

國立臺灣圖書館

106 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：淡江大學資訊與圖書館學系

報告日期：107 年 1 月 31 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 106 年 7 至 8 月期間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

問卷調查時間為 106 年 7 月 21 日至 106 年 8 月 6 日（不含 7 月 24 日、31 日休館日與 30 日因颱風休館），期間共於 14 個開館日發放問卷。抽樣日期間分為上午 10：00--12：30、下午 14：00-17：00 及晚間 17：30-20：30 等 3 個時段發放問卷，每個時段以實施 2.5 至 3 小時為原則。

### 三、調查對象

12 歲以上，曾使用本館各項服務與設施並留有電子郵件（E-mail）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）不同年齡層之讀者，但排除第 1 次來館的民眾。

### 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。

## 肆、調查結果與分析

本次調查共回收 2,085 份問卷，其中有效問卷共計 2,059 份。由於採用在館填寫或以 E-mail 的方式利用電子問卷進行調查，因此並無漏答問題之情形，但有少數幾位受訪者填答時有複選的情況，故有「其他」之項目。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

整體而言，本次調查之受訪者以女性受訪者居多（1,235 人；59.98%）；年齡以 12 至 19 歲年齡層為主（624 人；30.3%）；學歷以大學學歷最多（870 位；42.25%）；至於職業，則是以學生族群為主（855 位；41.53%）。詳細受訪者族群分布見表 1 至表 4。

表 1 受訪者性別次數分配表

性別	次數	百分比	有效百分比
女	1,235	59.98	59.98
男	818	39.73	39.73
其他	6	0.29	0.29
總和	2,059	100.00	100.00

表 2 受訪者年齡次數分配表

年齡	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
12-19 歲	624	30.30	30.30	30.30
20-29 歲	481	23.36	23.36	53.66
30-39 歲	378	18.36	18.36	72.02
40-49 歲	322	15.64	15.64	87.66
50-59 歲	141	6.85	6.85	94.51
60-69 歲	99	4.81	4.81	99.32

70 歲以上	9	0.44	0.44	99.76
其他	5	0.24	0.24	100.00
總和	2,059	100.00	100.00	

表 3 受訪者學歷次數分配表

學歷	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
國小(含)以下	66	3.21	3.21	3.21
國(初)中	166	8.06	8.06	11.27
高中(職)	438	21.27	21.27	32.54
專科學校	189	9.18	9.18	41.72
大學	870	42.25	42.25	83.97
研究所(含)以上	330	16.03	16.03	100.00
總和	2,059	100.00	100.00	

表 4 受訪者職業次數分配表

職業	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
學生	855	41.53	41.53	41.53
服務業	308	14.96	14.96	56.49
自由業	194	9.42	9.42	65.91
軍公教人員	182	8.84	8.84	74.75
其他	166	8.06	8.06	82.81
家管	164	7.97	7.97	90.78
退休人員	97	4.71	4.71	95.49
待業	93	4.51	4.51	100.00
總和	2,059	100.00	100.00	

## 二、滿意度分析

本調查共有 22 個問項，分別從本館館員、館藏資源、服務、設施、環境、推廣與學習等 7 個面項調查讀者對本館的滿意度，並以四等尺度評分，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」。

若受訪者未曾使用該項服務，則請受訪者勾選「未曾使用」。

整體而言，讀者對本館的滿意度為 96.99%。若分別就各個服務構面來看，最高者為圖書館館員構面，其滿意度為 96.79%，圖書館學習構面（96.11%）次之。顯示本館館員服務可滿足讀者需求，且能發揮社會教育機構應有之功能。然而，滿意度最低者為圖書館資源構面（92.21%），顯示本館在充實館藏資源方面，仍有進步空間。具體各問項、構面之滿意度分布見表 5。

表 5 各問項滿意度分布

問項與構面	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
<b>圖書館館員構面</b>								
1.館員樂於協助讀者	1,347	70.49	515	26.95	41	2.15	8	0.42
2.館員保持禮貌的服務態度	1,488	74.33	469	23.43	37	1.85	8	0.40
3.館員能給予讀者個別的協助	1,222	67.07	538	29.53	50	2.74	12	0.66
4.館員具備專業知識回答我的提問	1,031	64.72	488	30.63	59	3.70	15	0.94
<b>圖書館館藏資源構面</b>								
5.館藏圖書能滿足我的需求	1,178	59.26	647	32.55	134	6.74	29	1.46
6.館藏期刊報紙能滿足我的需求	726	57.85	452	36.02	65	5.18	12	0.96
7.館藏視聽資料能滿足我的需求	543	49.63	420	38.39	103	9.41	28	2.56
8.館藏電子資源能滿足我的需求	679	59.04	389	33.83	65	5.65	17	1.48
9.館藏查詢系統能滿足我的需求	1,178	64.16	541	29.47	87	4.74	30	1.63
10.網站設計讓我容易查找資訊	949	53.65	662	37.42	128	7.24	30	1.70
11.可從館外連線使用館藏電子資源	728	66.18	308	28.00	45	4.09	19	1.73
<b>圖書館服務構面</b>								
12.線上服務(圖書預約、續借等)滿足我的需求	1,055	71.38	343	23.21	51	3.45	29	1.96
13.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	658	59.66	346	31.37	71	6.44	28	2.54
14.館藏的借閱數量能滿足我的需求	1,140	59.41	599	31.21	146	7.61	34	1.77

15.館藏的借閱天數能滿足我的需求	1,207	64.41	546	29.14	89	4.75	32	1.71
-------------------	-------	-------	-----	-------	----	------	----	------

#### 圖書館設施構面

16.自助借還書系統能滿足我的需求	1,147	74.82	316	20.61	48	3.13	22	1.44
-------------------	-------	-------	-----	-------	----	------	----	------

17.硬體設備(電腦、影印等)能滿足我的需求	765	58.04	458	34.75	70	5.31	25	1.90
------------------------	-----	-------	-----	-------	----	------	----	------

18.無線網路環境能滿足我的需求	856	60.97	393	27.99	102	7.26	53	3.77
------------------	-----	-------	-----	-------	-----	------	----	------

#### 圖書館環境構面

19.國立臺灣圖書館環境舒適(清潔、空調、照明)	1,509	73.29	411	19.96	84	4.08	37	1.80
--------------------------	-------	-------	-----	-------	----	------	----	------

#### 圖書館推廣構面

20.國立臺灣圖書館舉辦的活動(研習班、閱讀推廣等)使我更加使用圖書館	560	63.78	274	31.21	36	4.10	8	0.91
-------------------------------------	-----	-------	-----	-------	----	------	---	------

#### 圖書館學習構面

21.國立臺灣圖書館是啟發學習與研究的場所	1,407	68.33	572	27.78	61	2.96	19	0.92
-----------------------	-------	-------	-----	-------	----	------	----	------

22.整體而言我對國立臺灣圖書館各項服務和設施的滿意程度	1,388	67.44	608	29.54	45	2.19	17	0.83
------------------------------	-------	-------	-----	-------	----	------	----	------

## 結論

本館今年度調查之各問項滿意度，均達九成以上。然部分服務，例如館藏資源及服務設施等滿意度稍低的構面，將作為本館未來精進服務的主要方向。期能提供讀者更為舒適、資源更充實的優質閱覽環境。