

台中市文化局 96 年度自行研究發展報告

「以客為尊 供給創造需求」--台中市
「圖書通閱」服務執行成效之探討

服務單位：台中市文化局

研究人員：陳佳君、陳基烜、林麗美

研究起迄日期：

96 年 3 月 1 日至 96 年 8 月 31 日

中華民國 96 年 9 月 3 日

目 次

【摘要】	1
一、前言	3
二、文獻探討	4
三、研究調查方法	5
四、研究結果與分析	6
五、結論與建議	25
六、參考文獻	27

【附表及附錄】

1.表一	個案基本資料統計表	6
2.表二	使用「圖書通閱」情形統計表	7
3.表三	「圖書通閱」服務滿意度統計表	9
4.表四	未申請「圖書通閱」原因探討統計表	10
5.表五	基本資料與使用圖書通閱服務之交叉分析表	11
6.表六	基本資料與圖書通閱應否酌收費用之交叉分析表.	13
7.表七	基本資料與圖書通閱付費意願之交叉分析表	15
8.表八	「圖書通閱」服務之滿意度比較表	16
9.表九	等候取書時間服務之滿意度比較表	18

10 表十	通知取書服務之滿意度比較表19
11 表十一	找到所需圖書比例之滿意度比較表21
12 表十二	通借圖書冊數服務之滿意度比較表22
13 表十三	申請圖書通閱服務方式之滿意度比較表24
附錄一	台中市文化局暨各區圖書館實施「圖書通閱」服務 讀者使用滿意度調查問卷	
附錄二	台中市文化局暨各區圖書館 96 年 1-8 月通借通還 冊數統計表	
附錄三	台中市文化局暨各區圖書館 96 年 1-8 月通借通還 冊數統計圖	
附錄四	台中市文化局暨各區圖書館 95、96 年 3-8 月借書 人數比較圖	
附錄五	台中市文化局暨各區圖書館 95、96 年 3-8 月借書 冊數比較圖	

摘要

本文嘗試了解台中市轄屬公共圖書館實施「圖書通閱」服務後，民眾對該項服務的滿意度。本研究採問卷調查法，針對受訪者基本資料、民眾得知「圖書通閱」服務之管道、「圖書通閱」申請流程、未申請「圖書通閱」的原因及未來如需付費之意願進行調查，期望能提供本市圖書館未來在規劃更完善便捷「圖書通閱」服務時的具體建議與參考，並藉由資源分享機制，提升本市圖書館圖書借閱率與降低各圖書館圖書購置經費。本研究以文化局所屬圖書館及八區共 9 所區圖書館為調查範圍，抽樣方式採立意 (purposive sampling) 取樣，研究對象為到圖書館借書還書的民眾，研究調查期間為 96 年 8 月 16 日至 25 日為期 10 天，共計發出調查問卷 1100 份，回收有效問卷 1011 份，佔 91.91%。問卷資料以 SPSS 統計套裝軟體進行編碼與統計分析。結果顯示高達 91.1% 滿意本市所推動可跨館借書還書的「圖書通閱」服務，對於等候取書天數及找到所需圖書比例 (hint ratio) 之滿意度，則分別為 64.3% 及 72.1%。另外，87.2% 的受訪者肯定文化局以電子郵件與手機簡訊通知取書，而對於透過網路申請的操作流程則有 69% 的受訪者表示滿意。

對於通閱服務是否收費，本案受訪者中僅 39.9% 的受訪者認為應該收費，受訪者同時認為可被接受合理費用以申請一次 10 元居多 (佔 68.4%)。對圖書通閱使用經驗分析部分，有近 67% 的受訪者知道已實施通閱服務，而知道這項訊息的主要管道為館員、圖書館海報及文化局網站 (佔 85.9%)，顯示應多尋求圖書館以外的宣傳管道。

綜合言之，本研究針對 96 年 3 月始推動的「圖書通閱」服務進行讀者滿意度調查，從研究結果得知，民眾確實對這項便捷的書香服務抱持非常肯定的態度，但也需要各項人力、物力的奧援，尤其是找尋讀者指定圖書部分，更攸關民眾對這項服務是否滿意。換言之，唯有本市各圖書館之間的館藏資料可以互通有無，才能達到「節省圖書資料重覆購置，降低各區圖書館購書成本」目標。

放眼未來，圖書館之間的合作亦應藉此建立，包括與同為公共圖書館的行政院文建會所屬國立台中圖書館之間，均應藉由資源的共

享機制，提升大台中地區公共圖書館整體服務功能，使民眾對文化服務滿意度具體提升，並進而增加知識經濟的產值。

關鍵詞：圖書通閱、讀者滿意度、圖書流通

一、前言

二十一世紀是知識經濟的時代，**知識經濟時代領騷全球發展趨勢**，而知識最重要的動力來源，就是科技的發展、創意發想與完善的終身學習體制。圖書館是知識傳播的機構，也是承載知識的載體，圖書館透過電腦、網際網路傳播各類型知識，同時提供並**加值數位資料**，使圖書館經營的理念漸漸由被動的館藏管理轉化成**以客為尊、重視使用與服務的準企業體**；另一方面，也因拜科技之賜，圖書館群（library communities）之間由單一個體提供點狀的服務與館藏管理，逐漸變成多元、網狀的成長有機體（growing organism），不僅**降低原有館藏購置及營運管理的單位成本**，也因簡化民眾取得圖書資料的過程而**消除長久以來圖書資料可得性（availability）的問題**，當然，從產品（館藏）加值到推廣行銷的過程中，積極地促進知識流通的速度與層面，讓距離不再是知識取得的阻障，**確實提升與創造知識經濟的價值**。

台中市文化局圖書館自民國 72 年落成啟用，館藏從「0」開始，民國 81 年 4 月邁向圖書館自動化，圖書借、還流程由原來的人工操作改為電腦化作業，90 年 2 月本市 8 區圖書館同時加入文化局圖書館自動化營運系統，因此，本市轄屬圖書館之間得以一證通用，民眾無需辦理多張借書證，此舉也為今日的「大台中書房」奠下扎實基礎。94 年 5 月起全市實施「**甲地借書，乙地還書**」服務，圖書通還量逐月遞增，開辦之初每月通還量為 500 冊，目前平均每月 2800 冊，每逢寒暑假期間甚至高達 3,000 餘冊，且數字逐月增加中。

另外，台中市文化局圖書館館藏約 26 萬冊，各區圖書館總計約有 37 萬冊，如此龐大的館藏資源，如能利用科技便捷與立即的優勢，並善用跨界結盟結合異業服務，以客為尊，當可為市民創造更多接觸知識的機會，也有助於提升市民資訊素養及創造更多知識經濟價值。緣此，96 年 3 月起，為整合本市各區圖書館資源，文化局規劃結合物流業服務，提供較以往便捷的借書流程，使民眾除能跨館還書外，也能跨館借書，此即所謂的「**圖書通閱**」服

務。

圖書通閱服務希望達成的目標有：

(一) **消除區域間距離的藩籬**：以「多據點、廣結盟」理念延伸服務據點，拓展服務機制，擴大圖書借閱範圍，有效整合區圖書館資源，使讀者可以透過網路申請資料，並指定就近之圖書館取書，減少讀者路途往返負擔，增進借還書之便利性。

(二) **降低各區圖書館購書成本**：透過共用機制，使同一資料為本市八區圖書館所用，也使民眾可以在本市任何一個角落借用到需要的圖書，相對可減少各圖書館自行購置與處理相同圖書的經費，也將將館藏管理、圖書加工的成本降到最低。

