

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文

指導教授：陳世娟 博士

電子書使用需求與滿意度研究-

以 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺

(原 HyRead 電子書平臺)為例

A study of users's needs and satisfaction of e-books:  
the case of Taipei Public Library

研究生：林怡秀 撰

中華民國一百零九年七月



私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班  
論文口試委員會審定書

林怡秀 先生之碩士學位論文

電子書使用需求與滿意度研究—以 Ebook Taipei  
臺北好讀電子書平臺（原 HyRead 電子書平臺）為例  
A study of users's needs and satisfaction of e-books:  
the case of Taipei Public Library

經本委員會審議合格，特此證明。

論文口試委員

指導老師

林麗娟（召集人）

陳世娟

林麗娟

陳世娟

宋雪芳

宋雪芳

系主任

李正吉

李正吉

中華民國 109 年 07 月



## 謝辭

總覺得時間過得好快，懵懵懂懂地在輔大渡過無數的日子，終於輪到我要畢業了！回首這一路上要感謝的人實在太多了！

感謝家人們的支持與包容，讓我能夠無後顧之憂地完成所有的課業和論文。感謝同學們的鼓勵與陪伴，讓我的生活多采多姿，總是充滿著歡樂的氣氛。感謝助教們的照顧與協助，使我各項事務皆能快速達成。感謝麗娟老師、雪芳老師在計劃書與口試時給予我諸多寶貴意見，使我論文更加完善，更要感謝願意擔任我指導教授的世娟老師，在迷惘時指引我正確的方向，從最初論文题目的訂定到最後論文完成，總是不厭其煩地教導我、給予我最適切的建議，在我遇到瓶頸時不離不棄地與我討論解決的辦法，讓我得以完成這艱難的任務。

在圖資所的這幾年，雖然忙碌但卻很充實，課堂教學助理與計劃助理的工作都讓我學習到許多寶貴的經驗，也很開心能遇到天使般的同學們，陪伴著我在論文寫作路上跌跌撞撞，讓我研究生生活不孤單。

怡秀謹誌  
2020.08



## 摘要

數位化時代知識的獲取及閱讀方式不再僅限於平面紙本，電子書閱讀不受時間及空間限制，促使圖書館近年來持續增加購買電子資源供讀者使用，電子書的館藏量也在圖書館館藏比例中日漸攀升。本研究以「臺北市立圖書館 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺」為研究個案，針對其使用群進行使用者問卷調查，透過量化研究分析，以瞭解平臺使用者的使用情形及滿意度差異。問卷包括五大部分：平臺的資訊、平臺的功能、平臺的使用、平臺的易用性、平臺的整體滿意度，並輔以開放性回答。研究共蒐集 295 份有效問卷，回收後以統計軟體分析資料。

綜合本研究整理，歸納出以下結論：(1)Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺使用者以 21-30 歲學生之間居多；(2)Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺使用者中，居住於北部民眾最多，東部民眾最少；(3)Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺使用者平均使用時間為 30 分鐘(含)以下，顯示大多利用零碎時間隨意瀏覽電子書；(4)閱讀電子書載具以智慧型手機為主；(5)不同性別、年齡之使用者對於 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺使用者滿意度差異影響較小；(6)除了無目的地隨意瀏覽閱讀電子書外，學生與社會人士使用目的不同；(7)使用頻率較高的使用者對於 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺使用者滿意度較高；(8)使用者普遍滿意 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺，但仍希望增加館藏量及每月借閱次數。

根據研究結果提出下列建議：建議圖書館除了可編列預算增加購買電子書數量外，也可與其他圖書館或電子書平臺合作，提供使用者更多的資源；另外圖書館應定期進行電子書平臺調查，依據調查結果改善經費分配，在有限的經費與資源下有效的規劃預算，進而提升服務品質；圖書館應持續舉辦電子書推廣活動及利用教育，藉以提升民眾對電子書的認識與平臺使用率。建議電子書平臺系統可從使用層面觀察使用者的習慣及平臺介面順暢度，並搭配使用者瀏覽次數、借閱次數、閱讀時間、借閱書籍類別、借閱天數等的各項數據來進行分析，探討使用者行為與需求，

以幫助平臺相關功能開發，再者透過瀏覽紀錄相關分析，依照個別閱讀興趣推薦書籍給讀者使用。建議未來研究者可擴展研究範圍與對象，收集不同使用者經驗進行分析，並且搭配質性研究深入訪談使用者，更詳細瞭解使用者觀點看法和使用者需求；或是針對不同電子書平臺進行比較分析，評估各平臺間的優劣差異，提供更完善的資源和服務。

關鍵字：數位閱讀、電子書平臺、電子書服務、使用需求、使用滿意度



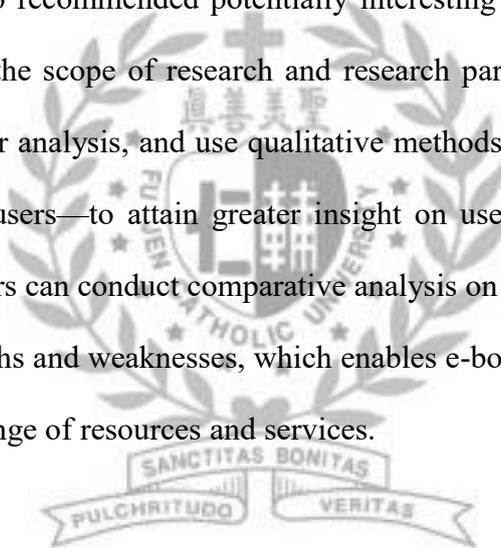
## Abstract

In the digital era, knowledge acquisition and reading are no longer limited to print media. Because e-books can be read anytime and anywhere, libraries have recently expanded their e-book collections, which have constituted an increasing proportion of the library's entire collection. This study surveyed the users of Ebook Taipei—the e-book platform of Taipei Public Library—using the platform as a case study. Use situation and satisfaction were quantitatively investigated with respect to differences between subgroups of platform users. The questionnaire comprised five sections: platform information, platform functions, platform usage, platform usability, and overall satisfaction toward the platform, the data of which were supplemented by answers to open-ended questions at the end of each section. The data of 295 valid questionnaires were analyzed using statistical software.

The results revealed the following about the Ebook Taipei platform: (1) most users were students aged 21–30 years; (2) the majority of users were from Northern Taiwan, and the lowest proportion of users were from Eastern Taiwan; (3) the average use duration was  $\leq 30$  min, indicating that most users consumed the e-books intermittently; (4) the e-books were mostly accessed on smartphones; (5) user satisfaction did not significantly differ with respect to sex and age; (6) when they did so purposefully, students and working adults consumed e-books for different purposes; (7) users who used the platform more frequently exhibited greater satisfaction with it; (8) users were generally satisfied with the platform; however, they expressed a desire for a higher borrowing limit and more expansive library collection.

The following suggestions were proposed based on the results. First, libraries should expand their budget for procuring e-books. Second, libraries should collaborate with other

libraries or e-book platforms to expand the range of resources that they provide to users. Third, libraries should conduct regular surveys on their e-book platforms. The survey results can be used to improve budgetary allocation in the face of limited resources, which improves service quality. Fourth, libraries should organize publicity campaigns for their e-book platforms and educate the public on how to use them. Fifth, to improve their e-book platforms, libraries should collect data on user habits and the platform's operation smoothness. By combining such data with data on user browsing frequency, borrowing duration, and the number and types of books browsed and borrowed, libraries can use individual usage data to recommend potentially interesting books to readers. Future studies should expand the scope of research and research participants, collect a wider variety of usage data for analysis, and use qualitative methods—such as conducting in-depth interviews with users—to attain greater insight on user needs and perceptions. Alternatively, researchers can conduct comparative analysis on various e-book platforms to compare their strengths and weaknesses, which enables e-book platforms to provide a more comprehensive range of resources and services.



Keywords: digital reading, e-book platform, e-book service, usage demand,  
user satisfaction

# 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 .....	5
第三節、研究範圍與限制 .....	5
第四節、名詞解釋 .....	7
第二章 文獻分析 .....	9
第一節、電子書與數位閱讀 .....	9
第二節、公共圖書館電子書服務 .....	11
第三節、公共圖書館服務滿意度相關研究 .....	17
第三章 研究設計與實施 .....	23
第一節、研究方法 .....	23
第二節、研究對象與範圍 .....	24
第三節、研究工具與設計 .....	24
第四節、研究流程 .....	28
第四章 研究結果與分析 .....	31
第一節 使用者基本資料分析 .....	31
第二節 電子書平臺使用情形分析 .....	34
第三節 電子書平臺使用滿意度 .....	39
第四節 電子書平臺滿意度差異分析 .....	44
第五節 綜合討論 .....	54
第五章 結論與建議 .....	59
第一節 結論 .....	59
第二節 建議 .....	61
參考文獻 .....	65
中文文獻 .....	65
英文文獻 .....	71
附錄一、臺北市立圖書館 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺滿意度調查問卷	75

## 表目次

表 2-1 2012 年到 2018 年的全國館藏及電子書館藏總數量 .....	12
表 2-2 臺灣北部直轄市電子資源館藏量 .....	12
表 2-3 電子書相關文獻之調查項目 .....	20
表 3-1 資訊品質、系統品質、服務品質之指標 .....	25
表 3-2 問卷各問項衡量要素表 .....	25
表 4-1 使用者性別與年齡之分布概況 .....	31
表 4-2 使用者教育程度次數分布概況 .....	32
表 4-3 使用者居住地區次數分布概況 .....	32
表 4-4 使用者職業次數分布概況 .....	33
表 4-5 使用者年收入次數分布概況 .....	33
表 4-6 使用者使用頻率分布概況 .....	34
表 4-7 使用者每次使用平均時間分布概況 .....	35
表 4-8 使用者平均每次使用時間依不同身分別計次之分配表 .....	35
表 4-9 使用者使用頻率依不同身分別計次之分配表 .....	36
表 4-10 使用 Ebook Taipei 電子書平臺目的依不同身分別計次之分配表(複選題) .....	37
表 4-11 使用者閱讀電子書之慣用載具排序 .....	38
表 4-12 平臺資訊之滿意度情形分析(依平均數 $M$ 高低排列) .....	39
表 4-13 平臺功能之滿意度情形分析(依平均數 $M$ 高低排列) .....	40
表 4-14 平臺使用之滿意度情形分析(依平均數 $M$ 高低排列) .....	41
表 4-15 平臺易用性之滿意度情形分析(依平均數 $M$ 高低排列) .....	42
表 4-16 平臺整體滿意度情形分析(依平均數 $M$ 高低排列) .....	43
表 4-17 不同性別之各構面滿意度 T 檢定分析 .....	44
表 4-18 不同性別之滿意度 T 檢定分析中具顯著差異題項 .....	45
表 4-19 不同身分之各構面滿意度 T 檢定分析 .....	45
表 4-20 不同身分之滿意度 T 檢定分析中具顯著差異題項 .....	46
表 4-21 不同年齡使用者之滿意度單因子變異數分析 .....	46
表 4-22 不同教育程度使用者之滿意度單因子變異數分析 .....	47
表 4-23 不同利用頻率之各構面滿意度單因子變異數分析 .....	48
表 4-24 不同利用頻率之滿意度單因子變異數分析 .....	50

表 4-25 不同平均使用時間之滿意度單因子變異數分析 ..... 52  
表 4-26 不同平均使用時間之滿意度事後比較表 ..... 53



## 圖目次

- 圖 4-1 使用 Ebook Taipei 電子書平臺目的分布概況( $N = 295$  此題為複選題) 36  
圖 4-2 使用者常借閱的電子書類別分布概況( $N = 295$  此題為複選題)..... 38



# 第一章 緒論

## 第一節、研究背景與動機

隨著數位化時代電子書、電子載具的興起，知識的獲取及閱讀方式不再僅限於平面紙本以外，使用者還能透過手機、電腦、電子閱讀器或各式智慧型行動載具，讓閱讀不再受時間地點限制(陳妍如，2013；林怡君，2013)。近年來圖書館也持續增加購買電子書以供讀者使用，舉凡電子書、電子雜誌、資料庫皆是今日公共圖書館最受歡迎的電子資源(王梅玲，2012；魏令芳，2013)。

受歡迎的電子資源中電子書有著諸多勝於紙本書的優點，使用者在利用上可全文檢索、攜帶方便、多元的閱讀方式、內容易更新及擴充、減少紙本資源的浪費(賴郁秀，2015；謝建成、趙素貞，2009)，以及電子書互動性佳、可立即性回應的優勢，能提升學生的學習成效(王銘璋，2016)，對於館藏空間不足圖書館而言，電子書館藏可以節省書架空間，也可減少書籍可能被竊、毀損及遺失的風險(曾淑賢，2006)，對於出版業者來說，電子書能讓出版業者更沒有庫存壓力、節省運費、不需要印刷、更快出版新書(楊美華、程蘊嘉，2006)，這些優點皆促使著電子書的出版與銷售量大幅成長。

過去圖書館一向以紙本作為提供讀者閱讀主力，現今為滿足讀者閱讀電子書需求，莫不積極發展電子書館藏，近年來持續增加購買電子資源供讀者使用，對於電子資源採購日益關注，除了為此需更新設備外，在館藏發展、採購模式與讀者服務皆會產生改變，然而各圖書館從負責採購的單位、方式、借閱規則皆不同，無統一標準(陳潔文，2016)，相同的是電子資源的價格通常較傳統紙本圖書昂貴，但圖書館普遍存在經費有限問題，在賴郁秀(2015)臺北市立圖書館電子書使用情形調查指出電子書使用人數限制是使用者最常遭遇的困難，顯現出在有限的經費下難以滿足所有族群之讀者需求。劉彥愷(2012)以問卷方式調查對國立公共資訊圖書館(原國立臺中圖書館)讀者使用電子書平臺情形及滿意度，也顯示出讀者對平臺

的館藏量感到最為不滿意，因此圖書館如何在有限的經費下，依據不同族群之讀者需求，提供適合的電子書服務成為公共圖書館關注的焦點(劉彥愷，2016；黃瀟瑩，2012)。

無論國內外都有許多電子書相關調查。國內資策會在 2015 年針對臺灣地區的民眾調查其數位付費閱讀行為分析顯示，31.9%消費者已將購買紙本實體書的費用轉移至購買數位出版物，甚至有 17.1%有數位閱讀經驗的消費者，在半年內無購買過紙本實體書(資策會，2015)，臺北市立圖書館相較於 2017 年增加了 2 萬 950 冊電子書，閱讀電子書之人數較 2017 年增加 8,388 人，成長 32.43%，閱讀次數則增加 8 萬 2,778 次，成長 38.56%(臺北市立圖書館，2018)，2017 年申請電子書 ISBN 新書也較 2016 年成長超過一倍(國家圖書館國際標準書號中心，2018)。美國國會圖書館在 2004 年至 2013 年間，出版的電子書數量增加了六倍，高達 90 多萬本電子書(Westervelt, 2017)。亞馬遜中國發布的《2017 全民閱讀報告》發現，高達 64%的讀者反應電子書的便利性有助於提升讀者整體閱讀量(蕭宇涵，2017)。由中國新聞出版研究院公布的《第十六次全國國民閱讀調查》顯示，2018 年數位閱讀率已達到 76.2%，紙本書籍的閱讀率明顯下降，數位閱讀方式尤其在未成年人中普及(中文互聯網數據研究資訊中心，2019)。Hawkins(2002)的一項電子書調查發現，62%的學生願意使用電子形式的教科書，來節省攜帶厚重的書籍並利用電子書的功能來加強自身學習成效。2010 年至 2011 年間，美國公共圖書館的電子資源支出增加了 184% (Miller, 2011)。表現出現今電子書的發展已是一項不可擋的趨勢，在圖書館館藏比例中逐漸攀升。

另一方面，有學者針對各圖書館讀者使用電子書滿意度進行研究，例如：何雯婷(2013)針對國立公共資訊圖書館的電子書服務平臺使用者，進行使用者滿意度之網路問卷調查，將調查結果進行量化分析，探討使用者是否滿意平臺使用、平臺功能、平臺提供的資訊、平臺服務；劉仲成和賴麗香(2018)對新設置的國立公共資訊圖書館電子書服務平臺使用者，施以網路問卷調查分析，瞭解使用者對平臺服務

品質的評價和滿意度。使用需求方面，例如：賴郁秀(2015)以網路問卷和現場發放紙本問卷並行調查臺北市立圖書館館員調查館內電子書的使用狀況，探討圖書館電子館藏之使用者背景、動機以及遭遇之阻礙；曾昱婷和張慧銖(2016)先於圖書館隨機發放問卷，再從中選取學生，觀察其查詢取用圖書館電子資源時的途徑與行為，並訪談數名館員，探究大學圖書館提供電子資源取用管道之現況與使用者取用電子書行為。結果發現讀者使用的閱讀載具多元，並期望圖書館能將已採購的電子書編入館藏系統，能在同一個網站查詢到所有電子書館藏，同時也提到電子書預約服務是必要的，以及皆樂見圖書館增加電子書館藏。

圖書館採購電子書館藏的方式多元，常見的電子書採購方式有三：一是採取與實體書相同的方式，以逐本挑選與購買的方式進行；或是將許多電子書組合成一個資料庫，以年費的方式收取使用費；二是採用「圖書」方式來行銷，可買斷或租用，若用「資料庫」方式行銷，則是用租用方式；三是買實體書送電子書或買電子書送實體書的方式(王梅玲，2012；楊美華、程蘊嘉，2006)，現今大部分圖書館仍偏向購買永久使用權的電子書，近年則推出新型態電子書採購模式，即圖書館依照讀者實際的借閱次數，按計次付費給電子書商的服務方式(洪志良，2014)，如此的計費方式能讓圖書館在電子書服務方面可更貼近讀者需求，讀者的選擇不再僅限於圖書館已購入的電子書，而是電子書商所有的電子書，圖書館能避免購入電子書後卻鮮少讀者使用的窘境，讓圖書館經費與圖書都達到最大效益。

為了使圖書館經費與圖書都達到最大效益，2013年遠流出版公司參考公共借閱權的精神，開始與高雄市立圖書館合作推出臺灣雲端書庫，圖書館不需要先預付書籍買斷或租用費用，而是有借閱才計價。平臺在規劃期間遭遇許多困難，像是要讓圖書館、出版社、作者皆接受書籍是共享的、圖書館僅購買電子書使用權、出版社供給圖書館書籍，但唯有民眾借閱出版社才能獲取收益。之後臺北市立圖書館的「Ebook Taipei 臺北好讀電子書」平臺更進一步結合出版社書籍與圖書館原先已購置的電子館藏，以借閱次數「計次付費」給業者的模式合作，為國內最先結合圖

書館本身買斷式電子書館藏與計次服務。在電子書平臺中，讀者可借閱北市圖已經購入永久使用權之電子書，除此之外，讀者還擁有每月 6 次的借閱額度，可借閱業者 HyRead ebook 電子書平臺中的所有書籍(除部分書籍因授權因素例外)，且不受複本限制，每位讀者不用等待、預約，即可在線閱讀。這六次的借閱額度，圖書館只需要支付讀者實際的借閱次數即可，不需要租用或買斷整個 HyRead ebook 的書籍(Ebook Taipei 臺北好讀電子書，2020a)。

目前 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺聚集上述的優點，將北市圖電子館藏與 HyRead 電子書納入平臺，支援各種載具閱讀(PC/iOS/Android)，平臺也提供多樣便利服務，比如預約功能、個人書房功能、連結到購書網頁等，這樣的方式是否能滿足使用者的需求與期待，值得進一步探究，且 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺為臺北市立圖書館使用率最高的電子書平臺，故本研究將以「臺北市立圖書館 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺」為個案，綜合電子書相關文獻之研究議題，針對其使用群進行使用者問卷調查，並將使用者特性、使用習慣、使用情形納入調查項目中，並進一步探討有別於過往的電子書借閱方式是否能滿足使用者的需求期待，以瞭解 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺使用者的使用情形，期望日後提供更適合讀者的借閱模式及服務，更合宜的電子書館藏發展政策，可作為日後公共圖書館電子書平臺建置之參考，進而提升服務品質，更貼近讀者需求，使服務資源能正確有效的分配。

