編號：

臺北市政府 105 年度自行研究報告

臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估

研究機關：臺北市立圖書館

完成時間：106 年 6 月

臺北市政府105年度自行研究報告

臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估

姓　　名：洪世昌、羅文伶、賴郁秀、
張嫩嫩、賴雅柔

服務機關：臺北市立圖書館

臺北市政府　105 年度自行研究報告提要表

填表人：羅文伶　　電話：27552823 轉 2701

填表日期：

研究項目	臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估		
研究單位及人員	臺北市立圖書館 洪世昌、羅文伶、賴郁秀、張嫩嫩、賴雅柔	研究期間	105 年 5 月至 106 年 6 月

報告內容摘要	建議事項	建議參採機關
本研究旨在調查北市圖與學校合作設置圖書館各項資源運用效率與讀者對圖書館服務的滿意度，最後針對研究結果提出具體建議做為北市圖未來規劃與學校合作設置圖書館之參考。 研究結果發現使用者多為校外讀者，到館頻率通常為每月 1-3 次至每 3 個月 1-3 次，平均停留時間為 11 分鐘至 1 小時，通常在下課／下班後及周末到館，多數讀者到館目的為借還書。 多數讀者對北市圖於學校設置圖書館，並開放校外人士進館利用抱持正面看法，亦不會減少其使用意願，並贊成北市圖繼續與學校合作設館。 讀者平均滿意度最高者依序為館員服務、空間環境及館藏。館藏服務及空間環境之平均滿意度皆介於「滿意」至「非常滿意」。同時，使用頻率高、認為設置地點不會降低使用意願，以及贊成繼續合作設置圖書館之讀者滿意度較高。 讀者建議北市圖持續進行館藏充實，並就閱覽環境維護、開放時間增加、借書方式調整、閱讀推廣、館員服務及服務據點設置等面向持續精進。	一、宜持續充實各館各項館藏 二、宜持續維護館舍空間，營造舒適閱覽環境 三、宜考量不同使用族群需求提供其所需之服務	臺北市立圖書館及欲與學校合作設置服務據點之公共圖書館。

目　次

第一章　緒論 1
第一節　研究背景與動機 1
第二節　研究目的與問題 2
第三節　研究範圍與限制 3
第四節　名詞解釋 4
第二章　文獻探討 5
第一節　圖書館績效評估意涵與目的 5
第二節　圖書館績效評估的方法及指標 9
第三節　圖書館績效評估相關研究 28
第四節　公共圖書館與學校合作設置圖書館之內涵與現況 36
第五節　總結 49
第三章　研究設計與實施 51
第一節　研究實施流程 51
第二節　研究方法與對象 53
第三節　研究架構 58
第四章　研究結果分析與討論 59
第一節　北市圖與學校合作設置之圖書館利用情形 59
第二節　問卷填答者基本資料 82

第三節　北市圖與學校合作設置圖書館讀者使用情形 87
第四節　讀者對北市圖與學校合作設置圖書館之看法 99
第五節　讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務滿意度 112
第六節　讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務期望與建議 .166
第五章　結論與建議 171
第一節　結論.....171
第二節　建議.....177
第三節　未來研究建議.....179
參考文獻.....181
附錄一　「臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估」問卷-西中分館／龍華民眾閱覽室.....184
附錄二　「臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估」問卷-智慧圖書館.....187

圖表目次

圖 2-1 新莊頭前智慧圖書館外觀.....42
圖 2-2 新莊頭前智慧圖書館館內空間.....42
圖 2-3 臺北市立圖書館西中分館外觀.....43
圖 2-4 臺北市立圖書館西中分館青少年閱覽區.....43
圖 2-5 龍華民眾閱覽室館銜.....44
圖 2-6 龍華民眾閱覽室兒童閱覽區.....44
圖 2-7 百齡智慧圖書館外觀.....45
圖 2-8 百齡智慧圖書館館內空間.....45
圖 2-9 福德智慧圖書館外觀.....46
圖 2-10 福德智慧圖書館館內空間.....47
圖 2-11 福德智慧圖書館館內空間.....47
圖 2-12 古亭智慧圖書館外觀.....48
圖 2-13 古亭智慧圖書館館內空間.....48
圖 3-1 研究實施流程圖.....52
圖 3-2 研究架構圖.....58
圖 4-1 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月進館人次統計圖 61
圖 4-2 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月借閱人次統計圖 64
圖 4-3 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月借閱冊數統計圖 66
圖 4-4 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月每人平均借閱冊數統計圖 68
圖 4-5 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月每人平均借閱冊數統計圖 68
圖 4-6 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年各類別館藏借閱情形分析（排除語言文學類）.....71
圖 4-7 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之借閱人數分析.....72
圖 4-8 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之借閱人數分析.....73
圖 4-9 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層及性別讀者借閱人數比例分析.....74
圖 4-10 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之借閱冊數分析.....75
圖 4-11 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之借閱冊數分析.....76
圖 4-12 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層及性別讀者借閱人數比例分析....77
圖 4-13 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之平均借閱冊數分析.....78
圖 4-14 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之平均借閱冊數分析.....80
圖 4-15 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別及年齡層讀者之平均借閱冊數分析 82
圖 4-16 填答者性別分析圖（n=2,474）.....83
圖 4-17 填答者年齡分析圖（n=2,474）.....84
圖 4-18 填答者教育程度分析圖（n=2,474）.....85
圖 4-19 填答者職業分析圖（n=2,474）.....86

圖 4-20 各館填答者與合作之學校關係分析圖（n=2,474）.....88
圖 4-21 填答者到館頻率分析圖（n=2,474）.....89
圖 4-22 填答者每次到館平均停留時間分析圖（n=2,474）.....90
圖 4-23 填答者到館時間分析圖（n=2,474）.....91
圖 4-24 西中分館及龍華民眾閱覽室填答者使用圖書館之目的.....92
圖 4-25 百齡、福德及古亭智慧圖書館填答者使用圖書館之目的.....93
圖 4-26 填答者使用智慧圖書館的館藏類型分析圖.....94
圖 4-27 填答者使用智慧圖書館是否遭遇困難分析圖.....94
圖 4-28 填答者使用智慧圖書館遭遇之困難分析圖.....96
圖 4-29 填答者使用智慧圖書館增加閱讀頻率之分析圖.....97
圖 4-30 填答者使用智慧圖書館改變圖書獲取方式和習慣之分析圖.....97
圖 4-31 智慧圖書館滿足填答者不便到其他分館使用的需求分析圖.....98
圖 4-32 填答者對北市圖於學校內設置圖書館並對校外人士開放之看法分析圖.....101
圖 4-33 設置於學校內之圖書館對填答者使用意願之影響分析圖.....102
圖 4-34 填答者是否曾使用過北市圖設置於學校以外之智慧圖書館分析圖.....105
圖 4-35 填答者較喜愛使用之智慧圖書館分析圖.....106
圖 4-36 設置於學校內之智慧圖書館對填答者使用意願之影響分析圖.....106
圖 4-37 填答者是否贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置圖書館分析圖.....108
圖 4-38 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館空間環境滿意度分析圖.....113
圖 4-39 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館館藏滿意度分析圖.....138
圖 4-40 填答者希望北市圖與學校合作設置之圖書館增加的服務項目與建議.....167

表 2-1 2014 年 BIX 計畫公共圖書館績效評估指標.....15
表 2-2 《ISO 11620：2008》圖書館績效評量指標.....18
表 2-3 民國 104 年「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」評鑑項目.....24
表 3-1 研究目的及問題對應問卷題項（西中分館及龍華民眾閱覽室）.....54
表 3-2 研究目的及問題對應問卷題項（智慧圖書館）.....55
表 3-3 各單位問卷回收情形統計表.....57
表 4-1 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月進館人次統計表.....60
表 4-2 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月借閱人次統計表.....63
表 4-3 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月借閱冊數統計表.....65
表 4-4 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月每人平均借閱冊數統計表.....67
表 4-5 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年各類別館藏借閱情形統計表.....69
表 4-6 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年各類別館藏借閱情形統計表（排除語言文學類）.....70
表 4-7 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之借閱人數統計表.....71
表 4-8 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之借閱人數統計表.....72
表 4-9 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層及性別讀者借閱人數比例統計表..73

表 4-10 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之借閱冊數統計表.....74
表 4-11 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之借閱冊數統計表.....75
表 4-12 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層及性別讀者借閱冊數比例統計表 76
表 4-13 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之平均借閱冊數統計表.....78
表 4-14 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之平均借閱冊數統計表.....79
表 4-15 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別及年齡層讀者之平均借閱冊數統計表
.....81
表 4-16 西中分館填答者是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與學校合
作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表.....103
表 4-17 西中分館填答者是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與學校合
作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析.....103
表 4-18 龍華民眾閱覽室填答者是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與
學校合作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表.....104
表 4-19 龍華民眾閱覽室填答者是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與
學校合作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析.....104
表 4-20 福德智慧圖書館填答者是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與
學校合作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表.....107
表 4-21 福德智慧圖書館是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與學校合
作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析.....107
表 4-22 西中分館填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與學校合
作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表.....108
表 4-23 西中分館填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與學校合
作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析.....109
表 4-24 龍華民眾閱覽室填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與
學校合作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表.....109
表 4-25 龍華民眾閱覽室填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與
學校合作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析.....109
表 4-26 智慧圖書館填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與學校
合作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表.....110
表 4-27 智慧圖書館填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與學校
合作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析.....111
表 4-28 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館空間環境滿意度分析表.....112
表 4-29 西中分館填答者對空間環境之滿意度看法差異分析表(ANOVA).....115
表 4-30 龍華民眾閱覽室填答者對空間環境之滿意度看法差異分析表(ANOVA).....120
表 4-31 百齡智慧圖書館填答者對空間環境之滿意度看法差異分析表(ANOVA).....125
表 4-32 福德智慧圖書館填答者對空間環境之滿意度看法差異分析表(ANOVA).....129
表 4-33 古亭智慧圖書館填答者對空間環境之滿意度看法差異分析表(ANOVA).....133
表 4-34 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館館藏滿意度分析表.....137

表 4-35 西中分館填答者對館藏之滿意度看法差異分析表(ANOVA)..... 139
表 4-36 龍華民眾閱覽室填答者對館藏之滿意度看法差異分析表(ANOVA)..... 144
表 4-37 百齡智慧圖書館填答者對館藏之滿意度看法差異分析表(ANOVA)..... 151
表 4-38 福德智慧圖書館填答者對館藏之滿意度看法差異分析表(ANOVA)..... 153
表 4-39 古亭智慧圖書館填答者對館藏之滿意度看法差異分析表(ANOVA)..... 155
表 4-40 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館館員滿意度分析表..... 158
表 4-41 西中分館填答者對館員服務之滿意度看法差異分析表(ANOVA)..... 160
表 4-42 龍華民眾閱覽室填答者對館員服務之滿意度看法差異分析表(ANOVA)..... 163
表 4-43 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館其他建議/反映事項分析表 168

第一章 緒論

本章分為四小節，第一節說明本研究之背景與動機；第二節明確列出本研究之目的及問題；第三節針對研究範圍與限制進行說明；第四節則是解釋、定義本研究中的專有名詞。

第一節 研究背景與動機

近年來因少子化趨勢影響，臺北市學齡人口數逐年下降，而學校數量未見減少，造成學校空間使用及學生人數比例改變，衍生校園餘裕空間問題。面對校舍空間活化利用議題，為了發揮校園餘裕空間活化利用之效益，許多學校期望與公共圖書館合作於空餘校舍規劃設置圖書館，以充實學校教職生閱讀資源與推廣校園閱讀風氣。對公共圖書館而言，利用校園空餘教室設置圖書館，除了可拓展服務據點外，亦可滿足社區民眾資訊需求，同時提升圖書資訊取得之近便性。

目前臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）與學校合作設置之圖書館包括西中分館、龍華民眾閱覽室、百齡智慧圖書館、福德智慧圖書館以及古亭國中智慧圖書館，南港分館尚在規劃興建階段。為擴充及均衡臺北市各行政區圖書資源，如何在有限的經費及人力下，持續長期經營規劃與學校合作設置服務據點，實為北市圖未來進行績效評估之重要課題。

第二節 研究目的與問題

本研究旨在調查北市圖與學校合作設置圖書館是否有助於公共圖書館長期經營目標，同時為瞭解此合作模式之圖書館營運方向是否能提供優質服務及達到預期效益，將探討此類型圖書館各項資源運用效率與讀者對圖書館服務的滿意度，最後針對研究結果提出具體建議做為北市圖未來規劃與學校合作設置圖書館之參考。

本研究的研究目的如下：

一、分析北市圖與學校合作設置之圖書館使用統計數據。

二、分析讀者使用北市圖與學校合作設置圖書館之情形。

三、收集讀者對北市圖與學校合作設置圖書館之看法。

四、調查讀者對與北市圖合作設置之圖書館服務滿意度。

五、瞭解讀者對與北市圖合作設置之圖書館服務之期望。

根據以上研究目的，本研究提出之研究問題如下：

一、北市圖與學校合作設置之圖書館利用情形相關統計數據為何？

（一）北市圖與學校合作設置圖書館之進館人次為何？

（二）北市圖與學校合作設置圖書館之館藏借閱人次為何？

（三）北市圖與學校合作設置圖書館之館藏借閱量為何？

二、北市圖與學校合作設置圖書館讀者使用情形為何？

三、讀者對北市圖與學校合作設置圖書館之看法為何？

四、讀者對與北市圖合作設置之圖書館服務滿意度為何？

五、讀者對與北市圖合作設置之圖書館服務期望為何？

第三節 研究範圍與限制

本研究受到人力、經費等因素影響，而有一定限制，以下針對本研究的研究範圍及限制條列說明：

一、本研究之參考文獻以中、英文為限。

二、本研究對象以北市圖讀者為限，故研究所得之研究結果不宜推估至其他類型圖書館。

三、本研究僅針對與學校合作設置之圖書館進行研究，北市圖與其他合作單位（如火車站、捷運站、政府機構、醫院等）設置之圖書館不在本研究調查範圍。

四、本研究採用網路問卷調查法，雖較不受時間與空間影響，然由於網路具有匿名的特性，本研究僅能假設填答者係依據自身真實情況進行問卷填答。

第四節 名詞解釋

本研究旨在調查北市圖與學校合作設置之圖書館各項資源運用效率與讀者對圖書館服務的滿意度，以下針對「圖書館績效評估」予以解釋，以界定本研究所提到之重要名詞之定義。

一、圖書館績效評估

圖書館績效評估意指收集描述圖書館表現的統計與其他資料，全面檢視內部各項業務、瞭解讀者對圖書館之看法，以了解圖書館表現和其任務與目標的契合程度，以將經費及資源進行更適切之分配，並做為未來業務執行之參考與改進。

第二章　文獻探討

本研究首先探究圖書館績效評估意涵與目的，其次介紹圖書館績效評估方法與指標，歸納圖書館績效評估相關研究，最後分析公共圖書館與學校合作設置圖書館之內涵與現況。

第一節　圖書館績效評估意涵與目的

圖書館運用績效評估將近百年，其歷史及意涵隨著時間已有所改變，本節即針對績效評估意涵及目的分別進行探討。

一、歷史及定義

評鑑（亦稱評估）是行政管理中重要步驟之一，用以衡量某機構之目標績效，以瞭解組織績效是否因時而異，且此改變是否為組織所盼望之方向，以及朝此預計目標進一步擴展及延伸(Lancaster, 1977)，簡言之，評鑑需要有明確及清楚的目標，並有簡單之測量工具來衡量其成效。

績效評估一詞有不同之表述詞彙，1970 年代普遍以「Performance measures」表示績效評估，至 1980 年代則被成效評估「Output measures」所取代（Van House, 1989），儘管這些用語時常交替使用，然「Performance measurement」一詞則獲得美國政府及公共部門的普遍使用（Cronin, 1985）。

圖書館界採用評鑑機制肇始於 1920 年代，1920 至 1940 年美國

圖書館界陸續提倡圖書館之評鑑，此與圖書館標準之採用有關，甚至到二次世界大戰後，圖書館評鑑已成為美國圖書館業務規劃之一部分（黃文宏, 民67)，公共圖書館評量標準也隨著時代演進而有所變異，1960 年代以前以圖書館輸入館內各項資源，如經費、館員、藏書、設備等作為衡量圖書館經營之標準，1970 及 1980 年代因經費萎縮及新科技的發明，以輸入資源經由作業程序轉化成的服務成效為評鑑重點，到了 1990 年代，使用者導向之服務隨之抬頭，圖書館改以輸出、效率、效能、績效與影響為發展重心；其中公共圖書館績效評量指標以 1987 年之《公共圖書館服務成效評估》最為著名，一般圖書館則以 1998 年國際標準組織（ISO）所制定之《ISO 11620：圖書館績效評量指標》為最佳指引指標（盧秀菊，民 94；盧秀菊，民 95)，現最新版本為 2014 年第 3 版。傳統上，圖書館績效評估乃是評估於投入資源與服務後之讀者使用情形，並從中了解讀者對圖書館資源與服務品質之滿意度，但此不足以評量讀者使用圖書館資源及服務後的效果，故近年逐漸從「圖書館提供了哪些資源與服務來達成圖書館設定的目標」轉向「圖書館提供的資源與服務導致讀者有何改變」，亦即從成效層面來評估圖書館績效（柯皓仁，民 103)。

對於績效評估之定義難以界定清楚，茲將各學者之解釋整理如下：

（一）目標的操作性定義即為績效評估，通常提供數值形式的資料，此為有效管理回饋需求的一部分，績效評估所處理的不是圖書館活動的數量就是品質（Kantor, 1984）。

（二）績效評估是指結合各種評估方式去檢視組織的績效，包含輸入、輸出以及結果等（Van House, 1989）。

（三）評估為識別及蒐集特定服務或活動的資料過程及建立評量其成果的準則並確認服務或活動的品質及達成既定目標及目的程度（Hernon& McClure, 1990）。

（四）圖書館績效評估主要在探討圖書館各項業務或整體服務評估之各種可行性方法，期應著眼於圖書館對知識傳播所造成的衝擊與影響（圖書館與資訊科學大辭典，民 84）。

（五）績效評估意指蒐集描述圖書館績效的統計資料與其他資料，加以進一步分析，用以評量圖書館績效（Poll& Boekhorst, 2007）。

（六）評估一個機構服務品質與業務執行成果的機制（柯皓仁，2014）。

綜合各家所述，績效評估是建立一套評量機制，藉由所蒐集的各種量化及質性資料去評量圖書館各項業務的執行成效，檢視其是否達到既定目標。

二、績效評估之目的

圖書館進行績效評估主要是檢視其成本及實行之效益是否達到既定目標，並透過評估結果再進一步研擬是否持續、停止或改進目前之策略，對於其目的，主要可分別從對目標實行的效能與效率、人力、物力及財力成本以及其對讀者及館員的影響來加以探討。

（一）瞭解圖書館運作效率與效能

績效評估對於得知內部運作的效率（efficiency）、瞭解運作方式能否符合圖書館的目標有相當大的助益，藉此掌握圖書館各項服務之優缺點與品質，用以決定各項服務或活動是否存續或改進、策略及技術是否需增刪，進一步協助圖書館擬訂與執行長期經營目標（Hernon & McClure, 1990；Crawford, 2000；楊美華，民 78；盧秀菊，民 92）。

（二）建立公共關係爭取經費及資源

圖書館績效評估有助於計算所付出的人力、物力等代價能否符合服務的效果，以知悉圖書館的運作效益（cost-benefit）是否平衡，藉此向資助者及大眾展現圖書館效能並促進公共關係，進一步協助圖書館爭取與通過更多預算或捍衛現有經費，將人力、物力及財力資源更妥善分配與應用（Cronin, 1985；Van House, 1989；Crawford, 2000；楊美華，民 78；盧秀菊，民 92）。

（三）知悉館員及讀者對服務執行及使用情形

進行績效評估可幫助圖書館獲知讀者對該館各項服務的滿意程度，以瞭解圖書館的服務效果（effectiveness）及釐清不同類型讀者的需求差異，館員更可透過評量過程中有機會較完整的概括瞭解圖書館各項服務及其被達成的目標與達成這些目標所採行之方式，圖書館並可藉由績效評估提升館員素質，以提供更好的服務品質（Cronin, 1985；Van House, 1989；Crawford, 2000；楊美華，民 78）。

由此可見，圖書館實行績效評估主要是針對內部各項業務進行全面檢視，瞭解讀者對圖書館之看法，促進公共關係以將經費及資源進行更適切之分配，並做為未來業務執行之參考與改進。

第二節 圖書館績效評估的方法及指標

一、圖書館績效評估方法與類型

圖書館績效評估方法，係根據評估目的，其所採用工具與模式因而具有差異（王怡璇，2011）。舉例而言，服務品質評量LibQUAL+™、投資報酬率（Return on Investment, ROI）、使用者調查等評估工具從服務品質上進行評估，LibQUAL+™之評估結果被視為評估圖書館服務品質的重要參數，投資報酬率則是從投資回報的觀點下評估圖書館價值（楊美華，2011）。而全面品質管理（Total Quality Management, TQM）、標竿分析（Benchmarking）、平衡計分卡（Balanced Scorecard,

BSC）等受到企業管理影響之理論與方法的評估方式，則是從圖書館整體營運上評估（王怡璇，2011），其中標竿分析與平衡計分卡更被廣泛應用（王怡璇、劉宜臻、柯皓仁，2012；楊美華，2011），因此本文中主要針對此二種評估模式加以說明：

（一）標竿分析

標竿分析最早於 1970 年代末期由企業管理界所提出，後來亦應用至各領域不同組織。標竿分析是以同業內的高度競爭者或知名領導者為「標竿」，對自身產品、服務、作業流程進行評量，能作為確認、建立或改善的方法及全面品質管理之工具，藉此達成卓越、提高顧客滿意度、有效性、成效、節省成本等（孫筱娟，1999）。1990 年代初期，標竿分析的概念被導入圖書館界，圖書館透過標竿分析作為績效評估方法之優點在於能評量其服務架構、增進服務績效、獲取與增加管理高層支持、協助達成整體策略目標、證明價值並建立圖書館間的專業關係（洪世昌，2001）。

標竿分析依組織個別的目標與需求不同，有不同的類型，孫筱娟（1999）與洪世昌（2001）等人以圖書館為例，說明各類標竿分析之應用，主要可分為以下類型：

1. 內部標竿制度（Internal Benchmarking）：

藉由組織內部不同部門、據點、分支機構之相同作業流程間相互評量、比較，較容易蒐集到豐富的資料，以迅速解決顧客問題。但因僅限於內部評比易受內部意見而有偏頗影響，在學習的視野上亦較為狹隘，而無法更具創新及改造（蔡欣如，2013）。以圖書館為例，可藉由比較總館與各分館間的作業流程，找出全館內最佳解決問題的服務典範，通常可以提供15%改善的機會。

2. 外部／競爭性流程標竿分析（external/competitive process benchmarking）

透過衡量、評比具有相似性之同業競爭者的產品、服務、作業流程等，分析出自身的優、劣勢以找出經營問題以及改進方式。圖書館可將與自身圖書館類型相似的圖書館同業視為是所謂的競爭對手，舉例而言，藉由同為學術圖書館、公共圖書館、或性質相近的專門圖書館等作為標竿，可以提供20至25%改善的機會。

3. 功能性／一般性流程標竿分析（functional/generic process benchmarking）

以不限同業並已建立典範形象之機構，擇其特定項目或作業流程進行標竿分析。應用在圖書館上，圖書館以企業界作業

模式為參考，並透過此方式可引導機構具前瞻性與突破性思考。

圖書館透過標竿分析，首先能進行自我評量，其次為比較自己與他人之產品、服務或作業流程等選擇最佳典範，最後採取行動，仿效最佳典範，因此能豐富轉業領域的內涵，凸顯傑出、創新的實務作法，以提昇圖書館的服務績效（洪世昌，2001；孫筱娟，1999）。

（二）平衡計分卡

平衡計分卡係由 Robert Kaplan 及 David Norton 所提出，是一項策略管理制度，1992 年發表平衡計分卡相關研究成果之後，成為企業管理組織績效評估的工具，2000 年以後，非營利組織也引進平衡計分卡制度（張明輝，2004）。

平衡計分卡的內涵包含四個構面（Kaplan & Norton, 1996），顧敏與王怡心（2009）將其應用於評估圖書館績效，茲分述如下：

1. 財務構面（Financial Dimension）

旨在衡量組織的營收成長、獲利能力、投資成本、資源利用及資本支出等，用來檢視組織的經費與財務運用情形，其衡量指標包括：營業收入、資本運用報酬率及附加價值等（王怡璇，2011；林芳如、蔣佳雯，2004；張明輝，2004）。以圖書館而言，圖書館經費需檢視固定的年度經費以及相關計畫專案費等其他經費

來源，並考量讀者所分配到的經費，以分析其經費分配及運用的合理性。

2. 顧客構面（Customer Dimension）

指與組織往來之其他組織或個人，其衡量指標包括顧客滿意度、忠誠度、延續率、獲利率、新顧客增加率等（林芳如、蔣佳雯，2004；蔡欣如，2013）。圖書館的顧客構面著重在內、外部資源使用情況，其相關指標如：到館人次、網路瀏覽人次、資料庫使用人次、圖書借閱人次、期刊使用率、館內閱覽人次、館際合作情況等，以檢視圖書館的營運績效。

3. 內部流程構面（Process Dimension）

目的在衡量營運、製造、行銷、售後服務、產品開發及創新等流程中的服務品質、時間及成本等（林芳如、蔣佳雯，2004；張民輝，2004）。圖書館的內部流程構面亦著重在內部作業的效率評估，包括：館藏量增加率、訂購量增加率、書目記錄量增加率等。

4. 學習與成長構面（Learning and Growth Dimension）

重視組織對員工技術與資訊能力專業成長的投資，並考量員工生產力與技能評估、激勵、授權等，衡量指標包含員工滿意度、配合度（林芳如、蔣佳雯，2004；蔡欣如，2013）。圖書館是一

個成長的有機體，組織成員亦須不斷地學習與精進，以更有效率的方式服務讀者，與其一同成長。

楊美華（2011）說明平衡計分卡每一構面皆包含：策略性議題、策略性目標及衡量指標等三大部分，張明輝（2004）與王怡璇（2011）則提到平衡計分卡模式著重於外部衡量指標（財務及顧客構面）與內部衡量指標（內部流程及學習成長）間、財務及非財務面（顧客滿意、流程、學習與創新）、短期與長期目標以及有形與無形資產等面向之間的平衡。

二、國外公共圖書館績效評估及衡量指標

從公共圖書館績效評估的發展來看，國外公共圖書館績效指標相較於國內其制定時間較早且部分衡量指標亦成為國內指標制定之參考（盧秀菊，2006），因此本文以德國 BIX（Der Bibliotheksindex）計畫及國際標準組織（International Organization for Standardization, ISO）所訂定圖書館績效標準《ISO 11620》為例加以介紹。

（一）BIX（Der Bibliotheksindex）

BIX是德國公共與學術圖書館的全國性績效評估計畫，自1999年開始，德國圖書館學會（German Library Association）與Bertelsmann基金會合作，以德國的公共圖書館為對象，進行標竿計畫，並於2002年，擴展至學術圖書館，2005年起則由德國圖書館學會和North

Rhine-Westphalian圖書館服務中心負責維運。BIX計畫旨在藉由標竿分析的評估模式，每年會分析與公布由圖書館自由參與填報績效評估資料之結果，使圖書館得以分析自身優勢與劣勢，改善服務與流程並展現圖書館的績效執行成果，提供圖書館與其資助者與決策者間作為溝通橋梁，並達成圖書館間館際交流之目的（BIX，2014；柯皓仁，2014）。BIX計畫影響後續圖書館相關的績效評估標準，例如：2004年，國際標準組織透過BIX計畫的觀念修正《ISO 11620》的指標（蔡欣如，2013）。

BIX 計畫採用平衡計分卡模式制定績效指標，將圖書館服務與資源分為：服務（services）、使用（usage）、效率（efficiency）、發展（development）等四個構面，並針對不同類型的圖書館依其需求建立不同的績效評估指標，多年來持續修正指標。2014 年 BIX 採用 18 項指標進行公共圖書館績效評估（BIX, 2014）。

表 2-1 2014 年 BIX 計畫公共圖書館績效評估指標

（一）服務	人均館藏量 Collection units per capita
	人均使用區域－每千位讀者平均可使用的樓地板面積 User floor space in sqm per 1000 capita
	人均館員數－每千位讀者平均的全職等量館員數 Employees per 1000 capita
	人均公用電腦數－每萬位讀者平均可使用的電腦數 Computer workstations per 10.000 capita

	透過網際網路實施的服務種類 Internet services
	人均活動數－每千位讀者平均可參加的圖書館活動 Events per 1000 capita
（二）使用	人均圖書館拜訪次數 Library Visits per capita
	人均圖書館虛擬拜訪次數 Virtual Library Visits per capita
	人均借閱量 Loans per capita
	館藏平均流通次數 Stock turnover rate
	人均圖書館開放時間－每年、每千位讀者的圖書館平均開放時間 Total Opening hours per year per 1000 capita
	服務點數量 Number of service-points
（三）效率	每次借閱的平均採訪成本 Acquisitions budget per loan (in Euros)
	館員總工時相對於圖書館總開放時間的比率 Employee hours per opening hour
	每小時平均到訪的讀者人次 Visits per opening hour
	每次到館的平均成本 Current expenditure per visit
（四）發展	館藏更新率 Renewal rate
	館員接受教育訓練的時數相對於館員總工時的比率 Advanced training per employee
	人均資本門投資 Capital investment per capita

資料來源：轉引自柯皓仁（2014）。

（二）ISO 11620

國際標準組織為使世界各國對圖書館的統計及其服務在實施績效評估上能有具體指標參考，於 1998 年，發表第一版圖書館績效標準《ISO 11620：1998 Information and Documentation – Library

Performance Indicators》（ISO 11620：1998 圖書館績效評量指標）（ISO,1998）。此標準訂定目的在於為圖書館建立完整性的績效衡量指標，規範出評估指標的標準術語、定義、說明、相關資料蒐集及運算方法，且詳細說明指標的運用範圍（王怡璇、劉宜臻、柯皓仁，2012），盧秀菊（2006）指出《ISO 11620》能適用於各類型圖書館評估其所提供的資源、服務的效益與品質，檢視是否有達到其目標，被視為評估規劃的工具，讓圖書館的母體機構、工作人員及所服務的社群都能了解圖書館的績效，對初次利用評量指標進行評估的圖書館，亦能提供最佳指引，以推廣圖書館績效評估的實施。《ISO 11620》由專門工作小組負責執行維護與更新，後續於 2003 年提出補充文件，並於 2008 年發行第二版圖書館績效指標標準。2008 年版即採用平衡計分卡的模式，將指標分為四大構面，共分為：（1）資源、取用與基礎建設（resources, access, and infrastructure）：評估圖書館資源和服務的充分性與可得性，例如：館員、館藏、使用者空間；（2）使用（use）：評估圖書館資源和服務的使用情形，包含：借閱量、下載量、設施使用量；（3）效率（efficiency）：評估資源與服務的效率，如：單次借閱成本、單次下載成本；（4）潛力與發展（potentials and development）：評估圖書館投入新興資源類型和服務，以及取得發展所需資金的情形，每一構面下又細分為館藏、獲取、設施、團隊及一般等層面，共計

45 項指標（如表 2-2）（ISO, 2008；柯皓仁，2014；曾嬿容，2010；蔡欣如，2013）。

《ISO 11620》爾後再於 2014 年發行第三版（ISO 11620, 2014），其指標則修改為：（1）資源、取用與基礎建設：18 項指標；（2）使用：14 項指標；（3）效率：13 項指標；（4）潛力與發展：7 項指標，總計 52 項指標（柯皓仁，2014）。

表 2-2 《ISO 11620：2008》圖書館績效評量指標

資源、獲取與基礎建設	館藏 Collection	使用者所需之圖書資料刊名可得性 Required Titles Availability
		使用者所需之圖書資料刊名佔圖書館館藏之百分比 Percentage of Required Titles in the Collection
		使用者主題檢索的成功率 Subject Catalogue Search Success Rate
		使用者被拒絕進入資料庫的比率 Percentage of Rejected Sessions
	獲取 Access	在書架上尋獲圖書的精確度 Shelving Accuracy
		閉架式館藏查尋所花費時間之中位數 Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks
		館際互借處理速度 Speed of Interlibrary Lending
		館際互借成功之百分比

		Percentage of Successful Interlibrary Loans
	設施 Facilities	平均每個人可獲取資料的公共電腦數量 Public Access Workstations per Capita
		每個人平均可使用公共電腦的時間 Workstation Hours Available per Capita
		平均每位使用者可使用的區域 User Area per Capita
		平均座位數 Seats per Capita
		圖書館開放時間與使用者需求比 Hours Open Compared to Demand
	工作團隊 Staff	平均每位使用者有多少員工為其服務 Staff per Capita
使用	館藏 Collection	館藏平均流通量 Collection Turnover
		每年每人平均圖書資料流通量 Loans per Capita
		每年館藏不使用的比率 Percentage of stock Not Used
		平均每年每人下載電子資源的數量 Number of Content Units Downloaded per Capital
		每年每人平均館內使用圖書資料量 In-library Use per Capita
	獲取 Access	每年每人平均到訪圖書館次數 Library Visits per Capita
		每年使用者以電子方式提出資訊需求的比率 Percentage of Information Requests Submitted Electronically

		圖書館訪客比率 Percentage of External Users
		圖書館訪客與圖書流通比率 Percentage of the Total Library Lending to External Users
		平均每位使用者參與圖書館推廣活動的比率User Attendances at Library Events per Capita
		平均每位使用者參與圖書館訓練課程（含線上教學）的比率 Number of user Attendances at Training Lessons per Capita
	設施 Facilities	公共閱覽座位的使用比率 Public Seating Occupancy Rate
		公共電腦使用比率 Workstation use Rate
	一般性 General	圖書館服務人口使用圖書館之百分比Percentage of Target Population Reached
		使用者滿意度 User Satisfaction
效率	館藏 Collection	圖書館提供圖書資料流通的平均成本 Cost per Loan
		圖書館電子資料庫的平均使用成本 Cost per Database Session
		電子資源每次下載的平均成本 Cost per Content Unit Downloaded
		圖書館對使用者每次到訪圖書館的平均成本Cost per Library Visit
	獲取	資源採購到館之平均時間

	Access	Median Time of Document Acquisition
		資源編目處理之平均時間 Median Time of Document Processing
	工作團隊 Staff	直接為使用者服務的職員占全體職員的比率 User Services Staff as a Percentage of Total Staff
		參考諮詢回答的正確率 Correct Answer Fill Rate
		資源購置費用與職員工資的比率 Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs
		職員在處理各式媒介的生產力 Employee Productivity in Media Processing
	一般性 General	圖書館提供給所有應服務使用者之平均成本 Cost per User
潛力與發展	館藏 Collection	圖書館投資在電子資源館藏的比率 Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection
	工作團隊 Staff	圖書館工作團隊提供電子資源服務的比率 Percentage of Library Staff Providing Electronic Services
		圖書館工作團隊參與教育訓練的比率 Number of Attendance Hours at Formal Training Lessons per Staff Member
	一般性 General	圖書館獲得特別的補助或所產生收入之比率 Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated

		母體機構對圖書館預算分配的比率 Percentage of Institutional Means Allocated to the Library

（轉引自曾嬿容，2010）

三、國內公共圖書館績效評估及衡量指標

我國圖書館界分別於民國 92、93、97、102 以及 104 年陸續進行了五次全國性公共圖書館營運績效評量(呂明珠,2014;國家圖書館，2016)。由國家圖書館推動營運績效評量，乃基於「圖書館法」第四條第一款明定國家圖書館設立主要宗旨在於「推動及輔導全國各類圖書館發展」。

（一）全國公共圖書館評鑑

國家圖書館自民國 91 年度起，於《圖書館事業發展三年計畫草案》（2001）中提出「加強圖書館業務輔導計畫」（民 91），藉由實地參訪臺閩地區公共圖書館了解當前公共圖書館的發展現況，進而擬定公共圖書館評量標準，作為評鑑公共圖書館績效的參考（盧秀菊，2005)。民國 92 年度，《加強圖書館業務輔導計畫》（民 92）開始對圖書館實際評量與獎勵，依據「公共圖書館設立及營運基準」，參酌國外相關評量標準《Output Measures for Public Libraries》與《ISO 11620》及國內「公共圖書館設立及營運基準」與「臺灣地區公共圖

書館訪視表」，編訂完成 2003 年版《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》，而 2004 年版的《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》，則參酌前一年度實際應用評量情況予以修訂（盧秀菊，2006；楊美華，2011）。而後國家圖書館自 2013 年起以「健全圖書館營運體系，促進圖書館事業發展」為鵠的（國家圖書館，2016），依據：〈圖書館法〉、〈公共圖書館設立及營運基準〉、「閱讀植根與空間改造：102~105 年圖書館創新服務發展計畫」中之「全國圖書館評鑑計畫」，以及《全國圖書館發展政策及推動策略》中「建立圖書館輔導及評鑑機制」等實施「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」（國家圖書館，2015），並成立「全國公共圖書館評鑑委員會」，建立評鑑指標及評鑑辦法，每二年以公共圖書館為對象，辦理全國公共圖書館評鑑作業（柯皓仁，2013；國家圖書館，2016）。

（二）衡量指標

全國公共圖書館評鑑的主要目標在於健全全國公共圖書館營運體系，建立全國公共圖書館輔導及評鑑機制，評核其營運及服務績效，藉此加以獎勵優良並同時輔導績效不彰之圖書館，以便了解並改善公共圖書館現況問題，從而促進全國圖書館事業的健全發展（柯皓仁，2013；國家圖書館，2015）。

104 年全國公共圖書館評鑑之評鑑項目分成「基礎建設」、「營

運規劃」、「館藏資源管理」、「讀者服務」、「閱讀推廣與公共關係」以及「閱讀環境」六大項，各評鑑項目皆包括若干評核指標（表3），評鑑指標另依評鑑對象分為：直轄市立圖書總館、直轄市立圖書分館（區館）、縣市立圖書館、縣市立圖書分館、鄉鎮圖書館等5種類型。

表 2-3 民國 104 年「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」評鑑項目

（一）基礎建設	1-1.館舍面積符合基準要求
	1-2.每週開放時間符合基準要求
	1-3.購書經費所占比率符合基準要求
	1-4.總館藏量符合基準中基本館藏量要求
	1-5.總館藏年增加量符合基準要求
	1-6.期刊種數符合基準要求
	1-7.人力配置符合基準要求
	1-8.專業人員員額符合基準要求
	1-9.館員平均受訓時數
	1-10.服務人口人均擁有圖書冊數
	1-11.服務人口人均購書經費
	1-12.服務人口年度人均借閱冊數
	1-13.服務人口人均持有借閱證比率
	1-14.服務人口每千人擁有閱覽席位比率
	1-15.服務人口每千人擁有公用電腦比率
	1-16.網路頻寬
（二）營運規劃	2-1.營運計畫之訂定與推動

	2-2.各種辦事細則、工作手冊之訂定
	2-3.營運經費之編列與運用
	2-4.業務統計之辦理
	2-5.業務評鑑之辦理
	2-6.讀者滿意度調查之辦理
	2-7.讀者意見之處理
	2-8.館員繼續教育與在職訓練之辦理
	2-9.諮詢委員會之設置
	2-10.輔導業務之辦理
（三）館藏資源管理	3-1.館藏發展政策之訂定
	3-2.建立多元之館藏資料類型
	3-3.圖書資料之徵集
	3-4.圖書資料分類編目
	3-5.線上館藏目錄之建置
（四）讀者服務	4-1.各類讀者服務之辦理
	4-2.參考諮詢服務及利用指導教育之辦理
	4-3.電子資源與資訊檢索服務之辦理
	4-4.視聽服務之辦理
	4-5.網站服務之辦理
（五）閱讀推廣及公共關係	5-1.社教藝文活動之辦理
	5-2.閱讀推廣活動之辦理
	5-3.與學校之合作與推廣
	5-4.志工運用與管理
	5-5.公共關係與媒體關注度

