

以台灣顧客滿意度指標探討無人低碳智慧圖書館

吳玫瑩, 黃梓綦

資訊管理學系

資訊學院

meiyingi@chu.edu.tw

摘要

隨著知識經濟的時代來臨，國人的閱讀素養日趨增加，且因應資訊技術的進步，讀者對於圖書館不再侷限於傳統人工借閱方式的刻板印象，而是以縮短讀者的借閱流程、提升作業效率等為主要目的。順應此時勢潮流，新北市政府位於板橋車站設立了市內第一座智慧圖書館，其結合了無線射頻辨識技術，除了強調無人服務的形式，更積極推廣綠色閱讀運動。本研究以台灣顧客滿意度指標為理論基礎探討使用者對於板橋車站低碳智慧圖書館的整體使用滿意程度與信任程度，利用問卷發放與結構方程模式驗證假說，找出各構面間的相互影響之關係。並期望藉由研究結果作為板橋車站低碳智慧圖書館館方人員或未來有意發展的相關單位之參考依據。

關鍵字：RFID, TCSI, New Taipei City Library, SEM