



新北市立圖書館
New Taipei City Library

「113 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 4 年 6 月

目 錄

目 錄	i
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
第四章 綜合分析	44

第一章 調查過程

一、調查方法

新北市立圖書館（下稱新北市圖）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；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問卷QR Code 圖檔連結。

二、訪問對象

由新北市圖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 23,054 份。

三、問卷內容

新北市圖自行設計問卷，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

新北市圖取得問卷訪問結果後，委託研究人員進行資料檢誤和資料處理之工作後，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(112 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：113 年 6 月 3 日至 7 月 2 日

第 2 階段：113 年 8 月 19 日至 9 月 20 日

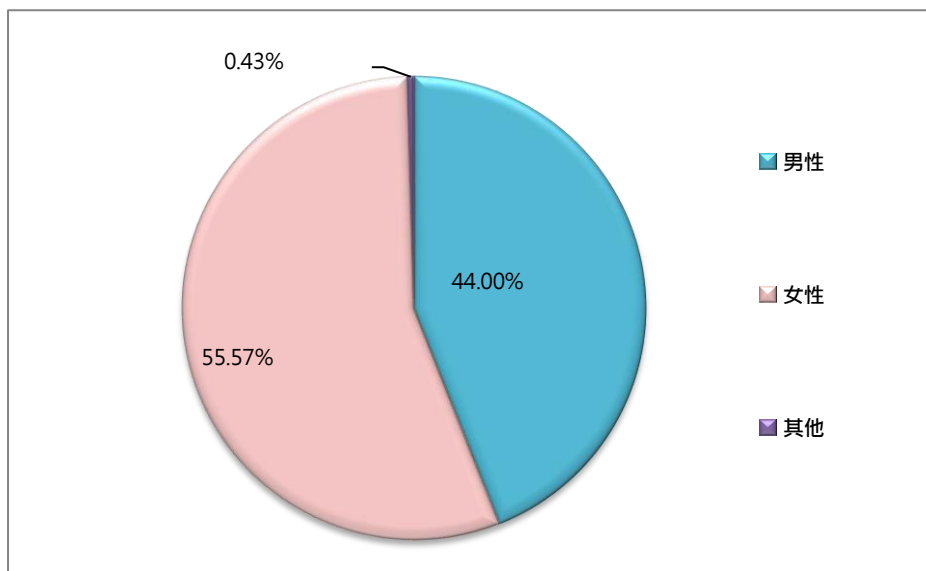
第二章 樣本資料

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。

表一 為受訪者性別的次數分配表。其中男性佔 44.00%；女性佔 55.57%；其他佔 0.43%。

表一 性別

	次數	百分比
男性	10,144	44.00%
女性	12,812	55.57%
其他	98	0.43%
總和	23,054	100.00%

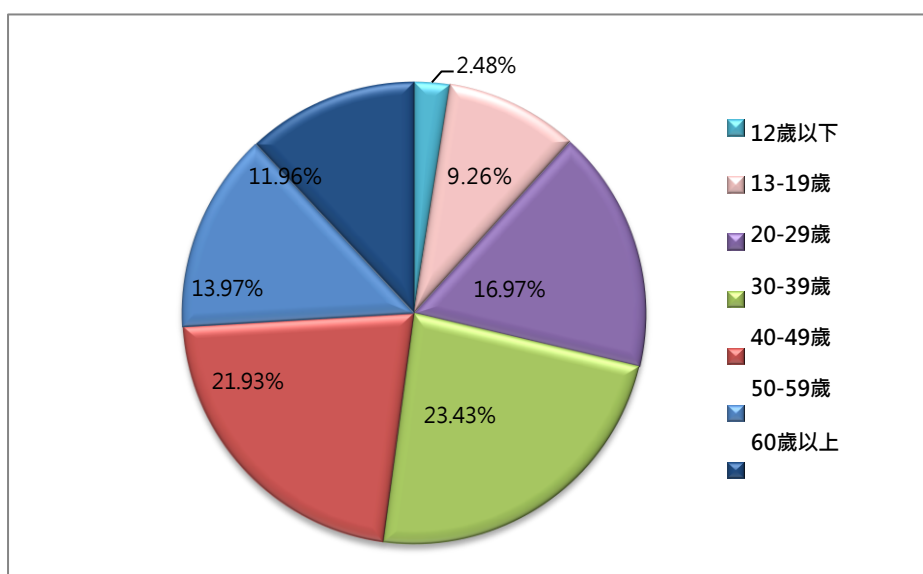


圖一 性別

表二 為受訪者年齡的次數分配表。比例最高者為「30-39 歲」，佔 23.43%；其次為「40-49 歲」(21.93%)，再其次為「20-29 歲」(16.97%)、「50-59 歲」(13.97%)、「60 歲以上」(11.96%)、「13-19 歲」(9.26%)、「12 歲以下」(2.48%)。

表二 年齡選項

	次數	百分比
12 歲以下	573	2.48%
13-19 歲	2,134	9.26%
20-29 歲	3,912	16.97%
30-39 歲	5,401	23.43%
40-49 歲	5,055	21.93%
50-59 歲	3,221	13.97%
60 歲以上	2,758	11.96%
總和	23,054	100.00%

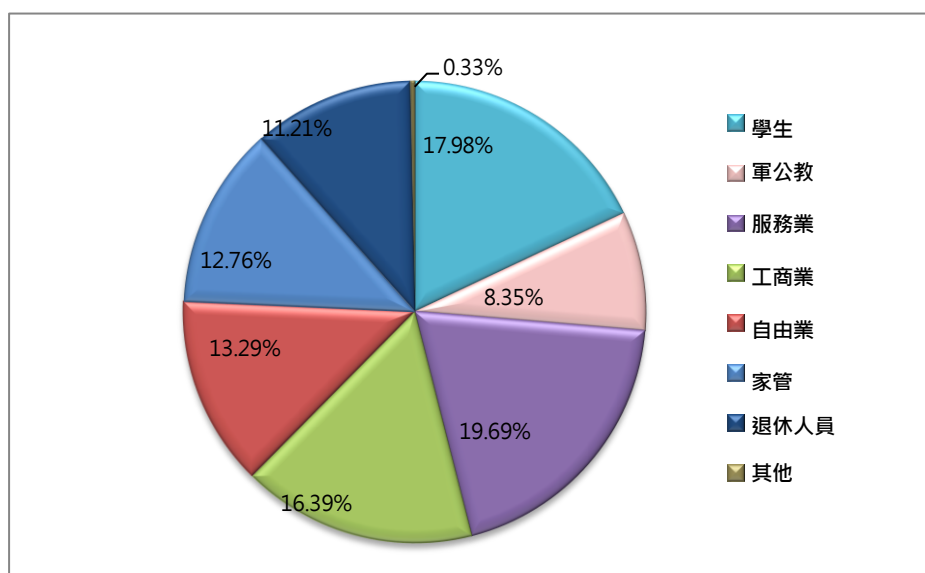


圖二 年齡

表三 為受訪者職業的次數分配表。比例最高者為「服務業」(19.69%)，其次為「學生」(17.98%)、「工商業」(16.39%)、「自由業」(13.29%)、「家管」(12.76%)、「退休人員」(11.21%)、「軍公教」(8.35%)、以及「其他」(0.33%)¹。

表三 職業選項

	次數	百分比
學生	4,146	17.98%
軍公教	1,926	8.35%
服務業	4,539	19.69%
工商業	3,779	16.39%
自由業	3,065	13.29%
家管	2,942	12.76%
退休人員	2,584	11.21%
其他	73	0.33%
總和	23,054	100.00%



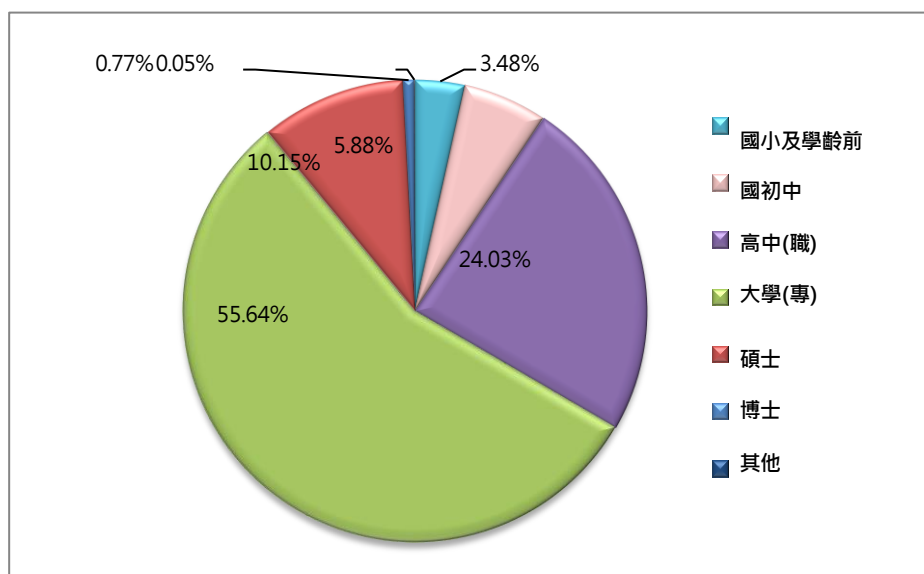
圖三 職業

¹ 「其他」包括「無業或待業」(56人)、「農林漁牧」(3人)、「未填答」(14人)。

表四 為受訪者學歷的次數分配表。比例最高者為「大學(專)」(55.64%)，其次為「高中(職)」(24.03%)，再其次分別為「碩士」(10.15%)、「國初中」 (5.88%)、「國小及學齡前」(3.48%)、「博士」(0.77%)、以及「其他」(0.05%)²。

表四 學歷選項

	次數	百分比
國小及學齡前	802	3.48%
國初中	1,356	5.88%
高中(職)	5,539	24.03%
大學(專)	12,828	55.64%
碩士	2,340	10.15%
博士	178	0.77%
其他	11	0.05%
總和	23,054	100.00%



圖四 學歷

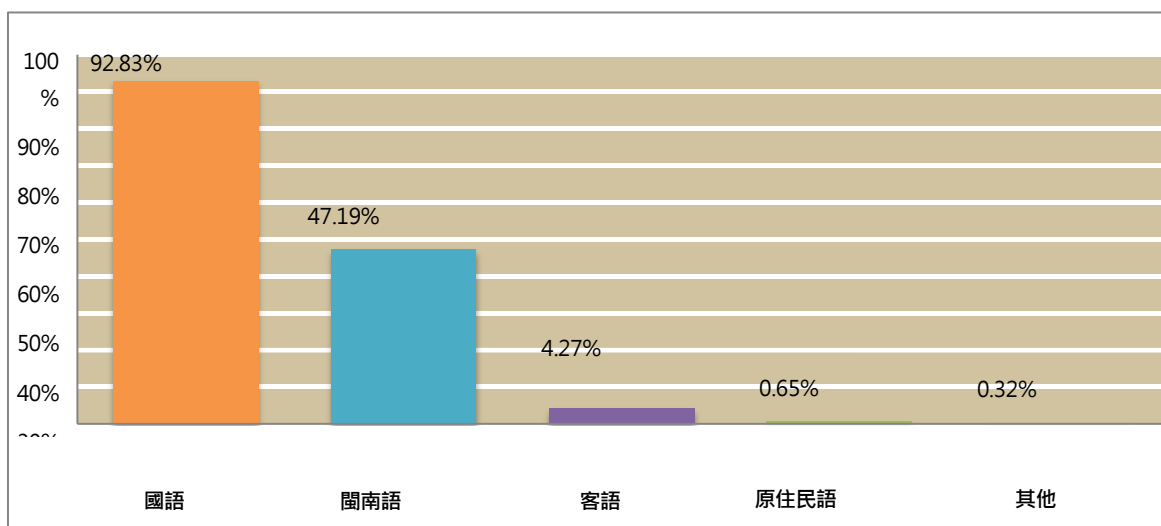
² 「其他」包括「未填答」(11人)。

表五 為受訪者母語的次數分配表。比例最高者為「國語」(92.83%)，其次為「閩南語」(47.19%)，再其次為「客語」(4.27%)、「原住民語」(0.65%)、「其他」(0.32%)³。

表五 母語選項

	次數	占人數百分比
國語	21,401	92.83%
閩南語	10,879	47.19%
客語	985	4.27%
原住民語	150	0.65%
其他	78	0.32%
總和	33,493	145.26%

*本題為複選題，故百分比總和不等於 100%。



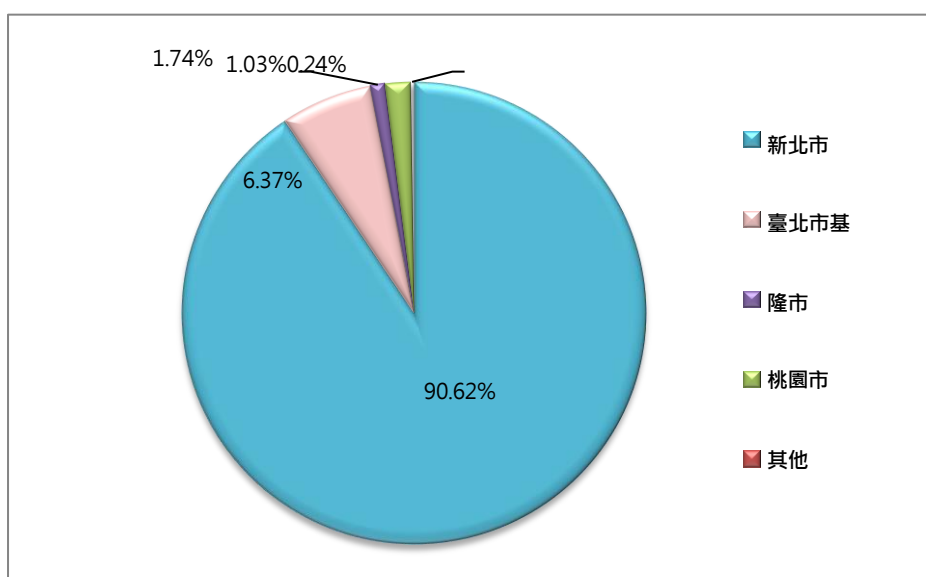
圖五 母語

³ 「其他」包括「英語」(48 人)、「日語」(10 人)、「粵語」(6 人)、「越語」(3 人)、「緬甸語」(3 人)、「韓語」(3 人)、「法語」(2 人)、「印尼語」(1 人)、「泰語」(1 人)、以及「未填答」(1 人)。

表六 為受訪者居住地區的次數分配表。比例最高者為「新北市」(90.62%)，其次為「臺北市」(6.37%)，再其次為「基隆市」(1.74%)、「桃園市」(1.03%)、「其他」(0.24%)⁴。

表六 居住地區選項

	次數	百分比
新北市	20,892	90.62%
臺北市	1,469	6.37%
桃園市	238	1.03%
基隆市	401	1.74%
其他	54	0.24%
總和	23,054	100.00%



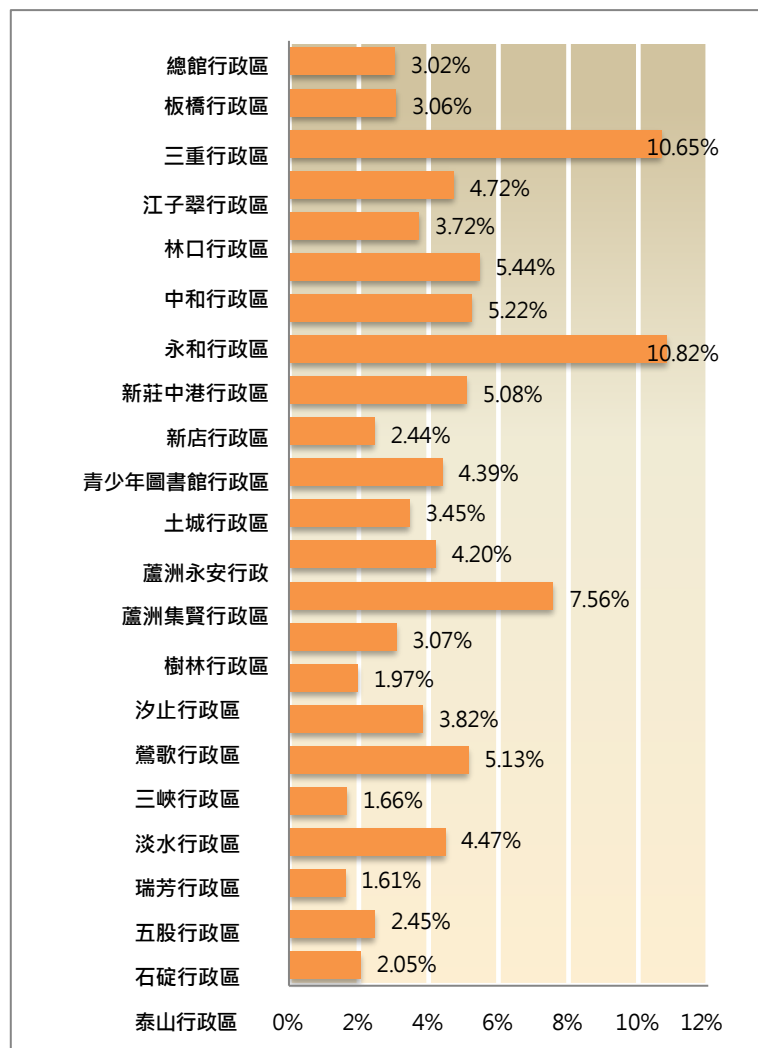
圖六 居住地區

⁴ 「其他」包括「宜蘭縣」(27 人)、「臺中市」(6 人)、「高雄市」(5 人)、「臺南市」(4 人)、「新竹市」(4 人)、「新竹縣」(3 人)、「南投縣」(2 人)、「嘉義縣」(2 人)、「花蓮縣」(1 人)、「金門縣」(1 人)、「苗栗縣」(1 人)、「基隆市」(1 人)、「其他國家」(1 人)、「未填答」(10 人)。

