

國立公共資訊圖書館黎明分館

民眾滿意度暨服務品質

調查報告

委託單位：國立公共資訊圖書館

執行單位：國立中興大學圖書資訊學研究所

報告日期：民國 104 年 11 月 30 日

目次

壹、調查目的.....	1
貳、調查內容.....	1
參、調查過程與方法	1
肆、調查結果與分析	6
一、總館受調者樣本分析.....	6
(一) 性別	6
(二) 年齡	6
(三) 教育程度	7
(四) 職業	7
(五) 居住地區	8
(六) 利用頻率	10
(七) 一年少於六次到圖書館的原因	10
二、滿意度分析	11
(一) 圖書館館員.....	11
(二) 圖書館館藏資源.....	12
(三) 圖書館服務.....	14
三、未曾使用項目之分析.....	16
四、常使用的設備設施.....	16
五、較滿意的設備設施.....	18
六、整體滿意度	19
七、滿意度成長率分析.....	20
(一) 期望服務品質成長分析	21
(二) 實際感受的滿意度成長分析.....	21
(三) 可接受服務品質成長分析	23
八、期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析	24
(一) 圖書館館員.....	25
(二) 圖書館館藏資源.....	26
(三) 圖書館服務.....	27
九、基本資料與各項滿意度反應之差異性分析	29

(一) 性別	29
(二) 年齡	29
(三) 教育程度	30
(四) 利用頻率	31
(五) 利用時段	31
十、需改善與增加的服務或環境設施	31
伍、調查結論與建議	32
一、結論	32
二、建議	35
附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表	32
附錄二、期望的服務品質百分比分析表	38
附錄三、可接受的服務品質百分比分析表	40
附錄四、期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表	42
附錄五、未曾使用項目與年齡層交叉分析表	44
附錄六、滿意度成長率分析表	46
附錄七、性別對各項滿意度之差異檢定	49
附錄八、年齡對各項滿意度之差異檢定	51
附錄九、教育程度對各項滿意度之差異檢定	53
附錄十、利用頻率對各項滿意度之差異檢定	55
附錄十一、利用時段對各項滿意度之差異檢定	57
附錄十二、104 年度國立公共資訊圖書館黎明分館民眾滿意度暨服務品質調查問卷	59

表目次

表 1 問卷整體信度分析	3
表 2 問卷圖書館館員面向信度分析	4
表 3 問卷圖書館館藏資源面向信度分析	4
表 4 問卷圖書館服務面向信度分析	5
表 5 受調者性別次數分配表.....	6
表 6 受調者年齡次數分配表.....	7
表 7 受調者教育程度次數分配表	7
表 8 受調者職業次數分配表.....	8
表 9 受調者居住地區次數分配表.....	9
表 10 受調者居住臺中市各區次數分配表	9
表 11 受調者使用圖書館頻率次數分配表	10
表 12 一年少於六次到館原因次數分配表（複選題）	11
表 13 圖書館館員面向滿意度統計表	12
表 14 圖書館館藏資源面向滿意度統計表	13
表 15 圖書館服務面向滿意度統計表	15
表 16 六成以上受調者未曾使用項目與年齡層交叉分析表	16
表 17 受調者常使用之設備設施項目次數分配表	17
表 18 受調者常使用之服務設備設施樓層分布	18
表 19 受調者較滿意之設備設施項目次數分配表	19
表 20 受調者較滿意之服務設備設施樓層分布	19
表 21 整體滿意度次數分配表.....	20
表 22 102 與 104 年度期望服務品質平均差大於 0.05 之問項.....	21
表 23 102 與 104 年度期望服務品質平均差小於-0.1 之問項	21
表 24 102 與 104 年度期望服務品質之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整	22
表 25 102 與 104 年度實際感受的滿意度平均差大於 0.1 之問項	22
表 26 102 與 104 年度實際感受的滿意度平均差小於-0.05 之問項.....	23
表 27 102 與 104 年度實際感受的滿意度之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整	23
表 28 102 與 104 年度可接受的服務品質平均差小於-0.5 之問項	24
表 29 圖書館館員面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表	25

表 30 圖書館館藏資源面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表..	27
表 31 圖書館服務面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表	錯誤! 尚未定義書籤。
表 32 性別之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整	29
表 33 教育程度對各項滿意度差異檢定之事後比較表	31
表 34 利用頻率對各項滿意度差異檢定之事後比較表	31

圖目次

圖 1 受調者居住臺中市各區人數分布圖	10
圖 2 圖書館館員面向滿意度百分比分析統計圖	12
圖 3 圖書館紙本館藏資源面向滿意度百分比分析統計圖	13
圖 4 圖書館電子館藏資源面向滿意度百分比分析統計圖	14
圖 5 圖書館館藏資源取用面向滿意度百分比分析統計圖	14
圖 6 圖書館服務面向滿意度百分比分析統計圖	15
圖 7 圖書館分齡服務面向滿意度百分比分析統計圖	16
圖 8 整體滿意度百分比圓餅圖	20
圖 9 期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖	25
圖 10 圖書館館員面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖	26
圖 11 圖書館館藏資源面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖 ..	27
圖 12 圖書館服務面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖	29

壹、調查目的

本調查研究欲透過問卷調查，了解國立公共資訊圖書館黎明分館（以下簡稱本館）所提供之服務是否符合民眾之需求。問卷架構參考圖書館專屬服務品質評量量表—LibQual+™量表，並根據本館實際狀況加以調整。希望藉此了解民眾對本館的館員、館藏資源、服務等三大面向的滿意度、期望的服務品質及可接受的服務品質。並與本館 102 年滿意度調查中此三大面向調查結果進行服務滿意度成長率及服務滿意度趨勢分析檢討。問卷調查報告可作為本館日後檢討改進、經營服務之參考，進而提升服務品質以符合民眾期待及終身學習需求，塑造民意導向的優質典範，並讓本館資源能正確且有效的分配，創造最大價值。

貳、調查內容

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

本調查希望能了解民眾對本館的館員、館藏資源及服務三面向，其期望的服務品質、可接受的服務品質及實際感受的滿意度。調查使用之問卷題目，係由本館與受委辦單位國立中興大學圖書資訊學研究所計畫主持人，參照 102 年度使用之問卷題目，共同會商研討後，滿意度問卷調查內容包括：讀者基本資料、對本館館員、館藏資源、服務的滿意度、期望的服務品質及可接受的服務品質；調查使用之問卷題目，係由本館與受委辦單位計畫主持人共同會商研討後，由受委辦單位編製網頁式電子問卷，其功能包括一般之網路問卷功能及受測對象線上填答之資料可匯入 Excel 檔，問卷具備信度與效度，經本館審查同意後施行之。

參、調查過程與方法

一、調查地點：國立公共資訊圖書館黎明分館（臺中市南屯區博愛街 97 號）。

二、調查時間：問卷調查時間為 104 年 7 月 7 日至 7 月 19 日，其中 7 月 13 日為週一休館日故不發放，期間共有 12 個開館日發放問卷。週二至週六抽樣日

期間分上、下午及晚間時段發放，週日由於開放時間較短，僅分上、下午時段發放問卷。

三、調查對象：本研究之調查對象為 104 年 7 月 7 日至 7 月 19 日抽樣調查期間，開館日前來本館使用各項設施之 12 歲以上讀者，但排除第一次來館讀者。

四、抽樣方法：本次調查以本館抽樣調查期間的入館總人數 101,774 人為抽樣母體（調查期間總館入館人數共有 91,514 人，黎明分館則有 10,260 人），在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在 3.00% 以內，須抽取 1,056 人為樣本。依照總館和分館占總人數的百分比約為九比一，得出總館約須抽取 950 人，而分館約須抽取 106 人。

五、本次調查全面採電子問卷方式進行，於分館一樓正門入口處架設平板電腦，並由本館館員與志工以到館的讀者每六人抽取一人邀請以平板電腦填寫電子問卷。問卷填寫過程中，館員或志工皆陪同讀者隨時解說問卷之內容，以掌握讀者進行填答之準確率，降低問卷無效的可能性。完成問卷調查後，於表達願意接受個別深入訪談並留有個人聯絡資料的問卷填答者中，分為滿意者群與對部分服務不滿意者群，製作成訪談名單清冊，予以個別編號後，以亂數生產器從中隨機抽樣五位讀者為受訪者。

六、問卷回收狀況：共發放 440 份問卷，有效問卷為 419 份，有效回收率為 95.23%。

七、研究工具信度及效度

（一）效度

以內容效度（content validity）來檢定問卷時，主要是指量表「內容的適切性」，亦即量表內容是否涵蓋所要衡量的構念。本研究問卷係依調查目的進行設計，欲調查來館讀者對於本館館員、館藏資源、服務等之滿意度、期望的服務品質及可接受的服務品質，以作為使用者滿意成效評估依據。問卷分為讀者使用本館情形、整體滿意及建議、讀者基本資料以及讀者對圖書館館員、館藏資源、服務等之服務品質期望及滿意度，題目經前測後，再由受委辦單位計畫主持人與本館審查刪訂，故有一定可接受之內容效度。

（二）信度（Cronbach's alpha 係數）

Cronbach's alpha 係數適用於多重計分的測驗或量表，本調查採用 Cronbach's alpha 係數來進行信度檢定，檢定結果顯示實際感受的滿意度的整體信度為 0.985，各問項之 Cronbach's alpha 值請參見表 1。本問卷每個問項「項目刪除時的 Cronbach's alpha 值」均不大於 0.985，具高度內部一致性，無需刪除問項。

表 2 至表 4 彙整各面向之 Cronbach's alpha 值，圖書館館員面向共有五個問

項，Cronbach's alpha 值為 .920；圖書館館藏資源面向共有 11 個問項，Cronbach's alpha 值為 .959；圖書館服務面向共有 11 個問項，Cronbach's alpha 值為 .963。本調查問卷三個面向之 Cronbach's alpha 值均大於.900，具高度內部一致性，亦即本調查問卷各面向問項具有良好的信度基礎。

表 1 問卷整體信度分析

整體信度	項目題數		Cronbach's Alpha值	
	27		.985	
問卷項目	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除 時的尺度 變異數	修正的 項目總 相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值
1. 館員的服務態度良好	89.47	259.396	.873	.984
2. 館員迅速回應我的詢問	89.50	261.968	.812	.984
3. 館員能主動幫助我	89.55	260.791	.841	.984
4. 館員能協助我解決問題	89.52	258.095	.878	.984
5. 館員有充分的知識回答我的問題	89.50	262.317	.796	.984
6. 館藏紙本圖書，能滿足我的需求	89.52	258.952	.842	.984
7. 館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	89.52	259.174	.857	.984
8. 館藏紙本報紙，能滿足我的需求	89.53	262.951	.769	.984
9. 館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	89.66	257.912	.818	.984
10. 館藏電子書，能滿足我的需求	89.70	262.910	.635	.985
11. 館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	89.64	258.551	.853	.984
12. 館藏線上影音資源，能滿足我的需求	89.70	256.149	.858	.984
13. 館藏電子報紙，能滿足我的需求	89.64	258.234	.866	.984
14. 館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	89.56	256.313	.907	.984
15. 網站設計，讓我容易查找服務資訊	89.50	259.365	.874	.984
16. 能讓我從館外連線使用館藏電子資源	89.58	260.978	.867	.984
17. 開放時間，能滿足我的需求	89.58	258.629	.862	.984
18. 圖書的借閱冊數(15冊)，能滿足我的需求	89.45	261.934	.787	.984
19. 圖書的借閱天數(30天)，能滿足我的需求	89.50	261.556	.832	.984
20. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	89.53	260.094	.844	.984
21. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	89.59	260.245	.874	.984
22. 圖書線上預約服務，能滿足我的需求	89.53	261.174	.823	.984
23. 圖書線上續借服務，能滿足我的需求	89.45	263.712	.824	.984
24. 座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	89.52	260.254	.863	.984
25. 兒童服務，能滿足我的需求	89.44	264.377	.791	.984
26. 青少年服務，能滿足我的需求	89.47	263.301	.810	.984
27. 樂齡服務，能滿足我的需求	89.45	259.871	.911	.984

表 2 問卷圖書館館員面向信度分析

整體信度	項目題數		Cronbach's Alpha值	
	5		.920	
問卷項目	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除 時的尺度 變異數	修正的 項目總 相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值
1. 館員的服務態度良好	14.43	4.155	.797	.901
2. 館員迅速回應我的詢問	14.45	4.157	.817	.897
3. 館員能主動幫助我	14.58	4.165	.702	.921
4. 館員能協助我解決問題	14.46	4.062	.831	.894
5. 館員有充分的知識回答我的問題	14.47	4.136	.826	.895

表 3 問卷圖書館館藏資源面向信度分析

整體信度	項目題數		Cronbach's Alpha值	
	11		.959	
問卷項目	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除 時的尺度 變異數	修正的 項目總 相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值
6. 館藏紙本圖書，能滿足我的需求	33.76	44.799	.806	.955
7. 館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	33.76	45.107	.790	.956
8. 館藏紙本報紙，能滿足我的需求	33.77	45.497	.749	.957
9. 館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	33.91	43.839	.832	.954
10. 館藏電子書，能滿足我的需求	33.91	45.575	.673	.960
11. 館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	33.89	44.538	.820	.955
12. 館藏線上影音資源，能滿足我的需求	33.89	43.505	.861	.953
13. 館藏電子報紙，能滿足我的需求	33.87	44.181	.852	.954
14. 館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	33.84	43.676	.848	.954
15. 網站設計，讓我容易查找服務資訊	33.82	44.064	.838	.954
16. 能讓我從館外連線使用館藏電子資源	33.86	44.540	.812	.955

表 4 問卷圖書館服務面向信度分析

整體信度	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	11		.963	
問卷項目	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除 時的尺度 變異數	修正的 項目總 相關	項目刪除 Cronbach's Alpha 值
17. 開放時間，能滿足我的需求	34.95	33.356	.810	.960
18. 圖書的借閱冊數(15冊)，能滿足我的需求	34.82	34.324	.753	.962
19. 圖書的借閱天數(30天)，能滿足我的需求	34.88	34.059	.808	.960
20. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)， 能滿足我的需求	34.91	33.388	.851	.959
21. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)， 能滿足我的需求	34.96	33.394	.853	.959
22. 圖書線上預約服務，能滿足我的需求	34.95	33.454	.819	.960
23. 圖書線上續借服務，能滿足我的需求	34.89	34.568	.820	.960
24. 座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小 間)，能滿足我的需求	34.98	33.185	.813	.960
25. 兒童服務，能滿足我的需求	34.88	34.429	.811	.960
26. 青少年服務，能滿足我的需求	34.90	33.595	.822	.960
27. 樂齡服務，能滿足我的需求	34.90	33.052	.897	.957

八、資料分析

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

- (一) 敘述統計：針對調查樣本之性別、年齡、教育程度、職業、居住地區、圖書館利用頻率與使用時段等，進行次數與百分比之統計分析，以了解調查樣本之概況。另針對調查樣本之期望的服務品質、可接受的服務品質、實際感受的滿意度三個面向，針對滿意程度進行平均數之彙整分析。
- (二) 獨立樣本 t 檢定：針對調查樣本之性別、利用時段與 27 項問項進行獨立樣本 t 檢定，以了解不同讀者對圖書館各項服務與設施之滿意度有否顯著差異；以及將 102 年度與本年度共有的 27 個問項進行獨立樣本 t 檢定，以確認兩個年度間滿意度與服務品質的差異顯著與否。有顯著差異之項目進一步檢視各組平均數，確認顯著差異的組別。
- (三) 單因子變異數分析：針對調查樣本之年齡、教育程度、圖書館利用頻率等與 27 項問項進行單因子變異數分析 (ANOVA)，以了解不同讀者對圖書

館各項服務與設施之滿意度是否有顯著差異，有顯著差異之項目進一步進行事後比較，確認顯著差異的組別。

肆、調查結果與分析

此次調查有效問卷計 419 份，但部分受調者拒絕透露其基本資料或提供意見，因此各項題目之有效樣本總數係指針對該題有效回答之樣本總數。

一、黎明分館受調者樣本分析

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

（一）性別

本次調查樣本中，以女性受調者為多，有 266 人，占 63.48%；男性受調者則有 153 人，占 36.52%，請參見表 5。

表 5 受調者性別次數分配表

性別	次數	有效百分比	有效百分比
女性	266	63.48	63.48
男性	153	36.52	36.52
總計	419	100.00	

（二）年齡

本次調查之受調者以 15 至 17 歲的民眾為最多，有 82 位，占 19.57%；其次的 12 至 14 歲年齡層民眾有 54 位，占 12.89%；最少的族群是 56 至 60 歲，僅 9 位，占 2.15%。以每四個年齡層分析，30 歲含以下的受調者占過半數（52.98%），31 歲至 50 歲受調者占 32.70%，而 50 歲以上受調者約占一成五（14.32%），請參見表 6。

