

讀者對「圖書通閱」及「無線上網」 服務滿意度之分析

服務單位：臺中市政府文化局圖書資訊科

研究人員：蔡靜慧、陳基烜、陳聰賢

研究日期：100年3月1日至100年8月31日

中華民國100年9月5日

目 錄

【摘要】	1
一、前言	2
二、文獻探討	3
(一)、圖書通閱服務與滿意度的關係	3
(二)、無線上網服務與滿意度的關係	4
三、研究調查方法	4
四、研究結果與分析	5
五、結論與建議	41
六、參考文獻	41
【附表及附錄】	
表一、臺中市圖書通閱及無線上網服務調查之受訪個案基本資料	6
表二、讀者使用「圖書通閱」之情形	8
表三、讀者對使用「圖書通閱」收費的看法	10
表四、讀者知道公共圖書館實施「圖書通閱」服務訊息及使用率（依居住區域別）	11
表五、讀者知道公共圖書館實施「圖書通閱」服務訊息及使用率（依圖書館別）	12
表六、讀者對公共圖書館實施「圖書通閱」服務之滿意度	14
表七、臺中市實施「圖書通閱」各項服務滿意分數與讀者基本資料之差異比較	16
表八、臺中市實施「圖書通閱」整體服務滿意分數與讀者基本資料之比較	18
表九、臺中市公共圖書館實施「圖書通閱」各項服務滿意分數（依居住區域別）	19
表十、臺中市公共圖書館實施「圖書通閱」各項服務滿意分數（依圖書館別）	21

表十一、讀者使用「無線上網」之情形23
表十二、讀者對「無線上網」提供服務的看法25
表十三、讀者知道公共圖書館實施「無線上網」服務訊息及使用率（依居住區域別）26
表十四、讀者知道公共圖書館實施「無線上網」服務訊息及使用率（依圖書館別）27
表十五、讀者對公共圖書館實施「無線上網」服務之滿意度29
表十六、臺中市公共圖書館實施「無線上網」各項服務滿意分數與讀者基本資料之差異比較31
表十七、臺中市公共圖書館實施「無線上網」整體服務滿意分數與讀者基本資料之比較34
表十八、臺中市公共圖書館實施「無線上網」各項服務滿意分數（依居住區域別）36
表十九、臺中市公共圖書館實施「無線上網」各項服務滿意分數（依圖書館別）38
表二十、讀者對本市推動「圖書通閱」的建議40
表二十一、讀者對本市推動「無線上網」的建議40

附錄一 臺中市政府文化局暨各區圖書館實施「圖書通閱」及「無線上網」
服務讀者使用滿意度調查問卷

摘要

本文的目的是了解臺中市政府文化局所屬各區圖書館「圖書通閱」及「無線上網」服務滿意度分析報告，研究樣本採立意取樣方式，研究對象為進入圖書館的讀者，識字願意參加本研究且填答問卷者，本研究採結構式問卷，問卷內容分為四大部分：基本資料、使用「圖書通閱」的情形及滿意度、使用「無線上網」的情形及滿意度、開放性問題建議，整份問卷共 34 題。調查期間為 100 年 8 月 5 日至 26 日為期三週，共發出問卷 1160 份，回收有效問卷 1077 份(佔 92.84%)。問卷資料以 SPSS 統計套裝軟體進行編碼與統計分析，結果顯示「圖書通閱」及「無線上網」整體滿意度(含)以上平均比率分別為 75.58%、65.40%；兩者六個項目內容滿意度之 Cronbach α 分別為 0.8662、0.9233。「圖書通閱」各項服務滿意分數與讀者基本資料之差異比較，其中圖書通借冊數、通知取書方式、等候取書時間、電腦操作流程有顯著性的差異 ($p<0.05$)；「無線上網」各項服務滿意分數與讀者基本資料之差異比較，其中網路品質、館員的專業知識、館方提供的諮詢、館方的應變能力、文化局推動的行政效率分別在性別、年齡、教育程度、職業、月經濟收入有顯著性的差異 ($p<0.05$)。無線上網整體服務滿意分數與讀者基本資料之比較，其中年齡、教育程度有顯著性的差異 ($p<0.01$)。本研究為前驅性實驗性調查，建議：「圖書通閱」及「無線上網」服務應做中長期的追蹤及改進、區圖書館應善用志工協助讀者、國中圖併入圖書通閱行列增加便利性、無線上網適時提升頻寬等可提供做為日後參考。

關鍵詞：圖書通閱、無線上網、滿意度

一、前言

知識經濟的價值，透過科技、創意與終身學習，公共圖書館的管理從「書本位」向「人本位」轉移提供全民一個「悅讀」的環境，透過館際合作，策略聯盟來活化經營圖書館，進而達成資源共享、充份滿足讀者資訊需求的目標(吳建中，2002：1；張雲燕，2006)。繆國琴(2004)在其論圖書館服務管理中的時間成成本中指出，降低讀者的時間成本、增強知識導航能力，成為圖書館衡量服務績效與服務品質的實質性指標；另外顧客—讀者對公共圖書館價值的思考及公共資源分配與公民權利衡平關係應依顧客導向為宗旨(張國聖、林榮英，2009：1)。

臺中市位於臺灣的中心樞紐位置，近年來一直朝向「文化·經濟·國際城」的施政目標邁進，圖書館是知識傳播的機構，也是承載知識的載體(carrier)，透過日益先進的資訊科技，四通八達的網際網路，圖書館經營的理念已經漸漸由著重「館藏管理」轉化為以使用者為主並以服務為目標的準企業體。2007年3月由原臺中市文化局整合各區圖書館資源，結合物流服務業，推動圖書通閱成效良好，深得讀者讚許。2011年時值臺中縣市合併升格直轄市，其版圖範圍由8區增至29區(包含都會區、山線、海線、屯區)且總人口數增加為2,657,253人(八月底止)，為原來的1.5倍。另國立臺中圖書館120萬冊圖書也將於今年6月加入圖書通閱之策略聯盟，結合原臺中市82萬冊加上原臺中縣183萬冊，使得大臺中擁有385萬冊圖書，如此龐大的館藏資源大書庫必須透過圖書通閱與結盟方式為市民創造更多接觸知識的機會，加以各館館藏資料互通有無，更可節省圖書資料重覆購置，降低各區圖書館購書成本。因此使用大眾媒介來滿足讀者個人需求是主動閱聽人的概念，而圖書館無線上網資訊服務及圖書結合物流業者的便捷性，使讀者對文化服務滿意度具體提升，增加知識經濟產業的產值，是今日刻不容緩的課題。

為提供廣大市民享受無線寬頻、暢快上網之便，2010年起臺中市政府在遠傳電信公司協助下於市府及文化局等15處公共區域，提供免費熱點上網服務體驗區，然而該免費上網服務於2010年12月31日屆滿後，僅剩大墩文化中心等4處繼續提供WiMAX服務，其他11個區圖書館因經費因素而被迫停止服務，加上隸屬原臺中縣之21個區圖書館，尚有6個區圖書館未提供無線網路服務。當此燃眉之際，讀者向各區圖書館要求繼續提供無線上網服務的需求，基於此胡市長要求文化局務必須儘快完成各區圖書館的建置作業，以因應大臺中市圖書館無線上網品質服務的暴增量，並落實為民服務政策。另葉局長上任後要求服務不打折，旋即著手解決11個終止服務及6個原臺中縣尚未提供服務之區圖書館無線上網問題，並恢復11個區圖書館WiMAX服務，之後和平、外埔、新社、梧棲、烏日、霧峰6區網路連線建置較困難之圖書館，也於2月16日相繼完成WiMAX或無線基地臺架設及無線上網環境建置工作。研究

的目的瞭解讀者對圖書通閱服務滿意度、讀者對使用無線上網服務滿意度、分析讀者在使用圖書通閱與無線上網服務滿意度情形。

二、文獻探討

(一)、圖書通閱服務與滿意度的關係

圖書館為一「成長有機體」，內容有館藏資源、館舍設備、作業流程、圖書館提供服務之時間、服務說明及指引、借還書服務、館員與使用者互動情形等；強調圖書館的服務是追求不斷改善與持續成長的精神(Ranganathan, 1931；簡禎富、林則孟、彭金堂、吳淑芬, 2000)。96年3月起，為整合各區圖書館資源，文化局規劃結合物流業服務，提供更便捷的借書流程，使讀者除跨館還書外，也能跨館借書，此即所謂的「圖書通閱」服務。楊錦洲(2002)對服務的定義為「服務是服務提供者提供其技術、專業、知識、資訊、設備、時間或空間等給顧客，以期為顧客辦理某些事，解決某些問題，或者娛樂顧客，服侍顧客，讓顧客心情愉悅、身體舒暢等等」。Goodall(1988)在圖書館績效評估研究中發現應從使用者服務的角度切入，認識使用者的真正需求。陳佳君等於2007年自行研究計畫「以客為尊 供給創造需求——臺中市圖書通閱服務執行成效之探討」中指出：臺中市知道已實施圖書通閱服務佔66.9%，未申請過圖書通閱服務佔60.8%，滿意度其中以「推動跨館借還書」佔91.1%最高，「通借冊數2冊、跨館還書不限冊」佔60.5%最低，整體滿意度(含)以上平均比率是74.03%；張妍臻(2009)在「臺中市8區圖書館為例圖書通閱環境與服務效益提升」之研究結果：讀者對於圖書通閱服務滿意度較高的部分包括可跨館、還書的便利性、等候的取書時間、減少借書距離、電子化通知取書、網路預借及圖書館館藏比例等。國內其他相關研究亦顯示：在性別、年齡、教育程度、職業、居住地及到圖書館借書的頻率上有顯著性的差異；若圖書館員實際提供服務行為的平均值高於或等於讀者自覺需要協助的平均值時，則讀者的滿意度高，反之則滿意度較低(陳等, 2007；陳建文、陳美文, 2006)。公共圖書館收費與否直接影響讀者對服務的滿意度，張慧玉(2001)在關於公共圖書館使用者付費的論文中發現，服務供應者的經營導向應以顧客需求為優先考量，合乎顧客的期待並將滿足客戶需求設定為首要目標。享受優質服務與良好的經營環境，則公共圖書館的收費機制便應運而生。另規劃配合讀者的需求之收費服務項目、制定便利讀者使用有關收費機制的各項相關內容、加強收費機制的各項宣傳，使讀者能明瞭公共圖書館實施收費機制的目的及其對讀者的好處(吳政達, 2009)。

(二)、無線上網服務與滿意度的關係

所謂無線上網即利用無線訊號電波作為資訊交換的傳導；無線上網服務的服務項目包括可降低成本、提高效益、改變營運流程、無線上網地點選擇、滿意上網的設定方式、便捷性、連線的費用、連線的品質及安全性等(葉向榮, 2006)。根據 TWNIC(Taiwan Network Information Center: 財團法人臺灣網路資訊中心) 2010 年臺灣寬頻網路使用調查統計, 中部地區上網人數計 3,710,722 人次(佔 22.88%), 且有逐年增加的趨勢。資訊科技將改變圖書館服務方式與讀者使用圖書館的習慣, 以讀者的需求提供客製化的服務; 讀者在使用前後, 其整體滿意度是情緒上的狀況, 其評價程度之高低, 受使用效果影響(Drake, 1993; Wong, 2000)。綜合上述文獻可知, 讀者對圖書通閱及無線上網服務滿意度與館藏的特色和收費有關, 特別是邊遠區域與便捷性特別密切。

三、研究調查方法

本研究利用問卷調查法蒐集使用圖書通閱及無線上網服務讀者之基本資料與使用滿意度, 在臺中市政府文化局所屬各區圖書館採立意取樣, 問卷內容分為四大部分: 第一部分為個人基本資料, 共 7 題; 第二部分為使用「圖書通閱」的情形及滿意度, 共 13 題; 第三部分為使用「無線上網」的情形及滿意度, 共 14 題; 第四部分為開放性問題對本市推動「圖書通閱」及「無線上網」的建議, 整份問卷共 34 題。研究對象為進入圖書館的讀者, 識字願意參加本研究且填答問卷者, 調查期間為 100 年 8 月 5 日至 26 日為期三週, 共發出問卷 1160 份, 依照各區圖書館流通量為依據, 決定各圖書館問卷數量, 回收 1077 份(佔 92.84%)。問卷資料以 SPSS 統計套裝軟體進行編碼與統計分析, 統計包括百分比、平均數±標準差、t-檢定、單因子變異量分析、雪佛事後多重比較法, 各項調查所設定之統計顯著水準以 p 值小於 0.05 為標準。對受訪個案基本資料、讀者使用「圖書通閱」之情形、「圖書通閱」收費看法、知道「圖書通閱」服務訊息及使用率及滿意度, 使用個案數、百分比做描述性分析; 各項服務滿意分數與讀者基本資料之差異比較, 使用平均數±標準差、t-檢定、單因子變異量分析做比較分析。另讀者使用「無線上網」之情形、「無線上網」免費提供電源及設置專區、知道「無線上網」服務訊息及使用率及滿意度, 使用個案數、百分比做描述性分析; 各項服務滿意分數與讀者基本資料之差異比較, 使用平均數±標準差、t-檢定、單因子變異量分析、雪佛事後多

重比較法做比較分析。滿意量化分數，則以 t-檢定、單因子變異量分析比較與讀者基本資料等變項的差異性。

四、研究結果與分析

臺中市實施「圖書通閱」各項服務滿意分數與讀者基本資料之差異比較，其中圖書通借冊數、通知取書方式、等候取書時間、電腦操作流程有顯著性的差異 ($p<0.05$)，與陳佳君等(2007)研究相異，可能與取樣之年齡、教育程度有關。圖書通閱是否收費以不應該酌收費用佔 76.0%，在年齡、職業、月經濟收入此與(陳佳君等，2007；張慧玉，2001；吳政達，2009) 文獻中提及維護品質應該收費的情形相異。圖書通閱的便利性佔 86.5%，整體滿意度(含)以上平均比率是 75.58%，六個項目內容滿意度之 Cronbach $\alpha=0.8662$ 此與(Drake，1993；Wong，2000；Haur 等，2006；陳佳君等，2007；張妍溱，2009) 的研究相符合。

