

國立國父紀念館「孫逸仙博士圖書館」102 年度問卷調查報告

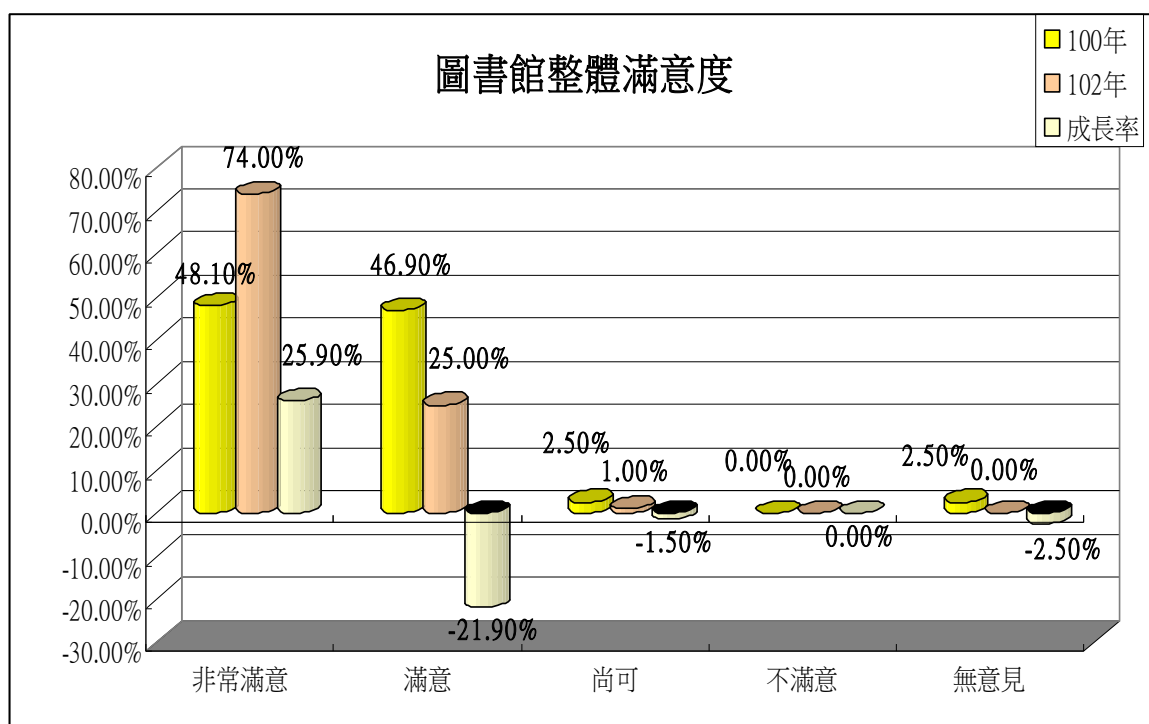
圖書館對其所提供各種資源與服務內容的評鑑，不僅可以自我檢視內部行政運作與外部服務提供的良窳，同時可以藉此進行服務推展行銷並建立圖書館專業形象，因此圖書館的評鑑工作至為重要。本次調查的目的在於瞭解讀者對孫逸仙博士圖書館資源及服務提供情況滿意程度、實際使用情形，以做為日後改善服務品質之參考與依據，冀以提昇本圖書館之服務品質。

本次問卷調查自自民國 102 年 7 月 01 日至 102 年 8 月 26 日，係由本圖書館流通櫃檯館員當場發放及回收本館讀者問卷，發出 101 份回收有效樣本 100 份，主要調查結果如下：

