

新北市立圖書館電子書借閱平臺效能之研究

指導教授：呂允在

研究學生：楊子靚、廖英佑、鍾佳穎、賴思綺

關鍵詞：電子書、新北市立圖書館、電子書借閱平臺、效能

摘要

隨著時代科技的演進，將紙本資訊電子化已是現代生活中普遍的資料呈現形式，而圖書館也不例外。以臺灣公共圖書館為例，從 2000 年開始就陸續引進不同的電子資源及圖書，然而真正知道且在使用的人卻少之又少。因此本研究旨在瞭解影響新北市公共圖書館電子書借閱平臺效能不彰之主因。根據滿意度調查之相關文獻，整理出會影響圖書平臺效能的三項變數：介面、資訊及宣傳，以此撰寫問卷並發放，分析後判斷這三項變因的優劣、找出平臺效能低落的主因，進而提出改善的方法。

根據研究分析與整理，歸納出以下結論：一、宣傳是三項變因中，使用者普遍認為成效最不彰的項目，尤其是在「社群網站」、「影片分享網站」、「捷運商業燈箱」及「電視廣告」上的宣傳特別不足。二、普遍使用者認為平臺的介面及資訊整體呈現上較宣傳好，但介面中的「留言」、「分享」和「計次借閱」等功能及資訊中的「網站內容架構」、「電子書的分類」、「常見問題」和「借閱規則」等呈現，其滿意度皆不足。三、過半數之填答者在填答本研究問卷前，均不知曉此平臺的存在，也從未使用過。四、多數填答者是以「休閒」為目的借閱電子書，其閱讀偏好的類別也是「文學」及「休閒」類為主。

本研究最後提出對新北市立圖書館的建議：應加強與此平臺相關網頁之連結以提升曝光率；重新審視「留言」和「計次借閱」功能在設計上的必要性或便利性；修正及更新「常見問題」及「借閱規則」上的說明，並新增與使用者直接交流的管道，讓使用者能夠更清楚瞭解其內容且可以即時提出有問題的地方；可根據多數使用者偏好閱讀的類別——「文學」及「休閒」類來新增電子書，以吸引更多使用者。

關鍵詞：電子書、新北市立圖書館、電子書借閱平臺、效能

壹、緒論

一、研究問題

隨著電子資源崛起，人們對傳統書籍的需求下滑，圖書館與電子書平臺合作，推出電子書借閱平臺，提高讀者借閱電子書的方便性。初期電子書閱讀工具尚未普及，讀者須至圖書館借出電子書閱讀器，並未提升借閱方便性，加之大眾尚不熟悉新的借閱模式，故使用人次不高也情有可原。近年逐漸普及的智慧型手機即可作為閱讀電子書之載體，然而最新的統計資料顯示，現今電子書借閱人次卻只有實體書的十分之一，本研究即欲釐清造成電子書借閱意願低落之原因為何。

根據何雯婷、歐陽崇榮（2013）的滿意度調查，使用者滿意度是接受者對資訊系統輸出之使用反應，成功的互動需要管理和衡量資訊系統。本研究從中整理出三項變數：宣傳、資訊、介面，此三項變數會影響平臺效能，因此判斷此三項變數之優劣、找到造成平臺效能低落的原因，為本研究的首要之務。

二、研究目的

- （一）瞭解此平臺的介面設計是否有用。
- （二）瞭解此平臺呈現的資訊是否清楚。
- （三）瞭解針對此平臺做的宣傳是否足夠。
- （四）瞭解使用者對此平臺介面、資訊、宣傳的滿意度高低。

三、研究重要性

現今研究電子書儼然成為趨勢，然而電子書的使用率依然遠低於實體書。以臺灣為例，公共圖書館統計系統顯示 2017 年全國實體書借閱人次約為 2,000 萬，而電子書借閱人次約為 300 萬，可見兩者之間差距甚大。因此電子書借閱相關研究文獻也日趨增長，其中又以公共圖書館及臺北市借閱平臺最多，例如何雯婷、歐陽崇榮在 2013 年提出〈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〉，又如賴郁秀在 2015 年發表的〈臺北市立圖書館電子書使用情形調查〉，新北市借閱研究則屈指可數，故本研究決定以新北市為研究目標。又根據 2017 年全年圖書資訊借閱人次，臺北市借閱人次約 55 萬，總人口約 270 萬，比例為 20%（以電子書借閱人次除以該市人口總數計算比例）；而新北市借閱人次約 7 萬人，總人口約 397 萬，比例為 1.8%，兩者相差 11 倍之多。故本研究決定以新北市為研究目標。

