

國立臺中圖書館專題研究（四）

國立臺中圖書館  
讀者背景因素與館藏需求調查研究

計畫主持人：程 良 雄

參與研究人員：劉水抱

林秀滿

施婷婷

中 華 民 國 九 十 一 年 十 二 月

## 摘 要

在當今政府積極強調企業性政府與為民服務的理念下，圖書館經營更應重視我們的工作對象--讀者，主動去認識、了解與關懷讀者需求，進而思索提升對讀者服務品質的可能途徑與方法。「社區分析」與「讀者研究」是影響館藏發展的重要因素之一，本研究目的乃在試圖「較為深入」的認識與了解讀者的背景因素及其生活型態，進而描述出讀者對館藏的需求與態度，以為擬定館藏發展政策的重要參據及其他經營管理措施的參考。

研究發現，本館讀者約百分之五十來自 3.5 公里車程 10-15 分鐘之範圍內，約百分之八十來自 10 公里車程 30 分鐘之範圍內，15 公里外的讀者到館利用本館館藏資源的可能性已微乎其微，顯然讀者來源相當集中分佈面並不廣。

讀者對各類館藏需求最優先者分別為，總類哲學類為心理學；宗教類為命理風水；自然科學類為電腦；應用科學類為醫學；社會科學類為財經；史地類為旅遊遊記；語文類為中國文學；美術類為休閒娛樂。

讀者對九種爭議性館藏的態度認為適合之比率依序為性教育書 80.4 %、考試用書 72.8 %、武俠小說 68.6 %、風水命理書 64.1 %、學校教科書 60.1 %、漫畫書 49.2 %、言情（愛情）小說 47.2 %、宣揚宗教教義類 37.0 %、同志書 34.9 %。認為不適合（含完全不適合）者之比率由高而低依序為漫畫書 23.7 %、同志書 22.7 %、學校教科書 20.8 %、言情（愛情）小說 20.2 %、宣揚宗教教義類 19.5 %、考試用書 13.6 %、風水命理書 6.2 %、武俠小說 5.9 %、性教育書 2.6 %。

眾多來館讀者使用館藏資料之主要用途依序為充實知識 74.3 %、消遣 9.6 %、工作（教學）需要 7.9 %、撰寫研究報告 6.1 %。

讀者使用本館各庫室滿意度依序為三四七樓中文一般書庫 65.2 %、期刊室 61.8 %、十樓個人（團體）欣賞室 61.5 %、九樓多媒體欣賞室 55.8 %、參考諮詢室 55.5 %、中興堂地下層閱報室 51.8 %、六樓特藏資料室 46.7 %、五樓西文日文書庫 41.7 %、黎明分館 40.8 %。不滿意度，由高而低三四七樓中文一般書庫 65.2 %、期刊室 61.8 %、十樓個人（團體）欣賞室 61.5 %、九樓多媒體欣賞室 55.8 %、參考諮詢室 55.5 %、中興堂地下層閱報室 51.8 %、六樓特藏資料室 46.7 %、五樓西文日文書庫 41.7 %、黎明分館 40.8 %。

研究建議，可分為下列幾點：

一、讀者的需求、態度及滿意程度會隨著時空環境的改變而改變，亦即本問卷調查所呈現的結果有其「時效性」。類似此種調查研究，可能的話每隔 3-5 年仍然應定期進行（本次是第二次），以適時了解讀者「最新」的需求、態度及滿意度，並作前後不同時期的比較分析，了解讀者的動態趨勢。

二、調查結果所呈現的，對本館而言只是一種事實的陳述，至於如何就調查結果作回應或改善，不僅需作價值判斷且須作為一番價值的選擇。書面「館藏發展政策」是一比較具體完整且全面性的作法，但其前提則須對組織的功能、定位與目標相當明確，否則無所依循，這是較為困難之處。

三、讀者與公共圖書館的互動是雙向的，相互影響的。公共圖書館除了依據讀者的需求建立館藏外，亦可化被動為主動，依據組織的功能與目標建立自己的館藏特色或主題，透過「行銷」方式激發、誘導、教育、改善及創造讀者「新」的使用需求。

四、各類館藏的建立，除了兼顧讀者需求強弱外，對爭議性圖書的選擇，勢難兼顧正反雙方意見，惟選書過程如能秉持以具有正面教育意義內容者為考慮之依據時，除了可減少反對者之排斥外，對一般讀者更具有說服力，畢竟公共圖書館是一個社會文化教育機構，不允許出現負面效果。

五、本館讀者來源相當集中，因此圖書館以「直接」的方式來服務讀者，其效果有其侷限性。讀者是否「直接」至圖書館接受服務，空間因素是其考慮的重要因素，當然館藏吸引力是另一可能的因素。因此，未來建立「有特色」以及「數位化」的館藏資源，讀者能夠透過網路利用攫取，是擴大服務範圍必要方式。

# 目 次

第 壹 章	緒 論-----	1
第 一 節	研究動機與目的-----	1
第 二 節	研究問題與架構-----	3
第 三 節	研究價值與限制-----	5
第 四 節	名詞界定-----	6
第 貳 章	相關理論與文獻探討-----	9
第 一 節	背景因素及生活型態-----	9
第 二 節	館藏發展與讀者需求-----	17
第 三 節	讀者研究的時機、內涵與發現-----	20
第 參 章	研究設計-----	31
第 一 節	研究對象-----	31
第 二 節	研究方法-----	32
第 三 節	研究工具-----	33
第 四 節	實施程序-----	35
第 肆 章	研究發現與討論-----	37
第 一 節	研究樣本背景分析-----	37
第 二 節	讀者館藏需求-----	41
第 三 節	爭議性圖書-----	54
第 四 節	讀者滿意程度-----	63
第 伍 章	結論與建議-----	79
第 一 節	結 論-----	79
第 二 節	建 議-----	88
參 考 書 目	-----	89

# 附 錄

## 附錄一

讀者背景因素對館藏需求之調查研究問卷----- 95

## 附錄二

國立臺中圖書館「讀者背景因素與館藏的需求調查研究」研究計畫-- 99

## 表 目 次

表 2-1	生活型態的定義-----	11
表 2-2	生活型態分析的一般衡量項目-----	14
表 3-1	讀者類型一覽表-----	31
表 4-1	研究樣本生活型態及背景資料一覽表-----	38
表 4-2	研究樣本中部四縣市各市區鄉鎮分佈一覽表-----	39
表 4-3	研究樣本居住地分佈一覽表-----	39
表 4-4	背景因素與總類、哲學類館藏需求交叉表-----	42
表 4-5	背景因素與宗教類館藏需求交叉表-----	43
表 4-6	背景因素與自然科學類館藏需求交叉表-----	45
表 4-7	背景因素與應用科學類館藏需求交叉表-----	46
表 4-8	背景因素與社會科學類館藏需求交叉表-----	48
表 4-9	背景因素與史地類館藏需求交叉表-----	50
表 4-10	背景因素與語文類館藏需求交叉表-----	51
表 4-11	背景因素與美術類館藏需求交叉表-----	52
表 4-12	本館館藏使用最多及最弱排序一覽表-----	53
表 4-13	爭議性圖書讀者態度排序表-----	54
表 4-14	背景因素對言情（愛情）小說購置意見交叉表-----	55
表 4-15	背景因素對武俠小說購置意見交叉表-----	56
表 4-16	背景因素對學校教科書購置意見交叉表-----	57
表 4-17	背景因素對考試用書購置意見交叉表-----	57
表 4-18	背景因素對漫畫書購置意見交叉表-----	58
表 4-19	背景因素對風水、命理書購置意見交叉表-----	59
表 4-20	背景因素對宗教類購置意見交叉表-----	60
表 4-21	背景因素對「同志」書購置意見交叉表-----	61
表 4-22	背景因素對性教育書購置意見交叉表-----	62
表 4-23	各庫室讀者使用率排序表-----	63
表 4-24	各庫室讀者使用滿意度排序表-----	63
表 4-25	各庫室讀者使用不滿意度排序表-----	64
表 4-26	背景因素與館藏使用用途交叉表-----	65
表 4-27	背景因素與期刊室滿意程度交叉表-----	66
表 4-28	背景因素與參考諮詢室滿意程度交叉表-----	66
表 4-29	背景因素與中興堂地下層閱報室滿意程度交叉表-----	67
表 4-30	背景因素與五樓西文日文書庫滿意程度交叉表-----	67
表 4-31	背景因素與六樓特藏資料室滿意程度交叉表-----	68

表 4-32	背景因素與三四七樓中文一般書庫滿意程度交叉表-----	69
表 4-33	背景因素與九樓多媒體欣賞室滿意程度交叉表-----	70
表 4-34	背景因素與十樓個人及團體欣賞室滿意程度交叉表-----	71
表 4-35	背景因素與黎明分館滿意程度交叉表-----	71
表 4-36	背景因素與整體評分交叉表-----	72
表 4-37	背景因素與電子書了解交叉表-----	73
表 4-38	背景因素與閱讀方式交叉表-----	74
表 4-39	背景因素與優先借閱交叉表-----	75
表 4-40	電子資料庫讀者利用一覽表-----	76
表 4-41	電子資料庫讀者滿意度一覽表-----	77

# 第壹章 緒 論

## 第一節 研究動機與目的

### 壹、研究動機

輔仁大學圖書資訊學系 盧荷生教授，在「論臺灣當前公共圖書館的經營」一文中提到，「公共圖書館的工作內容，是屬於知識的，或者是資訊的活動，它肩負著的任務是知識的傳承，與資訊的傳播，這正是公共圖書館努力的方向，也正是公共圖書館的存在價值。」。至於公共圖書館的工作對象，是讀者也就是一般社會大眾。圖書館所有的作為，都是為了讀者，惟有讀者能夠得到圓滿的服務，才是圖書館工作的成功」(註一)。文章中 盧教授除了明白的指出公共圖書館的「工作內容」外，更重要的是也指出容易為人所忽略的「工作對象」- 讀者，以及圖書館的經營成功與否的「衡量標準」，是以讀者所獲得的滿意度為依歸。

首先是，公共圖書館的服務對象 - 「讀者」就如同商業經營上的「消費者」一般，商業經營普遍重視消費者的態度與反應，因此「好的行銷人員都知道，銷售成功的關鍵，在於商品是否能準確命中消費者的需要，而要達到這一點，最重要的是要了解消費者想些什麼？做些什麼？」(註二)。公共圖書館的經營是否也有溶入此種精神與服務理念呢？答案當然不能說『沒有』，只是程度上仍然「尚待努力」，並且還需要進一步凝聚共識，形成圖書館的一種『專業倫理』。其形成原因很多而且是雙方的，如民眾對圖書與圖書館所提供的服務並不了解；全國圖書館體系的不健全；圖書館沒有經營績效的壓力；館員與讀者間互不尊重等等(註三)。換句話說，讀者尚未對圖書館構成壓力團體，因此多年來圖書館學術界與實務界的文章論著中，對內部的經營管理多所著墨，而對外部「消費者」的研究探討並不多見卻也是不爭的事實。在當今政府積極強調企業性與為民服務的理念下，圖書館經營更應重視我們的工作對象--讀者，主動去認識、了解與關懷讀者需求，進而思索提升對讀者服務品質的可能途徑與方法。

不論圖書管的類型為何，也不論圖書館規模大小，很少圖書館會漫無目的選擇圖書，館員多半會根據某些原則來進行選書工作，建立館藏(註四)，而這「某些原則」或可稱之為館藏發展政策。臺灣大學圖書館系所吳明德教授於所著「館藏發展」一書中提到，館藏發展不是單一的活動或是一群活動，它是規畫與決策的過程，在這過程中「社區」與「讀者」是影響館藏發展的重要因素之一(註五)，因此擬訂館藏發展政策之前的準備工作之一，就是要先從事社區分析與讀者研究，其結果，不僅可供擬訂館藏發展政策之參考外，尚可為擬訂圖書

館發展目標，或讀者服務的相關政策時之參據。

承前所述，本館曾於民國 87 年底進行「臺灣省立臺中圖書館讀者背景因素、生活型態與館藏需求調查研究」，這期間本館於民國 88 年 7 月改隸行政院文化建設委員會，並更名為「國立台中圖書館」，由原為省屬三級機關提升為中央三級機關，而讀者的需求、態度及滿意程度會隨著時空環境的改變而改變，前次調查研究所呈現的結果有其「時效性」，而這四年期間讀者對本館館藏需求、態度及滿意程度有無改變？亟需了解，因此有必要重新調查研究，以適時了解讀者「最新」的需求、態度及滿意度，並作前後不同時期的比較分析，了解讀者的動態趨勢，是本次再為調查研究的主要原因。

## 貳、研究目的

承前研究動機所述，本研究目的乃在試圖「較為深入」的認識與了解讀者的背景因素，進而描述出讀者對館藏的需求、態度及滿意程度，以為館藏發展政策的重要參據，及其他經營管理措施的參考。主要研究目的尚可分述如下：

1. 了解讀者個人背景對館藏需求的差異。
2. 了解讀者個人背景對爭議性館藏的態度。
3. 了解讀者對本館現有館藏的利用與評價情形。

## 第二節 研究問題與架構

### 壹、研究問題

公共圖書館所有的作為，都是為了讀者，也惟有讀者能夠得到圓滿的服務，才是圖書館工作的成功。在館藏發展或館藏發展政策的研擬過程中，讀者對館藏的需求、差異與評價必須清楚了解，因此：

#### 一、館藏需求方面：

- (一)不同背景因素的讀者對館藏的需求？
- (二)不同背景因素的讀者對館藏需求的差異？

#### 二、對爭議性館藏的態度：

- (一)不同背景因素的讀者對爭議性館藏的態度？
- (二)不同背景因素的讀者對爭議性館藏態度的差異？

#### 三、館藏利用與評價方面：

- (一)不同背景因素的讀者對現有館藏的利用與評價？
- (二)不同背景因素的讀者對現有館藏的利用與評價的差異？

#### 四、電子資料庫認識利用與評價方面：

- (一)不同背景因素的讀者對電子資料庫認識利用與評價？
- (二)不同背景因素的讀者對電子資料庫認識利用與評價的差異？

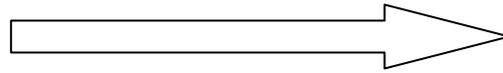
### 貳、研究架構

對人的研究，靜態的基本背景資料分析是必要的，但相同的背景資料並不代表有相同的興趣、需求與價值觀，且以單一因素所為的判斷，極有可能導致錯誤的抉擇。因此近年來在消費市場上，對消費行為的調查研究除了背景因素外，普遍加上生活型態因素的原因所在，本研究仍然肯定此種見解。本館 87 年調查研究，即曾以背景因素與生活型態作為自變項，來認識了解讀者。

前次調查研究結果發現，以圖書館讀者生活型態為自變項交叉分析結果，達顯著水準之項目者並不多，主要原因是一般民眾選擇作為圖書館的讀者後，研究母體的生活型態已具有高度的「同質性」，致多數的項目未達顯著水準，因此本次調查研究除保留生活型態分析一般項目中，與本研究較有密切關係之「活動 - 圖書館利用」，並移為背景因素外，刪除生活型態其他一般衡量項目為自變項。

本研究的主要研究目的為了解讀者個人背景因素，1.對館藏需求的差異，2.對爭議性館藏的態度，3.對館藏的利用與評價情形，並以此三個研究目的作為依變項，研究架構如下表。

自變項



依變項

圖書館利用  
教育程度  
學科背景  
主要職業  
讀者類型



館藏的需求

爭議的見解

利用的評價

### 第三節 研究價值與限制

#### 壹、研究價值

深入了解讀者的背景因素，清楚描述出讀者對館藏的需求與態度後，其價值有：

- 一、作為館藏發展政策的擬定及其他經營管理措施的參考。
- 二、縮小讀者對館藏需求與滿足間之差距，落實公共圖書館為民眾而存在的價值。

#### 貳、研究限制

帕拉托 ( Vilfredo Pareto ) 的「八十 二十法則」已被工商企業界廣泛的利用；1969 年特魯斯威 ( Richard Trueswell ) 提出書目計量學上的「八十 二十法則」，特魯斯威認為約百分之八十的流通資料，會集中於百分之二十的館藏 ( 註六 )，此法則亦同樣適用於圖書館利用上。

首先是，登記讀者數佔全國人口數比率偏低。至民國九十一年九月底全國人口數為 22,484,364 人，理論上全國人民均為本館的服務對象，惟國內各地各級公共圖書館利用人口數，始終僅佔總人口數的百分之十至十五之間。同時期擁有本館借閱證之讀者人數僅 302,540 人 ( 扣除兒童讀者為 297,038 人 )，此讀者人數與數量眾多的「非讀者」差距甚大。

其次是，登記讀者居住地分佈過於集中。約百分之五十的讀者係位於 3.5 公里車程 10-15 分鐘之範圍內，約百分之八十的讀者係位於 10 公里車程 30 分鐘之範圍內。換句話說，15 公里外之一般社會大眾其「直接」到館利用本館館藏資源的可能性已微乎其微。

第三是，不同背景因素之研究樣本問卷回收率不一。不同背景因素之讀者其填答問卷能力及意願不同，尤其是老年讀者 ( 5.2 % ) 及教育程度較低 ( 國中以下 10.9 % ) 讀者回收率偏低，難免影響統計結果。

基於以上限制，研究結果其其侷限性，在推論上不宜過度擴張。

## 第四節 名詞界定

### 一、讀者與非讀者

讀者研究的對象，包括「讀者」(使用者)與「非讀者」(非使用者)。在界定讀者(使用者)或非讀者(非使用者)時標準不一，有以在圖書館登記有案持有借閱證者；亦有以在某一特定期間內(如一年或半年)利用幾次以上者始稱之，就本研究而言為方便起見以持有借閱證與否為區分標準，即持有借閱證者為讀者，未持有借閱證者為非讀者。

### 二、背景因素

背景因素是指人口統計變項或社經變數，常見的背景因素變數包括：

1. 群體描述變數(Population Descriptor)：包括年齡、性別、婚姻狀況、家庭人口數等。
2. 生態特性(Ecological Characteristics)：即居住地區及移動性。
3. 社經特性(Socioeconomic Characteristics)：包括職業、所得和教育水準、社會階層等。

### 三、資訊資源

資訊資源指(Information Resources)係指承載著資訊的各種媒體的資源，包括各種資訊：印刷資料、視聽資料、錄音資料、錄影資料、電腦資料、電子出版品、圖表資料以及三度空間資料等，其各項內函包括如下：

1. 印刷資料：普通圖書、參考工具書、博碩士論文、研究報告、政府出版品、珍善本圖書、期刊、叢刊、報紙、樂譜等。
2. 縮影資料：縮影捲片、縮影單片、縮影卡片、不透明縮影片等。
3. 視聽資料：平面和立體照片、圖片、海報、圖表、幻燈片、幻燈捲片、透明圖片、藝術仿製品、藝術珍品、唱片、錄音帶、錄影帶、影片、地圖、地球儀、模型、教學樣品、模擬資料等。
4. 檔案與手稿。
5. 小冊子。
6. 電子媒體：機讀資料、電腦檔、雷射光碟、CD-ROM、光碟、電腦軟體資料、超文件系統、超媒體系統、多媒體系統、地圖資訊系統、網路資源等。
7. 電子書：係指將文字、圖像、聲音、動畫等予以數位化後，於電腦或電子書之平台上閱讀，由於電子書定義分歧，它可以為一種

內容(content)；也可為一種裝置(device)。

#### 四、館藏發展

館藏發展(Collection Development)係指圖書館有系統、有計畫地依據既定政策建立館藏，並且評鑑館藏，分析館藏強弱，探討讀者使用館藏情形，以確定能夠利用館內及館外資源來滿足讀者資訊需求的一種動態過程。

## 註 釋

- 註 一 蘆荷生，「論臺灣當前公共圖書館的經營」，臺北市立圖書館館訊，第十四卷第二期（民國八十五年十二月），頁 12-17。
- 註 二 林克明，「1996 消費者生活型態大調查」，廣告雜誌，六十八期（民國八十六年一月），頁 26。
- 註 三 李家駒，「淺談公共圖書館的讀者研究及其有關問題」（下），國立中央圖書館臺灣分館館訊，第六期（民國八十年十月），頁 7-8。
- 註 四 吳明德，館藏發展 初版（臺北：漢美圖書有限公司，民國八十年五月），頁 61。
- 註 五 吳明德，館藏發展 初版（臺北：漢美圖書有限公司，民國八十年五月），頁 5。
- 註 六 廖又生，圖書館管理定律之研究 初版（臺北：臺灣學生書局，民國八十一年三月），頁 116-117。

## 第貳章 相關理論與文獻探討

現代圖書館首重服務與利用，而各種圖書資料（含非書資料）的蒐集整理與保存，都是為了利用與傳播，因此圖書館是應讀者的需要，為讀者服務而存在。為了達到此一目的，深入調查研究讀者之特性與需要，自然成為圖書館的必要工作。

### 第一節 背景因素及生活型態

對人的研究，靜態的基本背景資料分析是必要的，但相同的背景資料並不代表有相同的興趣、需求與價值觀，且以單一因素所為的判斷，極有可能導致錯誤的抉擇。因此近年來在消費市場上，對消費行為的調查研究除了背景因素外，尚且加上生活型態因素的原因所在，公共圖書館的相關研究自應與時俱進，從背景因素與生活型態來認識了解讀者。本館 87 年調查研究，即曾以背景因素與生活型態作為自變項，來認識了解讀者。

前次調查研究結果發現，以圖書館讀者生活型態為自變項交叉分析結果，達顯著水準之項目者並不多，主要原因是一般民眾選擇作為圖書館的讀者後，研究母體（讀者）的生活型態已具有高度的「同質性」，致多數的項目未達顯著水準，雖然如此生活型態相關文獻仍然值得參考，因此予以保留。

#### 壹、背景因素

所謂背景因素是指人口統計變項或社經變數，常見的背景因素變數包括年齡、性別、家庭人口、家庭生命週期、所得、職業、教育水準、宗教和地理區等。人口統計是利用實證的、統計的和數學的方法對人類群體加以研究，而人口統計變數則包括三個要素：1. 群體描述變數(Population Descriptor)：包括年齡、性別、婚姻狀況、家庭人口數等。2. 生態特性(Ecological Characteristics)：即居住地區及移動性。3. 社經特性(Socioeconomic Characteristics)：包括職業、所得和教育水準、社會階層等。

人口統計變數雖一再地因其較低的解釋能力而受批評，但仍為行為科學者所採用的原因，除了資料容易取得外，實因人口統計變數是一切研究（尤其行銷研究）的基礎。Engel 指出：「任何產品的市場潛能，都是由那些握有滿足其需要的經濟資源之人所構成。因此研究顧客行為合理的出發點，是先要決定市場上有那些人，以及這些人擁有的經濟資源，而人口統計變數便是衡量這些。仔細地分析市場的人口

統計變數，不但可知道人們的購買能力，也可以認清他們購買的傾向。換句話說，消費者的需求與他們的年齡、家庭狀況、居住地區等息息相關。」(註一)。

在 1950 年代，消費者行為研究與市場區隔技術在美國興起時，行銷學者大多採用人口統計變數(Demographics)來描述顧客的特性，如前所述因其資料取得容易，又可以量化。後來發現它們只能提供行銷人員對顧客粗淺的認識，不足以解釋或預測消費者行為(註二)。

隨後，消費者行為研究的重心轉移到人格特質的研究及動機研究上，許多學者嘗試從人格去預測消費者的購買行為，但發現人格並不能解釋某些行為上的變異。而動機研究則有道德及方法上的批評。因此，Lazer 首度將生活型態研究正式引用到行銷的領域上，生活型態包括了人口統計變數的優點及心理特性的豐富化與多面向度，因而成為近年來研究消費者行為的一種主要方式(註三)。

## 貳、生活型態

Plummer 認為「生活型態研究的基本前提在於你愈了解顧客，便愈能和他們進行有效的溝通，進而增加了產品推銷給他們的機會」(註四)，這種理念也正是本研究之所以“借用”「生活型態」做為館藏需求變數的重要理由之一，而在 1963 年 Lazer 則將生活型態的觀念正式引用到行銷領域上。

### 一、生活型態之基本觀念

#### (一)生活型態觀念的緣起

生活型態觀念的緣起，至少與以下兩點有關：

##### 1.人口統計變數解釋力的不足

1960 年代，行銷人員發現單從人口變數來了解消費者，已無法滿足其需要。Well & Tigert 就曾經表示：「人口統計變數在目前及其將來均頗有用處；但無法完全滿足需要，因為它們缺乏色彩(Color)、結構(Texture)及向度(Multidimension)，只可視為一種骨架，需要有其他資料以補充其血肉」(註五)。而其生活型態在呈現顧客的特徵上，則提供了較人口統計變數更為深入且生動的解釋與描述。

##### 2.個人認知結構理論(Theory of Personal Constructs)的發展

生活型態的觀念主要起源於心理學及社會學，若由心理層面來探討生活型態，Reynolds & Darden(1974)認為生活型態的理論主要係根據 George Kelly 的「個人認知結構理論」發展而來(註六)。Kelly 的認知結構理論主要在解釋一個人是如何在其內心組織自己的一個世界，以及隨著外在環境改變，如何改變其內心世界。這意味著每個人都會發展自己的內心世界，根據認知結構來採取行動，並依據環境的

變動修正其認知結構，同時也會儘量求取外在行為與內在認知結構的一致，以減少內心的衝突。

## (二)生活型態的定義

Wells 曾說：「在 24 篇有關生活型態的文章中，至少會有 32 種不同的定義」(註七)。由於各學者在立場及基本學術背景上之不同，使得生活型態一詞很難有一廣被接受的正式定義。表 2-1 整理了 1963 年以來，學者所曾經提出的有關生活型態的定義。

表 2 - 1：生活型態的定義

學者	年代	生活型態的定義
Willian Lazer	1963	生活型態係一系統之概念，它是某一種社會或其中某一群體在生活上所具有的特徵，這些特徵足以顯示出此一社會或群體與其他社會或群體之不同，而具體表現於一動態的生活模式之中。所以生活型態是文化、價值觀、資源、法律等力量所造成之結果。從行銷的角度來看，消費者之購買及消費行為，就足以反應出一個社會的生活型態。
Andreason	1967	生活型態係一社會科學之觀念，它是個人或群體獨特行為之統合。生活型態可視為一配置問題。在時間、資源有限之情況下，不同之群體如何選擇不同之行動以分配這些資源和時間。
Demby	1974	生活型態是一種社會學概念，探討人們在各種活動上所分配的時間、精力與金錢。
Plummer	1974	生活型態乃是將消費者視為一個「整體」，而不是片斷資料所能代表的。
Engel, Kollat & Black well	1978	生活型態乃個人價值觀(Value)和人格的綜合表現。而個人的價值觀深受本身文化的影響，即使在同一社會環境下，個人的生活型態亦因人格差異而有所不同，所以生活型態可說是個人價值觀及人格特性經由不斷的整合所產生的結果。此種結果影響個人的一般行為，進而影響其特定的購買決策。簡言之，生活型態就是人們生活與支配時間與金錢的方式(Pattern)。
Hawkins, Best & Coney	1986	生活型態，簡單地說，便是一個人的生活方式。個人的生活型態是個人活動於生命週期所

