

基隆市文化局

109 年公共圖書館發展趨勢分析

勞務採購案

結案報告書

契 約 名 稱	109 年公共圖書館發展趨勢分析勞務採購案
地 點	基隆市
訂 約 時 間	109 年 06 月 11 日
契約編號（或案號）	109KL30S
廠 商	輔仁大學學校財團法人輔仁大學

基隆市文化局 109 年度調查報告摘要表

標的名稱	109 年公共圖書館發展趨勢分析勞務採購案(案號：109KL30S)		
主辦機關	基隆市文化局	受委託調查機構 (執行單位)	<input type="checkbox"/> 自行辦理 <input checked="" type="checkbox"/> 輔仁大學圖書資訊學系
標案 履約期限	自 109 年 06 月 11 日 至 109 年 11 月 16 日	使用經費	合計 655,000 元
調查地點	基隆市公共圖書館 10 館(包含文化局及 9 區圖書館)		
調查目的	<p>圖書館正處在資訊超載、資訊載體形式改變、經費不足、人力空間等資源限制的變遷中，為了能在有限的環境條件下，掌握適切的資訊與載體，提供有效的資訊資源以滿足使用者的需求，圖書館必須要了解使用者需求，從社區分析，幫助館藏發展與資訊服務。同時考量資源的應用，並與圖書館的任務、讀者的需求維持平衡的一致性。</p> <p>圖書館在訂定館藏發展政策時一方面要瞭解圖書館所服務的社區及讀者，另一方面也要分析現有館藏情形。本計畫欲以問卷調查方式瞭解基隆市各公共圖書館之服務是否符合讀者的需求。調查結果將做為各館檢討改進、日後營運及各相關業務單位發展規劃之參考，使服務資源能正確有效的分配，滿足讀者實際的需求，以發揮最大之效益與價值，進而提升服務內涵與品質。</p>		
調查對象	12 歲以上，曾使用本館各項服務並留有電子郵件(E-mail)的讀者；開館日前來使用本館各項設施與服務之 12 歲以上(含升七年級學生)讀者，並盡量做到年齡分散。		
問卷 發放時間	自 109 年 07 月 10 日至 109 年 09 月 20 日		
樣本數	發放問卷數 1,040 人	有效問卷數 1,022 人	有效問卷百分比 98.26%

調查方法	研究方法	採量化研究問卷調查法
	抽樣方法	<input type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 系統抽樣 <input type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額取樣 <input checked="" type="checkbox"/> 立意取樣 <input type="checkbox"/> 時段取樣 <input type="checkbox"/> 其他 ()
	調查方式	<input type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面對面訪問 <input checked="" type="checkbox"/> 現場分發問卷 <input checked="" type="checkbox"/> 網路問卷 <input type="checkbox"/> 其他 ()
	資料分析方法	單變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 次數分配 <input checked="" type="checkbox"/> 百分比 雙變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 交叉分析 <input type="checkbox"/> 其他 ()
調查結論	<p>本次調查顯示女性填答者(69.4%)多於男性填答者(30.6%)，年齡介於41至50歲的填答者(21.9%)為最多，年齡介於15至17歲的填答者(7.5%)為最少，教育程度以專科或大學(50.4%)居多。從事職業方面，多數填答者目前仍就學中(26.3%)。九成五以上填答者居住於基隆市(96.4%)，其中以居住在基隆市信義區的填答者最多(18.0%)。基隆市文化局圖書館是填答者最常使用的館別(50.4%)，且八成填答者已持有借閱證(86.7%)。</p> <p>有關圖書館使用概況，填答者使用頻率為每週到本館一至二次(28.6%)為主，每次到館平均停留以30分鐘至1小時居多(27.5%)，並以休閒娛樂為目的利用本館的填答者占最多數(60.1%)，而借閱圖書是填答者在圖書館最主要從事之活動(73.8%)，查詢館藏的方式是以隨意瀏覽館藏居多(65.6%)，最常使用圖書館的資料類型為紙本圖書(78.2%)，進一步調查填答者近3年借書的情形，結果顯示近半數填答者的借閱情形沒有改變(52.0%)。</p> <p>有關圖書館開放時間，多數填答者表示維持現狀即可(87.2%)，少數填答者認為要調整開放時間，期望開館時間可提早至8點，閉館時間可延後至21點。有關圖書館舉辦之活動，大部分填答者表示未曾參與圖書館所舉辦的</p>	

	<p>活動(43.4%)，可見圖書館應多加推廣活動。有關館藏使用概況，多數填答者認為紙本圖書方面滿足需求度介於 80-89%；紙本雜誌報紙方面滿足需求度介於 80-89%；視聽資料方面滿足需求度介於 70-79%；電子資源方面滿足需求度介於 70-79%。</p> <p>有關圖書館滿意度分析，調查針對座椅舒適度、館內清潔、館內空調、館內照明、服務品質五方面進行滿意度分析，依據統計結果將滿意度平均高至低排序，依序為圖書館服務品質(平均 4.09)、館內空調(平均 3.99)、館內照明(平均 3.97)、館內清潔(平均 3.94)、座椅舒適度(平均 3.80)。</p> <p>有關圖書館提供的資源共享服務，資源共享服務包括智慧圖書 iBookstop、人工取書點服務、通借通還服務、北北基公共圖書館一證通用服務、公共圖書館圖書資源共享服務平台，結果顯示最多人曾經使用之服務為人工取書點服務，最少曾使用之服務為人智慧圖書 iBookstop。</p>		
本報告頁數	共 46 頁	資料性質	<input type="checkbox"/> 發布新聞 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 密
本案聯絡人	<p>姓名：周文蕙</p> <p>電話：02-24224170#272</p>		

目次

壹、調查緣起與目的.....	1
貳、調查內容.....	1
一、問卷架構.....	1
二、問卷題目.....	2
三、問卷前測實施與修正.....	2
參、調查過程與方法.....	2
一、調查地點.....	2
二、調查時間.....	3
三、調查對象.....	3
四、調查方式.....	3
五、問卷發放數量.....	3
六、資料分析.....	4
肆、調查結果分析.....	5
一、填答者樣本分析.....	5
二、圖書館使用概況.....	9
三、館藏使用概況.....	19
四、滿意度分析.....	24
五、圖書資源共享使用概況.....	27
六、基本資料與各項使用情況之交叉分析.....	33
伍、調查結論與建議.....	35
一、結論.....	35
二、填答者對圖書館之建議.....	36
三、對於未來研究之建議.....	38

表目次

表 1 填答者性別分布表.....	5
表 2 填答者年齡層分布表.....	5
表 3 填答者學歷分布表.....	6
表 4 填答者從事職業類別分布表.....	7
表 5 填答者填寫其他職業之次數分配表.....	7
表 6 填答者居住地區次數分配表.....	8
表 7 填答者居住在其他縣市地區之次數分配表.....	8
表 8 填答者最常使用的館別之次數分配表.....	9
表 9 填答者是否持有借閱證之次數分配表.....	9
表 10 填答者到館頻率之次數分配表.....	10
表 11 填答者一年到館少於六次的原因之次數分配表(複選題).....	10
表 12 到館目的次數分配表(複選題).....	11
表 13 到館的主要活動次數分配表(複選題).....	11
表 14 曾參與的圖書館活動之次數分配表(複選題).....	12
表 15 得知圖書館活動的管道之次數分配表(複選題).....	13
表 16 填答者每次到館平均停留時間之次數分配表.....	13
表 17 填答者近三年借書的情形次數分配表.....	13
表 18 填答者逐年增加借閱原因之次數分配表(複選題).....	14
表 19 填答者逐年減少借閱原因之次數分配表(複選題).....	14
表 20 查詢館藏方式之次數分配表(複選題).....	15
表 21 填答者較常使用的資料類型之次數分配表.....	15
表 22 是否曾經向本館推薦圖書資料之次數分配表.....	16
表 23 推薦圖書是否核可購買之次數分配表.....	16
表 24 開館時間次數分配表.....	16
表 25 填答者理想的開館時間.....	17
表 26 填答者理想的閉館時間.....	17
表 27 是否使用其他圖書館之次數分配表.....	18

表 28 其他圖書館館別之次數分配表	18
表 29 選擇其他圖書館原因之次數分配表(複選題)	19
表 30 填答者喜愛與認為有待加強的圖書類別之次數分配表(複選題) .	20
表 31 填答者喜愛與認為有待加強的雜誌類別之次數分配表(複選題) .	21
表 32 填答者喜愛與認為有待加強的視聽資料類別之次數分配表(複選題)	22
表 33 填答者喜愛與認為有待加強的電子資源類別之次數分配表(複選題)	23
表 34 填答者對各類館藏滿足需求之程度次數分配表	24
表 35 座椅舒適滿意度次數分配表	25
表 36 館內清潔滿意度次數分配表	25
表 37 館內空調滿意度次數分配表	26
表 38 館內照明滿意度次數分配表	26
表 39 服務品質滿意度次數分配表	26
表 40 是否使用智慧圖書 iBookstop 之次數分配表	27
表 41 未使用智慧圖書 iBookstop 之原因次數分配表(複選題)	27
表 42 智慧圖書 iBookstop 滿意度之次數分配表	28
表 43 智慧圖書 iBookstop 需要改進處之次數分配表(複選題)	28
表 44 是否使用人工取書點服務之次數分配表	28
表 45 未使用人工取書點服務之原因次數分配表(複選題)	29
表 46 人工取書點服務滿意度之次數分配表	29
表 47 人工取書點服務需要改進處之次數分配表(複選題)	29
表 48 是否使用通借通還服務之次數分配表	30
表 49 未使用通借通還服務之原因次數分配表(複選題)	30
表 50 通借通還服務需要改進處之次數分配表(複選題)	31
表 51 是否使用一證通用服務之次數分配表	31
表 52 未使用一證通用服務之原因次數分配表(複選題)	31
表 53 一證通用服務改進處之次數分配表(複選題)	32
表 54 是否使用資源共享服務平台之次數分配表	32

表 55 未使用資源共享服務平台之原因次數分配表(複選題).....	33
表 56 資源共享服務平台改進處之次數分配表(複選題).....	33
表 57 填答者之年齡與到館頻率交叉分析表	34
表 58 填答者之職業與常使用的館藏資源類型交叉分析表	34
表 59 填答者之各館填答者與是否持有借書證交叉分析表	35

圖目次

圖 1 填答者首要與次要使用館別統計之長條圖.....	19
圖 2 各項滿意度長條圖.....	24

壹、調查緣起與目的

圖書館正處在資訊超載、資訊載體形式改變、經費不足、人力空間等資源限制的變遷中，為了能在有限的環境條件下，掌握適切的資訊與載體，提供有效的資訊資源以滿足使用者的需求，圖書館必須要了解使用者需求，從社區分析，幫助館藏發展與資訊服務。同時考量資源的應用，並與圖書館的任務、讀者的需求維持平衡的一致性。

圖書館在訂定館藏發展政策時一方面要瞭解圖書館所服務的社區及讀者，另一方面也要分析現有館藏情形。本計畫欲以問卷調查方式瞭解基隆市各公共圖書館之服務是否符合讀者的需求。調查結果將做為各館檢討改進、日後營運及各相關業務單位發展規劃之參考，使服務資源能正確有效的分配，滿足讀者實際的需求，以發揮最大之效益與價值，進而提升服務內涵與品質。