新北市立圖書館目前與九個電子書平臺合作，其中以 HyRead ebook 電子書平臺為最大宗，但知之者仍甚微，故本研究欲瞭解造成此現象原因為何。

四、研究架構

本研究將研究內容分為資訊、介面、宣傳三個構面（參見圖 1-1）。

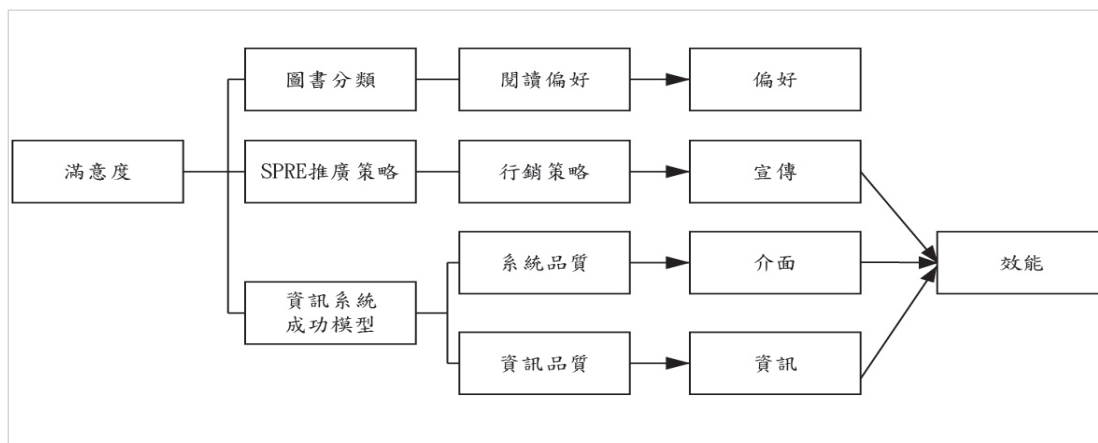


圖 1-1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

五、研究假設

- （一）介面設計不彰造成平臺效能低落。
- （二）資訊呈現不彰造成平臺效能低落。
- （三）宣傳效果不彰造成平臺效能低落。

六、研究假定

- （一）假定研究對象在填答問卷時是認真的。
- （二）假定研究對象在填答問卷時能了解題目涵義，並不受外在因素影響。
- （三）假定研究對象都能接受電子書。
- （四）假定本研究自定義之變項：資訊、介面、宣傳對整體研究有重大影響。
- （五）假定使用者在瀏覽平臺時，網路都是穩定的。

七、研究範圍與限制

（一）研究範圍

本研究主要針對板橋地區居民使用新北市立圖書館電子書借閱平臺的情形進行深入探討，包括使用者對於平臺提供的資訊與平臺介面的滿意程度、對於平臺宣傳的知曉程度以及對於平臺圖書的偏好為主。在電子書的種類上，僅以電子圖書為主。

（二）研究限制

1. 樣本數量：

因時間、人力的限制，問卷發放數量不夠多，導致樣本數不夠大，因此研究的代表

性及概括性可能會受到限制。

2. 問卷發放時間：

- (1) 本研究在一年內完成，因此問卷的設計、發放統計可能會不夠完善。
- (2) 本研究在一個月內發完問卷，因此在發放數量及地點選擇上會受到限制。
- (3) 實體問卷發放的時間因人力、時程規劃的限制，僅在平日板橋區的圖書館開館時間發放，且發到限定數量即止。

3. 研究變項：

本研究僅探討資訊、介面、宣傳對平臺效能之影響，因此研究結果會受限。

4. 研究文獻：

本研究人員因語言限制，資料僅以繁、簡體中文及英文相關文獻為主。

5. 網站資料之內容：

網站資料會隨時間更新，因此本研究中出自於網路的資料分析，皆以本研究上上網瀏覽之時間為限。

八、名詞釋義

- (一) 使用者：本研究中的使用者是新北市立圖書館之讀者。
- (二) 電子書：本研究以狹義電子書作為文中電子書定義。
- (三) 電子書借閱平臺：本研究之電子書借閱平臺為新北市之 HyRead ebook 電子書平臺，因其電子圖書分類最多元。
- (四) 資訊：新北市立圖書館電子書借閱平臺上顯示的圖文資訊。
- (五) 介面：新北市立圖書館電子書借閱平臺的搜尋使用介面。
- (六) 宣傳：本研究取用王梅玲（2013）提出的行銷策略，即是協同行銷。
- (七) 偏好：以 HyRead ebook 電子書平臺的圖書分類為基準研究讀者偏好。

貳、文獻探討

一、電子書

電子書又稱為電子圖書（electronic book, digital book, ebook），是一種數位化書籍，它能在電子裝置上閱讀，且傳播容易。本研究中的電子書，採魏裕昌（2003）所提出的狹義電子書定義，即為紙本書轉為電子檔，可透過閱讀器來閱讀。林芷君（2015）認為電子書相較於紙本書，具有三個優點：價格低、易攜帶和使用方式有彈性；缺點則是：眼睛易疲勞、不容易吸收書的內容等。即使電子書有紙本書所沒有的優勢，但紙本書能給讀者其獨有的閱讀經驗，因此電子書仍無法取代紙本書。

