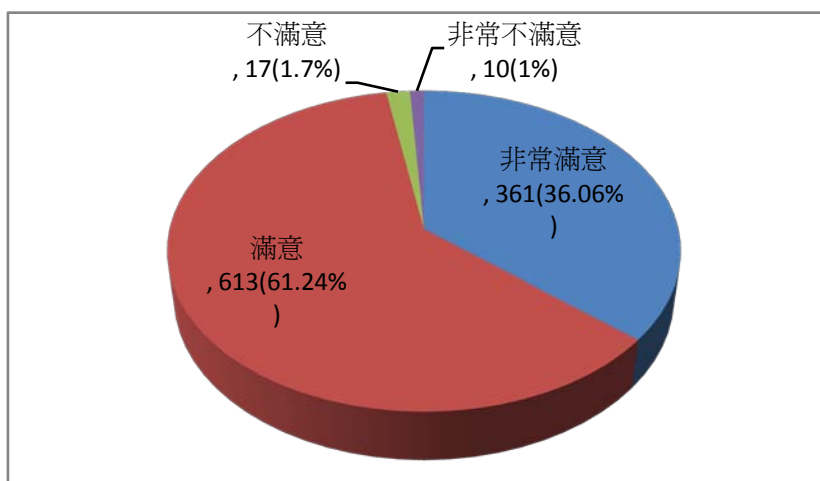


圖 8 整體滿意度百分比圓餅圖

此結果相較於 102 年度的調查，在非常滿意的部分由 27.89% 上升為 36.06%，表示滿意的受調者由 71.44% 降為 61.24%，不滿意的比例從 0.50% 上升至 1.70%，非常不滿意則由 0.17 上升為 1.00%，合計表示滿意的受調者比例從 102 年度的 99.33% 降為本年度的 97.30%，變化雖不大，但仍值得注意。

七、滿意度成長率分析

滿意度成長率分析是與 102 年度本館滿意度調查結果進行比較分析，本年度共有 28 個問項，102 年度有 50 個問項，以 102 年度與 104 年度皆有的 28 個問項為比較之基礎，將此二年度之期望服務品質、可接受服務品質和實際感受的滿

意度三項之平均數與標準差，分為圖書館館員、館藏資源、服務三個面向彙整於「附錄六、滿意度成長率分析表」。以下將期望服務品質、實際感受滿意度和可接受服務品質變化較大的項目分述如下：

(一) 期望服務品質成長分析

104 年度受調者的整體期望服務品質 ($M=3.65$) 較 102 年度 ($M=3.62$) 微幅提升。由附錄六可知，館員、館藏資源與服務三個面向之期望平均差異不大，分別為 0.03、0.03 與 0.04。表 24 列出 102 年度與 104 年度重複的 28 個問項中，平均差異最大的六項，其中，受調者對本館的期望服務品質提高最多的是「資訊設備借用服務」，由 102 年的 3.59 提高至 3.68，提升了 0.09；「電子期刊雜誌」和「線上影音資源」平均數則由 102 年的 3.51 提高至 104 年的 3.57，提升了 0.06；而受調者對「青少年服務」、「電子報紙」與「電子書」的期望服務品質均提升了 0.05。此六項中有四項屬於館藏資源面向，且四項都是對電子資源館藏的期望有所提升，變化雖不大，但仍值得留意。

表 24 102 與 104 年度期望服務品質平均差大於 0.05 之問項

問項	平均數		平均差	標準差	
	104 年	102 年		104 年	102 年
22.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	3.68	3.59	0.09	0.58	0.59
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.57	3.51	0.06	0.61	0.61
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.57	3.51	0.06	0.63	0.60
27.青少年服務，能滿足我的需求	3.69	3.64	0.05	0.53	0.53
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.55	3.50	0.05	0.64	0.62
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.55	3.50	0.05	0.63	0.62

另外，將 102 年度與 104 年度期望服務品質負成長的項目列於表 25，可知「紙本期刊雜誌」、「從館外連線使用館藏電子資源」和「圖書線上預約服務」三個項目相較於 102 年度之服務品質略為下降 0.01 至 0.03 之間。

表 25 102 與 104 年度期望服務品質平均差小於 0 之問項

問項	平均數		平均差	標準差	
	104 年	102 年		104 年	102 年
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.59	3.62	-0.03	.62	.55
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.64	3.66	-0.02	.59	.51
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.70	3.72	-0.01	.54	.50

由表 26 可知，102 與 104 年度期望服務品質僅兩項達到統計上的顯著差異，其一為圖書館服務面向中的「資訊設備借用服務」($t_{(759)} = -2.18, p < .05$)，其二為圖書館館員面向中的「館員服務態度」($t_{(1973)} = -2.00, p < .05$)，進一步檢視平均數

可以發現，本年度受調者對圖書館「資訊設備借用服務」與「館員服務態度」的期望服務品質顯著高於 102 年度的調查結果。

表 26 102 與 104 年度期望服務品質之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整

問題項目	104 年		102 年		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
22.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	3.68	0.58	3.59	0.59	-2.18	.029 *
1.館員的服務態度良好	3.70	0.49	3.66	0.49	-2.00	.046 *

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

(二) 實際感受的滿意度成長分析

104 年度受調者的整體實際感受滿意度 ($M=3.28$) 較 102 年 ($M=3.21$) 微幅提升。由附錄六可知，三個面向中，以館藏資源面向提升幅度最多，提升了 0.10，其次是館員面向，提升了 0.07，而服務面向僅提升了 0.02。由表 27 可以得知，受調者對「館藏目錄」和「網站設計」的滿意度提升最多，均提升了 0.22；其次是「館員能主動幫助我」，提升了 0.15；再次是「電子報紙」，提升了 0.14；「電子期刊雜誌」則提升了 0.13；而「線上影音資源」與「電子書」均提升了 0.11。對照表 24，受調者不僅對電子資源館藏的期望提高，實際感受的滿意度也略為提高，表示本館電子資源館藏尚能符應讀者需求。

表 27 102 與 104 年度實際感受的滿意度平均差大於 0.1 之間項

問項	平均數		平均差	標準差	
	104 年	102 年		104 年	102 年
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.29	3.08	0.22	0.79	0.80
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.23	3.02	0.22	0.80	0.79
3.館員能主動幫助我	3.12	2.98	0.15	0.85	0.79
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.20	3.06	0.14	0.83	0.78
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.11	2.98	0.13	0.80	0.80
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.11	3.00	0.11	0.83	0.80
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.08	2.97	0.11	0.84	0.79

102 年度與 104 年度實際感受的滿意度的平均差異有五項小於零，參見表 28，其中「開放時間」104 年度滿意度相較於 102 年度略為下降 0.05，「紙本報紙」的滿意度下降 0.04，「樂齡服務」滿意度則下降 0.02，而「圖書線上續借服務」與「圖書的借閱天數」的滿意度均下降了 0.01。

表 28 102 與 104 年度實際感受的滿意度平均差小於 0 之間項

問項	平均數		平均差	標準差	
	104 年	102 年		104 年	102 年
17.開放時間，能滿足我的需求	3.29	3.34	-0.05	0.81	0.73
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.30	3.35	-0.04	0.77	0.67
28.樂齡服務，能滿足我的需求	3.31	3.32	-0.02	0.78	0.70
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.51	3.52	-0.01	0.67	0.62
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	3.40	3.41	-0.01	0.79	0.69

由表 29 可知，104 年度受調者實際感受的滿意度有八項顯著高於 102 年度的調查結果，依照平均差由大至小分別為「館藏目錄」($t_{(1617)} = -5.61, p < .001$)、「網站設計」($t_{(1579)} = -5.58, p < .001$)、「館員能主動幫助我」($t_{(1523)} = -3.60, p < .001$)、「電子報紙」($t_{(523)} = -2.06, p < .05$)、「電子期刊雜誌」($t_{(684)} = -2.05, p < .05$)、「從館外連線使用館藏電子資源」($t_{(1017)} = -2.12, p < .05$)、「館員有充分的知識回答我的問題」($t_{(1365)} = -2.30, p < .05$)及「圖書的借閱冊數」($t_{(1900)} = -2.07, p < .05$)。

表 29 102 與 104 年度實際感受的滿意度之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整表

問題項目	104 年		102 年		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.29	0.79	3.08	0.80	-5.61	.000 ***
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.23	0.80	3.02	0.79	-5.58	.000 ***
3.館員能主動幫助我	3.12	0.85	2.98	0.79	-3.60	.000 ***
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.20	0.83	3.06	0.78	-2.06	.040 *
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.11	0.80	2.98	0.80	-2.05	.041 *
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.32	0.76	3.22	0.74	-2.12	.034 *
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.31	0.73	3.23	0.67	-2.30	.022 *
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	3.54	0.71	3.47	0.65	-2.07	.038 *

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

(三) 可接受服務品質成長分析

104 年度本館受調者整體可接受的服務品質($M=2.88$)較 102 年度($M=3.16$)下降約 0.28。由附錄六可知，館員、館藏資源與服務三個面向中，以對館員的可接受服務品質下降幅度最高，下降了 0.36，館藏資源與服務面向則各下降 0.28 與 0.26，可見本館受調者對館員、館藏資源與服務的服務品質容忍力有所提升。

104 年度受調者可接受的服務品質下降最多的是「館員的服務態度良好」，由 102 年的 3.14 下降至 104 年的 2.75，下降了 0.39；其次是「館員能協助我解決問題」與「紙本期刊雜誌」，由 102 年的 3.17 下降至 104 年的 2.80，下降了 0.37；其餘的「館員迅速回應我的詢問」下降了 0.36，「館藏紙本報紙」下降了 0.35，「館

員能主動幫助我」和「館藏紙本圖書」下降了 0.34，「館員有充分的知識回答我的問題」則下降了 0.32，參見表 30。

由附錄六可知，102 與 104 年度可接受服務品質全數達到統計上的顯著差異，進一步檢視平均數，發現本年度各項服務的可接受服務品質均顯著低於 102 年度的調查結果。

表 30 102 與 104 年度可接受的服務品質平均差小於-0.3 之問項

問項	平均數		平均差	標準差	
	104 年	102 年		104 年	102 年
1.館員的服務態度良好	2.75	3.14	-0.39	0.80	0.59
4.館員能協助我解決問題	2.80	3.17	-0.37	0.81	0.64
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	2.80	3.17	-0.37	0.84	0.68
2.館員迅速回應我的詢問	2.81	3.17	-0.36	0.81	0.62
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	2.85	3.19	-0.35	0.88	0.67
3.館員能主動幫助我	2.61	2.95	-0.34	0.86	0.72
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	2.82	3.16	-0.34	0.81	0.68
5.館員有充分的知識回答我的問題	2.79	3.11	-0.32	0.84	0.66

八、期望、可接受服務品質及實際感受滿意度分析

分析「期望的服務品質」、「可接受的服務品質」及「實際感受的滿意度」，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，作為服務改善之參考，詳見「附錄二、期望的服務品質百分比分析表」、「附錄三、可接受的服務品質百分比分析表」與「附錄四、期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表」。由圖 9 可知，本館各服務項目之滿意度全數都介於「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受調者的最低服務品質要求，但尚未超越受調者「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。

在所有服務項目中，「2.館員迅速回應我的詢問」與「18.圖書的借閱冊數（15 冊），能滿足我的需求」，這二項的實際感受滿意度最接近受調者期望的服務品質，平均數僅差距 0.22，其次是「24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求」，平均數差距 0.23；相對而言，「9.館藏視聽資料（DVD、VCD 等），能滿足我的需求」的實際感受滿意度與受調者期望的服務品質差距最大，平均數差距 0.63，其次是「6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求」，平均數差距 0.59。以下接續針對圖書館館員、館藏資源、服務三個面向詳加分析。

