

國立公共資訊圖書館
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：淡江大學資訊與圖書館學系

報告日期：103 年 10 月 31 日

行政院所屬各機關 103 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	國立公共資訊圖書館環境及服務滿意度調查						
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 type="checkbox"/> 自行辦理 <input checked="" type="checkbox"/> 淡江大學資訊與圖書館學系		
調查日期	自 103 年 3 月 20 日 至 103 年 10 月 31 日			使用經費	合計 90,000 元		
調查母體	103.7.25-8.7 到本館之 12 歲以上讀者						
抽樣樣本數	1,649 人	有效樣本數	1,621 人	有效樣本率	98%	本報告頁數	共 58 頁
調查目的	了解讀者對本館環境及服務的滿意度，作為日後檢討改進之參考。						
調查方法	抽樣方法	<input type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 系統抽樣 <input type="checkbox"/> 配額取樣 <input type="checkbox"/> 立意取樣 <input type="checkbox"/> 其他 ()		<input checked="" type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 時段取樣			
	調查方式	<input type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input checked="" type="checkbox"/> 現場分發問卷 <input checked="" type="checkbox"/> 網路問卷		<input type="checkbox"/> 面對面訪問 <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 雙變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 其他 (單因子變異數分析)					

<p>調 查 發 現</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 從受訪民眾的基本資料分析結果顯示，本次調查中，以女性受訪者（57.74%）、年齡在 22-30 歲（16.84%）之間、大學教育程度（40.72%）、居住在臺中市（91.61%）之南區（31.99%）、使用頻率每週一至二次（25.97%）的民眾為多數。進一步調查民眾到圖書館的次數一年少於六次的原因，主要因為居住地不在圖書館附近（56.84%）。 2. 在圖書館空間構面部分，平均得到超過八成八的民眾支持與肯定，其中讀者最肯定圖書館「是一個激勵我學習的地方」，以及「是一個能吸引我再來的地方」，較不满意的選項則是「提供我討論的空間」。 3. 對於圖書館設備構面而言，平均獲得超過八成三民眾的肯定，滿意度最高的是「自助借書設備」，有 92.69%，其次為「自助還書設備」的 91.2%。然而有高達 26.38% 的民眾最不满意的服務項目為「無線網路環境」。 4. 在圖書館環境構面方面，平均將近九成的民眾表示滿意，其中滿意度最高的是「閱覽空間清潔舒適」高達 95.7%，其次為「閱覽空間照明適宜」。滿意度較低的項目為「網站頁面設計親和」與「書籍排序整齊有序」。 5. 超過四成的受訪者未曾使用過的服務共有四項，多分布於圖書館設施構面，其中最罕於被使用的服務項目為「複印設備」且此項的未曾使用比例超過七成。 6. 民眾最常使用的設備設施為「洗手間」，其次為「茶水間」、「一樓自助還書機」。而最滿意的設備設施為「一樓自助還書機」，其次為「洗手間」、「茶水間」。對照最常用與最滿意的設備設施，一樓自助還書機與各樓層洗手間與茶水間為受訪者最常用、最滿意的設備設施。 7. 在期望服務品質成長率方面，103 年度受訪者的整體期望服務品質滿意度較 102 年度微幅下降，平均下降 0.08。而在整體實際感受成長率方面，103 年度受訪者的整體實際感受滿意度較 102 年度微幅下降，平均下降了 0.03。可接受服務品質成長率方面，103 年度受訪者可接受的服務品質較 102 年度大部分的題項也都略微下降，平均下降 0.03。 8. 在「期望的服務品質」、「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」三個向度方面，本館各服務項目之滿意度大都介於「期望的服務品質」與「可接受的服務品質」中間，顯示目前本館所提供的各項服務都是超過民眾的最低服務品質要求，但尚未超越民眾「期望的服務品質」。其中「期望的服務品質」與「實際感受的滿意度」之間差距較小的項目為：「自助借書設備，能滿足我的需求」及「閱覽空間清潔舒適」；「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」差距較大的項目依序為：「是一個能吸引我再來的地方」、「自助借書設備，能滿足我的需求」、「內部景觀綠美化合宜」。 9. 在整體滿意度方面，表示非常滿意的受訪者有 33.74%，滿意的受訪者有 64.22%，合計為 97.96% 的受訪者感到滿意，僅有 2.04% 的受訪者表達非常不滿意或不滿意。 			
<p>關鍵字</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="323 1440 1002 1691"> 國立公共資訊圖書館、環境滿意度、 服務滿意度 </td> <td data-bbox="1002 1440 1145 1691"> 資料 性質 </td> <td data-bbox="1145 1440 1465 1691"> <input type="checkbox"/>發布新聞 <input checked="" type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>密 </td> </tr> </table>	國立公共資訊圖書館、環境滿意度、 服務滿意度	資料 性質	<input type="checkbox"/> 發布新聞 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 密
國立公共資訊圖書館、環境滿意度、 服務滿意度	資料 性質	<input type="checkbox"/> 發布新聞 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 密		
<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>			

目次

壹、調查緣起與目的	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、國立公共資訊圖書館總館受訪者樣本概樣分析	6
(一) 性別	6
(二) 年齡	6
(三) 教育程度	7
(四) 職業	7
(五) 居住地區	9
(六) 利用頻率	10
(七) 一年少於六次到圖書館的原因	10
二、滿意度百分比分析	11
(一) 圖書館空間	11
(二) 圖書館設施	12
(三) 圖書館環境	14
三、未曾使用該項服務	15
四、最常利用的設備設施	16
五、最滿意的設備設施	19
六、整體滿意度	21
七、滿意度成長率分析	22
(一) 期望服務品質成長分析	23
(二) 實際感受的滿意度成長分析	23
(三) 可接受服務品質成長分析	24
(四) 民眾正面態度年度比較	25
八、期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析	26
(一) 圖書館空間	27
(二) 圖書館設施	28
(三) 圖書館環境	30
九、基本資料與各項滿意度反應的差異性分析	31
(一) 性別	31
(二) 年齡	32
(三) 教育程度	33
(四) 利用頻率	33

伍、調查結論與建議	33
一、結論	33
(一) 圖書館空間構面	33
(二) 圖書館設備構面	33
(三) 圖書館環境構面	33
(四) 使用狀況	34
(五) 滿意度成長分析	34
(六) 期望、實際與可接受之服務品質	34
(七) 整體滿意度	34
二、建議	34
(一) 正視「可接受的」低於「實際感受的」服務品質之項目	35
(二) 持續加強各類設施與服務之推廣工作	35
(三) 持續進行兩年一循環之調查研究	35
(四) 持續使用以網路問卷為主，紙本問卷為輔之調查方式	35
(五) 區分特定年齡層、特殊使用者之調查研究	36
附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表	37
附錄二、期望的服務品質分析表	38
附錄三、可接受的服務品質分析表	39
附錄四、期望服務品質、滿意度與可接受服務品質分析	40
附錄五、滿意度成長率分析	41
附錄六、性別對各項滿意度之差異檢定	43
附錄七、年齡對各項滿意度之差異檢定	44
附錄八、年齡對各項滿意度之事後成對比較	45
附錄九、教育程度對各項滿意度之差異檢定	46
附錄十、教育程度對各項滿意度之事後成對比較	47
附錄十一、利用頻率對各項滿意度之差異檢定	46
附錄十二、利用頻率對各項滿意度之事後成對比較	49
附錄十三、問卷	50

表目次

表 1 問卷信度分析.....	3
表 2 問卷圖書館空間構面信度分析.....	3
表 3 問卷圖書館設施構面信度分析.....	4
表 4 問卷圖書館環境構面信度分析.....	4
表 5 受訪者性別次數分配表.....	6
表 6 受訪年齡次數分配表.....	6
表 7 受訪者教育程度次數分配表.....	7
表 8 受訪者職業次數分配表.....	8
表 9 其他受訪者職業次數分配表.....	8
表 10 受訪者居住地區次數分配表.....	9
表 11 受訪者居住臺中市各區次數分配表.....	9
表 12 其他受訪者居住地區次數分配表.....	10
表 13 受訪者使用圖書館頻率次數分配表.....	10
表 14 一年少於六次來館的原因次數分配表（複選題）.....	11
表 15 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計表.....	12
表 16 圖書館設施構面滿意度百分比分析統計表.....	13
表 17 圖書館環境構面滿意度百分比分析統計表.....	14
表 18 四成以上受訪者未曾使用之服務百分比分析統計表.....	16
表 19 受訪者最常利用之設備設施項目統計表.....	17
表 20 受訪者最常利用之服務設施樓層分布.....	18
表 21 受訪者最滿意之設備設施項目統計表.....	19
表 22 受訪者最滿意之設備設施之樓層分布.....	21
表 23 整體滿意度次數分配表.....	22
表 24 102 年度與 103 年度期望服務品質平均差小於-0.10 之問項.....	23
表 25 102 年度與 103 年度實際感受服務品質平均差大於 0 之問項.....	24
表 26 102 年度與 103 年度實際感受服務品質平均差小於-0.10 之問項.....	24
表 27 102 年度與 103 年度可接受服務品質平均差大於 0 之問項.....	24
表 28 102 年度與 103 年度可接受服務品質平均差小於-0.10 之問項.....	25
表 29 102 年度與 103 年度民眾正面態度年度比較表.....	26
表 30 圖書館空間構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析....	28
表 31 圖書館設施構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析....	29
表 32 圖書館環境構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析....	30
表 33 性別之獨立樣本 T 檢定顯著性項目彙整.....	32
表 34 年齡之事後成對比較項目彙整.....	32

圖目次

圖 1 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖.....	12
圖 2 圖書館設施構面滿意度百分比分析圖.....	13
圖 3 圖書館環境構面滿意度百分比分析.....	15
圖 4 整體滿意度分析.....	22
圖 5 期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖.....	27
圖 6 圖書館空間構面之服務品質雷達圖.....	28
圖 7 圖書館設施構面之服務品質雷達圖.....	29
圖 8 圖書館環境構面之服務品質雷達圖.....	31

壹、調查緣起與目的

本計畫之調查研究欲透過問卷調查，從使用者的角度出發，了解國立公共資訊圖書館（以下簡稱本館）所提供之服務是否符合民眾需求。調查結果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。

本館自民國 97 年起即每年辦理民眾滿意度暨服務品質調查，調查場域為臺中市北區精武路總館之各項設施及服務。配合遷建計畫，本館精武路舊館於 101 年 1 月 15 日閉館，同年 3 月起陸續搬遷至臺中市南區五權南路 100 號新館現址。新館於 101 年 5 月 15 日試營運，6 月 3 日正式開幕啟用迄 103 年 7 月已超過二年，103 年度之調查場域為新館之各項設施及服務。

貳、調查內容

問卷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。由於在去(102)年度調查中民眾反應問卷太長，以致影響填答意願。為降低民眾填答負擔並提高參與調查的意願，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構面分為兩組，本年度調查圖書館空間、圖書館設施及圖書館環境三個構面，並以兩年為一個週期，以完成全部構面的調查。如此不僅可改善民眾填答問卷的困擾，亦可給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圖書館空間、圖書館設施、圖書館環境等三大構面，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，係由本館與執行單位淡江大學資訊與圖書館學系，參照 102 年度使用之問卷題目及教育部 103 年度提升服務品質實施計畫，共同會商研討後，由執行單位編製，經本館審查同意後實施。在實問題問卷調查之前，本館與執行單位進行一次的期前測驗，並針對期前測驗所蒐集之結果，進行修正，以確保問卷問題的正確性。

參、調查過程與方法

1. 調查區域：國立公共資訊圖書館(臺中市南區五權南路100號)
2. 調查對象：本研究之抽樣對象為103年7月25日至103年8月7日抽樣調查期間，開館日前來本館使用各項設施之12歲(含即將升國一學生)以上已入館之讀者，但排除第一次來館民眾。依照本館歷年來館讀者人數統計，在此次調查中預計收集超過1,100份有效問卷，以達成調查結果之解釋力。
3. 調查方式：本次調查方式主要以網路問卷方式進行，由本館館員與志工於總

館一樓 i 櫃檯旁設置問卷區並提供平版電腦及筆記型電腦，以每 6 人抽 1 人之階層隨機抽樣方式，對出館讀者詢問填答意願，得到讀者應允後方請讀者填寫網路問卷。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，提高問卷的有效性。若讀者表達不願使用平版電腦或筆記型電腦填答網路問卷，則輔以紙本問卷。

在設計網路問卷時，特別利用程式增加對於讀者不合邏輯的答案提出警示之設計。例如當讀者勾選的「期望的服務品質」低於「可接受的服務品質」時，系統立即以另外開啟小型視窗的方式提醒其不合邏輯之處。如此設計除可加快受訪者對於「期望的服務品質」、「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」三個向度式問題的熟悉速度，對於提高問卷有效性也有助益。此外，讀者若有漏答問題時，亦由系統自動發出提醒。網路問卷設計完畢後，再經研究人員、館員、志工之系統測試，以及問卷內容預試後方正式上線。

4. 調查時間：問卷調查時間為103年7月25日至8月7日，其中7月28日與8月4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為10:00-13:00、13:00-16:00、16:00-19:00等三個時段發放，週日由於開放時間較短，僅於10:00-13:00、13:00-16:00兩個時段發放問卷。
5. 問卷回收狀況：共發放1,649份問卷，有效問卷為1,621份，有效回收率為98%。
6. 抽樣誤差：在 95%的信心水準下，抽樣誤差不超過正負 3.00%。
7. 研究工具信度及效度

(1) 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空間、設施、環境等之滿意度、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。問卷分為讀者基本資料及讀者對圖書館空間、圖書館設施、圖書館環境等之了解程度以及實用程度等三大類項，題目經前測後，再由受委託單位之計畫主持人與本館審查刪訂，故有一定可接受之內容效度。

(2) 信度(Cronbach α 係數)

本研究採用 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.955，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 .955，具高度內部一致性，無需刪除問項。表 2 至表 4 彙整各構面之 Cronbach's alpha 值，圖書館空間構面共有四個問項，Cronbach's alpha 值為 .753；圖書館設施構面共有七個問項，Cronbach's alpha 值為 .864；圖書館環境構面共有十個問項，Cronbach's alpha 值為 .882。本調查問卷三個構面之 Cronbach's alpha 值，除了「圖書館空間」構面為 .595 以外，其餘二個構面均大於.600，具高度內部一致性，亦即本調查問卷各構面問項具有良好的信度基礎。

表 1 問卷信度分析

整體信度	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	21		.955	
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	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1.能在館內找到適合我的空間	65.94	133.832	.668	.953
2.提供我討論的空間	66.15	131.844	.662	.953
3.是一個激勵我學習的地方	65.92	132.859	.723	.953
4.是一個能吸引我再來的地方	65.77	133.501	.685	.953
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	65.98	133.149	.673	.953
6.停車場的服務，能滿足我的需求	66.24	132.408	.585	.955
7.複印設備，能滿足我的需求	66.22	133.474	.596	.954
8.自助借書設備，能滿足我的需求	65.87	133.030	.696	.953
9.自助還書設備，能滿足我的需求	65.87	133.270	.652	.953
10.電腦設備，能滿足我的需求	66.10	130.902	.732	.952
11.無線網路環境，能滿足我的需求	66.14	131.123	.673	.953
12.內部空間配置規劃適宜	65.98	131.241	.784	.952
13.內部空間動線規劃適宜	66.00	131.031	.777	.952
14.各項標示指引清楚明確	65.98	132.735	.711	.953
15.閱覽空間清潔舒適	65.79	133.262	.735	.952
16.洗手間清潔乾淨	65.94	132.801	.648	.954
17.內部景觀綠美化合宜	65.96	131.700	.748	.952
18.空調溫度適中	66.01	132.582	.692	.953
19.閱覽空間照明適宜	65.87	132.611	.744	.952
20.書籍排列整齊有序	66.13	132.134	.678	.953
21.網站頁面設計親和	66.17	130.194	.753	.952

表 2 問卷圖書館空間構面信度分析

圖書館空間構面	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	4		.753	
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	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1.能在館內找到適合我的空間	10.09	2.796	.590	.672
2.提供我討論的空間	10.29	2.640	.530	.712
3.是一個激勵我學習的地方	10.04	2.854	.554	.692
4.是一個能吸引我再來的地方	9.80	3.117	.537	.705

