

# 國家圖書館影列印服務滿意度 問卷調查分析報告

歐陽芬 國家圖書館閱覽組助理編輯

## 一、前言

提供影印機供讀者依《著作權法》規定影印所需的書刊資料，已是各圖書館普遍的服務設施，然而隨著圖書館提供愈來愈多的各類型電子資源，透過列表機而進行電子資料的列印服務所佔的比例也逐漸升高。國家圖書館（以下簡稱「本館」）閱覽組於 2009 年 6 月首次開始進行讀者影印及列印服務滿意度問卷調查，希望能透過問卷調查的方式來瞭解使用者對於本館影印及列印服務的利用情形與滿意度，以做為本館進一步規劃服務內容及項目與改善服務品質之依據。茲將該次問卷調查結果，擇要予以分項說明。

## 二、問卷實施狀況說明

問卷調查對象為本館所有蒞館讀者，問卷發放地點於本館使用量較大之設有影印機及印表機之專科閱覽室為主。本次問卷以人工發放的方式於 98 年 6 月 17 日開始發放，在 6 月 26 日回收完畢，總共發放 1,000 份問卷，回收 843 份問卷，回收率為 84.3%。回收問卷其中有 30 份填答者表示毫無在本館使用過影印機或印表機，34 份填答資料不完整，有效問卷共計 779 份，有效問卷回收率為 77.9%。

## 三、受訪者基本資料分析

### （一）性別

受訪者以女性居多，有 468 位，佔 60.1%，男

性有 311 位，佔 39.9%。（圖 1）

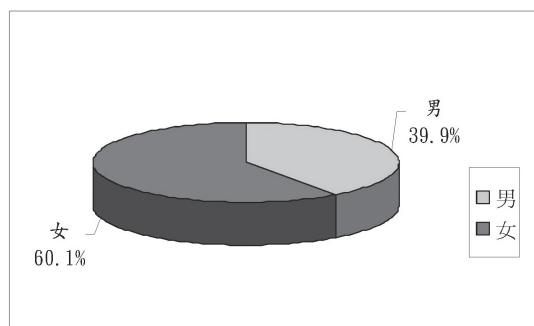


圖 1 受訪者性別統計圖

### （二）年齡

年齡分佈以 26-35 歲比例最高，有 336 人，佔 43.1%。其次為 25 歲以下，有 273 人，佔 35.0%，56 歲以上僅有 21 人，佔 2.7%。（圖 2）

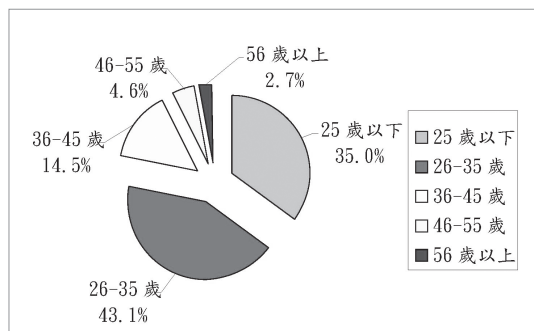


圖 2 受訪者年齡統計圖

### （三）職業

受訪者中以學生佔最多，有 409 人，佔 52.5%；其次為軍公教人士，有 130 位，佔



16.7%；再次為從事服務業，有 65 人，佔 8.3%；其餘職業佔少數。(圖 3)

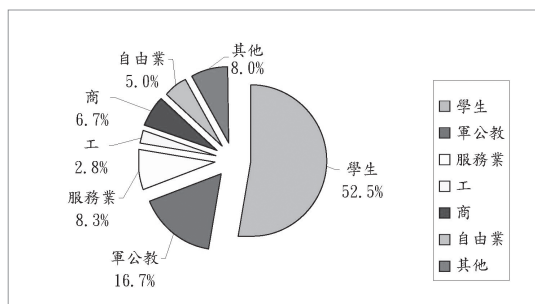


圖 3 受訪者職業統計圖

#### (四) 學歷

具有研究所學歷佔受訪者多數，有 439 人，佔 56.4%；其次為大專，有 306 人，佔 39.3%；高中職以下學歷僅有 7 人，佔 0.9%。(圖 4)

