

國立臺灣大學文學院圖書資訊學系

碩士論文

Department of Library and Information Science

College of Liberal Arts

National Taiwan University

Master Thesis



從使用者觀點探討公共圖書館使用效益

Perceived Outcomes of Public Library

from the Users' Perspective

高詠茹

Yung-Ju Gao

指導教授：謝寶煖 博士

Advisor: Pao- Nuan Hsieh Ph.D.

中華民國 106 年 7 月

July, 2017



國立臺灣大學碩士學位論文
口試委員會審定書

從使用者觀點探討公共圖書館使用效益

Perceived Outcomes of Public Library from the Users'
Perspective

本論文係高詠茹君（學號 R00126015）在國立臺灣大學
圖書資訊學研究所完成之碩士學位論文，於民國一〇六年七
月十四日承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明

口試委員：

謝寶媛

（指導教授簽名）

吳星漢

王梅玲

系主任、所長

林奇秀

（簽名）

謝 誌



猶記得當初入學的喜悅，能夠成為臺大學生一直是求學以來的目標，而在論文完成的這一刻，更像是完成夢想的其中一塊拼圖。一路上，無論是在學校或是工作場所，都受到非常多的幫助。

首先要感謝指導教授謝寶煖老師，在論文撰寫的過程一直給予鼓勵，自己在工作與學業兩頭燒的狀況下，多少次湧起想要放棄的念頭，老師給予的資源是我能堅持下去的最主要因素，真的非常感謝老師的包容及協助。

謝謝口試委員林呈潢老師及王梅玲老師在審閱論文時給予的寶貴意見，並且提供許多修正方向，兩位老師的溫暖及鼓勵，讓我能一步步完成論文。

感謝在北市圖曾經給予我支持及鼓勵的長官及同事，讓我有機會能持續進修的洪世昌館長、王淑滿副館長、劉振中秘書、侯曉玲主任、林淑君主任、張仁主任、林君諭主任等，一路上都遇到很好的主管給予包容，推廣課的同事及朋友們讓我能無後顧之憂的進修，還有北市圖的好朋友如瑩、佳穎及健豪，北市圖的溫暖，都讓這些過程想起來沒這麼辛苦。

最後要感謝我最親愛的家人們，過程遠比結果來得珍貴，但就是因為有你們的支持，我才能有信心完成學業。



摘要



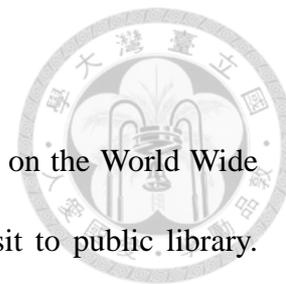
隨著網路上大量增加的資訊服務，人們有更多不同的管道來接觸資訊，公共圖書館已非唯一的資訊服務中心，使公共圖書館需重新反思所提供的服務是否能滿足現今使用者之需求，並適時展現其服務價值，讓社會大眾瞭解公共圖書館的價值所在。

本研究以 Vakkari & Serola (2012) 芬蘭公共圖書館使用效益之研究為基礎，將公共圖書館對使用者所產生的使用效益分為四構面，以使用者觀點進行公共圖書館使用效益評估，研究重點在於瞭解臺灣地區公共圖書館在教育、工作與職涯、日常活動及休閒活動四項功能中使用者的使用效益評估觀點以及影響公共圖書館使用效益評估結果之因素。

研究發現，臺灣地區公共圖書館使用者感受到最多幫助的功能為「教育」，次為「休閒活動」、「工作與職涯」，排名最後為「日常活動」，而年齡、性別、收入、教育程度、閱讀偏好、閱讀量及是否為公共圖書館使用者皆會造成公共圖書館使用效益評估產生差異，研究結果亦顯示使用者因「教育」、「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」需求而利用圖書館頻率越高，使用者感受到的幫助亦越高。最後，依研究結果提出建議，以協助公共圖書館檢視其服務方針及其目標族群。

關鍵字: 公共圖書館；使用效益評估

Abstract



The increasing availability of information and broader content on the World Wide Web has provided citizens with ample alternatives to paying a visit to public library. Public libraries are no longer the only one information institutions they were some decades ago. There has been a major rethink in how exactly the library should be serving the public, the library organization has to show its increasing public value.

In order to measure the outcomes of public libraries and how frequently do people benefit from public library services in various areas of life. A survey investigation was collected in Taiwan public library user. The category of public library outcomes was based on Vakkari and Serola (2012) Finns nationwide survey. The benefits produced by the public library can be categorized into four outcome types: Education 、 Work and business 、 Everyday activities and Leisure time.

It was found that respondents most commonly derived benefits from public library use in education, followed by leisure time 、 work and business and everyday activities. Also, it is shown that the perceived outcomes of public library is associated with gender, age, educational level, income and book reading. And the active library user derived greater benefits. Based on these results, there are some suggestions for public libraries rethink customer service policy.

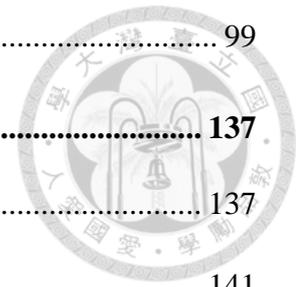
Keywords: public library; perceived outcomes

目次



摘要	iii
Abstract	iv
表次	vii
圖次	xi
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	2
第三節 研究範圍與限制	3
第四節 名詞解釋	5
第二章 文獻探討	7
第一節 公共圖書館使用者閱讀行為	7
第二節 公共圖書館功能與價值	22
第三節 公共圖書館使用效益	39
第三章 研究方法	57
第一節 研究設計	57
第二節 問卷設計	59
第三節 研究步驟	62
第四章 結果與討論	65
第一節 樣本資料分析	65
第二節 公共圖書館使用者資源使用情況分析	93

第三節 公共圖書館使用效益評估	99
第五章 結論與建議	137
第一節 結論	137
第二節 建議	141
第三節 進一步研究之建議	143
參考文獻	145
附錄 研究問卷	151



表次



表 1 公共圖書館使用效益	4
表 2 數位圖書館或傳統圖書館選擇情境	15
表 3 美國公共圖書館電子書提供比例	19
表 4 Vakkari, P. (2012-2016) 使用者觀點公共圖書館使用效益評估研究	52
表 5 研究目的及問題對應題項	61
表 6 人口統計變數—性別、年齡、教育程度、平均月收入	66
表 7 性別與年齡交叉表	67
表 8 性別與教育程度交叉表	67
表 9 性別與平均月收入交叉表	68
表 10 填答者職業分析	69
表 11 填答者居住地分析	69
表 12 紙本圖書與電子書閱讀量分析	70
表 13 是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間	71
表 14 是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間—性別	71
表 15 是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間—年齡	72
表 16 是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間—平均月收入	73
表 17 閱讀偏好—紙本、電子書	74
表 18 閱讀類別分析—紙本、電子書	75
表 19 資源利用情況分析	76

表 20 性別與資源利用情況交叉表	77
表 21 年齡與資源利用情況交叉表	77
表 22 教育程度與資源利用情況交叉表	78
表 23 平均月收入與資源利用情況交叉表	79
表 24 圖書館使用情況	80
表 25 因各項需求而閱讀紙本書的頻率	82
表 26 因各項需求而進行數位閱讀的頻率	84
表 27 因各項需求而利用實體圖書館的頻率	86
表 28 因各項需求而使用圖書館網站的頻率	88
表 29 因各項需求而使用網路的頻率	90
表 30 各項資源使用頻率摘要表	92
表 31 資源使用頻率與各項功能使用頻率之摘要表	92
表 32 人口統計變項—性別、年齡	93
表 33 人口統計變項—教育程度、平均月收入	94
表 34 人口統計變項—職業	95
表 35 資源利用情況	96
表 36 圖書館使用者閱讀量	97
表 37 是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間	97
表 38 圖書館使用者閱讀偏好	98
表 39 公共圖書館功能對使用者幫助之分析	101
表 40 公共圖書館功能對使用者幫助之摘要表	101

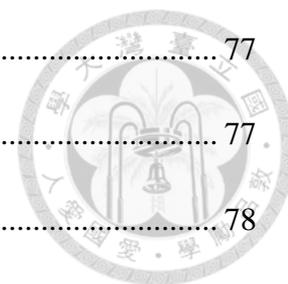
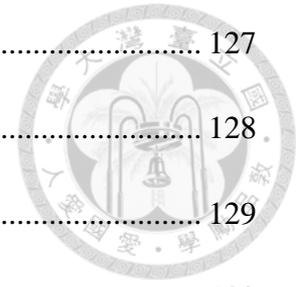


表 41 公共圖書館功能重要性之分析	103
表 42 公共圖書館功能對使用者重要性之摘要表	103
表 43 公共圖書館各項功能使用上幫助與對使用者重要性之排序分析	105
表 44 性別與公共圖書館功能幫助 t 檢定摘要表	107
表 45 性別與公共圖書館功能幫助平均數摘要表	108
表 46 年齡與公共圖書館功能幫助單因子變異數分析摘要表	110
表 47 年齡與公共圖書館功能幫助平均數摘要表	110
表 48 收入與公共圖書館功能幫助單因子變異數分析摘要表	112
表 49 收入與公共圖書館功能幫助平均數摘要表	113
表 50 教育程度與公共圖書館功能幫助單因子變異數分析摘要表	114
表 51 教育程度與公共圖書館功能幫助平均數摘要表	114
表 52 紙本書閱讀量與公共圖書館功能幫助單因子變異數分析摘要表	116
表 53 紙本書閱讀量與公共圖書館功能幫助平均數摘要表	117
表 54 電子書閱讀量與公共圖書館功能幫助單因子變異數分析摘要表	118
表 55 電子書閱讀量與公共圖書館功能幫助平均數摘要表	119
表 56 閱讀偏好與公共圖書館功能幫助 t 檢定摘要表	120
表 57 閱讀偏好與公共圖書館功能幫助平均數摘要表	121
表 58 公共圖書館使用者與公共圖書館功能幫助 t 檢定摘要表	122
表 59 圖書館使用者與公共圖書館功能幫助平均數摘要表	123
表 60 人口統計變項與公共圖書館功能對使用者幫助摘要表	124
表 61 實體圖書館使用頻率與對使用者幫助之排序分析	126

表 62 圖書館網站使用頻率與對使用者幫助之排序分析	127
表 63 紙本閱讀頻率與對使用者幫助之排序分析	128
表 64 數位閱讀頻率與對使用幫助之排序分析	129
表 65 網路使用頻率與對使用者重要性之排序分析	130
表 66 實體圖書館使用頻率與對使用者重要性之排序分析	131
表 67 圖書館網站使用頻率與對使用者重要性之排序分析	132
表 68 紙本閱讀頻率與對使用者重要性之排序分析	133
表 69 數位閱讀頻率與對使用者重要性之排序分析	134
表 70 網路使用頻率與對使用者重要性之排序分析	135



圖次



圖 1 不同年齡之閱讀偏好分析圖	14
圖 2 美國人對公共圖書館的態度	26
圖 3 公共圖書館效益模型	27
圖 4 公共圖書館的影響範圍及其所產生的價值	30
圖 5 公共圖書館價值之五種類別	31
圖 6 公共圖書館於美國社區中角色之分析圖	32
圖 7 個人生活領域之資訊需求	34
圖 8 資源運用比例	35
圖 9 圖書館價值呈現之不同層面	40
圖 10 芬蘭公共圖書館使用效益分析圖	45
圖 11 芬蘭、挪威、荷蘭公共圖書館使用效益分析圖	47
圖 12 芬蘭、挪威、荷蘭公共圖書館使用效益分析圖	48
圖 13 芬蘭、挪威、荷蘭、南韓、美國公共圖書館基本資料	50
圖 14 芬蘭、挪威、荷蘭、美國、南韓公共圖書館使用效益	50
圖 15 網路與公共圖書館使用頻率比較	54
圖 16 公共圖書館使用機率	56
圖 17 研究架構圖	58
圖 18 研究實施流程圖	63



第一章 緒論



第一節 研究背景與動機

現今公共圖書館針對績效管理及服務品質檢討，多半針對圖書館服務歷程或是服務產出之結果進行研究，甚少探討圖書館產出服務對使用者生活之影響。隨著各式網路資訊、連鎖書店及網路書店之出現，公共圖書館在此環境下應重新反思現有服務是否能符合使用者之需求，並彈性調整其經營策略，同時，全球廣泛性的經濟不景氣，影響公共預算縮減，公共圖書館有必要展現服務價值，讓社會大眾瞭解公共圖書館的價值所在。

本研究參考Vakkari自2012至2016針對不同國家所進行之公共圖書館使用效益評估，研究以使用者觀點探討公共圖書館在不同國家中對民眾生活所產生的影響，結果顯示不同國家可能因為其文化背景、經濟架構、人民閱讀習慣等差異而有不同的結果，而造成差異可能之原因可能與不同國家間公共圖書館所投入的資源相關，國家政策亦會影響公共圖書館使用效益之呈現，公共圖書館使用效益評估也會因個體差異而有不同的感受程度。

因此，本研究期望以使用者觀點探討臺灣地區公共圖書館使用效益並瞭解影響公共圖書館使用效益之因素，最後針對研究結果提出具體建議，以期能提供未來公共圖書館服務規劃及改善之參考，據以調整服務策略及目標族群。

第二節 研究目的與問題



本研究以使用者觀點進行公共圖書館使用效益評估，瞭解臺灣地區公共圖書館在教育、工作與職涯、日常活動及休閒活動四項功能中對使用者的使用效益評估觀點以及影響公共圖書館使用效益結果之因素，瞭解這些因素有助於重新定位公共圖書館的社會功能與價值，並協助公共圖書館檢視其服務方針及其目標族群，研究目的如下：

- 一、探討臺灣地區公共圖書館使用效益。
- 二、探討臺灣地區公共圖書館讀者使用行為。
- 三、探討臺灣地區公共圖書館使用效益之影響因素。

根據以上研究目的，本研究所提出之研究問題如下：

- 一、臺灣地區公共圖書館使用者在教育、工作與職涯、日常活動及休閒活動四項功能中對使用效益之看法為何？
- 二、臺灣地區公共圖書館之讀者使用行為為何？
- 三、影響公共圖書館使用效益評估之因素為何？

第三節 研究範圍與限制



本研究以臺灣地區公共圖書館使用者為研究對象，從使用者觀點進行公共圖書館使用效益評估，瞭解臺灣地區公共圖書館在教育、工作與職涯、日常活動及休閒活動四項功能中對使用者的使用效益評估觀點以及影響公共圖書館使用效益評估結果之因素為何。本研究的範圍與限制，說明如下：

- 一、研究之參考文獻，以國內可取得之中、英文文獻為限。
- 二、本研究對象以 13 歲以上公共圖書館使用者為限，不宜推估至其他類型圖書館使用者之資訊資源使用情形。
- 三、本研究參考 Vakkari & Serola (2012) 芬蘭公共圖書館使用效益之研究，將公共圖書館對使用者產生的使用效益分為四構面（教育、工作與職涯、日常活動、休閒活動）。使用效益詳列如表 1，據以進行臺灣地區公共圖書館使用效益評估，公共圖書館所產生之其它使用效益則因人力、時間及物力未深入探討之。
- 四、研究採用網路問卷調查法，網路問卷雖較不受時間與空間影響，然由於網路具有匿名的特性，本研究僅能假設填答者係依據自身真實情況進行問卷填答。

表 1 公共圖書館使用效益



教育	工作與職涯	日常活動	休閒活動
<ul style="list-style-type: none"> ● 獲得學習機會 ● 輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）之學習（如國中小、高中職、大學） ● 獲得與工作相關的學習機會 ● 利用閒暇時間自我學習 	<ul style="list-style-type: none"> ● 尋找工作求職之資訊 ● 完成特定任務(例如學校作業、工作目標或專案等) ● 培養工作技能 	<ul style="list-style-type: none"> ● 獲得處理家務之資訊 ● 獲得育兒知識和學校教育之資訊 ● 獲取居住、房屋資訊（例如：家居維修） ● 瞭解消費者權益或資訊 ● 獲得健康或醫療資訊 ● 獲得旅遊度假資訊 ● 促進人際關係 	<ul style="list-style-type: none"> ● 閱讀小說類書籍 ● 閱讀非小說類書籍 ● 參與文化活動（例如：觀賞戲劇或音樂會） ● 參與創作性活動（例如：樂器演奏或唱歌） ● 培養對於戶外活動、健身、運動的興趣 ● 培養對於大自然的興趣(例如：賞鳥) ● 培養對歷史及社會類別之主題的興趣 ● 參與社會議題之討論。

資料來源：Perceived outcomes of public libraries. (p.40).by Vakkari, P., & Serola, S., 2012. *Library & Information Science Research*, 34(1).

第四節 名詞解釋

本研究旨在以使用者觀點探討臺灣地區公共圖書館使用效益，以下僅針對於研究中所需經常提及之名詞予以解釋，界定本研究所提到重要名詞之定義。



一、公共圖書館

IFLA 與聯合國教科文組織公共圖書館宣言指出 (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 1994)：公共圖書館是由地方政府、中央政府或其他社區機構等機制所建立、支持及資助的一個單位，是地方的資訊中心，備有各種知識以及資訊供讀者取用，所服務之讀者不受種族、國籍、年齡、性別、宗教信仰、語言、身心障礙、經濟及就業狀況與教育程度的限制，社區的成員都享有平等的資源及服務 (IFLA, 2010)。而我國《圖書館法》亦指出公共圖書館係由：「由各級主管機關、鄉（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣終身學習及辦理閱讀等文教活動之圖書館」。

二、使用效益評估

對於使用者的使用情況評估，不單只是將組織的產出數據化呈現，而是確認計畫或組織本身的相關活動效能與效率。並且從使用者與組織的資源與服務之間的互動，來衡量機構的價值 (張慧銖，2013)。

因此使用效益評估著重於圖書館產出是否會改變使用者的知識、技能、行為或態度，並且為其帶來益處，是一種能明確顯現圖書館目標、計畫過程的方式 (Vakkari & Serola, 2012) 與典型評估方式運用數據詮釋圖書館價值有所不同，為一種以使用者為中心的效益評估方式。

三、閱讀行為



閱讀行為的展現可分為外顯行為及內在動機，外顯行為包含投入閱讀的時間、取得圖書的途徑、閱讀的地點、學校與社區資源、媒體形式及主題類型等不同之行為分類，意指人們從事閱讀所展現出來的行為，而內在動機包含閱讀偏好程度及閱讀能力分類，意指人們內心對於閱讀喜愛的程度及真實感受（吳榮彬，2013）。而閱讀行為只要是讀者經由感官有意識地從媒體上接受訊息，都可以算是一種閱讀行為，同樣為一種具備個人色彩的建構過程（蔡慧美，2004）

本研究所指之閱讀行為係指使用者閱讀的數量、類型、偏好等行為。

第二章 文獻探討



公共圖書館服務各年齡層之使用者，必須依照使用者不同的閱讀興趣、能力及需求進行服務規劃，而隨著數位資源之興起，讀者傳統閱讀行為產生重大變革，圖書館的社會價值亦隨著各式各項資訊來源的興起而備受質疑，有必要針對其社會功能及角色重新描繪，具體展現公共圖書館之價值。

目前公共圖書館績效管理及服務品質檢討，多半針對使用者在圖書館之服務歷程或是服務產出之結果進行研究，甚少探討圖書館產出服務對讀者生活之影響。以下就公共圖書館讀者閱讀行為、公共圖書館功能與價值及公共圖書館使用效益進行論述，本研究以使用者觀點探討公共圖書館使用效益及社會功能，以期能就研究結果瞭解臺灣地區公共圖書館使用效益。

第一節 公共圖書館使用者閱讀行為

一、閱讀行為

閱讀是人類獲得知識、鑑往知來的重要途徑，而相同的文本由不同背景知識的閱讀者來閱讀通常會得到不同的解釋，因此有許多研究者認為，閱讀的意義是由讀者所建構出來，每個人有不同影像及言詞處理的方式來呈現文本中的意義，其解讀的是一種具有個人色彩的重新建構過程，不同閱讀者都有不同的解讀面向（蔡慧美，2004）。

綜合相關文獻發現影響閱讀行為的因素包含：性別、年齡、收入、閱讀環境、城鄉差距等（Vakkari, P. 2012; Lance et al. 2001），以 2016 年臺灣閱讀統計數據來看，女性借閱量占全年度總借閱冊數 1,298 萬 4,176 冊中的 55%，7-50 歲的女

性族群借閱量均較同齡男性為高（臺北市立圖書館年度統計報告書，2016），因此在判斷讀者閱讀行為時須由不同面向考量可能影響之因素。



Turner (1988) 指出閱讀行為包含與閱讀相關的所有內在及外顯的一切活動，分為內在動機與外顯行為二層 (Turner, 1988；轉引自賴苑玲，2007)，內在動機指使讀者內心對於文本的喜愛程度及真實感受，外顯行為指讀者從事閱讀所表現出來的行為，包含閱讀地點、時間、數量與使用圖書館頻率等，而影響到讀者閱讀行為的因素包含個人因素及外在因素，個人因素如閱讀技巧、生活背景、個人興趣與動機等，而年齡及性別為影響個人因素的重要變數，外在因素如閱讀環境、同儕及文化喜好等 (黃育君，1998)，都使讀者因此而產生不同的閱讀行為。

公共圖書館長期以提供社區民眾各項資訊服務及促進終身學習為職，隨著網路上大量增加的數位資訊，人們有了更多不同的閱讀資源可供選擇，也使公共圖書館需重新反思所提供的服務是否能滿足現今使用者之需求。

二、數位閱讀與紙本閱讀

數位閱讀與紙本閱讀各有其特性及差異，不同媒體的特性讓文字符號不再侷限於視覺，使文字內容可以透過讀者的各種感官而產生互動。加上網路有不限時空、資源豐富與互動開放等特性，使閱讀的自由度和廣度也不斷增加 (林珊如，2003)。而紙本與數位媒體都各有其優點及限制，重點在於如何去定義特定媒體適用的內容或是過程，雖然數位資源有其好用性及搜尋便利性，但在實際銷售的資料上皆可以看出仍以紙本媒體較容易為人們接受 (Liu, 2005)。

周暉達 (2008) 分析電子書數位閱讀有主要三個特性：瀏覽、查詢、互動。1、瀏覽：讀者在進行數位閱讀時，大多透過瀏覽器隨意瀏覽，並進而閱讀其內容。2、

查詢：進行數位閱讀時，查詢的功能可以讓使用者透過關鍵字在文章中做全盤掃描閱讀，以了解整篇文章的重點和方向，因而無需對整篇文章進行循序式的詳讀。³、
互動：數位閱讀的互動方式多元，利用多媒體影音和互動式的操作介面，讓數位閱讀產生與紙本閱讀不同的意義與行為。

數位及紙本閱讀因其載體特性不同而產生不同的閱讀體驗，Mangen (2008) 曾對數位文本的閱讀歷程進行研究，認為數位閱讀相較紙本閱讀，因有超連結特性，可隨時連結到其他資源，人們容易花更多時間進行瀏覽、掃描與關鍵字注視，較難進行深度或是專注的閱讀，因此就閱讀速度本身而言，不同的研究均指出，在螢幕上閱讀的速度比在紙本上閱讀慢了 20% 至 30% (Alshaali & Varshney, 2005; Hartzell, 2002; Liu, 2005)。

學者藉由比較電子書及紙本書的閱讀表現和視覺疲勞程度探討電子閱讀器的易用性，他們分別讓受測者在電子閱讀器及紙本書上閱讀 2,300 字的文章，並在閱讀後進行閱讀理解測試及客觀視覺疲勞測試，研究結果發現：兩者在閱讀速度上有差異，紙本書閱讀組閱讀速度快於電子書閱讀器組，視覺疲勞度電子書閱讀器組高於紙本書閱讀組，兩者在閱讀理解沒有差異，而女性在閱讀載具上的閱讀速度高於男性 (Kang et al. 2009)。由此可見數位閱讀帶來的影響並不見得都是正面的效果。Liu (2005) 進一步指出閱讀是一種結合了認知與行為等多重因素組成的複雜動作，因此閱讀者在閱讀不同型態的文本時，往往會因為不同的閱讀情境、閱讀需求與閱讀目標，而產生不同的閱讀行為。

Liu (2005) 以問卷方式調查受訪者過去年間閱讀經驗的變化，關注的重點包含閱讀時間長段變化、閱讀數位資源的比例、非線性閱讀與注意力集中問題等，其

中有113份有效問卷，發現有67%受訪者認為閱讀時間比過去增加，增加理由是因為資訊爆炸與數位技術刺激閱讀興趣；83%受訪者認為數位閱讀的時間增加，閱讀方式的改變為，瀏覽、重點閱讀、一次閱讀、選擇性閱讀、非線性閱讀行為逐年增加，但注意力集中、深度閱讀與專注閱讀行為卻逐漸減少。

隨著科技發展數位閱讀愈趨普及，台灣數位出版聯盟在 2012 年 5 月 21 日至 6 月 5 日間，針對一個月內曾經閱讀一本以上電子書籍的受測者進行線上問卷調查，希望藉此了解台灣數位閱讀的消費者的閱讀情境、習慣與態度，作為政府政策及出版業轉型的參考。調查結果顯示，在閱讀行為改變的部分，超過 8 成受測者不會同時購買同一本書的電子版與紙本版，而且有超過一半的受測者認為電子書籍會減少紙本書籍的閱讀及購買；超過 7 成受測者對於電子書的閱讀體驗表示滿意，且願意推薦他人閱讀電子書。

研究亦發現，受測者不滿意電子書的原因，包括：書目種類及數量太少、無法方便儲存、一定要連線、排版單調不佳、字型變換少、價錢沒有比較便宜、格式太多、不方便筆記、操作不易、翻頁反應時間慢、解析度不足等（台灣數位出版聯盟，2012）。

臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）於 2015 年針對以北市圖讀者為研究對象進行「臺北市立圖書館讀者數位閱讀行為調查研究」，旨在探討北市圖讀者數位閱讀之行為及其對北市圖電子館藏服務之滿意度與期望，研究結果發現僅有 3 成 6 之讀者曾使用過電子書刊，將近 67%的讀者因為不知道取得方式而未曾使用電子書刊。曾有數位閱讀經驗之讀者，較偏好使用北市圖之綜合性電子書平臺；最受讀者喜愛之電子期刊主題為財經商管、語言學習及旅遊行腳，填答者以每月平均閱讀

多以 1 至 5 冊(件)北市圖電子館藏居多，使用頻率以多為每月使用 1 到 3 次，每次平均閱讀時間約 11 至 30 分鐘，多在住家或宿舍閱讀電子館藏，數位閱讀的動機多為休閒娛樂及吸收新知，而多數讀者認為數位閱讀對其紙本閱讀行為及到館頻率沒有影響（臺北市立圖書館讀者數位閱讀行為調查研究，2015）。

2016 年臺灣網路使用人數達一千九百餘萬人，佔人口數 83.8%，與全球各地數據進行比較，亞洲國家中僅次於南韓（92.1%），歐美國家中僅略低於於北美洲 89%（Internet World Statistics, n. d., 2016），顯示臺灣上網普及率極高，而在網路上從事數位閱讀亦屬於廣義「數位閱讀」之範疇，從國內相關數位閱讀調查數據可以看出，雖然上網人口數眾多，但臺灣數位閱讀仍屬萌芽階段。

三、數位閱讀行為

電子書的閱讀產生「數位閱讀」現象（Digital reading、e-reading），又稱網路閱讀、行動閱讀、電子閱讀或手持式閱讀，人們閱讀的方式因科技的進步而更加多元化（王梅玲，2013）。

隨著資訊科技與網際網路發展，已有大量的圖書以數位方式呈現，於是網路閱讀、線上閱讀或數位閱讀的概念應運而生，學者林珊如闡釋「數位閱讀」包含在連線或離線狀態下閱讀數位內容，而網路閱讀則指在網路連線狀態下的數位閱讀，其提出廣義的網路閱讀，即在網路數位環境中擷取資訊及其意義的過程，包括收訊掃描、瀏覽、略讀、細讀等行為概念（林珊如，2003）。

廣義的「數位閱讀」中，只要是利用電腦或是在網路上從事閱讀活動皆為其範疇，閱讀內容可以包括多媒體、電子書、網頁內容、電子郵件、討論群等不同形式的任何數位化資訊（林巧敏，2003）。因此，數位閱讀的多樣化面向讓閱讀不只

侷限於紙本閱讀，在螢幕前閱覽資訊內容也是閱讀，透過各種媒介進行閱讀，也都是閱讀的一種。



Eden 及 Eshet-Akkalai (2013) 對於人們的閱讀行為現況調查研究中發現，現今世代的年輕閱讀者已經逐漸轉向於使用諸如手機、平板電腦及閱讀器等數位工具的輔助來進行閱讀，也因為數位閱讀可利用不同形式進行閱讀，閱讀資源即包含文字、圖表、影像、聲音、動畫等多媒體，並藉著超連結功能在多重文本間跳閱，閱讀不再侷限於圖書線性的翻頁，使用者可以隨意跳到有興趣的地方，且不一定要依順序閱讀。豐富的數位資源不僅開啟了大量的閱讀資訊，也改變了人們閱讀的習慣。

相較於紙本書，數位閱讀基於媒體特性容易讓使用者產生不同的閱讀行為，公共圖書館在規劃相關服務時，必須瞭解讀者閱讀行為以因應可能的需求，並適時修正服務策略。Liu (2005) 針對媒體特性進行分析，歸納出數位閱讀具有非線性、互動性、立即性、匯集性及匿名性等特色。而其中匿名性及網路的即時性與連結性，使世界各地的多元觀點可以快速被取得與閱讀，是數位閱讀與紙本閱讀的主要差異，Liu 並指出數位閱讀時代的閱讀行為特性有以下五點：

1. 螢幕為基礎的閱讀：使用者會花更多時間在瀏覽及掃描、關鍵字判斷，更多時間在挑選，更少時間在深入閱讀及專注閱讀上，閱讀專注力也逐漸下降。
2. 一次性閱讀以及選擇性閱讀的機率增加：超過 56% 的使用者指出，一次性閱讀的頻率增加，在數位閱讀時只瀏覽一眼的情況增加，90% 的人閱讀網頁時不往下拉，會用最有效的方式過濾想要的資訊。

- 
3. 非線性閱讀及消逝的專注力：數位文件超連結的特性讓人們在閱讀上較難專注及思考特定主題。
 4. 深入性閱讀及專注閱讀（閱讀心智涉入程度）減少：很多使用者指出他們在數位閱讀環境下較容易被其他工作打擾，難以全心關注他們所閱讀的內容，因為他們必須隨時決定是否要進一步閱讀內文、進行超連結的選擇以及是否要將閱讀頁面往下拉。
 5. 引用及標註的行為減少：一般使用者在進行紙本閱讀時喜愛在文件上標註，而當進行數位閱讀時卻很少標註的行為，因為人們通常喜歡運用瀏覽或搜尋的方式使用電子文件，但是當他們要深入閱讀時，會把文件印出來以方便做註記。

由此可見，網路世代因為資源來源的多元及數位閱讀的各種特性，容易與紙本閱讀產生不同的閱讀行為，圖書館有必要就數位閱讀產生的閱讀行為進行深入了解，並據以規劃調整服務策略。

Zickuhr 等（2013）針對年輕人進行圖書館使用行為及期望之評估，發現年輕人（16-29 歲）與成年人在閱讀偏好及圖書館使用行為都有極大不同，圖 1 顯示 38% 的年輕人過去一年曾使用圖書館內的網路及電腦，相較 30 歲以上的讀者，年輕人使用圖書館網路進行研究、社交或休閒娛樂的比例較高，30 歲以下讀者有 75% 曾經閱讀紙本書，而 16-17 歲青少年則有 85% 過去一年內曾閱讀紙本書。就圖書館內科技使用情況而言，30 歲以下民眾在使用圖書館電腦及網路、到訪圖書館網站及

利用行動裝置獲取圖書館資源比例均較 30 歲以上民眾高，顯見年輕人對於新科技的適應力較強。

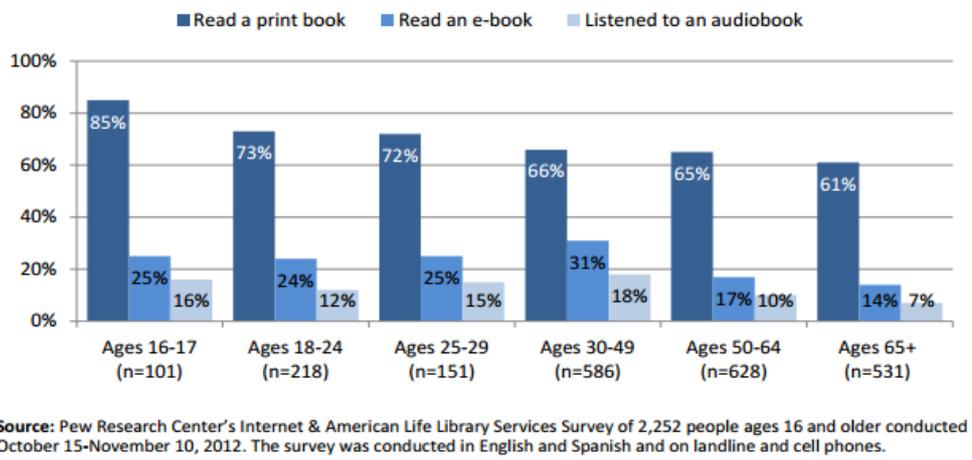


圖 1 不同年齡之閱讀偏好分析圖

資料來源：Younger Americans' library habits and expectations. by Zickuhr, K., Rainie, H., & Purcell, K., 2013. Retrieved from http://mediad.publicbroadcasting.net/p/kmuw/files/201308/PEW_REPORT_Younger_Americans_and_libraries.pdf

陳冠華(2002)發現經常使用網路的讀者特質為學生、年齡集中 21 至 25 歲、擁有個人電腦、為網路重度使用者，數位閱讀的地點經常為住家和宿舍。比較紙本與數位閱讀行為的差異在於：紙本閱讀是逐字閱讀，數位閱讀是略讀；紙本閱讀比較會集中精神，數位閱讀邊看邊做其他事情；紙本閱讀會分段分次閱讀，數位閱讀通常會讀完一個系列才休息。

台灣數位出版聯盟(2012)消費者對於數位出版閱讀行為研究，針對六個月內曾經閱讀過電子書籍的受測者，研究共計回收 2,729 份問卷，定義因為閱讀電子書籍而大幅減少紙本書籍閱讀時間的受測者為「電子書籍愛好者」，發現其每月閱讀的電子書籍數量、每次閱讀時間、擁有平板比率及每月花在電子書籍上的金額均高於閱讀紙本書籍，進一步根據使用者的人口統計變數做區分，發現男性擁有各類電子載具的比例高於女性。另外身為管理職、年齡、學歷、年收入越高，擁有平板電腦、智慧型手機、筆記型電腦的比率也較高；研究進一步詢問受測者是否因為閱讀

該類電子書而減少紙本書的閱讀時間及購買金額，結果閱讀類別以商業理財影響最大，有 35.6% 的受測者認為因為閱讀商業理財類的電子書，而大幅減少紙本商業理財書的閱讀時間，31.5% 認為小幅減少，文學小說、人文科普、語言電腦與休閒旅遊類，亦有 54.2%、52.7%、63.3%、58.9% 的受測者認為大幅或小幅減少該類紙本書的閱讀時間。

Liu (2006) 指出數位閱讀時代在電子文本註記 (annotating) 的行為比紙本媒體少，因為使用者可以透過檢索或瀏覽再次立即找到資訊；有 90% 受訪者喜歡將數位內容印出，特別是需要深度閱讀的內容比較有印出的需求，但對於休閒性資訊則無此必要。閱讀紙本資源相較電子資源而言較能專注，多數人喜愛搜尋或瀏覽電子資源，但當他們需要深入研究或閱讀文件，則偏好紙本形式 (表 2)。

表 2 數位圖書館或傳統圖書館選擇情境

偏好數位圖書館情境	偏好紙本圖書館情境
需要熬夜整晚進行閱讀(如:凌晨三點)	當資訊來源的第一手資料為圖書
不想出門(避免路上發上意外)	需要參考館員的即時協助
想要快速獲得資訊	需要瀏覽其他館藏
想要獲得部分文章而非整本書	需要一個安心閱讀的場所(如:避免孩子干擾)
進行初步研究	線上期刊要收費時
當想尋找即時、最新或是特定範圍資訊時	需要資訊的細節或深入調查脈絡時
需要列印出來時(圖書館複印成本高)	進行休閒閱讀時

資料來源：Print vs. electronic resources: A study of user perceptions, preferences, and use. (p.589) by Liu, Z., 2006. *Information Processing & Management*, 42(2).