		產生的社會互動而形成之個性的函數。生活型態乃是文化、價值觀、人口統計變數、社會地位、參考群體、家族、人格、動機、認知、學習及行銷活動等各層面的綜合體。生活型態透過對需求及態度的影響進而影響消費者的購買決策過程，而消費者對有關產品決策所獲得的經驗又將其對生活型態產生改變。
Kotler	1988	一個人的生活方式就是他表現在活動、興趣、意見上的方式。生活型態代表其與周遭環境互動的「個人整體」，在某一方面反應出超越社會階級，或在另一方面超越人格的特質。
林清江	民 61	自次文化的觀點來看：生活型態可視為一個人在次文化(Sub-Culture)中生活的途徑，因為一個社會中的整體文化是較小的文化單位所組成，這種較小的文化單位，有些是其見於社會的，有些則具有特殊性質，只存在於某些社會之中，兩者在有些小文化單位之間，彼此關係甚為密切，而構成次文化，而個人就會受到不同次文化之影響，塑造了個人不同之生活型態。
許士軍	民 77	生活型態乃是指一個人的整體生活型態(Patern)，包括態度、信念、意見、期望、畏懼、甚至偏見等特質，也反映於他本身對於時間、精力及金錢的支配上。

(資料來源：王嘉棣，表演藝術觀賞行為與自我監控、藝術觀感、生活型態之關係，p20)

另外有關「心理圖繪法」(Psychographics)一詞，是行銷管理者在進行生活型態操作性衡量時的主要技術，其優點即在於將生活型態變數的計質性(Qualita-tive)觀點轉變為量化的資料，進而增加行銷決策的效用。值得一提的是，有些學者習稱「生活型態」，有些則稱「心理圖繪法」，也有為避免二者名詞混淆，以「行為與態度研究」稱之。依前述說法，心理繪圖法是生活型態的操作化，應可以說三者實際上是同一概念。

### (三)生活型態的功用

生活型態最常用於市場區隔研究，Plummer 認為生活型態區隔市場，對整體行銷策略很有貢獻，具體言之，有如下之功能：

1. 定義主要目標市場。
2. 提供市場的新觀點。

3. 協助產品定位。
4. 協助有效溝通。
5. 協助發展有利的整體行銷及媒體策略。
6. 建議市場新機會。
7. 解釋產品或品牌的競爭態勢。

## 二、生活型態的衡量方法

### (一) 五種衡量方式

Wind & Green 綜合多位學者的論著，提出了五種衡量生活型態的方式（註八）：

1. 個人所消費的產品與勞務。其基本前提在於消費者的生活型態是由其購買和消費的產品、勞務所反應出來。
2. 個人的活動、興趣與意見，即 A I O 變數。
3. 個人的價值體系，尤其是他的支配性價值體系(Dominant Value System)。
4. 個人的人格特質與自我觀念。
5. 個人對各種產品的態度，以及其所追求的產品利益。

### (二) A I O 量表

上述方法中，最常見的方法為利用 AIO 變數法去衡量生活型態，其定義如下：

1. 活動：所謂活動是消費者如何支配其時間，是一種可觀察的外顯行為，例如：看電視、購物、告訴鄰居有關新的服務事項等。
2. 興趣：所謂興趣是指消費者對其周邊環境的重視程度，亦即其對某特定事物或論題，特別而連續的注意及興奮程度。
3. 意見：乃指消費者對各種事件的感覺或對某特定刺激情境的反應而產生的問題，所賦予的口頭或書面之答覆。

## 三、生活型態的研究架構

Wind & Green 曾提出一個生活型態研究的一般性架構，共包含了以下七個步驟（註九）：

### (一) 決定研究目標

首先確定研究的目的，例如欲從事的是基礎性研究，或是特定情境研究。

### (二) 發展生活型態模式此步驟有三項工作

1. 決定量表型態：

決定採取一般化 (General) 或特殊化 (Specific) 的生活型態量表。前者為一般與生活、時間與金錢的使用有關的陳述，如對生活的滿意程度、自信心、家庭取向等；至於後者則與產品有關，如對產品或品牌的態度，使用產品的頻率，尋求訊息的媒體，購買產品所追求的利益等。

## 2. 決定主要構面：

Plummer 認為生活型態包括了活動、興趣、意見及人口統計變數等四大類，其主要構面詳見表 2-2。其亦指出研究不一定要完全依照這些構面去進行，可依研究目的選擇或增減某些構面。

表 2-2 生活型態分析的一般衡量項目

活動	興趣	意見	人口統計變數
工作	家庭	他們本身	年齡
嗜好	住家	社會問題	教育程度
社交活動	工作	政治	所得
休假	社團	商業	職業
娛樂	消遣	經濟	家庭人數
俱樂部會員	流行	教育	住宅
社團	食物	產品	地理位置
購物	媒體	前途	居住城市大小
運動	成就	文化	家庭生命週期

(資料來源：Joseph T. Plummer, 1974)

## 3. 假設各構面與欲解釋行為間之關係：

預先可假設各構面與行為間之關係，而由以後的分析加以驗證。

### (三) 找出生活型態的變數

根據每一構面，發展各種有關生活型態的一種問題，每一問題即為變數。對於問卷的各個問題，Demby 建議可由下列三種途徑獲得：(註十)

1. 研究者的想像力。
- 2 集體討論與深度訪問。
3. 心理學、社會學與人類學等有關文獻。

### (四) 設計研究工具

以問卷為工具，問題的排列並不照構面加以蒐集，而是隨機排列採用五點或七點李克特尺度(Likert-Type scale)。

### (五) 蒐集資料

通常可以採用郵寄、電話訪問、人員訪問等方法。

## (六)分析資料

### 1. 資料的分類：

利用數量方法，將資料處理，抽取生活型態構面。如果問卷設計良好，這些構面應與步驟二中預先設想的各構面出入不大。最常用的數量方法有因素分析，階層組群分析法(Hierachical Grouping Methods)等。

### 2. 建立生活型態與其他變數的關係：

根據步驟二之假設，驗證並建立生活型態與其他變數間的關係，最常用的方法有交叉分析、區別分析及變異數分析等。

## (七)獲得資訊

將分析結果加以解釋，以作為決策之參考。

## 四、與生活型態有關之文化參與活動研究

### (一)圖書館使用者與非使用者的生活型態

美國 Schamburg 鎮公共圖書館，利用芝加哥一家大廣告公司從事一項全國性生活型態調查研究，從美國民眾中抽樣調查他們的興趣、意見和態度，兩百多個問題中的一題是：去年中閣下使用圖書館的頻率如何？以此問題的答案為根據，經電腦操作測定使用者與非使用者之特性，使用者分為二類 - - 高度使用者及中度使用者，前者指一年中使用圖書館的次數達十二次以上者，後者則指每年一到十一次者。

臺灣大學吳明德教授於民國六十九年，曾就前述研究七章中的結論部分翻譯介紹給國內同好，文中區分女性非使用者、男性非使用者、女性使用者、男性使用者，就與他們極為相關與極無相關的活動、意見與興趣作深刻的描述。在該譯文中最後提到五項結論是：(註十一)

1. 使用圖書館和人們的活動情形有極密切的關係。一個人在其他生活方面表現活躍的人，不管在社區、政治、工作或體育方面，就可能是圖書館的愛用者，圖書館可謂是活躍者生活型態的一部分。

2. 不利用圖書館的婦女，最不可能是圖書館對外活動的參與者。他們的興趣和活動太侷限，以至於圖書館不能提供他們什麼。圖書館亦不能投合他們的家庭目標，因為他們對改變或擴大日常活動缺乏興趣。由投資與報償的觀點來看，圖書館對這群人多方面的努力，所得的結果是令人沮喪的。雖然這種結論將困擾許多圖書館員，但有明顯的證據顯示，圖書館並不絕對是某些人生活型態的潛在部分。

3. 許多男性非使用者，可透過宣傳良好的改善家庭和汽車修護的館藏來接觸。許多男性非使用者對改善家庭的確有明顯的興趣，此點公共圖書館可加以利用。由於此類男性非使用者的配偶或小孩使用圖書

館，所以特別推廣與男性非使用者有興趣的相關資料，能使圖書館對外的的工作尤具成效。然而在非使用者中仍可能有極大比率不為所動，不來利用圖書館。

4. 高度圖書館使用者具有多方面的興趣，以致大部分圖書館很難符合這些人的需要，這是提供深奧資料和服務的各類型圖書館資料網及合作組織所強列爭論的一點。雖然高度使用者在全人口中佔極小的比率，毋庸置疑的，這群人使用相當大比率的圖書資料和資源。

5. 中度使用者，包括男性和女性，是值得注意的一大群。圖書館可以提供具規模的工藝、房舍家具修改、烹調、育兒及一般消遣性的資料，來投合女性中度使用者的喜好。至於男性中度使用者，可提供改善家庭、體育和商業部門的資料來吸引他們。圖書館面臨的挑戰是建立一個不致於令中度使用者卻步的館藏。

## 第二節 館藏發展與讀者需求

### 壹、蛻變中的館藏

走進任何類型的圖書館，眼前所見者不外乎館藏、人（讀者與館員）館舍，三者組成圖書館的三要素，這不僅說明了圖書館的內涵，也排定了這三要素之間的重要順序。換句話說，圖書館的核心在於它的館藏（註十二）。傳統的圖書館是以「紙本式」的館藏為重心與資訊的類型，而其主要來源是經由「採購」而取得，強調館藏的「擁有權」（Ownership）與「自給自足」，因此相當重視館藏的「量」，以爭取「大」館的美譽。

而隨著資訊科技的不斷發展，圖書館已由紙本為館藏重心的傳統圖書館，進至紙本與電子媒體並行的圖書館，未來更朝著虛擬圖書館（Virtual Library）邁進，電腦網路的日益普及，使得圖書館可瀏覽、檢索，並取得位於館外遠端的資訊，而所謂的「館藏」不再侷限於館內所有的資料，資訊的類型亦由紙本、微捲、線上書目資料庫、光碟資料庫乃至網路化的資訊資源，網路科技使得圖書館對館藏及館藏發展的定義不同於以往，對圖書館館藏的發展而言是一項挑戰，亦是傳統圖書館轉型為虛擬圖書館的契機（註十三）。

前述所謂的網路化的資訊資源（Information Resources）係指承載著資訊的各種媒體的資源，包括各種資訊如 1.印刷資料 2.縮影資料 3.視聽資料 4.檔案與手稿 5.小冊子 6.電子媒體。

### 貳、館藏發展與館藏發展政策

館藏發展（Collection Development）是一個動態的過程，這個動態過程所呈現或描述的是圖書館館藏規劃的一個完整風貌（註十四）。館藏發展一詞的定義與內容，國內、外學者間之見解雖然不一，惟仔細閱讀之後均屬大同小異，以下僅就國內、外學者之見解各擇一介紹。

國內學者吳明德教授認為，館藏發展係指圖書館有系統、有計畫地依據既定政策建立館藏，並且評鑑館藏，分析館藏強弱，探討讀者使用館藏情形，以確定能夠利用館內及館外資源來滿足讀者資訊需求的一種過程；而館藏發展的內容包括：社區分析、館藏發展政策的訂定、選擇、採訪、館藏評鑑、館藏淘汰等活動（註十五）。美國圖書館學者伊文斯（G.Edward Evans）認為「館藏發展」係指依據圖書館之任務與功能，以及讀者的需要等，來評鑑圖書館館藏資料的缺失或不足，並試圖就其缺失或不足予以改善的過程（註十六），而此一過程包括下列六個循環的步驟，館藏及讀者分析、建立選書政策、選擇、採訪、淘汰、評鑑，再次回到第二循環館藏及讀者分析（註十七）。

圖書館想要建立適當與有用的館藏，必須有一套館藏發展政策。而所謂的「館藏發展政策」(Collection Development Policies)，並不是模糊地存在於館藏發展館員或選書館員的腦海中，它是指形之於文字的明確敘述，它說明館藏的目的、館藏選擇與淘汰的原則，列舉館藏的範圍與深度，確定選書工作的職責等等。館藏發展政策是館員建立館藏的日常工作指引，也是規劃館藏以及館際館內溝通的工具(註十八)。

影響到館藏發展的因素有社區及讀者、圖書館的目的、原有館藏、館員及其他資源、其他圖書館、出版業與圖書經銷業等等因素，而一個完整的館藏發展政策究應涵蓋那些項目？吳明德教授綜合各家意見認為最少應包括下列項目：(註十九)

- 一、圖書館的目的。
- 二、社區的描述。
- 三、館藏學科範圍。
- 四、非書資料的館藏政策。
- 五、贈書處理。
- 六、爭議性資料的館藏政策。
- 七、選書工作的職責。
- 八、選書工具。
- 九、館藏淘汰。
- 十、與他館的合作計畫。
- 十一、讀者意見的處理。
- 十二、館藏發展政策的訂定與修定。

十二項因素之一的圖書館目的，或稱任務、功能、定位，係屬主管機關對各級圖書館發展政策所涵蓋的範疇，也是各級館藏發展政策擬訂的重要依據。

### 參、社區與讀者之調查研究

承前所述，「社區與讀者」是影響館藏發展因素之一；而「社區的描述」是館藏發展政策所應包含的項目之一，因此圖書館所在「社區環境」與其服務對象「讀者需求」，共同構成擬訂館藏發展政策重要基礎。

就公共圖書館而言，所在的「社區環境」可能包括文教區、工業區、商業區、住宅區、農業區等等，環境的組成相當複雜；而「讀者」是行政轄區內所有的居民，涵蓋了各種不同年齡、性別、職業背景與社會經驗，類型複雜異質性高，因此公共圖書館在經營管理及規劃與提升對讀者服務品質時，相較於其他類型的圖書館，更需要格外的用心與努力，尤應重視社區分析與讀者研究的基礎性工作。

近幾年來國內公共圖書館對社區分析日益重視，圖書館界的專家學者與實務從業人員在相關的期刊論文上都曾發表論述，內容相當值得參考。社區分析的內容包括「動態的讀者」與「靜態的所在環境」，靜態的所在環境分析項目，有社區人口特質、歷史、地理、交通、經濟、社區內其它圖書館、資訊服務機構、資訊借閱場所、教育機構等項目；而「動態」的讀者閱讀興趣與需求分析，則成為本研究之重要目的所在。

### 第三節 讀者研究的時機、內涵與發現

納稅，是全體國民應盡的義務，也是國家各項建設經費來源，而公共圖書館是國家文化建設之一，理論上應為廣泛的社會大眾服務，但事實上公共圖書館的使用者人口數，從各種文獻資料顯示，始終未超過總人口數的百分之二十，形成多數人的納稅確是為少數人服務的現象，而了解這問題原因所在及解決之道，正是進行各種讀者研究的「原始」出發點。

#### 壹、讀者研究的時機

任何類型的圖書館與讀者間的關係，可以視為是一種供給與需求的關係。在過去的圖書館中，管理階層在作決定時，幾乎不對讀者的建議有任何的採納。然而近年來由於全品質的管理 (Total Quality Management) 等新的管理學觀念的盛行，任何類型的圖書館逐漸明白，一個有效能的資訊服務應是以讀者為中心，管理者要清楚的對讀者的需求有所反應，並且表現在決策過程中(註二十) 美國學者 Robert and Wilson 更提出讀者研究應當視為一種必須定期進行以獲取管理資料的正常方法。特別是在以下兩種情況時，了解讀者的反應變的格外重要：1. 當圖書館經歷重要改變，需要評鑑這項改變是如何影響到讀者對服務的觀感時；2. 當圖書館正在籌劃重要的改變時，需要讀者的建議與支持(註二十一) 這與國內學者吳明德教授所提社區分析的時機有異曲同工之妙。吳教授提到社區分析是一項持續不斷的工作，圖書館隨時都應該掌握社區的動態，以便修正圖書館某些政策或做適當的改進措施，換句話說，圖書館應該繼續且持續地研究其社區，以便完全了解社區的民眾、團體及機構，才能配合各種發展及變化(註二十二) 從以上學者的看法可以了解，圖書館與讀者雙方既是一種供給與需求關係，為維持雙方供需之間的平衡、和諧與滿足，平時就需相互認識、溝通與了解，因此由外而內的「讀者研究」與由內而外的「自我行銷」，成為圖書館一體兩面、交互進行的重要工作。

#### 貳、讀者研究的內涵

讀者研究的對象，毫無疑問的是「讀者」(使用者)，當然這也並非表示「非讀者」(非使用者)不是讀者研究的對象，相反的從積極開拓圖書館使用人口的目標而言，「非讀者」(非使用者)更是研究的重要對象。而在界定讀者(使用者)或非讀者(非使用者)時標準不一，有以在圖書館登記有案持有借閱證者；亦有以在某一特定期間內(如一年或半年)利用幾次以上者為始稱之，就本研究而言為方便起見以有無持有借閱證為區分標準。

讀者研究 (User Study)的內涵，是分析和探討具有閱讀意願、能力和需求之個人或團體，其接受或利用圖書館服務的現象、規律和趨勢，以作為圖書館營運參考的行為，因此有稱之為讀者調查、使用者研究、使用者調查等等不同的名詞。其目的在使圖書館的每一服務對象，都有適其所需的文獻或服務，以達到藏用合一的圖書館設置目標。近年來已成為圖書館學研究領域中的一項重要課題（註二十三）。

讀者研究的主要內容，一般而言，可分為下列幾項：1.影響讀者閱讀需求因素的探討；2.讀者查尋和利用文獻行為的調查；3.讀者類型和不同類型讀者，對文獻需求特點之研究；4.整體讀者對文獻需求之分析與預測；5.讀者文獻需求過程中的心理活動情形和規律之研究；6.讀者服務工作的評價；7.個人和團體讀者利用指導實施之研究；8.讀者史之研究；9.比較現有、開發、試驗新讀者的研究的方法（註二十四）就實際的研究個案與應用而言，可就特定之研究目的選擇特定之研究內容，並自行調整對讀者的涉入程度與面向。

惟在讀者研究的領域裏，有幾個字的定義必須加以區分，那就是資訊「需求」(Needs)與資訊利用(Use)，往往有些原先的計畫是作資訊需求的研究，結果變成資訊利用研究。「資訊需求」的一個實用的定義，是指在過去、現在、或未來的某一段時間裏，一個讀者私人需要用來解決問題的資訊；而「資訊利用」則是被視為讀者將蒐集來的資訊加以利用（註二十五）就本研究目的而言，在於了解讀者的需求而非利用研究。

## 參、讀者研究的相關發現

### 一、國內的相關研究與發現

國內公共圖書館以讀者（使用者）研究為專題或為主要內容之研究並不多見，僅一些定期或不定期對公共圖書館發展現況的調查或報導（例如林文睿館長八十二年的「四十年來的公共圖書館」；國立中央圖書館的「八十一年臺閩地區圖書館調查統計」等），內容上或多或少對讀者（使用者）的人口統計變數及態度做簡要的描述，因此嚴格說來國內對讀者（使用者）的特質，欠缺一個定期、完整、全面的認識。

首先要了解的是，國內公共圖書館讀者（使用者）數所佔總人口比率的多寡？根據國立中央圖書館於民國八十三年十二月編印之民國八十一年臺閩地區圖書館統計調查工作概述資料顯示，八十一年底在公立公共圖書館登記有案持有借閱證的讀者數為 1,735,260 人，僅佔同時期臺灣地區總人口數 20,752,494 人的百分之八．三六。而聯合報八十三年三月二日第十六版的報導，當時兩百六十萬的臺北市民中，只有百分之十三的市民，持有臺北市立圖書館的借書證，而其中百分之六十五是學生，兩者相較之下由於都市化程度較高的臺北市讀者（使

用者) 比率稍高, 但就國內整體而言比率似仍嫌過低。

其次是對公共圖書館的服務對象 - 讀者(使用者)的描述, 以下僅就幾個與讀者(使用者)有關之研究介紹如下:

(一) 研究題目: 公共圖書館讀者與非讀者特質之分析 - 臺北市民生社區抽樣調查

1. 作者: 曾淑賢。
2. 研究時間: 民國七十年二至三月間。
3. 研究對象暨樣本: 臺北市民生社區十二歲以上居民; 抽樣調查 314 位(其中讀者 127 位、非讀者 186 位)。
4. 研究宗旨(目的): 探討公共圖書館讀者與非讀者在人口變項、媒體利用行為、生活型態及對公共圖書館態度上的差異, 並分析讀者與非讀者對公共圖書館態度是否與其生活型態有關。
5. 研究發現有顯著差異者:(註二十六)
  - (1)就『個人收入』而言, 收入愈豐者, 愈少利用圖書館; 就『職業』而言, 最常利用者為學生, 其次依序為軍公教人員, 退休、家管、無業或其他職業者, 最少利用者為從事商業、自由業及服務業者。
  - (2)就『運動強身』、『宗教信仰』、『社會變遷』等三項(共有二十項)生活型態上, 『讀者』為了身體健康經常運動、較不重視宗教信仰、認為社會變遷迅速; 而『非讀者』較少運動、認為應該有宗教信仰、不覺得社會變遷迅速。
  - (3)讀者與非讀者在『公共圖書館應該加強推廣工作』及『公共圖書館存在與否對個人無影響』兩種態度上有顯著的差異。『讀者』對公共圖書館有較多的認識, 而且較不同意公共圖書館存在與否對個人無影響, 而『非讀者』對公共圖書館缺乏認識, 並且較同意公共圖書館存在與否對個人無影響。
6. 研究發現沒有顯著差異者:(註二十七)
  - (1)讀者與非讀者在性別、年齡及教育程度等變數上, 利用公共圖書館的情形並無顯著的差異。
  - (2)讀者與非讀者在閱讀興趣上沒有顯著差異 讀者最有興趣的五種類別①語言、文學類②旅遊、地理類③運動、營養、醫護類④傳記、歷史類⑤電腦、資訊類; 非讀者最有興趣的五種類別①語言、文學類②運動、營養、醫護類③旅遊、地理類④園藝、烹飪、美容、家庭手藝類⑤傳記、歷史類。
  - (3)讀者與非讀者對公共圖書館的態度上, 在「公共圖書館是重要教育機構」、「公共圖書館的服務應該改善」、「公共圖書館設備不足」、「公共圖書館能提供研究所需資料」等四項態度上並無顯著差異。

(二)研究題目：臺灣地區公共圖書館提高服務品質途徑之研究。

1. 作者：程良雄等六人。
2. 研究時間：民國八十二年四月間。
3. 研究對象暨樣本：臺灣地區省市立公共圖書館、各縣市立文化中心(圖書館)、各鄉鎮圖書館擁有借閱證的讀者；以辦證人數達 2000 人以上之館為單位，每 100 人抽取 1 人，總共發出問卷 10216 份，回收有效問卷 4907 份。
4. 研究宗旨(目的)：了解讀者對公共圖書館功能的認知程度，獲知有關公共圖書館服務及活動訊息的途徑及所訂政策的反應，對公共圖書館建築與設備水準館藏資料及服務品質的滿意度。
5. 重要發現：(註二十八)
  - (1)讀者的『基本特質』，以女性居多；年齡集中在 20-29 歲之間；教育程度以高中職居多；職業以學生佔大部分。
  - (2)讀者對公共圖書館具備的功能，以「提供民眾終身學習」者最多；「傳播資訊」次之；「保存文化資產」再次之；「提供休閒活動」者最少，但比率仍高達 52.5%。
  - (3)讀者利用圖書館的主要目的，以「借閱圖書」比率最高；「看報紙、雜誌」次之；「溫習功課」再次之；「查檢資料」再次之；「消磨時間、無特定目的」者最低。
  - (4)讀者獲知有關公共圖書館服務及活動訊息的途徑，以「師長親友告知」者比率最高；「報章雜誌」者其次；「海報」再次之；「宣傳單」再次之；「廣播電視」者比率最低。
  - (5)讀者對館藏資料是否滿足需要，認為「滿足」者僅佔 16.2%；「尚可」者 59.6%；「不能滿足」者 23.2%。
  - (6)讀者認為應加強那一類館藏資料，依序為：電腦、文學、教育、醫藥、勵志、心理學、旅遊、歷史、動植物、傳記。
  - (7)讀者對公共圖書館的建議，依序為「增加分類圖書資料」；「加速圖書汰舊換新」；「減少休館日、延長開放時間」；「加速自動化作業」；「降低館內外各項噪音」。

(三)研究題目：臺灣地區公立公共圖書館開放時間與工作時間之調查研究。

1. 作者：程良雄等四人。
2. 研究時間：民國八十五年三至四月間。
3. 研究對象暨樣本：臺灣地區省市立公共圖書館、縣市立文化中心(圖書館)暨鄉鎮圖書館(限開館三年以上)，合計二七一個單

位，「讀者問卷」發出 6,240 分，回收有效問卷 3,186 分；「公共圖書館問卷」發出 271 分，回收有效問卷 145 分。

4. 研究宗旨(目的): 其中之一為了解「讀者」與「公共圖書館」雙方對開放時間的態度與意見，如有差異尋求兼顧雙方需求的開放時間。

5. 與讀者有關之發現：(註二十九)

(1) 讀者背景資料：女性(62.2%)多於男性(37.8%)；年齡三十歲以下佔 62.4%，年齡愈高依序遞減；教育程度高中職以下佔半數(50.1%)，教育程度愈高依序遞減；職業則以學生 38.5% 最多，公教人員次之，軍警及農牧人員最少。

(2) 讀者利用圖書館的習慣

① 在一星期中有 40% 讀者並不固定於那一天使用圖書館，其中軍警人員與農漁牧人員無固定之休假日，其比率更高達百分之五十以上；雖然如此，但亦有 48% 的讀者於星期六、星期日使用圖書館；多數圖書館於星期一休館且行之多年，讀者業已習慣，因此僅 1.5% 的讀者選擇方便於星期一使用圖書館。

② 在一天中有 31% 的讀者並不固定於那一個時段來使用圖書館，其餘細分為上、下午及晚上為三個時段每時段各四小時，則利用圖書館人數選擇以「下午時段」29% 最多，「上午時段」22.8% 次之，「晚上時段」12.6% 最少。