表七 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「新莊中港行政區」(10.82%)，其次是「三重行政區」(10.65%)，再其次是「樹林行政區」(7.56%)、「中和行政區」(5.44%)、「永和行政區」(5.22%)、「淡水行政區」(5.13%)、「新店行政區」(5.08%)，其餘行政區則不到 5%。

表七 行政區選項

	次數	百分比
總館行政區	697	3.02%
板橋行政區	706	3.06%
三重行政區	2,450	10.65%
江子翠行政區	1,087	4.72%
林口行政區	858	3.72%
中和行政區	1,255	5.44%
永和行政區	1,204	5.22%
新莊中港行政區	2,495	10.82%
新店行政區	1,170	5.08%
青少年圖書館行政區	562	2.44%
土城行政區	1,013	4.39%
蘆洲永安行政區	796	3.45%
蘆洲集賢行政區	968	4.20%
樹林行政區	1,744	7.56%
汐止行政區	708	3.07%
鶯歌行政區	455	1.97%
三峽行政區	881	3.82%
淡水行政區	1,183	5.13%
瑞芳行政區	382	1.66%
五股行政區	1,031	4.47%
石碇行政區	371	1.61%
泰山行政區	565	2.45%
萬里行政區	473	2.05%
總和	23,054	100.00%



圖七 行政區

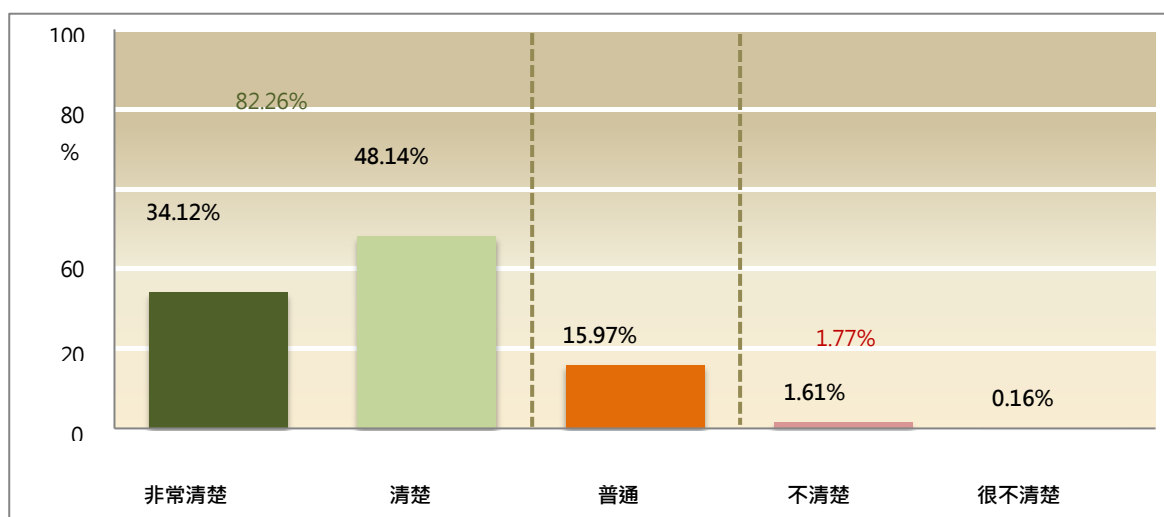
第三章 敘述統計分析

一、圖書館服務使用情形

表十一 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 82.26%受訪讀者表示清楚（包括「非常清楚」34.12%，以及「清楚」48.14%）；有 1.77%受訪讀者表示不清楚（包括「很不清楚」0.16%，以及「不清楚」1.61%）。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。

表十一 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	7,867	34.12%	82.26%
清楚	11,098	48.14%	
普通	3,680	15.97%	15.97%
不清楚	372	1.61%	1.77%
很不清楚	37	0.16%	
總和	23,054	100.00%	100.00%

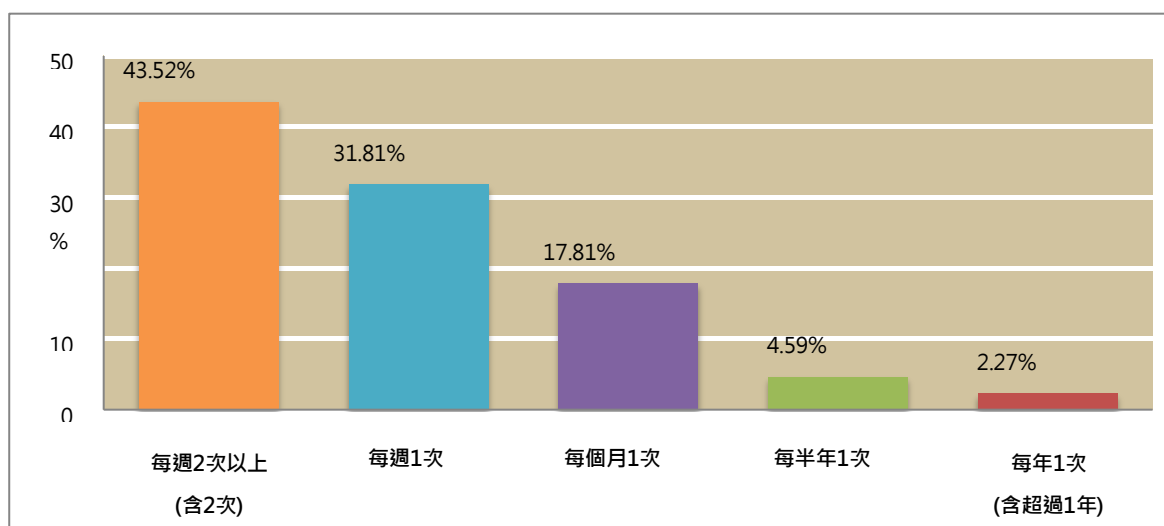


圖十一 您是否清楚圖書館各項使用規定？

表十二 顯示讀者使用圖書館的頻率。其中有 43.52%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」(31.81%)，再其次是「每個月 1 次」(17.81%)，其餘頻率比例較低。簡言之，有四分之三左右(75.33%)的受訪讀者至少每週會前去圖書館一次。

表十二 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)	10,034	43.52%
每週1 次	7,334	31.81%
每個月1 次	4,105	17.81%
每半年1 次	1,058	4.59%
每年1 次(含超過1 年)	523	2.27%
總和	23,054	100.00%

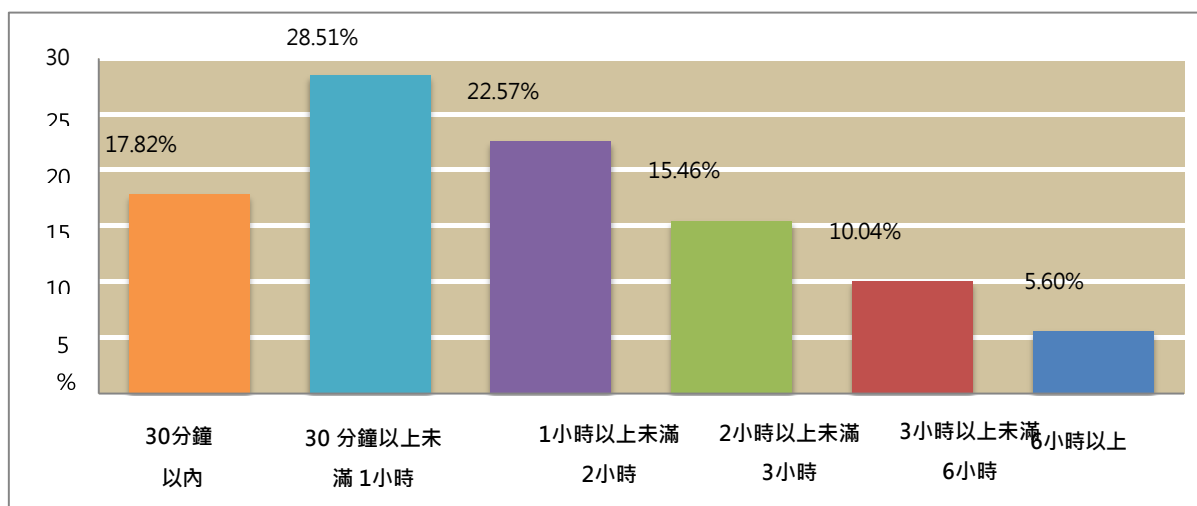


圖十二 您使用圖書館的頻率為何？

表十三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 28.51%，其次是「1 至 2 小時」(22.57%)，再其次是「30 分鐘以內」(17.82%)、「2 至 3 小時」(15.46%)、「3 至 6 小時」(10.04%)、「6 小時以上」(5.60%)。

表十三 您每次到館平均停留時間多長？

	次數	百分比
30 分鐘以內	4,108	17.82%
30 分鐘以上未滿1小時	6,572	28.51%
1 小時以上未滿2小時	5,204	22.57%
2 小時以上未滿3小時	3,564	15.46%
3 小時以上未滿6小時	2,314	10.04%
6 小時以上	1,292	5.60%
總和	23,054	100.00%



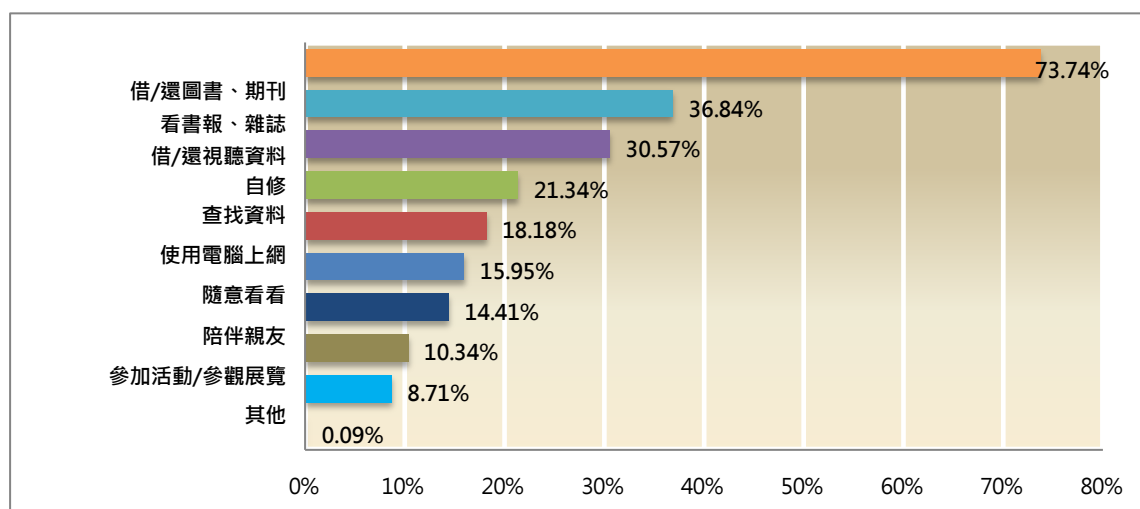
圖十三 您每次到館平均停留時間多長？

表十四 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(73.74%)，其次為「看書報、雜誌」(36.84%)、「借還視聽資料」(30.57%)、「自修」(21.34%)、「查找資料」(18.18%)、「使用電腦上網」(15.95%)、「隨意看看」(14.41%)、「陪伴親友」(10.34%)、「參加活動/參觀展覽」(8.71%)、以及「其他」(0.09%)⁵。

表十四 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	17,001	73.74%
借/還視聽資料	7,048	30.57%
看書報、雜誌	8,492	36.84%
查找資料	4,191	18.18%
陪伴親友	2,384	10.34%
參加活動/參觀展覽	2,007	8.71%
隨意看看	3,323	14.41%
自修	4,919	21.34%
使用電腦上網	3,676	15.95%
其他	69	0.09%
總和	53,110	230.17%

*本題為複選題，回答人數為 23,054 人，百分比總和不為 100%。



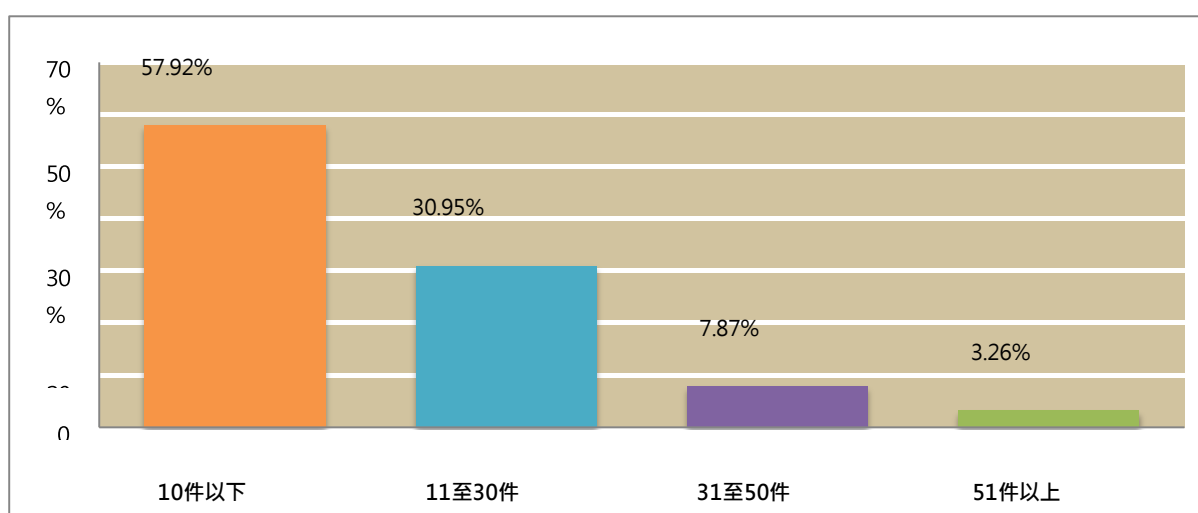
圖十四 通常您到圖書館目的為何？

⁵ 「其他」包括「使用館內設施或休息」(26 人)、「志工服務」(21 人)、「從事工作相關活動」(13 人)、「影印列印」(8 人)、以及「未填答」(1 人)。

表十五 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「10 件以下」(57.92%)者比例最高，其次是「11 至 30 件」(30.95%)，再其次是「31 至 50 件」(7.87%)、「51 件以上」(3.26%)。

表十五 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	13,352	57.92%
11 至30 件	7,136	30.95%
31 至50 件	1,814	7.87%
51 件以上	752	3.26%
總和	23,054	100.00%



圖十五 您平均每月借閱書籍（含視聽資料）的件數為？

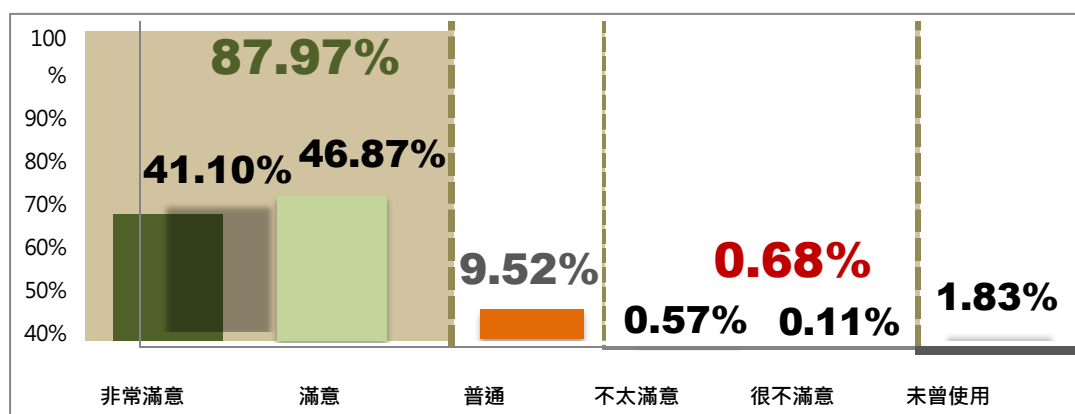
二、使用圖書館的滿意度

(一) 館藏資源滿意度

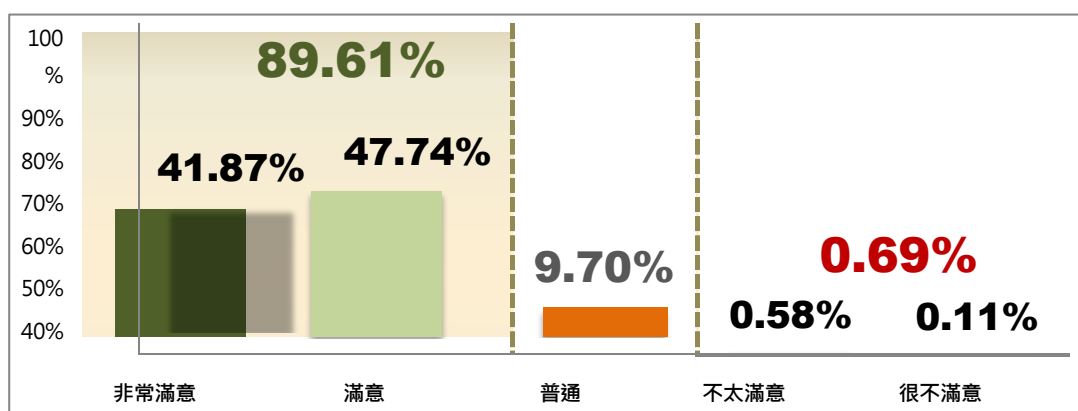
表十六 顯示讀者對「圖書的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 87.97%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」41.10%，以及「滿意」46.87%）；有 0.68%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.11%，以及「不太滿意」0.57%）；另有 9.52%受訪讀者表示「普通」，1.83%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成八的讀者對於「圖書的種類及數量」偏向滿意。

表十六 您對於「圖書的種類及數量」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	9,476	41.10%	87.97%	41.87%
	滿意	10,805	46.87%		47.74%
	普通	2,194	9.52%	9.52%	9.70%
	不太滿意	132	0.57%	0.68%	0.58%
	很不滿意	26	0.11%		0.11%
	小計	22,633	98.17%	98.17%	100.00%
遺漏值	未曾使用	421	1.83%	1.83%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖十六 您對於「圖書的種類及數量」是否滿意？