(三) **提升並加值圖書資源單位價值、培養民眾獨立學習的能力**：藉由增加圖書資料的可得性，使其價值因為全體市民所用，提升其使用率與周轉率，且培養民眾從圖書館的使用經驗中獲得發現問題、解決問題的能力。

(四) **創造知識經濟的價值**：結合物流遞送的便利與速度，有效縮短民眾取得圖書的週期，間接因加速知識鏈 (Knowledge chain) 的循環，使知識得以快速流通，創造更多知識經濟產物。

二、文獻探討

傳統圖書館經由圖書館館員被動為使用者提供服務，而現今圖書館藉由網際網路主動提供使用者圖書館相關資源與服務；基於資訊科技對圖書館的衝擊，Drake(1993)的研究指出：資訊科技將改變圖書館服務方式與使用者使用圖書館的習慣，館方必須轉變傳統服務的觀念，以使用者的需求為優先，提供使用者客製化的服務。圖書館學先驅 Ranganathan(1931)認為「圖書館是一個成長的有機體」，強調圖書館的服務是追求不斷改善與持續成長的精神。Goodall(1988)認為從事圖書管績效評估研究時，應從使用者服務的角度切入，認識使用者的真正需求。因此，對於服務導向的公共圖書館而言，如何持續與改善所提供的服務，增進與使用者間的互動，進而提升使用者滿意度與再使用意願，是圖書館資

源是否有效利用的重要指標，例如：簡禎富、林則孟、彭金堂、吳淑芬(2000)以「館藏資源、館舍設備、作業時間、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」。

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服務民眾之基本資料與使用滿意度，問卷內容分為兩大部分：第一部分為個人基本資料，共 5 題；第二部分為使用「圖書通閱」的情形及滿意度，共 16 題，整份問卷共 21 題。研究對象為進入圖書館的民眾，識字願意參加本研究且填答問卷者。本研究以文化局所屬圖書館及八區共 9 圖書館為調查範圍，其中西屯區永安及協和分館因圖書館規模與使用人數與其他館差異性大，故併入西屯區圖書館辦理，東區公所圖書室亦同。本調查抽樣方式採立意取樣，研究調查期間為 96 年 8 月 16 日至 25 日為期 10 天，全市 8 區 11 館，每館發出問卷 100 份，總計發出問卷 1100 份，回收有效問卷 1011 份，佔 91.91%。問卷資料以 SPSS 統計套裝軟體進行編碼與統計分析。

本研究對受訪個案基本資料、民眾得知「圖書通閱」服務之狀況、推動跨館借還書的「圖書通閱」服務滿意度及未申請「圖書通閱」的原因及需付費的申請意願，使用個案數、百分比做描述性分析；已實施圖書通閱服務、圖書通閱服務是否應該酌收費用、若需付費申請圖書通閱服務之意願等與民眾基本資料之交叉分析，以卡方檢定比較差異性。

另外，對本市推動可跨館借書還書的「圖書通閱」服務、對目前圖書通借等候取書時間最長為十天的服務、所需的書到達指定館時以電子郵件及手機簡訊通知取書方式、對圖書館找到所需要圖書的比例、對目前圖書通借數為兩冊而跨館還書則不限制、上網申請圖書通閱服務的流程及操作方式之滿意度等量化分數，則以 t-test、One-way ANOVA 比較與民眾基本資料等變項檢定其間的差異性。

四、研究結果與分析

(一) 百分比描述性分析

表一、個案基本資料統計表 (N=1011)

基本資料	人數	百分比	基本資料	人數	百分比
1.性別			4. 職業		
(1).男	302	29.9%	(1).學生	294	29.1%
(2).女	705	69.7%	(2).軍公教	107	10.6%
未註明	4	0.4%	(3).勞工	54	5.3%
2.年齡			(4).農/林/漁/牧	16	1.6%
(1).19歲以下	229	22.7%	(5).私人機構受雇者	87	8.6%
(2).20-29歲	151	14.9%	(6).家管	245	24.2%
(3).30-39歲	301	29.8%	(7).自營商/企業負責人	41	4.1%
(4).40-49歲	227	22.5%	(8).自由業	65	6.4%
(5).50歲以上	97	9.6%	(9).退休人員/無業	36	3.6%
未註明	6	0.6%	(10).其他	63	6.2%
3.教育程度			未註明	3	0.3%
(1).國中及以下	167	16.5%	5.居住地區		
(2).高中職	262	25.9%	(1).東區	86	8.5%
(3).大學院校	512	50.6%	(2).西區	104	10.3%
(4).研究所及以上	39	3.9%	(3).南區	128	12.7%
未註明	31	3.1%	(4).北區	117	11.6%
			(5).中區	41	4.1%
			(6).西屯區	126	12.5%
			(7).南屯區	85	8.4%
			(8).北屯區	253	25.0%
			(9).台中市以外地區	68	6.7%
			未註明	3	0.3%

本研究在 1011 份有效問卷中，統計受訪個案基本資料（表一），性別：女性 705 人(佔 69.7%)、男性 302 人(佔 29.9%)，女性受訪比率為男性之 2.33 倍，可能原因為男主外、女主內觀念造成女性有較

多時間至圖書館進行親子教育或公共圖書館館藏為一般性而非專門性較不符合工作男性需求。年齡：以 30-39 歲 301 人居最多數(佔 29.8%)，其次是 19 歲以下 229 人(佔 22.7%)、40-49 歲 227 人(佔 22.5%)。教育程度：以大專院教 512 人居最多數(佔 50.6%)，其次是高中職 262 人(佔 25.9%)。職業：以學生 294 人居最多數(佔 29.1%)，其次是家管 245 人(佔 24.2%)。居住地區：以北屯區 253 人居最多數(佔 25.0%)，其次是南區 128 人(佔 12.7%)、西屯區 126 人(佔 12.5%) 次之，顯示北屯區民眾受訪率高，可能原因為北屯區館藏量 77,371 冊，人口數為 238,412 人，平均每人 0.3245 冊，不符館藏管理發展（以每人 1.5 冊至 2.5 冊為基準）或圖書品質老舊，造成當地民眾跨區至各圖書館尋求知識相對性提高。

表二、使用「圖書通閱」情形統計表 (N=1011)

項目內容	人數	百分比
1.到圖書館借書的頻率		
(1).每天	38	3.8%
(2).每週2次	93	9.2%
(3).每週1次	135	13.4%
(4).2週1次	125	12.4%
(5).每月1次	149	14.7%
(6).不定期	469	46.4%
未註明	2	0.2%
2.台中市轄屬公共圖書館已經開始實施「圖書通閱」服務		
(1).知道	676	66.9%
(2).不知道	329	32.5%
未註明	6	0.6%
▶得知「圖書通閱」服務之訊息來源		

(1).圖書館海報	178	26.3%
(2).圖書館館員	279	41.3%
(3).文化局網站	124	18.3%
(4).文化種子訊息	7	1.0%
(5).報紙	9	1.3%
(6).親朋好友告知	67	9.9%
(7).其他	9	1.3%
未註明	3	0.4%
▶知道「圖書通閱」的服務項目		
(1).民眾可在全市8區共14個圖書館跨館借書，並由文化局將書送至	53	7.8%
(2).民眾可在全市8區共14個圖書館跨館還書，並由文化局將書送回	34	5.0%
(3).以上皆是	573	84.8%
未註明	16	2.4%
▶曾經申請過「圖書通閱」服務		
(1).經常	76	11.2%
(2).偶而	182	26.9%
(3).沒申請過	411	60.8%
未註明	7	1.0%

