

調查研究計畫簡介

中央研究院同仁影印機使用滿意度

楊重信* 蔡宜倩** 李碧玲***

中央研究院（以下簡稱本院）之影印機租賃，為求提升服務水準及節省經費，自去年起在經過公開招標程序後，由全錄公司統一提供本院各所處影印機服務。政府採購法於八十八年五月二十七日起施行，為因應新法中規定，本院影印機服務面臨招標方式選擇的問題，總辦事處總務組委託本室進行郵寄問卷調查，以了解院內同仁一年來對影印機使用的意見，進而歸納出院內同仁的需求，並期望由此做為下一次影印機租賃招標時，選擇招標方式之參考。

由於本院除會計室、公共事務組、生化所及原分所等單位之外，其他所處均統一與全錄公司簽約租用其產品，在考慮郵寄問卷的回收率後，決定此次調查對象為本院所有與全錄公司簽約所處之所有工作同仁，共計有 3611 位同仁。

此調查由本室負責實際調查之執行，執行內容包括：調查設計、問卷設計、預試進行、名冊整理、問卷分發與回收、問卷過錄、資料檢誤與分析、統計程式與報告書撰寫。因為此調查所能執行的時間有

* 計畫主持人，現任中央研究院總辦事處總務組主任。

** 計畫協辦助理，現任中央研究院調查研究工作室研究助理。

*** 計畫協辦助理，現任中央研究院調查研究工作室研究助理。

限，所以4月19日問卷送發後，不進行問卷催收工作，且回收時間縮短為一星期。至4月26日止共計回收有效問卷905份，回收率為25.1%；被退件280份，包括已離職157份及查無此人123份，如扣除退件，回收率可提高為27.2%。

此調查之問卷部分包括三個部份：一、基本資料：年齡、服務單位、職稱；二、影印機功能滿意度：是否使用過某項功能及使用後的滿意程度；三、負責維修人員對於維修滿意程度：此部份只針對各所處負責影印機業務人員。目前已完成分析，簡述其發現結果：

1. 在影印機一般功能使用的滿意程度，各項功能大多傾向於感到滿意。整體滿意程度而言：使用過院內影印機之受訪者中，大多數對影印機表示滿意，佔77.4%；其次為不滿意，佔15.8%；很滿意及很不滿意者各佔5.6%及1.3%。若將整體滿意度區分為滿意及不滿意，有八成多的受訪者表示滿意（83.0%），不到二成表示不滿意（17.0%）。
2. 而院內同仁對影印機的發生夾紙的頻率，回答偶而者居多（約佔66.3%）；其次為常常（佔17.2%）。
3. 受訪者中有584人表示所使用的影印機沒有裝訂機，佔69.5%，而這些受訪者有四成多表示需要裝訂功能，只有約一成者表示不需裝訂功能，可見現在院內人員對影印機的裝訂功能需求不小。
4. 根據回收問卷，有53位受訪者為負責各單位影印機紙張補充、解決問題、以及叫修人員，針對他們調查對影印機維護的滿意度也大多傾向滿意。
5. 針對不同職務的受訪者以及負責影印機叫修與否的受訪者對影印機使用之滿意程度作差異比較分析，分析是否不同職稱同仁

對影印機負責程度不同之同仁對影印機各功能的使用滿意度有所不同。結果顯示並無統計上顯著的差異。

本調查執行後，相關資料已交由本室學術調查研究資料庫管理，並負責日後釋出資料之業務。