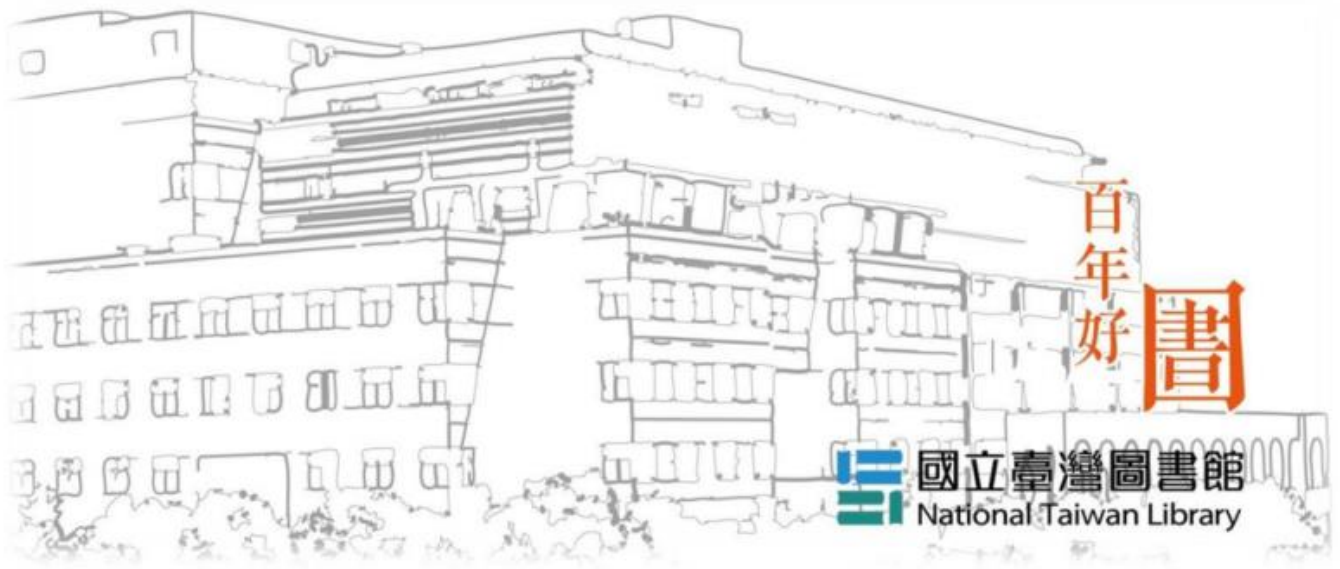


國立臺灣圖書館

108 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：輔仁大學圖書資訊學系

主持人：陳世娟副教授

報告時間：108 年 12 月 20 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 108 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：108 年 8 月 1 日至 108 年 9 月 10 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，共回收問卷 3,581 份，有效問卷為 3,569 份，整體有效回收率為 99.7%。後述各問項分析之有效樣本數為所有有效問卷。

一、受訪者概況

本次調查的有效樣本中以女性受訪者居多，共 2,280 人，占 63.9%。男性受訪者有 1,289 人，占 36.1%。受訪者之背景資料詳見表 1 至表 5。

表 1 受訪者性別分配表

性別	人數	有效的百分比	累積百分比
女	2,280	63.9	63.9
男	1,289	36.1	100.0
總計	3,569	100.0	

表 2 受訪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	131	3.7	3.7
15-17 歲	234	6.6	10.3
18-21 歲	267	7.5	17.8
22-30 歲	690	19.3	37.1
31-40 歲	798	22.4	59.5
41-50 歲	467	13.1	72.6
51-60 歲	586	16.4	89.0
61 歲(含)以上	396	11	100.0
總計	3,569	100.0	

表 3 受訪者教育程度分配表

教育程度	次數	有效的百分比	累積百分比
國小(含)以下	75	2.1	2.1
國(初)中	106	3.0	5.1
高中(職)	479	13.4	18.5
專科學校	419	11.8	30.3
大學	1,707	47.8	78.1
研究所(含)以上	783	21.9	100.0
總計	3,569	100.0	