Nov and Ye (2008) 針對使用者基本特性 (性別、年齡、學習領域)，比較不同用戶中使用經驗 (使用圖書館紙本/電子資源經驗) 之差異。

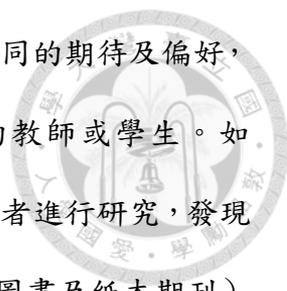


結果顯示：

1. 科系為社會科系者較藝術與人文類科更有可能使用電子資源。
2. 在性別差異上，相較於男性使用者，女性認為紙本資源更易使用，使用頻率也越高。
3. 年輕人較喜愛使用紙本資料，尤其是紙本圖書，目的為功課、研究、豐富娛樂知識，而電子資源，較年長使用者在好用性、實用性及效率上的感受都較年輕人程度為高。

研究亦發現使用者有 4 年以上使用紙本資源經驗相較 1-2 年的紙本資源使用者而言對電子資源接受度高。Liu (2006) 探討城市大學中的研究生使用紙本或電子資源的程度 (環境影響其數位或紙本抉擇以及其資訊需求被滿足的關聯性)，並且檢視使用紙本或電子資源之閱讀偏好，研究發現使用者期待複合式的資訊環境，線上資源並不會取代紙本資源而是給予使用者其他選擇，數位圖書館及傳統圖書館皆有其優勢及限制，並且會在不同的環境與情境下以不同的方式滿足使用者的資訊需求。

由此可知人們對紙本閱讀的偏好與習慣 (尤其是深入閱讀) 已經暗示了紙本閱讀在數位時代不會消失，但使用者對圖書館的期望及圖書館使用行為在網路出現後漸漸改變，數位資源影響使用者使用傳統圖書館的方式 (Liu, 2005)。



隨著新科技的發展，使用者對於數位及傳統圖書館也會有不同的期待及偏好，過去針對紙本或電子資源偏好的研究多針對學術環境中的教師或學生。如 Dilevko & Gottlieb (2002) 針對多倫多大學學生的圖書館使用者進行研究，發現他們在開始進行寫作業或文章時會利用電子資源，但紙本資源(圖書及紙本期刊)在他們研究中的組成仍保持重要地位，因此閱讀偏好會隨著各種因素影響而產生差異，而個體差異來自於使用者不同性別、職業、年齡及情境，造成其不同之閱讀偏好，公共圖書館服務各類型讀者，有必要考量不同讀者及情境需求提供差異化的讀者服務。

四、公共圖書館與數位閱讀

公共圖書館各項資源如紙本圖書、有聲書及電子書等，皆有其愛好的讀者，公共圖書館應支援各式類型資源的提供，而隨著科技的演變，電子書已成為公共圖書館重要的館藏資源 (Library Journal, 2015)。

Zickuhr等(2013)在針對美國人對公共圖書館態度及期望的研究中，發現圖書館使用者期望使用圖書館數位服務的延伸，而紙本圖書依舊於數位時代中維持相當重要的角色，研究中指出常使用科技的使用者對於圖書館的黏著性較非使用者為高，換言之，網路使用者、平板使用者、智慧型手機使用者曾使用過圖書館或擁有圖書借閱證的機率越高，然而他們相較非科技使用者，過去一年內未到訪圖書館的機率較高。

遠見雜誌(2014)全民閱讀大調查發現46%民眾有電子書閱讀經驗，從未閱讀過的比例超過一半，雖受數位資訊影響，有將近兩成的民眾因能隨時、隨地閱讀電子書，減少到圖書館的頻率、也減少借閱紙本書籍。但7成以上的民眾表示電子書

閱讀並不會影響到館頻率，而使用電子館藏與讀者借閱實體館藏之間，亦仍維持其每月平均借閱紙本書之冊數，並沒有因為電子書的便利性而改變原有的閱讀習慣；另有6%的民眾反而更常到圖書館，借紙本書的數量也不減反增，這代表實體圖書館空間與紙本書仍有其無可取代的魅力。

Pew Research Center (2015) 的調查研究顯示，自2012年迄2015年底，利用圖書館網站的人數由25%成長到31%，但到訪實體圖書館/行動圖書館的人數則由53%下滑到44%。

由相關文獻可觀察到現今公共圖書館使用者傾向複合式的資訊使用環境，公共圖書館必須跳出以紙本為典藏主體之框架，提供多元的資訊媒介供不同需求使用者使用，以下就國內外公共圖書館與數位閱讀現況進行簡述，並瞭解現今公共圖書館使用者在閱讀偏好上之趨勢。

(一) 國外公共圖書館與數位閱讀

根據Library Journal 2015年全美公共圖書館使用調查，公共圖書館平均提供1萬4,397冊電子書供讀者使用，將近有94%的公共圖書館提供電子書，從2010的72%~2014的95%，2015年比例雖微幅下降一個百分點，但仍可從上升的趨勢看出公共圖書館提供電子書的普遍性(表3)，電子書對於民眾而言越來越容易使用，但在電子書使用障礙上使用者通常反映為「圖書館沒有提供想要閱讀的電子書版本」、「在下載電子書操作上需要協助」、「不知道電子書的存在」、「等待借閱電子書的時間過長」等，使用者雖然喜愛新科技但是仍然覺得電子書的使用過於複雜，整體而言，各項數據皆顯現電子書的穩定成長，隨著越來越多的電子書調查，大多認為阻礙電子書使用的障礙將逐漸消失(Library Journal, 2014, 2015)。

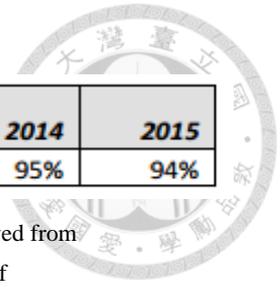


表 3 美國公共圖書館電子書提供比例

% of public libraries offering ebooks	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	72%	82%	89%	89%	95%	94%

資料來源：Survey of Ebook Usage in U.S. Public Libraries. Library Journal.,2015. Retrieved from https://s3.amazonaws.com/WebVault/ebooks/LJSLJ_EbookUsage_PublicLibraries_2015.pdf

公共圖書館使用行為方面，Pew Research Center (2016) 於2016年3月1日至4月4日透過電話調查16歲以上1,601位美國人，發現在過去一年中，相較65歲以上的讀者，年輕人比較可能走進圖書館，18-29歲有53%曾利用手機或直接走進圖書館使用相關資源，65歲以上則只有40%的比例。而在圖書館中最受歡迎的活動仍是借閱紙本書，16歲以上有64%的使用者曾於過去一年借閱過紙本書，44%曾於公共圖書館借閱電子書。

數位閱讀研究方面，Pew Research Center 的調查研究顯示，大部分的美國人(76%)都認為公共圖書館對其教育需求相當有幫助，62%的美國人知道公共圖書館可以借閱電子書，有16%認為公共圖書館無法借閱電子書，另有22%表示不清楚。Princeton Survey Research於2014年2-5月，針對1,005名18歲以上居住於美國地區的民眾進行調查閱讀及使用圖書館的情況，彙整如以下5點：

1. 電子書閱讀正在成長中，但是紙本書仍然是主流：雖然電子書的閱讀正在成長，但紙本閱讀仍是美國人熟悉的閱讀方式。總體而言，成年人有76% 在過去一年內曾進行閱讀（不論格式），成年人的平均閱讀量為12本書。
2. 電子書閱讀的成長與平板電腦/電子書閱讀器持有數的穩定增加有著密切的關係。目前有50%美國人有行動裝置，或是平板電腦、數位閱讀器(Kindle、Nook)。



- 此外，研究有發現有92%的成年人有行動電話（包含55%成年人擁有智慧型手機），75%擁有桌上型或筆記型電腦。
3. 使用者在其他設備上同樣會閱讀電子書。
 4. 擁有電子書閱讀器的民眾以30-64歲白人民眾居多，並且有念過大學的經驗，平板電腦的擁有者年齡層則較低（50歲以下）、教育程度較高並且近3分之2的家庭（65%）年收入達75,000美元以上。
 5. 很少人會因為電子書拋棄紙本書，整體而言，大部分的會同時閱讀電子書、有聲書及紙本書。只有5%的民眾表示過去一年內只看過電子書，沒有看過紙本書（Pew Research Center, 2014）。

美國公共圖書館2014數位包容調查研究顯示美國公共圖書館在數位時代中對社區產生的效益，基本上所有圖書館都提供基本的數位資訊取用管道以縮減數位差距，但不同的圖書館對於進階的數位科技課程規劃仍有區域性的不同，有些提供入門課程，有些則提供正式的受訓課程，這些課程的規劃除了須考量社區居民的需求之外，尚需圖書館員能有相關知識來進行規劃，帶給社區居民真正的幫助。調查中顯示，圖書館空間越小，創新的可能則越小（Information Policy & Access Center, 2014）。

（二）國內公共圖書館與數位閱讀

根據公共圖書館統計系統2015彙整資料，國內目前有536所公共圖書館，共有319,735種電子書，年度借閱人次達1,077,056人次，電子書每人平均借閱量達0.06冊，相較圖書每人平均借閱量2.95冊，電子書仍有很大成長空間，但相較於2014年電子書每人平均借閱量0.03冊，已有明顯成長之趨勢（國立公共資訊圖書館，2015）。



王梅玲(2013)指出我國大學圖書館與公共圖書館已積極採購電子書資料庫，並且建置網站提供民眾查詢利用，但是圖書館電子書使用率仍低的主要因為，民眾習慣使用紙本書、不知道圖書館電子書、不會使用電子書以及電子書館藏不符合使用者需求。資策會產業情報研究所(MIC)(2014)在電子書閱讀現況分析發現83.7%的消費者有電子書閱讀經驗，67%的消費者會以免費方式取得電子書，消費者從未有電子書閱讀經驗的首要原因為偏好紙本書籍，其次為無閱讀習慣。

數位閱讀研究方面，臺北市立圖書館於2002年開辦電子館藏服務，並於2015年10月19日至11月15日透過網路問卷進行「臺北市立圖書館讀者數位閱讀行為調查研究」線上問卷施測，總計回收1,797份，其中有效問卷計1,759份，有效問卷回收率達97.9%。根據問卷調查結果，電子書閱讀人口達三成六，而六成四的讀者未曾讀過電子書，其中不曾體驗數位閱讀的原因為不知如何取得電子書、沒有感興趣的內容及沒有閱讀載具；亦有部分讀者仍偏愛紙本閱讀模式。

研究進一步交叉分析年齡、教育程度、職業與是否體驗過數位閱讀之情形，其中19歲以上至61歲以下之填答者，有35%至43%曾使用過電子書刊，比例明顯高於未滿13歲、13歲以上未滿19歲及61歲以上之填答者；教育程度為研究所以上之填答者，使用過電子書刊的比例高於其他教育程度者，比例佔了近半數；職業為軍公教者曾使用過電子書刊之比例超過50%，為所有職業中最高，其次為商及自由業，而一般認為較常接觸網路、智慧型載具之學生，使用過電子書刊之比例並不高。而每月閱讀16-20本書籍或期刊雜誌之填答者，有超過半數曾使用過電子書刊，明顯高於每月閱讀1-15本或21本以上之填答者上之填答者曾使用過電子書刊之比例，其中「重度紙本書閱讀者(每月閱讀21本以上)」有75%的每月僅平均使用1至5冊(件)電子館藏。推測紙本書籍重度閱讀者，仍較偏好閱讀「紙

本」此一形式，對電子書、電子期刊（雜誌）等形式接受度較低（臺北市立圖書館讀者數位閱讀行為調查研究，2015）。



由國內外相關公共圖書館與數位閱讀研究顯示，電子書在公共圖書館服務已逐漸普及，借閱量也有逐漸成長的趨勢，多數讀者認為數位閱讀對其紙本閱讀行為及到館頻率沒有影響，因此電子書閱讀之興起未來並不會完全取代紙本書，大部份使用者偏好使用多種資源媒體以滿足其終身學習需求，而不同人口統計變數亦會造成不同閱讀需求與行為，未來公共圖書館需評估不同使用者需求後進行全面性之規劃。

第二節 公共圖書館功能與價值

公共圖書館為落實社會教育，提供民眾參與學習的管道與資源，並做為全民終身學習的橋樑，須隨時調整其服務策略，支援社會所需之終身學習體系以發揮其應有之功能與價值。聯合國教科文組織在 1994 年所發表的公共圖書館宣言（UNESCO Public Library Manifesto）中明確指出：「公共圖書館是通往知識的地方門戶，並為個人與社會團體提供了終身學習、自主決定及文化發展的基礎環境」而資訊、識字、教育及文化乃是公共圖書館的核心功能與任務，包含以下各點（UNESCO, 1994）：

- （一）從小培養並增強兒童的閱讀習慣。
- （二）支持個人自我教育以及各層級的正規教育活動。
- （三）提供個人創造力發展的機會。
- （四）增強兒童與青少年的想像力與創造力。

- (五) 促進對文化財產、藝術鑑賞、科學成就與創新的重視。
- (六) 提供各種表演藝術有文化表現的機會。
- (七) 促進文化間的對話以及文化多樣性。
- (八) 支持口語傳統。
- (九) 促進民眾獲得各種社區資訊。
- (十) 提供地方企業、社團以及公益團體適當的資訊。
- (十一) 增進資訊與電腦能力的發展。
- (十二) 支持並參與為各種年齡層所提供的識字活動與方案。



而 Gorman (2000) 歸納出圖書館事業的核心價值有八大項，分別為：文化典藏 (Stewardship)、服務 (Service)、智識自由 (Intellectual Freedom)、理性主義 (Rationalism)、讀寫素養與學習 (Literacy and Learning)、取用平等 (Equity of Access)、尊重隱私 (Privacy)、提倡民主 (Democracy)，其中圖書館最重要的核心價值在「服務讀者」，必須要重視讀者對圖書館的評價與感受 (Gorman 講; 林珊如譯)。

因此公共圖書館欲發揮其功能與價值，有賴組織完整之規劃及策略，以下就公共圖書館之功能及價值加以論述，並比較大型公共圖書館對於組織價值之敘述。

一、公共圖書館功能

隨著社會環境的變遷，公共圖書館應適時展現其於社區中之功能與價值，並且依照使用者需求適時調整發展策略，公共圖書館功能依圖書館學專家 Bruce A.

Shuman 之說法，有以下 10 項功能：教育的功能、檔案記錄的功能、娛樂的功能、社會的功能、淨化心靈的功能、實用的功能、研讀場所的功能、研究中心的功能、活動者、宣導者、變革者的功能、資訊傳布的功能（轉引自盧秀菊, 2007）。



公共圖書館與社區民眾之生活密不可分，Pew Research Center（2013）指出大部分美國人肯定公共圖書館在社區的功能與價值，而使用者通常都有正面的使用經驗，調查結果如下。

1. 90%的 16 歲以上美國人認為關閉圖書館會對社區造成影響。
2. 95%的 16 歲以上美國人同意公共圖書館提供的資料和資源，對於每個人的成功機會有重要影響。
3. 95%的 16 歲以上美國人表示，公共圖書館肩負推廣素養及閱讀之責任，對社區非常重要。
4. 94%的 16 歲以上美國人表示，公共圖書館可以增進社區生活品質。
5. 81%的 16 歲以上美國人表示，公共圖書館提供很多服務，是其他地方無法獲得的（Pew Research Center, 2013）。

顯見公共圖書館在社區發展上具有重要的地位，Pew Research Center（2016）亦於 2016 年 3 月 1 日至 4 月 4 日透過電話調查 16 歲以上 1,601 位美國人對於公共圖書館於社區發展之看法，圖 2 顯示有 77%的民眾表示公共圖書館提供了他們想要的資訊，66%認為當地的公共圖書館對於社區的影響十分顯著，只有 33%認為公共圖書館對個人或家庭有顯著的影響，而調查中亦顯示圖書館於危急時提供社區避難服務的概念已建立，當天然災害襲擊社區時，圖書館是一個避難場所（如：

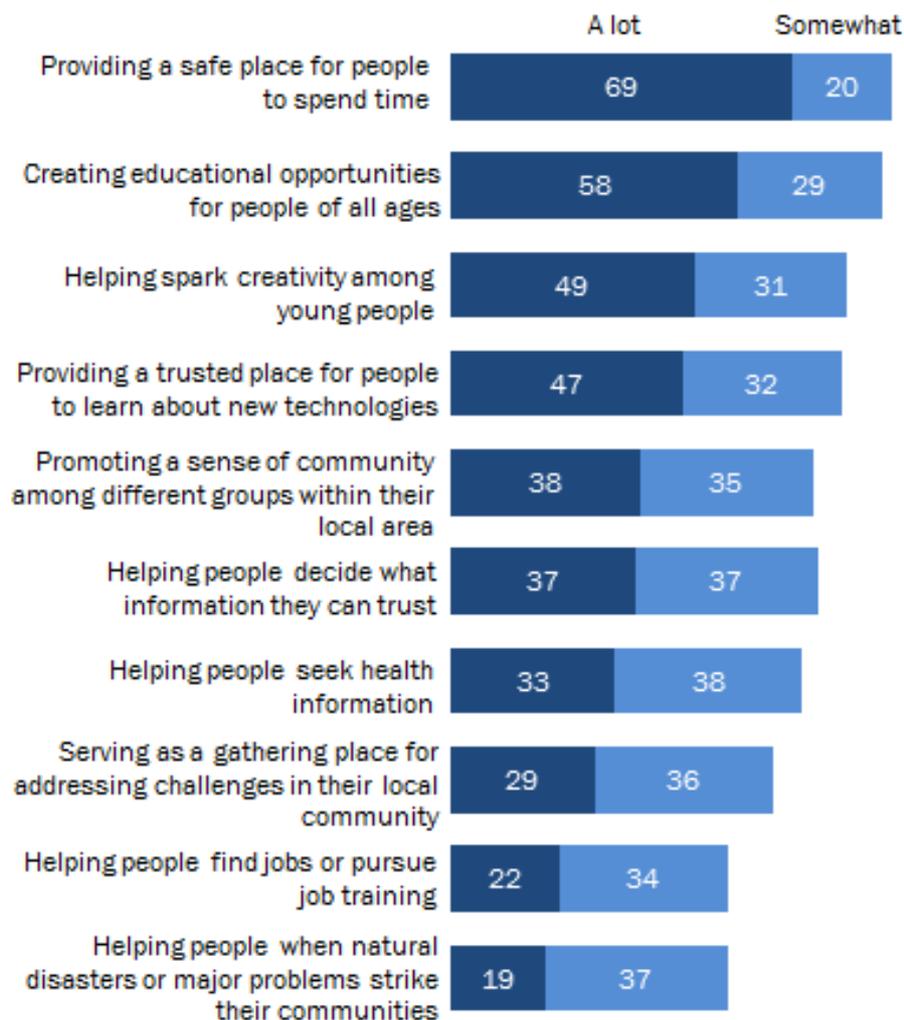
美國東部海岸珊迪 (Sandy) 颶風襲擊)，因此使用者認為社區內公共圖書館若停止營運會影響到社區發展。



現代書店的林立及網際網路的出現使得公共圖書館存在的價值備受質疑，書店營造的良好閱讀氛圍也是許多公共圖書館所無法相比的，但學者 McKechnie et al.(2004)曾針對公共圖書館與現代書店的使用情形進行比較，發現公共圖書館內社交行為較現代書店更為頻繁，尤其是年輕婦女與兒童，陌生人也比較容易於公共圖書館內交談或是因書籍而開啟話題，甚至幫助彼此使用電腦，其中使用者的異質性（文化、種族、社會）都比現代書店高，圖書館使用者似乎較容易把公共圖書館視為自己的場域，例如他們會移動桌椅及設備來符合自己使用上的需求，並將圖書館視為一個真正的公共空間，使用者會在圖書館睡覺或休息，但在書店卻很少出現這些行為，相關研究顯示公共圖書館為民眾安心場域的感受最為顯著，其次則為提供終身學習機會、青少年族群創新創意思考基地、學習場所及融合多元族群的處所。

People see libraries as a safe place, a source of educational opportunity and trusted information, as well as a place to ignite creativity in young people

% of U.S. adults ages 16 and older who say libraries contribute 'a lot' or 'somewhat' to their communities by ...



Source: Survey conducted March 7-April 4, 2016.
"Libraries 2016"

PEW RESEARCH CENTER

圖 2 美國人對公共圖書館的態度

資料來源：*Americans' attitudes toward public libraries*. Pew Research Center.,2016. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2016/09/09/americans-attitudes-toward-public-libraries/>

為了瞭解公共圖書館對於社區經濟發展的貢獻，美國都市圖書館委員會（the U. S. City Library Commission）於 2007 年委託比爾蓋茨基金會（the Bill & Melinda Gates Foundation）和道奇基金會（the Geraldine R. Dodge Foundation）進行研究撰寫「公共圖書館對當地社區經濟發展貢獻報告」，指出城市公共圖書館在技術能力培養、創業活動扶持和宜居城市建設中發揮的作用，推動著社區經濟發展，圖 3 顯示公共圖書館資源、課程及服務於服務社區發展的多重影響。

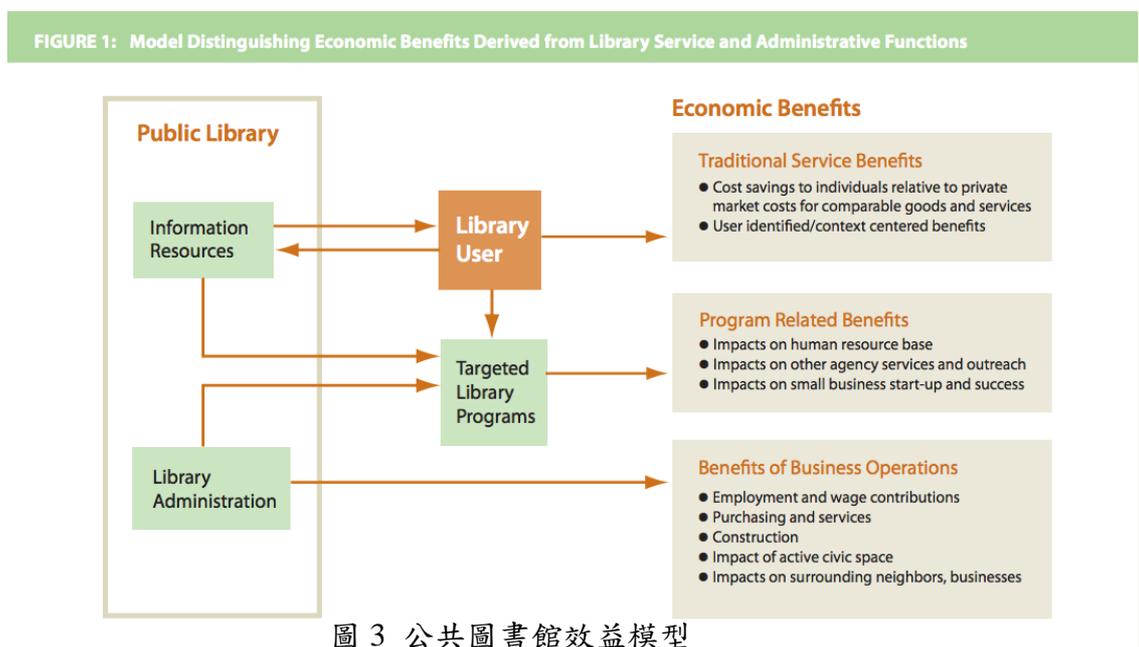


圖 3 公共圖書館效益模型

資料來源：Making Cities Stronger: Public Library Contributions to Local Economic Development. Urban Libraries Council., 2007. Retrieved from <http://community-wealth.org/sites/clone.community-wealth.org/files/downloads/report-manjarraz-et-al.pdf>.

公共圖書館提供的效益包含傳統服務效益（Traditional Service Benefits）、企業運作效益（Benefits of Business Operations）及課程相關效益（Program Related Benefits），透過傳統服務效益公共圖書館提供直接的服務效益給每一位讀者，如直接提供資訊給讀者取用，而公共圖書館也因此產生了各種人力、資源、建設上的需求，因而產生企業運作效益，公共圖書館亦提供社區自我發展的相關課程，從學

校課程相關的學習到經濟知識、公共健康議題等，進而產生課程相關效益，其中公共圖書館對社區經濟發展之貢獻如下（Urban Libraries Council, 2007）：

1. 推展早期閱讀素養教育：早期公共圖書館閱讀素養課程著重於提升學齡/學齡前兒童的閱讀素養程度，並且透過提供相關學習資源強化社區中幼童照護的網絡及閱讀素養教育。
2. 協助個人職涯發展：公共圖書館提供當地居民必要的電腦技能課程，並且成立職訓中心讓找工作的民眾獲取相關資源，成為社區民眾提升工作所需能力及規劃未來職涯的重要資訊中心。
3. 促進小型企業創業：對於小型企業，公共圖書館提供他們整合性的企業資訊、並且幫助民眾撰寫具有競爭力的商業計畫書。
4. 帶動社區實質發展：公共圖書館可以成為當地吸引人潮聚集的景點，整合分館圖書館成為一個商業發展區域，讓多種不同商業或服務進駐當地，成為一複合型公共圖書館。

二、公共圖書館價值

價值（Value）是個人、團體或社會等，賴以挑選或拒絕目標、達成目標之手段、過程以及規範的標準（王憲章，2009），為一種持久的信仰，個人或社會可用於其作為選擇或拒絕某些行為準則或賴以生存的目標及手段，圖書館事業之中心價值始終在服務民眾，當個別團體或個別社會所持有的數項價值聚集，便形成其價值系統（盧秀菊，2005）。

美國圖書館學會公佈學會的圖書館11項核心價值如下：提供取用（Access）、尊重隱私（Confidentiality/privacy）、提倡民主（Democracy）、提供多樣化資源與服



務 (Diversity)、教育和終身學習 (Education and Lifelong Learning)、智識自由 (Intellectual Freedom)、公共福祉 (Public Good)、文化保存 (Preservation)、追求專業 (Professionalism)、提供服務 (Services)、社會責任 (Social responsibility) 等 (American Library Association, 2004)。公共圖書館服務各年齡層之讀者，必須依照讀者不同的閱讀興趣、能力及需求進行服務規劃，而隨著數位資源之興起，讀者傳統閱讀行為產生重大變革，圖書館的社會價值亦隨著各式各項資訊來源的興起而備受質疑，有必要針對其社會功能及角色重新描繪，具體體現公共圖書館之價值。

Aabø et al. (2010) 曾以觀察法輔以面談法瞭解使用者在公共圖書館的行為 (排除借還圖書資源行為) 關注於圖書館在支持社交、跨越種族、文化、世代上的潛力，研究結果顯示公共圖書館在很大程度上支持這些角色的展現。結果亦指出公共圖書館六個方面的社交功能，包含社區中心 (Community Square)、多樣性場所、公共領域、參與公共活動、多元聚會場所及虛擬聚會場所等，並且提出了公共圖書館重要核心價值為：

「圖書館內人人平等，圖書館不僅是一個擁有極大異質性及多元性的場所，同時也模糊了這些異質性及多元性，提供平等的服務。」

由此可見公共圖書館需要提供每位讀者其所需要的圖書館服務，不因年齡、性別及其他社會差異而有所不同。

Fraser, B. T. et al. (2002) 於2000年以焦點團體法針對美國佛羅里達州218所公共圖書館進行調查，瞭解不同使用者對公共圖書館價值之看法，研究對象分為使用者、圖書館人員、地方議員及政府官員等，研究結果顯示，他們認為公共圖書館能

協助健全工商環境、吸引外資、新技能學習、社區發展、提升生活品質、促進終身學習、職涯發展，尤其是教育及技能學習上的價值，能提供學生下課時的安心處所及不同年齡層閱讀者的閱讀方案等。而公共圖書館所產生的價值可分為直接與間接價值，直接價值為圖書館提供給使用者的服務所產生之價值，間接為圖書館產生給那些非使用者及社區群體的價值，圖4顯示公共圖書館產生的價值有四個影響層面，包含社區與國家、企業發展、個人財務、教育及社區機構等，公共圖書館在社區與國家層面提供經濟發展時所需的數據及資訊，在企業發展層面提供企業、社區、國家所需的商業資訊，在個人財務層面提供個人職涯發展及理財投資所需的資訊，在教育及社區機構提供終身學習相關資源。

Possible economic impacts and benefits of public libraries by impact area	
Impact area	Possible economic impacts and benefits
Local and state economy	Provides facts and statistics for economic development. Provides information about local and state businesses. Provides resources for real estate-related research. Provides general information about the community.
Individual business development	Provides demographic and general information for marketing. Provides resources for small businesses and information/ services for business research. Provides directory of local and state businesses and business-related databases.
Individuals' personal finances	Provides information on new career fields. Increases profits/savings through investment information. Provides resources for business-related information. Saves money through do-it-yourself projects.
Education and community agencies	Provides study books for standardized tests for college entry. Provides free curriculum support for home-schooling, and support to public, private, and parochial schools. Provides support and resources for those in the community who are enrolled in distance/distributed learning. Provides education programming, support, and resources to babies, toddlers, and preschool children in group and individual settings.

圖 4 公共圖書館的影響範圍及其所產生的價值

資料來源：Describing the economic impacts and benefits of Florida public libraries: Findings and methodological applications for future work. (p.220) by Fraser, B. T., Nelson, T. W., & McClure, C. R., 2002. *Library & Information Science Research*, 24(3).

Frank, H. & Marjolean, O. (2013) 指出公共圖書館價值可分成五類 (圖5), 分別為: 教育、經濟、文化、社群、影響力, 並且詢問學者專家對於公共圖書館價值的構面的看法發現相關意見與其分類相符, 研究亦指出使用者並不會察覺太多的價值, 因為部分價值並不會立即顯現, 研究結果建議應針對不同年齡層或背景的讀者進行調查, 探究他們對於公共圖書館價值的看法, 以找出能包含各種效益之價值構面。

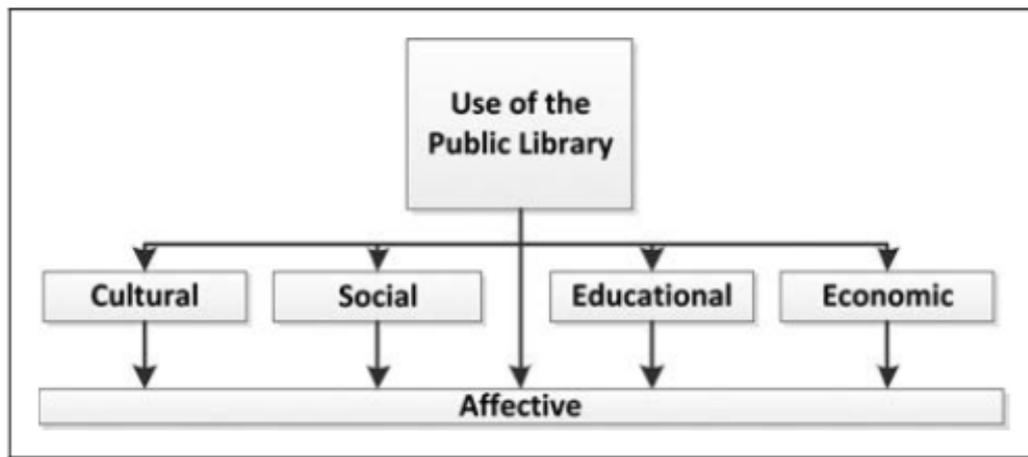


圖 5 公共圖書館價值之五種類別

資料來源: Measuring the public library's societal value: A methodological research program. (p.174) by Huysmans, F., & Oomes, M., 2013. *IFLA journal*, 39(2).

公共圖書館價值可展現公共圖書館角色地位, 並具體描繪其發展願景, 公共圖書館價值之呈現逐漸由系統觀點轉變為使用者觀點, 以使用者觀點出發了解圖書館帶給讀者之助益, 有助圖書館調整其服務方針。目前而言, 使用者觀點之公共圖書館價值評估的實證研究並不多, 學者Pertti Vakkari曾針對不同國家中公共圖書館價值進行研究, 以使用者觀點探究實際感受到的圖書館價值, 研究場域包含芬蘭、荷蘭、挪威、韓國及美國等國家, 2012年首先調查公共圖書館在芬蘭民眾生活中的價值, 研究中指出芬蘭民眾在不同生活領域中, 所感受到圖書館的價值並不相同,

因此，不同國家可能因為其文化背景、經濟架構、人民閱讀習慣等差異而有所不同，因此並非一個固定模式（Vakkari & Serola, 2012）。

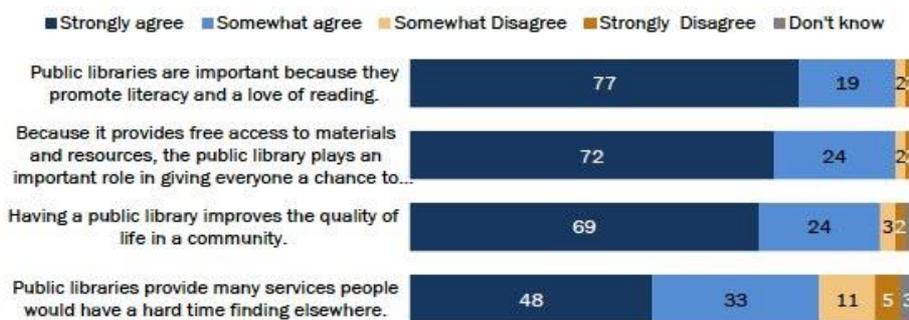


根據Pew Research Center's Internet & American Life Project（2014）針對公共圖書館對人們生活及社區中影響進行調查，瞭解人們對於公共圖書館在社區中學習角色的看法，發現公共圖書館在推動資訊素養、提升生活品質及資訊資源中所扮演的角色十分重要（圖6），相關敘述如下：

1. 95%美國人認為：「公共圖書館提供了免費的資源，提供人們成功的機會」其中有72%的人非常同意這個敘述，生活在城市中央的人較鄉村地區的人更能認同。
2. 95%美國人認為：「公共圖書館重要的角色在於他們推廣了閱讀素養」。
3. 94%美國人認為：「社區擁有公共圖書館能提升生活品質」。

Public libraries' roles in their communities

Among Americans ages 16+, the percentage who agree or disagree with each statement



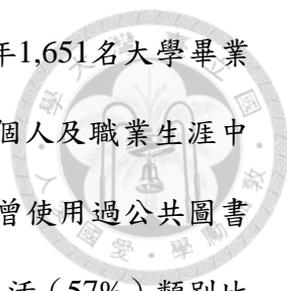
Source: Pew Research Center's Library Services Survey of 6,224 Americans ages 16 and older conducted July 18-September 30, 2013. The margin of error for the overall sample is plus or minus 1.4 percentage points. The survey was conducted in English and Spanish and on landline and cell phones.

PEW RESEARCH CENTER

圖 6 公共圖書館於美國社區中角色之分析圖

資料來源：How Americans Value Public Libraries in Their Communities. Pew Research Center., 2013. Retrieved from

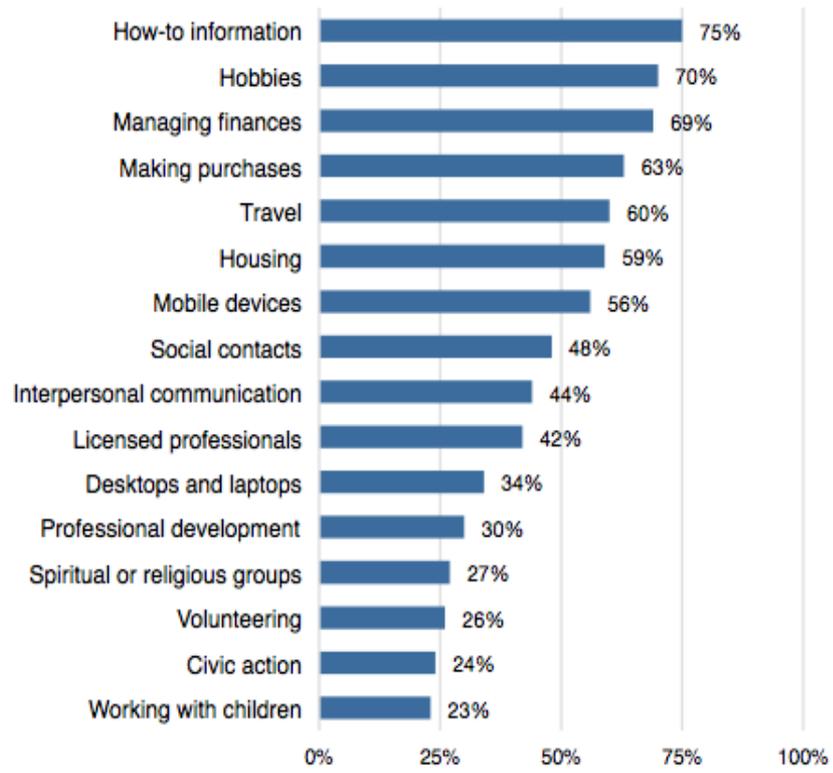
http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Libraries%20in%20communities.pdf



Alison J. (2016) 年針對10所美國學院及大學於2007至2012年1,651名大學畢業生進行資訊素養調查研究，研究目的在於能瞭解大學畢業生於個人及職業生涯中需要的終身學習資源，研究指出有45%大學畢業生於過去一年內曾使用過公共圖書館，而在終身學習資訊需求部分，受測者在過去一年內以個人生活（57%）類別比例最高，其次為職場（30%）及社群（13%），其中個人生活的資訊需求中（如圖7），有75%的受測者需要知道將這些資訊運用到生活中以解決迫切的問題，70%的受測者想要學習新技能以度過生活閒暇時光（如學習樂器、新語言等），69%的受測者想學習個人財務管理，63%受測者想瞭解消費者資訊（如買車、電子產品、家居用品、健康保險等），60%受測者想瞭解旅行資訊（如廉價航空或住宿資訊），59%受測者需要房屋資訊（以租屋為主）。

研究中將使用者資訊尋求管道歸納成三個大類：傳統資訊系統（如圖書館、博物館、書店）、Web 2.0與社群媒體網站（如MOOCs、部落格）、人際關係網絡（如朋友、家庭成員、同事、老闆等），由圖8可看出資源運用比例，其中資源運用最大比例為搜尋引擎（88%）其次為朋友（79%）及社群媒體（79%），公共圖書館為45%。

Figure 2: Learning Needs for Use in Personal Life



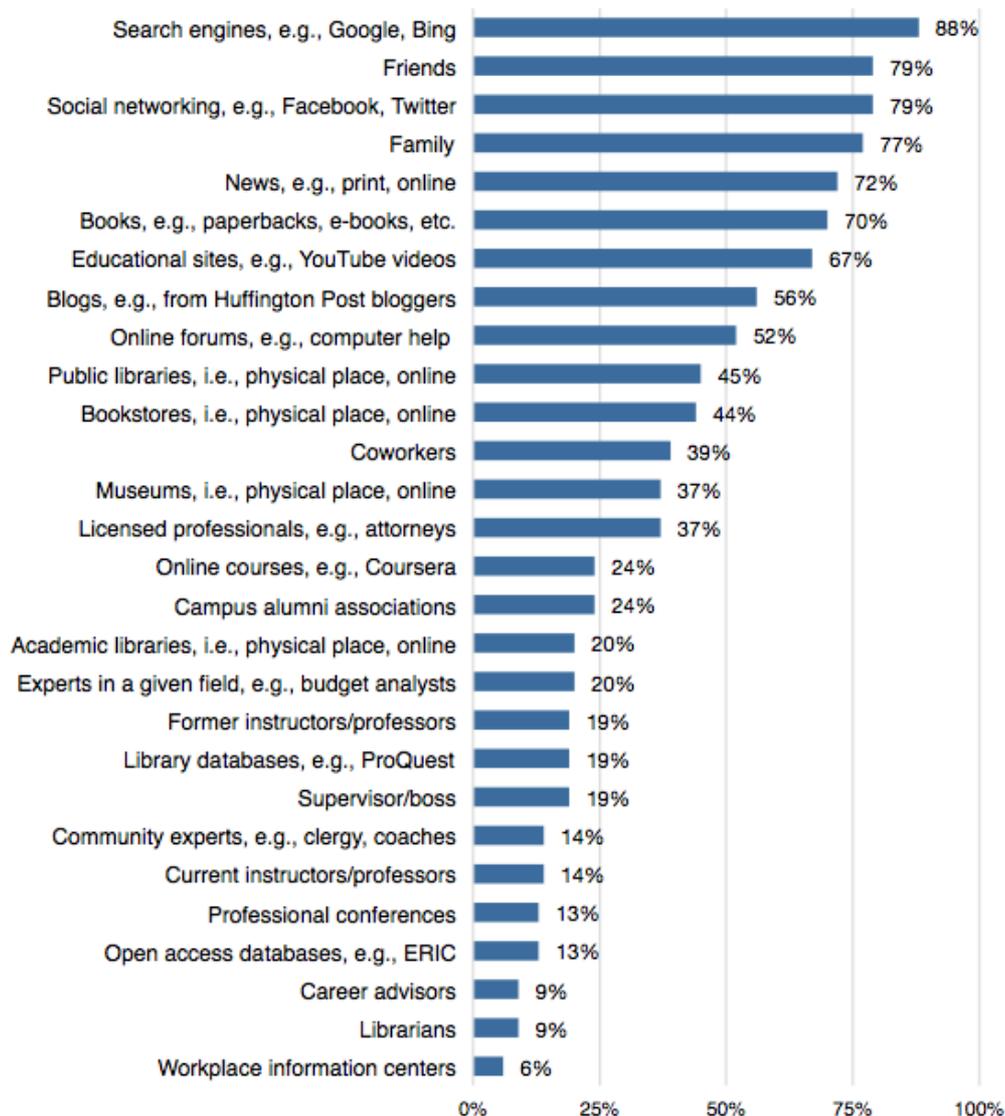
Percentages based on total n = 1,651 recent graduates from 10 US colleges and universities and "check all that apply" responses. A complete data set of responses to this question appears as Figure 2A in Appendix E.