臺中市公共圖書館實施「無線上網」各項服務滿意分數與讀者基本資料之差異比較，其中網路品質、館員的專業知識、館方提供的諮詢、館方的應變能力、文化局推動的行政效率分別在性別、年齡、教育程度、職業、月經濟收入有顯著性的差異 ($p<0.05$)。無線上網整體服務滿意分數與讀者基本資料之比較，其中年齡、教育程度有顯著性的差異 ($p<0.01$)。整體服務滿意度 72.1%，六個項目內容滿意度之 Cronbach $\alpha=0.9233$ 此與(Drake，1993；Haur 等，2006；Wong，2000) 的研究相近。無線上網應該免費提供電源 75.7%、設置使用專區 77.8%、網路品質佔 59.9%此與(葉向榮，2006)研究相符。另有 56.5%知道已實施無線上網，卻有 39.2%從未使用，原因以常去的圖書館有提供有線電腦供使用。

表一、臺中市圖書通閱及無線上網服務調查之受訪個案基本資料 (N=1077)

基本資料	人數	百分比	基本資料	人數	百分比
1. 性別			6. 月經濟收入		
(1). 男	363	33.7%	(1). <2.2萬元	579	53.8%
(2). 女	714	66.3%	(2). 2.2~3.2萬元	141	13.1%
2. 年齡			(3). 3.2~4.2萬元	101	9.4%
(1). 19歲以下	287	26.6%	(4). 4.2~5.2萬元	47	4.4%
(2). 20-29歲	163	15.1%	(5). 5.2~6.2萬元	58	5.4%
(3). 30-39歲	256	23.8%	(6). >6.2萬元	65	6.0%
(4). 40-49歲	221	20.5%	未註明	86	8.0%
(5). 50歲以上	149	13.8%	7. 居住區域		
未註明	1	0.1%	(1). 東區	31	2.9%
3. 教育程度			(2). 西區	40	3.7%
(1). 國中及以下	200	18.6%	(3). 南區	40	3.7%
(2). 高中職	317	29.4%	(4). 北區	44	4.1%
(3). 大學院校	482	44.8%	(5). 中區	21	1.9%
(4). 研究所及以上	70	6.5%	(6). 西屯區	37	3.4%
未註明	8	0.7%	(7). 南屯區	45	4.2%
4. 職業			(8). 北屯區	72	6.7%
無	686	63.7%	(9). 東勢區	30	2.8%
1). 學生	380	35.3%	(10). 豐原區	67	6.2%
2). 家管	196	18.2%	(11). 后里區	32	3.0%
3). 退休人員	49	4.5%	(12). 和平區	22	2.0%
4). 其他	61	5.7%	(13). 神岡區	33	3.1%
有	379	35.2%	(14). 新社區	31	2.9%
1). 軍公教	97	9.0%	(15). 石岡區	10	0.9%
2). 勞工	57	5.3%	(16). 大雅區	28	2.6%
3). 農/林/漁/牧	7	0.6%	(17). 潭子區	43	4.0%
4). 私人機構受雇者	71	6.6%	(18). 清水區	37	3.4%
5). 自營商/企業負責人	36	3.3%	(19). 龍井區	32	3.0%
6). 自由業	56	5.2%	(20). 沙鹿區	22	2.0%
7). 其他	55	5.1%	(21). 大安區	24	2.2%
未註明	12	1.1%	(22). 大肚區	25	2.3%
5. 宗教信仰			(23). 大甲區	39	3.6%
(1). 佛教	325	30.2%	(24). 梧棲區	49	4.5%
(2). 道教	279	25.9%	(25). 外埔區	25	2.3%
(3). 天主教	19	1.8%	(26). 烏日區	40	3.7%
(4). 基督教	76	7.1%	(27). 大里區	72	6.7%
(5). 回教	4	0.4%	(28). 太平區	44	4.1%
(6). 一貫道	28	2.6%	(29). 霧峰區	33	3.1%
(7). 其他	314	29.2%	(30). 其他縣市	9	0.8%
未註明	32	3.0%			

本研究在 1077 份有效問卷中，表一、受訪個案基本資料，性別：女性 714 人(佔 66.3%)、男性 363 人(佔 33.7%)，女性受訪比率為男性之 1.97 倍。年齡：以 19 歲以下 287 人(佔 26.6%)居多、其次是 30-39 歲 256 人(佔 23.8%)、40-49 歲 221 人(佔 20.5%)、20-29 歲 163 人(佔 15.1%)、50 歲以上 149 人(佔 13.8%)、未註明者 1 人(佔 0.1%)最少。教育程度：以大學院教 482 人(佔 44.8%)居多、其次是高中職 317 人(佔 29.4%)、國中及以下 200 人(佔 18.6%)、研究所及以上 70 人(佔 6.5%)、未註明者 8 人(佔 0.7%)最少。職業：無職業 686 人(佔 63.7%)、有職業 379 人(佔 35.2%)、未註明者 12 人(佔 1.1%)；其中無職業以學生 380 人(佔 35.3%)居多、其次是家管 196 人(佔 18.2%)、其他 61 人(佔 5.7%)、退休人員 49 人(佔 4.5%)最少；有職業中以軍公教 97 人(佔 9.0%)居多、其次是私人機構受雇者 71 人(佔 6.6%)、勞工 57 人(佔 5.3%)、自由業 56 人(佔 5.2%)、其他 55 人(佔 5.1%)、自營商/企業負責人 55 人(佔 5.1%)、未註明 12 人(佔 1.1%)、農/林/漁/牧 7 人(佔 0.6%)最少。宗教信仰：以信仰佛教 325 人(佔 30.2%)居多、其次是其他 314 人(佔 29.2%)、道教 279 人(佔 25.9%)、基督教 76 人(佔 7.1%)、未註明 32 人(佔 3.0%)、一貫道 28 人(佔 2.6%)、天主教 19 人(佔 1.8%)、回教 4 人(佔 0.4%)最少。月經濟收入：收入少於 2.2 萬元以下 579 人(佔 53.8%)居多、其次是收入 2.2~3.2 萬元 141 人(佔 13.1%)、收入 3.2~4.2 萬元 101 人(佔 9.4%)、未註明收入 86 人(佔 8.0%)、收入大於 6.2 萬元 65 人(佔 6.0%)、收入 5.2~6.2 萬元 58 人(佔 5.4%)、收入 4.2~5.2 萬元 47 人(佔 4.4%)最少。居住區域：以北屯區和大里區分別為 72 人(佔 6.7%)居多、其次是豐原區 67 人(佔 6.2%)、梧棲區 49 人(佔 4.5%)次之，南屯區 45 人(佔 4.2%)、北區和太平區分別為 44 人(佔 4.1%)、潭子區 43 人(佔 4.0%)、西區、南區和烏日區分別為 40 人(佔 3.7%)、大甲區 39 人(佔 3.6%)、清水區和西屯區分別為 37 人(佔 3.4%)、神岡區和霧峰區分別為 33 人(佔 3.1%)、后里區和龍井區分別為 32 人(佔 3.0%)、東區和新社區分別為 31 人(佔 2.9%)、東勢區 30 人(佔 2.8%)、大雅區 28 人(佔 2.6%)、大肚區和外埔區分別為 25 人(佔 2.3%)、大安區 24 人(佔 2.2%)、和平區和沙鹿區分別為 22 人(佔 2.0%)、中區 21 人(佔 1.9%)、石岡區 10 人(佔 0.9%)、其他縣市 9 人(佔 0.8%)最少。顯示北屯區和大里區讀者受訪率高可推論流動性相對亦高。

表二、讀者使用「圖書通閱」之情形 (N=1077)

項目	內容	人數	百分比
1. 到圖書館借書的頻次	(1). 每天	57	5.3%
	(2). 每週1次	130	12.1%
	(3). 每週2次	75	7.0%
	(4). 兩週1次	49	4.5%
	(5). 每月1次	58	5.4%
	(6). 不定期	700	65.0%
	未註明	8	0.7%
2. 臺中市轄屬公共圖書館實施「圖書通閱」服務	(1). 不知道	419	38.9%
	(2). 知道	658	61.1%
▶得知「圖書通閱」服務訊息來源 (複選)	(1). 圖書館海報	136	20.7%
	(2). 圖書館館員	393	59.7%
	(3). 文化局網站	132	20.1%
	(4). 文化種子訊息	20	3.0%
	(5). 報紙	68	10.3%
	(6). 親朋好友告知	74	11.2%
	(7). 其他	20	3.0%
▶知道「圖書通閱」服務內容	(1). 讀者可在全市公共圖書館跨館借書(通借), 並由文化局將書送	62	9.4%
	(2). 讀者可在全市公共圖書館跨館還書(通還), 並由文化局將書送	40	6.1%
	(3). 以上兩項皆有	549	83.4%
	未註明	7	1.1%
▶曾經使用過「圖書通閱」服務	(1). 從未使用	319	48.5%
	(2). 偶而使用	238	36.2%
	(3). 經常使用	96	14.6%
	未註明	5	0.8%
▶未曾使用「圖書通閱」的原因 (n=319)	(1). 不知道有此項服務	15	4.7%
	(2). 不了解此項服務使用流程	59	18.5%
	(3). 常去的圖書館均可找到想看的書	207	64.9%
	(4). 其他	26	8.2%
	未註明	12	3.8%

表二、讀者使用「圖書通閱」之情形，而受訪讀者到圖書館借書頻次以不定期 700 人(佔 65.0%)居多，其次是每週 1 次 130 人(佔 12.1%)。對已實施通閱服務：知道者有 658 人(佔 61.1%)、不知道者 419 人(佔 38.9%)。訊息來源管道：以館員告知 393 人(佔 59.7%)居多、其次是海報 136 人(佔 20.7%)、本局網站 132 人(佔 20.1%)。了解全市 29 區 45 館「圖書通閱」跨館借書及還書兩者服務內容者 549 人，佔了所有受訪者的 83.4%。曾經使用圖書通閱服務：以從未使用者有 319 人(佔 48.5%)居多、其次是偶而使用者 238 人(佔 36.2%)。結果顯示有 658 人(佔 61.1%)知道已實施通閱服務，而其中卻有 319 人(佔 48.5%)從未使用過圖書通閱服務。未使用的原因：以常去的圖書館均可找到想看的書 207 人(佔 64.9%)居多、其次是不了解此項服務使用流程 59 人(佔 18.5%)。

表三、讀者對使用「圖書通閱」收費的看法 (N=1077)

項目內容	人數	百分比
1. 認為「圖書通閱」是否應該酌收費用		
(1). 否	818	76.0%
(2). 是	228	21.2%
未註明	31	2.9%
▶認為「圖書通閱」合理的費用		
(1). 50元	187	82.0%
(2). 100元	26	11.4%
(3). 150元	5	2.2%
(4). 200元	3	1.3%
(5). 200元以上	5	2.2%
未註明	2	0.9%

表三、讀者對使用「圖書通閱」收費的看法是否應該酌收費用：以「否」者 818 人(佔 76.0%)居多。「圖書通閱」合理的費用金額：以使用一次 50 元 187 人(佔 82.0%)居多、其次是 100 元 26 人(佔 11.4%)。

表四、讀者知道公共圖書館實施「圖書通閱」服務訊息及使用率 (N=1077)
(依居住區域別)

居住區域	人數	公共圖書館實施「圖書通閱」服務	
		知道訊息	有使用過
(1). 東區	31	21 (67.7%)	16 (51.6%)
(2). 西區	40	26 (65.0%)	13 (32.5%)
(3). 南區	40	33 (82.5%)	23 (57.5%)
(4). 北區	44	32 (72.7%)	24 (54.5%)
(5). 中區	21	9 (42.9%)	6 (28.6%)
(6). 西屯區	37	26 (70.3%)	22 (59.5%)
(7). 南屯區	45	27 (60.0%)	19 (42.2%)
(8). 北屯區	72	45 (62.5%)	29 (40.3%)
(9). 東勢區	30	11 (36.7%)	6 (20.0%)
(10). 豐原區	67	40 (59.7%)	18 (26.9%)
(11). 后里區	32	19 (59.4%)	5 (15.6%)
(12). 和平區	22	12 (54.5%)	5 (22.7%)
(13). 神岡區	33	17 (51.5%)	2 (6.1%)
(14). 新社區	31	23 (74.2%)	7 (22.6%)
(15). 石岡區	10	5 (50.0%)	3 (30.0%)
(16). 大雅區	28	18 (64.3%)	10 (35.7%)
(17). 潭子區	43	27 (62.8%)	12 (27.9%)
(18). 清水區	37	26 (70.3%)	9 (24.3%)
(19). 龍井區	32	21 (65.6%)	7 (21.9%)
(20). 沙鹿區	22	16 (72.7%)	6 (27.3%)
(21). 大安區	24	13 (54.2%)	11 (45.8%)
(22). 大肚區	25	16 (64.0%)	7 (28.0%)
(23). 大甲區	39	24 (61.5%)	12 (30.8%)
(24). 梧棲區	49	24 (49.0%)	9 (18.4%)
(25). 外埔區	25	16 (64.0%)	4 (16.0%)
(26). 烏日區	40	31 (77.5%)	10 (25.0%)
(27). 大里區	72	35 (48.6%)	18 (25.0%)
(28). 太平區	44	23 (52.3%)	9 (20.5%)
(29). 霧峰區	33	15 (45.5%)	6 (18.2%)
(30). 其他縣市	9	7 (77.8%)	6 (66.7%)
合計	107	658 (61.1%)	334 (31.0%)

