

# 「111 年度新北市立圖書館讀者滿意度調查」 問卷調查分析報告



中 華 民 國 1 1 1 年 1 0 月



# 目 錄

第一章	調查過程.....	1
第二章	樣本資料.....	2
第三章	敘述統計分析.....	10

# 第一章 調查過程

## 一、調查方法

總館暨各分館發放紙本問卷及線上問卷。紙本問卷放置於總館（各樓層）及各分館服務櫃檯供讀者拿取，填寫完畢交與櫃檯人員回收；線上問卷則採用線上表單發送問卷，問卷連結分別提供在市圖首頁、臉書訊息及總館（各樓層）及各分館服務櫃檯置放文宣，文宣內提供問卷 QR Code 圖檔連結。

## 二、訪問對象

總館暨各分館邀請讀者填寫紙本問卷及線上問卷，本次調查有效樣本數為 21,115 份。

## 三、問卷內容

題數為 45 題（含複選題及開放題），其中包括 6 題受訪者之基本資料，分別是受訪者之性別、年齡、職業、學歷、母語及居住地點。

## 四、調查執行

取得問卷訪問結果後，研究人員便進行資料檢誤和資料處理之工作，之後即進行統計分析及報告之撰寫。

## 五、調查期間與結果

為增加全年不同時間使用新北市立圖書館之讀者參與問卷調查，本年度問卷分 2 階段發放，與前 1 年度(110 年度)發放份數皆約為 2 萬份，2 階段問卷內容皆相同，僅發放時間不同：

第 1 階段：111 年 4 月 18 日至 5 月 20 日

第 2 階段：111 年 9 月 1 日至 9 月 30 日

## 第二章 樣本資料

本研究透過描述統計、次數分配表與百分比檢視有效樣本，藉以瞭解受訪樣本之基本特徵（包含受訪者性別、年齡、職業、學歷、母語、居住地點及分區），針對所有受訪者之基本屬性作概略性的描述。

表 2-1 為受訪者性別的次數分配表。其中男性佔 41.5%；女性佔 58.2%；其他佔 0.3%。

表 2-1 性別

	次數	百分比
男性	8,761	41.5%
女性	12,294	58.2%
其他	60	0.3%
總和	21,115	100.0%

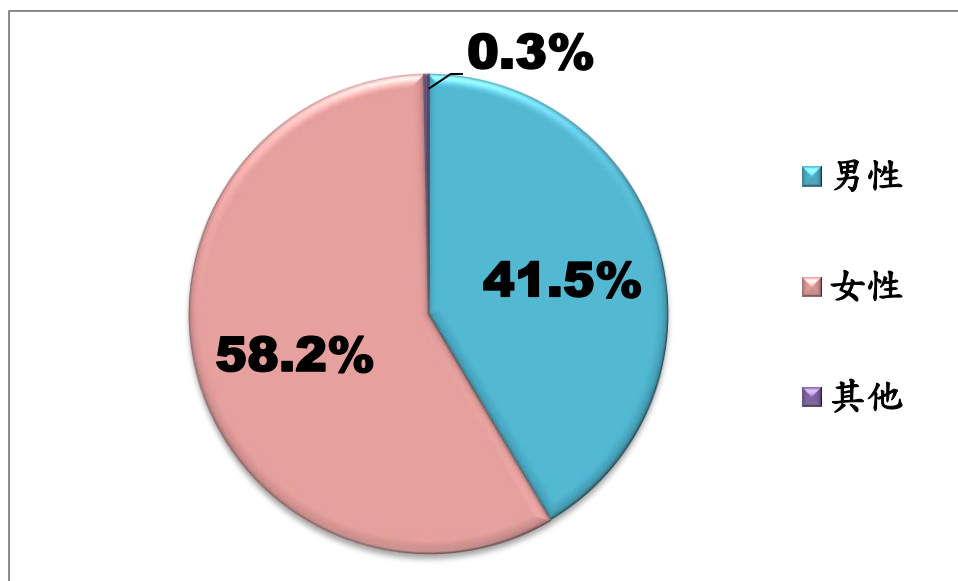


圖 2-1 性別

表 2-2 為受訪者年齡的次數分配表。比例最高者為「30-39 歲」，佔 23.0%；其次為「40-49 歲」(21.8%)，再其次為「20-29 歲」(17.2%)、「50-59 歲」(15.3%)、「60 歲以上」(11.7%)、「13-19 歲」(9.0%)、「12 歲以下」(2.0%)。

表 2-2 年齡選項

	次數	百分比
12 歲以下	419	2.0%
13-19 歲	1,915	9.0%
20-29 歲	3,636	17.2%
30-39 歲	4,848	23.0%
40-49 歲	4,594	21.8%
50-59 歲	3,222	15.3%
60 歲以上	2,481	11.7%
總和	21,115	100.0%

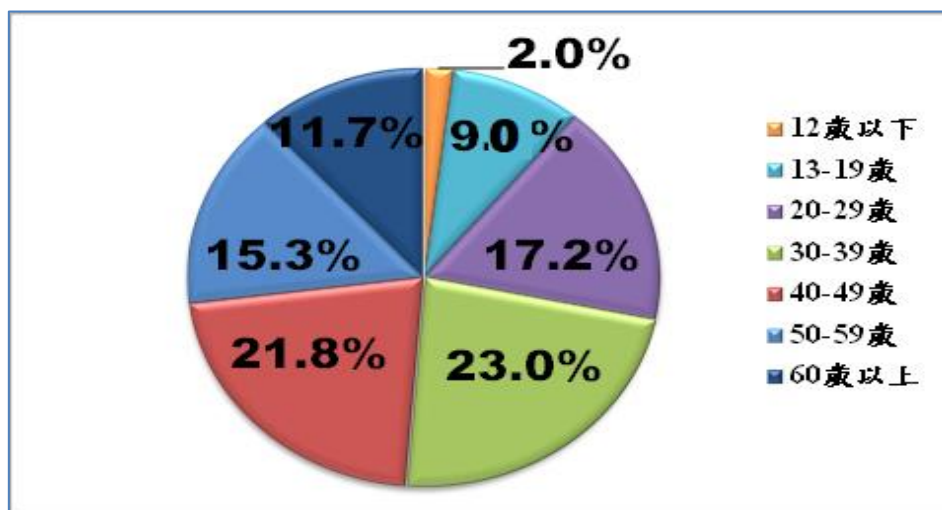


圖 2-2 年齡

表 2-3 為受訪者職業的次數分配表。比例最高者為「服務業」(19.3%)，其次為「學生」(17.0%)、「工商業」(16.6%)、「家管」(14.0%)、「自由業」(11.5%)、「退休人員」(11.3%)、「軍公教」(9.5%)、以及「其他」(0.8%)<sup>1</sup>。

表 2-3 職業選項

	次數	百分比
工商業	4,082	19.3%
服務業	3,588	17.0%
自由業	3,510	16.6%
退休人員	2,964	14.0%
家管	2,423	11.5%
軍公教	2,388	11.3%
學生	2,013	9.5%
其他	147	0.8%
總和	21,115	100.0%

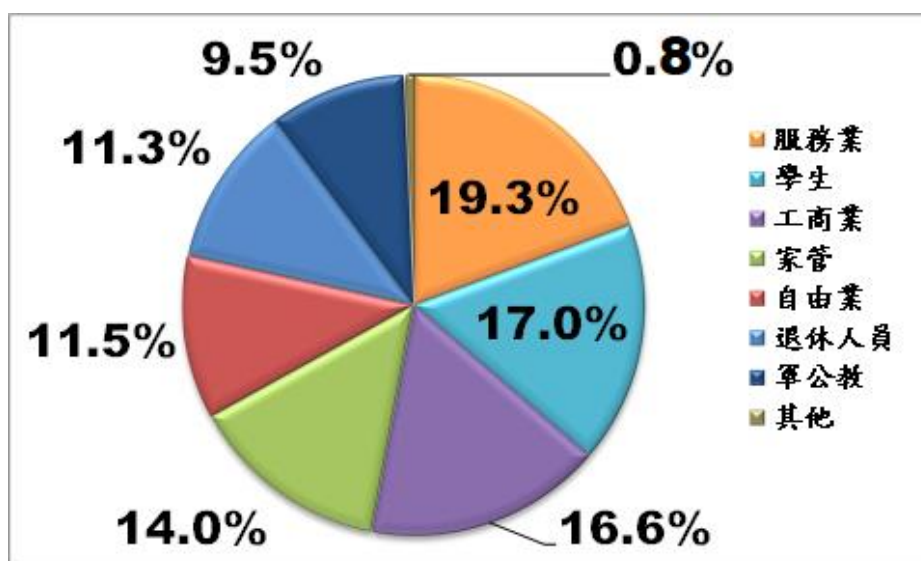


圖 2-3 職業

<sup>1</sup> 「其他」包括「無業或待業」(66人)、「農林漁牧」(2人)、「未填答」(79人)。

表 2-4 為受訪者學歷的次數分配表。比例最高者為「大學(專)」(54.8%)，其次為「高中(職)」(24.1%)，再其次分別為「碩士」(11.2%)、「國中」(6.1%)、「國小」(2.9%)、「博士」(0.8%)、「其他」(0.1%)<sup>2</sup>。

表 2-4 學歷選項

	次數	百分比
國小	614	2.9%
國中	1,276	6.1%
高中(職)	5,097	24.1%
大學(專)	11,575	54.8%
碩士	2,371	11.2%
博士	170	0.8%
其他	12	0.1%
總和	21,115	100.0%

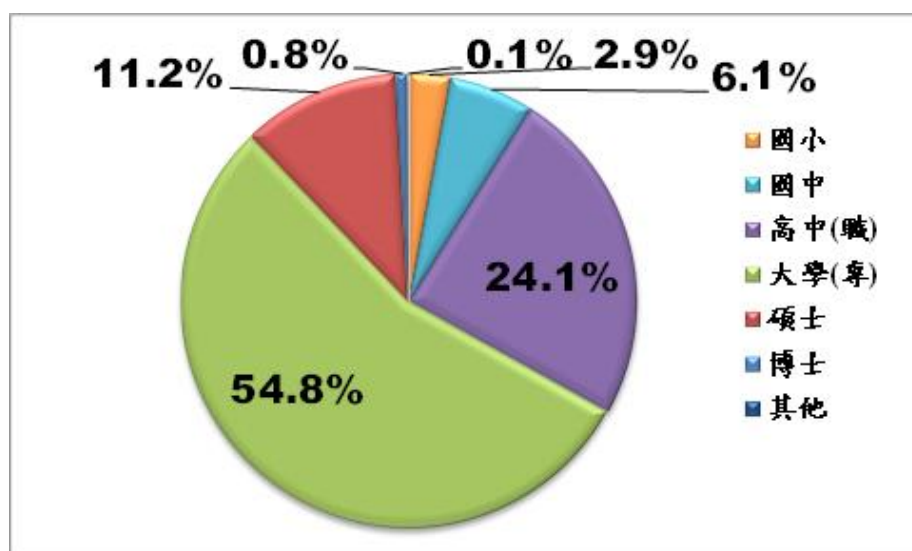


圖 2-4 學歷

<sup>2</sup> 「其他」包括「未填答」(12人)。



表 2-5 為受訪者母語的次數分配表。比例最高者為「國語」(90.8%)，其次為「閩南語」(46.4%)，再其次為「客語」(4.3%)、「原住民語」(0.6%)、「其他」<sup>3</sup>(0.5%)。

表 2-5 母語選項

	次數	占人數百分比
國語	19,180	90.8%
閩南語	9,787	46.4%
客語	904	4.3%
原住民語	117	0.6%
其他	105	0.5%
總和	30,093	142.6%