表 3 問卷圖書館設施構面信度分析

圖書館設施構面	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	7		.864	
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	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	19.33	14.427	.600	.849
6.停車場的服務，能滿足我的需求	19.61	13.612	.580	.854
7.複印設備，能滿足我的需求	19.57	13.993	.612	.848
8.自助借書設備，能滿足我的需求	19.23	14.050	.687	.839
9.自助還書設備，能滿足我的需求	19.24	14.105	.631	.845
10.電腦設備，能滿足我的需求	19.46	13.319	.718	.833
11.無線網路環境，能滿足我的需求	19.50	13.504	.634	.845

表 4 問卷圖書館環境構面信度分析

圖書館環境構面	項目題數		Cronbach's Alpha 值	
	10		.882	
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	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
12.內部空間配置規劃適宜	30.25	20.315	.667	.866
13.內部空間動線規劃適宜	30.31	20.139	.672	.866
14.各項標示指引清楚明確	30.30	20.254	.637	.868
15.閱覽空間清潔舒適	30.01	21.275	.627	.870
16.洗手間清潔乾淨	30.15	21.178	.537	.876
17.內部景觀綠美化合宜	30.24	20.580	.617	.870
18.空調溫度適中	30.21	21.006	.558	.874
19.閱覽空間照明適宜	30.10	20.836	.641	.869
20.書籍排列整齊有序	30.41	20.473	.572	.874
21.網站頁面設計親和	30.54	20.115	.600	.872

8. 資料分析：本次調查在問卷回收後，利用 SPSS 18.0 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：

- (1) 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、實際感受的滿意度、可接受的服務品質三個面向，針對滿意程度進行樣本數、百分比之彙整分析。
- (2) 獨立樣本 T 檢定：針對調查樣本之性別、填答方式等與 21 項問項進行獨立樣本 T 檢定，以了解不同受訪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檢視各組平均數，確認顯著差異的組別。

- (3) 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 21 項問項進行單因子變異數分析 (ANOVA)，以了解不同受訪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成對比較，確認顯著差異的組別。

肆、調查結果與分析

一、國立公共資訊圖書館總館受訪者樣本概樣分析

此次調查計收回有效問卷 1,621 份，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) 性別

本次調查樣本中，以女性受訪者為多，有 936 人，占 57.74%。男性受訪者則有 685 人，占 42.26%，請參見表 5。

表 5 受訪者性別次數分配表

性別	次數	百分比	有效百分比
女性	936	57.74	57.74
男性	685	42.26	42.26
總計	1,621	100	100

(二) 年齡

以年齡層分析，本次調查之樣本受訪者以 22-30 歲的民眾最多，有 273 位，占 16.84%；其次為 15-17 歲的民眾，有 268 位，占 16.53%；最少的族群是 66 歲(含)以上，僅 12 位；其次是 61-65 歲的民眾，有 24 位，請參見表 6。

表 6 受訪年齡次數分配表

年齡	次數	百分比	累積百分比
12-14 歲	162	10.00	10.00
15-17 歲	268	16.53	26.53
18-21 歲	201	12.40	38.93
22-30 歲	273	16.84	55.77
31-35 歲	195	12.03	67.8
36-40 歲	179	11.04	78.84
41-45 歲	173	10.67	89.51
46-50 歲	67	4.13	93.64
51-55 歲	38	2.35	95.99
56-60 歲	29	1.79	97.78
61-65 歲	24	1.48	99.26
66 歲(含)以上	12	0.74	100
總計	1,621	100	

(三) 教育程度

本次調查受訪者之教育程度以大學占最多數，共 660 位 (40.72%)，其次是高中 (職) 的 353 位 (21.78%)，接續是研究所的 197 位 (12.15%) 與專科學校的 191 位 (11.78%)，請參見表 7。

表 7 受訪者教育程度次數分配表

學歷	次數	百分比	累積百分比
國小及以下	38	2.34	2.34
國 (初) 中	182	11.23	13.57
高中 (職)	353	21.78	35.35
專科學校	191	11.78	47.13
大學	660	40.72	87.85
研究所	197	12.15	100.00
總計	1,621	100	

(四) 職業

就職業類別來看，本次調查之受訪者中，以服務業人數最多，有 264 位，占 16.29%；其次為高中職學生，有 261 位，占 16.10%；接續是大專院校學生，有 199 位，占 12.28% 與國中學生 169 位，有 10.43%，以上四種職業之受訪者占五成以上，請參見表 8。

另有 55 位受訪者在職業欄勾選其他，並註明其職業狀況，其中有 29 位是國小學生，五位職業為商，其次為大眾傳播業有三位，經彙整分析如表 9。由於徵詢讀者填答意願時已確認均超過 12 歲，因此 29 位國小學生應為六年級生或國小應屆畢業生。

表 8 受訪者職業次數分配表

職業	次數	百分比	累積百分比
公務人員	49	3.02	3.02
教師	123	7.59	10.61
家庭管理	129	7.96	18.57
退休人員	39	2.41	20.98
軍人	12	0.74	21.72
研究生	32	1.97	23.69
大專院校學生	199	12.28	35.97
高中職學生	261	16.10	52.07
國中學生	169	10.43	62.5
資訊業	38	2.34	64.84
衛生保健業	35	2.16	67.00
工程業	34	2.10	69.10
製造業	84	5.18	74.28
服務業	264	16.29	90.57
待業	98	6.04	96.61
其他	55	3.39	100
總計	1,621	100	

表 9 其他受訪者職業次數分配表

其他職業	次數	百分比	累積百分比
國小學生	29	52.72	52.72
商	5	9.08	61.80
大眾傳播業	3	5.44	67.24
考生	2	3.64	70.88
自由業	2	3.64	74.52
電子業	2	3.64	78.16
志工	2	3.64	81.80
業務員	2	3.64	85.44
作家	1	1.82	87.26
運輸業	1	1.82	89.08
畢業生	1	1.82	90.90
藝術家	1	1.82	92.72
資訊及教育	1	1.82	94.54
公司職員	1	1.82	96.36
創業	1	1.82	98.18
市場	1	1.82	100
總計	55	100	

(五) 居住地區

本年度受訪者大多居住於臺中市，共計有 1,485 人，占 91.61%；其餘為鄰近縣市有 93 位，占 5.74%；其他縣市有 43 位，占 2.65%，可見本館之服務對象仍以臺中市的居民為主，請參見表 10。進一步分析臺中市各行政區之受訪者分布情況，由表 11 可知，以居住在臺中市南區之受訪者最多，有 475 位，占 31.99%，此係地緣關係，因本館位處臺中市南區，其次是居住在霧峰、太平、大里區的 229 位民眾，占 15.42%。

表 10 受訪者居住地區次數分配表

受訪者居住地區	次數	百分比	累積百分比
臺中市	1,485	91.61	91.61
彰化縣	51	3.15	94.76
南投縣	32	1.97	96.73
苗栗縣	3	0.19	96.92
雲林縣	7	0.43	97.35
其他縣市	43	2.65	100.00
總計	1,621	100	

表 11 受訪者居住臺中市各區次數分配表

臺中市地區	次數	百分比	累積百分比
南區	475	31.99	31.99
東區	87	5.86	37.85
西區	131	8.82	46.67
中區	23	1.55	48.22
北區	114	7.68	55.90
西屯區	87	5.86	61.76
南屯區	77	5.18	66.94
北屯區	107	7.21	74.15
霧峰、太平、大里區	229	15.42	89.57
烏日、大肚、龍井區	79	5.32	94.89
沙鹿、梧棲、清水區	26	1.75	96.64
潭子、新社、和平區	17	1.14	97.78
大安、大甲、外埔區	4	0.27	98.05
后里、神岡、大雅區	13	0.87	98.92
東勢、石岡、豐原區	16	1.08	100
總計	1,485	100	

至於居住在其他縣市之 43 位受訪者則包括臺北市、高雄市、新北市、桃園縣、新竹縣等，涵蓋縣市相當廣泛，且與使用頻率一起分析發現，有 34 位為一年少於六次到館，請參見表 12。

表 12 其他受訪者居住地區次數分配表

其他居住地區	次數	百分比	累積百分比
臺北市	10	23.26	23.26
高雄市	7	16.28	39.53
新北市	7	16.28	55.81
桃園縣	6	13.95	69.77
新竹縣	4	9.30	79.07
嘉義縣	3	6.98	86.05
宜蘭縣	3	6.98	93.02
臺南市	2	4.65	97.67
外島	1	2.33	100.00
總計	43	100	100

(六) 利用頻率

以利用頻率而言，有將近六成（58.54%）的受訪者是每二週到本館一次以上；其中以每週一至二次的受訪者最多有 421 位，占 25.97%，並由表 13 可知，除到館頻率為一年少於六次之 278 位受訪者外，大部分的受訪者到館頻率是每週一至二次、每二週一次、每月一次，各有 259 至 421 人次，約占 15.98% 至 25.97%。

表 13 受訪者使用圖書館頻率次數分配表

利用頻率	次數	百分比	累積百分比
幾乎每天	91	5.61	5.61
每週三次(含)以上	164	10.12	15.73
每週一至二次	421	25.97	41.70
每二週一次	273	16.84	58.54
每月一次	259	15.98	74.52
每二個月一次	135	8.33	82.85
一年少於六次	278	17.15	100.00
總計	1,621	100	

(七) 一年少於六次到圖書館的原因

進一步以複選題分析 278 位民眾一年少於六次到圖書館的原因，由表 14 可知，這群受訪者一年少於六次到圖書館的原因以居住地不在館附近為主，有 212 位（56.84%）；其次是沒有時間有 71 位（19.03%）。而一年少於六次來館其他

原因，包括：「提供之前較不常來、以後會常使用這裡的資源；在外縣市讀書；在國外工作；新書太少、書本太多人為筆跡；交通不便、停車不易；外縣市讀者，較常使用住家地區的圖書館」等。

表 14 一年少於六次來館的原因次數分配表（複選題）

一年少於六次來館的原因	次數	百分比
居住地不在館附近	212	56.84
沒有時間	71	19.03
自己買書	35	9.38
較常使用免費的網路資源	23	6.17
其他	20	5.36
大部分透過連線使用國資圖(前國中圖)的電子資源	12	3.22
總計	373	100

二、滿意度百分比分析

本調查設計共 21 題問項，詢問受訪者對圖書館空間、設施與環境等三個構面實際感受到的滿意程度，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，則請受訪者勾選第一欄「未曾使用」，以確實了解受訪者對圖書館所提供各項設施與服務之實際感受滿意度，減少臆測。

茲根據受訪者實際感受到的滿意度，分別就圖書館空間、設施與環境等三個構面加以分析，詳見「附錄一、實際感受的滿意度百分比分析表」。

（一）圖書館空間

圖書館空間構面包含四個問項，主要探討民眾對本館所提供各項服務空間的滿意度。

由表 15 可知大部分受訪者對本館的各項服務空間都抱持高度肯定，合計平均非常滿意與平均滿意度為 88.42%，不滿意度平均僅 9.85%，而非常不滿意平均僅有 1.73%。四項圖書館空間服務中有兩項獲得九成以上的滿意度：「3.是一個激勵我學習的地方」和「4.是一個能吸引我再來的地方」。

由圖 1 可看出受訪者最滿意的是「4.是一個能吸引我再來的地方」（非常滿意 65.38%），其次是「3.圖書館是一個激勵我學習的地方」（非常滿意 48.92%）。此外，合計受訪者不滿意與非常不滿意比例最高的為「2.提供我討論的空間」，占 20.92%，在開放式意見中，亦有部分受訪者於開放性問題中反應希望「可以放寬討論小間人數限制」、「增加討論小間及隔音改善」等意見。

表 15 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計表

圖書館空間構面	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
1.能在館內找到適合我的空間	650	41.72	748	48.01	142	9.11	18	1.16
2.提供我討論的空間	330	35.22	411	43.86	161	17.18	35	3.74
3.是一個激勵我學習的地方	722	48.92	607	41.12	130	8.81	17	1.15
4.是一個能吸引我再來的地方	1,046	65.38	471	29.44	69	4.31	14	0.88
平均		47.81		40.61		9.85		1.73

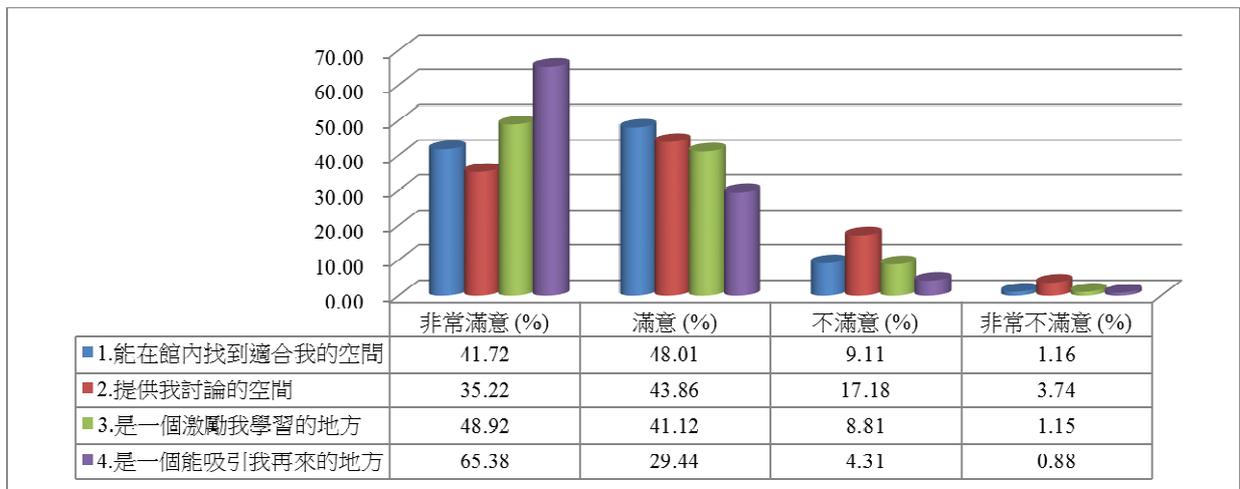


圖 1 圖書館空間構面滿意度百分比分析統計圖

此結果相較於 102 年度的調查，在非常滿意的部分由平均 50.5%略降為 47.81%，但滿意則由 38.02%上升為今年的 40.61%，不滿意的百分比則從 9.96%降至 9.85%，非常不滿意則由 1.52%略升為 1.73%。

(二) 圖書館設施

圖書館設施構面包含七個問項，主要探討民眾對本館所提供的各項軟硬體設施的滿意度。

由表 16 可知，圖書館設施構面合計平均非常滿意度與平均滿意度為 83.18%。在本館七項服務設施中有兩項受訪者的非常滿意度超過九成：「8.自助借書設備，能滿足我的需求」和「9.自助還書設備，能滿足我的需求」，針對自助借還書設備的操作狀況，受訪者在開放性問題反應「自助還書機常出問題」、「自助還書機速度慢」、「自助借書機螢幕觸控不靈敏、感應慢、資料輸入錯誤判讀，讓人覺得不易使用」，也有受訪者希望「可以多增設自動還書機窗口，不然排隊要排很久」。而在「11.無線網路環境，能滿足我的需求」有 26.37%受訪者為不滿意

與非常不滿意，且於開放性問題中受訪者亦反應「無線網路訊號不穩定」、「速度慢且無法登入」、「無線網路訊號太弱」、「wifi 有些地方收不到訊號」等狀況，顯示無線網路使用不順，建議加強無線網路訊號的穩定程度、覆蓋範圍且加強網路速度，以滿足受訪者的需求。

檢視圖 2 可看出受訪者不滿意與非常不滿意比例最高除「11.無線網路環境，能滿足我的需求」外，其次為 25.81% 的「6.停車場的服務，能滿足我的需求」，在開放問題中受訪者反應為「機車停放處不太夠」、「停車位增加免費停車區」等。

表 16 圖書館設施構面滿意度百分比分析統計表

圖書館設施構面	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	716	46.86	613	40.12	172	11.26	27	1.77
6.停車場的服務，能滿足我的需求	334	40.29	281	33.90	150	18.09	64	7.72
7.複印設備，能滿足我的需求	142	35.95	177	44.81	61	15.44	15	3.80
8.自助借書設備，能滿足我的需求	805	63.24	375	29.46	79	6.21	14	1.10
9.自助還書設備，能滿足我的需求	766	63.57	333	27.63	84	6.97	22	1.83
10.電腦設備，能滿足我的需求	464	43.32	423	39.50	146	13.63	38	3.55
11.無線網路環境，能滿足我的需求	361	39.03	320	34.59	172	18.59	72	7.78
平均		47.46		35.72		12.89		3.93