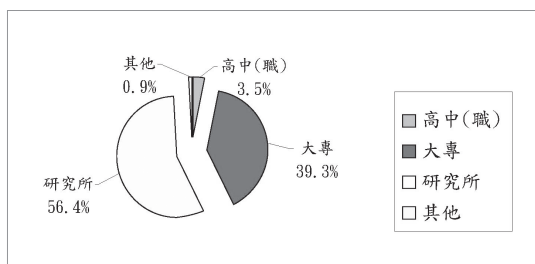


圖 4 受訪者學歷統計圖

#### (五) 居住地

超過七成的受訪者居住在大台北及基隆地區，有 578 位，佔 74.2%；將近兩成的受訪者居住在北部地區，有 142 位，佔 18.2%；再次為南部地區，有 17 位，佔 2.2%；離島地區僅佔 0.3%。

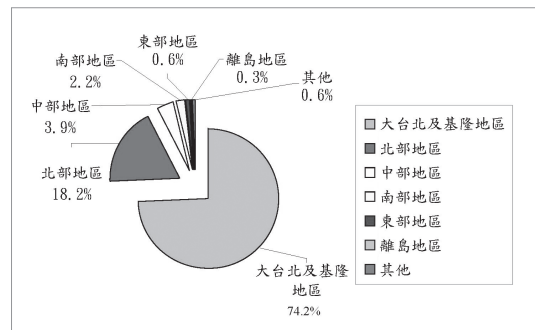


圖 5 受訪者居住地統計圖

### 四、影印服務暨列印服務使用頻率及機器故障情形分析

此部分主要瞭解填答者使用影印服務的頻率及發生故障的情形。以下分別從影印服務及列印服務分析之。

#### (一) 影印服務

根據統計資料顯示，絕大多數的人使用過本館所提供的影印服務，使用比例高達 99.3% (774 位)，影印服務使用頻率主要是「2. 偶爾」(平均數 = 2.26)，此結果顯示填答者使用影印服務的頻率是介於經常使用至偶爾使用。關於使用影印機發生故障的頻率主要是「3. 從未遇到」(平均數 = 1.47)，此結果顯示填答者使用影印服務而發生機器故障的情形是介於從未遇到至偶爾發生。(表 1)

#### (二) 列印服務

半數以上的填答者使用過本館所提供的列印服務，使用比例為 60.9% (475 位)，列印服務使用頻率主要是「2. 偶爾」(平均數 = 2.28)，此結果顯示填答者使用列印服務的頻率是介於經常使用至偶爾使用。使用列印服務發生機器故障的頻率主要是「3. 從未遇到」(平均數 = 1.23)，此結果顯示填答者使用列印服務而發生機器故障的情形是介於從未遇到至偶爾發生。(表 1)

表 1：影印服務暨列印服務使用頻率及機器故障情形

項 目	使用頻率(平均)	機器故障(平均)
影印服務	2.26 (P=774)	1.47 (N=774)
列印服務	2.28 (P=475)	1.23 (N=475)

### 五、服務項目之滿意度分析

此次調查主要希望瞭解讀者對於影印及列印服務中包括機器操作、各項收費說明、工作人員服務態度、工作人員處理夾紙及缺紙等五大項的滿意程度。問卷設計以李克特量表為基礎，將滿意程度設定為 5 個尺度，依滿意度高至低分為「非常



同意」為5、「同意」為4、「普通」為3、「不同意」為2、「非常不同意」為1。統計結果就影印服務、列印服務及整體的滿意度，分別詳述如下。

### (一) 影印服務滿意度

就影印服務項目而言，滿意度最高的是「收費說明清楚」(平均數=4.19)，而「操作簡單容易」(平均數=4.18)、「服務態度親切」(平均數=4.09)服務滿意度居中，滿意度最低的是「適時增添紙張」(平均數=3.69)及「適時處理夾紙」(平均數=3.77)。由此結果顯示讀者滿意圖書館的影印服務，但是當影印發生夾紙及缺紙時，工作人員可能並未即時處理，因而導致此兩項滿意度偏低。(表2)