表 6 受調者年齡次數分配表

年齡	次數	有效百分比	累積百分比
12-14 歲	54	12.89	12.89
15-17 歲	82	19.57	32.46
18-21 歲	50	11.93	44.39
22-30 歲	36	8.59	52.98
31-35 歲	32	7.64	60.62
36-40 歲	42	10.02	70.64
41-45 歲	40	9.55	80.19
46-50 歲	23	5.49	85.68
51-55 歲	21	5.01	90.69
56-60 歲	9	2.15	92.84
61-65 歲	10	2.39	95.23
66 歲(含)以上	20	4.77	100.00
總計	419	100.00	

(三) 教育程度

本次調查受調者之教育程度以大學占最多數，共 113 位 (26.97%)，其次是高中 (職) 的 90 位 (21.48%)，接續是國 (初) 中的 78 位 (18.62%)、專科學校的 54 位 (12.89%)、國小的 52 位 (12.41%)，僅研究所以以上未達一成，有 32 位 (7.64%)，請參見表 7。

表 7 受調者教育程度次數分配表

學歷	次數	有效百分比	累積百分比
國小畢及以下	52	12.41	12.41
國(初)中畢	78	18.62	31.03
高中(職)畢	90	21.48	52.51
專科學校畢	54	12.89	65.39
大學畢	113	26.97	92.36
研究所畢及以上	32	7.64	100.00
總計	419	100.00	

(四) 職業

本次調查之受調者中，以學生人數最眾 (190 位，45.34%)，其中高中職學生有 81 位，占 19.33%；其次為國中學生，有 44 位，占 10.50%；再次是大專院校學生，有 41 位，占 9.79%，國小學生有 20 位 (4.77%)。服務業有 41 位，占 9.79%，其餘未達一成的職業類別，由多至少分別為家庭管理 34 位 (8.11%)、退休人員 32 位 (7.64%)、商業 30 位 (7.16%)、教師 24 位 (5.73%)、公務人員

18 位 (4.30%)、工程業 11 位 (2.63%)、待業 11 位 (2.63%)；人數未達 10 位者，分別為資訊業 8 位 (1.91%)、製造業 8 位 (1.91%)、其他 5 位 (1.19%)、研究生 4 位 (0.95%)、軍人 4 位 (0.95%)，以及衛生保健業 3 位 (0.72%)，請參見表 8。而在職業欄勾選其他的 5 位受調者，其中自由業有 3 位，退休 1 位，另未填者有 1 位。

表 8 受調者職業次數分配表

職業	次數	有效百分比	累積百分比
高中職學生	81	19.33	19.33
國中學生	44	10.50	29.83
大專院校學生	41	9.79	39.62
服務業	41	9.79	49.40
家庭管理	34	8.11	57.52
退休人員	32	7.64	65.16
商業	30	7.16	72.32
教師	24	5.73	78.04
國小學生	20	4.77	82.82
公務人員	18	4.30	87.11
工程業	11	2.63	89.74
待業	11	2.63	92.36
資訊業	8	1.91	94.27
製造業	8	1.91	96.18
其他	5	1.19	97.37
研究生	4	0.95	98.33
軍人	4	0.95	99.28
衛生保健業	3	0.72	100.00
總計	419	100.00	

(五) 居住地區

本次調查之受調者有九成五 (94.75%) 居住於臺中市，共計有 397 位；與臺中市鄰近的彰化縣、南投縣、苗栗縣和雲林縣合計有 21 位，僅占 5.01%；而其他縣市僅有 1 位，占 0.24%，參見表 9。進一步分析臺中市各行政區之受調者分布情況，由表 10 可知，以居住在臺中市南屯區之受調者最多，有 231 位，占 55.13%，此係地緣關係，因本館位處臺中市南屯區。

表 9 受調者居住地區次數分配表

居住地區	次數	有效百分比	累積百分比
臺中市	397	94.75	94.75
彰化縣	12	2.86	97.61
南投縣	5	1.19	98.81
苗栗縣	2	0.48	99.28
雲林縣	2	0.48	99.76
其他縣市	1	0.24	100.00
總計	419	100.00	

表 10 受調者居住臺中市各區次數分配表

臺中市行政區	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
南屯區	231	55.13	58.19	58.19
西屯區	91	21.72	22.92	81.11
南區	23	5.49	5.79	86.90
西區	13	3.10	3.27	90.18
北屯區	8	1.91	2.02	92.19
中區	8	1.91	2.02	94.21
烏日區	6	1.43	1.51	95.72
北區	3	0.72	0.76	96.47
潭子區	3	0.72	0.76	97.23
大雅區	3	0.72	0.76	97.98
太平區	2	0.48	0.50	98.49
沙鹿區	2	0.48	0.50	98.99
龍井區	1	0.24	0.25	99.24
梧棲區	1	0.24	0.25	99.50
豐原區	1	0.24	0.25	99.75
外埔區	1	0.24	0.25	100.00
小計	397	94.75	100.00	
非臺中區	22	5.25		
總計	419	100.0		

由圖 1 臺中市各區人數分布圖可知未有受調者分布於大甲、大安、大肚、清水、外埔、后里、神岡、石岡、新社、東勢、和平、東區、大里、霧峰 14 個行政區，人數分布大致上以本館所在位置的南屯區向外擴散，與之相鄰的五個行政區中，除了西屯區人數較多，其餘人數驟減，大肚區甚至無受調者分布於此。

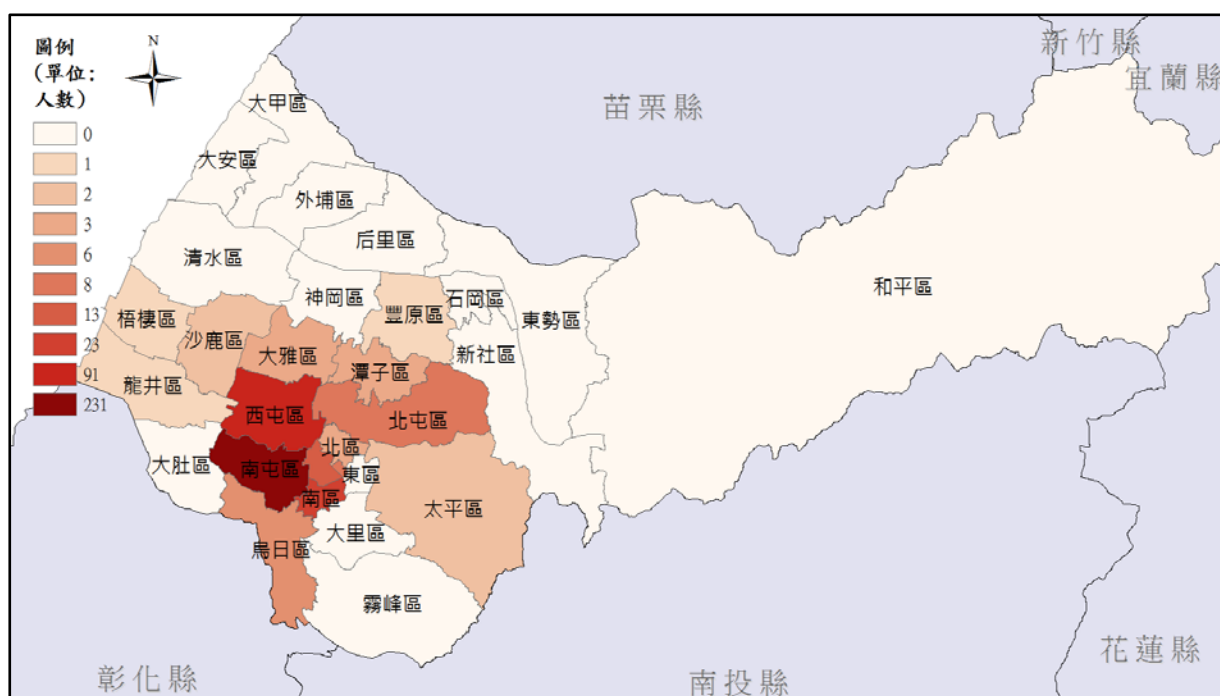


圖 1 受調者居住臺中市各區人數分布圖

(六) 利用頻率

由表 11 可知，每週一至二次到館者最多，有 104 位，占 24.82%；其次是幾乎每天，有 76 位，占 18.14%；再次是每週三次（含）以上的 69 位，占 16.47%；每二週到館一次以上的受調者合計超過七成（72.55%），顯示本調查之受調者大部分頻繁使用本館。

表 11 受調者使用圖書館頻率次數分配表

利用頻率	次數	有效百分比	累積百分比
幾乎每天	76	18.14	18.14
每週三次(含)以上	69	16.47	34.61
每週一至二次	104	24.82	59.43
每二週一次	55	13.13	72.55
每月一次	60	14.32	86.87
每二個月一次	28	6.68	93.56
一年少於六次	27	6.44	100.00
總計	419	100.00	

(七) 一年少於六次到圖書館的原因

由表 12 可知，一年少於六次到館的 27 位受調者中，主要是因為沒有時間，有 11 位（33.33%）；其次是居住地不在附近，有 10 位（30.30%）；再次是大部

分透過連線使用本館的電子資源，有五位（15.15%）；其餘原因未達一成，分別為自己買書的三位（9.09%）、常使用免費網路資源的二位（6.06%）及其他的二位（6.06%）。而一年少於六次到館的其他原因有一位表示沒規劃，一位表示暑假才會較常使用。

表 12 一年少於六次到館原因次數分配表（複選題）

一年少於六次到館原因	次數	百分比
沒有時間	11	33.33
居住地不在附近	10	30.30
大部分透過連線使用國資圖的電子資源	5	15.15
自己買書	3	9.09
常使用免費網路資源	2	6.06
其他	2	6.06
總計	33	100.00

二、滿意度分析

本調查設計共 27 題問項，詢問受調者對圖書館館員、館藏資源、服務三面向目前感受到的滿意程度，以四等尺度評分，4 分表示「非常滿意」、3 分表示「滿意」、2 分表示「不滿意」、1 分表示「非常不滿意」。若未曾使用該項服務，則請受調者勾選第一欄「未曾使用」，以確實了解受調者對圖書館所提供各項資源與服務之實際感受與滿意度，減少臆測。茲根據受調者實際感受到的滿意度，分別就圖書館館員、館藏資源、服務三面向加以分析，詳見「附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表」。

（一）圖書館館員

圖書館館員面向包含五個問項，主要探討民眾對本館服務館員的服務態度、專業性等的滿意度。由表 13 可知，大部分受調者對本館館員都抱持高度肯定的態度，館員面向五個問項的合計平均非常滿意與平均滿意比例高達 97.65%，不滿意比例平均 1.12%，而非常不滿意平均 1.2%，每項平均數皆在 3.5 以上，介於 3.53 至 3.65 之間。

由圖 2 則可看出五個問項中，最多受調者感到「非常滿意」的是「1.館員的服務態度良好」（67.90%），其次是「2.館員迅速回應我的詢問」（67.51%），再次是「4.館員能協助我解決問題」（66.75%）及「5.館員有充分的知識回答我的問題」（65.16%），而「3.館員能主動幫助我」（57.47%）的滿意比例最低。

表 13 圖書館館員面向滿意度統計表

圖書館館員面向	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		平均數 (標準差)
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	
1.館員的服務態度良好	275	67.90	120	29.63	5	1.23	5	1.2	3.64(0.57)
2.館員迅速回應我的詢問	268	67.51	122	30.73	3	0.76	4	1.0	3.65(0.55)
3.館員能主動幫助我	223	57.47	152	39.18	7	1.80	6	1.5	3.53(0.62)
4.館員能協助我解決問題	261	66.75	121	30.95	4	1.02	5	1.3	3.63(0.58)
5.館員有充分的知識回答我的問題	245	65.16	124	32.98	3	0.80	4	1.1	3.62(0.56)
平均		64.96		32.69		1.12		1.2	

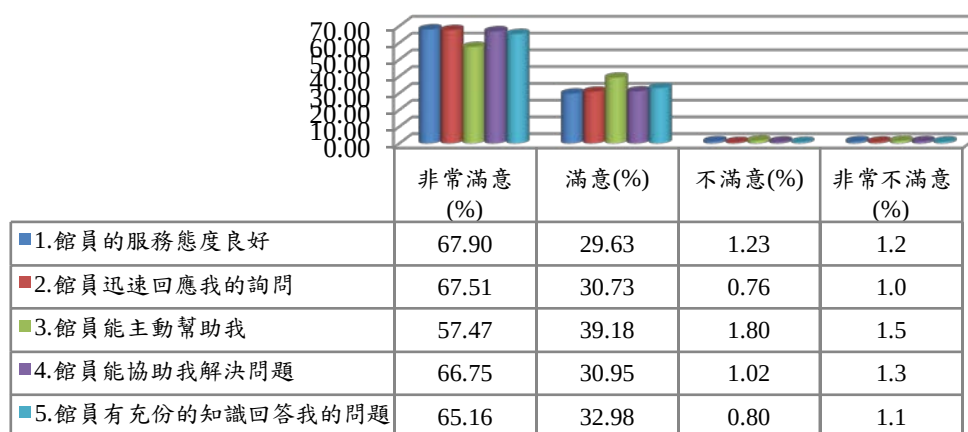


圖 2 圖書館館員面向滿意度百分比分析統計圖

相較於 102 年度的調查，圖書館館員面向五個問項的合計平均非常滿意與平均滿意比例由 97.02%略升為 97.65%，但平均非常滿意比例由 71.91%下降為 64.96%，而平均滿意比例由 25.11%升為 32.69%，不滿意的比例從 2.85%略降為 1.12%，非常不滿意則由 0.13%略升為 1.2%。

(二) 圖書館館藏資源

圖書館館藏資源面向包含 11 個問項，主要探討民眾對本館館藏資源的滿意度，包含紙本館藏、電子館藏，以及館藏資源的取用三個面向。由表 14 可知，受調者對館藏資源的合計平均非常滿意與平均滿意度為 91.40%，相較於圖書館館員和服務兩面向，館藏資源的滿意度相對較低。11 個問項平均數介於 3.25 至 3.46 之間，其中以「8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求」(95.75%) 受調者的合計非常滿意與滿意比例最高，其次為「14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊」(91.44%)。

表 14 圖書館館藏資源面向滿意度統計表

圖書館館藏資源面向	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		平均數 (標準差)
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	185	48.18	172	44.79	17	4.43	10	2.6	3.39(0.69)
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	159	50.48	140	44.44	8	2.54	8	2.5	3.43(0.67)
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	159	51.96	134	43.79	8	2.61	5	1.6	3.46(0.63)
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	97	44.50	93	42.66	20	9.17	8	3.7	3.28(0.78)
10.館藏電子書，能滿足我的需求	56	40.29	68	48.92	9	6.47	6	4.3	3.25(0.76)
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	54	40.60	65	48.87	10	7.52	4	3.0	3.27(0.73)
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	63	45.99	61	44.53	7	5.11	6	4.4	3.32(0.77)
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	56	47.86	52	44.44	5	4.27	4	3.4	3.37(0.73)
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	145	56.42	90	35.02	15	5.84	7	2.7	3.45(0.73)
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	134	49.26	109	40.07	23	8.46	6	2.2	3.36(0.73)
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	103	52.82	77	39.49	9	4.62	6	3.1	3.42(0.72)
平均		48.03		43.37		5.55		3.05	

進一步就紙本館藏、電子館藏、館藏資源取用分析之。由圖 3 可知，紙本館藏的合計平均非常滿意與滿意比例近九成五（94.55%），在館藏資源面向中所占比例最高，非常滿意比例均超過滿意比例；其中，最多受調者對報紙館藏感到滿意，非常滿意的比例超過半數（51.96%），其次的紙本期刊雜誌也有 50.48%，而滿意比例最低的是紙本圖書（48.18%）。

