



# 嘉義市政府文化局統計通報

113 年 4 月

## 112年嘉義市圖書館滿意度調查



### 壹、前言

本次針對嘉義市各區圖書館（包括文化局圖書館、世賢圖書館及黃賓圖書）進行調查，藉以了解讀者平日閱讀習慣、圖書館使用情形及各項服務滿意度，以期調查結果作為本市各區圖書館日後改善方向與營運規劃之參考。

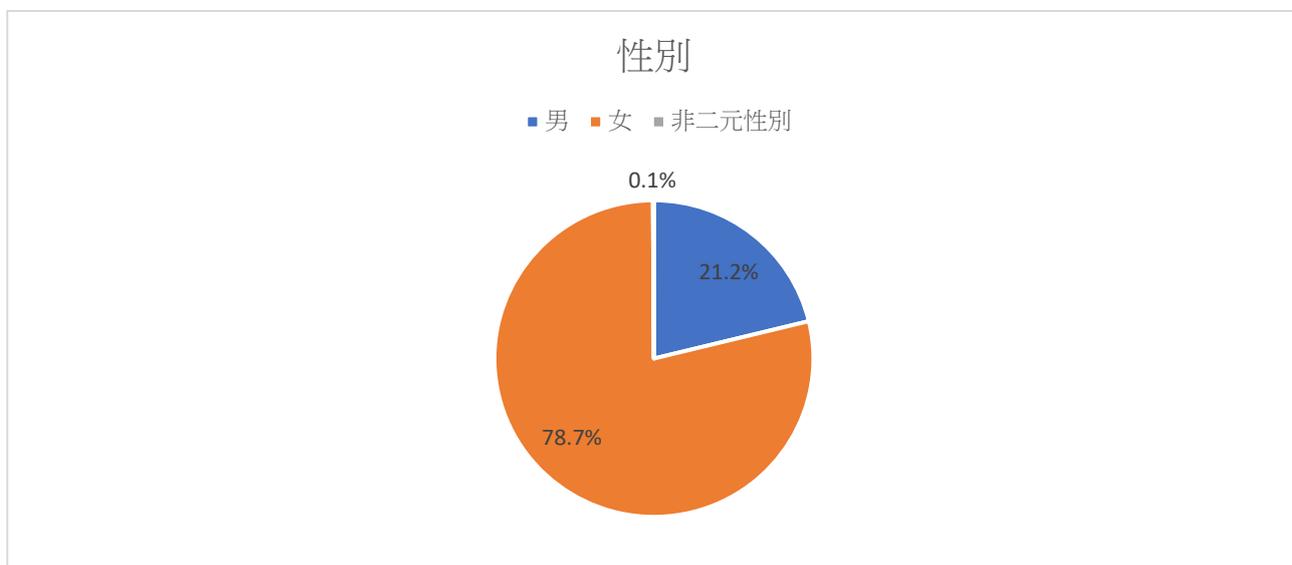
本次調查利用網路問卷收集資料。製作線上問卷，將網址放在嘉義市圖書館官網和臉書上，邀請讀者填寫。研究團隊並製作 QRCode，邀請讀者掃瞄連結填寫。調查對象：13 歲(含)以上嘉義市圖書館讀者和嘉義市民。調查時間：112 年 8 月 8 日至 112 年 9 月 10 日。本次調查總共回收 1097 份問卷。有效回收率為 100%。