表四、讀者知道公共圖書館實施「圖書通閱」服務訊息及使用率 (依居住區域別)，有 658 人(佔 61.1%)知道已實施通閱服務，而其中有 334 人(佔 31.0%)使用過圖書通閱服務。知道訊息：以南區受訪 40 人中有 33 人(佔 82.5%)居多、以東勢區受訪 30 人中有 11 人(佔 36.7%)最少。有使用過：以西屯區受訪 37 人中有 22 人(佔 59.5%)居多、以神岡區受訪 33 人中有 2 人(佔 6.1%)最少。

表五、讀者知道公共圖書館實施「圖書通閱」服務訊息及使用率 (N=1077)
(依圖書館別)

圖書館	人數	公共圖書館實施「圖書通閱」服務	
		知道訊息	有使用過
大墩文化中心	38	32 (84.2%)	28 (73.7%)
中區圖書館	29	19 (65.5%)	10 (34.5%)
東區圖書館	23	18 (78.3%)	14 (60.9%)
西區圖書館	30	19 (63.3%)	16 (53.3%)
南區圖書館	29	23 (79.3%)	15 (51.7%)
北區圖書館	27	23 (85.2%)	16 (59.3%)
西屯區圖書館	27	22 (81.5%)	20 (74.1%)
南屯區圖書館	30	19 (63.3%)	13 (43.3%)
北屯區圖書館	19	13 (68.4%)	10 (52.6%)
北屯四張犁	30	11 (36.7%)	5 (16.7%)
東勢區圖書館	29	10 (34.5%)	5 (17.2%)
豐原區圖書館	25	17 (68.0%)	1 (4.0%)
后里區圖書館	29	17 (58.6%)	4 (13.8%)
和平區圖書館	25	13 (52.0%)	6 (24.0%)
神岡區圖書館	32	14 (43.8%)	2 (6.3%)
新社區圖書館	29	22 (75.9%)	7 (24.1%)
石岡區圖書館	30	19 (63.3%)	17 (56.7%)
大雅區圖書館	27	15 (55.6%)	6 (22.2%)
潭子區圖書館	30	22 (73.3%)	8 (26.7%)
清水區圖書館	29	24 (82.8%)	8 (27.6%)
龍井區圖書館	35	22 (62.9%)	8 (22.9%)
沙鹿區圖書館	11	7 (63.6%)	2 (18.2%)
大安區圖書館	30	18 (60.0%)	14 (46.7%)
大肚區圖書館	19	14 (73.7%)	6 (31.6%)
大甲區圖書館	40	22 (55.0%)	11 (27.5%)
梧棲區圖書館	39	16 (41.0%)	7 (17.9%)
外埔區圖書館	30	19 (63.3%)	5 (16.7%)
圖書資訊中心	30	20 (66.7%)	6 (20.0%)
大里區圖書館	49	23 (46.9%)	12 (24.5%)
太平區圖書館	39	19 (48.7%)	4 (10.3%)
烏日區圖書館	40	30 (75.0%)	10 (25.0%)
霧峰區圖書館	38	20 (52.6%)	9 (23.7%)
葫蘆墩文化中心	60	36 (60.0%)	18 (30.0%)
X01	20	7 (35.0%)	3 (15.0%)
X02	30	13 (43.3%)	8 (26.7%)
合計	1077	658 (61.1%)	334 (31.0%)

表五、讀者知道公共圖書館實施「圖書通閱」服務訊息及使用率（依圖書館別），有 658 人(佔 61.1%)知道已實施通閱服務，而其中有 334 人(佔 31.0%)使用過圖書通閱服務。知道訊息：以北區圖書館受訪 27 人中有 23 人(佔 85.2%)居多、以東勢區圖書館受訪 29 人中有 10 人(佔 34.5%)最少。有使用過：以西屯區圖書館受訪 27 人中有 20 人(佔 74.1%)居多、以豐原區圖書館受訪 25 人中有 1 人(佔 4.0%)最少。

表六、讀者對公共圖書館實施「圖書通閱」服務之滿意度 (n=334)

項目內容	滿意度	人數	百分比	滿意率	滿意分數 Mean±SD
1. 「圖書通借」為4冊 圖書及2件視聽，跨館 還書不限制	(1). 非常滿意	104	31.1%	78.7%	4.05±0.83
	(2). 滿意	159	47.6%		
	(3). 尚可	58	17.4%		
	(4). 不滿意	10	3.0%		
	(5). 非常不滿意	3	0.9%		
2. 「圖書通借」以電子 郵件及手機簡訊通知 您至指定館取書	(1). 非常滿意	131	39.2%	84.4%	4.23±0.73
	(2). 滿意	151	45.2%		
	(3). 尚可	48	14.4%		
	(4). 不滿意	2	0.6%		
	(5). 非常不滿意	1	0.3%		
	未註明	1	0.3%		
3. 「圖書通借」等候取 書時間為7-10天	(1). 非常滿意	59	17.7%	60.8%	3.71±0.85
	(2). 滿意	144	43.1%		
	(3). 尚可	107	32.0%		
	(4). 不滿意	21	6.3%		
	(5). 非常不滿意	2	0.6%		
	未註明	1	0.3%		
4. 「圖書通借」的電腦 操作流程	(1). 非常滿意	67	20.1%	59.0%	3.71±0.88
	(2). 滿意	130	38.9%		
	(3). 尚可	113	33.8%		
	(4). 不滿意	20	6.0%		
	(5). 非常不滿意	3	0.9%		
	未註明	1	0.3%		
5. 「圖書通閱」的便利 性	(1). 非常滿意	109	32.6%	86.5%	4.18±0.68
	(2). 滿意	180	53.9%		
	(3). 尚可	42	12.6%		
	(4). 不滿意	1	0.3%		
	(5). 非常不滿意	1	0.3%		
	未註明	1	0.3%		
6. 整體「圖書通閱」服 務	(1). 非常滿意	93	27.8%	84.1%	4.11±0.68
	(2). 滿意	188	56.3%		
	(3). 尚可	50	15.0%		
	(4). 不滿意	1	0.3%		
	(5). 非常不滿意	1	0.3%		
	未註明	1	0.3%		

計分方式：非常滿意5分、滿意4分、尚可3分、不滿意2分、非常不滿意1分。

圖書通閱滿意度 Cronbach $\alpha = 0.8662$

表六、讀者對公共圖書館實施「圖書通閱」服務之滿意度，在 334 人使用過圖書通閱服務中，「圖書通借為 4 冊圖書及 2 件視聽，跨館還書不限制」滿意(含)以上 263 人(佔 78.7%)，「圖書通借以電子郵件及手機簡訊通知您至指定館取書」滿意(含)以上 282 人(佔 84.4%)，「圖書通借等候取書時間為 7-10 天」滿意(含)以上 203 人(佔 60.8%)，「圖書通借的電腦操作流程」滿意(含)以上 197 人(佔 59.0%)，「圖書通閱的便利性」滿意(含)以上 289 人(佔 86.5%)，「整體圖書通閱服務」滿意(含)以上 281 人(佔 84.1%)；滿意度(含)以上其中以「圖書通閱的便利性」(佔 86.5%)最高，「圖書通借的電腦操作流程」(佔 59.0%)最低，結果顯示：在圖書通借的電腦操作流程上有改進空間，整體滿意度(含)以上平均比率是 75.58%，六個項目內容滿意度之 Cronbach $\alpha=0.8662$ ，具有良好的一致性(Haur, Black, Babin, Anderson and Tatham, 2006)。

表七、臺中市實施「圖書通閱」各項服務滿意分數與讀者基本資料之差異比較 (n=334)

臺中市公共圖書館實施圖書通閱服務 (滿意分數)

基本資料	N	一、 「圖書通借」 為4冊圖書及 2件視聽， 跨館還書 不限制	二、 「圖書通借」 以電子郵件及 手機簡訊通知 至指定館取書	三、 「圖書通借」 等候取書時間 為7-10天	四、 「圖書通借」 電腦操作 流程	五、 「圖書通閱」 的便利性
		Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD
性別						
(1). 男	105	4.04 ±0.95	4.15 ±0.79	3.67 ±0.98	3.68 ±0.98	4.22 ±0.68
(2). 女	229	4.06 ±0.77	4.26 ±0.70	3.73 ±0.79	3.73 ±0.84	4.17 ±0.68
T-test		t=-0.18 p=0.860	t=-1.28 p=0.201	t=-0.61 p=0.546	t=-0.51 p=0.611	t=0.60 p=0.549
年齡						
(1). 19歲以下	58	4.19 ±0.93	4.10 ±0.85	3.74 ±1.05	3.90 ±0.99	4.34 ±0.69
(2). 20-29歲	56	3.96 ±0.69	4.23 ±0.69	3.64 ±0.77	3.66 ±0.88	4.07 ±0.66
(3). 30-39歲	89	3.87 ±0.94	4.22 ±0.78	3.69 ±0.90	3.67 ±0.94	4.10 ±0.71
(4). 40-49歲	85	4.08 ±0.76	4.33 ±0.66	3.73 ±0.73	3.55 ±0.75	4.25 ±0.67
(5). 50歲以上	46	4.28 ±0.66	4.20 ±0.66	3.78 ±0.79	3.93 ±0.84	4.18 ±0.61
One-way Anova		F=2.67 p=0.036*	F=0.84 p=0.501	F=0.21 p=0.935	F=2.14 p=0.076	F=1.74 p=0.142
教育程度						
(1). 國中及以下	44	4.32 ±0.77	4.21 ±0.74	3.88 ±1.07	4.05 ±0.92	4.37 ±0.66
(2). 高中職	87	4.09 ±0.90	4.08 ±0.77	3.74 ±0.78	3.66 ±0.96	4.03 ±0.78
(3). 大學院校	174	4.03 ±0.79	4.32 ±0.70	3.69 ±0.83	3.68 ±0.85	4.25 ±0.61
(4). 研究所及以上	24	3.79 ±0.78	4.25 ±0.68	3.50 ±0.83	3.67 ±0.70	4.08 ±0.65
One-way Anova		F=2.46 p=0.062	F=2.20 p=0.088	F=1.13 p=0.336	F=0.224 p=0.083	F=3.25 p=0.022*
職業						
(1). 無	189	4.10 ±0.82	4.20 ±0.73	3.72 ±0.87	3.81 ±0.88	4.25 ±0.66
(2). 有	142	4.01 ±0.84	4.27 ±0.75	3.71 ±0.83	3.60 ±0.88	4.11 ±0.70
T-test		t=0.96 p=0.338	t=-0.89 p=0.375	t=-0.07 p=0.943	t=2.20 p=0.029*	t=1.83 p=0.068
月經濟收入						
(1). <2.2萬元	172	4.15 ±0.77	4.29 ±0.65	3.80 ±0.84	3.80 ±0.86	4.19 ±0.71
(2). 2.2~3.2萬元	41	3.95 ±0.97	4.17 ±0.67	3.66 ±0.82	3.80 ±0.87	4.20 ±0.60
(3). 3.2~4.2萬元	34	3.74 ±0.86	3.97 ±0.83	3.38 ±0.85	3.35 ±0.95	4.06 ±0.65
(4). 4.2~5.2萬元	13	4.15 ±0.55	4.54 ±0.52	3.92 ±0.64	3.62 ±0.77	4.31 ±0.48
(5). 5.2~6.2萬元	20	4.00 ±0.79	4.20 ±0.70	3.65 ±0.81	3.45 ±0.76	4.05 ±0.69
(6). >6.2萬元	33	4.24 ±0.71	4.52 ±0.76	3.85 ±0.91	3.91 ±0.80	4.39 ±0.61
One-way Anova		F=2.08 p=0.067	F=2.80 p=0.017*	F=1.74 p=0.124	F=2.34 p=0.042*	F=1.12 p=0.348

續下頁表

接上頁表

臺中市公共圖書館實施圖書通閱服務 (滿意分數)

基本資料	N	一、 「圖書通借」 為4冊圖書及 2件視聽， 跨館還書 不限制	二、 「圖書通借」 以電子郵件及 手機簡訊通知 至指定館取書	三、 「圖書通借」 等候取書時間 為7-10天	四、 「圖書通借」 電腦操作 流程	五、 「圖書通閱」 的便利性
		Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD
到圖書館借書頻次						
(1). 每天	23	4.43 ±0.59	4.35 ±0.65	4.13 ±0.69	4.17 ±0.58	4.22 ±0.60
(2). 每週1次	54	4.04 ±0.85	4.30 ±0.74	3.67 ±0.91	3.70 ±0.86	4.24 ±0.73
(3). 每週2次	38	3.97 ±1.08	4.32 ±0.70	4.00 ±0.77	3.71 ±0.87	4.29 ±0.65
(4). 每兩週1次	18	3.89 ±0.96	4.06 ±0.73	3.56 ±0.70	3.44 ±0.86	4.00 ±0.69
(5). 每月1次	16	4.19 ±0.66	4.69 ±0.60	3.75 ±0.58	3.69 ±0.87	4.25 ±0.68
(6). 不定期	183	4.02 ±0.78	4.16 ±0.74	3.63 ±0.88	3.70 ±0.92	4.16 ±0.68
One-way Anova		F=1.33 p=0.250	F=2.16 p=0.059	F=2.55 p=0.028*	F=1.62 p=0.155	F=0.59 p=0.704

