

台灣省公共圖書館資訊網路輔導諮詢委員會八十八年度研究計畫之三

公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究

研究報告

公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究研究小組
台灣省政府文化處

民國八十八年六月

公共圖書館讀者資訊需求與 資訊尋求行為之研究

計畫主持人

程委員良雄（國立臺中圖書館館長）

計畫協同主持人

黃委員世雄（淡江大學教授）

陳委員立祥（教育部電算中心主任）

吳委員美美（臺灣師範大學副教授）

研究人員

吳委員政叡（輔仁大學副教授）

楊委員振昌（臺灣省政府文化處分析師）

林執行小組委員勤敏（國立臺中圖書館主任兼小組行政人員）

洪幸如小姐（國立臺中圖書館輔導員）

楊敕貝小姐（嘉義縣立文化中心圖書館館長）

林麗卿小姐（高雄縣立文化中心編審）

研究助理

黃碧伶小姐、陳惠瑜小姐、王婉如小姐、蕭曉鈴小姐、葉乃靜小姐、劉湘怡小姐、陳雅萍小姐

台灣省公共圖書館資訊網路輔導諮詢委員會八十八年度研究計畫之三

公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究

發行單位：臺灣省政府文化處

總計畫主持人：陳倬民

子計畫主持人：程良雄

編輯單位：公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究小組

承辦單位：臺灣省立臺中圖書館

出版日期：中華民國八十八年六月三十日

總序

公共圖書館本來即為民眾終身學習之最佳場所，在資訊進步神速時代，推動圖書館自動化以提升服務素質乃是必然趨勢。本處自八十五年五月成立以來即將輔導本省圖書館列為重要工作之一，並成立「台灣省公共圖書資訊網路輔導委員會」，借重學者專家之智能，協助輔導全省二十一縣市立文化中心暨鄉、鎮圖書館自動化、網路化，以達資源分享、館際合作之目的。就本處成立兩年多以來通過審查獲補助之縣市已過二億元，成果璀璨，績效超前，並獲致各界好評，目前全省二十一縣市均已完成圖書館自動化之規劃補助；我們期待廿一世紀來臨時，也將是全省圖書館自動化及網路化全面執行時。

為因應全省圖書館自動化、網路化的來臨，也為使自動化更切合民眾所需，及本處未來輔導本省圖書館自動化規劃方向之參據，乃委託「台灣省公共圖書館資訊網路輔導委員會」進行三項調查研究；分別為「公共圖書館城合作模式之調查研究」、「公共圖書館之使用者資訊需求與資訊尋求行為研究」、「地方文獻電子化模式與相關標準研究」。這三個計畫與圖書館自動化與網路系統是一體的，透過城鄉合作模式的建立，全縣市共用自動化系統的架構，才可能運作良好；透過使用者資訊需求與資訊尋求行為的研究，才能將自動化與網路系統的效益發揮出來；而地方文獻的蒐集、整理、保存、與傳播則是公共圖書館的特色與天職，也是自動化與網路系統 - 這個資訊服務基礎建設做好了以後，重要的後續也是應持續的工作。

感謝三項計畫主持人、協同主持人及各組研究員、研究助理，由於他們的努力與付出，使得計畫得以如期出版；希望本調查研究的出版，對於提昇公共圖書館效率與服務品有直接助益，本處也將參考本研究成果，審慎規畫輔導圖書館自動化之藍圖；也希望研究成果是個開始，能激發更多同道投入更多的時間與心力關心公共圖書館。如此，最大的受益者將是一般的社會大眾。

台灣省政府文化處代理處長

陳偉民

於中興新村

八十八年六月

序

今日社會資訊劇增，環境驟變，無論工作或生活等方面，樣樣都離不開勢如潮湧的新知與資訊，而有修業年限的學校教育實在難以應付民眾實際應用的需要。為了增進工作智能，滿足求知欲望，提高生活素質，民眾逐漸覺悟到「活到老，學到老」的古訓確有道理，進而化為終身學習的行動，已在社會各角落蔚為風氣。

於民眾若渴的求知慾，其實也正是圖書館無可旁貸的職責。圖書館本來就是有啟迪民眾的使命，尤其公共圖書館是為因應社會變遷，配合社會教育與文化發展等多重目標而設立的機構，並以服務全體民眾為宗旨，負有傳遞文化，滿足民眾知識需求的任務，當然是提供民眾終身學習的最佳場所。因之，公共圖書館素有民眾大學的雅號。

公共圖書館以全體民眾為服務對象，包成人與兒童，希望能成為自我教育、輔導課業與輕鬆身心的最適場所，能藉以進德修業，也能養心怡情，完全融入民眾的日常生活。

有鑑於此，多年以來政府推動文化建設不遺餘力，注重公共圖書館之設立，而在全省每鄉鎮設立一所以上圖書館的既定目標終於達成，以便深入基層民間，實現民眾求知的權利。

印度圖書館學者 S. R. Ranganathan 曾提及「圖書是為了使用的」定律，似乎更可擴大引申到「圖書館是為使用者而存在」，即圖書館所設定的目標，必須以滿足其服務對象的需求為依歸。圖書館的主要構成要素在館藏、館員，與讀者，而三者尤以讀者為核心，緣以館藏與館員都是為服務讀者而存在，因之，圖書館目標能否達成，功能能否發揮，讀者需求能否滿足，必須時時檢討、評估、並力求改進，符設立圖書館的宗旨，且有效運用國家公帑。

國內公共圖書館的建設已進行多年，但據「我國圖書館事業發展的白皮書」，所提內容顯示，圖書館的服務功能與民眾對其認知似乎都未如預期，更可警惕的是對國內公共圖書館使用者的研究極待加強，因而成立「公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究」研究小組，就文化中心與鄉鎮圖書館的種種有關問題，依區域劃分讀者態度、資訊需求、使用情形、與資訊尋求行為等方面，研擬設計相關調查問卷，與分析方法，並進行研究，以期藉以了解並改進當前公共圖書館的服務，共可供其他圖書館調查分析的參考，略盡忝為圖書館工作者的心意。

此次研究要感謝研究小組所有成員的不辭辛勞，以及相關的文化中心與鄉鎮圖書館館員的合作，始能完成這一艱鉅的工作。

「公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究」研究小組主持人

程良雄

88年6月

目次

第一章 緒論	1
第二章 文獻探討	1
第一節 過去美國公共圖書館使用者研究結果	2
第二節 過去臺灣地區公共圖書館使用者研究結果	4
第三章 研究方法	8
第一節 研究設計.....	8
第二節 研究實施.....	11
第四章 研究結果	13
第一節 成人受訪者基本背景分析	13
第二節 成人受訪者資訊使用行為與活動分析	17
第三節 成人受訪者使用圖書館情形	20
第四節 成人受訪者對圖書館各項服務滿意度之分析	22
第五節 兒童受訪者基本背景分析	26
第六節 兒童受訪者使用圖書館的情形及意見	31
第五章 結論與建議	37
第一節 結論.....	37
第二節 建議.....	41
參考文獻	46
附錄一：公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為研究問卷（成人問卷）	49
附錄二：公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為研究問卷（兒童問卷）	55
附錄三：公共圖書館讀者研究手冊.....	58

圖表目次

圖表 1 研究樣本.....	8
圖表 2 問卷第二部分題目的結構與分布.....	10
圖表 3 問卷第三部分題目的結構與分布.....	10
圖表 4 問卷第四部分題目的結構與分布.....	10
圖表 5 成人受訪者性別次數及百分比統計表.....	13
圖表 6 成人受訪者年齡次數及百分比統計表.....	14
圖表 7 成人受訪者之學歷分佈次數與百分比統計表.....	15
圖表 8 成人受訪者職業統計表.....	16
圖表 9 成人受訪者日常資訊活動次數統計表.....	17
圖表 10 成人受訪者最常碰到資訊需求情境.....	17
圖表 11 成人受訪者資訊尋求方法統計表.....	18
圖表 12 成人受訪者使用網路經驗統計表.....	18
圖表 13 成人受訪者對網路上圖書館相關資訊了解程度分析表.....	19
圖表 14 成人受訪者使用圖書館各項服務統計表.....	20
圖表 15 成人受訪者使用圖書館頻率.....	21
圖表 16 成人受訪者在圖書館找尋資料方法統計表.....	22
圖表 17 成人受訪者對各項流通服務滿意度次數統計圖.....	22
圖表 18 成人受訪者對自動化查尋系統滿意度之次數統計表.....	23
圖表 19 成人受訪者對館藏資源滿意度次數統計圖.....	24
圖表 20 成人受訪者對圖書館空間配置滿意度次數統計圖.....	24
圖表 21 成人受訪者對館員工作能力滿意度次數統計表.....	25
圖表 22 成人受訪者對館員服務態度滿意度次數統計表.....	25
圖表 23 成人受訪者對圖書館其它各項服務滿意度次數統計表.....	26
圖表 24 兒童年齡與圖書館類型次數分佈統計表.....	27
圖表 25 兒童日常課後活動與年齡次數交叉分析統計表.....	27
圖表 26 兒童喜歡的課外讀物主題內容與年齡交叉分析表.....	28
圖表 27 兒童閱讀動機.....	29
圖表 28 兒童取得課外讀物與相關資訊管道次數分析表.....	30
圖表 29 兒童父母對子女課外讀物主題選擇.....	31
圖表 30 兒童使用圖書館頻率次數統計表.....	32
圖表 31 兒童使用圖書館動機分析表.....	32
圖表 32 兒童喜歡圖書館的資料類型次數統計表.....	33
圖表 33 兒童性別與找尋資料方法交叉分析次數統計表.....	34
圖表 34 兒童年齡與找尋資料交叉分析次數統計表.....	34

圖表 35 兒童希望圖書館增購的資料類型分析表.....	35
------------------------------	----

第一章 緒論

圖書館是為使用者而存在，圖書館應了解使用者期望需求及實際上所獲得的服務，並滿足使用者對服務的期望。亦即圖書館所設定的目標，必須以其服務對象的需求為依歸，圖書館目標是否達成、功能是否發揮，則是以其服務對象的需求是否滿足為準繩。所以圖書館員應以了解服務對象為首要任務，而圖書館使用者研究的目的，即在於了解圖書館利用情形、使用者的資訊需求及其資訊尋求行為，評估圖書館所提供的服務是否滿足使用者的需求。

依據「我國圖書館事業發展白皮書」，有關國內公共圖書館展的問題有八項，其中提到：國人對於圖書館之功能認識不足、圖書館之服務未能滿足現代社會的需求。而在文獻中顯示，有關國內公共圖書館使用者研究非常少，可見公共圖書館對使用者的瞭解實在不足，相關研究應儘快展開。因此為使公共圖書館能提供滿足使用者需求的服務，本研究將採立意抽樣問卷調查研究方法，針對全臺灣北、中、南、東以及離島等五個地區，文化中心以及鄉鎮圖書館之成人使用者與 12 歲以下兒童圖書室使用者進行調查，探討城鄉之間、圖書館類型（本研究範圍指文化中心與鄉鎮圖書館）之使用者對圖書館之態度、資訊需求、使用情形及資訊尋求行為，以改進圖書館服務，並希望藉此研究建立一公共圖書館掌握使用者需求的模式，建立相關調查模式、問卷及分析方法，提供其它圖書館調查分析之參考。

具體而言，本研究目的主要有：

- 一、探討城鄉與圖書館類型使用者的基本特徵。
- 二、探討城鄉與圖書館類型使用者對圖書館的態度。
- 三、探討城鄉與圖書館類型使用者實際使用圖書館的情形。
- 四、探討城鄉與圖書館類型使用者之資訊需求及資訊尋求行為。
- 五、建立公共圖書館使用者資訊需求與資訊尋求行為調查模式。
- 六、研擬公共圖書館使用者調查相關問卷。
- 七、建立公共圖書館使用者調查相關問卷。

第二章 文獻探討

公共圖書館服務的成效，是需要使用者來評估的。尤其是資訊時代，

各種媒體充斥，加上網際網路的盛行，人人在家就可以上網獲得豐富的資訊。因此，如讓民眾來使用圖書館，或是如何讓公共圖書館成為民眾日常生活中，重要的機構之一，成了當前公共圖書館的重要課題。當然，公共圖書館要讓民眾覺得重要的話，滿足民眾的需求是前提，這也是為什麼使用者研究非常重要的原因。

第一節 過去美國公共圖書館使用者研究結果

美國公共圖書館從事使用者的研究已有多年的歷史，美國的使用者研究起源很早，1946 年的「公共圖書館調查」則是規模最大，影響性最深遠的。美國圖書館學會在 1946 年夏天，正式向社會科學研究院提出，對全美國及加拿大的免費公共圖書館，進行一項徹底及完整的研究，依據社會、文化及人性等因素，評估公共圖書館達到其目標的程度，及公共圖書館對美國社會潛在和實際的貢獻(註 1)。

1947 年社會科學研究院，獲得卡內基 20 萬美元的贊助得以順利進行調查；並成立美國公共圖書館調查委員會(Committee for the Inquiry)，以萊芙為總召集人，成員包括經濟學者、歷史學者、心理學者、以及圖書館學者共七人(註 2)。

1950 年 Bernard Berelson，利用人口特質變數，瞭解公共圖書館的使用者(定義為有辦借閱証者)，使用者在人口數中所佔的百分比，所採用的變數包括，年齡、教育、性別、職業、經濟情況、婚姻狀況、種族、居住地區、距離圖書館遠近、是否為社區的領導者等(註 3)。

1967 年艾文思(Charles W. Evans)也針對加州四千位擁有投票權的居民進行調查，目的在瞭解中產階級成人，對公共圖書館的態度，圖書館使用者與非使用者之間，其對公共圖書館的態度是否有任何的差異，艾文思利用學歷、家庭收入、年齡、性別、婚姻狀況、種族等變數來進行測試(註 4)。

1972 年進行的蓋洛普調查(Gallup Survey)，針對全美 16 州公共圖書館及美國圖書館學會，進行公共圖書館在成人心目中所扮演的角色之瞭解。調查發現只有少數的成人使用公共圖書館，使用者及非使用者對圖書館的態度，通常都是喜歡的；教育程度較高的白領階級、專業人員、或較年青者是公共圖書館的常客，他們多半將圖書借閱服務視為是圖書館的主要功能，以借閱小說為主。也就是說，在成人心中，公共圖書館的主要功能是休閒，除了小說以外，自己買書或向朋友借書的情形，多於向圖書館借閱；調查者最常提及不使用公共圖書館的原因包括，沒興趣、沒時間、距離太遠、不方便等(註 5)。

1979 年新奧爾良公共圖書館(The New Orleans Public Library)做了一次使用者需求評估研究，以電話訪問 12 歲以上的使用者及非使用者 1,046 人，瞭

解其使用圖書館的頻率及類型(總館或分館)、喜歡獲得資訊的型式(口頭、書面或電話)、所感興趣的主題、對總館及分館資源使用的狀況,最後並指引未來發展的方向(註6)。

1979年陳欽智(Chen Ching-Chih)針對新英格蘭民眾進行電話訪談,調查其資訊需求。其要求受訪者描述過去幾個月對資訊的期望,結果顯示,民眾經常利用的資訊資源依序為個人經驗、朋友鄰居或親戚、報紙雜誌和書、書店店員、工作上的夥伴、專業人員(律師或醫生)、政府機關、電視或收錄音機、圖書館、社會服務機構、宗教單位等。其中,圖書館為倒數第三位,可見圖書館對民眾而言,只是一個不被排斥的資訊管道,民眾並不那麼重視也不排斥。而民眾不使用圖書館的原因依序為:不需要圖書館、沒有想到圖書館能提供幫助、從其他資源中已獲得足夠的資訊、從未使用過公共圖書館、沒有任何原因、過去在圖書館找不到資料的經驗、沒時間、圖書館沒有所需的資料、不方便利用圖書館、館藏不夠新穎等(註7)。

1980年George D'Elia以Douglas Zweizig的模組,利用其中的一些變數來預測公共圖書館的使用者行為。他對雪城(Syracuse)202位居民進行調查,研究的主要假設是,圖書館的使用與下列五個因素有關:個人人口特質、對圖書館服務的認知、對圖書館可檢索到資料的認知、對圖書館是否容易使用的認知、其他非公共圖書館利用的經驗等。這個研究將居民二分為使用者與非使用者,企圖瞭解使用者其圖書館使用的頻率、圖書館使用強度、館內(in-house)使用的情況。結果發現公共圖書館的使用者較非使用者,對圖書館資料可獲得性的認知高、圖書館的使用者中,使用圖書館的頻率和強度都與對圖書館計劃之認知有關、館內使用與其他圖書館的使用有關(註8)。

1980年美國公共圖書館協會先後出版了「公共圖書館計劃程序」及「公共圖書館服務程效評估手冊」,改變了美國公共圖書館經營管理的方式,從以往重視輸入圖書館本身的人員、經費、設備等各項資源,轉變為圖書館重視使用者的意向及對讀者的服務,以配合時代的變遷、科技發展以及地方資訊的需要。(註9)

1982年Maxine K. Rochester曾歸納出,經常被選為解釋公共圖書館的發展及使用層次的九個社會特質,分別為教育、經濟、都市化、職業、工業化、大眾傳播媒體、年齡、家庭狀況、宗教等,其中以教育程度為最重要的變數。而四個比較常用來評估圖書館服務發展的變數分別為,專業人員的數目、年度經費、館藏冊數、流通情況等(註10)。

1985年George D'Elia又針對明尼蘇達州的蘭塞縣公共圖書館系統(The Ramsey County Public Library System)的五所公共圖書館進行調查,以評估使用者對圖書館服務的評鑑、對圖書館的滿意度、圖書館的使用情形。研究採用六個人口特質的變數,包括性別、年齡、教育程度、使用圖書館的重要性、使用圖書館的方式(館內使用或書籍外借)、使用圖書館的目的等。對圖書館使用的評估,包括使用圖書館的頻率、使用的服務、資料的流通、在圖書館停留的時間;

對服務的評估包括，館藏的品質、館藏的可得率、設備、圖書館員的態度、圖書館開放的時間等；並瞭解使用者對圖書館整體的表現評估，對圖書館的滿意度等。這個研究的主要目的是，假設圖書館的資源不同，其服務使用者的能力便不同，從使用者對圖書館的評估及使用圖書館的情形便可以表現出來(註 11)。

1986 年，Janet M. Lange 以電話訪問了 706 位民眾，其中 543 位同意受訪者中，作者試圖找出可以區分使用者與非使用者的變數，並瞭解圖書館使用，其使用圖書館的本質，使用者與非使用者之間的差異，使用者彼此之間有何不同等；作者將圖書館使用的行為分成五種，1. 與孩童相關的使用；2. 輕鬆心情 (relaxation)；3. 圖書館資料、服務的使用；4. 借書及檢索資訊；5. 空間或設備的使用，如電話、影印機等(註 12)。

第二節 過去臺灣地區公共圖書館使用者研究結果

反觀臺灣地區公共圖書館的發展，真正對使用者的調查並不多，其中更以現況調查為主。早期中國圖書館學會、中央圖書館台灣分館等都曾作過現況調查(註 13)。

民國六十四年四月私立淡江文理學院教育資料科學系曾作過全國各公私立公共圖書館建築、設備、經費、館藏、人事等之調查(註 14)。

民國六十五年中國圖書館學會公共圖書館標準擬訂小組，擬訂了「中華民國臺灣地區省(市)縣市鄉鎮區圖書現況調查報告」(註 15)。

民國六十七年，中國圖書館學會公共圖書館委員會，也針對台灣地區的公共圖書館進行現況調查(註 16)。

民國七十三年，古威威、鄭林鐘對南投縣等十個縣市，就開放進度、使用容量、人員、館藏等方面進行檢視，比對各縣市文化中心圖書館的工作績效(註 17)。民國七十四年，由省教育廳組成訪問輔導小組，分赴臺灣地區九十八個鄉鎮，共九十九個館巡視，就其圖書館行政、技術服務、讀者服務與推廣工作等進行統計分析與檢討(註 18)。

民國七十五年十二月在中央圖書館台灣分館召開七十五年度台灣地區公共圖書館業務發展研討會，也曾作過現況調查(註 19)。

民國八十一年，台灣省政府新聞處曾委託蓋洛普徵信股份有限公司，進行「省民對台灣省加強文化建設重要措施的意見與反映」民意調查，其抽訪台灣省各縣市成年民眾一、八六位，針對民眾鄉鎮圖書館、縣市立文化中心使用情形、購買書報雜誌行為、參與藝文活動情形、對藝文活動的看法，及對政府倡導藝文活動的期望等進行調查訪問。就圖書館使用情況部份，該調查採用了五個人口變數，分別是性別、年齡、教育程度、家庭收入、居住地區等。並針對民國八十年一年裡，民眾使用圖書館的頻率、對圖書館硬體設備、軟體資料的內容及數量等

的滿意情形進行瞭解(註 20)。

除此之外，尚有一些公共圖書館大事紀的報導，或某階段間公共圖書館的發展報告。例如民國七十二年，宋建成曾對三十來台灣公共圖書館的發展，作了概述的說明(註 21)。

民國八十二年林文睿針對民國四十三年至八十二年中華民國臺閩地區公共圖書館發展的情形，就圖書館數量、人口、館藏、館員、經費、流通率的成長情形及問題等一一地分析(註 22)。

對公共圖書館使用者的研究至目前為止，只有曾淑賢於民國七十六年以問卷調查方式抽樣 314 位台北市民生社區二十歲以上的民眾為研究對象，瞭解公共圖書館使用者與非使用者的特性，個人背景資料、媒體利用、生活型態及對公共圖書館態度上的差異，嘗試探討民眾對公共圖書館的態度與其生活型態間的相關性，期能建立公共圖書館服務對象的正確素描，發掘影響民眾利用公共圖書館的因素(註 23)。

其次，有關公共圖書館流通量的統計，在國內的圖書館界普遍可見，每日閱覽人數、借閱冊數、分類流通冊數或借閱人數之統計，似乎是圖書館例行性的工作，甚至是圖書館自動化系統必備的功能，或是評估自動化流通系統的準則之一。例如，台北市立圖書館有閱覽人數、借閱冊數統計日(月，年)報表。

民國七十九年，苗慧芬以臺北市立圖書館及其分館做實證研究，瞭解讀者對公共圖書館整體滿意情形，主要針對館舍環境、館藏數量、館藏品質、館員服務、便民措施等五項進行調查，並加人口變項交叉分析，瞭解不同年齡、職業、學歷等變項對公共圖書館滿意程度的差異(註 24)。

中央日報於民國八十年十一月二十日報導國內三千多所圖書館，依圖書館類型不同，調查其藏書量、閱覽座位、每月閱覽人次及冊數、每週開放時數等(註 133)。同年，「生活意識」雜誌也報導「國民生活意識調查」，結果顯示政府及民間設立的圖書館數量，於民國七十五年至民國七十九年五年內增加 5.4%，藏書增加率比這個數字更高出 2.6%；報章、雜誌發行種類也分別增加 5.7% 及 3.7%；直接投入文化建設的民眾比五年前增加一倍以上；但圖書館、報章、雜誌的閱覽人次卻分別少了 3% 及 8%、1.7% 等(註 25)。

民國八十四年，葉乃靜以臺北市立圖書館稻香分館為調查對象，採參與觀察及深入訪談的方式，從民眾的角度來探討民眾使用圖書館的目的，影響使用與否的因素，以及民眾對公共圖書館功能的認知(註 26)。

由上可知，臺灣地區對於公共圖書館的調查，以現況調查為主，針對公共圖書館使用者的研究仍屬少數，且侷限在某一區的調查，缺少全面性的使用者研究。今日乃是以「使用者」為服務導向的時代，公共圖書館不得不去瞭解它的使用者，以做為改善服務品質的依據。因此，建立一套「公共圖書館使用者研究」的模式，對公共圖書館的經營將有莫大的助益。

註釋

註 1 "The Public Library Inquiry: Full Text of the A.L.A Social Science Research Council as Announced in the Last Issue of the Library Journal," *Library Journal* 72 (1947): 698.

註 2 Gretchen Knief Schenk, "The Public Library Inquiry," *Library Journal* 76 (March 1, 1951): 373.

註 3 Robert Lee, "The People's University--The Educational Objective of the Public Library," *Reader in American Library History*, ed. Michael H.Harris (Washington, D.C. : Microcard Editions, 1971), 118-121.

註 4 同上註。

註 5 W. Lyle Eberhart, "A Closer Look: Gallup Survey of American Adults Assesses the Role of Libraries in America," *American Libraries* 7 (April 1976): 206-8.

註 6 Elizabeth Rountree, "Users and Nonusers Disclose Their Needs," *American Libraries* 10 (Sep. 1979): 486.

註 7 Ching-Chih, Chen, "Citizens' Information Needs--A Regional Investigation," *Information Needs of the 80s*, ed. Robert D. Stueart (Greenwich, Connecticut : JAI Press Inc., 1982), 80-2.