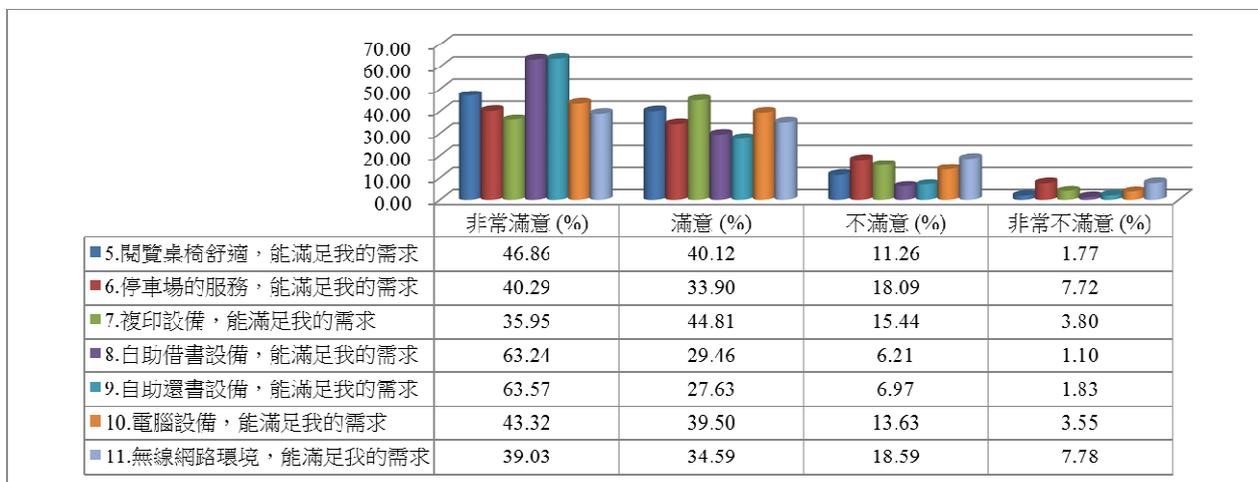


圖 2 圖書館設施構面滿意度百分比分析圖

此結果相較於 102 年度的調查，在非常滿意的部分由 47.82% 略降為 47.46%，表示滿意的讀者則由 38.68% 下降為本年度的 35.72%，不滿意的百分比從 10.69% 上升至 12.89%，非常不滿意則由 2.81% 略升為 3.93%。

(三) 圖書館環境

圖書館環境構面包含十個問項，主要探討民眾對本館空間環境的滿意度，合計平均滿意度與平均非常滿意度為 88.75%。

由表 17 可知，整體而言圖書館的環境得到受訪者約九成的支持與肯定。有 95.7% 的受訪者相當滿意「15.閱覽空間清潔舒適」與 94.04% 的受訪者相當滿意「19.閱覽空間照明適宜」。整體而言，圖書館環境構面較圖書館空間、設施兩個構面之受訪者滿意度較高。而由圖 3 可以看出，在「21.網站頁面設計親和」有 21.67% 受訪者認為不滿意，同時在開放性意見中，部分受訪者反映網站館藏搜尋功能無法滿足他們的需求。在「20.書籍排列整齊有序」有 16.56% 受訪者認為不滿意，在開放式意見中，亦有受訪者反映書籍排序動線有時不明，如從索書號從三百多號跳到五百多號，中間號碼常常要繞一大圈才找到，及部分書位置找不到或不在書架上且與網路系統查到的資訊不符等的意見。

表 17 圖書館環境構面滿意度百分比分析統計表

圖書館環境構面	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
12.內部空間配置規劃適宜	766	48.48	656	41.52	140	8.86	18	1.14
13.內部空間動線規劃適宜	682	43.49	682	43.49	173	11.03	31	1.98
14.各項標示指引清楚明確	725	46.12	633	40.27	185	11.77	29	1.84
15.閱覽空間清潔舒適	1038	65.74	473	29.96	53	3.36	15	0.95
16.洗手間清潔乾淨	847	56.39	538	35.82	95	6.32	22	1.46
17.內部景觀綠美化合宜	790	50.29	622	39.59	138	8.78	21	1.34
18.空調溫度適中	847	52.64	610	37.91	130	8.08	22	1.37
19.閱覽空間照明適宜	946	60.03	536	34.01	75	4.76	19	1.21
20.書籍排列整齊有序	618	39.51	687	43.93	216	13.81	43	2.75
21.網站頁面設計親和	411	32.75	572	45.58	216	17.21	56	4.46
平均		49.54		39.21		9.40		1.85

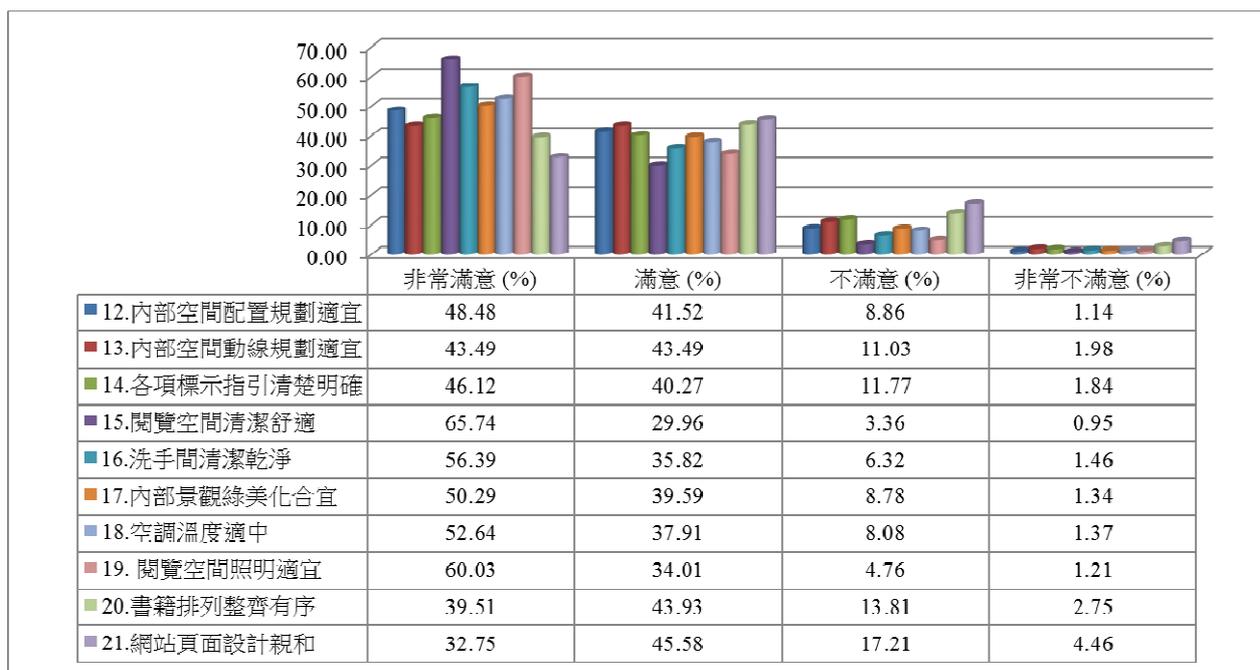


圖 3 圖書館環境構面滿意度百分比分析

此結果相較於 102 年度的調查，在非常滿意的部分由 49.35% 略升為 49.54%，表示滿意的讀者則由 40.77% 略降為本年度的 39.21%，不滿意的百分比從 8.81% 上升至 9.4%，非常不滿意則由 1.08% 略升為 1.85%。

三、未曾使用該項服務

四成以上的受訪者未曾使用本館的服務共有四項，其中僅有一項服務為七成以上受訪者未曾使用。由表 18 可知，最多未使用之服務項目為「7.複印設備，能滿足我的需求」高達 75.63%，其次為「6.停車場的服務，能滿足我的需求」占 48.86%、「11.無線網路環境，能滿足我的需求」佔 42.94%與「2.提供我討論的空間」占 42.20%，可發現在本調查的三個構面中，以圖書館設施構面較多受訪者未使用。

在 102 年度的調查中，未曾使用之服務項目亦為複印設備，而其百分比為 76.69%，與本年度的調查相當，顯示在電子資源與行動裝置逐漸普遍的現今，讀者對複印設備的需求可能已越來越低，至於是否已成為不可逆的趨勢，則值得長期觀察。

表 18 四成以上受訪者未曾使用之服務百分比分析統計表

問卷項目	構面	未使用次數	百分比
7.複印設備，能滿足我的需求	設施	1,226	75.63
6.停車場的服務，能滿足我的需求	設施	792	48.86
11.無線網路環境，能滿足我的需求	設施	696	42.94
2.提供我討論的空間	空間	684	42.20

四、最常利用的設備設施

由表 19 可知，本館各項設備與設施中，受訪者最常利用的是各樓層的「洗手間」，有將近五成五以上（56.45%）的受訪者（915 位）經常利用；其次是各樓層的「茶水間」，有 777 位受訪者（47.93%）經常使用；再次是「一樓自助還書機」，有 46.88%（760 位）受訪者經常利用。另有六項設備設施有三成以上的受訪者經常利用：四樓語文資料區、自助借書機、休憩小站、三樓期刊閱覽區、地下一樓自修閱覽室以及二樓視聽欣賞區。二成以上受訪者常利用的設備設施則有 10 項：二樓資訊檢索區、五樓人文資料區、四樓社會科學圖書區、四樓應用科學圖書區、一樓戶外還書口、一樓兒童學習中心、五樓青少年區(漫畫區)、三樓報紙閱覽區、一樓預約自助取書區與五樓藝術資料區。僅一成以上受訪者常利用的設備設施有 12 項，不到一成的設備設施有 10 項。

表 19 受訪者最常利用之設備設施項目統計表

最常利用的設備設施	次數	百分比
洗手間	915	56.45
茶水間	777	47.93
一樓自助還書機	760	46.88
四樓語文資料區	654	40.35
自助借書機	597	36.83
休憩小站	569	35.10
三樓期刊閱覽區	553	34.11
地下一樓自修閱覽室	538	33.19
二樓視聽欣賞區	487	30.04
二樓資訊檢索區	468	28.87
五樓人文資料區	467	28.81
四樓社會科學圖書區	457	28.19
四樓應用科學圖書區	443	27.33
一樓戶外還書口	435	26.84
一樓兒童學習中心	432	26.65
五樓青少年區(漫畫區)	430	26.53
三樓報紙閱覽區	418	25.79
一樓預約自助取書區	345	21.28
五樓藝術資料區	343	21.16
二樓多媒體典藏區	324	19.99
一樓諮詢檯	307	18.94
四樓自然科學區	291	17.95
三樓多元文化服務區	267	16.47
五樓外文圖書區	263	16.22
二樓數位休閒中心	254	15.67
一樓流通服務檯	238	14.68
諮詢檯	237	14.62
停車場	227	14.00
一樓數位體驗區	203	12.52
筆電區	199	12.28
手機室	190	11.72
二樓語言學習區	159	9.81
三樓視聽室	140	8.64
三樓樂齡學習資源區	117	7.22
資訊便利站(Kiosk)	90	5.55
二樓數位美術中心	89	5.49
影印間	65	4.01
三樓地圖資料區	64	3.95
二樓各會議室	28	1.73
二樓聽視障資訊中心	19	1.17
其他	12	0.74

表 20 依樓層分析受訪者最常利用之設備設施，一樓受訪者最常利用的是「自助還書機」(46.88%)，其次是「戶外還書口」(26.84%)，然後是「兒童學習中心」(26.65%)與「預約自助取書區」(21.28%)，受訪者最常使用的前四名中除「兒童學習中心」外，其他三項皆是自助使用，其中自助還書機的使用比例較戶外還書口多出 20.04%。

二樓受訪者最常利用的是「視聽欣賞區」(30.04%)、「資訊檢索區」(28.87%)、「多媒體典藏區」(19.99%)；三樓受訪者最常利用的是「期刊閱覽區」(34.11%)，其次是「報紙閱覽區」(25.79%)；四樓受訪者最常利用的是「語文資料區」(40.35%)和「社會科學圖書區」(28.19%)；五樓受訪者最常利用的是「人文資料區」(28.81%)；地下一樓的「自修閱覽室」曾使用的受訪者占 33.19%。各樓層設備設施的部分，以「洗手間」最多受訪者經常利用(56.45%)。

表 20 受訪者最常利用之服務設施樓層分布

一樓	次數	百分比	四樓	次數	百分比
自助還書機	760	46.88	語文資料區	654	40.35
戶外還書口	435	26.84	社會科學圖書區	457	28.19
兒童學習中心	432	26.65	應用科學圖書區	443	27.33
預約自助取書區	345	21.28	自然科學區	291	17.95
諮詢檯	307	18.94	五樓	次數	百分比
流通服務檯	238	14.68	人文資料區	467	28.81
數位體驗區	203	12.52	青少年區(漫畫區)	430	26.53
二樓	次數	百分比	藝術資料區	343	21.16
視聽欣賞區	487	30.04	外文圖書區	263	16.22
資訊檢索區	468	28.87	地下一樓	次數	百分比
多媒體典藏區	324	19.99	自修閱覽室	538	33.19
數位休閒中心	254	15.67	各樓層及空間	次數	百分比
語言學習區	159	9.81	洗手間	915	56.45
數位美術中心	89	5.49	茶水間	777	47.93
各會議室	28	1.73	自助借書機	597	36.83
聽視障資訊中心	19	1.17	休憩小站	569	35.10
三樓	次數	百分比	諮詢檯	237	14.62
期刊閱覽區	553	34.11	停車場	227	14.00
報紙閱覽區	418	25.79	筆電區	199	12.28
多元文化服務區	267	16.47	手機室	190	11.72
視聽室	140	8.64	資訊便利站(Kiosk)	90	5.55
樂齡學習資源區	117	7.22	影印間	65	4.01
地圖資料區	64	3.95	其他	12	0.74

五、最滿意的設備設施

由表 21 可知，受訪者最滿意的設備設施是「一樓自助還書機」，滿意人數達到 787 位 (48.55%)，而各樓層的「洗手間」排名第二，有 763 位 (47.07%) 與各樓層的「茶水間」排名第三，有 677 位 (41.76%) 受訪者表示滿意；對照常用設備設施，一樓自助還書機排名在第三(46.88%)、各樓層洗手間排名第一(56.45%)與茶水間排名第二(47.93%)。換句話說，一樓自助還書機與各樓層洗手間與茶水間皆為受訪者最常用、最滿意的設備設施。

受訪者最滿意的設備設施排名第四是「自助借書機」，有 552 位受訪者 (34.05%) 表示最為滿意；對照表 19 可知，有 597 位受訪者 (36.83%) 最常利用，在最常利用的設備設施中排名第五。滿意的設備設施排名第五是「地下一樓自修閱覽室」，有 545 位受訪者 (33.62%) 表示最為滿意；對照表 19 可知，有 538 位受訪者 (33.19%) 最常利用，在最常利用的設備設施中排名第八。最滿意的設備設施排名第六是「二樓視聽欣賞區」，有 544 位受訪者 (33.56%) 表示最為滿意；對照表 19 可知，有 487 位受訪者 (30.04%) 最常利用，在最常利用的設備設施中排名第五。

整體而言，對照表 19 與表 21 可以發現，到館受訪者最常利用的設施設備，同時是受訪者最為滿意的服務項目或設備設施。

表 21 受訪者最滿意之設備設施項目統計表

最滿意的設備設施	次數	百分比
一樓自助還書機	787	48.55
洗手間	763	47.07
茶水間	677	41.76
自助借書機	552	34.05
地下一樓自修閱覽室	545	33.62
二樓視聽欣賞區	544	33.56
休憩小站	543	33.50
四樓語文資料區	535	33.00
三樓期刊閱覽區	526	32.45
一樓戶外還書口	477	29.43
一樓兒童學習中心	438	27.02
三樓報紙閱覽區	436	26.90
二樓資訊檢索區	409	25.23
一樓諮詢檯	402	24.80
四樓應用科學圖書區	397	24.49
四樓社會科學圖書區	395	24.37
一樓預約自助取書區	385	23.75
五樓人文資料區	380	23.44
五樓青少年區(漫畫區)	361	22.27
二樓多媒體典藏區	348	21.47
五樓藝術資料區	337	20.79

