公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫

成效評估及讀者滿意度調查

研究報告

指導機關：教　育　部

辦理機關：國立臺中圖書館

執行機關：國立臺灣師範大學

日　　期：100 年 11 月

目　　次

目　　次 I

圖 目 次 III

表 目 次 IV

摘　　要 VIII

ABSTRACT XI

第一章 緒論 1

第一節 研究背景 1

第二節 研究目的與問題 2

第三節 研究範圍與限制 2

第二章 文獻探討 4

第一節 公共圖書館的角色與任務 4

第二節 公共圖書館的空間配置 6

第三節 服務品質滿意度與 IPA 模式 21

第三章 研究方法與實施 31

第一節 調查對象 31

第二節 研究方法 31

第三節 研究步驟 34

第四節 研究實施 36

第五節 資料處理與統計分析 39

第四章 業務統計資料分析 41

第一節 業務統計進行原則 41

第二節 改善前後業務統計資料比較 45

第五章 訪談結果分析 48

第一節 修繕之空間與設備 48

第二節 改善後之效果 52

第三節 與各單位的合作關係 56

第四節 與建築師合作之情形 60

第五節 圖書館服務之改變 62

第六節 計畫執行遭遇的困難與因應 65

第七節 預算編列與調整 66

第八節 未來應加強改善之空間或設備 69

第九節 對計畫的評價與建議 74

第十節 綜合討論 77

第六章 讀者滿意度調查 81

第一節 信度分析 81

第二節 樣本特性分析 81

第三節 公共圖書館服務重要程度與滿意度 92

第四節 背景變項與五大構面重視程度之差異分析 150

第五節　背景變項與五大構面改善計畫後滿意度之差異分析.....168
第六節　綜合討論.....187
第七章 結論與建議.....193
第一節　結論.....193
第二節　建議.....197
第三節　未來研究建議.....201
參考文獻.....202
附錄一　「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」 深度訪談大綱.....206
附錄二　「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」 讀者滿意度調查問卷.....210
附錄三　深度訪談概念圖.....215
附錄四　讀者重要程度與改善前、後滿意度次數分配表.....216
附錄五　讀者重要程度交叉分析表.....257
附錄六　讀者滿意度交叉分析表.....291
附錄七　教育部 98 年推動閱讀環境與設備升級補助專案計畫.....324
附錄八　教育部補助公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫.....332

圖 目 次

圖 2- 1 鄉鎮公共圖書館空間規劃設計之決策分析架構.....9
圖 2- 2IDEA STORE CANARY WHARF.....14
圖 2- 3IDEA STORE WHITECHAPEL.....15
圖 2- 4 烏蘭地區圖書館兒童區.....17
圖 2- 5JURONG 地區圖書館.....17
圖 2- 6 日本高崎市立中央圖書館五樓樓層配置圖.....18
圖 2- 7(左) 高崎市立中央圖書館一般圖書區；(右) 高崎市立中央圖書館公開書庫區(舊書區).....18
圖 2- 8 日本高崎市立中央圖書館六樓樓層配置圖.....19
圖 2- 9 日本琦玉市中央圖書館.....20
圖 2- 10 日本琦玉市中央圖書館自助還書機.....20
圖 2- 11 日本琦玉市中央圖書館屋上庭園.....21
圖 2- 12PZB 服務品質概念模式.....22
圖 2- 13 1990 之服務品質概念性模式與認知服務品質決定要素.....23
圖 2- 14 重要程度─表現程度分析法.....27
圖 3- 1 本研究執行步驟.....36
圖 6- 1 圖書館館員構面之整體策略定位圖.....94
圖 6- 2 圖書館服務構面之整體策略定位圖.....96
圖 6- 3 圖書館館藏資源之整體策略定位圖.....98
圖 6- 4 圖書館設備之整體策略定位圖.....101
圖 6- 5 圖書館空間環境之整體策略定位圖.....104
圖 6- 6 北區圖書館館員構面之整體策略定位圖.....107
圖 6- 7 北區圖書館服務構面之整體策略定位圖.....109
圖 6- 8 北區圖書館館藏資源之整體策略定位圖.....111
圖 6- 9 北區圖書館設備之整體策略定位圖.....113
圖 6- 10 北區圖書館空間環境之整體策略定位圖.....116
圖 6- 11 中區圖書館館員構面之整體策略定位圖.....118
圖 6- 12 中區圖書館服務構面之整體策略定位圖.....120
圖 6- 13 中區圖書館館藏資源之整體策略定位圖.....122
圖 6- 14 中區圖書館設備之整體策略定位圖.....124
圖 6- 15 中區圖書館空間環境之整體策略定位圖.....127
圖 6- 16 南區圖書館館員構面之整體策略定位圖.....129
圖 6- 17 南區圖書館服務構面之整體策略定位圖.....131
圖 6- 18 南區圖書館館藏資源之整體策略定位圖.....133
圖 6- 19 南區圖書館設備之整體策略定位圖.....135
圖 6- 20 南區圖書館空間環境之整體策略定位圖.....138
圖 6- 21 東區圖書館館員構面之整體策略定位圖.....140
圖 6- 22 東區圖書館服務構面之整體策略定位圖.....142
圖 6- 23 東區圖書館館藏資源之整體策略定位圖.....144
圖 6- 24 東區圖書館設備之整體策略定位圖.....146
圖 6- 25 東區圖書館空間環境之整體策略定位圖.....149
圖 6- 26 公共整體策略定位圖(四區 IPA 象限相同者).....191

表 目 次

表 2- 1 鄉鎮公共圖書館建築空間規劃之完整架構.....8
表 2-2 公共圖書館服務人口數與座位數.....10
表 2-3 新加坡地區與社區圖書館舉隅.....16
表 2-4 PZB 服務品質的五大構面意涵.....23
表 2-5 PZB 之服務品質五大構面及二十二項服務品質指標.....24
表 2-6 PZB 服務品質缺口模式.....25
表 2-7 服務適當性差距.....26
表 2-8 服務優越性差距.....26
表 3- 1 無法進行調查之館別.....31
表 3- 2 受訪對象列表.....37
表 3- 3 預試問卷構面信度分析表.....38
表 4- 1 各館完成計畫重新開館時間與需要比較的統計年度.....43
表 4- 2 整體改善前後業務統計資料比較.....45
表 4- 3 北區改善前後業務統計資料比較.....45
表 4- 4 中區改善前後業務統計資料比較.....46
表 4- 5 南區改善前後業務統計資料比較.....46
表 4- 6 東區改善前後業務統計資料比較.....46
表 4- 7 整體與各區改善前後各項業務統計資料成長率.....46
表 4- 8 改善後年度為 99 年之業務統計資料分析.....47
表 4- 9 改善後年度為 100 年之業務統計資料分析.....47
表 4- 10 整體與改善年度為 99、100 年之業務統計比較表.....47
表 5- 1 修繕之外部空間.....48
表 5- 2 修繕之內部空間.....49
表 5- 3 修繕之內部設施.....51
表 5- 4 讀者滿意度提升情形.....54
表 5- 5 計畫執行過程中遭遇的困難.....65
表 5- 6 執行過程遭遇困難所對應之因應之道.....66
表 5- 7 計畫補助款與配合款實際使用之情形.....67
表 5- 8 補助款實際使用之情形.....67
表 5- 9 配合款實際使用之情形.....67
表 6- 1 問卷構面信度分析表.....81
表 6- 2 問卷回收彙整分析.....82
表 6- 3 各區圖書館受訪者之數量分析.....83
表 6- 4 受訪者之性別分析.....84
表 6- 5 受訪者之年齡分析.....85
表 6- 6 受訪者之學歷分布.....85
表 6- 7 受訪者之職業分布.....86
表 6- 8 圖書館改善前之每月到館頻率分析.....87
表 6- 9 圖書館改善前後之到館頻率差異檢定.....87
表 6- 10 圖書館使用時段分析.....87
表 6- 11 圖書館改善前之平均停留時間分析.....88
表 6- 12 圖書館改善前後之平均停留時間差異檢定.....88

表 6- 13 讀者最常利用的圖書館區域排序.....89
表 6- 14 圖書館利用資源/服務/活動排序 89
表 6- 15 讀者未來需求.....90
表 6- 16 讀者對圖書館的期待與建議事項.....91
表 6- 17 圖書館館員構面之平均數差異分析.....93
表 6- 18 圖書館館員構面之重要表現程度分析.....94
表 6- 19 圖書館改善前後之圖書館館員滿意度差異檢定.....94
表 6- 20 圖書館服務構面之平均數差異分析.....95
表 6- 21 圖書館服務構面之重要表現程度分析.....96
表 6- 22 圖書館改善前後之圖書館服務滿意度差異檢定.....96
表 6- 23 圖書館館藏資源構面之平均數差異分析.....97
表 6- 24 圖書館館藏資源構面之重要表現程度分析.....98
表 6- 25 圖書館改善前後之圖書館館藏資源滿意度差異檢定.....99
表 6- 26 圖書館設備構面之平均數差異分析.....99
表 6- 27 內部設施修繕建之圖書館數、讀者重要程度與改善後滿意度.....100
表 6- 28 圖書館設備構面之重要表現程度分析.....100
表 6- 29 圖書館改善前後之圖書館設備滿意度差異檢定.....101
表 6- 30 圖書館空間環境構面之平均數差異分析.....102
表 6- 31 內部空間修繕之圖書館數、讀者重要程度與改善後滿意度.....103
表 6- 32 圖書館空間環境構面之重要表現程度分析.....104
表 6- 33 圖書館改善前後之圖書館空間環境滿意度差異檢定.....105
表 6- 34 北區圖書館館員構面之平均數差異分析.....106
表 6- 35 北區圖書館館員構面之重要表現程度分析.....106
表 6- 36 北區圖書館改善前後之圖書館館員滿意度差異檢定.....107
表 6- 37 北區圖書館服務構面之平均數差異分析.....108
表 6- 38 北區圖書館服務構面之重要表現程度分析.....108
表 6- 39 北區圖書館改善前後之圖書館服務滿意度差異檢定.....109
表 6- 40 北區圖書館館藏資源構面之平均數差異分析.....110
表 6- 41 北區圖書館館藏資源構面之重要表現程度分析.....110
表 6- 42 北區圖書館改善前後之圖書館館藏資源滿意度差異檢定.....111
表 6- 43 北區圖書館設備構面之平均數差異分析.....112
表 6- 44 北區圖書館設備構面之重要表現程度分析.....112
表 6- 45 北區圖書館改善前後之圖書館設備滿意度差異檢定.....113
表 6- 46 北區圖書館空間環境構面之平均數差異分析.....114
表 6- 47 北區圖書館空間環境構面之重要表現程度分析.....115
表 6- 48 北區圖書館改善前後之圖書館空間環境滿意度差異檢定.....116
表 6- 49 中區圖書館館員構面之平均數差異分析.....117
表 6- 50 中區圖書館館員構面之重要表現程度分析.....118
表 6- 51 中區圖書館改善前後之圖書館館員滿意度差異檢定.....118
表 6- 52 中區圖書館服務構面之平均數差異分析.....119
表 6- 53 中區圖書館服務構面之重要表現程度分析.....119
表 6- 54 中區圖書館改善前後之圖書館服務滿意度差異檢定.....120
表 6- 55 中區圖書館館藏資源構面之平均數差異分析.....121
表 6- 56 中區圖書館館藏資源構面之重要表現程度分析.....121

表 6- 57 中區圖書館改善前後之圖書館館藏資源滿意度差異檢定.....122
表 6- 58 中區圖書館設備構面之平均數差異分析.....123
表 6- 59 中區圖書館設備構面之重要表現程度分析.....123
表 6- 60 中區圖書館改善前後之圖書館設備滿意度差異檢定.....124
表 6- 61 中區圖書館空間環境構面之平均數差異分析.....125
表 6- 62 中區圖書館空間環境構面之重要表現程度分析.....126
表 6- 63 中區圖書館改善前後之圖書館空間環境滿意度差異檢定.....127
表 6- 64 南區圖書館館員構面之平均數差異分析.....128
表 6- 65 南區圖書館館員構面之重要表現程度分析.....128
表 6- 66 南區圖書館改善前後之圖書館館員滿意度差異檢定.....129
表 6- 67 南區圖書館服務構面之平均數差異分析.....130
表 6- 68 南區圖書館服務構面之重要表現程度分析.....130
表 6- 69 南區圖書館改善前後之圖書館服務滿意度差異檢定.....131
表 6- 70 南區圖書館館藏資源構面之平均數差異分析.....132
表 6- 71 南區圖書館館藏資源構面之重要表現程度分析.....132
表 6- 72 南區圖書館改善前後之圖書館館藏資源滿意度差異檢定.....133
表 6- 73 南區圖書館設備構面之平均數差異分析.....134
表 6- 74 南區圖書館設備構面之重要表現程度分析.....134
表 6- 75 南區圖書館改善前後之圖書館設備滿意度差異檢定.....135
表 6- 76 南區圖書館空間環境構面之平均數差異分析.....136
表 6- 77 南區圖書館空間環境構面之重要表現程度分析.....137
表 6- 78 南區圖書館改善前後之圖書館空間環境滿意度差異檢定.....138
表 6- 79 東區圖書館館員構面之平均數差異分析.....139
表 6- 80 東區圖書館館員構面之重要表現程度分析.....139
表 6- 81 東區圖書館改善前後之圖書館館員滿意度差異檢定.....140
表 6- 82 東區圖書館服務構面之平均數差異分析.....141
表 6- 83 東區圖書館服務構面之重要表現程度分析.....141
表 6- 84 東區圖書館改善前後之圖書館服務滿意度差異檢定.....142
表 6- 85 東區圖書館館藏資源構面之平均數差異分析.....143
表 6- 86 東區圖書館館藏資源構面之重要表現程度分析.....143
表 6- 87 東區圖書館改善前後之圖書館館藏資源滿意度差異檢定.....144
表 6- 88 東區圖書館設備構面之平均數差異分析.....145
表 6- 89 東區圖書館設備構面之重要表現程度分析.....145
表 6- 90 東區圖書館改善前後之圖書館設備滿意度差異檢定.....146
表 6- 91 東區圖書館空間環境構面之平均數差異分析.....147
表 6- 92 東區圖書館空間環境構面之重要表現程度分析.....148
表 6- 93 東區圖書館改善前後之圖書館空間環境滿意度差異檢定.....149
表 6- 94 不同性別讀者對於圖書館館員重要程度之差異分析表.....150
表 6- 95 不同性別讀者對於圖書館服務重要程度之差異分析表.....150
表 6- 96 不同性別讀者對於圖書館館藏資源重要程度之差異分析表.....151
表 6- 97 不同性別讀者對於圖書館設備重要程度之差異分析表.....151
表 6- 98 不同性別讀者對於圖書館空間環境重要程度之差異分析表.....152
表 6- 99 不同年齡讀者對於圖書館員重要程度之差異分析表.....154
表 6- 100 不同年齡讀者對於圖書館服務重要程度之差異分析表.....155

表 6- 101 不同年齡讀者對於圖書館館藏資源重要程度之差異分析表.....157
表 6- 102 不同年齡讀者對於圖書館設備重要程度之差異分析表.....159
表 6- 103 不同年齡讀者對於圖書館空間環境重要程度之差異分析表.....162
表 6- 104 不同區域讀者對於圖書館員重要程度之差異分析表.....164
表 6- 105 不同區域讀者對於圖書館服務重要程度之差異分析表.....165
表 6- 106 不同區域讀者對於圖書館館藏資源重要程度之差異分析表.....165
表 6- 107 不同區域讀者對於圖書館設備重要程度之差異分析表.....166
表 6- 108 不同區域讀者對於圖書館空間環境重要程度之差異分析表.....168
表 6- 109 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析表.....169
表 6- 110 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析表.....169
表 6- 111 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析表170
表 6- 112 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析表.....170
表 6- 113 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析表171
表 6- 114 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析表.....173
表 6- 115 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析表.....174
表 6- 116 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析表176
表 6- 117 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析表.....178
表 6- 118 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析表181
表 6- 119 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析表.....183
表 6- 120 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析表.....184
表 6- 121 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析表184
表 6- 122 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析表.....185
表 6- 123 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析表186
表 6- 124 整體讀者對圖書館服務五大構面之重要程度與改善前後滿意度.....188
表 6- 125 北區讀者對圖書館服務五大構面之重要程度與改善前後滿意度.....188
表 6- 126 中區讀者對圖書館服務五大構面之重要程度與改善前後滿意度.....189
表 6- 127 南區讀者對圖書館服務五大構面之重要程度與改善前後滿意度.....189
表 6- 128 東區讀者對圖書館服務五大構面之重要程度與改善前後滿意度.....189
表 6- 129 公共圖書館 IPA 彙整表 190
表 7- 1 執行改善計畫前後，圖書館五大評量構面之讀者滿意度.....193
表 7- 2 室內空間修繕重點之重要程度、改善後滿意度、IPA 194

摘　　要

教育部體認到空間與設備對公共圖書館的重要性，乃於民國 98 起推動四年期(98-101 年)的「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」，期能透過公共圖書館的空間改善，帶動、結合、活化周邊資源，營造閱讀氛圍，提供民眾舒適的閱讀與終身學習空間。該計畫揭櫫的五大目的包含：**建立以讀者為本的閱讀環境、營造溫馨有趣的閱讀氛圍、設置便捷周全的資訊化空間、結合及活化社區在地資源，**以及**以成為在地終身學習中心為發展目標**。

本研究旨在評估 98-99 年公共圖書館執行「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」後之實際成效，了解讀者對各館經過閱讀環境與設備改善後在使用圖書館服務設施的滿意程度及對館方的建議事項，以及館長(館員)對執行本計畫之看法，期歸納研究結果作為中央主管機關制定政策及公共圖書館加強服務措施及永續經營之參考。

本研究採量化與質化並重的研究方法進行調查，調查對象為入選 98 及 99 年「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」且於本研究執行調查時業已完成閱讀環境改善與設備升級並開放民眾使用之 77 所圖書館的館長(館員)、以及在各館改善前與改善後皆有到館使用的民眾。調查時間為 100 年 8 月 10 日至 10 月 7 日，共成功訪談 76 位館長(館員)，讀者滿意度調查有效樣本數為 5,369 人。

調查重要結果分述如下：

一、讀者對於公共圖書館之館員、服務、館藏資源、設備、空間環境等五大構面，在改善後的滿意度皆顯著高於改善前的滿意度

本研究以問卷調查法了解讀讀者對圖書館館員、服務、館藏資源、設備、空間環境等五大構面在進行閱讀環境與設備升級前後的滿意度，整體與分區讀者對五大評量構面在圖書館改善後的滿意度皆較改善前大幅提升，且經顯著差異分析，發現整體與分區受訪者對於圖書館改善後五大評量構面的滿意度皆有明顯提升，顯示「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」除對設備與空間環境有直接正面效果外，亦促進了讀者對圖書館館員、服務、及館藏資源的滿意度。

二、讀者於改善計畫前後的每月到館頻率從 1.44 次提高至 2.06 次、平均停留時間由 2.44 小時提高到 3.11 小時

本研究運用問卷調查法了解讀者對圖書館的利用情形，研究結果圖書館執行改善計畫後促使讀者更常到館，每月平均到館頻率從 1.44 次提高至 2.06 次。再者，圖書館執行改善計畫後促使讀者停留在館內的時間增長，平均停留時間從 2.44 小時提高至 3.11 小時。

三、讀者對於公共圖書館改善之兒童閱讀區、廁所、自修區(室)等三項實體空間的滿意度最高

本研究以問卷調查法了解讀者對於圖書館改善空間的滿意度。其中改善後滿意度前三名為兒童閱讀區、廁所與自修區(室)，且各項空間於改善後的滿意度皆於 4.0 以上。此研究結果顯示大體而言，讀者對於公共圖書館改善之空間是極為滿意的。

四、圖書館執行改善計畫確有考量讀者的實際需求，主要修繕的外部、室內空間

分別為「入口意象」和「兒童閱讀區」

根據訪談結果，修繕之外部空間以設置「入口意象」的比例最高，其次為「出入口無障礙設施」及「戶外閱讀區」。內部空間則以「兒童閱讀區」是大多圖書館修繕或改善的重點，根據訪談結果共有 65 間圖書館修繕「兒童閱讀區」，且改善後平均滿意度高於圖書館空間環境構面的平均滿意度，顯現「兒童閱讀區」的修繕獲得讀者的認同。此外，圖書館主要修繕的室內空間多為讀者經常使用的區域，顯示圖書館執行改善計畫確有考量讀者的實際需求。

五、讀者認為公共圖書館之館員與設備的重要性最高

本研究以問卷調查法了解讀者認為圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等五大構面的重要程度。整體讀者認為以圖書館館員和設備的重要程度為最高。

六、近九成圖書館對「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」明確給予正面評價

多數圖書館表示，「公共圖書館閱讀環境與設備升級」計畫的實施，藉由中央政府有計畫補助經費，可減輕鄉鎮公所負擔，給予圖書館機會提升閱讀環境的品質，藉以吸引民眾走進圖書館並樂於利用館藏和參與活動，讓圖書館發揮最大的成效，是相當有助益的。多數圖書館希望此一改善計畫能持續進行，讓圖書館的環境品質更為精進，並且造福更多公共圖書館。

七、「閱讀氛圍的改善」為圖書館在改善計畫執行後所收到主要正面效果

閱讀氛圍的營造可歸功於圖書館在採光、景觀、隔間重新配置、閱讀桌椅位置的重新安排、安裝空調等方面的改善，其中又以採光的改進對多數圖書館有最顯著的影響。圖書館在改善計畫後所收到的其他正面效果還包含「易於舉辦活動」與「增加幼兒與兒童讀者到館人數」。

八、閱讀環境與設備改善後，圖書館在「服務政策」與「行政作業」有相對應之改變

在閱讀與環境設備改善後，圖書館在服務政策方面的改變包含「延長開館時間」、「借閱制度的調整」、「訂立空間及設備之使用原則」。

另一方面，圖書館在行政作業與讀者服務的改變主要有「單一窗口服務」、「推廣活動的增加」、「增加管理服務之項目與人力」。

九、與國中圖、縣市文化局(圖書館)的合作、鄉鎮公所／協助關係主要有「經費的提供與爭取」、「計畫執行過程中的人力資源」、「場地的提供」

在經費的提供與爭取方面，改善計畫由教育部提供經費，地方圖書館申請補助經費。各館需提供配合款，部分鄉鎮公所因為本身經費困難，無法配合教育部規定的配合款，縣市文化局會提供協助，讓圖書館能夠順利取得教育部提供之補助款。縣市文化局(圖書館)則在瞭解地方之需求後，代表地方向中央爭取經費。

再者，約有六成以上的圖書館表示，鄉鎮公所在圖書館執行改善計畫後，對於圖書館的建設更加重視，並具體表現在提升經費與人力資源。在經費的支援上，主要是圖書館書籍和設備採購經費的增加。另外，得到了鄉鎮公所對於圖書館的重視以及經費上的支持，也有利於圖書館往後舉辦各式的推廣活動，讓讀者可以享用到更豐富的圖書館資源。除了經費上的增加之外，鄉鎮公所在圖書館執行計

畫之後，也投入更多的資源在人力，讓圖書館有更多的人手可以提供服務。

十、七成左右的圖書館與建築師合作順利，但部分圖書館仍有遭遇困難與障礙

在「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」的執行過程中，大多圖書館與建築師合作順利，彼此具有良好的溝通而使工程的成果能符合圖書館的期待。但是約有三成的受訪者表示，在與建築師合作的過程中遭遇了困難與障礙，主要的困難包含：「與外地廠商溝通不便」、「建築師缺乏圖書館空間規劃的經驗」、「建築師對於多次修改感到不耐」、「設計與規劃不夠細緻」、「執行結果與設計有落差」、「變更設計困難」等。

根據研究執行過程所遭遇的困難及研究發現，本研究針對主管機關、輔導機關、公共圖書館提出下列建議：

一、 主管機關(教育部)

(一) 建議持續推動改善計畫與其他相關計畫。

(二) 建議訂定公共圖書館整體策略定位。

(三) 未來推動類似「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」時，應於計畫導入前、後執行讀者滿意度調查。

(四) 建議於 1-2 年後再針對執行改善計畫之圖書館分析其業務統計資料。

(五) 逐步落實公共圖書館績效評估機制。

二、 輔導機關(國中圖及縣市文化局(圖書館))

(一) 建議國中圖辦理相關本案專業知能（採購法、工程施工等）培訓研習。

(二) 建議持續辦理圖書館參訪與相關課程。

(三) 建議與主管機關研擬落實公共圖書館績效評估機制。

三、 執行單位(圖書館) 與鄉鎮公所

(一) 鄉鎮公所應投入更多人力物力於公共圖書館的永續經營

(二) 持續改善空間、設備與服務。

(三) 吸收他館經驗，做為未來環境與設備改善的參考。

(四) 尋找自我策略定位。

(五) 積極行銷，與鄉鎮公所和社會團體建立良好關係。

對於未來研究建議則有：

一、 建議各館根據本研究訂定的五大構面持續進行讀者調查。

二、 針對特定項目深入調查使用者認知重要程度與滿意度。

ABSTRACT

The purpose of this study lies in evaluating the achievement of the Project for improving reading environment and equipment for public libraries (the Project in short). From 2009 to 2010, a total of 83 public libraries in Taiwan received subsidies from Ministry of Education (MOE) to improve their reading environment and equipment. In this study, patrons from 77 of the 83 libraries were investigated to undersnad their satisfaction about the improvement of libraries, and libarians from these libraries were interviewd to understand their opinions about the Project.

This study employs qualitative and quntatative methodologies. The abovementioned 77 libraries conducted the Project during 2009 and 2010 and have finished the improvement of their reading environment and equipment. Librarins from 76 libraries were interviwed. A questionnaire was designed to understand the perceptions of those patrons who visited the libraries before and after the improvement, and a total of 5,369 effective samples were gathered during the period from 10 August to 7 October, 2011. In addition, statistics on indicators such as library visits, workstation use, loans, events, and attendances at events were collected.

The primary results of this study are explicated as follows.

1. The satisfaction of patrons with the abovementioned five constructs are significantly improved after the Project.

   This study exploits the questionnaire survey to understand the patrons' satisfaction with the five constructs, librarians, services, collections, equipment, and space and environment. From descriptive analysis, the satisfaction with the five constructs after the improvement of reading environment and equipment are higher than beore the improvement. A further paired t-test shows that the difference is significant.

2. The average library visits per month increases from 1.44 times to 2.06 times, and the average duration of each library visit increases from 2.44 hours to 3.11 hours.

   This study exploits the questionnaire survey to understand the patrons' library usage. The descriptive analysis shows that the Project attracts patrons to visit libraries more frequenyly, and their stay in libraries are longer than before.

3. Patrons have the highest satisfaction with children areas, restrooms, and self-study areas.

   Regarding the satistfaction with physical area in libraries after the improvement, children areas, restrooms, and self-study areas receive the most votes. In additrion, the average degree of satisfaction with every area after improvement is higher than 4.0.

4. Most libraries focus on improving entrance imagery and children areas, and the improvement focuses are met with patrons' requirements.

   According to in-depth inverview, about a half of the libraries created or

re-modeled their entrance imagery (such as library signboards, landscape, and display windows). Non-barrier facility and outdoor reading areas rank the next. Fuethermore, sixty-five of the 76 interviewed libraries created or re-modeled their children areas. Besides, libraries conduct the Project according to patrons' real needs, as most of the created or re-modeled areas are used heavily by patrons.

5. Patons consider that the constructs of librarians and equipment are the most important.

   This study exploits the questionnaire survey to understand the patrons' perceptions on the importance of five constructs, librarians, services, collections, equipment, and space and environment. In overall, patrons think the constructs of librarians and equipment are the most important.

6. A majority of libraries deems that the Project is helpful and positive.

   Due to the scarce funding of local governments, a majority of libraries rely on the subsidies from central government to enhance reading environment, equipment and service quality. Libraries believe that the improvement of reading environment, equipment, and service quality can attract more people to use libraries for their reading, leisure, and learning; therefore, most libraries hope that the Ministry of Education can continue supporting the Project.

7. Improvement of reading atmosphere is the primary positive effectiveness of the Project.

   The improvement of reading atmosphere is attributed several factors, including lighting, landscape, partition, allocation of reading desks and chairs, the installation of air conditioners. Additional positive effectiveness is the easiess to hold activities, increasing the library visits of children.

8. Responding to the improvement of reading environment and equipment, libraries adjust their policies and operations.

   In addition to the improvement of reading environment and equipment, libraries are eager to enhance their services. As a result, after the Project, libraries adjust their policies, such as extending the open hour, refining the borrowing policy, and regulating the use of space and equipment. Furthermore, libraries modify their operations, including increasing promotion activies and providing single-window services.

9. Libraries rely on National Taichung Library, local governments, and Cultural Affairs Department of counties and cities to conduct the Project.

   National Taichung Library, local governments, and Cultural Affairs Department of counties and cities assist libraries to improve their improvement of reading environment and equipment from many aspects. The most importance ones are the provision of and striving for funding, human resources and expertise during the conduction of the Project, the provision of working and despository spaces.

10. About seventy percents of libraries have smooth cooperation with

archiects.

About seventy percents of libraries cooperate successfully with architcts to improve the reading environment and equipment as the libraries wants; however, about thirty percents of libraries express their difficulties in cooperating with architects. The major difficulties are inconvenient communication with architects located in other cities, inexperience of architcts in designing libraries, architcts' impatience of multiple modifications, indelicate design, gaps between design and implementation, and difficult design change.

On the basis of the research findings, this study proposes the following suggestions:

1. For the Ministry of Education (MOE):
   (1) The MOE should continue supporting the Project and other projects related to the development of public libraries.
   (2) The MOE should set up the overall strategy for the development of public libraries.
   (3) When the MOE attempts to initiate new projects similar to the project for improving reading environment and equipment, the MOE should ask public libraries to conduct user satisfaction survey before and after the conduction of the new projects. In this manner, the user satisfaction survey can be conducted more easily and the result will be more effective.
   (4) The MOE should analyze library statistics again in 2012 or 2013 so that the library statistics can reflect the achievement of the Project more precisely.
   (5) The MOE should put into effect the evaluation of public libraries gradually.
2. For the National Taichung Library (NTL) and Cultural Affairs Department of counties and cities:
   (1) The NTL should conduct the training courses on core competence relative to the Project (such as procument law and knowledge on construction) for libraries.
   (2) The NTL and Cultural Affairs Department of counties and cities should hold benchmark library visiting and related training courses.
   (3) The NTL and Cultural Affairs Department of counties and cities should discussion with MOE on library evaluation.
3. For public libraries and local governments:
   (1) Local governments should exert their strength to support the development of public libraries.
   (2) Public libraries should continuously improve reading environment,

equipment and services.

(3) Public libraries should use other libraries' experience as reference to upgrade reading environment, equipment and services.

(4) Public libraries should conduct SWOT and IPA analysis and set up the strategy for the development.

(5) Public libraries should promote themselves proactively, and build excellent relationship with departments of local governments and social groups..

Additional research directions include:

1. Public libraries can use the five constructs proposed in this study to conduct their own patron satisfaction surveys.
2. Public libraries can investigate thoroughly about the importance and satisfaction of specific space, equipment and services.

第一章　緒論

第一節 研究背景

公共圖書館是地方的知識門戶，提供個人及社團終身學習、獨立判斷、文化發展的環境。

英國的文化媒體與運動部(Department for Culture, Media and Sport)曾提出公共圖書館 4S 的概念(DCMS, 2003)，即：

一、Space (空間)：提供素淨、中立、友好的社區空間，做為會議、展演、陳列、閱讀與對話的處所，並支持積極公民權(active citizenship)。

二、Stock (館藏)：提供多元、多類型、多媒體型態的館藏。

三、Service (服務)：除了借還書之外，提供多元加值服務，涵蓋家庭作業支援、終身學習、電腦與網路科技訓練、閱讀起步走(Bookstart)。甚至可以為中小企業、矯正機構、學校、安親班、安養院等提供資訊服務。

四、Staff (館員)：以上 3S，若無優質的館員，則皆如空談。

由此 4S 可見，空間為架構公共圖書館的基礎，優質、可親程度高的公共圖書館空間可形塑閱讀氛圍，吸引民眾入館，進而達成促進閱讀素養與終身學習之目標。

教育部體認到空間與設備對公共圖書館的重要性，乃於民國 98 年起推動四年期(98-101 年)的「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫(以下簡稱改善計畫)」(教育部，2009)，期能透過公共圖書館的空間改善，帶動、結合、活化周邊資源，營造閱讀氛圍，提供民眾舒適的閱讀與終身學習空間。該計畫揭櫫的五大目的包含(請參見附錄七、附錄八)：

一、**建立以讀者為本的閱讀環境**：將公共圖書館之閱讀空間還原給讀者，以讀者導向規劃服務功能及動線。

二、**營造溫馨有趣的閱讀氛圍**：經營圖書館各角落空間並強化功能性，除顯現其蘊涵意象外，再輔以細膩之手法製造各種不同形式之角落閱讀空間，讓民眾感覺舒適又自在。

三、**設置便捷周全的資訊化空間**：透過網路資源縮減城鄉差距，共享公共圖書館各項資源，加速與世界接軌。

四、**結合及活化社區在地資源**：以圖書館為節點，串聯各項社區學習資源，協力互助，凝聚地方共識及向心力，讓社區特色得以彰顯與傳承，永續發展。

五、**以成為在地終身學習中心為發展目標**：空間及營運方式雙管齊下的改善，目的在使服務動線順暢，增加服務品質，並美化館舍空間，使營運方式更加多元，將公共圖書館創造成一個充分發揮保存文化、倡導休閒、傳播資訊和鼓勵學習之資源中心，成為社區民眾的好鄰居。

改善計畫由全國各公立公共圖書館(以下簡稱公共圖書館)依地方民眾需求，考慮各圖書館條件，研提具地方特色的計畫。補助的項目包含與營造優質閱讀氛

圍有關或為空間改善所必須的圖書館修繕、空間設計、設備充實與升級。經評比後，98 年及 99 年執行改善計畫的圖書館共有 83 館(國立臺中圖書館，2009)。

為評估 83 所公共圖書館執行改善計畫後之實際成效，了解讀者對各館經過閱讀環境與設備改善後在使用圖書館服務設施的滿意程度及對館方的建議事項，以及館長(館員)對執行本計畫之看法，特進行本調查研究，期歸納研究結果作為中央主管機關制定政策及公共圖書館加強服務措施及永續經營之參考。

第二節 研究目的與問題

綜合而言，本研究主要之目的有二：

一、了解 98 及 99 年獲補助改善計畫之公共圖書館，其讀者對公共圖書館改善前後的意見與評價。

二、了解 98 及 99 年獲補助執行改善計畫之公共圖書館，相關業務和服務改善之情形，及其館長(館員)對執行本計畫之看法。

根據前述研究目的，本研究具體之研究問題如下：

一、研究目的一：了解讀者在公共圖書館執行改善計畫前後的評價與意見。

(一) 讀者對於公共圖書館之館員、服務、館藏資源、設備、空間環境等五大構面的認知重要程度為何？

(二) 讀者對於公共圖書館之館員、服務、館藏資源、設備、空間環境等五大構面，在改善前後的滿意度是否有所差異？

(三) 讀者對於公共圖書館執行改善計畫後最滿意的空間為何？

二、研究目的二：了解公共圖書館在執行改善計畫前後，相關業務和服務改善之情形，以及館長(館員)對改善計畫之看法。

(一) 改善計畫中主要修繕與提升的空間、設備為何？主要的改善成效為何？

(二) 計畫執行前後圖書館相關業務和服務改善的情形為何？

(三) 相關單位(鄉鎮公所、縣市文化局(圖書館)、國立臺中圖書館)提供了哪些支持或協助？

(四) 與建築師溝通、合作的情形為何？

(五) 執行計畫後，圖書館的服務政策是否有所調整改變

(六) 對於改善計畫的整體評價為何？對於未來後續推動本項計畫時最應改善與加強的重點為何？

第三節 研究範圍與限制

本研究以執行 98 及 99 年獲補助改善計畫之公共圖書館的館長(館員)，以及計畫執行前後皆有到館的讀者為研究對象，期能了解該計畫的執行成效，以及館長(館員)、讀者對該計畫的意見與評價。本研究採業務統計資料分析、深度訪談、問卷調查等多元方式進行，研究範圍與限制如下：

一、業務統計資料分析係以圖書館改善前一年、改善後一年的資料進行成長率分析，然而，執行計畫的圖書館不見得於當年度能順利執行完畢，一些 98(99)年執行的圖書館之完工時間是在 99(100)年，使得改善後的年度統計資料僅能部分反映改善後的情況。此外，改善計畫的成效不見得於改善後能馬上反映於業務統計資料，亦無法完全透過業務統計資料反映改善計畫的成效。

二、本研究進行之讀者問卷調查係採簡單隨機抽樣方式進行，未基於年齡層、服務人口數、圖書館各區(室)使用人口等面向進行分層抽樣，故而僅能獲得讀者對圖書館的整體意見與評價。部分利基(niche)空間或館藏，如樂齡閱讀區、哺乳室、地方文獻等，因未有足夠之使用族群填答問卷，不宜直接由本研究之問卷調查結果推論使用族群對該等空間或館藏的重要性或滿意度。

第二章　文獻探討

第一節 公共圖書館的角色與任務

公共圖書館是地方的資訊中心，提供所有形式的資訊與知識，促進個人及社團終身學習、獨立判斷及文化發展(UNESCO, 1994)。公共圖書館的服務是立基於提供所有人的資訊平等取用，不論其年齡、種族、性別、宗教、國籍、語言、社會地位，而各種年齡層的人都應該可以找到所需的相關資料。公共圖書館的館藏和服務在涵蓋各種媒體及現代科技之時，應兼顧傳統的資料，尤其要重視品質，不能忽視地方的需求與特性，資料的內容必須反映當前的潮流及社會變遷，包括人類努力與想像的紀錄。公共圖書館的主要目的乃在於提供多元類型的設施、資源與服務，以符合個人或團體在正規與非正規教育、資訊與個人發展的需求(Clubb, 2009)。

國際圖書館協會聯盟與聯合國教科文組織的《公共圖書館宣言》(UNESCO, 1994)列舉了以下 12 項公共圖書館的任務，並可歸納為資訊、素養、教育、文化、休閒等五大類：

一、　從小建立與強化兒童的閱讀習慣；

二、　支援各種層級的正規教育及自我進修；

三、　提供個人創造性發展的機會；

四、　激勵兒童與青少年的想像力與創造力；

五、　促進民眾對文化資產的認知，以及對藝術、科技成就與創新的欣賞；

六、　提供對所有表演藝術的取用；

七、　培養跨文化對話與鼓勵多元文化；

八、　口述傳統文化的保存與傳播；

九、　確保民眾取用各式的社區資訊；

十、　提供地方企業、協會、組織充分的資訊服務；

十一、　促進資訊與電腦素養技能的培養；

十二、　支持、參與和舉辦適合各種年齡層民眾的活動及課程。

因應二十一世紀的到來，國際圖書館協會聯盟公共圖書館委員會更進一步提出 10 項《公共圖書館宣言補充建議》(Koontz & Gubbin, 2010)，期望公共圖書館能運用蓬勃發展的網路科技在其對民眾的服務中：

一、公共圖書館建築的發展應強調社區／文化空間，而非知識的藏書樓。

二、運用 Web 與 Web 2.0 提供服務，並前瞻 Web 3.0 與 Web 4.0。

三、與社區連結提供必要的訓練與教育。館員與資訊科學家應擔任教育家與個人知識指導者的角色，而非僅是資訊守門員。

四、藉由在 Web 建立國際化的文化通道，發展全球智慧(world wide wisdom)，

促進國際知識的交流與跨文化的理解。

五、跨國合作，在尊重所有文化的前提下消除文化壁壘與檢查制度。

六、支持館員接受繼續教育，並鼓勵發揮主動的精神。

七、發展圖書館特有的數位化館藏服務與知識，建構吸納各種形式之知識、教育與資訊的複合式圖書館(hybrid library)。

八、改善館藏查詢系統與資料庫的可親性(accessibility)，尤其是針對弱視或視障人士。

九、建立與網際網路環境相關的國家與國際標準。

十、公共圖書館應成為文化的寶庫(cultural storehouse)，館藏與活動類型應兼顧當代與過去，並同時扮演檔案館、博物館、圖書館與文化中心的角色，成為一個融合各項資源與服務的機構。

公共圖書館在社區所扮演的角色因其社區特性、人口分布、民眾需求和社區規模而有所不同(曾淑賢，2007)。一般而言，公共圖書館扮演了社區的教育、文化、資訊、休閒，以及生活學習中心；教育部於 2002 年所頒布之「公共圖書館設立及營運基準」(教育部，2002)亦指出公共圖書館設置的目的在配合地方特性與需要，蒐集、整理、保存圖書資料與地方文獻，且提供圖書資訊、推廣社會教育，以及辦理文化活動。因此各地公共圖書館基於這些目的，其館藏、空間配置、服務等都應隨著地方特性(如：社會與經濟發展、人口與年齡結構、教育程度、就業模式、鄰近地區的教育文化與提供者)與需要而調整因應，更必須隨時了解地方特性是否已產生改變(Koontz, & Gubbin, 2010)。此外，少子化、高齡化及服務族群多元化等社會變遷現象，更在在影響公共圖書館的館藏發展、空間配置、經費配置、讀者服務及推廣服務(曾淑賢，2007)。

值此數位時代，公共圖書館更扮演了網路素養中心(Network Literacy Center)、全球電子資源中心(Global Electronic Information Center)、政府的資訊代理中心(Liaison for Government Information)、終身學習教育中心(Center for Lifelong Educator)、公眾的使用中心(Public Access Center)、社區資訊資源中心(Community Information Organizer and Provider)，以及地方經濟的發展中心(Economic Development Center)等多元化的角色(McClure, Bertot, & Beachboard, 1996)。

英國的文化媒體與運動部 DCMS 曾指出隨著科技的進步及時代的改變，現代公共圖書館的使命應立基於不斷成長、公共價值、獨特性、考量地區特性落實國家計畫之四要素；DCMS 並提出現代圖書館使命的三大方向為促進閱讀與非正規學習、數位技能與服務的取用、解決社會排擠、建立社區認同與發展公民素養(DCMS, 2003)。

Worpol(2004)在「二十一世紀的圖書館：變革的型態與未來」一文提到未來圖書館的設計應注意人(people)、活動(programmes)、場域(place)和夥伴(partner)等四大主軸，並形塑多種二十一世紀圖書館的可能發展，包含成為城市的地標(new civic landmark)、零售模式(retail model)、兒童與青少年圖書館(young people's library)、近鄰的終身學習中心(neighborhood lifelong learning centre)、主題圖書館或異業結盟(themed library or joint venture)、移動式圖書館(mobile library of pod)、線上圖書館(online library)。

第二節 公共圖書館的空間配置

一、 公共圖書館應具備的空間類型

公共圖書館所應具備的空間有哪些？依據「公共圖書館設立及營運基準」(教育部，2002)第二十五條中規定「公共圖書館得依讀者服務、行政業務處理及文教活動等功能配置館舍空間」,因此圖書館館舍空間可依功能區分為這三個區域。「公共圖書館建築設備」國家標準(經濟部標準檢驗局，1996)則闡明公共圖書館主要分為四個區域，分別為入口區、讀者服務空間、行政區及技術服務區、文教活動區：

(一) 入口區:圖書館入口宜設在地面層或方便進出之處,並設有無障礙設施,入口設計應具備可視性、吸引力、易親近性等三項條件，以吸引民眾。一般入口區規劃主要有公布欄、儲物櫃、閱報區、還書箱等。

(二) 讀者服務空間：包含流通服務臺、線上公用目錄區、參考服務區、圖書閱覽區、期刊閱覽區、兒童室、視聽室、普通閱覽室、地方文物室等數個區域。

(三) 行政區及技術服務區：包含行政管理辦公室、技術服務辦公室。

(四) 文教活動區：如演講廳、會議室、展覽室。

美國威斯康辛州公共教育部門(Wiscosin Department of Public Instruction)和建築設計完全守則(Whole Building Design Guide, WBDG)則提出公共圖書館應具有的空間類型,包含有:館藏空間、公共電腦空間、讀者座位空間、館員工作區域、會議空間、特殊用途之空間、不可分配/機電空間等七種(Dahlgren, 2009; WBDG, 2011)。

公共圖書館的角色影響到其空間之規劃，是以賴明茂(2008)從公共圖書館之教育、資訊、文化、休閒中心等角色著手，分別討論在各種角色下所產生的活動需求，進而評估其所需的空間概念，如表 2- 1。更進一步根據該等空間概念，提出鄉鎮公共圖書館空間規劃設計之決策分析架構(賴明茂、黃世孟、邱上嘉,2007)，並將鄉鎮公共圖書館的空間模式分為以下三大類(參見圖 2- 1)：

(一) 讀者服務區：又可區分為一般圖書閱覽空間(含：兒童區、青少年區、成人區、婦女與銀髮區)和電腦資訊研究空間(含：圖書及資訊展示站、社區產業行銷資訊站、地方旅遊資訊站、數位電腦資訊學習空間、個人視聽設備與空間)。

(二) 文教活動區：又可區分為藝文靜態展示空間(含：藝術文史工作者交流區、地方文化與生活展示區、鄉土資料紀錄與展示區)和社教動態活動空間(含：室內休閒活動場所、團體視聽欣賞及討論區、社區讀書會空間、婦女與銀髮區)。

(三) 其他：用以營造建築特色與開放空間，如地方特色的建築與空間形式、社區廣場及戶外休憩空間、茶飲咖啡餐飲藝文空間、創意活動產業設施等。

綜合上述,公共圖書館的空間規劃是依據圖書館的角色功能和讀者的需求來設計。隨著時代的改變，圖書館的功能和服務已與以往不同，因此亦應有不同的

空間設計。過往公共圖書館的空間規劃以閱覽空間、藏書空間、工作人員空間為主，然而隨著公共圖書館經營理念的調整與民眾對公共圖書館空間使用目的之改變，有愈來愈多的公共圖書館設置民眾休閒空間、交流空間、討論空間。此外，因應不同年齡民眾的不同需求，許多公共圖書館亦根據年齡區分規劃幼童活動區、兒童區、青少年閱覽室、樂齡資源區等(沈守真，2008；陳格理，2010；曾淑賢，2008)。

表 2- 1 鄉鎮公共圖書館建築空間規劃之完整架構

功能指標之建立 (第一層級)	活動需求之評估項目 (第二層級)	空間概念之評估因素 (第三層級)	操作定義
教育導向：建立滿足終身學習需求的優質閱讀環境	一般讀者圖書閱讀之服務	兒童閱讀與學習空間	兒童閱覽室，故事媽媽空間
		青少年閱讀與自修空間	圖書閱覽區、自習室、K 書中心、輔導教室
		成人閱讀與研究空間	圖書閱覽室、期刊室、參考室
	社區大學與成人教育的中心	婦女知性成長空間	社區教室、婦女成長班
		職場服務的教育設施	社區教室、語言教室、視聽空間
		社區讀書會之場所	社區教室、會議室
資訊導向：收集各種資訊，加以電子化、有系統的組織與提供參考諮詢及傳播	各種資訊之諮詢展示與服務	圖書及資訊展示場所	展示區、電腦檢索區
		社區產業行銷的資訊站	展示空間、電腦檢索區
		地方旅遊的資訊服務站	展示空間、電腦檢索區
	數位電子影音之提供與服務	數位電腦資訊學習空間	電腦教室、網路檢索空間
		個人視聽設備與空間	電腦區、視聽教室
		團體視聽欣賞及討論空間	多功能簡報室、會議室
文化導向：從徵集、整理、保存、研究到展示，以達到文化產業化，在地化的目標	地方鄉鎮的藝術文化中心	駐館音樂家、文學家、藝術家之交流場所	展覽區、演藝空間
		地方文化與生活展示區(鄉史、老照片、生活用品與社區影像紀錄)	多功能大廳、鄉土資料區、文史工作室
	地方生態環境與鄉鎮產業的展示與推廣	鄉土資料的紀錄與保存空間	鄉土資料區、多功能簡報、室、展示區
		地方特色的建築與空間形式	景觀及空間與設施形式
休閒導向：提供倡導民眾參與正常休閒娛樂與活動，以促進社會祥和及生活美滿	社區居民的活動中心與社交聯誼功能	社區廣場及戶外遊憩空間	廣場、開放空間等遊憩設施
		室內休閒與活動之場所	多功能研習教室、棋藝室、會議室
	多功能休閒活動與生活的異業結盟	咖啡餐飲服務空間	輕鬆閱讀的場所塑造
		藝文商業複合設施	音樂、美勞等商業複合設施與空間

資料來源：賴明茂、黃世孟、邱上嘉(2007)。地域性公共圖書館建築空間規劃設計的層級決策分析研究。*建築學報*，62，117-139

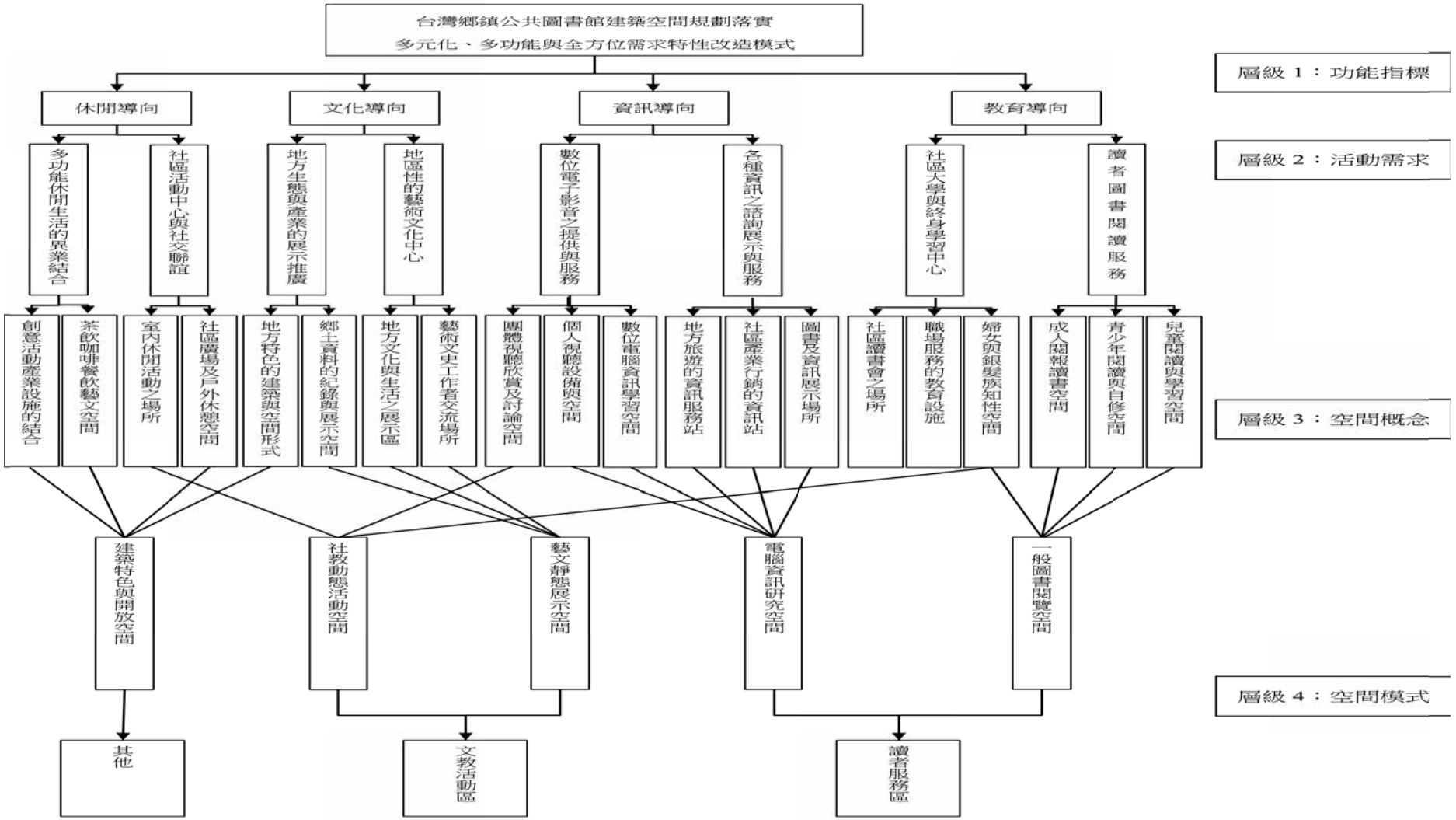

圖 2- 1 鄉鎮公共圖書館空間規劃設計之決策分析架構

資料來源：賴明茂、黃世孟、邱上嘉(2007)。地域性公共圖書館建築空間規劃設計的層級決策分析研究。*建築學報*，62，117-139

二、 公共圖書館空間規劃的重要原則

圖書館空間規劃設計主要考慮的因素包括使用需求、作業流程，以及良好的空間感(林美枝，1992)，使用需求面向包含圖書館的服務人口數、館藏數、館員數、設備量；作業流程如讀者、館員之動線規劃，如讀者服務區應與館員工作區有所區隔。

一般而言，公共圖書館空間的配置可分為以下七項：(1) 館藏空間；(2) 公共電腦空間；(3) 讀者座位空間；(4) 館員工作區域；(5) 會議空間；(6) 特殊用途之空間；(7) 不可分配/機電空間(Dahlgren, 2009; WBDG, 2011)，在建築設計完全守則 WBDG 網站上提出了思考前述七項空間配置的綱領，並建議前瞻 20 年來思考圖書館的服務人口特性，以及前述七項空間的配置原則。舉例而言，在讀者座位方面，就提出根據服務人口數來思考圖書館座位數的原則(Dahlgren, 2009)(參見表 2-2)，並提出一般的閱讀座位約需 25 平方英尺、閱讀單間(study carrel)則是 30 平方英尺，至於躺椅(lounge chair)則應配置 35 平方英尺，或平均以每個座位 30 平方英尺估算。除了前述空間配置外，公共圖書館尚須因應電腦科技的發展考量有線及無線網路，而節能和無障礙設施在興建圖書館空間時更須納入考量。

表 2-2 公共圖書館服務人口數與座位數

服務人口數	每千人所需座位數
1,000	22.5
2,500	14.25
5,000	10.00
10,000	7.0
25,000	4.5
50,000	3.00
100,000	2.25

資料來源：賴明茂、黃世孟、邱上嘉(2007)。地域性公共圖書館建築空間規劃設計的層級決策分析研究。*建築學報*，62，117-139

在進行公共圖書館空間規劃時，有一些應注意的原則，依據經濟部標準檢驗局所公布之「公共圖書館建築設備」國家標準(經濟部標準檢驗局，1996)，對於空間規劃有八個原則，包含親近性、便捷性、組織性、舒適性、融通性、適應性、安全性、經濟性，分別說明如下：

(一) 親近性：公共圖書館應設置於服務社區的中心點，空間設計上應展現歡迎之氣氛，並兼具親和性和吸引力，並考慮無障礙環境之設計，方便障礙讀者和高齡讀者能進入圖書館與使用館藏資源。

(二) 便捷性：明確劃分讀者、館員與圖書資料的動線，避免相互干擾。

(三) 組織性：各項公共設施應儘量集中，方便讀者辨識及使用；各項共通的讀者服務設備應設置於各樓層一致的地點，以利讀者辨識；應統一設計規劃全館指標系統。

(四) 舒適性：以開放式規劃讀者空間，閱覽席次配置於館藏區，使讀者可以自由取閱，賦予讀者最大之使用彈性。

(五) 融通性：宜採模矩(modular system)、大空間(One Room)設計內部空間，儘量減少固定隔間，以求彈性利用整體空間。

(六) 適應性：規劃設計應具彈性，以因應未來在館藏類型和服務方式可能發生之變化。

(七) 安全性：館舍應朝平面發展，內部空間規劃宜開闊明朗，避免不必要之死角。

(八) 經濟性：讀者服務區宜採單一出入口管理，以節省人力；空調及其它機電配置，應多利用邊緣和角落地帶，以增加圖書館可利用的空間。

除了前述空間規劃的基本原則外，「公共圖書館建築設備」國家標準亦針對各特定區室訂定配置原則。

曾淑賢(2010)則提出影響公共圖書館空間設計的因素包含以下幾點：

(一) 多元族群所產生的新需求；

(二) 人體工學設計日益受到重視；

(三) 強調童趣、好玩的兒童空間；

(四) 新奇、探索、互動的青少年空間；

(五) 多元舒適的銀髮族閱讀空間；

(六) 方便瀏覽暢銷書的通俗圖書館；

(七) 具有行銷和展示功能的書架；

(八) 電子化及自助式圖書館；

(九) 提供民眾聚集、交流、對話的空間。

彙整學者專家所提公共圖書館執行民國 92-93 年「公共圖書館空間及營運改善計畫」及 98-101 年改善計畫成功案例，以下是公共圖書館空間改善的成功要素(郭建華，2007；楊美華，2008；周孟香，2010)：

(一) 以「顧客」為導向規劃服務功能及動線，館藏布局合理、動線清楚流暢，設計體貼讀者的各項設施，營造以人為本的閱讀環境。

(二) 打造溫馨有趣可親近的閱讀空間，善用圖書館各角落空間，加強溫馨燈光，營照舒適又自在的閱讀情境。打造入口意象，呈現歡迎讀者的愉悅氛圍。

(三) 以當地民眾需求規劃空間，規劃功能性場地，結合社區資源漫延書香風氣，並預留發展空間。

(四) 便捷周全的資訊化空間，引導民眾藉由網際網路，取得學習與生活相關資源，縮短城鄉差距。

另外，圖書館亦應重視不同年齡層的需要，以下為彙整專家學者所提針對不同年齡層讀者在圖書館空間規劃上應注意的重點(林白，2010；陳格理，2010；曾淑賢，2010；曾淑賢，2008)：

(一) 銀髮族：樓層配置以在低層為宜，不宜在地下室；針對銀髮族特性設計適合的閱覽座椅、不宜有鏡面或玻璃櫥櫃。此外，燈光照度、空調與閱覽席相對位置、桌椅高度及軟硬度、家具材質、無障礙設施等都是為銀髮族專設空間時所必須考量的議題。

(二) 青少年空間：空間應區隔為多個不同特色的區域，並與館內其他空間有所區隔，不應設置在兒童服務區附近；應提供較多的討論桌椅，四周以牆面或書架區隔，牆面設有吸音材料，另需設置個別閱讀桌，以利安靜閱讀；趨向趣味性的設計，並設置青少年喜愛的影音空間、展示區、資訊檢索區。在空間與家具的設計上，則需考量青少年隨性及喜歡群聚的特性，以輕鬆有趣的設計為主調。

(三) 兒童區(5-10 歲)：以探索性、新奇性、趣味性設計為主，融入主題及童趣，讓兒童有好玩的感覺、體會閱讀的樂趣和奇遇，以及激發他們的創造力，進而願意親近圖書館。劃分學前兒童與學齡兒童區；設置家長區；此區域中各處都可進行閱讀，讓兒童可坐、躺、趴或靠著閱讀，故應考慮地面材料的易清潔性；應有充分的照明；閱覽桌椅以四人方桌最為適合，可有多種桌椅尺寸；須充分利用吸音材料來消弭聲音；設置專用盥洗設施，並有獨立的入口。

(四) 幼兒活動區(0-4 歲)：區域內應全為木板或軟性塑膠地磚包覆的平坦地面，家具、設施要圓角處理或軟墊包覆，牆面為柔軟材質，所有物件皆為鮮艷色彩。區域內可置懸吊物以吸音或增加趣味性；宜靠近盥洗室，便於對幼童的清潔服務。

圖書館空間規劃除了需依循一些原則外，圖書館空間亦有一些重要的元素，周孟香(2010)提及以使用者來看，圖書館空間最重要的元素包括：舒適的座椅、寬闊活潑及可親近的空間、便利使用館藏資源、明確的標示系統、舒服照明及可彈性調整的會議空間。因此，公共圖書館空間規劃應具有功能性外，更應讓使用者產生愉悅及引發學習樂趣的氛圍。

楊美華(2008)對於未來的圖書館建築提出了幾點建議，包含強調生態環境的整合、注重休閒與教育的功能、考量人性化設計、傢俱佈置本身即是設計的一部分、強化標示的設置與設計，及提倡圖書館美學的概念等。

周孟香(2010)提出臺灣公共圖書館館舍面臨的問題包含以下幾點，所提到的問題可作為公共圖書館新建時的參考，以避免這些問題的發生。

(一) 沒有考量公共圖書館的特殊功能，例如，特別的樓層載重、防震、防火等。

(二) 隔間多，亦缺乏單一服務窗口，不利管理。

(三) 內部空間呆板，無法營造閱讀氛圍。

(四) 建物老舊，無法容納漸增的館藏，無法應付圖書館網路化的資訊設備，漏水、滲水問題反覆處理無法可解。

(五) 館址設置不適合，包括借用學校角落，並使用相同出入口、市場樓上等。

曾淑賢(2010)則歸納我國公共圖書館整修常見的問題，包含：

(一) 建築師無規劃設計圖書館經驗，對圖書館服務特性及空間需求不瞭解。

(二) 經費額度不足，與所提之改善方案差距過大。

(三) 過度裝潢、強調設計、犧牲功能、不切實際。

(四) 鄉鎮圖書館缺乏專業人力及空間規劃知能，依賴學者專家給予改善意見。

(五) 咖啡餐飲服務空間不符國人的圖書館使用習慣。

(六) 未確實評估館舍空間使用狀況，據以提出改善需求計畫。

(七) 空間改善以個人喜好為考量，主管異動，空間亦隨之調整。

(八) 作業時間倉促，無法仔細評估需求。

(九) 未考慮日後維護的人力及經費成本。

綠建築則是近年來另一個圖書建築的重要議題。Scherer(2004)認為所謂的綠建築是在建築物的規劃與建造過程中就考慮到降低或避免對環境的負面影響，考慮的議題包含：(1) 可永續的地點規劃；(2) 保護水資源與提高用水效率；(3) 提高能源效率與使用再生能源；(4) 對物質與資源的保存；(5) 室內環境品質。根據此概念，Scherer 並以美國阿肯色州的 Fayetteville Public Library Blair Library 為例，說明如何將日光蒐集(daylight harvesting)和水資源蒐集(water harvesting)的機制融入圖書館建築，並介紹領先能源與環境設計(Leadership in Energy and Environmental Design, LEED^{TM})的一項綠建築評分認證系統，以及敘述該館各樓層與外部空間如何納入 LEED^{TM} 規劃，包含：圖書館座向(以引進自然光源，節省人工燈光)、綠色植栽屋頂或露臺、書櫃與日光燈源的相對位置、燈光的自動調節亮度、可回收材質的運用(如書櫃等室內設計)、太陽能板，甚至還考慮到各項物品的來源必須來自離圖書館 500 英哩。許多圖書館業已將綠能概念融入日常的運作策略中，這些綠能概念包含：(1) 再生紙與硬紙板；(2) 垃圾與堆肥回收；(3) 使用節能燈管與燈泡；(4) 使用無毒、中性清潔溶液(Koontz & Gubbin, 2010)。

綜合而言，二十一世紀公共圖書館的空間設計可從以下五方面加以考量：

(一) 地點：應座落於交通便利、易於整合社區資源、與民眾日常生活息息相關的處所。

(二) 空間配置：應考量不同讀者群的需要，配置量身訂做的區(室)；區(室)之間不互相干擾而又得以互動。

(三) 服務：反映服務主軸，並將民眾的需求和舉辦的活動類型納入空間設計的考量。

(四) 科技：將科技融入圖書館各項設計，設置便捷周全的資訊空間和自助式服務。

(五) 永續：空間設計應易於維護，且納入綠能概念；此外，更能因應時代的需要彈性調整空間配置。

基於本節中所敘述之公共圖書館空間規劃原則、圖書館空間的重要元素、各區規劃應注意事項，可以知道在進行公共圖書館的空間規劃時，應注意各個面向，並且以永續經營的觀念來思考，才能打造一個符合讀者需求的圖書館，提供合適的服務。

三、 國外公共圖書館閱讀環境及空間配置經驗

近年來國內已有不少專家學者陸續分享國外公共圖書館閱讀環境及空間配

置經驗(黃雯玲，2009；楊美華，2008；楊美華、王盈文，2006；曾淑賢，2010；曾淑賢，2008)，本節僅簡要說明英國點子商店(Idea Store)、新加坡公共圖書館、日本高崎市和琦玉市中央圖書館的閱讀環境及空間配置情形。

(一) 英國點子商店(Idea Store)

英國的電子商店是圖書館閱讀環境蛻變的極佳案例。點子商店的概念是由英國倫敦東邊一個極為貧窮落後的自治市鎮 Tower Hamlets 所發想。該市鎮的居民有極大比例是國外移民，大約有 30%的人口是來自孟加拉，加以失業率的居高不下與教育程度的低落，使得該市鎮的居民淪為為社會所排斥(socially excluded)的弱勢族群。儘管如此，Tower Hamlets 卻擁有英國倫敦數量最多的公共圖書館，地方議會投資在成人教育的經費亦遠高於倫敦其他自治市鎮，然而少於 20%的市民是公共圖書館的有效讀者(active user)，利用成人教育服務的市民比例更低於 5%。

1988 年 Tower Hamlets 規劃執行一項公共圖書館建築改善計畫，在執行改善計畫前，地方議會決定先實施一項大規模的公共圖書館讀者調查。調查結果傳達了簡潔而明白的訊息：居民希望能有高品質、現代化、且提供多樣化服務的圖書館。儘管體認到圖書館館員的努力，然而居民對於圖書館的品質、座落地點和服務本質仍有許多不滿意。

讀者調查的結果帶給了 Tower Hamlets 地方議會許多圖書館再造的啟發，在經過多番探討後，在 1999 年 4 月，點子商店的計畫正式啟動。點子商店提供了超越圖書館與學習中心的功能。除了傳統圖書館服務之外，點子商店提供了多樣化的成人與繼續教育課程及教室、開放學習中心、家庭作業俱樂部(homework club)、學習空間、托嬰室(crech)；除此之外，尚兼具職業支持、訓練、會議場所、咖啡廳、藝術、休閒等功能。而點子商店的座落的地點大多位於人潮鼎盛的購物中心，使得圖書館和民眾日常的休閒處所(電影院、超級市場、健身房…)融為一體。點子商店的構想在 2002 年 5 月成真，截至 2011 年為止已有 4 所點子商店，第五所亦將於 2012 年問世。圖 2- 2 及圖 2- 3 為其中二間點子商店的剪影。

圖 2- 2Idea Store Canary Wharf

資料來源：

http://www.ideastore.co.uk/en/articles/libraries_your_local_idea_store_library_idea_store_canary_wharf

圖 2- 3Idea Store Whitechapel

資料來源：

http://www.ideastore.co.uk/en/articles/libraries_your_local_idea_store_library_idea_store_whitechapel

(二) 新加坡公共圖書館

新加坡公共圖書館事業係由國家圖書館管理局(National Library Board)負責組織領導，目前公共圖書館服務的體系分為：一所國家級圖書館(National Reference Library)、三所地區性圖書館(Regional Library)、二十一所社區圖書館(Community Library) 、十八所社區兒童圖書館(Community Chidlren's Library)[1]。二十一世紀新加坡公共圖書館事業的發展首先是於 1994 年公布 Library 2000 報告書(NLB, 1994)，訂定了總體規劃藍圖，擘劃了：(1) 建立新加坡為國際知識中心(Establishing Singapore as an international information hub)；(2) 保存與發揚新加坡文學資產(Preserving and promoting Singapore's literary heritage) ；(3) 提供教育知識與研究的相關資源及服務(Providing for education, knowledge and research)以及(4) 促進新加坡成為博學和見多識廣的現代社會(promoting a well-read and well-informed society)等四大關注焦點，並提出六項策略目標與三項關鍵條件。繼而於 2005 年公布 Library2010 報告書(NLB, 2005)，提出「藉圖書館灌溉生活、由知識創造成功」(Library for Life, Knowledge for Success)的口號(楊美華、王盈文，2006)，希望為新加坡注入全球知識，使公共圖書館為新加坡的社會與經濟帶來正面影響。

新加坡公共圖書館秉持著知識(Knowledge)、創造力(Imagination)、可能性(Possibility)的精神，作為公共圖書館經營的三大核心價值(楊美華，2008)。新加坡公共圖書館多座落於大眾運輸工具輕易到達之處，甚或有設置於購物中心或新加坡國宅內的公共圖書館，將圖書館與民眾生活結合為一體。新加坡公共圖書館根據地區的特性，調整圖書館的館藏與服務方式，並能突破傳統公共圖書館建築設計的框架，因地制宜的館藏與服務，使得該國公共圖書館成為民眾精神寄託的所在。表 2-3 為新加坡若干地區與社區圖書館的座落地點與特色介紹(楊美華，2008；楊美華、王盈文，2006)。

[1] http://www.pl.sg/page/PlLibraryBranches

表 2-3 新加坡地區與社區圖書館舉隅

圖書館名稱	成立時間	座落地點	特色
烏蘭地區圖書館 (Woodlands Regional Library, WRL)	2001 年 4 月	購物中心內	1. 專業的參考與兒童服務 2. 兒童區設置 Windows to the World 的地球模型與知識之樹(圖 2- 4)，凸顯圖書館是兒童管窺全球知識與培養自我知識的旗典，並設計成故事世界、語言世界、創造力世界、引起好奇心世界和學習世界等五部分。 3. 館藏主題：科學和技術、商業、美術、建築、環境 4. 以自然和環境為主軸，寬敞明亮的空間意象，充分運用空間營造圖書館的整體氛圍
Jurong 地區圖書館 (Jurong Regional Library)	2004 年 6 月	鄰近公車站與捷運站	1. 新加坡第一大公共圖書館 2. 大廳採挑高設計，玻璃帷幕以未來科技世界為設計主軸，運用中心圓環將書架以放射性排列(圖 2- 5) 3. Verging all teens 青少年專區設置塗鴉區、漫畫區、討論區、表演區、可進食區以及靜讀區，在規劃時即由青少年申請評比
勝港社區圖書館 (Sengkang Community Library)	2002 年 11 月	購物中心內	1. 新加坡第一間 DIY 圖書館 2. 規劃為：館藏區、服務區(會員資訊亭、虛擬館員服務站、借還書設備、儲值站)、網咖屋、活動室 3. 館藏主題：水上運動、捕魚等
烏節青少年圖書館 (Library@Orchard)	1999 年 10 月 (因租約到期於 2007 年 11 月 30 日關閉)	烏節路購物帶	1. 新加坡第一間針對 18-35 歲青少年為主設計的「生活形式圖書館」 2. 新加坡圖書館中第一個擁有漫畫館藏的圖書館 3. 館藏主題：當代小說、藝術、旅行與健康 4. 典雅鋁製設施搭配現代藝術風格，暖和照明、木質地板與柔和音樂，結合環境與美學
濱海藝術中心圖書館 (Library@Esplanade)	2002 年 9 月	新加坡海灣旁表演藝術廳三樓	1. 新加坡第一個表演藝術專門圖書館 2. 以聚落概念設計，分為音樂、舞蹈、戲劇、影片四大聚落 3. 館藏主題：表演藝術、音樂、戲劇、舞蹈、電影等相關圖書、劇本、影音資料

資料來源：(1) 楊美華(2008)。以科技創新和人文關懷營造圖書館美的氛圍。**臺北市立圖書館館刊**，26(1)，1-11；(2) 楊美華、王盈文(2006)。新加坡圖書館再發現：知識、想像力與無限可能性。**中華圖書資訊教育學教育學會會訊**，26，6-20。

圖 2- 4 烏蘭地區圖書館兒童區

資料來源：http://www.woodlandsregionallibrary.org

圖 2- 5Jurong 地區圖書館

資料來源：http://www.jurongregionallibrary.com/images.php

(三) 日本高崎市立中央圖書館

日本高崎市立中央圖書館於 2011 年三、四月間開館，採用新穎之設備，其地點位於與高崎市健康中心同一棟建築大樓裡，一至四樓為健康中心，五、六樓為圖書館，體現圖書館與社區資源整合、與民眾生活融合的精神。五樓的空間配置(圖 2- 6)，共包含了一般圖書區(圖 2- 7 左)、青少年圖書區(一般書、高中大學書籍)、兒童圖書區、地區性資料及參考書區、新聞雜誌區、公開書庫區(較舊書)(圖 2- 7 右)、哺乳室、個人研究室、討論小間、安靜閱覽室、預約書區及廁所等空間，並提供五台自助借還書機。

圖 2- 6 日本高崎市立中央圖書館五樓樓層配置圖

資料來源：http://lib.city.takasaki.gunma.jp/contents/library/chuo/index.html

圖 2- 7(左) 高崎市立中央圖書館一般圖書區；(右) 高崎市立中央圖書館公開書庫區(舊書區)

資料來源：

(左)http://lib.city.takasaki.gunma.jp/contents/library/chuo/index.html；(右)自行拍攝

六樓的空間配置(圖 2- 8)則包含了視聽資料區、視聽區、影片觀賞區、學習室 AB 兩室、自習區、多功能室、飲食區、辦公室及廁所等空間。其中視聽區共有六部視聽設備，借出視聽資料前可以在此區觀賞；影片觀賞區則有大人專用的八個座位及小孩專用的二個座位；學習室是提供高中生以上使用；自習區有一百二十個自修座位，並有十二部可上網電腦；多目的室的功能為辦理小型首映會及會議之用。

高崎市立中央圖書館的圖書館內部為無障礙空間，所有通道的寬度皆能容納輪椅及嬰兒車通過，讓所有讀者皆能在無障礙空間下使用此圖書館。此外，其一般圖書區與兒童區緊密相連，並無使用隔音牆或其他區隔之設備，容易互相影響，是其缺點之一。

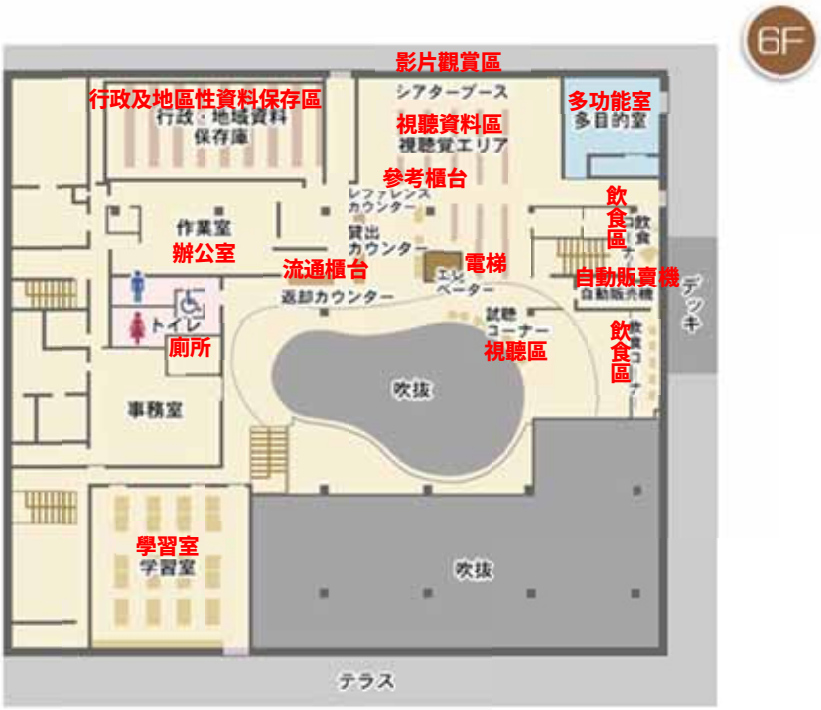

圖 2- 8 日本高崎市立中央圖書館六樓樓層配置圖

資料來源：http://lib.city.takasaki.gunma.jp/contents/library/chuo/index.html

(四) 日本琦玉市中央圖書館

日本琦玉市中央圖書館位於浦和區車站外 PARCO 百貨公司的八樓，如同英國點子商店的構想一般，將圖書館與民眾的購物、逛街、看電影等休閒生活予以整合。該館於 2007 年 11 月開館，圖書館的總樓地板面積約 5,800 平方公尺，館藏量約 25 萬冊，如圖 2- 9。

進入圖書館前有前廳，進入門口門禁設施後，有兩台自助還書機，而這些經由自助還書機歸還之書籍，進入軌道後會根據其類別分別流入不同的書箱，節省人工分類時間，方便館員上架作業，箱子裡為彈性軟墊，根據書的重量軟墊會往下沉，保護書籍不因長距離撞擊而受損(如圖 2- 10)。

該館的空間配置主要分為兒童資料區、小說及實用書區、新聞雜誌區、調查研究區、參考圖書區、地域及行政資料區、資訊檢索區、展示書區、個人閱覽區以及戶外庭園區(圖 2- 11)，幾乎每一區都會有一專門館員。其中兒童資料區與其他區城用透明玻璃作隔間，可減少兒童區活動時產生的聲音干擾，並備有兒童專用之桌椅，供兒童閱讀使用。

該館特別之處為，因其位於百貨公司內，在閱覽座位部分特別規劃「社會人席」，提供非學生之社會人士使用。另外，整體書架及標示部分，依圖書分類採用不同顏色作為劃分(黃雯玲，2009)。

圖 2- 9 日本琦玉市中央圖書館

資料來源：朱鈺祥(2008)，日本/東京/浦和市中央圖書館，檢自：

http://mypaper.pchome.com.tw/sean334470/post/1309354785

圖 2- 10 日本琦玉市中央圖書館自助還書機

資料來源：(左)自行拍攝；(右)朱鈺祥(2008)，日本/東京/浦和市中央圖書館，檢自：

http://mypaper.pchome.com.tw/sean334470/post/1309354785

圖 2- 11 日本琦玉市中央圖書館屋上庭園

圖片來源：自行拍攝

第三節 服務品質滿意度與 IPA 模式

一、 服務品質與服務品質滿意度

欲了解服務品質，首先必須探究「服務」的意義為何。學者提出服務的定義如下：

(一) Juran(1986)將服務定義為「為他人而完成的工作」。

(二) Kotler(1987)將服務定義為「所謂服務是指一項活動或一項利益，由一方向他方提供，本質上是無形，也不產生對事物的所有權轉變者之謂也」。

此外，學者對於品質有以下定義：

(一) Crosby(1979)定義所謂的「品質」是指和顧客需求一致的程度，對生產來說，品質可以在生產的過程中進行精密的控制，但服務品質並沒有如此清楚的指標可以衡量。

(二) Parasuraman、Zeithaml 與 Berry (1988)指出「品質通常發生在服務傳遞的過程中，尤其是在顧客與服務人員的接觸過程。因此，服務品質與服務人員的能力有高度的相關，然而服務人員的表現態度卻不像是實體的貨品可以容易的對品質進行控制」。

Hempel(1977)認為顧客滿意度決定於顧客所預期的產品或服務之實現程度，它反應出「預期」和「實際」結果的一致的程度。Oliver(1981)則認為服務品質不同於滿意水準，服務品質可說是顧客對於事物延續性的評價；而滿意水準則是對於事物一種暫時性的情緒反應。他並認為，滿意對於隨附在產品取得時或消費經驗中的驚喜，所作的評價。

而 Parasuraman 等人(1998)則將顧客滿意度解釋為顧客對商品或服務的「事

前預期」(Desired Service)與「使用商品(服務)後的實際感受」(Perceived Service)間之比較。

二、 SERVQUAL 使用者滿意度評量體系

SERVQUAL 是一套應用於各類服務性機構的使用者滿意度評量體系，包括指標和方法。1985 年，Parasuram、Zeithaml 以及 Berry(簡稱 PZB)三位學者以針對顧客焦點團體訪談和經理人員進行深度訪談後，發現顧客基本上皆使用相同的構面來評量服務品質，因而提出決定服務品質的十大構面。其後他們於 1988 年進行更進一步研究，發展出服務品質概念化模式(Conceptual Model of Service)，此概念模式是以五個缺口(Gaps)來代表業者將服務傳遞給顧客時，在傳遞過程中雙方所產生的認知差距(如圖 2- 12)，而 SERVQUAL 就是根據這個服務品質缺口模式所發展出來的工具，用以作為衡量顧客感受服務品質的尺度。

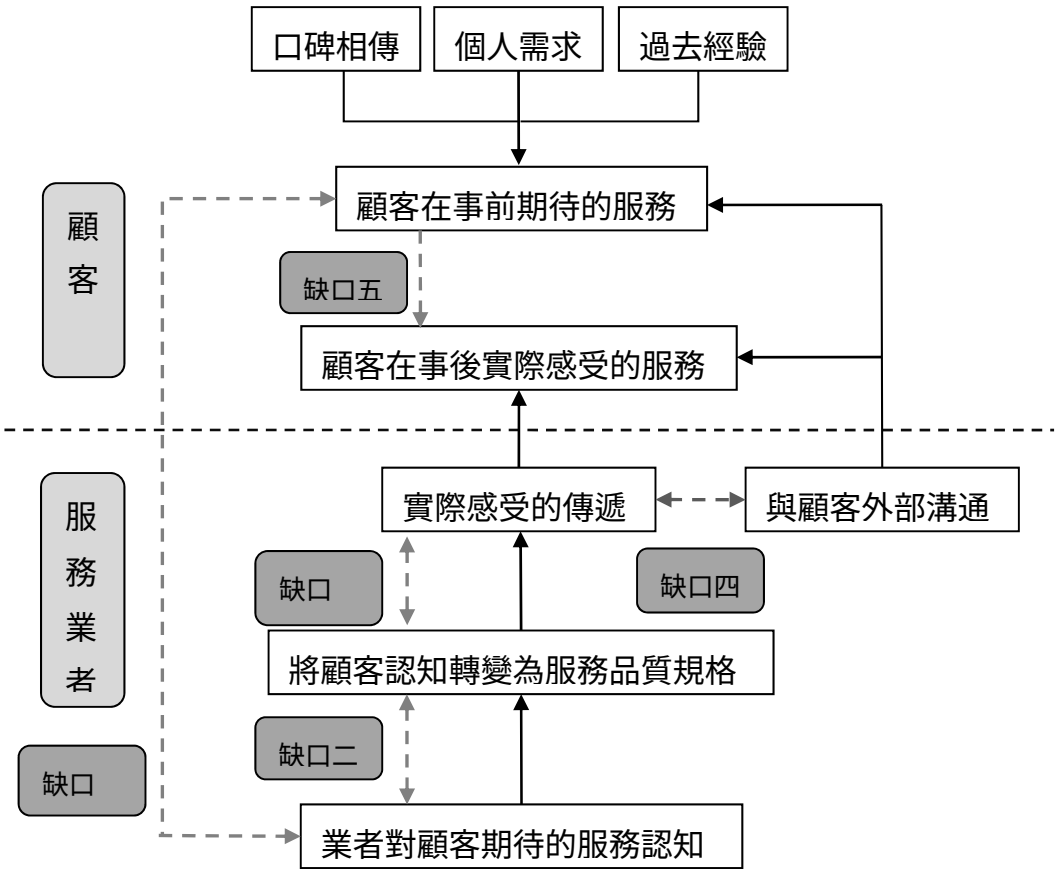

圖 2- 12PZB 服務品質概念模式

資料來源：Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41-50.

經過對 SERVQUAL 量表工具的分析，PZB 在 1990 年將其於 1985 年所提出的服務品質十大構面濃縮成為五大構面，並加入外部溝通此一影響因素，如圖 2- 13 所示。

PZB 服務品質之五大構面所代表之意涵，如表 2-4 所示。而 SERVQUAL 量表則是依據 PZB 服務品質之五大構面來設定二十二項服務品質指標，其五大構面及

二十二項服務品質指標內容則如表 2-5 所示(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)。

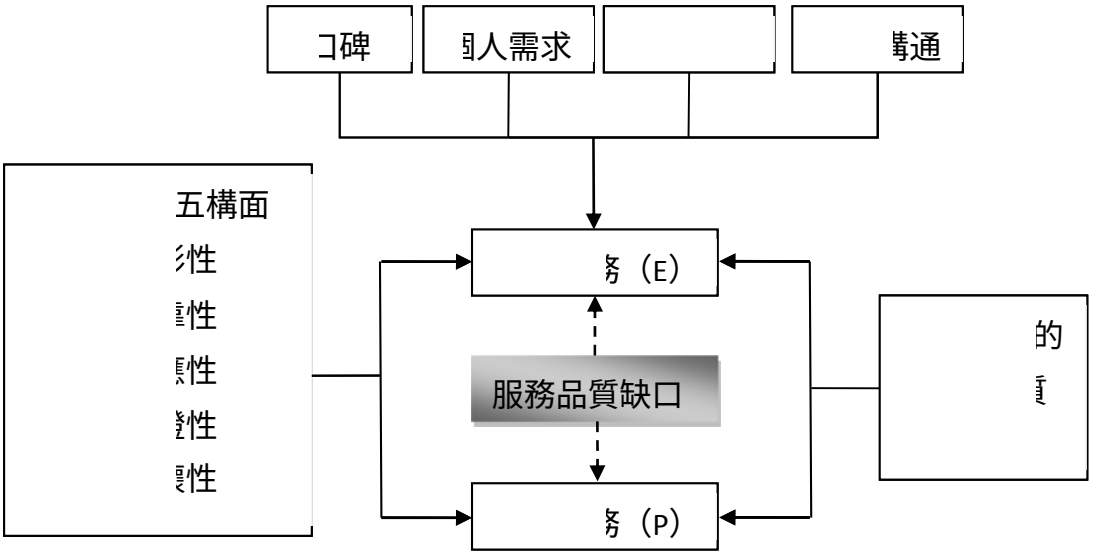

圖 2- 13 1990 之服務品質概念性模式與認知服務品質決定要素

資料來源：Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.* New York: The Free Press.

表 2-4 PZB 服務品質的五大構面意涵

構面	意涵
有形構面(Tangibles)	與服務相關的實體設備
可靠構面(Reliability)	服務的一致性和可信任程度，以及一次就做對並信守承諾
反應構面(Responsiveness)	提供服務的意願和態度，並且能迅速的回應與處理顧客需求的能力
保證構面(Assurance)	或稱保障性，具有專業知識與熱心誠懇，讓顧客感到信任
關懷構面(Empathy)	意指關懷顧客，服務人員對顧客主動理解與投注關心的程度

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V. A.,& Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 15-17.