表 4 受訪者職業次數分配表

職業	次數	有效的百分比	累積百分比
學生	819	22.9	22.9
工、商業	670	18.8	41.7
公務人員	218	6.1	47.8
服務業	442	12.4	60.2
軍人	11	0.3	60.5
教師	191	5.4	65.9
退休人員	397	11.1	77.0
家管	239	6.7	83.7
自由業	288	8.1	91.8
農	6	0.2	91.9
待業	135	3.8	95.7
其他	153	4.2	100.0
總計	3,569	100.0	

表 5 受訪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	3,188	89.3	南投縣	3	0.1
臺北市	232	6.5	屏東縣	3	0.1
桃園市	41	1.1	花蓮縣	2	0.1
臺中市	16	0.4	苗栗縣	2	0.1

新竹市	13	0.4	嘉義市	2	0.1
彰化縣	11	0.3	嘉義縣	2	0.1
臺南市	8	0.2	金門縣	1	0
高雄市	8	0.2	澎湖縣	1	0
基隆市	8	0.2	國外	13	0.4
宜蘭縣	4	0.1	未填答	11	0.3
總計	3,569	100			

二、滿意度分析

本調查共有 28 題問項，從各問項瞭解受訪者對館藏資源、設施設備、服務與環境及空間等四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」，若受訪者未曾使用該項服務，則請受訪者勾選「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 4.26，有 35.6% 受訪者表示對本館服務非常滿意，有 55.8% 受訪者表示滿意，表示普通的受訪者占 7.9%，不滿意與非常不滿意的受訪者合計共占 0.7%。108 年度整體滿意程度較 107 年度提高 4.4%，各項構面之滿意度也多有提升，僅環境及空間構面滿意度有所下降。108 與 107 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 6 107 年度與 108 年度各構面滿意度比較

	107 年度	108 年度	108 年度與 107 年度相較
圖書館館藏資源構面	73.73%	78.2%	+4.47%
圖書館設備設備構面	79.12%	80.4%	+1.28%
圖書館服務構面	82.83%	82.9%	+0.07%
圖書館環境及空間構面	90.96%	87.9%	-3.06%
整體滿意程度	87.0%	91.4%	+4.40%

表 7 各構面滿意度百分比分析統計表

圖書館館藏資源構面	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.本館館藏圖書能滿足我的需求	105	7	0.2	51	1.5	359	10.4	1,694	48.9	1,353	39.1	4.25
2.本館館藏期刊報紙能滿足我的需求	864	12	0.4	37	1.4	575	21.3	1,299	48	782	28.9	4.04
3.本館館藏視聽資料能滿足我的需求	1,067	18	0.7	66	2.6	688	27.5	1,149	45.9	581	23.2	3.89
4.本館館藏電子資源能滿足我的需求	1,143	20	0.8	71	2.9	646	26.6	1,074	44.3	615	25.4	3.9
5.本館線上資料庫能滿足我的需求	873	13	0.5	68	2.5	578	21.4	1,228	45.5	809	30	4.02
6.本館特藏資源能滿足我的需求(例如：臺灣學特藏、身心障礙圖書資源)	1,221	10	0.4	27	1.1	519	22.1	1,047	44.6	745	31.7	4.06
7.本館新進館藏能增加我的閱覽興趣	377	17	0.5	40	1.3	394	12.3	1,441	45.1	1,300	40.7	4.24
圖書館設施設備構面												
9.本館館藏查詢系統能滿足我的需求	215	18	0.5	69	2.1	377	11.2	1,502	44.8	1,388	41.4	4.24
10.本館網站設計讓我容易查找資訊	250	24	0.7	104	3.1	553	16.7	1,448	43.6	1,190	35.9	4.11
11.可以很方便地從館外連線使用館藏資源	690	15	0.5	44	1.5	460	15.5	1,310	44.3	1,131	38.2	4.18
12.本館電子資源查詢系統設計讓我容易查找資訊	650	25	0.9	72	2.5	542	18.6	1,281	43.9	999	34.2	4.08
13.本館線上服務(圖書預約、續借等)滿足我的需求	441	18	0.6	52	1.7	390	12.5	1,285	41.1	1,383	44.2	4.27
14.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	1,013	20	0.8	51	2	508	19.9	1,062	41.5	915	35.8	4.1
15.本館自助借還書系統能滿足我的需求	524	31	1	71	2.3	395	13	1,243	40.8	1,305	42.9	4.22
16.本館硬體設備(電腦、影印等)能滿足我的需求	926	16	0.6	50	1.9	494	18.7	1,232	46.6	851	32.2	4.08
17.本館無線網路速度能滿足我的需求	854	55	2	114	4.2	583	21.5	1,176	43.3	787	29	3.93