圖 7 個人生活領域之資訊需求

資料來源：How Today's Graduates Continue to Learn Once They Complete College. Project information literacy., 2016. Retrieved from

http://www.projectinfolit.org/uploads/2/7/5/4/27541717/staying_smart_pil_1_5_2016b_fullreport.pdf

Figure 8: Learning Sources for Use in Personal Life



Percentages based on total $n = 1,651$ recent graduates from 10 US colleges and universities and "check all apply" responses. A complete data set of responses to this question appears in Figure 8A in Appendix E.

圖 8 資源運用比例

資料來源：How Today's Graduates Continue to Learn Once They Complete College. Project information literacy., 2016.

Retrieved from

http://www.projectinfolit.org/uploads/2/7/5/4/27541717/staying_smart_pil_1_5_2016b_fullreport.pdf

由相關調查研究可以看出公共圖書館在終身學系社會中的重要角色，不僅被動蒐集、組織、分析提供知識，並且對人們生活中的不同領域皆有所影響，因此，公共圖書館應從使用者觀點瞭解圖書館服務價值，以規劃出符合以使用者需求的服務。

三、國內外公共圖書館功能價值敘述

由以上相關研究可以發現公共圖書館對社區民眾除了提供學習資源之外，在生活各個層面都給予社區民眾重要支援，公共圖書館為永續經營須與組織內外部分享共同的價值及達成目標的手段以凝聚內部向心力，對外亦須使民眾瞭解公共圖書館發展方向，以下就臺灣地區直轄市立公共圖書館及國立公共圖書館、歐美地區大型公共圖書館為例，瞭解公共圖書館對組織核心價值之敘述。

(一) 臺北市立圖書館 (Taipei Public Library)

臺北市立圖書館為直轄市立公共圖書館，總計服務據點已逾 70 處，成立之目的是希望提供適當的館藏資料與服務，使民眾自我充實、吸收新知，增進就業的技能，培養正當的休閒娛樂，提昇文化及藝術的涵養。服務願景為「營造快樂閱讀、熱愛學習的活力城市」，組織任務為：「從社區出發，以民眾多元需求為核心，藉由專業熱忱的團隊，新穎豐富的資訊，乾淨舒適的環境，便利親和的設備，達成親切、效率、優質及創新的卓越公共圖書館。」

(二) 國立公共資訊圖書館 (National Library of Public Information)

國立公共資訊圖書館為國立級之公共圖書館及數位圖書館，除蒐集、整理、典藏各種圖書資訊、數位資源，推廣閱讀及提供資訊服務外，並負有輔導全國各級公共圖書館之任務。提供具有圖書閱覽、資訊檢索、數位服務、展覽及演講、訓練等場域，服務對象為全國民眾，購置全國公共圖書館共用數位資源，提供連結與資源分享，成為全國公共圖書館之數位資源雲端中心，兼具實體與虛擬服務，虛實合一之數位公共圖書館。提供民眾可以自由的閱讀、探索、休閒及終身學習的地方，讓

不分年齡、族群的民眾都可以在這個館找到自己適合的服務及空間，而最終的目標是希望能成為民眾在工作、家庭以外，最重要的「第三生活空間」。



(三) 加拿大溫哥華公共圖書館 (Vancouver Public Library)

加拿大溫哥華公共圖書館價值包含：多元 (Diversity)、為所有人服務 (Access For All)、知識自由 (Intellectual Freedom)、鼓勵學習及好奇心展現 (Learning and Curiosity)、顧客導向服務 (Patron-centred Services)、社區導向規劃 (Community-Led Planning)、成為社區夥伴 (Community Partnerships)、鼓勵創新及創意 (Innovation and Creativity)、提供一個尊重且可以溝通的空間 (Respectful Spaces and Communication)、員工能不斷成長及合作的場所 (Staff Development and Collaboration)、讓讀者有效使用資源 (Effective Use of Resources)、永續性 (Sustainability)。

(四) 紐約公共圖書館 (New York Public Library, NYPL)

紐約公共圖書館 (New York Public Library, NYPL) 是美國主要圖書館系統之一，和布魯克林公共圖書館系統、皇后圖書館系統一起組成紐約市的三大公共圖書館系統。其核心價值包括：一、責任 (Accountability)：我們有責任履行管理資料與空間的承諾。二、卓越 (Excellence)：我們將每件事情做到最好。三、專業 (Expertise)：我們持續瞭解社區、館藏及使用者的需求。四、自由 (Freedom)：為所有人提供免費服務，以尊重與同理心對待每個人。五、創新 (Innovation)：我們持續努力學習，運用更好的方式將事情做好。六、熱情 (Passion)：熱愛圖書館、紐約及正在進行的事。七、團隊合作 (Teamwork)：以多元經驗為榮並且建立連結、相信彼此。

(五) 芝加哥公共圖書館 (Chicago Public Library)

芝加哥公共圖書館 (Chicago Public Library) 成立於1873年，提供超過80個服務據點，服務價值在於希望能提供民眾一個終身學習及閱讀的場域，讓所有人都能透過書本、課程及其他資源公平的取用資訊、想法及獲得知識，相信閱讀、學習、及探索的自由。



(六) 芬蘭赫爾辛基市立圖書館 (Helsinki City Library)

赫爾辛基市立圖書館是芬蘭最大的公共圖書館，在該國圖書館法賦予之下，赫爾辛基市立圖書館亦扮演中央圖書館之角色，對全國圖書館提供遠距服務、發展全國圖書館合作計畫、蒐集各國資料，提供多元化圖書館服務，其組織願景為：「一所無限的圖書館，你終身啟迪與靈感的來源」，服務價值為：「讀者導向、可靠、多元、多面向、經濟、平等、創意」。

德國 (Heinrich Heine University Dusseldorf) 資訊科學系 (Information Science Department) 所發表的一份實證研究報告評估全世界31個不同城市之公共圖書館，研究結果指出指出加拿大溫哥華公共圖書館、蒙特婁公共圖書館與美國的芝加哥公共圖書館扮演著知識社會中公共圖書館的前三名，公共圖書館扮演知識經濟中智能城市的核心角色 (Agnes Mainka et al., 2013)，在知識經濟時代，圖書館需透過各種方式讓使用者瞭解其服務價值及發展願景，並運用適當的管道與使用者溝通。

第三節 公共圖書館使用效益



一、公共圖書館使用效益

公共圖書館長期以提供社區民眾各項資訊服務及促進終身學習為職，隨著網路上大量增加的資訊服務，人們有更多不同的選擇來接觸資訊，如Google的搜尋引擎、提供多項書籍資源的亞馬遜網路書店、博客來網路書店以及其他類型的免費資源等，使公共圖書館重新反思所提供的服務是否能滿足現今使用者之需求。也因為全球廣泛性的經濟不景氣，影響公共預算縮減，公共圖書館有必要展現服務價值，讓社會大眾瞭解公共圖書館的價值所在。

現今公共圖書館針對績效管理及服務品質檢討，多半針對使用者在圖書館之服務歷程或是服務產出之結果進行研究，甚少探討圖書館產出服務對使用者生活之影響。而不論是何種評估方式，進行圖書館使用效益評估可以達成：1.建立公共關係；2.幫助領導者決策；3.幫助圖書館職員展現圖書館價值；4.幫助圖書館重新評估自我價值；5.實現圖書館的價值等（JC Bertot, 2003），因此進行公共圖書館成果評估，有助圖書館價值之體現，並據以調整服務策略及目標族群。

Huysmans, F., & Oomes, M. (2013) 曾提出圖書館價值包含文化、社群、教育、經濟等幾種層面類別，並且比較了圖書館價值呈現的幾個層面（圖9），如圖書館故事（Library story）、圖書館輸出（Output）及圖書館使用效益（Outcome）之間的差異，圖書館故事（Library story）主要在描述圖書館目標與任務，給予組織一個努力的方向，圖書館輸出（Output）指出圖書館現有提供的服務、產品及活動，主要讓大眾知道圖書館的產出，如館藏量、借閱量、使用人次等，而圖書館使用效益（Outcome）從使用者觀點說明圖書館影響了什麼，對使用者是否產生了行為、態

度、技巧、生活品質上的改變，在此層面上我們想知道的是人們是否真正的閱讀他們所借出的書，並因此而產生啟發或是增進個人生活技巧，甚至是學到新的知識。



Library story:	Output:		Outcome:
Expressed in mission statements (things we say and aim to do)	Products / services / activities	# people who are helped / reached	Perceptible effect / change (in behaviour, knowledge, skills, attitude, life situation, status)
(Things we say)	(Things we do and that we (should) count)		(Things we want to know)
Stimulate reading and contribute to the level of language skills	Collection (quantity / quality); host literacy courses, reading circles; supply schools with books and learning materials	Use of materials, # of participants	Did people truly read the books they borrowed? Were they inspired/ surprised? Did their reading skills improve? Was their horizon broadened? Are they inclined to read more often?
Stimulate local involvement and citizenship	Organization of meetings / lectures / debates; supply of government information	# of participants, visitors, brochures that were taken, web statistics	Did people learn new things? Did they meet new people? Did information help them to form / change their opinion? Were they activated to be more involved in the democratic process?

圖 9 圖書館價值呈現之不同層面

資料來源：Measuring the public library's societal value: A methodological research program. (p.170) by Huysmans, F., & Oomes, M., 2013. *IFLA journal*, 39(2).

隨著經費縮減及政府資訊公開之趨勢，組織應適時運用證據呈現政府施政，無論量化或是質性資料、外部或是內部資訊，圖書館組織必須要展現其逐漸成長的公共價值。圖書館如能具體呈現其績效，可使決策時以具體的事證說明其服務價值，使用者觀點之使用效益評估關注於圖書館帶給讀者所產生的利益，並非只是關注圖書館輸出的成果，然而目前甚少研究針對圖書館於人們生活領域的總體利益進行深入研究。

以臺北市立圖書館（以下稱北市圖）為例，北市圖為瞭解民眾對於圖書館提供服務之使用情形、滿意程度及蒐集使用意見，每年定期辦理1次全館性之讀者滿意度調查，問卷大項分為以下三部分：



- (1) 圖書館服務使用情形
- (2) 對圖書館服務的滿意程度評量
- (3) 基本資料

調查項目包含圖書館服務之使用情形、館藏資源、資源取得便利性、館員服務、館舍空間與環境、推廣活動及圖書館網站、電腦使用及線上服務，並針對滿意度調查結果進行分析及改善追蹤，項目設計針對圖書館服務狀況進行評估，較無法依使用者觀點進行全面性之評估。

圖書館使用效益評估方式已從重視系統實施結果(圖書館借閱量、入館人次、參考問題數量)到重視使用者觀點(圖書館服務對使用者所產生的效益)，早期典型的評估方式是以圖書借閱量、進館人次、參考問題數量來衡量圖書館對社區的影響，這樣的指標只能片面詮釋圖書館對於社區需求面貌，無法解釋圖書館對使用者帶來的效益(Bertot & McClure, 2003)。因此，圖書館不斷尋求更具體的發展指標，不同的詞語如：績效評估(Outcome Measurement)、影響評估(Impact Assessment)、價值評估(Value Assessment)、社會回饋評估(Social Return of Investment Assessment)等都是在找出一個指標能具體展現公共圖書館帶給使用者、群體及社會的效益(Vakkari, 2014)。

使用效益評估著重於圖書館產出是否會改變使用者的知識、技能、行為或態度，並且為其帶來益處，是一種能明確顯現圖書館目標、計畫過程的方式，其研究內容可以分成兩類(Vakkari & Serola, 2012)：

1. 關注圖書館特定服務或閱讀活動產出的成效

此種類型關注於閱讀活動之規劃如何針對目標群組產生預定之成效，如樂齡電腦研習班課程是否增進樂齡讀者資訊素養、圖書館嬰幼兒說故事活動如何引領早期閱讀等。



2. 關注圖書館於特定生活領域產出的利益

此類型關注於圖書館服務在生活的各個面向帶給讀者何種利益，如教育、休閒，這類研究探索讀者如何透過圖書館服務在生活的各個面向獲得利益，以建構出圖書館價值之架構。

第一類的使用效益評估通常針對單一圖書館或是圖書館系統價值評估，有利於圖書館評估自身發展，而第二種類型則是可以透過觀察一個社區樣本延伸至國家，對於圖書館存在價值對於個人及社會之意義有深入之探討，協助圖書館展現其服務價值。

資訊社會所帶來的知識爆炸和經費縮減促使圖書館尋求更具體的發展指標，圖書館使用效益之評估需要以讀者、社區和整體會社利益為核心方能規劃出符合使用者需求的圖書館服務，以下就使用者觀點之使用效益評估方式進行詳述。

二、使用者觀點之使用效益評估

目前而言，使用者觀點之公共圖書館使用效益評估的實證研究並不多，學者Vakkari自2012年開始以使用者為中心進行全國性公共圖書館使用效益評估研究，相關研究旨在探討公共圖書館在不同國家中對民眾生活所產生的影響，歸納並產出公共圖書館使用效益（Perceived Outcomes）的模型，Vakkari於2012年首先針對芬蘭進行全國性的公共圖書館使用者進行使用效益評估研究，而後拓展至挪威、荷蘭、韓國及美國進行跨域性之比較研究，研究中將公共圖書館對使用者產生的使

用效益分為四構面，包含：教育（Education）、工作與職涯（Work and Business）、日常活動（Everyday Activities）及休閒活動（Leisure Time），讓使用者判定是否從公共圖書館服務中獲得上述服務價值，並比較不同國家間公共圖書館使用效益（Perceived Outcomes）的差異、並解釋其差異，找出可能的影響的因素，希望能有效呈現出不同國家間使用效益（Perceived Outcomes）的分佈，以下就Vakkari, P. 自2012-2016針對公共圖書館所進行之使用效益評估研究進行簡述。

Vakkari（2012）歸納出公共圖書館對人們生活產生之影響，包含四構面22項目，分述如下：

1. 教育（Education）

(1) 獲得學習機會

(2) 輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）之學習（如國中小、高中職、大學）

(3) 獲得與工作相關的學習機會

(4) 利用閒暇時間自我學習

2. 工作與職涯（Work and Business）

(1) 尋找工作求職之資訊

(2) 完成特定任務（例如學校作業、工作目標或專案等）

(3) 培養工作技能

3. 日常活動（Everyday Activities）

(1) 獲得處理家務之資訊

(2) 獲得育兒知識和學校教育之資訊

(3) 獲取居住、房屋資訊（例如：家居維修）



- (4) 瞭解消費者權益或資訊
- (5) 獲得健康或醫療資訊
- (6) 獲得旅遊度假資訊
- (7) 促進人際關係

4. 休閒活動 (Leisure Time)

- (1) 閱讀小說類書籍
- (2) 閱讀非小說類書籍
- (3) 參與文化活動 (例如：觀賞戲劇或音樂會)
- (4) 參與創作性活動 (例如：樂器演奏或唱歌)
- (5) 培養對於戶外活動、健身、運動的興趣
- (6) 培養對於大自然的興趣 (例如：賞鳥)
- (7) 培養對歷史及社會類別之主題的興趣
- (8) 參與社會議題之討論。

(一) 芬蘭公共圖書館使用效益研究

Vakkari & Serola (2012) 針對15~79歲的芬蘭民眾以分層隨機抽樣進行全國性公共圖書館價值調查的研究，調查公共圖書館對芬蘭民眾生活中的影響，有效回收樣本為1,000份 (回收率16.7%)。研究目的在瞭解民眾感受到圖書館效益之頻率，並將公共圖書館所產生之效益進行分類，探討影響民眾感受差異的因素；研究將公共圖書館影響民眾生活的層面分為四構面共22種情形，這四個構面分別為教育 (Education)、工作與職涯 (Work and Business)、日常活動 (Everyday Activities) 和休閒活動 (Leisure Time)。研究結果指出民眾感受到公共圖書館產生效益頻率最

高為：閱讀小說類書籍(71%)、閱讀非小說類書籍(67%)，其次則為自我進修(58%)
(圖10)。

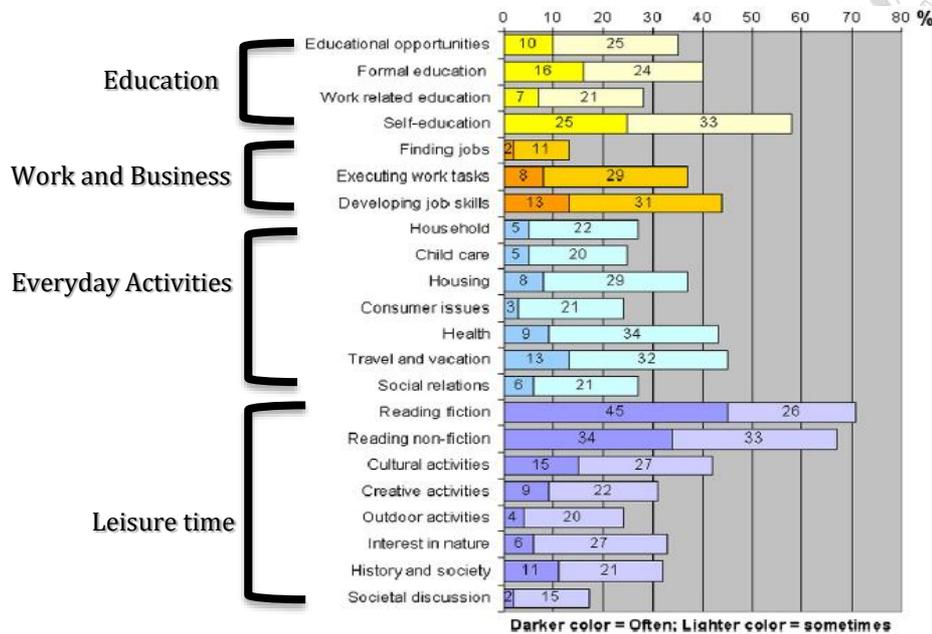


圖 10 芬蘭公共圖書館使用效益分析圖

資料來源：Perceived outcomes of public libraries. (p.40) by Vakkari, P., & Serola, S., 2012. *Library & Information Science Research*, 34(1).

研究進一步透過因素分析將研究結果產出之公共圖書館使用效益分為三大區塊，分別為：日常活動(Everyday activities)、文化(Cultural Interests)及職業(Career)，以瞭解使用者之性別、年齡、教育程度與公共圖書館使用效益之關聯性。整體而言女性相較於男性感受到的圖書館效益較多，尤其是在文化(Cultural Interests)及職業(Career)層面，教育程度在文化(Cultural Interests)($F=63.6; p=.000$)及職業(Career)($F=23.9; p=.000$)皆達到統計上之顯著，教育程度越高者在文化(Cultural Interests)及職業(Career)感受到的效益較多，低至中等教育程度者在日常活動(Everyday activities)感受到的效益較多。年齡越大相較於年輕人者在日常活動(Everyday activities)感受到的效益較多。

activities) 感受到的效益較多，在文化 (Cultural Interests) 及職業 (Career) 層面感知效益則隨著年齡而遞減。



研究結果顯示在日常活動 (Everyday activities) 層面，公共圖書館對於教育程度低及年齡較大者有較明顯的使用效益，此研究結果可以解釋公共圖書館對於不同的族群應深入探究所需要的服務，並縮減不同教育度者之間之資訊落差，提供平等的資訊取用機會。

Vakkari & Serola (2012) 研究顯示芬蘭民眾在不同生活領域中，所感受到的公共圖書館的使用效益並不相同，不同國家可能因為其文化背景、經濟架構、人民閱讀習慣等差異而有不同的結果，有必要針對不同國家情況進行深入研究。未來研究應有效解釋這些結果的差異，並且探討圖書館使用情形與圖書館產出效益之關聯性，並且深入分析民眾獲取資訊之行為 (如網路、電視、報紙、雜誌及其他獲取資訊資源管道) 與公共圖書館使用之關聯性及產出效益之比較。

(二) 芬蘭、挪威及荷蘭公共圖書館公共圖書館使用效益研究之比較

Vakkari, P.於2014年持續以使用者觀點針對公共圖書館使用效益進行實證研究，研究範圍延伸至不同國家間之比較，挑選三個國家社福背景相似的北歐國家：芬蘭、挪威及荷蘭，瞭解使用者感受公共圖書館使用效益之頻率以及不同國家公共圖書館使用效益之差異與影響其差異之因素。研究針對芬蘭、挪威及荷蘭15-80歲民眾進行隨機抽樣調查，調查公共圖書館對民眾生活中的影響，有效回收樣本為1,000份（回收率16.7%）。參考Vakkari & Serola（2012）之研究，將公共圖書館影響民眾生活的層面分為四構面22種情形，這四個構面分別為教育（Education）、工作與職業（Work and Business）、日常活動（Everyday Activities）和文化活動（Cultural Activities）。研究結果顯示芬蘭較挪威及荷蘭民眾感受到更多的公共圖書館使用效益（圖11），各層面使用效益平均高出三倍之多（芬蘭（38.3%）、挪威(14.4%)、荷蘭(12.4%)）。

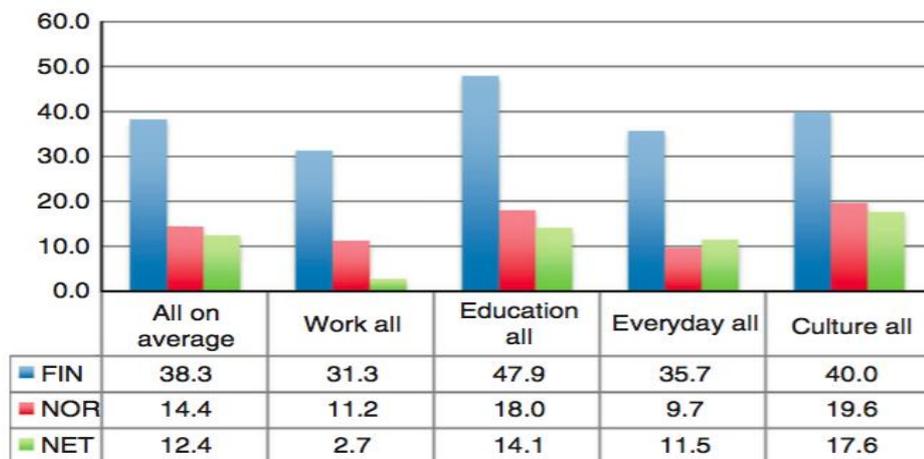


圖 11 芬蘭、挪威、荷蘭公共圖書館使用效益分析圖

資料來源：Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. (p.937) by Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., & Oomes, M., 2014. *Journal of Documentation*, 70(5).

芬蘭民眾感受到使用效益之結構與荷蘭及挪威有很大差異，芬蘭以教育（Education）使用效益為最高，達47.9%，其次則為文化活動（Cultural Activities），

達40%、日常活動 (Everyday Activities) 達35.7%，最後則為工作與職涯 (Work and Business) 達31.3%，挪威及荷蘭則以文化活動 (Cultural Activities) 之使用效益最高，分別為19.6%及17.6，其次為教育 (Education)，分別為18%及14.1%。整體而言，芬蘭民眾在文化活動 (Cultural Activities) 項目所感受到之公共圖書館使用效益高於挪威及荷蘭兩倍，日常活動 (Everyday Activities)、教育 (Education) 及工作與職涯 (Work and Business) 項目更高出三倍之多，但由研究結果 (圖12) 可以看出芬蘭、挪威及荷蘭民眾平均所感受到之公共圖書館使用效益並不高 (Vakkari, P. et al., 2014)。

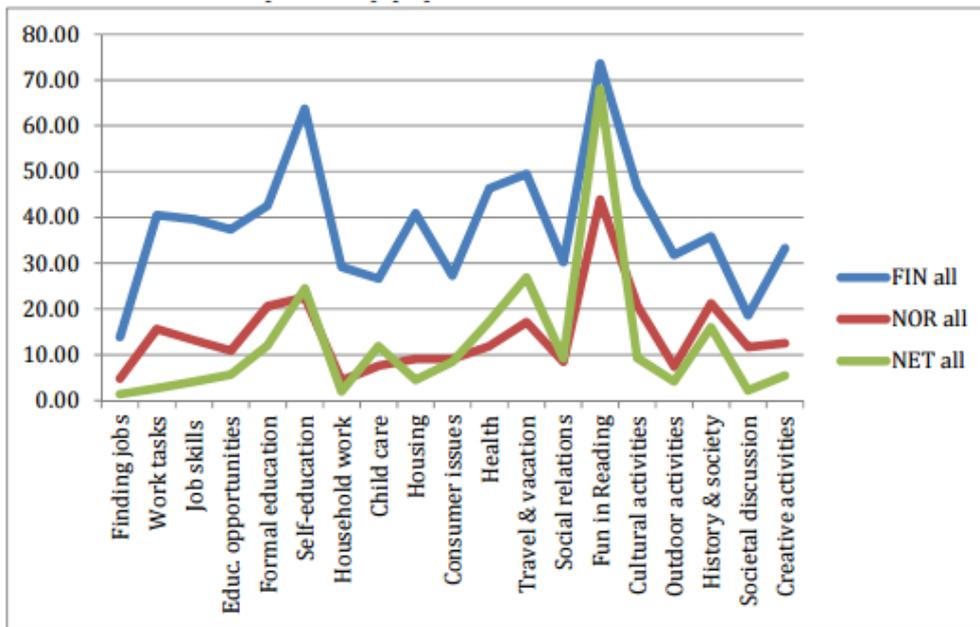


圖 12 芬蘭、挪威、荷蘭公共圖書館使用效益分析圖

資料來源：Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. (p.938) by Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., & Oomes, M., 2014. *Journal of Documentation*, 70(5).

造成這三個北歐國家的差異可能與公共圖書館所投入的資源相關，國家政策亦會影響公共圖書館使用效益之呈現，顯見不同圖書館設施與服務會影響使用者的使用情況 (Vakkari, 1988; Sin, 2012)，此研究中芬蘭公共圖書館在圖書館使用數

據上之每人平均借閱冊數、每人平均進館次數皆高於挪威及荷蘭，造成此結果的原因可能與16歲以上荷蘭居民需要以加入付費會員方式才可使用公共圖書館，而芬蘭及挪威在圖書館法的規定下民眾可以免費使用圖書館資源，另外芬蘭公共圖書館在經費投入、服務時間以及專業館員人數亦高於挪威及荷蘭。

(一) 芬蘭、挪威、荷蘭、南韓及美國公共圖書館使用效益研究之比較

Vakkar, P. et al. (2016) 以過去研究為基礎，進一步比較芬蘭、挪威、荷蘭、南韓及美國等國家之民眾在不同生活領域中，所感受到公共圖書館的使用效益的差異，為了讓比較有所意義，挑選經濟與社會發展相似的國家（同為OECD會員）比較不同國家間民眾感受到圖書館效益之頻率差異，並將公共圖書館所產生之效益進行分類，探討影響不同國家間民眾感受產生差異的因素。

研究中的五個國家公共圖書館基本統計數據(圖13)指出圖書資源豐富度芬蘭第一，南韓最後，人力資源以美國最豐富，而挪威相對起來有較多的館藏，芬蘭圖書館每人平均借閱冊數及到館人次最多，美國借閱人口比例最高。整體而言，芬蘭在公共圖書館的服務時間、專業館員數以及投入營運的經費皆較佳，南韓在各項數據都落後於其他四個國家，但在服務時間及進館人次僅次於美國、芬蘭，從有著高進館人次及較低的借閱人次可以看出南韓民眾在使用公共圖書館時偏好使用圖書館空間進行自修。

研究針對18~80歲的芬蘭、荷蘭、挪威、南韓及美國民眾，透過網路及郵寄進行全國性公共圖書館價值調查的研究，共計3,456個樣本數（芬蘭777位、挪威538位、荷蘭887位、美國625位、南韓629位）調查不同國家民眾所感受到公共圖書館的使用效益的差異。



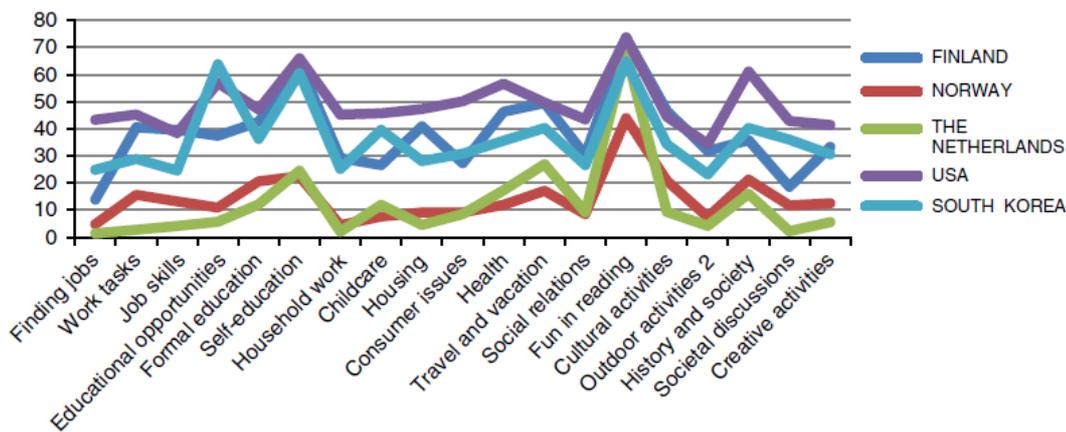
Indicator	Finland	Norway	The Netherlands	South Korea	USA
Population	5,347,269	4,920,305	16,655,799	50,734,284	311,591,917
GDP per capita € ^a	28,900	47,500	32,900	22,666	36,486
Municipalities	320	430	418	244	3,141 counties
Main libraries	308	430	163	574	9,050
Branch libraries	486	314	736	212	7,654
Libraries in total	794	744	899	786	16,704
Book mobiles (stops)	153 (12,378)	29 (1,272)	-(927) ^c	1,126	696 (-)
Opening hours	1,399,355	805,000	-	3,050,268	36,399,173
Manpower years	4,756	1,783	5,030	7,369	137,364
Operation costs per capita €	58.03	38.46	33.90	8.65	25.30
Collection items per capita	7.4	4.3	1.8	1.5	2.9
Collection books per capita ^d	6.6	3.8	1.7	1.4	2.6
Loans per capita	18.2	5.1	6.0	2.4	8.1
% borrowers in population	39.2 ^e	21.1	24.1 ^b	35.3 ^b	55 ^e
Visits per capita (physical)	9.9	4.4	4.4	5.3	4.9

Notes: ^aEurostat tables: gross domestic product at market prices; ^bthe Dutch and South Korean statistics concern inhabitants with a membership card of a public library; ^cmissing information; ^dcollection items per capita include printed books, journal and newspaper volumes, and audiovisual media such as music (CDs), audiobooks and films (DVDs); ^epercent of registered borrowers in the population

Sources: Library statistics Finland (2011) (<http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/basicstatistics.aspx>); Library statistics Norway (2011); Statistics Netherlands (2016); Koninklijke Bibliotheek (2016) (<http://bibliotheekmonitor.nl/>)

圖 13 芬蘭、挪威、荷蘭、南韓、美國公共圖書館基本資料

資料來源：Patterns of perceived public library outcomes in five countries. (p.346) by Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., Kwon, N., Oomes, M.,Bawden, D., 2016. *Journal of Documentation*, 72(2).



Note: n = 3,428

圖 14 芬蘭、挪威、荷蘭、美國、南韓公共圖書館使用效益分析圖

資料來源：Patterns of perceived public library outcomes in five countries. (p.353) by Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., Kwon, N., Oomes, M.,Bawden, D., 2016. *Journal of Documentation*, 72(2).



研究中將公共圖書館對使用者產生的使用效益分為四構面19種情形，包含：教育 (Education)、工作與職涯 (Work and Business)、日常活動 (Everyday Activities) 及休閒活動 (Leisure Time)，讓使用者判定是否從公共圖書館服務中獲得上述服務價值，研究結果顯示美國民眾對於感受公共圖書館所提供的19種效益遠高於其他四個國家，而所有國家中公共圖書館使用效益又以自修 (Self-education) 及閱讀 (Fun in Reading) 為民眾感受最高。整體而言，芬蘭及美國公共圖書館使用者的使用效益遠高於南韓，南韓又高於荷蘭及挪威。除了挪威及荷蘭以休閒活動 (Leisure Time) 項目之使用效益為最高之外，其他國家均以教育 (Education) 項目為最高。大致而言，所有國家中公共圖書館最高的使用效益項目雷同，為圖書館傳統基本功能 (自我學習、閱讀、歷史與社會資訊)，但從細微處之差異，仍可以看出不同國家間公共圖書館角色不同 (圖14)。

Vakkari自2012至2016針對不同國家進行全國性調查研究，瞭解公共圖書館在不同國家中對民眾生活所產生的影響，歸納並產出公共圖書館使用效益 (Perceived Outcomes) 的模型，並探究可能影響使用者使用效益 (Perceived Outcomes) 的因素。研究結果顯示不同國家公共圖書館之使用效益存在許多差異，然而公共圖書館使用利益的產出也因個體差異而有不同的感受程度。

表 4 Vakkari, P. (2012-2016) 使用者觀點公共圖書館使用效益評估研究

	研究對象	研究目的	研究結果
Vakkari, P. & Serola, S. (2012) Perceived outcomes of public libraries. <i>Library & Information Science Research</i> 34(1): 37-44	Vakkari & Serola 首先針對芬蘭進行調查了解公共圖書館在芬蘭民眾生活中所產生的影響。	評估圖書館特定方案及服務為成長中的研究趨勢，然而較少研究針對圖書館於生活個領域的總體利益進行深入研究。	研究結果女性使用效益在文化及職業來說高於男性，這也反映在她們相較男性是高頻率使用者、有較高的教育程度。 就不同的教育程度來說，公共圖書館有不同的功能。
Vakkari, P. (2014). Models explaining the perceived outcomes of public libraries. <i>Journal of Documentation</i> 70(4): 640-657	討論公共圖書館對於成人在日常活動、文化活動、職業需求上產生使用效益的模型，研究目的在於分析哪種因素與公共圖書館產出的使用效益相關。	目前很少針對各種不同的使用者族群去調查其感受圖書館產生的價值有何差異，圖書館產出之價值與其不同背景差異之關聯，去分析這些原因有助於了解圖書館的社會功能與角色，並且將這些因素模組化，有助於分析圖書館價值。	影響圖書館使用的因素：性別、年齡、教育程度、閱讀量、使用目的等，其中圖書館的使用目的最能有效預測圖書館使用效益。
Vakkari, P., Aabo, S., Audunson, R., Huysmans, F., Oomes, M.(2014). Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. <i>Journal of Documentation</i> 70(5): 927-944	比較芬蘭、挪威、荷蘭的公共圖書館使用效益，為第一個跨越國家比較的研究，了解造成差異的變數。	比較國家間使用效益的分佈、並解釋其差異，研究問題如下： 1. 不同國家使用者對公共圖書館使用效益感受頻率之差異。 2. 使用效益模式在不同國家間差異。 3. 如果有不同是什麼因素可以解釋這些差異。	研究結果顯示芬蘭較挪威及荷蘭民眾感受到更多的公共圖書館使用效益，各層面使用效益平均高出三倍之多，而芬蘭民眾感受最多的使用效益為教育(47.9%)其次為文化活動(40%)、日常活動(35.7%)及工作與職涯(31.3%)，而挪威及荷蘭皆以文化活動為民眾感受最多的使用效益。
Pertti Vakkari, Svanhild Aabø, Ragnar Audunson, Frank Huysmans, Nahyun Kwon, Marjolein Oomes, Sei-Ching Joanna Sin, (2016) "Patterns of perceived public library outcomes in five countries", <i>Journal of Documentation</i> , Vol. 72 Iss: 2, pp.342 - 361	比較芬蘭、挪威、荷蘭、南韓及美國的公共圖書館使用效益，為跨越國家比較的研究，了解造成差異的變數。	此研究延伸Vakkari(2014)的研究，為了讓比較有所意義，挑選經濟與社會發展相似的國家(同為OECD會員)比較國家間使用意的分佈、並解釋其差異，研究問題如下： 1. 成人讀者在生活上不同領域於圖書館使用效益的差異 2. 使用效益模式在不同國家間差異。 3. 有什麼因素可以解釋這些差異。	研究結果顯示在不同國家存在許多差異，首先芬蘭及美國使用者的使用效益遠高於南韓，南韓又高於荷蘭及挪威，第二點當問到使用效益的四個分組時(工作、教育、每日活動、休閒活動)使用者的使用效益在某些國家中又相對平衡。

資料來源：本研究整理

三、預測圖書館使用效益之影響因素

就相關公共圖書館使用效益研究可以發現，不同國家、不同文化及不同人口統計因素皆有可能影響使用者感受到公共圖書館使用效益之頻率及看法，賴麗香（2006）指出不同學科背景、身分類別的使用者，使用圖書館的行為及知覺評價圖書館的服務有差異，圖書館使用者的使用頻率越高，則其使用廣度、系統服務品質知覺及滿意度也越高；使用者的使用廣度越高，內容服務品質知覺及滿意度卻越低；使用者的滿意度越高，其使用頻率、內容服務品質知覺、系統服務品質知覺及支援服務品質知覺也越高，但使用廣度越低。因此使用者對圖書館服務品質之使用狀況、服務品質知覺及滿意度等主觀評估存在個人與館際差異。

Berelson's (1950) 曾經提出教育程度、年齡、收入與性別都與圖書館的使用相關，年紀較輕、高學歷、高收入及女性在圖書館使用頻率上都較其他群體為高。學者 Vakkari, P. 曾於 2012 及 2014 年分別針對網路使用程度與公共圖書館使用目的的相關性及影響公共圖書館使用效益之因素進行研究，以下就相關研究進行論述：

（一）預測圖書館使用目的之因素

Vakkari, P. (2012) 探討網路使用的程度與公共圖書館使用目的的相關性，並且找出可以預測公共圖書館使用目的如：研究 (Study)、工作與職涯 (Work and Business)、日常活動 (Everyday Activities) 及休閒活動 (Leisure Time) 之因素，研究發現大部分圖書館使用者目的為研究 (Study) 比例達53%，其他則為工作與職涯 (Work and Business) 達41%、日常活動 (Everyday Activities) 達35%、休閒活動 (Leisure Time) 達34%。研究指出網路使用的頻率及閱讀圖書數量最能增加研究所述的四項公共圖書館使用目的之機率，為預測圖書館使用目的的重要因素，網路使用頻率在使用者目的為進行研究 (Study) 及工作與職涯 (Work and Business) 時最能有效預測，而閱讀圖書數量則與使用者目的為日常活動 (Everyday Activities) 及休閒活動 (Leisure Time) 為正相關，第三個可以預測使用者目的因素則為使用者年齡。另外使用者教育程度則與使用者目的為工作與職涯 (Work and Business) 相關。而年齡與公共圖書館使用目的中之日常活動 (Everyday Activities) 較其他三個公共圖書館使用目的更為相關，55歲以上讀者使用公共圖書館的目的通常為日常活動 (Everyday Activities)。

整體研究結果指出網際網路使用與公共圖書館使用有正向關係，使用網路的人傾向更會使用公共圖書館，網路並不會減少其他媒體在休閒時間的使用，相反的，使用網路的人反而會增加使用其他通訊媒體的機會（圖15）。



The frequency of internet use	Public library use at least a few times a year			
	Study	Work	Every day	Leisure
None	9	5	20	33
Once a month	65	48	57	69
Weekly	78	46	69	70
Daily	78	51	69	72
Total ($n = 932-937$)	51	32	56	66
p	0.000	0.000	0.000	0.000

圖 15 網路與公共圖書館使用頻率比較

資料來源：Internet use increases the odds of using the public library. (p.626) by Vakkari, P., 2012. *Journal of Documentation*, 68(5).