計分方式：非常滿意5分、滿意4分、尚可3分、不滿意2分、非常不滿意1分。

統計方法：t-test， One-way ANOVA *：p<0.05 **：p<0.01 ***：p<0.001。

表七、臺中市實施「圖書通閱」各項服務滿意分數與讀者基本資料之差異比較，結果顯示：「圖書通借」為4冊圖書及2件視聽，跨館還書不限制：年齡有顯著性的差異 (p=0.036)，以50歲以上者的平均滿意分數(4.28±0.66)為最高。「圖書通借」以電子郵件及手機簡訊通知您至指定館取書：月經濟收入有顯著性的差異 (p=0.017)，以4.2~5.2萬元者的平均滿意分數(4.54±0.52)為最高。「圖書通借」等候取書時間為7-10天：到圖書館借書頻次有顯著性的差異 (p=0.028)，以每天者的平均滿意分數(4.13±0.69)為最高。「圖書通借」的電腦操作流程：職業有顯著性的差異 (p=0.029)，以無者的平均滿意分數(3.81±0.88)為最高；月經濟收入有顯著性的差異 (p=0.042)，以>6.2萬元者的平均滿意分數(3.91±0.80)為最高。「圖書通閱」的便利性：教育程度有顯著性的差異 (p=0.022)，以國中及以下者的平均滿意分數(4.37±0.66)為最高。

表八、臺中市實施「圖書通閱」整體服務滿意分數與讀者基本資料之比較

基本資料 / 細項	滿意分數			檢定值	P值
	人數	平均數	標準差		
性別				t=0.35	0.725
(1). 男	105	4.13	0.69		
(2). 女	229	4.11	0.67		
年齡				F=1.30	0.269
(1). 19歲以下	58	4.22	0.70		
(2). 20-29歲	56	3.98	0.65		
(3). 30-39歲	89	4.06	0.73		
(4). 40-49歲	85	4.14	0.66		
(5). 50歲以上	46	4.20	0.59		
教育程度				F=2.06	0.105
(1). 國中及以下	44	4.28	0.70		
(2). 高中職	87	4.00	0.76		
(3). 大學院校	174	4.16	0.61		
(4). 研究所及以上	24	4.04	0.69		
職業				t=1.37	0.172
(1). 無	189	4.16	0.65		
(2). 有	142	4.06	0.71		
月經濟收入				F=1.91	0.092
(1). <2.2萬元	172	4.12	0.68		
(2). 2.2~3.2萬元	41	4.15	0.69		
(3). 3.2~4.2萬元	34	3.82	0.72		
(4). 4.2~5.2萬元	13	4.23	0.44		
(5). 5.2~6.2萬元	20	4.15	0.59		
(6). >6.2萬元	33	4.30	0.64		
到圖書館借書頻次				F=0.68	0.636
(1). 每天	23	4.22	0.60		
(2). 每週1次	54	4.13	0.70		
(3). 每週2次	38	4.24	0.71		
(4). 每兩週1次	18	3.94	0.64		
(5). 每月1次	16	4.19	0.54		
(6). 不定期	183	4.09	0.68		

計分方式：非常滿意5分、滿意4分、沒意見3分、不滿意2分、非常不滿意1分。

統計方法：t-test, One-way ANOVA * :p<0.05 ** :p<0.01 *** :p<0.001。

表八、臺中市實施「圖書通閱」整體服務滿意分數與讀者基本資料之比較，結果顯示：性別、年齡、教育程度、職業、月經濟收入、到圖書館借書頻次均無顯著性的差異 (p>0.05)。

表九、臺中市公共圖書館實施「圖書通閱」各項服務滿意分數 (n=334)
(依居住區域別)

臺中市公共圖書館實施圖書通閱服務 (滿意分數)							
居住區域	N	一、	二、	三、	四、	五、	整體 圖書通閱
		「圖書通借」 為4冊圖書及 2件視聽， 跨館還書 不限制	「圖書通借」 以電子郵件及 手機簡訊通知 至指定館取書	「圖書通借」 等候取書時間 為7-10天	「圖書通借」 電腦操作 流程	「圖書通閱」 的便利性	
		Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD
(1). 東區	16	4.13 ±0.81	4.33 ±0.82	3.73 ±0.70	3.67 ±0.98	4.20 ±0.68	4.20 ±0.68
(2). 西區	13	3.92 ±0.95	4.38 ±0.65	3.69 ±0.75	3.69 ±0.75	4.23 ±0.60	4.00 ±0.58
(3). 南區	23	4.09 ±1.00	4.04 ±0.88	3.61 ±0.89	3.43 ±1.16	4.26 ±0.75	4.09 ±0.73
(4). 北區	24	4.33 ±0.76	4.54 ±0.59	3.96 ±0.91	4.04 ±0.75	4.38 ±0.65	4.42 ±0.58
(5). 中區	6	3.83 ±1.60	3.83 ±1.60	3.00 ±1.41	3.83 ±1.60	4.33 ±0.82	4.33 ±0.82
(6). 西屯區	22	3.82 ±0.80	4.05 ±0.65	3.68 ±0.65	3.36 ±0.73	3.86 ±0.56	3.86 ±0.56
(7). 南屯區	19	4.16 ±1.01	4.42 ±0.61	3.89 ±0.46	3.68 ±0.75	4.37 ±0.60	4.05 ±0.52
(8). 北屯區	29	3.97 ±0.82	4.31 ±0.76	3.72 ±0.84	3.55 ±0.99	4.21 ±0.73	4.24 ±0.69
(9). 東勢區	6	3.67 ±0.82	4.00 ±0.89	3.17 ±0.41	3.67 ±1.03	3.83 ±0.75	3.33 ±0.82
(10). 豐原區	18	4.00 ±0.69	4.50 ±0.62	3.56 ±0.62	3.67 ±0.69	4.33 ±0.49	4.33 ±0.49
(11). 后里區	5	4.60 ±0.89	4.20 ±0.84	3.60 ±1.14	4.00 ±0.71	4.20 ±1.10	4.40 ±0.89
(12). 和平區	5	3.60 ±0.55	3.20 ±0.84	3.60 ±0.55	3.20 ±0.45	3.60 ±0.55	3.60 ±0.55
(13). 神岡區	2	3.00 ±0.00	3.50 ±0.71	3.00 ±0.00	3.00 ±0.00	3.00 ±0.00	3.50 ±0.71
(14). 新社區	7	3.57 ±0.98	4.14 ±0.38	3.57 ±0.53	3.71 ±0.76	4.14 ±0.69	3.57 ±0.53
(15). 石岡區	3	4.33 ±0.58	3.33 ±0.58	3.00 ±1.00	3.67 ±0.58	4.33 ±0.58	3.67 ±0.58
(16). 大雅區	10	4.00 ±0.82	4.40 ±0.70	3.50 ±1.18	3.50 ±1.08	4.10 ±0.88	4.20 ±0.79
(17). 潭子區	12	4.25 ±0.75	3.92 ±0.67	3.42 ±1.08	3.75 ±0.87	4.33 ±0.65	4.25 ±0.87
(18). 清水區	9	4.11 ±0.60	4.22 ±0.44	3.78 ±0.97	3.78 ±0.97	4.00 ±0.50	4.00 ±0.50
(19). 龍井區	7	4.29 ±0.76	4.29 ±0.76	4.14 ±0.69	3.86 ±0.90	4.14 ±0.69	4.14 ±0.69
(20). 沙鹿區	6	4.33 ±0.82	4.83 ±0.41	4.50 ±0.84	4.17 ±1.33	4.83 ±0.41	4.50 ±0.84
(21). 大安區	11	4.27 ±0.90	4.36 ±0.81	3.91 ±1.45	4.27 ±0.90	4.27 ±0.79	4.27 ±0.79
(22). 大肚區	7	4.71 ±0.49	4.57 ±0.53	4.43 ±0.53	4.43 ±0.53	4.57 ±0.53	4.57 ±0.53
(23). 大甲區	12	4.08 ±0.51	4.17 ±0.58	3.75 ±0.87	3.83 ±0.83	4.00 ±0.60	4.00 ±0.60
(24). 梧棲區	9	3.89 ±0.93	4.11 ±0.78	3.44 ±0.88	3.78 ±1.20	3.89 ±1.17	3.56 ±1.24
(25). 外埔區	4	4.00 ±0.00	4.00 ±0.00	4.00 ±0.00	4.00 ±0.00	4.00 ±0.00	4.00 ±0.00
(26). 烏日區	10	3.70 ±0.67	3.90 ±0.74	3.50 ±0.53	3.40 ±0.52	4.00 ±0.67	3.80 ±0.63
(27). 大里區	18	4.00 ±0.59	4.22 ±0.55	3.50 ±0.92	3.61 ±0.70	4.06 ±0.42	4.06 ±0.24
(28). 太平區	9	3.89 ±1.27	4.56 ±0.73	4.22 ±0.83	4.22 ±0.67	4.44 ±0.73	4.44 ±0.53
(29). 霧峰區	6	4.17 ±0.75	3.83 ±0.98	4.00 ±0.89	3.50 ±1.22	4.17 ±0.75	4.33 ±0.52
(30). 其他縣市	6	4.17 ±0.41	4.17 ±0.41	3.67 ±0.52	3.83 ±0.41	4.33 ±0.52	4.33 ±0.52

計分方式：非常滿意5分、滿意4分、沒意見3分、不滿意2分、非常不滿意1分。

表九、臺中市公共圖書館實施「圖書通閱」各項服務滿意分數(依居住區域別)，結果顯示：「圖書通借」為4冊圖書及2件視聽，跨館還書不限制：以大肚區的平均滿意分數(4.71±0.49)最高、其次是后里區(4.60±0.89)、神岡區(3.00±0.00)最少。「圖書通借」以電子郵件及手機簡訊通知您至指定館取書：以沙鹿區的平均滿意分數(4.83±0.41)最高、其次是太平區(4.56±0.73)、和平區(3.20±0.84)最少。「圖書通借」等候取書時間為7-10天：以沙鹿區的平均滿意分數(4.50±0.84)最高、其次是大肚區(4.43±0.53)、中區(3.00±1.41)最少。「圖書通借」的電腦操作流程：以大肚區的平均滿意分數(4.43±0.53)最高、其次是太平區(4.22±0.67)、神岡區(3.00±0.00)最少。「圖書通閱」的便利性：以沙鹿區的平均滿意分數(4.83±0.41)最高、其次是大肚區(4.57±0.53)、神岡區(3.00±0.00)最少。整體圖書通閱：以大肚區的平均滿意分數(4.57±0.53)最高、其次是沙鹿區(4.50±0.84)、東勢區(3.33±0.82)最少。

表十、臺中市公共圖書館實施「圖書通閱」各項服務滿意分數 (n=334)
(依圖書館別)

臺中市公共圖書館實施圖書通閱服務 (滿意分數)							
圖書館	N	一、	二、	三、	四、	五、	整體 圖書通閱
		「圖書通借」 為4冊圖書及 2件視聽， 跨館還書 不限制	「圖書通借」 以電子郵件及 手機簡訊通知 至指定館取書	「圖書通借」 等候取書時間 為7-10天	「圖書通借」 電腦操作 流程	「圖書通閱」 的便利性	
		Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD
大墩文化中心	28	4.18 ±0.77	4.50 ±0.51	3.79 ±0.92	3.75 ±0.89	4.32 ±0.67	4.25 ±0.70
中區圖書館	10	4.40 ±0.70	4.60 ±0.52	3.80 ±0.92	4.30 ±0.82	4.40 ±0.52	4.30 ±0.48
東區圖書館	14	4.07 ±0.83	4.23 ±0.83	3.69 ±0.63	3.69 ±0.95	4.15 ±0.69	4.15 ±0.69
西區圖書館	16	3.94 ±0.85	4.31 ±0.60	3.88 ±0.72	3.88 ±0.62	4.25 ±0.58	4.06 ±0.44
南區圖書館	15	3.80 ±1.08	4.07 ±0.96	3.47 ±0.83	3.07 ±0.96	4.07 ±0.80	3.93 ±0.70
北區圖書館	16	4.13 ±1.09	4.69 ±0.48	4.25 ±0.68	4.06 ±0.77	4.56 ±0.51	4.56 ±0.51
西屯區圖書館	20	3.95 ±0.76	3.95 ±0.60	3.85 ±0.59	3.40 ±0.75	3.90 ±0.55	3.90 ±0.64
南屯區圖書館	13	4.38 ±1.12	4.54 ±0.66	3.92 ±0.49	3.69 ±0.75	4.46 ±0.66	4.15 ±0.55
北屯區圖書館	10	3.90 ±0.88	4.60 ±0.52	3.90 ±0.88	3.90 ±0.88	4.20 ±0.79	4.20 ±0.79
北屯四張犁	5	3.60 ±0.55	4.20 ±0.45	3.40 ±0.55	2.80 ±0.84	3.80 ±0.45	3.80 ±0.45
東勢區圖書館	5	3.60 ±0.89	4.00 ±0.71	3.20 ±0.45	4.00 ±0.71	4.00 ±0.71	3.40 ±0.89
豐原區圖書館	1	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
后里區圖書館	4	5.00 ±0.00	4.75 ±0.50	4.00 ±1.41	4.25 ±0.96	5.00 ±0.00	5.00 ±0.00
和平區圖書館	6	3.83 ±0.75	3.50 ±1.05	3.50 ±0.55	3.50 ±0.55	3.83 ±0.75	4.00 ±0.63
神岡區圖書館	2	4.00 ±1.41	4.00 ±1.41	3.50 ±0.71	3.50 ±0.71	4.00 ±1.41	4.00 ±1.41
新社區圖書館	7	3.71 ±0.95	4.14 ±0.38	3.57 ±0.53	3.57 ±0.79	4.43 ±0.53	3.71 ±0.49
石岡區圖書館	17	3.88 ±0.86	3.29 ±0.69	3.00 ±0.94	3.41 ±0.94	3.76 ±0.66	3.41 ±0.62
大雅區圖書館	6	3.83 ±0.75	4.33 ±0.82	3.33 ±1.37	3.67 ±1.21	4.17 ±0.98	4.33 ±0.82
潭子區圖書館	8	4.38 ±0.74	4.13 ±0.64	3.88 ±0.99	3.75 ±0.89	4.50 ±0.76	4.50 ±0.76
清水區圖書館	8	4.13 ±0.35	4.25 ±0.46	4.00 ±0.53	3.63 ±1.06	3.88 ±0.35	3.88 ±0.35
龍井區圖書館	8	4.63 ±0.52	4.63 ±0.52	4.50 ±0.53	4.25 ±0.89	4.38 ±0.74	4.50 ±0.53
沙鹿區圖書館	2	5.00 ±0.00	5.00 ±0.00	5.00 ±0.00	5.00 ±0.00	5.00 ±0.00	5.00 ±0.00
大安區圖書館	14	4.21 ±0.80	4.21 ±0.80	4.00 ±1.18	4.21 ±0.80	4.21 ±0.70	4.21 ±0.70
大肚區圖書館	6	4.67 ±0.52	4.50 ±0.55	4.33 ±0.52	4.33 ±0.52	4.50 ±0.55	4.50 ±0.55
大甲區圖書館	11	4.18 ±0.60	4.18 ±0.60	3.55 ±1.04	3.64 ±1.03	4.09 ±0.70	4.09 ±0.70
梧棲區圖書館	7	3.29 ±0.95	4.00 ±0.82	3.29 ±0.76	3.29 ±1.38	3.86 ±1.35	3.57 ±1.40
外埔區圖書館	5	4.00 ±0.00	4.00 ±0.00	3.40 ±0.89	3.80 ±0.45	4.00 ±0.00	3.80 ±0.45
圖書資訊中心	6	4.67 ±0.52	4.83 ±0.41	4.50 ±0.55	4.50 ±0.55	4.67 ±0.52	4.67 ±0.52
大里區圖書館	12	3.92 ±0.51	4.08 ±0.51	3.33 ±0.78	3.50 ±0.67	4.00 ±0.43	4.08 ±0.29
太平區圖書館	4	4.00 ±0.82	4.25 ±0.96	3.50 ±0.58	4.25 ±0.50	4.00 ±0.82	4.25 ±0.50
烏日區圖書館	10	3.70 ±0.67	3.90 ±0.74	3.50 ±0.53	3.40 ±0.52	4.00 ±0.67	3.80 ±0.63
霧峰區圖書館	9	4.00 ±1.32	3.78 ±1.39	3.67 ±1.32	3.56 ±1.51	4.33 ±0.71	4.33 ±0.50
葫蘆墩文化中心	18	3.94 ±0.73	4.50 ±0.62	3.56 ±0.62	3.61 ±0.70	4.22 ±0.65	4.28 ±0.57
X01	3	4.00 ±0.00	4.00 ±0.00	3.67 ±0.58	3.67 ±0.58	4.00 ±0.00	4.00 ±0.00
X02	8	3.88 ±0.64	4.13 ±0.64	3.13 ±0.83	3.50 ±0.76	4.00 ±0.53	4.13 ±0.35