（六）閱讀環境	6-1.整體氛圍
	6-2.空間佈局
	6-3.照明空調
	6-4.5S 管理（整理、整頓、清掃、清潔及素養）

資料來源：國家圖書館（2015）。

評鑑作業分為自評初評和複評二階段評鑑。在自評初評階段，由直轄市立圖書館總館及縣市立圖書館總館辦理自評；直轄市立圖書館分館、縣市立圖書館分館、鄉鎮圖書館則分別由直轄市立圖書館總館、縣市文化局或教育局（處）至少應邀集 2 位外部委員所組成之「圖書館營運績效評核小組」負責初評。在複評階段，則由「全國公共圖書館評鑑委員會」負責，評定「績優圖書館」、「年度圖書館」與「特色圖書館」及需接受輔導之圖書館。評鑑獎勵對象共分為三種（柯皓仁，2013；國家圖書館，2015）：

1. 績優圖書館：凡營運績效通過評鑑委員會所訂合格標準者；
2. 年度圖書館：績優圖書館中經複評所選出年度整體營運績效特優者；
3. 特色圖書館：績優圖書館中經複評選出具「創新服務」、「建築空間」、「閱讀推廣」、「數位服務」、「社區參與」、「卓越進步」等 6 項特色者。

民國 104 年在 459 所圖書館中，評定出各縣市績優圖書館總計 143

所,亦自績優圖書館中選拔出10所年度圖書館及25所特色圖書館(國家圖書館，2016）。呂明珠（2014）認為全國性評鑑可加強公共圖書館對營運績效的重視，並可藉由評鑑引導公共圖書館經營方向，進而深化營運績效。

四、小結

本節針對圖書館績效評估之方法及指標與國內、外公共圖書館績效評估及其衡量指標進行介紹。文獻中指出，國外公共圖書館績效評估衡量指標－BIX 計畫與《ISO 11620》之最新版本指標皆採平衡計分卡模式作為績效評估衡量指標之架構。而平衡計分卡應用在圖書館場域中，能適合各類型圖書館發展適合各館特性的評估方式，在於其兼具圖書館的輸入資源、輸出成效、管理成效等面向之評估，例如：在輸入資源方面，可由財務構面和學習與成長構面對經費、人力、設備等進行量與質的評估；在輸出成效方面，則從顧客構面上評估讀者服務之成效；在管理成效方面，藉由內部流程構面以強調圖書館內部經營績效（王怡璇，2011；顧敏、王怡心，2009）。

各公共圖書館透過平衡計分卡模式之績效評估衡量指標進行評估，一方面能藉此分析自身的優勢與劣勢，達到自我檢視的目標，另一方面對於評估結果中績效優良之公共圖書館,可將其視為學習標竿，透過外部性流程標竿分析的方式，比較各項作業或服務內容，以收見

賢思齊之效，並作為圖書館館際之間相互交流、學習成長的方式，因此平衡計分卡模式與標竿分析作為圖書館績效評估方法具有其應用性與價值性。

本節中所介紹之國內公共圖書館績效評估及其衡量指標，以國家圖書館所推行之全國性公共圖書館評鑑進行說明，國內公共圖書館績效指標除參考國外指標，亦考量到國內公共圖書館實際運作情況。比較國內、外績效評估計畫，柯皓仁（2014）認為我國的「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」除了評鑑之外，尚包含獎勵、輔導，以及健全全國公共圖書館事業發展之責，因此所涵蓋的績效指標構面及指標數較多、較完善，且以質量並重的方式評估公共圖書館效能。

透過績效評估展現圖書館對於服務品質的重視，然而績效評估之衡量指標並非於制訂後不再變更，綜整前述文中所提，績效評估之衡量指標是會隨著圖書館服務發展、資訊環境科技技術利用以及讀者需求等情況不斷調整與修改，如此才能展現出「圖書館是成長的有機體」的真正意義。

第三節 圖書館績效評估相關研究

績效評估意指收集描述圖書館表現的統計與其他資料，並加以分析，以了解圖書館表現和其任務與目標的契合程度（Poll& Boekhorst,

2007）。透過績效評估可做為圖書館分配經費與人力資源的依據，評斷服務執行成效與服務品質良莠，並可提供具體證據向使用者及上級單位展現圖書館服務成果；此外，透過績效評估可得知服務的缺失，進而加以改善達到品質提升的目的（楊美華，1989；張淑惠，1994；盧秀菊，2003；柯皓仁、蔡欣如，2012；轉引自柯皓仁、蔡欣如，2015）。

本節共分為三段，首先介紹國外圖書館績效評估相關研究計畫，繼而敘述國內圖書館績效評估相關研究計畫，最後探討圖書館績效評估研究的轉變。

一、國外圖書館績效評估相關研究

國外圖書館之績效評估計畫已發展出可依循的相關指標手冊及標準，以國家型的規模實施圖書館績效評估的計畫有：1997~1998 年英國高等教育圖書館管理與統計、1998 年荷蘭大學圖書館標竿分析、1999 年德國公共圖書館與學術圖書館的 BIX 計畫以及 2008 年美國圖書館雜誌星級圖書館績效評估等（國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，2012b）。

（一）大學圖書館績效評估

1. 英國高等教育圖書館管理與統計（HELMS, UK Higher Education Library Management Statistics）：

大英圖書館於 1997-1998 年資助的國家型研究計畫，計畫

目的是為了提供大學校院與國家圖書館學會與英國大專校院圖書館相關單位的統計資訊，作為管理者進行圖書館評估與決策時之參考。

2. 荷蘭大學圖書館標竿分析（Benchmarking of the University Libraries Netherlands）：

於1998年由13間荷蘭大學圖書館與國家圖書館發起的圖書館標竿學習的合作計畫，發展出一套圖書館績效評估的評量工具。該計畫採用標竿學習為績效指標之實施方法，目的為評估大學圖書館營運效能，且評估結果作為館內決策與改善的參考依據，此評估模式有利於比較不同圖書館間的差異。

（二）公共圖書館績效評估

1. 德國 BIX 公共圖書館績效評估 ：

自 1999 年起德國圖書館學會開始與 Bertelsmann 基金會合作，以德國的公共圖書館為對象進行 BIX 計畫（Der Bibliotheksindex），逐年蒐集相關的圖書館評估資訊並公布結果；其目的為運用統計資料表現圖書館執行績效，利用透明化的績效呈現增進圖書館和資助者、決策者間的交流，也讓圖書館藉此資料評估自身優、劣勢。自 2002 年起，BIX 計畫也將學術圖書館納為評估對象（蔡欣如，2013；柯皓仁，2014）。

2. 美國圖書館雜誌星級圖書館績效評估：

美國出刊的圖書館雜誌（Library Journal, LJ）為宣傳國內的公共圖書館、改善全國性圖書館統計資料的蒐集，以及鼓勵圖書館自我評估，自 2008 年起利用四項產出的績效指標（人均圖書館拜訪次數、人均借閱量、人均公共電腦使用次數與人均活動參加次數）對美國國內的公共圖書館進行評比，根據評比結果給予星等（柯皓仁，2014）。

二、國內圖書館績效評估相關研究

國內較具規模實施圖書館績效評估的計畫則有：2009 年成立的大專校院圖書館評鑑工作小組、2010 年國立臺灣師範大學圖書館自我評鑑報告以及 2003 到 2015 年間所實施的五次全國性公共圖書館績效評估。

（一）大學圖書館績效評估

1. 大專校院圖書館評鑑工作小組：

國立臺灣大學圖書館於 2009 年承中華圖書資訊館際合作協會委託，由陳雪華館長擔任小組召集人成立評鑑工作小組。該小組任務為研議出適用於國內各大專校院圖書館採用之評鑑項目，提供主管機關參考，期能作為教育部進行各大專校院校務評鑑之依據，所產出的共同評鑑項目為量化數據，個別評

鑑項目則屬於質性項目（陳雪華，2009；國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，2012a）。

2. 國立臺灣師範大學圖書館自我評鑑報告：

國立臺灣師範大學圖書館為瞭解館內營運績效以及讀者滿意度，於 2010 年採用平衡計分卡、ISO 11620、投資報酬率與使用者滿意調查等四種方法進行館內自我評量。平衡計分卡四大構面之各項指標是根據 2008 年版本之 ISO 11620 的 45 項指標訂定，透過平衡計分卡與 ISO 11620 的結合，使績效評估工作更加周全與深入（國立臺灣師範大學圖書館，2010；王怡璇、劉宜臻、柯皓仁，2012）。

（二）公共圖書館績效評估

國內分別於 2003 年、2004 年、2008 年、2013 年以及 2015 年實施五次全國性公共圖書館績效評估。我國公共圖書館的經營乃遵循「公共圖書館設立及營運基準」之規範，故五次全國公共圖書館評量之評鑑項目設計皆根據此基準，用以檢視經營目標與營運績效（國家圖書館，2013；呂明珠，2014；國家圖書館，2015）。簡述五次全國性公共圖書館績效評估計畫如下：

1. 臺灣地區公共圖書館績效評量獎勵實施計畫

國家圖書館依照教育部 2002 年提出的「圖書館事業發展

三年計劃—加強圖書館業務輔導計畫」，於 2003 年辦理「臺灣地區公共圖書館績效評量獎勵實施計畫」，由盧秀菊教授帶領工作小組編訂「縣市圖書館」與「鄉鎮圖書館」版本的「臺灣地區公共圖書館營運績效評量表」。其下再細分評量項目，提供各縣市文化局參考，並可依據實際需要，自訂題目與執行計劃，此次評量將量表區分為縣市與鄉鎮兩種，也成為日後的慣例。

2. 臺閩地區公共圖書館營運績效評量

國家圖書館在 2004 年再度委請各縣市圖書館暨文化局辦理「臺閩地區公共圖書館營運績效評量」，此次評量選出特優 24 所、優等 36 所、甲等 29 所圖書館，再由「公共圖書館輔導訪視與評鑑委員會」於特優圖書館中選出「卓越獎」圖書館，作為公共圖書館學習的標竿。

3. 公共圖書館營運績優標竿計劃

由教育部補助縣市政府文化局於 2008 年辦理所屬公共圖書館「營運績優標竿計畫」考評，由各縣市提報一名績優代表，再由教育部公共圖書館輔導團暨圖書資訊領域學者專家實地考評，選出全國績優圖書館，本次評鑑使用「2008 年公共圖書館營運績優標竿計畫考評表」與「圖書館現況調查表」作為

工具，之後 2013 年的評鑑即沿用此例。

4. 2013 年全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫

教育部推動「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」，作為建立全國公共圖書館輔導及評鑑機制，輔導國家圖書館成立「全國公共圖書館評鑑委員會」。

由委員會修訂評鑑指標與實施方式，並辦理全國評鑑初評、複評的工作，經過各縣市評鑑委員的初評、全國公共圖書館評鑑委員會的複評，選出 190 所績優圖書館，並從中選出 10 所績效特優圖書館與 19 所特色圖書館，期望能引領公共圖書館建立屬於自身的營運特色（國家圖書館，2013，頁 6、8）

5. 2015 年全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫

本年度計畫仍由教育部主辦，國家圖書館承辦，延續建立全國公共圖書館輔導及評鑑機制，確立公共圖書館營運方向與模式，期許藉由評鑑了解圖書館現況、評核各級圖書館之營運及服務績效。本年度獎項共分別為績優圖書館獎、年度圖書館獎及特色圖書館獎三項（國家圖書館，2015，頁 8-9）。

國內的「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」除了評鑑的面向外，還包含獎勵、輔導與健全全國公共圖書館事業發展之責任，因此涵蓋的績效指標及指標數較多、也較完善，更能以質量並

重的方式評估公共圖書館效能。

三、圖書館績效評估研究的轉變

傳統的圖書館績效評估乃是評估圖書館在投入資源與服務後，讀者對資源與服務的使用情形，並了解讀者對圖書館資源與服務品質的滿意程度，多以投入與產出層面評估公共圖書館績效。該等評估儘管能展現讀者利用圖書館的情況，但並不足以評量讀者使用圖書館服務後的所發生的效果。因此，近年來圖書館績效評估逐漸從「圖書館提供了哪些資源與服務來達成圖書館設定的目標」轉向「圖書館提供的資源與服務導致使用者有何改變」，亦即由成效層面來評估圖書館的績效。Vakkari & Serola 在 2012 年以分層隨機抽樣 15~79 歲的芬蘭民眾，研究公共圖書館在芬蘭民眾生活中的影響民眾利用圖書館的資源或服務後，是否對其在知識、技能、行為等方面產生影響，可謂圖書館「成效」評估的實際案例（柯皓仁，2013，2014）。

圖書館績效評估的實施若能由評鑑自身狀況與績效指標間的達成率轉變為衡量對服務對象產生的成效評估，相信將能更具體展現圖書館的貢獻，提升圖書館的能見度及社會地位，這應該值得納入相關研究未來的發展考量。

第四節 公共圖書館與學校合作設置圖書館之內涵與現況

兩個（含）以上不同類型之圖書館共同於同一建築物提供兩個不同族群使用者服務此一合作模式，通常被稱為「兩用圖書館（Dual use libraries）」或「聯合使用圖書館（Joint-use libraries）」，較多案例為公共圖書館與學校圖書館或資源中心共同合作（Pellen& Miller, 2001& Haycoak, 2006）。以下分別說明公共圖書館與學校合作設置圖書館之內涵、及國內合作設置現況。

一、公共圖書館與學校合作設置圖書館之內涵

美國許多小學與公共聯合使用圖書館，早期此類型圖書館僅只是小學圖書館對外開放給一般民眾使用；直到 1970 年代後期，方出現為同時提供小學及一般民眾圖書館服務，而專門建置之聯合使用圖書館，如 1973 年啟用的德州 Olney 圖書館。與中小學等學校合作設置聯合使用圖書館最大的挑戰，在於校園安全與秩序的維護（Kathleen, 2001）。

McNicol（2003）歸納了促使兩個機構合作設置聯合使用圖書館（Joint-use libraries）之原因，包括：資源使用率提升、使用者增加、服務範圍擴大、共同資金（人力、資源、建築等）、公共圖書館與其他組織共同合作的壓力、吸引新的使用者族群、有效發揮員工的能力（McNicol,2003；轉引自 Dalton, Elkin& Hannaford, 2006）。

（一）常見之合作類型

Ohio 州立圖書館根據州內各式聯合圖書館服務之形式，將公共圖書館與學校圖書館歸類為下列合作類型（Lodge, 2011）：

1. 公共圖書館位於學校建築、由公共圖書館提供所有服務：此類型聯合圖書館中公共圖書館係設置於學校建築內，公共圖書館的入口亦設置於校內，公共圖書館館方與校方簽訂正式合約，除對一般民眾提供服務外，亦需服務校內師生。館舍設備由公共圖書館管理並提供人力。
2. 公共圖書館建於學校校地內或緊臨學校、由公共圖書館提供服務：此類型聯合圖書館之公共圖書館館舍多緊臨學校或建置於學校校地內，兩方設有獨立出入口，館舍設備由公共圖書館管理並提供人力。此類型合作方式中，部分公共圖書館與校方簽訂正式合約，除對一般民眾提供服務外，亦需服務校內師生；亦有部分公共圖書館雖未簽訂合約，仍提供校內師生服務。
3. 合併圖書館、校方與館方各自管理：此類型聯合圖書館同時提供公共圖書館及學校圖書館服務，並合併兩者之館藏資源。由公共圖書館及學校共同負責該館之營運，包括管理、經費支出、人員等。
4. 由公共圖書館提供學校服務：此類型合作方式中，公共圖書館

未建置於學校校地內，兩者係獨立運作之機構；其中公共圖書館與學校簽訂合作合約，提供該校師生圖書館服務；亦有部分公共圖書館未簽訂合約，同樣服務校內師生。

（二）公共圖書館與學校合作設置圖書館之優點及問題

聯合使用圖書館（Joint-use libraries）此一合作模式在北美洲、澳洲及瑞士已被廣泛的採用，並有不少學者進行研究，並歸納出下列優點（McNicol, 2003; Haycock, 2006）：

1. 提升館藏品質，減少館藏重複購買以及人力經費等資源浪費；

2. 分擔、更有效利用預算；

3. 延長圖書館服務時間帶給讀者方便性；

4. 設置專業之圖書館員；

5. 擴大或提升服務之範圍、品質，提供電子或多媒體服務；

6. 提供小型社區圖書館服務；

7. 成為社區重要地標；

8. 加深學校與社區之間的認識；

9. 提供社區資訊素養及終身學習課程。

針對聯合使用圖書館（Joint-use libraries）此一合作模式，也有不少質疑及批評（McNicol, 2003; Haycock, 2006）：

1. 館藏資源重複；

2. 經費節省成效不彰，學校或是當地政府核撥之預算不穩；

3. 學校圖書館與公共圖書館設置目的分歧，提供服務時必須面對兩者不同的組織文化、價值，亦可能因學校限制無法兼顧公共圖書館讀者之需求；

4. 館員教育訓練不易，由公共圖書館員難以取代由教師兼任之學校圖書館員，所提供之終身學習課程不一定符合學校師生所需；

5. 成年民眾不願於上課時間使用設置於校內之聯合圖書館；

6. 不同或敵對學校的學生、年輕媽媽或中輟生不願使用聯合圖書館；

7. 因學校政策或家長要求，而需針對成人館藏進行審查；

8. 外來之使用者團體可能影響學校活動及校園安全。

（三）成功建置聯合使用圖書館之要素

建置聯合使用圖書館需要面臨諸多挑戰，包括規劃、政策、管理、經費、資源的取得方式、實體建物、技術的介接、工作人員配置等，尤其是要結合兩所既有的、不同類型的圖書館，相較於興建一所新的聯合使用圖書館，將遭遇更多的困難，因此合作雙方需要共同進行周延的規劃，方可成功建置聯合使用圖書館（Kathleen, 2001）。Dalton、Elkin 及 Hannaford（2006）認為，不同機構欲成功建置聯合使用圖書

館，雙方合作關係中需要具備下列要素：

1. 雙方對於合作關係抱持正面態度；
2. 因應合作關係進行組織內部調整，包括管理、工作人員安排、資源及服務的調整等；
3. 合作雙方皆能互相學習彼此之優點，透過效能評估，協助合作單位瞭解聯合使用圖書館需要加強、挹注資源的面向，並讓雙方組織能共同成長；
4. 雙方針對合作關係有共同的價值觀，並且訂定一致的長期發展目標。

澳洲圖書館與資訊學會（Australian Library and Information Association[ALIA],2002）以及 Haycock（2006）則進一步列出下列成功建置聯合使用圖書館之要素：

1. 重要利害關係人、所在社區、校方及相關團體明確同意、支持並參與建置聯合使用圖書館之規劃，同時進行決策前充分諮商專家學者及相關團體之意見；
2. 簽定包含管理政策、經費、績效評估、圖書館維護及合作關係解除方式等內容之合作協議；
3. 設立獨立且具有決策權的委員會，由各相關團體、顧問擔任委員，負責政策、程序之訂定，以及圖書館館長之聘用、考核；

4. 服務據點應設置於交通便利且顯眼之地點，並確保其開放時間可便於各類型使用者利用圖書館；

5. 館舍空間及館員配置可容納多元族群及館藏資源，並符合當地社區之需求，同時館舍的建置應保留擴充之可能性；

6. 組織架構配置應聯結公共圖書館與學校圖書館，需同時任用具有教育或圖書館專長之工作人員；

7. 公共圖書館與學校圖書館館員進行例行性討論、溝通；

8. 各項館藏資源（包括紙本、影音資料、電子資源）的取用及流通不應加以限制。

二、國內合作設置現況

（一）新北市立圖書館「新莊頭前智慧圖書館」（新北市立圖書館，n. d.）

「新莊頭前智慧圖書館」設置於新北市立頭前國民中學樂活館 3 樓，係由新北市立圖書館與頭前國民中學合作建置，館舍面積約 80 坪，於 2016 年 6 月 21 日正式對外試營運，為新北市首座校園智慧圖書館。該館採用 RFID 射頻辨識晶片及自助借還書設備，藏書約 2 萬 3,000 冊，除陳列一般生活性主題之館藏，也提供兒童圖書、繪本、期刊等。此外，鄰近新莊體育園區及新莊棒球場，該館結合在地特色，提供運動、休閒等主題館藏，讓市民身心都能融入樂活的主題，突顯

樂活館之特色。

圖 2-1 新莊頭前智慧圖書館外觀

圖 2-2 新莊頭前智慧圖書館館內空間

（二）臺北市立圖書館（臺北市立圖書館，n. d.）

1. 西中分館

西中分館係由臺北市立圖書館與臺北市立西湖國中合作設置，由原西湖國中科學樓 1、2 樓改建而成，總樓地板面積 447.5 坪，於 2013 年 4 月 15 日正式啟用。

1 樓規劃有資訊檢索區、綜合服務台、兒童閱覽室、哺乳室及自修室等區塊，提供讀者快速便利的借還書與資訊服務。

2 樓規劃有中外文圖書區、青少年閱覽區、報紙期刊區、視聽資料區及研習教室，提供讀者舒適寬敞的閱讀空間。105 年總館藏量為 5 萬 8,776 冊（件）。

圖 2-3 臺北市立圖書館西中分館外觀

圖 2-4 臺北市立圖書館西中分館青少年閱覽區

2. 龍華民眾閱覽室

龍華民眾閱覽室自 1972 年 5 月 2 日啟用，期間歷經 4 次遷館，最後搬遷至原臺北市成德國小信義樓，總樓地板面積約 455 坪，於 2014 年 3 月 23 日正式啟用。

龍華民眾閱覽室全館採用 RFID 智慧館藏辨識設備及自動化系統，民眾可自行利用自助借還書機辦理圖書借閱及歸還，是臺北市立圖書館繼總館、李科永紀念圖書館後，第 3 所配備

有 RFID 智慧館藏設備的服務據點。105 年總館藏量為 9 萬 9,577 冊（件）。

圖 2-5 龍華民眾閱覽室館銜

圖 2-6 龍華民眾閱覽室兒童閱覽區

3. 智慧圖書館

臺北市立圖書館設置之智慧圖書館無館員常駐館內提供服務，民眾只需持 RFID 晶片借閱證或悠遊卡，即可自由進入館內閱覽書籍，館內皆採用 RFID 智慧館藏辨識設備及自動化系統，民眾可自行利用自助借還書機辦理圖書借閱及歸還。館藏內容以符合一般大眾閱讀為主。

過往多設置於大賣場、捷運站及公園等人潮聚集的地點，於 2012 年與臺北市百齡國小合作，共同建置「百齡智慧圖書

館」，於 2012 年 12 月 6 日啟用，為臺北市立圖書館首度與學校合作設置之智慧圖書館。樓地板面積約 36 坪，係利用校園空餘教室改建而成，為臺北市活化校園空餘教室之首例。

百齡智慧圖書館開放時間係配合百齡國小作息時間，當學校放學後，對外開放至晚上 9 點（開放時間：週一至週五為 16:30-21:00；週六、日及寒暑假為 9:00-21:00）105 年總館藏量為 1 萬 2,544 冊。

圖 2-7 百齡智慧圖書館外觀

圖 2-8 百齡智慧圖書館館內空間

繼百齡智慧圖書館之後，臺北市立圖書館陸續與臺北市松山高級商業家事職業學校（以下簡稱松山家商）、臺北市古亭國中合作，活動校園空間，建置福德智慧圖書館及古亭智慧圖書館。

福德智慧圖書館係建置於松山家商商業大樓 2 樓，於 2014 年 6 月 14 日正式啟用，樓地板面積約 209.7 坪；校內師生與一般民眾進出館動線加以區隔，因此開放時間可延長，為每日上午 9 點至晚上 9 點（經政府公告之放假日為休館日）。105 年總館藏量為 3 萬 1,256 冊。

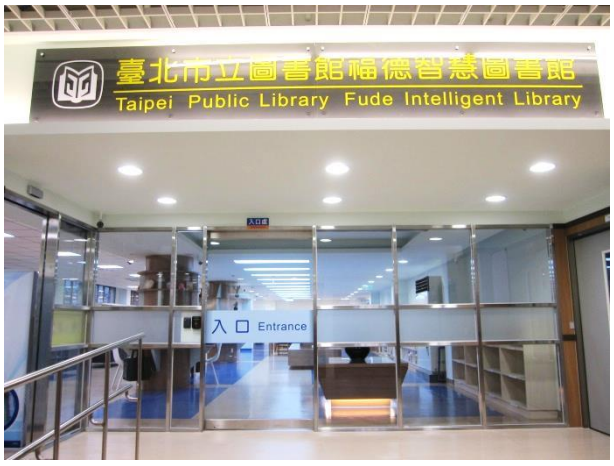

圖 2-9 福德智慧圖書館外觀

圖 2-10 福德智慧圖書館館內空間

圖 2-11 福德智慧圖書館館內空間

2015 年 11 月 14 日正式啟用之古亭智慧圖書館為臺北市立圖書館與學校合作共建的第 3 座智慧圖書館，設置於古亭國民中學進學樓 1 樓，利用校園餘裕教室改建而成，樓地板面積約 91.88 坪。設有與校園師生動線區隔之獨立出入口，方便一般民眾使用，開放時間同樣為每日上午 9 點至晚上 9 點（經政府公告之放假日為休館日）。105 年總館藏量為 1 萬 8,224 冊。

圖 2-12 古亭智慧圖書館外觀

圖 2-13 古亭智慧圖書館館內空間

三、小結

綜上所述，國外已有許多公共圖書館與學校圖書館合作建置聯合使用圖書館之案例，希望透過兩者的合作，可以將有限的經費及資源發揮到最大的效益，以服務更多元的使用者族群。

國內學校解決因少子化產生校園餘裕空間問題，與公共圖書館合作於空餘校舍規劃設置圖書館，成為解決方式之一。不僅可以發揮餘裕空間的利用價值，亦能更進一步充實學校閱讀資源、推廣校園閱讀風氣。

公共圖書館與學校合作設置圖書館，最大的困難及挑戰在於如何維護校園秩序與安全，並且能盡可能滿足校內師生及一般民眾對圖書館的期望及需求。合作雙方若能達成共識，經過妥善規劃，將能有效發揮運用校園餘裕空間合作建置圖書館之最大效益。

第五節 總結

在本章文獻探討中，分別探討了圖書館績效評估的意涵與目的、評估方法及指標、圖書館績效評估相關研究，以及公共圖書館與學校合作設置圖書館之內涵與現況。

近年來，國內學校與公共圖書館開始進行合作，共同於空餘校舍規劃設置圖書館，此類型圖書館通常設置於學校校地或建築物內，由公共圖書館負責營運管理。周延的事前規劃及適切的績效評估將有助於此一合作模式能順利、長期的運作。

圖書館實行績效評估目的在於針對內部各項業務進行全面檢視，瞭解讀者對圖書館之看法，進而促進公共關係以將經費及資源進行更適切之分配，並將評估結果做為未來業務執行之參考與改進。

而我國國家圖書館每二年以公共圖書館為對象，辦理全國公共圖書館評鑑作業。所採用之績效指標除參考國外指標，亦考量到國內公共圖書館實際運作情況。

圖書館績效評估之衡量指標並非於制訂後不再變更，而會隨著其服務發展、資訊環境科技技術利用以及讀者需求等情況不斷調整與修改，如此才能展現出「圖書館是成長的有機體」的真正意義。

第三章 研究設計與實施

本研究首先分析北市圖與學校合作設置之圖書館使用資料，接續採用問卷調查法，調查北市圖讀者對前述之圖書館使用行為及滿意度為何。茲針對研究步驟、研究問題、研究架構、研究方法及資料處理進行說明。

第一節 研究實施流程

一、蒐集相關文獻，確定研究問題與研究目的。

二、參考文獻資料及研究目的編製「臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估」問卷。

三、分析北市圖與學校合作設置之圖書館使用資料。

四、採立意抽樣法，針對北市圖讀者進行問卷調查。

五、利用社會科學統計軟體分析問卷資料。

六、歸納研究結果，提出結論與建議。

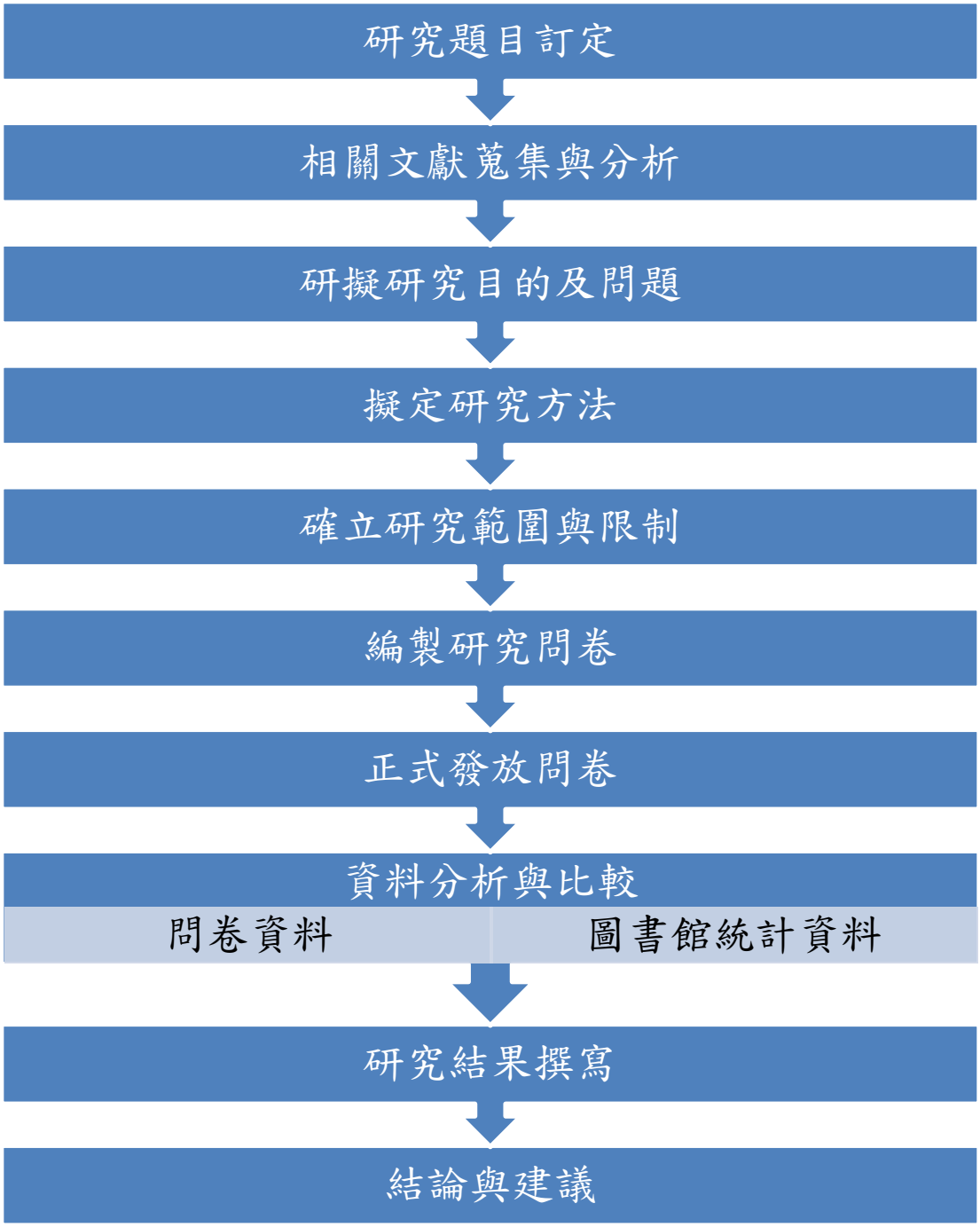
研究題目訂定
相關文獻蒐集與分析
研擬研究目的及問題
擬定研究方法
確立研究範圍與限制
編製研究問卷
正式發放問卷
資料分析與比較
問卷資料
圖書館統計資料
研究結果撰寫
結論與建議

圖 3-1 研究實施流程圖

第二節 研究方法與對象

本研究旨在調查北市圖與學校合作設置圖書館之營運方向是否能提供優質服務及達到預期效益，除透過既有資料分析此類型圖書館各項資源運用效率之外，另針對讀者及合作學校調查其對圖書館服務之滿意度，故採用網路問卷調查法。以下針對問卷架構、研究對象、問卷發放與回收進行說明。

一、問卷架構

本研究以研究問題為主軸，參考相關文獻以設計問卷（如附錄一及附錄二），問卷架構包括：

（一）讀者使用北市圖與學校合作設置圖書館之情形

（二）讀者對北市圖與學校合作設置圖書館之看法

（三）讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務滿意度

（四）讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務期望

為回應研究目的及研究問題，問卷題項對應研究目的及問題，並依分館、民眾閱覽室及智慧圖書館所提供之服務調整部分題項，西中分館及龍華民眾閱覽室之題項如表 3-1，3 座智慧圖書館之題項如表 3-2。

表 3-1 研究目的及問題對應問卷題項（西中分館及龍華民眾閱覽室）

研究目的	研究問題	問卷題項	
使用情形	北市圖與學校合作設置圖書館讀者使用情形為何？	1. 您是否為西湖國中／成德國小校內師生或家長 2. 您使用西中分館／龍華民眾閱覽室之頻率 3. 您每次到館平均停留時間 4. 通常您到西中分館／龍華民眾閱覽室之時間 5. 通常您到西中分館／龍華民眾閱覽室之目的	
看法	讀者對北市圖與學校合作設置圖書館之看法為何？	6. 您對北市圖於學校內設置分館／民眾閱覽室，並對校外人士開放之看法 7. 設置於學校內之分館／民眾閱覽室是否會影響您的使用意願 8. 您是否贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	
滿意度	讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務滿意度為何？	9. 空間環境	9-1.設置地點交通便利/方便到達 9-2.設置位置之指引標示清楚 9-3.開放時間便利 9-4.館內空間標示清楚 9-5.環境美觀整潔 9-6.館內照明合適 9-7.閱覽空間舒適 9-8.閱覽桌椅舒適
		10. 館藏	10-1.館藏具新穎性 10-2.圖書種類滿足需求 10-3.圖書數量滿足需求 10-4.期刊種類滿足需求 10-5.期刊數量滿足需求 10-6.館藏陳列方式合適

期望	讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務期望為何？	11. 您對西中分館／龍華民眾閱覽室的期望與建議

表 3-2 研究目的及問題對應問卷題項（智慧圖書館）

研究目的	研究問題	問卷題項
使用情形	北市圖與學校合作設置圖書館讀者使用情形為何？	1. 您是否為百齡國小／松山家商／古亭國中校內師生或家長 2. 您使用百齡／福德／古亭智慧圖書館之頻率 3. 您每次到館平均停留時間 4. 通常您到百齡／福德／古亭智慧圖書館之時間 5. 通常您到百齡／福德／古亭智慧圖書館之目的 6. 您使用百齡／福德／古亭智慧圖書館的館藏類型 7. 您使用百齡／福德／古亭智慧圖書館是否遭遇困難 8. 您遭遇之困難為何 9. 使用百齡／福德／古亭智慧圖書館，是否增加您閱讀的頻率 10. 使用百齡／福德／古亭智慧圖書館，是否改變您獲取圖書的方式和習慣 11. 使用百齡／福德／古亭智慧圖書館，是否滿足您不便到分館使用的需求
看法	讀者對北市圖與學校合作設置圖書館之看法為何？	12. 您對北市圖於學校內設置對校外人士開放智慧圖書館之看法 13. 您是否曾使用過北市圖設置於學校以外之智慧圖書館 14. 承上，您較喜愛使用哪座智慧圖書館 15. 設置於學校內之智慧圖書館是否會影響您的使用意願

滿意度	讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務滿意度為何？	16. 空間環境	16-1.設置地點交通便利/方便到達 16-2.設置位置之指引標示清楚 16-3.開放時間便利 16-4.館內空間標示清楚 16-5.環境美觀整潔 16-6.館內照明合適 16-7.閱覽空間舒適 16-8.閱覽桌椅舒適
		17. 館藏	17-1.館藏具新穎性 17-2.圖書種類滿足需求 17-3.圖書數量滿足需求 17-4.期刊種類滿足需求 17-5.期刊數量滿足需求 17-6.館藏陳列方式合適
期望	讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務期望為何？	18. 您對百齡／福德／古亭智慧圖書館的期望與建議	

（資料來源：本研究整理）

二、研究對象

本研究以北市圖讀者為研究母體，採立意抽樣，於 105 年 9-11 月間進行網路問卷施測，同時針對合作學校進行問卷施測。

三、問卷發放與回收

本研究於 105 年 11 月 7 日至 12 月 4 日間，張貼網路問卷網址之海報於西中分館、龍華民眾閱覽室、百齡、福德及古亭智慧圖書館，針對進入前述服務據點之讀者進行施測。除龍華民眾閱覽室已回收達目標數量，其餘單位於 12 月 12 日至 12 月 25 日期間再次開放網路問

卷進行施測，並發送電子郵件邀請 2 年內曾於前述單位留有借閱紀錄之讀者填答問卷。

總計回收 2,563 份，其中有效問卷計 2,474 份，有效問卷回收率為 96.53%。各單位問卷回收情形如表 3-3。

表 3-3 各單位問卷回收情形統計表

單位	回收問卷數量	有效問卷數量	有效問卷回收率
西中分館	1,004	958	95.42%
龍華民眾閱覽室	374	373	99.73%
百齡智慧圖書館	324	319	98.46%
福德智慧圖書館	489	470	96.11%
古亭智慧圖書館	372	354	95.16%
合計	**2,563**	**2,474**	**96.53%**

四、資料處理

回收問卷後，利用社會科學統計軟體（SPSS）分析問卷資料，將問卷之各題項轉化為可辨識的文字或數字，進行問卷編碼；依問卷題項與性質，運用次數分配、交叉分析、t 檢定及單因子變異數分析等統計方法分析。

第三節 研究架構

本研究依據文獻探討及研究目的發展研究架構，研究變項關係如圖 3-2 所示，自變項為使用北市圖與學校合作設置之圖書館讀者社會人口特徵，依變項為使用北市圖與學校合作設置圖書館之情形、對北市圖與學校合作設置圖書館之看法、對北市圖與學校合作設置圖書館之滿意度及對北市圖與學校合作設置圖書館之期望與建議。

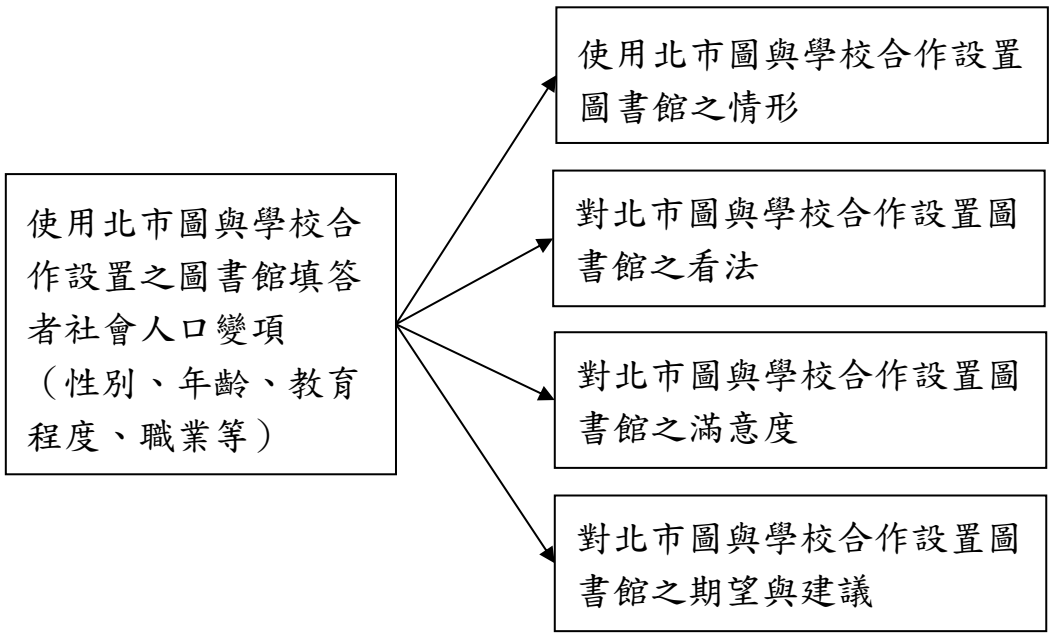

圖 3-2 研究架構圖

第四章 研究結果分析與討論

第一節將說明105年北市圖與學校合作設置之5座圖書館各項使用統計資料，第二至第六節則分析「臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估」問卷調查結果，因西中分館、龍華民眾閱覽室部分服務未於3座智慧圖書館提供，故部分題項不同。