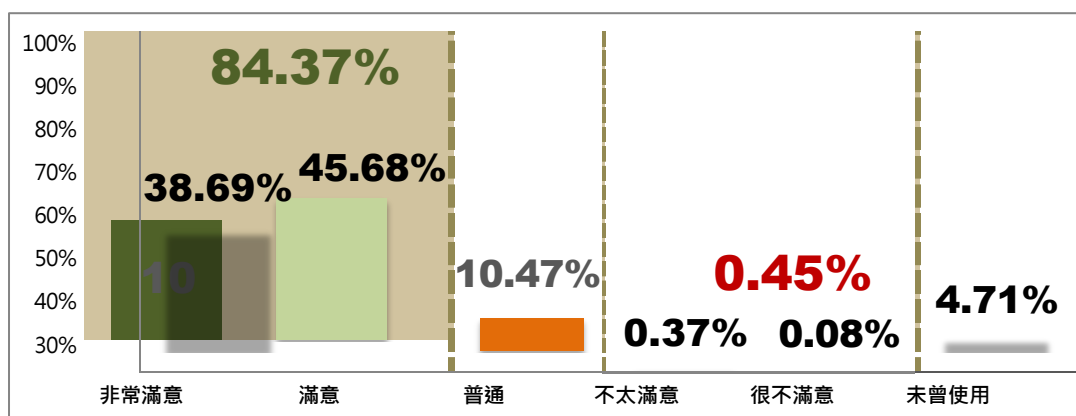


圖十七 您對於「圖書的種類及數量」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

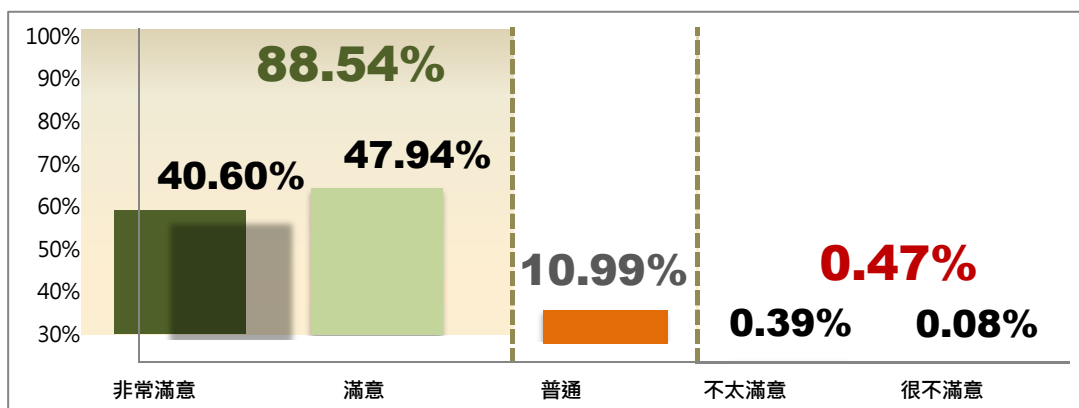
表十七 顯示讀者對「期刊及雜誌的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 84.37%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」38.69%，以及「滿意」45.68%）；有 0.45%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.08%，以及「不太滿意」0.37%）；另有 10.47%受訪讀者表示「普通」，4.71%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有八成四左右的讀者對於「期刊及雜誌的種類及數量」偏向滿意。

表十七 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	非常滿意	8,920	38.69%	84.37%	40.60%
	滿意	10,531	45.68%		47.94%
	普通	2,414	10.47%	10.47%	10.99%
	不太滿意	86	0.37%	0.45%	0.39%
	很不滿意	18	0.08%		0.08%
小計		21,969	95.29%	95.29%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,085	4.71%	4.71%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖十八 您對於「期刊及雜誌的種類及數量」是否滿意？

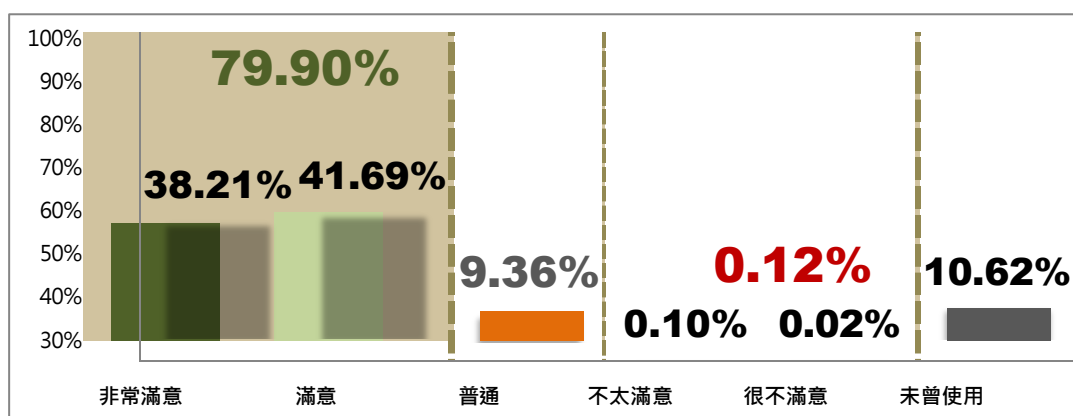


圖十九 您對於「期刊及雜誌的種類及數量」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

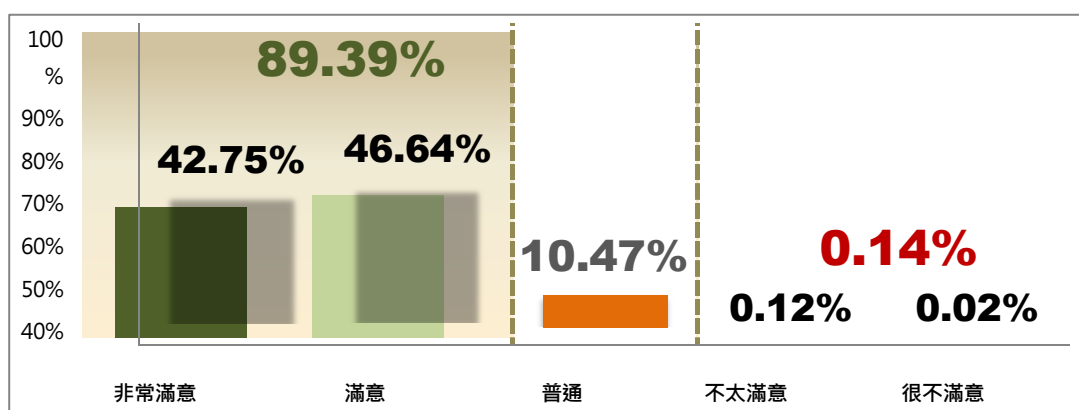
表十八顯示讀者對「報紙的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 79.90%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」38.21%，以及「滿意」41.69%）；有 0.12%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.02%，以及「不太滿意」0.10%）；另有 9.36%受訪讀者表示「普通」，10.62%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成的讀者對於「報紙的種類及數量」偏向滿意。

表十八 您對於「報紙的種類及數量」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	8,810	38.21%	79.90%	42.75%
	滿意	9,611	41.69%		46.64%
	普通	2,158	9.36%	9.36%	10.47%
	不太滿意	24	0.10%	0.12%	0.12%
	很不滿意	5	0.02%		0.02%
	小計	20,608	89.38%	89.38%	100.00%
遺漏值	未曾使用	2,446	10.62%	10.62%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖二十 您對於「報紙的種類及數量」是否滿意？

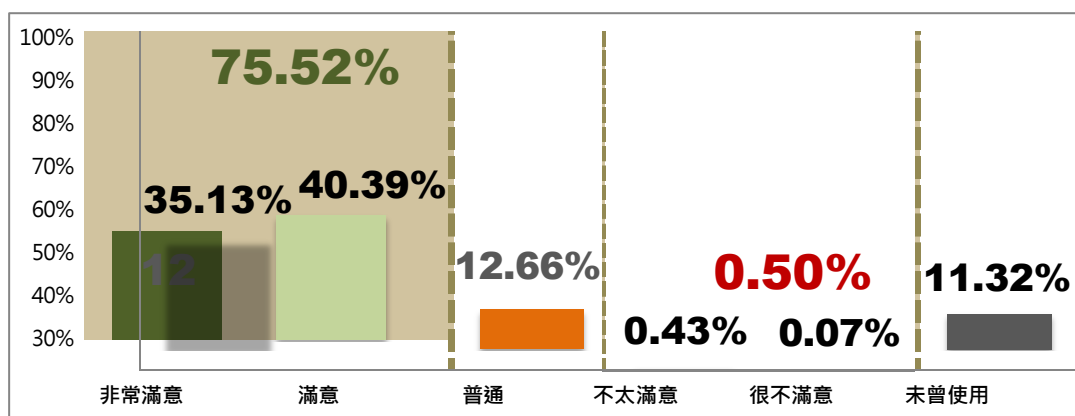


圖二十一 您對於「報紙的種類及數量」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

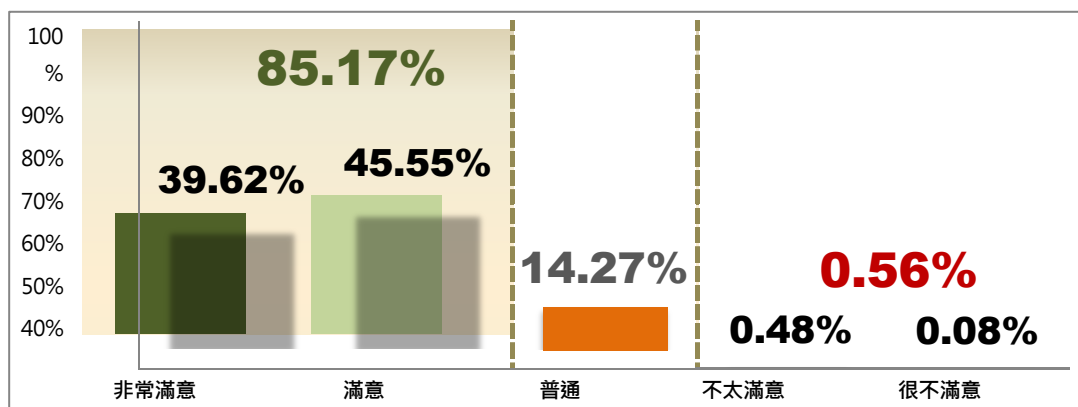
表十九 顯示讀者對「視聽資料的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 75.52%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」35.13%，以及「滿意」40.39%）；有 0.50%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.07%，以及「不太滿意」0.43%）；另有 12.66%受訪讀者表示「普通」，11.32%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近七成六的讀者對於「視聽資料的種類及數量」偏向滿意。

表十九 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	非常滿意	8,098	35.13%	75.52%	39.62%
	滿意	9,311	40.39%		45.55%
	普通	2,918	12.66%	12.66%	14.27%
	不太滿意	98	0.43%	0.50%	0.48%
	很不滿意	16	0.07%		0.08%
小計		20,441	88.68%	88.68%	100.00%
遺漏值	未曾使用	2,613	11.32%	11.32%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖二十二 您對於「視聽資料的種類及數量」是否滿意？

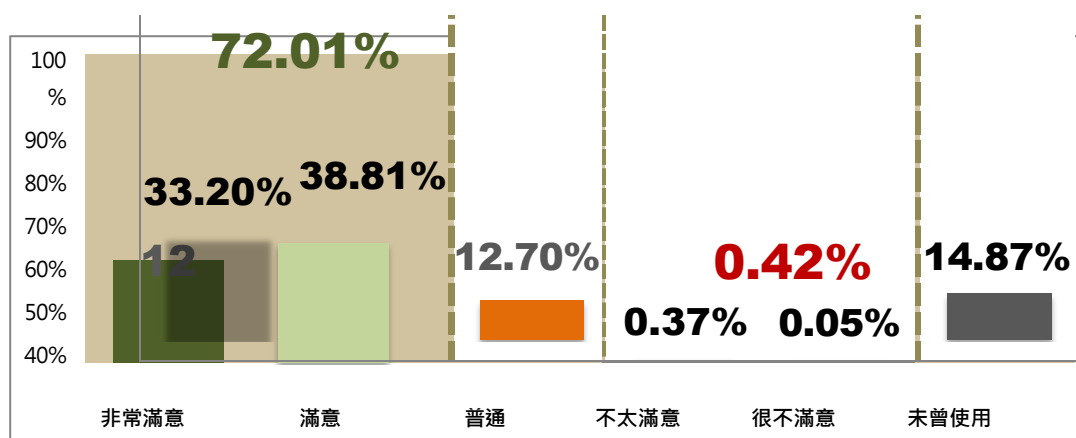


圖二十三 您對於「視聽資料的種類及數量」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

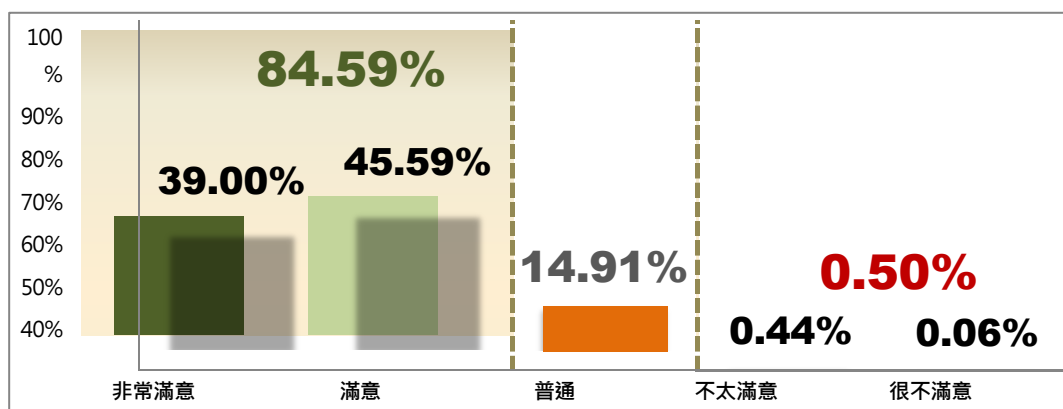
表二十 顯示讀者對「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」是否感到滿意。其中，有 72.01%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」33.20%，以及「滿意」38.81%）；有 0.42%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.05%，以及「不太滿意」0.37%）；另有 12.70%受訪讀者表示「普通」，14.87%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有七成二左右的讀者對於「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」偏向滿意。

表二十 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	非常滿意	7,655	33.20%	72.01%	39.00%
	滿意	8,947	38.81%		45.59%
	普通	2,928	12.70%	12.70%	14.91%
	不太滿意	86	0.37%	0.42%	0.44%
	很不滿意	11	0.05%		0.06%
	小計	19,627	85.13%	85.13%	100.00%
遺漏值	未曾使用	3,427	14.87%	14.87%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖二十四 您對於「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」是否滿意？

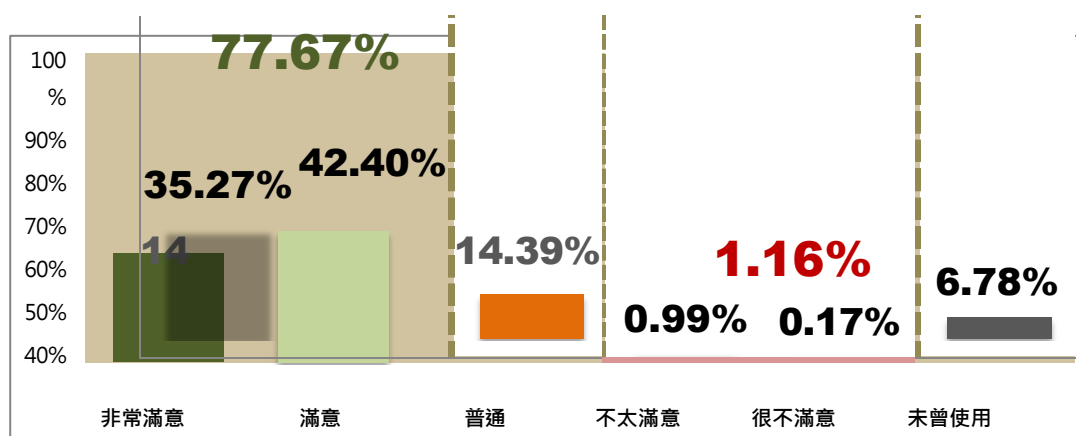


圖二十五 您對於「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

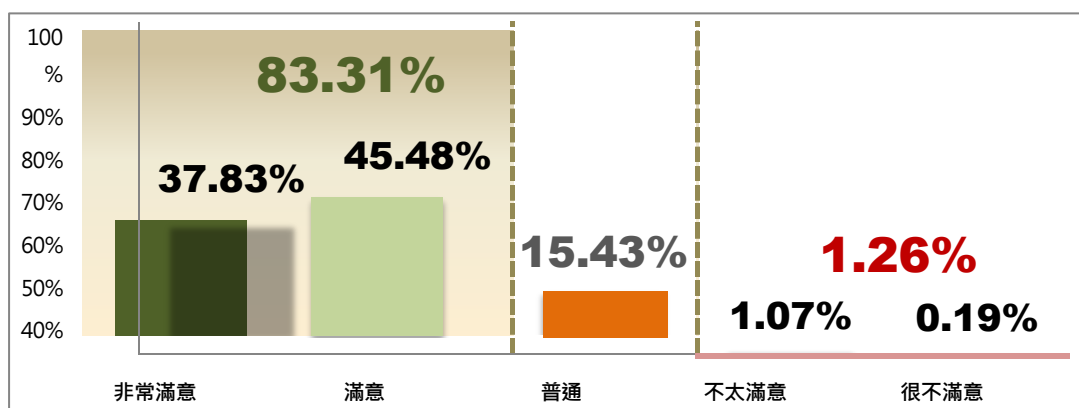
表二十一 顯示讀者對「新書採購的品質與數量」是否感到滿意。其中，有 77.67% 受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」35.27%，以及「滿意」42.40%）；有 1.16% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.17%，以及「不太滿意」0.99%）；另有 14.39% 受訪讀者表示「普通」，6.78% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近七成八讀者對於「新書採購的品質與數量」偏向滿意。