計分方式：非常滿意5分、滿意4分、沒意見3分、不滿意2分、非常不滿意1分。

表十、臺中市公共圖書館實施「圖書通閱」各項服務滿意分數(依圖書館別),結果顯示:「圖書通借」為4冊圖書及2件視聽,跨館還書不限制:以后里區圖書館、沙鹿區圖書館的平均滿意分數(5.00±0.00)最高、豐原區圖書館(3.00)最少。「圖書通借」以電子郵件及手機簡訊通知您至指定館取書:以沙鹿區圖書館的平均滿意分數(5.00±0.00)最高、其次是圖書資訊中心(4.83±0.41)、石岡區圖書館(3.29±0.69)最少。「圖書通借」等候取書時間為7-10天:以沙鹿區圖書館的平均滿意分數(5.00±0.00)最高、其次是圖書資訊中心(4.50±0.55)、豐原區圖書館(3.00)最少。「圖書通借」的電腦操作流程:以沙鹿區圖書館的平均滿意分數(5.00±0.00)最高、其次是圖書資訊中心(4.50±0.55)、豐原區圖書館(3.00)最少。「圖書通閱」的便利性:以后里區圖書館、沙鹿區圖書館的平均滿意分數(5.00±0.00)最高、石岡區圖書館(3.00)最少。整體圖書通閱:以沙鹿區圖書館的平均滿意分數(5.00±0.00)最高、其次是圖書資訊中心(4.67±0.52)、東勢區圖書館(3.40±0.89)最少。

表十一、讀者使用「無線上網」之情形 (N=1077)

項目	內容	人數	百分比
1. 使用圖書館無線上網的頻次	(1). 每天	57	5.3%
	(2). 每週1次	34	3.2%
	(3). 每週2次	42	3.9%
	(4). 兩週1次	10	0.9%
	(5). 每月1次	9	0.8%
	(6). 不定期	869	80.7%
	未註明	56	5.2%
2. 臺中市轄屬公共圖書館實施「無線上網」服務	(1). 不知道	468	43.5%
	(2). 知道	609	56.5%
▶ 得知「無線上網」服務訊息來源 (複選)	(1). 圖書館海報	159	26.1%
	(2). 圖書館館員	306	50.2%
	(3). 文化局網站	87	14.3%
	(4). 文化種子訊息	13	2.1%
	(5). 報紙	40	6.6%
	(6). 親朋好友告知	110	18.1%
	(7). 其他	28	4.6%
▶ 知道「無線上網」提供的網路類型	(1). 電信業者無線寬頻 (WiMAX)	196	32.2%
	(2). 圖書館自行架設無線基地臺 (無線AP(Access Point))	85	14.0%
	(3). 以上兩項皆有	308	50.6%
	未註明	20	3.3%
▶ 曾經使用過「無線上網」服務	(1). 從未使用	239	39.2%
	(2). 偶而使用	307	50.4%
	(3). 經常使用	52	8.5%
	未註明	11	1.8%
▶ 未曾使用「圖書通閱」的原因 (n=239)	(1). 不知道有此項服務	13	4.1%
	(2). 不了解如何設定網路模式	54	16.9%
	(3). 常去的圖書館有提供有線電腦供使用	110	34.5%
	(4). 其他	51	16.0%
	未註明	11	3.4%

表十一、讀者使用「無線上網」之情形，而受訪讀者使用圖書館無線上網的頻次以不定期 869 人(佔 80.7%)居多，其次是每天 57 人(佔 5.3%)。對已實施無線上網服務：知道者有 609 人(佔 56.5%)、不知道者 468 人(佔 43.5%)。訊息來源管道：以館員告知 306 人(佔 50.2%)居多、其次是海報 159 人(佔 26.1%)、親朋好友告知 110 人(佔 18.1%)。知道全市 29 區 45 館「無線上網」提供的網路類型者 308 人，佔了所有受訪者的 50.6%。曾經使用無線上網服務：以偶而使用者有 307 人(佔 50.4%)居多、其次是從未使用者 239 人(佔 39.2%)。結果顯示有 609 人(佔 56.5%)知道已實施無線上網，而其中卻有 239 人(佔 39.2%)從未使用過無線上網服務。未使用的原因：以常去的圖書館有提供有線電腦供使用 110 人(佔 34.5%)居多、其次是不了解如何設定網路模式 54 人(佔 16.9%)。

表十二、讀者對「無線上網」提供服務的看法 (N=1077)

項目內容	人數	百分比
1. 認為「無線上網」應該免費提供電源		
(1). 否	232	21.5%
(2). 是	815	75.7%
未註明	30	2.8%
2. 認為「無線上網」應該設置使用專區		
(1). 否	209	19.4%
(2). 是	838	77.8%
未註明	30	2.8%

表十二、讀者對「無線上網」提供服務的看法，應該免費提供電源：以「是」者 815 人(佔 75.7%)居多。應該設置使用專區：以「是」者 838 人(佔 77.8%)居多。

表十三、讀者知道公共圖書館實施「無線上網」服務訊息及使用率 (N=1077)
(依居住區域別)

居住區域	人數	公共圖書館實施「無線上網」服務	
		知道訊息	有使用過
(1). 東區	31	18 (58.1%)	6 (19.4%)
(2). 西區	40	26 (65.0%)	14 (35.0%)
(3). 南區	40	23 (57.5%)	16 (40.0%)
(4). 北區	44	26 (59.1%)	19 (43.2%)
(5). 中區	21	14 (66.7%)	7 (33.3%)
(6). 西屯區	37	19 (51.4%)	15 (40.5%)
(7). 南屯區	45	31 (68.9%)	19 (42.2%)
(8). 北屯區	72	46 (63.9%)	31 (43.1%)
(9). 東勢區	30	17 (56.7%)	13 (43.3%)
(10). 豐原區	67	29 (43.3%)	14 (20.9%)
(11). 后里區	32	10 (31.3%)	6 (18.8%)
(12). 和平區	22	9 (40.9%)	3 (13.6%)
(13). 神岡區	33	14 (42.4%)	7 (21.2%)
(14). 新社區	31	24 (77.4%)	9 (29.0%)
(15). 石岡區	10	5 (50.0%)	3 (30.0%)
(16). 大雅區	28	16 (57.1%)	10 (35.7%)
(17). 潭子區	43	24 (55.8%)	21 (48.8%)
(18). 清水區	37	14 (37.8%)	8 (21.6%)
(19). 龍井區	32	21 (65.6%)	12 (37.5%)
(20). 沙鹿區	22	13 (59.1%)	4 (18.2%)
(21). 大安區	24	11 (45.8%)	9 (37.5%)
(22). 大肚區	25	18 (72.0%)	16 (64.0%)
(23). 大甲區	39	27 (69.2%)	17 (43.6%)
(24). 梧棲區	49	24 (49.0%)	11 (22.4%)
(25). 外埔區	25	20 (80.0%)	13 (52.0%)
(26). 烏日區	40	30 (75.0%)	11 (27.5%)
(27). 大里區	72	35 (48.6%)	24 (33.3%)
(28). 太平區	44	18 (40.9%)	10 (22.7%)
(29). 霧峰區	33	20 (60.6%)	10 (30.3%)
(30). 其他縣市	9	7 (77.8%)	1 (11.1%)
合計	1077	609 (56.5%)	359 (33.3%)

表十三、讀者知道公共圖書館實施「無線上網」服務訊息及使用率(依居住區域別)，有609人(佔56.5%)知道已實施無線上網服務，而其中有359人(佔33.3%)使用過無線上網服務。知道訊息：以外埔區受訪25人中有20人(佔80.0%)居多、以后里區受訪32人中有10人(佔31.3%)最少。有使用過：以大肚區受訪25人中有16人(佔64.0%)居多、以其他縣市受訪9人中有1人(佔11.1%)最少。

表十四、讀者知道公共圖書館實施「無線上網」服務訊息及使用率 (N=1077)
(依圖書館別)

圖書館	人數	公共圖書館實施「無線上網」服務	
		知道訊息	有使用過
大墩文化中心	38	32 (84.2%)	22 (57.9%)
中區圖書館	29	19 (65.5%)	8 (27.6%)
東區圖書館	23	16 (69.6%)	6 (26.1%)
西區圖書館	30	18 (60.0%)	9 (30.0%)
南區圖書館	29	15 (51.7%)	9 (31.0%)
北區圖書館	27	15 (55.6%)	9 (33.3%)
西屯區圖書館	27	17 (63.0%)	12 (44.4%)
南屯區圖書館	30	18 (60.0%)	11 (36.7%)
北屯區圖書館	19	15 (78.9%)	10 (52.6%)
北屯四張犁	30	20 (66.7%)	18 (60.0%)
東勢區圖書館	29	15 (51.7%)	12 (41.4%)
豐原區圖書館	25	17 (68.0%)	7 (28.0%)
后里區圖書館	29	9 (31.0%)	4 (13.8%)
和平區圖書館	25	11 (44.0%)	4 (16.0%)
神岡區圖書館	32	10 (31.3%)	5 (15.6%)
新社區圖書館	29	23 (79.3%)	7 (24.1%)
石岡區圖書館	30	16 (53.3%)	13 (43.3%)
大雅區圖書館	27	13 (48.1%)	7 (25.9%)
潭子區圖書館	30	19 (63.3%)	17 (56.7%)
清水區圖書館	29	14 (48.3%)	7 (24.1%)
龍井區圖書館	35	25 (71.4%)	16 (45.7%)
沙鹿區圖書館	11	6 (54.5%)	3 (27.3%)
大安區圖書館	30	14 (46.7%)	10 (33.3%)
大肚區圖書館	19	13 (68.4%)	11 (57.9%)
大甲區圖書館	40	27 (67.5%)	20 (50.0%)
梧棲區圖書館	39	18 (46.2%)	7 (17.9%)
外埔區圖書館	30	24 (80.0%)	13 (43.3%)
圖書資訊中心	30	13 (43.3%)	7 (23.3%)
大里區圖書館	49	25 (51.0%)	18 (36.7%)
太平區圖書館	39	16 (41.0%)	8 (20.5%)
烏日區圖書館	40	28 (70.0%)	10 (25.0%)
霧峰區圖書館	38	25 (65.8%)	13 (34.2%)
葫蘆墩文化中心	60	25 (41.7%)	13 (21.7%)
X01	20	6 (30.0%)	4 (20.0%)
X02	30	12 (40.0%)	9 (30.0%)
合計	1077	609 (56.5%)	359 (33.3%)

表十四、讀者知道公共圖書館實施「無線上網」服務訊息及使用率（依圖書館別），有 609 人(佔 56.5%)知道已實施無線上網服務，而其中有 359 人(佔 33.3%)使用過無線上網服務。知道訊息：以大墩文化中心受訪 38 人中有 32 人(佔 84.2%)居多、以非圖書館隨機受訪區(X01) 受訪 20 人中有 6 人(佔 30.0%)最少。有使用過：以北屯四張犁受訪 30 人中有 18 人(佔 60.0%) 居多、以后里區圖書館受訪 29 人中有 4 人(佔 13.8%)最少。