表 2-5 PZB 之服務品質五大構面及二十二項服務品質指標

十大構面(1985)	五大構面(1988)	服務品質指標
1. 有形性(Tangibility)：指實體的服務設備、服務人員的儀表。	有形性 (Tangibility)	1. 應有現代化的設備。 2. 應有吸引人的設備外觀。 3. 員工應有整潔的服裝和外表。 4. 公司整體的設施外觀與服務性質相協調。
2. 可靠性(Reliability)：包括績效的一致性與可靠性。	可靠性 (Reliability)	5. 對顧客承諾的事，都能及時完成。 6. 顧客遭遇問題時，都能盡力協助完成。 7. 公司是可信賴的。 8. 在答應顧客的限時內，提供服務。 9. 保持紀錄的正確性。
3. 反應性(Responsiveness)：指服務人員提供服務意願。	反應性 (Responsiveness)	10. 對顧客提供詳盡的業務或服務說明。 11. 員工應對顧客作迅速的服務。 12. 員工應有服務或幫忙顧客的意願。 13. 員工不會因太忙而疏忽於回應顧客。
4. 能力(Competence)：指服務人員具有提供服務所需知識與技術。 5. 禮貌(Courtesy)：指服務人員親切友善態度。 6. 信用性(Credibility)：指誠實可信的態度。 7. 安全性(Security)：指免於危險、疑慮的自由。	保證性 (Assurance)	14. 員工行為會建立顧客的信心。 15. 與該公司交易有安全的感覺。 16. 員工應保持對顧客的禮貌性。 17. 員工有充分的專業知識，以回應顧客的問題。
8. 可接近性(Access)：指接觸的難易程度。 9. 溝通(Communication)：指顧客能了解的語言與其溝通，並傾聽客戶意見。 10. 瞭解(Understanding)：指瞭解顧客的需求。	關懷性 (Empathy)	18. 公司會給予顧客個別性的注意。 19. 顧客的購買行為應具有便利性。 20. 員工會給予顧客個別性的關懷。 21. 公司應以顧客的利益為先。 22. 員工應能了解顧客的個別性需求。

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V. A.,& Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 15-17.

SERVQUAL 量表藉由取得顧客的期望服務與認知服務績效之量化資料，並依兩者間量化資料的差距來評量服務品質，其將服務品質的程度定義為問卷中感受服務所得分數減去期望服務所得分數的結果，如表 2-6 所述。

表 2-6 PZB 服務品質缺口模式

服務品質(Q) = 感受(認知)服務(P) –期望(渴望)服務(E)
● P > E：令人驚訝的品質 (超過期望)
● P < E：無法接受的品質 (低於期望)
● P = E：滿意的品質 (滿足期望)

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V. A.,& Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 15-17.

其中，認知服務績效與期望服務水準的詳細評量方式為：

(一) 項目評分：計算二十二項服務品質指標的平均分數，獲得項目的平均數；

(二) 構面評分：計算構面所屬項目的平均數加總後除以項目數，為各構面之平均數，即為構面表現值；

(三) 整體評分：將五個構面的平均數加總除以構面數，即為整體服務表現。

SERVQUAL 評量工具在各領域的運用相當廣泛，尤其是重視服務品質的行業與單位；國內外許多圖書館服務相關之研究亦使用 SERVQUAL 來進行服務品質的評估，用以評量讀者對於圖書館服務品質的滿意度。

三、 LibQUAL+™

LibQUAL+™係由美國研究圖書館學會(Association of Research Libraries, ARL)與 Texas A&M University Library 所發展的一套圖書館專用之服務品質評量工具，主要係依據 SERVQUAL 評量工具(Parasuraman et al., 1988)加以修訂，可提供圖書館蒐集、追蹤、瞭解及執行以圖書館使用者為導向的服務品質，幫助圖書館評量及改善圖書館服務。LibQUAL+™是以 PZB 服務品質缺口模式的理論架構為基礎發展而成，主要將讀者對圖書館服務品質的感受反映在三大構面(林鈺雯、范豪英，2007；Coleman, Xiao, Bair & Chollett, 1997)：

(一) 服務的影響(Service Affect)：主要著重館員與使用者之間的關係，例如：館員的專業是否獲得讀者的信任、主動且有禮貌地協助使用者、瞭解使用者需求、服務意願與熱忱等。

(二) 圖書館的實體環境(Library as Place)：對讀者來說圖書館具有意義，是一種知識象徵、實用的空間，為其提供一個研究學習、沉思創作的場所，本構面主要在於了解圖書館實體環境對個人與團體學習的支援程度。

(三) 資訊的控制 (Information Control)：主要在於了解圖書館是否提供適當的工具和服務，讓讀者得以獨立找到所需的資料。

LibQUAL+™包含了前述三大構面共二十二個評量項目，評量方式是以問卷調查的方式請讀者填答對每一個評量項目的期望服務(Desired Service)、最低服務(Minimum Service)以及感受服務(Perceived Service)。之後再計算每一項目最低服務、最低服務以及感受服務的平均值，據以說明服務品質差距的分數。服務品質差距分數有二項，第一項為每一服務品質項目的「最低服務」和「感受服務」之

間的差距，稱為服務適當性差距(Service Adequecy Gap)；第二項則為「期望服務」和「感受服務」之間的差距，稱為服務務優越性差距(Service Superiority Gap)，其計算方式分別說明如表 2-7 與表 2-8。上述二者的差距分數愈高代表圖書館的服務品質愈高，一般而言，服務品質優越性差距會小於零，亦即也感受服務通常會小於期望服務(林鈺雯、范豪英，2007)。

本研究將運用 LibQUAL+™的精神設計讀者滿意度調查問卷，配合實際需求將讀者滿意度調查問卷分為圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等 5 大構面，各構面請讀者填答對各項目的重要度(期望的服務品質)、改善前的滿意度、改善後的滿意度，並以 Likert 五等量表方式進行量測。俟填答者填回問卷後，可根據填答的結果判斷服務品質缺口，與了解改善前後的差異。

表 2-7 服務適當性差距

服務適當性差距＝感受服務 - 最低服務
● 正向服務適當差距(Positive Adequecy Gap)：感受的服務高於最低可接受的服務
● 負向服務適當差距(Negative Adequecy Gap)：感受的服務低於最低可接受的服務

資料來源：林鈺雯、范豪英(2007)。從 LibQUAL+™ 探討我國大學圖書館服務品質評量。*大學圖書館，11*(2)，19-44。

表 2-8 服務優越性差距

服務優越性差距＝感受服務 - 期望服務
● 正向服務優越性差距(Positive Superiority Gap)：感受的服務高於期望的服務。
● 負向服務優越性差距(Negative Superiority Gap)：感受的服務低於期望的服務。

資料來源：林鈺雯、范豪英(2007)。從 LibQUAL+™ 探討我國大學圖書館服務品質評量。*大學圖書館，11*(2)，19-44。

四、 重要程度—表現程度分析

重要程度—表現程度分析(Importance-Performance Analysis，簡稱 IPA)是 Martilla & James (1977)所提出，用以衡量機構各項產品(服務)屬性之重要程度與表現程度二者間關聯的技術。在實施 IPA 時，機構首先必須先定義欲衡量品質之產品(服務)，再請顧客填答對該等產品(服務)所認知的重要程度(importance)以及機構對該產品(服務)的表現程度(performance)或滿意度。之後，再將重要程度與表現程度的平均值繪製於二維矩陣圖中，如圖 2- 14。

在 IPA 二維矩陣圖中，橫軸代表重要程度，愈往右方表示重要程度愈高(關鍵因素)、愈往左方表示重要程度愈低(非關鍵因素)；縱軸代表表現程度，愈往上方表示表現程度愈佳(優勢)、愈往下方表示表現程度愈劣(劣勢)。原點則代表所有產品(服務)屬性之重要程度平均值和表現程度平均值的交會點。此二維矩陣圖可

將整個二維座標切為四個象限，其代表之意義分述如下：

(一) 第一象限：為繼續保持區，產品(服務)屬性之重要程度和滿意程度的評價都高於平均值，機構可用以向顧客訴求其產品(服務)之優秀，並應持續挹注資源。

(二) 第二象限：為充分努力區，產品(服務)屬性之重要程度低於平均值，但滿意程度高於平均值，表示在過去時間內機構已挹注充分的資源於該產品(服務)。

(三) 第三象限：為低優先順序區，產品(服務)屬性之重要程度與滿意程度皆低於平均值，機構針對此象限的產品(服務)屬性可暫時不予改善。

(四) 第四象限：為集中關注區，產品(服務)屬性之重要程度高於平均值，但滿意程度低於平均值，表示機構應優先針對此象限產品(服務)屬性加以改善。

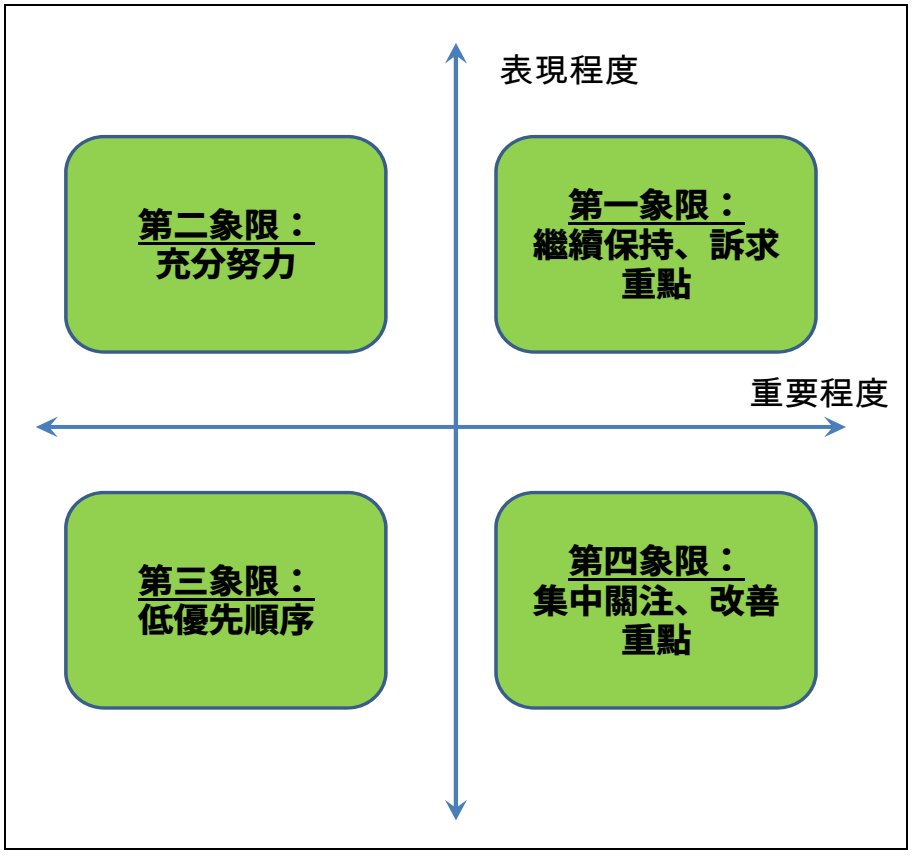

圖 2- 14 重要程度—表現程度分析法

資料來源：Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing, 41*(1), 77-79.

重要程度—表現程度分析法已普遍應用在各項產業，如汽車銷售業、旅館業、國家公園管理、銀行業、大眾運輸業中(潘婉茹、吳信宏、謝俊逸，2007；Martilla & James, 1977; Tonge & Moore, 2007; Weber, 2000; Yeo, 2003)。國立臺中圖書館(以下簡稱國中圖)於評量文建會「公共圖書館空間及營運改善計畫」時，亦曾採用重要程度—表現程度分析法(國立臺中圖書館，2006)。在本研究中將運用此一方

法衡量讀者所認知公共圖書館在圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等五大構面的重要程度，以及執行改善計畫後在此五大構面的滿意度，藉以了解公共圖書館的服務品質與各項服務改善的優先程度。

五、 我國公共圖書館讀者滿意度調查經驗

公共圖書館為了扮演好社區教育、文化、資訊、休閒，以及生活學習中心的角色，乃積極提供豐富的館藏、優質的閱讀環境與設備、多元的推廣活動。為了瞭解圖書館所提供的各項服務是否符合且滿足讀者的需求，公共圖書館通常會採用環境掃描(Environment scanning)、社區需求評估(Community need analysis)、監測與評估(Monitoring and evaluation)，以及績效評估(Performance measurement)等多元評估方法(Koontz & Gubbin, 2010)，其中滿意度調查(Satisfaction survey)即為常用的方法之一。

謝寶煖(2000)曾針對臺北市立圖書館進行讀者滿意度調查、運用資料包絡法衡量臺北市立圖書館各分館之資源運用效率，並進一步了解分館之資源運用效率與讀者服務滿意之關聯性。其讀者滿意度調查之問卷題項主要有：(1) 讀者到訪圖書館的目的(如：課業、工作、生活、休閒等方面的需要)；(2) 圖書館服務的重要性(包含借還書服務、參考諮詢服務、各類型館藏、館員專業知識與服務態度、圖書館建築與內部規劃等 11 項)；(3) 讀者針對前述 11 項服務在特定分館的滿意程度。

有關公共圖書館與空間改善相關之讀者滿意度調查，則有臺北市立圖書館士林分館於民國 98 年 3 月間進行該分館「館舍舊翻新」空間改善滿意度調查，調查結果顯示，讀者對於整體空間改善的滿意度得分為 84.19 分，各子項的平均分數為 4.21，可知讀者對於空間改善大都給予肯定，尤其是氛圍營造部分，更是得到 95%滿意度支持。此外，木柵分館於 98 年 9 月間亦針對該館讀者進行空間改善滿意度調查，讀者對各項服務整體滿意得分為 87.3 分，較館舍改善前所做的空間滿意度調查整體分數 75.1 分成長，足見改善前後有顯著之進步(曾淑賢，2010)。

除上述讀者滿意度調查外，以下列舉二項國中圖過去曾執行過之讀者滿意度調查經驗，做為本研究之參考。

(一) 國中圖讀者閱讀需求及閱讀型態調查

為了解國中圖讀者的基本特性，探討其閱讀興趣與閱讀需求、閱讀方式與閱讀行為，以及讀者對於國中圖各項軟硬體服務設施的需求及建議事項，國中圖於 2005 年 11 月 26 日至 12 月 3 日以分層隨機抽樣(stratified random sampling)方式針對到館的 1,100 位讀者進行問卷調查，研究結果發現(國立臺中圖書館，2005)：

1. 在使用圖書館的讀者特性方面：讀者的性別以女性略多，每週至國中圖 1-2 次者為最多，通常是在周末到館，來的時段以下午居多，其次是早上；以年輕人(19-29 歲)者為最多，學歷大多為高中職或大專院校，職業背景大多為學生，其次是工商製造業與服務業。
2. 圖書館讀者的閱讀興趣與閱讀需求：青少年與成人讀者最喜歡閱讀一般圖書，其次是期刊、雜誌；兒童讀者最喜歡閱讀童話故事與漫畫。閱讀的圖書類型與閱讀動機則兒童、青少年、成人不同；不論兒童、青少年、成人讀者，都希望圖書館多舉辦視聽影片的活動。

3. 圖書館讀者的閱讀方式與閱讀行為：在閱讀時間方面，兒童讀者約為每星期 1-2 小時，青少年及成人讀者約為 2-3 小時。到館的目的方面，成人是為了查閱資料，青少年是為了準備考試，兒童是為了閱讀書報雜誌。國中圖的空間方面，成人最喜歡與最常用者為參考閱覽室，青少年與兒童則各為讀者自修室與兒童閱覽室。

4. 圖書館讀者對各項軟硬體設施的需求或滿意度：兒童、青少年、成人讀者多認為圖書館內的軟硬體設施符合需求，特別是在圖書館燈光亮度方面；但是在館藏資料的時效性與推廣活動方面，成年人讀者認為尚可符合需求。在滿意度方面，三類讀者對於圖書館的軟硬體設施均感到滿意，只是成人讀者對於館藏資料的時效性感到滿意與尚可的人數差不多。

5. 希望國中圖再加強改善的地方：主要在於廁所、空調方面須改善，讀者閱讀空間與自修座位需增加；三類讀者都希望能夠延長圖書館開放時間。

與本研究相較，該調查主要著重於國中圖本身，而非全國公共圖書館，調查的焦點則主要集中於閱讀興趣與閱讀需求、閱讀方式與閱讀行為。二者雷同之處則在於皆探討讀者對於圖書館空間和各項軟硬體設施的需求或滿意度。

(二) 公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估及讀者滿意度調查

文化建設委員會為促進公共圖書館的發展，於 92 年推動「公共圖書館空間及營運改善計畫」，在 92-93 年間，全國有 301 所公共圖書館執行該計畫。為評估該計畫之效益，國中圖於 95 年間進行該計畫之成效評估及讀者滿意度調查(國立臺中圖書館，2006)，該研究採 301 館成效評估普查、64 館深度訪談與 64 館讀者滿意度調查等三種方式進行，普查有效樣本數 300 館、深度訪談 64 位、讀者滿意度調查有效樣本數為 6,416 人。該研究重要調查結果如下：

1. 圖書館空間改善成效獲得讀者認同，借閱人次成長 37.5%，借閱冊數成長 35.4%。

2. 推動親子閱讀頗具成效，期刊室使用人數大幅成長 60.4%，兒童室使用人數大幅成長 37.9%。

3. 未來應加強公共圖書館館藏資料豐富適用性與即時性。

4. 空間改善符合圖書館經營訴求重點，讀者表示重要且滿意度高。

5. 建議「公共圖書館空間及營運改善計畫」未來應採逐年編列分期方式進行，提高空間與營運改善計畫成效。

本研究與該調查相同之處皆採用業務統計評估(即成效評估普查)、館長(館員)深度訪談、讀者滿意度調查等三種方式進行，不同之處羅列如下：

1. 92-93 年間執行「公共圖書館空間及營運改善計畫」的圖書館共有 301 館，但 98-99 年間執行改善計畫的圖書館僅有 83 館。且該調查係於「公共圖書館空間及營運改善計畫」結束後的第三年(95 年)進行，圖書館空間及營運改善的成果有較長時間發酵；而本研究進行之時，仍有部分圖書館尚未完成閱讀環境與設備升級計畫、並開放民眾使用(或完成計畫執行後僅 2-3 個月到半年)，計畫成效不易藉由業務統計評估凸顯。

2. 本研究在深度訪談方面，除與該調查類似皆詢問主要修繕空間與設備以及改善成效等之外，更進一步詢問縣市文化局(圖書館)、國中圖、建築師與圖書館的合作情形；圖書館服務政策是否因應計畫之執行而有調整或改變；以及計畫執行後，鄉鎮公所對於圖書館的態度與支援。

3. 本研究在讀者滿意度調查方面，本研究將讀者對圖書館的認知全面性地分為圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等五大構面，而該研究則著重於空間設計規劃、兒童室、館藏資源、借閱服務、人員服務，二研究之構面略有重疊。再者，本研究讀者滿意度調查之樣本必須是在改善前、後皆有到館的讀者，請該等讀者針對前述五大構面中的評量項目勾選重要性、改善前滿意度、改善後滿意度；然而該研究的樣本則為任何到館的讀者，因此本研究可以用成對樣本 t 檢定檢測改善前後滿意度的差異。此外，二研究皆以重要程度─表現程度分析 IPA 探究圖書館的整體策略定位。

第三章　研究方法與實施

本研究的主要目的在於了解 98 及 99 年獲補助執行改善計畫之 83 所公共圖書館，在經過空間及營運改善之後，館長(館員)及讀者使用滿意度，期歸納調查結果作為公共圖書館加強各項服務措施及永續經營之參考。茲將本研究之具體實施內容依調查對象、研究方法、執行步驟、研究實施，以及資料處理與統計分析等分述如下。

第一節 調查對象

本研究共分為館長(館員)及讀者使用者滿意度二方面，原訂以入選 98 及 99 年改善計畫的 83 所公共圖書館長及其讀者，為本調查之母群體，然而有 6 所圖書館因為下述原因無法施測(表 3- 1)，實際進行調查的圖書館為 77 所。

表 3- 1 無法進行調查之館別

圖書館	計畫年度	無法施測原因
臺北市立圖書館永春分館	99 年度	閱讀環境改善與設備升級尚未完成
臺北市立圖書館三民分館	99 年度	閱讀環境改善與設備升級尚未完成
臺北市立圖書館龍華民眾閱覽室	99 年度	閱讀環境改善與設備升級尚未完成
苗栗縣苑裡鎮立圖書館	99 年度	改善的空間是新增一間多媒體電腦室，故沒有改善前的使用情形
高雄市立圖書館苓雅分館	99 年度	原本為無館藏之自修室，閱讀環境改善與設備升級尚未完成
連江縣政府文化局(圖書館)圖書館	99 年度	閱讀環境改善與設備升級尚未完成

一、 改善計畫成效評估

(一) 以 77 所圖書館在公共圖書館統計系統所填寫的統計資料為基礎，輔以邀請 77 館館長(或館員)填寫調查表，以取得更深入的質性資料。

(二) 有效樣本數：總數達 70 份以上。

二、 改善計畫讀者滿意度調查

(一) 每館以簡單隨機抽樣方式對到館讀者施測(需含部分比例的兒童讀者)，各館有效樣本以 60 份為原則，惟仍須視各館實際情況(如地區偏遠、施測期間到館人數等)而定。

(二) 有效樣本數：總數達 5,000 份以上。

(三) 抽樣誤差：實際信賴水準 95%；母群體比例估計之最大可能抽樣誤差為 3 %。

第二節 研究方法

本研究採用質性與量化兩種方式進行。茲將各項研究方法說明如下：

在量化方面，首先透過國中圖之公共圖書館統計系統[2]或請各館提供，取得

[2] 國立臺中圖書館。檢自：http://publibstat.ntl.gov.tw/index.php

77 所圖書館於執行改善計畫前後的多項業務統計資料(包含辦證讀者數量、入館人數、館藏總數量、讀者借閱館藏冊數、推廣活動辦理場次、館內電腦使用人次)，比較該等統計資料在執行改善計畫前後的情況；此外，針對此 77 所圖書館的讀者滿意度進行問卷調查，了解讀者使用圖書館的情形，以及對公共圖書館閱讀環境與設備升級的看法。在質性方面，則針對 77 所圖書館的館長(或館員)進行深入訪談，透過訪談了解受訪者所屬圖書館進行改善計畫的情況遇到之困難，並請其提出建議。

本研究首先藉由所蒐集的文獻確立研究方向，接著依據調查目的及相關文獻擬定訪談大綱及問卷的題項；繼而進入實施階段，除取得各館業務統計資料進行分析外，並運用半結構式深度訪談和讀者問卷進行資料蒐集及分析。最後將業務統計資料、深度訪談、問卷調查等三方面所獲得之資料進行綜合歸納整理，作為本研究之成果，以下說明本研究所採用之研究方法：

一、 業務統計資料評估

本研究取得 77 所圖書館於執行改善計畫前後的多項統計資訊，包含辦證讀者數量、入館人數、館藏總數量、讀者借閱館藏冊數、推廣活動辦理場次、館內電腦使用人次等，藉以比較分析改善前、後的差異情形。改善前後統計資料年度的定義如下：

(一) 98 年執行升級計畫的圖書館，改善前以 97 年統計資料為基礎、改善後以 99 年統計資料為基礎加以比較；惟若該館於 99 年中才完成閱讀環境與設備升級工作，則視情況選擇 97、99 年統計資料加以比較，或選擇 97、100 年統計資料加以比較(由於本研究執行時僅能取得 100 年上半年統計資料，故將 97 年統計資料折半後與 100 年上半年統計資料加以比較)；若該館於 100 年 4 月或以後才完成改善工作，則不納入比較。

(二) 99 年執行升級計畫的圖書館，改善前以 98 年統計資料為基礎，改善後以 100 年統計資料為基礎；惟若該館於 100 年中才完成閱讀環境與設備升級工作，則選擇 98、100 年統計資料加以比較(由於本研究執行時僅能取得 100 年上半年統計資料，故將 98 年統計資料折半後與 100 年上半年統計資料加以比較)；若該館於 100 年 4 月或以後才完成改善工作，則不納入比較。

統計資料之取得方式說明如下：97-99 年統計資料乃透過國中圖之公共圖書館統計系統[3]取得。由於該系統內之統計資料為各圖書館於每年 2-4 月間填寫前一年之全年統計資料，本研究執行時尚無 100 年之統計資料，故商請 77 所圖書館提供 100 年 1-6 月間的統計資料。

取得統計資料後，據以計算整體與分區在各項統計資料之成長率。

二、 深度訪談法

本研究採用半結構式深度訪談法，針對執行改善計畫之 77 所圖書館的館長或館員進行訪談。依據訪談大綱為主軸引導訪談的進行，訪談者針對受訪者回答時的內容進行追問，依訪談情形作題目順序調整，以便從受訪者的意見中蒐集對執行改善計畫之寶貴經驗及看法。訪談方式採用面對面訪談，訪談時間約為 30

[3] http://publibstat.ntl.gov.tw/index.php

至 90 分鐘，依各受訪者及訪談實際情況作調整。進行訪談時，除以紙筆記錄重要內容外，並徵得受訪者同意進行紙本記錄及全程錄音；訪談後進行逐字稿謄錄，作為完整的訪談紀錄，再根據內容進行編碼分析，整理出初步的訪談結果。

本研究深度訪談大綱的擬定原則如下：

(一) 了解各館執行改善計畫的實際情形(如經費使用情況、主要修繕的空間與設備、遭遇的困難與解決方案)、各館改善後之讀者滿意度是否有所提升。

(二) 由於縣市文化局(圖書館)與國中圖肩負輔導公共圖書館執行升級計畫之責，故於訪談中了解此二單位對公共圖書館所提供之輔導與協助。

(三) 由於升級計畫中將地方首長重視程度、鄉公所結合政府其他資源等地方配合度列入評選要點，故於訪談中了解鄉鎮公所所提供的協助或支持。此外，進一步了解鄉鎮公所於公共圖書館執行升級計畫後是否願意給予更多的資源與支援。

(四) 由於升級計畫中將服務品質提升與創新服務列入評選要點，故於訪談中了解各館是否因執行本計畫而在服務政策有所調整或改變。

(五) 根據學者專家指出(曾淑賢，2010)，建築師對圖書館服務特性及空間需求的了解與否攸關公共圖書館整修的成功與否，故於訪談中了解各館與建築師溝通、合作的情形。

(六) 了解各館未來仍須改善或加強的空間和設備，以及對主管機關的建議。

深度訪談大綱經學者專家審查通過後定稿。訪談大綱重點如下(詳見附錄一)：

(一) 第一部分：圖書館基本資料(計畫名稱與實施期程)

(二) 第二部分：計畫執行整體效果評估

1. 計畫執行過程中，較為困難的項目及解決方案。
2. 計畫經費之補助款與配合款實際使用情形。
3. 主要修繕的空間、設備。

(三) 第三部分

1. 執行計畫中，主要修繕的空間、設備。
2. 執行計畫中，鄉鎮公所所提供的協助或支持。
3. 執行計畫中，縣市文化局(圖書館)所提供的協助或支持。
4. 執行計畫中，國中圖所提供的協助或支持。
5. 執行計畫中，與建築師溝通、合作的情形。
6. 執行計畫前後，改善效果最好與改善效果不大的項目，及其原因。
7. 執行計畫後，整體讀者滿意度是否提升。
8. 執行計畫後，圖書館的服務政策是否有所調整改變。

9. 執行計畫後，鄉鎮公所是否因為讀者反應情況良好，願意提供更多的資源給圖書館。
10. 執行計畫前後，在行政作業及讀者服務等方面的優劣或差異。
11. 圖書館在整體計畫預算編列方面需要改進或調整之處。
12. 對於改善計畫的整體評價。
13. 未來後續推動改善計畫最應改善或加強的重點。
14. 其他建議

三、 問卷調查法

問卷調查法是一種量化資料蒐集的方法，透過一群具有代表性的受訪者所得到的反應(或答案)，據以推論母群體對於特定問題的態度或行為反應，其優勢在於能夠在最短的時間內蒐集到數量足夠且嚴謹的量化資料(邱皓政，2010)。

本研究利用問卷調查法，蒐集執行改善計畫之 77 所圖書館的讀者對圖書館改善前後的使用情形，以及對圖書館各項服務的重視程度與改善前後的滿意度。問卷內容的擬定依據如下：

(一) 美國文化媒體與運動部所提空間、館藏、服務、館員的 4S 概念(DCMS, 2003)。

(二) LibQUAL+所定義之圖書館價值三構面：服務的影響、圖書館實體環境、資訊的控制。

(三) 林鈺雯、范豪英(2007)所提出之國內大學圖書館服務品質評量指標。

(四) 了解改善計畫所補助之閱讀環境與設備改善標的之使用情形、重要性與改善前後滿意度。

問卷內容經學者專家審查通過後定稿，故具有一定的專家效度。問卷題目共分為三大部分，重點如下(問卷題目請參見附錄二)：

(一) 第一部分：基本資料(性別、年齡、學歷、職業、居住地區)、圖書館利用行為探討(實施改善計畫前後的到館頻率與平均停留時間、最常到館的時段、最常利用的圖書館區域、最常利用的資源／服務／活動)；

(二) 第二部分：對公共圖書館各項服務重視與滿意度，包含圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等 5 大構面，請讀者填答對圖書館各項目的改善前、後滿意度，以及重要程度；

(三) 第三部分：公共圖書館未來發展(需增加的設備或空間、對圖書館的期待及建議事項)。

第三節 研究步驟

本研究採質化與量化並行之研究方法，使用的研究方法共有業務統計資料評估、深度訪談法、問卷調查法三種，各方法之執行步驟如下(如圖 3- 1)：

一、 業務統計資料評估

(一) 挑選業務統計指標，若指標為公共圖書館統計系統已收納之指標，則請

國中圖提供；否則，則由各館提供。

(二) 計算各項業務統計資料於改善前後之成長率。

二、 深度訪談法

(一) 擬定訪談大綱草稿，委請學者專家修訂後定稿。

(二) 對訪談工作人員施予訪談技巧、訪談禮節、訪談程序掌握之訓練。

(三) 與各館館長(館員)聯繫，敲定訪談時間後進行訪談。

(四) 將訪談內容撰寫逐字稿、編碼、分析。

三、 問卷調查法

(一) 擬定問卷初稿，委請學者專家修訂，以建立專家效度。

(二) 對問卷調查工作人員施予調查技巧、調查禮節、調查程序掌握之訓練。

(三) 進行問卷前測，運用 Cronbach α 建立信度，並修改問卷題項，問卷題目至此定稿。

(四) 與各館館長(館員)聯繫，敲定至各館問卷調查的時間後，前往各館進行問卷調查。

(五) 將問卷調查內容進行編碼、敘述統計、推論統計。

俟三種研究方法之結果皆產出後，再將結果予以彙整，撰寫本研究之結案報告。

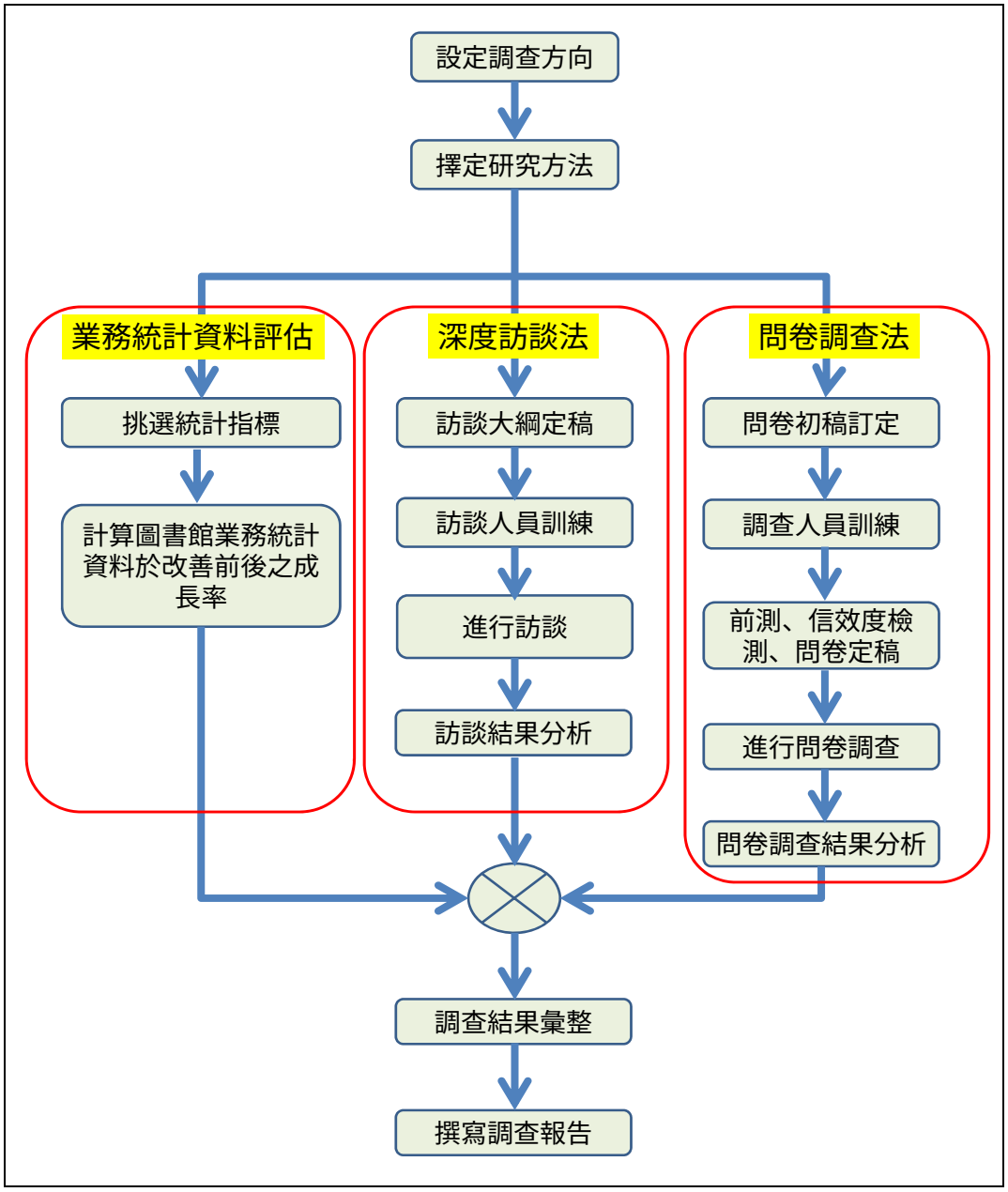

圖 3- 1 本研究執行步驟

第四節 研究實施

一、 深度訪談

深度訪談係事先聯絡調查對象圖書館，雙方商定訪談時間後，由研究執行單位派員前往訪談，本研究共完成 76 所圖書館的訪談，訪談時間與受訪者編號見表 3- 2。

表 3- 2 受訪對象列表

受訪者編號	訪談日期	受訪者編號	訪談日期
F01	2011/08/30	**F42**	2011/08/12
F02	2011/08/17	**F43**	2011/08/11
F03	2011/08/19	**F44**	2011/08/16
F04	2011/08/25	**F45**	2011/08/24
F05	2011/08/13	**F46**	2011/08/13
F06	2011/08/12	**F47**	2011/08/16
F07	2011/08/12	**F48**	2011/08/25
F08	2011/08/12	**F49**	2011/08/20
F09	2011/08/17	**F50**	2011/08/21
F10	2011/08/15	**F51**	2011/08/18
F11	2011/08/29	**F52**	2011/08/14
F15	2011/08/17	**F54**	2011/08/18
F16	2011/08/22	**F55**	2011/08/17
F17	2011/08/22	**F56**	2011/08/13
F18	2011/08/12	**F57**	2011/08/27
F19	2011/08/19	**F58**	2011/08/24
F20	2011/09/01	**F59**	2011/08/18
F21	2011/08/26	**F60**	2011/08/16
F22	2011/08/27	**F61**	2011/08/16
F23	2011/08/23	**F62**	2011/08/17
F24	2011/08/18	**F65**	2011/08/18
F25	2011/08/12	**F66**	2011/08/17
F26	2011/08/17	**F67**	2011/08/19
F27	2011/08/16	**F68**	2011/08/18
F28	2011/08/11	**F69**	2011/08/18
F29	2011/08/14	**F70**	2011/08/17
F30	2011/08/17	**F71**	2011/08/17
F31	2011/08/18	**F72**	2011/08/12
F32	2011/08/12	**F73**	2011/08/17
F33	2011/08/18	**F74**	2011/08/12
F34	2011/08/16	**F75**	2011/08/24
F35	2011/08/16	**F76**	2011/08/19
F36	2011/08/09	**F77**	2011/08/18
F37	2011/08/14	**F78**	2011/08/18
F38	2011/08/13	**F79**	2011/08/14
F39	2011/08/11	**F80**	2011/08/12
F40	2011/08/17	**F81**	2011/08/20
F41	2011/08/18	**F82**	2011/08/19

註：受訪者編號未連續之原因，為扣除無法調查之館別與為進行訪談之圖書館。

二、 預試問卷

為瞭解本研究所設計問卷之可行性和適切性，本研究於問卷初稿編製完成並經學者專家審查通過後，進行問卷預試，問卷預試方式為委請各調查對象圖書館邀請到館讀者進行線上預試問卷的施填。

預試問卷發放時間為民國 100 年 7 月 26 日至 8 月 9 日，共計 15 天，共 77 間圖書館進行施測，回收圖書館為 66 間圖書館，每間圖書館約 3-5 位讀者進行填答，共計回收 230 份預試問卷。預試目的是為了解所編製問卷的信度是否達到一定之水準，經由研究對象實際填答，來了解題目的適切性與一致性。

所謂信度(reliability)即可靠性(trustworthiness)，意指結果的一致性(consistency)或穩定性(stability)，信度表示測驗內部試題間是否相互符合，或是不同的測驗時點下對相同對象重複檢測時，測驗分數前後一致的程度。常用的信度分析方法包含再測信度、折半信度、複本信度、內部一致性信度等方法。在一般不重複測量的情況下，最常使用的信度測量工具為 Cronbach's α，其為內部一致性信度的測量方法之一。本研究採用 Cronbach's α 係數的信度分析檢測，藉以瞭解受測者對於各項問卷量表的內部一致性情形如何，若 α 值高於 0.7，則具有相當良好的內部一致性(Nunnally, 1978；邱皓政，2010)。表 3- 3 為預試問卷中就圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備，以及圖書館空間環境等五大構面之重要程度、改善前滿意度、改善後滿意度的信度，各構面 Cronbach's α 為 0.984 高於 0.7，均屬於高信度量表。

表 3- 3 預試問卷構面信度分析表

構面		題數	信度 Cronbach's α		
圖書館館員	重要程度	5	0.894	0.896	0.984
	改善前態度	5	0.955		
	改善後態度	5	0.952		
圖書館服務	重要程度	3	0.788	0.821	
	改善前態度	3	0.891		
	改善後態度	3	0.874		
圖書館館藏資源	重要程度	6	0.819	0.913	
	改善前態度	6	0.942		
	改善後態度	6	0.932		
圖書館設備	重要程度	8	0.894	0.921	
	改善前態度	8	0.941		
	改善後態度	8	0.933		
圖書館空間環境	重要程度	19	0.936	0.964	
	改善前態度	19	0.977		
	改善後態度	19	0.963		

三、 正式問卷

經過前測確認問卷結構與問卷信度，本研究以 77 所公共圖書館在該館執行改善前、後皆有到館之讀者為研究對象，針對「基本背景」、「圖書館閱讀行為」、「對公共圖書館各項服務意見與評價(又區分為圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備與圖書館空間環境等五大構面)」、「公共圖書館未來發展」等各面向進行研究調查，以紙本問卷和網路問卷同步進行問卷的填答。

紙本問卷的施測係由本研究執行單位於事先聯絡調查對象圖書館，雙方商定問卷調查時間後，由研究執行單位派員前往進行施測，施測時必須先確定接受問卷讀者在該館實施改善計畫前後皆有到館者方能納入問卷施測對象。

網路問卷的施測則是委請各圖書館將各館的問卷網址放置於該館網站上。若圖書館沒有獨立的網站，則將網路問卷網址置於所屬圖書館總館網站、文化局(圖書館)網站或鄉鎮公所網站上。網路問卷採用 LimeSurvey 線上問卷管理系統建置。

正式問卷施測期間為 100 年 8 月 10 日至 100 年 10 月 7 日，共成功訪問 6,142 位改善前與改善後均有使用過圖書館的讀者進行問卷填答工作，總計實體問卷 5,768 份、網路問卷 374 份。經彙整後總計有效問卷 5,369 份，包含實體問卷 5,203 份、網路問卷 166 份；無效問卷總計 773 份，包含實體問卷 565 份、網路問卷 208 份。整體有效問卷率為 87.41%。

第五節 資料處理與統計分析

一、 業務統計資料評估

本研究根據公共圖書館統計系統中各公共圖書館每年填報的統計資料中，萃取相關統計資料，資料收集與處理程序如下：

(一) 協請國中圖和 77 所圖書館提供各館於執行改善計畫前後有關館藏、讀者服務、推廣活動等方面的統計資料。

(二) 計算各項統計資料於改善前後之成長率。

二、 深度訪談法

在質化研究中，訪談蒐集到的資料，都必須轉成文本資料，用以作分析與詮釋。本研究針對訪談資料作後續的整理與分析，訪談過程中全程的錄音檔案轉為逐字稿，進行編碼解譯的過程，再輔以電腦軟體 NVivo 8 的運用，進行資料的處理。訪談資料處理的步驟如下：

(一) 謄錄訪談資料：本研究訪談後，進行資料分析的第一步是將訪談過程中所錄下的錄音檔轉譯成文本逐字稿，以文字完整呈現受訪者與研究者訪談的內容，且基於研究的倫理，故以匿名方式處理受訪者和訪談內容中涉及人名的情形，本研究共訪談了七十六位受訪者，編號為 F01-F76。

(二) 訪談資料分析：資料分析的第二個步驟是將訪談內容的逐字稿進行分析編碼，本研究利用質化分析軟體「Nvivo8」做為輔助分析工具，進行資料編碼與歸類。根據逐字稿中的每一句話，從中找出包含與研究問題相關之面向、屬性、概念，再進一步將這些概念命名並歸納其類別，找到資料之間的聯繫，過程中不斷進行概念命名的修改與歸類，最後根據脈

絡對本研究進行分析與詮釋，以解釋這些現象背後所包含的具體意義。

(三) 訪談資料呈現：結案報告中以「斜體字」呈現直述受訪者的內容，以便與本文區別，而以「畫底線」與「粗體」所標記的文字則代表受訪者的回答中所標明之重點處，藉由這些重點進一步佐證分析的正確性。若引用 F02 受訪者的內容，在每段引用文字的最後會以(F02)標示，以表示該段內容出自 F02 該位受訪者之訪談稿。節錄訪談資料引用之範例如下：

> ***很慶幸碰到一個很好的設計師、建築師，有溝通的餘地***，*有的建築師會說你專業還是我專業，其他館就有碰到，還一口被轟回來。因為這個動線是我們在使用，我們比較清楚知道，那地方有死角該怎麼辦，我們設計師還不錯，可以跟我溝通。(F02)*

三、 問卷調查法

本研究依循量化研究的精神，將問卷調查所收集到的資料，經過資料編碼、過濾無效問卷、遺漏值處理的程序後，運用 SPSS 統計軟體進行下列分析：

(一) 信度分析：本研究採用 Cronbach's α 係數的信度分析檢測，藉以瞭解受測者對於各項問卷量表的內部一致性情形如何，若 α 值高於 0.7，則具有相當良好的內部一致性(邱皓政，2010)。

(二) 敘述統計：敘述統計是用以整理、描述、解釋資料的系統方法與統計技術，針對回收問卷的各項特性進行分析。讀者滿意度調查之分析內容包括：基本資料與使用圖書館情形探討、對公共圖書館各項服務意見與評價以及公共圖書館未來發展等三大部分中各題項的填答情況，計算出各項分類之次數分配、有效百分比分析與交叉表分析，而後透過這些分析結果，藉以對於回收樣本的分配情形，以瞭解個別變項之分布情形與重要性程度，作為進一步分析之基礎。

(三) 推論統計：進行平均數差異的檢定，根據抽取樣本所得的結果來推論母群體的特性，當自變項是類別變項(Nominal Scale)，依變項是等距尺度(Interval Scale)時使用。若自變項只有兩類時採用獨立樣本 t-檢定，三類或以上時則使用單因子變異數分析(One-Way ANOVA)方法進行分析。本研究針對讀者背景變項和對公共圖書館各項服務重要程度是否有顯著不同的差異進行分析，當檢測值達到顯著，則再以 Scheffe 多重比較檢定分析，進一步了解各群組間差異的大小情形。

(四) 重要程度—表現程度分析(Importance-Performance Analysis, IPA)：繪製 IPA 二維矩陣圖，以讀者需求重視程度為橫軸、需求滿意程度為縱軸，並以讀者需求重要程度平均值和表現程度平均值的交會點為原點，將二維空間切為四個象限，據以進行繼續保持區、充分努力區、低優先順序區、集中關注區的分析。

第四章　業務統計資料分析

本研究針對77所圖書館於執行改善計畫前後的多項業務統計資料(包含辦證讀者數量、入館人數、館藏總數量、讀者借閱館藏冊數、推廣活動辦理場次、館內電腦使用人次)，進行統計與比較。本章將闡述統計與比較的結果，首先在第一節說明業務統計資料取得的方式、業務統計的基準，以及解讀本統計結果時應注意的事項；第二節則分析業務統計的結果。

第一節 業務統計進行原則

本研究針對 77 所圖書館於執行改善計畫前後的多項業務統計資料進行比較，藉以觀察各圖書館在執行改善計畫前後各項業務與服務量是否有所提升。所蒐集的業務統計資料包含辦證讀者數量、入館人數、館藏總數量、讀者借閱館藏冊數、推廣活動辦理場次、館內電腦使用人次。在比較基準方面，於 98 年執行改善計畫的圖書館，改善前以 97 年統計資料為基礎，改善後以 99 年統計資料為基礎；於 99 年執行的圖書館，改善前以 98 年統計資料為基礎，改善後以 100 年統計資料為基礎。若該館於 100 年 4 月後方完成計畫、重新開館，則該館的業務統計資料不納入比較。

在業務統計資料取得方面，97-99 年度的圖書館統計資料係由公共圖書館統計系統中取得(部分執行改善計畫的圖書館因屬鄉鎮圖書館的分館，其資料未登錄於公共圖書館統計系統中，故須請該館另外提供)。然而，100 年的統計資料並不存在於前述系統中，故本研究請各館提供 100 年 1-6 月的統計資料。有鑑於此，若某圖書館所比較的統計年度為 97(或 99)年與 100 年，則須將前者的業務統計資料(辦證讀者數量與館藏總數量除外)折半計算。各館完成計畫後重新開館的時間以及需比較的統計年度詳表 4- 1，共有 61 個館需進行改善前後年度的業務統計比較。

本章於第二節敘述 61 所圖書館在執行改善計畫前後的業務統計比較，然在運用該等業務統計時應注意以下事項：

一、各縣市僅有部分圖書館執行改善計畫，故不宜以該等業務統計資料進行各縣市間圖書館業務的比較。

二、執行計畫的圖書館不見得於當年度能順利執行完畢：部分於 98(99)年執行改善計畫的圖書館之完工時間是在 99(100)年，使得改善後的年度統計資料僅能部分反映改善後的情況。

三、97-99 年度的圖書館統計資料係由公共圖書館統計系統中取得，各館於次年度 2-4 月間填寫前一年度的業務統計資料，並經上級單位審核後通過，故其具有一定之正確性。然而，100 年的統計資料並不存在於前述系統中，故本研究請各館提供 100 年 1-6 月的統計資料，因未經上級單位審核的程序，因此在統計資料上或有一定程度的誤差。

四、一般而言，公共圖書館在暑假期間會舉辦較多的推廣活動，到館使用的人數也會較多。由於 100 年的業務統計資料未包含旺季，因此即使將改善前的年度業務統計資料折半計算，在比較基準上亦不見得合理。

五、涉及 100 年度的業務統計比較，因改善前的年度業務統計資料折半計算，且 100 年亦僅計算半年，故應將各項業務統計資料視為「相對值」，而非「絕對值」。

六、改善計畫的成效不見得於改善後能馬上反映於業務統計資料，亦無法完全透過業務統計資料反映改善計畫的成效，故應透過各館深入訪談、讀者滿意度調查等多面向評估改善計畫的成效。此外，應於改善計畫結束後 1-2 年再進行業務統計比較，較能看出各項業務成長狀況(以公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估(國立臺中圖書館，2006)為例，各館於 92-93 年執行該計畫，但於 95 年方始進行成效評估)。

表 4- 1 各館完成計畫重新開館時間與需要比較的統計年度

區域	圖書館名稱	完成計畫後重新開館時間	需要比較的統計年度
北區	基隆市中山區圖書館	99/05/11	97, 99
	基隆市安樂區圖書館	100/01/11	98, 100
	臺北市立圖書館大同分館	99/08/23	97, 99
	臺北市立圖書館中崙分館	99/08/20	97, 99
	臺北市立圖書館城中分館	99/07/14	97, 99
	臺北市立圖書館景美分館	100/08/01	不比較
	新北市立圖書館	100/02/27	98, 100
	新北市立圖書館淡水分館（原臺北縣淡水鎮立圖書館）	100/01/02	98, 100
	新北市立圖書館石門分館（原臺北縣石門鄉立圖書館）	99/06/01	97, 99
	新北市立圖書館土城分館（原臺北縣土城市立圖書館）	100/02/17	98, 100
	桃園縣八德市立圖書館	100/01/20	97, 100
	桃園縣龜山鄉立圖書館迴龍分館	99/12/21	98, 100
	桃園縣楊梅鎮立圖書館埔心分館	100/04/07	不比較
	新竹縣關西鎮立圖書館	100/03/13	97, 100
中區	苗栗縣立圖書館	100/05/13	不比較
	苗栗縣頭屋鄉立圖書館	100/02/14	98, 100
	苗栗縣西湖鄉立圖書館	100/04/01	98, 100
	臺中市霧峰區以文圖書館（原臺中縣霧峰鄉以文圖書館）	99/04/20	97, 99
	臺中市大安區圖書館（原臺中縣大安鄉立圖書館）	100/05/03	不比較
	臺中市東勢區圖書館（原臺中縣東勢鎮立圖書館）	100/06/05	不比較
	臺中市豐原區圖書館（原臺中縣豐原市立圖書館）	100/03/27	98, 100
	臺中市北屯區圖書館	100/05/21	不比較
	臺中市西屯區協和圖書館	99/04/20	97, 99
	彰化縣秀水鄉立圖書館	99/07/20	97, 99
	彰化縣埔心鎮立圖書館	100/06/13	不比較
	彰化縣員林鎮立圖書館	100/03/15	98, 100
	彰化縣社頭鄉立圖書館	100/03/10	98, 100
	南投縣政府文化局(圖書館)	100/06/01	不比較
	南投縣埔里鎮立圖書館	99/05/07	98, 99
	南投縣草屯鎮立圖書館	99/06/05	97, 99
	雲林縣虎尾鎮立圖書館	100/01/01	97, 100
	雲林縣東勢鄉立圖書館	100/06/30	不比較
南區	嘉義市世賢圖書館	99/05/20	無法取得 97 年度資料(與總館合併計算，不納入比較)
	嘉義縣水上鄉立圖書館	99/10/31	97, 100
	嘉義縣鹿草鄉立圖書館	99/08/25	97, 99
	嘉義縣朴子市金臻圖書館	100/06/25	不比較
	嘉義縣竹崎鄉立圖書館	99/12/01	98, 100
	臺南市關廟區圖書館（原臺南縣關廟鄉圖書館）	99/03/26	97, 99

區域	圖書館名稱	完成計畫後重新開館時間	需要比較的統計年度
	臺南市六甲區圖書館（原臺南縣六甲鄉圖書館）	99/08/01	97, 99
	臺南市七股區圖書館（原臺南縣七股鄉圖書館）	100/01/12	98, 100
	臺南市安定區圖書館（原臺南縣安定鄉圖書館）	100/04/01	不比較
	高雄市立圖書館陽明分館	99/05/01	97, 99
	高雄市立圖書館三民分館	100/03/15	98, 100
	高雄市立圖書館寶珠分館	100/02/25	98, 100
	高雄市立圖書館燕巢分館（原高雄縣燕巢鄉立圖書館）	99/08/01	97, 99
	高雄市立圖書館鳳山二館（原高雄縣鳳山市立圖書館）	99/12/17	97, 100
	高雄市立圖書館茄萣分館（原高雄縣茄萣鄉立圖書館）	99/12/19	97, 100
	高雄市立圖書館茂林分館（原高雄縣茂林鄉立圖書館）	100/07/27	不比較
	澎湖縣政府文化局澎南圖書分館	99/12/17	97, 100
	澎湖縣白沙鄉立圖書館	100/07/11	不比較
東區	屏東縣牡丹鄉立圖書館	100/03/25	97, 100
	屏東縣九如鄉立圖書館	99/09/30	97, 99
	屏東縣屏東市復興圖書館	99/07/10	97, 99
	屏東縣恆春鎮立圖書館	99/03/20	97, 99
	屏東縣鹽埔鄉立圖書館	99/07/30	97, 99
	屏東縣東港鎮立圖書館	99/08/08	97, 99
	屏東縣新園鄉立圖書館	100/01/17	97, 100
	屏東縣潮州鎮立圖書館	99/08/17	97, 99
	屏東縣獅子鄉立圖書館	99/05/20	97, 99
	屏東縣竹田鄉立圖書館	99/11/13	97, 100
	屏東縣崁頂鄉立圖書館	99/07/01	97, 99
	屏東縣枋寮鄉立圖書館	100/5/31	不比較
	屏東縣來義鄉立圖書館	100/07/01	不比較
	臺東縣太麻里鄉立圖書館	99/10/30	97, 99
	臺東縣鹿野鄉立圖書館	100/01/19	98, 100
	臺東縣池上鄉立圖書館	100/02/01	98,100
	臺東縣成功鎮立圖書館	99/12/31	98, 100
	花蓮縣花蓮市立圖書館兒童分館	99/03/24	97, 99
	花蓮縣文化局圖書館	100/01/14	98, 100
	花蓮縣鳳林鎮立圖書館	100/04/11	98, 100
	金門縣金沙鎮立圖書館	99/07/14	97, 99
	金門縣金寧鄉圖書館	99/9/22	97, 99
	宜蘭縣羅東鎮圖書館分館	沒有閉館	97,99
	宜蘭縣五結鄉立圖書館	99/11/01	97, 100
	宜蘭縣三星鄉立圖書館	99/12/03	97, 100
	宜蘭縣大同鄉立圖書館	99/07/01	97, 99
	宜蘭縣員山鄉立圖書館	99/08/05	97, 99

註：99 年 12 月合併升格縣市：臺北縣升格新北市、臺中縣市合併成臺中市、臺南縣市合併成臺南市、高雄縣市合併成高雄市

第二節 改善前後業務統計資料比較

一、 整體改善前後業務統計資料比較

本研究首先針對 61 所公共圖書館在改善前後的業務統計資料進行比較，比較項目包含辦證讀者數量、入館人數、館藏總數量、讀者借閱館藏冊數、推廣活動辦理場次、館內電腦使用人次，比較結果如表 4- 2。

從表 4- 2 可看出各項業務統計皆呈現正成長，尤其是辦證讀者數量、館藏總數量、推廣活動辦理場次、館內電腦使用人次更有 9.7%、9.9%、37.4%、15.3% 的大幅度成長，足見公共圖書館對促進館藏質與量的提升十分重視，圖書館也逐漸從靜態的藏書樓轉型為動態舉辦各種活動的處所，並能透過各項活動推廣圖書館的服務。

表 4- 2 整體改善前後業務統計資料比較

	改善前	改善後	增減情形	成長率
辦證讀者數量	845,376	927,473	82,097	9.7%
入館人數	4,232,779	4,332,452	99,673	2.4%
館藏總數量	3,327,005	3,656,020	329,015	9.9%
讀者借閱館藏冊數	3,638,417	3,689,458	51,041	1.4%
推廣活動辦理場次	7,935	10,906	2,971	37.4%
館內電腦使用人次	373,605	430,744	57,139	15.3%

二、 分區改善前後業務統計資料比較

表 4- 3 為北區公共圖書館於改善計畫前後的業務統計資料比較，與整體改善情形相同，各項業務統計皆呈現正成長，且除了辦證讀者數量與推廣活動辦理場次之成長率低於整體成長率外，其餘皆高於整體成長率，顯示北區圖書館較其他各區著重於館藏的增加(或有較充足的館藏經費)，民眾到館的情況也十分踴躍。

表 4- 3 北區改善前後業務統計資料比較

	改善前	改善後	增減情形	成長率
辦證讀者數量	445,288	457,749	12,461	2.8%
入館人數	1,876,621	2,067,895	191,274	10.2%
館藏總數量	1,172,402	1,305,756	133,354	11.4%
讀者借閱館藏冊數	1,531,058	1,555,343	24,285	1.6%
推廣活動辦理場次	1,612	1,615	4	0.2%
館內電腦使用人次	141,494	178,973	37,479	26.5%

表 4- 4 為中區公共圖書館於改善計畫前後的業務統計資料比較，其中除入館人數呈現小幅衰退外，其餘各項指標皆呈現正成長。在正成長的指標中除年度館內電腦使用人次外，其餘指標之成長幅度皆高於整體成長率，尤其是辦證讀者數量和推廣活動辦理場次的成長率高達 25.0%和 114.6%，由此可略窺中區公共圖書館近年來在業務與服務方面的努力。

表 4- 4 中區改善前後業務統計資料比較

	改善前	改善後	增減情形	成長率
辦證讀者數量	121,930	152,432	30,502	25.0%
入館人數	766,144	763,065	-3,079	-0.4%
館藏總數量	559,979	635,893	75,914	13..6%
讀者借閱館藏冊數	654,688	778,182	123,494	18.9%
推廣活動辦理場次	2,624	5,630	3,007	114.6%
館內電腦使用人次	113,029	120,927	7,898	7.0%

表 4- 5 為南區公共圖書館於改善計畫前後的業務統計資料比較，其中在辦證讀者數量、館藏總數量等二項統計資料為正成長。較為可惜的是，南區圖書館在入館人數、借閱館藏冊數、館內電腦使用人次等指標都呈現較大幅度的衰退，經檢視表 4- 1 發現，在南區圖書館中有 8 所圖書館改善後的業務統計係採用 100 年上半年的業務統計資料，是否因而造成此種比較結果，恐需於 101 年彙整各館 100 年全年統計後方能進一步了解。

表 4- 5 南區改善前後業務統計資料比較

	改善前	改善後	增減情形	成長率
辦證讀者數量	133,298	145,844	12,546	9.4%
入館人數	700,115	613,937	-86,178	-12.3%
館藏總數量	551,131	587,326	36,195	6.6%
讀者借閱館藏冊數	541,883	455,281	-86,602	-16.0%
推廣活動辦理場次	1,418	1,416	-2	-0.1%
館內電腦使用人次	34,405	24,919	-9,486	-27.6%

表 4- 6 為東區公共圖書館於改善計畫前後的業務統計資料比較，其中辦證讀者數量、館藏總數量、館內電腦使用人次等三項指標呈現正成長，且辦證讀者數量和館內電腦使用人次都高於整體成長率。

表 4- 6 東區改善前後業務統計資料比較

	改善前	改善後	增減情形	成長率
辦證讀者數量	144,860	171,448	26,588	18.4%
入館人數	889,899	887,555	-2,344	-0.3%
館藏總數量	1,043,493	1,127,045	83,552	8.0%
讀者借閱館藏冊數	910,788	900,652	-10,136	-1.1%
推廣活動辦理場次	2,282	2,245	-37	-1.6%
館內電腦使用人次	84,677	105,925	21,248	25.1%

表 4- 7 列出整體與各區改善前後各項業務統計資料成長率。

表 4- 7 整體與各區改善前後各項業務統計資料成長率

	整體	北區	中區	南區	東區
辦證讀者數量	9.7%	***2.8%***	25.0%	***9.4%***	18.4%
入館人數	2.4%	10.2%	***-0.4%***	***-12.3%***	***-0.3%***
館藏總數量	9.9%	11.4%	13.6%	***6.6%***	***8.0%***
讀者借閱館藏冊數	1.4%	1.6%	18.9%	***-16.0%***	***-1.1%***
推廣活動辦理場次	37.4%	***0.2%***	114.6%	***-0.1%***	***-1.6%***
館內電腦使用人次	15.3%	26.5%	***7.0%***	***-27.6%***	25.1%

三、 比較年度差異分析

由於在前一小節所進行之業務統計資料分析中發現，61 所圖書館在改善前

後有數項指標呈現衰退。如本章第一節所述，於解讀該等業務統計資料時有諸多需小心之處，於本節乃先就比較年度是否對業務統計分析結果產生差異進行分析。表 4- 8 與表 4- 9 分別用以比較之改善後年度為 99、100 年的業務統計資料分析，表 4- 10 則為整體與改善年度為 99、100 年之業務統計比較，可看出改善後比較年度為 99、100 年的圖書館各在五項統計指標之成長率低於平均成長率。

表 4- 8 改善後年度為 99 年之業務統計資料分析

	改善前	改善後	增減情形	成長率
辦證讀者數量	270066	326506	56440	20.90%
入館人數	2518458	2410440	-108018	-4.29%
館藏總數量	1,512,935	1,730,449	217,514	14.38%
讀者借閱館藏冊數	2058346	2060734	2388	0.12%
推廣活動辦理場次	6207	9346	3139	50.57%
館內電腦使用人次	254175	289216	35041	13.79%

表 4- 9 改善後年度為 100 年之業務統計資料分析

	改善前	改善後	增減情形	成長率
辦證讀者數量	576083	603142	27059	4.70%
入館人數	1734321	1943092	208771	12.04%
館藏總數量	1,839,491	1,969,549	130,058	7.07%
讀者借閱館藏冊數	1581751	1635829	54078	3.42%
推廣活動辦理場次	1773	1651	-122	-6.88%
館內電腦使用人次	120930	146308	25378	20.99%

表 4- 10 整體與改善年度為 99、100 年之業務統計比較表

	整體	改善後年度為 99 年	改善後年度為 100 年
辦證讀者數量	9.7%	20.90%	***4.70%***
入館人數	2.4%	***-4.29%***	12.04%
館藏總數量	9.9%	14.38%	***7.07%***
讀者借閱館藏冊數	1.4%	***0.12%***	3.42%
推廣活動辦理場次	37.4%	50.57%	***-6.88%***
館內電腦使用人次	15.3%	***13.79%***	20.99%

進一步分析各項指標，則有以下發現值得後續繼續觀察：

(一) 改善後比較年度為 99 年的圖書館，入館人數呈現 4.29%的衰退，改善後比較年度為 100 年的圖書館，反而呈現 12.04%的成長。

(二) 改善後比較年度為 99 年的圖書館，推廣活動辦理場次呈現 50.57%的大幅成長，但改善後比較年度為 100 年的圖書館，反而呈現 6.88%的衰退。

由上述分析可看出本章第一節所說明之解讀 61 所圖書館在執行改善計畫前後的業務統計資料所需注意之事項，的確對本研究所蒐集之業務統計資料造成若干影響。故此，本研究乃建議於改善計畫結束後 1-2 年再進行業務統計比較，較能看出各項業務成長狀況。

第五章　訪談結果分析

本次訪談對象為獲98及99年改善計畫補助經費之公共圖書館館長或館員，訪談總計有 76 間圖書館。以下分別就修繕的空間與設備、改善後的效果、與各單位的合作關係、與建築師合作的情形、圖書館服務的改變、計畫執行遭遇的困難、預算編列與調整、未來應加強的空間或設備、對計畫的評價與建議等方面(深度訪談概念圖詳附錄三)進行訪談結果分析。

第一節 修繕之空間與設備

本節針對修繕之外部空間、內部空間、內部設施等加以說明。

一、 修繕之外部空間

外部空間的改善著眼於提升圖書館的空間親近性，主要分為入口意象、戶外閱讀區、出入口無障礙設施等三部分(見表 5- 1)，受訪圖書館修繕的外部空間，以設置「入口意象」的比例最高，佔 47.37%；其次為「出入口無障礙設施」，佔 26.32%。

表 5- 1 修繕之外部空間

修繕的外部空間	館數	百分比(%)
1. 入口意象	36	47.37
2. 出入口無障礙設施	20	26.32
3. 戶外閱讀區	12	15.79
4. 其他	29	38.16

其他部分包括於圖書館館外增設還書箱、公布欄以及長條座椅，提供讀者於戶外休憩或戶外飲食；館舍側面步道重新設計，增加植栽、花圃、草皮等。另，圖書館入口大門改為感應式電動玻璃門或自動門，並將圖書館窗戶更換為防颱型氣密窗，增設落地窗，透明玻璃可以增加室內外閱讀環境的穿透性，自然採光也讓圖書館更加明亮，有更加舒適之閱讀環境。

以下針對圖書館對於「入口意象」及「戶外閱讀區」兩項的改善作一敘述：

(一) 入口意象

入口意象主要是希望讓讀者一看到就知道是圖書館，外觀可以吸引民眾多走入圖書館，許多圖書館進行外牆修整或拆除、館銜更新、戶外造景、並增設櫥窗搭配展示(如推廣活動之舉辦、圖書館展覽訊息或新書展示等)；另，更有圖書館結合當地文化及產業特色，營造出各館獨特之入口意象，亦可傳承當地文化。

> *正面外牆瓷磚剝落，打掉後噴石頭漆重整，增加螢火蟲大型裝置藝術於正面牆面上，呈現地方特色。**增設櫥窗景觀，可張貼活動海報**。(F60)*
>
> *以前我們戶外沒有設置館銜，就是圖書館的牌子，一進來裡面才有。後來做規劃，**為了突顯是圖書館，所以做了館銜等於是入口意象**。(F04)*
>
> *入口意象的部分大門有個木造，是象徵我們這地方之前是一個木材藝術中心，然後是相褒歌，能顯示當時歷史的環境及工作背景，相褒歌的燈*

柱代表米粉，地上圓圓的代表魚丸，亦可以有擋車的用途。(F05)

(二) 戶外閱讀區

圖書館增設了戶外閱讀區，增加植栽等綠美化之設計，搭配圖書館外面之景觀，使視野更加寬廣，希望給讀者營造出舒適、休閒、放鬆之觀感，讓閱讀變得更加愉快，加上圖書館於館內是禁止飲食的，故允許讀者可於戶外閱讀區飲食，一來可避免影響到館內之讀者，維持館內之環境清潔；二來可以於館外飲食休憩，不再侷限於館內之活動空間，亦可於戶外閱讀區討論，避免影響到館內讀者。

> *外面有一個像小露臺的感覺，有**增添桌椅**，**讓讀者可在戶外閱讀，且增加了植栽，讓它有戶外綠蔭的感覺**；再往外有大樹、河流，所以現在也加**陽傘、戶外桌椅**，把書報區拉到戶外去，希望那邊的**感覺是很休閒的**，是整個把閱讀往外延伸至大樹下。(F32)*

> *因為本身圖書館裡面是禁止飲食，那小朋友來他們會有飲食的習慣，所以我們在圖書館的**前面和後面都做了戶外的閱讀區，也設置了桌椅讓小朋友可在外面討論或是飲食**，那避免去影響圖書館內部的讀者。(F44)*

二、 修繕之內部空間

表 5- 2 修繕之內部空間

修繕的內部空間	館數	百分比(%)
1. 兒童閱讀區	65	85.53
2. 圖書區(書庫)	55	72.37
3. 網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	51	67.11
4. 廁所	50	65.79
5. 期刊書報區	49	64.47
6. 新書展示區(櫃)	48	63.16
7. 自修區(室)	45	59.21
8. 親子區(或 Bookstart 專區)	41	53.95
9. 辦公室	40	52.63
10. 研習教室(多功能用途室)	32	42.11
11. 視聽資料區	24	31.58
12. 青少年閱覽區	20	26.32
13. 哺乳室	17	22.37
14. 樂齡閱讀區	14	18.42
15. 展覽室	13	17.11
16. 其他	20	26.32

修繕之內部空間，大多數公共圖書館主要以「兒童閱讀區」為修繕之空間，佔 85.53%，其次依序為「圖書區(書庫)」，佔 72.37%、「網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」，佔 67.11%、「廁所」，佔 65.79%、「期刊書報區」，佔 64.47%，請參見表 5- 2。

其他部分包括館藏特色展示區，如原住民圖書園地、臺灣資料專區，以及增設新住民區、交誼區、茶水間、讀者休息區、罕用書庫等。

公共圖書館本次改善將館內空間重新做規劃，有將館內空間對調的方式，或是透過重新隔間，獨立出新的區域出來，以下探討「兒童閱讀區」、「圖書區(書庫)」、「自修區(室)」之圖書館規劃之考量。

(一) 兒童閱讀區

經由訪談結果得知，圖書館大多將兒童閱讀區與親子區(或 Bookstart 專區)結合於同一區域中，設置之地點大多位在圖書館服務臺及櫃臺附近，這是考量到圖書館館員可以就近觀看到兒童閱讀區的狀況，同時父母親能放心，且也能陪著小朋友一同閱讀。

> *兒童閱覽區就在一樓，有做**木頭地板，爸爸媽媽脫鞋子上去就可以帶著小朋友坐在那邊**，然後旁邊木頭地板上來剛好就是書架放了繪本。所以爸爸媽媽就可以坐在那邊念書給小朋友聽。所以說親子區，其實就跟我們的兒童閱覽區是一樣的。(F25)*

設置地點還有一個重要的考量是小朋友的聲音，隔音是設計時考慮之重要因素，採用的材質大多為木質地板，書架高度、閱覽桌椅需考量小朋友之高度與取用方式，裝潢設計也以活潑生動的色彩、營造出小朋友愛閱讀的氛圍為主要考量。

> *兒童閱讀區**書架的擺設全部重新規劃**，設計比較流暢且讓小孩子更容易結合與書籍的距離，讓小孩子覺得這邊很有創意也很新穎，感覺好像是一個遊戲區又可以跟書結合。(F05)*
>
> *新增加了**木地板和閱讀的意象設計**。(F57)*
>
> *裝設木製半圓形書櫃、書桌椅和圓形座椅和沙發椅，作**隔音牆**。(F67)*

(二) 圖書區(書庫)

圖書區是讓讀者閱讀書籍的區域，故考量要點就是館內的明亮度與舒適的閱讀環境，本次有許多圖書館都將圖書區整個打通，擴大原有空間及館內之穿透性，讓讀者喜愛到圖書館去閱讀。另，也考慮到身障者及推娃娃車的父母，因此加寬了書架間的空間，方便通過。

> *圖書館的圖書室原本是在外面，整個就是封閉性穿透力不夠，很昏暗，那我們把那間打通後，**整個圖書館的穿透力就變很強，變得很明亮，環境提升很多**，現在很多人很喜歡來，讓他覺得很溫暖很溫馨，讓讀者進來就好像在家裡看書一樣。(F24)*
>
> *閱讀區主要是更改窗戶以及隔門等隔音設施，月底還要再做閱讀桌的更新。主要是**讓讀者比較少被干擾**。(F34)*
>
> *整個打通，調整書架方向，擴大藏書空間。書架空間加大，方便身障及娃娃車進入。(F60)*

(三) 自修區(室)

許多到自修室閱讀書籍的讀者，無不希望有個安靜舒適的閱讀環境，因此在閱讀桌椅的考量，須符合人體工學；與圖書區相同，自修區(室)的明亮度是重要的；讀者安全上是一大考量，圖書館在改善自修區(室)時亦納入防火相關設施。

移到寬闊安靜空間，並且更換新桌椅，比較舒服，視覺上也比較明亮。(F71)

將書架與座位區重新分配，增設省電照明設備，提高室內明亮度。(F59)

改成一個桌子4個人，這樣子會比較符合人體工學，這是為了讀者方便性的考量。還有安全性上面，有搭配一些防火啊，或是留有多少面積的通道。比較符合讀者在使用上的舒適性還有安全。(F23)

三、 修繕之內部設施

修繕之內部設施，主要以「書架(櫃)」增設為主，佔 82.89%，再者為「服務臺及櫃檯」，佔 77.63%，「閱讀桌椅」佔 72.37%，最後為「電腦及周邊設備」，佔 48.68%，請見表 5- 3。

表 5- 3 修繕之內部設施

修繕的內部設施	館數	百分比(%)
1. 書架(櫃)	63	82.89
2. 服務臺及櫃臺	59	77.63
3. 閱讀桌椅	55	72.37
4. 服務指標及動線標示	45	59.21
5. 電腦及周邊設備	37	48.68
6. 其他	23	30.26

其他包括冷氣、投影機、電動銀幕、麥克風、喇叭、放大鏡檯燈、電視、飲水機、電動鐵捲門、紫外線殺菌機、相關照明燈光設備、影印機，以提高行政作業效率與便利性；入口加裝門禁系統，也有增加置物櫃，以提供物品之放置。

以下針對圖書館對於「服務臺及櫃臺」及「服務指標及動線標示」的改善情形加以敘述：

(一) 服務臺及櫃臺

著眼於便捷性與組織性，圖書館大多將服務臺設置於圖書館入口處，帶給讀者親切溫馨的感覺，採用單一窗口服務，避免多個服務臺，讓圖書館管理不便，讀者也易於混淆，且也可節省館內人力，擴大讀者服務的空間；服務臺及櫃臺的高度，應考慮到圖書館多元的讀者；也需考慮館員行政作業流程，如流通作業，讀者歸還後的書籍、預約書、圖書附件、視聽資料或通閱書籍所需要的空間、書架擺放位置等。希望提供讀者方便使用與提高館員工作效率。

*一進來希望給民眾比較**親切輕鬆的感覺**，所以一進門右手邊就是服務臺，服務人員會在那，比如說你要**借還書或是有任何問題都可直接反應**。(F23)*

採用隱藏式收納空間，設計具現代感與流線型。服務臺放置二部電腦辦理行政作業，服務臺後方是書籍暫存區，方便管理歸還、預約或通閱到館書籍。(F62)

*服務臺均**降低高度，方便讀者利用**，作為**單一窗口**，就近服務讀者。(F07)*

(二) 服務指標及動線標示

整體使用動線規劃不佳會影響到讀者利用圖書館的便捷性，此外，著眼於組織性，圖書館需清楚標示樓層平面配置圖與各區域，以利讀者辨識。從訪談結果得知，公共圖書館大多都有做標示，更有以顏色來區分各個樓層，為了服務多元讀者，亦採取雙語標示。

> *目前已請印刷廠印製，等校對完畢後就可補上，這個部分是**設計成一個樓層一個顏色，有別於以往制式的咖啡色標示**。(F11)*
>
> *動線標示，都有做調整，就**整體標示都重新更換**。(F06)*
>
> *以前是沒什麼標示，現在至少**每個區域的用途都標示得很清楚**。但是，應該要用中、英文並列，但是目前都只有中文的，所以還要再調整。(F58)*

四、 其他

其他改善之空間，如館內樓梯、扶手、地板地磚、天花板、窗簾、門窗、照明、室內各出入口、頂樓防水工程、水電工程、消防、逃生設備等整修。

第二節 改善後之效果

本節藉由圖書館館方的觀察與讀者的反饋，歸納出各館在執行計畫之後所收到的主要正面成效。

一、 對圖書館之影響

根據訪談結果，圖書館在計畫執行後所收到之正面效果主要可分為「閱讀氛圍的改善」、「動線改善」、「易於舉辦活動」、「增加幼兒與兒童讀者到館人數」以及「廁所的改善」等項目。

(一) 整體閱讀氛圍的改善

閱讀氛圍的營造可歸功於圖書館在採光、景觀、隔間配置與安裝空調等方面的改善，其中又以採光的改進對多數圖書館有最顯著的影響。館方表示由於窗戶與燈光的改造，光線良好的圖書館看起來煥然一新，地板與牆壁的顏色改變也使得室內較為明亮，讓讀者能獲得較為舒適的閱讀體驗。

> ***採光變得非常亮**，一進來就不會像我們原本圖書館比較暗沉一點。所以窗戶的全面更改和樓梯的改建效果最好。(F81)*

而部分圖書館將閱讀桌椅放至窗邊，讓讀者在閱讀的同時也能欣賞周圍的景觀，放鬆心情。

> *將圖書館所有的門窗改善為透明玻璃，讓讀者在使用的時候，他不覺得他是在一個陰森森的建築裡面，他可以很輕鬆，看山、看海，把窗外的景色拉進到我們圖書館裏面來，那你在閱讀的時候，你就不覺得那麼的沉悶，心情上也比較輕鬆。(F75)*

(二) 動線改善

隔間的重新配置與拆除，除了使視覺上較為寬闊外，也讓動線變得流暢，增進館員服務效率與讀者使用圖書館時的便利性。

> *尤其是一樓服務臺中間的牆打掉後，別的區(室)不會像以前那麼暗，然後館員去拿書，動線也比較好拿，服務讀者會比較快速。我們縮短讀者等待的時間，讀者滿意度就提升。(F15)*

此外，少數館表示空調的裝設也是吸引讀者進入圖書館的原因之一。

*內部的裝潢、**空調都有所改善**，讀者比較願意進館。(F57)*

第一是空調，然後再來就是光線明亮的部分，再來是閱讀的環境，就是我覺得效果比較大的。(F49)

(三) 易於舉辦活動

由於圖書館多功能教室與戶外閱讀區的空間改善，以及在投影、影音等設備上的充實，使得圖書館在舉辦、推動活動上較為容易，活動內容邁向多元化，這一點與第四章業務統計資料之年度推廣活動場次大幅成長相呼應。另一方面，部分圖書館也表示讀者參與活動的意願變高，這也與第四章業務統計資料中呈現的改善後比較年度為 99 年的情況相符。

*我覺得因為我們有多一間研究教室，它裡面也有一些投影設備，也是讓我們可以在上課的時候，有一些明顯的輔助效果，**然後可以多辦一些活動，多吸引一些讀者，這部分也蠻明顯的...改善效益**。(F21)*

我們的戶外閱讀區，辦了滿多的活動，包括演唱會。我們戶外閱讀區是跟以前完全的不一樣，我們把我們閱讀活動延伸到外面來，我覺得這部分的效果應該是比較好的。(F22)

(四) 增加幼兒與兒童讀者到館人數

多數館在此次計畫中將親子閱讀區與兒童閱讀區的改善列為重點項目，改善後的環境吸引家長帶幼兒走進圖書館，且鋪上木頭地板、購置小型傢俱的舒適空間也讓兒童讀者能夠長時間地待在圖書館進行閱讀活動。親子、兒童閱讀區的擴大，配合圖書館針對幼兒、兒童讀者所進行的閱讀推廣活動，像是 Bookstart、說故事活動，也收到正面的回應。

*我們針對零到三歲有個親子繪本區，**以前小小孩很少會來圖書館的**，我們這邊就提供一些繪本，那本來是一個柱子在那邊，是一個很頭痛的區域，那把它包裝起來，**讓小朋友跟家長在那邊看繪本、放鬆，增加親子的感情，所以基本上親子閱讀區他們覺得蠻滿意的**。(F43)*

*有一個這麼好的兒童閱覽環境，我們也辦了一些說故事，然後真的是效果很好，**空間夠大，真的是辦起活動來超好的，參與的人數有很多**。(F55)*

(五) 改善廁所

部分館表示廁所的改善有獲得讀者的正面評價，而廁所整修的成效包括異味清除、通風、面積擴大與針對使用者做區隔等項目。

*我覺得效果最好就明顯是廁所改善了吧，都集中在同一個區塊，然後沒有一進來就看到男廁、女廁，然後**味道沒有那麼重**。(F21)*

*親子廁所以前是沒有，像我們廁所是和殘障廁所以前是結合在一起的，所以在那邊的空間才會特別大，他們有一個小朋友的小馬桶，**所以有小朋友進到這邊，搞不好是被我們的廁所吸引，所以進來說要上我們的廁所**。(F73)*

二、 讀者滿意度提升情形

根據訪談結果，整體而言，讀者對於圖書館進行空間改善與設備升級計畫皆持正面評價。由於多數圖書館未針對讀者進行正式的滿意度意見調查，在此僅藉

由受訪者所提之正面的讀者回饋，歸納成以下三點。根據表 5- 4，其中共有 39 館明確表示「獲得讀者正面之回饋」，佔 51.13%；38 館表示「到館人次增加」，佔 50.00%與 18 館表示「借閱人次增加」，佔 23.68%。另有 7 所圖書館無法明確得知讀者滿意度是否有上升。

表 5- 4 讀者滿意度提升情形

讀者滿意度提升情形	館數	百分比(%)
1. 獲得讀者正面之回饋	39	51.13
2. 到館人次增加	38	50.00
3. 借閱人次增加	18	23.68
4. 不知道是否提升	7	9.21

註：共有 76 館作答

在「獲得讀者正面之回饋」方面，讀者主要以口頭上的稱讚表達對圖書館在改善計畫後的滿意度，另有部分讀者在圖書館的網站、部落格上反應，甚至撰寫信件至鄉鎮公所表達讚揚之意。

> *其實我們在整修的過程都一直做宣傳有新的館出現，讀者就有期待感，因為我們整修也關閉了圖書館兩個月，他們就會有期待圖書館會變得怎樣新的面貌，所以來的時候覺得煥然一新，覺得還滿棒的，就會**寫鄉長信，或著是直接跟我們的館員說**。(F20)*

而「到館人次增加」與「借閱人次增加」主要是根據圖書館統計系統之顯示結果。另外，就受訪者之觀察，在改善計畫之後，又以兒童讀者人數的增加最顯而易見。部分圖書館則是在讀者利用設備的次數上有所進步。

> *滿意度有提升，從使用者的人數，圖書的借閱率，都有做統計。(F48)*
>
> *比如說書庫的閱覽人次增加，然後電腦的檢索區的人也是增加，**電腦利用的人次增加**，這個都可以證明。還有預約、取書的人數也增加。(F52)*
>
> *到館人數和借閱率相對有增加。**小朋友到這邊的比例增加非常多**，家長相對帶小朋友來這的比例也變多了。(F40)*

三、 改善項目未達預期效果之原因

各圖書館在執行空間改善與設備升級計畫後，除了收到提升讀者滿意度、使用率與館方作業效率等正面效益外，仍存在些許因素使得圖書館需面臨部分改善項目未達預期之效果。根據受訪結果，館方較不滿意的項目主要包括改造不完全的區域、無法購進的設備、閱覽席位減少與漏水問題；而探究原因後可歸納為「經費不足」、「空間不足」與「施工沒有徹底解決原有問題」等三項。

(一) 經費不足

多數圖書館因為經費有限，皆致力於最重要、迫切的項目進行改善，這使得館方需就挑選整修區域做取捨或是於採購設備上做衡量，以下就「區域」與「設備」分項說明。

1. 區域

受訪者認為圖書館主要無法發揮改善效果的區域係因經費不足而無法整修的區域，以及僅能進行部分修繕作業的區域。前者就各館而言項目不一，較無法歸納；後者則因無法顯現區域特色、設計與使用上有落差，以及只就部分裝設做整修，而無法達成較好的改善效益。

> *比較不好的就是**閱報室**，目前都還沒有改善到，因為當時經費不夠。(F51)*
>
> *因為經費不足，我們把**室外閱讀區**也減做了，包括這個桌椅也是減做了，這是感覺到比較不好的地方。(F39)*
>
> *我們沒有做到**入口意象**，因為錢不夠，整個當初就有取捨掉。然後**兒童閱覽室**整個沒有主體的意象出來，我覺得可能是差在這裡。(F42)*

2. 設備

多數圖書館因為經費有限，造成空間翻新但內部設備沒有採購、更新，館方沿用舊的設備，或是新舊設備摻雜的情況，使得讀者對設備的滿意度降低且需求上升。而圖書館在改善部分功能區域與設備後，若於購置軟體方面無法配合，也是效果大打折扣的原因。

> *成效比較差的，因為相關補助經費不足，所以一些**硬體設施**，無法徹底改善。(F40)*
>
> ***親子室**，後來才加裝投影設備，現在 DVD 素材缺乏，因此到現在使用上，效果較差。 (F07)*

此外，由於圖書館經費不足，儘管裝了空調但無法負擔電費而少開冷氣的情況，也使得讀者對於館內溫度有所不滿。

> *目前來講，因為**電費的負荷太大**，所以冷氣不能全開，讀者主要反應就是冷氣不足…。(F34)*

(二) 空間不足

部分受訪者認為儘管執行了閱讀環境與設備升級計畫，但因為館舍空間並未擴增，造成館藏無法全部上架以及讀者閱覽空間不足，仍是使讀者滿意度無法完全提升的因素之一。除此之外，因為館內配置的更動，造成部分閱覽座位的減少，也是引起讀者不滿之處。

> ***唯一的缺點就是怎麼改善空間還是很小，就是不能滿足讀者閱讀的需求**，怎麼裝修能夠放的書籍還是只有哪些，沒有辦法再繼續擴充，只能那樣子放，所以美中不足…。(F32)*
>
> *其實**空間**從原本有八十人的座位，現在**銳減**到只剩下十五人的座位，所以有些人就會來抗議。(F20)*
>
> *期刊報紙區因為有沙發椅，**讀者反應座位量變少**。對，可容納人們看報紙的數量就變少。(F31)*

(三) 施工沒有徹底解決原有問題

由於施作工法與館舍建物的結構問題，部分圖書館的漏水難題並未因改善計畫完全解決，壁面滲漏與地下室積水同時造成館方與讀者的困擾，仍待後續觀察、與廠商溝通及持續改善。

> ***像靠近牆邊緣的地方，好像還是有些地方會漏水**，也就是說這個地方我*

們還在請廠商改善，還在持續觀察。(F18)

*比較不明顯就是**地下室的漏水**很嚴重。這部分有在改善計畫裡面，雖然他們有做，但是做完之後他們是說應該是我們的四壁滲水…(F67)*

最後，除了上述仍待改善與加強的項目外，部分受訪者表示雖然此次計畫增設了無障礙廁所與哺乳室等空間與設施，但截至目前的使用率相當低，是較無收到成效的項目。雖然如此，這兩個項目仍是公共建築物應有的規範。