(一)委託單位：基隆市文化局。

(二)執行單位：輔仁大學圖書資訊學系。

(三)標案履約期限：自決標日 109 年 06 月 11 日起至 109 年 11 月 16 日止。

(四)計畫主持人：陳世娟副教授。

貳、調查內容

一、問卷架構

問卷架構擬參考美國研究圖書館協會 (Association of Research Libraries, ARL) 研訂之服務品質評量表 LibQual+™ 量表以及相關研究，依本館情形加以調整，問卷調查內容包含讀者基本資料、對圖書館服務的需求、讀者使用館藏的情形、讀者對圖書館的館藏內容的看法，以及未來各區民眾對於圖書館之需求或期許，同時針對基隆市圖書館所提供的圖書資源共享服務進行調查，最後依問卷結果提出相對應之願景、策略方向與未來營運建議。

二、問卷題目

調查使用之問卷題目(詳見附件一),由本館及執行單位輔仁大學圖書資訊學系共同研商後,由執行單位編製,經本局審查同意後實施。

三、問卷前測實施與修正

本局與執行單位將在執行問卷調查之前進行問卷前測,並針對問卷前測所蒐集的結果,進行修正,以確保問卷問題之正確性。前測問卷發放期間自 109 年 06 月 24 日至 109 年 07 月 09 日,共收集 52 份。

經由前測發現問卷中填答者受測館別以及視聽資料主題不明確。關於受測館別,前測問卷僅要求填答者填寫居住地區,造成難以分辨填答者所在館別,像是基隆市七堵區擁有永平圖書館和百福圖書館,填答者只填寫居住於七堵區,後調查分析時即無法歸類填答者利用的館別,故增加第一部分第 6 題,進一步要求填答者勾選館別。關於視聽資料主題,前測問卷中視聽資料主題依照紙本圖書、雜誌主題,請填答者勾選出喜歡與待加強之主題,然而填答者表示視聽資料主題應參考影片類型分類,更能促使填答者勾選出最適切的使用主題。

參、調查過程與方法

一、調查地點

本次調查地點為基隆市公共圖書館 10 館,包含文化局及 9 區圖書館,如下所示:

- (一)基隆市文化局圖書館(基隆市中正區信一路 181 號)
- (二)基隆市七堵區永平分館(基隆市崇智街 13-1 號 3 樓)
- (三)基隆市七堵區百福分館(基隆市七堵區福三街 92 號)
- (四)基隆市信義區分館(基隆市信義區信二路 179 號 4 樓)

- (五)基隆市中山區分館 (基隆市中山區西定路 230 號 3 樓)
- (六)基隆市安樂區分館 (基隆市安樂區安樂路二段 164 號)
- (七)基隆市仁愛區分館 (基隆市仁愛區光一路 28 號 4 樓)
- (八)基隆市暖暖區分館 (基隆市暖暖區東勢街 2 號 4 樓)
- (九)基隆市中正區分館 (基隆市中正路 236 號 1 樓)
- (十)基隆市中正區杜萬全圖書館 (基隆市八斗街 57 號 3 樓)

二、調查時間

問卷發放時間自 109 年 07 月 10 日至 109 年 09 月 20 日。

三、調查對象

12 歲以上，曾使用本館各項服務並留有電子郵件(E-mail)的讀者；開館日前來使用本館各項設施與服務之 12 歲以上(含升七年級學生)讀者，並盡量做到年齡分散。

四、調查方式

分為電子郵件調查與現場調查。電子郵件調查的方式為，以隨機抽樣的電子郵件(E-mail)帳號傳送訊息，邀請讀者點選連結至調查的網站參與調查；現場調查則於各館隨機抽樣邀請讀者填答問卷，徵詢出館讀者之填答意願，同意者才請其至問卷填寫區上網填問卷。如有不便使用電腦填問卷者方使用紙本問卷。

五、問卷發放數量

參考本館歷年來館讀者人數統計，此次調查預計收集有效問卷數量依據各區人口數比例決定，以達成問卷結果之解釋力。本次調查共發放 1,040 份問卷，有效問卷為 1,022 份，有效問卷為 98.26%。

六、資料分析

(一) 研究工具

本次問卷調查結束後，使用 SPSS 統計軟體進行研究分析，先利用敘述統計整理歸納此次調查對象之基本資料與使用情況，包含性別、年齡、教育程度、職業、居住地區、到館頻率、最常使用館別、平均停留時間、館藏使用概況等，進行次數與百分比統計分析，用以瞭解樣本之概況。此外，也針對調查樣本對於本館之各項服務之滿意度，就各問項之滿意程度進行樣本數、百分比之彙整分析。

(二) 效度與信度

以內容效度檢定問卷時，主要是指量表「內容的適切性」，以及量表內容是否涵蓋所要調查的構面。本研究根據調查目的設計問卷，由到館讀者認為館藏資源、空間設備、服務品質之滿意度，作為使用者滿意度評估依據。問卷內容分別為讀者基本資料、讀者對於圖書館資源使用調查、讀者滿意度暨服務品質調查及其他建議、讀者對於圖書資源共享服務使用調查，由委辦單位計畫主持人與本館審查修訂，故有一定可接受之內容效度。

信度方面，本研究採用 Cronbach' s Alpha 係數進行信度檢定，檢定結果顯示滿意度之整體信度為 0.90。

肆、調查結果分析

一、填答者樣本分析

本次調查共發放 1,040 份問卷，扣除填寫資料不完整問卷後，有效問卷為 1,022 份，有效問卷佔 98.26%。

(一)性別

本次調查中，以女性填答者居多，女性填答者有 709 人，占 69.4%；男性填答者有 313 人，占 30.6%。詳細數據請參見表 1。

表 1 填答者性別分布表

性別	人數	有效的百分比	累積百分比
女	709	69.4	69.4
男	313	30.6	100.0
總計	1,022	100.0	

(二)年齡

填答者中以 41-50 歲的填答者為最多，共計 224 位，占 21.9%；其次為 31-40 歲填答者，共計 187 位，占 18.3%；第三為 61 歲(含)以上填答者，共計 168 位，占 16.4%。而填答者中人數最少的年齡層為 15-17 歲填答者，共計 77 位，占 7.5%。填答者各年齡層分布的各項數據，請參見表 2。

表 2 填答者年齡層分布表

年齡	次數	有效的百分比	累積百分比
41-50 歲	224	21.9	21.9
31-40 歲	187	18.3	40.2
61 歲(含)以上	168	16.4	56.6
51-60 歲	125	12.4	69.0
22-30 歲	80	7.8	76.8
12-14 歲	83	8.1	84.9
18-21 歲	78	7.6	92.5
15-17 歲	77	7.5	100.0
總計	1,022	100.0	

(三)學歷

在本次調查中，專科或大學教育程度之填答者，約占總填答者一半(占 50.4%)，共計 515 位，其次為高中(職)教育程度之填答者，共計 283 位(占 27.7%)，人數最少為國小(含)以下教育程度之填答者，共計 34 位(占 3.3%)。填答者學歷分布情形，請參見表 3。

表 3 填答者學歷分布表

教育程度	次數	有效的百分比	累積百分比
專科、大學	515	50.4	50.4
高中(職)	283	27.7	78.7
國(初)中	96	9.4	87.5
研究所(含)以上	94	9.2	96.7
國小(含)以下	34	3.3	100.0
總計	1,022	100.0	

(四)職業

分析填答者職業，填答者從事職業類別前三名依序為學生(269 人，26.3%)、家管(169 人，16.5%)、工商業(134 人，13.1%)。填答者職業分布概況，請參見表 4。

此外有 24 位填答者職業欄中勾選其他，並註明其職業為何，經彙整後如表 5 所示，其中從事醫療相關行業與金融業是其他選項欄中最多數。另有 5 位填答者未明確填寫其職業。

表 4 填答者從事職業類別分布表

職業	次數	有效的百分比	累積百分比
學生	269	26.3	26.3
家管	169	16.5	42.8
工、商業	134	13.1	55.9
服務業	127	12.4	68.3
退休人員	101	9.9	78.2
公務人員	59	5.8	84.0
自由業	55	5.4	89.4
教師	43	4.2	93.6
待業	31	3.1	96.7
其他	24	2.3	99.0
無填寫	5	0.5	99.5
軍人	4	0.4	99.9
農	1	0.1	100.0
總計	1,022	100.0	

表 5 填答者填寫其他職業之次數分配表

居住地區	次數
醫療相關行業	5
金融業	5
工程師	3
資訊科技業	3
行政人員	3
港務相關行業	1
保全人員	1
補教業	1
餐飲業	1
營造業	1
總計	24

(五)居住地區

就填答者居住地區而言，本次填答者九成五以上(96.4%)，共計 985 位填答者居住在基隆市，僅有 37 位填答者居住在其他縣市，進一步分析基隆市各行政區填答者分布情形，如表 6 所示。其中以居住在基隆市信義區的填答者最多(共 184 人，占 18.0%)，基隆市安樂區次之(共 173 人，占 16.9%)。其他縣市填答者

居住地區請參見表 7，以居住在新北市填答者最多(25 人)。

表 6 填答者居住地區次數分配表

居住地區	次數	有效的百分比	累積百分比
基隆市 信義區	184	18.0	18.0
基隆市 安樂區	173	16.9	34.9
基隆市 中山區	147	14.4	49.3
基隆市 中正區	144	14.1	63.4
基隆市 仁愛區	131	12.8	76.2
基隆市 七堵區	104	10.2	86.4
基隆市 暖暖區	102	10.0	96.4
其他縣市	37	3.6	100.0
總計	1,022	100.0	

表 7 填答者居住在其他縣市地區之次數分配表

居住地區	次數
新北市	25
台北市	4
新竹市	3
桃園市	2
台南市	2
台中市	1
總計	37

(六)最常使用的館別

本次調查中顯示填答者最常使用的館別為文化局圖書館，共計 515 次，占 50.4%，其次依序為安樂區圖書館(84 次，占 8.2%)、信義區圖書館(73 次，占 7.1%)、仁愛區圖書館(64 次，占 6.3%)、暖暖區圖書館(60 次，占 5.9%)、中正區圖書館(55 次，占 5.4%)、中山區圖書館(54 次，占 5.3%)、七堵區永平圖書館(42 次，占 4.1%)、七堵區百福圖書館(41 次，占 4.0%)、中正區杜萬全圖書館(34 次，占 3.3%)，請參見表 8。

表 8 填答者最常使用的館別之次數分配表

居住地區	次數	有效的百分比	累積百分比
文化局圖書館	515	50.4	50.4
安樂區圖書館	84	8.2	58.6
信義區圖書館	73	7.1	65.7
仁愛區圖書館	64	6.3	72.0
暖暖區圖書館	60	5.9	77.9
中正區圖書館	55	5.4	83.3
中山區圖書館	54	5.3	88.6
七堵區永平圖書館	42	4.1	92.7
七堵區百福圖書館	41	4.0	96.7
中正區杜萬全圖書館	34	3.3	100.0
總計	1,022	100.0	

(七)是否持有借閱證

本次調查中，有 886 位填答者已持有借閱證，占 86.7%，而無持有借閱證之填答者，共有 136 位，占 13.3%。請參見表 9。

表 9 填答者是否持有借閱證之次數分配表

有無借閱證	次數	有效的百分比	累積百分比
有	886	86.7	86.7
沒有	136	13.3	100.0
總計	1,022	100.0	

二、圖書館使用概況

(一)到館頻率

多數填答者大多每週 1 至 2 次造訪本館，共計 292 位，占 28.6%，其次為每個月到館 1 次，共計 174 位，占 17.0%，詳見表 10。將高到館頻率(幾乎每天、每週 3 次(含)以上、每週 1 至 2 次)的次數相加，顯見約有半數的填答者每週到館 1 至 2 次以上(共 496 人，占 48.5%)，然而其中不乏利用本館頻率一年少於 6 次的填答者，進一步分析原因，填答者可複選問卷中選項，或自行填寫，經歸