表十五、讀者對公共圖書館實施「無線上網」服務之滿意度 (n=359)

項目內容	滿意度	人數	百分比	滿意率	滿意分數 Mean±SD
1. 對「無線上網」的網路品質	(1). 非常滿意	46	12.8%	59.9%	3.63±0.87
	(2). 滿意	169	47.1%		
	(3). 尚可	114	31.8%		
	(4). 不滿意	19	5.3%		
	(5). 非常不滿意	9	2.5%		
	未註明	2	0.6%		
2. 圖書館員對「無線上網」的專業知識	(1). 非常滿意	55	15.3%	68.0%	3.80±0.74
	(2). 滿意	189	52.6%		
	(3). 尚可	104	29.0%		
	(4). 不滿意	6	1.7%		
	(5). 非常不滿意	3	0.8%		
	未註明	2	0.6%		
3. 「無線上網」使用有困難時，館方提供的諮詢	(1). 非常滿意	55	15.3%	64.9%	3.78±0.75
	(2). 滿意	178	49.6%		
	(3). 尚可	113	31.5%		
	(4). 不滿意	7	1.9%		
	(5). 非常不滿意	2	0.6%		
	未註明	4	1.1%		
4. 當「無線上網」不能使用時，館方的應變能力	(1). 非常滿意	53	14.8%	61.8%	3.71±0.80
	(2). 滿意	169	47.1%		
	(3). 尚可	119	33.1%		
	(4). 不滿意	12	3.3%		
	(5). 非常不滿意	4	1.1%		
	未註明	2	0.6%		
5. 對文化局推動「無線上網」行政效率	(1). 非常滿意	65	18.1%	65.7%	3.78±0.84
	(2). 滿意	171	47.6%		
	(3). 尚可	102	28.4%		
	(4). 不滿意	14	3.9%		
	(5). 非常不滿意	5	1.4%		
	未註明	2	0.6%		
6. 整體「無線上網」服務	(1). 非常滿意	68	18.9%	72.1%	3.86±0.80
	(2). 滿意	191	53.2%		
	(3). 尚可	84	23.4%		
	(4). 不滿意	9	2.5%		
	(5). 非常不滿意	5	1.4%		
	未註明	2	0.6%		

計分方式：非常滿意5分、滿意4分、尚可3分、不滿意2分、非常不滿意1分。

無線上網滿意度 Cronbach $\alpha = 0.9233$

表十五、讀者對公共圖書館實施「無線上網」服務之滿意度，在 359 人使用過無線上網服務中，「對無線上網的網路品質」滿意（含）以上 215 人(佔 59.9%)，「圖書館員對無線上網的專業知識」滿意（含）以上 244 人(佔 68.0%)，「無線上網使用有困難時，館方提供的諮詢」滿意（含）以上 233 人(佔 64.9%)，「當無線上網不能使用時，館方的應變能力」滿意（含）以上 222 人(佔 61.8%)，「對文化局推動無線上網行政效率」滿意（含）以上 236 人(佔 65.7%)，「整體無線上網服務」滿意（含）以上 259 人(佔 72.1%)；滿意度（含）以上其中以「整體無線上網服務」（佔 72.1%）最高，「對無線上網的網路品質」（佔 59.9%）最低，結果顯示：在無線上網的網路品質上有改進空間，整體滿意度（含）以上平均比率是 65.40%，六個項目內容滿意度之 Cronbach $\alpha=0.9233$ ，具有良好的一致性(Haur, Black, Babin, Anderson and Tatham, 2006)。

表十六、臺中市公共圖書館實施「無線上網」各項服務滿意分數

與讀者基本資料之差異比較 (n=357)

		臺中市公共圖書館實施無線上網服務 (滿意分數)				
基本資料		一、 「無線上網」 的網路品質	二、 圖書館員對 「無線上網」 的專業知識	三、 「無線上網」 使用有困難時 館方提供諮詢	四、 當「無線上網」 不能使用時， 館方應變能力	五、 對文化局推動 「無線上網」 行政效率
	N	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD
性別						
(1). 男	137	3.57 ±0.93	3.78 ±0.80	3.70 ±0.81	3.59 ±0.89	3.76 ±0.89
(2). 女	220	3.66 ±0.83	3.82 ±0.70	3.83 ±0.70	3.79 ±0.73	3.79 ±0.81
	T-test	t=-1.00 p=0.318	t=-0.46 p=0.646	t=-1.55 p=0.123	t=-2.21 p= 0.028*	t=-0.30 p=0.766
年齡						
(1). 19歲以下	88	3.97 ±0.88	4.06 ±0.70	3.92 ±0.82	3.78 ±0.86	4.05 ±0.79
(2). 20-29歲	45	3.60 ±0.81	3.82 ±0.78	3.82 ±0.68	3.78 ±0.85	3.62 ±0.89
(3). 30-39歲	99	3.61 ±0.82	3.84 ±0.70	3.89 ±0.68	3.81 ±0.74	3.88 ±0.81
(4). 40-49歲	72	3.25 ±0.99	3.49 ±0.80	3.49 ±0.79	3.49 ±0.87	3.56 ±0.87
(5). 50歲以上	53	3.64 ±0.56	3.74 ±0.62	3.69 ±0.61	3.68 ±0.58	3.57 ±0.75
	One-way Anova	F=7.28 p< 0.001*** #(1)>(4)	F=6.39 p< 0.001*** #(1)(3)>(4)	F=4.31 p= 0.002** #(1)(3)>(4)	F=2.10 p=0.080	F=5.35 p< 0.001*** #(1)>(4)(5)
教育程度						
(1). 國中及以下	69	3.91 ±0.92	4.09 ±0.70	3.90 ±0.84	3.80 ±0.88	4.06 ±0.84
(2). 高中職	86	3.84 ±0.85	3.92 ±0.74	3.91 ±0.77	3.83 ±0.84	3.87 ±0.85
(3). 大學院校	164	3.49 ±0.77	3.68 ±0.70	3.72 ±0.67	3.69 ±0.70	3.70 ±0.75
(4). 研究所及以上	35	3.26 ±0.89	3.60 ±0.85	3.54 ±0.78	3.46 ±0.89	3.43 ±0.95
	One-way Anova	F=8.22 p< 0.001*** #(1)(2)>(3)(4)	F=6.81 p< 0.001*** #(1)>(3)(4)	F=2.97 p= 0.032*	F=0.210 p=0.100	F=5.72 p< 0.001*** #(1)>(3)(4)
職業						
(1). 無	210	3.71 ±0.90	3.85 ±0.79	3.82 ±0.80	3.72 ±0.84	3.81 ±0.89
(2). 有	146	3.50 ±0.81	3.74 ±0.68	3.72 ±0.66	3.70 ±0.75	3.72 ±0.76
	T-test	t=2.31 p= 0.022*	t=1.35 p=0.178	t=1.17 p=0.244	t=0.290 p=0.770	t=1.00 p=0.317

續下頁表

臺中市公共圖書館實施無線上網服務(滿意分數)

基本資料	N	一、	二、	三、	四、	五、
		「無線上網」 的網路品質	圖書館員對 「無線上網」 的專業知識	「無線上網」 使用有困難時 館方提供諮詢	當「無線上網」 不能使用時， 館方應變能力	對文化局推動 「無線上網」 行政效率
		Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD
月經濟收入						
(1). <2.2萬元	180	3.73 ±0.90	3.88 ±0.76	3.81 ±0.78	3.72 ±0.83	3.82 ±0.90
(2). 2.2~3.2萬元	54	3.69 ±0.67	3.91 ±0.62	3.91 ±0.62	3.91 ±0.71	3.93 ±0.67
(3). 3.2~4.2萬元	35	3.46 ±0.78	3.60 ±0.65	3.71 ±0.62	3.60 ±0.74	3.66 ±0.68
(4). 4.2~5.2萬元	17	3.59 ±0.80	3.71 ±0.99	3.71 ±0.77	3.76 ±0.75	3.53 ±0.87
(5). 5.2~6.2萬元	19	3.32 ±0.82	3.53 ±0.77	3.53 ±0.84	3.63 ±0.76	3.58 ±0.77
(6). >6.2萬元	33	3.27 ±1.04	3.55 ±0.71	3.59 ±0.80	3.42 ±0.87	3.61 ±0.93
One-way Anova		F=2.42 p=0.035*	F=2.55 p=0.028*	F=1.31 p=0.261	F=1.71 p=0.132	F=1.33 p=0.251
使用圖書館無線上網的次數						
(1). 每天	37	3.70 ±0.88	3.68 ±0.85	3.70 ±0.74	3.49 ±0.96	3.70 ±0.85
(2). 每週1次	23	3.78 ±0.74	3.87 ±0.76	3.96 ±0.71	3.70 ±0.93	3.78 ±0.85
(3). 每週2次	29	3.83 ±1.00	3.97 ±0.82	3.76 ±0.91	3.90 ±0.90	4.03 ±0.94
(4). 每兩週1次	6	3.50 ±0.84	3.67 ±0.82	3.50 ±0.55	3.33 ±0.52	3.67 ±1.03
(5). 每月1次	3	3.33 ±1.15	3.67 ±0.58	3.67 ±0.58	3.67 ±0.58	3.67 ±0.58
(6). 不定期	257	3.59 ±0.86	3.81 ±0.72	3.78 ±0.74	3.74 ±0.76	3.76 ±0.83
One-way Anova		F=0.69 p=0.631	F=0.59 p=0.709	F=0.52 p=0.761	F=1.22 p=0.301	F=0.65 p=0.659

計分方式：非常滿意5分、滿意4分、尚可3分、不滿意2分、非常不滿意1分。

統計方法：t-test， One-way ANOVA #：Scheffe 事後多重比較 *：p<0.05 **：p<0.01

***：p<0.001。

表十六、臺中市公共圖書館實施「無線上網」各項服務滿意分數與讀者基本資料之差異比較，結果顯示：對「無線上網」的網路品質：年齡有顯著性的差異 (p<0.001)，以19歲以下者的平均滿意分數(3.97±0.88)為最高；教育程度有顯著性的差異 (p<0.001)，以國中及以下者的平均滿意分數(3.91±0.92)為最高；職業有顯著性的差異 (p=0.022)，以無者的平均滿意分數(3.71±0.90)為最高；月經濟收入有顯著性的差異 (p=0.035)，以<2.2萬元者的平均滿意分數(3.73±0.90)為最高。圖書館員對「無線上網」的專業知識：年齡有顯著性的差異 (p<0.001)，以19歲以下者的平均滿意分數(4.06±0.70)為最高；教育程度有顯著性的差異 (p<0.001)，以國中及以下者的平均滿意分數(4.09±0.70)為最高；月經濟收入有顯著性的差

異 ($p=0.028$)，以 2.2~3.2 萬元者的平均滿意分數(3.91 ± 0.62)為最高。「無線上網」使用有困難時，館方提供的諮詢：年齡有顯著性的差異 ($p=0.002$)，以 19 歲以下者的平均滿意分數(3.92 ± 0.82)為最高；教育程度有顯著性的差異 ($p=0.032$)，以高中職者的平均滿意分數(3.91 ± 0.77)為最高。當「無線上網」不能使用時，館方的應變能力：性別有顯著性的差異 ($p=0.028$)，以女性的平均滿意分數(3.97 ± 0.73)為最高。對文化局推動「無線上網」行政效率：年齡有顯著性的差異 ($p<0.001$)，以 19 歲以下者的平均滿意分數(4.05 ± 0.79)為最高；教育程度有顯著性的差異 ($p<0.001$)，以國中及以下者的平均滿意分數(4.06 ± 0.84)為最高。

表十七、臺中市公共圖書館實施「無線上網」整體服務滿意分數
與讀者基本資料之比較

基本資料 / 細項	滿意分數			檢定值	P值
	人數	平均數	標準差		
性別				t=-0.16	0.871
(1). 男	137	3.85	0.86		
(2). 女	220	3.87	0.76		
年齡				F=4.43	0.002**
(1). 19歲以下	88	4.09	0.80		# (1)>(4)
(2). 20-29歲	45	3.80	0.84		
(3). 30-39歲	99	3.92	0.75		
(4). 40-49歲	72	3.58	0.90		
(5). 50歲以上	53	3.81	0.56		
教育程度				F=4.20	0.006**
(1). 國中及以下	69	4.09	0.84		# (1)>(4)
(2). 高中職	86	3.95	0.80		
(3). 大學院校	164	3.81	0.71		
(4). 研究所及以上	35	3.57	0.85		
職業				t=1.07	0.287
(1). 無	210	3.90	0.84		
(2). 有	146	3.81	0.74		
月經濟收入				F=1.89	0.096
(1). <2.2萬元	180	3.92	0.84		
(2). 2.2~3.2萬元	54	3.96	0.70		
(3). 3.2~4.2萬元	35	3.77	0.60		
(4). 4.2~5.2萬元	17	4.00	0.50		
(5). 5.2~6.2萬元	19	3.74	0.73		
(6). >6.2萬元	33	3.52	1.00		
使用圖書館無線上網頻次				F=0.77	0.570
(1). 每天	37	4.00	0.82		
(2). 每週1次	23	3.96	0.64		
(3). 每週2次	29	4.03	0.98		
(4). 每兩週1次	6	3.67	1.03		
(5). 每月1次	3	3.67	0.58		
(6). 不定期	257	3.82	0.78		