二、新北市立圖書館

爲了提升民眾借閱書籍的便利性，新北市立圖書館於 2017 年 3 月 24 日啓動與基隆市立圖書館「一證通用」的服務（何玉華，2017）。2018 年 1 月 30 日再與臺北市合作，推出雙北「一證通用」服務（新北市立圖書館總館，2018）。一證通用就是將跨縣市圖書館的借閱證於整合於同一張證，只需要持此證即可使用跨縣市圖書館之圖書、資源及設備（新北市立圖書館，2018）。另外，新北市與基隆市「一證通用」的服務啓用七個月後，除了兩市圖書全面通還，自 2017 年 10 月 20 日起，更與全家、萊爾富便利商店合作，提供全省門市還書服務，全臺增加 4000 多個還書據點（新北市立圖書館，2018）。

新北市立圖書館爲因應數位時代，自 2015 年起與臺灣雲端書庫合作，推出電子書平臺，至 2017 年底提供超過三萬冊電子書籍，電子資源的藏書量成長幅度約達三倍，其中最受讀者喜歡的電子書爲語言學習類，讀者隨時隨地都可借閱。（譚宇哲，2018）然而 2016 全年新北市立圖書館電子書借閱人次爲 63,936，借閱冊數爲 291,692，相較 2015 年的數據（借閱人次爲 60,389，借閱冊數爲 459,421），借閱人次增加了 6%，借閱冊數反而減少了 37%（國立公共資訊圖書館，2017）。

三、電子書借閱平臺

所謂的電子書借閱平臺，即是一個網路平臺從許多出版商集合了不同種類的電子書給讀者瀏覽借閱（Novak. J, 2014）。

大部分的借閱平臺通常有以下特徵。第一，讀者們可以選擇不同的載具去閱讀平臺上的電子書，例如：平板、手機、網頁線上閱讀、電子書閱讀器，甚至可以下載並離線閱讀。第二，爲了保護電子書的版權，每個流通中的電子書都會使用數位版權管理系統（Digital Right Management/ DRM）進行編碼，以便知道其借閱情形、複本及數量控制等管理。第三，通常一本書一位讀者的借閱期是一到三週左右，並且會限制讀者的借閱數量。若要借閱的書有其他人在使用則會有預約等書的機制，而爲避免預約等待時間過久，一般會購買多份電子書放在平臺上以供借閱需求。第四，通常會額外建立一個專屬網站，以供讀者瀏覽並選擇想看的圖書，也會在網站中放置使用教學說明的頁面，幫助不熟悉的讀者迅速了解電子書借閱的操作（Novak. J, 2014）。

本研究將以與新北市立圖書館合作的其中一個電子書借閱平臺 HyRead ebook 爲研究對象，其選擇原因是 HyRead ebook 電子書的分類最多元，一共有十五種不同種類的書籍供讀者挑選（HyRead ebook 新北市立圖書館，2018），相較之下，其他的電子書平臺的分類以及藏書的數量都較少。

四、影響借閱效能之變因

（一）使用者資訊滿意度與資訊系統成功模型

使用者資訊滿意度（User Information Satisfaction, UIS）的概念最早可以追溯到 Cyert 與 March（1963）發表的文章，其中建議資訊系統若能符合使用者的需求，將能提升其對此系統的滿意度。本研究以 DeLong 與 McLean（2003）經過 10 年討論研究後，爲了因應資訊技術進步而更新的資訊系統成功模型（Model of Information Systems Success）作爲本研究構面選定的基礎，取用其中系統品質與資訊品質兩構面，對於新北市立圖書館電子書借閱平臺的網頁提供之借閱資訊與功能進行問卷設計，並以此進行其對於使用者滿意度影響之研究（參見圖 2-1）。

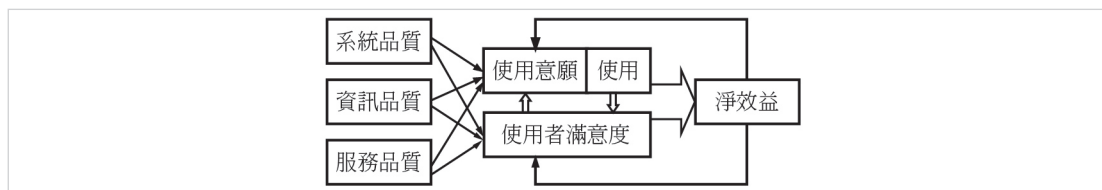


圖 2-1 更新版資訊系統成功模型

資料來源：本研究整理

資料來源：William H. DeLone and Ephraim R. McLean. (2003, Spring). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. Journal of Management Information Systems 19(4), 24. 研究者參考繪製。