（二）預測圖書館使用效益之因素

Vakkari, P. (2014) 針對公共圖書館對社會產生的價值進行探討，希望能瞭解有效預測圖書館產出使用效益（日常活動、文化活動、職業）之因素，並探究是否有模型可以解釋這三種價值的差異。研究結果顯示影響圖書館使用的因素包含性別、年齡、教育程度、閱讀圖書數量及使用目的等，Vakkari (2014) 指出使用公共圖書館及網路頻率越高者，對公共圖書館日常活動（Everyday Activities）使用效益感受程度越高，而年齡越大者，在日常活動（Everyday Activities）的使用效益也越高，推測年齡較長者相較於年輕人使用公共圖書館為日常活動（Everyday Activities）使用目的之頻率也較高，而教育程度越高者在日常活動（Everyday Activities）的使用效益則是越低；文化活動（Cultural Activities）的使用效益感受最顯著的族群則是高教育程度、年輕人、閱讀越多書、圖書館使用頻率較高者；職業（Career）的使用效益則與圖書館使用頻率及目的相關；研究結果指出影響圖書館使用的因素包含性別、年齡、教育程度、閱讀量、圖書館使用目的等，其中圖書館的使用目的最能有效預測圖書館使用效益，整體而言，亦女性、年輕族群、教育程度較高者，相較其他族群較容易感受到圖書館在文化、職業層面產生的價值。而教育程度較低、中高年齡層者較容易感受到圖書館在日常

活動 (Everyday Activities) 產生的價值 (相較年輕及教育程度高者) 因此公共圖書館的使用與性別、年齡、教育程度及閱讀量相關。相對而言, 活躍的圖書館使用者從公共圖書館感受到的價值會較多, 活躍使用者包含女性、高教育者、年輕人、閱讀量較多者, 而研究結果亦顯示使用圖書館的目的最有效預測圖書館產生的使用效益。

(三) 公共圖書館使用機率

Alison J. (2016) 年針對 10 所美國學院及大學於 2007 至 2012 年 1,651 名大學畢業生進行資訊素養調查研究, 研究目的在於能瞭解大學畢業生於個人及職業生涯中需要的終身學習資源, 研究結果發現有 45% 大學畢業生於過去一年內曾使用過公共圖書館, 而公共圖書館使用者更有可能為書店及博物館的常客, 較非公共圖書館使用者高出三倍之多, 研究結果顯示, 過去一年曾使用過公共圖書館的受測者, 有一半以上曾向圖書館員進行諮詢, 曾使用書店、到訪博物館、線上資料庫查詢學術文章、運用教育網站等皆會有較高機率於過去一年中曾使用公共圖書館, 而使用圖書館的族群中, 有較高機率為女性, 而相信自己可以獨立學習的受測者, 相較那些不相信自己有能力獨立學習的受測者, 使用公共圖書館的可能性越低。

由圖 16 可看出如果受測者曾求助於圖書館員, 其使用公共圖書館的機率會高出近 5.5 倍, 曾使用書店 (實體或虛擬) 的受測者, 其使用公共圖書館的機率為 2.9 倍, 曾到訪過博物館的受測者, 其使用公共圖書館的機率為 2.7 倍, 曾使用過開放進用資料庫 (Open Access Database) 的受測者, 其使用公共圖書館的機率為 2.0 倍, 曾使用教育類網站的受測者, 其使用公共圖書館的機率為 2.0 倍, 女性受測者, 其使用公共圖書館的機率為 1.6 倍。

Figure 10: Logistic Regression Analysis Results on Public Library Usage

	Estimate of B	S.E. of B	p-value of B	Odds ratio	95.0% C.I. for Odds ratio		Probability
					Lower	Upper	
Intercept	-2.048	0.327	0	0.129			
Librarians*	1.704	0.259	0	5.497*	3.31	9.13	84.609%
Bookstores*	1.051	0.125	0	2.859*	2.237	3.655	74.089%
Museums*	0.973	0.126	0	2.645*	2.066	3.387	72.567%
Open access databases*	0.733	0.189	0	2.081*	1.438	3.012	74.089%
Educational websites*	0.697	0.137	0	2.007*	1.535	2.623	66.741%
Gender*	0.442	0.126	0	1.555*	1.216	1.99	60.868%
Having the ability to learn anything on my own *	-0.33	0.162	0.042	0.719*	0.523	0.988	41.822%
Online courses	0.036	0.145	0.806	1.036	0.78	1.377	50.892%
Age	0.01	0.009	0.288	1.01	0.992	1.028	50.243%

Percentages based on total n = 1,571 recent graduates from 10 US colleges and universities. Bolded values with asterisks (*) are statistically significant at p < 0.05 level.

Figure 11: What Were the Odds of Using Public Libraries?



Numbers based on total n = 1,651 recent graduates from 10 US colleges and universities.

圖 16 公共圖書館使用機率

資料來源：How Today's Graduates Continue to Learn Once They Complete College. Project information literacy., 2016. Retrieved from http://www.projectinfoit.org/uploads/2/7/5/4/27541717/staying_smart_pil_1_5_2016b_fullreport.pdf

由上述相關研究可見，使用者之人口統計因素、教育程度、收入、圖書館使用頻率、目的、網路使用情況、閱讀量、使用者資訊使用行為等因素皆會影響使用者對公共圖書館使用效益之評估，公共圖書館為滿足不同讀者需求之服務，宜深入了解影響之使用效益之相關因素，並調整公共圖書館服務規劃之策略。

第三章 研究方法



本研究以使用者觀點進行公共圖書館使用效益評估，透過不同使用者人口統計變數及不同資訊資源利用狀況探究公共圖書館使用效益。本章旨在說明研究設計與實施之方法，共分三節，第一節提出研究設計，第二節闡述問卷設計，第三節則針對研究實施步驟與流程加以說明。

第一節 研究設計

為透過量化研究之方式進行使用者觀點之公共圖書館使用效益評估，本研究採用調查法，以問卷蒐集資料。以下綜合前述之研究背景與動機、文獻探討，發展研究架構，並依據研究架構設定研究對象及抽樣方式，最後說明資料蒐集後之分析方式。

一、研究架構

本研究以 Vakkari & Serola (2012) 芬蘭公共圖書館使用效益之研究為基礎，將公共圖書館對使用者所產生的使用效益分為四構面 22 項目，以使用者觀點進行公共圖書館使用效益評估，研究重點在於瞭解臺灣地區公共圖書館在教育、工作與職涯、日常活動及休閒活動四項功能中對使用者的使用效益評估觀點以及影響公共圖書館使用效益評估結果之因素為何。

同時，為瞭解公共圖書館使用者閱讀偏好之情形，於問卷中加入「若您想閱讀的書籍同時提供紙本及電子版，您會選擇閱讀何者」之選項，以瞭解使用者閱讀偏好之傾向，賴麗香 (2006) 指出不同學科背景、身分類別的使用者，使用圖書館的行為及知覺評價圖書館的服務有差異，Berelson's (1950) 亦曾提出教育程度、年齡、收入與性別都與圖書館的使用相關，Vakkari, P. (2014) 亦指出影響圖書館使用的因素包含性別、年齡、教育程度、閱讀量及使用目的等，本研究綜整學者所提出之預測圖書館使用因素以瞭解使用者閱讀行為與資訊資源利用情況，進行本研究之問項設計。

研究架構如圖 17 所示，自變項為使用公共圖書館之使用者之人口統計變項，依變項為使用者行為與資訊資源使用狀況、資源使用頻率及對公共圖書館使用效益之評估。

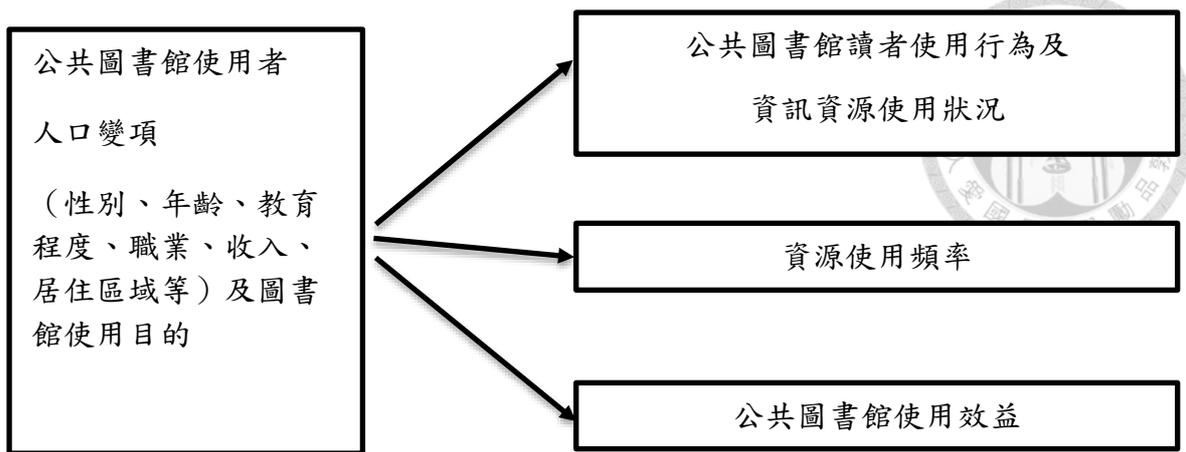


圖 17 研究架構圖

二、研究對象與抽樣方法

本研究參考臺北市立圖書館讀者滿意度調查報告(2016)，以13歲以上臺灣地區公共圖書館使用者為研究對象進行便利抽樣調查，運用 Google 表單

(<https://goo.gl/forms/jb4ZJqwowiRYUa8X2>) 建立網路問卷，將問卷透過人際網絡散播，自2017年4月1日至4月30日期間，共回收324份問卷。

依據內政部戶政司106年3月公布之縣市人口數及年齡性別等資料顯示，臺灣地區人口數共計23,545,680人，其中13歲以上之人口數為20,881,367人(男性佔49%，女性佔51%)，與臺灣地區13歲以上年齡人口分布比例比較，回收問卷之年齡人口比例可反映臺灣地區年齡人口分布比例。

研究欲探討公共圖書館產出服務對讀者生活之影響以及不同閱讀行為讀者對公共圖書館服務影響之重要性認知，故採用問卷調查法。以下針對問卷架構、研究對象、問卷發放與回收進行說明。

三、資料分析

本研究採用運用次數分配、交叉分析、t 檢定及單因子變異數分析進行研究，並使用統計套裝軟體 SPSS 作為資料分析工具。

第二節 問卷設計



本研究採用問卷調查法，問卷共分為三部分，第一部分為使用者基本資料，第二部分為閱讀行為與資訊資源利用情況，第三部分為資源使用頻率。

一、基本資料

基本資料包含受測者的性別、年齡、職業、教育程度、居住地、平均月收入等人口統計變項，以及使用圖書館的目的。

二、閱讀行為與資訊資源利用情況

此部分之問項旨在調查使用者資訊資源利用及閱讀習慣，選項「在過去一年中，您是否曾運用下列資源進行學習、自我成長或達成人生目標？」之題項參考 ALISON J.(2016)年針對 10 所美國學院及大學於 2007 至 2012 年畢業學生進行資訊素養研究，研究中之終身學習資源問項，包含搜尋引擎 (e.g., Google, Bing)、電子資料庫、書籍 (紙本/電子)、新聞、社群網站 (e.g., Facebook, Twitter)、教育學習網站 (e.g., Coursera, MOOCs)、Blog 部落格、書店 (網路/實體)、圖書館 (網路/實體) 及博物館/美術館 (網路/實體)。

並且進一步詢問使用者在過去一年使用各項資訊資源之利用狀況，包含紙本書閱讀及數位閱讀之數量，而閱讀偏好部份詢問使用者，「是否因為進行數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間？」及「若您想閱讀的書籍同時提供紙本及電子版，您會選擇閱讀何者？」，透過問項以判斷使用者閱讀偏好數位閱讀或是紙本閱讀。

電子書及紙本圖書閱讀類型問項分類參考博客來網路書店之書店分類，包含文學小說、商業理財、藝術設計、人文史地、社會科學、自然科普、心理勵志、醫療保健、飲食、生活風格、旅遊、宗教命理、親子教養、童書/青少年文學、輕小說、漫畫、語言學習、考試用書、電腦資訊及專業/教科書/政府出版品。

三、資源使用頻率及評估

本研究參考 Vakkari & Serola (2012) 之研究，將公共圖書館對使用者所產生的使用效益分為四構面 22 項目，四構面包含教育、工作與職涯、日常活動及休閒活動，並根據本研究的研究問題及目的探討「紙本閱讀」、「數位閱讀」、「實體

圖書館」、「圖書館網站」及「網路」因各項需求之資源使用頻率及公共圖書館使用評估，各問項以李克特四點尺度量表 (Likert-type scale) 進行測量，從「沒有」到「經常」，「沒有幫助」到「很有幫助」，「不重要」到「很重要」均分為四個等級，問項之構面與細項如下。各問項以李克特四點尺度量表 (Likert-type scale) 進行測量，使用者效益之評估透過詢問使用者「認為公共圖書館在各項功能上對您的幫助為何？」從「沒有幫助」到「很有幫助」，填答不確定者以 0 分計算，沒有幫助=1、不太有幫助=2、有點幫助=3、很有幫助=4；並且詢問使用者「認為公共圖書館在各項功能上對您的重要性為何？」，填答不確定者以 0 分計算，不重要=1、不太重要=2、有點重要=3、很重要=4，而公共圖書館使用效益之構面及細項如下。

- (一) 教育：獲得學習機會、輔助正規教育 (如國中小、高中職、大學) 的學習、獲得與工作相關的學習機會、利用閒暇時間自我學習；
- (二) 工作與職涯：尋找工作求職之資訊、完成特定任務 (例如學校作業、工作目標或專案等)、培養工作技能；
- (三) 日常活動：獲得處理家務之資訊、獲得育兒知識和學校教育之資訊、獲取居住、房屋資訊 (例如：家居維修)、瞭解消費者權益或資訊、獲得健康或醫療資訊、獲得旅遊度假資訊、促進人際關係；
- (四) 休閒活動：閱讀小說類書籍、閱讀非小說類書籍、參與文化活動 (例如：觀賞戲劇或音樂會)、參與創作性活動 (例如：樂器演奏或唱歌)、培養對於戶外活動、健身、運動的興趣、培養對於大自然的興趣 (例如：賞鳥)、培養對歷史及社會類別之主題的興趣、參與社會議題之討論。

表 5 研究目的及問題對應題項

研究目的	問卷選項
<p>瞭解不同人口統計變項與公共圖書館使用效益之關聯性</p>	<p>基本資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請問您的性別為？ 2. 請問您的年齡為？ 3. 請問您的職業為？ 4. 請問您的教育程度為？ 5. 請問您的平均月收入為？ 6. 請問您居住的縣市或地區為？ 7. 請問您通常使用圖書館的目的為？
<p>探討公共圖書館讀者使用行為</p>	<p>閱讀行為與資訊資源利用情況</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. 在過去一年中，您是否曾運用下列資源進行學習、自我成長或達成人生目標？ 9. 請問過去一年中，您閱讀了幾本紙本圖書（包含教科書）？ 10. 請問您喜歡閱讀的紙本圖書類型為？ 11. 請問過去一年中，您閱讀了幾本電子書（包含教科書）？ 12. 請問您喜歡閱讀的電子書類型為？ 13. 您是否因為進行數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間？ 14. 若您想閱讀的書籍同時提供紙本及電子版，您會選擇閱讀何者？
<p>探討讀者因各項需求而使用「紙本閱讀」、「數位閱讀」、「實體圖書館」、「圖書館網站」及「網路」資源之使用頻率並瞭解讀者在教育、工作與職涯、日常活動及休閒活動四項功能中對使用者的使用效益評估觀點</p>	<p>資源使用頻率</p> <ol style="list-style-type: none"> 15. 過去一年您因為各項需求而閱讀紙本書的頻率 16. 過去一年您因為各項需求而進行數位閱讀的頻率 17. 過去一年您因為各項需求而利用實體圖書館的頻率 18. 過去一年您因為各項需求而利用圖書館網站的頻率 19. 過去一年您因為各項需求而利用網路的頻率 20. 您認為公共圖書館在各項功能上對您的幫助為 21. 您認為公共圖書館在各項功能上的重要性為何



第三節 研究步驟



1. 文獻蒐集與分析

確認研究問題及研究目的之後，蒐集與研究主題相關之中西文期刊、論文、研究報告等文獻資料，以及相關公共圖書館網站上所提供之統計數據與價值內容陳述，以瞭解國內外公共圖書館使用效益評估相關研究、公共圖書館價值及數位閱讀情況並作為本研究之理論基礎。

2. 建立研究架構

確認研究變項並建立研究架構。

3. 確定研究對象

以 13 歲以上臺灣地區公共圖書館使用者為研究對象。

4. 擬定初步問卷內容

參考文獻之內容，擬定初步問卷內容。

5. 問卷前測

將初步完成的問卷，隨機針對公共圖書館使用者進行施測。

6. 修改問卷

參考前測之受測者回饋修訂問卷，以確保問卷內容及用字是否清晰易懂，並依據回饋意見適度修正問卷內容。

7. 正式施測

於 2017 年 4 月 1 日至 4 月 30 日透過 Google 表單建立網路問卷進行線上問卷施測，並透過紙本問卷同步發放，共計進行 4 週問卷調查。

8. 資料處理與分析

回收問卷後，先將遺漏值過多或規則性填答等無效問卷進行剔除，再利用社會科學統計軟體 (SPSS) 分析問卷資料，將問卷之各題項轉化為可辨識的文字或數字，進行問卷編碼；依問卷題項與性質，運用次數分配、交叉分析、t 檢定及單因子變異數分析等統計方法分析。

9. 撰寫研究結果、結論與建議

綜整蒐集到之資料撰寫研究結果，並根據研究結果提出結論與建議。

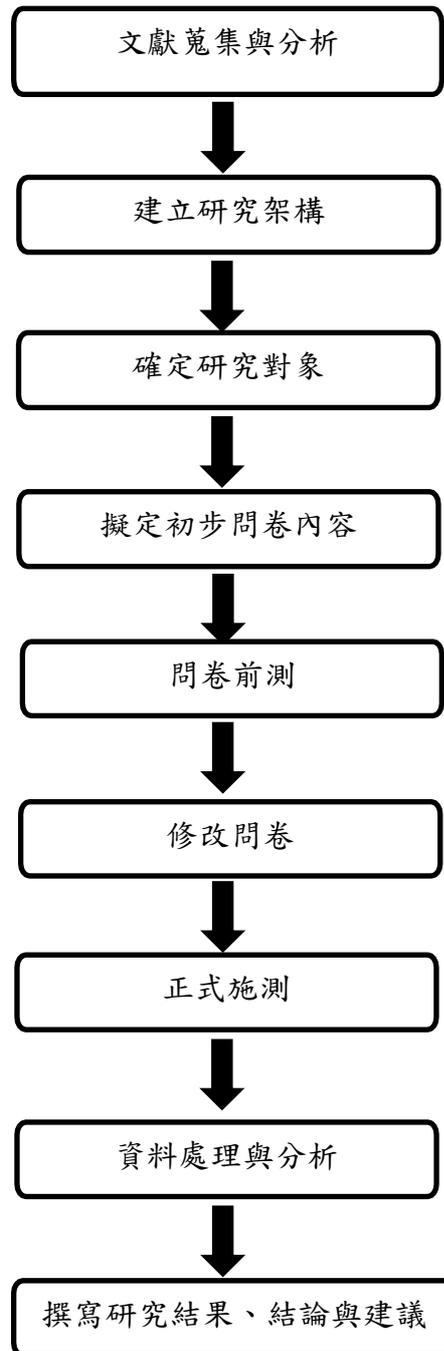


圖 18 研究實施流程圖



第四章 結果與討論



本研究依據前述研究方法，針對臺灣地區公共圖書館使用者進行使用效益評估，以 13 歲以上臺灣地區公共圖書館使用者為研究對象進行便利抽樣調查，運用 Google 表單 (<https://goo.gl/forms/jb4ZJqwowiRYUa8X2>) 建立網路問卷，將問卷透過人際網絡散播，自 2017 年 4 月 1 日至 4 月 30 日期間，共回收 324 份問卷。本章對回收之 318 份有效問卷，運用 SPSS 22.0 統計軟體進行資料分析，說明研究結果並以使用者觀點探討公共圖書館使用效益。第一節彙整研究樣本，分析基本資料；第二節分析使用者公共圖書館使用行為，包含使用者的基本資料、資源使用狀況；第三節為公共圖書館使用效益評估之分析。

第一節 樣本資料分析

本研究回收之 324 份問卷中，將規律性填答及非臺灣地區使用者視為無效問卷，共計回收 318 份有效問卷，整體有效問卷比例達 98.5%。

一、人口統計變項

由表 6 可知，本研究之填答者中超過六成是女性（63%），男性所占比例不到四成（36.8%）。年齡則以 31-54 歲最多，共 137 人，比例超過四成（43.1%）；其次是 19~30 歲（25.5%）；13-18 歲和 65 歲以上的填答者都不到 10%。然此性別與年齡分佈，恰好符合民政局（2016）公布之臺灣地區性別年齡人口比例。

教育程度以大學/專科（46.5%）為最多，其次為碩士（32.4%）。至於填答者最近一年的平均月收入則是以無固定收入者最多（22%），其次則為 40,001~50,000 元（18.9%），然後為 50,001~70,000 元（15.1%）和 30,001 元~40,000 元（14.4%）。

表 6 人口統計變數—性別、年齡、教育程度、平均月收入

人口統計變項	人數	百分比	人口統計變項	人數	百分比
性別			平均月收入		
女性	201	63.0	無固定收入	70	22.0
男性	117	36.8	15,000 元以下	15	4.7
年齡			15,001~30,000 元	27	8.5
13~15 歲	17	5.3	30,001 元~40,000 元	46	14.4
16~18 歲	16	5.0	40,001~50,000 元	60	18.9
19~30 歲	81	25.5	50,001~70,000 元	48	15.1
31~54 歲	137	43.1	70,001 元以上	52	16.4
55~64 歲	42	13.2			
65 歲以上	25	7.9			
教育程度					
國中	21	6.6			
高中職	23	7.2			
大學/專科	148	46.5			
碩士	103	32.4			
博士	23	7.2			

註：N=318

進一步檢視不同性別之年齡分布，由表 7 可看出男性和女性的年齡分布明顯有差異($\chi^2(5, N = 318) = 27.876, p = .000, \text{Cramer's } V = .296$)。雖然男性和女性都是 31~54 歲的填答人數最多，但男性的集中趨勢更明顯，男性有 47.90%，女性略少 40.30%。女性次多的年齡層是 19~30 歲，占 33.80%；男性則是各年齡分布均勻，次多的是 55~64 歲，但僅占 16.20%。

表 7 性別與年齡交叉表

性別	年齡						總計
	13~15 歲	16~18 歲	19~30 歲	31~54 歲	55~64 歲	65 歲以上	
女性	6	12	68	81	23	11	201
	3.00%	6.00%	33.80%	40.30%	11.40%	5.50%	100.00%
男性	11	4	13	56	19	14	117
	9.40%	3.40%	11.10%	47.90%	16.20%	12.00%	100.00%
總計	17	16	81	137	42	25	318
	5.30%	5.00%	25.50%	43.10%	13.20%	7.90%	100.00%

註：N=318

接續檢視不同性別之教育程度分布，由表 8 可看出男性和女性的教育程度差異主要在研究所以上程度($\chi^2(4, N = 318) = 14.100, p = .007$, Cramer's V = .211)。雖然男性和女性填者的教育程度都是以大學/專科的填答人數最多，但有超過半數（51.20%）的女性填答者為大學/專科教育程度，而男性則只近四成（38.50%）。然而男性與女性填答者教育程度之差異最主要展現在博士程度，男性填答者有 12.80% 具有博士學位，而女性填答者則僅有 4.00%。

表 8 性別與教育程度交叉表

性別	教育程度					總計
	國中	高中職	大學/專科	碩士	博士	
女性	10	17	103	63	8	201
	5.00%	8.50%	51.20%	31.30%	4.00%	100.00%
男性	11	6	45	40	15	117
	9.40%	5.10%	38.50%	34.20%	12.80%	100.00%
總計	21	23	148	103	23	318
	6.60%	7.20%	46.50%	32.40%	7.20%	100.00%

註：N=318

最後檢視不同性別之平均月收入分布，由表 9 可看出男性和女性填答者收入之差異主要在 70,001 元以上 ($\chi^2(6, N = 318) = 34.935, p = .007, \text{Cramer's } V = .331$)。男性平均月收入以 70,001 元以上比例最高，占 27.40%，其次為 40,001~50,000 元，占 24.80%，而女性平均月收入以無固定收入比例最高，占 21.40%，而 70,001 元以上僅占 10.00%，整體而言，女性在平均月收入分布較為均勻。

表 9 性別與平均月收入交叉表

性別	平均月收入							總計
	無 固定收入	15,000 元 以下	15,001 ~30,000 元	30,001 元 ~40,000 元	40,001 ~50,000 元	50,001 ~70,000 元	70,001 元 以上	
女性	43	13	24	37	31	33	20	201
	21.40%	6.50%	11.90%	18.40%	15.40%	16.40%	10.00%	100.00%
男性	27	2	3	9	29	15	32	117
	23.10%	1.70%	2.60%	7.70%	24.80%	12.80%	27.40%	100.00%
總計	70	15	27	46	60	48	52	318
	22.00%	4.70%	8.50%	14.50%	18.90%	15.10%	16.40%	100.00%

註：N=318

表 10 分析填答者之職業，以公務人員 (21.7%) 和學生 (20.1%) 所占比例最高，其次是教育人員，占 11.6%；其他職業類別所占百分比均未超過 10%。

表 10 填答者職業分析

職業	次數	百分比	職業	次數	百分比
公務人員	69	21.7	家庭管理	12	3.8
學生	64	20.1	資訊/傳播/出版	10	3.1
教育人員	37	11.6	軍警人員	9	2.8
退休	27	8.5	文化/運動/休閒相關	6	1.9
服務業	24	7.5	工商企業投資	4	1.3
專業技術人員	21	6.6	無業/待業	3	0.9
金融/保險/貿易相關	14	4.4	運輸/倉儲/通信相關	3	0.9
工業/製造/營造相關	14	4.4	農、林、漁、牧業	1	0.3

註：N=318

表 11 分析填答者之居住地，以臺北市（38.7%）、新北市（24.2%）及高雄市（11%）所占比例最高，其他區域所占百分比均未超過 10%。

表 11 填答者居住地分析

居住地	次數	百分比	居住地	次數	百分比
臺北市	123	38.7	彰化縣	3	0.9
新北市	77	24.2	嘉義縣	3	0.9
高雄市	35	11	臺東縣	3	0.9
臺中市	22	6.9	花蓮縣	2	0.6
桃園市	18	5.7	宜蘭縣	1	0.3
新竹市	7	2.2	苗栗縣	1	0.3
臺南市	5	1.6	新竹縣	1	0.3
雲林縣	5	1.6	南投縣	1	0.3
基隆市	4	1.3	屏東縣	1	0.3
嘉義市	4	1.3	澎湖縣	1	0.3

註：N=318

二、 閱讀行為

研究詢問填答者過去一年閱讀多少紙本圖書與電子書，結果如表 12 所示。紙本圖書閱讀量以 5-14 本最多（41.2%），其次是 1-4 本（23.9%）；而電子書的閱讀量則以 1-4 本為最多數（45.9%），其次是 5-14 本（21.4%）。閱讀 31 本以上紙本圖書者有 13.8%，但是閱讀 31 本以上電子書的填答者僅有 5%。特別值得注意的是，未閱讀紙本圖書的填答者只有 1.9%，然而未閱讀電子書的填答者則多達 22.3%。

表 12 紙本圖書與電子書閱讀量分析

閱讀紙本圖書	次數	百分比	閱讀電子書	次數	百分比
未閱讀紙本書	6	1.9	未閱讀電子書	71	22.3
1-4 本	76	23.9	1-4 本	146	45.9
5-14 本	131	41.2	5-14 本	68	21.4
15-30 本	61	19.2	15-30 本	17	5.3
31 本以上	44	13.8	31 本以上	16	5.0
總計	318	100	總計	318	100

註：N=318

研究亦詢問填答者是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間，有近五成的填答者表示沒有影響。但也有約 26%的填答者表示，因為數位閱讀而減少紙本書的閱讀時間，然也有近 25%填答者表示數位閱讀反而增加紙本書的閱讀時間。

表 13 是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間

數位閱讀影響 紙本閱讀時間	次數	百分比	累積百分比
大幅減少	34	10.7	10.7
小幅減少	48	15.1	25.8
沒有影響	157	49.4	75.2
小幅增加	55	17.3	92.5
大幅增加	24	7.5	100
總計	318	100	

註：N=318

進一步針對性別檢視填答者是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間，由表 14 可發現，男性有近 36% 因為數位閱讀而減少紙本書的閱讀時間，女性則只有近 20%。相反地，約 30% 的女性因為數位閱讀而增加紙本書的閱讀時間，男性則只有 14%。綜言之，男性因為數位閱讀而減少紙本閱讀時間，女性則因為數位閱讀而增加紙本閱讀的時間。 $(\chi^2(2, N = 318) = 15.265, p = .000, \text{Cramer's } V = .219)$

表 14 是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間—性別

性別	因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間					總計
	大幅增加	小幅增加	沒有影響	小幅減少	大幅減少	
男性	6	11	58	25	17	117
	5.10%	9.40%	49.60%	21.40%	14.50%	100.00%
女性	18	44	99	23	17	201
	9.00%	21.90%	49.30%	11.40%	8.50%	100.00%
總計	24	55	157	48	34	318
	7.50%	17.30%	49.40%	15.10%	10.70%	100.00%

註：N=318

接續檢視不同年齡填答者是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間，由表 15 可以看出 13~54 歲之填答者傾向因數位閱讀而增加紙本閱讀的閱讀時間，尤以 13~15 歲填答者比例最高，逾 35%，55~64 歲填答者認為數位閱讀並不影響紙本書的閱讀時間，比例約 47%，65 歲以上填答者則因數位閱讀而減少紙本書的閱讀時間，比例逾 70%。綜言之，54 歲以下之讀者因數位閱讀而增加紙本閱讀的閱讀時間，65 歲以上讀者因數位閱讀而減少紙本閱讀的閱讀時間，55~64 歲填答者則認為兩者沒有影響。 $(\chi^2(10, N = 318) = 36.625, p = .000, \text{Cramer's } V = .339)$

表 15 是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間—年齡

年齡	增加	沒有影響	減少	總計
13~15 歲	6	6	5	17
	35.30%	35.30%	29.40%	100.00%
16~18 歲	5	9	2	16
	31.30%	56.30%	12.50%	100.00%
19~30 歲	24	38	19	81
	29.60%	46.90%	23.50%	100.00%
31~54 歲	33	77	27	137
	24.10%	56.20%	19.70%	100.00%
55~64 歲	11	20	11	42
	26.20%	47.60%	26.20%	100.00%
65 歲以上	0	7	18	25
	0.00%	28.00%	72.00%	100.00%
總計	79	157	82	318
	24.80%	49.40%	25.80%	100.00%

註：N=318

檢視不同平均月收入填答者是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間，由表 16 可以看出收入 70,000 元以下之填答者皆認為兩者沒有影響，比例逾 50%，收入 70,001 元以上之填答者則以沒有影響最多（36.5%），其次為因數位閱讀而減少紙本書的閱讀時間（34.6%），然而比例差距不大，皆未超過 40%。

表 16 是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間—平均月收入

平均月收入	增加	沒有影響	減少	總計
無固定收入	18	37	15	70
	25.70%	52.90%	21.40%	100.00%
15,000 元以下	4	8	3	15
	26.70%	53.30%	20.00%	100.00%
15,001~30,000 元	6	14	7	27
	22.20%	51.90%	25.90%	100.00%
30,001 元~40,000 元	13	25	8	46
	28.30%	54.30%	17.40%	100.00%
40,001~50,000 元	8	30	22	60
	13.30%	50.00%	36.70%	100.00%
50,001~70,000 元	15	24	9	48
	31.30%	50.00%	18.80%	100.00%
70,001 元以上	15	19	18	52
	28.80%	36.50%	34.60%	100.00%
總計	79	157	82	318
	24.80%	49.40%	25.80%	100.00%

註：N=318

最後檢視使用者之閱讀偏好，由表 17 可看出逾 80% 填答者表示若想閱讀的書籍同時提供紙本及電子版，仍會選擇紙本版，選擇電子版之填答者低於 20%，顯示臺灣地區民眾仍偏好紙本書閱讀。



表 17 閱讀偏好—紙本、電子書

選擇	次數	百分比
紙本版	255	80.2
電子版	63	19.8
總計	318	100

註：N=318

進一步詢問填答者喜愛閱讀的紙本書類型，以文學小說(9.5%)、旅遊(8.4%)及心理勵志(6.9%)比例為最高，但各項類別比例均未超過 10%。而填答者喜愛閱讀的電子圖書閱讀類型，以旅遊(10.2%)、飲食(9.3%)及文學小說(8.5%)比例為最高，另外在生活風格(7.9%)、醫療保健(7.8%)及漫畫(7.5%)皆逾 7%，綜言之，相較紙本書類型，受測者喜愛的電子書類別更為廣泛。

表 18 閱讀類別分析—紙本、電子書

類別	紙本書			電子書		
	次數	百分比	觀察值 百分比	次數	百分比	觀察值 百分比
文學小說	100	9.50%	47.40%	57	8.50%	27.00%
旅遊	88	8.40%	41.70%	68	10.20%	32.20%
心理勵志	73	6.90%	34.60%	30	4.50%	14.20%
飲食	64	6.10%	30.30%	62	9.30%	29.40%
人文史地	63	6.00%	29.90%	26	3.90%	12.30%
生活風格	63	6.00%	29.90%	53	7.90%	25.10%
藝術設計	61	5.80%	28.90%	28	4.20%	13.30%
漫畫	61	5.80%	28.90%	50	7.50%	23.70%
醫療保健	60	5.70%	28.40%	52	7.80%	24.60%
社會科學	55	5.20%	26.10%	22	3.30%	10.40%
商業理財	54	5.10%	25.60%	38	5.70%	18.00%
輕小說	51	4.80%	24.20%	38	5.70%	18.00%
語言學習	49	4.70%	23.20%	32	4.80%	15.20%
童書/青少年 文學	37	3.50%	17.50%	16	2.40%	7.60%
自然科普	36	3.40%	17.10%	19	2.80%	9.00%
親子教養	33	3.10%	15.60%	17	2.50%	8.10%
電腦資訊	31	2.90%	14.70%	21	3.10%	10.00%
考試用書	28	2.70%	13.30%	10	1.50%	4.70%
專業教科書	27	2.60%	12.80%	21	3.10%	10.00%
宗教命理	19	1.80%	9.00%	9	1.30%	4.30%
總計	1053	100.00%	499.10%	669	100.00%	317.10%

註：N=318

三、 資訊資源利用情況

為瞭解使用者利用各項資源進行終身學習之情況，本研究詢問填答者過去一年內曾利用那些資源進行學習、自我成長或達成人生目標，結果顯示填答者最常利用的前五項資源是：搜尋引擎（16.5%）、書籍（14.2%）、社群網站（13.0%）、圖書館（12.80%）、新聞（11.10%），雖然搜尋引擎仍居第一，然五項資源之百分比差距甚微。

表 19 資源利用情況分析

資源利用情況	次數	百分比	觀察值百分比
搜尋引擎	167	16.50%	79.10%
書籍	144	14.20%	68.20%
社群網站	132	13.00%	62.60%
圖書館	130	12.80%	61.60%
新聞	112	11.10%	53.10%
書店	100	9.90%	47.40%
電子資料庫	80	7.90%	37.90%
Blog 部落格	57	5.60%	27.00%
博物館美術館	51	5.00%	24.20%
教育學習網站	39	3.90%	18.50%
總計	1,012	100.00%	479.60%

註：N=318

檢視不同性別之資源利用之分布，由表 20 可看出男性和女性的資源利用分布皆以搜尋引擎最高（男性：77.80%，女性：79.90%），其次為書籍（男性：69.40%，女性：67.60%）、社群網站（男性：62.50%，女性：62.60%）及圖書館（男性：70.80%，女性：56.80%），比例皆超過六成。綜言之，男女差異展現在圖書館之使用分布，男性曾使用圖書館進行終身學習之比例達 70.80%，女性僅 56.80%，而男女資源利用分布比例最低為教育學習網站，均未超過 20%。

表 20 性別與資源利用情況交叉表

性別	搜尋引擎	書籍	社群網站	圖書館	新聞	書店	電子資料庫	Blog 部落格	博物館美術館	教育學習網站	總計
男性	56	50	45	51	38	41	29	22	21	14	72
	77.80%	69.40%	62.50%	70.80%	52.80%	56.90%	40.30%	30.60%	29.20%	19.40%	
女性	111	94	87	79	74	59	51	35	30	25	139
	79.90%	67.60%	62.60%	56.80%	53.20%	42.40%	36.70%	25.20%	21.60%	18.00%	
總計	167	144	132	130	112	100	80	57	51	39	211

註：N=318

進一步檢視不同年齡之資源使用之分布，由表 21 可看出各年齡層的資源使用分布皆以搜尋引擎比例最高，均超過 75%。其中 16~18 歲填答者以搜尋引擎、圖書館及新聞比例最高，19~64 歲填答者以搜尋引擎及書籍使用比例最高，55~64 歲填答者資源使用則明顯集中於搜尋引擎及書籍，比例均超過 80%，65 歲以上填答者則以搜尋引擎及社群網站使用比例最高，達 100%。

