

看見讀者需求 國臺圖推動全民閱讀、促進永續發展(稿)

發布日期：115 年 4 月 23 日

發稿單位：閱覽典藏組

承辦人：陳若玄

電話/手機：02-29266888 分機 3512

E-mail：rschen@mail.ntl.edu.tw

新聞聯絡人：張燕琴

電話/手機：02-29266888 分機 3500

E-mail：yenching@mail.ntl.edu.tw

今天是 4 月 23 日世界閱讀日，國立臺灣圖書館（以下簡稱國臺圖）持續以行動實踐閱讀的價值，推動全民閱讀、文化參與與公共知識共享。閱讀不僅是知識的入口，更是連結世代、促進多元共融與永續發展的重要力量。國臺圖秉持「閱讀平權」的理念，透過跨域合作、數位創新與臺灣學深耕，打造一座兼具溫度、深度與前瞻視野的公共閱讀平臺，讓閱讀成為全民可親、可近的日常風景。

推動有愛無礙閱讀平權 關注多元需求、邁向智慧永續

今適逢世界閱讀日，國臺圖呈現「讀者滿意度暨服務品質調查研究」結果，有效樣本數 6,613 人，整體滿意度平均分數達 8.07 分（滿分 10 分），展現國臺圖長期深耕公共服務、持續優化品質的具體成果，整體服務深獲讀者肯定，無論在紙本館藏、數位資源或服務品質方面皆展現穩健表現。實體服務方面，紙本圖書仍為核心資源，滿意度高達 87%；館內設施設備與服務流程表現穩健，臨櫃借還書與自助借還書服務滿意度分別達 88.5%與 87%。同時，近九成讀者曾使用線上資源，電子書與館藏查詢系統滿意度皆超過七成，顯示已成功兼顧紙本與數位並進發展，整體服務展現高度一致性、多元包容性與穩健成效。

另在營造無障礙友善空間，打造適合不同年齡、族群與需求的公共閱讀環境上，本次研究調查中，無障礙電梯、無障礙廁所、兒童用桌椅等通用型設施設備，以及點字版菜單、電動輪椅充電區等專指性設施，皆獲得六成滿意度，成功實踐「有愛·無礙」的公共空間理念，亦深入分析不同性別與身分族群之使用經驗，各族群對整體服務滿意度均落於 7.25 至 8.50 分之間。值得注意的是，高齡者、

身心障礙者及懷孕不便者，對無障礙設施與操作指引的重視程度相對較高。此外，因應數位與資訊化社會的快速發展，所提供之無線網路、座位與討論室登記系統、手機充電服務等，也維持中高滿意水準，有效回應讀者多元使用情境，多數讀者亦普遍期待未來能導入 AI 科技，應用於尋書指引、設備操作說明與個人化推薦服務。

持續精進服務品質 邁向智慧友善圖書館

國臺圖表示，本次調查成果將作為後續服務優化的重要依據，持續檢視並精進館藏配置、設施設備與服務流程，朝向更友善、多元與智慧化的方向發展。未來除持續兼顧紙本與數位資源並進，也將更積極回應弱勢與多元族群需求，審慎推動 AI 技術導入，期盼為全民打造兼具溫度與智慧的公共閱讀與學習場域。



圖 1：國臺圖與綠書店合辦「森渺書市集：都市森林系」活動，打造閱讀與環境共生場域。



圖 2：國臺圖辦理「By Their SDG Stories... | 永續發展圖像故事與徵件作品展」，藉由繪本共讀與創作推廣永續議題。