（二）電子書推廣服務

電子書推廣服務 SPRE 策略（參見圖 2-2）是王梅玲於 2013 年提出的概念，重點在於提供合適方便的電子書網站服務，發展主動參與的協同電子書行銷活動，研究使用者的電子書閱讀行爲，及培養館員有足夠的電子書知識以成爲讀者與出版社的橋樑。本研究採其中的 P（行銷策略），也就是將使用者的需求與價值作爲目標導向，運用網路進行參與的協同行銷，作爲新北市立圖書館電子書借閱平臺效能之研究的借閱影響因素中，宣傳這個變項的探討基礎。

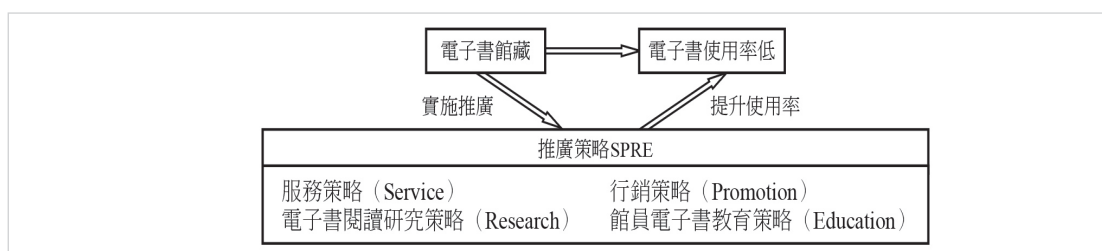


圖 2-2 電子書推廣服務 SPRE 策略示意圖

資料來源：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），20。

五、讀者閱讀偏好

IFLA 與聯合國教科文組織公共圖書館宣言（United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 1994）曾指出，公共圖書館存在功能爲提供多元形式的資源和服務來達到民眾在教育、資訊、文化以及休閒娛樂的需求（洪偉翔譯，2013）。由此可知，圖書館的藏書內容是否能滿足借閱者的需求是一件十分重要的事。

透過觀察及調查讀者的閱讀喜好，能使圖書館在購入新的閱讀資源時，正確的增添讀者想要的資訊內容（洪偉翔，2013）。此種購書原則除了應用在紙本書的購入外，也適用在電子資源的採購。在數位資訊蓬勃發展的時代，我國圖書館在電子資源的藏書也逐漸增加，而跟電子書相關的研究文章也越來越多。在這些學術文章中不少都提及過讀者電子書的閱讀偏好，如何雯婷與歐陽崇榮（2013）調查指出使用此平臺借書的讀者最多借閱的書種為生活類；賴郁秀（2015）的文章則顯示臺北市的讀者較偏好閱讀旅遊類的內容。

綜合上述可以了解，讀者閱讀偏好對於電子資源的借閱有一定的影響。

六、效能

爲了檢視圖書館是否有達成營運效率及效能，圖書館績效評估此一重要機制就此產生，「評估」或「評鑑」是行政與管理程序中重要步驟之一，用以「評量」某一機構達成其機構「目標」進展之程度，而圖書館評鑑即是對照圖書館之既定目標評量圖書館業務進展之程度與其達成之成果（Lancaster, 1977, p. vii）。成效評估（Output measure）、效能（Effectiveness）和績效評估（Performance measurement）等，皆指圖書館評鑑，此一概念有多種詞語可以表述之（盧秀菊，2006）。

影響圖書館營運效能的原因甚多，故政府機關訂定圖書館營運績效評量表，將所有變因一一列出，再逐一檢視是否有達到預期目標。其中第三大類「推廣、館際合作與公共關係」中之「推廣活動」，即爲本研究提出影響借閱意願之變因其中之一的「宣傳」；另外，第七大類「讀者服務」中之「電子資源與網際網路檢索」，即爲本研究提出影響借閱意願之變因其中之二的「資訊」及「介面」，亦爲本論文研究電子書借閱平臺之重點。根據本研究所定義，評估圖書館是否達到其效能之依據爲第七大類「讀者服務」中之「每年每人平均圖書流通量」，故本研究旨在瞭解宣傳、資訊、介面對效能影響的程度，若此三項變因提昇了讀者的借閱意願，每人每年借閱冊數增加，圖書館營運之效能便也隨之提高了。

經由文獻探討可以發現，效能對於圖書館的經營管理是一項重要的指標，且宣傳、資訊、介面皆會影響效能，因此本研究目的在於探討宣傳、資訊、介面對於新北市立圖書館電子書借閱平臺之效能的影響程度。

