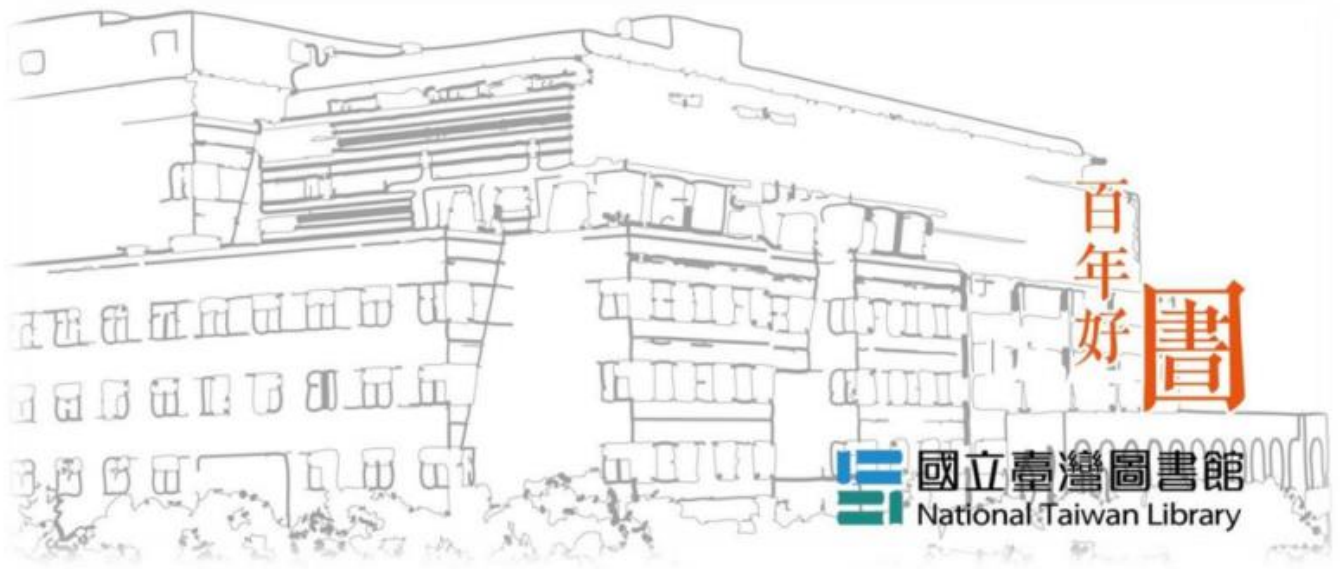


國立臺灣圖書館

109 年讀者滿意度暨服務品質

問卷調查研究報告摘要



計畫執行單位：國立臺灣大學圖書資訊學系

主持人：蔡天怡教授

報告時間：109 年 9 月 30 日

壹、前言

國立臺灣圖書館(以下簡稱本館)為確實了解本館提供的各項服務是否符合讀者需求,以及讀者對本館服務的滿意度,故於中華民國 109 年 8 月至 9 月實行讀者滿意度暨服務品質調查研究。期研究結果可作為瞭解本館服務不足之依據,並供日後檢討、改善與發展各項業務之參考。

貳、研究方法

一、調查區域：國立臺灣圖書館(新北市中和區中安街 85 號)

二、調查時間：109 年 7 月 14 日至 109 年 7 月 28 日

三、調查對象

12 歲以上,曾使用本館各項服務並留有電子郵件的讀者;開館日前來使用本館各項設施與服務之 12 歲以上(含升七年級學生)讀者,並儘量做到年齡分散。

四、問卷發放方式

(一) 電子郵件抽樣：隨機抽樣本館使用者的電子郵件帳號,並傳送訊息邀請讀者點選連結至調查的網站參與調查。

(二) 現場抽樣：於本館 1 樓大廳隨機抽樣邀請讀者填答問卷,不便使用電腦填問卷者則使用紙本問卷。問卷填寫過程中,館員/志工皆陪同在旁,視需要解釋問卷內容,以降低問卷無效之可能性。