納整理後如表 11，結果顯示以「工作或家庭因素沒有時間到本館」的因素最多人次勾選，再者為「居住地離圖書館較遠，交通不便」因素，其他自填選項者，則表示圖書館周邊停車不便、自習室設備有待加強。

表 10 填答者到館頻率之次數分配表

利用頻率	次數	有效的百分比	累積百分比
每週 1 至 2 次	292	28.6	28.6
每月 1 次	174	17.0	45.6
每兩週 1 次	148	14.5	60.1
每週 3 次 (含) 以上	129	12.6	72.7
一年少於 6 次	113	11.1	83.8
幾乎每天	75	7.3	91.1
每兩個月 1 次	64	6.3	97.4
無	27	2.6	100.0
總計	1,022	100.0	

表 11 填答者一年到館少於六次的原因之次數分配表(複選題)

一年到圖書館少於六次的原因	次數	觀察值百分比
工作或家庭因素沒有時間到本館	48	42.5
居住地離圖書館較遠，交通不便	28	24.8
較常使用圖書館以外的網路資源	27	23.9
我自己(或家裡)藏書可以滿足我的閱讀需求	18	15.9
習慣使用其他圖書館資源	16	14.2
本館圖書資源不能符合我的閱讀需求	9	8.0
大部分透過網路連線使用本館的資源	8	7.1
其他	2	1.8
身體因素不方便到本館	0	0.0
總計	156	138.1

(二)到圖書館的目的(複選題)

本次調查樣本中，以休閒娛樂為目的利用圖書館的填答者占最多，共有 598 人(60.1%)，其次為吸收新知，共 529 人(53.2%)，再者為學校課業需要，有 228 人(22.9%)，詳參見表 12。

另有 59 位填答者在此問題中選擇其他，其到館目的分為兩類，一是擔任圖

書館志工，二是親子共讀相關活動，填答者表示為培養孩子良好的閱讀習慣，遠離電子產品環境，因此帶孩子來借閱圖書、一同閱讀或是參加圖書館活動。

表 12 到館目的次數分配表（複選題）

到館目的	次數	觀察值百分比
休閒娛樂	598	60.1
吸收新知	529	53.2
學校課業需要	228	22.9
工作或職業需要	180	18.1
從事研究	69	6.9
其他	59	5.9
總計	1,663	167.1

(三)到圖書館的主要活動（複選題）

本次調查中借閱圖書是填答者在圖書館最主要活動，共 734 次(占 73.8%)，其次為自修，共 255 次(25.6%)，再者為查找資料，共 253 次(25.4%)。另有 13 位填答者在此問題中選擇其他，填答者表示到圖書館的主要活動是擔任圖書館志工，或是參與好書交換活動。詳參見表 13 與。

表 13 到館的主要活動次數分配表（複選題）

到館的主要活動	次數	觀察值百分比
借閱圖書	734	73.8
自修	255	25.6
查找資料	253	25.4
看報紙、雜誌	218	21.9
參加本館活動(如聽演講、看展覽)	170	17.1
陪伴家人親友	169	17.0
使用電腦上網	103	10.4
閱聽視聽資料	57	5.7
其他	13	1.3
總計	2,021	203.1

(四)曾參與的圖書館活動(複選題)

本次調查中，逾四成填答者未曾參與圖書館所舉辦的活動(共 432 次，占 43.4%)，顯見圖書館應多加宣傳活動。填答者曾參與的活動中，最多人次的活動為講座(共 223 次，占 22.4%)，其次依序為圖書館推廣活動(共 220 次，占 22.1%)、展覽(共 193 次，占 19.4%)、說故事時間(共 149 次，占 15.0%)、電影聽賞(共 132 次，占 13.3%)、圖書館資訊課程(共 77 次，占 7.7%)、研習班(共 57 次，占 5.7%)、真人圖書館(共 24 次，占 2.4%)。另有 9 位填答者在此問題中選擇其他，填答者表示曾參與圖書館所舉辦的好書交換、兒童劇觀賞、兒童 DIY 課程等活動。詳參見表 14。

表 14 曾參與的圖書館活動之次數分配表(複選題)

圖書館活動	次數	觀察值百分比
無	432	43.4
講座	223	22.4
圖書館推廣活動	220	22.1
展覽	193	19.4
說故事時間	149	15.0
電影聽賞	132	13.3
圖書館資訊課程	77	7.7
研習班	57	5.7
真人圖書館	24	2.4
其他	9	0.9
總計	1,516	152.4

(五)得知圖書館活動的管道(複選題)

在本次調查填答者得知圖書館活動的管道中，逾四成填答者是從圖書館海報資訊得知活動訊息(共 455 次，占 44.5%)，其次是從圖書館網站得知活動訊息(共 359 次，占 35.1%)，再者是從網路得知活動訊息(共 287 次，占 28.1%)，最後為從他人介紹得知活動訊息(共 250 次，占 24.5%)，勾選其他選項之填答者表示基隆市公共圖書館 Keelung City Public Library 粉絲頁、志工 LINE 群組、刊物《文化開傳》等皆可得知圖書館活動資訊。詳參見表 15。

表 15 得知圖書館活動的管道之次數分配表 (複選題)

資訊管道	次數	觀察值百分比
海報	455	44.5
圖書館網站	359	35.1
網路	287	28.1
他人介紹	250	24.5
其他	41	4.0
總計	1,392	136.2

(六)平均停留時間

填答者每次到館平均停留以 30 分鐘至 1 小時居多，共計 281 人，占 27.5%；停留 1-2 小時的填答者次之，共計 252 人，占 24.6%；每次到館平均停留 6 小時以上的填答者最少，共計 41 人，占 4.0%。詳參見表 16。

表 16 填答者每次到館平均停留時間之次數分配表

每次到館平均停留時間	次數	有效的百分比	累積百分比
30 分鐘至 1 小時	281	27.5	27.5
1-2 小時	252	24.6	52.1
2-3 小時	199	19.5	71.6
3-6 小時	148	14.5	86.1
30 分鐘以內	101	9.9	96.0
6 小時以上	41	4.0	100.0
總計	1,022	100.0	

(七)近 3 年借書的情形

調查填答者近 3 年借書的情形，近半數填答者沒有改變(共 531 人，占 52.0%)，其次為逐年增加(共 367 人，占 35.9%)，少部分人逐年減少(共 124 人，占 12.1%)。詳參見表 17。

表 17 填答者近三年借書的情形次數分配表

近三年借書的情形	次數	有效的百分比	累積百分比
沒有改變	531	52.0	52.0
逐年增加	367	35.9	87.9
逐年減少	124	12.1	100.0
總計	1,022	100.0	

進一步分析填答者逐年增加借閱原因，經歸納整理後如表 18，每項因素所占百分比相差不遠，其中以本館館藏符合我的需求之因素的填答者最多，有近六成填答者有勾選此項因素(共 214 次，占 58.3%)。在其他自填選項中，填答者表示近半年發現圖書館新書變多，因此借閱量逐年增加，以及館員良好的服務態度提升填答者到館意願。

表 18 填答者逐年增加借閱原因之次數分配表(複選題)

原因	次數	觀察值百分比
本館館藏符合我的需求	214	58.3
本市各區圖書館跨區通借通還服務 更方便我借閱書	201	54.8
本館設有更多的地點及設施便於我借還書	167	45.5
本館圖書具新穎性吸引我借閱	158	43.1
其他	16	4.4
總計	756	206.0

而填答者逐年減少借閱原因，經歸納整理後如表 19，以網路資源可以滿足我的閱讀需求之因素最多(共 45 次，占 36.3%)，休閒管道很多之因素次之(共 43 次，占 34.7%)，**第三為本館沒有我想借的圖書之因素(共 41 次，占 33.1%)**。在其他自填選項中，多數填答者則表示因為個人因素，像是距離圖書館較遙遠、工作忙碌、視力衰退、自行購買圖書等因素，逐漸減少在圖書館借閱書籍，此外亦有填答者表示其他縣市圖書館館藏資源豐富，因此選擇到其他縣市圖書館借閱。

表 19 填答者逐年減少借閱原因之次數分配表(複選題)

原因	次數	觀察值百分比
網路資源可以滿足我的閱讀需求	45	36.3
休閒管道很多	43	34.7
本館沒有我想借的圖書	41	33.1
我想借的圖書常被借走	27	21.8
本館圖書新穎性及深度不夠	17	13.7
其他	16	12.9
本館圖書破損妨礙閱讀	5	4.0
總計	194	156.5

(八)查詢館藏方式(複選題)

調查填答者查詢館藏的方式，多數填答者以隨意瀏覽館藏為主(共 670 次，占 65.6%)，其次填答者利用查詢目錄(包括查詢館藏系統)找尋所需館藏(共 487 人，占 47.7%)，再者填答者瀏覽新書展示架找尋館藏(共 432 人，占 42.3%)。在其他自填選項中，填答者提及會向館員詢問館藏或是依類別尋找書架。詳參見表 20。

表 20 查詢館藏方式之次數分配表 (複選題)

查詢館藏方式	次數	觀察值百分比
隨意瀏覽	670	65.6
查詢目錄(館藏系統)	487	47.7
瀏覽新書展示架	432	42.3
其他	11	1.1
總計	1,600	156.6

(九)填答者較常使用的資料類型

在本次調查中，填答者最常使用圖書館的資料類型為紙本圖書(共 799 次，占 78.2%)，第二為紙本雜誌、報紙資料(共 153 次，占 15.0%)，第三為電子資源(共 44 次，占 4.3%)，第四為視聽資料(共 25 次，占 2.4%)，填寫其他選項之填答者表示通常隨意借閱館藏，並無特定借閱哪種資料類型。詳參見表 21。

表 21 填答者較常使用的資料類型之次數分配表

資料類型	次數	有效的百分比	累積百分比
紙本圖書	799	78.2	78.2
紙本雜誌、報紙	153	15.0	93.2
電子資源	44	4.3	97.5
視聽資料	25	2.4	99.9
其他	1	0.1	100.0
總計	1,022	100.0	

(十)是否曾經向本館推薦圖書資料

在本次調查中，填答者共計 792 位(占 77.5%)從來沒有向圖書館推薦圖書資料，填答者中 179 位(占 17.5%)偶爾會向圖書館推薦圖書資料，少數 51 位(占

5.0%)填答者經常向圖書館推薦圖書資料。詳參見表 22。

表 22 是否曾經向本館推薦圖書資料之次數分配表

頻率	次數	有效的百分比	累積百分比
從來沒有	792	77.5	77.5
偶爾	179	17.5	95.0
經常	51	5.0	100.0
總計	1,022	100.0	

進一步分析曾經向圖書館推薦圖書資料的 230 位填答者推薦經驗，100 位填答者所推薦圖書少部分被圖書館核可購買(占 43.5%)，72 位填答者表示推薦圖書大部分被圖書館核可購買(占 31.3%)，44 位填答者表示推薦圖書圖書館從未核可購買(占 19.1%)，14 位填答者表示推薦圖書全部被圖書館核可購買(占 6.1%)。詳參見表 23。