依讀者基本資料，包括性別、年齡、學歷，滿意度調查題目包括館藏資源、借閱服務、資訊服務、館員服務、館內環境、推廣服務等六個部分。

## 貳、讀者現況概述

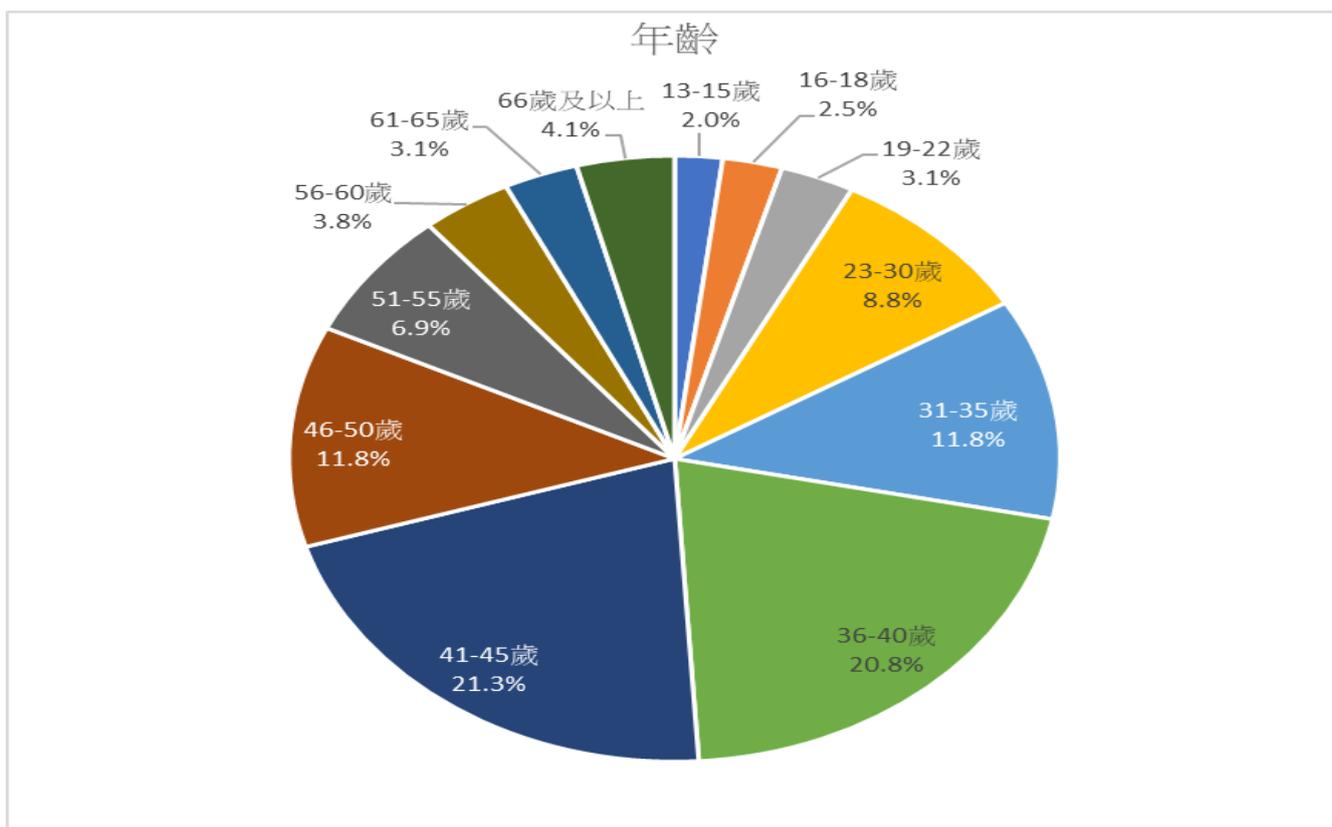
### 一、 性別

性別分佈如下圖所示，男性為 233 人佔 21.2%；女性為 863 人佔 78.7%；非二元性別為 1 人佔 0.1%。