表 21 年齡與資源利用情況交叉表

年齡	搜尋引擎	書籍	社群網站	圖書館	新聞	書店	電子資料庫	Blog 部落格	博物館美術館	教育學習網站	總計
16~18 歲	5	2	2	4	4	2	1	3	1	2	6
	83.30%	33.30%	33.30%	66.70%	66.70%	33.30%	16.70%	50.00%	16.70%	33.30%	
19~30 歲	50	46	37	37	32	28	26	15	13	15	65
	76.90%	70.80%	56.90%	56.90%	49.20%	43.10%	40.00%	23.10%	20.00%	23.10%	
31~54 歲	82	69	70	66	55	54	37	26	28	19	106
	77.40%	65.10%	66.00%	62.30%	51.90%	50.90%	34.90%	24.50%	26.40%	17.90%	
55~64 歲	28	26	21	22	20	15	15	13	8	2	32
	87.50%	81.30%	65.60%	68.80%	62.50%	46.90%	46.90%	40.60%	25.00%	6.30%	
65 歲以上	2	1	2	1	1	1	1	0	1	1	2
	100%	50.00%	100%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	0.00%	50.00%	50.00%	
總計	167	144	132	130	112	100	80	57	51	39	211

註：N=318

接續檢視不同教育程度之資源使用之分布，由表 22 可看出教育程度為高中職、大學/專科及碩士的填答者以搜尋引擎使用比例最高，超過 75%。博士填答者則以圖書館使用比例最高，達 90.5%。不同教育程度之填答者，資源使用分布

均集中於搜尋引擎、書籍及社群網站。而教育程度越高者，在資源使用分布上較為平均，博士學歷之填答者有 8 項資源使用比例超過 50%，高中職學歷之填答者僅有搜尋引擎、圖書館及新聞等 3 項資源使用比例超過 50%，其餘資源使用分布皆未高於 35%。



表 22 教育程度與資源利用情況交叉表

教育程度	搜尋引擎	書籍	社群網站	圖書館	新聞	書店	電子資料庫	Blog 部落格	博物館美術館	教育學習網站	總計
高中職	7	2	3	5	5	2	1	3	1	2	9
	77.80%	22.20%	33.30%	55.60%	55.60%	22.20%	11.10%	33.30%	11.10%	22.20%	
大學/專科	78	72	65	61	52	45	34	23	18	21	102
	76.50%	70.60%	63.70%	59.80%	51.00%	44.10%	33.30%	22.50%	17.60%	20.60%	
碩士	65	53	49	45	41	42	33	22	23	11	79
	82.30%	67.10%	62.00%	57.00%	51.90%	53.20%	41.80%	27.80%	29.10%	13.90%	
博士	17	17	15	19	14	11	12	9	9	5	21
	81.00%	81.00%	71.40%	90.50%	66.70%	52.40%	57.10%	42.90%	42.90%	23.80%	
總計	167	144	132	130	112	100	80	57	51	39	211

註：N=318

最後檢視不同平均月收入填答者之資源使用之分布，由表 23 可看出不同平均月收入之填答者資源使用集中於搜尋引擎，均超過 70%，其次為書籍及社群網站。有所差異的為平均月收入在 50,001~70,000 元及之填答者，以書籍使用比例最高，逾 80%，收入為 30,001 元~40,000 元填答者以搜尋引擎及書籍使用比例最高，無固定收入填答者除搜尋引擎及書籍外，其餘資源利用比例均未超過 60%。

表 23 平均月收入與資源利用情況交叉表

平均月收入	搜尋引擎	電子資料庫	書籍	新聞	社群網站	教育學習網站	Blog 部落格	書店	圖書館	博物館 美術館	總計
無固定收入	28	17	21	17	20	6	8	16	19	6	35
	80.00%	48.60%	60.00%	48.60%	57.10%	17.10%	22.90%	45.70%	54.30%	17.10%	
15,000 元以下	8	3	7	6	7	1	2	4	6	1	9
	88.90%	33.30%	77.80%	66.70%	77.80%	11.10%	22.20%	44.40%	66.70%	11.10%	
15,001~30,000 元	15	6	9	8	12	4	2	5	9	4	17
	88.20%	35.30%	52.90%	47.10%	70.60%	23.50%	11.80%	29.40%	52.90%	23.50%	
30,001 元~40,000 元	22	9	22	14	17	7	4	13	21	8	31
	71.00%	29.00%	71.00%	45.20%	54.80%	22.60%	12.90%	41.90%	67.70%	25.80%	
40,001~50,000 元	27	11	20	18	18	9	10	19	22	9	34
	79.40%	32.40%	58.80%	52.90%	52.90%	26.50%	29.40%	55.90%	64.70%	26.50%	
50,001~70,000 元	29	15	31	20	25	2	11	16	22	5	38
	76.30%	39.50%	81.60%	52.60%	65.80%	5.30%	28.90%	42.10%	57.90%	13.20%	
70,001 元以上	38	19	34	29	33	10	20	27	31	18	47
	80.90%	40.40%	72.30%	61.70%	70.20%	21.30%	42.60%	57.40%	66.00%	38.30%	
總計	167	80	144	112	132	39	57	100	130	51	211

註：N=318

在圖書館使用情況中，表 24 顯示填答者僅 3.7% 未使用過圖書館，而使用過圖書館的讀者中，目的以借/還圖書、期刊（16.5%）比例為最高，其次為查找資料（11.3%）及隨意看看（9%），其餘皆未超過 8%，比例最少為結交新朋友（0.1%）。

表 24 圖書館使用情況

圖書館使用情況	次數	百分比	觀察值百分比
借/還圖書、期刊	182	16.50%	57.40%
查找資料	124	11.30%	39.10%
隨意看看	99	9.00%	31.20%
閱讀書籍/影音資料	88	8.00%	27.80%
看書報、雜誌	88	8.00%	27.80%
自修（課業學習）	67	6.10%	21.10%
參加活動/參觀展覽	60	5.40%	18.90%
使用網路（上網、Email）	52	4.70%	16.40%
使用電子資料庫/電子書	51	4.60%	16.10%
使用電腦	51	4.60%	16.10%
未使用圖書館	41	3.70%	12.90%
借/還視聽資料	41	3.70%	12.90%
陪伴親友	35	3.20%	11.00%
影印	29	2.60%	9.10%
休憩/睡覺	27	2.50%	8.50%
討論作業或事情	25	2.30%	7.90%
參與志工活動	23	2.10%	7.30%
索取文宣品或閱讀公布欄訊息	18	1.60%	5.70%
結交新朋友	1	0.10%	0.30%
總計	1102	100.00%	347.60%

註：N=318

四、資源使用頻率分析

為進一步了解填答者之資源使用情況，研究詢問填答者因教育、工作與職涯、日常活動及休閒活動之需求而使用「紙本閱讀」、「數位閱讀」、「實體圖書館」、「圖書館網站」及「網路」等資源之使用頻率，以下探討填答者因各項需求之資源使用頻率。

(一) 閱讀紙本書頻率分析

由表 25 之平均數排序可知，填答者因各項需求而閱讀紙本書頻率最高的項目依序為「獲得學習機會」($M=3.38, SD=0.73$)、「利用閒暇時間自我學習」($M=3.25, SD=0.77$) 及「完成特定任務」($M=3.16, SD=0.91$)。

1. 教育：教育需求項目中，詢問填答者因獲得學習機會、輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）的學習、獲得與工作相關的學習機會、利用閒暇時間自我學習等上述需求而閱讀紙本書的頻率，結果顯示，使用者因「教育」而閱讀紙本書頻率最高的項目為「獲得學習機會」($M=3.38, SD=0.73$)。
2. 工作與職涯：工作與職涯需求項目中，詢問填答者因尋找工作求職之資訊、完成特定任務（例如學校作業、工作目標或專案等）、培養工作技能等上述需求而閱讀紙本書的頻率，結果顯示，使用者因「工作與職涯」而閱讀紙本書頻率最高的項目為類別則為「完成特定任務」($M=3.16, SD=0.91$)。
3. 日常活動：日常活動需求項目中，詢問填答者因獲得處理家務之資訊、獲得育兒知識和學校教育之資訊、獲取居住、房屋資訊（例如：家居維修）、瞭解消費者權益或資訊、獲得健康或醫療資訊、獲得旅遊度假資訊、促進人際關係等上述需求而閱讀紙本書的頻率，結果顯示使用者因「日常活動」而閱讀紙本書頻率最高的項目為「獲得旅遊度假資訊」($M=2.96, SD=0.12$)。
4. 休閒活動：休閒活動需求項目中，詢問填答者因閱讀小說類書籍、閱讀非小說類書籍、參與文化活動（例如：觀賞戲劇或音樂會）、參與創作性活動（例如：樂器演奏或唱歌）、培養對於戶外活動、健身、運動的興趣、培養對於大自然的興趣（例如：賞鳥）、培養對歷史及社會類別之主題的興趣、參與社會議題之討論等上述需求而閱讀紙本書的頻率，結果顯示使用者因「休

閒活動」之而閱讀紙本書頻率最高的項目為「閱讀非小說類書籍」($M=2.91$, $SD=0.84$)。

整體而言，填答者因「教育」及「工作與職涯」需求而閱讀紙本書的頻率最為頻繁，並且明顯集中於「獲得學習機會」($SD=0.73$)及「利用閒暇時間自我學習」($SD=0.77$)項目。

表 25 因各項需求而閱讀紙本書的頻率

項目	紙本書閱讀頻率					總和	平均數	標準差	
	沒有	很少	有時	經常	不確定				
	1	2	3	4	0				
教育需求	獲得學習機會	6	25	125	161	1	318	3.38	0.73
	利用閒暇時間自我學習	8	41	132	137	0	318	3.25	0.77
	獲得與工作相關的學習機會	14	49	112	135	3	318	3.12	0.94
	輔助正規教育	44	40	79	153	2	318	3.06	1.10
工作與職涯需求	完成特定任務	22	39	119	137	1	318	3.16	0.91
	培養工作技能	24	49	133	111	1	318	3.03	0.91
	尋找工作求職之資訊	75	67	114	60	2	318	2.49	1.07
日常活動需求	獲得旅遊度假資訊	26	59	131	101	1	318	2.96	0.92
	獲得健康或醫療資訊	29	72	156	61	0	318	2.78	0.85
	促進人際關係	44	97	130	47	0	318	2.57	0.9
	獲得處理家務之資訊	53	86	141	38	0	318	2.52	0.90
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	72	79	123	44	0	318	2.44	0.98
	瞭解消費者權益或資訊	60	106	118	34	0	318	2.40	0.91
	獲取居住、房屋資訊	70	90	123	34	1	318	2.37	0.95
休閒活動需求	閱讀非小說類書籍	17	65	157	77	2	318	2.91	0.84
	閱讀小說類書籍	37	61	124	96	0	318	2.88	0.97
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	36	86	133	63	0	318	2.70	0.91
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	43	85	117	71	2	318	2.67	0.99
	培養對於大自然的興趣	52	97	121	47	1	318	2.51	0.94
	參與文化活動	43	133	121	40	1	318	2.49	0.89
	參與社會議題之討論	60	108	108	38	4	318	2.36	0.96
	參與創作性活動	76	108	89	42	3	318	2.29	1

註：N=318

(二) 數位閱讀頻率分析

由表 26 之平均數排序可知，填答者因各項需求而進行數位閱讀頻率最高的項目依序為「獲得旅遊度假資訊」($M=3.03, SD=0.97$)、「完成特定任務」($M=2.92, SD=0.98$) 及「獲得健康或醫療資訊」($M=2.90, SD=0.89$)。

1. 教育：教育需求項目中，詢問填答者因獲得學習機會、輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）的學習、獲得與工作相關的學習機會、利用閒暇時間自我學習等上述需求而進行數位閱讀的頻率，結果顯示，使用者因「教育」而進行數位閱讀頻率最高的項目為「獲得學習機會」($M=2.77, SD=0.94$) 及「利用閒暇時間自我學習」($M=2.77, SD=0.93$)。
2. 工作與職涯：工作與職涯需求項目中，詢問填答者因尋找工作求職之資訊、完成特定任務（例如學校作業、工作目標或專案等）、培養工作技能等上述需求而進行數位閱讀的頻率，結果顯示，使用者因「工作與職涯」而進行數位閱讀頻率最高的項目為類別則為「完成特定任務」($M=2.92, SD=0.98$)。
3. 日常活動：日常活動需求項目中，詢問填答者因獲得處理家務之資訊、獲得育兒知識和學校教育之資訊、獲取居住、房屋資訊（例如：家居維修）、瞭解消費者權益或資訊、獲得健康或醫療資訊、獲得旅遊度假資訊、促進人際關係等上述需求而進行數位閱讀的頻率，結果顯示使用者因「日常活動」而進行數位閱讀頻率最高的項目為「獲得旅遊度假資訊」($M=3.03, SD=0.97$)。
4. 休閒活動：休閒活動需求項目中，詢問填答者因閱讀小說類書籍、閱讀非小說類書籍、參與文化活動（例如：觀賞戲劇或音樂會）、參與創作性活動（例如：樂器演奏或唱歌）、培養對於戶外活動、健身、運動的興趣、培養對於大自然的興趣（例如：賞鳥）、培養對歷史及社會類別之主題的興趣、參與社會議題之討論等上述需求而進行數位閱讀的頻率，結果顯示使用者因「休閒活動」之而進行數位閱讀頻率最高的項目為「培養對於戶外活動、健身、運動的興趣」($M=2.59, SD=0.96$)。

綜言之，相較於紙本圖書閱讀頻率，數位閱讀並無使用頻率較為集中之項目，而整體閱讀頻率較低。

表 26 因各項需求而進行數位閱讀的頻率

項目	數位閱讀頻率					總和	平均數	標準差	
	沒有	很少	有時	經常	不確定				
	1	2	3	4	0				
教育需求	獲得學習機會	34	78	128	77	1	318	2.77	0.94
	利用閒暇時間自我學習	38	69	139	72	0	318	2.77	0.93
	獲得與工作相關的學習機會	51	68	130	69	0	318	2.68	0.98
	輔助正規教育	73	76	107	62	0	318	2.50	1.05
工作與職涯需求	完成特定任務	39	51	126	102	0	318	2.92	0.98
	培養工作技能	46	53	136	83	0	318	2.81	0.98
	尋找工作求職之資訊	73	77	115	53	0	318	2.47	1.02
日常活動需求	獲得旅遊度假資訊	26	50	120	119	3	318	3.03	0.97
	獲得健康或醫療資訊	25	69	137	87	0	318	2.90	0.89
	獲得處理家務之資訊	48	74	136	60	0	318	2.65	0.95
	促進人際關係	55	75	122	64	2	318	2.60	1.01
	瞭解消費者權益或資訊	50	85	126	56	1	318	2.58	0.96
	獲取居住、房屋資訊	61	79	116	62	0	318	2.56	1.01
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	77	82	99	59	1	318	2.43	1.06
休閒活動需求	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	52	83	126	57	0	318	2.59	0.96
	閱讀非小說類書籍	52	90	133	43	0	318	2.53	0.92
	閱讀小說類書籍	66	85	106	60	1	318	2.50	1.03
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	61	92	124	39	2	318	2.43	0.95
	參與文化活動	71	88	114	43	2	318	2.39	0.99
	培養對於大自然的興趣	72	92	114	39	1	318	2.37	0.97
	參與社會議題之討論	74	93	109	42	0	318	2.37	0.98
	參與創作性活動	86	91	101	39	1	318	2.29	1

註：N=318

(三) 實體圖書館利用頻率分析

由表 27 之平均數排序可知，填答者因各項需求而利用實體圖書館頻率最高的項目依序為「獲得學習機會」($M=2.80, SD=1.03$)、「利用閒暇時間自我學習」($M=2.70, SD=0.89$) 及「輔助正規教育」($M=2.67, SD=1.06$)。

1. 教育：教育需求項目中，詢問填答者因獲得學習機會、輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）的學習、獲得與工作相關的學習機會、利用閒暇時間自我學習等上述需求而閱讀紙本書的頻率，結果顯示，使用者因「教育」而利用實體圖書館頻率最高的項目為「獲得學習機會」($M=2.80, SD=1.03$)。
2. 工作與職涯：工作與職涯需求項目中，詢問填答者因尋找工作求職之資訊、完成特定任務（例如學校作業、工作目標或專案等）、培養工作技能等上述需求而利用實體圖書館的頻率，結果顯示，使用者因「工作與職涯」而利用實體圖書館頻率最高的項目為類別則為「完成特定任務」($M=2.64, SD=1.02$)。
3. 日常活動：日常活動需求項目中，詢問填答者因獲得處理家務之資訊、獲得育兒知識和學校教育之資訊、獲取居住、房屋資訊（例如：家居維修）、瞭解消費者權益或資訊、獲得健康或醫療資訊、獲得旅遊度假資訊、促進人際關係等上述需求而利用實體圖書館的頻率，結果顯示使用者因「日常活動」而利用實體圖書館頻率最高的項目為「獲得旅遊度假資訊」($M=2.52, SD=1.03$)。
4. 休閒活動：休閒活動需求項目中，詢問填答者因閱讀小說類書籍、閱讀非小說類書籍、參與文化活動（例如：觀賞戲劇或音樂會）、參與創作性活動（例如：樂器演奏或唱歌）、培養對於戶外活動、健身、運動的興趣、培養對於大自然的興趣（例如：賞鳥）、培養對歷史及社會類別之主題的興趣、參與社會議題之討論等上述需求而利用實體圖書館的頻率，結果顯示使用者因「休閒活動」之而利用實體圖書館頻率最高的項目為「閱讀小說類書籍」($M=2.52, SD=1$)。

整體而言，實體圖書館使用頻率集中於因「教育」項目，但相較紙本及數位閱讀而言，實體圖書館的使用頻率不高。

表 27 因各項需求而利用實體圖書館的頻率

項目	實體圖書館使用頻率					總和	平均數	標準差	
	沒有	很少	有時	經常	不確定				
	1	2	3	4	0				
教育需求	獲得學習機會	46	60	124	88	0	318	2.80	1.03
	利用閒暇時間自我學習	38	75	148	57	0	318	2.70	0.89
	輔助正規教育	61	66	108	83	0	318	2.67	1.06
	獲得與工作相關的學習機會	64	83	109	62	0	318	2.53	1.02
工作與職涯需求	完成特定任務	62	61	126	69	0	318	2.64	1.02
	培養工作技能	75	72	122	48	1	318	2.44	1.02
	尋找工作求職之資訊	105	85	93	34	1	318	2.17	1.01
日常活動需求	獲得旅遊度假資訊	67	69	124	56	2	318	2.52	1.03
	獲得健康或醫療資訊	76	89	118	34	1	318	2.34	0.96
	促進人際關係	100	87	94	34	3	318	2.18	1.02
	獲得處理家務之資訊	99	85	112	21	1	318	2.17	0.95
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	109	89	94	26	0	318	2.17	0.97
	獲取居住、房屋資訊	110	89	94	24	1	318	2.09	0.97
	瞭解消費者權益或資訊	112	92	88	24	2	318	2.06	0.97
休閒活動需求	閱讀小說類書籍	62	89	108	59	0	318	2.52	1
	閱讀非小說類書籍	56	98	112	52	0	318	2.50	0.96
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	93	95	103	27	0	318	2.20	0.95
	參與文化活動	104	94	96	23	1	318	2.11	0.96
	培養對於大自然的興趣	104	99	89	26	0	318	2.12	0.96
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	92	100	83	42	1	318	2.23	1.02
	參與社會議題之討論	114	103	70	30	1	318	2.04	0.98
	參與創作性活動	125	92	79	21	1	318	1.98	0.96

註：N=318

(四) 圖書館網站利用頻率分析

由表 28 之平均數排序可知，填答者因各項需求而利用圖書館網站頻率最高的項目依序為「獲得學習機會」($M=2.54, SD=1.09$)、「完成特定任務」($M=2.50, SD=1.14$)及「利用閒暇時間自我學習」($M=2.47, SD=1.05$)。

1. 教育：教育需求項目中，詢問填答者因獲得學習機會、輔助正規教育(如國中小、高中職、大學)的學習、獲得與工作相關的學習機會、利用閒暇時間自我學習等上述需求而利用圖書館網站的頻率，結果顯示，使用者因「教育」而利用圖書館網站頻率最高的項目為「獲得學習機會」($M=2.54, SD=1.09$)。
2. 工作與職涯：工作與職涯需求項目中，詢問填答者因尋找工作求職之資訊、完成特定任務(例如學校作業、工作目標或專案等)、培養工作技能等上述需求而利用圖書館網站的頻率，結果顯示，使用者因「工作與職涯」而利用圖書館網站頻率最高的項目為類別則為「完成特定任務」($M=2.50, SD=1.14$)。
3. 日常活動：日常活動需求項目中，詢問填答者因獲得處理家務之資訊、獲得育兒知識和學校教育之資訊、獲取居住、房屋資訊(例如：家居維修)、瞭解消費者權益或資訊、獲得健康或醫療資訊、獲得旅遊度假資訊、促進人際關係等上述需求而利用圖書館網站的頻率，結果顯示使用者因「日常活動」而利用圖書館網站頻率最高的項目為「獲得旅遊度假資訊」($M=2.26, SD=1.05$)。
4. 休閒活動：休閒活動需求項目中，詢問填答者因閱讀小說類書籍、閱讀非小說類書籍、參與文化活動(例如：觀賞戲劇或音樂會)、參與創作性活動(例如：樂器演奏或唱歌)、培養對於戶外活動、健身、運動的興趣、培養對於大自然的興趣(例如：賞鳥)、培養對歷史及社會類別之主題的興趣、參與社會議題之討論等上述需求而利用圖書館網站的頻率，結果顯示使用者因「休閒活動」之而利用圖書館網站頻率最高的項目為「閱讀非小說類書籍」($M=2.34, SD=1.06$)。

整體而言使用者因各項需求而利用圖書館網站的頻率，低於實體圖書館、網路、紙本及數位閱讀。

表 28 因各項需求而使用圖書館網站的頻率

項目	圖書館網站使用頻率					總和	平均數	標準差	
	沒有	很少	有時	經常	不確定				
	1	2	3	4	0				
教育需求	獲得學習機會	78	56	113	70	1	318	2.54	1.09
	利用閒暇時間自我學習	78	66	118	55	1	318	2.47	1.05
	輔助正規教育	91	59	103	64	1	318	2.43	1.11
	獲得與工作相關的學習機會	89	78	100	50	1	318	2.34	1.05
工作與職涯需求	完成特定任務	85	60	95	76	2	318	2.50	1.14
	培養工作技能	96	70	91	59	2	318	2.34	1.11
	尋找工作求職之資訊	123	72	84	37	2	318	2.10	1.06
日常活動需求	獲得旅遊度假資訊	98	77	98	43	2	318	2.26	1.05
	獲得健康或醫療資訊	105	78	93	39	3	318	2.19	1.05
	獲得處理家務之資訊	113	87	79	37	2	318	2.11	1.04
	瞭解消費者權益或資訊	126	75	85	30	2	318	2.05	1.03
	促進人際關係	119	82	91	23	3	318	2.04	0.99
	獲取居住、房屋資訊	121	87	81	26	3	318	2.02	1.00
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	124	89	75	28	2	318	2.01	1.00
休閒活動需求	閱讀非小說類書籍	92	79	95	52	0	318	2.34	1.06
	閱讀小說類書籍	91	80	98	49	0	318	2.33	1.05
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	107	90	89	31	1	318	2.13	1
	參與文化活動	113	87	87	30	1	318	2.10	1
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	114	91	83	28	2	318	2.07	0.99
	培養對於大自然的興趣	118	90	84	25	1	318	2.04	0.98
	參與社會議題之討論	126	84	80	27	1	318	2.02	1
	參與創作性活動	130	82	79	26	1	318	2.00	1

註：N=318

(五) 網路利用頻率分析

由表 29 之平均數排序可知，填答者因各項需求而利用網路頻率最高的項目依序為「獲得旅遊度假資訊」($M=3.22, SD=0.91$)、「完成特定任務」($M=3.21, SD=0.89$)及「獲得學習機會」($M=3.18, SD=0.86$)。

1. 教育：教育需求項目中，詢問填答者因獲得學習機會、輔助正規教育(如國中小、高中職、大學)的學習、獲得與工作相關的學習機會、利用閒暇時間自我學習等上述需求而利用網路的頻率，結果顯示，使用者因「教育」而利用網路頻率最高的項目為「獲得學習機會」($M=3.18, SD=0.86$)。
2. 工作與職涯：工作與職涯需求項目中，詢問填答者因尋找工作求職之資訊、完成特定任務(例如學校作業、工作目標或專案等)、培養工作技能等上述需求而利用網路的頻率，結果顯示，使用者因「工作與職涯」而利用網路頻率最高的項目為類別則為「完成特定任務」($M=3.21, SD=0.89$)。
3. 日常活動：日常活動需求項目中，詢問填答者因獲得處理家務之資訊、獲得育兒知識和學校教育之資訊、獲取居住、房屋資訊(例如：家居維修)、瞭解消費者權益或資訊、獲得健康或醫療資訊、獲得旅遊度假資訊、促進人際關係等上述需求而利用網路的頻率，結果顯示使用者因「日常活動」而利用網路頻率最高的項目為「獲得旅遊度假資訊」($M=3.22, SD=0.91$)。
4. 休閒活動：休閒活動需求項目中，詢問填答者因閱讀小說類書籍、閱讀非小說類書籍、參與文化活動(例如：觀賞戲劇或音樂會)、參與創作性活動(例如：樂器演奏或唱歌)、培養對於戶外活動、健身、運動的興趣、培養對於大自然的興趣(例如：賞鳥)、培養對歷史及社會類別之主題的興趣、參與社會議題之討論等上述需求而利用網路的頻率，結果顯示使用者因「休閒活動」之而利用網路頻率最高的項目為「培養對於戶外活動、健身、運動的興趣」($M=2.81, SD=0.94$)。

綜言之，填答者利用網路頻率明顯集中於「獲得學習機會」($SD=0.86$)及「完成特定任務」($SD=0.89$)，相較於紙本、數位閱讀以及圖書館(網路／實體)之使用頻率，網路使用頻率之平均數較高。

表 29 因各項需求而使用網路的頻率

項目	網路使用頻率					總和	平均數	標準差	
	沒有	很少	有時	經常	不確定				
	1	2	3	4	0				
教育需求	獲得學習機會	18	41	125	134	0	318	3.18	0.86
	利用閒暇時間自我學習	23	44	121	130	0	318	3.13	0.90
	獲得與工作相關的學習機會	34	54	118	116	0	318	3.01	0.95
	輔助正規教育	42	53	118	105	0	318	2.90	1.00
工作與職涯需求	完成特定任務	22	35	115	146	0	318	3.21	0.89
	培養工作技能	26	36	121	134	1	318	3.14	0.93
	尋找工作求職之資訊	44	58	104	112	0	318	2.89	1.03
日常活動需求	獲得旅遊度假資訊	18	34	114	149	3	318	3.22	0.91
	獲得健康或醫療資訊	18	38	145	115	2	318	3.11	0.86
	獲得處理家務之資訊	37	50	130	100	1	318	2.92	0.98
	促進人際關係	33	62	121	101	1	318	2.91	0.97
	瞭解消費者權益或資訊	37	62	129	88	2	318	2.83	0.98
	獲取居住、房屋資訊	44	62	116	94	2	318	2.81	1.03
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	58	59	116	84	1	318	2.70	1.06
休閒活動需求	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	33	68	136	79	2	318	2.81	0.94
	參與文化活動	42	65	135	75	1	318	2.76	0.97
	閱讀非小說類書籍	41	70	129	77	1	318	2.75	0.97
	閱讀小說類書籍	51	72	108	86	1	318	2.71	1.04
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	52	66	124	73	3	318	2.67	1.03
	參與社會議題之討論	62	62	116	77	1	318	2.65	1.06
	培養對於大自然的興趣	60	63	125	67	3	318	2.61	1.04
	參與創作性活動	62	70	123	61	2	318	2.56	1.03

註：N=318

整體而言，表 30 顯示，在各項資源使用頻率中，以「網路」使用頻率最高，次為「紙本閱讀」、「數位閱讀」、「實體圖書館」，使用頻率最低則為「圖書館網站」。

檢視因「教育」、「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」需求而使用各項資源之頻率，實體圖書館、圖書館網站、紙本、數位閱讀皆有在「教育」需求時之使用頻率最高，網路在有「工作與職涯」需求時之使用頻率最高。在公共圖書館教育功能項目，使用者利用「紙本閱讀」之頻率最高，次為「網路」、「數位閱讀」、「實體圖書館」，使用頻率最低為「圖書館網站」；工作與職涯功能項目，使用者利用「網路」之頻率最高，次為「紙本閱讀」、「數位閱讀」、「實體圖書館」，使用頻率最低為「圖書館網站」；日常活動功能項目使用者利用「網路」之頻率最高，次為「數位閱讀」、「紙本閱讀」、「實體圖書館」，使用頻率最低為「圖書館網站」；休閒活動功能項目，使用者利用「網路」之頻率最高，次為「紙本閱讀」、「數位閱讀」、「實體圖書館」，使用頻率最低為「圖書館網站」。

進一步分項檢視使用者在各項資源使用頻率最高之需求項目，整體而言，各類資源於「教育」、「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」等四構面使用頻率最高之項目差異不大，表 31 顯示，實體圖書館、圖書館網站及紙本閱讀皆以「教育」需求中「獲得學習機會」為平均數最高之項目，數位閱讀及網路則以「日常活動」需求中「獲得旅遊度假資訊」為平均數最高之項目，而使用者因「教育」、「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」需求而使用各項資源之頻率最高之項目差異不大，差異僅展現在「休閒活動」需求，數位閱讀及網路平均數最高之項目為「培養對於戶外活動、健身、運動的興趣」，實體圖書館、圖書館網站及紙本閱讀平均數最高之項目為「閱讀小說類書籍」及「閱讀非小說類書籍」。

表 30 各項資源使用頻率平均數摘要表

	實體圖書館	圖書館網站	紙本閱讀	數位閱讀	網路
教育需求	2.67	2.44	3.20	2.68	3.05
工作與職涯需求	2.41	2.31	2.89	2.73	3.08
日常活動需求	2.21	2.09	2.57	2.67	2.92
休閒活動需求	2.21	2.13	2.60	2.43	2.69
總計	2.32	2.20	2.74	2.59	2.88

表 31 資源使用頻率與各項功能使用頻率之摘要表

	實體圖書館	圖書館網站	紙本閱讀	數位閱讀	網路
使用 頻率 最高	「獲得學習機會」 ($M=2.80$, $SD=1.03$)	「獲得學習機會」 ($M=2.54$, $SD=1.09$)	「獲得學習機會」 ($M=3.38$, $SD=0.73$)	「獲得旅遊度假資訊」 ($M=3.03$, $SD=0.97$)	「獲得旅遊度假資訊」 ($M=3.22$, $SD=0.91$)
教育	「獲得學習機會」 ($M=2.80$, $SD=1.03$)	「獲得學習機會」 ($M=2.54$, $SD=1.09$)	「獲得學習機會」($M=3.38$, $SD=0.73$)	「獲得學習機會」($M=2.77$, $SD=0.94$) 「利用閒暇時間自我學習」 ($M=2.77$, $SD=0.93$)	「獲得學習機會」 ($M=3.18$, $SD=0.86$)
工作 與職 涯	「完成特定任務」 ($M=2.64$, $SD=1.02$)	「完成特定任務」 ($M=2.50$, $SD=1.14$)	「完成特定任務」($M=3.16$, $SD=0.91$)	「完成特定任務」 ($M=2.92$, $SD=0.98$)	「完成特定任務」 ($M=3.21$, $SD=0.89$)
日常 活動	「獲得旅遊度假資訊」 ($M=2.52$, $SD=1.03$)	「獲得旅遊度假資訊」 ($M=2.26$, $SD=1.05$)	「獲得旅遊度假資訊」 ($M=2.96$, $SD=0.12$)	「獲得旅遊度假資訊」 ($M=3.03$, $SD=0.97$)。	「獲得旅遊度假資訊」 ($M=3.22$, $SD=0.91$)
休閒 活動	「閱讀小說類書籍」 ($M=2.52$, $SD=1$)	「閱讀非小說類書籍」 ($M=2.34$, $SD=1.06$)	「閱讀非小說類書籍」 ($M=2.91$, $SD=0.84$)	「培養對於戶外活動、健身、運動的興趣」 ($M=2.59$, $SD=0.96$)	「培養對於戶外活動、健身、運動的興趣」 ($M=2.81$, $SD=0.94$)

第二節 公共圖書館使用者資源使用情況分析

本研究樣本顯示，318 位填答者中僅 41 位表示過去一年未曾使用過公共圖書館，占整體比例 12.9%，本節針對公共圖書館使用者於各項資訊資源使用情況進行分析，以瞭解目前公共圖書館使用者之需求及使用情形。

圖書館使用者占整體受測者之 87.1%，其中女性使用者比例逾 50%，表 32 顯示公共圖書館女性使用者居多，而使用者年齡層多為 19~54 歲（21.70%），18 歲以下年齡層讀者所占比例最少，皆未超過 5%。

表 32 人口統計變項—性別、年齡

人口統計變項	圖書館使用者	非圖書館使用者	總計
性別			
男	100 31.40%	17 5.30%	117 36.80%
女	177 55.70%	24 7.50%	201 63.20%
年齡			
13~15 歲	14 4.40%	3 0.90%	17 5.30%
16~18 歲	13 4.10%	3 0.90%	16 5.00%
19~30 歲	69 21.70%	12 3.80%	81 25.50%
31~54 歲	120 37.70%	17 5.30%	137 43.10%
55~64 歲	36 11.30%	6 1.90%	42 13.20%
65 歲以上	25 7.90%	0 0.00%	25 7.90%
總計	277 87.10%	41 12.90%	318 100.00%

註：N=318

進一步檢視圖書館使用者之教育程度及平均月收入，表 33、34 顯示圖書館使用者以大學/專科比例最多，比例占 40.20%，其次為碩士，比例近 30%。平均月收入則以無固定收入為最多，比例占 19.20%，其次則為 40,001~50,000 元，比例占 17.60%，職業分布則以公務人員最多，其次為學生，其他職業之圖書館使用者比例皆未超過 10%。

表 33 人口統計變項—教育程度、平均月收入

	圖書館使用者	非圖書館使用者	總計
教育程度			
國中	18 5.60%	3 0.90%	21 6.60%
高中職	20 6.20%	3 0.90%	23 7.20%
大學/專科	128 40.20%	20 6.20%	148 46.50%
碩士	95 29.80%	8 2.50%	103 32.30%
博士	16 5.00%	7 2.20%	23 7.20%
平均月收入			
無固定收入	61 19.20%	9 2.80%	70 22.00%
15,000 元以下	15 4.70%	0 0.00%	15 4.70%
15,001~30,000 元	22 6.90%	5 1.60%	27 8.40%
30,001 元~40,000 元	41 12.90%	5 1.60%	46 14.40%
40,001~50,000 元	56 17.60%	4 1.30%	60 18.80%
50,001~70,000 元	43 13.50%	5 1.60%	48 15.00%
70,001 元以上	39 12.30%	13 4.10%	52 16.30%

註：N=318

表 34 人口統計變項—職業

職業	圖書館使用者	非圖書館使用者	總計	職業	圖書館使用者	非圖書館使用者	總計
學生	58	6	64	文化/運動/ 休閒相關	6	0	6
	18.20%	1.80%	20.13%		1.80%	0.00%	1.80%
公務人員	63	6	69	運輸/倉儲/ 通信相關	3	0	3
	19.80%	1.80%	21.70%		0.90%	0.00%	0.90%
教育人員	32	5	37	資訊/傳播/ 出版	8	2	10
	10.00%	1.50%	11.64%		2.50%	0.63%	3.10%
軍警人員	8	1	9	專業技術 人員	17	4	21
	2.50%	0.30%	2.83%		5.30%	1.20%	6.60%
工業/製造/ 營造相關	8	6	14	家庭管理	10	2	12
	2.50%	1.80%	4.40%		3.14%	0.60%	3.70%
金融/保險/ 貿易相關	11	3	14	服務業	21	3	24
	3.40%	0.90%	4.40%		6.60%	0.90%	7.50%
工商企業 投資	3	1	4	無業/待業	2	1	3
	0.90%	0.30%	1.20%		0.60%	0.30%	0.90%
農林漁牧 業	1	0	1	退休	26	1	27
	0.30%	0.00%	0.30%		8.10%	0.30%	8.40%

註：N=318

檢視圖書館使用者之資訊利用情況，由表 35 可以看出圖書館使用者及非使用者皆以搜尋引擎、社群網站及書籍資源使用比例最高，圖書館使用者最常使用搜尋引擎進行終身學習，比例超過 70%，其次為書籍及社群網站，而非圖書館使用者最常使用社群網站，其次為搜尋引擎及書籍，然各資源間差異不大。

表 35 資源利用情況

資源利用情況	圖書館使用者	非圖書館使用者	總計
搜尋引擎	146	21	167
	70.5%	10.1%	80.7%
電子資料庫	64	16	80
	30.9%	7.7%	38.6%
書籍	123	21	144
	59.4%	10.1%	69.6%
新聞	96	16	112
	46.4%	7.7%	54.1%
社群網站	110	22	132
	53.1%	10.6%	63.8%
教育學習網站	33	6	39
	15.9%	2.9%	18.8%
Blog 部落格	46	11	57
	22.2%	5.3%	27.5%
書店	86	14	100
	41.5%	6.8%	48.3%
博物館/美術館	42	9	51
	20.3%	4.3%	24.6%

註：N=318

接續檢視圖書館使用者紙本圖書及電子書之閱讀量，表 36 顯示圖書館使用者閱讀紙本書之閱讀量平均為 5-14 本，比例近 35%，電子書閱讀量則略低於紙本圖書，平均為 1-4 本，比例近 40%，而圖書館使用者未閱讀電子書的比例近 20%，相較與電子書，紙本圖書仍為圖書館使用者較常閱讀之資源，僅有 0.9% 使用者表示未曾閱讀紙本書。

表 36 圖書館使用者閱讀量

閱讀紙本書	圖書館使用者	非圖書館使用者	總計	閱讀電子書	圖書館使用者	非圖書館使用者	總計
未閱讀紙本書	3	3	6	未閱讀電子書	59	12	71
	0.9%	.9%	1.9%		18.6%	3.8%	22.3%
1-4 本	62	14	76	1-4 本	124	22	146
	19.5%	4.4%	23.9%		39.0%	6.9%	45.9%
5-14 本	113	18	131	5-14 本	63	5	68
	35.5%	5.7%	41.2%		19.8%	1.6%	21.4%
15-30 本	56	5	61	15-30 本	17	0	17
	17.6%	1.6%	19.2%		5.3%	0.0%	5.3%
31 本以上	43	1	44	31 本以上	14	2	16
	13.5%	.3%	13.8%		4.4%	.6%	5.0%

註：N=318

檢視圖書館使用者是否因為數位閱讀而影響紙本閱讀時間，由表 37 可看出，44.7%的圖書館使用者表示兩者沒有影響，非圖書館使用者亦以沒有影響占最多比例，然差異不大。

表 37 是否因為數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間

數位閱讀影響			
紙本閱讀時間	圖書館使用者	非圖書館使用者	總計
大幅減少	16	8	24
	5.0%	2.5%	7.5%
小幅減少	47	8	55
	14.8%	2.5%	17.3%
沒有影響	142	15	157
	44.7%	4.7%	49.4%
小幅增加	43	5	48
	13.5%	1.6%	15.1%
大幅增加	29	5	34
	9.1%	1.6%	10.7%