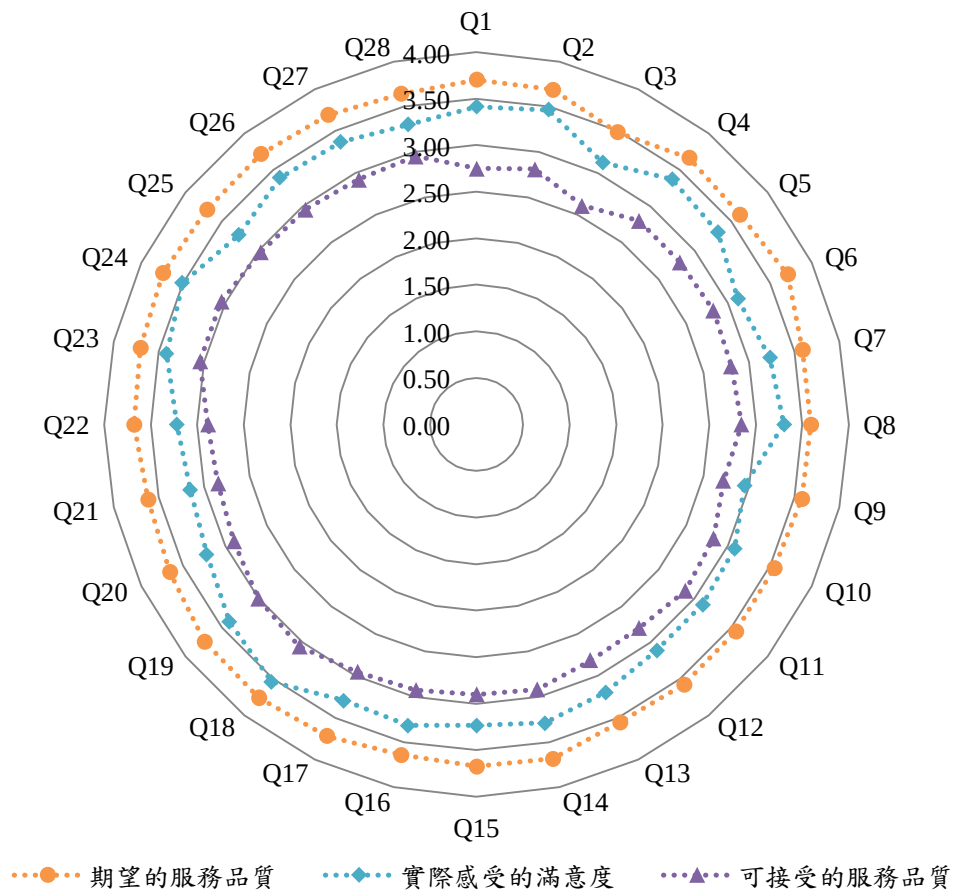


圖 9 期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖

(一) 圖書館館員

由表 31 與圖 10 可知，圖書館館員在三面向中是最接近受調者的期望服務品質，而圖書館館員面向中，「2.館員迅速回應我的詢問」的實際感受滿意度最接近受調者的期望服務品質，平均數差距 0.22；緊接其後的是「1.館員的服務態度良好」與「4.館員能協助我解決問題」，平均數差距 0.29；再則是「5.館員有充分的知識回答我的問題」，平均數差距 0.30；最後是「3.館員能主動幫助我」，平均數差距 0.36。

表 31 圖書館館員面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表

圖書館館員面向	期望的服務品質	實際感受的滿意度	可接受的服務品質	期望品質與滿意度之差	滿意度與可接受之差
1.館員的服務態度良好	3.70	3.42	2.75	0.29	0.67
2.館員迅速回應我的詢問	3.69	3.47	2.81	0.22	0.66
3.館員能主動幫助我	3.48	3.12	2.61	0.36	0.52
4.館員能協助我解決問題	3.66	3.37	2.80	0.29	0.57
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.62	3.31	2.79	0.30	0.52
平均	3.63	3.34	2.75	0.29	0.59

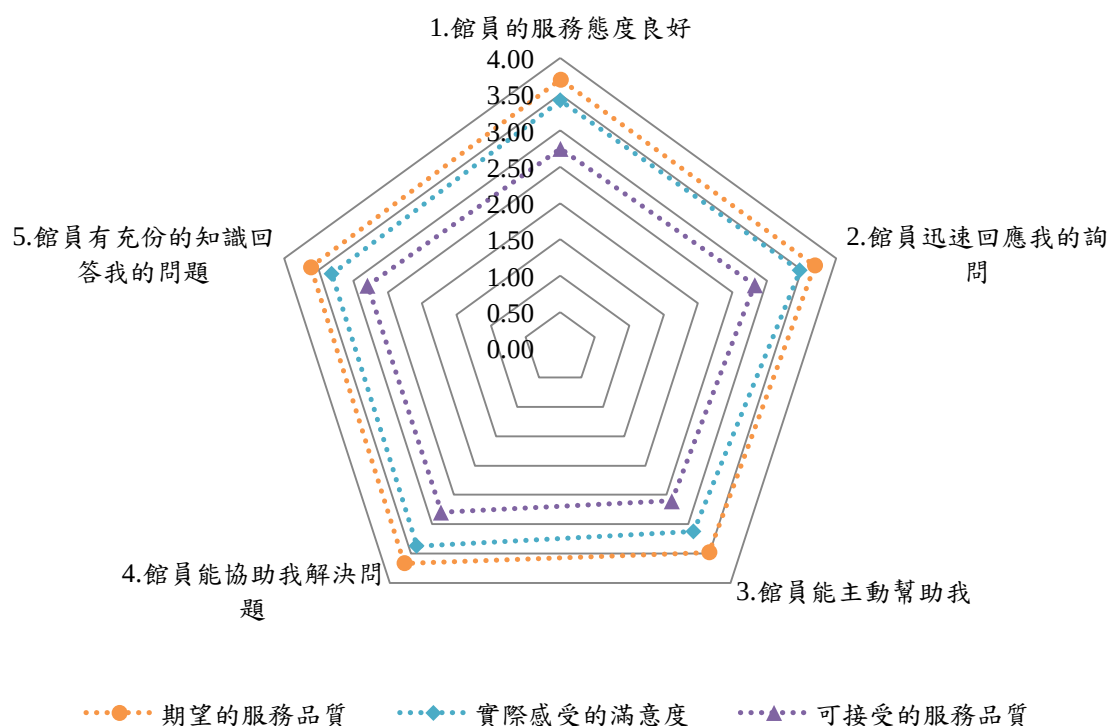


圖 10 圖書館館員面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖

(二) 圖書館館藏資源

由表 32 和圖 11 可知，圖書館館藏是三面向中受調者實際感受滿意度與期望服務品質差距最大的，以「8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求」最為接近受訪者期望的服務品質，平均數差距 0.29。其餘平均數差距在 0.40 以下的有「16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源」(0.32)、「13.館藏電子報紙，能滿足我的需求」(0.35)、「7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求」(0.36) 及「14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊」(0.39) 四項。差距在 0.50 以下的有「15.網站設計，讓我

容易查找服務資訊」(0.44)、「11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求」(0.46)、「12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求」(0.46)與「10.館藏電子書，能滿足我的需求」(0.48)四項。「6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求」(0.59)與「9.館藏視聽資料(DVD、VCD等)，能滿足我的需求」(0.63)的平均數差距則高達0.60上下。

表 32 圖書館館藏資源面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表

圖書館館藏資源面向	期望的服務品質	實際感受的滿意度	可接受的服務品質	期望品質與滿意度之差	滿意度與可接受之差
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.71	3.12	2.82	0.59	0.29
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.59	3.23	2.80	0.36	0.43
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.59	3.30	2.85	0.29	0.46
9.館藏視聽資料(DVD、VCD等)，能滿足我的需求	3.58	2.95	2.72	0.63	0.23
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.55	3.08	2.83	0.48	0.25
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.57	3.11	2.87	0.46	0.24
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.57	3.11	2.80	0.46	0.31
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.55	3.20	2.81	0.35	0.38
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.69	3.29	2.92	0.39	0.37
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.67	3.23	2.90	0.44	0.33
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.64	3.32	2.93	0.32	0.39
平均	3.61	3.18	2.84	0.43	0.33

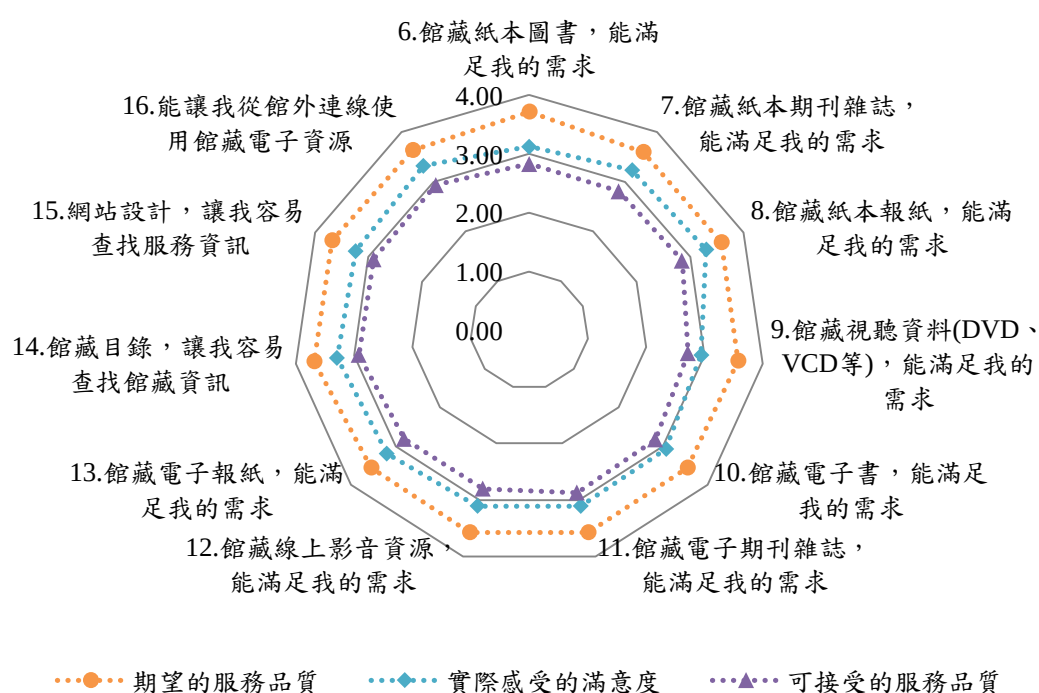


圖 11 圖書館館藏資源面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖

(三) 圖書館服務

由表 33 與圖 12 可知，圖書館服務面向中以「18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求」最為接近受調者期望的服務品質，平均數差距 0.22；其次是「24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求」，差距為 0.23；再次是「23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求」，差距為 0.29。其餘平均數差距在 0.40 以下的有「26.兒童服務，能滿足我的需求」(0.32)、「27.青少年服務，能滿足我的需求」(0.32)、「19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求」(0.34)及「28.樂齡服務，能滿足我的需求」(0.34)四項。差距在 0.50 以下的有「17.開放時間，能滿足我的需求」(0.42)、「25.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」(0.44)、「20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求」(0.44)、「21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求」(0.46)及「22.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」(0.46)五項。

表 33 圖書館服務面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表

圖書館服務面向	期望的服務品質	實際感受的滿意度	可接受的服務品質	期望品質與滿意度之差	滿意度與可接受之差
17.開放時間，能滿足我的需求	3.71	3.29	2.95	0.42	0.34
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	3.75	3.54	3.05	0.22	0.48
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	3.74	3.40	3.00	0.34	0.39
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	3.66	3.22	2.90	0.44	0.32
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	3.62	3.16	2.85	0.46	0.31
22.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	3.68	3.22	2.89	0.46	0.33
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.70	3.42	3.05	0.29	0.37
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.74	3.51	3.05	0.23	0.47
25.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	3.70	3.27	2.97	0.44	0.30
26.兒童服務，能滿足我的需求	3.72	3.39	2.95	0.32	0.44
27.青少年服務，能滿足我的需求	3.69	3.37	2.92	0.32	0.45
28.樂齡服務，能滿足我的需求	3.64	3.31	2.96	0.34	0.35
平均	3.70	3.34	2.96	0.36	0.38