表2：影印服務各項目滿意程度 N=774

項目	機器操作	收費說明	服務態度	夾紙處理	缺紙處理	總平均
平均數	4.18	4.19	4.09	3.77	3.69	3.98

### (二) 列印服務滿意度

就列印服務項目而言，受訪者最滿意的項目計有「操作簡單容易」(平均數=4.13)、「收費說明清楚」(平均數=4.13)、「服務態度親切」(平均數=4.13)。而較不滿意的項目分別是「適時處理夾紙」(平均數=3.98)及「缺紙適時增添紙張」(平均數=3.95)，此結果顯示讀者滿意圖書館的列印服務，但是當列印發生夾紙及缺紙時，工作人員可能並未即時處理，因而導致此兩項滿意度較低。(表3)

表3：列印服務各項目滿意程度 N=475

項目	機器操作	收費說明	服務態度	夾紙處理	缺紙處理	總平均
平均數	4.13	4.13	4.13	3.98	3.95	4.06

### (三) 基本資料與對影印服務滿意程度分析

若以受訪者的性別分析對影印服務項目的滿意

度，發現男性對影印「收費說明清楚」服務項目滿意度最高，女性則為「操作簡單容易」為最高。列印服務方面，男性則對服務態度滿意度最高，女性則是「操作簡單容易」及「收費說明清楚」最感滿意。(表4)

表4：性別與影印服務暨列印服務項目滿意程度

性別	服務項目	機器操作	收費說明	服務態度	夾紙處理	缺紙處理	總平均
男	影印服務(N=307)	4.16	4.17	4.12	3.81	3.74	4.00
	列印服務(N=185)	4.1	4.12	4.15	3.99	3.99	4.07
女	影印服務(N=467)	4.19	4.2	4.07	3.74	3.66	3.97
	列印服務(N=290)	4.14	4.14	4.12	3.95	3.9	4.05

根據統計資料顯示，填答者的年齡中以「46-55歲」對於影印服務的滿意度最高(平均數=4.30)，而填答者年齡在「25歲以下」及「26-35歲」者，對於影印服務的滿意度最低(平均數=3.95)。在列印服務中，填答者的年齡中以「46-55歲」對於列印服務的滿意度最高(平均數=4.24)，而填答者年齡在「25歲以下」對於列印服務的滿意度最低(平均數=4.04)。(表5)可能年齡層較低的使用者自己經常使用印表機，對於列印功能要求較多，因而滿意度最低。

表5：年齡與影印服務暨列印服務項目滿意程度

年齡	服務項目	機器操作	收費說明	服務態度	夾紙處理	缺紙處理	總平均
25歲以下	影印服務(N=271)	4.14	4.14	4.08	3.76	3.62	3.95
	列印服務(N=152)	4.12	4.12	4.14	3.99	3.88	4.04

年齡	服務項目	機器操作	收費說明	服務態度	夾紙處理	缺紙處理	總平均
26-35歲	影印服務 (N=332)	4.14	4.14	4.08	3.76	3.62	3.95
	列印服務 (N=203)	4.12	4.12	4.14	3.99	3.88	4.05
36-45歲	影印服務 (N=113)	4.33	4.40	4.23	4.01	3.94	4.18
	列印服務 (N=76)	4.26	4.22	4.25	4.09	4.12	4.19
46-55歲	影印服務 (N=36)	4.30	4.33	4.41	4.19	4.26	4.30
	列印服務 (N=27)	4.36	4.39	4.42	3.97	4.06	4.24
56歲以上	影印服務 (N=21)	4.09	4.36	4.18	3.64	3.82	4.02
	列印服務 (N=12)	4.00	4.18	4.27	4.00	4.18	4.13

填答者的職業中以「商」對於影印服務的滿意度最高（平均數＝4.14），而職業性質為「工」者，對於影印服務的滿意度最低（平均數＝3.85）。在列印服務中，填答者的職業中以「商」及「其他」對於列印服務的滿意度最高（平均數＝4.24），「服務業」受訪者對於列印服務的滿意度最低（平均數＝3.94），或許從事服務業的使用者對服務要求較高緣故。（表6）