參、研究方法

一、研究對象

本研究目的是要了解新北市民使用電子書借閱平臺的情況，因而本研究主要調查對

象為新北市圖之讀者，但不限制有無使用過此電子書借閱平臺。

二、研究設計

（一）問卷調查法

本研究為了獲得有效數據，以「問卷調查法」對新北市立圖書館之讀者進行量化資料收集。研究中採實體及線上問卷併行；內容方面，則參考國內外相關文獻，設計其問卷架構及問題，再與學者專家討論修正。正式施測後，進行數據統計和效信度分析、比較以得出結論，並給予建議。

（二）研究工具

1. 問卷

本問卷是以〈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〉（何雯婷、歐陽崇榮，2013）的問卷為雛型進行前測問卷設計。問卷各構面之意義及其所對應之題號參見表 3-1：

表 3-1 問卷架構

	構面意義	題號
第一部分	使用者對於平臺介面的滿意度	1-1~1-6
第二部分	使用者對於平臺資訊的滿意度	2-1~2-8
第三部分	使用者對於平臺宣傳成效看法	3-1~3-8
第四部分	基本資料	4-1~4-8

資料來源：本研究整理

2. SPSS

本研究為量化調查型研究，透過 SPSS 可統計分析資料及其信效度，再根據結果做出合理解釋和推論。

三、問卷發放與樣本回收

問卷經修改後，除了至新北市立圖書館前進行實體問卷的發放外，也同時發放網路問卷。經兩次前測後，產生的正式問卷總計發放 140 份，回收 117 份，回收率 83.57%。

四、信效度分析

（一）效度分析

效度分析是用來分析問卷結果是否有準確性。本問卷於結果共萃取 4 個因子，總解說變異量達 67.763。且透過因數分析（參見表 3-2），比原先預分的三個構面多出一個構面。其中第一構面「介面」的題目皆歸屬在同一構面；第二構面「資訊」只有一半的題目正確歸屬於該構面，其餘部分題目中「2-2 分類選單容易找到」被分類到了第一構面，而「2-3 分類清楚」、「2-4 分類能快速找到書」、「2-1 內容架構完整」同時被歸類在

第一及第二構面，但解釋第一構面的能力較強；第三構面「宣傳」的題目中，非與圖書館有直接連結場域出現的宣傳題目，如：「3-5 介紹平臺的影片多寡」、「3-6 捷運燈箱廣告多寡」等題目被歸類在同一構面；反之與圖書館有直接連結場域出現的宣傳，如：「3-3 實體教學宣傳活動」、「3-4 電子書商城曝光」等題目被另外歸屬在一個全新的構面。

表 3-2 旋轉成分矩陣

	成分			
	1	2	3	4
1-3 熱門借閱有用	.815			
1-2 簡介功能有用	.800			
1-6 分享功能方便	.754			
2-2 分類選單容易找到	.721			
1-1 查詢功能準確	.681			
2-3 分類清楚	.660		.505	
2-4 分類能快速找到書	.641		.519	
1-4 計次借閱方便	.594			
2-1 內容架構完整	.581		.508	
1-5 留言功能有用	.570			
3-7 電視廣告多寡		.905		
3-8 廣播廣告多寡		.898		
3-6 捷運燈箱廣告多寡		.879		
3-5 介紹平臺的影片多寡		.772		
2-7 常見問題概括大部分問題			.833	
2-8 常見問題內容有用			.687	
2-6 借閱規則易懂			.640	
2-5 試閱內容有用			.543	
3-2 圖書館官網曝光				.840
3-1 社群平臺曝光				.801
3-4 電子書商城曝光				.743
3-3 實體教學宣傳活動				.733

擷取方法：主成分分析。轉軸方法：使用 Kaiser 正規化的最大變異法。

資料來源：本研究整理

（二）信度分析

信度分析是用來分析問卷結果是否有其一致性，其 Cronbach' s α 值愈高代表其信度愈高。本研究以信度分析來檢驗問卷之信度。經專家建議，Cronbach' s α 值應大於 0.75 為佳。經過問卷統計分析，所得之使用者滿意度 α 值為 0.86，表示其信度足夠。

肆、結果與分析

一、描述性統計

用來瞭解本研究受測者對於此平臺使用之滿意度的三個構面中每個問題的填答情況及分配情形，包含個數、平均數、標準差、最大值、最小值等。

（一）平臺介面

介面是用來瞭解使用者對於該電子書借閱平臺功能的使用狀況。平臺介面的統計量約呈常態分佈，平均值為 3.82，其標準差為 0.63、變異數為 0.40，而最小值與最大值分別為 2 與 5，又第 33 百分位數為 3.66、第 67 百分位數為 4。

根據統計結果，題目「1-4 我認為此平臺提供的『計次借閱』功能是方便的」、「1-5 我認為此平臺提供在書籍下方留言的功能是有用的」、「1-6 我認為此平臺提供將書目分享到社群平臺（如：Facebook、Twitter 等）的功能是方便的」這三題的滿意度低於該構面平均值 3.82，其中，使用者對「在書籍下方留言的功能」的滿意度甚至低於的 33 百分位數 3.66，藉此判斷出該平臺提供的這三項功能是需要改進的。

