

「114 年度新北市立圖書館讀者滿意度調查」問卷調查分析報告

新北市立圖書館

一、調查過程

本研究旨在瞭解新北市立圖書館讀者之使用情形與服務滿意度，透過問卷調查蒐集資料，並以系統化統計方法進行分析。內容包含調查方法、訪問對象、問卷設計及執行方式等，以確保資料蒐集過程之信度與效度，作為後續統計分析之基礎。

(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，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

由新北市圖邀請讀者填寫紙本問卷及線上問卷，本次有效樣本數為 22,617 份。

(三)問卷內容

由新北市圖設計問卷，題數為 44 題（含複選題及開放題），其中包括受訪者之基本資料，分別是受訪者之性別、年齡及職業、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，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，2 階段問卷內容皆相同，僅發放時間不同：第 1 階段：114 年 6 月 9 日至 7 月 8 日、第 2 階段：114 年 9 月 15 日至 10 月 14 日。

二、樣本資料

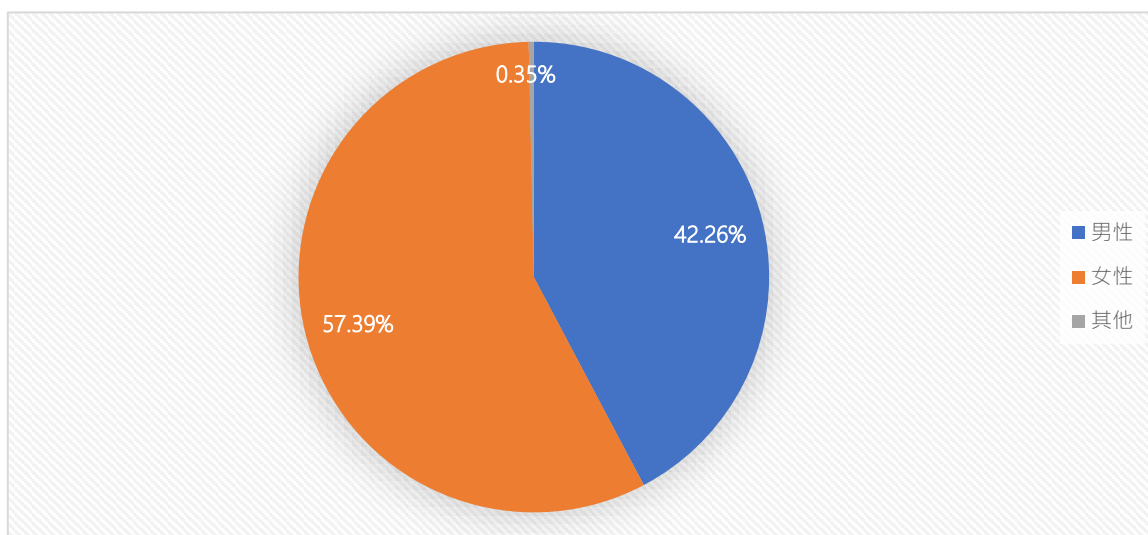
本章節透過描述統計、次數分配表與百分比檢視有效樣本，藉以瞭解受訪樣本之基本特徵（包含受訪者性別、年齡、職業、學歷、母語、居住地點及分區），針對所有受訪者之基本屬性作概略性的描述。

（一）性別

表一為受訪者性別，其中男性佔 42.26%；女性佔 57.39%；其他佔 0.35%。

表一 性別

性別	次數	百分比
男性	9,559	42.26%
女性	12,981	57.39%
其他	77	0.35%
總和	22,617	100.00%



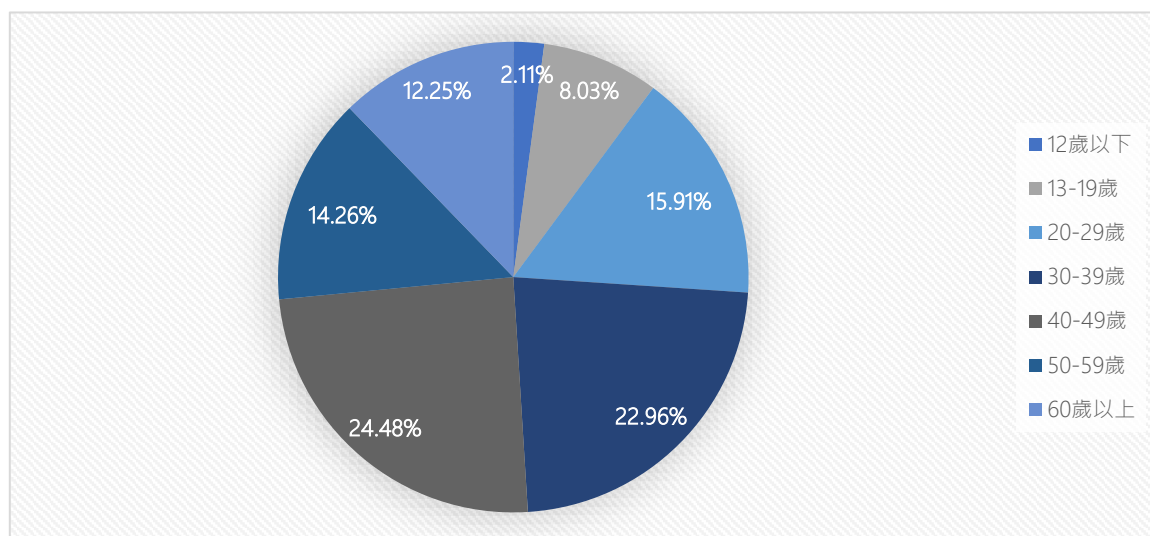
圖一 性別

(二)年齡

表二為受訪者年齡的次數分配表。比例最高者為「40-49 歲」，佔 24.48%；其次為「30-39 歲」(22.96%)，再其次為「20-29 歲」(15.91%)、「50-59 歲」(14.26%)、「60 歲以上」(12.25%)、「13-19 歲」(8.03%)、「12 歲以下」(2.11%)。

表二 年齡

年齡	次數	百分比
12 歲以下	477	2.11%
13-19 歲	1,817	8.03%
20-29 歲	3,599	15.91%
30-39 歲	5,192	22.96%
40-49 歲	5,536	24.48%
50-59 歲	3,226	14.26%
60 歲以上	2,770	12.25%
總和	22,617	100.00%



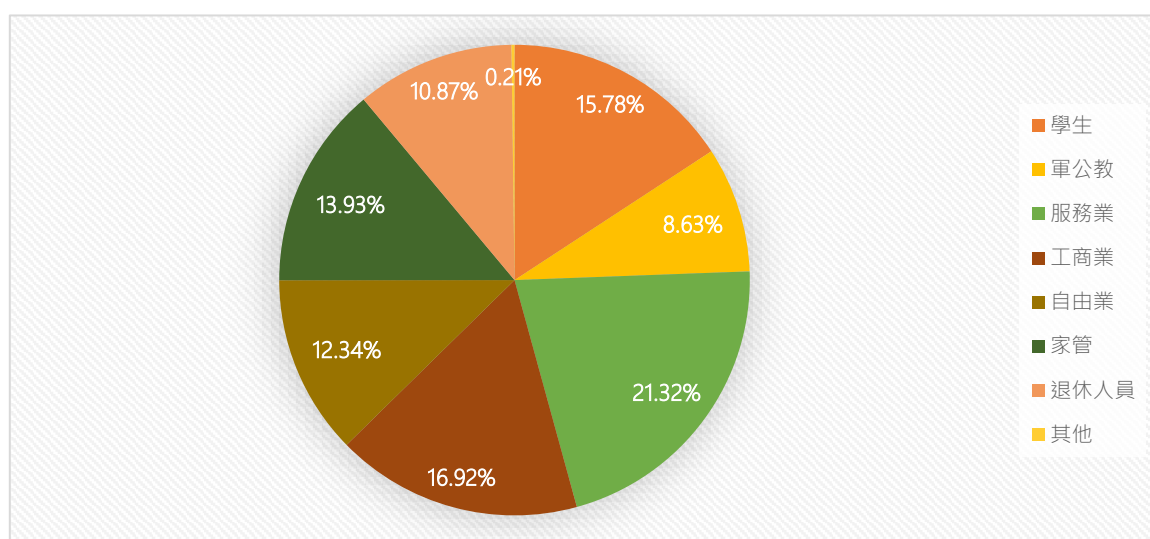
圖二 年齡

(三)職業

表三為受訪者職業的次數分配表。比例最高者為「服務業」(21.32%)，其次為「工商業」(16.92%)、「學生」(15.78%)、「家管」(13.93%)、「自由業」(12.34%)、「退休人員」(10.87%)、「軍公教」(8.63%)、以及「其他」(0.21%)¹。

表三 職業

職業	次數	百分比
學生	3,569	15.78%
軍公教	1,952	8.63%
服務業	4,822	21.32%
工商業	3,826	16.92%
自由業	2,790	12.34%
家管	3,151	13.93%
退休人員	2,458	10.87%
其他	49	0.21%
總和	22,617	100.00%



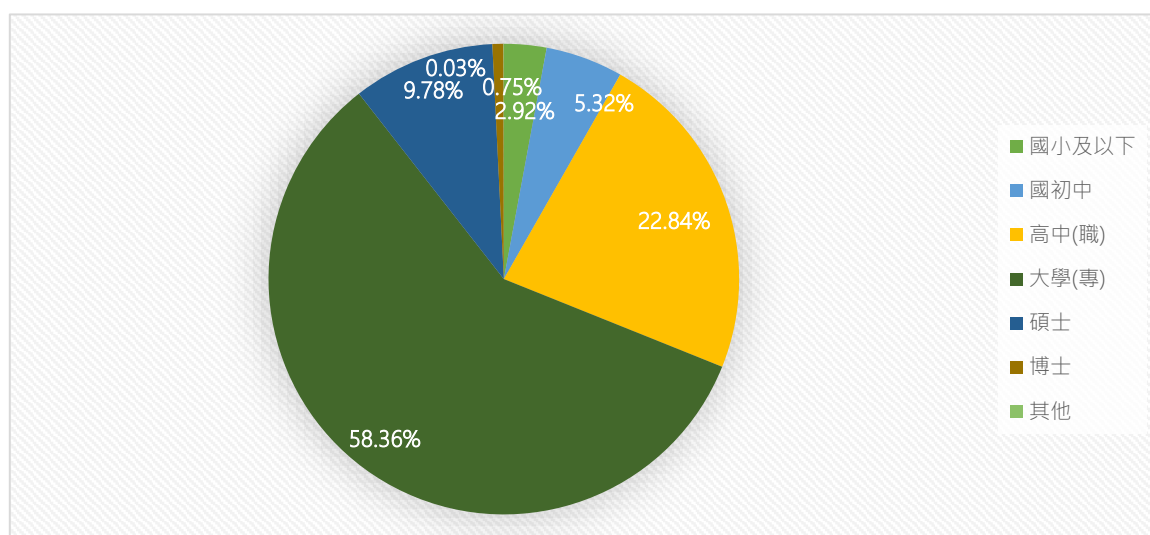
¹ 「其他」包括「無業或待業」(40人)、「未填答」(9人)。

(四)學歷

表四為受訪者學歷的次數分配表。比例最高者為「大學(專)」(58.36%)，其次為「高中(職)」(22.84%)，再其次分別為「碩士」(9.78%)、「國初中」(5.32%)、「國小及以下」(2.92%)、「博士」(0.75%)、以及「其他」(0.03%)²。

表四 學歷

學歷	次數	百分比
國小及以下	660	2.92%
國初中	1,203	5.32%
高中(職)	5,166	22.84%
大學(專)	13,200	58.36%
碩士	2,213	9.78%
博士	170	0.75%
其他	5	0.03%
總和	22,617	100.00%



圖四 學歷

² 「其他」包括「未填答」(5人)。

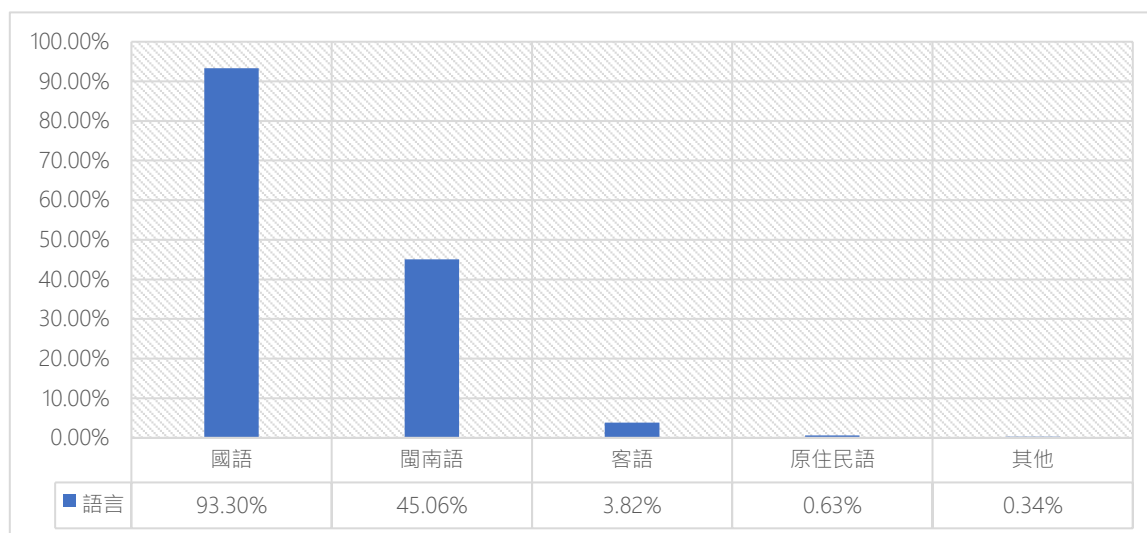
(五)母語

表五為受訪者母語的次數分配表。比例最高者為「國語」(93.30%)，其次為「閩南語」(45.06%)，再其次為「客語」(3.82%)、「原住民語」(0.63%)、「其他」(0.34%)³。

表五 母語

語言	次數	百分比
國語	21,101	93.30%
閩南語	10,190	45.06%
客語	864	3.82%
原住民語	143	0.63%
其他	76	0.34%
總和	32,374	143.15%

*本題為複選題，百分比係以回答人數（22,617 人）為分母計算，故百分比總和不為 100%。



圖五 母語

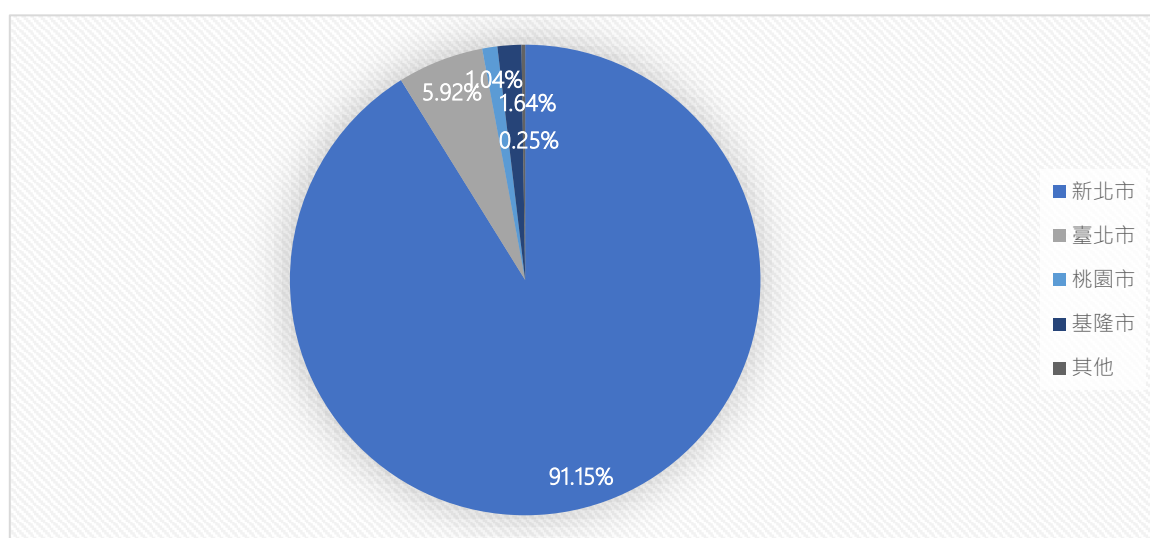
³ 「其他」包括「英語」(38 人)、「粵語」(11 人)、「日語」(8 人)、「越語」(6 人)、「印尼語」(2 人)、「西班牙語」(2 人)、「閩北話」(2 人)、「上海話」(1 人)、「荷語」(1 人)、「馬來語」(1 人)、以及「非語言(手語)與未填答」(4 人)。

(六)居住地

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」(91.15%)，其次為「臺北市」(5.92%)，再其次為「桃園市」(1.04%)、「基隆市」(1.64%)、「其他」(0.25%)⁴。

表六 居住地

縣市	次數	百分比
新北市	20,616	91.15%
臺北市	1,339	5.92%
桃園市	236	1.04%
基隆市	372	1.64%
其他	54	0.25%
總和	22,617	100.00%



圖六 居住地

整體而言，本研究樣本以女性為主（57.39%），年齡層以 30–39 歲（22.96%）及 40–49 歲（24.48%）為主，合計近五成，學歷則以大學（專）程度占比最高（58.36%），且居住地以新北市為主（91.15%），樣本結構以中壯年、教育程度較高及新北市居民為主。綜合觀之，本章結果呈現出以穩定使用圖書館之核心族群為主體的樣本結構。

此一結果顯示，後續使用行為與滿意度分析，可能受到樣本結構之影響，特別是在閱讀習慣與服務需求上具有一定傾向。因此，後續將進一步結合讀者背景變項與使用情形，探討不同族群之使用差異及其對服務評價之影響。

⁴ 「其他」包括「新竹市」(11 人)、「彰化縣」(8 人)、「台南市」(6 人)、「台中市」(5 人)、「高雄市」(3 人)、「宜蘭縣」(3 人)、「南投縣」(3 人)、「新竹縣」(2 人)、「金門縣」(2 人)、「苗栗縣」(1 人)、「雲林縣」(1 人)、「連江縣」(1 人)、「屏東縣」(1 人)、「新加坡」(1 人)、「香港」(1 人)、「美國」(1 人)、以及「未填答」(4 人)。

三、圖書館服務使用情形

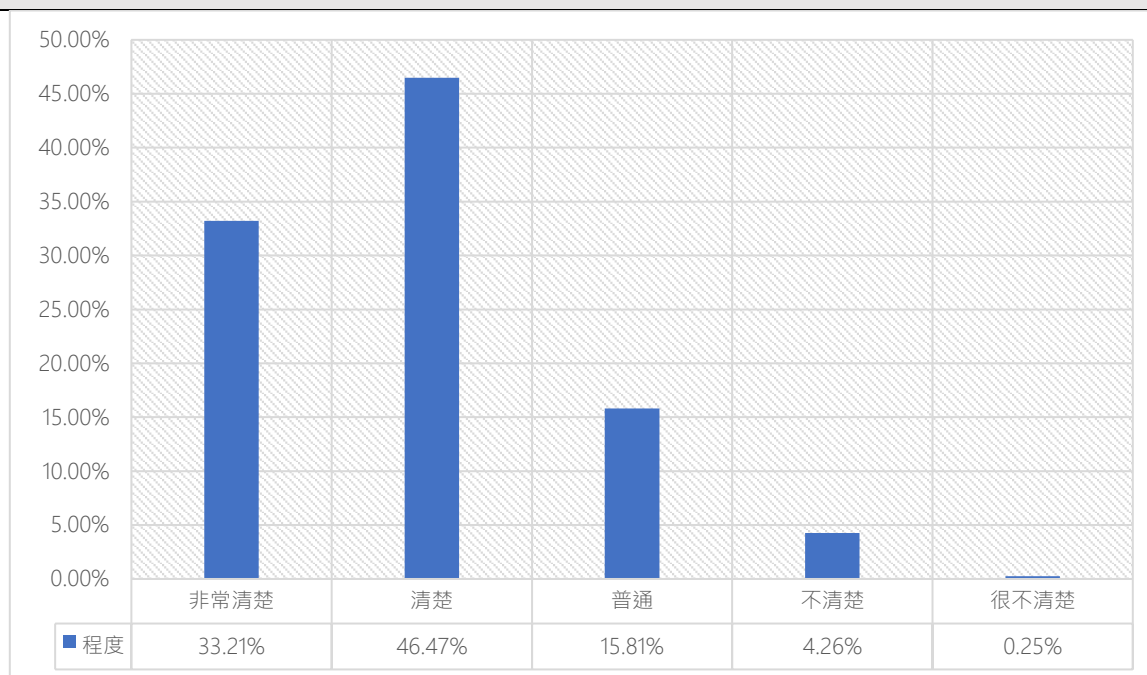
本章節以描述統計方式，呈現讀者使用圖書館之行為樣態，包含使用頻率、到館停留時間、使用目的及借閱量等指標。透過次數分配與百分比分析，掌握讀者實際使用圖書館之情形，作為後續滿意度分析與服務優化之參考依據。

(一)是否清楚圖書館各項使用規定

表七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 79.68%受訪讀者表示清楚（包括「非常清楚」33.21%，以及「清楚」46.47%）；有 4.51%受訪讀者表示不清楚（包括「很不清楚」0.25%，以及「不清楚」4.26%）。整體而言，有近八成的讀者對圖書館各項使用規定偏向清楚。

表七 您是否清楚圖書館各項使用規定？

程度	次數	百分比	小計
非常清楚	7,512	33.21%	79.68%
清楚	10,510	46.47%	
普通	3,575	15.81%	15.81%
不清楚	963	4.26%	4.51%
很不清楚	57	0.25%	
總和	22,617	100.00%	100.00%