如再細分以二小時為一時段，則選擇利用圖書館人數依序為：下午二 四時(21.4%)，上午十 十二時(14.8%)，下午六 八時(9.8%)，上午八 十時(8.0%)，下午四 六時(7.6%)，中午十二 下午二時(4.5%)，下午八 十時(2.8%)。

③ 在「都市化程度」較高的省市立以上圖書館，讀者在生活型態上晚睡晚起，因此下午八 十時反而較中午十二 下午二時使用率高；「年齡」在五十歲以上者以及「職業」係從事農漁牧工作者，由於在生活習慣上平常起床較早，因此均偏向於上午時段利用圖書館。

(3) 讀者認為適當的開館時間與閉館時間

① 適當的開館時間，平均為上午八時二十分，其中以上午八時開館者佔百分之三十八．二最多；上午八時三十分者佔百分之二十五．七次之；上午九時者佔百分之二十．九在次之。

② 適當的閉館時間，平均為下午七時十四分，其中以下午九時閉館者佔百分之三十一．六最多，下午五時三十分者佔百分之二十四．四次之(其他省略)；就層級而言，省市以上平均以下午七時五十七分，縣市平均以下午七時三十四分，鄉鎮市平均

以下午七時二分閉館為適當。

## 二、國外的相關研究與發現

美國公共圖書館對使用者研究的起源較早，1946 年的「公共圖書館調查」(The Public Library Inquiry)的規模最大、影響也最深遠，其研究對象包括全美國及加拿大的免費公共圖書館，根據社會、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及實際的貢獻(註三十)；在「公共圖書館調查」中，貝勒遜(Bernard . Berelson)分析 1930 年到 1949 年間公共圖書館的使用情況發現，使用公共圖書館的成人很少，高頻率使用的現象更少；而且，這些使用者都是社經地位高的菁英分子，受過良好教育的民眾，比較常利用圖書館服務(註三十一)。藍西(Dan .Lacy)分析 1956 年公共圖書館的使用者也發現，圖書館的使用量隨著收入減少而增加、年輕人較成人常使用圖書館、女性較男性使用量高、白領階級較勞動階級或專業人員多，而從這些研究可以歸納出：休閒時間多、受過良好教育者，愈常使用圖書館(註三十二)。

此外，根據史瓦齊(Douglas . Zweizing)和德文(Brenda Dervern)在 1976 年的研究指出，從 1949 年至 1975 年美國十六個公共圖書館使用者的研究中，有五個研究指出美國成人至少一個月使用圖書館一次的比率，包括：

- (1)以貝勒遜(Bernard . Berelson)為主的「公共圖書館調查」，於 1947~1950 年的研究發現，指出只有約 10%的成人每月至少使用公共圖書館資源一次(註三十三)。
- (2)奈特(D.M.knight)和挪絲(E.S.Nourse)在 1969 年的調查顯示，只有 20%的成人會使用公共圖書館(註三十四)。
- (3)克麗奈絲(C.L.Kronus)格林(J.W.Grimm)於 1969 年的調查顯示，使用公共圖書館資源的成人，有 22.8%(註三十五)。
- (4)摩挪(W.R.Monat)在 1967 年的研究顯示，擁有公共圖書館借書證的成人使用者只有 13%(註三十六)。
- (5)史瓦齊(D . Zweizing)在 1973 年的研究發現，公共圖書館的使用者約 23.5%(註三十七)。

從以上研究可以發現，就「理論」上而言，公共圖書館是社會教育機構，具有提供資訊、教育、文化、休閒的功能，其與民眾日常生活關係應該是相當密切，且極具重要性才是；其次是未來學家托佛勒(Alvin Toffler)在「第三波」(The Third Wave)一書中提到未來是個資訊社會，對資訊的仰賴與需求是與日俱增，公共圖書館既具有資訊提供的功能，應該是人潮洶湧、門庭若市才對。但「實際」上並非如此，社會大眾對公共圖書館的依賴程度並不如警察、消防、衛生、環

保、電信、郵政等機構，甚至是其存在與否並不具太大的影響。話雖說如此，但這並不表示公共圖書館沒有在努力改善對讀者的服務，而使用者本身的因素與圖書館館藏資源的特性是加深理論與實際間差距的重要原因之一。

首先在使用者本身因素方面，公共圖書館的使用者由於本身條件的因素而無法或沒有意願去使用圖書館資源，這部分佔有相當高的比例，而真正的使用者反而集中在少數具有某些特質的民眾身上。由於各個研究與統計的標準或角度不同，有以擁有借閱證人數或流通借閱人數或進出圖書館人數佔總人口數之比率來計算使用率，因此所出現的結果亦有所不同，以美國 1949 年至 1975 年間五個研究中，指出美國成人每月至少利用公共圖書館資源一次的比例各有不同，最低是 10 % 最高是 22.3%；國內以八十一年底各級公立公共圖書館的登記讀者人數(含兒童讀者數)為準，僅佔臺閩地區總人口數的 8.5 %，更是低於美國，在國內為了準備各種考試而利用圖書館的青年學子更不在少數，嚴格而言應該不算是圖書館的真正讀者。

此種現象套用「八十 / 二十法則」的說法是「非讀者是全民中的多數，讀者是全民中的少數」。而研究亦指出這少數使用者的特質：是年輕人為主、女性多於男性、白領階級多於藍領階級、受有相當教育者。換句話說是以「中產階級」為主，窮人對使用圖書館不是其生活的重心，富人或高級知識分子不必使用公共圖書館資源。因此為了使公共圖書館能夠永續發展與擴大社區民眾的參與，更突顯圖書館認識與利用教育推展的重要性。

其次在館藏資源方面，沒有任何一圖書館敢保證完全滿足讀者的需求是不爭的事實，因此公共圖書館資源的「供給」與讀者的「需求」間有落差在所難免。但是如果這種差距過大，用讀者的話說是：「我要的你沒有！你給的我不需要」，讀者在欠缺需求滿足感吸引力的情況下，久而久之對圖書館產生疏離感，過門而不入。而讀者對館藏的使用，亦可借用「八十 / 二十法則」來說明，義大利學者帕拉托(Vilfredo Pareto) 提出此法則的原意，指出在事務的管理決策上是「重要少數，不重要多數」，亦即掌握關鍵的少數，省略瑣細的多數。1969 年特魯斯威(Richard Trueswell) 更提出書目計量學上的「八十 / 二十法則」，指在某一主題之下，百分之二十的作者，會產生所有論文的百分之八十；或者說約百分之八十的流通資料，會集中在百分之二十的館藏，而這百分之二十的館藏也正是各館重點館藏或核心館藏。因此為了滿足讀者的最大需求，縮小供給與需求間之差距，公共圖書館依據本身的功能重點與定位，擬定館藏發展政策，以作為圖書資料採訪的依據，的確有其必要性。

## 註 釋

- 註 一 Engel, J.E., R.D. Blackwell and D.T. Kotler, Consumer Behavior, 3rd ed ( Hinsdale : Dryden Press ,1978), p46.
- 註 二 Wells, W.D., “ Life Style and Psychographics: Definitions, Users, and Problem ” , in W.D. Wells, ed., Life Style and Psychographics (Chicago, Ill: A.M.A., 1974), P108
- 註 三 Lazer, William, “ Life Style Concepts and Marketing ” in Stephen. A. Greyser, ed, Toward Scientific Marketing, ( Chicago , Ill .: A.M.A. 1963),
- 註 四 Plummer, Joseph T, “ The Concept and Application of Life Style Segmentation ” , Journal of Marketing, 1974, pp33-37
- 註 五 Wells, William. D., and Douglas Tigert, “ A Consumer Attitude Inventory ” , unpublished Paper, Conference of A.M.A 1968,
- 註 六 Reynolds Fred D., William R. Darden, “ Life Style and Psychographics : Definitions, Users, Problem ” , in W.D. Wells, ed., Life Style and Psychographics (Chicago, Ill: A.M.A., 1974), PP71-69.
- 註 七 Wells, W.D., “ Life Style and Psychographics: Definitions, Users, and Problem ” , in W.D. Wells, ed., Life Style and Psychographics (Chicago, Ill: A.M.A., 1974), pp325-363
- 註 八 Wind, Yoram, and Paul E. Green, “ Some Conceptual, Measurement, And Analytical Problem in Life Style Research, ” , in William. D. Wells, ed., Life Style and Psychographics (Chicago, Ill: A.M.A., 1974), P108
- 註 九 同註八
- 註 十 Demby, Emanuel, “ Psychographics and From Whence it Came. , ” , in William. D. Wells, ed., Life Style and Psychographics (Chicago, Ill: A.M.A., 1974), P22
- 註 十一 吳明德, 「圖書館使用者與非使用者的生活型態」, 書府, 第二期 (民國六十九年), 頁 46-51。(本文譯自 Madden , Michael , Library user/nonuser Lifestyle , American Libranics , Feb.1979 pp78-81 )
- 註 十二 Y.T. Feng , “ The Necessity for a Collection Development

Policy Statement, ”, Library Resources & Technical Services 23:1(Winter 1979):p39.

- 註 十三 盛美雲,「從紙本到數位化:談圖書館轉型期的館藏發展」,國立中央圖書館臺灣分館館刊,第三卷第三期(臺北:國立中央圖書館臺灣分館,民國 年 月),頁 31。
- 註 十四 廖又生,「試論圖書館館藏發展政策之法律性質」,臺北市立圖書館館訊,第九卷第三期(臺北:臺北市立圖書館,民國八十一年三月),頁 12。
- 註 十五 吳明德,館藏發展(臺北:漢美圖書有限公司,民國八十年五月),頁 3。
- 註 十六 G.Edward Evans , Development Library Collection (Littleton, Colo: Libraries Unlimited,1979),p19.
- 註 十七 G.Edward Evans , Development Library Collection (Littleton, Colo: Libraries Unlimited,1979),pp19-20
- 註 十八 Richard K.Gardner , Library Collections : Their Origin, Selection, and Development (New York : McGraw-Hill , 1981),P221.
- 註 十九 吳明德,館藏發展(臺北:漢美圖書有限公司,民國八十年五月),頁 69。
- 註 二十 蘇 媛,「讀者研究的趨勢」,中國圖書館學會會報第五十五期(臺北:中國圖書館學會,民國八十四年十二月),頁 51。
- 註二十一 Norman Roberts and Thomans D . Wilson , “ The Development of User Studies at Sheffield University,1963-1988, ” , Journal of Librarianship 20 (October 1988):284 .
- 註二十二 吳明德,館藏發展(臺北:漢美圖書有限公司,民國八十年五月),頁 28。
- 註二十三 胡述兆等,圖書館學與資訊科學詞典(上、中、下)(臺北:漢美圖書有限公司,民國八十四年十二月),頁 2473。
- 註二十四 同註二十三,頁 2474。
- 註二十五 蘇 媛,「讀者研究的趨勢」,中國圖書館學會會報第五十五期(臺北:中國圖書館學會,民國八十四年十二月),頁 53。
- 註二十六 曾淑賢,公共圖書館讀者與非讀者特質分析 - 臺北市民生社區抽樣調查 初版(臺北:漢美圖書有限公司,民國七十九年七月),頁 181-186。
- 註二十七 同註二十六。
- 註二十八 程良雄等,臺灣地區公共圖書館提高服務品質途徑之研究 未出版(臺中:臺灣省立臺中圖書館,民國八十三年八月),

頁 152-163。

- 註二十九 程良雄等，臺灣地區公立公共圖書館開放時間與工作時間之調查研究 未出版（臺中：臺灣省立臺中圖書館，民國八十五年十月），頁 100-110。
- 註三十 Gretchen Knief Schenk, “The Public Library Inquiry,” *Library Journal* 76(march 1, 1951), p373.
- 註三十一 Bernard Berelson, The Library's Public (Westport, Conn.: Greenwood Press, 1975), p50.
- 註三十二 Dan .Lacy, “The Adult in a Changing Society: Implication for Public Library,” *Library Quarterly* 27 (1957), p280.
- 註三十三 Bernard Berelson, The Library's Public (Westport, Conn.: Greenwood Press, 1975), p50.
- 註三十四 D.M.knight and E.S.Nourse, Libraries at Large: Tradition, Innovation, and the National Interest (New York: R.R.Bowker, 1969).
- 註三十五 C.L.Kronus, “Patterns of Adult Library Use: A Regression and Path Analysis,” *Adult Education* 23 (1973), pp115-131
- 註三十六 W.R.Monat, The Public Library and Its Community: A Study of the Impact of Library Services in five Pennsylvania Cities (Pennsylvania: Pennsylvania State University, Pennsylvania Institute of Public Administration, University Park, 1967)
- 註三十七 T.D.Webb, “A Hierarchy of Public Library User Types,” *Library Journal* 111 (Sep. 15, 1986), pp47.



# 第參章 研究設計

## 第一節 研究對象

本館為一國立公共圖書館，理論上全國人民均為本館的服務對象，實際上凡可能利用本館館藏資源之讀者，均為本館所樂於服務的對象，也是研究的對象。惟國內各級公共圖書館利用人口數，始終僅佔總人口數的百分之十至十五之間，為使研究對象範圍較為確定，以擁有本館借閱證之讀者始為本次研究之對象。

至民國九十一年九月止擁有本館借閱證之讀者人數有302,540人（扣除兒童讀者為297,038人），讀者類型如表3-1。讀者類型中兒童讀者、團體讀者、特殊讀者及其他讀者等6,184人，較不容易了解問卷內容或無法有效、完整填答問卷，為免影響調查結果，預先惕除，實際研究對象為296,356人。研究對象296,356位讀者中，圖書館利用情形不一，有辦妥借閱證使用一、二次後即未再使用圖書館；有的可能定期持續的使用圖書館。基於研究目的考量，定期持續使用圖書館的讀者更是我們需要的研究對象，因此從研究母體中一年內有借閱紀錄者，共隨機選取研究樣本約2,500人，就2,500位讀者所留地址資料，扣除地址不完整、欠缺郵遞區號及其他可能影響郵寄送達因素後剩餘2,000人，作為本研究的問卷郵寄對象。

研究母體為296,356人，在容許誤差 $\pm 0.05$ 範圍內以及信賴度95%要求下，應選取至少384個以上之樣本數即可（註一）。而問卷郵寄對象提高至2,000人後，其容許誤差可減少至 $\pm 0.02$ 範圍內信賴度可提高至98%。

表 3-1 讀者類型一覽表

類 型	人 數	百分比 %	類 型	人 數	百分比 %
一般讀者	291,715	96.422 %	館員	146	0.048 %
兒童	5,502	1.819 %	義務人員	221	0.073 %
團體	104	0.034 %	義務人員（資深）	69	0.023 %
殘障讀者	20	0.007 %	特殊讀者	539	0.178 %
省圖單位團體	22	0.007 %	合作館讀者	4,185	1.383 %
			其他	17	0.006 %
合計總人數 302,540 人					

## 第二節 研究方法

本文的研究方法主要有二種分別說明如下：

### 一、文獻探討法 (Literature survey )

這是一種比較傳統也最簡單的探索性研究方法，即蒐集國內外專家學者的相關研究，分析其研究結果與建議，指出須驗證的假設，並說明假設是否具備探究的價值，以作為進一步研究的基礎。為了了解與本文有關之國內外著作，乃經圖書館的研究方法 (Library Research )，使用圖書館的藏書、相關論著與期刊，對其詳加研讀與了解，以為本文理論架構研擬與問卷設計的參考。

### 二、問卷調查法 (Questionnaire )

問卷是研究者用來收集資料的一種技術，也可以說是對個人認知和態度的一種測量技術。因而利用有關的理論及資料製作調查問卷表，來獲得不同讀者對館藏利用、評價與需求的實證研究資料，再以所得資料進行研究分析。

### 第三節 研究工具

本研究的主要問題為：讀者對館藏（含電子（書）資料庫）的需求、態度與評價三大部分，因此問卷的內容區分為下列五部分：

#### 第一部分、讀者對館藏的需求

就中國圖書分類法十大類圖書，總類、哲學類、宗教類、自然科學類、應用科學類、社會科學類、史地類、語文類、美術類，各類重新合併歸納，以方便讀者勾選其最需要的一項（單選），問題安排於問卷第 1 - 10 題。

- 一、總類哲學類選項有圖書館學、四書五經、中國哲學、東方哲學、西洋哲學、心理學（含人際關係、生涯規劃）、美學、倫理道德等。
- 二、宗教類選項有佛教、道教、基督教、其他宗教、命理風水等。
- 三、自然科學類選項有數學、電腦、天文、物理、化學、地球科學、生命科學、環境保護、動物、植物、人類學等。
- 四、應用科學類選項有醫學、家事家政、農漁牧、礦冶、工程（土木、機械、電機……）、製造業、商業企業管理等。
- 五、社會科學類選項有統計、教育、禮儀民俗、社會、財經、行政政治、法律、軍事等。
- 六、史地類選項有中國歷史、中國地理、各國歷史、各國地理、旅遊遊記、傳記、古物考古等。
- 七、語文類選項有中國語言、英國語言、日本語言、其他語言、中國文學（小說、散文……）、東洋文學（小說、散文……）、西洋文學（小說、散文……）、新聞學、兒童文學等。
- 八、美術類選項有音樂、建築、雕塑、書法繪畫、攝影、戲劇、休閒娛樂、美工設計室內設計、技藝（插花、紙藝、舞蹈……）等。
- 九、請讀者就一至八題中之選項，填寫其日常工作或生活中『使用最多』的館藏一至三項。
- 十、請讀者在利用館藏資料過程中，就一至八題中之選項，填寫認為最弱，也是未來我們最需要加強的館藏一至三項。

#### 第二部分、讀者對爭議性館藏的態度

首先請讀者就言情（愛情）小說、武俠小說、學校教科書、考試用書、漫畫書、風水命理書、宣揚宗教教義類、同志（同性戀）書、

性教育書等九大爭議性圖書，勾選其態度（相當適合、適合、無意見、不適合、完全不適合），問題安排於問卷第 11-19 題。

其次是請讀者表達使用本館館藏最主要用途為何？消遣、充實知識、工作（教學）需要、或撰寫研究報告，問題安排於問卷第 20 題。

### 第三部分、讀者對館藏利用與評價

首先請讀者就使用『地下一樓期刊室』、『一樓參考諮詢室』、『中興堂地下層閱報室』、『五樓西文書庫、日文書庫』、『六樓特藏資料室』、『三四七樓中文一般書庫』、『九樓多媒體欣賞室』、『十樓個人欣賞室』、『黎明分館』等館藏資料後勾選其滿意程度（相當滿意、滿意、無意見、不滿意、或相當不滿意），問題安排於問卷第 21-29 題。

其次是請讀者表達使用本館各種類館藏資料後，勾選給我們整體的、客觀的評分（90-100 分、80-89 分、70-79 分、60-69 分、59 分以下，100 分為滿分，60 分為及格），問題安排於問卷第 30 題。

### 第四部分、電子（書）資料庫

首先請讀者表達對電子書的了解與利用情形，問題安排於問卷 31-33 題。

其次請讀者表達對國家圖書館、國立中央圖書館台灣分館及本館購置之電子資料庫的利用及評價情形，問題安排於問卷 34-35 題。

### 第五部分、讀者背景資料

- 一、圖書館利用，請讀者勾選最近一年內曾使用本館的次數（不包括使用自習室），1-3 次、4-6 次、7-9 次、10-12 次、13 次以上，問題安排於問卷 36 題。
- 二、教育程度，請讀者就國中（含）以下、高中職、專科及大學（含）以上等選項勾選一項。問題安排於問卷第 37 題。
- 三、學科背景，請讀者就理、工、農、醫、文、法、商、其他等選項勾選一項。問題安排於問卷第 38 題。
- 四、主要職業，請讀者就學生、白領工作人員（民意代表、行政主管、企業主管及經理人員；專業人員；技術員及助理專業人員；事務工作人員）、服務工作人員及售貨員、農林漁牧工作人員、生產有關工人（機械設備操作工及體力工）、軍警人員、家庭管理及其他等選項勾選一項。問題安排於問卷第 39 題。
- 五、讀者類型，請讀者就青少年讀者、成年人讀者及老年（準銀髮及銀髮族）讀者等選項勾選一項。問題安排於問卷第 40 題。

## 第四節 實施程序

問卷設計初稿後，送請本館圖書資料採訪單位採編組同仁，利用組務會議詳加討論，並針對問題設計、問題選項、措詞用語等提供寶貴意見，避免語意不明影響讀者填答。之後至書庫隨機邀請到館讀者十位，請其就問題之內容與題數提供參考修正意見。彙整簽請館長核閱後定稿。

民國九十一年六月二十五日起分批開始郵寄問卷 2,000 份，七月後問卷陸續回收，並著手回收問卷的檢查與處理，至八月三十一日止問卷回收 541 份回收率 27.05 %。其中地址遷移無法投遞退回 64 份；問卷檢查如發現有第二面漏填、基本資料未填、或其他重複勾選等均以無效問卷處理計 19 份；最後有效問卷 458 份。問卷整理後即以 SPSS For Windows 套裝軟體進行統計，並進行結果分析、彙整、撰寫研究報告等，至十二月三十一日完成。

## 註 釋

- 註 一 Stephen Isaac & William B. Michael , Handbook in Research and Evaluation :For Education and the Behavioral Sciences ,(California San Diego:EDITS. 1990) ,pp191-193。

## 第肆章 研究發現與討論

本問卷調查的結果係以交叉表(Crosstabulation)來呈現，問卷調查表中的自變項，即讀者背景因素的各屬性如圖書館利用、教育程度等為列變數(Row Variable)；問卷調查表中的依變項，即問題中的各選項如贊成或不贊成等為行變數(Column Variable)。交叉表研究對象背景因素欄中的各屬性各組別間，如圖書館利用屬性中區分為低度、中度、高度使用者，不同讀者間需求未達顯著水準(即 $p < 0.05$ )者，即不再分項敘述討論以減少篇幅。

本章章節之安排，第一節研究樣本背景分析，第二節讀者館藏需求，第三節爭議性圖書，第四節讀者滿意程度等四節，各節再按研究問題逐題分析討論。

### 第一節 研究樣本背景分析

本次回收有效問卷 458 份，458 個研究樣本之背景因素及居住地分析如下：

#### 一、背景因素，如表 4-1

結果顯示與四年前比較讀者結構並無多大變化。

- (一) 圖書館利用，以一年內使用 13 次以上之高度使用者 51.1 % 最多，其次為 7-12 次之中度使用者 27.9 %，最後為 1-6 次之低度使用者 17.7 %。
- (二) 教育程度，以大學(含)以上者 48.3 % 最多，較前次調查研究增加 4.9 %，其次為專科者 21.6 % 減少 12.2 %，再次之為高中職者 18.6 %，最後為國中(含)以下者僅 10.9 %。
- (三) 學科背景，主要為商科者 29.5 %，其次為工科者 18.6 %，再次之為文科者 18.6 %，法科者最少僅 1.1 %。
- (四) 主要職業，主要為白領工作人員 35.8 %，其次為學生 25.1 %，農林漁牧 0.7 % 及軍警人員 0.4 % 利用圖書館之比率最低。
- (五) 類型，以成年讀者最多 75.8 %，其次為青少年讀者 17.2 %，最後為老年讀者 5.2 %。

#### 二、居住地

結果顯示，半徑約 12 公里車程約 35 分鐘範圍內的讀者佔 92.7 %；中部四縣市的讀者佔 99.0 %。

表 4-1 研究樣本生活型態及背景資料一覽表

對象	變項名稱	組 別	人 數	合 計	百分比 %
生活 型態	活動 圖書館利用	低度使用者	81	458	17.7
		中度使用者	128		27.9
		高度使用者	234		51.1
		遺漏值	15		3.3
背景因素	教育程度	國中(含)以下	50	458	10.9
		高中職	85		18.6
		專科	99		21.6
		大學(含)以上	221		48.3
		遺漏值	3		0.7
	學科背景	理	29	458	6.3
		工	85		18.6
		農	13		2.8
		醫	26		5.7
		文	85		18.6
		法	5		1.1
		商	135		29.5
		其他 遺漏值	30 50		6.6 10.9
	主要職業	學生	115	458	25.1
		白領工作人員	164		35.8
		服務工作人員	30		6.6
		農林漁牧	3		0.7
		操作工及體力工	15		3.3
		軍警人員	2		0.4
		家庭管理	45		9.8
其他		60	13.1		
遺漏值		24	5.2		
類 型	青少年讀者	79	458	17.2	
	成年讀者	347		75.8	
	老年讀者	24		5.2	
	遺漏值	8		1.7	

本館行政區屬於台中市北區，位於北區、中區、東區之交界處。以本館為中心周邊第一圈之行政區，包括台中市東區、西區、南區、北區、中區等五個行政區，半徑約 2.7 公里車程約 10 分鐘，此範圍內研究樣本讀者佔 45.55 % ( 911 人)。第二圈之行政區，除第一圈五個行政區外，另加台中市三個行政區(北屯、西屯、南屯)及周邊台中縣的潭子鄉、大雅鄉、太平市、大里市、烏日鄉、霧峰鄉的一半等六市鄉，第二圈半徑約 12 公里車程約 35 分鐘，此範圍內兩者合計讀者佔 92.7 %，如表 4-2。

表 4-2 研究樣本中部四縣市各市區鄉鎮分佈一覽表

排序	鄉鎮名稱及人數		排序	鄉鎮名稱及人數		排序	鄉鎮名稱及人數	
1	台中市北區	395	23	台中縣新社鄉	3	34	南投縣信義鄉	1
2	台中市北屯區	210	23	台中縣大肚鄉	3	34	南投縣國姓鄉	1
3	台中市東區	208	23	南投縣草屯鎮	3	49	台中縣和平鄉	0
4	台中縣太平市	202	23	南投縣名間鄉	3	49	台中縣大安鄉	0
5	台中市南屯區	186	23	彰化縣和美鎮	3	49	台中縣石岡鄉	0
6	台中市西屯區	154	29	台中縣外埔鄉	2	49	彰化縣埔心鄉	0
7	台中縣大里市	109	29	南投縣竹山鎮	2	49	彰化縣溪洲鄉	0
8	台中市西區	108	29	南投縣南投市	2	49	彰化縣大村鄉	0
9	台中市市區	103	29	南投縣水里鄉	2	49	彰化縣二林鎮	0
10	台中市南區	97	29	彰化縣溪湖鎮	2	49	彰化縣田中鎮	0
11	台中縣潭子鄉	35	34	台中縣后里鄉	1	49	彰化縣花壇鄉	0
12	台中縣烏日鄉	30	34	台中縣梧棲鎮	1	49	彰化縣竹塘鄉	0
13	台中縣霧峰鄉	17	34	彰化縣秀水鄉	1	49	彰化縣二水鄉	0
14	台中縣豐原市	15	34	彰化縣鹿港鎮	1	49	彰化縣芳苑鄉	0
15	台中縣大雅鄉	14	34	彰化縣社頭鄉	1	49	彰化縣線西鄉	0
16	彰化縣彰化市	12	34	彰化縣北斗鎮	1	49	彰化縣芬園鄉	0
16	台中縣龍井鄉	12	34	彰化縣福興鄉	1	49	南投縣埔里鎮	0
18	台中縣沙鹿鎮	8	34	彰化縣伸港鄉	1	49	南投縣中寮鄉	0
19	台中縣神岡鄉	7	34	彰化縣埤頭鄉	1	49	南投縣仁愛鄉	0
20	台中縣清水鎮	6	34	彰化縣田尾鄉	1	49	南投縣鹿谷鄉	0
20	台中縣大甲鎮	6	34	彰化縣埔鹽鄉	1	49	南投縣集集鎮	0
22	彰化縣員林鎮	5	34	彰化縣大城鄉	1	49	南投縣魚池鄉	0
23	台中縣東勢鎮	3	34	彰化縣永靖鄉	1			
合計 1,980 人 佔研究樣本 99 %								