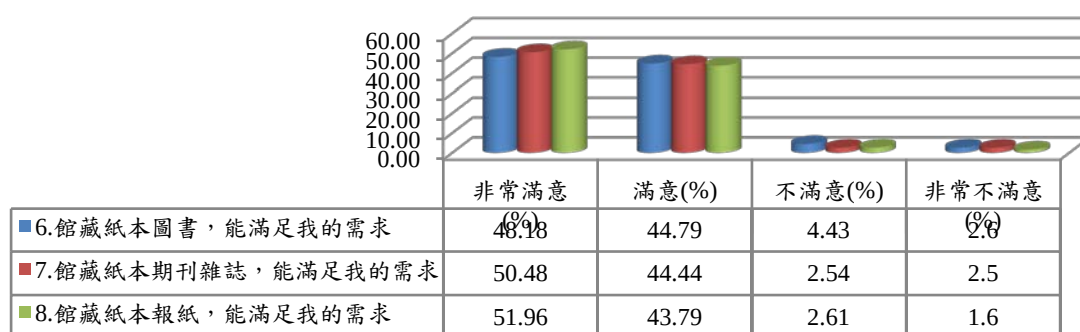


圖 3 圖書館紙本館藏資源面向滿意度百分比分析統計圖

至於電子資源部分，由圖 4 可知，受調者對電子資源的滿意比例相對偏低，合計平均非常滿意與滿意比例為 89.73%，各項資源的滿意比例相近，但電子書和電子期刊雜誌的非常滿意比例較少。

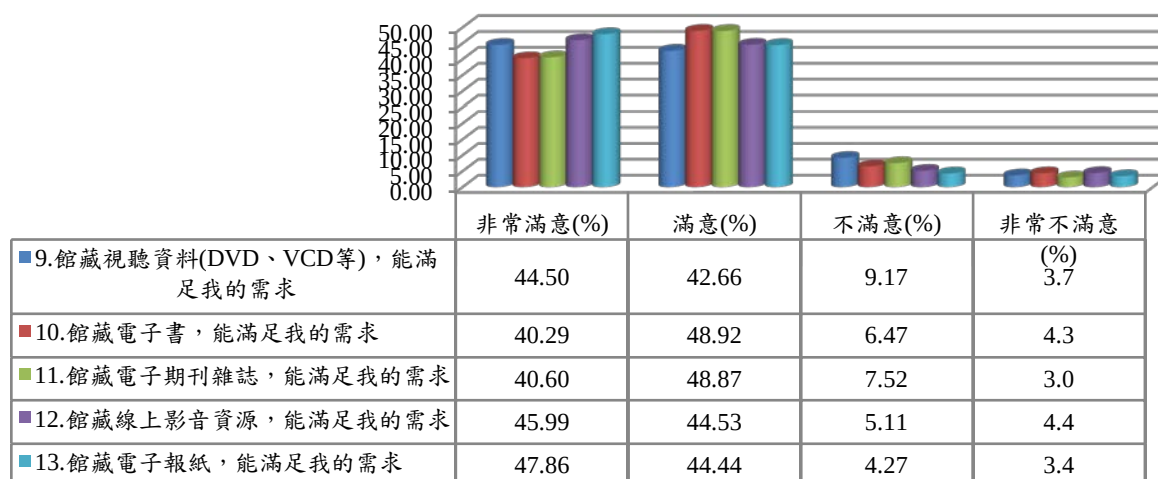


圖 4 圖書館電子館藏資源面向滿意度百分比分析統計圖

由圖 5 可知，受調者對館藏資源取用的合計平均非常滿意與滿意比例達 91.03%，且三個問項的非常滿意比例皆多於滿意比例。

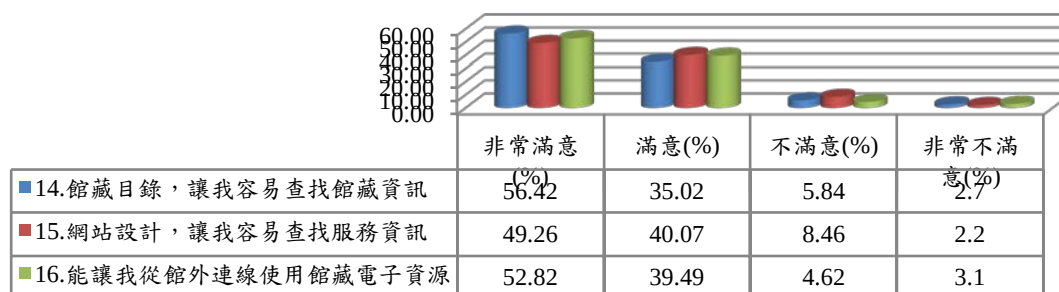


圖 5 圖書館館藏資源取用面向滿意度百分比分析統計圖

(三) 圖書館服務

圖書館服務面向包含 11 個問項，主要探討民眾對本館所提供的各項服務的滿意度。由表 15 與圖 6 可知，本館在圖書館借閱政策和借用服務的滿意度上，合計平均非常滿意與滿意比例為 94.70%。其中以「23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求」的滿意度最高（平均值 3.59），其次是「19.圖書的借閱天數（30 天），能滿足我的需求」（平均值 3.58），再次是「18.圖書的借閱冊數（15 冊），能滿足我的需求」（平均值 3.55），以上非常滿意比例均超過六成。而「21.視聽資料（DVD、VCD 等）的借閱天數（14 天），能滿足我的需求」是唯一非常滿意比例低於滿意比例的一項。

表 15 圖書館服務面向滿意度統計表

圖書館服務面向	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		平均數 (標準差)
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	
17.開放時間，能滿足我的需求	223	57.18	153	39.23	9	2.31	5	1.3	3.52(0.61)
18.圖書的借閱冊數(15冊)，能滿足我的需求	233	61.32	131	34.47	9	2.37	7	1.8	3.55(0.64)
19.圖書的借閱天數(30天)，能滿足我的需求	237	62.04	132	34.55	9	2.36	4	1.0	3.58(0.60)
20.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數(5件)，能滿足我的需求	104	52.79	76	38.58	14	7.11	3	1.5	3.43(0.69)
21.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數(14天)，能滿足我的需求	85	45.45	88	47.06	12	6.42	2	1.1	3.37(0.65)
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	156	56.93	100	36.50	12	4.38	6	2.2	3.48(0.69)
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	170	63.67	89	33.33	4	1.50	4	1.5	3.59(0.60)
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	99	54.40	73	40.11	5	2.75	5	2.7	3.46(0.69)
25.兒童服務，能滿足我的需求	102	60.00	63	37.06	3	1.76	2	1.2	3.56(0.60)
26.青少年服務，能滿足我的需求	112	56.85	78	39.59	4	2.03	3	1.5	3.52(0.62)
27.樂齡服務，能滿足我的需求	89	60.14	51	34.46	5	3.38	3	2.0	3.53(0.66)

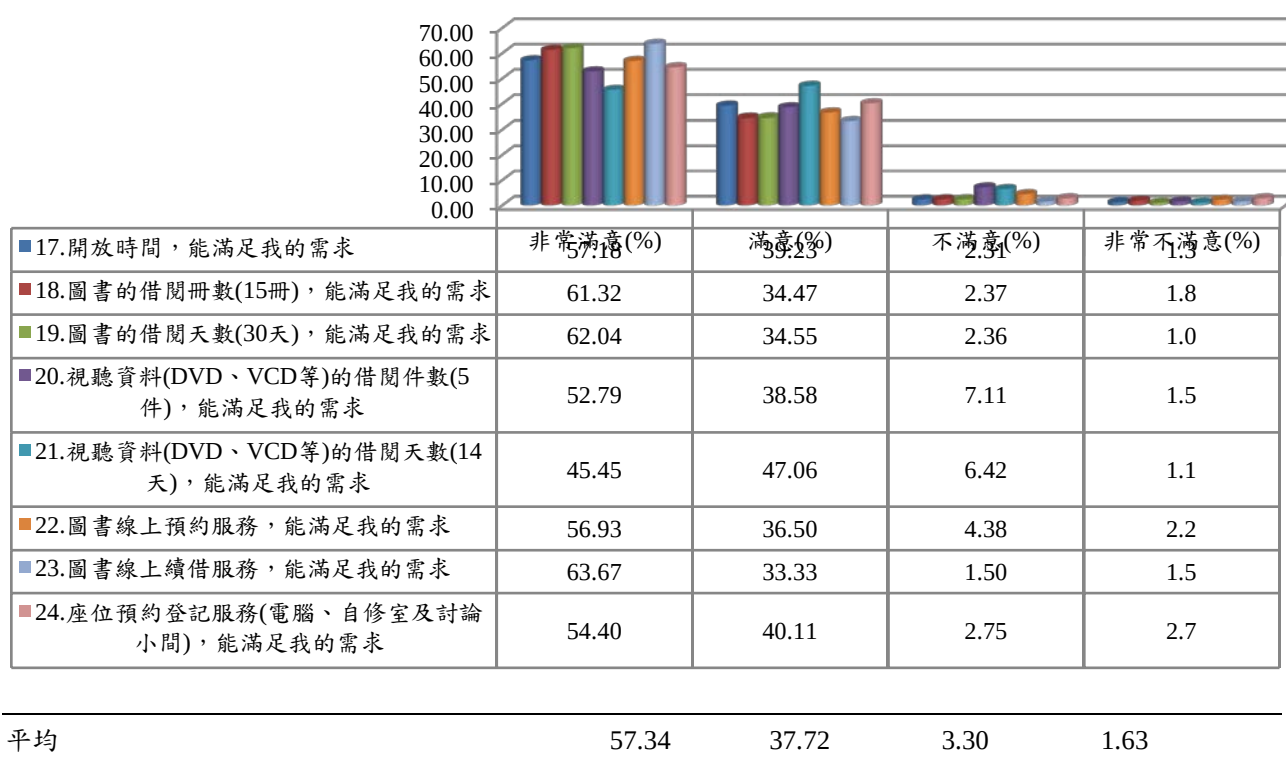


圖 6 圖書館服務面向滿意度百分比分析統計圖

另將本館所提供的分齡服務分開檢視，由圖 7 可知這三個年齡層服務的合計平均非常滿意與滿意比例為 96.03%，其中最受滿意的是樂齡服務（非常滿意 60.14%），其次是兒童服務（非常滿意 60.00%），非常滿意比例均超過六成。

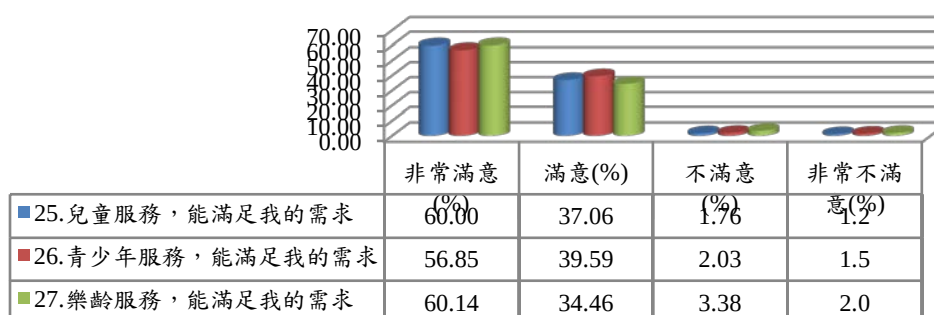


圖 7 圖書館分齡服務面向滿意度百分比分析統計圖

三、未曾使用項目之分析

六成以上的受調者未曾使用本館的項目共有五項，分屬於館藏資源和服務面向，六成以下的項目詳見「附錄五、未曾使用項目與年齡層交叉分析表」。由表 16 可知，館藏資源面向中，四項未曾使用項目均為電子資源，其中，「電子報紙」有超過七成（71.36%）受調者未使用過，其次是「電子期刊雜誌」有 67.30% 未使用過，而「電子書」（66.11%）和「線上影音資源」（66.11%）兩項皆有六成六以上未使用過。與年齡層交叉分析後發現，31 至 50 歲受調者較 12 至 30 歲以及 50 歲以上年齡層多有使用過電子資源。服務面向則是有 63.01% 的受調者未使用過「樂齡服務」，此係為特定年齡層所設計之服務，未使用比例偏高無可厚非。

在 102 年度的調查中，未曾使用比例最高之項目同為「電子報紙」（62.18%），然而，相較於 102 年度的調查結果，「電子期刊雜誌」（56.73%）、「電子書」（54.17%）、「線上影音資源」（54.81%）、「樂齡服務」（61.54%），本年度五個項目的使用過比例均下滑。

表 16 六成以上受調者未曾使用項目與年齡層交叉分析表

問項	面向	次數	百分比 (%)	12-30 歲 (%)	31-50 歲 (%)	50 歲以上 (%)
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	館藏資源	299	71.36	70.27	66.42	86.67
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	館藏資源	282	67.30	68.47	59.85	80.00
10.館藏電子書，能滿足我的需求	館藏資源	277	66.11	64.86	59.85	85.00
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	館藏資源	277	66.11	64.86	61.31	81.67
27.樂齡服務，能滿足我的需求	服務	264	63.01	73.87	57.66	35.00

四、常使用的設備設施

本館各項設備設施中，最多受調者常使用的是位於二樓的「圖書閱覽室」，

有七成以上（72.32%）；其次是一樓的「自助借書區」，亦超過七成（71.84%）；再次是同樣位於一樓的「流通服務檯」，占 68.50%；三樓的「圖書閱覽室」與各樓層的「影印區」則各占 53.94% 與 52.51%。另有三項設備設施約有四成的受調者經常使用，依序為：位於一樓的「戶外還書口」（40.57%）、「兒童室」（40.33%）與「期刊報紙室」（39.38%）。不到一成的設備設施僅各樓層「洗手間」（7.40%）一項，詳見表 17。

表 17 受調者常使用之設備設施項目次數分配表

樓層	常用設備設施	次數	百分比
二樓	圖書閱覽室	303	72.32
一樓	自助借書區	301	71.84
一樓	流通服務檯	287	68.50
三樓	圖書閱覽室	226	53.94
各樓層	影印區	220	52.51
一樓	戶外還書口	170	40.57
一樓	兒童室	169	40.33
一樓	期刊報紙室	165	39.38
四樓	讀者自修室	126	30.07
二樓	網路資源室	108	25.78
一樓	上月報紙區	71	16.95
各樓層	洗手間	31	7.40
各樓層	其他	3	0.72

表 18 依樓層分開檢視受調者常使用之設備設施，一樓最多受調者常使用的是「自助借書區」（71.84%），其次是「流通服務檯」（68.50%），再次依序是「戶外還書口」（40.57%）、「兒童室」（40.33%），受調者常使用的前三名中除了「流通服務檯」外，其他兩項皆是自助使用，其中自助借書區的使用比例較流通服務檯略多出 3.34%，顯示受調者借書時使用自助設備已多於臨櫃。

其他樓層設備設施常使用人數比例超過三成者，包括二樓與三樓的「圖書閱覽室」，各占 72.32%和 53.94%；四樓的「讀者自修室」（30.07%）；各樓層設備設施的「影印區」（52.51%）。

表 18 受調者常使用之服務設備設施樓層分布

常用一樓	次數	百分比	常用三樓	次數	百分比
自助借書區	301	71.84	圖書閱覽室	226	53.94
流通服務檯	287	68.50	常用四樓	次數	百分比
戶外還書口	170	40.57	讀者自修室	126	30.07
兒童室	169	40.33	常用各樓層	次數	百分比
期刊報紙室	165	39.38	影印區	220	52.51
上月報紙區	71	16.95	洗手間	31	7.40
常用二樓	次數	百分比	其他	3	0.72
圖書閱覽室	303	72.32			
網路資源室	108	25.78			

另外，在各樓層有勾選其他的三位受調者中，一位建議館方影印機可改用悠遊卡扣款；一位認為應該要更積極更新黎明的空間與設備；一位則未填寫說明項目。

五、較滿意的設備設施

由表 19 可知，最多受調者表示滿意的設備設施為一樓的「流通服務檯」，滿意人數接近七成（67.30%），二樓的「圖書閱覽室」（64.20%）排名第二，此設施亦為受調者最常用的設備設施；而在常用設備設施中流通服務檯雖少於自助借書區，但受調者對流通服務檯的滿意比例卻高於自助借書區，表示受調者肯定本館櫃檯人員提供之服務。