\*本題為複選題，故百分比總和不等於 100%。

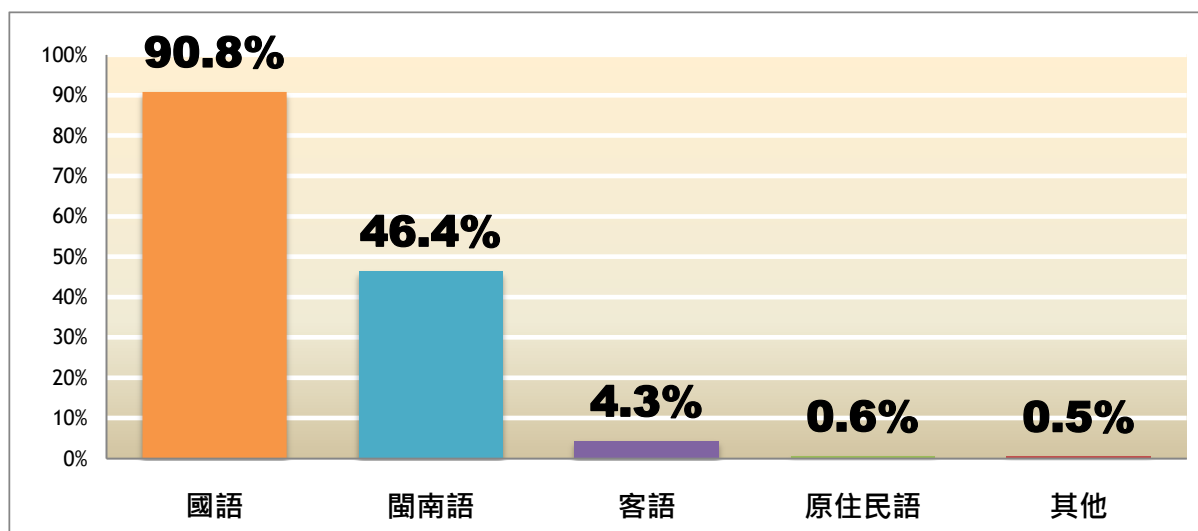


圖 2-5 母語

<sup>3</sup> 「其他」包括「英語」(53人)、「日語」(11人)、「廣東話」(10人)、「大陳語」(4人)、「越南語」(3人)、「印尼語」(2人)、「西班牙語」(2人)、「義大利語」(2人)、「法語」(1人)、「緬甸語」(1人)、「韓語」(1人)、「波蘭語」(1人)、「未填答」(14人)。

表 2-6 為受訪者居住地區的次數分配表。比例最高者為「新北市」(91.0%)，其次為「臺北市」(6.5%)，再其次為「桃園市」(1.1%)、「基隆市」(1.0%)、「其他」<sup>4</sup>(0.4%)。

表 2-6 居住地區選項

	次數	百分比
新北市	19,219	91.0%
臺北市	1,365	6.5%
桃園市	231	1.1%
基隆市	221	1.0%
其他	79	0.4%
總和	21,115	100.0%

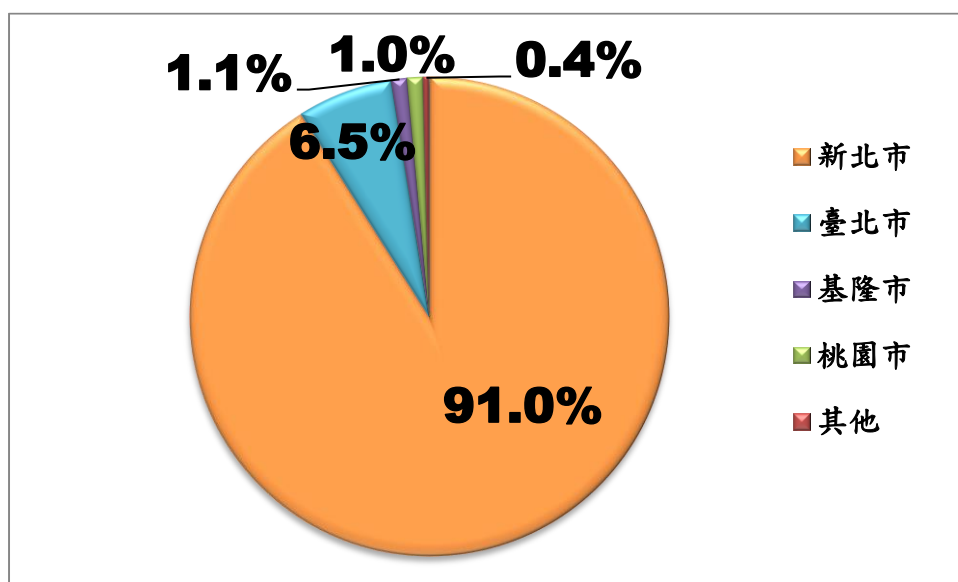


圖 2-6 居住地區

<sup>4</sup> 「其他」包括「宜蘭縣」(22 人)、「新竹縣市」(11 人)、「臺中市」(6 人)、「臺南市」(6 人)、「高雄市」(4 人)、「彰化縣」(3 人)、「花蓮縣」(2 人)、「雲林縣」(2 人)、「嘉義縣市」(2 人)、「臺東縣」(2 人)、「屏東縣」(1 人)、「苗栗縣」(1 人)、「澎湖縣」(1 人)、「未填答」(16 人)。

表 2-7 為受訪者近用之圖書館行政區的次數分配表。比例最高者為「三重行政區」(9.5%)，其次是「新莊中港行政區」(8.8%)，再其次是「總館行政區」(5.5%)、「永和行政區」(5.4%)、「樹林行政區」(5.4%)、「新店行政區」(5.2%)、「淡水行政區」(5.0%)，其餘行政區則不到 5%。

表 2-7 行政區選項

	次數	百分比
總館行政區	1,160	5.5%
板橋行政區	723	3.4%
三重行政區	2,010	9.5%
江子翠行政區	896	4.2%
林口行政區	786	3.7%
中和行政區	1,027	4.9%
永和行政區	1,143	5.4%
新莊中港行政區	1,849	8.8%
新店行政區	1,108	5.2%
青少年圖書館行政區	858	4.1%
土城行政區	823	3.9%
蘆洲永安行政區	849	4.0%
蘆洲集賢行政區	900	4.3%
樹林行政區	1,137	5.4%
汐止行政區	658	3.1%
鶯歌行政區	385	1.8%
三峽行政區	936	4.5%
淡水行政區	1,066	5.0%
瑞芳行政區	418	2.0%
五股行政區	909	4.3%
石碇行政區	484	2.3%
泰山行政區	497	2.4%
萬里行政區	493	2.3%
總和	21,115	100.0%

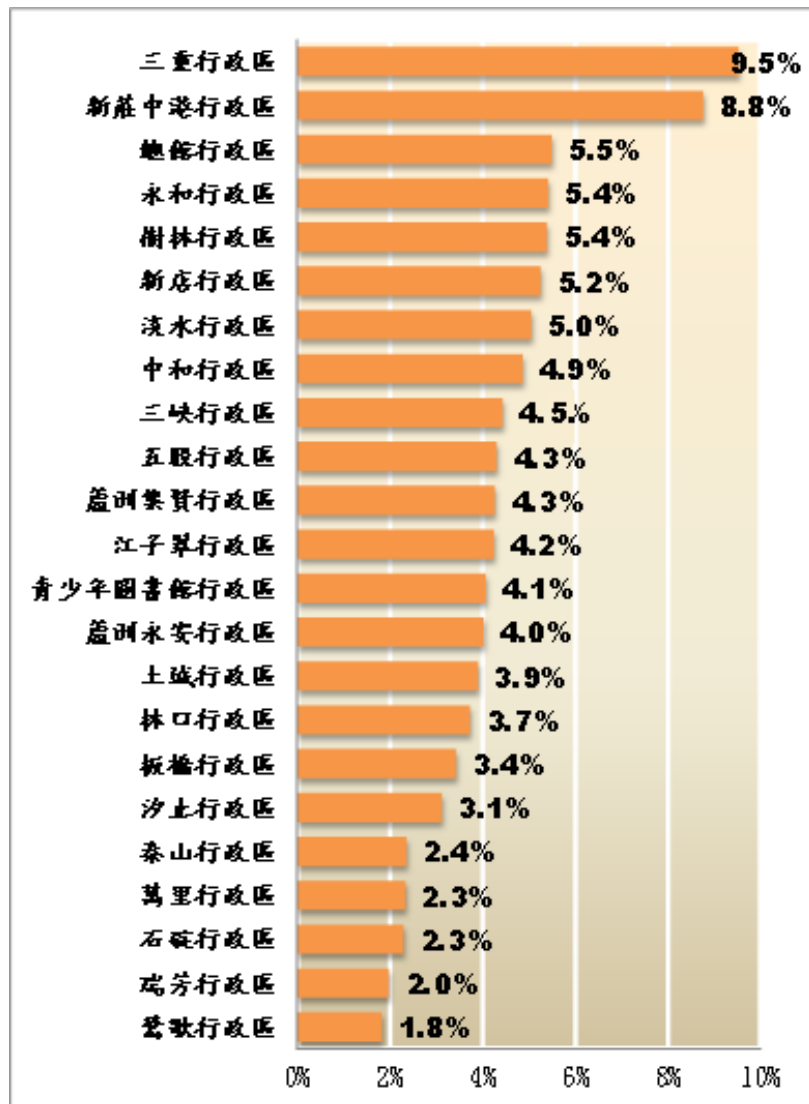


圖 2-7 行政區

### 第三章 敘述統計分析

#### 一、圖書館服務使用情形

表 3-1 顯示讀者是否清楚圖書館各項使用規定（如閱覽規定、電腦使用規定等）。其中有 81.9%受訪讀者表示清楚（包括「非常清楚」33.2%，以及「清楚」48.7%）；有 2.0%受訪讀者表示不清楚（包括「非常不清楚」0.3%，以及「不清楚」1.7%）。整體而言，有八成二左右的讀者對圖書館各項使用規定偏向清楚。

表 3-1 您是否清楚圖書館各項使用規定？

	次數	百分比	小計
非常清楚	7,003	33.2%	
清楚	10,283	48.7%	81.9%
普通	3,394	16.1%	16.1%
不清楚	371	1.7%	
非常不清楚	64	0.3%	2.0%
總和	21,115	100.0%	100.0%

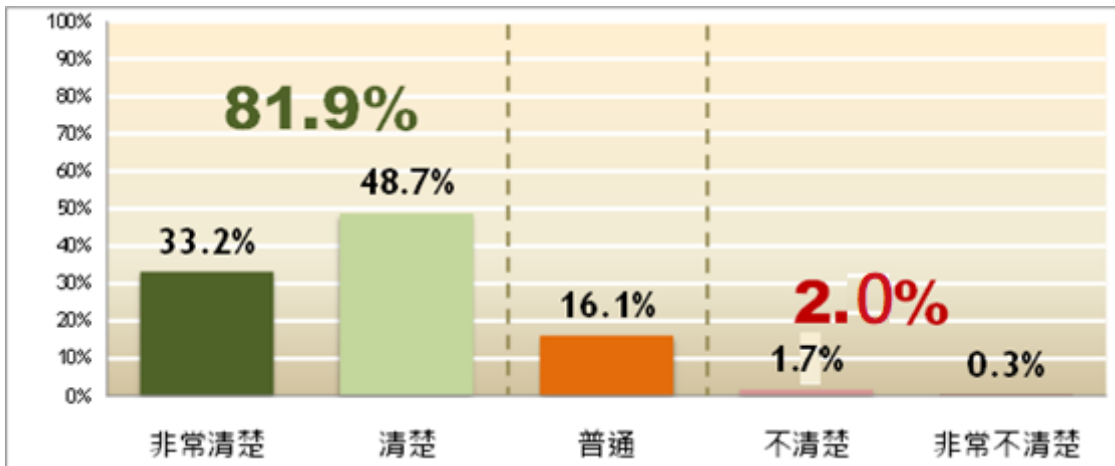


圖 3-1 您是否清楚圖書館各項使用規定？

表 3-2 顯示讀者使用圖書館的頻率。其中有 40.6%受訪讀者表示「每週 2 次以上(含 2 次)」，比例最高，其次是「每週 1 次」(34.8%)，再其次是「每個月 1 次」(18.0%)，其餘頻率比例較低。簡言之，有四分之三左右(75.4%)的受訪讀者至少每週會前去圖書館一次。