註 8 George D'Elia, Sandra Walsh, "Patrons' Uses and Evaluations of Library Services: A Comparison Across Five Public Libraries," *Library and Information Science Research* 7 (1985): 4, 7-9.

註 9 盧秀菊(民 76)。公共圖書館服務成效評估方法與應用。中國圖書館學會會報 , 39 : 17-34。

註 10 Maxine K. Rochester, "Adult Public Library Users in Australia, Social Background," *The Australian Library Journal* 31 (August 1982): 4.

註 11 Allie Beth Martin, *A Strategy for Public Library Change: Proposed Public Library Goals Feasibility Study* (Chicago : American Library Association, 1972), 47.

註 12 Janet M. Lange, "Public Library Users, Nonusers, and Type of Library Use," *Public Library Quarterly* 8 (1987/1988): 55.

註 13 「臺灣省各縣市公私立公共圖書館概況表」, 中國圖書館學會會報 第 18 期 (民國 55 年 12 月), 附錄; 中央圖書館臺灣分館, 「臺灣地區縣市圖書館概況表」, 中國圖書館學會會報 第 26 期 (民國 63 年 12 月), 121-138。

註 14 馬少娟 (民 64-65)。臺灣區公共圖書館現況調查比較探求今後發展之道。 *教育資料科學月刊* , 8(5)-9(1) : 24-28; 26-33。

註 15 「中華民國臺灣地區省(市)縣市鄉鎮區圖書館現況調查報告」 (台北

市：中國圖書館學會公共圖書館標準擬定小組，民國 65 年)。

註 16 中國圖書館學會公共圖書館委員會 (民 67)。臺灣地區各級公共圖書館現況資料一覽表。中國圖書館學會會報，30：199-200。

註 17 古威威,鄭林鐘(民 73)。五年有成:十縣市文化中心圖書館評鑑報告。新書月刊，11：14-21。

註 18 臺灣省立臺中圖書館編(民 74)。臺灣省各鄉鎮縣轄市立圖書館概況。臺中市：省中圖。

註 19 徐尚溫 (民 82)。臺灣光復後公共圖書館的發展歷程。建館七十八週年改隸中央二十週年紀念論文集。台北市：國立中央圖書館台灣分館，頁 478。

註 20 台灣省政府新聞處 (民 81)。省民對台灣省加強文化建設重要措施的意見與反映。南投市：台灣省政府新聞處，頁 4。

註 21 宋建成 (民 75)。三十年來的公共圖書館。中國圖書館學會會報，35：20-32。

註 22 林文睿 (民 82)。四十年來的公共圖書館。中國圖書館學會會報，51：33-38。

註 23 曾淑賢 (民 76)。公共圖書館讀者與非讀者特質之分析--台北市民生社區抽樣調查。國立台灣大學碩士論文。

註 24 苗慧芬 (民 79)。公共圖書館讀者整體滿意程度之調查研究—以臺北市立圖書館為例。臺北市：北市圖。

註 25 高焜燦 (民 81)。國民生活意識調查。生活意識，創刊號：15-16。

註 26 葉乃靜 (民 84)。公共圖書館現代化社會功能之研究—以臺北市立圖書館稻香分館為例。教育資料與圖書館學，32(2)：327-354；32(4)：411-431。。

第三章 研究方法

第一節 研究設計

壹、研究取樣

本研究以台灣省各縣市立文化中心圖書館及鄉鎮（市、區）圖書館之讀者為問卷施測對象。

研究樣本之抽取，囿限於研究進度及經費，乃採隨機抽樣法，計抽取 40 個文化中心圖書館、10 個鄉鎮（市、區）圖書館，合計 50 個圖書館作為研究對象。每個文化中心圖書館隨機調查 30 位成人讀者、10 位兒童讀者，每個鄉鎮（市、區）圖書館隨機調查 10 位成人讀者、5 位兒童讀者，總計施測成人問卷 700 份、兒童問卷 300 份。

圖表 1 研究樣本

編號	館別	施測人數	
		成人讀者	兒童讀者
1	臺北縣立文化中心	30	10
2	桃園縣立文化中心	30	10
3	新竹市立文化中心	30	10
5	臺中市立文化中心	30	10
4	彰化縣立文化中心	30	10
6	雲林縣立文化中心	30	10
7	高雄縣立文化中心	30	10
8	臺東縣立文化中心	30	10
9	花蓮縣立文化中心	30	10
10	澎湖縣立文化中心	30	10
11	宜蘭縣壯圍鄉立圖書館	10	5
12	宜蘭縣蘇澳鎮立圖書館	10	5
13	臺北縣中和市立圖書館	10	5
14	臺北縣五股鄉立圖書館	10	5
15	臺北縣新店市立圖書館	10	5
16	新竹縣關西鎮立圖書館	10	5
17	新竹縣芎林鄉立圖書館	10	5
18	苗栗縣三灣鄉立圖書館	10	5
19	苗栗縣竹南鎮立圖書館	10	5
20	苗栗縣頭份鎮立圖書館	10	5
21	臺中縣太平市立圖書館	10	5

22	臺中縣和平鄉立圖書館	10	5
23	臺中縣霧峰鄉立圖書館	10	5
24	臺中市北屯區圖書館	10	5
25	南投縣信義鄉立圖書館	10	5
26	南投縣鹿谷鄉立圖書館	10	5
27	彰化縣北斗鎮立圖書館	10	5
28	雲林縣元長鄉立圖書館	10	5
29	雲林縣四湖鄉立圖書館	10	5
30	嘉義縣民雄鄉立圖書館	10	5
31	嘉義縣東石鄉立圖書館	10	5
32	嘉義縣番路鄉立圖書館	10	5
33	臺南縣下營鄉立圖書館	10	5
34	臺南縣官田鄉立圖書館	10	5
35	高雄縣林園鄉立圖書館	10	5
36	高雄縣湖內鄉立圖書館	10	5
37	高雄縣鳳山市立圖書館	10	5
38	高雄縣燕巢鄉立圖書館	10	5
39	屏東縣竹田鄉立圖書館	10	5
40	屏東縣佳冬鄉立圖書館	10	5
41	屏東縣枋山鄉立圖書館	10	5
42	屏東縣恆春鎮立圖書館	10	5
43	屏東縣新園鄉立圖書館	10	5
44	屏東縣萬巒鄉立圖書館	10	5
45	臺東縣成功鎮立圖書館	10	5
46	臺東縣延平鄉立圖書館	10	5
47	臺東縣海端鄉立圖書館	10	5
48	花蓮縣吉安鄉立圖書館	10	5
49	澎湖縣七美鄉立圖書館	10	5
50	澎湖縣西嶼鄉立圖書館	10	5
合計		700	300
總計		1,000	

貳、研究工具

一、問卷設計

本研究係採用自編的「公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為問卷」及「公共圖書館 12 歲以下使用者需求與資訊尋求行為問卷」兩種研究工具。問卷題目的設計，係根據文獻探討所得，經擬訂問卷初稿，進行預測及修正，再經黃世雄教授、吳美美教授及程良雄館長審訂後編製成正式問卷（詳見附錄）。

（一）「公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為問卷」

內容包含四大部分：第一部分為個人資料；第二部分探討個人資訊需求與資訊活動；第三部分探討使用圖書館的情形及意見；第四部分探討讀者對圖書

館服務的滿意度。

問卷內容如下：

第一部分：個人基本資料

此部分計 5 題，包含性別、年齡、教育程度、職業別及居住地。

第二部分：個人資訊需求與資訊活動

此部分總計 11 題，其中第 6、7、8、11 題為複選，其餘皆為單選題。

本部分題目的結構與分布，如表 2 所示。

圖表 2 問卷第二部分題目的結構與分布

項 目	題 號
資訊需求	6、7、12、13、14、15、16
資訊活動	8、9、10、11

第三部分：使用圖書館的情形及意見

此部分總計 8 題，其中第 21、22 題為複選題，第 23、24 題為開放式問題外，其餘皆為單選題。本部分題目的結構與分布，如表 3 所示。

圖表 3 問卷第三部分題目的結構與分布

項 目	題 號
使用圖書館的情形	17、18、19、20、21
使用圖書館的意見	22、23、24

第四部分：對圖書館服務的滿意度

此部分總計 30 題，均為單選題，本部分題目的結構與分布，如表 4 所示。

圖表 4 問卷第四部分題目的結構與分布

項 目	題 號
館藏資料	27、28、29、30、31、32
館員服務品質	40、41、42、43、44、45、46、47、53
環境設施	35、37、38、48

資訊查詢	33、36、39
服務流程	25、26、34、51
其他	49、50、52、54

(二)「公共圖書館 12 歲以下使用者需求與資訊尋求行為問卷」

內容包含三大部分：第一部分為兒童個人資料資料；第二部分探討兒童閱讀態度與閱讀行為；第三部分探討使用圖書館的情形及意見。問卷內容如下：

第一部分：兒童個人資料

此部分計 3 題，包含性別、年齡、年級。

第二部分：兒童閱讀態度與閱讀行為

此部分計 5 題均為複選題。其中第 9、10、11 題為閱讀態度，第 8、12 題為閱讀行為。

第三部分：使用圖書館的情形及意見

此部分計 7 題，其中第 14、18 題為複選題，第 19 題為開放式問題，其餘皆為單選題。第 13、14、15、18 題為使用圖書館的情形，第 16、17、19 題為使用圖書館的意見。

第二節 研究實施

壹、實施預測

一、預測的主要目的有三：

- (一) 問卷的文字詞意是否能讓一般讀者了解。
- (二) 問卷內容是否不周全，可以再進一步修正補充。
- (三) 估計施測所需時間（研究者希望題數能於 20 分鐘內填答完畢）。

二、預測研究的樣本

分臺北地區、桃園地區、中部地區、南部地區四區進行預測。各區隨機抽取公共圖書館成人讀者 40 人、兒童讀者 10 人及潛在讀者 10 人，進行預測，總計預測 240 份問卷，全部回收。

三、預測工具

- (一) 公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為問卷。
- (二) 公共圖書館 12 歲以下使用者需求與資訊尋求行為問卷。

四、預測過程

預測於民國八十八年三月間進行。由本研究小組研究人員分四組，分別前往臺北地區、中部地區及南部地區之公共圖書館進行。在施測之前，研究者先自我介紹，並說明研究目的，同時強調保密。而後發給問卷，並解說回答方式，由讀者自行作答。完成問卷後收回並檢查是否有所遺漏，若有則當場請受試者加以補寫。填寫問卷時間，平均約需 15-20 分鐘。預測完畢，彙整四區所得資料，作為修正問卷之參考。

第四章 研究結果

本研究為深入瞭解公共圖書館使用者之資訊需求與圖書館的使用情形，以及對圖書館的態度，針對臺灣地區公共圖書館使用者進行問卷調查研究，將其結果進行統計分析。同時，為進一步探討城鄉之間公共圖書館使用者和使用行為上的差異性，分別就北、中、南、東，以及離島等五個區域之文化中心圖書館與鄉鎮圖書館之成人使用者和 12 歲以下兒童室使用者二種不同讀者群進行抽樣調查。

本研究採隨機抽樣問卷調查方法，分別在北部地區抽樣 3 個文化中心、5 個鄉鎮圖書館；中部地區 3 個文化中心、15 個鄉鎮圖書館；南部地區 1 個文化中心與 12 個鄉鎮圖書館；東部地區 2 個文化中心和 6 個鄉鎮圖書館，以及離島地區 1 個文化中心與 2 個鄉鎮圖書館。每一文化中心圖書館寄發 30 份成人問卷、10 份兒童問卷，鄉鎮圖書館 10 份成人問卷、5 份兒童問卷，總計 700 份成人問卷、300 份兒童問卷，共回收 471 份成人問卷，回收率為 67.3%，有效問卷 462 份；兒童問卷 259 份，回收率為 86.3%，有效問卷 259 份。經資料分析整理，分別以第一節：成人受訪者基本背景之分析；第二節：成人受訪者資訊使用行為與活動之分析；第三節：成人受訪者使用圖書館情形分析；第四節：成人受訪者對圖書館各項之滿意度分析；第五節：兒童受訪者基本背景分析；第六節：兒童受訪者使用圖書館之情形等，說明如后：

第一節 成人受訪者基本背景分析

研究對象以 13 歲以上之青少年及成人來館使用者為主，共計 471 人。本節將依照性別、年齡、學歷分佈、職業分佈等四項基本特徵進行整理、分析與討論。

一、性別

在 471 份成人問卷中，男性 175 位，占 37.2%；女性 287 位，占 60.9%，未填答者 9 位，占 1.9%。女性占多數。從表 5 觀察到 302 份鄉鎮圖書館問卷中，女性人數(195 人)比男性人數(101 人)幾乎多出一倍。

圖表 5 成人受訪者性別次數及百分比統計表

性別		圖書館類型		總和
		文化中心圖書館	鄉鎮圖書館	%
未填答	人數	3	6	9
	%	1.8%	2.0%	1.9%
男	人數	74	101	175
	%	43.8%	33.4%	37.2%
女	人數	92	195	287
	%	54.4%	64.6%	60.9%
總和	人數	169	302	471
	%	100.0%	100.0%	100.0%

二、年齡

25-40 歲的受訪者有 208 位，占 44.2%，使用圖書館的比率高過其他年齡層的使用者。經由卡方檢測得 Pearson 值為 0.000，表示圖書館類型與年齡之間達顯著差異。表 6 顯示 25-40 歲的使用者在文化中心的人數比例(47.9%)比在鄉鎮圖書館的人數比例(42.1%)高；相反地，年齡愈小和年齡愈高的讀者去鄉鎮圖書館的人數比例高於去文化中心。造成的原因可能是文化中心圖書館與鄉鎮圖書館在提供服務內容項目與範圍、以及館藏資源豐富上，前者較能滿足 25-40 歲使用者的需求；而年齡較小或較大的讀者或許因為距離的關係和使用目的，自家社區附近的鄉鎮圖書館就能滿足他們的資訊需求。

圖表 6 成人受訪者年齡次數及百分比統計表

年齡層		圖書館類型		總和
		文化中心圖書館	鄉鎮圖書館	
未填答	人數	1	1	2
	%	.6%	.3%	.4%
13-18 歲	人數	11	73	84
	%	6.5%	24.2%	17.8%
19-24 歲	人數	37	58	95
	%	21.9%	19.2%	20.2%
25-40 歲	人數	81	127	208
	%	47.9%	42.1%	44.2%
41-60 歲	人數	36	33	69
	%	21.3%	10.9%	14.6%
60 歲以上	人數	3	10	13
	%	1.8%	3.3%	2.8%
總和	人數	169	302	471
	%	100.0%	100.0%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson 卡方	29.253 ^a	5	.000
概似比	32.206	5	.000
有效觀察值的個數	471		

a. 3格 (25.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .72。

鄉鎮圖書館所服務的對象主要以當地的社區居民為主；文化中心則是以全縣(市)為主要服務對象。不同的服務對象，圖書館所提供的各項服務與資源，在其深度與廣度上，自然有所差異。圖書館是以滿足多數讀者的資訊需求為主要目的。就上述兩項研究結果，可以作為圖書館在提供服務上的參考依據，例如：鄉鎮圖書館在徵集資料方面，可考慮多徵集有關婦女新知、老人保健以及幼兒教育方面的資料。

三、學歷分佈

成人受訪者中，以大專院校教育程度的讀者最多，共有 220 人，占 46.7%，同時，在 169 份文化中心圖書館與 302 份鄉鎮圖書館問卷調查中，大專院校教育程度的使用者去文化中心的比例(59.2%)高於鄉鎮圖書館(39.7%)(見表 7)。經由卡方檢測得 Pearson 值為 0.001，顯示愈受高等教育去文化中心的人數比例較高。

圖表 7 成人受訪者之學歷分佈次數與百分比統計表

學歷		圖書館類型		總和
		文化中心圖書館	鄉鎮圖書館	
未填答	人數	2	4	6
	%	1.2%	1.3%	1.3%
國小	人數	0	6	6
	%	0%	2.0%	1.3%
國中	人數	13	45	58
	%	7.7%	14.9%	12.3%
高中職	人數	49	121	170
	%	29.0%	40.1%	36.1%
大專院校	人數	100	120	220
	%	59.2%	39.7%	46.7%
研究所	人數	5	6	11
	%	3.0%	2.0%	2.3%
其他	人數	0	0	0

	%	0%	0%	0%
總和	人數	169	302	471
	%	100.0%	100.0%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	20.830 ^a	5	.001
概似比	22.997	5	.000
有效觀察值的個數	471		

a. 5格 (41.7%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 2.15。

四、職業分佈

成人受訪者中，從事職業以學生最多，占 29.3%，其次是軍公教人員，占 27.6%，最少的是農林漁牧人士，占 0.4%。能理解的，學生常需要準備報告、寫作業，使用圖書館的頻率會高於其他讀者群，而農林漁牧的民眾使用圖書館的頻率是最低的(見表 8)，可見圖書館的利用教育必須再更深入社區的各類讀者。圖書館所服務對象不僅只在提供服務給社會中受過教育的菁英分子，而是社會的每一個人，如果公共圖書館成立的宗旨在於建立一個書香社會，提供一個民眾終生學習的環境，那麼一群受教育程度較低，在整個社會經濟結構中屬於中下階層的民眾，更是圖書館的重責大任，也是圖書館需要去深入關注的族群，讓他們也享有公平、平等、與自由無障礙使用圖書館資訊的權力。

圖表 8成人受訪者職業統計表

職業	人數	百分比
工商服務	87	18.5%
農林漁牧	2	0.4%
軍公教	130	27.6%
學生	138	29.3%
退休人員	14	3.0%
家管	53	11.3%
其他	44	9.3%
未填答	3	0.6%
總和	471	100.0%

第二節 成人受訪者資訊使用行為與活動分析

使用者研究從過去系統導向到 1970 年逐轉向使用者導向研究，不僅關注在人是怎樣產生需求？為什麼會產生需求？也了解人是如何經驗到這樣的需求和認知的。本節將從受訪者日常資訊活動、產生資訊需求的情境及尋求解答的方法、使用網路經驗，以及取得資訊管道等四方面，分析了解公共圖書館使用者的資訊使用行為。

一、受訪者日常資訊活動分析

本研究結果得到，受訪者最常從事的資訊活動是閱讀書報，占 69.6%，其次分別是休閒(60.1%)、工作(49.0%)，與求學(32.9%)(見表 9)。

圖表 9 成人受訪者日常資訊活動次數統計表

日常資訊活動	人數	百分比
工作	231	49.0%
求學	155	32.9%
理財	51	10.8%
保健	43	9.1%
休閒	283	60.1%
閱讀書報	328	69.6%
其他	23	4.9%

二、產生資訊需求的情境與尋求解答的方法

受訪者中，最常碰到需要找資料的情境是有關就業上的問題，占 43.9%，其次是旅遊時(35.5%)、工作上(29.5%)，以及保健(20.4%)。這些產生問題的情境與人們的日常活動有密切相關(見表 10)。

圖表 10 成人受訪者最常碰到資訊需求情境

資訊需求情境	人數	百分比
課業	207	43.9%
保健	96	20.4%
理財	87	18.5%
工作	139	29.5%

法律	48	10.2%
時事	82	17.4%
旅遊	167	35.5%
烹飪	88	18.7%
心理方面	69	14.6%
房地業務	10	2.1%
專題研究	75	15.9%
他	19	4.0%

69.4%的受訪者在遇到問題時會到圖書館來尋求答案，其次是請問他人，占54.4%(見表 11)。從此項調查顯示有超過半數的受訪者會透過圖書館來找尋資訊尋求解答，但從另一角度來看，仍有將近半數的受訪者不會透過圖書館來協助問題的解答，可能的原因有：去圖書館太麻煩、圖書館資料不方便使用、無法即時性的提供協助等。

圖表 11成人受訪者資訊尋求方法統計表

資訊尋求方法	人數	百分比
請問他人	256	54.4%
到圖書館	327	69.4%
自行查書報	210	44.6%
上網	115	24.4%
請教專家	106	22.5%
其他	6	1.3%

三、使用網路經驗

在本研究中，有 213 位受訪者表示曾利用網路找資料，占 45.2%，仍有超過半數的受訪者未曾利用過網路找尋資料。另外，在 302 位鄉鎮圖書館受訪者中，有超過半數(60%)的受訪者表示不曾利用網路找過資料，人數比例比文化中心圖書館受訪者多(見表 12)，鄉鎮居民對資訊利用比例偏低，圖書館類型與受訪者使用網路經驗經卡方檢測得 Pearson 值為 0.005，達顯著水準，這可能與鄉鎮圖書館受訪者的教育程度較低，以及從事職業有關係。同時這對鄉鎮圖書館期望能全面自動化，人人上網找資料的夢想仍有一段要努力的距離。

圖表 12成人受訪者使用網路經驗統計表

是否使用過網路	圖書館類型	總和
---------	-------	----

		文化中心圖書館	鄉鎮圖書館	
未填答	人數	0	1	1
	%	0%	.3%	.2%
有	人數	93	120	213
	%	55.0%	39.7%	45.2%
沒有	人數	76	181	257
	%	45.0%	59.9%	54.6%
總和	人數	169	302	471
	%	100.0%	100.0%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	10.611 ^a	2	.005
概似比	10.926	2	.004
有效觀察值的個數	471		

a. 2格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .36。

在另一方面，有 73.5% 的受訪者表示知道網路上有圖書館相關資訊，這項研究結果提供圖書館一個重要的訊息：網路不失為一個「推銷」圖書館事業的好方法(見表 13)。

圖表 13 成人受訪者對網路上圖書館相關資訊了解程度分析表

是否知道網路上圖書館資訊	人數	百分比
知道	346	73.5%
不知道	124	26.3%
未填答	1	0.2%
總和	471	100%

四、取得資訊的管道之分析

本研究結果顯示，75.4% 的受訪者最常以到圖書館來取得所需要的資訊，其次是透過閱讀報紙(50.1%)，和逛書店(40.6%)來取得所需資訊。在資訊充斥的社會環境中，愈來愈多的資訊傳播媒介可供人們選擇，對於圖書館而言，最主要的工作之一就是徵集資料，圖書館員必需清楚與了解資訊是如何產生？如何被傳遞？透過那些媒介？不同的傳播管道提供不同的資訊類型，他們的特性又是什

麼？例如報紙上的所傳播的資訊是以即時性、當日新聞事件、一手資料、大量資訊、每日更新為主要特性，圖書館必須能掌握這些資訊來源、資訊特性，與傳播方式，才能提供完整的資訊服務給讀者。

在接觸資訊管道的時間上，有 37.4%的受訪者平均一天看 1-2 小時的電視、39.1%的受訪者平均一天聽廣播 1 小時左右、50.1%的受訪者每天看 1 份報紙、32.7%的受訪者每星期看一份雜誌、27.2%的受訪者平均一個月看 4 本書以上。在一個資訊爆炸的時代，忙碌的現代人生活中，該如何將眾多資訊做一徵集、整理與分析，同時提供快速方便的資訊檢索服務，以滿足使用者的需求是圖書館的職責所在。

第三節 成人受訪者使用圖書館情形

本節分別從使用圖書館各項服務之分析、使用圖書館頻率、以及在圖書館找尋資料方法等三部份，分析說明如后：

一、成人使用者使用圖書館各項服務項目之分析

研究發現使用者最常來圖書館閱讀書報、雜誌、視聽資料，共計 310 人次，占 65.8%，其次是借還圖書，共計 309 人次，占 65.6%；最不常到圖書館使用圖書館內的光碟網路，以及向館員請教如何使用圖書館，分別是占 1.7%及 3.4%的受訪者。同時研究結果也發現，不論在文化中心或鄉鎮圖書館，有關參考性質的各項服務是讀者較不常會去使用的(見表 14)。

圖表 14成人受訪者使用圖書館各項服務統計表

使用圖書館各項服務		圖書館類型		總和
		文化中心圖書館	鄉鎮圖書館	
查詢圖書館藏書	人數	44	64	108
	%	26.0%	21.2%	22.9%
向館員請教問題	人數	9	41	50
	%	5.3%	13.6%	10.6%
借還圖書	人數	93	216	309
	%	55.0%	71.5%	65.6%
向館員請教如何使用圖書館	人數	4	12	16
	%	2.4%	4.0%	3.4%
閱讀書報、雜誌、視聽資料	人數	108	202	310
	%	63.9%	66.9%	65.8%

使用自修室	人數	20	81	101
	%	11.8%	26.8%	21.4%
查詢個人借閱的相關資料	人數	14	40	54
	%	8.3%	13.2%	11.5%
使用圖書館內的光碟網路	人數	3	5	8
	%	1.8%	1.7%	1.7%
影印資料	人數	43	51	94
	%	25.4%	16.9%	20.0%
使用網際網路	人數	10	3	13
	%	5.9%	1.0%	2.8%
借其他圖書館資料(館際互借)	人數	4	16	20
	%	2.4%	5.3%	4.2%
參加藝文研習班、聽演講	人數	24	35	59
	%	14.2%	11.6%	12.5%
其他	人數	4	6	10
	%	2.4%	2.0%	2.1%