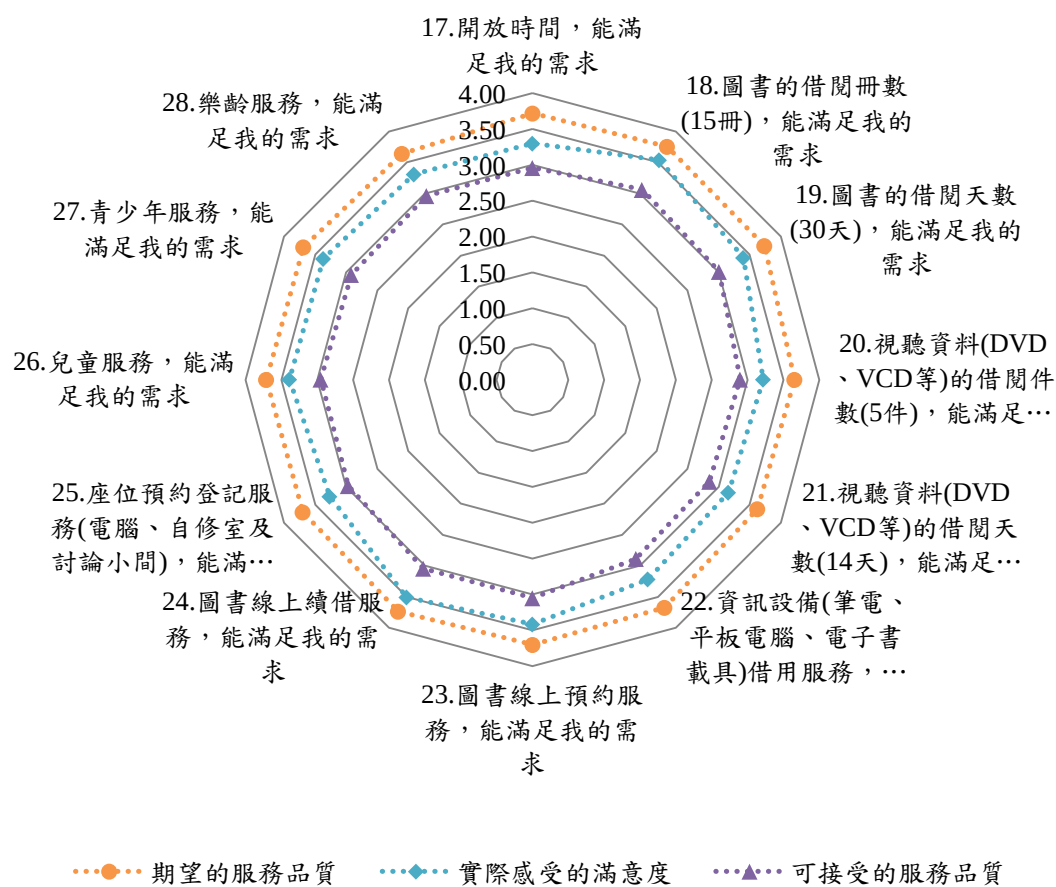


圖 12 圖書館服務面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖

九、基本資料與各項滿意度反應之差異性分析

本節將進一步針對受調者的個人基本資料與各項滿意度檢驗變項反應，以了解不同屬性的受調者對於特定變項之滿意或認同態度是否存在顯著差異，並藉以了解特定族群之需求，以設計能夠滿足最大族群的圖書館服務。以下為各屬性與各項滿意度之差異性分析。

(一) 性別

由附錄七之性別對各項滿意度之獨立樣本 t 檢定結果可知，28 項問項中僅一項達到統計上的顯著差異，即圖書館服務面向中的「17.開放時間，能滿足我的需求」($t_{(713)} = -3.15, p < .01$)，進一步檢視平均數發現，女性對圖書館開放時間的滿意程度顯著高於男性，詳見表 34。

表 34 性別之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整

問題項目	男性		女性		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
圖書館服務面向						
17.開放時間，能滿足我的需求	3.19	0.87	3.37	0.76	-3.15	.002 **

* $p<.05$. ** $p<.01$. *** $p<.001$.

(二) 年齡

由附錄八之年齡對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，28 項問項中有 19 項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Scheffe 法進行事後比較，由表 35 可知，整體而言，12-14 歲受調者之滿意程度相較其他年齡層較高。

表 35 年齡對各項滿意度差異檢定之事後比較表

問題項目	年齡層	平均差異	標準差	p 值
圖書館館藏資源面向				
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	12-14 歲 > 22-30 歲	0.58	0.13	.034 *
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	12-14 歲 > 22-30 歲	0.82	0.15	.001 **
	12-14 歲 > 36-40 歲	0.86	0.15	.000 ***
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	12-14 歲 > 22-30 歲	0.79	0.17	.040 *
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	12-14 歲 > 22-30 歲	0.58	0.12	.011 *
	12-14 歲 > 36-40 歲	0.60	0.12	.014 *
圖書館服務面向				
17.開放時間，能滿足我的需求	12-14 歲 > 46-50 歲	0.81	0.17	.018 *
26.兒童服務，能滿足我的需求	12-14 歲 > 36-40 歲	0.66	0.14	.017 *
28.樂齡服務，能滿足我的需求	12-14 歲 > 56-60 歲	1.28	0.24	.003 **

* $p<.05$. ** $p<.01$. *** $p<.001$.

(三) 教育程度

由附錄九之教育程度對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，28 項問項中有 17 項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Scheffe 法進行事後比較，由表 36 可知，整體而言，教育程度愈高普遍滿意度相對較低，國小與國（初）中教育程度之受調者，在各項滿意度上都顯著高於大學與研究所及以上。

表 36 教育程度對各項滿意度差異檢定之事後比較表

問題項目	教育程度	平均 差異	標準差	p 值
圖書館館藏資源面向				
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	國(初)中畢 > 大學畢	0.30	0.09	.031 *
	國(初)中畢 > 研究所畢及以上	0.34	0.10	.034 *
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	國小畢及以下 > 高中(職)畢	0.68	0.16	.003 **
	國小畢及以下 > 專科學校畢	0.65	0.18	.024 *
	國小畢及以下 > 大學畢	0.79	0.15	.000 ***
	國小畢及以下 > 研究所畢及以上	0.72	0.16	.002 **
	國(初)中畢 > 大學畢	0.48	0.11	.003 **
10.館藏電子書，能滿足我的需求	國小畢及以下 > 研究所畢及以上	0.65	0.19	.040 *
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	國小畢及以下 > 大學畢	0.63	0.19	.041 *
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	國小畢及以下 > 高中(職)畢	0.47	0.12	.013 *
	國小畢及以下 > 大學畢	0.41	0.12	.042 *
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	國小畢及以下 > 高中(職)畢	0.56	0.13	.002 **
	國小畢及以下 > 專科學校畢	0.51	0.15	.035 *
	國小畢及以下 > 大學畢	0.57	0.12	.000 ***
	國小畢及以下 > 研究所畢及以上	0.44	0.13	.042 *
	國(初)中畢 > 大學畢	0.31	0.09	.048 *
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	國小畢及以下 > 大學畢	0.55	0.14	.006 **
圖書館服務面向				
28.樂齡服務，能滿足我的需求	國小畢及以下 > 專科學校畢	0.84	0.21	.010 *

* $p<.05$. ** $p<.01$. *** $p<.001$.

(四) 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，28 項問題中有三項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Scheffe 法進行事後比較，由表 37 可知，整體而言，利用頻率低的受調者滿意度相對較高，幾乎每天來館的受調者對「3.館員能主動幫助我」、「4.館員能協助我解決問題」與「17.開放時間，能滿足我的需求」比較不滿意。

表 37 利用頻率對各項滿意度差異檢定之事後比較表

問題項目	利用頻率	平均差異	標準差	p 值
圖書館館員面向				
3.館員能主動幫助我	幾乎每天 < 每週三次(含)以上	-0.57	0.16	.036 *
	幾乎每天 < 每月一次	-0.56	0.14	.017 *
	幾乎每天 < 每二個月一次	-0.63	0.17	.024 *
	幾乎每天 < 一年少於六次	-0.52	0.15	.048 *
4.館員能協助我解決問題	幾乎每天 < 每二個月一次	-0.52	0.14	.034 *
圖書館服務面向				
17.開放時間，能滿足我的需求	幾乎每天 < 一年少於六次	-0.50	0.13	.021 *

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

(五) 利用時段

本調查的利用時段係以受調者填答問卷之時段進行統計分析，週二至五為平日，週六至日為週末。由附錄十一之利用時段對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，28 項問項中有五項達到統計上的顯著差異，分別為圖書館館員面向的「1.館員的服務態度良好」($t_{(934)} = -2.03, p < .05$)、「3.館員能主動幫助我」($t_{(735)} = -2.55, p < .05$)、「4.館員能協助我解決問題」($t_{(804)} = -2.21, p < .05$)與「5.館員有充分的知識回答我的問題」($t_{(664)} = -2.42, p < .05$)四項，以及圖書館館藏資源面向的「9.館藏視聽資料(DVD、VCD等)，能滿足我的需求」($t_{(610)} = -2.00, p < .05$)。進一步檢視平均數可以發現，受調者於週末對圖書館館員和視聽資料的滿意程度顯著高於平日時段，詳見表 38。

表 38 利用時段之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整

問題項目	平日		週末		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
圖書館館員面向						
1.館員的服務態度良好	3.39	0.68	3.48	0.65	-2.03	.043 *
3.館員能主動幫助我	3.07	0.85	3.24	0.83	-2.55	.011 *
4.館員能協助我解決問題	3.33	0.75	3.46	0.67	-2.21	.027 *
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.27	0.76	3.42	0.65	-2.42	.016 *
圖書館館藏資源面向						
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	2.90	0.91	3.06	0.81	-2.00	.046 *

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

十、需改善與增加的服務或環境設施

在詢問受調者「本館還有哪些服務或業務亟需改善？」以及「本館還可以再

增加哪些服務？」的開放式問題中，受調者除了回應對館員、館藏與部分服務的需求外，也表達了許多對活動、設施設備與環境方面的需求與建議，茲分述如下（括號中的數字為受調者的編號）：

（一）圖書館館員

從前述之滿意度分析和滿意度成長分析中，得知本次調查，受調者對館員的滿意度與 102 年度相較下小有提升，但仍有約 12 位受調者表示館員或服務人員的態度有待改進，主要是待人的態度不夠和善可親，部分受調者特別指出辦卡人員（904）和多媒體區服務人員的態度不佳。有一位受調者則表示館內服務人員不夠積極主動，例如應積極主動詢問找書民眾是否需要幫忙；另有一位受調者表示館內服務人員應更積極巡邏並處理違規事項；以及另一位表達對櫃檯無服務人員坐鎮的不滿（588）。茲列舉相關陳述如下，受調者陳述以問卷編號作為編碼：

櫃檯一樓流通服務台，今天 14：10 剛剛去辦卡的那個阿姨很兇，她的意思是你要合併卡片為甚麼不帶證件，但我是真的不知道。我也是老讀者了，我每天來，我第一次幫長輩辦，但她的態度是為何我不預先瀏覽說明。服務台不是不知不懂的人去詢問嗎？我感到疑惑。（904）

四樓設有櫃檯，為何平日卻沒有職員坐鎮櫃檯，使四樓形同無政府與三不管地帶，有事還要跑到五樓櫃檯，四樓既然有詢問櫃檯設計就應有人坐鎮處理讀者的問題。（588）

（二）圖書館館藏資源

從前述期望、可接受服務品質和實際感受滿意度分析可知，受調者對紙本書和視聽資料的滿意度與期望中的落差較大，在開放式意見中可見一斑。

對於紙本書，有 16 位受調者表示藏書量太少，11 位表示藏書太舊，五位表示新書太少，七位認為藏書不夠多元。屬於個人需求而希望增加的藏書類型包括：藝術類與學習書籍、模型雜誌、樂齡書、英法日語書籍、漫畫、電子學習應用相關書籍、兒童書、土木工程力學相關書籍、社會科學類書籍、服裝書等各有一位。另有二位受調者發現館內部分套書有缺冊情形，故希望本館補足。

部分受調者希望本館恢復一些館藏的處置方式，例如，有二位受調者表示藏書附件保管不良，因而希望恢復以前辦理借書後再給光碟的管理方式，流通櫃檯人員也應在讀者歸還藏書時加強檢查書籍狀況；而另一位則希望本館恢復將過期刊加以裝訂成合訂本以利民眾查閱和學術研究。

在尋書方面有四位受調者表示館內不易尋書，其一表示因圖書館動線紊亂，且遇過館內服務人員不清楚書區位置；其一表示語文類書籍分類置放方式較為分散；另一位則表示高雄市立圖書館的書籍擺設方式較吸引人。