*當時是那些委員建議一定要有哺乳室，可是我覺得鄉下地方應該不會很需要，所以**兒童閱覽室因為這樣又變得更小了**。(F78)*

*效果不大的就是**殘障電梯和殘障廁所**，他們的**使用率其實蠻低的**。(F25)*

第三節 與各單位的合作關係

公共圖書館在執行改善計畫的過程中，與國中圖、鄉鎮公所與縣市文化局(圖書館)之間有許多密切的合作關係。以下將其合作分為「經費的爭取」、「計畫執行過程中的人力資源」、「場地的提供」以及「鄉鎮公所於計畫執行後資源的提供」四方面做說明。

一、 經費的爭取

改善計畫由教育部提供經費，供縣市政府與鄉鎮公所申請補助經費。惟部分鄉鎮財政困窘時，縣市政府會提供協助，需提供配合款。

(一) 配合款的提供

本計畫訪談之對象包括縣市級圖書館與鄉鎮市級圖書館，對於縣市級圖書館來說，其配合款是由縣市政府給予經費支持；對於鄉鎮市級圖書館來說，配合款則是由鄉鎮市公所給予經費支持。獲補助之圖書館必須籌措相對配合款。部分鄉鎮首長因為支持地方文化建設，會願意給予較高的配合款以補充補助款之不足，讓圖書館有更充裕的經費完成改善計畫。

*我們縣政府是還蠻阿莎力補助七百萬，我們縣配合款**補助一百萬也是一呈上去就馬上過了，覺得是還蠻注重這塊的**。(F79)*

*所需經費無法由本案補助款支應，另**補助款經費有限**，經建築師規劃，已無多餘經費粉刷一樓牆壁，這些**增加的經費均由市長指示公所工務課相關經費協助**。(F61)*

部分鄉鎮公所因為本身經費困難，雖然願意支持此計畫的執行，但是無法撥下符合教育部規定之款項。縣市文化局（圖書館）會利用種種方式幫助圖書館，讓圖書館能夠順利取得教育部提供之補助款。

*我們因為補助七百萬，我們配合款當初是要求兩百萬，對我們鄉鎮來講，兩百萬的配合款實在是有困難，所以**縣府也幫我們去協調**。(F44)*

(二) 縣市文化局(圖書館)協助爭取補助款

縣市文化局(圖書館)會幫助圖書館向中央申請經費，在瞭解地方之需求後，向教育部爭取資源。

*在**計畫的申請還有經費的請領有幫我們公文發文**，因為我們的對口是以文化局(圖書館)的名義出去。(F54)*

*他秉持**鄉鎮公所一個承轉的角色**，協助我們**跟上級政府來申請經費**，也了解我們的現況。(F78)*

二、 計畫執行過程中的人力資源

除了經費上的支持外，在執行改善計畫過程中，圖書館需要許多不同的人力資源來協助此計畫的進行，以下分為「國中圖舉辦計畫說明會與研習課程」、「鄉鎮公所提供工程、財政專業人員協助承辦」、「輔導團委員的專業協助」、「鄉鎮公所調配人力協助圖書館館藏與設備的搬移」等四項分別做說明。

(一) 國中圖舉辦計畫說明會與研習課程

國中圖在計畫初期舉辦說明會與研習課程，課程內容包含了過去圖書館改造之案例分享以及實地的參訪，讓圖書館承辦人員可以了解計畫執行之注意事項，並且對此計畫有初步的概念。

*他們會有**辦一些座談會或是講習會**，可能就是在座談會、講習會的時候，他們提供、講說有這個訊息，然後講說大概**可以跟鄉鎮公所請教說怎麼去申辦**。(F49)*

*還有**實地的參訪**，他會把**當年或去年表現績優的圖書館做案例的分享**。讓大家比較曉得我要怎麼樣去做整建的方案。(F23)*

*有時候像是空間改造，有一些像辦活動，也會開一些課程叫我們去上，**從課程裡面可以學到我們未來要做的由專家指導我們**。(F39)*

(二) 鄉鎮公所提供工程、財政專業人員協助承辦

由於圖書館人員不具有工程方面的專業背景，因此鄉鎮公所大多會指派公所內工程相關之專業人士(例如：建設科、工務課)，與圖書館共同合作，協助工程設計、發包、執行、監工與驗收。圖書館若在工程的過程中遇到相關問題，會向公所所提供之專業人士諮詢。

*我們整個的**工程案件就移交給建設科來發包**，所以公所建設科就承接這樣的一個外包案子，在整個的**工程進度、核銷、監造**都是公所那邊在負責。(F62)*

*因為我們有一些**不懂的會請教我們的建設課**，建設課他們比較有專業知識，他們會站在溝通的立場，配合我們這邊的需求，跟建築師溝通再設計出來。(F29)*

*他們人力還不是隨便派一個幹事來，是主任秘書耶，因為我們主秘也是工程的，**監工幾乎都是主秘在監工**。(F16)*

除了工程專業人員的協助之外，圖書館若遇到財政相關的問題，也可向公所請求支援，向專業人士諮詢。

*那麼主計方面啊、財政方面，就是我們整個不懂的地方，還是**諮詢我們相關部門的資訊財政人力**。(F01)*

(三) 輔導團委員的專業協助

國中圖的輔導團委員在計畫執行的各個階段會提供不同的幫助，以下說明委員在圖書館設計規劃期及工程執行期間的協助，以及縣市文化局(圖書館)在輔導團委員和圖書館之間扮演的角色。

1. 設計規劃期的協助

國中圖的輔導團委員包括圖書館專業、建築等專家學者，於計畫初期至各圖書館訪視，提供圖書館專業的建議，包括經費的運用、預算的分配、空間與設備的規劃等，讓圖書館可以再次修改計畫書，確認計畫內容。許多受訪者皆表示委員給予的建議對於計畫的改善有相當大的助益，讓計畫在設計初期能有具體的方向，在經過多次修改之後，能夠更符合期待，將有限的資金發揮最大的功效。

> *訪視**委員給我們一些不錯的建議**，比如說三個館的經費合起來一起運用，因為三個館有大跟小嘛，之前的補助金額印象好像是都一樣…**後來合起來這樣一起運用真的可以做得比較好，才不會有資源浪費**。(F52)*

> *像當初沙發用的很鮮豔，她一直告訴我說鮮豔的沙發是好看沒錯，可是我擔心你**後續的維護保養**，我心裡就想說洗一洗就好了嘛。她**就會告訴我說依她的經驗，經驗分享**。(F16)*

> *我們在委託設計的時候，我們找的委員會給我們一些相關的協助，比如說：這樣的**設計方式是否符合我們現在建築**，他們裡面也有建築師也會去注意到。(F44)*

2. 工程執行期間的協助

在工程執行期間，委員與縣市文化局(圖書館)之承辦人員會至各圖書館進行複審，了解工程的進度，確保工程能在預定的時間內完成。另外，許多圖書館承辦人員因不具備工程方面的專業，因此無法確實發現工程上是否有缺失或是可改進之處。而國中圖之委員便會幫忙審視工程上是否有缺失，依據現場觀察到的施工情況給予改善的建議，讓圖書館能依據其建議與建築師溝通並進行修正。

> *他們有派委員來**不定時的進度審核、工程施工的狀況，還有做定時執行的缺失改進**，他們會來做一個不定時的審核、審視。(F05)*

> *陸陸續續他們就來督促，讓**工程順利趕上時間**。(F79)*

> *也有工程的監督那一些，可能**經費或是工程上有沒有缺失**那些之類的，都有過來看。(F67)*

而圖書館在執行改善計畫期間若遭遇困難或是疑問，也會致電縣市文化局(圖書館)詢問，若縣市文化局(圖書館)無法解決此疑問，並會協助將訊息轉交給國中圖。不論是在行政流程方面的問題，或是建築、設備採購方面的問題，都能得到專業人員的協助與建議。

> *我們**遇到困難的時候，還是用電話徵詢，去請教他們**。工程方面、執行上面一些細節的部分，我們會去請教，**有時候他們也會去問國中圖**。(F01)*

> *審查的流程及階段、業務的往來流程，局裡輔導很多，**也積極跟審查委員、設計人員及工程單位接洽**。(F27)*

> *我們執行的過程中如果有任何問題，一通電話，他們那裏有什麼樣的人力支援可以給我們諮詢，**會給我們一個最正確的方法**，因為他們已經做得太多年，所以我們這邊需要什麼資源他們都會給我們，**有什麼問題他們也會給我們答覆**。(F77)*

3. 縣市文化局(圖書館)擔任居中協調的角色

雖然許多受訪者都認為輔導團委員的定期審查與建議對於計畫執行具有正面效果。但是部分受訪者也指出，輔導團委員之意見會與鄉鎮公所、建築師、或圖書館本身之意見產生衝突，而縣市文化局(圖書館)會居中協調，擔任雙方溝通的橋樑，並且也會提醒各個圖書館在委員訪視時應注意的事項，讓計畫能順利通過審查。

> *因為委員的意見跟公所的意見不相符合，**文化局(圖書館)居中幫我們跟委員做協調**，所以文化局(圖書館)提供滿大的協助。(F18)*

> *主要是和委員的溝通，**建築師和委員的意見不合，這個案子差點過不了**，最後就勉為同意。遇到什麼小事情、大事情，他們就是會出來幫忙溝通，協調。(F57)*

> *文化處在行程上會**提醒各館在委員訪視的時候要怎麼因應回答**。所以在時間的安排上，文化處就扮演一個中間協調的角色、問題的橋樑。那行政程序上，**有意見也會透過文化處向國中圖反應**。(F62)*

(四) 鄉鎮公所調配人力協助圖書館館藏與設備的搬移

圖書館在施工前必須將館內設備、館藏進行打包、搬移，在施工完成後，還須將設備移回館內、書籍上架、清掃館舍，這些工作都需要運用到大量的人力。因為經費有限，無法將搬運工作完全外包，因此需要靠鄉鎮公所幫忙調派人手，包括志工、清潔隊、其他政府單位之人員等，共同協助進行搬移、整理、清掃圖書館的工作。

> *我們有請**公所清潔隊**，因為政府**剛好那個時候有緩起訴的人力**，所以就請他們協助，有一些必須要資源回收的或者一些要清除的不需要物品、還有淘汰的書。(F19)*

> *我們這次書籍的打包，靠了很多單位的幫忙，單位人力去做書籍的打包，**我們這次有動員到清潔隊、行政課，還有我們這次有請到志工隊**。(F22)*

三、 場地的提供

圖書館在進行施工前，需要把館內全部淨空才能進行工程。不僅館內的書籍、設備需要空間存放，也需要讓館員有一臨時的辦公空間。因此與其他政府單位協調，租借場地讓圖書館在工程期間能夠使用。

> *要把所有的書裝箱打包搬出去，所以我們要找到一個空間去辦公，所以我們跟農會借了倉庫，但後來有收了一點租金，**一個禮拜倉庫去讓我們所有的書籍和設備借放，那派出所分局有借我們一個舊的檔案室，讓我們去做為一個臨時閱報處和辦公處**。(F19)*

四、 鄉鎮公所於計畫執行後資源的提供

在此圖書館改善計畫執行之後，逐漸可以看出改善之成效。約有七成以上（73%）的受訪者表示，鄉鎮公所在計畫執行之後，對於圖書館的建設更加重視，其具體表現在經費以及人力資源上的增加。

(一) 得到鄉鎮長之重視

鄉鎮長因見到圖書館環境改善後之成效，因此對於圖書館相關事務有更多的重視，願意提供更多的資源在圖書館事務上。也有利於圖書館往後舉辦各式的推廣活動，讓讀者可以享用到更豐富的圖書館資源。

*區公所的長官，就變成**很重視藝文活動的推廣**，也變得**比較重視圖書館的相關事情**，還有一些像是閱讀活動的推廣啦，還有圖書館活動的宣傳都有比較好的助益。(F50)*

*為加強圖書館社會教育的功能，**爭取地方首長的重視、支持並寬列經費，俾利、有利於各項文化推廣活動的執行**。(F02)*

(二) 增加經費

在經費的支援上，主要是圖書館書籍以及設備採購經費的增加。鄉鎮長因為發現圖書館改善後到館人數明顯地上升，因此願意提供更多的購書經費，以增加館藏量。

*我們明年的購書經費又比今年還要高。我們鄉鎮長願意提供給我們的資源**最顯著的就是我們的購書經費上**。(F22)*

*公所方面知道來館的讀者有增加，如果經費夠的話，**會提供一些讓我們新買一些書籍**；原本的年度預算不夠，所以公所方面有說看能不能提高年度預算。(F65)*

鄉鎮公所也願意在設備的部分提供更多的支援。部分圖書館在此計畫中因經費不足無法完全將老舊設備做更新，而鄉鎮公所因見到改善之成效，因此願意繼續提供經費，讓圖書館有足夠經費將設備更新。

*像**電費的部分也有增加**，公所也都很願意去支持，那再來就是我們的經費部分，比較少會有被刪減的。(F73)*

*因為我們整個計畫案裡面並沒有這個部分，所以今年我們鄉長**又編了六十萬給我作一些窗簾、鐵捲門、飲水機這些設備**。(F59)*

(三) 增加人力資源

除了經費上的增加之外，鄉鎮公所在圖書館執行計畫之後，也投入更多的資源在人力上面，讓圖書館有更多的人手可以提供服務。

*因為本來我們有二個計畫型的人力，但是因為計畫型人力的時間到了，那這二個人，**我們向公所這邊提出需求，然後也增加預算讓他們留下來**。(F62)*

我們的人力從原本的 7 個人，再加上 5 個人，共 12 個人。(F76)

但也有部分圖書館提到，鄉鎮公所在計畫之後發現到館人數增加，有意願增加人力資源，但是礙於經費不足的問題，因此無法提供更多資源。

*我們**市長是覺得人力應該要增加**，但是礙於經費的問題，沒有辦法增加，現在正在努力中。(F19)*

第四節 與建築師合作之情形

此計畫執行的過程中，七成以上（73%）圖書館與建築師合作順利，彼此具有良好的溝通而使工程的成果能符合圖書館的期待。但是約有三成左右（27%）的受訪者表示，在與建築師合作的過程中遭遇了困難與障礙，本節將其發生的困難整理成「與外地廠商溝通不便」、「建築師圖書館專業較弱」、「建築師對於多次修改感到不耐」、「設計與規劃不夠細緻」、「執行結果與設計有落差」、「變更設計困難」等六點分別做說明。

一、 與外地廠商溝通不便

部分圖書館是與外縣市的建築廠商合作，因此相較於與在地廠商合作的圖書館來說，少了許多與建築師當面溝通協調的機會。在辦理行政程序或傳遞預算書、設計圖等文件的作業上，也要花較多的時間去處理。

> *他在臺北、我們在澎湖，**溝通上或是行政程序上都會 Delay 到一些時間**，因為並沒有辦法直接 Call 過來、直接面對面做一些溝通，這部分是有耽誤到時間。(F79)*
>
> *因為我們標的廠商是在臺中，那在溝通方面，可能就有點困難，因為他可能**比較遠**。(F49)*

二、 建築師圖書館專業較弱

受訪者認為建築師過去無圖書館空間規劃的經驗，且對於圖書館內部的空間、設備也不孰悉，因此無法設計出適合圖書館讀者、管理者使用的空間。在此過程中，圖書館方需要花比較多的心力來確認每一個環節是否符合圖書館的需求，例如：服務櫃檯以及書架的高度、兒童閱覽區桌椅的銳角修飾等；並且花費較長的時間不斷進行溝通和修改，才能完成符合期待的規劃。

> *我們這個建築師他對視覺設計還有空間規劃就很強項，可是**他對圖書館的專業就比較弱**。所以我們就要不斷地去跟他溝通。(F23)*
>
> *我建議其他的館要特別注意工程師，要找一些比較好，**比較注意圖書館的建築師**。(F34)*
>
> *他**不了解圖書館需要什麼樣的空間、設備**，如果當時圖書館的人員也沒辦法確認的話，變成做出來的東西根本不適合圖書館使用。(F68)*

三、 建築師對於多次修改感到不耐

圖書館的空間設計有很多細節需要注意，且設計圖得經過輔導團委員的審核才可以後續進行工程，而設計圖往往都需要經過多次的修改才能定案。在此過程中有部分建築師認為需要修改的地方太多、或是與輔導團委員的意見不一致，因此感到不耐煩。雖然最後經過多次的溝通後可達成共識，但是受訪者仍然認為與建築師溝通的過程相當困難。

> *他會覺得我們很麻煩，就是當中他也曾經出現很不耐煩，會覺得我們的要求太多了。也是經過幾次的圖審磨合，但是我**覺得在溝通上真的是很難**。(F38)*
>
> *委員希望空間能徹底改善，他們改了 3~4 次的圖，雖然有點**不耐煩並跟委員的需求有出入**，但透過協調與改正讓工程順利進行。(F27)*
>
> *還有加上委員的意見，有時候**設計師他如果不認同，你就要居中去協調**。(F45)*

四、 設計與規劃不夠細緻

受訪者發現，合作的建築師並非設計師，因此對於空間擺設、家具的挑選沒辦法做出較細緻的規劃。另外，修繕項目繁瑣，建築師無法全面掌控得當，因此許多細節部分設計較為粗糙，等到施工完畢後問題才漸漸浮現，像是冷氣機、電梯等設備規格不符、排水系統未詳細規劃等問題；而圖書館在後續又得花費額外的時間和經費處理這些工程上的缺失。

*就拿我們的電梯來說，**電梯本來的設計不是這樣的一個規格，當初沒有發現**，等到我們實際要去做的時候，3、4 樓的門，跟 1、2 樓的門位置是有點差的。(F19)*

*因為本身這個**建築師不是設計師**，所以他的一些理念，他比較沒辦法去規劃一些**比較精緻的、比較優質的一些空間擺設、家具**之類的。(F46)*

五、 變更設計困難

當設計審核通過後工程才可以開始進行。受訪者表示，在實際進行工程的過程中，仍然會發現在設計上或是在預算編列上需要調整的部分，於本計畫規定變更計畫需報教育部，若只是施工上的變更設計只要公所或縣市承擔即可。再次申請計畫或設計變更就需要向上呈報，館方須付出額外的心力處理程序，而工程的時間會被拖延，。

*在執行上有時候會發現一些，雖然設計是這樣的，但是如果用其他方式去做會更好，**礙於要變更設計很困難....**。(F28)*

*廠商也是按照設計師給的圖樣施工，**就算發現不合適圖書館使用，也沒有辦法變更**；變更的話因為會動到圖面，要重新作預算處理、上級呈報，又**會耽誤到施工期程**。(F68)*

六、 執行結果與設計有落差

部分受訪者認為，雖然與建築師在設計規劃的階段取得了共識，但是到最後工程執行完畢，才發現實際的工程結果與最初的期待有落差。一部分原因是圖書館承辦人對於設計圖較沒有概念，無法想像實際完工後的情形；另一方面是在審視設計圖時，只了解了大方向的規劃，細節處並未多做了解，因此到施工完成後才發現設計上有諸多問題，並不如最初之預期。

都有做很好的溝通，我們也覺得有取得共識，但是設計出來的東西還有執行的結果就有些落差，因為像我們地板就是，在舖下去之前我們也都不知道走起來會這麼大聲，等到鋪好就發現了。(F50)

*他設計的圖面上我們**無法去想像**，等到實際施作了，我們才知道原來是這樣，可是已經不能改了，所以你不滿意也沒辦法。(F45)*

*大概的設計書圖，我們看就大致符合，可是**做出來之後有一些東西**又 ... 不是我們想的那樣，**有點落差**。(F66)*

第五節 圖書館服務之改變

圖書館閱讀環境與設備改善後，影響到原有圖書館的服務，為了提供更好的服務給讀者，圖書館於「服務政策」與「行政作業」部分，作出相對應之改變。

一、 服務政策

於服務政策的部分，從訪談結果得知，「延長開館時間」、「借閱制度的調整」、「訂立空間及設備之使用原則」三項是主要有改變之處。

(一) 延長開館時間

為了讓服務品質提升，許多圖書館皆增加人力管理，並且延長開放的時間，如將原本中午休息時間取消，讓讀者可以一整天不中斷地使用圖書館內的資源，以滿足讀者之需求。

*好的設備就是要提供給大家，**中間不打烊**，就是說我們給我們人員的運作時間做一個適度的調整，但是對於民眾的需求反而能夠更有彈性。(F56)*

*本來館內只有一個館員，所以中午是有休息，**自從整個修繕完後，我們覺得說需要服務是一貫的，所以中午就不休息**，派兩個館員在那服務。(F32)*

*我們這邊第一要求就是服務態度，另外，之前是樓上樓下各有一個櫃臺，現在改成在一樓單一窗口服務，再來就**是開放時間也有加長，現在中午就不休息了**。(F34)*

(二) 訂立空間及設備之使用規則

空間與設備升級後，一些圖書館獨立出網路資源中心和電腦資訊檢索區，因此訂立了使用之規則，利用讀者之借閱證登記使用電腦，每次使用電腦的時間長度，都有訂立使用規則。部分圖書館因增購電腦設備，因此延長使用電腦的時間，由原本半小時延長至一小時，提供讀者較充裕的時間來使用，若無其他讀者排隊等待時，將可以再延長使用上之時間，較具彈性。

*改善了之後我們增加一個獨立的區域空間，那電腦的使用已經滿頻繁，我們就在這次的計畫裡面增加了幾部電腦，讓網路資訊資源的使用更充實更充足，然後我們將**原定的 30 分鐘每人使用的部分，再延長為一個小時**，就是一個讀者每次使用都可以使用一個小時，如果還有**空間沒有人使用的話，還可以繼續延長無限次的使用**。(F75)*

而因應資訊科技的進步，從原本向櫃檯採用紙本登記的作業，轉變為憑讀者之借閱證向服務臺電腦系統登記，不僅節省讀者每次登記時須填寫資料的時間，也加快館員之行政效率，僅需刷借閱證上之條碼即可登記使用電腦，並且透過電腦來管控讀者使用電腦的時間。

*民眾需求量大增，使用電腦從原本**紙本服務登記到憑借用證向服務臺電腦登記**，利用資訊科技管理改善時間控管。(F36)*

另，由於電腦數量有限，故為提供更多讀者可以於館內使用電腦，歡迎讀者自備筆記型電腦於館內使用，因此圖書館架設無線網路，讀者可以拿借書證去服務櫃臺登記即可使用。

*現在整層樓**都是可以無線上網的**，以前只有一台電腦，現在有四台，為節省人力資源，現在改用自動上網，所以只要**拿借書證就可以來上網了**。(F19)*

(三) 借閱制度的調整

很多縣市圖書館提供通閱書籍的借閱與歸還，便利讀者借還書，因為提供這樣的服務，讀者可借閱全縣市公共圖書館的館藏，閱讀到更多的書籍。執行改善計畫後，圖書館開放借書冊數，除了通閱之冊數外，讓讀者可以借閱更多冊之書籍。有圖書館也提供了預借的服務，以及開放用身分證借書。

*提供了**預借功能**，這是以前圖書館沒有做的。(F22)*

*主要就是**借閱冊數的部分有變動**，本來我們是一次只能借四冊，那因為另外通閱的服務可以借四冊，後來我們**就開放讓通閱的冊數合併**，所以現在最多一次可以借到八本這樣。那像現在是讓民眾可以拿**身分證借書**，如果忘記帶借書證的話，就是站在方便民眾的立場來管理這樣。(F68)*

開放可以用身分證借書，還有就是通閱和館內借閱冊數的彈性。(F62)

二、 行政作業與讀者服務

於行政作業與讀者服務的部分，從訪談結果得知，、「單一窗口服務」、「推廣活動的增加」、「增加服務之項目與人力」三項是主要改變之處。

(一) 單一窗口服務

圖書館以往依功能分了許多的服務臺，因此設立了許多服務窗口，如流通服務臺、期刊服務臺、數位服務臺等，讀者依其需求，前往各服務臺去請求館員服務，但過多窗口服務會使讀者混淆，且增加人力負荷。因此環境改善後，圖書館將許多服務窗口結合，建立了一個多功能式之綜合服務臺，透過一個窗口解決讀者不同的需求，節省讀者等待的時間，也節省圖書館人力，毋須於每一個服務臺都安置人力。

> *一樓服務臺就直接單一窗口，那這也是現在服務民眾的一個趨勢。之前借書的點是在二樓，因為以前主要的書庫是在二樓，那會分很多點。所以民眾需要一個服務的時候需要去那個點去提出他的需求，但是現在的話就是直接在一樓的服務臺。他有甚麼問題都可以提出。(F23)*

> *以前我們服務臺有很多，一個是流通服務臺，一個是期刊室服務臺，一個是我所說的數位服務臺，所以服務臺是非常多的，那之後我們改了政策之後，綜合服務臺做的事情很多，那個服務臺就是非常多功能式的。(F77)*

(二) 推廣活動的增加

圖書館空間與設備改善之後，吸引更多讀者到館內閱讀和參加活動，因此圖書館舉辦了許多推廣活動，如說故事時間、書法活動、親子教室等，讓圖書館不同於以往只被動等讀者來借書，現在是主動舉辦推廣活動，吸引更多讀者到館。這一點亦反映於第四章業務統計資料所呈現的推廣活動場次增加上。

> *多了一個親子教室和志工媽媽說故事，研習教室的用途變多囉。(F40)*

> *新增了許多活動，包含寫書法活動、說故事活動，以前沒有人使用時，要辦活動也辦不起來，小貓兩三隻，現在辦活動也比較多人參與。明顯的比以前來的更多服務與活動。(F06)*

(三) 增加服務之項目與人力

以前圖書館有些空間沒有開放，因此無須每天打掃，圖書館空間改善後，使得館員要清掃的區域變廣了、打掃次數增加了；此外，改善後的圖書館吸引了許多民眾來參觀與使用，因此館員需費心去說明蛻變後的圖書館樣貌，讓更多人了解；圖書館活動的增加或社區資源使用量的提升，使得改善後館員業務增加。

> *因為清潔的區域變大變多了。譬如說：以前有些場地不需要常常打掃，現在就必須每天打掃，增加同仁的工作量。在這些新面孔來的時候，我們怎樣去介紹它，怎麼去跟他講說我們圖書館蛻變了、不一樣了。所以這個部分也要讓同仁在清潔工作、借還書以外又多了一個要服務、說明的地方。所以我跟我們同仁講說：我們現在的環境改善了、更上一層樓了，我們的服務品質、跟自己的專業度也要跟著提升。(F45)*

> *因為服務項目增加，我們二樓的會議室改善之後，使用率很高，像是衛*

*生所或是一般的社區都會來借用場地跟設備，反而是**增加我們的業務量**。另外業務方面，有時候社團帶進來活動，相對的就是結合資源，譬如說可以針對當地的鄉民可以參與相關的活動，也因而這樣子，社團把他們的一些人帶進到圖書館來認識圖書館，這個是優的，但劣的就是**我們人力不足會很忙，更緊了**。(F73)*

正因圖書館館員業務量之增加，造成人力上之不足，因此圖書館招募許多圖書館志工，到圖書館來協助業務上的執行，因此館員也需要對於志工進行教育訓練或是排班的管理。

***志工的量我們今年有增加**，因為我們今年來了很多的學生志工，那**志工也是你必須去經營的一塊**。(F44)*

第六節 計畫執行遭遇的困難與因應

根據訪談結果，於執行的過程中，較為困難的部分以「缺乏工程專業背景與經驗」之比例最高，佔 82.43%，其次分別為「申請經費額度與核定額度差距太大」佔 45.95%，「人力配置不足」佔 37.84%，詳如表 5- 5。

表 5- 5 計畫執行過程中遭遇的困難

困難情形		館數	百分比(%)
1.	缺乏工程專業背景與經驗	61	82.43
2.	申請經費額度與核定額度差距太大	34	45.95
3.	人力配置不足	28	37.84
4.	不了解政府行政流程與相關法規(如政府採購法)	17	22.97
5.	鄉鎮公所提供的協助不足	10	13.51
6.	社區資源不易整合	3	4.05
7.	其他	9	12.16

註：本題選項為可複選，本題項回答館數共 74 所，另有兩所圖書館未提供資料。

其他意見可歸納為輔導團委員意見的採納、執行期程的規劃執行兩部分。委員所提供專業之意見，因為牽涉到各個公共圖書館原有空間及環境限制，無法符合圖書館之需求，執行上有所困難，且施工前相關文件都需要委員之簽名，因此若修改設計需要向上報告，也影響到整個施工之時程；經費補助之多寡影響到工程規模，且加上施工期間圖書館需要閉館或非服務日施工，施工時間的協調等因素，會壓縮到施工的時間，而計畫有其結案之期程，為了在結案之前完工，會影響工程品質。

委員的意見比較不符合這邊的需求，因為太過理想化，實際上很難執行；或者是原有空間有限，很難再做些突破性的改變。(F65)

*執行期程太短：**可以視每個計畫案的規模去設定不同的實施期程**；計畫是逐級審下來的，然後我們要作任何的變動，也要逐級申請上去，**時效上很長**，如果說從容一點啦，**我們會比較能顧慮到工程品質**。(F59)*

*並未於施工期間閉館，因此選擇閉館日或盤點日，或者晚上的時間施工，**困難處在於協調施工的時間**。(F01)*

公共圖書館對於執行過程中所遭遇之困難也有因應之道，請參見表 5- 6。

表 5- 6 執行過程遭遇困難所對應之因應之道

困難情形		因應之道
1.	人力配置不足	◆ 請求圖書館志工/義工協助 ◆ 請鄉鎮公所或分館/他館館員提供人員協助 ◆ 延長工作時間 ◆ 增加人力編制
2.	社區資源不易整合	◆ 利用人脈尋求外部資源，如支援活動講師或課程教授
3.	鄉鎮公所提供的協助不足	◆ 因人事異動，故須多花時間與新承辦人員磨合
4.	缺乏工程專業背景與經驗	◆ 請求專業人員協助與給予建議，如建築師、承辦人、鄉鎮公所建設課/工務課等人 ◆ 加強人員在職訓練 ◆ 參與相關課程
5.	不了解政府行政流程與相關法規(如政府採購法)	◆ 請求鄉鎮公所行政室/主計室人員協助 ◆ 參加政府採購法課程之研習或查詢各法規 ◆ 瀏覽之前的範例作法
6.	申請經費額度與核定額度差距太大	◆ 修正計畫內容，僅能作部分重點整修，無法全面性考量 ◆ 逐年編列預算配合 ◆ 以優先順序作逐項之分析，將經費發揮到最大效益，不足經費並由機關首長協助支援

第七節 預算編列與調整

本節針對圖書館在改善計畫中計畫經費實際使用情形、預算編列時遇到的困難，以及明圖書館在未來編列預算時想要進行的調整與改進等三部分逐一闡述。

一、 計畫經費實際使用之情形

本計畫經費包括教育部所補助之「補助款」與各館自籌之「配合款」兩種經費來源，由訪談結果得知，所獲補助經費之多寡，影響到計畫實際執行時，款項之使用與分配。圖書館大多將補助款與配合款搭配一起使用，共有 58 所公共圖書館，補助款與配合款實際使用方式，請見表 5- 7。直接工程成本主要如房屋建築費、空調工程費、假設工程、空間改善工程、地板/牆面/天花板工程、消防設備工程、弱電系統設備工程、水電/機電工程、門窗等；間接成本如委託規劃設計監造費、工程管理費、空氣污染防制費、勞工安全衛生費用、包商利潤等；硬體設備增購費如添購資訊設備(桌上型電腦、筆記型電腦)、寬頻網路設備、視聽設備、閱覽桌椅、書架、冷氣、投影機、飲水機、液晶顯示器等。由於計畫並不補助電梯，因此公共圖書館使用配合款設置電梯，以提供更完善之無障礙空間。其他的部分，則包括了業務費與雜支等費用。

表 5- 7 計畫補助款與配合款實際使用之情形

款項使用方式	館數	百分比(%)
1. 直接工程成本	56	96.55
2. 間接成本	54	93.10
3. 硬體設備增購費	19	32.76
4. 其他	14	24.14

註：本題項回答館數共 58 所。

另有 16 所公共圖書館之補助款與配合款為分開使用，其經費用於直接工程成本、間接成本、硬體設備增購費的情形，請參見表 5- 8 與表 5- 9。

表 5- 8 補助款實際使用之情形

款項使用方式	館數	百分比(%)
1. 直接工程成本	16	100.00
2. 間接成本	11	68.75
3. 硬體設備增購費	9	56.25
4. 其他	2	12.50

註：本題項回答館數共 16 所。

表 5- 9 配合款實際使用之情形

款項使用方式	館數	百分比(%)
1. 直接工程成本	10	62.50
2. 間接成本	8	50.00
3. 硬體設備增購費	8	50.00
4. 其他	4	25.00

註：本題項回答館數共 16 所。

關於計畫經費實際使用之情形，因承辦人員之更迭，有兩所圖書館未提供款項使用之狀況。

二、 預算編列時遇到的困難

各圖書館在此次計畫編列預算時，主要會遇到的困難有「申請經費額度與核定額度差距大」與「預算編列與實際作業所花費金額不同」兩項。以下便針對這兩項困難做說明。

(一) 申請經費額度與核定額度差距大

圖書館常以本身認為最需要的方式編列預算，但是當最後預算核定下來發現與申請經費的額度差距很大，因此必須針對原本計畫改善的項目作取捨，再次以核定之金額重新編列預算。

當初我們在設計的時候當然就是朝最高額的目標去改，那結果後來我們提出來的東西是一千萬可以改善的東西會很完善、可以做到很多；結果補助下來就變成說三百多萬，所以這個落差很大。(F66)

*我們覺得我們需要改很多，就寫了很多很多東西，然後核撥下來沒有這樣子，會變成**我們要列它的優先順序**。(F77)*

(二) 預算編列與實際作業所花費金額不同

部分圖書館在進行工程時，發現施工情形不如當初編列預算時所設想，實際所需的金額以及預算編列時的金額有差距，因此必須在工程期間再次重新分配預算，而重新分配便會導致部分工程經費的縮減，以至於最後改善成果不如預期。

*當初在編列，我在屋頂的編列只編了需要五十萬就夠了，但是正式施工拆屋頂時就發現屋頂的情況跟計畫落差太大了，我們現在整個修繕，屋頂就快花了兩百萬，所以**這就是在經費編列認知的問題，因為你沒有拆，你不知道原來裡面都壞掉了，你不修又不行**。(F44)*

三、 日後預算編列的調整與改變

受訪者認為對於預算的調整主要分為兩個部分。一是因此次預算不足而未改善的部分，期望日後能夠編列預算，以完成改善計畫；另一部分是因圖書館在大規模改善之後，需要增列之預算，包括電費、設備維修、清潔費、資訊軟體、讀者服務等。

(一) 此次計畫因預算不足而未改善的部分

許多圖書館皆面臨申請經費額度與核定額度差距大的問題，有許多待改善的空間與設施是在此次的計畫中沒有辦法完成的。因此圖書館在日後編列預算時會將這次未完成的空間規劃以及未更新的設備優先編列。

原本是要編冷氣的，可是像這樣比較重要的東西反而沒有放進去。(F73)

因經費不足，有些設備需用到的東西如法編列進去，像是有投影機電動布幕但無擴大機、有電視機、DVD，但沒有放置 DVD 的櫃子。(F36)

另外，部分圖書館認為此次計畫中所採購的設備不盡理想，廠商為了節省經費而採購了較為廉價的家俱。因此也希望能將這些設備的更換在下次編預算時優先編入。

採購的辦公桌有指定中信局簽約商，那但不合用，因為廠商就會去找最便宜的那種鐵的桌子，有夠難看。(F60)

(二) 未來欲增加的預算編列

經過了此次空間改造與設備升級的計畫，為了因應圖書館的改變，未來在編列預算時需要進行部分的調整，包括了電費、設備維護、清潔費、資訊軟體、讀者服務這五方面。

1. 電費

圖書館空間改造後，供讀者使用的空間、提供的服務都增加了，日後所需要的電費也跟著增加，因此未來編列預算時，需要調高電費之額度。

*政府機關會控管每一年的電費使用度數，**我們空間增加，想要提供更多的服務的時候，電力當然就會增加**。(F28)*

明年度的電費一定要提高。(F34)

2. 設備維護

許多圖書館都添購了新的設備，不論是電梯、電腦、電子看板、飲水機等設備都需要定期的保養維護，因此未來圖書館必須將設備維護所需的經費一併編入預算中。

> ***電梯設置**以後，保固期一年，期滿以後，每個月都要作**維護保養費用**要編列。**飲水機**，現在使用量高，聽說**最少 3 個月要更換一次濾心**，現在有兩台，這個部分也要增加。(F03)*

3. 清潔費

部分圖書館希望能夠調派人手，定期進行館舍的清潔。

> *清潔的部分，我們是自己清掃，每個月最後一個星期打掃。 (F03)*
>
> *清潔方面，一定要有專人來負責清潔。(F34)*

4. 資訊軟體

許多圖書館在這次的計畫當中添購了電腦相關的硬體設備，在未來希望能繼續編列預算在軟體的採購，如自動化系統以及網路服務的建置。

> *我們這次**軟體**就沒有編列到，像一些**圖書館都需要有網際網路、上網的服務**，可是我們這個圖書館目前並沒有。(F49)*
>
> ***自動化系統軟體的部分**能夠更新讓讀者也方便的來使用整個系統，對以後讀者使用圖書館的便利性能夠提昇，這也是能夠增加讀者使用圖書館的意願的一種方式。(F37)*

5. 讀者服務

在圖書館的的空間和設備得到了大規模的改善之後，許多受訪者認為，未來應該繼續在人員的服務品質上加強，提升館員以及志工的素質，也將讀者服務之預算調高，讓讀者在優良的閱讀環境下，能同時享有優質的服務。

> *另外，就是我們的館員以及志工的服務素質也需要提升。不能只是硬體好，服務素質也都要提高。(F34)*
>
> *最重要的是後續讀者服務這一部分，這一部分的費用比重應該要提高一點。(F37)*

第八節 未來應加強改善之空間或設備

本次訪談的圖書館認為在執行教育部推動的改善計畫之後，改善了公共圖書館閱讀與終身學習空間的舒適程度、提升了公共圖書館的閱讀氛圍。然而，由於預算的限制，許多圖書館沒有爭取到足夠經費進行全面的改善，因此希望未來能繼續爭取中央或地方的經費，將這次計畫中尚未改善之處完成。。本節將呼應前述在改善後因為經費不足、空間不足與施工無法徹底解決問題而未收到預期效果的項目，就各館未來欲改善之空間與設備整理成三部分：「空間的增加」、「空間

的美化與修繕」，以及「設備的更新」。而其中各館欲改善之空間與設備不屬改善計畫的補助範圍，因而有賴鄉鎮公所的大力支持。

一、 空間的增加

許多圖書館期望未來能增設空間以提供民眾更多服務，以下將受訪者之期望整理成「整體館舍之擴建」、「戶外閱讀區」、「停車場」、「館內空間的規劃」四項分別做說明。

(一) 整體館舍之擴建

部分圖書館因為整體空間不夠，館藏空間已達飽和狀態，所以無法提供更多樣化的服務。部分圖書館期望未來能在鄰近地區成立分館、將館舍進行擴建、或是將館內原本挑高的空間進行改造，增加館舍空間以擴展更多服務。由於改善計畫並不支持整體館舍的擴建，因此有賴鄉鎮公所的挹注。

> *因為我們這個空間(挑高的天花板)你上面有蜘蛛網，那麼高我們也沒有辦法清理。**我們希望這個能再把它建造起來，建造一個空間**。(F26)*
>
> *我是覺得說**可以在其他地方(南三村)附設一個圖書館**；因為我們這裡是北四村，這樣對我們來義鄉的鄉民都有益。(F71)*
>
> *應該希望加強空間的改善，空間太小了，希望能有**更大的空間能拓展更多的服務**。(F06)*

(二) 戶外閱讀區

部分圖書館希望善用圖書館各個空間，將館外的空間設置成閱讀區，讓讀者能多一塊使用空間。

> *我們外面還有一個空間，有機會的話，**戶外閱讀區，想針對戶外還蠻大塊的空地下去作加強**。(F28)*

(三) 停車場

部分圖書館在這次的計畫中期望能規劃館外停車場，但因停車場並非閱讀環境，所以未獲核定，但仍希望未來能夠增設汽機車和腳踏車之停放空間。由於改善計畫並不支持整體館舍的擴建，因此有賴鄉鎮公所的挹注。

> ***機車/腳踏車棚，目前是地方鄉長追加預算**，原本有提但說跟閱讀環境沒有關係，所以就被否定了。(F03)*
>
> *還有我們前面的**停車位的空間**。因為有時候**車多了會擋住圖書館的出入**；我們這邊其實路還蠻順的，所以很多不管來開會的還是什麼，其實都會停我們這邊。(F67)*

(四) 館內空間的規劃

由於預算的限制，許多圖書館沒有爭取到足夠經費將館內空間進行全面的改善，因此希望未來能繼續爭取中央或地方經費，將這次計畫中尚未改善之處完成。圖書館表達未來期望增設或重新規劃之區域包括多功能的研習教室、視聽教室、自修室、青少年閱讀空間、親子閱讀區、閱讀角落、藝文展覽區、演講廳、會議廳、辦公室、咖啡區、哺乳室等。

> ***研習教室還有我們的藝展中心**。我們本來也有設計像埔里圖書館那樣有個**咖啡區**那種的，規劃在三樓這樣。那**最後主要就是沒有錢**。(F81)*

我們最近會設一個哺乳室，就是也是礙於經費，那將來如果還有申請的計畫的話，可能哺乳室可以把它再加以美化。(F10)

*可以做的應該是再去設計一些**閱讀的角落或是閱讀的空間**，讓小朋友或是成人都有一個覺得感覺很適合讀書的環境。(F18)*

二、 空間的美化與修繕

除了空間的增設之外，圖書館也希望針對現有空間進行修繕與美化，讓讀者能顯有更舒適之閱讀環境，以下分別針對「入口意象」、「隔音」、「天花板/地板」、「防漏水」、「閱讀氛圍的營造」五個部分做詳細說明。

(一) 入口意象

部分圖書館因館舍老舊，使入口意象不明顯，缺乏親近性，民眾經過時沒有辦法看見明顯之標誌。因此圖書館希望入口能展現出地方文化特色、或是呈現活潑有趣的意象，並能藉此吸引更多讀者進入。

外觀可以做成像城堡那種外觀，因為拉皮可能只需要一兩百萬外面就可以做得很漂亮，然後吸引小朋友。(F25)

*圖書館外面建築物老舊，使意象不明顯，入口大門位置不清楚，**希望能將出入口意象、景觀、綠美化重新再造改善**。(F02)*

*林樹造景，**想把地方文化帶進來，呈現地方特色**，又不失其功能特性，也要把教育、產業的部分帶進來。(F03)*

(二) 隔音

許多圖書館在此次計畫改善完成後，接到讀者抱怨兒童閱覽區的噪音過大，對鄰近閱讀區域造成干擾，影響其他讀者。所以希望未來能加裝強化玻璃，以防止噪音的干擾，但仍能維持空間的通透性。

因為小孩子可以在那邊滾來滾去。有時候有點吵，但是你既然是兒童閱覽區的話免不了就會有一點吵。那我們就有想過要把他通通作透明玻璃隔起來。(F25)

*希望**兒童閱覽區，可以區隔開，最好是有隔音的效果**，避免小朋友在閱讀利用時影響到其他讀者。(F06)*

除了兒童閱覽區之外，鄰近視聽室、大馬路等閱讀區域，也常受到噪音之干擾，因此也需要將加強這些區域之隔音設備。

***視聽室跟閱讀區距離太近**，這個聲音會影響到閱讀的氛圍。(F05)*

自修室因為靠大馬路，會比較吵；讀者是說希望能增加隔音的效果。所以需要作二層的玻璃。(F60)

(三) 天花板/地板

圖書館之天花板與地板，因為使用年代久遠，漸漸出現龜裂、漏水等問題，需要全面更新。另外也希望針對地板材質過薄、聲音過大等問題進行改善，並且能將天花板、牆面利用油漆上色，讓整體環境轉變得較為活潑。

*它整個**地板就是龜裂的、漏水的都有了**，因為我們也是地震帶，所以我們這個館現在有點凹下去的感覺。(577)*

我覺得我們需要改善的還是要趕快把這個地板改建好，變得比較沒有聲

音，不然這樣子會影響到讀者的閱讀。(F50)

其他還有要改善的部分，像天花板，圖書館外圍的部分，可以作活潑一點，整個油漆。(F29)

(四) 防漏水

許多圖書館因館舍老舊的緣故，漸漸出現壁癌、漏水等問題，因此希望未來能針對此問題進行館舍全面的修繕。但有部分圖書館表示，過去曾經過多次防漏水之修繕，但至今仍無明顯改善。

*我們現在這邊**最嚴重的就是漏水，還有壁癌**，每次颱風水就會進來。(F26)*

*尤其**外牆滲水的問題，內牆壁癌的部分沒有處理，空氣不好**。他油了五次漆，經過很多努力，後來發現都是白浪費力氣，所以我們決定暫時不動他。(F56)*

(五) 閱讀氛圍的營造

部分圖書館表示在設計規劃上稍有遺漏，對部分區域在使用上的考量不周，或是無法突顯各區塊特色，是之後仍須改進之處。

*書庫空間的部分，雖然有經過重新的規劃，但改善沒有以前來得好，就是擺設的方向，方向是對，可是他們有重新再...因為我們書庫本來是沒有那麼長，本來應該只有 2/3 的，但是因為現在比較長的話，**感覺上更有壓迫感**。(F31)*

*效果不好應該就是**空間配置**吧，就**沒有什麼特色**。(F68)*

除了改善閱讀空間的功能性外，進一步期望能營造一個適合閱讀的環境。圖書館期望能利用燈光、油漆、裝潢，以及庭園造景的方式，將現有環境升級，營造整體閱讀環境氛圍。

*一樓櫥窗設計，本來我們是**跟建築師講上面要裝崁燈，看書會很有 fu**；那現在經費不夠。(F60)*

*因為我們中間有迴廊嘛，如果**再進一步其實那個迴廊還可以規劃的更漂亮**。(F52)*

另外，圖書館也希望利用環境綠化的方式，將室內閱讀環境延伸至室外。部分圖書館期望能將館舍改造成綠建築，讓整體環境更加通透明亮，讀者在館內的視野會更好。

*圖書館外觀、庭院造景以至於**延伸室內製造室外閱讀環境**。(F36)*

*可能就有點像把它變成**綠建築**，或是說把水泥牆改成玻璃櫥窗之類的，讓**視野可以滲透到更外面**，讓讀者的視野空間會更棒。(F82)*

三、 設備的更新

館方需要在未來另外爭取經費，再慢慢進行設備的汰舊換新。各圖書館欲更新之設備包括「電腦與周邊軟硬體設備」、「老人閱讀設備」、「閱讀桌椅」、「書架」、「空調」、「照明」等六項，以下分別針對各項目做詳細說明。

(一) 電腦與周邊軟硬體設備

許多圖書館在這次的計畫中添購了新的電腦設備，但因經費不足的問題，造成部分圖書館無法添購完整的設備，例如：預算僅夠添購電腦桌椅，卻無法購入

電腦。另外還有耳機、音響、麥克風、螢幕、投影機等相關的電腦配備以及電腦軟體，都是圖書館未來欲改進的項目。

> *電腦的部分當然是有需要的，因為這次我們空間改善也沒有用到電腦的部分，**只有電腦的桌椅而已，沒有電腦**。(F65)*

> *還有像我們多功能教室那一間，我是想說我們可以搭配辦一些上課，**目前它沒有視聽音響設備、麥克風、螢幕那些的**。(F43)*

(二) 老人閱讀設備

部分圖書館之讀者是以老年人口為主，過去已針對此族群之使用習慣，將閱讀區進行修繕，但是仍缺乏經費購買放大鏡等相關的閱讀設備，因此希望未來能有經費購入。

> *但**閱讀可能須要一些設備，如放大鏡**，這是我們未來要增購的設備。(F32)*

(三) 閱讀桌椅

閱讀桌椅、沙發等家具因為老舊、不夠舒適等問題，未來能夠陸續更新，讓讀者使用起來更為方便。也有圖書館希望能更進一步針對不同的使用者，添購符合其需求之桌椅。

> *桌椅，特別是椅子，因為經費不夠，所以都還是拿舊的桌椅來使用。(F07)*

> ***對一些老人家來說，坐在那個矮沙發上是不舒適的**，對我們的樂齡區來說，沙發好矮，看報紙會不舒適。(F77)*

> *其實**兒童室我們應該還要再充實一些軟墊**，可是我們沒有那些經費，就是逐年改變。(F74)*

(四) 書架

圖書館面臨書架數量不足、老舊破損的問題，因此期望淘汰老舊書架，添購新的書架。部分圖書館期望換成移動式書架，在館藏的陳列上會較具有彈性。

> *還有書架呀，我們的**書架也都不夠**，然後我們也是因為經費的關係，我們都沿用**舊的那個木頭的，有些舊的，都已經被蟲咬了，實在是很危險的東西**。(F55)*

> *書庫內大型木質書櫃，因圖書太重，致使間隔板固定用釘子有些快承受不了，我們**希望改為可移動式鐵製書架**。(F61)*

(五) 空調

許多圖書館之冷氣設備年久失修，常常發生故障、不夠冷、運轉聲音過大等問題，因此希望未來能全面更新。部分圖書館希望將中央空調改成分離式冷氣機以節省電費。

> *現在**只要開冷氣就很大聲**，如果說申請到錢就可以直接作分離式的。(F74)*

> *我一直想把三樓、四樓**分離式冷氣機**補起來，這樣整個公所就**可以節省很大的一筆經費**。(F39)*

(六) 照明

部分圖書館期望未來能針對圖書館之照明做改善，不僅要讓燈光充足，同時能兼顧其外表的美觀。

像兒童室跟書庫的照明，它是用日光燈的照明，會比較暗，盞數不夠，外觀上比較不好看，這一部分比較需要去改善。(F28)

*100 年設備，我們有提的是**全館燈光改善**。(F03)*

第九節 對計畫的評價與建議

一、 對計畫的評價

多數圖書館表示，鄉鎮公所由於財政窘困，或是對公共圖書館發展的認識不足、不夠重視，使得圖書館獲得的資源匱乏，難以有額外的經費進行館舍的維修、維護與設備更新，造成地方圖書館在推動建設與活動上的阻力頗大。因此，改善計畫的實施，藉由中央政府有規劃地補助經費，可減輕鄉鎮公所負擔，給予圖書館機會提升閱讀環境的品質，藉以吸引民眾走進圖書館並樂於利用館藏和參與活動，讓圖書館發揮最大的成效，是相當有助益的。館方希望此一改善計畫能持續進行，讓圖書館的環境品質更為精進，並且造福更多公共圖書館。在此一題項，共有 66 館明確給予正面評價。

*圖書館要進步，讀者要享受一個更好的閱讀環境，**這個計畫對鄉鎮圖書館，對我們這種小地方的圖書館幫忙非常大，我們都需要靠這個計畫才有辦法去改善空間**，在以前鄉鎮時代根本不可能編這種經費去改善，對整個公共圖書館的服務品質也能提升的更好，對讀者服務會更好，這個計畫應該是要持續的執行才對，讓每個公共圖書館都能夠去申請去改善。(F28)*

二、 給主管機關與輔導機關的建議

除了對改善計畫的正面評價外，受訪者也依此次執行圖書館空間改善與設備升級的經驗，對主管機關與輔導機關提出若干建言，其約略可歸納為「補助經費的調整」、「彌補計畫承辦人員專業背景不足」、「輔導團委員意見之採納」、「改善執行計畫行政作業流程」及「持續舉辦參訪圖書館活動」等五大項。

(一) 補助經費的調整

1. 經費分配應針對圖書館重點給足

受訪者認為經費補助應針對圖書館重點給足，避免分散各館所能獲得的經費與資源。因為圖書館在進行改善計畫時需施工閉館，勢必會對讀者服務造成影響，若在經費無法支援一次性整修到位的情形下，透過其他計畫案的補助來逐年施工對讀者而言將更為不便。

***能重點逐步補助各館**，否則因經費不足，雖改造但不完善。(F66)*

就是因為補助的館多，每個圖書館拿到的經費就少了。(F81)

另一方面，在經費補助無法一次到位的情況下，圖書館希望補助單位能逐年撥款，讓館方能逐步完善館內空間並充實設備。

***在上級預算編列上，補助經費應該要持續**，像今年我們做下去了，就會感覺說，有的地方沒有做到，是不是再有持續的計畫……。(F74)*

2. 重視差距

受訪者呼籲補助單位應考量各館所需改善的項目來給予不同額度的補助;此外，應重視城鄉差距，針對財源窘困的鄉鎮多給予經費上的支持，或是將圖書館所服務之地方人口數一併納入補助款額度的思考。

> *<u>評量一下我們的設計圖，和我們所需的經費</u>。(F41)*
>
> *我是覺得依地方的處境的話應該做分門別類，<u>適度地在城鄉差距、經費比較困難的鄉鎮補助比例要提高一點</u>。(F05)*
>
> *如果有以後相關的計畫，看能不能就是建議就是說，<u>應該要針對財源困窘的鄉鎮，經費上應該再多予支持</u>，否則等於是放棄掉這幾個鄉鎮。(F75)*
>
> *是不是以後的補助款就<u>照人口數的額度來分</u>，不要每個鄉鎮一律平等，這樣對鄉村的改造比較有幫助。(F39)*

3. 申請經費的限制

圖書館希望不要因為執行過改善計畫，往後就不再補助該館，或是在考量補助清單上被列為次要補助對象。因為資源匱乏的館在空間改善與設備升級上並非能一次到位，補助單位需視圖書館的情況做擇定。

> *我比較覺得想法上要有一個修正，就是<u>千萬不要以為改造過了就先不需要有經費</u>，就往後面推，有些東西是不能等，一等就停下來了，甚至就往下滑。(F38)*

4. 結餘款的使用

部分圖書館表示由於工程標案後會有結餘款，在執行計畫後需繳回主管機關，如此一來對於仍須再改善的、申請計畫中無法提報的項目，或是工程中無法徹底解決的問題而言，無法再動用該款項來達成盡善盡美是相當遺憾的。因此，圖書館希望可以在結餘款的應用上彈性一些，讓館方能夠利用該款項完成更多改善，讓計畫的實施效益更大。

> *現在<u>上級政府是把工程結餘款收回去</u>，<u>我比較傾向是說結餘款能夠讓執行機關再去利用</u>，如果他明年繼續推行，希望可以不要那麼強硬說一定要把結餘款繳回，…，我們標餘款如果可以用，就能再做其他方面的改善。(F74)*

(二) 彌補計畫承辦人員專業背景不足

1. 開設相關課程

受訪者認為補助單位應對館員實施專門針對空間改善計畫的教育訓練，從了解招標、政府採購法、建材到基本施作工法等，彌補圖書館員在工程上的經驗不足，以求在追求工程品質上有所助益。

> *在工程的部分，<u>是不是可能請一個建築師來跟我們講說，建材分哪幾種</u>，是不是要來一個這種課比較實用。(F42)*

2. 由專業人士協助規劃

有兩成左右的受訪者希望由輔導機關直接提供由圖書館學、建築、空間設計等領域專業人士組成的團隊給予協助，甚至要求建築師團隊在標案中必須將相關

專業人士列為顧問，以避免進行空間改善案的建築師對圖書館的需求並不熟悉，無法達到館方要求，或是彌補館方對圖書館建築在設計規劃方面的認識不足；如此既能節省館方摸索時間，也能預期圖書館在空間改善上有更好的效果。

> *<u>我覺得要有空間改善、設計概念的人來協助</u>，就是針對這個圖書館的部分，我覺得比較重要，畢竟他有專業的背景。(F71)*

> *編列預算主要的困難點在於，我們不是<u>工程設計相關專業人員，各個施作項目的價格並不清楚，需自行訪價，然其較耗時</u>。且在經費尚未確定前，會有多家建商來訪查，但建商會因經費未定而選擇不標案。(F11)*

(三) 輔導團委員意見之採納

圖書館對委員的專業建議抱持著正面的態度，但仍有許多圖書館認為輔導團委員需考量到讀者的實際需求、城鄉差距與各館獲得的補助經費多寡，而非竭力於過度理想化的設想，造成與現實間的差距；當改到圖書館原本提出的需求時，也可能導致圖書館在進行改善計畫時偏離初始的目標。

> *一開始提出的計畫，都是考慮到館方的需求所提出的規劃，但是之後經過很<u>多次的討論、修改之後，就和一開始有很大的落差</u>。……。委員們都比較理想化，和我們實際上在執行會有很大的落差。委員應該要多了解到地方圖書館實際上的需求，不是一味做理想化的建議。 (F35)*

此外，委員的專業背景包含圖書資訊、建築、室內設計等不同領域，對圖書館正面協助是集思廣益，但有時也會因意見不一致而造成矛盾。同理，當前後任委員變動時，館方也會面臨相同的困擾。

> *<u>每次委員所提出來的意見都不太相同</u>，不知道該聽命於哪個委員的意見，執行上較為困難。(F69)*

再者，圖書館也表示此次計畫需要經過委員的簽名才能發包、動工，在需要圖書館、建築師與委員三方進行溝通、協調以及配合各方時間的情況下，也會造成工程進度的耽誤。

> *我覺得委員意見要納進來是對的，可是<u>如果一定要委員簽名才能夠動工，這件事情有時候就很難去控制進度</u>，會造成滿大的困擾。(F18)*

(四) 改善執行計畫行政作業流程

在計畫核定之後，往往還須經過畫圖審核、發包、修正與施工的程序，因此多數圖書館希望能有更充裕的時間去執行改善計畫。而每所圖書館的工程規模大小不一，也盼主管機關能視其改善項目的難度去設定不同的實施期程限制，以避免影響到施工品質。

> *因為<u>這個計畫好像它每年核定的期程都很晚</u>，大概到五月六月才會確定說，……，可是他又有一個管理系統是希望我們在當年度的十二月要完工，可是相對變成你只有六、七個月的時間要完成，設計、發包然後工程，是比較趕了點。(F30)*

(五) 持續舉辦參訪圖書館活動

部分圖書館認為參訪其他經營良好的公共圖書館，藉由觀摩他人的環境設計、活動進行方式等，可以增進館員的專業程度、檢視自身缺失並吸取他館優點，是相當值得參與的標竿學習模式；而參訪時所拍攝的照片也可作為與建築師溝通的工具。因此，圖書館希望參訪活動可以每年持續進行。

*以前一年大概會去一次臺灣，**參觀臺灣的圖書館，看人家怎麼擺設怎麼經營**，藝文活動、book start 那些的，說故事媽媽呀，都還不錯，後來文化局(圖書館)就沒有每年承辦這個，不知道是經費問題還是說文化局(圖書館)他們沒有去承辦，我們就不了解。(F82)*

第十節 綜合討論

一、 修繕的空間以入口意象和兒童閱讀區為主

根據訪談的結果，修繕之外部空間以設置「入口意象」的比例最高(47.37%)，其次為「出入口無障礙設施」(26.32%)及「戶外閱讀區」(15.79%)。其他則包括於圖書館館外增設還書箱、公布欄，以及長條座椅，提供讀者於戶外休憩或戶外飲食；館舍側面步道重新設計，增加植栽、花圃、草皮等。另，圖書館入口大門改為感應式電動玻璃門或自動門，並將圖書館窗戶更換為防颱型氣密窗，增設落地窗，透明玻璃可以增加室內外閱讀環境的穿透性，自然採光也讓圖書館更加明亮，有更加舒適之閱讀環境

在內部空間方面，「兒童閱讀區」是大多圖書館修繕或改善的重點，在本次訪談中共有 65 間圖書館修繕「兒童閱讀區」(85.53%)。除「兒童閱讀區」外，公共圖書館修繕的內部空間依序為「圖書區(書庫)」(72.37%)、「網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」(67.11%)、「廁所」(65.79%)、「期刊書報區」(64.47%)。

二、 「閱讀氛圍的改善」為圖書館在改善計畫執行後所收到主要正面效果

閱讀氛圍的營造可歸功於圖書館在採光、景觀、隔間重新配置、閱讀桌椅位置的重新安排、安裝空調等方面的改善，其中又以採光的改進對多數圖書館有最顯著的影響。

圖書館在改善計畫後所收到的其他正面效果還包含「易於舉辦活動」與「增加幼兒與兒童讀者到館人數」。

由於圖書館多功能教室與戶外閱讀區的空間改善，以及在投影、影音等設備上的充實，使得圖書館在舉辦、推動活動上較為容易，活動內容邁向多元化，讀者參與活動的意願變高。

多數館在此次計畫中將親子閱讀區與兒童閱讀區的改善列為重點項目，改善後的環境吸引家長帶幼兒走進圖書館，且鋪上木頭地板、購置小型傢俱的舒適空間也讓兒童讀者能夠長時間地待在圖書館進行閱讀活動。親子、兒童閱讀區的擴大，配合圖書館針對幼兒、兒童讀者所進行的閱讀推廣活動，像是 Bookstart、說故事活動，也收到正面的回應。

三、 與國中圖、縣市文化局(圖書館)、鄉鎮公所的合作／協助關係主要有「經費的提供與爭取」、「計畫執行過程中的人力資源」、「場地的提供」

在經費的提供與爭取方面，改善計畫由教育部提供經費，地方圖書館申請補助經費。鄉鎮公所需提供配合款，部分鄉鎮公所儘管本身經費困難，但仍願意透過各種方式，協助無法撥下符合教育部規定的配合款，但仍願意幫助圖書館向中央爭取，降低配合款所需的額度，圖書館順利取得教育部提供之補助款。縣市文化局(圖書館)則扮演了地方公共圖書館與國中圖之間溝通橋樑的角色，在瞭解地方之需求後，代表地方向中央爭取經費。

而計畫執行過程中的人力資源方面，則由國中圖舉辦計畫說明會與研習課程，鄉鎮公所提供工程、財政專業人員協助承辦，國中圖邀請的輔導團委員提供專業協助，鄉鎮公所調配人力協助圖書館館藏與設備的搬移；至於場地的提供，圖書館則是與其他政府單位協調，租借場地讓圖書館在工程期間能夠使用。

此外，有七成以上的圖書館表示，鄉鎮公所在計畫執行之後，對於圖書館的建設更加重視，並具體表現在提升經費與人力資源。在經費的支援上，主要是圖書館書籍以及設備採購經費的增加。另外，得到了鄉鎮公所對於圖書館的重視以及經費上的支持，也有利於圖書館往後舉辦各式的推廣活動，讓讀者可以享用到更豐富的圖書館資源。

除了經費上的增加之外，鄉鎮公所在圖書館執行計畫之後，也投入更多的資源在人力上面，讓圖書館有更多的人手可以提供服務。

四、 七成以上的圖書館與建築師合作大致良好，但部分圖書館仍有遭遇困難與障礙

在改善計畫執行過程中，七成以上圖書館與建築師合作順利，彼此具有良好的溝通而使工程的成果能符合圖書館的期待。但是約有二成的受訪者表示，在與建築師合作的過程中遭遇了困難與障礙，主要的困難包含：「與外地廠商溝通不便」、「建築師缺乏圖書館空間規劃的經驗」、「建築師對於多次修改感到不耐」、「設計與規劃不夠細緻」、「執行結果與設計有落差」、「變更設計困難」等。

五、 閱讀環境與設備改善後，圖書館在「服務政策」與「行政作業」有相對應之改變

在閱讀與環境設備改善後，圖書館在服務政策方面的改變包含「延長開館時間」、「借閱制度的調整」、「訂立空間及設備之使用原則」。

為了讓服務品質提升，許多圖書館皆增加人力管理，並且延長開放的時間，或將原本中午休息時間取消，讓讀者可以一整天不中斷地使用圖書館內的資源，以滿足讀者之需求。

在閱讀環境與設備升級後，一些圖書館獨立出網路資源中心和電腦資訊檢索區，因此訂立了使用之規則；並憑讀者借閱證向服務臺電腦系統登記，節省讀者每次登記時須填寫資料的時間與提升館員行政效率。

至於借閱制度的調整方面，各縣市公共圖書館有提供通閱書籍的借閱與歸還，便利讀者借還書，計畫改善後，圖書館開放借書冊數，除了通閱之冊數外，讓讀者可以借閱更多冊之書籍。有圖書館也提供了預借的服務，以及開放用身分證借書。

另一方面，圖書館在行政作業與讀者服務的改變主要有「單一窗口服務」、「推廣活動的增加」、「增加服務之項目與人力」。

圖書館以往依功能分了許多的服務臺，因此設立了許多服務窗口，但過多窗口服務會使讀者混淆。因此閱讀環境改善後，圖書館將許多服務窗口結合，建立了一個多功能式之綜合服務臺，透過一個窗口解決讀者不同的需求，節省讀者等待的時間，也節省圖書館人力。

圖書館空間與設備改善之後，吸引更多讀者到館內閱讀和參加活動，因此圖書館舉辦了許多推廣活動，如說故事時間、書法活動、親子教室等，讓圖書館不

同於以往只被動等讀者來借書，現在是主動舉辦推廣活動，吸引更多讀者到館。

圖書館閱讀環境改善後，間接增加了館員的業務量，從而造成服務人力上的不足，導致圖書館招募許多圖書館志工協助執行業務。

六、 計畫執行過程所遭遇的困難主要為「缺乏工程專業背景與經驗」和「申請經費額度與核定額度差距太大」

根據訪談結果，共有 82.43%的館長(館員)反映執行計畫過程中遭遇的困難為「缺乏工程專業背景與經驗」，45.95%的館長(館員)則反映執行計畫過程中遭遇的困難為「申請經費額度與核定額度差距太大」。此外，反映「人力配置不足」與「不了解政府行政流程與相關法規(如政府採購法)」的圖書館亦在二成以上。

而當面臨到困難時，圖書館會積極尋找解決之道，如「缺乏工程專業背景與經驗」時，圖書館請求建築師、承辦人、鄉鎮公所建設課/工務課等專業人員協助與建議；若「申請經費額度與核定額度差距太大」時，則「修正計畫內容，訂定整修優先順序」或請機關首長協助支援。

七、 圖書館大多將補助款和配合款搭配使用，以用在直接工程成本與間接成本為最多

本計畫經費包括教育部所補助之「補助款」與各地方自籌之「配合款」兩種經費來源，由訪談結果得知，所獲補助經費之多寡，影響到計畫實際執行時，款項之使用與分配。圖書館大多將補助款與配合款搭配一起使用，其中主要用於直接工程成本與間接成本。

直接工程成本主要如房屋建築費、空調工程費、假設工程、空間改善工程、地板/牆面/天花板工程、消防設備工程、弱電系統設備工程、水電/機電工程、門窗等；間接成本如委託規劃設計監造費、工程管理費、空氣污染防制費、勞工安全衛生費用、包商利潤等；硬體設備增購費如添購資訊設備(桌上型電腦、筆記型電腦)、寬頻網路設備、視聽設備、閱覽桌椅、書架、冷氣、投影機、飲水機、液晶顯示器等。

因本次計畫補助項目在設備充實與升級部分並不補助電梯，因此公共圖書館使用配合款設置電梯，以提供更完善之無障礙空間。

八、 預算編列時遇到的困難主要有「申請經費額度與核定額度差距大」與「預算編列與實際作業所花費金額不同」

圖書館常以本身認為最需要的方式編列預算，但是當最後預算核定下來發現與申請經費的額度差距很大，因此必須針對原本計畫改善的項目作取捨，再次以核定之金額重新編列預算。

部分圖書館在進行工程時，發現施工情形不如當初編列預算時所設想，實際所需的金額以及預算編列時的金額有差距，因此必須在工程期間再次重新分配預算，而重新分配便會導致部分工程經費的縮減，以至於最後改善成果不如預期。

而因執行改善計畫後對於日後預算的調整主要分為兩個部分。一是因此次預算不足而未改善的部分，期望日後能夠編列預算，以完成改善計畫；另一部分是因圖書館在大規模改善之後，需要增列之預算，包括電費、設備維修、清潔費、資訊軟體、讀者服務等。

九、 圖書館未來仍期望持續擴增空間、美化與修繕空間，以及增加設備

儘管執行了閱讀環境與設備升級計畫，但因為館舍空間並未擴增，造成館藏無法全部上架以及讀者閱覽空間不足，仍是使讀者滿意度無法完全提升的因素之一。有鑑於此，許多圖書館期望未來能增設空間以提供民眾更多服務，包含「整體館舍之擴建」(如成立分館)、「戶外閱讀區」、「停車場」、「館內空間的規劃」等。其中在「館內空間規劃」方面，許多圖書館期望未來能繼續爭取經費，將這次計畫中尚未改善之處完成。包括多功能的研習教室、視聽教室、自修室、青少年閱讀空間、親子閱讀區、閱讀角落、藝文展覽區、演講廳、會議廳、辦公室、咖啡區、哺乳室等，皆為各圖書館未來期望增設或重新規劃之區域。

在空間的美化與修繕方面，圖書館也希望針對現有空間進行修繕與美化，包含加強入口意象(如展現地方文化特色、或是呈現活潑有趣的意象)、減少兒童閱覽區和視聽室的噪音對鄰近閱讀區域的干擾、更新天花板/地板、處理漏水與壁癌問題、以環境綠化等方式加強閱讀氛圍的營造。

在設備方面，各圖書館未來擬更新之設備包括「電腦與周邊軟硬體設備」、「老人閱讀設備」、「閱讀桌椅」、「書架」、「空調」、「照明」、「安全系統」。

圖書館理想中的空間擴增、美化、修繕以及設備的增加，有部分項目並不在改善計畫的補助範圍內，故而有賴鄉鎮公所予以支持。

十、 多數圖書館對改善計畫明確給予正面評價

多數圖書館表示，鄉鎮公所由於財政窘困，或是對公共圖書館發展的認識不足、不夠重視，使得圖書館獲得的資源匱乏，難以有額外的經費進行館舍的維修、維護與設備更新，且地方圖書館在推動建設與活動上的阻力頗大。因此，「公共圖書館閱讀環境與設備升級」計畫的實施，藉由中央政府有計畫地補助經費，可減輕鄉鎮公所負擔，給予圖書館機會提升閱讀環境的品質，藉以吸引民眾走進圖書館並樂於利用館藏和參與活動，讓圖書館發揮最大的成效，是相當有助益的。多數圖書館希望此一改善計畫能持續進行，讓圖書館的環境品質更為精進，並且造福更多公共圖書館。

除了對改善計畫的正面評價外，圖書館也依此次執行圖書館空間改善與設備升級的經驗，對主管機關與輔導機關提出若干建言，其約略可歸納為「補助經費的調整」、「彌補計畫承辦人員專業背景不足」、「輔導團委員意見之採納」、「改善執行計畫行政作業流程」及「持續舉辦參訪圖書館活動」等五大項。

第六章　讀者滿意度調查

本研究針對 77 間圖書館進行讀者滿意度調查，在本章中將闡述讀者滿意度調查的結果，首先在第一節說明讀者滿意度調查之信度；第二節分析樣本特性，包含樣本的地理分布情況、樣本背景資料分析，以及讀者利用公共圖書館的情況；第三節針對館員、服務、館藏資源、設備、空間環境等五大構面進行整體與分區(北、中、南、東)的分析；第四節交叉分析性別、年齡、區域此三讀者背景變項與讀者對前述五大構面的重視程度；第五節交叉分析性別、年齡、區域此三讀者背景變項與讀者對前述五大構面在執行改善計畫後的滿意程度；第六節為綜合討論。

第一節 信度分析

本節主要在探討讀者滿意度調查問卷(有效問卷 5,369 份)的信度分析結果，針對圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等構面之信度如表 6- 1 所示，各構面之 Cronbach's α 係數皆高於 0.7 屬於高信度量表，表示其具有較高的信度。本調查問卷所有構面之整體 Cronbach's α 係數為 0.986 高於 0.7，顯示本調查問卷擁有較高的信度量表結果。

表 6- 1 問卷構面信度分析表

構面	題數	Cronbach's α	
圖書館館員	5	0.921	
圖書館服務	3	0.871	
圖書館館藏資源	6	0.927	0.986
圖書館設備	8	0.930	
圖書館空間環境	18	0.971	

第二節 樣本特性分析

一、 問卷回收情況分析

本研究針對 77 間圖書館進行讀者滿意度調查訪問結果，共成功訪問 6,142 位改善前與改善後均有使用過圖書館的讀者進行問卷填答工作，總計實體問卷 5,768 份、網路問卷 374 份。本研究無效問卷的認定為漏答題項達 15 題以上者；各題之子題項（如問卷第二部分的重要程度、改善前滿意度與改善後滿意度）若有任一未作答即視為漏答該題。此外，根據問卷第一部分第 6、7 題，若受測者並無在改善前、後皆到館，也視為無效問卷。

經彙整後總計有效問卷 5,369 份，包含實體問卷 5,203 份、網路問卷 166 份；無效問卷總計 773 份，包含實體問卷 565 份、網路問卷 208 份。整體有效問卷率為 87.41%，如表 6- 2 所示。

二、 樣本地理分布

教育部所推動之改善計畫，係將全國公共圖書館依照縣市劃分為四區，各區

涵蓋縣市範圍如下[4]：

(一) 北區：基隆市、臺北市、新北市（原臺北縣）、桃園縣、新竹市、新竹縣。

(二) 中區：苗栗縣、臺中市（包括原臺中市及臺中縣）、彰化縣、雲林縣、南投縣。

(三) 南區：嘉義市、嘉義縣、臺南市（包括原臺南市及臺南縣）、高雄市（包括原高雄市及高雄縣）、澎湖縣。

(四) 東區：屏東縣、臺東縣、花蓮縣、宜蘭縣、金門縣、連江縣。

本讀者滿意度調查所回收之問卷以北區受訪者最多，佔 30.9%；其次為東區(26.5%)、中區(22.4%)，受訪者最少為南區，佔 20.3%；各區樣本數分布如表 6- 3。

表 6- 2 問卷回收彙整分析

類別	樣本數	百分比
有效問卷		
實體問卷	5,203	96.91
網路問卷	166	3.09
小計	5,369	100.00
無效問卷		
實體問卷	565	73.09
網路問卷	208	26.91
小計	773	100.00

註：N= 6,142

[4]民國 99 年 12 月 25 日後臺北縣升格為直轄市(新北市)；臺中縣市合併升格為直轄市(臺中市)；臺南縣市合併升格為直轄市(臺南市)；高雄縣市合併升格為直轄市(高雄市)。

表 6- 3 各區圖書館受訪者之數量分析

區域	縣市	圖書館	館樣本數	縣市樣本數
北區 1658 (30.9%)	基隆市	基隆市中山區圖書館	33	99
		基隆市安樂區圖書館	66	
	臺北市	臺北市立圖書館大同分館	178	771
		臺北市立圖書館中崙分館	197	
		臺北市立圖書館城中分館	195	
		臺北市立圖書館景美分館	201	
	新北市	新北市立圖書館	194	507
		新北市立圖書館淡水分館	174	
		新北市立圖書館石門分館	68	
		新北市立圖書館土城分館	71	
	桃園縣	桃園縣八德市立圖書館	81	205
		桃園縣龜山鄉立第二圖書館	36	
		桃園縣楊梅鎮立埔心圖書館	88	
	新竹縣	新竹縣關西鎮立圖書館	76	76
中區 1200 (22.4%)	苗栗縣	苗栗縣立圖書館	104	234
		苗栗縣頭屋鄉立圖書館	112	
		苗栗縣西湖鄉立圖書館	18	
	臺中市	臺中市霧峰區以文圖書館	89	366
		臺中市大安區圖書館	82	
		臺中市東勢區圖書館	60	
		臺中市豐原區圖書館	46	
		臺中市北屯區圖書館	60	
		臺中市西屯區協和圖書館	29	
	彰化縣	彰化縣秀水鄉立圖書館	61	264
		彰化縣埔心鄉立圖書館	77	
		彰化縣員林鎮立圖書館	67	
		彰化縣社頭鄉立圖書館	59	
	雲林縣	雲林縣虎尾鎮立圖書館	50	102
		雲林縣東勢鄉立圖書館	52	
	南投縣	南投縣政府文化局(圖書館)	114	234
		南投縣埔里鎮立圖書館	59	
		南投縣草屯鎮立圖書館	61	
南區 1089 (20.3%)	嘉義縣	嘉義市世賢圖書館	63	337
		嘉義縣水上鄉立圖書館	65	
		嘉義縣鹿草鄉立圖書館	69	
		嘉義縣朴子市金臻圖書館	64	
		嘉義縣竹崎鄉立圖書館	76	
	臺南市	臺南市關廟區圖書館	65	197
		臺南市六甲區圖書館	72	
		臺南市七股區圖書館	17	
		臺南市安定區圖書館	43	
	高雄市	高雄市立圖書館陽明分館	60	467
		高雄市立圖書館三民分館	94	
		高雄市立圖書館寶珠分館	70	
		高雄市立圖書館燕巢分館	74	
		高雄市立圖書館鳳山二館	98	
		高雄市立圖書館茄萣分館	54	
		高雄市立圖書館茂林分館	17	

區域	縣市	圖書館	館樣本數	縣市樣本數
	澎湖縣	澎湖縣政府文化局澎南圖書分館	46	88
		澎湖縣白沙鄉立圖書館	42	
東區 1422 (26.5%)	屏東縣	屏東縣牡丹鄉立圖書館	60	569
		屏東縣九如鄉立圖書館	53	
		屏東縣屏東市復興圖書館	44	
		屏東縣恆春鎮立圖書館	46	
		屏東縣鹽埔鄉立圖書館	42	
		屏東縣東港鎮立圖書館	44	
		屏東縣新園鄉立圖書館	51	
		屏東縣潮州鎮立圖書館	57	
		屏東縣獅子鄉立圖書館	18	
		屏東縣竹田鄉立圖書館	65	
		屏東縣崁頂鄉立圖書館	14	
		屏東縣枋寮鄉立圖書館	60	
		屏東縣來義鄉立圖書館	15	
	臺東縣	臺東縣太麻里鄉立圖書館	92	201
		臺東縣鹿野鄉立圖書館	53	
		臺東縣池上鄉立圖書館	24	
		臺東縣成功鎮立圖書館	32	
	花蓮縣	花蓮縣花蓮市立圖書館兒童分館	10	124
		花蓮縣文化局(圖書館)	70	
		花蓮縣鳳林鎮立圖書館	44	
	宜蘭縣	宜蘭縣羅東鎮圖書館分館	105	400
		宜蘭縣五結鄉立圖書館	113	
		宜蘭縣三星鄉立圖書館	79	
		宜蘭縣大同鄉立圖書館	33	
		宜蘭縣員山鄉立圖書館	70	
	金門縣	金門縣金沙鎮圖書館	62	128
		金門縣金寧鄉圖書館	66	

三、 背景資料分析

本研究共回收有效問卷總計 5,369 份，分析受訪者特性之結果如下：

(一) 性別：男性受訪者少於女性受訪者；前者佔 41.2%，後者佔 58.8%，如表 6- 4。

表 6- 4 受訪者之性別分析

性別	樣本數	百分比
男性	2,194	41.2
女性	3,129	58.8

註：N= 5,323

(二) 年齡：以「13 – 19 歲」區間之受訪者最多，佔 30.8%；其次是「20 – 29 歲」區間，佔 18.9%。受訪者最少為「70 歲及以上」區間，僅佔 0.5%，如表 6- 5。

表 6- 5 受訪者之年齡分析

年齡	樣本數	百分比
12 歲及以下	403	7.5
13 – 19 歲	1,652	30.8
20 – 29 歲	1,013	18.9
30 – 39 歲	938	17.5
40 – 49 歲	818	15.3
50 – 59 歲	384	7.2
60 – 69 歲	117	2.2
70 歲及以上	28	0.5

註：N= 5,353

(三) 學歷：「大學及大專(校院)」學歷之受訪者最多，佔 43.7%；其次是「高中(職)」，佔 29.2%。受訪者最少為「研究所以上」學歷，佔 3.9%，如表 6- 6。

表 6- 6 受訪者之學歷分布

學歷	樣本數	百分比
國小以下	440	8.5
國(初)中	762	14.8
高中(職)	1,505	29.2
大學及大專(校院)	2,255	43.7
研究所以上	200	3.9

註：N= 5,162

(四) 職業：職業為「學生」之受訪者最多，佔 46.5%；其次是「軍/公/教人員」，佔 12.5%。受訪者最少為「運輸/倉儲/通信相關」職業，佔 0.5%，如表 6- 7 所示。

表 6- 7 受訪者之職業分布

職業	樣本數	百分比
學生	2,467	46.5
軍/公/教人員	666	12.5
家庭管理	511	9.6
其他服務業	312	5.9
無業/待業	306	5.8
金融/保險/貿易相關	201	3.8
工業/製造/營造相關	194	3.7
專業技術人員	167	3.1
退休	134	2.5
工商企業投資/自營商	86	1.6
文化/運動/休閒相關	56	1.1
農/林/漁/牧業	43	0.8
運輸/倉儲/通信相關	26	0.5
其他	139	2.6

註：N= 5,308

四、 讀者利用圖書館情形探討

(一) 到館頻率

針對受訪者在圖書館改善前後的每月到館頻率進行調查，目的係希望了解受訪者在圖書館改善後之使用頻率是否有所提升。

1. 改善前後之使用頻率

改善前，受訪者每月到訪圖書館的頻率以「1 – 5 次」最多，佔 54.7%；其次為「未滿 1 次」，佔 14.8%。受訪者到館頻率在每月「21 次以上」者最少，佔 2.8%；改善後，受訪者每月到訪圖書館的頻率以「1 – 5 次」為最多，佔 44.4%；其次為「6 – 10 次」，佔 17.5%。受訪者到館頻率在每月「21 次以上」者最少，佔 6.6%，如表 6- 8。

表 6- 8 圖書館改善前之每月到館頻率分析

	改善前		改善後	
項目(次/月)	樣本數	百分比	樣本數	百分比
未滿 1 次	792	14.8	280	5.2
1 – 5 次	2935	54.7	2383	44.4
6 – 10 次	788	14.7	940	17.5
11 – 15 次	359	6.7	599	11.2
16 – 20 次	344	6.4	814	15.2
21 次以上	151	2.7	353	6.5

註：N= 5,369

2. 改善前後差異

將讀者每月到館頻率區分為六個等級，利用成對相依樣本 t 檢定進行顯著差異分析，以了解圖書館改善前後之受訪者到館頻率是否有差異，如表 6- 9。結果顯示，到館頻率達到顯著水準，平均數差異考驗之 t 值為-39.114，顯示受訪者到館頻率除了在圖書館改善前後呈現顯著差異外，受訪者在圖書館改善後的到館頻率亦顯著高於圖書館改善前。根據本項分析顯示，改善計畫對吸引讀者造訪圖書館有其正面效益。

表 6- 9 圖書館改善前後之到館頻率差異檢定

項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
到館頻率	1.44	2.06	-39.114	0.000***	改善後>改善前

註：N= 5,369 (***p<0.001)

(二) 使用時段

本調查之受訪者利用圖書館的時段以「下午時段 (14:01 – 18:00)」為最多，佔 40.1%；其次為「早上時段 (09:00 – 12:00)」者，佔 32.2%；使用時段在「晚上時段 (18:01 – 20:00)」之受訪者最少，佔 9.9%，如表 6- 10。

表 6- 10 圖書館使用時段分析

項目	樣本數	百分比
早上時段 (09:00 – 12:00)	2,719	32.2
中午時段 (12:01 – 14:00)	1,496	17.7
下午時段 (14:01 – 18:00)	3,389	40.1
晚上時段 (18:01 – 20:00)	838	9.9

註：題項為複選題型 (N= 8,442)

(三) 平均停留時間

本研究針對讀者在圖書館改善前後之平均停留時間進行調查，目的係希望了解受訪者在圖書館改善後是否願意在圖書館內停留較長時間。

1. 改善前後之停留時間

改善前平均停留時間以「1 – 2 小時內」之受訪者最多，佔 32.7%；其次為「1 小時內」者，佔 26.1%。平均停留時間在「5 小時以上」者者最少，佔 8.6%。改善後平均停留時間以「2 – 3 小時內」之受訪者最多，佔 28.3%；其次為「1 – 2 小時內」者，佔 26%。平均停留時間在「1 小時內」之受訪者最少，佔 8.4%，如表 6- 11。

表 6- 11 圖書館改善前之平均停留時間分析

項目	改善前		改善後	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比
1 小時內	1389	26.1	451	8.4
1 – 2 小時內	1737	32.7	1390	26.0
2 – 3 小時內	1131	21.3	1513	28.3
3 – 5 小時內	605	11.4	1094	20.5
5 小時以上	455	8.5	900	16.8

註：N= 5,317

2. 改善前後差異

將平均停留時間區分為四個等級，利用成對相依樣本 t 檢定進行顯著差異分析，以了解圖書館改善前後之受訪者平均停留時間是否有差異，如表 6- 12。結果顯示，平均停留時間達到顯著水準，平均數差異考驗之 t 值為-47.969，顯示受訪者的平均停留時間除了在圖書館改善前後呈現顯著差異外，受訪者在圖書館改善後的平均停留時間亦顯著高於圖書館改善前。根據本項分析顯示，改善計畫能有效地營造閱讀氛圍，讓讀者願意在圖書館內停留較長時間。

表 6- 12 圖書館改善前後之平均停留時間差異檢定

項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
平均停留時間	2.44	3.11	-47.969	0.000***	改善後>改善前

註：N= 5,310 (***p<0.001)

(四) 利用區域

讀者最常利用的圖書館區域以勾選「圖書區」之受訪者最多，佔 26.1%；其次為「自修區」(17.4%)、「期刊書報區」(13%)；圖書館利用區域在「哺乳室」項目之受訪者最少，佔 0.1%，如表 6- 13。與第五章第一節修繕之內部空間對照(表 5- 2)，讀者最常利用的圖書館區域前五名中，除自修區外 (位居第七名)，其餘皆名列圖書館修繕之內部空間的前五名；而圖書館修繕之內部空間第四名(廁所)則為讀者最常利用空間的第六名。顯示圖書館在改善計畫的執行上確有考量讀者的實際需求。