如以縣市為單位，研究樣本居住地分佈，主要為台中市 73.05 %，其次台中縣佔 23.70 %，台中縣市兩者合計 96.75 %，彰化縣佔 1.65 %，南投縣 0.70 %，中部四縣市合計 99.0 %，如表 4-3。

表 4-3 研究樣本居住地分佈一覽表

排序	縣(市)名稱	人數	百分比	排序	縣(市)名稱	人數	百分比
1	台中市	1461	73.05	10	嘉義市	1	0.05
2	台中縣	474	23.70	10	宜蘭縣	1	0.05
3	彰化縣	33	1.65	15	台南縣	0	0.00
4	南投縣	14	0.70	15	屏東縣	0	0.00
5	雲林縣	4	0.20	15	新竹市	0	0.00
6	嘉義縣	3	0.15	15	新竹縣	0	0.00
7	台北縣	2	0.10	15	台東縣	0	0.00
7	台南市	2	0.10	15	高雄縣	0	0.00
7	苗栗縣	2	0.10	15	花蓮縣	0	0.00
10	桃園縣	1	0.05	15	基隆市	0	0.00
10	高雄市	1	0.05	15	澎湖縣	0	0.00
10	台北市	1	0.05				
合計總人數 2,000 人							

讀者居住地分析結果呈現之意義，首先是直接服務的效果有其侷限性，讀者是否「直接」至圖書館接受服務，空間因素是其考慮的重要因素。以本館為例，約百分之五十的讀者係位於來往 3.5 公里車程

10-15 分鐘之範圍內，約百分之八十的讀者係位於來往 10 公里車程 30 分鐘之範圍內。換句話說，15 公里外之一般社會大眾其「直接」到館利用本館館藏資源的可能性已微乎其微，顯然直接服務的效果有其侷限性。

其次是可呈現館藏資源吸引程度，館藏資源豐富或深具特色，讀者來源範圍可能更廣，讀者可以排除困難（包括空間因素），利用可能方法接近圖書館使用館藏資料（如政治大學社會科學資料中心，不分南北各校之研究生絕大部分多會去利用），反之，近在咫尺亦難以吸引讀者到館利用圖書館。

因此，未來建立有特色的館藏資源，以及數位化館藏，透過網際網路供讀者攫取是擴大服務範圍必要方式。

## 第二節 讀者館藏需求

圖書館在館藏資源方面，沒有任何一所圖書館敢保證完全滿足讀者需求是不爭的事實，供給與需求間有落差在所難免。但是如果這種差距過大，用讀者的話說是：「我要的你沒有！你給的我不需要」，讀者在欠缺需求滿足感吸引力的情況下，久而久之對圖書館會產生疏離感。因此了解讀者最大需求，縮小供給與需求間之差距，是本節重點所在。

### 壹、總類、哲學類

依中國圖書分類法，總類圖書包括特藏、目錄學、圖書館學、國學、類書；百科全書、普通期刊、普通會社、普通論叢、普通叢書，群經等十小類；哲學類圖書包括哲學總論、思想學問概說、中國哲學、東方哲學、西洋哲學、論理學、形而上學/玄學、心理學、美學、倫理學等十小類。

基於實務作業需要及使讀者一目了然便於勾選，總類哲學類重新合併歸納為圖書館學、四書五經、中國哲學、東方哲學、西洋哲學、心理學（含人際關係、生涯規劃）、美學、倫理道德等八個選項。

一、就整體而言，眾值（ $M_0$ ）為心理學（含人際關係、生涯規劃）59.0%。

總類哲學類之需求，由高而低依序為心理學（含人際關係、生涯規劃）59.0%、中國哲學 14.5%、美學 11.5%、四書五經 5.3%、圖書館學 3.0%、西洋哲學 2.8%、倫理道德 2.3%、東方哲學 1.6%。

從傳統的農業社會到現代的工商社會，人與人之間的互動不如傳統農業社會之既「深」且「廣」，工作上之交際應酬淪為一種「膚淺」和「表象」，因此不論是從積極建構良好的人際關係，以應現代工商社會；或是消極彌補疏離的人際關係，包括人際關係與生涯規劃的心理學，仍然成為讀者的最大需求 59.0%；中國哲學則比前次增加 4.1%；中國傳統的倫理道德則為倒數第二，僅 2.3% 的讀者有此需求。

二、就讀者背景因素而言，如表 4-4

（一）就學科背景屬性，不同讀者相互間，對總類哲學類之需求未達顯著水準，因此不再分項敘述。

（二）就圖書館利用而言，低度使用者對西洋哲學之需求為 7.6% 稍高於整體的 2.8%，但對美學之需求為 6.3% 低於整體的 11.5%；中度使用者對圖書館學之需求為 0.0% 低於整體的 3.0%。

（三）就教育程度而言，國中（含）以下者對心理學（含人際關係、

生活規劃) 之需求僅 26.5 % 遠低於整體需求 58.7 % , 但對中國哲學 24.5 % , 四書五經 16.3 % , 倫理道德的需求 12.2 % 則遠高於整體需求, 與前次調查結果大不相同。

(四) 就職業而言, 學生對心理學(含人際關係、生活規劃) 之需求為 45.2 % 低於整體需求 60.1 % ; 農林漁牧及軍警人員樣本數過少不再分項敘述。

表 4-4 背景因素與總類、哲學類館藏需求交叉表

研究對象背景因素			圖 書 館 學	四 書 五 經	中 國 哲 學	東 方 哲 學	西 洋 哲 學	心 理 學	美 學	倫 理 道 德	顯 著 度 p	相 關 係 數 r / g
屬 性	組 別	人 數	%	%	%	%	%	%	%	%		
圖 書 館 利 用	低度使用者	79	6.3	5.1	17.7	3.8	7.6	51.9	6.3	1.3	*	0.25
	中度使用者	125		6.4	16.8	0.8	0.8	64.0	8.0	3.2		
	高度使用者	230	3.5	4.8	12.2	1.3	2.2	58.7	15.2	2.2		
合 計		COUNT 434	13	23	63	7	12	256	50	10		
		PCT 100	3.0	5.3	14.5	1.6	2.8	59.0	11.5	2.3		
教 育 程 度	國中(含)以下	49	6.1	16.3	24.5		2.0	26.5	12.2	12.2	**	0.35
	高中職	81	4.9	2.5	17.3	3.7	4.9	51.9	11.1	3.7		
	專科	98	3.1	3.1	7.1	2.0	1.0	72.4	11.2			
	大學(含)以上	215	2.3	4.7	14.0	0.9	2.8	62.3	11.6	1.4		
合 計		COUNT 443	15	23	63	7	12	260	51	12		
		PCT 100	3.4	5.2	14.2	1.6	2.7	58.7	11.5	2.7		
主 要 職 業	學生	115	6.1	7.8	16.5	0.9	4.3	45.2	13.9	5.2	**	0.40
	白領工作人員	160	1.9	3.1	8.1	0.6	2.5	73.1	10.0	0.6		
	服務工作人員	29		6.9	10.3	3.4	3.4	62.1	13.8			
	農林漁牧	3		33.3	33.3			33.3				
	操作工及體力工	15		6.7	46.7	6.7		40.0				
	軍警人員	2			100.0							
	家庭管理	43	4.7	9.3	7.0		2.3	58.1	11.6	7.0		
	其他	57	1.8	1.8	17.5	1.8	1.8	63.2	10.5	1.8		
合 計		COUNT 424	13	23	58	5	12	255	47	11		
		PCT 100	3.1	5.4	13.7	1.2	2.8	60.1	11.1	2.6		
類 型	青少年讀者	78	5.1	9.0	19.2	1.3	2.6	41.0	14.1	7.7	**	0.33
	成年讀者	339	2.4	4.4	11.8	0.9	2.7	64.9	11.5	1.5		
	老年讀者	21	9.5	4.8	23.8	14.3	4.8	33.3	4.8	4.8		
合 計		COUNT 438	14	23	60	7	12	259	51	12		
		PCT 100	3.2	5.3	13.7	1.6	2.7	59.1	11.6	2.7		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p < 0.01, \* 表示 p < 0.05, 空白者表示 p > 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

(五) 就類型而言, 老年讀者對中國哲學之需求 23.8 % 遠高於整體需求 13.7 % , 對東方哲學之需求 14.3 % 仍然是高於整體需求 1.6 % 。但對心理學(含人際關係、生活規劃) 之需求為 33.3 % 稍低於整體需求 59.1 % 。

從交叉表顯示, 國中以下的老年讀者, 對心理學(含人際關係、

生活規劃) 之需求低於整體需求，但對中國哲學較高之需求。

## 貳、宗教類

依中國圖書分類法，宗教類圖書包括總論、比較宗教學、佛教、道教、基督教、回教、猶太教、群小諸宗教、神話、術數/迷信等十小類。

基於實務作業需要及使讀者一目了然便於勾選，宗教類重新歸納為佛教、道教、基督教、其他宗教、命理風水等五個選項。

一、就整體而言，眾值 (Mo) 為命理風水 43.2 %。

宗教類之需求，由高而低依序為命理風水 43.2 %、佛教 38.9 %、基督教 8.4 %、道教 7.2 %、其他宗教 2.4 %。

二、就讀者背景因素而言，如表 4-5

表 4-5 背景因素與宗教類館藏需求交叉表

研究對象背景因素			佛 教 %	道 教 %	基 督 教 %	其 他 宗 教 %	命 理 風 水 %	顯 著 度 p	相 關 係 數 r / g	
屬 性	組 別	人 數								
圖 書 館 利 用	低度使用者	75	37.3	5.3	8.0	8.0	41.3	*	0.20	
	中度使用者	123	46.3	7.3	5.7	1.6	39.0			
	高度使用者	221	35.3	7.7	10.0	0.9	46.2			
合 計		COUNT PCT	419 100	163 38.9	30 7.2	35 8.4	10 2.4	181 43.2		
教 育 程 度	國中(含)以下	48	54.2	8.3	10.4		27.1	*	0.22	
	高中職	77	46.8	9.1	5.2	2.6	36.4			
	專科	97	30.9	7.2	4.1	2.1	55.7			
	大學(含)以上	206	35.4	6.3	11.7	3.4	43.2			
合 計		COUNT PCT	428 100	165 38.6	31 7.2	37 8.6	11 2.6	184 43.0		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示  $p < 0.01$ ，\* 表示  $p < 0.05$ ，空白者表示  $p > 0.05$  未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為  $r$ ；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫  $g$ )。

(一) 就學科背景、職業及類型等屬性，不同讀者相互間，對宗教類之需求未達顯著水準，因此不再分項敘述。

(二) 就圖書館利用而言，中度使用者對佛教之需求 46.3 % 高於整體的 38.9 %，對命理風水之需求為 39.0 % 低於整體的 43.2 %。

(三) 就教育程度而言，國中以下者對佛教之需求 54.2 % 高於整體

的 38.6 %，對命理風水之需求為 27.1 % 低於整體的 43.0 %。

### 參、自然科學類

依中國圖書分類法，自然科學類圖書包括總論、數學、天文、物理、化學、地質、生命科學、植物、動物、人類學等十小類。

基於實務作業需要及使讀者一目了然便於勾選，自然科學類重新歸納為數學、電腦、天文、物理、化學、地球科學、生命科學、環境保護、動物、植物、人類學等十一個選項。

一、就整體而言，眾值（Mo）為電腦 50.9 % 與前次調查研究結果類同 49.1 %。

自然科學類之需求，由高而低依序為電腦 50.9 %、生命科學 10.6 %、環境保護 7.9 %、植物 6.5 %、動物 6.1 %、地球科學 5.9 %、人類學 4.5 %、數學 3.2 %、天文 2.7 %、物理 1.4 %、化學 0.5 %。

由於資訊社會的來臨以及資訊科技的提升，電腦已如同家庭電化製品般深入每一個家庭或個人生活與工作當中，因此有半數的讀者對電腦圖書使用率最多。

二、從讀者背景因素而言，如表 4-6

- （一）不同的圖書館利用程度者對自然科學類之館藏需求未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- （二）就教育程度而言，不同的教育程度對電腦之需求，由高而低依序為專科 62.6 %、大學（含）以上 56.0 %、高中職 37.5 %、國中（含）以下 26.5 %；國中（含）以下對數學 14.3 % 及地球科學 8.2 % 需求均高於整體平均需求 3.2 % 及 5.9 %，其原因應係學校教學需求所致。
- （三）就學科背景而言，農科者對植物 30.8 %、生命科學有 15.4 %；醫科者對生命科學 26.9 %、動物有 19.2 %、植物 11.5 % 均較整體平均需求為高，與職業上之需求有相當之關係。
- （四）就職業而言，白領工作人員及服務工作人員對電腦之需求分別為 61.1 % 及 56.7 %，均較整體 50.8 % 為高。但家庭管理人員對電腦之需求僅 28.6 %，低於整體的 50.8 %。
- （五）就類型而言，中老年讀者對數學 14.3 %；青少年讀者對動物 11.4 % 之需求均較整體平均需求 3.2 %，5.9 % 為高。

表 4-6 背景因素與自然科學類館藏需求交叉表

研究對象背景因素			數	電	天	物	化	地	生	環	動	植	人	顯	相	
屬	組	人	學	腦	文	理	學	球	命	境	物	物	類	著	關	
性	別	數	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	p	r / g	
教育程度	國中(含)以下	49	14.3	26.5	6.1	2.0	2.0	8.2	10.2	10.2	12.2	6.1	2.0	**	0.36	
	高中職	80	1.3	37.5	3.8	1.3		7.5	7.5	12.5	10.0	12.5	6.3			
	專科	99	1.0	62.6		1.0		6.1	12.1	6.1	4.0	5.1	2.0			
	大學(含)以上	216	2.3	56.0	2.8	1.4	0.5	4.6	11.1	6.5	4.2	5.1	5.6			
合計		COUNT 444	14	226	12	6	2	26	47	35	27	29	20			
		PCT	100	3.2	50.9	2.7	1.4	0.5	5.9	10.6	7.9	6.1	6.5	4.5		
學科背景	理	29	3.4	55.2	3.4			6.9		3.4	17.2	6.9	3.4	**	0.50	
	工	82	2.4	69.5		4.9		3.7	6.1	6.1	2.4	2.4	2.4			
	農	13	7.7	30.8				7.7	15.4			30.8	7.7			
	醫	26		30.8			3.8	3.8	26.9	3.8	19.2	11.5				
	文	82	1.2	36.6	7.3			6.1	11.0	13.4	7.3	7.3	9.8			
	法	5		60.0				40.0								
	商	134	3.0	59.0	0.7	0.7		3.7	10.4	7.5	4.5	6.0	4.5			
其他	30	3.3	33.3	6.7	3.3	3.3	6.7	26.7	10.0	3.3	3.3					
合計		COUNT 401	10	207	10	6	2	21	45	31	25	26	18			
		PCT	100	2.5	51.6	2.5	1.5	0.5	5.2	11.2	7.7	6.2	6.5	4.5		
主要職業	學生	114	6.1	42.1	5.3	2.6	0.9	7.0	4.4	7.0	10.5	7.9	6.1	**	0.44	
	白領工作人員	162	2.5	61.1	1.2	0.6	0.6	3.7	13.6	3.1	4.3	4.9	4.3			
	服務工作人員	30		56.7				3.3	6.7	13.3	3.3	10.0	6.7			
	農林漁牧	3	33.3	33.3								33.3				
	操作工及體力	15		53.3					13.3	26.7			6.7			
	工軍警人員	1						100								
	家庭管理	42		28.6	2.4			11.9	14.3	16.7	11.9	11.9	2.4			
	其他	58	1.7	53.4	3.4	3.4		3.4	12.1	10.3	3.4	5.2	3.4			
合計		COUNT 425	13	216	11	6	2	23	44	34	27	29	20			
		PCT	100	3.1	50.8	2.6	1.4	0.5	5.4	10.4	8.0	6.4	6.8	4.7		
類型	青少年讀者	79	8.9	38.0	6.3	1.3	1.3	8.9	7.6	8.9	11.4	3.8	3.8	**	0.30	
	成年讀者	340	1.2	53.8	1.8	1.5	0.3	5.0	11.2	8.2	5.0	7.1	5.0			
	老年讀者	21	14.3	47.6	4.8			9.5	9.5	4.8		9.5				
合計		COUNT 440	14	223	12	6	2	26	46	36	26	29	20			
		PCT	100	3.2	50.7	2.7	1.4	0.5	5.9	10.5	8.2	5.9	6.6	4.5		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示  $p < 0.01$ ，\* 表示  $p < 0.05$ ，空白者表示  $p > 0.05$  未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 肆、應用科學類

依中國圖書分類法，應用科學類圖書包括應用科學總論、醫藥、家事；家政、農業、工程、礦冶、應用化學/化學工藝、製造、商業/各種營業、商業/經營學等十小類。

基於實務作業需要及使讀者一目了然便於勾選，應用科學類重新歸納為醫學、家事；家政、農/漁/牧、礦冶、工程(土木、機械、電機) )、製造業、商業/企業管理等七個選項。

一、就整體而言，眾值 (Mo) 為醫學 36.9 %。

應用科學類之需求，由高而低依序為醫學 36.9 %、商業；企業管理 23.6 %、家事；家政 23.6 %、工程 12.6 %、農漁牧 2.9 %、製造業 0.4 %、礦冶 0.0 %。醫學 36.9 % 高於前次調查結果 12.8 %，顯然大家關心生活保健重視醫學智識。

隨著國民所得提高以及生活品質的提升，醫療保健與家庭生活品味的講究，自然也成為讀者的第一優先需求，而現代工商社會，工商活動仍然佔有相當大的比率，因此商業企管也就成為讀者的第二優先需求，其他如工程、農林漁牧、製造業、礦冶等則因屬於較專業的知識，對日常生活較少直接影響，其需求則較不普遍。

二、就讀者背景因素而言，如表 4-7

表 4-7 背景因素與應用科學類館藏需求交叉表

研究對象背景因素			醫 學 %	家 事 ； 家 政 %	農 、 漁 、 牧 %	礦 冶 %	工 程 %	製 造 業 %	商 業 ； 企 業 管 理 %	顯 著 度 p	相 關 係 數 r / g
屬 性	組 別	人 數									
教育 程度	國中(含)以下	50	50.0	28.0	12.0		8.0		2.0	**	0.33
	高中職	80	43.8	26.3	3.8		7.5	2.5	16.3		
	專科	99	27.3	21.2	1.0		15.2		35.4		
	大學(含)以上	216	35.6	22.7	1.4		14.4		25.9		
合 計 COUNT		445	164	105	13		56	2	105		
PCT		100	36.9	23.6	2.9		12.6	0.4	23.6		
學科 背景	理	28	39.3	17.9			14.3	3.6	25.0	**	0.58
	工	83	22.9	4.8	4.8		48.2	1.2	18.1		
	農	13	30.8	30.8	15.4				23.1		
	醫	26	80.8	15.4			3.8				
	文	83	42.2	33.7	3.6		4.8		15.7		
	法	5	20.0		20.0				60.0		
	商	133	31.6	27.1			2.3		39.1		
其他	29	44.8	37.9	3.4		3.4		10.3			
合 計 COUNT		400	146	92	11		53	2	96		
PCT		100	36.5	23.0	2.8		13.3	0.5	24.0		
主要 職業	學生	114	35.1	24.6	4.4		13.2	0.9	21.9	**	0.36
	白領工作人員	162	31.5	21.0	1.9		14.8		30.9		
	服務工作人員	30	43.3	23.3			6.7		26.7		
	農林漁牧	3	33.3		33.3		33.3				
	操作工及體力工	14	21.4	7.1	7.1		35.7	7.1	21.4		
	軍警人員	1	100.0								
	家庭管理	43	51.2	34.9			2.3		11.6		
其他	58	39.7	27.6	5.2		10.3		17.2			
合 計 COUNT		425	154	101	13		54	2	101		
PCT		100	36.2	23.8	3.1		12.7	0.5	23.8		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中\*\*表示 p 0.01, \*表示 p 0.05, 空白者表示 p 0.01 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)

- (一) 就圖書館利用、類型屬性，不同讀者相互間，對應用科學類之需求未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- (二) 就教育程度而言，國中（含）以下者，對醫學之需求 50.0 % 高於整體平均需求 36.9 %，但對商業與企業管理之需求 2.0 % 遠低於整體平均需求的 23.6 %，而專科者對商業與企業管理之需求 35.4 %，高於整體的平均需求 23.6 %。
- (三) 就學科背景而言，不同的學科背景對應用科學各小類間的需求有相當顯著的差別。兩者相關係數高達 0.58，前次調查研究結果為 0.63，主要係由於學科的劃分與應用科學的類別有雷同之處。理科對工程 14.3 %，工科對工程 48.2 %，醫科對醫學 80.8 %，商科對商業；企業管理 39.1 % 均有明顯高於整體平均需求。非自然學科背景之文科者則對醫學 42.2 %，家事；家政 33.7 % 有明顯的較高需求。
- (四) 就職業而言，從事服務工作人員有 43.3 %，家庭管理者有 51.2 % 對醫學之需求均高於整體平均需求 36.2 %。

## 伍、社會科學類

依中國圖書分類法，社會科學類圖書包括總論、統計、教育、禮俗、社會學、經濟、財政、政治、法律、軍事等十小類。基於實務作業需要及使讀者一目了然便於勾選，社會科學類重新歸納為統計、教育、禮儀；民俗、社會、財經、行政；政治、法律、軍事等八個選項。

一、以整體而言，眾值（Mo）為教育 32.6 %。

社會科學類之需求，由高而低依序為教育 32.6 %、財經 22.2 %、禮儀；民俗 16.0 %、法律 12.4 %、社會 7.6 %、統計 3.6 %、行政；政治 3.1 %、軍事 2.5 %。教育類之需求 32.6 %（原為 21.8 %）高於工商社會對於財經類的需求有 10.4 %，大家似乎開始關心教育的問題。

二、就讀者背景因素而言，如表 4-8

- (一) 就圖書館利用屬性，不同讀者相互間，對社會科學類之需求未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- (二) 就教育程度而言，國中（含）以下者，對財經類的需求僅 6.0 %，與整體財經類需求 22.2 % 有很大的差距，但是對教育類之需求 50.0 % 反而是較高中職以上者為高。
- (三) 就學科背景而言，對社會科學館藏需求也有很顯著的不同，

對教育之需求，理科為 44.8 % 與文科為 42.2 % ，均較整體需求 32.0 % 為高。工科對財經 40.2 % ，農科對禮儀民俗 23.1 % ，均較於整體平均需求 22.0 % 及 15.5 % 為高。

(四) 就職業而言，白領工作人員對財經類 32.9 % 高於整體平均需求 22.6 % ；家庭管理人員第一順位需求為教育類 45.2 % ，高於整體平均需求 32.2 % ，主要是家庭管理以婦女為多數，且對兒女之教育問題較為關心所致。

(五) 就類型而言，青少年讀者對教育類需求 40.5 % 高於整體平均需求 32.0 % ，老年讀者對財經類需求 31.8 % ，高於整體平均需求 22.3 % 。

表 4-8 背景因素與社會科學類館藏需求交叉表

研究對象背景因素			統計 %	教育 %	禮儀 民俗 %	社會 %	財經 %	行政 政治 %	法律 %	軍事 %	顯著度 p	相關係數 r / g
屬性	組別	人數										
教育程度	國中(含)以下	50	4.0	50.0	24.0	6.0	6.0	2.0	4.0	4.0	*	0.27
	高中職	81	3.7	28.4	22.2	7.4	17.3	2.5	14.8	3.7		
	專科	99	2.0	24.2	16.2	6.1	25.3	4.0	19.2	3.0		
	大學(含)以上	215	4.2	34.0	11.6	8.8	26.5	3.3	10.2	1.4		
合計		COUNT 445 PCT 100	16 3.6	145 32.6	71 16.0	34 7.6	99 22.2	14 3.1	55 12.4	11 2.5		
學科背景	理工	29	6.9	44.8	10.3	10.3	3.4	3.4	6.9	13.8	**	0.48
	農醫	82	7.3	18.3	8.5	4.9	40.2	2.4	14.6	3.7		
	文	13	15.4	30.8	23.1	7.7	7.7		15.4			
	法	25		32.0	12.0	16.0	8.0	12.0	20.0			
	商	83	1.2	42.2	21.7	10.8	8.4	2.4	9.6	3.6		
	其他	5		20.0		20.0			60.0			
	其他	134	3.0	27.6	14.2	5.2	31.3	3.0	14.9	0.7		
合計		COUNT 400 PCT 100	15 3.8	128 32.0	62 15.5	30 7.5	88 22.0	12 3.0	54 13.5	11 2.8		
主要職業	學生	114	6.1	38.6	21.1	8.8	10.5	2.6	7.0	5.3	**	0.45
	白領工作人員	161	3.1	25.5	14.9	5.0	32.9	4.3	13.7	0.6		
	服務工作人員	30	3.3	36.7	13.3	13.3	16.7	6.7	6.7	3.3		
	農林漁牧	3					33.3		66.7			
	操作工及體力工	15		13.3	20.0	13.3	33.3		20.0			
	軍警人員	1								100.0		
	家庭管理	42		45.2	19.0	7.1	16.7		11.9			
	其他	59		33.9	10.2	10.2	22.0	1.7	20.3	1.7		
合計		COUNT 425 PCT 100	13 3.1	137 32.2	69 16.2	33 7.8	96 22.6	13 3.1	54 12.7	10 2.4		
類型	青少年讀者	79	7.6	40.5	21.5	8.9	7.6	2.5	6.3	5.1	**	0.28
	成年讀者	339	2.1	29.8	15.6	8.0	25.1	3.2	14.5	1.8		
	老年讀者	22	13.6	36.4	4.5		31.8	4.5	4.5	4.5		
合計		COUNT 440 PCT 100	16 3.6	141 32.0	71 16.1	34 7.7	98 22.3	14 3.2	55 12.5	11 2.5		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01, \* 表示 p 0.05, 空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 陸、史地類