計分方式：非常滿意5分、滿意4分、沒意見3分、不滿意2分、非常不滿意1分。

統計方法：t-test， One-way ANOVA #：Scheffe 事後多重比較

*:p<0.05 **;p<0.01 ***:p<0.001。

表十七、臺中市公共圖書館實施「無線上網」整體服務滿意分數與讀者基本資料之比較，結果顯示：年齡有顯著性的差異 ($p=0.002$)，以 19 歲以下者的平均滿意分數(4.09 ± 0.80)為最高；教育程度有顯著性的差異 ($p=0.006$)，以國中及以下者的平均滿意分數(4.09 ± 0.84)為最高。

表十八、臺中市公共圖書館實施「無線上網」各項服務滿意分數 (n=357)
(依居住區域別)

		臺中市公共圖書館實施「無線上網」服務 (滿意分數)					
居住區域	N	一、	二、	三、	四、	五、	整體 無線上網 服務
		「無線上網」 的網路品質	圖書館員對 「無線上網」 的專業知識	「無線上網」 使用有困難時 館方提供諮詢	當「無線上網」 不能使用時， 館方應變能力	對文化局推動 「無線上網」 行政效率	
		Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD
(1). 東區	6	3.67 ±1.03	3.50 ±0.55	3.67 ±0.52	3.67 ±0.52	3.33 ±0.52	3.50 ±0.55
(2). 西區	14	3.50 ±0.52	3.64 ±0.50	3.64 ±0.74	3.64 ±0.63	3.43 ±0.51	3.64 ±0.50
(3). 南區	16	3.38 ±1.02	3.50 ±0.89	3.56 ±0.89	3.38 ±1.15	3.63 ±1.02	3.69 ±1.08
(4). 北區	19	3.32 ±0.95	3.53 ±0.96	3.63 ±0.76	3.58 ±0.84	3.58 ±0.96	3.63 ±1.01
(5). 中區	7	4.00 ±0.82	4.14 ±0.38	4.14 ±0.38	4.00 ±0.58	4.00 ±0.58	4.29 ±0.49
(6). 西屯區	15	3.07 ±0.88	3.40 ±0.63	3.40 ±0.51	3.53 ±0.64	3.27 ±0.80	3.40 ±0.51
(7). 南屯區	19	3.53 ±0.70	3.74 ±0.73	3.68 ±0.89	3.58 ±0.96	3.63 ±0.83	3.68 ±0.82
(8). 北屯區	31	3.68 ±0.79	3.74 ±0.77	3.61 ±0.80	3.55 ±0.81	3.84 ±0.78	3.90 ±0.65
(9). 東勢區	13	3.69 ±1.18	3.62 ±1.12	3.54 ±0.97	3.23 ±0.93	3.62 ±1.12	3.92 ±1.32
(10). 豐原區	14	3.57 ±0.94	4.00 ±0.68	3.71 ±0.83	3.64 ±0.74	3.86 ±0.66	3.86 ±0.53
(11). 后里區	6	3.50 ±0.84	3.67 ±0.52	4.00 ±0.63	3.33 ±0.82	3.83 ±0.41	4.00 ±0.63
(12). 和平區	3	3.00 ±1.73	3.67 ±0.58	3.50 ±0.71	3.33 ±0.58	3.00 ±1.00	2.00 ±1.41
(13). 神岡區	7	4.43 ±0.53	4.43 ±0.53	4.29 ±0.76	4.29 ±0.76	4.29 ±0.76	4.43 ±0.53
(14). 新社區	9	3.67 ±0.87	4.11 ±0.78	3.89 ±0.60	4.00 ±0.71	4.33 ±0.71	4.33 ±1.00
(15). 石岡區	3	3.67 ±0.58	4.33 ±0.58	4.00 ±1.00	4.33 ±0.58	4.00 ±1.00	4.33 ±0.58
(16). 大雅區	10	3.60 ±1.07	4.00 ±0.67	3.89 ±0.78	4.00 ±0.67	3.80 ±0.92	4.10 ±0.74
(17). 潭子區	21	3.52 ±0.93	3.71 ±0.72	3.81 ±0.75	3.81 ±0.75	3.86 ±0.85	3.90 ±0.83
(18). 清水區	8	3.88 ±0.64	3.88 ±0.64	4.00 ±0.76	3.88 ±0.64	4.00 ±0.76	3.88 ±0.64
(19). 龍井區	12	3.75 ±1.06	4.00 ±0.74	4.17 ±0.58	3.92 ±0.79	3.83 ±0.72	3.83 ±0.83
(20). 沙鹿區	4	4.25 ±0.96	4.25 ±0.50	4.00 ±1.15	4.50 ±0.58	4.25 ±0.96	4.25 ±0.50
(21). 大安區	9	4.44 ±0.73	4.44 ±0.73	4.44 ±0.88	4.33 ±1.00	4.44 ±0.73	4.56 ±0.53
(22). 大肚區	16	3.94 ±0.68	4.19 ±0.66	4.06 ±0.57	3.81 ±0.75	4.38 ±0.62	4.25 ±0.58
(23). 大甲區	17	3.53 ±0.87	3.65 ±0.61	3.53 ±0.62	3.35 ±0.70	3.47 ±0.72	3.59 ±0.71
(24). 梧棲區	11	3.45 ±0.82	3.82 ±0.60	3.64 ±0.67	3.55 ±0.82	3.55 ±1.13	3.73 ±0.79
(25). 外埔區	13	3.92 ±0.64	3.92 ±0.76	3.69 ±0.85	3.92 ±0.95	3.77 ±0.73	4.00 ±0.71
(26). 烏日區	11	3.27 ±0.90	3.55 ±0.69	3.82 ±0.60	3.64 ±0.67	3.45 ±0.93	3.36 ±0.92
(27). 大里區	24	3.67 ±0.64	3.71 ±0.75	3.79 ±0.59	3.83 ±0.56	3.79 ±0.78	4.00 ±0.59
(28). 太平區	10	3.60 ±0.84	3.80 ±0.63	3.80 ±0.63	3.60 ±0.70	3.90 ±0.99	3.80 ±0.79
(29). 霧峰區	8	3.88 ±0.83	4.25 ±0.46	4.25 ±0.71	4.38 ±0.52	4.00 ±0.76	4.00 ±0.76
(30). 其他縣市	1	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00

計分方式：非常滿意5分、滿意4分、沒意見3分、不滿意2分、非常不滿意1分。

表十八、臺中市公共圖書館實施「圖書通閱」各項服務滿意分數(依居住區域別)，結果顯示：對「無線上網」的網路品質：以大安區的平均滿意分數(4.44±0.73)最高、其次是神岡區(4.43±0.53)、其他縣市(3.00±0.00)最少。圖書館員對「無線上網」的專業知識：以大安區的平均滿意分數(4.44±0.73)最高、其次是神岡區(4.43±0.53)、其他縣市(3.00±0.00)最少。「無線上網」使用有困難時，館方提供的諮詢：以大安區的平均滿意分數(4.44±0.88)最高、其次是神岡區(4.29±0.76)、西屯區(3.40±0.51)最少。當「無線上網」不能使用時，館方的應變能力：以沙鹿區的平均滿意分數(4.50±0.58)最高、其次是霧峰區(4.38±0.52)、東勢區(3.23±0.93)最少。對文化局推動「無線上網」行政效率：以大安區的平均滿意分數(4.44±0.73)最高、其次是大肚區(4.38±0.62)、和平區(3.00±0.00)最少。整體「無線上網」服務：以大安區的平均滿意分數(4.56±0.53)最高、其次是神岡區(4.43±0.53)、和平區(2.00±1.41)最少。

表十九、臺中市公共圖書館實施「無線上網」各項服務滿意分數 (n=357)
(依圖書館別)

臺中市公共圖書館實施圖書通閱服務 (滿意分數)							
圖書館	N	一、	二、	三、	四、	五、	整體 無線上網 服務
		「無線上網」 的網路品質	圖書館員對 「無線上網」 的專業知識	「無線上網」 使用有困難時 館方提供諮詢	當「無線上網」 不能使用時， 館方應變能力	對文化局推動 「無線上網」 行政效率	
		Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD
大墩文化中心	22	3.09 ±0.97	3.41 ±0.80	3.41 ±0.91	3.27 ±0.98	3.45 ±1.06	3.41 ±1.05
中區圖書館	8	3.38 ±0.52	3.63 ±0.74	3.63 ±0.74	3.63 ±0.74	3.63 ±0.74	3.75 ±0.71
東區圖書館	6	3.33 ±1.03	3.33 ±0.52	3.50 ±0.55	3.50 ±0.55	3.50 ±0.55	3.50 ±0.55
西區圖書館	9	4.00 ±0.00	3.89 ±0.33	3.89 ±0.33	3.89 ±0.33	3.56 ±0.53	3.67 ±0.71
南區圖書館	9	3.78 ±0.83	4.00 ±0.50	3.89 ±0.60	4.00 ±0.71	3.89 ±0.78	4.11 ±0.78
北區圖書館	9	2.89 ±0.93	3.44 ±1.24	3.56 ±0.88	3.44 ±1.01	3.33 ±1.12	3.44 ±1.13
西屯區圖書館	12	2.83 ±0.94	3.42 ±0.51	3.33 ±0.49	3.50 ±0.67	3.08 ±0.67	3.25 ±0.45
南屯區圖書館	11	3.73 ±0.65	3.91 ±0.83	3.91 ±0.94	3.82 ±0.87	3.91 ±0.70	4.00 ±0.77
北屯區圖書館	10	4.00 ±0.82	4.10 ±0.74	4.10 ±0.57	3.80 ±0.92	4.10 ±0.99	4.10 ±0.74
北屯四張犁	18	3.56 ±0.86	3.56 ±0.70	3.33 ±0.69	3.44 ±0.62	3.72 ±0.67	3.78 ±0.55
東勢區圖書館	12	3.75 ±1.22	3.58 ±1.16	3.50 ±1.00	3.17 ±0.94	3.67 ±1.15	3.92 ±1.31
豐原區圖書館	7	3.71 ±0.76	4.14 ±0.69	3.71 ±0.76	3.86 ±0.69	4.00 ±0.58	4.00 ±0.58
后里區圖書館	4	3.75 ±0.50	4.00 ±0.00	4.25 ±0.50	3.75 ±0.50	4.00 ±0.00	4.25 ±0.50
和平區圖書館	4	3.25 ±1.50	3.75 ±0.50	3.67 ±0.58	3.50 ±0.58	3.25 ±0.96	2.67 ±1.53
神岡區圖書館	5	4.00 ±1.00	4.20 ±0.84	4.00 ±1.15	3.80 ±1.10	4.00 ±1.00	4.20 ±0.84
新社區圖書館	7	3.71 ±0.95	3.86 ±0.69	3.71 ±0.49	3.86 ±0.69	4.29 ±0.76	4.14 ±1.07
石岡區圖書館	13	3.08 ±0.49	3.62 ±0.77	3.77 ±0.83	3.46 ±1.13	3.69 ±0.85	3.85 ±0.90
大雅區圖書館	7	4.00 ±1.00	4.00 ±0.82	4.00 ±0.82	4.14 ±0.69	4.00 ±1.00	4.14 ±0.90
潭子區圖書館	17	3.59 ±0.94	3.76 ±0.75	3.88 ±0.78	3.82 ±0.73	3.76 ±0.83	3.88 ±0.86
清水區圖書館	7	3.86 ±0.38	4.00 ±0.00	4.00 ±0.58	3.71 ±0.49	3.71 ±0.95	3.71 ±0.49
龍井區圖書館	16	3.88 ±1.02	4.06 ±0.77	4.19 ±0.66	3.94 ±0.85	4.00 ±0.73	4.00 ±0.82
沙鹿區圖書館	3	4.33 ±1.15	4.33 ±0.58	4.33 ±1.15	4.67 ±0.58	4.67 ±0.58	4.33 ±0.58
大安區圖書館	10	4.50 ±0.53	4.50 ±0.53	4.50 ±0.71	4.40 ±0.70	4.50 ±0.53	4.50 ±0.53
大肚區圖書館	11	4.00 ±0.63	4.36 ±0.50	4.18 ±0.40	3.91 ±0.70	4.55 ±0.52	4.36 ±0.50
大甲區圖書館	20	3.45 ±0.94	3.60 ±0.68	3.55 ±0.69	3.15 ±0.99	3.65 ±0.88	3.80 ±0.83
梧棲區圖書館	7	3.43 ±0.98	3.71 ±0.76	3.57 ±0.79	3.71 ±0.76	3.57 ±1.27	3.71 ±0.95
外埔區圖書館	13	3.85 ±0.55	3.85 ±0.69	3.54 ±0.78	3.92 ±0.76	3.62 ±0.65	3.85 ±0.55
圖書資訊中心	7	3.86 ±0.90	4.14 ±0.90	4.14 ±0.69	4.14 ±0.69	4.14 ±0.69	4.29 ±0.49
大里區圖書館	18	3.78 ±0.73	3.67 ±0.77	3.78 ±0.65	3.83 ±0.62	3.78 ±0.88	4.00 ±0.69
太平區圖書館	8	3.88 ±0.64	3.75 ±0.71	3.75 ±0.71	3.50 ±0.76	3.63 ±0.92	3.88 ±0.83
烏日區圖書館	10	3.50 ±0.53	3.70 ±0.48	3.90 ±0.57	3.80 ±0.42	3.70 ±0.48	3.60 ±0.52
霧峰區圖書館	11	3.82 ±0.75	4.18 ±0.40	4.18 ±0.60	4.27 ±0.47	3.91 ±0.70	3.91 ±0.70
葫蘆墩文化中心	13	3.69 ±0.95	4.08 ±0.64	3.77 ±0.83	3.77 ±0.73	3.85 ±0.69	4.00 ±0.58
X01	4	3.50 ±0.58	3.75 ±0.50	3.50 ±0.58	3.75 ±0.50	3.50 ±0.58	3.75 ±0.50
X02	9	3.56 ±0.53	3.33 ±0.71	3.78 ±0.44	3.78 ±0.44	3.56 ±0.88	3.78 ±0.44