較多受調者滿意的設備設施第三名是一樓的「自助借書區」，有 62.05% 的受調者表示滿意；對照表 17 可知，在常使用的設備設施中排名第二，有 71.84% 的受調者較常使用。較滿意的設備設施第四名是三樓的「圖書閱覽室」，有 44.15% 的受調者表示滿意；對照表 17 可知，在常使用的設備設施中同樣排名第四，有 53.94% 的受調者較常使用。較滿意的設備設施第五名是一樓的「戶外還書口」，有 39.14% 的受調者表示滿意；對照表 17 可知，在常使用的設備設施中排名第六，有 40.57% 的受調者較常使用。整體而言，對照表 17 與表 19 可以發現，到館受調者較常使用的設施設備，大致上同為受調者較為滿意的服務設備設施。

表 19 受調者較滿意之設備設施項目次數分配表

樓層	常用設備設施	次數	百分比
一樓	流通服務檯	282	67.30
二樓	圖書閱覽室	269	64.20
一樓	自助借書區	260	62.05
三樓	圖書閱覽室	185	44.15
一樓	戶外還書口	164	39.14
一樓	兒童室	160	38.19
一樓	期刊報紙室	152	36.28
四樓	讀者自修室	111	26.49
各樓層	影印區	111	26.49
二樓	網路資源室	110	26.25
一樓	上月報紙區	65	15.51
各樓層	洗手間	34	8.11
各樓層	其他	1	0.24

表 20 依樓層分開檢視受調者較滿意之設備設施，一樓最多受調者感到滿意的是「流通服務檯」(67.30%)，其次是「自助借書區」(62.05%)，再則是「戶外還書口」(39.14%)與「兒童室」(38.19%)，和表 17 受調者常使用之設備設施對照，僅「流通服務檯」與「自助借書區」的排名相反，其餘排名順序相同。

表 20 受調者較滿意之服務設備設施樓層分布

常用一樓	次數	百分比	常用三樓	次數	百分比
流通服務檯	282	67.30	圖書閱覽室	185	44.15
自助借書區	260	62.05	常用四樓	次數	百分比
戶外還書口	164	39.14	讀者自修室	111	26.49
兒童室	160	38.19	常用各樓層	次數	百分比
期刊報紙室	152	36.28	影印區	111	26.49
上月報紙區	65	15.51	洗手間	34	8.11
常用二樓	次數	百分比	其他	1	.24
圖書閱覽室	269	64.20			
網路資源室	110	26.25			

六、整體滿意度

在詢問受調者「整體而言，對圖書館的滿意度為何」的問題中，表示非常滿意的受調者有 46.78%，滿意的受調者有 52.74%，合計有近百分百（99.52%）的受調者感到滿意；不滿意和非常不滿意的受調者比例僅各占 0.24%。顯示本館所提供的各項服務與設備設施的服務品質幾乎能滿足所有受調者的需求，詳見表

21 與圖 8。

表 21 整體滿意度次數分配表

整體滿意度	次數	有效百分比	累積百分比
非常滿意	196	46.78	46.78
滿意	221	52.74	99.52
不滿意	1	0.24	99.76
非常不滿意	1	0.24	100.00
總計	419	100.00	

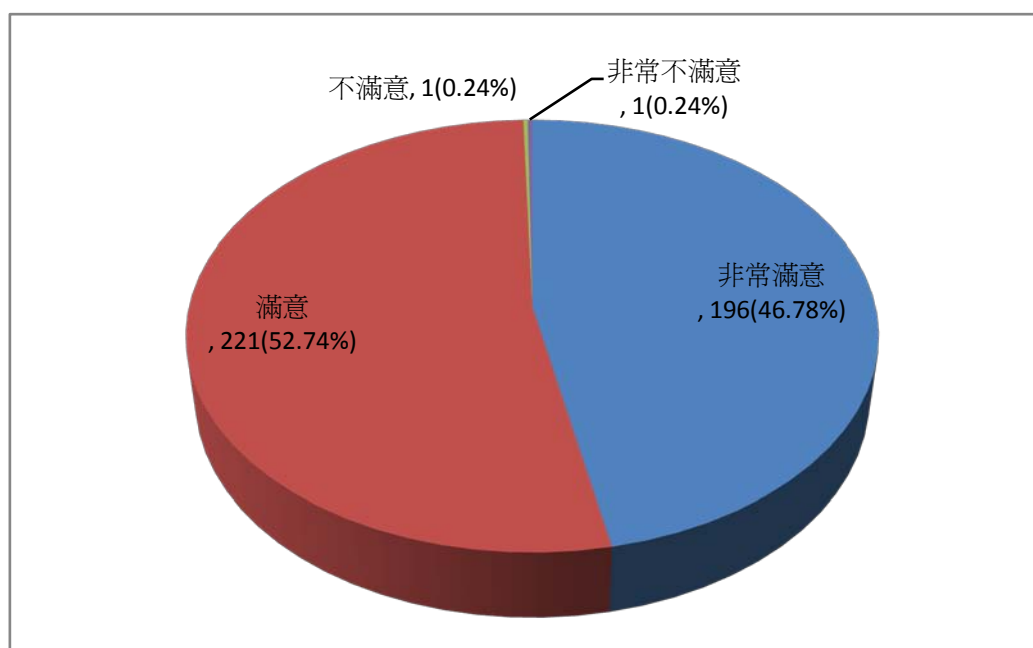


圖 8 整體滿意度百分比圓餅圖

此結果相較於 102 年度的調查，在非常滿意的部分由 21.47%大幅上升為 46.78%，表示滿意的受調者也由 40.06%上升為 52.74%，不滿意的比例從 25.00%下降至 0.24%，非常不滿意則由 13.46%下降為 0.24%，合計表示滿意的受調者比例從 102 年度的 61.53%上升為本年度的 99.52%，變化極大。

七、滿意度成長率分析

滿意度成長率分析是與 102 年度本館滿意度調查結果進行比較分析，本年度共有 27 個問項，102 年度有 50 個問項，以 102 年度與 104 年度皆有的 27 個問項為比較之基礎，將此二年度之期望服務品質、可接受服務品質和實際感受的滿意度三項之平均數與標準差，分為圖書館館員、館藏資源、服務三個面向彙整於「附錄六、滿意度成長率分析表」。茲將期望服務品質、實際感受滿意度和可接受服務品質變化較大的項目分述如下：

(一) 期望服務品質成長分析

104 年度受調者的整體期望服務品質 (M=3.62) 較 102 年度 (M=3.65) 微幅下降。由附錄六可知，館員面向之平均差異為 0.00，表示受調者對館員的期望值持平，館藏資源面向之期望平均差異不大，僅 0.02，但受調者對服務面向的期望卻是下降了 0.09。表 22 列出 102 年度與 104 年度重複的 27 個問項中，平均差異最大的四項，其中，受調者對本館的期望服務品質提高最多的是「電子報紙」，平均數由 102 年的 3.52 提高至 104 年的 3.62，提升了 0.10；受調者對「視聽資料」的期望服務品質提升了 0.06，而「紙本報紙」與「電子書」均提升了 0.05。

表 22 102 與 104 年度期望服務品質平均差大於 0.05 之問項

問項	平均數		104-102 平均差	標準差	
	104 年	102 年		104 年	102 年
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.62	3.52	0.10	0.56	0.67
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	3.56	3.50	0.06	0.64	0.61
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.60	3.55	0.05	0.58	0.56
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.54	3.50	0.05	0.63	0.64

另外將 102 年度與 104 年度期望服務品質負成長的項目列於表 23，可知「青少年服務」、「兒童服務」、「樂齡服務」、「視聽資料」與「座位預約登記服務」五個項目相較於 102 年度之服務品質略為下降 0.10 至 0.15 之間。

表 23 102 與 104 年度期望服務品質平均差小於-0.1 之問項

問項	平均數		104-102 平均差	標準差	
	104 年	102 年		104 年	102 年
26.青少年服務，能滿足我的需求	3.56	3.72	-0.15	0.59	0.46
25.兒童服務，能滿足我的需求	3.60	3.72	-0.13	0.56	0.46
27.樂齡服務，能滿足我的需求	3.56	3.68	-0.13	0.58	0.52
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)， 能滿足我的需求	3.57	3.67	-0.10	0.60	0.54
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)， 能滿足我的需求	3.55	3.66	-0.10	0.61	0.55

由表 24 可知，102 與 104 年度期望服務品質僅兩項達到統計上的顯著差異，，兩項均屬於圖書館服務面向，其一為「兒童服務」($t_{(314)}=2.12, p<.05$)，其二為「青少年服務」($t_{(355)}= 2.57, p<.05$)，進一步檢視平均數可以發現，本年度受調者對圖書館「兒童服務」與「青少年服務」的期望服務品質顯著低於 102 年度的調查結果。

表 24 102 與 104 年度期望服務品質之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整

問題項目	104 年		102 年		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
25.兒童服務，能滿足我的需求	3.60	0.56	3.72	0.46	2.12	.035 *
26.青少年服務，能滿足我的需求	3.56	0.59	3.72	0.46	2.57	.011 *

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

(二) 實際感受的滿意度成長分析

104 年度受調者的整體實際感受滿意度($M=3.47$)與 102 年的滿意度($M=3.44$)間差距不大，但整體還是略為上升的。由附錄六可知，三個面向中，以館藏資源面向提升幅度最多，提升了 0.09，其次是服務面向僅提升了 0.02，而館員面向卻下降了 0.07。由表 25 可以得知，滿意度提升最多的是「館藏視聽資料」，提升了 0.17；其次是「紙本圖書」與「視聽資料借閱件數」，均提升了 0.14；「線上影音資源」則提升了 0.13；而「紙本期刊雜誌」提升了 0.12。對照表 22，受調者不僅對視聽資料的期望提高，實際感受的滿意度也略為提高，表示本館館藏視聽資料尚能符應其需求。

表 25 102 與 104 年度實際感受的滿意度平均差大於 0.1 之問項

問項	平均數		平均差	標準差	
	104 年	102 年		104 年	102 年
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	3.28	3.11	0.17	0.78	0.80
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.39	3.25	0.14	0.69	0.75
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)， 能滿足我的需求	3.43	3.29	0.14	0.69	0.84
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.32	3.19	0.13	0.77	0.85
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.43	3.31	0.12	0.67	0.73

102 年度與 104 年度實際感受的滿意度的平均差異有五項小於-0.05，參見表 26，其中「館員能協助我解決問題」104 年度滿意度相較於 102 年度下降 0.11，「館員迅速回應我的詢問」及「館員能主動幫助我」的滿意度皆下降 0.08，「開放時間」的滿意度則下降 0.07，而「館員的服務態度良好」的滿意度下降了 0.06。

表 26 102 與 104 年度實際感受的滿意度平均差小於-0.05 之問項

問項	平均數		平均差	標準差	
	104 年	102 年		104 年	102 年
4.館員能協助我解決問題	3.63	3.74	-0.11	0.58	0.49
2.館員迅速回應我的詢問	3.65	3.73	-0.08	0.55	0.51
3.館員能主動幫助我	3.53	3.61	-0.08	0.62	0.60
17.開放時間，能滿足我的需求	3.52	3.59	-0.07	0.61	0.58
1.館員的服務態度良好	3.64	3.70	-0.06	0.57	0.51

由表 27 可知，102 與 104 年度實際感受的滿意度有五項達到統計上的顯著差異，分別為「視聽資料」($t_{(402)} = -2.39, p < .05$)、「紙本圖書」($t_{(689)} = -2.27, p < .05$)、「視聽資料的借閱件數」($t_{(322)} = -2.27, p < .05$)、「紙本期刊雜誌」($t_{(566)} = -1.97, p < .05$)與「館員能協助我解決問題」($t_{(669)} = 2.63, p < .01$)。進一步檢視平均數可以發現，本年度受調者對圖書館的「視聽資料」、「紙本圖書」、「視聽資料的借閱件數」與「紙本期刊雜誌」的實際感受滿意度顯著高於 102 年度的調查結果；而最後一項「館員能協助我解決問題」的實際感受滿意度則是顯著低於 102 年度的調查結果。

表 27 102 與 104 年度實際感受的滿意度之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整

問題項目	104 年		102 年		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	3.28	0.78	3.11	0.80	-2.39	.017 *
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.39	0.69	3.25	0.75	-2.27	.023 *
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	3.43	0.69	3.29	0.84	-2.27	.024 *
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.43	0.67	3.31	0.73	-1.97	.049 *
4.館員能協助我解決問題	3.63	0.58	3.74	0.49	2.63	.009 **

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

(三) 可接受服務品質成長分析

104 年度本館受調者整體可接受的服務品質($M=2.97$)較 102 年度($M=3.36$)下降約 0.39。由附錄六可知，館員、館藏資源與服務三個面向中，以對館員的可接受服務品質下降幅度最高，下降了 0.46，館藏資源與服務面向則各下降 0.32 與 0.42，可見本館受調者對館員、服務與館藏資源的服務品質容忍力有所提升。

104 年度受調者可接受的服務品質下降最多的是「青少年服務」，由 102 年的 3.46 下降至 104 年的 2.95，下降了 0.52；其次是「開放時間」，由 102 年的 3.47 下降至 104 年的 2.95，下降了 0.51；最後則是「館員的服務態度良好」下降了 0.50，參見表 28。

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

表 28 102 與 104 年度可接受的服務品質平均差小於-0.5 之問項

問項	平均數		平均差	標準差	
	104 年	102 年		104 年	102 年
26.青少年服務，能滿足我的需求	2.95	3.46	-0.52	0.77	0.57
17.開放時間，能滿足我的需求	2.95	3.47	-0.51	0.80	0.63
1.館員的服務態度良好	2.92	3.42	-0.50	0.75	0.59

八、期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析

分析「期望的服務品質」、「可接受的服務品質」與「實際感受的滿意度」，可以得知民眾對各項服務的服務品質要求，了解本館的各項服務與設施是否已達到民眾的要求，可以有效評量本館服務績效，作為服務改善之參考，詳見「附錄二、期望的服務品質百分比分析表」、「附錄三、可接受的服務品質百分比分析表」與「附錄四、期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表」。由圖 9 可知，本館各服務項目之滿意度整體而言已相當接近「期望的服務品質」，但仍介於「期望的服務品質」與「可接受的服務品質」中間，顯示目前本館所提供的各項服務都是超過受調者的最低服務品質要求，但尚未超越受調者「期望的服務品質」，換句話說，本館仍應持續追求卓越的服務品質。

在所有服務項目中，「27.樂齡服務，能滿足我的需求」的實際感受滿意度最接近受調者期望的服務品質，平均數僅差距為 0.03，其次為「25.兒童服務，能滿足我的需求」，平均數差距為 0.04，再次是「26.青少年服務，能滿足我的需求」，平均數差距 0.05；相對而言，「10.館藏電子書，能滿足我的需求」的實際感受滿意度與受調者期望的服務品質差距最大，平均數差距 0.29，其次是「6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求」與「9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求」，平均數差距均為 0.28。以下接續針對圖書館館員、館藏資源、服務三個面向詳加分析。

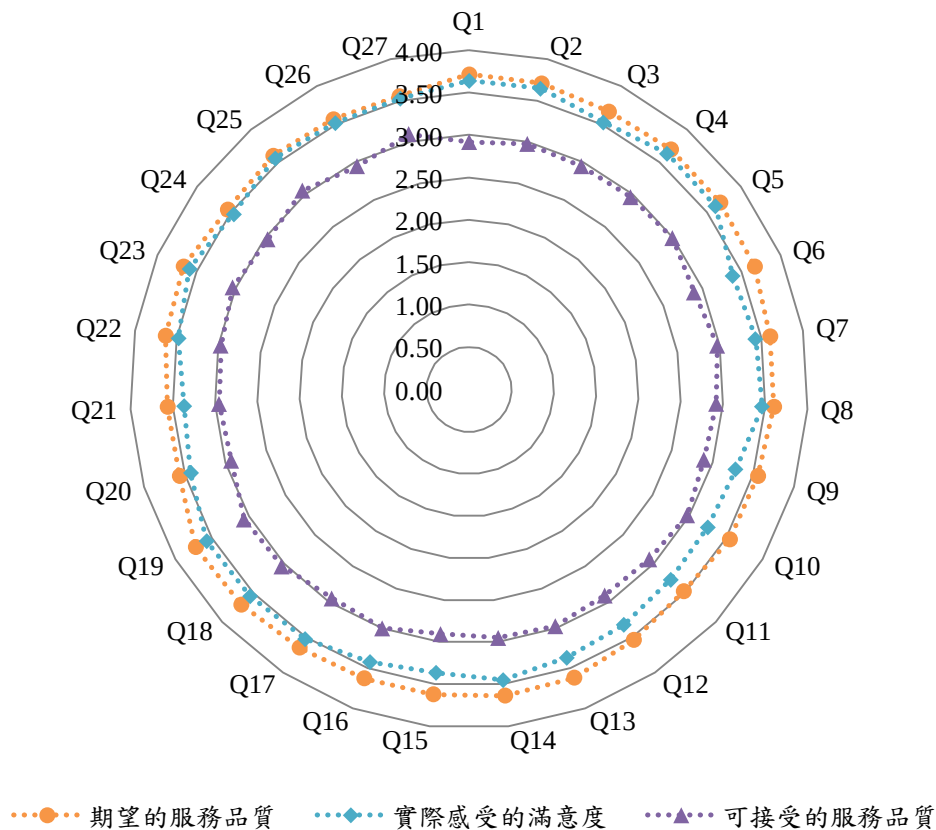


圖 9 期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖

(一) 圖書館館員

由表 29 與圖 10 可知，圖書館館員面向在三面向中是最接近受調者期望的，而圖書館館員面向中，「4.館員能協助我解決問題」的實際感受滿意度最接近受調者的期望服務品質，平均數差距 0.06；緊接其後的是「2.館員迅速回應我的詢問」與「5.館員有充分的知識回答我的問題」，平均數差距均為 0.07；再則是「1.館員的服務態度良好」，平均數差距 0.08；最後是「3.館員能主動幫助我」，平均數差距 0.15，顯見館員主動性有待加強。