## 第二節、研究目的與問題

本研究以臺北市立圖書館之臺北好讀電子書平臺為研究場域，具體研究目的為：

- 一、瞭解 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺的使用現況。
- 二、瞭解使用者對於 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺的滿意度情形。

根據以上研究目的，本研究提出之研究問題如下：

- 一、瞭解 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺的使用現況。
  - (一)電子書平臺使用者的使用情形為何？
  - (二)電子書平臺使用者個人變項差異為何？
- 二、瞭解使用者對於 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺的滿意度情形。
  - (一)電子書平臺使用者對平臺資訊與功能的滿意程度為何？
  - (二)電子書平臺使用者對平臺操作使用與易用性的滿意程度為何？
  - (三)電子書平臺使用者整體而言是否滿意平臺？

## 第三節、研究範圍與限制

- 一、文獻探討：本研究所蒐集之文獻類型包括國內外之中、英文圖書、期刊、博碩士論文、政府公開資訊為限。
- 二、研究場域：以臺北市立圖書館臺北好讀電子書平臺為限，不包含臺北市立圖書館中的其他電子書平臺(例如：AiritiBooks 華藝中文電子書、udn 數位閱讀電子書)，故無法完整地對臺北市立圖書館之電子書借閱進行全面的分析。

三、研究對象：以臺北市立圖書館臺北好讀電子書平臺之成年使用者為對象，因為兒童對問題的閱讀及思考能力有限，並參考臺灣民法中法定成年年齡為二十歲，故受訪對象排除二十歲以下使用者，因此研究結果無法探討未成年使用者之想法。



## 第四節、名詞解釋

### 一、電子書

電子書通常被用來指可閱讀的數位物件，或是指可閱讀數位物件的載具(唐雅雯，2017)，本研究電子書是為可閱讀的數位物件，意即將圖書內容用數位方式呈現，並整合了文字、聲音、影像、動畫等多媒體資訊來輔助圖書內容，使用者可透過各式載具，例如個人電腦、電子書閱讀器、平板電腦、手機等在線上或離線閱讀，電子書通常具備超連結、檢索、書籤、註釋、標記、多媒體、互動等功能(王梅玲，2013；Anuradha & Usha, 2006；Vassiliou & Rowley, 2008)。

### 二、圖書館電子書平臺

電子書平臺是指架設在網際網路上放置電子書的頁面，供給使用者查找、觀看、借閱或下載電子書，可將電子書有組織化的管理(陳妍如，2013)。圖書館電子書平臺指圖書館與電子書商間的介面，以供讀者使用電子書。本研究以北市圖臺北好讀電子書平臺為例，其合作業者為凌網 Hyread，凌網 Hyread 是目前為臺灣市佔及營業額最大的電子書平臺，電子書類別多元包含雜誌及電子書，並經營學術期刊(黃榮華，2015)。

### 三、讀者滿意度

消費者滿意度源自於個人對產品購買前的預期與期望，與購買產品後之實際使用功效，比較過後所形成的愉快或失望的程度(楊敏里、曾韋賓，2011)。讀者滿意度則是讀者在使用圖書館服務後，與原本期望的服務相比，如圖書館服務高於原本自身預期，則感到滿意，如未高於本身期待，則感到不滿意(田代如，2009)。

#### 四、使用需求

需求是指個體知覺到自己所欠缺不足，而期望達到的滿意水準狀態，也可視為一種現況和期望改變後的差距(賴盈如、梁朝雲和黃格崇，2003)，圖書館的使用需求則是讀者親身利用圖書館後，對於各項服務所產生的感受。

#### 五、數位閱讀

閱讀不再只侷限在書本的閱讀，數位閱讀又可稱為「行動閱讀」或「電子閱讀」，是將虛擬化的資訊內容放置在所謂的數位閱讀載體上，例如在電腦螢幕前閱覽資訊(郝宗瑜，2011)。或是透過個人電腦、筆記型電腦、智慧型手機、專屬的電子書閱讀器等載具，將內容呈現予使用者以達到閱讀、學習或工作等等的目的之閱讀行為(夏蓉，2010)。



## 第二章 文獻分析

### 第一節、電子書與數位閱讀

數位資訊科技發展快速，尤其目前是人手一機的時代下，只要有行動載具存取電子書，即可隨時隨地閱讀，民眾日漸習慣於載具上閱讀，傳統紙本書逐漸式微，造成實體書出版量和營業額大幅衰退，在實體書籍出版業產值衰退接近 40%的同時，電子書銷售卻是逐年成長，為數位出版市場帶來新契機(廖雅雯，2015)。

在 2019 年上半年度出版產業整體概況分析報告中，出版產業上下游相關行業，尤以數位書籍出版家數增加 40.7%最為明顯(文化部，2019)，臺灣數位出版聯盟副秘書長祝本堯也提及 2018 年各大電子書平臺銷量均較 2017 年呈現翻倍成長，例如博客來呈現三倍成長、樂天 Kobo 業績成長 100%，會員數成長三倍、Readmoo 業績成長 200%等(祝本堯，2019)。雖然目前臺灣電子書市占率不高，但有了政府的支持(胡德佳，2012)，加上未來閱讀趨勢朝「隨身化、多媒體化、雙向化、跨平臺化」的四化趨勢發展，與行動載具的普及，以及電子書本身的優勢，電子書的使用只會逐年增長。

在閱讀載具方面，智慧型手機、個人電腦、筆記型電腦、電子書閱讀器皆可用來閱讀電子書，且載具數量越來越多，百分之八十的大學生擁有筆記型電腦和智慧型手機，未來也逐漸開始採用電子教科書，以利互動學習(Smith&Caruso, 2010)。其中夏蓉(2010)調查顯示民眾多以個人電腦進行數位閱讀，其次為筆記型電腦，最後為智慧型手機，電子書閱讀器之設備與功能大多已被整合至智慧型手機或筆記型電腦中，受訪者表示慣用於個人電腦與筆記型電腦是因螢幕尺寸大小對於閱讀時間的長短會有相當程度的影響，且可同時使用多項功能，但在方便性則不如智慧型手機，因此受訪者必須進行長時間、持續性的閱讀時，會較偏好於固定的地點，使用個人電腦與筆記型電腦進行閱讀，若是僅止於欲打發時間的目的，會選擇攜帶方便的智慧型手機，電子書閱讀器則需要在功能面、操作面與內容面進行突破與改

善，才能加強消費者接受與採用電子書閱讀器之意願。2012年時依據臺灣數位出版聯盟的調查顯示，平板電腦是閱讀電子書的主要載具，其次為智慧型手機，系統方面是以 iOS 系統(包括 iPhone 及 iPad)上閱讀電子書籍為最常使用。

此外，在電子書呈現上，電子書具有全文檢索、即時更新、多媒體呈現，並且具互動性，可相互連結；在儲放方面，電子書簡化出版的流程與成本，不僅達到零庫存，省去印刷、運送成本，書籍內容也更容易進行複製及更新，圖書館也不需要實體書架來擺放電子書，節省了館藏空間，亦不必擔心書籍被偷竊、損毀的可能；在利用方面，使用者更便於攜帶、搜尋、連結，且能同時多人使用，借閱既方便又不用花時間等待預約，又可增加影音互動功能、可直接取得相關系列作品的介紹資訊，且數位閱讀能啟發讀者對於閱讀的興趣與想像空間(王銘璋，2016；賴郁秀，2015；林巧敏，2013；趙素貞，2007；曾淑賢，2006；楊美華、程蘊嘉，2006)，簡而言之電子書大大擴展了讀者使用圖書館的使用範圍(O'Connell & Haven, 2013)。

過去研究也曾提到電子書仍有一些缺點待解決，造成電子書的成長速度不及紙本書下滑的速度，其中非常重要的一項為電子書價格，因為電子書價格普遍高於紙本書，而影響電子書定價的主要因素是讀者對於電子書的需求、電子書製作的成本和不同服務平臺之間的競爭(李錦姿，2011)。關於電子書定價問題，一直存在著兩種截然不同的觀點，第一種觀點是高定價模式，認為高定價才是保護出版業、作者權益的不二法門，第二種是低定價模式，認為低定價才能吸引更多的讀者購買，因電子書的銷售所得利潤遠遠不及紙本書的利潤，出版商還需要擔心電子書盜版問題和衝擊紙本書的銷量，現今大多出版業者對直接開放電子書給圖書館使用仍存在疑慮，怕讀者閱讀過電子書後，就無需再購買紙本書或電子書，造成出版業者銷售量下降(洪林伯、王念祖，2012；黃瑋志，2017)。

然而電子書仍有其他需要改進的缺點，包括使用者難長時間盯於螢幕閱讀，容易傷害眼睛視力，或是電子書格式與閱讀載具多元，一種閱讀載具難以通用於所有

電子書格式(賴郁秀, 2015), 操作使用方式皆不同, 若缺乏簡明操作模式與使用方式, 容易造成讀者使用上的困難, 美國西雅圖公共圖書館(Seattle Public Library)亦提到電子書格式之多元且常不相容, 圖書館需要能不斷跟進各種技術的更新和數位版權管理問題, 這些都是現階段圖書館面對電子書服務所遇上的挑戰(唐申蓉, 2010), 故圖書館該提供哪種載具適用之電子書格式, 及如何教導民眾使用成重要課題。

電子館藏可以讓圖書館在有限的經費及管理資源之下, 提供給民眾最需要的書籍, 特別是電子書出版社與圖書館新的合作方式, 使用者只要持有圖書館借閱證就可借閱電子平臺中書籍, 平臺中每本書不受借閱本數的限制, 可同時供多人無限借閱、免排隊、免等待, 借閱費依實際借閱量計算, 借閱費則回饋給作者、出版社及通路, 以滿足各閱讀產業方面以及民眾閱讀各種書的需求, 此種方式更能滿足各閱讀產業方面, 以及各年齡層、人生各階段發展所需的求知與娛樂, 有效提昇整體的閱讀率(凌網 HyRead, 2019; 遠流臺灣雲端書庫, 2019)。以 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺為例, 電子書平臺中館藏包含臺北市立圖書館已購買的永久性電子書館藏和凌網 HyRead 所擁有的電子書, 使用者可借閱臺北市立圖書館原有的館藏, 也可以利用每月 6 次的免付費額度來借閱凌網 HyRead 的電子書。使用者所借閱的凌網 HyRead 電子書, 北市圖只需要依據使用者實際借閱次數支付費用給業者, 北市圖總計每年最高可借閱次數為 275,348 次, 如此一來北市圖花費經費遠遠少於圖書館購入永久性電子書館藏, 或租用凌網 HyRead 中所有書籍(Ebook Taipei 臺北好讀電子書, 2020b)。

## 第二節、公共圖書館電子書服務

圖書館在各式電子書、電子期刊及資料庫出現後, 圖書館館藏重心不再是紙本印刷資料, 而是包羅萬象的資料, 包含影音、數位出版品等, 諸多館藏從紙本形式

轉變成數位模式，對於館藏量的觀念應該轉變成「可取得多少資源」，因為網路打破時空限制，使讀者隨時隨地都能取用數位化館藏，不以館藏量多寡作為其評量標準，因此圖書館預算在數位資訊的比例將逐漸增加(張慧雯，2002)。

依據 2012-2018 年公共圖書館統計系統資料顯示，電子書數量佔全國公共圖書館整體電子資源三分之二以上，且電子書館藏量自 2012 年起每年皆持續成長，尤其在 2016 年和 2017 年電子館藏量幾近成倍數增加(表 2-1)。以 2016-2018 年臺灣北部三個直轄市電子資源館藏量來說，新北市地區圖書館電子資源館藏量更是成長近四倍，桃園市地區圖書館電子資源館藏量也成長近三倍(表 2-2)，可見各圖書館越來越重視電子書館藏發展，花費一定比例的經費來採購電子書。

表 2-1 2012 年到 2018 年的全國館藏及電子書館藏總數量

年份	館藏總數量	電子資源總量	電子書總量
2012	37,097,127	127,587	104,125
2013	39,312,423	193,873	179,871
2014	42,561,008	341,368	322,523
2015	44,997,530	322,774	319,725
2016	50,554,227	696,353	693,675
2017	51,752,645	1,189,095	1,186,686
2018	54,194,821	1,278,191	1,276,152

資料來源：公共圖書館統計系統(2019)。國立公共資訊圖書館。上網日期：2020年8月5日，檢自：<https://publibstat.nlpi.edu.tw/#tw>

表 2-2 臺灣北部直轄市電子資源館藏量

	2016 年	2017 年	2018 年
臺北市地區圖書館	243,179	252,813	273,762
新北市地區圖書館	41,014	166,302	179,374
桃園市地區圖書館	36,423	105,961	108,576

資料來源：公共圖書館統計系統(2019)。國立公共資訊圖書館。上網日期：2020年8月5日，檢自：<https://publibstat.nlpi.edu.tw/#tw>

臺北市立圖書館(北市圖)是國內最早開始提供電子書服務，北市圖於 2002 年

開辦一般成人電子書借閱服務，使用者只需要擁有北市圖借閱證即可線上瀏覽與借閱使用電子書，此外北市圖借閱證申請未限制只設籍於臺北市之民眾，故各縣市民眾皆可申請北市圖借閱證後使用電子書借閱服務。使用方式有二，一為線上瀏覽、二為借閱使用，但一本書同一時間只能供給一位使用者線上瀏覽或借閱，借閱期限為七天，如超過七天系統便會自動歸還，使用者也可隨時點選歸還(曾淑賢，2006；賴郁秀，2015)。北市圖並於2004年開始推出兒童 Tumble Book 電子書借閱服務，試用期間開放臺灣所有民眾使用，民眾不需要擁有北市圖借閱證(登入帳號及密碼)，即可任意借閱使用電子書，使用人數達到每月約六萬人次，後2005年7月開始必須登入帳號及密碼方能使用，不料造成使用人數直線下降，原因為高度使用的外縣市民眾和北市未申請借閱證的民眾無法使用，民眾抗議不斷，甚有投書總統府者，為此北市圖特地開放民眾可以利用郵寄申請借閱證，使用人數才逐漸上升，此現象亦顯現出民眾對電子資源之需求(曾淑賢，2006)。此後臺北市立圖書館持續購入電子書館藏，截至2019年9月底止，北市圖共提供20種之電子書平臺供讀者於館內外使用，例如：UDN 電子書、凌網 HyRead 電子書及電子雜誌、華藝 Airiti 電子書、布克聽聽兒童數位閱讀網(臺北市立圖書館，2019c)。

此外，國立公共資訊圖書館於2008年9月推出電子書服務平臺，讓使用者可透過此平臺進行電子書借閱、閱讀、檢索等服務，另外還設置諸多類似網路書店界面設計及功能，例如：可下標籤(tag)、評論及評分、可連結網路書店，以吸引讀者利用。此電子書平臺有線上閱覽、線上借閱、離線借閱(包括 iPad、Android 平臺及電子紙載具)三種利用方式，亦有書到期自動歸還之功能(賴忠勤、岳麗蘭，2011)，於2013年起平臺陸續進行大規模改版及功能升級，2015年12月正式啟用新平臺，讀者使用後對借閱平臺電子書、館藏主題、閱讀電子書、電子書畫質、服務等皆感到滿意，同時覺得使用平臺既能節省時間又能節省購書費用，讀者閱讀電子書主題以休閒生活、語言學習、親子教養、觀光旅遊、飲食烹調主題居多(劉仲成、賴麗香，2018)。

國外圖書館的電子館藏亦有提升之趨勢，早在 2012 年 Noh(2012)指出電子資源已佔韓國學術圖書館總預算的 50%以上，英國聯合資訊系統委員會(JISC)的研究表明，127 所英國高等教育機構中有 65%會在其課程中使用電子書，紐約公共圖書館自 2004 年開始提供讀者可下載的電子書、有聲讀物、音樂和視頻，讀者也不斷期望圖書館供給更創新之館藏，美國出版商協會報告指出 2010 年有 6.4%的書籍以電子格式出版，遠高於 2008 年的 0.6%。2011 年時亞馬遜網站宣布其電子書銷售量有史以來第一次超越實體書(Breeding, 2011; Platt, 2011; Vasileiou, Rowley & Hartley, 2012)，並預計到 2020 年，世界上約 75%的出版物將採用數位方式出版，或以紙本印刷和數位並行的方式出版(Vasileiou, Rowley & Hartley, 2012)，甚至認為電子書是圖書館館藏中最重要的部分(Al, Soydal & Tonta, 2010)。

電子書已經逐漸成為圖書館重要的部分，不免為圖書館產生新問題和改變，洪林伯和王念祖(2012)提及圖書館所面臨的問題可分為「外部問題」和「內部問題」，外部問題共有五項，分別為沒有數位編輯能力、電子書格式未能統一、出版社未能積極投入、閱讀器世代更替快速、使用權與所有權不分；內部問題與圖書館內部的運作流程有關，如採訪、編目、典藏、流通、閱覽、參考諮詢等各個工作環節，像是圖書館館員要提升工作技能，要能基本操作使用電子書相關設備，以便及時解決讀者所遇見之困難，或是礙於現行政府採購法規定，圖書館採購電子書時須公開招標，若電子書業者未參與圖書館招標，圖書館則無法採購其電子書，例如銷售普及之 Google play 圖書、城邦電子書城、Readmoo 電子書，由於提供電子書服務的業者不同，服務介面也不一致，以臺北市立圖書館為例，其 107 年度提供之電子書即有 22 種供讀者於館內外使用，涵蓋各學科主題甚廣包含人文、社會、教育、管理、企管(臺北市立圖書館，2019a)，因此讀者使用圖書館電子書時，會受限各家電子書廠商的系統服務限制，不同系統間難以整合，閱覽及下載方式無法一致性除了可能造成讀者使用困難外，也可能增加圖書館管理難度(劉彥愷，2016)。

有鑑於此，圖書館服務的改變已不受地點和時間所限制，讀者不需要親自到館，

即可在各地使用任何載具閱讀電子書，故讀者不再侷限於單一地域的讀者群，而是來自四面八方(林惠美、陳昭珍，2010；張慧雯，2002)。館員角色從「圖書管理者」、「媒體專家」至「知識提供者」逐步蛻變，不論是採訪部門、技術部門或參考部門的館員都需要提升工作技能，具備基本網路素養與各項設備的使用方式，對浩瀚的網路資源具有蒐集、整理與評鑑的能力，要能基本操作使用電子書相關設備，以便及時解決讀者所遇見之困難，方能提供讀者最完善的服務(洪林伯、王念祖，2012；劉樟煥，2012)。

電子書館藏亦會促使圖書館的採購模式發生變化，圖書館採購電子館藏的方式多元，難有固定的參考模式，採購方式例如：長期訂購、短期租用、館際合作購買、依閱讀次數計費、年租型的電子書、有次數限制使用的電子書、依使用次數付費的電子書等等(魏令芳，2013；劉彥愷 2012)。目前臺灣市場上的電子書概分為電子書資料庫與單本型態的電子書兩種，根據製作過程和使用型態的差異來決定電子書的計價方式，且圖書館採購電子書的方式並無固定的標準採購流程，圖書館一方面依循過去紙本圖書的採購模式，一方面配合電子資源的特質，多方考量各層面因素，進而找尋出最適合圖書館的授權模式、版權管理方式，以及最實惠的價格(李錦姿，2011；林麗娟、李錦姿，2013)。電子書館藏採購策略會參照圖書館所擁有的規模有所差異，同時政府的法律規定，比如圖書館法、採購法、著作權法，也是影響著圖書館採購電子書的一大因素(陳潔文，2016)，圖書館採購方式龐雜，各圖書館購入電子書館藏模式皆不相同，近年來較少研究針對圖書館如何採購電子書館藏進行深入探討。