第一節 北市圖與學校合作設置之圖書館利用情形

以下說明105年北市圖與學校合作設置之5座圖書館各項使用統計，包括進館人次、借閱人次、借閱冊數、借閱類別、不同性別與年齡借閱人次及借閱冊數等資料。

一、進館人次

105 年全年度北市圖與學校合作設置之 5 座圖書館共計 88 萬 3,194 人次進館，平均每月合計有 7 萬 3,600 人次使用北市圖與學校合作設置之圖書館。綜合來看，北市圖與學校合作設置之5座圖書館，龍華民眾閱覽室為進館人次最高者（平均每月 2 萬 2,120 人次），其次依序為福德智慧圖書館、西中分館、百齡智慧圖書館及古亭智慧圖書館。北市圖與學校合作設置之智慧圖書館中，進館人次最高者為福德智慧圖書館（平均每月 1 萬 5,970 進館人次），其次為百齡智慧圖書館（平均每月 1 萬 3,195 進館人次）；相較另外 2 座智慧圖書館，古亭智慧圖書館使用人次明顯較低，平均每月僅有 5,221 人次。

根據表 4-1 可看出， 5 座北市圖與學校合作設置之圖書館於 7 至 8 月暑假期間總進館人次較多，共有 18 萬 1,533 人次，2 月總進館人次最低（5 萬 2,540 人次）；其中西中分館、龍華民眾閱覽室及福德智慧圖書館進館人次最多之月份皆為 6 至 8 月，皆超過該館全年平均進館人次。與其他館較不同的是，古亭智慧圖書館最高進館人次為 4 月，共 6,849 人次，從 6 月開始到暑假期間進館人次（6 月 4,938 人次、7 月 5,079 人次、8 月 4,557 人次）反而較低，到 9 月開學時甚至減少到為該館全年進館人次最低之月份，且均低於該館全年平均（5,221 人次）。百齡智慧圖書館最高進館人為 11 月（2 萬 2,681 人次），而暑假期間進館人次僅 8 月（1 萬 7,739 人次）較多，較 7 月（9,515 人次）成長 86.43%，同時，百齡智慧圖書館也是 5 座圖書館中進館人次高低月份差距最大者，差距 1 萬 6,162 人次（247.92%）。

表 4-1 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月進館人次統計表

	西中	龍華	百齡	福德	古亭	合計
1 月	13,926	27,035	11,258	12,542	6,125	70,886
2 月	10,004	16,500	6,519	15,567	3,950	52,540
3 月	14,885	20,654	8,728	18,357	5,735	68,359
4 月	14,241	17,368	7,058	20,227	6,849	65,743
5 月	15,783	15,599	6,990	21,942	5,685	65,999
6 月	16,274	26,696	8,102	24,896	4,938	80,906
7 月	18,242	30,949	9,515	22,732	5,079	86,517
8 月	18,205	28,930	17,739	25,585	4,557	95,016
9 月	12,878	19,146	13,454	15,373	3,840	64,691
10 月	14,659	24,012	15,491	21,363	4,944	80,469

11 月	15,053	19,408	22,681	20,756	5,557	83,455
12 月	14,914	19,137	13,195	15,970	5,397	68,613
合計	179,064	265,434	140,730	235,310	62,656	883,194
每月平均	14,922	22,120	11,728	19,609	5,221	73,600
最高與最低進館人次落差	8,238 (82.34%)	15,350 (98.40%)	16,162 (247.92%)	13,043 (103.99%)	3,009 (78.35%)	42,476 (80.84%)

（註：灰底為該館全年度進館人次最高之月份；方框為該館全年度進館人次最低之月份）

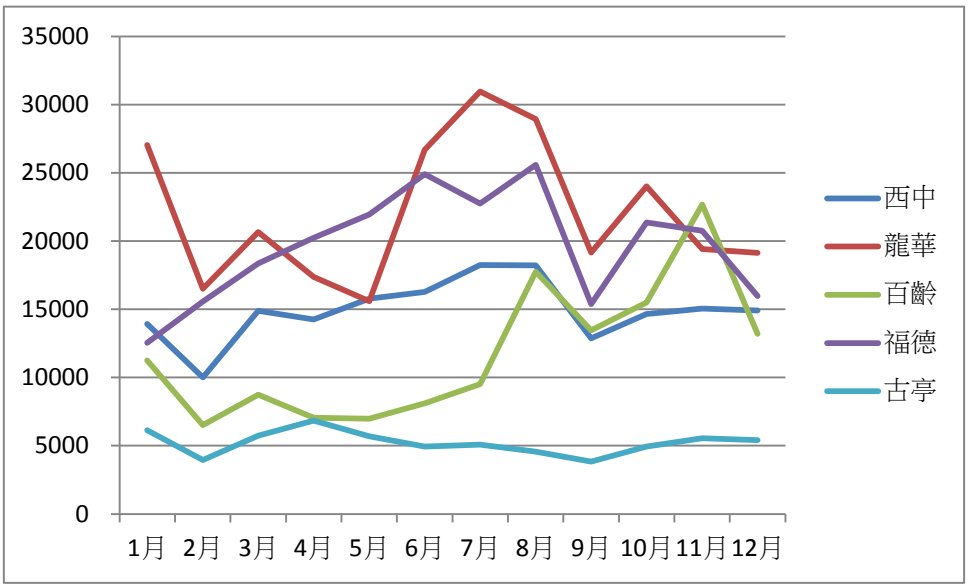

圖 4-1 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月進館人次統計圖

二、借閱人次

105 年全年度北市圖與學校合作設置之 5 座圖書館借閱人次共計 13 萬 2,395 人次，平均每月 1 萬 1,033 借閱人次。由於西中分館及龍華民眾閱覽室係有館員常駐服務之單位，故借閱人次均較其他 3 座智慧圖書館高，西中分館為借閱人次最高者（平均每月 4,575 借閱人次），其次依序為龍華民眾閱覽室（平均每月 3,551 借閱人次）、百齡智慧圖書館（平均每月 1,127 借閱人次）、福德智慧圖書館（平均每月 1,110 借閱人次）及古亭智慧圖書館（平均每月 701 借閱人次）。

根據表 4-2 可看出， 5 座北市圖與學校合作設置之圖書館於 7 至 8 月暑假期間總借閱人次較多，共有 2 萬 6,510 人次，2 月及 9 月總借閱人次相對為全年最低之兩個月，分別為 8,559 人次及 9,517 人次。除古亭智慧圖書館外，其餘 4 座北市圖與學校合作設置之圖書館借閱人次最多之月份皆為 7 月，皆超過該館全年平均借閱人次。

另外，從圖 4-2 可看出，西中分館及龍華民眾閱覽室借閱人次增減趨勢相似，2 月借閱人次最低，3 至 6 月逐漸增加，7、8 月為最多借閱人次之月份，9 月借閱人次再次下降，直到 10 月又逐漸提高。其他 3 座智慧圖書館中，百齡及福德智慧圖書館於 3 至 6 月之借閱人次相對穩定，至 7 月時增加，福德相對增加幅度則較高，至 9 月時借閱人次持續下滑，且較 3 至 6 月低。

古亭智慧圖書館全年借閱人次與其他 2 座北市圖與學校合作設置之智慧圖書館相比，明顯較低；同時，除了 2 月同樣為該年度借閱人次最低之月份以外，古亭智慧圖書館相較其他館，其借閱人次最高之月份並非暑假期間，而是 12 月及 5 月，借閱人次皆有接近 800 人次。與前述進館人次呈現的趨勢相同，6 至 9 月每月平均借閱人次平均約 670 人次（6 月 656 人次、7 月 762 人次、8 月 667 人次、9 月 594 人次），尚低於該館全年平均借閱人次（701 人次）。

古亭智慧圖書館借閱人次為北市圖與合作設置之圖書館中最低

者，但相對較穩定，其借閱人次高低月份之差距為 51.14%，幅度僅次於西中分館（49.72%）。借閱人次高低月份差距最大者為龍華民眾閱覽室及百齡智慧圖書館，落差皆超過 81%，意即借閱人次最高及最低月份落差將近 1 倍。

表 4-2 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月借閱人次統計表

	西中	龍華	百齡	福德	古亭	合計
1 月	4,519	3,504	1,065	1,147	645	10,880
2 月	3,578	2,623	854	980	524	8,559
3 月	4,798	3,614	1,290	1,047	763	11,512
4 月	4,686	3,446	1,124	1,030	771	11,057
5 月	4,532	3,705	1,380	1,121	791	11,529
6 月	4,732	3,725	1,398	1,082	656	11,593
7 月	5,357	4,748	1,518	1,603	762	13,988
8 月	5,012	4,162	1,277	1,404	667	12,522
9 月	3,951	3,093	856	1,023	594	9,517
10 月	4,579	3,375	1,057	1,033	709	10,753
11 月	4,299	3,308	835	934	738	10,114
12 月	4,494	3,311	864	910	792	10,371
合計	54,537	42,614	13,518	13,314	8,412	132,395
每月平均	4,545	3,551	1,127	1,110	701	11,033
最高與最低借閱人次落差	1,779 (49.72%)	2,125 (81.01%)	683 (81.79%)	693 (76.15%)	268 (51.14%)	5,429 (63.43%)

（註：灰底為該館全年度借閱人次最高之月份；方框為該館全年度借閱人次最低之月份）

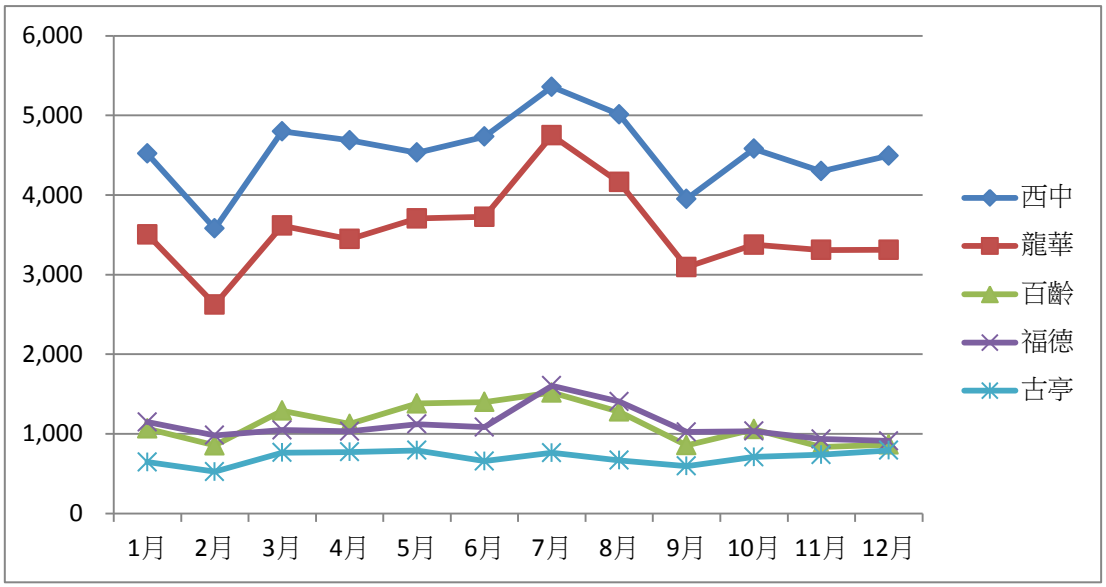

圖 4-2 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月借閱人次統計圖

三、借閱冊數

105 年全年度北市圖與學校合作設置之 5 座圖書館借閱冊數共計 45 萬 2,641 冊，平均每月 3 萬 7,720 借閱冊數。由於西中分館及龍華民眾閱覽室係有館員常駐，館藏量較多，並提供預約書取書服務之單位，故借閱冊數同樣較其他 3 座智慧圖書館高，其中西中分館平均每月借閱冊數與借閱人次同樣為 5 座圖書館中最高者，達到 1 萬 5,331 冊，其次依序為龍華民眾閱覽室（平均每月借閱冊數 11,954 冊）、福德智慧圖書館（平均每月借閱冊數 4,287 冊）、百齡智慧圖書館（平均每月借閱冊數 3,393 冊）及古亭智慧圖書館（平均每月借閱冊數 2,755 冊）。

根據表 4-3 可看出， 5 座北市圖與學校合作設置之圖書館於 7 月總借閱冊數較多，共有 4 萬 7,042 冊，2 月總借閱冊數為 2 萬 9,568

冊，為全年借閱冊數最低之月份。與借閱人次呈現之情形相同，除古亭智慧圖書館以外，其餘 4 座北市圖與學校合作之圖書館 7 月之借閱量皆為全年度最高；西中分館、龍華民眾閱覽室及古亭智慧圖書館借閱冊數最少之月份與借閱人次最少之月份相同，皆為 2 月；而百齡智慧圖書館及福德智慧圖書館借閱冊數最少之月份則為 12 月，同時古亭智慧圖書館借閱人次及借閱冊數最高之月份皆為 12 月，這點係與其他圖書館較不同之地方。

各館借閱冊數高低之月份雖略有不同，但比較圖 4-2 及圖 4-3 可發現，各館借閱人次與借閱冊數全年增減趨勢基本上是相符的。

借閱冊數高低月份差距最大者與借閱人次呈現之情形相同，為百齡智慧圖書館及龍華民眾閱覽室，落差約 75%至 84%；落差最小者同樣為西中分館及古亭智慧圖書館。

表 4-3 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月借閱冊數統計表

	西中	龍華	百齡	福德	古亭	合計
1 月	15,394	12,046	3,671	4,729	2,379	38,219
2 月	12,172	8,913	2,805	3,682	1,996	29,568
3 月	16,469	12,407	3,889	4,059	2,974	39,798
4 月	16,058	12,078	3,311	4,011	2,941	38,399
5 月	15,592	12,913	3,929	4,459	3,028	39,921
6 月	15,622	12,596	3,777	4,091	2,708	38,794
7 月	17,815	15,597	4,639	5,952	3,039	47,042
8 月	16,679	13,158	3,820	4,897	2,678	41,232
9 月	13,564	10,536	2,689	4,079	2,348	33,216
10 月	15,286	11,102	3,076	4,086	2,721	36,271

11 月	14,378	11,027	2,592	3,872	3,082	34,951
12 月	14,937	11,079	2,522	3,530	3,162	35,230
合計	183,966	143,452	40,720	51,447	33,056	452,641
每月平均	15,331	11,954	3,393	4,287	2,755	37,720
最高與最低借閱冊數落差	5,643 (46.36%)	6,684 (74.99%)	2,117 (83.94%)	2,422 (68.61%)	1,166 (58.42%)	17,474 (59.10%)

（註：灰底為該館全年度借閱冊數最高之月份；方框為該館全年度借閱冊數最低之月份）

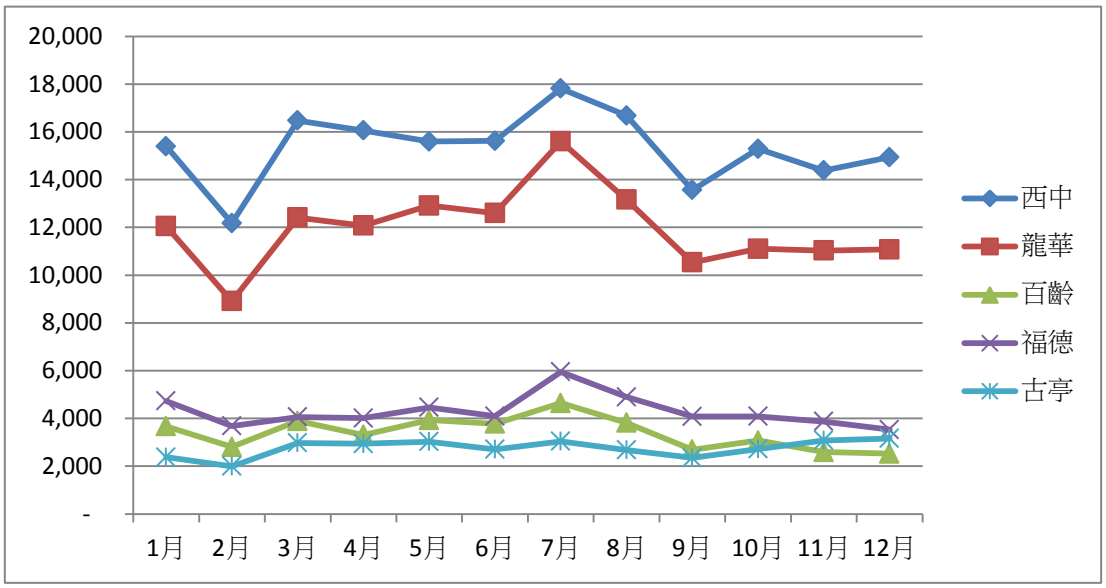

圖 4-3 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月借閱冊數統計圖

將各館每月借閱冊數與每月借閱人次進行相除，即各館每月人均借閱冊數情形，如表 4-4 所示，5 座北市圖與學校合作設置之圖書館於 105 年每月每人平均借閱 3.52 冊，每月每人平均借閱冊數最高者為 1 月及 11 月，皆為 3.62 冊。根據表 4-2 及表 4-3 可看出，7-8 月暑假期間借閱人次及借閱冊數總數皆有提高，然而從表 4-4 及圖 4-4 可看出 7-8 月每人平均借閱冊數並非各館最高之月份，其中 8 月甚至成為平均借閱冊數最低之月份，僅 3.4 冊。推測部分讀者可能僅於暑假期間使用圖書館，其借閱之冊數亦較少，即使 7-8 月暑假進館、借閱

人次及借閱冊數總數皆有所提高，但平均借閱冊數反而降低。

105 年每人平均借閱冊數最高者為古亭智慧圖書館，每人每月平均借閱將近 4 冊，高於 5 座圖書館之平均；其次依序為福德智慧圖書館（3.88 冊）、西中分館（3.38 冊）、龍華民眾閱覽室（3.37 冊）、百齡智慧圖書館（3.03 冊）。同時從圖 4-4 亦可明顯看出，2 座無館員常駐服務之古亭智慧圖書館及福德智慧圖書館 105 年每月每人平均借閱冊數皆高於 5 座圖書館之平均，此 2 座圖書館進館人次、借閱人次或借閱冊數雖較西中分館及龍華民眾閱覽室低，但推測其讀者每次借閱冊數相對較高，每人每月平均借閱冊數因而提高。

表 4-4 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月每人平均借閱冊數統計表

	西中	龍華	百齡	福德	古亭	每月平均
1 月	3.41	3.44	3.45	4.12	3.69	3.62
2 月	3.40	3.40	3.28	3.76	3.81	3.53
3 月	3.43	3.43	3.01	3.88	3.90	3.53
4 月	3.43	3.50	2.95	3.89	3.81	3.52
5 月	3.44	3.49	2.85	3.98	3.83	3.52
6 月	3.30	3.38	2.70	3.78	4.13	3.46
7 月	3.33	3.28	3.06	3.71	3.99	3.47
8 月	3.33	3.16	2.99	3.49	4.01	3.40
9 月	3.43	3.41	3.14	3.99	3.95	3.58
10 月	3.34	3.29	2.91	3.96	3.84	3.47
11 月	3.34	3.33	3.10	4.15	4.18	3.62
12 月	3.32	3.35	2.92	3.88	3.99	3.49
各館平均	3.38	3.37	3.03	3.88	3.93	3.52

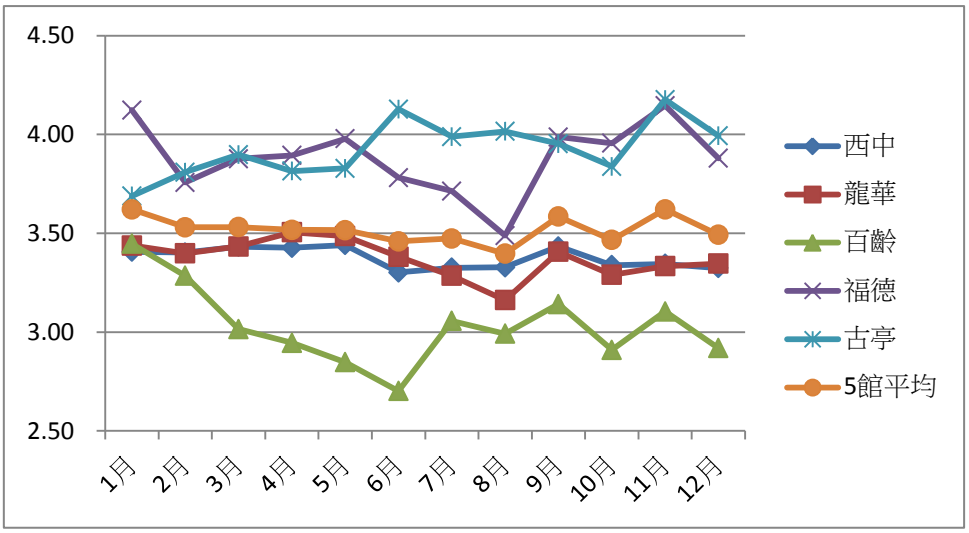

圖 4-4 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年 1-12 月每人平均借閱冊數統計圖

105 年全年度北市圖總借閱冊數為 1,230 萬 4,095 冊、借閱人次 371 萬 629 人次、平均每人借閱冊數 3.32 冊。根據圖 4-5 可看出，相較於全館平均借閱冊數，福德及古亭智慧圖書館每月平均借閱冊數均明顯高於全館，西中、龍華民眾閱覽室每人每月平均借閱冊數除 7-8 月以外，亦高於全館平均借閱冊數，百齡智慧圖書館則明顯低於全館平均數。

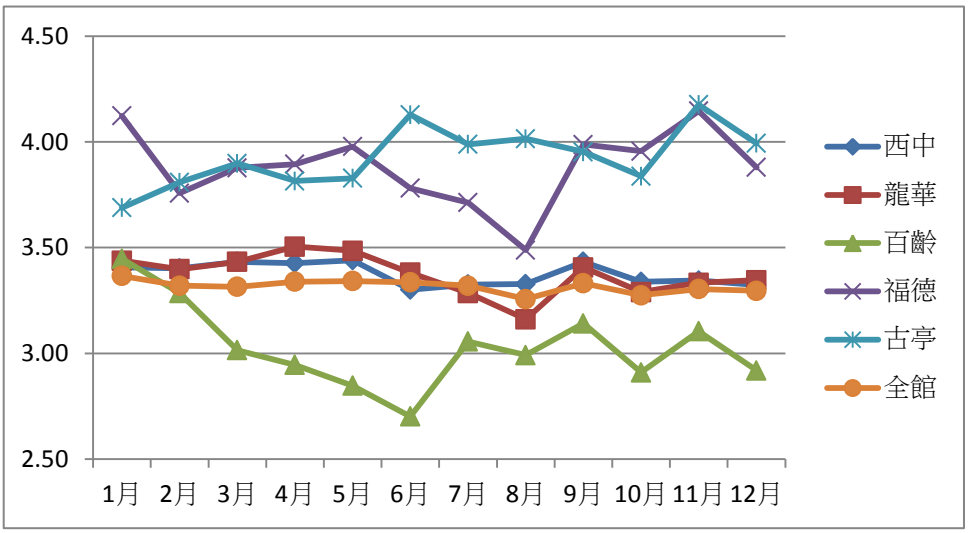

圖 4-5 北市圖與學校合作設置之圖書館及全館 105 年 1-12 月每人平均借閱冊數統計圖

四、借閱類別

105 年全年度北市圖與學校合作設置之 5 座圖書館各類別館藏借閱情形如表 4-5，8 類語言文學類為最常被借閱之館藏類別，合計共借出 25 萬 1,940 冊，佔 43.63%之比例；5 座圖書館中，以龍華民眾閱覽室借閱 8 類語言文學類之比例最高，且高於整體平均，達 47.78%。

表 4-5 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年各類別館藏借閱情形統計表

	西中	龍華	百齡	福德	古亭	合計
學齡前	4,466 (2.45%)	3,699 (2.49%)	1,604 (4.06%)	735 (1.43%)	1,034 (3.19%)	13,633 (2.54%)
0 總類	5,385 (2.95%)	4,238 (2.85%)	628 (1.59%)	1,130 (2.19%)	672 (2.07%)	15,663 (2.65%)
1 哲學類	5,218 (2.86%)	5,095 (3.42%)	1,234 (3.13%)	2,095 (4.07%)	1,105 (3.40%)	18,608 (3.24%)
2 宗教類	1,707 (0.94%)	1,313 (0.88%)	280 (0.71%)	742 (1.44%)	275 (0.85%)	5,350 (0.95%)
3 科學類	11,986 (6.57%)	10,242 (6.88%)	4,196 (10.63%)	2,766 (5.37%)	1,987 (6.12%)	37,223 (6.86%)
4 應用科學類	22,137 (12.13%)	17,291 (11.62%)	4,917 (12.46%)	8,006 (15.55%)	5,891 (18.15%)	70,616 (12.81%)
5 社會科學類	12,569 (6.89%)	10,776 (7.24%)	2,632 (6.67%)	3,787 (7.35%)	2,535 (7.81%)	40,443 (7.10%)
6 史地類	2,452 (1.34%)	2,003 (1.35%)	631 (1.60%)	905 (1.76%)	680 (2.09%)	8,043 (1.47%)
7 世界史地類	18,649 (10.22%)	11,927 (8.02%)	2,527 (6.40%)	4,320 (8.39%)	3,346 (10.31%)	50,169 (8.96%)
8 語言文學類	74,832 (40.99%)	71,088 (47.78%)	17,559 (44.49%)	22,618 (43.92%)	12,314 (37.93%)	251,940 (43.63%)
9 藝術類	23,148 (12.68%)	11,116 (7.47%)	3,263 (8.27%)	4,398 (8.54%)	2,624 (8.08%)	52,402 (9.80%)
合計	182,549	148,788	39,471	51,502	32,463	564,090

排除語言文學類，各類別館藏借閱情形如表 4-6，借閱比例最高者為 4 類應用科學類及 9 類藝術類，分佔 22.72%及 17.38%之比例。

進一步分析各館借閱情形，從表 4-6 及圖 4-6 可看出，各館借閱率最高之館藏類別略有不同：西中分館借閱率最高之館藏類別依序為 9 類藝術類（21.49%）、4 類應用科學類（20.55%）及 7 類世界史地類（17.31%）；龍華民眾閱覽室則是 4 類應用科學類（22.25%）、7 類世界史地類（15.35%）及 9 類藝術類（14.31%）；百齡、福德及古亭智慧圖書館借閱率最高之類別皆為 4 類應用科學類（分佔 22.44%、27.72%、29.24%之比例），借閱率次高者則不同。百齡智慧圖書館為 3 類科學類（19.15%）及 9 類藝術類（14.89%）；福德智慧圖書館則是 9 類藝術類（15.23%）及 7 類世界史地類（14.96%）；古亭智慧圖書館與福德智慧圖書館相同，只是 7 類世界史地類（16.61%）之比例稍高於 9 類藝術類（13.02%）。

表 4-6 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年各類別館藏借閱情形統計表(排除語言文學類)

	西中	龍華	百齡	福德	古亭	合計
學齡前	4.15%	4.76%	7.32%	2.54%	5.13%	4.50%
0 總類	5.00%	5.45%	2.87%	3.91%	3.34%	4.70%
1 哲學類	4.84%	6.56%	5.63%	7.25%	5.48%	5.75%
2 宗教類	1.58%	1.69%	1.28%	2.57%	1.36%	1.68%
3 科學類	11.13%	13.18%	19.15%	9.58%	9.86%	12.16%
4 應用科學類	20.55%	22.25%	22.44%	27.72%	29.24%	22.72%
5 社會科學類	11.67%	13.87%	12.01%	13.11%	12.58%	12.60%
6 史地類	2.28%	2.58%	2.88%	3.13%	3.37%	2.60%
7 世界史地類	17.31%	15.35%	11.53%	14.96%	16.61%	15.90%
9 藝術類	21.49%	14.31%	14.89%	15.23%	13.02%	17.38%

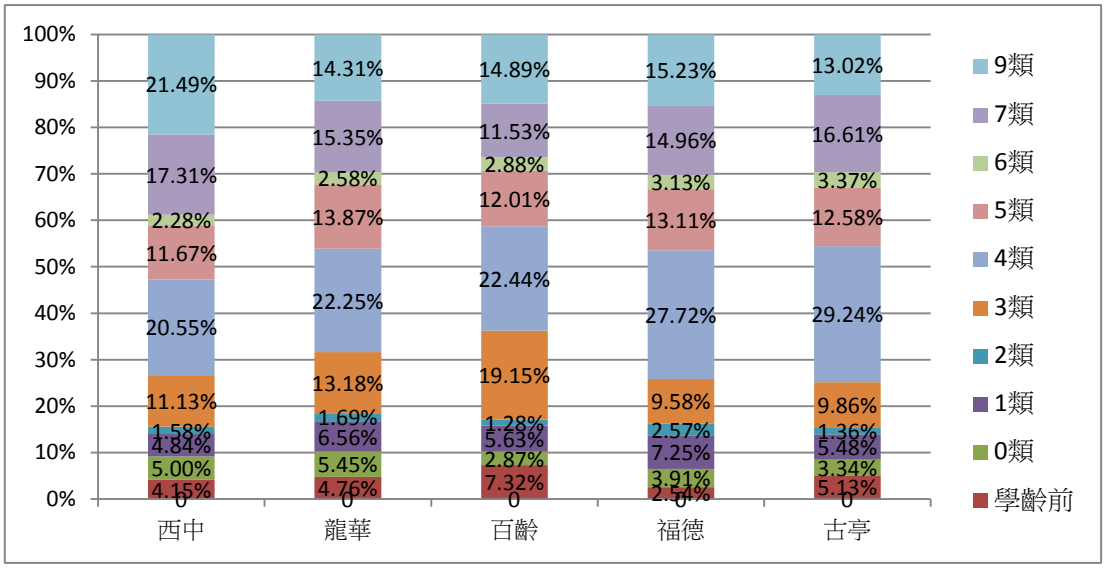

圖 4-6 北市圖與學校合作設置之圖書館 105 年各類別館藏借閱情形分析(排除語言文學類)

五、不同性別及年齡層之借閱情形

以下分別說明北市圖與學校合作設置之 5 座圖書館不同性別、年齡層之讀者借閱情形為何，包括借閱人數、借閱冊數及平均借閱冊數。

(一)借閱人數

從圖 4-7 可看出，北市圖與學校合作設置之圖書館借閱人數皆有超過 55%為女性，另外約 4 成左右借閱者為男性。

表 4-7 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之借閱人數統計表

	西中	龍華	百齡	福德	古亭
男	3,005	2,328	829	1,361	915
女	3,880	3,253	1,120	1,665	1,187
小計	6,885	5,581	1,949	3,026	2,102

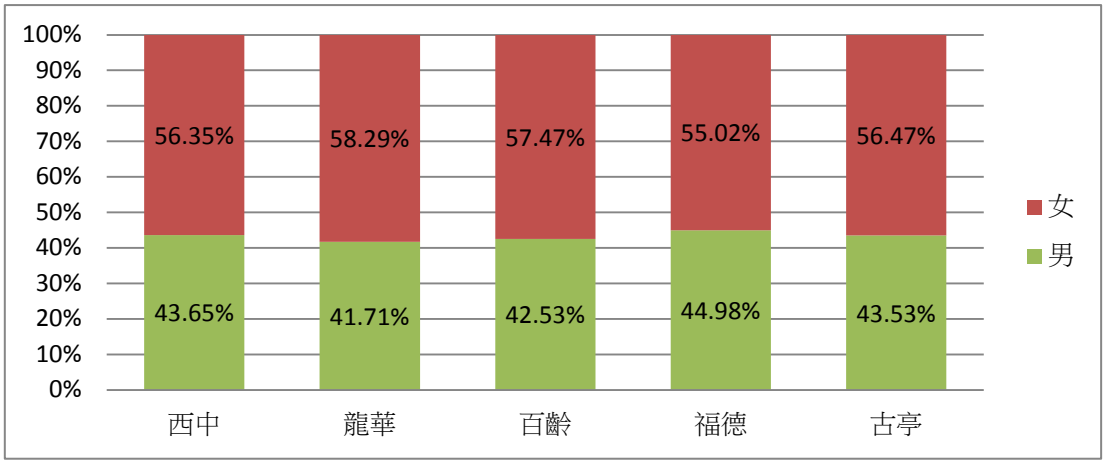

圖 4-7 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之借閱人數分析

從圖 4-8 可看出，除百齡智慧圖書館外，其他 4 座圖書館皆有 40%以上比例之讀者年齡係屆於 31 歲以上、未滿 51 歲之間，所佔比例最高；百齡智慧圖書館借閱人數所佔比例最高之年齡層為未滿 13 歲者，佔 38.33%。

根據表 4-8 及圖 4-8 所示，5 座圖書館借閱人數最低之年齡層皆為 19 歲以上、未滿 23 歲之讀者，所佔比例皆在 5%以下。

表 4-8 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之借閱人數統計表

	西中	龍華	百齡	福德	古亭
未滿 13 歲	756	775	747	326	223
13 歲以上，未滿 19 歲	437	475	140	340	196
19 歲以上，未滿 23 歲	315	194	36	106	47
23 歲以上，未滿 31 歲	777	464	92	275	185
31 歲以上，未滿 41 歲	1,608	1,180	349	531	436
41 歲以上，未滿 51 歲	1,554	1,313	373	711	512
51 歲以上，未滿 61 歲	835	647	104	385	297
61 歲以上	603	533	108	352	206
小計	6,885	5,581	1,949	3,026	2,102

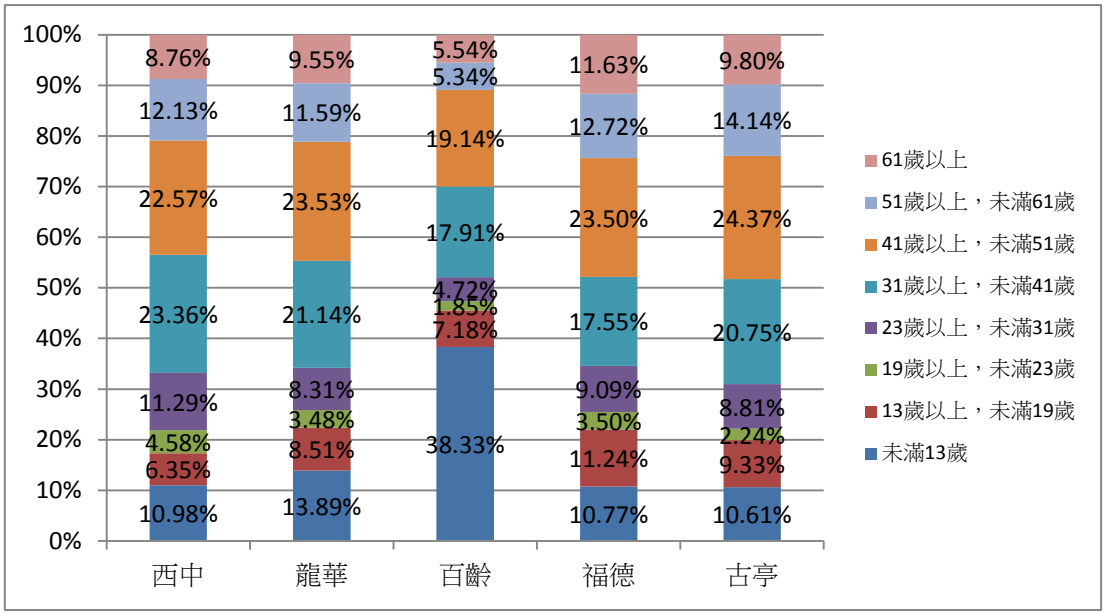

圖 4-8 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之借閱人數分析

如前所述，除百齡智慧圖書館外，其他 4 座圖書館借閱人數佔最高比例之年齡層為 31 歲以上、未滿 51 歲者。根據表 4-9 可發現，龍華民眾閱覽室及福德、古亭智慧圖書館不論性別，皆以 41 歲以上、未滿 51 歲之讀者所佔比例最高，西中分館則是 41 歲以上、未滿 51 歲之男性讀者比例最高，女性則是 31 歲以上、未滿 41 歲者最高。

表 4-9 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層及性別讀者借閱人數比例統計表

	西中		龍華		百齡		福德		古亭	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
未滿 13 歲	5.80%	5.19%	6.97%	6.92%	18.57%	19.75%	5.19%	5.58%	5.00%	5.61%
13 歲以上，未滿 19 歲	2.43%	3.92%	3.35%	5.16%	2.41%	4.77%	4.26%	6.97%	3.04%	6.28%
19 歲以上，未滿 23 歲	1.35%	3.22%	1.02%	2.45%	0.92%	0.92%	1.39%	2.12%	0.76%	1.47%
23 歲以上，未滿 31 歲	4.21%	7.07%	2.83%	5.48%	1.64%	3.08%	3.77%	5.32%	4.33%	4.47%
31 歲以上，未滿 41 歲	9.15%	14.20%	7.29%	13.85%	6.11%	11.80%	7.07%	10.48%	8.33%	12.42%

41 歲以上，未滿 51 歲	10.15%	12.42%	9.48%	14.05%	7.70%	11.44%	9.88%	13.62%	10.23%	14.13%
51 歲以上，未滿 61 歲	5.69%	6.43%	5.45%	6.15%	2.31%	3.03%	6.84%	5.88%	6.57%	7.56%
61 歲以上	4.87%	3.89%	5.32%	4.23%	2.87%	2.67%	6.58%	5.06%	5.28%	4.52%
小計	43.65%	56.35%	41.71%	58.29%	42.53%	57.47%	44.98%	55.02%	43.53%	56.47%
	100%		100%		100%		100%		100%	

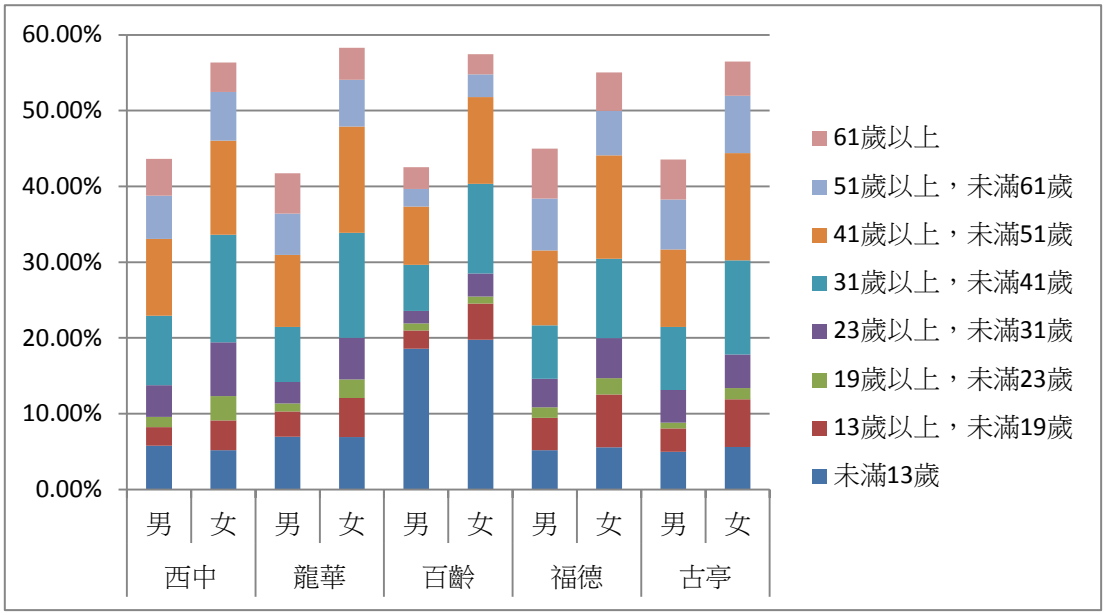

圖 4-9 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層及性別讀者借閱人數比例分析

（二）借閱冊數

根據圖 4-10 可看出，所有北市圖與學校合作設置之圖書館皆有超過 50%以上至 60%之外借冊數係由女性讀者借閱。與前項借閱人數相比較可發現，不論借閱人數或借閱冊數，皆以女性居多。

表 4-10 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之借閱冊數統計表

	西中	龍華	百齡	福德	古亭
男	67,020	51,419	14,395	19,339	11,255
女	82,435	69,087	21,880	23,163	16,263
小計	149,455	120,506	36,275	42,502	27,518