表二十一 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	非常滿意	8,132	35.27%	77.67%	37.83%
	滿意	9,776	42.40%		45.48%
	普通	3,317	14.39%	14.39%	15.43%
	不太滿意	229	0.99%	1.16%	1.07%
	很不滿意	40	0.17%		0.19%
小計		21,494	93.22%	93.22%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,560	6.78%	6.78%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖二十七 您對於「新書採購的品質與數量」是否滿意？

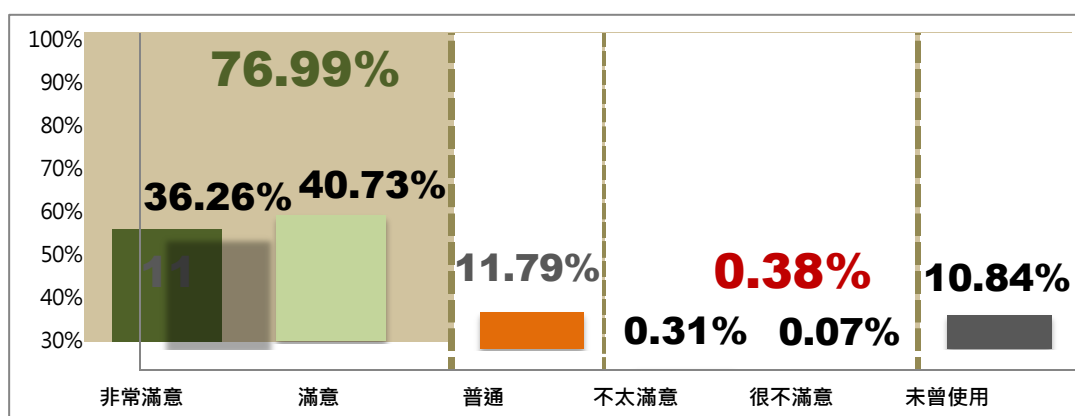


表二十七 您對於「新書採購的品質與數量」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

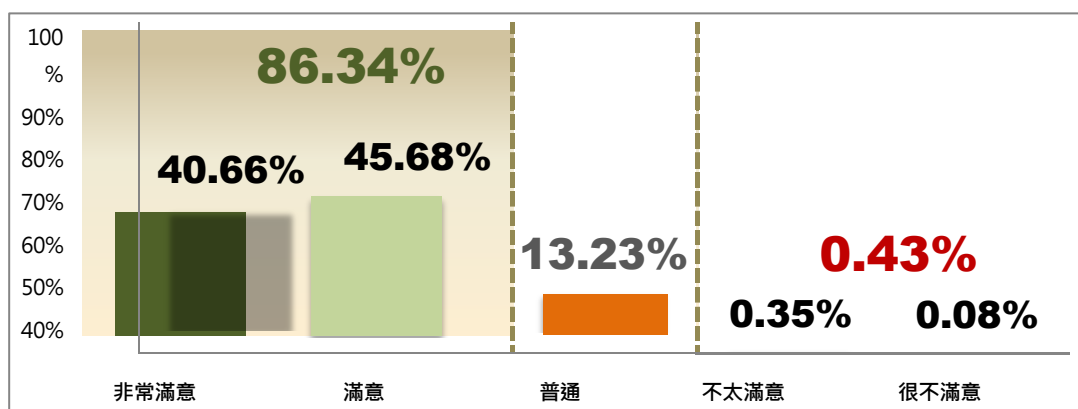
表二十二 顯示讀者對「圖書推薦管道便利」是否感到滿意。其中，有76.99%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」36.26%，以及「滿意」40.73%）；有 0.38%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.07%，以及「不太滿意」 0.31%）；另有 11.79%受訪讀者表示「普通」，10.84%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近七成七的讀者對於「圖書推薦管道便利」偏向滿意。

表二十二 您對於「圖書推薦管道便利」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	8,359	36.26%	76.99%	40.66%
	滿意	9,390	40.73%		45.68%
	普通	2,719	11.79%	11.79%	13.23%
	不太滿意	72	0.31%	0.38%	0.35%
	很不滿意	17	0.07%		0.08%
小計		20,557	89.16%	89.16%	100.00%
遺漏值	未曾使用	2,497	10.84%	10.84%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖二十八 您對於「圖書推薦管道便利」是否滿意？



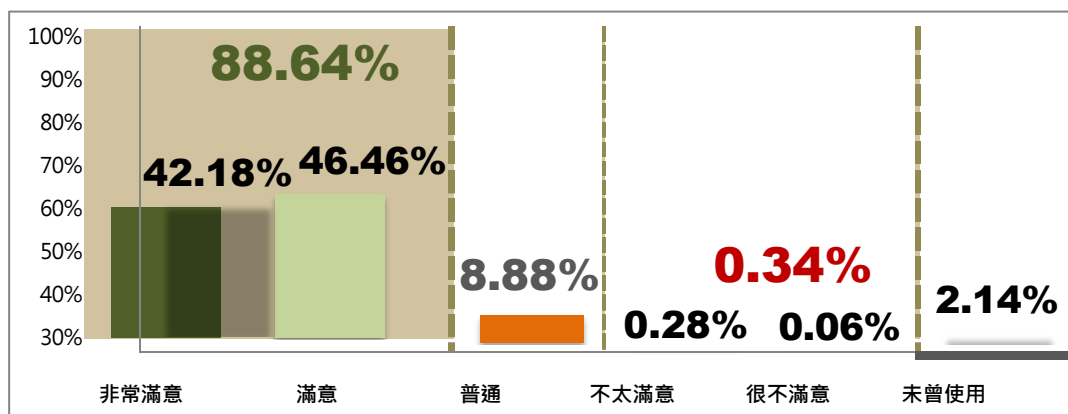
圖二十九 您對於「圖書推薦管道便利」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

（二）資訊取得便利性滿意度

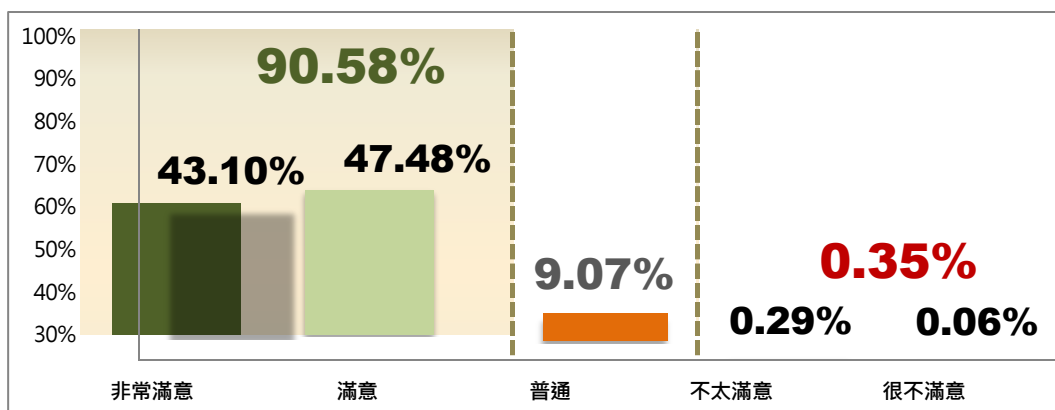
表二十三 顯示讀者對「圖書資料的排列方式可以輕易找到」是否感到滿意。其中，有 88.64%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」42.18%，以及「滿意」46.46%）；有 0.34%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.06%，以及「不太滿意」0.28%）；另有 8.88%受訪讀者表示「普通」，2.14%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成九的讀者對於「圖書資料的排列方式可以輕易找到」偏向滿意。

表二十三 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	非常滿意	9,724	42.18%	88.64%	43.10%
	滿意	10,712	46.46%		47.48%
	普通	2,047	8.88%	8.88%	9.07%
	不太滿意	65	0.28%	0.34%	0.29%
	很不滿意	14	0.06%		0.06%
	小計	22,562	97.86%	97.86%	100.00%
遺漏值	未曾使用	492	2.14%	2.14%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖三十 您對於「圖書資料的排列方式可以輕易找到」是否滿意？

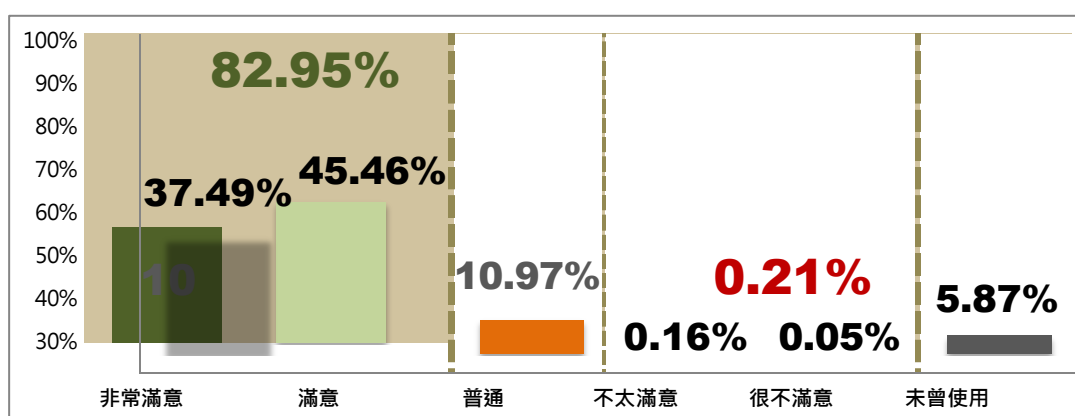


圖三十一 您對於「圖書資料的排列方式可以輕易找到」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

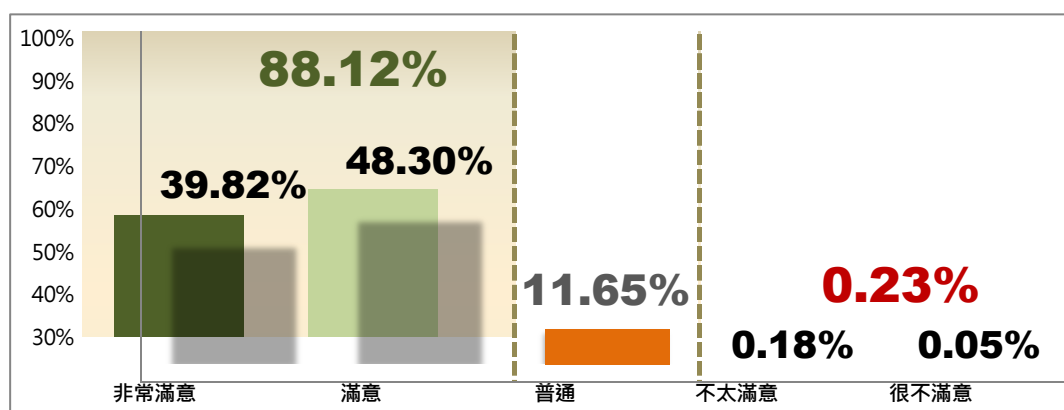
表二十四 顯示讀者對「各項訊息取得便利性」是否感到滿意。其中，有 82.95%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」37.49%，以及「滿意」45.46%）；有 0.21%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.05%，以及「不太滿意」0.16%）；另有 10.97%受訪讀者表示「普通」，5.87%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成三的讀者對於「各項訊息取得便利性（電子報、出版品、活動訊息…等）」偏向滿意。

表二十四 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	非常滿意	8,642	37.49%	82.95%	39.82%
	滿意	10,481	45.46%		48.30%
	普通	2,529	10.97%	10.97%	11.65%
	不太滿意	38	0.16%	0.21%	0.18%
	很不滿意	11	0.05%		0.05%
	小計	21,701	94.13%	94.13%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,353	5.87%	5.87%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖三十二 您對於「各項訊息取得便利性」是否滿意？

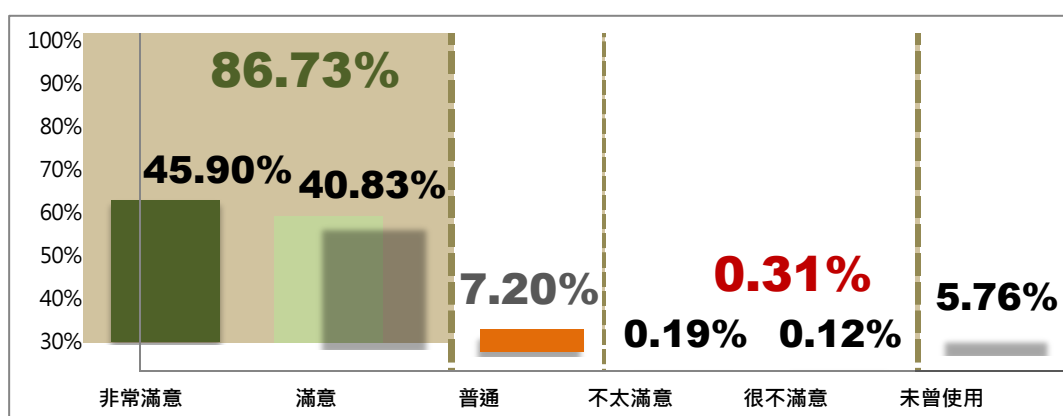


圖三十三 您對於「各項訊息取得便利性」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

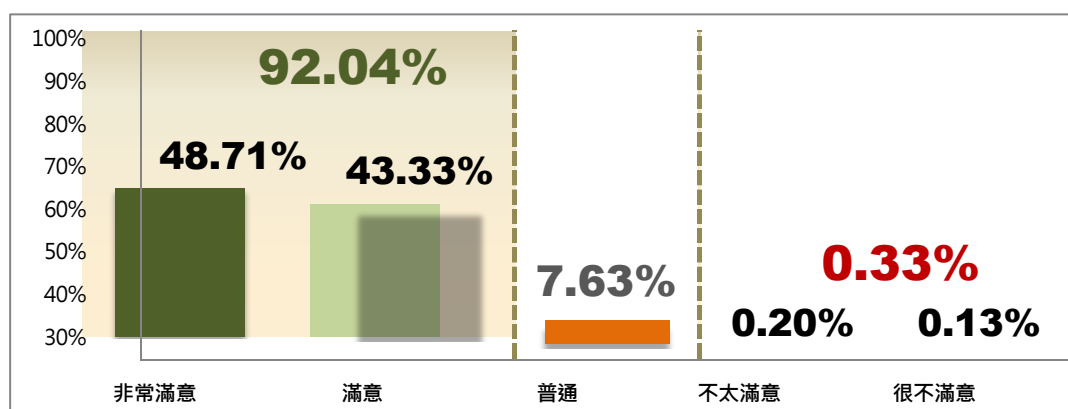
表二十五 顯示讀者對「預約及跨館借還圖書資料」是否感到滿意。其中，有 86.73%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」45.90%，以及「滿意」40.83%）；有 0.31%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.12%，以及「不太滿意」0.19%）；另有 7.20%受訪讀者表示「普通」，5.76%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成七的讀者對於「預約及跨館借還圖書資料」偏向滿意。

表二十五 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	非常滿意	10,582	45.90%	86.73%	48.71%
	滿意	9,412	40.83%		43.33%
	普通	1,659	7.20%	7.20%	7.63%
	不太滿意	43	0.19%	0.31%	0.20%
	很不滿意	28	0.12%		0.13%
	小計	21,724	94.24%	94.24%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,330	5.76%	5.76%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖三十四 您對於「預約及跨館借還圖書資料」是否滿意？

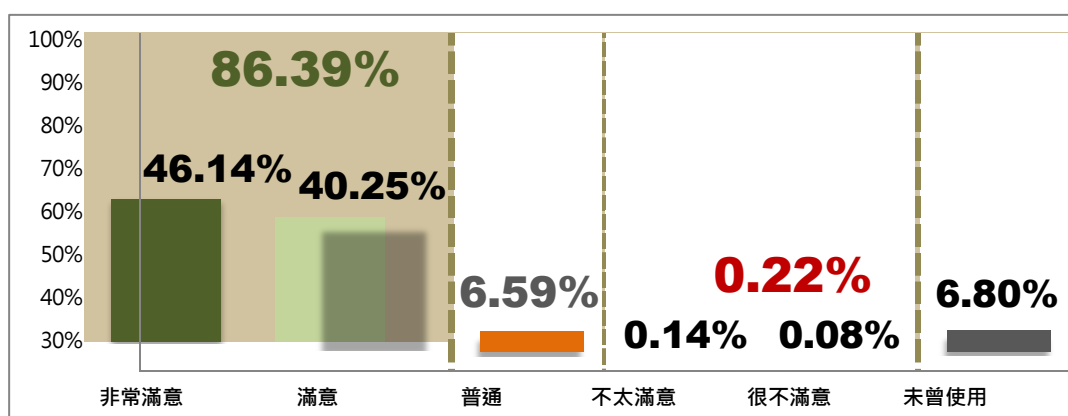


圖三十五 您對於「預約及跨館借還圖書資料」是否滿意？ (不含「未曾使用」者)

