

新北市立圖書館 110 年度 讀者滿意度調查分析



新北市立圖書館

中華民國 111 年 6 月

一、前言

本館 110 年榮獲教育部閱讀力績優城市、全國圖書書目資訊網 (NBINet) 金量獎及金心獎、臺灣 OCLC 管理成員館聯盟會員館原編上傳量第一名、閱讀推手團體獎 (江子翠分館、青少年圖書館)、教育部圖書館事業貢獻獎 (傑出主管獎、傑出館員獎) 等多項績優獎項。為提升圖書館整體服務品質與營運績效，維持服務的品質與一致性，通過 ISO9001 品質管理系統追查稽核，完成各館舍閱讀環境檢核、分館訪視評鑑與閱覽服務 SOP 抽檢、陳情案件專案檢討、滿意度調查統計分析，並辦理館員在職訓練、分區教育訓練、創新服務工作坊、標竿學習等館員培育課程與學習活動。

隨著時代的發展，社會不斷變遷，民眾對政府機關服務品質及效率有更高的期待，需求亦日趨多元。公共圖書館是民眾終身學習的重要場域，也是各縣市政府為民服務的重要據點，應與時俱進，為提供民眾更好的服務而努力，本館致力於優化軟硬體設備與提升服務品質，讓閱讀環境能更友善、更舒適，服務更多元化、生活化，無論疫情如何變化，我們持續為讀者們熱情服務。

二、滿意度調查

(一)讀者背景分析

為增加全年不同時間使用本館之讀者參與問卷調查，本年度分別於 7 月 14 日至 8 月 20 日、9 月 1 日至 9 月 30 日，2 階段辦理 110 年度讀者滿意度調查，採紙本問卷及線上問卷調查方式進行，調查對象為調查期間進館讀者及上網填答民眾。本次調查共計回收 2 萬 548 筆，有效樣本共 2 萬 548 筆，有效問卷回收率為 100%，茲整理受訪者基本資料如下：

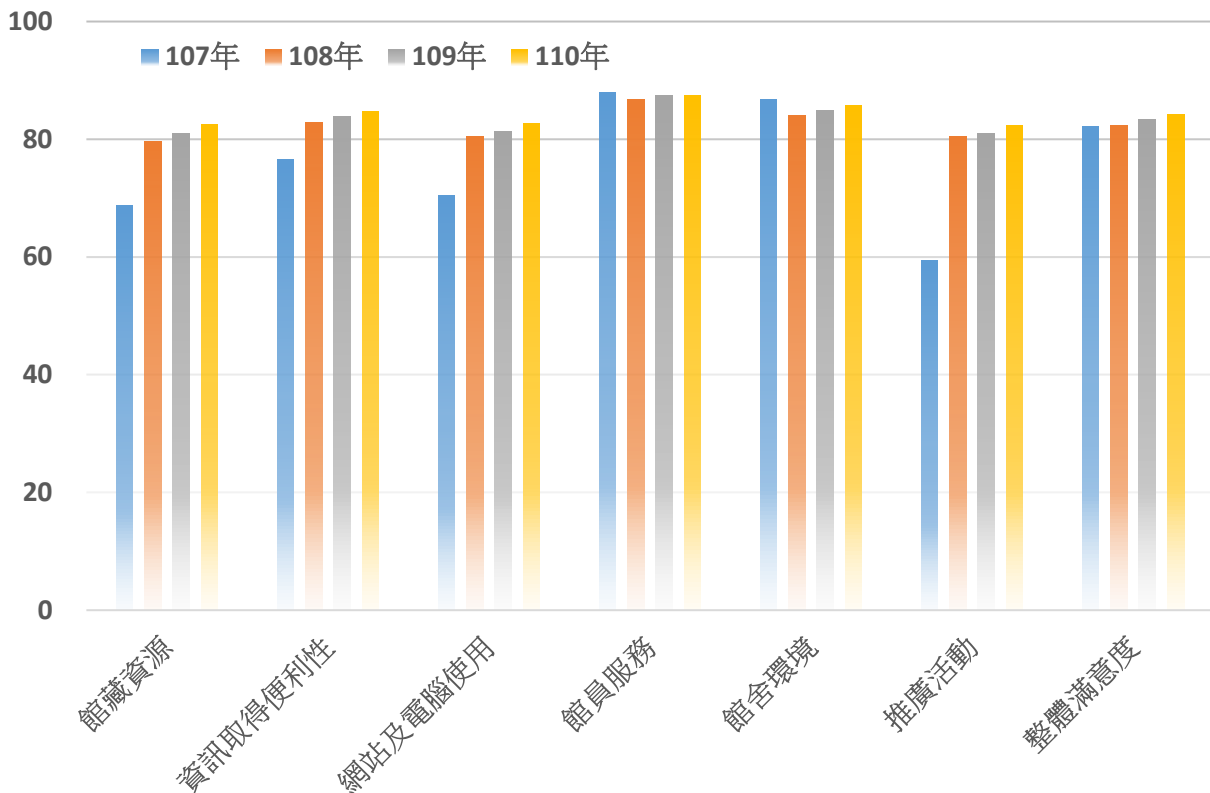
1. 受訪者性別比率為女性多於男性 (女性占 58.5%；男性占 41.5%)。
2. 年齡層大多集中在「30-39 歲」之間占 23.6%，其次為「40-49 歲」(23.4%)，再其次依序為「20-29 歲」(17.8%)、「50-59 歲」(13.4%)、「60 歲以上」(10.6%)、「13-19 歲」(8.9%)、最後以「12 歲以下」讀者群最少 (2.3%)。
3. 受訪者職業以「服務業」為主要占 20.6%，其次是「學生」(17.3%)、「工商業」(17.0%)，再其次是「自由業」(12.9%)、「家管」(12.8%)、「退休人員」(10.5%)、「軍公教」(8.5%)、「其他」(0.4%)。
4. 受訪者學歷，比例最高者為「大學(專)」(54.4%)，其次為「高中(職)」(24.7%)，再其次分別為「碩士」(10.6%)、「國中」(5.9%)、「國小」(3.5%)、「博士」(0.8%)、