表 29 圖書館館員面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表

圖書館館員面向	期望的服務品質	實際感受的滿意度	可接受的服務品質	期望品質與滿意度之差	滿意度與可接受之差
1.館員的服務態度良好	3.72	3.64	2.92	0.08	0.72
2.館員迅速回應我的詢問	3.72	3.65	2.98	0.07	0.67
3.館員能主動幫助我	3.67	3.53	2.95	0.15	0.58
4.館員能協助我解決問題	3.70	3.63	2.96	0.06	0.67
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.69	3.62	2.99	0.07	0.63
平均	3.70	3.61	2.96	0.08	0.66

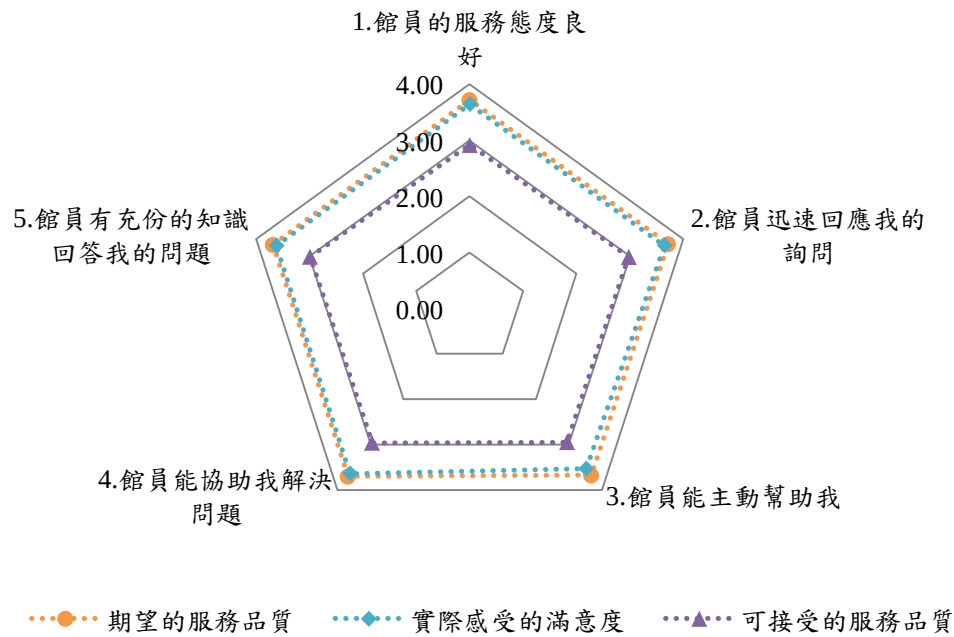


圖 10 圖書館館員面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖

(二) 圖書館館藏資源

由表 30 和圖 11 可知，圖書館館藏面向是三面向中受調者實際感受滿意度與期望服務品質差距最大的；而圖書館館藏資源面向中以「8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求」最為接近受訪者期望的服務品質，平均數差距 0.14。其餘平均數差距由小至大依序為「7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求」(0.18)、「14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊」(0.19)、「11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求」(0.21)、「16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源」(0.21)、「12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求」(0.22)、「13.館藏電子報紙，能滿足我的需求」(0.25)、「15.網站設計，讓我容易查找服務資訊」(0.26)、「6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求」(0.28)、「9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求」(0.28)與「10.館藏電子書，能滿足我的需求」(0.29)。

表 30 圖書館館藏資源面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表

圖書館館藏資源面向	期望的服務品質	實際感受的滿意度	可接受的服務品質	期望品質與滿意度之差	滿意度與可接受之差
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.67	3.39	2.89	0.28	0.50
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.60	3.43	2.97	0.18	0.46
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.60	3.46	2.92	0.14	0.54
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	3.56	3.28	2.89	0.28	0.39
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.54	3.25	2.97	0.29	0.28
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.48	3.27	2.92	0.21	0.35
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.54	3.32	2.91	0.22	0.41
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.62	3.37	2.97	0.25	0.40
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.64	3.45	2.95	0.19	0.50
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.62	3.36	2.91	0.26	0.46
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.63	3.42	3.00	0.21	0.42
平均	3.59	3.36	2.94	0.23	0.43

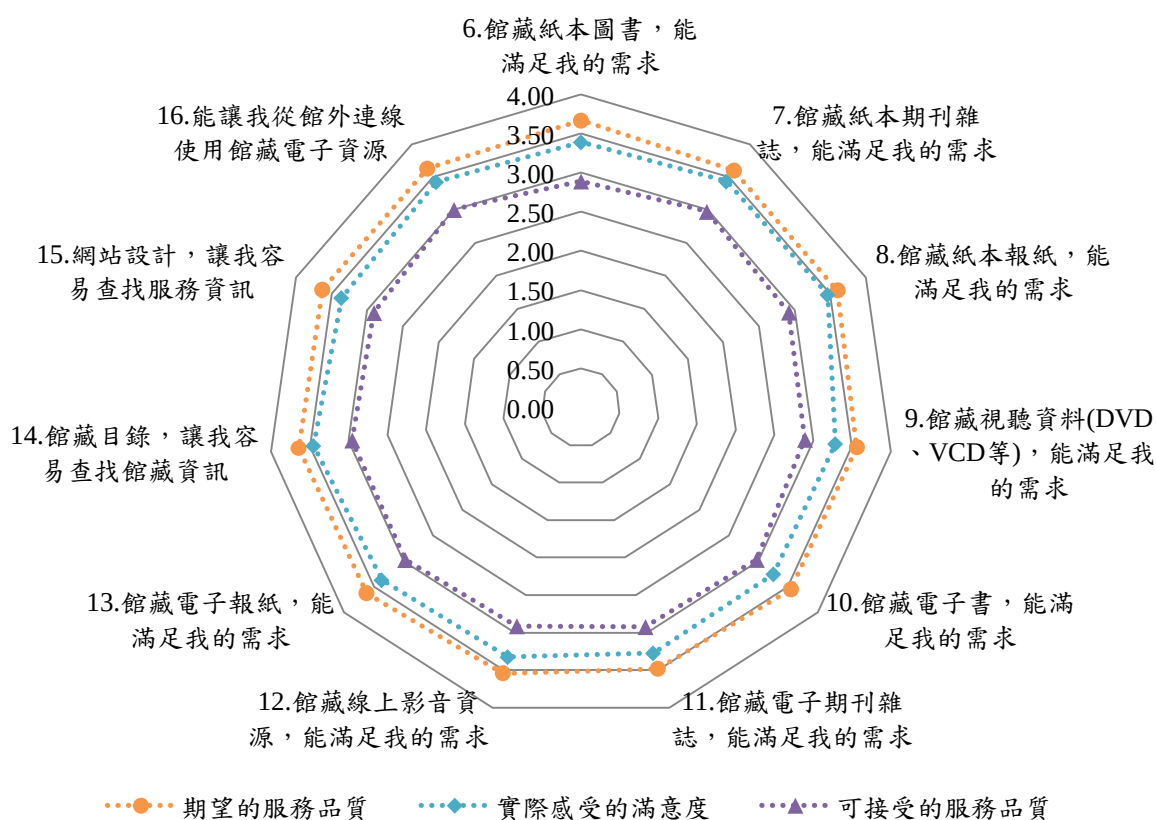


圖 11 圖書館館藏資源面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖

(三) 圖書館服務

由表 31 與圖 12 可知，圖書館服務面向中的「27.樂齡服務，能滿足我的需

求」(0.03)、「25.兒童服務，能滿足我的需求」(0.04)與「26.青少年服務，能滿足我的需求」(0.05)分別為最接近受訪者期望服務品質的前三名，可見受調者對分齡服務的肯定。「23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求」(0.08)與「24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求」(0.09)二項之期望服務品質與實際滿意度平均數差距也在0.10以下；而差距在0.10以上者，由小至大分別是「17.開放時間，能滿足我的需求」(0.13)、「20.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數(5件)，能滿足我的需求」(0.14)，以及平均數差距均為0.15的「18.圖書的借閱冊數(15冊)，能滿足我的需求」、「19.圖書的借閱天數(30天)，能滿足我的需求」、「22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求」；最後則是與期望服務品質差距最大的「21.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數(14天)，能滿足我的需求」，差距為0.20。

表 31 圖書館服務面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表

圖書館服務面向	期望的服務品質	實際感受的滿意度	可接受的服務品質	期望品質與滿意度之差	滿意度與可接受之差
17.開放時間，能滿足我的需求	3.65	3.52	2.95	0.13	0.57
18.圖書的借閱冊數(15冊)，能滿足我的需求	3.70	3.55	3.04	0.15	0.51
19.圖書的借閱天數(30天)，能滿足我的需求	3.73	3.58	3.07	0.15	0.51
20.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數(5件)，能滿足我的需求	3.57	3.43	2.93	0.14	0.50
21.視聽資料(DVD、VCD等)的借閱天數(14天)，能滿足我的需求	3.56	3.37	2.96	0.20	0.41
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.64	3.48	2.98	0.15	0.50
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.67	3.59	3.04	0.08	0.55
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	3.55	3.46	2.97	0.09	0.50
25.兒童服務，能滿足我的需求	3.60	3.56	3.06	0.04	0.50
26.青少年服務，能滿足我的需求	3.56	3.52	2.95	0.05	0.57
27.樂齡服務，能滿足我的需求	3.56	3.53	3.10	0.03	0.43
平均	3.62	3.51	3.00	0.11	0.50

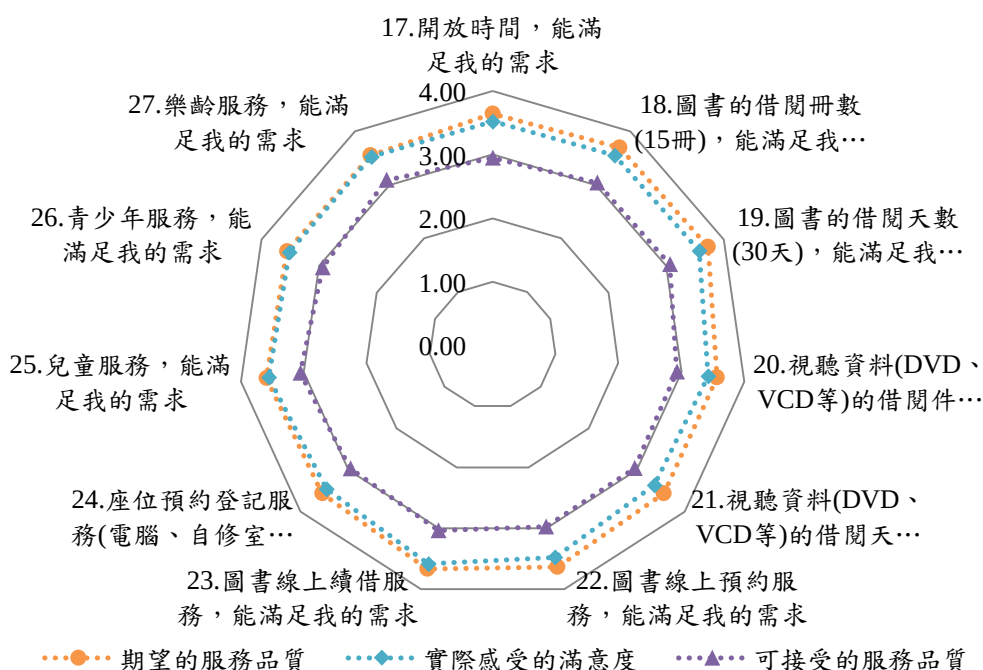


圖 12 圖書館服務面向期望、可接受服務品質與實際感受滿意度雷達圖

九、基本資料與各項滿意度反應之差異性分析

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

(一) 性別

由附錄七之性別對各項滿意度之獨立樣本 t 檢定結果可知，27 項問項中僅一項達到統計上的顯著差異，即圖書館館藏資源面向中的「12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求」($t_{(135)} = -2.30, p < .05$)，進一步檢視平均數可以發現，女性對圖書館線上影音資源的滿意程度顯著高於男性，詳見表 32。

表 32 性別之獨立樣本 t 檢定顯著項目彙整

問題項目	男性		女性		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
圖書館館藏資源面向						
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.12	0.86	3.43	.69	-2.30	.023 *

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

(二) 年齡

由附錄八之年齡對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，27 項問項中有八項達到統計上的顯著差異，但進一步利用 Scheffe 法進行事後比較，組別間並無顯著差異。

（三）教育程度

由附錄九之教育程度對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，27 項問項中有八項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Scheffe 法進行事後比較，由表 33 可知，整體而言，教育程度研究所及以上者普遍滿意度相對於國小、國（初）中、高中（職）及專科學校低。

表 33 教育程度對各項滿意度差異檢定之事後比較表

問題項目	教育程度	平均差異	標準差	p 值
圖書館館藏資源面向				
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	國(初)中畢 > 研究所畢及以上	0.71	0.21	.040 *
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	國小畢及以下 > 研究所畢及以上	0.98	0.27	.023 *
	國(初)中畢 > 研究所畢及以上	0.89	0.24	.019 *
	高中(職)畢 > 研究所畢及以上	0.84	0.24	.037 *
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	高中(職)畢 > 研究所畢及以上	0.66	0.19	.036 *
圖書館服務面向				
17.開放時間，能滿足我的需求	專科學校畢 > 研究所畢及以上	0.48	0.14	.037 *

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

(四) 利用頻率

由附錄十之利用頻率對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，27 項問項中僅一項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Scheffe 法進行事後比較，由表 34 可知，每週一至二次來館的受調者對「4.館員能協助我解決問題」比一年少於六次來館者較滿意。

表 34 利用頻率對各項滿意度差異檢定之事後比較表

問題項目	利用頻率	平均差異	標準差	p 值
圖書館館員面向				
4.館員能協助我解決問題	每週一至二次 > 一年少於六次	0.49	0.13	.021 *

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

(五) 利用時段

本調查的利用時段係以受調者填答問卷之時段進行統計分析，週二至五為平日，週六至日為週末。由附錄十一之利用時段對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，27 項問項均未達到統計上的顯著差異。

十、需改善與增加的服務或環境設施

在詢問受調者「本館還有哪些服務或業務亟需改善？」以及「本館還可以再增加哪些服務？」的開放式問題中，受調者除了回應對館藏與部分服務的需求外，也表達了對設施設備與空間方面的需求與建議。在留有意見的受調者中僅有一位受調者表示與館內人員相關之想法，他表示「叔叔阿姨很親切」，應是肯定館內服務人員態度，此結果與前述滿意度分析中，受調者對館員面向的高滿意度是一致的。

在館藏資源方面，有四位受調者希望增加藏書量，有一位希望增加視聽資料，而希望增加的藏書類型例舉如小說、漫畫類藏書，還有特定期刊如月旦法學教室與萬寶期刊。圖書館服務方面有一位受調者希望視聽資料借閱時間增長為三週，另有一位基於孩童安全性考量而希望本館派員加強巡視，還有一位希望本館加強勸導禁止民眾穿拖鞋入館，以及請使用者不要一次取兩份報紙以顧及其他使用者權益等公德心與同理心的展現。