依中國圖書分類法，史地類圖書包括史地總論、中國史地：中國通史、中國斷代史、中國文化史、中國外交史、史料、中國地理、方志、類志、中國遊記；世界史地、海洋誌、東洋史地、西洋史地：歐洲各國、美洲各國、非洲各國、澳洲及其他各地、傳記、古物；考古等十九小類。

基於實務作業需要及使讀者一目了然便於勾選，史地類重新歸納為中國歷史、中國地理、各國歷史、各國地理、旅遊；遊記、傳記、古物；考古等七個選項。

一、就整體而言，眾值（Mo）為旅遊；遊記 44.5 %。

史地類之需求，由高而低依序為旅遊；遊記 44.5 %、中國歷史 18.1 %、傳記 13.8 %、各國歷史 9.3 %、古物考古 7.0 %、各國地理 3.8 %、中國地理 3.6 %。

隨著國民所得的提高、生活品質的提升以及地球村的來臨，幾近半數的讀者將旅遊；遊記類列為第一優先的館藏需求。

二、就讀者背景因素而言，如表 4-9

（一）就圖書館利用屬性，不同讀者相互間，對史地類之需求未達顯著水準，因此不再分項敘述。

（二）就教育程度而言，國中以下者，對旅遊；遊記館藏之需求僅 18.4 % 遠低於整體平均需求 44.5 %，反而對中國歷史 28.6 %、各國歷史 24.5 % 之需求，均較整體平均需求為高。

（三）就學科背景而言，醫科者對旅遊；遊記類館藏需求 65.4 %，高於整體平均需求 44.5 %。理科者對旅遊；遊記類館藏需求僅 27.6 %，低於整體平均需求 44.5 %，但對傳記類之館藏需求 24.1 % 卻高於整體平均需求 14.5 %。

（四）就職業而言，白領工作人員者對旅遊；遊記館藏需求 56.3 % 高於整體平均需求 44.7 %；學生對旅遊；遊記館藏需求之興趣較缺僅 26.3 %，但對中國歷史 22.8 % 及各國歷史 21.1 %，均高於整體平均需求。

（五）就類型而言，青少年讀者對旅遊；遊記館藏需求興趣較缺僅 21.5 %，但對中國歷史 26.6 % 及各國歷史 20.3 %，均高於整體平均需求。

表 4-9 背景因素與史地類館藏需求交叉表

研究對象背景因素			中國	中國	各國	各國	旅遊	傳	古物	顯著度	相關係數
屬性	組別	人數	歷史 %	地理 %	歷史 %	地理 %	遊記 %	記 %	；考古 %	p	r / g
教育程度	國中(含)以下	49	28.6	8.2	24.5	4.1	18.4	4.1	12.2	**	0.31
	高中職	80	22.5	3.8	13.8	2.5	41.3	11.3	5.0		
	專科	99	16.2	4.0	4.0	3.0	45.5	18.2	9.1		
	大學(含)以上	215	14.9	2.3	6.5	4.7	51.2	14.9	5.6		
合計	COUNT PCT	443 100	80 18.1	16 3.6	41 9.3	17 3.8	197 44.5	61 13.8	31 7.0		
學科背景	理工	29	13.8	3.4	10.3	10.3	27.6	24.1	10.3	**	0.39
	農醫	81	14.8	8.6	1.2	3.7	40.7	19.8	11.1		
	文法	12	33.3		8.3		58.3				
	商	26	11.5	3.8	3.8		65.4	11.5	3.8		
	其他	84	19.0	3.6	11.9	2.4	46.4	9.5	7.1		
	其他	5	20.0	20.0		20.0	20.0	20.0			
合計	COUNT PCT	400 100	70 17.5	14 3.5	34 8.5	17 4.3	178 44.5	58 14.5	29 7.3		
主要職業	學生	114	22.8	4.4	21.1	6.1	26.3	12.3	7.0	**	0.40
	白領工作人員	160	15.6	2.5	3.8	1.9	56.3	13.8	6.3		
	服務工作人員	30	20.0	3.3			53.3	20.0	3.3		
	農林漁牧	3					66.7	33.3			
	操作工及體力工	15	20.0	13.3		6.7	40.0	20.0			
	軍警人員	2	50.0	50.0							
	家庭管理	42	9.5		11.9	4.8	45.2	21.4	7.1		
	其他	57	15.8	5.3	8.8	5.3	45.6	7.0	12.3		
合計	COUNT PCT	423 100	74 17.5	16 3.8	40 9.5	16 3.8	189 44.7	59 13.9	29 6.9		
類型	青少年讀者	79	26.6	5.1	20.3	6.3	21.5	12.7	7.6	**	0.29
	成年讀者	338	16.0	3.3	6.5	3.3	49.7	14.5	6.8		
	老年讀者	22	18.2		13.6	9.1	45.5	9.1	4.5		
合計	COUNT PCT	439 100	79 18.0	15 3.4	41 9.3	18 4.1	195 44.4	61 13.9	30 6.8		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中\*\*表示p 0.01，\*表示p 0.05，空白者表示p 0.05未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為r；在兩個變項均為順序變項時為Gamma（簡寫g）。

## 柒、語文類

依中國圖書分類法，語文類圖書包括語言文字學、文學、中國文學、總集、別集、特種文藝、東方文學、西洋文學、西方諸小國文學、新聞學等十小類。

基於實務作業需要及使讀者一目了然便於勾選，語文類重新歸納為中國語言、英國語言、日本語言、其他語言、中國文學（小說、散文）東洋文學（小說、散文）西洋文學（小說、散文）新聞學、兒童文學等九個選項。

一、就整體而言，眾數（Mo）為中國文學（小說、散文）41.1%

語文類之館藏需求，由高而低依序為中國文學（小說、散文）41.1%、英國語言 13.6%、中國語言 13.4%、西洋文學（小說、散文）12.5%、兒童文學 9.8%、東洋文學（小說、散文）4.0%、日本語言 4.0%、新聞學 0.9%、其他語言 0.7%。

二、就讀者背景因素而言，如表 4-10

（一）就圖書館利用、學科背景、職業與類型屬性，不同讀者相互間，對史地類之需求未達顯著水準，因此不再分項敘述。

（二）就教育程度而言，國中以下者對中國語言館藏之需求 22.0% 為最高，教育程度愈高對中國語言館藏之需求反而愈低。對日本語言館藏之需求則反而教育程度愈高者需求愈高。

表 4-10 背景因素與語文類館藏需求交叉表

研究對象背景因素			中國語言	英國語言	日本語言	其他語言	中國文學	東洋文學	西洋文學	新聞學	兒童文學	顯著度	相關係數
屬性	組別	人數	%	%	%	%	%	%	%	%	%	p	r / g
教育程度	國中（含）以下	50	22.0	10.0	2.0		28.0	12.0	8.0		18.0	**	0.30
	高中職	81	14.8	8.6	2.5	1.2	44.4	1.2	19.8	2.5	4.9		
	專科	99	14.1	8.1	2.0	1.0	45.5	6.1	11.1	1.0	11.1		
	大學（含）以上	218	10.6	18.8	6.0	0.5	40.8	2.3	11.5	0.5	9.2		
合計		COUNT	448	60	61	18	3	184	18	56	4	44	
		PCT	100	13.4	13.6	4.0	0.7	41.1	4.0	12.5	0.9	9.8	

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p < 0.01，\* 表示 p < 0.05，空白者表示 p > 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma（簡寫 g）。

## 捌、美術類

依中國圖書分類法，美術類圖書包括總論、音樂、建築、雕塑、書畫、攝影、圖案；裝飾、技藝、戲劇、遊藝；娛樂；休閒等十小類。

基於實務作業需要及使讀者一目了然，便於勾選，美術類重新歸納為音樂、建築、雕塑、書法；繪畫、攝影、戲劇、休閒；娛樂、美工設計；室內設計、技藝（插花、紙藝、舞蹈）等九個選項。

一、就整體而言，眾數（Mo）為休閒；娛樂 33.9%

美術類之需求，由高而低依序為休閒；娛樂 33.9%、美工設計；室內設計 17.2%、音樂 16.5%、雕塑 13.8%、書法；繪畫 12.7%、技藝（插花、紙藝、舞蹈）9.5%、攝影 5.0%、建築 3.4%、戲劇 0.7%。

美術類館藏需求與國民所得及生活品質有密切的關係，而隨著經濟發展與國民所得的提高及生活品質的提升，休閒；娛樂、美工設計；室內設計、音樂類館藏需求分居前三名。

## 二、就讀者背景因素而言，如表 4-11

- (一) 就圖書館利用、教育程度、學科背景與職業屬性，不同讀者相互間，對美術類之需求未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- (二) 就類型而言，青少年讀者對美術類館藏需求以休閒；娛樂 31.6 % 最高，其次是音樂 29.1 %。老年讀者之需求則傾向多方面的休閒；娛樂 26.1 %、音樂 26.1 %、雕塑 21.7 %、書法；繪畫 21.7 %。

表 4-11 背景因素與美術類館藏需求交叉表

研究對象背景因素			音	建	雕	書	攝	戲	休	美	技	顯	相
屬	組	人	樂	築	塑	法	影	劇	間	工	藝	著	關
性	別	數	%	%	%	%	%	%	%	%	%	度	係
												p	數
類													r / g
型													
	青少年讀者	79	29.1	1.3	8.9	8.9	1.3		31.6	13.9	13.9		
	成年讀者	340	12.9	3.8	14.4	14.4	5.6	0.9	35.0	18.5	8.8		
	老年讀者	23	26.1	4.3	21.7	21.7	8.7		26.1	8.7	4.3	*	0.23
	合計	COUNT	442	73	15	61	51	22	3	150	76	42	
		PCT	100	16.5	3.4	13.8	12.7	5.0	0.7	33.9	17.2	9.5	

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01，\* 表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時 Gamma (簡寫 g)。

## 玖、使用最多及最弱排序

讀者就日常工作或生活中使用最多的館藏類別排序如表 4-12，語文類 32.5 %、自然科學類 18.1 %、美術類 13.1 %、應用科學類 12.6 %、社會科學類 10.3 %、總類哲學類 6.0 %、史地類 5.0 %、宗教類 2.4 %。

讀者在利用館藏資料過程中，認為是本館最弱也是未來我們最需要加強的館藏類別排序如表 4-12，美術類 19.0 %、自然科學類 18.5 %、語文類 16.1 %、應用科學類 13.0 %、社會科學類 11.1 %、史地類 10.6 %、總類哲學類 6.1 %、宗教類 5.6 %。

表 4-12 本館館藏使用最多及最弱排序一覽表

順序	使用最多者及百分比	順序	最須加強者及百分比
1	語文類 32.5 %	1	美術類 19.0 %
2	自然科學類 18.1 %	2	自然科學類 18.5 %
3	美術類 13.1 %	3	語文類 16.1 %
4	應用科學類 12.6 %	4	應用科學類 13.0 %
5	社會科學類 10.3 %	5	社會科學類 11.1 %
6	總類哲學類 6.0 %	6	史地類 10.6 %
7	史地類 5.0 %	7	總類哲學類 6.1 %
8	宗教類 2.4 %	8	宗教類 5.6 %

### 第三節 爭議性圖書

在建立館藏的過程中，有些問題是比較不容易決定，或是較容易引起爭議的，譬如公共圖書館是否有必要購置武俠小說、考試用書之類的問題，因此有必要了解讀者對爭議性圖書資料購買與否的態度，作為公共圖書館選擇之參考。

就調查問卷中九種爭議性圖書中，態度認為適合（含相當適合，以下均同，反之亦然）者之比率由高而低依序如表 4-13。兩次調查結果認為適合者之比率排序並無重大變化，因此可以說是可信度相當高，性教育書、考試用書、武俠小說、風水命理書、學校教科書等等仍然有半數以上民眾的認同，此外認同漫畫書之排序提前，原為 45.8% 本次為 49.2% 增加 3.4%。

表 4-13 爭議性圖書讀者態度排序表

排序 年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9
88 年	性教育書 85.6%	考試用書 74.3%	武俠小說 71.1%	學校教科書 66.8%	風水命理書 62.6%	言情（愛情）小說 56.3%	宣揚宗教教義類 46.2%	漫畫書 45.8%	同志書 36%
91 年	性教育書 80.4%	考試用書 72.8%	武俠小說 68.6%	風水命理書 64.1%	學校教科書 60.1%	漫畫書 49.2%	言情（愛情）小說 47.2%	宣揚宗教教義類 37.0%	同志書 34.9%

#### 壹、言情（愛情）小說

##### 一、就整體而言

讀者對公共圖書館應否購置言情（愛情）小說態度上，認為適合者 47.2%（原為 56.3%），無意見者 32.7%（原為 27.4%），不適合者有 20.2%（原為 16.4%）。

##### 二、就讀者背景因素而言，如表 4-14

- （一）就圖書館利用、學科背景、職業與類型等屬性，不同讀者相互間，對公共圖書館應否購置言情（愛情）小說之態度未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- （二）就教育程度而言，高中職者認為適合者之比率 55.9%，高於整體的 47.2%，而認為不適合者 11.9% 低於整體的 20.2%。反之，大學以上者認為適合者 42.8% 低於整體的 47.2%，認為不適合者 25.9% 高於整體的 20.2%。

表 4-14 背景因素對言情（愛情）小說購置意見交叉表

研究對象背景因素			相當適合 %	適合 %	無意見 %	不適合 %	% 完全不適合	顯著度	相關係數
屬性	組別	人數							
教育程度	國中（含）以下	49	14.3	34.7	28.6	10.2	12.2	p	r / g
	高中職	84	7.1	48.8	32.1	10.7	1.2		
	專科	99	9.1	39.4	38.4	11.1	2.0		
	大學（含）以上	220	6.4	36.4	31.4	21.8	4.1		
合計		COUNT 452	36	177	148	73	18		
		PCT 100	8.0	39.2	32.7	16.2	4.0		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示  $p < 0.01$ ，\* 表示  $p < 0.05$ ，空白者表示  $p > 0.05$  未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為  $r$ ；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma（簡寫  $g$ ）。

## 貳、武俠小說

### 一、就整體而言

讀者對公共圖書館應否購置武俠小說態度上，認為適合者有 68.6%（原為 71.1%），無意見者 25.6%（原為 22.4%），不適合者 5.9%（原為 6.4%）。

### 二、就讀者背景因素而言，如表 4-15

- （一）就圖書館利用、教育程度與類型等屬性，不同讀者相互間，對公共圖書館應否購置武俠小說之態度未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- （二）就學科背景而言，認為適合者理科 82.2%、法科 80.0%、農科及醫科為 76.9%、商科 74.1% 均高於整體的 68.6%；而認為不適合者，法科 20.0%、農科 15.4%、工科 13.0% 均高於整體的 5.9%。
- （三）就職業別而言，學生認為適合者 76.3% 最高，學生顯然比較喜歡看武俠小說；而操作工及體力工 50.0% 及農林漁牧 33.3% 均低於整體的 68.6%；白領工作人員認為不適合者 10.3% 高於整體的 5.9%。

表 4-15 背景因素對武俠小說購置意見交叉表

研究對象背景因素			相當 適合 %	適 合 %	無 意 見 %	不 適 合 %	完全 不適 合 %	顯 著 度	相 關 係 數
屬 性	組 別	人 數							
學 科 背 景	理	28	28.6	53.6	14.3	3.6		p	r / g
	工	85	14.1	43.5	29.4	11.8	1.2		
	農	13	23.1	53.8	7.7		15.4		
	醫	26	11.5	65.4	19.2	3.8			
	文	85	21.2	45.9	29.4	1.2	2.4		
	法	5		80.0		20.0			
	商	135	17.8	56.3	24.4	1.5			
其他	30	20.0	33.3	36.7	6.7	3.3	**	0.35	
合 計		COUNT	407	74	205	104	18	6	
		PCT	100	18.2	50.4	25.6	4.4	1.5	
主 要 職 業	學生	114	31.6	44.7	20.2	1.8	1.8	*	0.31
	白領工作人員	164	15.2	50.0	24.4	7.9	2.4		
	服務工作人員	30	23.3	43.3	30.0	3.3			
	農林漁牧	3		33.3	66.7				
	操作工及體力工	14	14.3	35.7	42.9	7.1			
	軍警人員	2		50.0		50.0			
	家庭管理	45	6.7	66.7	24.4	2.2			
	其他	60	10.0	51.7	31.7	5.0	1.7		
合 計		COUNT	432	79	214	110	22	7	
		PCT	100	18.3	49.5	25.5	5.1	1.6	

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。  
 2. 顯著度欄中 \*\* 表示  $p < 0.01$ ，\* 表示  $p < 0.05$ ，空白者表示  $p > 0.05$  未達顯著水準。  
 3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 參、學校教科書

### 一、整體而言

讀者對公共圖書館應否購置教科書，態度上認為適合者有 60.1% (原為 66.8%)，無意見者 19.4% (原為 19.8%)，不適合 20.8% (原為 13.4%)。

### 二、就讀者背景因素而言，如表 4-16

就圖書館利用、教育程度、學科背景、職業與類型等屬性，不同的讀者相互間，對公共圖書館應否購置學校教科書，在態度上均未達顯著水準，與前次相同，因此不再分項敘述。

表 4-16 背景因素對學校教科書購置意見交叉表

研究對象背景因素			相當適合 %	適合 %	無意見 %	不適合 %	完全不適合 %	顯著度 p	相關係數 r / g
屬性	組別	人數							
合計	COUNT	448	94	174	87	80	13		
	PCT	100	21.0	38.8	19.4	17.9	2.9		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。  
 2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01, \* 表示 p 0.05, 空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。  
 3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 肆、考試用書

### 一、整體而言

讀者對公共圖書館應否購置考試用書，態度上認為適合者有 72.8 % (原為 74.2 % )，無意見者 13.6 % (原為 14.4 % )，不適合者 13.4 % (原為 11.4 % )，與前次調查結果比率上並無多大改變。

### 二、就讀者背景因素而言，如表 4-17

表 4-17 背景因素對考試用書購置意見交叉表

研究對象背景因素			相當適合 %	適合 %	無意見 %	不適合 %	完全不適合 %	顯著度	相關係數
屬性	組別	人數							
圖書館利用	低度使用者	81	33.3	38.3	14.8	12.3	1.2	p *	r / g 0.19
	中度使用者	128	24.2	45.3	20.3	7.8	2.3		
	高度使用者	232	39.2	35.8	9.5	12.5	3.0		
	合計	COUNT	441	149	172	60	49		
	PCT	100	33.8	39.0	13.6	11.1	2.5		
教育程度	國中(含)以下	50	32.0	32.0	16.0	14.0	6.0	*	0.23
	高中職	84	26.2	46.4	19.0	8.3			
	專科	99	45.5	39.4	8.1	7.1			
	大學(含)以上	220	30.0	39.5	12.7	13.6	4.1		
合計	COUNT	453	149	181	60	51	12		
	PCT	100	32.9	40.0	13.2	11.3	2.6		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。  
 2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01, \* 表示 p 0.05, 空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。  
 3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

(一) 就學科背景、職業與類型等屬性，不同讀者相互間，對公共

圖書館應否購置考試用書在態度上未達顯著水準，不再分項敘述。

(二)就圖書館利用而言，中度使用者認為不適合者 10.1 % 稍低於整體的 13.6 %。

(三)就教育程度而言，專科者認為適合者 84.9 % 高於整體的 72.9 %，而國中以下者認為不適合者 20.0 % 高於整體的 13.9 %。

## 伍、漫畫書

### 一、整體而言

讀者對公共圖書館應否購置漫畫用書，態度上認為適合者有 49.2 % (原為 45.8 % )，無意見者 27.1 % (原為 31.0 % )，不適合者 23.7 % (原為 23.2 % )，除認為適合者比率提高 3.4 % 外，與前次調查結果比率上並無多大改變。

### 二、就讀者背景因素而言，如表 4-18

就圖書館利用、教育程度、學科背景、職業與類型等屬性，不同讀者相互間，對公共圖書館應否購置漫畫用書態度未達顯著水準，因此不再分項敘述。

表 4-18 背景因素對漫畫書購置意見交叉表

研究對象背景因素			相當適合 %	適合 %	無意見 %	不適合 %	完全不適合 %	顯著度 p	相關係數 r / g
屬性	組別	人數							
合計	COUNT	439	50	166	119	80	24		
	PCT	100	11.4	37.8	27.1	18.2	5.5		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示  $p < 0.01$ ，\* 表示  $p < 0.05$ ，空白者表示  $p > 0.05$  未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 陸、風水、命理書

### 一、整體而言

讀者對公共圖書館應否購置風水、命理書，態度上認為適合者有 64.1 % (原為 62.6 % )，無意見者 29.7 % (原為 28.6 % )，不適合者 6.2 % (原為 8.8 % )，與前次調查結果比率上並無多大改變。

### 二、就讀者背景因素而言，如表 4-19

(一)就圖書館利用、職業與類型等屬性，不同讀者相互間，對公共圖書館應否購置風水、命理書之態度未達顯著水準，因此不再分項敘述。

(二) 不同教育程度中，認為適合之比率專科者 69.7 % 高於整體的 64.1 % ；國中（含）以下者 49.0 % 則低於整體的 64.1 % 。認為不適合之比率國中（含）以下 12.3 % 高整體的 6.2 % ；高中職 0.0 % 則低於整體的 6.2 % 。

(三) 不同學科背景中，法科者 100 % ；農科者 77.0 % ；商科者 70.4 % 認為適合之比率均高整體的 64.1 % 。理科者無意見之比率 44.8 % 偏高。

表 4-19 背景因素對風水、命理書購置意見交叉表

研究對象背景因素			相當適合 %	適合 %	無意見 %	不適合 %	完全不適合 %	顯著度	相關係數
屬性	組別	人數							
教育程度	國中（含）以下	49	14.3	34.7	38.8	8.2	4.1	p **	r / g 0.24
	高中職	85	15.3	47.1	37.6				
	專科	99	14.1	55.6	26.3	3.0	1.0		
	大學（含）以上	221	18.6	47.1	26.2	8.1			
合計		COUNT 100	75	216	135	25	3		
		PCT	16.5	47.6	29.7	5.5	0.7		
學科背景	理	29	24.1	27.6	44.8		3.4	*	0.31
	工	85	21.2	47.1	28.2	3.5			
	農	13	30.8	46.2	23.1				
	醫	26	11.5	53.8	23.1	11.5			
	文	85	16.5	41.2	30.6	11.8			
	法	5	20.0	80.0					
	商	135	12.6	57.8	26.7	2.2	0.7		
其他	29	10.3	44.8	41.4		3.4			
合計		COUNT 100	67	198	120	19	3		
		PCT	16.5	48.6	29.5	4.7	0.7		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。  
 2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01，\* 表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。  
 3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma（簡寫 g）。

## 柒、宣揚宗教教義類

### 一、整體而言

讀者對公共圖書館應否購置宣揚宗教教義類圖書，態度上認為適合者 37.0 %（原為 46.2 %），無意見者 43.4 %（原為 38.7 %），不適合者 19.5%（原為 15.1 %），與前次比較，態度上有傾向不適合之趨勢。

### 二、就讀者背景因素而言，如表 4-20

就圖書館利用、教育程度、學科背景、職業與類型等屬性，不同讀者相互間，對公共圖書館應否購置宣揚宗教教義類書籍之態度未達

顯著水準，因此不再分項敘述。

表 4-20 背景因素對宗教類購置意見交叉表

研究對象背景因素			相當適合 %	適合 %	無意見 %	不適合 %	完全不適合 %	顯著度 p	相關係數 r / g
屬	組	人							
性	別	數							
合	計	COUNT	440	34	129	191	71	15	
		PCT	100	7.7	29.3	43.4	16.1	3.4	

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p < 0.01，\* 表示 p < 0.05，空白者表示 p > 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 捌、同志（同性戀）書

### 一、整體而言

讀者對公共圖書館應否購置同志（同性戀）書，態度上認為適合者有 34.9%（原為 36.0%），無意見者 42.4%（原為 37.6%），不適合者 22.6%（原為 26.4%）。

雖然認為適合者之比率仍然高於認為不適合者，但與其他問題相比較，認為適合之比率是則屬於最低的一項，且認為不適合 22.6% 則屬於次高的一項，顯然國人對同志書接納程度相對的較弱於其他爭議性圖書。

### 二、就讀者背景因素而言，如表 4-21

- （一）就圖書館利用、學科背景與職業等屬性，不同讀者相互間，對公共圖書館應否購置同志書之態度未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- （二）不同的教育程度中，程度愈高者對同志書接受程度亦較高，認為適合之比率愈高，國中（含）以下者其認為不適合者之比率 38.0% 高於整體的 22.7%，認為適合者僅 24.0% 低於整體的 35.2%。
- （三）不同的讀者類型中，則出現隨著年齡愈高認為適合者之比率愈低，反對比率愈高之趨勢，尤其老年讀者認為不適合者有 41.7% 高於整體的 22.6%，而認為適合者僅 4.2% 低於整體的 34.9%。

表 4-21 背景因素對同志書購置意見交叉表

研究對象背景因素			相當適合 %	適合 %	無意見 %	不適合 %	完全不適合 %	顯著度	相關係數
屬性	組別	人數							
教育程度	國中(含)以下	50	8.0	16.0	38.0	22.0	16.0	p	r / g 0.22
	高中職	85	7.1	20.0	51.8	18.8	2.4		
	專科	99	8.1	29.3	39.4	18.2	5.1		
	大學(含)以上	221	6.8	33.0	40.7	15.4	4.1	*	
合計		COUNT 455	33	127	192	79	24		
		PCT 100	7.3	27.9	42.2	17.4	5.3		
類型	青少年讀者	79	7.6	24.1	41.8	15.2	11.4	* *	0.23
	成年人讀者	347	7.5	30.3	41.8	16.1	4.3		
	老年讀者	24	4.2		54.2	41.7			
合計		COUNT 450	33	124	191	78	24		
		PCT 100	7.3	27.6	42.4	17.3	5.3		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中\* \*表示 p < 0.01, \*表示 p < 0.05, 空白者表示 p > 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 玖、性教育書

### 一、整體而言

讀者對公共圖書館應否購置性教育書，認為適合者有 80.4 % (原為 85.6 %) 為問卷調查中關於爭議性圖書，認為適合者之比率最高之一項，無意見者 17.0 %，認為不適合者亦僅 2.6 % (原為 1.2 %) 亦是問卷調查中爭議性圖書認為不適合比率最低之一項。