參、調查結果與分析

本次調查採電子郵件抽樣與現場抽樣兩種方式，一共回收問卷 3,185 份，有效問卷為 3,166 份，整體受試有效回收率為 99.4%。後述各問項分析之有效樣本數為所有有效問卷。

一、受試者概況

本次調查的有效樣本中以女性受試者居多，共 2,038 人，占 64.4%。男性受試者有 1,127 人，占 35.6%。受試者之背景資料詳見表 1 至表 5。

表 1 受試者性別分配表

性別	人數	有效的百分比	累積百分比
女	2,038	64.4	64.4
男	1,127	35.6	100.0
其他	1	0.0	100.0
總計	3,166	100.0	

表 2 受試者年齡層次數分配表

年齡	次數	有效的百分比	累積百分比
12-14 歲	170	5.4	5.4
15-17 歲	169	5.3	10.7
18-21 歲	210	6.6	17.3
22-30 歲	530	16.7	34.1
31-40 歲	708	22.4	56.4
41-50 歲	719	22.7	79.2
51-60 歲	364	11.5	90.7
61 歲 (含) 以上	258	8.1	98.8
不願透露	38	1.2	100.0
總計	3,166	100.0	

表 3 受試者教育程度分配表

教育程度	次數	有效的百分比	累積百分比
國小(含)以下	73	2.3	2.3
國(初)中	157	5.0	7.3
高中(職)	350	11.1	18.3
專科學校	338	10.7	29.0
大學	1496	47.3	76.2
研究所(含)以上	719	22.7	99.0
不願透露	33	1.0	100.0
總計	3,166	100.0	

表 4 受試者職業次數分配表

職業	次數	有效的百分比	累積百分比
學生	762	24.1	24.1
工、商業	693	21.9	46.0
公務人員	183	5.8	51.7
服務業	431	13.6	65.4
軍人	6	0.2	65.5
教師	211	6.7	72.2
退休人員	233	7.4	79.6
家管	258	8.1	87.7
自由業	252	8.0	95.7
農	4	0.1	95.8
待業	131	4.1	99.9
其他	2	0.1	100.0
總計	3,166	100.0	

表 5 受試者居住地區次數分配表

居住地區	次數	百分比	居住地區	次數	百分比
新北市	2,695	85.1	屏東縣	5	0.2
臺北市	174	5.5	花蓮縣	5	0.2
桃園市	56	1.8	南投縣	4	0.1
臺中市	28	0.9	雲林縣	4	0.1
高雄市	18	0.6	嘉義市	4	0.1
臺南市	16	0.5	金門縣	4	0.1
宜蘭縣	13	0.4	嘉義縣	3	0.1
基隆市	12	0.4	臺東縣	2	0.1
新竹市	10	0.3	澎湖縣	2	0.1
新竹縣	9	0.3	連江縣	1	0
苗栗縣	7	0.2	國外	4	0.2
彰化市	7	0.2	未填答	83	2.6
總計	3,166	100.0			

二、滿意度分析

本調查共有 33 個問項，從各問項瞭解受試者對館員、館藏資源、設施設備、服務與環境及空間等五個構面的實際滿意度，以五等尺度評分，5 表示「非常滿意」、4 表示「滿意」、3 表示「普通」、2 表示「不滿意」、1 表示「非常不滿意」，若受試者未曾使用該項服務，則請受試者勾選「未曾使用」欄位，不列入計算。

就整體滿意度而言，平均滿意度為 4.16，有 37.2% 受試者表示對本館服務非常滿意，有 50.1% 受試者表示滿意，表示普通的受試者占 8.2%，不滿意與非常不滿意的受試者合計共占 4.6%。109 年度整體滿意程度較 108 年度下降 4.1%，但各構面滿意度卻皆有明顯進步。109 與 108 年度整體及