過去楊美華和程蘊嘉(2006)曾指出電子書計價模式受電子書市場經營之影響，依據服務對象的不同可分為 B2B(企業對企業)與 B2C(企業對消費者)兩種模式，B2C 指消費者直接在電子書商平臺中挑選所需的圖書後下載閱讀，電子書使用期限可能為永久使用權，或有限期、使用次數限制，付款方式有一次付清並依每本書價格而定，或按月(年)繳費購得此平臺一時段內可閱讀所有書籍的權利，B2B 此指圖書

館向電子書商購買電子資源，分為電子書資料庫和單本型態的電子書，單本型態的電子書類似實體書之採購，通常採購單本型態的電子書可分為一次付清的「買斷式」與逐年付使用費的「租用式」二種方式，而電子書資料庫是由多種電子書組合而成，通常只有租用方式，若圖書經銷商或出版社本身亦為電子書業者，則可能出現實體書搭配電子書的銷售方式。

綜上所述為常見的圖書館採購電子書方法，基於圖書館在於建置館藏，故而大部分圖書館仍偏向一次付清式的購買單本型態的電子書，直接購得電子書的永久使用權，近年則推出新型態電子書採購案例，希望能改變臺灣公共圖書館買斷電子書的藏書慣例，即圖書館不直接買斷電子書版權，而是讀者借閱電子書後，圖書館依照「實際使用計次」付費給電子書商(洪志良，2014;李義 2014)。後劉彥愷(2016)提出圖書館提供電子書六種電子書服務類型，其中「採購計次付費(公共出借權)的電子書授權，使用業者建置的電子書平臺」為電子書業者所建置之平臺，除擁有自身出版電子書之版權，還整合各家出版社的電子書，平臺維護和營運管理由電子書業者負責，圖書館以使用「公共出借權」的概念進行電子書徵集，依照讀者借閱次數「計次付費」給電子書業者，而非一次性買斷「永久使用權」，故電子書平臺可不限同時使用人數(李義，2014)，例如：遠流集團的臺灣雲端書庫、凌網科技股份有限公司之 HyRead eBook 電子書。從 2020 年起教育部和文化部以公共出借權概念與圖書館共同合作，將從國立台灣圖書館、國立公共資訊圖書館兩館試行新政策，推出民眾向圖書館借閱書籍，政府將會補助創作者與出版社，意即民眾每向圖書館借一本書，政府即補貼新台幣 3 元，補償酬金分配比例為創作者 70%、出版者 30%，希望藉此鼓勵作者和出版業持續推出新作品(黃筱歡，2020)。

在國外研究方面，Langston(2003)為了解電子書對圖書館之實際效益與電子書與紙本圖書之使用現況分析，針對美國八十所大學以及公共和專門圖書館進行電子書使用調查結果顯示，NetLibrary 提供的電子書和一些開放公共取用的電子書是目前最多圖書館採用的電子書類型，七成以上的讀者滿意可使用的這些電子

書館藏，亦滿意 NetLibrary 系統所提供的電子書服務，而大學生較研究生喜歡利用電子書。NetLibrary 系統主要仿傳統圖書借閱模式，一本書同一時間只能允許一位使用者借閱或瀏覽，在採購模式方面是以買斷或租用方式採購，租用方式為第一年需支付書價及共享附加費，第二年起每年支付檢索費才能使用。Duncan(2010)對 40000 名澳洲陽光海岸圖書館(Sunshine Coast library)讀者進行網路問卷調查，結果顯示讀者對電子書和電子有聲讀物皆抱持著高度興趣，而且對 iPhone、iPad 和亞馬遜的 Kindle 等數位閱讀裝置也保有相當的好奇心，雖只有 25%的人閱讀過電子書，但 61%的人沒有閱讀過電子書有興趣瞭解電子書，讀者表示旅遊時便於攜帶、不必等待能及時傳送是讀者想要利用電子書的重要因素。王梅玲(2013)回顧我國近年圖書館電子書服務現況，和參考美國與上海的公共圖書館個案(Druda, 2012; 金紅亞, 2012) 以及行銷 3.0 的理論(顏和正, 2011)，提出對圖書館推廣電子書服務的四項策略，囊括電子書網站服務策略、電子書行銷策略、電子書閱讀研究策略、與館員電子書教育策略，同時也建議圖書館必須重視圖書館館員的電子資源與推廣活動專業能力，加強圖書館電腦軟硬體設備和建立具友善的網站引導與系統介面的電子書推廣平臺，以讓讀者容易取用電子書，更必須配合讀者需求採購圖書館電子書館藏，供給讀者多樣性的選擇，希望藉以幫助圖書館有效建置電子書館藏推廣與行銷。

學者針對電子書對圖書館所帶來的變革與挑戰，提出對圖書館的建議，變革存在於圖書館工作各方面，如：採購、編目、使用、參考，其中電子書授權、如何提供數位閱讀、電子書的管理使用等，皆是國內圖書館提供電子書所面臨的問題。圖書館應提早準備適當的因應策略，聽取各方建議，努力保持與時代的同步發展，提供讀者更直接、及時、便利、有效的服務，方能提供民眾適切的服務。

### 第三節、公共圖書館服務滿意度相關研究

有關圖書館相關滿意度研究之衡量項目，雖每篇文獻用詞及方向不同，但大致

可分為：整體概況、館藏資源、館員服務態度、館內空間環境、館內軟/硬設備、圖書館網頁、圖書館制度、推廣活動、資訊取得之便利性、圖書館開放時間。其中滿意度為圖書館衡量讀者感受與是否滿意圖館服務的重要工具，研究方式主要分三個方面，一是針對特定年齡層進行整體滿意度研究，二為以圖書館為個案進行研究，三則是以個人之差異變項來探討讀者對圖書館的滿意度。

進一步深入探討，首先是以特定年齡層讀者為研究對象來進行調查。例如：國家圖書館將年齡層分為大專校院以上研究人口、高中生、退休銀髮長者，個別探討這三族群對國家圖書館整體滿意度，與三族群主要利用國圖目的(邱子恒等人，2017)。南投縣政府文化局圖書館中高齡使用者進行問卷調查，期望瞭解中高齡使用者學習動機及其對各項服務的滿意情形，結果發現年齡較高和教育程度較低之中高齡者對圖書館皆具有比較高的滿意度(劉彩宜、劉玉玲，2014)。莊汶池(2008)針對桃園市立圖書館平鎮分館之15歲以上讀者進行問卷調查，瞭解其中閱覽空間舒適、圖書館整體環境整齊清潔和空調設施完善是最被讀者所重視。

再者則是以不同圖書館為研究場域來進行調查，像是楊憶婷、林之丞和張簡智挺(2018)調查國立科學工藝博物館科普圖書館讀者需求，研究顯示主要使用族群為青少年及中年，不論性別、年齡、教育程度都相當重視服務人員的態度，希望服務人員能耐心傾聽讀者的想法和疑問，給予適當的回覆。林鶴(2016)調查新北市立圖書館深坑分館之讀者，最常使用的館藏資源是以一般的紙本圖書館藏，其次是期刊與報紙等連續性出版品，兒童圖書與線上資料庫則極少被使用，且普遍對於深坑分館館藏、館內活動感到滿意，特別是居民對自修區的評價極高。南部某區域教學醫院圖書館的使用者，使用者為醫師、護理人員、行政、醫事、醫技人員及實習學生，最滿意圖書館的電子資源便利性，使用者可於家中或辦公室取得所需資訊，醫師因為自我學習和研究需要，對紙本圖書、期刊或是電子館藏、資料庫等圖書館利用使用率明顯高於其他使用者(李健彰，2017)。Ali (2018)問卷調查巴基斯坦 Sindh Madressatul Islam 大學學生對學校圖書館之滿意度，結果表明學生對圖書

館的服務感到滿意，但對圖書館資源方面表示有待加強，除了期望能增加更多最新書籍、系列學術出版物和雜誌，還希望圖館能更新資訊設備。成功大學圖書館現有館舍空間的使用滿意度，發覺通常優點往往也是缺點，譬如靠窗區域光線明亮採光佳，但溫度較高，地下樓層區域安靜隱蔽，但同時空氣也容易不流通，可以看出使用者各自需求皆不同，在改善圖書館館舍時，仍需考量現實的經費、管理與可行性，找尋出最佳的平衡點，滿足各使用者需求，讓使用者可更享受在圖書館空間，學習、閱讀、獲取各種資訊(歐俐伶、羅靜純，2017)。Latfi 和 MAzlau (2018)針對馬來西亞 Kolej Profesional Mara Beranang 學術圖書館，進行各種圖書館空間的滿意度研究，包括協作空間、個人空間、互動空間和社區空間，研究使用問卷調查法，各空間皆可吸引不同受測者注意，受測者對各空間滿意度普遍滿意。楊景元(2015)調查新北市政府教育局電子書雲端圖書館使用者滿意度，發現以閱讀電子書為目的使用雲端圖書館的人數最多，及建議平臺能多加尋求外部資源共享的方式增加電子書館藏數量，更可滿足更多使用者的閱讀需求。

最後則是以個人之差異變項來探討讀者對圖書館的滿意度，如：朱懿憶和賴苑玲(2011)探討青少年讀者對於埔里鎮立圖書館使用情形，研究採用問卷調查法，並分析不同個人變項(性別、學校、家庭社經地位)對圖書館使用滿意度之差異，研究結果為不同性別、所屬學校等級及家庭社經地位之青少年讀者對圖書館使用滿意度均無差異。受測者最常在週六下午時段(14 點~18 點)到訪圖書館，多數較喜歡閱讀雜誌等休閒性刊物，平均一星期花 1 小時以內，對資訊取得方便性最滿意為「圖書借閱方便性」，較不滿意為「新進館藏資料訊息取得」。

綜合電子書相關的調查中，調查項目涵蓋：整體概況、平臺功能、平臺資訊、平臺服務、使用滿意度(如表 2-3)，可瞭解目前電子書利用情況，若能提升使用者對電子書滿意程度，有助於提升其對圖書館滿意度，因此圖書館需要教導使用者如何有效利用圖書館資源，包括電子書在內的所有圖書館資源，也必須提供足夠的電子書資源，以便滿足使用者學習、研究、教學(Abdullahi、Adamu 和 Mohammed, 2018)。

何雯婷(2013)與劉仲成和賴麗香(2018)對國立公共資訊圖書館電子書服務平臺進行網路問卷調查分析，瞭解使用者對平臺服務品質的評價和滿意度，探討圖書館電子館藏之使用者背景、使用滿意度。

表 2-3 電子書相關文獻之調查項目

構面	問項	學者
整體概況	使用電子書的目的	Abdullahi、Adamu & Mohammed (2018)；劉仲成、賴麗香(2018)；Saini & Kaur (2019)；劉彥愷(2012)
	借閱電子書的頻率	Saini & Kaur (2019)；Sritharan (2018)；Wijetunge (2017)；Saikia (2017)；劉仲成、賴麗香(2018)；賴郁秀(2015)
	操作介面是否易於使用	劉仲成、賴麗香(2018)；劉彥愷(2012)；賴郁秀(2015)
	提示訊息或操作說明簡單明瞭	楊景元(2015)
	使用平臺時是順暢的	楊景元(2015)
平臺功能	檢索功能	劉仲成、賴麗香(2018)；劉彥愷(2012)；楊景元(2015)
	電子書線上瀏覽功能	賴郁秀(2015)；劉彥愷(2012)
	借閱(包含預約、續借)方式	劉仲成、賴麗香(2018)；劉彥愷(2012)；楊景元(2015)
	個人借閱書籍管理	楊景元(2015)
平臺資訊	電子書的書目資訊(書名、簡介、作者)之正確性	劉仲成、賴麗香(2018)；劉彥愷(2012)；楊景元(2015)
	分類方式	何雯婷(2013)；劉彥愷(2012)；楊景元(2015)
	電子書目前狀態(借還/預約)之正確性	劉彥愷(2012)；楊景元(2015)

	相關網路連結(如連結至網路書店或圖書館系統)之正確性	劉彥愷(2012);楊景元(2015)
平臺服務	館藏種類能滿足需求	何雯婷(2013);劉彥愷(2012)
	電子書內容能符合需求	何雯婷(2013);劉彥愷(2012)
	能快速查找到所需電子書	劉仲成、賴麗香(2018);劉彥愷(2012);葉錦樹(2009)
	平臺的功皆能適用於我的載具(例如:智慧型手機、電腦)	何雯婷(2013)
	未來會繼續使用平臺借閱電子書	劉仲成、賴麗香(2018);劉彥愷(2012);葉錦樹(2009)
	會推薦親友使用平臺借閱電子書	劉仲成、賴麗香(2018);劉彥愷(2012);葉錦樹(2009)
	使用滿意度	對平臺的館藏主題感到滿意
對平臺的借閱冊數感到滿意		劉仲成、賴麗香(2018);劉彥愷(2012)
對平臺的流暢度感到滿意		劉仲成、賴麗香(2018);劉彥愷(2012)
在平臺中所找到的資料是符合需求的		劉彥愷(2012);葉錦樹(2009)
對平臺整體感到滿意		Abdullahi、Adamu & Mohammed (2018);Saini & Kaur (2019);陳巧倫(2014);劉彥愷(2012)

資料來源：研究者自行整理。



## 第三章 研究設計與實施

本章主要在說明研究設計與實施之情形。全章共分四節，第一節研究方法，第二節研究對象與範圍，第三節研究工具與設計，第四節研究流程，茲分述如下。

### 第一節、研究方法

本研究採用問卷調查法，調查法是透過一套標準(如問卷)，施予一群具代表性的受訪者所得到的反應(或答案)，據以分析推估全體母群對於特定問題的態度或行為反應；問卷調查法即是透過研究者所設計的問題，蒐集一群具代表性的填答者所填的答案，來進行分析推估。最大的優勢在於能在最短的時間內，蒐集到最廣泛且嚴謹的量化資料，受訪者也不會因為面臨研究者而產生心理負擔，所收集之資料也容易標準化(邱皓政，2010)。

參考第二章所探討相關問卷調查之文獻，並考慮臺北好讀電子書平臺中相關規定、使用方法與功能設計，設計適合之題項。本研究問卷採用紙本與網路問卷形式發放，紙本問卷於不同時段不同分館隨機發放，針對實際到館的讀者進行調查，發放問卷前會先確定受測者是否實際使用過電子書，確保調查結果的有效性。

此外北市圖臺北好讀電子書平臺的使用者包含各縣市之民眾，因此本研究亦會利用 GOOGLE 表單建立網路問卷置於臺北市立圖書館 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺上，以及分享於北市圖、HyRead 電子書的 Line 群組，徵求有利用經驗之民眾填寫，能使研究更不受地域限制。

在資料分析方面，首先會對於有效樣本做初步描述性統計分析，後依據問卷題項與性質，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。

## 第二節、研究對象與範圍

### 一、研究對象

本研究以探討臺北市立圖書館臺北好讀電子書平臺使用者之滿意度與使用需求為目的，使用者必須以曾經使用電子書平臺的經驗來感受自身的滿意程度或使用需求，故未使用過的使用者則不在受測範圍之內。且為確保研究結果的有效性，填答者需要具備一定的思考能力，並能清楚表達其對電子書之使用需求與滿意度，兒童對問題的閱讀及思考能力有限，故限定填答者必須年滿二十歲。

### 二、問卷發放份數

此次調查預計收集有效問卷數量依據 105-107 年臺北市立圖書館業務執行成果報告中臺北好讀電子書平臺每月平均使用人數計算(臺北市立圖書館，2019b)，以達成問卷結果之解釋力。

三、問卷調查時間：2020 年 1 月到 2020 年 3 月。

## 第三節、研究工具與設計

本研究問卷參酌 DeLone 和 McLean(2003)所提出的資訊系統成功模型，得知資訊品質、系統品質、服務品質三項是影響著使用意願與使用者滿意度重要的因素，這三項的衡量指標如表 3-1，進一步整理本研究問卷之研究構面後，參考各學者在「公共圖書館服務滿意度」與「網路平臺」相關文獻與問卷，編制各構面的問項成「臺北市立圖書館 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺滿意度調查問卷」來進行研究，問卷除基本資料外，包括五大部分：平臺的資訊、平臺的功能、平臺的使用、電子書平臺的易用性、平臺的整體滿意度。

表 3-1 資訊品質、系統品質、服務品質之指標

構面	衡量指標
資訊品質	完整性 Completeness、容易理解 Ease of understanding、個人化 Personalization、相關性 Relevance、安全性 Security
系統品質	適應性 Adaptability、有效性 Availability、可靠性 Reliability、回應時間 Response time、有用性 Usability
服務品質	保證 Assurance、同理心 Empathy、回應 Responsiveness

資料來源：DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

五大部分題項以李克特(Likert scale)五點尺度量表來檢測受測者的滿意與需求程度，分為「5分」非常同意、「4分」同意、「3分」尚可、「2分」不同意、「1分」非常不同意，讓受測者依照其實際感受來選擇適當選項，各部分皆輔以開放性問題。問卷各問項衡量要素表(表 3-2)：

表 3-2 問卷各問項衡量要素表

構面	題項	衡量指標
平臺資訊	1. 我認為平臺電子書的分類方式很清楚	資訊品質
	2. 我認為平臺能夠將電子書的書名完整呈現	資訊品質
	3. 我認為平臺能夠將電子書的作者完整呈現	資訊品質
	4. 我認為平臺能夠將電子書的簡介及說明完整呈現	資訊品質
	5. 我認為平臺頁面呈現之資訊，少有亂碼或錯誤情形	資訊品質
	6. 我認為平臺之電子書熱門借閱排行推薦功能讓我感到滿意	資訊品質
	7. 我認為平臺之作者專欄讓我感到滿意	資訊品質
	8. 我認為平臺能將電子書之狀態(借還/預約)正確的呈現出來	資訊品質
	9. 我認為平臺提供的相關網路連結(如連結至網路書店)是正確的	資訊品質
	10. 針對平臺資訊，請問您有什麼建議？	
平臺功能	11. 我認為平臺的簡易及進階檢索功能，對我來說是準確的	系統品質
	12. 我認為平臺提供的電子書線上瀏覽功能讓我感到滿意	系統品質
	13. 我認為平臺的電子書預約功能讓我感到滿意	系統品質
	14. 我認為平臺中的選項/連結皆是有效的	系統品質
	15. 我認為平臺的個人書房功能讓我感到滿意	系統品質
	16. 針對平臺功能，請問您有什麼建議？	

平臺使用	17. 我認為平臺每月能借閱 6 次不受複本限制、不用等待預約的借閱規定能滿足我的需求 18. 我認為平臺的借閱天數(14 天)能滿足我的需求 19. 我認為平臺的借閱規定是易於瞭解的 20. 我認為平臺的回應時間(例如：開啟、下載速度)是快速的 21. 針對平臺使用，請問您有什麼建議？	服務品質 服務品質 系統品質 系統品質
平臺易用性	22. 我認為不需要擁有北市圖借書證，即能線上辦證(加入平臺會員)是方便的 23. 我認為平臺的操作介面可讓我易於使用各項功能 24. 我認為平臺的提示訊息或操作說明簡單明瞭 25. 當我使用平臺時不會產生挫折感 26. 我認為要熟練平臺的操作很容易 27. 整體而言，我認為操作平臺時是順暢的 28. 針對平臺易用性，請問您有什麼建議？	服務品質 系統品質 服務品質 系統品質 系統品質 系統品質
整體滿意度	29. 我認為平臺提供的館藏種類能滿足我的需求 30. 我認為平臺提供的電子書內容能滿足我的需求 31. 我認為免費借閱電子書讓我節省購書的費用 32. 我認為平臺能讓我節省我找尋電子書的時間 33. 我認為平臺的功皆能適用於我的載具(例如：智慧型手機、電腦) 34. 整體而言，我相當滿意此電子書平臺 35. 未來我會想再利用平臺閱讀電子書 36. 我會推薦親友使用此平臺 37. 針對平臺之整體滿意度，請問您有什麼建議？	服務品質 服務品質 服務品質 服務品質 服務品質 服務品質 服務品質 服務品質