二、受訪者使用圖書館頻率之分析

本研究顯示，29.3%的受訪者平均一週至二週來圖書館一次；17.8%的受訪者平均 4-6 天來圖書館一次(見表 15)。

圖表 15成人受訪者使用圖書館頻率

使用圖書館頻率	人數	百分比
每天	62	13.2
2-3 天	73	15.5
4-6 天	84	17.8
1-2 星期	138	29.3
3-4 星期	52	11.0
1 個月以上	52	11.0
未填答	10	2.1
總和	471	100.0

三、在圖書館找尋資料方法之分析

超過半數(78.8%)的受訪者最常以直接到書架上瀏覽的方式找到所要資料；31.2%的受訪者會去詢問館員、27.7%的受訪者會透過圖書館目錄來找尋資料的(見表 16)。與圖書館類型交叉分析統計得到文化中心可能因為圖書館目錄建置完整、網路電腦設備充足與完善，所以受訪者透過此二項途徑找尋資料的人數

比例比鄉鎮圖書館受訪者人數比例多。

圖表 16成人受訪者在圖書館找尋資料方法統計表

找尋資料方法		圖書館類型		總和
		文化中心圖書館	鄉鎮圖書館	
問館員	人數	22	75	97
	%	13.0%	24.8%	20.6%
自行查圖書館目錄	人數	44	42	86
	%	26.0%	13.9%	18.3%
問其他讀者	人數	3	5	8
	%	1.8%	1.7%	1.7%
直接到書架上瀏覽	人數	85	160	245
	%	50.3%	53.0%	52.0%
使用網際網路	人數	8	8	16
	%	4.7%	2.6%	3.4%
其他	人數	4	3	7
	%	2.4%	1.0%	1.5%

第四節 成人受訪者對圖書館各項服務滿意度之分析

本節將分別從流通服務、查尋資料系統、館藏資源、圖書館空間配置、館員工作能力、館員服務態度，以及圖書館其它各項服務等七部份，分析討論受訪者之滿意度。

一、各項流通服務滿意度

417 位受訪者中，對於圖書館所提供的圖書借閱流通服務，平均約有 50% 的受訪者認為借閱記錄正確很度，以及借還書流程很便利(見表 17)。

圖表 17成人受訪者對各項流通服務滿意度次數統計圖

各項流通服務	借閱記錄很正確		借還書流程很便利	
	人數	百分比	人數	百分比
非常不同意	1	.2%	0	0.0%
不同意	1	.2%	11	2.3%
無意見	52	11.0%	34	7.2%
同意	247	52.4%	254	53.9%

非常同意	164	34.8%	168	35.7%
未填答	6	1.3%	4	0.8%
總和	471	100.0%	471	100.0%

二、自動化查尋系統滿意度

本研究分別從使用者對於館藏資料在書架上是否容易尋找、線上公用目錄查詢系統館藏紀錄是否正確、提供資訊檢索的電腦數量是否足夠、光碟資料庫的系統穩定度，以及各項設備或檢索系統使用說明是否清楚易懂等方面進行調查，研究顯示除了「資料容易在架上找到」此項調查，有超過半數以上(55.8%)的受訪者認同之外，其餘各項查尋系統服務平均有 40%-50%的受訪者感到滿意、30%-40%的受訪者無意見，甚至不滿意的程度有昇高的現象(大約在 5%-20%)。尤其在「電腦硬體設備的提供」上有 17.8%的受訪者認為是不足夠的(見表 18)。

圖表 18 成人受訪者對自動化查尋系統滿意度之次數統計表

各項查尋系統服務	館藏資料在架上容易尋找		線上公用目錄查詢系統館藏紀錄是否正確		提供資訊檢索的電腦數量是否足夠		光碟資料庫系統很穩定		各項設備或檢索系統使用說明很清楚易懂	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常不同意	8	1.7	28	5.9	29	6.2	25	5.3	6	1.3
不同意	42	8.9	7	1.5	84	17.8	62	13.2	43	9.1
無意見	78	16.6	29	6.2	173	36.7	194	41.2	156	33.1
同意	263	55.8	180	38.2	132	28.0	128	27.2	205	43.5
非常同意	79	16.8	174	36.9	34	7.2	36	7.6	50	10.6
未填答	1	0.2	53	11.3	19	4.0	26	5.5	11	2.3
總和	471	100.0	471	100.0	471	100.0	471	100.0	471	100.0

圖書館各項資訊檢索系統之滿意程度，與圖書館經費預備和使用者使用情況，包括使用頻率、使用熟悉度、使用目的也有關係。另外，在文化中心的讀者對於「能在書架上容易找到所要的資料」之比例(55.6%)比鄉鎮圖書館的讀者低(56%)，在經由卡方檢測得 Pearson 值為 0.006，表示達到顯著差異水準，這也顯示館藏資料豐富必須有持續性與經常性的整架工作，否則資料只是顯得更加雜亂無緒，拖延讀者找到所要資料的時間。

三、館藏資源滿意度

針對館藏資料具有新穎性及時效性、館藏資料能滿足工作、研究及休閒需求、以及期刊種類豐富等方面進行調查，研究結果得知平均有 40%-60%的受訪者滿意館藏資源。(見表 19)。另外，在期刊種類上因圖書館類型也有顯著上差異，

這可能與圖書館的期刊經費比例上有關係，一般來言，文化中心在採購圖書的經費上比鄉鎮圖書館會有更寬裕的經費，所以在館藏資源上文化中心能滿足其 59.2%的使用者，鄉鎮圖書館則比例較低，占 48.7%的使用者。

圖表 19成人受訪者對館藏資源滿意度次數統計圖

館藏資源 評量項目	館藏資料具新穎 性及時效性		館藏資料能滿足工 作或研究需求		館藏資料能滿足休 閒需求		期刊種類豐富	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
非常不同意	8	1.7	10	2.1	9	1.9	25	5.3
不同意	65	13.8	54	11.5	42	8.9	62	13.2
無意見	145	30.8	154	32.7	92	19.5	194	41.2
同意	199	42.3	209	44.4	247	52.4	128	27.2
非常同意	46	9.8	40	8.5	79	16.8	36	7.6
未填答	8	1.7	4	0.8	2	0.4	26	5.5
總和	471	100.0	471	100.0	471	100.0	471	100.0

四、圖書館空間配置滿意度

平均約有 50%-60%的受訪者認為閱覽座位足夠、圖書館環境整齊、空間舒適、光線良好、溫度適中，以及各區標示清楚(見表 20)。

圖表 20成人受訪者對圖書館空間配置滿意度次數統計圖

圖書館空間 配置	閱覽座位足夠		圖書館環境整齊、 空間舒適		光線良好、溫度適中		各區標示清楚	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常不同意	2	0.4	5	1.1	1	0.2	1	0.2
不同意	38	8.1	15	3.2	17	3.6	19	4.0
無意見	116	24.6	76	16.1	76	16.1	81	17.2
同意	235	49.9	262	55.6	271	57.5	267	56.7
非常同意	76	16.1	110	23.4	102	21.7	97	20.6
未填答	4	0.8	3	0.6	4	0.6	6	1.3
總和	471	100.0	471	100.0	471	100.0	471	100.0

五、館員工作能力之滿意度

本研究關於館員工作能力評量，以熟悉各項服務內容與服務流程、協助讀者找到所需資料(參考諮詢)、熟悉各類參考工具書並提供適當資料，以及熟悉館外資源以協助讀者找到館外相關資料等四大項為評量指標。研究結果除了轉介館外資源服務有 38.2%受訪者滿意之外，其餘各項平均受到 50%以上的受訪者高度

的肯定(見表 21)。

圖表 21 成人受訪者對館員工作能力滿意度次數統計表

館員工作能力 評量項目	熟悉各項服務內 容與流程		協助讀者找到所要 資料(參考諮詢)		熟悉各類參考工具 書並提供適當資料		熟悉館外資源, 協助使 用者找到館外相關資 料	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常不同意	2	0.4	2	0.4	2	0.4	2	0.4
不同意	2	0.4	8	1.7	14	3.0	35	7.4
無意見	78	16.6	104	22.1	114	24.2	190	40.3
同意	249	52.9	245	52.0	236	50.1	180	38.2
非常同意	139	29.5	109	23.1	100	21.2	57	12.1
未填答	1	0.2	3	0.6	5	1.1	7	1.5
總和	471	100.0	471	100.0	471	100.0	471	100.0

六、館員服務態度之滿意度

本研究在館員服務態度上是以親切、盡力回答讀者問題、主動詢問並協助讀者利用圖書館、具耐心與細心的服務精神、和藹且面帶微笑, 以及具有服務熱忱等指標做為評量, 研究結果得到, 平均有 45%-55% 的受訪者對圖書館員服務態度給與滿意的評價(表 22)。這項研究結果與先前研究結果相對照, 即使有將近半數的受訪者認為圖書館員是親切易親近的, 卻在遇到問題或要找資料時, 不太願意請教館員, 這之間的落差究竟為何值得深思與探討。

圖表 22 成人受訪者對館員服務態度滿意度次數統計表

圖書館其它各 項服務	態度親切、盡力回 答讀者問題		主動詢問並協 助讀者利用圖 書館		具耐心與細心的服 務精神		和藹且面帶微笑		具有服務熱忱	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常不同意	3	0.6	3	0.6	2	0.4	2	0.4	2	0.4
不同意	7	1.5	25	5.3	12	2.5	7	1.5	10	2.1
無意見	57	12.1	124	26.3	85	18.0	76	16.1	77	16.3
同意	249	52.9	209	44.4	241	51.2	246	52.2	234	49.7
非常同意	153	32.5	109	23.1	129	27.4	139	29.5	146	31.0
未填答	2	0.4	1	0.2	2	0.4	1	0.2	2	0.4
總和	471	100.0	471	100.0	471	100.0	471	100.0	471	100.0

七、圖書館其它各項服務滿意度

本研究在此項所要了解，包括影印資料便利、舉辦圖書館利用教育活動、提供新進館藏資料相關資訊、圖書館開放時間、館際合作等項目之調查，研究結果得到受訪者對於上述各項評鑑項目歧異度較高；不同的圖書館類型也有差異。有 45.9%的受訪者認為在影印資料上很便利，但文化中心的讀者認同的比例高於鄉鎮圖書館的讀者；在圖書館利用教育活動上，有超過半數的受訪者(54.6%)認為可增進自己利用圖書館的能力；有 45.6%的受訪者知道圖書館有提供新進館藏資料相關資訊；而在圖書館開放時間上則有 55.8%的受訪者認為很適合自己的使用時間。(見表 23)

圖表 23 成人受訪者對圖書館其它各項服務滿意度次數統計表

圖書館其它各項服務	影印資料很便利		舉辦利用圖書館教育活動		提供新進館藏資料相關資訊		開放時間適合		館際合作影印、借書服務處理快速	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常不同意	20	4.2	1	0.2	7	1.5	14	3.0	12	2.5
不同意	46	9.8	21	4.5	37	7.9	31	6.6	30	6.4
無意見	103	21.9	106	22.5	141	29.9	69	14.6	184	39.1
同意	216	45.9	257	54.6	215	45.6	263	55.8	168	35.7
非常同意	76	16.1	79	16.8	65	13.8	92	19.5	61	13.0
未填答	10	2.1	7	1.5	6	1.3	2	.4	16	3.4
總和	471	100.0	471	100.0	471	100.0	471	100.0	471	100.0

第五節 兒童受訪者基本背景分析

本研究為了解公共圖書館使用者之資訊需求與資訊尋求行為，將使用者分為成人使用者以及十二歲以下兒童使用者。針對不同使用者的資訊需求與資訊尋求行為的了解，改善圖書館的服務。本研究針對各地區隨機抽樣之文化中心以及鄉鎮圖書館之兒童圖書室 12 歲以下兒童使用者進行隨機抽樣問卷調查，本章節將探討受訪者之性別、年齡、日常課後活動、喜歡的課外讀物主題內容、兒童閱讀動機、取得課外讀物與相關資訊管道，以及父母對子女課外讀物的選擇等，並經由交叉分析，探討不同圖書館類型之間，兒童資訊行為上的差異性。

一、性別與年齡

本研究 259 個兒童受訪者中，女童總計 132 人，占 51%，男童 127 人，占 49%。年齡以 10-12 歲年齡層的兒童占最多數，共計 134 人，占 51.7%，其次是 7-9 歲年齡層的兒童，共計 77 人，占 29.7%。見表 24。

圖表 24 兒童年齡與圖書館類型次數分佈統計表

		年齡					總和
		0-3 歲	4-6 歲	7-9 歲	10-12 歲	13 歲以上	
文化中心	人數	0	5	28	47	6	86
	%	0%	31.25%	36.37%	35.07%	19.35%	33.2%
鄉鎮圖書館	人數	1	11	49	87	25	173
	%	100%	66.75%	63.34%	64.92%	80.65%	66.8%
總和	人數	1	16	77	134	31	259
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%

另外，本研究在經年齡與圖書館類型交叉分析，得到國小學童(7-12 歲)受訪者去文化中心圖書館的比例高於去鄉鎮圖書館的比例。可能與圖書館的地理位置和圖書館館藏有關。一般學齡前兒童或國小低年級學童，多有父母陪同到離家較近的鄉鎮圖書館來看圖畫書或文字較簡單的故事書；而國小愈高年級的學童，可能因為老師開始會指派具探索性、專題報告性質的家庭作業，學童必須要館藏較具規模、豐富且多樣性的文化中心圖書館來滿足自己的作業需求，而鄉鎮圖書館兒童圖書室，在館藏上以圖畫書、故事書等性質書籍較多，參考工具書較少，對於學童的作業需求滿足程度較低。

二、日常課後活動

本研究結果顯示，259 位兒童受訪者中有 74.5% 的兒童，在放學後最常做的事是「做家庭作業」，其次是看電視(62.2%)、玩(53.3%)，以及閱讀課外讀物(54.5%)(見表 25)。同時發現不同的年齡層，日常課後所做的活動比例順序排列也不同。10-12 歲的學童最常做的課後活動是做作業、閱讀，看電視與玩是其次；7-9 歲的學童最常做的課後活動是做家庭作業、玩、看電視，以及課外閱讀；4-6 歲的學童最常做的是玩、電視視、課外閱讀，以及做家庭作業。

圖表 25 兒童日常課後活動與年齡次數交叉分析統計表

		年齡					總和
		0-3 歲	4-6 歲	7-9 歲	10-12 歲	13 歲以上	
家庭作業	人數	1	3	57	111	21	193
	%	.4%	1.2%	22.0%	42.9%	8.1%	74.5%
玩	人數	0	13	50	63	12	138
	%	0%	5.0%	19.3%	24.3%	4.6%	53.3%
課外閱讀	人數	1	12	34	77	17	141

	%	.4%	4.6%	13.1%	29.7%	6.6%	54.4%
補習	人數	0	1	22	53	13	89
	%	0%	.4%	8.5%	20.5%	5.0%	34.4%
看電視	人數	1	13	49	75	23	161
	%	.4%	5.0%	18.9%	29.0%	8.9%	62.2%
其他	人數	0	1	11	16	2	30
	%	0%	.4%	4.2%	6.2%	.8%	11.6%

閱讀習慣是從小養成，家長們對於兒童的教育觀念仍維持在學校傳統講授課後的複習、精熟練習為主，所以兒童回家最常做的就是「寫作業」。再加上現代兒童一出生就處於一個聲光影音結合的資訊科技時代，兒童的學習管道不再單一受到印刷媒體的影響，電腦傳播媒體也是其學習的管道。Phelan 與 Starkey 在 1975 年問卷調查 124 位五年級兒童對於閱讀與看電活動發現，即使大多數的兒童會選擇看電視做為娛樂活動，也不會為了閱讀而放棄看電視的機會，但是對於閱讀的重要性多持正面的態度（註 1）。雖然課外閱讀並不是兒童在學習知識與人際溝通裡的重要方法之一，但不可置否，閱讀能力的培養對兒童未來的成長是有幫助的。

圖書館是兒童進行閱讀活動的主要場所之一，兒童圖書館也被視為除了家庭教育之外，培養兒童閱讀習慣的最佳場所，但在一個資訊時代下的兒童圖書館，其所提供的資訊服務勢必面臨調整與改變，而不管資訊科技再怎樣的發達與高度發展，兒童具備基本的閱讀能力，對未來的學習是有幫助的。至少我們都相信「愛看書的小孩不會變壞」。閱讀習慣的培養不僅靠父母的家庭教育、學校教育，更需要圖書館與社會教育的影響，讓兒童無時無刻不處在良好的閱讀風氣中。

三、喜歡的課外讀物主題內容

在本研究 259 位受訪者中，多數的兒童表示最喜歡看漫畫書，占 62.2%，其次依序為民間與鬼怪故事(56.4%)、故事書(39.4%)、推理或科幻小說(35.5%)、自然科學(32.4%)，以及歷史地理類(21.6%)(見表 26)。不同年齡的兒童喜歡的課外讀物之主題內容也不相同，年齡愈低的兒童，比較喜歡看圖畫書、文字少的故事書；年齡愈高的兒童求知慾望增加，對於週遭環境具有高度的探索慾望，所以偏愛看知識性的書籍，例如：自然科學或歷史地理類。圖書館在徵集圖書時，大致以主題內容、適讀年齡、印刷裝訂、新穎度為較重要的考量因素。又在主題內容上，需深入了解來館的兒童使用者之基本背景分析，例如：鄉鎮圖書館以學齡前或國小低年級的學童為主，在館藏上可考慮多徵集文字少、圖畫精美的圖畫書為主。

圖表 26 兒童喜歡的課外讀物主題內容與年齡交叉分析表

		年齡					總和
		0-3 歲	4-6 歲	7-9 歲	10-12 歲	13 歲以上	
漫畫	人數	1	9	46	82	23	161
	%	.4%	3.5%	17.8%	31.7%	8.9%	62.2%
故事書	人數	1	11	38	45	7	102
	%	.4%	4.2%	14.7%	17.4%	2.7%	39.4%
自然科學	人數	1	6	36	36	5	84
	%	.4%	2.3%	13.9%	13.9%	1.9%	32.4%
歷史地理類	人數	0	0	15	32	9	56
	%	0%	0%	5.8%	12.4%	3.5%	21.6%
與學習有關	人數	0	4	8	21	6	39
	%	0%	1.5%	3.1%	8.1%	2.3%	15.1%
民間或鬼怪故事	人數	0	3	45	82	16	146
	%	0%	1.2%	17.4%	31.7%	6.2%	56.4%
推理或科幻小說	人數	0	2	23	55	12	92
	%	0%	.8%	8.9%	21.2%	4.6%	35.5%
武俠小說	人數	0	0	1	27	6	34
	%	0%	0%	.4%	10.4%	2.3%	13.1%
其他	人數	0	2	4	8	5	19
	%	0	.8%	1.5%	3.1%	1.9%	7.3%

從本研究也觀察出，兒童喜歡閱讀課外讀物的主題內容，受社會傳播媒體的影響很大，以目前電視節目中，鬼話連篇、民間怪談、偵探推理等性質節目最受歡迎，這類主題的相關產品也相繼產生，圖書館在選購兒童書籍時不得不謹慎，社會的流行資訊不能忽視，但選擇適合兒童閱讀的書籍更是重要。目前新聞局將書籍分為限制級、普通級、另外也有相關民間兒童保護團體鼓勵家長陪同小孩一起閱讀，無非不要讓孩童去接觸到暴力、色情不良的資訊。圖書館對於兒童書籍的選擇，最好具備教育學科背景，對兒童書籍有強烈的敏銳力，知道怎樣的資訊適合那一年齡層的兒童、那一類型的兒童。

四、兒童閱讀動機

本研究結果顯示，有 59.5% 的兒童受訪者，因平時就有閱讀習慣，所以會喜歡看書，另外，有 50.2% 的兒童受訪者因為學校課業需要而閱讀書籍、44% 的兒童受訪者是因為同學或朋友介紹才想要閱讀課外讀物(見表 27)。研究結果顯示，多數的兒童在閱讀行為上仍處「被動」的，通常在有學校課業壓力與被別人告知時，才會想到要閱讀書籍。

圖表 27 兒童閱讀動機

閱讀動機	人數	百分比
學校課業需要	130	50.2%
父母或老師的要求	93	35.9%
同學或朋友介紹	114	44.0%
有閱讀習慣	154	59.5%
打發時間	111	42.9%
看心情	71	27.4%
其他	23	8.9%

五、取得課外讀物與相關資訊管道

多數的兒童受訪者表示，最常在圖書館取得課外讀物的相關資訊，占 76.8%，其次是透過同學或朋友的口耳相傳，占 47.1%(見表 28)。

從表五可以觀察出，休閒性質的書籍多以朋友或同學告知得到相關資訊；知識性的書籍則透過父母、老師，或在圖書館得到相關資訊。

圖表 28 兒童取得課外讀物與相關資訊管道次數分析表

		喜歡看的書								
		漫畫	故事書	自然科學	歷史地理	學習有關	民間鬼怪	推理科幻	武俠小說	其他
父母說的	人數	66	54	36	17	16	58	24	9	6
	%	25.5%	20.8%	13.9%	6.6%	6.2%	22.4%	9.3%	3.5%	2.3%
老師說的	人數	63	49	35	27	15	63	29	10	10
	%	24.3%	18.9%	13.5%	10.4%	5.8%	24.3%	11.2%	3.9%	3.9%
同學或朋友說的	人數	82	47	34	32	17	74	48	15	11
	%	31.7%	18.1%	13.1%	12.4%	6.6%	28.6%	18.5%	5.8%	4.2%
逛書店	人數	45	22	27	23	13	43	35	15	7
	%	17.4%	8.5%	10.4%	8.9%	5.0%	16.6%	13.5%	5.8%	2.7%
在圖書館知道的	人數	125	77	63	43	34	112	69	32	12
	%	48.3%	29.7%	24.3%	16.6%	13.1%	43.2%	26.6%	12.4%	4.6%
看電視或聽廣播	人數	29	13	14	7	6	27	21	6	3
	%	11.2%	5.0%	5.4%	2.7%	2.3%	10.4%	8.1%	2.3%	1.2%
看報紙或雜誌	人數	19	10	11	4	7	19	18	5	2
	%	7.3%	3.9%	4.2%	1.5%	2.7%	7.3%	6.9%	1.9%	.8%
其他	人數	6	4	0	0	2	4	1	0	1
	%	2.3%	1.5%	0%	0%	.8%	1.5%	.4%	0%	.4%

六、父母對子女課外讀物的選擇

本研究結果得到，父母最常購買故事書給子女，占 58.7%，其次為自然科學 (52.5%)、與學習有關(50.6%)，以及歷史地理類(29.3%)(見表 29)。這樣的研究結果與前述兒童最喜歡閱讀的課外書籍主題內容差異甚大。一般父母比較偏重購買知識性的書籍給子女閱讀，但兒童最喜歡看的書以休閒性質的書籍居多，對於知識性的書籍，例如自然科學與歷史等主題內容則興緻缺缺。因此，圖書館不僅要了解兒童使用者的基本背景、資訊行為，也必需要了解兒童的父母，其社經地位與教育程度等基本背景：例如：鄉鎮圖書館所服務社區是靠近漁港，社區居民組成份子以漁人居多，受教育程度較低，對子女的教育學程較不重視，圖書館如何突破這種困境，讓兒童在這樣的家庭環境下，仍會喜歡來圖書館，就必須去了解這些成人世界所關注的話題，同時多辦活動吸引兒童來參加。

圖表 29 兒童父母對子女課外讀物主題選擇

	人數	百分比
漫畫	49	18.9%
故事書	152	58.7%
自然科學	136	52.5%
歷史地理類	76	29.3%
與學習有關	131	50.6%
民間或鬼怪故事	63	24.3%
推理或科幻小說	53	20.5%
武俠小說	19	7.3%
未填答	3	1.2%

在上述二項研究，兒童閱讀行為的影響因素不單純只受到家人的影響，各種傳播媒體管道，學校老師以及朋友或同學都是兒童獲得課外讀物相關資訊的來源，圖書館必需了解這些傳播管道的特性、傳播的資訊內容，做最有效的利用以推廣圖書館資訊服務。

第六節 兒童受訪者使用圖書館的情形及意見

本節將依次探討兒童受訪者使用圖書館頻率、使用圖書館的動機、喜歡圖書館的資料類型、在圖書館找尋資料的方法，以及希望圖書館增購的資料類型等，了解兒童對圖書館的認知以及使用行為。