表 21(續)

最滿意的設備設施	次數	百分比
一樓數位體驗區	277	17.09
手機室	276	17.03
諮詢檯	273	16.84
二樓數位休閒中心	262	16.16
四樓自然科學區	260	16.04
五樓外文圖書區	253	15.61
一樓流通服務檯	252	15.55
二樓語言學習區	219	13.51
筆電區	206	12.71
停車場	190	11.72
三樓視聽室	157	9.69
三樓樂齡學習資源區	154	9.50
影印間	106	6.54
二樓數位美術中心	103	6.35
資訊便利站(Kiosk)	72	4.44
三樓地圖資料區	69	4.26
二樓各會議室	63	3.89
二樓聽視障資訊中心	43	2.65
其他	8	0.49

表 22 依樓層分析受訪者最滿意的服務項目與設備設施，其中在一樓，受訪者最滿意的是「自助還書機」(48.55%)，其次是「戶外還書口」(29.43%)與「兒童學習中心」(27.02%)，和表 19 受訪者最常利用之設備設施對照，排名順序完全相同。

在二樓中，受訪者最滿意的是「視聽欣賞區」(33.56%)；受訪者在三樓最滿意的是「期刊閱覽區」(32.45%)；在四樓最滿意的是「語文資料區」(33%)；五樓最滿意的是「人文資料區」(23.44%)；地下一樓中，受訪者最滿意的是自修閱覽區，為 33.62%。各樓層設備設施的部分，以「洗手間」受訪者最為滿意(47.07%)。各樓層受訪者最滿意的服務設備設施排名與受訪者最常利用的設備設施排名一致。

表 22 受訪者最滿意之設備設施之樓層分布

一樓	次數	百分比	四樓	次數	百分比
自助還書機	787	48.55	語文資料區	535	33.00
戶外還書口	477	29.43	應用科學圖書區	397	24.49
兒童學習中心	438	27.02	社會科學圖書區	395	24.37
諮詢檯	402	24.80	自然科學區	260	16.04
預約自助取書區	385	23.75	五樓	次數	百分比
數位體驗區	277	17.09	人文資料區	380	23.44
流通服務檯	252	15.55	青少年區(漫畫區)	361	22.27
二樓	次數	百分比	藝術資料區	337	20.79
視聽欣賞區	544	33.56	外文圖書區	253	15.61
資訊檢索區	409	25.23	地下一樓	次數	百分比
多媒體典藏區	348	21.47	自修閱覽室	545	33.62
數位休閒中心	262	16.16	各樓層及空間	次數	百分比
語言學習區	219	13.51	洗手間	763	47.07
數位美術中心	103	6.35	茶水間	677	41.76
各會議室	63	3.89	自助借書機	552	34.05
聽視障資訊中心	43	2.65	休憩小站	543	33.50
三樓	次數	百分比	手機室	276	17.03
期刊閱覽區	526	32.45	諮詢檯	273	16.84
報紙閱覽區	436	26.90	筆電區	206	12.71
多元文化服務區	312	19.25	停車場	190	11.72
視聽室	157	9.69	影印間	106	6.54
樂齡學習資源區	154	9.50	資訊便利站(Kiosk)	72	4.44
地圖資料區	69	4.26	其他	8	0.49

相較於 102 年度的調查結果，「一樓自助還書機」仍是民眾最滿意的設施設備，但「一樓戶外還書口」的滿意程度則從排名第三降為排名第十，百分比亦從 38.8% 降為 29.43%。再比對最常使用之設施設備，「一樓戶外還書口」亦從 102 年度的 37.22% 降為 26.84%，顯示民眾可能因為對於此項設施較不常使用，連帶影響其滿意程度。

六、整體滿意度

在詢問民眾「整體而言，對圖書館的滿意度為何」的問題中，表示非常滿意的受訪者有 33.74%，滿意的受訪者有 64.22%，合計有超過九成七的受訪者感到滿意；非常不滿意的受訪者比例僅占 0.37%，不滿意的受訪者也只有 1.67%。顯示本館所提供的各項服務與設備設施的服務品質已能滿足絕大多數受訪者的需求，詳見表 23 與圖 4。

表 23 整體滿意度次數分配表

整體滿意程度	次數	百分比	累積百分比
非常滿意	547	33.74	33.74
滿意	1,041	64.22	97.96
不滿意	27	1.67	99.63
非常不滿意	6	0.37	100.00
總計	1,621	100	

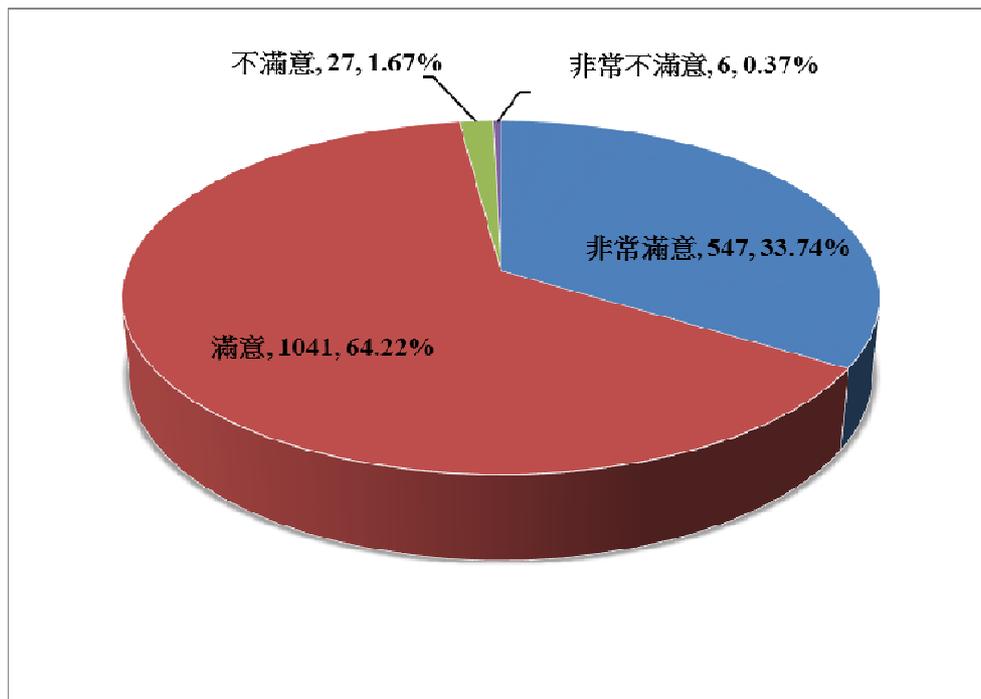


圖 4 整體滿意度分析

此結果相較於 102 年度的調查，在非常滿意的部分由 27.73% 上升為 33.76%，表示滿意的讀者由 71.02% 略降為本年度的 64.22%，不滿意的百分比則從 0.5% 上升至 1.67%，非常不滿意則由 0.17% 略升為 0.37%，合計表示滿意的民眾從 102 年度的 99.33% 略降為 97.96%，變化雖不顯著，但仍值得注意。

七、滿意度成長率分析

滿意度成長率分析是與 102 年度本館滿意度調查結果進行比較分析，本年度共有 21 題問項，102 年度有 50 題問項，以 102 年度與 103 年度皆有的 21 題問項為比較之基礎，將此二年度之期望服務品質、實際感受的滿意度和可接受的服務品質三項之平均數與標準差，分成空間、設施、環境三個構面彙整於附錄五。

(一) 期望服務品質成長分析

整體而言，103 年度受訪者的整體期望服務品質較 102 年度略微下降，平均降低 0.08。值得注意的是受訪者對本館的期望服務品質降低最多的兩項分別為「複印設備」，由 102 年度的 3.58 降低到 103 年度的 3.43，降低了 0.15；以及「無線網路環境」，受訪者期望的服務品質也降低了 0.15。而「討論的空間」、「書籍排列」及「網站頁面設計」也都微幅下降 0.10；而這五項也是 102 年度與 103 年度重複的 21 個問項中，平均差異最大的五項，詳細數值參見表 24。

由附錄五可知，三個構面之平均差異，以圖書館設施構面 (-0.10) 最大，其次是圖書館空間 (-0.07) 及圖書館環境構面 (-0.07)。另外，102 年度與 103 年度期望的服務品質中其他 16 個項目之平均差異則介於 -0.02 至 -0.09 之間，雖變化並不顯著，但仍值得留意。

表 24 102 年度與 103 年度期望服務品質平均差小於 -0.10 之問項

問題項目	平均數		平均差	標準差	
	103 年度	102 年度		103 年度	102 年度
7.複印設備，能滿足我的需求	3.43	3.58	-0.15	0.721	0.571
11.無線網路環境，能滿足我的需求	3.54	3.69	-0.15	0.712	0.53
2.提供我討論的空間	3.45	3.55	-0.10	0.678	0.592
20.書籍排列整齊有序	3.56	3.66	-0.10	0.608	0.528
21.網站頁面設計親和	3.48	3.58	-0.10	0.674	0.557

(二) 實際感受的滿意度成長分析

整體而言，103 年度受訪者的整體實際感受滿意度較 102 年度微幅下降，受訪者實際感受的滿意度平均下降了 0.03。由表 25 可以得知，103 年度受訪者實際感受的滿意度微幅提高最多的項目是「館內找到適合的空間」，由 102 年度的 3.24 提高到 103 年度的 3.30，滿意度提高了 0.06；其次是「停車場的服務」，由 102 年度的 3.03 提高到 103 年度的 3.07，提高了 0.04；排名第三的是「閱覽空間照明適宜」，由 102 年度 3.51 提高到 103 年度的 3.53，提高了 0.02。並由附錄五可知，三個構面之平均差異，以圖書館空間構面 (0.06)，其次是圖書館設施構面 (-0.05)，再次為圖書館環境構面 (-0.02) 最大。

表 25 102 年度與 103 年度實際感受服務品質平均差大於 0 之問項

問題項目	平均數		平均差	標準差	
	103 年	102 年		103 年	102 年
1.能在館內找到適合我的空間	3.30	3.24	0.06	0.680	0.789
6.停車場的服務，能滿足我的需求	3.07	3.03	0.04	0.943	0.935
19.閱覽空間照明適宜	3.53	3.51	0.02	0.646	0.624
12.內部空間配置規劃適宜	3.37	3.36	0.01	0.693	0.68
13.內部空間動線規劃適宜	3.29	3.28	0.01	0.737	0.703
14.各項標示指引清楚明確	3.31	3.30	0.01	0.748	0.73
9.自助還書設備，能滿足我的需求	3.53	3.52	0.01	0.706	0.704
10.電腦設備，能滿足我的需求	3.23	3.22	0.01	0.813	0.759

值得注意的是，102 年度與 103 年度實際感受的滿意度的平均差異中有二項是小於-0.10，參見表 26；換句話說，這二項服務相較於去年度，略為下降之現象，這二項皆是屬圖書館設施構面的「無線網路環境」103 年度的滿意度較 102 年度下降 0.14，及「複印設備」，103 年度的滿意度比 102 年度降低了 0.13。

表 26 102 年度與 103 年度實際感受服務品質平均差小於-0.10 之問項

問題項目	平均數		平均差	標準差	
	103 年	102 年		103 年	102 年
11.無線網路環境，能滿足我的需求	3.05	3.19	-0.14	0.941	0.832
7.複印設備，能滿足我的需求	3.13	3.26	-0.13	0.807	0.691

(三) 可接受服務品質成長分析

整體而言，103 年度本館受訪者可接受的服務品質略微下降，平均下降 0.03，茲將受訪者可接受的服務品質 102 年度與 103 年度兩年之平均數差異大於 0 的四個項目整理於表 27。其中，103 年度受訪者可接受的服務品質提高最多的是「閱覽空間照明適宜」，由 102 年度的 3.35 提高到 103 年度的 3.40，提高了 0.05；其次為「自助還書設備」，由 102 年度的 3.34 提高到 103 年度的 3.37，提高了 0.03；再次之為「自助借書設備」，由 102 年度的 3.35 提高到 103 年度的 3.36，提高 0.01 及「閱覽空間清潔舒適」，由 102 年度的 3.41 提高到 103 年度的 3.42，提高 0.01。

表 27 102 年度與 103 年度可接受服務品質平均差大於 0 之問項

問題項目	平均數		平均差	標準差	
	103 年	102 年		103 年	102 年
19.閱覽空間照明適宜	3.40	3.35	0.05	0.683	0.66
9.自助還書設備，能滿足我的需求	3.37	3.34	0.03	0.771	0.716
8.自助借書設備，能滿足我的需求	3.36	3.35	0.01	0.741	0.706
15.閱覽空間清潔舒適	3.42	3.41	0.01	0.696	0.652

值得注意的是，102 年度與 103 年度可接受的滿意度的平均差異中有二項是小於-0.10，參見表 28；換句話說，這二項服務相較於去年度，略為下降之現象，這二項皆是屬圖書館設施構面的「複印設備」103 年度的滿意度較 102 年度下降 0.15，及「無線網路環境」，103 年度的滿意度比 102 年度降低了 0.13。

表 28 102 年度與 103 年度可接受服務品質平均差小於-0.10 之間項

問題項目	平均數		平均差	標準差	
	103 年	102 年		103 年	102 年
7.複印設備，能滿足我的需求	3.08	3.23	-0.15	0.760	0.647
11.無線網路環境，能滿足我的需求	3.12	3.25	-0.13	0.839	0.708

(四) 民眾正面態度年度比較

在各項項目中，以民眾持肯定態度的總計百分比（非常滿意與滿意）分析，並以102年度資料比較。可以看出在過去一年中，本館工作獲得肯定的項目與明顯需要改進的項目各有哪些，並且可以依據下列分析資料，規劃未來工作重點。

102 年度讀者滿意與非常滿意的百分比平均數是 88.61（標準差=6.081），103 年度則是 86.83（標準差=6.558）。經由成對樣本 t 檢定結果可知，102 年度與 103 年度 21 項服務品質項目的滿意程度達到統計上的顯著差異($t(20)=-2.650$, $p=.015$)。換言之，103 年度讀者對本館持正面肯定態度的百分比相較於 102 年度略為下降的現象，且通過統計上的顯著性考驗。茲將 102 年度與 103 年度之非常滿意與滿意之百分比平均數彙整於表 29。

進一步詳細檢視兩個年度間的百分比變化，由表 28 可知，103 年度滿意度提升的有四項，提升最多的為「能在館內找到適合我的空間」的 6.93%、其次依序為「停車場的服務」(0.46%)、「自助還書設備」(0.26%)及「閱覽空間照明適宜」(0.14%)。在負成長方面，「無線網路環境」下降 8.5%，亦為開放意見中讀者反應較多的項目，值得館方思考解決之道。

表 29 102 年度與 103 年度民眾正面態度年度比較表

	103 年	102 年	差距
圖書館空間構面			
1.能在館內找到適合我的空間	89.73	82.80	6.93
2.提供我討論的空間	79.08	81.08	-2.00
3.是一個激勵我學習的地方	90.04	93.26	-3.22
4.是一個能吸引我再來的地方	94.82	96.96	-2.14
圖書館設施構面			
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	86.98	91.93	-4.95
6.停車場的服務，能滿足我的需求	74.19	73.73	0.46
7.複印設備，能滿足我的需求	80.76	87.91	-7.15
8.自助借書設備，能滿足我的需求	92.70	94.56	-1.86
9.自助還書設備，能滿足我的需求	91.20	90.94	0.26
10.電腦設備，能滿足我的需求	82.82	84.35	-1.53
11.無線網路環境，能滿足我的需求	73.62	82.12	-8.50
圖書館環境構面			
12.內部空間配置規劃適宜	90.00	91.01	-1.01
13.內部空間動線規劃適宜	86.98	87.61	-0.63
14.各項標示指引清楚明確	86.39	87.29	-0.90
15.閱覽空間清潔舒適	95.70	97.27	-1.57
16.洗手間清潔乾淨	92.21	94.85	-2.64
17.內部景觀綠美化合宜	89.88	91.28	-1.40
18.空調溫度適中	90.55	91.46	-0.91
19.閱覽空間照明適宜	94.04	93.90	0.14
20.書籍排列整齊有序	83.44	83.69	-0.25
21.網站頁面設計親和	78.33	82.79	-4.46