表 6- 13 讀者最常利用的圖書館區域排序

項目	樣本數	百分比
圖書區	3550	26.1
自修區	2363	17.4
期刊書報區	1765	13.0
網路資源中心	1267	9.3
兒童閱讀區	1036	7.6
廁所	943	6.9
新書展示區	899	6.6
青少年閱覽區	495	3.6
展覽室	383	2.8
親子區	342	2.5
視聽資料區	227	1.7
研習教室	131	1.0
樂齡閱讀區	93	0.7
會議室	53	0.4
哺乳室	12	0.1
其他	38	0.3

註：題項為複選題型(N= 13,597)

(五) 利用資源/服務/活動

圖書館利用資源/服務/活動在「在館內閱讀書籍、報章雜誌」項目之受訪者最多，佔 38.5%；其次為「借閱圖書與其他館藏」(34.9%)、「使用館內的設備(電腦、視聽、影印、列印)」(12.2%)。圖書館利用資源/服務/活動在「其他」項目之受訪者最少，佔 1.71%，其中又以自修活動為主，佔該項目之 33%，如表 6- 14。

表 6- 14 圖書館利用資源/服務/活動排序

項目	樣本數	百分比
在館內閱讀書籍、報章雜誌	3918	38.5
借閱圖書或其他館藏	3554	34.9
使用館內的設備(電腦、視聽、影印、列印)	1245	12.2
參與活動、課程或研習	641	6.3
參考諮詢(電話、當面、網路)	389	3.8
查檢電子資源(電子書、資料庫、電子雜誌)	262	2.6
其他	168	1.7

註：題項為複選題型(N= 10,177)

(六) 讀者需求

1. 讀者未來需求

圖書館尚需增加哪些設備與空間，才能符合使用者需求，調查結果如表 6- 15 所示，在「電腦與數位資訊空間」項目之受訪者最多，佔 9.7%；其次為「無線網路」(9.5%)、「咖啡餐飲服務空間」(8.7%)。「其他」項目之受訪者最少，佔 1.1%，其中又以增加自修座位為主，佔該項目之 43%。

表 6- 15 讀者未來需求

項目	樣本數	百分比
電腦與數位資訊空間	2000	9.7
無線網路	1972	9.5
咖啡餐飲服務空間	1794	8.7
成人讀者的閱覽與學習空間	1769	8.6
青少年讀者的閱覽與學習空間	1666	8.1
電源插座	1464	7.1
藝文商業複合設施(音樂、美勞等空間)	1454	7.0
地方特色的建築與空間形式	1380	6.7
兒童讀者的閱覽與學習空間	1305	6.3
室內休閒與活動場所	1188	5.7
社區廣場與戶外休憩空間	1148	5.6
團體視聽欣賞空間	1148	5.6
隔間與動線規劃	1002	4.8
無障礙空間與設備(如輪椅、老花眼鏡等)	917	4.4
哺乳室	251	1.2
其他	218	1.1

註：題項為複選題型(N= 20,676)

2. 讀者開放式意見

在「對圖書館的期待及建議事項」的題項中，共有 1,789 位讀者做出回應，佔全體填問卷人數的33.32%，茲將所有意見整理成2,264項，並就「圖書館空間」、「圖書館設備」、「圖書館館藏」與「人員制度」等四大層面進行分類與歸納，如表 6- 16 所示。

表 6- 16 讀者對圖書館的期待與建議事項

層面	項目	樣本數	百分比（%）
館員	加強管理	297	13.1
	館員素質提昇	91	4.0
服務	開放時間	89	3.9
	推廣活動	71	3.1
	借閱制度	40	1.8
館藏	一般書籍	419	18.5
	期刊書報	62	2.7
	視聽資源	14	0.6
	電子資源	11	0.5
設備	空調	185	8.2
	桌椅	138	6.1
	電腦與周邊設備	108	4.8
	網路	64	2.8
	照明	58	2.6
	無障礙設施	23	1.0
	電源插座	20	0.9
	其他設備	19	0.8
	書架	7	0.3
空間環境	自修室	157	6.9
	廁所	74	3.3
	閱讀空間	73	3.2
	飲食空間	47	2.1
	館藏擺放方式	35	1.5
	視聽室、多功能教室	18	0.8
	環境整潔	16	0.7
	兒童閱讀區	14	0.6
	整體設計	14	0.6
	指標	13	0.6
	停車位	11	0.5
	借還書櫃檯	7	0.3
	青少年閱讀區	6	0.3
其他		63	2.8

註：N=2,264，填答人數為 1,789 人

在館員方面，「加強管理」部分，主要是希望館內秩序的維護，安靜的閱讀環境是讀者之訴求，如小孩在館內奔跑，希望圖書館制止這類的情形，另，遊民、佔位、使用館內電腦開始玩遊戲、飲食、安全也是讀者期望圖書館可以加強管理的部分，佔 13.1%；「館員素質提昇」主要包括保持親切的態度、擁有圖書館服務專業、具備基礎的外語能力，部分讀者也反映圖書館應增派人力以維持服務品質，佔 4.0%。

在服務方面，「開放時間」包括自修室與圖書館的開放時間延長，佔 3.9%；「推廣活動」之部分，希望圖書館多舉辦閱讀的推廣、好書交換、親子活動、說故事時間等，佔 3.1%；「借閱制度」包括借閱期限之長短，新書希望可以縮短借閱的時間，讓更多讀者都可以閱讀。另，也希望可以於線上進行書籍的預約、續借等，並期可以提供借閱書籍之宅配服務，以及縣市之通閱服務，佔 1.8%。最後，「其他」部分，如希望館內可以放點音樂、希望增設討論小間等，佔 2.8%。

在館藏方面，讀者希望可以擴充館藏，提供更多的書籍閱讀，以提升文化素養等，主要以「一般書籍」與「期刊書報」為主。「一般書籍」的部分，主要希望圖書館對於老舊之書籍進行淘汰，可以空出較多的空間來擺放新書，佔 18.5%；「期刊書報」則期望圖書館可以每月定期進行整理，且增加期刊的種類，佔 2.7%。

在空間方面，讀者反映「自修室」座位太少、缺乏個人隱私、空間太小，且希望能配合考季擴大增加座位等，佔 6.9%；廁所部分，讀者主要是希望廁所能夠乾淨、明亮、提供衛生紙與洗手乳，佔 3.3%；「閱讀空間」主要包括館舍的擴大、營造舒適的閱讀環境與區分不同年齡層的閱覽區域，佔 3.2%；讀者普遍都希望圖書館可以在館內設置飲食空間，如咖啡休憩區、餐飲區、販賣機等，以便利讀者，讓讀者毋須離開圖書館到外面去吃東西，佔 2.1%；另「青少年閱讀區」與「兒童閱讀區」皆需被獨立出來，並配合使用對象購置相對應之家具且做好隔音設備，避免影響到於其他區域閱讀的讀者，如自修區域的讀者。

在設備方面，圖書館內提供適宜之溫度，如裝設冷氣、空調、電扇等，是讀者最關心的，佔 8.2%；讀者反映「桌椅」數量不足，且希望提供符合人體工學的桌椅，以符合不同讀者所需，佔 6.1%；「電腦與周邊設備」部分，讀者普遍希望圖書館能增加電腦和印表機等週邊設備，並設置一台館藏查詢專用電腦，讓讀者得以查詢，佔 4.8%；「網路」包括有線網路與無線網路的部分，希望訊號可以穩定，速度要快，佔 2.8%；「照明」部分，讀者主要希望有充足的光線，可於座位加裝檯燈，另，對於眩光、刺眼部分，期望圖書館可以進行改善，佔 2.6%。

第三節 公共圖書館服務重要程度與滿意度

本次研究調查包含「圖書館館員」、「圖書館服務」、「圖書館館藏資源」、「圖書館設備」及「圖書館空間環境」等五大構面，每一構面由數個評量項目組成。受訪者利用李克特五等量表與 5 等分制(5/優 – 1/劣)針對評量項目之「重要程度」與「圖書館改善前後滿意度」二部分分別進行評估；爾後將評估結果輔以加權分數(非常重要/5 分、重要/4 分、普通/3 分、不重要/2 分、非常不重要/1 分)進行量化統計分析，並根據不分區(整體)與分區公共圖書館之各構面進行分析。讀者對於五大構面之重要程度與改善前後滿意度次數分配表請參見附錄四。

一、 整體公共圖書館調查分析

(一) 圖書館館員

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.16，以「館員樂意幫助讀者」之重要程度最高，平均值為 4.29；次為「館員保持禮貌的服務態度」，平均值為 4.28。重要程度最低為「館員專業知識豐富」，平均值為 3.95。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.63，其中「館員樂意幫助讀者」之滿意度最高，平均值為 3.70；次為「館員服務效率迅速」，平均值為 3.67。滿意度最低為「館員專業知識豐富」，平均值為 3.58。

表 6- 17 圖書館館員構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.28	3.65	4.20
1-2 館員服務效率迅速	4.23	3.67	4.19
1-3 館員樂意幫助讀者	4.29	3.70	4.21
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.07	3.56	4.09
1-5 館員專業知識豐富	3.95	3.58	4.09
整體構面	4.16	3.63	4.16

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

圖書館改善後之整體平均值為 4.16，其中「館員樂意幫助讀者」之滿意度最高，平均值為 4.21；次為「館員保持禮貌的服務態度」，平均值為 4.18。滿意度最低為「館員瞭解讀者的需求」與「館員專業知識豐富」，兩者的平均值皆為 4.09。分析結果如表 6- 17。對照表 6- 16 讀者對圖書館的期待與建議事項，可發現親切的態度、圖書館服務專業和基礎外語能力確為讀者所關心的議題。

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.16，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(1-1, 1-2, 1-3)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 2 項(1-4, 1-5)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.16，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(1-1, 1-2, 1-3)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(1-4, 1-5)，係為劣勢，如表 6- 18。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館館員構面之訴求重點為「館員保持禮貌的服務態度」、「館員服務效率迅速」、「館員樂意幫助讀者」；低優先順序為「館員瞭解讀者的需求」、「館員專業知識豐富」，繪製其構面整體策略定位如圖 6- 1。

表 6- 18 圖書館館員構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.28	關鍵	4.20	優勢	訴求重點
1-2 館員服務效率迅速	4.23	關鍵	4.19	優勢	訴求重點
1-3 館員樂意幫助讀者	4.29	關鍵	4.21	優勢	訴求重點
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.07	非關鍵	4.09	劣勢	低優先順序
1-5 館員專業知識豐富	3.95	非關鍵	4.09	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.16；改善後滿意度整體平均值為 4.16

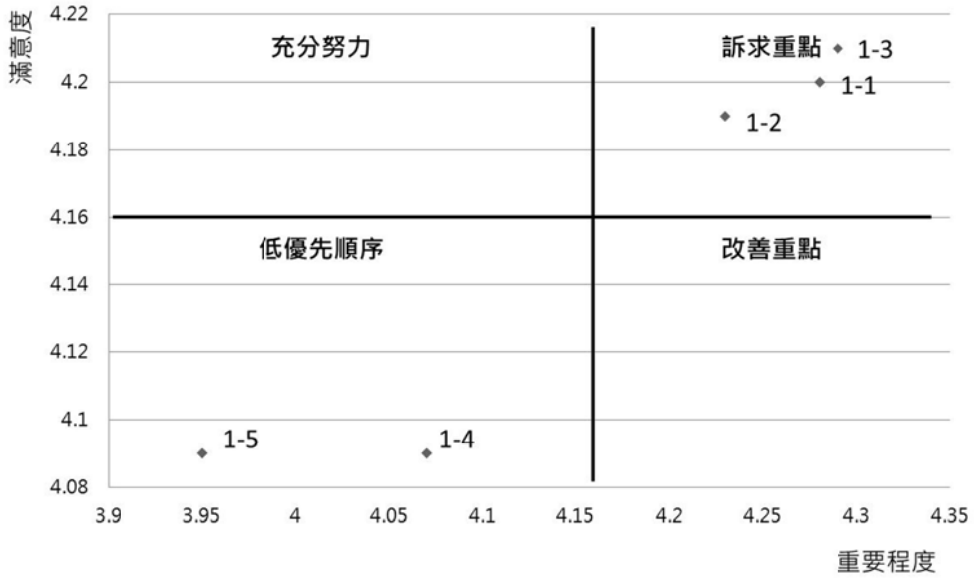

圖 6- 1 圖書館館員構面之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

表 6- 19 圖書館改善前後之圖書館館員滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
1-1 館員保持禮貌的服務態度	3.65	4.20	-47.679	0.000***	改善後>改善前
1-2 館員服務效率迅速	3.67	4.19	-46.349	0.000***	改善後>改善前
1-3 館員樂意幫助讀者	3.70	4.21	-45.263	0.000***	改善後>改善前
1-4 館員瞭解讀者的需求	3.56	4.09	-44.492	0.000***	改善後>改善前
1-5 館員專業知識豐富	3.58	4.09	-43.085	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001 (成對樣本 t 檢定樣本數受漏答影響，故其平均數可能與平均數差異分析不同)

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館館員滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 19。各評量項目皆達顯著水準，顯示整體受訪者對於圖書館改善後的

館員滿意度有明顯提升。

(二) 圖書館服務

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.10，以「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」之重要程度最高，平均值為 4.27；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 4.12。重要程度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 3.92。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.63，其中「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」之滿意度最高，平均值為 3.67；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 3.66。滿意度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 3.56。

而圖書館改善後之整體平均值為 4.20，其中「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」之滿意度最高，平均值為 4.25；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 4.19。滿意度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 4.17。該構面之分析結果如表 6- 20。

對照表 6- 16 讀者對圖書館的期待與建議事項，可發現借閱制度、推廣活動、開放時間三者為讀者所表達之重要議題。而對照本構面與訪談紀錄(第五章第五節)，圖書館因應改善計畫調整借閱制度、延長開放時間、增加推廣活動、提供單一窗口服務等，都是提升讀者對本構面滿意度的原因。較令人意外的是相較於借閱制度(預約、續借、流通等)和讀者諮詢服務而言，推廣服務的重要程度是三者最低，顯示許多讀者的看法仍停留在圖書館是借還書、取得資訊(諮詢)的處所，這是圖書館值得努力之處。

表 6- 20 圖書館服務構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.27	3.67	4.25
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.12	3.66	4.19
2-3 圖書館推廣活動服務	3.92	3.56	4.17
整體構面	4.10	3.63	4.20

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.10，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 2 項(2-1, 2-2)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 1 項(2-3)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.20，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 1 項(2-1)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(2-2, 2-3)，係為劣勢，如表 6- 21。

表 6- 21 圖書館服務構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.27	關鍵	4.25	優勢	訴求重點
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.12	關鍵	4.19	劣勢	改善重點
2-3 圖書館推廣活動服務	3.92	非關鍵	4.17	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.10；改善後滿意度整體平均值為 4.20

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館服務構面之訴求重點為「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」，改善重點為「圖書館讀者諮詢服務」，低優先順序為「圖書館推廣活動服務」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 2。

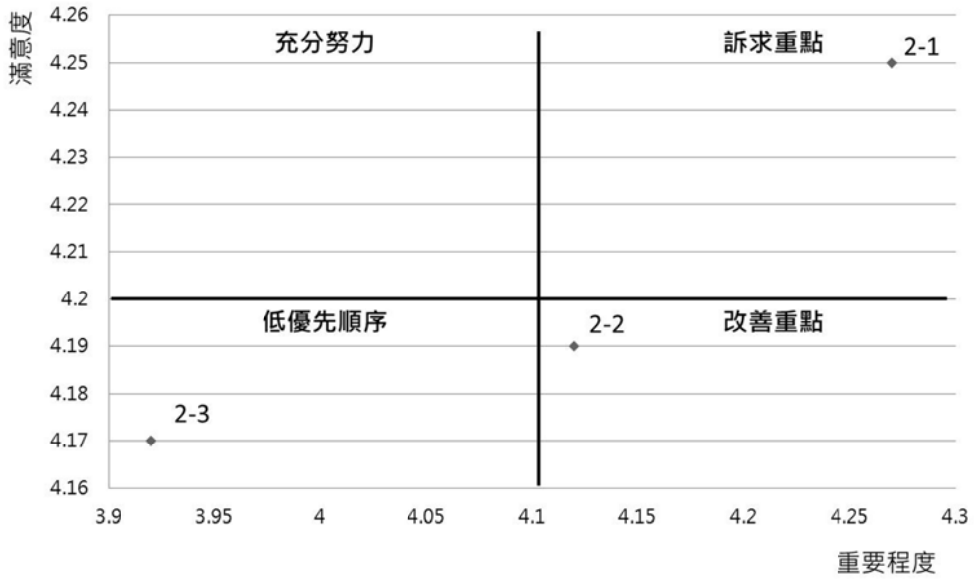

圖 6- 2 圖書館服務構面之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 22。各評量項目皆達顯著水準，顯示整體受訪者對於圖書館改善後的服務滿意度有明顯提升。

表 6- 22 圖書館改善前後之圖書館服務滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	3.66	4.25	-50.199	0.000***	改善後>改善前
2-2 圖書館讀者諮詢服務	3.66	4.19	-44.801	0.000***	改善後>改善前
2-3 圖書館推廣活動服務	3.56	4.17	-46.339	0.000***	改善後>改善前

註： ***p<0.001(成對樣本 t 檢定樣本數受漏答影響，故其平均數可能與平均數差異分析不同)

(三) 圖書館館藏資源

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，圖書館館藏資源構面的整體平均值為 3.89，以「一般圖書符合我的需求」之重要程度最高，平均值為 4.21；次為「報紙雜誌符合我的需求」，平均值為 4.01。重要程度最低為「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」與「兒童讀物符合我的需求」，兩者平均值皆為 3.74。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.54，其中「報紙雜誌符合我的需求」之滿意度最高，平均值為 3.63；次為「兒童讀物符合我的需求」，平均值為 3.59。滿意度最低為「視聽資料符合我的需求」，平均值為 3.46。

圖書館改善後之整體平均值為 4.11，其中「報紙雜誌符合我的需求」之滿意度最高，平均值為 4.17；次為「一般圖書符合我的需求」，平均值為 4.16。滿意度最低為「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」，平均值為 4.03。分析結果如表 6- 23。

表 6- 23 圖書館館藏資源構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
3-1 一般圖書符合我的需求	4.21	3.58	4.16
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.01	3.63	4.17
3-3 視聽資料符合我的需求	3.79	3.46	4.05
3-4 電子資源符合我的需求	3.87	3.48	4.09
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.74	3.50	4.03
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.74	3.59	4.16
整體構面	3.89	3.54	4.11

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

相較於其他四大構面，讀者認為本構面的重要程度為最低(整體構面重要程度僅達 3.89)，深究其原因可發現，讀者認為圖書館館藏中的一般圖書(4.21)與報章雜誌(4.01)十分重要，但對於視聽資料、電子資源、地方文獻(含珍貴史料)及兒童讀物的重要程度則僅介於 3.74 與 3.87 之間，因而影響到圖書館館藏資源的構面整體分數。

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 3.89，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 2 項(3-1, 3-2)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 4 項(3-3, 3-4, 3-5, 3-6)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.11，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(3-1, 3-2, 3-6)，係為優勢；低於整體平均值者有 3 項(3-3, 3-4, 3-5)，係為劣勢，如表 6- 24。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館館藏資源構面之訴求重點為「一般圖

書符合我的需求」、「報紙雜誌符合我的需求」，低優先順序為「視聽資料符合我的需求」、「電子資源符合我的需求」、「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」，充分努力為「兒童讀物符合我的需求」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 3。

表 6- 24 圖書館館藏資源構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
3-1 一般圖書符合我的需求	4.21	關鍵	4.16	優勢	訴求重點
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.01	關鍵	4.17	優勢	訴求重點
3-3 視聽資料符合我的需求	3.79	非關鍵	4.05	劣勢	低優先順序
3-4 電子資源符合我的需求	3.87	非關鍵	4.09	劣勢	低優先順序
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.74	非關鍵	4.03	劣勢	低優先順序
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.74	非關鍵	4.16	優勢	充分努力

註：重要程度整體平均值為 3.89；改善後滿意度整體平均值為 4.11

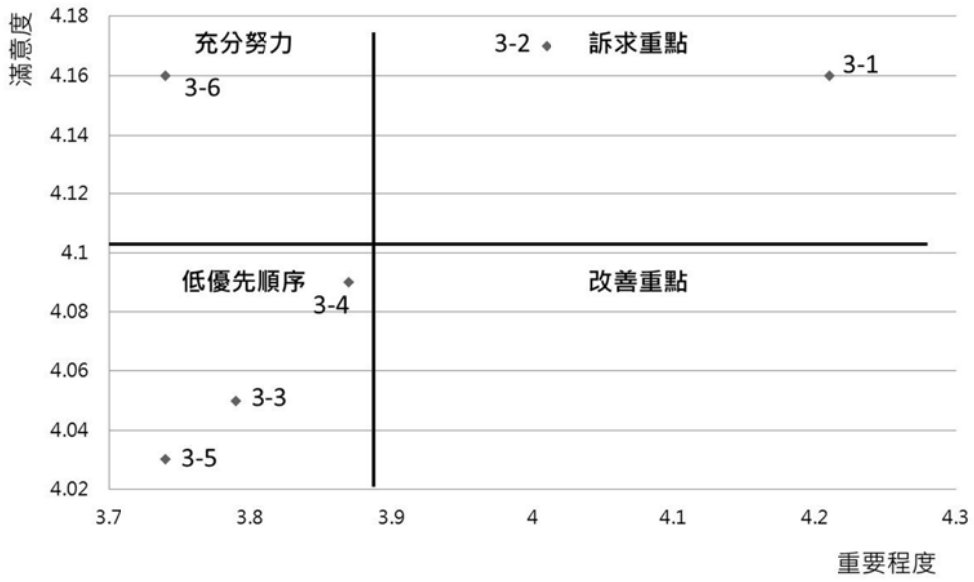

圖 6- 3 圖書館館藏資源之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 25。各評量項目皆達顯著水準，顯示整體受訪者對於圖書館改善後的館藏資源滿意度有明顯提升。

表 6- 25 圖書館改善前後之圖書館館藏資源滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
3-1 一般圖書符合我的需求	3.58	4.16	-51.787	0.000***	改善後>改善前
3-2 報紙雜誌符合我的需求	3.63	4.17	-46.148	0.000***	改善後>改善前
3-3 視聽資料符合我的需求	3.46	4.05	-44.044	0.000***	改善後>改善前
3-4 電子資源符合我的需求	3.48	4.09	-44.913	0.000***	改善後>改善前
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.50	4.03	-33.786	0.000***	改善後>改善前
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.59	4.16	-42.636	0.000***	改善後>改善前

註： ***p<0.001(成對樣本 t 檢定樣本數受漏答影響，故其平均數可能與平均數差異分析不同)

(四) 圖書館設備

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.15，以「圖書館的照明充足」之重要程度最高，平均值為 4.42；次為「圖書館的溫度適宜」，平均值為 4.32。重要程度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，平均值為 3.83。

表 6- 26 圖書館設備構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.23	3.49	4.23
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	4.02	3.44	4.16
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.83	3.44	4.05
4-4 圖書館的溫度適宜	4.32	3.59	4.22
4-5 圖書館的照明充足	4.42	3.67	4.34
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.18	3.61	4.22
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	4.11	3.65	4.24
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.07	3.59	4.20
整體構面	4.15	3.56	4.21

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.56，其中「圖書館的照明充足」之滿意度最高，平均值為 3.67；次為「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」，平均值為 3.65。滿意度最低為「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」與「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，二項平均值皆為 3.44。

圖書館改善後之整體平均值為 4.21，其中「圖書館的照明充足」之滿意度最高，平均值為 4.34；次為「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」，平均值為 4.24。滿意度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，平均值為 4.05。分析

結果如表 6- 26。

圖書館設備是改善計畫的重點之一，根據第五章訪談結果顯示，圖書館修繕之內部設施依序為書架(櫃)、服務臺及櫃臺、閱讀桌椅、服務指標及動線標示、電腦及周邊設備；對讀者而言，除了電腦及周邊設備的重要程度(4.02)與改善後滿意度(4.16)稍低之外，其餘設施的改善後滿意度皆在 4.20 以上，顯示圖書館所進行之改善確為讀者所需(請見表 6- 27)。此外，在照明方面，圖書館可能加強圖書區(書庫的穿透力)，使圖書館變得明亮，或者增設省電照明設備，提高室內明亮度。

表 6- 27 內部設施修繕建之圖書館數、讀者重要程度與改善後滿意度

修繕的內部設施	館數(百分比)	重要程度	改善後滿意度
1. 書架(櫃)	63(82.89%)	4.07	4.20
2. 服務臺及櫃臺	59(77.63%)	4.11	4.24
3. 閱讀桌椅	55(72.37%)	4.23	4.23
4. 服務指標及動線標示	45(59.21%)	4.18	4.22
5. 電腦及周邊設備	37(48.68%)	4.02	4.16

2. 重要表現程度分析

表 6- 28 圖書館設備構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.23	關鍵	4.23	優勢	訴求重點
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	4.02	非關鍵	4.16	劣勢	低優先順序
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.83	非關鍵	4.05	劣勢	低優先順序
4-4 圖書館的溫度適宜	4.32	關鍵	4.22	優勢	訴求重點
4-5 圖書館的照明充足	4.42	關鍵	4.34	優勢	訴求重點
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.18	關鍵	4.22	優勢	訴求重點
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	4.11	非關鍵	4.24	優勢	充分努力
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.07	非關鍵	4.20	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.15；改善後滿意度整體平均值為 4.21

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.15，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 4 項(4-1, 4-4, 4-5, 4-6)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 4 項(4-2, 4-3, 4-7, 4-8)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.21，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 5 項(4-1, 4-4, 4-5, 4-6, 4-7)，係為優勢；低於整體平均值者有 3 項(4-2, 4-3, 4-8)，係為劣勢，如表 6- 28。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館設備構面之訴求重點為「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」、「圖書館的溫度適宜」、「圖書館的照明充足」與「圖書館的標示指引清楚」，低優先順序為「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」、「圖

書館的列印與影印設備符合我的需求」及「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」，充分努力則為「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 4。

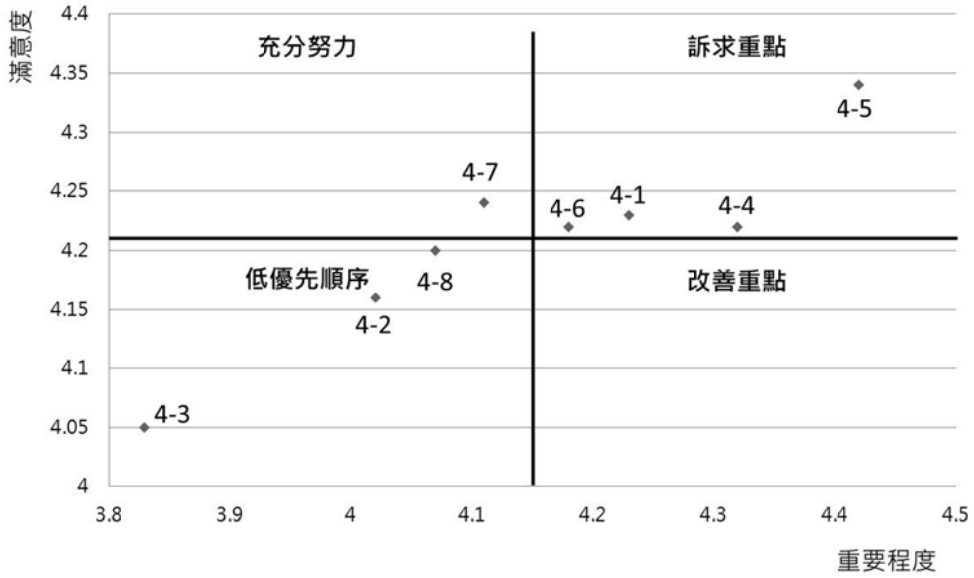

圖 6- 4 圖書館設備之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 29。各評量項目皆達顯著水準，顯示整體受訪者對於圖書館改善後的設備滿意度有明顯提升。

表 6- 29 圖書館改善前後之圖書館設備滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	3.49	4.23	-54.432	0.000***	改善後>改善前
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	3.44	4.16	-53.328	0.000***	改善後>改善前
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.45	4.05	-42.283	0.000***	改善後>改善前
4-4 圖書館的溫度適宜	3.59	4.22	-39.165	0.000***	改善後>改善前
4-5 圖書館的照明充足	3.67	4.34	-53.447	0.000***	改善後>改善前
4-6 圖書館的標示指引清楚	3.61	4.22	-50.990	0.000***	改善後>改善前
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	3.65	4.24	-48.520	0.000***	改善後>改善前
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	3.59	4.20	-49.983	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001(成對樣本 t 檢定樣本數受漏答影響，故其平均數可能與平均數差異分析不同)

(五) 圖書館空間環境

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.13，以「圖書館的環境乾淨舒適」之重要程度最高，平均值為 4.46；次為「圖書館的閱覽環境安靜」，平均值為 4.44。

重要程度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 3.74。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.50，其中「圖書館的環境乾淨舒適」之滿意度最高，平均值為 3.59；次為「圖書館提供的圖書區(書庫)」，平均值為 3.57。滿意度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 3.29。

圖書館改善後之整體平均值為 4.20，其中「圖書館的環境乾淨舒適」之滿意度最高，平均值為 4.37；次為「圖書館提供的兒童閱讀區」，平均值為 4.27。滿意度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 4.04，分析結果如表 6- 30。

表 6- 30 圖書館空間環境構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.12	3.49	4.20
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.44	3.53	4.13
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.46	3.59	4.37
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.33	3.56	4.22
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.21	3.48	4.17
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.33	3.57	4.19
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.12	3.45	4.16
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.11	3.55	4.20
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.29	3.53	4.23
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.91	3.46	4.10
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.16	3.49	4.22
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.93	3.46	4.21
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.04	3.53	4.27
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.08	3.55	4.22
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.95	3.51	4.17
5-16 圖書館提供的展覽室	3.91	3.52	4.20
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.94	3.50	4.19
5-18 圖書館提供的廁所	4.36	3.42	4.26
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.74	3.29	4.04
整體構面	4.13	3.50	4.20

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

圖書館空間環境是改善計畫的重點之一，根據第五章訪談結果顯示，圖書館修繕之內部空間前五名依序為兒童閱讀區、圖書區(書庫)、網路資源中心(或電腦資訊檢索區)、廁所、期刊書報區；對讀者而言，雖然網路資源中心(或電腦資訊檢索區)和廁所的重要程度稍低，但卻分別在讀者經常使用的內部空間排名第四與第六(表 5- 2)；而其他三個內部空間的重要程度皆在 4.0 以上，且上述五個內部空間改善後的滿意度介於 4.16 至 4.27 之間，顯示讀者高度肯定該等內部空間的改善。

表 6- 31 內部空間修繕之圖書館數、讀者重要程度與改善後滿意度

修繕的內部空間	館數(百分比)	重要程度	改善後滿意度
兒童閱讀區	65(85.53%)	4.04	4.27
圖書區(書庫)	55(72.37%)	4.33	4.19
網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	51(67.11%)	3.45	4.16
廁所	50(65.79%)	3.42	4.26
期刊書報區	49(64.47%)	4.11	4.20
新書展示區(櫃)	48(63.16%)	4.16	4.22
自修區(室)	45(59.21%)	4.29	4.23
親子區(或 Bookstart 專區)	41(53.95%)	3.93	4.21
研習教室(多功能用途室)	32(42.11%)	3.94	4.19
視聽資料區	24(31.58%)	3.91	4.10
青少年閱覽區	20(26.32%)	4.08	4.22
哺乳室	17(22.37%)	3.74	4.04
樂齡閱讀區	14(18.42%)	3.95	4.17
展覽室	13(17.11%)	3.91	4.20

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.13，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 8 項為關鍵因素；低於整體平均值者有 11 項為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.20，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 11 項為優勢；低於整體平均值者有 8 項為劣勢，如表 6- 32。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館空間環境構面之訴求重點為「 圖書館的環境乾淨舒適」、「圖書館的書籍排列整齊」、「圖書館提供的自修區(室)」、「圖書館提供的新書展示區(櫃)」與「圖書館提供的廁所」。低優先順序包括「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」、「圖書館提供的視聽資料區」、「圖書館提供的樂齡閱讀區」、「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」及「圖書館提供的哺乳室」。充分努力為「圖書館的動線規劃適宜」、「圖書館提供的期刊書報區」、「圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)」、「圖書館提供的兒童閱讀區」、「圖書館提供的青少年閱覽區」及「圖書館提供的展覽室」；改善重點為「圖書館的閱覽環境安靜」、「圖書館提供的圖書區(書庫)」與「圖書館落實無障礙空間」。該構面整體策略定位繪製如圖 6- 5。

表 6- 32 圖書館空間環境構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.12	非關鍵	4.20	優勢	充分努力
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.44	關鍵	4.13	劣勢	改善重點
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.46	關鍵	4.37	優勢	訴求重點
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.33	關鍵	4.22	優勢	訴求重點
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.21	關鍵	4.17	劣勢	改善重點
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.33	關鍵	4.19	劣勢	改善重點
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.12	非關鍵	4.16	劣勢	低優先順序
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.11	非關鍵	4.20	優勢	充分努力
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.29	關鍵	4.23	優勢	訴求重點
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.91	非關鍵	4.10	劣勢	低優先順序
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.16	關鍵	4.22	優勢	訴求重點
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.93	非關鍵	4.21	優勢	充分努力
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.04	非關鍵	4.27	優勢	充分努力
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.08	非關鍵	4.22	優勢	充分努力
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.95	非關鍵	4.17	劣勢	低優先順序
5-16 圖書館提供的展覽室	3.91	非關鍵	4.20	優勢	充分努力
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.94	非關鍵	4.19	劣勢	低優先順序
5-18 圖書館提供的廁所	4.36	關鍵	4.26	優勢	訴求重點
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.74	非關鍵	4.04	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.13；改善後滿意度整體平均值為 4.20

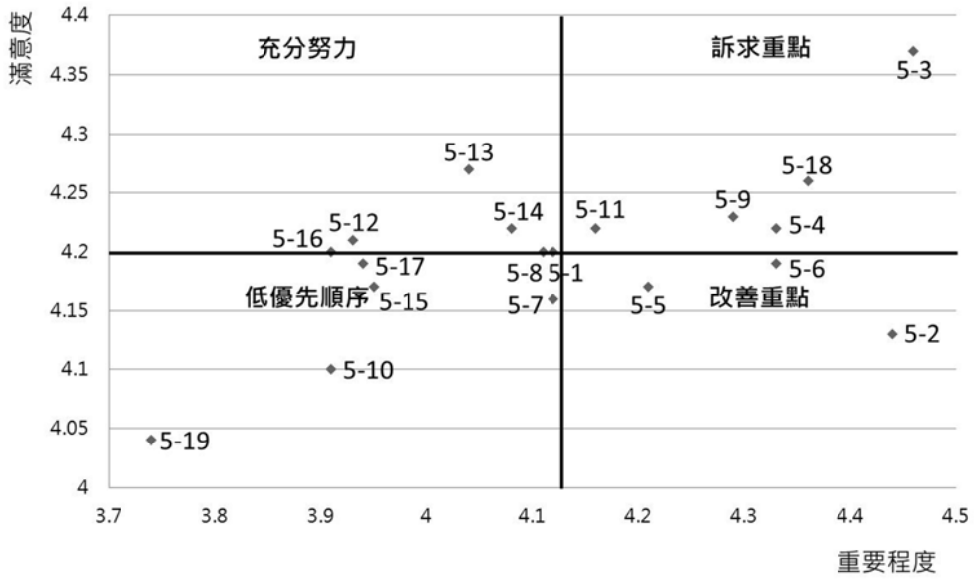

圖 6- 5 圖書館空間環境之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 33。各評量項目皆達顯著水準，顯示整體受訪者對於圖書館改善後的

空間環境滿意度有明顯提升。

表 6- 33 圖書館改善前後之圖書館空間環境滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
5-1 圖書館的動線規劃適宜	3.49	4.20	-57.775	0.000***	改善後>改善前
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	3.53	4.13	-45.483	0.000***	改善後>改善前
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	3.59	4.37	-62.022	0.000***	改善後>改善前
5-4 圖書館的書籍排列整齊	3.57	4.22	-55.049	0.000***	改善後>改善前
5-5 圖書館落實無障礙空間	3.48	4.17	-50.501	0.000***	改善後>改善前
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	3.57	4.19	-52.476	0.000***	改善後>改善前
5-7 圖書館提供的網路資源中心 (或電腦資訊檢索區)	3.45	4.16	-50.331	0.000***	改善後>改善前
5-8 圖書館提供的期刊書報區	3.55	4.20	-50.216	0.000***	改善後>改善前
5-9 圖書館提供的自修區(室)	3.53	4.23	-38.233	0.000***	改善後>改善前
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.46	4.10	-43.409	0.000***	改善後>改善前
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	3.49	4.21	-54.358	0.000***	改善後>改善前
5-12 圖書館提供的親子區 (或 Bookstart 專區)	3.45	4.21	-40.747	0.000***	改善後>改善前
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	3.53	4.27	-50.208	0.000***	改善後>改善前
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	3.55	4.22	-48.318	0.000***	改善後>改善前
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.51	4.17	-36.960	0.000***	改善後>改善前
5-16 圖書館提供的展覽室	3.53	4.20	-34.027	0.000***	改善後>改善前
5-17 圖書館提供的研習教室 (多功能用途室)	3.50	4.19	-45.949	0.000***	改善後>改善前
5-18 圖書館提供的廁所	3.42	4.26	-60.378	0.000***	改善後>改善前
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.30	4.04	-35.410	0.000***	改善後>改善前

註： ***p<0.001(成對樣本 t 檢定樣本數受漏答影響，故其平均數可能與平均數差異分析不同)

二、 北區公共圖書館調查分析

(一) 圖書館館員

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.09，以「館員樂意幫助讀者」之重要程度最高，平均值為 4.22；次為「館員保持禮貌的服務態度」，平均值為 4.20。重要程度最低為「館員專業知識豐富」，平均值為 3.86。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.76，其中「館員樂意幫助讀者」之滿意度最高，平均值為 3.83；次為「1-1 館員保持禮貌的服務態度」，平均值為 3.81。滿意度最低為「館員瞭解讀者的需求」與「館員專業知識豐富」，兩者平均值皆為 3.69。

圖書館改善後之整體平均值為 4.13，其中「館員保持禮貌的服務態度」、「館員服務效率迅速」與「館員樂意幫助讀者」之滿意度最高，三者平均值皆為 4.19；次為「館員瞭解讀者的需求」，平均值為 4.05。滿意度最低為「館員專業知識豐富」，平均值為 4.02。分析結果如表 6- 34。

表 6- 34

表 6- 34 北區圖書館館員構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.20	3.81	4.19
1-2 館員服務效率迅速	4.19	3.80	4.19
1-3 館員樂意幫助讀者	4.22	3.83	4.19
1-4 館員瞭解讀者的需求	3.97	3.69	4.05
1-5 館員專業知識豐富	3.86	3.69	4.02
整體構面	4.09	3.76	4.13

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

表 6- 35 北區圖書館館員構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.20	關鍵	4.19	優勢	訴求重點
1-2 館員服務效率迅速	4.19	關鍵	4.19	優勢	訴求重點
1-3 館員樂意幫助讀者	4.22	關鍵	4.19	優勢	訴求重點
1-4 館員瞭解讀者的需求	3.97	非關鍵	4.05	劣勢	低優先順序
1-5 館員專業知識豐富	3.86	非關鍵	4.02	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.09；改善後滿意度整體平均值為 4.13

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.09，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(1-1, 1-2, 1-3)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 2 項(1-4, 1-5)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.13，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(1-1, 1-2, 1-3)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(1-4, 1-5)，係為劣勢，如表 6- 35。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館館員構面之訴求重點為「館員保持禮貌的服務態度」、「館員服務效率迅速」、「館員樂意幫助讀者」；低優先順序為「館員瞭解讀者的需求」、「館員專業知識豐富」，繪製其構面整體策略定位如圖 6- 6。

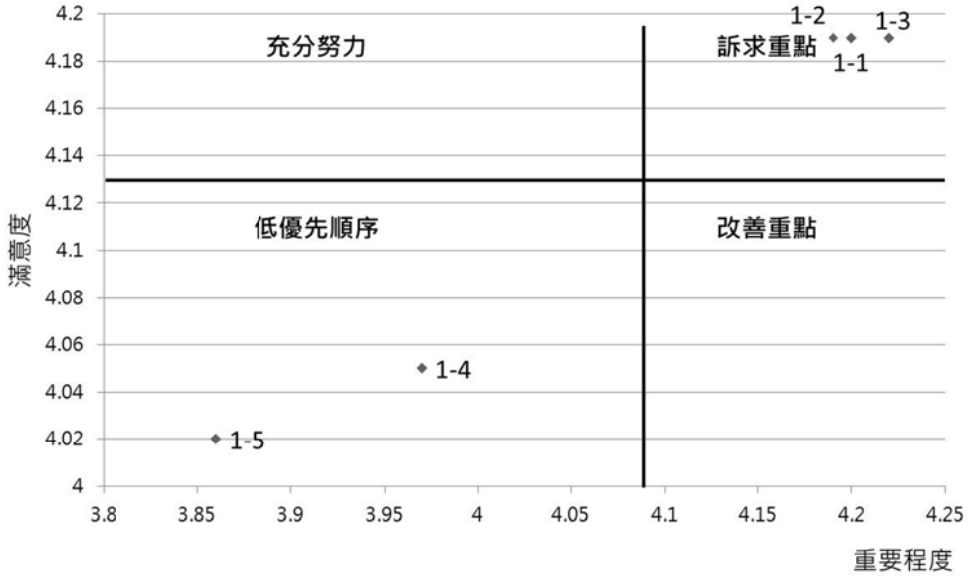

圖 6- 6 北區圖書館館員構面之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館館員滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 36。各評量項目皆達顯著水準，顯示北區整體受訪者對於圖書館改善後的館員滿意度有明顯提升。

表 6- 36 北區圖書館改善前後之圖書館館員滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
1-1 館員保持禮貌的服務態度	3.81	4.18	-21.920	0.000***	改善後>改善前
1-2 館員服務效率迅速	3.80	4.19	-21.759	0.000***	改善後>改善前
1-3 館員樂意幫助讀者	3.83	4.19	-20.533	0.000***	改善後>改善前
1-4 館員瞭解讀者的需求	3.70	4.05	-19.039	0.000***	改善後>改善前
1-5 館員專業知識豐富	3.69	4.02	-18.531	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

(二) 圖書館服務

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.03，以「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」之重要程度最高，平均值為 4.26；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 4.04。重要程度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 3.80。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.76，其中「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」之滿意度最高，平均值為 3.81；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 3.78。滿意度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 3.68。

而圖書館改善後之整體平均值為 4.17，其中「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」之滿意度最高，平均值為 4.24；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 4.15。滿意度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 4.11。該構面之分析結果如表 6- 37。

表 6- 37 北區圖書館服務構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.26	3.81	4.24
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.04	3.78	4.15
2-3 圖書館推廣活動服務	3.80	3.68	4.11
整體構面	4.03	3.76	4.17

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.03，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 2 項(2-1, 2-2)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 1 項(2-3)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.17，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 1 項(2-1)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(2-2, 2-3)，係為劣勢，如表 6- 38。

表 6- 38 北區圖書館服務構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.26	關鍵	4.24	優勢	訴求重點
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.04	關鍵	4.15	劣勢	改善重點
2-3 圖書館推廣活動服務	3.80	非關鍵	4.11	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.03；改善後滿意度整體平均值為 4.17

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館服務構面之訴求重點為「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」，改善重點為「圖書館讀者諮詢服務」，低優先順序為「圖書館推廣活動服務」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 7。

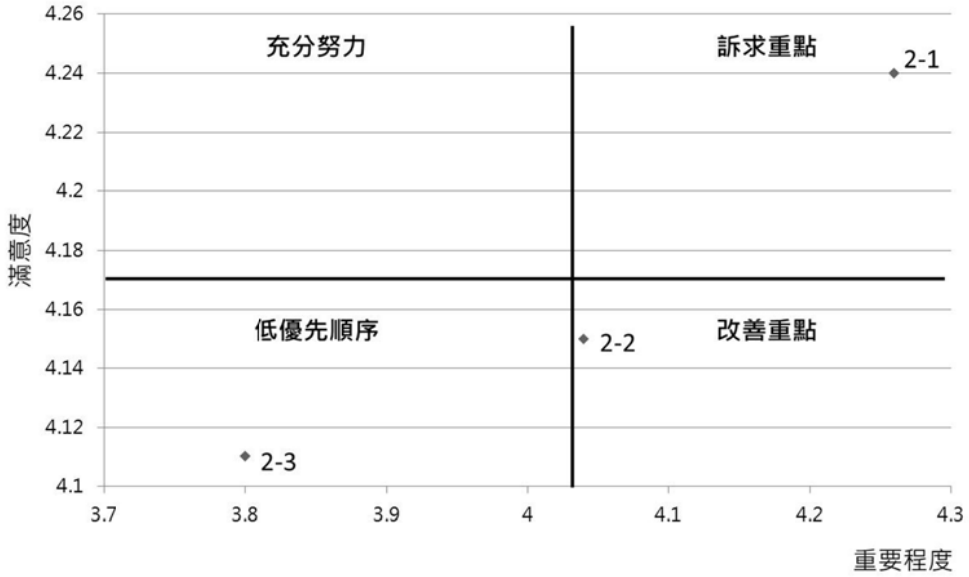

圖 6- 7 北區圖書館服務構面之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 39。各評量項目皆達顯著水準，顯示北區整體受訪者對於圖書館改善後的服務滿意度有明顯提升。

表 6- 39 北區圖書館改善前後之圖書館服務滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	3.82	4.24	-22.903	0.000***	改善後>改善前
2-2 圖書館讀者諮詢服務	3.79	4.15	-19.463	0.000***	改善後>改善前
2-3 圖書館推廣活動服務	3.68	4.11	-20.012	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

(三) 圖書館館藏資源

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 3.85，以「一般圖書符合我的需求」之重要程度最高，平均值為 4.20；次為「報紙雜誌符合我的需求」，平均值為 3.99。重要程度最低為「兒童讀物符合我的需求」，平均值為 3.67。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.70，其中「報紙雜誌符合我的需求」之滿意度最高，平均值為 3.79；次為「兒童讀物符合我的需求」，平均值為 3.73。滿意度最低為「電子資源符合我的需求」，平均值為 3.64。

圖書館改善後之整體平均值為 4.12，其中「報紙雜誌符合我的需求」之滿意度最高，平均值為 4.17；次為「兒童讀物符合我的需求」，平均值為 4.16。滿意度最低為「視聽資料符合我的需求」，平均值為 4.05。分析結果如表 6- 40。

表 6- 40 北區圖書館館藏資源構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
3-1 一般圖書符合我的需求	4.20	3.72	4.14
3-2 報紙雜誌符合我的需求	3.99	3.79	4.17
3-3 視聽資料符合我的需求	3.76	3.65	4.05
3-4 電子資源符合我的需求	3.81	3.64	4.11
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.69	3.66	4.06
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.67	3.73	4.16
整體構面	3.85	3.70	4.12

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 3.84，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 2 項(3-1, 3-2)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 4 項(3-3, 3-4, 3-5, 3-6)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.10，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(3-1, 3-2, 3-6)，係為優勢；低於整體平均值者有 3 項(3-3, 3-4,3-5)，係為劣勢，如表 6- 41。

表 6- 41 北區圖書館館藏資源構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
3-1 一般圖書符合我的需求	4.20	關鍵	4.14	優勢	訴求重點
3-2 報紙雜誌符合我的需求	3.99	關鍵	4.17	優勢	訴求重點
3-3 視聽資料符合我的需求	3.76	非關鍵	4.05	劣勢	低優先順序
3-4 電子資源符合我的需求	3.81	非關鍵	4.11	劣勢	低優先順序
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.69	非關鍵	4.06	劣勢	低優先順序
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.67	非關鍵	4.16	優勢	充分努力

註：重要程度整體平均值為 3.85；改善後滿意度整體平均值為 4.12

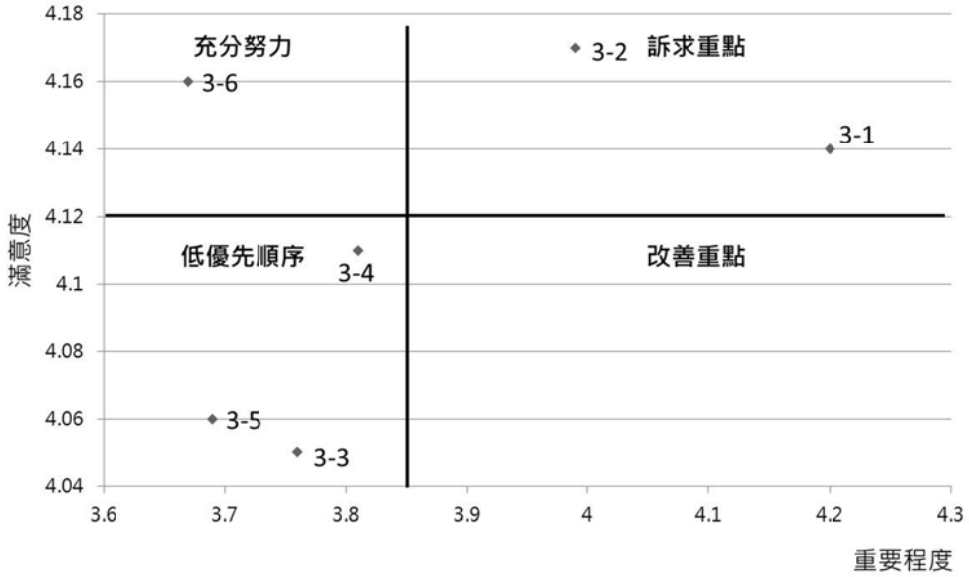

圖 6- 8 北區圖書館館藏資源之整體策略定位圖

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館館藏資源構面之訴求重點為「一般圖書符合我的需求」與「報紙雜誌符合我的需求」，低優先順序為「視聽資料符合我的需求」、「電子資源符合我的需求」與「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」，充分努力為「兒童讀物符合我的需求」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 8。

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 42。各評量項目皆達顯著水準，顯示北區整體受訪者對於圖書館改善後的館藏資源滿意度有明顯提升。

表 6- 42 北區圖書館改善前後之圖書館館藏資源滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
3-1 一般圖書符合我的需求	3.72	4.14	-23.272	0.000***	改善後>改善前
3-2 報紙雜誌符合我的需求	3.79	4.17	-19.825	0.000***	改善後>改善前
3-3 視聽資料符合我的需求	3.65	4.06	-18.684	0.000***	改善後>改善前
3-4 電子資源符合我的需求	3.65	4.11	-21.613	0.000***	改善後>改善前
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.66	4.06	-19.000	0.000***	改善後>改善前
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.74	4.16	-18.474	0.000***	改善後>改善前

註： ***p<0.001

(四) 圖書館設備

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.11，以「圖書館的照明充足」之重要程

度最高，平均值為 4.40；次為「圖書館的溫度適宜」，平均值為 4.29。重要程度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，平均值為 3.83。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.67，其中「圖書館的照明充足」與「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」之滿意度最高，兩者平均值皆為 3.76；次為「圖書館的標示指引清楚」，平均值為 3.71)；滿意度最低為「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」與「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」，兩者平均值皆為 3.56。

圖書館改善後之整體平均值為 4.21，其中「圖書館的照明充足」之滿意度最高，平均值為 4.36；次為「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」，平均值為 4.25。滿意度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，平均值為 4.08。分析結果如表 6- 43。

表 6- 43 北區圖書館設備構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.18	3.56	4.17
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	3.97	3.56	4.18
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.83	3.61	4.08
4-4 圖書館的溫度適宜	4.29	3.70	4.21
4-5 圖書館的照明充足	4.40	3.76	4.36
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.11	3.71	4.19
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	4.06	3.76	4.25
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.05	3.68	4.20
整體構面	4.11	3.67	4.21

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.11，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 4 項(4-1, 4-4, 4-5, 4-6)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 4 項(4-2, 4-3, 4-7, 4-8)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.19，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(4-4, 4-5, 4-7)，係為優勢；低於整體平均值者有 5 項(4-1, 4-2, 4-3, 4-6, 4-8)，係為劣勢，如表 6- 44。表 6- 44

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館設備構面之訴求重點為「圖書館的溫度適宜」、「圖書館的照明充足」；低優先順序為「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」、「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」與「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」；充分努力則為「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」；改善重點則為「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」與「圖書館的標示指引清楚」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 9。

表 6- 44 北區圖書館設備構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.18	關鍵	4.17	劣勢	改善重點
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	3.97	非關鍵	4.18	劣勢	低優先順序
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.83	非關鍵	4.08	劣勢	低優先順序
4-4 圖書館的溫度適宜	4.29	關鍵	4.21	優勢	訴求重點
4-5 圖書館的照明充足	4.40	關鍵	4.36	優勢	訴求重點
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.11	關鍵	4.19	劣勢	改善重點
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	4.06	非關鍵	4.25	優勢	充分努力
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.05	非關鍵	4.20	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.11；改善後滿意度整體平均值為 4.21

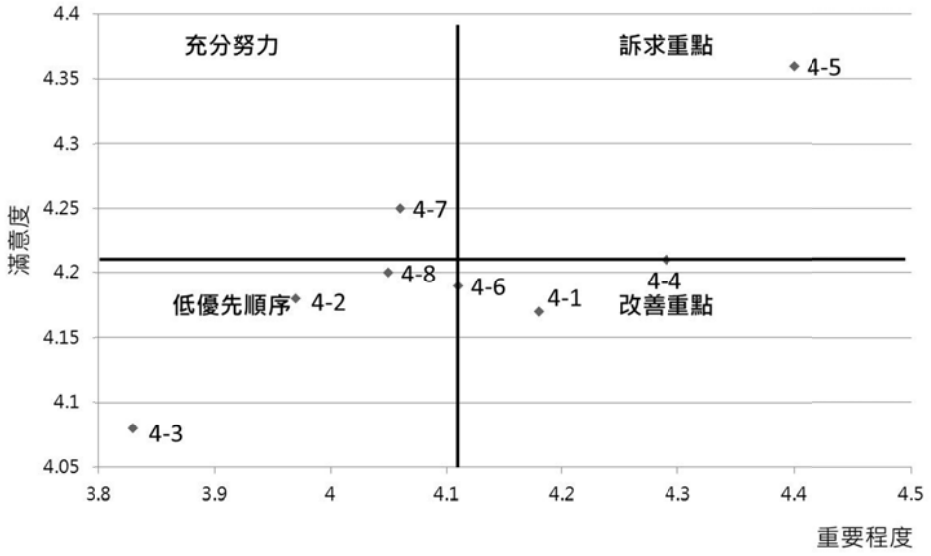

圖 6- 9 北區圖書館設備之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

表 6- 45 北區圖書館改善前後之圖書館設備滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	3.57	4.16	-23.642	0.000***	改善後>改善前
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	3.57	4.17	-26.726	0.000***	改善後>改善前
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.62	4.08	-19.958	0.000***	改善後>改善前
4-4 圖書館的溫度適宜	3.70	4.20	-17.961	0.000***	改善後>改善前
4-5 圖書館的照明充足	3.76	4.36	-28.516	0.000***	改善後>改善前
4-6 圖書館的標示指引清楚	3.72	4.20	-24.629	0.000***	改善後>改善前
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	3.76	4.24	-24.787	0.000***	改善後>改善前
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	3.69	4.20	-25.451	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 45。各評量項目皆達顯著水準，顯示北區整體受訪者對於圖書館改善後的設備滿意度有明顯提升。

(五) 圖書館空間環境

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.07，以「圖書館的閱覽環境安靜」之重要程度最高，平均值為 4.39；次為「圖書館提供的廁所」，平均值為 4.32。重要程度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 3.73。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.60，其中「圖書館提供的期刊書報區」之滿意度最高，平均值為 3.70；次為「圖書館提供的展覽室」，平均值為 3.69。滿意度最低為「圖書館的閱覽環境安靜」，平均值為 3.31。

圖書館改善後之整體平均值為 4.19，其中「圖書館的環境乾淨舒適」之滿意度最高，平均值為 4.37；次為「圖書館提供的兒童閱讀區」，平均值為 4.25。滿意度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 4.02，分析結果如表 6- 46。

表 6- 46 北區圖書館空間環境構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.06	3.57	4.17
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.39	3.31	4.14
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.41	3.63	4.37
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.25	3.63	4.20
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.14	3.58	4.17
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.29	3.66	4.20
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.07	3.61	4.19
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.08	3.70	4.16
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.24	3.63	4.20
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.85	3.63	4.11
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.06	3.59	4.19
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.88	3.61	4.20
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	3.97	3.64	4.25
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.01	3.68	4.21
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.90	3.68	4.14
5-16 圖書館提供的展覽室	3.86	3.69	4.18
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.83	3.63	4.21
5-18 圖書館提供的廁所	4.32	3.49	4.23
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.73	3.49	4.02
整體構面	4.07	3.60	4.19

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.07，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 9 項為關鍵因素；低於整體平均值者有 10 項為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.19，個別評量項目平均值高於整

體平均值者有 11 項為優勢；低於整體平均值者有 8 項為劣勢，如表 6- 47。

表 6- 47 北區圖書館空間環境構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.06	非關鍵	4.17	劣勢	低優先順序
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.39	關鍵	4.14	劣勢	改善重點
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.41	關鍵	4.37	優勢	訴求重點
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.25	關鍵	4.20	優勢	訴求重點
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.14	關鍵	4.17	劣勢	改善重點
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.29	關鍵	4.20	優勢	訴求重點
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.07	關鍵	4.19	優勢	訴求重點
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.08	關鍵	4.16	劣勢	改善重點
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.24	關鍵	4.20	優勢	訴求重點
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.85	非關鍵	4.11	劣勢	低優先順序
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.06	非關鍵	4.19	優勢	充分努力
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.88	非關鍵	4.20	優勢	充分努力
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	3.97	非關鍵	4.25	優勢	充分努力
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.01	非關鍵	4.21	優勢	充分努力
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.90	非關鍵	4.14	劣勢	低優先順序
5-16 圖書館提供的展覽室	3.86	非關鍵	4.18	劣勢	低優先順序
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.83	非關鍵	4.21	優勢	充分努力
5-18 圖書館提供的廁所	4.32	關鍵	4.23	優勢	訴求重點
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.73	非關鍵	4.02	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.07；改善後滿意度整體平均值為 4.19

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館空間環境構面之訴求重點為「圖書館的環境乾淨舒適」、「圖書館的書籍排列整齊」、「圖書館提供的圖書區(書庫)」、「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」、「圖書館提供的自修區(室)」與「圖書館提供的廁所」。低優先順序包括「圖書館的動線規劃適宜」、「圖書館提供的視聽資料區」、「圖書館提供的樂齡閱讀區」、「圖書館提供的展覽室」及「圖書館提供的哺乳室」。充分努力為「圖書館提供的新書展示區(櫃)」、「圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)」、「圖書館提供的兒童閱讀區」、「圖書館提供的青少年閱覽區」及「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」；改善重點為「圖書館的閱覽環境安靜」、「圖書館落實無障礙空間」與「圖書館提供的期刊書報區」。將該構面整體策略定位繪製如圖 6- 10。

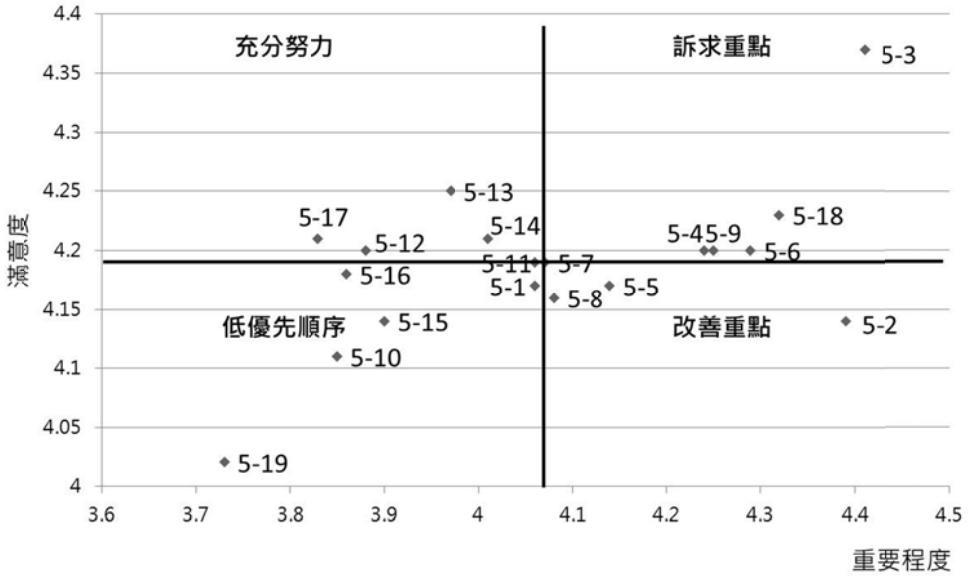

圖 6- 10 北區圖書館空間環境之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

表 6- 48 北區圖書館改善前後之圖書館空間環境滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
5-1 圖書館的動線規劃適宜	3.57	4.17	-28.059	0.000***	改善後>改善前
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	3.61	4.13	-23.578	0.000***	改善後>改善前
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	3.63	4.37	-33.866	0.000***	改善後>改善前
5-4 圖書館的書籍排列整齊	3.63	4.19	-28.351	0.000***	改善後>改善前
5-5 圖書館落實無障礙空間	3.59	4.17	-25.991	0.000***	改善後>改善前
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	3.66	4.19	-28.014	0.000***	改善後>改善前
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	3.61	4.19	-25.480	0.000***	改善後>改善前
5-8 圖書館提供的期刊書報區	3.70	4.16	-21.772	0.000***	改善後>改善前
5-9 圖書館提供的自修區(室)	3.63	4.19	-22.362	0.000***	改善後>改善前
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.64	4.11	-19.683	0.000***	改善後>改善前
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	3.59	4.19	-26.090	0.000***	改善後>改善前
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.61	4.19	-20.383	0.000***	改善後>改善前
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	3.64	4.25	-23.068	0.000***	改善後>改善前
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	3.68	4.21	-22.093	0.000***	改善後>改善前
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.68	4.14	-10.768	0.000***	改善後>改善前
5-16 圖書館提供的展覽室	3.69	4.17	-20.534	0.000***	改善後>改善前
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.64	4.21	-22.771	0.000***	改善後>改善前
5-18 圖書館提供的廁所	3.49	4.24	-31.202	0.000***	改善後>改善前
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.49	4.02	-15.380	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 48。各評量項目皆達顯著水準，顯示北區整體受訪者對於圖書館改善後的空間環境滿意度有明顯提升。

三、 中區公共圖書館調查分析

(一) 圖書館館員

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.18，以「館員樂意幫助讀者」之重要程度最高，平均值為 4.31；次為「館員保持禮貌的服務態度」，平均值為 4.30。重要程度最低為「館員專業知識豐富」，平均值為 3.94。

表 6- 49 中區圖書館館員構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.30	3.52	4.03
1-2 館員服務效率迅速	4.24	3.54	4.01
1-3 館員樂意幫助讀者	4.31	3.55	4.06
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.10	3.43	3.94
1-5 館員專業知識豐富	3.94	3.44	3.93
整體構面	4.18	3.50	3.99

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.50，其中「館員樂意幫助讀者」之滿意度最高，平均值為 3.55；次為「館員服務效率迅速」，平均值為 3.54。滿意度最低為「館員瞭解讀者的需求」，平均值為 3.43。

圖書館改善後之整體平均值為 3.99，其中「館員樂意幫助讀者」之滿意度最高，平均值為 4.06；次為「館員保持禮貌的服務態度」，平均值為 4.03。滿意度最低為「館員專業知識豐富」，平均值為 3.93。分析結果如表 6- 49。

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.17，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(1-1, 1-2, 1-3)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 2 項(1-4, 1-5)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 3.97，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(1-1, 1-2, 1-3)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(1-4, 1-5)，係為劣勢，如表 6- 50。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館館員構面之訴求重點為「館員保持禮貌的服務態度」、「館員服務效率迅速」、「館員樂意幫助讀者」；低優先順序為「館員瞭解讀者的需求」、「館員專業知識豐富」，繪製其構面整體策略定位如圖 6- 11。

表 6- 50 中區圖書館館員構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.30	關鍵	4.03	優勢	訴求重點
1-2 館員服務效率迅速	4.24	關鍵	4.01	優勢	訴求重點
1-3 館員樂意幫助讀者	4.31	關鍵	4.06	優勢	訴求重點
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.10	非關鍵	3.94	劣勢	低優先順序
1-5 館員專業知識豐富	3.94	非關鍵	3.93	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.18；改善後滿意度整體平均值為 3.99

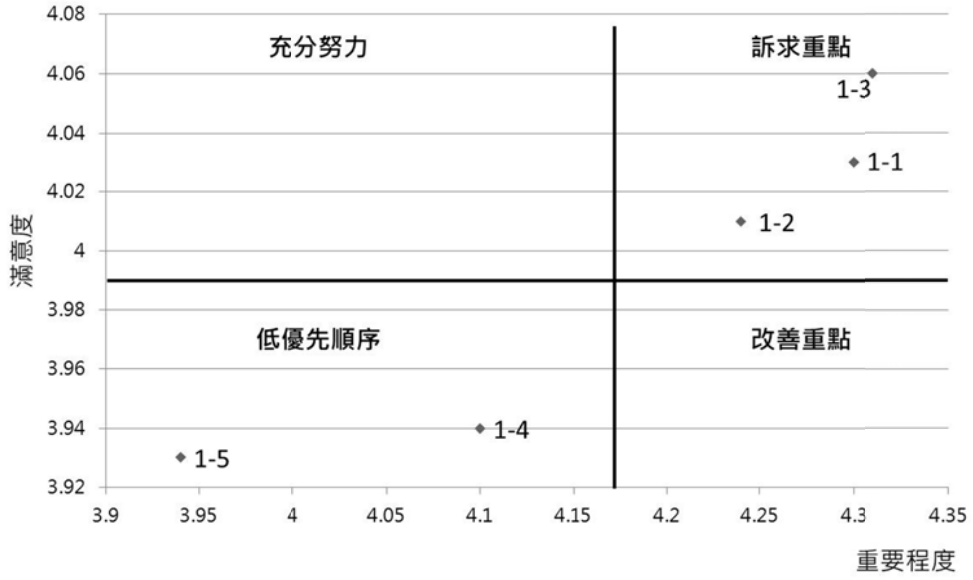

圖 6- 11 中區圖書館館員構面之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館館員滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 51。各評量項目皆達顯著水準，顯示中區整體受訪者對於圖書館改善後的館員滿意度有明顯提升。

表 6- 51 中區圖書館改善前後之圖書館館員滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
1-1 館員保持禮貌的服務態度	3.52	4.03	-21.001	0.000***	改善後>改善前
1-2 館員服務效率迅速	3.54	4.01	-19.287	0.000***	改善後>改善前
1-3 館員樂意幫助讀者	3.54	4.07	-21.043	0.000***	改善後>改善前
1-4 館員瞭解讀者的需求	3.42	3.94	-19.860	0.000***	改善後>改善前
1-5 館員專業知識豐富	3.44	3.93	-19.729	0.000***	改善後>改善前

註： ***p<0.001

(二) 圖書館服務

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.12，以「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」之重要程度最高，平均值為 4.27；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 4.14。重要程度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 3.94。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.52，其中「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」與「圖書館讀者諮詢服務」之滿意度最高，平均值皆為 3.55；次為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 3.46。

而圖書館改善後之整體平均值為 4.07，其中「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」之滿意度最高，平均值為 4.13；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 4.05。滿意度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 4.04。該構面之分析結果如表 6- 52。

表 6- 52 中區圖書館服務構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.27	3.55	4.13
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.14	3.55	4.05
2-3 圖書館推廣活動服務	3.94	3.46	4.04
整體構面	4.12	3.52	4.07

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.12，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 2 項(2-1, 2-2)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 1 項(2-3)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.07，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 1 項(2-1)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(2-2, 2-3)，係為劣勢，如表 6- 53。

表 6- 53 中區圖書館服務構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.27	關鍵	4.13	優勢	訴求重點
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.14	關鍵	4.05	劣勢	改善重點
2-3 圖書館推廣活動服務	3.94	非關鍵	4.04	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.12；改善後滿意度整體平均值為 4.07

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館服務構面之訴求重點為「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」，改善重點為「圖書館讀者諮詢服務」，低優先順序為「圖書館推廣活動服務」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 12。

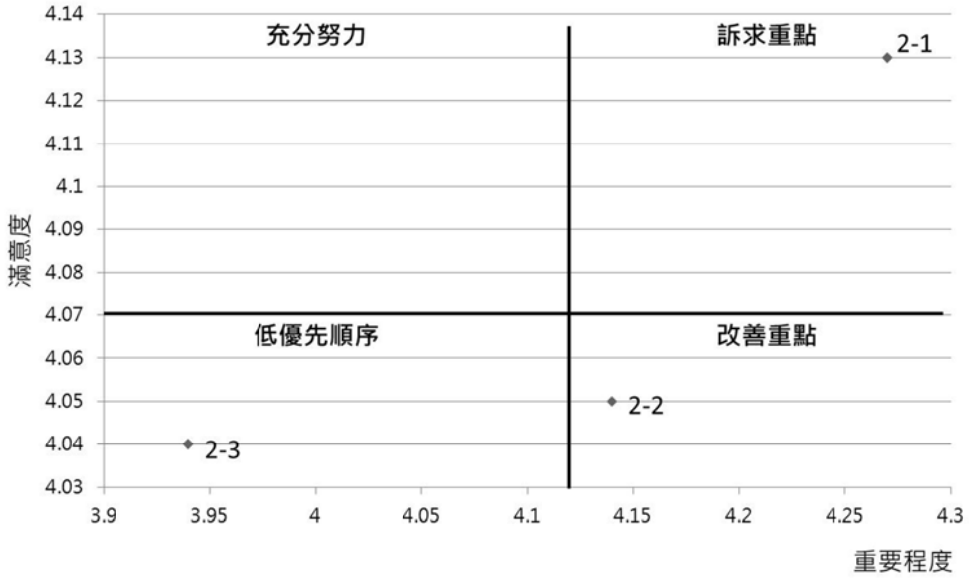

圖 6- 12 中區圖書館服務構面之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 54。各評量項目皆達顯著水準，顯示中區整體受訪者對於圖書館改善後的服務滿意度有明顯提升。

表 6- 54 中區圖書館改善前後之圖書館服務滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	3.54	4.12	-21.695	0.000***	改善後>改善前
2-2 圖書館讀者諮詢服務	3.55	4.05	-19.256	0.000***	改善後>改善前
2-3 圖書館推廣活動服務	3.45	4.04	-20.406	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

(三) 圖書館館藏資源

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 3.88，以「一般圖書符合我的需求」之重要程度最高，平均值為 4.21；次為「報紙雜誌符合我的需求」，平均值為 4.02。重要程度最低為「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」，平均值為 3.68。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.41，其中「報紙雜誌符合我的需求」之滿意度最高，平均值為 3.50；次為「兒童讀物符合我的需求」，平均值為 3.47)；滿意度最低為「視聽資料符合我的需求」與「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」，平均值為 3.35。

圖書館改善後之整體平均值為 3.96，其中「報紙雜誌符合我的需求」之滿意度最高，平均值為 4.05；次為「一般圖書符合我的需求」，平均值為 4.03。滿意

度最低為「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」，平均值為 3.84。分析結果如表 6- 55。

表 6- 55 中區圖書館館藏資源構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
3-1 一般圖書符合我的需求	4.21	3.45	4.03
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.02	3.50	4.05
3-3 視聽資料符合我的需求	3.79	3.35	3.89
3-4 電子資源符合我的需求	3.88	3.36	3.95
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.68	3.35	3.84
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.72	3.47	4.00
整體構面	3.88	3.41	3.96

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 3.88，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(3-1, 3-2, 3-4)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 3 項(3-3, 3-5, 3-6)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 3.94，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(3-1, 3-2, 3-6)，係為優勢；低於整體平均值者有 3 項(3-3, 3-4,3-5)，係為劣勢，如表 6- 56。

表 6- 56 中區圖書館館藏資源構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
3-1 一般圖書符合我的需求	4.21	關鍵	4.03	優勢	訴求重點
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.02	關鍵	4.05	優勢	訴求重點
3-3 視聽資料符合我的需求	3.79	非關鍵	3.89	劣勢	低優先順序
3-4 電子資源符合我的需求	3.88	關鍵	3.95	劣勢	改善重點
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.68	非關鍵	3.84	劣勢	低優先順序
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.72	非關鍵	4.00	優勢	充分努力

註：重要程度整體平均值為 3.88；改善後滿意度整體平均值為 3.96

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館館藏資源構面之訴求重點為「一般圖書符合我的需求」與「報紙雜誌符合我的需求」，改善重點為「電子資源符合我的需求」，低優先順序為「視聽資料符合我的需求」與「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」，充分努力為「兒童讀物符合我的需求」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 13。

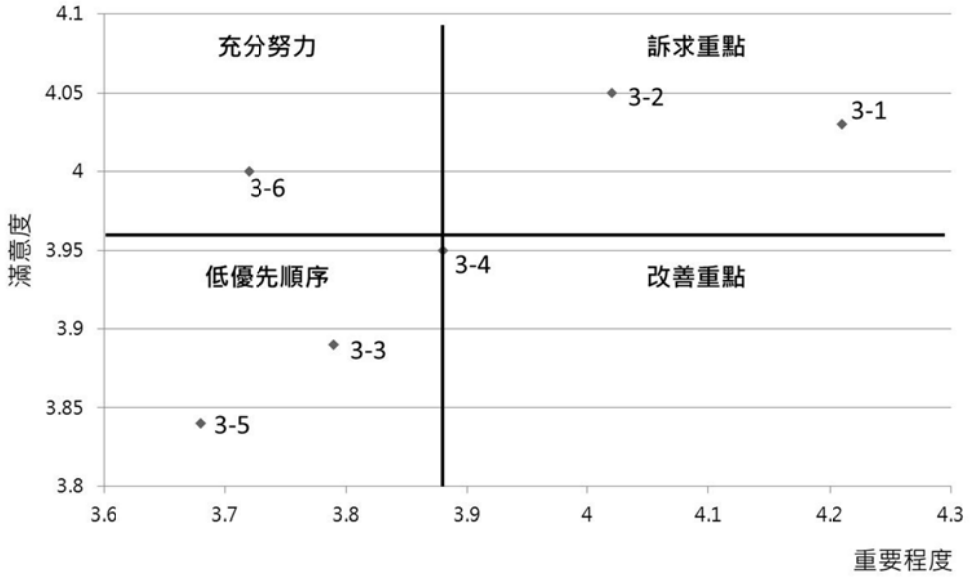

圖 6- 13 中區圖書館館藏資源之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 57。各評量項目皆達顯著水準，顯示中區整體受訪者對於圖書館改善後的館藏資源滿意度有明顯提升。

表 6- 57 中區圖書館改善前後之圖書館館藏資源滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
3-1 一般圖書符合我的需求	3.45	4.04	-23.122	0.000***	改善後>改善前
3-2 報紙雜誌符合我的需求	3.50	4.05	-21.024	0.000***	改善後>改善前
3-3 視聽資料符合我的需求	3.35	3.89	-19.163	0.000***	改善後>改善前
3-4 電子資源符合我的需求	3.36	3.95	-18.973	0.000***	改善後>改善前
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.36	3.83	-16.874	0.000***	改善後>改善前
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.47	3.99	-17.724	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

(四) 圖書館設備

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.19，以「圖書館的照明充足」之重要程度最高，平均值為 4.44；次為「圖書館的溫度適宜」，平均值為 4.41。重要程度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，平均值為 3.85。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.48，其中「圖書館的照明充足」之滿意度最高，平均值為 3.61；次為「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」，平均值為 3.55)；滿意度最低為「圖書館的電腦與網路設備符合我的

需求」，平均值為 3.35。

圖書館改善後之整體平均值為 4.07，其中「圖書館的照明充足」之滿意度最高，平均值為 4.16；次為「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」，平均值為 4.13)；滿意度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，平均值為 3.91。分析結果如表 6- 58。

表 6- 58 中區圖書館設備構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.32	3.39	4.13
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	4.09	3.35	4.07
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.85	3.38	3.91
4-4 圖書館的溫度適宜	4.41	3.49	4.06
4-5 圖書館的照明充足	4.44	3.61	4.16
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.19	3.53	4.11
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	4.11	3.55	4.08
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.08	3.51	4.04
整體構面	4.19	3.48	4.07

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

表 6- 59 中區圖書館設備構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.32	關鍵	4.13	優勢	訴求重點
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	4.09	非關鍵	4.07	優勢	充分努力
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.85	非關鍵	3.91	劣勢	低優先順序
4-4 圖書館的溫度適宜	4.41	關鍵	4.06	劣勢	改善重點
4-5 圖書館的照明充足	4.44	關鍵	4.16	優勢	訴求重點
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.19	關鍵	4.11	優勢	訴求重點
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	4.11	非關鍵	4.08	優勢	充分努力
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.08	非關鍵	4.04	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.19；改善後滿意度整體平均值為 4.07

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.18，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 4 項(4-1, 4-4, 4-5, 4-6)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 4 項(4-2, 4-3, 4-7, 4-8)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.06，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 5 項(4-1, 4-2, 4-5, 4-6, 4-7)，

係為優勢；低於整體平均值者有 3 項(4-3, 4-4, 4-8)，係為劣勢，如表 6- 59。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館設備構面之訴求重點為「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」、「圖書館的照明充足」與「圖書館的標示指引清楚」；低優先順序為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」與「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」；充分努力則為「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」與「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」，改善重點則為「圖書館的溫度適宜」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 14。

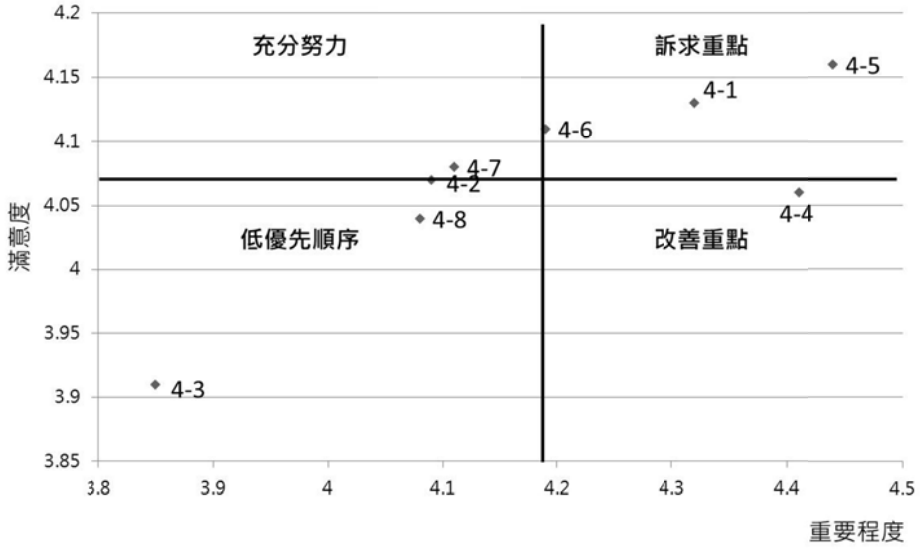

圖 6- 14 中區圖書館設備之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

表 6- 60 中區圖書館改善前後之圖書館設備滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	3.39	4.13	-23.725	0.000***	改善後>改善前
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	3.35	4.08	-22.810	0.000***	改善後>改善前
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.37	3.90	-16.709	0.000***	改善後>改善前
4-4 圖書館的溫度適宜	3.49	4.06	-18.956	0.000***	改善後>改善前
4-5 圖書館的照明充足	3.61	4.16	-19.326	0.000***	改善後>改善前
4-6 圖書館的標示指引清楚	3.53	4.11	-22.078	0.000***	改善後>改善前
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	3.55	4.08	-19.558	0.000***	改善後>改善前
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	3.51	4.04	-19.825	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 60。各評量項目皆達顯著水準，顯示中區整體受訪者對於圖書館改善後的設備滿意度有明顯提升。

(五) 圖書館空間環境

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.13，以「圖書館的環境乾淨舒適」之重要程度最高，平均值為 4.46；次為「圖書館的閱覽環境安靜」，平均值為 4.45)；重要程度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 3.69。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.41，其中「圖書館的環境乾淨舒適」之滿意度最高，平均值為 3.55；次為「圖書館的書籍排列整齊」，平均值為 3.51。滿意度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 3.15。

圖書館改善後之整體平均值為 4.08，其中「圖書館的環境乾淨舒適」之滿意度最高，平均值為 4.28，次為「圖書館提供的廁所」，平均值為 4.19)；滿意度最低為「圖書館的閱覽環境安靜」，平均值為 3.90，分析結果如表 6- 61。

表 6- 61 中區圖書館空間環境構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.15	3.42	4.11
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.45	3.43	3.90
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.46	3.55	4.28
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.40	3.51	4.11
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.20	3.42	4.07
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.33	3.50	4.07
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.14	3.35	4.05
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.12	3.45	4.13
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.33	3.44	4.05
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.92	3.36	3.99
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.18	3.40	4.12
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.88	3.36	4.07
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.00	3.41	4.14
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.08	3.47	4.12
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.93	3.38	4.04
5-16 圖書館提供的展覽室	3.89	3.43	4.06
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.92	3.40	4.05
5-18 圖書館提供的廁所	4.37	3.33	4.19
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.69	3.15	3.94
整體構面	4.13	3.41	4.08

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.13，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 10 項為關鍵因素；低於整體平均值者有 9 項為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.08，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 8 項為優勢；低於整體平均值者有 11 項為劣勢，如表 6- 62。

表 6- 62 中區圖書館空間環境構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.15	關鍵	4.11	優勢	訴求重點
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.45	關鍵	3.90	劣勢	改善重點
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.46	關鍵	4.28	優勢	訴求重點
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.40	關鍵	4.11	優勢	訴求重點
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.20	關鍵	4.07	劣勢	改善重點
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.33	關鍵	4.07	劣勢	改善重點
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.14	關鍵	4.05	劣勢	改善重點
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.12	非關鍵	4.13	優勢	充分努力
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.33	關鍵	4.05	劣勢	改善重點
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.92	非關鍵	3.99	劣勢	低優先順序
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.18	關鍵	4.12	優勢	訴求重點
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.88	非關鍵	4.07	劣勢	低優先順序
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.00	非關鍵	4.14	優勢	充分努力
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.08	非關鍵	4.12	優勢	充分努力
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.93	非關鍵	4.04	劣勢	低優先順序
5-16 圖書館提供的展覽室	3.89	非關鍵	4.06	劣勢	低優先順序
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.92	非關鍵	4.05	劣勢	低優先順序
5-18 圖書館提供的廁所	4.37	關鍵	4.19	優勢	訴求重點
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.69	非關鍵	3.94	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.13；改善後滿意度整體平均值為 4.08

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館空間環境構面之訴求重點為「圖書館的動線規劃適宜」、「圖書館的環境乾淨舒適」、「圖書館的書籍排列整齊」與「圖書館提供的廁所」。低優先順序包括「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」、「圖書館提供的視聽資料區」、「圖書館提供的新書展示區(櫃)」、「圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)」、「圖書館提供的樂齡閱讀區」、「圖書館提供的展覽室」、「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」及「圖書館提供的哺乳室」。充分努力為「圖書館提供的期刊書報區」、「圖書館提供的兒童閱讀區」及「圖書館提供的青少年閱覽區」；改善重點為「圖書館的閱覽環境安靜」、「圖書館落實無障礙空間」、「圖書館提供的圖書區(書庫)」、「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」與「圖書館提供的自修區(室)」。將該構面整體策略定位繪製如圖 6- 15。

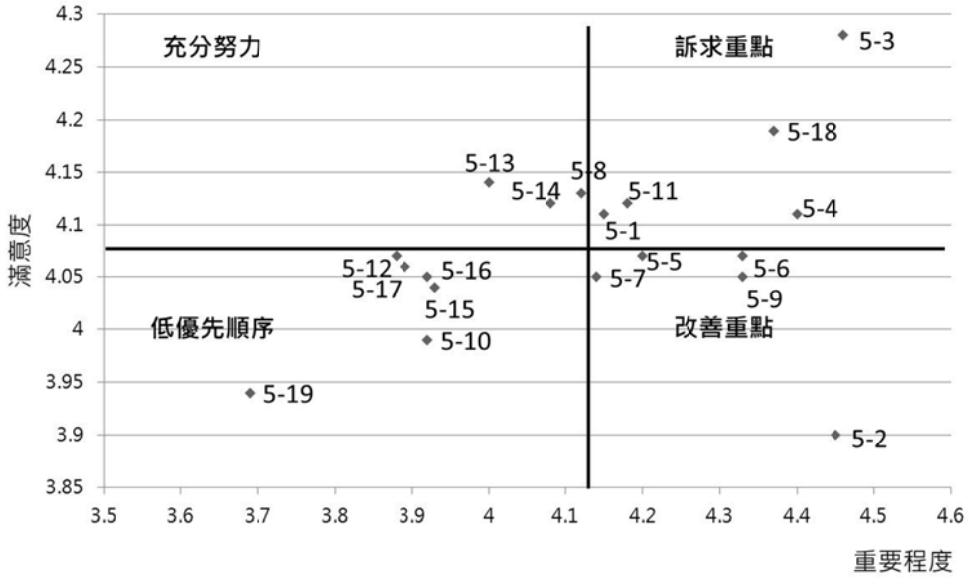

圖 6- 15 中區圖書館空間環境之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 63。各評量項目皆達顯著水準，顯示中區整體受訪者對於圖書館改善後的空間環境滿意度有明顯提升。