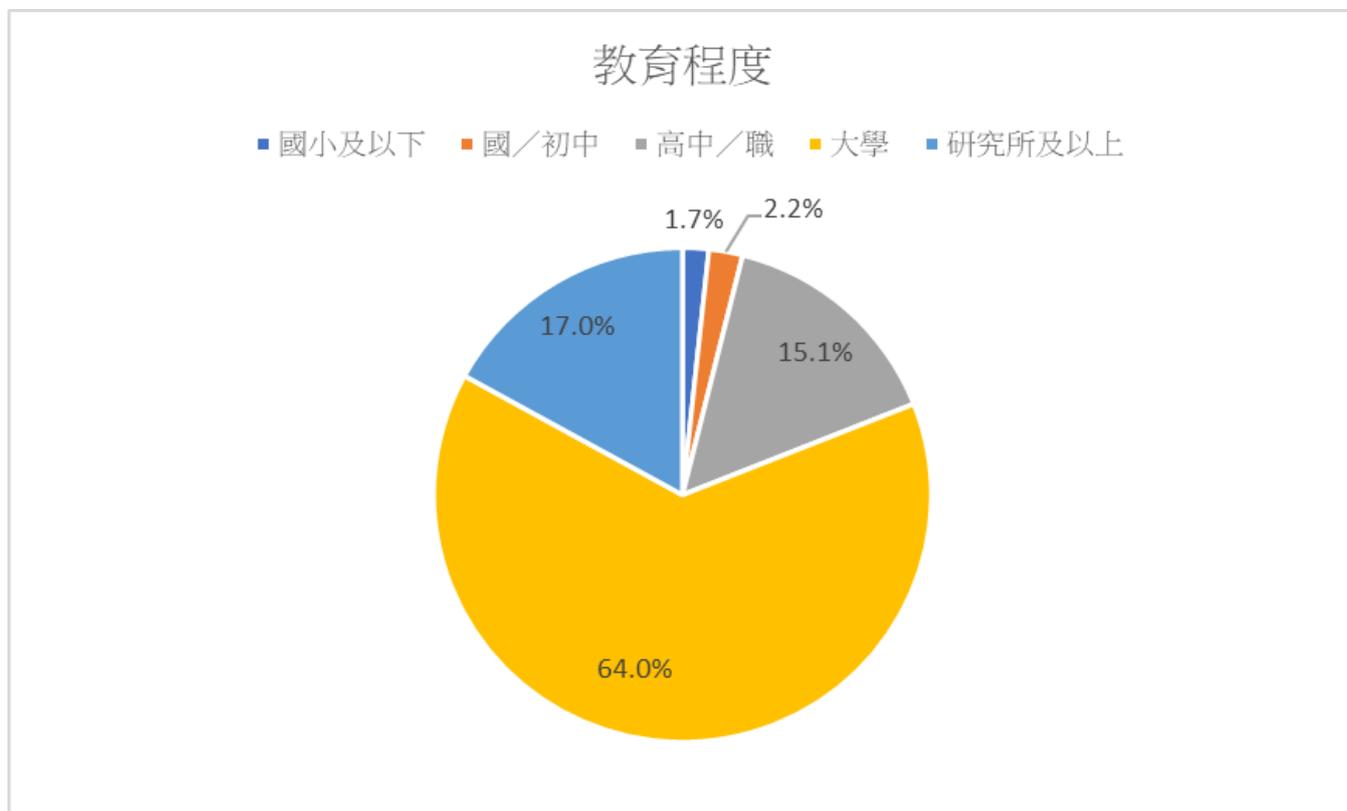
### 二、 年齡

年齡分佈如下圖所示，佔比最高的年齡區間落在 41~45 歲，為 234 人佔 21.3%；其次是 36~40 歲，228 人佔 20.8%；第三為 31~35 歲和 46~50 歲者並例，各 129 人佔 11.8%。