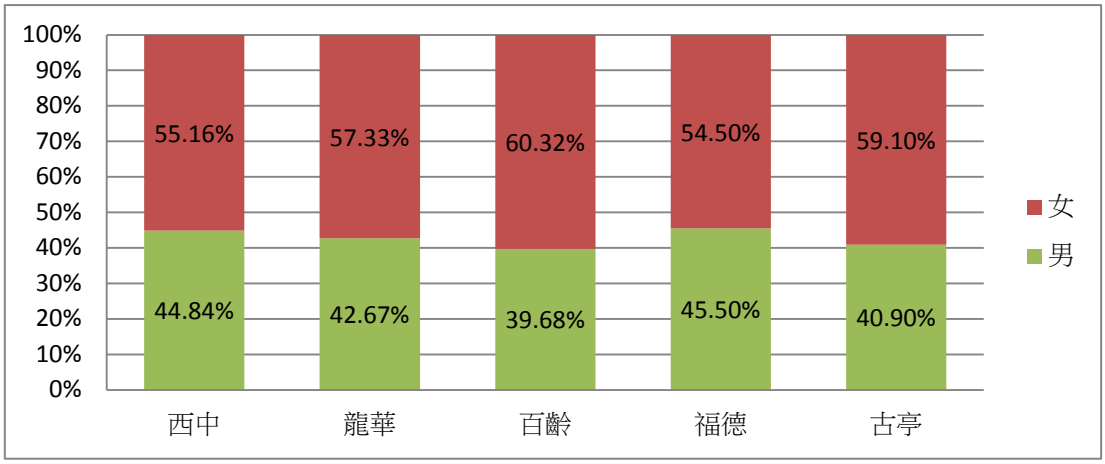

圖 4-10 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之借閱冊數分析

根據圖 4-11 可看出，除百齡智慧圖書館以外，各年齡層借閱冊數最多者為 31 歲以上、未滿 51 歲之讀者，合計皆有超過 45%以上之比例。百齡智慧圖書館則有 45%之借閱冊數係由未滿 13 歲之讀者借閱，與前述借閱人數呈現之結果相近，百齡智慧圖書館最多之讀者為未滿 13 歲之讀者，同時借閱冊數亦佔較高之比例。

從表 4-11 可看出，各館借閱冊數最少之年齡層與借閱人數相同，為 19 歲以上、未滿 23 歲者，僅佔各館借閱冊數 2%以下之比例。

表 4-11 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之借閱冊數統計表

	西中	龍華	百齡	福德	古亭
未滿 13 歲	18,803	18,733	16,506	5,549	3,786
13 歲以上，未滿 19 歲	4,975	6,766	1,365	3,522	1,787
19 歲以上，未滿 23 歲	2,817	1,954	262	532	252
23 歲以上，未滿 31 歲	11,098	5,744	858	1,858	1,351
31 歲以上，未滿 41 歲	34,848	27,245	6,838	7,562	5,364
41 歲以上，未滿 51 歲	38,858	32,396	6,976	11,833	7,371
51 歲以上，未滿 61 歲	19,873	13,552	1,535	6,431	4,642
61 歲以上	18,183	14,116	1,935	5,215	2,965
小計	149,455	120,506	36,275	42,502	27,518

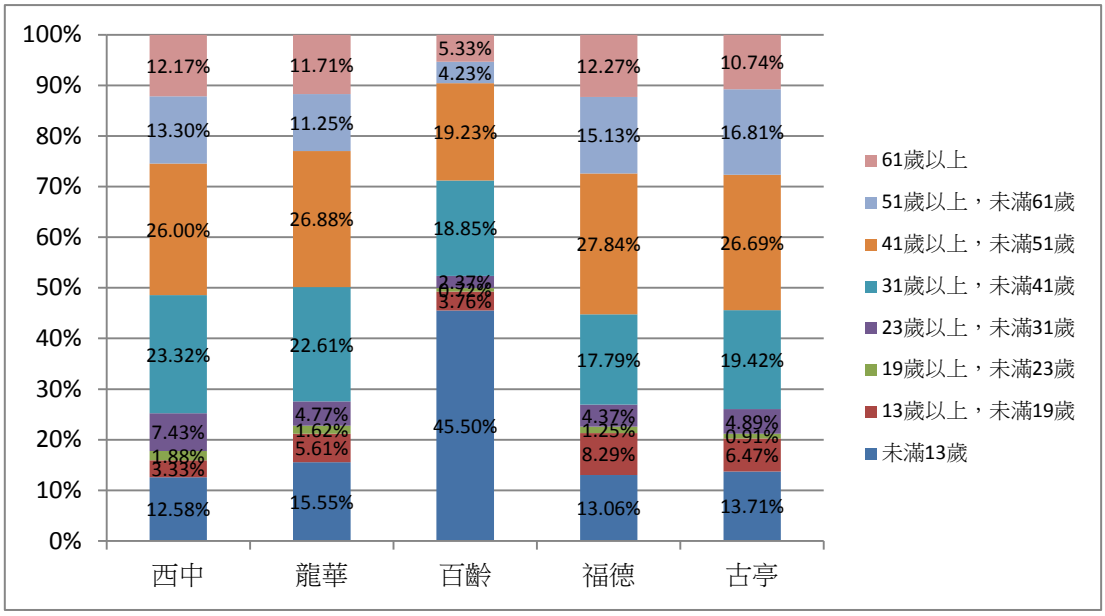

圖 4-11 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之借閱冊數分析

如前所述，除百齡智慧圖書館外，其他 4 座圖書館借閱人數佔最高比例之年齡層為 31 歲以上，未滿 51 歲者。根據表 4-12 可發現，龍華民眾閱覽室及福德、古亭智慧圖書館不論性別，與借閱人數相同，皆以 41 歲以上、未滿 51 歲之讀者借閱冊數為比例最高者，西中分館則同樣是 41 歲以上、未滿 51 歲之男性讀者借閱冊數比例最高，女性則是 31 歲以上、未滿 41 歲者最高。

表 4-12 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層及性別讀者借閱冊數比例統計表

	西中		龍華		百齡		福德		古亭	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
未滿 13 歲	5.70%	6.88%	7.55%	7.99%	19.62%	25.88%	6.09%	6.96%	5.91%	7.85%
13 歲以上，未滿 19 歲	1.23%	2.10%	2.15%	3.46%	1.48%	2.28%	3.41%	4.88%	2.00%	4.50%
19 歲以上，未滿 23 歲	0.66%	1.22%	0.51%	1.12%	0.44%	0.28%	0.46%	0.80%	0.28%	0.63%
23 歲以上，未滿 31 歲	2.52%	4.91%	1.44%	3.33%	0.63%	1.74%	1.79%	2.58%	1.82%	3.09%

31 歲以上，未滿 41 歲	8.70%	14.62%	7.23%	15.38%	6.38%	12.47%	6.72%	11.07%	6.00%	13.49%
41 歲以上，未滿 51 歲	12.13%	13.87%	11.25%	15.63%	6.99%	12.24%	11.07%	16.77%	10.56%	16.22%
51 歲以上，未滿 61 歲	6.53%	6.77%	6.12%	5.13%	1.39%	2.84%	9.05%	6.08%	7.84%	9.03%
61 歲以上	7.37%	4.79%	6.43%	5.29%	2.75%	2.58%	6.91%	5.36%	6.49%	4.28%
小計	44.84%	55.16%	42.67%	57.33%	39.68%	60.32%	45.50%	54.50%	40.90%	59.10%
	100%		100%		100%		100%		100%	

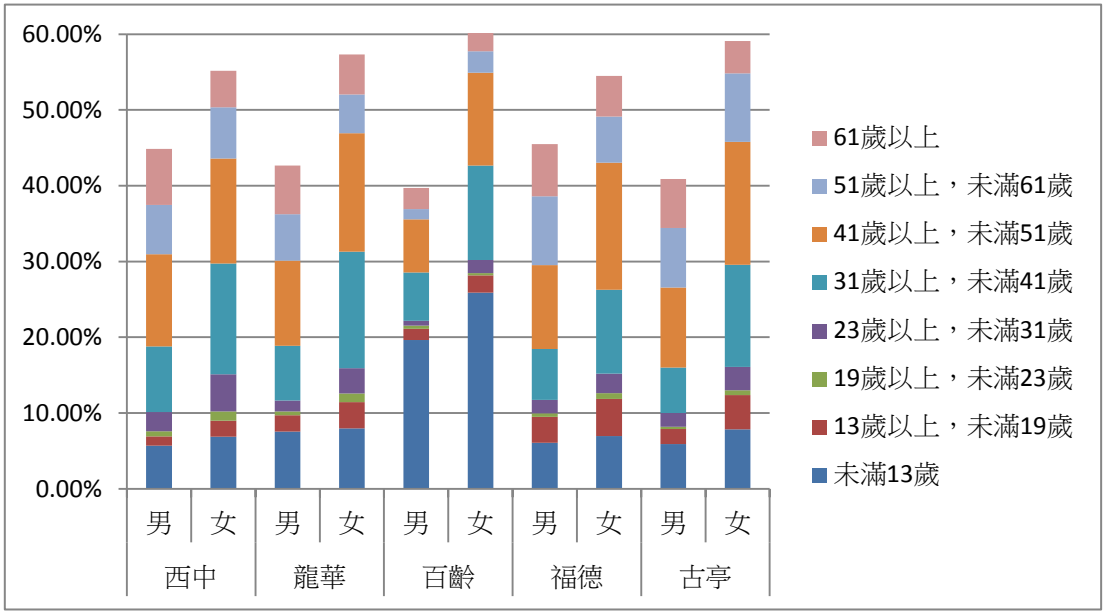

圖 4-12 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層及性別讀者借閱人數比例分析

（三）平均借閱冊數

如前所述，5 座圖書館 105 年借閱人數及冊數皆以女性佔較高比例，若以各館借閱冊數與借閱人數依照性別相除可發現，西中分館、龍華民眾閱覽室及福德智慧圖書館男性平均借閱冊數稍高於女性，其中西中分館男性讀者平均借閱冊數較女性讀者多 1.05 冊。百齡及古亭智慧圖書館則是女性讀者平均借閱冊數較多，尤其百齡智慧圖書館兩者差距最大，女性讀者平均借閱冊數較男性讀者多近 2.2 冊。

由表 4-13 及圖 4-13 可看出，西中分館及龍華民眾閱覽室不同性別之讀者平均借閱冊數相近，3 座智慧圖書館中則以百齡智慧圖書館之讀者平均借閱冊數最多。與表 4-7 及表 4-10 比較可發現，百齡智慧圖書館之借閱人數及借閱冊數皆非智慧圖書館中最高者，但其讀者平均借閱冊數卻相對多於福德及古亭智慧圖書館。

表 4-13 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之平均借閱冊數統計表

	西中	龍華	百齡	福德	古亭
男	22.30	22.09	17.36	14.21	12.30
女	21.25	21.24	19.54	13.91	13.70

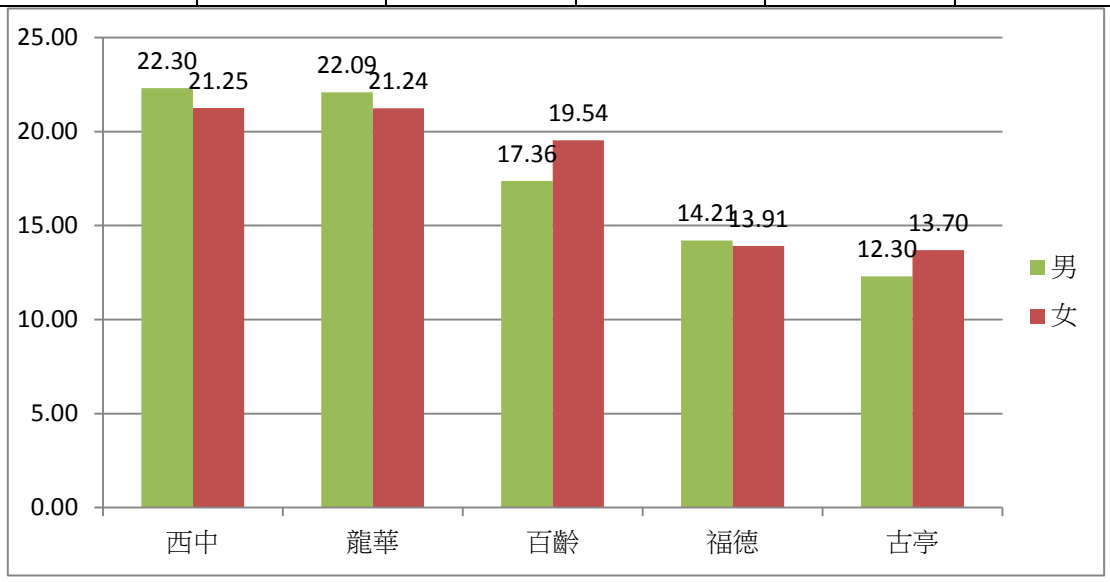

圖 4-13 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別讀者之平均借閱冊數分析

進一步分析不同年齡層讀者之平均借閱冊數則可發現，西中及龍華民眾閱覽室平均借閱冊數最高之年齡層為 61 歲以上之讀者，根據圖 4-8 及圖 4-11，此 2 座圖書館 61 歲以上之讀者僅佔該館借人數不到 10%之比例（西中分館為 8.76%、龍華民眾閱覽室為 9.55%），借閱冊數則分佔了 12.17%及 11.71%之比例，因此平均冊數較其他年齡

層讀者多，甚至為 19 歲以上、未滿 23 歲讀者平均借閱冊數 2.5 至 3.3 倍。

3 座智慧圖書館平均借閱冊數最高者則為未滿 13 歲之讀者，同樣根據圖 4-8 及圖 4-11 可得知，百齡智慧圖書館借閱人數及借閱冊數皆以未滿 13 歲之讀者比例最高，該年齡層每人平均借閱冊數亦因而較高；福德及古亭智慧圖書館未滿 13 歲之借閱人數及冊數之比例皆低於 31 歲以上、未滿 51 歲者，但平均借閱冊數卻反而較多。

5 座圖書館各年齡層平均借閱冊數分析圖如圖 4-14，各圖書館雖然平均借閱冊數不同，仍可發現各年齡層借閱多寡情形相同，13 歲以上、未滿 41 歲之讀者平均借閱冊數皆低於其他年齡層。

表 4-14 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之平均借閱冊數統計表

	西中	龍華	百齡	福德	古亭
未滿 13 歲	24.87	24.17	22.10	17.02	16.98
13 歲以上，未滿 19 歲	11.38	14.24	9.75	10.36	9.12
19 歲以上，未滿 23 歲	8.94	10.07	7.28	5.02	5.36
23 歲以上，未滿 31 歲	14.28	12.38	9.33	6.76	7.30
31 歲以上，未滿 41 歲	21.67	23.09	19.59	14.24	12.30
41 歲以上，未滿 51 歲	25.01	24.67	18.70	16.64	14.40
51 歲以上，未滿 61 歲	23.80	20.95	14.76	16.70	15.63
61 歲以上	30.15	26.48	17.92	14.82	14.39

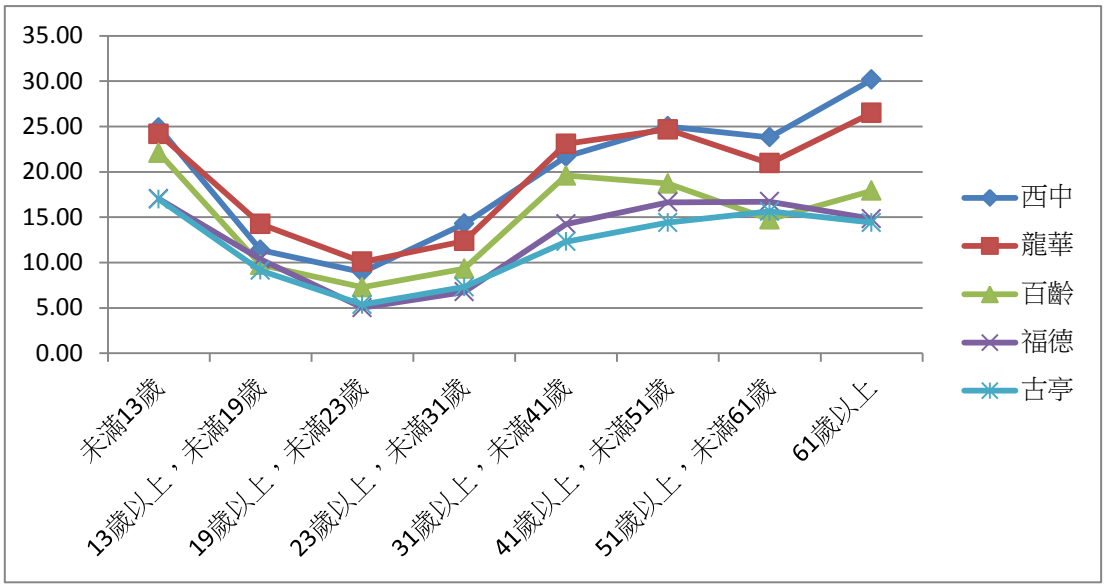

圖 4-14 北市圖與學校合作設置之圖書館不同年齡層讀者之平均借閱冊數分析

如前所述，5 座圖書館不論借閱人數或冊數，女性讀者皆高於男性，但西中分館、百齡及古亭智慧圖書館男性讀者平均借閱冊數是高於女性讀者。年齡部分，除百齡智慧圖書館外，其他 4 座圖書館借閱人數及冊數佔最高比例之年齡層為 31 歲以上、未滿 51 歲者，但西中及龍華民眾閱覽室平均借閱冊數最高之年齡層為 61 歲以上之讀者、其他 3 座智慧圖書館則以未滿 13 歲之讀者平均借閱冊數最高。

由表 4-15 可看出各館不同性別及年齡層之平均借閱冊數情形，西中分館及龍華民眾閱覽室之男性讀者平均借閱冊數最高者為 61 歲以上之讀者，女性讀者則分別是未滿 13 歲者及 61 歲以上者。3 座智慧圖書館女性讀者平均借閱冊數最高者為未滿 13 歲之讀者；男性讀者則稍有不同，百齡智慧圖書館同樣是未滿 13 歲之讀者平均借閱冊數最高，福德及古亭智慧圖書館則是 51 歲以上、未滿 61 歲之讀者。

西中分館、龍華民眾閱覽室及百齡智慧圖書館平均借閱冊數最低皆是 19 歲以上、未滿 23 歲之女性讀者，福德及古亭智慧圖書館則是 19 歲以上、未滿 23 歲之男性讀者。

表 4-15 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別及年齡層讀者之平均借閱冊數統計表

	西中		龍華		百齡		福德		古亭	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
未滿 13 歲	21.35	28.81	23.39	24.96	19.66	24.38	16.49	17.51	15.48	18.31
13 歲以上，未滿 19 歲	11.03	11.60	13.86	14.49	11.43	8.90	11.23	9.82	8.58	9.38
19 歲以上，未滿 23 歲	10.61	8.24	10.68	9.82	8.83	5.72	4.62	5.28	4.88	5.61
23 歲以上，未滿 31 歲	12.98	15.06	10.98	13.10	7.09	10.52	6.68	6.81	5.51	9.04
31 歲以上，未滿 41 歲	20.63	22.34	21.40	23.98	19.45	19.67	13.35	14.84	9.43	14.23
41 歲以上，未滿 51 歲	25.94	24.24	25.62	24.03	16.91	19.91	15.74	17.30	13.52	15.03
51 歲以上，未滿 61 歲	24.90	22.83	24.26	18.01	11.18	17.49	18.57	14.53	15.64	15.62
61 歲以上	32.90	26.72	26.08	27.00	17.84	18.00	14.76	14.88	16.09	12.41

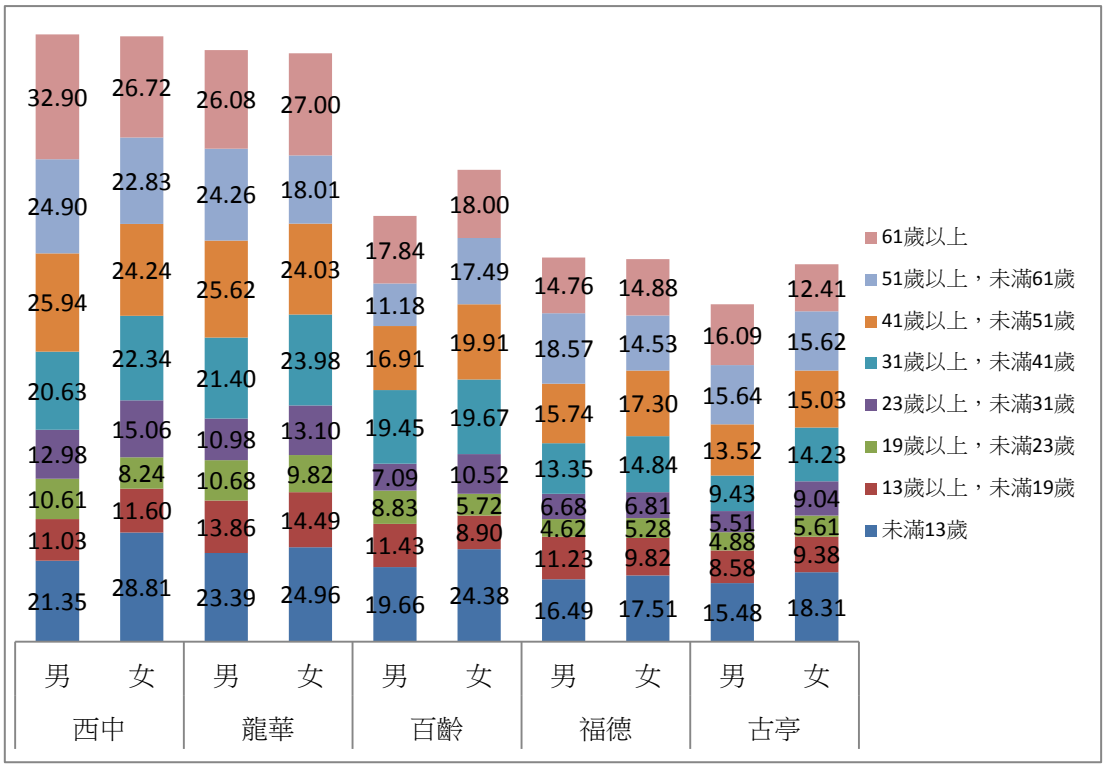

圖 4-15 北市圖與學校合作設置之圖書館不同性別及年齡層讀者之平均借閱冊數分析

第二節 問卷填答者基本資料

以下分別說明「臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估」問卷填答者之基本資料，包括性別、年齡、教育程度及職業。

一、性別

從圖 4-16 可看出，針對 5 座北市圖與學校合作設置之圖書館進行之問卷調查，約 6 成填答者為女性，男性填答者則佔近 4 成之比例。

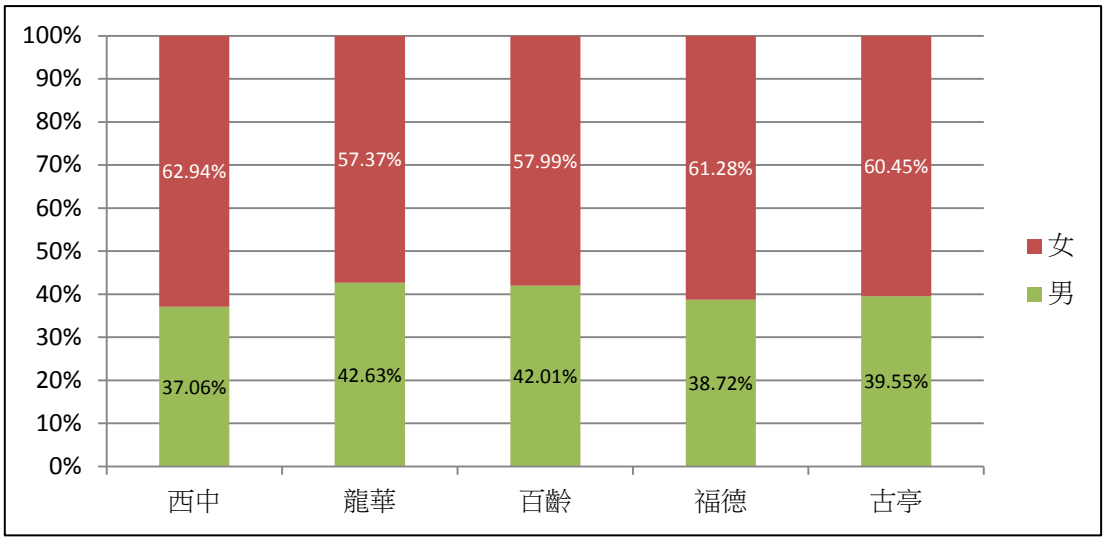

圖 4-16 填答者性別分析圖（n=2,474）

二、年齡

除龍華民眾閱覽室以外，其餘 4 座北市圖與學校合作設置之圖書館填答者年齡以 31 歲以上未滿 51 歲者居多，皆超過半數。其中西中分館 31 歲以上未滿 41 歲之填答者（30.9%）比例稍多於 41 歲以上未滿 51 歲者（28.18%）；百齡及福德智慧圖書館則是 41 歲以上未滿 51 歲者偏多，分佔 33.54%及 29.15%；古亭智慧圖書館 31 歲以上未滿 41 歲及 41 歲以上未滿 51 歲之填答者比例相近，皆佔超過 30%的比例。此外，前述 4 座圖書館皆有 12%以上之填答者年齡層為 23 歲以上未滿 31 歲。

龍華民眾閱覽室填答者多為校內學生，推測係因問卷調查期間，合作學校於該校首頁協助宣傳並張貼問卷填答網址，故吸引較多學生填答問卷，因此龍華民眾覽室 60.59%之填答者皆未滿 13 歲。其餘

39.41%的填答者中，仍以 31 歲以上未滿 51 歲者居多。

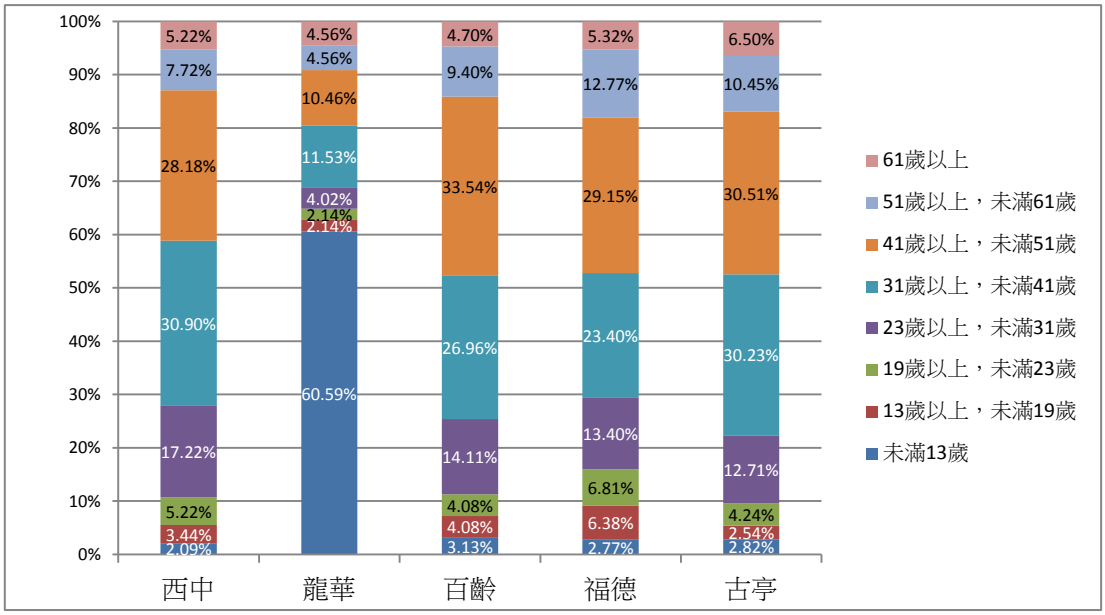

圖 4-17 填答者年齡分析圖（n=2,474）

三、教育程度

除龍華民眾閱覽室以外，其餘 4 座北市圖與學校合作設置之圖書館皆有超過半數之填答者為大學、專科畢業，其次為研究所以上畢業，約佔 27%至 30%之比例。

龍華民眾閱覽室填答者多為校內學生，因此 61.93%之填答者為國中小畢業（含肄業）。

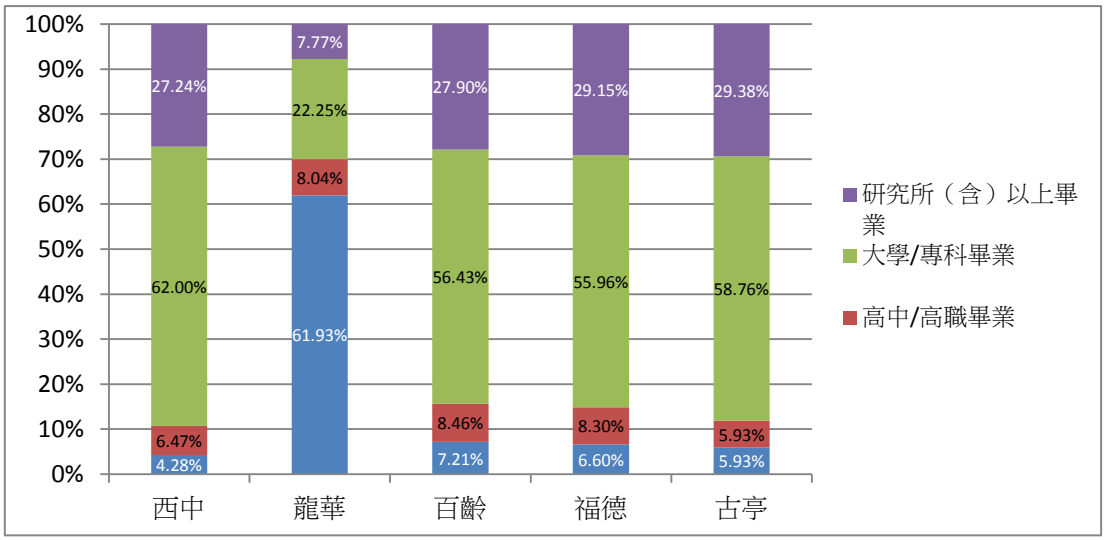

圖 4-18 填答者教育程度分析圖（n=2,474）

四、職業

由圖 4-19 可看出，龍華民眾閱覽室填答者以學生為主，故其填答者職業多為學生，其次為家管；其餘 4 座圖書館中，學生雖未佔最高比例，但皆有 10%以上之填答者係學生，其中福德智慧圖書館更有 18.3%的比例為學生，為 4 座圖書館中學生比例最高者，而西中分館的學生所佔比例則相對最少，為 11.9%。

其餘職業則多為商、軍公教、服務業、工/製造業等；西中分館有 20.35%的填答者職業為商、佔該館最高比例，其次為服務業，約佔 15.97%，兩者合計超過該館填答者三分之一；百齡智慧圖書館則以軍公教為填答者職業比例最多者，佔 18.18%，其次依序為商（17.24%）、服務業（16.3%），學生比例則較西中分館高，有 14.11%的填答者為學生；福德智慧圖書館有 20%的填答者職業為商，其次為

學生（18.3%）、軍公教（17.45%）、服務業（12.98%）；古亭智慧圖書館填答者之職業分佈與百齡智慧圖書館相近，最多者為軍公教（22.32%），其次依序為商（13.56%）、服務業（12.43%），學生亦佔了 12.15%的比例。另外，龍華民眾閱覽室之填答者雖以學生為主，仍有 8.04%之填答者係家管，5 座圖書館皆有約 7%-11%之填答者之職業為家管。

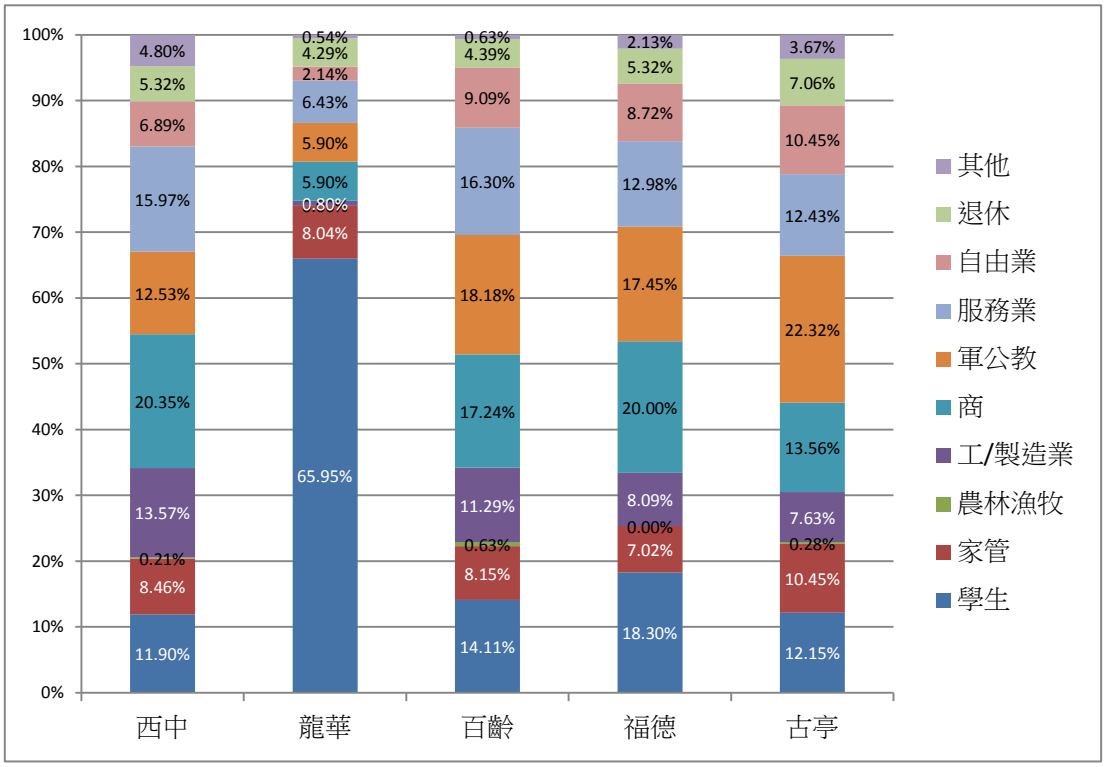

圖 4-19 填答者職業分析圖（n=2,474）

五、小結

5 座圖書館問卷調查約 6 成填答者為女性；除龍華民眾閱覽室以外，其餘 4 座北市圖與學校合作設置之圖書館填答者年齡以 31 歲以上未滿 51 歲者居多，並有超過半數之填答者為大學、專科畢業，職

業多為商、軍公教、服務業、工/製造業等；龍華民眾閱覽室因填答者多為校內學生，60.59%之填答者皆未滿 13 歲。

第三節 北市圖與學校合作設置圖書館讀者使用情形

以下針對「臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估」問卷調查中，填答者使用各館之情況進行分析，包括填答者與學校之關係、到館頻率、每次到館平均停留時間、到館時間、使用圖書館之目的等項目。其中，智慧圖書館因服務形式與分館、民眾閱覽室不同，另有使用智慧圖書館的館藏類型、使用時遭遇之困難、閱讀習慣之改變及滿足不便到分館之需求等項目。

一、填答者與學校之關係

從圖 4-20 可看出，除龍華民眾閱覽室以外，其他 4 座北市圖與學校合作設置之圖書館皆以一般讀者居多，學生及教職員工所佔比例皆較低。其中西中分館、福德智慧圖書館及古亭智慧圖書館皆有 87%-90%的填答者為一般讀者，龍華民眾閱覽室雖有近 61%之填答者為該校學生，但一般讀者的比例亦佔了近 30%。

除古亭智慧圖書館外，其餘 4 座圖書館填答者為家長之比例皆較該校教職員工高，其中百齡智慧圖書館更有 18.5%的填答者為該校學生之家長，為 5 座圖書館中家長比例最高者，其次為龍華民眾閱覽室，

亦有 7.77%填答者為學生家長。

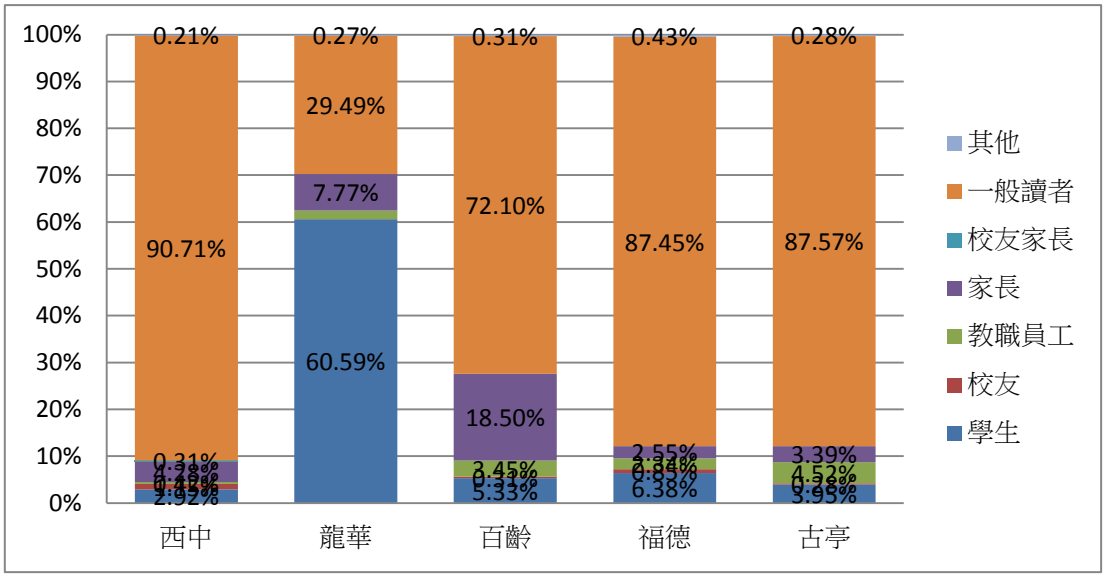

圖 4-20 各館填答者與合作之學校關係分析圖（n=2,474）

二、到館頻率

問卷調查結果如圖 4-21 所示，5 座北市圖與學校合作設置之圖書館皆有 17-26%的填答者半年（含以上）到館 1 次，其中百齡智慧圖書館及古亭智慧圖書館皆有超過 25%的比例。

除龍華民眾閱覽室以外，其他圖書館之填答者多為每月到館 1 至 3 次及每 3 個月到館 1 至 3 次，合計超過半數；龍華民眾閱覽室則多為每週 2 至 3 次及每週 1 次，皆有佔 20%以上之比例，而每月使用 1 至 3 次之填答者亦有將近 20%，亦即龍華民眾閱覽室約有 60%之填答者每月至少進館 1 次以上，相對其他圖書館來得高。同時龍華民眾閱覽室亦有 5.63%之填答者每天到館，比例為 5 座圖書館最高。

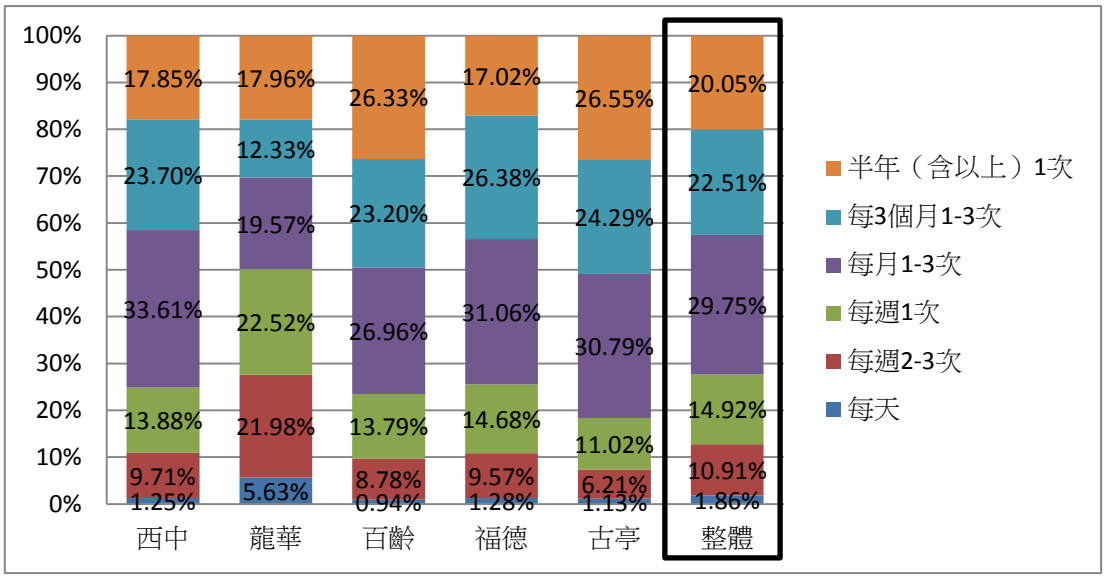

圖 4-21 填答者到館頻率分析圖（n=2,474）

三、每次到館平均停留時間

圖 4-22 顯示，5 座北市圖與學校合作設置之圖書館，半數至 6 成之填答者每次到館平均停留時間為 11 分鐘至 1 小時，古亭智慧圖書館有將近 40%之填答者每次到館平均停留時間為 11-30 分鐘，較其他館比例高；龍華民眾閱覽室停留時間為 11 分鐘至 1 小時之填答者比例合計約 50%，相對較低，同時有 16.89%的填答者平均每次停留時間僅 10 分鐘，比例為 5 座圖書館中最高者，其次為西中分館，有 13.88%。