表6：職業與影印服務暨列印服務項目滿意程度

職業	服務項目	機器操作	收費說明	服務態度	夾紙處理	缺紙處理	總平均
學生	影印服務 (N=407)	4.14	4.16	4.03	3.70	3.61	3.93
	列印服務 (N=242)	4.09	4.15	4.07	3.90	3.85	4.01

職業	服務項目	機器操作	收費說明	服務態度	夾紙處理	缺紙處理	總平均
軍公教	影印服務 (N=127)	4.28	4.31	4.23	3.93	3.83	4.11
	列印服務 (N=85)	4.15	4.09	4.22	4.06	3.98	4.10
服務業	影印服務 (N=65)	4.09	4.11	4.03	3.82	3.63	3.94
	列印服務 (N=44)	4.05	3.93	4.02	3.86	3.84	3.94
工	影印服務 (N=22)	4.09	4.00	4.05	3.59	3.50	3.85
	列印服務 (N=10)	4.00	4.10	4.10	4.00	4.00	4.04
商	影印服務 (N=52)	4.27	4.29	4.27	3.98	3.90	4.14
	列印服務 (N=32)	4.25	4.22	4.34	4.16	4.22	4.24
自由業	影印服務 (N=39)	4.18	4.21	4.00	3.74	3.85	3.99
	列印服務 (N=24)	4.25	4.29	4.21	3.96	4.04	4.15
其他	影印服務 (N=62)	4.23	4.21	4.16	3.76	3.74	4.02
	列印服務 (N=33)	4.30	4.24	4.24	4.18	4.21	4.24

### （五）整體滿意度之比較

此部分主要瞭解受訪者對於影列印服務各項目的填答結果與整體滿意度是否一致，統計結果顯示，本館所提供的影印服務及列印服務皆呈現滿意一致的情形。（表7）



表7：整體滿意程度之平均

項目	影列印服務各項 目滿意度平均	影列印服務整 體滿意度平均
影印服務 (N=774)	3.98	4.12
列印服務 (N=475)	4.06	4.16

## 六、結論與建議

使用影印與列印服務是讀者到圖書館的最主要活動之一，目前各圖書館在影印與列印服務多採取收費方式進行，本館推動影印與電腦列印一卡通措施，收費相同，衡諸國內圖書館收費情形，價格可謂低廉；因而本項問卷滿意度調查，僅限於服務項目，價格則不列入調查範圍。就調查主要發現，整理歸納結論與建議如下：

### 1. 圖書館提供影印列印服務讀者滿意程度高

就影印服務五個項目而言，機器操作、各項收費說明、工作人員服務態度、工作人員處理夾紙及缺紙等五大項的滿意程度，最高的是「收費說

明清楚」（平均數＝4.19），其餘依次為「操作簡單容易」（平均數＝4.18）、「服務態度親切」（平均數＝4.09）；較不滿意的是「適時增添紙張」（平均數＝3.69）及「適時處理夾紙」（平均數＝3.77）。

至於列印服務五個項目滿意程度，由高到低依序為「操作簡單容易」（平均數＝4.13）、「收費說明清楚」（平均數＝4.13）、「服務態度親切」（平均數＝4.13）、「適時處理夾紙」（平均數＝3.98）及「缺紙適時增添紙張」（平均數＝3.95）。

整體而言，本館所提供的影印服務及列印服務總體表現皆呈現滿意一致的情形。

### 2. 多採走動式服務提昇滿意程度

從統計結果顯示，處理夾紙、增添紙張滿意程度稍低，可能跟讀者反映問題再處理，未主動服務有關。工作人員應視到館人次、機器使用頻率定時巡視，方能適時處理問題，提昇滿意程度。

3. 針對不同使用者的需求及利用圖書館的模式，如年齡、職業不同使用者，進一步研究其差異，有助於本館規劃未來相關服務項目時，思考不同的目標對象需求。