對於視聽資料部分，有六位受調者表示希望增加視聽資料，其中一位希望增

加熱門影片；有二位表示視聽區影片類型分類有改善空間，例如依上映時間分類擺放；還有二位表示部分視聽媒體缺乏內容簡介，以及一位認為應增加視聽資料公播或家用版標示的辨識度；再則是部分 CD、DVD 有損傷，無法完整觀看。線上資源部分，受調者希望改善的是電子書程式與網站設計，如優化進階檢索查詢；而希望增加的是線上外語學習的資訊。

（三）圖書館服務

從前述之滿意度分析以及期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析得知，本館借閱冊數（15 冊）、線上續借和預約服務為較接近受調者期望的項目，但仍有受調者表示希望借閱冊數能提高至 20 冊，其他希望放寬的項目尚包括讀者薦購資源的數量、預約書的數量、借書與續借的天數、延長電腦使用時間、電腦連外限制以及有九位希望延長圖書館開放時間。有受調者表示希望能夠使用手機 app 進行預約和借書，預約書如因故無法取書，能增加自行取消的功能；以及在網站查詢項目中增加逾期罰款的繳費方式，如現金臨櫃繳納或信用卡扣款...等，以便後續借閱流程；另有一人希望透過 E-mail 或簡訊接收新書推薦及預告。

值得注意的是有一位受調者認為圖書館的規定太多，而圖書館又因部分民眾有失公德心而訂立一些規則，使原先為便利讀者的服務失了原意。例如充電站的設立，有三位受調者因見到部分民眾濫用而希望取消或部分取消此服務（417），但同時也有三位受調者希望增加充電服務（495）。除了充電站濫用情形，受調者也指出其他違反圖書館使用規定的行為，如攜帶飲料與食物入館、占位與穿拖鞋入館的情形，占位又以樂齡區和自修室情形較嚴重，有二位受調者便指出自修室座位預約規定（420）和預約叫號系統的問題（746）；另有四位受調者希望加強勸導禁止民眾穿拖鞋入館，卻也有一位受調者希望下雨時能通融穿拖鞋（380）。

其他受調者希望增加的服務如雨具借用、雜誌外借、開放黎明與中興分館間之在架書預約和跨館流通、爭取 iBike 設點與增加公車班次以方便各地居民到館；另希望改善與各區圖書館跨館還書服務之處理速度（386）。茲列舉相關陳述如下，受調者陳述以問卷編號作為編碼：

為求使貴圖書館之預算資源獲得合理利用，本人甚至曾經目睹一些民眾把全家人的手機與備用電池帶進貴圖書館長時間占用充電站，請貴圖書館取消提供私人手機充電免費服務，充電站之服務對象應以手提電腦與平板電腦為限。（417）

希望能再次開放筆電區的電源插座，三十分鐘的充電不夠，某些電池較差的電腦使用，再折衷的方式希望能充一小時，且每一樓層至少四個充電插座。不提供電源使用給筆電，浪費原先筆電使用區硬體。（495）

自修室預約未到紀錄不應該永遠累計，不符合比例原則，請改善。建議程式針對個別紀錄保留半年至一年即銷案，另可研議 1~2 個月內累計三次者停權四個月。（420）

自修室現場預約排號叫號系統可改善，因為裡面明明有很多座位但是一號一號叫，遇到排隊的人不在現場，常常將時間浪費在等候叫號上，像昨天（7/15）只需等 8 號，但是等了 1.5 小時才輪到，是不是可改成：如果裡面有座位，可以維持叫 5 個號碼報到，以免等候時間過久，失去服務讀者的美意。（746）

高雄新總圖的地下一樓有好讚的寄物櫃，請去觀摩，那就像是完全為本館所設計的，這樣才不用叫換下拖鞋的使用者得拎著一雙鞋子逛圖書館！（380）

與台中市各區圖書館的書可以互相歸還是好事，不過貴館處理他館書籍的還書速度太慢、竟然需要花一個星期尚未處理，是透過自動還書機器歸還，也會發生書籍尚未刷還就退回他館而他館直接上架。請改善此互相歸還之流程或加註說明非貴館之書籍只適合流動櫃檯歸還。（386）

（四）圖書館活動

受調者希望增加辦理場次的活動類型包括說故事活動、親子繪本活動、講座、書籍分享會或作者座談會；也有受調者提出目前本館可嘗試辦理的活動，包括手工藝課程、線上就可投稿的心得徵文比賽、生活中活用圖書館資源高手的心得經驗分享、與民間廠商合辦的書展或二手書活動，有一位受調者更提出小小圖書員的構想，類似全家便利商店的一日店長活動，讓小朋友體驗圖書管理員的辛苦，值得本館參考。

（五）圖書館設施設備

在設備設施方面，有 18 位受調者提出希望增設座位，五位希望增設自修座位，二位希望增設便利商店，二位希望增設地下機車停車位或是加蓋遮雨棚以便雨天使用，七位希望有免費的停車場；而希望增設機車停車位、機車停車場增設兌幣機、自動咖啡販賣機、館內咖啡店、列印機者各有一位。

需要改善的設備設施中有七位希望改善機器感應的靈敏度，六位反應無線網路收訊品質欠佳或涵蓋不完全，其一指出四樓之社會科學書區和五樓的外文書區收訊品質較差；四位希望加強廁所清潔，尤其茶水間和廁所距離較近，有時會自廁所傳出味道；三位表示館內空間空調溫度分布不均；三位表示外包西餐廳價位偏高，另有二位希望圖書館附近有更多用餐的選擇；有二位希望能改善戶外還書機螢幕反光的問題。

其他需改善的問題尚有動線標示的明確度、飲水機濾水器的更換與維護、二樓兒童數位影音體驗區耳機損壞的修復或更新、二樓殘障廁所洗手乳按壓器的修復歸位、桌上檯燈加裝燈罩以及借書機使用上的隱私性等各有一位。

（六）圖書館環境

館內環境最多人反應的是噪音問題，約有 11 位受調者提出此問題，其中有

明確指出發出噪音的館內區域，有三位指出兒童學習中心較吵鬧，一位表示小組討論區隔音效果不好，一位覺得四、五樓常有學生玩鬧很吵，一位表示受不了有讀者在自修區使用非靜音滑鼠或使力按計算機的噪音，因而建議將自修桌和筆電區劃分開來。

其他噪音來源包括摔筆翻書聲、腳步聲、講手機、青少年聊天、親子家庭小孩吵鬧、太多觀光客，有一位受調者雖表示從圖書館開幕到現在已經少見「菜市場」的感覺，但本館仍需正視噪音問題所帶來的負面觀感，且有另一位受調者認為以前精武路舊館噪音問題沒新總館嚴重。

除了館內環境，受調者也注意到館外綠地的維護，有一位受調者覺得館外枯木影響觀瞻，建議移除或補植；另一位則表示館外綠地蚊蟲多，建議本館定期進行消毒與環境清潔工作。

伍、調查結論與建議

本調查透過服務品質評量 LibQual+™ 量表發展之問卷進行抽樣調查，將所得資料運用統計法加以分析和彙整，並輔以深入訪談歸納出結論及建議，以供本館未來服務改進與調整之參考。

一、結論

本調查旨在定期檢視本館各項服務之服務品質、滿意度、滿意度成長率及了解本館讀者之需求，是以針對前述分析做出以下結論：

- (一) 本館讀者女性較多、22-30 歲、大學教育程度、臺中市居民、使用頻率每週一至二次

從受調民眾的基本資料來看，本次調查中，以女性受調者（56.99%）、年齡以在 15 至 17 歲（16.38%）與在 22 至 30 歲（16.48%）之間、大學教育程度（32.37%）、居住於臺中市（88.31%）、尤其是地理位置靠近本館的南區（26.02%）、使用頻率每週一至二次（21.66%）的民眾為多數。進一步調查民眾到圖書館的次數一年少於六次者的原因，主要是因為居住地不在附近（52.65%）。

- (二) 相較於館員與服務面向，讀者對館藏資源的滿意度較差

在圖書館館員面向中，平均得到八成八（88.29%）民眾的支持與肯定，其中民眾最肯定圖書館「館員迅速回應我的詢問」（92.36%），以及「館員的服務態度良好」（92.10%），較不滿意的選項則是「館員能主動幫助我」（78.69%）。

在圖書館館藏資源面向中，平均獲得八成（80.55%）民眾的肯定，滿意度最高的是「館藏紙本報紙」（86.84%），其次為「能從館外連線使用館藏電子資源」（86.2%），而民眾最不满意「館藏視聽資料」，不满意比例近三成（29.90%）。

此外，受調者對電子資源的滿意比例亦相對偏低。

在圖書館服務面向中，平均將近八成五（84.97%）的民眾表示滿意，其中最受肯定的是「圖書線上續借服務」（92.48%），其次是「圖書的借閱冊數（15冊）」（90.71%），滿意度最低的是「視聽資料的借閱天數（14天）」。

（三）較少讀者使用電子資源，而讀者對較常用的洗手間和自助還書機滿意度亦高

超過六成的受調者未曾使用過的項目共有四項，多分布於圖書館電子館藏資源面向，而最罕被使用的項目為「樂齡服務」，未曾使用比例達七成（70.06%）。

「各樓層洗手間」與「一樓自助還書機」為民眾最常使用而且同為最多民眾感到滿意的設備設施。

（四）讀者對本館期望服務品質與實際感受滿意度均有微幅提升

在期望服務品質成長率方面，104年度受調者整體期望服務品質較102年度微幅提升約0.03；104年度受調者整體實際感受滿意度較102年度亦微幅提升約0.07；而104年度受調者整體可接受服務品質較102年度下降約0.28。

受調者對本館的期望服務品質提高最多的是「資訊設備借用服務」；而對「紙本期刊雜誌」、「從館外連線使用館藏電子資源」和「圖書線上預約服務」的期望服務品質略為下降。104年度的「館員服務態度」和「資訊設備借用服務」期望服務品質在統計上顯著高於102年度。

受調者對「館藏目錄」和「網站設計」的實際感受滿意度提升最多；而對「開放時間」、「紙本報紙」、「樂齡服務」、「圖書線上續借服務」與「圖書的借閱天數」的滿意度略為下降。104年度的「館藏目錄」、「網站設計」、「館員能主動幫助我」、「電子報紙」、「電子期刊雜誌」、「從館外連線使用館藏電子資源」、「館員有充分的知識回答我的問題」與「圖書的借閱冊數」實際感受滿意度在統計上顯著高於102年度。

受調者可接受的服務品質下降最多的是「館員的服務態度良好」，接續是「館員能協助我解決問題」、「紙本期刊雜誌」、「館員迅速回應我的詢問」、「館藏紙本報紙」、「館員能主動幫助我」、「館藏紙本圖書」與「館員有充分的知識回答我的問題」。104年度各項服務的可接受服務品質在統計上均顯著低於102年度。

（五）本館各項服務均超過讀者可接受服務品質，但尚未超越期望的服務品質

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：「館員迅速回應我的詢問」、「圖書的借閱冊數（15冊）」與「圖書線上續借服務」；「期望的服務品質」與「實際感受的滿意度」之間差距較大的項目為：「館藏視聽資料」與「館藏紙本圖書」。

（六）絕大多數讀者對本館抱持高度肯定的態度，但整體滿意度較 102 年度略為下滑

在整體滿意度方面，表示非常滿意的受調者有 36.06%，滿意的受調者有 61.24%，合計為 97.30%的受調者感到滿意，較 102 年度的 99.33%略為下滑。

（七）女性、12-14 歲、教育度較低、利用頻率較低與週末的讀者滿意度較高

性別對各項服務滿意度僅一項達到統計上的顯著差異，檢視平均數得知女性對圖書館開放時間的滿意程度顯著高於男性。

年齡對各項服務滿意度有 19 項達到統計上的顯著差異，經事後比較後得知 12-14 歲受調者之滿意程度相較其他年齡層較高。

教育程度對各項服務滿意度有 17 項達到統計上的顯著差異，經事後比較後得知，整體而言，教育程度愈高普遍滿意度相對較低。

利用頻率對各項服務滿意度有三項達到統計上的顯著差異，經事後比較後得知，整體而言，利用頻率低的受調者滿意度相對較高。

利用時段對各項服務滿意度有五項達到統計上的顯著差異，檢視平均數得知受調者於週末對圖書館館員和視聽資料的滿意程度顯著高於平日時段。

（八）需改善或增加之服務項目眾多，多屬設備設施和服務方面

在館員方面，館員的態度與主動性是民眾較為在意的部分；館藏資源部分則是追求數量、新穎性及多元性的提升，以及管理與服務提供方式的精進，如藏書附件、套書缺冊、期刊合訂本、書籍分類置放方式、視聽資源內容的標示、電子書程式與網站設計。