資料來源：研究者自行整理。

為增加問卷效度，在發放正式問卷前，會先以紙本問卷形式給試測者填答，針對其所回饋的資訊，經與指導教授討論後，進行題項修正後製成正式問卷。

回收問卷後，採用統計軟體 IBM SPSS 分析問卷資料，先將問卷進行編碼，轉化為可辨識的文字或數字，對問卷各題項進行描述型統計分析，先是針對受測者的身分背景、到館頻率、借閱頻率等，後以運用次數分配、交叉分析、t 檢定及單因子變異數分析(ANOVA)等統計方法分析各題項，期望了解不同讀者對電子書平臺的易用性、平臺的使用、平臺的功能、平臺的資訊、平臺的整體滿意度的差異分析。

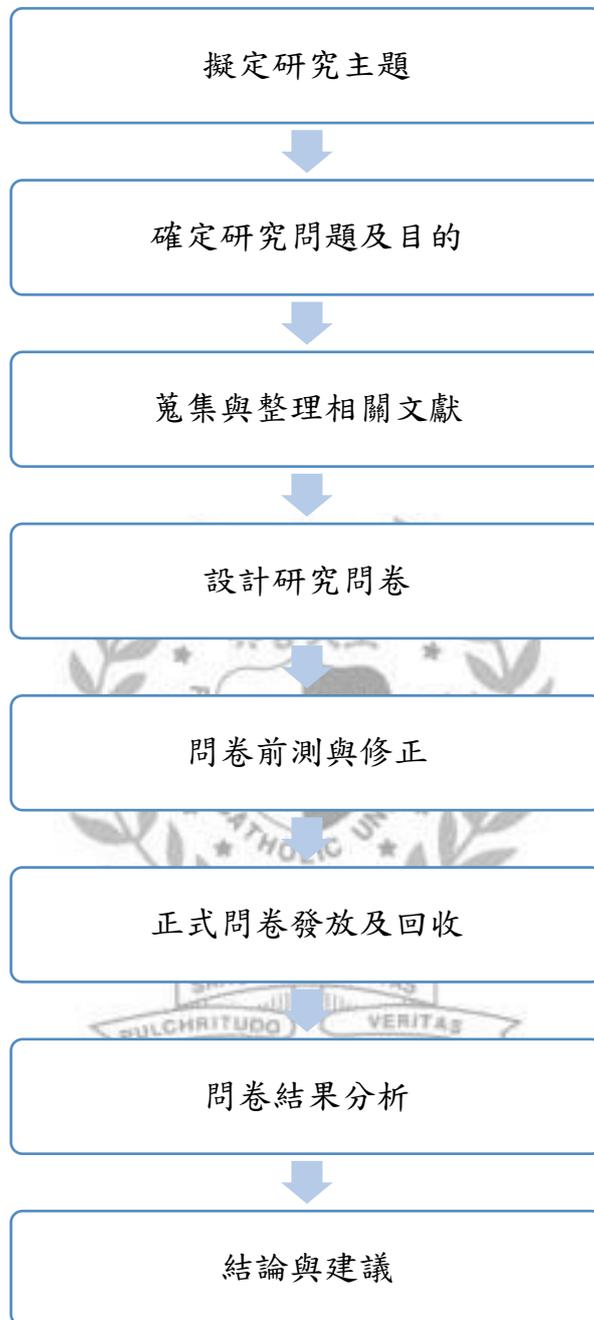
首先初步統計受訪者基本資料，對於受訪者的性別、年齡、學歷、居住地、職業、收入等做次數統計，調查出受訪者的分布概況。其次為平臺的借閱情形分析，對於受訪者的使用頻率、使用目的與閱讀書籍的類別等做描述性統計及分析。

後從平臺的資訊、平臺的功能、平臺的使用、電子書平臺的易用性以及平臺的整體滿意度，來探討受訪者對電子書平臺的滿意程度，研究採用 t 檢定、ANOVA，獨立樣本 t 檢定用於兩樣本間是否達到顯著差異，若欲自變項分類超過三個以上則利用單因子變異數分析(ANOVA)(邱皓政，2010)，故本研究將利用 t 檢定分析不同性別在平臺使用上之滿意度程度是否存在顯著差異，單因子變異數分析則用於檢驗不同職業的受訪者、不同年齡的受訪者、不同利用頻率的受訪者等變項在平臺使用上之滿意度程度是否存在顯著差異。

最後彙整出受訪者對於各項題組中所填寫的開放式問題，歸納整理受訪者的其他意見。



#### 第四節、研究流程



- 一、擬定研究主題：以臺北市立圖書館臺北好讀電子書平臺為研究主題，針對平臺各項服務進行使用需求與滿意度調查研究。
- 二、確定研究問題及目的：確定研究目的為電子書平臺之使用需求與滿意度，並選擇研究對象及範圍。

- 三、蒐集與整理相關文獻：閱讀相關文獻，藉此對此領域有更深入的了解。
- 四、設計研究問卷：依據研究問題及目的，與先前蒐集之相關文獻來設計問卷題目。
- 五、問卷前測與修正：為使研究更加完備，在發放正式問卷前，將先以紙本問卷形式請教學者與受測者，針對其所回饋的內容對問卷進行修正。
- 六、正式問卷發放及回收：問卷內容確定後，製成網路問卷並開始招募使用者填寫，後回收問卷整理填答結果。
- 七、問卷結果分析：運用統計軟體 IBM SPSS 工具分析問卷之調查結果。
- 八、結論與建議：最後依據文獻探討及問卷資料的統計結果，提出研究結論與建議。





## 第四章 研究結果與分析

本章針對問卷彙整之研究結果加以論述。問卷於 2020 年 1 月至 3 月期間發放，共計回收 307 份問卷，其中有效問卷為 295 份，回收率為 96%。根據問卷調查結果，以統計方式分析資料，共分成四節來做探討，第一節為對使用者基本資料分析，了解使用者類型；第二節為電子書平臺使用情形分析，針對使用者利用情形進行描述；第三節為電子書平臺使用滿意度，分析各題項使用者的滿意程度；第四節為綜合討論，整合各大題的開放回答與上述分析結果進行討論。

### 第一節 使用者基本資料分析

本節針對問卷第一部分使用者基本資料進行分析，基本資料包含性別、年齡、學歷、居住地、職業、年收入。在使用者性別方面，女性使用者 190 人(佔 64.4%)多於男性使用者 105 人(佔 35.6%)。在年齡分布中，21-30 歲使用者人數最多(共 177 人，佔 60.0%)，其次依序為 31-40 歲使用者(共 60 人，佔 20.3%)、41-50 歲使用者(共 47 人，佔 15.9%)、51-60 歲使用者(共 9 人，佔 3.1%)、61 歲以上使用者(共 2 人，佔 0.7%)。除了 61 歲以上使用者男女性使用者人數相同，其他年齡層女性使用者皆多於男性使用者，其中以女性 21-30 歲的使用者居多(共 118 人，佔 40.0%)。詳見 4-1。

表 4-1 使用者性別與年齡之分布概況

性別 年齡	男		女		總計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
21-30 歲	59	20.0%	118	40.0%	177	60.0%
31-40 歲	22	7.5%	38	12.9%	60	20.3%
41-50 歲	19	6.4%	28	9.5%	47	15.9%
51-60 歲	4	1.4%	5	1.7%	9	3.1%
61 歲以上	1	0.3%	1	0.3%	2	0.7%
總計	105	35.6%	190	64.4%	295	100.0%

註：N = 295

使用者教育程度分布情況，大學學歷使用者略多於研究所(含)以上學歷使用者，大學學歷使用者共 151 人(佔 51.2%)，研究所(含)以上學歷使用者 121 人(佔 41.0%)，專科學校學歷 17 人(佔 5.8%)，高中職學歷 6 人(佔 2.0%)。詳見 4-2。

表 4-2 使用者教育程度次數分布概況

學歷	次數	百分比
高中(職)	6	2.0%
專科學校	17	5.8%
大學	151	51.2%
研究所(含)以上	121	41.0%
總計	295	100.0%

註：N = 295

在使用者居住地方面，超過七成使用者居住於北部地區(共 219 人，佔 74.2%)，其次依序為居住於南部地區(共 42 人，佔 14.3%)、中部地區(共 32 人，佔 10.8%)、東部地區(共 2 人，佔 0.7%)。北部使用者眾多，中部與南部地區使用者約佔兩成五，東部的使用者最少，可見電子書的使用不受地理位置限制，各地區使用者都可以隨時隨地利用平臺閱讀電子書。同時中南東部的使用者少，隱藏著眾多未開發的使用群，電子書平臺可加強對外的推廣活動，藉以提升中南東部地區的使用率。詳見表 4-3。

表 4-3 使用者居住地區次數分布概況

居住地	次數	百分比
臺灣北部	219	74.2%
臺灣中部	32	10.8%
臺灣南部	42	14.3%
臺灣東部	2	0.7%
總計	295	100.0%

註：N = 295

針對使用者職業類別分析，多數使用者為學生(共 137 人，佔 46.4%)，其次依序為服務業 51 人(佔 17.3%)、工、商業 36 人(佔 12.2%)、軍公教 33 人(佔 11.2%)、自由業 20 人(佔 6.8%)、農漁業 1 人(佔 0.3%)，此外有 17 人勾選其他職業類別，其中已退休有 4 位、資訊科技業 3 位、家管 2 位、待業中 2 位，醫療業、人力派遣業、編劇、顧問、金融業、傳播業各有 1 位。為了針對職業變項進行問卷反應之差異分析，本研究將分為學生與社會人士兩群體，學生共 137 人(佔 46.4%)，社會人士共 158 人(佔 53.6%)。詳見表 4-4。

表 4-4 使用者職業次數分布概況

職業	次數	百分比	歸類類別	次數	百分比
學生	137	46.4%	學生	137	46.4%
服務業	51	17.3%	社會人士	158	53.6%
工、商業	36	12.2%			
軍公教	33	11.2%			
自由業	20	6.8%			
其他	17	5.8%			
農漁	1	0.3%			
總計	295	100.0%	總計	295	100.0%

註：N = 295



使用者年收入分析，以年收入 30 萬元以下居多(共 164 人，佔 55.6%)，第二為年收入 31-50 萬元(共 53 人，佔 18%)，第三為年收入 51-80 萬元(共 39 人，佔 13.2%)，第四為年收入 81-100 萬元(共 24 人，佔 8.1%)，人數最少為年收入 101 萬元以上(共 15 人，佔 5.1%)。推測此次多數受訪者職業為學生，因此年收入大多在 30 萬元以下。詳見表 4-5。

表 4-5 使用者年收入次數分布概況

年收入	次數	百分比
30 萬元以下	164	55.6%
31-50 萬元	53	18.0%

51-80 萬元	39	13.2%
81-100 萬元	24	8.1%
101 萬元以上	15	5.1%
總計	295	100.0%

註：N = 295

## 第二節 電子書平臺使用情形分析

本節針對使用者利用電子書平臺的情況進行分析，分析項目涵蓋使用者的使用頻率、平均每次使用時間、使用目的、常借閱的書籍類別、習慣使用的載具類型。首先針對使用者利用電子書服務平臺頻率及平均使用時間分析，使用者多數平均每月使用 1 次(含)以下(共 126 人，佔 42.7%)，其次依序平均每月使用 2-3 次(共 93 人，佔 31.5%)、平均每週使用 2-3 次(共 30 人，佔 10.2%)、平均每週使用 1 次(共 26 人，佔 8.8%)、平均每週使用 4-5 次(共 20 人，佔 6.8%)。顯示出使用者利用電子書平臺頻率約為每月 3 次(含)以下。詳見表 4-6。

表 4-6 使用者使用頻率分布概況

使用頻率	次數	百分比
每月 1 次(含)以下	126	42.7%
每月 2-3 次	93	31.5%
每週 1 次	26	8.8%
每週 2-3 次	30	10.2%
每週 4-5 次	20	6.8%
總計	295	100.0%

註：N = 295

有關使用者平均每次使用時間，以使用 11-30 分鐘(共 113 人，佔 38.3%)最多，其次依序每次使用平均 31-60 分鐘(共 79 人，佔 26.8%)，每次使用平均 10 分鐘以下(共 75 人，佔 25.4%)，每次使用平均 61-90 分鐘(共 22 人，佔 7.5%)，每次使用平均 91-120 分鐘(共 5 人，佔 1.7%)，每次使用平均 121 分鐘以上(共 1 人，

佔 0.3%)。為了針對每次使用平均時間變項進行問卷反應之差異分析，針對每次使用平均時間進行合併歸類，將重新分為 30 分鐘以下、31-90 分鐘、91 分鐘以上，合併後以每次使用平均 30 分鐘以下為多(共 188 人，佔 63.7%)，31-90 分鐘(共 101 人，佔 34.2%)次之，91 分鐘以上(共 6 人，佔 2.0%)最少。顯見使用者閱讀電子書時，偏好利用零碎時間，進行短暫閱讀。詳見表 4-7。

表 4-7 使用者每次使用平均時間分布概況

原始分類			歸類類別		
使用時間	次數	百分比	使用時間	次數	百分比
10 分鐘以下	75	25.4%	30 分鐘以下	188	63.7%
11-30 分鐘	113	38.3%			
31-60 分鐘	79	26.8%			
61-90 分鐘	22	7.5%	31-90 分鐘	101	34.2%
91-120 分鐘	5	1.7%	91 分鐘以上	6	2.0%
121 分鐘以上	1	0.3%			
總計	295	100.0%	總計	295	100.0%

註：N = 295

進一步比較學生與社會人士的使用頻率與時間，由表 4-8 資料中反映出，不管是學生或社會人士多數使用者每次使用平均皆在 30 分鐘以下(學生之平均每次使用時間為 30 分鐘以下者佔 66.4%；社會人士之平均每次使用時間為 30 分鐘以下者佔 61.4%)。

表 4-8 使用者平均每次使用時間依不同身分別計次之分配表

使用時間 職業	30 分鐘以下		31-90 分鐘		91 分鐘以上	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
學生	91	66.4%	43	31.4%	3	2.2%
社會人士	97	61.4%	58	36.7%	3	1.9%

註：N = 295

由表 4-9 資料中反映出，學生每月 1 次(含)以下使用頻率高於五成(佔 54.7%)，少數人為高頻率使用者；社會人士的使用頻率則分布較平均，每月使用 1 次(含)以下者佔 32.3%、每月使用 2-3 次者佔 32.9%、每週使用 1 次者佔 10.1%、每週使用 2-3 次者佔 15.8%、每週使用 4-5 次者佔 8.9%，顯示出社會人士的使用頻率較高於學生，而兩者平均每次使用時間皆在 30 分鐘以下。

表 4-9 使用者使用頻率依不同身分別計次之分配表

職業	每月 1 次 (含)以下		每月 2-3 次		每週 1 次		每週 2-3 次		每週 4-5 次	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
學生	75	54.7%	41	29.9%	10	7.3%	5	3.6%	6	4.4%
社會人士	51	32.3%	52	32.9%	16	10.1%	25	15.8%	14	8.9%

註：N = 295

使用者使用電子書平臺目的，以「隨意瀏覽」目的被勾選最頻繁，共 178 次，佔 60.3%，第二為「休閒娛樂」目的，共 153 次，佔 51.9%，第三為「吸收新知」目的，共 139 次，佔 47.1%。其次依序為「學校課業需要」(共 82 次，佔 27.8%)、「研究需求」(共 80 次，佔 27.1%)、「工作或職業需要」(共 66 次，佔 22.4%)。詳見圖 4-1。

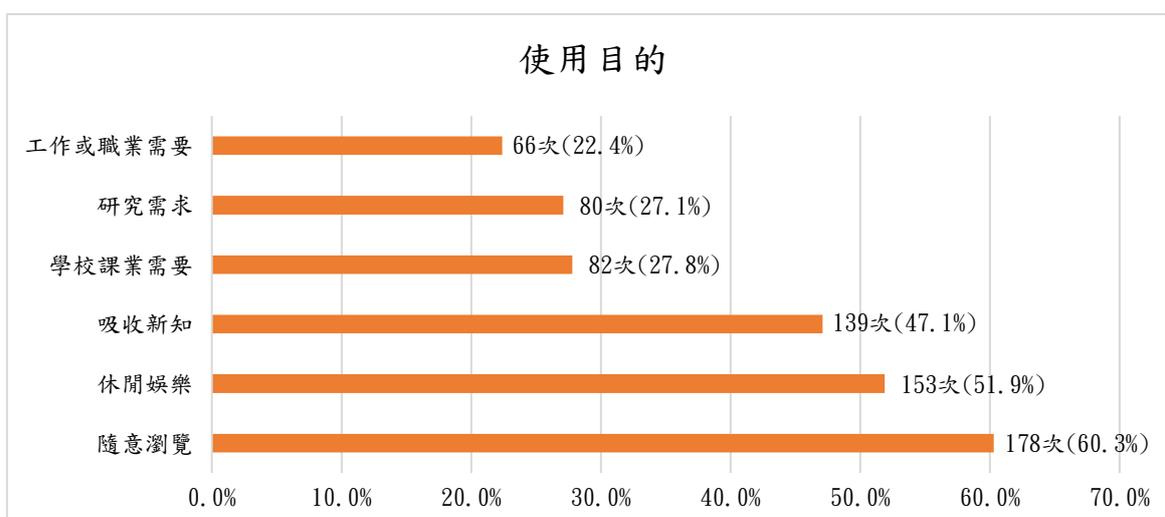


圖 4-1 使用 Ebook Taipei 電子書平臺目的的分布概況(N = 295 此題為複選題)

進一步以職業變項對使用目的進行分析，結果顯示是學生之使用目的多數為隨意瀏覽平臺為主(佔 61.3%)，其次為學校課業需要(佔 51.1%)與研究需求(佔 43.8%)；社會人士則以休閒娛樂為目的者(佔 62.0%)，稍高於隨意瀏覽之目的(59.5%)及吸收新知目的者(佔 58.9%)。顯示出學生與社會人士除了閒暇時隨意瀏覽，無目的性地閱讀電子書外，使用目的迥然不同，學生為課業需求使用電子書，社會人士為休閒娛樂與吸收新知使用電子書平臺。詳見表 4-10。

表 4-10 使用 Ebook Taipei 電子書平臺目的依不同身分別計次之分配表(複選題)

職業 使用目的	學生		社會人士		總計 次數
	次數	百分比	次數	百分比	
隨意瀏覽	84	61.3%	94	59.5%	178
研究需求	60	43.8%	20	12.7%	80
學校課業需要	70	51.1%	12	7.6%	82
工作或職業需要	16	11.7%	50	31.6%	66
吸收新知	46	33.6%	93	58.9%	139
休閒娛樂	55	40.1%	98	62.0%	153

註：N = 295

使用者常借閱的電子書類別，前三名依序為「休閒生活」類共 120 次，佔 40.7%，「文學小說」類，共 119 次，佔 40.3%，「語言學習」類，共 106 次，佔 35.9%，其次依序為「人文社會」類(共 92 次，佔 31.2%)、「經財商管」類(共 88 次，佔 29.8%)、「電腦資訊」類(共 67 次，佔 22.7%)、「科學科普」類(共 56 次，佔 19.0%)、「漫畫繪本」類與「考試證照」類(共 51 次，佔 17.3%)、「藝術設計」類(共 50 次，佔 16.9%)、「親子童書」類(共 29 次，佔 9.8%)、「宗教心靈」類(共 22 次，佔 7.5%)，「其他」類(共 1 次，佔 0.3%)，勾選其他的使用者表示其常借閱醫療類書籍。結果顯示閒暇閱讀方面的休閒生活類、文學小說類電子書，以及吸收新知方面的語言學習類、經財商管類、人文社會類電子書是頻繁被借閱的。可見電子書平臺使用目的與頻繁被借閱電子書類別一致，多為閒暇閱讀和吸收新知方面電子書，此外有些