### 三、 教育程度

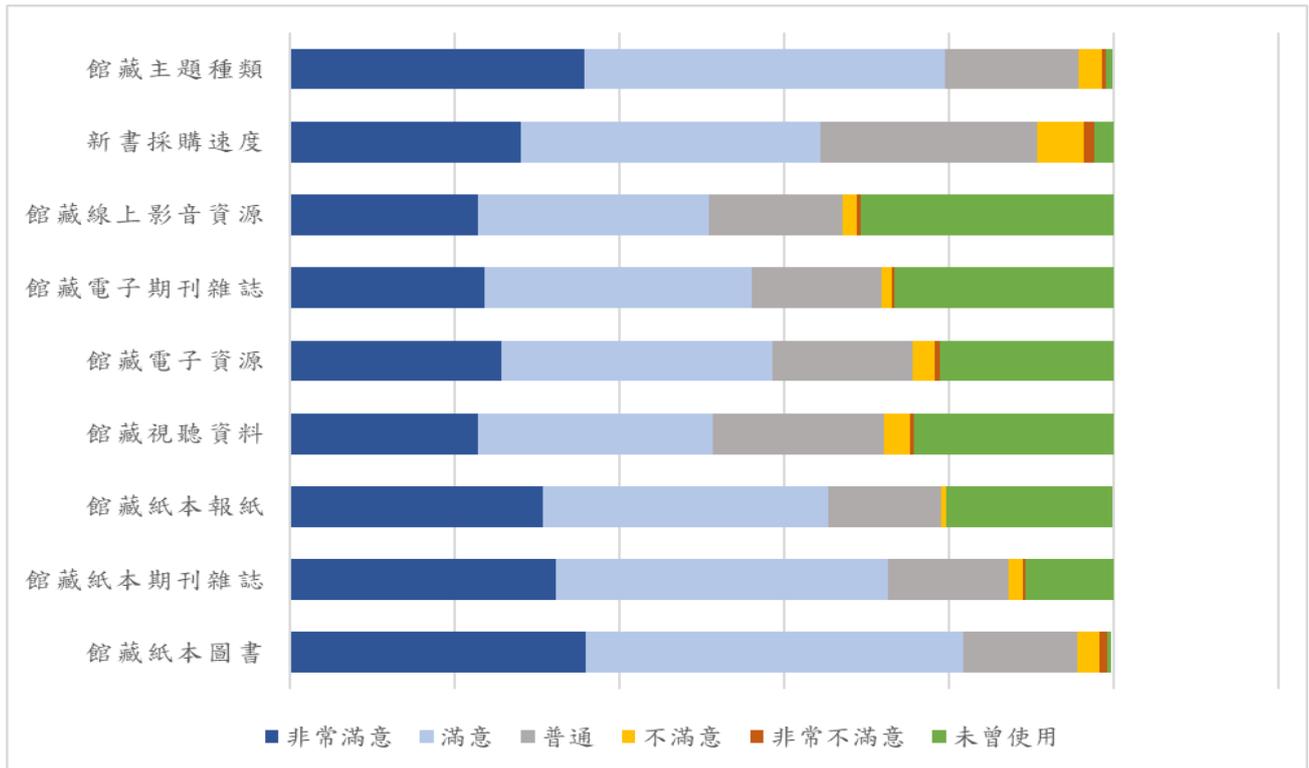
教育程度分佈如下圖所示，其中學歷分布在大學之佔比最高，為 702 人佔 64.0%，其次是研究所（含）以上為 187 人佔 17.0%，第三則為高中/職 166 人佔 15.1%。