但5座圖書館仍有不少填答者平均每次到館停留時間超過1小時，皆佔有 20%-40%之比例；其中福德智慧圖書館不僅有近 1/4 之填答者平均停留時間為1至2小時，停留2小時以上者也有將近20%之比例，意即福德智慧圖書館之填答者每次到館平均停留時間相對較長。

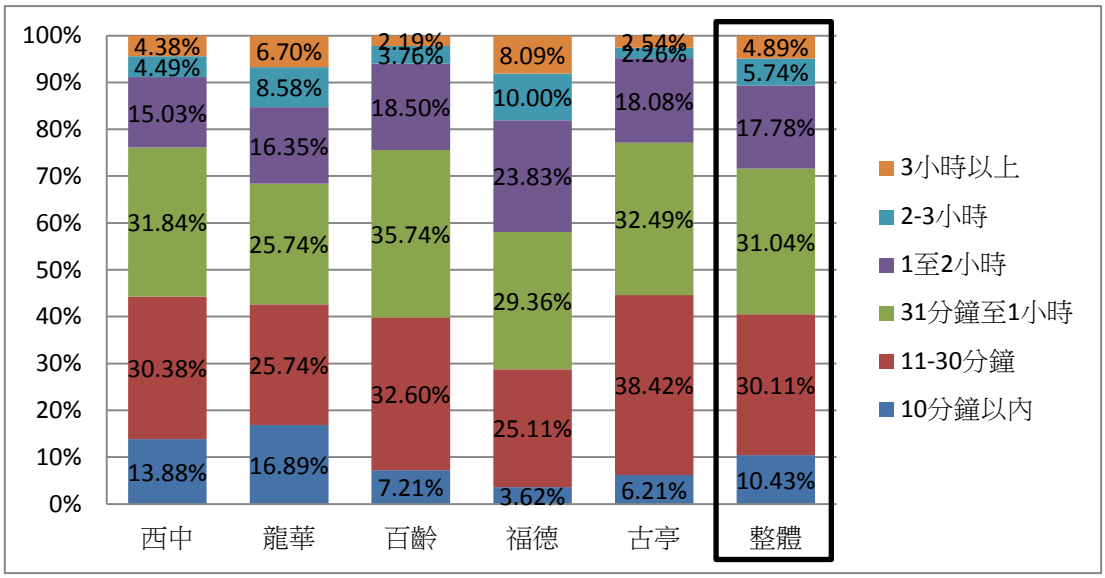

圖 4-22 填答者每次到館平均停留時間分析圖（n=2,474）

四、到館時間

由圖 4-23 可看出，超過 6 成之填答者到館時間集中於下課／下班後及周末，其中百齡智慧圖書館開放時間需配合學校作息時間，平日僅於放學後開放，故問卷選項僅有平日下課／下班後、週末及寒暑假，因此其有 90%之填答者到館時間為周末及平日下課／下班後，所佔比例為 5 座圖書館中最高。除西中分館以外，龍華民眾閱覽室及 3 座智慧圖書館之填答者於周末到館之比例都較下課／下班後高，其中福德智慧圖書館落差比例超過 10%。

此外，有近 1/4 之填答者會在平日學校上課期間到館使用，且通常於平日下午到館，以西中分館及古亭智慧圖書館之比例最高。而龍華民眾閱覽室有較高的比例之填答者多於寒暑假期間到館，比例亦較平日時段高。

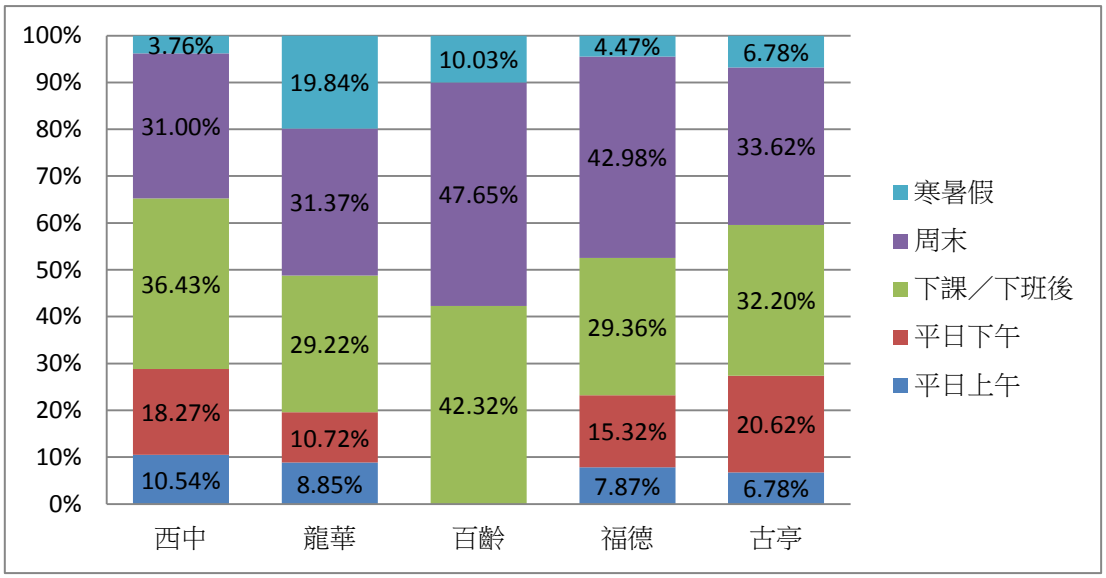

圖 4-23 填答者到館時間分析圖（n=2,474）

五、使用圖書館之目的

從圖 4-24 及圖 4-25 可看出，西中分館、龍華民眾閱覽室及 3 座智慧圖書館雖然提供不一樣之服務，但多數填答者使用圖書館之目的以借還書居多。

西中分館借／還圖書、期刊、視聽資料之填答者比例較龍華民眾閱覽室高，其中借／還圖書、期刊之比例將近 9 成；龍華民眾閱覽室之填答者使用其他服務之比例則較西中分館高。

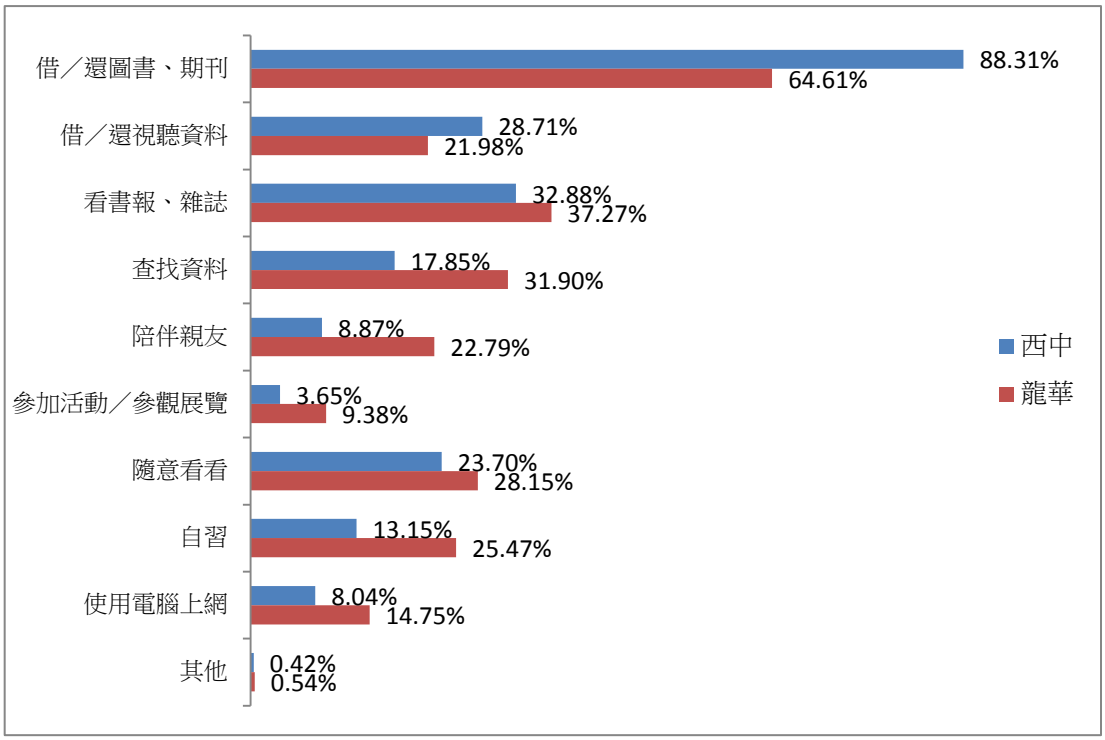

圖 4-24 西中分館及龍華民眾閱覽室填答者使用圖書館之目的

3 座智慧圖書館之填答者使用目的同樣以借書居多，皆有近 80%之比例。福德智慧圖書館有較高比例之填答者使用圖書館的目的為閱覽館內圖書、期刊或報紙及自修。

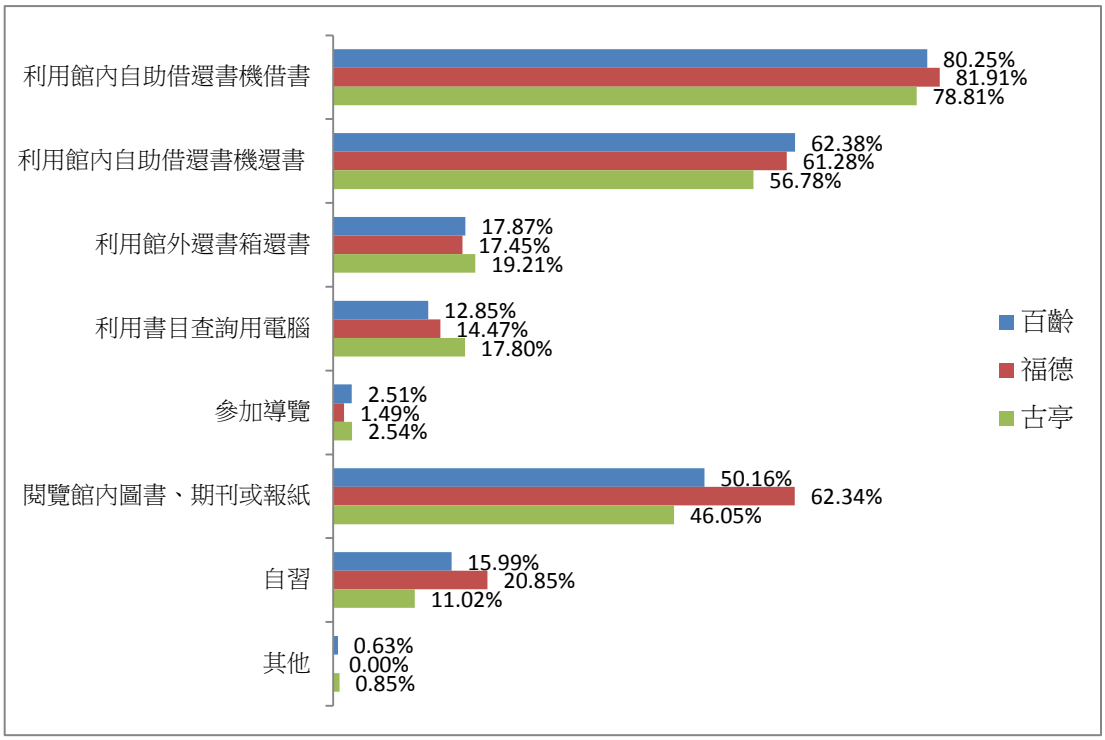

圖 4-25 百齡、福德及古亭智慧圖書館填答者使用圖書館之目的

六、智慧圖書館問項

（一）使用智慧圖書館的館藏類型

如圖 4-26 所示，3 座智慧圖書館填答者多使用圖書，總計使用比例為 95.36%，古亭智慧圖書館填答者使用圖書之比例稍低於填答者整體比例，但仍有近 95%的比例。其次依序為期刊、報紙，整體使用比例分佔 40.94%、26.07%，此兩種館藏使用比例最高者為福德智慧圖書館，且皆高於整體使用比例。

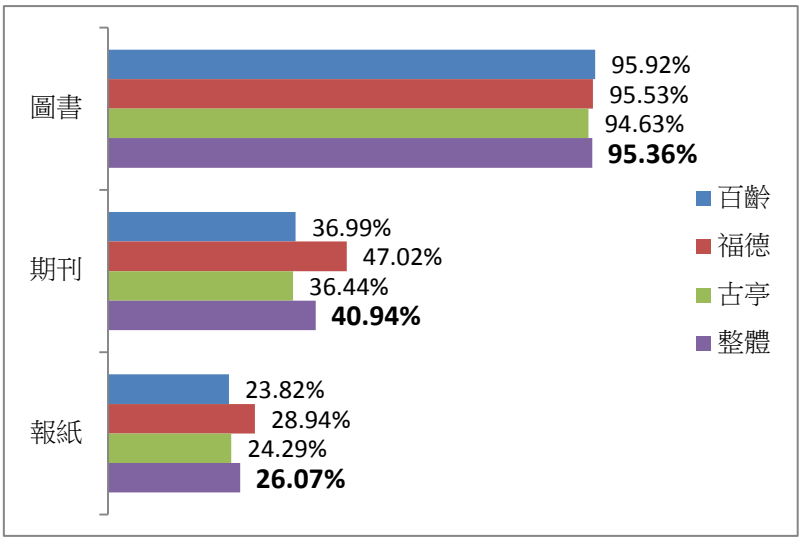

圖 4-26 填答者使用智慧圖書館的館藏類型分析圖

（二）使用智慧圖書館遭遇之困難

如圖 4-27 顯示，整體僅約 10%之填答者曾遭遇困難，各館則皆未達 15%。北市圖曾於 102 年調查「臺北市立圖書館智慧圖書館及 FastBook 全自動借書站使用效益評估」，指出遭遇困難之填答者比例約 10%-27%，可看出遭遇困難之填答者比例已有所減少。

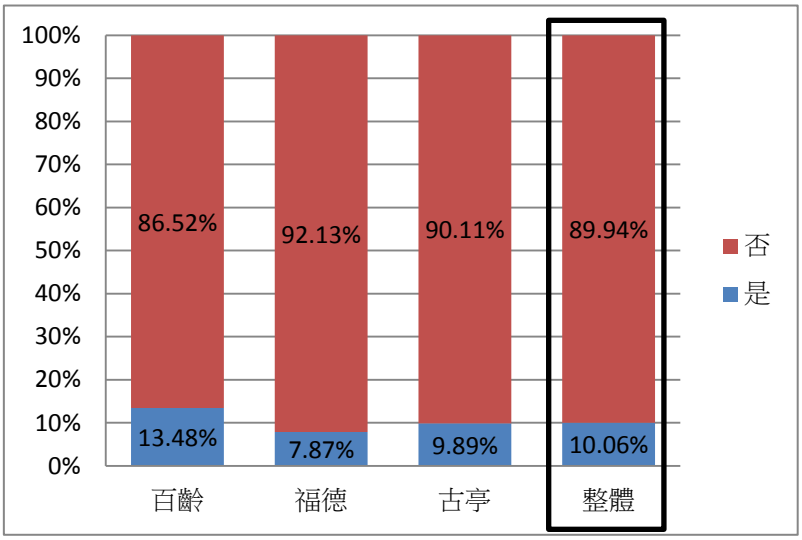

圖 4-27 填答者使用智慧圖書館是否遭遇困難分析圖

填答者遭遇之困難情形如圖 4-28，可看出整體填答者最常遭遇之

困難（15%以上者）依序為「找不到要的書」、「館內自助借還書機無法成功歸還圖書」、「不熟悉館內自助借還書機操作」、「館外自助還書箱無法成功歸還圖書」、「館內自助借還書機無法成功借閱圖書」及「借閱證無法正確感應」，「其他」困難所佔比例亦達 20%以上。

在古亭及福德智慧圖書館曾遭遇困難之填答者有較高比例找不到想要的書（42.86%、35.14%），但比例未逾半數。各館較多填答者遭遇困難之項目如下：

百齡智慧圖書館填答者以遭遇「館外自助還書箱無法成功歸還圖書」、「館內自助借還書機無法成功歸還圖書」、「借閱證無法正確感應」、「不熟悉館外自助還書箱操作」及「服務電話無人接聽」居多，皆佔20%以上之比例，多與借還書設備操作及使用有關。

福德智慧圖書館除「找不到要的書」以外，較多填答者（20%以上）遭遇之困難為「不熟悉館內自助借還書機操作」及「其他」，進一步分析填答者遭遇之其他困難，除了館內秩序問題以外，有讀者建議需要安排志工以協助解決問題及增設影印機，另有讀者因不瞭解智慧圖書館與分館差異而無法順利使用（無法歸還非智慧圖書館之圖書、未申辦適用於智慧圖書館之借書證）。

古亭智慧圖書館填答者遭遇之「其他」困難與「找不到要的書」所佔比例相同，皆有 42.86%。進一步分析填答者遭遇之其他困難，

主要反映因冷氣問題造成閱覽環境空氣品質不佳，亦有讀者反映無法歸還非智慧圖書館之圖書。

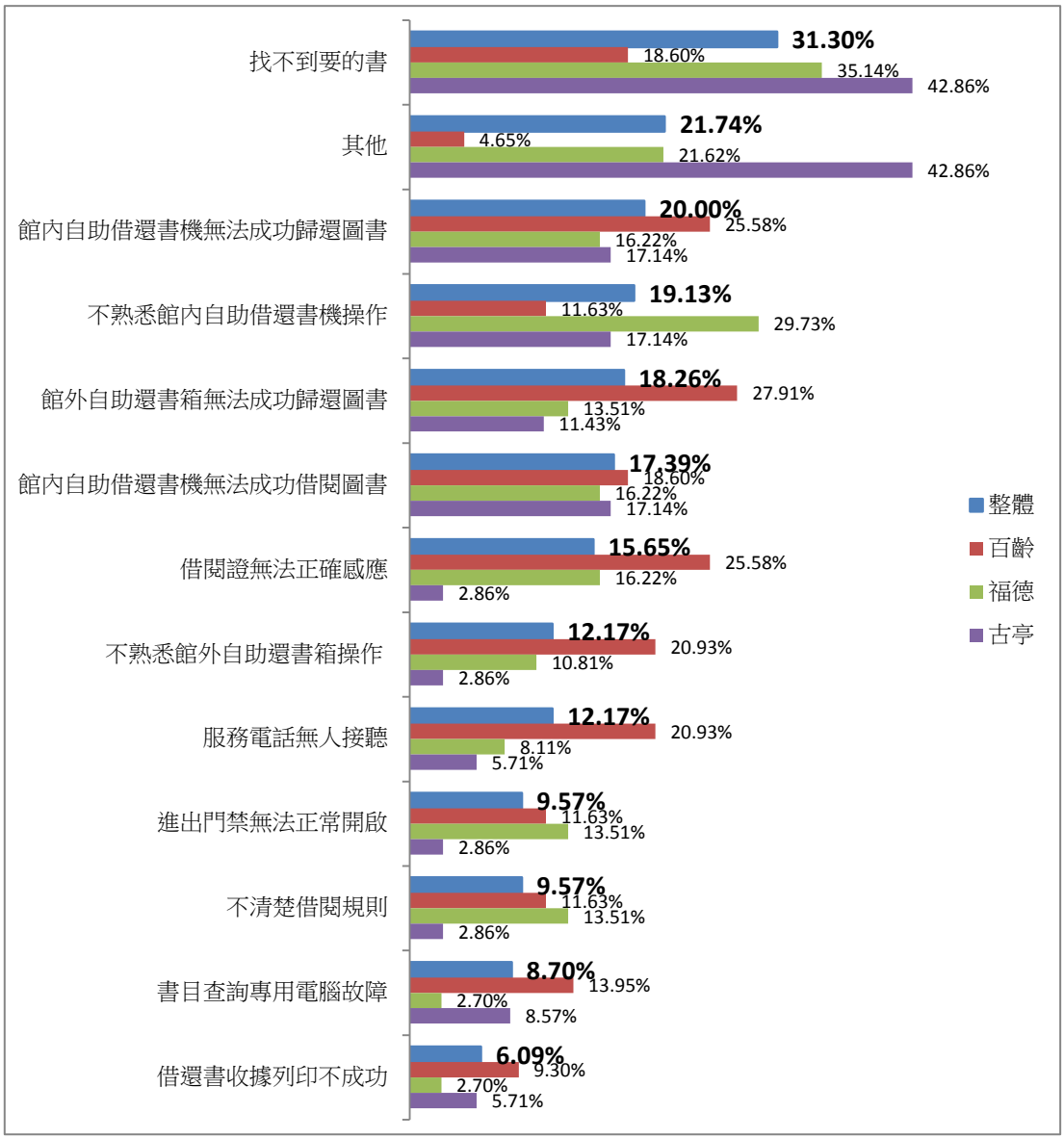

圖 4-28 填答者使用智慧圖書館遭遇之困難分析圖

（三）使用智慧圖書館與閱讀頻率、圖書獲取方式和習慣之改變、滿足不便到分館使用的需求之關係

整體而言，87.75%的填答者認為使用北市圖與學校合作設置之智慧圖書館增加其閱讀頻率；79.18%的填答者認為其獲取圖書的方式和

習慣因而改變；同時有 82.76%的填答者認為使用北市圖與學校合作設置之智慧圖書館滿足其不便到其他分館使用的需求。

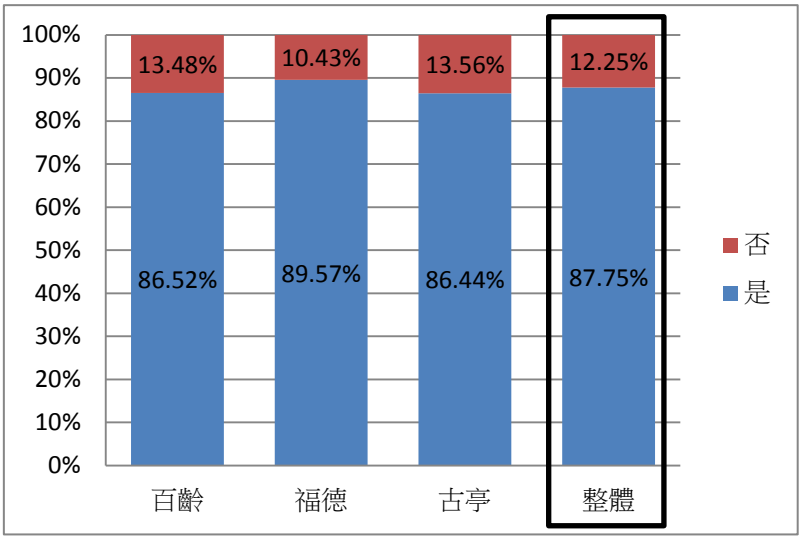

圖 4-29 填答者使用智慧圖書館增加閱讀頻率之分析圖

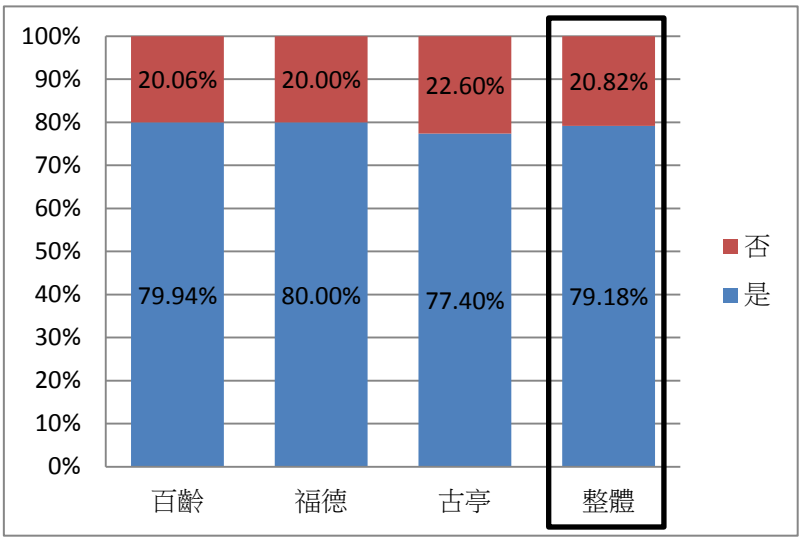

圖 4-30 填答者使用智慧圖書館改變圖書獲取方式和習慣之分析圖

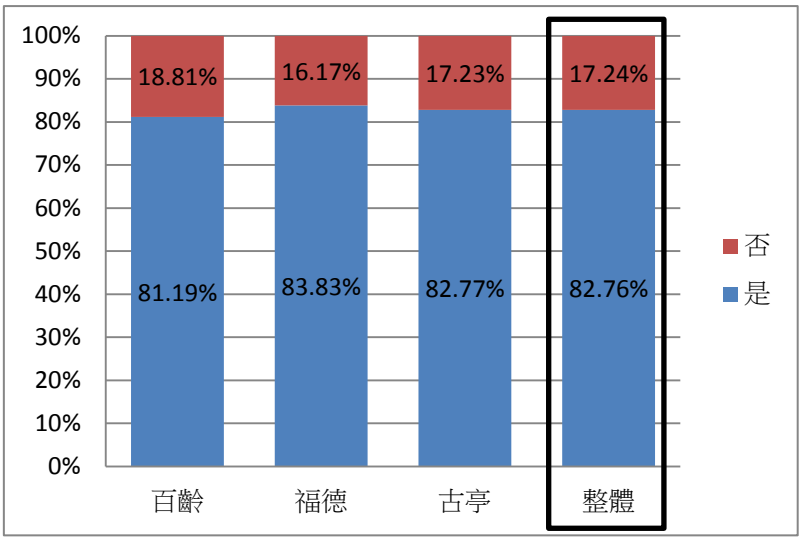

圖 4-31 智慧圖書館滿足填答者不便到其他分館使用的需求分析圖

七、小結

除龍華民眾閱覽室以外，其他 4 座北市圖與學校合作設置之圖書館填答者皆以一般讀者居多，該服務據點所在學校學生及教職員工所佔比例皆較低。

龍華民眾閱覽室填答者到館頻率多為每週 2 至 3 次及每週 1 次，皆有佔 20%以上之比例，而每月使用 1 至 3 次之填答者亦有將近 20%，亦即龍華民眾閱覽室約有 60%之填答者每月至少進館 1 次以上；其他圖書館之填答者多為每月到館 1 至 3 次及每 3 個月到館 1 至 3 次，合計超過半數。

5 座北市圖與學校合作設置之圖書館，半數至 6 成之填答者每次到館平均停留時間為 11 分鐘至 1 小時。但仍有 20%-40%之填答者平均每次到館停留時間超過 1 小時。

超過 6 成之填答者到館時間集中於下課／下班後及周末，其中百齡智慧圖書館開放時間需配合學校作息時間，平日僅於放學後開放，因此其 9 成之填答者到館時間為周末及平日下課／下班後。

多數填答者使用圖書館之目的以借還書居多。其中福德智慧圖書館有較高比例之填答者使用圖書館的目的為閱覽館內圖書、期刊或報紙及自修。3 座智慧圖書館填答者最常使用之館藏類型為圖書，總計使用比例超過 95%。

使用智慧圖書館之填答者中，僅約 10%之填答者曾遭遇困難，各館則皆未達 15%，最常遭遇之困難（15%以上者）依序為「找不到要的書」、「館內自助借還書機無法成功歸還圖書」、「不熟悉館內自助借還書機操作」、「館外自助還書箱無法成功歸還圖書」、「館內自助借還書機無法成功借閱圖書」及「借閱證無法正確感應」。

整體而言，8 成左右的填答者認為使用北市圖與學校合作設置之智慧圖書館增加其閱讀頻率，改變了其獲取圖書的方式和習慣，同時滿足其不便到其他分館使用的需求。

第四節 讀者對北市圖與學校合作設置圖書館之看法

本節分析「臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估」問卷填答者對北市圖與學校合作設置圖書館此一合作模式之看法，包

括對校外人士入館之看法、是否因設置地點影響其使用意願以及是否贊成此一合作模式。

一、對北市圖於學校內設置圖書館，並對校外人士開放之看法

整體而言，填答者對北市圖於學校內設置圖書館，並對校外人士開放抱持正面的看法，超過 8 成填答者認為於學校設置圖書館「方便鄰近社區民眾使用北市圖資源」，5 成左右的填答者認為校內師生可因而獲得更豐富的圖書資源，同時北市圖圖書資源也能支援教學所需。但亦有 16.29%的填答者擔心校外人士會影響校園安全。

如圖 4-32 所示，由於龍華民眾閱覽室填答者以校內學生居多，故有近 7 成之填答者認為校內師生可以獲得更豐富的圖書資源，認為「方便鄰近社區民眾使用北市圖資源」之比例則較其他圖書館低；西中分館及福德智慧圖書館皆有超過 90%之填答者認同該館便於社區民眾使用北市圖資源，其中福德智慧圖書館之填答者較少比例認為校內師生可以獲得更豐富的圖書資源。

百齡智慧圖書館有 23.51%之填答者擔心校外人士影響校園安全，比例相對為 5 座圖書館最高者，推測係因該館地點位於校園中心，未能設置獨立出入口、動線亦未與校內師生進行區隔，即便該館開放時間已因應校園作息進行調整，仍有部分填答者擔心校外讀者會影響校園安全。

福德智慧圖書館有較多填答者提出其他意見，除了投訴館方之意見以外，其他開放性意見多為建議北市圖與學校合作時應留意「門禁管制」及「校園安全」(如*「在圖書館鄰校園側，應以校內學生證或教職員證做為識別」、「人員的管控需要有人處理」、「針對進出校內出口應有門禁管制」、「雖利用學校空間，但圖書館大門獨立於學校外(即校外人士不可進入學校)」、「可活化校園建築使用率,但最好還是將可進入校園入口加鐵門隔離」*)，西中分館、百齡智慧圖書館及古亭智慧圖書館亦有類似之建議。

此外，西中分館有填答者認為校內師生繁忙並不會前往使用該館，其他 4 座圖書館亦有填答者認為校外讀者與校內學生對圖書館的需求不同，因而會互相影響甚至造成干擾。

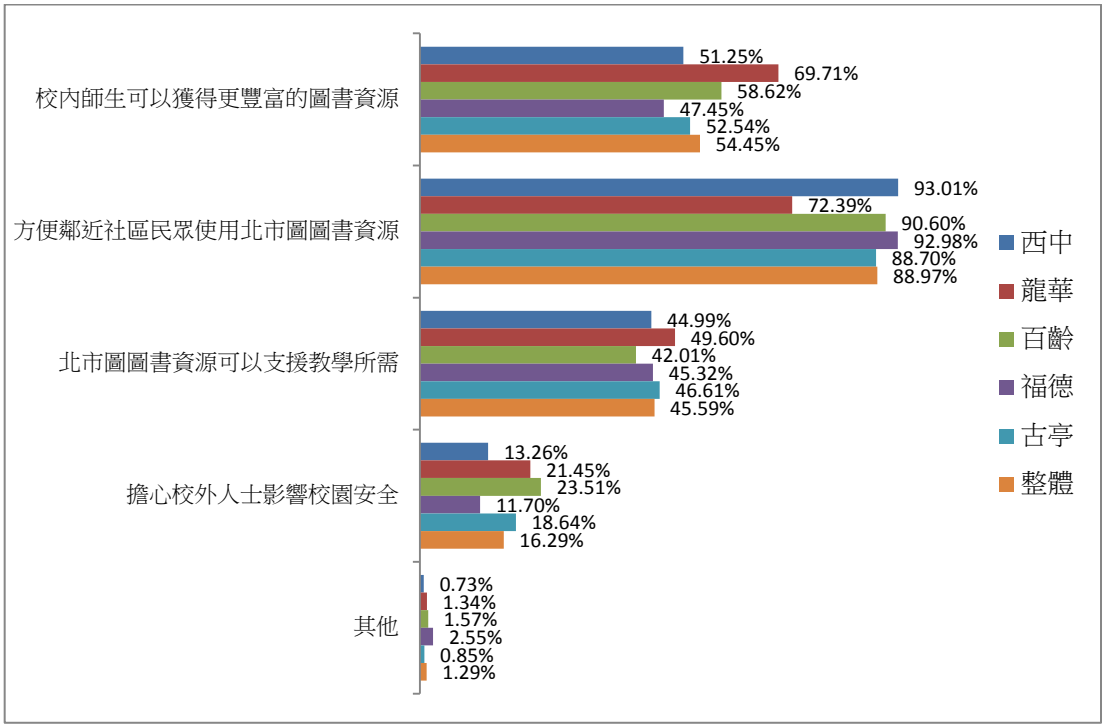

圖 4-32 填答者對北市圖於學校內設置圖書館並對校外人士開放之看法分析圖

二、設置於學校內之圖書館對使用意願之影響

除學校之外，北市圖另於其他地點設置智慧圖書館，本題問項略有不同，故以下分別進行分析及說明。

（一）西中分館及龍華民眾閱覽室

從圖 4-33 可看出，認為分館或民眾閱覽室設置於學校內不會影響其使用意願之填答者佔多數，西中分館有將近 6 成之填答者認為沒有影響，而龍華民眾閱覽室認為沒有影響之填答者雖然佔較多比例，但未超過半數。

龍華民眾閱覽室之填答者以該校學生居多，故認為圖書館設置於學校內而增加使用意願之比例較西中分館高，達 46.11%，但亦有 5.63%的填答者反而認為，設置於學校內之分館、民眾閱覽室會減少其使用意願，此類填答者多為該校學生或教職員工、其他為一般讀者，半數左右使用頻率為每 3 個月 1-3 次及半年（含）以上 1 次。

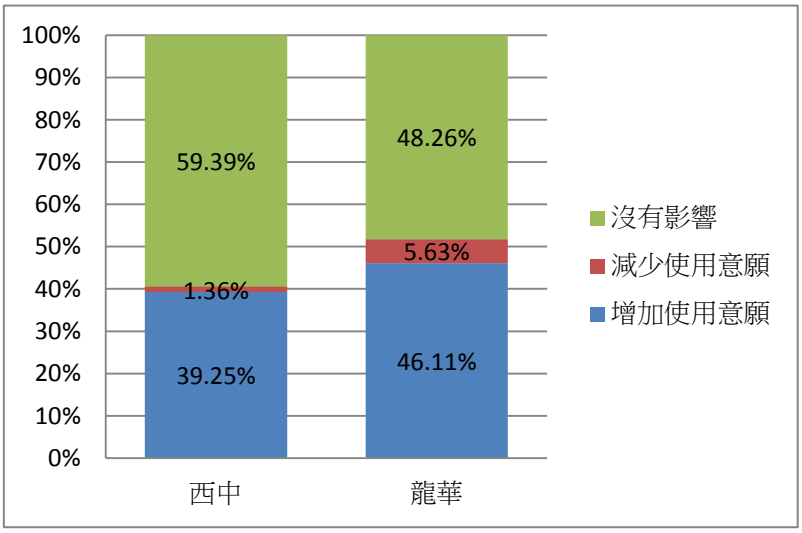

圖 4-33 設置於學校內之圖書館對填答者使用意願之影響分析圖

以卡方檢定填答者對北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法與是否影響其使用意願是否有關，呈現顯著相關者分述如下。

從表 4-16 及表 4-17 可看出，西中分館認同「方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源」之填答者，因該館設於學校內而增加使用意願之比例明顯高於「擔心校外人士影響校園安全」之填答者。

表 4-16 西中分館填答者是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表

	X^2	df	P
方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	99.269	2	0.000***
擔心校外人士影響校園安全	52.506	2	0.000***

表 4-17 西中分館填答者是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析

	設置於學校內之圖書館對使用意願之影響		
	增加使用意願	減少使用意願	沒有影響
方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	39.84%	0.33%	59.82%
擔心校外人士影響校園安全	26.77%	7.87%	65.35%

從表 4-18 及表 4-19 可看出，龍華民眾閱覽室認同「校內師生可以獲得更豐富的圖書資源」及「北市圖圖書資源可以支援教學所需」之填答者，因該館設於學校內而增加使用意願之比例明顯高於認同「方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源」之填答者，推測係由於該館填答者以校內學生居多，因此填答者多認為圖書館若設置於學校內能增加其使用意願。

表 4-18 龍華民眾閱覽室填答者是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表

	X^2	df	P
校內師生可以獲得更豐富的圖書資源	22.186	2	0.000***
方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	16.878	2	0.000***
北市圖圖書資源可以支援教學所需	12.619	2	0.002**

表 4-19 龍華民眾閱覽室填答者是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析

	設置於學校內之圖書館對使用意願之影響		
	增加使用意願	減少使用意願	沒有影響
校內師生可以獲得更豐富的圖書資源	52.30%	2.69%	45.00%
方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	46.84%	2.60%	50.55%
北市圖圖書資源可以支援教學所需	55.13%	3.78%	41.08%

（二）智慧圖書館

為瞭解讀者對北市圖設置於不同地點之智慧圖書館之看法，首先調查其是否曾使用過設置於學校以外地點之智慧圖書館，調查結果如圖 4-34，有 62.54%之填答者曾使用過設置於其他地點之智慧圖書館，其中古亭智慧圖書館有 73.45%之填答者曾使用過設置於學校以外之智慧圖書館，比例相對最高；百齡智慧圖書館則僅有 52.98%之填答者曾使用過其他設置於學校以外之智慧圖書館，比例為 3 座圖書館中最低者。

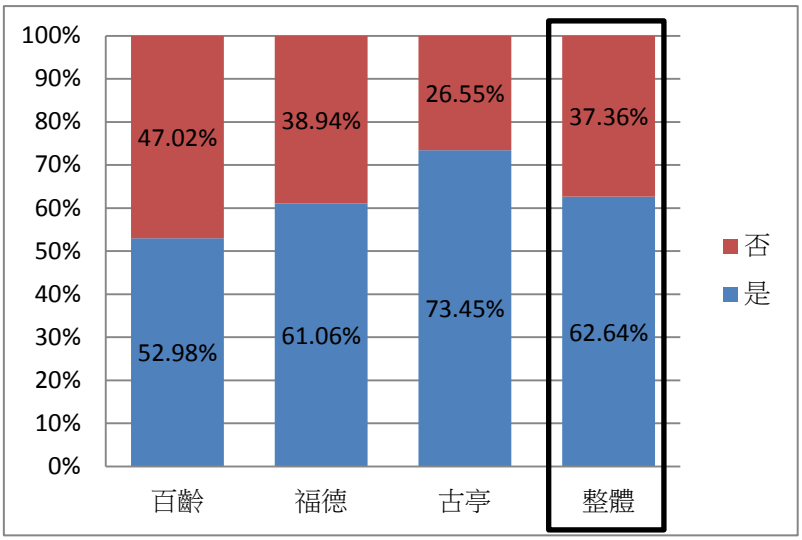

圖 4-34 填答者是否曾使用過北市圖設置於學校以外之智慧圖書館分析圖

從圖 4-35 可瞭解讀者對不同地點之智慧圖書館之喜好，整體而言，福德智慧圖書館及東區地下街智慧圖書館受到最多填答者喜愛，另外各館填答者皆較喜愛其所在之智慧圖書館，其中福德智慧圖書館及古亭智慧圖書館皆有 45%之填答者較喜愛該館，百齡智慧圖書館之填答者喜愛該館之比例則較低。

除了填答者所在之智慧圖書館以外，西門智慧圖書館、東區地下街智慧圖書館及太陽圖書館暨節能展示館分別受到百齡、福德及古亭智慧圖書館之填答者喜愛，其中古亭智慧圖書館有 30.51%之填答者喜愛使用太陽圖書館暨節能展示館，所佔比例較高。