表 23 推薦圖書是否核可購買之次數分配表

購買狀況	次數	有效的百分比	累積百分比
少部分購買	100	43.5	43.5
大部分購買	72	31.3	74.8
從未購買	44	19.1	93.9
全部購買	14	6.1	100.0
總計	230	100.0	

(十一)開館時間

在本次調查中，滿意圖書館目前開館時間之填答者居多，表示維持現狀的填答者有 891 人，占 87.2%；認為要調整開館時間的填答者有 131 人，占 12.8%。詳請參見表 24。

表 24 開館時間次數分配表

開館時間	次數	有效的百分比	累積百分比
維持現狀	891	87.2	87.2
改變開館時間	131	12.8	100.0
總計	1,022	100.0	

進一步請填答者填寫理想的開館與閉館時間，經歸納彙整如表 25 與表 26 所示。在開館時間方面，共有 122 人填答，多數人(67 人)希望能提早開館，其中 50 人認同開館時間可提早至 8 點居多，僅有少數人(11 人)希望能延後開館，原因為希望圖書館能延後閉館。在閉館時間方面，共有 118 人填答，以延後開館需求人數(113 人)最多，其中 55 人認同閉館時間可延後至 21 點居多。此外有 3 位填答者期望能 24 小時開放，有 8 位填答者提及其他圖書館開放需求，例如期望圖書館能開放某幾天延長開館時間，供上班族下班後可借閱圖書，或是假日固定延長開館時間。綜合來說，填答者認為圖書館應儘量增加開放時間。

表 25 填答者理想的開館時間

開館時間	次數	說明	次數
6 點	3	提早開館	67
7 點	10		
8 點	50		
8 點 30 分	4		
9 點	44	原開館時間	44
10 點	5	延後開館	11
13 點	6		

表 26 填答者理想的閉館時間

閉館時間	次數	說明	次數
14 點	1	提早閉館	2
16 點	1		
17 點	3	原閉館時間	3
18 點	14	延後開館	113
19 點	6		
20 點	16		
20 點 30 分	1		
21 點	55		
21 點 30 分	1		
22 點	20		

(十二)是否使用其他圖書館

在本次調查中，填答者多數表示會使用其他圖書館資源(共 658 次，占 64.4%)，少數不會使用其他圖書館資源(共 364 次，占 35.6%)。詳請參見表 27。

表 27 是否使用其他圖書館之次數分配表

有無使用	次數	有效的百分比	累積百分比
是	658	64.4	64.4
否	364	35.6	100.0
總計	1,022	100.0	

深入分析填答者會使用的其他圖書館館別，以基隆市文化局圖書館最多使用(共 170 次，占 25.8%)；第二為其他縣市圖書館(共 84 次，占 12.8%)，例如國家圖書館、鄰近的新北與台北地區圖書館，或是填答者本身工作地的圖書館；第三為信義區圖書館(共 76 次，占 11.6%)。詳請參見表 28。

表 28 其他圖書館館別之次數分配表

圖書館	次數	有效的百分比	累積百分比
基隆市文化局圖書館	170	25.8	25.8
其他縣市圖書館	84	12.8	38.6
信義區圖書館	76	11.6	50.2
中正區圖書館	72	10.9	61.1
安樂區圖書館	69	10.5	71.6
仁愛區圖書館	66	10.0	81.6
中山區圖書館	38	5.8	87.4
七堵區永平圖書館	26	4.0	91.4
暖暖區圖書館	24	3.6	95.0
中正區杜萬全圖書館	21	3.2	98.2
七堵區百福圖書館	12	1.8	100.0
總計	658	100.0	

而填答者選擇使用其他圖書館原因，距離近因素共計 463 次，占 70.4%；藏書多因素共計 266 次，占 40.4%；填寫其他選項共計 170 次，占 25.8%，原因例如其他圖書館交通方便、新書多、活動多、鄰近工作地點等因素。詳請參見表 29。

表 29 選擇其他圖書館原因之次數分配表(複選題)

原因	次數	觀察值百分比
距離近	463	70.4
藏書多	266	40.4
其他	170	25.8
總計	899	136.6

整體而言，將填答者最常用的館別與其次使用的館別相加，可見文化局圖書館是最頻繁被使用的，七堵區百福圖書館使用率較低。詳請參見圖 1。

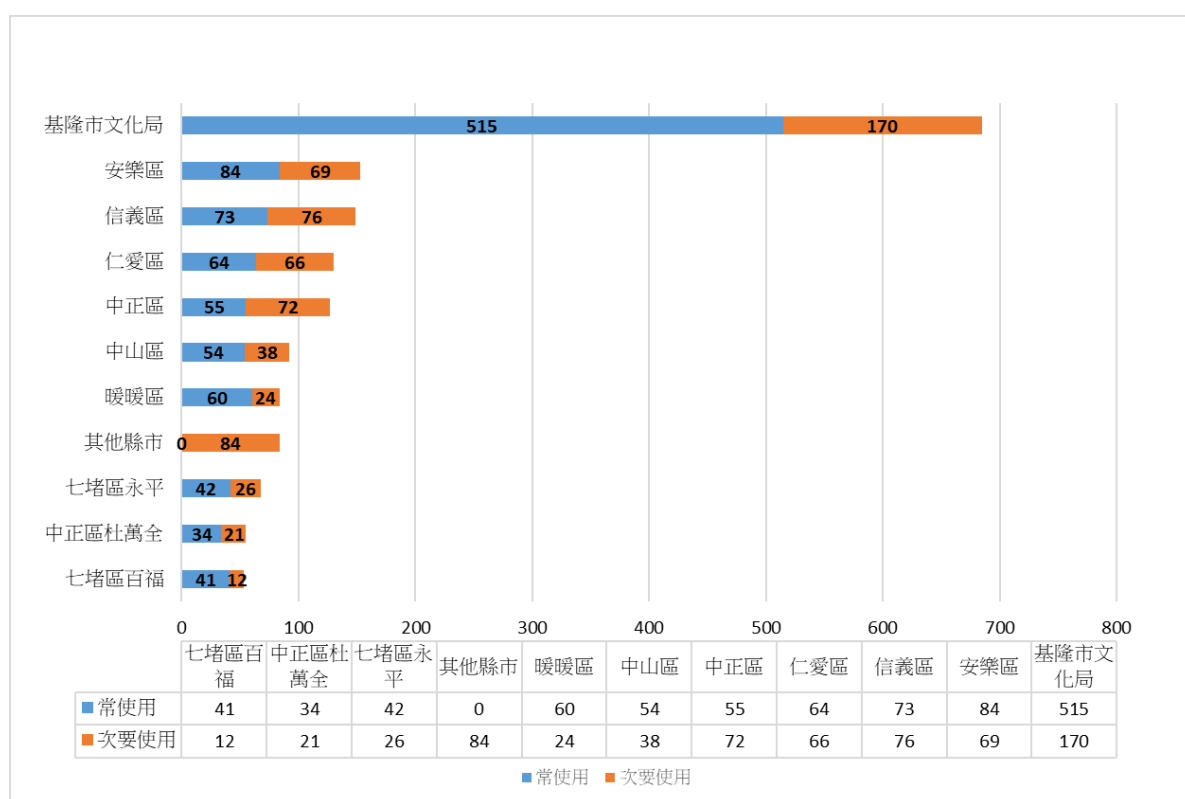


圖1填答者首要與次要使用館別統計之長條圖

三、館藏使用概況

館藏使用概況將統計填答者對紙本圖書、紙本雜誌、視聽資料、電子資源四項館藏中喜愛的主題類別，和填答者認為館藏不足的主題類別，以及各類館藏滿足填答者需求之程度，統計結果將可深入瞭解填答者最頻繁借閱的圖書類別和圖

書館需增加購買之館藏主題。各項館藏使用概況以下分述之。

(一)紙本圖書

在紙本圖書項目中，填答者喜愛的圖書類別前三名依序為生活休閒類(共 501 次，占 49.0%)、語言與文學類(共 403 次，占 39.4%)、旅遊與運動類(共 387 次，占 37.9%)，填寫其他選項者，例如：兒童繪本、小說、自然科學、社區研究、推理、漫畫等類別。填答者認為需要加強的圖書類別前三名依序為無需要加強(共 299 次，占 29.3%)、生活休閒類(共 265 次，占 25.9%)、語言與文學類(共 197 次，占 19.3%)，填寫其他選項者，例如：兒童繪本、英語繪本、外文圖書、含有 CD 的繪本、小說、飲食文化等類別。詳請見表 30。

表 30 填答者喜愛與認為有待加強的圖書類別之次數分配表(複選題)

類別	次數	喜愛的圖書		需要加強的圖書	
		次數	觀察值百分比	次數	觀察值百分比
生活休閒	501	49.0%	265	25.9%	
時尚美容	108	10.6%	76	7.4%	
心理、教育	284	27.8%	128	12.5%	
旅遊、運動	387	37.9%	188	18.4%	
企管經濟、投資理財	166	16.2%	102	10.0%	
電腦網路	144	14.1%	135	13.2%	
政治法律	49	4.8%	57	5.6%	
科技	126	12.3%	96	9.4%	
醫護、健康、育兒	274	26.8%	152	14.9%	
宗教哲學	73	7.1%	43	4.2%	
傳記、歷史	221	21.6%	102	10.0%	
語言、文學	403	39.4%	197	19.3%	
藝術文化	204	20.0%	121	11.8%	
無	24	2.3%	299	29.3%	
其他	57	5.6%	50	4.9%	
總計	3,021	295.6%	2,011	196.8%	

(二)紙本雜誌

在紙本雜誌項目中，填答者喜愛的雜誌類別前三名依序為生活休閒類(共 472 次，占 46.2%)、旅遊與運動類(共 415 次，占 40.6%)、醫護、健康及育兒類(共 258 次，占 25.2%)，填寫其他選項者，例如：自然科學雜誌、兒童雜誌等類別。填答者認為需要加強的雜誌類別前三名依序為無需要加強(共 399 次，占 39.0%)、生活休閒類(共 240 次，占 23.5%)、旅遊與運動類(共 194 次，占 19.0%)，填寫其他選項者，例如：英語雜誌、兒童中英書籍、服裝設計等類別。詳請見表 31。

表 31 填答者喜愛與認為有待加強的雜誌類別之次數分配表(複選題)

類別	次數	喜愛的雜誌		需要加強的雜誌	
		次數	觀察值百分比	次數	觀察值百分比
生活休閒	472	46.2%	240	23.5%	
時尚美容	190	18.6%	105	10.3%	
心理、教育	148	14.5%	91	8.9%	
旅遊、運動	415	40.6%	194	19.0%	
企管經濟、投資理財	171	16.7%	111	10.9%	
電腦網路	119	11.6%	94	9.2%	
政治法律	41	4.0%	36	3.5%	
科技	135	13.2%	93	9.1%	
醫護、健康、育兒	258	25.2%	151	14.8%	
宗教哲學	36	3.5%	34	3.3%	
傳記、歷史	93	9.1%	57	5.6%	
語言、文學	192	18.8%	122	11.9%	
藝術文化	143	14.0%	110	10.8%	
無	127	12.4%	399	39.0%	
其他	8	0.8%	17	1.7%	
總計	2,548	249.3%	1,854	181.4%	