表 6- 63 中區圖書館改善前後之圖書館空間環境滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
5-1 圖書館的動線規劃適宜	3.42	4.10	-24.816	0.000***	改善後>改善前
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	3.43	3.90	-14.573	0.000***	改善後>改善前
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	3.55	4.28	-26.754	0.000***	改善後>改善前
5-4 圖書館的書籍排列整齊	3.51	4.11	-23.535	0.000***	改善後>改善前
5-5 圖書館落實無障礙空間	3.42	4.07	-22.874	0.000***	改善後>改善前
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	3.50	4.06	-22.252	0.000***	改善後>改善前
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	3.35	4.04	-22.349	0.000***	改善後>改善前
5-8 圖書館提供的期刊書報區	3.45	4.13	-24.922	0.000***	改善後>改善前
5-9 圖書館提供的自修區(室)	3.44	4.05	-17.752	0.000***	改善後>改善前
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.36	3.99	-19.328	0.000***	改善後>改善前
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	3.40	4.11	-24.382	0.000***	改善後>改善前
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.35	4.06	-18.943	0.000***	改善後>改善前
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	3.42	4.14	-22.439	0.000***	改善後>改善前
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	3.47	4.12	-21.381	0.000***	改善後>改善前
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.38	4.04	-20.055	0.000***	改善後>改善前
5-16 圖書館提供的展覽室	3.43	4.05	-19.943	0.000***	改善後>改善前
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.39	4.05	-20.076	0.000***	改善後>改善前
5-18 圖書館提供的廁所	3.34	4.19	-27.719	0.000***	改善後>改善前
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.17	3.93	-16.718	0.000***	改善後>改善前

註： ***p<0.001

四、 南區公共圖書館調查分析

(一) 圖書館館員

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.16，以「館員保持禮貌的服務態度」之重要程度最高，平均值為 4.32；次為「館員樂意幫助讀者」，平均值為 4.29。重要程度最低為「館員專業知識豐富」，平均值為 3.92。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.64，其中「館員樂意幫助讀者」之滿意度最高，平均值為 3.72；次為「館員服務效率迅速」，平均值為 3.67。滿意度最低為「館員瞭解讀者的需求」，平均值為 3.57。

圖書館改善後之整體平均值為 4.18，其中「館員服務效率迅速」與「館員樂意幫助讀者」之滿意度最高，兩者平均值皆為 4.23；次為「館員保持禮貌的服務態度」，平均值為 4.22。滿意度最低為「館員瞭解讀者的需求」與「館員專業知識豐富」，平均值為 4.11。分析結果如表 6- 64。

表 6- 64 南區圖書館館員構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.32	3.66	4.22
1-2 館員服務效率迅速	4.23	3.67	4.23
1-3 館員樂意幫助讀者	4.29	3.72	4.23
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.05	3.57	4.11
1-5 館員專業知識豐富	3.92	3.59	4.11
整體構面	4.16	3.64	4.18

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

表 6- 65 南區圖書館館員構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.32	關鍵	4.22	優勢	訴求重點
1-2 館員服務效率迅速	4.23	關鍵	4.23	優勢	訴求重點
1-3 館員樂意幫助讀者	4.29	關鍵	4.23	優勢	訴求重點
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.05	非關鍵	4.11	劣勢	低優先順序
1-5 館員專業知識豐富	3.92	非關鍵	4.11	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.16；改善後滿意度整體平均值為 4.18

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.16，個別評量項目平

均值高於整體平均值者有 3 項(1-1, 1-2, 1-3)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 2 項(1-4, 1-5)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.18，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(1-1, 1-2, 1-3)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(1-4, 1-5)，係為劣勢，如表 6- 65。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館館員構面之訴求重點為「館員保持禮貌的服務態度」、「館員服務效率迅速」、「館員樂意幫助讀者」；低優先順序為「館員瞭解讀者的需求」、「館員專業知識豐富」，繪製其構面整體策略定位如圖 6-16。

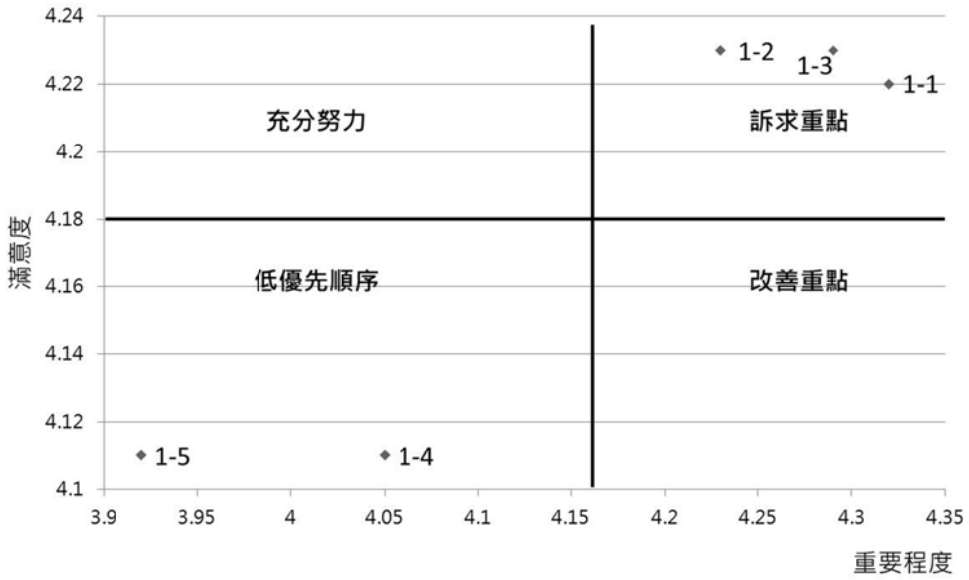

圖 6- 16 南區圖書館館員構面之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館館員滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 66。各評量項目皆達顯著水準，顯示南區整體受訪者對於圖書館改善後的館員滿意度有明顯提升。

表 6- 66 南區圖書館改善前後之圖書館館員滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
1-1 館員保持禮貌的服務態度	3.66	4.22	-22.246	0.000***	改善後>改善前
1-2 館員服務效率迅速	3.67	4.23	-22.247	0.000***	改善後>改善前
1-3 館員樂意幫助讀者	3.72	4.23	-20.695	0.000***	改善後>改善前
1-4 館員瞭解讀者的需求	3.57	4.11	-20.333	0.000***	改善後>改善前
1-5 館員專業知識豐富	3.59	4.11	-19.134	0.000***	改善後>改善前

註： ***p<0.001

(二) 圖書館服務

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.12，以「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」之重要程度最高，平均值為 4.31；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 4.13。重要程度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 3.92。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.64，其中「圖書館讀者諮詢服務」之滿意度最高，平均值為 3.69；次為「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」，平均值為 3.67。滿意度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 3.57。

而圖書館改善後之整體平均值為 4.23，其中「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」之滿意度最高，平均值為 4.28；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 4.22。滿意度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 4.18。該構面之分析結果如表 6- 67。

表 6- 67 南區圖書館服務構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.31	3.67	4.28
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.13	3.69	4.22
2-3 圖書館推廣活動服務	3.92	3.57	4.18
整體構面	4.12	3.64	4.23

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.12，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 2 項(2-1, 2-2)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 1 項(2-3)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.23，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 1 項(2-1)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(2-2, 2-3)，係為劣勢，如表 6- 68。

表 6- 68 南區圖書館服務構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.31	關鍵	4.28	優勢	訴求重點
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.13	關鍵	4.22	劣勢	改善重點
2-3 圖書館推廣活動服務	3.92	非關鍵	4.18	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.12；改善後滿意度整體平均值為 4.23

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館服務構面之訴求重點為「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」，改善重點為「圖書館讀者諮詢服務」，低優先順序為「圖書館推廣活動服務」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 17。

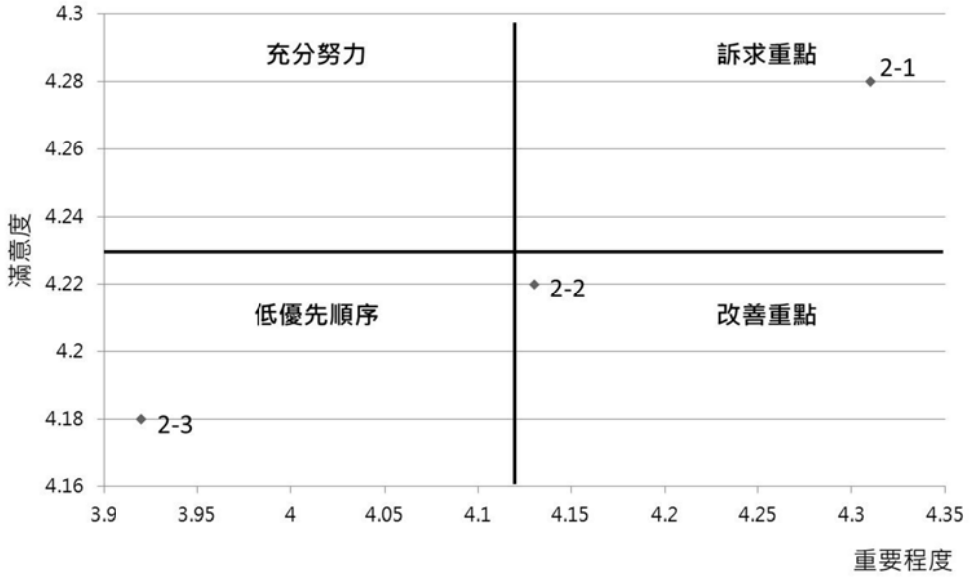

圖 6- 17 南區圖書館服務構面之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 69。各評量項目皆達顯著水準，顯示南區整體受訪者對於圖書館改善後的服務滿意度有明顯提升。

表 6- 69 南區圖書館改善前後之圖書館服務滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	3.67	4.28	-23.585	0.000***	改善後>改善前
2-2 圖書館讀者諮詢服務	3.69	4.22	-19.938	0.000***	改善後>改善前
2-3 圖書館推廣活動服務	3.57	4.18	-20.742	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

(三) 圖書館館藏資源

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 3.86，以「一般圖書符合我的需求」之重要程度最高，平均值為 4.22；次為「報紙雜誌符合我的需求」，平均值為 4.00。重要程度最低為「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」，平均值為 3.71。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.54，其中「報紙雜誌符合我的需求」之滿意度最高，平均值為 3.63；次為「一般圖書符合我的需求」，平均值為 3.62)；滿意度最低為「視聽資料符合我的需求」，平均值為 3.42。

圖書館改善後之整體平均值為 4.12，其中「一般圖書符合我的需求」之滿意度最高，平均值為 4.21；次為「報紙雜誌符合我的需求」，平均值為 4.19。滿意度最低為「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」，平均值為 4.03。分析結果如

表 6- 70。

表 6- 70 南區圖書館館藏資源構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
3-1 一般圖書符合我的需求	4.22	3.62	4.21
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.00	3.63	4.19
3-3 視聽資料符合我的需求	3.72	3.42	4.04
3-4 電子資源符合我的需求	3.82	3.45	4.07
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.71	3.52	4.03
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.68	3.59	4.15
整體構面	3.86	3.54	4.12

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 3.86，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 2 項(3-1, 3-2)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 4 項(3-3, 3-4, 3-5, 3-6)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.12，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(3-1, 3-2, 3-6)，係為優勢；低於整體平均值者有 3 項(3-3, 3-4, 3-5)，係為劣勢，如表 6- 71。

表 6- 71 南區圖書館館藏資源構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
3-1 一般圖書符合我的需求	4.22	關鍵	4.21	優勢	訴求重點
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.00	關鍵	4.19	優勢	訴求重點
3-3 視聽資料符合我的需求	3.72	非關鍵	4.04	劣勢	低優先順序
3-4 電子資源符合我的需求	3.82	非關鍵	4.07	劣勢	低優先順序
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.71	非關鍵	4.03	劣勢	低優先順序
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.68	非關鍵	4.15	優勢	充分努力

註：重要程度整體平均值為 3.86；改善後滿意度整體平均值為 4.12

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館館藏資源構面之訴求重點為「一般圖書符合我的需求」與「報紙雜誌符合我的需求」；低優先順序為「視聽資料符合我的需求」、「電子資源符合我的需求」與「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」。充分努力為「兒童讀物符合我的需求」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 18。

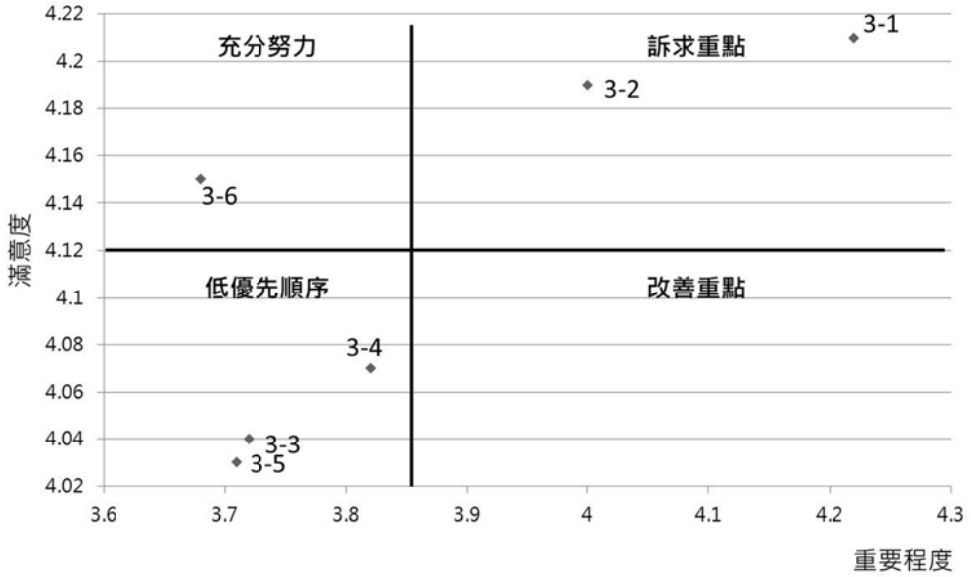

圖 6- 18 南區圖書館館藏資源之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 72。各評量項目皆達顯著水準，顯示南區整體受訪者對於圖書館改善後的館藏資源滿意度有明顯提升。

表 6- 72 南區圖書館改善前後之圖書館館藏資源滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
3-1 一般圖書符合我的需求	3.62	4.21	-24.999	0.000***	改善後>改善前
3-2 報紙雜誌符合我的需求	3.63	4.19	-22.181	0.000***	改善後>改善前
3-3 視聽資料符合我的需求	3.42	4.04	-20.278	0.000***	改善後>改善前
3-4 電子資源符合我的需求	3.45	4.07	-20.727	0.000***	改善後>改善前
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.52	4.02	-9.856	0.000***	改善後>改善前
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.59	4.15	-20.608	0.000***	改善後>改善前

註： ***p<0.001

(四) 圖書館設備

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.12，以「圖書館的照明充足」之重要程度最高，平均值為 4.44；次為「圖書館的溫度適宜」，平均值為 4.31。重要程度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，平均值為 3.72。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.54，其中「圖書館的照明充足」之滿意度最高，平均值為 3.66；次為「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」，平均值為 3.64)；滿意度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的

需求」，平均值為 3.36。

圖書館改善後之整體平均值為 4.22，其中「圖書館的照明充足」之滿意度最高，平均值為 4.39；次為「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」，平均值為 4.31)；滿意度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，平均值為 3.99。分析結果如表 6- 73。

表 6- 73 南區圖書館設備構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.22	3.48	4.31
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	3.93	3.37	4.14
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.72	3.36	3.99
4-4 圖書館的溫度適宜	4.31	3.60	4.25
4-5 圖書館的照明充足	4.44	3.66	4.39
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.19	3.62	4.25
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	4.13	3.64	4.25
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.04	3.58	4.21
整體構面	4.12	3.54	4.22

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

表 6- 74 南區圖書館設備構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.22	關鍵	4.31	優勢	訴求重點
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	3.93	非關鍵	4.14	劣勢	低優先順序
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.72	非關鍵	3.99	劣勢	低優先順序
4-4 圖書館的溫度適宜	4.31	關鍵	4.25	優勢	訴求重點
4-5 圖書館的照明充足	4.44	關鍵	4.39	優勢	訴求重點
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.19	關鍵	4.25	優勢	訴求重點
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	4.13	關鍵	4.25	優勢	訴求重點
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.04	非關鍵	4.21	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.12；改善後滿意度整體平均值為 4.22

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.11，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 5 項(4-1, 4-4, 4-5, 4-6, 4-7)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 3 項(4-2, 4-3, 4-8)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.20，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 5 項(4-1, 4-4, 4-5, 4-6, 4-7)，係為優勢；低於整體平均值者有 3 項(4-2, 4-3, 4-8)，係為劣勢，如表 6- 74。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館設備構面之訴求重點為「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」、「圖書館的溫度適宜」、「圖書館的照明充足」、「圖書館的標示指引清楚」及「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」；低優先順序為「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」、「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」與「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 19。

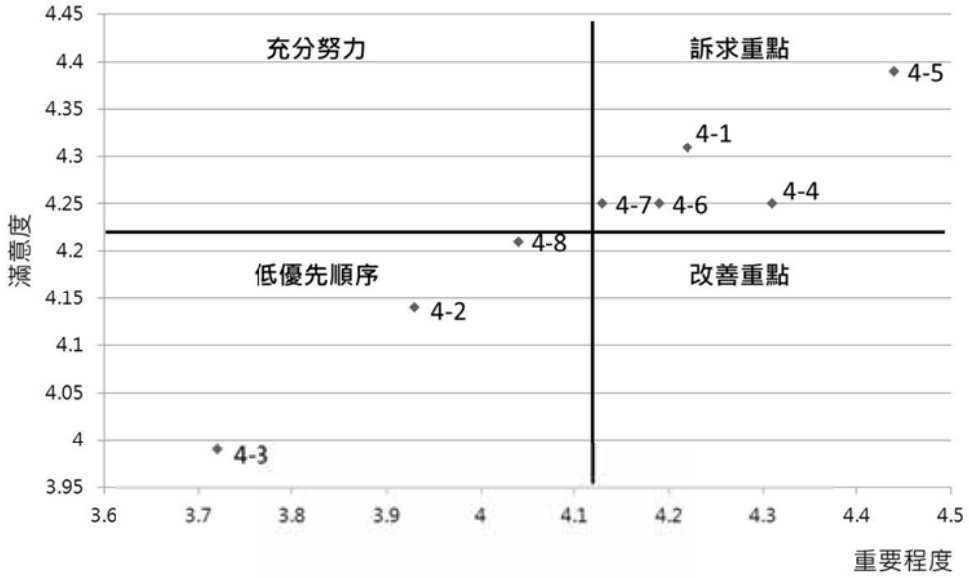

圖 6- 19 南區圖書館設備之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

表 6- 75 南區圖書館改善前後之圖書館設備滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	3.48	4.32	-29.947	0.000***	改善後>改善前
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	3.38	4.14	-26.150	0.000***	改善後>改善前
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.36	3.99	-19.970	0.000***	改善後>改善前
4-4 圖書館的溫度適宜	3.60	4.25	-13.781	0.000***	改善後>改善前
4-5 圖書館的照明充足	3.66	4.39	-26.609	0.000***	改善後>改善前
4-6 圖書館的標示指引清楚	3.62	4.26	-24.394	0.000***	改善後>改善前
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	3.63	4.25	-22.714	0.000***	改善後>改善前
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	3.58	4.22	-24.033	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 75。各評量項目皆達顯著水準，顯示南區整體受訪者對於圖書館改善後的設備滿意度有明顯提升。

(五) 圖書館空間環境

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.12，以「圖書館的閱覽環境安靜」與「圖書館的環境乾淨舒適」之重要程度最高，二者平均值皆為 4.51；次為「圖書館提

供的圖書區(書庫)」，平均值為 4.38；重要程度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 3.65。

表 6- 76 南區圖書館空間環境構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.08	3.47	4.19
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.51	3.52	4.18
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.51	3.61	4.39
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.34	3.55	4.23
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.23	3.45	4.13
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.38	3.56	4.19
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.08	3.41	4.15
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.10	3.53	4.21
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.31	3.52	4.33
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.86	3.43	4.08
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.17	3.52	4.23
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.86	3.38	4.24
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.01	3.56	4.31
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.05	3.57	4.23
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.92	3.51	4.21
5-16 圖書館提供的展覽室	3.88	3.52	4.29
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.97	3.47	4.19
5-18 圖書館提供的廁所	4.37	3.37	4.20
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.65	3.19	3.99
整體構面	4.12	3.48	4.21

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.48，其中「圖書館的環境乾淨舒適」之滿意度最高，平均值為 3.61；次為「圖書館提供的青少年閱覽區」，平均值為 3.57；滿意度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 3.19。

圖書館改善後之整體平均值為 4.21，其中「圖書館的環境乾淨舒適」之滿意度最高，平均值為 4.39，次為「圖書館提供的自修區(室)」，平均值為 4.33)；滿意度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 3.99，分析結果如表 6- 76。

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.12，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 8 項為關鍵因素；低於整體平均值者有 11 項為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.21，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 10 項為優勢；低於整體平均值者有 9 項為劣勢，如表 6- 77。

表 6- 77 南區圖書館空間環境構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.08	非關鍵	4.19	劣勢	低優先順序
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.51	關鍵	4.18	劣勢	改善重點
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.51	關鍵	4.39	優勢	訴求重點
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.34	關鍵	4.23	優勢	訴求重點
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.23	關鍵	4.13	劣勢	改善重點
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.38	關鍵	4.19	劣勢	改善重點
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.08	非關鍵	4.15	劣勢	低優先順序
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.10	非關鍵	4.21	優勢	充分努力
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.31	關鍵	4.33	優勢	訴求重點
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.86	非關鍵	4.08	劣勢	低優先順序
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.17	關鍵	4.23	優勢	訴求重點
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.86	非關鍵	4.24	優勢	充分努力
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.01	非關鍵	4.31	優勢	充分努力
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.05	非關鍵	4.23	優勢	充分努力
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.92	非關鍵	4.21	優勢	充分努力
5-16 圖書館提供的展覽室	3.88	非關鍵	4.29	優勢	充分努力
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.97	非關鍵	4.19	劣勢	低優先順序
5-18 圖書館提供的廁所	4.37	關鍵	4.20	劣勢	改善重點
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.65	非關鍵	3.99	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.12；改善後滿意度整體平均值為 4.21

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館空間環境構面之訴求重點為「圖書館的環境乾淨舒適」、「圖書館的書籍排列整齊」、「圖書館提供的自修區(室)」及「圖書館提供的新書展示區(櫃)」。低優先順序包括「圖書館的動線規劃適宜」、「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」、「圖書館提供的視聽資料區」、「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」與「圖書館提供的哺乳室」。充分努力為「圖書館提供的期刊書報區」、「圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)」、「圖書館提供的兒童閱讀區」、「圖書館提供的青少年閱覽區」、「圖書館提供的樂齡閱讀區」與「圖書館提供的展覽室」；改善重點為「圖書館的閱覽環境安靜」、「圖書館落實無障礙空間」及「圖書館提供的圖書區(書庫)」及「圖書館提供的廁所」；將該構面整體策略定位繪製如圖 6- 20。

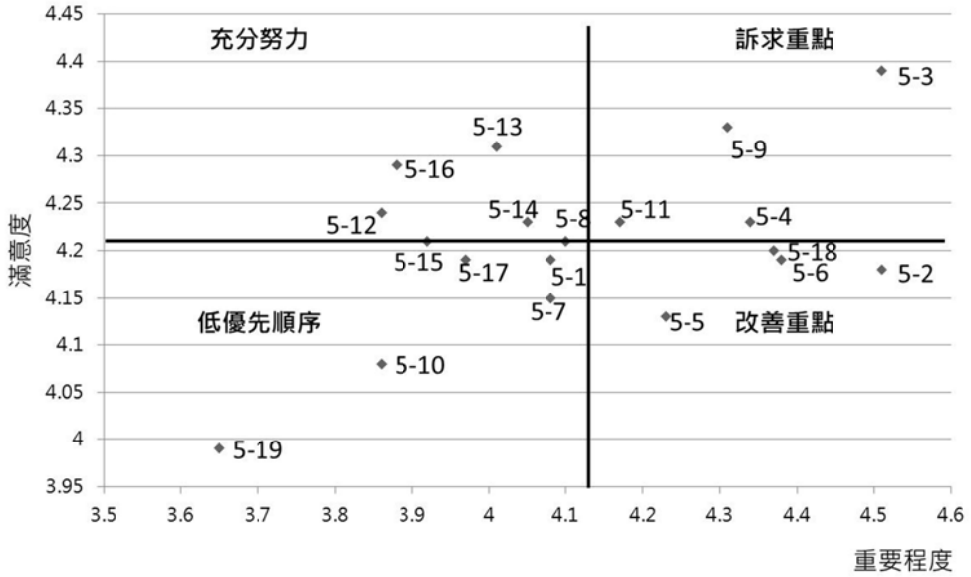

圖 6- 20 南區圖書館空間環境之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 78。各評量項目皆達顯著水準，顯示南區整體受訪者對於圖書館改善後的空間環境滿意度有明顯提升。

表 6- 78 南區圖書館改善前後之圖書館空間環境滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
5-1 圖書館的動線規劃適宜	3.46	4.19	-28.251	0.000***	改善後>改善前
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	3.52	4.19	-23.696	0.000***	改善後>改善前
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	3.61	4.39	-29.119	0.000***	改善後>改善前
5-4 圖書館的書籍排列整齊	3.55	4.23	-26.017	0.000***	改善後>改善前
5-5 圖書館落實無障礙空間	3.45	4.13	-22.908	0.000***	改善後>改善前
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	3.57	4.19	-25.264	0.000***	改善後>改善前
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	3.42	4.15	-23.364	0.000***	改善後>改善前
5-8 圖書館提供的期刊書報區	3.53	4.21	-25.169	0.000***	改善後>改善前
5-9 圖書館提供的自修區(室)	3.52	4.33	-12.907	0.000***	改善後>改善前
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.43	4.08	-20.100	0.000***	改善後>改善前
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	3.51	4.23	-25.687	0.000***	改善後>改善前
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.38	4.24	-15.533	0.000***	改善後>改善前
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	3.56	4.31	-23.891	0.000***	改善後>改善前
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	3.57	4.24	-23.252	0.000***	改善後>改善前
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.51	4.21	-21.865	0.000***	改善後>改善前
5-16 圖書館提供的展覽室	3.52	4.29	-10.333	0.000***	改善後>改善前
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.47	4.20	-21.576	0.000***	改善後>改善前
5-18 圖書館提供的廁所	3.36	4.20	-27.309	0.000***	改善後>改善前
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.19	3.98	-16.439	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

五、 東區公共圖書館調查分析

(一) 圖書館館員

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.25，以「館員樂意幫助讀者」之重要程度最高，平均值為 4.37；次為「館員保持禮貌的服務態度」，平均值為 4.34。重要程度最低為「館員專業知識豐富」，平均值為 4.09。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.58，其中「館員樂意幫助讀者」之滿意度最高，平均值為 3.65；次為「館員服務效率迅速」，平均值為 3.61。滿意度最低為「館員瞭解讀者的需求」，平均值為 3.53。

圖書館改善後之整體平均值為 4.30，其中「館員樂意幫助讀者」之滿意度最高，平均值為 4.34；次為「館員保持禮貌的服務態度」，平均值為 4.33。滿意度最低為「館員瞭解讀者的需求」，平均值為 4.25。分析結果如表 6- 79。

表 6- 79 東區圖書館館員構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.34	3.57	4.33
1-2 館員服務效率迅速	4.28	3.61	4.32
1-3 館員樂意幫助讀者	4.37	3.65	4.34
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.18	3.53	4.25
1-5 館員專業知識豐富	4.09	3.56	4.27
整體構面	4.25	3.58	4.30

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

表 6- 80 東區圖書館館員構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.34	關鍵	4.33	優勢	訴求重點
1-2 館員服務效率迅速	4.28	關鍵	4.32	優勢	訴求重點
1-3 館員樂意幫助讀者	4.37	關鍵	4.34	優勢	訴求重點
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.18	非關鍵	4.25	劣勢	低優先順序
1-5 館員專業知識豐富	4.09	非關鍵	4.27	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.25；改善後滿意度整體平均值為 4.30

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.25，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(1-1, 1-2, 1-3)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 2 項(1-4, 1-5)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.30，個

別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(1-1, 1-2, 1-3)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(1-4, 1-5)，係為劣勢，如表 6- 80。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館館員構面之訴求重點為「館員保持禮貌的服務態度」、「館員服務效率迅速」、「館員樂意幫助讀者」；低優先順序為「館員瞭解讀者的需求」、「館員專業知識豐富」，繪製其構面整體策略定位如圖 6-21。

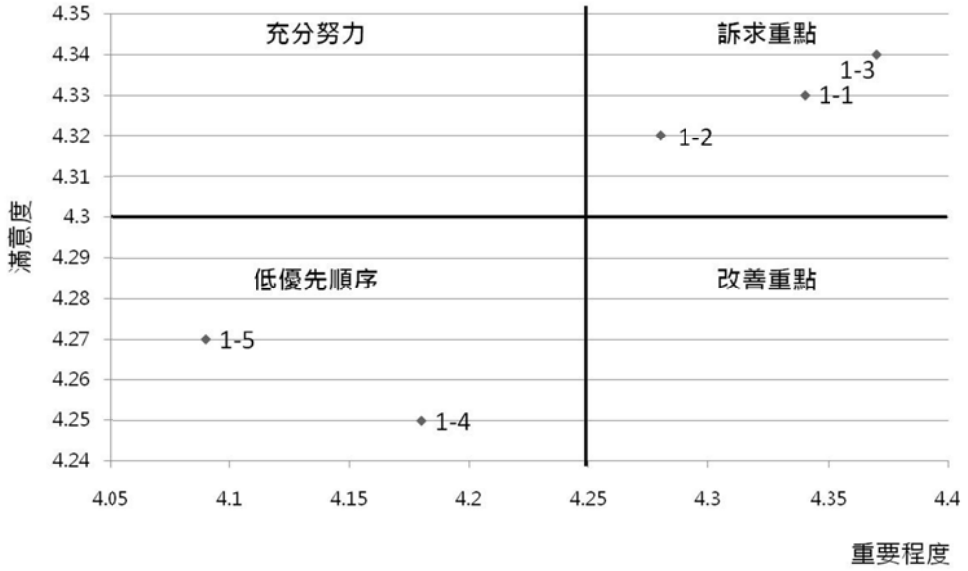

圖 6- 21 東區圖書館館員構面之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館館員滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 81。各評量項目皆達顯著水準，顯示東區整體受訪者對於圖書館改善後的館員滿意度有明顯提升。

表 6- 81 東區圖書館改善前後之圖書館館員滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
1-1 館員保持禮貌的服務態度	3.58	4.33	-30.667	0.000***	改善後>改善前
1-2 館員服務效率迅速	3.61	4.32	-29.635	0.000***	改善後>改善前
1-3 館員樂意幫助讀者	3.66	4.34	-28.474	0.000***	改善後>改善前
1-4 館員瞭解讀者的需求	3.53	4.25	-29.861	0.000***	改善後>改善前
1-5 館員專業知識豐富	3.56	4.27	-28.835	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

(二) 圖書館服務

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.16，以「圖書館借閱制度(預約、續借、

流通等)」之重要程度最高，平均值為 4.25；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 4.18。重要程度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 4.05。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.56，其中「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」與「圖書館讀者諮詢服務」之滿意度最高，二者平均值皆為 3.58；次為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 3.52。

而圖書館改善後之整體平均值為 4.32，其中「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」之滿意度最高，平均值為 4.34；次為「圖書館讀者諮詢服務」，平均值為 4.31。滿意度最低為「圖書館推廣活動服務」，平均值為 4.30。該構面之分析結果如表 6- 82。

表 6- 82 東區圖書館服務構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.25	3.58	4.34
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.18	3.58	4.31
2-3 圖書館推廣活動服務	4.05	3.52	4.30
整體構面	4.16	3.56	4.32

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

表 6- 83 東區圖書館服務構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.25	關鍵	4.34	優勢	訴求重點
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.18	關鍵	4.31	劣勢	改善重點
2-3 圖書館推廣活動服務	4.05	非關鍵	4.30	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.16；改善後滿意度整體平均值為 4.32

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.16，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 2 項(2-1, 2-2)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 1 項(2-3)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.32，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 1 項(2-1)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(2-2、2-3)，係為劣勢，如表 6- 83。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館服務構面之訴求重點為「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」；低優先順序為「圖書館推廣活動服務」；改善重點為「圖書館讀者諮詢服務」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 22。

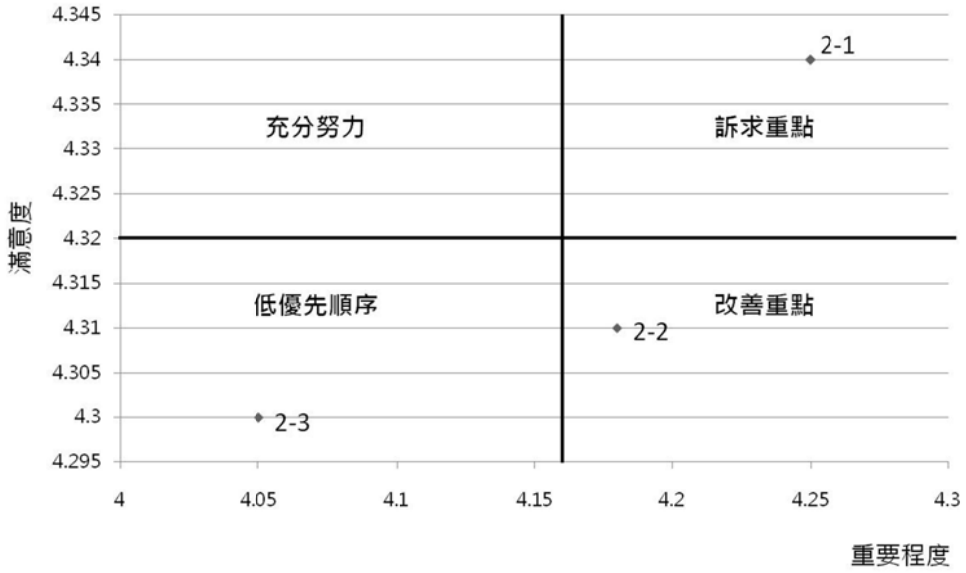

圖 6- 22 東區圖書館服務構面之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 84。各評量項目皆達顯著水準，顯示東區整體受訪者對於圖書館改善後的服務滿意度有明顯提升。

表 6- 84 東區圖書館改善前後之圖書館服務滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
2-1 圖書館借閱制度 (預約、續借、流通等)	3.58	4.34	-32.739	0.000***	改善後>改善前
2-2 圖書館讀者諮詢服務	3.58	4.31	-31.013	0.000***	改善後>改善前
2-3 圖書館推廣活動服務	3.52	4.30	-31.501	0.000***	改善後>改善前

註： ***p<0.001

(三) 圖書館館藏資源

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 3.97，以「一般圖書符合我的需求」之重要程度最高，平均值為 4.21；次為「報紙雜誌符合我的需求」，平均值為 4.02。重要程度最低為「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」，平均值為 3.87。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.48，以「兒童讀物符合我的需求」之滿意度最高，平均值為 3.55；次為「報紙雜誌符合我的需求」，平均值為 3.54)；滿意度最低為「視聽資料符合我的需求」，平均值為 3.37。

圖書館改善後之整體平均值為 4.22，其中「一般圖書符合我的需求」與「兒童讀物符合我的需求」之滿意度最高，二者平均值皆為 4.27；次為「報紙雜誌符合我的需求」，平均值為 4.24。滿意度最低為「地方文獻(含珍貴史料)符合我的

需求」，平均值為 4.15。分析結果如表 6- 85。

表 6- 85 東區圖書館館藏資源構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
3-1 一般圖書符合我的需求	4.21	3.52	4.27
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.02	3.54	4.24
3-3 視聽資料符合我的需求	3.89	3.37	4.17
3-4 電子資源符合我的需求	3.95	3.42	4.19
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.87	3.45	4.15
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.88	3.55	4.27
整體構面	3.97	3.48	4.22

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

表 6- 86 東區圖書館館藏資源構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
3-1 一般圖書符合我的需求	4.21	關鍵	4.27	優勢	訴求重點
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.02	關鍵	4.24	優勢	訴求重點
3-3 視聽資料符合我的需求	3.89	非關鍵	4.17	劣勢	低優先順序
3-4 電子資源符合我的需求	3.95	非關鍵	4.19	劣勢	低優先順序
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.87	非關鍵	4.15	劣勢	低優先順序
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.88	非關鍵	4.27	優勢	充分努力

註：重要程度整體平均值為 3.97；改善後滿意度整體平均值為 4.22

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 3.97，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 2 項(3-1, 3-2)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 4 項(3-3, 3-4, 3-5, 3-6)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.22，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 3 項(3-1, 3-2, 3-6)，係為優勢；低於整體平均值者有 3 項(3-3, 3-4, 3-5)，係為劣勢，如表 6- 86。

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館館藏資源構面之訴求重點為「一般圖書符合我的需求」與「報紙雜誌符合我的需求」；低優先順序為「視聽資料符合我的需求」、「電子資源符合我的需求」與「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」；充分努力則為「兒童讀物符合我的需求」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 23。

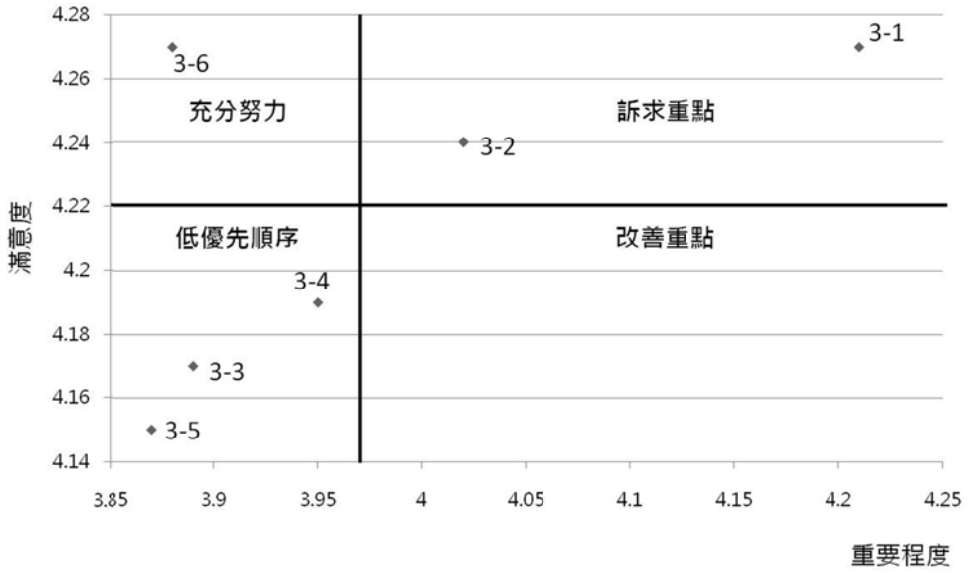

圖 6- 23 東區圖書館館藏資源之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

表 6- 87 東區圖書館改善前後之圖書館館藏資源滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
3-1 一般圖書符合我的需求	3.52	4.26	-32.973	0.000***	改善後>改善前
3-2 報紙雜誌符合我的需求	3.54	4.24	-29.843	0.000***	改善後>改善前
3-3 視聽資料符合我的需求	3.38	4.17	-30.039	0.000***	改善後>改善前
3-4 電子資源符合我的需求	3.42	4.18	-28.767	0.000***	改善後>改善前
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.46	4.15	-26.657	0.000***	改善後>改善前
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.55	4.26	-28.492	0.000***	改善後>改善前

註： ***p<0.001

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 87。各評量項目皆達顯著水準，顯示東區整體受訪者對於圖書館改善後的館藏資源滿意度有明顯提升。

(四) 圖書館設備

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.18，以「圖書館的照明充足」之重要程度最高，平均值為 4.41；次為「圖書館的溫度適宜」，平均值為 4.29。重要程度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，平均值為 3.90。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.52，其中「圖書館的照明充足」與「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」之滿意度最高，二者平均值皆為 3.62；次為「圖書館的標示指引清楚」與「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」，平均值為 3.56)；滿意度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，

平均值為 3.37。

圖書館改善後之整體平均值為 4.31，其中「圖書館的照明充足」之滿意度最高，平均值為 4.42；次為「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」，平均值為 4.35)；滿意度最低為「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」，平均值為 4.19。分析結果如表 6- 88。

表 6- 88 東區圖書館設備構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.23	3.48	4.33
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	4.10	3.42	4.23
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.90	3.37	4.19
4-4 圖書館的溫度適宜	4.29	3.53	4.33
4-5 圖書館的照明充足	4.41	3.62	4.42
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.23	3.56	4.31
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	4.16	3.62	4.35
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.12	3.56	4.31
整體構面	4.18	3.52	4.31

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

表 6- 89 東區圖書館設備構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.23	關鍵	4.33	優勢	訴求重點
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	4.10	非關鍵	4.23	劣勢	低優先順序
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.90	非關鍵	4.19	劣勢	低優先順序
4-4 圖書館的溫度適宜	4.29	關鍵	4.33	優勢	訴求重點
4-5 圖書館的照明充足	4.41	關鍵	4.42	優勢	訴求重點
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.23	關鍵	4.31	優勢	訴求重點
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	4.16	非關鍵	4.35	優勢	充分努力
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.12	非關鍵	4.31	優勢	充分努力

註：重要程度整體平均值為 4.18；改善後滿意度整體平均值為 4.31

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.18，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 4 項(4-1, 4-4, 4-5, 4-6)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 4 項(4-2, 4-3, 4-7, 4-8)，為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.31，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 6 項(4-1, 4-4, 4-5, 4-6, 4-7,

4-8)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(4-2, 4-3)，係為劣勢，如表 6- 89。

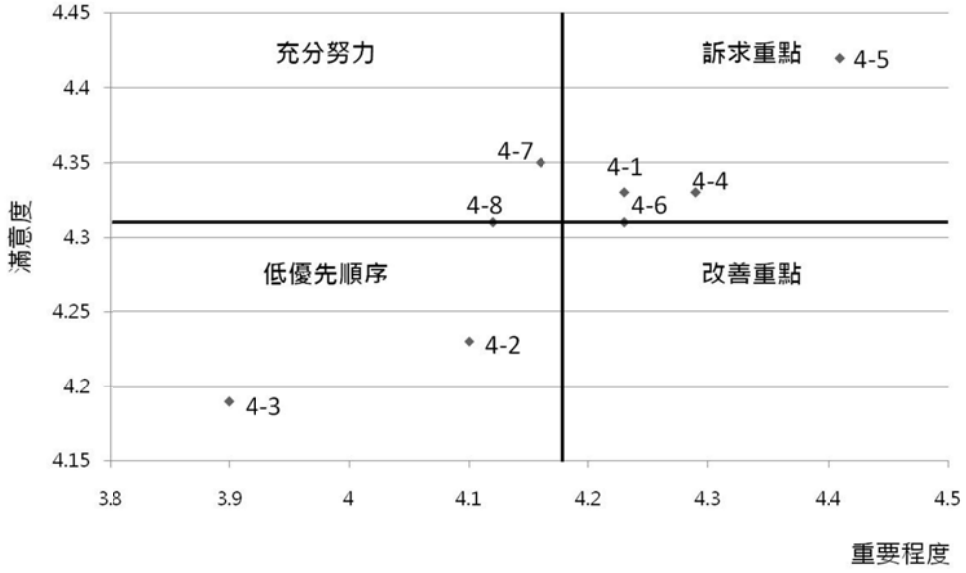

圖 6- 24 東區圖書館設備之整體策略定位圖

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館設備構面之訴求重點為「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」、「圖書館的溫度適宜」、「圖書館的照明充足」與「圖書館的標示指引清楚」；低優先順序為「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」與「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」；充分努力為「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」與「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」；繪製其構面整體策略定位如圖 6- 24。

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 90。各評量項目皆達顯著水準，顯示東區整體受訪者對於圖書館改善後的設備滿意度有明顯提升。

表 6- 90 東區圖書館改善前後之圖書館設備滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	3.48	4.33	-33.986	0.000***	改善後>改善前
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	3.42	4.23	-29.794	0.000***	改善後>改善前
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.38	4.19	-28.325	0.000***	改善後>改善前
4-4 圖書館的溫度適宜	3.53	4.33	-32.273	0.000***	改善後>改善前
4-5 圖書館的照明充足	3.62	4.42	-32.993	0.000***	改善後>改善前
4-6 圖書館的標示指引清楚	3.55	4.30	-31.210	0.000***	改善後>改善前
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	3.62	4.34	-30.090	0.000***	改善後>改善前
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	3.57	4.31	-30.937	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

(五) 圖書館空間環境

1. 平均數差異分析

在重要程度方面，其整體平均值為 4.20，以「圖書館的環境乾淨舒適」之重要程度最高，平均值為 4.46；次為「圖書館的閱覽環境安靜」，平均值為 4.44)；重要程度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 3.87。

在圖書館改善前後滿意度方面，改善前之整體平均值為 3.46，其中「圖書館的環境乾淨舒適」之滿意度最高，平均值為 3.58；次為「圖書館的書籍排列整齊」，平均值為 3.55)；滿意度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 3.29。

圖書館改善後之整體平均值為 4.29，其中「圖書館的環境乾淨舒適」之滿意度最高，平均值為 4.42，次為「圖書館提供的廁所」，平均值為 4.40)；滿意度最低為「圖書館提供的哺乳室」，平均值為 4.15，分析結果如表 6- 91。

表 6- 91 東區圖書館空間環境構面之平均數差異分析

評量項目	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.19	3.46	4.31
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.44	3.51	4.28
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.46	3.58	4.42
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.36	3.55	4.32
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.29	3.46	4.28
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.35	3.54	4.29
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.20	3.38	4.23
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.13	3.50	4.28
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.31	3.50	4.35
5-10 圖書館提供的視聽資料區	4.01	3.39	4.19
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.27	3.43	4.32
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	4.08	3.43	4.31
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.17	3.48	4.34
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.17	3.47	4.30
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	4.06	3.45	4.26
5-16 圖書館提供的展覽室	4.02	3.44	4.27
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	4.06	3.47	4.27
5-18 圖書館提供的廁所	4.37	3.46	4.40
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.87	3.29	4.15
整體構面	4.20	3.46	4.29

註：題項回答不清楚或未使用者，設為遺漏值

2. 重要表現程度分析

由分析結果可知，在重要程度方面，其整體平均值為 4.20，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 9 項為關鍵因素；低於整體平均值者有 10 項為非關鍵因素。在改善後滿意度方面，其整體平均值為 4.29，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 10 項為優勢；低於整體平均值者有 9 項為劣勢，如表 6- 92。

表 6- 92 東區圖書館空間環境構面之重要表現程度分析

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.19	非關鍵	4.31	優勢	充分努力
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.44	關鍵	4.28	劣勢	改善重點
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.46	關鍵	4.42	優勢	訴求重點
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.36	關鍵	4.32	優勢	訴求重點
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.29	關鍵	4.28	劣勢	改善重點
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.35	關鍵	4.29	優勢	訴求重點
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.20	關鍵	4.23	劣勢	改善重點
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.13	非關鍵	4.28	劣勢	低優先順序
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.31	關鍵	4.35	優勢	訴求重點
5-10 圖書館提供的視聽資料區	4.01	非關鍵	4.19	劣勢	低優先順序
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.27	關鍵	4.32	優勢	訴求重點
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	4.08	非關鍵	4.31	優勢	充分努力
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.17	非關鍵	4.34	優勢	充分努力
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.17	非關鍵	4.30	優勢	充分努力
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	4.06	非關鍵	4.26	劣勢	低優先順序
5-16 圖書館提供的展覽室	4.02	非關鍵	4.27	劣勢	低優先順序
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	4.06	非關鍵	4.27	劣勢	低優先順序
5-18 圖書館提供的廁所	4.37	關鍵	4.40	優勢	訴求重點
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.87	非關鍵	4.15	劣勢	低優先順序

註：重要程度整體平均值為 4.20；改善後滿意度整體平均值為 4.29

彙整上述關鍵性分析結果，可知圖書館空間環境構面之訴求重點為「圖書館的環境乾淨舒適」、「圖書館的書籍排列整齊」、「圖書館提供的圖書區(書庫)」、「圖書館提供的自修區(室)」、「圖書館提供的新書展示區(櫃)」及「圖書館提供的廁所」。低優先順序包括「圖書館提供的期刊書報區」、「圖書館提供的視聽資料區」」、「圖書館提供的樂齡閱讀區」、「圖書館提供的展覽室」與「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」。充分努力為「圖書館的動線規劃適宜」、「圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)」、「圖書館提供的兒童閱讀區」及「圖書館提供的青少年閱覽區」；改善重點為「圖書館的閱覽環境安靜」、「圖書館落實無障礙空間」與「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」；將該構面整體策略定位繪製如圖 6- 25。

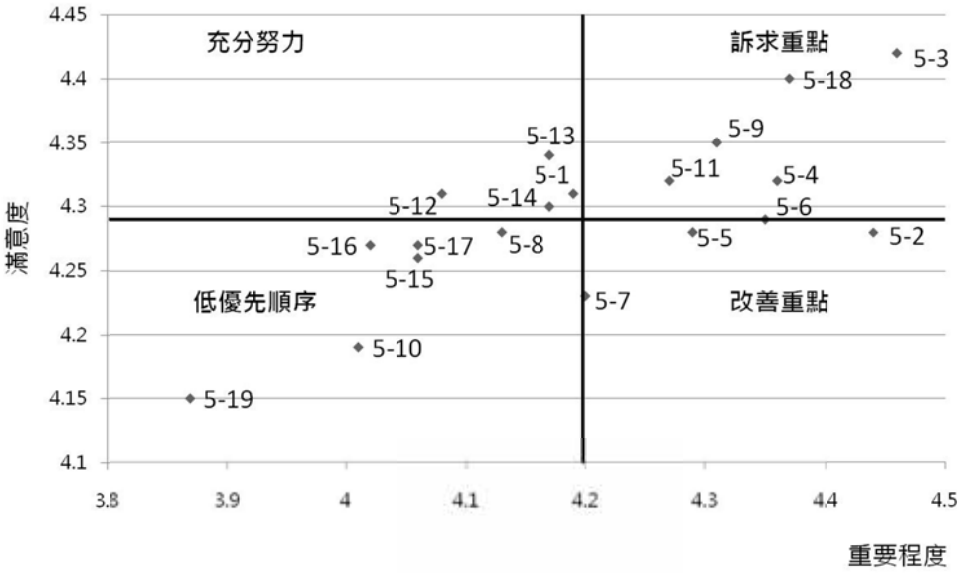

圖 6- 25 東區圖書館空間環境之整體策略定位圖

3. 顯著差異分析

針對受訪者對於圖書館改善前後之圖書館服務滿意度進行顯著差異分析，結果如表 6- 93。各評量項目皆達顯著水準，顯示東區整體受訪者對於圖書館改善後的空間環境滿意度有明顯提升。

表 6- 93 東區圖書館改善前後之圖書館空間環境滿意度差異檢定

評量項目	平均數		t 值	p 值	備註
	改善前	改善後			
5-1 圖書館的動線規劃適宜	3.47	4.31	-34.886	0.000***	改善後>改善前
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	3.51	4.28	-30.771	0.000***	改善後>改善前
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	3.57	4.42	-34.077	0.000***	改善後>改善前
5-4 圖書館的書籍排列整齊	3.55	4.32	-32.245	0.000***	改善後>改善前
5-5 圖書館落實無障礙空間	3.46	4.27	-30.092	0.000***	改善後>改善前
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	3.54	4.29	-29.709	0.000***	改善後>改善前
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	3.38	4.23	-29.672	0.000***	改善後>改善前
5-8 圖書館提供的期刊書報區	3.50	4.28	-29.571	0.000***	改善後>改善前
5-9 圖書館提供的自修區(室)	3.50	4.35	-31.460	0.000***	改善後>改善前
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.39	4.19	-27.738	0.000***	改善後>改善前
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	3.42	4.31	-32.878	0.000***	改善後>改善前
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.43	4.30	-28.680	0.000***	改善後>改善前
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	3.48	4.35	-31.038	0.000***	改善後>改善前
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	3.48	4.30	-30.161	0.000***	改善後>改善前
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.45	4.26	-27.914	0.000***	改善後>改善前
5-16 圖書館提供的展覽室	3.45	4.26	-28.977	0.000***	改善後>改善前
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.47	4.26	-27.368	0.000***	改善後>改善前
5-18 圖書館提供的廁所	3.46	4.40	-34.445	0.000***	改善後>改善前
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.31	4.15	-22.067	0.000***	改善後>改善前

註：***p<0.001

第四節 背景變項與五大構面重視程度之差異分析

為了解不同性別、年齡、區域的讀者對公共圖書館之圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等五大構面的重視程度是否有所差異，以利公共圖書館提供適性化的服務，本研究運用獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析(One-Way ANOVA)進行分析，重要程度交叉分析表請參見附錄五。

一、 性別

(一) 不同性別讀者對於圖書館館員各構面重要程度之差異分析

如表 6- 94 所示，在不同性別讀者對於圖書館館員重要程度的差異分析中，於「館員保持禮貌的服務態度」、「館員服務效率迅速」、「館員樂意幫助讀者」、「館員瞭解讀者的需求」與「館員專業知識豐富」等題項皆達到顯著水準，顯示女性讀者視圖書館館員在各項服務面向表現的重要程度都較男性讀者高。

表 6- 94 不同性別讀者對於圖書館館員重要程度之差異分析表

變項	平均數		t 值	p 值	備註
	男性	女性			
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.21	4.33	-5.408	0.000***	女>男
1-2 館員服務效率迅速	4.17	4.27	-4.354	0.000***	女>男
1-3 館員樂意幫助讀者	4.23	4.34	-4.955	0.000***	女>男
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.00	4.12	-4.891	0.000***	女>男
1-5 館員專業知識豐富	3.88	3.99	-4.293	0.000***	女>男

註：***p<0.001

(二) 不同性別讀者對於圖書館服務重要程度之差異分析

如表 6- 95 所示，在不同性別讀者對於圖書館服務重要程度的差異分析中，於「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」、「圖書館讀者諮詢服務」與「圖書館推廣活動服務」等題項皆達到顯著水準，顯示女性讀者視圖書館提供之各項服務的重要程度都較男性讀者高。

表 6- 95 不同性別讀者對於圖書館服務重要程度之差異分析表

變項	平均數		t 值	p 值	備註
	男性	女性			
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.19	4.33	-6.642	0.000***	女>男
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.07	4.16	-4.025	0.000***	女>男
2-3 圖書館推廣活動服務	3.86	3.96	-4.445	0.000***	女>男

註：***p<0.001

(三) 不同性別讀者對於圖書館館藏資源重要程度之差異分析

如表 6- 96 所示，在不同性別讀者對於圖書館館藏資源重要程度的差異分析中，於「一般圖書符合我的需求」、「視聽資料符合我的需求」、「電子資源符合我的需求」、「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」和「兒童讀物符合我的需求」等五題項達到顯著差異，由於 t 值皆為負值，顯示女性讀者在上述館藏類型資源是否符合其需求之重要程度較男性讀者高；推測女性讀者對館藏資源的使用率較高且親子閱讀的參與度較高，導致其較為重視兒童讀物。而在「報紙雜誌符合我的需求」題項，p 值大於 0.05，未達顯著，顯示不同性別讀者對期刊類型之館藏資源重要程度並無顯著差異。

表 6- 96 不同性別讀者對於圖書館館藏資源重要程度之差異分析表

變項	平均數		t 值	p 值	備註
	男性	女性			
3-1 一般圖書符合我的需求	4.16	4.25	-4.087	0.000***	女>男
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.01	4.01	0.029	0.977	
3-3 視聽資料符合我的需求	3.74	3.83	-3.618	0.000***	女>男
3-4 電子資源符合我的需求	3.83	3.89	-2.701	0.007**	女>男
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.67	3.79	-4.706	0.000***	女>男
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.57	3.85	-9.607	0.000***	女>男

註：**p<0.01 ， ***p<0.001

(四) 不同性別讀者對於圖書館設備重要程度之差異分析

表 6- 97 不同性別讀者對於圖書館設備重要程度之差異分析表

變項	平均數		t 值	p 值	備註
	男性	女性			
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.19	4.26	-3.026	0.002**	女>男
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	3.99	4.05	-2.239	0.025*	女>男
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.79	3.86	-2.601	0.009**	女>男
4-4 圖書館的溫度適宜	4.32	4.32	0.033	0.974	
4-5 圖書館的照明充足	4.38	4.45	-3.598	0.000***	女>男
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.11	4.23	-5.230	0.000***	女>男
4-7 圖書館的服務台及櫃台符合我的需求	4.06	4.15	-3.718	0.000***	女>男
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.01	4.12	-4.760	0.000***	女>男

註：*p<0.05， **p<0.01 ， ***p<0.001

如表 6- 97 所示，在不同性別讀者對於圖書館設備重要程度的差異分析中，於「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」、「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」、「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」、「圖書館的照明充足」、「圖書館的標

示指引清楚」、「圖書館的服務台及櫃台符合我的需求」與「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」等題項皆達到顯著差異，由於 t 值皆為負值，顯示在上述變項中，女性讀者視圖書館各項設備之重要程度較男性讀者為高。而在「圖書館的溫度適宜」題項，p 值大於 0.05，未達顯著，顯示不同性別讀者對圖書館館內溫度之重要程度並無顯著差異。

(五) 不同性別讀者對於圖書館空間環境重要程度之差異分析

如表 6- 98 所示，在不同性別讀者對於圖書館空間環境重要程度的差異分析中，所有題項皆達到顯著差異。由於所有題項之 t 值皆為負數，顯示女性讀者視各項圖書館空間環境的重要程度皆較男性讀者為高。

表 6- 98 不同性別讀者對於圖書館空間環境重要程度之差異分析表

變項	平均數		t 值	p 值	備註
	男性	女性			
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.05	4.16	-4.859	0.000***	女>男
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.40	4.47	-3.285	0.001**	女>男
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.41	4.49	-4.130	0.000***	女>男
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.27	4.38	-3.481	0.001**	女>男
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.15	4.25	-4.647	0.000***	女>男
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.29	4.37	-3.850	0.000***	女>男
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.07	4.16	-3.686	0.000***	女>男
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.07	4.13	-2.347	0.019*	女>男
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.25	4.32	-2.950	0.003**	女>男
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.84	3.96	-4.939	0.000***	女>男
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.09	4.21	-5.380	0.000***	女>男
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	3.83	3.99	-6.342	0.000***	女>男
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	3.94	4.11	-6.836	0.000***	女>男
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	3.98	4.15	-6.801	0.000***	女>男
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.87	4.01	-5.909	0.000***	女>男
5-16 圖書館提供的展覽室	3.86	3.94	-3.158	0.002**	女>男
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	3.88	3.98	-3.608	0.000***	女>男
5-18 圖書館提供的廁所	4.31	4.39	-3.695	0.000***	女>男
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.68	3.78	-3.460	0.001**	女>男

註：*p<0.05， **p<0.01 ， ***p<0.001

二、 年齡

(一) 不同年齡讀者對於圖書館館員重要程度之差異分析

如表 6- 99 所示，在不同年齡讀者對於圖書館館員重要程度的差異分析中，

於「館員服務效率迅速」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 30-39 歲與 40-49 歲間的讀者視「館員服務效率迅速」的重要程度皆高於 12 歲以下及 13-19 歲間的讀者，50-59 歲間的讀者也視「館員服務效率迅速」的重要程度高於 13-19 歲間的讀者。

在「館員樂意幫助讀者」題項達到顯著差異，此變項再透過事後比較並無法看出不同年齡讀者之間重視程度的高低。

在「館員瞭解讀者的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 30-39 歲與 50-59 歲間的讀者視「館員瞭解讀者的需求」的重要程度皆高於 13-19 歲間及 20-29 歲間的讀者，而年齡在 40-49 歲的讀者也視「館員瞭解讀者的需求」的重要程度高於 13-19 歲間的讀者。

在「館員專業知識豐富」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現除了年齡在 20-29 歲間的讀者外，其餘各年齡讀者視「館員專業知識豐富」的重要程度皆高於 13-19 歲間的讀者，而除了年齡在 13-19 歲與 70 歲以上的讀者外，其餘各年齡讀者視「館員專業知識豐富」的重要程度也高於 20-29 歲間的讀者。

此外，在「館員保持禮貌的服務態度」題項則未達顯著，顯示不同年齡讀者視館員保持禮貌的服務態度之重要程度並無顯著差異。

(二) 不同年齡讀者對於圖書館服務重要程度之差異分析

如表 6- 100 所示，在不同年齡讀者對於圖書館服務重要程度的差異分析中，於「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 30-39 歲間的讀者視「圖書館借閱制度」的重要程度高於 13-19 歲間的讀者。

在「圖書館讀者諮詢服務」題項達到顯著差異，此變項再透過事後比較並無法看出不同年齡讀者之間重視程度的高低。

在「圖書館推廣活動服務」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、30-39 歲、40-49 歲、50-59 歲及 60-69 歲間的讀者視「圖書館推廣活動服務」的重要程度皆高於年齡在 13-19 歲與 20-29 歲間的讀者。

表 6- 99 不同年齡讀者對於圖書館員重要程度之差異分析表

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.28	4.25	4.25	4.31	4.33	4.32	4.34	4.11	1.803	0.082	
1-2 館員服務效率迅速	4.12	4.15	4.22	4.32	4.31	4.33	4.27	4.11	7.698	0.000 ***	4>1、5>1 4>2、5>2 6>2
1-3 館員樂意幫助讀者	4.24	4.24	4.28	4.35	4.36	4.36	4.24	4.19	3.294	0.002 **	
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.14	3.97	3.99	4.14	4.14	4.24	4.22	4.19	9.310	0.000 ***	4>2、5>2 6>2、4>3 6>3
1-5 館員專業知識豐富	4.14	3.71	3.83	4.07	4.14	4.23	4.30	4.37	39.062	0.000 ***	1>2、4>2 5>2、6>2 7>2、8>2 1>3、4>3 5>3、6>3 7>3

註：第 1 組 12 歲及以下、第 2 組 13-19 歲、第 3 組 20-29 歲、第 4 組 30-39 歲、第 5 組 40-49 歲、第 6 組 50-59 歲、第 7 組 60-69 歲、第 8 組 70 歲及以上

**p<0.01 ， ***p<0.001

表 6- 100 不同年齡讀者對於圖書館服務重要程度之差異分析表

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.21	4.22	4.28	4.35	4.29	4.28	4.21	4.25	3.057	0.003**	4>2
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.16	4.06	4.08	4.18	4.11	4.22	4.20	4.26	3.548	0.001**	
2-3 圖書館推廣活動服務	4.07	3.73	3.83	4.07	4.01	4.16	4.15	4.26	27.402	0.000***	1>2、1>3 4>2、5>2 4>3、5>3、 6>3、7>3 6>2、7>2

註：第 1 組 12 歲及以下、第 2 組 13-19 歲、第 3 組 20-29 歲、第 4 組 30-39 歲、第 5 組 40-49 歲、第 6 組 50-59 歲、第 7 組 60-69 歲、第 8 組 70 歲及以上

**p<0.01 ， ***p<0.001

(三) 不同年齡讀者對於圖書館館藏資源重要程度之差異分析

如表 6- 101 所示，在不同年齡讀者對於圖書館服務重要程度的差異分析中，於「報紙雜誌符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 20-29 歲、30-39 歲、40-49 歲與 50-59 歲間的讀者視「報紙雜誌符合我的需求」的重要程度皆高於 12 歲以下與 13-19 歲間的讀者。

在「視聽資料符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現除 70 歲以上讀者外，所有年齡組距的讀者視「視聽資料符合我的需求」的重要程度皆高於 13-19 歲間的讀者。

在「電子資源符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者視「電子資源符合我的需求」的重要程度皆高於年齡在 13-19 歲與 20-29 歲間的讀者，而 30-39 歲的讀者視此項重要程度也高於 13-19 歲的讀者。

在「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、30-39 歲與 50-59 歲間的讀者視「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」的重要程度皆高於年齡在 13-19 歲間的讀者，而年齡在 12 歲以下的讀者視此項重要程度也高於 20-29 歲的讀者。

在「兒童讀物符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現所有年齡組距的讀者視「兒童讀物符合我的需求」的重要程度皆高於 13-19 歲與 20-29 歲間的讀者，而年齡在 12 歲以下的讀者視此項重要程度也高於 30-39 歲、40-49 歲與 50-59 歲間的讀者。

此外，在「一般圖書符合我的需求」題項則未達顯著，顯示不同年齡讀者視一般圖書符合其需求之重要程度並無顯著差異。

表 6- 101 不同年齡讀者對於圖書館館藏資源重要程度之差異分析表

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
3-1 一般圖書符合我的需求	4.19	4.22	4.23	4.23	4.19	4.18	4.19	4.07	0.469	0.858	
3-2 報紙雜誌符合我的需求	3.79	3.88	4.12	4.09	4.08	4.13	4.16	4.32	13.306	0.000***	3>1、4>1、5>1、6>1、3>2、4>2、5>2、6>2
3-3 視聽資料符合我的需求	3.89	3.62	3.79	3.91	3.92	3.89	3.96	4.04	15.804	0.000***	1>2、3>2、4>2、5>2、6>2、7>2
3-4 電子資源符合我的需求	4.02	3.80	3.82	3.95	3.87	3.87	3.89	4.28	5.692	0.000***	1>2、1>3、4>2
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.88	3.66	3.66	3.80	3.76	3.87	3.91	4.29	7.981	0.000***	1>2、1>3、4>2、6>2
3-6 兒童讀物符合我的需求	4.28	3.44	3.44	4.04	4.03	3.84	3.96	4.20	77.545	0.000***	1>2、1>3、1>4、1>5、1>6、4>2、5>2、6>2、7>2、8>2、4>3、5>3、6>3、7>3、8>3

註：第 1 組 12 歲及以下、第 2 組 13-19 歲、第 3 組 20-29 歲、第 4 組 30-39 歲、第 5 組 40-49 歲、第 6 組 50-59 歲、第 7 組 60-69 歲、第 8 組 70 歲及以上

***p<0.001

(四) 不同年齡讀者對於圖書館設備重要程度之差異分析

如表 6- 102 所示，在不同年齡讀者對於圖書館設備重要程度的差異分析中，於「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者視「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」的重要程度高於年齡在 13-19 歲間的讀者。

在「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 20-29 歲、30-39 歲與 50-59 歲間的讀者視「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」的重要程度皆高於年齡在 13-19 歲間的讀者。

在「圖書館的服務台及櫃台符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 30-39 歲間的讀者視「圖書館的服務台及櫃台符合我的需求」的重要程度高於年齡在 13-19 歲間的讀者。

在「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 30-39 歲、40-49 歲與 50-59 歲間的讀者視「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」的重要程度皆高於年齡在 13-19 歲間的讀者。

此外，在「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」、「圖書館的溫度適宜」、「圖書館的照明充足」與「圖書館的標示指引清楚」四題項則未達顯著，顯示不同年齡讀者視上述項目之重要程度並無顯著差異。

表 6- 102 不同年齡讀者對於圖書館設備重要程度之差異分析表

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.20	4.26	4.25	4.22	4.22	4.18	4.25	4.36	0.730	0.647	
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	4.17	3.96	4.01	4.09	3.99	4.05	4.07	4.19	3.866	0.000***	1>2
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.81	3.71	3.88	3.91	3.84	3.96	4.01	4.15	7.886	0.000***	3>2、4>2、6>2
4-4 圖書館的溫度適宜	4.21	4.33	4.43	4.31	4.26	4.29	4.29	4.36	2.002	0.051	
4-5 圖書館的照明充足	4.37	4.44	4.42	4.44	4.40	4.40	4.34	4.29	0.955	0.463	
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.16	4.14	4.16	4.24	4.20	4.20	4.25	4.18	1.533	0.151	
4-7 圖書館的服務台及櫃台符合我的需求	4.15	4.04	4.09	4.17	4.17	4.16	4.27	4.25	4.265	0.000***	4>2
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.14	3.97	4.03	4.14	4.15	4.17	4.23	4.32	7.922	0.000***	4>2、5>2、6>2

註：第 1 組 12 歲及以下、第 2 組 13-19 歲、第 3 組 20-29 歲、第 4 組 30-39 歲、第 5 組 40-49 歲、第 6 組 50-59 歲、第 7 組 60-69 歲、第 8 組 70 歲及以上

***p<0.001

(五) 不同年齡讀者對於圖書館空間環境重要程度之差異分析

如表 6- 103 所示，在不同年齡讀者對於圖書館空間環境重要程度的差異分析中，於「圖書館的動線規劃適宜」與「圖書館提供的新書展示區(櫃)」兩題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 30-39 歲間的讀者視「圖書館的動線規劃適宜」、「圖書館提供的新書展示區(櫃)」的重要程度皆高於年齡在 13-19 歲間的讀者。

在「圖書館的閱覽環境安靜」、「圖書館的環境乾淨舒適」兩題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 13-19 歲間的讀者視「圖書館的閱覽環境安靜」、「圖書館的環境乾淨舒適」的重要程度皆高於年齡在 40-49 歲間的讀者。

在「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下與 30-39 歲間的讀者視「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」的重要程度皆高於年齡在 13-19 歲間的讀者。

在「圖書館提供的期刊書報區」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 30-39 歲間的讀者視「圖書館提供的期刊書報區」的重要程度高於年齡在 12 歲以下與 13-19 歲間的讀者，而年齡在 20-29 歲、40-49 歲與 50-59 歲間的讀者視此項重要程度也高於 13-19 歲間的讀者。

在「圖書館提供的自修區(室)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 13-19 歲間的讀者視「圖書館提供的自修區(室)」的重要程度高於年齡在 12 歲以下、30-39 歲、40-49 歲、50-59 歲間的讀者，而年齡在 20-29 歲的讀者視此項重要程度也高於 12 歲以下、30-39 歲與 40-49 歲間的讀者。

在「圖書館提供的視聽資料區」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現除 70 歲以上讀者外，所有年齡組距的讀者視「圖書館提供的視聽資料區」的重要程度皆高於 13-19 歲間的讀者。

在「圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現除年齡在 20-29 歲與 70 歲以上的讀者外，所有年齡組距的讀者視「圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)」的重要程度皆高於 13-19 歲間的讀者，而年齡在 30-39 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者視此項重要程度也高於 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館提供的兒童閱讀區」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、30-39 歲、40-49 歲與 50-59 歲間的讀者視「圖書館提供的兒童閱讀區」的重要程度皆高於 13-19 歲與 20-29 歲間的讀者，而年齡在 60-69 歲的讀者視此項重要程度也高於 13-19 歲間的讀者。

在「圖書館提供的青少年閱覽區」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、13-19 歲、30-39 歲、40-49 歲與 50-59 歲間的讀者視「圖書館提供的青少年閱覽區」的重要程度皆高於 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館提供的樂齡閱讀區」與「圖書館提供的展覽室」兩題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、30-39 歲、40-49 歲與 50-59 歲間的讀者視「圖書館提供的樂齡閱讀區」、「圖書館提供的展覽室」的重要程度皆高於年齡在 13-19 歲間的讀者，而上述四個年齡組距除 50-59 歲的讀者外，其餘視此兩項重要程度也高於 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 30-39 歲、40-49 歲與 50-59 歲間的讀者視「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」的重要程度皆高於 13-19 歲間的讀者，而年齡在 30-39 歲的讀者視此項重要程度也高於 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館提供的哺乳室」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 30-39 歲、40-49 歲與 50-59 歲間的讀者視「圖書館提供的哺乳室」的重要程度皆高於 13-19 歲間的讀者。

此外，在「圖書館的書籍排列整齊」、「圖書館落實無障礙空間」、「圖書館提供的圖書區(書庫)」與「圖書館提供的廁所」四題項則未達顯著，顯示不同年齡讀者視上述項目之重要程度並無顯著差異。

表 6- 103 不同年齡讀者對於圖書館空間環境重要程度之差異分析表

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.08	4.03	4.12	4.21	4.16	4.18	4.19	4.18	5.252	0.000***	4.>2
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.39	4.51	4.44	4.43	4.37	4.44	4.38	4.21	4.070	0.000***	2>5
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.42	4.54	4.43	4.44	4.39	4.44	4.39	4.39	4.515	0.000***	2>5
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.32	4.33	4.29	4.32	4.44	4.29	4.29	4.11	1.242	0.276	
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.24	4.20	4.17	4.26	4.20	4.25	4.25	4.19	1.099	0.361	
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.31	4.38	4.32	4.33	4.32	4.30	4.32	4.21	1.151	0.328	
5-7 圖書館提供的網路資源中心 (或電腦資訊檢索區)	4.23	4.05	4.09	4.21	4.11	4.16	4.17	4.20	4.604	0.000***	1>2、4>2
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.00	3.96	4.15	4.25	4.17	4.20	4.19	4.19	8.268	0.000***	3>2、4>1、4>2 5>2、6>2
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.15	4.42	4.37	4.22	4.13	4.20	4.17	4.11	15.928	0.000***	2>1、3>1、2>4 2>5、2>6、3>4 3>5
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.98	3.74	3.89	4.02	4.00	4.08	4.09	4.08	16.244	0.000***	1>2、3>2、4>2 5>2、6>2、7>2
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.21	4.09	4.17	4.25	4.15	4.20	4.29	4.19	3.964	0.001**	4>2
5-12 圖書館提供的親子區 (或 Bookstart 專區)	4.01	3.70	3.83	4.17	4.10	4.08	4.17	4.08	34.779	0.000***	1>2、4>2、5>2 6>2、7>2、4>3 5>2、6>3、7>3
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.34	3.84	3.91	4.20	4.19	4.17	4.18	4.19	32.278	0.000***	1>2、1>3、4>2 5>2、6>2、7>2 4>3、5>3、6>3

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.18	4.08	3.87	4.16	4.14	4.17	4.15	4.04	11.867	0.000***	1>3、2>3、4>3 5>3、6>3
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	4.05	3.84	3.81	4.08	4.06	4.10	4.12	4.15	15.476	0.000***	1>2、1>3、4>2 5>2、6>2、4>3 5>3、6>3
5-16 圖書館提供的展覽室	4.04	3.79	3.83	4.01	4.00	3.99	4.02	4.27	10.700	0.000***	1>2、1>3、4>2 5>2、6>2、4>3 5>3
5-17 圖書館提供的研習教室 (多功能用途室)	4.02	3.80	3.87	4.08	4.03	4.07	4.13	4.19	9.617	0.000***	4>2、5>2、6>2 4>3
5-18 圖書館提供的廁所	4.32	4.38	4.39	4.34	4.31	4.35	4.29	4.33	1.199	0.299	
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.68	3.60	3.72	3.88	3.83	3.90	3.93	4.23	10.956	0.000***	4>2、5>2、6>2

註：第 1 組 12 歲及以下、第 2 組 13-19 歲、第 3 組 20-29 歲、第 4 組 30-39 歲、第 5 組 40-49 歲、第 6 組 50-59 歲、第 7 組 60-69 歲、第 8 組 70 歲及以上

***p<0.001

三、 區域

(一) 不同區域讀者對於圖書館館員重要程度之差異分析

如表 6- 104 所示，在不同區域讀者對於圖書館館員重要程度的差異分析中，於「館員保持禮貌的服務態度」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現中、南、東三區讀者視「館員保持禮貌的服務態度」的重要程度皆高於北區讀者。

在「館員服務效率迅速」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現東區讀者視「館員服務效率迅速」的重要程度高於北區讀者。

在「館員樂意幫助讀者」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現中、東兩區讀者視「館員樂意幫助讀者」的重要程度皆高於北區讀者。

在「館員瞭解讀者的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現中、東兩區讀者視「館員瞭解讀者的需求」的重要程度皆高於北區讀者，而東區讀者視此項重要程度也高於南區讀者。

在「館員專業知識豐富」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現東區讀者視「館員專業知識豐富」的重要程度高於北、中、南三區讀者。

表 6- 104 不同區域讀者對於圖書館員重要程度之差異分析表

變項	平均數				F 值	p 值	備註
	北區	中區	南區	東區			
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.20	4.30	4.32	4.34	10.274	0.000***	2>1 3>1 4>1
1-2 館員服務效率迅速	4.19	4.24	4.23	4.28	3.638	0.012*	4>1
1-3 館員樂意幫助讀者	4.22	4.31	4.29	4.37	10.038	0.000***	2>1 4>1
1-4 館員瞭解讀者的需求	3.97	4.10	4.05	4.18	16.196	0.000***	2>1 4>3 4>1
1-5 館員專業知識豐富	3.86	3.94	3.92	4.09	17.110	0.000***	4>1 4>2 4>3

註： *p<0.05，***p<0.001

(二) 不同區域讀者對於圖書館服務重要程度之差異分析

如表 6- 105 所示，在不同區域讀者對於圖書館服務重要程度的差異分析中，於「圖書館讀者諮詢服務」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現中、南、東三區讀者視「圖書館讀者諮詢服務」的重要程度皆高於北區讀者。

在「圖書館推廣活動服務」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現中、南、東三區讀者視「圖書館推廣活動服務」的重要程度皆高於北區讀者，而東區讀者視此項重要程度也高於中、南區讀者。

此外，在「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」則未達顯著差異，顯示不同區域讀者視此題項之重要程度並無顯著差異。

表 6- 105 不同區域讀者對於圖書館服務重要程度之差異分析表

變項	平均數				F 值	p 值	備註
	北區	中區	南區	東區			
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.26	4.27	4.31	4.25	1.237	0.295	
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.04	4.14	4.13	4.18	9.130	0.000***	2>1 3>1 4>1
2-3 圖書館推廣活動服務	3.80	3.94	3.92	4.05	21.946	0.000***	2>1 3>1 4>2 4>1 4>3

註： ***p<0.001

(三) 不同區域讀者對於圖書館館藏資源重要程度之差異分析

如表 6- 106 所示，在不同區域讀者對於圖書館館藏資源重要程度的差異分析中，於「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」與「兒童讀物符合我的需求」等兩題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現東區讀者視此兩題項的重要程度皆高於北、中、南三區讀者。

在「視聽資料符合我的需求」與「電子資源符合我的需求」等兩題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現東區讀者視此兩題項的重要程度皆高於北區與南區讀者。

此外，在「一般圖書符合我的需求」與「報紙雜誌符合我的需求」之 p 值皆大於 0.05，未達顯著差異，顯示不同區域讀者視此兩題項之重要程度並無顯著差異。

表 6- 106 不同區域讀者對於圖書館館藏資源重要程度之差異分析表

變項	平均數				F 值	p 值	備註
	北區	中區	南區	東區			
3-1 一般圖書符合我的需求	4.20	4.21	4.22	4.21	0.299	0.826	
3-2 報紙雜誌符合我的需求	3.99	4.02	4.00	4.02	0.322	0.810	
3-3 視聽資料符合我的需求	3.76	3.79	3.72	3.89	8.702	0.000***	4>1 4>3
3-4 電子資源符合我的需求	3.81	3.88	3.82	3.95	7.359	0.000***	4>1 4>3
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	3.69	3.68	3.71	3.87	13.663	0.000***	4>1 4>2 4>3
3-6 兒童讀物符合我的需求	3.67	3.72	3.68	3.88	12.749	0.000***	4>1 4>2 4>3

註： ***p<0.001

(四) 不同區域讀者對於圖書館設備重要程度之差異分析

如表 6- 107 所示，在不同區域讀者對於圖書館設備重要程度的差異分析中，

於「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現中區讀者視「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」的重要程度高於北區讀者。

在「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現中、東區讀者視「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」的重要程度皆高於北、南區讀者。

在「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現北、中、東三區讀者視「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」的重要程度皆高於南區讀者。

在「圖書館的溫度適宜」題項達到顯著差異；此變項再透過事後比較並無法看出不同區域讀者之間重視程度的高低。

在「圖書館的標示指引清楚」與「圖書館的服務台及櫃台符合我的需求」等兩題項達到顯著差異，透過事後比較，發現東區讀者視此兩題項的重要程度皆高於北區讀者。

此外，在「圖書館的照明充足」與「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」之 p 值皆大於 0.05，未達顯著差異，顯示不同區域讀者視此兩題項之重要程度並無顯著差異。

表 6- 107 不同區域讀者對於圖書館設備重要程度之差異分析表

變項	平均數				F 值	p 值	備註
	北區	中區	南區	東區			
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.18	4.32	4.22	4.23	6.201	0.000***	2>1
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	3.97	4.09	3.93	4.10	11.896	0.000***	2>1 4>1 2>3 4>3
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	3.83	3.85	3.72	3.90	8.339	0.000***	1>3 2>3 4>3
4-4 圖書館的溫度適宜	4.29	4.41	4.31	4.29	2.642	0.048*	
4-5 圖書館的照明充足	.4.40	4.44	4.44	4.41	0.887	0.447	
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.11	4.19	4.19	4.23	5.515	0.001**	4>1
4-7 圖書館的服務台及櫃台符合我的需求	4.06	4.11	4.13	4.16	3.983	0.008**	4>1
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.05	4.08	4.04	4.12	2.177	0.089	

註： *p<0.05， **p<0.01 ， ***p<0.001

(五) 不同區域讀者對於圖書館空間環境重要程度之差異分析

如表 6- 108 所示，在不同區域讀者對於圖書館空間環境重要程度的差異分析中，於「圖書館的動線規劃適宜」，此變項透過事後比較，發現東區讀者視「圖書館的動線規劃適宜」的重要程度高於北區與南區讀者，而中區讀者視此項重要程度也高於北區讀者。

在「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」、「圖書館提供的視聽

資料區」與「圖書館提供的青少年閱覽區」等三題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現東區讀者視此三題項的重要程度皆高於北、南兩區讀者。

在「圖書館的閱覽環境安靜」、「圖書館的環境乾淨舒適」兩題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現南區讀者視此兩題項的重要程度皆高於北區讀者。

在「圖書館的書籍排列整齊」、「圖書館提供的自修區(室)」兩題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現中區讀者視此兩題項的重要程度皆高於北區讀者。

在「圖書館落實無障礙空間」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現東區讀者視「圖書館落實無障礙空間」的重要程度高於北區與中區讀者。

在「圖書館提供的圖書區(書庫)」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現南區讀者視「圖書館提供的圖書區(書庫)」的重要程度高於北區讀者。

在「圖書館提供的新書展示區(櫃)」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現中、南、東三區讀者視「圖書館提供的新書展示區(櫃)」的重要程度皆高於北區讀者，而東區讀者視此項重要程度也高於南區讀者。

在「圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)」、「圖書館提供的兒童閱讀區」、「圖書館提供的樂齡閱讀區」、「圖書館提供的展覽室」與「圖書館提供的哺乳室」等五題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現東區讀者視此五題項的重要程度皆高於北、中、南三區讀者。

在「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現東區讀者視「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」的重要程度高於北區與中區讀者，而南區讀者視此項重要程度也高於北區讀者。

此外，在「圖書館提供的期刊書報區」與「圖書館提供的廁所」之 p 值皆大於 0.05，未達顯著差異，顯示不同區域讀者視此兩題項之重要程度並無顯著差異。

表 6- 108 不同區域讀者對於圖書館空間環境重要程度之差異分析表

變項	平均數				F 值	p 值	備註
	北區	中區	南區	東區			
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.06	4.15	4.08	4.19	7.028	0.000***	2>1、4>1 4>3
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.39	4.45	4.51	4.44	5.195	0.001**	3>1
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.41	4.46	4.51	4.46	3.813	0.010*	3>1
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.25	4.40	4.34	4.36	3.931	0.008**	2>1
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.14	4.20	4.23	4.29	8.177	0.000***	4>1、4>2
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.29	4.33	4.38	4.35	3.256	0.021*	3>1
5-7 圖書館提供的網路資源中心 (或電腦資訊檢索區)	4.07	4.14	4.08	4.20	7.698	0.000***	4>1、4>3
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.08	4.12	4.10	4.13	0.552	0.646	
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.24	4.33	4.31	4.31	3.686	0.011*	2>1
5-10 圖書館提供的視聽資料區	3.85	3.92	3.86	4.01	10.458	0.000***	4>1、4>3
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.06	4.18	4.17	4.27	16.135	0.000***	2>1、3>1 4>1、4>3
5-12 圖書館提供的親子區 (或 Bookstart 專區)	3.88	3.88	3.86	4.08	17.880	0.000***	4>1、4>2 4>3
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	3.97	4.00	4.01	4.17	13.994	0.000***	4>1、4>2 4>3
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.01	4.08	4.05	4.17	9.369	0.000***	4>1、4>3
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	3.90	3.93	3.92	4.06	10.391	0.000***	4>1、4>2 4>3
5-16 圖書館提供的展覽室	3.86	3.89	3.88	4.02	9.873	0.000***	4>1、4>2 4>3
5-17 圖書館提供的研習教室 (多功能用途室)	3.83	3.92	3.97	4.06	11.561	0.000***	4>1、3>1 4>2
5-18 圖書館提供的廁所	4.32	4.37	4.37	4.37	1.484	0.217	
5-19 圖書館提供的哺乳室	3.73	3.69	3.65	3.87	12.167	0.000***	4>1、4>2 4>3

註： *p<0.05， **p<0.01 ， ***p<0.001

第五節 背景變項與五大構面改善計畫後滿意度之差異分析

為了解不同性別、年齡、區域的讀者對公共圖書館之圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等五大構面於改善計畫後的滿意度是否有所差異，本研究同樣運用獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析(One-Way ANOVA)進行分析，滿意度交叉分析表請參見附錄六。

一、 性別

(一) 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析

如表 6- 109 所示，在不同性別讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度的差異

分析中，於「館員保持禮貌的服務態度」、「館員服務效率迅速」、「館員樂意幫助讀者」、「館員瞭解讀者的需求」與「館員專業知識豐富」等題項皆未達到顯著水準，顯示男性讀者與女性讀者對於改善計畫後圖書館館員在各項服務面向表現的滿意度並無顯著差異。

表 6- 109 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析表

變項	平均數		t 值	p 值	備註
	男性	女性			
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.21	4.19	0.481	0.630	
1-2 館員服務效率迅速	4.21	4.18	1.009	0.313	
1-3 館員樂意幫助讀者	4.21	4.22	-0.291	0.771	
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.07	4.11	-1.282	0.200	
1-5 館員專業知識豐富	4.08	4.10	-0.638	0.523	

(二) 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析

如表 6- 125 所示，在不同性別讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度的差異分析中，於「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」、「圖書館讀者諮詢服務」與「圖書館推廣活動服務」等題項皆未達到顯著水準，顯示男性讀者與女性讀者對於改善計畫後圖書館各項服務的滿意度並無顯著差異。