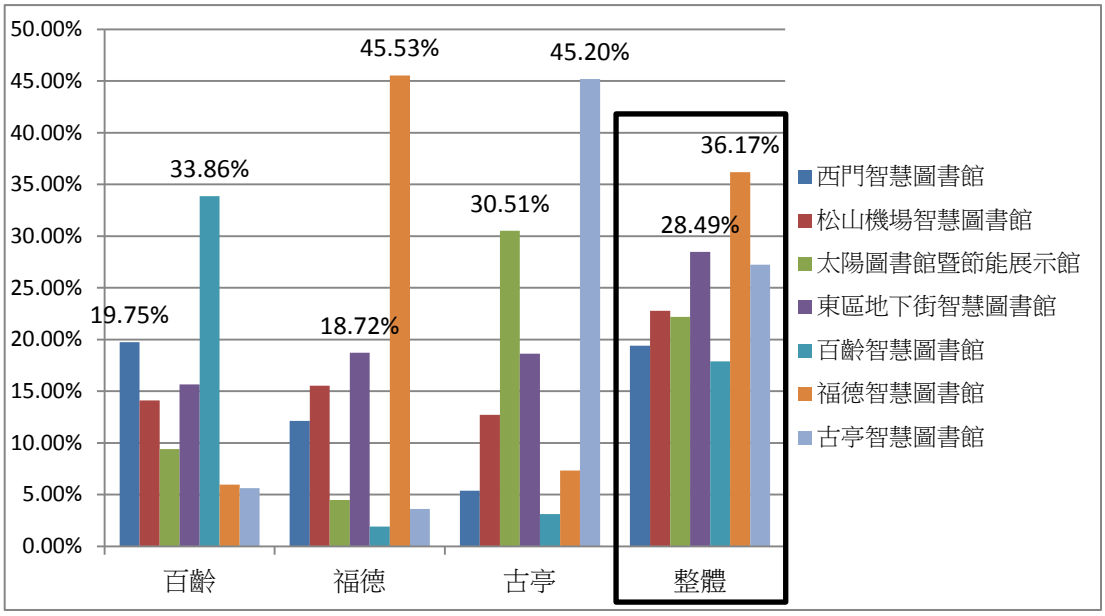

圖 4-35 填答者較喜愛使用之智慧圖書館分析圖

整體而言，智慧圖書館有半數填答者認為智慧圖書館設置地點是否在學校內對其使用意願沒有影響，46.93%之填答者認為會增加使用意願，其餘3.07%之填答者則認為會減少使用意願。由圖4-36可看出，百齡智慧圖書館的填答者有較高比例認為設置於學校內之圖書館會增加其使用意願。

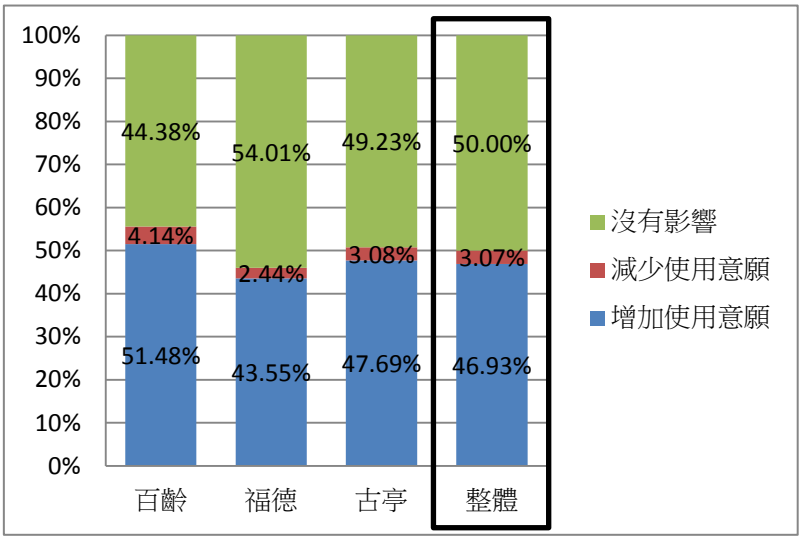

圖 4-36 設置於學校內之智慧圖書館對填答者使用意願之影響分析圖

以卡方檢定填答者對北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法與是否影響其使用意願是否有關，結果顯示僅福德智慧圖書館「擔心校外人士影響校園安全」之填答者與其使用意願呈現顯著相關。

從表 4-20 及表 4-21 可看出，福德智慧圖書館「擔心校外人士影響校園安全」之填答者，因該館設於學校內而增加使用意願之比例明顯僅 25.80%，相較於該館共有 46.93%之填答者因為圖書館設於學校內而增加使用意願，比例明顯較低。

表 4-20 福德智慧圖書館填答者是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表

	X^2	df	P
擔心校外人士影響校園安全	10.671	2	0.005**

表 4-21 福德智慧圖書館是否因該館設於學校內而影響使用意願及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析

	設置於學校內之圖書館對使用意願之影響		
	增加使用意願	減少使用意願	沒有影響
擔心校外人士影響校園安全	25.80%	9.67%	64.51%

三、是否贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置圖書館

根據調查結果，83.59%之填答者贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館、民眾閱覽室或智慧圖書館，反對者僅佔整體 2.67%。

反對北市圖繼續與學校合作設置圖書館比例較高者為龍華民眾閱覽室（計有 20 位），該類填答者多為校內師生，其餘為一般讀者及家長。半數反對者擔心北市圖與學校合作設置圖書館會影響校園安全，

另有 2 位反對者提出開放式意見：*「閱覽室讀者會反應學校學童吵，但跟學校結合本來就要能接受學童下課及上課時的狀況，必須互相接受」、「國小圖書館資料和一般市圖(社會教育)基本不同」。*

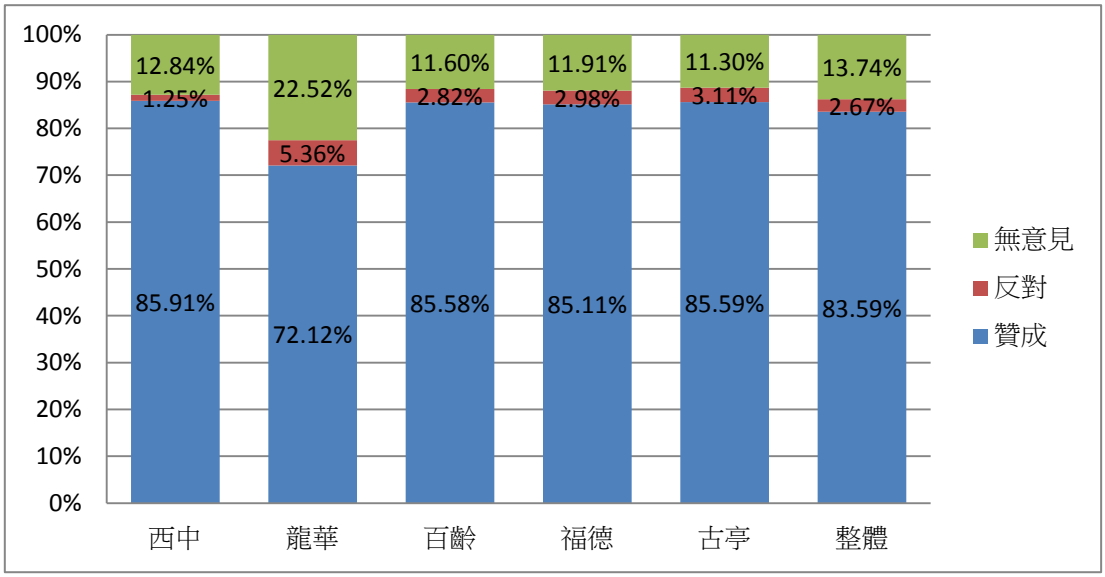

圖 4-37 填答者是否贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置圖書館分析圖

以卡方檢定填答者對北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法與是否因而影響其使用意願、未來是否贊成繼續合作設置服務據點之看法是否有關，呈現顯著相關者分述如下。

從表 4-22 及表 4-23 可看出，西中分館認同「校內師生可以獲得更豐富的圖書資源」及「方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源」之填答者，贊成北市圖繼續與學校合作設置圖書館之比例明顯高於「擔心校外人士影響校園安全」之填答者。

表 4-22 西中分館填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表

	X^2	df	P
校內師生可以獲得更豐富的圖書資源	8.572	2	0.014*

方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	76.492	2	0.000***
擔心校外人士影響校園安全	80.580	0	0.000***

表 4-23 西中分館填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析

	是否贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置圖書館		
	贊成	反對	無意見
校內師生可以獲得更豐富的圖書資源	88.39%	0.40%	11.20%
方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	87.54%	0.44%	12.00%
擔心校外人士影響校園安全	65.35%	7.87%	26.77%

從表 4-24 及表 4-25 可看出，龍華民眾閱覽室認同「校內師生可以獲得更豐富的圖書資源」、「方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源」及「北市圖圖書資源可以支援教學所需」之填答者，贊成北市圖繼續與學校合作設置圖書館之比例明顯高於「擔心校外人士影響校園安全」之填答者。

表 4-24 龍華民眾閱覽室填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表

	X^2	df	P
校內師生可以獲得更豐富的圖書資源	27.229	2	0.000***
方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	25.966	2	0.000***
北市圖圖書資源可以支援教學所需	16.559	2	0.000***
擔心校外人士影響校園安全	25.406	2	0.000***

表 4-25 龍華民眾閱覽室填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析

	是否贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置圖書館		
	贊成	反對	無意見
校內師生可以獲得更豐富的圖書資源	79.23%	2.30%	18.46%
方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	76.95%	1.85%	21.18%

北市圖圖書資源可以支援教學所需	81.62%	3.24%	15.13%
擔心校外人士影響校園安全	50.00%	11.25%	38.75%

由表 4-26 及表 4-27 可看出百齡及古亭智慧圖書館認為「校內師生可以獲得更豐富的圖書資源」、「方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源」及「北市圖圖書資源可以支援教學所需」之填答者，贊成北市圖繼續與學校合作設置圖書館之比例明顯高於「擔心校外人士影響校園安全」之填答者。

福德智慧圖書館除了「北市圖圖書資源可以支援教學所需」與「是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館」無顯著相關，其餘項目與其他 2 座智慧圖書館相同，「擔心校外人士影響校園安全」之填答者贊成繼續與學校合作設置圖書館之比例明顯較低。

表 4-26 智慧圖書館填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法差異分析表

		X^2	df	P
百齡	校內師生可以獲得更豐富的圖書資源	8.573	2	0.014*
	方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	21.984	2	0.000***
	北市圖圖書資源可以支援教學所需	13.550	2	0.001**
	擔心校外人士影響校園安全	32.943	2	0.000***
福德	校內師生可以獲得更豐富的圖書資源	8.041	2	0.018*
	方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	53.571	2	0.000***
	擔心校外人士影響校園安全	55.397	2	0.000***
古亭	校內師生可以獲得更豐富的圖書資源	12.123	2	0.002**
	方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	26.729	2	0.000***
	北市圖圖書資源可以支援教學所需	7.355	2	0.025*
	擔心校外人士影響校園安全	31.741	2	0.000***

表 4-27 智慧圖書館填答者是否贊成北市圖與學校合作設置圖書館及對於北市圖與學校合作設置圖書館並對校外人士之看法交叉分析

	是否贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置圖書館								
	贊成			反對			無意見		
	百齡	福德	古亭	百齡	福德	古亭	百齡	福德	古亭
校內師生可以獲得更豐富的圖書資源	90.37%	89.68%	90.86%	1.60%	2.69%	0.53%	8.02%	7.62%	8.60%
方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源	88.23%	86.95%	88.85%	1.73%	1.60%	1.91%	10.03%	11.44%	9.23%
北市圖圖書資源可以支援教學所需	94.02%		90.90%	0.74%		2.42%	5.22%		6.66%
擔心校外人士影響校園安全	68.00%	52.72%	63.63%	10.66%	14.54%	7.57%	21.33%	32.72%	28.78%

四、小結

整體而言，填答者對北市圖於學校內設置圖書館，並對校外人士開放抱持正面的看法，但亦有少部分填答者擔心校外人士會影響校園安全。

多數填答者認為北市圖於學校內設置服務據點不會影響或會增加使用意願，並贊成北市圖繼續與學校合作設置分館、民眾閱覽室或智慧圖書館。

根據卡方檢定結果可發現，對北市圖於學校內設置圖書館，並對校外人士開放抱持正面看法之填答者，有較大的比例贊成北市圖與學校合作設置圖書館此一合作模式。

第五節 讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務滿意度

滿意度調查部分，填答者根據其使用經驗就各項目分別進行作答，依滿意度給予評分，1 至 5 分依序代表「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」、「非常滿意」。以下分別就填答者對北市圖與學校合作設置之 5 座圖書館之空間環境、館藏及館員服務等項目之滿意度進行分析。

一、空間環境

調查結果如表 4-28，讀者對 5 座圖書館空間環境之平均滿意度皆介於「滿意」至「非常滿意」之間，空間環境平均滿意度最高者為龍華民眾閱覽室，各項目之滿意度皆高於整體平均，其次為西中分館；滿意度較低者為百齡及古亭智慧圖書館。

5 座圖書館中填答者滿意度最高之前 3 項為「環境美觀整潔」、「館內照明合適」、「設置地點交通便利/方便到達」，滿意度較低之項目為「設置位置之指引標示清楚」及「閱覽桌椅舒適」。

表 4-28 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館空間環境滿意度分析表

項目	西中	龍華	百齡	福德	古亭	整體
設置地點交通便利/方便到達	4.33	4.36	4.10	4.25	4.07	4.22
設置位置之指引標示清楚	4.09	4.26	3.91	4.06	3.93	4.05
開放時間便利	4.24	4.23	3.92	4.11	3.99	4.10
館內空間標示清楚	4.20	4.31	4.09	4.18	4.11	4.18
環境美觀整潔	4.25	4.47	4.23	4.28	4.22	4.29

館內照明合適	4.24	4.42	4.18	4.29	4.13	4.25
閱覽空間舒適	4.14	4.38	4.04	4.21	3.97	4.15
閱覽桌椅舒適	4.02	4.29	3.84	4.08	4.00	4.05
空間環境 平均滿意度	4.19	4.34	4.04	4.18	4.05	4.16

從圖 4-38 可看出，百齡及古亭智慧圖書館空間環境各項目滿意度皆低於整體平均，「設置位置之指引標示清楚」、「開放時間便利」皆為兩座智慧圖書館滿意度較低之項目，另外，填答者對百齡智慧圖書館「閱覽桌椅舒適」之滿意度最低，古亭智慧圖書館的閱覽空間之滿意度相對也較低。

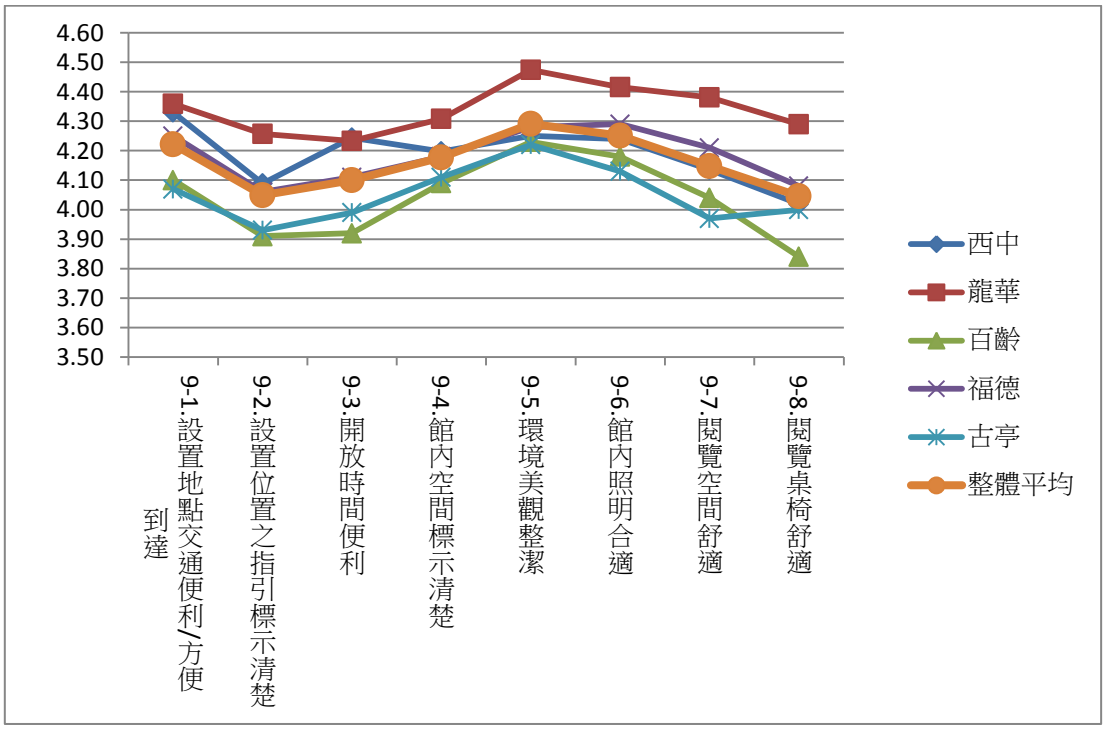

圖 4-38 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館空間環境滿意度分析圖

以 t 檢定及單因子變異數分析 5 座圖書館填答者基本資料、使用情形（是否為該校師生或學生家長及到館頻率）及對北市圖與學校合作設置圖書館之看法（設於校內是否影響使用意願、是否贊成北市圖

繼續與學校合作設館、是否曾使用過設置於學校以外地點之智慧圖書館）與其對各圖書館空間環境之滿意度之差異。以下說明呈現顯著差異者，未提及之項目則表示與空間環境之滿意度無顯著差異。

（一）西中分館

西中分館填答者對該館空間環境滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

西中分館男性填答者對「閱覽桌椅舒適」滿意度顯著高於女性，介於滿意至非常滿意之間；61 歲以上之填答者對「設置位置指引標示」之滿意度顯著高於其他年齡層、未滿 13 歲之填答者對「開放時間便利」之滿意度顯著高於其他年齡層。職業為其他、農林漁牧及學生之填答者，對「設置地點交通便利/方便到達」之滿意度顯著高於其他職業。高中職（含）以下之填答者對「環境美觀整潔」之滿意度顯著高於其他教育程度者。而西湖國中校內學生、教職員工對「館內照明合適」之滿意度顯著高於非校內教職員工學生之填答者，介於滿意至非常滿意之間。

每週至少到館 1 次（含）以上之填答者對「設置地點交通便利/方便到達」、「設置位置之指引標示清楚」、「開放時間便利」、「館內空間標示清楚」、「環境整潔美觀」及「閱覽空間舒適」等項目之滿意度皆顯著高於其他到館頻率較低之填答者。推測到館頻率較高者對西中

分館之空間環境感到滿意，故提升其到館利用之意願及頻率。

認為設置於校內之服務據點對其使用意願沒有影響或認為會增加使用意願之填答者，對館舍空間各項滿意度皆顯著高於認為會減少使用意願之填答者。

同時，贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置服務據點之填答者，對「設置位置之指引標示清楚」、「開放時間便利」、「館內空間標示清楚」、「環境美觀整潔」及「館內照明合適」等空間環境子項目之滿意度顯著高於不贊成或無意見之填答者。

表 4-29 西中分館填答者對空間環境之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
性別	4.925	0.038*	閱覽桌椅舒適
西中整體			**4.02**
男性			4.09
女性			3.98
年齡	2.396	0.020*	設置位置之指引標示清楚
西中整體			**4.09**
未滿 13 歲			4.04
13 歲以上，未滿 19 歲			4.18
19 歲以上，未滿 23 歲			3.92
23 歲以上，未滿 31 歲			3.90
31 歲以上，未滿 41 歲			4.15
41 歲以上，未滿 51 歲			4.11
51 歲以上，未滿 61 歲			4.07
61 歲以上			4.26
年齡	2.135	0.038*	開放時間便利
西中整體			**4.24**
未滿 13 歲			4.55
13 歲以上，未滿 19 歲			4.18
19 歲以上，未滿 23 歲			4.24
23 歲以上，未滿 31 歲			4.08

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
31 歲以上，未滿 41 歲			4.29
41 歲以上，未滿 51 歲			4.24
51 歲以上，未滿 61 歲			4.31
61 歲以上			4.34
職業	2.341	0.013*	設置地點交通便利/方便到達
西中整體			**4.33**
學生			4.47
家管			4.17
農林漁牧			4.50
工/製造業			4.32
商			4.43
軍公教			4.27
服務業			4.30
自由業			4.14
退休			4.22
其他			4.52
教育程度	2.679	0.046*	環境美觀整潔
西中整體			**4.25**
國中小畢業（含肄業）			4.44
高中/高職畢業			4.45
大學/專科畢業			4.22
研究所（含）以上畢業			4.25
是否為該校師生或學生家長	4.930	0.000***	館內照明合適
西中整體			**4.24**
學生			4.50
校友			4.36
教職員工			4.75
家長			4.32
校友家長			2.33
一般讀者			4.23
其他			4.50
到館頻率	6.770	0.000***	設置地點交通便利/方便到達
西中整體			**4.33**
每天			4.50
每週 2-3 次			4.60
每週 1 次			4.41
每月 1-3 次			4.32
每 3 個月 1-3 次			4.36
半年（含以上）1 次			4.09

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
到館頻率	5.745	0.000***	設置位置之指引標示清楚
西中整體			**4.09**
每天			4.50
每週 2-3 次			4.36
每週 1 次			4.27
每月 1-3 次			4.06
每 3 個月 1-3 次			4.04
半年（含以上）1 次			3.90
到館頻率	7.150	0.000***	開放時間便利
西中整體			**4.24**
每天			4.67
每週 2-3 次			4.52
每週 1 次			4.42
每月 1-3 次			4.21
每 3 個月 1-3 次			4.18
半年（含以上）1 次			4.09
到館頻率	4.565	0.000***	館內空間標示清楚
西中整體			**4.20**
每天			4.33
每週 2-3 次			4.47
每週 1 次			4.29
每月 1-3 次			4.16
每 3 個月 1-3 次			4.19
半年（含以上）1 次			4.06
到館頻率	2.436	0.033*	環境整潔美觀
西中整體			**4.25**
每天			4.50
每週 2-3 次			4.46
每週 1 次			4.29
每月 1-3 次			4.22
每 3 個月 1-3 次			4.25
半年（含以上）1 次			4.15
到館頻率	2.551	0.026*	閱覽空間舒適
西中整體			**4.14**
每天			4.50
每週 2-3 次			4.36
每週 1 次			4.14
每月 1-3 次			4.12

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
每 3 個月 1-3 次			4.14
半年（含以上）1 次			4.02
設置於校內對使用意願之影響	11.907	0.000***	設置地點交通便利/方便到達
西中整體			**4.33**
增加使用意願			4.41
減少使用意願			3.46
沒有影響			4.30
設置於校內對使用意願之影響	7.518	0.001**	設置位置之指引標示清楚
西中整體			**4.09**
增加使用意願			4.19
減少使用意願			3.46
沒有影響			4.04
設置於校內對使用意願之影響	5.111	0.006**	開放時間便利
西中整體			**4.24**
增加使用意願			4.30
減少使用意願			3.69
沒有影響			4.22
設置於校內對使用意願之影響	5.312	0.005**	館內空間標示清楚
西中整體			**4.20**
增加使用意願			4.27
減少使用意願			3.69
沒有影響			4.16
設置於校內對使用意願之影響	8.392	0.000***	環境美觀整潔
西中整體			**4.25**
增加使用意願			4.34
減少使用意願			3.62
沒有影響			4.16
設置於校內對使用意願之影響	4.941	0.007**	館內照明合適
西中整體			**4.24**
增加使用意願			4.30
減少使用意願			3.69
沒有影響			4.21
設置於校內對使用意願之影響	5.424	0.005**	閱覽空間舒適
西中整體			**4.14**
增加使用意願			4.22
減少使用意願			3.62

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
沒有影響			4.09
設置於校內對使用意願之影響	5.129	0.006**	閱覽桌椅舒適
西中整體			**4.02**
增加使用意願			4.09
減少使用意願			3.39
沒有影響			4.00
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	10.140	0.000***	設置地點交通便利/方便到達
西中整體			**4.33**
贊成			4.37
反對			3.75
無意見			4.11
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	5.839	0.003**	設置位置之指引標示清楚
西中整體			**4.09**
贊成			4.12
反對			3.58
無意見			3.90
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	4.293	0.014*	開放時間便利
西中整體			**4.24**
贊成			4.27
反對			4.00
無意見			4.08
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	5.534	0.004**	館內空間標示清楚
西中整體			**4.20**
贊成			4.22
反對			3.58
無意見			4.11
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	6.092	0.002**	環境美觀整潔
西中整體			**4.25**
贊成			4.28
反對			3.67
無意見			4.11
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	3.311	0.037*	館內照明合適
西中整體			**4.24**
贊成			4.26
反對			3.75
無意見			4.16

（二）龍華民眾閱覽室

龍華民眾閱覽室填答者對該館空間環境滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

每週至少到館 1 次（含）以上之填答者，對「設置位置之指引標示清楚」、「館內空間標示清楚」及「環境整潔美觀」等子項目之滿意度顯著高於到館頻率較低者。推測到館頻率較高者對龍華民眾閱覽室之空間環境感到滿意，故提升其到館利用之意願及頻率。

認為設置於校內之服務據點對其使用意願沒有影響或認為會增加使用意願之填答者，對館舍空間各項滿意度皆顯著高於認為會減少使用意願之填答者；贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置服務據點之填答者，同樣對館舍空間各項滿意度顯著高於不贊成或無意見之填答者。

表 4-30 龍華民眾閱覽室填答者對空間環境之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
到館頻率	2.341	0.041*	設置位置之指引標示清楚
龍華整體			**4.26**
每天			4.57
每週 2-3 次			4.46
每週 1 次			4.91
每月 1-3 次			4.10
每 3 個月 1-3 次			4.13
半年（含以上）1 次			4.11
到館頻率	2.402	0.037*	館內空間標示清楚
龍華整體			**4.31**
每天			4.43

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
每週 2-3 次			4.54
每週 1 次			4.38
每月 1-3 次			4.19
每 3 個月 1-3 次			4.28
半年（含以上）1 次			4.05
到館頻率	2.346	0.041*	環境整潔美觀
龍華整體			**4.48**
每天			4.62
每週 2-3 次			4.63
每週 1 次			4.56
每月 1-3 次			4.41
每 3 個月 1-3 次			4.44
半年（含以上）1 次			4.22
設置於校內對使用意願之影響	35.280	0.000***	設置地點交通便利/方便到達
龍華整體			**4.36**
增加使用意願			4.61
減少使用意願			3.05
沒有影響			4.27
設置於校內對使用意願之影響	20.951	0.000***	設置位置之指引標示清楚
龍華整體			**4.26**
增加使用意願			4.47
減少使用意願			3.19
沒有影響			4.18
設置於校內對使用意願之影響	12.532	0.000***	開放時間便利
龍華整體			**4.23**
增加使用意願			4.42
減少使用意願			3.38
沒有影響			4.16
設置於校內對使用意願之影響	17.741	0.000***	館內空間標示清楚
龍華整體			**4.30**
增加使用意願			4.51
減少使用意願			3.29
沒有影響			4.24
設置於校內對使用意願之影響	20.035	0.000***	環境美觀整潔
龍華整體			**4.48**
增加使用意願			4.68
減少使用意願			3.62

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
沒有影響			4.38
設置於校內對使用意願之影響	10.073	0.000***	館內照明合適
龍華整體			**4.42**
增加使用意願			4.57
減少使用意願			3.76
沒有影響			4.34
設置於校內對使用意願之影響	12.115	0.000***	閱覽空間舒適
龍華整體			**4.38**
增加使用意願			4.53
減少使用意願			3.57
沒有影響			4.33
設置於校內對使用意願之影響	10.044	0.000***	閱覽桌椅舒適
龍華整體			**4.29**
增加使用意願			4.45
減少使用意願			3.52
沒有影響			4.22
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	41.681	0.000***	設置地點交通便利/方便到達
龍華整體			**4.36**
贊成			4.58
反對			3.25
無意見			3.91
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	26.839	0.000***	設置位置之指引標示清楚
龍華整體			**4.26**
贊成			4.45
反對			3.30
無意見			3.87
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	33.310	0.000***	開放時間便利
龍華整體			**4.23**
贊成			4.46
反對			3.20
無意見			3.76
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	32.117	0.000***	館內空間標示清楚
龍華整體			**4.31**
贊成			4.51
反對			3.20
無意見			3.91

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	31.674	0.000***	環境美觀整潔
龍華整體			**4.48**
贊成			4.65
反對			3.55
無意見			4.12
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	16.078	0.000***	館內照明合適
龍華整體			**4.42**
贊成			4.55
反對			3.70
無意見			4.14
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	31.465	0.000***	閱覽空間舒適
龍華整體			**4.38**
贊成			4.55
反對			3.15
無意見			4.14
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	18.472	0.000***	閱覽桌椅舒適
龍華整體			**4.29**
贊成			4.44
反對			3.25
無意見			4.07

（三）百齡智慧圖書館

百齡智慧圖書館填答者對該館空間環境滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

女性填答者對「設置地點交通便利/方便到達」、「開放時間便利」、「閱覽空間舒適」及「閱覽桌椅舒適」之滿意度顯著高於男性填答者。

每周至少到館 1 次（含）以上之填答者，對「設置地點交通便利/方便到達」、「設置位置之指引標示清楚」、「開放時間便利」、「館內空間標示清楚」及「環境整潔美觀」等項目之滿意度皆顯著高於其他

到館頻率較低之填答者。

不曾使用北市圖設置於學校以外智慧圖書館之填答者，對「設置地點交通便利/方便到達」之滿意度顯著高於曾使用過設置於學校以外智慧圖書館者。推測除了太陽智慧館以外，北市圖其他 3 座智慧圖書館皆設於捷運站內，如填答者曾使用過此 3 座設於學校以外之智慧圖書館，可能因而對百齡智慧圖書館之設置地點交通、方便到達感到較為不滿意。

同時，認為設於學校內之智慧圖書館會降低其使用意願之填答者，對「設置地點交通便利/方便到達」、「設置位置之指引標示清楚」、「開放時間便利」及「館內空間標示清楚」之滿意度亦顯著低於會增加使用意願或是不受影響之填答者。推測由於百齡智慧圖書館並無獨立出入口而是設置於學校內，與其他設於校外之智慧圖書館相比，較不易找到其設置地點，其次因開放時間須配合學校作息，因此降低填答者之使用意願。

贊成北市圖繼續與學校合作設置智慧圖書館之填答者，除了「閱覽座椅舒適」此項目以外，對空間環境各項目之滿意度顯著高於不贊成繼續合作設置圖書館者。

表 4-31 百齡智慧圖書館填答者對空間環境之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
性別	7.227	0.008**	設置地點交通便利/方便到達
百齡整體			**4.10**
男性			3.93
女性			4.22
性別	6.736	0.010*	開放時間便利
百齡整體			**3.92**
男性			3.75
女性			4.04
性別			閱覽空間舒適
百齡整體	4.737	0.030*	**4.04**
男性			3.91
女性			4.14
性別	5.968	0.015*	閱覽桌椅舒適
百齡整體			**3.84**
男性			3.69
女性			4.14
到館頻率	11.124	0.000***	設置地點交通便利/方便到達
百齡整體			**4.10**
每天			4.67
每週 2-3 次			4.29
每週 1 次			4.46
每月 1-3 次			4.34
每 3 個月 1-3 次			4.11
半年（含以上）1 次			3.52
到館頻率	5.125	0.000***	設置位置之指引標示清楚
百齡整體			**3.91**
每天			4.67
每週 2-3 次			4.29
每週 1 次			4.11
每月 1-3 次			4.07
每 3 個月 1-3 次			3.87
半年（含以上）1 次			3.54
到館頻率	5.954	0.000***	開放時間便利
百齡整體			**3.92**
每天			4.67

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
每週 2-3 次			4.29
每週 1 次			4.21
每月 1-3 次			4.14
每 3 個月 1-3 次			3.77
半年（含以上）1 次			3.54
到館頻率	2.825	0.016*	館內空間標示清楚
百齡整體			**4.09**
每天			4.67
每週 2-3 次			4.18
每週 1 次			4.21
每月 1-3 次			4.27
每 3 個月 1-3 次			4.03
半年（含以上）1 次			3.85
到館頻率	2.571	0.027*	環境整潔美觀
百齡整體			**4.23**
每天			4.67
每週 2-3 次			4.07
每週 1 次			4.30
每月 1-3 次			4.43
每 3 個月 1-3 次			4.23
半年（含以上）1 次			4.04
是否曾使用過設置於學校以外之智慧圖書館	4.911	0.027*	設置地點交通便利/方便到達
百齡整體			**4.10**
是			3.99
否			4.22
設置於校內對使用意願之影響	4.347	0.014*	設置地點交通便利/方便到達
百齡整體			**3.99**
增加使用意願			4.12
減少使用意願			3.00
沒有影響			3.93
設置於校內對使用意願之影響	7.218	0.001**	設置位置之指引標示清楚
百齡整體			**3.84**
增加使用意願			3.97
減少使用意願			2.57
沒有影響			3.80
設置於校內對使用意願之影響	5.746	0.004**	開放時間便利
百齡整體			**3.85**

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
增加使用意願			4.02
減少使用意願			2.71
沒有影響			3.75
設置於校內對使用意願之影響	4.061	0.019*	館內空間標示清楚
百齡整體			**4.09**
增加使用意願			4.18
減少使用意願			3.29
沒有影響			4.05
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	6.905	0.001**	設置地點交通便利/方便到達
百齡整體			**4.10**
贊成			4.18
反對			3.67
無意見			3.62
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	6.096	0.003**	開放時間便利
百齡整體			**3.92**
贊成			4.00
反對			3.44
無意見			3.46
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	8.975	0.000***	館內空間標示清楚
百齡整體			**4.09**
贊成			4.17
反對			3.33
無意見			3.70
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	5.506	0.004**	環境美觀整潔
百齡整體			**4.23**
贊成			4.29
反對			3.56
無意見			4.00
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	6.296	0.002**	館內照明合適
百齡整體			**4.18**
贊成			4.24
反對			3.56
無意見			3.87
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	4.330	0.014*	閱覽空間舒適
百齡整體			**4.04**
贊成			4.10

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
反對			3.44
無意見			3.76

（四）福德智慧圖書館

福德智慧圖書館填答者對該館空間環境滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

23 歲以上、未滿 31 歲及 51 歲以上之填答者對「館內照明合適」之滿意度顯著高於其他年齡層之填答者。學生及家長對空間環境之滿意度皆顯著低於校內校友、教職員工及一般讀者，其中除「設置位置之指引標示清楚」滿意度最高者為校友以外，其他項目滿意度最高者皆為校內教職員工。

每天到館 1 次之填答者對「設置地點交通便利/方便到達」、「設置位置之指引標示清楚」及「開放時間便利」之滿意度顯著高於其他填答者。

認為設置於校內之服務據點對其使用意願沒有影響或認為會增加使用意願之填答者，對「開放時間便利」、「館內照明合適」及「閱覽空間舒適」等項目之滿意度皆顯著高於認為會減少使用意願者。

對於北市圖繼續與學校合作設置智慧圖書館表示贊成或無意見之填答者，對「設置地點交通便利/方便到達」、「設置位置之指引標示清楚」及「館內空間標示清楚」等項目之滿意度皆顯著高於表示不

贊成之填答者。

表 4-32 福德智慧圖書館填答者對空間環境之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
年齡	2.271	0.028*	館內照明合適
福德整體			**4.29**
未滿 13 歲			3.92
13 歲以上，未滿 19 歲			4.07
19 歲以上，未滿 23 歲			4.09
23 歲以上，未滿 31 歲			4.51
31 歲以上，未滿 41 歲			4.35
41 歲以上，未滿 51 歲			4.31
51 歲以上，未滿 61 歲			4.15
61 歲以上			4.40
是否為該校師生或學生家長	3.970	0.004**	設置地點交通便利/方便到達
福德整體			**4.25**
學生			4.10
校友			4.75
教職員工			4.64
家長			3.50
一般讀者			4.27
是否為該校師生或學生家長	4.235	0.002**	設置位置之指引標示清楚
福德整體			**4.06**
學生			3.90
校友			4.50
教職員工			4.36
家長			3.17
一般讀者			4.09
是否為該校師生或學生家長	2.585	0.036*	開放時間便利
福德整體			**4.11**
學生			3.97
校友			4.50
教職員工			4.18
家長			3.33
一般讀者			4.15
是否為該校師生或學生家長	4.037	0.003**	館內空間標示清楚
福德整體			**4.18**
學生			4.13
校友			4.25

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
教職員工			4.36
家長			3.33
一般讀者			4.20
是否為該校師生或學生家長	3.986	0.003**	環境美觀整潔
福德整體			**4.28**
學生			4.10
校友			4.00
教職員工			4.55
家長			3.50
一般讀者			4.13
是否為該校師生或學生家長	4.696	0.001**	館內照明合適
福德整體			**4.29**
學生			4.10
校友			4.25
教職員工			4.73
家長			3.50
一般讀者			4.31
是否為該校師生或學生家長	2.882	0.022*	閱覽空間舒適
福德整體			**4.21**
學生			4.07
校友			4.25
教職員工			4.64
家長			3.58
一般讀者			4.23
是否為該校師生或學生家長	2.940	0.020*	閱覽桌椅舒適
福德整體			**4.08**
學生			4.03
校友			4.25
教職員工			4.55
家長			3.42
一般讀者			4.09
到館頻率	7.091	0.000***	設置地點交通便利/方便到達
福德整體			**4.25**
每天			4.83
每週 2-3 次			4.29
每週 1 次			4.28
每月 1-3 次			4.45
每 3 個月 1-3 次			4.22

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
半年（含以上）1 次			3.84
到館頻率	10.360	0.000***	設置位置之指引標示清楚
福德整體			**4.06**
每天			4.50
每週 2-3 次			4.22
每週 1 次			4.19
每月 1-3 次			4.32
每 3 個月 1-3 次			3.94
半年（含以上）1 次			3.55
到館頻率	3.116	0.009**	開放時間便利
福德整體			**4.11**
每天			4.67
每週 2-3 次			4.36
每週 1 次			4.17
每月 1-3 次			4.19
每 3 個月 1-3 次			4.06
半年（含以上）1 次			3.81
是否曾使用過設置於學校以外之智慧圖書館	6.008	0.015*	設置地點交通便利/方便到達
福德整體			**4.25**
是			4.17
否			4.37
設置於校內對使用意願之影響	3.703	0.026*	開放時間便利
福德整體			**4.05**
增加使用意願			4.18
減少使用意願			3.29
沒有影響			3.98
設置於校內對使用意願之影響	3.814	0.023*	館內照明合適
福德整體			**4.29**
增加使用意願			4.17
減少使用意願			4.00
沒有影響			4.40
設置於校內對使用意願之影響	3.713	0.026*	閱覽空間舒適
福德整體			**4.21**
增加使用意願			4.13
減少使用意願			3.57
沒有影響			4.31

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	3.547	0.030*	設置地點交通便利/方便到達
福德整體			**4.25**
贊成			4.28
反對			3.73
無意見			4.18
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	7.677	0.001**	設置位置之指引標示清楚
福德整體			**4.06**
贊成			4.13
反對			3.53
無意見			3.75
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	4.336	0.014*	館內空間標示清楚
福德整體			**4.18**
贊成			4.22
反對			3.80
無意見			3.98

（五）古亭智慧圖書館

古亭智慧圖書館填答者對該館空間環境滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

19 歲以上、未滿 23 歲之填答者對「環境美觀整潔」之滿意度顯著高於其他年齡層，13 歲以上、未滿 19 歲者則對「館內照明合適」感到最滿意。

校內師生或家長對「環境美觀整潔」、「閱覽空間舒適」之滿意度皆顯著高於一般讀者。另外，每週到館 2-3 次及每 3 個月到館 1-3 次之填答者對「館內空間標示清楚」之滿意度高於其他填答者，半年（含以上）1 次及每週 1 次之填答者對「館內照明合適」之滿意度高於其

他填答者。同時，對空間標示及照明滿意度較低者為到館頻率最高者，即每天到館之填答者對空間標示及照明之滿意度明顯較低。

認為設於學校內之智慧圖書館會降低其使用意願之填答者，對空間環境各項目之滿意度皆顯著低於認為沒有影響或是會增加使用意願之填答者；贊成北市圖繼續與學校合作設置圖書館之填答者同樣對空間環境各項目感到較滿意，滿意程度顯著高於反對繼續合作者。