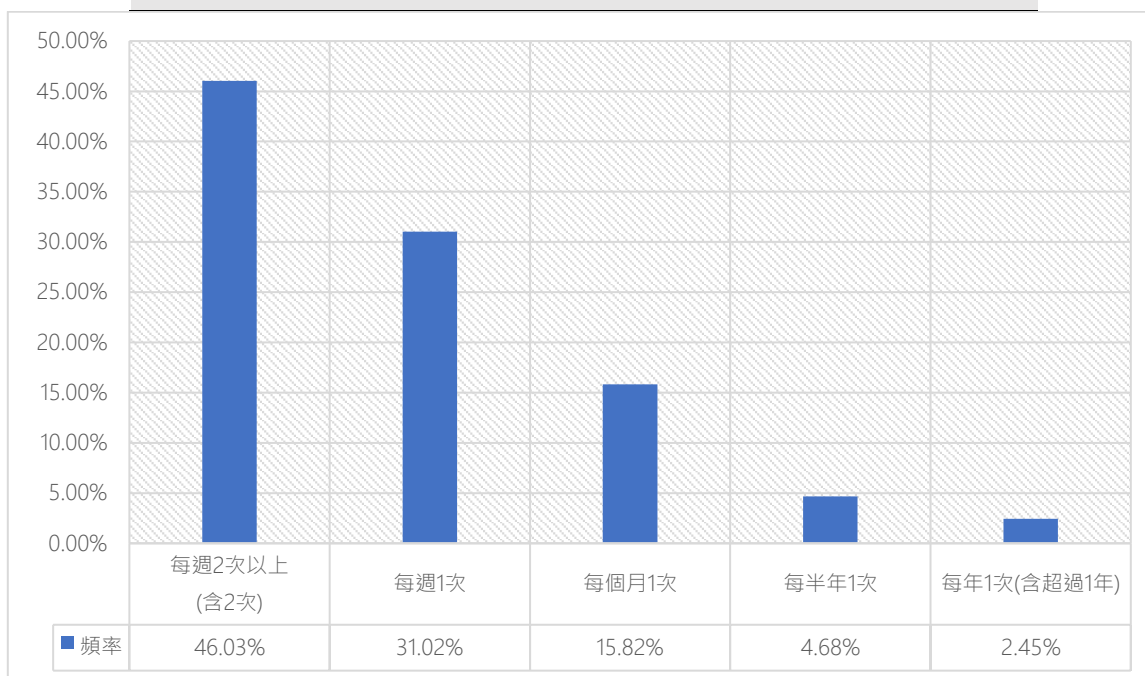
圖七 您是否清楚圖書館各項使用規定？

(二)使用圖書館的頻率

表八顯示讀者使用圖書館的頻率。其中有 46.03%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」(31.02%)，再其次是「每個月 1 次」(15.82%)，其餘頻率比例較低。簡言之，有四分之三左右(77.05%)的受訪讀者至少每週會前去圖書館一次。

表八 您使用圖書館的頻率為何？

頻率	次數	百分比
每週 2 次以上(含 2 次)	10,412	46.03%
每週 1 次	7,015	31.02%
每個月 1 次	3,578	15.82%
每半年 1 次	1,058	4.68%
每年 1 次(含超過 1 年)	554	2.45%
總和	22,617	100.00%



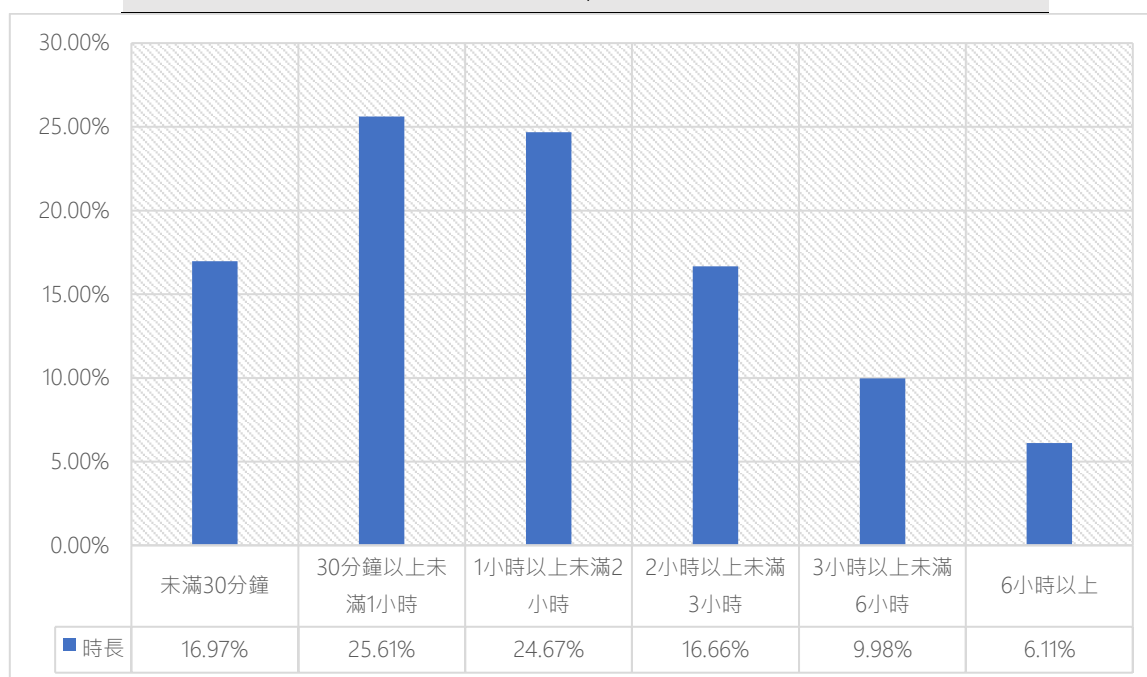
圖八 您使用圖書館的頻率為何？

(三)到館平均停留時間

表九顯示讀者到館平均停留時間，其中表示「30 分鐘以上未滿 1 小時」者的比例最高，佔全體讀者的 25.61%，其次是「1 小時以上未滿 2 小時」(24.67%)，再其次是「未滿 30 分鐘」(16.97%)、「2 小時以上未滿 3 小時」(16.66%)、「3 小時以上未滿 6 小時」(9.98%)、「6 小時以上」(6.11%)。

表九 您每次到館平均停留時間多長？

時長	次數	百分比
未滿 30 分鐘	3,839	16.97%
30 分鐘以上未滿 1 小時	5,792	25.61%
1 小時以上未滿 2 小時	5,578	24.67%
2 小時以上未滿 3 小時	3,768	16.66%
3 小時以上未滿 6 小時	2,257	9.98%
6 小時以上	1,383	6.11%
總和	22,617	100.00%



圖九 您每次到館平均停留時間多長？

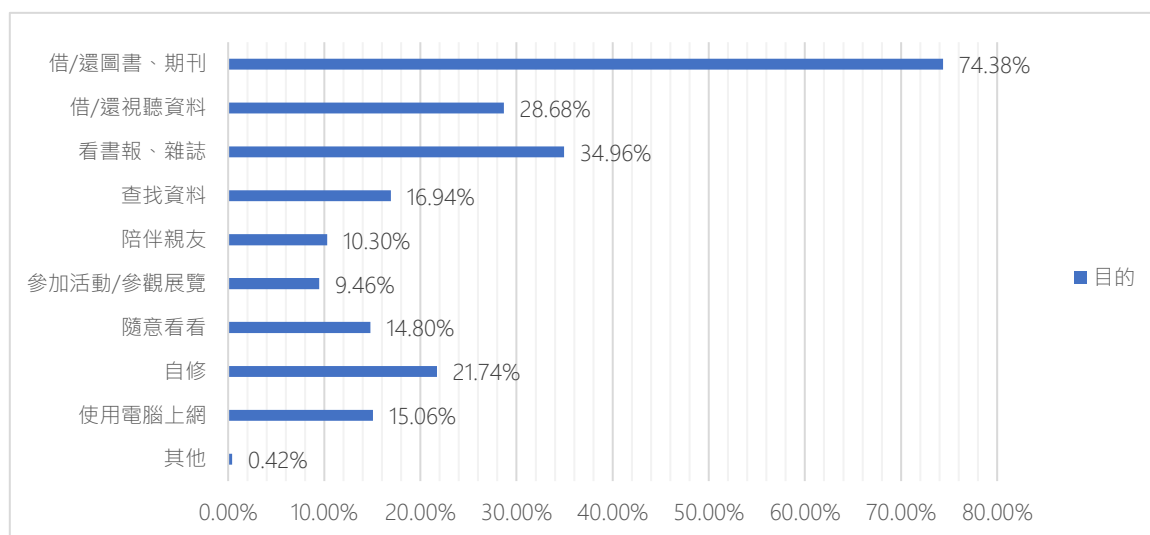
(四)到圖書館目的

表十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(74.38%)，其次為「看書報、雜誌」(34.96%)、「借/還視聽資料」(28.68%)、「自修」(21.74%)、「查找資料」(16.94%)、「使用電腦上網」(15.06%)、「隨意看看」(14.80%)、「陪同親友使用」(10.30%)、「參加活動/參觀展覽」(9.46%)、以及「其他」(0.42%)。

表十 通常您到圖書館目的為何？

目的	回答次數	佔回答人數
借/還圖書、期刊	16,822	74.38%
借/還視聽資料	6,487	28.68%
看書報、雜誌	7,908	34.96%
查找資料	3,832	16.94%
陪伴親友	2,330	10.30%
參加活動/參觀展覽	2,140	9.46%
隨意看看	3,348	14.80%
自修	4,917	21.74%
使用電腦上網	3,405	15.06%
其他	93	0.42%
總和	51,282	226.74%

*本題為複選題，百分比係以回答人數(22,617人)為分母計算，故百分比總和不為100%。



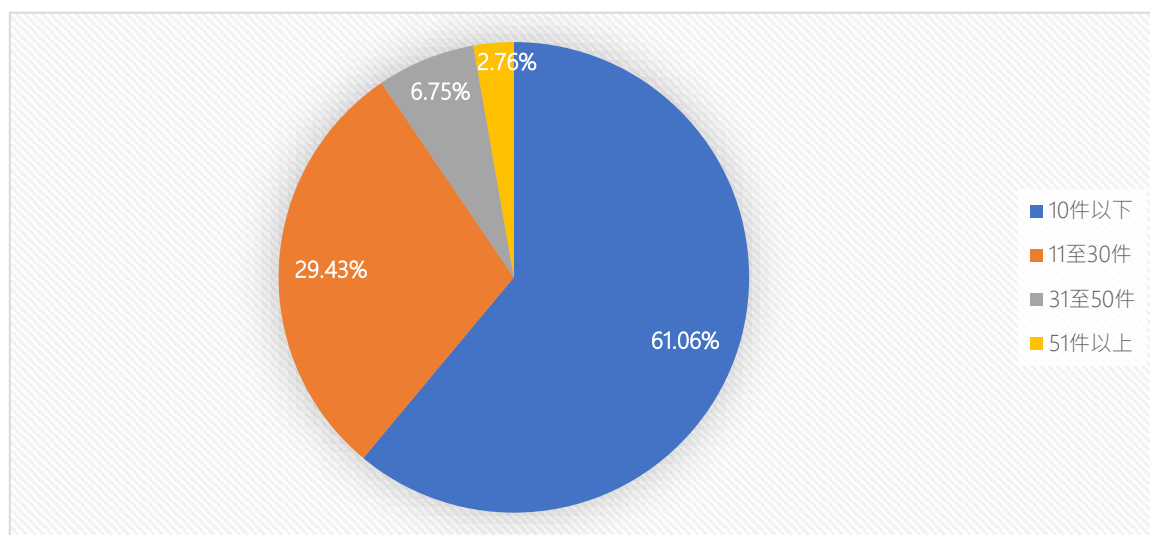
圖十 通常您到圖書館目的為何？

(五)平均每月借閱書籍（含視聽資料）的件數

表十一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」(61.06%)者比例最高，其次是「11 至 30 件」(29.43%)，再其次是「31 至 50 件」(6.75%)、「51 件以上」(2.76%)。

表十一 平均每月借閱書籍（含視聽資料）的件數為？

件數	次數	百分比
10 件以下	13,810	61.06%
11 至 30 件	6,656	29.43%
31 至 50 件	1,526	6.75%
51 件以上	625	2.76%
總和	22,617	100.00%



圖十一 平均每月借閱書籍（含視聽資料）的件數為？

整體而言，讀者使用圖書館的頻率偏高，其中每週 2 次以上者占 46.03%，每週 1 次者占 31.02%，合計約 77.05%具有穩定且規律之使用習慣；到館目的則以「借／還圖書、期刊」為主（74.38%），其次為「看書報、雜誌」（34.96%）及「借／還視聽資料」（28.68%）。同時，「自修」（21.74%）、「查找資料」（16.94%）及「使用電腦上網」（15.06%）亦具一定比例，而「參加活動／參觀展覽」（9.46%）亦為部分讀者的重要使用目的。綜合觀之，讀者使用行為呈現以借閱為核心，並延伸至學習與文化參與。

此一結果顯示，除借閱功能外，圖書館亦提供閱讀、學習與資訊使用等多元服務功能，讀者使用型態呈現多元化趨勢。後續將整合使用行為與滿意度資料，探討不同使用族群之需求特徵及其對服務評價之影響。

四、使用圖書館的滿意度

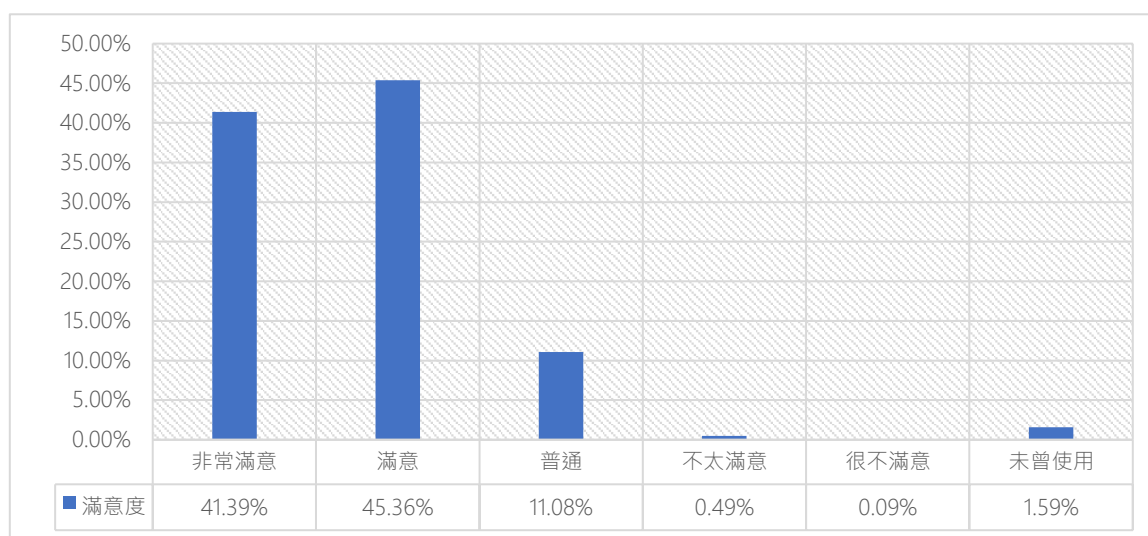
本章節針對讀者對圖書館各項服務之滿意程度進行分析，涵蓋館藏資源、使用經驗、環境與服務等面向。透過描述統計與比例分析，檢視不同服務項目之滿意度分布，除呈現全體受訪者之評分分布外，為精準衡量各項服務之實際品質，另特別標註「有效滿意度」，係排除「未曾使用該項服務」之受訪者樣本後重新計算，以真實反映使用者對服務內容的實質體感，作為未來服務精進與資源配置之依據。

(一)館藏資源滿意度

表十二顯示讀者對「圖書的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 86.75%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」41.39%，以及「滿意」45.36%）；有 0.58%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.09%，以及「不太滿意」0.49%）；另有 11.08%受訪讀者表示「普通」，1.59%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。

表十二 您對於「圖書的種類及數量」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	9,361	41.39%	86.75%	42.06%
	滿意	10,259	45.36%		46.09%
	普通	2,507	11.08%	11.08%	11.27%
	不太滿意	110	0.49%	0.58%	0.49%
	很不滿意	20	0.09%		0.09%
	小計	22,257	98.41%	98.41%	100.00%
遺漏值	未曾使用	360	1.59%	1.59%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

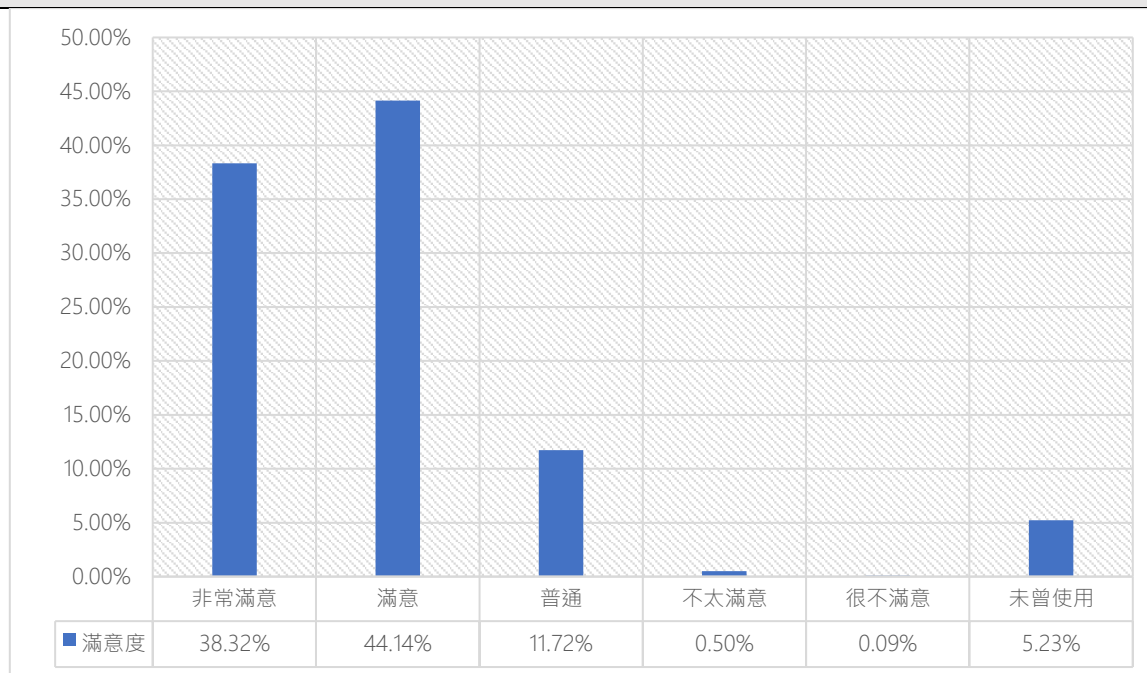


圖十二 您對於「圖書的種類及數量」是否滿意？

表十三顯示讀者對「期刊及雜誌的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 82.46%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」38.32%，以及「滿意」44.14%）；有 0.59%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.09%，以及「不太滿意」0.50%）；另有 11.72%受訪讀者表示「普通」，5.23%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「期刊及雜誌的種類及數量」偏向滿意。

表十三 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	非常滿意	8,666	38.32%	82.46%	40.43%
	滿意	9,984	44.14%		46.58%
	普通	2,650	11.72%	11.72%	12.37%
	不太滿意	112	0.50%	0.59%	0.52%
	很不滿意	21	0.09%		0.10%
	小計	21,433	94.77%	94.77%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,184	5.23%	5.23%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

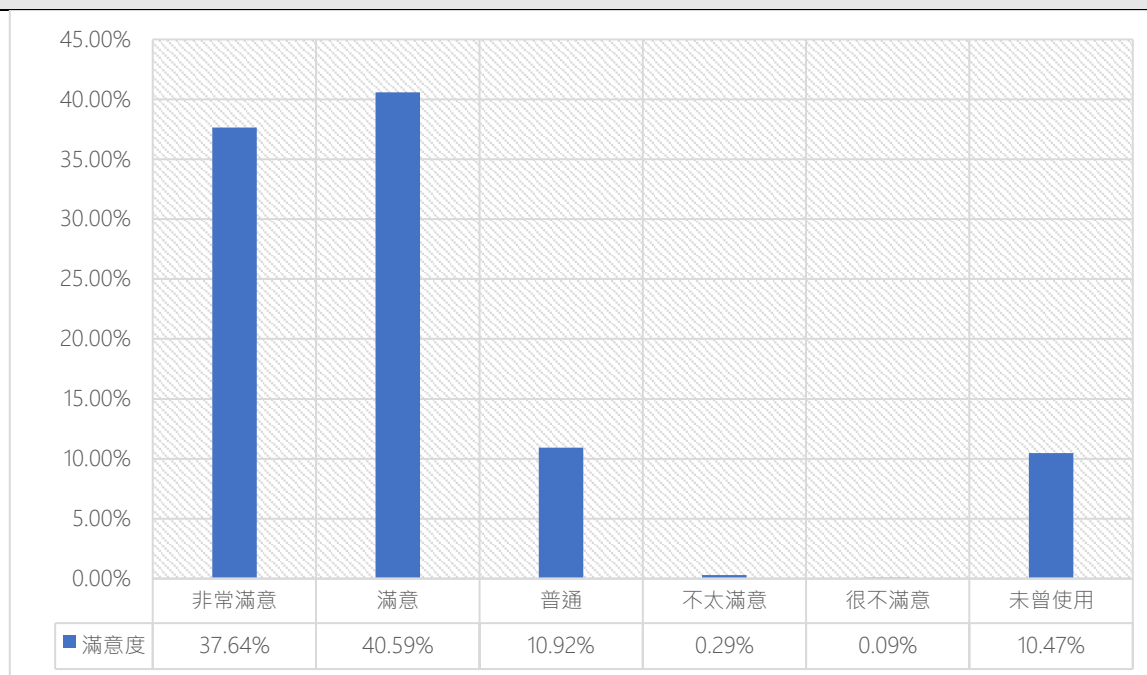


圖十三 您對於「期刊及雜誌的種類及數量」是否滿意？

表十四顯示讀者對「報紙的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 78.23%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」37.64%，以及「滿意」40.59%）；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 10.92%受訪讀者表示「普通」，10.47%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有七成八左右的讀者對於「報紙的種類及數量」偏向滿意。

表十四 您對於「報紙的種類及數量」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	8,512	37.64%	78.23%	42.04%
	滿意	9,181	40.59%		45.34%
	普通	2,470	10.92%	10.92%	12.19%
	不太滿意	66	0.29%	0.38%	0.33%
	很不滿意	20	0.09%		0.10%
	小計	20,249	89.53%	89.53%	100.00%
遺漏值	未曾使用	2,368	10.47%	10.47%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