### 參、 整體滿意度情形

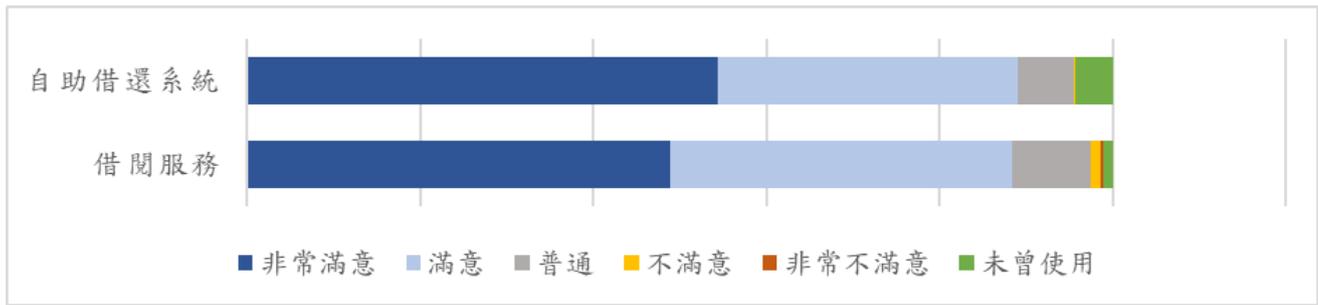
在圖書館各項服務滿意度調查上，共分為六大構面，包含館藏資源、借閱服務、資訊服務、館員服務、館內環境及推廣活動，依「李克特量表(Likert Scale)」五分尺度將資料轉換分數量表，可以得知各構面中以「借閱服務」的滿意度分數最高(4.42 分)、「館藏資源」的滿意度分數最低(4.02 分)；六大構面滿意度分數高低依序為「借閱服務」(4.42 分)、「館員服務」(4.23 分)、「館內環境」(4.14 分)、「資訊服務」(4.09 分)、「推廣活動」(4.08 分)、「館藏資源」(4.02 分)。

## 一、館藏資源



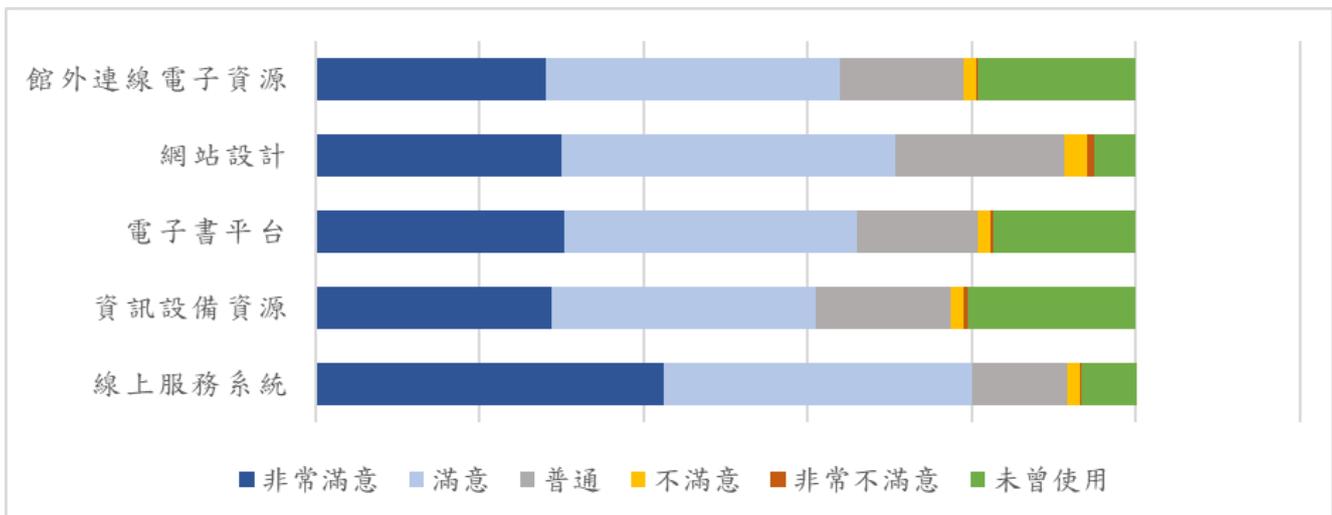
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用
館藏紙本圖書	<b>35.9%</b>	<b>45.9%</b>	14.0%	2.7%	0.8%	0.6%
館藏紙本期刊雜誌	32.3%	40.4%	14.6%	1.7%	0.3%	10.8%
館藏紙本報紙	30.7%	34.7%	13.7%	0.6%	0.1%	20.1%
館藏視聽資料	22.8%	28.6%	20.7%	3.2%	0.5%	24.2%
館藏電子資源	25.7%	32.9%	17.1%	2.6%	0.6%	21.1%
館藏電子期刊雜誌	23.7%	32.4%	15.8%	1.2%	0.3%	26.7%
館藏線上影音資源	22.9%	28.0%	16.3%	1.7%	0.4%	<b>30.7%</b>
新書採購速度	28.1%	36.3%	<b>26.4%</b>	<b>5.6%</b>	<b>1.3%</b>	2.4%
館藏主題種類	35.7%	43.8%	16.3%	2.8%	0.5%	0.8%