民眾得知「圖書通閱」服務之狀況(表二)，而受訪民眾借書頻率以不定期469人居最多數(佔46.4%)，其次是每月1次149人(佔14.7%)，可能原因為依需要或解決問題尋求答案而來。對已實施通閱服務：知道者有676人(佔66.9%)，不知道者329人(佔32.5%)。訊息來源管道：以館員告知279人居最多數(佔41.3%)，其次是海報178人(佔26.3%)、本局網站124人(佔18.3%)。了解全市8區14館「圖書通閱」跨館借書及還書兩者服務項目者573人，佔了所有受訪者的84.8%。曾經申請圖書通閱服務：以沒申請者有411人居最多數(佔60.8%)，其次是偶而者182人(佔26.9%)。結果顯示：有676人(佔66.9%)知道已實施通閱服務，而其中卻有411人(佔60.8%)未申請過圖書通閱服務。

表三、「圖書通閱」服務滿意度統計表 (n=258)

項目內容	人數	百分比	項目內容	人數	百分比
1. 整體而言，對本市推動可跨館借書還書的「圖書通閱」服務			4. 對圖書館找到所需要圖書的比例		
(1).非常滿意	104	40.3%	(1).非常滿意	46	17.8%
(2).滿意	131	50.8%	(2).滿意	140	54.3%
(3).沒意見	20	7.8%	(3).沒意見	49	19.0%
(4).不滿意	1	0.4%	(4).不滿意	17	6.6%
(5).非常不滿意	0	0.0%	(5).非常不滿意	0	0.0%
未註明	4	0.4%	未註明	6	2.3%
2. 目前圖書通借等候取書時間最長為10天			5. 目前圖書通借的冊數為2冊，跨館還書則不限制之服務		
(1).非常滿意	41	15.9%	(1).非常滿意	34	13.2%
(2).滿意	125	48.4%	(2).滿意	122	47.3%
(3).沒意見	74	28.7%	(3).沒意見	71	27.5%
(4).不滿意	14	5.4%	(4).不滿意	27	10.5%
(5).非常不滿意	2	0.8%	(5).非常不滿意	1	0.4%
未註明	2	0.8%	未註明	3	1.2%
3. 所需的書到達指定館時，本局會以電子郵件及手機簡訊通知您取書之服務			6. 網頁上的申請圖書通閱的流程及操作方式		
(1).非常滿意	102	39.5%	(1).非常滿意	35	13.6%
(2).滿意	123	47.7%	(2).滿意	143	55.4%
(3).沒意見	29	11.2%	(3).沒意見	68	26.4%
(4).不滿意	2	0.8%	(4).不滿意	7	2.7%
(5).非常不滿意	2	0.8%	(5).非常不滿意	1	0.4%
未註明	2	0.8%	未註明	4	1.6%

本研究上列六個題項滿意度之 Cronbach $\alpha=0.6932$

對推動跨館借還書的「圖書通閱」服務滿意度(表三),在 258 人申請過圖書通閱服務中,「推動跨館借還書」滿意(含)以上 244 人(佔 91.1%),「等候取書期最長 10 天」滿意(含)以上 166 人(佔 64.3%),「以電子郵件及手機簡訊通知取書服務」滿意(含)以上 225 人(佔 87.2%),「找到所需圖書的比率」滿意(含)以上 186 人(佔 72.1%),「通借冊數 2 冊、跨館還書不限冊」滿意(含)以上 156 人(佔 60.5%),「網頁申請通閱流程及操作方式」滿意(含)以上 178 人(佔 69.0%);滿意度(含)以上其中以「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,結果顯示:在通借通還冊數上設限有改進空間,整體滿意度(含)以上平均比率是 74.03%;關於六個題項滿意度之 Cronbach α =0.6932,具有良好的一致性(Haur, Black, Babin, Anderson and Tatham, 2006)。

表四、未申請「圖書通閱」原因探討統計表 (N=1011)

項目內容	人數	百分比
1.未曾申請「圖書通閱」的原因		
(1).不知道有「圖書通閱」服務	300	29.7%
(2).不知道如何申請「圖書通閱」服務	106	10.5%
(3).常去的圖書館均可找到想看的書	320	31.7%
(4).其他	22	2.2%
未註明	263	26.0%
2.「圖書通閱」是否應該酌收費用		
(1).是	403	39.9%
(2).否	590	58.4%
未註明	18	1.8%
3.可接受通閱服務酌收費用的金額		

(1).申請一次10元	692	68.4%
(2).申請一次20元	53	5.2%
(3).其他	199	19.7%
未註明	67	6.6%
4.未來若需付費，願意申請圖書通閱服務		
(1).願意	620	61.3%
(2).不願意	364	36.0%
未註明	27	2.7%

未申請「圖書通閱」的原因及需付費的申請意願（表四）分析，未申請原因：以常去的圖書館均可找到想看的書者有 320 人居最多數(佔 31.7%)，其次是不知道有「圖書通閱」服務者有 300 人(佔 29.7%)。是否應該酌收費用：以“否”者 590 人居最多數(佔 58.4%)。而可接受通閱服務酌收費用的金額：以申請一次 10 元者 692 人居最多數(佔 68.4%)。未來若需付費願意申請圖書通閱服務：以“願意”者 620 人居最多數(佔 61.3%)，而“不願意”者 364 人(佔 36.0%)。整體顯示「圖書通閱」合理酌收費用可被接受的平均比率是 64.85%，可做為未來推行「使用者付費」之參考。

（二）交叉分析

表五、基本資料與使用圖書通閱服務之交叉分析表

基本資料/ (知道比率排序) 細項	本市已實施圖書通閱服務		χ^2 test	
	(1).知道	(2).不知道	χ^2 值	P值
性別			6.16	0.013*
(1).女	490 (69.7%)	213 (30.3%)		
(2).男	183 (61.4%)	115 (38.6%)		
年齡			19.90	<0.001** *
(1).50歲以上	74 (77.1%)	22 (22.9%)		

(2).30-39歲	210 (70.2%)	89 (29.8%)		
(3).40-49歲	158 (70.2%)	67 (29.8%)		
(4).20-29歲	103 (68.7%)	47 (31.3%)		
(5).19歲以下	128 (55.9%)	101 (44.1%)		
教育程度			13.64	0.003**
(1).研究所及以上	29 (74.4%)	10 (25.6%)		
(2).大學院校	370 (72.4%)	141 (27.6%)		
(3).高中職	165 (64.2%)	92 (35.8%)		
(4).國中及以下	98 (58.7%)	69 (41.3%)		
職業			28.99	0.001**
(1).退休人員/無業	29 (80.6%)	7 (19.4%)		
(2).自由業	52 (80.0%)	13 (20.0%)		
(3).軍公教	80 (75.5%)	26 (24.5%)		
(4).私人機構受雇者	65 (74.7%)	22 (25.3%)		
(5).自營商/企業負責人	29 (70.7%)	12 (29.3%)		
(6).農/林/漁/牧	11 (68.8%)	5 (31.3%)		
(7).家管	166 (68.3%)	77 (31.7%)		
(8).學生	171 (58.4%)	122 (41.6%)		
(9).勞工	28 (52.8%)	25 (47.2%)		
◆.其他	42 (67.7%)	20 (32.3%)		
居住地區			16.02	0.042 *
(1).南屯區	66 (77.6%)	19 (22.4%)		
(2).中區	30 (75.0%)	10 (25.0%)		
(3).北區	83 (70.9%)	34 (29.1%)		
(4).西屯區	87 (69.0%)	39 (31.0%)		
(5).西區	71 (68.9%)	32 (31.1%)		
(6).北屯區	171 (67.9%)	81 (32.1%)		
(7).台中市以外地區	44 (64.7%)	24 (35.3%)		
(8).東區	53 (61.6%)	33 (38.4%)		
(9).南區	69 (55.2%)	56 (44.8%)		
到圖書館借書的頻率			14.35	0.014*
(1).每天	30 (78.9%)	8 (21.1%)		
(2).每週1次	106 (78.5%)	29 (21.5%)		
(3).每週2次	62 (68.1%)	29 (31.9%)		