單位：百分比

八、期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

分析「期望的服務品質」、「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」，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、期望的服務品質分析表」、「附錄三、可接受的服務品質分析表」與「附錄四、期望服務品質、滿意度與可接受服務品質分析」。由圖 5 可知，本館各服務項目之滿意度大都介於「期望的服務品質」與「可接受的服務品質」中間，顯示目前本館所提供的各項服務都是超過民眾的最低服務品質要求，但尚未超越民眾「期望的服務品質」，換句話說，本館仍應持續追求卓越的服務品質。然而在 21 個問項中僅有一個服務項目的「實際感受的滿意度」是低於民眾「可接受的服務品質」，這個項目即為「11.無線網路環境，能滿足我的需求」。

相對而言，「8.自助借書設備，能滿足我的需求」(.13)與「15.閱覽空間清潔舒適」(.13)，這二項實際感受的滿意度最接近受訪者期望的服務品質；

而實際感受的滿意度與受訪者期望的服務品質差距小於 0.2 的項目有五項：「4. 是一個能吸引我再來的地方」(.14)、「9. 自助還書設備，能滿足我的需求」(.14)、「19. 閱覽空間照明適宜」(.16)、「17. 內部景觀綠美化合宜」(.18) 及「18. 空調溫度適中」(.19)。

以下接續針對圖書館空間、設施與環境等三個構面詳加分析。

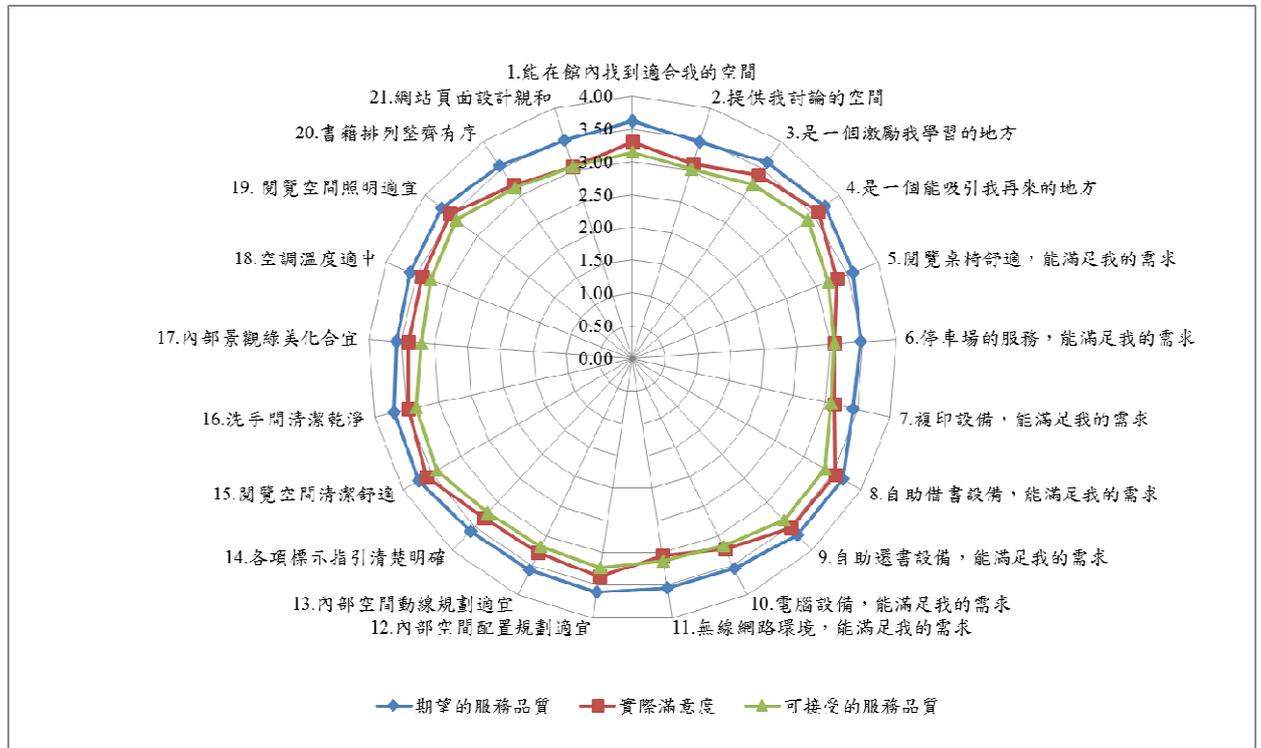


圖 5 期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質雷達圖

(一) 圖書館空間

由表 30 與圖 6 可知，圖書館空間構面中以「4. 是一個能吸引我再來的地方」和「3. 是一個激勵我學習的地方」這兩項最為接近受訪者期望的服務水準；而以「2. 提供我討論的空間」此項與受訪者期望的服務水準差距較遠，於開放性問題中受訪者反應「希望可以增設更多討論小間」及「放寬討論小間的人數限制」。

表 30 圖書館空間構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

圖書館空間構面	期望品質與滿意度之差	期望服務品質	實際感受滿意度	可接受服務品質	滿意度與可接受之差
1.能在館內找到適合我的空間	0.32	3.62	3.30	3.15	0.15
2.提供我討論的空間	0.34	3.45	3.11	3.02	0.09
3.是一個激勵我學習的地方	0.24	3.62	3.38	3.22	0.16
4.是一個能吸引我再來的地方	0.14	3.73	3.59	3.39	0.20

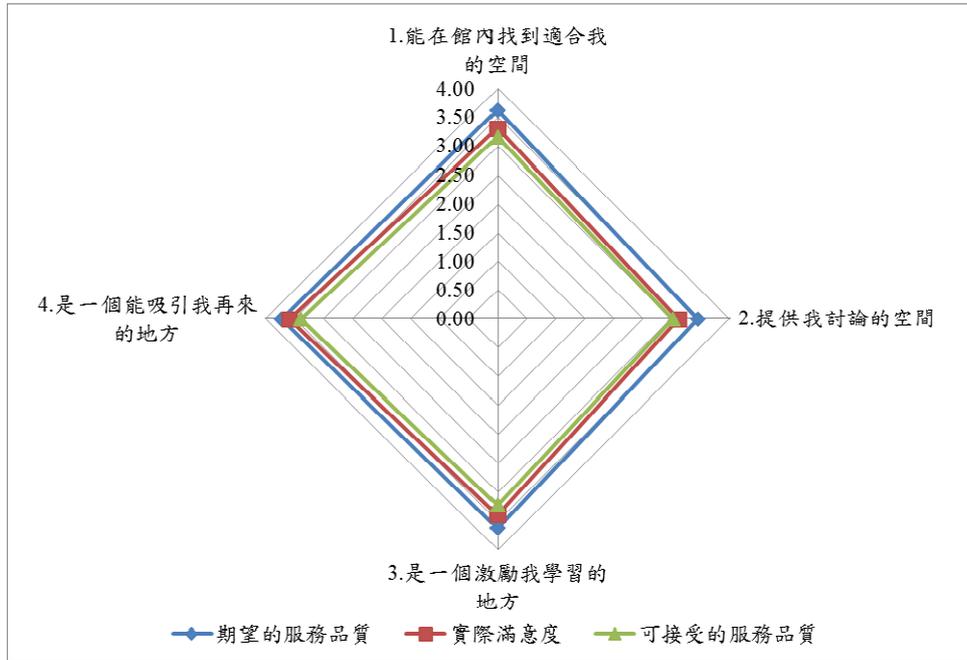


圖 6 圖書館空間構面之服務品質雷達圖

(二) 圖書館設施

由表 31 和圖 7 可知，圖書館設施構面中，以「8.自助借書設備，能滿足我的需求」最接近受訪者的期望水準，其次是「9.自助還書設備，能滿足我的需求」。此構面中的「11.無線網路環境，能滿足我的需求」此項為受訪者實際感受的滿意度低於受訪者可接受的服務品質，且開放性問題中受訪者亦多反映無線網路訊號不穩定、速度慢且無法登入之狀況。

表 31 圖書館設施構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

圖書館設施構面	期望品質與 滿意度之差	期望 服務品質	實際感受 滿意度	可接受 服務品質	滿意度與 可接受之差
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	0.27	3.59	3.32	3.18	0.14
6.停車場的服務，能滿足我的需求	0.40	3.47	3.07	3.06	0.01
7.複印設備，能滿足我的需求	0.30	3.43	3.13	3.08	0.05
8.自助借書設備，能滿足我的需求	0.13	3.68	3.55	3.36	0.19
9.自助還書設備，能滿足我的需求	0.14	3.67	3.53	3.37	0.16
10.電腦設備，能滿足我的需求	0.33	3.56	3.23	3.17	0.06
11.無線網路環境，能滿足我的需求	0.49	3.54	3.05	3.12	-0.07

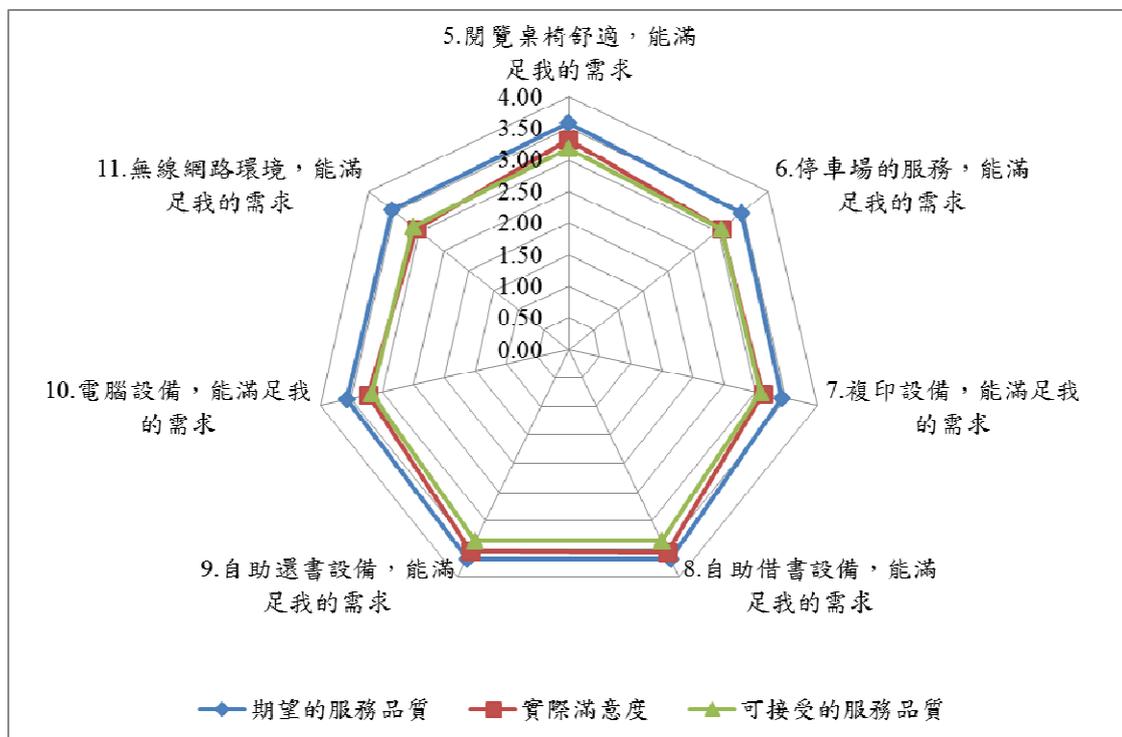


圖 7 圖書館設施構面之服務品質雷達圖

在 102 年度調查中，此構面有兩項受訪者實際感受的滿意度低於受訪者可接受的服務品質，分別是「停車場的服務，能滿足我的需求」與「無線網路環境，能滿足我的需求」，但本年度在「停車場的服務，能滿足我的需求」已提升為受訪者實際感受的滿意度略高於受訪者可接受的服務品質，顯示服務品質已有改善，還有可提升的空間。但「無線網路環境，能滿足我的需求」項目仍呈現受訪者實際感受的滿意度低於受訪者可接受的服務品質的狀況，仍有待努力。

(三) 圖書館環境

由表 32 與圖 8 可看出，圖書館環境構面中以「15.閱覽空間清潔舒適」較為接近受訪者期望之服務水準，其次是「19.閱覽空間照明適宜」與「17.內部景觀綠美化合宜」與「18.空調溫度適中」，受訪者在開放性問題中反應「加強照明設計，減少光線直射及眩光，自修室加裝窗簾或改善西曬問題」、「請改善自修室照明」、「夜晚光線較暗之區塊建議增加光線明亮度」、「夜晚國資圖周圍較暗，希望能增加照明設施」、「四、五樓有一排不靠窗座位光線不足」等，希望能改善部分區域照明或光線日曬問題，在空調部分有受訪者反應「空調太冷」、「冷氣可以再冷一些，有點悶」或「空調有些地方過熱，有些過冷」，在館內空調的調節控制上需再改善；而受訪者實際感受滿意度與期望之服務水準差異較大的為「21.網站頁面設計親和」及「20.書籍排列整齊有序」，在開放性問題中受訪者反應「網頁設計有些微 bug，時常有問題」、「新版網頁館藏搜尋似乎還有些問題，搜尋結果太詳細但關聯性不高」，建議對網站頁面設計及相關功能再作改善；同時，也有受訪者提出「書歸放不是很整齊」、「書籍排序動線有時不明，如索書號從三百多號跳到五百多號」、「書籍分類可再明確、動線規劃可再清楚」及「書籍排放不照索書號非常混亂，常找不到書或無法找到整套，但查詢時並無顯示外借」等相關回應，顯示本館書籍之排列整齊度仍有進步空間。

表 32 圖書館環境構面期望服務品質、實際感受滿意度與可接受服務品質分析

圖書館環境構面	期望品質與 滿意度之差	期望 服務品質	實際感受 滿意度	可接受 服務品質	滿意度與 可接受之差
12.內部空間配置規劃適宜	0.24	3.61	3.37	3.23	0.24
13.內部空間動線規劃適宜	0.29	3.58	3.29	3.19	0.29
14.各項標示指引清楚明確	0.29	3.60	3.31	3.22	0.29
15.閱覽空間清潔舒適	0.13	3.73	3.60	3.42	0.13
16.洗手間清潔乾淨	0.22	3.69	3.47	3.35	0.22
17.內部景觀綠美化合宜	0.18	3.57	3.39	3.20	0.18
18.空調溫度適中	0.19	3.61	3.42	3.27	0.19
19.閱覽空間照明適宜	0.16	3.69	3.53	3.40	0.16
20.書籍排列整齊有序	0.36	3.56	3.20	3.16	0.36
21.網站頁面設計親和	0.41	3.48	3.07	3.06	0.41