註：N=318

最後檢視圖書館使用者之閱讀偏好，表 38 顯示有超過 70%的圖書館使用者選擇紙本圖書，電子書比例近 15%，與前述之統計表結果相符，紙本資源深受讀者喜愛。



表 38 圖書館使用者閱讀偏好

紙本及電子版選擇	圖書館使用者	非圖書館使用者	總計
紙本書	229	26	255
	72.0%	8.2%	80.2%
電子書	48	15	63
	15.1%	4.7%	19.8%

註：N=318

第三節 公共圖書館使用效益評估

為了解使用者對於公共圖書館使用效益之評估，本節以使用者觀點探討公共圖書館功能之重要性及使用效益，詢問填答者認為公共圖書館在「教育」、「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」等四構面 22 項目之重要性及在各項功能上對使用者的幫助。

各問項以李克特四點尺度量表 (Likert-type scale) 進行測量，使用者效益之評估透過詢問使用者「認為公共圖書館在各項功能上對您的幫助為何？」從「沒有幫助」到「很有幫助」，填答不確定者以 0 分計算，沒有幫助=1、不太有幫助=2、有點幫助=3、很有幫助=4；並且詢問使用者「認為公共圖書館在各項功能上對您的重要性為何？」，填答不確定者以 0 分計算，不重要=1、不太重要=2、有點重要=3、很重要=4。

本章節探討使用者人口統計變項、資源使用頻率及公共圖書館功能重要排序與公共圖書館使用效益評估之關聯，以期能瞭解公共圖書館使用效益影響因素。

一、公共圖書館功能之使用效益分析

(一) 公共圖書館功能對使用者之幫助

由表 39 之平均數排序可知，使用者認為公共圖書館功能中幫助最大的前三項目依序為「利用閒暇時間自我學習」($M=3.11, SD=0.85$)、「獲得學習機會」($M=3.02, SD=0.84$)及「閱讀小說類書籍」($M=2.98, SD=0.98$)、「閱讀非小說類書籍」($M=2.98, SD=0.95$)。

進一步檢視各類別，「教育」類別中，對使用者幫助最大的功能為「利用閒暇時間自我學習」($M=3.11, SD=0.85$)，「工作與職涯」類別中則為「完成特定任務」($M=2.88, SD=0.85$)，「日常活動」類別中為「獲得旅遊度假資訊」($M=2.87, SD=0.90$)，「休閒活動」類別中則以「閱讀小說類書籍」($M=2.98, SD=0.98$)、「閱讀非小說類書籍」($M=2.98, SD=0.95$)為使用者認為幫助最大之公共圖書館功能。

另由標準差可知，使用者一致認為公共圖書館幫助最大的前三項功能為「利用閒暇時間自我學習」($SD=0.85$)、「獲得學習機會」($SD=0.84$)及「完成特

定任務」($SD=0.85$)。但整體而言，表 40 顯示，公共圖書館功能對使用者之幫助最多為「教育」，次為「休閒活動」、「工作與職涯」，排名最後為「日常活動」。



表 39 公共圖書館功能對使用者幫助之分析

項目	對使用者的幫助					總和	平均數	標準差	
	沒有幫助	不太有幫助	有點幫助	很有幫助	不確定				
	1	2	3	4	0*				
教育	利用閒暇時間自我學習	12	41	150	111	4	318	3.11	0.85
	獲得學習機會	12	55	154	94	3	318	3.02	0.84
	輔助正規教育	21	60	141	91	5	318	2.92	0.93
	獲得與工作相關的學習機會	21	73	152	66	6	318	2.79	0.91
工作與職涯	完成特定任務	19	69	153	75	2	318	2.88	0.85
	培養工作技能	27	72	160	55	4	318	2.74	0.88
	尋找工作求職之資訊	47	90	134	40	7	318	2.48	0.96
日常活動	獲得旅遊度假資訊	27	58	153	78	2	318	2.87	0.90
	獲得健康或醫療資訊	31	57	150	77	3	318	2.84	0.93
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	37	67	149	60	5	318	2.70	0.95
	獲得處理家務之資訊	42	64	164	45	3	318	2.65	0.91
	瞭解消費者權益或資訊	45	66	151	53	3	318	2.65	0.95
	促進人際關係	44	78	141	51	4	318	2.60	0.95
	獲取居住、房屋資訊	53	73	144	45	3	318	2.55	0.96
休閒活動	閱讀小說類書籍	27	46	132	108	5	318	2.98	0.98
	閱讀非小說類書籍	24	51	134	105	4	318	2.98	0.95
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	32	67	141	75	3	318	2.80	0.94
	參與文化活動	34	74	145	60	5	318	2.69	0.94
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	36	81	149	47	5	318	2.62	0.92
	培養對於大自然的興趣	38	87	134	55	4	318	2.62	0.94
	參與社會議題之討論	43	76	140	52	7	318	2.59	0.98
	參與創作性活動	41	86	134	49	8	318	2.55	0.98

註：N=318

表 40 公共圖書館功能對使用者幫助之摘要表

項目	平均數
教育	2.96
休閒活動	2.72
工作與職涯	2.7
日常活動	2.69

(二) 公共圖書館功能對使用者之重要性

由表 41 之平均數排序可知，使用者認為公共圖書館功能重要性依序為「利用閒暇時間自我學習」($M=3.20, SD=0.84$)、「獲得學習機會」($M=3.11, SD=0.84$)、「輔助正規教育」($M=3.11, SD=0.87$)及「閱讀小說類書籍」($M=3.11, SD=0.89$)、「閱讀非小說類書籍」($M=3.11, SD=0.86$)。

進一步檢視各類別，「教育」類別中，對使用者最重要的功能為「利用閒暇時間自我學習」($M=3.20, SD=0.84$)，「工作與職涯」類別中則為「完成特定任務」($M=2.97, SD=0.86$)，「日常活動」類別中為「獲得健康或醫療資訊」($M=3.00, SD=0.86$)，「休閒活動」類別中則以「閱讀小說類書籍」($M=3.11, SD=0.89$)及「閱讀非小說類書籍」($M=3.11, SD=0.86$)為使用者認為最重要之公共圖書館功能。

另由標準差可知，使用者一致認為公共圖書館最重要的功能為「利用閒暇時間自我學習」($SD=0.84$)。與使用者感受到公共圖書館幫助最大的功能相同，顯示公共圖書館支援自我終身學習之重要性。但整體而言，表 42 顯示，公共圖書館對使用者最重要的功能為「教育」，次為「休閒活動」、「工作與職涯」，排名最後為「日常活動」。

表 41 公共圖書館功能重要性之分析

項目	對使用者的重要性					總和	平均數	標準差	
	不重要 1	不太重要 2	有點重要 3	很重要 4	不確定 0				
教育	利用閒暇時間自我學習	11	36	136	132	3	318	3.20	0.84
	獲得學習機會	9	47	145	113	4	318	3.11	0.84
	輔助正規教育	14	47	136	118	3	318	3.11	0.87
	獲得與工作相關的學習機會	19	56	153	84	6	318	2.91	0.91
工作與職涯	完成特定任務	19	47	164	85	3	318	2.97	0.86
	培養工作技能	21	59	159	74	6	318	2.86	0.91
	尋找工作求職之資訊	33	82	150	49	4	318	2.65	0.90
日常活動	獲得健康或醫療資訊	16	46	161	91	4	318	3.00	0.86
	獲得旅遊度假資訊	16	51	164	83	4	318	2.96	0.85
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	22	53	172	67	4	318	2.87	0.86
	瞭解消費者權益或資訊	25	71	154	64	4	318	2.78	0.89
	促進人際關係	29	68	150	65	6	318	2.75	0.94
	獲取居住、房屋資訊	33	78	143	59	5	318	2.69	0.94
	獲得處理家務之資訊	35	71	158	50	4	318	2.68	0.91
休閒活動	閱讀小說類書籍	15	37	143	118	5	318	3.11	0.89
	閱讀非小說類書籍	12	44	143	115	4	318	3.11	0.86
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	19	45	149	100	5	318	3.01	0.91
	參與文化活動	18	67	144	84	5	318	2.89	0.91
	參與社會議題之討論	29	55	144	84	6	318	2.85	0.97
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	28	63	145	79	5	318	2.84	0.94
	培養對於大自然的興趣	23	67	145	78	5	318	2.84	0.93
	參與創作性活動	25	68	145	74	6	318	2.81	0.94

註：N=318

表 42 公共圖書館功能對使用者重要性之摘要表

項目	平均數
教育	3.08
休閒活動	2.93
工作與職涯	2.82
日常活動	2.81

(三) 公共圖書館功能之重要性與對使用者幫助之關聯性

表 43 顯示公共圖書館各項功能於使用者之重要性及對使用者之幫助之排序，並透過 Spearman's rho 相關係數檢定顯示，各項功能對使用者的幫助與重要性的排序呈現顯著相關 ($\gamma(22) = .924, p = .000$)，綜言之，使用者認為越有幫助的圖書館功能，其重要性亦較高，然無論對使用者的幫助或重要性，皆以「教育」類別中「利用閒暇時間自我學習」項目之平均數為最高，最低則為「工作與職涯需求」中「尋找工作求職之資訊」項目。

表 43 公共圖書館各項功能使用上幫助與對使用者重要性之排序分析

項目	對使用者的幫助			對使用者的重要性			
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
教育	獲得學習機會	3.02	0.84	2	3.11	0.84	2
	輔助正規教育	2.92	0.93	5	3.11	0.87	3
	獲得與工作相關的學習機會	2.79	0.91	10	2.91	0.91	10
	利用閒暇時間自我學習	3.11	0.85	1	3.2	0.84	1
工作與職涯	尋找工作求職之資訊	2.48	0.96	22	2.65	0.9	22
	完成特定任務	2.88	0.85	6	2.97	0.86	8
	培養工作技能	2.74	0.88	11	2.86	0.91	13
日常活動	獲得處理家務之資訊	2.65	0.91	14	2.68	0.91	21
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.7	0.95	12	2.87	0.86	12
	獲取居住、房屋資訊	2.55	0.96	20	2.69	0.94	20
	瞭解消費者權益或資訊	2.65	0.95	15	2.78	0.89	18
	獲得健康或醫療資訊	2.84	0.93	8	3	0.86	7
	獲得旅遊度假資訊	2.87	0.9	7	2.96	0.85	9
	促進人際關係	2.6	0.95	18	2.75	0.94	19
休閒活動	閱讀小說類書籍	2.98	0.98	3	3.11	0.89	4
	閱讀非小說類書籍	2.98	0.95	4	3.11	0.86	5
	參與文化活動	2.69	0.94	13	2.89	0.91	11
	參與創作性活動	2.55	0.98	21	2.81	0.94	17
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.62	0.92	16	2.84	0.94	15
	培養對於大自然的興趣	2.62	0.94	17	2.84	0.93	16
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.8	0.94	9	3.01	0.91	6
	參與社會議題之討論	2.59	0.98	19	2.85	0.97	14

註：N=318

二、人口統計變項與公共圖書館使用效益評估之關聯

進一步探討公共圖書館於「教育」、「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」功能之使用效益，在圖書館使用者、非使用者及不同人口統計變項間是否有顯著差異。



(一) 性別

首先以獨立樣本 t 檢定檢視不同性別填答者所獲得公共圖書館各項功能的幫助是否有顯著差異。由表 44 可知，不同性別在「閱讀小說類書籍」($t(318)=-2.191$, $p=.029$) 有顯著差異。進一步檢視整體平均數可得知，女性在「教育」($M=3.01$)、「工作與職涯」($M=2.70$)、「日常活動」($M=2.71$) 及「休閒活動」($M=2.73$) 功能之平均數均高於男性，顯示女性在公共圖書館各項功能中所獲得的幫助較男性為多，但在「尋找工作求職之資訊」、「瞭解消費者權益或資訊」、「促進人際關係」、「參與創作性活動」、「對於戶外活動、健身、運動的興趣」、「培養對於大自然的興趣」、「培養對歷史及社會類別之主題的興趣」、「參與社會議題之討論」項目男性之平均數均高於女性，顯示男性在上述項目所獲得的幫助較女性為多。

表 45 顯示不論是男性或女性，皆以「教育」項目平均數為最高，填答者最能感受公共圖書館在「教育」功能之幫助。

表 44 性別與公共圖書館功能幫助 t 檢定摘要表

項目	性別	個數	平均數	標準差	t 值	
教育	獲得學習機會	男	117	2.93	.878	-1.415
		女	201	3.07	.816	
	輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）的學習	男	117	2.79	.933	-1.799
		女	201	2.99	.933	
	獲得與工作相關的學習機會	男	117	2.75	.899	-.555
		女	201	2.81	.919	
	利用閒暇時間自我學習	男	117	3.00	.841	-1.704
		女	201	3.17	.861	
工作與職涯	尋找工作求職之資訊	男	117	2.50	.934	.326
		女	201	2.47	.985	
	完成特定任務(例如學校作業、工作目標或專案等)	男	117	2.83	.864	-.815
		女	201	2.91	.856	
	培養工作技能	男	117	2.74	.865	-.061
		女	201	2.74	.902	
日常活動	獲得處理家務之資訊	男	117	2.63	.961	-.228
		女	201	2.66	.887	
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	男	117	2.60	1.001	-1.420
		女	201	2.76	.930	
	獲取居住、房屋資訊(例如：家居維修)	男	117	2.52	1.022	-.409
		女	201	2.57	.926	
	瞭解消費者權益或資訊	男	117	2.68	1.048	.493
		女	201	2.63	.892	
	獲得健康或醫療資訊	男	117	2.77	.995	-1.025
		女	201	2.88	.898	
休閒活動	獲得旅遊度假資訊	男	117	2.78	.892	-1.460
		女	201	2.93	.903	
	促進人際關係	男	117	2.67	.919	.939
		女	201	2.56	.978	
	閱讀小說類書籍	男	117	2.82	.970	-2.191*
		女	201	3.07	.982	
	閱讀非小說類書籍	男	117	2.85	.903	-1.812
		女	201	3.05	.976	
	參與文化活動（例如：觀賞戲劇或音樂會）	男	117	2.63	.988	-.896
		女	201	2.73	.926	
	參與創作性活動（例如：樂器演奏或唱歌）	男	117	2.58	1.028	.427
		女	201	2.53	.959	
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	男	117	2.73	.925	1.578
		女	201	2.56	.921	
培養對於大自然的興趣(例如：賞鳥)	男	117	2.72	.964	1.370	
	女	201	2.57	.936		
培養對歷史及社會類別之主題的興趣	男	117	2.85	.906	.727	
	女	201	2.77	.970		
參與社會議題之討論	男	117	2.63	1.047	.612	
	女	201	2.56	.953		

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.



表 45 性別與公共圖書館功能幫助平均數摘要表

項目	性別	平均數
教育	男	2.86
	女	3.01
工作與職涯	男	2.69
	女	2.70
日常活動	男	2.66
	女	2.71
休閒活動	男	2.71
	女	2.73

(二) 年齡

以單因子變異數分析檢視不同年齡填答者所獲得公共圖書館各項功能的幫助是否有顯著差異，由表 46 可知，不同年齡與「獲得學習機會」($F=4.187, p=.001$)、「輔助正規教育的學習」($F=4.789, p=.000$)、「獲得與工作相關的學習機會」($F=6.074, p=.000$)、「利用閒暇時間自我學習」($F=7.805, p=.000$)；「尋找工作求職之資訊」($F=5.618, p=.000$)、「完成特定任務」($F=3.253, p=.007$)、「培養工作技能」($F=5.691, p=.000$)；「獲得處理家務之資訊」($F=8.041, p=.000$)、「獲得育兒知識和學校教育之資訊」($F=5.428, p=.000$)、「獲取居住、房屋資訊」($F=7.227, p=.000$)、「瞭解消費者權益或資訊」($F=5.366, p=.000$)、「獲得健康或醫療資訊」($F=7.034, p=.000$)、「獲得旅遊度假資訊」($F=13.711, p=.000$)、「促進人際關係」($F=4.082, p=.001$)；「參與文化活動」($F=6.761, p=.000$)、「參與創作性活動」($F=5.611, p=.000$)、「培養對於戶外活動、健身、運動的興趣」($F=4.071, p=.001$)、「培養對於大自然的興趣」($F=6.948, p=.000$)、「培養對歷史及社會類別之主題的興趣」($F=6.168, p=.000$)、「參與社會議題之討論」($F=2.714, p=.020$)，共 20 項目有顯著差異。

進一步利用 Game-Howell 法及 Scheffe 法進行事後比較。19 歲以上填答者認為公共圖書館功能中「利用閒暇時間自我學習」、「獲得與工作相關的學習機會」、「培養工作技能」、「獲得處理家務之資訊」、「獲取居住、房屋資訊」、「獲得育兒知識和學校教育之資訊」、「獲得旅遊度假資訊」及「參與文化活動」項目對其最有幫助；31 歲以上填答者認為公共圖書館功能中「尋找工作求職之資訊」及「培養對於大自然的興趣」項目對其最有幫助；55 歲以上填答者認為公共圖書館功

能中「獲得健康或醫療資訊」項目對其最有幫助；65 歲以上填答者認為公共圖書館功能中「獲得學習機會」、「輔助正規教育的學習」、「促進人際關係」、「參與創作性活動」、「培養對於戶外活動、健身、運動的興趣」及「培養對歷史及社會類別之主題的興趣」項目對其最有幫助。

表 47 顯示，各年齡層中以 65 歲以上填答者在各項公共圖書館所感受的幫助平均數最高，最低為 13~15 歲填答者，而檢視各年齡層中感受到最多幫助的公共圖書館功能，各年齡層填答者中除 13~15 歲填答者以「休閒活動」功能平均數最高及 55~64 歲以「日常活動」功能平均數最高外，其他年齡層填答者均以「教育」功能平均數最高；檢視各年齡層中感受到最多少幫助的公共圖書館功能，13 至 54 歲填答者以「日常活動」之平均數最低，55 歲以上填答者以「工作與職涯」平均數最低。

表 46 年齡與公共圖書館功能幫助單因子變異數分析摘要表

項目	(1)13~15 歲 (n=17)		(2)16~18 歲 (n=16)		(3)19~30 歲 (n=81)		(4)31~54 歲 (n=137)		(5)55~64 歲 (n=42)		(6)65 歲以上 (n=25)		F	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
教育	獲得學習機會	2.29	1.05	2.63	1.09	3.12	0.75	3.04	0.79	3.05	0.88	3.28	0.74	4.187**
	輔助正規教育	2.12	1.17	2.50	1.10	3.12	0.78	2.89	0.90	2.90	1.08	3.24	0.66	4.789***
	獲得與工作相關的學習機會	1.94	1.20	2.19	1.05	2.75	0.89	2.89	0.77	2.88	1.02	3.16	0.75	6.074***
	利用閒暇時間自我學習	2.00	1.22	2.75	1.18	3.26	0.74	3.18	0.75	3.10	0.91	3.24	0.60	7.805***
工作與職涯	尋找工作求職之資訊	1.71	0.85	2.06	1.06	2.41	0.95	2.52	0.90	2.60	1.01	3.12	0.88	5.618***
	完成特定任務	2.29	1.10	2.44	1.15	2.99	0.78	2.88	0.76	2.95	0.99	3.12	0.78	3.253**
	培養工作技能	1.88	0.93	2.19	1.05	2.78	0.81	2.78	0.80	2.95	1.01	2.96	0.84	5.691***
日常活動	獲得處理家務之資訊	1.71	0.85	2.06	1.00	2.58	0.91	2.70	0.90	2.93	0.71	3.12	0.67	8.041***
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	1.76	0.90	2.31	1.14	2.75	0.93	2.69	0.97	2.88	0.80	3.12	0.73	5.428***
	獲取居住、房屋資訊	1.65	0.86	2.06	0.93	2.41	0.93	2.62	0.96	2.83	0.76	3.08	0.86	7.227***
	瞭解消費者權益或資訊	2.06	1.30	2.19	1.05	2.51	0.88	2.66	0.94	3.00	0.70	3.16	0.85	5.366***
	獲得健康或醫療資訊	2.06	1.25	2.25	1.18	2.85	0.88	2.80	0.92	3.31	0.72	3.16	0.47	7.034***
	獲得旅遊度假資訊	1.53	0.62	2.13	1.15	2.93	0.83	2.96	0.85	3.19	0.80	3.08	0.40	13.711***
	促進人際關係	2.06	1.20	2.19	1.11	2.53	0.91	2.58	0.94	2.90	0.88	3.08	0.76	4.082**
休閒活動	閱讀小說類書籍	2.82	1.07	2.44	1.21	3.15	0.88	2.96	0.96	2.95	0.96	3.04	1.17	1.588
	閱讀非小說類書籍	2.88	1.05	2.50	1.26	3.16	0.90	2.96	0.88	2.95	0.96	2.96	1.14	1.466
	參與文化活動	1.76	0.90	2.13	1.02	2.75	0.87	2.72	0.94	2.76	0.96	3.24	0.66	6.761***
	參與創作性活動	1.88	1.05	1.94	0.93	2.53	0.98	2.55	0.98	2.71	0.92	3.20	0.65	5.611***
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.06	1.03	2.06	0.93	2.54	0.85	2.66	0.95	2.83	0.91	3.00	0.65	4.071**
	培養對於大自然的興趣	1.88	1.05	2.25	0.93	2.42	0.85	2.67	0.95	2.93	0.97	3.24	0.52	6.984***
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.06	1.30	2.13	1.02	2.81	0.88	2.79	0.92	3.02	0.87	3.32	0.56	6.168***
	參與社會議題之討論	1.94	1.20	2.25	1.00	2.65	0.87	2.58	0.96	2.64	1.10	2.96	0.98	2.714*

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

表 47 年齡與公共圖書館功能幫助平均數摘要表

	13~15 歲	16~18 歲	19~30 歲	31~54 歲	55~64 歲	65 歲以上
教育	2.08	2.51	3.06	3	2.98	3.23
工作與職涯	1.96	2.23	2.72	2.72	2.83	3.06
日常活動	1.83	2.17	2.65	2.71	3	3.11
休閒活動	2.16	2.21	2.75	2.73	2.84	3.12

(三) 收入

以單因子變異數分析檢視不同收入填答者所獲得公共圖書館各項功能的幫助是否有顯著差異，由表 48 可知，不同收入與「獲得與工作相關的學習機會」($F=3.971, p=.001$)、「利用閒暇時間自我學習」($F=3.621, p=.002$)、「尋找工作求職之資訊」($F=2.495, p=.023$)、「培養工作技能」($F=3.259, p=.004$)、「獲得處理家務之資訊」($F=2.709, p=.014$)、「獲取居住、房屋資訊」($F=4.538, p=.000$)、「瞭解消費者權益或資訊」($F=3.864, p=.001$)、「獲得旅遊度假資訊」($F=3.895, p=.001$)、「促進人際關係」($F=2.560, p=.020$)、「閱讀小說類書籍」($F=2.176, p=.045$)、「閱讀非小說類書籍」($F=3.057, p=.006$)、「參與文化活動」($F=2.933, p=.008$)、「參與創作性活動」($F=3.402, p=.003$)、「培養對於戶外活動、健身、運動的興趣」($F=3.055, p=.006$)、「培養對於大自然的興趣」($F=4.137, p=.001$)及「培養對歷史及社會類別之主題的興趣」($F=2.487, p=.023$)，共 16 項目有顯著差異。表 49 顯示，以 50,001~70,000 元收入之填答者在各項公共圖書館功能所感受到的幫助平均數最高，最低為無固定收入填答者，而不同收入者，均以「教育」功能為平均數最高。

進一步利用 Game-Howell 法及 Scheffe 法進行事後比較。顯示收入 40,001~70,000 元之填答者相較於其他收入者在日常活動及休閒活動中之「獲取居住、房屋資訊」、「獲得旅遊度假資訊」、「參與文化活動」、「培養對於大自然的興趣」、「促進人際關係」、「參與創作性活動」項目所獲得公共圖書館的幫助較多，而收入在 30,001 元~40,000 元及 50,001~70,000 元之填答者相較於其他收入者在教育及工作與職涯中之「利用閒暇時間自我學習」及「獲得與工作相關的學習機會」所獲得公共圖書館的幫助較多，收入 30,001 元~50,000 元之填答者相較於其他收入者在工作與職涯中「培養工作技能」項目所獲得公共圖書館的幫助較多，綜言之，收入在 4 萬元以上者相較於 4 萬元以下收入者在公共圖書館日常活動及休閒活動功能所獲得之幫助較多。

表 48 收入與公共圖書館功能幫助單因子變異數分析摘要表

項目	(1)無固定收入 (n=70)		(2)15,000元以下 (n=15)		(3)15,001~30,000元 (n=27)		(4)30,001元~40,000元 (n=46)		(5)40,001~50,000元 (n=60)		(6)50,001~70,000元 (n=48)		(7)70,001元以上 (n=52)		F	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
教育																
獲得學習機會	2.79	0.99	2.93	1.10	3.00	0.62	3.11	0.80	3.18	0.72	3.13	0.87	3.00	0.74	1.544	
輔助正規教育	2.67	1.14	2.73	1.10	2.93	0.62	3.11	0.85	3.07	0.80	3.00	1.01	2.88	0.83	1.566	
獲得與工作相關的學習機會	2.40	1.07	2.60	1.24	2.78	0.70	3.00	0.79	2.90	0.90	3.10	0.78	2.77	0.73	3.971**	
利用閒暇時間自我學習	2.81	1.16	2.87	1.19	2.89	0.58	3.35	0.67	3.18	0.68	3.40	0.71	3.12	0.70	3.621**	
工作與職涯																
尋找工作求職之資訊	2.13	1.05	2.47	1.13	2.67	0.78	2.57	1.05	2.63	0.97	2.69	0.83	2.42	0.82	2.495*	
完成特定任務	2.66	1.08	2.73	0.96	2.93	0.68	3.15	0.73	3.00	0.82	2.90	0.78	2.81	0.74	1.937	
培養工作技能	2.39	1.00	2.47	1.13	2.81	0.83	2.96	0.63	2.93	0.80	2.81	0.94	2.77	0.81	3.259**	
日常生活																
獲得處理家務之資訊	2.40	1.01	2.20	1.15	2.74	0.66	2.63	0.88	2.83	0.92	2.92	0.85	2.62	0.80	2.709*	
獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.54	1.07	2.27	1.22	2.74	0.66	2.72	0.96	2.93	0.90	2.83	0.93	2.60	0.89	1.708	
獲取居住、房屋資訊	2.19	0.95	2.00	1.13	2.63	0.74	2.52	0.98	2.80	0.95	2.90	0.81	2.58	0.96	4.538***	
瞭解消費者權益或資訊	2.37	1.02	2.00	1.13	2.59	0.75	2.80	0.83	2.90	0.95	2.90	0.90	2.58	0.87	3.864**	
獲得健康或醫療資訊	2.70	1.11	2.33	1.18	2.89	0.64	2.80	0.96	2.93	0.88	3.00	0.71	2.92	0.93	1.435	
獲得旅遊度假資訊	2.51	1.06	2.53	1.19	2.96	0.65	2.93	0.80	3.08	0.70	3.17	0.72	2.85	0.98	3.895**	
促進人際關係	2.36	1.09	2.40	0.99	2.63	0.79	2.43	0.91	2.82	0.89	2.92	0.85	2.58	0.96	2.560*	
休閒活動																
閱讀小說類書籍	2.81	1.12	3.27	0.70	2.74	1.10	3.15	1.03	3.25	0.82	2.96	0.92	2.79	0.91	2.176*	
閱讀非小說類書籍	2.83	1.12	3.20	0.94	2.74	1.10	3.22	0.87	3.30	0.74	2.92	0.94	2.73	0.82	3.057**	
參與文化活動	2.40	0.98	2.40	1.06	2.74	0.81	2.63	1.10	2.90	0.90	3.02	0.76	2.67	0.90	2.933**	
參與創作性活動	2.30	1.00	2.47	1.06	2.70	0.82	2.35	1.10	2.78	1.01	2.94	0.76	2.38	0.93	3.402**	
培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.34	0.90	2.20	1.08	2.67	0.88	2.52	0.89	2.72	0.88	2.94	0.86	2.77	0.96	3.055**	
培養對於大自然的興趣	2.29	0.89	2.27	1.03	2.70	0.91	2.46	1.00	2.83	0.89	3.00	0.83	2.69	0.98	4.137**	
培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.51	1.03	2.33	1.05	2.85	0.86	2.89	0.88	2.98	0.91	2.98	0.89	2.81	0.91	2.487*	
參與社會議題之討論	2.46	0.96	2.40	1.12	2.63	0.97	2.50	0.98	2.68	1.02	2.73	1.01	2.63	0.97	0.636	

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

表 49 收入與公共圖書館功能幫助平均數摘要表

	無固定收 入	15,000 元 以下	15,001 ~30,000 元	30,001 ~40,000 元	40,001 ~50,000 元	50,001 ~70,000 元	70,001 元以 上
教育	2.67	2.78	2.90	3.14	3.08	3.16	2.94
工作與職涯	2.39	2.56	2.80	2.89	2.86	2.80	2.67
日常活動	2.44	2.25	2.74	2.69	2.90	2.95	2.67
休閒活動	2.49	2.57	2.72	2.71	2.93	2.93	2.69

(四) 教育程度

以單因子變異數分析檢視不同教育程度填答者所獲得公共圖書館各項功能的幫助是否有顯著差異，由表 50 可知，不同教育程度與「獲得學習機會」($F=5.554, p=.000$)、「輔助正規教育的學習」($F=4.855, p=.001$)、「獲得與工作相關的學習機會」($F=6.904, p=.000$)、「利用閒暇時間自我學習」($F=11.476, p=.000$)；「尋找工作求職之資訊」($F=3.412, p=.009$)、「完成特定任務」($F=3.503, p=.008$)、「培養工作技能」($F=6.491, p=.000$)；「獲得處理家務之資訊」($F=6.203, p=.000$)、「獲得育兒知識和學校教育之資訊」($F=4.869, p=.001$)、「獲取居住、房屋資訊」($F=4.435, p=.002$)、「瞭解消費者權益或資訊」($F=2.760, p=.028$)、「獲得健康或醫療資訊」($F=3.526, p=.008$)、「獲得旅遊度假資訊」($F=11.614, p=.000$)；「閱讀小說類書籍」($F=3.508, p=.008$)、「閱讀非小說類書籍」($F=2.647, p=.034$)、「參與文化活動」($F=4.873, p=.001$)、「參與創作性活動」($F=, p=.028$)、「培養對於大自然的興趣」($F=3.304, p=.011$)、「培養對歷史及社會類別之主題的興趣」($F=4.588, p=.001$)、「參與社會議題之討論」($F=2.608, p=.036$)，共 20 項目有顯著差異。表 51 顯示，大學/專科及碩士學歷填答者在各項公共圖書館功能所感受的幫助平均數最高，最低為國中學歷填答者，而檢視不同教育程度者感受到最多幫助的公共圖書館功能，除國中學歷填答者以「休閒活動」功能平均數最高，高中職以上學歷填答者均以「教育」功能平均數最高。

進一步利用 Game-Howell 法及 Scheffe 法進行事後比較。顯示大學以上學歷者在教育及工作職涯中之「輔助正規教育的學習」、「利用閒暇時間自我學習」、「獲得與工作相關的學習機會」所獲得公共圖書館的幫助較多。

表 50 教育程度與公共圖書館功能幫助單因子變異數分析摘要表

項目	(3)國中 (n=21)		(4)高中職 (n=23)		(5)大學/專科 (n=148)		(6)碩士 (n=103)		(7)博士 (n=23)		F	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
教育	獲得學習機會	2.29	1.10	2.74	1.05	3.09	0.76	3.11	0.80	3.09	0.67	5.554***
	輔助正規教育	2.14	1.20	2.65	0.98	3.02	0.89	2.97	0.86	3.00	0.95	4.855**
	獲得與工作相關的學習機會	2.00	1.22	2.30	1.02	2.89	0.87	2.88	0.80	2.91	0.79	6.904***
	利用閒暇時間自我學習	2.05	1.24	2.83	1.03	3.16	0.76	3.30	0.74	3.13	0.63	11.476***
工作與職涯	尋找工作求職之資訊	1.86	1.06	2.30	1.02	2.60	0.97	2.52	0.92	2.26	0.81	3.412**
	完成特定任務	2.33	1.20	2.61	1.03	2.99	0.83	2.87	0.76	2.96	0.71	3.503**
	培養工作技能	2.00	1.10	2.30	1.02	2.89	0.82	2.77	0.76	2.78	1.09	6.491***
日常活動	獲得處理家務之資訊	1.95	0.92	2.30	1.02	2.79	0.89	2.74	0.84	2.30	0.88	6.203***
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.05	1.02	2.52	1.04	2.86	0.90	2.73	0.92	2.30	1.02	4.869**
	獲取居住、房屋資訊	1.90	0.94	2.22	0.95	2.57	0.98	2.75	0.87	2.43	0.95	4.435**
	瞭解消費者權益或資訊	2.24	1.22	2.39	1.03	2.74	0.90	2.73	0.89	2.30	1.02	2.760*
	獲得健康或醫療資訊	2.29	1.23	2.52	1.08	2.97	0.90	2.86	0.83	2.70	0.93	3.526**
	獲得旅遊度假資訊	1.86	0.91	2.39	1.08	3.01	0.79	3.04	0.80	2.70	1.06	11.614***
	促進人際關係	2.24	1.14	2.43	1.04	2.68	0.96	2.66	0.86	2.35	1.03	1.669
休閒活動	閱讀小說類書籍	2.90	1.00	2.35	1.27	3.05	0.98	3.09	0.82	2.70	1.15	3.508**
	閱讀非小說類書籍	2.95	0.97	2.39	1.31	3.05	0.96	3.05	0.82	2.87	0.92	2.647*
	參與文化活動	2.00	1.00	2.35	1.03	2.72	0.97	2.88	0.81	2.65	0.93	4.873**
	參與創作性活動	2.10	1.09	2.22	1.00	2.63	1.01	2.66	0.89	2.30	0.97	2.756*
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.24	1.04	2.30	0.97	2.68	0.88	2.72	0.86	2.48	1.20	2.158
	培養對於大自然的興趣	2.10	1.09	2.48	0.95	2.64	0.94	2.81	0.83	2.35	1.15	3.304*
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.24	1.26	2.35	1.03	2.87	0.89	2.95	0.81	2.57	1.16	4.588**
	參與社會議題之討論	2.10	1.14	2.30	1.11	2.62	0.99	2.74	0.83	2.43	1.20	2.608*

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

表 51 教育程度與公共圖書館功能幫助平均數摘要表

	國中	高中職	大學/專科	碩士	博士
教育	2.12	2.63	3.04	3.07	3.03
工作與職涯	2.06	2.41	2.83	2.72	2.67
日常活動	2.07	2.40	2.80	2.79	2.44
休閒活動	2.33	2.34	2.78	2.86	2.54

(五) 閱讀量

1. 紙本閱讀

以單因子變異數分析檢視不同紙本書閱讀量之填答者所獲得公共圖書館各項功能的幫助是否有顯著差異，由表 52 可知，不同閱讀量之填答者與「閱讀小說類書籍」(F=3.738, p=.005) 及「閱讀非小說類書籍」(F=3.995, p=.004) 2 項目有顯著差異。表 53 顯示，紙本閱讀量達 15-30 本之填答者在各項公共圖書館功能所感受的幫助平均數最高，最低為未閱讀紙本書之填答者，而檢視不同紙本閱讀量填答者感受到最多幫助的公共圖書館功能，除未閱讀紙本書之填答者以「日常活動」功能平均數最高，其他填答者均以「教育」功能平均數最高。

進一步利用 Game-Howell 法及 Scheffe 法進行事後比較。顯示組內均無顯著差異。

表 52 紙本書閱讀量與公共圖書館功能幫助單因子變異數分析摘要表

項目	(1)未閱讀紙本 (n=6)		(2)1-4 本 (n=76)		(3)5-14 本 (n=131)		(4)15-30 本 (n=61)		(5)31 本以上 (n=44)		F	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
教育	獲得學習機會	2.50	0.55	3.03	0.75	2.99	0.84	3.11	0.82	3.02	1.05	0.803
	輔助正規教育	2.50	0.55	2.96	0.82	2.90	0.97	2.93	0.83	2.93	1.19	0.353
	獲得與工作相關的學習機會	2.67	0.52	2.80	0.83	2.79	0.88	2.80	0.87	2.77	1.22	0.038
	利用閒暇時間自我學習	2.67	0.82	2.93	0.82	3.15	0.78	3.25	0.72	3.16	1.22	1.692
工作與職業	尋找工作求職之資訊	2.50	0.55	2.63	0.76	2.44	0.97	2.56	1.04	2.23	1.16	1.376
	完成特定任務	2.67	0.52	2.82	0.74	2.85	0.86	3.07	0.89	2.86	1.00	0.963
	培養工作技能	2.33	0.52	2.72	0.78	2.73	0.89	2.85	0.85	2.70	1.11	0.591
日常活動	獲得處理家務之資訊	2.67	0.52	2.63	0.78	2.62	0.96	2.69	0.96	2.70	1.00	0.112
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.83	0.75	2.67	0.85	2.65	0.99	2.89	0.90	2.61	1.13	0.797
	獲取居住、房屋資訊	2.50	0.55	2.62	0.83	2.55	1.00	2.57	0.97	2.41	1.09	0.343
	瞭解消費者權益或資訊	2.50	0.55	2.72	0.83	2.63	1.02	2.67	0.96	2.55	1.00	0.299
	獲得健康或醫療資訊	2.67	0.52	2.71	0.86	2.84	0.96	3.02	0.94	2.84	1.01	0.959
	獲得旅遊度假資訊	2.67	0.52	2.68	0.82	2.88	0.91	3.07	0.87	2.95	1.03	1.718
	促進人際關係	2.33	0.82	2.59	0.87	2.56	1.03	2.72	0.92	2.61	0.97	0.427
休閒活動	閱讀小說類書籍	2.17	0.98	2.71	0.91	3.04	0.90	3.05	1.12	3.27	1.04	3.738**
	閱讀非小說類書籍	2.17	0.98	2.70	0.91	3.04	0.86	3.15	1.09	3.18	0.95	3.995**
	參與文化活動	2.17	0.98	2.67	0.81	2.75	0.98	2.70	0.94	2.64	1.10	0.620
	參與創作性活動	2.17	0.98	2.59	0.85	2.60	0.98	2.49	1.01	2.48	1.17	0.443
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.17	0.98	2.64	0.81	2.65	0.96	2.72	0.93	2.41	0.97	1.164
	培養對於大自然的興趣	2.17	0.98	2.70	0.78	2.63	1.02	2.69	0.94	2.43	1.00	0.989
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.17	0.98	2.71	0.80	2.82	1.02	2.93	0.91	2.77	0.99	1.170
	參與社會議題之討論	2.17	0.98	2.51	0.93	2.66	0.99	2.54	1.10	2.61	0.92	0.616