在使用服務方面，受調者希望放寬借閱冊數、讀者薦購資源的數量、預約書的數量、借書與續借的天數、延長電腦使用時間、電腦連外限制以及延長圖書館開放時間。受調者希望增加的服務如使用手機 app 預約和借書、自行取消預約書的功能、增加逾期罰款的繳費方式、透過 E-mail 或簡訊接收新書推薦及預告、兩具借用、雜誌外借、開放黎明與中興分館間之在架書預約和跨館流通、爭取 iBike 設點與增加公車班次以方便各地居民到館；另希望改善資源濫用、違規行為勸導以及與各區圖書館跨館還書服務之處理速度。

在活動方面，受調者提出他們希望圖書館多多辦理的活動，例如說故事活動、親子繪本活動、講座、書籍分享會或作者座談會；或可嘗試辦理的活動，包括手

工藝課程、線上可投稿的心得徵文比賽、圖書館資源活用高手的心得經驗分享、與民間廠商合辦的書展或二手書活動、一日小小圖書館員活動。

在設備設施方面，受調者希望增設的項目包括座位、自修座位、機車停車場加蓋遮雨棚、免費停車場、停車場增設兌幣機、自動咖啡販賣機、便利商店、館內咖啡店、列印機；希望改善的項目包括機器感應的靈敏度、無線網路收訊品質、廁所的整潔、冷氣空調溫度分布、外包餐廳價位、更多用餐選擇、戶外還書機螢幕反光問題、動線標示的明確度、飲水機濾水器的更換與維護、二樓兒童數位影音體驗區耳機損壞的修復或更新、二樓殘障廁所洗手乳按壓器的修復歸位、桌上檯燈加裝燈罩以及借書機使用上的隱私性等。在環境方面，受調者希望改善噪音問題以及館外綠地環境的維護。

二、建議

根據前述調查結果，提出以下四項在服務方面與未來施行調查研究之建議。

（一）加強培訓讀者服務館員與志工的參考諮詢服務技巧。

本次調查中，館員的滿意度雖為三面向中最高，尤其是館員回應的速度與態度最受到民眾肯定（皆達90%以上），然而在「主動」方面的評價卻明顯大幅下降（78.69%），顯示館員讓民眾感受到的主動性尚嫌不足，在訪談中也出現讀者反映館員（或志工）未能主動為讀者搜尋所需資源的其他可能處，建議館方於教育訓練時加強，可為館員及志工敦請參考諮詢晤談的師資培訓之，以避免服務態度面向的滿意度持續下降，也許讀者不易分清楚服務者身分為館員還是志工，兩者也都代表館方，應予一併較預期接待與幫助讀者之技巧，定能提升讀者的滿意度與服務感受。

（二）加強精進館藏資料的檢索與呈現服務

本次調查發現受調者對於館藏資源的滿意度較差，其中又以視聽資源和電子資源亟待加強。電子資源的使用人數雖較少，但受調者對電子資源卻有較高的期望，現今網路和行動裝置發達，讀者對於電子資源的高期望誠屬自然；再者，本調查亦發現在比例上，年輕族群反而較年長族群少使用電子資源館藏，可見針對年輕族群的電子資源推廣活動應可列為積極推動的重點。受調者對於館藏資源除了追求數量、新穎性及多元性的提升，也注重館藏資源管理與提供的方式。以本館的高度，應可於達成「有」館藏的目標外，可再精進於資料檢索、傳遞的便利以及呈現。

（三）持續加強空間使用與硬體設施之管理與維護

本次調查發現較多受調者常用的洗手間和自助還書機受到關切，雖大多數表示滿意，但還是有受調者提出希望加強洗手間的清潔工作，自助借書機更有多人表示觸控靈敏度不足，其他尚有多項待改善之處，因此建議本館應持續努力維持

館內環境整潔舒適，定期檢視並維護各項設施良好運作。

(四) 加強調查結果中顯示「期望的服務品質」與「實際感受的滿意度」之間落差較大之各項目

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，本館所提供的各項服務都超過讀者的最低服務品質要求，但尚未超越讀者「期望的服務品質」。建議應加強期望的服務品質與實際感受的滿意度之間落差較大的館藏視聽資料與館藏紙本圖書等服務項目，這個結果顯示在97.30%受調者對於本館整體服務均表達滿意的高水準下，仍有個別項目尚待加強，若能積極改善，將可使本館的表現更臻完美。

(五) 持續對讀者施予圖書館利用的公德心教育

本館落成啟用已三年，讀者的各項使用習慣與規範也逐漸成形，但從本年度調查之開放式意見中，發現受調者仍反應各種人為噪音問題、充電站超時超量的濫用、攜帶食物入館以及穿拖鞋入館等缺乏公德心的違規行為。以上雖屬讀者個人行為，卻仍造成對本館形象之中傷，情節嚴重者甚或躍上新聞版面，不可不慎重處理之。建議持續加強對違規行為之柔性勸導與進行公德心教育，另一方面可視環境條件，考量對部分規定做適度鬆綁或轉化，例如飲食問題，本館休憩小站已提供享用輕食之功能，只是需要再對部分讀者進行宣導與教育；再如穿拖鞋入館的問題，本調查受調者因雨天有換穿拖鞋之需求，因而建議本館提供寄物櫃，並多加宣導民眾利用。

附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	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
圖書館館員面向									
1.館員的服務態度良好	475	50.75	387	41.35	62	6.62	12	1.28	936
2.館員迅速回應我的詢問	470	56.15	303	36.20	52	6.21	12	1.43	837
3.館員能主動幫助我	282	38.26	298	40.43	123	16.69	34	4.61	737
4.館員能協助我解決問題	400	49.63	323	40.07	64	7.94	19	2.36	806
5.館員有充分的知識回答我的問題	300	45.05	290	43.54	61	9.16	15	2.25	666
圖書館館藏資源面向									
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	319	36.33	368	41.91	165	18.79	26	2.96	878
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	263	41.55	266	42.02	92	14.53	12	1.90	633
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	247	46.43	215	40.41	54	10.15	16	3.01	532
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	189	30.88	240	39.22	147	24.02	36	5.88	612
10.館藏電子書，能滿足我的需求	131	36.39	136	37.78	82	22.78	11	3.06	360
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	99	34.02	135	46.39	46	15.81	11	3.78	291
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	123	36.07	144	42.23	61	17.89	13	3.81	341
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	106	42.23	97	38.65	39	15.54	9	3.59	251
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	355	47.46	275	36.76	100	13.37	18	2.41	748
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	322	43.40	295	39.76	102	13.75	23	3.10	742
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	231	47.73	186	38.43	57	11.78	10	2.07	484

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	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
圖書館服務面向									
17.開放時間，能滿足我的需求	427	48.36	322	36.47	101	11.44	33	3.74	883
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	537	64.78	215	25.93	62	7.48	15	1.81	829
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	463	56.39	246	29.96	88	10.72	24	2.92	821
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	228	45.24	182	36.11	71	14.09	23	4.56	504
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	207	42.59	172	35.39	83	17.08	24	4.94	486
22.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	179	47.48	125	33.16	50	13.26	23	6.10	377
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	319	54.44	203	34.64	54	9.22	10	1.71	586
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	333	59.68	183	32.80	36	6.45	6	1.08	558
25.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	247	50.20	153	31.10	69	14.02	23	4.67	492
26.兒童服務，能滿足我的需求	205	55.11	120	32.26	35	9.41	12	3.23	372
27.青少年服務，能滿足我的需求	201	50.25	155	38.75	35	8.75	9	2.25	400
28.樂齡服務，能滿足我的需求	120	47.24	99	38.98	28	11.02	7	2.76	254

註：實際感受的滿意度百分比樣本總數僅採計實際填答該問項之樣本總數，亦即扣除未填答與「未使用該項目」的樣本數。

附錄二、期望的服務品質百分比分析表

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	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
圖書館館員面向									
1.館員的服務態度良好	667	71.64	253	27.18	9	0.97	2	0.21	931
2.館員迅速回應我的詢問	605	71.68	216	25.59	22	2.61	1	0.12	844
3.館員能主動幫助我	420	57.38	251	34.29	56	7.65	5	0.68	732
4.館員能協助我解決問題	571	69.98	218	26.72	25	3.06	2	0.25	816
5.館員有充分的知識回答我的問題	437	66.01	198	29.91	25	3.78	2	0.30	662
圖書館館藏資源面向									
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	655	74.69	192	21.89	28	3.19	2	0.23	877
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	424	66.15	175	27.30	40	6.24	2	0.31	641
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	356	66.42	147	27.43	27	5.04	6	1.12	536
9.館藏視聽資料(DVD、VCD等)，能滿足我的需求	393	65.07	176	29.14	29	4.80	6	0.99	604
10.館藏電子書，能滿足我的需求	222	62.36	110	30.90	23	6.46	1	0.28	356
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	181	62.41	93	32.07	15	5.17	1	0.34	290
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	215	63.80	101	29.97	19	5.64	2	0.59	337
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	157	62.55	76	30.28	17	6.77	1	0.40	251
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	542	71.98	187	24.83	22	2.92	2	0.27	753
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	524	70.43	198	26.61	21	2.82	1	0.13	744
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	342	69.65	123	25.05	25	5.09	1	0.20	491

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	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
圖書館服務面向									
17.開放時間，能滿足我的需求	659	74.97	192	21.84	25	2.84	3	0.34	879
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	648	78.36	156	18.86	21	2.54	2	0.24	827
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	636	77.09	168	20.36	14	1.70	7	0.85	825
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	359	70.39	127	24.90	24	4.71	0	0.00	510
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	324	67.92	129	27.04	20	4.19	4	0.84	477
22.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	269	73.10	84	22.83	12	3.26	3	0.82	368
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	438	74.36	131	22.24	17	2.89	3	0.51	589
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	433	77.05	114	20.28	15	2.67	0	0.00	562
25.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	361	74.13	111	22.79	12	2.46	3	0.62	487
26.兒童服務，能滿足我的需求	279	75.00	81	21.77	11	2.96	1	0.27	372
27.青少年服務，能滿足我的需求	286	71.68	101	25.31	12	3.01	0	0.00	399
28.樂齡服務，能滿足我的需求	174	68.24	71	27.84	10	3.92	0	0.00	255

註：期望的服務品質百分比樣本總數僅採計實際填答該問項之樣本總數，亦即扣除未填答與「未使用該項目」的樣本數。

附錄三、可接受的服務品質百分比分析表

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	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
圖書館館員面向									
1.館員的服務態度良好	161	415	299	46	921	17.5	45.1	32.5	5.0
2.館員迅速回應我的詢問	164	397	223	48	832	19.7	47.7	26.8	5.8
3.館員能主動幫助我	109	292	245	73	719	15.2	40.6	34.1	10.2
4.館員能協助我解決問題	152	375	228	42	797	19.1	47.1	28.6	5.3
5.館員有充分的知識回答我的問題	133	291	178	44	646	20.6	45.0	27.6	6.8
圖書館館藏資源面向									
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	174	403	236	45	858	20.3	47.0	27.5	5.2
7.館藏紙本期雜誌，能滿足我的需求	131	279	173	40	623	21.0	44.8	27.8	6.4
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	127	225	129	39	520	24.4	43.3	24.8	7.5
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	110	260	164	56	590	18.6	44.1	27.8	9.5
10.館藏電子書，能滿足我的需求	70	170	91	20	351	19.9	48.4	25.9	5.7
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	69	125	70	18	282	24.5	44.3	24.8	6.4
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	74	136	98	21	329	22.5	41.3	29.8	6.4
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	50	115	66	15	246	20.3	46.7	26.8	6.1
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	204	307	189	36	736	27.7	41.7	25.7	4.9
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	181	336	170	41	728	24.9	46.2	23.4	5.6
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	130	204	117	23	474	27.4	43.0	24.7	4.9