(三)視聽資料

在視聽資料項目中，大部分填答者勾選無喜愛的視聽資料類別，表示極少使用視聽資料(共 264 次，占 25.8%)，其次動畫類和喜劇類視聽資料填答者喜愛程度相同(共 242 次，占 23.7%)，填寫其他選項者，例如：卡通類視聽資料。填答者認為需要加強的視聽資料類別前三名依序為無需要加強(共 510 次，占 49.9%)、動畫類(共 131 次，占 12.8%)、親子類(共 112 次，占 11.0%)，填寫其他選項者，例如：3D 影片、暢銷電影等類別，亦有填答者表示全部視聽資料類別都需要加強。詳請見表 32。

表 32 填答者喜愛與認為有待加強的視聽資料類別之次數分配表(複選題)

類別	次數	喜愛的視聽資料		需要加強的視聽資料	
		次數	觀察值百分比	次數	觀察值百分比
犯罪	115	11.3%	54	5.3%	
科幻/奇幻	206	20.2%	85	8.3%	
科學/自然	163	15.9%	103	10.1%	
紀錄片	157	15.4%	104	10.2%	
音樂/音樂劇	163	15.9%	99	9.7%	
恐怖	113	11.1%	44	4.3%	
浪漫	147	14.4%	59	5.8%	
動作片	95	9.3%	42	4.1%	
動畫	242	23.7%	131	12.8%	
喜劇	242	23.7%	108	10.6%	
華語電影	94	9.2%	48	4.7%	
經典	93	9.1%	74	7.2%	
運動	98	9.6%	81	7.9%	
劇情片	206	20.2%	96	9.4%	
歷史	102	10.0%	69	6.8%	
親子	130	12.7%	112	11.0%	
驚悚	75	7.3%	35	3.4%	
電視劇	110	10.8%	53	5.2%	
無	264	25.8%	510	49.9%	
其他	3	0.3%	13	1.3%	
總計	2,818	275.7%	1,920	187.9%	

(四)電子資源

在電子資源項目中，填答者使用率較低，多數填答者勾選無喜愛的電子資源類別，並表示鮮少或甚至無使用過電子資源(共 402 次，占 39.3%)，其次喜愛的電子資源類別為生活休閒類(共 275 次，占 26.9%)，填寫其他選項者，例如：兒童教育、星座人格、自然科學、繪本等類別。填答者認為需要加強的電子資源類別前三名依序為無需要加強(共 532 次，占 52.1%)、生活休閒類(共 183 次，占 17.9%)、旅遊與運動類(共 137 次，占 13.4%)，填寫其他選項者，例如：互動式 VR 親子教育、繪本、自然、科學、工程等類別。詳請見表 33。

表 33 填答者喜愛與認為有待加強的電子資源類別之次數分配表(複選題)

類別	次數	喜愛的電子資源		需要加強的電子資源	
		次數	觀察值百分比	次數	觀察值百分比
生活休閒	275	26.9%	183	17.9%	
時尚美容	104	10.2%	72	7.0%	
心理、教育	111	10.9%	72	7.0%	
旅遊、運動	210	20.5%	137	13.4%	
企管經濟、投資理財	103	10.1%	84	8.2%	
電腦網路	142	13.9%	114	11.2%	
政治法律	26	2.5%	31	3.0%	
科技	108	10.6%	73	7.1%	
醫護、健康、育兒	173	16.9%	126	12.3%	
宗教哲學	23	2.3%	25	2.4%	
傳記、歷史	56	5.5%	57	5.6%	
語言、文學	161	15.8%	109	10.7%	
藝術文化	107	10.5%	84	8.2%	
無	402	39.3%	532	52.1%	
其他	10	1.0%	18	1.8%	
總計	2,011	196.8%	1,717	168.0%	

(五)各類館藏滿足需求之程度

在本次調查中，填答者對各類館藏滿足需求之程度如表 34，紙本圖書方面多數填答者需求滿足度介於 80-89%；紙本雜誌報紙方面多數填答者需求滿足度

介於 80-89%；視聽資料方面多數填答者需求滿足度介於 70-79%；電子資源方面多數填答者需求滿足度介於 70-79%。

表 34 填答者對各類館藏滿足需求之程度次數分配表

館藏	次數	50%以下		50-59%		60-69%		70-79%		80-89%		90%以上	
		次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
紙本圖書	58	5.7	75	7.3	184	18	252	24.7	253	24.8	200	19.6	
紙本雜誌報紙	81	7.9	98	9.6	212	20.7	228	22.3	255	25.0	148	14.5	
視聽資料	146	14.3	120	11.7	223	21.8	244	23.9	186	18.2	103	10.1	
電子資源	163	15.9	116	11.4	215	21	228	22.3	186	18.2	114	11.2	

四、滿意度分析

本次調查針對座椅舒適度、館內清潔、館內空調、館內照明、服務品質進行滿意度分析，填答者根據實際感受勾選出最符合自身的滿意程度，並採用李克特五點尺度量表換算，「非常滿意」表示 5 分、「滿意」表示 4 分、「普通」表示 3 分、「不滿意」表示 2 分、「非常不滿意」表示 1 分，計算出各項得分進行研究分析。

調查結果顯示整體來而言，如圖 2 所示填答者最滿意圖書館服務品質(平均 4.09)，其次依序為館內空調(平均 3.99)、館內照明(平均 3.97)、館內清潔(平均 3.94)、座椅舒適度(平均 3.80)。各項滿意度統計結果以下分述之。

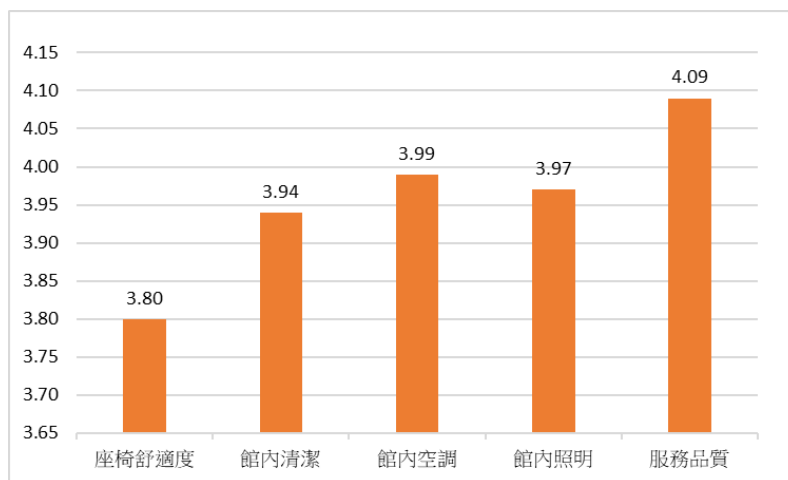


圖 2 各項滿意度長條圖

(一)座椅舒適度

在座椅舒適度方面平均為 3.80，21.8%填答者表示非常滿意，有 42.4%填答者表示感到滿意，合計共占 64.2%，表示普通的填答者占 31.0%，不滿意與非常不滿意的填答者合計共占 4.8%。詳細數據請參見表 35。

表 35 座椅舒適滿意度次數分配表

滿意度	次數	有效的百分比	平均	標準差
非常不滿意	15	1.5		
不滿意	34	3.3		
普通	317	31.0		
滿意	433	42.4		
非常滿意	223	21.8		
總計	1,022	100.0	3.80	0.87

(二)館內清潔

在館內清潔方面平均為 3.94，26.3%填答者表示非常滿意，有 46.5%填答者表示感到滿意，合計共占 72.8%，表示普通的填答者占 23.4%，不滿意與非常不滿意的填答者合計共占 3.8%。詳細數據請參見表 36。

表 36 館內清潔滿意度次數分配表

滿意度	次數	有效的百分比	平均	標準差
非常不滿意	12	1.2		
不滿意	27	2.6		
普通	239	23.4		
滿意	475	46.5		
非常滿意	269	26.3		
總計	1,022	100.0	3.94	0.84

(三)館內空調

在館內空調方面平均為 3.99，27.8%填答者表示非常滿意，有 47.2%填答者表示感到滿意，合計共占 75.0%，表示普通的填答者占 22.5%，不滿意與非常不滿意的填答者合計共占 2.5%。詳細數據請參見表 37。

表 37 館內空調滿意度次數分配表

滿意度	次數	有效的百分比	平均	標準差
非常不滿意	10	1.0		
不滿意	15	1.5		
普通	230	22.5		
滿意	483	47.2		
非常滿意	284	27.8		
總計	1,022	100.0	3.99	0.81

(四)館內照明

在館內照明方面平均為 3.97，27.6%填答者表示非常滿意，有 47.0%填答者表示感到滿意，合計共占 74.6%，表示普通的填答者占 21.7%，不滿意與非常不滿意的填答者合計共占 3.7%。詳細數據請參見表 38。

表 38 館內照明滿意度次數分配表

滿意度	次數	有效的百分比	平均	標準差
非常不滿意	13	1.3		
不滿意	25	2.4		
普通	222	21.7		
滿意	480	47.0		
非常滿意	282	27.6		
總計	1,022	100.0	3.97	0.84

(五)服務品質

在服務品質方面平均為 4.09，34.1%填答者表示非常滿意，有 44.6%填答者表示感到滿意，合計共占 78.7%，表示普通的填答者占 18.9%，不滿意與非常不滿意的填答者合計共占 2.4%。詳細數據請參見表 39。

表 39 服務品質滿意度次數分配表

滿意度	次數	有效的百分比	平均	標準差
非常不滿意	17	1.7		
不滿意	7	0.7		
普通	193	18.9		
滿意	456	44.6		
非常滿意	349	34.1		
總計	1,022	100.0	4.09	0.84

五、圖書資源共享使用概況

本章節針對圖書館提供的資源共享服務進行調查分析，資源共享服務包括智慧圖書 iBookstop、人工取書點服務、通借通還服務、北北基公共圖書館一證通用服務、公共圖書館圖書資源共享服務平台。調查首先詢問填答者是否使用各項資源共享服務，若未曾使用服務，則進一步調查未使用原因；若曾使用服務，則請填答者填寫對服務之滿意度及服務需要改進的地方。經由調查期望使圖書館資源共享服務更符合填答者所需。各項圖書資源共享使用概況以下分述之。

(一)智慧圖書 iBookstop

本次調查中八成以上填答者未曾使用過智慧圖書 iBookstop 服務(如表 40)，未曾使用的原因，以不知道有此項服務之因素最多(如表 41)，顯示出圖書館應加強智慧圖書 iBookstop 服務的推廣與利用教育。

表 40 是否使用智慧圖書 iBookstop 之次數分配表

有無使用	次數	有效的百分比	累積百分比
是	184	18.0	18.0
否	838	82.0	100.0
總計	1,022	100.0	

表 41 未使用智慧圖書 iBookstop 之原因次數分配表(複選題)

原因	次數	觀察值百分比
不知道有此項服務	591	70.5
設置的位置對我不方便	247	29.5
其他	12	1.4
總計	850	101.4

曾使用智慧圖書 iBookstop 服務的 184 位填答者中，10.9%填答者表示非常滿意，有 54.8%填答者表示感到滿意，表示普通的填答者占 29.9%，不滿意與非常不滿意的填答者合計共占 4.4%，平均滿意度 3.71。詳細數據請參見表 42。而填答者認為智慧圖書 iBookstop 服務需要改進的地方，以設置地點不夠多為最多