表 3-2 您使用圖書館的頻率為何？

	次數	百分比
每週 2 次以上(含 2 次)	8,566	40.6%
每週 1 次	7,346	34.8%
每個月 1 次	3,795	18.0%
每半年 1 次	899	4.3%
每年 1 次(含超過 1 年)	509	2.3%
總和	21,115	100.0%

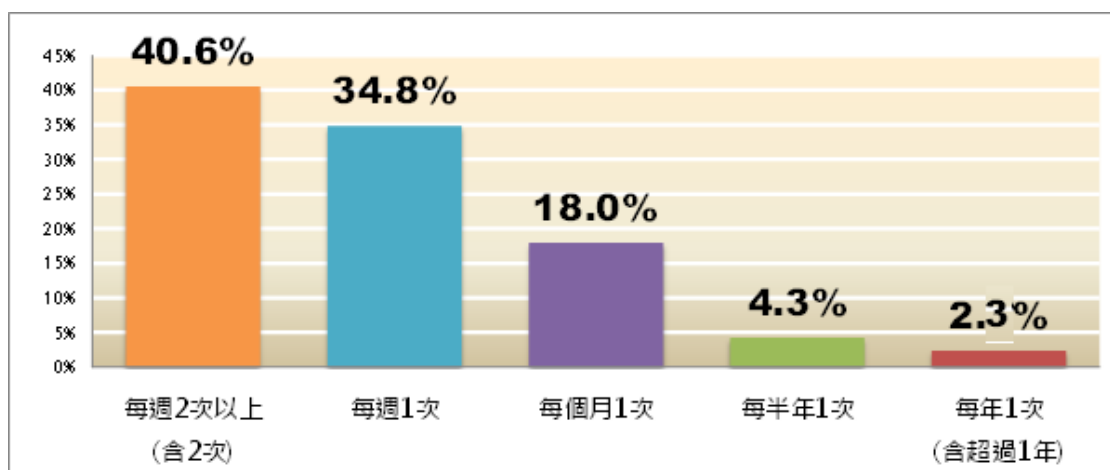


圖 3-2 您使用圖書館的頻率為何？

表 3-3 顯示讀者到館平均停留時間，其中表示「30 分鐘至 1 小時」者的比例最高，佔全體讀者的 30.6%，其次是「1 至 2 小時」(20.5%)及「30 分鐘以內」(19.4%)，再其次是「2 至 3 小時」(13.2%)、「3 至 6 小時」(11.1%)、「6 小時以上」(5.2%)。

表 3-3 您每次到館平均停留時間多長？

	次數	百分比
30 分鐘以內	4,102	19.4%
30 分鐘至 1 小時	6,461	30.6%
1 至 2 小時	4,319	20.5%
2 至 3 小時	2,796	13.2%
3 至 6 小時	2,348	11.1%
6 小時以上	1,089	5.2%
總和	21,115	100.0%

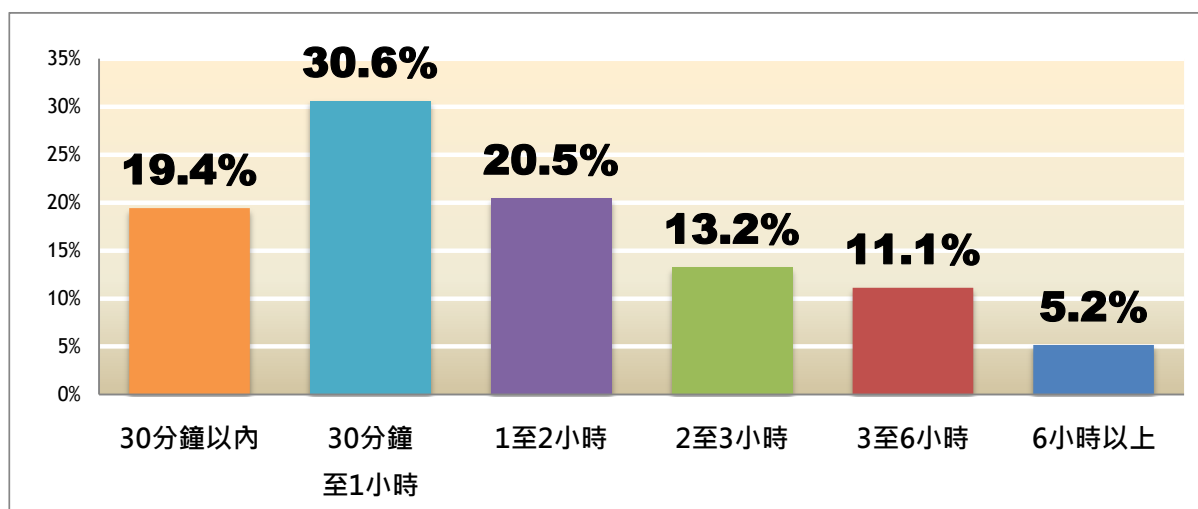


圖 3-3 您每次到館平均停留時間多長？

表 3-4 顯示讀者到圖書館目的。其中表示「借/還圖書、期刊」者的比例最高(73.3%)，其次為「看書報、雜誌」(35.5%)，再其次為「借/還視聽資料」(30.6%)、「自修」(22.6%)、「查找資料」(15.1%)、「使用電腦上網」(14.6%)、「隨意看看」(13.2%)、「參加活動/參觀展覽」(9.6%)、「陪伴親友」(8.0%)、以及「其他」<sup>5</sup>(0.3%)。

表 3-4 通常您到圖書館目的為何？

	回答次數	佔回答人數
借/還圖書、期刊	15,480	73.3%
看書報、雜誌	7,498	35.5%
借/還視聽資料	6,464	30.6%
自修	4,781	22.6%
查找資料	3,198	15.1%
使用電腦上網	3,074	14.6%
隨意看看	2,786	13.2%
參加活動/參觀展覽	2,022	9.6%
陪伴親友	1,697	8.0%
其他	67	0.3%
總和	47,067	222.8%

\*本題為複選題，回答人數為 21,115 人，百分比總和不為 100%。

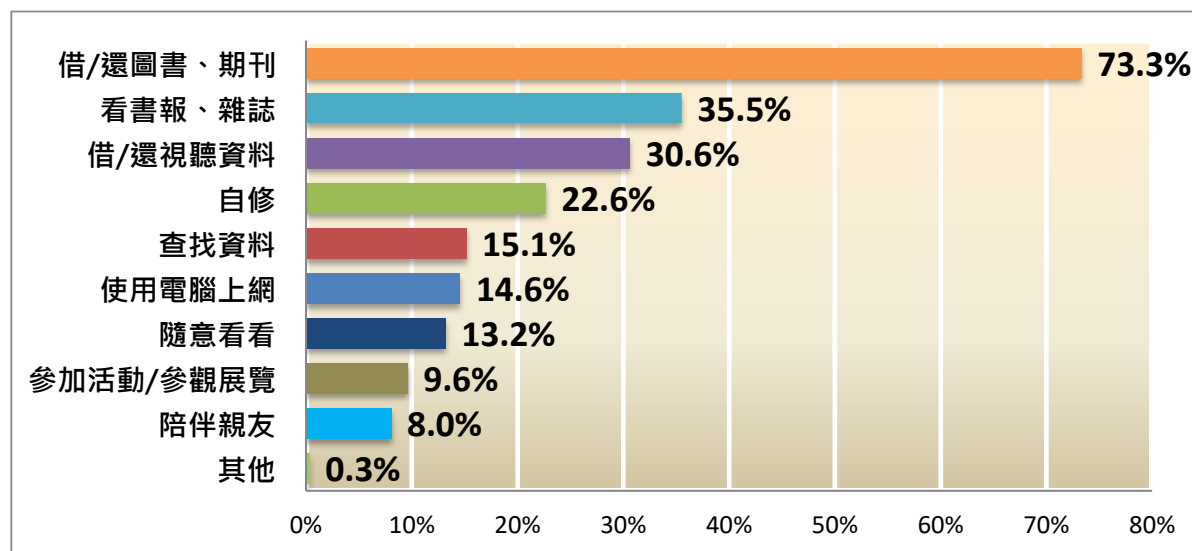


圖 3-4 通常您到圖書館目的為何？

表 3-5 顯示讀者平均每月借閱書籍(含視聽資料)的件數。其中以表示

<sup>5</sup> 「其他」包括「志工服務」(29人)、「使用廁所或飲水機或休息吹冷氣」(29人)、「影印列印」(3人)、以及未填答(6人)。



「10 件以下」(54.5%)者比例最高，其次是「11 至 30 件」(33.3%)，再其次是「31 至 50 件」(8.5%)、「51 件以上」(3.7%)。

表 3-5 您平均每月借閱書籍（含視聽資料）的件數為？

	次數	百分比
10 件以下	11,516	54.5%
11 至 30 件	7,034	33.3%
31 至 50 件	1,792	8.5%
51 件以上	773	3.7%
總和	21,115	100.0%

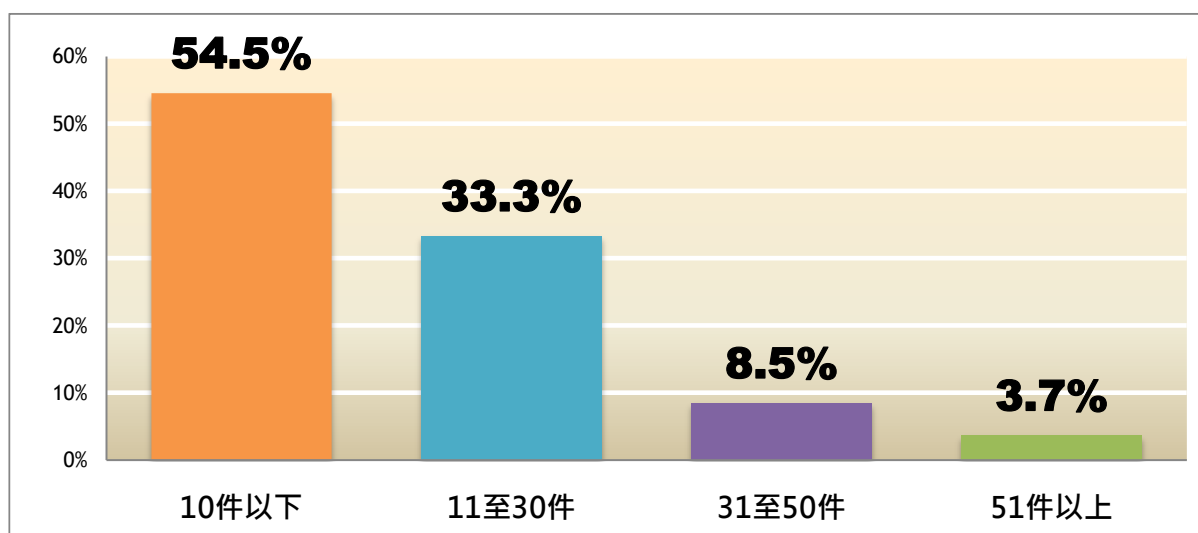


圖 3-5 您平均每月借閱書籍（含視聽資料）的件數為？

## 二、使用圖書館的滿意度

### (一) 館藏資源滿意度

表 3-6 顯示讀者對「圖書的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 86.8% 受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」40.0%，以及「滿意」46.8%）；有 1.1% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.2%，以及「不太滿意」0.9%）；另有 9.9% 受訪讀者表示「普通」，2.2% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成七的讀者對於「圖書的種類及數量」偏向滿意。

表 3-6 您對於「圖書的種類及數量」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	8,437	40.0%	86.8%	40.9%
	滿意	9,883	46.8%		47.9%
	普通	2,089	9.9%	9.9%	10.1%
	不太滿意	190	0.9%	1.1%	0.9%
	很不滿意	54	0.2%		0.2%
	小計	20,653	97.8%		100.0%
遺漏值	未曾使用	462	2.2%	2.2%	
總和		21,115	100.0%	100.0%	