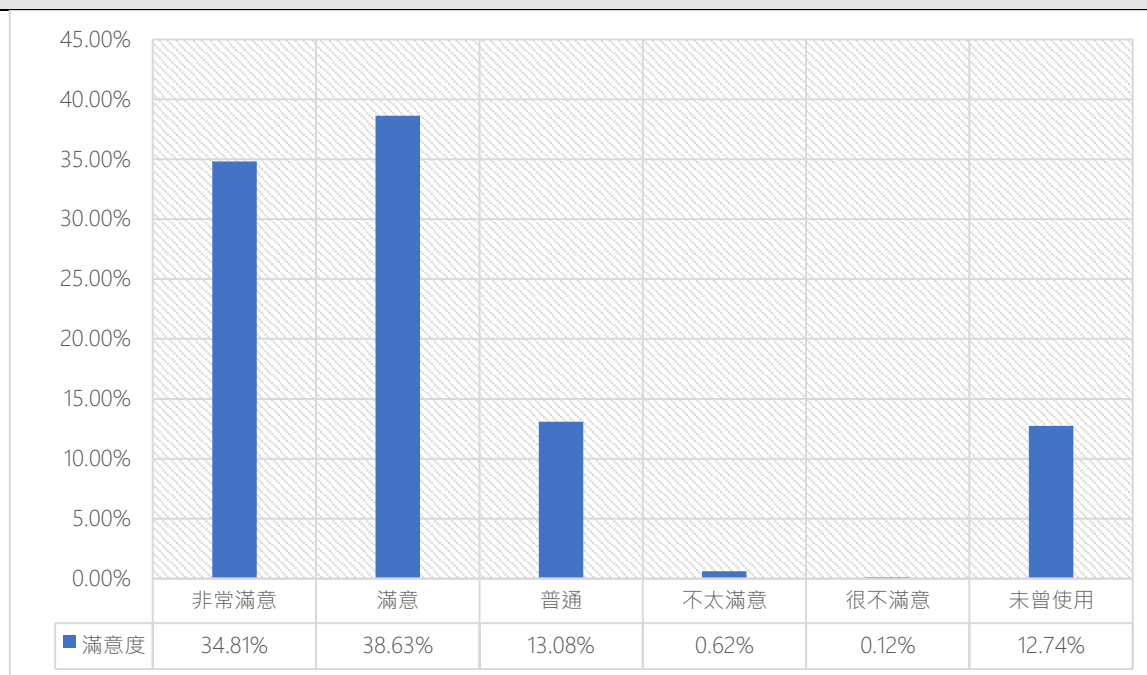


圖十四 您對於「報紙的種類及數量」是否滿意？

表十五顯示讀者對「視聽資料的種類及數量」是否感到滿意。其中，有 73.44%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」34.81%，以及「滿意」38.63%）；有 0.74%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.12%，以及「不太滿意」0.62%）；另有 13.08%受訪讀者表示「普通」，12.74%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有七成三左右的讀者對於「視聽資料的種類及數量」偏向滿意。

表十五 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	非常滿意	7,873	34.81%	73.44%	39.89%
	滿意	8,738	38.63%		44.27%
	普通	2,959	13.08%	13.08%	14.99%
	不太滿意	141	0.62%	0.74%	0.71%
	很不滿意	28	0.12%		0.14%
	小計	19,739	87.26%	87.26%	100.00%
遺漏值	未曾使用	2,878	12.74%	12.74%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	



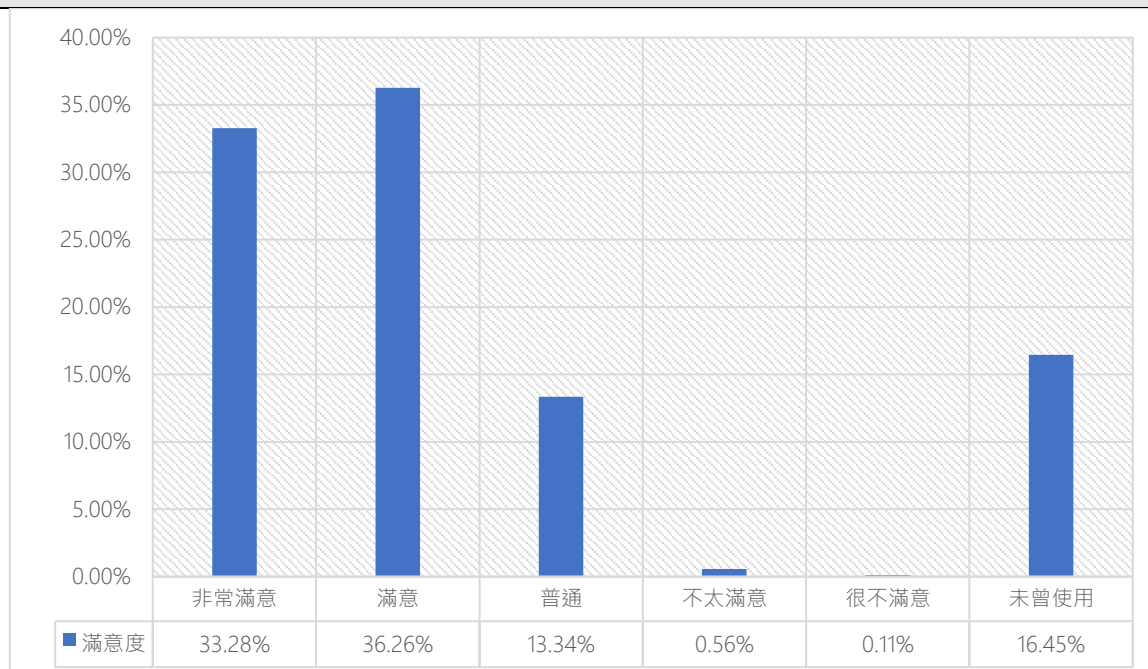
圖十五 您對於「視聽資料的種類及數量」是否滿意？

表十六顯示讀者對「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」是否感到滿意。其中，有 69.54%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」33.28%，以及「滿意」36.26%）；有 0.67%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.11%，以及「不太滿意」0.56%）；另有 13.34%受訪讀者表示「普通」，16.45%受訪讀者表示「未曾使用」。

進一步分析發現，排除未曾使用之樣本後，此項服務之有效滿意度達 83.24%，顯示多數實際使用者對「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」給予高度肯定，反映服務品質表現良好。同時，16.45%之未曾使用比例亦意味仍有相當成長空間，顯示館藏資源已具多元基礎，未來可透過強化資源引導機制，促進更多讀者接觸與運用各類電子資源，進一步提升服務滲透率與整體效益。

表十六 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	非常滿意	7,528	33.28%	69.54%	39.84%
	滿意	8,200	36.26%		43.40%
	普通	3,016	13.34%	13.34%	15.96%
	不太滿意	126	0.56%	0.67%	0.67%
	很不滿意	24	0.11%		0.13%
	小計	18,894	83.55%	83.55%	100.00%
遺漏值	未曾使用	3,723	16.45%	16.45%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

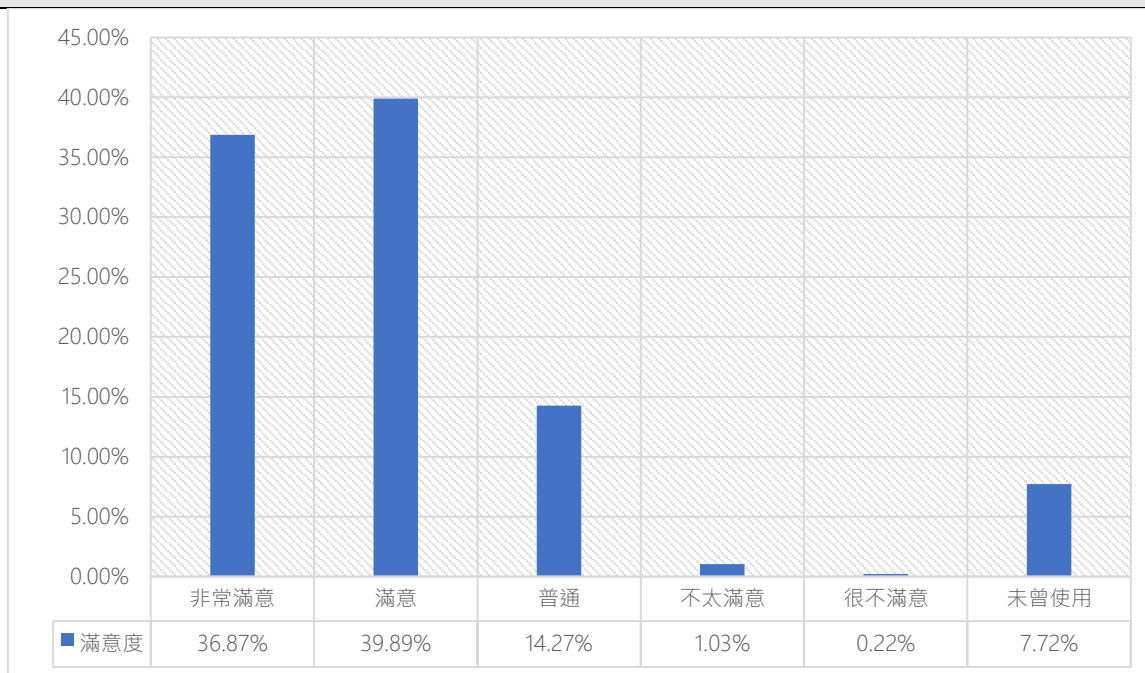


圖十六 您對於「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」是否滿意？

表十七顯示讀者對「新書採購的品質與數量」是否感到滿意。其中，有 76.76%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」36.87%，以及「滿意」39.89%）；有 1.25%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.22%，以及「不太滿意」1.03%）；另有 14.27%受訪讀者表示「普通」，7.72%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近七成七的讀者對「新書採購的品質與數量」偏向滿意。

表十七 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	非常滿意	8,340	36.87%	76.76%	39.96%
	滿意	9,022	39.89%		43.22%
	普通	3,228	14.27%	14.27%	15.46%
	不太滿意	233	1.03%	1.25%	1.12%
	很不滿意	50	0.22%		0.24%
	小計	20,873	92.28%	92.28%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,744	7.72%	7.72%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	



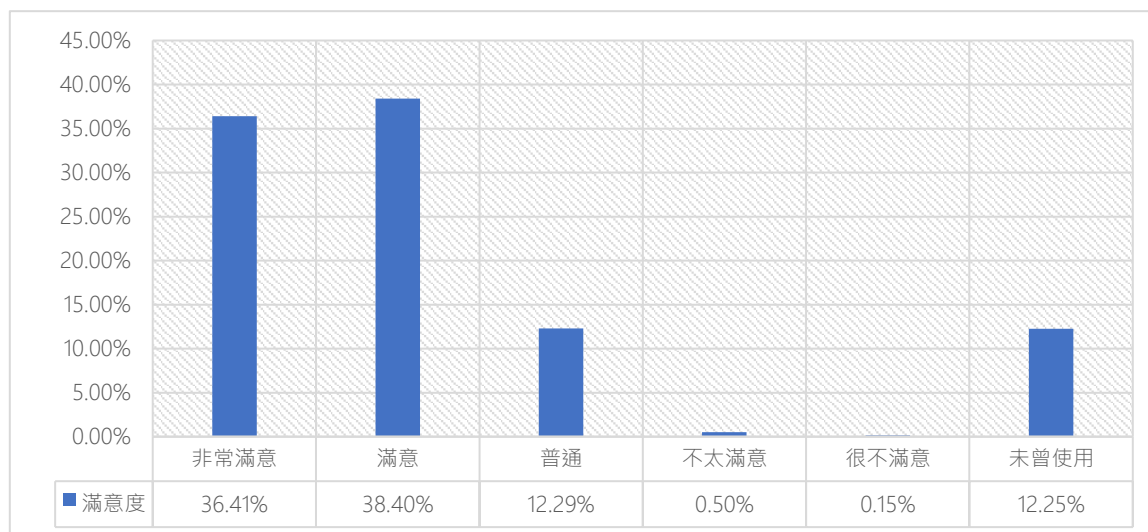
圖十七 您對於「新書採購的品質與數量」是否滿意？

表十八顯示讀者對「圖書推薦管道便利」是否感到滿意。其中，有 74.81%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」36.41%，以及「滿意」38.40%）；有 0.65%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.15%，以及「不太滿意」0.50%）；另有 12.29%受訪讀者表示「普通」，12.25%受訪讀者表示「未曾使用」。

若僅針對實際參考過推薦管道之讀者進行分析，其有效滿意度則為 85.25%。整體而言，有近八成五的讀者對於「圖書推薦管道便利」偏向滿意。數據顯示，多數實際使用者肯定圖書推薦管道之便利性，但仍約有一成二的受訪者未曾使用相關服務，後續將持續提升曝光與使用率。

表十八 您對於「圖書推薦管道便利」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	8,234	36.41%	74.81%	41.49%
	滿意	8,685	38.40%		43.76%
	普通	2,780	12.29%	12.29%	14.01%
	不太滿意	113	0.50%	0.65%	0.57%
	很不滿意	33	0.15%		0.17%
	小計	19,845	87.75%	87.75%	100.00%
遺漏值	未曾使用	2,772	12.25%	12.25%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	



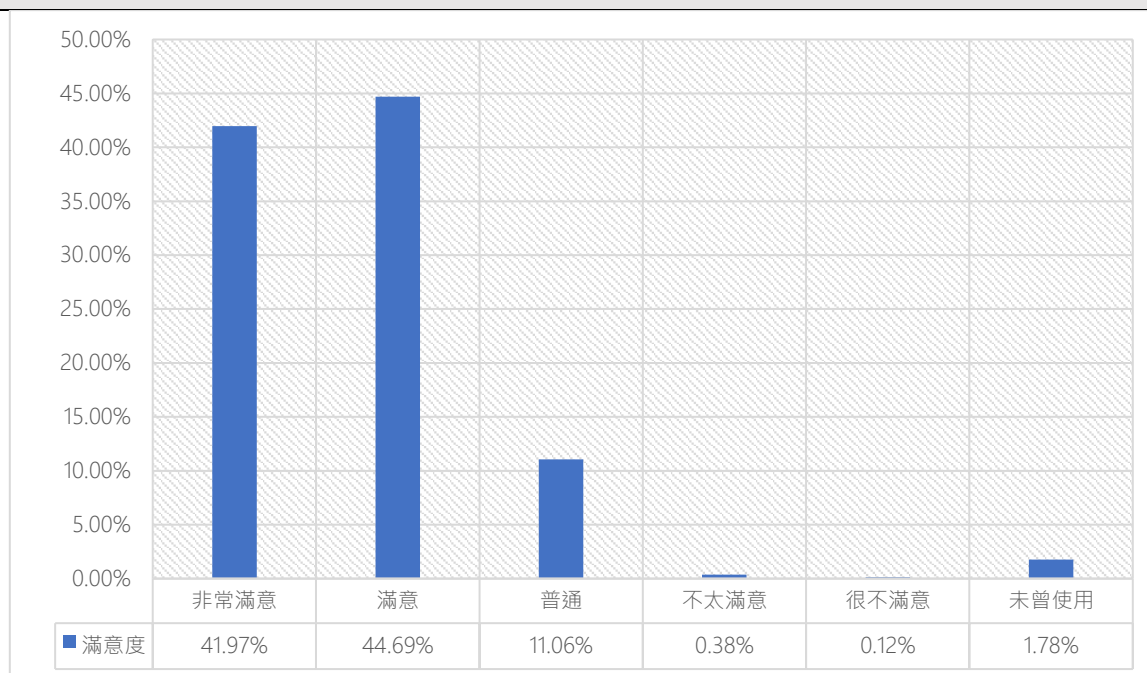
圖十八 您對於「圖書推薦管道便利」是否滿意？

(二)資訊取得便利性滿意度

表十九顯示讀者對「圖書資料的排列方式可以輕易找到」是否感到滿意。其中，有 86.66%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」41.97%，以及「滿意」44.69%）；有 0.50%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.12%，以及「不太滿意」0.38%）；另有 11.06%受訪讀者表示「普通」，1.78%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成七的讀者對於「圖書資料的排列方式可以輕易找到」偏向滿意。

表十九 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	非常滿意	9,493	41.97%	86.66%	42.73%
	滿意	10,107	44.69%		45.49%
	普通	2,502	11.06%	11.06%	11.26%
	不太滿意	86	0.38%	0.50%	0.39%
	很不滿意	28	0.12%		0.13%
	小計	22,216	98.22%	98.22%	100.00%
遺漏值	未曾使用	401	1.78%	1.78%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

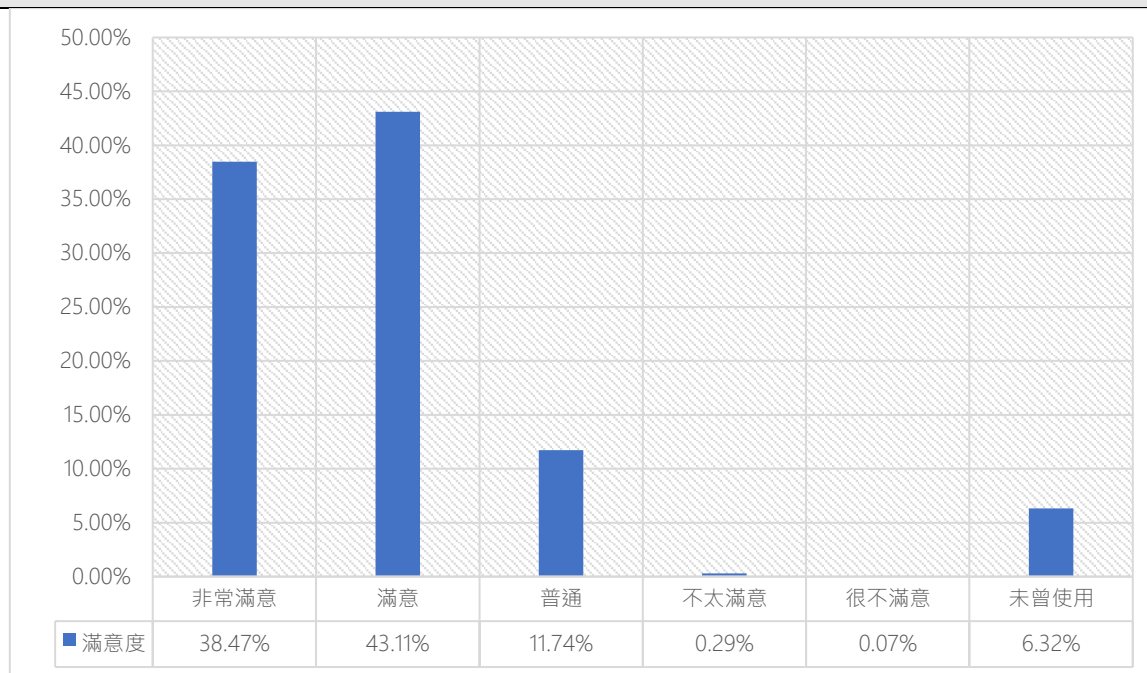


圖十九 您對於「圖書資料的排列方式可以輕易找到」是否滿意？

表二十顯示讀者對「各項訊息取得便利性」是否感到滿意。其中，有 81.58%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」38.47%，以及「滿意」43.11%）；有 0.36%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.07%，以及「不太滿意」0.29%）；另有 11.74%受訪讀者表示「普通」，6.32%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成二的讀者對於「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 您對於「各項訊息取得便利性」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	8,700	38.47%	81.58%	41.06%
	滿意	9,750	43.11%		46.02%
	普通	2,656	11.74%	11.74%	12.54%
	不太滿意	66	0.29%	0.36%	0.31%
	很不滿意	15	0.07%		0.07%
	小計	21,187	93.68%	93.68%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,430	6.32%	6.32%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

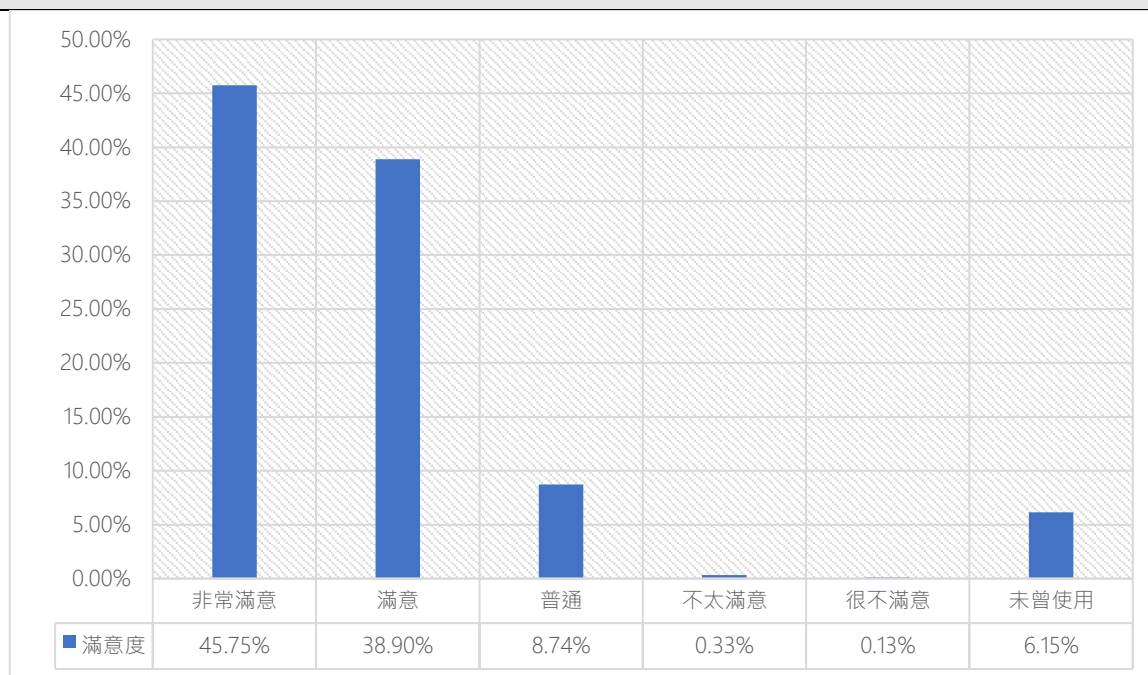


圖二十 您對於「各項訊息取得便利性」是否滿意？

表二十一顯示讀者對「預約及跨館借還圖書資料」是否感到滿意。其中，有 84.65% 受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」45.75%，以及「滿意」38.90%）；有 0.46% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.13%，以及「不太滿意」0.33%）；另有 8.74% 受訪讀者表示「普通」，6.15% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成五的讀者對於「預約及跨館借還圖書資料」偏向滿意。