一、使用圖書館頻率

在本研究結果顯示，多數的兒童受訪者大約一個星期來圖書館 1-2 次，占 68.5%，其次是一星期來圖書館 3-4 次，占 17.0%(見表 30)。這樣的結果發現兒童圖書館的使用率並不高。可能是國內兒童圖書館利用教育尚未普遍推廣、兒童對於圖書館的認知仍嫌不足，同時在前述研究中指出兒童日常課後活動以做家庭作業為主，過多的家庭作業，兒童使用圖書館的機會相對減少，偶爾利用週末假日與父母親一同來圖書館翻翻書。

圖表 30兒童使用圖書館頻率次數統計表

	人數	百分比
每天	21	8.1%
1-2 次	176	68.0%
3-4 次	44	17.0%
5-6 次	16	6.2%
未填答	2	.8%
總和	259	100.0%

二、使用圖書館的動機

本項研究結果與成人受訪者研究結果得到同樣的答案，大部分的兒童受訪者來圖書館最常是因為借閱圖書、雜誌或錄音帶、錄影帶，占 63.3%，其次是自習功課或寫作業，占 34.0%、休息、打發時間，占 29.3%，以及聽故事，占 20.8%(見表 31)。從這樣的結果可以觀察到，兒童對於圖書館的認知仍停留在借還書的地方，事實上圖書館的功能、活動，以及所提供的服務，不僅在書籍資料的借閱，怎樣讓兒童了解圖書館是什麼？提供什麼服務？有那些活動？讓兒童會喜歡去圖書館，會利用圖書館，是國內兒童圖書館所要努力的。

圖表 31兒童使用圖書館動機分析表

	人數	百分比
借閱圖書、雜誌或錄音帶、錄影帶	164	63.3%
影印圖書資料	43	16.6%
聽故事	54	20.8%
欣賞影片	50	19.3%
參觀展覽	54	20.8%
參加圖書館舉辦的活動	49	18.9%
上網	7	2.7%

自習功課或寫作業	88	34.0%
認識新朋友	24	9.3%
休息、打發時間	76	29.3%
其他	16	6.2%
未填答	1	0.4%

三、喜歡圖書館的資料類型

在 259 位兒童受訪者中，大多數的受訪者表示，最喜歡的資料類型仍以圖書居多，占 75.7%(見表 32)。兒童圖書館所提供的資料類型不同於成人圖書館，兒童圖書不論從書籍的外型、或主題內容都較具多樣性與新鮮感來吸引兒童的好奇與閱讀。圖書館對於各種資料類型徵集，也必須依據不同年齡層兒童的知覺與感覺發展過程，有不同的採購政策。例如：兒童的學習發展先是對聲音、圖畫較能接受，再慢慢的進入抽象的文字描述，同一主題的故事書，針對不同年齡層的兒童，圖書館就必須考量不同的版本，例如幼兒的白雪公主版本與學齡兒童的白雪公主版本就有所不同，前者是以圖畫書為主，後者可能就較多的文字敘述。兒童圖書館對於視聽媒體的資料也應有良好的規劃，尤其在進入數位圖書館的資訊時代，電腦網路環境設備更是不可缺少的。

圖表 32兒童喜歡圖書館的資料類型次數統計表

	人數	百分比
圖書	196	75.7%
報紙、雜誌	14	5.4%
錄音帶、錄影帶	36	13.9%
玩具	6	2.3%
其他	6	2.3%
未填答	1	.4%
總和	259	100.0%

四、在圖書館找尋資料的方法

在 259 位兒童受訪者中，除 1 位兒童未填答之外，多數的兒童受訪者以自己到書架上找為主要找尋資料的方式，占 79.9%，其次是問館員(53.3%)，問同學或朋友(41.3%)，問家人(37.8%)，和從書目卡片上找(28.6)(見表 33)。

找尋資料方法與性別和年齡交叉分析得知，女童受訪者除了自行到架上瀏覽外，會直接問館員(44.7%)或同學朋友(54.55%)的比例比男童受訪者(52.0%、37.8%)偏高；同時兒童利用卡片目錄或電腦找資料者，男童受訪者比例高於女童

受訪者。在表 34 中顯示，年齡愈小的兒童主動問館員的比例高於年齡愈大的兒童；同時，年齡愈小的兒童也愈不會使用圖書館既有的圖書分類架構系統或電腦系統。這些研究結果發現，兒童的人格發展對於兒童在圖書館找尋資料的方法上有極大相關。六歲至十二歲的兒童開始會有明顯性別差異的區分，所以這年齡層的兒童當遇到女性館員居多時，可能就會比較羞澀不敢去問館員。同時性別也是造成學習差異的先天條件，一般而言，男生會比女生對於科技或技術更具敏銳力，也比較勇於自己去探索未知的環境，主動的嘗試新鮮的事物，例如：電腦或卡片目錄。不過，這樣的研究結果也給圖書館在發展自動化系統時，是否了解兒童對於資訊的使用認知，以及圖書館的圖書分類是否符合兒童對知識的知識，都是值得圖書館深思的課題。

在這項研究結果上，兒童的研究結果與成人的研究結果不約而同的都以瀏覽書架為主要找尋資料的方法。兒童的圖書分類與成人的圖書分類目前在國內也採用[一致]的分類方式，以中國圖書分類法為主，是否恰當，是值得思考。兒童對於找尋資料的能力與方法之訓練，以及資訊尋求行為更是必須要再進一步深入研究與探討的。

圖表 33 兒童性別與找尋資料方法交叉分析次數統計表

		性別		總和
		男	女	
問家人	人數	49	49	98
	%	18.9%	18.9%	37.8%
問同學或朋友	人數	48	59	107
	%	18.5%	22.8%	41.3%
問館員	人數	66	72	138
	%	25.5%	27.8%	53.3%
自己到書架上找	人數	98	109	207
	%	37.8%	42.1%	79.9%
從電腦上找到的	人數	16	10	26
	%	6.2%	3.9%	10.0%
從書目卡片找	人數	41	33	74
	%	15.8%	12.7%	28.6%
其他	人數	4	2	6
	%	1.5%	.8%	2.3%
未填答	人數	0	1	1
	%	0%	.4%	.4%

圖表 34 兒童年齡與找尋資料交叉分析次數統計表

		年齡					總和
		0-3 歲	4-6 歲	7-9 歲	10-12 歲	13 歲以上	
問家人	人數		10	36	43	9	98
	%		3.9%	13.9%	16.6%	3.5%	37.8%
問同學 或朋友	人數	1	4	31	57	14	107
	%	.4%	1.5%	12.0%	22.0%	5.4%	41.3%
問館員	人數	1	11	41	71	14	138
	%	.4%	4.2%	15.8%	27.4%	5.4%	53.3%
自己到書架 上找	人數	1	8	59	114	25	207
	%	.4%	3.1%	22.8%	44.0%	9.7%	79.9%
從電腦上找 到的	人數		1	5	17	3	26
	%		.4%	1.9%	6.6%	1.2%	10.0%
從書目卡片 找	人數		2	17	45	10	74
	%		.8%	6.6%	17.4%	3.9%	28.6%
其他	人數		1	1	4		6
	%		.4%	.4%	1.5%		2.3%
未填答	人數			1			1
	%			.4%			.4%

五、希望圖書館增購的資料類型

在圖書館資料類型有限下，兒童受訪者仍希望圖書館多以採購圖書居多數，占 70.3%。見表 35 兒童圖書館應該提供其它各類型的資料給兒童，讓兒童的知識視野更開闊。

圖表 35 兒童希望圖書館增購的資料類型分析表

	人數	百分比
圖書	182	70.3%
報紙、雜誌	10	3.9%
錄音帶、錄影帶	47	18.1%
玩具	13	5.0%
其他	7	2.7%
總和	259	100.0%

註釋

註 1 馮秋萍(民 87)。臺灣地區國小五、六年級兒童課外閱讀行為研究:以國立政治大學附設實驗學校為例，碩士論文：私立淡江大學教育資料科學研究所，頁 11。

第五章 結論與建議

本研究主旨在從使用者的角度，探討公共圖書館使用者對圖書館之態度、資訊需求、使用情形，以及資訊尋求行為；並進一步比較公共圖書館使用者及使用行為上之差異性。因此，特就文化中心圖書館及鄉鎮圖書館使用者施以問卷調查，並從問卷調查所得之結果分析公共圖書館使用者之資訊需求與資訊尋求行為。基於此，本研究欲瞭解的問題包括：

- (一) 城鄉之公共圖書館使用者之基本特徵；
- (二) 城鄉之公共圖書館使用者之資訊需求及資訊尋求行為；
- (三) 城鄉之公共圖書館使用者實際使用圖書館之情形；
- (四) 城鄉之公共圖書館使用者對圖書館的態度。

為瞭解上述之研究問題，本研究以抽樣問卷調查方法，分別就北、中、南、東及離島等五個區域之文化中心圖書館及鄉鎮圖書館的成人使用者及 12 歲以下兒童使用者進行研究。調查時間自民國 88 年 4 月 9 日至 5 月 3 日止，成人問卷方面，計發出 700 份並回收 471 份，回收率為 67.3%；兒童問卷方面，計發出 300 份並回收 259 份，回收率為 86.3%，總計 730 份，總回收率為 73%。

最後就回收問卷的原始資料予以編碼、建檔，以社會科學統計套裝程式 SPSS 計算及分析資料，並且就研究結果分析後，歸納結論及提出建議，希望藉由本研究結果，瞭解公共圖書館之城鄉使用者資訊需求與資訊尋求行為，從而建立一公共圖書館掌握使用者需求之模式，建立相關之調查模式、問卷及分析方法，提供其他公共圖書館調查分析之參考。並舉行研習會，指導公共圖書館工作人員應用此調查模式及工具，進行各項業務之調查與分析，俾提升服務品質。

第一節 結論

本節將以分項探討兩個部分，一是研究發現；一是研究結論。

第一部分 研究發現

本研究綜合研究的結果，以分項說明本研究受訪者之：(一)受訪者基本特徵；(二)受訪者資訊使用行為與活動；(三)受訪者使用圖書館的情形；(四)受訪者對圖書館各項服務之滿意度。以下分別敘述如後：

(一) 受訪者基本特徵

本研究對象為公共圖書館之使用者，成人受訪者以女性、年齡在 25-40 歲、大專程度、職業以學生為多數、並且以平均一週至兩週使用圖書館一次的使用者居多。

(二) 受訪者資訊使用行為與活動

本研究調查受訪者資訊使用行為與活動，研究結果顯示成人受訪者最常從事的資訊活動是閱讀書報，其次是休閒、工作與求學；最常碰到需要找資料的情境是有關就業上的問題，而且有超過半數的受訪者會到圖書館來找尋解答。大多數的受訪者表示並未使用過網際網路找尋資訊，而且研究中也發現，鄉鎮圖書館使用者比文化中心圖書館使用者有更多人未曾使用過網際網路。

(三) 受訪者使用圖書館的情形

本研究調查受訪者利用圖書館各項服務的情況，就各項服務被利用的頻率予以統計比較，各項服務相較之下結果顯示，多數成人受訪者的圖書館利用特質為：最常閱讀書報、雜誌、視聽資料、以及借還書；最不常使用圖書館內的光碟網路以及向圖書館員請教如何使用圖書館。另外，成人受訪者在圖書館找尋資料的方法大多是直接到書架上瀏覽。

(四) 受訪者對圖書館各項服務之滿意度

根據研究結果顯示，成人受訪者對於圖書館各項服務，如流通服務、館藏資源、圖書館空間配置、館員工作能力、服務態度與其它服務上，多給予同意或滿意的評價；但對於查尋資料系統中有關提供資訊檢索的電腦數量是否足夠、光碟資料庫系統是否穩定二項則表示無意見，甚至不滿意。

第二部分 研究結論

城鄉差異是臺灣社會發展中的一個極大的問題，此一現象使得文化失調問題日益嚴重，也使得文化的發展困難重重。若無法打破城鄉差異，則文化建設終將淪為表面的宣傳與裝飾物。所以，本研究根據上述之研究結果，主要考量城鄉之間不同的差異情況，以及造成這些現象的因素，進一步做成結論包括：(一) 城鄉之公共圖書館使用者之基本特徵；(二) 城鄉之公共圖書館使用者之資訊需求及資訊尋求行為；(三) 城鄉之公共圖書館使用者實際使用圖書館之情形；(四) 城鄉之公共圖書館使用者對圖書館的態度。以下分別敘述如後：

(一) 城鄉之公共圖書館使用者基本特徵

根據研究結果顯示，圖書館類型與使用者年齡、教育程度，以及其職業性質

相關，其表現於城鄉之間的差異是，處於人口金字塔中的上層與下層的使用者較常去鄉鎮圖書館；而且愈高學歷者愈不常去鄉鎮圖書館。造成的因素可能包括使用者目的、距離、館藏類型與圖書館提供的項目與範圍不同等等。因為年齡較小或較大的使用者使用圖書館的目的通常是休閒性或消磨時間，所以，就近選擇自家附近的圖書館即能滿足其資訊需求；相反地，年齡層屬於青壯時期的使用者，由於是社會結構中的生產製造者，經常會面臨許多就業上或生活上的疑難，故而轉向圖書館尋求解惑，於是，此族群的資訊需求通常是即時性的需求或自我成長上的需求，所以，資訊的豐富與便利性對他們來說，遠比距離遠近來得重要。

另外，研究結果也顯示，無論城鄉，社區中農林漁牧等第一種產業人士使用圖書館的頻率是最低的，可見，公共圖書館要達到「全民使用中心」、「書香社會」等目標，仍有待努力，而圖書館對於使用者利用教育與圖書館推廣方面也需要多多加強。

因此，圖書館應對其讀者特性作更深的認識以及瞭解，分析當地之人口結構(包括教育程度、職業背景等)，以瞭解地區民眾之興趣所在，並針對調查結果，迎合當地人的偏好，優先收藏與當地社區的生活、社區的興趣，乃至於當地社區的問題相關的出版品或資料，並且最受歡迎的收藏品必須擁有足夠的流通份數。而對於教育程度較低的民眾，應設計一套適合此族群使用者的圖書館利用教材，教導其正確地使用圖書館，讓他們也享有同樣公平與自由無障礙使用圖書館的權利。最後，圖書館可結合當地義工，或是學校、社區活動中心、機關團體、寺廟等，一起為圖書館的好處宣傳、推銷，讓人人都知道原來自家附近就有寶山。

(二) 城鄉之公共圖書館使用者之資訊需求及資訊尋求行為

圖書館學之讀者研究從 1940 年代的系統導向到 1970 年代的使用者導向，曾經歷過許多不同的派典，其主要關注的重點，都是在於人是如何產生資訊需求？為什麼會產生資訊需求及資訊尋求行為？時至今日，資訊需求及資訊尋求行為的研究仍為圖書資訊學中的「顯學」，因為，唯有以使用者需求為導向作為圖書館營運服務、研究發展的方針，加強使用者滿意度服務調查，方能有效掌握民眾的需求，進而提升民眾利用圖書館的經驗。

本研究顯示，受訪者最常取得資訊的管道是到圖書館，表示圖書館仍是一般民眾尋求資訊的重要來源。但由於公共圖書館的使用者較多元，主要有學生、軍公教人員、家庭婦女、退休老年人，以及需特別照顧的肢障、聽障、盲胞等，每個人對資訊需求的層次都不同。歸納起來，公共圖書館使用者資訊需求可分為三種層次：

1. 即時的需求：大部分的民眾有就業、工作、學業上的需求，需要即時的滿足。
2. 自我成長上的需求：有些民眾會把圖書館當成其人生規畫上的一個重要的輔助工具，他們利用圖書館內的資源提在心靈上、精神上作自我提升。他們的需求雖不急迫，但具整體性。

3. 休閒需求：有些民眾到圖書館來並沒有具體的目標，單純的以閱讀報章雜誌為休閒活動。

由於文化中心圖書館與鄉鎮圖書館都是屬於公共圖書館之一種，圖書館之使用者的資訊需求並無明顯的不同。但在資訊尋求行為方面，鄉鎮圖書館的使用者在使用網際網路的經驗上，明顯的比文化中心圖書館使用者來得少，這反映出兩個問題：城鄉之間硬體設備的分配不均，以及鄉鎮圖書館是否有專業人員能教導其使用者利用此新科技，這的確值得有關單位深思與檢討。

此外，研究中也發現，使用者在接觸資訊的管道上較以往多元，圖書館對於這個資訊氾濫的時代，該如何將眾多資訊做完整的徵集、適當的整理與分析，同時提供快速方便的資訊檢索服務，以滿足使用者資訊需求是圖書館的職責所在。

(三) 城鄉之公共圖書館使用者實際使用圖書館之情形

本研究結果發現，文化中心或鄉鎮圖書館使用者使用圖書館的各項服務無明顯的不同，使用者最常到圖書館從事的活動是閱讀書報、雜誌及視聽資料，其次是借還書，這顯示公共圖書館提供民眾休閒性的功能不容小覷；而民眾最不常利用圖書館的服務項目則是使用光碟網路，以及向館員請教如何使用圖書館。同時，研究結果也發現，無論文化中心或鄉鎮圖書館，有關參考性質的各項服務是使用者較不常使用的，且受訪者找尋資料的方法大多數都是自行到書架上查找。這樣的研究結果除了再次提醒相關單位重視新科技硬體設備的分配與教育問題外，也反映了公共圖書館員知識與能力的不足，無法建立其專業形象與權威性，亦或者使用者根本不瞭解圖書館員可以給他(她)什麼幫助？

根據上述的現象，在圖書館人員的訓練的不足問題方面，應更加重視，從圖書館學系課程的設計到在職訓練課程的安排與參與，除了符合傳統的服務目標外，更應加強新科技的訓練，以應時代潮流之變化。而圖書館員本身也應抱著不斷學習的態度，隨時吸收新知，以樂觀進取的態度面對其工作，使用者才會願意相信之、利用之、學習之。

(四) 城鄉使用者對圖書館的態度

本研究結果顯示，在圖書館所提供的各項服務如流通服務、館藏資源、圖書館空間配置、館員工作能力與服務態度與其它服務中，使用者多給予正面的評價，但並非很強烈的表示非常滿意或同意圖書館的各項服務，這或許是一般民眾對公共圖書館，尤其是鄉鎮圖書館的要求不會太高，只要差強人意即可，即使公共圖書館無法滿足某專業方面的資訊需求，民眾也會予以包容。但面對這種情況，我們實有必要深思，民眾也許不見得會責怪圖書館，但當圖書館恃此而不謀求改進，當圖書館一再無法滿足其需求時，可能下次使用者對圖書館就失去信心。因此，各圖書館可確立其目標，加強某專業資訊資料的蒐集，方可發揮其應有的功能。

除了上述的各項服務外，研究中也發現，受訪者大多對於查尋資料系統中，

有關提供資訊檢索的電腦數量是否足夠、光碟資料庫系統是否穩定二項表示無意見，甚至不滿意。面對這樣的情況，除了再次呼應必須重視前述硬體設備不足與是否有專業人員教導使用的問題外，還有關於硬體維護、保養等考量的因素。因為公共圖書館每年經費有限，就算買得起設備，也未必養得起，尤其是電腦科技一日千里，若沒有定時維護、更新資料，仍舊無法充分利用此工具，因此，這牽涉到圖書館員質與量不足，以及經費短缺等問題，這也讓我們想到，當初政府有意普及「圖書館自動化」及人人可使用電腦獲得資訊的理想仍有待努力。

第二節 建議

1995年，聯合國教科文組織(UNESCO)將終身學習視為「社會的心跳」，1996年是歐盟十五國的終身學習年，1998年更是我國的終身學習年，各縣市的文化中心及鄉鎮圖書館除了是民眾學習樂趣的觸發點與加油站，更是引領全國人民進入終身學習社會的領航員。本研究之主要目的是在瞭解目前我國公共圖書館之使用者之資訊需求與資訊尋求行為，分析研究結果，以為圖書館改進之參考，進而達成終身學習社會之領航員的目標。茲就本研究發現之結果與心得，提出建議如下：

一、公共圖書館應確定其服務對象進而列出扮演角色的優先順序

本研究發現，在城鄉使用者的基本特徵上，人口特性與城鄉之間的差異達到顯著水準，這說明了城鄉之間使用者在年齡結構上有顯著的不同。據瞭解，年齡層較小或較大的民眾，較常去自家附近的鄉鎮圖書館；年齡在青壯時期的民眾則大多選擇館藏資源較豐富，但離家較遠的文化中心圖書館。公共圖書館之本質是以前其服務的社區民眾之需求為依歸，自應考量主要的讀者群特性、徹底瞭解社區使用者的資訊需求，以為其角色扮演之定位基礎。所以，公共圖書館最重要的就是確定其主要的服務對象，據此為圖書館角色找到定位點。例如，某鄉鎮圖書館之使用者群多分佈在其服務社區中的高年齡與低年齡層民眾，圖書館可特別針對此族群，瞭解他們的感興趣的資訊是什麼，進而投其所好，增加他們感興趣的館藏資料與服務，以留住其讀者，更可將圖書館的角色定為「社區文化中心」、「常青人士資訊中心」、「學前教育場所」等。

二、應打破城鄉差異，使全民都擁有相同的資訊使用權

經由研究發現，城鄉之間的差異表現在資訊科技設備上尤為明顯，造成資訊富者愈富、貧者愈貧的「馬太效應」(Matthews Effect)。有關單位與政府應正視此問題的嚴重性，積極設法補救，增加各公共圖書館之人力、經費及設備上的

支援，否則，在軟硬體設備不如人的情況下，如何要求一個小小的鄉鎮圖書館發揮其「社區資訊中心」的功能？鄉鎮圖書館的使用者又如何能享有公平使用資訊的權利？

三、公共圖書館應建立其特色館藏並實施館藏評鑑

研究中發現，受訪者在對於圖書館館藏資源的滿意度方面，除了休閒性的資料為多數人所同意的之外，受訪者對於期刊的種類豐富、館藏資料能否滿足其工作或研究需求等方面，則持較保留的態度，顯示公共圖書館只能在休閒方面提供一個不錯的資料來源，但對於較專業的需求往往令其使用者失望。在有限的經費下，公共圖書館的確無法提供較專門的資料，為彌補此一缺憾，公共圖書館可加強某一主題館藏的專深度及豐富性。以臺北市立圖書館為例，由於其分館數量多達 33 所，在規畫上很有彈性，各館根據其所在地的地方特質，決定其扮演的角色，如士林分館的特色館藏是財經、天母分館是語言學習等等，由於各個分館的距離不遠，又各具特色，經過妥善的規畫後，使規模較小的公共圖書館能在有限的人力、物力與館舍下發揮最大的特色與服務，並且定期實施館藏評鑑，有系統的評估館藏，提供回饋訊息，正確指出有關館藏大小、深度、廣度與適切性的優缺點，做為修正館藏的依據(註 1)。

四、加強館際合作，以彌補館藏之不足

本研究發現，在受訪者使用的圖書館 12 項服務中，館際互借只排名第 9 名；而且多數受訪者認為，館員並不太熟悉館外資源，也無法協助使用者找到館外相關資料。這顯示出公共圖書館不僅館藏不足，各館間也很封閉，彼此鮮少來往。公共圖書館也因為上述兩項因素，服務績效始終無法改進。所以，應加強各館間的溝通、合作，以互通有無來彌補館藏資源的不足，尤其，若各館建立出自己的特色館藏，並且配合館際合作後，應能發揮極緻的功能。

同時圖書館也可以與學校共同合作，在目前的全台灣的國小圖書館裡，專業館員極少下，鄉鎮圖書館或文化中心圖書館的兒童圖書室專業館員就是國小在推廣利用圖書館利用教育上最有力的資源，另外，鄉鎮圖書館基於經費有限下，也可以與學校圖書館共同合作來制定館藏政策，例如：鄉鎮圖書館可以童話故事書完整收藏為館藏目標，而在參考工具書上的徵集比較薄弱可則可學校圖書館來負責。

五、公共圖書館可成為學校的教學支援中心

研究發現，兒童最常來圖書館借閱圖書，而圖書資料的主題內容又多以休

間性為主，為使學生能充分瞭解公共圖書館館藏，以及圖書館所提供了各類型服務，公共圖書館可與所在的社區國小配合，使公共圖書館成為學校之教學支援中心。

目前國小學校圖書館在國內尚未發展成熟，也未有專業館員之際，各鄉鎮圖書館兒童圖書室或文化中心圖書室，是補足學校圖書館功能不彰顯最佳環境，不應只淪為父母尚未下班回家，孩童留在圖書館寫作業的"安親班教室"，或母親去菜市場買菜，把小孩寄託在圖書館的"寄託中心"。為使圖書館能被充分利用，學校老師可以指派學校分組作業，或用"專題報告"的型式，例如：探討熱帶雨林消失的原因，學生一方面可經由作業來使用圖書館資源，例如：查查百科全書，一方面也經由作業或專題報告討論能對問題的型成、了解、組織，與如何尋找資料，探究到撰寫報告等有一初步的概念與養成，對於將來資訊的使用能建立正確的觀念。