計分方式：非常滿意5分、滿意4分、沒意見3分、不滿意2分、非常不滿意1分。

表十九、臺中市公共圖書館實施「圖書通閱」各項服務滿意分數(依圖書館別)，結果顯示：對「無線上網」的網路品質：以大安區圖書館的平均滿意分數(4.50±0.53)最高、其次是沙鹿區圖書館(4.33±1.15)、西屯區圖書館(2.83±0.00)最少。圖書館員對「無線上網」的專業知識：以大安區圖書館的平均滿意分數(4.50±0.53)最高、其次是沙鹿區圖書館(4.33±0.58)、東區圖書館(3.33±0.52)最少。「無線上網」使用有困難時，館方提供的諮詢：以大安區圖書館的平均滿意分數(4.50±0.71)最高、其次是沙鹿區圖書館(4.33±1.15)、西屯區圖書館(3.83±0.49)最少。當「無線上網」不能使用時，館方的應變能力：以沙鹿區圖書館的平均滿意分數(4.67±0.58)最高、其次是大安區圖書館(4.40±0.70)、大甲區圖書館(3.15±0.99)最少。對文化局推動「無線上網」行政效率：以沙鹿區圖書館的平均滿意分數(4.67±0.58)最高、其次是大肚區圖書館(4.55±0.52)、西屯區圖書館(3.08±0.67)最少。整體「無線上網」服務：以大安區圖書館的平均滿意分數(4.50±0.53)最高、其次是大肚區圖書館(4.36±0.50)、和平區圖書館(2.67±1.53)最少。

表二十、讀者對本市推動「圖書通閱」的建議

項次	建議事項
01	應持續多加宣傳，讓更多人知道。
02	可預約冊數應增加，等候取書期可再縮短。
03	建立使用者付費觀念，合理酌收費用。
04	國中圖應加入通閱。
05	通閱系統操作流程太複雜，應再簡便些。
06	多加強職員教育訓練。
07	圖書通閱應採會員制（季繳或年繳）。
08	圖書線上預約可能造成無謂浪費，應多鼓勵走進圖書館就地借閱。
09	政策美意可規劃更周密。
10	藉由學校的宣傳，推廣更多市民的利用。

表二十一、讀者對本市推動「無線上網」的建議

項次	建議事項
01	應持續多加宣傳，讓更多人知道。
02	免費提供電源及增設插座，並設立使用專區。
03	網路頻寬、穩定性及品質應加強改善。
04	多加強職員教育訓練及解決問題能力。
05	行動上網區位置太少。
06	無線上網應限制使用頻寬，以維持連線品質。
07	無線上網訊號區域應擴大。
08	無線上網是浪費資源，因圖書館已提供電腦供使用。
09	無線上網應限制使用時間，否則用電量增加全民買單。
10	無線上網應收費。

五、結論與建議

本研究在「圖書通閱」及「無線上網」的實施，其整體滿意度分別為 84.1%、72.1%獲得讀者的肯定。大臺中市自 100 年 8 月 1 日起 29 區 45 個圖書館全面實施「圖書通閱」服務，本收案期剛好落在實施初期，讀者還在適應新的圖書館自動化系統，且適逢暑假期間受訪者以學生族群居多，此兩項服務知道的多使用率卻僅只於半數。臺中縣市合併後有 265 萬人口，由於時間、地域與人力之限制，因此未能在研究期限內收取較多的樣本數，故僅算是前驅性實驗性調查，以致在結果的推論上，受到限制，故推論範圍有限，另有關讀者開放性問題。建議如下：

- (一) 各項服務應於實施半年至一年做中長期的追蹤及改進。
- (二) 各區圖書館應善用志工協助讀者使用「圖書通閱」及「無線上網」服務，可提升以人為本讀者的滿意度。
- (三) 國立臺中圖書館併入圖書通閱行列，使讀者可預約跨館取書，增加便利性。
- (四) 無線上網各區圖書館檢視網路架構，並適時提升頻寬。

六、參考文獻

- 吳政達(2009)·臺灣北區公共圖書館實施收費機制可行性之研究·未出版之碩士論文，世新大學資訊傳播學系研究所，臺北市。
- 吳建中(2002)·《廿一世紀公共圖書館新論》。臺北：文華圖書。
- 陳佳君、陳基烜、林麗美(2007)·「以客為尊供給創造需求」--臺中市圖書通閱服務執行成效之探討·臺中市政府。
- 陳建文、陳美文(2006·秋)·圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究：以某大學為例·教育資料與圖書館學，44(1)，61-82。
- 葉向榮(2006)·臺灣無線寬頻上網服務使用者「使用與滿足」研究·未出版之碩士論文，私立世新大學研究所，臺北市。
- 張妍臻(2001)·圖書通閱環境與服務效益提升之研究-以臺中市八區市立圖書館為例·未出版之碩士論文，國立中興大學研究所，臺中市。
- 張雲燕(2006)·學術圖書館聯盟圖書資源分享之研究-以臺灣聯合大學系統圖書代借代還為

例·未出版之碩士論文，國立臺灣大學研究所，臺北市。

張慧玉(2001)·使用者付費應用在公共圖書館之研究。淡江大學資訊與圖書館學系碩士論文，未出版，臺北縣。

張國聖、林榮英(2009)·〈弱者的武器還是強者的工具？—試論臺灣地區公共圖書館的弱勢族群服務與文化治理〉，《全球化下新公共管理趨勢與挑戰—理論與實踐研討會》，高雄：中山大學，2009 臺灣公共行政與公共事務系所聯合會，頁 1-23。

楊錦洲編著(2002)，服務業品質管理，初版一刷，臺北：品質學會。

繆國琴(2004)·論圖書館服務管理中的時間成本。載於吳建中(主編)：圖書館發展十大熱門話題—策略思考(第 91-97 頁)。臺北：文華。

Bautawa, S.K. (1996). *Free Versus Fee: The Challenge of Government Libraries in Uganda*。

Retrieved April 6, 2008, from <http://www.ifla.org>。

TWNIC (2010)，〈2010 年臺灣寬頻網路使用調查報告〉，

<http://www.twnic.net.tw/download/200307/1001e.pdf>(2010.05.02)。

臺中市政府文化局暨各區圖書館實施 「圖書通閱」及「無線上網」服務讀者使用滿意度調查問卷

親愛的讀者您好：

感謝您長期以來對圖書館的支持與愛護，本局將秉持一貫的服務精神，提供民眾更便捷的書香環境。為瞭解 2011 年臺中縣市合併升格直轄市擴大服務範圍後，您對圖書館提供「圖書通閱」及「無線上網」服務的滿意度，請您撥冗填寫此問卷，填完請將問卷交給櫃台服務人員，您的建議將做為日後改進服務之參考。本問卷僅作整體統計分析，個別資料絕不公開，敬請放心填答。

謝謝您的合作！

臺中市政府文化局 敬上

一、個人基本資料

1. 性別： (1). 男 (2). 女
2. 年齡： (1). 19 歲以下 (2). 20-29 歲 (3). 30-39 歲 (4). 40-49 歲 (5). 50 歲以上
3. 教育程度： (1). 國中及以下 (2). 高中職 (3). 大學院校 (4). 研究所及以上
4. 職業：
 - (1). 無 → (1). 學生 (2). 家管 (3). 退休人員 (4). 其他_____
 - (2). 有 → (1). 軍公教 (2). 勞工 (3). 農/林/漁/牧 (4). 私人機構受雇者
 - (5). 自營商/企業負責人 (6). 自由業（律師/會計師/醫師等專業技師）
 - (7). 其他_____
5. 居住區域：
 - (1). 臺中市 → (1). 東區 (2). 西區 (3). 南區 (4). 北區 (5). 中區
 - (6). 西屯區 (7). 南屯區 (8). 北屯區 (9). 東勢區 (10). 豐原區
 - (11). 后里區 (12). 和平區 (13). 神岡區 (14). 新社區 (15). 石岡區
 - (16). 大雅區 (17). 潭子區 (18). 清水區 (19). 龍井區 (20). 沙鹿區
 - (21). 大安區 (22). 大肚區 (23). 大甲區 (24). 梧棲區 (25). 外埔區
 - (26). 烏日區 (27). 大里區 (28). 太平區 (29). 霧峰區
 - (30). 其他縣市（臺中市以外地區）
6. 宗教信仰： (1). 佛教 (2). 道教 (3). 天主教 (4). 基督教 (5). 回教 (6). 一貫道
- (7). 其他
7. 月經濟收入： (1). 22000 元以下 (2). 22001~32000 元 (3). 32001~42000 元
- (4). 42001~52000 元 (5). 52001~62000 元 (6). 62001 元以上

二、使用「圖書通閱」的情形及滿意度

1. 您到圖書館借書的次數是：

- (1). 每天 (2). 每週 1 次 (3). 每週 2 次 (4). 每兩週 1 次 (5). 每月 1 次
 (6). 不定期

2. 您知道臺中市轄屬公共圖書館實施「圖書通閱」服務嗎？

- (1). 不知道【請跳第 3 大項題】
 (2). 知道【請繼續回答下面的問題】。

2-1. 您得知「圖書通閱」服務之訊息來源：(可複選)

- (1). 圖書館海報 (2). 圖書館館員 (3). 文化局網站 (4). 文化種子訊息
 (5). 報紙 (6). 親朋好友告知 (7). 其他(請說明) _____

2-2. 您知道「圖書通閱」服務內容包括？

- (1). 民眾可在全市公共圖書館跨館借書(通借)，並由文化局將書送至民眾指定的取書館(線上預約甲地圖書，指定乙地取書)。
 (2). 民眾可在全市公共圖書館跨館還書(通還)，並由文化局將書送回原圖書館(甲地借書，乙地還書)。
 (3). 以上兩項皆有。

2-3. 您曾經使用過「圖書通閱」服務嗎？

- (1). 從未使用 【請跳至第 3 大項題】。
 (2). 偶而使用 【請繼續回答下面的問題】。
 (3). 經常使用 【請繼續回答下面的問題】。

2-4. 「圖書通借」為 4 冊圖書及 2 件視聽，跨館還書不限制，感到：

- (1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

2-5. 「圖書通借」以電子郵件及手機簡訊通知您至指定館取書，感到：

- (1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

2-6. 您對「圖書通借」等候取書時間為 7-10 天，感到：

- (1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

2-7. 您對「圖書通借」的電腦操作流程，感到：

- (1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

2-8. 您對「圖書通閱」的便利性，感到：

(1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

2-9. 整體而言，您對「圖書通閱」服務，感到：

(1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

3. 您未曾使用「圖書通閱」的原因：

(1). 不知道有此項服務。

(2). 不了解此項服務使用流程。

(3). 常去的圖書館均可找到想看的書

(4). 其他（請說明）_____

4. 您認為「圖書通閱」是否應該酌收費用？

(1). 否 (2). 是：您認為合理的費用為何？

(1). 50 元 (2). 100 元 (3). 150 元 (4). 200 元 (5). 200 元以上

三、使用「無線上網」的情形及滿意度

1. 您使用圖書館無線上網的次數為：

(1). 每天 (2). 每週 1 次 (3). 每週 2 次 (4). 每兩週 1 次 (5). 每月 1 次

(6). 不定期

2. 您知道臺中市轄屬公共圖書館實施「無線上網」服務嗎？

(1). 不知道【請跳第 3 大項題】

(2). 知道【請繼續回答下面的問題】。

2-1. 您得知「無線上網」服務之訊息來源：(可複選)

(1). 圖書館海報 (2). 圖書館館員 (3). 文化局網站 (4). 文化種子訊息

(5). 報紙 (6). 親朋好友告知 (7). 其他（請說明）_____

2-2. 您知道「無線上網」提供的網路類型包括？

(1). 電信業者無線寬頻 (WiMAX：Worldwide Interoperability for Microwave Access)。

(2). 圖書館自行架設無線基地台（無線 AP (Access Point)）。

(3). 以上兩項皆有

2-3. 您曾經使用過「無線上網」服務嗎？

(1). 從未使用 【請跳至第 3 大項題】。

(2). 偶而使用 【請繼續回答下面的問題】。

(3). 經常使用 【請繼續回答下面的問題】。

2-4. 您對「無線上網」的網路品質，感到：

(1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

2-5. 圖書館員對「無線上網」的專業知識，令您感到：

(1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

2-6. 使用「無線上網」有困難時，館方提供的諮詢，令您感到：

(1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

2-7. 當「無線上網」不能使用時，館方的應變能力，令您感到：

(1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

2-8. 您對文化局推動「無線上網」行政效率，感到：

(1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

2-9. 整體而言，您對「無線上網」服務，感到：

(1). 非常滿意 (2). 滿意 (3). 尚可 (4). 不滿意 (5). 非常不滿意

3. 您未曾使用「無線上網」的原因：

(1). 不知道有此項服務。

(2). 不了解如何設定網路模式。

(3). 常去的圖書館有提供有線電腦供使用。

(4). 其他（請說明）_____

4. 您認為「無線上網」是否應該免費提供電源？

(1). 否 (2). 是

5. 您認為「無線上網」是否應該設置使用專區？

(1). 否 (2). 是

四、請問您對本市推動「圖書通閱」及「無線上網」的建議：

~~ 本問卷結束，謝謝您的填答 ~~

以下為申請圖書通閱服務的操作流程，您可以沿線撕下並留存參考

1. 登入中部公共圖書館網站：<http://ipac.ptl.edu.tw/toread/opac>
2. 鍵入您想要通閱的書名
3. 螢幕顯示查詢結果--->點選書名--->館藏目錄顯示
4. 點選欲通閱之條碼號（最右邊圖書狀態有“預約”字眼，才可通閱）
5. 輸入帳號（身份證字號）及密碼----確定
6. 選擇取書館—確定
7. 通閱申請成功