電子書類，像是親子童書、漫畫繪本類借閱率較低，推測是因為此次受測者已去除年齡 20 歲以下的使用者。圖 4-2。

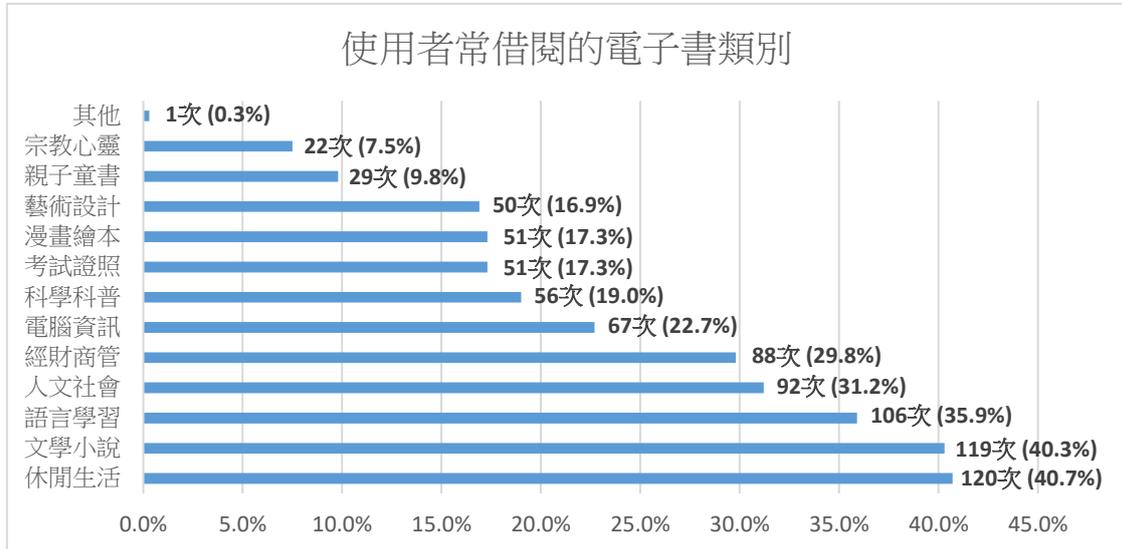


圖 4-2 使用者常借閱的電子書類分布概況( $N = 295$  此題為複選題)

在使用者閱讀電子書習慣用的載具方面，依序為智慧型手機(在第一順位中佔 38.3%)、電腦/筆電(在第二順位中佔 32.5%)、平板電腦(在第三順位中佔 40.0%)、其他載具(在第四順位中佔 67.5%)。顯示出使用者通常利用手機、電腦、平板載具閱讀電子書，較少使用者另外攜帶閱讀電子書器，且現今智慧型手機普及且便於攜帶，可滿足使用者閒暇之餘短暫閱讀的習慣。詳見表 4-11。

表 4-11 使用者閱讀電子書之慣用載具排序

載具	電腦/筆電		平板電腦		智慧型手機		其他	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
第一順位	99	33.6%	43	14.6%	<b>113</b>	<b>38.3%</b>	40	13.6%
第二順位	<b>96</b>	<b>32.5%</b>	91	30.8%	84	28.5%	24	8.1%
第三順位	77	26.1%	<b>118</b>	<b>40.0%</b>	68	23.1%	32	10.8%
第四順位	23	7.8%	43	14.6%	30	10.2%	<b>199</b>	<b>67.5%</b>

註： $N = 295$

### 第三節 電子書平臺使用滿意度

本節先對平臺使用滿意度進行分析，包括平臺資訊、平臺功能、平臺使用、平臺易用性、整體滿意度，了解使用者對各構面的滿意程度，再利用不同的個人差異變項進行差異分析。

有關「平臺資訊」滿意度共包含九個問項其中以「我認為平臺能將電子書之狀態(借還/預約)正確的呈現出來」滿意度平均 3.99 最高( $SD = 0.78$ )，有 78.0%使用者感到滿意，僅 4.1%使用者感到不滿意，其次題項滿意度依序為「我認為平臺提供的相關網路連結(如連結至網路書店)是正確的」( $M = 3.93$ ,  $SD = 0.76$ )、「我認為平臺能夠將電子書的書名完整呈現」( $M = 3.92$ ,  $SD = 0.71$ )、「我認為平臺能夠將電子書的作者完整呈現」( $M = 3.89$ ,  $SD = 0.77$ )、「我認為平臺電子書的分類方式很清楚」和「我認為平臺能夠將電子書的簡介及說明完整呈現」，以及「我認為平臺之電子書熱門借閱排行推薦功能讓我感到滿意」平均滿意度 3.81 相同、「我認為平臺頁面呈現之資訊，少有亂碼或錯誤情形」( $M = 3.78$ ,  $SD = 0.85$ )，最低則是「我認為平臺之作者專欄讓我感到滿意」滿意度平均 3.73 最低，有 59.0%使用者感到滿意，3.4%使用者感到不滿意。顯見平臺中電子書借還狀態正確度高感到滿意，但對於作者專欄滿意度偏低。詳見表 4-12。

表 4-12 平臺資訊之滿意度情形分析(依平均數  $M$  高低排列)

題項	滿意度					平均數	標準差
	非常不滿意 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	尚可 次數 (%)	滿意 次數 (%)	非常滿意 次數 (%)		
我認為平臺能將電子書之狀態(借還/預約)正確的呈現出來	0	12	56	150	77	3.99	0.78
	0.0%	4.1%	19.0%	50.9%	26.1%		
我認為平臺提供的相關網路連結(如連結至網路書店)是正確的	0	8	72	148	67	3.93	0.76
	0.00%	2.71%	24.41%	50.17%	22.71%		

我認為平臺能夠將電子書的書名完整呈現	0	7	66	166	56	3.92	0.71
	0.0%	2.4%	22.4%	56.3%	19.0%		
我認為平臺能夠將電子書的作者完整呈現	0	9	77	145	64	3.89	0.77
	0.0%	3.1%	26.1%	49.2%	21.7%		
我認為平臺電子書的分類方式很清楚	0	8	85	158	44	3.81	0.71
	0.0%	2.7%	28.8%	53.6%	14.9%		
我認為平臺能夠將電子書的簡介及說明完整呈現	2	13	79	146	55	3.81	0.81
	0.7%	4.4%	26.8%	49.5%	18.6%		
我認為平臺之電子書熱門借閱排行推薦功能讓我感到滿意	1	21	76	133	64	3.81	0.87
	0.3%	7.1%	25.8%	45.1%	21.7%		
我認為平臺頁面呈現之資訊，少有亂碼或錯誤情形	2	18	81	137	57	3.78	0.85
	0.7%	6.1%	27.5%	46.4%	19.3%		
我認為平臺之作者專欄讓我感到滿意	1	9	111	122	52	3.73	0.80
	0.3%	3.1%	37.6%	41.4%	17.6%		

註： $N = 295$

有關「平臺功能」滿意度共包含五個問項，「我認為平臺提供的電子書線上瀏覽功能讓我感到滿意」和「我認為平臺的電子書預約功能讓我感到滿意」之滿意度平均 3.92 相同，為此題項中最高，其次題項滿意度依序為「我認為平臺的個人書房功能讓我感到滿意」( $M = 3.91$ ,  $SD = 0.74$ )、「我認為平臺中的選項/連結皆是有效的」( $M = 3.89$ ,  $SD = 0.72$ )，最低為「我認為平臺的簡易及進階檢索功能，對我來說是準確的」滿意度平均 3.77，標準差為 0.73。顯見使用者滿意平臺線上瀏覽、預約等功能，而檢索功能尚有改善的空間。詳見表 4-13。

表 4-13 平臺功能之滿意度情形分析(依平均數  $M$  高低排列)

題項	滿意度					平均數	標準差
	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意		
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)		
我認為平臺提供的電子書線上瀏覽功能讓我感到滿意	0	4	70	166	55	3.92	0.69
	0.0%	1.4%	23.7%	56.3%	18.6%		

我認為平臺的電子書預約功能讓我感到滿意	0	8	70	155	62	3.92	0.74
	0.0%	2.7%	23.7%	52.5%	21.0%		
我認為平臺的個人書房功能讓我感到滿意	0	8	71	155	61	3.91	0.74
	0.0%	2.7%	24.1%	52.5%	20.7%		
我認為平臺中的選項/連結皆是有效的	1	6	70	166	52	3.89	0.72
	0.3%	2.0%	23.7%	56.3%	17.6%		
我認為平臺的簡易及進階檢索功能，對我來說是準確的	0	10	91	151	43	3.77	0.73
	0.0%	3.4%	30.9%	51.2%	14.6%		

註： $N = 295$

有關「平臺使用」滿意度共包含四個問項，以「我認為平臺的借閱規定是易於瞭解的」滿意度平均 3.89( $SD = 0.73$ )為此題項中最高，其次題項滿意度依序為「我認為平臺每月能借閱 6 次不受複本限制、不用等待預約的借閱規定能滿足我的需求」( $M = 3.79$ ,  $SD = 0.89$ )、「我認為平臺的回應時間(例如：開啟、下載速度)是快速的」( $M = 3.77$ ,  $SD = 0.81$ )，最低為「我認為平臺的借閱天數(14 天)能滿足我的需求」滿意度平均 3.51，標準差為 0.93。顯見平臺的規定簡單易懂，使用上多數使用者希望能增加借閱天數及冊數。詳見表 4-14。

表 4-14 平臺使用之滿意度情形分析(依平均數  $M$  高低排列)

題項	滿意度					平均數	標準差
	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意		
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)		
我認為平臺的借閱規定是易於瞭解的	1	3	80	153	58	3.89	0.73
	0.3%	1.0%	27.1%	51.9%	19.7%		
我認為平臺每月能借閱 6 次不受複本限制、不用等待預約的借閱規定能滿足我的需求	6	14	77	138	60	3.79	0.89
	2.0%	4.8%	26.1%	46.8%	20.3%		
我認為平臺的回應時間(例如：開啟、下載速度)是快速的	3	8	97	133	54	3.77	0.81
	1.0%	2.7%	32.9%	45.1%	18.3%		
我認為平臺的借閱天數(14 天)能滿足我的需求	4	37	100	114	40	3.51	0.93
	1.4%	12.5%	33.9%	38.6%	13.6%		

註： $N = 295$

有關「平臺易用性」滿意度共包含六個問項，以「我認為不需要擁有北市圖借書證，即能線上辦證(加入平臺會員)是方便的」滿意度平均 4.06( $SD = 0.72$ )為此題項中最高，其次題項滿意度依序為「我認為要熟練平臺的操作很容易」( $M = 4.02$ ,  $SD = 0.73$ )、「我認為平臺的操作介面可讓我易於使用各項功能」( $M = 4.01$ ,  $SD = 0.75$ )、「我認為平臺的提示訊息或操作說明簡單明瞭」( $M = 4.00$ ,  $SD = 0.74$ )、「整體而言，我認為操作平臺時是順暢的」( $M = 3.99$ ,  $SD = 0.76$ )，最低為「當我使用平臺時不會產生挫折感」滿意度平均 3.89。此構面中題項滿意度最低為 3.89，總平均 4.00，為五構面中最高，顯見使用者認為平臺是平易近人，易於操作使用的。詳見表 4-15。

表 4-15 平臺易用性之滿意度情形分析(依平均數  $M$  高低排列)

題項	滿意度					平均數	標準差
	非常不滿意 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	尚可 次數 (%)	滿意 次數 (%)	非常滿意 次數 (%)		
我認為不需要擁有北市圖借書證，即能線上辦證(加入平臺會員)是方便的	0	3	59	149	84	4.06	0.72
	0.0%	1.0%	20.0%	50.5%	28.5%		
我認為要熟練平臺的操作很容易	0	4	64	149	78	4.02	0.73
	0.0%	1.4%	21.7%	50.5%	26.4%		
我認為平臺的操作介面可讓我易於使用各項功能	0	8	57	155	75	4.01	0.75
	0.0%	2.7%	19.3%	52.5%	25.4%		
我認為平臺的提示訊息或操作說明簡單明瞭	0	3	71	144	77	4.00	0.74
	0.0%	1.0%	24.1%	48.8%	26.1%		
整體而言，我認為操作平臺時是順暢的	0	7	66	144	78	3.99	0.76
	0.0%	2.4%	22.4%	48.8%	26.4%		
當我使用平臺時不會產生挫折感	3	8	80	132	72	3.89	0.84
	1.0%	2.7%	27.1%	44.8%	24.4%		

註： $N = 295$

有關「平臺整體滿意度」共包含八個問項，以「我認為免費借閱電子書讓我節省購書的費用」滿意度平均 4.20( $SD = 0.69$ )為此題項中最高，「我認為平臺能讓

我節省我找尋電子書的時間」和「我認為平臺的功皆能適用於我的載具(例如：智慧型手機、電腦)」滿意度平均 4.00 相同，其次題項滿意度依序為「未來我會想再  
利用平臺閱讀電子書」( $M = 3.99, SD = 0.73$ )、「整體而言，我相當滿意此電子  
書平臺」( $M = 3.95, SD = 0.71$ )、「我會推薦親友使用此平臺」( $M = 3.94, SD = 0.78$ )、「我認為平臺提供的館藏種類能滿足我的需求」( $M = 3.72, SD = 0.80$ )，最低為「我認為平臺提供的電子書內容能滿足我的需求」滿意度平均 3.71，  
標準差為 0.77。顯見使用者高度滿意使用平臺能節省其時間和購書費用。詳見表  
4-16。

表 4-16 平臺整體滿意度情形分析(依平均數  $M$  高低排列)

題項	滿意度					平均數	標準差
	非常不滿意 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	尚可 次數 (%)	滿意 次數 (%)	非常滿意 次數 (%)		
我認為免費借閱電子書讓我節省購書的費用	0	1	44	146	104	4.20	0.69
	0.0%	0.3%	14.9%	49.5%	35.3%		
我認為平臺能讓我節省我找尋電子書的時間	1	2	65	155	72	4.00	0.72
	0.3%	0.7%	22.0%	52.5%	24.4%		
我認為平臺的功皆能適用於我的載具(例如： 智慧型手機、電腦)	0	5	65	149	76	4.00	0.74
	0.0%	1.7%	22.0%	50.5%	25.8%		
未來我會想再利用平臺閱讀電子書	2	3	58	164	68	3.99	0.73
	0.7%	1.0%	19.7%	55.6%	23.1%		
整體而言，我相當滿意此電子書平臺	2	1	67	165	60	3.95	0.71
	0.7%	0.3%	22.7%	55.9%	20.3%		
我會推薦親友使用此平臺	1	7	73	143	71	3.94	0.78
	0.3%	2.4%	24.8%	48.5%	24.1%		
我認為平臺提供的館藏種類能滿足我的需求	2	16	87	147	43	3.72	0.80
	0.7%	5.4%	29.5%	49.8%	14.6%		
我認為平臺提供的電子書內容能滿足我的需求	2	14	89	154	36	3.71	0.77
	0.7%	4.8%	30.2%	52.2%	12.2%		

註： $N = 295$

整合五構面的滿意度，使用者對平臺易用性最滿意(平均 4.00)，其次依序為整體滿意度平均 3.94、平臺功能平均 3.88、平臺資訊平均 3.85，最低則是平臺使用平均 3.74，顯見多數使用者認同平臺操作簡單，系統設計是容易熟悉的，但在使用平臺時則遇到系統讀取電子書時間過久，以及借閱天數太短、借閱次數不夠的問題。

#### 第四節 電子書平臺滿意度差異分析

為了觀察各變項對於平臺滿意度之差異，進一步以性別、年齡、學歷等觀察變項分析差異，分析採用 T 檢定或是單因子變異數分析(ANOVA)，檢定後再利用事後比較分析法(LSD)觀察出哪些變項對滿意度會造成顯著差異。

首先針對不同性別對平臺滿意度差異分析結果顯示，男性與女性並未對問卷中五構面的滿意度造成明顯差異( $p > 0.05$ )。詳見表 4-17。

表 4-17 不同性別之各構面滿意度 T 檢定分析

構面 \ 性別	男		女		<i>t</i>	<i>p</i>
	平均數	標準偏差	平均數	標準偏差		
平臺資訊	3.85	0.59	3.85	0.62	0.06	0.95
平臺功能	3.87	0.58	3.89	0.59	-0.25	0.80
平臺使用	3.75	0.62	3.73	0.66	0.31	0.76
平臺易用性	3.94	0.64	4.03	0.63	-1.1	0.27
整體滿意度	3.91	0.55	3.95	0.58	-0.54	0.59

註： $N = 295$

進一步針對各題項進行分析，僅有「我認為不需要擁有北市圖借書證，即能線上辦證(加入平臺會員)是方便的」( $t = -1.99, p = 0.048$ )達顯著差異，女性對於平臺能線上加入會員之滿意度高於男性，其餘項目均未達顯著差異( $p > 0.05$ )。可見性別對滿意度造成的差異不明顯，相較下女性對於平臺的便利性滿意度稍高於

男性。詳見表 4-18。

表 4-18 不同性別之滿意度 T 檢定分析中具顯著差異題項

題項	男		女		<i>t</i>	<i>p</i>
	平均數	標準偏差	平均數	標準偏差		
我認為不需要擁有北市圖借書證，即能線上辦證(加入平臺會員)是方便的	3.95	0.80	4.13	0.67	-1.99	0.0048*

註： $N = 295$ ； $*p < 0.05$

根據學生身分和社會人士對平臺滿意度差異分析結果顯示，不同身分之使用者未對各構面滿意度造成顯著差異(詳見表 4-19)。針對各題項分析，大部分題項皆未達顯著差異( $p > 0.05$ )，達顯著差異的題項為「我認為平臺頁面呈現之資訊，少有亂碼或錯誤情形」( $t = -2.53, p = 0.01$ )、「我認為平臺中的選項/連結皆是有效的」( $t = -2.41, p = 0.02$ )、「我會推薦親友使用此平臺」( $t = -3.53, p = 0.00$ )，此三項社會人士滿意度高於學生。僅有題項「我認為平臺每月能借閱 6 次不受複本限制、不用等待預約的借閱規定能滿足我的需求」( $t = 2.04, p = 0.04$ )為學生滿意度高於社會人士，顯示社會人士相較於學生而言借閱需求較高，相比之下每月 6 次的借閱次數無法滿足社會人士需求，提高借閱次數將有助於提升使用滿意度。詳見表 4-20。

表 4-19 不同身分之各構面滿意度 T 檢定分析

職業 構面	學生		社會人士		<i>t</i>	<i>p</i>
	平均數	標準偏差	平均數	標準偏差		
平臺資訊	3.83	0.58	3.87	0.63	-0.59	0.56
平臺功能	3.85	0.55	3.91	0.61	-0.93	0.36
平臺使用	3.72	0.64	3.75	0.65	-0.41	0.69
平臺易用性	3.99	0.62	4.00	0.65	-0.04	0.97
整體滿意度	3.93	0.54	3.94	0.60	-0.16	0.88

註： $N = 295$

表 4-20 不同身分之滿意度 T 檢定分析中具顯著差異題項

職業 構面	學生		社會人士		<i>t</i>	<i>p</i>	事後 比較
	平均數	標準偏差	平均數	標準偏差			
我認為平臺頁面呈現之資訊，少有亂碼或錯誤情形	3.64	0.87	3.89	0.82	-2.53	0.01*	社>學
我認為平臺提供的相關網路連結(如連結至網路書店)是正確的	3.78	0.73	3.98	0.69	-2.41	0.02*	社>學
我認為平臺每月能借閱 6 次不受複本限制、不用等待預約的借閱規定能滿足我的需求	3.90	0.79	3.69	0.96	2.04	0.04*	學>社
我會推薦親友使用此平臺	3.77	0.77	4.08	0.77	-3.53	0.00***	社>學

註： $N = 295$ ；\*  $p < 0.05$ ；\*\*  $p < 0.01$ ；\*\*\*  $p < 0.001$

以獨立樣本單因子變異分析比較不同年齡使用者對於平臺各項滿意度之差異，結果顯示僅有「我認為平臺每月能借閱 6 次不受複本限制、不用等待預約的借閱規定能滿足我的需求」題項達顯著差異( $F = 3.97, p = 0.004$ )，經事後比較分析，在此題項上 21-30 歲使用者顯著高於 31-40 歲使用者( $p < 0.05$ )，其餘均未達顯差異。由上述研究結果可知 31-40 歲使用者多數隨意瀏覽電子書，以滿足休閒娛樂，故借閱的電子書較廣泛，借閱次數較為頻繁，每月 6 次的借閱次數對於 31-40 歲使用者來說是不足的，因此 21-30 歲使用者在借閱次數之滿意度上高於 31-40 歲使用者。詳見表 4-21。