各構面滿意度之變化詳見表 6，具體各問項之滿意度請見表 7。

表 6 108 年度與 109 年度各構面滿意度比較

滿意度構面	108 年度	109 年度	109 年度與 108 年度相較
圖書館館員	N/A	93.8%	N/A
圖書館館藏資源	78.2%	86.6%	+8.4%
圖書館設備	80.4%	86.8%	+6.4%
圖書館服務	82.9%	89.6%	+6.7%
圖書館環境及空間	87.9%	92.2%	+4.3%
整體滿意度	91.4%	87.3%	-4.1%

註：表中百分比為圈選「滿意」與「非常滿意」之百分比總和。

表 7 各構面滿意度百分比分析統計表

圖書館館員構面	未曾使用		非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		平均
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
	1.本館館員服務態度親切且主動	77	0.6	17	0.9	29	5.5	171	24.5	756	28.44	2,116	
2.本館館員能夠協助我解決問題	174	0.5	14	0.8	23	9.1	151	24.9	744	28.44	2,060	68.9	4.61
3.本館館員能夠關心我個別化的需求	233	0.4	12	1.1	31	9.1	267	28.44	832	28.44	1,791	61.1	4.49
4.本館館員擁有足夠專業能回答我的問題	179	1.0	31	0.7	21	7.44	221	33.5	1,001	33.5	1,713	57.3	4.45
圖書館館藏資源構面													
5.本館館藏圖書能滿足我的需求	130	0.3	10	1.4	42	7.4	224	32.2	978	32.2	1,782	58.7	4.48
6.本館館藏期刊報紙能滿足我的需求	523	0.3	9	1.1	28	9.1	240	32.1	848	32.1	1,518	57.4	4.45
7.本館館藏視聽資料能滿足我的需求	674	0.4	11	2.2	56	12.7	317	32.3	806	32.3	1,302	52.2	4.34
8.本館館藏電子資源能滿足我的需求	741	0.5	13	2.0	48	11.8	285	33.2	805	33.2	1,274	52.5	4.35
9.本館線上資料庫能滿足我的需求	983	0.7	16	2.5	54	13.5	295	34.8	759	34.8	1,059	48.5	4.28
10.本館臺灣學特藏資源能滿足我的需求	785	0.6	14	1.7	40	11.2	267	34.3	817	34.3	1,243	52.2	4.36
11.本館身心障礙圖書資源能滿足我的需求	1,161	1.3	26	1.6	32	13.7	274	33.3	667	33.3	1,006	50.2	4.29
12.本館新進館藏能增加我的閱覽興趣	495	0.5	13	1.6	42	8.9	237	31.6	844	31.6	1,535	57.5	4.44
圖書館設施設備構面													
13.本館館藏查詢系統能滿足我的需求	407	0.7	20	2.2	62	8.0	222	31.2	862	31.2	1,593	57.7	4.43

14.本館網站設計讓我容易查找資訊	475	26	1.0	58	2.2	294	10.9	874	32.5	1,439	53.5	4.35
15.可以很方便地從館外連線使用館藏資源	616	13	0.5	45	1.8	239	9.44	783	30.7	1,470	57.6	4.43
16.本館電子資源查詢系統設計讓我容易查找資訊	757	16	0.7	49	2.0	248	10.3	768	31.9	1,328	55.1	4.37
17.本館線上服務(圖書預約、續借等)滿足我的需求	439	14	0.5	37	1.4	225	8.3	822	30.1	1,629	59.7	4.47
18.本館座位預約、劃位系統(自修室、視聽資料內閱區)能滿足我的需求	620	27	1.1	48	1.9	267	10.5	772	30.3	1,432	56.2	4.39
19.本館自助借還書系統能滿足我的需求	383	25	0.9	35	1.3	224	8.0	816	29.3	1,683	60.5	4.47
20.本館硬體設備(電腦、影印等)能滿足我的需求	507	21	0.8	51	1.9	272	10.2	874	32.9	1,441	54.2	4.38
21.本館無線網路速度能滿足我的需求	559	40	1.5	74	2.8	307	11.8	830	31.8	1,356	52.0	4.30
22.本館的閱覽空間(座椅舒適度、數量)能滿足我的需求	250	55	1.9	108	3.7	387	13.3	889	30.5	1,477	50.7	4.24