六、公共圖書館可擬定工作績效的檢視指標或服務成效評估手冊

公共圖書館為了能充分瞭解其社區使用者最常詢問的問題、最常使用的資源、對圖書館滿意與不滿意的部分，以及其它作業程序有那些，應擬定工作績效的檢視指標或服務成效評估手冊，以配合地方社區的需要，館員也可據此從各個不同的層面，檢視是否達到使用者要求的標準，以為鞭策或改進之參考。

七、定期舉辦圖書館利用教育以及推廣活動

研究發現，許多民眾不利用圖書館的原因是不瞭解圖書館或害怕不會使用圖書館等心理因素。為改善這層阻礙，公共圖書館可定期舉辦「圖書館利用教育指導」活動，說明圖書館內資源的種類、位置、自動化系統的使用方式，以及圖書館提供的服務等，或配合資源標示、導覽系統，讓使用者很方便地利用圖書館資源。

另外，圖書館也應積極將其產品(資訊)讓使用者知道，將其產品(資訊)推廣出去，亦即圖書館應將館內所提供的服務項目確切地宣傳、推廣於使用者，讓使用者都能充分瞭解、利用圖書館的各項服務與資源，這是需要行銷溝通的技巧。公共圖書館可以掌握其地緣關係，結合當地有力人士(如村里長)、學校、寺廟等，一起來為圖書館宣傳。

八、加強圖書館員之訓練，並建立其專業形象

據研究發現，受訪者大多對圖書館員工作能力的滿意度抱持正面的肯定，但

是卻不常問館員問題，這顯示出，使用者對於圖書館員所能提供的服務與我們所認知的範圍有相當大的誤差，受訪者對於館員的要求僅限於「和藹可親」、「把書整理好」就很滿意了，對於能否助其解決專業方面的疑難，則不抱太大的期望。其實，館員專業能力不足的問題早已普遍存在於公共圖書館中，尤以鄉鎮圖書館更為嚴重。所以，提升館員本身專業能力及形象，是改善公共圖書館服務之一項重要的工作。圖書館員知識與能力的提升，除了多參與相關單位所舉辦的訓練課程及講座外，館員本身的努力也是非常重要的，因為資訊及出版事業的發展迅速、使用者的特性改變、資訊管道的多元化，民眾對於資訊的需求較過去為大，圖書館員肩負著傳遞新知、教導民眾正確取得所需資訊的重責大任，自應以迎接挑戰的決心，不斷充實自己。

關於圖書館員是否專業的問題，目前並沒有一致肯定的答案，因為圖書館員無法如醫師、律師般給予其顧客一針見血、確切唯一的解答，但圖書館員確可扮演如護士般的角色，適時給予其顧客(讀者)建議與關懷，這也不失為一種專業形象的樹立。

註釋

註 1 葉乃靜(民 84)。「公共圖書館現代化社會功能之研究—以臺北市立圖書館稻香分館為例」。 教育資料與圖書館學，32(2)：327-354；32(4)：411-431

參考文獻

中文部份：

- 古威威，鄭林鐘（民 73）。五年有成：十縣市文化中心圖書館評鑑報告。新書月刊，11：14-21。
- 吳美美（民 85）。演進中的圖書館評鑑工作與評鑑研究。教育資料與圖書館學，34(1)：40-59。
- 苗慧芬（民 79）。公共圖書館讀者滿意程度之調查研究：以臺北市立圖書館為例。臺北市：北市圖，頁 123。
- 張保隆，謝寶媛（民 85）。公共圖書館讀者涉入程度對服務品質之影響。資訊傳播與圖書館學，2(3)：62-。
- 張植珊等（民 75）。文化中心評鑑工作之研究。台北市：文建會。
- 莊芳榮（民 76）。文化中心圖書館的評鑑工作。臺北市立圖書館館訊，5(1)：13-15。
- 陳雅文（民 81）。公共圖書館的館藏發展與評鑑。書苑，13：137-157。
- 陳曉理（民 81）。我國公共圖書館館藏評估之探討，書府，13：1-11。
- 楊曉雯（民 86）。由使用者層面看公共圖書館的青少年服務。書苑，32：17-。
- 葉乃靜（民 84）。公共圖書館現代化社會功能之研究-以臺北市立圖書館稻香分館為例（下）。教育資料與圖書館學，32(4)：411-431。
- 葉乃靜（民 84）。公共圖書館現代化社會功能之研究-以臺北市立圖書館稻香分館為例（上）。教育資料與圖書館學，32(3)：327-354。
- 臺北市立圖書館（民 76）。建立臺北市立圖書館自我評鑑制度之研究。臺北市：市圖，頁 151。
- 臺灣省立臺中圖書館編（民 74）。臺灣省各鄉鎮縣轄市立圖書館概況。臺中市：省中圖。
- 盧秀菊（民 75）。公共圖書館服務成效評估方法與應用。中國圖書館學會會報，39：17-34。
- 盧秀菊（民 75）。簡介公共圖書館服務成效評估手冊。書府，7：28-33。
- 謝寶媛（民 86）。公共圖書館讀者涉入之研究。中國圖書館學會會報，58：107-132。

英文部份：

- Carey, Cathy. & Mitchell, Sylvia(1995).The “It’s not totally dreamland” quiz: public library teen area self-evaluation. Voice of youth advocates,18(3):150-151.
- Childers, T. A. (1997).Using public library reference collections and staff. Library Quarterly,67(2):155-173.
- Garlick,M.(1997).The public libraries(New South Wales)benchmarking database.LASIE,28(4):35-39.
- Gollop, C. J. (1997).Health information-seeking and older African American

- women.. Bulletin of the Medical Library Association,85(2):141-146.
- Guldberg, H., Sivaciyan ,S. (1997).Student use of public libraries in Campbelltown NSW. Australasian public libraries and information services,10(1):42-46.
- Itoga,M.(1997).How to publicize libraries(in Japanese).Toshokan Zasshi,91(4):236-255.
- Johansson, D. H. (1997).An overview of collecting , using, and reporting output statistics in a technical department. Public library quarterly,16(3):25-41.
- Kempster, G. (1997).Are smiles measurable? Evaluation of information activity. Refer,13(3):1-4,6.
- Koivu ,T., Schonberg, R. (1997).The quality project in Finnish libraries. Scandinavian public library quarterly,30(3):12-18.
- Lee, J. R. (1997).Selecting and evaluating CD-ROMs: a public school media specialist's perspective. Journal of education media and library science,34(4):368-379.
- Macaulay , P. (1997).Distance education research students and their library use. Australian Academic and Research Libraries,28(3):188-197.
- Marcella, R., Baxer ,G. (1997).European Union information:an investigation of need amongst public library users in 3 Scottish authorities. Journal of librarianship and information science,29(2):69-76.
- McClure, C., Owen, A., Zweizig, D. L. , Lynch, M. J.& Van House, N.(1987).Planning and role setting for public libraries: a manual of options and procedures. Chicago : ALA.
- McClure, Charles. R.(1993).updating planning and role setting for public libraries: a manual options and procedure. Public Libraries,32(4):198-199.
- Milner, E. (1997).Quality management and public library services: the right approach? East Grinstead: Bowker-Saur,p.121-262.
- Moorman, John(1997).Standards for public libraries: a study on quantitative measures of library performances as found in state public library documents. Public Libraries,36(1):32-39.
- Murray, I. R., Sargent ,G. F. (1997).Marketing leisure services over the Web in a countycouncil. Electronic library,15(2):99-108.
- Opaleke ,J. S. (1997).Public library service in Nigeria: clientele evaluation of Offa township library. Rural libraries,17(2):25-42.
- Owen ,T. (1997).How not to get a hole in the head. LASER Link,autumn/winter,p.16.
- Park ,I. K. (1997).Comparing major U. S. OPAC system for developing countries. Libri,47(4):234-242.
- Pifalo ,V. (1997).The impact of consumer health information provided by libraries:the Delaware experience. Bulletin of the Medical Library

- Association,85(1):16-22.
- Senkevitch , J. J. (1997).State library agencies and special needs:do grants make a difference?Interface,19(1):1-3.
- Shiomi ,N. (1997).Self-examination and evaluation of libraries. Toshokan Zasshi,91(3):161-181.
- Smith, P. (1997). ERAL: collaboration in networked information and resource sharing services for public libraries in the UK. Program,31(4):347-363.
- Their ,S. (1997).Public libraries in Finland. An international sminarwith a study tour of helsinki.Bibliotheksdienst,31(2):188-194.
- Thomas, B. (1997).Implementing the UNESCO Public Library Manifesto. Scandinavian public library quarterly,30(1):5-7.
- Van House, Nancy A.& Childers , Thomas(1991).Prospects for public library evaluation. Public libraries,30(5):274-278.
- Van House, Nancy A.(1987).Output measures for public libraies: a manual of standardized procedures.Chicago:ALA.

- 閱讀書報 其它：_____
7. 您日常生活中，在那些情況下最常需要找資料？
- | | | | | |
|------|------|----------|------|----|
| 課業 | 保健 | 理財 | 工作 | 法律 |
| 時事 | 旅遊 | 烹飪 | 心理方面 | |
| 房地業務 | 專題研究 | 其它：_____ | | |
8. 當您碰到問題時，會用那些方法尋求答案呢？
- | | | |
|------|------|----------|
| 請問他人 | 到圖書館 | 自行查書報 |
| 上網 | 請教專家 | 其它：_____ |
9. 您知道電腦網路上有圖書館相關資訊嗎？
- 知道 不知道
10. 您利用過電腦網路找資料嗎？
- 有 沒有
- 若有，請問您在哪裡使用電腦網路？_____
11. 您覺得下列哪些方法最容易取得你所需要的資訊？（可複選）
- | | | |
|-----|----------|-----|
| 到書店 | 到圖書館 | 看電視 |
| 聽廣播 | 看雜誌 | 看報紙 |
| 上網路 | 其他：_____ | |
12. 您每天看電視的時間約多久？
- | | | |
|-------|----------|----------|
| 一小時以內 | 一至二小時（含） | 二至三小時（含） |
| 三小時以上 | 不看電視 | |
13. 您每天聽廣播的時間約多久？
- | | | |
|-------|----------|----------|
| 一小時以內 | 一至二小時（含） | 二至三小時（含） |
| 三小時以上 | 不聽廣播 | |
14. 您每天會看幾份報紙？
- | | | |
|------|------|----|
| 一份 | 二份 | 三份 |
| 四份以上 | 不看報紙 | |
15. 您每星期會看幾份雜誌？
- | | | |
|------|------|----|
| 一份 | 二份 | 三份 |
| 四份以上 | 不看雜誌 | |
16. 您平均每個月會看幾本書？
- | | | |
|------|-----|----|
| 一本 | 二本 | 三本 |
| 四本以上 | 不知道 | |

第三部分：使用圖書館的情形及意見

17. 您今天來圖書館使用那些服務？（可複選）
- | | |
|--------------|--------------|
| 查詢圖書館藏書 | 向館員請教問題 |
| 借還圖書 | 向館員請教如何使用圖書館 |
| 閱讀書報、雜誌、視聽資料 | 使用自修室 |
| 查詢個人借閱的相關資料 | 使用圖書館內的光碟網路 |

影印資料
借其它圖書館資料（館際互借）
其它，請說明：_____

使用網際網路
參加藝文研習班、聽演講

18. 您上次來圖書館是多久以前？

1 週以內 1 週前 2 週前 3 週前
1 個月前 3 個月前 半年前

19. 您平均多久來圖書館一次？

每天 2~3 天 4~6 天
1~2 星期 3~4 星期 1 個月以上

20. 您今天在圖書館有沒有找到你要的資料？

不是來找資料的（如選此項，請跳至 24 題）
沒有 有

21. 您今天用了那些方法找到資料呢？（可複選）

問館員 自行查圖書館目錄 問其它讀者
直接到書架上瀏覽 使用網際網路 其它，請說明：_____

22. 您今天到圖書館，下列那些項目最讓您滿意？（可複選）

查詢圖書館藏書 向館員請教
借還圖書 向館員請教如何使用圖書館
閱讀書報、雜誌、視聽資料 使用自修室
查詢個人借閱的相關資料 使用圖書館內的光碟網路
影印資料 使用網際網路
借其它圖書館資料（館際互借） 參加藝文研習班、聽演講
其它，請說明：_____

23. 您常去那些圖書館？（請列出圖書館名稱）

24. 請列舉幾項您希望圖書館改善的地方：

第四部分：對圖書館服務的滿意度

	非常	不	無	非
常	不	不	無	
	同	同	意	同
	同	意	見	意
	意			
	①	②	③	④

- ⑤
25. 借還書記錄很正確.....
-
26. 借還書流程很便利.....
-
27. 館藏資料具有新穎性及時效性.....
-
28. 館藏資料滿足工作、研究需求.....
-
29. 館藏資料滿足休閒需求.....
30. 圖書館的期刊種類豐富.....
31. 館藏資料在書架上的位置正確，容易尋找.....
-
32. 確定應在館內的圖書資料，在書架上都可以找到.....
-
33. 線上書刊目錄查詢系統(OPAC)館藏記錄很正確(如註記在館內、借閱中、遺失等).....
34. 影印服務很便利.....
-
35. 閱覽座位足夠且舒適.....
-
36. 供資訊檢索的電腦很足夠.....
-
37. 圖書館環境整齊清潔，空間寬敞舒適.....
-
38. 圖書館光線良好，溫度適中.....
-
39. 光碟資料庫網路查詢及線上書刊目錄查詢系統(OPAC)很穩定.....
-
40. 館員服務態度親切且盡力回答問題.....

-
41. 館員熟悉各項服務內容與服務流程_____
-
42. 館員主動詢問並協助讀者利用圖書館_____
-
43. 館員具耐心與細心的服務精神_____
-
44. 館員和藹、面帶笑容_____
-
45. 館員具有服務熱忱_____
-
46. 館員協助您找到所需資料(參考諮詢)_____
-
47. 館員熟悉各類參考工具書，並提供適當資料_____
-
48. 館室各區位及指引標示清楚_____
-
49. 舉辦圖書館利用教育與館藏資源利用等活動，增進讀者利用圖書館的能力_____
-
50. 提供讀者新進館藏資料相關資訊，如新書通報_____
-
51. 各項設備或檢索系統備有清楚易懂的使用說明_____
-
52. 圖書館開放時間很合適我的使用_____
-
53. 館員熟悉館外資源，協助讀者找到館外相關資料_____
-
54. 館際合作影印、借書服務(即圖書館透過館際合作方式，協助讀者向其他圖書館取得資料)處理時間很快_____
-

問卷到此全部結束，再次感謝您的協助!



附錄二：公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為研究問卷（兒童問卷）

各位家長及小朋友：

你們好，我們正在針對 12 歲以下兒童使用圖書室的行為與狀況進行調查，目的在使兒童圖書室的服務品質能夠更完善，希望能夠集合大家的意見，以做為圖書館改進的參考。謝謝你的合作。祝
健康快樂

臺灣省政府文化處

『公共圖書館使用者需求及資訊尋求行為研究』研究小組

民國八十八年三月

*說明：

- 一、 下面的問題都請以 1、2、3 填寫，答案請寫在括號裡，如果你的答案是「其它」，請加以說明。
- 二、 除了複選題外，其它的問題請選擇一個最適合的答案。

第一部份：兒童個人資料

1. () 小朋友(你)是男生還是女生？①男生，②女生。
2. () 小朋友(你)今年幾歲？①0-3 歲，②4-6 歲，③7-9 歲，④10-12 歲，
⑤13 歲以上。
3. () 小朋友(你)今年讀幾年級？①幼稚園以下，②幼稚園，③小學低年級，
④小學中年級，⑤小學高年級。

第二部份：兒童閱讀態度與閱讀行為

4. (__ , __ , __) 小朋友(你)每天放學後都做哪些活動？(最多可選三種)①
家庭作業，②玩，③課外閱讀，④補習，⑤看電視，⑥其
它。
5. (__ , __ , __) 小朋友(你)比較喜歡的書是？(最多可選三種)①漫畫，②故

事書(例如：白雪公主) ③自然科學，④歷史地理類，⑤與學習有關(如DIY、作文)，⑥民間故事或鬼怪故事，⑦推理故事或科幻小說(例如：福爾摩斯)，⑧武俠小說(例如：天龍八部)，⑨其它。

6. (__ , __ , __) 小朋友(你)為什麼會想要看這些課外讀物?(最多可選三種)
①學校課業需要，②父母或老師的要求，③同學或朋友介紹，④有閱讀習慣，⑤打發時間，⑥看心情，⑦其它。
7. (__ , __ , __) 小朋友(你)是怎麼知道這些課外讀物?(最多可選三種)①父母說的，②老師說的，③同學或朋友說的，④逛書店，⑤在圖書館知道的，⑥看電視或聽廣播，⑦看報紙或雜誌，⑧其它。
8. (__ , __ , __) 爸爸媽媽常買哪一類的圖書給小朋友(你)讀?(最多可選三種)①漫畫，②故事書(例如：白雪公主) ③自然科學，④歷史地理類，⑤與學習有關(如DIY、作文)，⑥民間故事或鬼怪故事，⑦推理故事或科幻小說(例如：福爾摩斯)，⑧武俠小說(例如：天龍八部)，⑨其它。

第三部份：使用圖書館的情形及意見

9. () 小朋友(你)一星期來圖書館幾次? ①每天，②1-2次，③3-4次，④5-6次。
10. (__ , __ , __) 小朋友(你)今天為什麼來圖書館?(最多可選三種)①借閱圖書、雜誌或錄音帶、錄影帶，②影印圖書資料，③聽故事，④欣賞影片，⑤參觀展覽，⑥參加圖書館舉辦的活動(如繪畫比賽)，⑦上網，⑧自習功課或寫作業，⑨認識新朋友，⑩ 休息、打發時間，(11)其它
11. () 小朋友(你)最喜愛圖書館中的那一種資料? ①圖書，②報紙、雜誌，③錄音帶、錄影帶，④玩具，⑤其它。
12. () 小朋友(你)希望圖書館中哪一種資料多一點? ①圖書，②報紙，③錄音帶或錄影帶，④玩具，⑤其它。
13. () 小朋友(你)能很快地在圖書館找到想要看的資料嗎? ①可以，②不可以。
14. (__ , __ , __) 小朋友(你)都是用什麼方法找資料的?(最多可選三種)①問家人，②問同學或朋友，③問館員，④自己到書架上找，⑤從電腦上找到的，⑥從書目卡片找，⑦其它。
15. 說說看，小朋友(你)最喜歡的一本圖書，書名是：

附錄三：公共圖書館讀者研究手冊

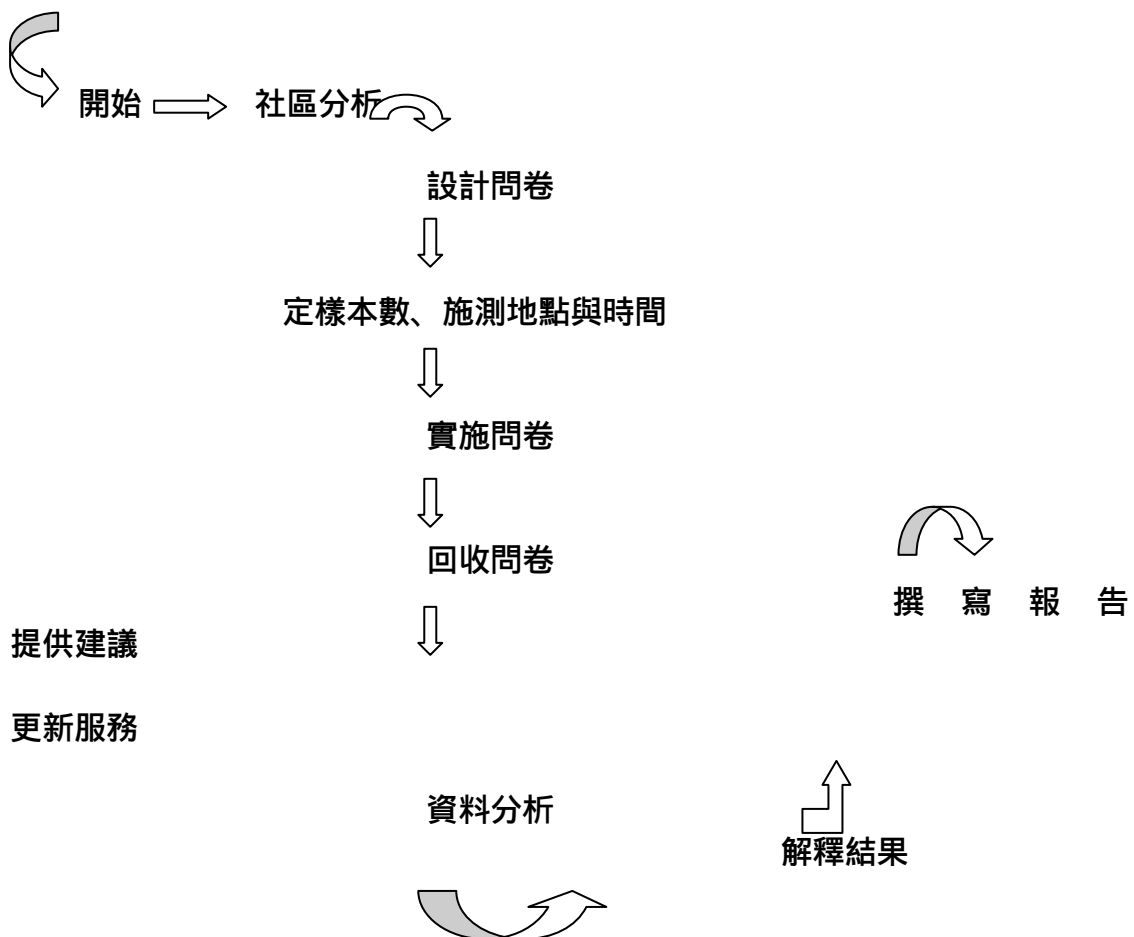
寫在前面--公共圖書館讀者研究的目的

近年以來，由於政府鼓勵民眾有知的權利，而拜資訊社會之賜，人人也都需要成為不斷自我學習的終身學習者，因此，公共圖書館的重要性不言可喻。身為公共圖書館館員我們應更努力學習，充實自我能力，服務鄉梓。本手冊有兩個目的，第一，協助圖書館館員了解進行一個研究必要的過程、步驟、實施的方法，以及注意的事項。第二，透過實際執行一個研究，了解我們的讀者，進而改善圖書館服務的項目，促進圖書館利用，成全現代公共圖書館的任務，扮演好現代圖書館館員的角色。本手冊在倉促之間完成，希望能獲得您的批評指正。

第一章 序論--如何使用本手冊

本手冊除了提供公共圖書館讀者研究的流程之外，並在下面各章節分別將各個研究流程做詳細的解釋，並說明其多項作法，供公共圖書館員在實施讀者研究之參考。以下依序為公共圖書館讀者研究流程、社區分析、實施問卷調查的步驟和程序，手冊最後並附上「公共圖書館讀者資訊需求與其資訊行為研究」手冊，作為設計問卷時的參考。

第二章 進行公共圖書館讀者研究流程



第三章 社區分析

公共圖書館以服務所在社區之居民為主要目標，因此，對社區的認識是提供服務的前提，也是公共圖書館要了解居民的需求，及擬定服務方針的首要步驟。然而在進行社區分析之前，我們應該動動腦想一想，到底什麼是社區分析？又為什麼要作社區分析？就像醫生在診治病人時，首先須找出病源，分析病情，才能對症下藥。

那麼到底什麼是社區分析呢？簡單地說，就是圖書館想要了解自己服務的這個社區對圖書館的整體服務是否滿意，而針對社區民眾作的一種分析工作。所以，身為公共圖書館的館員們應該先問問自己，真的了解自己服務的社區嗎？真的有用心去傾聽民眾內心的需求以及渴望嗎？真的有依照民眾的想法去制定圖書館的服務項目嗎？問過自己之後，如果獲得肯定的答案較多，你就是一個具有服務熱誠，相當棒的館員了！但是，答案若是否定者較多，可就要用心一點加緊作好社區分析的功課囉！那麼，到底要怎麼作好社區分析呢？館員們趕快集中焦點看過來吧！

社區分析的目的

了解了什麼是社區分析，接下來，聰明的館員們就要好好思考一下我們為什麼一定要作社區分析？社區分析真的很重要嗎？沒錯！就像每個人作一件事之前，總會有一些動機，一些原因、理由，為什麼要做？做了又有什麼意義？有什麼目的？這些動機就是鼓勵我們努力去做的原動力，所以，作社區分析之前，除了要了解什麼是社區分析以外，更要了解社區分析對圖書館到底有什麼意義，有多麼重要。

簡單地說，圖書館作社區分析的最終目的，還是為了想要了解社區民眾的需求，若是沒有以社區民眾為主，試問圖書館還有存在的價值嗎？所以，身為公共圖書館的館員們必須了解到，如果社區分析的結果顯示出，民眾不滿意圖書館提供的服務，那就應該調整圖書館的服務來反應民眾的需求。