表 4-21 不同年齡使用者之滿意度單因子變異數分析

題項	年齡	人次	平均數	<i>F</i>	<i>p</i>	事後比較
我認為平臺每月能借閱 6 次不受複本限制、不用等待預約的借閱規定能滿足我的需求	21-30 歲(A)	177	3.9096	3.97	0.004**	A>B
	31-40 歲(B)	60	3.4			
	41-50 歲(C)	47	3.8511			
	51-60 歲(D)	9	3.6667			
	61 歲以上(E)	2	3.5			

註： $N = 295$ ；\*\* $p < 0.01$

以獨立樣本單因子變異分析比較不同教育程度使用者對於平臺各項滿意度之差異，結果顯示具有反應差異之題項為「我認為平臺提供的電子書線上瀏覽功能讓我感到滿意」( $F = 4.06, p = 0.008$ )、「我認為平臺的個人書房功能讓我感到滿意」( $F = 2.69, p = 0.046$ )、「我認為免費借閱電子書讓我節省購書的費用」( $F = 3.00, p = 0.031$ )、「我認為平臺能讓我節省我找尋電子書的時間」( $F = 5.05, p = 0.002$ )。經事後比較檢驗發現，在「我認為平臺提供的電子書線上瀏覽功能讓我感到滿意」上，大學教育程度使用者( $M=3.91$ )及研究所(含)以上教育程度使用者( $M = 4.02$ )，滿意程度顯著高於專科學校教育程度使用者( $M = 3.41$ )。在「我認為平臺的個人書房功能讓我感到滿意」上，高中(職)( $M = 4.17$ )、大學( $M = 3.89$ )、研究所(含)以上( $M = 3.98$ )之教育程度使用者的滿意程度皆顯著高於專科學校教育程度使用者( $M = 3.47$ )。在「我認為免費借閱電子書讓我節省購書的費用」上，研究所(含)以上教育程度使用者( $M = 4.33$ )，滿意程度顯著高於大學教育程度使用者( $M = 4.11$ )。在「我認為平臺能讓我節省我找尋電子書的時間」上，研究所(含)以上教育程度使用者( $M = 4.17$ )，滿意程度顯著高於高中(職)教育程度使用者( $M = 3.33$ )和大學教育程度使用者( $M = 3.91$ )。教育程度較高的使用者利用頻率較高，對於功能較為滿意，同時也認同此平臺能節省其時間與購書費用。詳見表 4-22。

表 4-22 不同教育程度使用者之滿意度單因子變異數分析

題項	教育程度	次數	$M$	$F$	$p$	事後比較
我認為平臺提供的電子書線上瀏覽功能讓我感到滿意	高中(職)(A)	6	3.83	4.06	0.008**	C>B D>B
	專科學校(B)	17	3.41			
	大學(C)	151	3.91			
	研究所(含)以上(D)	121	4.02			
我認為平臺的	高中(職)(A)	6	4.17	2.69	0.046*	A>B

個人書房功能 讓我感到滿意	專科學校(B)	17	3.47			C>B D>B
	大學(C)	151	3.89			
	研究所(含)以上 (D)	121	3.98			
我認為免費借 閱電子書讓我 節省購書的費 用	高中(職)(A)	6	3.83	3.00	0.031*	D>C
	專科學校(B)	17	4.18			
	大學(C)	151	4.11			
	研究所(含)以上 (D)	121	4.33			
我認為平臺能 讓我節省我找 尋電子書的時 間	高中(職)(A)	6	3.33	5.05	0.002**	D>A D>C
	專科學校(B)	17	3.82			
	大學(C)	151	3.91			
	研究所(含)以上 (D)	121	4.17			

註：N = 295；\*p < 0.05；\*\*p < 0.01；\*\*\*p < 0.001

以獨立樣本單因子變異分析比較不同利用平臺頻率使用者對於平臺各項滿意度之差異，結果顯示各構面滿意度會因為使用頻率不同，而造成顯著差異(詳見4-23)。

表 4-23 不同利用頻率之各構面滿意度單因子變異數分析

頻率 構面	每月1次(含)以下		每月2-3次		每週1次		每週2-3次		每週4-5次		F	P
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
平臺資訊	3.77	0.58	3.84	0.55	3.79	0.60	4.04	0.70	4.20	0.73	3.15	0.015*
平臺功能	3.78	0.54	3.86	0.50	3.80	0.61	4.24	0.64	4.22	0.79	6.04	0.000***
平臺使用	3.62	0.60	3.77	0.56	3.82	0.62	3.96	0.76	3.89	0.96	2.39	0.050
平臺易用性	3.91	0.61	3.96	0.56	3.96	0.70	4.17	0.72	4.43	0.66	3.72	0.006**
整體滿意度	3.82	0.55	3.92	0.50	4.02	0.52	4.17	0.69	4.31	0.67	5.10	0.001***

註：N = 295；\*p < 0.05；\*\*p < 0.01；\*\*\*p < 0.001

深入分析各題項，平臺資訊構面中具有反應差異之題項為「我認為平臺能夠將電子書的書名完整呈現」(F = 3.11, p = 0.016)、「我認為平臺能夠將電子書的簡介及說明完整呈現」(F = 2.58, p = 0.038)、「我認為平臺之電子書熱門借閱排行推薦功能讓我感到滿意」(F = 3.26, p = 0.012)、「我認為平臺能將

電子書之狀態(借還/預約)正確的呈現出來」( $F = 4.19, p = 0.003$ )。

平臺功能構面中具有反應差異之題項為「我認為平臺的簡易及進階檢索功能，對我來說是準確的」( $F = 5.11, p = 0.001$ )、「我認為平臺提供的電子書線上瀏覽功能讓我感到滿意」( $F = 4.77, p = 0.001$ )、「我認為平臺的電子書預約功能讓我感到滿意」( $F = 2.41, p = 0.049$ )、「我認為平臺中的選項/連結皆是有效的」( $F = 6.52, p = 0.000$ )、「我認為平臺的個人書房功能讓我感到滿意」( $F = 2.70, p = 0.031$ )。

平臺使用構面中具有反應差異之題項為「我認為平臺的借閱天數(14 天)能滿足我的需求」( $F = 2.58, p = 0.037$ )、「我認為平臺的借閱規定是易於瞭解的」( $F = 3.65, p = 0.006$ )、「我認為平臺的回應時間(例如：開啟、下載速度)是快速的」( $F = 3.96, p = 0.004$ )。

平臺易用性構面中具有反應差異之題項為「我認為不需要擁有北市圖借書證，即能線上辦證(加入平臺會員)是方便的」( $F = 2.71, p = 0.031$ )、「我認為平臺的操作介面可讓我易於使用各項功能」( $F = 2.52, p = 0.041$ )、「當我使用平臺時不會產生挫折感」( $F = 2.49, p = 0.044$ )、「我認為要熟練平臺的操作很容易」( $F = 3.31, p = 0.011$ )、「整體而言，我認為操作平臺時是順暢的」( $F = 2.96, p = 0.020$ )。

平臺整體滿意度構面中具有反應差異之題項為「我認為平臺能讓我節省我找尋電子書的時間」( $F = 2.73, p = 0.029$ )、「我認為平臺的功皆能適用於我的載具(例如：智慧型手機、電腦)」( $F = 3.85, p = 0.005$ )、「整體而言，我相當滿意此電子書平臺」( $F = 6.77, p = 0.000$ )、「未來我會想再利用平臺閱讀電子書」( $F = 5.30, p = 0.000$ )、「我會推薦親友使用此平臺」( $F = 6.74, p = 0.000$ )，其餘題項未達顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出利用頻率較高的使用者更能熟悉平臺功能，在操作上更為順暢，滿意程度較高。詳見表 4-24。

表 4-24 不同利用頻率之滿意度單因子變異數分析

題項	檢定值	<i>F</i>	<i>p</i>
我認為平臺電子書的分類方式很清楚		2.02	0.092
我認為平臺能夠將電子書的書名完整呈現		3.11	0.016*
我認為平臺能夠將電子書的作者完整呈現		1.46	0.214
我認為平臺能夠將電子書的簡介及說明完整呈現		2.58	0.038*
我認為平臺頁面呈現之資訊，少有亂碼或錯誤情形		1.40	0.235
我認為平臺之電子書熱門借閱排行推薦功能讓我感到滿意		3.26	0.012*
我認為平臺之作者專欄讓我感到滿意		1.22	0.301
我認為平臺能將電子書之狀態(借還/預約)正確的呈現出來		4.19	0.003**
我認為平臺提供的相關網路連結(如連結至網路書店)是正確的		1.88	0.113
我認為平臺的簡易及進階檢索功能，對我來說是準確的		5.11	0.001**
我認為平臺提供的電子書線上瀏覽功能讓我感到滿意		4.77	0.001**
我認為平臺的電子書預約功能讓我感到滿意		2.41	0.049*
我認為平臺中的選項/連結皆是有效的		6.52	0.000***
我認為平臺的個人書房功能讓我感到滿意		2.70	0.031*
我認為平臺每月能借閱6次不受複本限制、不用等待預約的借閱規定能滿足我的需求		0.73	0.572
我認為平臺的借閱天數(14天)能滿足我的需求		2.58	0.037*
我認為平臺的借閱規定是易於瞭解的		3.65	0.006**
我認為平臺的回應時間(例如：開啟、下載速度)是快速的		3.96	0.004**
我認為不需要擁有北市圖借書證，即能線上辦證(加入平臺會員)是方便的		2.71	0.031*
我認為平臺的操作介面可讓我易於使用各項功能		2.52	0.041*
我認為平臺的提示訊息或操作說明簡單明瞭		2.18	0.072
當我使用平臺時不會產生挫折感		2.49	0.044*
我認為要熟練平臺的操作很容易		3.31	0.011*
整體而言，我認為操作平臺時是順暢的		2.96	0.020*
我認為平臺提供的館藏種類能滿足我的需求		1.13	0.344
我認為平臺提供的電子書內容能滿足我的需求		1.41	0.230
我認為免費借閱電子書讓我節省購書的費用		1.77	0.135
我認為平臺能讓我節省我找尋電子書的時間		2.73	0.029*

我認為平臺的功皆能適用於我的載具(例如：智慧型手機、電腦)	3.85	0.005**
整體而言，我相當滿意此電子書平臺	6.77	0.000***
未來我會想再利用平臺閱讀電子書	5.30	0.000***
我會推薦親友使用此平臺	6.74	0.000***

註： $N = 295$ ；\* $p < 0.05$ ；\*\* $p < 0.01$ ；\*\*\* $p < 0.001$

為針對每次使用平均時間變項對問卷各題項進行差異分析，針對每次使用平均時間進行合併歸類，將重新分為 30 分鐘以下、31-90 分鐘、91 分鐘以上，以避免部分組別人數太少之情形，後以獨立樣本單因子變異分析比較不同每次使用平均時間使用者對於平臺各項滿意度之差異，結果顯示具有反應差異之題項如表 4-25，其中顯著差異最大的題項為「我認為平臺能將電子書之狀態(借還/預約)正確的呈現出來」( $F = 6.68, p = 0.001$ )。

其餘達顯著差異題項為「我認為平臺電子書的分類方式很清楚」( $F = 3.89, p = 0.022$ )、「我認為平臺中的選項/連結皆是有效的」( $F = 3.16, p = 0.044$ )、「我認為平臺的簡易及進階檢索功能，對我來說是準確的」( $F = 5.51, p = 0.004$ )、「我認為平臺的個人書房功能讓我感到滿意」( $F = 4.19, p = 0.016$ )、「我認為平臺的借閱規定是易於瞭解的」( $F = 3.05, p = 0.049$ )、「我認為平臺的回應時間(例如：開啟、下載速度)是快速的」( $F = 6.00, p = 0.003$ )、「我認為不需要擁有北市圖借書證，即能線上辦證(加入平臺會員)是方便的」( $F = 3.07, p = 0.048$ )、「我認為平臺的操作介面可讓我易於使用各項功能」( $F = 3.72, p = 0.025$ )、「我認為平臺的提示訊息或操作說明簡單明瞭」( $F = 4.69, p = 0.010$ )、「我認為平臺能讓我節省我找尋電子書的時間」( $F = 3.69, p = 0.026$ )、「整體而言，我相當滿意此電子書平臺」( $F = 6.30, p = 0.002$ )、「未來我會想再利用平臺閱讀電子書」( $F = 4.16, p = 0.017$ )，其餘題項未達顯著差異( $p > 0.05$ )。詳見表 4-25。

表 4-25 不同平均使用時間之滿意度單因子變異數分析

題項	檢定值	<i>F</i>	<i>p</i>
我認為平臺電子書的分類方式很清楚		3.89	0.022*
我認為平臺能夠將電子書的書名完整呈現		2.78	0.064
我認為平臺能夠將電子書的作者完整呈現		2.75	0.065
我認為平臺能夠將電子書的簡介及說明完整呈現		2.65	0.072
我認為平臺頁面呈現之資訊，少有亂碼或錯誤情形		1.28	0.280
我認為平臺之電子書熱門借閱排行推薦功能讓我感到滿意		5.29	0.006**
我認為平臺之作者專欄讓我感到滿意		1.41	0.246
我認為平臺能將電子書之狀態(借還/預約)正確的呈現出來		6.68	0.001**
我認為平臺提供的相關網路連結(如連結至網路書店)是正確的		3.16	0.044*
我認為平臺的簡易及進階檢索功能，對我來說是準確的		5.51	0.004**
我認為平臺提供的電子書線上瀏覽功能讓我感到滿意		2.99	0.052
我認為平臺的電子書預約功能讓我感到滿意		1.53	0.218
我認為平臺中的選項/連結皆是有效的		1.38	0.252
我認為平臺的個人書房功能讓我感到滿意		4.19	0.016*
我認為平臺每月能借閱6次不受複本限制、不用等待預約的借閱規定能滿足我的需求		0.57	0.568
我認為平臺的借閱天數(14天)能滿足我的需求		0.56	0.570
我認為平臺的借閱規定是易於瞭解的		3.05	0.049*
我認為平臺的回應時間(例如：開啟、下載速度)是快速的		6.00	0.003**
我認為不需要擁有北市圖借書證，即能線上辦證(加入平臺會員)是方便的		3.07	0.048*
我認為平臺的操作介面可讓我易於使用各項功能		3.72	0.025*
我認為平臺的提示訊息或操作說明簡單明瞭		4.69	0.010*
當我使用平臺時不會產生挫折感		1.64	0.196
我認為要熟練平臺的操作很容易		1.38	0.253
整體而言，我認為操作平臺時是順暢的		2.61	0.075
我認為平臺提供的館藏種類能滿足我的需求		2.87	0.059
我認為平臺提供的電子書內容能滿足我的需求		2.30	0.102
我認為免費借閱電子書讓我節省購書的費用		2.59	0.077

我認為平臺能讓我節省我找尋電子書的時間	3.69	0.026*
我認為平臺的功皆能適用於我的載具(例如：智慧型手機、電腦)	2.62	0.075
整體而言，我相當滿意此電子書平臺	6.30	0.002**
未來我會想再利用平臺閱讀電子書	4.16	0.017*
我會推薦親友使用此平臺	1.67	0.191

註： $N = 295$ ；\* $p < 0.05$ ；\*\* $p < 0.01$ ；\*\*\* $p < 0.001$

進一步針對有顯著差異題項進行事後比較分析，結果顯示有顯著差異題項大部分皆為平均使用時間 31-90 分鐘之使用者滿意度高於平均使用時間 30 分鐘以下之使用者，僅有在「我認為平臺的借閱規定是易於瞭解的」上，為平均使用時間 91 分鐘以上之使用者( $M = 4.50$ )滿意度高於平均使用時間 30 分鐘以下之使用者( $M = 3.84$ )。顯見使用滿意度高者，使用時間越長。詳見表 4-26。

表 4-26 不同平均使用時間之滿意度事後比較表

題項	使用時間	人次	$M$	事後比較
我認為平臺電子書的分類方式很清楚	30 分鐘以下(A)	188	3.72	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	3.94	
	91 分鐘以上(C)	6	4.17	
我認為平臺之電子書熱門借閱排行推薦功能讓我感到滿意	30 分鐘以下(A)	188	3.69	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	4.03	
	91 分鐘以上(C)	6	3.83	
我認為平臺能將電子書之狀態(借還/預約)正確的呈現出來	30 分鐘以下(A)	188	3.87	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	4.20	
	91 分鐘以上(C)	6	4.33	
我認為平臺提供的相關網路連結(如連結至網路書店)是正確的	30 分鐘以下(A)	188	3.85	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	4.05	
	91 分鐘以上(C)	6	4.33	
我認為平臺的簡易及進階檢索功能，對我來說是準確的	30 分鐘以下(A)	188	3.66	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	3.96	
	91 分鐘以上(C)	6	3.83	
我認為平臺的個人書房功能讓我感到滿意	30 分鐘以下(A)	188	3.82	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	4.07	

	91 分鐘以上(C)	6	4.17	
我認為平臺的借閱規定是易於瞭解的	30 分鐘以下(A)	188	3.84	C>A
	31-90 分鐘(B)	101	3.96	
	91 分鐘以上(C)	6	4.50	
我認為平臺的回應時間(例如：開啟、下載速度)是快速的	30 分鐘以下(A)	188	3.65	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	3.99	
	91 分鐘以上(C)	6	3.83	
我認為不需要擁有北市圖借書證，即能線上辦證(加入平臺會員)是方便的	30 分鐘以下(A)	188	3.99	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	4.21	
	91 分鐘以上(C)	6	4.00	
我認為平臺的操作介面可讓我易於使用各項功能	30 分鐘以下(A)	188	3.92	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	4.15	
	91 分鐘以上(C)	6	4.33	
我認為平臺的提示訊息或操作說明簡單明瞭	30 分鐘以下(A)	188	3.91	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	4.14	
	91 分鐘以上(C)	6	4.50	
我認為平臺能讓我節省我找尋電子書的時間	30 分鐘以下(A)	188	3.93	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	4.15	
	91 分鐘以上(C)	6	3.67	
整體而言，我相當滿意此電子書平臺	30 分鐘以下(A)	188	3.84	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	4.14	
	91 分鐘以上(C)	6	4.17	
未來我會想再利用平臺閱讀電子書	30 分鐘以下(A)	188	3.90	B>A
	31-90 分鐘(B)	101	4.14	
	91 分鐘以上(C)	6	4.33	

註：N = 295

## 第五節 綜合討論

本節針對上述各項統計分析結果和使用者的開放性意見進行統整，並參考國內其他針對電子書所做的研究結果一起討論。平臺使用滿意度包括平臺資訊、平臺功能、平臺使用、平臺易用性、整體滿意度，五構面中以平臺易用性平均 4.00 最高，第二為整體滿意度平均 3.94，第三為平臺功能平均 3.88，第四為平臺資訊平均 3.85，最低為平臺使用平均 3.74，整合各構面滿意度後總平均 3.89，顯示出整

體而言使用者滿意此平臺。

在使用者基本資料方面，研究結果顯示以女性使用者佔大多數，而年齡多數介於 21-30 歲之間，居住於北部地區，使用者目前仍為學生居多，年收入在 30 萬元以下，使用者教育程度多數為大學教育程度。其他電子書的調查結果也與本研究類似：洪世昌和羅文伶(2018)研究也顯示北市圖電子書讀者中，超過 50%為女性，多數為學生，讀者大多居住於臺北市。