表二十一 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	非常滿意	10,348	45.75%	84.65%	48.75%
	滿意	8,799	38.90%		41.45%
	普通	1,977	8.74%	8.74%	9.31%
	不太滿意	75	0.33%	0.46%	0.35%
	很不滿意	29	0.13%		0.14%
	小計	21,228	93.85%	93.85%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,389	6.15%	6.15%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

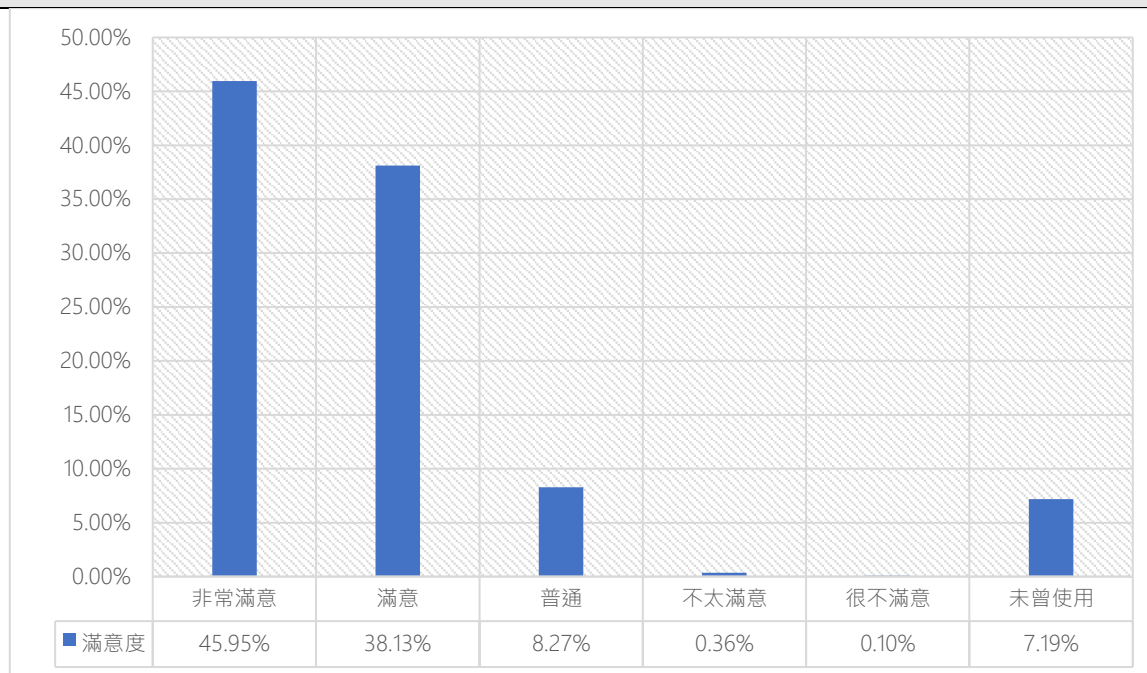


圖二十一 您對於「預約及跨館借還圖書資料」是否滿意？

表二十二顯示讀者對「線上續借服務」是否感到滿意。其中，有 84.08%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」45.95%，以及「滿意」38.13%）；有 0.46%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.10%，以及「不太滿意」0.36%）；另有 8.27%受訪讀者表示「普通」，7.19%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「線上續借服務」偏向滿意。

表二十二 您對於「線上續借服務」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	10,392	45.95%	84.08%	49.51%
	滿意	8,624	38.13%		41.09%
	普通	1,871	8.27%	8.27%	8.91%
	不太滿意	81	0.36%	0.46%	0.39%
	很不滿意	22	0.10%		0.10%
	小計	20,990	92.81%	92.81%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,627	7.19%	7.19%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

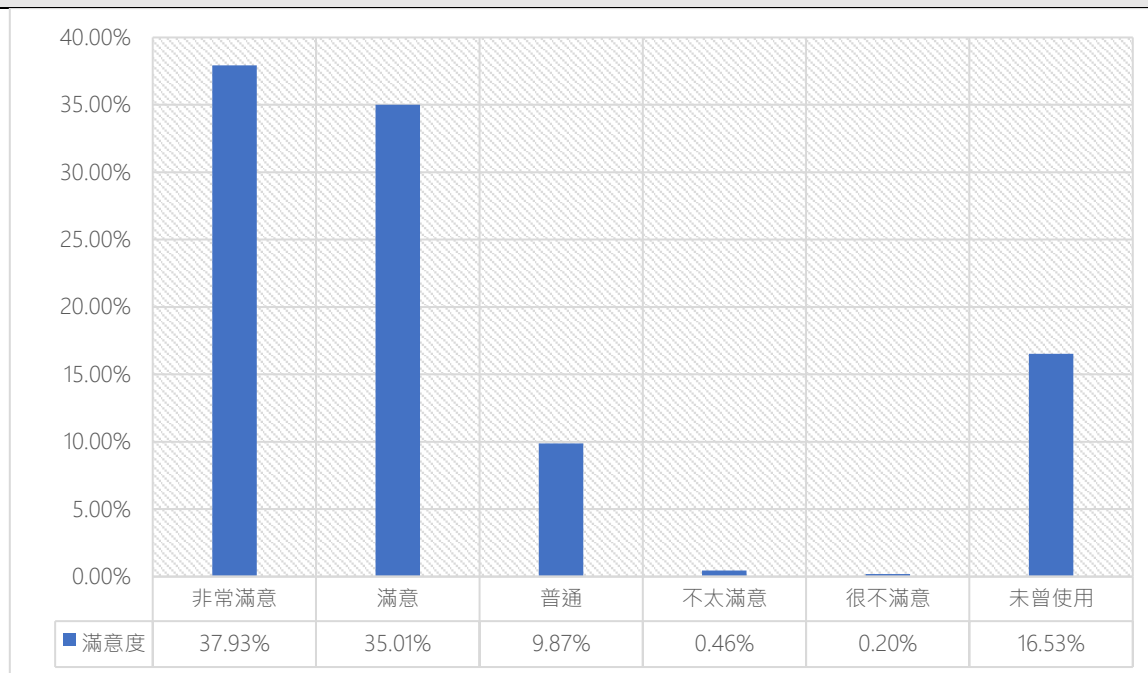


圖二十二 您對於「線上續借服務」是否滿意？

表二十三顯示讀者對「影印、列印服務」是否感到滿意。其中，有 72.94%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」37.93%，以及「滿意」35.01%）；有 0.66%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.20%，以及「不太滿意」0.46%）；另有 9.87%受訪讀者表示「普通」，16.53%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近七成三的讀者對於「影印、列印服務」偏向滿意。

表二十三 您對於「影印、列印服務」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	8,579	37.93%	72.94%	45.44%
	滿意	7,919	35.01%		41.95%
	普通	2,232	9.87%	9.87%	11.82%
	不太滿意	104	0.46%	0.66%	0.55%
	很不滿意	45	0.20%		0.24%
	小計	18,879	83.47%	83.47%	100.00%
遺漏值	未曾使用	3,738	16.53%	16.53%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	



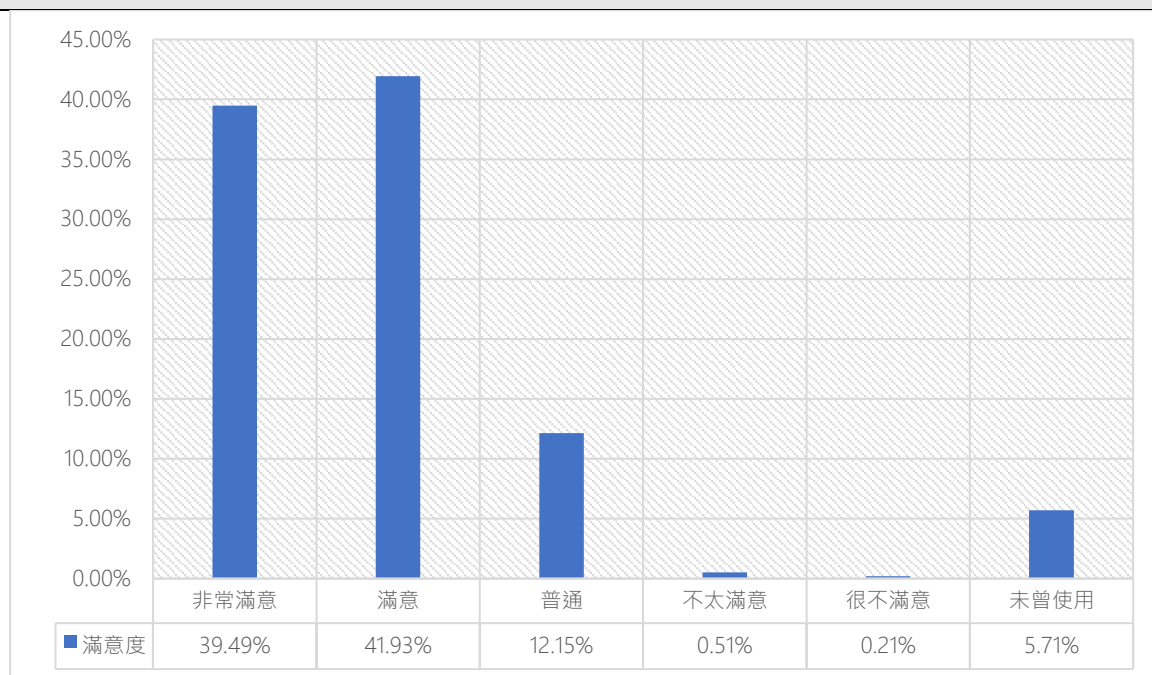
圖二十三 您對於「影印、列印服務」是否滿意？

(三)圖書館網站及電腦使用滿意度

表二十四顯示讀者對「館藏查詢系統操作便利性」是否感到滿意。其中，有 81.42% 受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」39.49%，以及「滿意」41.93%）；有 0.72% 受訪讀者不滿意（包括「很不滿意」0.21%，以及「不太滿意」0.51%）；另有 12.15% 受訪讀者表示「普通」，5.71% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有八成一左右的讀者對「館藏查詢系統操作便利性」偏向滿意。

表二十四 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	非常滿意	8,932	39.49%	81.42%	41.88%
	滿意	9,483	41.93%		44.47%
	普通	2,749	12.15%	12.15%	12.89%
	不太滿意	115	0.51%	0.72%	0.54%
	很不滿意	47	0.21%		0.22%
	小計	21,326	94.29%	94.29%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,291	5.71%	5.71%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

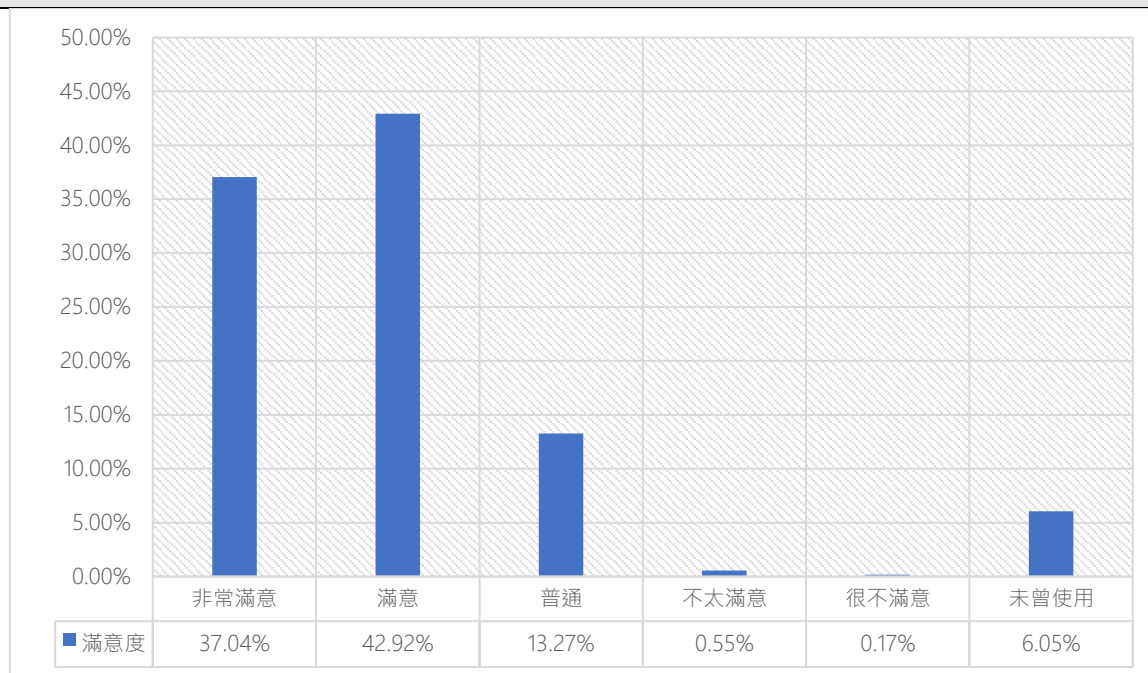


圖二十四 您對於「館藏查詢系統操作便利性」是否滿意？

表二十五顯示讀者對「圖書館官網能提供我需要的訊息」是否感到滿意。其中，有 79.96%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」37.04%，以及「滿意」42.92%）；有 0.72%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.17%，以及「不太滿意」0.55%）；另有 13.27%受訪讀者表示「普通」，6.05%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。

表二十五 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	非常滿意	8,378	37.04%	79.96%	39.42%
	滿意	9,708	42.92%		45.68%
	普通	3,002	13.27%	13.27%	14.13%
	不太滿意	125	0.55%	0.72%	0.59%
	很不滿意	39	0.17%		0.18%
	小計	21,252	93.95%	93.95%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,365	6.05%	6.05%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

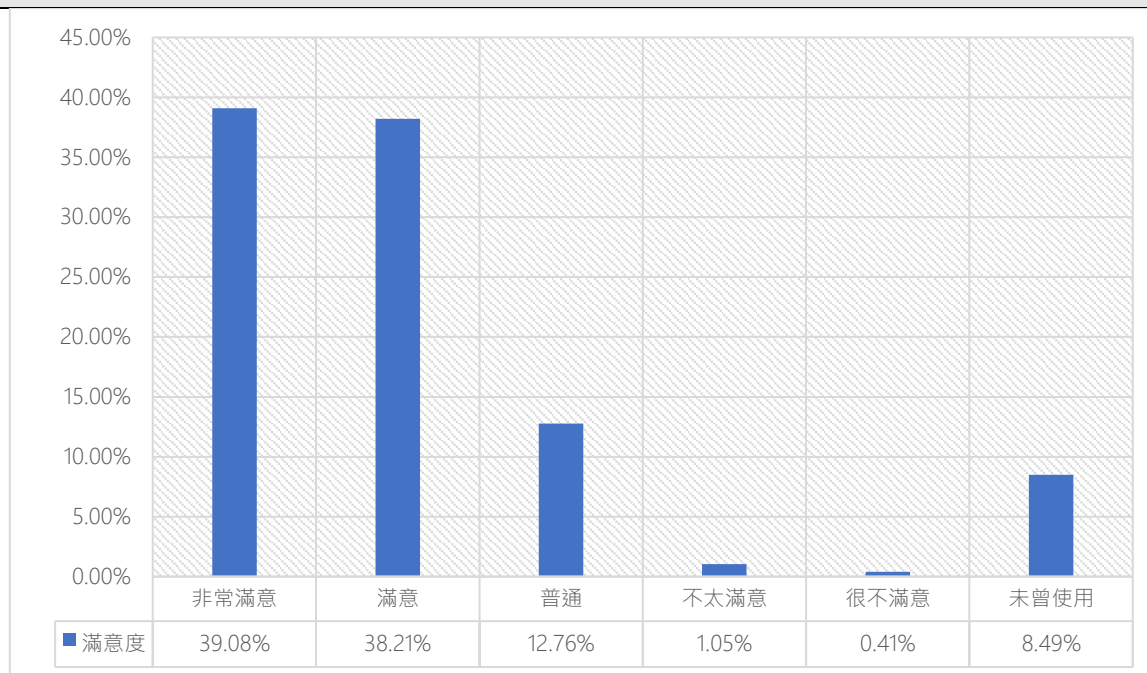


圖二十五 您對於「圖書館官網能提供我需要的訊息」是否滿意？

表二十六顯示讀者對「『新北愛 Book』APP 服務」是否感到滿意。其中，有 77.29% 受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」39.08%，以及「滿意」38.21%）；有 1.46% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.41%，以及「不太滿意」1.05%）；另有 12.76% 受訪讀者表示「普通」，8.49% 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「『新北愛 Book』APP 服務」偏向滿意。

表二十六 您對於「『新北愛 Book』APP 服務」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	8,838	39.08%	77.29%	42.71%
	滿意	8,642	38.21%		41.76%
	普通	2,885	12.76%	12.76%	13.94%
	不太滿意	237	1.05%	1.46%	1.15%
	很不滿意	92	0.41%		0.44%
	小計	20,694	91.51%	91.51%	100.00%
遺漏值	未曾使用	1,923	8.49%	8.49%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	



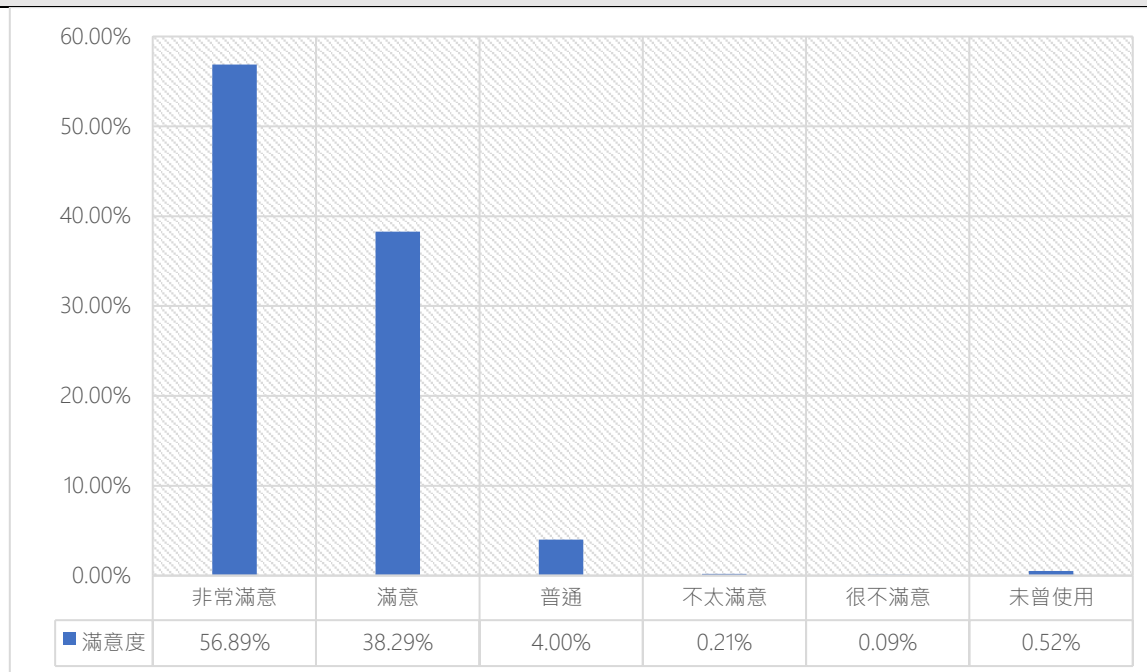
圖二十六 您對於「『新北愛 Book』APP 服務」是否滿意？

(四)館員服務滿意度

表二十七顯示讀者對「館員服務態度」是否感到滿意。其中，有 95.18%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」56.89%，以及「滿意」38.29%）；有 0.30%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.09%，以及「不太滿意」0.21%）；另有 4.00%受訪讀者表示「普通」，0.52%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有九成五左右的讀者對於「館員服務態度」偏向滿意。

表二十七 您對於「館員服務態度」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	12,866	56.89%	95.18%	57.18%
	滿意	8,660	38.29%		38.49%
	普通	905	4.00%	4.00%	4.03%
	不太滿意	48	0.21%	0.30%	0.21%
	很不滿意	21	0.09%		0.09%
	小計	22,500	99.48%	99.48%	100.00%
遺漏值	未曾使用	117	0.52%	0.52%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

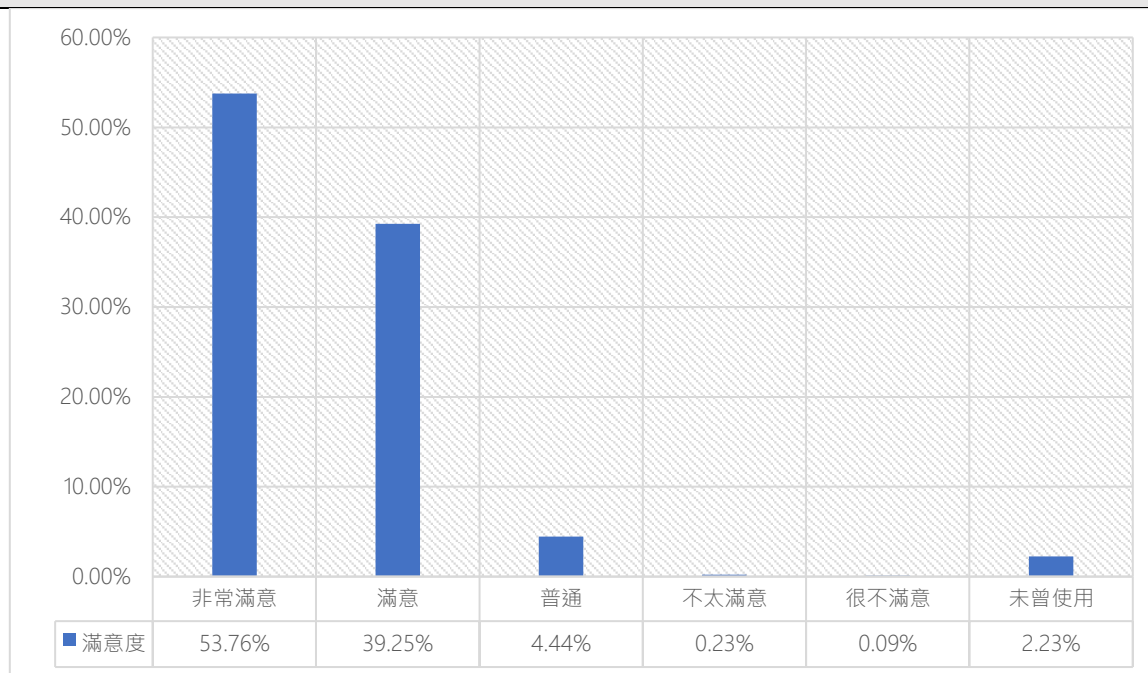


圖二十七 您對於「館員服務態度」是否滿意？

表二十八顯示讀者對「館員能主動協助讀者查找資料」是否感到滿意。其中，有 93.01%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」53.76%，以及「滿意」39.25%）；有 0.32%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.09%，以及「不太滿意」0.23%）；另有 4.44%受訪讀者表示「普通」，2.23%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有九成三左右的讀者對於「館員能主動協助讀者查找資料」偏向滿意。