（二）平臺資訊

資訊是用來瞭解使用者對於該電子書借閱平臺釋出資訊的滿意程度。平臺資訊的統計量約呈常態分佈，平均值為 3.92，其標準差為 0.65、變異數為 0.42，而最小值與最大值分別為 2.25 與 5，又第 33 百分位數為 3.74、第 67 百分位數為 4.25。

根據統計結果，題目「2-1 我認為此平臺網站內容架構具完整性」、「2-4 我認為此平臺中，電子書的分類能讓我快速找到書籍」、「2-6 我認為此平臺的『借閱規則』說明是易懂的」及「2-7 我認為此平臺的『常見問題』提供資訊內容能概括使用者大部分會遇到的問題」這四題的滿意度低於該構面平均值 3.92，藉此判斷出該平臺提供的這四項資訊內容是待改善的。

（三）平臺宣傳

宣傳是用來瞭解使用者對於該電子書借閱平臺宣傳成效看法。平臺宣傳的統計量約呈常態分佈，平均值為 2.11，其標準差為 0.72、變異數為 0.52，而最小值與最大值分別為 1 與 4.25，又第 33 百分位數為 1.75、第 67 百分位數為 2.38。

根據統計結果，題目「3-1 我認為此平臺在社群網站（如：Facebook）的曝光率很低」、「3-5 我認為在影片分享網站（如：YouTube）介紹此平臺的影片不夠多」、「3-6 我認為此平臺在捷運商業燈箱上的宣傳廣告不夠多」及「3-7 我認為此平臺在電視上做的宣傳廣告不夠多」這四題的滿意度低於該構面平均值 2.11，藉此判斷出該平臺在這四項媒介中的宣傳是不充足的。

由表 4-1 可知，「平臺宣傳」的平均值是三個構面中最低，再由此判斷出填答者認為平臺宣傳成效不彰；「平臺資訊」的平均值是三個構面中最高，使用者對於平臺提供的資訊較介面及宣傳滿意。

表 4-1 三構面之平均值

	介面	資訊	宣傳
平均數	3.82	3.92	2.11

資料來源：本研究整理

（四）填答者基本資料分析

1. 性別

在回收的 117 份問卷中，女性填答者較多，共 82 位，佔總人數的 70.1%；男性填答者則有 35 位，佔總人數的 29.9%。填答者以女性居多的結果，與〈臺北市立圖書館電子書使用情形調查〉（賴郁秀，2015）相同。

2. 年齡

根據統計結果，填答者主要的年齡層分佈在 21~30 歲，共有 86 人（佔總樣本數的 73.5%），其次為 20 歲以下，共 22 人（18.8%），第三多則是 51~60 歲，共 5 人（4.3%）。

3. 最高學歷

多數填答者的最高學歷為大學／專科（總計共 89 人，佔總人數的 76.1%），其次為碩士以上（共 17 人，佔 14.5%），高中職以下則僅有 11 人，佔最少數的 9.4%。此調查結果與〈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〉（何雯婷、歐陽崇榮，2013）及〈臺北市立圖書館電子書使用情形調查〉（賴郁秀，2015）相同，填答者之最高學歷皆以大學／專科為主。

4. 職業

以職業作為區分，超過八成的填答者皆為學生，總計 95 人，佔總填答人數的 81.2%，第二多的則為從事服務業的填答者（共 7 人，佔 6%），再其次為資訊／科技業（共 5 人，佔 4.3%）。

（五）假設檢定

經由分別使用獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析分析的結果（參見表 4-2），不同性別、年齡、學歷、先前知悉平臺存在與否及使用頻率對介面、資訊、宣傳滿意度並無顯著差異。

表 4-2 假設檢定表

填答者基本資料	研究構面	分析結果
性別	介面、資訊、宣傳	皆無顯著差異
年齡		
學歷		
先前知悉平臺存在與否		
使用頻率		

資料來源：本研究整理

二、其他發現

統計結果顯示，超過一半的填答者在填答問卷前，並不知道「新北市立圖書館電子書借閱平臺」的存在，總計 77 人，所佔之比率為 65.8%，但仍有 40 人知道此平臺，佔總樣本數的 34.2%。

在 117 位填答者中，有 79 位（佔 67.5%）不曾使用過此平臺，次高之使用頻率為「偶爾使用」（共 35 位，佔 29.9%）。填答者中有 40 個人先前知曉此平臺的存在，且其中有 33 個人有使用過該平臺的經驗，表示有 28.2% 的人已經知道此平臺且有使用的習慣，與賴郁秀（2015）調查臺北市立圖書館電子書使用情形之結果中有使用電子書且使用過北市圖電子書的人（共佔 45%）且差異甚大，主要是臺北市電子書與新北市立圖書館電子書借閱平臺之使用率相差甚遠所造成此結果。