而且，在做社區分析時，親切的館員們可以藉著與民眾的溝通、接觸，了解他們的想法之外，更可以讓民眾感覺到，圖書館非常重視他們的想法及需求，並且是很有誠意而且很熱心地在為他們服務，無形中拉近了

社區分析的目的

- 一、了解社區：
藉著社區分析，真正了解社區民眾的需求。
- 二、改善服務：
社區分析的結果若顯示出社區民眾不滿意圖書館的整體服務，則圖書館應改善服務，以滿足社區的需求。
- 三、建立良好公共關係：
讓社區民眾知道，圖書館是很尊重他們的意見和想法，進一步和社區建立良好關係。

彼此的距離，更可進一步獲得社區民眾的支持。

不能不知道：真正了解社區分析的重要性，激起你們的使命感！

社區分析的項目

聰明的館員們，在了解什麼是社區分析，以及我們為什麼要作社區分析之後，接著下來，我們可要好好的想一想，到底有哪些項目是值得我們去作分析的？這時我們就要像作實驗那樣，大膽假設，小心求證。所以，首先我們必須先假設那些社區分析的項目，是有助於我們對整個社區的了解，才能加以條列出來喔！

圖書館在進行社區分析時首先要了解社區的特性。這裡所說得社區特性包括環境和文化特徵。也可以說是居民居住的環境、文化傳統，或是居民集體行為的表現方式。因為，每個人都會受環境的影響，因此，社區特性會影響個人和集體行為；反過來，個人和集體行為也可以反應出社區的行為規範和價值取向。這也是為什麼我們要了解社區特性的原因。

每個社區有她不同的特性，例如有歷史悠久的社區、新開發的社區，各個社區也有不同的發展重點，或以文教、農業、工業為特色。發展重點不同除了影響居民的職業外，其資訊需求也會不同。包括工作上所需的資訊、為解決生活上所碰到的困難所需的資訊，或是為滿足學習求知所需的資訊都會不同。

我們可以舉個例子來說，以漁村而言，居民多以補魚為生，他們對漁業相關資訊的需求，自然就會較農村來的大，這時所在地的圖書館就應該收集漁業相關的資料，甚至提供補魚時碰到困難時可以解決的方法。總之，每個社區都有它的特質，若不事先多加了解，把握這些特質給予行為上的影響，圖書館將無法融入社區居民的生活中，我們的服務也就很難發揮效益，自然而然，民眾就不會重視圖書館了。

一般來說，社區分析首先會蒐集社區民眾的基本資料，什麼是基本資料呢？就是一般我們所說的性別、年齡、學歷、職業、以及居住地等項目，這些就像平常我們在和別人作簡單的自我介紹一樣。但是這時聰明的館員可能就會質疑，為什麼要分析這個項目呢？因為不同性別、年齡或者教育程度的民眾，他們的資訊需求就會不同，譬如，退休老人和上班族，上班族和學生，他們彼此對圖書館的

社區分析的項目：

1. 圖書館服務的社區民眾是那些人？民眾的性別、學歷、年齡分布為何？從事的職業又是什麼？
2. 社區民眾平時的閱讀習慣為何？民眾大都需要那類資訊？通常會用什麼方式來處理生活上或工作上所碰到的問題？
3. 使用圖書館的情形為何？滿意程度為何？他們期望的圖書館服務是什麼？
4. 社區內有其他提供資訊服務的機構嗎？
5. 社區的外在環境是否便利居民使用圖書館？

服務要求，可能就會有所不同，所以必須先分析社區民眾的個人資料。

接著下來，我們就要了解社區民眾平時的閱讀習慣是怎麼樣，是偏好休閒、娛樂還是財經新聞呢？另外，如果碰到有所不懂的問題，他們又會用什麼方式來解決？是問別人還是自己找資料？若是自己找資料，他們是透過那些管道來獲得資料的呢？圖書館是居民獲得資訊的來源之一嗎？如果不是的話，那麼圖書館員就要了解，居民是從那些管道獲得資訊，這些管道為什麼可以滿足居民的資訊需求？圖書館員不來使用圖書館的原因又是什麼？甚至我們可以將圖書館和其他的提供資訊機構，做一個比較，由此，我們必然可以了解圖書館和其他資訊提供機構的差異，了解自己不足的地方，也就可以改善館藏或提供的服務，並找出圖書館的潛在使用者。

如果是到圖書館找資料，那麼圖書員就要深入了解這些讀者對圖書館的使用是怎麼樣的情形？是否滿意圖書館的整體服務？他們認為圖書館需要有所改進的地方？當館員們知道民眾的反應後，就更應該用心來調整圖書館的服務方向，並且訂定新的館藏目標，使圖書館能夠真正建立符合民眾需求的館藏和服務。

除了以上所說的項目外，圖書館員也要了解社區居民常去的租書店或書店，這些地方，館員們可要特別注意喔！因為我們可以透過書店或租書店的銷售率，來了解社區民眾特別偏好的圖書種類，進而作為圖書館在圖書選擇上的參考。甚至，圖書館員也可以了解一下，書店的顧客是否也是圖書館的讀者，居民對圖書館和書店提供的服務有什麼相同或不同的看法，書店的經營方式是否有圖書館可以參考的地方。因為，書店和圖書館提供的服務很相似，都是在滿足居民閱讀的需求，或是提供他們解決問題的資訊，差別只在於書店以營利為主，圖書館則提供免費的服務。

另外，館員們也要特別深思一下，圖書館所在的位置，其交通是否便利，是否有便捷的公車或捷運系統可以到達，附近是否有足夠且方便的停車空間。因為交通是否便利，也會影響民眾到館的意願喔！

上述所列舉的分析項目，聰明的館員們，是否已經有了概念呢？其實上述所列的項目僅供參考，館員們仍需依據本身圖書館的需要，研擬出所須分析的項目，達到分析的目的才是。

不能不知道：運用你們的聰明才智，好好思考一下社區分析的項目，真正去了解社區、服務社區，只要有心，沒有難得倒你們的事。

如何蒐集資料

在了解對於社區所要分析的重要項目之後，接下來，我們就要用心好好來思考一下，我們到底要怎麼得到這些資料呢？其實，大家都知道，「工欲善其事，必先利其器」這個道理，所以，要蒐集社區分析的資料，首先得利用一些技巧，設計一些工具，才能得到我們所想要的資料，不是嗎？以下將蒐集資料的方法，分別敘述，用心學習的館員們，已經準備好了嗎？

(一) 收集相關的文獻資料

其實，蒐集圖書資料可以說是館員們的專長，所以，只要稍微用點心，相信可以從許多現成的文獻期刊中找到相關的資料，譬如，要想找到有關社區的人口數、性別或年齡等資料，館員們可以從各縣市的統計月報或統計年報找起，因為這些統計月報和年報通常都會針對社區的人口、性別、年齡，甚至教育程度，進行細步的分析。

書店

至於想要了解社區民眾平時的閱讀排行榜

興趣，館員們倒是可以從圖書館中的借閱記錄，或是書店的銷售率，來了解社區民眾的閱讀習慣喔！

另外，若是想要知道社區內是否有其他資訊的場所，最簡單地莫過於從電話簿找起吧！若是想要蒐集社區所在位置，以及交通是否便利的資料，更是容易不過的了，因為可以找地圖或是公車手冊上就有相關的資料了，聰明的館員們，您想到了嗎？

所以，聰明的館員們在了解如何從圖書資料來蒐集之後，是不是覺得其實沒有想像中那麼困難呢？只要稍微用心，有許多資料都是可以用來了解社區的，不過，在使用這些資料時，可要特別小心這些資料是否因為間隔太久，已經過時了，這樣可會得到錯誤的資訊喔！

(二) 問卷調查法

問卷調查法是了解社區居民或圖書館讀者最常用的一種方法。問卷調查有普查和抽樣兩種方式，如果社區較小，

資料項目	現成文獻
社區的人口數、年齡、性別等	統計月報 統計年報
社區民眾的閱讀興趣	館內的借閱記錄 書店或租 的銷售
社區內其他提供資訊的地方	電話簿

社區地理
社區交通

地圖資料
公車手冊

問卷法注意事項

1. 問題的類型是否正確、適當？
2. 問題是否符合研究假設的需要？
3. 問題的項目是否含糊不清
4. 問題是否超出社區民眾的知識和能力？

例如一個專門圖書館的服務對象只有 50 人，當然可用普查方式。不過，大部分圖書館在進行問卷調查時都採用抽樣方式，只要抽樣正確，樣本具有代表性，圖書館最好還是採用較節省人力的抽樣問卷調查。

問卷不一定針對個人寄發，以公共圖書館為例，如要為社區內工廠、公司之員工提供圖書館服務，除了可以問卷調查個別員工外，也可就工廠、公司整體進行問卷調查，瞭解其設置的宗旨、營業項目、員工人數、員工作息時間、員工活動等資料。問卷也可針對不同的對象來設計，例如，公共圖書館可針對為學生及非學生，或是家庭主婦、老年人、兒童等設計不同的問卷。

問卷是研究者用來收集資料的一種方法，也可以說是對個人行為和態度的一種測量技術。在建立問卷之前，必須對所研究的問題與假設、客觀事實與資料的性質、模式行為與觀念，以及有關方面，都有清楚的了解與認識；否則，所得資料必難符合研究者的需要。這就是說，問卷設計的原則是：得到你所要的資料，不多也不少；懂得利用並分析你的資料，儘可能接近所要的問題與假設。

問卷設計必須儘可能達到周密的程度，設計人要遵循理論與假設提出問題，從各種角度，務使受測者根據事實與真實回答，無從做假或不願做假。這當然是一種理想，究竟能做到什麼地步，事先是不易預料的。不過，這也不是毫無辦法的事，除了可以做效度與信度檢定外，還可以藉參與、觀察、訪問來解釋若干疑難。

因研究性質的類型或目的的不同，問卷的類型可分成許多類，每一種類的設計又有不少的差別。最普通的方法為兩大類：

- 一、無結構型問卷：是指結構較鬆散或較少的問卷，並非真的完全沒有結構。這種形式多半用在深度訪問的場合，被訪人數較少，不必將資料量化，卻又必須向有關人士問差不多相同的問題，對於被訪人來說，可以與前一位被訪人的回答相同，也可以完全不同，非常自由。可是訪員為了控制問題的內容與方向，就不能不預先準備一些問題。這些問題，可以寫在紙上，也可以留在記憶裡在對每個被訪人提出相同的說法，但不由他們自己圈選。這點與一般問卷極不相同。
- 二、結構型問卷：又可分為兩種，一種以圖畫指示回答方式，一種以文字指示回答的方式。後者因回答方式的差異，可在分為限制式問卷與開放式問卷。圖畫問卷用於知識程度較低的樣本為適宜，受訪者只要按照圖畫的指示就可回答，不識字也能做正確的選擇。像這樣的問卷，受測者很容易就可以找到他的答案，減輕館員不少困擾。一般字型結構問卷是指根據假設需要，把所有問題全部列出來，受測者只要依照自己的想法，每題圈選其中一個答案，或者偶爾填上一兩句話，就算了事。而限制式的即是受訪者不能隨意回答，必須按照研究者的設計，在預先編制的答案中圈選。而開放式的問卷則不限制受測者如何回答，受測者可以在問題的範圍內說出結果。

歸納而言，通常在設計問卷時，館員們要特別注意，盡量不要使用專業術語，以免讓民眾看不懂而亂答或拒絕填答問卷。此外，問卷每道題目的遣詞用字應該要淺顯易懂，而且對於問卷中所問的問題要注意是否正確、明顯清楚，不可以模稜兩可，且要符合當初研究假設的需要。此外，也要注意社區的民眾是否有足夠的知識及能力，來填答此份問卷，若居民限於某些因素在填答問卷上有困難的話，圖書館可以要以其他方式來進行讀者的研究。

可能有些館員沒有作過問卷的經驗，以致於非常害怕作不好而退縮，不肯作，其實，第一次作問卷難免會有畏縮的心態，但是，相信富有服務熱誠的館員們，一定會更加用心學習，突破這些心裡障礙及挫折的，本手冊最後附有一份問卷（附錄一），僅提供作為參考。同時我們也建議，臨近社區的圖書館也可共同分享進行之讀者研究的心得，由此應可以學習到設計更好問卷的方法。

當然，除了前述我們在設計問卷時，為達到更高的回收率，而應注意的項目外，問卷法也是有其限制。例如回收率就是一個比較大的問題，也是圖書館無法掌握的因素，如果回收率太低，那麼研究結果的代表性就可能受到質疑。另外，填答者是否真正用心在填答，真正反應其內心的看法，也是另一個問卷法無法掌握的因素。因為，也可能是使用者不用心產生一些廢卷，而降低回收率。正因為上述的這些限制，因而出現其他的研究方法，圖書館為求更精確的了解讀者，在人力和經費許可的狀況下，應該採用多種方法，吸取各種研究方法的優點，互相彌補缺失，所得的研究結果必然更為精確。

（三） 訪談法

一般來說，通常在問卷調查法無法對某些問題做更深入的探討時，可用訪談法作為輔助來蒐集資料。因為訪談法主要是透過談話的方式來了解社區民眾的想法，從面對面的談話過程中，館員們更可以對整個社區民眾的想法更加的了解。

在進行訪談時，訪員（圖書館員或研究人員）可以就主觀的興趣，提出問題；或針對圖書館想了解的問題提出詢問。當然，訪談法主要的目的是希望能由受訪者（讀者）口中，得到更多且更真實的看法。讀者的說法也許主觀，但卻是較問卷法來的真實。

由於訪談者必需由「陌生」的讀者中取得資料，如何獲得讀者的合作，是訪談法能否成功的主要關鍵。也因此，圖書館員可以先擬定訪談的策略，以順利完成訪問工作。

訪談法

特色：通常訪談法是在問卷調查法無法對某些問題做更深入的探討時，可用訪談法作為輔助來蒐集資料。

訪談法的對象：

1. 一般來館讀者
2. 對社區熟悉的人士
譬如鄉鎮市（里）長

擬定訪談策略的主要目的在於，以最簡單和最有利的方法，從受訪人那裡，獲得最多而最可靠的資料。基於對這點的認識，訪談策略必須包括以下幾項：目的與方法、社區特性、受訪者的種類、實施步驟等。具體點說，即是在進行訪談之前，應該作好這些準備工作。

一、目的與方法

訪談策略的第一步是了解研究目的和訪談方法，我們必須知道目的是什麼，方法又是什麼。通常訪談的方法會因目的而異，不是一種訪問法可適用於任何場合，研究者須自行擬定適合的目的與方法。

二、社區特性（詳如前述）

三、受訪者的種類

受訪人是訪談的主要對象，一般而言，無論以訪問為主要研究方法，或輔助工具，受訪人的選擇是否得當，關係到蒐集資料之成敗甚大。例如，若是想了解社區，則可選擇以下受訪人：

1. 受訪人可事先假定為幾類，如村（里）鄰長、社區理事、知識青年、群體領導人，這類人對社區事務可能參與較多，也較了解。
2. 把一般居民分成青、中、老三個年齡組，酌量各抽數人予以重點訪問，以為與領導階層之資料做比較。
3. 有關相鎮公所官員亦應做抽樣訪問，因為這些人當初均是決策者。

四、訪談步驟

當你寫好了研究計畫，選定了研究地區，並不就能進行訪問，你還有許多準備工作要做。最重要的就是擬定一個步驟，或說是訪談程序表，把要做的事與時間表都做某種程度的控制。因為訪談，尤其是無結構訪談，漫無標準，如不加以控制，一方面可能遺漏重要項目，另一方面也可能浪費時間。以研究社區為例，我們可以擬定一個 30 天的訪問計畫、流程圖，來控制作業時間，按計畫來執行，較有效率。

訪談法成功的主要關鍵在於取得受訪者的合作，訪談者如何讓「陌生」的受訪者願意接受訪談，以及願意真實表達自己的看法，對訪談者是一大考驗。取得合作的主要方法是，訪談者要讓受訪者感受研究結果對受訪者的重要性。此外，訪談者也要有親切和善的態度，同時願意傾聽，如此一來，相信訪談必能成功，訪談者也一定能夠收集到豐富的資料。

(四) 觀察法

什麼是觀察法呢？簡單地說，就是觀察讀者嘛！不過，通常我們得先決定要觀察哪些讀者、在什麼地方觀察地方等，再將觀察結果記錄下來。

其實，觀察法可以依參與程度分為參與式觀察法和非參與式的觀察法。非參與式的觀察法是指，觀察者並沒有融入被觀察者的生活中，參與式的觀察表示，觀察者在實地觀察時，其身分就如同被觀察者一樣。也就是說，參與式觀察，觀察者不旦表明自己的身分，還與參與者互動，非參與觀察法則正好相反。

那什麼時候適用參與觀察法呢？當我們希望了解居民的活動和互動，這些活動和互動的意義時，就可以採用參與觀察法。觀察法實施的步驟如下：決定研究地點、進入研究地點、建立良好關係（參與式觀察）、實地觀察工作記錄。決定研究地點，當然視圖書館員想要了解什麼而定，例如想了解讀者的圖書館使用情形，則研究地點為圖書館，若想了解居民的書店使用行為，則研究地點為書店等。建立良好關係是指參與式觀察，因為能否蒐集到資料，完全視能否取得被觀察者的信任，因此，建立關係是參與觀察法成功的主要關鍵。

最後，實地觀察工作記錄可以包含幾個部分，我們也可以由六方面來記錄：

1. 誰：包括誰在場？有什麼特徵？他們的角色是什麼？
2. 什麼：包括發生什麼事？被觀察者說什麼？做什麼？又表現什麼？
3. 何時：包括某些行動何時發生？持續多久？
4. 何地：包括行動發生的地點在那？為什麼在這個地點發生？該地點的特質？
5. 為什麼：包括為什麼發生？事情發生的原因？
6. 如何：包括事情如何發生？有什麼特殊的地方？

觀察法

定義：須先決定要觀察哪些讀者、在什麼地方觀察，然後再將觀察結果記錄下來。

(五) 田野調查法

田野調查法是一種在自然情境下，直接觀社會現象的社會研究方法。其實，田野調查法已被社會研究者使用好幾個世紀了，尤其是人類學者。甚至我們可以說，我們每天在日常生活中都在進行田野調查，例如我們觀察某一個社會行為，在街角的餐廳、公園、飛機上，或是圖書館，當我們在向別人說明這些觀察時，就是在報告田野調查的結果。

在進行田野調查時，研究者可以也可以不向所觀察的人表明身分。研究者將觀察的結果記錄成田野日誌，田野日誌是田野調查的骨幹，除了詳細外也要簡潔。田野調查法的優點是具彈性，且花費比較少。對圖書館而言是蠻適用的一種方法，因為圖書館本身就是一個研究場所，任何時候我們都可以針對館內的讀者，進行田野調查。

聰明的館員們，了解了嗎？記住了嗎？每個要項可都是環環相扣，相當重要，千萬不可掉以輕心！相信館員們一定可以憑著想要充實自我學習能力的精神，克服一切挫折，用心來服務整個社區民眾的，您說是嗎？其實，上述的方法都各有優點，館員們可得依據本身圖書館的條件及研究目的，選擇最適合的方法，蒐集更完整的資料。

不能不知道：找出最適合的蒐集方法，用心設計，你已經成功了一半！

第四章 實施問卷調查步驟和程序

資料收集的方法有很多，因為考量公共圖書館普遍人力、財力不足的情況，我們建議採用節省人力、時間和金錢的問卷調查法收集資料。問卷調查法實施流程如下：

第一節 設計問卷

問卷設計的步驟：

1. 瞭解研究目的
2. 選擇問卷種類
3. 決定問卷題型
4. 設計問卷題目

在著手設計問卷之前，我們必須先瞭解研究的目的在哪裡，接著才可以依據研究目的，來擬定問卷內容。瞭解研究的目的之後，接下來就要選擇問卷的種類，通常對圖書館使用者的研究問卷，可以分成兩類：

- (一) 使用者問卷（即館內讀者問卷）：其下還可以依照使用者的年齡，分成成人問卷與十二歲以下的兒童問卷兩種。這類問卷主要針對到館的讀者進行調查，藉此瞭解讀者使用圖書館的情形以及滿意程度。
- (二) 非使用者問卷（即非到館讀者問卷）：主要的目的是藉由問卷調查方式瞭解圖書館非使用者資訊需求的狀況，以及不到圖書館的原因。現今是公共

圖書館主動出擊的時刻，因此在使用者研究上，對使用者及非使用者應該同樣注意。

選好問卷的種類之後，再來就要決定問卷的類型。原則上，要依照研究目的來決定題型，以「公共圖書館使用者資訊需求及資訊尋求行為」研究為例來說，此研究的目的為透過對使用者資訊需求及資訊尋求行為的瞭解，做為改進公共圖書館服務的依據。

因此，問卷中有四類題型：(一)個人資料。(二)資訊需求與資訊尋求行為，藉以瞭解讀者平時的資訊需求有哪些，以及資訊尋求管道的差異。(三)圖書館使用情形，用來瞭解讀者使用圖書館的頻率、服務項目、以及對圖書館的建議。(四)圖書館服務的滿意程度，明瞭讀者對圖書館各服務項目的滿意程度。題型的選定對於研究結果是否能達到研究目的，具有相當的影響力，不可不謹慎！

最後，當然就是根據你所選定的題型來設計題目，把你想要知道的資料，轉化成問題來問讀者。在設計題目時，有幾點是需要注意的：

1 問題的類型是否正確而合適

類型可以從兩方面說，一是開放式或限制式的問題，應從研究的性質來決定；一是性質上的類別，如政治、經濟變遷、或集權、民主領導方式。每一個問題應針對類型的需要加以控制，可以免除事後資料不足或過多；不足會影響分析及結果，過多則影響受測者作答的情緒。

2 問題是否切合研究假設的需要

每一類型中的題目，應該均為驗證假設或研究目的所必需，不能浪費和貪多，亂出題目。例如研究圖書館使用者需求，就不應詢問受測者的年收入。

3 問題的項目是否含混不清

含混不清容易引起誤解，造成問卷結果的偏差和失真。通常應設法避免三類問題：A 太普遍的問題，使受測者不知真正的目的，如「你常使用圖書館嗎？」；B 語意不清的措詞，使受測者費解，如「你認為目前圖書館的服務夠好嗎？」，「服務」和「夠好」都語意不清；C 包含兩個或兩個以上的觀念與事實，使受測者不知如何選擇，如「圖書館的作用是典藏書籍，還是教育社會？」

4 問題是否涉及社會禁忌與愛好

任何一個社會，都有些地方不能亂碰的，勉強去碰它，一定失敗，特別是關於禁忌與愛好方面；或者你正面問一些敏感的道德問題、政治問題。結果都會一面倒，無法獲得真實的情況。涉及個人隱私或恩怨的問題，也不能問，因為這類問題往往會遭到抑制。

5 問題是否產生暗示作用

例如你問受訪者「你最近有沒有到過圖書館？」，結果會偏向於「有」的一面，因為一般人對圖書館的印象多是正面的，這樣問等於暗示他回答有，施測者應該換別種問法。

6 問題是否超出受測人的知識和能力

許多問題，設計者可能覺得很簡單，可是受測者可能從來沒有想過或遭遇過。比如你問他是否使用過館際互借的服務，就得事先考慮被訪問人有沒有這種知識。假如他們連館際互借是什麼都不清楚，怎能正確答覆問題？對付這類問題的一種可行辦法是，先把問題內容加以描述，然後問他的意見。無論如何，如果受測的樣本不是知識分子，你就得替他們設想，在他們的知識、經驗、能力的範圍內提問題；不要太抽象、太特殊、太籠統、太複雜，更不要把問題理論化。

7 一般人通常不願意花太多時間填問卷，因此問卷填答方式多採用選項式題目，讓填答只要輕鬆勾選，可以提高受測者的填答意願。

8 問卷題目最好淺顯易懂，要是難有難以替代的術語，必須在後面加上簡單明瞭的解釋，讓每個受測者都可以清楚知道問題題目的意思。

9 對於不同年齡層的讀者，要依照他們的需求變化問卷形式，例如老年讀者視力不好，我們可以將問卷字體放大；兒童讀者可能還不會看國字，我們可以在國字旁邊加上注音。

10 問卷結構要按順序排列，順序包括三方面：

(1)時間順序：例如題目「您上次來圖書館是幾天以前？」答案的排列應照1週以內、前1週、前1個月、前3個月、前半年，由近而遠的時間順序排，以免干擾填答者作答。

(2)內容順序：有三個條件，一是屬於一般性的問題應該要放在問卷前面，特殊或專門性的問題放後面；二是容易回答的放前面，困難的放後面；三是熟悉的放前面，生疏的放後面。這樣填答者才不會一開始接觸就產生排斥。