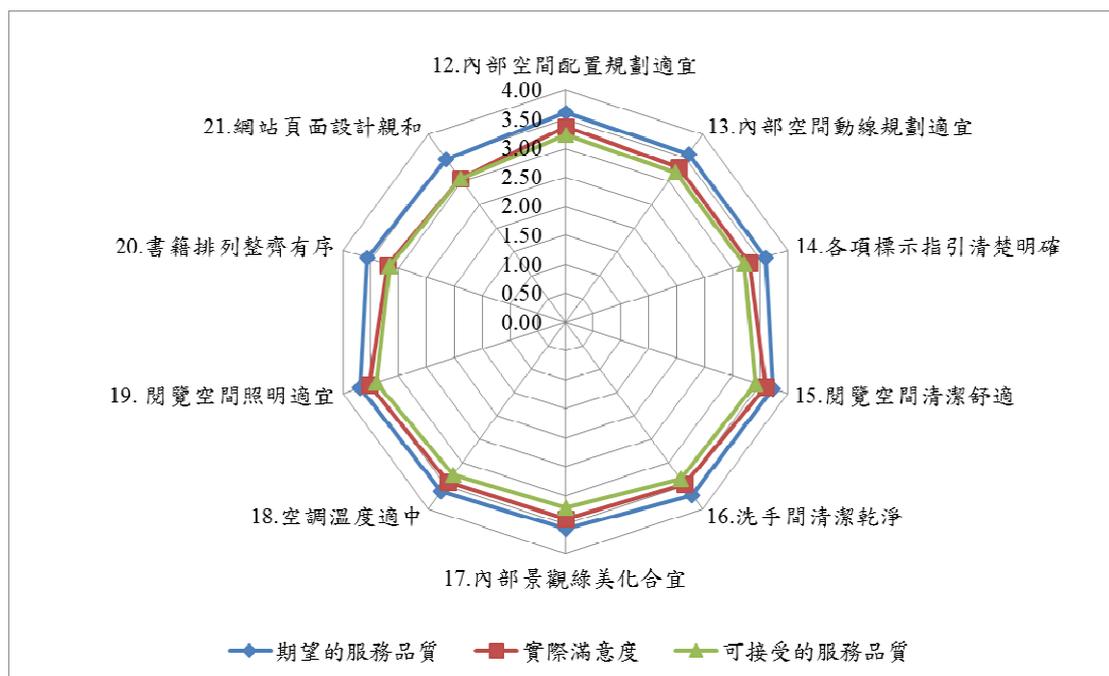


圖 8 圖書館環境構面之服務品質雷達圖

而「12.內部空間配置規劃適宜」、「13.內部空間動線規劃適宜」、「14.各項標示指引清楚明確」、「16.洗手間清潔乾淨」部分，在開放性問題中受訪者反應空間配置部分有「語言學習區和團體視聽區靠近影響學習」、「新書展示希望在一樓 i 櫃臺後面空間」；動線規劃則有「動線有些雜亂、容易搞混、上樓容易下樓難」、「動線規劃可再清楚」、「各樓層動線標示可加強，如開放書庫區，可於各樓的樓梯間顯示各索書號書櫃的位置，加快讀者找書的流程」；最後洗手間的部分則有反應需改善「廁所乾淨度」。

九、基本資料與各項滿意度反應的差異性分析

本研究將進一步針對受訪者的個人基本資料與各項滿意度檢驗變項反應進行差異性分析，以了解不同屬性的受訪者對於特定變項之滿意或認同態度是否存在顯著差異，並藉以了解特定民眾群之需求，以設計能夠滿足最大民眾群的圖書館服務。以下為各屬性對於各項滿意度之差異性分析。

(一) 性別

由附錄六之性別對各項滿意度之獨立樣本 T 檢定結果可知，21 項問項中僅有一項達到統計上的顯著差異，即圖書館空間構面的「4.是一個能吸引我再來的地方」($t = -1.938, p = .012$)。進一步檢視平均數可以發現，「4.是一個能吸引我再來的地方」中女性的滿意程度顯著高於男性，詳見表 33。

表 33 性別之獨立樣本 T 檢定顯著性項目彙整

問題項目	男性		女性		T值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
圖書館空間構面						
4.是一個能吸引我再來的地方	3.56	.636	3.62	.601	-1.938	.012*

註：* p<.05. ** p<.01. *** p<.001.

(二) 年齡

由附錄七之年齡對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，21 項問項中有 10 項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Bonferroni 法進行事後成對比較，由附錄八可知，整體而言，在「3.是一個激勵我學習的地方」、「11.無線網路環境，能滿足我的需求」、「13.內部空間動線規劃適宜」及「14.各項標示指引清楚明確」四個題項中，12-14 歲年齡層受訪者之滿意程度較 18-21 歲年齡層高。

另外，以「1.能在館內找到適合我的空間」為例，以年齡層為 36-40 歲之受訪者較 12-17 歲、18-21 歲兩個年齡層之受訪者的滿意度高，且在「14.各項標示指引清楚明確」年齡層為 41-45 歲及 61-65 歲的受訪者較 18-21 歲之受訪者的滿意度高，詳見表 34。

表 34 年齡之事後成對比較項目彙整

問題項目	年齡層		平均差異	標準差	p值
圖書館空間構面					
1.能在館內找到適合我的空間	15-17 歲	36-40 歲	-.229	.067	.042*
	18-21 歲	36-40 歲	-.308	.071	.001**
3.是一個激勵我學習的地方	12-14 歲	18-21 歲	.288	.078	.016*
	18-21 歲	36-40 歲	-.286	.075	.010*
圖書館設施構面					
11.無線網路環境，能滿足我的需求	12-14 歲	18-21 歲	.538	.130	.002**
	18-21 歲	31-35 歲	-.446	.124	.024*
圖書館環境構面					
13.內部空間動線規劃適宜	12-14 歲	18-21 歲	.274	.081	.046*
14.各項標示指引清楚明確	12-14 歲	18-21 歲	.320	.081	.005**
	18-21 歲	41-45 歲	-.270	.078	.037*
	18-21 歲	61-65 歲	-.606	.161	.011*

註：* p<.05. ** p<.01. *** p<.001.

（三）教育程度

由附錄九之教育程度對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，21 項問項中有兩項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Bonferroni 法進行事後成對比較，由附錄十可知，在圖書館空間構面的「4.是一個能吸引我再來的地方」此項受訪者的教育程度愈高其滿意度相對較高，即「4.是一個能吸引我再來的地方」是研究所(含)以上、大學、專科學校、高中(職)及國(初)中教育程度之受訪者的滿意度較國小(含)以下之教育程度的受訪者滿意度高；「17.內部景觀綠美化合宜」則是國(初)中教育程度之受訪者的滿意度較大學之教育程度的受訪者滿意度高。

（四）利用頻率

由附錄十一之利用頻率對各項滿意度之單因子變異數分析結果可知，21 項問項中有三項達到統計上的顯著差異。進一步利用 Bonferroni 法進行事後成對比較，由附錄十二可知，圖書館空間構面的「4.是一個能吸引我再來的地方」以每二週一次之受訪者，較一年少於六次來館的受訪者滿意；另外在圖書館設施構面的「8.自助借書設備，能滿足我的需求」，則是每週一至兩次之受訪者較每月一次來館的受訪者滿意。

伍、調查結論與建議

一、結論

從受訪民眾的基本資料來看，本次調查中，以女性受訪者（57.74%）、年齡在 22-30 歲（16.84%）之間、大學教育程度（40.72%）、居住在臺中市（91.61%）之南區（31.99%）、使用頻率每週一至二次（25.97%）的民眾為多數。進一步調查民眾到圖書館的次數一年少於六次的原因，主要因為居住地不在圖書館附近（56.84%）。

（一）圖書館空間構面

對於圖書館空間構面的部分，平均得到超過八成八的民眾支持與肯定，其中讀者最肯定圖書館「是一個激勵我學習的地方」，以及「是一個能吸引我再來的地方」，較不滿意的選項則是「提供我討論的空間」。

（二）圖書館設備構面

對於圖書館設備構面而言，平均獲得超過八成三民眾的肯定，滿意度最高的是「自助借書設備」，有 92.69%，其次為「自助還書設備」的 91.2%。然而有高達 26.38%的民眾最不滿意的服務項目為「無線網路環境」。

（三）圖書館環境構面

在圖書館環境構面方面，平均將近九成的民眾表示滿意，其中滿意度最高的是「閱覽空間清潔舒適」高達 95.7%，其次為「閱覽空間照明適宜」。滿意度較低的項目為「網站頁面設計親和」與「書籍排序整齊有序」。

（四）使用狀況

超過四成的受訪者未曾使用過的服務共有四項，多分布於圖書館設施構面，其中最罕被使用的服務項目為「複印設備」且此項的未曾使用比例超過七成。

民眾最常使用的設備設施為「洗手間」，其次為「茶水間」、「一樓自助還書機」。而最滿意的設備設施為「一樓自助還書機」，其次為「洗手間」、「茶水間」。對照最常用與最滿意的設備設施，一樓自助還書機與各樓層洗手間與茶水間為受訪者最常用、最滿意的設備設施。

（五）滿意度成長分析

在期望服務品質成長率方面，103 年度受訪者的整體期望服務品質滿意度較 102 年度微幅下降，平均下降 0.08。而在整體實際感受成長率方面，103 年度受訪者的整體實際感受滿意度較 102 年度微幅下降，平均下降了 0.03。可接受服務品質成長率方面，103 年度受訪者可接受的服務品質較 102 年度大部分的題項也都略微下降，平均下降 0.03。

（六）期望、實際與可接受之服務品質

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，除「無線網路環境，能滿足我的需求」一項之實際感受滿意度低於可接受服務品質之外，其他本館各服務項目之滿意度都介於「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多數超過民眾的最低服務品質要求，但尚未超越民眾「期望的服務品質」。其中「期望的服務品質」與「實際感受的滿意度」之間差距較小的項目為：「自助借書設備，能滿足我的需求」及「閱覽空間清潔舒適」；「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」差距較大的項目依序為：「是一個能吸引我再來的地方」、「自助借書設備，能滿足我的需求」及「內部景觀綠美化合宜」。「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：「無線網路環境，能滿足我的需求」與「網站頁面設計親和」。

（七）整體滿意度

在整體滿意度方面，表示非常滿意的受訪者有 33.74%，滿意的受訪者有 64.22%，合計為 97.96%的受訪者感到滿意，僅有 2.04%的受訪者表達非常不滿意或不滿意。

二、建議

根據前述調查研究結果，提出以下五項在服務方面與未來施行調查研究之建議。

(一) 正視「可接受的」低於「實際感受的」服務品質之項目

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多數超過民眾的最低服務品質要求，但尚未超越民眾「期望的服務品質」，建議應加強期望的服務品質與實際感受的滿意度落差較大的無線網路環境及網站頁面設計等服務項目。尤其應正視唯一一項「可接受的服務品質」低於「實際感受的滿意度」之服務項目「無線網路環境，能滿足我的需求」，這個結果顯示在 97.96% 民眾對於本館的整體服務均表達滿意的高水準下，仍有個別項目尚待加強，若能積極尋求改善之道，將可使本館的表現更臻完美。

(二) 持續加強各類設施與服務之推廣工作

本館新建築的使用已邁入第三年，雖逐漸培養民眾的各項使用習慣並提升使用的公德心，但仍應持續關注對新讀者在各類設施及服務的宣傳與教育。本年度的調查中發現 102 年度民眾最滿意的設施設備中，「一樓戶外還書口」的滿意程度從排名第三在本年度降為排名第十，表示最常使用該服務的民眾也從 37.22% 降為 26.84%，顯示民眾對此項服務的不熟悉，連帶影響其滿意程度。此服務項目的滿意度與熟悉程度的變化可作為各類設施與服務的推廣效果之警示，提醒本館，做為一個持續成長的圖書館，各個細項均不應因習慣或熟悉而放鬆。

(三) 持續進行兩年一循環之調查研究

在 102 年度的調查研究中因受訪者表達問卷太長以致影響填答意願的問題，為降低民眾填答負擔並提高參與調查的意願，本年度的調查研究將原有的六個構面分為兩組，本年度調查的是空間、設備與環境等三個構面，除基本資料外，問卷題數由 50 題大幅降低為 21 題。根據統計，民眾確實填答問卷平均耗時 7 分 51 秒，中位數為則為 6 分 56 秒，較往年縮短許多，有效節省受訪者的時間。建議 104 年度調查館員、館藏、服務等另外三個構面，如此可形成兩年一次的循環，時至 105 年度則更能確實達到具備實質比較基礎的目的。

(四) 持續使用以網路問卷為主，紙本問卷為輔之調查方式

本次調查研究乃首次以平板電腦為載具，搭配網路問卷施測，民眾反應極佳。在網路問卷中，透過系統提示對於受訪者不合邏輯的答案提出警示，除可加快受訪者對於「期望的服務品質」、「實際感受的滿意度」與「可接受的服務品質」三個向度式問題的熟悉程度，對於提高問卷有效性也有極佳成效。同時，也藉此向受訪者展現本館的資訊強度，除了有宣示意義，也達到良好的公共關係效果。當然，也不能忽視少數民眾對於網路問卷的抗拒，因此同步且彈性採用紙本問卷

仍有其必要性。本次調查以網路問卷為主、紙本問卷為輔的嘗試結果非常成功，建議未來可繼續採用此模式。而在受訪者開放性問題中有建議「問卷設計不佳，第一頁有『未使用』這選項，其他頁卻沒有，應該以第一頁我有填的項目做繼續的做答」，以及希望「問卷項目再簡單明瞭一些」，可作為未來問卷設計時的改善參考。

(五) 區分特定年齡層、特殊使用者之調查研究

本年度調查中有更多國小六年級生或應屆畢業生填寫問卷，數量明顯高於102年度的調查。這個現象提醒我們，既然本館在兒童學習中心提供親子閱讀服務，卻在滿意度調查研究中長期忽略12歲以下讀者的意見表達權利。建議未來可納入區分年齡層、特殊使用者的滿意度調查，針對特定年齡層或使用需求的讀者設計具差異性的問卷內容，以確實了解該族群的使用滿意度。

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	未使用該項服務	
	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	樣本數	百分比(%)
圖書館空間構面											
1.能在館內找到適合我的空間	650	41.72	748	48.01	142	9.11	18	1.16	1,558	63	3.89
2.提供我討論的空間	330	35.22	411	43.86	161	17.18	35	3.74	937	684	42.20
3.是一個激勵我學習的地方	722	48.92	607	41.12	130	8.81	17	1.15	1,476	145	8.95
4.是一個能吸引我再來的地方	1,046	65.38	471	29.44	69	4.31	14	0.88	1,600	21	1.30
圖書館設施構面											
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	716	46.86	613	40.12	172	11.26	27	1.77	1,528	93	5.74
6.停車場的服務，能滿足我的需求	334	40.29	281	33.90	150	18.09	64	7.72	829	792	48.86
7.複印設備，能滿足我的需求	142	35.95	177	44.81	61	15.44	15	3.80	395	1226	75.63
8.自助借書設備，能滿足我的需求	805	63.24	375	29.46	79	6.21	14	1.10	1,273	348	21.47
9.自助還書設備，能滿足我的需求	766	63.57	333	27.63	84	6.97	22	1.83	1,205	416	25.66
10.電腦設備，能滿足我的需求	464	43.32	423	39.50	146	13.63	38	3.55	1,071	550	33.93
11.無線網路環境，能滿足我的需求	361	39.03	320	34.59	172	18.59	72	7.78	925	696	42.94
圖書館環境構面											
12.內部空間配置規劃適宜	766	48.48	656	41.52	140	8.86	18	1.14	1,580	41	2.53
13.內部空間動線規劃適宜	682	43.49	682	43.49	173	11.03	31	1.98	1,568	53	3.27
14.各項標示指引清楚明確	725	46.12	633	40.27	185	11.77	29	1.84	1,572	49	3.02
15.閱覽空間清潔舒適	1038	65.74	473	29.96	53	3.36	15	0.95	1,579	42	2.59
16.洗手間清潔乾淨	847	56.39	538	35.82	95	6.32	22	1.46	1,502	119	7.34
17.內部景觀綠美化合宜	790	50.29	622	39.59	138	8.78	21	1.34	1,571	50	3.08
18.空調溫度適中	847	52.64	610	37.91	130	8.08	22	1.37	1,609	12	0.74
19.閱覽空間照明適宜	946	60.03	536	34.01	75	4.76	19	1.21	1,576	45	2.78
20.書籍排列整齊有序	618	39.51	687	43.93	216	13.81	43	2.75	1,564	57	3.52
21.網站頁面設計親和	411	32.75	572	45.58	216	17.21	56	4.46	1,255	366	22.58