填答者中，平時偏好閱讀的電子書種類主要為「文學小說」（共 73 位，佔 62.4%）；其次為「休閒生活」（共 44 位，佔 37.6%），顯示超過一半的使用者較偏好閱讀輕鬆、娛樂性高的內容，而此結果與游世偉（2001）研究網路電子書使用者偏好使用的種類以「文學類」為主，其次為「趣味休閒類」相同；同時也與何雯婷（2012）調查出以「生活類」為主、「文學類」為次要的結果接近，而與賴郁秀（2015）調查臺北市電子書使用情形的結果，「旅遊類」居第一、「文學類」居第二較為不同。「醫療養生」是類別中佔比最低的（僅 2 位，佔 1.7%），可知平時使用者較不偏好閱讀此類的內容。

使用者平時會借閱電子書的目的通常為「休閒」為主，117 位填答者中，共有 53 位（佔 45.3%）的借閱目的為此，由此也呼應上述偏好的電子書種類，以「文學」及「休閒」類為主的結果，同時也與〈臺北市立圖書館電子書使用情形調查〉（賴郁秀，2015）中，顯示的使用者閱讀電子書目的主要以「休閒娛樂」為主相同。再其次才分別是「教育」（共 33 位，佔 28.2%）、「日常活動」（共 17 位，佔 14.5%）及「工作」（共 11 位，佔 9.4%），「其他」之目的則皆為「沒有借過電子書」，可見電子書借閱的行為並沒有完全普及到所有使用者的生活中。

伍、結論與建議

一、研究結果與整合

本研究目的旨在找出研究中的三個變項——平臺介面、平臺資訊與平臺宣傳，何種為造成借閱平臺效能低落的主因。在經過統計及分析後，歸納出的研究結論如下：

（一）平臺介面、資訊及宣傳三項變因之優劣

宣傳的統計量平均是三項變因中數值最低的，從此可知普遍填答者認為成效最不彰之項目為宣傳。其中「社群網站」、「影片分享網站」、「捷運商業燈箱」及「電視廣告」低於宣傳之平均值，顯示出此四項的宣傳尤為不足。從數據得知，普遍填答者認為平臺的介面及資訊整體呈現上較宣傳好，但其各自還是有低於平均值的項目存在，也因此顯示出依然有填答者不夠滿意之處。多數填答者覺得介面中「留言」、「分享」及「計次借閱」功能其便利性也待加強；資訊中的「網站內容架構」、「電子書的分類」、「常見問題」及「借閱規則」需要再改進。

（二）根據填答者之基本資料得出的其他發現

超過半數之填答者在填答本研究問卷前，皆不知曉該平臺的存在，也從未使用過；其中知道平臺存在的填答者，使用頻率也很低，多數人偶爾才會使用此平臺。在閱讀偏好部分，多數填答者會以「休閒」為目的借閱電子書，且偏好閱讀之類別也是「文學小說」及「休閒生活」類居多。

二、過去相關研究結果之分析

本研究中發現讀者對於在書目下留言的功能滿意度較低，與〈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〉（何雯婷、歐陽崇榮，2013）的研究中發現針對評論、評等功能之滿意度比較低相同，應證讀者在借閱平臺上的使用確實以借閱電子書為主，鮮少在平臺上與其他讀者進行互動。

三、研究建議

（一）給圖書館的建議

目前平臺上提供在書目下面留言的功能，對使用者來說並非是一個必須的功能，建議可以減少這項功能的設置以優化網站。計次借閱功能的方便性對於讀者也沒有達到很高的滿意度，建議圖書館能再多對使用者的借閱情形進行更深入的調查，調整借閱規則。在「常見問題」中有一些和借閱相關重要問題尚未被提及，或是即便有列出該問題也沒有進行解答，建議圖書館能直接給予讀者解答。至於讀者問題項目的蒐集，建議圖書館能設定讓讀者能線上發問的機制，或建置能夠向圖書館回報「常見問題」中沒有被收錄到的問題之欄位，以提升資訊這構面的滿意度。宣傳行銷方面，建議圖書館能讓與此平

臺相關的網頁都能產生連結，或另外建置一個僅屬於此平臺的粉絲專頁，集中進行對於此平臺的宣傳及與讀者產生聯繫的功用。並將連結至此平臺的按鈕或資訊建置在新北市立圖書館官方網站的明顯處，便能更有效地將本來習慣借閱紙本書的讀者導入到電子書借閱的平臺。