(3)類別問序：問卷題目分成個人資料、資訊需求與資訊尋求行為、圖書館使用情形、圖書館服務的滿意程度四類型，同一類的問題最好集中在一起。

以上幾點，為設計問卷的一般原則，可以考慮的方面還很多，這裡只提供一種比較普遍性的參考架構。

問卷題目設計方式舉例

結構問卷依回答方式的差異，可再分為限制式問卷與開放式問卷。一般結構問卷是指根據假設需要，把所有問題完全印出來，受測者只要依照自己的想法，每題圈選其中一個答案，或者偶爾填上一兩句話，就可以快速填答完畢。限制式問卷，即受測者不能隨意回答，必須按照研究者的設計，在預先編製的幾個答案中圈選一個，或複選幾個。例如：

1 當您碰到問題時，會用那些方法尋求答案呢？

(1) 詢問他人 (2) 到圖書館 (3) 自行查書報 (4) 上網 (5) 詢問專家

2 您覺得下列哪些方法最容易取得你所需要的資訊？

(1) 到書店 (2) 到圖書館 (3) 看電視 (4) 聽廣播 (5) 看雜誌

像上述的問題，你只能在規定好的答案中選一種，不管你是不是完全同意。研究者也了解這種情形，受測者數量很多，各有自己的想法，答案卻只有固定的四、五個，自然有些勉強。研究者就希望在強迫的情況中去找尋問題的答案對假設提出合理的解釋。這也就是限制式問卷的特點：有限答案，強迫挑選。

如果採用另一種開放式問卷，上述兩個問題就可以改變成下列方式：

- 1 當您碰到問題時，會用那些方法尋求答案？
- 2 您覺得用什麼方法最容易取得你所需要的資訊？

或者改成另一種開放式：

- 1 當您碰到問題時，會用那些方法尋求答案呢？為什麼？
- 2 您覺得用什麼方法最容易取得你所需要的資訊？為什麼？

兩種方式都不限制受測者如何回答，受測者可以在問題的範圍內說出結果。但第二種開放式問卷加了個尾巴，「為什麼？」研究者希望獲得喜歡或不喜歡的原因。這種問卷的好處是可以得到許多意外的收穫，壞處是資料分散，不易統計，甚至得不到統計的結果。尤其是「為什麼」，簡直無法統計，到整理資料時，會發現有許多無法使用，最後只好將這部分資料犧牲，可是已經浪費了許多時間和精力。不過，開放式問卷對探索性研究卻有許多好處，比如提供行為的方向、問題的焦點、主要價值觀念 等等。正式測驗時就可以把這些已發現的問題標準化。

有的問題還不十分肯定，需先做探索性研究，以用開放式 問卷為宜。如果環境許可（包括經費、人力、訪問時間等）不妨兩者同時進行，以限制式問卷為主，在重要問題上加添幾個開放式問題。為了不讓受測者發揮過多，每個開放式問題之後，空白不必預留太長，迫使受測者只能提出幾個重要概念，而不是長篇大論。

問卷問題的用字造句

如果一位受測者讀不懂問卷中的某一問題，這一題的結果自然受到影響，如果許多人都讀不懂，影響就更大。為什麼看不懂呢？也許是受測者程度太低，也許研究者出題不當，不管原因來自那一方，最後接受失敗結果的總是做研究的人。可見，題目是不是出得妥當，關係到研究的成敗。那麼，編製問卷時，在字句方面，究竟應該注意那些難題？我們可以從下列四類型細加討論。

（一）語文問題

語文上最需要考慮的是兩個面向：一是受測者如何解釋這句話？即是他能解釋到什麼程度？二是受測者認為這句話的意義是什麼？即是他所能意識到的語義。有關於這兩方面的，有五個問題要特別留意。

- 1 語文應淺顯易懂，不要超過受測者的領悟能力

如果受測者是一般農、工階層，就應用普通用語，而不應用特殊或專有名

詞；如果受測者為知識分子，文字又不能太通俗，應合乎這些人的理解範圍。對於不同的地域、不同的職業團體，用語也應特別當心。

2 用語應情簡單，不能太複雜

如雙重否定用語「不是沒有」，或是過於西化的句子，儘量簡化。

3 字句的意義力求清楚明白，不要含混或曖昧

如「你是否認為圖書館的借還書規則合理？」、「你通常是否留心社區事務？」其中有許多用字不是混淆，就是曖昧，如：那個圖書館？合理的標準是什麼？「通常」是指什麼時候？什麼社區事務？留心到那一種程度？看起來真是問題重重，一句話不小心，可以檢討半天。

4 一句話表現單一事物，不要用兩個以上的觀念或事物

如「你同不同意孔子和老子的政治理論？」多數人可能只喜歡其中一種。又如「本廠對於員工的前途與發展，儘力安排與照顧」，前途、發展不是同意語，安排、照顧也不是同意語。

5 用準確的語文敘述或描述，把範圍固定

如「你讀多少種報紙？」不如說「你讀那幾種報紙？」把一個問題描述得越肯定，受測者的答案也就越穩定。

(二) 情緒問題

出問題本來是表示研究者的一種意向，但有時候，這種意向比較情緒化、主觀，就會影響受測者的思考，甚至產生有意的自我防禦，而作出不實的回答。所以研究者必須力圖避免這種情形。

1 避免主觀及情緒化字句

研究者不客觀的發問，容易引起受測者主觀的回答，如好、壞、方便沒有一定的界限。情緒化的句子，如「你贊成賭博嗎？」容易引起受測者的自我保衛「不贊成」。

2 避免誘導回答及暗示回答

事實問題不容易受到誘導回答的影響，態度問題則很容易。例如「你不贊成圖書館內影印收費嗎？」回答一定是「不贊成」，受測者對這個問題可能根本沒有印象，或沒有準備，但是經過這樣一提醒，答案很容易偏到不贊成這邊。

3 避免不受歡迎或涉及隱私的問題

如果你問受測者每個月收入有多少？在公司中擔任什麼職位？容易得到作假的答案，因為一般人不喜歡這類問題。個人的隱私權應受到保護，即使你勉強問了，很可能還是徒勞無功。

4 避免難於回答的問題

有許多問題，雖不一定牽涉隱私，卻難於啟齒，如性行為、考試作弊。如果你一定要提出來問，結果可想而知。不過，也不是完全沒有辦法，通常把這類問題轉移到不具名的第三者身上，如「你對李四把圖書館借來的書撕毀，有什麼感想？」，這樣也可以反映出他的看法。

(三) 理解問題

所謂理解是指研究這所出題目應在受測者能理解的範圍內。什麼問題無法理解呢？只有靠研究者事先的考慮，特別是樣本的特性，如教育程度、文化背景等。通常在文字上要注意的有下列幾點。

1 在能懂得的範圍內提出問題

假如受測的樣本是農村居民，你問他關於都市化的問題，或者關於城市交通問題，就不易獲得正確的報導。所以出題時應該儘量遷就受測者的知識能力或教育程度，說他們能理解的話。

2 不要引起誤解或爭論

受測者把你的意思誤會了，不僅題目本身失去意義，還影響其他題目的分析。爭論也一樣，例如你在一個保守的農村，你問的確是急進派所贊成的用語，自然就得不到真實的反應。

3 儘量少用假設或猜測語句

假設有時候可以預測行動的趨向，卻不容易獲得真實的結果，例如我們問：「你願意圖書館增加藏書嗎？」結果定然是偏向「願意」，猜測也一樣，一天抽多少支煙，喝多少杯酒，都不十分肯定，因為一般人不一定會特別計較這些事情的頻率。倒不如問最近的一次，或根本從另外的面向去考慮。人的行動並非一種週期性的活動，受測者的回答只是一種猜想。這類問題和回憶差不多，而回憶容易產生錯誤。

(四) 原則問題

這指在用字造句上，用哪種方式比較合適，或者說比較受歡迎。

1 一般或特殊

一般的意思是指較為「廣泛」，如果所需要的資料涵蓋面比較大，就把題目出得大些，否則就小些，屬於「特殊」的範疇。如「你喜不喜歡看天下雜誌？」「你有沒有把天下雜誌介紹給別人？」前者是一般，後者是特殊。

2 直接或間接

一個問題，如果應該直截了當的問，就不必拐彎抹角；必須拐彎的，就不能直接問。這當中的拿捏要因環境而改變。例如做社區研究，對於一些有形的組織，例如：家庭、宗教團體，可以直接問；對於權力分配，派系糾紛和利益，就不能直接問，應該改用間接的方法去了解。

3 個人或集體

有人舉了個例，先問「你認為，每個人每個月至少看一本書，是不是一個好主意？」再問「你這個月是不是看過一本以上的書？」其實上述兩個問題的性質幾乎完全相同。但答「是」的，前者往往比後者高。因為前者是一種集體環境，後者卻把自己牽涉進去了，這類問題在措詞上應該特別小心。

4 長句或短句

林語堂說：「演講就像女生的迷你裙，越短越好。」一般問卷設計也是如此，句子以短取勝，越短越好。短句使受測者容易集中思想，不會因句長而分散注意力。例如問「你認為你目前的職業升遷的機會上有沒有可能？」這句話不但言語不清，而且太長，不如改為「你認為，你目前有沒有可能升遷？」或「你認為你目前有沒有機會升遷？」

問卷的信度與效度

如同我們前面提到的，問卷調查除了回收率是個問題外，填答者是否會照實回答也常受到質疑，因此，很多人懷疑問卷的可靠性。尤其是一些敏感性問題，如政治、道德、或收入等等。這樣一來，問卷資料還有什麼用呢？除了提高問卷的可信度，我們一方面可以利用觀察或訪問來印證問卷的真實性，另一方面也可以利用問卷本身的檢定來確定是否可信。進一步來說，由於受測者數量很多，樣本中 5%左右的誤差，對於群體或母體的解釋，還不致於產生太大的偏差。

第二節 定樣本數、施測地點與時間

問卷調查有普查與抽樣兩種方式，如果社區較小，可以使用普查方式，對圖書館服務範圍的每位社區居民都做調查；但是服務對象較多的圖書館，做全體普查太過困難，最好採用抽樣問卷調查，隨機選出實施問卷調查的受測者，這些受測者就是我們所說的樣本。抽樣的數量則由圖書館自己決定，但因為抽樣的樣本必須能代表全體讀者，所以數目不能太少。

施測地點依據問卷填答者的不同，分別在館內與館外進行調查，館外地點由施測圖書館自訂。本研究因為研究範圍較大，所以分北、中、南、東、離島五區，選擇多所文化中心及鄉鎮圖書館進行調查。

公共圖書館的讀者除了一直居住、生活在當地的民眾外，還包括在外求學的學生，因此選在寒暑假實施調查，才能將這一類讀者的使用情況納入，但也不可以完全在寒暑假進行問卷調查，否則無法真正反映平時圖書館使用的狀況。

第三節 實施問卷

一般圖書館的人力與經費有限，因此圖書館可以直接利用館員擔任施測員，以節省另外雇用施測員的支出，但是館員本身要瞭解問卷內容，才能夠協助讀者填寫答案。

施測員要記得隨身攜帶筆與修正文具，提供受測者使用。實施館外問卷調查時，要特別留意當時的天候狀況、施測環境是否方便受測者作答，受測者的時間上是不是允許，儘量不要對受測者造成困擾。對兒童施測時，如果填答的兒童不識字，可以請家長或施測員唸出題目，並且替他填寫答案。館方對於填寫問卷

的讀者，可以贈送紀念品，表示感謝。

第四節 回收問卷

問卷回收率會嚴重影響調查的正確性和代表性，因此一定要注意問卷的回收狀況。如果是施測員發放問卷，比較容易當場全部收回；如果採用郵遞方式發放問卷，館方最好在回收日期的前一週，打電話給受測者，提醒問卷回收的日期，以避免回收延誤，也能提高回收率。另外，問卷回收的時候，施測員應稍微瀏覽一下是否有漏填的部分，要是發現有遺漏，立即請讀者補填，這樣才能減少無效的問卷。

第五節 資料分析的方法

資料分析是緊接著資料蒐集而來的工作，也是整個「讀者研究」工作的關鍵階段。因為資料分析方法的好壞與否，會直接影響整個研究結果的解釋，就好比製茶一樣，如果沒有好的烘培技術的話，再新鮮再好的茶種，一樣不能泡出一壺好茶。相信這樣的解釋，你們應該已經可以體認到資料分析的方法的重要性，將辛苦蒐集來的資料，透過這一段的加工過程，才能獲最好的成果。以下便針對問卷調查法資料分析的方法簡單地向各位說明。

編碼

所謂編碼就是要將資料轉變成電腦可閱讀的型式，編碼有所謂的事前編碼與事後編碼，事前編碼是當題目設計好之後，隨即在問卷上畫上編碼線，在編碼區內逐題編上欄位直接印在問卷上，在訪問調查與電話調查中經常採用；事後編碼則是等到問卷回收後，再逐題編碼。

在編碼時應遵守三原則，即類別應具有互斥性、完整性、以及要根據研究的需要，一般來說，此三原則則在問卷設計時已考慮進去，因為基本上題目設計好，編碼亦應立即完成，下面提供幾種不同類型题目的編碼作法：

1、 類別反應的题目之編碼

類別反應的题目本身已經編碼，但是此類题目又有單選與多選之別。如果是單選，如性別，就可編碼成男為 1，女為 2，類似題型依此類推。如果是多選，則不是逐題編碼，而是逐項編碼，可以採用的 0、1 的方式來表示，如資訊尋管道可分為看電視、聽廣播、上圖書館、上網等，以逐項編碼的方式，如勾選看電視，此欄填 1，聽廣播未填，則填 0，下面依此類推。

2、 連續性類別的题目之編碼

連續性類別法中，每個题目皆必須作答，作答的選項由題目設計者標示其上，因此編碼者，依統計處理的需要，只要計算出該题目在各個選項上的次數分

配即可，但是編碼者應根據選項的性質，如佳、普通、欠佳、惡劣依次序編以數字代表，通常以正分表示，所依次為 4, 3, 2, 1。

3、 評定順序等第題目之編碼

若選項多，但要標示的等第少時，在編碼時應依順序等第，分別編予變項名稱，如第一優先、第二優先等，再依填答的選項名稱填入；若選項與標示等第相符，便是每一個選項為一個變數名稱，各佔一個欄位，填寫時以填答的順序 (1.2.3.4.5) 填入。

編制編碼簿

首先我們先要來了解一下什麼是編碼簿？它的主要功用是什麼？編碼簿是幫助整理資料的工具，主要是幫我們把原始資料簡化，方便我們在使用電腦分析資料時辨識用。編碼簿通常以數字或符號來代表每一個變項的意義，可由研究者自行定義，如我們要識別性別，我們可以定義男為 1，女為 2；或者有個題目是想知道受訪者的宗教信仰，選項有佛教、基督教、天主教、回教及其它，我們則可以將之定義為 1 是佛教，2 是基督教，以下依此類推。下面我們以一個例子來說明：

編碼簿的基本資料

功用：幫助簡化原始資料

基本要項：

- 1、行數
- 2、問題號碼
- 3、變項號碼
- 4、變項名稱
- 5、說明

行數所指的是在電腦欄位中所佔的位置，第一至四位是指受試者的編號，第五位則是指受試者的性別，男輸入 1，女則輸入 2。問題號碼及變項號碼指的是該問題在問卷中的編號，如年齡指的便是第一部份的第二題。變項名稱即簡略說明題目內容，並在說明處註明每一個選項答案代號。

行數	問題號碼	變項號碼	變 項 名 稱	說 明
1- 4 5	一、 1	1	受試者編號 性別	1- 男 2- 女
6	一、 2	2	年齡	1-20 歲以下 2-31-30 歲 3-31-40 歲 4-40 歲以上
7 . .	一、 3 . .	3 . .	職業 . .	1- 工 2- 商 3- 農漁

.	.	.	.	4- 軍公教 5- 學生 6- 其它
---	---	---	---	--------------------------

擬定統計分析計劃

編制編碼簿的同時，應該同時決定分析那些變項，以及要採用何種統計法。統計分析計劃的目的便是讓我們以書面的方式來呈現我們所要分析的項目及方法，主要是方便電腦程式設計者可據此編寫計算程式，以利資料分析的進行。

統計分析計劃
目的：幫助電腦成式設計師編寫計算程式。

內容：
(1) 變項的分組
(2) 分析的指引

統計分析計劃的內容通常包括兩個部份：

(1) 變項的分組：以「公共圖書館使用者之資訊需求與資訊尋求行為研究」來說，我們可以將想要分析的變項分成四組，一是使用者的基本資料、二是使用者的資訊需求與資訊尋求管道、三是使用者使用圖書館情形、四是使用圖書館各項服務的滿意程度。分成幾組，是根據研究者所想要分析的情況來分組，可以自由調整。(2) 分析的指引：統計分析之前，必須先告訴電腦程式設計師各組變項分析時所要用的統計方法，如求算第一部份，即年齡、職業等的次數分配及百分比，或求算第四組使用圖書館滿意程度的平均數及標準差（統計法的選定可參考統計學的書籍）。另外，還有一件很重要的事，需要在這裡說明清楚，有時後研究需要不同變項的交叉分析，這時你們就必須在這裡一起提出。像我們會很想知道什麼年紀的人會有什麼不同的資訊需求，這時你們就必須說明年齡變項要和資訊需求變項做交叉分析。至於要怎麼訂分析的方法，就要看你們的需求而定。

統計方法

統計的方式有下列幾項：

1、次數分配

次數分配表在類別反應的項目中使用最多，以表示各選項的獲選數，通常會加上各項目所佔總人數的百分比。

2、卡方檢定

卡方檢定是類別反應題目與自變項作交叉分析時最常使用，除了可以算出自由度 (df) 外，還可算出兩個變項間的顯著水準，看出關連的高地。

3、等第順序

等第順序法除了呈現各選項在各等第的次數分配外，若要表現各選項的等第，則必須採用加權計分，以得出最後之結果等第。

4、F 考驗

F 考驗大都用於變異數分析，適用於兩個平均數的考驗。如果自變項有兩個水準以上，若 F 值得到顯著，應作事後考驗。

其它還有如變異數分析等其它作法，請參閱統計學書籍。

選擇統計軟體及資料建檔

選擇統計軟體的原則，基本上是以你們最熟悉的軟體為最選擇。目前常用的統計軟體有 SAS 及 SPSS 兩種，兩者皆為套裝軟體，在使用上只要依照指示操作即可（可參考該統計軟體的使用說明）。

決定好使用那種軟體之後，便可開始資料的建檔。資料建檔最重要的原則便是要求一致性。通常我們是使用記事本或 EXCEL 來儲存建檔的資料。在建檔時，建檔員每人手中應有一份編碼簿，依照編碼簿上的規則來建檔，才能保持資料的一致性。

研究人員無法對於建檔登錄人員逐一監督，但是可以抽查其登錄是否有錯，方法之一就是抽一份或數份問卷，逐一檢查一遍；其二是針對某一個欄位，檢查是否有不該出現的數字、其三是檢查各題欄位有否超出，這些都是先期的檢查。

後期的檢查則是等資料輸入資料檔後，先請電腦跑一次次數分配，檢查各題項的次數分配中，有無不該出現的數字，若有發現錯誤，即應立即找出原問卷修正。

資料建檔完畢後，便可將之轉入統計軟體中執行，最後會得到一份報表式的清單（不同的軟體有不同的輸出格式）。我們就可以拿著這份清單來解釋研究的結果了。

資料建檔的原則

- 1、遵守編碼簿的規則
- 2、注意存檔格式
- 3、建檔格式應統一

第六節 研究結果的呈現與解釋

一、何謂研究結果的解釋

研究結果的解釋是科學研究中最容易發生爭論的部份，研究者經由統計分析獲得了研究結果，便要進一步說明其意義與關係，這就是一般所說的研究結果的解釋，解釋不像描述那樣只告訴我們發生了什麼，而是更進一步告訴我們為什麼發生。最基本的一種解釋便是說明，是指以另外的方式表達出

□解釋結果的目的

1. 了解此研究得出那些結果，與先前的假設是否吻合。
2. 利用結果的解釋，了解問題現象，做為下次研究的準備知識。

研究結果本身的含義及其相互關係，通常結果的分析與說明是密切相關的，而我們在分析資料的過程事實上就是一種說明，幾乎所有的研究者都會在分析資料的時候，立刻說明變項之間的關係。解釋研究結果並非非常單純，有時候我們還要探討造成所得結果的可能原因，在通常的情形下，不同的專家學者會對同一組研究結果有不同的看法，提出不同的解釋。

從研究結果中可以得出一些新發現，這些新發現可以幫助我們更了解讀者，提供讀者更好的服務。我們所得出的結果，會跟一開始的假設，做一個比對，看看我們之前所想的結果，是不是跟真正的結果一模一樣，這是一個非常有趣的過程，就如我們預測得獎人會是誰一般的精彩刺激，當我們獲得結果之後，就可以用來改善圖書館的讀者服務，同時也可以做為下一次研究的參考，這樣有趣又有意義的過程，希望各位都能一同來學習，所以接下來我們將告訴各位如何來解釋研究的結果。

不能不知道：新發現可以幫助我們更了解讀者，提供讀者更好的服務

如何解釋結果

在解釋研究結果之前，有兩件重要的事要跟各位說清楚，第一就是你要先了解你這個研究是採用何種工具及統計方法，不同的工具與統計方法就會有不同的解釋方式，就像不同質料的衣服會有不同的洗衣方式一樣，所以先弄清楚我的工具有那些，我的統計方式是什麼對於你在解釋時，會節省很多時間。第二點就是在我們解釋的過程中，我們要能說出個道理，而不是只有做問題的描述，常常我們會在解釋時犯了這個毛病，要知道，解釋除了要「說清楚」之外，更重要的是要「說得有理」，要能說出個道理，別人才會相信你的研究結果，所以把「關係」說明清楚，你的解釋才有意義，否則只會變成像在無病呻吟的窘境。其實解釋的進行，就像偵探在進行推理一樣，每一個部份、環節都是緊緊相扣的，聰明的館員要大膽假設、小心求證，一步步抽絲剝繭，最後你會得出一些結果，而這些結果，如果確實可以代表一般情形，那麼你的解釋就成功了。

解釋的原則

1. 研究所用的方法、工具及統計的適當性，是解釋研究結果的主要基礎。
2. 研究的結果不只是描述，而是要對研究結果的本身含意以及相互關係作說明，研究結果的分析究是一種說明的動作。

不能不知道：聰明的館員要大膽假設、小心求證

□如何找出關係與解釋的焦點

在清楚以上的介紹之後，我們就可以開始著手進行解釋，首先你要能把解釋的焦點找出來，所謂解釋的焦點，簡單的說就是你最想知道的問題，以一個圖書館的讀者問卷為例，通常我們會希望從問卷中得出讀者使用圖書館的動機、讀者對圖書館服務的滿意度，讀者比較喜歡參加那些活動，而這些需求，就是我們解釋的「焦點」，在解釋前，你必須把焦點列出來，然後開始找與這個焦點有關的題目來做分析。

比方說，影響讀者使用圖書館的因素，可能與讀者的學歷、職業、或是年齡有關，所以你就要把這些題目「連起來」，一起做討論，而這個過程就是我們所說的「建立關係」，有時候我們會用「相關係數」來表示關係的強弱，通常數字越多，關係就越密切，有關「相關係數」的算法，聰明的你可以參考統計方面的書。要提醒大家，找關係是一個很好玩、但也要很仔細的活動，就像蜘蛛結的網，如果線越密，網的張力就越大，同樣的如果你可以把關係結合的很好，這表示你越可以說得清楚，說得明白，你的研究結果將更會有說服力。在此要提醒大家，在我們建立關係的過程中，常會有一些看不到的死角，我們會忽略它，比方說，如果你發現女生使用圖書館的人數較多，你就說男生不喜歡使用圖書館，這樣子的結果通常是很危險的，這時你必須趕快再找「另一條線」，來把這個原因解釋清楚，所以聰明的館員們，要小心的來搭這張「網」，可別落入盲人摸象的情情喔。

□說明關係

1. 找出事實之間的關係，並從變項的關係，了解關係的方向和性質。
2. 利用相關係數來解釋結果，只能得知變項間是否有所相關，而不能正確的推斷出原因與結果。原因有二：
 1. 不容易看出變項間正確的時間順序
 2. 有些變項看似有明顯的因果關係，但事實並非如此。
3. 注意其它變項的干擾，因為它可能會影響整個統計的結果，並且干擾因果關係的解釋，研究者必須小心。

📖不能不知道：把你最想知道的部份抓出來，就是你解釋的焦點所在了。

□如何下結論

當你經過千辛萬苦，終於把你所想要知道的，一一解釋出來之後，接下來就是重頭戲要上演囉，在前面我們曾說，透過「建立關係」我們可以了解一些問題的情況，得到的這些「結果」你必須要加以解釋，所謂解釋，就是要告訴我們「為什麼」，告訴我們為什麼會得出這樣的結果，

□建立概判

1. 所謂概判，即研究者要對於研究結果下一概括性的結論，此結論即概判。
2. 在下概判時，研究者要注意是根據何種程度概判研究成果？概判適用範圍如何？

□建立概判的程序

1. 確定樣本是真的，具有代表性。
2. 處理樣本群體。
3. 利用所得結果概判整個結果。

□注意事項

1. 若樣本是經適當抽樣而得，則所獲得之結果，可信度會高。
2. 一項解釋須透過邏輯推演方可完成。

就像化學裡,為什麼鎂加水會產生高熱,這中間究竟有怎樣的變化發生,這就是在開頭所說的,要說出一個「所以然」,其實這個過程非常的辛苦,因為你要去歸納出很多的原因,也許一個問題就需要很多原因才能夠解釋清楚,但是不要害怕,只要你的頭腦清楚,沒有說不出來的原因。

那你會問:真的每一個問題都能說出個「所以然」嗎?有時候並不見得,就像我們剛才提到,會有盲點存在,這時候你就必須回頭去找,看看是那個部份出錯了,找出有問題的地方,然後再一步步來解釋,這樣得出來的結果,就不會讓人家覺得離譜,也不會讓人家覺得你解釋的很牽強。

當你解釋完之後,還有一個很重要的工作要做,就是要建立「概判」,所謂的概判,就是大概的判斷,說得更白話,就是你要對這個結果,下一個結論。為什麼說這個結論。只是大概的呢?因為那只是你的研究結果,而不是所有狀況都是這樣,所以你下的結論只能算是讓人家參考用的,通常你會需在再做幾次相同的研究,能夠得到真正的結果,就像是一個馬拉松選手只是在休息站休息,還沒到終點呢!