*實際感受的滿意度百分比樣本總數僅採記實際填答該問項之樣本總數，亦即扣除未填答與「未曾使用該服務」的樣本數。

附錄二、期望的服務品質分析表

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計		未使用該項服務	
	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	樣本數	百分比(%)	
圖書館空間構面												
1.能在館內找到適合我的空間	996	63.93	530	34.02	29	1.86	3	0.19	1,558	63	3.89	
2.提供我討論的空間	506	54.00	358	38.21	60	6.40	13	1.39	937	684	42.20	
3.是一個激勵我學習的地方	967	65.51	459	31.10	43	2.91	7	0.47	1,476	145	8.95	
4.是一個能吸引我再來的地方	1,212	75.75	349	21.81	36	2.25	3	0.19	1,600	21	1.30	
圖書館設施構面												
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	970	63.48	497	32.53	52	3.40	9	0.59	1,528	93	5.74	
6.停車場的服務，能滿足我的需求	493	59.47	254	30.64	57	6.88	25	3.02	829	792	48.86	
7.複印設備，能滿足我的需求	216	54.68	139	35.19	33	8.35	7	1.77	395	1226	75.63	
8.自助借書設備，能滿足我的需求	919	72.19	309	24.27	40	3.14	5	0.39	1,273	348	21.47	
9.自助還書設備，能滿足我的需求	874	72.53	281	23.32	35	2.90	15	1.24	1,205	416	25.66	
10.電腦設備，能滿足我的需求	672	62.75	340	31.75	51	4.76	8	0.75	1,071	550	33.93	
11.無線網路環境，能滿足我的需求	597	64.54	247	26.70	62	6.70	19	2.05	925	696	42.94	
圖書館環境構面												
12.內部空間配置規劃適宜	1,014	64.18	523	33.10	38	2.41	5	0.32	1,580	41	2.53	
13.內部空間動線規劃適宜	973	62.05	537	34.25	52	3.32	6	0.38	1,568	53	3.27	
14.各項標示指引清楚明確	1,007	64.06	507	32.25	50	3.18	8	0.51	1,572	49	3.02	
15.閱覽空間清潔舒適	1,194	75.62	353	22.36	29	1.84	3	0.19	1,579	42	2.59	
16.洗手間清潔乾淨	1,080	71.90	391	26.03	25	1.66	6	0.40	1,502	119	7.34	
17.內部景觀綠美化合宜	966	61.49	539	34.31	60	3.82	6	0.38	1,571	50	3.08	
18.空調溫度適中	1,053	65.44	494	30.70	54	3.36	8	0.50	1,609	12	0.74	
19.閱覽空間照明適宜	1,129	71.64	414	26.27	29	1.84	4	0.25	1,576	45	2.78	
20.書籍排列整齊有序	972	62.15	511	32.67	73	4.67	8	0.51	1,564	57	3.52	
21.網站頁面設計親和	713	56.81	440	35.06	89	7.09	13	1.04	1,255	366	22.58	

*期望的服務品質百分比樣本總數僅採記實際填答該問項之樣本總數，亦即扣除未填答與「未曾使用該服務」的樣本數。

附錄三、可接受的服務品質分析表

問題項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		總計	未使用該項服務		
	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	樣本數	百分比(%)	
圖書館空間構面												
1.能在館內找到適合我的空間	458	29.40	898	57.64	180	11.55	22	1.41	1,558	63	3.89	
2.提供我討論的空間	248	26.47	494	52.72	160	17.08	35	3.74	937	684	42.20	
3.是一個激勵我學習的地方	572	38.75	687	46.54	186	12.60	31	2.10	1,476	145	8.95	
4.是一個能吸引我再來的地方	816	51.00	619	38.69	137	8.56	28	1.75	1,600	21	1.30	
圖書館設施構面												
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	543	35.54	760	49.74	183	11.98	42	2.75	1,528	93	5.74	
6.停車場的服務，能滿足我的需求	284	34.26	360	43.43	138	16.65	47	5.67	829	792	48.86	
7.複印設備，能滿足我的需求	121	30.63	195	49.37	69	17.47	10	2.53	395	1226	75.63	
8.自助借書設備，能滿足我的需求	640	50.27	483	37.94	124	9.74	26	2.04	1,273	348	21.47	
9.自助還書設備，能滿足我的需求	626	51.95	433	35.93	110	9.13	36	2.99	1,205	416	25.66	
10.電腦設備，能滿足我的需求	395	36.88	499	46.59	146	13.63	31	2.89	1,071	550	33.93	
11.無線網路環境，能滿足我的需求	343	37.08	398	43.03	138	14.92	46	4.97	925	696	42.94	
圖書館環境構面												
12.內部空間配置規劃適宜	602	38.10	772	48.86	176	11.14	30	1.90	1,580	41	2.53	
13.內部空間動線規劃適宜	547	34.89	801	51.08	185	11.80	35	2.23	1,568	53	3.27	
14.各項標示指引清楚明確	608	38.68	744	47.33	185	11.77	35	2.23	1,572	49	3.02	
15.閱覽空間清潔舒適	832	52.69	610	38.63	111	7.03	26	1.65	1,579	42	2.59	
16.洗手間清潔乾淨	715	47.60	622	41.41	136	9.05	29	1.93	1,502	119	7.34	
17.內部景觀綠美化合宜	607	38.64	716	45.58	199	12.67	49	3.12	1,571	50	3.08	
18.空調溫度適中	681	42.32	718	44.62	174	10.81	36	2.24	1,609	12	0.74	
19.閱覽空間照明適宜	785	49.81	652	41.37	119	7.55	20	1.27	1,576	45	2.78	
20.書籍排列整齊有序	548	35.04	759	48.53	219	14.00	38	2.43	1,564	57	3.52	
21.網站頁面設計親和	370	29.48	633	50.44	206	16.41	46	3.67	1,255	366	22.58	

*可接受的服務品質百分比樣本總數僅採記實際填答該問項之樣本總數，亦即扣除未填答與「未曾使用該服務」的樣本數。

附錄四、期望服務品質、滿意度與可接受服務品質分析

問題項目	期望服務品質		實際感受滿意度		可接受服務品質	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
圖書館空間構面						
1.能在館內找到適合我的空間	3.62	.534	3.30	.680	3.15	.666
2.提供我討論的空間	3.45	.678	3.11	.814	3.02	.765
3.是一個激勵我學習的地方	3.62	.569	3.38	.693	3.22	.741
4.是一個能吸引我再來的地方	3.73	.503	3.59	.617	3.39	.717
圖書館設施構面						
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	3.59	.588	3.32	.741	3.18	.744
6.停車場的服務，能滿足我的需求	3.47	.754	3.07	.943	3.06	.856
7.複印設備，能滿足我的需求	3.43	.721	3.13	.807	3.08	.760
8.自助借書設備，能滿足我的需求	3.68	.551	3.55	.662	3.36	.741
9.自助還書設備，能滿足我的需求	3.67	.595	3.53	.706	3.37	.771
10.電腦設備，能滿足我的需求	3.56	.621	3.23	.813	3.17	.769
11.無線網路環境，能滿足我的需求	3.54	.712	3.05	.941	3.12	.839
圖書館環境構面						
12.內部空間配置規劃適宜	3.61	.552	3.37	.693	3.23	.718
13.內部空間動線規劃適宜	3.58	.577	3.29	.737	3.19	.722
14.各項標示指引清楚明確	3.60	.578	3.31	.748	3.22	.737
15.閱覽空間清潔舒適	3.73	.493	3.60	.603	3.42	.696
16.洗手間清潔乾淨	3.69	.519	3.47	.681	3.35	.724
17.內部景觀綠美化合宜	3.57	.587	3.39	.703	3.20	.774
18.空調溫度適中	3.61	.579	3.42	.698	3.27	.740
19.閱覽空間照明適宜	3.69	.515	3.53	.646	3.40	.683
20.書籍排列整齊有序	3.56	.608	3.20	.776	3.16	.750
21.網站頁面設計親和	3.48	.674	3.07	.821	3.06	.776

附錄五、滿意度成長率分析

問題項目	期望服務品質			實際感受滿意度			可接受服務品質		
	平均數	103-102 平均差	標準差	平均數	103-102 平均差	標準差	平均數	103-102 平均差	標準差
圖書館空間構面		-0.07			0.06			0.02	
1.能在館內找到適合我的空間	102	3.71	0.496	3.24		0.789	3.21		0.682
	103	3.62	0.534	3.30	0.06	0.680	3.15	-0.06	0.666
2.提供我討論的空間	102	3.55	0.592	3.15		0.78	3.12		0.72
	103	3.45	0.678	3.11	-0.04	0.814	3.02	-0.10	0.765
3.是一個激勵我學習的地方	102	3.68	0.515	3.43		0.648	3.25		0.699
	103	3.62	0.569	3.38	-0.05	0.693	3.22	-0.03	0.741
4.是一個能吸引我再來的地方	102	3.78	0.438	3.67		0.54	3.4		0.656
	103	3.73	0.503	3.59	-0.08	0.617	3.39	-0.01	0.717
圖書館設施構面		-0.10			-0.05			-0.05	
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	102	3.66	0.529	3.38		0.684	3.21		0.708
	103	3.59	0.588	3.32	-0.06	0.741	3.18	-0.03	0.744
6.停車場的服務，能滿足我的需求	102	3.56	0.684	3.03		0.935	3.14		0.774
	103	3.47	0.754	3.07	0.04	0.943	3.06	-0.08	0.856
7.複印設備，能滿足我的需求	102	3.58	0.571	3.26		0.691	3.23		0.647
	103	3.43	0.721	3.13	-0.13	0.807	3.08	-0.15	0.760
8.自助借書設備，能滿足我的需求	102	3.75	0.472	3.6		0.611	3.35		0.706
	103	3.68	0.551	3.55	-0.05	0.662	3.36	0.01	0.741
9.自助還書設備，能滿足我的需求	102	3.74	0.483	3.52		0.704	3.34		0.716
	103	3.67	0.595	3.53	0.01	0.706	3.37	0.03	0.771
10.電腦設備，能滿足我的需求	102	3.63	0.557	3.22		0.759	3.17		0.706
	103	3.56	0.621	3.23	0.01	0.813	3.17	0.00	0.769
11.無線網路環境，能滿足我的需求	102	3.69	0.53	3.19		0.832	3.25		0.708
	103	3.54	0.712	3.05	-0.14	0.941	3.12	-0.13	0.839

圖書館環境構面			-0.07			-0.02			-0.02	
12.內部空間配置規劃適宜	102	3.68		0.508	3.36		0.68	3.26		0.682
	103	3.61	-0.07	0.552	3.37	0.01	0.693	3.23	-0.03	0.718
13.內部空間動線規劃適宜	102	3.65		0.514	3.28		0.703	3.21		0.685
	103	3.58	-0.07	0.577	3.29	0.01	0.737	3.19	-0.02	0.722
14.各項標示指引清楚明確	102	3.66		0.513	3.3		0.73	3.24		0.684
	103	3.60	-0.06	0.578	3.31	0.01	0.748	3.22	-0.02	0.737
15.閱覽空間清潔舒適	102	3.76		0.44	3.63		0.543	3.41		0.652
	103	3.73	-0.03	0.493	3.60	-0.03	0.603	3.42	0.01	0.696
16.洗手間清潔乾淨	102	3.75		0.452	3.54		0.617	3.39		0.653
	103	3.69	-0.06	0.519	3.47	-0.07	0.681	3.35	-0.04	0.724
17.內部景觀綠美化合宜	102	3.64		0.535	3.42		0.668	3.24		0.706
	103	3.57	-0.07	0.587	3.39	-0.03	0.703	3.20	-0.04	0.774
18.空調溫度適中	102	3.68		0.503	3.44		0.664	3.28		0.678
	103	3.61	-0.07	0.579	3.42	-0.02	0.698	3.27	-0.01	0.740
19.閱覽空間照明適宜	102	3.71		0.482	3.51		0.624	3.35		0.66
	103	3.69	-0.02	0.515	3.53	0.02	0.646	3.40	0.05	0.683
20.書籍排列整齊有序	102	3.66		0.528	3.21		0.769	3.18		0.695
	103	3.56	-0.10	0.608	3.20	-0.01	0.776	3.16	-0.02	0.750
21.網站頁面設計親和	102	3.58		0.557	3.14		0.73	3.11		0.69
	103	3.48	-0.10	0.674	3.07	-0.07	0.821	3.06	-0.05	0.776

註：102 為 102 年度；103 為 103 年度

附錄六、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		
圖書館空間構面								
1.能在館內找到適合我的空間	653	3.30	.685	905	3.30	.678	-.062	.849
2.提供我討論的空間	388	3.12	.809	549	3.09	.818	.489	.995
3.是一個激勵我學習的地方	607	3.37	.705	869	3.39	.685	-.494	.531
4.是一個能吸引我再來的地方	672	3.56	.636	928	3.62	.601	-1.938	.012*
圖書館設施構面								
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	640	3.31	.737	888	3.33	.744	-.436	.390
6.停車場的服務，能滿足我的需求	349	3.03	.976	480	3.09	.918	-.863	.213
7.複印設備，能滿足我的需求	175	3.07	.864	220	3.17	.757	-1.205	.290
8.自助借書設備，能滿足我的需求	524	3.52	.695	749	3.57	.637	-1.146	.061
9.自助還書設備，能滿足我的需求	491	3.55	.690	714	3.52	.717	.750	.346
10.電腦設備，能滿足我的需求	463	3.25	.817	608	3.21	.810	.787	.927
11.無線網路環境，能滿足我的需求	413	3.05	.927	512	3.05	.954	-.077	.552
圖書館環境構面								
12.內部空間配置規劃適宜	662	3.39	.687	918	3.36	.697	1.016	.891
13.內部空間動線規劃適宜	654	3.31	.735	914	3.27	.739	.942	.745
14.各項標示指引清楚明確	654	3.34	.765	918	3.28	.734	1.470	.288
15.閱覽空間清潔舒適	664	3.61	.599	915	3.60	.606	.457	.391
16.洗手間清潔乾淨	630	3.52	.662	872	3.44	.693	2.309	.070
17.內部景觀綠美化合宜	657	3.40	.713	914	3.38	.696	.356	.635
18.空調溫度適中	679	3.43	.692	930	3.41	.702	.795	.547
19.閱覽空間照明適宜	664	3.52	.650	912	3.54	.643	-.471	.643
20.書籍排列整齊有序	654	3.24	.785	910	3.18	.769	1.576	.176
21.網站頁面設計親和	503	3.04	.855	752	3.09	.797	-1.071	.364

註：* p<.05. ** p<.01. *** p<.001.

附錄七、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	總平均	F值	p值
圖書館空間構面															
1.能在館內找到適合我的空間	3.36	3.22	3.14	3.23	3.36	3.45	3.35	3.40	3.51	3.31	3.54	3.25	3.30	3.363	.000***
2.提供我討論的空間	3.19	2.96	2.96	3.16	3.12	3.17	3.19	3.35	2.86	3.14	3.22	3.50	3.11	1.908	.035*
3.是一個激勵我學習的地方	3.50	3.28	3.21	3.34	3.41	3.49	3.41	3.42	3.54	3.52	3.42	3.67	3.38	2.881	.001**
4.是一個能吸引我再來的地方	3.57	3.55	3.53	3.59	3.69	3.64	3.57	3.73	3.66	3.48	3.58	3.42	3.59	1.391	.170
圖書館設施構面															
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	3.48	3.37	3.23	3.26	3.23	3.38	3.33	3.20	3.42	3.43	3.25	3.50	3.32	1.833	.044*
6.停車場的服務，能滿足我的需求	3.27	2.98	2.78	2.87	2.91	3.20	3.25	3.20	3.27	3.28	3.36	3.29	3.07	2.860	.001**
7.複印設備，能滿足我的需求	3.08	2.83	3.15	3.22	3.18	3.04	3.17	3.21	3.21	3.38	3.56	3.00	3.13	1.030	.419
8.自助借書設備，能滿足我的需求	3.57	3.54	3.57	3.53	3.57	3.53	3.52	3.64	3.56	3.59	3.67	2.88	3.55	1.008	.437
9.自助還書設備，能滿足我的需求	3.61	3.55	3.57	3.54	3.53	3.45	3.54	3.51	3.45	3.32	3.64	3.00	3.53	1.124	.339
10.電腦設備，能滿足我的需求	3.45	3.16	3.15	3.20	3.30	3.10	3.24	3.26	3.07	3.24	3.31	3.00	3.23	1.592	.095
11.無線網路環境，能滿足我的需求	3.32	3.02	2.79	3.05	3.23	3.21	2.87	3.00	2.70	2.67	3.08	2.83	3.05	3.107	.000***
圖書館環境構面															
12.內部空間配置規劃適宜	3.51	3.40	3.24	3.32	3.35	3.45	3.36	3.42	3.47	3.24	3.42	3.36	3.37	1.858	.041*
13.內部空間動線規劃適宜	3.38	3.29	3.11	3.25	3.28	3.34	3.32	3.42	3.34	3.21	3.46	3.25	3.29	1.823	.046*
14.各項標示指引清楚明確	3.42	3.29	3.10	3.30	3.32	3.27	3.37	3.41	3.42	3.24	3.71	3.45	3.31	2.728	.002**
15.閱覽空間清潔舒適	3.62	3.65	3.60	3.63	3.61	3.54	3.55	3.65	3.55	3.59	3.58	3.42	3.60	.676	.762
16.洗手間清潔乾淨	3.51	3.56	3.46	3.46	3.44	3.46	3.41	3.54	3.47	3.24	3.42	3.42	3.47	.948	.493
17.內部景觀綠美化合宜	3.55	3.49	3.38	3.43	3.37	3.37	3.21	3.34	3.16	3.07	3.39	3.36	3.39	3.370	.000***
18.空調溫度適中	3.49	3.38	3.37	3.45	3.41	3.42	3.40	3.52	3.24	3.38	3.58	3.50	3.42	.887	.553
19.閱覽空間照明適宜	3.56	3.55	3.51	3.50	3.57	3.53	3.54	3.53	3.47	3.36	3.63	3.17	3.53	.779	.662
20.書籍排列整齊有序	3.10	3.12	3.21	3.28	3.26	3.14	3.23	3.32	3.27	3.21	3.27	2.83	3.20	1.427	.154
21.網站頁面設計親和	3.24	2.98	2.94	3.04	3.13	3.06	3.05	3.14	3.26	3.05	3.33	3.11	3.07	1.440	.149

註：* p<.05. ** p<.01. *** p<.001.