在使用者利用電子書平臺方面，依據研究結果顯示平均每月使用 1 次(含)以下平臺最多人；每次使用平均時間，以使用 11-30 分鐘最多。其他電子書的調查結果也與本研究類似：楊景元(2015)研究顯示使用者以少於 1 小時使用電子書雲端圖書館的人數最多；陳品融(2016)指出多數每次使用電子書的時間長度以 30 分鐘以下為最多；吳雅嵐(2011)學生每週平均使用時間不多，但具有持續使用意願。由此可知使用者多數為利用零碎時間來閱讀，故在習慣使用載具方面，以使用智慧型手機最多。

使用目的主要以「隨意瀏覽」，其次為「休閒娛樂」目的，再者為「吸收新知」目的。使用目的也反映在使用者常借閱的電子書類別，前三名依序為「休閒生活」、「文學小說」、「語言學習」類。其他電子書的調查結果也與本研究類似：陳品融(2016)之研究中七成讀者為個人或休閒因素使用電子書；洪世昌和羅文伶(2018)讀者最常閱讀之電子書主題為「休閒生活」、「語言學習」、「財經商管」及「文學小說」；Walton(2014)指出學生為休閒與研究進行電子書閱讀。顯示出多數使用者閱讀電子書的目的是為了休閒生活所需；語言學習類書籍可滿足學生課業所需，亦可滿足社會人士吸收新知。

電子書平臺館藏方面，從第三節滿意度結果分析，可知使用者對於平臺的書籍種類及電子書內容滿意度是最低的，而在開放性意見中，亦有多位使用者提出相同建議，甚至提及藏書不夠多，是平臺的最大弱點。其他電子書的調查結果也與本研究類似：Hwang(2014)圖書館應該要考慮增加購買電子書的種類與數量。顯示出使

用者大多認為館藏量不足，圖書館應陸續增加館藏量，此外也有使用者建議可增加書籍類別，讓使用者更容易找到自己需要的書籍。

在借閱規定方面，依據開放性意見顯示，希望提高每月計次借閱次數是最多次被使用者提及的。從滿意度分析中，也顯現出使用者對借閱次數和天數滿意度偏低，可見平臺的借閱天數及次數難以滿足使用者。使用者表示若提高每月可借閱次數，能在臨時要借多本書籍時，有更大利用空間，且平臺中多數為計次的書籍，一個月只能借 6 次，不敷使用。為了滿足使用者閱讀需求，館方可提高每月借閱次數，也可以考慮增加館藏，供給借閱次數已使用完畢的讀者借閱。

在平臺系統方面可分為平臺資訊顯示與平臺功能，依照本研究滿意度情形所示，平臺功能滿意度略高於平臺資訊顯示。使用者對於線上瀏覽功能、可線上辦證、預約功能滿意度都偏高，對於書籍名稱、作者、簡介是否完整呈現的滿意度偏低，但在電子書借/還狀態顯示上，使用者肯定資訊為正確無誤的。除此之外，認為平臺的檢索精確度可再加強。開放性意見中使用者指出，希望使用者介面能夠再更清楚明瞭，並定期更新首頁圖檔，多些互動資訊，或能夠為平臺建置其他功能，像是能夠匯出所借閱或借閱紀錄的書籍之書目資料、系統保持持續登入狀態、希望在瀏覽書籍的時候，可以直接在書本縮圖的上方，看到書本格式，或是在個人書房可有想閱讀的清單，並有提醒功能，若新進書剛好符合自己想看的書，會直接通知使用者。同時也有少數使用者表示平臺偶爾有跳頁、當機的情形。若將平臺介面及系統稍加改善，將有助於提高電子書平臺利用率。其他電子書的調查結果也與本研究類似：Wang 和 Huang(2015)操作介面美觀以及系統易用性，影響的使用者感受與使用意願。可見介面操作的順暢度和檢索功能準確度影響著使用者滿意度，提高順暢度和準確度有助於提升滿意度和使用率。

在滿意度差異分析中，性別與年齡差異對滿意度造成的影響較小，使用頻率高低與平均使用時間長短對滿意度造成的影響較大，頻率使用高者滿意度高於使用頻率低者，平均使用時間長者滿意度高於平均使用時間短者，推測愈長時間使用平

臺者愈熟悉平臺的各項操作，愈能快速地在平臺中獲得所需的資訊，因此滿意度愈高。

在整體滿意度分析中，使用者多給予滿意評價，其中使用者最認同平臺能節省購書費用，並以平臺易用性構面滿意度最高，使用者認為此平臺是容易操作使用的，平臺的提示訊息與操作說明簡單明瞭，且要熟悉此平臺是容易的。但從開放性意見中許多使用者提出平臺本身所具備的功能，例如使用者希望平臺增加續借功能，或是和借書證結合等，顯示出使用者對平臺的不熟悉。許多相關研究也提到類似建議，例如洪世昌和羅文伶(2018)、唐雅雯(2017)表示推廣若搭配實際到館體驗活動，能更加強電子書推廣；Hwang(2014)圖書館推廣電子書服務是必要的，且應該要增加使用者利用課程。因此建議圖書館可多加舉辦電子書推廣活動及利用教育，一方面可讓更多民眾認識電子書，提升平臺使用率，另一方面可加強使用者對平臺功能的了解。





## 第五章 結論與建議

本研究透過問卷調查電子書平臺滿意度，瞭解使用者對於此平臺的各項滿意度高低，以及根據使用者利用電子書習慣與個別因素，進一步分析滿意度差異。本節將依問卷調查之主要發現，統整開放意見後歸納出研究結論，並針對結論提出對未來研究之建議，以供未來從事相關研究者與電子書平臺業者參考。

### 第一節 結論

本研究依據有效問卷分析結果進行分析，研究發現使用者普遍上都給予高度評價，並表達高度的平臺再使用意願，以下為綜述本研究之結論。

#### 一、Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺使用者以 21-30 歲學生之間居多

依據使用者基本資料分析，使用者年齡層多介於 21-30 歲之間，顯見年齡較輕者閱讀電子書頻率較高，在電子書閱讀接受度方面較年長者高。受測者以 21-30 歲的學生最多，調查結果顯示學生利用電子書目的除休閒娛樂外，研究與課業所需也是其利用電子書的一大重點。因此平臺除了休閒類館藏外，也應該補充專業類書籍。

#### 二、Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺使用者中，居住於北部民眾最多，東部民眾最少

從研究結果觀察可知，此電子書平臺使用者以臺灣北部區民眾居多，北部地區使用者約佔七成，中部與南部地區使用者約佔兩成五，少數使用者位於東部地區，顯示電子書閱讀雖不受時間與地點限制，但民眾使用相關書籍資源仍以日常接觸圖書館為主，圖書館方可增加推廣活動，可提升電子書平臺利用率。

### 三、Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺使用者平均使用時間為 30 分鐘(含)以內，顯示大多利用零碎時間隨意瀏覽電子書

本研究調查顯示，不管是年長者或年輕者的使用者，每次閱讀電子書時間都約在 30 分鐘(含)以下。在使用上大多使用者利用閒暇之餘，像是在通勤時間中隨意瀏覽平臺中電子書以滿足休閒所需。

### 四、閱讀電子書載具以智慧型手機為主

現今智慧型手機普及，就使用者閱讀電子書時的載具類型，是以利用智慧型手機閱讀最為頻繁，由本研究可知使用者多數利用日常空檔時間閱讀，智慧型手機便於攜帶且瀏覽資訊快速，因而成為使用者慣於使用的載具，相關應用情形值得重視。

### 五、不同性別、年齡之使用者對於 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺使用者滿意度差異影響較小

使用不同個人變項(性別、年齡)進行差異分析，結果顯示大部分題項皆未達顯著差異。本次滿意度調查中，性別變項僅對平臺可線上辦證之滿意度達顯著差異；年齡變項僅對平臺每月借閱次數之滿意度達顯著差異，可見因為這兩種個人差異而造成對平臺滿意度不同的情況較少。

### 六、除了無目的性地隨意瀏覽閱讀電子書外，學生與社會人士使用目的不同

整體而言使用者為無目的性地瀏覽平臺中電子書，然而次要的使用目的中，學生族群以學校課業及研究需求為主，社會人士族群則以休閒娛樂與吸收新知為主，顯示出兩群體的使用目的大不相同，各群體所需的電子書種類也有所不同。若能針對不同族群提供適切的電子書種類，可提升各族群對電子書平臺的滿意度。

## 七、使用頻率較高的使用者對於 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺使用者滿意度較高

研究結果發現，在利用頻率及平均使用時間之差異比較分析中，諸多題項皆達顯著差異，進一步事後比較可發現，通常利用頻率高者與平均使用時間長者之滿意度高於利用頻率低者與平均使用時間短者，顯見越熟悉平臺的操作與使用之使用者，越能快速在平臺中獲得其所需，進而提升對平臺的滿意度。

## 八、使用者普遍滿意 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺，但仍希望增加館藏量及每月借閱次數

研究顯示使用者整體而言滿意平臺所提供的服務，也表達願意推薦給親友使用，然而在館藏資源方面則表示仍有進步的空間。使用除了認為圖書館可增加館藏種類外，在開放性建議中也提及希望能增加借閱次數，顯見使用者對於館藏量和借閱次數是無法滿足使用者的需求。

## 第二節 建議

電子書閱讀為新興的閱讀方式，這種閱讀模式考驗著讀者的閱讀習慣與科技接受度，利用使用者調查，期望能推廣更符合需求的電子書服務。本節依據研究結果之歸納，從三個層面提出相關建議，包括：對圖書館之建議、電子書平臺系統之建議，最後針對未來電子書平臺相關研究，提出進一步研究建議。

### 一、對於圖書館之建議

依據本研究題項「我認為平臺提供的館藏種類能滿足我的需求」與「我認為平臺提供的電子書內容能滿足我的需求」調查結果，可知使用者對於平臺的書籍種類及電子書內容滿意程度是偏低的，仍有改善的空間。除了編列預算增加購買

電子書數量外，與其他圖書館或電子書平臺合作，亦是提升館藏的方式之一，因此圖書館可考慮整合各圖書館電子書資源，不僅能提高館藏量，也能擁有更多不同種類的電子書，像是醫療保健、旅遊、飲食文化類電子書，以滿足更多電子書平臺使用者需求。

本研究發現使用者期望圖書館能提供更多館藏資源及服務，例如：新進電子書推薦推播。在開放性意見中，不乏使用者提及期望能提高每月的計次借閱次數及天數，但無論是增加館藏資源，或是提供更多於現有的服務，若要滿足使用者需求，都需要投入許多的經費與人力支援，經費的有效利用是重要的。圖書館應定期進行電子書平臺調查，搭配電子書借閱各項數據，觀察出平臺最迫切改善之項目後，擬定改善提升平臺品質計畫，並探究各項支出經費是否符合成本效益，依據調查結果改善經費分配，在有限的經費與資源下有效的規劃預算，進而提升服務品質，促使經費的有效利用。

此次調查中多數使用者的利用頻率為每月1次(含)以下，且每次使用時間多為30分鐘以下，可知平臺的使用率仍有提升的空間。圖書館可持續舉辦電子書相關推廣活動，像是在社群媒體上宣傳熱門/新進書籍、電子書閱讀次數的點數累積競賽，以及舉辦平臺利用教育活動，教導民眾如何使用電子書，熟習電子書閱讀，藉以提升民眾對電子書的認識與平臺使用率。

## 二、對電子書平臺系統之建議

從平臺的研究調查結果可以得知使用者對電子書平臺的各項反應狀況，例如本研究中的平臺資訊提供、平臺功能、平臺易用性、平臺滿意度等，進而探究平臺中需要改善之項目，建議平臺能定期進行系統調查，可作為平臺首要改進的目標，與館方合作研議未來發展方向。

研究也可從使用層面觀察使用者的習慣及平臺介面順暢度，探討使用者行為與需求，並搭配使用者瀏覽次數、借閱次數、閱讀時間、借閱書籍類別、借閱天

數等的各項數據來進行分析，進一步了解各類族群對於書籍的需求程度，以幫助平臺相關功能開發，提供更適切使用者的電子書服務。

經由本研究結果可知使用者對行動載具的使用率較高，建議平臺能提高對行動載具的重視，吸引更多使用行動載具的使用者，持續提升系統的服務，以滿足使用者需求。在系統檢索方面滿意度較低，平臺能加強檢索精確度，或是提供更細分電子書類別，提高使用者搜尋到符合自身需求的電子書機會，節省使用者搜尋時間。

研究中發現高年齡層使用率偏低，開放性意見中高年齡層也提及受限於反應力與眼力限制，較難以熟悉平臺操作，建議平臺能針對高年齡層提供更簡易操作的介面，以提升高年齡層使用率。

本次調查可以看出眾多讀者使用平臺方式居多隨意瀏覽站內書籍，特別是對休閒類型書籍最為廣泛，因此可以透過瀏覽紀錄相關分析，了解讀者傾向哪一類型的書籍作推廣，依照個別閱讀興趣推薦，進而將平臺內相似類型之電子書推薦給使用平臺的讀者使用，來增加使用者閱讀的意願。

### 三、對於未來研究之建議

本研究僅在研究使用者對電子書平臺的使用情形、使用需求與滿意度現況，對於未來進一步的研究建議提出幾項建議。本研究因受限於時間與人力之限制，僅以北市圖電子書平臺為研究對象進行分析。基於各圖書館擁有電子資源，研究對象廣泛，建議未來研究者可擴展研究範圍與對象，收集不同使用者經驗進行分析。另可將不同年齡層、不同職業加以區隔，分群進行評估，以比較電子書使用之差異，進而了解到每個年齡層對於電子書的使用需求以及接受度，以及各職業對於閱讀習慣與閱讀類型，讓電子書平臺能全齡化的推廣使用。

研究以問卷調查方式進行量化研究，藉由問卷調查法探討電子書使用者的使用情形、需求與滿意度，僅能初步了解電子書平臺的需求與滿意度情況，未能深

入探討使用者閱讀行為，建議未來研究者可搭配質性研究深入訪談使用者，從使用者個人特質著手探究，更詳細了解使用者觀點看法和使用者需求，以及問卷調查結果背後的成因。

電子書服務平臺多元，未來相關研究亦可針對不同平臺進行比較分析，以了解各平臺間的優劣差異，進而提升平臺功能，提供更完善的資源和服務，增加使用意願，圖書館也可依據各平臺優缺作為採購電子書平臺之參考。



# 參考文獻

## 中文文獻

Ebook Taipei 臺北好讀電子書 (2020a)。Ebook Taipei 臺北好讀電子書借閱規則。

上網日期：2020 年 8 月 12 日，檢自：

<https://tpml.ebook.hyread.com.tw/Template/RWD3.0/policy.jsp>

Ebook Taipei 臺北好讀電子書 (2020b)。Ebook Taipei 臺北好讀電子書使用手冊。

上網日期：2020 年 8 月 12 日，檢自：

[https://tpml.ebook.hyread.com.tw/resource/userGuide\\_tpml3.0.pdf](https://tpml.ebook.hyread.com.tw/resource/userGuide_tpml3.0.pdf)

中文互聯網數據研究資訊中心 (2019)。中國新聞出版研究院：第十六次全國國民閱讀調查。互聯網數據資訊網。上網日期：2020 年 8 月 5 日，檢自：

<http://www.199it.com/archives/868955.html>

公共圖書館統計系統 (2019)。國立公共資訊圖書館。上網日期：2020 年 8 月 5 日，檢自：<https://publibstat.nlpi.edu.tw/#tw>

文化部 (2019)。2019 年上半年度出版產業整體概況分析報告。上網日期：2020 年 8 月 5 日，檢自：[https://www.moc.gov.tw/downloadfilelist\\_341\\_266\\_1.html](https://www.moc.gov.tw/downloadfilelist_341_266_1.html)

王梅玲 (2012)。數位時代公共圖書館電子資源館藏發展與管理。臺北市立圖書館館訊，29(4)，18-32。

王梅玲 (2013)。從電子書數位閱讀探討圖書館推廣策略。臺北市立圖書館館訊，30(4)，9-24。

王銘璋 (2016)。使用電子教科書對國中生英文單字學習成效之研究-以高雄市某國中為例 (未出版之碩士論文)。義守大學，高雄市。

田代如 (2009)。臺北市立圖書館服務品質調查研究 (未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。

朱懿憶、賴苑玲 (2012)。青少年讀者對埔里鎮立圖書館使用情形與滿意度研

- 究。《區域與社會發展研究》，3，167-192。
- 何雯婷（2013）。國立公共資訊圖書館電子書服務平臺使用者滿意度之研究。《臺北市立圖書館館訊》，31(2)，60-76。
- 吳雅嵐（2011）。大學生使用圖書館電子書影響因素之研究（未出版之碩士論文）。國立中興大學，臺中市。
- 李健彰（2017）。醫學圖書館使用滿意度之探討—以南區某區域教學醫院為例（未出版之碩士論文）。義守大學，高雄市。
- 李義（2014）。雲端@高雄首座電子圖書館。中時電子報。上網日期：2020年8月5日，檢自：<http://www.chinatimes.com/newspapers/20140915000489-260107>。
- 李錦姿（2011）。臺灣公共圖書館採購中文電子書之探討（未出版之碩士論文）。輔仁大學，新北市。
- 林巧敏（2013）。由數位閱讀偏好探討公共圖書館館藏發展。《臺北市立圖書館館訊》，30(4)，25-44。
- 林怡君（2013）。大臺北地區捷運通勤族手機數位閱讀行為之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學，臺北市。
- 林惠美、陳昭珍（2010）。大學生對圖書館行動服務需求之研究。《圖書與資訊學刊》，73，36-46。
- 林麗娟、李錦姿（2013）。公共圖書館採購中文電子書之分析。《臺北市立圖書館館訊》，31(1)，75-100。
- 林鶴（2016）。新北市立圖書館深坑分館讀者服務滿意度之研究。《中華印刷科技年報》，2016，316-333。
- 邱子恒、邱昭閔、吳亭佑、林郁欣（2017）。國家圖書館使用者需求之研究：三個不同使用族群之初探。《國家圖書館館刊》，106(1)，1-26。
- 邱皓政（2010）。《量化研究與統計分析》。臺北市：五南圖書出版股份有限公司。

- 金紅亞 (2012)。移動閱讀終端的發展對圖書館傳統服務的影響：上海圖書館移動終端服務實踐。數位時代公共圖書館發展趨勢國際研討會論文集。臺北市：臺北市圖書館，262-269。
- 洪世昌、羅文伶 (2018)。臺北市立圖書館電子書使用情形分析。上網日期：2020年8月5日，檢自：[https://www-  
ws.gov.taipei/001/Upload/430/refile/37525/7115077/459b7190-5314-4e51-9c4c-  
283b8a7b3976.pdf](https://www-<br/>ws.gov.taipei/001/Upload/430/refile/37525/7115077/459b7190-5314-4e51-9c4c-<br/>283b8a7b3976.pdf)
- 洪志良 (2014)。電子書閱讀不設限。科學人，144(2)，上網日期：2020年8月5日，檢自：  
[http://www.dgnet.com.tw/articleview.php?article\\_id=23109&issue\\_id=4558](http://www.dgnet.com.tw/articleview.php?article_id=23109&issue_id=4558)。
- 洪林伯、王念祖 (2012)。公共圖書館提供電子書服務的問題與挑戰。臺北市立圖書館館訊，29(3)，1-19。
- 胡德佳 (2012)。圖書資訊學領域電子書研究之趨勢分析 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
- 凌網 HyRead (2019)。關於 HyRead。HyRead ebook 電子書。上網日期：2020年8月5日，檢自：<https://solution.hyweb.com.tw/hyread/>
- 唐申蓉 (2010)。當圖書館遇到電子書。國家圖書館館訊，123，36-38。
- 唐雅雯 (2017)。圖書館電子書推廣策略之研究-以淡江大學為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學，新北市。
- 夏蓉 (2010)。數位閱讀服務體驗-以電子書閱讀器、智慧型手機、平板電腦三種裝置探討使用者採用之意願與偏好 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
- 祝本堯 (2019)。2018年電子書出版市場回顧。臺灣出版與閱讀，5，144-150。
- 郝宗瑜 (2011)。2010年臺灣數位閱讀與電子紙閱讀器-猶抱琵琶半遮面。全國新書資訊月刊，(145)，59-64。

