

國立公共資訊圖書館
110 年度民眾滿意度暨服務品質
調查報告摘要

研究機關：國立公共資訊圖書館

報告日期：民國 110 年 11 月 8 日

行政院所屬各機關 110 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	國立公共資訊圖書館 110 年度民眾滿意度暨服務品質調查						
主辦機關	國立公共資訊圖書館	主管機關	教育部	受委託調查機構	<input checked="" type="checkbox"/> 自行辦理		
調查日期	110.9.7-110.9.19 (週一閉館, 未施測)			使用經費	630 元 (網路問卷費用)		
調查母體	以週二至週五每天進本館總館人數約 4,000 人及週末(週六、週日)每天進館人數約 6,500 人,兩週計約 58,000 人($\{[4,000*4]+[6,500*2]\}*2$)為母群體。						
抽樣樣本數	745 人	有效樣本數	745 人	有效樣本率	100%	本報告頁數	85 頁 (含附錄)
研究目的	調查瞭解本館總館來館讀者近一年以來使用情形,以及對館員、環境與空間、設備、館藏及服務等面向之服務品質評價及整體滿意度,俾利本館再精進各項服務,以確實滿足讀者的需求。						
調查方法	抽樣方法	<input checked="" type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 系統抽樣 <input type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額取樣 <input type="checkbox"/> 立意取樣 <input checked="" type="checkbox"/> 時段取樣 <input type="checkbox"/> 其他					
	調查方式	<input type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面對面訪問 <input type="checkbox"/> 現場分發紙本問卷 <input checked="" type="checkbox"/> 現場網路問卷 <input type="checkbox"/> 其他					
	資料分析方法	單變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 次數分配 <input checked="" type="checkbox"/> 百分比 <input checked="" type="checkbox"/> 平均數 雙變項統計分析： <input type="checkbox"/> 卡方分析 <input checked="" type="checkbox"/> 單因子變異數分析 <input checked="" type="checkbox"/> 迴歸分析 因素統計分析： <input type="checkbox"/> 探索性因素分析 <input type="checkbox"/> 確認性因素分析					
調查發現	<p>壹、研究樣本 本次調查,有效樣本數 745 人,受訪讀者以女性(61.3%);年齡在「22-30 歲」(19.5%)之間;具大學(含)以上教育程度(79.3%);職業為「服務與自由業」(22.3%)、「家管與退休」(18.9%)、「製造業」(18.9%);居住在臺中市(95.2%)者占多數。</p> <p>貳、受訪讀者使用本館情形 受訪讀者使用本館的頻率,以「每個月一次」(22.8%)比例較高;造訪時間以「週末」(53.8%)占多數;而且有 65.1%的受訪讀者來館最主要目的為借還書(含 DVD、CD)。</p> <p>參、服務品質評價及整體滿意度 一、服務品質評價及整體滿意度 受訪讀者對本館的館員、環境與空間、館藏、設備、服務等服務品質,以及整體滿意度平均給予超過 4.5 分之高度肯定,尤以館員服</p>						

調	<p>務品質（4.7分）、圖書館環境與空間服務品質（4.7分）及設備品質（4.6分）最佳，其中館員、環境與空間品質由109年度的4.6分別提高為4.7分；整體滿意度也達4.6分，有97.5%的受訪讀者對本館總館整體服務感到滿意，比109年的96.3%增加1.2個百分比。</p>
查	<p>二、服務品質評價及整體滿意度之個人特性與使用差異</p> <p>受訪讀者對本館的館員、環境與空間、設備、館藏等服務品質評價，部分存在個人特性與使用總館差異的情形：</p> <p>(一) 個人特性差異</p>
發	<ol style="list-style-type: none"> 1. 性別差異：無差異。 2. 年齡差異：「12-21歲」年齡群組的受訪讀者對館員服務感到很滿意、環境與空間感到很滿意、自助借書機方便好用、對設備感到很滿意、大部分能借到想借閱的圖書資料、大部分能看到我想看的報章雜誌、在網站上能借閱或使用有興趣的資料、對館藏資料感到很滿意、圖書資料預約及續借服務很方便、服務很便民、很滿意本館各項服務等評價，都比「51歲（含）以上」年齡群組的受訪讀者高。 3. 教育程度差異：無差異。 4. 職業差異：無差異。 5. 居住縣市差異：居住其他縣市的受訪讀者對本館總館是一個自在閱讀或學習的地方、對環境與空間感到很滿意、閱覽桌椅舒適好用、大部分能看到想看的報章雜誌等品質評價有居住縣市不同的差異，且來自其他縣市的受訪讀者評價比臺中市的受訪讀者評價高。
現	<p>(二) 使用總館差異</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用週別差異：「週末使用」本館的受訪讀者對館藏資料感到很滿意的評價比「其他」時間使用的受訪讀者來得高。 2. 使用頻率差異：「低度使用頻率」的受訪讀者對於整體環境清潔乾淨、內部空間照明充足、環境與空間感到很滿意、閱覽桌椅舒適好用、自助還書設備方便好用、提供充電服務很貼心無線網路(Wi-Fi)服務很順暢、服務很便民比「高度使用頻率」者的品質評價高。 3. 有無使用目的的差異：無借還書為目的的受訪讀者對設備好用、對設備感到很滿意、大部分能借到想借閱的圖書資料、大部分能看到想看的報章雜誌、一樓的新書展示牆(區)很方便瀏覽新到圖書、網站上能借閱或使用有興趣的電子書等數位