數(共 88 次，占 47.8%)，選填其他之填答者表示「希望取書的時間可以長一點(到假日)」、「有時讀卡感應功能會卡住，要多試幾次才行」、「機器還書箱太小，無法容納大本書籍」。詳請參見表 43。

表 42 智慧圖書 iBookstop 滿意度之次數分配表

滿意度	次數	有效的百分比	平均	標準差
非常不滿意	2	1.1		
不滿意	6	3.3		
普通	55	29.9		
滿意	101	54.8		
非常滿意	20	10.9		
總計	184	100.0	3.71	0.75

表 43 智慧圖書 iBookstop 需要改進處之次數分配表(複選題)

需要改進處	次數	觀察值百分比
設置地點不夠多	88	47.8
可借閱圖書種類不足	71	38.6
預約書取書時間不夠快	46	25.0
其他	24	13.0
總計	229	124.5

(二)人工取書點服務

本次調查中有 518 位填答者曾使用人工取書點服務，504 位填答者未曾使用人工取書點服務(如表 44)，未曾使用的原因，以不知道有此項服務之因素最多(共 349 次，占 69.2%)，其次是因為設置的位置對我不方便(共 158 次，占 31.3%)。詳請參見表 45。

表 44 是否使用人工取書點服務之次數分配表

有無使用	次數	有效的百分比	累積百分比
是	518	50.7	50.7
否	504	49.3	100.0
總計	1,022	100.0	

表 45 未使用人工取書點服務之原因次數分配表(複選題)

原因	次數	觀察值百分比
不知道有此項服務	349	69.2
設置的位置對我不方便	158	31.3
其他	9	1.8
總計	516	102.4

曾使用人工取書點服務的填答者中，27.4%填答者表示非常滿意，有 52.3%填答者表示感到滿意，表示普通的填答者占 16.0%，不滿意與非常不滿意的填答者合計共占 4.3%，平均滿意度 4.00。詳細數據請參見表 46。而填答者認為人工取書點服務需要改進的地方，以設置地點不夠多為最多數(共 199 次，占 38.4%)，選填其他之填答者表示「曾發生已收到取書訊息，但現場卻領不到的情況」、「還書紀錄有時會不同步，造成書籍無歸還紀錄」、「借書方便，但逾期書不能用機器還」、「預約書的送達時間太長」。詳請參見表 47。

表 46 人工取書點服務滿意度之次數分配表

滿意度	次數	有效的百分比	平均	標準差
非常不滿意	15	2.9		
不滿意	7	1.4		
普通	83	16.0		
滿意	271	52.3		
非常滿意	142	27.4		
總計	518	100.0	4.00	0.87

表 47 人工取書點服務需要改進處之次數分配表(複選題)

需要改進處	次數	觀察值百分比
設置地點不夠多	199	38.4
取書時間不夠快	163	31.5
其他	174	33.6
總計	536	103.5

(三)通借通還服務

有關通借通還服務，在本次調查中 513 位填答者(占 50.2%)未使用過通借通還服務，多於 509 位填答者(占 49.8%)曾使用過通借通還服務，詳見表 48。未使用通借通還服務之原因如表 49 所示，以不知道有此項服務之因素最多(共 268 次，占 52.2%)，填寫其他選項之未曾使用原因，包括填答者已利用其他管道及單位資源、所在地區使用上不方便等。

表 48 是否使用通借通還服務之次數分配表

有無使用	次數	有效的百分比	累積百分比
是	509	49.8	49.8
否	513	50.2	100.0
總計	1,022	100.0	

表 49 未使用通借通還服務之原因次數分配表(複選題)

原因	次數	觀察值百分比
不知道有此項服務	268	52.2
本館館藏已可滿足我的需求	240	46.8
其他	13	2.5
總計	521	101.6

針對通借通還服務需要改進的地方如表 50 所示，需要改進處依序為我想借書，本市其他圖書館也未蒐藏(共 202 次，占 39.7%)、我想借的書常被借走(共 178 次，占 35.0%)、速度太慢，不想等待(共 139 次，占 27.3%)、其他(共 81 次，占 15.9%)、借書及還書手續不方便(共 49 次，占 9.6%)，多數選填其他之填答者表示目前使用狀況尚可，無特別需要改善的地方，其次有填答者表示「希望能像新北圖書館公告圖書物流運送週期，比較好算時間」、「預約時間與跨館運送等待時間過長，希望未來能有手機簡訊通知書籍已到」。

表 50 通借通還服務需要改進處之次數分配表(複選題)

需要改進處	次數	觀察值百分比
我想借書，本市其他圖書館也未蒐藏	202	39.7
我想借的書常被借走	178	35.0
速度太慢，不想等待	139	27.3
其他	81	15.9
借書及還書手續不方便	49	9.6
總計	649	127.5

(四)北北基公共圖書館一證通用服務

有關北北基公共圖書館一證通用服務，在本次調查中大部分填答者未使用此項服務(共 767 次，占 75.0%)，少數填答者曾使用過一證通用服務(共 255 次，占 25.0%)，詳見表 51。未使用北北基公共圖書館一證通用服務之原因如表 52 所示，以不知道有此項服務之因素最多(共 373 次，占 48.6%)，填寫其他選項之未曾使用原因，包括填答者認為只能跨縣市還又不能跨縣市借，一樣不便民、會優先尋找本市類似主題書籍代替等因素。

表 51 是否使用一證通用服務之次數分配表

有無使用	次數	有效的百分比	累積百分比
是	255	25.0	25.0
否	767	75.0	100.0
總計	1,022	100.0	

表 52 未使用一證通用服務之原因次數分配表(複選題)

原因	次數	觀察值百分比
不知道有此項服務	373	48.6
本館館藏已可滿足我的需求	350	45.6
其他	61	8.0
總計	784	102.2

針對北北基公共圖書館一證通用服務需要改進的地方如表 53 所示，需要改進處依序為我想借的書常被借走(共 88 次，占 34.5%)、我想借的書，其他縣市圖書館也未蒐藏(共 68 次，占 26.7%)、借書及還書手續不方便(共 59 次，占

23.1%)、其他(共 47 次，占 18.4%)、辦證不方便(共 32 次，占 12.5%)，多數選填其他之填答者表示目前使用狀況尚無特別需要改善的地方，其次有填答者表示「此服務只能還不能借，所以此服務沒多大意義」、「等待時間太長」、「還書系統容易出問題，造成容易還書沒有被記錄的狀況」。

表 53 一證通用服務改進處之次數分配表(複選題)

需要改進處	次數	觀察值百分比
我想借的書常被借走	88	34.5
我想借的書，其他縣市圖書館也未蒐藏	68	26.7
借書及還書手續不方便	59	23.1
其他	47	18.4
辦證不方便	32	12.5
總計	294	115.3

(五)公共圖書館圖書資源共享服務平台

有關公共圖書館圖書資源共享服務平台，在本次調查中大部分填答者未使用此項服務(共 834 次，占 81.6%)，少數填答者曾使用過此服務(共 188 次，占 18.4%)，詳見表 54。未使用公共圖書館圖書資源共享服務平台之原因如表 55 所示，以不知道有此項服務之因素最多(共 476 次，占 57.1%)，填寫其他選項之未曾使用原因，包括填答者認為不知道如何使用、習慣利用其他單位資源、大多是使用電子資源等因素。

表 54 是否使用資源共享服務平台之次數分配表

有無使用	次數	有效的百分比	累積百分比
是	188	18.4	18.4
否	834	81.6	100.0
總計	1,022	100.0	

表 55 未使用資源共享服務平台之原因次數分配表(複選題)

原因	次數	觀察值百分比
不知道有此項服務	476	57.1
本館館藏已可滿足我的需求	334	40.0
其他	43	5.2
總計	853	102.3

針對公共圖書館圖書資源共享服務需要改進的地方如表 56 所示，需要改進處依序為我想借的書常被借走(共 69 次，占 36.7%)、我想借的書，其他縣市圖書館也未蒐藏(共 53 次，占 28.2%)、平台操作不方便(共 44 次，占 23.4%)、借書及還書手續不方便(共 35 次，占 18.6%)、其他(共 21 次，占 11.2%)，選填其他之填答者表示「預約書籍不能於基隆市取書，故直接使用其他縣市借閱證至借閱即可」、「等待時間過長」。

表 56 資源共享服務平台改進處之次數分配表(複選題)

需要改進處	次數	觀察值百分比
我想借的書常被借走	69	36.7
我想借的書，其他縣市圖書館也未蒐藏	53	28.2
平台操作不方便	44	23.4
借書及還書手續不方便	35	18.6
其他	21	11.2
總計	222	118.1

六、基本資料與各項使用情況之交叉分析

(一)年齡與到館頻率

交叉分析填答者的年齡與到館頻率，可知各年齡層中到館頻率分布狀況，調查結果如表 57 所示，除了 18-21 歲之填答者最常的到館頻率為一年少於 6 次，以及 22-30 歲之填答者最常的到館頻率為每月 1 次，其餘年齡層最常的到館頻率皆為每週 1 至 2 次，顯見低年齡層到館頻率較低，圖書館可加強對低年齡層的推廣活動。

表 57 填答者之年齡與到館頻率交叉分析表

年齡	頻率	幾乎 每天	每週3次 (含)以上	每週1 至2次	每兩週 1次	每月 1次	每兩個 月1次	一年少 於6次	無	總計
12-14 歲	5	11	21	15	15	6	7	3	83	
15-17 歲	3	5	20	9	12	3	19	6	77	
18-21 歲	6	10	15	11	10	3	23	0	78	
22-30 歲	10	12	15	10	21	2	9	1	80	
31-40 歲	8	14	42	38	36	18	27	4	187	
41-50 歲	8	21	70	31	51	22	17	4	224	
51-60 歲	10	23	43	16	19	6	5	3	125	
61 歲(含)以上	25	33	66	18	10	4	6	6	168	
總計	75	129	292	148	174	64	113	27	1,022	

(二)職業與常使用的館藏資源類型

交叉分析填答者的職業與常使用的館藏資源類型，可知不同職業所需的館藏類別，調查結果如表 58 所示，不同職業填答者皆偏向使用紙本館藏資源，尤其以紙本圖書為主，顯示出圖書館應增加各類紙本館藏，以滿足各職業填答者需求，同時多加推動讀者對電子資源的使用，例如增開電子資源相關利用教育課程。

表 58 填答者之職業與常使用的館藏資源類型交叉分析表

職業	類型	紙本圖書	紙本雜誌、報紙	視聽資料	電子資源	其他	總計
學生	236	8	6	18	1	269	
工、商業	102	22	4	6	0	134	
公務人員	44	13	1	1	0	59	
服務業	96	24	2	5	0	127	
軍人	3	0	1	0	0	4	
教師	37	3	1	2	0	43	
退休人員	64	32	4	1	0	101	
家管	131	31	4	3	0	169	
自由業	42	10	2	1	0	55	
農	1	0	0	0	0	1	
待業	23	4	0	4	0	31	
其他	17	4	0	3	0	24	
無填寫	3	2	0	0	0	5	
總計	799	153	25	44	1	1,022	

(三)各館填答者與是否持有借書證

交叉分析各館填答者與是否持有借書證，可知各館別讀者擁有借書證情形，調查結果如表 59 所示，多數館別填答者中八成以上皆持有借書證，僅有七堵區百福圖書館辦理借書證狀況偏低，在 41 位七堵區百福圖書館填答者中，只有 26 位持有借書證，可加強宣導提升民眾持有借書證率。