表 6- 110 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析表

變項	平均數		t 值	p 值	備註
	男性	女性			
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.24	4.26	-0.797	0.425	
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.17	4.20	-1.092	0.275	
2-3 圖書館推廣活動服務	4.14	4.18	-1.447	0.148	

(三) 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析

如表 6- 111 所示，在不同性別讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度的差異分析中，於「一般圖書符合我的需求」、「報紙雜誌符合我的需求」、「視聽資料符合我的需求」、「電子資源符合我的需求」、「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」和「兒童讀物符合我的需求」皆未達到顯著差異，顯示不同性別讀者對於改善計畫後圖書館各項館藏資源的滿意度並無顯著差異。

表 6- 111 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析表

變項	平均數		t 值	p 值	備註
	男性	女性			
3-1 一般圖書符合我的需求	4.15	4.18	-1.108	0.268	
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.17	4.17	0.004	0.997	
3-3 視聽資料符合我的需求	4.07	4.04	1.138	0.255	
3-4 電子資源符合我的需求	4.09	4.09	-0.212	0.832	
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	4.03	4.03	-0.011	0.991	
3-6 兒童讀物符合我的需求	4.12	4.18	-1.757	0.079	

(四) 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析

如表 6- 112 所示，在不同性別讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度的差異分析中，於「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」、「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」、「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」、「圖書館的溫度適宜」、「圖書館的照明充足」、「圖書館的標示指引清楚」、「圖書館的服務台及櫃台符合我的需求」與「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」等題項皆未達到顯著差異，顯示不同性別讀者對於改善計畫後圖書館各項設備的滿意度並無顯著差異。

表 6- 112 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析表

變項	平均數		t 值	p 值	備註
	男性	女性			
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.21	4.25	-1.578	0.115	
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	4.16	4.16	-0.071	0.943	
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	4.07	4.05	0.666	0.506	
4-4 圖書館的溫度適宜	4.23	4.20	1.199	0.231	
4-5 圖書館的照明充足	4.33	4.35	-0.732	0.464	
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.20	4.23	-0.935	0.350	
4-7 圖書館的服務台及櫃台符合我的需求	4.23	4.24	-0.495	0.620	
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.19	4.21	-0.671	0.502	

(五) 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析

如表 6- 128 所示，在不同性別讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度的差異分析中，所有題項皆未達到顯著差異，顯示不同性別讀者對於改善計畫後圖書館各空間環境的滿意度並無顯著差異。

表 6- 113 不同性別讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析表

變項	平均數		t 值	p 值	備註
	男性	女性			
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.19	4.21	-0.657	0.511	
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.14	4.12	0.734	0.463	
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.35	4.38	-1.165	0.244	
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.21	4.22	-0.408	0.683	
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.19	4.16	1.335	0.182	
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.20	4.19	0.682	0.495	
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.16	4.16	-0.105	0.916	
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.18	4.20	-0.729	0.466	
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.23	4.23	0.106	0.916	
5-10 圖書館提供的視聽資料區	4.12	4.09	1.095	0.274	
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.21	4.22	-0.563	0.573	
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	4.19	4.22	-1.020	0.308	
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.25	4.28	-1.101	0.271	
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.22	4.22	-0.189	0.850	
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	4.17	4.17	-0.078	0.938	
5-16 圖書館提供的展覽室	4.23	4.18	1.086	0.277	
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	4.20	4.18	0.832	0.405	
5-18 圖書館提供的廁所	4.25	4.27	-0.746	0.456	
5-19 圖書館提供的哺乳室	4.02	4.05	-0.652	0.515	

二、 年齡

(一) 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析

如表 6- 114 所示，在不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度的差異分析中，於「館員保持禮貌的服務態度」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對「館員保持禮貌的服務態度」的滿意度皆高於 13-19 歲及 20-29 歲間的讀者，50-59 歲與 60-69 歲間的讀者也對「館員保持禮貌的服務態度」的滿意度高於 30-39 歲間的讀者。

在「館員服務效率迅速」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「館員服務效率迅速」的滿意度高於 13-19 歲間的讀者， 40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者也對「館員服務效率迅速」的滿意度高於 13-19 歲及 20-29 歲間的讀者，而年齡在 60-69 歲的讀者也對「館員服務效率迅速」的滿意度高於 30-39 歲與 40-49 歲間的讀者。

在「館員樂意幫助讀者」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下及 40-49 歲間的讀者對「館員樂意幫助讀者」的滿意度皆高於 13-19 歲

的讀者，50-59 歲與 60-69 歲間的讀者也對「館員保持禮貌的服務態度」的滿意度高於 13-19 歲及 20-29 歲間的讀者，而年齡在 60-69 歲的讀者也對「館員樂意幫助讀者」的滿意度高於 30-39 歲間的讀者。

在「館員瞭解讀者的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對「館員瞭解讀者的需求」的滿意度皆高於 13-19 歲及 20-29 歲間的讀者，而年齡在 60-69 歲的讀者也對「館員瞭解讀者的需求」的滿意度高於 30-39 歲間的讀者。

在「館員專業知識豐富」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 40-49 歲與 50-59 歲間的讀者對「館員專業知識豐富」的滿意度皆高於 13-19 歲及 20-29 歲間的讀者，12 歲以下與 60-69 歲間的讀者也對「館員專業知識豐富」的滿意度高於 13-19 歲、20-29 歲與 30-39 歲間的讀者，而年齡在 12 歲以下的讀者也對「館員專業知識豐富」的滿意度高於 40-49 歲間的讀者。

(二) 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析

如表 6- 115 所示，在不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度的差異分析中，於「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 50-59 歲間的讀者對「圖書館借閱制度」的滿意度高於 13-19 歲間的讀者，而年齡在 40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者也對「圖書館借閱制度」的滿意度高於 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館讀者諮詢服務」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對「圖書館讀者諮詢服務」的滿意度皆高於 20-29 歲間的讀者，而年齡在 60-69 歲的讀者也對「圖書館讀者諮詢服務」的滿意度高於 13-19 歲與 30-39 歲間的讀者。

在「圖書館推廣活動服務」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、50-59 歲及 60-69 歲間的讀者對「圖書館推廣活動服務」的滿意度皆高於年齡在 20-29 歲間的讀者。

表 6- 114 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析表

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.34	4.09	4.08	4.18	4.33	4.41	4.60	4.44	16.965	0.000***	1>2、1>3、5>2、6>2、7>2、5>3、6>3、7>3、6>4、7>4
1-2 館員服務效率迅速	4.28	4.09	4.09	4.20	4.30	4.38	4.62	4.52	14.306	0.000***	1>2、5>2、6>2、7>2、5>3、6>3、7>3、7>4、7>5
1-3 館員樂意幫助讀者	4.33	4.14	4.14	4.18	4.29	4.37	4.60	4.41	9.443	0.000***	1>2、5>2、6>2、7>2、6>3、7>3、7>4
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.26	3.98	3.99	4.09	4.20	4.24	4.48	4.44	12.091	0.000***	1>2、1>3、5>2、6>2、7>2、5>3、6>3、7>3、7>4
1-5 館員專業知識豐富	4.42	3.97	3.95	4.06	4.16	4.26	4.49	4.50	18.918	0.000***	1>2、1>3、1>4、1>5、5>2、6>2、7>2、5>3、6>3、7>3、7>4、

註：第 1 組 12 歲及以下、第 2 組 13-19 歲、第 3 組 20-29 歲、第 4 組 30-39 歲、第 5 組 40-49 歲、第 6 組 50-59 歲、第 7 組 60-69 歲、第 8 組 70 歲及以上

***p<0.001

表 6- 115 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析表

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.29	4.21	4.15	4.23	4.33	4.41	4.50	4.35	7.285	0.000***	6>2、5>3、6>3、7>3
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.31	4.15	4.04	4.17	4.27	4.33	4.50	4.42	9.221	0.000***	1>3、7>2、5>3、6>3、7>3、7>4
2-3 圖書館推廣活動服務	4.31	4.12	4.08	4.11	4.19	4.33	4.44	4.35	6.343	0.000***	1>3、6>3、7>3

註：第 1 組 12 歲及以下、第 2 組 13-19 歲、第 3 組 20-29 歲、第 4 組 30-39 歲、第 5 組 40-49 歲、第 6 組 50-59 歲、第 7 組 60-69 歲、第 8 組 70 歲及以上

***p<0.001

(三) 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析

如表 6- 116 所示，在不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度的差異分析中，於「一般圖書符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、13-19 歲與 60-69 歲間的讀者對「一般圖書符合我的需求」的滿意度皆高於 40-49 歲與 50-59 歲間的讀者，而 40-49 歲的讀者對此項滿意度也高於 20-29 歲的讀者。

在「報紙雜誌符合我的需求」題項達到顯著差異，此變項再透過事後比較並無法看出不同年齡讀者之間滿意度的高低。

在「對聽資料符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「對聽資料符合我的需求」的滿意度高於 13-19 歲、20-29 歲與 30-39 歲間的讀者。

在「電子資源符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「電子資源符合我的需求」的滿意度皆高於年齡在 13-19 歲、20-29 歲、30-39 歲與 40-49 歲間的讀者。

在「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」的滿意度皆高於年齡在 13-19 歲、20-29 歲與 30-39 歲間的讀者，而年齡在 60-69 歲間的讀者對此項滿意度也高於 20-29 歲的讀者。

在「兒童讀物符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「兒童讀物符合我的需求」的滿意度高於年齡在 13-19 歲、20-29 歲、30-39 歲與 40-49 歲間的讀者，40-49 歲與 60-69 歲間的讀者對「兒童讀物符合我的需求」的滿意度則高於 13-19 歲與 20-29 歲的讀者，而年齡在 50-59 歲間的讀者對此項滿意度也高於 20-29 歲的讀者。

表 6- 116 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析表

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
3-1 一般圖書符合我的需求	4.36	4.21	4.01	4.08	4.19	4.21	4.42	4.42	11.051	0.000***	1>3、1>4、2>3、2>4、5>3、7>3、7>4
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.20	4.14	4.11	4.13	4.23	4.26	4.31	4.46	3.202	0.002**	
3-3 視聽資料符合我的需求	4.27	4.04	3.93	3.99	4.08	4.12	4.29	4.43	6.481	0.000***	1>2、1>3、1>4
3-4 電子資源符合我的需求	4.36	4.12	3.97	4.01	4.07	4.13	4.30	4.35	8.033	0.000***	1>2、1>3、1>4、1>5
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	4.25	4.01	3.90	4.00	4.07	4.10	4.29	4.29	6.531	0.000***	1>2、1>3、1>4、7>3
3-6 兒童讀物符合我的需求	4.45	4.03	4.00	4.17	4.23	4.25	4.51	4.38	15.931	0.000***	1>2、1>3、1>4、1>5、5>2、7>2、5>3、6>3、7>3

註：第 1 組 12 歲及以下、第 2 組 13-19 歲、第 3 組 20-29 歲、第 4 組 30-39 歲、第 5 組 40-49 歲、第 6 組 50-59 歲、第 7 組 60-69 歲、第 8 組 70 歲及以上

**p<0.01 ， ***p<0.001

(四) 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析

如表 6- 117 所示，在不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度的差異分析中，於「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、13-19 歲、40-49 歲與 50-59 歲間的讀者對「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」的滿意度高於年齡在 20-29 歲間的讀者，而年齡在 12 歲以下的讀者對此項滿意度也高於 30-39 歲的讀者。

在「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」的滿意度高於年齡在 20-29 歲、30-39 歲與 40-49 歲間的讀者，而年齡在 60-69 歲的讀者對此項滿意度也高於 20-29 歲的讀者。

在「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下與 50-59 歲間的讀者對「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」的滿意度皆高於年齡在 30-39 歲間的讀者。

在「圖書館的溫度適宜」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下與 50-59 歲間的讀者對「圖書館的溫度適宜」的滿意度皆高於年齡在 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館的照明充足」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 13-19 歲、40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對「圖書館的照明充足」的滿意度皆高於年齡在 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館的標示指引清楚」達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下及 60-69 歲間的讀者對「圖書館的標示指引清楚」的滿意度皆高於年齡在 13-19 歲與 20-29 歲間的讀者，而年齡在 40-49 與 50-59 歲的讀者對此項滿意度也高於 20-29 歲的讀者。

在「圖書館的服務台及櫃台符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對「圖書館的服務台及櫃台符合我的需求」的滿意度皆高於年齡在 20-29 歲間的讀者，40-49 歲與 60-69 歲間的讀者對「圖書館的服務台及櫃台符合我的需求」的滿意度則高於 13-19 歲的讀者，而年齡在 60-69 歲間的讀者對此項滿意度也高於 30-39 歲的讀者。

在「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」的滿意度皆高於年齡在 13-19 歲、20-29 歲與 30-39 歲間的讀者，40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」的滿意度則高於 20-29 歲的讀者，而年齡在 50-59 歲間的讀者對此項滿意度也高於 13-19 歲的讀者。

表 6- 117 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析表

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.37	4.27	4.09	4.16	4.26	4.31	4.40	4.57	8.288	0.000***	1>3、1>4、2>3、5>3、6>3
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	4.36	4.18	4.05	4.10	4.14	4.23	4.47	4.52	7.512	0.000***	1>3、1>4、1>5、7>3
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	4.23	4.02	3.99	3.97	4.05	4.24	4.35	4.45	5.931	0.000***	1>4、6>4
4-4 圖書館的溫度適宜	4.33	4.20	4.13	4.19	4.24	4.33	4.44	4.56	5.189	0.000***	1>3、6>3
4-5 圖書館的照明充足	4.39	4.37	4.22	4.30	4.37	4.45	4.58	4.59	7.279	0.000***	2>3、5>3、6>3、7>3
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.35	4.17	4.12	4.20	4.27	4.34	4.48	4.56	7.989	0.000***	1>2、1>3、7>2、5>3、6>3、7>3
4-7 圖書館的服務台及櫃台符合我的需求	4.36	4.18	4.11	4.22	4.34	4.36	4.54	4.59	11.090	0.000***	1>3、5>2、7>2、5>3、6>3、7>3、7>4
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.38	4.15	4.08	4.18	4.26	4.34	4.44	4.52	10.181	0.000***	1>2、1>3、1>4、6>2、5>3、6>3、7>3

註：第 1 組 12 歲及以下、第 2 組 13-19 歲、第 3 組 20-29 歲、第 4 組 30-39 歲、第 5 組 40-49 歲、第 6 組 50-59 歲、第 7 組 60-69 歲、第 8 組 70 歲及以上

***p<0.001

(五) 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析

如表 6- 118 所示，在不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度的差異分析中，於「圖書館的動線規劃適宜」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 40-49 歲間的讀者對「圖書館的動線規劃適宜」的滿意度高於年齡在 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館的閱覽環境安靜」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對「圖書館的閱覽環境安靜」的滿意度皆高於年齡在 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館的環境乾淨舒適」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 13-19 歲間的讀者對「圖書館的環境乾淨舒適」的滿意度高於年齡在 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館的書籍排列整齊」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對「圖書館的書籍排列整齊」的滿意度皆高於年齡在 20-29 歲間的讀者，而年齡在 50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對此項滿意度也高於 13-19 歲間的讀者。

在「圖書館落實無障礙空間」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下與 60-69 歲間的讀者對「圖書館落實無障礙空間」的滿意度高於年齡在 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館提供的圖書區(書庫)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對「圖書館提供的圖書區(書庫)」的滿意度皆高於年齡在 20-29 歲間的讀者，而年齡在 12 歲以下的讀者對此項滿意度也高於 13-19 歲與 30-39 歲間的讀者。

在「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」的滿意度高於年齡在 13-19 歲、20-29 歲、30-39 歲與 40-49 歲間的讀者。

在「圖書館提供的自修區(室)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下與 13-19 歲間的讀者對「圖書館提供的自修區(室)」的滿意度高於年齡在 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館提供的視聽資料區」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「圖書館提供的視聽資料區」的滿意度高於年齡在 13-19 歲、20-29 歲與 30-39 歲間的讀者。

在「圖書館提供的新書展示區(櫃)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對「圖書館提供的新書展示區(櫃)」的滿意度皆高於年齡在 20-29 歲間的讀者，而年齡在 12 歲以下的讀者對此項滿意度也高於 30-39 歲間的讀者。

在「圖書館提供的兒童閱讀區」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「圖書館提供的兒童閱讀區」的滿意度皆高於 13-19 歲與 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館提供的青少年閱覽區」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、13-19 歲、40-49 歲、50-59 歲與 60-69 歲間的讀者對「圖書館提供的青少年閱覽區」的滿意度皆高於 20-29 歲間的讀者，而年齡在 12 歲以下的讀者對此項滿意度也高於 30-39 歲間的讀者。

在「圖書館提供的樂齡閱讀區」達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「圖書館提供的樂齡閱讀區」的滿意度皆高於年齡在 13-19 歲、20-29 歲與 30-39 歲間的讀者，而 40-49 歲間的讀者對此項滿意度也高於 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下的讀者對「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」的滿意度高於 20-29 歲間的讀者。

在「圖書館提供的廁所」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現年齡在 12 歲以下、13-19 歲、40-49 歲與 50-59 歲間的讀者對「圖書館提供的廁所」的滿意度皆高於 20-29 歲間的讀者。

此外，在「圖書館提供的期刊書報區」、「圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)」、「圖書館提供的展覽室」與「圖書館提供的哺乳室」四題項皆達顯著，然而再透過事後比較並無法看出不同年齡讀者之間對上述項目滿意度的高低。

表 6- 118 不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析表

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.29	4.17	4.11	4.18	4.27	4.30	4.39	4.25	5.101	0.000***	5>3
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.27	4.10	4.00	4.12	4.23	4.25	4.38	4.37	7.739	0.000***	1>3、5>3、6>3、7>3
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.43	4.40	4.27	4.32	4.39	4.44	4.55	4.43	4.792	0.000***	2>3
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.33	4.17	4.12	4.20	4.30	4.35	4.50	4.41	8.433	0.000***	1>3、6>2、7>2、5>3、6>3、7>3
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.31	4.11	4.07	4.17	4.24	4.28	4.44	4.27	6.028	0.000***	1>3、7>3
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.39	4.19	4.06	4.16	4.22	4.29	4.41	4.38	8.249	0.000***	1>2、1>3、1>4、5>3、6>3、7>3
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.42	4.14	4.08	4.11	4.16	4.26	4.40	4.50	7.939	0.000***	1>2、1>3、1>4、1>5
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.28	4.18	4.13	4.17	4.22	4.30	4.33	4.50	3.306	0.002**	
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.39	4.32	4.10	4.13	4.20	4.29	4.42	4.42	5.391	0.000***	1>3、2>3
5-10 圖書館提供的視聽資料區	4.32	4.06	4.03	4.04	4.13	4.20	4.42	4.47	6.432	0.000***	1>2、1>3、1>4
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.39	4.21	4.10	4.17	4.23	4.34	4.45	4.57	7.957	0.000***	1>3、1>4、6>3、7>3
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	4.30	4.10	4.14	4.25	4.25	4.32	4.48	4.59	4.507	0.000***	
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.44	4.20	4.16	4.26	4.32	4.37	4.48	4.43	7.123	0.000***	1>2、1>3
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.39	4.21	4.06	4.15	4.29	4.35	4.47	4.41	8.702	0.000***	1>3、1>4、2>3、5>3、6>3、7>3
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	4.35	4.10	4.05	4.12	4.25	4.29	4.41	4.41	7.077	0.000***	1>2、1>3、1>4、5>3

變項	平均數								F 值	p 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組	第 7 組	第 8 組			
5-16 圖書館提供的展覽室	4.36	4.18	4.11	4.09	4.30	4.28	4.38	4.43	3.430	0.001**	
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	4.35	4.16	4.09	4.13	4.23	4.31	4.42	4.45	4.843	0.000***	1>3
5-18 圖書館提供的廁所	4.34	4.31	4.12	4.20	4.28	4.37	4.43	4.63	7.429	0.000***	1>3、2>3、5>3、6>3
5-19 圖書館提供的哺乳室	4.19	3.91	3.95	4.05	4.10	4.20	4.32	4.41	4.164	0.000***	

註：第 1 組 12 歲及以下、第 2 組 13-19 歲、第 3 組 20-29 歲、第 4 組 30-39 歲、第 5 組 40-49 歲、第 6 組 50-59 歲、第 7 組 60-69 歲、第 8 組 70 歲及以上

**p<0.01 ， ***p<0.001

三、 區域

(一) 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析

如表 6- 119 所示(北區為第一組、中區為第二組、南區為第三組、東區為第四組)，在不同區域讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度的差異分析中，於「館員保持禮貌的服務態度」、「館員樂意幫助讀者」、「館員瞭解讀者的需求」三題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現北、南兩區讀者對「館員保持禮貌的服務態度」、「館員樂意幫助讀者」、「館員瞭解讀者的需求」的滿意度皆高於中區讀者，而東區讀者對上述三題項滿意度則高於北、中、南三區讀者。

在「館員服務效率迅速」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現北、南、東三區讀者對「館員服務效率迅速」的滿意度皆高於中區讀者，而東區讀者對此項滿意度也高於北區讀者。

在「館員專業知識豐富」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現南區讀者對「館員專業知識豐富」的滿意度高於中區讀者，而東區讀者對「館員專業知識豐富」的滿意度則高於北、中、南三區讀者。

表 6- 119 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析表

變項	平均數				F 值	p 值	備註
	北區	中區	南區	東區			
1-1 館員保持禮貌的服務態度	4.19	4.03	4.22	4.33	25.022	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2、4>3
1-2 館員服務效率迅速	4.19	4.01	4.23	4.32	27.955	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2
1-3 館員樂意幫助讀者	4.19	4.06	4.23	4.34	20.263	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2、4>3
1-4 館員瞭解讀者的需求	4.05	3.94	4.11	4.25	22.854	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2、4>3
1-5 館員專業知識豐富	4.02	3.93	4.11	4.27	27.962	0.000***	3>2、4>1、4>2、4>3

註： ***p<0.001

(二) 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析

如表 6- 120 所示，在不同區域讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度的差異分析中，於「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現北、南、東三區讀者對「圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)」的滿意度皆高於中區讀者，而東區讀者對此項滿意度也高於北區讀者。

在「圖書館讀者諮詢服務」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現南區讀者對「圖書館讀者諮詢服務」的滿意度高於中區讀者，而東區讀者對此項滿意度也高於北、中兩區讀者。

在「圖書館推廣活動服務」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現南區讀者對「圖書館推廣活動服務」的滿意度高於中區讀者，而東區讀者對此項滿意度也高於北、中、南三區讀者。

表 6- 120 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析表

變項	平均數				F 值	p 值	備註
	北區	中區	南區	東區			
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)	4.24	4.13	4.28	4.34	14.331	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2
2-2 圖書館讀者諮詢服務	4.15	4.05	4.22	4.31	18.498	0.000***	3>2、4>1、4>2
2-3 圖書館推廣活動服務	4.11	4.04	4.18	4.30	17.061	0.000***	3>2、4>1、4>2、4>3

註： ***p<0.001

(三) 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析

如表 6- 121 所示，在不同區域讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度的差異分析中，於「一般圖書符合我的需求」與「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」等兩題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現北、南、東三區讀者對此兩題項的滿意度皆高於中區讀者，而東區讀者對「一般圖書符合我的需求」的滿意度高於北區讀者且對「地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求」的滿意度高於南區讀者。

在「報紙雜誌符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現北、南、東三區讀者對「報紙雜誌符合我的需求」的滿意度皆高於中區讀者。

在「視聽資料符合我的需求」與「兒童讀物符合我的需求」等兩題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現北、南兩區讀者的滿意度皆高於中區讀者，而東區讀者對此兩題項的滿意度則高於北、中、南三區讀者。

在「電子資源符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現北、東兩區讀者對「電子資源符合我的需求」的滿意度皆高於中區讀者。

表 6- 121 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析表

變項	平均數				F 值	p 值	備註
	北區	中區	南區	東區			
3-1 一般圖書符合我的需求	4.14	4.03	4.21	4.27	16.312	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2
3-2 報紙雜誌符合我的需求	4.17	4.05	4.19	4.24	10.910	0.000***	1>2、3>2、4>2
3-3 視聽資料符合我的需求	4.05	3.89	4.04	4.17	15.872	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2、4>3
3-4 電子資源符合我的需求	4.11	3.95	4.07	4.19	11.433	0.000***	1>2、4>2
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	4.06	3.84	4.03	4.15	19.011	0.000***	1>2、3>2、4>2、4>3
3-6 兒童讀物符合我的需求	4.16	4.00	4.15	4.27	15.687	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2、4>3

註：***p<0.001

(四) 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析

如表 6- 122 所示，在不同區域讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度的差異分析中，於「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現南、東兩區讀者對「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」的滿意度皆高於北、中兩區讀者。

在「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現東區讀者對「圖書館的電腦與網路設備符合我的需求」的滿意度高於中區讀者。

在「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」題項達到顯著差異，此變項透過事後比較，發現北區讀者對「圖書館的列印與影印設備符合我的需求」的滿意度高於中區讀者，而東區讀者對此項的滿意度則高於中、南兩區讀者。

在「圖書館的溫度適宜」、「圖書館的照明充足」、「圖書館的服務台及櫃台符合我的需求」與「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」等四題項達到顯著差異，透過事後比較，發現北、南、東三區讀者對此四題項的滿意度皆高於中區讀者，且東區讀者對「圖書館的溫度適宜」、「圖書館的服務台及櫃台符合我的需求」的滿意度高於北區讀者、對「圖書館的書架(櫃)符合我的需求」的滿意度也高於北、南兩區讀者。

在「圖書館的標示指引清楚」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現南區讀者對「圖書館的標示指引清楚」的滿意度高於中區讀者，而東區讀者對此項的滿意度則高於北、中兩區讀者。

表 6- 122 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析表

變項	平均數				F 值	p 值	備註
	北區	中區	南區	東區			
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	4.17	4.13	4.31	4.33	16.829	0.000***	3>1、3>2、4>1、4>2
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	4.18	4.07	4.14	4.23	6.230	0.000***	4>2
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	4.08	3.91	3.99	4.19	14.782	0.000***	1>2、4>2、4>3
4-4 圖書館的溫度適宜	4.21	4.06	4.25	4.33	20.410	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2
4-5 圖書館的照明充足	4.36	4.16	4.39	4.42	25.381	0.000***	1>2、3>2、4>2
4-6 圖書館的標示指引清楚	4.19	4.11	4.25	4.31	13.521	0.000***	3>2、4>1、4>2
4-7 圖書館的服務台及櫃台符合我的需求	4.25	4.08	4.25	4.35	20.681	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	4.20	4.04	4.21	4.31	20.783	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2、4>3

註：***p<0.001

(五) 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析

如表 6- 123 所示，在不同區域讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度的差異分析中，於「圖書館的動線規劃適宜」、「圖書館落實無障礙空間」與「圖書

館提供的廁所」等三題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現東區讀者對此三題項的滿意度皆高於北、中、南三區讀者。

在「圖書館的閱覽環境安靜」與「圖書館提供的自修區(室)」兩題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現北、南、東三區讀者對此兩題項的滿意度皆高於中區讀者，而東區讀者對此兩題項的滿意度也高於北區讀者。

在「圖書館的環境乾淨舒適」、「圖書館提供的兒童閱讀區」與「圖書館提供的研習教室(多功能用途室)」等三題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現北、南、東三區讀者對此三題項的滿意度皆高於中區讀者。

表 6- 123 不同區域讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析表

變項	平均數				F 值	p 值	備註
	北區	中區	南區	東區			
5-1 圖書館的動線規劃適宜	4.17	4.11	4.19	4.31	13.883	0.000***	4>1、4>2、4>3
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	4.14	3.90	4.18	4.28	36.468	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	4.37	4.28	4.39	4.42	6.870	0.000***	1>2、3>2、4>2
5-4 圖書館的書籍排列整齊	4.20	4.11	4.23	4.32	14.508	0.000***	3>2、4>1、4>2
5-5 圖書館落實無障礙空間	4.17	4.07	4.13	4.28	10.444	0.000***	4>1、4>2、4>3
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.20	4.07	4.19	4.29	14.668	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2、4>3
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.19	4.05	4.15	4.23	8.275	0.000***	1>2、4>2
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.16	4.13	4.21	4.28	6.972	0.000***	4>1、4>2
5-9 圖書館提供的自修區(室)	4.20	4.05	4.33	4.35	15.756	0.000***	1>2、3>2、4>1、4>2
5-10 圖書館提供的視聽資料區	4.11	3.99	4.08	4.19	8.017	0.000***	1>2、4>2
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	4.19	4.12	4.23	4.32	11.635	0.000***	3>2、4>1、4>2
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	4.20	4.07	4.24	4.31	9.324	0.000***	3>2、4>2
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.25	4.14	4.31	4.34	10.722	0.000***	1>2、3>2、4>2
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	4.21	4.12	4.23	4.30	7.972	0.000***	4>2
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	4.14	4.04	4.21	4.26	9.961	0.000***	3>2、4>1、4>2
5-16 圖書館提供的展覽室	4.18	4.06	4.29	4.27	6.361	0.000***	3>2、4>2
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	4.21	4.05	4.19	4.27	8.534	0.000***	1>2、3>2、4>2
5-18 圖書館提供的廁所	4.23	4.19	4.20	4.40	17.094	0.000***	4>1、4>2、4>3
5-19 圖書館提供的哺乳室	4.02	3.94	3.99	4.15	5.203	0.001**	4>2

註：**p<0.01 ， ***p<0.001

在「圖書館的書籍排列整齊」、「圖書館提供的新書展示區(櫃)」與「圖書館提供的樂齡閱讀區」等三題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現南區讀者對

此三題項的滿意度皆高於中區讀者，而東區讀者對此三題項的滿意度則高於北區與中區讀者。

在「圖書館提供的圖書區(書庫)」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現北、南兩區讀者對「圖書館提供的圖書區(書庫)」的滿意度皆高於中區讀者，而東區讀者對此項的滿意度則高於北、中、南三區讀者。

在「圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」與「圖書館提供的視聽資料區」兩題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現北、東兩區讀者對此兩題項的滿意度皆高於中區讀者。

在「圖書館提供的期刊書報區」題項達到顯著差異，透過事後比較，發現東區讀者對「圖書館提供的期刊書報區」的滿意度高於北區與中區讀者。

在「圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)」與「圖書館提供的展覽室」兩題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現南、東兩區讀者對此兩題項的滿意度皆高於中區讀者。

在「圖書館提供的青少年閱覽區」與「圖書館提供的哺乳室」兩題項皆達到顯著差異，透過事後比較，發現東區讀者對此兩題項的滿意度皆高於中區讀者。

第六節 綜合討論

本研究利用問卷調查法，蒐集執行改善計畫之 77 所圖書館的讀者對圖書館改善前後的使用情形，以及對圖書館各項服務的重視程度與改善前後的滿意度。茲將問卷調查的研究發現歸納如下：

一、 樣本特性

本研究共回收有效問卷 5,369 份，包含實體問卷 5,203 份、網路問卷 166 份。茲將樣本特性依地區、性別、年齡、學歷、職業分述如下：

(一) 受訪者所在地區依序為北區(30.9%)、東區(26.5%)、中區(22.4%)、南區(20.3%)。

(二) 受訪者以女性受訪者居多(58.8%)。

(三) 受訪者年齡以「13 – 19 歲」(30.8%)及「20 – 29 歲」(18.9%)居多，「70 歲及以上」年齡層的受訪者最少(0.5%)。

(四) 受訪者學歷以「大學及大專(校院)」(43.7%)及「高中(職)」(29.2%)為最多，「研究所以上」者為最少(3.9%)。

(五) 受訪者職業以「學生」(46.5%)和「軍/公/教人員」(12.5%)為最多，職業為「運輸/倉儲/通信相關」者最少(佔 0.5%)。

二、 圖書館利用情形

(一) 每月到館頻率：經比較受訪者於圖書館改善前後之每月到館頻率，利用成對相依樣本 t 檢定進行顯著差異分析，檢定結果發現受訪者在圖書館改善後的每月到館頻率顯著高於圖書館改善前。根據本項分析顯示，改善計畫對吸引讀者造訪圖書館有其正面效益。

(二) 受訪者利用圖書館的時段以「下午時段 (14:01 – 18:00)」(40.1%)和「早

上時段 (09:00 – 12:00)」(32.2%)為最多；使用時段在「晚上時段 (18:01 – 20:00)」之受訪者最少(佔 9.9%)。

(三) 平均停留時間：經比較受訪者於圖書館改善前後之到館停留時間，利用成對相依樣本 t 檢定進行顯著差異分析，檢定結果發現受訪者在圖書館改善後的平均停留時間顯著高於圖書館改善前。根據本項分析顯示，改善計畫能有效地營造閱讀氛圍，讓讀者願意在圖書館內停留較長時間。

(四) 最常利用的圖書館區域：受訪者最常利用的圖書館區域前三名依序為「圖書區」(26.1%)、「自修區」(17.4%)、「期刊書報區」(13.0%)，而後三名依序為「哺乳室」(0.1%)、「會議室」(0.4%)、「樂齡閱讀區」(0.7%)。

(五) 最常使用的圖書館資源/服務/活動：受訪者最常使用的圖書館資源/服務/活動前三名依序為「在館內閱讀書籍、報章雜誌」(38.5%)、「借閱圖書與其他館藏」(34.9%)、「使用館內的設備(電腦、視聽、影印、列印)」(12.2%)，而以「查檢電子資源」(2.6%)為最少。

(六) 讀者需求：有關圖書館需增加哪些設備與空間，才能符合使用者需求，前三名依序為：「電腦與數位資訊空間」(佔 9.7%)、「無線網路」(9.5%)、「咖啡餐飲服務空間」(8.7%)。

三、 公共圖書館服務重要程度與滿意度

表 6- 124 整體讀者對圖書館服務五大構面之重要程度與改善前後滿意度

評量構面	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
1 圖書館館員	4.16	3.63	4.16
2 圖書館服務	4.10	3.63	4.20
3 圖書館館藏資源	3.89	3.54	4.11
4 圖書館設備	4.15	3.56	4.21
5 圖書館空間環境	4.13	3.50	4.20

表 6- 125 北區讀者對圖書館服務五大構面之重要程度與改善前後滿意度

評量構面	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
1 圖書館館員	4.09	3.76	4.13
2 圖書館服務	4.03	3.76	4.17
3 圖書館館藏資源	3.85	3.70	4.12
4 圖書館設備	4.11	3.67	4.21
5 圖書館空間環境	4.07	3.60	4.19

表 6- 126 中區讀者對圖書館服務五大構面之重要程度與改善前後滿意度

評量構面	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
1 圖書館館員	4.18	3.50	3.99
2 圖書館服務	4.12	3.52	4.07
3 圖書館館藏資源	3.88	3.41	3.96
4 圖書館設備	4.19	3.48	4.07
5 圖書館空間環境	4.13	3.41	4.08

表 6- 127 南區讀者對圖書館服務五大構面之重要程度與改善前後滿意度

評量構面	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
1 圖書館館員	4.16	3.64	4.18
2 圖書館服務	4.12	3.64	4.23
3 圖書館館藏資源	3.86	3.54	4.12
4 圖書館設備	4.12	3.54	4.22
5 圖書館空間環境	4.12	3.48	4.21

表 6- 128 東區讀者對圖書館服務五大構面之重要程度與改善前後滿意度

評量構面	重要程度	滿意度	
		改善前	改善後
1 圖書館館員	4.25	3.58	4.30
2 圖書館服務	4.16	3.56	4.32
3 圖書館館藏資源	3.97	3.48	4.22
4 圖書館設備	4.18	3.52	4.31
5 圖書館空間環境	4.20	3.46	4.29

本研究以館員、服務、館藏資源、設備、空間環境等五大構面，調查讀者對圖書館各構面的改善前後滿意度，以及重要程度。茲將整體及分區受訪者對這五大構面之平均重要程度與改善前後滿意度表列於表 6- 124 至表 6- 128，其中無論是整體或分區讀者，皆以圖書館館藏資源的重要程度為最低，深究其原因可發現，讀者認為圖書館館藏中的一般圖書與報章雜誌十分重要，但對於視聽資料、電子資源、地方文獻(含珍貴史料)及兒童讀物的重要程度較低，因而影響到圖書館館藏資源的構面整體分數。相反地，對於圖書館館員構面，受訪者除認為專業知識豐富的重要程度稍低之外，對於構面其餘評量項目(禮貌的服務態度、服務效率迅速、樂意幫助讀者、瞭解讀者的需求)都認為十分重要；圖書館設備構面則除了列印與影印設備的重要程度稍低之，構面其餘評量項目(閱讀桌椅、電腦與網路設備、溫度、照明、標示、服務及櫃臺、書架(櫃))的重要程度則很高。

至於改善前後滿意度的差異情況，根據研究發現，整體與分區讀者對五大評量構面在圖書館改善後的滿意度皆較改善前大幅提升，且經顯著差異分析，發現

整體與分區受訪者對於圖書館改善後五大評量構面的滿意度皆有明顯提升，顯示改善計畫除對設備與空間環境有直接正面效果外，亦間接促進了讀者對圖書館館員、服務、及館藏資源的滿意度。

四、 公共圖書館服務 IPA 分析

本研究運用此重要程度—表現程度分析方法(IPA)衡量讀者所認知公共圖書館在圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等五大構面的重要程度，以及執行改善計畫後在此五大構面的滿意度，藉以了解公共圖書館的服務品質與各項服務改善的優先程度。本研究除針對整理讀者實施 IPA 之外，亦針對分區讀者實施 IPA，茲將分析結果表列於表 6- 129，其中共有 24 個評量項目為四區圖書館相同者(圖 6- 26)，可做為訂定公共圖書館整體策略定位的參考。

表 6- 129 公共圖書館 IPA 彙整表

評量項目	整體	北區	中區	南區	東區
1-1 館員保持禮貌的服務態度	訴求	訴求	訴求	訴求	訴求
1-2 館員服務效率迅速	訴求	訴求	訴求	訴求	訴求
1-3 館員樂意幫助讀者	訴求	訴求	訴求	訴求	訴求
1-4 館員瞭解讀者的需求	低優	低優	低優	低優	低優
1-5 館員專業知識豐富	低優	低優	低優	低優	低優
2-1 圖書館借閱制度	訴求	訴求	訴求	訴求	訴求
2-2 圖書館讀者諮詢服務	改善	改善	改善	改善	改善
2-3 圖書館推廣活動服務	低優	低優	低優	低優	低優
3-1 一般圖書符合我的需求	訴求	訴求	訴求	訴求	訴求
3-2 報紙雜誌符合我的需求	訴求	訴求	訴求	訴求	訴求
3-3 視聽資料符合我的需求	低優	低優	低優	低優	低優
3-4 電子資源符合我的需求	低優	低優	改善	低優	低優
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求	低優	低優	低優	低優	低優
3-6 兒童讀物符合我的需求	充分	充分	充分	充分	充分
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求	訴求	改善	訴求	訴求	訴求
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求	低優	低優	充分	低優	低優
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求	低優	低優	低優	低優	低優
4-4 圖書館的溫度適宜	訴求	訴求	改善	訴求	訴求
4-5 圖書館的照明充足	訴求	訴求	訴求	訴求	訴求
4-6 圖書館的標示指引清楚	訴求	改善	訴求	訴求	訴求
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求	充分	充分	充分	訴求	充分
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求	低優	低優	低優	低優	充分
5-1 圖書館的動線規劃適宜	充分	低優	訴求	低優	充分
5-2 圖書館的閱覽環境安靜	改善	改善	改善	改善	改善
5-3 圖書館的環境乾淨舒適	訴求	訴求	訴求	訴求	訴求
5-4 圖書館的書籍排列整齊	訴求	訴求	訴求	訴求	訴求
5-5 圖書館落實無障礙空間	改善	改善	改善	改善	改善

評量項目	整體	北區	中區	南區	東區
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	改善	訴求	改善	改善	訴求
5-7 圖書館提供的網路資源中心	低優	訴求	改善	低優	改善
5-8 圖書館提供的期刊書報區	充分	改善	充分	充分	低優
5-9 圖書館提供的自修區(室)	訴求	訴求	改善	訴求	訴求
5-10 圖書館提供的視聽資料區	低優	低優	低優	低優	低優
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)	訴求	充分	訴求	訴求	訴求
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)	充分	充分	低優	充分	充分
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	充分	充分	充分	充分	充分
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區	充分	充分	充分	充分	充分
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區	低優	低優	低優	充分	低優
5-16 圖書館提供的展覽室	充分	低優	低優	充分	低優
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)	低優	充分	低優	低優	低優
5-18 圖書館提供的廁所	訴求	訴求	訴求	改善	訴求
5-19 圖書館提供的哺乳室	低優	低優	低優	低優	低優

註：「訴求」：訴求重點、「改善」：改善重點、「低優」：低優先順序、「充分」：充分努力

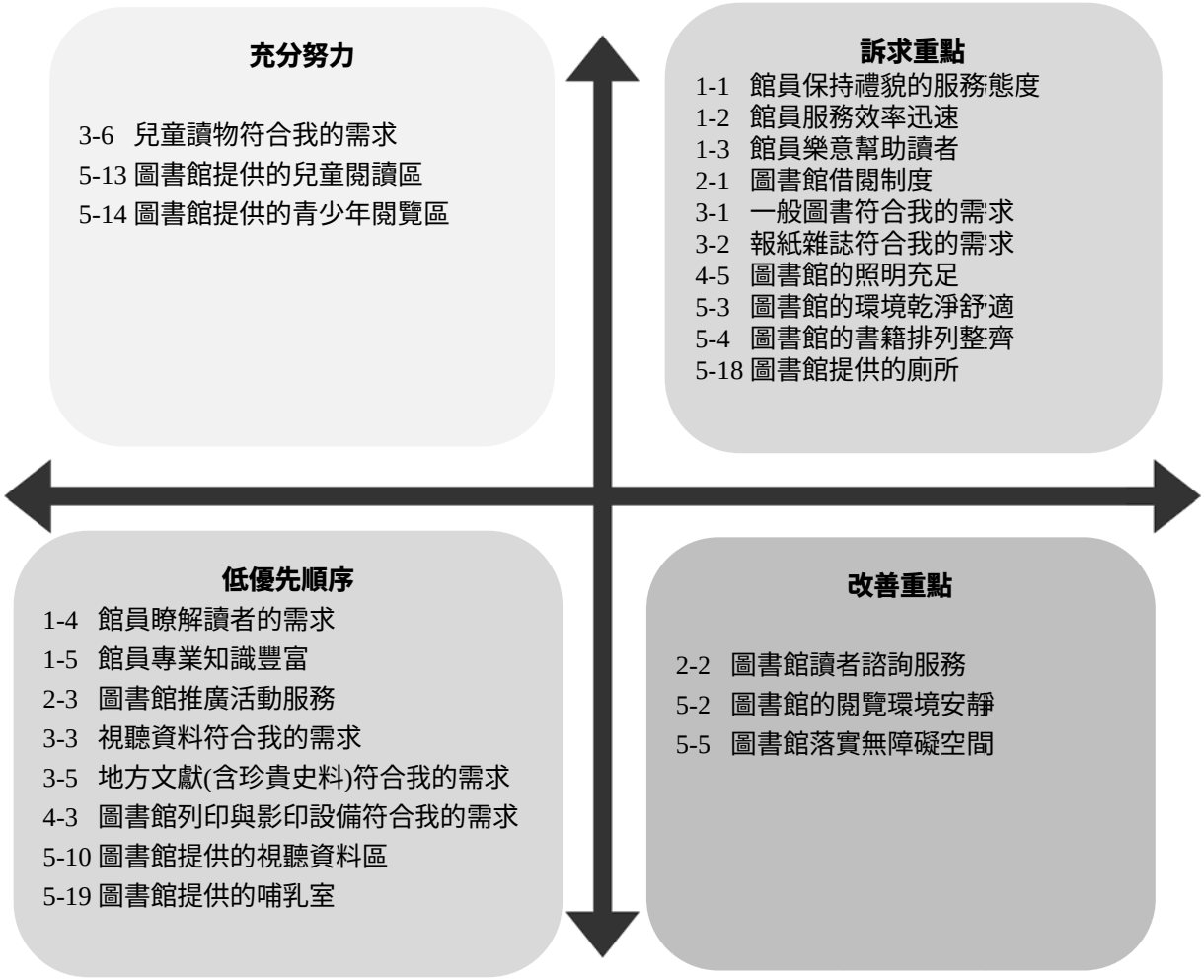

圖 6- 26 公共整體策略定位圖(四區 IPA 象限相同者)

五、 背景變項與五大構面重視程度與改善後滿意度之差異分析

為了解不同性別、年齡、區域的讀者對公共圖書館之圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等五大構面的重視程度與圖書館執行改善計畫後之滿意度是否有所差異，以利公共圖書館提供適性化的服務，本研究運用獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析(One-Way ANOVA)進行分析，茲將分析結果整理如下。

(一) 性別

性別在五大構面之多數評量項目中皆呈現顯著差異，且女性讀者無論在圖書館館員、服務、館藏、設備與空間方面皆較男性讀者重視；在性別對各構面的重視程度中，僅「報紙雜誌符合我的需求」與「圖書館的溫度適宜」此兩題項是男、女性讀者無顯著差異的。相較於重要程度，男、女性讀者對圖書館改善後的各項評量項目皆無顯著差異。

(二) 年齡

年齡在五大構面之多數評量項目皆呈現顯著差異，僅有在下列評量項目未呈現顯著差異：(1) 圖書館館員構面之館員保持禮貌的服務態度；(2)圖書館館藏資源構面之一般圖書；(3) 圖書館設備之閱讀桌椅、溫度、照明與標示；(4) 圖書館空間環境構面之書籍排列、無障礙空間、圖書區(書庫)與廁所。與重要程度雷同，年齡在五大構面的所有評量項目之滿意度皆呈現顯著差異，概括來說，12 歲以下的滿意度普遍較其他組高，20-29 歲讀者的滿意度普遍較其他組低。

(三) 區域

區域在五大構面之多數構面皆呈現顯著差異，僅有在下列評量項目未呈現顯著差異：(1) 圖書館服務構面之圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)；(2) 圖書館館藏資源構面之一般圖書與報紙雜誌；(3) 圖書館設備之照明與書架（櫃）；(4) 圖書館空間環境構面之期刊書報區與廁所。與重要程度雷同，年齡在五大構面的所有評量項目之滿意度皆呈現顯著差異，概括來說，東區讀者的滿意度普遍較其他組高，中區讀者的滿意度普遍較其他組低。

第七章　結論與建議

本研究旨在評估 98-99 年公共圖書館執行改善計畫後之實際成效，了解讀者對各館經過閱讀環境與設備改善後在使用圖書館服務設施的滿意程度及對館方的建議事項，以及館長(館員)對執行本計畫之看法，期歸納研究結果作為中央主管機關制定政策及公共圖書館加強服務措施及永續經營之參考。本章依據研究主旨歸納研究發現與分析結果，並提出建議供公共圖書館與主管單位做為日後規劃相關業務之參考。

第一節 結論

對應本研究之研究目的與研究問題，提出結論如下。

一、 讀者對於公共圖書館之館員、服務、館藏資源、設備、空間環境等五大構面，在改善後的滿意度皆顯著高於改善前的滿意度

本研究以問卷調查法了解讀讀者對圖書館館員、服務、館藏資源、設備、空間環境等五大構面在進行閱讀環境與設備升級前後的滿意度，整體與分區讀者對五大評量構面在圖書館改善後的滿意度皆較改善前明顯提升。如表 7- 1 所示，五大構面在改善前之滿意度落在 3.50 至 3.63 之間，而改善後的滿意度落在 4.11 至 4.20 之間，顯示有大幅提升。

表 7- 1 執行改善計畫前後，圖書館五大評量構面之讀者滿意度

評量構面	改善前滿意度	改善後滿意度
1 圖書館館員	3.63	4.16
2 圖書館服務	3.63	4.20
3 圖書館館藏資源	3.54	4.11
4 圖書館設備	3.56	4.21
5 圖書館空間環境	3.50	4.20

再者，經顯著差異分析，發現無論是整體或分區受訪者，對於前述五大構面的滿意度，於改善前後有顯著差異，且改善後滿意度顯著高於改善前滿意度。

而由研究結果更可發現，改善計畫除對設備與空間環境有直接正面效果外，亦促進了讀者對圖書館館員、服務、及館藏資源的滿意度。

二、 讀者於改善計畫前後的到館頻率從 1.44 次提高至 2.06 次、平均停留時間由 2.44 小時提高到 3.11 小時

本研究運用問卷調查法了解讀者對圖書館的利用情形，研究結果發現每月平均到館次數在五次以下的讀者比例由 69.5%降低至 49.6%，相對地，每月平均到館次數在 6 次以上者則由 30.5%提高至 50.4%，顯示圖書館執行改善計畫後促使讀者更常到館。整體而言，平均到館頻率則從 1.44 次提高至 2.06 次。

在平均停留到館時間方面，研究結果發現每次到館停留時間在 2 小時以內的讀者比例由 58.8%大幅降低至 34.4%，相對地，每次到館停留時間在 2 小時以上的讀者比例由 41.2%大幅提升至 65.6%，顯示圖書館執行改善計畫後促使讀者停留在館內的時間增長。整體而言，平均停留時間則從 2.44 小時提高至 3.11 小時。

三、 讀者對於公共圖書館改善之兒童閱讀區、廁所、自修區(室)等三項實體空間的滿意度最高

本研究以問卷調查法了解讀者對於圖書館改善空間的滿意度。其中改善後滿意度以兒童閱讀區為最高，平均滿意度為 4.25；廁所與自修區(室)次之，平均滿意度分別為 4.24 與 4.22。且除了哺乳室與視聽資料區改善後的平均滿意度分別為 4.02、4.08 之外，其他如圖書區(書庫)、網路資源中心(或電腦資訊檢索區)、期刊書報區…等空間的滿意度皆在 4.10 以上。此研究結果顯示大體而言，讀者對於公共圖書館改善之空間是極為滿意的。

除公共圖書館的實體空間外，讀者對於公共圖書館改善後的動線規劃、閱覽環境的安靜與清潔、書籍的整齊排列，以及無障礙空間的落實，亦抱持高度肯定。

四、 圖書館執行改善計畫確有考量讀者的實際需求，主要修繕的外部、室內空間分別為「入口意象」和「兒童閱讀區」

根據訪談結果，修繕之外部空間以設置「入口意象」的比例最高(47.37%)，其次為「出入口無障礙設施」(26.32%)及「戶外閱讀區」(15.79%)。其他則包括於圖書館館外增設還書箱、公布欄，以及長條座椅，提供讀者於戶外休憩或戶外飲食；館舍側面步道重新設計，增加植栽、花圃、草皮等。另，圖書館入口大門改為感應式電動玻璃門或自動門，並將圖書館窗戶更換為防颱型氣密窗，增設落地窗，透明玻璃可以增加室內外閱讀環境的穿透性，自然採光也讓圖書館更加明亮，有更加舒適之閱讀環境

「兒童閱讀區」是大多圖書館修繕的重點，根據訪談結果共有 65 間圖書館修繕「兒童閱讀區」(85.53%)，而與讀者滿意度調查與 IPA 相互對照，可發現讀者對「兒童閱讀區」的改善前後平均滿意度分別為 3.53、4.27，改善後平均滿意度高於圖書館空間環境構面的平均滿意度 4.20，顯現「兒童閱讀區」的修繕獲得讀者的認同。

除「兒童閱讀區」外，公共圖書館修繕的內部空間依序為「圖書區(書庫)」(72.37%)、「網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」(67.11%)、「廁所」(65.79%)、「期刊書報區」(64.47%)，表 7- 2 為前述五大室內空間之重要程度、改善後滿意度、IPA(摘自表 6- 32 圖書館空間環境構面之重要表現程度分析)，對照讀者滿意度調查可發現，該等室內空間除「圖書區(書庫))」和「網路資源中心(或電腦資訊檢索區)」改善後滿意度仍低於圖書館空間環境整體構面的平均滿意度 4.18 外，其餘皆高於構面平均滿意，顯現各空間的修繕獲得讀者的認同。

表 7- 2 室內空間修繕重點之重要程度、改善後滿意度、IPA

評量項目	重要程度		改善後滿意度		IPA
	平均數	關鍵性	平均數	優劣勢	
5-13 圖書館提供的兒童閱讀區	4.04	非關鍵	4.27	優勢	充分努力
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)	4.33	關鍵	4.19	劣勢	改善重點
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)	4.12	非關鍵	4.16	劣勢	低優先順序
5-18 圖書館提供的廁所	4.36	關鍵	4.26	優勢	訴求重點
5-8 圖書館提供的期刊書報區	4.11	非關鍵	4.20	優勢	充分努力

註：重要程度整體平均值為 4.13；改善後滿意度整體平均值為 4.20

再者，讀者最常利用的圖書館區域，前五名依序是「圖書區」(26.1%)、「自修區」(17.4%)、「期刊書報區」(13.0%)、「網路資源中心」(9.3%)、「兒童閱讀區」(7.6%)。對照前述公共圖書館修繕之內部空間，除自修區外 (位居第七名)，其餘皆名列圖書館修繕之內部空間的前五名；而圖書館修繕之內部空間第四名(廁所)則為讀者最常利用空間的第六名。顯示圖書館在改善計畫的執行上確有考量讀者的實際需求。

五、 讀者認為公共圖書館之館員與設備的重要性最高

本研究以問卷調查法了解讀者認為圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等五大構面的重要程度。整體讀者認為以圖書館館員和設備的重要程度為最高。另一方面，在五大構面中，讀者認為館藏資源的重要程度為最低，深究其原因可發現，讀者認為圖書館館藏中的一般圖書(4.21)與報章雜誌(4.01)十分重要，但對於視聽資料、電子資源、地方文獻(含珍貴史料)及兒童讀物的重要程度則僅介於 3.74 與 3.87 之間，因而影響到圖書館館藏資源的構面整體分數。相反地，圖書館館員構面除專業知識豐富的重要程度僅有 3.95 外，構面其餘評量項目(禮貌的服務態度、服務效率迅速、樂意幫助讀者、瞭解讀者的需求)的重要程度則介於 4.07 與 4.29 之間；圖書館設備構面則除了列印與影印設備的重要程度僅有 3.83 外，構面其餘評量項目(閱讀桌椅、電腦與網路設備、溫度、照明、標示、服務及櫃臺、書架(櫃))的重要程度則介於 4.02 與 4.42 之間。

此外，讀者之性別、年齡、區域等背景變項亦影響其對五大構面的重視程度，三者在五大構面之多數構面皆呈現顯著差異，圖書館可據以對讀者提供適性化的服務。

六、 近九成圖書館對改善計畫明確給予正面評價

受訪的 66 所圖書館(86.84%)表示，鄉鎮公所由於財政窘困，或是對公共圖書館發展的認識不足、不夠重視，使得圖書館獲得的資源匱乏，難以有額外的經費進行館舍的維修、維護與設備更新，且地方圖書館在推動建設與活動上的阻力頗大。因此，「公共圖書館閱讀環境與設備升級」計畫的實施，藉由中央政府有計畫地補助經費，可減輕鄉鎮公所負擔，給予圖書館機會提升閱讀環境的品質，藉以吸引民眾走進圖書館並樂於利用館藏和參與活動，讓圖書館發揮最大的成效，是相當有助益的。多數圖書館希望此一改善計畫能持續進行，讓圖書館的環境品質更為精進，並且造福更多公共圖書館。

除了對改善計畫的正面評價外，圖書館也依此次執行圖書館空間改善與設備升級的經驗，對補助單位與指導單位提出若干建言，其約略可歸納為「補助經費的調整」、「彌補計畫承辦人員專業背景不足」、「輔導團委員意見之採納」、「改善執行計畫行政作業流程」及「了解未來圖書館的發展方向與標竿學習」等五大項。

七、 「閱讀氛圍的改善」為圖書館在改善計畫執行後所收到主要正面效果

閱讀氛圍的營造可歸功於圖書館在採光、景觀、隔間重新配置、閱讀桌椅位置的重新安排、安裝空調等方面的改善，其中又以採光的改進對多數圖書館有最顯著的影響。

圖書館在改善計畫後所收到的其他正面效果還包含「易於舉辦活動」與「增加幼兒與兒童讀者到館人數」。

由於圖書館多功能教室與戶外閱讀區的空間改善，以及在投影、影音等設備上的充實，使得圖書館在舉辦、推動活動上較為容易，活動內容邁向多元化，讀者參與活動的意願變高。

多數館在此次計畫中將親子閱讀區與兒童閱讀區的改善列為重點項目，改善後的環境吸引家長帶幼兒走進圖書館，且鋪上木頭地板、購置小型傢俱的舒適空間也讓兒童讀者能夠長時間地待在圖書館進行閱讀活動。親子、兒童閱讀區的擴大，配合圖書館針對幼兒、兒童讀者所進行的閱讀推廣活動，像是 BOOK START、說故事活動，也收到正面的回應。

八、 閱讀環境與設備改善後，圖書館在「服務政策」與「行政作業」有相對應之改變

在閱讀與環境設備改善後，圖書館在服務政策方面的改變包含「延長開館時間」、「借閱制度的調整」、「訂立空間及設備之使用原則」，該等改變亦促成讀者提升圖書館改善後滿意度。

為了讓服務品質提升，許多圖書館皆增加人力管理，並且延長開放的時間，或將原本中午休息時間取消，讓讀者可以一整天不中斷地使用圖書館內的資源，以滿足讀者之需求。

在閱讀環境與設備升級後，一些圖書館獨立出網路資源中心和電腦資訊檢索區，因此訂立了使用之規則；並憑讀者借閱證向服務臺電腦系統登記，節省讀者每次登記時須填寫資料的時間與提升館員行政效率。

至於借閱制度的調整方面，各縣市公共圖書館有提供通閱書籍的借閱與歸還，便利讀者借還書，計畫改善後，圖書館開放借書冊數，除了通閱之冊數外，讓讀者可以借閱更多冊之書籍。有圖書館也提供了預借的服務，以及開放用身分證借書。

另一方面，圖書館在行政作業與讀者服務的改變主要有「單一窗口服務」、「推廣活動的增加」、「增加服務之項目與人力」。

圖書館以往依功能分了許多的服務臺，因此設立了許多服務窗口，但過多窗口服務會使讀者混淆。因此閱讀環境改善後，圖書館將許多服務窗口結合，建立了一個多功能式之綜合服務臺，透過一個窗口解決讀者不同的需求，節省讀者等待的時間，也節省圖書館人力。

圖書館空間與設備改善之後，吸引更多讀者到館內閱讀和參加活動，因此圖書館舉辦了許多推廣活動，如說故事時間、書法活動、親子教室等，讓圖書館不同於以往只被動等讀者來借書，現在是主動舉辦推廣活動，吸引更多讀者到館。

圖書館閱讀環境改善後，間接增加了館員的業務量，從而造成服務人力上的不足，導致圖書館招募許多圖書館志工協助執行業務。

九、 與國中圖、縣市文化局(圖書館)、鄉鎮公所的合作／協助關係主要有「經費的提供與爭取」、「計畫執行過程中的人力資源」、「場地的提供」

在經費的提供與爭取方面，改善計畫由教育部提供經費，地方圖書館申請補助經費。各館需提供配合款，部分鄉鎮公所因為本身經費困難，無法配合教育部規定的配合款，縣市文化局會提供協助，讓圖書館能夠順利取得教育部提供之補助款。縣市文化局(圖書館)則在瞭解地方之需求後，代表地方向中央爭取經費。

而約有六成以上的圖書館表示，鄉鎮公所在圖書館執行改善計畫後，對於圖書館的建設更加重視，並具體表現在提升經費與人力資源。在經費的支援上，主要是圖書館書籍和設備採購經費的增加。另外，得到了鄉鎮公所對於圖書館的重視以及經費上的支持，也有利於圖書館往後舉辦各式的推廣活動，讓讀者可以享用到更豐富的圖書館資源。除了經費上的增加之外，鄉鎮公所在圖書館執行計畫之後，也投入更多的資源在人力上面，讓圖書館有更多的人手可以提供服務。

至於計畫執行過程中的人力資源方面，則由國中圖舉辦計畫說明會與研習課程，鄉鎮公所提供工程、財政專業人員協助承辦，國中圖邀請的輔導團委員提供專業協助，鄉鎮公所調配人力協助圖書館館藏與設備的搬移。

至於場地的提供，圖書館則是與其他政府單位協調，租借場地讓圖書館在工程期間能夠使用。

十、 七成左右的圖書館與建築師合作順利，但部分圖書館仍有遭遇困難與障礙

在改善計畫的執行過程中，約有七成左右的圖書館與建築師合作順利，彼此具有良好的溝通而使工程的成果能符合圖書館的期待。但是約有三成的受訪者表示，在與建築師合作的過程中遭遇了困難與障礙，主要的困難包含：「與外地廠商溝通不便」、「建築師缺乏圖書館空間規劃的經驗」、「建築師對於多次修改感到不耐」、「設計與規劃不夠細緻」、「執行結果與設計有落差」、「變更設計困難」等。

第二節 建議

根據研究執行過程所遭遇的困難及研究發現，以下針對主管機關(教育部)、輔導機關(國中圖及縣市文化局(圖書館))、執行機關(鄉鎮圖書館)分別提出建議。

一、 主管機關(教育部)

(一) 建議持續推動改善計畫與其他相關計畫

本研究發現讀者對於圖書館執行改善計畫後，在圖書館館員、服務、館藏資源、設備、空間環境等五大構面的滿意度皆較改善前大幅提升，且具有顯著差異，顯示改善計畫有其具體而正面的效果，建議教育部應持續推動改善計畫及補助公共圖書館館藏充實與閱讀推廣的相關計畫，使民眾愛上公共圖書館，讓公共圖書館成為民眾教育、文化、資訊、休閒與終身學習的好夥伴。

(二) 建議訂定公共圖書館整體策略定位

本研究運用重要程度ㄧ表現程度分析方法(IPA)衡量讀者所認知公共圖書館在圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等五大構面的重要程度，以及執行改善計畫後在此五大構面的滿意度，藉以了解公共圖書館的服務品質與各項服務改善的優先程度。本研究除針對整體圖書館實施 IPA 之外，亦針對分區圖書館實施 IPA，其中共有 24 個評量項目為四區圖書館相同者，包含十項訴求重點(重要性與滿意程度皆高於平均)、三項改善重點(重要性高於平均，但滿意程度低於平均)、三項充分努力(重要程度低於平均，但滿意程度高於平均)、八項低優先順序(重要性與滿意程度皆低於平均)的評量項目，建議未來可藉由本研究的 IPA 結果訂定全國、分區公共圖書館的策略定位，對於改善重點能給予較多挹注。此 24 個評量項目分別為：

1. 訴求重點：館員保持禮貌的服務態度、館員服務效率迅速、館員樂意幫

助讀者、圖書館借閱制度、一般圖書符合讀者的需求、報紙雜誌符合讀者需求、圖書館的照明充足、圖書館的環境乾淨舒適、圖書館的書籍排列整齊、圖書館提供的廁所。

2. 改善重點：圖書館讀者諮詢服務、圖書館的閱覽環境安靜、圖書館落實無障礙空間。

3. 充分努力：兒童讀物符合我的需求、圖書館提供的兒童閱讀區、圖書館提供的青少年閱覽區。

4. 低優先順序：館員瞭解讀者的需求、館員專業知識豐富、圖書館推廣活動服務、視聽資料符合讀者需求、地方文獻(含珍貴史料)符合讀者需求、圖書館列印與影印設備符合讀者需求、圖書館提供的視聽資料區、圖書館提供的哺乳室。

值得注意的是，該等策略定位並非永久不變，乃是會隨著圖書館的重點發展和努力而有變動，民眾是否理解圖書館的使命與服務亦會影響其所認為圖書館評量項目的重要程度。有鑑於此，建議圖書館應持續改善五大構面，並對民眾宣揚圖書館的任務與使命；再者，建議每三至五年能運用 IPA 重新評估圖書館的策略定位。

(三) 未來推動類似改善計畫時，應於計畫導入前、後執行讀者滿意度調查

本研究讀者滿意度調查之問卷對象為在改善前後皆有造訪圖書館的所有讀者，在執行調查過程中，除必須確認受訪者確屬問卷對象外，受訪者對於圖書館改善前的情況是否仍有記憶，亦是影響其是否願意接受調查、及調查結果是否反映實況的因素。故此，建議未來在推動相關計畫時，應於計畫導入前後各執行一次讀者滿意度調查，不僅可使調查作業更為順利，亦能提升調查結果的效度。

(四) 建議於 1-2 年後再針對執行改善計畫之圖書館分析其業務統計資料

如本研究第四章所述，各館完成改善計畫和執行本研究的時間差異並不大，改善計畫的成效不見得能馬上反映於業務統計資料，加以本研究所分析之圖書館業務統計資料受限於諸多因素之影響，較難看出各館執行改善計畫之成效。因此建議於改善計畫結束後 1-2 年再進行業務統計比較，較能看出各項業務成長狀況。屆時可直接由公共圖書館統計系統擷取參與改善計畫之圖書館業務統計資料進行分析。

(五) 逐步落實公共圖書館績效評估機制

由於圖書館經營環境的轉變，各類型圖書館的資源分配無可避免地遭受相對地減縮或衝擊，公共圖書館自不例外。如何在這資訊服務競爭激烈且多元的時代中，於有限資源與服務品質之間取得平衡，圖書館勢必要有更良好的績效表現才得以發揮其知識殿堂之功能(王麗蕉、鄭雅靜，2006)。在凡事講求效率與產能的今天，圖書館必須思索出一套能夠顯示與衡量其營運表現的績效評估機制，以幫助圖書館更明確地掌握其資源運用之成效，進行評估的主要目的在於了解圖書館的各項表現，亦希望能發揮其輔助決策的功能。針對圖書館過去、現在、未來的績效表現作比較，作為圖書館內部決策、服務績效評定、經費與人力資源分配的依據(張淑惠，1994)。

根據我國圖書館法(總統府，2001)第十七條規定「各級主管機關應定期實施圖書館業務評鑑，經評鑑成績優良者，予以獎勵或補助，績效不彰者，應促其改

善」，我國公共圖書館其營運之績效評量已於民國 92 年度與 93 年度兩度實施。實施績效評估之方法，為盧秀菊教授帶領工作小組於 92 年編訂完成之「臺灣地區公共圖書館營運績效評量表」作為國內公共圖書館績效評估之評量指標(盧秀菊，2006)。而在「閱讀植根與空間改造：98~101 年圖書館創新服務發展計畫」子計畫一(公共圖書館活力再造計畫)中的主要工作項目之一即為「建議公共圖書館評鑑機制」，是以建議教育部應速與輔導機關、各縣市文化局(圖書館)及直轄市圖書館總館研商建議公共圖書館分層評鑑的機制。

在進行績效評估時，除沿襲「臺灣地區公共圖書館營運績效評量表」的評量方式外，亦可考慮以平衡計分卡(Kaplan & Norton, 1996；張明輝，2004)的模式架構、搭配 ISO11620(ISO,1998; ISO 2008)與「臺灣地區公共圖書館營運績效評量表」進行公共圖書館的績效評估，可同時重視圖書館的輸入資源、輸出成效、管理成效。平衡計分卡的四大構面中，財務構面和學習與成長構面重視輸入資源(經費、人力、設備)量與質的評估；顧客構面重視讀者服務成效輸出的評估；內部流程構面則強調圖書館內部經營績效。此外，此評估模式之評鑑資料蒐集容易，計算方式簡單且彈性大，適合各類型圖書館發展適合各館特性的評估方式，亦已有相關研究將平衡計分卡導入公共圖書館的績效評估(顧敏、王怡心，2009)。再者，除了以量化方式評估績效外，尚須考慮質化評量。

二、 輔導機關(國中圖及縣市文化局(圖書館))

(一) 建議國中圖辦理相關本案專業知能（採購法、工程施工等）培訓研習。

本研究訪談過程中，有八成多的圖書館反映「缺乏工程專業背景與經驗」，近四分之一的圖書館反映不了解政府行政流程與相關法規(如政府採購法)。為使圖書館後續執行相關計畫時具備相關知能，以有效遵循政府法規並使工程得以順利進行，建議國中圖辦理與本案專業知能相關的培訓研習課程。

(二) 建議持續辦理圖書館參訪與相關課程

他山之石，可以攻錯，參訪經營良好的公共圖書館，藉由觀摩他人的環境設計、活動進行方式等，可以增進館員的專業程度、檢視自身缺失並吸取他館優點，是相當值得參與的標竿學習模式。建議各縣市文化局(圖書館)能統籌縣市內鄉鎮圖書館，每 1-2 年辦理一次圖書館參訪活動。

此外，圖書館是持續成長的有機體，在過去國中圖已經辦理了多年的公共圖書館人才培訓課程，建議未來仍應持續辦理，並可持續專門針對空間改善計畫的教育訓練，使公共圖書館館員得以了解招標、政府採購法、建材到基本施作工法等，彌補館員在工程上的經驗不足。

(三) 建議與主管機關研擬落實公共圖書館績效評估機制

在前述給中央主管機關的建議中提及應逐步落實公共圖書館績效評估機制，惟因國中圖及縣市文化局(圖書館)較了解公共圖書館的生態與經營困境，故建議由國中圖及縣市文化局(圖書館)與中央主管研商落實公共圖書館績效評估的時程與項目。待公共圖書館績效評估機制逐步落實後，未來無論是優良圖書館之表揚或競爭型計畫之評選皆能有所依據。

三、 執行單位(圖書館)與鄉鎮公所

(一) 鄉鎮公所應投入更多人力物力於公共圖書館的永續經營

公共圖書館的發展與服務的提升不單只是中央主管機關與輔導機關的責任，更需鄉鎮公所的大力支持。申請改善計畫的條件之一─鄉鎮公所配合款─即是期望從配合款看到鄉鎮公所對於公共圖書館經營與發展的重視，從訪談中發現，部分鄉鎮公所除了基本配合款之外，尚願意挹注更多的配合款，並指派工程、財政專業人員協助改善計畫之進行，甚或在圖書館改善工程期間提供臨時館藏或辦公空間，這些都是顯示鄉鎮公所對公共圖書館的重視。

改善計畫完成後，有七成以上圖書館表示，因成效逐漸呈現，讓鄉鎮公所理解公共圖書館服務的提升可謂是其政績的一環，故而對圖書館的建設更加重視，，並具體表現在經費以及人力資源上的增加，這些都是值得額手稱慶的。

公共圖書館的發展在提升國家總體競爭力與展現地方政績的各項建設中，可謂是投資最少、收穫最多、影響最深遠的工作，教育部推動之「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」只是引帶頭作用，建議鄉鎮公所應於未來投入更多人力物力於公共圖書館的永續經營。

(二) 持續改善空間、設備與服務

圖書館在執行改善計畫後所得到的經驗，可作為日後持續改善館內空間、設備與服務的基石，而對各館而言，能夠使改善計畫執行得更為完善的努力方向包括：

1. 進行讀者意見調查，憑藉讀者使用圖書館的經驗與其建議，瞭解讀者對館員、服務、館藏資源、設備、空間環境的需求；
2. 圖書館在平時就要有對改善項目的構想與計畫，才能在有機會接受補助時馬上做出反應；
3. 圖書館需瞭解在地文化並且尋求、發展自己的特色。

(三) 吸收他館經驗，做為未來環境與設備改善的參考

本研究透過訪談參與 98 年及 99 年執行改善計畫的圖書館，其主要修繕之內外部空間和設施、改善的主要成效、遭遇的困難，以及在服務與行政方面的改變，該等圖書館的經驗可做為其他圖書館日後進行閱讀環境與設備改善的參考。

(四) 尋找自我策略定位

本研究運用重要程度─表現程度分析方法(IPA)衡量讀者所認知公共圖書館在館員、服務、館藏資源、設備、空間環境等五大構面的重要程度，以及執行改善計畫前後的讀者滿意度。建議各圖書館可運用本方法尋找自我策略定位，並作為經營優先順序之參考。

(五) 積極行銷，與鄉鎮公所和社會團體建立良好關係

本研究經由訪談發現有七成以上的鄉鎮公所會因圖書館執行改善計畫後的成效給予圖書館更多的支持，顯見圖書館的經營成效乃是鄉鎮公所所關注的政績之一。建議圖書館應積極向上級單位行銷經營成果，除可強化本身地位外，更可藉以爭取更多支持。

另一方面，本研究訪談的圖書館亦表示在改善計畫執行過程中，鄉鎮公所各處室提供了工程、財政、場地等多方面的協助，而改善計畫執行後，各處室或其他社會團體亦經常運用圖書館舉辦會議或活動，由此可見，與鄉鎮公所各處室或社會團體建立良好關係實有助圖書館提升業務和各項服務的成效。

第三節 未來研究建議

一、 建議各館根據本研究訂定的五大構面持續進行讀者調查

本研究採用之讀者滿意度調查問卷係經參考國內外相關文獻、LibQUAL+精神，以及專家學者建議所制定，具有一定之專家與內容效度，可用以全面性地了解讀者對圖書館的滿意度。建議未來公共圖書館以本研究訂定之讀者滿意度調查問卷為本，逐年、持續對讀者進行調查，藉以了解圖書館館員、服務、館藏資源、設備、空間環境的優缺點，並根據調查結果持續改善。未來執行讀者調查時可將重要程度、改善前的滿意度、改善後的滿意度取代為期望服務、最低服務、以及感受服務，並根據 LibQUAL+™的精神計算服務適當性差距及服務優越性差距。此外，亦可運用 IPA 協助各館整體策略定位。

二、 針對特定項目深入調查使用者認知重要程度與滿意度

本研究因採簡單隨機抽樣方式對到館讀者施測，加以評量構面及評量項目較為全面，僅能取得對公共圖書館服務的概觀理解，更難免高(或低)估某些評量項目的重要性與滿意度。例如：相對於一般圖書和期刊雜誌，地方文獻(含珍貴史料)的使用族群相對偏少，亦可能未在本次調查之受訪者中。因此，未來可針對特定評量項目的使用族群為調查對象，進行更深入的質化或量化研究。

參考文獻

王麗蕉、鄭雅靜(2006)。大學圖書館評鑑之探討。**國家圖書館館刊**，95(1)，35-58。

朱鈺祥(2008)，日本/東京/浦和市中央圖書館，檢自：

http://mypaper.pchome.com.tw/sean334470/post/1309354785。

沈守真(2008)。新世代公共圖書館空間規劃與讀者之對話。**臺北市立圖書館館訊**，26(1)，44-61。

邱皓政(2010)。**量化研究與統計分析(三版)**。臺北市：五南。

周孟香(2010)。活化公共圖書館建築空間：打造以讀者為本的閱讀環境。**臺灣圖書館管理季刊**，6(4)，39-48。

林鈺雯、范豪英(2007)。從 LibQUAL+^{TM} 探討我國大學圖書館服務品質評量。**大學圖書館**，11(2)，19-44。

林美枝(1992)。**臺灣鄉鎮圖書館空間配置**。臺北市：臺灣學生。

林白(2010)。公共圖書館空間規劃與運用技巧。在**圖書館創新經營與永續發展**(國立臺中圖書館編，頁 95-119)(公共圖書館人才培訓教材，8)。臺中：國立臺中圖書館。

范豪英(2010)。公共圖書館的青少年服務空間。**臺北市立圖書館館訊**，28(1)，1-13。

教育部(2002)。**公共圖書館設立及營運基準**。檢自：http://www.ntl.edu.tw/public/Data/9101613473771.pdf。

教育部(2009)。**教育部 98 年推動閱讀環境與設備升級補助專案計畫**。檢自：http://pubrevo.ntl.gov.tw/2009/attach/空間作業改善要點.doc。

黃雯玲(2009)。日本東京圖書館參訪紀要。**中華民國圖書館學會會訊**，17(2)，39-46。

郭建華(2007)。閱讀空間．空間閱讀－氛圍的想像與塑造。在**公共圖書館創新經營**(國立臺中圖書館編，頁 206-213)(公共圖書館人才培訓教材，5)。臺中：國立臺中圖書館。

陳格理(2010)。公共圖書館服務空間再發展芻議。在**圖書館創新經營與永續發展**(國立臺中圖書館編，頁 83-94)(公共圖書館人才培訓教材，8)。臺中：國立臺中圖書館。

國立臺中圖書館(2005)。**國立臺中圖書館讀者閱讀需求及閱讀型態調查研究**。臺中：國立臺中圖書館。

國立臺中圖書館(2006)。**「公共圖書館空間及營運改善計畫」成效評估及讀者滿意度調查研究**。臺中：國立臺中圖書館。

國立臺中圖書館(2009)。**教育部補助公共圖書館閱讀環境與設備升級補助專案計畫專屬網站(含名單及成果報告等)**。檢自：http://pubrevo.ntl.gov.tw。

張明輝(2004)。平衡計分卡制度在學校績效管理之應用。**教育研究月刊**，123，19-25。

張淑惠(1994)。**圖書館績效評估之研究**。臺北市：漢美。

曾淑賢(2007)。落實輔導鄉鎮圖書館，提升服務效能。在**公共圖書館創新經營**(國立臺中圖書館編，頁 8-24)(公共圖書館人才培訓教材，5)。臺中：國立臺中圖書館。

曾淑賢(2008)。公共圖書館建築讓城市更有魅力。**臺北市立圖書館館訊**，26(1)，12-30。

曾淑賢(2010)。國內外公共圖書館建築及空間改善之探討。**臺灣圖書館管理季刊**，6(4)，8-29。

經濟部標準檢驗局(1996)。**公共圖書館建築設備**(中華民國國家標準 CNS13612)。

楊美華、王盈文(2006)。新加坡圖書館再發現：知識、想像力與無限可能性。**中華圖書資訊教育學教育學會會訊**，26，6-20。

楊美華(2008)。以科技創新和人文關懷營造圖書館美的氛圍。**臺北市立圖書館館刊**，26(1)，1-11。

潘婉茹、吳信宏、謝俊逸(2007)。應用 IPA 模式檢視國光客運乘客之服務品質需求。**中華民國品質學會第 43 屆年會暨第 13 屆全國品質管理研討會**，臺北市。

賴明茂、黃世孟、邱上嘉(2007)。地域性公共圖書館建築空間規劃設計的層級決策分析研究。**建築學報**，62，117-139

賴明茂(2008)。**臺灣鄉鎮圖書館建築空間規劃落實多樣化與多功能之改造模式研究**。未出版之博士論文，國立雲林科技大學設計學研究所，雲林縣。

盧秀菊(2006)。我國公共圖書館營運基準與績效評量指標。**圖書與資訊學刊**，56，1-22。

總統府(2001)。**圖書館法**。總統府公報，6377，27-29。

謝寶煖(2000)。**公共圖書館績效評估模式之研究－競爭性標竿之觀點**。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。檢自：http://ntur.lib.ntu.edu.tw/bitstream/246246/20405/1/892413H002021.pdf。

顧敏、王怡心(2009)。**圖書館發展與評鑑個案研究**。臺北市：國家圖書館。

Clubb, B. H. (2009). Public libraries. In M. J. Bates, & M. N. Maack (Eds.),*Encyclopedia of Library and Information Sciences* (3rd ed.), (pp. 4347-4366). New York: CRC Press.

Coleman, V., Xiao, Y., Bair, L., & Chollett, B. (1997). Toward a TQM paradigm: Using SERVQUAL to measure library service quality. *College & Research Libraries, 58*(3), 237-249.

Crosby, P. B. (1979). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.

Dahlgren, A. C. (2009). *Public library space needs: A planning outline*. Madison, WI: Wisconsin Department of Public Instruction. Retrieved from

http://dpi.wi.gov/pld/pdf/plspace.pdf.

DCMS (2003). *Framework for the future*. Retrieved from http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+/http:/www.culture.gov.uk/reference_library/publications/4505.aspx.

ISO (1998). ISO 11620 Information and Documentation — Library Performance Indicators.

ISO (2008). ISO 11620 Information and Documentation — Library Performance Indicators.

Hempel, D. J. (1977). Consumer satisfaction with the home buying process: Concepualization and measurement. In H. K. Hunt (Ed.), *The conceptualization of consumer satisfaction and dissatisfaction* (pp.3-9). Cambridge: Marketing Science Institute.

Juran, J. M. (1986). A universal approach to manageing for quality. *Quality Progress*, 9, 19-24.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action.* Boston, MA: Harvard Business School Publishing Corporation.

Kolter, P. (1987). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control (6th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Koontz, C., & Gubbin, B. (Eds.) (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines* (2nd ed.). Berlin, New York: De Gruyter Saur.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing, 41*(1), 77-79.

McClure, C. R., Bertot, J. C., & Beachboard, J. C. (1996). Enhancing the role of public libraries in the national information infrastructure. *Public Libraries, 35*(4), 232-238.

National Library Board (NLB), Singapore (1994). *Library 2000*.Retrieved from http://www.nlb.gov.sg/ShowBinary/BEA%20Repository/corporate/Publications/L2000Report.

National Library Board (NLB), Singapore (2005). *Library 2010*. Retrieved from http://www.nlb.gov.sg/ShowBinary/BEA%20Repository/corporate/Publications/L2010Report

Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfactings processes in retail setting. *Journal of Consumer Research, 57*(3), 25-48.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 15-17.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service:*

Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press.

Scherer, J. A. (2004).Designing the Sustainable Library: An Ethical Imperative.In M. F. Bisbrouck, J. Desjardins, C. Menil, F. Ponce, & F. Rouyer-Gayette (Eds.), Proccedings of the Thirteen Seminar of IFLA's Library Buildings andEquipment Section together withIFLA'sPublic Libraries Section 109: Library as Places: Building for the 21st Century (pp. 161-181).Berlin, New York: De Gruyter Saur.

Tonge, J., & Moore, S. A. (2007). Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands: A western Australian case study. *Tourism Management, 28*(3), 768-776.

UNESCO (1994). UNESCO Public Library Manifesto 1994. *IFLA Journal,21*(1), 66-67. Retrieved from http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm.

Weber, K. (2000). Meeting planners' perceptions of hotel-chain practices and benefits. *Cornell Hotel and Restaurant Quarterly, 41*(4), 32-38.

WBDG (2011). *Public Library*. Retrieved from http://www.wbdg.org/design/public_library.php.

Worpole, K. (2004). 21st century libraries - Changing forms, changing futures. *Building Futures*, 6-22. Retrieved from http://www.buildingfutures.org.uk/assets/downloads/pdffile_31.pdf

Yeo, A. Y. C. (2003). Examining a Singapore Bank's Competitive Superiority Using Importance-Performance Analysis. *Journal of American Academy of Business, 3*(1/2), 155-161.