圖書館服務的整體滿意度

1. 圖書館整體滿意度

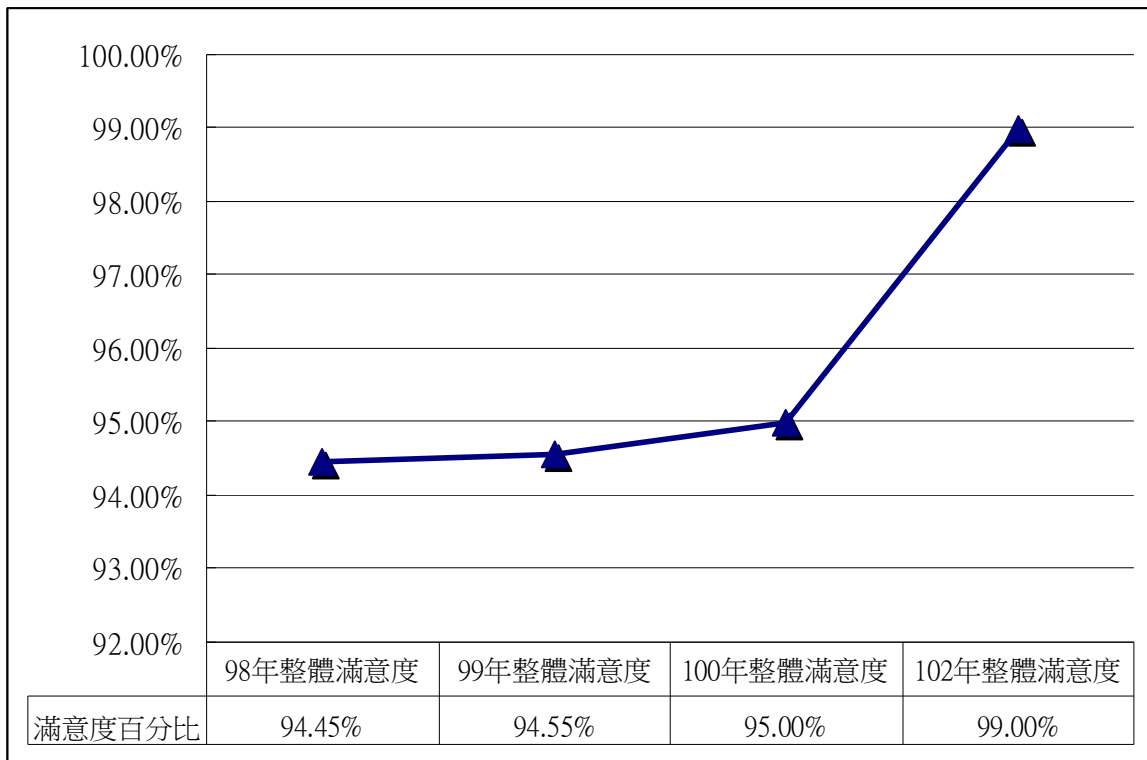
圖書館整體滿意度					
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	無意見
100 年	48.1%	46.9%	2.5%	0.0%	2.5%
102 年	74.0%	25.0%	1.0%	0.0%	0.0%
分項成長率	25.9%	-21.9%	-1.5%	0.0%	-2.5%
總成長率	4.0%		-1.5%	0.0%	-2.5%



填答者對於本館整體滿意程度感到非常滿意的有 74 人(74.0%)，較 100 年上升 25.9%，滿意的有 25 人(25.0%)，較 100 年下降 21.9%。整體滿意度為 99.0%，較 100 年提高 4.0%。認為尚可的有 1 人(1.0%)，無人感到不滿意。可見本館服務整體滿意情形呈現穩定成長，且達到讀者所預期的服務。

2. 歷年整體滿意度情形(98 年起至 100 年，102 年)

歷年整體滿意度變化				
	98 年	99 年度	100 年度	102 年度
滿意	94.45%	94.55%	95.00%	99.00%
不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%



由上圖可看出，除了 101 年度沒有進行問卷調查外，從 98 年起至 102 年，圖書館的整體滿意度都呈現小幅度的提昇，而本館滿意度在 102 年度趨近於 100%之滿意度。讀者利用圖書館情形與滿意度之調查，主要目的在於掌握讀者對服務的使用狀況、了解其實際感受與意見，並針對服務不足之處進行評估與改善，以持續提升服務品質，使各項服務契合所需並臻完善。在民眾對於服務品質要求逐年提高的年代來說，能維持相同的服務滿意度且有所增加，實屬難得。