

國立臺灣圖書館

107 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

報告日期：107 年 9 月 30 日

壹、前言

為確實瞭解國立臺灣圖書館(以下簡稱本館)各項服務是否符合讀者需求，及其對本館服務的滿意程度，故於中華民國 107 年 6 月實行讀者滿意度暨服務品質問卷調查研究。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、改進及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

107 年 6 月 1 日至 107 年 6 月 8 日，共 8 個開館日發放問卷。抽樣日期間分為 9：00 - 12：00 及 17：00 - 20：30 等二個時段發放，每時段以 3-3.5 小時為原則。

三、調查對象

12 歲以上且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：隨機抽樣於本館辦證之讀者，以電子郵件寄送問卷。

(二) 現場取樣：於本館一樓大廳邀請符合調查對象條件之讀者填答問卷。

參、調查結果與分析

本次調查採用在館填寫或以 E-mail 的方式利用電子問卷進行調查，共回收 1,993 份問卷，其中有效問卷共計 1,971 份。整體有效回收率為

98.9%。本次調查樣本中，受訪者在圖書館現場填答問卷者居多，有 1,639 人，占 83.2%。由網路填答者有 332 人，占 16.8%。各問項之有效樣本總係數係指的是所有有效問卷。

一、受訪者概況

本次調查樣本中，以女性受訪者居多，共 1,243 人，占 63.1%。男性受訪者有 728 人，占 36.9%。受訪者族群分布詳見表 1 至表 4。

表 1 受訪者性別次數分配表

性別	次數	有效的百分比	累積百分比
女	1,243	63.1	63.1
男	728	36.9	100.0
總計	1,971	100.0	

表 2 受訪者年齡次數分配表

年齡	次數	有效的百分比	累積百分比
12-14歲	67	3.4	3.4
15-17歲	63	3.2	6.6
18-21歲	125	6.3	12.9
22-30歲	301	15.3	28.2
31-40歲	442	22.4	50.6
41-50歲	432	21.9	72.6
51-60歲	269	13.7	86.3
61歲(含)以上	272	13.8	100.0
總計	1,971	100.0	

表 3 受訪者教育程度次數分配表

教育程度	次數	有效的百分比	累積百分比
國小(含)以下	41	2.1	2.1
國(初)中	64	3.2	5.3
高中(職)	309	15.7	21.0
專科學校	243	12.3	33.3
大學	906	46.0	79.3
研究所(含)以上	408	20.7	100.0
總計	1,971	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	344	17.5	17.5
工、商業	332	16.8	34.3
公務人員	147	7.5	41.8
服務業	247	12.5	54.3
軍人	10	0.5	54.8
教師	102	5.2	60.0
退休人員	253	12.8	72.8
家管	250	12.7	85.5
自由業	128	6.5	92.0
待業	77	3.9	95.9
其他	80	4.0	99.9
農	1	0.1	100.0
總計	1,971	100.0	

二、滿意度分析

本調查共有 23 題問項，從各問項瞭解受訪者對館員、館藏資源、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」。若受訪者未曾使用該項服務，則請受訪者勾選「不適用」欄位。

就整體滿意度而言，有 52.1% 受訪者表示對本館服務感到滿意，有 34.9% 受訪者表示非常滿意，共計 87.0% 受訪者感到滿意。與 106 年度的 96.99% 相比，整體滿意度降低 9.99%。有一部分原因是 106 年度使用的是四點量表，並無「普通」這個選項，因此受訪者在作答時僅有非常滿意、滿意、不滿意、非常不滿意可選擇，在選擇時容易出現強迫選擇的數理心理學，精準度較易有誤差。以 107 年度與 106 年度相較，如表 5 顯示在圖書館館員構面及圖書館服務構面部分，也就是圖書館人員的部分，滿意度差別不大，但在圖書館館藏資源構面及圖書館設備構面部分，很明顯的受訪者的滿意度是下降的，甚至落差接近兩成，值得深思。整體而言，從問卷分析中可以發現，讀者對於本館的服務抱持正面肯定態度，具體各問項、構面之滿意度分布見表 6。