(4).每月1次	100 (67.6%)	48 (32.4%)
(5).2週1次	83 (66.9%)	41 (33.1%)
(6).不定期	294 (62.8%)	174 (37.2%)

民眾基本資料與得知已實施圖書通閱服務之交叉分析（表五，卡方檢定），結果顯示：性別有顯著的差異（ $p=0.013$ ），以女性知道比率較高。年齡層方面有顯著的差異（ $p<0.001$ ），以50歲以上者(77.1%)居高。教育程度有顯著的差異（ $p=0.003$ ），以研究所及以上者(74.4%)居高。職業有顯著的差異（ $p=0.001$ ），以退休人員/無業者(80.6%)居高。居住地區有顯著的差異（ $p=0.042$ ），以南屯區者(77.6%)居高。到圖書館借書的頻率亦有顯著的差異（ $p=0.014$ ），以每天者(78.9%)居高。

表六、基本資料與圖書通閱應否酌收費用之交叉分析表

基本資料/ (應收費比率排序) 細項	圖書通閱服務應該酌收費用		χ^2 test	
	(1).是	(2).否	χ^2 值	P值
性別			0.26	0.611
(1).男	123 (41.8%)	171 (58.2%)		
(2).女	277 (39.9%)	418 (60.1%)		
年齡			24.55	<0.001** *
(1).50歲以上	49 (52.1%)	45 (47.9%)		
(2).40-49歲	108 (48.2%)	116 (51.8%)		
(3).30-39歲	125 (42.4%)	170 (57.6%)		
(4).20-29歲	55 (36.9%)	94 (63.1%)		
(5).19歲以下	65 (28.9%)	160 (71.1%)		
教育程度			15.18	0.002**
(1).高中職	120 (46.5%)	138 (53.5%)		
(2).大學院校	208 (41.1%)	298 (58.9%)		
(3).研究所及以上	16 (41.0%)	23 (59.0%)		
(4).國中及以下	44 (27.5%)	116 (72.5%)		
職業			28.88	<0.001** *
(1).私人機構受雇者	44 (52.4%)	40 (47.6%)		
(2).勞工	27 (50.0%)	27 (50.0%)		

(3). 退休人員/無業	18 (50.0%)	18 (50.0%)		
(4). 自由業	29 (46.8%)	33 (53.2%)		
(5). 軍公教	48 (45.3%)	58 (54.7%)		
(6). 農/林/漁/牧	7 (43.8%)	9 (56.3%)		
(7). 家管	101 (41.6%)	142 (58.4%)		
(8). 自營商/企業負責人	13 (31.7%)	28 (68.3%)		
(9). 學生	85 (29.5%)	203 (70.5%)		
◆. 其他	31 (50.8%)	30 (49.2%)		
居住地區			19.24	0.014*
(1). 南區	66 (54.5%)	55 (45.5%)		
(2). 北區	56 (47.9%)	61 (52.1%)		
(3). 西屯區	53 (42.7%)	71 (57.3%)		
(4). 中區	17 (42.5%)	23 (57.5%)		
(5). 東區	34 (40.0%)	51 (60.0%)		
(6). 北屯區	91 (36.1%)	161 (63.9%)		
(7). 西區	37 (35.9%)	66 (64.1%)		
(8). 台中市以外地區	23 (34.8%)	43 (65.2%)		
(9). 南屯區	26 (31.7%)	56 (68.3%)		
到圖書館借書的頻率			4.85	0.435
(1). 每天	21 (55.3%)	17 (44.7%)		
(2). 每週2次	40 (43.5%)	52 (56.5%)		
(3). 每月1次	63 (42.9%)	84 (57.1%)		
(4). 2週1次	49 (40.2%)	73 (59.8%)		
(5). 每週1次	53 (39.3%)	82 (60.7%)		
(6). 不定期	177 (38.6%)	281 (61.4%)		

民眾基本資料與對圖書通閱服務是否應該酌收費用之交叉分析(表六,卡方檢定),結果顯示:年齡層有顯著的差異($p < 0.001$),以50歲以上者認為應該收費的比率(52.1%)居高。教育程度有顯著的差異($p = 0.002$),以高中職者(46.5%)居高。職業有顯著的差異($p < 0.001$),以私人機構受雇者(52.4%)居高。居住地區顯著的差異($p = 0.014$),以南區(54.5%)居高。而性別、借書頻率則無顯著的差異($p > 0.05$)。

表七、基本資料與圖書通閱付費意願之交叉分析表

基本資料/ (願意付費申請比率排序) 細項	若需付費申請圖書通閱服務		χ^2 test	
	(1).願意	(2).不願意	χ^2 值	P值
性別			0.14	0.709
(1).男	188 (63.9%)	106 (36.1%)		
(2).女	429 (62.4%)	258 (37.6%)		
年齡			13.21	0.010*
(1).50歲以上	69 (75.8%)	22 (24.2%)		
(2).40-49歲	147 (67.1%)	72 (32.9%)		
(3).30-39歲	187 (63.4%)	108 (36.6%)		
(4).20-29歲	90 (60.4%)	59 (39.6%)		
(5).19歲以下	126 (56.0%)	99 (44.0%)		
教育程度			5.99	0.112
(1).高中職	170 (66.4%)	86 (33.6%)		
(2).研究所及以上	24 (64.9%)	13 (35.1%)		
(3).大學院校	319 (63.8%)	181 (36.2%)		
(4).國中及以下	89 (54.9%)	73 (45.1%)		
職業			14.36	0.110
(1).退休人員/無業	27 (79.4%)	7 (20.6%)		
(2).自由業	45 (70.3%)	19 (29.7%)		
(3).私人機構受雇者	55 (66.3%)	28 (33.7%)		
(4).家管	153 (65.4%)	81 (34.6%)		
(5).軍公教	68 (63.6%)	39 (36.4%)		
(6).勞工	34 (63.0%)	20 (37.0%)		
(7).農/林/漁/牧	10 (62.5%)	6 (37.5%)		
(8).學生	162 (56.3%)	126 (43.8%)		
(9).自營商/企業負責人	22 (55.0%)	18 (45.0%)		
◆.其他	44 (69.8%)	19 (30.2%)		
居住地區			17.08	0.029*
(1).南區	87 (70.7%)	36 (29.3%)		
(2).東區	60 (70.6%)	25 (29.4%)		
(3).西屯區	82 (66.7%)	41 (33.3%)		
(4).北區	76 (65.5%)	40 (34.5%)		
(5).北屯區	157 (62.8%)	93 (37.2%)		
(6).台中市以外地區	41 (62.1%)	25 (37.9%)		

(7).中區	24 (60.0%)	16 (40.0%)		
(8).南屯區	45 (57.7%)	33 (42.3%)		
(9).西區	48 (48.0%)	52 (52.0%)		
到圖書館借書的頻率			1.38	0.926
(1).每天	26 (68.4%)	12 (31.6%)		
(2).每月1次	96 (65.3%)	51 (34.7%)		
(3).每週1次	85 (63.9%)	48 (36.1%)		
(4).不定期	284 (62.4%)	171 (37.6%)		
(5).2週1次	72 (61.0%)	46 (39.0%)		
(6).每週2次	55 (60.4%)	36 (39.6%)		