「其他」(0.1%)。

5. 受訪者居住地區以「新北市」居多占 92.1%，其次依序為「臺北市」(5.7%)、「桃園市」(1.1%)、「基隆市」(0.9%)、「其他」(0.2%) 等。
6. 依新北市受訪者所在行政區統計，比例最高者為「新莊中港行政區」(11.7%)，其次是「三重行政區」(8.0%)，再其次是「淡水行政區」(6.6%)、「樹林行政區」(6.4%)。
7. 讀者使用圖書館的頻率，以「每週 2 次以上(含 2 次)」的比例最高，占 35.9%；
8. 讀者到館平均停留時間，主要以「30 分鐘至 1 小時」居多，占 29.2%；
9. 讀者到圖書館的目的，以「借/還圖書、期刊」表示的讀者比例最高，占 76.0%；
10. 讀者平均每月借閱書籍(含視聽資料)的件數，以「10 件以下」的比例為主要，占 60.7%。

(二)滿意度分析

110 年整體滿意度為 84.21 分，較 109 年整體滿意度 83.29 分上升 0.92 分。受訪讀者對本館各項服務滿意度依序為：「館員服務」(87.36 分)、「館舍空間與環境」(85.77 分)、「資訊取得便利性」(84.80 分)、「圖書館網站及電腦使用」(82.71 分)、「館藏資源」(82.53 分)及「推廣活動」(82.36 分)。本館將持續針對館藏資源的種類、數量及採購效率等待改善的項目，研議精進改善之措施，以符合民眾對本館的期待。



讀者滿意度調查近四年各項服務滿意程度比較表

服務項目		107年	108年	109年	110年
館藏資源	圖書的種類及數量	8.04	8.09	8.23	8.40
	期刊及雜誌的種類及數量	8.02	8.06	8.21	8.34
	報紙的種類及數量	8.11	8.12	8.26	8.39
	視聽資料的種類及數量	7.86	7.90	8.06	8.24
	電子資源的種類	7.88	7.91	8.08	8.24
	新書採購的質與量	7.84	7.85	8.01	8.18
	圖書推薦管道便利	8.00	8.01	8.11	8.32
資訊取得 便利性	圖書資料的排列方式可以輕易找到	8.30	8.30	8.42	8.48
	各項訊息取得便利性	8.13	8.13	8.26	8.35
	預約及跨館借還圖書資料	8.45	8.46	8.51	8.59
	線上續借服務	8.46	8.46	8.51	8.61
	影印、列印服務	8.25	8.26	8.32	8.46
圖書館網 站及電腦 使用	圖書查詢系統操作便利性	8.16	8.19	8.26	8.40
	網站連線速度	7.93	7.98	8.05	8.17
	圖書館官網能提供我需要的訊息	8.03	8.06	8.15	8.27
	網頁內容分類方式	7.99	7.98	8.09	8.23
館員服務	資訊檢索區秩序維持良好	8.09	8.10	8.17	8.37
	館員服務態度親切有禮	8.77	8.76	8.83	8.82
	館員能主動協助讀者查找資料	8.67	8.67	8.73	8.74
	館員樂意回答讀者問題	8.73	8.71	8.78	8.76
	館員熟悉各項館藏資源	8.69	8.68	8.74	8.75
	館員對於讀者意見之回應	8.64	8.64	8.71	8.73
館舍環境	館方能充分提供意見反映管道	8.61	8.61	8.67	8.68
	館內各區標示清楚明確	8.43	8.43	8.50	8.60
	館內各區往來動線流暢	8.43	8.42	8.49	8.56
	環境清潔與美化	8.50	8.46	8.56	8.63
	館內秩序維持良好	8.40	8.37	8.50	8.58
	館內燈光明亮足夠	8.47	8.41	8.51	8.57
推廣活動	館內空調控制適宜	8.37	8.33	8.43	8.53
	推廣活動辦理的次數			8.11	8.25
	推廣活動類型多元性	7.98	8.04	8.11	8.23
	推廣活動場地與設備	8.00	8.04	8.11	8.24
	推廣活動與閱讀的連結性			8.11	8.25
整體		82.21	82.36	83.29	84.21