在設備設施方面，有 12 位受調者表示洗手間應加強清潔，主要是有感於洗手間的味道，另有一位表示希望改善洗手間漏水問題，也難怪受調者不常使用也不甚滿意本館洗手間；其他希望改善的項目，包括設備汰舊換新有四位、加強網路傳輸頻寬二樓網路室冷氣修繕各一位。希望增加的項目則是座位、自修室座位、自修室遮光窗簾、空調與電梯。空間方面則是表達了空間動線不佳與兒童室太小太舊的心聲，而有受調者希望空間配置能更加寬敞或多元。

伍、調查結論與建議

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

一、結論

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

- (一) 本館讀者多屬女性、15-17 歲、大學教育程度、臺中市居民、使用頻率每週一至二次

從受調讀者的基本資料來看，本次調查中，以女性讀者（63.48%）、年齡在 15 至 17 歲（19.57%）之間、大學教育程度（26.97%）、居住於臺中市（94.52%）之南屯區（58.19%）、使用頻率每週一至二次（24.82%）的讀者為多數。進一步調查讀者到圖書館的次數一年少於六次的原因，主要是因為沒有時間（33.33%）。

以上各項人口變項分布雖與總館幾乎一樣，惟年齡分布有明顯的差異，且來館民眾的居住地較集中於該館附近的南屯地區。黎明分館的受調者中，青少年與 46 歲以上壯年及樂齡人口的比例明顯地較總館高出許多，學生以國、高中職為最眾（125 人，29.83%），與總館的學生族群名列第一與二者為高中職與大學生不同，此一現象當可作為本館發展此分館的特色活動、館藏與空間設計時的考量參考。

- (二) 相較於館員與服務面向，讀者對館藏資源的滿意度較差

在圖書館館員面向中，平均得到九成七（97.65%）讀者的支持與肯定，其中讀者最肯定圖書館「館員迅速回應我的詢問」（98.24%），以及「館員的服務態度良好」（97.53%），即使是較不滿意的選項「館員能主動幫助我」也有 96.65%的讀者表示滿意。

在圖書館館藏資源面向中，平均獲得九成一（91.40%）讀者的肯定，滿意度最高的是「館藏紙本報紙」（95.75%），其次為「館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊」（91.44%），而讀者最不满意「館藏電子書」，不满意比例約一成（10.79%）。此外，讀者對電子資源的滿意比例亦相對偏低。

在圖書館服務面向中，平均將近九成五（94.70%）的讀者表示滿意，其中最受肯定的是「圖書線上續借服務」（97.00%），其次是「圖書的借閱天數（30 天）」（96.59%），滿意度最低的「視聽資料的借閱天數（14 天）」也有 92.51%的讀者表示滿意。

（三）較少讀者使用電子資源，相較於自助借書，讀者多對流通服務檯感到滿意

超過六成的讀者未曾使用過的項目共有五項，多分布於圖書館電子館藏資源面向，最罕被使用的項目為「電子報紙」，未曾使用比例超過七成（71.36%）。

「二樓圖書閱覽室」、「一樓自助借書區」與「一樓流通服務檯」為最多讀者常使用而且同為最多讀者感到滿意的設備設施前三名，其中「一樓流通服務檯」常用人數比例較「一樓自助借書區」低，但較滿意人數比例卻較高。

（四）讀者對本館實際感受滿意度有微幅提升，期望與可接受服務品質均下降

在期望服務品質成長率方面，104 年度讀者整體期望服務品質較 102 年度微幅下降約 0.03；104 年度讀者整體實際感受滿意度較 102 年度微幅提升約 0.03；而 104 年度讀者整體可接受服務品質較 102 年度下降約 0.39。

讀者對本館的期望服務品質提高最多的是「電子報紙」，其次為「館藏視聽資料」；而對「青少年服務」、「兒童服務」和「樂鈴服務」的期望服務品質略為下降。104 年度的「兒童服務」與「青少年服務」期望服務品質顯著低於 102 年度。

讀者對「館藏視聽資料」的實際感受滿意度提升最多，其次為「紙本圖書」與「視聽資料借閱件數」；而對「館員能協助我解決問題」、「館員能迅速回應我的詢問」、「館員能主動幫助我」的滿意度略為下降。104 年度的「視聽資料」、「紙本圖書」、「視聽資料的借閱件數」與「紙本期刊雜誌」實際感受滿意度顯著高於 102 年度；而「館員能協助我解決問題」的實際感受滿意度則是顯著低於 102 年度。

讀者可接受的服務品質下降最多的是「青少年服務」，接續是「開放時間」

與「館員的服務態度良好」。104 年度各項服務的可接受服務品質在統計上均顯著低於 102 年度。

(五) 本館各項服務均超過讀者可接受服務品質，但尚未超越期望的服務品質

在「期望的服務品質」、「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」三個向度方面，本館各服務項目之滿意度大都介於「期望的服務品質」與「可接受的服務品質」中間，顯示目前本館所提供的各項服務都是超過讀者的最低服務品質要求，但尚未超越讀者「期望的服務品質」。其中「期望的服務品質」與「實際感受的滿意度」之間差距較小的項目為：「樂齡服務」、「兒童服務」與「青少年服務」；「期望的服務品質」與「實際感受的滿意度」之間差距較大的項目為：「館藏電子書」、「館藏紙本圖書」與「館藏視聽資料」。

(六) 近百分百讀者對本館抱持高度肯定的態度，相較於 102 年整體滿意度大幅提升

在整體滿意度方面，表示非常滿意的讀者有 46.78%，滿意的讀者有 52.74%，合計為 99.52%的讀者感到滿意，較 102 年度的 61.53%大幅提升。

(七) 女性、教育程度較低、利用頻率較高的讀者滿意度較高

性別對各項服務滿意度僅一項達到統計上的顯著差異，檢視平均數得知女性對線上影音資源的滿意程度顯著高於男性。

年齡對各項服務滿意度有八項達到統計上的顯著差異，經事後比較後並無顯著差異之組別。

教育程度對各項服務滿意度有八項達到統計上的顯著差異，經事後比較後得知，整體而言，教育程度愈高普遍滿意度相對較低。

利用頻率對各項服務滿意度僅一項達到統計上的顯著差異，經事後比較後得知，整體而言，利用頻率較高的讀者對館員協助解決問題的滿意度較利用頻率較低者高。

利用時段對各項服務滿意度未有統計上的顯著差異。

(八) 需改善或增加之服務項目眾多，多屬設備設施方面

在館藏資源方面，讀者主要是追求數量、新穎性與多元性的提升；服務方面，讀者希望加長視聽資料的借期，以及加強館內安全性及違規事項之勸導；設備設施方面，洗手間的清潔維護、整體設備的更新是亟需改善的項目，而希望增加的項目則是座位、遮光窗簾、空調與電梯；空間方面，讀者在意的是動線流暢度、空間寬敞度與多元性。

二、建議

根據前述調查結果，提出以下四項在服務方面與未來施行調查研究之建議。

（一）規劃適合人口變項特色的資訊服務

黎明分館的人口變項明顯地在女性、青少年與 46 歲以上壯年及樂齡人士三項上較總館的比例突顯，此外國中生的比例亦明顯較總館高，因此，在活動規劃、館藏發展與空間設備方面皆宜掌握服務民眾的人口結構特色而設計。

（二）持續加強各項服務之質量與推廣

本次調查中，館員的滿意度雖為三面向中最高，但館員的主動性為得分較低的項目，但仍高於總館的表現。而受調者對館藏資源的滿意度相較於館員和服務面向來得低，其中又以對館藏電子資源的滿意度較差，目前電子資源雖屬於較少數人使用，但隨著網路與行動裝置的普及，電子資源若跟不上讀者的需求，圖書館將失去資訊傳播與資訊內容服務提供者的領頭角色，因此，電子資源推廣活動應可列為積極推動的重點。

（三）持續加強各項設施之管理與維護

黎明分館建築與空間設施不若總館新穎，讀者於本調查中指出較多對於設備設施方面的改善意見，因此建議本館應持續努力維持館內環境整潔舒適，定期巡視並維護各項設施良好運作。

（四）加強「期望的服務品質」與「實際感受的滿意度」之間落差較大之項目

從「期望的服務品質」、「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」三個向度的差異來看，本館所提供的各項服務都超過讀者的最低服務品質要求，但尚未超越讀者「期望的服務品質」。建議應加強期望的服務品質與實際感受的滿意度之間落差較大的館藏電子書、紙本書、視聽資料等服務項目，這個結果顯示在 99.52% 受調者對於本館整體服務均表達滿意的高水準下，仍有個別項目尚待加強，若能積極改善，將可使本館的表現更臻完美。

（五）持續對讀者施予圖書館利用的公德心教育

從本年度調查之開放式意見中，發現受調者反應資源占用、穿拖鞋入館等於公德有傷的違規行為，以上雖屬個案，仍不可忽視少部分違規行為人對本館使用民眾所造成的不佳觀感。建議持續加強對違規行為之柔性勸導與進行公德心教育，另一方面可視環境條件，考量對部分規定做適度鬆綁或轉化。

附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數
圖書館館員面向									
1.館員的服務態度良好	275	67.90	120	29.63	5	1.23	5	1.23	405
2.館員迅速回應我的詢問	268	67.51	122	30.73	3	0.76	4	1.01	397
3.館員能主動幫助我	223	57.47	152	39.18	7	1.80	6	1.55	388
4.館員能協助我解決問題	261	66.75	121	30.95	4	1.02	5	1.28	391
5.館員有充分的知識回答我的問題	245	65.16	124	32.98	3	0.80	4	1.06	376
圖書館館藏資源面向									
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	185	48.18	172	44.79	17	4.43	10	2.60	384
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	159	50.48	140	44.44	8	2.54	8	2.54	315
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	159	51.96	134	43.79	8	2.61	5	1.63	306
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	97	44.50	93	42.66	20	9.17	8	3.67	218
10.館藏電子書，能滿足我的需求	56	40.29	68	48.92	9	6.47	6	4.32	139
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	54	40.60	65	48.87	10	7.52	4	3.01	133
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	63	45.99	61	44.53	7	5.11	6	4.38	137
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	56	47.86	52	44.44	5	4.27	4	3.42	117
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	145	56.42	90	35.02	15	5.84	7	2.72	257
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	134	49.26	109	40.07	23	8.46	6	2.21	272
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	103	52.82	77	39.49	9	4.62	6	3.08	195

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數
圖書館服務面向									
17.開放時間，能滿足我的需求	223	57.18	153	39.23	9	2.31	5	1.28	390
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	233	61.32	131	34.47	9	2.37	7	1.84	380
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	237	62.04	132	34.55	9	2.36	4	1.05	382
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	104	52.79	76	38.58	14	7.11	3	1.52	197
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	85	45.45	88	47.06	12	6.42	2	1.07	187
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	156	56.93	100	36.50	12	4.38	6	2.19	274
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	170	63.67	89	33.33	4	1.50	4	1.50	267
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	99	54.40	73	40.11	5	2.75	5	2.75	182
25.兒童服務，能滿足我的需求	102	60.00	63	37.06	3	1.76	2	1.18	170
26.青少年服務，能滿足我的需求	112	56.85	78	39.59	4	2.03	3	1.52	197
27.樂齡服務，能滿足我的需求	89	60.14	51	34.46	5	3.38	3	2.03	148

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

附錄二、期望的服務品質百分比分析表

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數
圖書館館員面向									
1.館員的服務態度良好	290	73.23	100	25.25	6	1.52	0	0.00	396
2.館員迅速回應我的詢問	279	73.61	92	24.27	8	2.11	0	0.00	379
3.館員能主動幫助我	269	70.98	98	25.86	10	2.64	2	0.53	379
4.館員能協助我解決問題	276	71.69	101	26.23	8	2.08	0	0.00	385
5.館員有充分的知識回答我的問題	265	71.62	95	25.68	10	2.70	0	0.00	370
圖書館館藏資源面向									
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	267	70.63	97	25.66	13	3.44	1	0.26	378
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	201	64.22	101	32.27	10	3.19	1	0.32	313
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	193	64.77	92	30.87	12	4.03	1	0.34	298
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	133	63.33	62	29.52	14	6.67	1	0.48	210
10.館藏電子書，能滿足我的需求	82	61.19	44	32.84	7	5.22	1	0.75	134
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	68	52.31	56	43.08	6	4.62	0	0.00	130
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	82	60.29	45	33.09	9	6.62	0	0.00	136
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	73	65.77	34	30.63	4	3.60	0	0.00	111
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	169	67.60	72	28.80	9	3.60	0	0.00	250
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	180	66.91	78	29.00	10	3.72	1	0.37	269
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	127	66.15	59	30.73	6	3.13	0	0.00	192

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數
圖書館服務面向									
17.開放時間，能滿足我的需求	260	68.60	108	28.50	8	2.11	3	0.79	379
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	274	74.05	82	22.16	13	3.51	1	0.27	370
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	287	75.33	84	22.05	10	2.62	0	0.00	381
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	119	61.98	64	33.33	8	4.17	1	0.52	192
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	115	61.83	62	33.33	8	4.30	1	0.54	186
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	182	66.91	81	29.78	9	3.31	0	0.00	272
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	181	69.62	72	27.69	7	2.69	0	0.00	260
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	109	60.89	61	34.08	8	4.47	1	0.56	179
25.兒童服務，能滿足我的需求	104	63.41	54	32.93	6	3.66	0	0.00	164
26.青少年服務，能滿足我的需求	119	61.03	68	34.87	7	3.59	1	0.51	195
27.樂齡服務，能滿足我的需求	83	60.14	49	35.51	6	4.35	0	0.00	138

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

附錄三、可接受的服務品質百分比分析表

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數
圖書館館員面向									
1.館員的服務態度良好	75	19.08	233	59.29	63	16.03	22	5.60	393
2.館員迅速回應我的詢問	82	21.64	225	59.37	53	13.98	19	5.01	379
3.館員能主動幫助我	81	21.43	221	58.47	51	13.49	25	6.61	378
4.館員能協助我解決問題	80	20.89	225	58.75	61	15.93	17	4.44	383
5.館員有充分的知識回答我的問題	86	23.37	214	58.15	46	12.50	22	5.98	368
圖書館館藏資源面向									
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	69	18.50	213	57.10	71	19.03	20	5.36	373
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	70	22.51	178	57.23	47	15.11	16	5.14	311
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	57	19.19	177	59.60	45	15.15	18	6.06	297
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	44	21.05	110	52.63	43	20.57	12	5.74	209
10.館藏電子書，能滿足我的需求	36	27.48	64	48.85	22	16.79	9	6.87	131
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	32	25.20	62	48.82	24	18.90	9	7.09	127
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	32	23.88	65	48.51	30	22.39	7	5.22	134
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	31	28.44	52	47.71	18	16.51	8	7.34	109
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	66	26.51	121	48.59	46	18.47	16	6.43	249
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	67	25.09	128	47.94	52	19.48	20	7.49	267
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	53	28.04	93	49.21	33	17.46	10	5.29	189

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計
	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數
圖書館服務面向									
17.開放時間，能滿足我的需求	83	22.13	219	58.40	45	12.00	28	7.47	375
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	105	28.53	197	53.53	43	11.68	23	6.25	368
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	113	30.13	199	53.07	39	10.40	24	6.40	375
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	47	24.87	97	51.32	30	15.87	15	7.94	189
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	49	26.63	94	51.09	25	13.59	16	8.70	184
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	66	24.63	146	54.48	40	14.93	16	5.97	268
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	67	26.59	143	56.75	27	10.71	15	5.95	252
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	47	27.17	87	50.29	25	14.45	14	8.09	173
25.兒童服務，能滿足我的需求	47	29.01	86	53.09	21	12.96	8	4.94	162
26.青少年服務，能滿足我的需求	41	21.58	108	56.84	31	16.32	10	5.26	190
27.樂齡服務，能滿足我的需求	41	30.15	73	53.68	16	11.76	6	4.41	136