## 二、借閱服務



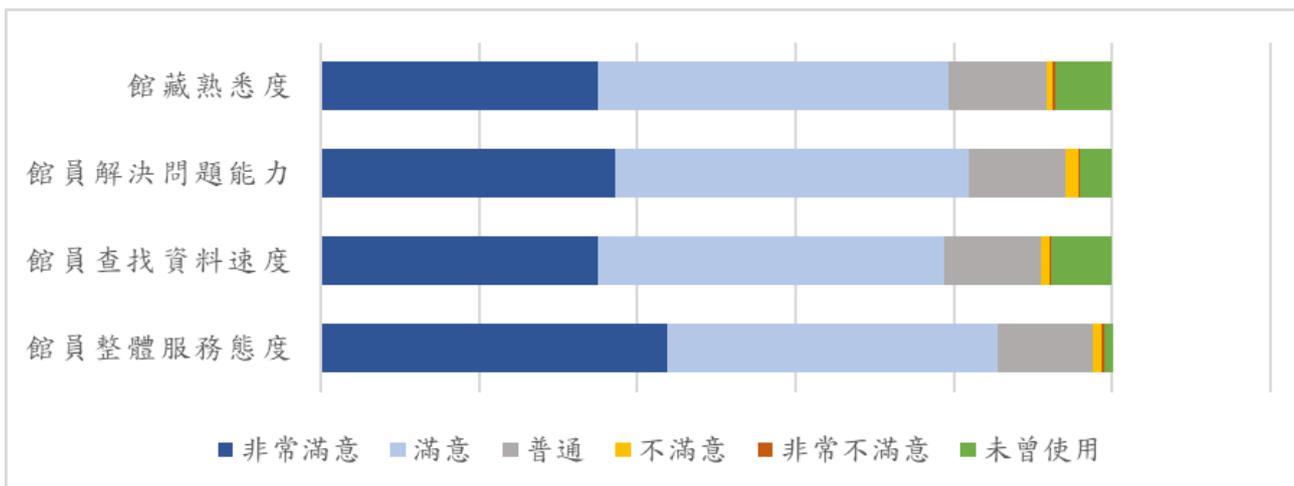
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用
借閱服務	48.9%	39.5%	9.0%	1.2%	0.3%	1.2%
自助借還系統	<b>54.4%</b>	34.7%	6.4%	0.2%	0.0%	<b>4.3%</b>