表 59 填答者之各館填答者與是否持有借書證交叉分析表

館別	是否有借書證		沒有		總計	
	有	沒有	次數	百分比	次數	百分比
文化局圖書館	446	86.6	69	13.4	515	100.0
中正區圖書館	47	85.5	8	14.5	55	100.0
中正區杜萬全圖書館	31	91.2	3	8.8	34	100.0
七堵區永平圖書館	36	85.7	6	14.3	42	100.0
七堵區百福圖書館	26	63.4	15	36.6	41	100.0
暖暖區圖書館	58	96.7	2	3.3	60	100.0
仁愛區圖書館	54	84.4	10	15.6	64	100.0
中山區圖書館	49	90.7	5	9.3	54	100.0
安樂區圖書館	73	86.9	11	13.1	84	100.0
信義區圖書館	66	90.4	7	9.6	73	100.0

伍、調查結論與建議

一、結論

本次調查顯示女性填答者（69.4%）多於男性填答者（30.6%），年齡介於 41 至 50 歲的填答者（21.9%）為最多，年齡介於 15 至 17 歲的填答者（7.5%）為最少，教育程度以專科或大學（50.4%）居多。從事職業方面，多數填答者目前仍就學中（26.3%）。九成五以上填答者居住於基隆市（96.4%），其中以居住在基隆市信義區的填答者最多（18.0%）。基隆市文化局圖書館是填答者最常使用的館別（50.4%），且八成填答者已持有借閱證（86.7%）。

有關圖書館使用概況，填答者使用頻率為每週到本館一至二次（28.6%）為

主，每次到館平均停留以 30 分鐘至 1 小時居多(27.5%)，並以休閒娛樂為目的利用本館的填答者占最多數(60.1%)，而借閱圖書是填答者在圖書館最主要從事之活動(73.8%)，查詢館藏的方式是以隨意瀏覽館藏居多(65.6%)，最常使用圖書館的資料類型為紙本圖書(78.2%)，進一步調查填答者近 3 年借書的情形，結果顯示近半數填答者的借閱情形沒有改變(52.0%)。

有關圖書館開放時間，多數填答者表示維持現狀即可(87.2%)，少數填答者認為要調整開放時間，期望開館時間可提早至 8 點，閉館時間可延後至 21 點。有關圖書館舉辦之活動，大部分填答者表示未曾參與圖書館所舉辦的活動(43.4%)，可見圖書館應多加推廣活動。有關館藏使用概況，多數填答者認為紙本圖書方面滿足需求度介於 80-89%；紙本雜誌報紙方面滿足需求度介於 80-89%；視聽資料方面滿足需求度介於 70-79%；電子資源方面滿足需求度介於 70-79%。

有關圖書館滿意度分析，調查針對座椅舒適度、館內清潔、館內空調、館內照明、服務品質五方面進行滿意度分析，依據統計結果將滿意度平均高至低排序，依序為圖書館服務品質(平均 4.09)、館內空調(平均 3.99)、館內照明(平均 3.97)、館內清潔(平均 3.94)、座椅舒適度(平均 3.80)。

有關圖書館提供的資源共享服務，資源共享服務包括智慧圖書 iBookstop、人工取書點服務、通借通還服務、北北基公共圖書館一證通用服務、公共圖書館圖書資源共享服務平台，結果顯示最多人曾經使用之服務為人工取書點服務，最少曾使用之服務為人智慧圖書 iBookstop。

二、填答者對圖書館之建議

本次調查整體而言填答者滿意圖書館服務，但也期待圖書館能參考填答者提出之建議，精進各項服務品質，以升讀者實際感受之滿意度。以下分項說明：

1. 增加藏書量並更新資源：填答者希望能加快新書購入速度，與持續增加各種類型的館藏，其中生活休閒類主題利用次數最高，應要優先採購，且由

調查結果可知增購新書，能促使讀者借閱量提升。同時填答者表示館方改善書籍破損問題，定期進行館藏淘汰，亦有填答者希望能開放過期雜誌與期刊借閱或購買。

2. 修繕或增設硬體設備：填答者主要反應閱讀區座椅應定期汰舊換新，也期望能增加座位區，像是兒童閱覽室中，一張桌子應搭配2張或以上的椅子，其次為改善無線網路不穩定問題，以及增設自助借書機、書本紫外線除菌機等設備。
3. 更新圖書館設施：填答者提及可善用文化中心閒置的親子或讀書會閱讀空間，增設互動設備，以及認為文化局圖書館與鄰近新建築物有視覺落差感，更顯老舊，建議可針對建築進行裝修。
4. 加強館員教育和規勸讀者違規行為：填答者表示自修室經常發生民眾佔用座位與發出聲響之影響自修品質行為，或是讀者在館內飲食，或是文史室常有民眾席地而坐，期望館員能增加巡視次數並多加勸導，以改善讀者違規情形。同時亦有填答者提及館員良好的服務態度會增加到館意願，館員服務態度可更積極與親切有禮。
5. 加強活動宣傳與推廣：由上述調查結果可知填答者參與活動率偏低，填答者皆表示圖書館可再加強活動的廣告宣傳，例如在利用 email 或簡訊通知讀者、在學校放置活動海報等。寒暑假期間可多舉辦親子活動，如桌遊、兒童劇場、各類型 DIY、科教類等，並且在舉辦活動時應加強動線規劃，以免活動影響館內讀者。
6. 增加相關服務：舉例說明填答者期望增加之服務，其一借閱書籍到期時可用電話、簡訊、EMAIL 提醒；其二將閱讀護照電子化，直接紀錄於帳號中，減少紙本印製；其三開發 APP 或手機條碼或健保卡即可直接借閱圖書，不限定唯有出示借閱證才能借書；其四建議增設推薦書單系統，讓推薦人有管道可以知悉圖書館處理的進度，以及到書時間。

7. 應加強圖書館在資源共享服務的宣傳：依上述調查結果可知資源共享服務使用率偏低，其中最高使用率之人工取書點服務僅五成，顯示出圖書館應加強此方面宣傳，像是與各學校合作，到校宣導各共享服務之使用方式，或是增加共享服務之服務點，以促進民眾使用便利性，進而提升民眾使用意願。
8. 改善圖書館資源共享服務：填答者表示北北基一證通用服務缺少了跨市取書功能，感覺成效大打折扣，期待未來雙北的書籍借閱可以跨至基隆本館取。而智慧圖書 iBookstop 服務若一次借多本，則會需要操作很久，耗費諸多時間，期望改善借閱流程促使借書效率提升。
9. 拓展新讀者群：由調查可知圖書館讀者年齡多數為 31 歲以上，填答者在開放意見中也表示有關兒童、青少年書籍偏少，建議圖書館可針對年齡層較低的讀者增加其所需的館藏或是增加辦活動次數，例如閱讀主題互動活動，加強孩子閱讀習慣，進而養成市民閱讀習慣。

三、對於未來研究之建議

從調查結果可以得知讀者對圖書館的各項服務之實際使用狀況與想法，進而探究基隆市圖書館中需要改善之項目，作為基隆市圖書館首要重點改善目標與未來發展方向。建議基隆市圖書館能每年定期進行調查，對於未來研究建議以下分項說明：

1. 整合圖書館各項數據進行分析：讀者之借閱次數、借閱書籍類別、電子資源瀏覽次數等各項數據，皆可進一步瞭解讀者對於書籍的需求程度，建議未來研究可配合圖書館數據進行分析。
2. 擴展研究範圍與對象：關於研究範圍，可針對基隆市圖書館提供之讀者服務、資訊服務或空間等研究，如對真人圖書館、智慧圖書 iBookstop 服務、通借通還服務深入進行使用者分析及滿意度研究，以瞭解各類推廣活動中，

何者填答者參與最多和滿意度為何。關於研究對象，可針對潛在使用者或其他族群大調查，進而瞭解讀者使用需求及掌握圖書館未來可推廣之方向。

3. 以單一館別為研究對象：此次調查包含基隆市十個館別，各館之讀者群不同，難以深入得知各館所需，建議為未來可針對單一館別進行研究，可更深入瞭解各圖書館讀者閱讀習慣與閱讀類型。

附件一、基隆市文化局 109 年「公共圖書館發展趨勢分析」調查問卷

館藏使用調查問卷

施測館別：文化局

親愛的讀者：您好！

感謝您撥冗填寫本問卷。本次問卷調查的目的在於瞭解基隆市文化局圖書館館藏使用的情況，以及您對圖書館館藏的需求及看法，以作為圖書館選購館藏資料時之參考。您所回答之問卷內容，僅供本次研究使用，不會對外公開，請安心填寫。感謝您的配合。

基隆市文化局 謹啟

第一部分 基本資料

1. 您的性別 男 女
2. 您的年齡 12-14 歲 15-17 歲 18-21 歲 22-30 歲
31-40 歲 41-50 歲 51-60 歲 61 歲（含）以上
3. 您的學歷 國小（含）以下 國（初）中 高中（職）
專科、大學 研究所
4. 您的職業 學生 工、商業 公務人員
服務業 軍人 教師
退休人員 家管 自由業
農 待業
其他：（請說明）_____
5. 您的居住地地區
基隆市 中山區 基隆市 信義區 基隆市 仁愛區
基隆市 中正區 基隆市 安樂區 基隆市 七堵區
基隆市 暖暖區 其他縣市：_____市（縣）_____區（鄉/鎮）
6. 請問您最常使用的館別：
文化局圖書館 中正區圖書館 中正區杜萬全圖書館
七堵區永平圖書館 七堵區百福圖書館 暖暖區圖書館
仁愛區圖書館 中山區圖書館 安樂區圖書館
信義區圖書館
7. 請問您有否辦理本館借閱證？ 有 沒有

第二部分 本館資源使用情形

1. 請問您到本館的頻率？

- 幾乎每天 每週3次(含)以上 每週1至2次
每兩週1次 每月1次 每兩個月1次
一年少於6次 無(請直接跳第5題)

*若您勾選「一年少於6次」，請務必填寫【第1-1題】

1-1. 您一年到本館次數少於6次的原因(可複選)：

- 本館圖書資源不能符合我的閱讀需求
我自己(或家裡)藏書可以滿足我的閱讀需求
大部分透過網路連線使用本館的資源
較常使用圖書館以外的網路資源
身體因素不方便到本館
居住地離圖書館較遠，交通不便
習慣使用其他圖書館資源
工作或家庭因素沒有時間到本館
其他(請說明)：_____

2. 請問您使用本館的目的為何？(可複選)

- 休閒娛樂 學校課業需要 工作或職業需要 吸收新知
從事研究 其他(請說明) _____

3. 請問您在本館的主要活動為何？(可複選)

- 查找資料 借閱圖書 看報紙、雜誌 閱聽視聽資料
使用電腦上網 陪伴家人親友 自修
參加本館活動(如聽演講、看展覽)
其他(請說明)：_____

4. 請問您是否參加過本館所舉辦的下列活動？(可複選)

- 電影聽賞 講座 真人圖書館 圖書館資訊課程
展覽 圖書館推廣活動 研習班 說故事時間
其他：_____ 無

5. 請問您如何得知本館活動？(可複選)

- 圖書館網站 海報 網路 他人介紹
其他：_____

6. 請問您每次到館平均停留時間大約多長？

- 30 分鐘以內 30 分鐘至 1 小時 1-2 小時
2-3 小時 3-6 小時 6 小時以上

7. 請問您近三年在本館借書的情形為何？

- 沒有改變 逐年增加 (請接續第 8 題)
逐年減少 (請接續第 9 題)