表 4-33 古亭智慧圖書館填答者對空間環境之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
年齡	2.148	0.038*	環境美觀整潔
古亭整體			**4.22**
未滿 13 歲			4.10
13 歲以上，未滿 19 歲			4.33
19 歲以上，未滿 23 歲			4.53
23 歲以上，未滿 31 歲			4.29
31 歲以上，未滿 41 歲			4.38
41 歲以上，未滿 51 歲			4.04
51 歲以上，未滿 61 歲			4.08
61 歲以上			4.17
年齡	2.276	0.028*	館內照明合適
古亭整體			**4.13**
未滿 13 歲			4.10
13 歲以上，未滿 19 歲			4.56
19 歲以上，未滿 23 歲			4.47
23 歲以上，未滿 31 歲			4.11
31 歲以上，未滿 41 歲			4.27
41 歲以上，未滿 51 歲			3.95
51 歲以上，未滿 61 歲			4.00
61 歲以上			4.17
是否為該校師生或學生家長	2.579	0.037*	環境美觀整潔
古亭整體			**4.22**
學生			4.50
校友			2.00
教職員工			4.13

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
家長			4.33
一般讀者			4.21
是否為該校師生或學生家長	3.420	0.009**	閱覽空間舒適
古亭整體			**3.97**
學生			4.43
校友			3.00
教職員工			3.81
家長			3.92
一般讀者			4.00
到館頻率	3.706	0.003**	設置地點交通便利/方便到達
古亭整體			**4.07**
每天			4.50
每週 2-3 次			4.41
每週 1 次			4.26
每月 1-3 次			4.10
每 3 個月 1-3 次			4.14
半年（含以上）1 次			3.79
到館頻率	2.380	0.038*	館內空間標示清楚
古亭整體			**4.11**
每天			3.25
每週 2-3 次			4.32
每週 1 次			4.18
每月 1-3 次			4.07
每 3 個月 1-3 次			4.23
半年（含以上）1 次			4.01
到館頻率	2.575	0.026*	館內照明合適
古亭整體			**4.13**
每天			3.00
每週 2-3 次			4.18
每週 1 次			4.33
每月 1-3 次			4.08
每 3 個月 1-3 次			4.20
半年（含以上）1 次			4.08
設置於校內對使用意願之影響	7.432	0.001**	設置地點交通便利/方便到達
古亭整體			**4.10**
增加使用意願			4.26
減少使用意願			3.25
沒有影響			4.01

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
設置於校內對使用意願之影響	6.012	0.003**	設置位置之指引標示清楚
古亭整體			**3.97**
增加使用意願			4.12
減少使用意願			3.38
沒有影響			3.87
設置於校內對使用意願之影響	8.273	0.000***	開放時間便利
古亭整體			**3.98**
增加使用意願			4.17
減少使用意願			3.25
沒有影響			3.84
設置於校內對使用意願之影響	5.139	0.006**	館內空間標示清楚
古亭整體			**4.15**
增加使用意願			4.25
減少使用意願			3.50
沒有影響			4.10
設置於校內對使用意願之影響	6.355	0.002**	環境美觀整潔
古亭整體			**4.24**
增加使用意願			4.37
減少使用意願			3.50
沒有影響			4.16
設置於校內對使用意願之影響	3.445	0.033*	館內照明合適
古亭整體			**4.17**
增加使用意願			4.28
減少使用意願			3.75
沒有影響			4.09
設置於校內對使用意願之影響	3.163	0.044*	閱覽空間舒適
古亭整體			**4.00**
增加使用意願			4.09
減少使用意願			3.25
沒有影響			3.97
設置於校內對使用意願之影響	4.455	0.013*	閱覽桌椅舒適
古亭整體			**4.04**
增加使用意願			4.18
減少使用意願			3.50
沒有影響			3.94

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	4.873	0.008**	設置地點交通便利/方便到達
古亭整體			**4.07**
贊成			4.12
反對			3.55
無意見			3.80
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	4.918	0.008**	設置位置之指引標示清楚
古亭整體			**3.93**
贊成			3.99
反對			3.64
無意見			3.60
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	4.827	0.009**	開放時間便利
古亭整體			**3.99**
贊成			4.04
反對			3.55
無意見			3.68
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	11.996	0.000***	館內空間標示清楚
古亭整體			**4.11**
贊成			4.18
反對			3.27
無意見			3.83
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	8.758	0.000***	環境美觀整潔
古亭整體			**4.22**
贊成			4.28
反對			3.46
無意見			3.95
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	8.384	0.000***	館內照明合適
古亭整體			**4.13**
贊成			4.18
反對			3.27
無意見			3.98
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	4.166	0.016*	閱覽空間舒適
古亭整體			**3.97**
贊成			4.00
反對			3.18
無意見			3.93

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	5.374	0.005**	閱覽桌椅舒適
古亭整體			**4.00**
贊成			4.05
反對			3.27
無意見			3.85

二、館藏

整體而言，填答者對 5 座圖書館之「館藏」項目滿意度低於「空間環境」，整體平均介於「普通」至「滿意」之間。平均滿意度最高者同樣是龍華民眾閱覽室，其次為西中分館，滿意度最低者為百齡智慧圖書館。

5 座圖書館館藏滿意度最高之前 3 項為「館藏陳列方式合適」、「館藏具新穎性」、「圖書種類滿足需求」,「圖書數量滿足需求」、「期刊數量滿足需求」此兩項之滿意度則較低。

表 4-34 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館館藏滿意度分析表

項目	西中	龍華	百齡	福德	古亭	整體
館藏具新穎性	3.76	4.06	3.66	3.68	3.78	3.79
圖書種類滿足需求	3.74	4.03	3.58	3.57	3.67	3.72
圖書數量滿足需求	3.66	4.03	3.47	3.51	3.57	3.65
期刊種類滿足需求	3.73	4.03	3.43	3.61	3.53	3.67
期刊數量滿足需求	3.71	4.01	3.43	3.58	3.53	3.65
館藏陳列方式合適	3.94	4.14	3.85	3.92	3.83	3.93
館藏平均滿意度	3.76	4.05	3.57	3.64	3.65	3.73

根據圖 4-39 可看出，龍華民眾閱覽室館藏各項目之滿意度皆高於整體平均，滿意度介於「滿意」至「非常滿意」之間。3 座智慧圖書館在館藏各項目之滿意度皆低於整體平均，其中百齡及古亭智慧圖

書館填答者對期刊之種類及數量之滿意度皆較低，福德智慧圖書館的填答者則對圖書種類、數量感到較不滿意。

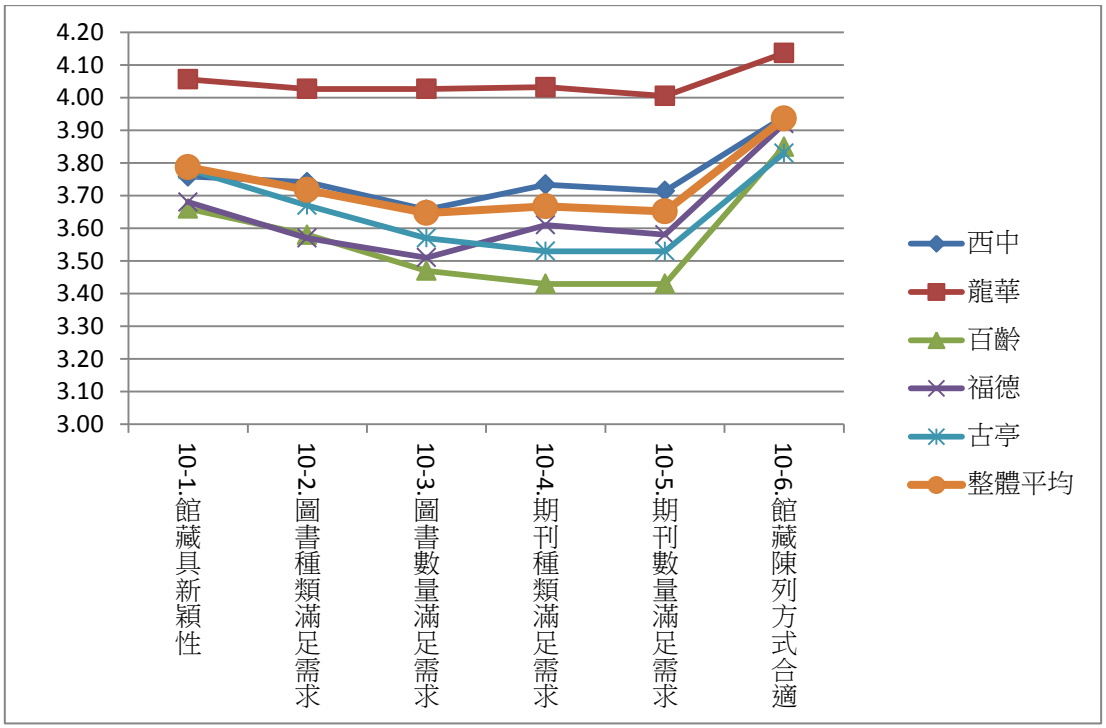

圖 4-39 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館館藏滿意度分析圖

以 t 檢定及單因子變異數分析 5 座圖書館填答者基本資料、使用情形（是否為該校師生或學生家長及到館頻率）及對北市圖與學校合作設置圖書館之看法（設於校內是否影響使用意願、是否贊成北市圖繼續與學校合作設館、是否曾使用過設置於學校以外地點之智慧圖書館)與其對各圖書館館藏之滿意度之差異，以下說明呈現顯著差異者，未提及之項目則表示與館藏之滿意度無顯著差異。

（一）西中分館

西中分館填答者對該館館藏滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

男性填答者對「館藏新穎性」、「圖書數量滿足需求」及「館藏陳列方式合適」之滿意度顯著高於女性；19 歲以下之填答者對「圖書數量滿足需求」及「館藏陳列方式合適」之滿意度顯著高於其他年齡層；教育程度為大學/專科畢業（含）以上者，對館藏各項目之滿意度均顯著低於國中小畢業（含肄業）及高中/高職畢業之填答者。

每週至少到館 2-3 次以上之填答者，對館藏各項目之滿意度顯著高於到館頻率較低者，其中對館藏之滿意度最低者為每月到館 1-3 次之填答者。

認為設置於校內之服務據點對其使用意願沒有影響或認為會增加使用意願之填答者，除了期刊數量以外，對館藏新穎性、圖書種類及數量、期刊種類及館藏陳列方式等項目，滿意度皆顯著高於認為會減少使用意願者。

表 4-35 西中分館填答者對館藏之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
性別	4.925	0.038*	館藏具新穎性
西中整體			**3.76**
男性			3.86
女性			3.70
性別	4.705	0.030*	圖書數量滿足需求
西中整體			**3.66**
男性			3.74
女性			3.61
性別	5.390	0.020*	館藏陳列方式合適
西中整體			**3.66**

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
男性			4.02
女性			3.90
年齡	2.458	0.017*	圖書數量滿足需求
西中整體			**3.66**
未滿 13 歲			3.95
13 歲以上，未滿 19 歲			3.91
19 歲以上，未滿 23 歲			3.48
23 歲以上，未滿 31 歲			3.56
31 歲以上，未滿 41 歲			3.70
41 歲以上，未滿 51 歲			3.67
51 歲以上，未滿 61 歲			3.49
61 歲以上			3.78
年齡	2.544	0.013*	館藏陳列方式合適
西中整體			**3.66**
未滿 13 歲			4.30
13 歲以上，未滿 19 歲			4.33
19 歲以上，未滿 23 歲			3.92
23 歲以上，未滿 31 歲			3.90
31 歲以上，未滿 41 歲			3.98
41 歲以上，未滿 51 歲			3.86
51 歲以上，未滿 61 歲			3.86
61 歲以上			4.06
教育程度	5.339	0.001**	館藏具新穎性
西中整體			**3.76**
國中小畢業（含肄業）			4.10
高中/高職畢業			4.05
大學/專科畢業			3.70
研究所（含）以上畢業			3.76
教育程度	4.855	0.002**	圖書種類滿足需求
西中整體			**3.74**
國中小畢業（含肄業）			4.02
高中/高職畢業			4.06
大學/專科畢業			3.70
研究所（含）以上畢業			3.72
教育程度	3.659	0.012*	圖書數量滿足需求
西中整體			**3.66**
國中小畢業（含肄業）			3.85
高中/高職畢業			3.95

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
大學/專科畢業			3.60
研究所（含）以上畢業			3.67
教育程度	3.851	0.009**	期刊種類滿足需求
西中整體			**3.73**
國中小畢業（含肄業）			3.88
高中/高職畢業			4.05
大學/專科畢業			3.72
研究所（含）以上畢業			3.67
教育程度	5.533	0.001**	期刊數量滿足需求
西中整體			**3.71**
國中小畢業（含肄業）			3.98
高中/高職畢業			4.05
大學/專科畢業			3.70
研究所（含）以上畢業			3.63
教育程度	4.466	0.004**	館藏陳列方式合適
西中整體			**3.94**
國中小畢業（含肄業）			4.30
高中/高職畢業			4.15
大學/專科畢業			3.91
研究所（含）以上畢業			3.90
到館頻率	4.317	0.001**	館藏具新穎性
西中整體			**3.76**
每天			4.00
每週 2-3 次			4.08
每週 1 次			3.81
每月 1-3 次			3.63
每 3 個月 1-3 次			3.76
半年（含以上）1 次			3.77
到館頻率	3.722	0.002**	圖書種類滿足需求
西中整體			**3.74**
每天			4.08
每週 2-3 次			4.02
每週 1 次			3.79
每月 1-3 次			3.63
每 3 個月 1-3 次			3.69
半年（含以上）1 次			3.80
到館頻率	3.853	0.002**	圖書數量滿足需求

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
西中整體			**3.66**
每天			3.92
每週 2-3 次			3.93
每週 1 次			3.71
每月 1-3 次			3.53
每 3 個月 1-3 次			3.60
半年（含以上）1 次			3.75
到館頻率	5.695	0.000***	期刊種類滿足需求
西中整體			**3.73**
每天			4.25
每週 2-3 次			4.02
每週 1 次			3.88
每月 1-3 次			3.60
每 3 個月 1-3 次			3.70
半年（含以上）1 次			3.73
到館頻率	6.438	0.000***	期刊數量滿足需求
西中整體			**3.71**
每天			4.25
每週 2-3 次			4.05
每週 1 次			3.84
每月 1-3 次			3.58
每 3 個月 1-3 次			3.67
半年（含以上）1 次			3.70
到館頻率	4.168	0.001**	館藏陳列方式合適
西中整體			**3.94**
每天			4.33
每週 2-3 次			4.22
每週 1 次			4.03
每月 1-3 次			3.85
每 3 個月 1-3 次			3.92
半年（含以上）1 次			3.91
設置於校內對使用意願之影響	5.582	0.004**	館藏具新穎性
西中整體			**3.76**
增加使用意願			3.86
減少使用意願			3.31
沒有影響			3.70
設置於校內對使用意願之影響	7.683	0.000***	圖書種類滿足需求
西中整體			**3.74**

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
增加使用意願			3.88
減少使用意願			3.46
沒有影響			3.66
設置於校內對使用意願之影響	3.411	0.033*	圖書數量滿足需求
西中整體			**3.66**
增加使用意願			3.75
減少使用意願			3.39
沒有影響			3.61
設置於校內對使用意願之影響	3.755	0.024*	期刊種類滿足需求
西中整體			**3.73**
增加使用意願			3.82
減少使用意願			3.39
沒有影響			3.69
設置於校內對使用意願之影響	3.648	0.026*	館藏陳列方式合適
西中整體			**3.94**
增加使用意願			4.03
減少使用意願			3.77
沒有影響			3.89

（二）龍華民眾閱覽室

龍華民眾閱覽室填答者對該館館藏滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

男性填答者對圖書數量之滿意度顯著高於女性讀者。13 歲以下填答者對館藏各項目之滿意度均顯著高於其他年齡層，其中 19 歲以上、未滿 23 歲之填答者，對館藏新穎性、圖書種類及數量、期刊種類及館藏陳列方式等項目，相較其他年齡層，明顯感到較不滿意。同時，教育程度為國中小畢業（含肄業）者，對館藏各項目之滿意度亦顯著高於其他教育程度之填答者。相較其他職業，學生對「期刊種類

滿足需求」之滿意度顯著較高。

由於該館填答者係以校內學生居多，其對館藏各項目之滿意度明顯較高，教職員工及家長之滿意度則相對較低。

認為設置於校內之服務據點對其使用意願沒有影響或認為會增加使用意願之填答者，對館藏各項目之滿意度皆顯著高於認為會減少使用意願者。

贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置服務據點之填答者，同樣對館藏各項目感到較滿意，反對繼續合作設置圖書館者，對館藏各項目之滿意度顯著較低。

表 4-36 龍華民眾閱覽室填答者對館藏之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
性別	5.053	0.025*	圖書數量滿足需求
龍華整體			**4.03**
男性			4.17
女性			3.92
年齡	3.735	0.001**	館藏具新穎性
龍華整體			**4.06**
未滿 13 歲			4.24
13 歲以上，未滿 19 歲			4.00
19 歲以上，未滿 23 歲			2.88
23 歲以上，未滿 31 歲			3.73
31 歲以上，未滿 41 歲			3.79
41 歲以上，未滿 51 歲			3.77
51 歲以上，未滿 61 歲			3.94
61 歲以上			4.00
年齡	3.826	0.000***	圖書種類滿足需求
龍華整體			**4.03**
未滿 13 歲			4.22

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
13 歲以上，未滿 19 歲			3.75
19 歲以上，未滿 23 歲			3.00
23 歲以上，未滿 31 歲			3.93
31 歲以上，未滿 41 歲			3.67
41 歲以上，未滿 51 歲			3.67
51 歲以上，未滿 61 歲			4.00
61 歲以上			3.94
年齡	5.007	0.000***	圖書數量滿足需求
龍華整體			**4.03**
未滿 13 歲			4.27
13 歲以上，未滿 19 歲			3.50
19 歲以上，未滿 23 歲			3.13
23 歲以上，未滿 31 歲			3.80
31 歲以上，未滿 41 歲			3.65
41 歲以上，未滿 51 歲			3.59
51 歲以上，未滿 61 歲			3.82
61 歲以上			3.88
年齡	4.439	0.000***	期刊種類滿足需求
龍華整體			**4.03**
未滿 13 歲			4.24
13 歲以上，未滿 19 歲			3.75
19 歲以上，未滿 23 歲			3.13
23 歲以上，未滿 31 歲			4.00
31 歲以上，未滿 41 歲			3.63
41 歲以上，未滿 51 歲			3.64
51 歲以上，未滿 61 歲			3.82
61 歲以上			3.94
年齡	3.913	0.000***	期刊數量滿足需求
龍華整體			**4.01**
未滿 13 歲			4.21
13 歲以上，未滿 19 歲			3.75
19 歲以上，未滿 23 歲			3.75
23 歲以上，未滿 31 歲			3.87
31 歲以上，未滿 41 歲			3.61
41 歲以上，未滿 51 歲			3.62
51 歲以上，未滿 61 歲			3.77
61 歲以上			4.00
年齡	2.460	0.018*	館藏陳列方式合適
龍華整體			**4.14**

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
未滿 13 歲			4.28
13 歲以上，未滿 19 歲			3.88
19 歲以上，未滿 23 歲			3.50
23 歲以上，未滿 31 歲			4.20
31 歲以上，未滿 41 歲			3.86
41 歲以上，未滿 51 歲			3.85
51 歲以上，未滿 61 歲			3.88
61 歲以上			4.18
教育程度	7.515	0.000***	館藏具新穎性
龍華整體			**4.06**
國中小畢業（含肄業）			4.24
高中/高職畢業			3.70
大學/專科畢業			3.69
研究所（含）以上畢業			4.04
教育程度	8.100	0.000***	圖書種類滿足需求
龍華整體			**4.03**
國中小畢業（含肄業）			4.22
高中/高職畢業			3.63
大學/專科畢業			3.65
研究所（含）以上畢業			3.97
教育程度	9.241	0.000***	圖書數量滿足需求
龍華整體			**4.03**
國中小畢業（含肄業）			4.24
高中/高職畢業			3.63
大學/專科畢業			3.63
研究所（含）以上畢業			3.86
教育程度	7.943	0.000***	期刊種類滿足需求
龍華整體			**4.03**
國中小畢業（含肄業）			4.23
高中/高職畢業			3.70
大學/專科畢業			3.68
研究所（含）以上畢業			3.83
教育程度	9.394	0.000***	期刊數量滿足需求
龍華整體			**4.01**
國中小畢業（含肄業）			4.21
高中/高職畢業			3.50
大學/專科畢業			3.68
研究所（含）以上畢業			3.83

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
教育程度	4.116	0.007*	館藏陳列方式合適
龍華整體			**4.14**
國中小畢業（含肄業）			4.27
高中/高職畢業			3.83
大學/專科畢業			3.89
研究所（含）以上畢業			4.10
職業	2.910	0.004*	期刊種類滿足需求
龍華整體			**4.03**
學生			4.18
家管			3.40
工/製造業			3.67
商			3.73
軍公教			3.91
服務業			4.04
自由業			4.00
退休			3.56
其他			4.00
是否為該校師生或學生家長	3.009	0.018*	館藏具新穎性
龍華整體			**4.06**
學生			4.20
教職員工			3.57
家長			3.76
一般讀者			3.87
其他			4.00
是否為該校師生或學生家長	3.171	0.014*	圖書種類滿足需求
龍華整體			**4.03**
學生			4.18
教職員工			3.57
家長			3.72
一般讀者			3.83
其他			4.00
是否為該校師生或學生家長	5.499	0.000***	圖書數量滿足需求
龍華整體			**4.03**
學生			4.23
教職員工			3.71
家長			3.72
一般讀者			3.71
其他			4.00

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
是否為該校師生或學生家長	3.631	0.006**	期刊種類滿足需求
龍華整體			**4.03**
學生			4.19
教職員工			3.71
家長			3.66
一般讀者			3.83
其他			4.00
是否為該校師生或學生家長	3.668	0.006**	期刊數量滿足需求
龍華整體			**4.01**
學生			4.16
教職員工			3.71
家長			3.66
一般讀者			3.79
其他			4.00
是否為該校師生或學生家長	2.512	0.041*	館藏陳列方式合適
龍華整體			**4.14**
學生			4.24
教職員工			3.86
家長			3.69
一般讀者			4.06
其他			4.00
設置於校內對使用意願之影響		0.000***	館藏具新穎性
龍華整體			**4.06**
增加使用意願			4.29
減少使用意願			3.24
沒有影響			3.93
設置於校內對使用意願之影響		0.000***	圖書種類滿足需求
龍華整體			**4.03**
增加使用意願			4.26
減少使用意願			3.24
沒有影響			3.89
設置於校內對使用意願之影響		0.000***	圖書數量滿足需求
龍華整體			**4.03**
增加使用意願			4.26
減少使用意願			3.24
沒有影響			3.90

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
設置於校內對使用意願之影響		0.000***	期刊種類滿足需求
龍華整體			**4.03**
增加使用意願			4.24
減少使用意願			3.38
沒有影響			3.91
設置於校內對使用意願之影響		0.000***	期刊數量滿足需求
龍華整體			**4.01**
增加使用意願			4.23
減少使用意願			3.52
沒有影響			3.85
設置於校內對使用意願之影響		0.000***	館藏陳列方式合適
龍華整體			**4.14**
增加使用意願			4.38
減少使用意願			3.38
沒有影響			3.99
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	12.952	0.000***	館藏具新穎性
龍華整體			**4.06**
贊成			4.20
反對			3.20
無意見			3.80
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	15.068	0.000***	圖書種類滿足需求
龍華整體			**4.03**
贊成			4.19
反對			3.15
無意見			3.71
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	8.507	0.000***	圖書數量滿足需求
龍華整體			**4.03**
贊成			4.13
反對			3.20
無意見			3.88
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	11.293	0.000***	期刊種類滿足需求
龍華整體			**4.03**
贊成			4.18
反對			3.30
無意見			3.75

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	9.918	0.000***	期刊數量滿足需求
龍華整體			**4.01**
贊成			4.15
反對			3.45
無意見			3.69
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	13.144	0.000***	館藏陳列方式合適
龍華整體			**4.14**
贊成			4.28
反對			3.30
無意見			3.89

（三）百齡智慧圖書館

百齡智慧圖書館填答者對該館館藏滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

對圖書種類、數量及期刊種類明顯感到較滿意者為未滿 13 歲之填答者，最不滿意者為 41 歲以上、未滿 51 歲之填答者。學生較其他職業之填答者對期刊種類感到較高的滿意度。同時該校的學生及校友亦對期刊種類感到較滿意。

每天到館 1 次之填答者對「館藏具新穎性」及「館藏陳列方式合適」之滿意度顯著高於其他填答者，每 3 個使用 1-3 次及半年（含）以上使用 1 次者則明顯感到較不滿意。

認為設置於校內之服務據點會減少其使用意願者，對館藏新穎性、圖書數量、期刊種類及館藏陳列方式皆顯著感到較不滿意，此類填答者對館藏新穎性、圖書數量及期刊種類之滿意度介於「不滿意」至「普

通」之間。

表 4-37 百齡智慧圖書館填答者對館藏之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
年齡	2.415	0.020*	圖書種類滿足需求
百齡整體			**3.58**
未滿 13 歲			4.30
13 歲以上，未滿 19 歲			3.77
19 歲以上，未滿 23 歲			3.46
23 歲以上，未滿 31 歲			3.47
31 歲以上，未滿 41 歲			3.77
41 歲以上，未滿 51 歲			3.41
51 歲以上，未滿 61 歲			3.53
61 歲以上			3.53
年齡	2.707	0.010*	圖書數量滿足需求
百齡整體			**3.47**
未滿 13 歲			4.20
13 歲以上，未滿 19 歲			3.85
19 歲以上，未滿 23 歲			3.85
23 歲以上，未滿 31 歲			3.36
31 歲以上，未滿 41 歲			3.66
41 歲以上，未滿 51 歲			3.27
51 歲以上，未滿 61 歲			3.50
61 歲以上			3.33
年齡	2.238	0.031*	期刊種類滿足需求
百齡整體			**3.43**
未滿 13 歲			4.10
13 歲以上，未滿 19 歲			3.46
19 歲以上，未滿 23 歲			3.62
23 歲以上，未滿 31 歲			3.51
31 歲以上，未滿 41 歲			3.56
41 歲以上，未滿 51 歲			3.22
51 歲以上，未滿 61 歲			3.40
61 歲以上			3.27
是否為該校師生或學生家長	2.675	0.032*	期刊種類滿足需求
百齡整體			**3.42**
學生			4.06
校友			4.00
教職員工			3.36
家長			3.44

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
一般讀者			3.37
到館頻率	3.084	0.010*	館藏具新穎性
百齡整體			**3.66**
每天			4.67
每週 2-3 次			3.75
每週 1 次			3.89
每月 1-3 次			3.78
每 3 個月 1-3 次			3.46
半年（含以上）1 次			3.51
到館頻率	3.479	0.004**	館藏陳列方式合適
百齡整體			**3.85**
每天			4.47
每週 2-3 次			4.21
每週 1 次			4.02
每月 1-3 次			3.88
每 3 個月 1-3 次			3.77
半年（含以上）1 次			3.64
設置於校內對使用意願之影響	5.992	0.003*	館藏具新穎性
百齡整體			**3.68**
增加使用意願			3.86
減少使用意願			2.86
沒有影響			3.53
設置於校內對使用意願之影響	6.049	0.003*	圖書數量滿足需求
百齡整體			**3.52**
增加使用意願			3.71
減少使用意願			2.71
沒有影響			3.37
設置於校內對使用意願之影響	3.849	0.023*	期刊種類滿足需求
百齡整體			**3.43**
增加使用意願			3.59
減少使用意願			2.85
沒有影響			3.31
設置於校內對使用意願之影響	4.523	0.012*	館藏陳列方式合適
百齡整體			**3.86**
增加使用意願			4.01
減少使用意願			3.29
沒有影響			3.73

（四）福德智慧圖書館

福德智慧圖書館填答者對該館館藏滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

61 歲以上及 23 歲以上、未滿 41 歲之填答者對「圖書種類滿足需求」之滿意度顯著高於其他年齡層，感到最不滿意者為「13 歲以上、未滿 19 歲者」。

每天到館 1 次之填答者，對該館提供之期刊種類及數量感到較為滿意，半年（含）以上到館 1 次者則相對感到較不滿意。

贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館者對館藏陳列方式之滿意度顯著高於反對及無意見之填答者。

表 4-38 福德智慧圖書館填答者對館藏之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
年齡	2.051	0.047*	圖書種類滿足需求
福德整體			**3.58**
未滿 13 歲			3.46
13 歲以上，未滿 19 歲			3.30
19 歲以上，未滿 23 歲			3.66
23 歲以上，未滿 31 歲			3.71
31 歲以上，未滿 41 歲			3.73
41 歲以上，未滿 51 歲			3.52
51 歲以上，未滿 61 歲			3.32
61 歲以上			3.76
到館頻率	2.775	0.018*	期刊種類滿足需求
福德整體			**3.61**
每天			4.33
每週 2-3 次			3.96
每週 1 次			3.57
每月 1-3 次			3.58

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
每 3 個月 1-3 次			3.58
半年（含以上）1 次			3.48
到館頻率	2.428	0.034*	期刊數量滿足需求
福德整體			**3.58**
每天			4.33
每週 2-3 次			3.89
每週 1 次			3.58
每月 1-3 次			3.53
每 3 個月 1-3 次			3.57
半年（含以上）1 次			3.46
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	3.765	0.024*	館藏陳列方式合適
古亭整體			**3.92**
贊成			3.96
反對			3.80
無意見			3.66

（五）古亭智慧圖書館

古亭智慧圖書館填答者對該館館藏滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

男性填答者對館藏陳列方式感到較為滿意。對館藏各項目顯著感到較滿意之填答者年齡介於 13 歲至 19 歲之間，對各項之滿意度介於「滿意」至「非常滿意」。

國中小畢業（含肄業）之填答者對「館藏陳列方式合適」之滿意度顯著高於其他填答者。

認為設置於校內之服務據點對其使用意願沒有影響或認為會增加使用意願之填答者，對館藏各項目之滿意度皆顯著高於認為會減少使用意願者。

贊成北市圖繼續與學校合作設置智慧圖書館之填答者，對「館藏具新穎性」、「圖書種類滿足需求」及「館藏陳列方式合適」之滿意度顯著高於持反對意見之填答者。

表 4-39 古亭智慧圖書館填答者對館藏之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
性別	4.593	0.033*	館藏陳列方式合適
古亭整體			**3.83**
男性			3.94
女性			3.75
年齡	2.394	0.021*	館藏具新穎性
古亭整體			**3.78**
未滿 13 歲			4.10
13 歲以上，未滿 19 歲			4.33
19 歲以上，未滿 23 歲			4.00
23 歲以上，未滿 31 歲			3.78
31 歲以上，未滿 41 歲			3.89
41 歲以上，未滿 51 歲			3.56
51 歲以上，未滿 61 歲			3.78
61 歲以上			3.87
年齡	2.362	0.023*	圖書種類滿足需求
古亭整體			**3.67**
未滿 13 歲			3.80
13 歲以上，未滿 19 歲			4.33
19 歲以上，未滿 23 歲			3.67
23 歲以上，未滿 31 歲			3.76
31 歲以上，未滿 41 歲			3.79
41 歲以上，未滿 51 歲			3.44
51 歲以上，未滿 61 歲			3.65
61 歲以上			3.78
年齡	3.354	0.002**	圖書數量滿足需求
古亭整體			**3.57**
未滿 13 歲			3.80
13 歲以上，未滿 19 歲			4.42
19 歲以上，未滿 23 歲			3.67
23 歲以上，未滿 31 歲			3.51
31 歲以上，未滿 41 歲			3.77

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
41 歲以上，未滿 51 歲			3.28
51 歲以上，未滿 61 歲			3.65
61 歲以上			3.57
年齡	2.565	0.014*	期刊種類滿足需求
古亭整體			**3.53**
未滿 13 歲			3.60
13 歲以上，未滿 19 歲			4.22
19 歲以上，未滿 23 歲			3.60
23 歲以上，未滿 31 歲			3.58
31 歲以上，未滿 41 歲			3.65
41 歲以上，未滿 51 歲			3.29
51 歲以上，未滿 61 歲			3.62
61 歲以上			3.48
年齡	2.213	0.033*	期刊數量滿足需求
古亭整體			**3.53**
未滿 13 歲			3.50
13 歲以上，未滿 19 歲			4.22
19 歲以上，未滿 23 歲			3.73
23 歲以上，未滿 31 歲			3.58
31 歲以上，未滿 41 歲			3.64
41 歲以上，未滿 51 歲			3.32
51 歲以上，未滿 61 歲			3.51
61 歲以上			3.52
年齡	3.167	0.003**	館藏陳列方式合適
古亭整體			**3.83**
未滿 13 歲			4.10
13 歲以上，未滿 19 歲			4.44
19 歲以上，未滿 23 歲			3.93
23 歲以上，未滿 31 歲			3.82
31 歲以上，未滿 41 歲			3.99
41 歲以上，未滿 51 歲			3.58
51 歲以上，未滿 61 歲			3.73
61 歲以上			3.96
教育程度	3.013	0.030*	館藏陳列方式合適
古亭整體			**3.83**
國中小畢業（含肄業）			4.24
高中/高職畢業			4.10
大學/專科畢業			3.76
研究所（含）以上畢業			3.83

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
設置於校內對使用意願之影響	4.620	0.011*	館藏具新穎性
古亭整體			**3.80**
增加使用意願			3.83
減少使用意願			3.13
沒有影響			3.56
設置於校內對使用意願之影響	4.870	0.008**	圖書種類滿足需求
古亭整體			**3.68**
增加使用意願			3.83
減少使用意願			3.13
沒有影響			3.56
設置於校內對使用意願之影響	4.612	0.011*	圖書數量滿足需求
古亭整體			**3.60**
增加使用意願			3.77
減少使用意願			3.25
沒有影響			3.46
設置於校內對使用意願之影響	4.659	0.010*	期刊種類滿足需求
古亭整體			**3.55**
增加使用意願			3.71
減少使用意願			3.20
沒有影響			3.41
設置於校內對使用意願之影響	3.549	0.030*	期刊數量滿足需求
古亭整體			**3.55**
增加使用意願			3.69
減少使用意願			3.38
沒有影響			3.42
設置於校內對使用意願之影響	3.597	0.029*	館藏陳列方式合適
古亭整體			**3.85**
增加使用意願			3.98
減少使用意願			3.50
沒有影響			3.75
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	7.835	0.000***	館藏具新穎性
古亭整體			**3.78**
贊成			3.85
反對			3.18
無意見			3.43

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	4.176	0.016*	圖書種類滿足需求
古亭整體			**3.67**
贊成			3.72
反對			3.09
無意見			3.48
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館	7.807	0.000***	館藏陳列方式合適
古亭整體			**3.83**
贊成			3.89
反對			3.00
無意見			3.63

三、館員服務

智慧圖書館並無館員常駐服務，故僅針對西中分館及龍華民眾閱覽室進行調查。

整體而言，填答者對 2 座圖書館之館員服務滿意度介於「滿意」至「非常滿意」之間，平均分數高於「空間配置」及「館藏」。滿意度最高之項目為「館員服務態度」，滿意度較低之項目則為「館員解答問題能力」。

2 座圖書館之平均滿意度相近，西中分館「館員服務態度」滿意度最高，龍華民眾閱覽室則是「館員熟悉各項館藏資源」得到較高的滿意度。

表 4-40 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館館員滿意度分析表

項目	西中	龍華	整體
館員服務態度	4.43	4.27	4.35
館員協助讀者查找資料	4.24	4.29	4.27
館員解答問題能力	4.27	4.26	4.26
館員熟悉各項館藏資源	4.25	4.33	4.29

館員對於讀者意見之回應	4.24	4.29	4.27
館員平均滿意度	4.29	4.29	4.29

以t檢定及單因子變異數分析西中分館及龍華民眾閱覽室填答者基本資料、使用情形（是否為該校師生或學生家長及到館頻率）及對北市圖與學校合作設置圖書館之看法(設於校內是否影響使用意願、是否贊成北市圖繼續與學校合作設館)與其對該館館員滿意度之差異，以下說明呈現顯著差異者，未提及之項目則表示與館員之滿意度無顯著差異。

（一）西中分館

西中分館填答者對該館館員服務滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

男性填答者對館員協助讀者查找資料、回應讀者意見等項目之滿意度較高女性填答者，但兩者之滿意度皆介於「滿意」至「非常滿意」。

到館頻率不同之填答者對館員服務之滿意度普遍介於「滿意」至「非常滿意」，其中每週至少到館 2-3 次以上者，對館員服務態度、協助查找資料、解答問題能力、熟悉各項館藏資源、回應讀者意見等館員服務各項目之滿意度皆顯著較高。

認為設置於校內之服務據點會減少其使用意願者，對館員服務各項目之滿意度皆明顯較低。同時，反對北市圖繼續與圖書館合作設置圖書館者，對館員服務之滿意度亦明顯低於表示贊成或無意見之填答

者。

表 4-41 西中分館填答者對館員服務之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
性別	4.081	0.044*	館員協助讀者查找資料
西中整體			**4.24**
男性			4.30
女性			4.20
性別	4.559	0.033*	館員對於讀者意見之回應
西中整體			**4.24**
男性			4.31
女性			4.20
到館頻率	3.928	0.002**	館員服務態度
西中整體			**4.43**
每天			4.67
每週 2-3 次			4.63
每週 1 次			4.39
每月 1-3 次			4.49
每 3 個月 1-3 次			4.39
半年（含以上）1 次			4.29
到館頻率	5.318	0.000***	館員協助讀者查找資料
西中整體			**4.24**
每天			4.67
每週 2-3 次			4.55
每週 1 次			4.28
每月 1-3 次			4.23
每 3 個月 1-3 次			4.14
半年（含以上）1 次			4.15
到館頻率	4.727	0.000***	館員解答問題能力
西中整體			**4.27**
每天			4.50
每週 2-3 次			4.58
每週 1 次			4.27
每月 1-3 次			4.27
每 3 個月 1-3 次			4.19
半年（含以上）1 次			4.18
到館頻率	5.189	0.000***	館員熟悉各項館藏資源
西中整體			**4.25**

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
每天			4.58
每週 2-3 次			4.55
每週 1 次			4.26
每月 1-3 次			4.27
每 3 個月 1-3 次			4.14
半年（含以上）1 次			4.17
到館頻率	5.350	0.000***	館員對於讀者意見之回應
西中整體			**4.24**
每天			4.42
每週 2-3 次			4.55
每週 1 次			4.27
每月 1-3 次			4.27
每 3 個月 1-3 次			4.11
半年（含以上）1 次			4.16
設置於校內對使用意願之影響	9.377	0.000***	館員服務態度
西中整體			**4.43**
增加使用意願			4.51
減少使用意願			3.77
沒有影響			4.39
設置於校內對使用意願之影響	4.653	0.010*	館員協助讀者查找資料
西中整體			**4.24**
增加使用意願			4.31
減少使用意願			3.77
沒有影響			4.20
設置於校內對使用意願之影響	6.573	0.001**	館員解答問題能力
西中整體			**4.27**
增加使用意願			4.33
減少使用意願			3.62
沒有影響			4.24
設置於校內對使用意願之影響	5.311	0.005**	館員熟悉各項館藏資源
西中整體			**4.25**
增加使用意願			4.31
減少使用意願			3.69
沒有影響			4.23
設置於校內對使用意願之影響	4.464	0.012*	館員對於讀者意見之回應
西中整體			**4.24**
增加使用意願			4.29

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
減少使用意願			3.69
沒有影響			4.22
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	8.599	0.000***	館員服務態度
西中整體			**4.43**
贊成			4.46
反對			3.75
無意見			4.30
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	3.876	0.021*	館員協助讀者查找資料
西中整體			**4.24**
贊成			4.26
反對			3.75
無意見			4.14
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	7.247	0.001**	館員解答問題能力
西中整體			**4.27**
贊成			4.29
反對			3.58
無意見			4.16
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	3.882	0.021*	館員熟悉各項館藏資源
西中整體			**4.25**
贊成			4.27
反對			3.75
無意見			4.17
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	4.212	0.015*	館員對於讀者意見之回應
西中整體			**4.24**
贊成			4.26
反對			3.67
無意見			4.18

（二）龍華民眾閱覽室

龍華民眾閱覽室填答者對該館館員服務滿意度呈現顯著差異之子面向，詳述如下。

61 歲及 23 歲以上、未滿 31 歲之填答者對館員服務態度、熟悉

館藏資源、回應讀者意見之滿意度皆顯著高於其他年齡層。每週至少到館 1 次之填答者，對「館員熟悉各項館藏資源」、「館員對於讀者意見之回應」之滿意度顯著高於使用頻率較低者。