圖 3-6 您對於「圖書的種類及數量」是否滿意？

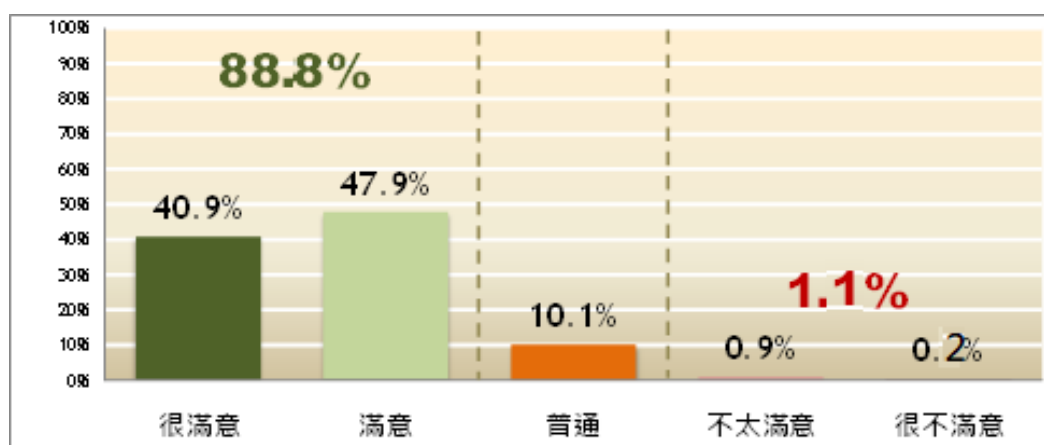


圖 3-7 您對於「圖書的種類及數量」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-7 顯示讀者對「期刊及雜誌的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 84.2%受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」38.1%，以及「滿意」46.1%）；有 0.8%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.2%，以及「不太滿意」0.6%）；另有 11.0%受訪讀者表示「普通」，4.0%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有八成四左右的讀者對於「期刊及雜誌的種類及數量」偏向滿意。

表 3-7 您對於「期刊及雜誌的種類及數量」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	8,043	38.1%	84.2%	39.8%
	滿意	9,729	46.1%		48.0%
	普通	2,314	11.0%	11.0%	11.4%
	不太滿意	131	0.6%	0.8%	0.6%
	很不滿意	42	0.2%		0.2%
	小計	20,259	96.0%		100.0%
遺漏值	未曾使用	856	4.0%	4.0%	
總和		21,115	100.0%	100.0%	

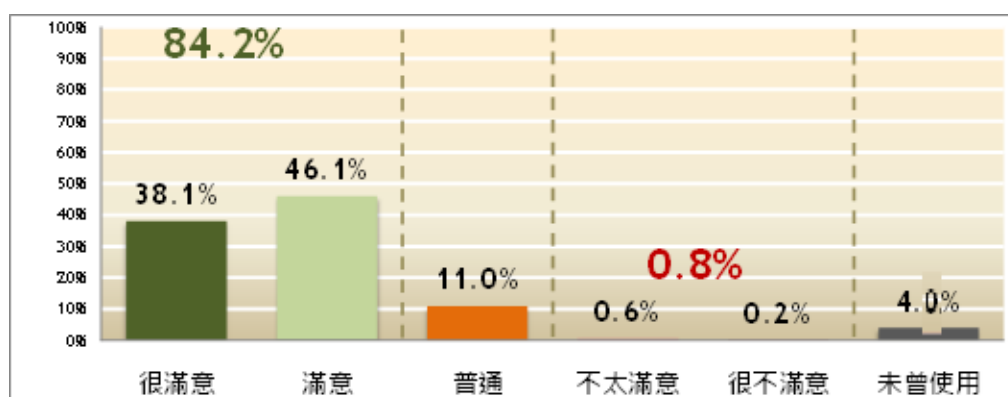


圖 3-8 您對於「期刊及雜誌的種類及數量」是否滿意？

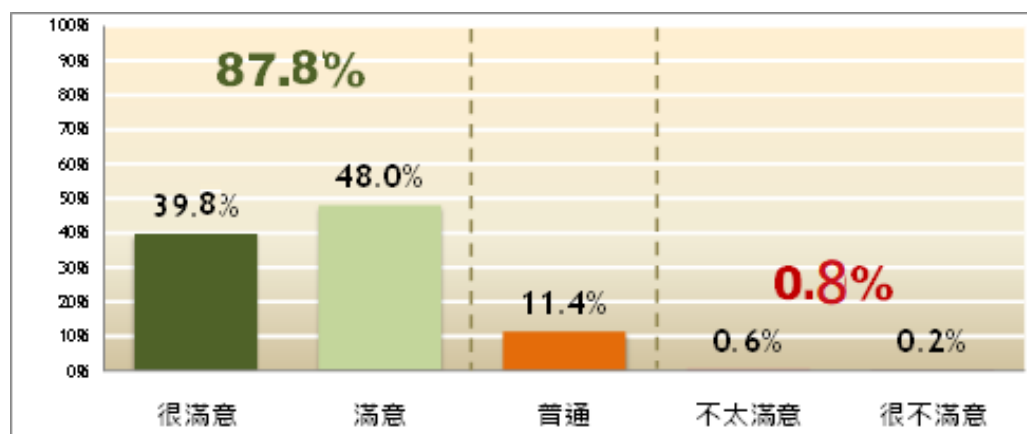


圖 3-9 您對於「期刊及雜誌的種類及數量」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-8 顯示讀者對「報紙的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 80.6% 受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」37.3%，以及「滿意」43.3%）；有 0.4% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.1%，以及「不太滿意」0.3%）；另有 10.4% 受訪讀者表示「普通」，8.6% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成一的讀者對於「報紙的種類及數量」偏向滿意。

表 3-8 您對於「報紙的種類及數量」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	7,875	37.3%	80.6%	40.8%
	滿意	9,146	43.3%		47.4%
	普通	2,187	10.4%	10.4%	11.3%
	不太滿意	69	0.3%	0.4%	0.4%
	很不滿意	28	0.1%		0.1%
	小計	19,305	91.4%		100.0%
遺漏值	未曾使用	1,810	8.6%	8.6%	
總和		21,115	100.0%	100.0%	

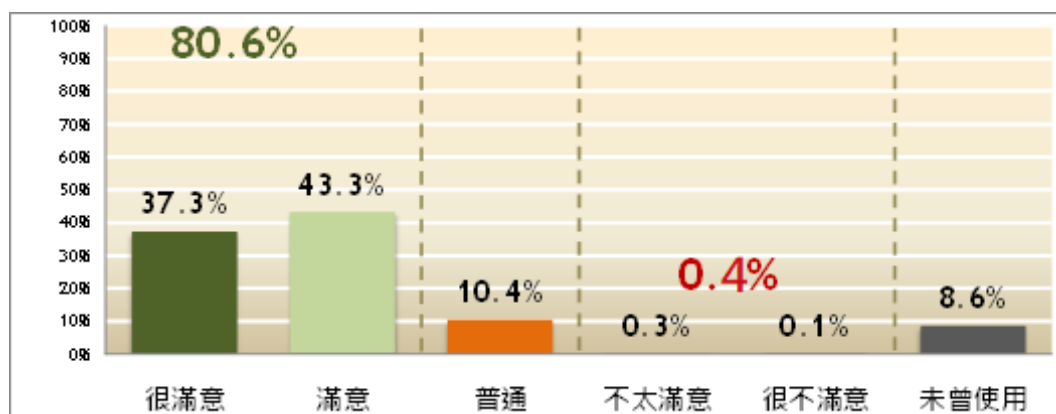


圖 3-10 您對於「報紙的種類及數量」是否滿意？

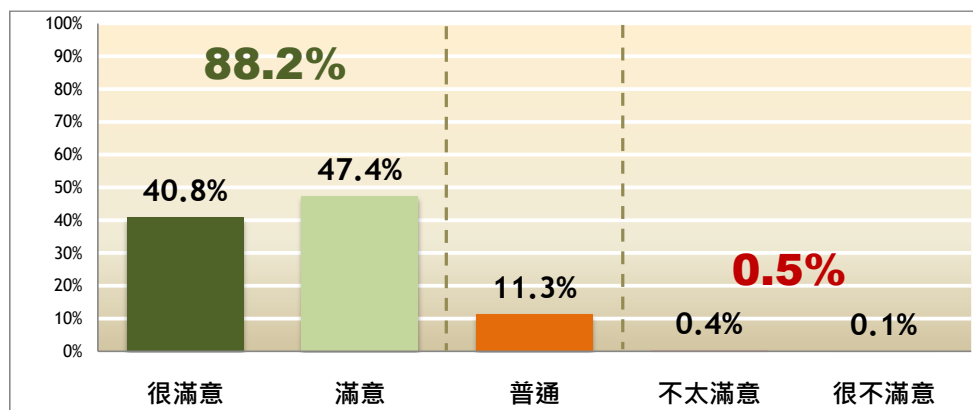


圖 3-11 您對於「報紙的種類及數量」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-9 顯示讀者對「視聽資料的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 76.8%受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」34.6%，以及「滿意」42.2%）；有 1.0%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.2%，以及「不太滿意」0.8%）；另有 12.5%受訪讀者表示「普通」，9.7%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近七成七的讀者對於「視聽資料的種類及數量」偏向滿意。

表 3-9 您對於「視聽資料的種類及數量」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	7,315	34.6%	76.8%	38.4%
	滿意	8,911	42.2%		46.7%
	普通	2,637	12.5%	12.5%	13.8%
	不太滿意	163	0.8%	1.0%	0.9%
	很不滿意	38	0.2%		0.2%
	小計	19,064	90.3%		100.0%
遺漏值	未曾使用	2,051	9.7%	9.7%	
總 和		21,115	100.0%	100.0%	

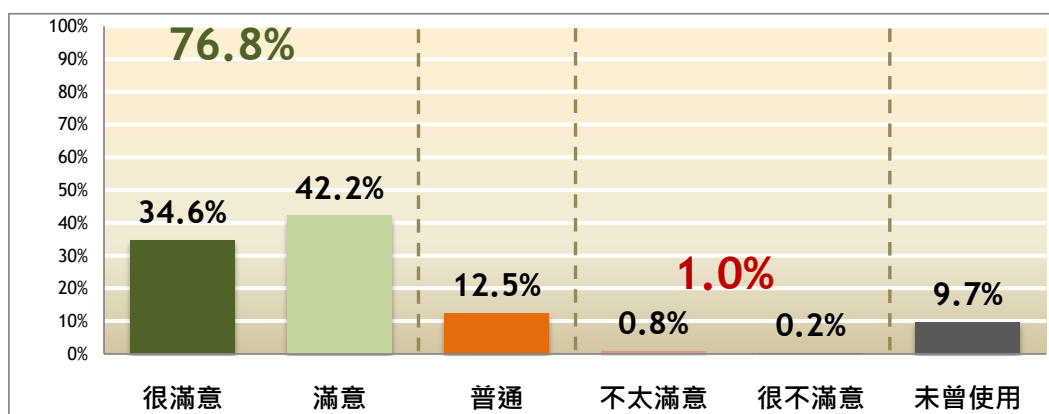


圖 3-12 您對於「視聽資料的種類及數量」是否滿意？

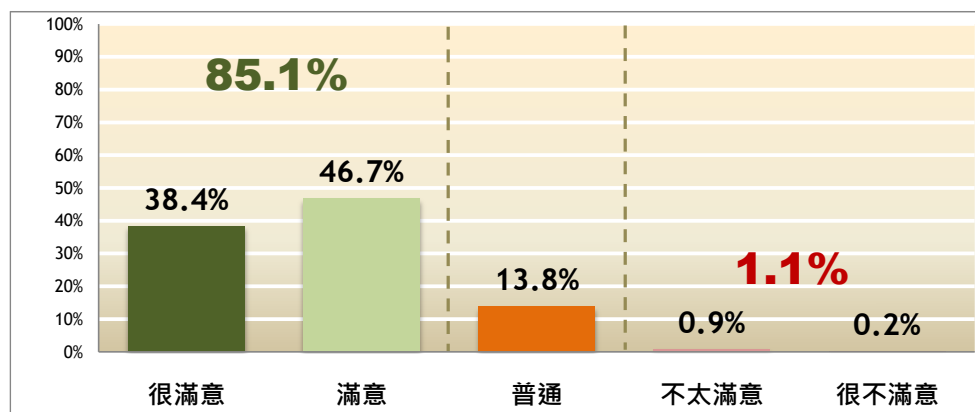


圖 3-13 您對於「視聽資料的種類及數量」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-10 顯示讀者對「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」是否感到滿意。其中，有 72.9%受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」34.0%，以及「滿意」38.9%）；有 0.9%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.3%，以及「不太滿意」0.6%）；另有 12.4%受訪讀者表示「普通」，13.8%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近七成三的讀者對於「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」偏向滿意。