8. 若您近三年在本館借書的數量逐年增加，原因為何？(可複選)

- 本館館藏符合我的需求
本館圖書具新穎性吸引我借閱
本館設有更多的地點及設施便於我借還書
本市各區圖書館跨區通借通還服務更方便我借閱書
其他(請說明): _____

9. 若您近三年在本館借書的數量逐年減少，原因為何？(可複選)

- 本館沒有我想借的圖書
我想借的圖書常被借走
本館圖書新穎性及深度不夠
本館圖書破損妨礙閱讀
網路資源可以滿足我的閱讀需求
休閒管道很多
其他(請說明): _____

10. 您如何在館內找到您想看到的書籍？(可複選)

- 查詢目錄 隨意瀏覽 瀏覽新書展示架
其他(請說明) _____

11. 本館各類型資料中，請問您較常使用的是哪一種？

- 紙本圖書 紙本雜誌、報紙 視聽資料 電子資源
其他(請說明) _____

12. 請問您喜歡閱讀的圖書主題是(可複選)：

- 生活休閒(園藝、烹飪、家庭手藝...) 時尚美容 心理、教育
旅遊、運動 企管經濟、投資理財 電腦網路 政治法律
科技 醫護、健康、育兒 宗教哲學 傳記、歷史
語言、文學 藝術文化 無
其他(請說明) _____

13. 您認為本館需要加強的圖書主題是(可複選)：

- | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 生活休閒(園藝、烹飪、家庭手藝...) | <input type="checkbox"/> 時尚美容 | <input type="checkbox"/> 心理、教育 |
| <input type="checkbox"/> 旅遊、運動 | <input type="checkbox"/> 企管經濟、投資理財 | <input type="checkbox"/> 電腦網路 |
| <input type="checkbox"/> 科技 | <input type="checkbox"/> 醫護、健康、育兒 | <input type="checkbox"/> 宗教哲學 |
| <input type="checkbox"/> 語言、文學 | <input type="checkbox"/> 藝術文化 | <input type="checkbox"/> 無 |
| <input type="checkbox"/> 其他(請說明) _____ | | |

14. 請問您喜歡閱讀的雜誌主題是(可複選)：

- | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 生活休閒(園藝、烹飪、家庭手藝...) | <input type="checkbox"/> 時尚美容 | <input type="checkbox"/> 心理、教育 |
| <input type="checkbox"/> 旅遊、運動 | <input type="checkbox"/> 企管經濟、投資理財 | <input type="checkbox"/> 電腦網路 |
| <input type="checkbox"/> 科技 | <input type="checkbox"/> 醫護、健康、育兒 | <input type="checkbox"/> 宗教哲學 |
| <input type="checkbox"/> 語言、文學 | <input type="checkbox"/> 藝術文化 | <input type="checkbox"/> 無 |
| <input type="checkbox"/> 其他(請說明) _____ | | |

15. 您認為本館需要加強的雜誌主題是(可複選)：

- | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 生活休閒(園藝、烹飪、家庭手藝...) | <input type="checkbox"/> 時尚美容 | <input type="checkbox"/> 心理、教育 |
| <input type="checkbox"/> 旅遊、運動 | <input type="checkbox"/> 企管經濟、投資理財 | <input type="checkbox"/> 電腦網路 |
| <input type="checkbox"/> 科技 | <input type="checkbox"/> 醫護、健康、育兒 | <input type="checkbox"/> 宗教哲學 |
| <input type="checkbox"/> 語言、文學 | <input type="checkbox"/> 藝術文化 | <input type="checkbox"/> 無 |
| <input type="checkbox"/> 其他(請說明) _____ | | |

16. 請問您喜歡閱聽視聽資料主題是(可複選)：

- | | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 犯罪 | <input type="checkbox"/> 科幻/奇幻 | <input type="checkbox"/> 科學/自然 | <input type="checkbox"/> 紀錄片 |
| <input type="checkbox"/> 音樂/音樂劇 | <input type="checkbox"/> 恐怖 | <input type="checkbox"/> 浪漫 | <input type="checkbox"/> 動作片 |
| <input type="checkbox"/> 動畫 | <input type="checkbox"/> 喜劇 | <input type="checkbox"/> 華語電影 | <input type="checkbox"/> 經典 |
| <input type="checkbox"/> 運動 | <input type="checkbox"/> 劇情片 | <input type="checkbox"/> 歷史 | <input type="checkbox"/> 親子 |
| <input type="checkbox"/> 驚悚 | <input type="checkbox"/> 電視劇 | <input type="checkbox"/> 無 | |
| <input type="checkbox"/> 其他(請說明) _____ | | | |

17. 您認為本館需要加強的視聽資料主題是(可複選)：

- | | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 犯罪 | <input type="checkbox"/> 科幻/奇幻 | <input type="checkbox"/> 科學/自然 | <input type="checkbox"/> 紀錄片 |
| <input type="checkbox"/> 音樂/音樂劇 | <input type="checkbox"/> 恐怖 | <input type="checkbox"/> 浪漫 | <input type="checkbox"/> 動作片 |
| <input type="checkbox"/> 動畫 | <input type="checkbox"/> 喜劇 | <input type="checkbox"/> 華語電影 | <input type="checkbox"/> 經典 |
| <input type="checkbox"/> 運動 | <input type="checkbox"/> 劇情片 | <input type="checkbox"/> 歷史 | <input type="checkbox"/> 親子 |
| <input type="checkbox"/> 驚悚 | <input type="checkbox"/> 電視劇 | <input type="checkbox"/> 無 | |
| <input type="checkbox"/> 其他(請說明) _____ | | | |

18. 請問您喜歡閱讀的電子資源館藏主題是(可複選)：

- 生活休閒(園藝、烹飪、家庭手藝...) 時尚美容 心理、教育
旅遊、運動 企管經濟、投資理財 電腦網路 政治法律
科技 醫護、健康、育兒 宗教哲學 傳記、歷史
語言、文學 藝術文化 無 其他(請說明) _____

19. 您認為本館需要加強的電子資源館藏主題是(可複選)：

- 生活休閒(園藝、烹飪、家庭手藝...) 時尚美容 心理、教育
旅遊、運動 企管經濟、投資理財 電腦網路 政治法律
科技 醫護、健康、育兒 宗教哲學 傳記、歷史
語言、文學 藝術文化 無 其他(請說明) _____

20. 請問您是否曾經向本館推薦圖書資料？

- 經常 偶爾 從來沒有(請跳答第 22 題)

21. 請問您推薦的圖書資料，本館是否曾予以購買？

- 全部購買 大部分購買 少部分購買 從未購買

22. 請您就您使用本館的經驗，您認為本館的館藏滿足您需求的百分比為何？

- 紙本圖書 50%以下 50-59% 60-69% 70-79% 80-89% 90%以上
紙本雜誌報紙 50%以下 50-59% 60-69% 70-79% 80-89% 90%以上
視聽資料 50%以下 50-59% 60-69% 70-79% 80-89% 90%以上
電子資源 50%以下 50-59% 60-69% 70-79% 80-89% 90%以上

23. 請問您對於本館的空間設備滿意程度為何？

- 座椅舒適度 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
清潔 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
空調 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
照明 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

24. 請問您對於本館的服務品質滿意程度為何？

- 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

25. 請問您認為本館理想的開館時間：維持現狀 __點至__點

26. 請問您期許本館還可以增加那些服務？敬請惠賜意見。

第三部分 圖書資源共享

1. 請問您是否使用過本館的智慧圖書 iBookstop 借書及還書？
是(請填答第 2 題及第 3 題)
否。原因是(可複選)：不知道有此項服務 設置的位置對我不方便
2. 請問您對本館的智慧圖書 iBookstop 是否滿意？
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
3. 請問您認為本館的智慧圖書 iBookstop 的有何需要改進之處？(可複選)
設置地點不夠多 可借閱圖書種類不足 預約書取書時間不夠快
其他(請說明) _____
4. 請問您是否使用過本館的人工取書點取書及還書服務？
是(請填答第 5 題及第 6 題)
否。原因是(可複選)：不知道有此項服務 設置的位置對我不方便
5. 請問您對本館的人工取書點取書及還書服務是否滿意？
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
6. 您認為本館的人工取書點取書及還書服務有何需要改進之處？(可複選)
設置地點不夠多 取書時間不夠快
其他(請說明) _____
7. 請問您是否利用過本館通借通還服務跨區借閱基隆市其他區圖書館的圖書資料？
是(請填答第 8 題)
否。原因是(可複選)：不知道有此項服務本館館藏已可滿足我的需求
其他(請說明) _____
8. 請問您認為本館通借通還服務跨區借閱服務有何需要改進之處？(可複選)
借書及還書手續不方便 速度太慢，不想等待
我想借的書常被借走 我想借書，本市其他圖書館也未蒐藏
其他(請說明) _____
9. 請問您是否曾經透過「北北基公共圖書館一證通用服務」借閱他縣市圖書館圖書資料？
是(請填答第 10 題)
否。原因是(可複選)：不知道有此項服務本館館藏已可滿足我的需求

其他(請說明) _____

10. 您認為「北北基公共圖書館一證通用服務」有何需要改進之處?(可複選)

- 辦證不方便 借書及還書手續不方便
我想借的書常被借走 我想借的書，其他縣市圖書館也未蒐藏
其他(請說明) _____

11. 請問您是否曾經透過「公共圖書館圖書資源共享服務平台」借閱其他縣市圖書館的圖書?

- 是(請填答第 12 題)
否。原因是(可複選): 不知道有此項服務 本館館藏已可滿足我的需求
其他(請說明) _____

12. 您認為「公共圖書館圖書資源共享服務平台」有何需要改進之處?(可複選)

- 平台操作不方便 借書及還書手續不方便
我想借的書常被借走 我想借的書，其他縣市圖書館也未蒐藏
其他(請說明) _____

13. 請問您平常除了使用本圖書館之外，是否還有使用其他圖書館呢?

- 是，我也會去(請填答第 13-1 題)
否

13-1. 請舉例說明您平常除了本館外，也會去哪些圖書館?

中正區圖書館。原因(可複選): 距離近 藏書多 其他(請說明) _____

中正區杜萬全圖書館。

原因(可複選): 距離近 藏書多 其他(請說明) _____

七堵區永平圖書館。原因(可複選): 距離近 藏書多 其他(請說明) _____

七堵區百福圖書館。原因(可複選): 距離近 藏書多 其他(請說明) _____

暖暖區圖書館。原因(可複選): 距離近 藏書多 其他(請說明) _____

仁愛區圖書館。原因(可複選): 距離近 藏書多 其他(請說明) _____

中山區圖書館。原因(可複選): 距離近 藏書多 其他(請說明) _____

安樂區圖書館。原因(可複選): 距離近 藏書多 其他(請說明) _____

信義區圖書館。原因(可複選): 距離近 藏書多 其他(請說明) _____

基隆市文化局圖書館。

原因(可複選): 距離近 藏書多 其他(請說明) _____

其他縣市圖書館: _____ 圖書館。

原因(可複選): 距離近 藏書多 其他(請說明) _____

本問卷到此結束。如果您對本館還有其他建議，歡迎於下欄中提出。
再次感謝您的協助。

若要參加抽獎者，請在下方留下「姓名、電話、Email」，謝謝。

(1)姓名：

(2)電話：

(3)Email：