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	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
圖書館服務面向									
17.開放時間，能滿足我的需求	262	351	202	51	866	30.3	40.5	23.3	5.9
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	303	288	169	45	805	37.6	35.8	21.0	5.6
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	280	301	172	52	805	34.8	37.4	21.4	6.5
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	139	204	125	33	501	27.7	40.7	25.0	6.6
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	137	174	124	42	477	28.7	36.5	26.0	8.8
22.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	97	150	85	26	358	27.1	41.9	23.7	7.3
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	199	240	110	30	579	34.4	41.5	19.0	5.2
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	190	221	111	27	549	34.6	40.3	20.2	4.9
25.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	154	188	104	32	478	32.2	39.3	21.8	6.7
26.兒童服務，能滿足我的需求	114	151	79	26	370	30.8	40.8	21.4	7.0
27.青少年服務，能滿足我的需求	109	167	88	26	390	27.9	42.8	22.6	6.7
28.樂齡服務，能滿足我的需求	73	106	58	13	250	29.2	42.4	23.2	5.2

註：可接受的服務品質百分比樣本總數僅採計實際填答該問項之樣本總數，亦即扣除未填答與「未使用該項目」的樣本數。

附錄四、期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表

問題項目	期望的服務品質		可接受的服務品質		實際感受的滿意度	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
圖書館館員面向						
1.館員的服務態度良好	3.70	0.49	2.75	0.80	3.42	0.67
2.館員迅速回應我的詢問	3.69	0.52	2.81	0.81	3.47	0.68
3.館員能主動幫助我	3.48	0.67	2.61	0.86	3.12	0.85
4.館員能協助我解決問題	3.66	0.55	2.80	0.81	3.37	0.73
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.62	0.58	2.79	0.84	3.31	0.73
圖書館館藏資源面向						
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.71	0.53	2.82	0.81	3.12	0.81
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.59	0.62	2.80	0.84	3.23	0.76
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.59	0.64	2.85	0.88	3.30	0.77
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	3.58	0.63	2.72	0.88	2.95	0.88
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.55	0.63	2.83	0.81	3.08	0.84
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.57	0.61	2.87	0.86	3.11	0.80
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.57	0.63	2.80	0.86	3.11	0.83
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.55	0.64	2.81	0.83	3.20	0.83
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.69	0.54	2.92	0.85	3.29	0.79
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.67	0.53	2.90	0.84	3.23	0.80
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.64	0.59	2.93	0.84	3.32	0.76

問題項目	期望的服務品質		可接受的服務品質		實際感受的滿意度	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
圖書館服務面向						
17.開放時間，能滿足我的需求	3.71	0.53	2.95	0.88	3.29	0.81
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	3.75	0.50	3.05	0.90	3.54	0.71
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	3.74	0.53	3.00	0.91	3.40	0.79
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	3.66	0.57	2.90	0.88	3.22	0.85
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	3.62	0.61	2.85	0.94	3.16	0.88
22.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	3.68	0.58	2.89	0.89	3.22	0.90
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.70	0.54	3.05	0.86	3.42	0.73
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.74	0.49	3.05	0.86	3.51	0.67
25.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	3.70	0.54	2.97	0.90	3.27	0.87
26.兒童服務，能滿足我的需求	3.72	0.53	2.95	0.90	3.39	0.79
27.青少年服務，能滿足我的需求	3.69	0.53	2.92	0.88	3.37	0.74
28.樂齡服務，能滿足我的需求	3.64	0.56	2.96	0.86	3.31	0.78

附錄五、未曾使用項目與年齡層交叉分析表

問題項目	未使用該項目		12-30 歲		31-50 歲		50 歲以上	
	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)
圖書館館員面向								
1.館員的服務態度良好	54	5.39	26	4.81	21	5.61	7	8.05
2.館員迅速回應我的詢問	142	14.17	88	16.30	45	12.03	9	10.34
3.館員能主動幫助我	239	23.85	140	25.93	86	22.99	13	14.94
4.館員能協助我解決問題	155	15.47	100	18.52	44	11.76	11	12.64
5.館員有充分的知識回答我的問題	301	30.04	185	34.26	102	27.27	14	16.09
圖書館館藏資源面向								
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	90	8.98	54	10.00	26	6.95	10	11.49
7.館藏紙本期雜誌，能滿足我的需求	335	33.43	210	38.89	110	29.41	15	17.24
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	433	43.21	283	52.41	131	35.03	19	21.84
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	353	35.23	218	40.37	112	29.95	22	25.29
10.館藏電子書，能滿足我的需求	589	58.78	348	64.44	199	53.21	41	47.13
11. 館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	675	67.37	391	72.41	233	62.30	50	57.47
12. 館藏線上影音資源，能滿足我的需求	621	61.98	358	66.30	216	57.75	46	52.87
13. 館藏電子報紙，能滿足我的需求	701	69.96	404	74.81	245	65.51	51	58.62
14. 館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	213	21.26	117	21.67	68	18.18	27	31.03
15. 網站設計，讓我容易查找服務資訊	223	22.26	128	23.70	68	18.18	26	29.89
16. 能讓我從館外連線使用館藏電子資源	466	46.51	259	47.96	158	42.25	48	55.17

問題項目	未使用該項目		12-30 歲		31-50 歲		50 歲以上	
	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)
圖書館服務面向								
17. 開放時間，能滿足我的需求	73	7.29	47	8.70	20	5.35	6	6.90
18. 圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	121	12.08	83	15.37	27	7.22	11	12.64
19. 圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	125	12.48	89	16.48	24	6.42	12	13.79
20. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	442	44.11	270	50.00	139	37.17	32	36.78
21. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	469	46.81	285	52.78	148	39.57	35	40.23
22. 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	579	57.78	300	55.56	230	61.50	48	55.17
23. 圖書線上預約服務，能滿足我的需求	369	36.83	203	37.59	131	35.03	34	39.08
24. 圖書線上續借服務，能滿足我的需求	387	38.62	224	41.48	128	34.22	34	39.08
25. 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	467	46.61	216	40.00	203	54.28	48	55.17
26. 兒童服務，能滿足我的需求	587	58.58	383	70.93	154	41.18	50	57.47
27. 青少年服務，能滿足我的需求	556	55.49	263	48.70	237	63.37	55	63.22
28. 樂齡服務，能滿足我的需求	702	70.06	410	75.93	256	68.45	35	40.23

註：年齡層百分比的母數為該年齡層樣本總數。

附錄六、滿意度成長率分析表

問題項目	年度	期望的服務品質					可接受的服務品質					實際感受的滿意度				
		平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值
圖書館館員面向	平均		0.03					-0.36					0.07			
1.館員的服務態度良好	102	3.66	0.04	0.49	-2.00	.046 *	3.14	-0.39	0.59	12.30	.000 ***	3.37	0.05	0.61	-1.66	.097
	104	3.70		0.49			2.75		0.80			3.42		0.67		
2.館員迅速回應我的詢問	102	3.66	0.03	0.49	-1.16	.246	3.17	-0.36	0.62	10.59	.000 ***	3.41	0.06	0.62	-1.88	.060
	104	3.69		0.52			2.81		0.81			3.47		0.68		
3.館員能主動幫助我	102	3.45	0.03	0.62	-0.99	.322	2.95	-0.34	0.72	8.47	.000 ***	2.98	0.15	0.79	-3.60	.000 ***
	104	3.48		0.67			2.61		0.86			3.12		0.85		
4.館員能協助我解決問題	102	3.65	0.01	0.50	-0.54	.592	3.17	-0.37	0.64	10.76	.000 ***	3.33	0.04	0.67	-1.18	.237
	104	3.66		0.55			2.80		0.81			3.37		0.73		
5.館員有充分的知識回答我的問題	102	3.59	0.02	0.54	-0.84	.399	3.11	-0.32	0.66	7.95	.000 ***	3.23	0.08	0.67	-2.30	.022 *
	104	3.62		0.58			2.79		0.84			3.31		0.73		
圖書館館藏資源面向	平均		0.03					-0.28					0.10			
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	102	3.69	0.02	0.53	-0.93	.352	3.16	-0.34	0.68	9.86	.000 ***	3.08	0.03	0.81	-0.87	.386
	104	3.71		0.53			2.82		0.81			3.12		0.81		
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	102	3.62	-0.03	0.55	0.93	.354	3.17	-0.37	0.68	8.79	.000 ***	3.20	0.03	0.74	-0.79	.431
	104	3.59		0.62			2.80		0.84			3.23		0.76		
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	102	3.59	0.00	0.57	-0.10	.921	3.19	-0.35	0.67	7.48	.000 ***	3.35	-0.04	0.67	1.02	.307
	104	3.59		0.64			2.85		0.88			3.30		0.77		
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足	102	3.55	0.03	0.61	-0.99	.325	3.00	-0.28	0.70	6.32	.000 ***	2.87	0.08	0.84	-1.71	.088

問題項目	年度	期望的服務品質					可接受的服務品質					實際感受的滿意度				
		平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值
我的需求	104	3.58		0.63			2.72		0.88			2.95		0.88		
10.館藏電子書，能滿足我的需求	102	3.50	0.05	0.62	-1.23	.218	3.05	-0.22	0.67	4.16	.000 ***	2.97	0.11	0.79	-1.83	.067
	104	3.55		0.63			2.83		0.81			3.08		0.84		
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	102	3.51	0.06	0.61	-1.21	.228	3.06	-0.19	0.66	3.11	.002 **	2.98	0.13	0.80	-2.05	.041 *
	104	3.57		0.61			2.87		0.86			3.11		0.80		
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	102	3.51	0.06	0.60	-1.37	.170	3.10	-0.30	0.69	5.12	.000 ***	3.00	0.11	0.80	-1.87	.062
	104	3.57		0.63			2.80		0.86			3.11		0.83		
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	102	3.50	0.05	0.62	-0.98	.330	3.10	-0.29	0.67	4.52	.000 ***	3.06	0.14	0.78	-2.06	.040 *
	104	3.55		0.64			2.81		0.83			3.20		0.83		
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	102	3.66	0.02	0.50	-0.93	.354	3.16	-0.24	0.65	6.26	.000 ***	3.08	0.22	0.80	-5.61	.000 ***
	104	3.69		0.54			2.92		0.85			3.29		0.79		
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	102	3.64	0.03	0.53	-1.22	.222	3.12	-0.22	0.66	5.82	.000 ***	3.02	0.22	0.79	-5.58	.000 ***
	104	3.67		0.53			2.90		0.84			3.23		0.80		
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	102	3.66	-0.02	0.51	0.71	.478	3.19	-0.26	0.66	5.56	.000 ***	3.22	0.09	0.74	-2.12	.034 *
	104	3.64		0.59			2.93		0.84			3.32		0.76		
圖書館服務面向	平均		0.04					-0.26					0.02			
17.開放時間，能滿足我的需求	102	3.69	0.02	0.51	-1.01	.312	3.25	-0.30	0.67	8.51	.000 ***	3.34	-0.05	0.73	1.43	.152
	104	3.71		0.53			2.95		0.88			3.29		0.81		
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	102	3.71	0.04	0.50	-1.83	.068	3.29	-0.24	0.68	6.23	.000 ***	3.47	0.07	0.65	-2.07	.038 *
	104	3.75		0.50			3.05		0.90			3.54		0.71		