## 三、資訊服務



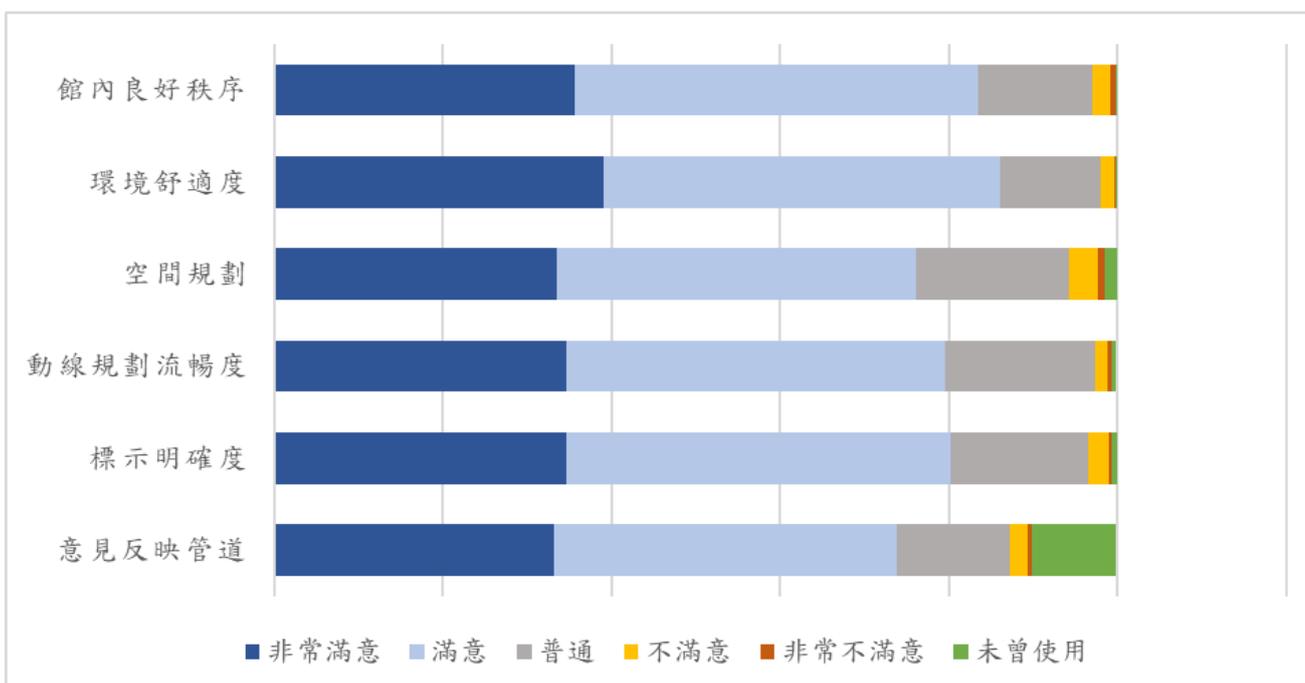
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用
線上服務系統	<b>42.5%</b>	37.6%	11.6%	1.5%	0.2%	6.7%
資訊設備資源	28.8%	32.1%	16.6%	1.5%	0.5%	<b>20.4%</b>
電子書平台	30.3%	35.7%	14.7%	1.6%	0.4%	17.3%
網站設計	30.0%	<b>40.7%</b>	<b>20.5%</b>	<b>2.9%</b>	<b>0.8%</b>	5.0%
館外連線電子資源	28.1%	35.9%	14.9%	1.6%	0.3%	19.1%