### 二、就讀者背景因素而言，如表 4-22

- (一) 就圖書館利用、學科背景與職業等屬性，不同讀者相互間，對公共圖書館應否購置性教育書籍之態度未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- (二) 就教育程度而言，國中(含)以下者認為適合者之比率僅 66.0 %，而高中職、專科及大學以上者則分別在 81 至 82 % 間；認為不適合者之比率國中(含)以下者為 14.0 %，而高中職、專科及大學以上者則僅為 1 至 2 % 間。
- (三) 就讀者類型而言，老年讀者認為適合者之比率為 70.9 % 稍低於整體態度的 80.4 %，主要為無意見者有 29.2 % 高於整體態度的 17.1 %，且老年讀者認為不適合者為 0.0 %，去年亦同。

表 4-22 背景因素對性教育書購置意見交叉表

研究對象背景因素			相當適合 %	適合 %	無意見 %	不適合 %	完全不適合 %	顯著度	相關係數
屬性	組別	人數							
教育程度	國中(含)以下	50	30.0	36.0	20.0	12.0	2.0	p  * *	r / g  0.26
	高中職	85	29.4	52.9	16.5	1.2			
	專科	99	32.3	50.5	16.2	1.0			
	大學(含)以上	220	34.1	47.7	16.8	1.4			
	合計	COUNT PCT	454 100	147 32.4	218 48.0	77 17.0	11 2.4		
型類	青少年讀者	79	27.8	45.6	17.7	7.6	1.3	* *	0.21
	成年人讀者	364	34.1	48.3	16.2	1.4			
	老年讀者	24	16.7	54.2	29.2				
	合計	COUNT PCT	449 100	144 32.1	216 48.1	77 17.1	11 2.4		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \* \* 表示 p < 0.01，\* 表示 p < 0.05，空白者表示 p > 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

- (一) 就圖書館利用、學科背景與職業等屬性，不同讀者相互間，對公共圖書館應否購置同志書之態度未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- (二) 不同的教育程度中，程度愈高者對同志書接受程度亦較高，認為適合之比率愈高，國中(含)以下者其認為不適合者之比率 38.0% 高於整體的 22.7%，認為適合者僅 24.0% 低於整體的 35.2%。
- (三) 不同的讀者類型中，則出現隨著年齡愈高認為適合者之比率愈低，反對比率愈高之趨勢，尤其老年讀者認為不適合者有 41.7% 高於整體的 22.6%，而認為適合者僅 4.2% 低於整體的 34.9%。

## 第四節 讀者滿意程度

公共政策的循環，大致依循著問題的認定、政策規劃、政策合法化、政策執行、政策評估等階段，而政策評估又可作為政策再規劃的重要依據。公共圖書館館藏政策（或館藏資料）的建立，除了要顧及讀者的需求外，讀者使用後之評估，亦即讀者的反應（使用後的滿意程度）亦是未來檢討修正館藏政策的重要參考。

### 壹、整體使用分析

#### 一、就整體而言

至民國 91 年 9 月底本館累計辦證人數 302,540 人，平均每月增加辦證人數約 2,500 人，民國 90 年平均每月借書人數為 26,505 人。

在眾多來館利用館藏資料的讀者中，曾使用本館各庫室的比率如表 4-23，各庫室讀者使用率與前次調查研究在排序上並無不同，惟十樓個人（團體）欣賞室及九樓多媒體欣賞室使用率明顯增加大約 10.0%，顯然讀者對網際網路及視聽媒體之接受與使用程度大增。

表 4-23 各庫室讀者使用率排序表

排序年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9
88 年	三四七樓中文一般書庫 84.4%	期刊室 69.3%	前次未列入	參考諮詢室 42.6%	十樓個人（團體）欣賞室 33.2%	九樓多媒體欣賞室 31.9%	五樓西文日文書庫 30.6%	六樓特藏資料室 29.0%	黎明分館 25.0%
91 年	三四七樓中文一般書庫 89.3%	期刊室 65.7%	中興堂地下層閱報室 46.5%	參考諮詢室 45.9%	十樓個人（團體）欣賞室 43.7%	九樓多媒體欣賞室 41.3%	五樓西文日文書庫 33.8%	六樓特藏資料室 32.1%	黎明分館 23.1%

各庫室使用滿意度（包括滿意及非常滿意）如表 4-24。除黎明分館降低 10.3% 外，六樓特藏資料室、五樓西文日文書庫均分別提升 8.4% 及 11.2%。

表 4-24 各庫室讀者使用滿意度排序表

排序年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9
88 年	三四七樓中文一般書庫 67.1%	九樓多媒體欣賞室 65.8%	十樓個人（團體）欣賞室 63.8%	期刊室 54.9%	黎明分館 51.1%	參考諮詢室 50.5%	六樓特藏資料室 38.3%	五樓西文日文書庫 30.5%	
91 年	三四七樓中文一般書庫 65.2%	期刊室 61.8%	十樓個人（團體）欣賞室 61.5%	九樓多媒體欣賞室 55.8%	參考諮詢室 55.5%	中興堂地下層閱報室 51.8%	六樓特藏資料室 46.7%	五樓西文日文書庫 41.7%	黎明分館 40.8%

各庫室使用不滿意度（包括不滿意及非常不滿意）如表 4-25。除五樓西文日文書庫、期刊室、四七樓中文一般書庫不滿意度比率降低外，其餘各庫室不滿意度均有升高傾向，雖然本館努力提升讀者服務品質，但讀者對需求的滿足要求標準卻日益提高，相當值得警惕。

表 4-25 各庫室讀者使用不滿意度排序表

排序 年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9
88 年	五樓西文日文書庫 32.3%	期刊室 27.2%	黎明分館 22.4%		六樓特藏資料室 20.0%	四七樓中文一般書庫 18.9%	參考諮詢室 13.3%	十樓個人(團體)欣賞室 12.6%	九樓多媒體欣賞室 8.8%
91 年	黎明分館 35.2%	五樓西文日文書庫 27.5%	六樓特藏資料室 25.0%	中興堂地下層閱報室 23.8%	期刊室 22.8%	九樓多媒體欣賞室 21.1%	三四七樓中文一般書庫 20.8%	十樓個人(團體)欣賞室 17.0%	參考諮詢室 14.8%

讀者使用館藏資料之主要用途如表 4-26，依序為充實知識 74.3%（原為 66.9%）、消遣 9.6%（原為 14.2%）、工作（教學）需要 7.9%（原為 12.2%）、撰寫研究報告 6.1%（原為 6.7%），在用途順序上與前次調查研究結果並無不同。其中利用本館館藏資料作為充實知識及消遣者高達 83.9%（原為 81.1%），很顯然的本館與基層之縣市文化局(中心)圖書館及鄉鎮市區圖書館館藏資料並沒有明顯之區隔，而利用本館館藏資料作為撰寫研究報告及解決工作（教學）上之問題者合計僅佔 14.0%（原為 18.9%），功能上似未充分發揮提供社會大眾解決工作問題與從事研究所需資源的功能。

## 二、就讀者背景因素而言，如表 4-26

- （一）就圖書館利用與學科背景等屬性，不同讀者相互間，對公共圖書館館藏使用用途之態度未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- （二）就教育程度而言，除國中以下者外，教育程度愈高者利用館藏資料主要用途作為工作（教學）需要及撰寫研究報告之比率愈高，大學以上者有 21.7% 高於整體的 14.1%。
- （三）就職業別而言，學生利用館藏資料撰寫研究報告（作業）之比率有 15.4%，高整體的 6.1%；而白領及服務工作人員利用館藏資料作為工作(教學)需要之比率分別為 13.5% 及 12.0%，高整體的 7.9%。操作工體力工及服務工作人員，利用館藏資料作為消遣之比率，分別為 18.2% 及 16.0% 高於整體的 9.6%。

(四) 就類型而言，老年讀者因工作（教學）需要利用館藏資料之比率 21.1% 高於整體的 8.2%，青少年讀者利用館藏資料撰寫研究報告之比率有 10.3%，亦高於整體的 5.7%。

表 4-26 背景因素與館藏使用用途交叉表

研究對象背景因素			消 遣 %	充 實 知 識 %	工 作 ( 教 學 ) 需 要 %	撰 寫 研 究 報 告 %	其 他 %	顯 著 度  p *	相 關 係 數  r / g
屬 性	組 別	人 數							
教育程度	國中(含)以下	34	5.9	82.4	2.9	5.9	2.9	p *	r / g 0.25
	高中職	61	13.1	82.0	1.6	3.3			
	專科	81	7.4	82.7	4.9	1.2	3.7		
	大學(含)以上	179	9.5	67.0	12.8	8.9	1.7		
合 計 COUNT		355	33	265	29	21	7		
PCT		100	9.3	74.6	8.2	5.9	2.0		
主要職業	學生	91	6.6	73.6	1.1	15.4	3.3	* *	0.40
	白領工作人員	126	11.1	71.4	13.5	3.2	0.8		
	服務工作人員	25	16.0	72.0	12.0				
	農林漁牧	2		100.0					
	操作工及體力工	11	18.2	72.7		9.1			
	軍警人員	1				100.0			
	家庭管理	36	13.9	86.1					
	其他	51	3.9	76.5	11.8	2.0	5.9		
合 計 COUNT		343	33	255	27	21	7		
PCT		100	9.6	74.3	7.9	6.1	2.0		
類型	青少年讀者	58	8.6	79.3		10.3	1.7	* *	0.24
	成年讀者	276	10.1	74.3	9.1	5.1	1.4		
	老年讀者	19		68.4	21.1		10.5		
合 計 COUNT		353	33	264	29	20	7		
PCT		100	9.3	74.8	8.2	5.7	2.0		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \* \* 表示 p 0.01，\* 表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 貳、庫室滿意程度分析

依調查問卷題號順序分別敘述如下：

### 一、期刊室

#### (一) 就整體而言

來館讀者使用率為 65.7% (原為 69.3%) 排序第二，曾使用之讀者滿意度 61.8% (原為 54.9%) 排序第二，不滿意度 22.8% (原為 27.2%) 排序第五。

#### (二) 就讀者背景因素而言，如表 4-27

就圖書館利用、教育程度、學科背景、職業與類型等屬性，不同讀者相互間，對期刊室滿意度均未達顯著水準，因此不再分項敘述。

表 4-27 背景因素與期刊室滿意程度交叉表

研究對象背景因素			未 曾 使 用 %	曾 使 用 者 65.7 %					顯 著 度  p	相 關 係 數  r / g
屬 性	組 別	人 數		相 當 滿 意 %	滿 意 %	無 意 見 %	不 滿 意 %	相 當 不 滿 意 %		
合 計	COUNT	448	145	12	175	47	55	14		
	PCT	100	32.4	4.0	57.8	15.5	18.2	4.6		

- 註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。  
 2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01，\* 表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。  
 3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 二、參考諮詢室

### (一) 就整體而言

來館讀者使用率 45.9 % (原為 42.6 %) 排序第四，曾使用讀者滿意度 55.5 % (原為 50.5 %) 排序第五，不滿意程度 14.8 % (原為 13.3 %) 排序第九。

### (二) 就讀者背景因素而言，如表 4-28

- 就圖書館利用、教育程度、學科背景與職業等屬性，不同讀者相互間，對期刊室滿意度均未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- 就讀者類型而言，青少年讀者滿意度 65.9 %，高於整體的 55.5 %；不滿意度僅 4.5 %，亦低於整體的 14.8 %。

表 4-28 背景因素與參考諮詢室滿意程度交叉表

研究對象背景因素			未 曾 使 用 %	曾 使 用 者 45.9 %					顯 著 度	相 關 係 數
屬 性	組 別	人 數		相 當 滿 意 %	滿 意 %	無 意 見 %	不 滿 意 %	相 當 不 滿 意 %		
類 型	青少年讀者	77	42.9	9.1	56.8	29.5	4.5		**	r 0.39
	成年讀者	343	55.1	2.6	50.0	29.5	15.6	1.9		
	老年讀者	23	52.2		54.5	27.3		18.2		
合 計	COUNT	443	234	8	108	62	26	5		
	PCT	100	52.8	3.8	51.7	29.7	12.4	2.4		

- 註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。  
 2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01，\* 表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。  
 3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 三、中興堂地下層閱報室

### (一) 就整體而言

來館讀者使用率為 46.5 % 排序第三，曾使用之讀者滿意度 51.6 % 排序第六，不滿意度 23.8 % 排序第四。

(二) 就讀者背景因素而言，如表 4-29

1. 就圖書館利用、學科背景、職業與類型等屬性，不同讀者相互間，對期刊室滿意度均未達顯著水準，因此不再分項敘述。
2. 就教育程度而言，高中職讀者利用中興堂地下層閱報室之機會最多，因此滿意度 68.9% 高於整體的 51.6%，而不滿意度僅 3.4% 低於整體的 23.8%。

表 4-29 背景因素與中興堂地下層閱報室滿意程度交叉表

研究對象背景因素			未 曾 使 用 %	曾 使 用 者 46.5 %					顯 著 度	相 關 係 數
屬 性	組 別	人 數		相 當 滿 意 %	滿 意 %	無 意 見 %	不 滿 意 %	相 當 不 滿 意 %		
教育 程度	國中(含)以下	50	58.0	14.3	33.3	42.9	4.8	4.8	p *	r / g 0.31
	高中職	84	65.5	3.4	65.5	27.6	3.4			
	專科	96	44.8	1.9	41.5	30.2	20.8	5.7		
	大學(含)以上	219	47.0	6.0	45.7	18.1	25.0	5.2		
合 計		COUNT 449	230	12	101	54	42	10		
		PCT 100	51.2	5.5	46.1	24.7	19.2	4.6		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01，\* 表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

#### 四、五樓西文日文書庫

(一) 就整體而言

來館讀者使用率為 33.8% (原為 30.6%) 排序第七，曾使用讀者滿意度為 41.7% (原為 30.5%) 排序第八，不滿意度 27.5% (原為 32.3%) 排序第二。

表 4-30 背景因素與五樓西文日文書庫滿意程度交叉表

研究對象背景因素			未 曾 使 用 %	曾 使 用 者 33.8 %					顯 著 度	相 關 係 數
屬 性	組 別	人 數		相 當 滿 意 %	滿 意 %	無 意 見 %	不 滿 意 %	相 當 不 滿 意 %		
合 計		COUNT 446	290	7	58	48	35	8	p	r / g
		PCT 100	65.00	4.5	37.2	30.8	22.4	5.1		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01，\* 表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

(二) 就讀者個別屬性而言，如表 4-30

不同的教育程度、學科背景、職業別與類型的讀者，對使用五樓

西文日文書庫滿意程度並無顯著性之差異，故不再逐項敘述。

## 五、六樓特藏資料室

### (一) 就整體而言

來館讀者使用率為 32.1 % (原為 29.0 %) 排序第八，曾使用讀者滿意度 46.7 % (原為 38.3 %) 排序第七，不滿意度 25.0 % (原為 20.0 %) 排序第三。

### (二) 就讀者背景因素而言，表 4-31

1. 不同的圖書館利用、教育程度、學科背景與類型的讀者，對使用六樓特藏資料室滿意程度未達顯著水準，因此不再分項敘述。
2. 就讀者類型而言，老年讀者滿意度 57.2 % 高於整體的 46.7 % ；不滿意度老年讀者 14.3 % ，青少年讀者 13.0 % ，均低於整體的 25.0 % 。

表 4-31 背景因素與六樓特藏資料室滿意程度交叉表

研究對象背景因素			未 曾 使 用 %	曾 使 用 者 32.1 %					顯 著 度	相 關 係 數
屬 性	組 別	人 數		相 當 滿 意 %	滿 意 %	無 意 見 %	不 滿 意 %	相 當 不 滿 意 %		
類 型	青少年讀者	76	69.7	21.7	26.1	39.1	13.0	5.9	*  r <sub>s</sub> 0.32	
	成年讀者	342	65.5	3.4	42.4	26.3	22.0	14.3		
	老年讀者	23	69.6	14.3	42.9	28.6				
合 計 COUNT		441	293	10	59	42	29	8		
PCT		100	66.4	6.8	39.9	28.4	19.6	5.4		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01，\* 表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 六、三四七樓中文一般書庫

### (一) 就整體而言

來館讀者使用率 89.3 % (原為 84.4 %) 排序第一，曾使用讀者滿意度 65.2 % (原為 67.1 %) 排序第一，不滿意度 20.8 % (原為 18.9 %) 排序第七。

### (二) 就讀者背景因素而言，如表 4-32

1. 圖書館利用、教育程度、學科背景與職業等屬性，不同讀者相互間，對三四七樓中文一般書庫之使用均未達顯著水準，因此不再分項敘述。
2. 就類型而言，青少年讀者及老年讀者滿意度較高分別為 75.8 % 及 72.7 % 高於整體的 65.2 % ，不滿意度亦較低分別為 10.6 %

及 4.5 % 低於整體的 20.8 %。

表 4-32 背景因素與三四七樓中文一般書庫滿意程度交叉表

研究對象背景因素			未 曾 使 用 %	曾 使 用 者 89.3 %					顯 著 度	相 關 係 數
屬 性	組 別	人 數		相 當 滿 意 %	滿 意 %	無 意 見 %	不 滿 意 %	相 當 不 滿 意 %		
類 型	青少年讀者	77	14.3	15.2	60.6	13.6	10.6		*  r <sub>0.29</sub>	
	成年讀者	341	4.7	8.3	54.2	13.5	22.8	1.2		
	老年讀者	23	4.3		72.7	22.7		4.5		
合 計 COUNT		441	28	37	232	58	81	5		
PCT		100	6.3	9.0	56.2	14.0	19.6	1.2		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示  $p < 0.01$ ，\* 表示  $p < 0.05$ ，空白者表示  $p > 0.05$  未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為  $r$ ；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫  $g$ )。

## 七、九樓多媒體欣賞室

### (一) 就整體而言

來館讀者使用率為 41.3 % (原為 31.9 %) 排序第六，曾使用讀者滿意度 55.8 % (原為 65.8 %) 排序第四，與前次調查研究比較使用率增加 9.4 % 但滿意度卻下降 10.0 %；不滿意度 21.1 % (原為 8.8 %) 排序第六。

### (二) 就個別而言，如表 4-33

1. 就圖書館利用、學科背景、職業與類型等屬性，不同讀者相互間，對九樓多媒體欣賞室使用滿意度未達顯著水準，因此不再分項敘述。
2. 就教育程度而言，教育程度愈高者滿意度愈低，分別為國中以下者 71.9 %、高中職者 69.0 %、專科者 59.2 %、大學以上者 45.3 %。
3. 就類型而言，青少年讀者滿意度 74.0 % 高於整體的 55.8 %，老年讀者滿意度雖然不高僅 50.0 % 但卻沒有不滿意者。

表 4-33 背景因素與九樓多媒體欣賞室滿意程度交叉表

研究對象背景因素			未 曾 使 用 %	曾 使 用 者 41.3 %					顯 著 度	相 關 係 數
屬 性	組 別	人 數		相 當 滿 意 %	滿 意 %	無 意 見 %	不 滿 意 %	相 當 不 滿 意 %		
教育 程度	國中(含)以下	50	36.0	40.6	31.3	9.4	18.8		p **	r / g 0.40
	高中職	85	65.9	13.8	55.2	10.3	17.2	3.4		
	專科	97	49.5	10.2	49.0	28.6	10.2	2.0		
	大學(含)以上	217	61.3	4.8	40.5	27.4	26.2	1.2		
合 計 COUNT		449	255	26	84	43	38	3		
PCT		100	56.8	13.4	43.3	22.2	19.6	1.5		
類 型	青少年讀者	78	30.8	25.9	48.1	5.6	18.5	1.9	**	0.34
	成年讀者	342	62.0	6.9	41.5	28.5	21.5	1.5		
	老年讀者	23	73.9		50.0	50.0				
合 計 COUNT		443	253	23	83	43	38	3		
PCT		100	57.1	12.1	43.7	22.6	20.0	1.6		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中\*\*表示 p 0.01，\*表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 八、十樓個人及團體欣賞室

### (一) 就整體而言

來館讀者使用率為 43.7 % (原為 33.2 %) 排序為第五，曾使用讀者滿意度為 61.5 % (原為 63.8 %) 排序為第三，不滿意度為 17.0 % (原為 12.6 %) 排序為第八，與前次調查研究比較使用率增加 10.5 % 但不滿意度也增加 4.4 %。

### (二) 就讀者背景因素而言

1. 就圖書館利用、教育程度、學科背景與職業等屬性，不同讀者相互間，對十樓個人與團體欣賞室使用滿意度未達顯著水準，因此不再分項敘述。
2. 就類型而言，老年讀者及青少年讀者滿意度均高於整體的 61.5 %，分別為 87.5 % 及 76.5 %，同樣的不滿意度亦低於整體的 17.0 % 分別為 0.0 % 及 5.9 %。

表 4-34 背景因素與十樓個人及團體欣賞室滿意程度交叉表

研究對象背景因素			未 曾 使 用 %	曾 使 用 者 43.7 %					顯 著 度 p	相 關 係 數 r / g
屬 性	組 別	人 數		相 當 滿 意 %	滿 意 %	無 意 見 %	不 滿 意 %	相 當 不 滿 意 %		
類 型	青少年讀者	78	34.6	27.5	49.0	17.6	5.9	2.1	0.2 <sup>g</sup>	
	成年讀者	340	58.5	10.6	44.0	23.4	19.9			
	老年讀者	22	63.6	25.0	62.5	12.5				
合 計 COUNT		440	240	31	92	43	31	3		
PCT		100	54.5	15.5	46.0	21.5	15.5	1.5		

- 註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。  
 2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01，\* 表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。  
 3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 九、黎明分館

### (一) 就整體而言

本次調查研究對象中，有 23.1% (原為 25%) 讀者使用黎明分館館藏資料，排序為第九；曾使用讀者之滿意度為 40.8% (原為 51.1%) 排序為第九；不滿意度為 35.2% (原為 22.4%) 排序為第一。整體滿意度下降 10.3%，不滿意度增加 12.8%。

### (二) 就讀者背景因素而言，表 4-35

就圖書館利用、教育程度、學科背景、職業與類型等屬性，不同讀者相互間，對黎明分館使用滿意度未達顯著水準，因此不再分項敘述。

表 4-35 背景因素與黎明分館滿意程度交叉表

研究對象背景因素			未 曾 使 用 %	曾 使 用 者 23.1 %					顯 著 度 p	相 關 係 數 r / g
屬 性	組 別	人 數		相 當 滿 意 %	滿 意 %	無 意 見 %	不 滿 意 %	相 當 不 滿 意 %		
合 計 COUNT		445	337	10	34	26	32	6		
PCT		100	75.7	9.3	31.5	24.1	29.6	5.6		

- 註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。  
 2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p 0.01，\* 表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。  
 3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

## 參、整體滿意程度分析

### (一) 就整體而言

讀者使用本館館藏資料後，整體的、客觀的給本館的評分如表 4-36，依序是 70~79 分者有 42.3 % ( 190 人次 )、80~89 分者有 34.5 % ( 155 人次 )、60~69 分者有 13.1 % ( 59 人次 )、90~100 分者有 7.6 % ( 34 人次 )、59 分以下者有 2.4 % ( 11 人次 )。

(二) 就讀者背景因素而言，如表 4-36

1. 就圖書館利用、學科背景與職業等屬性，不同讀者相互間，對利用本館各種類館藏資料後之態度未達顯著水準，因此不再分項敘述。
2. 就教育程度而言，教育程度愈高者利用館藏資料後之整體評價愈低。
3. 就類型而言，青少年讀者利用館藏資料後之整體評價較高，其次為成年讀者及老年讀者。

表 4-36 背景因素與整體評分交叉表

研究對象背景因素			90 100 分	80 89 分	70 79 分 %	60 69 分	59 分 以下	顯著 度	相 關 係 數
屬 性	組 別	人 數							
教育 程 度	國中(含)以下	49	32.7	36.7	22.4	4.1	4.1	p  * *	r / g  0.35
	高中職	84	4.8	31.0	41.7	20.0	2.4		
	專科	97	5.2	38.1	38.1	16.5	2.1		
	大學(含)以上	219	4.1	33.8	48.9	11.0	2.3		
合 計		COUNT PCT	449 100	34 7.6	155 34.5	190 42.3	59 13.1	11 2.4	
主 要 職 業	學生	114	18.4	36.8	36.8	3.5	4.4	* *	0.36
	白領工作人員	162	3.7	35.2	46.3	14.2	0.6		
	服務工作人員	30	6.7	30.0	43.3	20.0			
	農林漁牧	3	33.3	33.3	33.3				
	操作工及體力工	14		57.1	21.4	21.4			
	軍警人員	2			100.0				
	家庭管理	45	4.4	24.4	37.8	31.1	2.2		
	其他	59	3.4	32.2	45.8	13.6	5.1		
合 計		COUNT PCT	429 100	34 7.9	147 34.3	180 42.0	58 13.5	10 2.3	
類 型	青少年讀者	78	20.5	41.0	32.1	3.8	2.6	* *	0.29
	成年讀者	342	4.1	33.3	44.7	16.1	1.8		
	老年讀者	24	8.3	37.5	41.7	4.2	8.3		
合 計		COUNT PCT	444 100	32 7.2	155 34.9	188 42.3	59 13.3	10 2.3	

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \* \* 表示 p 0.01，\* 表示 p 0.05，空白者表示 p 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma ( 簡寫 g )。

## 肆、電子（書）資料庫使用分析

隨著電腦科技的日新月異和網際網路的推波助瀾，昔日印刷資料及視聽媒體為主體的館藏發展型態必需修正，電子資源成為未來媒體的主流。資料藉由全球網際網路的流通，查詢資料不需上圖書館，只要在辦公室或家中，彈指之間就能查遍全世界的資訊。而由於電子資料庫內容的多元化與靈活的檢索功能，現今資料庫已成為一種資訊商品，受到智慧財產權相關法律的保護，同時顯現一個區域或國家資訊化的程度。

### 一、對電子（書）資料庫之了解

#### （一）就整體而言

到目前為止讀者對電子（書）資料庫了解程度由低而高分別為「完全沒概念」者 9.3%，「不清楚」28.3%，「曾經看過」者 26.1%，「曾經閱讀過」者 29.1%，「已有深入了解」者僅 7.3%，顯然對電子（書）資料庫推廣利用仍然待加強。