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

附錄四、期望、可接受服務品質與實際感受滿意度分析表

問題項目	期望的服務品質		可接受的服務品質		實際感受的滿意度	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
圖書館館員面向						
1.館員的服務態度良好	3.72	0.48	2.92	0.75	3.64	0.57
2.館員迅速回應我的詢問	3.72	0.50	2.98	0.75	3.65	0.55
3.館員能主動幫助我	3.67	0.55	2.95	0.78	3.53	0.62
4.館員能協助我解決問題	3.70	0.50	2.96	0.74	3.63	0.58
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.69	0.52	2.99	0.77	3.62	0.56
圖書館館藏資源面向						
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.67	0.55	2.89	0.76	3.39	0.69
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.60	0.57	2.97	0.76	3.43	0.67
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.60	0.58	2.92	0.76	3.46	0.63
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	3.56	0.64	2.89	0.80	3.28	0.78
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.54	0.63	2.97	0.85	3.25	0.76
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.48	0.59	2.92	0.85	3.27	0.73
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.54	0.62	2.91	0.82	3.32	0.77
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.62	0.56	2.97	0.87	3.37	0.73
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.64	0.55	2.95	0.84	3.45	0.73
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.62	0.58	2.91	0.86	3.36	0.73
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.63	0.55	3.00	0.82	3.42	0.72

問題項目	期望的服務品質		可接受的服務品質		實際感受的滿意度	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
圖書館服務面向						
17.開放時間，能滿足我的需求	3.65	0.56	2.95	0.80	3.52	0.61
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	3.70	0.55	3.04	0.81	3.55	0.64
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	3.73	0.50	3.07	0.81	3.58	0.60
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	3.57	0.60	2.93	0.85	3.43	0.69
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	3.56	0.61	2.96	0.87	3.37	0.65
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.64	0.55	2.98	0.80	3.48	0.69
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.67	0.53	3.04	0.78	3.59	0.60
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	3.55	0.61	2.97	0.86	3.46	0.69
25.兒童服務，能滿足我的需求	3.60	0.56	3.06	0.79	3.56	0.60
26.青少年服務，能滿足我的需求	3.56	0.59	2.95	0.77	3.52	0.62
27.樂齡服務，能滿足我的需求	3.56	0.58	3.10	0.77	3.53	0.66

附錄五、未曾使用項目與年齡層交叉分析表

問題項目	未使用該項目		12-30 歲		31-50 歲		50 歲以上	
	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)
圖書館館員面向								
1.館員的服務態度良好	9	2.15	8	3.60	1	0.73	0	0.00
2.館員迅速回應我的詢問	17	4.06	14	6.31	3	2.19	0	0.00
3.館員能主動幫助我	25	5.97	19	8.56	6	4.38	0	0.00
4.館員能協助我解決問題	18	4.30	15	6.76	3	2.19	0	0.00
5.館員有充分的知識回答我的問題	32	7.64	25	11.26	6	4.38	1	1.67
圖書館館藏資源面向								
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	23	5.49	11	4.95	3	2.19	9	15.00
7.館藏紙本期雜誌，能滿足我的需求	95	22.67	73	32.88	17	12.41	5	8.33
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	107	25.54	82	36.94	21	15.33	4	6.67
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	196	46.78	117	52.70	45	32.85	34	56.67
10.館藏電子書，能滿足我的需求	277	66.11	144	64.86	82	59.85	51	85.00
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	282	67.30	152	68.47	82	59.85	48	80.00
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	277	66.11	144	64.86	84	61.31	49	81.67
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	299	71.36	156	70.27	91	66.42	52	86.67
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	155	36.99	77	34.68	43	31.39	35	58.33
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	143	34.13	75	33.78	34	24.82	34	56.67
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	215	51.31	117	52.70	58	42.34	40	66.67

問題項目	未使用該項目		12-30 歲		31-50 歲		50 歲以上	
	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)
圖書館服務面向								
17.開放時間，能滿足我的需求	19	4.53	12	5.41	3	2.19	4	6.67
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	37	8.83	19	8.56	6	4.38	12	20.00
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	30	7.16	15	6.76	5	3.65	10	16.67
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	218	52.03	128	57.66	55	40.15	35	58.33
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	224	53.46	133	59.91	55	40.15	36	60.00
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	137	32.70	70	31.53	32	23.36	35	58.33
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	140	33.41	75	33.78	36	26.28	29	48.33
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	232	55.37	115	51.80	75	54.74	42	70.00
25.兒童服務，能滿足我的需求	244	58.23	130	58.56	66	48.18	48	80.00
26.青少年服務，能滿足我的需求	215	51.31	94	42.34	75	54.74	46	76.67
27.樂齡服務，能滿足我的需求	264	63.01	164	73.87	79	57.66	21	35.00

註：年齡層百分比的母數為該年齡層樣本總數。

附錄六、滿意度成長率分析表

問題項目	年度	期望的服務品質					可接受的服務品質					實際感受的滿意度				
		平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準 差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值
圖書館館員面向	平均		0.00				-0.46					-0.07				
1.館員的服務態度良好	102	3.72	0.00	0.47	-1.35	.723	3.42	-0.50	0.59	9.76	.000 ***	3.70	-0.06	0.51	1.29	.198
	104	3.72		0.48			2.92		0.75			3.64		0.57		
2.館員迅速回應我的詢問	102	3.73	-0.02	0.49	.14	.887	3.43	-0.46	0.64	8.65	.000 ***	3.73	-0.08	0.51	1.89	.060
	104	3.72		0.50			2.98		0.75			3.65		0.55		
3.館員能主動幫助我	102	3.65	0.03	0.54	-1.47	.143	3.32	-0.38	0.67	6.43	.000 ***	3.61	-0.08	0.60	1.42	.157
	104	3.67		0.55			2.95		0.78			3.53		0.62		
4.館員能協助我解決問題	102	3.71	-0.01	0.49	-.05	.960	3.45	-0.49	0.61	9.58	.000 ***	3.74	-0.11	0.49	2.63	.009 **
	104	3.70		0.50			2.96		0.74			3.63		0.58		
5.館員有充分的知識回答我的問題	102	3.71	-0.02	0.48	-.07	.941	3.44	-0.45	0.62	7.88	.000 ***	3.67	-0.04	0.53	0.84	.400
	104	3.69		0.52			2.99		0.77			3.62		0.56		
圖書館館藏資源面向	平均		0.02				-0.32					0.09				
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	102	3.64	0.03	0.52	-1.35	.177	3.30	-0.41	0.63	7.96	.000 ***	3.25	0.14	0.75	-2.27	.023 *
	104	3.67		0.55			2.89		0.76			3.39		0.69		
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	102	3.58	0.03	0.56	-.72	.469	3.27	-0.30	0.61	5.17	.000 ***	3.31	0.12	0.73	-1.97	.049 *
	104	3.60		0.57			2.97		0.76			3.43		0.67		
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	102	3.55	0.05	0.56	-1.34	.181	3.30	-0.38	0.61	6.19	.000 ***	3.43	0.03	0.61	-0.57	.566
	104	3.60		0.58			2.92		0.76			3.46		0.63		
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足	102	3.50	0.06	0.61	-1.30	.194	3.18	-0.29	0.65	3.89	.000 ***	3.11	0.17	0.80	-2.39	.017 *

問題項目	年度	期望的服務品質					可接受的服務品質					實際感受的滿意度				
		平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準 差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值
我的需求	104	3.56		0.64			2.89		0.80			3.28		0.78		
10.館藏電子書，能滿足我的需求	102	3.50	0.05	0.64	-0.76	.447	3.18	-0.21	0.73	2.24	.026 *	3.17	0.08	0.86	-.091	.362
	104	3.54		0.63			2.97		0.85			3.25		0.76		
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	102	3.52	-0.04	0.67	0.54	.590	3.20	-0.28	0.75	2.78	.006 **	3.25	0.02	0.82	-0.26	.798
	104	3.48		0.59			2.92		0.85			3.27		0.73		
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	102	3.52	0.01	0.60	-0.61	.540	3.21	-0.30	0.71	2.83	.005 **	3.19	0.13	0.85	-1.62	.106
	104	3.54		0.62			2.91		0.82			3.32		0.77		
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	102	3.52	0.10	0.67	-1.27	.205	3.28	-0.31	0.72	2.99	.003 **	3.28	0.09	0.81	-0.74	.457
	104	3.62		0.56			2.97		0.87			3.37		0.73		
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	102	3.68	-0.04	0.49	0.70	.486	3.33	-0.38	0.58	5.77	.000 ***	3.37	0.08	0.66	-1.25	.210
	104	3.64		0.55			2.95		0.84			3.45		0.73		
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	102	3.62	0.01	0.57	-0.22	.822	3.28	-0.37	0.67	5.58	.000 ***	3.30	0.07	0.75	-1.04	.297
	104	3.62		0.58			2.91		0.86			3.36		0.73		
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	102	3.65	-0.02	0.52	0.21	.833	3.33	-0.33	0.64	4.48	.000 ***	3.40	0.02	0.69	-0.39	.699
	104	3.63		0.55			3.00		0.82			3.42		0.72		
圖書館服務面向	平均		-0.09					-0.42					0.02			
17.開放時間，能滿足我的需求	102	3.74	-0.09	0.48	1.94	.053	3.47	-0.51	0.63	9.31	.000 ***	3.59	-0.07	0.58	1.64	.102
	104	3.65		0.56			2.95		0.80			3.52		0.61		
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	102	3.76	-0.06	0.48	1.18	.239	3.49	-0.44	0.64	7.78	.000 ***	3.58	-0.03	0.66	0.53	.598
	104	3.70		0.55			3.04		0.81			3.55		0.64		

問題項目	年度	期望的服務品質					可接受的服務品質					實際感受的滿意度				
		平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準 差	t 值	p 值	平均數	104-102 平均差	標準差	t 值	p 值
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	102	3.78	-0.05	0.44	1.24	.217	3.51	-0.44	0.62	7.73	.000 ***	3.57	0.00	0.68	-0.02	.982
	104	3.73		0.50			3.07		0.81			3.58		0.60		
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數 (5 件)，能滿足我的需求	102	3.67	-0.10	0.54	0.17	.869	3.33	-0.40	0.65	4.00	.000 ***	3.29	0.14	0.84	-2.27	.024 *
	104	3.57		0.60			2.93		0.85			3.43		0.69		
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數 (14 天)，能滿足我的需求	102	3.65	-0.08	0.54	1.38	.170	3.29	-0.34	0.66	4.14	.000 ***	3.28	0.09	0.83	-1.08	.280
	104	3.56		0.61			2.96		0.87			3.37		0.65		
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	102	3.72	-0.09	0.46	1.63	.103	3.45	-0.47	0.62	7.31	.000 ***	3.48	0.00	0.76	0.08	.937
	104	3.64		0.55			2.98		0.80			3.48		0.69		
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	102	3.74	-0.07	0.47	1.41	.158	3.50	-0.46	0.60	7.14	.000 ***	3.61	-0.02	0.63	0.36	.722
	104	3.67		0.53			3.04		0.78			3.59		0.60		
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小 間)，能滿足我的需求	102	3.66	-0.10	0.55	1.23	.220	3.39	-0.43	0.65	4.22	.000 ***	3.50	-0.04	0.70	0.21	.837
	104	3.55		0.61			2.97		0.86			3.46		0.69		
25.兒童服務，能滿足我的需求	102	3.72	-0.13	0.46	2.12	.035 *	3.39	-0.33	0.59	4.19	.000 ***	3.47	0.09	0.66	-1.25	.212
	104	3.60		0.56			3.06		0.79			3.56		0.60		
26.青少年服務，能滿足我的需求	102	3.72	-0.15	0.46	2.57	.011 *	3.46	-0.52	0.57	6.99	.000 ***	3.55	-0.03	0.61	0.58	.563
	104	3.56		0.59			2.95		0.77			3.52		0.62		
27.樂齡服務，能滿足我的需求	102	3.68	-0.13	0.52	1.81	.071	3.42	-0.33	0.64	3.29	.001 **	3.48	0.05	0.70	-0.58	.562
	104	3.56		0.58			3.10		0.77			3.53		0.66		

附錄七、性別對各項滿意度之差異檢定

問題項目	男性			女性			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館館員面向								
1.館員的服務態度良好	150	3.60	.59	255	3.67	.56	-1.13	.259
2.館員迅速回應我的詢問	146	3.61	.58	251	3.67	.53	-1.04	.299
3.館員能主動幫助我	146	3.55	.61	242	3.51	.62	0.72	.472
4.館員能協助我解決問題	145	3.60	.58	246	3.65	.57	-0.84	.403
5.館員有充分的知識回答我的問題	143	3.59	.60	233	3.64	.54	-0.94	.346
圖書館館藏資源面向								
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	139	3.42	.70	245	3.37	.69	0.68	.499
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	126	3.43	.71	189	3.43	.65	0.00	1.000
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	122	3.47	.68	184	3.46	.60	0.14	.885
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	82	3.30	.76	136	3.26	.79	0.37	.713
10.館藏電子書，能滿足我的需求	47	3.09	.88	92	3.34	.68	-1.86	.065
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	47	3.11	.87	86	3.36	.63	-1.94	.055
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	49	3.12	.86	88	3.43	.69	-2.30	.023 *
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	41	3.20	.75	76	3.46	.70	-1.91	.059
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	92	3.35	.83	165	3.51	.66	-1.60	.111
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	90	3.29	.82	182	3.40	.68	-1.19	.235
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	71	3.37	.83	124	3.45	.65	-0.79	.429

問題項目	男性			女性			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館服務面向								
17.開放時間，能滿足我的需求	139	3.51	.63	251	3.53	.60	-0.30	.768
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	140	3.54	.65	240	3.56	.63	-0.23	.820
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	141	3.55	.65	241	3.59	.56	-0.57	.569
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	73	3.33	.82	124	3.48	.60	-1.41	.161
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	68	3.34	.70	119	3.39	.63	-0.49	.628
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	85	3.40	.76	189	3.52	.65	-1.33	.186
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	85	3.58	.66	182	3.60	.57	-0.28	.777
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	72	3.44	.67	110	3.47	.70	-0.27	.787
25.兒童服務，能滿足我的需求	62	3.53	.62	108	3.57	.58	-0.44	.661
26.青少年服務，能滿足我的需求	63	3.46	.67	134	3.54	.60	-0.89	.373
27.樂齡服務，能滿足我的需求	63	3.51	.67	85	3.54	.66	-0.30	.765

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

附錄八、年齡對各項滿意度之差異檢定

問題項目	12-14 歲	15-17 歲	18-21 歲	22-30 歲	31-35 歲	36-40 歲	41-45 歲	46-50 歲	51-55 歲	56-60 歲	61-65 歲	66歲(含) 以上	F 值	p 值
圖書館館員面向														
1.館員的服務態度良好	3.69	3.63	3.71	3.61	3.56	3.64	3.45	3.81	3.76	3.56	3.78	3.65	0.88	.560
2.館員迅速回應我的詢問	3.64	3.63	3.74	3.67	3.54	3.60	3.51	3.83	3.76	3.33	3.89	3.70	1.24	.259
3.館員能主動幫助我	3.52	3.43	3.66	3.61	3.61	3.51	3.38	3.73	3.40	3.11	3.78	3.68	1.62	.090
4.館員能協助我解決問題	3.61	3.57	3.67	3.71	3.66	3.61	3.41	3.78	3.79	3.44	3.89	3.79	1.36	.190
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.65	3.57	3.64	3.62	3.66	3.60	3.45	3.73	3.74	3.44	3.78	3.84	0.98	.468
圖書館館藏資源面向														
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.60	3.41	3.53	3.44	3.39	3.33	3.08	3.36	3.21	3.00	3.13	3.67	2.04	.024 *
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.56	3.51	3.65	3.48	3.40	3.34	3.09	3.55	3.12	3.13	3.67	3.50	2.14	.018 *
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.46	3.54	3.51	3.39	3.45	3.47	3.19	3.65	3.41	3.11	3.56	3.72	1.45	.151
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	3.57	3.42	3.65	3.19	3.29	3.05	3.03	3.33	2.92	2.75	3.00	3.50	1.97	.033 *
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.25	3.38	3.35	3.17	3.29	3.20	2.76	3.80	2.80	2.00	0.00	4.00	2.15	.025 *
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.13	3.50	3.44	3.00	3.38	3.22	3.05	3.80	2.67	2.50	3.00	3.00	1.91	.044 *
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.50	3.54	3.56	2.83	3.29	3.13	2.88	3.70	2.83	3.00	4.00	3.50	2.15	.021 *
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.43	3.55	3.69	3.17	3.29	3.14	2.94	3.78	3.20	3.00	0.00	3.00	1.64	.105
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.69	3.56	3.61	3.44	3.46	3.23	3.12	3.47	3.07	3.20	3.50	4.00	1.80	.055
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.61	3.49	3.50	3.16	3.40	3.28	3.15	3.38	3.00	2.80	3.50	3.67	1.68	.078
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.53	3.62	3.54	3.22	3.52	3.35	3.14	3.60	3.00	2.75	3.00	4.00	1.70	.075