表 3-10 您對於「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	7,172	34.0%	72.9%	39.4%
	滿意	8,214	38.9%		45.2%
	普通	2,616	12.4%	12.4%	14.4%
	不太滿意	127	0.6%	0.9%	0.7%
	很不滿意	60	0.3%		0.3%
	小計	18,189	86.2%		100.0%
遺漏值	未曾使用	2,926	13.8%	13.8%	
總 和		21,115	100.0%	100.0%	

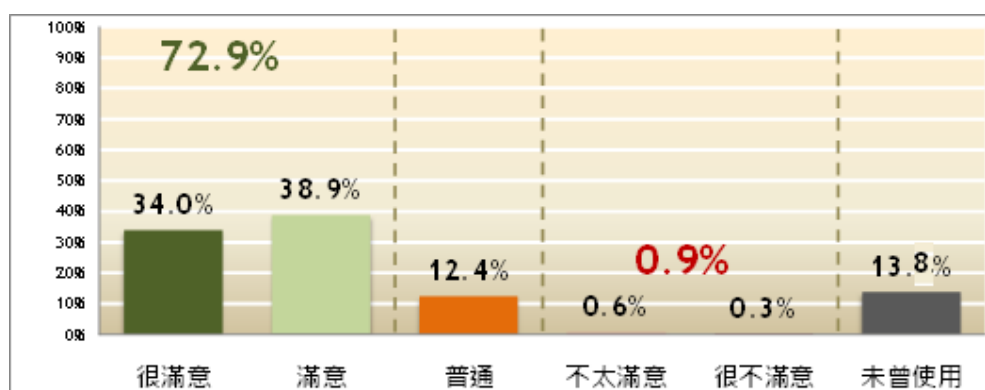


圖 3-14 您對於「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」是否滿意？

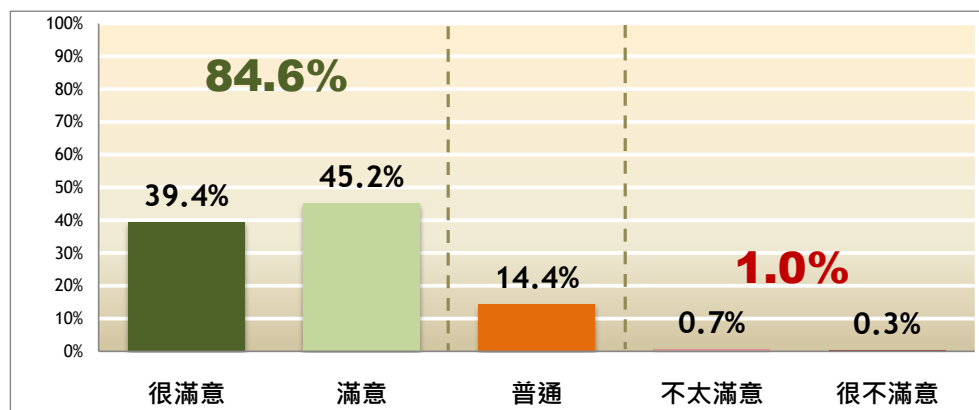


圖 3-15 您對於「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-11 顯示讀者對「新書採購的品質與數量」是否感到滿意。其中，有 77.4%受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」35.0%，以及「滿意」42.4%）；有 2.1%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.5%，以及「不太滿意」1.6%）；另有 14.4%受訪讀者表示「普通」，6.1%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有七成七左右的讀者對於「新書採購的品質與數量」偏向滿意。

表 3-11 您對於「新書採購的品質與數量」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	7,381	35.0%	77.4%	37.2%
	滿意	8,952	42.4%		45.2%
	普通	3,049	14.4%	14.4%	15.4%
	不太滿意	329	1.6%	2.1%	1.7%
	很不滿意	104	0.5%		0.5%
	小計	19,815	93.9%		100.0%
遺漏值	未曾使用	1,300	6.1%	6.1%	
總 和		21,115	100.0%	100.0%	

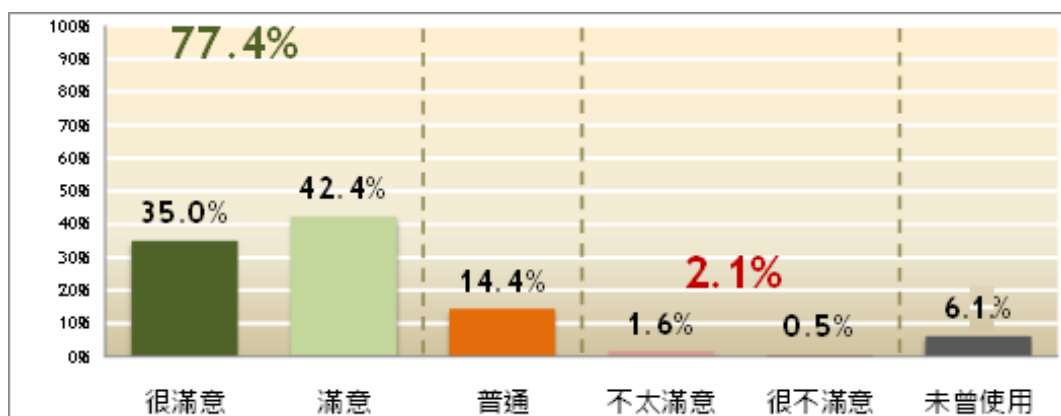


圖 3-16 您對於「新書採購的品質與數量」是否滿意？

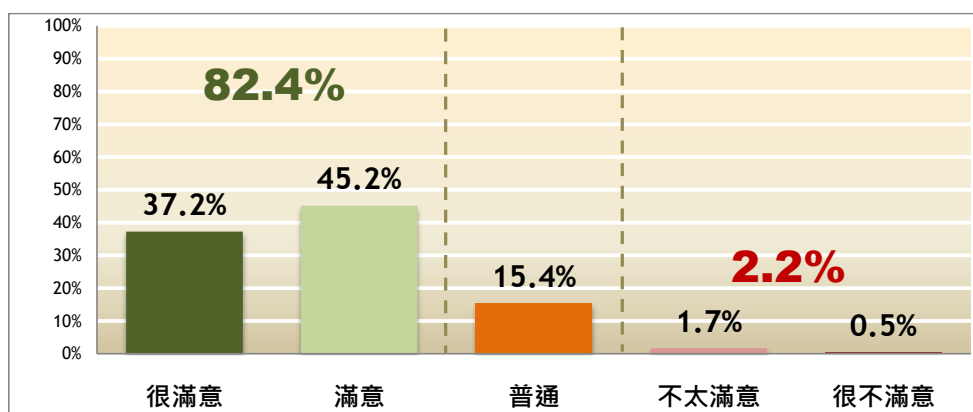


圖 3-17 您對於「新書採購的品質與數量」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-12 顯示讀者對「圖書推薦管道便利」是否感到滿意。其中，有 77.2% 受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」35.4%，以及「滿意」41.8%）；有 0.8% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.3%，以及「不太滿意」0.5%）；另有 12.7% 受訪讀者表示「普通」，9.3% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有七成七左右的讀者對於「圖書推薦管道便利」偏向滿意。

表 3-12 您對於「圖書推薦管道便利」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	7,477	35.4%	77.2%	39.1%
	滿意	8,835	41.8%		46.1%
	普通	2,690	12.7%	12.7%	14.0%
	不太滿意	105	0.5%	0.8%	0.5%
	很不滿意	59	0.3%		0.3%
小計	19,166	90.7%		100.0%	
遺漏值	未曾使用	1,949	9.3%	9.3%	
總和		21,115	100.0%	100.0%	

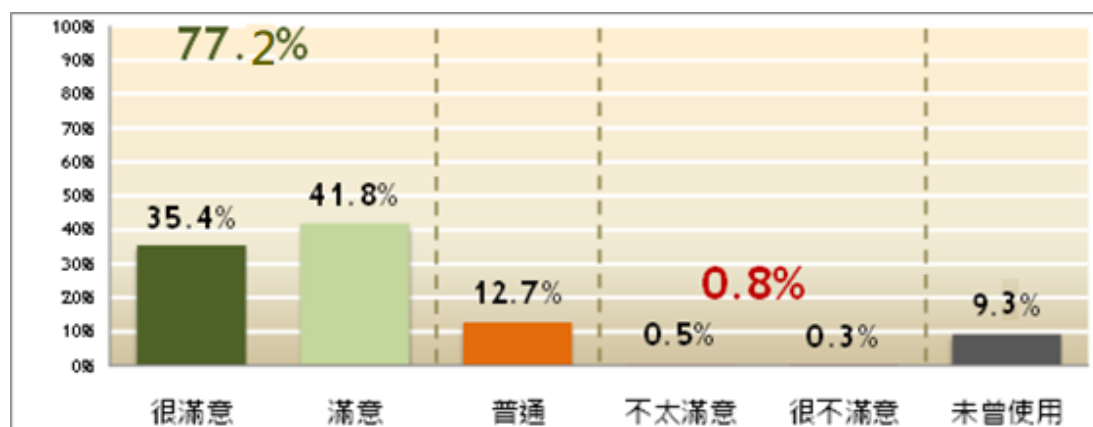


圖 3-18 您對於「圖書推薦管道便利」是否滿意？

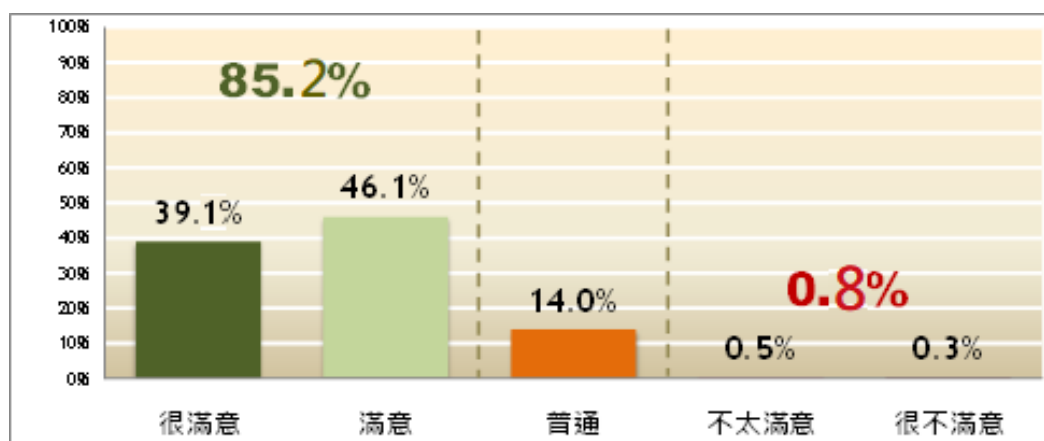


圖 3-19 您對於「圖書推薦管道便利」是否滿意？（不含「未曾使用」者）



## (二) 資訊取得便利性滿意度

表 3-13 顯示讀者對「圖書資料的排列方式可以輕易找到」是否感到滿意。其中，有 88.6%受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」41.2%，以及「滿意」47.4%）；有 0.5%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.2%，以及「不太滿意」0.3%）；另有 8.5%受訪讀者表示「普通」，2.4%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成九的讀者對於「圖書資料的排列方式可以輕易找到」偏向滿意。