#### 四、館員服務



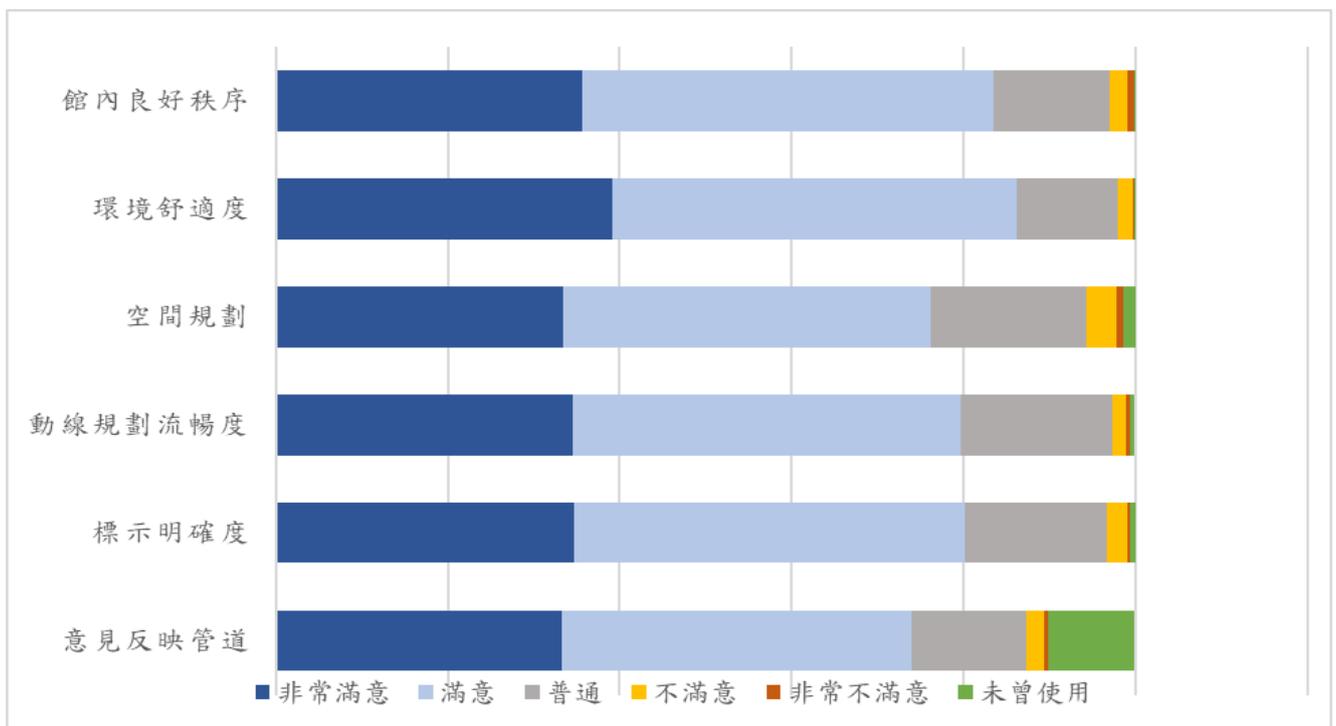
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用
館員整體服務態度	<b>43.8%</b>	41.8%	12.0%	1.0%	<b>0.4%</b>	1.1%
館員查找資料速度	35.0%	43.8%	12.3%	1.1%	0.1%	<b>7.7%</b>
館員解決問題能力	37.2%	<b>44.8%</b>	12.2%	<b>1.5%</b>	0.3%	4.0%
館藏熟悉度	35.0%	44.3%	<b>12.4%</b>	0.8%	0.3%	7.2%

#### 五、館內環境



	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用
意見反映管道	33.2%	40.7%	13.4%	2.0%	0.6%	<b>10.0%</b>
標示明確度	34.7%	45.5%	16.4%	2.4%	0.4%	0.6%
動線規劃流暢度	34.6%	45.0%	17.7%	1.6%	0.5%	0.5%
空間規劃	33.5%	42.7%	<b>18.0%</b>	<b>3.5%</b>	<b>0.8%</b>	1.5%
環境舒適度	<b>39.1%</b>	47.0%	11.9%	1.6%	0.2%	0.1%
館內良好秩序	35.7%	<b>47.8%</b>	13.5%	2.1%	0.7%	0.2%

## 六、 推廣活動



	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用
提供及宣傳活動資訊	32.0%	<b>44.8%</b>	18.5%	1.4%	0.2%	3.1%
活動內容安排	31.9%	42.6%	<b>19.0%</b>	1.5%	0.3%	4.8%
活動類型多元性	<b>32.5%</b>	43.0%	18.0%	1.4%	<b>0.4%</b>	4.8%
活動場地及設備	31.8%	43.3%	17.8%	1.5%	0.1%	<b>5.6%</b>