附錄一　「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」深度訪談大綱

親愛的館長、館員，您好：

國立臺中圖書館為了解「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」之執行情形與與成效，特別委託本團隊進行深度訪談，期歸納調查結果以做為中央主管機關制定改善公共圖書館閱讀環境與服務政策之參考。

敬請您撥冗接受訪談，本訪談進行時間約 30-40 分鐘，訪談結果將做為整體分析之用，不會單獨對外公開，請您放心接受訪談。敬祝

身體健康萬事如意

計畫主持人

臺灣師範大學圖書資訊學研究所柯皓仁

Email: clavenke@ntnu.edu.tw

協同主持人

臺灣師範大學圖書資訊學研究所謝建成

謝吉隆

Email: jcshieh@ntnu.edu.tw
jirlong@gmail.com

問卷編號	區別	館別		流水號		

若對本研究調查有任何疑問，請洽詢國立臺中圖書館周孟香小姐，電話：04-22261105 轉 921，謝謝！

受訪者姓名：　　職稱：　　聯絡電話：

第一部分　圖書館基本資料

計畫名稱：_____

計畫申請單位首長：_____

計畫實施期程：民國____年____月____日至____年____月____日

第二部分　計畫執行整體效果評估

1. 請問您認為在「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」執行的過程中，較為困難的部分有哪些？請在□內打勾，並請續答貴館的解決方案為何？

執行困難項目	解決方案(請具體陳述)
□ 1. 人力配置不足	
□ 2. 社區資源不易整合	
□ 3. 鄉鎮公所提供的協助不足	
□ 4. 缺乏工程專業背景與經驗	
□ 5. 不了解政府行政流程與相關法規(如政府採購法)	
□ 6. 申請經費額度與核定額度差距太大	
□ 7. 其他：	

2. 請問貴館執行「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」補助款與配合款實際使用之情形？

(1) 補助款共元

(2) 補助款使用方式 (請在□內打勾)。

款項使用方式	百分比	請概略描述
□ 1. 直接工程成本(如：房屋建築費、空調工程費等)		
□ 2. 間接成本(如：設計監造費、工程管理費等)		
□ 3. 硬體設備增購費		
□ 4. 其他：		

(3) 配合款共元

(4) 配合款使用方式 (請在□內打勾)。

款項使用方式	百分比	請概略描述
□ 1. 直接工程成本(如：房屋建築費、空調工程費等)		
□ 2. 間接成本(如：設計監造費、工程管理費等)		
□ 3. 硬體設備增購費		
□ 4. 其他：		

(5) 主要修繕的空間、設備 (請在□內打勾)。

工程項目	
外部空間	□設置入口意象□ 戶外閱讀區□ 出入口無障礙設施 □其他(請說明：)
內部設施	□服務臺及櫃臺□ 電腦周邊設備□ 閱讀桌椅 □書架(櫃)□ 服務指標及動線標示 □其他(請說明：)
內部空間	□ 圖書區(書庫)□ 網路資源中心(或電腦資訊檢索區) □ 兒童閱讀區□ 期刊書報區 □ 自修區(室)□ 視聽資料區 □ 親子區(或 Bookstart 專區) □ 新書展示區(櫃) □ 青少年閱覽區□ 樂齡閱讀區 □ 展覽室□ 研習教室(多功能用途室) □ 辦公室□ 哺乳室 □ 廁所 □ 其他(請說明：)
□ 其他：1._____(請填寫) 2._____(請填寫)	

第三部分　訪談大綱

(1) 貴館在執行「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」中，針對第二部分第五小題所勾選之修繕的空間、設備之項目，請詳細說明改善之細節？

(2) 請問您認為在整個計畫執行的過程中，**鄉鎮公所**提供了哪些協助或支持？

(3) 請問您認為在整個計畫執行的過程中，**縣市文化局(圖書館)**提供了哪些協助或支持？

(4) 請問您認為在整個計畫執行的過程中，**國立臺中圖書館**提供了哪些協助或支持？

(5) 請問您認為在整個計畫執行的過程中，與建築師溝通、合作的情況如何？

(6) 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得哪些項目的效果最好？哪些項目的效果不大？為什麼？

(7) 請問您認為執行計畫後，貴館整體讀者滿意度是否提升？從哪些方面得知？

(8) 請問您認為執行計畫後，貴館的服務政策是否有做任何調整或改變？

(9) 計畫執行後，鄉鎮公所是否因為讀者反應情況良好，願意提供更多的資源給圖書館？

(10) 比較計畫執行前後，您認為貴館在行政作業及讀者服務等方面的優劣或差異為何？

(11) 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有哪些需要改進或調整的地方？

(12) 請問您對於「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」的評價為何？

(13) 如果未來還有「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」的話，請問您認為貴館最應該改善或加強的空間、設備為何？

(14) 針對「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」從開始執行到現在，請問您是否有其他建議可以提供主管單位參考？

謝謝您接受我們的訪問！

附錄二　「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」
讀者滿意度調查問卷

親愛的讀者，您好：

國立臺中圖書館為了解國內公共圖書館在 98-99 年執行「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」之後，民眾對於各項服務滿意程度及需求建議事項，特別委託本團隊進行讀者滿意度調查，以提供更完善的服務項目及品質。敬請抽空填答，您的意見對於改善公共圖書館閱讀環境與服務意義重大！

本問卷的目的在於瞭解您對圖書館閱讀環境與設備之滿意度與重要程度，問卷結果僅作為公共圖書館改善閱讀環境與提升服務之參考，不作其他用途，敬請安心作答。如果在填答過程中有任何不了解的地方，我們的訪問員將會協助您，感謝您的合作。敬祝

身體健康萬事如意

計畫主持人

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所柯皓仁

Email: clavenke@ntnu.edu.tw

協同主持人

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所謝建成

謝吉隆

Email: jcshieh@ntnu.edu.tw
jirlong@gmail.com

問卷編號	區別	館別		流水號		

若對本研究調查有任何疑問，請洽詢國立臺中圖書館周孟香小姐，電話：04-22261105 轉 921，謝謝！

第一部分　基本資料

1. 性別：口男　　口女

2. 年齡：
   □ 12 歲及以下　□ 13-19 歲　□ 20-29 歲　□ 30-39 歲　□ 40-49 歲　□ 50-59 歲　□ 60-69 歲　□ 70 歲及以上

3. 學歷：
   □國小以下　□國(初)中　□高中(職)　□大學及大專(校院)　□研究所以上

4. 職業：
   □學生　□軍/公/教人員　□工業/製造/營造相關　□金融/保險/貿易相關
   □工商企業投資/自營商　□農/林/漁/牧業　□文化/運動/休閒相關　□專業技術人員(如醫師/律師/資訊/工程/會計/設計等有執照或證照人員)
   □運輸/倉儲/通信相關　□其他服務業　□家庭管理　□無業/待業　□退休　□其他

5. 居住地區：_____縣市_____市／鄉／鎮／區

6. 您在圖書館實施改善計畫「**前**」，到館的頻率如何？約每週___次　或每月次或每年次(整數回答)

7. 您在圖書館實施改善計畫「**後**」，到館的頻率如何？約每週___次　或每月次或每年次(整數回答)

8. 您最常在哪個時段到本圖書館使用資源呢？(可複選)
   □早上時段 (09:00~12:00)　□中午時段 (12:01~14:00)　□下午時段 (14:01~18:00)　□晚上時段 (18:01~21:00)

9. 您在圖書館實施改善計畫「**前**」，每次到館平均停留多少時間？
   □ 1 小時內　□ 1-2 小時內　□ 2-3 小時內　□ 3-5 小時內　□ 5 小時以上

10. 您在圖書館實施改善計畫「**後**」，每次到館平均停留多少時間？
    □ 1 小時內　□ 1-2 小時內　□ 2-3 小時內　□ 3-5 小時內　□ 5 小時以上

11. 你最常利用本圖書館的哪些區域？(可複選)
    □圖書區(書庫)　□自修區(室)　□網路資源中心(或電腦資訊檢索區)　□新書展示區(櫃)　□展覽室　□期刊書報區
    □視聽資料區　□會議室　□兒童閱讀區　□青少年閱覽區　□樂齡閱讀區　□哺乳室
    □親子區(或 Bookstart 專區)　□研習教室(多功能用途室)　□廁所　□其他(請說明)

12. 你最常利用本圖書館的哪些資源／服務／活動？(可複選)

□借閱圖書或其他館藏　□在館內閱讀書籍、報章雜誌　□參與活動、課程或研習

□使用館內的設備(電腦、視聽、影印、列印)　□參考諮詢(電話、當面、網路)　□查檢電子資源(電子書、資料庫、電子雜誌等)

□其他(請說明)

第二部分　對圖書館在閱讀環境與設備的重要程度與改善前後的滿意度

本部分問卷包括：圖書館館員、圖書館服務、圖書館館藏資源、圖書館設備、圖書館空間環境等五大項：**1.** 請先勾選您對於圖書館在該項目表現上之重要程度；**2.** 勾選您對各項目在改善計畫前後的滿意度，分數越高表示愈滿意(5 分為最滿意)，分數愈低表示愈不滿意(1 分為最不滿意)，**若未曾使用該項服務，請勾選「未使用」。**

壹、圖書館館員																	
評量項目	重要程度(必填)					改善前的滿意度					改善後的滿意度					**未使用**
	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**未使用**
1-1 館員保持禮貌的服務態度																
1-2 館員服務效率迅速																
1-3 館員樂意幫助讀者																
1-4 館員瞭解讀者的需求																
1-5 館員專業知識豐富																
貳、圖書館服務																
評量項目	重要程度(必填)					改善前的滿意度					改善後的滿意度					**未使用**
	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**未使用**
2-1 圖書館借閱制度(預約、續借、流通等)																
2-2 圖書館讀者諮詢服務																
2-3 圖書館推廣活動服務																
參、圖書館館藏資源																
評量項目	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**未使用**
3-1 一般圖書符合我的需求																
3-2 報紙雜誌符合我的需求																

3-3 視聽資料符合我的需求																	
3-4 電子資源符合我的需求																	
3-5 地方文獻(含珍貴史料)符合我的需求																	
3-6 兒童讀物符合我的需求																	
肆、圖書館設備																	
評量項目	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**未使用**
4-1 圖書館的閱讀桌椅符合我的需求																	
4-2 圖書館的電腦與網路設備符合我的需求																	
4-3 圖書館的列印與影印設備符合我的需求																	
4-4 圖書館的溫度適宜																	
4-5 圖書館的照明充足																	
4-6 圖書館的標示指引清楚																	
4-7 圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求																	
4-8 圖書館的書架(櫃)符合我的需求																	
伍、圖書館空間環境																	
評量項目	重要程度(必填)					改善前的滿意度					改善後的滿意度					**未使用**
	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**未使用**
5-1 圖書館的動線規劃適宜																	
5-2 圖書館的閱覽環境安靜																	
5-3 圖書館的環境乾淨舒適																	
5-4 圖書館的書籍排列整齊																	
5-5 圖書館落實無障礙空間																	
5-6 圖書館提供的圖書區(書庫)																	
5-7 圖書館提供的網路資源中心(或電腦資訊檢索區)																	
5-8 圖書館提供的期刊書報區																	
5-9 圖書館提供的自修區(室)																	
5-10 圖書館提供的視聽資料區																	
5-11 圖書館提供的新書展示區(櫃)																	
5-12 圖書館提供的親子區(或 Bookstart 專區)																	

5-13 圖書館提供的兒童閱讀區																	
5-14 圖書館提供的青少年閱覽區																	
5-15 圖書館提供的樂齡閱讀區																	
5-16 圖書館提供的展覽室																	
5-17 圖書館提供的研習教室(多功能用途室)																	
5-18 圖書館提供的廁所																	
5-19 圖書館提供的哺乳室																	

第三部分　未來發展

13. 請問您認為本圖書館尚需增加那些設備或空間，才能比較符合您的使用需求？(可複選)

□兒童讀者的閱覽與學習空間
□青少年讀者的閱覽與學習空間
□成人讀者的閱覽與學習空間
□無障礙空間與設備(如輪椅、老花眼鏡等)
□電源插座
□其他(請說明)
□電腦與數位資訊空間
□團體視聽欣賞空間
□社區廣場與戶外休憩空間
□室內休閒與活動場所
□無線網路
□地方特色的建築與空間形式
□咖啡餐飲服務空間
□藝文商業複合設施(音樂、美勞等空間)
□隔間與動線規劃
□哺乳室

14. 對圖書館的期待及建議事項

_____

_____

_____

問卷到此結束，感謝您的填答！

附錄三　　深度訪談概念圖

公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫
01 計畫執行整體效果評估
執行過程中所遭遇之困難與因應之道
人力配置不足
社區資源不易整合
地方政府提供的協助不足
缺乏工程專業背景與經驗
不了解政府行政流程與相關法規(如政府採購法)
申請經費額度與核定額度差距太大
計畫經費(補助款與配合款)實際使用之情形
02 與各單位的合作關係
(地方政府、地方文化局、國立台中圖書館)
經費的提供與爭取
地方政府配合款的提供
縣市文化局(圖書館)協助爭取補助款
計畫執行過程中的人力資源
國中圖舉辦計畫說明會與研習課程
地方政府提供工程、財政專業人員協助承辦
輔導團委員的專業協助
地方政府調配人力協助圖書館館藏與設備的搬移
場地的提供
地方政府於計畫執行後資源的提供
得到地方政府之重視
增加經費
增加人力資源
03 與建築師溝通之情形
優點
缺點
與外地廠商溝通不便
建築師圖書館專業較弱
建築師對於多次修改感到不耐
設計與規劃不能細緻
變更設計困難
執行結果與設計有落差
04 修繕或改建之空間與設備
修繕或改建之外部空間
設置入口意象
戶外閱讀區
出入口無障礙設施
修繕或改建之內部空間
修繕或改建之內部設施
服務台及櫃台
電腦閱覽設備
閱讀桌椅
書架（櫃）
服務指標及動線標示
05 改善之效果
對圖書館之影響
整體閱讀氛圍的改善
動線改善
易於舉辦活動
增加幼兒與兒童讀者到館人數
廁所的改善
讀者滿意度提升情形
獲得讀者正面之回饋
到館人次增加
借閱人次增加
改善項目未達預期效果之原因
經費不足
空間不足
施工沒有徹底解決原有問題
06 預算編列之調整與改變
編列時遇到的困難
申請經費額度與核定額度差距大
預算編列與實際作業所花費金額不同
調整與改變
此次計畫因預算不足而未改善的部分
未來欲增加的預算編列
07 圖書館服務之改變
服務政策
延長開館時間
借閱制度的調整
訂立空間及設備之使用原則
行政作業與讀者服務
加強館內之巡視
單一窗口服務
推廣活動的增加
增加服務之項目與人力
08 未來應加強改善之空間或設備
空間的增加
整體前景之規劃
戶外閱讀區
停車場
館內空間的規劃
空間的美化與修繕
人口意象
隔音、天花板/地板、防滑水
閱讀氛圍的營造
設備的更新
電腦閱覽設備
老人閱讀設備
閱讀桌椅、書架、空調、照明、安全系統
09 評價與建議
對計畫給予正面評價
給主管機關的建議
補助經費的調整
與輔導團委員意見之採納
改善執行計畫行政作業流程
持續舉辦參訪圖書館活動
對圖書館的建議

附錄四　讀者重要程度與改善前、後滿意度次數分配表

一、圖書館館員

館員保持禮貌的服務態度_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	35	.7	.7	.7
	2	104	1.9	1.9	2.6
	3	560	10.4	10.5	13.1
	4	2260	42.1	42.3	55.4
	5	2378	44.3	44.6	100.0
	總和	5337	99.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	32	.6		
總和		5369	100.0		

館員保持禮貌的服務態度_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	101	1.9	2.0	2.0
	2	389	7.2	7.8	9.8
	3	1736	32.3	34.9	44.7
	4	1676	31.2	33.6	78.3
	5	1078	20.1	21.6	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4981	92.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	388	7.2		
總和		5369	100.0		

館員保持禮貌的服務態度_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	52	1.0	1.0	1.0
	2	119	2.2	2.4	3.4
	3	766	14.3	15.4	18.8
	4	1896	35.3	38.1	56.9
	5	2146	40.0	43.1	100.0
	總和	4979	92.7	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	390	7.3		
總和		5369	100.0		

館員服務效率迅速_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	29	.5	.5	.5
	2	104	1.9	2.0	2.5
	3	635	11.8	11.9	14.4
	4	2407	44.8	45.2	59.6
	5	2153	40.1	40.4	100.0
	總和	5328	99.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	41	.8		
總和		5369	100.0		

館員服務效率迅速_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	81	1.5	1.7	1.7
	2	374	7.0	7.7	9.4
	3	1699	31.6	34.9	44.3
	4	1649	30.7	33.9	78.2
	5	1058	19.7	21.8	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4862	90.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	507	9.4		
總和		5369	100.0		

館員服務效率迅速_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	38	.7	.8	.8
	2	115	2.1	2.4	3.1
	3	790	14.7	16.2	19.4
	4	1845	34.4	37.9	57.2
	5	2084	38.8	42.8	100.0
	總和	4872	90.7	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	497	9.3		
總和		5369	100.0		

館員樂意幫助讀者_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	26	.5	.5	.5
	2	115	2.1	2.2	2.7
	3	574	10.7	10.8	13.4
	4	2160	40.2	40.6	54.0
	5	2445	45.5	46.0	100.0
	總和	5320	99.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	49	.9		
總和		5369	100.0		

館員樂意幫助讀者_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	95	1.8	2.0	2.0
	2	365	6.8	7.7	9.7
	3	1582	29.5	33.5	43.2
	4	1530	28.5	32.4	75.5
	5	1156	21.5	24.4	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4729	88.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	640	11.9		
總和		5369	100.0		

館員樂意幫助讀者_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	44	.8	.9	.9
	2	119	2.2	2.5	3.4
	3	755	14.1	15.9	19.4
	4	1683	31.3	35.5	54.9
	5	2139	39.8	45.1	100.0
	總和	4740	88.3	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	629	11.7		
總和		5369	100.0		

館員了解讀者的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	35	.7	.7	.7
	2	173	3.2	3.3	3.9
	3	1010	18.8	19.1	23.0
	4	2255	42.0	42.6	65.5
	5	1826	34.0	34.5	100.0
	總和	5299	98.7	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	70	1.3		
總和		5369	100.0		

館員了解讀者的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	103	1.9	2.3	2.3
	2	422	7.9	9.5	11.8
	3	1673	31.2	37.5	49.3
	4	1386	25.8	31.1	80.4
	5	874	16.3	19.6	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4459	83.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	910	16.9		
總和		5369	100.0		

館員了解讀者的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	50	.9	1.1	1.1
	2	134	2.5	3.0	4.1
	3	919	17.1	20.6	24.7
	4	1604	29.9	35.9	60.6
	5	1760	32.8	39.4	100.0
	總和	4467	83.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	902	16.8		
總和		5369	100.0		

館員專業知識豐富_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	41	.8	.8	.8
	2	212	3.9	4.0	4.8
	3	1405	26.2	26.5	31.3
	4	1966	36.6	37.1	68.3
	5	1680	31.3	31.7	100.0
	總和	5304	98.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	65	1.2		
總和		5369	100.0		

館員專業知識豐富_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	110	2.0	2.6	2.6
	2	358	6.7	8.4	11.0
	3	1612	30.0	37.8	48.7
	4	1330	24.8	31.1	79.9
	5	859	16.0	20.1	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4270	79.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1099	20.5		
總和		5369	100.0		

館員專業知識豐富_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	51	.9	1.2	1.2
	2	138	2.6	3.2	4.4
	3	877	16.3	20.5	25.0
	4	1511	28.1	35.4	60.3
	5	1694	31.6	39.7	100.0
	總和	4271	79.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1098	20.5		
總和		5369	100.0		

二、圖書館服務

圖書館借閱制度_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	23	.4	.4	.4
	2	88	1.6	1.7	2.1
	3	617	11.5	11.6	13.7
	4	2305	42.9	43.3	57.0
	5	2288	42.6	43.0	100.0
	總和	5321	99.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	48	.9		
總和		5369	100.0		

圖書館借閱制度_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	68	1.3	1.4	1.4
	2	335	6.2	7.1	8.5
	3	1655	30.8	35.0	43.5
	4	1738	32.4	36.7	80.2
	5	938	17.5	19.8	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4735	88.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	634	11.8		
總和		5369	100.0		

圖書館借閱制度_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	31	.6	.7	.7
	2	70	1.3	1.5	2.1
	3	654	12.2	13.9	16.0
	4	1884	35.1	40.0	56.0
	5	2076	38.7	44.0	100.0
	總和	4715	87.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	654	12.2		
總和		5369	100.0		

圖書館讀者諮詢服務_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	25	.5	.5	.5
	2	126	2.3	2.4	2.9
	3	836	15.6	15.8	18.7
	4	2527	47.1	47.8	66.5
	5	1771	33.0	33.5	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	5286	98.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	83	1.5		
總和		5369	100.0		

圖書館讀者諮詢服務_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	67	1.2	1.6	1.6
	2	300	5.6	7.0	8.6
	3	1538	28.6	35.8	44.4
	4	1518	28.3	35.4	79.8
	5	867	16.1	20.2	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4291	79.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1078	20.1		
總和		5369	100.0		

圖書館讀者諮詢服務_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	30	.6	.7	.7
	2	84	1.6	2.0	2.7
	3	739	13.8	17.3	19.9
	4	1612	30.0	37.7	57.6
	5	1814	33.8	42.4	100.0
	總和	4279	79.7	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1090	20.3		
總和		5369	100.0		

圖書館推廣活動服務_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	31	.6	.6	.6
	2	173	3.2	3.3	3.9
	3	1386	25.8	26.3	30.2
	4	2265	42.2	43.0	73.2
	5	1408	26.2	26.7	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	5264	98.0	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	105	2.0		
總和		5369	100.0		

圖書館推廣活動服務_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	94	1.8	2.3	2.3
	2	343	6.4	8.5	10.9
	3	1536	28.6	38.2	49.1
	4	1307	24.3	32.5	81.6
	5	738	13.7	18.4	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4019	74.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1350	25.1		
總和		5369	100.0		

圖書館推廣活動服務_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	40	.7	1.0	1.0
	2	96	1.8	2.4	3.4
	3	728	13.6	18.2	21.6
	4	1430	26.6	35.8	57.4
	5	1703	31.7	42.6	100.0
	總和	3997	74.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1372	25.6		
總和		5369	100.0		

三、圖書館館藏

一般圖書符合我的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	20	.4	.4	.4
	2	111	2.1	2.1	2.5
	3	778	14.5	14.6	17.1
	4	2233	41.6	42.0	59.0
	5	2180	40.6	41.0	100.0
	總和	5322	99.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	47	.9		
總和		5369	100.0		

一般圖書符合我的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	91	1.7	1.8	1.8
	2	413	7.7	8.4	10.2
	3	1804	33.6	36.6	46.8
	4	1772	33.0	35.9	82.7
	5	850	15.8	17.2	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4931	91.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	438	8.2		
總和		5369	100.0		

一般圖書符合我的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	50	.9	1.0	1.0
	2	112	2.1	2.3	3.3
	3	822	15.3	16.6	19.9
	4	1948	36.3	39.4	59.4
	5	2006	37.4	40.6	100.0
	總和	4938	92.0	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	431	8.0		
總和		5369	100.0		

報紙雜誌符合我的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	39	.7	.7	.7
	2	167	3.1	3.1	3.9
	3	1200	22.4	22.6	26.5
	4	2228	41.5	42.0	68.5
	5	1673	31.2	31.5	100.0
	33	1	.0	.0	100.0
	總和	5308	98.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	61	1.1		
總和		5369	100.0		

報紙雜誌符合我的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	76	1.4	1.6	1.6
	2	356	6.6	7.7	9.3
	3	1666	31.0	35.8	45.1
	4	1692	31.5	36.4	81.5
	5	859	16.0	18.5	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4650	86.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	719	13.4		
總和		5369	100.0		

報紙雜誌符合我的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	36	.7	.8	.8
	2	104	1.9	2.2	3.0
	3	807	15.0	17.3	20.3
	4	1812	33.7	38.9	59.2
	5	1898	35.4	40.8	100.0
	總和	4657	86.7	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	712	13.3		
總和		5369	100.0		

視聽資料符合我的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	37	.7	.7	.7
	2	262	4.9	5.0	5.7
	3	1706	31.8	32.8	38.5
	4	1930	35.9	37.1	75.6
	5	1270	23.7	24.4	100.0
	總和	5205	96.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	164	3.1		
總和		5369	100.0		

視聽資料符合我的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	113	2.1	3.0	3.0
	2	396	7.4	10.5	13.5
	3	1488	27.7	39.5	53.0
	4	1203	22.4	31.9	85.0
	5	565	10.5	15.0	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	3766	70.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1603	29.9		
總和		5369	100.0		

視聽資料符合我的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	46	.9	1.2	1.2
	2	125	2.3	3.3	4.5
	3	820	15.3	21.7	26.3
	4	1387	25.8	36.7	63.0
	5	1397	26.0	37.0	100.0
	總和	3775	70.3	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1594	29.7		
總和		5369	100.0		

電子資源符合我的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	31	.6	.6	.6
	2	231	4.3	4.4	5.0
	3	1516	28.2	29.1	34.1
	4	2060	38.4	39.5	73.6
	5	1375	25.6	26.4	100.0
	總和	5213	97.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	156	2.9		
總和		5369	100.0		

電子資源符合我的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	107	2.0	2.8	2.8
	2	410	7.6	10.6	13.4
	3	1499	27.9	38.9	52.3
	4	1222	22.8	31.7	84.0
	5	616	11.5	16.0	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	3855	71.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1514	28.2		
總和		5369	100.0		

電子資源符合我的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	45	.8	1.2	1.2
	2	122	2.3	3.2	4.3
	3	793	14.8	20.5	24.9
	4	1383	25.8	35.8	60.7
	5	1519	28.3	39.3	100.0
	總和	3862	71.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1507	28.1		
總和		5369	100.0		

地方文獻符合我的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	62	1.2	1.2	1.2
	2	317	5.9	6.1	7.3
	3	1732	32.3	33.4	40.7
	4	1871	34.8	36.1	76.8
	5	1200	22.4	23.2	100.0
	總和	5182	96.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	187	3.5		
總和		5369	100.0		

地方文獻符合我的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	71	1.3	2.0	2.0
	2	350	6.5	9.7	11.7
	3	1467	27.3	40.6	52.3
	4	1172	21.8	32.5	84.8
	5	548	10.2	15.2	99.9
	9	1	.0	.0	100.0
	33	1	.0	.0	100.0
	總和	3610	67.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1759	32.8		
總和		5369	100.0		

地方文獻符合我的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	38	.7	1.1	1.1
	2	119	2.2	3.3	4.3
	3	829	15.4	23.0	27.3
	4	1327	24.7	36.8	64.1
	5	1297	24.2	35.9	100.0
	總和	3610	67.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1759	32.8		
總和		5369	100.0		

兒童讀物符合我的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	141	2.6	2.7	2.7
	2	378	7.0	7.3	10.0
	3	1588	29.6	30.5	40.5
	4	1680	31.3	32.3	72.8
	5	1413	26.3	27.2	100.0
	總和	5200	96.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	169	3.1		
總和		5369	100.0		

兒童讀物符合我的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	84	1.6	2.2	2.2
	2	294	5.5	7.6	9.8
	3	1477	27.5	38.1	47.9
	4	1293	24.1	33.4	81.2
	5	726	13.5	18.7	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	3875	72.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1494	27.8		
總和		5369	100.0		

兒童讀物符合我的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	36	.7	.9	.9
	2	90	1.7	2.3	3.2
	3	747	13.9	19.2	22.4
	4	1376	25.6	35.4	57.8
	5	1641	30.6	42.2	100.0
	總和	3890	72.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1479	27.5		
總和		5369	100.0		

四、圖書館設備

圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	26	.5	.5	.5
	2	129	2.4	2.4	2.9
	3	752	14.0	14.1	17.0
	4	2091	38.9	39.2	56.2
	5	2335	43.5	43.8	100.0
	總和	5333	99.3	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	36	.7		
總和		5369	100.0		

圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	123	2.3	2.4	2.4
	2	474	8.8	9.3	11.7
	3	2105	39.2	41.3	53.0
	4	1604	29.9	31.5	84.4
	5	793	14.8	15.5	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	5100	95.0	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	269	5.0		
總和		5369	100.0		

圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	65	1.2	1.3	1.3
	2	113	2.1	2.2	3.5
	3	710	13.2	13.9	17.4
	4	1898	35.4	37.3	54.7
	5	2305	42.9	45.3	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	5092	94.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	277	5.2		
總和		5369	100.0		

圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	28	.5	.5	.5
	2	186	3.5	3.5	4.1
	3	1198	22.3	22.8	26.9
	4	2063	38.4	39.3	66.1
	5	1781	33.2	33.9	100.0
	總和	5256	97.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	113	2.1		
總和		5369	100.0		

圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	137	2.6	3.2	3.2
	2	466	8.7	10.9	14.1
	3	1726	32.1	40.3	54.3
	4	1294	24.1	30.2	84.5
	5	661	12.3	15.4	100.0
	9	2	.0	.0	100.0
	總和	4286	79.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1083	20.2		
總和		5369	100.0		

圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	55	1.0	1.3	1.3
	2	94	1.8	2.2	3.5
	3	736	13.7	17.2	20.7
	4	1621	30.2	37.8	58.5
	5	1779	33.1	41.5	100.0
	總和	4285	79.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1084	20.2		
總和		5369	100.0		

圖書館的列印與影印設備符合我的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	42	.8	.8	.8
	2	266	5.0	5.1	5.9
	3	1597	29.7	30.8	36.7
	4	1919	35.7	37.0	73.6
	5	1369	25.5	26.4	100.0
	總和	5193	96.7	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	176	3.3		
總和		5369	100.0		

圖書館的列印與影印設備符合我的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	117	2.2	3.2	3.2
	2	386	7.2	10.5	13.6
	3	1491	27.8	40.5	54.1
	4	1133	21.1	30.7	84.9
	5	557	10.4	15.1	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	3685	68.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1684	31.4		
總和		5369	100.0		

圖書館的列印與影印設備符合我的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	78	1.5	2.1	2.1
	2	113	2.1	3.1	5.2
	3	759	14.1	20.7	25.9
	4	1303	24.3	35.5	61.4
	5	1415	26.4	38.6	100.0
	總和	3668	68.3	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1701	31.7		
總和		5369	100.0		

圖書館的溫度適宜_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	22	.4	.4	.4
	2	108	2.0	2.0	2.4
	3	554	10.3	10.4	12.8
	4	2201	41.0	41.3	54.2
	5	2438	45.4	45.8	100.0
	53	2	.0	.0	100.0
	總和	5325	99.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	44	.8		
總和		5369	100.0		

圖書館的溫度適宜_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	112	2.1	2.2	2.2
	2	464	8.6	9.0	11.2
	3	1871	34.8	36.4	47.7
	4	1737	32.4	33.8	81.5
	5	948	17.7	18.5	99.9
	9	1	.0	.0	100.0
	33	1	.0	.0	100.0
	44	1	.0	.0	100.0
	總和	5135	95.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	234	4.4		
總和		5369	100.0		

圖書館的溫度適宜_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	71	1.3	1.4	1.4
	2	123	2.3	2.4	3.8
	3	730	13.6	14.1	17.9
	4	1927	35.9	37.3	55.3
	5	2309	43.0	44.7	100.0
	總和	5160	96.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	209	3.9		
總和		5369	100.0		

圖書館的照明充足_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	19	.4	.4	.4
	2	87	1.6	1.6	2.0
	3	384	7.2	7.2	9.2
	4	1994	37.1	37.5	46.7
	5	2839	52.9	53.3	100.0
	總和	5323	99.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	46	.9		
總和		5369	100.0		

圖書館的照明充足_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	81	1.5	1.6	1.6
	2	384	7.2	7.5	9.0
	3	1763	32.8	34.3	43.3
	4	1865	34.7	36.2	79.5
	5	1052	19.6	20.4	100.0
	9	2	.0	.0	100.0
	總和	5147	95.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	222	4.1		
總和		5369	100.0		

圖書館的照明充足_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	41	.8	.8	.8
	2	83	1.5	1.6	2.4
	3	555	10.3	10.7	13.1
	4	1885	35.1	36.5	49.6
	5	2603	48.5	50.4	100.0
	總和	5167	96.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	202	3.8		
總和		5369	100.0		

圖書館的標示指引清楚_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	25	.5	.5	.5
	2	142	2.6	2.7	3.1
	3	812	15.1	15.3	18.4
	4	2232	41.6	41.9	60.3
	5	2110	39.3	39.7	100.0
	總和	5321	99.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	48	.9		
總和		5369	100.0		

圖書館的標示指引清楚_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	72	1.3	1.4	1.4
	2	406	7.6	8.1	9.6
	3	1861	34.7	37.2	46.8
	4	1728	32.2	34.6	81.4
	5	929	17.3	18.6	99.9
	9	3	.1	.1	100.0
	總和	4999	93.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	370	6.9		
總和		5369	100.0		

圖書館的標示指引清楚_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	31	.6	.6	.6
	2	92	1.7	1.8	2.4
	3	812	15.1	16.2	18.6
	4	1910	35.6	38.0	56.6
	5	2180	40.6	43.4	100.0
	總和	5025	93.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	344	6.4		
總和		5369	100.0		

圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	28	.5	.5	.5
	2	132	2.5	2.5	3.0
	3	977	18.2	18.4	21.4
	4	2251	41.9	42.3	63.7
	5	1928	35.9	36.3	100.0
	總和	5316	99.0	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	53	1.0		
總和		5369	100.0		

圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	72	1.3	1.5	1.5
	2	344	6.4	7.1	8.6
	3	1785	33.2	36.8	45.4
	4	1665	31.0	34.4	79.8
	5	976	18.2	20.1	99.9
	9	3	.1	.1	100.0
	總和	4845	90.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	524	9.8		
總和		5369	100.0		

圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	36	.7	.7	.7
	2	91	1.7	1.9	2.6
	3	745	13.9	15.3	17.9
	4	1796	33.5	36.9	54.8
	5	2197	40.9	45.2	100.0
	總和	4865	90.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	504	9.4		
總和		5369	100.0		

圖書館的書架符合我的需求_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	35	.7	.7	.7
	2	181	3.4	3.4	4.1
	3	1013	18.9	19.1	23.1
	4	2220	41.3	41.8	64.9
	5	1866	34.8	35.1	100.0
	總和	5315	99.0	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	54	1.0		
總和		5369	100.0		

圖書館的書架符合我的需求_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	71	1.3	1.4	1.4
	2	391	7.3	7.9	9.3
	3	1944	36.2	39.1	48.4
	4	1669	31.1	33.6	81.9
	5	895	16.7	18.0	99.9
	9	3	.1	.1	100.0
	總和	4973	92.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	396	7.4		
總和		5369	100.0		

圖書館的書架符合我的需求_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	40	.7	.8	.8
	2	96	1.8	1.9	2.7
	3	842	15.7	16.9	19.6
	4	1871	34.8	37.5	57.1
	5	2144	39.9	42.9	100.0
	總和	4993	93.0	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	376	7.0		
總和		5369	100.0		

五、圖書館空間環境

圖書館的動線規劃適宜_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	26	.5	.5	.5
	2	140	2.6	2.6	3.1
	3	923	17.2	17.3	20.5
	4	2324	43.3	43.7	64.1
	5	1910	35.6	35.9	100.0
	總和	5323	99.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	46	.9		
總和		5369	100.0		

圖書館的動線規劃適宜_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	85	1.6	1.7	1.7
	2	467	8.7	9.3	11.0
	3	2104	39.2	41.8	52.7
	4	1682	31.3	33.4	86.1
	5	700	13.0	13.9	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	5039	93.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	330	6.1		
總和		5369	100.0		

圖書館的動線規劃適宜_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	47	.9	.9	.9
	2	89	1.7	1.8	2.7
	3	771	14.4	15.3	18.0
	4	2042	38.0	40.5	58.5
	5	2094	39.0	41.5	100.0
	總和	5043	93.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	326	6.1		
總和		5369	100.0		

圖書館的閱覽環境安靜_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	23	.4	.4	.4
	2	96	1.8	1.8	2.2
	3	373	6.9	7.0	9.2
	4	1851	34.5	34.7	43.9
	5	2998	55.8	56.1	100.0
	總和	5341	99.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	28	.5		
總和		5369	100.0		

圖書館的閱覽環境安靜_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	142	2.6	2.7	2.7
	2	492	9.2	9.5	12.3
	3	1905	35.5	36.8	49.1
	4	1773	33.0	34.3	83.4
	5	858	16.0	16.6	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	5171	96.3	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	198	3.7		
總和		5369	100.0		

圖書館的閱覽環境安靜_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	109	2.0	2.1	2.1
	2	199	3.7	3.8	5.9
	3	753	14.0	14.5	20.5
	4	1958	36.5	37.8	58.2
	5	2166	40.3	41.8	100.0
	總和	5185	96.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	184	3.4		
總和		5369	100.0		

圖書館的環境乾淨舒適_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	22	.4	.4	.4
	2	97	1.8	1.8	2.2
	3	303	5.6	5.7	7.9
	4	1919	35.7	36.0	43.9
	5	2993	55.7	56.1	100.0
	總和	5334	99.3	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	35	.7		
總和		5369	100.0		

圖書館的環境乾淨舒適_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	101	1.9	2.0	2.0
	2	458	8.5	8.9	10.8
	3	1843	34.3	35.6	46.5
	4	1818	33.9	35.2	81.6
	5	949	17.7	18.4	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	5170	96.3	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	199	3.7		
總和		5369	100.0		

圖書館的環境乾淨舒適_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	26	.5	.5	.5
	2	81	1.5	1.6	2.1
	3	510	9.5	9.8	11.9
	4	1909	35.6	36.8	48.7
	5	2664	49.6	51.3	100.0
	總和	5190	96.7	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	179	3.3		
總和		5369	100.0		

圖書館的書籍排列整齊_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	20	.4	.4	.4
	2	120	2.2	2.3	2.6
	3	515	9.6	9.7	12.3
	4	2201	41.0	41.3	53.6
	5	2470	46.0	46.4	100.0
	55	2	.0	.0	100.0
	總和	5328	99.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	41	.8		
總和		5369	100.0		

圖書館的書籍排列整齊_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	100	1.9	2.0	2.0
	2	424	7.9	8.4	10.3
	3	1920	35.8	37.8	48.2
	4	1776	33.1	35.0	83.2
	5	854	15.9	16.8	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	5075	94.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	294	5.5		
總和		5369	100.0		

圖書館的書籍排列整齊_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	39	.7	.8	.8
	2	85	1.6	1.7	2.4
	3	754	14.0	14.8	17.3
	4	2060	38.4	40.5	57.8
	5	2148	40.0	42.2	100.0
	總和	5086	94.7	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	283	5.3		
總和		5369	100.0		

圖書館落實無障礙空間_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	29	.5	.5	.5
	2	118	2.2	2.2	2.8
	3	768	14.3	14.5	17.3
	4	2171	40.4	41.1	58.4
	5	2201	41.0	41.6	100.0
	總和	5287	98.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	82	1.5		
總和		5369	100.0		

圖書館落實無障礙空間_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	119	2.2	2.8	2.8
	2	392	7.3	9.4	12.2
	3	1681	31.3	40.2	52.5
	4	1326	24.7	31.7	84.2
	5	657	12.2	15.7	100.0
	9	2	.0	.0	100.0
	總和	4177	77.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1192	22.2		
總和		5369	100.0		

圖書館落實無障礙空間_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	47	.9	1.1	1.1
	2	96	1.8	2.3	3.4
	3	716	13.3	17.1	20.5
	4	1562	29.1	37.3	57.8
	5	1769	32.9	42.2	100.0
	總和	4190	78.0	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1179	22.0		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的圖書區_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	16	.3	.3	.3
	2	113	2.1	2.1	2.4
	3	503	9.4	9.5	11.9
	4	2121	39.5	40.0	51.9
	5	2549	47.5	48.1	100.0
	總和	5302	98.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	67	1.2		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的圖書區_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	88	1.6	1.8	1.8
	2	380	7.1	7.7	9.5
	3	1905	35.5	38.7	48.2
	4	1738	32.4	35.3	83.5
	5	808	15.0	16.4	100.0
	9	2	.0	.0	100.0
	總和	4921	91.7	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	448	8.3		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的圖書區_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	41	.8	.8	.8
	2	108	2.0	2.2	3.0
	3	769	14.3	15.6	18.6
	4	1959	36.5	39.7	58.3
	5	2054	38.3	41.7	100.0
	總和	4931	91.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	438	8.2		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的網路資源中心_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	23	.4	.4	.4
	2	133	2.5	2.5	3.0
	3	964	18.0	18.4	21.4
	4	2179	40.6	41.7	63.1
	5	1930	35.9	36.9	100.0
	總和	5229	97.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	140	2.6		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的網路資源中心_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	125	2.3	3.0	3.0
	2	433	8.1	10.4	13.4
	3	1685	31.4	40.6	54.0
	4	1272	23.7	30.6	84.6
	5	639	11.9	15.4	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4155	77.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1214	22.6		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的網路資源中心_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	49	.9	1.2	1.2
	2	97	1.8	2.3	3.5
	3	711	13.2	17.1	20.6
	4	1581	29.4	38.0	58.6
	5	1720	32.0	41.4	100.0
	總和	4158	77.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1211	22.6		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的期刊書報區_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	25	.5	.5	.5
	2	139	2.6	2.6	3.1
	3	983	18.3	18.6	21.7
	4	2304	42.9	43.5	65.2
	5	1841	34.3	34.8	100.0
	56	1	.0	.0	100.0
	總和	5293	98.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	76	1.4		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的期刊書報區_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	82	1.5	1.8	1.8
	2	394	7.3	8.6	10.4
	3	1789	33.3	38.9	49.2
	4	1563	29.1	34.0	83.2
	5	770	14.3	16.7	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4599	85.7	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	770	14.3		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的期刊書報區_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	39	.7	.8	.8
	2	68	1.3	1.5	2.3
	3	764	14.2	16.6	18.9
	4	1822	33.9	39.5	58.4
	5	1919	35.7	41.6	100.0
	總和	4612	85.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	757	14.1		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的自修區_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	26	.5	.5	.5
	2	118	2.2	2.2	2.7
	3	678	12.6	12.9	15.6
	4	1921	35.8	36.5	52.1
	5	2524	47.0	47.9	100.0
	總和	5267	98.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	102	1.9		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的自修區_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	105	2.0	2.3	2.3
	2	431	8.0	9.4	11.6
	3	1772	33.0	38.5	50.2
	4	1515	28.2	32.9	83.1
	5	777	14.5	16.9	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4601	85.7	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	768	14.3		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的自修區_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	68	1.3	1.5	1.5
	2	99	1.8	2.1	3.6
	3	681	12.7	14.8	18.4
	4	1664	31.0	36.1	54.5
	5	2099	39.1	45.5	100.0
	55	1	.0	.0	100.0
	總和	4612	85.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	757	14.1		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的視聽資料區_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	29	.5	.6	.6
	2	175	3.3	3.4	3.9
	3	1459	27.2	28.1	32.0
	4	2110	39.3	40.7	72.7
	5	1416	26.4	27.3	100.0
	總和	5189	96.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	180	3.4		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的視聽資料區_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	99	1.8	2.7	2.7
	2	352	6.6	9.7	12.5
	3	1473	27.4	40.7	53.2
	4	1169	21.8	32.3	85.5
	5	525	9.8	14.5	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	3619	67.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1750	32.6		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的視聽資料區_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	54	1.0	1.5	1.5
	2	86	1.6	2.4	3.9
	3	718	13.4	19.8	23.7
	4	1344	25.0	37.1	60.8
	5	1419	26.4	39.2	100.0
	總和	3621	67.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1748	32.6		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的新書展示區_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	25	.5	.5	.5
	2	116	2.2	2.2	2.7
	3	855	15.9	16.2	18.9
	4	2251	41.9	42.7	61.6
	5	2019	37.6	38.3	100.0
	9	2	.0	.0	100.0
	總和	5268	98.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	101	1.9		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的新書展示區_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	113	2.1	2.5	2.5
	2	433	8.1	9.6	12.1
	3	1806	33.6	40.0	52.1
	4	1472	27.4	32.6	84.6
	5	693	12.9	15.3	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4518	84.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	851	15.9		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的新書展示區_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	33	.6	.7	.7
	2	90	1.7	2.0	2.7
	3	715	13.3	15.8	18.5
	4	1719	32.0	37.9	56.4
	5	1978	36.8	43.6	100.0
	總和	4535	84.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	834	15.5		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的親子區_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	52	1.0	1.0	1.0
	2	188	3.5	3.6	4.6
	3	1389	25.9	26.8	31.4
	4	2002	37.3	38.6	70.0
	5	1554	28.9	30.0	100.0
	總和	5185	96.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	184	3.4		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的親子區_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	104	1.9	3.0	3.0
	2	339	6.3	9.7	12.7
	3	1443	26.9	41.4	54.1
	4	1065	19.8	30.6	84.7
	5	531	9.9	15.2	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	3483	64.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1886	35.1		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的親子區_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	33	.6	.9	.9
	2	65	1.2	1.9	2.8
	3	596	11.1	17.1	19.9
	4	1261	23.5	36.2	56.1
	5	1528	28.5	43.9	100.0
	33	1	.0	.0	100.0
	總和	3484	64.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1885	35.1		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的兒童閱讀區_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	53	1.0	1.0	1.0
	2	167	3.1	3.2	4.2
	3	1115	20.8	21.3	25.5
	4	2090	38.9	39.9	65.4
	5	1809	33.7	34.6	100.0
	6	1	.0	.0	100.0
	總和	5235	97.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	134	2.5		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的兒童閱讀區_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	85	1.6	2.2	2.2
	2	358	6.7	9.1	11.3
	3	1553	28.9	39.6	50.9
	4	1262	23.5	32.2	83.0
	5	666	12.4	17.0	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	3925	73.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1444	26.9		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的兒童閱讀區_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	29	.5	.7	.7
	2	64	1.2	1.6	2.4
	3	581	10.8	14.8	17.1
	4	1416	26.4	36.0	53.1
	5	1848	34.4	46.9	100.0
	總和	3938	73.3	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1431	26.7		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的青少年閱覽區_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	39	.7	.7	.7
	2	134	2.5	2.6	3.3
	3	1023	19.1	19.6	22.9
	4	2210	41.2	42.3	65.2
	5	1815	33.8	34.8	100.0
	總和	5221	97.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	148	2.8		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的青少年閱覽區_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	82	1.5	2.1	2.1
	2	311	5.8	8.0	10.1
	3	1550	28.9	39.8	49.9
	4	1284	23.9	33.0	82.9
	5	664	12.4	17.1	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	3892	72.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1477	27.5		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的青少年閱覽區_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	29	.5	.7	.7
	2	63	1.2	1.6	2.4
	3	636	11.8	16.3	18.6
	4	1471	27.4	37.6	56.3
	5	1709	31.8	43.7	100.0
	總和	3908	72.8	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1461	27.2		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的樂齡閱讀區_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	47	.9	.9	.9
	2	177	3.3	3.4	4.3
	3	1297	24.2	25.0	29.4
	4	2114	39.4	40.8	70.2
	5	1545	28.8	29.8	100.0
	總和	5180	96.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	189	3.5		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的樂齡閱讀區_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	78	1.5	2.3	2.3
	2	307	5.7	9.1	11.5
	3	1370	25.5	40.8	52.2
	4	1064	19.8	31.7	83.9
	5	539	10.0	16.0	99.9
	9	1	.0	.0	100.0
	33	1	.0	.0	100.0
	總和	3360	62.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	2009	37.4		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的樂齡閱讀區_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	30	.6	.9	.9
	2	69	1.3	2.0	2.9
	3	627	11.7	18.6	21.5
	4	1231	22.9	36.5	58.0
	5	1419	26.4	42.0	100.0
	總和	3376	62.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1993	37.1		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的展覽室_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	46	.9	.9	.9
	2	184	3.4	3.5	4.4
	3	1416	26.4	27.2	31.6
	4	2107	39.2	40.5	72.1
	5	1452	27.0	27.9	100.0
	總和	5205	96.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	164	3.1		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的展覽室_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	81	1.5	2.2	2.2
	2	310	5.8	8.6	10.8
	3	1447	27.0	40.1	51.0
	4	1180	22.0	32.7	83.7
	5	587	10.9	16.3	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	3606	67.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1763	32.8		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的展覽室_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	31	.6	.9	.9
	2	70	1.3	1.9	2.8
	3	633	11.8	17.5	20.3
	4	1345	25.1	37.2	57.5
	5	1534	28.6	42.4	100.0
	54	1	.0	.0	100.0
	總和	3614	67.3	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	1755	32.7		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的研習教室_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	43	.8	.8	.8
	2	183	3.4	3.5	4.4
	3	1369	25.5	26.5	30.9
	4	2054	38.3	39.8	70.7
	5	1513	28.2	29.3	100.0
	47	1	.0	.0	100.0
	總和	5163	96.2	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	206	3.8		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的研習教室_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	82	1.5	2.5	2.5
	2	328	6.1	9.9	12.4
	3	1290	24.0	39.1	51.5
	4	1068	19.9	32.4	83.9
	5	530	9.9	16.1	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	3299	61.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	2070	38.6		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的研習教室_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	37	.7	1.1	1.1
	2	65	1.2	2.0	3.1
	3	588	11.0	17.8	20.9
	4	1159	21.6	35.1	56.0
	5	1453	27.1	44.0	100.0
	總和	3302	61.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	2067	38.5		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的廁所_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	21	.4	.4	.4
	2	99	1.8	1.9	2.3
	3	513	9.6	9.7	12.0
	4	2008	37.4	38.0	50.0
	5	2644	49.2	50.0	100.0
	12	1	.0	.0	100.0
	總和	5286	98.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	83	1.5		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的廁所_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	194	3.6	3.9	3.9
	2	590	11.0	11.9	15.8
	3	1896	35.3	38.2	53.9
	4	1503	28.0	30.2	84.2
	5	785	14.6	15.8	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	4969	92.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	400	7.5		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的廁所_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	54	1.0	1.1	1.1
	2	126	2.3	2.5	3.6
	3	667	12.4	13.3	16.9
	4	1767	32.9	35.3	52.3
	5	2386	44.4	47.7	100.0
	總和	5000	93.1	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	369	6.9		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的哺乳室_重要程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	131	2.4	2.6	2.6
	2	282	5.3	5.6	8.1
	3	1602	29.8	31.6	39.7
	4	1804	33.6	35.6	75.3
	5	1253	23.3	24.7	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	5073	94.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	296	5.5		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的哺乳室_改善前滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	153	2.8	6.7	6.7
	2	293	5.5	12.9	19.6
	3	908	16.9	39.8	59.4
	4	603	11.2	26.5	85.9
	5	321	6.0	14.1	100.0
	9	1	.0	.0	100.0
	總和	2279	42.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	3090	57.6		
總和		5369	100.0		

圖書館提供的哺乳室_改善後滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1	67	1.2	3.0	3.0
	2	81	1.5	3.6	6.6
	3	473	8.8	21.1	27.6
	4	700	13.0	31.2	58.8
	5	926	17.2	41.2	100.0
	總和	2247	41.9	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	3122	58.1		
總和		5369	100.0		

附錄五　讀者重要程度交叉分析表

一、性別

（一）不同性別讀者對圖書館館員重要程度之差異分析

組別統計量

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
館員保持禮貌的服務態度_重要程度	男	2182	4.21	.781	.017
	女	3109	4.33	.777	.014
館員服務效率迅速_重要程度	男	2177	4.17	.772	.017
	女	3105	4.27	.773	.014
館員樂意幫助讀者_重要程度	男	2175	4.23	.796	.017
	女	3100	4.34	.771	.014
館員了解讀者的需求_重要程度	男	2161	4.00	.850	.018
	女	3092	4.12	.847	.015
館員專業知識豐富_重要程度	男	2163	3.88	.899	.019
	女	3095	3.99	.898	.016

獨立樣本檢定

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
館員保持禮貌的服務態度_重要程度	假設變異數相等	-5.412	5289	.000	-.118
	不假設變異數相等	-5.408	4680.788	.000	-.118
館員服務效率迅速_重要程度	假設變異數相等	-4.353	5280	.000	-.094
	不假設變異數相等	-4.354	4686.977	.000	-.094
館員樂意幫助讀者_重要程度	假設變異數相等	-4.983	5273	.000	-.109
	不假設變異數相等	-4.955	4584.876	.000	-.109
館員了解讀者的需求_重要程度	假設變異數相等	-4.894	5251	.000	-.116
	不假設變異數相等	-4.891	4636.572	.000	-.116
館員專業知識豐富_重要程度	假設變異數相等	-4.295	5256	.000	-.108
	不假設變異數相等	-4.293	4647.287	.000	-.108

（二）不同性別讀者對圖書館服務重要程度之差異分析

組別統計量

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
圖書館借閱制度_重要程度	男	2169	4.19	.767	.016
	女	3106	4.33	.753	.014
圖書館讀者諮詢服務_重要程度	男	2155	4.07	.784	.017
	女	3085	4.16	.791	.014
圖書館推廣活動服務_重要程度	男	2142	3.86	.838	.018
	女	3076	3.96	.849	.015

獨立樣本檢定

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
圖書館借閱制度_重要程度	假設變異數相等	-6.663	5273	.000	-.141
	不假設變異數相等	-6.642	4612.564	.000	-.141
圖書館讀者諮詢服務_重要程度	假設變異數相等	-4.019	5238	.000	-.089
	不假設變異數相等	-4.025	4660.313	.000	-.089
圖書館推廣活動服務_重要程度	假設變異數相等	-4.435	5216	.000	-.105
	不假設變異數相等	-4.445	4642.323	.000	-.105

（三）不同性別讀者對圖書館館藏資源重要程度之差異分析

組別統計量

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
一般圖書符合我的需求_重要程度	男	2169	4.16	.792	.017
	女	3107	4.25	.794	.014
報紙雜誌符合我的需求_重要程度	男	2165	4.01	1.049	.023
	女	3097	4.01	.867	.016
視聽資料符合我的需求_重要程度	男	2115	3.74	.888	.019
	女	3045	3.83	.894	.016
電子資源符合我的需求_重要程度	男	2117	3.83	.876	.019
	女	3050	3.89	.877	.016
地方文獻符合我的需求_重要程度	男	2111	3.67	.938	.020
	女	3027	3.79	.908	.017
兒童讀物符合我的需求_重要程度	男	2103	3.57	1.034	.023
	女	3053	3.85	.998	.018

獨立樣本檢定

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
一般圖書符合我的需求_重要程度	假設變異數相等	-4.085	5274	.000	-.091
	不假設變異數相等	-4.087	4670.124	.000	-.091
報紙雜誌符合我的需求_重要程度	假設變異數相等	.030	5260	.976	.001
	不假設變異數相等	.029	4075.411	.977	.001
視聽資料符合我的需求_重要程度	假設變異數相等	-3.613	5158	.000	-.091
	不假設變異數相等	-3.618	4566.376	.000	-.091
電子資源符合我的需求_重要程度	假設變異數相等	-2.701	5165	.007	-.067
	不假設變異數相等	-2.701	4553.452	.007	-.067
地方文獻符合我的需求_重要程度	假設變異數相等	-4.733	5136	.000	-.124
	不假設變異數相等	-4.706	4446.224	.000	-.124
兒童讀物符合我的需求_重要程度	假設變異數相等	-9.669	5154	.000	-.278
	不假設變異數相等	-9.607	4415.036	.000	-.278

（四）不同性別讀者對圖書館設備重要程度之差異分析

組別統計量

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_重要程度	男	2182	4.19	.811	.017
	女	3105	4.26	.819	.015
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_重要程度	男	2144	3.99	.870	.019
	女	3066	4.05	.871	.016
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_重要程度	男	2116	3.79	.901	.020
	女	3032	3.86	.909	.017
圖書館的溫度適宜_重要程度	男	2181	4.32	1.655	.035
	女	3098	4.32	.782	.014
圖書館的照明充足_重要程度	男	2181	4.38	.715	.015
	女	3097	4.45	.734	.013
圖書館的標示指引清楚_重要程度	男	2179	4.11	.816	.017
	女	3097	4.23	.817	.015
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_重要程度	男	2174	4.06	.824	.018
	女	3097	4.15	.826	.015
圖書館的書架符合我的需求_重要程度	男	2179	4.01	.855	.018
	女	3091	4.12	.856	.015

獨立樣本檢定

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_重要程度	假設變異數相等	-3.021	5285	.003	-.069
	不假設變異數相等	-3.026	4722.370	.002	-.069
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_重要程度	假設變異數相等	-2.238	5208	.025	-.055
	不假設變異數相等	-2.239	4615.355	.025	-.055
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_重要程度	假設變異數相等	-2.597	5146	.009	-.067
	不假設變異數相等	-2.601	4574.708	.009	-.067
圖書館的溫度適宜_重要程度	假設變異數相等	.037	5277	.971	.001
	不假設變異數相等	.033	2869.274	.974	.001
圖書館的照明充足_重要程度	假設變異數相等	-3.582	5276	.000	-.073
	不假設變異數相等	-3.598	4764.203	.000	-.073
圖書館的標示指引清楚_重要程度	假設變異數相等	-5.229	5274	.000	-.119
	不假設變異數相等	-5.230	4690.266	.000	-.119
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_重要程度	假設變異數相等	-3.716	5269	.000	-.086
	不假設變異數相等	-3.718	4684.485	.000	-.086
圖書館的書架符合我的需求_重要程度	假設變異數相等	-4.759	5268	.000	-.114
	不假設變異數相等	-4.760	4691.574	.000	-.114

（五）不同性別讀者對圖書館空間環境重要程度之差異分析

組別統計量

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
圖書館的動線規劃適宜_重要程度	男	2170	4.05	.807	.017
	女	3107	4.16	.823	.015
圖書館的閱覽環境安靜_重要程度	男	2181	4.40	.721	.015
	女	3114	4.47	.751	.013
圖書館的環境乾淨舒適_重要程度	男	2177	4.41	.698	.015
	女	3111	4.49	.737	.013
圖書館的書籍排列整齊_重要程度	男	2172	4.27	.749	.016
	女	3110	4.38	1.502	.027
圖書館落實無障礙空間_重要程度	男	2150	4.15	.802	.017
	女	3092	4.25	.814	.015
圖書館提供的圖書區_重要程度	男	2168	4.29	.745	.016
	女	3088	4.37	.769	.014
圖書館提供的網路資源中心_重要程度	男	2131	4.07	.817	.018
	女	3054	4.16	.832	.015
圖書館提供的期刊書報區_重要程度	男	2154	4.07	.805	.017
	女	3093	4.13	1.250	.022

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
圖書館提供的自修區_重要程度	男	2144	4.25	.816	.018
	女	3077	4.32	.804	.014
圖書館提供的視聽資料區_重要程度	男	2106	3.84	.853	.019
	女	3038	3.96	.855	.016
圖書館提供的新書展示區_重要程度	男	2142	4.09	.833	.018
	女	3081	4.21	.796	.014
圖書館提供的親子區_重要程度	男	2100	3.83	.908	.020
	女	3040	3.99	.877	.016
圖書館提供的兒童閱讀區_重要程度	男	2125	3.94	.891	.019
	女	3065	4.11	.868	.016
圖書館提供的青少年閱覽區_重要程度	男	2119	3.98	.851	.018
	女	3057	4.15	.827	.015
圖書館提供的樂齡閱讀區_重要程度	男	2103	3.87	.890	.019
	女	3032	4.01	.859	.016
圖書館提供的展覽室_重要程度	男	2121	3.86	.892	.019
	女	3039	3.94	.862	.016
圖書館提供的研習教室_重要程度	男	2095	3.88	.887	.019
	女	3024	3.98	1.171	.021
圖書館提供的廁所_重要程度	男	2158	4.31	.761	.016
	女	3083	4.39	.778	.014
圖書館提供的哺乳室_重要程度	男	2053	3.68	.985	.022
	女	2976	3.78	.972	.018

獨立樣本檢定

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
圖書館的動線規劃適宜_重要程度	假設變異數相等	-4.843	5275	.000	-.111
	不假設變異數相等	-4.859	4722.790	.000	-.111
圖書館的閱覽環境安靜_重要程度	假設變異數相等	-3.261	5293	.001	-.067
	不假設變異數相等	-3.285	4809.829	.001	-.067
圖書館的環境乾淨舒適_重要程度	假設變異數相等	-4.091	5286	.000	-.082
	不假設變異數相等	-4.130	4837.002	.000	-.082
圖書館的書籍排列整齊_重要程度	假設變異數相等	-3.127	5280	.002	-.109
	不假設變異數相等	-3.481	4839.997	.001	-.109
圖書館落實無障礙空間_重要程度	假設變異數相等	-4.635	5240	.000	-.105
	不假設變異數相等	-4.647	4665.579	.000	-.105
圖書館提供的圖書區_重要程度	假設變異數相等	-3.829	5254	.000	-.081
	不假設變異數相等	-3.850	4752.605	.000	-.081
圖書館提供的網路資源中心_	假設變異數相等	-3.674	5183	.000	-.086

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
重要程度	不假設變異數相等	-3.686	4634.456	.000	-.086
圖書館提供的期刊書報區_重要程度	假設變異數相等	-2.180	5245	.029	-.067
	不假設變異數相等	-2.347	5215.779	.019	-.067
圖書館提供的自修區_重要程度	假設變異數相等	-2.958	5219	.003	-.067
	不假設變異數相等	-2.950	4567.853	.003	-.067
圖書館提供的視聽資料區_重要程度	假設變異數相等	-4.937	5142	.000	-.120
	不假設變異數相等	-4.939	4533.085	.000	-.120
圖書館提供的新書展示區_重要程度	假設變異數相等	-5.425	5221	.000	-.124
	不假設變異數相等	-5.380	4466.933	.000	-.124
圖書館提供的親子區_重要程度	假設變異數相等	-6.382	5138	.000	-.161
	不假設變異數相等	-6.342	4410.884	.000	-.161
圖書館提供的兒童閱讀區_重要程度	假設變異數相等	-6.869	5188	.000	-.170
	不假設變異數相等	-6.836	4490.427	.000	-.170
圖書館提供的青少年閱覽區_重要程度	假設變異數相等	-6.836	5174	.000	-.162
	不假設變異數相等	-6.801	4471.247	.000	-.162
圖書館提供的樂齡閱讀區_重要程度	假設變異數相等	-5.947	5133	.000	-.147
	不假設變異數相等	-5.909	4416.569	.000	-.147
圖書館提供的展覽室_重要程度	假設變異數相等	-3.178	5158	.001	-.079
	不假設變異數相等	-3.158	4461.420	.002	-.079
圖書館提供的研習教室_重要程度	假設變異數相等	-3.435	5117	.001	-.104
	不假設變異數相等	-3.608	5077.337	.000	-.104
圖書館提供的廁所_重要程度	假設變異數相等	-3.680	5239	.000	-.080
	不假設變異數相等	-3.695	4706.468	.000	-.080
圖書館提供的哺乳室_重要程度	假設變異數相等	-3.468	5027	.001	-.097
	不假設變異數相等	-3.460	4374.268	.001	-.097

二、年齡

（一）不同年齡讀者對圖書館館員重要程度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
館員保持禮貌的服務態度_重要程度	1	402	4.28	.843	.042
	2	1645	4.25	.798	.020
	3	1010	4.25	.778	.024
	4	929	4.31	.786	.026
	5	814	4.33	.718	.025
	6	377	4.32	.748	.039
	7	117	4.34	.697	.064
	8	27	4.11	1.013	.195
	總和	5321	4.28	.780	.011
館員服務效率迅速_重要程度	1	401	4.12	.833	.042
	2	1640	4.15	.783	.019
	3	1010	4.22	.786	.025
	4	929	4.32	.760	.025
	5	810	4.31	.733	.026
	6	379	4.33	.697	.036
	7	116	4.27	.727	.067
	8	27	4.11	.974	.187
	總和	5312	4.23	.774	.011
館員樂意幫助讀者_重要程度	1	401	4.24	.831	.041
	2	1638	4.24	.783	.019
	3	1007	4.28	.816	.026
	4	927	4.35	.795	.026
	5	810	4.36	.714	.025
	6	379	4.36	.707	.036
	7	115	4.24	.768	.072
	8	27	4.19	1.075	.207
	總和	5304	4.29	.782	.011
館員了解讀者的需求_重要程度	1	400	4.14	.899	.045
	2	1631	3.97	.857	.021
	3	1005	3.99	.872	.028
	4	922	4.14	.861	.028
	5	809	4.14	.797	.028
	6	375	4.24	.731	.038
	7	115	4.22	.723	.067

		個數	平均數	標準差	標準誤
	8	26	4.19	1.021	.200
	總和	5283	4.07	.850	.012
館員專業知識豐富_重要程度	1	401	4.14	.930	.046
	2	1633	3.71	.929	.023
	3	1005	3.83	.894	.028
	4	928	4.07	.879	.029
	5	806	4.14	.784	.028
	6	375	4.23	.767	.040
	7	113	4.30	.743	.070
	8	27	4.37	.926	.178
	總和	5288	3.95	.900	.012

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
館員保持禮貌的服務態度_重要程度	組間	7.672	7	1.096	1.803	.082
	組內	3228.782	5313	.608		
	總和	3236.454	5320			
館員服務效率迅速_重要程度	組間	31.962	7	4.566	7.698	.000
	組內	3145.842	5304	.593		
	總和	3177.804	5311			
館員樂意幫助讀者_重要程度	組間	14.072	7	2.010	3.294	.002
	組內	3232.280	5296	.610		
	總和	3246.352	5303			
館員了解讀者的需求_重要程度	組間	46.530	7	6.647	9.310	.000
	組內	3766.391	5275	.714		
	總和	3812.920	5282			
館員專業知識豐富_重要程度	組間	210.823	7	30.118	39.062	.000
	組內	4070.980	5280	.771		
	總和	4281.803	5287			

（二）不同年齡讀者對圖書館服務重要程度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館借閱制度_重要程度	1	401	4.21	.809	.040
	2	1639	4.22	.793	.020
	3	1003	4.28	.767	.024
	4	926	4.35	.740	.024
	5	814	4.29	.719	.025
	6	379	4.28	.684	.035
	7	115	4.21	.789	.074
	8	28	4.25	.585	.111
	總和	5305	4.27	.762	.010
圖書館讀者諮詢服務_重要程度	1	399	4.16	.840	.042
	2	1626	4.06	.809	.020
	3	1000	4.08	.788	.025
	4	919	4.18	.797	.026
	5	810	4.11	.747	.026
	6	377	4.22	.731	.038
	7	112	4.20	.745	.070
	8	27	4.26	.594	.114
	總和	5270	4.12	.789	.011
圖書館推廣活動服務_重要程度	1	397	4.07	.874	.044
	2	1621	3.73	.864	.021
	3	997	3.83	.842	.027
	4	914	4.07	.811	.027
	5	806	4.01	.789	.028
	6	374	4.16	.773	.040
	7	112	4.15	.762	.072
	8	27	4.26	.712	.137
	總和	5248	3.92	.846	.012

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館借閱制度_重要程度	組間	12.383	7	1.769	3.057	.003
	組內	3064.915	5297	.579		
	總和	3077.298	5304			
圖書館讀者諮詢服務_重要程度	組間	15.428	7	2.204	3.548	.001
	組內	3268.733	5262	.621		
	總和	3284.161	5269			
圖書館推廣活動服務_重要程度	組間	132.473	7	18.925	27.402	.000
	組內	3618.868	5240	.691		
	總和	3751.341	5247			

（三）不同年齡讀者對圖書館館藏資源重要程度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
一般圖書符合我的需求_重要程度	1	399	4.19	.861	.043
	2	1641	4.22	.799	.020
	3	1007	4.23	.788	.025
	4	928	4.23	.800	.026
	5	810	4.19	.759	.027
	6	376	4.18	.778	.040
	7	117	4.19	.754	.070
	8	28	4.07	.813	.154
	總和	5306	4.21	.793	.011
報紙雜誌符合我的需求_重要程度	1	400	3.79	1.057	.053
	2	1634	3.88	1.140	.028
	3	1004	4.12	.815	.026
	4	927	4.09	.831	.027
	5	808	4.08	.780	.027
	6	377	4.13	.723	.037
	7	114	4.16	.782	.073
	8	28	4.32	.723	.137
	總和	5292	4.01	.945	.013
視聽資料符合我的需求_重要程度	1	396	3.89	1.024	.051
	2	1618	3.62	.908	.023
	3	994	3.79	.885	.028
	4	902	3.91	.847	.028

		個數	平均數	標準差	標準誤
	5	781	3.92	.833	.030
	6	360	3.89	.810	.043
	7	112	3.96	.821	.078
	8	26	4.04	.824	.162
	總和	5189	3.79	.892	.012
電子資源符合我的需求_重要程度	1	398	4.02	.969	.049
	2	1623	3.80	.906	.022
	3	994	3.82	.878	.028
	4	904	3.95	.827	.027
	5	782	3.87	.839	.030
	6	359	3.87	.825	.044
	7	112	3.89	.831	.079
	8	25	4.28	.542	.108
	總和	5197	3.87	.877	.012
地方文獻符合我的需求_重要程度	1	395	3.88	1.032	.052
	2	1613	3.66	.947	.024
	3	996	3.66	.946	.030
	4	894	3.80	.858	.029
	5	774	3.76	.884	.032
	6	355	3.87	.830	.044
	7	112	3.91	.823	.078
	8	28	4.29	.713	.135
	總和	5167	3.74	.923	.013
兒童讀物符合我的需求_重要程度	1	400	4.28	.858	.043
	2	1615	3.44	1.017	.025
	3	988	3.44	1.047	.033
	4	912	4.04	.954	.032
	5	781	4.03	.911	.033
	6	354	3.84	.891	.047
	7	110	3.96	.918	.088
	8	25	4.20	.707	.141
	總和	5185	3.74	1.023	.014

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
一般圖書符合我的需求_重要程度	組間	2.066	7	.295	.469	.858
	組內	3336.100	5298	.630		
	總和	3338.166	5305			
報紙雜誌符合我的需求_重要程度	組間	81.858	7	11.694	13.306	.000
	組內	4643.670	5284	.879		
	總和	4725.528	5291			
視聽資料符合我的需求_重要程度	組間	86.267	7	12.324	15.804	.000
	組內	4040.150	5181	.780		
	總和	4126.417	5188			
電子資源符合我的需求_重要程度	組間	30.417	7	4.345	5.692	.000
	組內	3961.640	5189	.763		
	總和	3992.057	5196			
地方文獻符合我的需求_重要程度	組間	47.100	7	6.729	7.981	.000
	組內	4349.225	5159	.843		
	總和	4396.325	5166			
兒童讀物符合我的需求_重要程度	組間	514.450	7	73.493	77.545	.000
	組內	4906.447	5177	.948		
	總和	5420.897	5184			

（四）不同年齡讀者對圖書館設備重要程度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_重要程度	1	400	4.20	.855	.043
	2	1643	4.26	.832	.021
	3	1012	4.25	.820	.026
	4	930	4.22	.828	.027
	5	807	4.22	.798	.028
	6	381	4.18	.742	.038
	7	116	4.25	.671	.062
	8	28	4.36	.678	.128
	總和	5317	4.23	.816	.011
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_重要程度	1	398	4.17	.874	.044
	2	1633	3.96	.891	.022
	3	1005	4.01	.891	.028
	4	910	4.09	.852	.028
	5	790	3.99	.847	.030
	6	368	4.05	.786	.041
	7	109	4.07	.836	.080
	8	27	4.19	.879	.169
	總和	5240	4.02	.870	.012
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_重要程度	1	397	3.81	1.046	.053
	2	1613	3.71	.930	.023
	3	998	3.88	.880	.028
	4	895	3.91	.856	.029
	5	779	3.84	.885	.032
	6	361	3.96	.824	.043
	7	108	4.01	.826	.079
	8	27	4.15	.907	.175
	總和	5178	3.83	.906	.013
圖書館的溫度適宜_重要程度	1	401	4.21	.872	.044
	2	1642	4.33	.770	.019
	3	1011	4.43	2.296	.072
	4	930	4.31	.756	.025
	5	804	4.26	.753	.027
	6	377	4.29	.698	.036
	7	116	4.29	.769	.071
	8	28	4.36	.621	.117

		個數	平均數	標準差	標準誤
	總和	5309	4.32	1.218	.017
圖書館的照明充足_重要程度	1	400	4.37	.806	.040
	2	1640	4.44	.725	.018
	3	1012	4.42	.737	.023
	4	930	4.44	.727	.024
	5	804	4.40	.710	.025
	6	377	4.40	.653	.034
	7	116	4.34	.711	.066
	8	28	4.29	.713	.135
	總和	5307	4.42	.727	.010
圖書館的標示指引清楚_重要程度	1	400	4.16	.914	.046
	2	1636	4.14	.845	.021
	3	1012	4.16	.836	.026
	4	931	4.24	.776	.025
	5	804	4.20	.779	.027
	6	379	4.20	.714	.037
	7	115	4.25	.736	.069
	8	28	4.18	.905	.171
	總和	5305	4.18	.817	.011
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_重要程度	1	399	4.15	.893	.045
	2	1633	4.04	.864	.021
	3	1011	4.09	.823	.026
	4	931	4.17	.791	.026
	5	804	4.17	.791	.028
	6	378	4.16	.740	.038
	7	116	4.27	.727	.067
	8	28	4.25	.701	.132
	總和	5300	4.11	.825	.011
圖書館的書架符合我的需求_重要程度	1	401	4.14	.899	.045
	2	1638	3.97	.908	.022
	3	1011	4.03	.875	.028
	4	928	4.14	.808	.027
	5	801	4.15	.807	.029
	6	377	4.17	.718	.037
	7	115	4.23	.741	.069
	8	28	4.32	.612	.116
	總和	5299	4.07	.856	.012

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_重要程度	組間	3.399	7	.486	.730	.647
	組內	3532.079	5309	.665		
	總和	3535.478	5316			
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_重要程度	組間	20.396	7	2.914	3.866	.000
	組內	3943.526	5232	.754		
	總和	3963.922	5239			
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_重要程度	組間	44.870	7	6.410	7.886	.000
	組內	4202.234	5170	.813		
	總和	4247.104	5177			
圖書館的溫度適宜_重要程度	組間	20.754	7	2.965	2.002	.051
	組內	7850.887	5301	1.481		
	總和	7871.641	5308			
圖書館的照明充足_重要程度	組間	3.529	7	.504	.955	.463
	組內	2798.136	5299	.528		
	總和	2801.666	5306			
圖書館的標示指引清楚_重要程度	組間	7.157	7	1.022	1.533	.151
	組內	3532.283	5297	.667		
	總和	3539.440	5304			
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_重要程度	組間	20.236	7	2.891	4.265	.000
	組內	3586.931	5292	.678		
	總和	3607.167	5299			
圖書館的書架符合我的需求_重要程度	組間	40.253	7	5.750	7.922	.000
	組內	3840.483	5291	.726		
	總和	3880.736	5298			

（五）不同年齡讀者對圖書館空間環境重要程度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館的動線規劃適宜_重要程度	1	400	4.08	.932	.047
	2	1635	4.03	.851	.021
	3	1004	4.12	.816	.026
	4	932	4.21	.769	.025
	5	812	4.16	.767	.027
	6	379	4.18	.764	.039
	7	117	4.19	.706	.065

		個數	平均數	標準差	標準誤
	8	28	4.18	.819	.155
	總和	5307	4.12	.817	.011
圖書館的閱覽環境安靜_重要程度	1	401	4.39	.809	.040
	2	1644	4.51	.718	.018
	3	1008	4.44	.766	.024
	4	933	4.43	.737	.024
	5	815	4.37	.722	.025
	6	380	4.44	.700	.036
	7	116	4.38	.694	.064
	8	28	4.21	.787	.149
	總和	5325	4.44	.738	.010
圖書館的環境乾淨舒適_重要程度	1	397	4.42	.793	.040
	2	1644	4.53	.694	.017
	3	1009	4.44	.741	.023
	4	933	4.43	.743	.024
	5	814	4.39	.707	.025
	6	379	4.45	.658	.034
	7	114	4.39	.685	.064
	8	28	4.39	.685	.130
	總和	5318	4.46	.721	.010
圖書館的書籍排列整齊_重要程度	1	400	4.32	.828	.041
	2	1642	4.33	.788	.019
	3	1007	4.29	.776	.024
	4	930	4.32	.764	.025
	5	811	4.44	2.617	.092
	6	380	4.29	.694	.036
	7	114	4.29	.675	.063
	8	28	4.11	.875	.165
	總和	5312	4.33	1.247	.017
圖書館落實無障礙空間_重要程度	1	395	4.24	.893	.045
	2	1631	4.20	.836	.021
	3	1002	4.17	.829	.026
	4	925	4.26	.775	.025
	5	807	4.20	.761	.027
	6	374	4.25	.756	.039
	7	111	4.25	.768	.073
	8	27	4.19	.736	.142
	總和	5272	4.21	.810	.011

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館提供的圖書區_重要程度	1	395	4.31	.801	.040
	2	1636	4.38	.766	.019
	3	1003	4.32	.784	.025
	4	928	4.33	.757	.025
	5	808	4.32	.730	.026
	6	375	4.30	.687	.035
	7	113	4.32	.698	.066
	8	28	4.21	.876	.166
	總和	5286	4.33	.759	.010
圖書館提供的網路資源中心_重要程度	1	399	4.23	.850	.043
	2	1629	4.05	.866	.021
	3	994	4.09	.834	.026
	4	912	4.21	.778	.026
	5	785	4.11	.790	.028
	6	361	4.16	.770	.041
	7	109	4.17	.727	.070
	8	25	4.20	.816	.163
	總和	5214	4.12	.825	.011
圖書館提供的期刊書報區_重要程度	1	397	4.00	.917	.046
	2	1634	3.96	.868	.021
	3	1002	4.15	.817	.026
	4	921	4.25	1.871	.062
	5	808	4.17	.745	.026
	6	375	4.20	.715	.037
	7	113	4.19	.751	.071
	8	27	4.19	.834	.160
	總和	5277	4.10	1.088	.015
圖書館提供的自修區_重要程度	1	397	4.15	.904	.045
	2	1636	4.42	.797	.020
	3	1003	4.37	.801	.025
	4	908	4.22	.789	.026
	5	800	4.13	.813	.029
	6	371	4.20	.731	.038
	7	109	4.17	.776	.074
	8	27	4.11	.892	.172
	總和	5251	4.29	.811	.011
圖書館提供的視聽資料區_重要程度	1	395	3.98	.962	.048
	2	1606	3.74	.891	.022

		個數	平均數	標準差	標準誤
	3	987	3.89	.846	.027
	4	895	4.02	.798	.027
	5	791	4.00	.800	.028
	6	367	4.08	.744	.039
	7	107	4.09	.771	.075
	8	26	4.08	.891	.175
	總和	5174	3.91	.855	.012
圖書館提供的新書展示區_重要程度	1	394	4.21	.845	.043
	2	1621	4.09	.851	.021
	3	1002	4.17	.835	.026
	4	924	4.25	.764	.025
	5	803	4.15	.762	.027
	6	372	4.20	.769	.040
	7	110	4.29	.682	.065
	8	27	4.19	.879	.169
	總和	5253	4.16	.812	.011
圖書館提供的親子區_重要程度	1	394	4.01	.929	.047
	2	1604	3.70	.908	.023
	3	986	3.83	.919	.029
	4	903	4.17	.829	.028
	5	787	4.10	.833	.030
	6	366	4.08	.747	.039
	7	106	4.17	.774	.075
	8	25	4.08	.862	.172
	總和	5171	3.93	.894	.012
圖書館提供的兒童閱讀區_重要程度	1	398	4.34	.799	.040
	2	1623	3.84	.913	.023
	3	990	3.91	.912	.029
	4	907	4.20	.844	.028
	5	796	4.19	.797	.028
	6	369	4.17	.789	.041
	7	111	4.18	.741	.070
	8	26	4.19	.895	.176
	總和	5220	4.04	.882	.012
圖書館提供的青少年閱覽區_重要程度	1	395	4.18	.854	.043
	2	1629	4.08	.837	.021
	3	989	3.87	.910	.029
	4	902	4.16	.818	.027

		個數	平均數	標準差	標準誤
	5	794	4.14	.785	.028
	6	363	4.17	.758	.040
	7	108	4.15	.759	.073
	8	26	4.04	.871	.171
	總和	5206	4.08	.841	.012
圖書館提供的樂齡閱讀區_重要程度	1	390	4.05	.891	.045
	2	1607	3.84	.904	.023
	3	988	3.81	.916	.029
	4	896	4.08	.839	.028
	5	786	4.06	.795	.028
	6	365	4.10	.792	.041
	7	107	4.12	.696	.067
	8	26	4.15	.834	.164
	總和	5165	3.95	.875	.012
圖書館提供的展覽室_重要程度	1	394	4.04	.948	.048
	2	1624	3.79	.905	.022
	3	988	3.83	.886	.028
	4	895	4.01	.823	.027
	5	785	4.00	.819	.029
	6	367	3.99	.813	.042
	7	111	4.02	.774	.074
	8	26	4.27	.778	.152
	總和	5190	3.91	.875	.012
圖書館提供的研習教室_重要程度	1	390	4.02	.944	.048
	2	1599	3.80	.917	.023
	3	986	3.87	.881	.028
	4	894	4.08	1.654	.055
	5	781	4.03	.824	.029
	6	364	4.07	.801	.042
	7	108	4.13	.810	.078
	8	26	4.19	.849	.167
	總和	5148	3.94	1.064	.015
圖書館提供的廁所_重要程度	1	397	4.32	.829	.042
	2	1640	4.38	.778	.019
	3	1003	4.39	.751	.024
	4	919	4.34	.792	.026
	5	797	4.31	.743	.026
	6	376	4.35	.748	.039

		個數	平均數	標準差	標準誤
	7	112	4.29	.703	.066
	8	27	4.33	.734	.141
	總和	5271	4.36	.770	.011
圖書館提供的哺乳室_重要程度	1	387	3.68	1.139	.058
	2	1581	3.60	1.013	.025
	3	974	3.72	.978	.031
	4	878	3.88	.914	.031
	5	759	3.83	.890	.032
	6	354	3.90	.903	.048
	7	100	3.93	.924	.092
	8	26	4.23	.710	.139
	總和	5059	3.74	.979	.014

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館的動線規劃適宜_重要程度	組間	24.433	7	3.490	5.252	.000
	組內	3521.542	5299	.665		
	總和	3545.974	5306			
圖書館的閱覽環境安靜_重要程度	組間	15.470	7	2.210	4.070	.000
	組內	2886.935	5317	.543		
	總和	2902.405	5324			
圖書館的環境乾淨舒適_重要程度	組間	16.338	7	2.334	4.515	.000
	組內	2745.041	5310	.517		
	總和	2761.379	5317			
圖書館的書籍排列整齊_重要程度	組間	13.510	7	1.930	1.242	.276
	組內	8244.343	5304	1.554		
	總和	8257.854	5311			
圖書館落實無障礙空間_重要程度	組間	5.051	7	.722	1.099	.361
	組內	3455.821	5264	.657		
	總和	3460.872	5271			
圖書館提供的圖書區_重要程度	組間	4.642	7	.663	1.151	.328
	組內	3042.348	5278	.576		
	總和	3046.991	5285			
圖書館提供的網路資源中心_重要程度	組間	21.837	7	3.120	4.604	.000
	組內	3527.282	5206	.678		
	總和	3549.119	5213			
圖書館提供的期刊書報區_重要程度	組間	67.815	7	9.688	8.268	.000
	組內	6174.024	5269	1.172		
	總和	6241.839	5276			
圖書館提供的自修區_重要程度	組間	71.917	7	10.274	15.928	.000
	組內	3381.865	5243	.645		
	總和	3453.782	5250			
圖書館提供的視聽資料區_重要程度	組間	81.508	7	11.644	16.244	.000
	組內	3703.147	5166	.717		
	總和	3784.655	5173			
圖書館提供的新書展示區_重要程度	組間	18.233	7	2.605	3.964	.000
	組內	3446.329	5245	.657		
	總和	3464.562	5252			
圖書館提供的親子區_重要程度	組間	185.964	7	26.566	34.779	.000
	組內	3943.847	5163	.764		
	總和	4129.811	5170			
圖書館提供的兒童閱讀區_重要程度	組間	168.536	7	24.077	32.278	.000
	組內	3887.648	5212	.746		

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
	總和	4056.183	5219			
圖書館提供的青少年閱覽區_重要程度	組間	57.965	7	8.281	11.867	.000
	組內	3627.216	5198	.698		
	總和	3685.181	5205			
圖書館提供的樂齡閱讀區_重要程度	組間	81.334	7	11.619	15.476	.000
	組內	3871.854	5157	.751		
	總和	3953.188	5164			
圖書館提供的展覽室_重要程度	組間	56.543	7	8.078	10.700	.000
	組內	3912.075	5182	.755		
	總和	3968.618	5189			
圖書館提供的研習教室_重要程度	組間	75.288	7	10.755	9.617	.000
	組內	5748.523	5140	1.118		
	總和	5823.811	5147			
圖書館提供的廁所_重要程度	組間	4.982	7	.712	1.199	.299
	組內	3123.620	5263	.594		
	總和	3128.601	5270			
圖書館提供的哺乳室_重要程度	組間	72.455	7	10.351	10.956	.000
	組內	4772.027	5051	.945		
	總和	4844.482	5058			

三、區域

（一）不同區域讀者對圖書館館員重要程度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
館員保持禮貌的服務態度_重要程度	1	1649	4.20	.822	.020
	2	1188	4.30	.779	.023
	3	1086	4.32	.745	.023
	4	1414	4.34	.747	.020
	總和	5337	4.28	.780	.011
館員服務效率迅速_重要程度	1	1646	4.19	.816	.020
	2	1187	4.24	.794	.023
	3	1082	4.23	.733	.022
	4	1413	4.28	.730	.019
	總和	5328	4.23	.773	.011
館員樂意幫助讀者_重要程度	1	1645	4.22	.846	.021
	2	1185	4.31	.790	.023
	3	1079	4.29	.735	.022
	4	1411	4.37	.724	.019
	總和	5320	4.29	.782	.011
館員了解讀者的需求_重要程度	1	1634	3.97	.902	.022
	2	1177	4.10	.846	.025
	3	1077	4.05	.815	.025
	4	1411	4.18	.798	.021
	總和	5299	4.07	.849	.012
館員專業知識豐富_重要程度	1	1639	3.86	.928	.023
	2	1178	3.94	.914	.027
	3	1079	3.92	.878	.027
	4	1408	4.09	.853	.023
	總和	5304	3.95	.899	.012

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
館員保持禮貌的服務態度_重要程度	組間	18.645	3	6.215	10.274	.000
	組內	3225.954	5333	.605		
	總和	3244.600	5336			
館員服務效率迅速_重要程度	組間	6.515	3	2.172	3.638	.012
	組內	3177.755	5324	.597		
	總和	3184.270	5327			
館員樂意幫助讀者_重要程度	組間	18.328	3	6.109	10.038	.000
	組內	3235.468	5316	.609		
	總和	3253.795	5319			
館員了解讀者的需求_重要程度	組間	34.716	3	11.572	16.196	.000
	組內	3783.143	5295	.714		
	總和	3817.858	5298			
館員專業知識豐富_重要程度	組間	41.131	3	13.710	17.110	.000
	組內	4246.920	5300	.801		
	總和	4288.051	5303			

（二）不同區域讀者對圖書館服務重要程度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館借閱制度_重要程度	1	1643	4.26	.798	.020
	2	1186	4.27	.782	.023
	3	1080	4.31	.712	.022
	4	1412	4.25	.736	.020
	總和	5321	4.27	.761	.010
圖書館讀者諮詢服務_重要程度	1	1625	4.04	.853	.021
	2	1180	4.14	.782	.023
	3	1079	4.13	.736	.022
	4	1402	4.18	.749	.020
	總和	5286	4.12	.789	.011
圖書館推廣活動服務_重要程度	1	1612	3.80	.863	.021
	2	1178	3.94	.867	.025
	3	1074	3.92	.799	.024
	4	1400	4.05	.820	.022
	總和	5264	3.92	.845	.012

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館借閱制度_重要程度	組間	2.149	3	.716	1.237	.295
	組內	3079.691	5317	.579		
	總和	3081.840	5320			
圖書館讀者諮詢服務_重要程度	組間	16.972	3	5.657	9.130	.000
	組內	3272.941	5282	.620		
	總和	3289.912	5285			
圖書館推廣活動服務_重要程度	組間	46.454	3	15.485	21.946	.000
	組內	3711.300	5260	.706		
	總和	3757.754	5263			

（三）不同區域讀者對圖書館館藏資源重要程度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
一般圖書符合我的需求_重要程度	1	1638	4.20	.847	.021
	2	1191	4.21	.800	.023
	3	1083	4.22	.735	.022
	4	1410	4.21	.766	.020
	總和	5322	4.21	.793	.011
報紙雜誌符合我的需求_重要程度	1	1635	3.99	.878	.022
	2	1184	4.02	.884	.026
	3	1081	4.00	1.205	.037
	4	1408	4.02	.835	.022
	總和	5308	4.01	.944	.013
視聽資料符合我的需求_重要程度	1	1589	3.76	.936	.023
	2	1162	3.79	.904	.027
	3	1067	3.72	.860	.026
	4	1387	3.89	.844	.023
	總和	5205	3.79	.892	.012
電子資源符合我的需求_重要程度	1	1593	3.81	.912	.023
	2	1163	3.88	.880	.026
	3	1068	3.82	.853	.026
	4	1389	3.95	.842	.023
	總和	5213	3.87	.876	.012
地方文獻符合我的需求_重要程度	1	1573	3.69	.928	.023
	2	1159	3.68	.944	.028
	3	1063	3.71	.907	.028
	4	1387	3.87	.896	.024
	總和	5182	3.74	.922	.013
兒童讀物符合我的需求_重要程度	1	1586	3.67	1.044	.026
	2	1158	3.72	1.052	.031
	3	1064	3.68	1.026	.031
	4	1392	3.88	.954	.026
	總和	5200	3.74	1.022	.014