問題項目	12-14 歲	15-17 歲	18-21 歲	22-30 歲	31-35 歲	36-40 歲	41-45 歲	46-50 歲	51-55 歲	56-60 歲	61-65 歲	66 歲(含) 以上	F 值	p 值
圖書館服務面向														
17.開放時間，能滿足我的需求	3.61	3.49	3.69	3.55	3.63	3.45	3.24	3.64	3.47	3.33	3.50	3.50	1.48	.138
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	3.46	3.63	3.65	3.61	3.53	3.35	3.49	3.71	3.44	3.25	3.50	3.93	1.51	.125
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	3.57	3.55	3.64	3.61	3.57	3.53	3.56	3.68	3.45	3.25	3.50	3.92	0.88	.564
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	3.46	3.59	3.50	3.35	3.65	3.27	3.05	3.47	3.42	3.25	3.50	3.33	1.13	.342
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	3.75	3.39	3.48	3.30	3.48	3.14	3.11	3.41	3.50	3.00	3.50	3.33	1.24	.261
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.54	3.51	3.56	3.48	3.59	3.34	3.37	3.47	3.36	3.40	3.67	4.00	0.42	.947
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.64	3.67	3.78	3.54	3.64	3.31	3.53	3.67	3.40	3.40	3.67	3.33	1.28	.236
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	3.57	3.51	3.62	3.43	3.58	3.00	3.32	3.73	3.38	3.33	2.33	3.33	1.77	.063
25.兒童服務，能滿足我的需求	3.76	3.66	3.64	3.29	3.59	3.33	3.46	3.64	3.29	4.00	2.00	4.00	1.98	.034 *
26.青少年服務，能滿足我的需求	3.65	3.66	3.57	3.32	3.53	3.38	3.19	3.73	3.43	3.33	1.00	4.00	3.08	.001 **
27.樂齡服務，能滿足我的需求	3.50	3.68	3.91	3.42	3.57	3.42	3.18	3.54	3.50	3.29	3.33	3.76	1.28	.242

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

附錄九、教育程度對各項滿意度之差異檢定

問題項目	國小畢及 以下	國(初)中 畢	高中(職) 畢	專科學校 畢	大學畢	研究所畢 及以上	F 值	p 值
圖書館館員面向								
1.館員的服務態度良好	3.70	3.68	3.63	3.60	3.68	3.44	1.16	.326
2.館員迅速回應我的詢問	3.65	3.66	3.68	3.62	3.69	3.45	0.95	.449
3.館員能主動幫助我	3.51	3.44	3.60	3.50	3.56	3.48	0.65	.662
4.館員能協助我解決問題	3.60	3.65	3.60	3.60	3.70	3.53	0.62	.684
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.66	3.61	3.63	3.59	3.66	3.50	0.46	.805
圖書館館藏資源面向								
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.62	3.43	3.41	3.33	3.34	3.14	1.96	.084
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.60	3.53	3.48	3.29	3.46	3.10	2.48	.032 *
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.46	3.53	3.50	3.42	3.51	3.17	1.52	.184
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	3.61	3.53	3.44	3.13	3.17	2.82	4.02	.002 **
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.29	3.42	3.33	3.08	3.23	2.93	0.99	.427
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.29	3.39	3.41	3.20	3.30	2.80	1.68	.144
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.63	3.54	3.48	3.18	3.22	2.64	3.98	.002 **
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.62	3.43	3.58	3.09	3.30	3.00	1.87	.105
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.78	3.53	3.59	3.23	3.37	3.23	2.84	.016 *
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.69	3.51	3.43	3.24	3.25	3.12	2.78	.018 *
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.59	3.52	3.61	3.48	3.30	2.95	3.09	.010 *

問題項目	國小畢及 以下	國(初)中 畢	高中(職) 畢	專科學校 畢	大學畢	研究所畢 及以上	F 值	p 值
圖書館服務面向								
17.開放時間，能滿足我的需求	3.62	3.52	3.52	3.69	3.50	3.22	2.65	.023 *
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	3.50	3.55	3.68	3.46	3.55	3.48	0.93	.462
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	3.61	3.53	3.60	3.65	3.61	3.34	1.21	.301
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	3.46	3.48	3.57	3.44	3.37	3.20	0.93	.459
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	3.64	3.43	3.49	3.23	3.30	3.32	1.05	.392
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.60	3.59	3.48	3.46	3.40	3.46	0.60	.699
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.75	3.63	3.69	3.56	3.51	3.38	1.65	.148
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	3.65	3.59	3.51	3.47	3.35	3.26	1.06	.382
25.兒童服務，能滿足我的需求	3.85	3.64	3.57	3.59	3.40	3.40	2.54	.031 *
26.青少年服務，能滿足我的需求	3.74	3.67	3.53	3.53	3.36	3.25	2.26	.050
27.樂齡服務，能滿足我的需求	3.57	3.59	3.73	3.58	3.42	3.20	1.66	.149

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

附錄十、利用頻率對各項滿意度之差異檢定

問題項目	幾乎每天	每週三次 (含)以上	每週一至 二次	每週二 次	每月一 次	每二個月 一次	一年少於 六次	F 值	p 值
圖書館館員面向									
1.館員的服務態度良好	3.68	3.68	3.74	3.65	3.51	3.58	3.42	1.84	.090
2.館員迅速回應我的詢問	3.65	3.69	3.69	3.64	3.56	3.65	3.56	0.53	.788
3.館員能主動幫助我	3.63	3.57	3.54	3.48	3.51	3.54	3.19	1.72	.115
4.館員能協助我解決問題	3.63	3.70	3.72	3.67	3.57	3.60	3.23	2.87	.010 *
5.館員有充分的知識回答我的問題	3.73	3.60	3.70	3.58	3.50	3.61	3.42	1.76	.107
圖書館館藏資源面向									
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	3.42	3.46	3.46	3.35	3.28	3.38	2.94	1.80	.098
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	3.46	3.52	3.49	3.40	3.35	3.40	3.06	1.21	.300
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	3.50	3.53	3.53	3.45	3.27	3.50	3.29	1.14	.341
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	3.20	3.40	3.31	3.23	3.29	3.19	3.17	0.33	.922
10.館藏電子書，能滿足我的需求	3.29	3.19	3.41	3.47	3.07	3.00	3.00	1.08	.379
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	3.22	3.21	3.44	3.44	3.19	3.20	2.86	0.90	.500
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	3.44	3.32	3.42	3.35	3.20	3.09	3.00	0.66	.685
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	3.52	3.25	3.59	3.38	3.08	3.10	3.17	1.35	.242
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	3.35	3.40	3.60	3.37	3.56	3.33	3.23	1.12	.351
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	3.34	3.40	3.40	3.31	3.45	3.38	3.11	0.54	.779
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	3.29	3.53	3.52	3.31	3.44	3.45	3.25	0.71	.643

問題項目	幾乎每天	每週三次 (含)以上	每週一至 二次	每週二 次	每月一 次	每二個月 一次	一年少於 六次	F 值	p 值
圖書館服務面向									
17.開放時間，能滿足我的需求	3.48	3.53	3.65	3.53	3.47	3.50	3.20	1.76	.107
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	3.49	3.59	3.58	3.55	3.46	3.64	3.67	0.50	.810
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	3.53	3.66	3.62	3.53	3.49	3.52	3.65	0.70	.649
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	3.34	3.56	3.45	3.52	3.42	3.29	3.00	0.97	.447
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	3.35	3.56	3.33	3.46	3.29	3.38	2.67	1.83	.095
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	3.33	3.49	3.51	3.65	3.61	3.29	3.19	1.75	.110
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	3.43	3.65	3.66	3.62	3.66	3.43	3.46	1.10	.364
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	3.45	3.51	3.48	3.71	3.33	3.42	3.00	1.42	.209
25.兒童服務，能滿足我的需求	3.48	3.42	3.60	3.86	3.58	3.63	3.50	1.03	.410
26.青少年服務，能滿足我的需求	3.40	3.47	3.64	3.67	3.61	3.29	3.33	1.43	.204
27.樂齡服務，能滿足我的需求	3.64	3.58	3.55	3.80	3.36	3.33	3.09	1.68	.130

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

附錄十一、利用時段對各項滿意度之差異檢定

問題項目	平日			週末			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館館員面向								
1.館員的服務態度良好	290	3.62	.59	115	3.70	.53	-1.44	.150
2.館員迅速回應我的詢問	283	3.64	.56	114	3.67	.54	-0.44	.659
3.館員能主動幫助我	278	3.54	.62	110	3.49	.62	0.70	.484
4.館員能協助我解決問題	280	3.62	.59	111	3.66	.55	-0.56	.575
5.館員有充分的知識回答我的問題	268	3.62	.57	108	3.63	.54	-0.16	.873
圖書館館藏資源面向								
6.館藏紙本圖書，能滿足我的需求	273	3.37	.72	111	3.41	.62	-0.52	.603
7.館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求	230	3.40	.69	85	3.49	.61	-1.06	.292
8.館藏紙本報紙，能滿足我的需求	221	3.44	.63	85	3.51	.65	-0.77	.440
9.館藏視聽資料(DVD、VCD 等)，能滿足我的需求	173	3.25	.80	45	3.38	.68	-0.95	.345
10.館藏電子書，能滿足我的需求	108	3.26	.78	31	3.23	.72	0.21	.830
11.館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求	106	3.26	.73	27	3.30	.72	-0.20	.839
12.館藏線上影音資源，能滿足我的需求	106	3.35	.77	31	3.23	.76	0.79	.433
13.館藏電子報紙，能滿足我的需求	93	3.40	.71	24	3.25	.79	0.89	.376
14.館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊	196	3.46	.72	61	3.43	.76	0.31	.758
15.網站設計，讓我容易查找服務資訊	204	3.36	.73	68	3.37	.73	-0.05	.962
16.能讓我從館外連線使用館藏電子資源	148	3.41	.71	47	3.45	.77	-0.29	.776

問題項目	平日			週末			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館服務面向								
17.開放時間，能滿足我的需求	278	3.50	.62	112	3.59	.59	-1.36	.175
18.圖書的借閱冊數(15 冊)，能滿足我的需求	268	3.55	.67	112	3.55	.57	-0.02	.985
19.圖書的借閱天數(30 天)，能滿足我的需求	270	3.58	.60	112	3.57	.58	0.09	.925
20.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱件數(5 件)，能滿足我的需求	154	3.40	.69	43	3.51	.70	-0.91	.363
21.視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求	146	3.39	.66	41	3.29	.64	0.84	.399
22.圖書線上預約服務，能滿足我的需求	195	3.44	.70	79	3.58	.65	-1.55	.123
23.圖書線上續借服務，能滿足我的需求	192	3.57	.61	75	3.64	.58	-0.82	.414
24.座位預約登記服務(電腦、自修室及討論小間)，能滿足我的需求	144	3.45	.69	38	3.50	.69	-0.39	.699
25.兒童服務，能滿足我的需求	134	3.57	.57	36	3.53	.70	0.35	.726
26.青少年服務，能滿足我的需求	153	3.49	.61	44	3.61	.65	-1.17	.245
27.樂齡服務，能滿足我的需求	114	3.49	.67	34	3.65	.65	-1.20	.231

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

附錄十二、104 年度國立公共資訊圖書館黎明分館民眾滿意度暨服務品質調查問卷

親愛的讀者朋友，您好：

為了解您對本館黎明分館各項服務的期望品質、可接受的服務品質，以及實際感受的滿意程度，作為本館提升服務品質之參考，敬請撥冗 10 至 15 分鐘填答問卷。您的意見對於改善本館服務意義重大，您填答的內容僅供本館作為業務與服務改進之依據，絕不會單獨對外公布或作為其他用途，敬請安心作答，感謝您的合作。

敬祝 健康快樂 平安幸福

國立公共資訊圖書館 敬上
民國 104 年 7 月

一、服務品質期望及滿意度

【填寫說明】請閱讀各評量項目敘述後，在三項欄位圈選給分。分數越高表示期望品質越高或滿意度越高，分數越低表示期望品質越低或越不滿意。以服務品質為例，4 表示「非常滿意」、3 表示「滿意」、2 表示「不滿意」、1 表示「非常不滿意」。若未曾使用該項服務，則請勾選「未曾使用」欄位。

- 【欄位說明】
1. 期望的服務品質：是指您期望該項服務達到的品質水準。
 2. 可接受的服務品質：是指您對該項服務可以接受的最低品質水準。
 3. 現在的服務品質：是指您目前感受到該項服務的品質水準。

評 量 項 目	未曾使用 無法作答 (請勾選)	我期望的 服務品質 (請圈選)	可接受的 最低服務 品質 (請圈選)	我認為現 在的服務 品質 (請圈選)
1. 館員的服務態度良好		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
2. 館員迅速回應我的詢問		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
3. 館員能主動幫助我		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
4. 館員能協助我解決問題		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
5. 館員有充分的知識回答我的問題		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
6. 館藏紙本圖書，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
7. 館藏紙本期刊雜誌，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
8. 館藏紙本報紙，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
9. 館藏視聽資料(DVD、VCD等)，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
10. 館藏電子書，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
11. 館藏電子期刊雜誌，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
12. 館藏線上影音資源，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
13. 館藏電子報紙，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
14. 館藏目錄，讓我容易查找館藏資訊		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
15. 網站設計，讓我容易查找服務資訊		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
16. 能讓我從館外連線使用館藏電子資源		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
17. 開放時間，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
18. 圖書的借閱冊數(15冊)，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
19. 圖書的借閱天數(30天)，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
20. 視聽資料(DVD、VCD等)的借閱件數(5件)，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1

評 量 項 目	未曾使用 無法作答 (請勾選)	我期望的 服務品質 (請圈選)	可接受的 最低服務 品質 (請圈選)	我認為現 在的服務 品質 (請圈選)
21. 視聽資料(DVD、VCD 等)的借閱天數(14 天)，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
22. 圖書線上預約服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
23. 圖書線上續借服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
24. 座位預約登記服務(網路資源室)，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
25. 兒童服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
26. 青少年服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
27. 樂齡服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1

二、使用本館情形

1. 請問您利用本館黎明分館的頻率：

- ☐幾乎每天
 ☐每週三次(含)以上
 ☐每週一至二次
 ☐每二週一次
☐每月一次
 ☐每二個月一次
 ☐一年少於六次

(*若您勾選「一年少於六次」，【第 1-1 題】請務必填寫)

1-1 您一年少於六次來館的原因(可複選)：

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

2. 整體而言，本館黎明分館各項設施、設備或空間中，您較常利用的項目有哪些？(可複選)

- 一樓 ☐戶外還書口 ☐流通服務檯 ☐自助借書區
☐兒童室 ☐期刊報紙室 ☐上月報紙區
 二樓 ☐圖書閱覽室 ☐網路資源室
 三樓 ☐圖書閱覽室
 四樓 ☐讀者自修室
 各樓層 ☐洗手間 ☐影印區

☐其他(請說明)：_____

3. 請問您是否持有本館或臺中市任何一所公共圖書館的借閱證？

- ☐是，☐本館借閱證 ☐臺中市公共圖書館借閱證 (可複選)
☐否

三、整體滿意及建議

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

一樓 ☐戶外還書口 ☐流通服務檯 ☐自助借書區
☐兒童室 ☐期刊報紙室 ☐上月報紙區

二樓 ☐圖書閱覽室 ☐網路資源室

三樓 ☐圖書閱覽室

四樓 ☐讀者自修室

各樓層 ☐洗手間 ☐影印區

☐其他（請說明）：_____

2. 整體而言，您對本館黎明分館各項設施及服務的滿意程度如何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐不滿意 ☐非常不滿意

3. 您認為本館黎明分館還有哪些服務或業務亟需要改善？敬請惠賜改善意見。

4. 您認為本館黎明分館還可以再增加哪些服務？敬請惠賜意見。

5. 請問您會再來使用本館黎明分館嗎？ ☐會 ☐不會

四、基本資料

1. 請問您的性別 ☐男 ☐女

2. 請問您的年齡

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

3. 請問您的學歷

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

4. 請問您的職業

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

5. 請問您現在居住的地區

☐臺中市(請續勾選區)

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

☐彰化縣 ☐南投縣 ☐苗栗縣 ☐雲林縣 ☐其他縣市(請說明)：_____

問卷到此結束，非常感謝您提供的寶貴意見。謝謝您！😊