問題項目	年度	期望的服務品質					可接受的服務品質					實際感受的滿意度				
		平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	102	3.70	0.03	0.49	-1.39	.166	3.28	-0.28	0.68	7.27	.000 ***	3.41	-0.01	0.69	0.34	.732
	104	3.74		0.53			3.00		0.91			3.40		0.79		
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	102	3.62	0.04	0.56	-1.09	.276	3.14	-0.24	0.68	4.99	.000 ***	3.17	0.05	0.74	-1.02	.310
	104	3.66		0.57			2.90		0.88			3.22		0.85		
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	102	3.61	0.01	0.58	-0.32	.747	3.12	-0.27	0.68	5.31	.000 ***	3.13	0.02	0.76	-0.46	.647
	104	3.62		0.61			2.85		0.94			3.16		0.88		
22.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	102	3.59	0.09	0.59	-2.18	.029 *	3.13	-0.24	0.74	4.06	.000 ***	3.18	0.04	0.79	-0.58	.561
	104	3.68		0.58			2.89		0.89			3.22		0.90		
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	102	3.72	-0.01	0.50	0.40	.688	3.28	-0.23	0.69	5.29	.000 ***	3.36	0.06	0.75	-1.45	.147
	104	3.70		0.54			3.05		0.86			3.42		0.73		
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	102	3.73	0.02	0.47	-0.64	.525	3.33	-0.28	0.68	6.32	.000 ***	3.52	-0.01	0.62	0.39	.698
	104	3.74		0.49			3.05		0.86			3.51		0.67		
25.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	102	3.67	0.03	0.54	-0.99	.320	3.18	-0.21	0.73	4.08	.000 ***	3.22	0.05	0.77	-0.90	.371
	104	3.70		0.54			2.97		0.90			3.27		0.87		
26.兒童服務，能滿足我的需求	102	3.65	0.06	0.55	-1.57	.117	3.24	-0.28	0.66	4.95	.000 ***	3.35	0.04	0.70	-0.81	.420
	104	3.72		0.53			2.95		0.90			3.39		0.79		
27.青少年服務，能滿足我的需求	102	3.64	0.05	0.53	-1.28	.202	3.20	-0.28	0.70	5.07	.000 ***	3.35	0.02	0.68	-0.34	.732
	104	3.69		0.53			2.92		0.88			3.37		0.74		
28.樂齡服務，能滿足我的需求	102	3.60	0.04	0.57	-0.87	.387	3.26	-0.30	0.67	4.51	.000 ***	3.32	-0.02	0.70	0.25	.802
	104	3.64		0.56			2.96		0.86			3.31		0.78		

附錄七、性別對各項滿意度之差異檢定

問題項目	男性			女性			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館館員面向								
1.館員的服務態度良好	400	3.43	0.66	535	3.40	0.68	0.59	.555
2.館員迅速回應我的詢問	357	3.45	0.68	479	3.49	0.67	-0.81	.420
3.館員能主動幫助我	317	3.09	0.88	419	3.15	0.82	-0.86	.392
4.館員能協助我解決問題	340	3.33	0.75	465	3.40	0.72	-1.45	.147
5.館員有充分的知識回答我的問題	287	3.29	0.75	378	3.33	0.71	-0.77	.441
圖書館館藏資源面向								
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	363	3.10	0.82	514	3.12	0.80	-0.36	.722
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	282	3.19	0.78	350	3.27	0.75	-1.32	.188
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	251	3.32	0.78	280	3.29	0.77	0.44	.661
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	259	2.97	0.89	353	2.94	0.89	0.34	.733
10.館藏電子書，能滿足我的需求	161	3.09	0.87	199	3.06	0.82	0.37	.713
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	133	3.13	0.82	158	3.09	0.79	0.42	.678
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	148	3.03	0.83	193	3.17	0.82	-1.54	.124
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	115	3.17	0.88	136	3.21	0.78	-0.37	.709
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	309	3.29	0.80	439	3.29	0.78	-0.04	.965
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	304	3.17	0.84	438	3.28	0.77	-1.80	.072
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	198	3.29	0.77	286	3.34	0.75	-0.61	.544

問題項目	男性			女性			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館服務面向								
17.開放時間，能滿足我的需求	365	3.19	0.87	517	3.37	0.76	-3.15	.002**
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	339	3.53	0.73	489	3.54	0.70	-0.32	.752
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	333	3.35	0.82	487	3.44	0.78	-1.59	.111
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	214	3.21	0.82	290	3.23	0.88	-0.22	.822
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	204	3.22	0.85	282	3.11	0.90	1.37	.171
22.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	168	3.17	0.95	209	3.26	0.85	-0.92	.357
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	223	3.42	0.72	363	3.42	0.73	-0.03	.978
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	221	3.47	0.70	337	3.54	0.64	-1.28	.200
25.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	207	3.20	0.90	285	3.32	0.85	-1.53	.128
26.兒童服務，能滿足我的需求	143	3.38	0.79	228	3.40	0.79	-0.26	.799
27.青少年服務，能滿足我的需求	165	3.36	0.80	235	3.37	0.69	-0.14	.888
28.樂齡服務，能滿足我的需求	124	3.30	0.82	130	3.32	0.74	-0.17	.862

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

附錄八、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	F 值	p 值
圖書館館員面向														
1.館員的服務態度良好	3.62	3.37	3.42	3.44	3.37	3.34	3.44	3.38	3.32	3.42	3.38	3.38	1.14	.324
2.館員迅速回應我的詢問	3.47	3.45	3.48	3.49	3.49	3.43	3.49	3.40	3.40	3.40	3.47	3.90	0.52	.891
3.館員能主動幫助我	3.39	3.05	3.12	3.13	3.09	3.06	3.09	3.04	3.07	3.05	3.08	3.50	1.05	.404
4.館員能協助我解決問題	3.64	3.33	3.45	3.39	3.34	3.32	3.35	3.23	3.25	3.05	3.21	3.50	1.81	.049 *
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.61	3.28	3.17	3.33	3.33	3.15	3.41	3.26	3.26	3.06	3.31	3.75	2.32	.009 *
圖書館館藏資源面向														
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.44	3.26	3.17	2.97	3.09	2.99	3.11	2.81	3.03	2.74	3.19	3.67	3.69	.000 ***
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.60	3.29	3.21	3.03	3.31	3.19	3.32	3.09	3.14	2.88	3.38	3.50	2.73	.002 **
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.55	3.23	3.23	3.24	3.39	3.31	3.38	3.20	3.29	2.76	3.46	3.63	1.64	.085
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	3.58	3.01	3.04	2.77	3.02	2.72	2.92	2.76	2.76	2.73	2.83	3.71	4.72	.000 ***
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.63	3.09	3.06	2.97	2.97	2.91	3.10	2.64	3.19	2.60	3.17	3.83	3.19	.000 ***
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.45	3.10	3.00	2.95	3.24	2.91	3.15	2.73	3.38	2.88	3.20	3.83	2.00	.029 *
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.59	3.22	3.31	2.80	3.13	2.88	3.08	2.92	2.92	2.50	3.00	3.83	3.74	.000 ***
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.76	3.18	2.91	3.00	3.22	3.11	3.26	2.91	3.40	2.50	3.50	3.83	2.99	.001 **
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.60	3.34	3.19	3.25	3.31	3.20	3.43	3.07	3.10	3.06	2.91	3.67	2.41	.006 **
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.68	3.34	3.18	3.11	3.22	3.09	3.30	3.04	3.27	2.71	2.88	3.86	4.26	.000 ***
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.64	3.35	3.36	3.22	3.47	3.13	3.29	2.93	3.38	2.78	3.67	3.67	2.57	.004 **

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	F 值	p 值
圖書館服務面向														
17.開放時間，能滿足我的需求	3.65	3.30	3.25	3.29	3.41	3.11	3.30	2.84	3.21	3.00	3.47	3.43	3.46	.000 ***
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	3.62	3.52	3.56	3.58	3.63	3.45	3.48	3.38	3.55	3.13	3.79	3.83	1.38	.178
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	3.47	3.41	3.31	3.36	3.49	3.37	3.42	3.38	3.43	3.36	3.43	3.50	0.35	.974
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	3.57	3.19	3.16	3.36	3.23	3.08	3.23	2.76	3.16	2.85	3.14	3.67	1.94	.032 *
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	3.38	3.16	3.07	3.34	3.15	2.99	3.13	2.84	3.22	3.00	2.83	3.83	1.55	.110
22.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	3.57	3.47	3.28	3.05	3.03	3.02	3.21	2.73	3.10	2.50	3.00	3.57	2.70	.002 **
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.66	3.37	3.44	3.43	3.32	3.35	3.54	3.09	3.29	3.38	3.25	3.83	1.60	.096
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.60	3.55	3.45	3.53	3.54	3.56	3.44	3.45	3.47	3.14	3.50	3.67	0.72	.718
25.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	3.63	3.35	3.31	3.22	3.20	3.10	3.35	2.67	3.08	2.90	3.00	3.50	2.17	.015 *
26.兒童服務，能滿足我的需求	3.81	3.47	3.52	3.35	3.25	3.15	3.46	3.00	3.40	3.00	3.13	3.83	3.14	.000 ***
27.青少年服務，能滿足我的需求	3.64	3.48	3.45	3.30	3.07	3.29	3.18	2.93	3.40	2.60	3.25	3.50	2.85	.001 **
28.樂齡服務，能滿足我的需求	3.82	3.26	3.43	3.37	3.38	3.23	3.16	2.93	3.21	2.54	3.00	3.57	3.83	.000 ***

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

附錄九、教育程度對各項滿意度之差異檢定

問題項目	國小畢及 以下	國(初)中 畢	高中(職) 畢	專科學校 畢	大學畢	研究所畢 及以上	F 值	p 值
圖書館館員面向								
1.館員的服務態度良好	3.56	3.54	3.34	3.36	3.40	3.39	2.26	0.05
2.館員迅速回應我的詢問	3.41	3.49	3.46	3.48	3.49	3.46	0.17	0.97
3.館員能主動幫助我	3.32	3.22	3.14	3.27	3.06	2.96	2.44	0.03 *
4.館員能協助我解決問題	3.64	3.43	3.35	3.41	3.33	3.28	2.39	0.04 *
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.54	3.37	3.23	3.32	3.28	3.32	1.49	0.19
圖書館館藏資源面向								
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.41	3.34	3.10	3.04	3.04	3.00	4.93	0.00 ***
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.53	3.35	3.19	3.37	3.16	3.16	2.48	0.03 *
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.45	3.27	3.18	3.46	3.34	3.25	1.38	0.23
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	3.58	3.27	2.90	2.93	2.79	2.86	8.02	0.00 ***
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.58	3.42	2.95	3.03	3.00	2.93	4.48	0.00 ***
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.32	3.34	3.02	3.09	3.08	3.00	1.32	0.26
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.54	3.31	3.12	3.11	2.91	3.03	3.34	0.01 *
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.63	3.41	2.93	3.19	3.07	3.31	3.11	0.01 *
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.67	3.34	3.20	3.24	3.27	3.29	3.11	0.01 *
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.69	3.43	3.13	3.18	3.12	3.25	6.42	0.00 ***
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.74	3.38	3.29	3.33	3.19	3.36	3.47	0.00 ***

問題項目	國小畢及 以下	國(初)中 畢	高中(職) 畢	專科學校 畢	大學畢	研究所畢 及以上	F 值	p 值
圖書館服務面向								
17.開放時間，能滿足我的需求	3.57	3.42	3.25	3.20	3.29	3.18	2.83	0.02 *
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	3.59	3.57	3.51	3.45	3.58	3.49	0.67	0.65
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	3.46	3.41	3.39	3.44	3.43	3.31	0.53	0.75
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	3.42	3.26	3.15	3.07	3.20	3.30	0.99	0.42
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	3.21	3.28	3.07	3.02	3.15	3.23	0.77	0.57
22.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	3.51	3.47	3.22	3.29	3.07	3.02	3.04	0.01 *
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.60	3.42	3.35	3.50	3.38	3.48	1.13	0.35
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.68	3.50	3.37	3.42	3.51	3.67	2.83	0.02 *
25.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	3.58	3.38	3.21	3.23	3.26	3.10	1.71	0.13
26.兒童服務，能滿足我的需求	3.78	3.57	3.31	3.26	3.31	3.34	3.09	0.01 *
27.青少年服務，能滿足我的需求	3.62	3.54	3.36	3.38	3.20	3.13	3.93	0.00 ***
28.樂齡服務，能滿足我的需求	3.76	3.54	3.32	2.92	3.21	3.24	4.15	0.00 ***