經本研究調查，讀者平時偏好閱讀及此平臺購置的電子書種類前五名比較（參見表 5-1）顯示出圖書館購置的書目種類與部分讀者的偏好有一定的差距，圖書館若能定期對讀者的偏好進行調查，依據當今讀者的閱讀趨勢來購置相應的電子書書目數量，避免將資源過度投注在較少人借的書籍項目上，將能有效的提高讀者的借閱意願。

表 5-1 讀者平時偏好閱讀及此平臺購置的電子書種類前五名比較表

排名	讀者偏好書目種類	平臺購置書目種類
1	文學小說	文學小說
2	休閒生活	人文社會
3	藝術設計	有聲書
4	人文社會	財經商管
5	漫畫繪本	親子童書

資料來源：本研究整理

（二）給研究者的建議

在問卷發放的部分，建議後續研究者能與新北市立圖書館合作，以隨機的方式進行問卷的發放，增加樣本數，且盡量使不同性別、年齡、職業、學歷的人數相近，以求出更準確的滿意度數據及書籍偏好。問卷題項設計部分，建議後續的研究者們可以更加釐清介面與資訊的界線，並進一步探討是否介面的定義中除了功能之外應再加上和分類相關的問題。擬定宣傳廣告相關的問題時，建議研究者可以將由第三方呈現的廣告宣傳，及由圖書館或具有較強連結的單位產出的廣告宣傳種類做出區隔，分屬在不同構面進行命題。題目的敘述部分，建議研究者盡量避免整個構面以連續的負面敘述進行出題，只需其中幾題以負面敘述穿插於問卷中即可，以防止填答者混亂的情形。另外，建議於宣傳的部分再增加詢問先前知道此平臺的讀者得知訊息的管道為何，以期針對宣傳策略的部分能提出更精確的改善方法。

文獻探討（本文）

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），20-21。

何玉華（2017）。新北、基隆借書一證通用。上網日期：2018年5月1日。檢索自：<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2015277>

何雯婷、歐陽崇榮（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），39-82。

- 林芷君（2015）。紙本書的逆襲。上網日期：2018年5月15日。檢索自：<https://buzzorange.com/2015/08/11/paper-book-is-better-than-electric-one>
- 洪偉翔（2013）。公共圖書館服務趨勢。上網日期：2018年5月28日。<http://librarythings.info/issues/service-trends-of-public-libraries>
- 國立公共資訊圖書館（2017）。上網日期：2018年5月1日。檢索自：<https://publibstat.nlpi.edu.tw/Frontend/Dynamic/ImportantInformation>
- 新北市立圖書館總館（2018）。【全市】「好書大家讀 雙北一證通」即日起正式啓用。上網日期：2018年5月1日。檢索自：<http://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/eef554deea9e4a9b89b60dba103b670b>
- 新北市立圖書館總館（2018）。新北、基隆 結合超商 全面通還。上網日期：2018年5月25日。檢索自：<http://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/44b5509a7dc24db2b41a5642d9e6dbea>
- 楊美華（2012）。鄉鎮圖書館服務價值的評鑑。上網日期：2018年5月30日。<https://www.nlpi.edu.tw/JournalDetailC003313.aspx?Cond=8442095e-fe1f-460e-8455-9adf8b357fa0>
- 盧秀菊（2006）。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。
- 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），60-76。
- 顏理謙（2017）。樂天 Kobo 臺灣專訪：臺灣電子書發展晚了歐美日五年，三大難題有待解決。上網日期：2018年5月15日。檢索自：<https://www.bnext.com.tw/article/45594/rakuten-kobo-tw-director-julian-chou>
- 魏裕昌（2003）。電子書 進入閱讀新體驗時代。上網日期：2018年5月15日。檢索自：<https://www.ctimes.com.tw/DispArt/tw/Hypertext/-NLS/-ARPANT/-XML/Dynamic-Book/0309251701GZ.shtml>
- 譚宇哲（2018）。全自助預約取書 24 小時不打烊。上網日期：2018年5月1日。檢索自：<http://www.chinatimes.com/newspapers/20180420000753-260102>
- HyRead ebook 新北市立圖書館（2018）。上網日期：2018年4月29日。檢索自：<https://tphcc.ebook.hyread.com.tw/index.jsp>
- Blake Ives, Margrethe H. Olson and Jack Joseph Baroudi. (1983, October) The Measurement of User Information Satisfaction. Center for Digital Economy Research Stem School of Business Working Paper 26(10), 785-786.
- IFLA. (2010). IFLA Public Library Service Guidelines. Retrieved 2018, 5, 12 from source: <http://www.degruyter.com/view/product/43971>
- John Novak (2014, 2, 17). EBOOK LENDING PLATFORMS. Retrieved 2018, 4, 29, from source: <https://against-the-grain.com/2014/02/v25-6-ebook-lending-platforms/>
- William H. DeLone and Ephraim R. McLean. (2003, Spring). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. Journal of Management Information Systems 19(4), 23-26.