表二十八 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	非常滿意	12,160	53.76%	93.01%	54.99%
	滿意	8,877	39.25%		40.14%
	普通	1,004	4.44%	4.44%	4.54%
	不太滿意	53	0.23%	0.32%	0.24%
	很不滿意	21	0.09%		0.09%
	小計	22,115	97.77%	97.77%	100.00%
遺漏值	未曾使用	502	2.23%	2.23%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

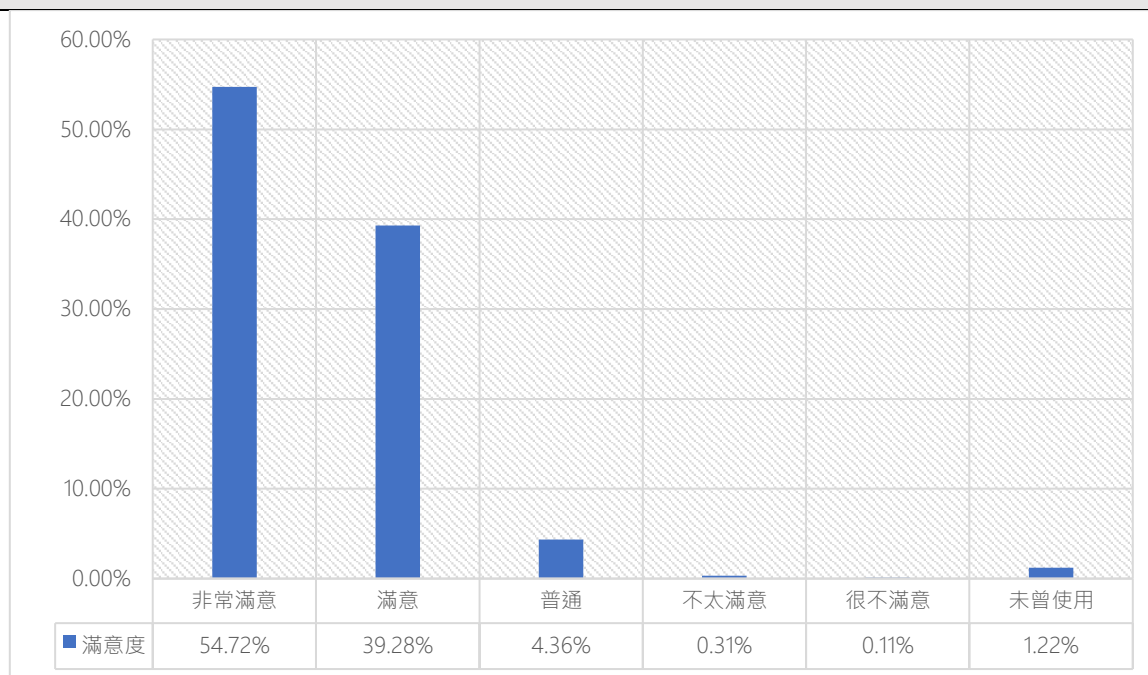


圖二十八 您對於「館員能主動協助讀者查找資料」是否滿意？

表二十九顯示讀者對「館員樂意回答讀者問題」是否感到滿意。其中，有 94.00%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」54.72%，以及「滿意」39.28%）；有 0.42%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.11%，以及「不太滿意」0.31%）；另有 4.36%受訪讀者表示「普通」，1.22%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有九成四左右的讀者對於「館員樂意回答讀者問題」偏向滿意。

表二十九 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	非常滿意	12,375	54.72%	94.00%	55.40%
	滿意	8,885	39.28%		39.77%
	普通	986	4.36%	4.36%	4.41%
	不太滿意	69	0.31%	0.42%	0.31%
	很不滿意	24	0.11%		0.11%
	小計	22,339	98.78%	98.78%	100.00%
遺漏值	未曾使用	278	1.22%	1.22%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

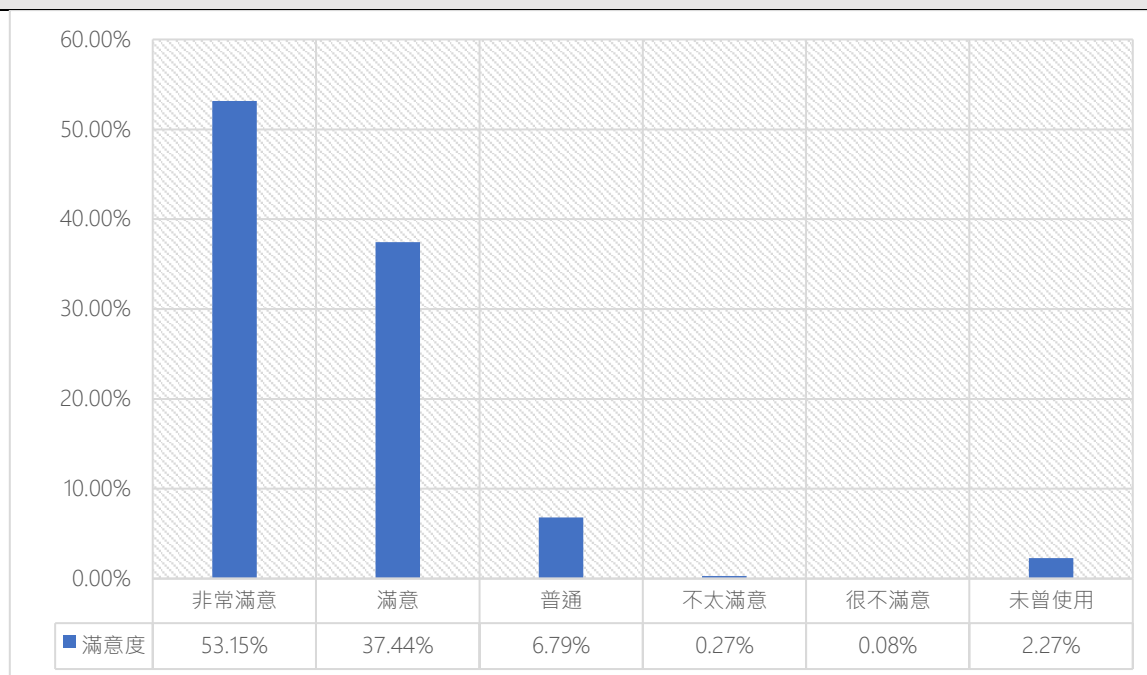


圖二十九 您對於「館員樂意回答讀者問題」是否滿意？

表三十顯示讀者對「館員熟悉各項館藏資源」是否感到滿意。其中，有 90.59%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」53.15%，以及「滿意」37.44%）；有 0.35%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.08%，以及「不太滿意」0.27%）；另有 6.79%受訪讀者表示「普通」，2.27%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成一的讀者對於「館員熟悉各項館藏資源」偏向滿意。

表三十 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	非常滿意	12,020	53.15%	90.59%	54.38%
	滿意	8,468	37.44%		38.31%
	普通	1,536	6.79%	6.79%	6.95%
	不太滿意	60	0.27%	0.35%	0.27%
	很不滿意	19	0.08%		0.09%
	小計	22,103	97.73%	97.73%	100.00%
遺漏值	未曾使用	514	2.27%	2.27%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

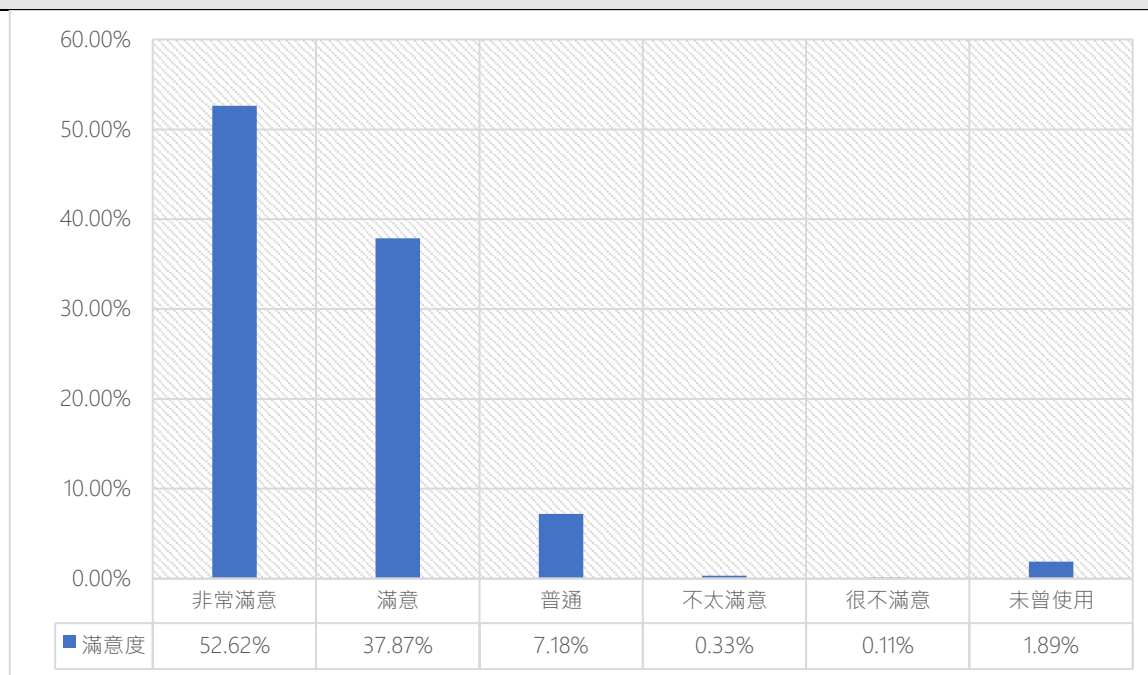


圖三十 您對於「館員熟悉各項館藏資源」是否滿意？

表三十一顯示讀者對「館員能有效並及時回應讀者意見」是否感到滿意。其中，有 90.49%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」52.62%，以及「滿意」37.87%）；有 0.44%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.11%，以及「不太滿意」0.33%）；另有 7.18%受訪讀者表示「普通」，1.89%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有九成左右的讀者對於「館員能有效並及時回應讀者意見」偏向滿意。

表三十一 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	非常滿意	11,900	52.62%	90.49%	53.63%
	滿意	8,565	37.87%		38.60%
	普通	1,623	7.18%	7.18%	7.32%
	不太滿意	75	0.33%	0.44%	0.34%
	很不滿意	25	0.11%		0.11%
	小計	22,188	98.11%	98.11%	100.00%
遺漏值	未曾使用	429	1.89%	1.89%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

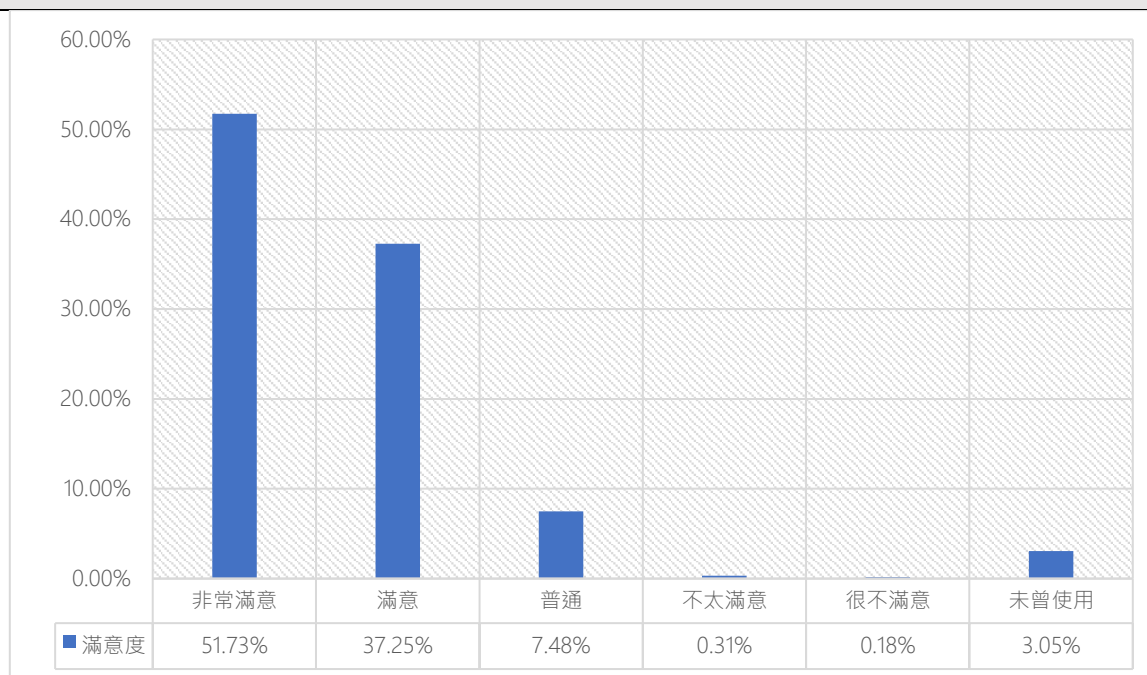


圖三十一 您對於「館員能有效並及時回應讀者意見」是否滿意？

表三十二顯示讀者對「館員能及時因應館內突發狀況」是否感到滿意。其中，有88.98%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」51.73%，以及「滿意」37.25%）；有0.49%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.18%，以及「不太滿意」0.31%）；另有7.48%受訪讀者表示「普通」，3.05%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成九的讀者對於「館員能及時因應館內突發狀況」偏向滿意。

表三十二 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	非常滿意	11,700	51.73%	88.98%	53.36%
	滿意	8,425	37.25%		38.42%
	普通	1,692	7.48%	7.48%	7.73%
	不太滿意	69	0.31%	0.49%	0.31%
	很不滿意	40	0.18%		0.18%
	小計	21,926	96.95%	96.95%	100.00%
遺漏值	未曾使用	691	3.05%	3.05%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

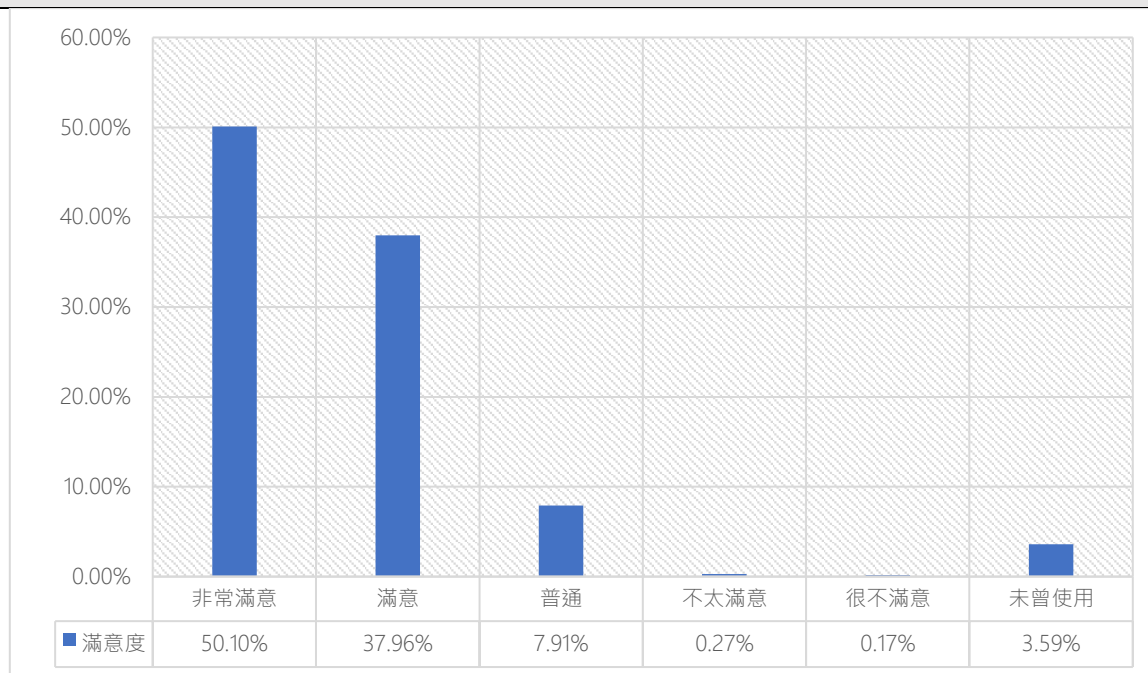


圖三十二 您對於「館員能及時因應館內突發狀況」是否滿意？

表三十三顯示讀者對「館方能充分提供意見反映管道」是否感到滿意。其中，有88.06%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」50.10%，以及「滿意」37.96%）；有0.44%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.17%，以及「不太滿意」0.27%）；另有7.91%受訪讀者表示「普通」，3.59%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有八成八左右的讀者對於「館方能充分提供意見反映管道」偏向滿意。

表三十三 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	非常滿意	11,331	50.10%	88.06%	51.97%
	滿意	8,586	37.96%		39.38%
	普通	1,789	7.91%	7.91%	8.19%
	不太滿意	60	0.27%	0.44%	0.28%
	很不滿意	39	0.17%		0.18%
	小計	21,805	96.41%	96.41%	100.00%
遺漏值	未曾使用	812	3.59%	3.59%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	



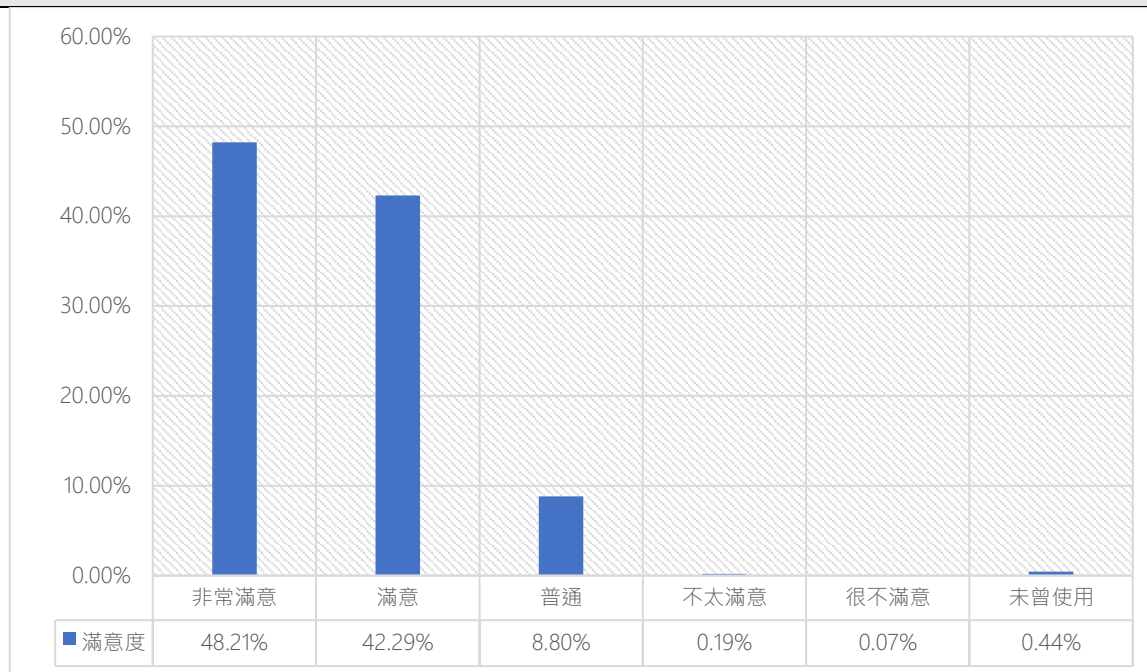
圖三十三 您對於「館方能充分提供意見反映管道」是否滿意？

(五)館舍空間與環境滿意度

表三十四顯示讀者對「館內各區標示清楚明確」是否感到滿意。其中，有 90.50% 受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」48.21%，以及「滿意」42.29%）；有 0.26% 受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.07%，以及「不太滿意」0.19%）；另有 8.80% 受訪讀者表示「普通」，0.44% 受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成一的讀者對於「館內空間區劃標示清楚明確」偏向滿意。

表三十四 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	非常滿意	10,903	48.21%	90.50%	48.42%
	滿意	9,564	42.29%		42.47%
	普通	1,990	8.80%	8.80%	8.84%
	不太滿意	44	0.19%	0.26%	0.20%
	很不滿意	16	0.07%		0.07%
	小計	22,517	99.56%	99.56%	100.00%
遺漏值	未曾使用	100	0.44%	0.44%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