表 3-13 您對於「圖書資料的排列方式可以輕易找到」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	8,707	41.2%	88.6%	42.2%
	滿意	10,008	47.4%		48.5%
	普通	1,804	8.5%	8.5%	8.8%
	不太滿意	66	0.3%	0.5%	0.3%
	很不滿意	37	0.2%		0.2%
	小計	20,622	97.6%		100.0%
遺漏值	未曾使用	493	2.4%	2.4%	
總 和		21,115	100.0%	100.0%	

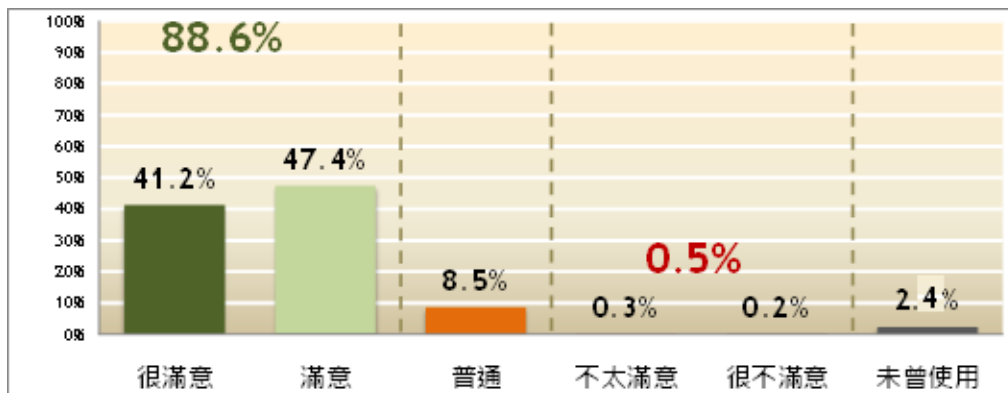


圖 3-20 您對於「圖書資料的排列方式可以輕易找到」是否滿意？

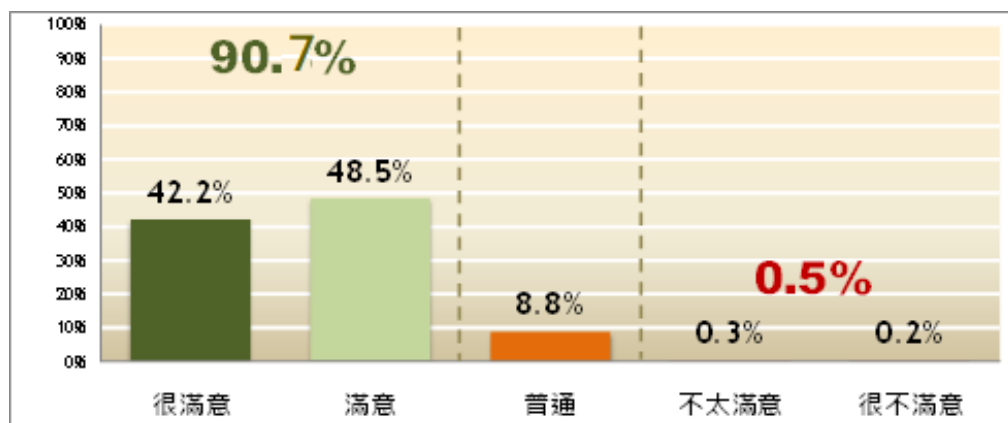


圖 3-21 您對於「圖書資料的排列方式可以輕易找到」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-14 顯示讀者對「各項訊息取得便利性」是否感到滿意。其中，有 83.0%受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」36.9%，以及「滿意」46.1%）；有 0.4%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.1%，以及「不太滿意」0.3%）；另有 10.8%受訪讀者表示「普通」，5.8%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成三的讀者對於「各項訊息取得便利性（電子報、出版品、活動訊息…等）」偏向滿意。

表 3-14 您對於「各項訊息取得便利性」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	7,788	36.9%	83.0%	39.2%
	滿意	9,725	46.1%		49.0%
	普通	2,271	10.8%	10.8%	11.4%
	不太滿意	57	0.3%	0.4%	0.3%
	很不滿意	24	0.1%		0.1%
	小計	19,865	94.2%		100.0%
遺漏值	未曾使用	1,250	5.8%	5.8%	
總和		21,115	100.0%	100.0%	

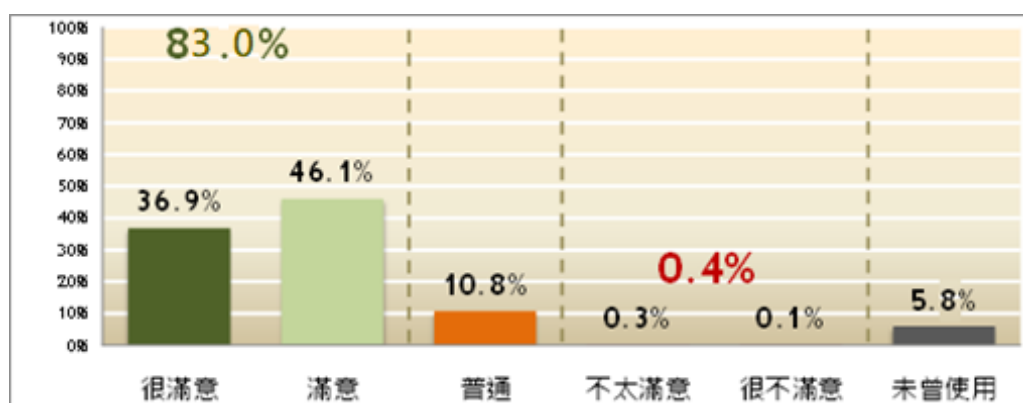


圖 3-22 您對於「各項訊息取得便利性」是否滿意？

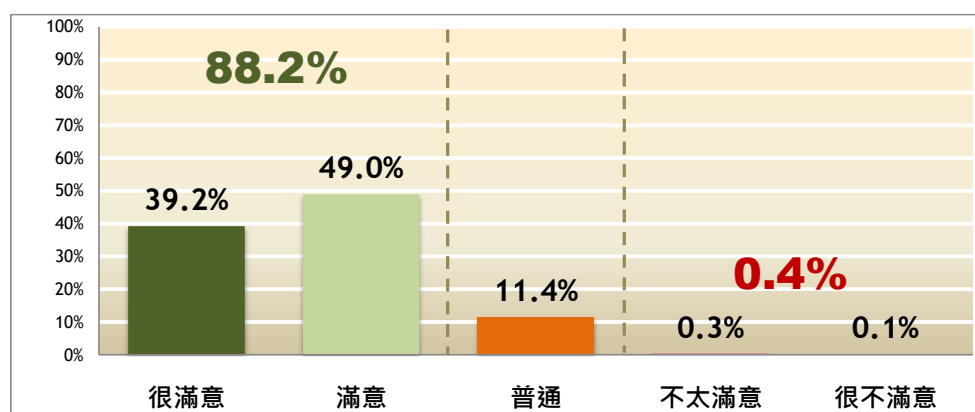


圖 3-23 您對於「各項訊息取得便利性」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-15 顯示讀者對「預約及跨館借還圖書資料」是否感到滿意。其中，有 86.5%受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」44.5%，以及「滿意」42.0%）；有 0.6%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.2%，以及「不太滿意」0.4%）；另有 7.5%受訪讀者表示「普通」，5.4%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有八成六左右的讀者對於「預約及跨館借還圖書資料」偏向滿意。

表 3-15 您對於「預約及跨館借還圖書資料」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	9,390	44.5%	86.5%	47.0%
	滿意	8,859	42.0%		44.4%
	普通	1,594	7.5%	7.5%	8.0%
	不太滿意	76	0.4%	0.6%	0.4%
	很不滿意	52	0.2%		0.2%
	小計	19,971	94.6%		100.0%
遺漏值	未曾使用	1,144	5.4%	5.4%	
總 和		21,115	100.0%	100.0%	

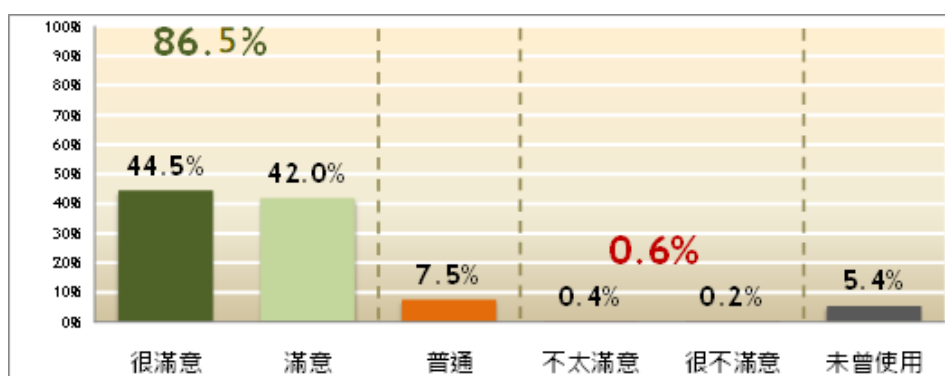


圖 3-24 您對於「預約及跨館借還圖書資料」是否滿意？

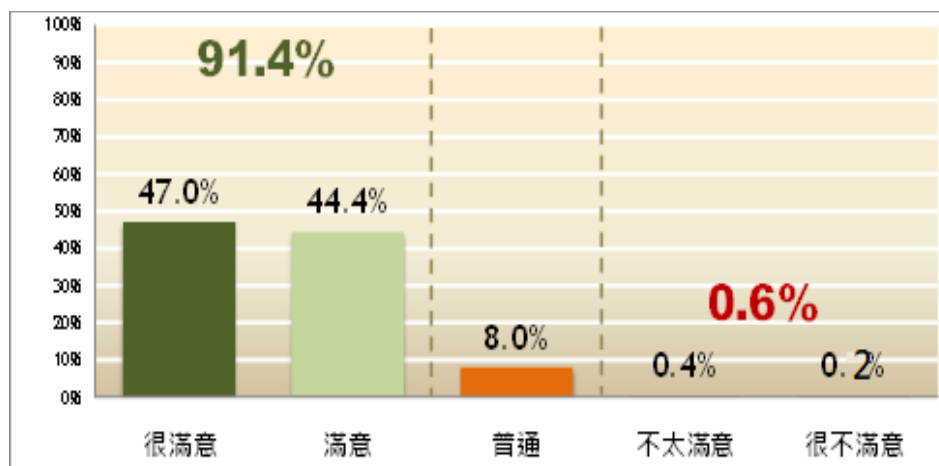


圖 3-25 您對於「預約及跨館借還圖書資料」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-16 顯示讀者對「線上續借服務」是否感到滿意。其中，有 85.7% 受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」44.0%，以及「滿意」41.7%）；有 0.3% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.1%，以及「不太滿意」0.2%）；另有 7.6% 受訪讀者表示「普通」，6.4% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成六的讀者對於「線上續借服務」偏向滿意。

表 3-16 您對於「線上續借服務」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	9,296	44.0%	85.7%	47.0%
	滿意	8,811	41.7%		44.6%
	普通	1,595	7.6%	7.6%	8.1%
	不太滿意	45	0.2%	0.3%	0.2%
	很不滿意	25	0.1%		0.1%
	小計	19,772	93.6%		100.0%
遺漏值	未曾使用	1,343	6.4%	6.4%	
總和		21,115	100.0%	100.0%	