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
一般圖書符合我的需求_重要程度	組間	.564	3	.188	.299	.826
	組內	3345.735	5318	.629		
	總和	3346.299	5321			
報紙雜誌符合我的需求_重要程度	組間	.861	3	.287	.322	.810
	組內	4731.649	5304	.892		
	總和	4732.510	5307			
視聽資料符合我的需求_重要程度	組間	20.660	3	6.887	8.702	.000
	組內	4115.967	5201	.791		
	總和	4136.627	5204			
電子資源符合我的需求_重要程度	組間	16.886	3	5.629	7.359	.000
	組內	3984.189	5209	.765		
	總和	4001.075	5212			
地方文獻符合我的需求_重要程度	組間	34.597	3	11.532	13.663	.000
	組內	4370.662	5178	.844		
	總和	4405.259	5181			
兒童讀物符合我的需求_重要程度	組間	39.672	3	13.224	12.749	.000
	組內	5389.767	5196	1.037		
	總和	5429.439	5199			

（四）不同區域讀者對圖書館設備重要程度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_重要程度	1	1647	4.18	.882	.022
	2	1190	4.32	.794	.023
	3	1083	4.22	.772	.023
	4	1413	4.23	.780	.021
	總和	5333	4.23	.815	.011
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_重要程度	1	1617	3.97	.911	.023
	2	1179	4.09	.857	.025
	3	1073	3.93	.851	.026
	4	1387	4.10	.833	.022
	總和	5256	4.02	.869	.012
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_重要程度	1	1596	3.83	.908	.023
	2	1160	3.85	.904	.027
	3	1064	3.72	.909	.028
	4	1373	3.90	.895	.024

	總和	5193	3.83	.905	.013
圖書館的溫度適宜_重要程度	1	1643	4.29	.811	.020
	2	1190	4.41	2.131	.062
	3	1081	4.31	.732	.022
	4	1411	4.29	.758	.020
	總和	5325	4.32	1.217	.017
圖書館的照明充足_重要程度	1	1641	4.40	.780	.019
	2	1190	4.44	.718	.021
	3	1080	4.44	.682	.021
	4	1412	4.41	.704	.019
	總和	5323	4.42	.727	.010
圖書館的標示指引清楚_重要程度	1	1642	4.11	.880	.022
	2	1188	4.19	.803	.023
	3	1081	4.19	.783	.024
	4	1410	4.23	.772	.021
	總和	5321	4.18	.817	.011
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_重要程度	1	1637	4.06	.873	.022
	2	1191	4.11	.817	.024
	3	1077	4.13	.798	.024
	4	1411	4.16	.791	.021
	總和	5316	4.11	.825	.011
圖書館的書架符合我的需求_重要程度	1	1637	4.05	.898	.022
	2	1191	4.08	.846	.025
	3	1081	4.04	.837	.025
	4	1406	4.12	.825	.022
	總和	5315	4.07	.856	.012

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_重要程度	組間	12.333	3	4.111	6.201	.000
	組內	3533.084	5329	.663		
	總和	3545.418	5332			
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_重要程度	組間	26.808	3	8.936	11.896	.000
	組內	3945.123	5252	.751		
	總和	3971.931	5255			
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_重要程度	組間	20.425	3	6.808	8.339	.000
	組內	4236.411	5189	.816		
	總和	4256.836	5192			
圖書館的溫度適宜_重要程度	組間	11.722	3	3.907	2.642	.048
	組內	7869.555	5321	1.479		
	總和	7881.277	5324			
圖書館的照明充足_重要程度	組間	1.406	3	.469	.887	.447
	組內	2811.386	5319	.529		
	總和	2812.792	5322			
圖書館的標示指引清楚_重要程度	組間	11.010	3	3.670	5.515	.001
	組內	3538.284	5317	.665		
	總和	3549.294	5320			
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_重要程度	組間	8.118	3	2.706	3.983	.008
	組內	3608.484	5312	.679		
	總和	3616.601	5315			
圖書館的書架符合我的需求_重要程度	組間	4.777	3	1.592	2.177	.089
	組內	3885.190	5311	.732		
	總和	3889.967	5314			

（五）不同區域讀者對圖書館空間環境重要程度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館的動線規劃適宜_重要程度	1	1649	4.06	.858	.021
	2	1183	4.15	.824	.024
	3	1083	4.08	.786	.024
	4	1408	4.19	.779	.021
	總和	5323	4.12	.817	.011
圖書館的閱覽環境安靜_重要程度	1	1650	4.39	.808	.020
	2	1192	4.45	.743	.022
	3	1086	4.51	.669	.020
	4	1413	4.44	.698	.019
	總和	5341	4.44	.739	.010
圖書館的環境乾淨舒適_重要程度	1	1649	4.41	.796	.020
	2	1191	4.46	.728	.021
	3	1085	4.51	.644	.020
	4	1409	4.46	.678	.018
	總和	5334	4.46	.721	.010
圖書館的書籍排列整齊_重要程度	1	1640	4.25	.836	.021
	2	1193	4.40	2.216	.064
	3	1086	4.34	.715	.022
	4	1409	4.36	.702	.019
	總和	5328	4.33	1.246	.017
圖書館落實無障礙空間_重要程度	1	1627	4.14	.860	.021
	2	1177	4.20	.835	.024
	3	1080	4.23	.763	.023
	4	1403	4.29	.758	.020
	總和	5287	4.21	.810	.011
圖書館提供的圖書區_重要程度	1	1637	4.29	.836	.021
	2	1185	4.33	.758	.022
	3	1083	4.38	.705	.021
	4	1397	4.35	.702	.019
	總和	5302	4.33	.759	.010
圖書館提供的網路資源中心_重要程度	1	1611	4.07	.875	.022
	2	1166	4.14	.818	.024
	3	1072	4.08	.808	.025
	4	1380	4.20	.776	.021
	總和	5229	4.12	.825	.011

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館提供的期刊書報區_重要程度	1	1627	4.08	1.549	.038
	2	1180	4.12	.829	.024
	3	1082	4.10	.798	.024
	4	1404	4.13	.778	.021
	總和	5293	4.11	1.087	.015
圖書館提供的自修區_重要程度	1	1621	4.24	.872	.022
	2	1172	4.33	.814	.024
	3	1078	4.31	.774	.024
	4	1396	4.31	.758	.020
	總和	5267	4.29	.811	.011
圖書館提供的視聽資料區_重要程度	1	1596	3.85	.883	.022
	2	1143	3.92	.865	.026
	3	1066	3.86	.847	.026
	4	1384	4.01	.810	.022
	總和	5189	3.91	.855	.012
圖書館提供的新書展示區_重要程度	1	1622	4.06	.861	.021
	2	1174	4.18	.815	.024
	3	1082	4.17	.769	.023
	4	1390	4.27	.767	.021
	總和	5268	4.16	.812	.011
圖書館提供的親子區_重要程度	1	1586	3.88	.916	.023
	2	1148	3.88	.940	.028
	3	1067	3.86	.869	.027
	4	1384	4.08	.827	.022
	總和	5185	3.93	.893	.012
圖書館提供的兒童閱讀區_重要程度	1	1599	3.97	.912	.023
	2	1160	4.00	.925	.027
	3	1079	4.01	.857	.026
	4	1397	4.17	.812	.022
	總和	5235	4.04	.881	.012
圖書館提供的青少年閱覽區_重要程度	1	1596	4.01	.873	.022
	2	1157	4.08	.861	.025
	3	1076	4.05	.828	.025
	4	1392	4.17	.789	.021
	總和	5221	4.08	.841	.012
圖書館提供的樂齡閱讀區_重要程度	1	1584	3.90	.903	.023
	2	1145	3.93	.902	.027
	3	1070	3.92	.853	.026

		個數	平均數	標準差	標準誤
	4	1381	4.06	.825	.022
	總和	5180	3.95	.875	.012
圖書館提供的展覽室_重要程度	1	1594	3.86	.901	.023
	2	1157	3.89	.890	.026
	3	1071	3.88	.845	.026
	4	1383	4.02	.842	.023
	總和	5205	3.91	.874	.012
圖書館提供的研習教室_重要程度	1	1576	3.83	.911	.023
	2	1141	3.92	.870	.026
	3	1067	3.97	1.579	.048
	4	1379	4.06	.837	.023
	總和	5163	3.94	1.063	.015
圖書館提供的廁所_重要程度	1	1627	4.32	.820	.020
	2	1179	4.37	.771	.022
	3	1079	4.37	.765	.023
	4	1401	4.37	.713	.019
	總和	5286	4.36	.771	.011
圖書館提供的哺乳室_重要程度	1	1544	3.73	.972	.025
	2	1127	3.69	1.011	.030
	3	1050	3.65	.976	.030
	4	1352	3.87	.947	.026
	總和	5073	3.74	.978	.014

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館的動線規劃適宜_重要程度	組間	14.027	3	4.676	7.028	.000
	組內	3538.646	5319	.665		
	總和	3552.673	5322			
圖書館的閱覽環境安靜_重要程度	組間	8.489	3	2.830	5.195	.001
	組內	2907.172	5337	.545		
	總和	2915.661	5340			
圖書館的環境乾淨舒適_重要程度	組間	5.943	3	1.981	3.813	.010
	組內	2769.027	5330	.520		
	總和	2774.970	5333			
圖書館的書籍排列整齊_重要程度	組間	18.273	3	6.091	3.931	.008
	組內	8249.326	5324	1.549		
	總和	8267.599	5327			
圖書館落實無障礙空間_重要程度	組間	16.032	3	5.344	8.177	.000
	組內	3452.924	5283	.654		
	總和	3468.957	5286			
圖書館提供的圖書區_重要程度	組間	5.624	3	1.875	3.256	.021
	組內	3050.150	5298	.576		
	總和	3055.774	5301			
圖書館提供的網路資源中心_重要程度	組間	15.652	3	5.217	7.698	.000
	組內	3541.203	5225	.678		
	總和	3556.855	5228			
圖書館提供的期刊書報區_重要程度	組間	1.958	3	.653	.552	.646
	組內	6248.427	5289	1.181		
	總和	6250.385	5292			
圖書館提供的自修區_重要程度	組間	7.259	3	2.420	3.686	.011
	組內	3455.132	5263	.656		
	總和	3462.391	5266			
圖書館提供的視聽資料區_重要程度	組間	22.804	3	7.601	10.458	.000
	組內	3768.795	5185	.727		
	總和	3791.598	5188			
圖書館提供的新書展示區_重要程度	組間	31.620	3	10.540	16.135	.000
	組內	3438.690	5264	.653		
	總和	3470.310	5267			
圖書館提供的親子區_重要程度	組間	42.392	3	14.131	17.880	.000
	組內	4094.631	5181	.790		
	總和	4137.023	5184			
圖書館提供的兒童閱讀區_重要程度	組間	32.365	3	10.788	13.994	.000
	組內	4032.763	5231	.771		

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
	總和	4065.128	5234			
圖書館提供的青少年閱覽區_重要程度	組間	19.792	3	6.597	9.369	.000
	組內	3673.481	5217	.704		
	總和	3693.273	5220			
圖書館提供的樂齡閱讀區_重要程度	組間	23.714	3	7.905	10.391	.000
	組內	3937.508	5176	.761		
	總和	3961.222	5179			
圖書館提供的展覽室_重要程度	組間	22.512	3	7.504	9.873	.000
	組內	3953.048	5201	.760		
	總和	3975.560	5204			
圖書館提供的研習教室_重要程度	組間	38.945	3	12.982	11.561	.000
	組內	5792.682	5159	1.123		
	總和	5831.626	5162			
圖書館提供的廁所_重要程度	組間	2.643	3	.881	1.484	.217
	組內	3136.145	5282	.594		
	總和	3138.788	5285			
圖書館提供的哺乳室_重要程度	組間	34.699	3	11.566	12.167	.000
	組內	4818.653	5069	.951		
	總和	4853.351	5072			

附錄六　讀者滿意度交叉分析表

一、性別

（一）不同性別讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析

組別統計量

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
館員保持禮貌的服務態度_改善後滿意度	男	1999	4.21	.842	.019
	女	2935	4.19	.867	.016
館員服務效率迅速_改善後滿意度	男	1966	4.21	.827	.019
	女	2861	4.18	.861	.016
館員樂意幫助讀者_改善後滿意度	男	1915	4.21	.848	.019
	女	2782	4.22	.875	.017
館員了解讀者的需求_改善後滿意度	男	1818	4.07	.870	.020
	女	2607	4.11	.921	.018
館員專業知識豐富_改善後滿意度	男	1746	4.08	.910	.022
	女	2483	4.10	.910	.018

獨立樣本檢定

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
館員保持禮貌的服務態度_改善後滿意度	假設變異數相等	.479	4932	.632	.012
	不假設變異數相等	.481	4374.021	.630	.012
館員服務效率迅速_改善後滿意度	假設變異數相等	1.001	4825	.317	.025
	不假設變異數相等	1.009	4332.030	.313	.025
館員樂意幫助讀者_改善後滿意度	假設變異數相等	-.289	4695	.772	-.007
	不假設變異數相等	-.291	4197.535	.771	-.007
館員了解讀者的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	-1.269	4423	.204	-.035
	不假設變異數相等	-1.282	4044.684	.200	-.035
館員專業知識豐富_改善後滿意度	假設變異數相等	-.638	4227	.523	-.018
	不假設變異數相等	-.638	3755.631	.523	-.018

（二）不同性別讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析

組別統計量

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
圖書館借閱制度_改善後滿意度	男	1878	4.24	.788	.018
	女	2795	4.26	.804	.015
圖書館讀者諮詢服務_改善後滿意度	男	1714	4.17	.839	.020
	女	2526	4.20	.837	.017
圖書館推廣活動服務_改善後滿意度	男	1611	4.14	.866	.022
	女	2350	4.18	.882	.018

獨立樣本檢定

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
圖書館借閱制度_改善後滿意度	假設變異數相等	-.794	4671	.427	-.019
	不假設變異數相等	-.797	4079.720	.425	-.019
圖書館讀者諮詢服務_改善後滿意度	假設變異數相等	-1.092	4238	.275	-.029
	不假設變異數相等	-1.092	3674.101	.275	-.029
圖書館推廣活動服務_改善後滿意度	假設變異數相等	-1.442	3959	.149	-.041
	不假設變異數相等	-1.447	3498.447	.148	-.041

（三）不同性別讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析

組別統計量

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
一般圖書符合我的需求_改善後滿意度	男	1992	4.15	.848	.019
	女	2900	4.18	.857	.016
報紙雜誌符合我的需求_改善後滿意度	男	1897	4.17	.835	.019
	女	2716	4.17	.851	.016
視聽資料符合我的需求_改善後滿意度	男	1550	4.07	.898	.023
	女	2191	4.04	.915	.020
電子資源符合我的需求_改善後滿意度	男	1582	4.09	.891	.022
	女	2244	4.09	.918	.019
地方文獻符合我的需求_改善後滿意度	男	1489	4.03	.892	.023
	女	2087	4.03	.910	.020
兒童讀物符合我的需求_改善後滿意度	男	1466	4.12	.871	.023
	女	2384	4.18	.878	.018

獨立樣本檢定

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
一般圖書符合我的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	-1.106	4890	.269	-.027
	不假設變異數相等	-1.108	4308.204	.268	-.027
報紙雜誌符合我的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	.004	4611	.997	.000
	不假設變異數相等	.004	4127.402	.997	.000
視聽資料符合我的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	1.135	3739	.257	.034
	不假設變異數相等	1.138	3372.752	.255	.034
電子資源符合我的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	-.211	3824	.833	-.006
	不假設變異數相等	-.212	3463.836	.832	-.006
地方文獻符合我的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	-.011	3574	.991	.000
	不假設變異數相等	-.011	3242.631	.991	.000
兒童讀物符合我的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	-1.754	3848	.080	-.051
	不假設變異數相等	-1.757	3119.401	.079	-.051

（四）不同性別讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析

組別統計量

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_改善後滿意度	男	2075	4.21	.873	.019
	女	2972	4.25	.860	.016
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_改善後滿意度	男	1771	4.16	.848	.020
	女	2471	4.16	.891	.018
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_改善後滿意度	男	1516	4.07	.901	.023
	女	2115	4.05	.980	.021
圖書館的溫度適宜_改善後滿意度	男	2097	4.23	.831	.018
	女	3017	4.20	.901	.016
圖書館的照明充足_改善後滿意度	男	2101	4.33	.775	.017
	女	3020	4.35	.809	.015
圖書館的標示指引清楚_改善後滿意度	男	2036	4.20	.800	.018
	女	2943	4.23	.837	.015
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_改善後滿意度	男	1946	4.23	.812	.018
	女	2874	4.24	.843	.016
圖書館的書架符合我的需求_改善後滿意度	男	2015	4.19	.824	.018
	女	2932	4.21	.853	.016

獨立樣本檢定

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	-1.582	5045	.114	-.039
	不假設變異數相等	-1.578	4422.265	.115	-.039
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	-.071	4240	.944	-.002
	不假設變異數相等	-.071	3920.110	.943	-.002
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	.656	3629	.512	.021
	不假設變異數相等	.666	3413.954	.506	.021
圖書館的溫度適宜_改善後滿意度	假設變異數相等	1.182	5112	.237	.029
	不假設變異數相等	1.199	4726.546	.231	.029
圖書館的照明充足_改善後滿意度	假設變異數相等	-.727	5119	.468	-.016
	不假設變異數相等	-.732	4636.318	.464	-.016
圖書館的標示指引清楚_改善後滿意度	假設變異數相等	-.927	4977	.354	-.022
	不假設變異數相等	-.935	4502.204	.350	-.022
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	-.492	4818	.623	-.012
	不假設變異數相等	-.495	4278.196	.620	-.012
圖書館的書架符合我的需求_改善後滿意度	假設變異數相等	-.667	4945	.505	-.016
	不假設變異數相等	-.671	4425.662	.502	-.016

（五）不同性別讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析

組別統計量

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
圖書館的動線規劃適宜_改善後滿意度	男	2043	4.19	.816	.018
	女	2954	4.21	.834	.015
圖書館的閱覽環境安靜_改善後滿意度	男	2106	4.14	.939	.020
	女	3033	4.12	.947	.017
圖書館的環境乾淨舒適_改善後滿意度	男	2108	4.35	.749	.016
	女	3036	4.38	.774	.014
圖書館的書籍排列整齊_改善後滿意度	男	2058	4.21	.793	.017
	女	2983	4.22	.825	.015
圖書館落實無障礙空間_改善後滿意度	男	1689	4.19	.844	.021
	女	2464	4.16	.888	.018
圖書館提供的圖書區_改善後滿意度	男	1998	4.20	.811	.018
	女	2888	4.19	.853	.016
圖書館提供的網路資源中心_改善後滿意度	男	1700	4.16	.851	.021
	女	2419	4.16	.880	.018
圖書館提供的期刊書報區_改善後滿意度	男	1867	4.18	.820	.019
	女	2702	4.20	.825	.016

	gender	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
圖書館提供的自修區_改善後滿意度	男	1875	4.23	.870	.020
	女	2696	4.23	1.319	.025
圖書館提供的視聽資料區_改善後滿意度	男	1480	4.12	.873	.023
	女	2111	4.09	.915	.020
圖書館提供的新書展示區_改善後滿意度	男	1819	4.21	.832	.020
	女	2675	4.22	.833	.016
圖書館提供的親子區_改善後滿意度	男	1347	4.19	.827	.023
	女	2099	4.22	1.075	.023
圖書館提供的兒童閱讀區_改善後滿意度	男	1490	4.25	.832	.022
	女	2411	4.28	.818	.017
圖書館提供的青少年閱覽區_改善後滿意度	男	1528	4.22	.809	.021
	女	2345	4.22	.838	.017
圖書館提供的樂齡閱讀區_改善後滿意度	男	1337	4.17	.854	.023
	女	2007	4.17	.864	.019
圖書館提供的展覽室_改善後滿意度	男	1462	4.23	1.536	.040
	女	2114	4.18	.872	.019
圖書館提供的研習教室_改善後滿意度	男	1334	4.20	.833	.023
	女	1937	4.18	.900	.020
圖書館提供的廁所_改善後滿意度	男	2041	4.25	.874	.019
	女	2914	4.27	.852	.016
圖書館提供的哺乳室_改善後滿意度	男	869	4.02	1.012	.034
	女	1353	4.05	1.023	.028

獨立樣本檢定

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
圖書館的動線規劃適宜_改善後滿意度	假設變異數相等	-.654	4995	.513	-.016
	不假設變異數相等	-.657	4454.528	.511	-.016
圖書館的閱覽環境安靜_改善後滿意度	假設變異數相等	.733	5137	.464	.020
	不假設變異數相等	.734	4549.795	.463	.020
圖書館的環境乾淨舒適_改善後滿意度	假設變異數相等	-1.158	5142	.247	-.025
	不假設變異數相等	-1.165	4624.970	.244	-.025
圖書館的書籍排列整齊_改善後滿意度	假設變異數相等	-.405	5039	.685	-.009
	不假設變異數相等	-.408	4533.398	.683	-.009
圖書館落實無障礙空間_改善後滿意度	假設變異數相等	1.323	4151	.186	.036
	不假設變異數相等	1.335	3745.035	.182	.036
圖書館提供的圖書區_改善後滿意度	假設變異數相等	.676	4884	.499	.016
	不假設變異數相等	.682	4429.541	.495	.016
圖書館提供的網路資源中心_	假設變異數相等	-.105	4117	.917	-.003

		平均數相等的 t 檢定			
		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異
改善後滿意度	不假設變異數相等	-.105	3732.096	.916	-.003
圖書館提供的期刊書報區_改善後滿意度	假設變異數相等	-.728	4567	.467	-.018
	不假設變異數相等	-.729	4026.214	.466	-.018
圖書館提供的自修區_改善後滿意度	假設變異數相等	.098	4569	.922	.003
	不假設變異數相等	.106	4556.985	.916	.003
圖書館提供的視聽資料區_改善後滿意度	假設變異數相等	1.085	3589	.278	.033
	不假設變異數相等	1.095	3274.266	.274	.033
圖書館提供的新書展示區_改善後滿意度	假設變異數相等	-.563	4492	.573	-.014
	不假設變異數相等	-.563	3904.990	.573	-.014
圖書館提供的親子區_改善後滿意度	假設變異數相等	-.964	3444	.335	-.033
	不假設變異數相等	-1.020	3333.282	.308	-.033
圖書館提供的兒童閱讀區_改善後滿意度	假設變異數相等	-1.105	3899	.269	-.030
	不假設變異數相等	-1.101	3113.446	.271	-.030
圖書館提供的青少年閱覽區_改善後滿意度	假設變異數相等	-.188	3871	.851	-.005
	不假設變異數相等	-.189	3343.747	.850	-.005
圖書館提供的樂齡閱讀區_改善後滿意度	假設變異數相等	-.078	3342	.938	-.002
	不假設變異數相等	-.078	2884.545	.938	-.002
圖書館提供的展覽室_改善後滿意度	假設變異數相等	1.193	3574	.233	.048
	不假設變異數相等	1.086	2112.679	.277	.048
圖書館提供的研習教室_改善後滿意度	假設變異數相等	.821	3269	.412	.026
	不假設變異數相等	.832	3002.139	.405	.026
圖書館提供的廁所_改善後滿意度	假設變異數相等	-.750	4953	.454	-.019
	不假設變異數相等	-.746	4318.955	.456	-.019
圖書館提供的哺乳室_改善後滿意度	假設變異數相等	-.651	2220	.515	-.029
	不假設變異數相等	-.652	1864.302	.515	-.029

二、年齡

（一）不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
館員保持禮貌的服務態度_改善後滿意度	1	383	4.34	.893	.046
	2	1516	4.09	.878	.023
	3	910	4.08	.849	.028
	4	889	4.18	.891	.030
	5	776	4.33	.784	.028
	6	350	4.41	.750	.040
	7	112	4.60	.664	.063
	8	27	4.44	.698	.134
	總和	4963	4.20	.858	.012
館員服務效率迅速_改善後滿意度	1	376	4.28	.906	.047
	2	1447	4.09	.875	.023
	3	893	4.09	.843	.028
	4	882	4.20	.857	.029
	5	772	4.30	.769	.028
	6	348	4.38	.767	.041
	7	111	4.62	.633	.060
	8	27	4.52	.700	.135
	總和	4856	4.19	.847	.012
館員樂意幫助讀者_改善後滿意度	1	372	4.33	.891	.046
	2	1383	4.14	.878	.024
	3	874	4.14	.867	.029
	4	861	4.18	.908	.031
	5	760	4.29	.790	.029
	6	340	4.37	.826	.045
	7	109	4.60	.654	.063
	8	27	4.41	.797	.153
	總和	4726	4.21	.866	.013
館員了解讀者的需求_改善後滿意度	1	371	4.26	.951	.049
	2	1278	3.98	.915	.026
	3	811	3.99	.891	.031
	4	811	4.09	.931	.033
	5	721	4.20	.839	.031
	6	330	4.24	.836	.046
	7	107	4.48	.705	.068

		個數	平均數	標準差	標準誤
	8	25	4.44	.712	.142
	總和	4454	4.09	.901	.014
館員專業知識豐富_改善後滿意度	1	360	4.42	.850	.045
	2	1187	3.97	.924	.027
	3	777	3.95	.914	.033
	4	789	4.06	.950	.034
	5	695	4.16	.853	.032
	6	315	4.26	.857	.048
	7	109	4.49	.715	.068
	8	26	4.50	.648	.127
	總和	4258	4.09	.912	.014

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
館員保持禮貌的服務態度_改善後滿意度	組間	85.518	7	12.217	16.965	.000
	組內	3568.179	4955	.720		
	總和	3653.697	4962			
館員服務效率迅速_改善後滿意度	組間	70.509	7	10.073	14.306	.000
	組內	3413.367	4848	.704		
	總和	3483.876	4855			
館員樂意幫助讀者_改善後滿意度	組間	48.934	7	6.991	9.443	.000
	組內	3492.645	4718	.740		
	總和	3541.579	4725			
館員了解讀者的需求_改善後滿意度	組間	67.603	7	9.658	12.091	.000
	組內	3551.168	4446	.799		
	總和	3618.771	4453			
館員專業知識豐富_改善後滿意度	組間	106.964	7	15.281	18.918	.000
	組內	3432.766	4250	.808		
	總和	3539.729	4257			

（二）不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館借閱制度_改善後滿意度	1	370	4.29	.919	.048
	2	1433	4.21	.819	.022
	3	844	4.15	.772	.027
	4	846	4.23	.821	.028
	5	748	4.33	.719	.026
	6	328	4.41	.681	.038
	7	106	4.50	.720	.070
	8	26	4.35	.745	.146
	總和	4701	4.25	.797	.012
圖書館讀者諮詢服務_改善後滿意度	1	354	4.31	.911	.048
	2	1233	4.15	.857	.024
	3	765	4.04	.829	.030
	4	781	4.17	.850	.030
	5	693	4.27	.775	.029
	6	317	4.33	.785	.044
	7	100	4.50	.674	.067
	8	24	4.42	.717	.146
	總和	4267	4.19	.838	.013
圖書館推廣活動服務_改善後滿意度	1	348	4.31	.972	.052
	2	1104	4.12	.891	.027
	3	699	4.08	.830	.031
	4	747	4.11	.920	.034
	5	666	4.19	.835	.032
	6	301	4.33	.781	.045
	7	98	4.44	.733	.074
	8	23	4.35	.714	.149
	總和	3986	4.17	.876	.014

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館借閱制度_改善後滿意度	組間	32.052	7	4.579	7.285	.000
	組內	2949.744	4693	.629		
	總和	2981.796	4700			
圖書館讀者諮詢服務_改善後滿意度	組間	44.750	7	6.393	9.221	.000
	組內	2952.728	4259	.693		
	總和	2997.478	4266			
圖書館推廣活動服務_改善後滿意度	組間	33.772	7	4.825	6.343	.000
	組內	3025.607	3978	.761		
	總和	3059.379	3985			

（三）不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
一般圖書符合我的需求_改善後滿意度	1	379	4.36	.878	.045
	2	1520	4.21	.833	.021
	3	916	4.01	.870	.029
	4	867	4.08	.917	.031
	5	770	4.19	.778	.028
	6	338	4.21	.815	.044
	7	108	4.42	.787	.076
	8	26	4.42	.643	.126
	總和	4924	4.16	.854	.012
報紙雜誌符合我的需求_改善後滿意度	1	334	4.20	1.006	.055
	2	1329	4.14	.852	.023
	3	899	4.11	.830	.028
	4	848	4.13	.868	.030
	5	752	4.23	.744	.027
	6	344	4.26	.813	.044
	7	108	4.31	.872	.084
	8	28	4.46	.637	.120
	總和	4642	4.17	.844	.012
視聽資料符合我的需求_改善後滿意度	1	314	4.27	.962	.054
	2	1053	4.04	.889	.027
	3	708	3.93	.917	.034
	4	695	3.99	.940	.036

		個數	平均數	標準差	標準誤
	5	616	4.08	.869	.035
	6	274	4.12	.894	.054
	7	83	4.29	.863	.095
	8	21	4.43	.598	.130
	總和	3764	4.05	.910	.015
電子資源符合我的需求_改善後滿意度	1	328	4.36	.915	.051
	2	1159	4.12	.890	.026
	3	705	3.97	.928	.035
	4	688	4.01	.924	.035
	5	608	4.07	.869	.035
	6	259	4.13	.864	.054
	7	82	4.30	.939	.104
	8	20	4.35	.587	.131
	總和	3849	4.09	.906	.015
地方文獻符合我的需求_改善後滿意度	1	312	4.25	.999	.057
	2	1064	4.01	.906	.028
	3	651	3.90	.909	.036
	4	633	4.00	.902	.036
	5	577	4.07	.842	.035
	6	252	4.10	.846	.053
	7	86	4.29	.838	.090
	8	24	4.29	.751	.153
	總和	3599	4.03	.903	.015
兒童讀物符合我的需求_改善後滿意度	1	381	4.45	.883	.045
	2	1116	4.03	.922	.028
	3	612	4.00	.864	.035
	4	743	4.17	.885	.032
	5	666	4.23	.782	.030
	6	260	4.25	.773	.048
	7	80	4.51	.693	.078
	8	21	4.38	.669	.146
	總和	3879	4.16	.876	.014

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
一般圖書符合我的需求_改善後滿意度	組間	55.577	7	7.940	11.051	.000
	組內	3531.835	4916	.718		
	總和	3587.412	4923			
報紙雜誌符合我的需求_改善後滿意度	組間	15.930	7	2.276	3.202	.002
	組內	3293.013	4634	.711		
	總和	3308.943	4641			
視聽資料符合我的需求_改善後滿意度	組間	37.200	7	5.314	6.481	.000
	組內	3079.609	3756	.820		
	總和	3116.809	3763			
電子資源符合我的需求_改善後滿意度	組間	45.587	7	6.512	8.033	.000
	組內	3114.129	3841	.811		
	總和	3159.717	3848			
地方文獻符合我的需求_改善後滿意度	組間	36.848	7	5.264	6.531	.000
	組內	2894.478	3591	.806		
	總和	2931.325	3598			
兒童讀物符合我的需求_改善後滿意度	組間	83.237	7	11.891	15.931	.000
	組內	2889.336	3871	.746		
	總和	2972.573	3878			

（四）不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_改善後滿意度	1	387	4.37	.911	.046
	2	1580	4.27	.867	.022
	3	965	4.09	.864	.028
	4	881	4.16	.898	.030
	5	774	4.26	.807	.029
	6	353	4.31	.822	.044
	7	109	4.40	.795	.076
	8	28	4.57	.504	.095
	總和	5077	4.23	.865	.012
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_改善後滿意度	1	346	4.36	.923	.050
	2	1301	4.18	.868	.024
	3	815	4.05	.878	.031
	4	757	4.10	.895	.033
	5	658	4.14	.830	.032
	6	288	4.23	.828	.049
	7	85	4.47	.796	.086
	8	21	4.52	.602	.131
	總和	4271	4.16	.873	.013
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_改善後滿意度	1	290	4.23	1.001	.059
	2	1023	4.02	.952	.030
	3	710	3.99	.940	.035
	4	665	3.97	1.004	.039
	5	592	4.05	.918	.038
	6	272	4.24	.822	.050
	7	84	4.35	.951	.104
	8	22	4.45	.671	.143
	總和	3658	4.05	.952	.016
圖書館的溫度適宜_改善後滿意度	1	383	4.33	.946	.048
	2	1592	4.20	.859	.022
	3	977	4.13	.889	.028
	4	905	4.19	.914	.030
	5	793	4.24	.832	.030
	6	356	4.33	.796	.042
	7	113	4.44	.755	.071
	8	27	4.56	.577	.111

		個數	平均數	標準差	標準誤
	總和	5146	4.22	.872	.012
圖書館的照明充足_改善後滿意度	1	389	4.39	.948	.048
	2	1590	4.37	.755	.019
	3	976	4.22	.824	.026
	4	910	4.30	.828	.027
	5	790	4.37	.744	.026
	6	358	4.45	.727	.038
	7	112	4.58	.653	.062
	8	27	4.59	.572	.110
	總和	5152	4.34	.795	.011
圖書館的標示指引清楚_改善後滿意度	1	381	4.35	.880	.045
	2	1512	4.17	.853	.022
	3	953	4.12	.813	.026
	4	891	4.20	.837	.028
	5	778	4.27	.760	.027
	6	356	4.34	.731	.039
	7	112	4.48	.759	.072
	8	27	4.56	.577	.111
	總和	5010	4.22	.823	.012
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_改善後滿意度	1	373	4.36	.924	.048
	2	1432	4.18	.848	.022
	3	896	4.11	.847	.028
	4	885	4.22	.844	.028
	5	777	4.34	.732	.026
	6	350	4.36	.751	.040
	7	112	4.54	.709	.067
	8	27	4.59	.572	.110
	總和	4852	4.24	.831	.012
圖書館的書架符合我的需求_改善後滿意度	1	381	4.38	.906	.046
	2	1501	4.15	.867	.022
	3	926	4.08	.839	.028
	4	893	4.18	.855	.029
	5	787	4.26	.759	.027
	6	352	4.34	.771	.041
	7	112	4.44	.780	.074
	8	27	4.52	.509	.098
	總和	4979	4.20	.842	.012

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_改善後滿意度	組間	42.949	7	6.136	8.288	.000
	組內	3752.651	5069	.740		
	總和	3795.600	5076			
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_改善後滿意度	組間	39.654	7	5.665	7.512	.000
	組內	3214.902	4263	.754		
	總和	3254.556	4270			
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_改善後滿意度	組間	37.264	7	5.323	5.931	.000
	組內	3276.234	3650	.898		
	總和	3313.498	3657			
圖書館的溫度適宜_改善後滿意度	組間	27.475	7	3.925	5.189	.000
	組內	3886.762	5138	.756		
	總和	3914.238	5145			
圖書館的照明充足_改善後滿意度	組間	31.893	7	4.556	7.279	.000
	組內	3219.913	5144	.626		
	總和	3251.806	5151			
圖書館的標示指引清楚_改善後滿意度	組間	37.528	7	5.361	7.989	.000
	組內	3356.761	5002	.671		
	總和	3394.289	5009			
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_改善後滿意度	組間	52.786	7	7.541	11.090	.000
	組內	3293.885	4844	.680		
	總和	3346.671	4851			
圖書館的書架符合我的需求_改善後滿意度	組間	49.848	7	7.121	10.181	.000
	組內	3476.893	4971	.699		
	總和	3526.741	4978			

（五）不同年齡讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館的動線規劃適宜_改善後滿意度	1	376	4.29	.922	.048
	2	1508	4.17	.847	.022
	3	964	4.11	.824	.027
	4	896	4.18	.840	.028
	5	793	4.27	.745	.026
	6	353	4.30	.776	.041
	7	109	4.39	.758	.073
	8	28	4.25	.645	.122
	總和	5027	4.20	.826	.012

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館的閱覽環境安靜_改善後滿意度	1	388	4.27	.992	.050
	2	1596	4.10	.987	.025
	3	983	4.00	.998	.032
	4	904	4.12	.926	.031
	5	800	4.23	.819	.029
	6	360	4.25	.817	.043
	7	111	4.38	.832	.079
	8	27	4.37	.629	.121
	總和	5169	4.13	.943	.013
圖書館的環境乾淨舒適_改善後滿意度	1	388	4.43	.818	.042
	2	1591	4.40	.764	.019
	3	982	4.27	.796	.025
	4	913	4.32	.793	.026
	5	797	4.39	.683	.024
	6	365	4.44	.711	.037
	7	110	4.55	.672	.064
	8	28	4.43	.634	.120
	總和	5174	4.37	.764	.011
圖書館的書籍排列整齊_改善後滿意度	1	386	4.33	.879	.045
	2	1555	4.17	.837	.021
	3	959	4.12	.819	.026
	4	895	4.20	.834	.028
	5	783	4.30	.700	.025
	6	355	4.35	.775	.041
	7	111	4.50	.645	.061
	8	27	4.41	.636	.122
	總和	5071	4.22	.812	.011
圖書館落實無障礙空間_改善後滿意度	1	337	4.31	.919	.050
	2	1204	4.11	.916	.026
	3	782	4.07	.879	.031
	4	757	4.17	.877	.032
	5	686	4.24	.751	.029
	6	300	4.28	.823	.048
	7	91	4.44	.748	.078
	8	22	4.27	.703	.150
	總和	4179	4.17	.870	.013
圖書館提供的圖書區_改善後滿意度	1	372	4.39	.838	.043
	2	1497	4.19	.868	.022

		個數	平均數	標準差	標準誤
	3	931	4.06	.855	.028
	4	876	4.16	.846	.029
	5	767	4.22	.761	.027
	6	336	4.29	.742	.040
	7	111	4.41	.731	.069
	8	26	4.38	.637	.125
	總和	4916	4.19	.835	.012
圖書館提供的網路資源中心_改善後滿意度	1	336	4.42	.846	.046
	2	1255	4.14	.889	.025
	3	785	4.08	.857	.031
	4	746	4.11	.910	.033
	5	649	4.16	.811	.032
	6	271	4.26	.785	.048
	7	84	4.40	.880	.096
	8	20	4.50	.513	.115
	總和	4146	4.16	.869	.013
圖書館提供的期刊書報區_改善後滿意度	1	334	4.28	.887	.049
	2	1298	4.18	.844	.023
	3	884	4.13	.795	.027
	4	858	4.17	.832	.028
	5	751	4.22	.783	.029
	6	339	4.30	.797	.043
	7	107	4.33	.877	.085
	8	26	4.50	.648	.127
	總和	4597	4.20	.824	.012
圖書館提供的自修區_改善後滿意度	1	329	4.39	.870	.048
	2	1470	4.32	1.590	.041
	3	916	4.10	.915	.030
	4	785	4.13	.901	.032
	5	684	4.20	.798	.031
	6	298	4.29	.820	.047
	7	93	4.42	.889	.092
	8	24	4.42	.654	.133
	總和	4599	4.23	1.155	.017
圖書館提供的視聽資料區_改善後滿意度	1	311	4.32	.922	.052
	2	993	4.06	.903	.029
	3	669	4.03	.876	.034
	4	675	4.04	.952	.037

		個數	平均數	標準差	標準誤
	5	613	4.13	.843	.034
	6	254	4.20	.885	.056
	7	77	4.42	.784	.089
	8	19	4.47	.772	.177
	總和	3611	4.10	.900	.015
圖書館提供的新書展示區_改善後滿意度	1	348	4.39	.861	.046
	2	1337	4.21	.837	.023
	3	841	4.10	.835	.029
	4	835	4.17	.864	.030
	5	724	4.23	.771	.029
	6	311	4.34	.774	.044
	7	102	4.45	.816	.081
	8	23	4.57	.590	.123
	總和	4521	4.22	.832	.012
圖書館提供的親子區_改善後滿意度	1	304	4.30	.941	.054
	2	930	4.10	.895	.029
	3	573	4.14	1.470	.061
	4	696	4.25	.844	.032
	5	635	4.25	.776	.031
	6	235	4.32	.820	.054
	7	79	4.48	.749	.084
	8	22	4.59	.503	.107
	總和	3474	4.21	.984	.017
圖書館提供的兒童閱讀區_改善後滿意度	1	369	4.44	.896	.047
	2	1160	4.20	.866	.025
	3	621	4.16	.810	.033
	4	735	4.26	.811	.030
	5	672	4.32	.746	.029
	6	264	4.37	.733	.045
	7	82	4.48	.741	.082
	8	23	4.43	.728	.152
	總和	3926	4.27	.823	.013
圖書館提供的青少年閱覽區_改善後滿意度	1	331	4.39	.885	.049
	2	1296	4.21	.830	.023
	3	638	4.06	.815	.032
	4	675	4.15	.863	.033
	5	620	4.29	.761	.031
	6	243	4.35	.754	.048

		個數	平均數	標準差	標準誤
	7	73	4.47	.747	.087
	8	22	4.41	.666	.142
	總和	3898	4.22	.826	.013
圖書館提供的樂齡閱讀區_改善後滿意度	1	294	4.35	.902	.053
	2	958	4.10	.880	.028
	3	562	4.05	.846	.036
	4	629	4.12	.871	.035
	5	582	4.25	.783	.032
	6	238	4.29	.848	.055
	7	80	4.41	.867	.097
	8	22	4.41	.734	.157
	總和	3365	4.17	.860	.015
圖書館提供的展覽室_改善後滿意度	1	299	4.36	.837	.048
	2	1040	4.18	.849	.026
	3	633	4.11	.851	.034
	4	665	4.09	.902	.035
	5	591	4.30	2.196	.090
	6	260	4.28	.810	.050
	7	90	4.38	.842	.089
	8	23	4.43	.662	.138
	總和	3601	4.20	1.188	.020
圖書館提供的研習教室_改善後滿意度	1	287	4.35	.914	.054
	2	916	4.16	.899	.030
	3	576	4.09	.863	.036
	4	605	4.13	.911	.037
	5	566	4.23	.809	.034
	6	243	4.31	.782	.050
	7	77	4.42	.801	.091
	8	22	4.45	.671	.143
	總和	3292	4.19	.873	.015
圖書館提供的廁所_改善後滿意度	1	376	4.34	.941	.049
	2	1551	4.31	.854	.022
	3	941	4.12	.891	.029
	4	871	4.20	.875	.030
	5	765	4.28	.798	.029
	6	344	4.37	.782	.042
	7	109	4.43	.832	.080
	8	27	4.63	.565	.109

		個數	平均數	標準差	標準誤
	總和	4984	4.26	.861	.012
圖書館提供的哺乳室_改善後滿意度	1	224	4.19	1.077	.072
	2	597	3.91	1.110	.045
	3	373	3.95	.942	.049
	4	417	4.05	1.000	.049
	5	382	4.10	.947	.048
	6	176	4.20	.920	.069
	7	53	4.32	.976	.134
	8	17	4.41	.795	.193
	總和	2239	4.04	1.018	.022

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館的動線規劃適宜_改善後滿意度	組間	24.252	7	3.465	5.101	.000
	組內	3408.627	5019	.679		
	總和	3432.879	5026			
圖書館的閱覽環境安靜_改善後滿意度	組間	47.745	7	6.821	7.739	.000
	組內	4548.479	5161	.881		
	總和	4596.223	5168			
圖書館的環境乾淨舒適_改善後滿意度	組間	19.461	7	2.780	4.792	.000
	組內	2997.456	5166	.580		
	總和	3016.917	5173			
圖書館的書籍排列整齊_改善後滿意度	組間	38.512	7	5.502	8.433	.000
	組內	3303.138	5063	.652		
	總和	3341.650	5070			
圖書館落實無障礙空間_改善後滿意度	組間	31.657	7	4.522	6.028	.000
	組內	3128.983	4171	.750		
	總和	3160.639	4178			
圖書館提供的圖書區_改善後滿意度	組間	39.891	7	5.699	8.249	.000
	組內	3390.836	4908	.691		
	總和	3430.727	4915			
圖書館提供的網路資源中心_改善後滿意度	組間	41.440	7	5.920	7.939	.000
	組內	3085.640	4138	.746		
	總和	3127.080	4145			
圖書館提供的期刊書報區_改善後滿意度	組間	15.655	7	2.236	3.306	.002
	組內	3104.315	4589	.676		
	總和	3119.971	4596			

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館提供的自修區_改善後滿意度	組間	50.011	7	7.144	5.391	.000
	組內	6083.828	4591	1.325		
	總和	6133.839	4598			
圖書館提供的視聽資料區_改善後滿意度	組間	36.082	7	5.155	6.432	.000
	組內	2887.618	3603	.801		
	總和	2923.700	3610			
圖書館提供的新書展示區_改善後滿意度	組間	38.147	7	5.450	7.957	.000
	組內	3090.856	4513	.685		
	總和	3129.002	4520			
圖書館提供的親子區_改善後滿意度	組間	30.325	7	4.332	4.507	.000
	組內	3331.437	3466	.961		
	總和	3361.762	3473			
圖書館提供的兒童閱讀區_改善後滿意度	組間	33.391	7	4.770	7.123	.000
	組內	2623.789	3918	.670		
	總和	2657.180	3925			
圖書館提供的青少年閱覽區_改善後滿意度	組間	41.036	7	5.862	8.702	.000
	組內	2620.667	3890	.674		
	總和	2661.703	3897			
圖書館提供的樂齡閱讀區_改善後滿意度	組間	36.220	7	5.174	7.077	.000
	組內	2454.584	3357	.731		
	總和	2490.804	3364			
圖書館提供的展覽室_改善後滿意度	組間	33.698	7	4.814	3.430	.001
	組內	5043.335	3593	1.404		
	總和	5077.032	3600			
圖書館提供的研習教室_改善後滿意度	組間	25.642	7	3.663	4.843	.000
	組內	2484.079	3284	.756		
	總和	2509.721	3291			
圖書館提供的廁所_改善後滿意度	組間	38.198	7	5.457	7.429	.000
	組內	3655.195	4976	.735		
	總和	3693.393	4983			
圖書館提供的哺乳室_改善後滿意度	組間	29.898	7	4.271	4.164	.000
	組內	2288.484	2231	1.026		
	總和	2318.382	2238			

三、區域

（一）不同區域讀者對於改善計畫後圖書館館員滿意度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
館員保持禮貌的服務態度_改善後滿意度	1	1522	4.19	.850	.022
	2	1086	4.03	.911	.028
	3	1015	4.22	.859	.027
	4	1356	4.33	.797	.022
	總和	4979	4.20	.858	.012
館員服務效率迅速_改善後滿意度	1	1486	4.19	.852	.022
	2	1060	4.01	.901	.028
	3	992	4.23	.846	.027
	4	1334	4.32	.767	.021
	總和	4872	4.19	.847	.012
館員樂意幫助讀者_改善後滿意度	1	1440	4.19	.884	.023
	2	1031	4.06	.909	.028
	3	964	4.23	.863	.028
	4	1305	4.34	.789	.022
	總和	4740	4.21	.865	.013
館員了解讀者的需求_改善後滿意度	1	1322	4.05	.926	.025
	2	975	3.94	.943	.030
	3	903	4.11	.892	.030
	4	1267	4.25	.821	.023
	總和	4467	4.09	.901	.013
館員專業知識豐富_改善後滿意度	1	1257	4.02	.933	.026
	2	918	3.93	.937	.031
	3	866	4.11	.938	.032
	4	1230	4.27	.817	.023
	總和	4271	4.09	.911	.014

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
館員保持禮貌的服務態度_改善後滿意度	組間	54.415	3	18.138	25.022	.000
	組內	3606.326	4975	.725		
	總和	3660.741	4978			
館員服務效率迅速_改善後滿意度	組間	59.119	3	19.706	27.955	.000
	組內	3431.639	4868	.705		
	總和	3490.758	4871			
館員樂意幫助讀者_改善後滿意度	組間	44.978	3	14.993	20.263	.000
	組內	3504.103	4736	.740		
	總和	3549.081	4739			
館員了解讀者的需求_改善後滿意度	組間	54.845	3	18.282	22.854	.000
	組內	3570.099	4463	.800		
	總和	3624.944	4466			
館員專業知識豐富_改善後滿意度	組間	68.381	3	22.794	27.962	.000
	組內	3478.371	4267	.815		
	總和	3546.752	4270			

（二）不同區域讀者對於改善計畫後圖書館服務滿意度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館借閱制度_改善後滿意度	1	1455	4.24	.789	.021
	2	997	4.13	.860	.027
	3	960	4.28	.784	.025
	4	1303	4.34	.749	.021
	總和	4715	4.25	.796	.012
圖書館讀者諮詢服務_改善後滿意度	1	1286	4.15	.853	.024
	2	901	4.05	.867	.029
	3	861	4.22	.837	.029
	4	1231	4.31	.782	.022
	總和	4279	4.19	.838	.013
圖書館推廣活動服務_改善後滿意度	1	1160	4.11	.896	.026
	2	844	4.04	.914	.031
	3	807	4.18	.879	.031
	4	1186	4.30	.806	.023
	總和	3997	4.17	.876	.014

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館借閱制度_改善後滿意度	組間	27.032	3	9.011	14.331	.000
	組內	2962.133	4711	.629		
	總和	2989.165	4714			
圖書館讀者諮詢服務_改善後滿意度	組間	38.484	3	12.828	18.498	.000
	組內	2964.525	4275	.693		
	總和	3003.008	4278			
圖書館推廣活動服務_改善後滿意度	組間	38.790	3	12.930	17.061	.000
	組內	3026.235	3993	.758		
	總和	3065.025	3996			

（三）不同區域讀者對於改善計畫後圖書館館藏資源滿意度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
一般圖書符合我的需求_改善後滿意度	1	1512	4.14	.848	.022
	2	1076	4.03	.921	.028
	3	1004	4.21	.822	.026
	4	1346	4.27	.809	.022
	總和	4938	4.16	.853	.012
報紙雜誌符合我的需求_改善後滿意度	1	1421	4.17	.813	.022
	2	1020	4.05	.903	.028
	3	927	4.19	.822	.027
	4	1289	4.24	.835	.023
	總和	4657	4.17	.844	.012
視聽資料符合我的需求_改善後滿意度	1	1095	4.05	.895	.027
	2	839	3.89	.937	.032
	3	712	4.04	.914	.034
	4	1129	4.17	.881	.026
	總和	3775	4.05	.909	.015
電子資源符合我的需求_改善後滿意度	1	1131	4.11	.889	.026
	2	865	3.95	.948	.032
	3	738	4.07	.912	.034
	4	1128	4.19	.875	.026
	總和	3862	4.09	.907	.015
地方文獻符合我的需求_改善後滿意度	1	1013	4.06	.875	.027
	2	794	3.84	.948	.034
	3	722	4.03	.913	.034
	4	1081	4.15	.864	.026
	總和	3610	4.03	.903	.015
兒童讀物符合我的需求_改善後滿意度	1	1088	4.16	.873	.026
	2	850	4.00	.935	.032
	3	789	4.15	.867	.031
	4	1163	4.27	.819	.024
	總和	3890	4.16	.875	.014

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
一般圖書符合我的需求_改善後滿意度	組間	35.288	3	11.763	16.312	.000
	組內	3557.845	4934	.721		
	總和	3593.132	4937			
報紙雜誌符合我的需求_改善後滿意度	組間	23.162	3	7.721	10.910	.000
	組內	3292.865	4653	.708		
	總和	3316.027	4656			
視聽資料符合我的需求_改善後滿意度	組間	38.925	3	12.975	15.872	.000
	組內	3082.613	3771	.817		
	總和	3121.537	3774			
電子資源符合我的需求_改善後滿意度	組間	27.968	3	9.323	11.433	.000
	組內	3145.854	3858	.815		
	總和	3173.822	3861			
地方文獻符合我的需求_改善後滿意度	組間	45.780	3	15.260	19.011	.000
	組內	2894.492	3606	.803		
	總和	2940.273	3609			
兒童讀物符合我的需求_改善後滿意度	組間	35.629	3	11.876	15.687	.000
	組內	2941.966	3886	.757		
	總和	2977.595	3889			

（四）不同區域讀者對於改善計畫後圖書館設備滿意度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_改善後滿意度	1	1568	4.17	.909	.023
	2	1136	4.13	.908	.027
	3	1033	4.31	.785	.024
	4	1355	4.33	.816	.022
	總和	5092	4.23	.864	.012
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_改善後滿意度	1	1307	4.18	.848	.023
	2	982	4.07	.912	.029
	3	823	4.14	.885	.031
	4	1173	4.23	.858	.025
	總和	4285	4.16	.874	.013
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_改善後滿意度	1	1103	4.08	.917	.028
	2	831	3.91	.977	.034
	3	694	3.99	.985	.037
	4	1040	4.19	.924	.029

		個數	平均數	標準差	標準誤
	總和	3668	4.05	.951	.016
圖書館的溫度適宜_改善後滿意度	1	1593	4.21	.833	.021
	2	1138	4.06	.982	.029
	3	1047	4.25	.855	.026
	4	1382	4.33	.814	.022
	總和	5160	4.22	.872	.012
圖書館的照明充足_改善後滿意度	1	1598	4.36	.757	.019
	2	1134	4.16	.918	.027
	3	1048	4.39	.744	.023
	4	1387	4.42	.741	.020
	總和	5167	4.34	.794	.011
圖書館的標示指引清楚_改善後滿意度	1	1547	4.19	.810	.021
	2	1117	4.11	.867	.026
	3	1003	4.25	.791	.025
	4	1358	4.31	.812	.022
	總和	5025	4.22	.823	.012
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_改善後滿意度	1	1493	4.25	.822	.021
	2	1067	4.08	.894	.027
	3	975	4.25	.817	.026
	4	1330	4.35	.776	.021
	總和	4865	4.24	.830	.012
圖書館的書架符合我的需求_改善後滿意度	1	1531	4.20	.823	.021
	2	1110	4.04	.914	.027
	3	1007	4.21	.833	.026
	4	1345	4.31	.785	.021
	總和	4993	4.20	.841	.012

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館的閱讀桌椅符合我的需求_改善後滿意度	組間	37.376	3	12.459	16.829	.000
	組內	3766.639	5088	.740		
	總和	3804.015	5091			
圖書館的電腦與網路設備符合我的需求_改善後滿意度	組間	14.236	3	4.745	6.230	.000
	組內	3260.656	4281	.762		
	總和	3274.891	4284			
圖書館的列印與影印設備符合我的需求_改善後滿意度	組間	39.673	3	13.224	14.782	.000
	組內	3277.854	3664	.895		
	總和	3317.527	3667			
圖書館的溫度適宜_改善後滿意度	組間	46.086	3	15.362	20.410	.000
	組內	3880.813	5156	.753		
	總和	3926.899	5159			
圖書館的照明充足_改善後滿意度	組間	47.382	3	15.794	25.381	.000
	組內	3212.803	5163	.622		
	總和	3260.184	5166			
圖書館的標示指引清楚_改善後滿意度	組間	27.264	3	9.088	13.521	.000
	組內	3374.864	5021	.672		
	總和	3402.128	5024			
圖書館的服務台及櫃台符合我的需求_改善後滿意度	組間	42.249	3	14.083	20.681	.000
	組內	3310.208	4861	.681		
	總和	3352.458	4864			
圖書館的書架符合我的需求_改善後滿意度	組間	43.617	3	14.539	20.783	.000
	組內	3490.088	4989	.700		
	總和	3533.705	4992			

（五）不同區域讀者對於改善計畫後圖書館空間環境滿意度之差異分析

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館的動線規劃適宜_改善後滿意度	1	1564	4.17	.836	.021
	2	1111	4.11	.865	.026
	3	1016	4.19	.806	.025
	4	1352	4.31	.785	.021
	總和	5043	4.20	.826	.012
圖書館的閱覽環境安靜_改善後滿意度	1	1600	4.14	.938	.023
	2	1152	3.90	1.064	.031
	3	1054	4.18	.886	.027
	4	1379	4.28	.840	.023
	總和	5185	4.13	.942	.013
圖書館的環境乾淨舒適_改善後滿意度	1	1607	4.37	.770	.019
	2	1153	4.28	.799	.024
	3	1050	4.39	.733	.023
	4	1380	4.42	.743	.020
	總和	5190	4.37	.764	.011
圖書館的書籍排列整齊_改善後滿意度	1	1567	4.20	.820	.021
	2	1130	4.11	.848	.025
	3	1027	4.23	.784	.024
	4	1362	4.32	.780	.021
	總和	5086	4.22	.812	.011
圖書館落實無障礙空間_改善後滿意度	1	1217	4.17	.868	.025
	2	936	4.07	.887	.029
	3	843	4.13	.875	.030
	4	1194	4.28	.842	.024
	總和	4190	4.17	.870	.013
圖書館提供的圖書區_改善後滿意度	1	1518	4.20	.827	.021
	2	1085	4.07	.898	.027
	3	1004	4.19	.803	.025
	4	1324	4.29	.804	.022
	總和	4931	4.19	.836	.012
圖書館提供的網路資源中心_改善後滿意度	1	1266	4.19	.807	.023
	2	940	4.05	.948	.031
	3	795	4.15	.860	.031
	4	1157	4.23	.872	.026
	總和	4158	4.16	.871	.014

		個數	平均數	標準差	標準誤
圖書館提供的期刊書報區_改善後滿意度	1	1405	4.16	.817	.022
	2	1020	4.13	.870	.027
	3	923	4.21	.801	.026
	4	1264	4.28	.804	.023
	總和	4612	4.20	.824	.012
圖書館提供的自修區_改善後滿意度	1	1405	4.20	.872	.023
	2	1031	4.05	.987	.031
	3	932	4.33	1.860	.061
	4	1244	4.35	.797	.023
	總和	4612	4.23	1.154	.017
圖書館提供的視聽資料區_改善後滿意度	1	1046	4.11	.870	.027
	2	801	3.99	.923	.033
	3	694	4.08	.904	.034
	4	1080	4.19	.899	.027
	總和	3621	4.10	.900	.015
圖書館提供的新書展示區_改善後滿意度	1	1326	4.19	.828	.023
	2	1011	4.12	.882	.028
	3	922	4.23	.812	.027
	4	1276	4.32	.798	.022
	總和	4535	4.22	.832	.012
圖書館提供的親子區_改善後滿意度	1	981	4.20	.860	.027
	2	764	4.07	.926	.034
	3	688	4.24	1.369	.052
	4	1051	4.31	.801	.025
	總和	3484	4.21	.983	.017
圖書館提供的兒童閱讀區_改善後滿意度	1	1126	4.25	.826	.025
	2	856	4.14	.891	.030
	3	793	4.31	.792	.028
	4	1163	4.34	.775	.023
	總和	3938	4.27	.823	.013
圖書館提供的青少年閱覽區_改善後滿意度	1	1115	4.21	.848	.025
	2	879	4.12	.878	.030
	3	790	4.23	.779	.028
	4	1124	4.30	.787	.023
	總和	3908	4.22	.826	.013
圖書館提供的樂齡閱讀區_改善後滿意度	1	953	4.14	.865	.028
	2	748	4.04	.947	.035
	3	661	4.21	.804	.031

		個數	平均數	標準差	標準誤
	4	1014	4.26	.812	.025
	總和	3376	4.17	.860	.015
圖書館提供的展覽室_改善後滿意度	1	1022	4.18	.858	.027
	2	796	4.06	.889	.032
	3	717	4.29	2.034	.076
	4	1079	4.27	.814	.025
	總和	3614	4.20	1.186	.020
圖書館提供的研習教室_改善後滿意度	1	911	4.21	.867	.029
	2	713	4.05	.947	.035
	3	678	4.19	.856	.033
	4	1000	4.27	.825	.026
	總和	3302	4.19	.873	.015
圖書館提供的廁所_改善後滿意度	1	1535	4.23	.861	.022
	2	1111	4.19	.885	.027
	3	1012	4.20	.932	.029
	4	1342	4.40	.763	.021
	總和	5000	4.26	.861	.012
圖書館提供的哺乳室_改善後滿意度	1	532	4.02	.977	.042
	2	506	3.94	1.090	.048
	3	456	3.99	1.041	.049
	4	753	4.15	.969	.035
	總和	2247	4.04	1.017	.021

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
圖書館的動線規劃適宜_改善後滿意度	組間	28.233	3	9.411	13.883	.000
	組內	3415.883	5039	.678		
	總和	3444.116	5042			
圖書館的閱覽環境安靜_改善後滿意度	組間	95.224	3	31.741	36.468	.000
	組內	4509.485	5181	.870		
	總和	4604.709	5184			
圖書館的環境乾淨舒適_改善後滿意度	組間	11.980	3	3.993	6.870	.000
	組內	3014.164	5186	.581		
	總和	3026.143	5189			
圖書館的書籍排列整齊_改善後滿意度	組間	28.465	3	9.488	14.508	.000
	組內	3323.590	5082	.654		
	總和	3352.054	5085			
圖書館落實無障礙空間_改善後滿意度	組間	23.537	3	7.846	10.444	.000
	組內	3144.740	4186	.751		
	總和	3168.277	4189			
圖書館提供的圖書區_改善後滿意度	組間	30.474	3	10.158	14.668	.000
	組內	3412.039	4927	.693		
	總和	3442.512	4930			
圖書館提供的網路資源中心_改善後滿意度	組間	18.730	3	6.243	8.275	.000
	組內	3133.953	4154	.754		
	總和	3152.683	4157			
圖書館提供的期刊書報區_改善後滿意度	組間	14.142	3	4.714	6.972	.000
	組內	3115.448	4608	.676		
	總和	3129.590	4611			
圖書館提供的自修區_改善後滿意度	組間	62.367	3	20.789	15.756	.000
	組內	6079.779	4608	1.319		
	總和	6142.146	4611			
圖書館提供的視聽資料區_改善後滿意度	組間	19.354	3	6.451	8.017	.000
	組內	2910.450	3617	.805		
	總和	2929.803	3620			
圖書館提供的新書展示區_改善後滿意度	組間	23.977	3	7.992	11.635	.000
	組內	3112.516	4531	.687		
	總和	3136.493	4534			
圖書館提供的親子區_改善後滿意度	組間	26.857	3	8.952	9.324	.000
	組內	3341.347	3480	.960		
	總和	3368.204	3483			
圖書館提供的兒童閱讀區_改善後滿意度	組間	21.614	3	7.205	10.722	.000
	組內	2643.354	3934	.672		

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
	總和	2664.968	3937			
圖書館提供的青少年閱覽區_改善後滿意度	組間	16.250	3	5.417	7.972	.000
	組內	2652.497	3904	.679		
	總和	2668.747	3907			
圖書館提供的樂齡閱讀區_改善後滿意度	組間	21.942	3	7.314	9.961	.000
	組內	2475.835	3372	.734		
	總和	2497.777	3375			
圖書館提供的展覽室_改善後滿意度	組間	26.728	3	8.909	6.361	.000
	組內	5056.626	3610	1.401		
	總和	5083.354	3613			
圖書館提供的研習教室_改善後滿意度	組間	19.382	3	6.461	8.534	.000
	組內	2496.697	3298	.757		
	總和	2516.079	3301			
圖書館提供的廁所_改善後滿意度	組間	37.617	3	12.539	17.094	.000
	組內	3664.778	4996	.734		
	總和	3702.395	4999			
圖書館提供的哺乳室_改善後滿意度	組間	16.050	3	5.350	5.203	.001
	組內	2306.345	2243	1.028		
	總和	2322.395	2246			

附錄七　教育部 98 年推動閱讀環境與設備升級補助專案計畫

98 年 2 月

壹、依據

依據教育部(以下簡稱本部)「閱讀植根與空間改造：98-101 年圖書館創新服務發展計畫—公共圖書館活力再造計畫」及「教育部補助推動閱讀植根與空間改造計畫作業原則」辦理。

貳、目的

一、建立以讀者為本的閱讀環境：將公共圖書館之閱讀空間還原給讀者，以讀者導向規劃服務功能及動線。

二、營造溫馨有趣的閱讀氛圍：經營圖書館各角落空間並強化功能性，除顯現其蘊涵意象外，再輔以細膩之手法製造各種不同形式之角落閱讀空間，讓民眾感覺舒適又自在。

三、設置便捷周全的資訊化空間：透過網路資源縮減城鄉差距，共享公共圖書館各項資源，加速與世界接軌。

四、結合及活化社區在地資源：以圖書館為節點，串聯各項社區學習資源，協力互助，凝聚地方共識及向心力，讓社區特色得以彰顯與傳承，永續發展。

五、以成為在地終身學習中心為發展目標：空間及營運方式雙管齊下的改善，目的在使服務動線順暢，增加服務品質，並美化館舍空間，使營運方式更加多元，將公共圖書館創造成一個充分發揮保存文化、倡導休閒、傳播資訊和鼓勵學習之資源中心，成為社區民眾的好鄰居。

參、補助對象

一、 直轄市立圖書館。

二、 縣（市）立、縣（市）文化局（處）及縣（市）文化中心圖書館。

三、 鄉（鎮、市、區）圖書館。

肆、辦理單位

一、主辦單位：教育部。

二、承辦單位：國立臺中圖書館。

三、執行單位：

（一）直轄市立圖書館。

（二）縣（市）立、縣（市）文化局（處）及縣（市）文化中心圖書館。

（三）鄉（鎮、市、區）圖書館。

伍、權責區分

一、主辦單位：經費核撥及成立委員會等相關行政事宜。

二、承辦單位：辦理複評、輔導等事宜。

三、執行單位：辦理初評、經費轉撥、行政督導、實際執行計畫等事宜。

陸、補助項目

一、補助項目：圖書館修繕、空間設計（不含新建、改建、重建、遷建）、設備充實與升級（不含電梯）。

二、補助原則與額度**（均屬資本門）**

（一）閱讀環境改善：每館補助額度以新臺幣 **500 萬元**為原則，最高不得超過 **1,000 萬元**（包含空間設計費、工程費及設備費）。

（二）設備升級：每館補助額度以新臺幣 **100 萬元**為原則，如遇有特殊情形則另案再議。

（三）未申請閱讀環境改善之圖書館，仍得申請設備升級經費，並以 **100 萬元**為原則，且應提出設備使用規劃。

（四）補助對象：

1. 閱讀環境改善部分：以未獲得文建會 92-93 年間補助空間改善及政府 97 年擴大內需補助經費的圖書館為主。

2. 設備升級部分：以未獲得文建會 92-93 年間補助空間改善及政府 97 年擴大內需補

助經費的圖書館為優先，惟提出申請之設備內容，需與營造優質閱讀氛圍有關或為空間改善所必需。

柒、申請及審查程序（詳參附件 1 流程表）

一、初審階段：

（一）合於申請條件之圖書館，請於 **98 年 3 月 20 日前**提報計畫構想書送至縣市文化局（處），由縣市文化局（處）成立評選小組辦理初審。

（二）初審方式包含分年、分級、排序 3 種。

1.分年：縣市先依申請者預計完工時間加以歸類，如預計 98 年完工者歸為一類、預計 99 年完工者歸為一類，依此類推至 101 年完工者。

2.分級：在不預先刪除申請者之前提下，將預計於各年度完工之申請者分為 A、B、C 三級。A 級代表獲補助之迫切性極高，且能如期完成者；B 級代表獲補助之迫切性較無 A 級高，或如期完成度有待商榷者；C 級代表獲補助之迫切性無 A、B 級高者等。

3.排序：將申請者排序，如 A1、A2...B1、B2...C1、C2…。

4.僅申請設備升級者，縣市初評單位仍須就其獲補助之急迫性加以分級並排序。

（三）縣市完成初審後，將結果製成表（如附件 3），於 **98 年 4 月 8 日前**，以縣市為單位彙送國立臺中圖書館，以利分送各區輔導團委員審查。

二、複審階段：

（一）複審由國立臺中圖書館邀集相關領域之學者、專家組成「公共圖書館閱讀環境與設備升級」輔導團負責。

（二）複審方式：採書面審查、現場審查等方式，預計 **98 年 5 月 13 日前**完成複評。

三、決審階段：

決審由教育部負責辦理，預計 **98 年 5 月下旬**公告補助名單。

捌、計畫執行期程

一、考量審查作業繁瑣，及為維護工程品質，本部預計先在 98 年一次瞭解於 98-101 年間

有閱讀環境及設備升級需求之申請案件(如甲館於98-99年間有為期2年之經費需求，乙館於100年有為期1年之經費需求，皆可先行提出)，99-101年則視經費到位情形，再予考量是否受理仍有需求之申請案件。

二、各申請補助之圖書館，須先予訂定完工期限，並由縣市於初審時加以審核確認。縣市初審單位尤需注意，申請設備升級者之執行期間不得跨年；申請閱讀環境改善者之執行期間最多橫跨2個年度(如98-99年)。

三、獲本案補助者，除已發生權責或確有特殊事由者外，不得辦理保留經費及申請展延至次一年度。各縣市政府並應嚴格管控「年度預算執行率」與「館舍完成度」(完成館數/申請館數)，表現優良之縣市未來將列入本部相關補助案之優先補助對象。

玖、計畫評選項目

一、計畫構想書內容整體之可行性及妥適性（40%）

（一）空間之「定性」、「定量」說明清楚。

（二）經費編列及工程進度表列清析、合於規範。

（三）全案之需求性、急迫性交代明確。

（四）有建立預算執行率及工程達成率之自我管控機制。

二、閱讀環境設計或設備升級之創意與效益（25%）

（一）創意：構思讓圖書館「有趣起來」，讓人有「想進去閱讀」的動力。

（二）效益：讓圖書館空間改善能夠帶動、結合、活化周邊資源；此外，將環保節能等重要概念融入空間規劃設計。

三、營運策略與地方配合度（35%）

（一）營運策略方面：是否整合鄉鎮閱讀學習、地方文化特色及社區資源，並制定圖書館永續發展之構想及機制規劃，包括是否有足以執行本案的專職專才人員、社區資源整合、館藏特色、組成選書小組等，每一部分均須詳加說明，茲舉例如下：

1.人力配置：執行本案，是否有專職專才人員辦理？

2.社區資源整合：(1)社區資源有那些？例如志工的運用、閒置空間的運用、企業團體之支援等。(2)社區資源是否整合？例如有無與鄰近大學、國民中小學合

作？

3.館藏特色：例如蒐集各類地方文獻等。

4.組成選書小組：例如邀集學者專家、志工朋友等參與選書，並針對其學科專長請其推薦書目，或將蒐集之新書目錄供其挑選推薦，並優先審查讀者推薦之圖書書目。

5.服務品質提升：例如中午照常開放服務，加強人員專業訓練，簡化借還書手續，設置還書箱等。

6.圖書館創新服務：其他具有創意思考之多元服務。

（二）地方配合度方面：包括社區參與、地方首長重視程度、鄉公所結合政府其他資源等，每一部分均須詳加說明，茲舉例如下：

1. 社區參與程度：如社區民眾、團體參與圖書館事務之事例。

2. 地方首長重視程度：如首長是否定期參與館務，主動為圖書館爭取年度預算等。

3. 鄉公所結合政府其他資源：能結合各部會所補助經費，有系統對該鄉鎮環境整體規劃鄉鎮民的生活空間(如高雄縣湖內鄉圖書館,結合學校、鄉鎮圖書館，利用社區總體營造及空間案經費,整體規劃湖內鄉圖書館的戶外及內部的閱讀環境)。

拾、各項申請文件

一、欲申請閱讀環境或設備升級補助之圖書館，應提送「閱讀環境與設備升級計畫構想書」(一式 10 份，採 A4 直式橫書，左側裝訂)至各縣市政府辦理初評，內容包括：

（一） 計畫構想書封面（附件 2-1）

（二） 資料表「置於計畫書首頁」(附件 2-2）

（三） 計畫構想書參考大綱（附件 2-3）

（四） 經費申請表（附件 2-4）

（五） 經費來源與編列表（附件 2-5）

二、各縣市政府於完成初審後，檢送「OO 縣（市）閱讀環境與設備升級初審表」(附件 3）及「閱讀環境與設備升級計畫構想書」，送交國立臺中圖書館辦理複審。

拾壹、經費撥付與核結

一、經費撥付原則：依據「教育部對直轄市及縣市政府計畫型補助款處理原則」、「教育部補助及委辦經費核撥結報作業要點」辦理，惟款項若屬空間改善者，分為 40%、60%二期撥付；第一期款項主要用於補助細部規劃設計及部分工程款，第二期款項則主要用於工程款。設備部分則以一次撥付為原則。

二、各縣市政府應依下列規定事項，向本部辦理補助經費撥付暨結案手續：

（一）第 1 期款：縣市應檢附各核定補助案之修正計畫書**摘要**、第 1 期款領據、納入各縣市政府預算證明(**98 年確定獲補助款全額**)，按核定補助經費之 40％撥付。

（二）第 2 期款：第 1 期款已經執行達 70％即可請撥次期款，需檢附領據、納入各縣市政府預算證明(影本，並請註明與正本相符)、「教育部補助經費請撥單」（附件 4-3）、「教育部補助建築或設備經費採購明細表」（附件 4-4）及「**輔導委員簽章確認文件**」辦理撥款。

（三）核結：以縣市為單位辦理核結，正本函送教育部，副本函送國立臺中圖書館，正本附件包括：教育部經費收支結算表(附件 4-5)、建築或設備採購明細表(附件 4-4)、成果報告書(含電子檔，格式請參考附件 6)；副本附件包括成果報告書(含電子檔，格式請參考附件 6)。

拾貳、行政管考

一、入選單位由各縣市文化局（處）圖書館等協助其計畫之推動與執行。受補助館應定期至網站（www.ntl.gov.tw）填報執行進度，經各縣市政府文化局（處）圖書館審核；本部並依需求召開檢討會議及進行定期訪視，以了解實際執行情形。

二、對於執行進度嚴重落後且未能研提具體解決方案者，本部得視實際狀況廢止該核定補助案並追繳補助款；已撥付未執行之補助款或剩餘款應悉數繳回。

三、各縣市政府文化局（處）圖書館應訂定輔導管理機制，督促受補助館執行年度計畫，並因應實際需求協助其填報本計畫相關表格資料。

四、為本案計畫及預算之執行，將邀請公共圖書館閱讀環境與設備升級輔導團委員進行

定期實地訪視及座談，並將執行績效列為未來補助款核撥之依據。

五、受補助單位有義務接受輔導團委員輔導至計畫執行完畢。

拾參、其他注意事項

一、本計畫補助之各項紀錄作品（含照片、影像、紀錄片等）、文字紀錄、書籍及影音資料等著作權，應授權本部自由運用於相關成果展現及宣傳行銷等推廣活動，著作人並不得對本部行使著作人格權。

二、各館於各項活動應於相關文宣資料適當位置以會徽、圖案、文字或影音資訊等方式標示本部為主辦單位，同時於記者會或與新聞媒體聯繫時加強宣導本部補助宗旨。

三、本計畫之補助款，各直轄市及縣市政府應納入年度預算辦理，並依規定自行編列地方配合款。又本項經費應依各直轄市及縣市政府支用標準辦理，且不得超出「教育部補助及委辦計畫經費編列基準表」。

四、本計畫之補助款**應專款專用**，不得任意變更用途，如有挪用情事，除廢止其補助資格，補助款應全數繳回，並作為本部未來補助之參據；已支出部分則由各縣市政府自籌措經費支應。計畫如有變更之必要或因故無法執行，應事先徵得本部同意，並報送修正計畫到部核定。

五、直轄市及縣市政府執行本計畫有關事項，應依本部對直轄市及縣市政府補助處理原則、政府採購法及行政程序法等相關法令規定辦理。

六、違反本計畫規定者，本部得限期命其改正，或視情節輕重撤銷、廢止原補助，並追回全部或部分已撥付之補助款，以上情形均列為本部於審查相關補助案時之參據。

七、計畫執行完成後，各縣市政府應將相關結案資料(詳如拾壹、二、(三))於規定時程(本案時程詳如附表)彙送本部及國立臺中圖書館辦理考核作業。

拾肆、本計畫未盡事宜，按相關規定依行政程序辦理。

拾伍、附件

附件一：閱讀環境與設備升級計畫補助作業流程表

附件二-1：閱讀環境與設備升級計畫書封面

附件二-2：閱讀環境與設備升級計畫資料表

附件二-3：計畫構想書參考大綱

附件二-4：經費申請表

附件二-5：經費來源與編列表

附件三：縣（市）閱讀環境與設備升級初審表

附件四-1：教育部補助案經費核撥結報作業要點

附件四-2：教育部補助及委辦計畫經費編列基準表

附件四-3：教育部補助經費請撥單

附件四-4：教育部補助建築或設備採購明細表

附件四-5：教育部補助經費收支結算表

附件五：閱讀環境計畫細部規劃設計書參考格式

附件六-1：閱讀環境與設備升級計畫成果報告封面

附件六-2：閱讀環境與設備升級計畫成果摘要表

附件六-3：閱讀環境與設備升級計畫成果參考格式

附件七：教育部對直轄市及縣市政府計畫型補助款處理原則

附錄八　教育部補助公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫

中華民國 99 年 1 月 19 日台社（三）字第 0990010340 號函修訂

一、依據：依教育部（以下簡稱本部）「閱讀植根與空間改造：98-101 年圖書館創新服務發展計畫–公共圖書館活力再造計畫」及「教育部補助推動閱讀植根與空間改造計畫作業原則」辦理。

二、目的：使公共圖書館能達到下列目的

（一） 建立以讀者為本的閱讀環境。

（二） 營造溫馨有趣的閱讀氛圍。

（三） 設置便捷周全的資訊化空間。

（四） 結合及活化社區在地資源。

（五） 以成為在地終身學習中心為發展目標。

三、補助對象：臺北市政府教育局、高雄市政府文化局、各縣（市）政府。

四、實施期程：每年 1 月 1 日至 12 月 30 日止。

五、補助基準及原則

（一） 補助基準：本部將依預算額度考量各直轄市、縣（市）財力等級及公共圖書館數，設算各直轄市、縣（市）之核定補助經費額度，並由各直轄市、縣（市）政府排定各館之補助優先順序及經費額度。

（二） 補助原則：

1. 直轄市、縣（市）政府行政規劃、審查、考核等統籌費用以補助 10 萬元為限（應於經費申請表詳列經費項目、數項、單價及總價），不足部分地方政府自籌。
2. 本計畫之公共圖書館補助經費為資本門經費，應專款專用，不得挪用於其他非公共圖書館相關用途之硬體設備，不得用於抵充原編列之公務預算經費，並應依「教育部對直轄市及縣市政府計畫型補助款處理原則」

規定，提出相對配合款（直轄市至少 50%，縣市至少 10%）。

3. 閱讀空間環境工程方面【直轄市及縣（市）政府提報數，以轄內公共圖書館總館數（含分館）之 1/8 為限，不足 1 館以 1 館計】：

（1）依急迫程度予以補助，急迫程度相對較高者優先補助。

（2）土地產權未清楚，取得建造執照（或使用執照）有困難者，不得申請補助。

（3）每館補助額度以新臺幣 500 萬元為原則，最高不得超過 1,000 萬元（包含空間設計費、工程費及室內裝修所需設備費）。

4. 閱讀設備方面【直轄市及縣（市）政府提報數，以轄內公共圖書館總館數（含分館）之 1/6 為限，不足 1 館以 1 館計】：

（1）依急迫程度予以補助，急迫程度相對較高者優先補助。

（2）以實際需求覈實補助。

（3）閱讀設備未達使用年限者，不得汰換。

（4）提出申請之設備內容，需與營造優質閱讀氛圍有關或為空間改善所必需。

（5）每館補助額度以新臺幣 100 萬元為原則，如遇有特殊情形則另案再議。

5. 任何經費補助項目不得與本部其他相關計畫重複申請。

6. 本計畫之補助經費應於該年度內執行完竣並付款，以利辦理經費核結；其需求項目所需金額過大或施作期程長而無法於該年度內執行完畢，或後續需求龐大，衍生財務負擔有不確定之虞者，不得提列；違反者，不予補助。

六、補助項目：圖書館修繕、空間設計（不含新建、改建、重建）、設備充實與升級（不含電梯），並須符合內政部無障礙及消防安全等相關規定。

七、申請及審查：

（一）申請及初審：合於申請條件之公共圖書館，請於前一年 10 月底前提報計畫書送至直轄市及縣（市）政府，由各直轄市及縣（市）辦理初審並排定優

先順序（詳見附件 1），並於前一年 11 月中旬，以直轄市及縣（市）政府為單位彙送國立臺中圖書館，以利複審。

（二）複審：

1. 由國立臺中圖書館聘請圖書館學、建築及閱讀專家共 11 人（含館長、副館長分別擔任召集人、副召集人）成立「教育部補助公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫審查小組」辦理複審作業。。
2. 審查方式：書面審查及各直轄市及縣（市）政府現場簡報（簡報相關事項詳見附件 2），預計前一年 12 月底前完成複審。

（三）決審：由本部邀集相關單位、國立臺中圖書館及國立中央圖書館臺灣分館館長與專家學者等組成決審小組辦理，預計當年 1 月底前核定補助名單。

八、計畫撰寫說明

（一）不超過 10 頁為原則，內文一律以 A4 紙張直式橫書擅打，14 號字標楷體。

（二）計畫應包含項目（1 式 12 份）：

1. 申請表（詳見附件 3）。
2. 現況分析：包括「既有館舍建築（或設備）整體說明」、「建物各樓地板及區域面積」、「使用年限」等背景資料（請附照片）。
3. 具體改善內容。
4. 預定執行進度。
5. 預期效益（含質化及量化效益）。
6. 經費申請表及經費來源與編列表（含計算方式，詳見附件 4、5），依「財物標準分類」財產之定義為「包括供使用土地、土地改良物、房屋建築及設備、暨金額 1 萬元以上且使用年限在兩年以上之機械及設備、交通及運輸設備及什項設備，惟圖書館典藏之分類圖書仍依有關規定辦理。」
7. 相關訊息請至國立臺中圖書館「教育部補助公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫」網站專區查詢（http://www.ntl.gov.tw/）。

九、經費請撥及核結

（一）經費撥付原則：依據「教育部補助及委辦經費核撥結報作業要點」辦理，

補助金額達 400 萬以上，分為 2 期按計畫核定總額之 60%及 40%撥付；超過 1,000 萬元者，分 3 期按計畫之 40%、30%及 30%撥付。計畫核定後先行請撥第 1 期經費，已撥經費執行率達 70%以上時，得請撥次 1 期經費。

（二）本計畫之補助款，各直轄市及縣（市）政府應納入年度預算辦理，並依規定自行編列地方配合款。本項經費應依各直轄市及縣（市）政府支用標準辦理，且不得超出「教育部補助及委辦計畫經費編列基準表」。

（三）核結：計畫結束 1 個月內將正本資料函送本部，副本資料函送國立臺中圖書館，正本附件包括：本部經費收支結算表、建築或設備採購明細表、設計書圖委員簽名確認文件（國立台中圖書館「公共圖書館閱讀環境與設備升級輔導團 2~3 位委員」）、成果報告書(格式及內容詳見附件 6,含電子檔)；副本附件：成果報告書（含電子檔）。

（四）本補助款會計帳目應明確清楚；其結餘款應依本部補助及委辦經費核撥結報作業要點之規定辦理。違反者，本部得減少或停止往後年度之補助。

十、行政管考

（一） 本部將於計畫結束後進行實地考核，考核結果前 3 名之直轄市或縣（市）政府將核予相關獎勵。

（二） 直轄市、縣（市）政府應訂定輔導管理機制，督促轄內公共圖書館執行年度計畫，定期列管追蹤經費執行率及達成率，並因應實際需求協助其填報本計畫相關表格資料。

（三） 各直轄市、縣（市）政府於當年度 7 月底前未收到獲補助之鄉鎮市區公共圖書館（公所）納入預算或同意墊付證明時，應將該補助款收回，並於 8 月底前繳回本部。

（四） 為利本計畫及預算之執行，將邀請公共圖書館閱讀環境與設備升級輔導團委員進行定期實地訪視及座談，並將執行績效列為未來補助款核撥之依據。

（五） 受補助單位有義務接受輔導團委員輔導至計畫執行完畢。

（六） 公共圖書館閱讀環境與設備升級輔導團工作計畫由國立台中圖書館另訂。

十一、其他注意事項

（一） 本計畫補助之各項紀錄作品（含照片、影像、紀錄片等）、文字紀錄、書籍及影音資料等著作權，應授權本部自由運用於相關成果展現及宣傳行銷等推廣活動，著作人並不得對本部行使著作人格權。

（二） 各館於各項活動應於相關文宣資料適當位置以會徽、圖案、文字或影音資訊等方式標示本部為主辦單位，同時於記者會或與新聞媒體聯繫時加強宣導本部補助宗旨。

（三） 本計畫之補助款應專款專用，不得任意變更用途，如有挪用情事，除廢止其補助資格，補助款應全數繳回，並作為本部未來補助之參據；已支出部分則由各縣市政府自籌措經費支應。計畫如有變更之必要或因故無法執行，應事先徵得本部同意，並報送修正計畫到部核定。

（四） 各直轄市及縣（市）政府執行本計畫有關事項，應依本部對直轄市及縣市政府補助處理原則、政府採購法及行政程序法等相關法令規定辦理。

（五） 各直轄市及縣（市）政府執行過程若有疑慮，請以直轄市及縣（市）為單位洽請相關單位協助。

（六） 違反本計畫規定者，本部得限期命其改正，或視情節輕重撤銷、廢止原補助，並追回全部或部分已撥付之補助款，以上情形均列為本部於審查相關補助案時之參據。

十二、本計畫未盡事宜，按相關規定依行政程序辦理。

十三、附件

「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」成效評估及讀者滿意度調查研究報告

指導機關：教育部

發行機關：國立臺中圖書館

地　　址：404 臺中市北區精武路 291 之 3 號

電　　話：(04)2226-1105

網　　址：http://www.ntl.gov.tw

發 行 人：呂春嬌

審訂委員：楊美華、詹麗萍、鄭慕寧、林佳葦

審　　校：本館工作小組

承辦單位：國立臺灣師範大學

計畫主持人：柯皓仁

協同主持人：謝建成、謝吉隆

地　　址：106 臺北市和平東路一段 162 號

電　　話：(02) 7734-1111

初版日期：中華民國 100 年 11 月