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

附錄十、利用頻率對各項滿意度之差異檢定

問題項目	幾乎每天	每週三次 (含)以上	每週一至 二次	每二週一 次	每月一次	每二個月 一次	一年少於 六次	F 值	p 值
圖書館館員面向									
1.館員的服務態度良好	3.14	3.35	3.44	3.40	3.45	3.43	3.47	2.12	.049
2.館員迅速回應我的詢問	3.25	3.47	3.51	3.44	3.56	3.45	3.43	1.60	.145
3.館員能主動幫助我	2.69	3.26	3.02	2.95	3.25	3.32	3.21	4.85	.000 ***
4.館員能協助我解決問題	3.02	3.36	3.38	3.32	3.41	3.54	3.39	2.55	.019 *
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.02	3.31	3.36	3.29	3.37	3.29	3.32	1.35	.234
圖書館館藏資源面向									
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	2.98	3.15	3.10	3.12	3.16	3.03	3.15	0.56	.760
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.22	3.28	3.17	3.12	3.28	3.23	3.31	0.75	.611
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.08	3.44	3.32	3.36	3.31	3.15	3.31	1.19	.308
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	2.92	3.02	3.02	2.86	2.89	2.74	3.08	1.25	.279
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.00	3.12	3.14	3.04	3.04	2.97	3.13	0.29	.943
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	2.88	3.28	3.11	2.90	3.09	3.31	3.14	1.23	.292
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.00	3.22	3.09	3.03	3.09	3.07	3.17	0.32	.924
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	2.89	3.29	3.30	2.93	3.27	3.19	3.21	1.17	.325
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.17	3.31	3.34	3.32	3.32	3.19	3.24	0.57	.758
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.15	3.27	3.26	3.12	3.27	3.16	3.28	0.68	.670
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.13	3.42	3.32	3.36	3.30	3.41	3.26	0.66	.682

問題項目	幾乎每天	每週三次 (含)以上	每週一至 二次	每週二 次	每月一次	每二個月 一次	一年少於 六次	F 值	p 值
圖書館服務面向									
17.開放時間，能滿足我的需求	3.00	3.27	3.25	3.21	3.29	3.37	3.50	3.21	.004 **
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	3.49	3.68	3.55	3.41	3.58	3.58	3.46	1.64	.133
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	3.24	3.38	3.44	3.37	3.42	3.36	3.40	0.42	.863
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	3.10	3.31	3.22	3.13	3.23	3.29	3.21	0.38	.892
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	3.16	3.44	3.23	2.94	3.14	3.03	3.13	1.94	.073
22.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	2.84	3.30	3.16	3.19	3.35	3.17	3.28	1.23	.288
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.25	3.56	3.40	3.43	3.36	3.38	3.53	1.23	.290
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.52	3.54	3.48	3.53	3.55	3.53	3.45	0.27	.949
25.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	3.10	3.24	3.32	3.30	3.17	3.37	3.39	0.83	.549
26.兒童服務，能滿足我的需求	3.32	3.35	3.48	3.39	3.36	3.29	3.41	0.36	.903
27.青少年服務，能滿足我的需求	3.29	3.57	3.38	3.45	3.28	3.35	3.33	0.81	.564
28.樂齡服務，能滿足我的需求	3.16	3.36	3.22	3.26	3.29	3.61	3.39	0.82	.557

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

附錄十一、利用時段對各項滿意度之差異檢定

問題項目	平日			週末			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館館員面向								
1.館員的服務態度良好	657	3.39	0.68	279	3.48	0.65	-2.03	.043 *
2.館員迅速回應我的詢問	585	3.46	0.67	252	3.48	0.69	-0.37	.708
3.館員能主動幫助我	504	3.07	0.85	233	3.24	0.83	-2.55	.011 *
4.館員能協助我解決問題	560	3.33	0.75	246	3.46	0.67	-2.21	.027 *
5.館員有充分的知識回答我的問題	465	3.27	0.76	201	3.42	0.65	-2.42	.016 *
圖書館館藏資源面向								
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	623	3.08	0.82	255	3.20	0.77	-1.87	.062
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	448	3.21	0.77	185	3.29	0.75	-1.15	.251
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	381	3.29	0.81	151	3.34	0.67	-0.66	.509
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	429	2.90	0.91	183	3.06	0.81	-2.00	.046 *
10.館藏電子書，能滿足我的需求	251	3.05	0.85	109	3.13	0.82	-0.79	.429
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	198	3.05	0.83	93	3.23	0.72	-1.75	.081
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	233	3.09	0.85	108	3.15	0.78	-0.65	.518
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	168	3.17	0.85	83	3.24	0.77	-0.61	.540
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	531	3.28	0.79	217	3.33	0.78	-0.87	.387
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	528	3.23	0.81	214	3.25	0.77	-0.28	.776
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	336	3.33	0.76	148	3.30	0.76	0.40	.689

圖書館服務面向								
17.開放時間，能滿足我的需求	630	3.28	0.84	253	3.34	0.74	-1.05	.293
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	582	3.54	0.71	247	3.54	0.73	-0.04	.965
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	577	3.40	0.79	244	3.41	0.80	-0.17	.861
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	346	3.24	0.84	158	3.17	0.88	0.88	.381
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	337	3.17	0.87	149	3.13	0.90	0.48	.630
22.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	260	3.20	0.92	117	3.27	0.85	-0.77	.439
23.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	409	3.39	0.74	177	3.47	0.70	-1.24	.217
24.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	376	3.48	0.68	182	3.58	0.64	-1.77	.077
25.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	360	3.26	0.87	132	3.30	0.86	-0.54	.593
26.兒童服務，能滿足我的需求	240	3.36	0.79	132	3.45	0.79	-0.99	.324
27.青少年服務，能滿足我的需求	283	3.36	0.75	117	3.39	0.72	-0.40	.687
28.樂齡服務，能滿足我的需求	169	3.27	0.79	85	3.39	0.74	-1.18	.237

* $p<.05$. ** $p<.01$. *** $p<.001$.

附錄十二、104 年度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：

為了解您對本館總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，作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作為業務與服務改進之依據，絕不會單獨對外公布或作為其他用途，敬請安心作答，感謝您的合作。

敬祝 健康快樂 平安幸福

國立公共資訊圖書館 敬上
民國 104 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，在三項欄位圈選給分。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。以服務品質為例，4 表示「非常滿意」、3 表示「滿意」、2 表示「不滿意」、1 表示「非常不滿意」。若未曾使用該項服務，則請勾選「未曾使用」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水準。
 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水準。
 3. 現在的服務品質：是指您目前感受到該項服務的品質水準。

評 量 項 目	未曾使用 無法作答 (請勾選)	我期望的 服務品質 (請圈選)	可接受的 最低服務 品質 (請圈選)	我認為現 在的服務 品質 (請圈選)
1. 館員的服務態度良好		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
2. 館員迅速回應我的詢問		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
3. 館員能主動幫助我		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
4. 館員能協助我解決問題		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
5. 館員有充分的知識回答我的問題		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
6. 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
7. 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
8. 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
9. 館藏視聽資料(DVD、VCD等)，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
10. 館藏電子書，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
11. 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
12. 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
13. 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
14. 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
15. 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
16. 能讓我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
17. 開放時間，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
18. 圖書的借閱冊數(15冊)，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
19. 圖書的借閱天數(30天)，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
20. 視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數(5件)，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 無法作答 (請勾選)	我期望的 服務品質 (請圈選)	可接受的 最低服務 品質 (請圈選)	我認為現 在的服務 品質 (請圈選)
21. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
22. 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		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
23. 圖書線上預約服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
24. 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
25. 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		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
26. 兒童服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
27. 青少年服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
28. 樂齡服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1

二、使用本館情形

1. 請問您利用本館的頻率：

- ☐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)：

- ☐沒有時間
 ☐居住地不在附近
 ☐自己買書
 ☐較常使用免費的網路資源
☐大部分透過連線使用本館(前國中圖)的電子資源
☐其他(請說明)：_____

2. 整體而言，本館總館各項設施、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
 ☐自助還書機
 ☐數位體驗區
 ☐諮詢檯
☐流通服務檯
 ☐預約自助取書區
 ☐兒童學習中心
 ☐其他(請說明)：_____
- 二樓**
☐資訊檢索區
 ☐視聽欣賞區
 ☐多媒體典藏區
 ☐聽視障資訊中心
☐數位休閒中心
 ☐數位美術中心
 ☐語言學習區
 ☐各會議室
☐其他(請說明)：_____
- 三樓**
☐多元文化服務區
 ☐報紙閱覽區
 ☐期刊閱覽區
 ☐樂齡學習資源區
☐地圖暨臺灣資料區
 ☐視聽室
 ☐世界之窗展區
 ☐其他(請說明)：_____
- 四樓**
☐社會科學圖書區
 ☐應用科學圖書區
 ☐語文資料區
 ☐自然科學區
- 五樓**
☐外文圖書區
 ☐藝術資料區
 ☐人文資料區
 ☐青少年區(漫畫區)
- 地下一樓**
☐自修閱覽室
- 各樓層**
☐諮詢檯
 ☐自助借書機
 ☐資訊便利站(Kiosk)
 ☐討論小間
☐手機室
 ☐影印間
 ☐休憩小站
 ☐洗手間
☐茶水間
 ☐停車場
 ☐其他(請說明)：_____
- ☐其他(請說明)：_____

3. 請問您是否持有本館或臺中市任何一所公共圖書館的借閱證？

☐是，☐本館借閱證 ☐臺中市公共圖書館借閱證 (可複選)

☐否

三、整體滿意及建議

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

一樓 ☐戶外還書口 ☐自助還書機 ☐數位體驗區 ☐諮詢檯
☐流通服務檯 ☐預約自助取書區 ☐兒童學習中心 ☐其他(請說明)：_____

二樓 ☐資訊檢索區 ☐視聽欣賞區 ☐多媒體典藏區 ☐聽視障資訊中心
☐數位休閒中心 ☐數位美術中心 ☐語言學習區 ☐各會議室
☐其他(請說明)：_____

三樓 ☐多元文化服務區 ☐報紙閱覽區 ☐期刊閱覽區 ☐樂齡學習資源區
☐地圖暨臺灣資料區 ☐視聽室 ☐世界之窗展區 ☐其他(請說明)：_____

四樓 ☐社會科學圖書區 ☐應用科學圖書區 ☐語文資料區 ☐自然科學區

五樓 ☐外文圖書區 ☐藝術資料區 ☐人文資料區 ☐青少年區(漫畫區)

地下一樓 ☐自修閱覽室

各樓層 ☐諮詢檯 ☐自助借書機 ☐資訊便利站(Kiosk) ☐討論小間
☐手機室 ☐影印間 ☐休憩小站 ☐洗手間
☐茶水間 ☐停車場 ☐其他(請說明)：_____

☐其他(請說明)：_____

2. 整體而言，您對本館各項設施及服務的滿意程度如何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐不滿意 ☐非常不滿意

3. 您認為本館還有哪些服務或業務亟需要改善？敬請惠賜改善意見。

4. 您認為本館還可以再增加哪些服務？敬請惠賜意見。

5. 請問您會再來使用本館總館嗎？

☐會

☐不會

四、基本資料

1. 請問您的性別 ☐男 ☐女

2. 請問您的年齡

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

3. 請問您的學歷

- | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| ☐ 國小畢(含)以下 | ☐ 國(初)中畢 | ☐ 高中(職)畢 |
| ☐ 專科學校畢 | ☐ 大學畢 | ☐ 研究所畢(含)以上 |

4. 請問您的職業

- | | | | |
|-------------------------------|--|--------------------------------|--------------------------------|
| ☐ 公務人員 | ☐ 教師 | ☐ 家庭管理 | ☐ 退休人員 |
| ☐ 研究生 | ☐ 大專院校學生 | ☐ 高中職學生 | ☐ 國中學生 |
| ☐ 國小學生 | ☐ 軍人 | ☐ 資訊業 | ☐ 衛生保健業 |
| ☐ 工程業 | ☐ 製造業 | ☐ 服務業 | ☐ 商業 |
| ☐ 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)

- | | | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| ☐ 南區 | ☐ 西區 | ☐ 北區 | ☐ 中區 | ☐ 大雅區 |
| ☐ 南屯區 | ☐ 西屯區 | ☐ 北屯區 | ☐ 東區 | ☐ 神岡區 |
| ☐ 烏日區 | ☐ 大肚區 | ☐ 潭子區 | ☐ 新社區 | ☐ 清水區 |
| ☐ 大里區 | ☐ 沙鹿區 | ☐ 豐原區 | ☐ 石岡區 | ☐ 大甲區 |
| ☐ 太平區 | ☐ 龍井區 | ☐ 后里區 | ☐ 東勢區 | ☐ 大安區 |
| ☐ 霧峰區 | ☐ 梧棲區 | ☐ 外埔區 | ☐ 和平區 | |

☐彰化縣 ☐南投縣 ☐苗栗縣 ☐雲林縣 ☐其他縣市(請說明)：_____

問卷到此結束，非常感謝您提供的寶貴意見。謝謝您！☺