附錄

新北市立圖書館讀者滿意度調查問卷

親愛的讀者您好：

為瞭解您利用圖書館的情形及對本館各項服務的滿意程度，特別設計此份問卷，希望藉此問卷能更了解您的使用需求並作為本館日後經營與努力方向之參考。

本問卷採不記名方式，所有資料僅提供統計分析之用，敬請放心填答。承蒙您的協助，特此致上無盡的謝意。

新北市立圖書館敬上

壹、圖書館服務使用情形

一、您使用圖書館的頻率為何？

1. 未曾使用本館（勾選此項者，請直接跳至參、基本資料並於肆、開放意見填寫未曾使用本館之原因）
2. 每週2次以上(含2次) 3. 每週1次 4. 每個月1次
5. 每半年1次 6. 每年1次(含超過1年)

二、您清楚本館各項使用規定嗎？（如閱覽規定、電腦使用規定.....等）

1. 非常清楚 2. 清楚 3. 普通 4. 不清楚 5. 非常不清楚

三、您每次到館平均停留時間多長？

1. 30分鐘以內 2. 30分鐘至1小時 3. 1至2小時 4. 2至3小時
5. 3至6小時 6. 6小時以上

四、通常您到圖書館的目的是：（可複選）

1. 借/還圖書、期刊 2. 借/還視聽資料 3. 看書報、雜誌
4. 查找資料 5. 陪伴親友 6. 參加活動/參觀展覽 7. 隨意看看
8. 自修 9. 使用電腦上網 10. 其他（請說明）：_____

五、您平均每月借閱書籍(含視聽資料)的件數為？

1. 10件以下 2. 11至30件 3. 31至50件 4. 51件以上

貳、使用圖書館的滿意度

說明：本問卷將使用圖書館的滿意度分為6大類，請您就每大類之細項依您個人的感覺勾選您認為的滿意程度，如果未曾接觸使用該項服務，請於未曾接觸使用之□勾選，謝謝。

一、館藏資源

項次	項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	圖書的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	期刊及雜誌的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	報紙的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	視聽資料的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	電子資源（電子書、資料庫等）的種類	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	新書採購的質與量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	圖書推薦管道便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因(例如：5，種類太少，應再增加○○)，您的建議是...

二、資訊取得便利性

項次	項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	圖書資料的排列方式可以輕易找到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	各項訊息取得便利性(電子報、出版品、活動訊息...等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	預約及跨館借還圖書資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	線上續借服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	影印、列印服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因(例如：1，○樓○○號的書排放雜亂)，您的建議是...

三、圖書館網站及電腦使用

項次	項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	圖書查詢系統操作便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	網站連線速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	圖書館官網能提供我需要的訊息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	網頁內容分類方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	資訊檢索區秩序維持良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因(例如：2，○樓的檢索區網速慢)，您的建議是...

四、館員服務

項次	項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	館員服務態度親切有禮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	館員能主動協助讀者查找資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	館員樂意回答讀者問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	館員熟悉各項館藏資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	館員對於讀者意見之回應	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	館方能充分提供意見反映管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因(例如：4，沒有協助找到○○館藏資源)，您的建議是...

五、館舍空間與環境

項次	項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	館內各區標示清楚明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	館內各區往來動線流暢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	環境清潔與美化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	館內秩序維持良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	館內燈光照明足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	館內空調控制適宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因(例如：2，○樓的廁所不乾淨)，您的建議是...

六、推廣活動

項次	項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	推廣活動辦理的次數	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	推廣活動類型多元性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	推廣活動場地與設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	推廣活動與閱讀的連結性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因(例如：3，○樓教室空間小)，您的建議是...

參、基本資料

說明：請就您個人的基本資料，在適當的選項□內打勾，必要時可在_____內填寫文字。

一、您的性別：1.男 2.女

二、您的年齡：1.12歲以下 2.13-19歲 3.20-29歲 4.30-39歲
5.40-49歲 5.50-59歲 6.60歲以上

三、您的職業：1.學生 2.軍公教 3.服務業 4.工商業 5.自由業
6.家管 7.退休人員 8.其他(請說明)：_____

四、您的學歷：1.國小 2.國中 3.高中(職) 4.大學(專) 5.碩士
6.博士 7.其他(請說明)：_____

五、您的母語：(可複選)

1.國語 2.閩南語 3.客語 4.原住民語 5.其他語言：_____

六、您的居住地點：1.新北市 2.臺北市 3.基隆市 4.桃園市
5.其他縣市：_____

肆、開放意見

為了讓圖書館的服務更好，您的建議是.../若您未曾使用本館，原因是...

~謝謝您撥冗填寫本問卷~