不能不知道:

一個問題就需要很多原因才能夠解釋清楚,但是不要害怕,只要你的頭腦清楚,沒有說不出來的原因

解釋結果會遇到的問題

很多人在解釋的過程中,也許會發現所得結果與先前的假設不符,而產生挫折感,研究的動力就會打折扣,通常這個時候,我們會告訴你:先別灰心!結果與假設不合,並不代表整個研究都是錯的,你的努力仍然是有意義的,研究結果之所以會與假設不同,可能是理論與假設不正確,或者你用的方法工具不夠精確,只要找出問題出在那裡,經過修正,再重新出發,仍然可以得到滿意結果!我們常說,做研究不能只往前看,有時候你要停下腳步,看一看之前做的事情是不是正確,在每一個階段開始之前,都必須先確定,前面的幾步棋都下的非常完美,無懈可擊,然後才可以進行下一個階段。我要說的是,跟下棋不一樣的地方,研究是可以不須遵守「起手無回大丈夫」的規定,只要覺得這棋子下的不好,你隨時可以重新再來,甚至你可以跟人家討論怎麼走會比較好。

說了這麼多,就是要告訴大家,研究的過程其實就像在下棋,運用你的聰明才

解釋結果會遇到的問題

1. 研究結果不確定或與假設不符的可能原因:
 - (1) 理論與假設不正確
 - (2) 方法不適當或不正確
 - (3) 測量不適當或效度信度不夠
 - (4) 分析錯誤
2. 未曾遇到的發現
遇到此種發現時,要抱持懷疑的態度,須經過精密的驗證之後,才可以接受它。

智,才能掌控全局才能獲得最後的勝利,錯誤的產生,在研究裡是可以被克服的,當你發現問題、挫折時,it's OK! 要像一個戰士,不要輕易的被擊倒,在荊棘中開出的花朵是最美的。

📖不能不知道:

研究的過程其實就像在下棋,運用你的聰明才智,才能掌控全局才能獲得最後的勝利

□解釋結果的運用

最後我們要來談談,經過我們努力解釋之後所得出的結果有什麼作用呢?功用可大了!

首先這些研究的結果,可做為圖書館改善服務的方針,通常我們會利用這些研究的結果,來做為服務是否令讀者滿意的一個指標,對一個圖書館來說,不定期的做讀者滿意度調查是很重要的,圖書館應該要隨時隨地掌握讀者的情形,就像麥當勞要隨時注意顧客的喜好,來推出一些特惠套餐,吸引人氣一般,圖書館也應該要積極行動,掌握我們的顧客群,才能讓圖書館隨時都有源頭活水,充滿活力,生生不息。

第二個功能,是做為內部行政的參考,圖書館的行政措施,有很大的部份是要參考讀者的狀況來做改變,比方說,我們經過調查後,發現閱覽室有延長使用時間的需求,那麼這時整個圖書館的行政運作就必需做部份的調整,來回應讀者,所以透過研究與調查所得的結果,會影響到圖書館的行政運作,不可不謹慎。

第三個功能就是或做為評鑑績效的依據,圖書館辦得成不成功,問讀者是最直接的答案,利用所得出來的結果,我們可以觀查出圖書館的績效是否良好,是不是還有可進步的空間?這些都是在研究結果中我們可以讀出的訊息。

從以上三點,你應該可以了解,解釋結果的重要性何在,結果的解釋就像是最後的修飾過程,具有畫龍點睛的重要性,所以聰明的館員們,在解釋時可就不能馬虎囉!

□結釋結果的運用

1. 做為日後服務的方針
圖書館進行讀者研究,所得出之結果經由分析解釋之後,可以了解使用者對於圖書館所提供之服務的滿意程度如何,有那些需要改進的項目,做為日後規畫讀者服務的方針。
2. 做為內部行政的參考
針對研究結果圖書館行政系統可以提出較好行政策略,來改善圖書館內部的行政。
3. 做為評鑑績效的依據
利用研究所得之結果,可以了解各項工作的進行情形與推行效果,對於日後辦理類似活動,可以提供一參考依據。

 不能不知道：
結果的解釋就像是最後的修飾過程，具有畫龍點睛的重要性

第五章 撰寫的報告

一項研究工作的成功三要素之一，就是撰寫報告。所謂報告的撰寫，就是能將研究結果，以清楚的文字報告呈現給讀者。這是一件非常技術性的工作，除個人語言能力之外，研究報告的撰寫在性質上是屬於技術和經驗方面的事，所以想要寫出一份符合要求，而且又清楚易懂的報告，可就不是那麼容易的一件事了。文筆的磨練，要靠平常的多練習，這個部份在此不做說明，現在我們要告訴各位，如何來寫一份符合要求的報告格式希望各位能從以下的介紹中，獲得一些報告撰寫的方法，接下來請睜大眼睛，集中注意力，我們一同來學習「寫報告」。

首先，我們要對研究計畫做個的說明，這種研究計畫通常有一定的格式，在以下的敘述當中，我們將討論各種研究計畫所須包括的內容，並列出最主要的項目，同時說各項目應包括的資料，再加以註釋。以下我們就每一個項目的內容一一說明：

研究計畫的內容和撰寫方法

1. 問題的陳述

陳述問題時有幾個原則：

- (1) 以容易了解的詞句陳述問題，當然，對象是針對那些喜歡發問的內行人而言。
- (2) 界定與限制主要的研究範圍。
- (3) 說明所要檢定的假設，或將產生的問題。
- (4) 簡潔地指出研究的重要性。
- (5) 字裡行間可以使用這種語句，如「本研究的目的是...」。

在撰寫研究計畫時，我們必須站在旁觀者的立場來看，這一點是很重要的，因為研究計畫的撰寫是要給許多人閱讀的，這些人讀了比後也許會覺得疲倦或頭昏腦脹。

要特別注意的是，閱讀計畫者很可能不是同行的專家，儘管他學有專精，因此，所使用的語詞必須簡單而清晰，以便一開始就深深地引起讀者的注意。而且，要透過精鍊扼要的文字，使他了解整套計畫。反過來說，假使你在一開始就無法與讀者溝通，則「印象不佳」可能是他最後的評語。

在問題的陳述中，對於主要的研究範圍要加以界定，讓讀者了解，在這段裡可以使用明示策略，先贏得讀者的好感，也就是說要把整個研究的輪廓勾畫出來，只出你將要探討的問題及假設，雖然有關研究重要性的陳述會在研究計畫的末尾提出，但是在最重要的第一段，給予讀者一些概括性的概念，以補捉他的注意力，是非常重要的。

最後在這一段中，必須要有「本研究的目的是...」這種形式的句子，一般而言，許多研究計畫的撰寫者，往往沒有讓讀者了解研究的大意，這是因為撰寫者太重細節，因此，無法用一兩句精鍊的句子來涵蓋研究大意，所以在第一段中，利用清晰簡短的文句，將研究目的點出，是不可以忽略的。

2. 有關文獻的整理與評論

文獻整理的原則如下：

- (1) 向讀者表明你對有關領域頗有造詣，而且了解最近的研究在實質上及方法上的進展。
- (2) 指出你的研究有所突破的地方，你的研究如何改善、修定及擴展以前的知識。
- (3) 盡量避免做如此的陳述：該研究領域的文獻太少或太廣泛，以致無法評論。

文獻評論具明顯而有用的功能，一為幫助讀者閱讀計畫，一為幫助計畫提出者自己去思索問題，一段適當的文獻評論，可以證明你已經把握住該領域的重心，而且了解最近實質上及方法上的發展。第二個功能是文獻評論可以指出你在研究上的突破，當我們在做研究時，往往要參考別人的主意、靈感及設計等，所以當你要著手做研究時，如果能對前人做的研究也做一番了解的話，將會有很大的助益。

3. 研究問題與假設

原則：

- (1) 所謂問題是指與描述性或普查性的研究有關者，而假設的則與理論性的研究有關，經由假設的陳述，讀者為理論的探討，才能有一個指針，並了解理論的基層假設。
- (2) 假設的陳述可以分成四類：
 1. 文義性的虛無假設：採理論性變項上沒有差異的形式者。
 2. 操作性的虛無假設：採操作性變項上沒有差異的形式者，須檢定假設。
 3. 文義性的對立假設：如文義性虛無假設遭受拒斥時，所應接受的假設，亦係以有關理論性變項的字眼加以描述
 4. 操作性的對立假設：如文義性虛無假設遭受拒斥時，所應接受的假設，

亦係以操作性的字眼加以描述。

一般說來你必須先有準備，以解釋各種問題或假設的可能結果，所有的研究目的都是為了檢驗假設，或是解答問題，當研究的目的是為了檢定理論的內涵時，則應該做假設的陳述，一旦做假設陳述時，讀者有權知道究竟原來的理論架構為何？假設所根據的邏輯性假說為何？

當我們在討論資料或數據解釋時，應該在撰寫研究計畫以前，就對每個可能發生的情況加以把握，不管數據的結果為何，假使我們能在心裡將整個研究的來龍去脈表示清楚，對我們會大有幫助。

4. 研究設計

研究設計的原則如下：

- (1) 指出你將採取那些步驟，來解答或檢定前段所談的問題或假設。
- (2) 所有的研究都可能受到混淆變項或無關變項的干擾，因此，所下的結論可能並不正確，因此你必須針對這些提出你的控制方法。
- (3) 你必須知道你的研究設計可能發生的錯誤，實際上也沒有一個人會要求你設計一個完美無缺的研究，但你必須了解錯誤的來源，並加以克服或解釋。
- (4) 在討論設計時，如果能利用一些邏輯或統計的術語來標示，則將大有助益。因為，此種標示可以使讀者更清楚地了解你的意願，且能指出能發生錯誤的來源。

5. 使用的研究工具

原則：

- (1) 在本段中，你要簡潔地描述所要使用的工具，其中如果工具已有現成的，則必須加以說明，如果沒有現成的，則製作過或選用工具的過程須詳細描述。
- (2) 由於工具的選用和變項之操作性的定義有莫大的關係，故選用工具甚為重要，當然操作性定義是可以任意下的，但你下定義時，必須注意到適宜性、有用性、及簡潔性。

由於工具的選用是構成變項之操作性定義的基礎，故這個步驟甚為重要，一旦忽略了，整個設計可能都完全破產，對一個研究計畫的評閱者來說，是很注意實驗工具的性質，但計畫的撰寫者常無法描述工具的性質。儘管如此，研究者至少可以肯定他要如何發展或設計工具，如此則讀者可從描述中判斷工具的效度。

6. 抽樣

討論抽樣的第一個原因是為了外在效度，我們必須知道研究結果究竟可以應用到何種群體，既然要從樣本發現的結果，推廣到已經界定的群體，則樣本必須從群體抽出。第二個原因，是為了內在效度，假使沒有機率樣本，則無法建立誤差估計，於是我們便不知道究竟研究結果是毫無用處還是有所顯示，假使有所顯示則其可信賴程度究竟有多大。

7. 資料的收集

為了收集資料，你必須擬出一套大略的計畫，包括清楚的描述你所要控制的種種因素，此處要強調的是實驗時你必須使所有組別都處於同等的情境。擬出一套大略的目的是很明顯的，一般說來讀者會很想知道你究竟採取那一種控制方法，因此你在討論時，要特別強調這種計畫，包括所使用的工具為何等等。

8. 資料的分析

資料分析的原則：

- (1) 指出你將採用的統計程序或其它分析方法。
- (2) 製作假想圖表，以說明分析的性質。
- (3) 簡潔地描述所採用的分析工具。

資料分析過程的描述，要有多詳細，必須看支持研究計畫的單位是資助機構還是簽約機構，如果是後者的話，則你的計畫必須合乎契約的規定，並詳細說明，此時可利用假想的圖表來分析，是個不錯的方法。

9. 研究的貢獻

說明研究貢獻的原則：

- (1) 指出你的研究將如何改善，修正或擴充現有的知識。
- (2) 幾乎所有的研究均有兩類潛在的讀者，一為應用者，一為同行者，故研究的陳述，須以此兩者為前題。
- (3) 指出研究對你個人服務機構的意義。
- (4) 指出研究的重要性，究竟對你個人的研究發展有幫助呢？還是對其他研究人員有貢獻？

有關此段的書寫，有幾點較具體的建議。第一、指出你的研究將如何改善現有知識，指的是不只在理論內容上，方法也要包括在內。第二、我們要問自給這個研究對其它人有什麼幫助。第三、說明對其它研究者或機關的幫助，可以培養機構內的研究精神。第四、指出研究的重要性，是對你個人的研究發展有幫助呢？還是對其它研究人員有幫助？或者這個研究給你何種啟示？對你個人的未來有何重要性？

10. 預算

原則：

- (1) 調查你個人所屬機構對預算支付的辦法。
- (2) 調查資助機構對預算支付的辦法。
- (3) 不要忽略經常費或間接費。

對一位新手而言，預算的編制可說是整個計畫裡最感困難的部份，因為必須要慮及許多地方性的及機構性的規章，通常對於預算，每個機構或大學都有自己的一套規則，必須加以注意。

最後有關撰寫研究計畫須具備的其它知識，在此說明：

- (1) 計畫的提出者要能夠說明自己具有長久而成功的工作經驗，你如何處理問題，如此必能脫穎而出。
- (2) 在草擬研究計畫時，最好請求一位對資助機構相當了解的人幫忙，提供資料，將有助於研究的進行。

不可不知道：研究報告的撰寫是整個研究價值最後的呈現，必須謹慎進行。

□ 報告的撰寫

報告撰寫格式若依撰寫目的分，可以有工作報告，工作計畫，以及期刊論文三種格式，以下分別就此三種不同的格式介紹說明如下。

(一) 工作報告的格式

撰寫時機

用於每年度工作總檢討，召開工作會報時使用。

□ 撰寫格式

- 一 緒論
- 二 組織章程
- 三 工作進度表
- 四 工作基本構想
- 五 工作報告及檢討

說明：

- ▶ 說明組織章程與組織簡則，以做為整個工作依循之目標所在。
- ▶ 在工作進度表中，須說明各項重要工作之預定行事日程，以做為評估工作進度之參考指標。
- ▶ 在工作人員名錄中，須將每人所負責之工作做詳細說明，以劃分權責。
- ▶ 在工作報告與檢討中，各處室須針對所負責之業務做一說明與成果檢討，以做為未來工作分配與規畫之參考。

(二) 工作計畫的格式

撰寫時機

欲進行一項工作計畫，須向上級報告規畫情形與請示經費、人力之用。

說明：

- ▶ 在緒論中，須將進行此項計畫之動機與目的加以陳述，並說明此計畫實施之範圍與所使用之方法，讓閱讀者可以獲得清楚之概念。
- ▶ 在計畫實施可行性研究中，要將文獻探討與其它調查結果做一說明，來支持計畫的推行，讓閱讀者了解從事此項計畫是有意義、可行的。
- ▶ 在計畫內容概述中，須將此計畫進行之草案做一說明，告訴閱讀者將如何進行此計畫、需要那些支援、要達成那些目的，讓閱讀者了解這個計畫是經過嚴密仔細規畫而成的。
- ▶ 在預期效益說明中，要告訴閱讀者進行此項計畫會獲得那些益處？對機構同仁有那些貢獻？可以改善那些問題？對機構未來的發展有何重要性？讓上級會願意投注人力與物力在此項計畫上。
- ▶ 計畫時程表要將各階段預計完成之工作做一說明，各階段工作之名稱與負責人員都要詳細列出，時程之安排可以彈性以便日後之修改。
- ▶ 計畫經費預算表，各項支出都要有詳細明確之說明，預算可以彈性但不可以太誇大，計畫者還必須列出可能的補助機構及地方捐款，再配合該機構的補助，斟酌計畫狀況編

□ 撰寫格式

- 一 緒論
- 二 計畫實施可行性研究
- 三 計畫內容概述
- 四 預期效益說明
- 五 結論與建議
- 六 計畫時程表
- 七 計畫預算編列表

列預算,做合理之安排。

- ▶ 計畫的提出者要表明自己具有長久而成功的工作經驗,可以處理問題,而且能夠超越競爭者,在草擬計畫時,最好請一位對機構內部相當了解的人做顧問,通常這些人的非正式意見,是很有用的。

(三) 期刊論文的格式

撰寫時機

當一項研究計畫完成撰寫後,欲公開研究結果,發表在學術期刊上時。

說明:

- ▶ 撰寫務必力求客觀,只陳述事實,避免使用第一人稱及恭維話,除專門術語或外國學者姓氏之外,儘量少用外國字。
- ▶ 陳述問題時,要以容易了解的詞句來寫,並且要界定與限制主要的研究範圍,指出所要驗證的假設,簡潔的指出研究的重要性,文句中一定要有「本研究的目的是...」,務必力求文字的簡潔清晰。
- ▶ 有關文獻整理部份,適當的文獻整理,可告訴別人你已對該領域有充份之了解,同時文獻評論可以指出你在研究上的突破。
- ▶ 有關於研究設計部份,必須指出你將採取那些步驟來解答你的問題,在設計時你必須知道自己研究所可能發生的錯誤,而在設計時若能用一些統計或邏輯的術語,會讓讀者更清楚你的意思。
- ▶ 在說明研究工具時,要簡潔的說明,讓讀者了解。
- ▶ 參考書目之寫法,根據資料的性質而異,說明如下:

□ 撰寫格式

- 一 緒論
 - (一) 說明問題的性質與重要性
 - (二) 說明以往研究的成果
 - (三) 說明研究目的與假設
- 二 文獻探討
 - (一) 有關文獻的整理與評論
- 三 研究方法與研究步驟
 - (一) 說明研究對象
 - (二) 說明研究工具
 - (三) 說明研究步驟
- 四 結果與討論
 - (一) 資料分析的過程
 - (二) 結果的歸納
 - (三) 提出建議事項
- 五 參考書目
- 六 附錄

資料類別	應包括的項目
書籍	作者:書名。出版地,出版者,出版年,頁數。
	▶ 艾偉:漢字問題。台北市,中華書局,民 44,頁 70。
期刊論文	作者:篇名。期刊名,出版年,卷期數,頁碼。
	▶ 文崇一:中國傳統價值的穩定與變遷。中央研究院民族學研究所集刊,民 61,33 期,287-301 頁。

▶ 期刊論文之引註必須非常仔細，凡引用別人文章的地方都必須加以標記，註釋之寫法可依實際狀況決定，其寫法可參考以下幾個例子：

芝加哥格式

□註 1:黃應貴:光復後高山族的經濟變遷。中央研究院民族學研究所集刊, 民 64, 40 期, 40 頁。

□註 2:同前註。(連續引用前註同一頁上的資料,不列頁碼)

□註 3:同前註, 88 頁。(連續引用前註資料,但頁碼不同須列出)

□註 4:同註 1, 90 頁(引用資料名稱與註 1 同,但頁碼不同)

□註 5:同註 1(引用資料與註 1 相同,頁碼也相同)

APA 格式

一、書籍：

格式：作者（年份）。書名。出版地：出版者。

實例：梁麗雲（民 75）。我國國民小學師資培育制度的改進途徑。臺北：臺灣書店。

Chen, J. H. (1982). Handbook of resource room teaching. Rockville, MD: Asapen.

二、期刊論文：

格式：作者（年份）。篇名，期刊名。期（卷）：頁碼。

實例：洪有義（民 64）。大學生之內制握與適應問題之關係。教育心理學報，8(2)：1-7。

Becker, L. J. Z, & Sligman, C. (1981). Welcome to the energy crisis. Journal of Social Issues, 37(2)：1-7.

三、文集論文：

格式：作者（年份）。篇名，編者：文集名（頁碼）。出版地：出版者。

實例：吳武典（民 65）。文化貧乏對於學習的影響。載於賈馥茗、黃昆輝主編：教育論叢（第二輯）（395-417 頁）。臺北：文景書局。

Hartley, J. T., Harker, J. O., & Wash, D. A. (1980). Contemporary issues and new directions in adult development of learning and memory. In L. W. Poon(Ed.), Aging in the 1980s: Psychological issues (pp. 239-252). Washington, DC.: American Psychological Association.

四、未出版論文：

格式：作者（年份）。篇名。來源。

實例：國立台灣師範大學特殊教育中心（民 71）私立殘障福利機構設施標準（草案）。未出版。

吳玉輝（民 64）：內外控取向與自由選擇對閱讀測驗成績的影響。國立政治大學教育研究所碩士論文（未出版）。

Cameron, S. E. (1981). Educational level as a predictor of success. Unpublished manuscript.

Devins, G. M. (1981). Helplessness, depression, and mood in endstage renal disease. Unpublished doctoral dissertation, McGill University, Montreal.

□報告撰寫的內容

當我們了解報告有那些格式之後，接下來我們就要來想想，報告中要寫些什麼，以一個問卷研究報告為例，首先你要先說明你的研究目的，你是為了什麼做研究，其次你要告訴人家你用什麼方法做研究，比如說問卷調查法，然後在開始解釋研究之前，你要先把社區分析的情形說給人家聽，例如這個社區的性別分布是如何？民眾的年齡層分布是如何？職業分布情形是如何？這些你都必須在報告裡要說明清楚，接下來你才可以開始分析你的問卷，分析的方法就是用我們在結果解釋裡所談到的去做，逐步分析完之後你就可以下結論與建議，請各位館員們要注意，在寫報告時文句一定要簡潔通順，盡量不要說得太複雜或是說太多廢話，下筆之前先想清楚，每句話多念幾遍，覺得通順就可以了，這個過程一開始你會覺得很困難，就像一個小學生不知道要怎樣寫作文一樣，但是沒關係，trust me, you can make it！一旦你寫出一個心得之後，你就會覺得其實寫報告不是一件難事了。

📖不可不知道：

寫報告時文句一定要簡潔通順，下筆之前先想清楚，每句話多念幾遍

第六章 結語

圖書館是以滿足讀者需求為主的資訊服務機構，但值得深思的是，雖然公共圖書館提供免費的服務，但現今卻有愈來愈多以營利為目的的資訊中心出現，由此可見，公共圖書館並未能真正滿足讀者的需求。所以，公共圖書館要想做到最好，就要找出讀者的需求，並提供他們所需要的資訊。本手冊的目的即在此，希

望透過本手冊，各公共圖書館不論規模大小，都可以依循其中的步驟，來進行一個公共圖書館讀者的資訊需求及其資訊尋求行為研究，以作為您提升公共圖書館資訊服務的基礎。假以時日，若能將各自的研究結果出版，必能蔚為規模，對公共圖書館的經營和整體服務品質的提升有重大影響。

參考文獻

- Charles R. McClure etc al.(1987).Planning & role setting for public libraries : a manual of options and procedures. Chicago : ALA.
- Earl Babbie 著；李美華等譯。社會科學研究方法。台北市：時英，民 87 年。
- Nancy A. Van House etc al.(1987).Output measures for public libraries : a manual of standardized procedures. Chicago : ALA.
- 吳明德。館藏發展。台北市：漢美圖書，民 80。
- 林振春。社會調查。台北市：五南，民 81。
- 邱延亮編著。魯凱族口述歷史及民族誌之初步研究與田野調查員研習營成果報告。台北市：文建會，民 83。
- 胡幼慧。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北市：巨流，民 85。
- 楊國樞等編。社會及行為科學研究法。台北市：東華，民 78。