認為設置於校內之服務據點會減少其使用意願者，對館員服務各項目之滿意度皆明顯較低。同時，反對北市圖繼續與圖書館合作設置圖書館者，對館員服務之滿意度亦明顯低於表示贊成或無意見之填答者。

表 4-42 龍華民眾閱覽室填答者對館員服務之滿意度看法差異分析表(ANOVA)

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
年齡	2.183	0.035*	館員服務態度
龍華整體			**4.27**
未滿 13 歲			4.35
13 歲以上，未滿 19 歲			4.25
19 歲以上，未滿 23 歲			3.50
23 歲以上，未滿 31 歲			4.47
31 歲以上，未滿 41 歲			4.28
41 歲以上，未滿 51 歲			4.08
51 歲以上，未滿 61 歲			4.18
61 歲以上			4.41
年齡	2.253	0.030*	館員熟悉各項館藏資源
龍華整體			**4.33**
未滿 13 歲			4.40
13 歲以上，未滿 19 歲			4.13
19 歲以上，未滿 23 歲			3.38
23 歲以上，未滿 31 歲			4.47
31 歲以上，未滿 41 歲			4.30
41 歲以上，未滿 51 歲			4.08
51 歲以上，未滿 61 歲			4.29
61 歲以上			4.53
年齡	2.075	0.045*	館員對於讀者意見之回應
龍華整體			**4.30**

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
未滿 13 歲			4.36
13 歲以上，未滿 19 歲			4.13
19 歲以上，未滿 23 歲			3.38
23 歲以上，未滿 31 歲			4.47
31 歲以上，未滿 41 歲			4.23
41 歲以上，未滿 51 歲			4.05
51 歲以上，未滿 61 歲			4.29
61 歲以上			4.53
到館頻率	2.258	0.048*	館員熟悉各項館藏資源
龍華整體			**4.33**
每天			4.62
每週 2-3 次			4.43
每週 1 次			4.48
每月 1-3 次			4.19
每 3 個月 1-3 次			4.28
半年（含以上）1 次			4.12
到館頻率	2.951	0.013*	館員對於讀者意見之回應
龍華整體			**4.30**
每天			4.57
每週 2-3 次			4.40
每週 1 次			4.48
每月 1-3 次			4.07
每 3 個月 1-3 次			4.30
半年（含以上）1 次			4.09
設置於校內對使用意願之影響	16.934	0.000***	館員服務態度
龍華整體			**4.27**
增加使用意願			4.47
減少使用意願			3.24
沒有影響			4.21
設置於校內對使用意願之影響	16.198	0.000***	館員協助讀者查找資料
龍華整體			**4.30**
增加使用意願			4.47
減少使用意願			3.29
沒有影響			4.24
設置於校內對使用意願之影響	18.112	0.000***	館員解答問題能力
龍華整體			**4.26**
增加使用意願			4.50
減少使用意願			3.33

北市圖讀者的使用情形	F 值	顯著值	滿意度平均值
沒有影響			4.14
設置於校內對使用意願之影響	23.399	0.000***	館員熟悉各項館藏資源
龍華整體			**4.33**
增加使用意願			4.57
減少使用意願			3.33
沒有影響			4.22
設置於校內對使用意願之影響	21.872	0.000***	館員對於讀者意見之回應
龍華整體			**4.30**
增加使用意願			4.54
減少使用意願			3.33
沒有影響			4.17
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	20.504	0.000***	館員服務態度
龍華整體			**4.27**
贊成			4.44
反對			3.30
無意見			3.95
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	19.298	0.000***	館員協助讀者查找資料
龍華整體			**4.30**
贊成			4.47
反對			3.45
無意見			3.95
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	19.341	0.000***	館員解答問題能力
龍華整體			**4.27**
贊成			4.44
反對			3.50
無意見			3.88
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	20.386	0.000***	館員熟悉各項館藏資源
龍華整體			**4.33**
贊成			4.49
反對			3.50
無意見			4.01
贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室	25.611	0.000***	館員對於讀者意見之回應
龍華整體			**4.30**
贊成			4.48
反對			3.45
無意見			3.89

四、小結

填答者對 5 座圖書館空間環境之平均滿意度皆介於「滿意」至「非常滿意」之間；對館藏項目滿意度低於空間環境，整體平均介於「普通」至「滿意」之間。空間環境及館藏平均滿意度最高者皆為龍華民眾閱覽室。

填答者對館員服務滿意度介於「滿意」至「非常滿意」之間，平均分數高於空間配置及館藏。

各館填答者對空間環境、館藏及館員之滿意度雖稍有落差，但整體而言，使用頻率較高者、認為設置地點不會影響或會增加使用意願，以及贊成繼續合作設置圖書館之填答者，對空間環境、館藏及館員服務之滿意度皆明顯較高。

第六節 讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務期望與建議

以下分別分析「臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估」填答者希望 5 座圖書館增加的服務項目，以及開放式之建議。

一、希望增加的服務項目與建議

整體而言，將近 75%的填答者最希望北市圖與學校合作設置之圖書館能增加圖書的主題及數量，其次為增加閱覽席位及筆電席位、增

加期刊的主題及數量。5 座圖書館中，龍華民眾閱覽室有高於整體比例之填答者希望增加期刊的主題及數量、增加報紙訂購之份數。

閱讀推廣活動的部分，由於智慧圖書館並無館員常駐服務，故僅針對西中分館及龍華民眾閱覽室調查。調查結果顯示，亦有 25%之填答者希望舉辦閱讀推廣活動。

除古亭智慧圖書館，其餘 2 座智慧圖書館皆有超過 75%之填答者希望增加圖書的主題及數量，比例較整體高；另外，百齡及福德智慧圖書館亦有較高比例之填答者希望增加閱覽及筆電席位。

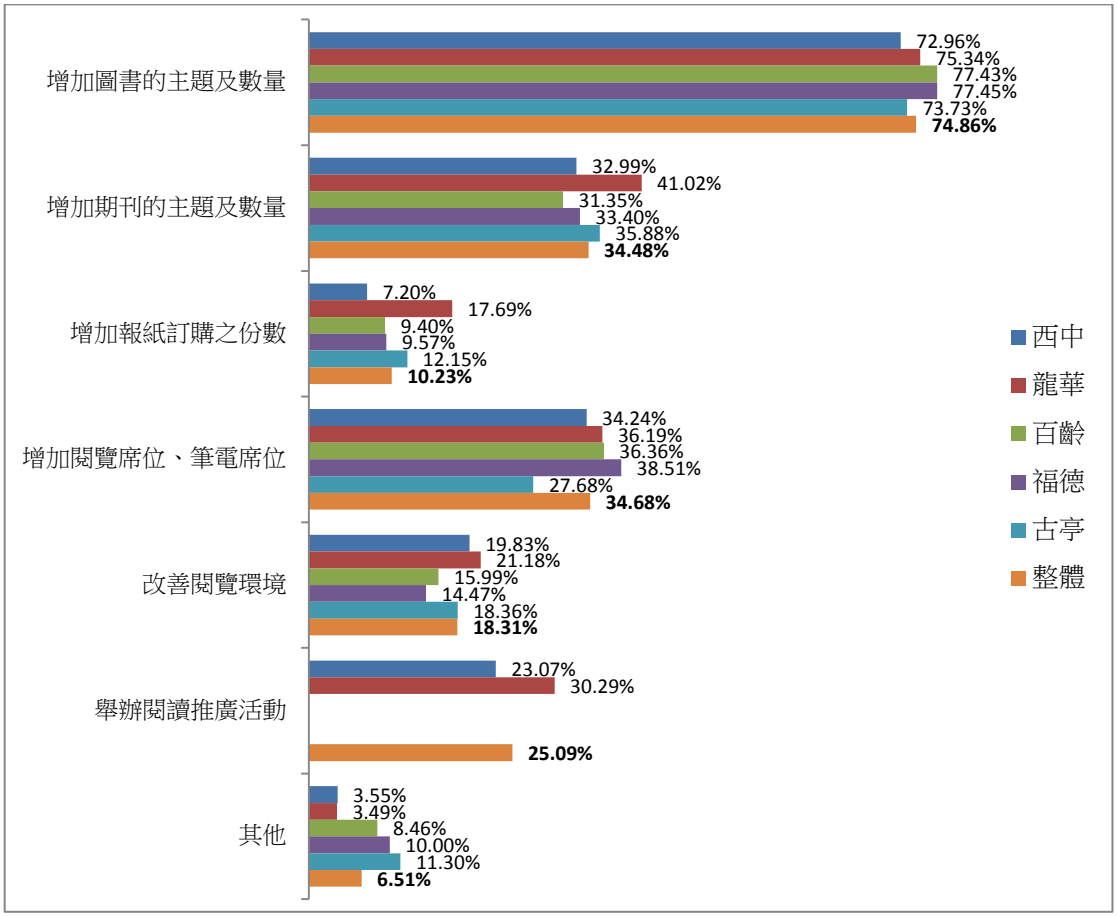

圖 4-40 填答者希望北市圖與學校合作設置之圖書館增加的服務項目與建議

另有 6.51%之填答者提出開放性之其他建議，包括館藏充實、閱

覽環境維護、開放時間增加、借書方式調整、閱讀推廣、館員服務及服務據點設置等面向，詳列如表 4-43。

表 4-43 填答者對北市圖與學校合作設置之圖書館其他建議/反映事項分析表

建議/反映事項			填答者館別
館藏充實	數量及種類	增加館藏、新書、嬰幼兒書籍及童書	西中分館（外文、人文、藝術、大專院校參考書）、、龍華民眾閱覽室、福德智慧圖書館、古亭智慧圖書館
		增加熱門館藏種數	百齡智慧圖書館
		增加外文期刊	西中分館
		希望增加財經報紙、工商時報	百齡智慧圖書館
		增加視聽資料	西中分館（日劇 DVD）、龍華民眾閱覽室
	館藏異質性	架上圖書定期更新	百齡智慧圖書館
		增加館藏特色書籍	西中分館、福德智慧圖書館
	管理及維護	書籍分類不明確、架上找不到書、館藏未整架	福德智慧圖書館、古亭智慧圖書館
		館藏汰舊換新	龍華民眾閱覽室
閱覽環境維護	秩序維護及進出管理	館內秩序維護、宣導	西中分館、福德智慧圖書館、百齡智慧圖書館
		閱讀環境受到學校活動影響	智慧圖書館西中分館
		進出人員管制	福德智慧圖書館
		館內區塊進行分齡分眾，避免互相干擾	福德智慧圖書館
	環境維護與清潔	廁所加強清潔	百齡智慧圖書館、福德
		改善空調及空氣流通問題	西中分館、百齡智慧圖書

			館、福德智慧圖書館、古亭智慧圖書館
		加強照明	百齡智慧圖書館、古亭智慧圖書館
		增加自修室隔音效果	百齡智慧圖書館
		增設飲水機	古亭智慧圖書館
		電梯維護	西中分館
		改善筆電席、閱覽區、兒童閱讀室桌椅，沙發區不適合閱讀	西中分館
	空間配置	增加自修室、閱覽、筆電席位	西中分館、百齡智慧圖書館、福德智慧圖書館
		增加館舍空間	西中分館、福德智慧圖書館
		增設服務區塊	西中分館（資訊檢索區、增設討論室）龍華民眾閱覽室（個人包廂）、福德智慧圖書館（講座席、親子互動席）
	標示與動線	出入太多階梯	龍華民眾閱覽室
		可儘量臨警衛室，以降低維護成本	百齡智慧圖書館
		增加館外標示	西中分館（捷運站標示出口、館外標示）、福德智慧圖書館
	資訊設備	改善自助借還書設備	百齡智慧圖書館、福德智慧圖書館、古亭智慧圖書館
		更新電腦設備	西中分館
		增設影印機、印表機	福德智慧圖書館
		設置並開放使用電源插座	福德智慧圖書館（電腦使用區、自修室開放充電）、古亭智慧圖書館
		增設可上網之電腦	古亭智慧圖書館

開放時間及借閱規定	增加開放時間	百齡智慧圖書館、福德智慧圖書館、古亭智慧圖書館
	開放借還非智慧圖書館書籍	百齡智慧圖書館、福德智慧圖書館、古亭智慧圖書館
	提供預約書籍取件	福德智慧圖書館
閱讀推廣	舉辦民眾活動、講座	西中分館、龍華民眾閱覽室
	成立讀書會	西中分館
	推廣學生閱讀	西中分館
	加強宣導說故事活動	龍華民眾閱覽室
館員服務	增進服務態度、熱忱及業務熟稔度	西中分館(替代役)、百齡智慧圖書館(駐館人員)、龍華民眾閱覽室
服務據點設置	增加與學校合作設置圖書館	西中分館
	改制分館	龍華民眾閱覽室

二、小結

綜而言之,填答者最希望北市圖與學校合作設置之圖書館能增加圖書的主題及數量,其次為增加閱覽席位及筆電席位、增加期刊的主題及數量。

開放性建議部分,填答者建議改進的項目包括館藏充實、閱覽環境維護、開放時間增加、借書方式調整、閱讀推廣、館員服務及服務據點設置等面向。

第五章 結論與建議

本研究旨在探討此類型圖書館各項資源運用效率與讀者對圖書館服務的滿意度與期望，以瞭解北市圖與學校合作設置圖書館是否有助於公共圖書館長期經營目標。本章根據第四章問卷調查結果之分析，進一步歸納出結論，並據以針對北市圖與學校合作設置服務據點此一合作模式，提出建議最後提供未來研究者可進一步研究之方向。

第一節 結論

一、北市圖與學校合作設置之圖書館利用情形

（一）北市圖與學校合作設置圖書館之進館人次

105 年全年度北市圖與學校合作設置之 5 座圖書館共計 88 萬 3,194 人次進館，平均每月合計有 7 萬 3,600 人次使用。7 至 8 月暑假期間總進館人次較多，共有 18 萬 1,533 人次，2 月總進館人次最低僅 5 萬 2,540 人次。

綜合來看，龍華民眾閱覽室進館人次最高，其次依序為福德智慧圖書館、西中分館、百齡智慧圖書館及古亭智慧圖書館。

（二）北市圖與學校合作設置圖書館之館藏借閱人次

105 年全年度北市圖與學校合作設置之 5 座圖書館借閱人次共計 13 萬 2,395 人次，平均每月 1 萬 1,033 借閱人次。7 至 8 月暑假期間總借閱人次較多，共有 2 萬 6,510 人次，2 月及 9 月總借閱人次相對

為全年最低之月份。

由於西中分館及龍華民眾閱覽室係有館員常駐服務之單位，故借閱人次均較其他 3 座智慧圖書館高，平均借閱人次最高者依序為西中分館、龍華民眾閱覽室、百齡智慧圖書館、福德智慧圖書館及古亭智慧圖書館。

（三）北市圖與學校合作設置圖書館之館藏借閱量

105 年全年度北市圖與學校合作設置之 5 座圖書館借閱冊數共計 45 萬 2,641 冊，平均每月 3 萬 7,720 借閱冊數。由於西中分館及龍華民眾閱覽室有館員常駐，館藏量較多，並提供預約書取書服務，故借閱冊數相對較其他 3 座智慧圖書館高。5 座圖書館於 7 月總借閱冊數較多，共有 4 萬 7,042 冊，2 月總借閱冊數為 2 萬 9,568 冊，為全年借閱冊數最低之月份。平均每月借閱冊數最高者，依序為西中分館、龍華民眾閱覽室、福德智慧圖書館、百齡智慧圖書館及古亭智慧圖書館。

語言文學類為最常被借閱之館藏類別，合計共借出 25 萬 1,940 冊；排除語言文學類，借閱比例最高者為應用科學類及藝術類。

5 座圖書館不論借閱人數或借閱冊數，皆以女性居多，但西中分館、百齡及古亭智慧圖書館男性讀者平均借閱冊數是高於女性讀者。

各館借閱人數及冊數最少之讀者年齡層為 19 歲以上、未滿 23 歲

者。除百齡智慧圖書館借閱人數及冊數最多之年齡層為未滿 13 歲之讀者外，其他 4 座圖書館佔最高比例皆為 31 歲以上、未滿 51 歲者。

二、北市圖與學校合作設置圖書館讀者使用情形

（一）使用者多為校外讀者；到館頻率通常為每月 1-3 次至每 3 個月 1-3 次，每次到館平均停留時間最多者為 11 分鐘至 1 小時；在下課／下班後及周末到館者比例最高；多數讀者到館目的為借還書

除龍華民眾閱覽室以外，其他 4 座北市圖與學校合作設置之圖書館皆以一般讀者居多，其所在學校之學生及教職員工所佔比例皆較低。

龍華民眾閱覽室約有 60%之讀者每月至少進館 1 次以上；其他圖書館之讀者多為每月到館 1 至 3 次及每 3 個月到館 1 至 3 次，合計超過半數。半數至 6 成之讀者每次到館平均停留時間為 11 分鐘至 1 小時。各館另有 20%-40%之讀者平均每次到館停留時間超過 1 小時。讀者到館時間多集中於下課／下班後及周末，其中百齡智慧圖書館平日僅於放學後開放，因此其 9 成之填答者到館時間為周末及平日下課／下班後。

不論分館、民眾閱覽室或智慧圖書館，多數讀者使用圖書館之目的以借還書居多。

（二）圖書為智慧圖書館最常被利用之館藏;使用智慧圖書館時遭遇困難之比例較過去有所減少,智慧圖書館增加閱讀頻率並滿足使用需求

3 座智慧圖書館填答者最常使用之館藏類型為圖書，總計使用比例超過 95%。

使用智慧圖書館之讀者中，僅約 10%曾遭遇困難，相較北市圖 102 年調查「臺北市立圖書館智慧圖書館及 FastBook 全自動借書站使用效益評估」指出，遭遇困難之填答者比例約 10%-27%，遭遇困難之填答者比例已有所減少。

最常遭遇之困難依序為「找不到要的書」、「館內自助借還書機無法成功歸還圖書」、「不熟悉館內自助借還書機操作」、「館外自助還書箱無法成功歸還圖書」、「館內自助借還書機無法成功借閱圖書」及「借閱證無法正確感應」。

整體而言，8 成左右的填答者認為使用北市圖與學校合作設置之智慧圖書館增加其閱讀頻率，改變了其獲取圖書的方式和習慣，同時滿足其不便到其他分館使用的需求。

三、讀者對北市圖與學校合作設置圖書館之看法

（一）多數讀者對北市圖於學校設置圖書館,並開放校外人士進館利用抱持正面看法

超過 8 成讀者認為於學校設置圖書館「方便鄰近社區民眾使用北市圖資源」，5 成左右的讀者認為校內師生可因而獲得更豐富的圖書資源，同時北市圖圖書資源也能支援教學所需，然而也有少部分讀者擔心校外人士會影響校園安全。

（二） 服務據點設置於學校內不會減少多數讀者之使用意願

各館皆有超過 90%之讀者認為服務據點設於學校內不會影響其使用意願或是因而增加使用意願，僅龍華民眾閱覽室認為設置於學校內之分館、民眾閱覽室會減少其使用意願之比例稍高。

（三） 超過 8 成讀者贊成北市圖繼續與學校合作設置服務據點

83.59%之填答者贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館、民眾閱覽室或智慧圖書館，反對者僅佔整體 2.67%，反對比例較高者為龍華民眾閱覽室。

對北市圖於學校內設置圖書館，並對校外人士開放抱持正面看法之填答者，有較大的比例贊成北市圖未來繼續與學校合作設置服務據點。

四、讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務滿意度

（一）空間環境之平均滿意度介於「滿意」至「非常滿意」之間；館藏項目滿意度低於空間環境，平均介於「普通」至「滿意」之間，館員服務平均滿意度高於空間配置及館藏

空間環境平均滿意度最高者為龍華民眾閱覽室，各項目之滿意度皆高於整體平均，其次為西中分館；滿意度較低者為百齡及古亭智慧圖書館。讀者滿意度最高之前 3 項為「環境美觀整潔」、「館內照明合適」、「設置地點交通便利/方便到達」，滿意度較低之項目為「設置位置之指引標示清楚」及「閱覽桌椅舒適」。

館藏項目平均滿意度最高者同樣是龍華民眾閱覽室，各項目之滿意度皆高於整體平均，滿意度介於「滿意」至「非常滿意」之間。3 座智慧圖書館在館藏各項目之滿意度皆低於整體平均滿意度。讀者滿意度最高之前 3 項為「館藏陳列方式合適」、「館藏具新穎性」、「圖書種類滿足需求」,「圖書數量滿足需求」、「期刊數量滿足需求」此 2 項之滿意度則較低。

對 2 座圖書館之館員服務滿意度介於「滿意」至「非常滿意」之間，平均分數高於「空間配置」及「館藏」。滿意度最高之項目為「館員服務態度」，滿意度較低之項目則為「館員解答問題能力」。2 座圖書館之平均滿意度相近，西中分館「館員服務態度」滿意度最高，龍華民眾閱覽室則是「館員熟悉各項館藏資源」得到較高的滿意度。

（二）使用頻率高、認為設置地點不會降低使用意願，以及贊成繼續合作設置圖書館之讀者滿意度較高

各館填答者對空間環境、館藏及館員之滿意度雖稍有落差，但整

體而言，使用頻率較高者、認為設置地點不會影響或會增加使用意願，以及贊成繼續合作設置圖書館之填答者，對空間環境、館藏及館員服務之滿意度皆明顯較高。

五、讀者對北市圖與學校合作設置之圖書館服務期望與建議

讀者最希望增加圖書的主題及數量，並且進行館藏充實，此外應就閱覽環境維護、開放時間增加、借書方式調整、閱讀推廣、館員服務及服務據點設置等面向持續精進，包括館內秩序與清潔維護、動線規劃與空間配置調整、開放於智慧圖書館取預約書服務等。

第二節 建議

一、宜持續充實各館各項館藏

根據問卷調查結果，在讀者希望增加的服務項目中，有接近 75% 的民眾建議「增加圖書的主題及數量」，亦有讀者提出詳細之開放性建議，包括增加熱門館藏種數、外文期刊、財經報紙、視聽資料，定期更新架上圖書及發展館藏特色以增加各館圖書異質性。因此建議北市圖與學校合作設置之圖書館，不論類型，皆宜持續充實各項館藏。

此外北市圖與學校合作設置之 5 座圖書館，在館藏項目之滿意度皆低於空間環境，同時在開放性建議中，有讀者建議宜「加強整架作業、進行老舊館藏淘汰」，減少在架上找不到書的困擾。故除了持續

充實館藏外，亦建議宜持續精進館藏維護及管理作業，提供讀者豐富、便利之館藏資源服務。

二、宜持續維護館舍空間，營造舒適閱覽環境

根據問卷調查結果，填答者對北市圖與學校合作設置之 5 座圖書館之空間環境雖感到滿意，仍有部分填答者於開放式建議中針對各館館舍空間提出建議，包括館舍清潔加強、空氣品質維護、館內傢俱調整、增設閱覽席次及資訊設備效能提升等，因此建議各館宜持續維護館舍空間，適時依讀者需求更新館舍設施。

其中，由於 3 座智慧圖書館皆無館員常駐提供服務，無法即時針對讀者對館內空間提出之反應進行改善，故建議智慧圖書館宜特別留意館舍清潔、空氣品質以及館內秩序維護之宣導，呼籲讀者共同維持館內閱覽空間品質。同時，由於智慧圖書館須由讀者自行操作自助借還書設備以進行借還書，因此建議宜適時調校自助借還書設備之效能，並提供相關操作說明及指引，避免讀者因未能正確操作自助借還書設備或是設備效能不佳，而對閱覽服務感到不滿意。

三、宜考量不同使用族群需求提供其所需之服務

整體而言，5 座圖書館之填答者對北市圖與學校合作設置服務據點抱持正面、認同之看法，多數亦贊成北市圖繼續與學校合作設置分館、民眾閱覽室或智慧圖書館；然仍有不少填答者擔心開放校外人士

使用北市圖與學校合作設置之圖書館會影響校園安全。爰此建議北市圖未來如與其他學校合作設置服務據點時，宜留意校園內之動線區隔，避免影響校園安全。

此外，有開放性意見認為校內使用者（不論是學生或教職員工）與校外讀者對圖書資源、閱覽服務之需求不同，會造成互相影響。包括認為校園活動干擾館內閱覽秩序、進出讀者未進行管制影響校內人員安全、未將服務區塊依使用者年齡或族群進行區分等。因此建議北市圖目前與學校合作設置之圖書館宜考量不同族群使用者對圖書資源、閱覽環境之需求，調整館藏發展方向、館舍空間配置，減少不同族群互相影響甚至造成干擾之情形發生。

若未來規劃新設智慧圖書館，由於智慧圖書館無館員常駐服務無法即時進行進出人員管制，除留意進出動線規劃，仍建議留意設置地點及館內監控設備之建置，除可設置鄰近於警衛室或保全單位，亦建議可尋求校內人員協助進行走動式管理，維護館內讀者安全及秩序。

第三節 未來研究建議

本研究受限於時間及人力因素，僅針對北市圖讀者進行網路問卷調查，瞭解其對北市圖與學校合作設置之圖書館使用情形、滿意度與期望。以下提出未來研究建議，供後續研究者參考，以期能進一步進

行研究。

一、探討國內外公共圖書館與學校合作設置圖書館之營運及研究

本研究僅以北市圖讀者及服務據點為研究對象，國內亦有其他縣市圖書館與學校合作設置圖書館，國外更有相當多案例及不同之合作模式，建議未來研究者可進一步蒐集國內外相關合作案例，探討其營運模式之差異，以掌握最適合公共圖書館及學校之合作模式。

二、針對校內、校外不同使用者族群進行深入研究

本研究以網路問卷調查讀者使用北市圖與學校合作設置服務據點之使用情形、看法、滿意度及建議，建議未來能針對校內師生家長、校外讀者分別進行深入研究，瞭解其對公共圖書館與學校合作之看法及需求為何。

三、針對公共圖書館及學校行政管理單位進行研究

本研究以讀者為調查對象，除外部顧客外，亦建議未來研究者可分別以公共圖書館館員、行政單位以及學校行政人員作為研究對象，瞭解其對此一合作模式之看法與期望，以及在圖書館營運方面之管理方式、營運目標為何，以期能歸納出符合館方及校方營運方針、管理策略及目標效益之合作模式，以符合內部顧客（館員、教職員工）及外部顧客（校內學生、家長、校外讀者）對圖書資源之需求及期望。

參考文獻

王怡璇、劉宜臻、柯皓仁（2012）。大學圖書館績效評估指標之研究。**圖書館學與資訊科學 ，38**（1），43-64。

呂明珠（2014）。我國公共圖書館評鑑之發展與建議 。**圖書與資訊學刊，6**（2），22-38。

柯皓仁（2013）。以績效評估證明公共圖書館的價值。**在公共圖書館新視野**（97-119 頁）。臺中市：國立公共資訊圖書館。

柯皓仁（2014）。淺談公共圖書館績效評估。**臺北市立圖書館館訊，32**（2），1-20。

柯皓仁、蔡欣如（2015）。大專校院圖書館績效指標重要性與可行性之研究。**大學圖書館，19**（2），22-47。

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所（2012a）。**績效評估介紹：國內發展概況**。檢自：http://measure.glis.ntnu.edu.tw/node/7

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所（2012b）。**績效評估介紹：國外相關計畫**。檢自：http://measure.glis.ntnu.edu.tw/node/8

國立臺灣師範大學圖書館（2010）。**2010 自我評鑑報告**。檢自：http://www.lib.ntnu.edu.tw/eval_item/eval_item.browse.jsp

國立編譯館（主編）（民 84）。**圖書館與資訊科學大辭典**。臺北市：漢美。

國家圖書館（2013）。**書海之間領航幸福的燈塔 ： 教育部 102 年全國營運績優公共圖書館專輯**。臺北市：國家圖書館。

國家圖書館（2015）。**書海之間領航幸福的燈塔 ： 教育部 104 年全國營運績優公共圖書館專輯**。臺北市：國家圖書館。

陳雪華（2009）。**大專校院圖書館評鑑工作小組執行成果報告**。檢自：http://www.ilca.org.tw/sites/all/doc/20090717_final.pdf

黃文宏（民 67）。圖書館業務之評鑑。**圖書館學與資訊科學，4**(2)，151-160。

楊美華（民 78）。**大學圖書館之經營理念**。臺北市：臺灣學生。

蔡欣如（2013）。**大學圖書館績效評估指標可行性之研究**。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。

盧秀菊（民 92）。圖書館之績效評估。**中國圖書館學會會報，71**，1-19。

盧秀菊（民 94）。公共圖書館之績效評估與評量指標。**圖書與資訊學刊，54**，23-42。

盧秀菊（民 95）。我國公共圖書館營運基準與績效評量指標。**圖書與資訊學刊，56**，1-22。

Crawford, J. (2000). *Evaluation of library and information services (2nd).* London: Aslib.

Cronin, M.J. (1985). *Performance measurement for public services in academic and research libraries.* Washington, D.C.: Office of

Management Studies, Association of Research Libraries.

Dalton, P., Elkin, J. & Hannaford, A. (2006). Joint Use Libraries as Successful Strategic Alliances. *Library Trends, 54(4),* 535–548.

Hernon, P. & McClure, C. R. (1990). *Evaluation and library decision making*. Norwood: Ablex Publishing Corporation.

Imhoff, K. R. T. (2001). Public library joint-use partnerships: Challenges and opportunities. *Resource Sharing & Information Networks, 15(1-2),* 17-39.

Kantor, P.B. (1984).*Objective performance measures for academic and research libraries*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries.

Lancaster, F. W. (1977). *The measurement and evaluation of library services*. Washingtion: Information Resources Press.

McNicol, S.(2006) Joint Use Libraries in the UK. *Australasian Public Libraries and Information Services, 16(2),* 81-90.

Miller, W. & Pellen, R.M. (2001). *Joint- Use Libraries.* New York: The Haworth Information Press.

Poll, R. & Boekhorst, P. t(2007). *Measuring quality: performance measurement in libraries (2nd Rev. ed.).*Munchen: K.G. Saur.

Vakkari, P. & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research, 34(1),* 37-44.

Van House, N. A. (1989). Output measures in library. *Library Trends, 38(2),* 268-279.

附錄一　「臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估」問卷-西中分館／龍華民眾閱覽室

親愛的讀者，您好：

為瞭解您對臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）與學校合作設置之西中分館／龍華民眾閱覽室使用情形及滿意度，請您協助填答問卷，作為本館未來服務規劃之參考。

本問卷個人資料僅供抽獎使用，絕不公開，請您放心填答。謝謝您的協助，祝福您身體健康！

臺北市立圖書館 敬啟

第一部分：您使用西中分館／龍華民眾閱覽室之情況

1. 您是否為西湖國中／成德國小校內師生或家長
   □學生　□教職員工　□家長　□一般讀者　□其他
2. 您使用西中分館／龍華民眾閱覽室之頻率
   □每天 □每周2-3次 □每周1次 □每月1-3次 □每3個月1-3次
   □半年（含以上）1次
3. 您每次到館平均停留時間
   □10分鐘以內　□11-30分鐘　□31分鐘至1小時　□1至2小時
   □2-3小時　□3小時以上
4. 通常您到西中分館／龍華民眾閱覽室之時間
   □平日上午　□平日下午　□下課／下班後　□周末　□寒暑假
5. 通常您到西中分館／龍華民眾閱覽室之目的（可複選）
   □借/還圖書、期刊　□借/還 視聽資料　□看書報、雜誌
   □查找資料　□陪伴親友　□參加活動/參觀展覽　□隨意看看
   □自習　□使用電腦上網　□其他（請說明）：_____

第二部分：您對北市圖於學校內設置分館／民眾閱覽室之看法

6. 您對北市圖於學校內設置分館／民眾閱覽室，並對校外人士開放之看法（可複選）

☐校內師生可以獲得更豐富的圖書資源

☐方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源

☐北市圖圖書資源可以支援教學所需

☐擔心校外人士影響校園安全

☐其他_____

7. 設置於學校內之分館／民眾閱覽室是否會影響您的使用意願

☐增加使用意願　☐減少使用意願　☐沒有影響

8. 您是否贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置分館／民眾閱覽室

☐贊成　☐反對　☐無意見

第三部分：您對西中分館／龍華民眾閱覽室滿意度

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
9. 空間環境					
9-1.設置地點交通便利/方便到達	☐	☐	☐	☐	☐
9-2.設置位置之指引標示清楚	☐	☐	☐	☐	☐
9-3.開放時間便利	☐	☐	☐	☐	☐
9-4.館內空間標示清楚	☐	☐	☐	☐	☐
9-5.環境美觀整潔	☐	☐	☐	☐	☐
9-6.館內照明合適	☐	☐	☐	☐	☐
9-7.閱覽空間舒適	☐	☐	☐	☐	☐
9-8.閱覽桌椅舒適	☐	☐	☐	☐	☐
10. 館藏					
10-1.館藏具新穎性	☐	☐	☐	☐	☐
10-2.圖書種類滿足需求	☐	☐	☐	☐	☐
10-3.圖書數量滿足需求	☐	☐	☐	☐	☐
10-4.期刊種類滿足需求	☐	☐	☐	☐	☐
10-5.期刊數量滿足需求	☐	☐	☐	☐	☐
10-6.館藏陳列方式合適	☐	☐	☐	☐	☐

11. 館員服務

11-1.館員服務態度	□	□	□	□	□
11-2.館員協助讀者查找資料	□	□	□	□	□
11-3.館員解答問題能力	□	□	□	□	□
11-4.館員熟悉各項館藏資源	□	□	□	□	□
11-5.館員對於讀者意見之回應	□	□	□	□	□

第四部分：您對西中分館／龍華民眾閱覽室的期望與建議

12. 您希望西中分館／龍華民眾閱覽室增加的服務項目與建議（可複選）

□增加圖書館藏主題及館藏量

□增加期刊主題及數量

□增加報紙訂購之份數

□增加閱覽席次、筆電席

□改善閱覽環境

□舉辦閱讀推廣活動

□其他_____

第五部分：基本資料

13. **性別**：□男 □女

14. **年齡**：

□未滿13歲 □13歲以上，未滿19歲 □19歲以上，未滿23歲

□23歲以上，未滿31歲 □31歲以上，未滿41歲

□41歲以上，未滿51歲 □51歲以上，未滿61歲 □61歲以上

15. **教育程度**：□國中小畢業（含肄業）□高中/高職畢業

□大學/專科畢業 □研究所（含）以上畢業

16. **職業**：□學生 □家管 □農林漁牧 □工/製造業 □商 □軍公教

□服務業 □自由業 □退休 □其他_____

【問卷作答至此結束，感謝您的協助！】

附錄二　「臺北市立圖書館與學校合作設置之圖書館績效評估」問卷-智慧圖書館

親愛的讀者，您好：

為瞭解您對臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）與學校合作設置之智慧圖書館使用情形及滿意度，請您協助填答問卷，作為本館未來服務規劃之參考。

本問卷個人資料僅供抽獎使用，絕不公開，請您放心填答。謝謝您的協助，祝福您身體健康！

臺北市立圖書館 敬啟

第一部分：您使用百齡／福德／古亭智慧圖書館之情況

1. 您是否為百齡國小／松山家商／古亭國中校內師生或家長
   □學生　□教職員工　□家長　□一般讀者　□其他
2. 您使用百齡／福德／古亭智慧圖書館之頻率
   □每天 □每周2-3次 □每周1次 □每月1-3次 □每3個月1-3次
   □半年（含以上）1次
3. 您每次到館平均停留時間
   □10分鐘以內　□11-30分鐘　□31分鐘至1小時　□1至2小時
   □2-3小時　□3小時以上
4. 通常您到百齡／福德／古亭智慧圖書館之時間
   □平日下課／下班後　□周末　□寒暑假（百齡智慧圖書館選項）
   □平日上午　□平日下午　□下課／下班後　□周末　□寒暑假
5. 通常您到百齡／福德／古亭智慧圖書館之目的（可複選）
   □利用館內自助借還書機**借書**　□利用館內自助借還書機**還書**
   □利用館外還書箱**還書**　□利用書目查詢用電腦
   □參加導覽　□閱覽館內圖書、期刊或報紙　□自習
   □其他：_____

6. 您使用百齡／福德／古亭智慧圖書館的資料類型（可複選）

☐圖書　☐期刊　☐報紙

7. 您使用百齡／福德／古亭智慧圖書館是否遭遇困難

☐是　☐否（**如填「否」，請跳至第9題填答**）

8. 您遭遇之困難為何（可複選）

☐不熟悉館內自助借還書機操作　☐不熟悉館外自助還書箱操作

☐借閱證無法正確感應　☐進出門禁無法正常開啟

☐館內自助借還書機無法成功**借閱**圖書

☐館內自助借還書機無法成功**歸還**圖書

☐館外自助還書箱無法成功歸還圖書

☐找不到要的書　☐服務電話無人接聽

☐借還書收據列印不成功

☐書目查詢專用電腦故障　☐不清楚借閱規則

☐其他_____

9. 使用百齡／福德／古亭智慧圖書館，是否增加您閱讀的頻率

☐是　☐否

10. 使用百齡／福德／古亭智慧圖書館，是否改變您獲取圖書的方式和習慣

☐是　☐否

11. 使用百齡／福德／古亭智慧圖書館，是否滿足您不便到其他分館使用的需求

☐是　☐否

第二部分：您對北市圖於學校內設置智慧圖書館之看法

12. 您對北市圖於學校內設置智慧圖書館，並對校外人士開放之看法（可複選）

☐校內師生可以獲得更豐富的圖書資源

☐方便鄰近社區民眾使用北市圖圖書資源

☐北市圖圖書資源可以支援教學所需

☐擔心校外人士影響校園安全

☐其他_____

13. 您是否曾使用過北市圖設置於學校以外之智慧圖書館（西門、松山機場、太陽圖書館、東區地下街）

☐是　☐否（**如填「否」，請跳至第三部分填答**）

14. 承上，您較喜愛使用哪座智慧圖書館（可複選）

☐西門智慧圖書館

☐松山機場智慧圖書館

☐太陽圖書館暨節能展示館

☐東區地下街智慧圖書館

☐百齡智慧圖書館

☐福德智慧圖書館

☐古亭智慧圖書館

15. 設置於學校內之智慧圖書館是否會影響您的使用意願

☐增加使用意願　☐減少使用意願　☐沒有影響

16. 您是否贊成北市圖繼續與學校合作於校內設置智慧圖書館

☐贊成　☐反對　☐無意見

第三部分：您對百齡／福德／古亭智慧圖書館滿意度

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
17. 空間環境					
17-1. 設置地點交通便利/方便到達	☐	☐	☐	☐	☐
17-2. 設置位置之指引標示清楚	☐	☐	☐	☐	☐
17-3. 開放時間便利	☐	☐	☐	☐	☐
17-4. 館內空間標示清楚	☐	☐	☐	☐	☐
17-5. 環境美觀整潔	☐	☐	☐	☐	☐
17-6. 館內照明合適	☐	☐	☐	☐	☐
17-7. 閱覽空間舒適	☐	☐	☐	☐	☐
17-8. 閱覽桌椅舒適	☐	☐	☐	☐	☐
18. 館藏					
18-1. 館藏具新穎性	☐	☐	☐	☐	☐
18-2. 圖書種類滿足需求	☐	☐	☐	☐	☐
18-3. 圖書數量滿足需求	☐	☐	☐	☐	☐

18-4. 期刊種類滿足需求 □ □ □ □ □
18-5. 期刊數量滿足需求 □ □ □ □ □
18-6. 館藏陳列方式合適 □ □ □ □ □

第四部分：您對百齡／福德／古亭智慧圖書館的期望與建議

19. 您希望百齡／福德／古亭智慧圖書館增加的服務項目與建議

□增加圖書館藏主題及館藏量

□增加期刊主題及數量

□增加報紙訂購之份數

□增加閱覽席次、筆電席

□改善閱覽環境

□其他_____

第五部分：基本資料

20. **性別**：□男 □女

21. **年齡**：

□未滿13歲 □13歲以上，未滿19歲 □19歲以上，未滿23歲

□23歲以上，未滿31歲 □31歲以上，未滿41歲

□41歲以上，未滿51歲 □51歲以上，未滿61歲 □61歲以上

22. **教育程度**：□國中小畢業（含肄業）□高中/高職畢業

□大學/專科畢業 □研究所（含）以上畢業

23. **職業**：□學生 □家管 □農林漁牧 □工/製造業 □商 □軍公教

□服務業 □自由業 □退休 □其他_____

【問卷作答至此結束，感謝您的協助！】