

國立公共資訊圖書館  
108 年度民眾滿意度暨服務品質  
調查報告摘要

研究機關：國立公共資訊圖書館  
報告日期：民國 108 年 11 月 01 日

行政院所屬各機關 108 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	國立公共資訊圖書館 108 年度民眾滿意度暨服務品質調查				
主辦機關	國立公共資訊圖書館	主管機關	教育部	受委託調查機構	<input checked="" type="checkbox"/> 自行辦理
調查日期	108.7.2-108.7.14(週一閉館，未施測)			使用經費	12,000 元
調查母體	以週二至週五每天進本館總館人數約 4,000 人及週末(週六、週日)每天進館人數約 6,500 人，兩週計約 58,000 人( $\{[4,000*4]+[6,500*2]\}*2$ )為母群體。				
抽樣樣本數	1,456 人	有效樣本數	1,444 人	有效樣本率	99.2%
研究目的	調查瞭解本館總館來館讀者近半年以來使用情形，以及對館員、環境與空間、設備、館藏及服務等面向之服務品質評價及整體滿意度，俾利本館再精進各項服務，以確實滿足讀者的需求。				
調查方法	抽樣方法	<input checked="" type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 系統抽樣 <input type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額取樣 <input type="checkbox"/> 立意取樣 <input checked="" type="checkbox"/> 時段取樣 <input type="checkbox"/> 其他			
	調查方式	<input type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面對面訪問 <input type="checkbox"/> 現場分發紙本問卷 <input checked="" type="checkbox"/> 現場網路問卷 <input type="checkbox"/> 其他			
	資料分析方法	單變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 次數分配 <input checked="" type="checkbox"/> 百分比 <input checked="" type="checkbox"/> 平均數 雙變項統計分析： <input type="checkbox"/> 卡方分析 <input type="checkbox"/> 單因子變異數分析 <input type="checkbox"/> 迴歸分析 因素統計分析： <input type="checkbox"/> 探索性因素分析 <input type="checkbox"/> 確認性因素分析			
調查發現	<p><b>壹、研究樣本</b>            本次調查，受訪讀者以女性(56%)、年齡在「22-40 歲」(35.2%)之間、具大學教育程度(43.8%)、「服務與自由業」(19.5%)及「家管與退休」(18.3%)、居住在臺中市(93.2%)者占多數。</p> <p><b>貳、受訪讀者使用本館情形</b>            受訪讀者使用本館的頻率，以「每個月」一次(21.1%)比例較高；造訪時間以「週末」(49.2%)占多數；而且受訪讀者來館最主要目的是借還(42.4%)及使用(40.4%)圖書館資料。</p> <p><b>參、服務品質評價及整體滿意度</b>            服務品質評價包含館員、環境與空間、館藏、設備、服務等五個面向及整體滿意度，最高 5 分，最低 1 分。本次受訪讀者對於本館整體滿意度平均達 4.6 分，各</p>				

調  
查  
發  
現  
調  
查  
發  
現

面向之服務品質評價如下：

(一) 圖書館館員服務品質

館員服務品質面向，4 個題項平均 4.6 分，顯示受訪讀者對本館館員的服務態度、迅速回應讀者詢問、會引導及協助查詢資訊等服務品質給予高度評價及感到滿意。

(二) 圖書館環境與空間品質

環境與空間品質面向，5 個題項平均 4.6 分，顯示受訪者對本館環境與空間的服務品質給予高度肯定。其中對本館整體環境清潔乾淨的評價及整體滿意度均高達 4.7 分；至於受訪者覺得在本館能自在閱讀或學習以及內部空間照明充足的評價同意程度達 4.6 分，安靜舒適的品質則為 4.5 分。

1 (三) 圖書館設備品質

圖書館設備品質面向，5 個題項平均 4.5 分，顯示讀者對本館設備也給予高度肯定。受訪讀者對於本館自助借書機及自助還書設備的評價均高達 4.6 分；對設備整體滿意度為 4.5 分，閱覽桌椅舒適好用評價 4.4 分，而對所提供查詢用的電腦設備品質評價為 4.3 分。

(四) 圖書館館藏品質

圖書館館藏品質面向，5 個題項平均 4.4 分，顯示多數受訪者肯定本館館藏資料的數量與品質。受訪者對於一樓的新書展示牆(區)及網站上能借閱或使用有興趣的電子書、電子資料庫或數位影音資料等及整體館藏資料的評價都達 4.4 分；而對於大部分能借到想借閱的圖書資料、能看到想看的報章雜誌的品質評價略低，為 4.3 分。

(五) 圖書館服務品質

圖書館服務品質面向，5 個題項平均 4.5 分。受訪者對於本館圖書資料預約及續借服務、借閱到期前通知及整體服務的評價都高達 4.6 分，館內充電服務評價為 4.5 分，惟對無線網路(Wi-Fi)服務的順暢同意程度略低為 4.2 分，顯示本館無線網路(Wi-Fi)服務品質仍有較大的提升空間。

(六) 整體滿意度

受訪者對於本館整體滿意度平均達 4.6 分，顯示高度肯定本館提供的各項服務。

整體而言，13 歲(升國二者)以上的受訪者對本館之館員服務、環境與空間、設備、館藏、服務等品質評價，以及整體滿意度均給予高度肯定，尤以館員服務品質、環境與空間品質和整體滿意度都獲得 4.6 高分 (96%)。(如圖)

	<p>4.6 館員服務品質</p> <p>4.6 環境與空間品質</p> <p>4.5 設備品質</p> <p>4.4 館藏品質</p> <p>4.5 服務品質</p> <p>4.6 整體滿意度</p> <p>4.6 4.55 4.5 4.45 4.4 4.35 4.3</p>		
<p>關鍵字</p>	<p>國立公共資訊圖書館、圖書館使用、服務品質評價、滿意度</p>	<p>資料性質</p>	<p><input type="checkbox"/>發布新聞 <input checked="" type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>密</p>
<p>本案聯絡人</p>	<p>姓名：賴麗香 職稱：副研究員 電話：04-22625100 轉 1032</p>		