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

表 53 紙本書閱讀量與公共圖書館功能幫助平均數摘要表

	未閱讀紙本書	1-4 本	5-14 本	15-30 本	31 本以上
教育	2.58	2.93	2.96	3.02	2.97
工作與職涯	2.50	2.72	2.67	2.83	2.60
日常活動	2.60	2.66	2.68	2.80	2.67
休閒活動	2.17	2.65	2.77	2.78	2.72



2. 電子書閱讀

以單因子變異數分析檢視不同電子書閱讀量之填答者所獲得公共圖書館各項功能的幫助是否有顯著差異，由表 54 可知，不同閱讀量之填答者與「閱讀小說類書籍」($F=3.241, p=.013$) 及「閱讀非小說類書籍」($F=2.568, p=.038$) 2 項目有顯著差異。表 55 顯示，電子閱讀量達 15-30 本之填答者在各項公共圖書館功能所感受的幫助平均數最高，最低為未閱讀電子書之填答者，而檢視不同電子書閱讀量填答者感受到最多幫助的公共圖書館功能均以「教育」功能為平均數最高。

進一步利用 Game-Howell 法及 Scheffe 法進行事後比較。顯示組內均無顯著差異。

表 54 電子書閱讀量與公共圖書館功能幫助單因子變異數分析摘要表

項目	(1)未閱讀電子書 (n=6)		(2)1-4 本 (n=76)		(3)5-14 本 (n=131)		(4)15-30 本 (n=61)		(5)31 本以上 (n=44)		F	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
教育	獲得學習機會	2.90	0.81	3.01	0.88	3.06	0.83	3.24	0.75	3.25	0.68	0.977
	輔助正規教育	2.76	0.98	2.95	0.89	2.99	0.98	2.82	1.13	3.19	0.66	0.995
	獲得與工作相關的學習機會	2.61	0.98	2.78	0.86	2.97	0.83	2.94	1.14	2.75	1.06	1.535
	利用閒暇時間自我學習	2.87	0.96	3.14	0.83	3.22	0.75	3.18	0.95	3.31	0.87	1.949
	尋找工作求職之資訊	2.31	0.95	2.48	0.95	2.68	0.95	2.59	1.23	2.31	0.87	1.437
工作與職涯	完成特定任務	2.77	0.80	2.84	0.88	3.00	0.88	3.18	1.01	2.88	0.62	1.180
	培養工作技能	2.55	0.86	2.71	0.92	2.91	0.79	3.06	1.14	2.75	0.58	2.071
日常活動	獲得處理家務之資訊	2.54	0.94	2.68	0.89	2.72	0.99	2.71	0.77	2.50	0.82	0.536
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.66	1.01	2.70	0.94	2.71	1.01	2.82	0.88	2.69	0.79	0.099
	獲取居住、房屋資訊	2.49	1.07	2.56	0.92	2.65	0.99	2.59	0.87	2.25	0.86	0.635
	瞭解消費者權益或資訊	2.65	0.99	2.58	0.91	2.79	1.03	2.76	0.97	2.50	0.82	0.735
	獲得健康或醫療資訊	2.79	1.00	2.86	0.90	2.87	0.98	3.06	0.97	2.56	0.73	0.662
	獲得旅遊度假資訊	2.82	0.88	2.90	0.93	2.91	0.91	2.71	0.99	2.94	0.57	0.291
	促進人際關係	2.41	1.02	2.62	0.93	2.69	0.98	2.88	0.99	2.63	0.62	1.253
休閒活動	閱讀小說類書籍	2.86	1.09	2.84	1.01	3.21	0.86	3.41	0.51	3.31	0.79	3.241*
	閱讀非小說類書籍	2.89	1.04	2.86	0.98	3.25	0.80	3.18	0.95	3.19	0.75	2.568*
	參與文化活動	2.45	1.11	2.68	0.90	2.90	0.88	2.82	1.01	2.88	0.62	2.207
	參與創作性活動	2.38	1.09	2.48	0.97	2.81	0.95	2.59	0.94	2.81	0.54	2.218
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.62	0.96	2.61	0.90	2.63	0.98	2.71	0.92	2.56	0.81	0.059
	培養對於大自然的興趣	2.61	1.02	2.60	0.90	2.69	1.00	2.59	1.06	2.63	0.81	0.115
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.72	1.10	2.77	0.88	2.93	0.92	2.82	1.07	2.75	0.77	0.473
	參與社會議題之討論	2.55	1.05	2.54	0.96	2.68	1.04	2.82	0.95	2.56	0.81	0.487

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

表 55 電子書閱讀量與公共圖書館功能幫助平均數摘要表

	未閱讀電子書	1-4 本	5-14 本	15-30 本	31 本以上
教育	2.79	2.97	3.06	3.04	3.13
工作與職涯	2.54	2.68	2.86	2.94	2.65
日常活動	2.62	2.70	2.76	2.79	2.58
休閒活動	2.63	2.67	2.89	2.87	2.84

(六) 閱讀偏好

以獨立樣本 t 檢定檢視不同閱讀偏好填答者所獲得公共圖書館各項功能的幫助是否有顯著差異。由表 56 可知，閱讀偏好不同之填答者在「獲得健康或醫療資訊」($t(318)=2.257, p=.025$)、「獲得旅遊度假資訊」($t(318)=3.181, p=.002$)、「閱讀小說類書籍」($t(318)=3.133, p=.002$)及「閱讀非小說類書籍」($t(318)=3.114, p=.002$)等 4 項因素有顯著差異。

檢視整體平均數可得知，表 57 顯示紙本閱讀偏好者在「教育」($M=2.98$)、「日常活動」($M=2.72$)及「休閒活動」($M=2.76$)功能之平均數均高於數位閱讀偏好者，僅有在「工作與職涯」($M=2.69$)項目高於紙本閱讀偏好者，顯示紙本閱讀偏好者較能感受到公共圖書館各項功能之幫助。

表 56 閱讀偏好與公共圖書館功能幫助 t 檢定摘要表

項目	紙本書與電子書之選擇	個數	平均數	標準差	t 值	
教育	獲得學習機會	紙本	255	3.04	0.853	0.701
		電子	63	2.95	0.792	
	輔助正規教育的學習	紙本	255	2.93	0.942	0.277
		電子	63	2.89	0.918	
	獲得與工作相關的學習機會	紙本	255	2.8	0.925	0.266
		電子	63	2.76	0.856	
利用閒暇時間自我學習	紙本	255	3.15	0.859	1.604	
	電子	63	2.95	0.831		
工作與職涯	尋找工作求職之資訊	紙本	255	2.45	0.982	-1.268
		電子	63	2.62	0.888	
	完成特定任務	紙本	255	2.88	0.861	0.077
		電子	63	2.87	0.852	
	培養工作技能	紙本	255	2.74	0.885	0.088
		電子	63	2.73	0.902	
日常活動	獲得處理家務之資訊	紙本	255	2.66	0.916	0.432
		電子	63	2.6	0.908	
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	紙本	255	2.73	0.977	1.173
		電子	63	2.57	0.875	
	獲取居住、房屋資訊	紙本	255	2.56	0.978	0.39
		電子	63	2.51	0.896	
	瞭解消費者權益或資訊	紙本	255	2.65	0.973	-0.028
		電子	63	2.65	0.864	
	獲得健康或醫療資訊	紙本	255	2.9	0.925	2.257*
		電子	63	2.6	0.943	
獲得旅遊度假資訊	紙本	255	2.95	0.868	3.181**	
	電子	63	2.56	0.963		
促進人際關係	紙本	255	2.61	0.974	0.27	
	電子	63	2.57	0.893		
休閒活動	閱讀小說類書籍	紙本	255	3.06	0.962	3.133**
		電子	63	2.63	1.005	
	閱讀非小說類書籍	紙本	255	3.06	0.937	3.114**
		電子	63	2.65	0.953	
	參與文化活動	紙本	255	2.72	0.958	1.006
		電子	63	2.59	0.909	
	參與創作性活動	紙本	255	2.55	0.987	-0.19
		電子	63	2.57	0.979	
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	紙本	255	2.62	0.935	0.156
		電子	63	2.6	0.89	
	培養對於大自然的興趣	紙本	255	2.64	0.95	0.478
		電子	63	2.57	0.946	
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	紙本	255	2.84	0.95	1.508
		電子	63	2.63	0.921	
參與社會議題之討論	紙本	255	2.6	0.991	0.291	
	電子	63	2.56	0.98		

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

表 57 閱讀偏好與公共圖書館功能幫助平均數摘要表

項目	閱讀偏好	平均數
教育	紙本	2.98
	電子	2.88
工作與職涯	紙本	2.69
	電子	2.74
日常活動	紙本	2.72
	電子	2.58
休閒活動	紙本	2.76
	電子	2.6

(七) 公共圖書館使用者

以獨立樣本 t 檢定檢視公共圖書館使用者與非使用者所獲得公共圖書館各項功能的幫助是否有顯著差異。由表 58 可知，公共圖書館使用者與非使用者在「獲得學習機會」($t(318)=3.394, p=.001$)、獲得與工作相關的學習機會 ($t(318)=3.237, p=.001$)、利用閒暇時間自我學習 ($t(318)=4.081, p=.000$)；尋找工作求職之資訊 ($t(318)=3.045, p=.003$)、完成特定任務 ($t(318)=2.980, p=.003$)、培養工作技能 ($t(318)=3.513, p=.001$)；獲得處理家務之資訊 ($t(318)=4.043, p=.000$)、獲得育兒知識和學校教育之資訊($t(318)=3.486, p=.001$)、獲取居住、房屋資訊($t(318)=4.564, p=.000$)、瞭解消費者權益或資訊 ($t(318)=2.585, p=.01$)、獲得健康或醫療資訊 ($t(318)=3.541, p=.000$)、獲得旅遊度假資訊 ($t(318)=4.773, p=.000$)、促進人際關係 ($t(318)=3.307, p=.001$)；閱讀小說類書籍 ($t(318)=4.576, p=.000$)、閱讀非小說類書籍 ($t(318)=4.759, p=.000$)、參與文化活動 ($t(318)=2.760, p=.000$)、參與創作性活動 ($t(318)=3.203, p=.001$)、培養對於戶外活動、健身、運動的興趣 ($t(318)=3.384, p=.001$)、培養對於大自然的興趣 ($t(318)=3.322, p=.001$)、培養對歷史及社會類別之主題的興趣 ($t(318)=3.686, p=.001$)、參與社會議題之討論 ($t(318)=3.646, p=.000$) 項目等 21 項因素有顯著差異。

表 59 顯示，圖書館使用者在各項公共圖書館功能項目中所感受到的幫助均較非圖書館使用者為高。

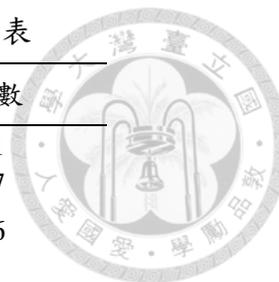
表 58 公共圖書館使用者與公共圖書館功能幫助 t 檢定摘要表

項目	圖書館使用者		平均數	標準差	t 值	
	是	否				
教育	獲得學習機會	是	277	3.08	.839	3.394**
		否	41	2.61	.737	
	輔助正規教育的學習	是	277	2.95	.962	1.548
		否	41	2.71	.716	
	獲得與工作相關的學習機會	是	277	2.85	.907	3.237**
		否	41	2.37	.829	
工作與職涯	利用閒暇時間自我學習	是	277	3.18	.849	4.081***
		否	41	2.61	.737	
	尋找工作求職之資訊	是	277	2.53	.980	3.045**
		否	41	2.12	.781	
	完成特定任務	是	277	2.94	.861	2.980**
		否	41	2.51	.746	
日常活動	培養工作技能	是	277	2.81	.892	3.513**
		否	41	2.29	.716	
	獲得處理家務之資訊	是	277	2.73	.907	4.043***
		否	41	2.12	.781	
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	是	277	2.77	.958	3.486**
		否	41	2.22	.822	
	獲取居住、房屋資訊	是	277	2.63	.956	4.564***
		否	41	2.00	.806	
	瞭解消費者權益或資訊	是	277	2.70	.960	2.585*
		否	41	2.29	.814	
休閒活動	獲得健康或醫療資訊	是	277	2.91	.906	3.541***
		否	41	2.37	.994	
	獲得旅遊度假資訊	是	277	2.96	.872	4.773***
		否	41	2.27	.867	
	促進人際關係	是	277	2.67	.943	3.307**
		否	41	2.15	.937	
	閱讀小說類書籍	是	277	3.07	.941	4.576***
		否	41	2.34	1.039	
	閱讀非小說類書籍	是	277	3.08	.916	4.759***
		否	41	2.34	.965	
休閒活動	參與文化活動	是	277	2.75	.936	2.760***
		否	41	2.32	.960	
	參與創作性活動	是	277	2.62	.966	3.203**
		否	41	2.10	.995	
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	是	277	2.69	.896	3.384**
		否	41	2.17	.998	
	培養對於大自然的興趣	是	277	2.69	.919	3.322**
		否	41	2.17	1.022	
培養對歷史及社會類別之主題的興趣	是	277	2.88	.905	3.686**	
	否	41	2.24	1.044		
參與社會議題之討論	是	277	2.66	.955	3.646***	
	否	41	2.07	1.058		

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

表 59 圖書館使用者與公共圖書館功能幫助平均數摘要表

項目	圖書館使用者	平均數
教育	是	3.01
	否	2.57
工作與職涯	是	2.76
	否	2.3
日常活動	是	2.76
	否	2.2
休閒活動	是	2.8
	否	2.21



綜言之，表 60 顯示女性在公共圖書館各項功能中所獲得的幫助較男性為多；而各年齡層中以 65 歲以上填答者在各項公共圖書館所感受的幫助平均數最高，最低為 13~15 歲填答者，而檢視各年齡層中感受到最多幫助的公共圖書館功能，各年齡層填答者中除 13~15 歲填答者以「休閒活動」功能平均數最高及 55~64 歲以「日常活動」功能平均數最高外，其他年齡層填答者均以「教育」功能平均數最高；不同收入者以 50,001~70,000 元填答者在各項公共圖書館功能所感受到的幫助平均數最高，最低為無固定收入填答者，而不同收入者，均以「教育」功能為平均數最高；大學/專科及碩士學歷填答者在各項公共圖書館所感受的幫助平均數最高，最低為國中學歷填答者，而檢視不同教育程度者感受到最多幫助的公共圖書館功能，除國中學歷填答者以「休閒活動」功能平均數最高，高中職以上學歷填答者均以「教育」功能平均數最高。

綜合而言，年齡、性別、收入、教育程度、閱讀偏好、閱讀量及是否為公共圖書館使用者皆會造成公共圖書館使用效益之評估，而「教育」功能為使用者感受到最多幫助的公共圖書館功能。

表 60 人口統計變項與公共圖書館功能對使用者幫助摘要表

人口統計變項	教育	工作與職涯	日常活動	休閒活動	小計
	平均數	平均數	平均數	平均數	
性別					
男	2.86	2.69	2.66	2.71	2.73
女	3.01	2.7	2.71	2.73	2.78
年齡					
13~15 歲	2.08	1.96	1.83	2.16	2
16~18 歲	2.51	2.23	2.17	2.21	2.28
19~30 歲	3.06	2.72	2.65	2.75	2.79
31~54 歲	3	2.72	2.71	2.73	2.79
55~64 歲	2.98	2.83	3	2.84	2.91
65 歲以上	3.23	3.06	3.11	3.12	3.13
收入					
無固定收入	2.67	2.39	2.44	2.49	2.49
15,000 元以下	2.78	2.56	2.25	2.57	2.54
15,001~30,000 元	2.9	2.8	2.74	2.72	2.79
30,001~40,000 元	3.14	2.89	2.69	2.71	2.85
40,001~50,000 元	3.08	2.86	2.9	2.93	2.94
50,001~70,000 元	3.16	2.8	2.95	2.93	2.96
70,001 元以上	2.94	2.67	2.67	2.69	2.74
教育程度					
國中	2.12	2.06	2.07	2.33	2.14
高中職	2.63	2.41	2.4	2.34	2.44
大學/專科	3.04	2.83	2.8	2.78	2.86
碩士	3.07	2.72	2.79	2.86	2.86
博士	3.03	2.67	2.44	2.54	2.67

三、各項資源使用頻率與公共圖書館使用效益評估之關聯

進一步探討使用者於各項需求而使用「實體圖書館」、「圖書館網站」、「紙本閱讀」、「數位閱讀」及「網路」之頻率與公共圖書館功能對使用者的幫助及重要性之關聯性。



(一) 各項資源使用頻率與公共圖書館功能對使用者之幫助

1. 實體圖書館

表 61 顯示填答者於各項需求使用實體圖書館的頻率與公共圖書館各項功能對使用者幫助之排序，並透過 Spearman's rho 相關係數檢定顯示，使用頻率與對使用者幫助的排序呈現顯著相關 ($\gamma(22) = .862, p = .000$)，使用者因各項需求而利用圖書館的頻率越高，使用者感受到的幫助亦越高。

表 61 實體圖書館使用頻率與對使用者幫助之排序分析

項目	實體圖書館使用頻率			對使用者的幫助			
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
教育需求	獲得學習機會	2.8	1.03	1	3.02	0.84	2
	輔助正規教育	2.67	1.06	3	2.92	0.93	5
	獲得與工作相關的學習機會	2.53	1.02	5	2.79	0.91	10
	利用閒暇時間自我學習	2.7	0.89	2	3.11	0.85	1
工作與 職涯需求	尋找工作求職之資訊	2.17	1.01	14	2.48	0.96	22
	完成特定任務	2.64	1.02	4	2.88	0.85	6
	培養工作技能	2.44	1.02	9	2.74	0.88	11
日常活動需求	獲得處理家務之資訊	2.17	0.95	15	2.65	0.91	14
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.17	0.97	16	2.7	0.95	12
	獲取居住、房屋資訊	2.09	0.97	19	2.55	0.96	20
	瞭解消費者權益或資訊	2.06	0.97	20	2.65	0.95	15
	獲得健康或醫療資訊	2.34	0.96	10	2.84	0.93	8
	獲得旅遊度假資訊	2.52	1.03	6	2.87	0.9	7
	促進人際關係	2.18	1.02	13	2.6	0.95	18
休閒活動需求	閱讀小說類書籍	2.52	1	7	2.98	0.98	3
	閱讀非小說類書籍	2.5	0.96	8	2.98	0.95	4
	參與文化活動	2.11	0.96	18	2.69	0.94	13
	參與創作性活動	1.98	0.96	22	2.55	0.98	21
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.2	0.95	12	2.62	0.92	16
	培養對於大自然的興趣	2.12	0.96	17	2.62	0.94	17
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.23	1.02	11	2.8	0.94	9
	參與社會議題之討論	2.04	0.98	21	2.59	0.98	19

2. 圖書館網站

表 62 顯示填答者於各項需求使用圖書館網站的頻率與公共圖書館各項功能於使用者幫助之排序，並透過 Spearman's rho 相關係數檢定顯示，使用頻率與對使用者幫助的排序呈現顯著相關 ($\gamma(22) = .851, p = .000$)，使用者因各項需求而利用圖書館網站的頻率越高，使用者感受到的幫助亦越高。

表 62 圖書館網站使用頻率與對使用者幫助之排序分析

項目	圖書館網站使用頻率			對使用者的幫助			
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
教育需求	獲得學習機會	2.54	1.09	1	3.02	0.84	2
	輔助正規教育	2.43	1.11	4	2.92	0.93	5
	獲得與工作相關的學習機會	2.34	1.05	5	2.79	0.91	10
	利用閒暇時間自我學習	2.47	1.05	3	3.11	0.85	1
工作與職涯需求	尋找工作求職之資訊	2.1	1.06	13	2.48	0.96	22
	完成特定任務	2.5	1.14	2	2.88	0.85	6
	培養工作技能	2.34	1.11	6	2.74	0.88	11
日常活動需求	獲得處理家務之資訊	2.11	1.04	12	2.65	0.91	14
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.01	1	21	2.7	0.95	12
	獲取居住、房屋資訊	2.02	1	19	2.55	0.96	20
	瞭解消費者權益或資訊	2.05	1.03	16	2.65	0.95	15
	獲得健康或醫療資訊	2.19	1.05	10	2.84	0.93	8
	獲得旅遊度假資訊	2.26	1.05	9	2.87	0.9	7
	促進人際關係	2.04	0.99	17	2.6	0.95	18
休閒活動需求	閱讀小說類書籍	2.34	1.06	7	2.98	0.98	3
	閱讀非小說類書籍	2.33	1.05	8	2.98	0.95	4
	參與文化活動	2.13	1	11	2.69	0.94	13
	參與創作性活動	2	1	22	2.55	0.98	21
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.07	0.99	15	2.62	0.92	16
	培養對於大自然的興趣	2.04	0.98	18	2.62	0.94	17
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.13	1	11	2.8	0.94	9
	參與社會議題之討論	2.02	1	20	2.59	0.98	19

3. 紙本閱讀

表 63 顯示填答者於各項需求閱讀紙本書的頻率與公共圖書館各項功能於使用者幫助之排序，並透過 Spearman's rho 相關係數檢定顯示，使用頻率與對使用者幫助的排序呈現顯著相關 ($\gamma(22) = .831, p = .000$)，使用者因各項需求而閱讀紙本書的頻率越高，使用者感受到的幫助亦越高。

表 63 紙本閱讀頻率與對使用者幫助之排序分析

項目	紙本閱讀頻率			對使用者的幫助			
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
教育需求	獲得學習機會	3.38	0.73	1	3.02	0.84	2
	輔助正規教育	3.06	1.1	5	2.92	0.93	5
	獲得與工作相關的學習機會	3.12	0.94	4	2.79	0.91	10
	利用閒暇時間自我學習	3.25	0.77	2	3.11	0.85	1
工作與職涯需求	尋找工作求職之資訊	2.49	1.07	16	2.48	0.96	22
	完成特定任務	3.16	0.91	3	2.88	0.85	6
	培養工作技能	3.03	0.91	6	2.74	0.88	11
日常活動需求	獲得處理家務之資訊	2.52	0.9	14	2.65	0.91	14
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.44	0.98	18	2.7	0.95	12
	獲取居住、房屋資訊	2.37	0.95	20	2.55	0.96	20
	瞭解消費者權益或資訊	2.4	0.91	19	2.65	0.95	15
	獲得健康或醫療資訊	2.78	0.85	10	2.84	0.93	8
	獲得旅遊度假資訊	2.96	0.92	7	2.87	0.9	7
	促進人際關係	2.57	0.9	13	2.6	0.95	18
休閒活動需求	閱讀小說類書籍	2.88	0.97	9	2.98	0.98	3
	閱讀非小說類書籍	2.91	0.84	8	2.98	0.95	4
	參與文化活動	2.49	0.89	17	2.69	0.94	13
	參與創作性活動	2.29	1	22	2.55	0.98	21
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.7	0.91	11	2.62	0.92	16
	培養對於大自然的興趣	2.51	0.94	15	2.62	0.94	17
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.67	0.99	12	2.8	0.94	9
	參與社會議題之討論	2.36	0.96	21	2.59	0.98	19

4. 數位閱讀

表 64 顯示填答者於各項需求進行數位閱讀的頻率與公共圖書館各項功能於使用者幫助之排序，並透過 Spearman's rho 相關係數檢定顯示，使用頻率與

對使用者幫助之排序呈現顯著相關 ($\gamma(22)=.483, p=.023$)，使用者因各項需求而進行數位閱讀的頻率越高，使用者感受到的幫助亦越高。

表 64 數位閱讀頻率與對使用幫助之排序分析

項目	數位閱讀頻率			對使用者的幫助			
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
教育需求	獲得學習機會	2.77	0.94	5	3.02	0.84	2
	輔助正規教育	2.5	1.05	14	2.92	0.93	5
	獲得與工作相關的學習機會	2.68	0.98	7	2.79	0.91	10
	利用閒暇時間自我學習	2.77	0.93	6	3.11	0.85	1
工作與職涯需求	尋找工作求職之資訊	2.47	1.02	16	2.48	0.96	22
	完成特定任務	2.92	0.98	2	2.88	0.85	6
	培養工作技能	2.81	0.98	4	2.74	0.88	11
日常活動需求	獲得處理家務之資訊	2.65	0.95	8	2.65	0.91	14
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.43	1.06	17	2.7	0.95	12
	獲取居住、房屋資訊	2.56	1.01	12	2.55	0.96	20
	瞭解消費者權益或資訊	2.58	0.96	11	2.65	0.95	15
	獲得健康或醫療資訊	2.9	0.89	3	2.84	0.93	8
	獲得旅遊度假資訊	3.03	0.97	1	2.87	0.9	7
	促進人際關係	2.6	1.01	9	2.6	0.95	18
休閒活動需求	閱讀小說類書籍	2.5	1.03	15	2.98	0.98	3
	閱讀非小說類書籍	2.53	0.92	13	2.98	0.95	4
	參與文化活動	2.39	0.99	19	2.69	0.94	13
	參與創作性活動	2.29	1	22	2.55	0.98	21
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.59	0.96	10	2.62	0.92	16
	培養對於大自然的興趣	2.37	0.97	20	2.62	0.94	17
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.43	0.95	18	2.8	0.94	9
	參與社會議題之討論	2.37	0.98	21	2.59	0.98	19

5. 網路

表 65 顯示填答者於各項需求而利用網路的頻率與公共圖書館各項功能於使用者幫助之排序，並透過 Spearman's rho 相關係數檢定顯示，使用頻率與對使用者幫助的排序呈現顯著相關 ($\gamma(22)=.435, p=.034$)，使用者因各項需求而利用網路的頻率越高，使用者感受到的幫助亦越高。

表 65 網路使用頻率與對使用者重要性之排序分析

項目	網路使用頻率			對使用者的幫助			
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
教育需求	獲得學習機會	3.18	0.86	3	3.02	0.84	2
	輔助正規教育	2.9	1	10	2.92	0.93	5
	獲得與工作相關的學習機會	3.01	0.95	7	2.79	0.91	10
	利用閒暇時間自我學習	3.13	0.9	5	3.11	0.85	1
工作與職涯需求	尋找工作求職之資訊	2.89	1.03	11	2.48	0.96	22
	完成特定任務	3.21	0.89	2	2.88	0.85	6
	培養工作技能	3.14	0.93	4	2.74	0.88	11
日常活動需求	獲得處理家務之資訊	2.92	0.98	8	2.65	0.91	14
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.7	1.06	18	2.7	0.95	12
	獲取居住、房屋資訊	2.81	1.03	13	2.55	0.96	20
	瞭解消費者權益或資訊	2.83	0.98	12	2.65	0.95	15
	獲得健康或醫療資訊	3.11	0.86	6	2.84	0.93	8
	獲得旅遊度假資訊	3.22	0.91	1	2.87	0.9	7
	促進人際關係	2.91	0.97	9	2.6	0.95	18
休閒活動需求	閱讀小說類書籍	2.71	1.04	17	2.98	0.98	3
	閱讀非小說類書籍	2.75	0.97	16	2.98	0.95	4
	參與文化活動	2.76	0.97	15	2.69	0.94	13
	參與創作性活動	2.56	1.03	22	2.55	0.98	21
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.81	0.94	14	2.62	0.92	16
	培養對於大自然的興趣	2.61	1.04	21	2.62	0.94	17
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.67	1.03	19	2.8	0.94	9
	參與社會議題之討論	2.65	1.06	20	2.59	0.98	19

(二) 各項資源使用頻率與公共圖書館功能對使用者之重要性

1. 實體圖書館

表 66 顯示填答者於各項需求使用實體圖書館的頻率與公共圖書館各項功能於使用者重要性之排序，並透過 Spearman's rho 相關係數檢定顯示，使用頻

率與重要性的排序呈現顯著相關 ($\gamma(22) = .768, p = .000$)，使用者因各項需求而利用圖書館的頻率越高，其功能對使用者之重要性亦較高。



表 66 實體圖書館使用頻率與對使用者重要性之排序分析

項目	實體圖書館使用頻率			對使用者的重要性			
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
教育需求	獲得學習機會	2.8	1.03	1	3.11	0.84	2
	輔助正規教育	2.67	1.06	3	3.11	0.87	3
	獲得與工作相關的學習機會	2.53	1.02	5	2.91	0.91	10
	利用閒暇時間自我學習	2.7	0.89	2	3.2	0.84	1
工作與職涯需求	尋找工作求職之資訊	2.17	1.01	14	2.65	0.9	22
	完成特定任務	2.64	1.02	4	2.97	0.86	8
	培養工作技能	2.44	1.02	9	2.86	0.91	13
日常生活需求	獲得處理家務之資訊	2.17	0.95	15	2.68	0.91	21
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.17	0.97	16	2.87	0.86	12
	獲取居住、房屋資訊	2.09	0.97	19	2.69	0.94	20
	瞭解消費者權益或資訊	2.06	0.97	20	2.78	0.89	18
	獲得健康或醫療資訊	2.34	0.96	10	3	0.86	7
	獲得旅遊度假資訊	2.52	1.03	6	2.96	0.85	9
	促進人際關係	2.18	1.02	13	2.75	0.94	19
休閒活動需求	閱讀小說類書籍	2.52	1	7	3.11	0.89	4
	閱讀非小說類書籍	2.5	0.96	8	3.11	0.86	5
	參與文化活動	2.11	0.96	18	2.89	0.91	11
	參與創作性活動	1.98	0.96	22	2.81	0.94	17
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.2	0.95	12	2.84	0.94	15
	培養對於大自然的興趣	2.12	0.96	17	2.84	0.93	16
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.23	1.02	11	3.01	0.91	6
	參與社會議題之討論	2.04	0.98	21	2.85	0.97	14

2. 圖書館網站

表 67 顯示填答者於各項需求使用圖書館網站的頻率與公共圖書館各項功能於使用者重要性之排序，並透過 Spearman's rho 相關係數檢定顯示，使用頻率與重要性的排序呈現顯著相關 ($\gamma(22) = .742, p = .000$)，使用者因各項需求而利用圖書館網站的頻率越高，其功能對使用者之重要性亦較高。

表 67 圖書館網站使用頻率與對使用者重要性之排序分析

項目	圖書館網站使用頻率			對使用者的重要性			
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
教育需求	獲得學習機會	2.54	1.09	1	3.11	0.84	2
	輔助正規教育	2.43	1.11	4	3.11	0.87	3
	獲得與工作相關的學習機會	2.34	1.05	5	2.91	0.91	10
	利用閒暇時間自我學習	2.47	1.05	3	3.2	0.84	1
工作與職涯需求	尋找工作求職之資訊	2.1	1.06	13	2.65	0.9	22
	完成特定任務	2.5	1.14	2	2.97	0.86	8
	培養工作技能	2.34	1.11	6	2.86	0.91	13
日常活動需求	獲得處理家務之資訊	2.11	1.04	12	2.68	0.91	21
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.01	1	21	2.87	0.86	12
	獲取居住、房屋資訊	2.02	1	19	2.69	0.94	20
	瞭解消費者權益或資訊	2.05	1.03	16	2.78	0.89	18
	獲得健康或醫療資訊	2.19	1.05	10	3	0.86	7
	獲得旅遊度假資訊	2.26	1.05	9	2.96	0.85	9
	促進人際關係	2.04	0.99	17	2.75	0.94	19
休閒活動需求	閱讀小說類書籍	2.34	1.06	7	3.11	0.89	4
	閱讀非小說類書籍	2.33	1.05	8	3.11	0.86	5
	參與文化活動	2.13	1	11	2.89	0.91	11
	參與創作性活動	2	1	22	2.81	0.94	17
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.07	0.99	15	2.84	0.94	15
	培養對於大自然的興趣	2.04	0.98	18	2.84	0.93	16
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.13	1	11	3.01	0.91	6
	參與社會議題之討論	2.02	1	20	2.85	0.97	14

3. 紙本閱讀

表 68 顯示填答者於各項需求閱讀紙本書的頻率與公共圖書館各項功能於使用者重要性之排序，並透過 Spearman's rho 相關係數檢定顯示，使用頻率與重要性的排序呈現顯著相關 ($\gamma(22) = .727, p = .000$)，使用者因各項需求而閱讀紙本書的頻率越高，其功能對使用者之重要性亦較高。

表 68 紙本閱讀頻率與對使用者重要性之排序分析

項目	紙本閱讀頻率			對使用者的重要性			
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
教育需求	獲得學習機會	3.38	0.73	1	3.11	0.84	2
	輔助正規教育	3.06	1.1	5	3.11	0.87	3
	獲得與工作相關的學習機會	3.12	0.94	4	2.91	0.91	10
	利用閒暇時間自我學習	3.25	0.77	2	3.2	0.84	1
工作與職涯需求	尋找工作求職之資訊	2.49	1.07	16	2.65	0.9	22
	完成特定任務	3.16	0.91	3	2.97	0.86	8
	培養工作技能	3.03	0.91	6	2.86	0.91	13
日常活動需求	獲得處理家務之資訊	2.52	0.9	14	2.68	0.91	21
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.44	0.98	18	2.87	0.86	12
	獲取居住、房屋資訊	2.37	0.95	20	2.69	0.94	20
	瞭解消費者權益或資訊	2.4	0.91	19	2.78	0.89	18
	獲得健康或醫療資訊	2.78	0.85	10	3	0.86	7
	獲得旅遊度假資訊	2.96	0.92	7	2.96	0.85	9
	促進人際關係	2.57	0.9	13	2.75	0.94	19
休閒活動需求	閱讀小說類書籍	2.88	0.97	9	3.11	0.89	4
	閱讀非小說類書籍	2.91	0.84	8	3.11	0.86	5
	參與文化活動	2.49	0.89	17	2.89	0.91	11
	參與創作性活動	2.29	1	22	2.81	0.94	17
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.7	0.91	11	2.84	0.94	15
	培養對於大自然的興趣	2.51	0.94	15	2.84	0.93	16
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.67	0.99	12	3.01	0.91	6
	參與社會議題之討論	2.36	0.96	21	2.85	0.97	14

4. 數位閱讀

表 69 顯示填答者於各項需求進行數位閱讀的頻率與公共圖書館各項功能於使用者重要性之排序，並透過 Spearman's rho 相關係數檢定顯示，使用頻率與重要性的排序無顯著相關 ($\gamma(22)=.259, p=.244$)，進一步以成對樣本 t 檢視其平均數差距，結果顯示相關性為.270，顯著性 p 值=.225，平均數差距並未達到顯著。

表 69 數位閱讀頻率與對使用者重要性之排序分析

項目	數位閱讀頻率			對使用者的重要性			
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
教育需求	獲得學習機會	2.77	0.94	5	3.11	0.84	2
	輔助正規教育	2.5	1.05	14	3.11	0.87	3
	獲得與工作相關的學習機會	2.68	0.98	7	2.91	0.91	10
	利用閒暇時間自我學習	2.77	0.93	6	3.2	0.84	1
工作與職涯需求	尋找工作求職之資訊	2.47	1.02	16	2.65	0.9	22
	完成特定任務	2.92	0.98	2	2.97	0.86	8
	培養工作技能	2.81	0.98	4	2.86	0.91	13
日常活動需求	獲得處理家務之資訊	2.65	0.95	8	2.68	0.91	21
	獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.43	1.06	17	2.87	0.86	12
	獲取居住、房屋資訊	2.56	1.01	12	2.69	0.94	20
	瞭解消費者權益或資訊	2.58	0.96	11	2.78	0.89	18
	獲得健康或醫療資訊	2.9	0.89	3	3	0.86	7
	獲得旅遊度假資訊	3.03	0.97	1	2.96	0.85	9
	促進人際關係	2.6	1.01	9	2.75	0.94	19
	閱讀小說類書籍	2.5	1.03	15	3.11	0.89	4
	閱讀非小說類書籍	2.53	0.92	13	3.11	0.86	5
	參與文化活動	2.39	0.99	19	2.89	0.91	11
休閒活動需求	參與創作性活動	2.29	1	22	2.81	0.94	17
	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.59	0.96	10	2.84	0.94	15
	培養對於大自然的興趣	2.37	0.97	20	2.84	0.93	16
	培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.43	0.95	18	3.01	0.91	6
	參與社會議題之討論	2.37	0.98	21	2.85	0.97	14

5. 網路

表 70 顯示填答者於各項需求而利用網路的頻率與公共圖書館各項功能於使用者重要性之排序，並透過 Spearman's rho 相關係數檢定顯示，使用頻率與重要性的排序無顯著相關 ($\gamma(22)=.222, p=.320$)，進一步以成對樣本 t 檢視

其平均數差距，結果顯示相關性為.274，顯著性 p 值=.217，平均數差距並未達到顯著。



表 70 網路使用頻率與對使用者重要性之排序分析

項目	網路使用頻率			對使用者的重要性		
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序
獲得學習機會	3.18	0.86	3	3.11	0.84	2
輔助正規教育	2.9	1	10	3.11	0.87	3
教育需求 獲得與工作相關的學習機會	3.01	0.95	7	2.91	0.91	10
利用閒暇時間自我學習	3.13	0.9	5	3.2	0.84	1
工作與職涯需求 尋找工作求職之資訊	2.89	1.03	11	2.65	0.9	22
完成特定任務	3.21	0.89	2	2.97	0.86	8
培養工作技能	3.14	0.93	4	2.86	0.91	13
日常活動需求 獲得處理家務之資訊	2.92	0.98	8	2.68	0.91	21
獲得育兒知識和學校教育之資訊	2.7	1.06	18	2.87	0.86	12
獲取居住、房屋資訊	2.81	1.03	13	2.69	0.94	20
瞭解消費者權益或資訊	2.83	0.98	12	2.78	0.89	18
獲得健康或醫療資訊	3.11	0.86	6	3	0.86	7
獲得旅遊度假資訊	3.22	0.91	1	2.96	0.85	9
促進人際關係	2.91	0.97	9	2.75	0.94	19
閱讀小說類書籍	2.71	1.04	17	3.11	0.89	4
閱讀非小說類書籍	2.75	0.97	16	3.11	0.86	5
參與文化活動	2.76	0.97	15	2.89	0.91	11
參與創作性活動	2.56	1.03	22	2.81	0.94	17
休閒活動需求 培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	2.81	0.94	14	2.84	0.94	15
培養對於大自然的興趣	2.61	1.04	21	2.84	0.93	16
培養對歷史及社會類別之主題的興趣	2.67	1.03	19	3.01	0.91	6
參與社會議題之討論	2.65	1.06	20	2.85	0.97	14



第五章 結論與建議



第一節 結論

現今公共圖書館針對績效管理及服務品質檢討，多半針對使用者在圖書館之服務歷程或是服務產出之結果進行研究，甚少探討圖書館產出服務對使用者生活之影響。本研究以使用者觀點進行公共圖書館使用效益評估，旨在探討臺灣地區公共圖書館使用效益並瞭解影響公共圖書館使用效益產生差異之因素，以期能協助公共圖書館檢視其服務方針及其目標族群，第一章闡述研究背景、動機，並說明研究目的、範圍及限制；第二章透過文獻探討，瞭解目前公共圖書館使用者閱讀行為之相關研究、公共圖書館功能與價值之陳述以及公共圖書館使用效益評估之相關成果；第三章說明研究方法與問卷設計；第四章透過資料分析瞭解研究樣本、使用者公共圖書館使用行為、資源使用狀況及使用效益評估之分析。本章歸納前述研究結果，並綜整文獻分析之內容，於第一節彙整研究結論，第二、三節則依據研究結論提出建議及進一步之研究建議。