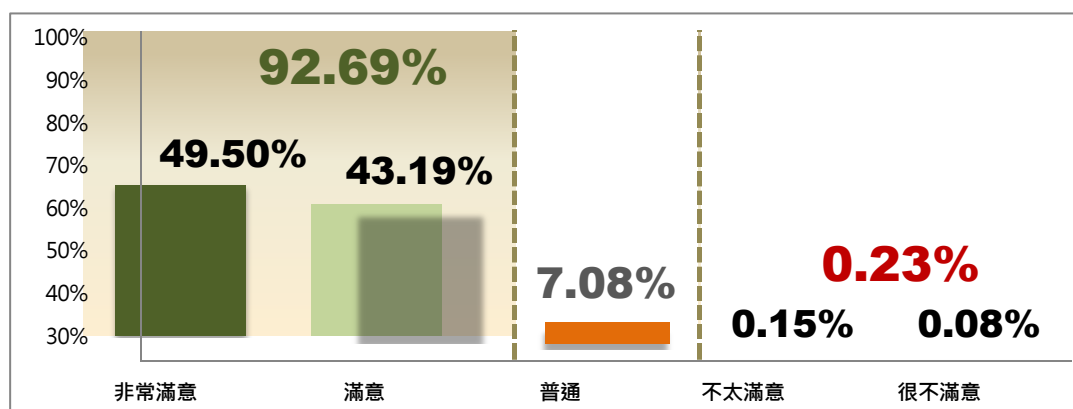
表二十六 顯示讀者對「線上續借服務」是否感到滿意。其中，有 86.39%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」46.14%，以及「滿意」40.25%）；有 0.22%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.08%，以及「不太滿意」0.14%）；另有 6.59%受訪讀者表示「普通」，6.80%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有八成六左右的讀者對於「線上續借服務」偏向滿意。

表二十六 您對於「線上續借服務」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	10,636	46.14%	86.39%	49.50%
	滿意	9,279	40.25%		43.19%
	普通	1,519	6.59%	6.59%	7.08%
	不太滿意	33	0.14%	0.22%	0.15%
	很不滿意	18	0.08%		0.08%
	小計	21,485	93.20%	93.20%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,569	6.80%	6.80%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖三十六 您對於「線上續借服務」是否滿意？

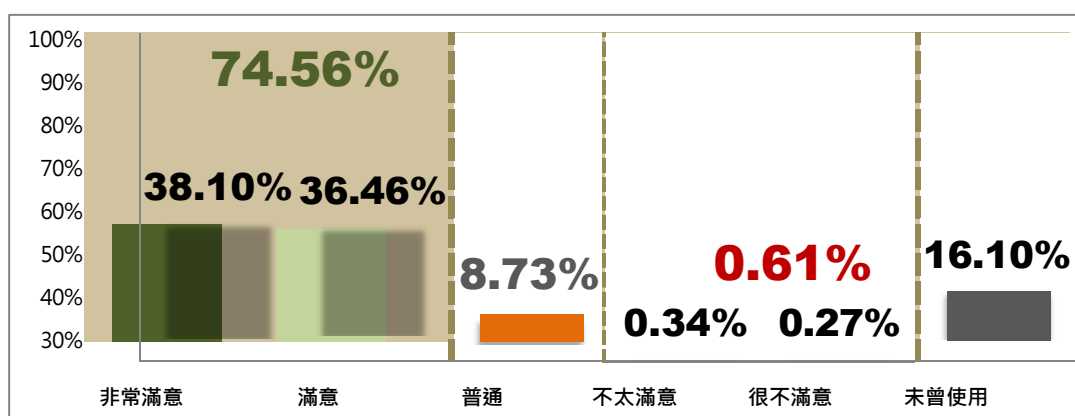


圖三十七 您對於「線上續借服務」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

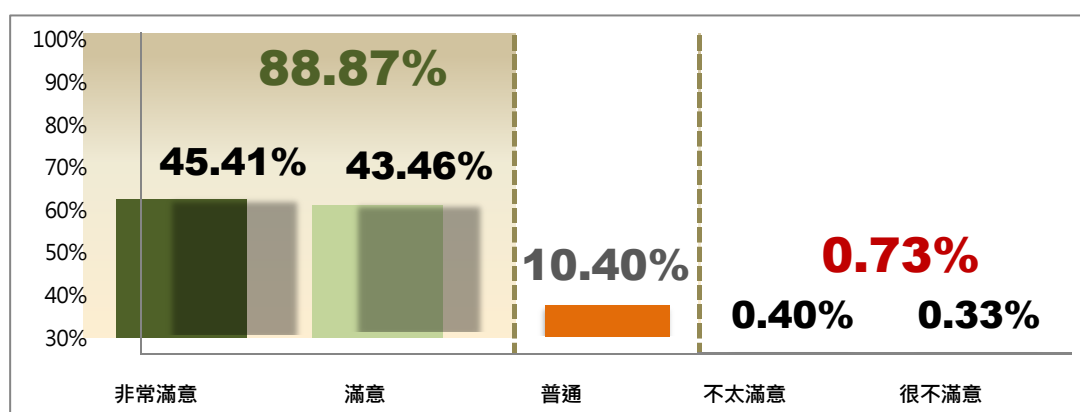
表二十七 顯示讀者對「影印、列印服務」是否感到滿意。其中，有 74.56%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」38.10%，以及「滿意」36.46%）；有 0.61%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.27%，以及「不太滿意」0.34%）；另有 8.73%受訪讀者表示「普通」，16.10%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近七成五的讀者對於「影印、列印服務」偏向滿意。

表二十七 您對於「影印、列印服務」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	8,783	38.10%	74.56%	45.41%
	滿意	8,405	36.46%		43.46%
	普通	2,012	8.73%	8.73%	10.40%
	不太滿意	78	0.34%	0.61%	0.40%
	很不滿意	63	0.27%		0.33%
	小計	19,341	83.90%	83.90%	100.00%
遺漏值	未曾使用	3,713	16.10%	16.10%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖三十八 您對於「影印、列印服務」是否滿意？



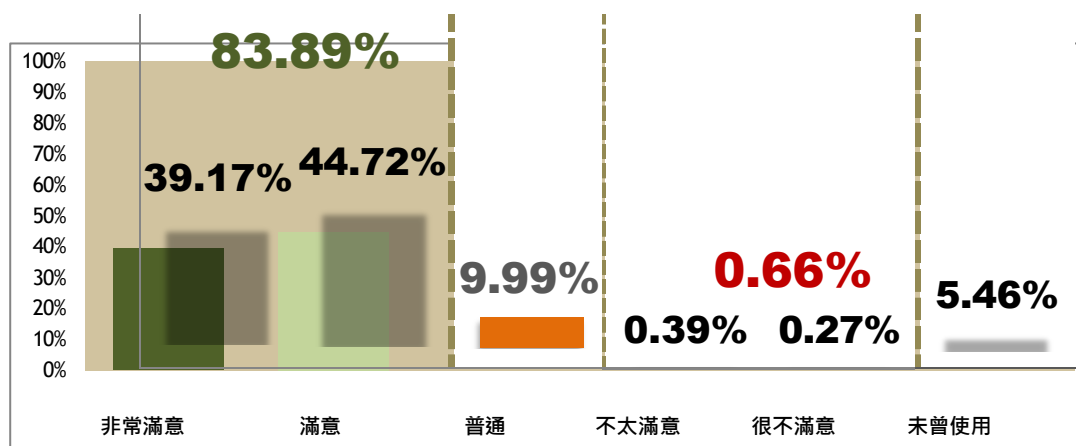
圖三十九 您對於「影印、列印服務」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

(三) 圖書館網站及電腦使用滿意度

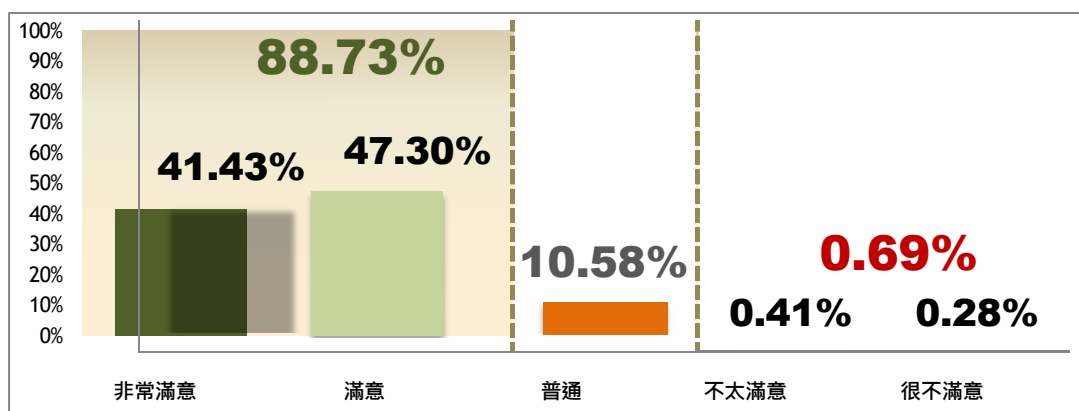
表二十八 顯示讀者對「館藏查詢系統操作便利性」是否感到滿意。其中，有 83.89%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」39.17%，以及「滿意」44.72%）；0.66%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.27%，以及「不太滿意」0.39%）；另有 9.99%受訪讀者表示「普通」，5.46%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成四讀者對「館藏查詢系統操作便利性」偏向滿意。

表二十八 您對於「館藏查詢系統操作便利性」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	9,030	39.17%	83.89%	41.43%
	滿意	10,309	44.72%		47.30%
	普通	2,303	9.99%	9.99%	10.58%
	不太滿意	90	0.39%	0.66%	0.41%
	很不滿意	62	0.27%		0.28%
	小計	21,794	94.54%	94.54%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,260	5.46%	5.46%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖四十 您對於「館藏查詢系統操作便利性」是否滿意？

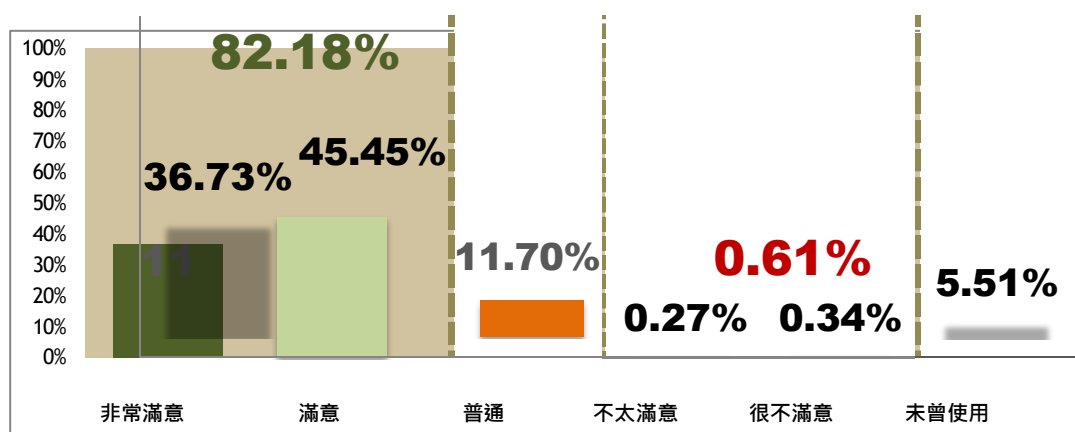


圖四十一 您對於「圖書查詢系統操作便利性」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

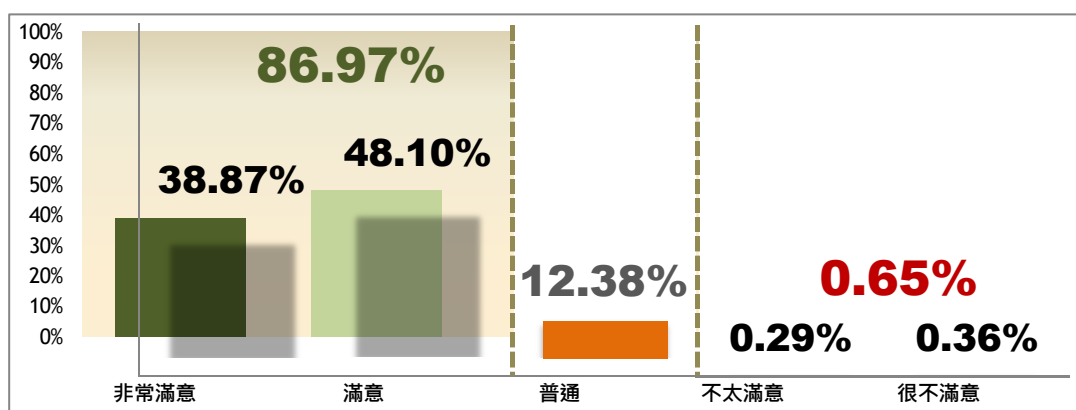
表二九顯示讀者對「圖書館官網能提供我需要的訊息」是否感到滿意。其中，有 82.18% 受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」36.73%，以及「滿意」45.45%）；有 0.61% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.34%，以及「不太滿意」0.27%）；另有 11.70% 受訪讀者表示「普通」，5.51% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有八成二左右的讀者對於「圖書館官網能提供我需要的訊息」偏向滿意。

表二十九 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	非常滿意	8,467	36.73%	82.18%	38.87%
	滿意	10,478	45.45%		48.10%
	普通	2,697	11.70%	11.70%	12.38%
	不太滿意	63	0.27%	0.61%	0.29%
	很不滿意	78	0.34%		0.36%
	小計	21,783	94.49%	94.49%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,271	5.51%	5.51%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖四十二 您對於「圖書館官網能提供我需要的訊息」是否滿意？

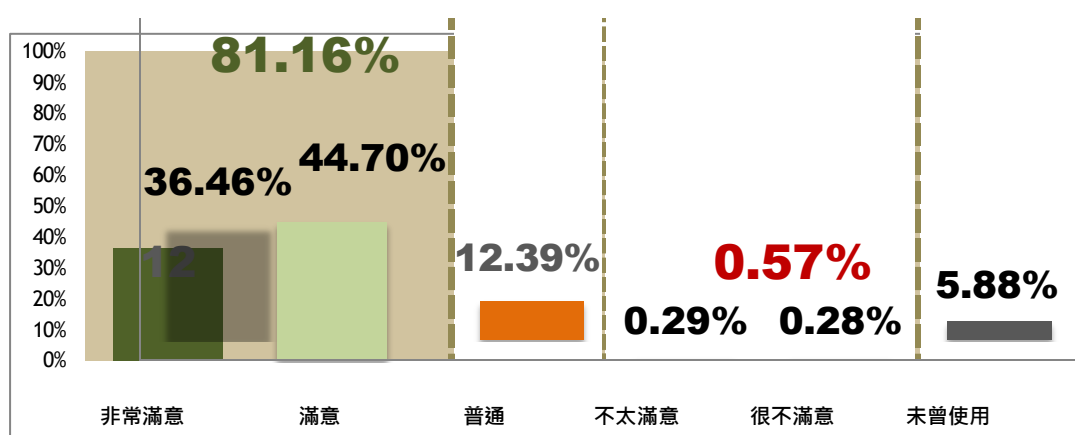


圖四十三 您對於「圖書館官網能提供我需要的訊息」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

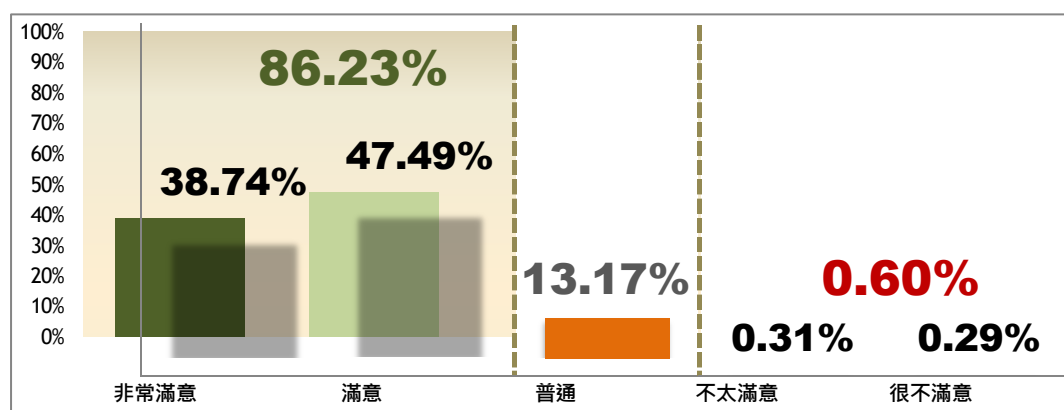
表三十 顯示讀者對「圖書館官網內容分類方式」是否感到滿意。其中，有 81.16%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」36.46%，以及「滿意」44.70%）；有 0.57%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.28%，以及「不太滿意」0.29%）；另有 12.39%受訪讀者表示「普通」，5.88%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有八成一左右的讀者對於「圖書館官網內容分類方式」偏向滿意。

表三十 您對於「圖書館官網內容分類方式」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	8,406	36.46%	81.16%	38.74%
	滿意	10,305	44.70%		47.49%
	普通	2,856	12.39%	12.39%	13.17%
	不太滿意	67	0.29%	0.57%	0.31%
	很不滿意	64	0.28%		0.29%
	小計	21,698	94.12%	94.12%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,356	5.88%	5.88%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖四十四 您對於「圖書館官網內容分類方式」是否滿意？