民眾基本資料與若需付費申請圖書通閱服務之意願之交叉分析(表七,卡方檢定),結果顯示:年齡層有顯著的差異($p=0.010$),以50歲以上者願意付費申請的比率(75.8%)居高。居住地區有顯著的差異($p=0.029$),以南區(70.7%)居高。而性別、教育程度、職業、借書頻率則無顯著的差異($p>0.05$)。

(三) 差異性分析

表八、「圖書通閱」服務之滿意度比較表

基本資料	(滿意排序) 細項	人數	滿意分數		t或F值	p值
			平均數	標準差		
性別	(1).男	74	4.32	0.68	0.04	0.965
	(2).女	181	4.32	0.61		
年齡	(1).30-39歲	90	4.42	0.58	1.76	0.137
	(2).40-49歲	59	4.37	0.69		
	(3).20-29歲	44	4.27	0.59		
	(4).19歲以下	40	4.18	0.68		
	(5).50歲以上	22	4.14	0.64		
教育程度	(1).大學院校	148	4.41	0.58	3.21	0.024*
	(2).國中及以下	28	4.29	0.60		
	(3).高中職	60	4.17	0.69		

	(4).研究所及以上	16	4.06	0.77		
職業	(1).退休人員/無業	7	4.71	0.49	1.85	0.061
	(2).自營商/企業負責人	15	4.67	0.62		
	(3).自由業	18	4.44	0.51		
	(4).農/林/漁/牧	5	4.40	0.55		
	(5).軍公教	41	4.39	0.54		
	(6).私人機構受雇者	28	4.36	0.68		
	(7).家管	51	4.29	0.61		
	(8).學生	56	4.21	0.62		
	(9).勞工	13	3.92	0.76		
	◆..其他	19	4.32	0.58		
居住地區	(1).北屯區	43	4.47	0.59	1.11	0.355
	(2).西區	30	4.43	0.57		
	(3).南屯區	32	4.38	0.49		
	(4).西屯區	40	4.35	0.62		
	(5).台中市以外地區	12	4.33	0.65		
	(6).北區	38	4.24	0.71		
	(7).中區	9	4.22	0.67		
	(8).東區	16	4.19	0.83		
	(9).南區	35	4.11	0.63		
到圖書館借書的頻率	(1).每週1次	39	4.69	0.52	4.81	<0.001** *
	(2).每週2次	32	4.50	0.62		每週1次>每天
	(3).每月1次	32	4.28	0.52		
	(4)..2週1次	38	4.24	0.68		
	(5).不定期	102	4.19	0.63		
	(6).每天	13	4.15	0.69		

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。

整體而言對本市推動可跨館借書還書的「圖書通閱」服務之滿意分數比較（表八，t-test 或 One-way ANOVA），結果顯示：教育程度有顯著性的差異（p=0.024），以大學院校者的滿意分數(4.41)

為最高。到圖書館借書的頻率亦有顯著的差異 ($p < 0.001$)，再經scheffe 事後多重比較結果，以每週 1 次者滿意分數(4.69)顯著高於每天者(4.15)。而性別、年齡層、職業、居住地區則無顯著的差異 ($p > 0.05$)。

表九、等候取書時間服務之滿意度比較表

基本資料	(滿意排序) 細項	滿意分數			t或F值	p值
		人數	平均數	標準差		
性別	(1).男	74	3.81	0.77	0.91	0.362
	(2).女	181	3.71	0.84		
年齡	(1).20-29歲	44	3.82	0.81	0.66	0.619
	(2).30-39歲	90	3.81	0.81		
	(3).50歲以上	22	3.73	0.63		
	(4).40-49歲	59	3.64	0.89		
	(5).19歲以下	40	3.63	0.87		
教育程度	(1).研究所及以上	16	3.88	0.89	1.26	0.288
	(2).大學院校	148	3.80	0.80		
	(3).國中及以下	28	3.61	0.92		
	(4).高中職	60	3.60	0.83		
職業	(1).自營商/企業負責人	15	4.07	0.96	1.98	0.042*
	(2).軍公教	41	4.00	0.77		
	(2).農/林/漁/牧	5	4.00	0.00		
	(2).自由業	18	4.00	0.59		
	(3).退休人員/無業	7	3.86	0.90		
	(4).家管	51	3.61	0.87		
	(5).學生	56	3.57	0.78		
	(6).私人機構受雇者	28	3.50	0.79		
	(7).勞工	13	3.46	0.66		
◆.其他	19	3.89	0.94			
居住地區	(1).西屯區	40	4.08	0.62	1.95	0.053
	(2).北區	38	3.92	0.91		

	(3).東區	16	3.81	0.66		
	(4).南屯區	32	3.69	0.90		
	(5).西區	30	3.67	0.88		
	(5).台中市以外地區	12	3.67	0.78		
	(6).南區	35	3.57	0.70		
	(7).北屯區	43	3.51	0.86		
	(8).中區	9	3.44	0.88		
到圖書館借書的頻率	(1).每週1次	39	4.03	0.78	2.60	0.026*
	(2).每週2次	32	3.88	0.71		
	(3).每月1次	13	3.85	0.90		
	(4).每天	32	3.91	0.73		
	(5).2週1次	38	3.61	0.75		
	(6).不定期	102	3.57	0.87		

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。

對目前圖書通借等候取書時間最長為十天的服務之滿意度分數比較（表九，t-test 或 One-way ANOVA），結果顯示：職業有顯著的差異（p=0.042），以自營商/企業負責人者的滿意分數(4.07)為最高。到圖書館借書的頻率亦有顯著的差異（p=0.026），以每週 1 次者(4.03)最高。而性別、年齡層、教育程度、居住地區則無顯著的差異（p>0.05）。

表十、通知取書服務之滿意度比較表

基本資料	(滿意排序) 細項	滿意分數			t或F值	p值
		人數	平均數	標準差		
性別	(1).男	74	4.35	0.71	1.26	0.209
	(2).女	181	4.23	0.68		

年齡	(1).30-39歲	90	4.34	0.71	0.81	0.523
	(2).40-49歲	59	4.29	0.67		
	(3).20-29歲	44	4.27	0.66		
	(4).50歲以上	22	4.18	0.59		
	(5).19歲以下	40	4.13	0.76		
教育程度	(1).大學院校	148	4.34	0.68	1.70	0.168
	(2).研究所及以上	16	4.25	0.58		
	(3).國中及以下	28	4.14	0.71		
	(4).高中職	60	4.13	0.72		
職業	(1).軍公教	41	4.54	0.60	1.42	0.180
	(2).自營商/企業負責人	15	4.40	0.74		
	(3).自由業	18	4.39	0.61		
	(4).退休人員/無業	7	4.29	0.76		
	(5).私人機構受雇者	28	4.25	0.75		
	(6).農/林/漁/牧	5	4.20	0.84		
	(7).學生	56	4.16	0.68		
	(8).家管	51	4.12	0.71		
	(9).勞工	13	4.08	0.76		
	◆.其他	19	4.37	0.60		
居住地區	(1).東區	16	4.50	0.63	0.46	0.882
	(2).台中市以外地區	12	4.33	0.78		
	(3).北屯區	43	4.33	0.71		
	(4).西區	30	4.30	0.75		
	(5).南屯區	32	4.25	0.67		
	(6).北區	38	4.24	0.68		
	(7).西屯區	40	4.23	0.77		
	(8).中區	9	4.22	0.67		
	(9).南區	35	4.14	0.55		
到圖書館借書的頻率	(1).每週1次	39	4.36	0.74	0.33	0.896
	(2).每週2次	32	4.31	0.69		
	(2).每月1次	32	4.31	0.69		
	(3).每天	13	4.31	0.75		
	(4).2週1次	38	4.24	0.63		
(5).不定期	102	4.22	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。