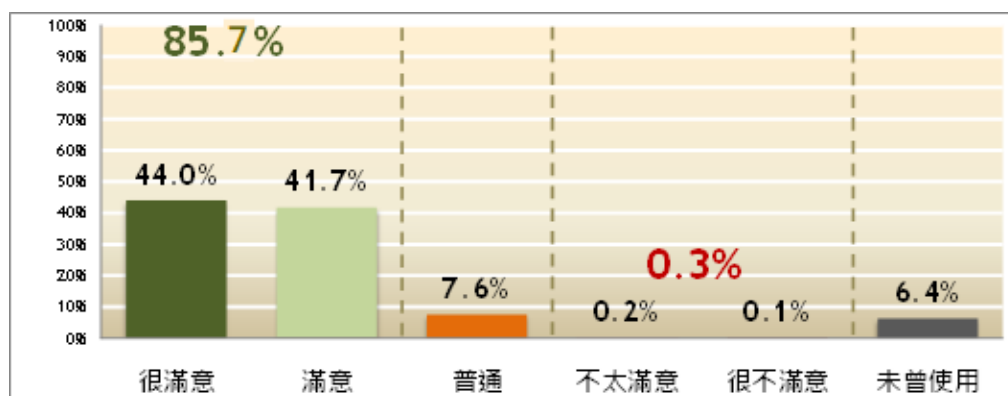


圖 3-26 您對於「線上續借服務」是否滿意？

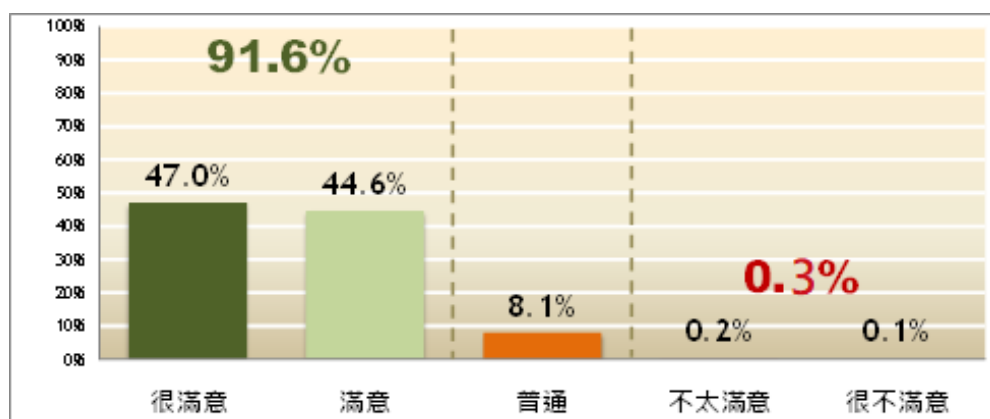


圖 3-27 您對於「線上續借服務」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-17 顯示讀者對「影印、列印服務」是否感到滿意。其中，有 75.9% 受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」38.8%，以及「滿意」37.1%）；有 0.3% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.1%，以及「不太滿意」0.2%）；另有 8.7% 受訪讀者表示「普通」，15.1% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近七成六的讀者對於「影印、列印服務」偏向滿意。

表 3-17 您對於「影印、列印服務」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	8,203	38.8%	75.9%	45.7%
	滿意	7,831	37.1%		43.7%
	普通	1,831	8.7%	8.7%	10.2%
	不太滿意	44	0.2%	0.3%	0.2%
	很不滿意	28	0.1%		0.2%
	小計	17,937	84.9%		100.0%
遺漏值	未曾使用	3,178	15.1%	15.1%	
總 和		21,115	100.0%	100.0%	

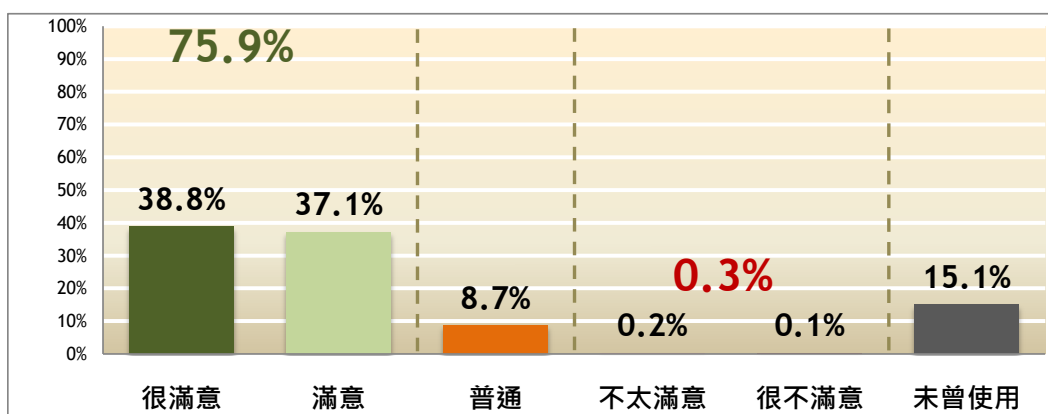


圖 3-28 您對於「影印、列印服務」是否滿意？

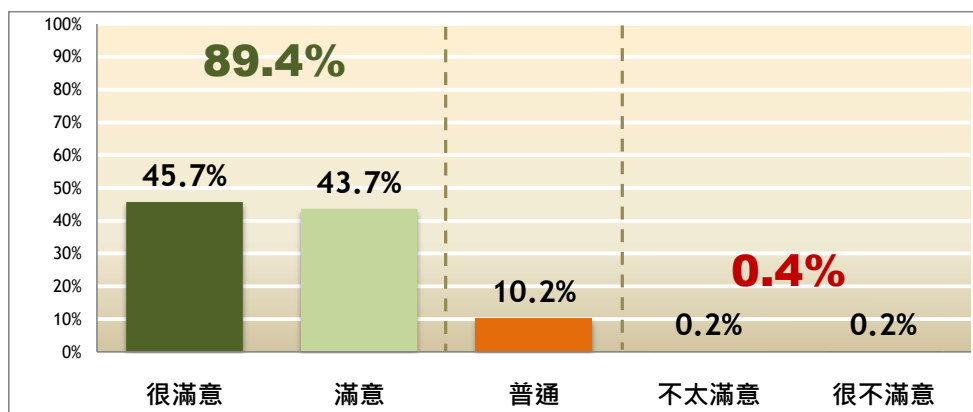


圖 3-29 您對於「影印、列印服務」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

### (三) 圖書館網站及電腦使用滿意度

表 3-18 顯示讀者對「圖書查詢系統操作便利性」是否感到滿意。其中，有 83.4%受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」37.4%，以及「滿意」46.0%）；有 0.7%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.2%，以及「不太滿意」0.5%）；另有 10.5%受訪讀者表示「普通」，5.4%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有八成三左右的讀者對「館藏查詢系統操作便利性」偏向滿意。

表 3-18 您對於「圖書查詢系統操作便利性」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	7,898	37.4%	83.4%	39.6%
	滿意	9,720	46.0%		48.7%
	普通	2,212	10.5%	10.5%	11.0%
	不太滿意	103	0.5%	0.7%	0.5%
	很不滿意	32	0.2%		0.2%
	小計	19,965	94.6%		100.0%
遺漏值	未曾使用	1,150	5.4%	5.4%	
總 和		21,115	100.0%	100.0%	

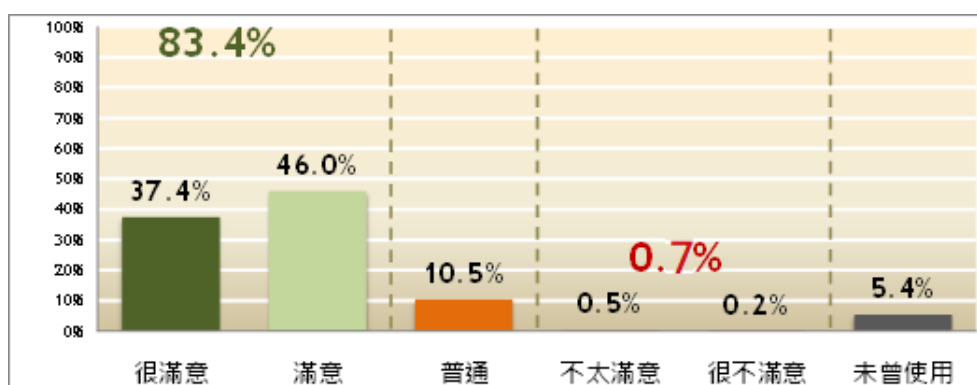


圖 3-30 您對於「圖書查詢系統操作便利性」是否滿意？

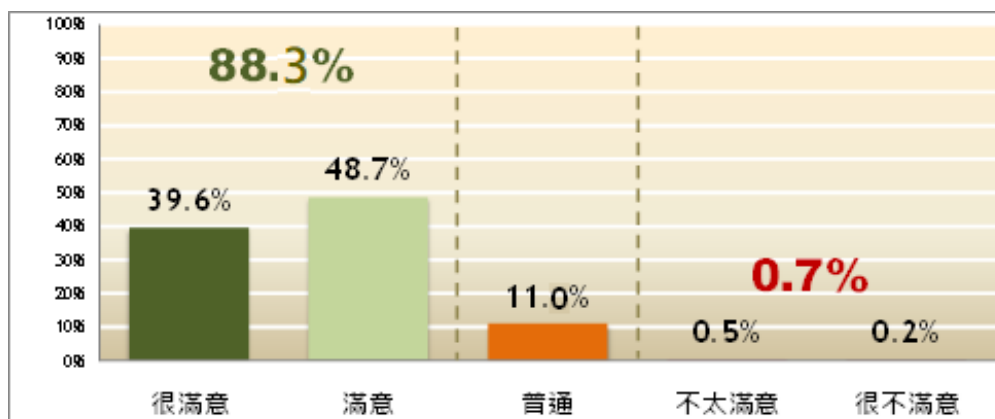


圖 3-31 您對於「圖書查詢系統操作便利性」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-19 顯示讀者對「圖書館官網連線速度」是否感到滿意。其中，有 77.1%受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」33.4%，以及「滿意」43.7%）；有 1.9%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.5%，以及「不太滿意」1.4%）；另有 15.4%受訪讀者表示「普通」，5.6%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有七成七左右的讀者對於「圖書館官網連線速度」偏向滿意。

表 3-19 您對於「圖書館官網連線速度」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	7,059	33.4%	77.1%	35.4%
	滿意	9,218	43.7%		46.2%
	普通	3,251	15.4%	15.4%	16.3%
	不太滿意	306	1.4%	1.9%	1.5%
	很不滿意	113	0.5%		0.6%
	小計	19,947	94.4%		100.0%
遺漏值	未曾使用	1,168	5.6%	5.6%	
總 和		21,115	100.0%	100.0%	

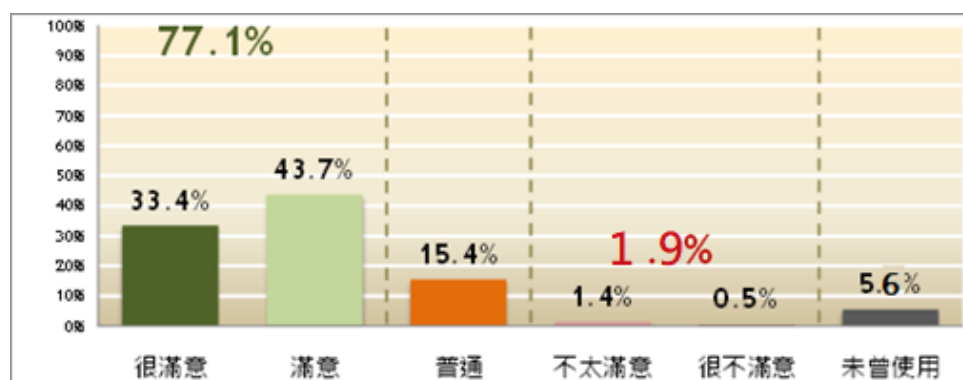


圖 3-32 您對於「圖書館官網連線速度」是否滿意？

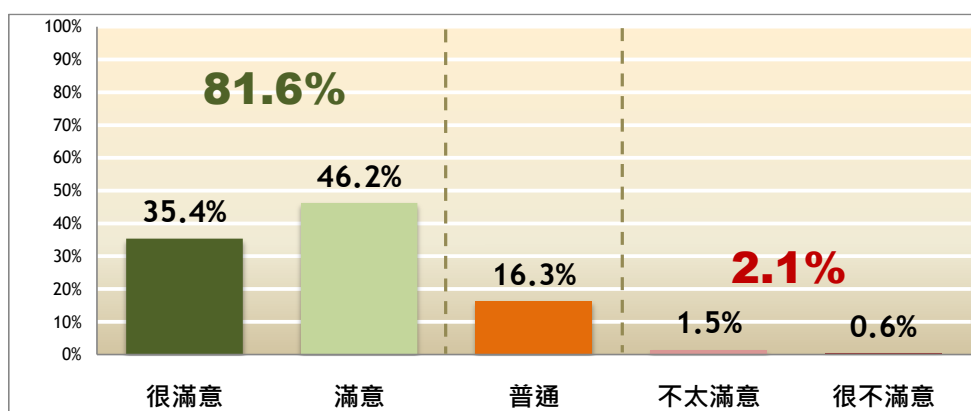


圖 3-33 您對於「圖書館官網連線速度」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-20 顯示讀者對「圖書館官網能提供我需要的訊息」是否感到滿意。其中，有 79.6%受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」35.2%，以及「滿意」44.4%）；有 0.6%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.2%，以及「不太滿意」0.4%）；另有 14.2%受訪讀者表示「普通」，5.6%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成的讀者對於「圖書館官網能提供我需要的訊息」偏向滿意。