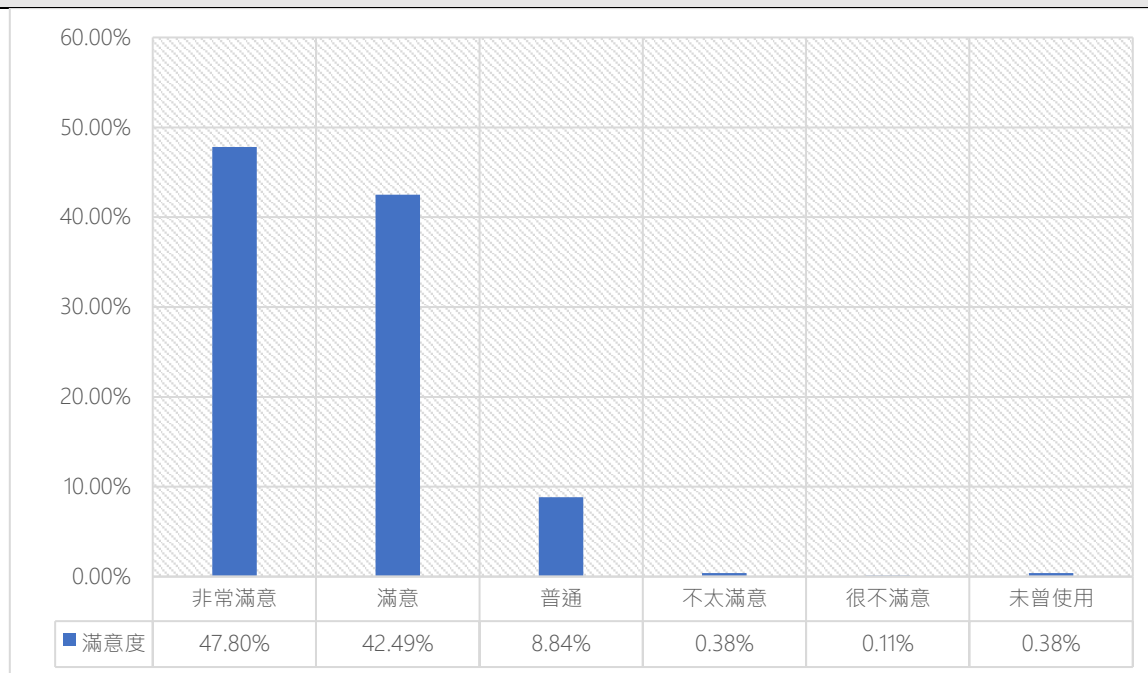


圖三十四 您對於「館內各區標示清楚明確」是否滿意？

表三十五顯示讀者對「館內各區往來動線流暢」是否感到滿意。其中，有 90.29%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」47.80%，以及「滿意」42.49%）；有 0.49%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.11%，以及「不太滿意」0.38%）；另有 8.84%受訪讀者表示「普通」，0.38%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有九成左右的讀者對於「館內各區往來動線流暢」偏向滿意。

表三十五 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	非常滿意	10,811	47.80%	90.29%	47.98%
	滿意	9,609	42.49%		42.65%
	普通	2,000	8.84%	8.84%	8.87%
	不太滿意	87	0.38%	0.49%	0.39%
	很不滿意	25	0.11%		0.11%
	小計	22,532	99.62%	99.62%	100.00%
遺漏值	未曾使用	85	0.38%	0.38%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

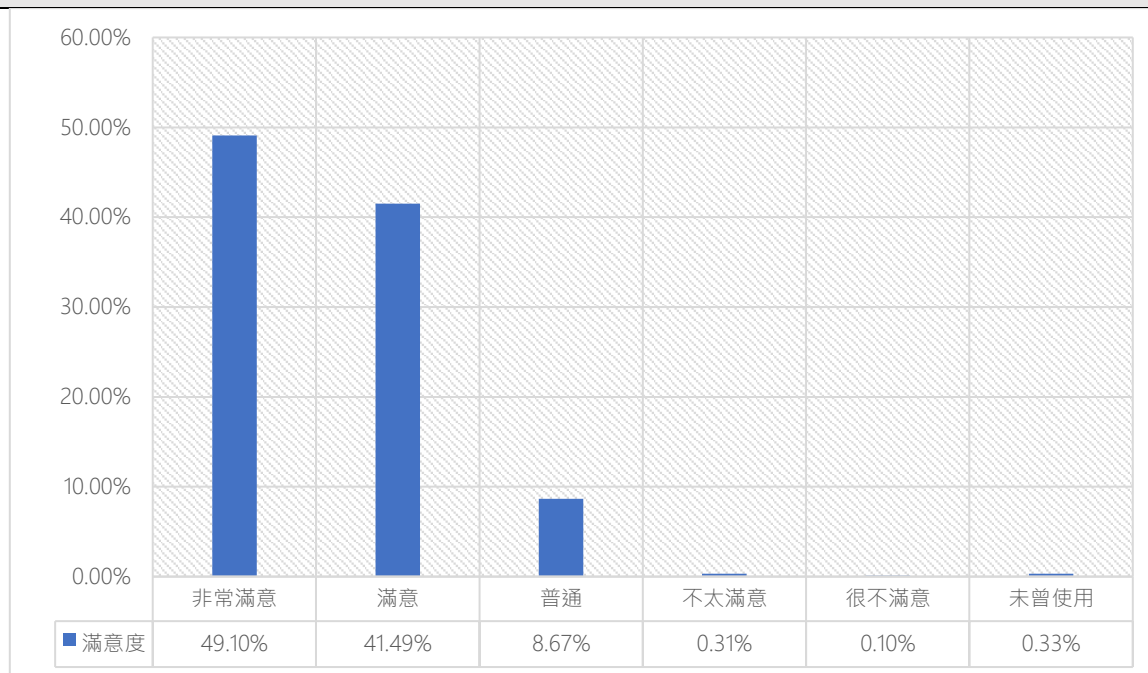


圖三十五 您對於「館內各區往來動線流暢」是否滿意？

表三十六顯示讀者對「館內環境整體表現」是否感到滿意。其中，有 90.59%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」49.10%，以及「滿意」41.49%）；有 0.41%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.10%，以及「不太滿意」0.31%）；另有 8.67%受訪讀者表示「普通」，0.33%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近九成一的讀者對於「館內環境整體表現」偏向滿意。

表三十六 您對於「館內環境整體表現」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	11,106	49.10%	90.59%	49.27%
	滿意	9,383	41.49%		41.62%
	普通	1,962	8.67%	8.67%	8.70%
	不太滿意	70	0.31%	0.41%	0.31%
	很不滿意	22	0.10%		0.10%
	小計	22,543	99.67%	99.67%	100.00%
遺漏值	未曾使用	74	0.33%	0.33%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

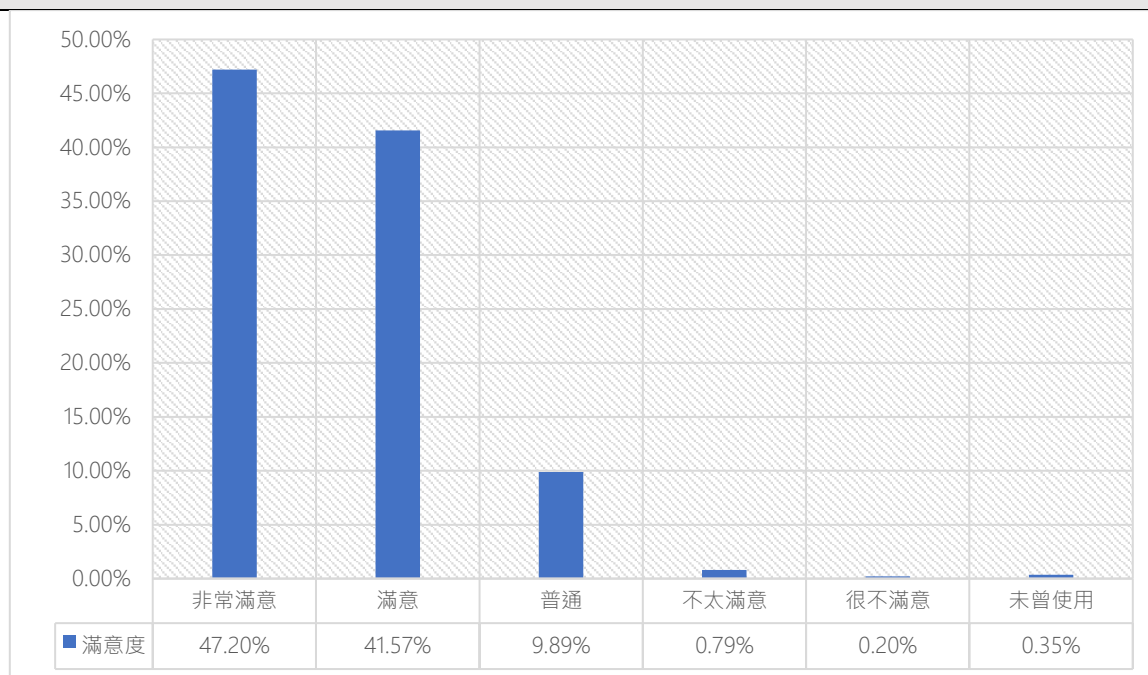


圖三十六 您對於「館內環境整體表現」是否滿意？

表三十七顯示讀者對「館內公共秩序維持良好」是否感到滿意。其中，有 88.77%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」47.20%，以及「滿意」41.57%）；有 0.99%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.20%，以及「不太滿意」0.79%）；另有 9.89%受訪讀者表示「普通」，0.35%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近八成九的讀者對於「館內公共秩序維持良好」偏向滿意。

表三十七 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	非常滿意	10,676	47.20%	88.77%	47.36%
	滿意	9,402	41.57%		41.71%
	普通	2,237	9.89%	9.89%	9.94%
	不太滿意	179	0.79%	0.99%	0.79%
	很不滿意	46	0.20%		0.20%
	小計	22,540	99.65%	99.65%	100.00%
遺漏值	未曾使用	77	0.35%	0.35%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

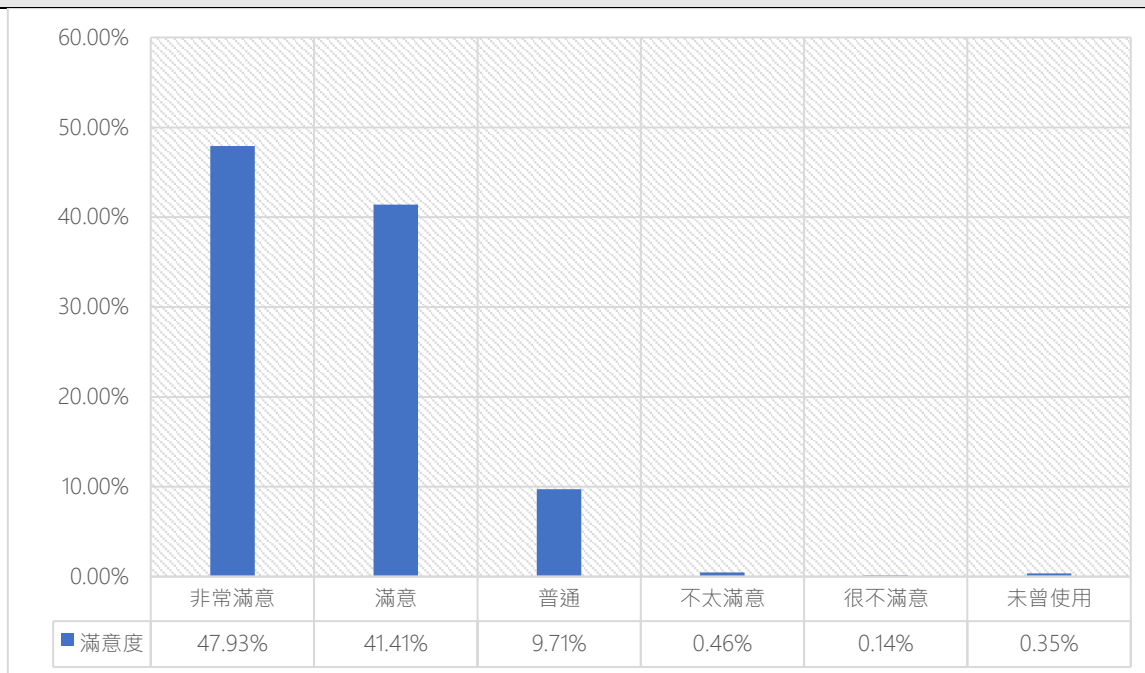


圖三十七 您對於「館內公共秩序維持良好」是否滿意？

表三十八顯示讀者對「館內燈光照明足夠」是否感到滿意。其中，有 89.34%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」47.93%，以及「滿意」41.41%）；有 0.60%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.14%，以及「不太滿意」0.46%）；另有 9.71%受訪讀者表示「普通」，0.35%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有八成九左右的讀者對於「館內燈光照明足夠」偏向滿意。

表三十八 您對於「館內燈光照明足夠」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	10,841	47.93%	89.34%	48.10%
	滿意	9,365	41.41%		41.55%
	普通	2,195	9.71%	9.71%	9.74%
	不太滿意	105	0.46%	0.60%	0.47%
	很不滿意	32	0.14%		0.14%
	小計	22,538	99.65%	99.65%	100.00%
遺漏值	未曾使用	79	0.35%	0.35%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

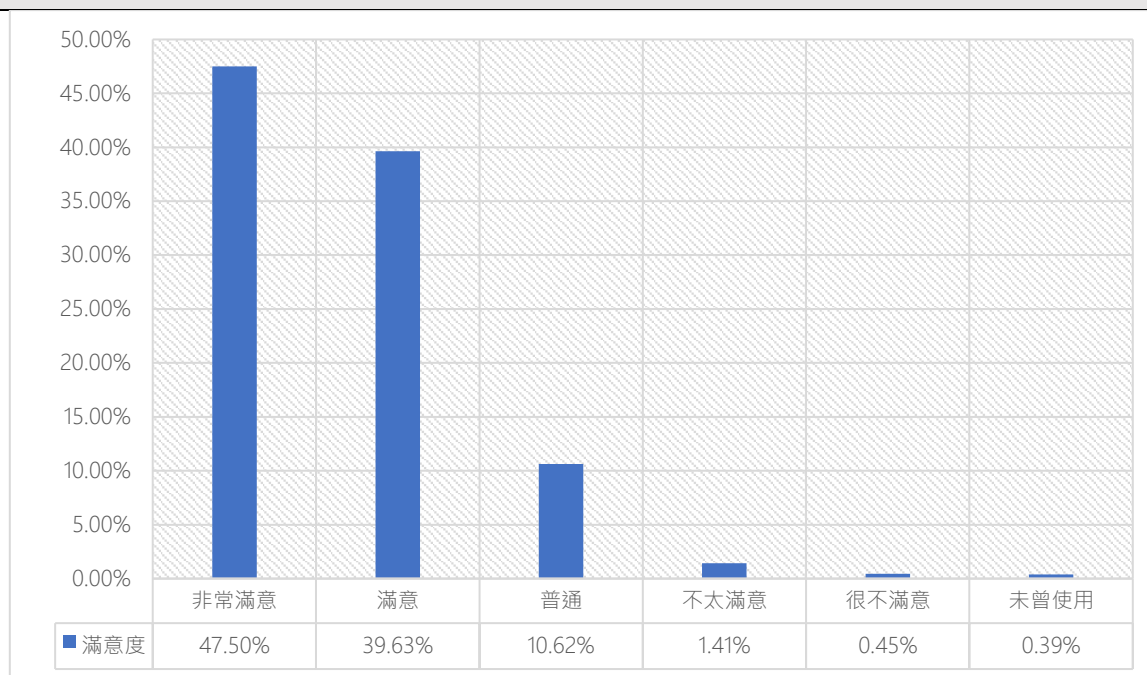


圖三十八 您對於「館內燈光照明足夠」是否滿意？

表三十九顯示讀者對「館內空調控制適宜」是否感到滿意。其中，有 87.13%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」47.50%，以及「滿意」39.63%）；有 1.86%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.45%，以及「不太滿意」1.41%）；另有 10.62%受訪讀者表示「普通」，0.39%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有八成七左右的讀者對於「館內空調控制適宜」偏向滿意。

表三十九 您對於「館內空調控制適宜」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	10,742	47.50%	87.13%	47.69%
	滿意	8,962	39.63%		39.79%
	普通	2,403	10.62%	10.62%	10.66%
	不太滿意	318	1.41%	1.86%	1.41%
	很不滿意	101	0.45%		0.45%
	小計	22,526	99.61%	99.61%	100.00%
遺漏值	未曾使用	91	0.39%	0.39%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	



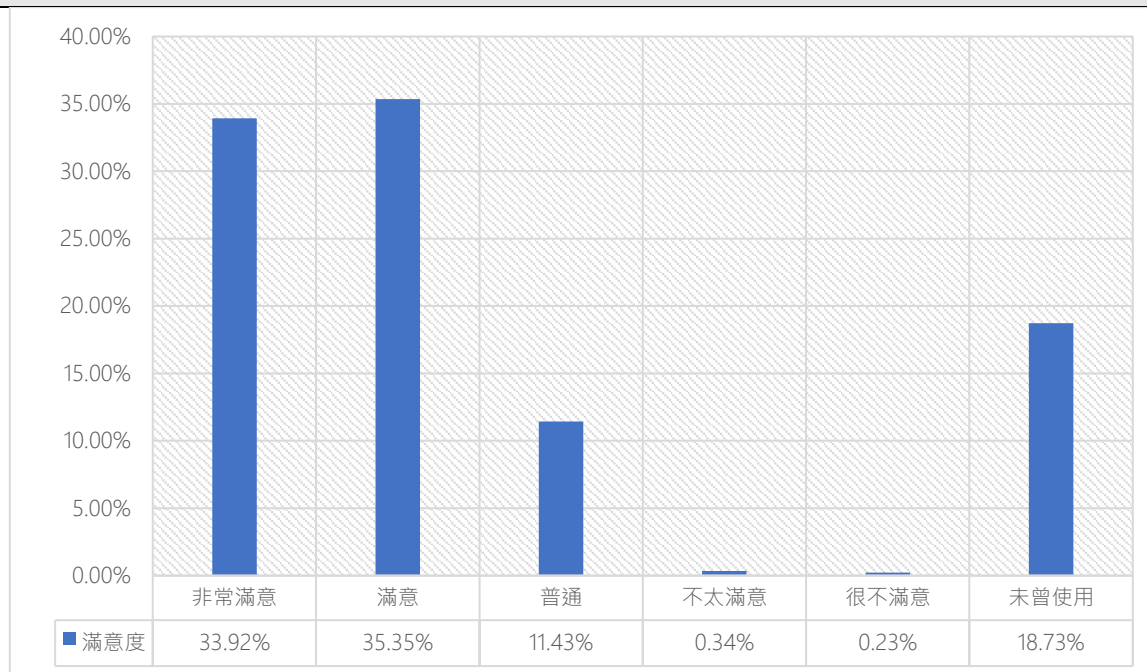
圖三十九 您對於「館內空調控制適宜」是否滿意？

(六)推廣活動滿意度

表四十顯示讀者對「推廣活動辦理的次數」是否感到滿意。其中，有 69.27%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」33.92%，以及「滿意」35.35%）；有 0.57%受訪讀者不滿意（包括「很不滿意」0.23%，以及「不太滿意」0.34%）；另有 11.43%受訪讀者表示「普通」，18.73%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有六成九左右的讀者對「推廣活動辦理的次數」偏向滿意。

表四十 您對於「推廣活動辦理的次數」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	7,672	33.92%	69.27%	41.74%
	滿意	7,996	35.35%		43.50%
	普通	2,584	11.43%	11.43%	14.06%
	不太滿意	76	0.34%	0.57%	0.41%
	很不滿意	53	0.23%		0.29%
	小計	18,381	81.27%	81.27%	100.00%
遺漏值	未曾使用	4,236	18.73%	18.73%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

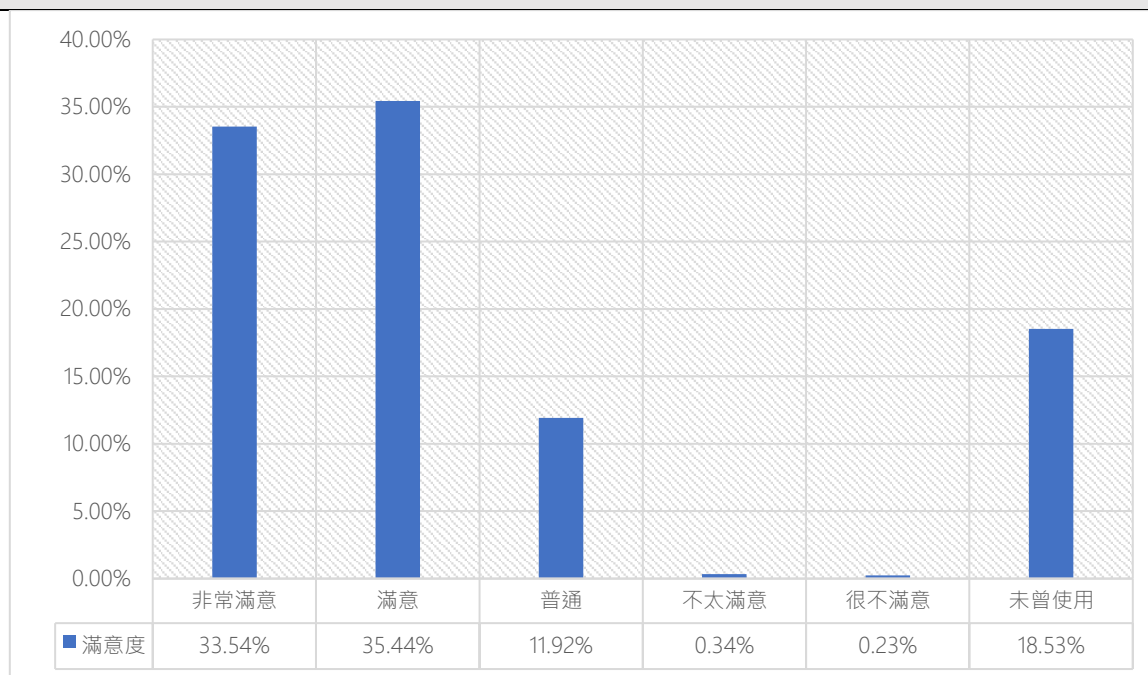


圖四十 您對於「推廣活動辦理的次數」是否滿意？

表四十一顯示讀者對「推廣活動類型多元性」是否感到滿意。其中，有 68.98%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」33.54%，以及「滿意」35.44%）；有 0.57%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.23%，以及「不太滿意」0.34%）；另有 11.92%受訪讀者表示「普通」，18.53%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有近六成九的讀者對於「推廣活動類型多元性」偏向滿意。

表四十一 您對於「推廣活動類型多元性」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	7,586	33.54%	68.98%	41.17%
	滿意	8,015	35.44%		43.50%
	普通	2,697	11.92%	11.92%	14.63%
	不太滿意	78	0.34%	0.57%	0.42%
	很不滿意	51	0.23%		0.28%
	小計	18,427	81.47%	81.47%	100.00%
遺漏值	未曾使用	4,190	18.53%	18.53%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