圖書館服務構面

23.圖書資料的借閱手續對我而言很方便	363	18	0.6	20	0.7	175	6.2	710	25.3	1,880	67.1	4.5
24.本館館藏的借閱數量能滿足我的需求	258	12	0.4	39	1.3	220	7.6	895	30.8	1,742	59.9	4.48
25.本館館藏的借閱天數能滿足我的需求	346	14	0.5	35	1.2	210	7.4	848	30.1	1,713	60.7	4.49
26.本館舉辦的推廣活動(各類研習、講座、影片欣賞、說故事、閱讀公園等)能滿足我的需求	779	13	0.5	36	1.5	246	10.3	770	32.3	1,322	55.4	4.40
27.本館舉辦的推廣活動場地安排能滿足我的需求	672	22	0.9	55	2.2	243	9.7	839	33.6	1,335	53.5	4.13
28.本館推廣活動時間安排能滿足我的需求	651	13	0.5	45	1.8	263	10.5	826	32.8	1,368	54.4	4.39
29.本館推廣活動師資能滿足我的需求	728	7	0.3	18	0.7	190	7.8	814	33.4	1,409	57.8	4.48

圖書館環境及空間

30.本館環境舒適(清潔、空調、照明)	59	15	0.5	28	0.9	166	5.3	734	23.6	2,164	69.6	4.61
31.本館尋書動線及架標指示(找書方便度)	321	9	0.3	45	1.6	225	7.9	835	29.3	1,731	60.8	4.49
32.本館是啟發學習與研究的場所	375	7	0.3	24	0.9	180	6.4	768	27.5	1,812	64.9	4.56
33.本館空間舒適且吸引我	301	7	0.2	31	1.1	159	5.5	692	24.2	1,976	69.0	4.61

三、受試者基本資料與整體滿意度之差異分析

- (一) 性別：在所有的問項中，男性與女性讀者的滿意度都沒有顯著差異，只有在館藏資源構面裡對視聽資源的滿意度上，男性讀者的滿意度有顯著高於女性。
- (二) 有無借書證：從整體來看，有無借閱證在各問項的滿意度都有顯著差異，其中無借閱證讀者的滿意度都高於有借閱證讀者。
- (三) 年齡：在所有問項中，各年齡層有顯著差異。普遍來說年輕讀者的滿意度較年長讀者的滿意度高，在館藏資源、設施設備、服務、環境及空間等四個構面中皆以 12-14 歲的受試者滿意度最高，在館員構面則是 18-21 歲的受試者滿意度最高。
- (四) 教育程度：普遍來說教育程度較低的讀者對圖書館的各構面滿意程度都較高，然而，在館員構面則是教育程度為大學的受試者滿意度最高。惟此結果應參考受試者的年齡分布，考量受試者年齡與最高教育程度，對本項分析結果的影響，如 17 歲以下受試者共 339 位，已占教育程度高中以下 580 位受試者的 58.44%。
- (五) 利用頻率：不同利用頻率之讀者對圖書館館員、服務、環境及空間等三個構面的滿意度有顯著差異，均以每週到館 3 次(含)以上的讀者之滿意度為最高，且隨利用頻率減少有滿意度降低的趨勢。

肆、結論

整體而言，讀者對於本館的館員、館藏資源、設施設備、服務、環境及空間等五大構面皆抱持正面肯定態度，且滿意度皆較去年提升 4.3~8.4%，特別是在環境及空間與館員構面上的滿意度得分皆高於 4.5 分，其餘構面的滿意度亦皆超過 4.3 分，然而整體滿意度卻下降 4.1%。參照開放意見與滿意度較低的問項，本館將持續朝提高館藏豐富與多元性、提升館藏取用的管道和便利性的方向努力，並持續改善諸如無線網路速度、自助借還書系統等設備之品質，以期能創造更貼近讀者需求的圖書館服務。後續本館將參考此調查報告，持續檢討改善，為讀者提供更舒適的閱讀環境、更優質豐富的館藏資源。