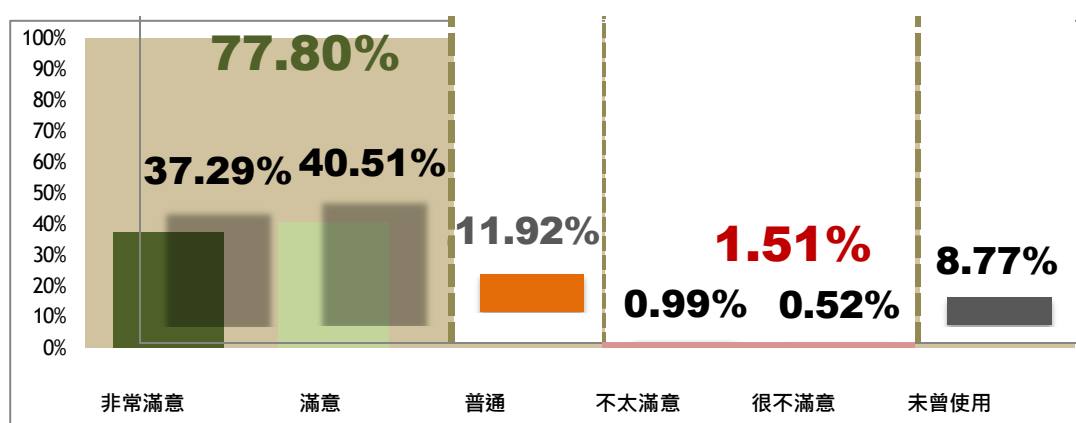


圖四十五 您對於「圖書館官網內容分類方式」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

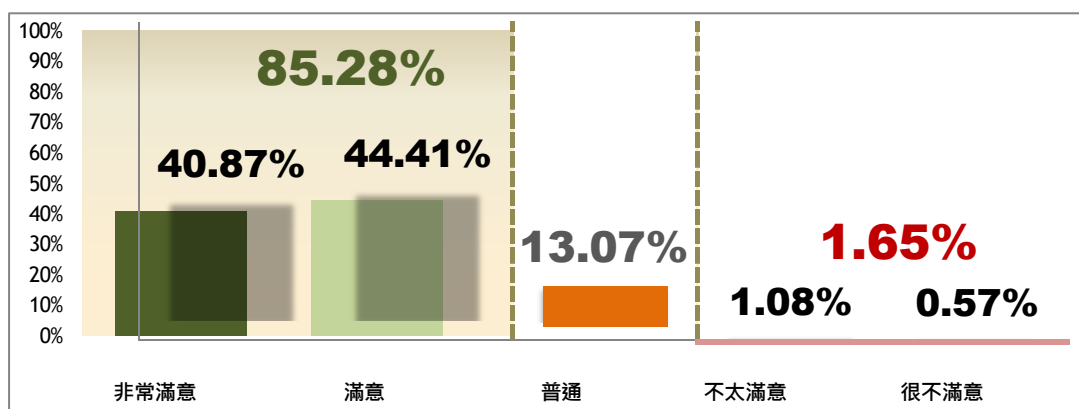
表三十一顯示讀者對「『新北愛 Book』APP 服務」是否感到滿意。其中，有 77.80%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」37.29%，以及「滿意」40.51%）；有 1.51%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.52%，以及「不太滿意」0.99%）；另有 11.92%受訪讀者表示「普通」，8.77%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近七成八的讀者對於「『新北愛 Book』APP 服務」偏向滿意。

表三十一 您對於「『新北愛Book』APP 服務」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	8,596	37.29%	77.80%	40.87%
	滿意	9,340	40.51%		44.41%
	普通	2,749	11.92%	11.92%	13.07%
	不太滿意	228	0.99%	1.51%	1.08%
	很不滿意	119	0.52%		0.57%
	小計	21,032	91.23%	91.23%	100.00%
遺漏值	未曾使用	2,022	8.77%	8.77%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖四十六 您對於「『新北愛Book』APP 服務」是否滿意？



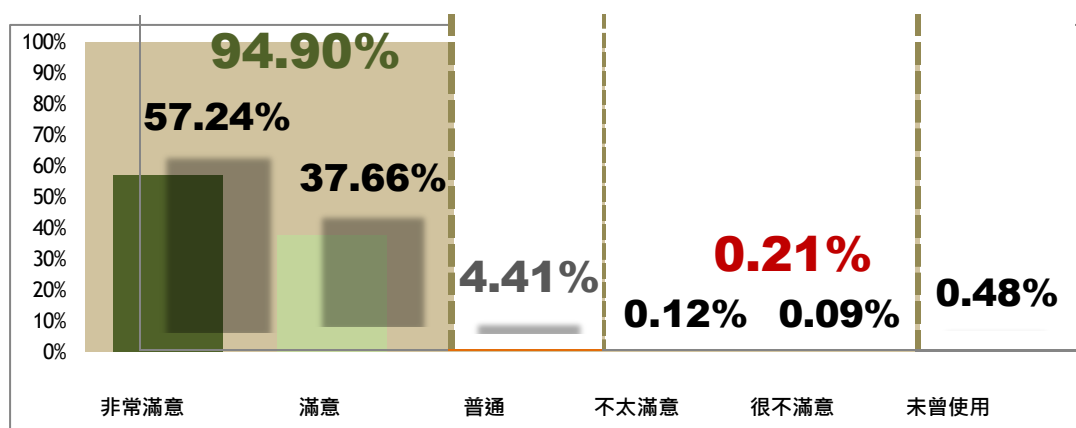
圖四十七 您對於「『新北愛Book』APP 服務」是否滿意？ (不含「未曾使用」者)

(四) 館員服務滿意度

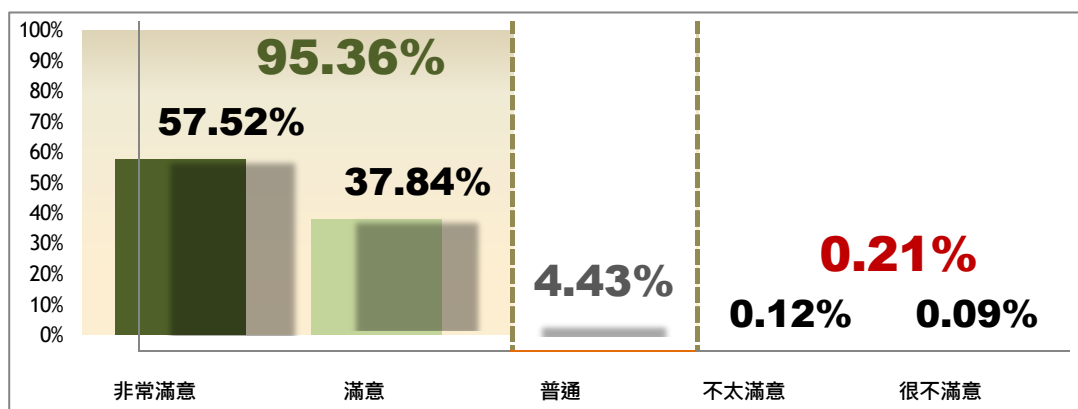
表三十二 顯示讀者對「館員服務態度」是否感到滿意。其中，有 94.90%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」57.24%，以及「滿意」37.66%）；有 0.21%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.09%，以及「不太滿意」0.12%）；另有 4.41%受訪讀者表示「普通」，0.48%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成五的讀者對於「館員服務態度」偏向滿意。

表三十二 您對於「館員服務態度」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	13,195	57.24%	94.90%	57.52%
	滿意	8,681	37.66%		37.84%
	普通	1,017	4.41%	4.41%	4.43%
	不太滿意	28	0.12%	0.21%	0.12%
	很不滿意	20	0.09%		0.09%
	小計	22,941	99.52%	99.52%	100.00%
遺漏值	未曾使用	113	0.48%	0.48%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖四十八 您對於「館員服務態度」是否滿意？

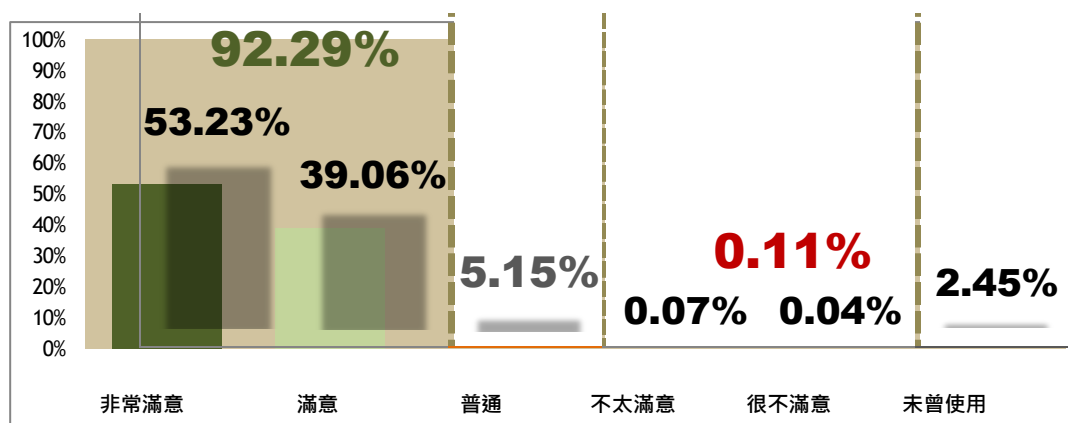


圖四十九 您對於「館員服務態度」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

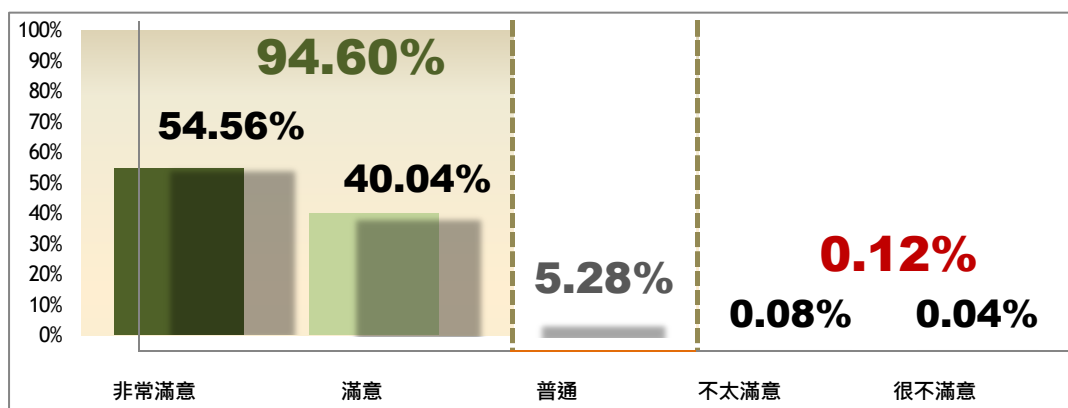
表三十三 顯示讀者對「館員能主動協助讀者查找資料」是否感到滿意。其中，有 92.29%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」53.23%，以及「滿意」39.06%）；有 0.11%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.04%，以及「不太滿意」0.07%）；另有 5.15%受訪讀者表示「普通」，2.45%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有九成二左右的讀者對於「館員能主動協助讀者查找資料」偏向滿意。

表三十三 您對於「館員能主動協助讀者查找資料」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	12,272	53.23%	92.29%	54.56%
	滿意	9,005	39.06%		40.04%
	普通	1,188	5.15%	5.15%	5.28%
	不太滿意	17	0.07%	0.11%	0.08%
	很不滿意	10	0.04%		0.04%
	小計	22,492	97.55%	97.55%	100.00%
遺漏值	未曾使用	562	2.45%	2.45%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖五十 您對於「館員能主動協助讀者查找資料」是否滿意？

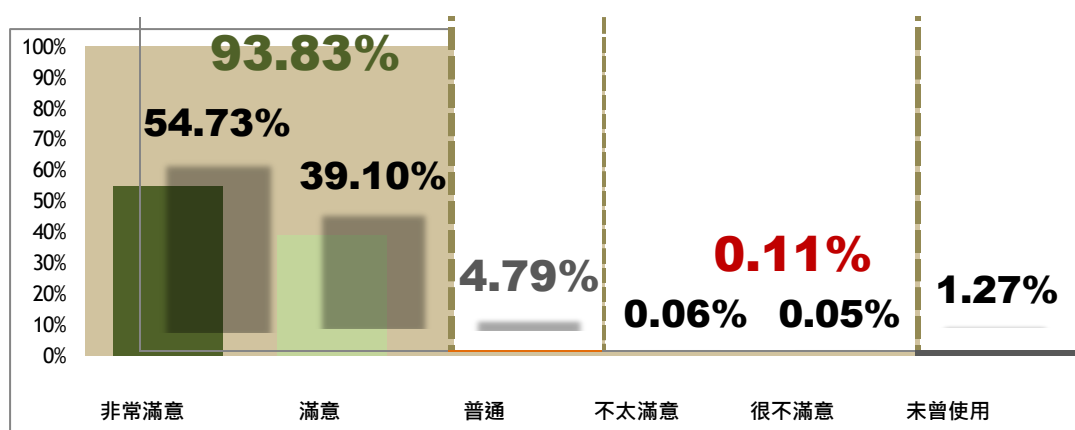


圖五十一 您對於「館員能主動協助讀者查找資料」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

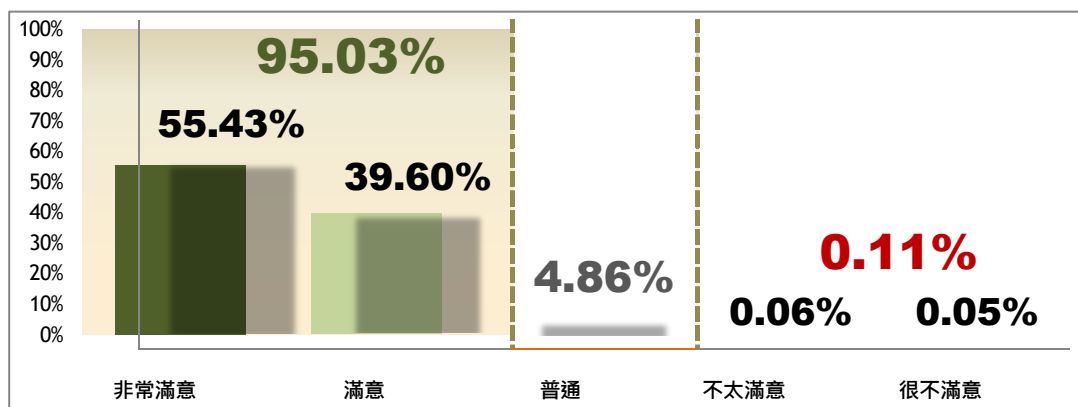
表三十四 顯示讀者對「館員樂意回答讀者問題」是否感到滿意。其中，有 93.83%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」54.73%，以及「滿意」39.10%）；有 0.11%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.05%，以及「不太滿意」0.06%）；另有 4.79%受訪讀者表示「普通」，1.27%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成四的讀者對於「館員樂意回答讀者問題」偏向滿意。

表三十四 您對於「館員樂意回答讀者問題」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	12,618	54.73%	93.83%	55.43%
	滿意	9,014	39.10%		39.60%
	普通	1,105	4.79%	4.79%	4.86%
	不太滿意	14	0.06%	0.11%	0.06%
	很不滿意	11	0.05%		0.05%
	小計	22,762	98.73%	98.73%	100.00%
遺漏值	未曾使用	292	1.27%	1.27%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖五十二 您對於「館員樂意回答讀者問題」是否滿意？

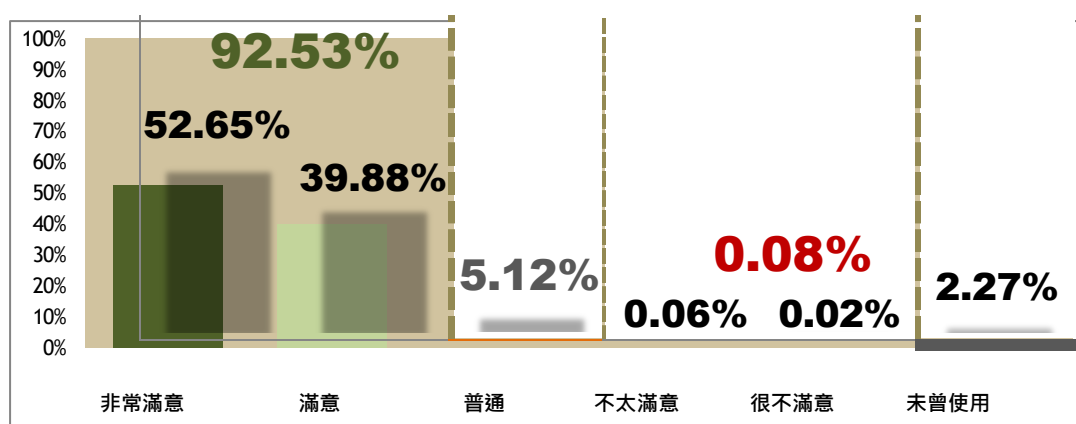


圖五十三 您對於「館員樂意回答讀者問題」是否滿意？ (不含「未曾使用」者)

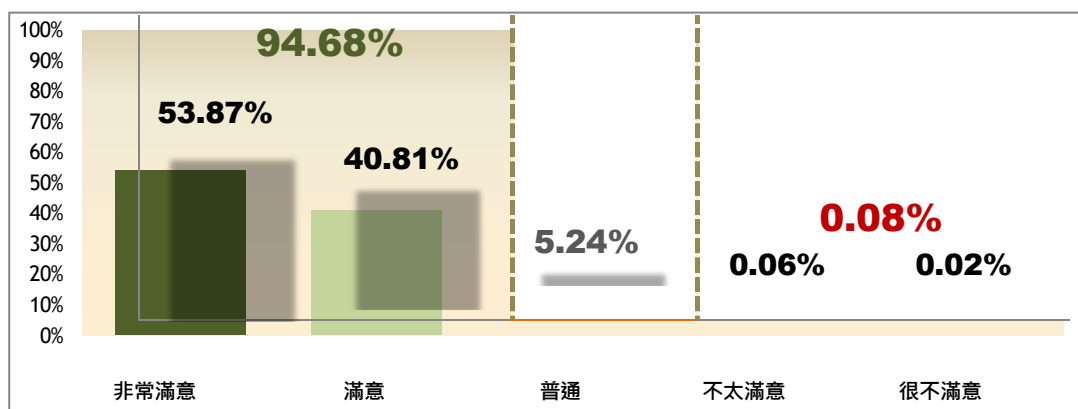
表三十五 顯示讀者對「館員熟悉各項館藏資源」是否感到滿意。其中，有 92.53%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」52.65%，以及「滿意」39.88%）；有 0.08%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.02%，以及「不太滿意」0.06%）；另有 5.12%受訪讀者表示「普通」，2.27%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成三的讀者對於「館員熟悉各項館藏資源」偏向滿意。

表三十五 您對於「館員熟悉各項館藏資源」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	12,138	52.65%	92.53%	53.87%
	滿意	9,195	39.88%		40.81%
	普通	1,180	5.12%	5.12%	5.24%
	不太滿意	14	0.06%	0.08%	0.06%
	很不滿意	5	0.02%		0.02%
	小計	22,532	97.73%	97.73%	100.00%
遺漏值	未曾使用	522	2.27%	2.27%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖五十四 您對於「館員熟悉各項館藏資源」是否滿意？