附錄八、年齡對各項滿意度之事後成對比較

問題項目	年齡層		平均差異	標準差	p值
圖書館空間構面					
1.能在館內找到適合我的空間	15-17 歲	36-40 歲	-.229	.067	.042*
	18-21 歲	36-40 歲	-.308	.071	.001**
3.是一個激勵我學習的地方	12-14 歲	18-21 歲	.288	.078	.016*
	18-21 歲	36-40 歲	-.286	.075	.010*
圖書館設施構面					
11.無線網路環境，能滿足我的需求	12-14 歲	18-21 歲	.538	.130	.002**
	18-21 歲	31-35 歲	-.446	.124	.024*
圖書館環境構面					
12.內部空間配置規劃適宜	12-14 歲	18-21 歲	.277	.075	.015*
13.內部空間動線規劃適宜	12-14 歲	18-21 歲	.274	.081	.046*
14.各項標示指引清楚明確	12-14 歲	18-21 歲	.320	.081	.005**
	18-21 歲	41-45 歲	-.270	.078	.037*
17.內部景觀綠美化合宜	18-21 歲	61-65 歲	-.606	.161	.011*
	12-14 歲	41-45 歲	.347	.078	.001**
	12-14 歲	56-60 歲	.484	.141	.042*
	15-17 歲	41-45 歲	.284	.069	.003**

註：* 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(含) 以下	國(初)中	高中(職)	專科 學校	大學	研究所 (含)以上	平均數	F值	p值
圖書館空間構面									
1.能在館內找到適合我的空間	3.42	3.31	3.27	3.41	3.28	3.30	3.30	1.515	.182
2.提供我討論的空間	3.11	3.10	3.02	3.19	3.09	3.24	3.11	1.323	.252
3.是一個激勵我學習的地方	3.33	3.46	3.37	3.45	3.35	3.36	3.38	.965	.438
4.是一個能吸引我再來的地方	3.24	3.63	3.57	3.63	3.59	3.63	3.59	2.879	.014*
圖書館設施構面									
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	3.46	3.43	3.34	3.29	3.28	3.32	3.32	1.383	.228
6.停車場的服務，能滿足我的需求	2.96	3.26	3.27	3.07	3.00	3.03	3.07	1.939	.086
7.複印設備，能滿足我的需求	2.94	3.13	3.09	3.12	3.22	3.02	3.13	.803	.548
8.自助借書設備，能滿足我的需求	3.48	3.58	3.55	3.54	3.54	3.54	3.55	.160	.977
9.自助還書設備，能滿足我的需求	3.67	3.58	3.58	3.48	3.51	3.49	3.53	.939	.454
10.電腦設備，能滿足我的需求	3.38	3.36	3.24	3.24	3.19	3.12	3.23	1.553	.171
11.無線網路環境，能滿足我的需求	3.35	3.23	3.04	3.12	2.98	2.98	3.05	1.827	.105
圖書館環境構面									
12.內部空間配置規劃適宜	3.47	3.49	3.38	3.39	3.34	3.34	3.37	1.592	.159
13.內部空間動線規劃適宜	3.39	3.37	3.29	3.34	3.26	3.23	3.29	1.153	.330
14.各項標示指引清楚明確	3.41	3.41	3.30	3.38	3.26	3.28	3.31	1.533	.177
15.閱覽空間清潔舒適	3.53	3.65	3.61	3.58	3.61	3.60	3.60	.395	.853
16.洗手間清潔乾淨	3.35	3.57	3.50	3.46	3.45	3.46	3.47	1.170	.322
17.內部景觀綠美化合宜	3.43	3.54	3.44	3.39	3.33	3.36	3.39	3.177	.007**
18.空調溫度適中	3.42	3.47	3.38	3.40	3.42	3.45	3.42	.517	.764
19.閱覽空間照明適宜	3.54	3.56	3.56	3.51	3.52	3.48	3.53	.537	.748
20.書籍排列整齊有序	3.03	3.13	3.16	3.24	3.20	3.32	3.20	1.912	.089
21.網站頁面設計親和	3.19	3.19	3.07	3.14	3.01	3.05	3.07	1.432	.210

註：* p<.05. **p<.01. ***p<.001.

附錄十、教育程度對各項滿意度之事後成對比較

問題項目	教育程度		平均差異	標準差	p值
圖書館空間構面					
4.是一個能吸引我再來的地方	國小(含)以下	國(初中)	-.384	.111	.009**
	國小(含)以下	高中(職)	-.326	.106	.033*
	國小(含)以下	專科學校	-.386	.111	.007**
	國小(含)以下	大學	-.352	.104	.011*
	國小(含)以下	研究所(含)以上	-.386	.110	.007**
圖書館環境構面					
17.內部景觀綠美化合宜	國(初中)	大學	.216	.061	.006**

註：* p<.05. **p<.01. ***p<.001.

附錄十一、利用頻率對各項滿意度之差異檢定

問題項目	幾乎每天	每週三次 (含)以上	每週一至 二次	每二週 一次	每月一次	每二個月 一次	一年少 於六次	總平均	F值	p值
圖書館空間構面										
1.能在館內找到適合我的空間	3.33	3.39	3.28	3.27	3.29	3.31	3.31	3.30	.642	.697
2.提供我討論的空間	3.17	2.99	3.02	3.17	3.18	3.15	3.13	3.11	1.292	.258
3.是一個激勵我學習的地方	3.48	3.41	3.35	3.41	3.40	3.31	3.34	3.38	.823	.552
4.是一個能吸引我再來的地方	3.64	3.65	3.61	3.64	3.61	3.56	3.47	3.59	2.507	.020*
圖書館設施構面										
5.閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求	3.39	3.20	3.30	3.37	3.31	3.29	3.38	3.32	1.462	.188
6.停車場的服務，能滿足我的需求	3.14	2.86	3.00	3.11	2.97	3.20	3.24	3.07	2.043	.058
7.複印設備，能滿足我的需求	2.97	3.18	3.15	3.18	3.07	3.29	3.08	3.13	.544	.774
8.自助借書設備，能滿足我的需求	3.57	3.58	3.61	3.59	3.43	3.59	3.44	3.55	2.654	.015*
9.自助還書設備，能滿足我的需求	3.38	3.60	3.51	3.57	3.49	3.48	3.62	3.53	1.543	.161
10.電腦設備，能滿足我的需求	3.22	3.38	3.20	3.26	3.22	3.10	3.20	3.23	1.222	.292
11.無線網路環境，能滿足我的需求	3.14	2.97	2.89	3.13	3.14	3.16	3.14	3.05	2.180	.043*
圖書館環境構面										
12.內部空間配置規劃適宜	3.38	3.25	3.36	3.40	3.42	3.42	3.38	3.37	1.289	.259
13.內部空間動線規劃適宜	3.40	3.27	3.29	3.29	3.31	3.25	3.24	3.29	.645	.694
14.各項標示指引清楚明確	3.40	3.34	3.30	3.30	3.34	3.32	3.22	3.31	.888	.503
15.閱覽空間清潔舒適	3.63	3.54	3.57	3.63	3.63	3.63	3.64	3.60	.861	.523
16.洗手間清潔乾淨	3.44	3.48	3.47	3.47	3.51	3.52	3.42	3.47	.508	.803
17.內部景觀綠美化合宜	3.36	3.34	3.37	3.37	3.39	3.47	3.43	3.39	.668	.676
18.空調溫度適中	3.28	3.33	3.40	3.50	3.48	3.40	3.42	3.42	2.015	.061
19.閱覽空間照明適宜	3.43	3.51	3.50	3.58	3.57	3.51	3.54	3.53	1.009	.417
20.書籍排列整齊有序	3.22	3.23	3.12	3.27	3.19	3.27	3.23	3.20	1.428	.200
21.網站頁面設計親和	3.14	3.13	3.03	3.06	3.08	3.04	3.06	3.07	.391	.885

註：* p<.05. **p<.01. ***p<.001.

附錄十二、利用頻率對各項滿意度之事後成對比較

問題項目	利用頻率		平均差異	標準差	p值
圖書館空間構面					
4.是一個能吸引我再來的地方	每二週一次	一年少於六次	.171	.053	.026*
圖書館設施構面					
8.自助借書設備，能滿足我的需求	每週一至二次	每月一次	.181	.057	.031*

註：* p<.05. ** p<.01. *** p<.001.

附錄十三、問卷

103 年國立公共資訊圖書館民眾滿意度暨服務品質調查問卷

親愛的讀者朋友，您好：

為了解您對本館(簡稱國資圖，前國立臺中圖書館、簡稱國中圖)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，絕不會單獨對外公佈或作為其他用途，敬請安心作答，感謝您的合作。

敬祝 身體健康 平安如意

國立公共資訊圖書館 敬上

民國 103 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，在三個面向欄位圈選適當的品質或滿意程度分數。分數越高表示期望品質越高或滿意程度越高，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，則請點選「未曾使用」欄位。

- 【欄位說明】**
1. 我期望的最高滿意度：是指您期望該項服務達到的最高品質程度。
 2. 我可接受的最低滿意度：是指您對該項服務可以接受的最低品質程度。
 3. 我實際感受的滿意度：是指您實際感受到該項服務的滿意程度。

評 量 項 目	未曾使用 (請點選)	我期望的 最高滿意度 (請點選)	我可接受的 最低滿意度 (請點選)	我實際感受的 滿意度 (請點選)
1. 能在館內找到適合我的空間		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
2. 提供我討論的空間		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
3. 是一個激勵我學習的地方		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
4. 是一個能吸引我再來的地方		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
5. 閱覽桌椅舒適，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
6. 停車場的服務，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
7. 複印設備，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
8. 自助借書設備，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 (請點選)	我期望的 最高滿意度 (請點選)	我可接受的 最低滿意度 (請點選)	我實際感受的 滿意度 (請點選)
9. 自助還書設備，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
10. 電腦設備，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
11. 無線網路環境，能滿足我的需求		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
12. 內部空間配置規劃適宜		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
13. 內部空間動線規劃適宜		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
14. 各項標示指引清楚明確		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
15. 閱覽空間清潔舒適		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
16. 洗手間清潔乾淨		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
17. 內部景觀綠美化合宜		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
18. 空調溫度適中		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
19. 閱覽空間照明適宜		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
20. 書籍排列整齊有序		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1
21. 網站頁面設計親和		4 3 2 1	4 3 2 1	4 3 2 1

二、使用本館情形

1. 請問您到本館利用總館的頻率：

- 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)：

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

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

- 一樓** 戶外還書口 自助還書機 數位體驗區 諮詢檯
流通服務檯 預約自助取書區 兒童學習中心

- 二樓** 資訊檢索區 語言學習區 視聽欣賞區 多媒體典藏區
數位休閒中心 數位美術中心 聽視障資訊中心 各會議室

- 三樓** 多元文化服務區 報紙閱覽區 期刊閱覽區 樂齡學習資源區
地圖資料區 視聽室

- 四樓** 社會科學圖書區 應用科學圖書區 語文資料區 自然科學區

- 五樓** 外文圖書區 藝術資料區 人文資料區 青少年區(漫畫區)

- 地下樓** 自修閱覽室

- 各樓層及空間** 諮詢檯 自助借書機 資訊便利站(Kiosk) 筆電區
手機室 影印間 休憩小站 洗手間
茶水間 停車場

- 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，本館總館各項設施、設備或空間中，您較滿意的項目有哪些？（可複選）

一樓 戶外還書口 自助還書機 數位體驗區 諮詢檯

流通服務檯 預約自助取書區 兒童學習中心

二樓 資訊檢索區 語言學習區 視聽欣賞區 多媒體典藏區

數位休閒中心 數位美術中心 聽視障資訊中心 各會議室

三樓 多元文化服務區 報紙閱覽區 期刊閱覽區 樂齡學習資源區

地圖資料區 視聽室

四樓 社會科學圖書區 應用科學圖書區 語文資料區 自然科學區

五樓 外文圖書區 藝術資料區 人文資料區 青少年區(漫畫區)

地下樓 自修閱覽室

各樓層及空間 諮詢檯 自助借書機 資訊便利站(Kiosk) 筆電區

手機室 影印間 休憩小站 洗手間

茶水間 停車場

其他（請說明）：_____

2. 整體而言，您對本館的滿意程度如何？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

3. 您認為本館還有哪些服務或業務亟需要改善？敬請惠賜改善意見。

4. 您認為本館還可以再增加哪些服務？敬請惠賜意見。

5. 請問您會再來使用本館總館嗎？ 會 不會

四、基本資料

1. 請問您的性別：男 女

2. 請問您的年齡：

- | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 12-14歲 | <input type="checkbox"/> 15-17歲 | <input type="checkbox"/> 18-21歲 | <input type="checkbox"/> 22-30歲 |
| <input type="checkbox"/> 31-35歲 | <input type="checkbox"/> 36-40歲 | <input type="checkbox"/> 41-45歲 | <input type="checkbox"/> 46-50歲 |
| <input type="checkbox"/> 51-55歲 | <input type="checkbox"/> 56-60歲 | <input type="checkbox"/> 61-65歲 | <input type="checkbox"/> 66歲(含)以上 |

3. 請問您的學歷：

- | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 國小(含)以下 | <input type="checkbox"/> 國(初)中 | <input type="checkbox"/> 高中(職) |
| <input type="checkbox"/> 專科學校 | <input type="checkbox"/> 大學 | <input type="checkbox"/> 研究所(含)以上 |

4. 請問您的職業：

- | | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 公務人員 | <input type="checkbox"/> 教師 | <input type="checkbox"/> 家庭管理 | <input type="checkbox"/> 退休人員 | <input type="checkbox"/> 軍人 |
| <input type="checkbox"/> 研究生 | <input type="checkbox"/> 大專院校學生 | <input type="checkbox"/> 高中職學生 | <input type="checkbox"/> 國中學生 | |
| <input type="checkbox"/> 資訊業 | <input type="checkbox"/> 衛生保健業 | <input type="checkbox"/> 工程業 | <input type="checkbox"/> 製造業 | |
| <input type="checkbox"/> 服務業 | <input type="checkbox"/> 待業 | <input type="checkbox"/> 其他(請說明)：
_____ | | |

5. 請問您現在居住的地區：

臺中市(請續勾選區)

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 南區 | <input type="checkbox"/> 東區 | <input type="checkbox"/> 西區 | <input type="checkbox"/> 中區 |
| <input type="checkbox"/> 北區 | <input type="checkbox"/> 西屯區 | <input type="checkbox"/> 南屯區 | <input type="checkbox"/> 北屯區 |
| <input type="checkbox"/> 霧峰、太平、大里區 | <input type="checkbox"/> 烏日、大肚、龍井區 | <input type="checkbox"/> 沙鹿、梧棲、清水區 | <input type="checkbox"/> 潭子、新社、和平區 |
| <input type="checkbox"/> 大安、大甲、外埔區 | <input type="checkbox"/> 后里、神岡、大雅區 | <input type="checkbox"/> 東勢、石岡、豐原區 | |

彰化縣 南投縣 苗栗縣 雲林縣 其他縣市(請說明)：_____

非常感謝您的填答！祝您平安喜樂！