一、公共圖書館對使用者最有幫助之功能為「教育」，次為「休閒活動」、「工作與職涯」，排名最後為「日常活動」。

整體而言公共圖書館功能對使用者之幫助及重要性排序皆為「教育」，次為「休閒活動」、「工作與職涯」，排名最後為「日常活動」。

而使用者認為公共圖書館功能中幫助最大的前三項項目依序為「利用閒暇時間自我學習」、「獲得學習機會」及「閱讀小說類書籍」、「閱讀非小說類書籍」。相較於 Vakkari & Serola (2012) 針對芬蘭民眾以分層隨機抽樣進行全國性公共圖書館價值調查的研究指出民眾感受到公共圖書館產生效益頻率最高為：閱讀小說類書籍(71%)、閱讀非小說類書籍(67%)，其次則為自我進修 (58%)，差異不大。

而檢視本次研究與 Vakkari (2016) 比較芬蘭、挪威、荷蘭、南韓及美國等國家之公共圖書館使用效益評估之結果，挪威及荷蘭以休閒活動(Leisure time)項目之使用效益為最高，芬蘭、美國及南韓國家以教育(Education)項目為最高，

顯示臺灣地區公共圖書館與不同國家中公共圖書館最高的使用效益項目雷同，為圖書館傳統基本功能（自我學習、閱讀、歷史與社會資訊）。

二、性別、年齡、收入、教育程度、閱讀量、閱讀偏好及是否為圖書館使用者皆會影響使用者之公共圖書館使用效益評估觀點。

研究結果顯示探討公共圖書館於「教育」、「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」功能之使用效益，在不同性別、年齡、收入、教育程度、閱讀量、閱讀偏好及是否為圖書館使用者皆有顯著差異，以下就差異進行敘述：

（一）性別

女性在「教育」、「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」功能之平均數均高於男性，顯示女性在公共圖書館各項功能中所獲得的幫助較男性為多，但在「尋找工作求職之資訊」、「瞭解消費者權益或資訊」、「促進人際關係」、「參與創作性活動」、「對於戶外活動、健身、運動的興趣」、「培養對於大自然的興趣」、「培養對歷史及社會類別之主題的興趣」、「參與社會議題之討論」項目男性之平均數均高於女性，顯示男性在上述項目所獲得的幫助較女性為多。

（二）年齡

各年齡層中以 65 歲以上填答者在各項公共圖書館所感受的幫助平均數最高，最低為 13~15 歲填答者，而檢視各年齡層中感受到最多幫助的公共圖書館功能，各年齡層填答者中除 13~15 歲填答者以「休閒活動」功能平均數最高及 55~64 歲以「日常活動」功能平均數最高外，其他年齡層填答者均以「教育」功能平均數最高；檢視各年齡層中感受到最多少幫助的公共圖書館功能，13 至 54 歲填答者以「日常活動」之平均數最低，55 歲以上填答者以「工作與職涯」平均數最低。

（三）收入

整體而言，不同收入之填答者，以 50,001~70,000 元收入者在各項公共圖書館功能所感受到的幫助平均數最高，最低為無固定收入者。

收入在 40,001~70,000 元之填答者相較於其他收入者在日常活動及休閒活動中之「獲取居住、房屋資訊」、「獲得旅遊度假資訊」、「參與文化活動」、「培養

對於大自然的興趣」、「促進人際關係」、「參與創作性活動」項目所獲得公共圖書館的幫助較多，而收入在 30,001 元~40,000 元及 50,001~70,000 元之填答者相較於其他收入者在教育及工作與職涯中之「利用閒暇時間自我學習」及「獲得與工作相關的學習機會」所獲得公共圖書館的幫助較多，收入 30,001 元~50,000 元之填答者相較於其他收入者在工作與職涯中「培養工作技能」項目所獲得公共圖書館的幫助較多，綜言之，收入在 4 萬元以上者相較於 4 萬元以下收入者在公共圖書館日常活動及休閒活動功能所獲得之幫助較多。

(四) 教育程度

大學/專科及碩士學歷填答者在各項公共圖書館功能所感受的幫助平均數最高，最低為國中學歷填答者，而檢視不同教育程度者感受到最多幫助的公共圖書館功能，除國中學歷填答者以「休閒活動」功能平均數最高，高中職以上學歷填答者均以「教育」功能平均數最高。

(五) 閱讀量

紙本及電子閱讀量均以達 15-30 本之填答者在各項公共圖書館功能所感受的幫助平均數最高，最低為未閱讀紙本書或電子書之填答者，而檢視不同閱讀量填答者感受到最多幫助的公共圖書館功能，除未閱讀紙本書之填答者以「日常活動」功能平均數最高，其他填答者感受到最多幫助的公共圖書館功能均以「教育」功能平均數最高。

(六) 閱讀偏好

紙本閱讀偏好者在「教育」、「日常活動」及「休閒活動」($M=2.76$) 功能之平均數均高於數位閱讀偏好者，僅有在「工作與職涯」項目高於紙本閱讀偏好者，顯示紙本閱讀偏好者較能感受到公共圖書館各項功能之幫助。

(七) 公共圖書館使用者

圖書館使用者在各項公共圖書館功能項目中所感受到的幫助均較非圖書館使用者為高。

綜合而言，年齡、性別、收入、教育程度、閱讀偏好、閱讀量及是否為公共圖書館使用者皆會造成公共圖書館使用效益評估產生差異，而各類型讀者均表示「教育」功能為其感受到最多幫助的公共圖書館功能。

三、使用者因各項需求而利用圖書館的頻率越高，使用者感受到的幫助亦越高，而各項資源使用頻率中，以「網路」使用頻率最高，次為「紙本閱讀」、「數位閱讀」、「實體圖書館」，使用頻率最低則為「圖書館網站」。

研究結果顯示使用者因各項需求而利用圖書館頻率越高，使用者感受到的幫助亦越高，檢視使用者因「教育」、「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」需求而使用各項資源之頻率，實體圖書館、圖書館網站、紙本及數位閱讀皆在「教育」需求時之使用頻率最高，網路在有「工作與職涯」需求時之使用頻率最高。

在公共圖書館教育功能項目，使用者利用「紙本閱讀」之頻率最高，使用頻率最低為「圖書館網站」，工作與職涯、日常活動及休閒活動功能項目，使用者皆以利用「網路」之頻率最高，使用頻率皆最低為「圖書館網站」。進一步檢視使用者在各項資源使用頻率最高之需求項目，實體圖書館、圖書館網站及紙本閱讀皆以「教育」需求中「獲得學習機會」為平均數最高之項目，數位閱讀及網路則以「日常活動」需求中「獲得旅遊度假資訊」為平均數最高之項目，而使用者因「教育」、「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」需求而使用各項資源之頻率最高之項目差異不大，差異僅展現在「休閒活動」需求，數位閱讀及網路平均數最高之項目為「培養對於戶外活動、健身、運動的興趣」，實體圖書館、圖書館網站及紙本閱讀平均數最高之項目為「閱讀小說類書籍」及「閱讀非小說類書籍」，然各類資源於「教育」、「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」四構面使用頻率最高之項目差異不大。

第二節 建議



本節就研究結論，提出相關建議供公共圖書館進行其社會功能與價值定位之參考。

一、公共圖書館應致力建構完善的網路使用環境，並提供複合式資源供使用。

研究結果顯示使用者因各項需求而利用圖書館的頻率越高，其功能對使用者之助益亦較高，實體圖書館、圖書館網站、紙本及數位閱讀皆在「教育」需求時之使用頻率最高，網路在「工作與職涯」需求時之使用頻率最高，顯示使用者在不同需求時偏好使用的資源亦有所差異。在實體圖書館、圖書館網站、紙本、數位閱讀及網路使用頻率中，以「網路」使用頻率最高，顯示公共圖書館在進行服務規劃時，應建構完整的網路使用環境及提供各種不同類型之資源，使讀者於公共圖書館能獲取足夠的資訊資源。

公共圖書館服務各類型讀者，應確保使用者在各項需求時能獲得足夠的資源與服務，提供豐富的紙本、數位資源及電腦網路使用，進而提高公共圖書館使用頻率。

二、公共圖書館宜持續彰顯「教育」功能，並加強「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」項目之功能以提升公共圖書館使用效益。

年齡、性別、收入、教育程度、閱讀偏好、閱讀量及是否為公共圖書館使用者皆會造成公共圖書館使用效益之評估，公共圖書館各項功能中相較「休閒活動」、「工作與職涯」及「日常活動」，「教育」為大部分使用者認為公共圖書館最重要且感受到最多幫助之項目，顯示公共圖書館支援自我終身學習之重要性，而「教育」項目中，使用者認為幫助最大的功能為「利用閒暇時間自我學習」，幫助最少的功能為「獲得與工作相關的學習機會」，因此公共圖書館應加強提供求職者或專業上進修所需的資訊服務，如建立職業協助中心，開設求職者培訓、履歷寫作、創業計畫書撰寫、提案與面試技巧課程等，提供求職或創

業者相關協助幫助，並持續針對不同類型使用者規劃所需之終身學習資源，如針對新生兒及父母之早期閱讀課程、國小學童課後指導服務、青少年創意學習課程、銀髮族電腦教育學習課程等。公共圖書館亦應善用其館藏資源及服務，建立主題性服務中心，深化「工作與職涯」、「日常活動」及「休閒活動」之功能，全方位支援使用者生活各層面之需求。

三、強化公共圖書館圖書館網站功能，提供使用者在「教育」、「休閒活動」、「工作與職涯」及「日常活動」上之需求。

研究結果顯示，使用者因各項需求而利用圖書館網站的頻率越高，其功能對使用者之助益亦較高，而在各項資源使用頻率中，以「網路」使用頻率最高，次為「紙本閱讀」、「數位閱讀」、「實體圖書館」，使用頻率最低則為「圖書館網站」，而在圖書館網站使用情況，使用者利用圖書館網站以「教育」需求平均數最高，次為「工作與職涯」、「休閒活動」，最低則為「日常活動」。

目前而言，臺灣公共圖書館網站多以提供圖書館服務資訊或是館藏資源查詢為主，甚少提供使用者生活各層面需求之資源，因此，圖書館網站應強化使用者在「教育」、「休閒活動」、「工作與職涯」及「日常活動」上需求之功能，提供一站式資源連結，提升公共圖書館使用效益。

第三節 進一步研究之建議



本研究受限於時間、研究對象、人力及資源等限制，針對後續研究提出下列建議；

一、 結合訪談法以深入探究使用者觀點之公共圖書館使用效益之評估。

本研究僅以問卷調查法探究使用者於公共圖書館各功能面向之使用效益評估，後續研究如能結合訪談法，可完整獲知受測者對於公共圖書館之功能及價值定位，進行質化量化的深入研究，擴充研究結果。

二、 發展臺灣地區公共圖書館使用效益評估之構面

本研究以 Vakkari & Serola (2012) 芬蘭公共圖書館使用效益構面之項目進行臺灣地區公共圖書館使用效益評估，然因文化、國情及經濟條件之不同，評估之構面難以有效符合臺灣地區公共圖書館實際服務情況，後續可發展臺灣地區使用效益構面，以進行全方面之公共圖書館使用效益評估。

三、 加入圖書館從業人員對於公共圖書館使用效益之評估觀點

本研究僅探究使用者觀點之公共圖書館使用效益評估，未能從圖書館從業人員之意見瞭解其對於公共圖書館之價值及定位，如能於後續研究加入圖書館從業人員之評估，並比較使用者觀點及從業人員觀點是否產生落差，可全方面了解現今公共圖書館事業發展之狀況及改善方向。



參考文獻



一、中文部分

- Gorman, Michael 講；林珊如譯（民 95）。「數位時代的圖書館價值」。國家圖書館館訊，95（3），1-5。檢索自
<http://nclfile.ncl.edu.tw/nclhistory/upload/P0951024001/cats/01.pdf>
http://www.lib.nccu.edu.tw/blis/fulltext/52/52_1.pdf
- 王美珍（民 103）。2014 全民閱讀大調查-滑世代，你讀書了嗎？遠見雜誌，340。檢索自
http://www.gvm.com.tw/Boardcontent_26222.html
- 王珮瑜、王秀鳳、劉怡君（民 102）。適性化設計對不同年級學童閱讀電子書成效與動機之影響：以健康飲食單元為例。教育資料與圖書館學，51（2），267-291。
- 王梅玲（民 102）。從電子書數位閱讀探討圖書館推廣策略。臺北市立圖書館館訊，30（4），9-24。
- 王憲章（民 98）。圖書館的價值與定位之探討。中華圖書資訊館際合作協會通訊，49（50），2-19。
- 台灣數位出版聯盟（民 101）。2012 台灣數位閱讀行為調查研究問卷結果報告。檢索自
<http://www.magazine.org.tw/ImagesUploaded/news/13418257221870.pdf>
- 邱銘心、林沂瑩（民 99）。從角色轉變探討公共圖書館與社區的互動與發展。2010 海峽兩岸圖書資訊學學術研討會，南京大學。檢索自
http://www2.glis.ntnu.edu.tw/webpage/docs/research/international/2010nanjing_II-07.pdf
- 吳榮彬（民 102）。大學生閱讀行為與大學圖書館關係之研究-以逢甲大學為例（碩士論文）。逢甲大學，臺中市。
- 周暉達（民 97）。數位閱讀及其版權管理之探討。研考雙月刊，32（3），44-52。
- 林巧敏（民 102）。由數位閱讀偏好探討公共圖書館館藏發展。臺北市立圖書館館訊，30（4），25-44。
- 林珊如（民 90）。數位時代的閱讀：青少年網路閱讀的爭議與未來。圖書資訊學刊，8（2），29-53。

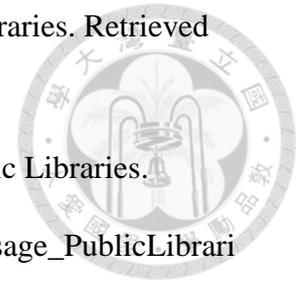
- 林珊如 (民 92)。大學教師網路閱讀行為之初探。圖書資訊學刊, 1 (1), 75-92。
- 林維真、岳修平 (民 101)。大學生閱讀行為與電子書閱讀器需求之初探研究。圖書資訊學刊, 10 (2), 113-142。
- 泛科學 (民 100)。用電書機/平板電腦取代傳統課本?再想想吧! 檢索自 <http://pansci.tw/archives/4500>
- 柯皓仁 (民 102)。淺談公共圖書館績效評估。臺北市立圖書館館訊, 32 (2), 1-20。
- 洪世昌、羅文伶、賴雅柔、鄒孟庭、賴郁秀 (民 104)。臺北市立圖書館讀者數位閱讀行為調查研究。臺北市立圖書館自行研究報告。檢索自 <http://www.tpml.edu.tw/public/Attachment/6518154464.pdf>
- 張慧銖 (民 102)。圖書資訊服務與績效評估。檢索自 <http://www.lib.csmu.edu.tw/LibDoc/pdf/2012-Medical-year/2-1.pdf>
- 陳建文、陳美文 (民 93)。圖書館使用者認知價值、滿意度與忠誠度關係之研究。圖書與資訊學刊, 50, 32-48。
- 黃育君 (民 87)。青少年閱讀行為與公共圖書館服務探討: 以雲林縣立文化中心圖書館閱覽室青少年讀者為例。圖書與資訊學刊, 26, 54-78。
- 圖書館法 (民 104 年 2 月 4 日)。檢索自 <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0010008>
- 劉佩雲、簡馨瑩、宋曜廷 (民 82)。國小學童閱讀動機與閱讀行為之相關研究。教育研究資訊, 11 (6), 135-158。
- 蔡慧美 (民 93)。課外閱讀行為與經驗之研究 (碩士論文)。國立臺灣大學, 臺北市。
- 盧秀菊 (民 94)。圖書館事業之價值。圖書與資訊學刊, 52, 1-9。
- 盧秀菊 (民 96)。大都會公共圖書館設置研究圖書館之探討。臺北市立圖書館館訊, 25 (1), 31-39。檢索自 <http://www.tpml.edu.tw/public/Attachment/033010543356.pdf>
- 賴苑玲 (民 86)。從推廣閱讀活動檢視彰化市國小六年級學童閱讀行為與圖書館館藏使用之研究。社會科教育研究, 12, 1-40。
- 賴麗香 (民 97)。圖書館環境脈絡與個人特性對圖書館服務品質主觀評估之影響 (博士論文)。國立臺灣大學, 臺北市。
- 譚蕙婷、劉遠楨 (民 102)。電子習作對學習態度及學習成效的影響。教育科技與學習, 1 (1), 13-38。

二、西文部分



- Aabø, S., & Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138-149. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002>
- Agnes Mainka et al., (2013). Public Libraries in the Knowledge Society: Core Services of Libraries in Informational World Cities. *Libri*, 63(4): 295–319. Retrieved from http://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/fileadmin/Redaktion/Institute/Informationswissenschaft/siebenlist/Lehre/PS_I2/libri-2013-0024_63-4-295-319_Mainka_Stock.pdf
- Berelson, B. (1950). *The Library's Public*, 3rd ed., Columbia University Press, New York, NY.
- Eden, S., & Eshet-Alkalai, Y. (2013). The effect of format on performance: Editing text in print versus digital formats. *British Journal of Educational Technology*, 44(5), 846–856.
- EIFL. (2011). *Perceptions of public libraries in Africa*. Retrieved from http://www.eifl.net/system/files/resources/201408/perceptions_of_public_libraries_in_africa_-_full_report_hi.pdf
- Fraser, B. T., Nelson, T. W., & McClure, C. R. (2002). Describing the economic impacts and benefits of Florida public libraries: Findings and methodological applications for future work. *Library & Information Science Research*, 24(3), 211-233.
- Huysmans, F., & Oomes, M. (2013). Measuring the public library's societal value: A methodological research program. *IFLA journal*, 39(2), 168-177.
- IFLA. (2010). IFLA Public Library Service Guidelines . Retrieved from <https://www.degruyter.com/view/product/43971>
- Information Policy & Access Center. (2014). *Digital Inclusion Survey: Survey Findings and Results*. Retrieved from <http://digitalinclusion.umd.edu/sites/default/files/uploads/2014DigitalInclusionSurveyFinalRelease.pdf>
- Internet World Statistics, n. d. (2016). *Internet Users and 2016 Population*. Retrieved from <http://www.internetworldstats.com/stats14.htm>
- JC Bertot. (2003). Outcomes Assessment in the Networked Environment: Research Questions, Issues, Considerations, and Moving Forward. *Library Trends*, 51(4), 590-613.

- Library Journal. (2015). Survey of Ebook Usage in U.S. Public Libraries. Retrieved from https://s3.amazonaws.com/WebVault/ebooks/LJSLJ_EbookUsage_PublicLibraries_2015.pdf
- Library Journal. (2014). 2014 Survey of Ebook Usage in U.S. Public Libraries. Retrieved from https://s3.amazonaws.com/WebVault/ebooks/LJSLJ_EbookUsage_PublicLibraries_2014.pdf
- Liu, Z. (2005). Reading behavior in the digital environment: Changes in reading behavior over the past ten years. *Journal of Documentation*, 61(6), 700-712.
- Liu, Z. (2006). Print vs. electronic resources: A study of user perceptions, preferences, and use. *Information Processing & Management*, 42(2), 583-592.
- McKechnie, L. E., French, P., Goodall, G. R., Kipp, M., Paquette, D. L., Marcus, A., & Peckoskie, J. L. (2013). *Covered beverages now allowed: Public libraries and book superstores*. Paper presented at the Proceedings of the Annual Conference of CAIS/Actes du congrès annuel de l'ACSI.
- Nov, O., & Ye, C. (2008). Users' personality and perceived ease of use of digital libraries: The case for resistance to change. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(5), 845-851.
- Pew Research Center. (2013). How Americans Value Public Libraries in Their Communities. Retrieved from http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Libraries%20in%20communities.pdf
- Pew Research Center. (2016). Trends in visiting public libraries have steadied, and many Americans have high expectations for what their local libraries should offer. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2016/09/09/libraries-2016/>
- Project information literacy. (2016). How Today's Graduates Continue to Learn Once They Complete College. Retrieved from http://www.projectinfolit.org/uploads/2/7/5/4/27541717/staying_smart_pil_1_5_2016b_fullreport.pdf
- Quick, S., Prior, G., Toombs, B., Taylor, L., & Currenti, R. (2013). *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries*. Retrieved from <https://digital.lib.washington.edu/dspace/bitstream/handle/1773/22718/Final%20Report>.
- The New York Public Library. (2016). The New York Public Library's Core Values. Retrieved from <https://www.nypl.org/help/about-nypl/mission/core-values>
- Urban Libraries Council. (2007), *Making Cities Stronger: Public Library Contributions to Local Economic Development*. Retrieved from



<http://community-wealth.org/sites/clone.community-wealth.org/files/downloads/report-manjarraz-et-al.pdf>



Vakkari, P. (2012). Internet use increases the odds of using the public library. *Journal of Documentation*, 68(5), 618-638.

Vakkari, P., & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*, 34(1), 37-44.

Vakkari, P. (2014). Models explaining the perceived outcomes of public libraries. *Journal of Documentation*, 70(4), 640-657.

Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., & Oomes, M. (2014). Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. *Journal of Documentation*, 70(5), 927-944.

Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., Kwon, N., Oomes, M., Bawden, D. (2016). Patterns of perceived public library outcomes in five countries. *Journal of Documentation*, 72(2), 342 - 361. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1108/JD-08-2015-0103>

Zickuhr, K., Rainie, H., & Purcell, K. (2013). *Younger Americans' library habits and expectations*. Retrieved from http://mediad.publicbroadcasting.net/p/kmuw/files/201308/PEW_REPORT_Younger_Americans_and_libraries.pdf



附錄 研究問卷

從使用者觀點探討公共圖書館使用效益之研究問卷

本問卷旨在瞭解您為了教育、工作與職涯、日常活動以及休閒活動而利用各項資訊資源的情況。懇請您撥冗協助填答，您的填答對改進公共圖書館服務將有莫大的助益。本問卷採取不記名方式，您的填答與個人資料，僅用於學術研究之統計分析，不會單獨對外公開或作為他用，在此誠摯地感謝您的熱心支持與協助，並敬祝您

身體健康 萬事如意！

國立臺灣大學圖書資訊學研究所

指導教授：謝寶媛

研究生：高詠茹

Email：ritakao3@gmail.com

第一部分 基本資料

1. 請問您的性別為：

男 女

2. 請問您的年齡為？

13~15歲 16~18歲 19~30歲 31~54歲 55~64歲 65歲以上

3. 請問您的職業為？

學生 公務人員 教育人員 軍警人員 工業/製造/營造相關 金融/
保險/貿易相關 工商企業投資 農、林、漁、牧業 文化/運動/休閒相關
運輸/倉儲/通信相關

資訊/傳播/出版 專業技術人員(如醫師/律師/資訊/工程/會計/設計等有執照或證照人員) 家庭管理 服務業 無業/待業 退休 其他：



4. 請問您的教育程度為? _____

小學以下 小學 國中 高中職 大學/專科 碩士 博士

5. 請問您最近一年的平均月收入為?

無固定收入 15,000元以下 15,001~30,000元 30,001元~40,000元
40,001~50,000元 50,001~70,000元 70,001元以上

6. 請問您居住的縣市或地區為?

7. 請問您過去一年使用圖書館的目的通常為何(可複選)?

未使用圖書館 借/還圖書、期刊 借/還視聽資料 查找資料 隨意看看
閱讀書籍/影音資料 看書報、雜誌 索取文宣品或閱讀公布欄訊息 自修
(課業學習) 陪伴親友 結交新朋友 討論作業或事情 休憩/睡覺 參與志工活動 參加活動/參觀展覽 使用電子資料庫/電子書 使用電腦
使用網路(上網、Email) 影印 其他: _____

第二部分 閱讀行為與資訊資源利用情況



8. 在過去一年中，您是否曾運用下列資源進行學習、自我成長或達成人生目標？
(可複選)

- 搜尋引擎 (e.g., Google, Bing) 電子資料庫 書籍 (紙本/電子) 新聞
社群網站 (e.g., Facebook, Twitter) 教育學習網站 (e.g., Coursera, MOOCs)
Blog部落格 書店 (網路/實體) 圖書館 (網路/實體) 博物館/美術館
(網路/實體)

9. 請問過去一年中，您閱讀了幾本紙本圖書 (包含教科書)？

- 1-4本 5-14本 15-30本 31本以上 未閱讀紙本書

10. 請問您喜歡閱讀的紙本圖書類型為？ (可複選)

- 文學小說 商業理財 藝術設計 人文史地 社會科學 自然科普 心
理勵志 醫療保健 飲食 生活風格 旅遊 宗教命理 親子教養 童
書/青少年文學 輕小說 漫畫 語言學習 考試用書 電腦資訊 專業/
教科書/政府出版品

11. 請問過去一年中，您閱讀了幾本電子書 (包含教科書)？

- 1-4本 5-14本 15-30本 31本以上 未閱讀電子書

12. 請問您喜歡閱讀的電子書類型為？ (可複選)

- 文學小說 商業理財 藝術設計 人文史地 社會科學 自然科普 心
理勵志 醫療保健 飲食 生活風格 旅遊 宗教命理 親子教養 童
書/青少年文學 輕小說 漫畫 語言學習 考試用書 電腦資訊 專業/
教科書/政府出版品

13. 您是否因為進行數位閱讀而影響紙本書的閱讀時間？

大幅增加 小幅增加 沒有影響 小幅減少 大幅減少



14. 若您想閱讀的書籍同時提供紙本及電子版，您會選擇閱讀何者？

紙本版 電子版

第三部分 資源使用頻率

在本問卷中，教育意指獲得學習機會、完成正規教育（如國中小、高中職、大學）之學習、獲得與工作相關的學習機會、自我進修與成長等資訊；工作與職涯意指獲得工作或求職資訊、完成特定的工作任務、增加工作所需的知識；日常活動意指獲得家事、居家修繕、健康及醫療資訊、育兒相關知識等資訊；休閒活動意指閱讀書籍、看電影、聽音樂、獲得運動與戶外活動相關資訊。

此部分針對紙本書閱讀、數位閱讀、實體圖書館、圖書館網站及網路資源之利用進行各項需求使用頻率及公共圖書館使用評估之調查，共有6個段落，總計28題。

紙本書閱讀

此部分將針對您因各項需求而閱讀紙本書的頻率進行調查，每一小項共有四題。

15. 過去您因為教育需求而 閱讀紙本書的頻率	沒有	很少	有時	經常	不確定
獲得學習機會	<input type="checkbox"/>				
輔助正規教育（如國中小、高中 職、大學）的學習	<input type="checkbox"/>				
獲得與工作相關的學習機會	<input type="checkbox"/>				
利用閒暇時間自我學習	<input type="checkbox"/>				

16. 過去您因為工作與職涯需求而
閱讀紙本書的頻率

	沒有	很少	有時	經常	不確定
尋找工作求職之資訊	<input type="checkbox"/>				
完成特定任務(例如學校作業、工作目標或專案等)	<input type="checkbox"/>				
培養工作技能	<input type="checkbox"/>				

17. 過去您因為日常活動需求而閱
讀紙本書的頻率

	沒有	很少	有時	經常	不確定
獲得處理家務之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得育兒知識和學校教育之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲取居住、房屋資訊(例如：家居維修)	<input type="checkbox"/>				
瞭解消費者權益或資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得健康或醫療資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得旅遊度假資訊	<input type="checkbox"/>				
促進人際關係	<input type="checkbox"/>				

18. 過去您因為休閒活動需求而閱
讀紙本書的頻率

	沒有	很少	有時	經常	不確定
閱讀小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
閱讀非小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
參與文化活動(例如：觀賞戲劇或音樂會)	<input type="checkbox"/>				

參與創作性活動（例如：樂器演奏或唱歌）	<input type="checkbox"/>				
培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	<input type="checkbox"/>				
培養對於大自然的興趣(例如：賞鳥)	<input type="checkbox"/>				
培養對歷史及社會類別之主題的興趣	<input type="checkbox"/>				
參與社會議題之討論	<input type="checkbox"/>				



數位閱讀

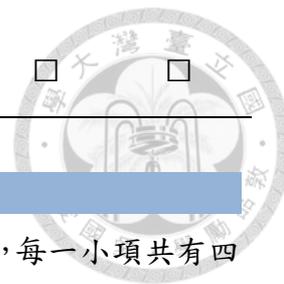
此部分將針對您因各項需求而進行數位閱讀的頻率進行調查，每一小項共有四題。

19. 過去您因為教育需求而進行數位閱讀的頻率	沒有	很少	有時	經常	不確定
獲得學習機會	<input type="checkbox"/>				
輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）的學習	<input type="checkbox"/>				
獲得與工作相關的學習機會	<input type="checkbox"/>				
利用閒暇時間自我學習	<input type="checkbox"/>				
20. 過去您因為工作與職涯需求而進行數位閱讀的頻率	沒有	很少	有時	經常	不確定
尋找工作求職之資訊	<input type="checkbox"/>				
完成特定任務(例如學校作業、工作目標或專案等)	<input type="checkbox"/>				
培養工作技能	<input type="checkbox"/>				

21. 過去您因為日常活動需求而進行數位閱讀的頻率	沒有	很少	有時	經常	不確定
獲得處理家務之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得育兒知識和學校教育之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲取居住、房屋資訊(例如：家居維修)	<input type="checkbox"/>				
瞭解消費者權益或資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得健康或醫療資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得旅遊度假資訊	<input type="checkbox"/>				
促進人際關係	<input type="checkbox"/>				

22. 過去您因為休閒活動需求而進行數位閱讀的頻率	沒有	很少	有時	經常	不確定
閱讀小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
閱讀非小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
參與文化活動(例如：觀賞戲劇或音樂會)	<input type="checkbox"/>				
參與創作性活動(例如：樂器演奏或唱歌)	<input type="checkbox"/>				
培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	<input type="checkbox"/>				
培養對於大自然的興趣(例如：賞鳥)	<input type="checkbox"/>				
培養對歷史及社會類別之主題的興趣	<input type="checkbox"/>				

參與社會議題之討論



實體圖書館

此部分將針對您因各項需求而利用實體圖書館的頻率進行調查，每一小項共有四題。

23. 過去您因為教育需求而利用實體圖書館的頻率

沒有 很少 有時 經常 不確定

獲得學習機會	<input type="checkbox"/>				
輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）的學習	<input type="checkbox"/>				
獲得與工作相關的學習機會	<input type="checkbox"/>				
利用閒暇時間自我學習	<input type="checkbox"/>				

24. 過去您因為工作與職涯需求利用實體圖書館的頻率

沒有 很少 有時 經常 不確定

尋找工作求職之資訊	<input type="checkbox"/>				
完成特定任務(例如學校作業、工作目標或專案等)	<input type="checkbox"/>				
培養工作技能	<input type="checkbox"/>				

25. 過去您因為日常活動需求而利用實體圖書館的頻率

沒有 很少 有時 經常 不確定

獲得處理家務之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得育兒知識和學校教育之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲取居住、房屋資訊(例如：家居維修)	<input type="checkbox"/>				

瞭解消費者權益或資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得健康或醫療資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得旅遊度假資訊	<input type="checkbox"/>				
促進人際關係	<input type="checkbox"/>				



26. 過去您因為休閒活動需求而利用實體圖書館的頻率	沒有	很少	有時	經常	不確定
閱讀小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
閱讀非小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
參與文化活動（例如：觀賞戲劇或音樂會）	<input type="checkbox"/>				
參與創作性活動（例如：樂器演奏或唱歌）	<input type="checkbox"/>				
培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	<input type="checkbox"/>				
培養對於大自然的興趣(例如：賞鳥)	<input type="checkbox"/>				
培養對歷史及社會類別之主題的興趣	<input type="checkbox"/>				
參與社會議題之討論	<input type="checkbox"/>				

圖書館網站利用

此部分將針對您因各項需求而利用圖書館網站的頻率進行調查，每一小項共有四題。

27. 過去您因為教育需求而利用圖書館網站的頻率	沒有	很少	有時	經常	不確定
--------------------------	----	----	----	----	-----



獲得學習機會	<input type="checkbox"/>				
輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）的學習	<input type="checkbox"/>				
獲得與工作相關的學習機會	<input type="checkbox"/>				
利用閒暇時間自我學習	<input type="checkbox"/>				

28. 過去您因為工作與職涯需求利用圖書館網站的頻率

	沒有	很少	有時	經常	不確定
尋找工作求職之資訊	<input type="checkbox"/>				
完成特定任務(例如學校作業、工作目標或專案等)	<input type="checkbox"/>				
培養工作技能	<input type="checkbox"/>				

29. 過去您因為日常活動需求而利用圖書館網站的頻率

	沒有	很少	有時	經常	不確定
獲得處理家務之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得育兒知識和學校教育之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲取居住、房屋資訊(例如：家居維修)	<input type="checkbox"/>				
瞭解消費者權益或資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得健康或醫療資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得旅遊度假資訊	<input type="checkbox"/>				
促進人際關係	<input type="checkbox"/>				

30. 過去您因為休閒活動需求而利用圖書館網站的頻率	沒有	很少	有時	經常	不確定
閱讀小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
閱讀非小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
參與文化活動（例如：觀賞戲劇或音樂會）	<input type="checkbox"/>				
參與創作性活動（例如：樂器演奏或唱歌）	<input type="checkbox"/>				
培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	<input type="checkbox"/>				
培養對於大自然的興趣(例如：賞鳥)	<input type="checkbox"/>				
培養對歷史及社會類別之主題的興趣	<input type="checkbox"/>				
參與社會議題之討論	<input type="checkbox"/>				

網路利用

此部分將針對您因各項需求而利用網路的頻率進行調查，每一小項共有四題。

31. 過去您因為教育需求而利用網路的頻率	沒有	很少	有時	經常	不確定
獲得學習機會	<input type="checkbox"/>				
輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）的學習	<input type="checkbox"/>				
獲得與工作相關的學習機會	<input type="checkbox"/>				
利用閒暇時間自我學習	<input type="checkbox"/>				

32. 過去您因為工作與職涯需求利用網路的頻率

	沒有	很少	有時	經常	不確定
尋找工作求職之資訊	<input type="checkbox"/>				
完成特定任務(例如學校作業、工作目標或專案等)	<input type="checkbox"/>				
培養工作技能	<input type="checkbox"/>				

33. 過去您因為日常活動需求而利用網路的頻率

	沒有	很少	有時	經常	不確定
獲得處理家務之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得育兒知識和學校教育之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲取居住、房屋資訊(例如：家居維修)	<input type="checkbox"/>				
瞭解消費者權益或資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得健康或醫療資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得旅遊度假資訊	<input type="checkbox"/>				
促進人際關係	<input type="checkbox"/>				

34. 過去您因為休閒活動需求而利用網路的頻率

	沒有	很少	有時	經常	不確定
閱讀小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
閱讀非小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
參與文化活動(例如：觀賞戲劇或音樂會)	<input type="checkbox"/>				

參與創作性活動（例如：樂器演奏或唱歌）	<input type="checkbox"/>				
培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	<input type="checkbox"/>				
培養對於大自然的興趣(例如：賞鳥)	<input type="checkbox"/>				
培養對歷史及社會類別之主題的興趣	<input type="checkbox"/>				
參與社會議題之討論	<input type="checkbox"/>				



公共圖書館使用效益評估

問卷最後8題！ 感謝您的耐心填答

35. 您認為公共圖書館在教育功能上對您的幫助為何

	沒有幫助	不太有幫助	有點幫助	很有幫助	不確定
獲得學習機會	<input type="checkbox"/>				
輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）的學習	<input type="checkbox"/>				
獲得與工作相關的學習機會	<input type="checkbox"/>				
利用閒暇時間自我學習	<input type="checkbox"/>				

36. 您認為公共圖書館在工作與職涯功能上對您的幫助為何

	沒有幫助	不太有幫助	有點幫助	很有幫助	不確定
尋找工作求職之資訊	<input type="checkbox"/>				
完成特定任務(例如學校作業、工作目標或專案等)	<input type="checkbox"/>				
培養工作技能	<input type="checkbox"/>				

37. 您認為公共圖書館在日常活動功能上對您的幫助為何

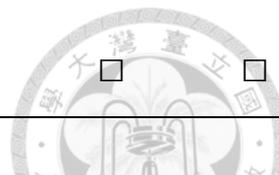
沒有幫助 不太有幫助 有點幫助 很有幫助 不確定

	沒有幫助	不太有幫助	有點幫助	很有幫助	不確定
獲得處理家務之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得育兒知識和學校教育之資訊	<input type="checkbox"/>				
獲取居住、房屋資訊(例如：家居維修)	<input type="checkbox"/>				
瞭解消費者權益或資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得健康或醫療資訊	<input type="checkbox"/>				
獲得旅遊度假資訊	<input type="checkbox"/>				
促進人際關係	<input type="checkbox"/>				

38. 您認為公共圖書館在休閒活動功能上對您的幫助為何

沒有幫助 不太有幫助 有點幫助 很有幫助 不確定

	沒有幫助	不太有幫助	有點幫助	很有幫助	不確定
閱讀小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
閱讀非小說類書籍	<input type="checkbox"/>				
參與文化活動(例如：觀賞戲劇或音樂會)	<input type="checkbox"/>				
參與創作性活動(例如：樂器演奏或唱歌)	<input type="checkbox"/>				
培養對於戶外活動、健身、運動的興趣	<input type="checkbox"/>				
培養對於大自然的興趣(例如：賞鳥)	<input type="checkbox"/>				
培養對歷史及社會類別之主題的興趣	<input type="checkbox"/>				



39. 您認為公共圖書館在正規學習與進修功能上對您的重要性為何

不重要

不太重要

有點重要

很重要

不確定

獲得學習機會

輔助正規教育（如國中小、高中職、大學）的學習

獲得與工作相關的學習機會

利用閒暇時間自我學習

40. 您認為公共圖書館在工作與職涯功能上您的重要性為何

不重要

不太重要

有點重要

很重要

不確定

尋找工作求職之資訊

完成特定任務(例如學校作業、工作目標或專案等)

培養工作技能

42. 您認為公共圖書館在日常活動功能上對您的重要性為何

不重要

不太重要

有點重要

很重要

不確定

獲得處理家務之資訊

獲得育兒知識和學校教育之資訊

獲取居住、房屋資訊(例如：家居維修)

瞭解消費者權益或資訊



獲得健康或醫療資訊

獲得旅遊度假資訊

促進人際關係

43. 您認為公共圖書館在休閒

活動功能上對您的重要性
為何

不重要

不太重要

有點重要

很重要

不確定

閱讀小說類書籍

閱讀非小說類書籍

參與文化活動（例如：觀賞戲
劇或音樂會）

參與創作性活動（例如：樂器
演奏或唱歌）

培養對於戶外活動、健身、運
動的興趣

培養對於大自然的興趣(例
如：賞鳥)

培養對歷史及社會類別之主題
的興趣

參與社會議題之討論

【問卷到此結束，感謝您的協助！】