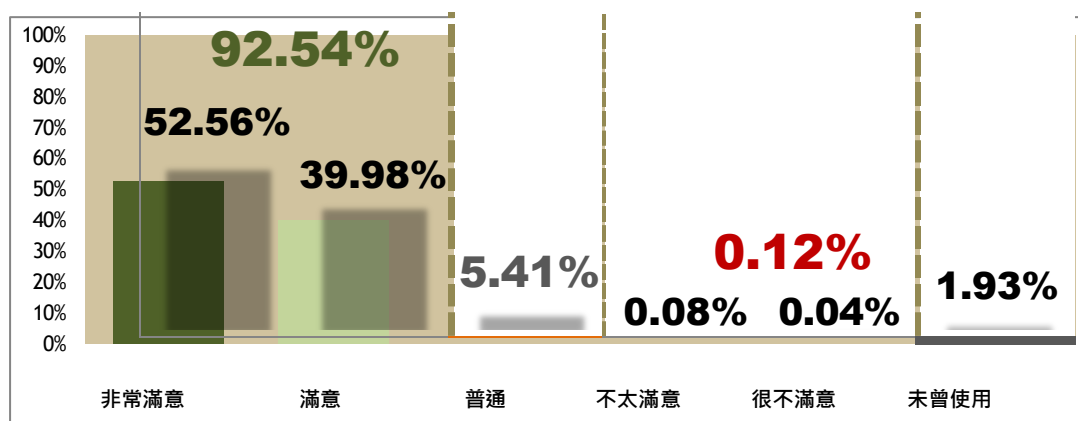


圖五十五 您對於「館員熟悉各項館藏資源」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

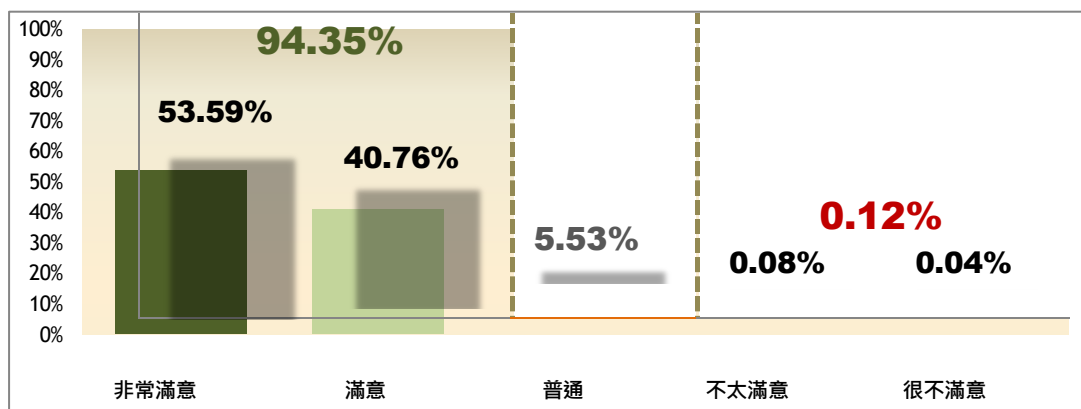
表三十六 顯示讀者對「館員能有效並及時回應讀者意見」是否感到滿意。其中，有 92.54%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」52.56%，以及「滿意」39.98%）；有 0.12%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.04%，以及「不太滿意」0.08%）；另有 5.41%受訪讀者表示「普通」，1.93%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成三的讀者對於「館員能有效並及時回應讀者意見」偏向滿意。

表三十六 您對於「館員能有效並及時回應讀者意見」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	12,117	52.56%	92.54%	53.59%
	滿意	9,216	39.98%		40.76%
	普通	1,248	5.41%	5.41%	5.53%
	不太滿意	18	0.08%	0.12%	0.08%
	很不滿意	10	0.04%		0.04%
	小計	22,609	98.07%	98.07%	100.00%
遺漏值	未曾使用	445	1.93%	1.93%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖五十六 您對於「館員能有效並及時回應讀者意見」是否滿意？

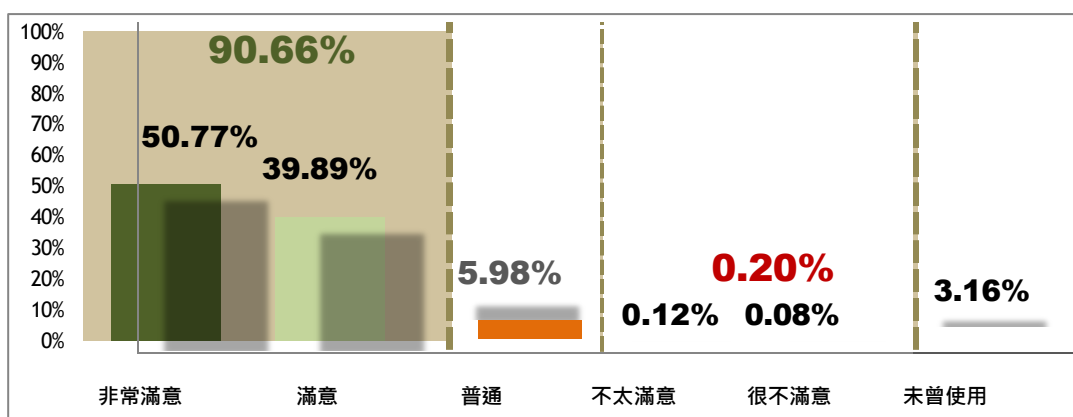


圖五十七 您對於「館員能有效並及時回應讀者意見」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

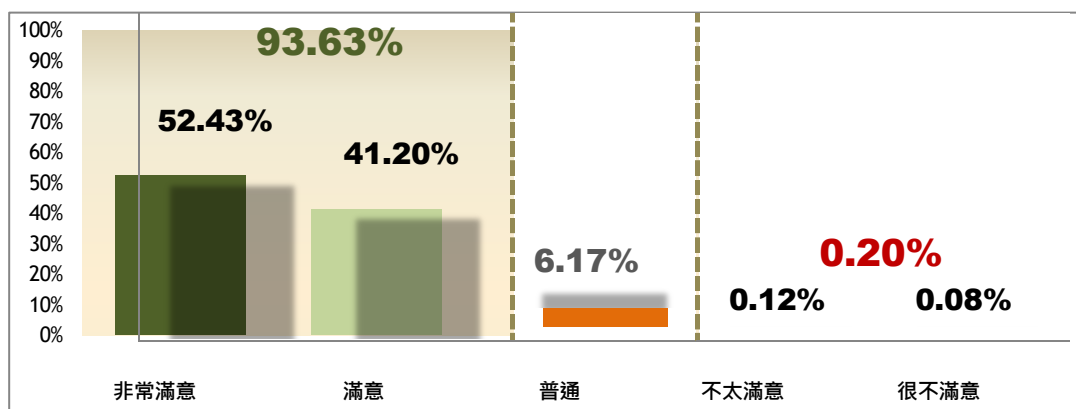
表三十七 顯示讀者對「館員能及時因應館內突發狀況」是否感到滿意。其中，有 90.66%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」50.77%，以及「滿意」39.89%）；有 0.20%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.08%，以及「不太滿意」0.12%）；另有 5.98%受訪讀者表示「普通」，3.16%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成一的讀者對於「館員能及時因應館內突發狀況」偏向滿意。

表三十七 您對於「館員能及時因應館內突發狀況」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	11,704	50.77%	90.66%	52.43%
	滿意	9,197	39.89%		41.20%
	普通	1,378	5.98%	5.98%	6.17%
	不太滿意	27	0.12%	0.20%	0.12%
	很不滿意	18	0.08%		0.08%
	小計	22,324	96.84%	96.84%	100.00%
遺漏值	未曾使用	730	3.16%	3.16%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖五十八 您對於「館員能及時因應館內突發狀況」是否滿意？

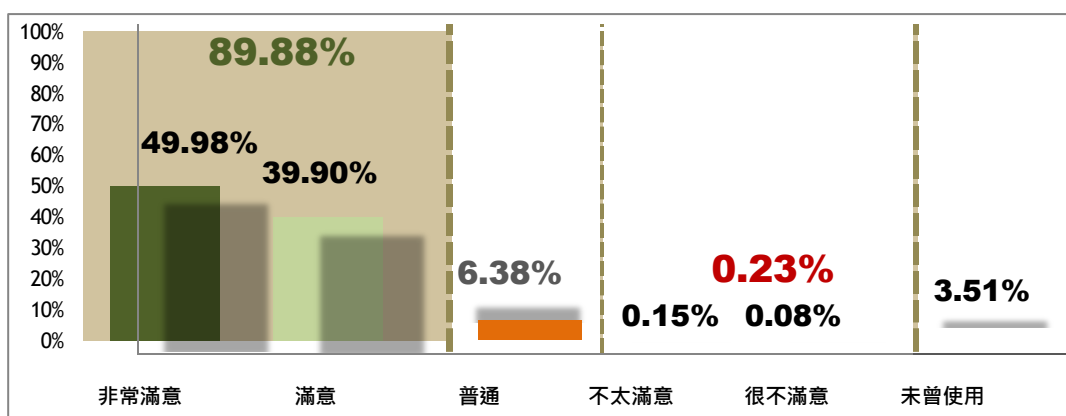


圖五十九 您對於「館員能及時因應館內突發狀況」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

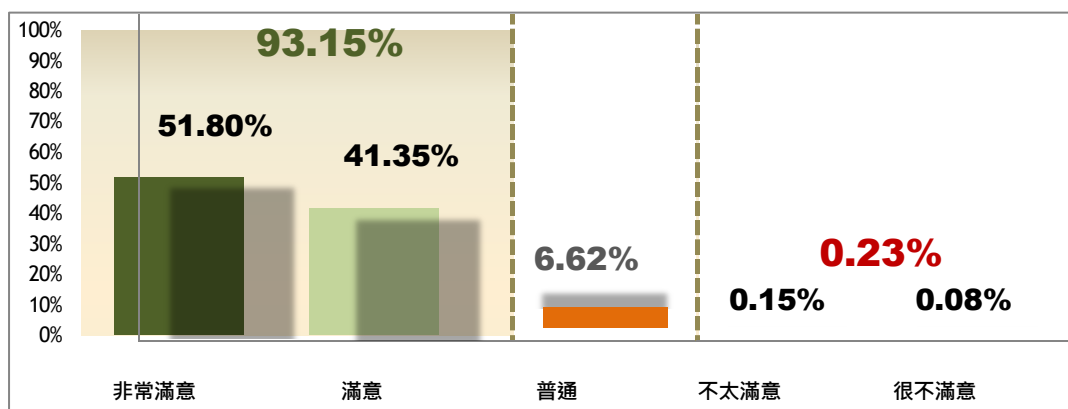
表三十八顯示讀者對「館方能充分提供意見反映管道」是否感到滿意。其中，有89.88%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」49.98%，以及「滿意」39.90%）；有0.23%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.08%，以及「不太滿意」0.15%）；另有6.38%受訪讀者表示「普通」，3.51%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成的讀者對於「館方能充分提供意見反映管道」偏向滿意。

表三十八 您對於「館方能充分提供意見反映管道」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	11,522	49.98%	89.88%	51.80%
	滿意	9,198	39.90%		41.35%
	普通	1,470	6.38%	6.38%	6.62%
	不太滿意	34	0.15%	0.23%	0.15%
	很不滿意	18	0.08%		0.08%
	小計	22,242	96.49%	96.49%	100.00%
遺漏值	未曾使用	812	3.51%	3.51%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖六十 您對於「館方能充分提供意見反映管道」是否滿意？



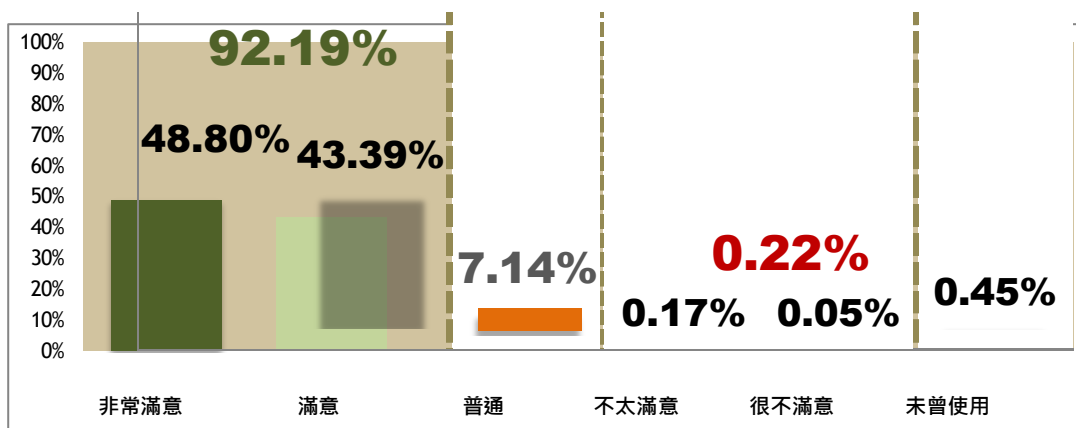
圖六十一 您對於「館方能充分提供意見反映管道」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

（五）館舍空間與環境滿意度

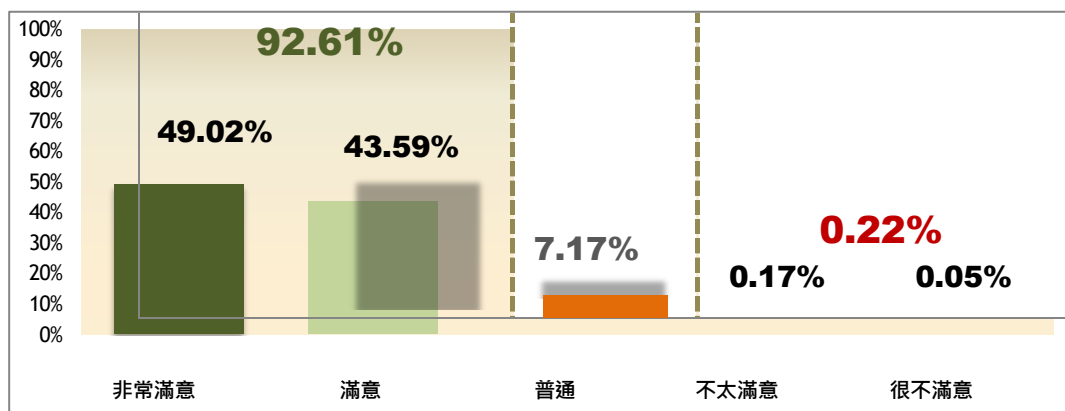
表三十九 顯示讀者對「館內各區標示清楚明確」是否感到滿意。其中，有 92.19% 受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」48.80%，以及「滿意」43.39%）；0.22% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.05%，以及「不太滿意」0.17%）；另有 7.14% 受訪讀者表示「普通」，0.45% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有九成二左右讀者對「館內各區標示清楚明確」偏向滿意。

表三十九 您對於「館內各區標示清楚明確」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	11,250	48.80%	92.19%	49.02%
	滿意	10,004	43.39%		43.59%
	普通	1,645	7.14%	7.14%	7.17%
	不太滿意	40	0.17%	0.22%	0.17%
	很不滿意	12	0.05%		0.05%
	小計	22,951	99.55%	99.55%	100.00%
遺漏值	未曾使用	103	0.45%	0.45%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖六十二 您對於「館內各區標示清楚明確」是否滿意？

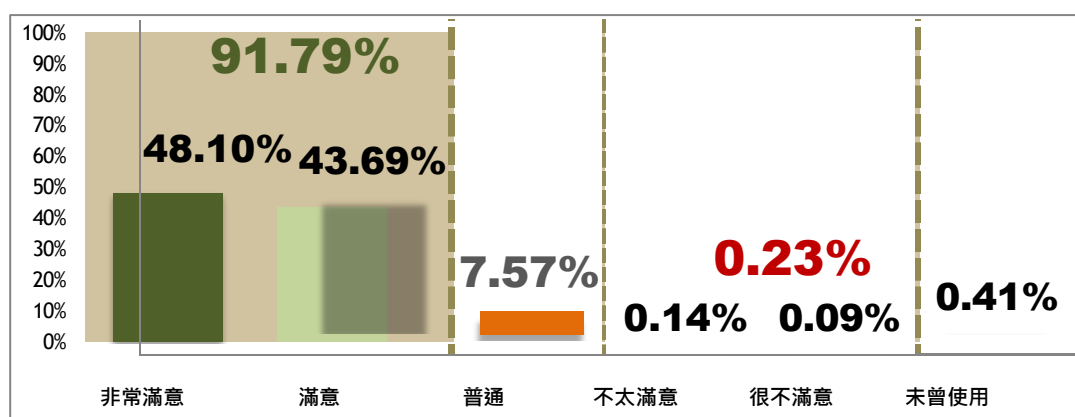


圖六十三 您對於「館內各區標示清楚明確」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

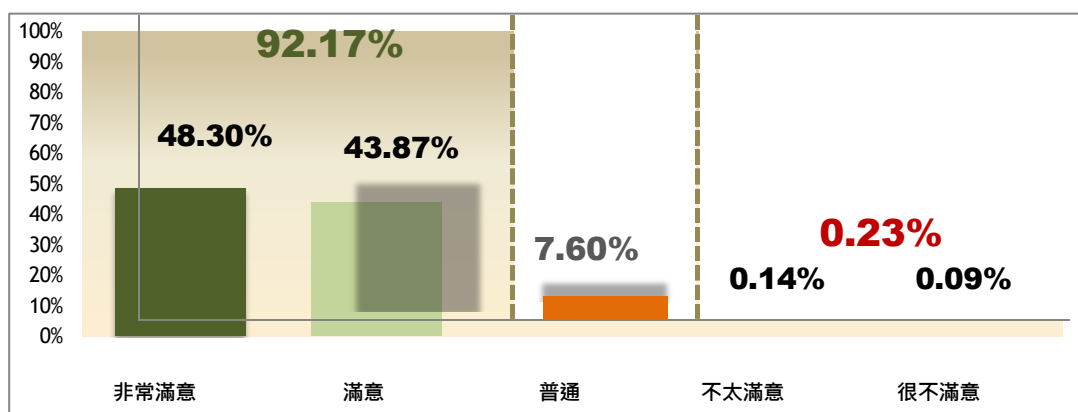
表四十 顯示讀者對「館內各區往來動線流暢」是否感到滿意。其中，有 91.79%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」48.10%，以及「滿意」43.69%）；有 0.23%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.09%，以及「不太滿意」0.14%）；另有 7.57%受訪讀者表示「普通」，0.41%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成二的讀者對「館內各區往來動線流暢」偏向滿意。