所需的書到達指定館時以電子郵件及手機簡訊通知取書服務之滿意分數比較（表十，t-test 或 One-way ANOVA），結果顯示：性別、年齡層、教育程度、職業、居住地區及到圖書館借書的頻率均無顯著的差異（ $p>0.05$ ）。

表十一、找到所需圖書比例之滿意度比較表

基本資料	(滿意排序) 細項	滿意分數			t或F值	p值
		人數	平均數	標準差		
性別	(1).男	73	3.90	0.77	0.66	0.511
	(2).女	178	3.83	0.81		
年齡	(1).30-39歲	89	3.93	0.82	1.07	0.372
	(2).20-29歲	44	3.89	0.87		
	(3).40-49歲	57	3.86	0.79		
	(4).50歲以上	21	3.86	0.57		
	(5).19歲以下	40	3.63	0.74		
教育程度	(1).國中及以下	28	3.89	0.69	0.77	0.514
	(2).大學院校	145	3.88	0.81		
	(3).高中職	59	3.85	0.76		
	(4).研究所及以上	16	3.56	1.03		
職業	(9).退休人員/無業	6	4.33	0.52	1.27	0.256
	(8).自由業	18	4.06	0.73		
	(5).私人機構受雇者	28	4.04	0.74		
	(3).勞工	13	4.00	0.58		
	(2).軍公教	41	3.95	0.74		
	(7).自營商/企業負責人	15	3.87	0.64		
	(4).農/林/漁/牧	5	3.80	0.45		
	(6).家管	48	3.69	0.90		
	(1).學生	56	3.66	0.84		
	◆.其他	19	3.89	0.94		
居住地區	(1).台中市以外地區	12	4.08	0.67	1.54	0.144
	(2).西區	29	4.03	0.68		
	(3).北區	38	3.97	0.75		

	(4).南區	35	3.97	0.51		
	(5).東區	16	3.94	0.85		
	(6).中區	8	3.88	0.64		
	(7).西屯區	40	3.78	0.77		
	(8).南屯區	30	3.77	0.94		
	(9).北屯區	43	3.53	0.96		
到圖書館 借書的頻 率	(1).每週2次	31	4.16	0.64	1.75	0.123
	(2).每週1次	39	3.95	0.83		
	(3).每天	13	3.92	0.95		
	(4).2週1次	36	3.83	0.77		
	(5).不定期	101	3.79	0.74		
	(6).每月1次	32	3.63	0.94		

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 *: $p < 0.05$ **: $p < 0.01$ ***: $p < 0.001$ 。

對圖書館找到所需要圖書的比例之滿意分數比較（表十一，t-test 或 One-way ANOVA），結果顯示：性別、年齡、教育程度、職業、居住地區及到圖書館借書的頻率均無顯著的差異（ $p > 0.05$ ）。

表十二、通借圖書冊數服務之滿意度比較表

基本資料	(滿意排序) 細項	人數	滿意分數		t或F值	P值
			平均數	標準差		
性別	(1).男	74	3.72	0.79	1.03	0.306
	(2).女	180	3.59	0.89		
年齡	(1).30-39歲	90	3.70	0.84	0.33	0.856
	(2).20-29歲	44	3.66	0.89		
	(3).50歲以上	22	3.64	0.73		
	(4).19歲以下	39	3.59	0.88		
	(5).40-49歲	59	3.54	0.92		
教育程度	(1).國中及以下	28	3.71	0.90	0.31	0.820

	(2).研究所及以上	16	3.69	0.87		
	(3).高中職	60	3.68	0.72		
	(4).大學院校	148	3.59	0.90		
職業	(1).退休人員/無業	7	4.00	0.58	1.59	0.118
	(2).勞工	13	3.92	0.76		
	(3).私人機構受雇者	28	3.82	0.67		
	(4).自由業	18	3.72	0.96		
	(5).軍公教	41	3.71	0.87		
	(6).自營商/企業負責人	15	3.67	1.05		
	(7).學生	55	3.65	0.84		
	(8).農/林/漁/牧	5	3.40	0.55		
	(9).家管	51	3.27	0.90		
	◆.其他	19	3.68	0.82		
居住地區	(1).東區	16	4.13	0.72	2.00	0.047*
	(2).南區	34	3.76	0.70		
	(3).台中市以外地區	12	3.75	0.87		
	(4).北區	38	3.66	0.99		
	(5).西屯區	40	3.65	0.80		
	(6).西區	30	3.63	0.96		
	(7).北屯區	43	3.60	0.73		
	(8).中區	9	3.44	0.88		
	(9).南屯區	32	3.19	0.90		
到圖書館借書的頻率	(1).每天	13	3.85	0.99	1.60	0.161
	(2).每週2次	32	3.78	0.71		
	(3).每週1次	38	3.89	0.92		
	(4).2週1次	38	3.50	0.83		
	(5).每月1次	32	3.56	0.91		
	(6).不定期	102	3.53	0.84		

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 *: $p < 0.05$ **: $p < 0.01$ ***: $p < 0.001$ 。

對目前圖書通借數為兩冊，跨館還書則不限制的服務之滿意分數比較（表十二，t-test 或 One-way ANOVA），結果顯示：僅居住地區有顯著性的差異（ $p=0.047$ ），以居住東區者的滿意分數（4.13）最高。而性別、年齡層、教育程度、職業、到圖書館借書的頻率則

均無顯著的差異 ($p>0.05$)。

表十三、申請圖書通閱服務方式之滿意度比較表

基本資料	(滿意排序) 細項	滿意分數			t或F值	p值
		人數	平均數	標準差		
性別	(1).女	180	3.83	0.72	-0.88	0.378
	(2).男	73	3.74	0.73		
年齡	(1).40-49歲	58	3.88	0.62	1.41	0.232
	(2).30-39歲	90	3.87	0.71		
	(3).19歲以下	39	3.77	0.74		
	(4).20-29歲	44	3.75	0.78		
	(5).50歲以上	22	3.50	0.80		
教育程度	(1).國中及以下	27	4.00	0.73	1.80	0.148
	(2).研究所及以上	16	3.94	0.77		
	(3).大學院校	147	3.81	0.73		
	(4).高中職	60	3.65	0.63		
職業	(1).私人機構受雇者	28	4.00	0.61	1.61	0.113
	(2).軍公教	41	3.95	0.63		
	(3).自由業	18	3.94	0.64		
	(4).學生	55	3.82	0.72		
	(5).勞工	13	3.77	0.60		
	(6).自營商/企業負責人	15	3.67	0.62		
	(7).家管	50	3.64	0.78		
	(8).農/林/漁/牧	5	3.60	0.55		
	(9).退休人員/無業	7	3.14	1.07		
	◆.其他	19	3.84	0.83		
居住地區	(1).東區	16	4.06	0.57	1.79	0.079
	(2).西區	29	4.00	0.89		
	(2).台中市以外地區	12	4.00	0.60		
	(3).北屯區	43	3.93	0.67		
	(4).南區	35	3.83	0.51		
	(5).北區	38	3.71	0.80		
	(6).中區	9	3.67	0.71		
	(7).西屯區	40	3.63	0.70		
(8).南屯區	31	3.55	0.72			