18.本館的閱覽空間(座椅舒適度、數量) 215 46 1.4 145 4.3 533 15.9 1,415 42.2 1,215 36.2 4.08
能滿足我的需求

圖書館服務構面

20.圖書資料的借閱手續對我而言很方便 210 5 0.1 15 0.4 232 6.9 1,344 40 1,763 52.5 4.44

21.本館館藏的借閱數量能滿足我的需求 169 23 0.7 81 2.4 465 13.7 1,402 41.2 1,429 42 4.22

22.本館館藏的借閱天數能滿足我的需求 169 13 0.4 63 1.9 410 12.1 1,741 43.3 1,443 42.4 4.26

23.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 1,353 9 0.4 27 1.2 480 21.7 1,020 46 680 30.7 4.05

24.本館舉辦的推廣活動場地安排能滿足我的需求 1,223 10 0.4 20 0.9 415 17.7 1,100 46.9 801 34.1 4.13

25.本館推廣活動時間安排能滿足我的需求 1,204 6 0.3 43 1.8 480 20.3 1,087 46 749 31.7 4.07

26.本館推廣活動師資能滿足我的需求 1,396 10 0.5 23 1.1 464 21.4 1,020 46.9 656 30.2 4.05

圖書館環境及空間

28.本館環境舒適(清潔、空調、照明) 53 15 0.4 57 1.6 268 7.6 1,341 38.1 1,835 52.2 4.4

29.本館尋書動線及架標指示(找書方便度) 83 13 0.4 74 2.1 462 13.3 1,514 43.4 1,423 40.8 4.22

30.本館是啟發學習與研究的場所 254 9 0.3 24 0.7 402 12.1 1,377 41.5 1,503 45.3 4.31

31.本館空間舒適且吸引我 65 12 0.3 35 1 306 8.7 1,376 39.3 1,775 50.7 4.39

說明：每一個構面皆有一題開放性問題，故有編號不連貫之情形。

三、受訪者基本資料與整體滿意度之差異分析

(一) 性別：在館藏資源、服務、環境及空間等三構面上，男性讀者的滿意度

皆顯著高於女性讀者，而在圖書館設施設備構面上，兩者差異未達顯

著。

(二) 有無借書證：除部分問題如「自助還書機」、「館藏圖書」、「新進館藏」、

「線上服務」等問項外，一般而言以無借閱證之讀者的滿意度較高。

(三) 年齡：在所有問項中，各年齡層的差異顯著。普遍來說，年輕讀者的滿

意度較年長讀者的滿意度高。

(四) 教育程度：以本次調查結果來看，教育程度較低者對圖書館的滿意程度

較高，惟此結果應參考受訪者的年齡分布，考量受訪者當下可能的最高教育程度。

(五) 利用頻率：不同利用頻率使用者的滿意度差異並不顯著，僅在圖書館設施設備構面上有達顯著，在此構面上，最頻繁利用與最不頻繁利用的使用者滿意度低於其他使用者。

肆、結論

整體而言，讀者對於本館的館藏、設備、服務及空間皆抱持正面肯定態度，針對四大構面的滿意度皆有提升。僅圖書館環境及空間構面的滿意度有下降，但同時該構面的滿意度卻高於其他構面，可見讀者對於本館的環境與空間仍予以肯定，本館將參考此調查報告，持續檢討改善，以期提供讀者更舒適的閱讀環境、更優質豐富的館藏資源與服務。