#### （二）就讀者背景因素而言，如表 4-37

1. 就圖書館利用、教育程度與職業等屬性，不同讀者相互間，對電子（書）資料庫之了解均未達顯著水準，因此不再分項敘述。

表 4-37 背景因素與電子書了解交叉表

研究對象背景因素			完全沒概念 %	不清楚 %	曾經看過 %	曾經閱讀過 %	已有深入了解 %	顯著 度	相關 係數 r / g
屬性	組別	人數							
學科背景	理工	28		32.1	28.6	35.7	3.6	* *	0.30
	農醫	83	9.6	19.3	22.9	38.6	9.6		
	文法	13	7.7	38.5	15.4	7.7	30.8		
	商	25	12.0	24.0	24.0	36.0	4.0		
	其他	85	8.2	28.2	24.7	34.1	4.7		
		5			60.0	20.0	20.0		
		131	10.7	32.1	28.2	22.9	6.1		
合計	COUNT	399	37	113	104	116	29		
	PCT	100	9.3	28.3	26.1	29.1	7.3		
類型	青少年讀者	77	6.5	37.7	26.0	27.3	2.6	* *	0.23
	成年讀者	341	8.2	27.6	26.1	29.0	9.1		
	老年讀者	22	31.8	36.4	18.2	13.6			
合計	COUNT	440	40	131	113	123	33		
	PCT	100	9.1	29.8	25.7	28.0	7.5		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \* \* 表示  $p < 0.01$ ，\* 表示  $p < 0.05$ ，空白者表示  $p > 0.05$  未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma（簡寫 g）。

- 2.就學科背景而言，工科者對電子（書）資料庫「已有深入了解」及「曾經閱讀過」兩者合計比率 48.2 % 最高，而商科者兩者合計僅 29.0 % 最低；惟「不清楚」及「完全沒概念」兩者合計則以農科者比率 46.2 % 最高。
- 3.就類型而言，老年讀者多數屬於「不清楚」（36.4 %）及「完全沒概念」（31.8 %）階段，青少年多數屬於讀者「不清楚」（37.7 %），成年讀者狀況最好多數屬於「曾經閱讀過」（29.0 %）。

## 二、對電子書閱讀方式接受程度

### （一）就整體而言

到目前為止讀者對電子書閱讀方式，絕對多數的讀者 55.2 % 「尚能適應及完全接受」，但仍有 28.5 % 「不適應及不能接受」。

### （二）就讀者背景因素而言，如表 4-38

- 1.就圖書館利用、學科背景、職業與類型等屬性，不同讀者相互間，對電子書閱讀方式接受程度均未達顯著水準，因此不再分項敘述。
- 2.就教育程度而言，國中以下有 53.4 % 及專科者有 56.9 % 絕對多數屬於「尚能適應及完全接受」；大學以上者則僅 30.0 % 「尚能適應及完全接受」；而高中職者雖然有 38.5 % 「尚能適應及完全接受」，但多數 40.9 % 是屬於「不適應及不能接受」者。

表 4-38 背景因素與閱讀方式交叉表

研究對象背景因素			不能接受 %	不適應 %	無意見 %	尚能適應 %	完全接受 %	顯著度 p *	相關係數 r / g 0.29
屬性	組別	人數							
教育程度	國中（含）以下	30	3.3	16.7	26.7	26.7	26.7	p *	r / g 0.29
	高中職	44	11.4	29.5	20.5	34.1	4.5		
	專科	65		27.7	15.4	49.2	7.7		
	大學（含）以上	145	4.1	22.8	13.1	13.4	16.6		
合計	COUNT	284	12	69	46	118	39		
	PCT	100	4.2	24.3	16.2	41.5	13.7		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示 p < 0.01，\* 表示 p < 0.05，空白者表示 p > 0.05 未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma（簡寫 g）。

### 三、對電子書與傳統紙本書借閱比較

#### (一) 就整體而言

到目前為止讀者需要的書，如果電子書與傳統紙本書都有，有 77.7 % 的讀者會借閱傳統紙本書。習慣與方便是傳統紙本書仍然受歡迎的主要原因，而閱讀電子書需要一定之設備而且眼睛容易疲勞是其缺點。

#### (二) 就讀者背景因素而言，如表 4-39

1.就圖書館利用、教育程度、職業與類型等屬性，不同讀者相互間，對電子書閱讀方式接受程度均未達顯著水準，因此不再分項敘述。

2.就學科背景而言，農科 100.0 %、文科 86.3 %、醫科 83.3 % 接受傳統紙本書的程度均高於整體的 77.7 % ；而理科接受電子書者有 34.6 % 稍高於整體的 22.3 % 。

4-39 背景因素與優先借閱交叉表

研究對象背景因素			電 子 書 %	傳 統 紙 本 書 %	顯 著 度 p *	相 關 係 數 r / g
屬 性	組 別	人 數				
學 科 背 景	理	26	34.6	65.4	0.20	
	工	78	28.2	71.8		
	農	13		100.0		
	醫	24	16.7	83.3		
	文	80	13.8	86.3		
	法	5	60.0	40.0		
	商	123	22.0	78.0		
	其他	28	28.6	71.4		
合 計	COUNT PCT	377 100	84 22.3	293 77.7		

註：1. 研究對象背景因素欄中之人數由於不含遺漏值，故各欄數值略有差異。

2. 顯著度欄中 \*\* 表示  $p < 0.01$ ，\* 表示  $p < 0.05$ ，空白者表示  $p > 0.05$  未達顯著水準。

3. 相關係數，在類別變項與類別變項或類別變項與順序變項為 r；在兩個變項均為順序變項時為 Gamma (簡寫 g)。

### 四、電子資料庫利用情形

目前國家圖書館、台灣分館及本館購置十八種電子資料庫，讀者利用情形如表 4-40，利用情形前三名依序為中國大百科全書 22.9 %、國家考試題庫 21.6 %、全國博碩士論文摘要檢索系統 21.0 %，由於缺乏相關數字作比較，此使用率難予評價為高或低。

表 4-40 電子資料庫讀者利用一覽表

排序	電子資料庫	排序	電子資料庫
1	中國大百科全書 22.9 %	11	法源法學資料庫 6.3 %
2	國家考試題庫 21.6 %	12	台灣文獻叢刊資料庫 6.3 %
3	全國博碩士論文摘要檢索系統 21.0 %	12	卓越商情資料庫 5.0 %
4	中華民國期刊論文影像索引系統 18.1 %	14	Educational Resources Inform Center ( ERIC ) 4.6 %
5	即時報紙標題索引及全文影像 資料庫 13.5 %	15	真像王證券專業資料庫系統 4.4 %
6	中國時報全報光碟影像資料庫 10.7 %	16	CNS 國家標準文件查詢系統 4.1 %
7	中國圖書資訊學文獻摘要資料庫 10.2 %	17	美加大專院校指南 3.7 %
8	台灣人物誌資料庫 8.1 %	18	美加研究所指南 2.6 %
9	台灣大事紀資料庫 7.9 %	19	其他 7.2 %
10	西文期刊全文資料庫 ( ProQuest ) 7.4 %		

上述十八種資料庫讀者「使用後」滿意度如表 4-41，前三名依序為中國大百科全書 69.5 %、全國博碩士論文摘要檢索系統 68.8 %、中華民國期刊論文影像索引系統 68.7 %，資料庫使用後之滿意度高低未來可作為續訂與否之參考。

表 4-41 電子資料庫讀者滿意度一覽表

排序	電子資料庫	排序	電子資料庫
1	中國大百科全書 69.5 %	11	西文期刊全文資料庫 ( ProQuest ) 50.0 %
2	全國博碩士論文摘要檢索系統 68.8 %	12	中國圖書資訊學文獻摘要資 料庫 48.9 %
3	中華民國期刊論文影像索引 系統 68.7 %	13	Educational Resources Information Center ( ERIC ) 47.6 %
4	即時報紙標題索引及全文影 像資料庫 59.7 %	14	CNS 國家標準文件查詢系統 47.4 %
5	美加研究所指南 58.3 %	14	美加大專院校指南 47.0 %
6	中國時報全報光碟影像資料 庫 57.1 %	16	台灣大事紀資料庫 44.4 %
7	台灣人物誌資料庫 56.8 %	17	台灣文獻叢刊資料庫 34.5 %
8	國家考試題庫 56.6 %	18	真像王證券專業資料庫系統 20.0 %
9	卓越商情資料庫 52.2 %	19	其他 93.3 %
10	法源法學資料庫 51.7 %		



## 第五章 結論與建議

長久以來公共圖書館以尊重及滿足讀者的需求為目標，應屬正確亦屬必要，惟讀者與公共圖書館的互動是雙向的、相互影響的，公共圖書館除了被動的滿足讀者需求外，似可以積極、主動方式蒐集、建構「新」的館藏資源，來激發、誘導、教育、改變及創造讀者「新」的閱讀需求。

### 第一節 結 論

#### 壹、讀者分析

本館讀者結構分析結果與四年前比較並無「重大」改變，教育程度仍以大學以上者 48.3% 為最多，且較四年前增加 4.9%；職業上以白領工作人員 35.8% 為主，學生 25.1% 次之；雖然有半數以上 51.1% 之讀者在一年內利用圖書館達 13 次以上，惟較四年前仍然減少 8.1%。

本館讀者居住分布於 12 公里車程約 35 分鐘範圍內之讀者高達 92.7%，如以縣市區分台中市 73.05%、台中縣 23.70% 兩者合計 96.75%。居住地分析結果呈現「直接服務」的效果有其空間上之侷限性，讀者是否「直接」至圖書館接受服務，空間距離因素是其首要考慮的重要因素。其次是館藏資源吸引程度，館藏資源豐富或深具特色，讀者來源範圍可能更廣，讀者可以排除困難（包括空間因素），利用可能方法接近圖書館使用館藏資料。因此，未來建立富有特色、以及數位化的館藏資源，能透過網際網路提供讀者攫取所需資源是擴大服務範圍必要方式。

#### 貳、需求面

##### 一、整體層面

##### （一）讀者館藏使用最多及最弱排序

讀者就日常工作或生活中使用最多的館藏類別排序如下，語文類 32.5%、自然科學類 18.1%、美術類 13.1%、應用科學類 12.6%、社會科學類 10.3%、總類哲學類 6.0%、史地類 5.0%、宗教類 2.4%。

讀者在利用館藏資料過程中，認為是本館最弱也是未來我們最需要加強的館藏類別排序如下，美術類 19.0%、自然科學類 18.5%、語文類 16.1%、應用科學類 13.0%、社會科學類 11.1%、史地類 10.6%、總類哲學類 6.1%、宗教類 5.6%。

順序	使用最多者及百分比	順序	最須加強者及百分比
1	語文類 32.5 %	1	美術類 19.0 %
2	自然科學類 18.1 %	2	自然科學類 18.5 %
3	美術類 13.1 %	3	語文類 16.1 %
4	應用科學類 12.6 %	4	應用科學類 13.0 %
5	社會科學類 10.3 %	5	社會科學類 11.1 %
6	總類哲學類 6.0 %	6	史地類 10.6 %
7	史地類 5.0 %	7	總類哲學類 6.1 %
8	宗教類 2.4 %	8	宗教類 5.6 %

## (二) 各大類需求排序

各大類及各小類需求依集中趨勢高低排序如下。心理學(含人際關係、生涯規劃) 59.0%，命理風水 43.2%，電腦 50.9%，旅遊；遊記 44.9%，中國文學(小說、散文...) 41.1%，休閒；娛樂 33.9% 等等仍然蟬連各大類最高需求；醫學 36.9% 與教育 32.6% 本次躍升應用科學類及社會科學類最高需求。

大類名稱	小類名稱及百分比
總類、哲學類	心理學(含人際關係、生涯規劃) 59.0%、中國哲學 14.5%、美學 11.5%、四書五經 5.3%、圖書館學 3.0%、西洋哲學 2.8%、倫理道德 2.3%、東方哲學 1.6%。
宗教類	命理風水 43.2%、佛教 38.9%、基督教 8.4%、道教 7.2%、其他宗教 2.4%。
自然科學類	電腦 50.9%、生命科學 10.6%、環境保護 7.9%、植物 6.5%、動物 6.1%、地球科學 5.9%、人類學 4.5%、數學 3.2%、天文 2.7%、物理 1.4%、化學 0.5%。
應用科學類	醫學 36.9%、商業；企業管理 23.6%、家事；家政 23.6%、工程 12.6%、農漁牧 2.9%、製造業 0.4%、礦冶 0.0%。醫學 36.9% 高於前次調查結果 12.8%，顯然大家關心生活保健重視醫學智識。
社會科學類	教育 32.6%、財經 22.2%、禮儀；民俗 16.0%、法律 12.4%、社會 7.6%、統計 3.6%、行政；政治 3.1%、軍事 2.5%。教育類之需求 32.6% (原為 21.8%) 高於工商社會財經類的需求 10.4%，大家似乎開始關心教育的問題。
史地類	旅遊；遊記 44.9%、中國歷史 18.0%、傳記 13.6%、各國歷史 9.0%、古物考古 7.1%、各國地理 3.9%、中國地理 3.5%。
語文類	中國文學(小說、散文...) 41.1%、英國語言 13.6%、中國語言 13.4%、西洋文學(小說、散文...) 12.5%、兒童文學 9.8%、東洋文學(小說、散文...) 4.0%、日本語言 4.0%、新聞學 0.9%、其他語言 0.7%。

美術類	休閒；娛樂 33.9 %、美工設計；室內設計 17.2 %、音樂 16.5 %、 雕塑 13.8 %、書法；繪畫 12.7 %、技藝（插花、紙藝、舞蹈 . . . ） 9.5 %、攝影 5.0 %、建築 3.4 %、戲劇 0.7 %。
-----	---

## 二、背景因素層面

### （一）圖書館利用

- 1.不同利用程度讀者間對自然科學類、應用科學類、社會科學類、史地類、語文類、美術類之館藏需求未達顯著水準。
- 2.就圖書館利用而言，中度使用者較高度及低度使用者對「宗教類」中之「佛教」有較高之需求 46.3 %。

### （二）教育程度

- 1.不同教育程度讀者間對美術類之館藏需求未達顯著水準。
- 2.國中(含)以下者對中國哲學 24.5 %；佛教 54.2 %；醫學 50.0 % 有較高之需求。但對商業與企業管理 2.0 %；財經類 6.0 %；旅遊遊記 18.4 % 之需求明顯偏低。
- 3.教育程度愈高對中國語言館藏之需求反而愈低，但對日本語言館藏之需求則反而教育程度愈高者需求愈高。

### （三）學科背景

- 1.不同學科背景讀者間，對總類哲學類、宗教類、史地類、美術類之需求未達顯著水準。
- 2.自然科學類之需求與學科背景有密切關係，其相關係數為 0.50，(前次為 0.43)。
- 3.應用科學類之需求與學科背景對亦有密切關係，其相關係數為 0.58 (前次為 0.63)，主要係由於學科的劃分與應用科學的類別有雷同之處。

### （四）職業

- 1.不同職業讀者間對宗教類、史地類及美術類之需求均未達顯著水準；其次是從事農林漁牧及軍警人員由於樣本數過少，為避免誤差不再分項敘述。
- 2.白領工作人員及服務工作人員對電腦之需求分別為 61.1 % 及 56.7 %，均較整體 50.8 % 為高。家庭管理對電腦之需求僅 28.6 %，低於整體的 50.8 %，但對家事；家政之需求 51.2 % 均高於整體平均需求 36.2 %。
- 3.白領工作人員對財經類需求 32.9 % 高於整體平均需求 22.6 %，家庭管理對教育類需求 45.2 % (前次亦同 37.7 %)，高於

整體平均需求 32.2 %，主要是家庭管理以婦女為多數，且對兒女之教育問題較為關心所致。

4. 白領工作人員者對旅遊遊記館藏需求 56.3 %（前次亦同 56.6 %）高於整體平均需求 44.7 %。

#### （五）類型

1. 不同類型讀者相互間，對宗教類、應用科學類、史地類之需求未達顯著水準。
2. 老年讀者對中國哲學之需求 23.8 % 遠高於整體需求 13.7 %，對財經類需求 31.8 %，高於整體平均需求 22.3 %，但對心理學（含人際關係、生活規劃）之需求為 33.3 % 稍低於整體需求 59.1 %。
3. 青少年讀者對美術類館藏需求以休閒；娛樂 31.6 % 最高，其次是音樂 29.1 %。老年讀者之需求則傾向多方面的休閒；娛樂 26.1 %、音樂 26.1 %、雕塑 21.7 %、書法；繪畫 21.7 %。

## 貳、態度面

人們對於一項法律或政策支持的程度各不相同，有些人因滿意而熱烈支持，有些人因不滿意而激烈反對，大部分的人則持一種冷淡、中立或無意見的態度，以本調查研究為例，問卷各題中勾選無意見者平均有 29.01 %。因滿意而熱烈支持者固然會服從法律或政策，持中立或無意見者亦有一種服從的自然傾向，但因不滿意而激烈反對者，則是攸關法律或政策成敗的重要關鍵因素，雖然利用圖書館的「文化人」比較可能不會採取激烈的手段，但其不滿意或不贊成的意見，仍然應該予以高度重視。因此在討論時，了解認為適合（含相當適合）之比率固然重要，但更重要的是去了解認為不適合（含完全不適合）或不贊成的那些人？因此以下敘述將重點置於認為不適合（含完全不適合）且比率較強者，肆、滿意程度亦相同。

### 一、整體層面

就調查問卷中九種爭議性圖書中，態度認為適合（含相當適合，以下均同，反之亦然）者之比率由高而低依序如下。兩次調查結果認為適合者之比率排序並無重大變化，因此可以說是可信度相當高，性教育書、考試用書、武俠小說、風水命理書、學校教科書等等仍然有半數以上民眾的認同，此外認同漫畫書之排序提前，原為 45.8 % 本次為 49.2 % 增加 3.4 %。

排序 年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9
88年	性教育書 85.6%	考試用書 74.3%	武俠小說 71.1%	學校教科書 66.8%	風水命理書 62.6%	言情(愛情)小說 56.3%	宣揚宗教教義類 46.2%	漫畫書 45.8%	同志書 36%
91年	性教育書 80.4%	考試用書 72.8%	武俠小說 68.6%	風水命理書 64.1%	學校教科書 60.1%	漫畫書 49.2%	言情(愛情)小說 47.2%	宣揚宗教教義類 37.0%	同志書 34.9%

認為不適合(含完全不適合)者之比率排序如下,兩次調查結果認為不適合者之比率排序並無重大變化,惟同志書認為不適合者之態度降低 3.8%,學校教科書認為不適合者之態度則提高 7.4%。

排序 年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9
88年	同志書 26.5%	漫畫書 23.1%	言情(愛情)小說 16.4%	宣揚宗教教義類 15.2%	學校教科書 13.4%	考試用書 11.4%	風水命理書 8.8%	武俠小說 6.4%	性教育書 1.2%
91年	漫畫書 23.7%	同志書 22.7%	學校教科書 20.8%	言情(愛情)小說 20.2%	宣揚宗教教義類 19.5%	考試用書 13.6%	風水命理書 6.2%	武俠小說 5.9%	性教育書 2.6%

## 二、背景因素層面

### (一) 圖書館利用

- 1.不同圖書館利用程度讀者相互間,對公共圖書館應否購置言情(愛情)小說、武俠小說、學校教科書、漫畫書、風水命理書、宣揚宗教教義類、同志書、性教育書等八項之態度未達顯著水準。
- 2.中度使用者,認為考試用書不適合者 10.1% 稍低於整體的 3.6%,無意見者 20.3% 稍高於整體的 13.6%。

### (二) 教育程度

- 1.不同教育程度讀者相互間,對公共圖書館應否購置武俠小說、學校教科書、漫畫書、宣揚宗教教義類等四項之態度未達顯著水準。而教育程度愈高對同志書接受程度亦較高,認為適合之比率愈高。

- 2.國中以下者，對考試用書認為不適合（20.0%）之比率高於整體的13.6%。對風水命理書認為不適合（12.3%）之比率高於整體的6.2%。對同志書認為不適合（38.0%）之比率高於整體的22.7%。對性教育書認為適合之比率稍低（66.0%），但認為不適合（14.0%）則高於整體的2.6%。
- 3.高中職者，對言情（愛情）小說認為適合（55.9%）之比率高於整體，但不適合（11.9%）之比率則低於整體。對風水命理書認為不適合為0.0%無認為不適合者。
- 4.專科者，對考試用書認為適合（84.9%）之比率高於整體高於整體的72.8%。對風水命理書認為適合（69.7%）之比率高於整體的64.1%
- 5.大學以上者，教育程度而言，高中職者認為適合者之比率55.9%，高於整體的47.2%，而認為不適合者11.9%低於整體的20.2%。反之，大學以上者認為適合者42.8%低於整體的47.2%，認為不適合者25.9%高於整體的20.2%。

### （三）學科背景

- 1.不同學科背景讀者相互間，對公共圖書館應否購置言情（愛情）小說、學校教科書、考試用書、漫畫書、宣揚宗教教義類、同志書、性教育書等七項之態度未達顯著水準。
- 2.就武俠小說而言，認為適合者理科82.2%、法科80.0%、農科及醫科為76.9%、商科74.1%均高於整體的68.6%；而認為不適合者，法科20.0%、農科15.4%、工科11.8%均高於整體的5.9%。
- 3.就風水命理書而言，法科者100%；農科者77.0%；商科者70.4%認為適合之比率均高整體的64.1%。理科者無意見之比率44.8%偏高。

### （四）職業別

- 1.不同職業相互間，對公共圖書館應否購置言情（愛情）小說、學校教科書、考試用書、漫畫書、風水命理書、宣揚宗教教義類、同志書、性教育書等八項之態度未達顯著水準。
- 2.就武俠小說而言，學生認為適合者76.3%最高，學生顯然比較喜歡看武俠小說；而操作工及體力工50.0%及農林漁牧33.3%均低於整體的68.6%；白領工作人員認為不適合者10.3%高於整體的5.9%。

### （五）讀者類型

- 1.不同讀者類型相互間，對公共圖書館應否購置言情（愛情）小說、武俠小說、學校教科書、考試用書、漫畫書、風水命理書、宣揚宗教教義類等七項之態度未達顯著水準。
- 2.就同志書而言，認為適合者之比率與年齡成反比，年齡愈高認為適合者之比率愈低，不適合之比率也愈高。
- 3.就性教育書而言，老年讀者雖然不認為很適合但亦不反對。認為適合者之比率 70.9 % 稍低於整體態度的 80.4 %，但認為不適合者為 0.0 %，

## 參、滿意程度

公共圖書館館藏政策（或館藏資料）的建立，除了要顧及讀者的需求外，讀者使用後之評估，亦即讀者的反應（使用後的滿意程度）亦是未來檢討修正館藏政策的重要參考。

### 一、使用現況

讀者使用館藏資料之主要用途依序為充實知識 74.3 %（原為 66.9 %）消遣 9.6 %（原為 14.2 %）工作（教學）需要 7.9 %（原為 12.2 %）撰寫研究報告 6.1 %（原為 6.7 %），在用途順序上與前次調查研究結果並無不同。其中利用本館館藏資料作為充實知識及消遣者高達 83.9 %（原為 81.1 %），很顯然的本館與基層之縣市文化局（中心）圖書館及鄉鎮市區圖書館館藏資料並沒有明顯之區隔，而利用本館館藏資料作為撰寫研究報告及解決工作（教學）上之問題者合計僅佔 14.0 %（原為 18.9 %），功能上似未充分發揮提供社會大眾解決工作問題與從事研究所需資源的功能。

而來館利用館藏資料的讀者，使用本館各庫室的比率，由高而低依序為四七樓中文一般書庫 89.3 %、期刊室 65.7 %、中興堂地下層閱報室 46.5 %、參考諮詢室 45.9 %、十樓個人（團體）欣賞室 43.7 %、九樓多媒體欣賞室 41.3 %、五樓西文日文書庫 33.8 %、六樓特藏資料室 32.1 %、黎明分館 23.1 %。

由於電子資料庫內容的多元化與靈活的檢索功能，現今資料庫已成為一種資訊商品，受到智慧財產權相關法律的保護，同時顯現一個區域或國家資訊化的程度。本館讀者對電子（書）資料庫「曾經閱讀過」者有 28.2 %，「已有深入了解」者僅 7.4 %，顯然對電子（書）資料庫推廣利用仍然待加強。而這與教育程度有密切關係，教育程度愈高對電子（書）資料庫之了解也愈高，國中以下者（44.7 %）及高中職者（37.5 %）多數停留在「不清楚」階段，專科者雖然多數（30.6

% ) 仍然屬於「不清楚」者但「曾經看過」及「曾經閱讀過」之比率已大為提升已有 28.6% , 大學以上者則多數 ( 32.4% ) 已經屬於「曾經閱讀過」。

到目前為止讀者對電子書閱讀方式, 絕對多數的讀者 55.2% 「尚能適應及完全接受」, 但仍有 28.5% 「不適應及不能接受」。習慣與方便是傳統紙本書仍然受歡迎的主要原因, 而閱讀電子書需要一定之設備而且眼睛容易疲勞是其缺點。

## 二、滿意程度

讀者使用本館館藏資料後, 整體的、客觀的給本館的評分, 依序是 70~79 分者有 42.3% ( 190 人次 ) 80~89 分者有 34.5% ( 155 人次 ) 60~69 分者有 13.1% ( 59 人次 ) 90~100 分者有 7.6% ( 34 人次 ) 59 分以下者有 2.4% ( 11 人次 )。

曾使用本館各庫室讀者之滿意度, 由高而低依序為三四七樓中文一般書庫 65.2%、期刊室 61.8%、十樓個人(團體)欣賞室 61.5%、九樓多媒體欣賞室 55.8%、參考諮詢室 55.5%、中興堂地下層閱報室 51.8%、六樓特藏資料室 46.7%、五樓西文日文書庫 41.7%、黎明分館 40.8%。

目前國家圖書館、台灣分館及本館購置十八種電子資料庫讀者利用前三名依序為中國大百科全書 22.9%、國家考試題庫 21.6%、全國博碩士論文摘要檢索系統 21.0% , 由於缺乏相關數字作比較, 此使用率難予評價為高或低。「使用後」滿意度前三名依序為中國大百科全書 69.5%、全國博碩士論文摘要檢索系統 68.8%、中華民國期刊論文影像索引系統 68.7% , 資料庫使用後之滿意度高低未來可作為續訂與否之參考。

## 三、不滿意程度

不滿意度由高而低依序為黎明分館 35.2%、五樓西文日文書庫 27.5%、六樓特藏資料室 25.0%、中興堂地下層閱報室 23.8%、期刊室 22.8%、九樓多媒體欣賞室 21.1%、三四七樓中文一般書庫 20.8%、十樓個人(團體)欣賞室 17.0%、參考諮詢室 14.8%。

讀者不滿意的原因應該值得我們探討, 而積極提升為民服務品質是本館多年來持續努力的目標, 本館 87 年榮獲行政院頒發「服務品質獎」, 89 年「便捷服務程序獎」, 本館的全面品質管理已獲行政院之肯