到圖書館 借書的頻 率	(1).每週1次	39	4.03	0.71	1.48	0.198
	(2).每週2次	32	3.88	0.75		
	(3).不定期	100	3.80	0.71		
	(4).2週1次	38	3.71	0.69		
	(5).每月1次	32	3.69	0.64		
	(6).每天	13	3.54	0.88		

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。

上網申請圖書通閱服務的流程及操作方式之滿意分數比較(表十三，t-test 或 One-way ANOVA)，結果顯示：性別、年齡、教育程度、職業、居住地區及到圖書館借書的頻率均無顯著的差異 (p>0.05)。

五、結論與建議

希望本研究能為公共圖書館未來在規劃建立「圖書通閱」計畫時，提供具體有效的建議與參考，初步發現與建議如下：

(一)在受訪對象分析上，研究發現女性 705 人高於男性 302 人，其比率幾近 2.33 倍，顯示出圖書館的服務對象仍以女性居較多。另以受訪者所居住的行政區分析，發現住在北屯區的受訪者高達 25%，顯示北屯區居民較常到出現在其他各區圖書館，是否因為北屯區日漸增加的人口，造成當地居民對圖書資訊的需求遽增？前述有關性別差異對使用圖書館的行為分析與地域分析應可作為未來圖書館規劃閱讀推廣活動及提供北屯區公所施政參考。

(二)對圖書通閱使用經驗分析部分，有近 67% 的受訪者知道已實施通閱服務，而知道這項訊息的主要管道為館員、圖書館海報及文化局網站 (佔 85.9%)，如能多元化利用各種管道宣傳通閱計畫，將更能有效彰顯其服務效益。

(三) 針對已申請過通閱服務的受訪者中，高達 91.1%滿意本市所推動可跨館借書還書的「圖書通閱」服務，對於等候取書天數及找到所需圖書比例 (hint ratio) 之滿意度，則略微下降，分別為 64.3%及 72.1%，顯示本計畫受到市民的高度肯定，但應加速獲取圖書的比例及遞送的頻率。另外，以電子郵件與手機簡訊通知取書的方式則獲得本項受訪者 87.2%之肯定，對於透過網路申請圖書通閱的流程及操作方式則有 69%的受訪者表示滿意。


(四) 對於未申請圖書通閱服務的受訪者中，以不知有此項服務 (29.7%) 及均可找到想看的書 (31.7%) 佔大多數，而對於收費與否，則呈現五五波，約 39.9%的受訪者認為應該收費，但 58.4%的受訪者認為不應收費。此結果顯示，民眾仍希望政府可以提供免費的各項服務。針對所有調查對象，68.4%之受訪者可接受圖書通閱服務合理費用為 10 元，且 61.3%未來願意支付費用申請圖書通閱服務。

綜合言之，本研究針對 96 年 3 月始推動的「圖書通閱」服務進行讀者滿意度調查，從研究結果得知，民眾確實對這項便捷的書香服務抱持非常肯定的態度，但也需要各項人力、物力的奧援，尤其是找尋讀者指定圖書部分，更攸關民眾對這項服務是否滿意。換言之，唯有本市各圖書館之間的館藏資料可以互通有無，才能達到「節省圖書資料重覆購置，降低各區圖書館購書成本」目標。

放眼未來，圖書館之間的合作亦應藉此建立，包括與同為公共圖書館的行政院文建會所屬國立台中圖書館之間，均應藉由資源的共享機制，提升大台中地區公共圖書館整體服務功能，使民眾對文化服務滿意度具體提升，並進而增加知識經濟的產值。

六、參考文獻

- 簡禎富、林則孟、彭金堂、吳淑芬(2000)。服務系統服務品質滿意度之研究－以某大學圖書館實證研究。工業工程學刊，17(1)，1-13。
- Drake, M. A. (1993). Technological innovation and organization chanre. *Journal of Library Administration, 19*, 39-49.
- Goodall, D. L. (1989). Performance measurement: A historical perspectives. *Journal of Librarianship, 20*(2). 128-144.
- Hair, J. F., Black, B., Babin, b., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Ranganathan. S. R. (1931). *Five laws of library science*. London: Edward Goldstone.

 台中市文化局暨各區圖書館實施「圖書通閱」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。為瞭解您對使用「圖書通閱」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！

台中市文化局 敬上

一、個人基本資料

1. 性別 男 女
2. 年齡 19歲以下 20-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上
3. 教育程度 國中及以下 高中職 大學院校 研究所及以上
4. 職業
學生 軍公教 勞工 農/林/漁/牧 私人機構受雇者 家管
自營商/企業負責人 自由業（律師/會計師/醫師等專業技師）
退休人員/無業 其他_____
5. 居住區域
東區 西區 南區 北區 中區
西屯區 南屯區 北屯區 台中市以外地區

二、使用「圖書通閱」的情形及滿意度

1、請問您到圖書館借書的頻率是

- 每天 每週2次 每週1次 2週1次 每月1次 不定期

2、請問您知道台中市轄屬公共圖書館已經開始實施「圖書通閱」服務嗎？

- 知道
不知道

3、請問您如何得知台中市公共圖書館已經實施「圖書通閱」服務？

- 圖書館海報 圖書館館員 文化局網站 文化種子訊息 報紙

親朋好友告知 其他（請說明）_____

4、請問您知道「圖書通閱」的服務內容包括下列哪些項目？

- 民眾可在全市 8 區共 14 個圖書館跨館借書，並由文化局將書送至民眾指定的取書館
- 民眾可在全市 8 區共 14 個圖書館跨館還書，並由文化局將書送回原圖書館
- 以上皆是

5、請問您曾經申請過「圖書通閱」服務嗎？

- 經常 偶而
- 沒申請過（請跳至第 12 題）

6、整體而言，您對本市推動可跨館借書還書的「圖書通閱」服務滿意嗎？

- 非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意

7、目前圖書通借等候取書時間最長為 10 天，您認為

- 非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意

8、當您需要的圖書到達指定館時，本局會以電子郵件及手機簡訊通知您取書，您對這項服務

- 非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意

9、您對圖書館找到您所需要圖書的比例滿意嗎？

- 非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意

10、目前圖書通借的冊數為 2 冊，跨館還書則不限制，您對這樣的服務滿意嗎？

- 非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意

11、請問您上網申請圖書通閱服務時，您對網頁上的申請流程及操作方式滿意嗎？

- 非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意

（請說明原因_____）

12、您未曾申請「圖書通閱」的原因是

- 不知道有「圖書通閱」服務 不知道如何申請「圖書通閱」服務
- 常去的圖書館均可找到想看的書 其他（請說明）_____

13、您認為「圖書通閱」是否應該酌收費用？

是 否

14、如果通閱服務酌收費用，您可接受的金額是

申請一次 10 元 申請一次 20 元 其他（請說明）_____

15、假如未來申請圖書通閱服務需要酌付費用，您願意使用這樣的服務嗎？

願意 不願意

16、請問您對本市推動「圖書通閱」的建議是_____

=====

~~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. 登入文化局網站：www.tccgc.gov.tw
2. 點選圖書館---圖書目錄查詢---館藏查詢系統
3. 鍵入您想要通閱的書名
4. 點選圖書通閱功能鍵
5. 點選欲通閱之條碼號（圖書狀態為“可外借”才可通閱）
6. 輸入借閱證號及密碼（身份證字號）----確定
7. 選擇取書館—確定
8. 通閱申請成功