- 國家圖書館國際標準書號中心 (2018)。從 ISBN 看 2017 年臺灣出版現況及趨勢。臺灣出版與閱讀, 1, 24-29。
- 張慧雯 (2002)。淺談電子書對大學圖書館的影響。東吳大學通訊, 14, 31-36。
- 莊汶池 (2008)。桃園縣平鎮市立圖書館服務品質之研究 (未出版之碩士論文)。臺北市立大學, 臺北市。
- 陳巧倫 (2014)。臺灣大學研究生對圖書館學科服務使用情形初探。大學圖書館, 18(2), 166-179。
- 陳品融 (2016)。大學學生採用電子書之影響因素—以輔仁大學學生為例 (未出版之碩士論文)。輔仁大學, 新北市。
- 陳妍如 (2013)。臺灣電子書平臺商與公共圖書館電子書服務之研究—兼論數位出借權發展 (未出版之碩士論文)。淡江大學, 新北市。
- 陳潔文 (2016)。我國公共圖書館電子資源採購與相關法規之研究—以臺灣中文電子書為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學, 新北市。
- 曾昱嫻、張慧銖 (2016)。大學圖書館電子書提供管道與使用者取用行為之研究。大學圖書館, 20(2), 76-99。
- 曾淑賢 (2006)。臺北市立圖書館電子書館藏使用分析及館藏發展探討。臺北市立圖書館館訊, 23(3), 87-105。
- 童敏惠 (2002)。當圖書館遇到電子書：淺談電子書利用服務。臺北市立圖書館館訊, 20(2), 2-16。
- 黃瑋志 (2017)。臺灣電子書發展與產業趨勢 (未出版之碩士論文)。國立中興大學, 臺中市。
- 黃筱歡 (2020)。東亞第一「公共出借權」2020 在台啟動, 借 1 本書政府補助作者、出版社 3 元。The News Lens 關鍵評論網。上網日期：2020 年 8 月 12 日, 檢自：<https://www.thenewslens.com/article/118624>。
- 黃榮華 (2015)。臺灣電子書及平臺現況介紹。全國新書資訊月刊, (201), 19-

25。

黃瀨瑩 (2012)。公共圖書館電子書推廣服務決策之個案研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。

楊美華、程蘊嘉 (2006)。電子書營運模式與圖書館採購。全國新書資訊月刊，(88)，42-46。

楊敏里、曾韋賓 (2011)。企業形象、服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究-以 C 保全公司為例。第三屆管理創新與行銷專案研討會，國立高雄應用科技大學，379-394。

楊景元 (2015)。新北市政府教育局電子書雲端圖書館使用者滿意度之研究 (未出版之碩士論文)。淡江大學，新北市。

楊憶婷、林之丞、張簡智挺 (2018)。博物館附屬專門圖書館服務品質之研究：以科普圖書館為例。科技博物，22(2)，37-56。

葉錦樹 (2009)。運動網站使用者滿意度之研究-以 Yahoo! 奇摩運動網站為例 (未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。

資策會 FIND (2010)。臺灣民眾電子書閱讀現況與市場商機調查。上網日期：

2020 年 8 月 5 日，檢自：

[https://www.digitimes.com.tw/tw/dt/n/shwnws.asp?id=0000213882\\_ix67g8zk9r1k5b1res9ke&ct=1](https://www.digitimes.com.tw/tw/dt/n/shwnws.asp?id=0000213882_ix67g8zk9r1k5b1res9ke&ct=1)

廖雅雯 (2015)。電子書市場的潛在可能。動腦 Brain.com.tw。上網日期：2020

年 8 月 5 日，檢自：[http://www.brain.com.tw/news/articlecontent?ID=](http://www.brain.com.tw/news/articlecontent?ID=21803&sort=)

[21803&sort=](http://www.brain.com.tw/news/articlecontent?ID=21803&sort=)

臺北市立圖書館 (2018)。解讀 2018 臺北人閱讀行為及借閱排行榜。上網日期：

2020 年 8 月 5 日，檢自：<https://www->

[ws.gov.taipei/001/Upload/430/refile/37525/7115080/2a19c78c-aa52-4c98-8d48-](https://www-)

[8520e78e440b.pdf](https://www-)

- 臺北市立圖書館 (2019a)。臺北市立圖書館館藏發展政策。上網日期：2020 年 8 月 5 日，檢自：  
[https://tpml.gov.taipei/News\\_Content.aspx?n=2F48EF4A3CE5E062&s=02262B67D4160831](https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=2F48EF4A3CE5E062&s=02262B67D4160831)
- 臺北市立圖書館 (2019b)。臺北市立圖書館施政報告。上網日期：2020 年 8 月 5 日，檢自：  
[https://tpml.gov.taipei/News\\_Content.aspx?n=2F48EF4A3CE5E062&s=E7DA233C6B5FB038](https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=2F48EF4A3CE5E062&s=E7DA233C6B5FB038)
- 臺北市立圖書館 (2019c)。臺北市立圖書館統計數據\_民國 108 年 9 月。上網日期：2020 年 8 月 5 日，檢自：[https://www-  
ws.gov.taipei/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvNDMwL3JlbGZpbGUvMjEyOTEvMzQxMTI3MS9hZDA5MjY1Yy05YjQ0LTQ2NGItODlhYS01NzI3MGMIYmM4Y2UucGRm&n=57Wx6KiI5pW45pOaMTA45bm0OeaciOS4reaWhy5wZGY%3d&icon=..pdf](https://www-<br/>ws.gov.taipei/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvNDMwL3JlbGZpbGUvMjEyOTEvMzQxMTI3MS9hZDA5MjY1Yy05YjQ0LTQ2NGItODlhYS01NzI3MGMIYmM4Y2UucGRm&n=57Wx6KiI5pW45pOaMTA45bm0OeaciOS4reaWhy5wZGY%3d&icon=..pdf)
- 趙素貞 (2007)。大學圖書館 NetLibrary 電子書之使用效益分析 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 遠流臺灣雲端書庫 (2019)。關於臺灣雲端書庫。上網日期：2020 年 8 月 5 日，檢自：<https://www.ebookservice.tw/#about/tcl>
- 劉仲成、賴麗香 (2018)。臺灣公共圖書館讀者數位閱讀新風貌—以電子書服務平臺之調查研究為例。國家圖書館館刊，107(2)，55-74。
- 劉彥愷 (2012)。公共圖書館電子書服務平臺評估之研究：以國立臺中圖書館電子書服務平臺為例 (未出版之碩士論文)。國立中興大學，臺中市。
- 劉彥愷 (2016)。公共圖書館電子書服務問題與選擇方案建議。公共圖書館，3，5-1-5-18。
- 劉彩宜、劉玉玲 (2014)。中高齡者圖書館學習動機與使用滿意度關係之研究-以

- 南投縣政府文化局圖書館為例。《健康與照顧科學學刊》，2(2)，85-98。
- 劉樟煥 (2012)。打造學校的雲端圖書館。《師友月刊》，536，14-18。
- 歐俐伶、羅靜純 (2017)。圖書館空間 Yes or No 大聲說—館舍空間讀者使用滿意度調查分析。《國立成功大學圖書館館刊》，26，67-78。
- 蕭宇涵 (2017)。陸民愛看電子書 手機閱讀率達到 66.1%。工商時報。上網日期：2020 年 8 月 5 日，檢自：  
<https://m.ctee.com.tw/livenews/lm/20170423002868-260409>
- 賴忠勤、岳麗蘭 (2011)。建立電子書服務平臺國中圖精益求精。《書香遠傳》，98，22-27。
- 賴盈如、梁朝雲、黃格崇 (2003)。高級中學之電子書包使用需求研究。《教育資料與圖書館學》，41(1)，119-138。
- 賴郁秀 (2015)。臺北市立圖書館電子書使用情形調查。《臺北市立圖書館館訊》，32(4)，39-82。
- 謝建成、趙素貞 (2009)。大學圖書館電子書使用效益之研究。《圖書資訊學研究》，3(2)，25-54。
- 顏和正譯 (2011)。《行銷 3.0》。原作者：科特勒 (Philip Kotler)，陳就學 (Hermawan Kartajaya)，塞提亞宛 (Iwan Setiawan) 著。臺北市：天下雜誌。
- 魏令芳 (2013)。電子書未來面面觀。《東吳大學圖書館館訊》，37，1-3。

## 英文文獻

- Abdullahi, Z. M., Adamu, A. L. G., & Mohammed, A. (2018). Relationship between Utilisation of Electronic Books and Users' Satisfaction in University Libraries in North East Zone, Nigeria. *Asian Journal of Information Science & Technology*, 8(2), 61-64.

- Al, U., Soydal, I., & Tonta, Y (2010). Analysis of e-book use: The case of Ebrary. *Proceedings of the 14th International Conference on Electronic Publishing* pp. 315-329. Helsinki, Finland: Hanken School of Economics.
- Ali, M. (2018). Students Satisfaction with Library Services in SindhMadrassatul Islam University, Karachi. *Pakistan Library & Information Science Journal*, 49(4), 25-36.
- Anuradha, K. T., & Usha, H. S. (2006). Use of e-books in an academic and research environment. *Program*, 40(1), 49-50.
- Breeding, M. (2011). Ebook lending: Asserting the value of libraries as the future of books unfolds. *Computers in libraries*, 31(9), 24-27.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Druda, E. (2012). Marketing e-books in a public library—Half Hollow Hills community library. *Teoksessa: R. Kaplan (toim.) Building and managing e-book collections: a how-to-do-it manual for librarians*. London: The Medical Library Association, 147-152.
- Duncan (2010). Ebooks and Beyond: The Challenge for Public Libraries. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 23(2), 44-55.
- Hawkins D. T. (2002). Electronic books: reports of their death been exaggerated. *Online*, 26(4), 42–48.
- Hwang, J. Y., Kim, J., Lee, B., & Kim, J. H. (2014). Usage patterns and perception toward e-books: experiences from academic libraries in South Korea. *The Electronic Library*, 32(4), 522-541.
- Langston, M. (2003). The California State University E-book Pilot Project: Implications

- for cooperative collection development. *Library Collections, Acquisitions, and Technical Service*, 27(1), 19-32.
- Miller, R. (2011). Dramatic growth: LJ's second annual ebook survey. *Library Journal*.  
<http://www.thedigitalshift.com/2011/10/ebooks/dramatic-growth-ljs-second-annual-ebook-survey/>
- Noh, Y. (2012). A study measuring the performance of electronic resources in academic libraries. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 64(2), 134-153.
- Nur Aina Aliaa Ahmad Latfi & Mazwani Ayu MAzlau. (2018). Analysis of Users Need on Academic Library Space and Satisfaction. *International Journal of Information & Knowledge Management*, 8(2), 44–53.
- O'Connell, B., & Haven, D. (2013). eBooks as a collection and a service: Developing a public library instruction program to support eBook use. *Journal of Library Innovation*, 4(1), 53.
- Platt, C. (2011). Popular E-content at the New York public library: Successes and challenges. *Publishing research quarterly*, 27(3), 247-253.
- Saikia, A. (2017). Use and Awareness about N-List E-Resources by the Graduate Students of Mariani College, JB College and CKB Commerce College of Jorhat District, Assam: A Study. *Journal of Information Management*, 4(1), 66-80.
- Saini, M. & Kaur, B. (2019). Usage and Satisfaction with E-Resources in DAV College Libraries in Haryana. *International Journal of Information Studies & Libraries*, 4(1), 64–74.
- Smith, S. D., & Caruso, J. B. (2010). The ECAR study of undergraduate students and information technology, 2010 (Research Study, Vol. 6). Boulder, CO: EDUCAUSE Center for Applied Research.
- Sritharan, T. (2018). Evaluation of Usage and User Satisfaction on Electronic

- Information Resources and Services: A Study at Postgraduate Institute of Medicine Library, University of Colombo. *Journal of University Librarians Association of Sri Lanka*, 21(2), 73–88.
- Vasileiou, M., Rowley, J., & Hartley, R. (2012). Perspectives on the future of e-books in libraries in universities. *Journal of librarianship and information science*, 44(4), 217-226.
- Vassiliou, M., & Rowley, J. (2008). Progressing the definition of “e-book”. *Library Hi Tech*, 26(3), 355-368.
- Walton, E. W. (2014). Why undergraduate students choose to use e-books. *Journal of librarianship and information science*, 46(4), 263-270.
- Wang, C. M. & Huang, C. H. (2015). A Study of Usability Principles and Interface Design for Mobile e-Books. *Ergonomics*, 58(8), 1253-1265.
- Westervelt, T. (2017). To Lead to Learning, Not to Madness: E-Books and E-Serials at the Library of Congress. *The Serials Librarian*, 72(1-4), 122-127.
- Wijetunge. P. (2017). Usage of electronic resources by librarians of Sri Lankan Universities. *Annals of Library and information studies*. 64(1), 21-27.

# 附錄一、臺北市立圖書館 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺

## 滿意度調查問卷

親愛的讀者，您好：

本問卷目的在於了解對「臺北市立圖書館 Ebook Taipei 臺北好讀電子書平臺」之使用滿意度，懇請您撥冗填答問卷。本問卷採匿名方式，您所提供的資料僅作為調查分析結果之用，不作其他用途，敬請放心填答，感謝您的協助！

敬祝 萬事如意

學校：輔仁大學圖書資訊學系碩士班  
指導教授：陳世娟 博士  
研究生：林怡秀 敬上



## 第一部分：使用者基本資料與使用情況

【填寫說明】請詳閱各項目之敘述後，就您實際情況與使用習慣來填答，在最能代表您選項內打✓即可。

1. 您的性別 男 女
- 
2. 您的年齡 20歲以下 21-30歲 31-40歲  
41-50歲 51-60歲 61歲以上
- 
3. 您的學歷 國小(含)以下 國(初)中 高中(職)  
專科學校 大學 研究所(含)以上
- 
4. 您目前居住地 臺灣北部 臺灣中部 臺灣南部 臺灣東部  
離島地區
- 
5. 您的職業 學生 工、商業 服務業 農漁  
軍公教 自由業 其他:(請說明) \_\_\_\_\_
- 
6. 您的年收入 30萬元以下 31-50萬元 51-80萬元  
81-100萬元 101萬元以上
- 
7. 您使用電子書服務平臺的頻率?  
每月1次(含)以下 每月2-3次 每週1次  
每週2-3次 每週4-5次
8. 請問您平均每次使用電子書平臺的時間?  
10分鐘以下 11-30分鐘 31-60分鐘  
61-90分鐘 91-120分鐘 121分鐘以上
9. 請問您使用此電子書平臺的目的為何?(複選題)  
隨意瀏覽 研究需求 學校課業需要 工作或職業需要  
吸收新知 休閒娛樂 其他(請說明): \_\_\_\_\_
10. 請問您常借閱哪一類別的電子書?(複選題)  
人文社會 文學小說 語言學習  
經財商管 科學科普 電腦資訊  
宗教心靈 藝術設計 休閒生活  
親子童書 考試證照 漫畫繪本  
其他(請說明): \_\_\_\_\_
11. 請問您習慣於使用何種載具閱讀電子書?(請依序排列1~4)  
電腦/筆電閱讀  
平板電腦閱讀  
智慧型手機閱讀  
其他電子書閱讀載具(請說明): \_\_\_\_\_

## 第二部分：使用滿意度暨需求調查

【填寫說明】請詳閱各項目之敘述後，就您實際感受到該項服務的滿意程度來填答，在最能代表您感受的方格內打✓即可。

### ◆ 平臺資訊

	此部分為了解平臺所提供的資訊，是否清楚 明瞭且完整，有助於使用者利用平臺。請依據 左方敘述，勾選右方欄位中滿意程度。	非常 滿意	滿 意	尚 可	不 滿 意	非常 不 滿 意
1	我認為平臺電子書的分類方式很清楚	<input type="checkbox"/>				
2	我認為平臺能夠將電子書的書名完整呈現	<input type="checkbox"/>				
3	我認為平臺能夠將電子書的作者完整呈現	<input type="checkbox"/>				
4	我認為平臺能夠將電子書的簡介及說明完整 呈現	<input type="checkbox"/>				
5	我認為平臺頁面呈現之資訊，少有亂碼或錯 誤情形	<input type="checkbox"/>				
6	我認為平臺之電子書熱門借閱排行推薦功能 讓我感到滿意	<input type="checkbox"/>				
7	我認為平臺之作者專欄讓我感到滿意	<input type="checkbox"/>				
8	我認為平臺能將電子書之狀態(借還/預約) 正確的呈現出來	<input type="checkbox"/>				
9	我認為平臺提供的相關網路連結(如連結至 網路書店)是正確的	<input type="checkbox"/>				
10	針對平臺資訊，請問您有什麼建議？					

### ◆ 平臺功能

	此部分為了解平臺所提供的功能，是否滿足 使用者需要。請依據左方敘述，勾選右方欄位 中滿意程度。	非常 滿意	滿 意	尚 可	不 滿 意	非常 不 滿 意
11	我認為平臺的簡易及進階檢索功能，對我來 說是準確的	<input type="checkbox"/>				
12	我認為平臺提供的電子書線上瀏覽功能讓我 感到滿意	<input type="checkbox"/>				
13	我認為平臺的電子書預約功能讓我感到滿意	<input type="checkbox"/>				

14	我認為平臺中的選項/連結皆是有效的	<input type="checkbox"/>				
15	我認為平臺的個人書房功能讓我感到滿意	<input type="checkbox"/>				
16	針對平臺功能，請問您有什麼建議？					

◆ 平臺使用

	此部分為了解平臺所提供的服務與規定，是否滿足使用者需求。請依據左方敘述，勾選右方欄位中滿意程度。	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
17	我認為平臺 <u>每月能借閱6次</u> 不受複本限制、不用等待預約的借閱規定能滿足我的需求	<input type="checkbox"/>				
18	我認為平臺的 <u>借閱天數(14天)</u> 能滿足我的需求	<input type="checkbox"/>				
19	我認為平臺的借閱規定是易於瞭解的	<input type="checkbox"/>				
20	我認為平臺的回應時間(例如：開啟、下載速度)是快速的	<input type="checkbox"/>				
21	針對平臺使用，請問您有什麼建議？					

◆ 平臺易用性

	此部分為了解平臺介面與設計，是否便於使用者利用。請依據左方敘述，勾選右方欄位中滿意程度。	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
22	我認為不需要擁有北市圖借書證，即能線上辦證(加入平臺會員)是方便的	<input type="checkbox"/>				
23	我認為平臺的操作介面可讓我易於使用各項功能	<input type="checkbox"/>				
24	我認為平臺的提示訊息或操作說明簡單明瞭	<input type="checkbox"/>				
25	當我使用平臺時不會產生挫折感	<input type="checkbox"/>				

26	我認為要熟練平臺的操作很容易	<input type="checkbox"/>				
27	整體而言，我認為操作平臺時是順暢的	<input type="checkbox"/>				
28	針對平臺易用性，請問您有什麼建議？					

◆ 整體滿意度

		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	此部分為了解整體來說使用者是否滿意平臺，以及是否有持續使用之意願。請依據左方敘述，勾選右方欄位中滿意程度。					
29	我認為平臺提供的館藏種類能滿足我的需求	<input type="checkbox"/>				
30	我認為平臺提供的電子書內容能滿足我的需求	<input type="checkbox"/>				
31	我認為免費借閱電子書讓我節省購書的費用	<input type="checkbox"/>				
32	我認為平臺能讓我節省我找尋電子書的時間	<input type="checkbox"/>				
33	我認為平臺的功皆能適用於我的載具(例如：智慧型手機、電腦)	<input type="checkbox"/>				
34	整體而言，我相當滿意此電子書平臺	<input type="checkbox"/>				
35	未來我會想再利用平臺閱讀電子書	<input type="checkbox"/>				
36	我會推薦親友使用此平臺	<input type="checkbox"/>				
37	針對平臺之整體滿意度，請問您有什麼建議？					

◆ 感謝您的填寫，想要參加抽獎者，請在下方留下您的 Email：

---