表 3-20 您對於「圖書館官網能提供我需要的訊息」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	7,440	35.2%	79.6%	37.3%
	滿意	9,375	44.4%		47.0%
	普通	3,005	14.2%	14.2%	15.1%
	不太滿意	95	0.4%	0.6%	0.4%
	很不滿意	37	0.2%		0.2%
	小計	19,952	94.4%		100.0%
遺漏值	未曾使用	1,163	5.6%	5.6%	
總和		21,115	100.0%	100.0%	

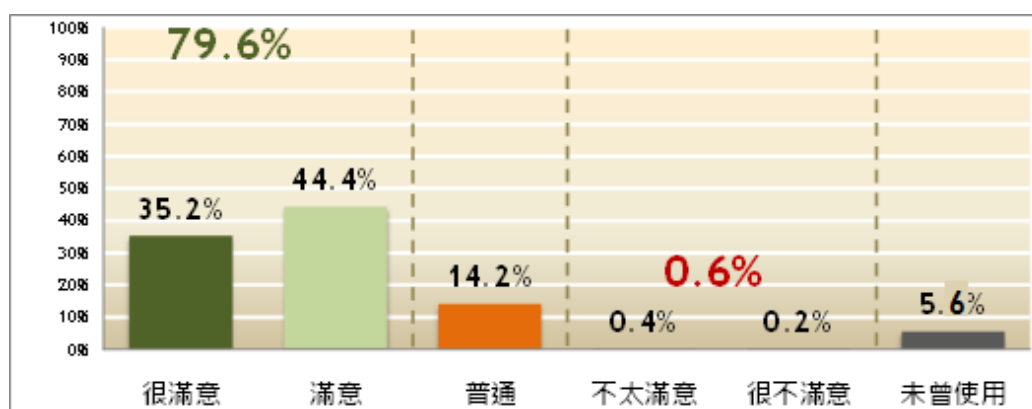


圖 3-34 您對於「圖書館官網能提供我需要的訊息」是否滿意？

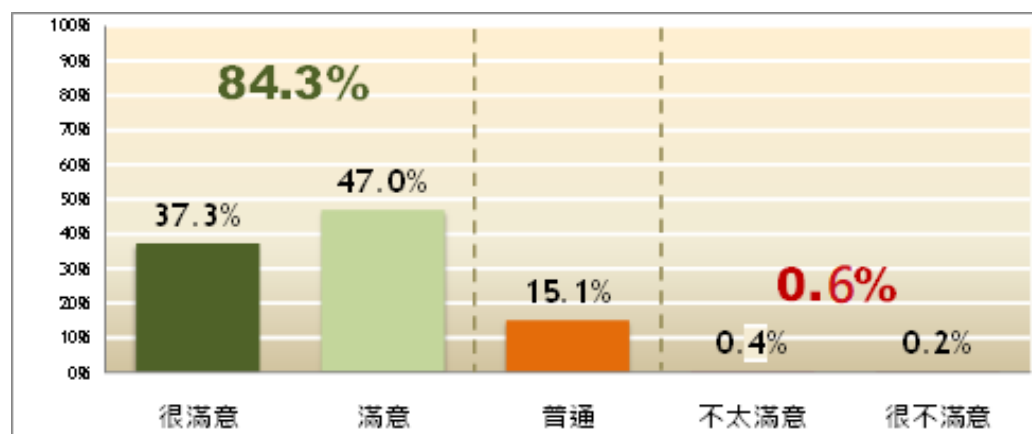


圖 3-35 您對於「圖書館官網能提供我需要的訊息」是否滿意？（不含「未曾使用」者）



表 3-21 顯示讀者對「官網內容分類方式」是否感到滿意。其中，有 79.4% 受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」34.1%，以及「滿意」45.3%）；有 0.6% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.2%，以及「不太滿意」0.4%）；另有 14.3% 受訪讀者表示「普通」，5.7% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有七成九左右的讀者對於「官網內容分類方式」偏向滿意。

表 3-21 您對於「官網內容分類方式」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	7,201	34.1%	79.4%	36.2%
	滿意	9,556	45.3%		48.0%
	普通	3,020	14.3%	14.3%	15.2%
	不太滿意	94	0.4%	0.6%	0.4%
	很不滿意	39	0.2%		0.2%
	小計	19,910	94.3%		100.0%
遺漏值	未曾使用	1,205	5.7%	5.7%	
總和		21,115	100.0%	100.0%	

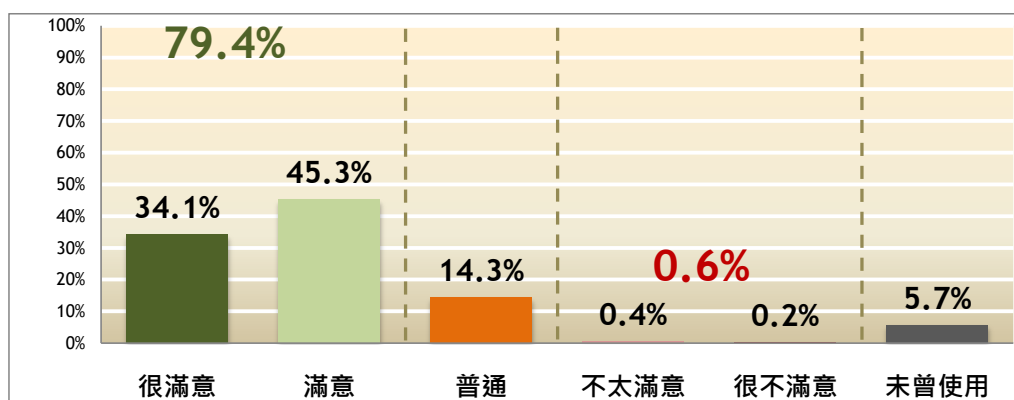


圖 3-36 您對於「官網內容分類方式」是否滿意？

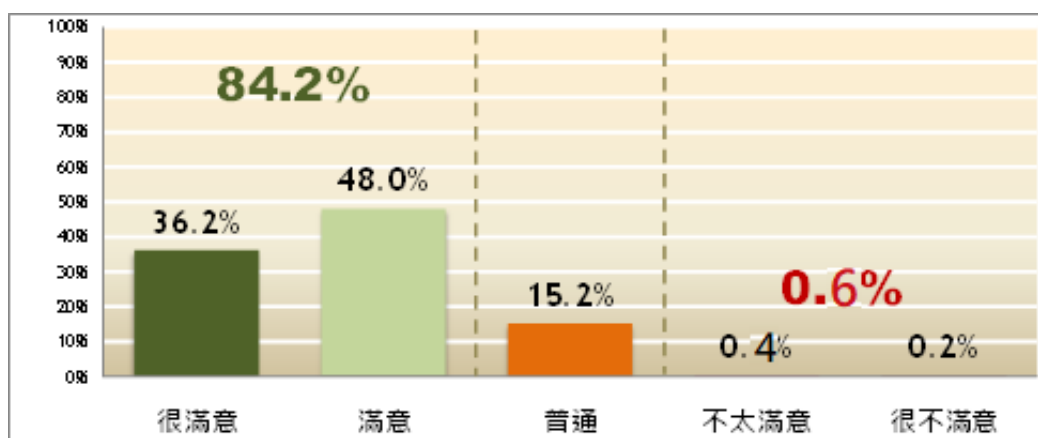


圖 3-37 您對於「官網內容分類方式」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

表 3-22 顯示讀者對「『新北愛 Book』APP 服務」是否感到滿意。其中，有 78.7%受訪讀者表示滿意（包括「很滿意」38.2%，以及「滿意」40.5%）；有 1.1%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.4%，以及「不太滿意」0.7%）；另有 11.6%受訪讀者表示「普通」，8.6%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近七成九的讀者對於「『新北愛 Book』APP 服務」偏向滿意。

表 3-22 您對於「『新北愛 Book』APP 服務」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	很滿意	8,061	38.2%	78.7%	41.8%
	滿意	8,552	40.5%		44.3%
	普通	2,448	11.6%	11.6%	12.7%
	不太滿意	152	0.7%	1.1%	0.8%
	很不滿意	76	0.4%		0.4%
	小計	19,289	91.4%		100.0%
遺漏值	未曾使用	1,826	8.6%	8.6%	
總 和		21,115	100.0%	100.0%	

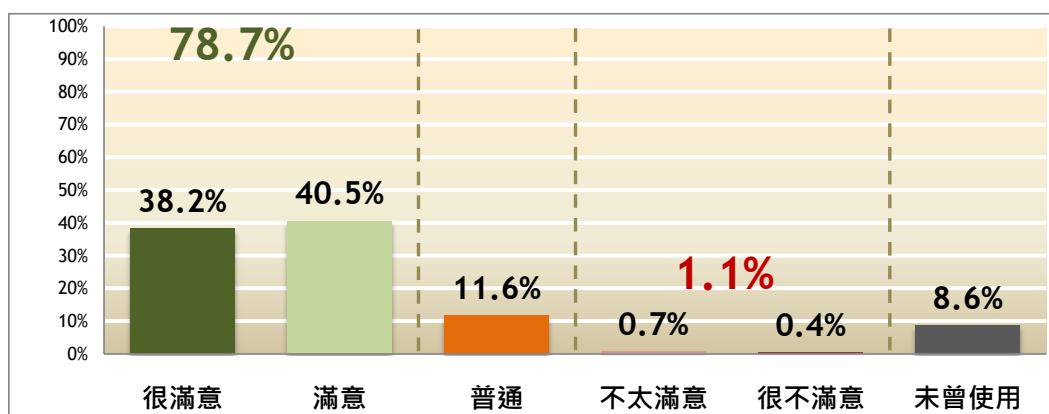


圖 3-38 您對於「『新北愛 Book』APP 服務」是否滿意？

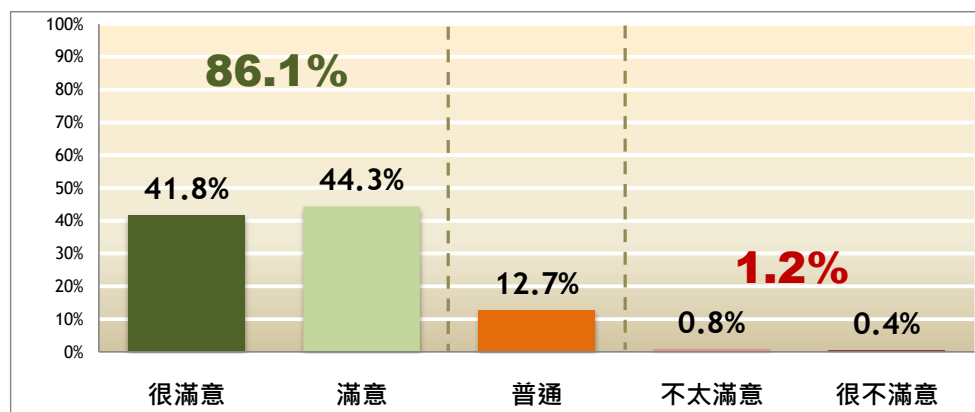


圖 3-39 您對於「『新北愛 Book』APP 服務」是否滿意？（不含「未曾使用」者）