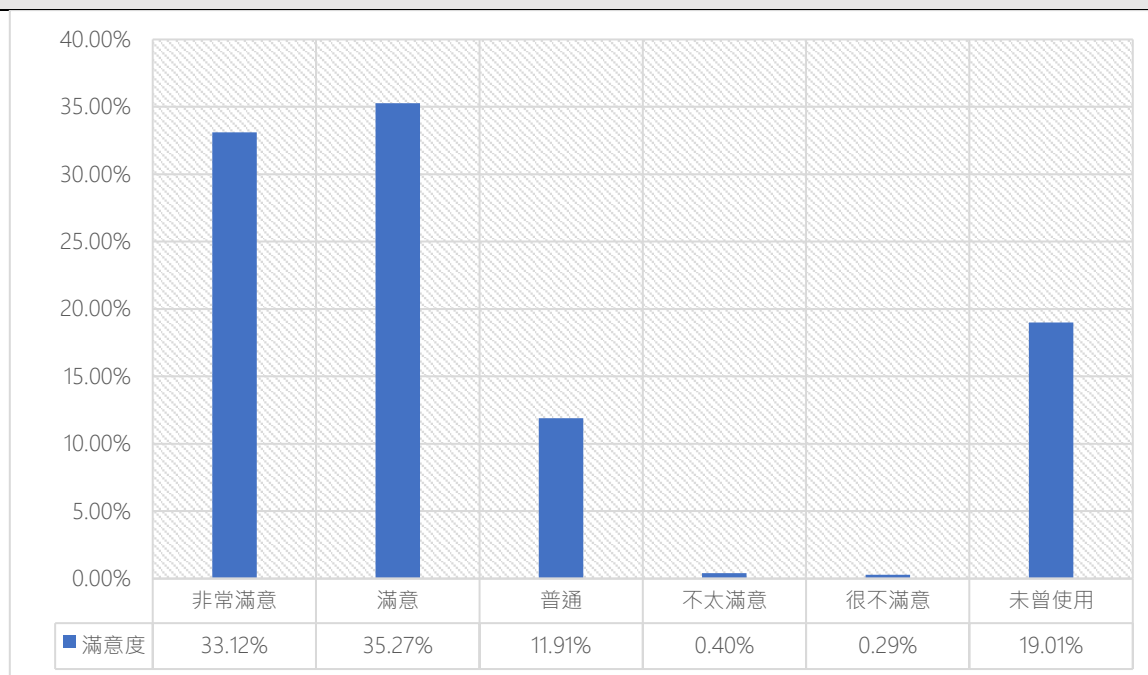


圖四十一 您對於「推廣活動類型多元性」是否滿意？

表四十二顯示讀者對「推廣活動場地與設備」是否感到滿意。其中，有 68.39%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」33.12%，以及「滿意」35.27%）；有 0.69%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.29%，以及「不太滿意」0.40%）；另有 11.91%受訪讀者表示「普通」，19.01%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有六成八左右的讀者對於「推廣活動場地與設備」偏向滿意。

表四十二 您對於「推廣活動場地與設備」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	7,490	33.12%	68.39%	40.89%
	滿意	7,977	35.27%		43.55%
	普通	2,693	11.91%	11.91%	14.71%
	不太滿意	91	0.40%	0.69%	0.50%
	很不滿意	65	0.29%		0.35%
	小計	18,316	80.99%	80.99%	100.00%
遺漏值	未曾使用	4,301	19.01%	19.01%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	

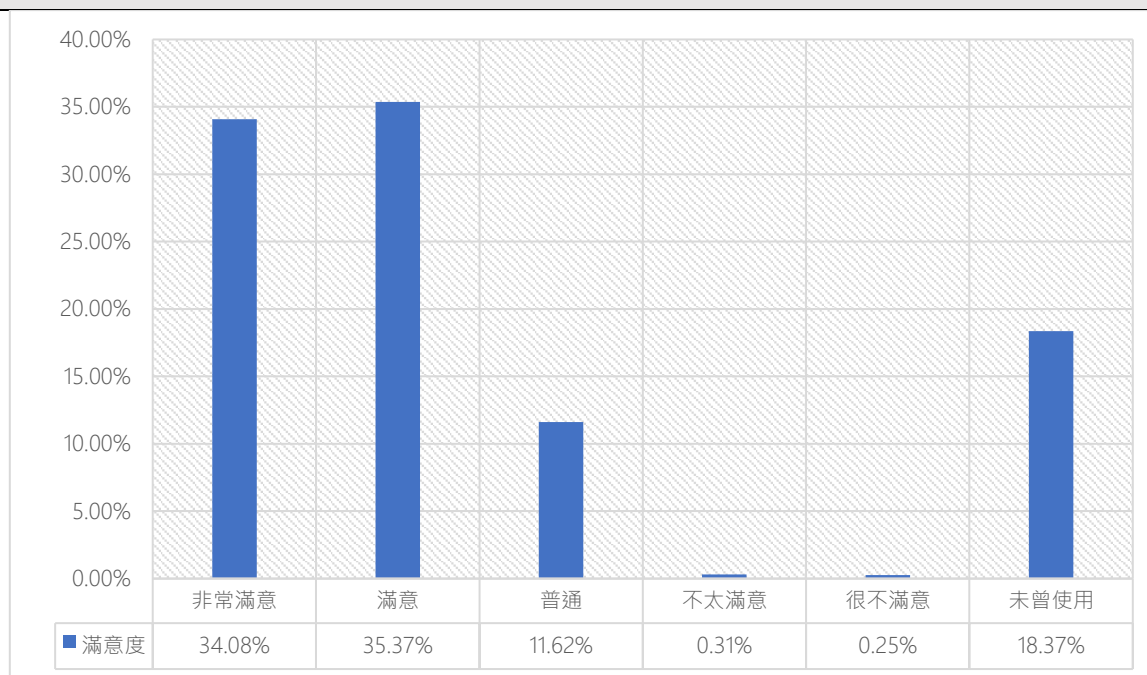


圖四十二 您對於「推廣活動場地與設備」是否滿意？

表四十三顯示讀者對「推廣活動能培養讀者閱讀興趣」是否感到滿意。其中，有 69.45%受訪讀者表示滿意（包括「非常滿意」34.08%，以及「滿意」35.37%）；有 0.56%受訪讀者表示不滿意（包括「很不滿意」0.25%，以及「不太滿意」0.31%）；另有 11.62%受訪讀者表示「普通」，18.37%受訪讀者表示「未曾使用」。整體而言，有六成九左右的讀者對於「推廣活動能培養讀者閱讀興趣」偏向滿意。

表四十三 您對於「推廣活動能培養讀者閱讀興趣」是否滿意？

		次數	%	合併%	有效%
有效	非常滿意	7,708	34.08%	69.45%	41.75%
	滿意	7,999	35.37%		43.33%
	普通	2,629	11.62%	11.62%	14.24%
	不太滿意	69	0.31%	0.56%	0.37%
	很不滿意	57	0.25%		0.31%
	小計	18,462	81.63%	81.63%	100.00%
遺漏值	未曾使用	4,155	18.37%	18.37%	
總和		22,617	100.00%	100.00%	



圖四十三 您對於「推廣活動能培養讀者閱讀興趣」是否滿意？

整體而言，讀者對圖書館服務皆為正面評價，惟推廣活動之未曾參與過活動的讀者近兩成，若僅針對實際參與的讀者進行分析，其有效滿意比例則顯著提升至八成四以上，其中以「辦理的次數」及「推廣活動能培養讀者閱讀興趣」滿意度最高。

綜合觀之，服務滿意度除品質本身外，亦可能受到使用頻率與接觸程度影響。因此，後續將進一步分析讀者背景與使用行為，探討不同族群對各項服務之評價差異，以作為服務推廣與資源配置調整之依據。

五、差異分析

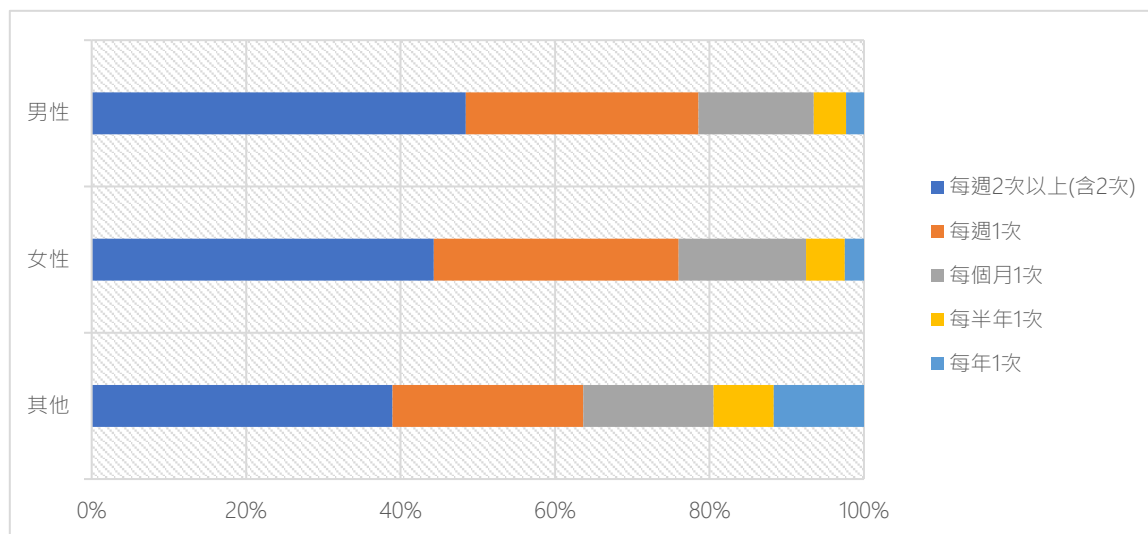
本章節以描述統計為基礎，進一步透過交叉分析，檢視不同背景變項（如性別、年齡與職業）在圖書館使用行為上的差異情形。透過各類別間之相對比例變化，呈現不同族群在使用經驗與評價上的傾向，作為後續服務優化與分眾策略之參考依據。

（一）讀者使用圖書館的頻率之差異分析

在性別方面，表四十四顯示各性別讀者皆以「每週 2 次以上（含 2 次）」為主要使用頻率，其次為「每週 1 次」。其中，男性讀者每週 2 次以上使用圖書館之比例（48.44%）略高於女性讀者（44.31%）；女性讀者每週 1 次及每月 1 次之比例則略高於男性讀者。

表四十四 不同性別讀者之圖書館使用頻率比較

性別	每週 2 次以上 (含 2 次)	每週 1 次	每個月 1 次	每半年 1 次	每年 1 次(含超 過 1 年)	樣本數
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計	46.03	31.02	15.82	4.68	2.45	22,617
男性	48.44	30.16	14.90	4.18	2.32	9,559
女性	44.31	31.68	16.49	5.02	2.49	12,981
其他	38.96	24.68	16.88	7.79	11.69	77

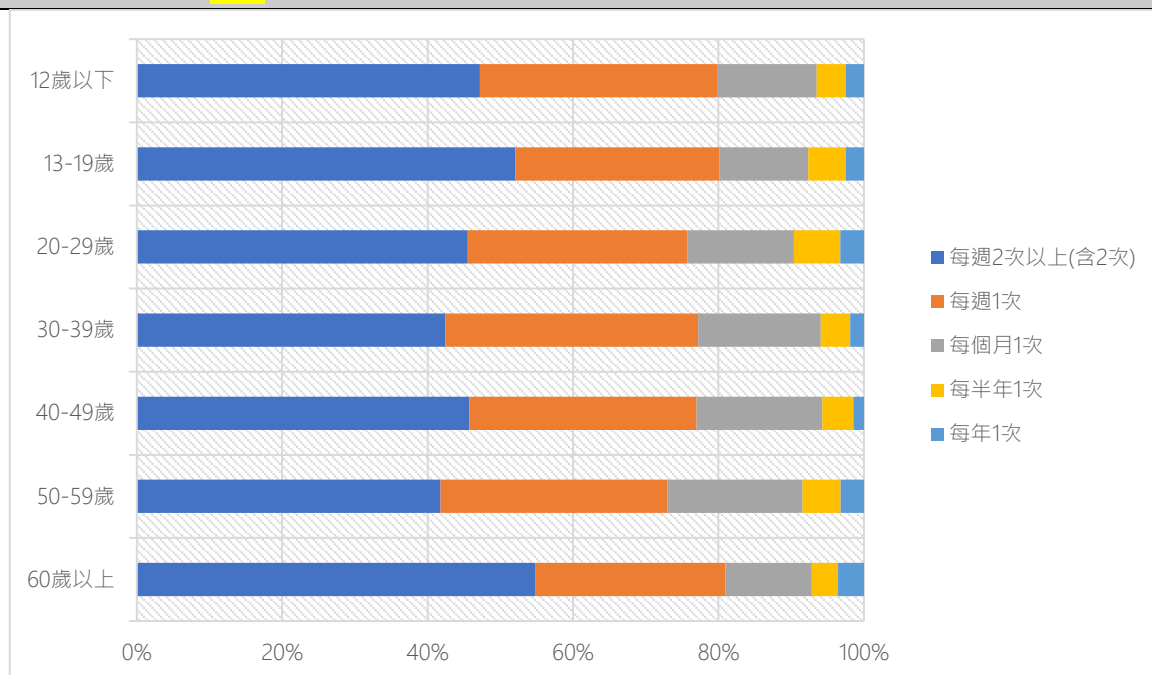


圖四十四 不同性別讀者之圖書館使用頻率比較

在年齡方面，表四十五顯示各年齡層讀者皆以「每週 2 次以上（含 2 次）」為主要使用頻率。13 至 19 歲讀者及 60 歲以上讀者有超過半數屬「每週 2 次以上（含 2 次）」高頻使用者（54.84%），顯示其使用圖書館情形較為頻繁。30 至 39 歲讀者「每週 1 次使用」之比例較高（34.75%），而 50 至 59 歲讀者「每月 1 次」使用之比例相對較高（18.60%）。整體而言，各年齡層皆呈現穩定使用圖書館之特徵，但使用頻率仍隨不同年齡階段而略有差異。

表四十五 不同年齡讀者之圖書館使用頻率比較

年齡	每週 2 次以上 (含 2 次)	每週 1 次	每個月 1 次	每半年 1 次	每年 1 次(含超 過 1 年)	樣本數
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計	46.03	31.02	15.82	4.68	2.45	22,617
12 歲以下	47.17	32.70	13.63	3.98	2.52	477
13-19 歲	52.06	28.07	12.22	5.17	2.48	1,817
20-29 歲	45.51	30.18	14.67	6.39	3.25	3,599
30-39 歲	42.45	34.75	16.85	4.06	1.89	5,192
40-49 歲	45.74	31.25	17.30	4.26	1.45	5,536
50-59 歲	41.79	31.18	18.60	5.21	3.22	3,226
60 歲以上	54.84	26.10	11.91	3.61	3.54	2,770

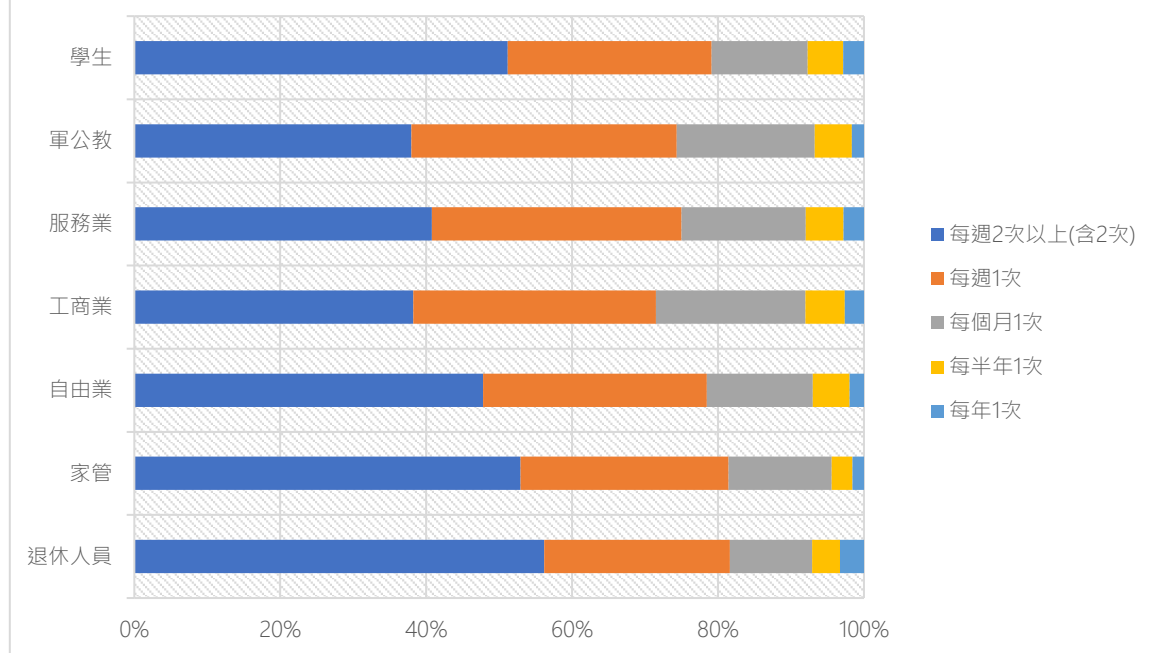


圖四十五 不同年齡讀者之圖書館使用頻率比較

在職業方面，表四十六顯示各職業讀者皆以「每週 2 次以上（含 2 次）」為主要使用頻率。其中，退休人員（56.18%）、家管（52.94%）及學生（51.16%）之高頻使用比例相對較高；軍公教人員則以「每週 1 次」使用之比例較高（36.37%）。工商業與服務業讀者「每月 1 次」使用之比例相對較高，顯示其使用頻率較集中於中頻使用型態。整體而言，不同職業別皆具有一定程度之圖書館使用習慣，但使用頻率仍受到生活型態與工作特性的影響。

表四十六 不同職業讀者之圖書館使用頻率比較

職業	每週 2 次以上 (含 2 次)	每週 1 次	每個月 1 次	每半年 1 次	每年 1 次(含超 過 1 年)	樣本數
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計	46.03	31.02	15.82	4.68	2.45	22,617
學生	51.16	27.96	13.17	4.88	2.83	3,569
軍公教	37.96	36.37	18.90	5.12	1.64	1,952
服務業	40.79	34.20	17.03	5.21	2.78	4,822
工商業	38.24	33.27	20.47	5.38	2.64	3,826
自由業	47.78	30.68	14.55	5.02	1.97	2,790
家管	52.94	28.50	14.15	2.86	1.56	3,151
退休人員	56.18	25.43	11.27	3.82	3.30	2,458



圖四十六 不同職業讀者之圖書館使用頻率比較

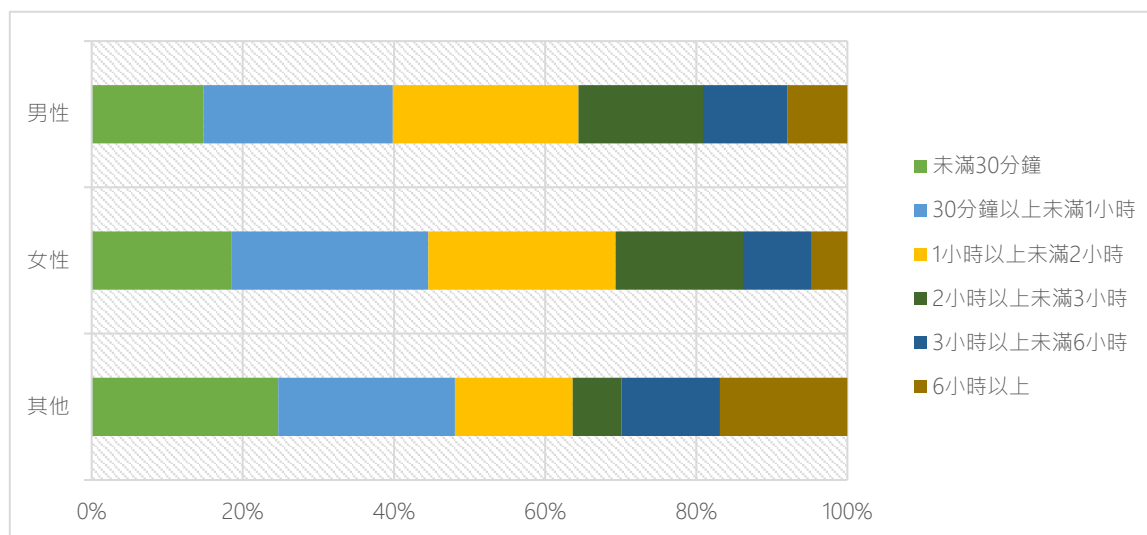
整體而言，讀者使用圖書館之頻率以高頻使用為主，其中「每週 2 次以上」占 46.03%，為最大宗；其次為「每週 1 次」（31.02%），顯示約七成七讀者具有穩定且規律的使用習慣。相較之下，低頻使用族群（每半年 1 次以下）僅占約 7.13%，顯示圖書館已成功培養多數讀者之持續使用行為。

(二)讀者到圖書館平均停留時間之差異分析

在性別方面，表四十七顯示無論男性、女性讀者皆以停留「30 分鐘以上未滿 1 小時」的比例較高，其他讀者則以停留「未滿 30 分鐘」的比例較高。其中，男性讀者以停留「3 小時以上未滿 6 小時」的比例高於女性讀者；女性讀者以停留「1 小時以上未滿 2 小時」的比例高於其餘性別讀者。

表四十七 不同性別讀者之平均停留時間比較

性別	未滿 30 分鐘	30 分鐘以上未 滿 1 小時	1 小時以上未滿 2 小時	2 小時以上 未滿 3 小時	3 小時以上未 滿 6 小時	6 小時以 上	樣本數
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%		
合計	16.97	25.61	24.66	16.66	9.98	6.11	22,617
男性	14.76	25.11	24.56	16.48	11.13	7.96	9,559
女性	18.56	25.99	24.79	16.86	9.11	4.69	12,981
其他	24.68	23.38	15.58	6.49	12.99	16.88	77