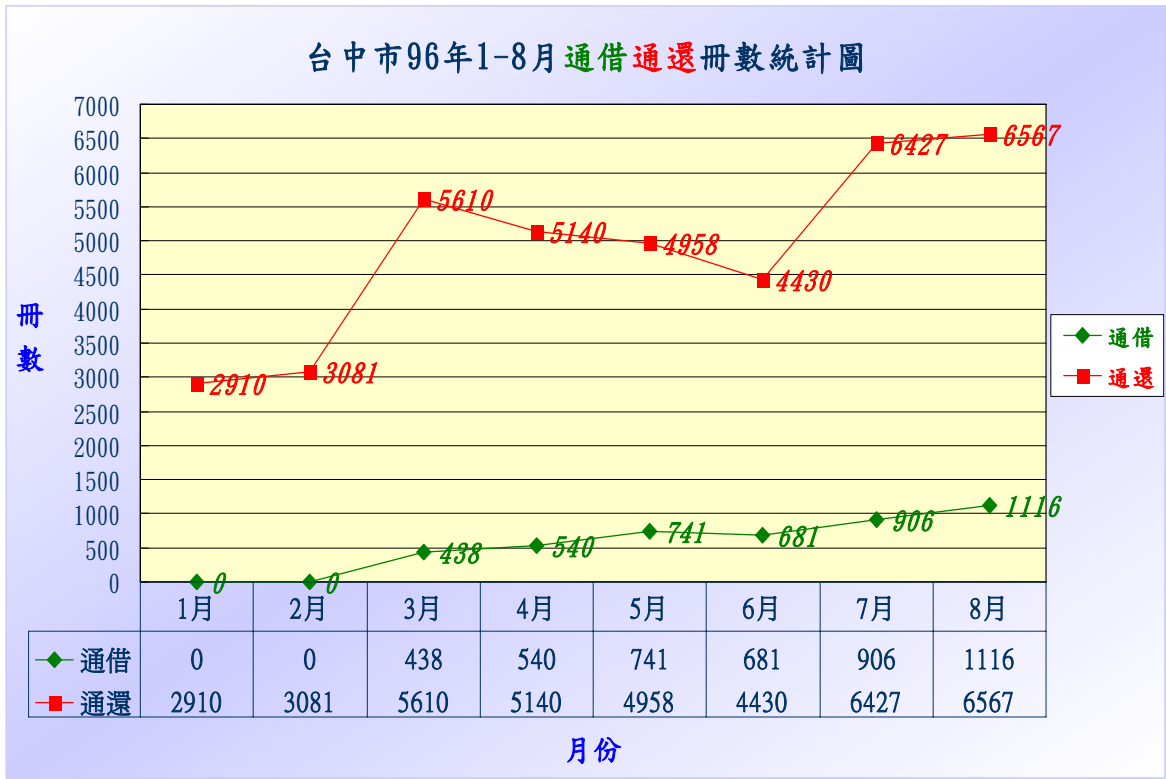
附錄二

台中市文化局暨各區圖書館96年1-8月通借通還冊數統計表

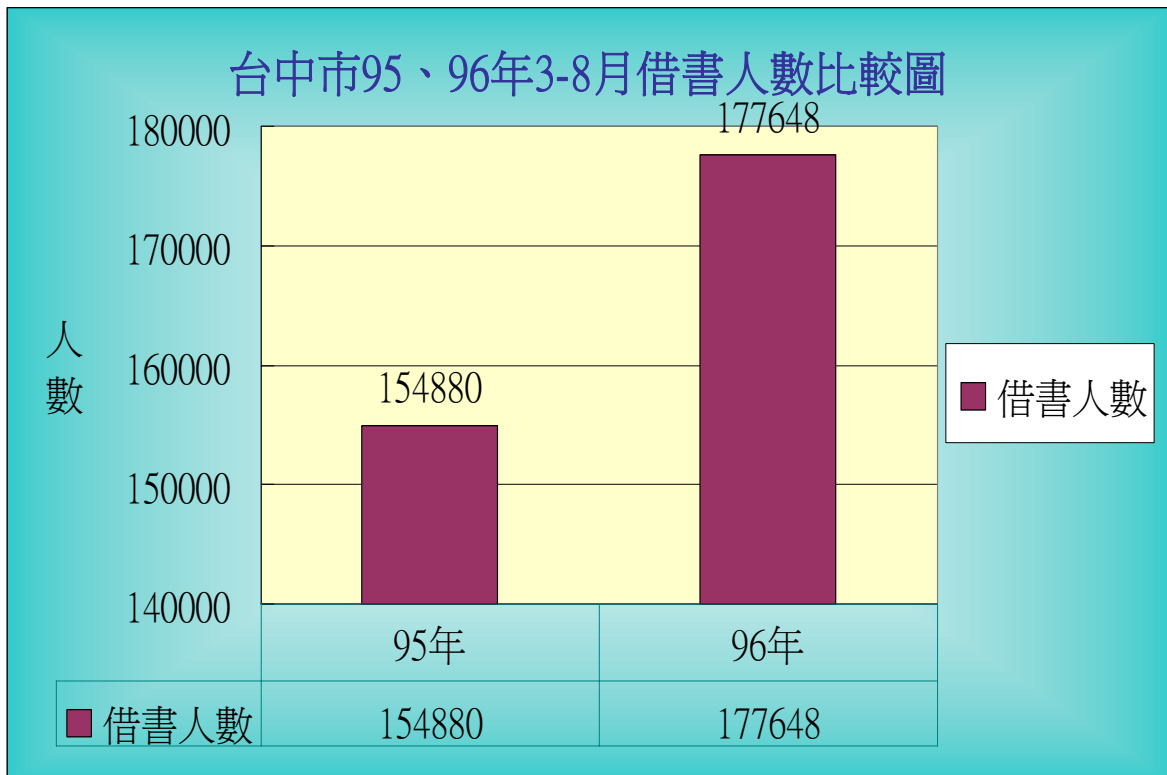
冊數	館別	文化局	東區 (含公所)	西區	南區	北區	中區	西屯區 (含協和、永安)	南屯區	北屯區 (含四張犁)	分項小計	總計
1	通借	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2910
1	通還	722	174	386	249	207	134	505	172	361	2910	
2	通借	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3081
2	通還	924	166	400	241	211	101	411	163	464	3081	
3	通借	113	59	25	35	13	34	70	27	62	438	4462
3	通還	973	233	431	460	291	90	592	350	604	4024	
4	通借	153	72	39	35	20	33	83	22	83	540	5670
4	通還	1248	218	544	656	324	113	978	379	670	5130	
5	通借	221	95	58	62	16	24	133	38	94	741	5065
5	通還	1101	228	402	392	209	145	820	372	655	4324	
6	通借	220	98	56	38	0	24	106	39	100	681	4962
6	通還	1133	226	390	478	85	155	811	312	691	4281	
7	通借	249	113	67	53	66	51	141	36	130	906	7333
7	通還	1727	447	607	478	592	193	864	592	927	6427	
8	通借	294	56	92	108	61	25	223	81	176	1116	7683
8	通還	1473	408	692	556	513	161	1023	567	1174	6567	
總計冊數	通借	1250	493	337	331	176	191	756	243	645	4422	41166
總計冊數	通還	9301	2100	3852	3510	2432	1092	6004	2907	5546	36744	

備註： 1.圖書通借從96年3月開始，每張借閱證只能申請通借2冊。
 2.北區圖書館6月因工程施作休館，只受理還書（含通還）作業。
 3.平均每月通借冊數為553冊/月，通還冊數4593冊/月，總計每月通閱冊數5146冊/月。

附錄三



附錄四



附錄五