表四十 您對於「館內各區往來動線流暢」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	11,090	48.10%	91.79%	48.30%
	滿意	10,073	43.69%		43.87%
	普通	1,746	7.57%	7.57%	7.60%
	不太滿意	32	0.14%	0.23%	0.14%
	很不滿意	20	0.09%		0.09%
	小計	22,961	99.59%	99.59%	100.00%
遺漏值	未曾使用	93	0.41%	0.41%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖六十四 您對於「館內各區往來動線流暢」是否滿意？

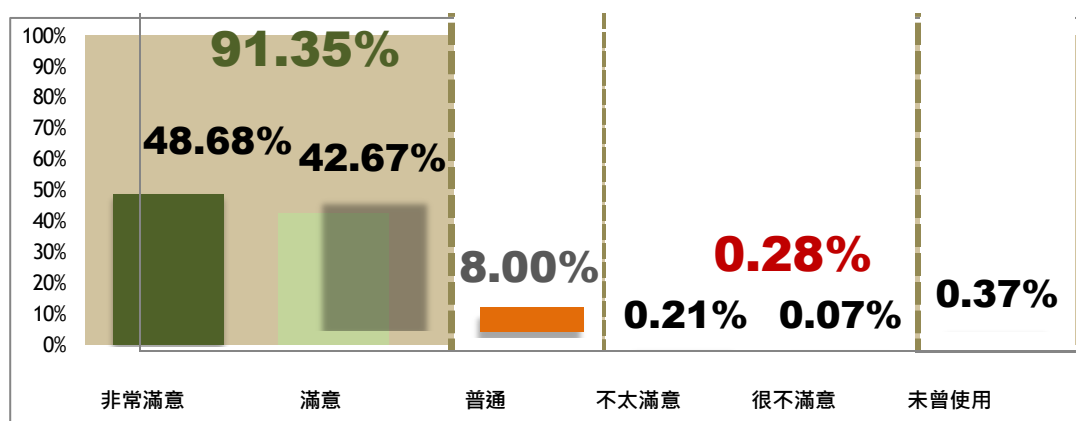


圖六十五 您對於「館內各區往來動線流暢」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

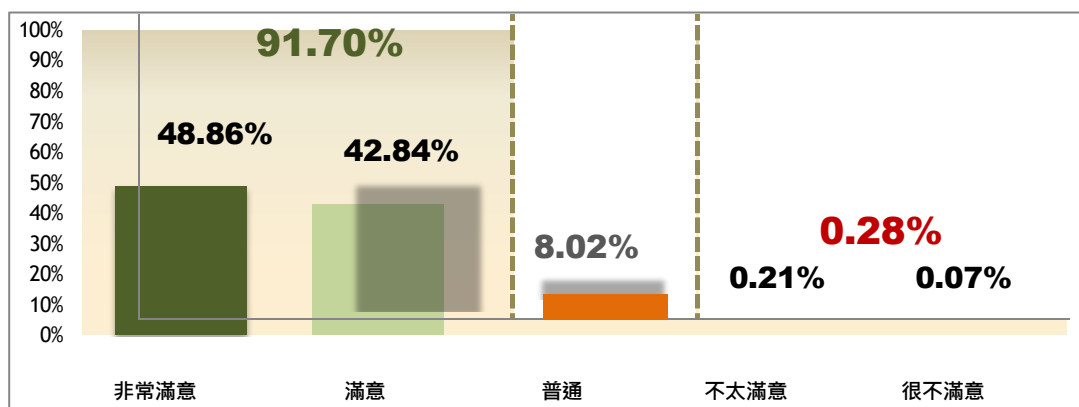
表四十一 顯示讀者對「館內環境清潔與綠美化」是否感到滿意。其中，有91.35%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」48.68%，以及「滿意」42.67%）；有0.28%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.07%，以及「不太滿意」0.21%）；另有8.00%受訪讀者表示「普通」，0.37%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有九成一左右的讀者對於「館內環境清潔與綠美化」偏向滿意。

表四十一 您對於「館內環境清潔與綠美化」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	11,222	48.68%	91.35%	48.86%
	滿意	9,838	42.67%		42.84%
	普通	1,844	8.00%	8.00%	8.02%
	不太滿意	48	0.21%	0.28%	0.21%
	很不滿意	15	0.07%		0.07%
	小計	22,967	99.63%	99.63%	100.00%
遺漏值	未曾使用	87	0.37%	0.37%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖六十六 您對於「館內環境清潔與綠美化」是否滿意？

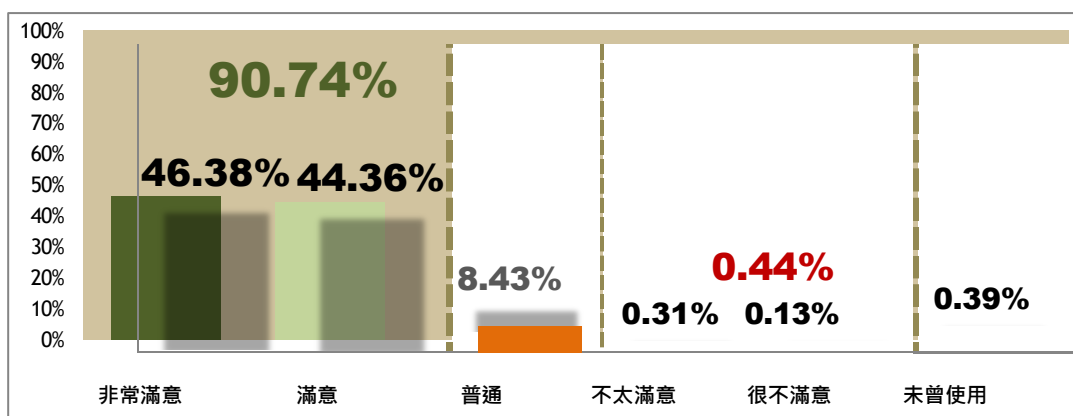


圖六十七 您對於「館內環境清潔與綠美化」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

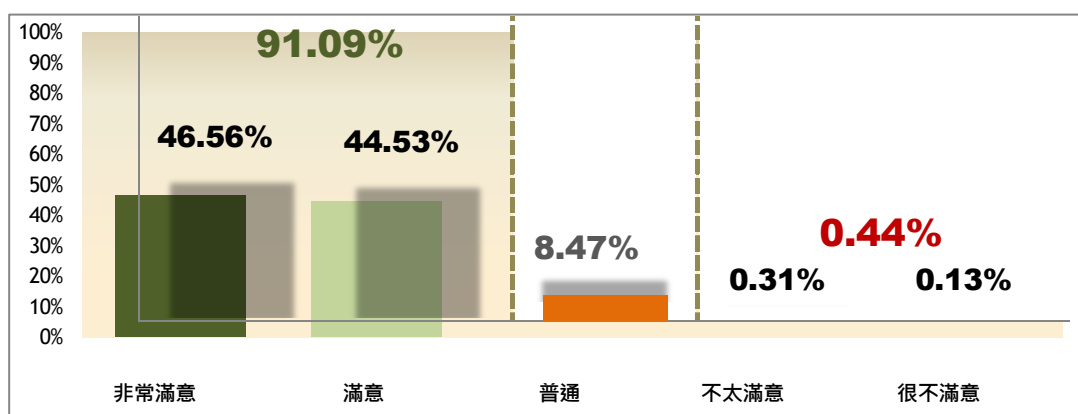
表四十二 顯示讀者對「館內公共秩序維持良好」是否感到滿意。其中，有90.74%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」46.38%，以及「滿意」44.36%）；有0.44%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.13%，以及「不太滿意」0.31%）；另有8.43%受訪讀者表示「普通」，0.39%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成一的讀者對於「館內公共秩序維持良好」偏向滿意。

表四十二 您對於「館內公共秩序維持良好」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	10,693	46.38%	90.74%	46.56%
	滿意	10,227	44.36%		44.53%
	普通	1,944	8.43%	8.43%	8.47%
	不太滿意	72	0.31%	0.44%	0.31%
	很不滿意	31	0.13%		0.13%
	小計	22,967	99.61%	99.61%	100.00%
遺漏值	未曾使用	87	0.39%	0.39%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖六十八 您對於「館內公共秩序維持良好」是否滿意？

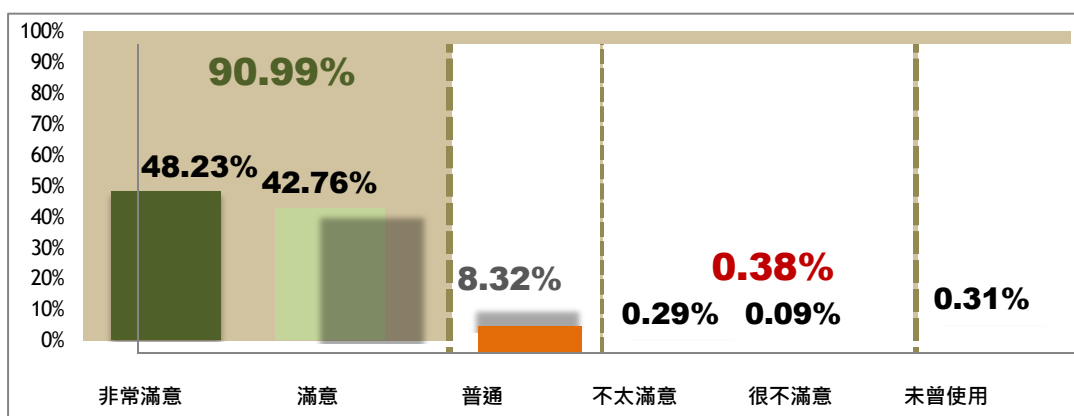


圖六十九 您對於「館內公共秩序維持良好」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

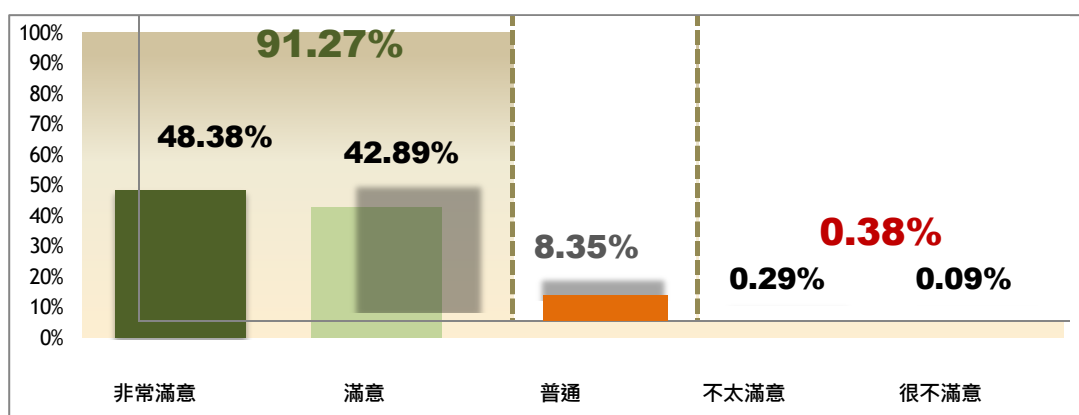
表四十三 顯示讀者對「館內燈光照明足夠」是否感到滿意。其中，有 90.99%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」48.23%，以及「滿意」42.76%）；有 0.38%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.09%，以及「不太滿意」0.29%）；另有 8.32%受訪讀者表示「普通」，0.31%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成一的讀者對於「館內燈光照明足夠」偏向滿意。

表四十三 您對於「館內燈光照明足夠」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	11,120	48.23%	90.99%	48.38%
	滿意	9,857	42.76%		42.89%
	普通	1,919	8.32%	8.32%	8.35%
	不太滿意	67	0.29%	0.38%	0.29%
	很不滿意	20	0.09%		0.09%
	小計	22,983	99.69%	99.69%	100.00%
遺漏值	未曾使用	71	0.31%	0.31%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖七十 您對於「館內燈光照明足夠」是否滿意？

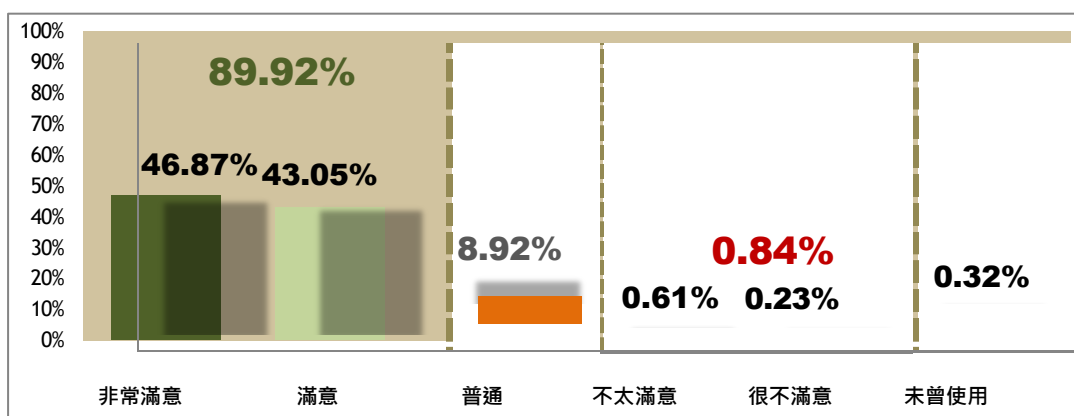


圖七十一 您對於「館內燈光照明足夠」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

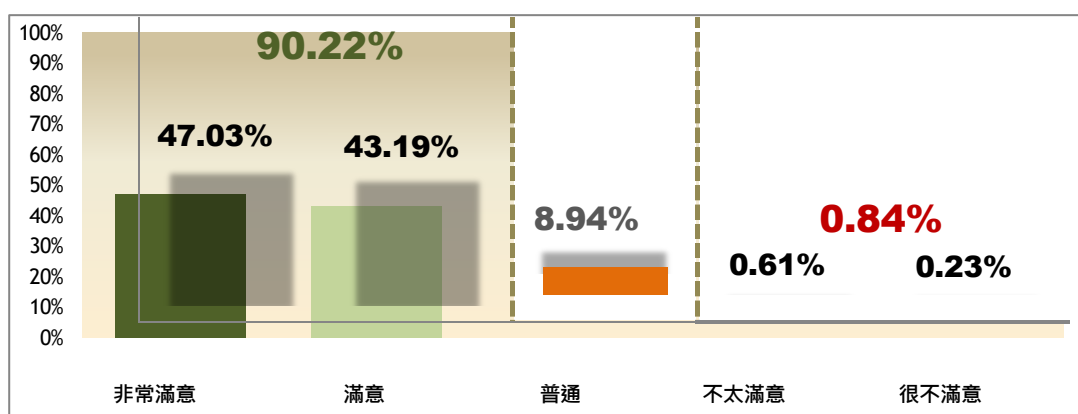
表四十四 顯示讀者對「館內空調控制適宜」是否感到滿意。其中，有 89.92%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」46.87%，以及「滿意」43.05%）；有 0.84%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.23%，以及「不太滿意」0.61%）；另有 8.92%受訪讀者表示「普通」，0.32%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成的讀者對於「館內空調控制適宜」偏向滿意。

表四十四 您對於「館內空調控制適宜」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效的	非常滿意	10,806	46.87%	89.92%	47.03%
	滿意	9,924	43.05%		43.19%
	普通	2,057	8.92%	8.92%	8.94%
	不太滿意	140	0.61%	0.84%	0.61%
	很不滿意	52	0.23%		0.23%
	小計	22,979	99.68%	99.68%	100.00%
遺漏值	未曾使用	75	0.32%	0.32%	
總 和		23,054	100.00%	100.00%	



圖七十二 您對於「館內空調控制適宜」是否滿意？



圖七十三 您對於「館內空調控制適宜」是否滿意？（不含「未曾使用」者）

第四章 綜合分析

本次分析針對曾實際使用各項圖書館服務的讀者（已排除「未曾使用者」）進行滿意度綜合分析。整體而言，讀者對各項服務普遍表現出高度滿意。各面向分析結果如下：

一、館藏資源滿意度

讀者對館藏資源的整體滿意度（即選擇「滿意」與「很滿意」者）均維持在高水準，介於86.3%至89.6%之間。其中，以「圖書的種類及數量」獲得最高滿意程度，顯示本館在館藏內容的廣度與深度上獲得讀者肯定。

二、資訊取得便利性滿意度

在資訊取得便利性方面，讀者的滿意度明顯偏高，介於88.1%至92.7%。其中，「線上續借服務」的滿意度最高，顯示數位化服務流程已有效提升使用便捷性與使用者體驗。

三、網站與電腦使用滿意度

針對圖書館網站與電腦設備使用之滿意度，讀者回饋亦呈現穩定正向，滿意程度落在85.3%至88.7%之間。「館藏查詢系統操作便利性」項目滿意度最高，反映館藏查詢資訊系統介面友善度與功能設計符合使用需求。

四、館員服務滿意度

讀者對館員服務滿意度為所有服務項目中最高，滿意程度介於93.2%至95.4%。其中「館員服務態度」項目表現尤為突出，顯示人員專業素養與服務熱誠獲得廣泛肯定。

五、館舍空間與環境滿意度

在空間與環境方面，滿意度整體介於90.2%至92.6%，表現穩定。其中「館內各區標示清楚明確」為滿意度最高項目，反映館內空間規劃與導引系統具備良好可辨識性，對使用者導向效果佳。