表 5：106 年度與 107 年度各構面滿意度比較表

構面項目	106 年度	107 年度	107 年度與 106 年度相較
圖書館館員構面	96.79%	88.86%	-7.93%
圖書館館藏資源構面	92.21%	73.73%	-18.48%
圖書館設備構面	92.39%	79.12%	-13.27%
圖書館服務構面	92.45%	82.83%	-9.62%
圖書館環境及空間構面	93.25%	90.96%	-2.29%

表6：各項構面滿意度百分比

問題問項	非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		不適用	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
1 館員服務態度親切且主動	9	0.5	5	0.3	92	4.7	677	34.3	1167	59.2	21	1.1
2 館員能夠協助我解決問題	10	0.5	8	0.4	112	5.7	702	35.6	1099	55.8	40	2
3 館員能夠關心我個別化的需求	10	0.5	15	0.8	225	11.4	710	36	921	46.7	90	4.6
4 館員擁有足夠專業能回答我的問題	9	0.5	14	0.7	158	8	706	35.8	1024	52	60	3
5 本館館藏圖書能滿足我的需求	12	0.6	42	2.1	250	12.7	921	46.7	717	36.4	29	1.5
6 本館館藏期刊報紙能滿足我的需求	7	0.4	25	1.3	286	14.5	898	45.6	608	30.8	147	7.5
7 本館館藏視聽資料能滿足我的需求	9	0.5	40	2	384	19.5	814	41.3	527	26.7	197	10
8 本館館藏電子資源能滿足我的需求	6	0.3	30	1.5	419	21.3	777	39.4	552	28	187	9.5
9 本館館藏查詢系統能滿足我的需求	8	0.4	22	1.1	186	9.4	902	45.8	797	40.4	56	2.8
10 本館網站設計讓我容易查找資訊	13	0.7	35	1.8	269	13.6	875	44.4	705	35.8	74	3.8
11 可以很方便地從館外連線使用館藏資源	6	0.3	17	0.9	263	13.3	833	42.3	727	36.9	125	6.3
12 本館線上服務(圖書預約、續借等)滿足我的需求	6	0.3	20	1	197	10	813	41.2	831	42.2	104	5.3
13 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	11	0.6	33	1.7	293	14.9	801	40.6	618	31.4	215	10.9
14 本館自助借還書系統能滿足我的需求	15	0.8	19	1	195	9.9	777	39.4	829	42.1	136	6.9
15 本館硬體設備(電腦、影印等)能滿足我的需求	11	0.6	34	1.7	240	12.2	855	43.4	654	33.2	177	9
16 本館無線網路環境能滿足我的需求	18	0.9	47	2.4	274	13.9	768	39	687	34.9	177	9
17 圖書資料的借閱手續對我而言很方便	5	0.3	3	0.2	107	5.4	770	39.1	1043	52.9	43	2.2
18 本館舉辦的推廣活動(研習班、閱讀推廣等)能滿足我的需求	6	0.3	10	0.5	292	14.8	798	40.5	600	30.4	265	13.4
19 本館館藏的借閱數量能滿足我的需求	17	0.9	43	2.2	234	11.9	865	43.9	765	38.8	47	2.4
20 本館館藏的借閱天數能滿足我的需求	8	0.4	16	0.8	203	10.3	869	44.1	819	41.6	56	2.8
21 本館環境舒適(清潔、空調、照明)	9	0.5	30	1.5	124	6.3	677	34.3	1117	56.7	14	0.7
22 本館是啟發學習與研究的場所	5	0.3	14	0.7	129	6.5	789	40	992	50.3	42	2.1
23 本館空間舒適且吸引我	6	0.3	8	0.4	131	6.6	673	34.1	1134	57.5	19	1

肆、結論

從問卷分析中可以發現，讀者對於本館的服務抱持正面肯定態度。但很明顯的，受訪者對部分服務的滿意度是下降的，甚至落差接近兩成，值得深思並作為本館未來加強精進服務的主要方向，以為讀者提供更為舒適、資源更充實的優質閱覽環境。