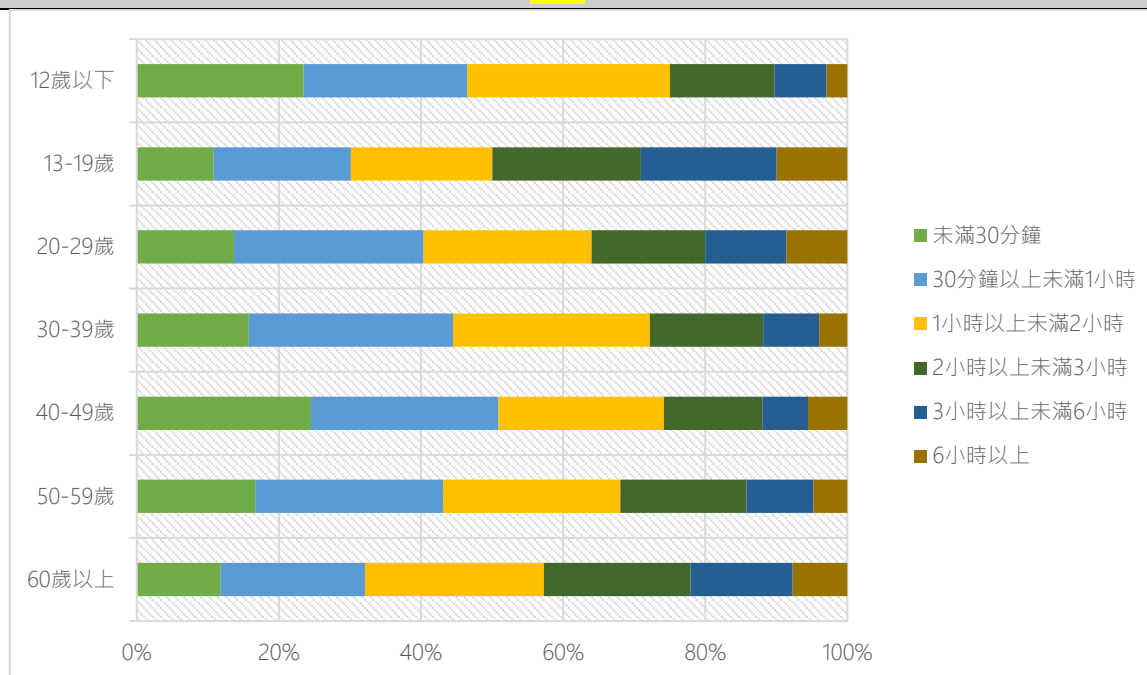


圖四十七 不同性別讀者之平均停留時間比較

在年齡方面，表四十八顯示不同年齡層之停留時間呈現明顯差異。12 歲以下及 60 歲以上讀者以停留「1 小時以上未滿 2 小時」之比例最高；13 至 19 歲讀者則以停留「2 小時以上未滿 3 小時」之比例最高，且於「3 小時以上」各區間之比例亦高於其他年齡層。20 至 59 歲各年齡層則多以停留「30 分鐘以上未滿 1 小時」為主。整體而言，青少年讀者停留時間相對較長，顯示圖書館除借閱功能外，亦扮演重要之學習與自修空間角色。

表四十八 不同年齡讀者之平均停留時間比較

年齡	未滿 30 分鐘	30 分鐘以上未 滿 1 小時	1 小時以上未滿 2 小時	2 小時以上 未滿 3 小時	3 小時以上未 滿 6 小時	6 小時以 上	樣本數
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%		
合計	16.97	25.61	24.66	16.66	9.98	6.11	22,617
12 歲以下	23.48	23.06	28.51	14.68	7.34	2.94	477
13-19 歲	10.79	19.32	19.92	20.91	19.10	9.96	1,817
20-29 歲	13.67	26.70	23.65	15.98	11.45	8.56	3,599
30-39 歲	15.77	28.74	27.70	15.97	7.88	3.95	5,192
40-49 歲	24.49	26.41	23.27	13.91	6.36	5.56	5,536
50-59 歲	16.65	26.44	24.98	17.73	9.42	4.77	3,226
60 歲以上	11.81	20.32	25.16	20.65	14.37	7.69	2,770

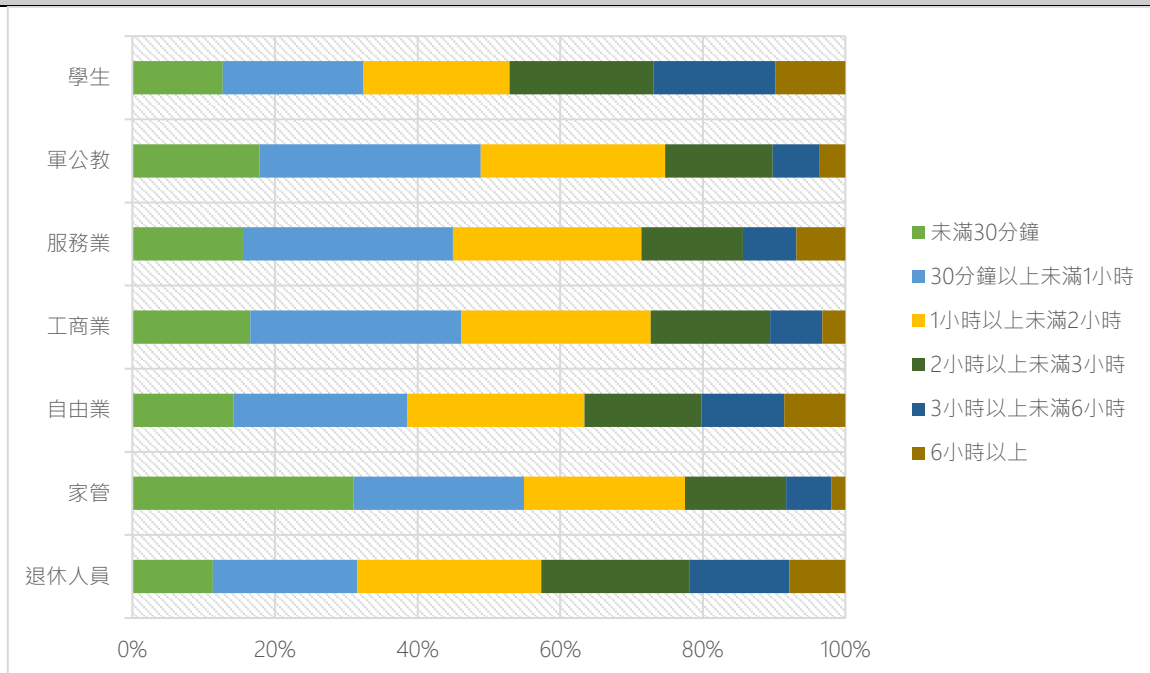


圖四十八 不同年齡讀者之平均停留時間比較

在職業方面，表四十九顯示不同職業別讀者之停留時間分布具有一定差異。學生、自由業及退休人員多以停留「1 小時以上未滿 2 小時」為主，且學生於「2 小時以上」各停留區間之比例相對較高，呈現較長時間使用圖書館之特徵。軍公教與服務業讀者則較集中於「30 分鐘以上未滿 1 小時」區間；家管讀者停留未滿 30 分鐘之比例較高。整體而言，學生及退休人員較傾向長時間使用圖書館，而就業族群則以中短時間停留為主。

表四十九 不同職業讀者之平均停留時間比較

職業	未滿 30 分鐘	30 分鐘以上未 滿 1 小時	1 小時以上未滿 2 小時	2 小時以上 未滿 3 小時	3 小時以上未 滿 6 小時	6 小時以 上	樣本數
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%		
合計	16.97	25.61	24.66	16.66	9.98	6.11	22,617
學生	12.69	19.67	20.54	20.17	17.12	9.81	3,569
軍公教	17.83	31.05	25.87	15.06	6.61	3.59	1,952
服務業	15.53	29.43	26.44	14.25	7.47	6.89	4,822
工商業	16.54	29.59	26.58	16.75	7.29	3.24	3,826
自由業	14.23	24.34	24.84	16.42	11.61	8.57	2,790
家管	31.04	23.90	22.56	14.22	6.35	1.94	3,151
退休人員	11.31	20.22	25.83	20.83	13.95	7.85	2,458



圖四十九 不同職業讀者之平均停留時間比較

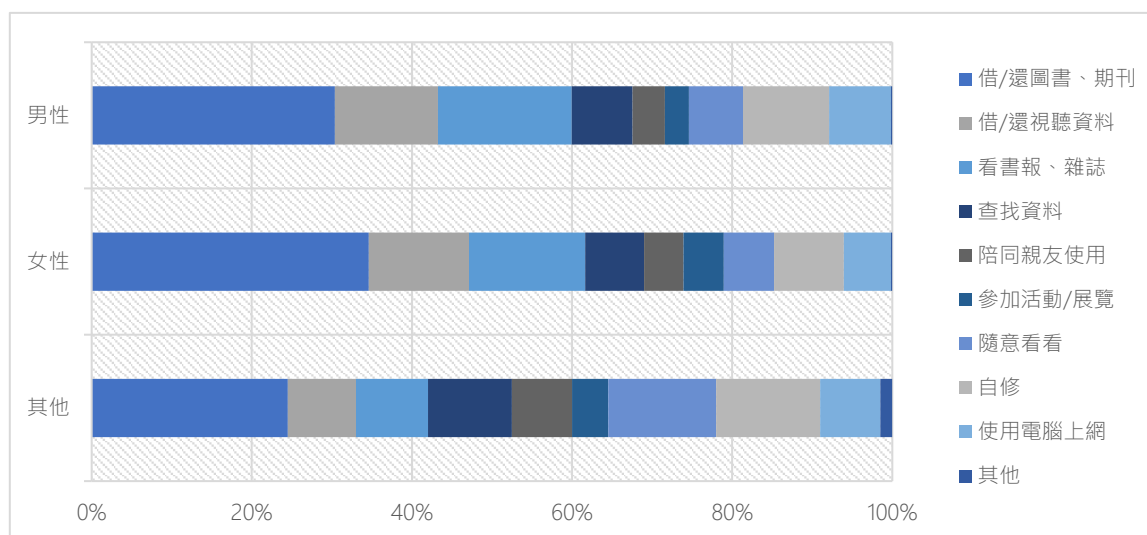
整體而言，讀者每次到館停留時間以中等時長為主，其中「30 分鐘以上未滿 1 小時」占 25.61%，為最大宗；其次為「1 小時以上未滿 2 小時」(24.66%)，兩者合計已逾五成，顯示多數讀者傾向於在館內進行一定程度的停留與使用。進一步觀察，「2 小時以上」之長時間停留族群合計達 32.75%，反映圖書館已不僅是閱讀場域，更具備支持長時間閱讀與學習的功能。相較之下，未滿 30 分鐘的短暫停留者占 16.97%，比例相對較低，顯示讀者已逐步形成穩定且具深度的使用模式。

(三)讀者到圖書館目的之差異分析

在性別方面，表五十顯示男性與女性讀者皆以「借／還圖書、期刊」為主要到館目的，其次多為閱讀書報雜誌。男性讀者於「自修」及使用電腦上網之比例略高於女性讀者；女性讀者於陪同親友使用及參加活動／展覽之比例則相對較高。整體而言，不同性別讀者之主要使用目的均以閱讀與借閱相關活動為核心。

表五十 不同性別讀者之到圖書館目的比較

性別	借/還圖書、期刊	借/還視聽資料	看書報、雜誌	查找資料	陪同親友使用	參加活動/展覽	隨意看看	自修	使用電腦上網	其他	樣本數
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計	74.38	28.68	34.96	16.94	10.30	9.46	14.80	21.74	15.06	0.41	22,617
男性	68.35	28.99	37.63	17.10	9.03	6.81	15.23	24.19	17.36	0.38	9,559
女性	78.88	28.50	33.07	16.76	11.19	11.40	14.37	19.87	13.33	0.42	12,981
其他	63.64	22.08	23.38	27.27	19.48	11.69	35.06	33.77	19.48	3.90	77

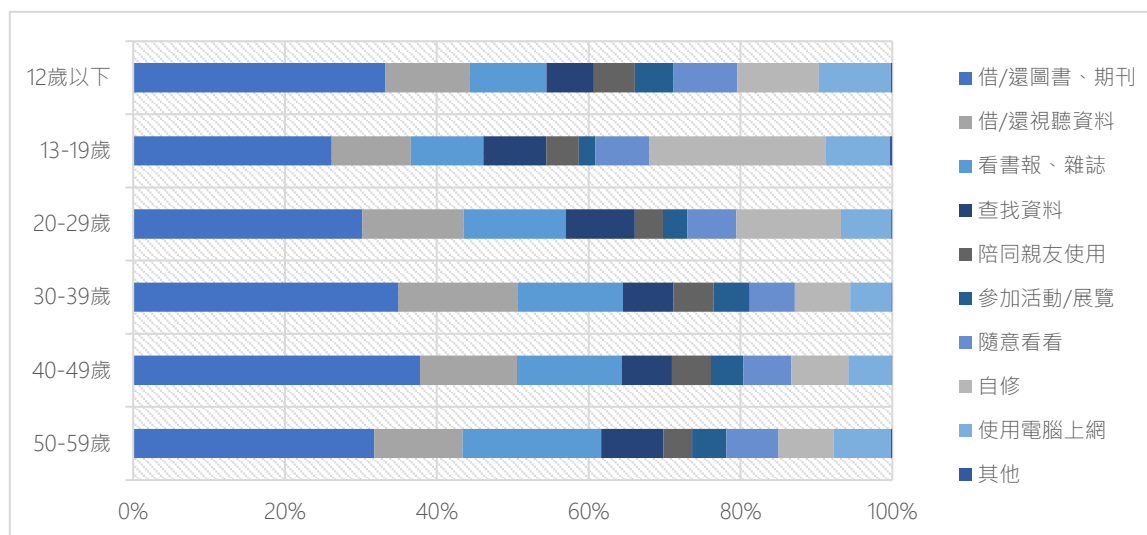


圖五十 不同性別讀者之到圖書館目的比較

在年齡方面，表五十一顯示不同年齡層讀者之到館目的呈現明顯差異。13 至 19 歲及 20 至 29 歲讀者除「借還圖書」外，「自修」亦為重要到館目的，其中 13 至 19 歲讀者「自修」比例達 50.08%，為各年齡層最高。30 至 39 歲讀者除「借還圖書」外，「借還視聽資料」之比例相對較高；50 歲以上讀者則以「看書報雜誌」之比例較高。整體而言，年輕讀者較重視學習與自修功能，中壯年讀者偏向資源借閱，而高齡讀者則較重視閱讀與休閒功能。

表五十一 不同年齡讀者之到圖書館目的比較

年齡	借/還圖書、 期刊	借/還 視聽資 料	看書 報、 雜誌	查找 資料	陪同親 友使用	參加活 動/展 覽	隨意看 看	自修	使用電 腦上網	其他	樣本數
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計	74.38	28.68	34.96	16.94	10.30	9.46	14.80	21.74	15.06	0.41	22,617
12 歲以下	74.63	24.95	22.85	14.05	12.16	11.53	18.87	24.11	21.38	0.42	477
13-19 歲	56.41	22.45	20.64	17.83	9.19	4.79	15.30	50.08	18.16	0.72	1,817
20-29 歲	69.52	30.70	31.06	20.87	8.56	7.34	14.89	31.70	15.31	0.31	3,599
30-39 歲	82.01	36.65	32.61	15.68	12.38	11.11	13.98	17.06	12.79	0.25	5,192
40-49 歲	83.80	28.41	30.56	14.65	11.43	9.47	13.98	16.67	12.75	0.13	5,536
50-59 歲	73.03	26.75	41.97	18.82	8.77	10.32	15.84	16.65	17.39	0.40	3,226
60 歲以上	60.87	18.63	56.57	16.53	8.59	10.83	15.63	14.62	17.73	1.23	2,770

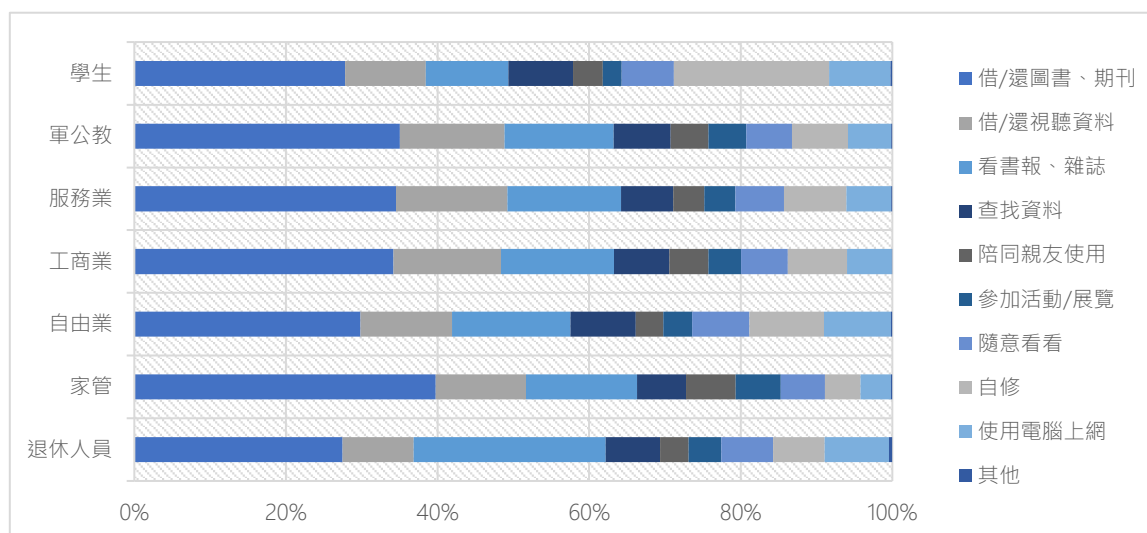


圖五十一 不同年齡讀者之到圖書館目的比較

在職業方面，表五十二顯示除了學生到館目的主要為「借/還圖書、期刊」、「自修」外，其餘職業者皆以「借/還圖書、期刊」、「看書報、雜誌」為主。

表五十二 不同職業讀者之到圖書館目的比較

職業	借/還 圖書、 期刊	借/還 視聽資 料	看書 報、 雜誌	查找 資料	陪同親 友使用	參加活 動/展 覽	隨意看 看	自修	使用電 腦上網	其他	樣本數
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計	74.38	28.68	34.96	16.94	10.30	9.46	14.80	21.74	15.06	0.41	22,617
學生	61.25	23.45	23.98	18.74	8.69	5.44	15.19	45.08	17.88	0.48	3,569
軍公教	80.89	31.86	33.25	17.37	11.48	11.58	13.88	17.06	13.22	0.31	1,952
服務業	82.12	35.01	35.65	16.42	9.77	9.73	15.26	19.62	14.04	0.37	4,822
工商業	79.90	33.22	34.79	17.12	12.00	10.04	14.43	18.30	13.80	0.16	3,826
自由業	68.35	27.63	35.77	19.78	8.32	8.64	17.28	22.54	20.29	0.39	2,790
家管	82.93	24.82	30.56	13.52	13.65	12.35	12.19	9.74	8.41	0.38	3,151
退休人員	60.78	20.79	56.02	15.91	8.30	9.52	15.17	15.09	18.80	0.94	2,458



圖五十二 不同職業讀者之到圖書館目的比較

讀者到館目的以「借／還圖書、期刊」為主（74.38%），其次為「看書報、雜誌」（34.96%）及「借／還視聽資料」（28.68%），顯示傳統借閱，仍為圖書館核心服務。同時，「自修」、「查找資料」及「使用電腦上網」亦具一定比例，反映圖書館兼具學習與資訊支持功能；而「參加活動／參觀展覽」等行為則呈現使用型態之多元發展。

綜合本章節，各類讀者在使用行為與滿意度上呈現差異，其中高頻使用者（每週至少1次，占77.05%）在借閱與閱讀行為上較為集中。進一步觀察，核心借閱行為（74.38%）雖具一致性，但在學習與多元使用面向上，差異逐漸擴大。綜合觀之，圖書館使用與評價呈現受到人口特性與使用型態交互影響之差異結構。

此一結果顯示，讀者之服務經驗並非單一因素所致，而是由其背景特性與使用行為共同形塑。因此，後續將透過綜合分析，以作為提出整體服務策略之基礎。

六、綜合分析

本研究透過 22,617 份大數據樣本，檢視新北市圖之服務現況。綜合數據顯示，新北市圖已由傳統「閱覽空間」轉型為高效能的「知識流通平台」。以下針對讀者樣態、服務效能與未來機會進行深層分析。

(一)核心讀者樣態與多樣化使用趨勢

調查反映出新北市圖讀者結構具備清晰的分層特徵。以 30-49 歲且高學歷的中壯年族群為核心支柱，此群體受限於職涯與家庭，到館行為表現出強烈的「效率取向」，多數以借還書（74.38%）為首要任務，且停留時間多在一小時內，顯示圖書館在館藏流通與服務效率方面已具良好表現。與此相對，「學生」族群則展現高黏著度的使用型態，其聚焦於課業研習與環境利用，館內自修（45.08%）時間顯著較長，是空間最穩定的使用者。這種長短停留模式的互補，建構出動靜皆宜的場域特色；而退休人員對紙本報章的高度使用（56.02%），亦反映實體館舍在生活與社會參與上的重要功能。

(二)基礎服務的品牌化與滿意度結構

在服務滿意度方面，讀者對館藏資源、人員態度及環境維護普遍持正向評價，顯示已建立穩定的服務信任基礎。值得關注的是，排除「未曾使用」的樣本後，預約系統與跨館借還服務之有效滿意度均突破九成，顯示讀者對相關服務流程具有高度肯定。穩定的硬體環境不僅滿足讀者的自修需求，亦使圖書館在資訊爆炸的世代，仍保有作為學習場域的核心競爭力。此一高滿意度結構，不僅是全體館員努力的成果，更為後續推動服務創新提供了穩固的信任基礎，應持續深化此優勢，將標準化服務轉化為讀者對公共空間的心理歸屬感，鞏固長期經營的品牌價值。

(三)數位轉型的挑戰

相較於實體服務之成熟發展，數位資源之使用仍具成長潛力。調查顯示，電子資源與數位平台的「未曾使用」比例顯著高於實體資源，反映相關服務尚有推廣空間，亦同時呈現未來發展契機。在實體借閱率已接近飽和的情況下，後續服務成長動能可望來自實體使用者向數位資源之延伸。如何透過實體館舍之到館流量，提升讀者對數位資源之認識與使用，將有助於突破時間與空間限制，擴展整體服務範疇。

(四)邁向精準化的服務

總結本次調查發現，面對讀者行為的高度分層，本館發展重點應由過往的「廣設資源」轉向「精準服務」。針對學生族群具有較高自修需求，應續優化自修與學習空間；停留時間短的高學歷中壯年，應持續精進預約取書之便捷性；針對依賴實體館舍的銀髮族與家管，則需維持優質的社交與閱讀環境。未來各分館在館藏配置與空間調整上，可參考各區職業與年齡結構之行為特徵，促進服務與在地需求之精準對接，進一步落實智慧化圖書館之發展願景，強化新北市整體閱讀氛圍與文化能量。