定，91年10月亦獲得經濟部標準檢驗局評鑑通過「ISO 9001 認可登錄」，有了這三項榮譽，館員的服務態度與熱誠，以及行政作業流程應該不是問題，可能的原因是讀者「期望」與「實際」間落差太大所造成的不滿意。讀者可能認為本館國家級圖書館，「館藏資源」應該相當於台北國家圖書館，足以滿足絕大部分之需求，但實際上由於長期以來經費的有限與空間的無法再擴充，因此無法滿足讀者的需求與期望。

## 第二節 建 議

一、讀者的需求、態度及滿意程度會隨著時空環境的改變而改變，亦即本問卷調查所呈現的結果有其「時效性」。類似此種調查研究，可能的話每隔 3-5 年仍然應定期進行( 本次是第二次 )，以適時了解讀者「最新」的需求、態度及滿意度，並作前後不同時期的比較分析，了解讀者的動態趨勢。

二、調查結果所呈現的，對本館而言只是一種事實的陳述，至於如何就調查結果作回應或改善，不僅需作價值判斷且須作為一番價值的選擇。書面「館藏發展政策」是一比較具體完整且全面性的作法，但其前提則須對組織的功能、定位與目標相當明確，否則無所依循，這是較為困難之處。

三、讀者與公共圖書館的互動是雙向的，相互影響的。公共圖書館除了依據讀者的需求建立館藏外，亦可化被動為主動，依據組織的功能與目標建立自己的館藏特色或主題，透過「行銷」方式激發、誘導、教育、改善及創造讀者「新」的使用需求。

四、各類館藏的建立，除了兼顧讀者需求強弱外，對爭議性圖書的選擇，勢難兼顧正反雙方意見，惟選書過程如能秉持以具有正面教育意義內容者為考慮之依據時，除了可減少反對者之排斥外，對一般讀者更具有說服力，畢竟公共圖書館是一個社會文化教育機構，不允許出現負面效果。

五、本館讀者來源相當集中，因此圖書館以「直接」的方式來服務讀者，其效果有其侷限性。讀者是否「直接」至圖書館接受服務，空間因素是其考慮的重要因素，當然館藏吸引力是另一可能的因素。因此，未來建立「有特色」以及「數位化」的館藏資源，讀者能夠透過網路利用攫取，是擴大服務範圍必要方式。

# 參 考 書 目

## 一、中文部分

### (一) 書 籍

- 行政院主計處。中華民國台灣地區「國民生活型態與倫理調查報告」(調查時期民國八十四年四月)。臺北：行政院主計處編印，民國八十五年。
- 吳明德。館藏發展 初版。臺北：漢美圖書有限公司，民國八十年五月。
- 李沛良。社會研究的統計分析 初版。臺北：巨流圖書公司，民國七十七年三月。
- 林青山。心理與教育統計學。臺北：東華書局股份有限公司，民國七十五年七月。
- 胡述兆等。圖書館學與資訊科學詞典(上、中、下)。臺北：漢美圖書有限公司，民國八十四年十二月。
- 曾淑賢。公共圖書館讀者與非讀者特質分析 - 臺北市民生社區抽樣調查 初版。臺北：漢美圖書有限公司，民國七十九年七月。
- 程良雄等。臺灣地區公立公共圖書館開放時間與工作時間之調查研究 未出版。臺中：臺灣省立臺中圖書館，民國八十五年十間。
- 程良雄等。臺灣地區公共圖書館提高服務品質途徑之研究 未出版。臺中：臺灣省立臺中圖書館，民國八十三年八間。
- 楊國樞等。社會及行為科學研究法 下冊十版。臺北：東華書局股份有限公司，民國七十六年三月。
- 楊國樞等。社會及行為科學研究法 上冊十一版。臺北：東華書局股份有限公司，民國七十七年十一月。
- 廖又生。圖書館管理定律之研究 初版。臺北：臺灣學生書局，民國八十一年三月。

### (二) 期 刊

- 吳明德。「圖書館使用者與非使用者的生活型態」，書府，第二期。民國六十九年，頁 46-51。
- 李家駒。「淺談公共圖書館的讀者研究及其有關問題」(下)，國立中央圖書館臺灣分館館訊，第六期民國八十年十月，頁 7-8。
- 林克明。「1996 消費者生活型態大調查」，廣告雜誌，六

- 十八期。民國八十六年一月，頁 25-26。
- 盛美雲。「從紙本到數位化：談圖書館轉型期的館藏發展」，國立中央圖書館臺灣分館館刊，第三卷第三期。民國 86 年 03 月，頁 31-38。
- 廖又生。「試論圖書館館藏發展政策之法律性質」，臺北市立圖書館館訊，第九卷第三期。民國八十一年三月，頁 12-17。
- 蘆荷生。「論臺灣當前公共圖書館的經營」，臺北市立圖書館館訊，第十四卷第二期。民國八十五年十二月，頁 12-17。
- 蘇 媛。「讀者研究的趨勢」，中國圖書館學會會報第五十五期。民國八十四年十二月，頁 51-55。
- 杜瑞澤、陳鴻彬。「使用者生活型態在產品設計開發之應用研究」，大葉工學院工業設計研究所 學報 5(1)。民國八十五年，頁 21-34。
- 林麗娟。「質化研究取向與讀者資訊尋求」，資訊傳播與圖書館學第 4 卷 1 期。民國八十六年九月，頁 52-59。

### (三) 碩士論文

- 王嘉棣。表演藝術觀賞行為與自我監控、藝術觀感、生活型態之關係。國立政治大學企業管理研究所碩士論文，民國八十四年六月。
- 田文彬。背景因素、生活型態、自我監控與有線電視觀賞行為之關係-以大台中地區為例，國立政治大學企業管理研究所碩士論文，民國八十四年。
- 柯晉忠。大學生圖書購買行為與生活型態之研究，國立政治大學企業管理研究所碩士論文，民國七十八年一月。
- 陳文生。從文化生活型態探討台灣輕型機車產品意象，國立成功大學碩士論文，民國八十五年。
- 陳月娥。城鄉地區居民生活型態、文化參與及文化認同之研究，私立東吳大學社會學研究所碩士論文，民國七十五年六月。
- 張錫銓。上班族的生活型態與圖書購買行為之研究 - 以台北市區上班族為例，國立政治大學企業管理研究所碩士論文，民國七十九年七月。
- 楊純青。臺北地區職業婦女生活型態與學習需求之關係研究，國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，民國七十九年。
- 劉幸真。台中市民生活型態與文化活動參與取向及其相關因

素之研究，國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，民國七十八年。

羅添耀。雜誌讀者之背景因素、生活型態、自我監控與雜誌閱讀行為關係之研究 - 以大台北地區為例，國立政治大學企業管理研究所碩士論文，民國八十五年一月。

## 二、西文部分

### (一) Books

- Bernard Berelson , The Library's Public  
( Westport,Conn.:Greenwood Press ,1975),p50.
- C.L.Kronus , " Patterns of Adult Library Use:A  
Regression and Path Analysis ,"Adult Education  
23 (1973),pp115-131
- D.M.knight and E.S.Nourse , Libraries at Large :  
Tradition ,Innovation , and the National  
Interest ( New York : R.R.Bowker,1969).
- Dan .Lacy, " The Adult in a Changing  
Society:Implication for Public Library , "  
Library Quarterly 27 (1957),p280 .
- Demby,Emanuel, " Psychographics and From Whence it  
Came.," , in William.D.Wells,ed.,Life Style  
and Psychographics (chicago,III:  
A.M.A.,1974),P22
- Engel,J.E.,R.D.Blackwell and D.T.Kollat ,Consumer  
Behavior,3rded ( Hinsdale : Dryden  
Press ,1978),p46.
- G.Edward Evans , Development Library Collection  
(Littleton, Colo: Libraries  
Unlimted,1979),p19.
- Gretchen Knief Schenk, " The Public Library Inquiry, "  
Library Journal76(march 1,1951),p373.
- Lazer,William, " Life Style Concepts and Marketing " "  
in Stephen.A.Greyer,ed,Toward Scientific  
Marketing,( Chicago ,III .:A.M.A. 1963),  
Library user/nonouser Lifestyle , American Libranics ,  
Feb.1979 pp78-81 )

- Norman Roberts and Thomans D . Wilson , “ The Development of User Studies at Sheffield University,1963-1988, ” , Journal of Librarianship 20 (October 1988):284 .
- Plummer,Joseph T, “ The Concept and Application of Life Style Segmentation ” ,Journal of Marketing,1974,pp33-37
- Reynolds Fred D.,WilliamR.Darden, “ Life Style and Psychographics : Definitions,Users, Problem ” ,inW.D.Wells,ed., Life Style and Psychographics(chicago, Ill:A.M.A., 1974),PP71-69.
- Richard K.Gardner , Library Collections : Their Origin, Selection, and Development (New York : McGraw-Hill , 1981),P221.
- Stephen Isaac & William B.Michael , Handbook in Research and Evaluation :For Education and the Behavioral Sciences,(California San Diego:EDITS. 1990),pp191-193.
- T.D.Webb , “ A Hierarchy of Public Library User Types, ” , Library Journal 111 (Sep.15,1986),pp47 .
- W.R.Monat ,The Public Library and Its Community : A Study of the Impact of Library Services in five Pennsylvania Cities ( Pennsylvania : Pennsylvania State University , Pennsylvania Institute of Public Adminstration , University Park , 1967)
- Wells,W.D., “ Life Style and Psychographics : Definitions,Users, and Problem ” ,in W.D.Wells,ed., Life Style and Psychographics(chicago, Ill:A.M.A., 1974),pp325-363
- Wells,William.D.,and Douglas Tigert, “ A Consumer Attitude Inventory ” , unpublshed Paper,Confererce of A.M A 1968,
- Wind,Yoram,and Paul E.Green, “ Some Conceptual , Measurement,And Analytical Problem in Life

Style Research, ” , inWilliam.D.Wells,ed. , Life  
Style and Psychographics

(chicago,III:A.M.A. ,1974),P108

Y.T.Feng , “ The Necessity for a Collection Development  
Policy Statement, ” , Library Resources &  
Technical Services 23:1(Winter 1979):p39.



【讀者館藏需求調查問卷，請收件人填妥後儘速寄回，謝謝您。】

臺中市北區 404 精武路 291-3 號  
國立臺中圖書館  
04-22261105-126

親愛的讀者：您好

圖書館各種圖書、視聽資料與電子媒體的收集、典藏，必須符合多數的讀者需求。為改善過去無法滿足您需求的缺點，未來我們將以您的需求為最優先考量的依據，期能了解您的需求，請惠予填答本問卷，以協助我們提升對您的服務品質。

您的需求對我們而言是相當重要的，因此請不要放棄機會，請您思考後在 內打  
或在 書寫意見，填答後請「珍惜國家資源並儘速投郵寄回」。謝謝您的 支持與合作。 敬祝您 身心愉快。

國立臺中圖書館 敬啟  
民國九十一年七月

壹、您需要什麼樣的書？請告訴我們。

1-在圖書分類中「總類、哲學類」的內容包括，1 圖書館學；2 四書五經；3 中國哲學；4 東方哲學；5 西洋哲學；6 心理學（含人際關係、生涯規劃）；7 美學；8 倫理道德等。

請選取您日常工作與生活中較有需要者 1-3 項，第一 第二 第三 。

2-在圖書分類中「宗教類」的內容包括，1 佛教；2 道教；3 基督教；4 其它宗教；5 命理、風水等。請選取您日常工作與生活中較有需要者 1-3 項，第一 第二 第三 。

3-在圖書分類中「自然科學類」的內容包括，1 數學；2 電腦；3 天文；4 物理；5 化學；6 地球科學；7 生命科學；8 環境保護；9 動物；10 植物；11 人類學等。

請選取您日常工作與生活中較有需要者 1-3 項，第一 第二 第三 。

4-在圖書分類中「應用科學類」的內容包括，1 醫學；2 家事、家政；3 農、漁、牧；4 礦冶；5 工程（土木、機械、電機、）、6 製造業；7 商業、企業管理等。

請選取您日常工作與生活中較有需要者 1-3 項，第一 第二 第三 。

5-在圖書分類中「社會科學類」的內容包括，1 統計；2 教育；3 禮儀、民俗；4 社會；5 財經；6 行政、政治；7 法律；8 軍事等。

請選取您日常工作與生活中較有需要者 1-3 項，第一 第二 第三 。

6-在圖書分類中「史地類」的內容包括，1 中國歷史；2 中國地理；3 各國歷史；4 各國地理；5 旅遊、遊記；6 傳記；7 古物、考古等。

請選取您日常工作與生活中較有需要者 1-3 項，第一 第二 第三 。

7-在圖書分類中「語文類」的內容包括,1 中國語言;2 英國語言;3 日本語言、4 其它語言;  
5 中國文學(小說、散文、);6 東洋文學(小說、散文、);7 西洋文學(小說、散文、);8 新聞學;9 兒童文學等。

請選取您日常工作與生活中較有需要者 1-3 項,第一 第二 第三 。

8-在圖書分類中「美術類」的內容包括,1 音樂;2 建築;3 雕塑;4 書法、繪畫;5 攝影;6 戲劇;  
;7 休閒、娛樂;8 美工設計、室內設計;9 技藝(插花、紙藝、舞蹈、)等。

請選取您日常工作與生活中較有需要者 1-3 項,第一 第二 第三 。

9-上述 1-8 題各圖書分類中,請選取您日常工作與生活上『使用較多』的 1-3 項,  
第一 第二 第三 。

10-在您利用本館館藏資料過程中,就上述 1-8 題各圖書分類中,選取您認為是本館館藏最弱,  
也是本館未來最需要加強的是那幾項? 第一 第二 第三 。

## 貳、這些書是否選購?請提供您寶貴意見。(單選)

11-「言情(羅曼史、愛情)小說」您認為公共圖書館適不適合購置:

1) 相當適合 2) 適合 3) 無意見 4) 不適合 5) 完全不適合

12-「武俠小說」您認為公共圖書館適不適合購置:

1) 相當適合 2) 適合 3) 無意見 4) 不適合 5) 完全不適合

13-「學校教科書」您認為公共圖書館適不適合購置:

1) 相當適合 2) 適合 3) 無意見 4) 不適合 5) 完全不適合

14-「考試用書」您認為公共圖書館適不適合購置:

1) 相當適合 2) 適合 3) 無意見 4) 不適合 5) 完全不適合

15-「漫畫書」您認為公共圖書館適不適合購置:

1) 相當適合 2) 適合 3) 無意見 4) 不適合 5) 完全不適合

16-「風水、命理書」您認為公共圖書館適不適合購置:

1) 相當適合 2) 適合 3) 無意見 4) 不適合 5) 完全不適合

17-「宣揚宗教教義類」您認為公共圖書館適不適合購置:

1) 相當適合 2) 適合 3) 無意見 4) 不適合 5) 完全不適合

18-「同志(同性戀)書」您認為公共圖書館適不適合購置:

1) 相當適合 2) 適合 3) 無意見 4) 不適合 5) 完全不適合

19-「性教育書」您認為公共圖書館適不適合購置:

1) 相當適合 2) 適合 3) 無意見 4) 不適合 5) 完全不適合

20-您使用本館的各項圖書資料「最主要用途」為:

1) 消遣 2) 充實知識 3) 工作(教學)需要 4) 撰寫研究報告  
5) 其他,請說明 。

## 參、我們的服務您滿意嗎?不滿意也請告訴我們。

21-您利用本館『地下一樓期刊室』之館藏資料,是否滿足您的需求:

1) 我未曾使用無法表示意見。(跳答 22 題) 2) 曾使用過,並認為:

2-1) 相當滿意 2-2) 滿意 2-3) 無意見 2-4) 不滿意 2-5) 相當不滿意

22-您利用本館『一樓參考諮詢室』之館藏資料,是否滿足您的需求:

1) 我未曾使用無法表示意見。(跳答 23 題) 2) 曾使用過,並認為:

2-1) 相當滿意 2-2) 滿意 2-3) 無意見 2-4) 不滿意 2-5) 相當不滿意

23-您利用本館『中興堂地下層閱報室』報紙資料,是否滿足您的需求:

1) 我未曾使用無法表示意見。(跳答 24 題) 2) 曾使用過,並認為:

2-1) 相當滿意 2-2) 滿意 2-3) 無意見 2-4) 不滿意 2-5) 相當不滿意

- 24-您利用本館『五樓西文書庫、日文書庫』館藏資料，是否滿足您的需求：
- 1) 我未曾使用無法表示意見。(跳答 25 題)      2) 曾使用過，並認為：
- 2-1) 相當滿意      2-2) 滿意      2-3) 無意見      2-4) 不滿意      2-5) 相當不滿意
- 25-您利用本館『六樓特藏資料室』之館藏資料(博碩士論文、政府出版品、臺灣資料等)，是否滿足您的需求：
- 1) 我未曾使用無法表示意見。(跳答 26 題)      2) 曾使用過，並認為：
- 2-1) 相當滿意      2-2) 滿意      2-3) 無意見      2-4) 不滿意      2-5) 相當不滿意
- 26-您利用本館『三、四、七樓中文一般書庫』之館藏資料，是否滿足您的需求：
- 1) 我未曾使用無法表示意見。(跳答 27 題)      2) 曾使用過，並認為：
- 2-1) 相當滿意      2-2) 滿意      2-3) 無意見      2-4) 不滿意      2-5) 相當不滿意
- 27-您利用本館『九樓多媒體欣賞室』之電腦軟、硬體設備，是否滿足您的需求：
- 1) 我未曾使用無法表示意見。(跳答 28 題)      2) 曾使用過，並認為：
- 2-1) 相當滿意      2-2) 滿意      2-3) 無意見      2-4) 不滿意      2-5) 相當不滿意
- 28-您利用本館『十樓個人欣賞室』之視聽資料(錄音影帶、VCD、DVD 等)，是否滿足您的需求：
- 1) 我未曾使用無法表示意見。(跳答 29 題)      2) 曾使用過，並認為：
- 2-1) 相當滿意      2-2) 滿意      2-3) 無意見      2-4) 不滿意      2-5) 相當不滿意
- 29-您利用本館『黎明分館』(位於原省府黎明辦公區)之館藏資料，是否滿足您的需求：
- 1) 我未曾使用無法表示意見。(跳答 30 題)      2) 曾使用過，並認為：
- 2-1) 相當滿意      2-2) 滿意      2-3) 無意見      2-4) 不滿意      2-5) 相當不滿意
- 30-您使用本館各種類館藏資料後，您給我們整體的、客觀的評分是：
- (說明：100 分為滿分，60 分為及格)
- 1) 90-100 分      2) 80-89 分      3) 70-79 分      4) 60-69 分      5) 59 分以下

#### 肆、電子(書)資料庫

(說明：電子書係指「將文字、圖像、聲音、動畫等予以數位化後，於電腦或電子書之平台上閱讀」，由於電子書定義分歧，它可以為一種內容(content)；也可為一種裝置(device)，以上謹請參考。)

- 31-到目前為止，您對電子書的「了解」是：
- 1) 完全沒概念      2) 不清楚      3) 曾經看過 (勾選 1-3 者請跳答 33 題)
- 4) 曾經閱讀過      5) 已有深入了解 (勾選 4-5 者請續答 32 題)
- 32-電子書，到目前所提供的「閱讀方式」與傳統紙本書相較，您能否接受？
- 1) 不能接受      2) 不適應      3) 無意見      4) 尚能適應      5) 完全接受
- 33-您需要的書，如果「電子書」與「傳統紙本書」都有，您會優先借閱：
- 1) 電子書，因為 \_\_\_\_\_。
- 2) 傳統紙本書，因為 \_\_\_\_\_。
- 34-目前圖書館(國家圖書館、台灣分館及本館)購置之電子資料庫如下，請選取您日常工作與生活中「曾經使用」者：(可複選)
- 1) 中國大百科全書      2) 中國時報全報光碟影像資料庫
- 3) 中國圖書資訊學文獻摘要資料庫      4) 中華民國期刊論文影像索引系統
- 5) Educational Resources Information Center (ERIC)      6) 法源法學資料庫
- 7) 西文期刊全文資料庫 (ProQuest)      8) 即時報紙標題索引及全文影像資料庫
- 9) CNS 國家標準文件查詢系統      10) 台灣大事紀資料庫
- 11) 台灣人物誌資料庫      12) 台灣文獻叢刊資料庫
- 13) 美加研究所指南      14) 美加大專院校指南
- 15) 卓越商情資料庫      16) 國家考試題庫
- 17) 真像王證券專業資料庫系統      18) 全國博碩士論文摘要檢索系統
- 19) 其他 \_\_\_\_\_。

35.使用上述資料庫後，請選取您覺得「滿意」者：(可複選)

- |  |                     |
|--|---------------------|
| 1) 中國大百科全書   | 2) 中國時報全報光碟影像資料庫    |
| 3) 中國圖書資訊學文獻摘要資料庫                                  | 4) 中華民國期刊論文影像索引系統   |
| 5) Educational Resources Information Center (ERIC) | 6) 法源法學資料庫          |
| 7) 西文期刊全文資料庫 (ProQuest)                            | 8) 即時報紙標題索引及全文影像資料庫 |
| 9) CNS 國家標準文件查詢系統                                  | 10) 台灣大事紀資料庫        |
| 11) 台灣人物誌資料庫                                       | 12) 台灣文獻叢刊資料庫       |
| 13) 美加研究所指南  | 14) 美加大專院校指南        |
| 15) 卓越商情資料庫  | 16) 國家考試題庫          |
| 17) 真像王證券專業資料庫系統                                   | 18) 全國博碩士論文摘要檢索系統   |
| 19) 其他   |                     |

伍、基本資料：為有效分析、歸類，請繼續填答下列您的基本資料。

36.最近的『一年內』，我使用國立台中圖書館的次數（不包括使用自習室）大約為：

- 1) 1-3 次      2) 4-6 次      3) 7-9 次      4) 10-12 次      5) 13 次以上

37.我的教育程度是：

- 1) 國中(含)以下      2) 高中職      3) 專科      4) 大學以上

38.我所受教育學科背景，『最主要』為：

- 1) 理      2) 工      3) 農      4) 醫      (1-4 屬於自然科學方面)  
5) 文      6) 法      7) 商      (5-7 屬於社會科學方面)  
8) 其他

39.我目前『最主要』的職業是：

- 1) 學生。      2) 白領工作人員（民意代表、行政主管、企業主管及經理人員；專業人員；技術員及助理專業人員；事務工作人員）

3) 服務工作人員及售貨員。      4) 農、林、漁、牧工作人員。

5) 生產有關工人、機械設備操作工及體力工。      6) 軍警人員。

7) 家庭管理。      8) 其他。

40.我是屬於： 1) 青少年讀者      2) 成人讀者      3) 老人（準銀髮及銀髮族）讀者

臺中市北區 404 精武路 291-3 號  
國立臺中圖書館

專 題 研 究 小 組 收

## 國立臺中圖書館

### 「讀者背景因素與館藏需求調查研究」研究計畫

#### 壹、研究背景：

公共圖書館的工作內容，是屬於知識的，或者是資訊的活動，它所肩負的任務是知識的傳承，與資訊的傳播，這正是公共圖書館努力的方向，也正是公共圖書館的存在價值，而圖書館所有的作為，都是為了讀者，也惟有讀者能夠獲得圓滿的服務，才是圖書館工作的成功。

認識與了解讀者的興趣及需求對圖書館館務發展，尤其對館藏發展是絕對有其必要的，而且是一項持續性之工作。本館曾於87年底進行「讀者背景因素、生活型態與館藏需求調查研究」至今已3年多，這期間本館已由過去省立圖書書館提升為國立圖書館，讀者的興趣及需求或已有所變更，有必要接續進行第二次之調查研究。

#### 貳、研究目的：

乃在試圖「較為深入」的認識與了解讀者的背景因素，進而描述出讀者對館藏的需求與態度，以為館藏發展政策的重要參據，以及其他經營管理措施的參考。

析言之，主要研究目的有二：

- 一、瞭解不同背景因素的讀者對館藏需求的差異。
- 二、瞭解讀者利用館藏資源後的評價。

前次研究之自變項即讀者之「背景因素」外尚有「生活型態」，惟據前次研究之結果，不同生活型態的讀者對館藏需求的差異並不顯著，本次研究排除自變相中之生活型態，僅就背景因素與館藏需求間之相關性作調查研究，。

#### 參、研究方法：

- 一、文獻研究法。
- 二、問卷調查法。

#### 肆、研究人員：

計劃主持人：程館長良雄

研究人員：劉水抱、林秀滿、施婷婷

伍、研究預定進度：九十一年五月十二月

五、六月：1.資料的收集與研討。2.撰寫第一章緒論。

七、八月：1.撰寫第二章文獻與現況探討。2.問卷設計、製作、郵寄。

九、十月：1.撰寫第三章研究設計。2.問卷回收、統計與分析。

十一、十二月：1. 撰寫第四章調查結果與分析。2.撰寫第五章結論與建議。

陸、研究價值：

深入了解讀者的背景因素，清楚描述出讀者對館藏的需求與態度後，其價值有：

一、以為館藏發展政策的修訂及其他經營管理措施的參考。

二、縮小讀者對館藏需求與滿足間之差距，落實公共圖書館為民眾而存在的價值。

柒、研究概算：

項 目	單 位	數 量	單 價	預 算 額	說 明
臨時短工工資	天	90	800	72,000	協助資料輸入與整理
加班費	人	5	2,000	10,000	
業務費-問卷郵寄費	份	2,000	10	20,000	預計郵寄 2,000 份，每份含回郵 10 元
業務費-印刷費	份	100	200	20,000	研究報告印製成冊
業務費-文具紙張	年	1	5,000	5,000	文具、影印資料等
合 計				12,7000	

捌、本研究計畫簽奉館長核准後實施。

國家圖書館出版品預行編目資料

國立臺中圖書館讀者背景因素與館藏需求調查研究 / 程良雄等著. -- 臺中市 : 臺中圖書館, 民 91

面 ; 公分. -- (國立臺中圖書館專題研究 ; 4)

參考書目 : 面

ISBN 957-01-3610-3 (平裝)

1. 館藏發展 (圖書館)

0.23.11

92002547

書名：國立臺中圖書館讀者背景因素與館藏需求調查研究

出版者：國立臺中圖書館

發行人：程良雄

著者：程良雄 劉水抱 施婷婷 林秀滿

編輯：

發行處：國立臺中圖書館

臺中市北區精武路 291-3 號

04-22261105-7

<http://www.ntl.gov.tw/intro/infopen.htm>

定價：工本費新台幣 200 元

日期：中華民國九十一年十二月

GPN : 1009105713

ISBN : 957-01-3610-3