

圖書館使用者需求調查：以板橋市文化局圖書館附近區域為例

吳政叡 (Cheng-Juei Wu)

輔仁大學圖書資訊系專任教授

E-mail: lins1022@mails.fju.edu.tw

中文摘要

本文源自龍山寺所委託的一項計畫，針對龍山寺板橋文化廣場附近區域公共圖書館的使用者進行需求調查。本文一方面將調查所得數據，與文獻「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」中類似的調查項目相比較，分別列出可相互印證和有差異的項目；另一方面說明其他的重大發現。總計來說，此次需求調查的主要發現一女性使用者的比例遠高於男性、82.07%的使用者會上網找資料來尋求解答、45.2%的使用者每週至少來圖書館1次、八成的使用者主要依賴住家附近的公共圖書館、請求館員協助找尋資料的數據偏低、九成以上的使用者希望公共圖書館提供電腦和網路相關設備。此外，與「公共圖書館讀者對於社區資訊服務之需求研究—以台北市北投區為例」的相關項目對照後，發現在上網找資料的比例上有極大差異。

關鍵字：公共圖書館、公共圖書館讀者、資訊需求、Public Library、Public Library User、Information Needs。

一、前言

本文源自龍山寺所委託的一項計畫，針對龍山寺板橋文化廣場附設圖書館，其附近區域公共圖書館的使用者進行需求調查，並根據調查結果，針對圖書館未來營運定位、館藏內容、與服務項目等提出建議，以供龍山寺參考。

在公共圖書館的使用者需求之相關文獻方面，「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」一文[註1]，已對過去美國和台灣的相關研究有詳盡的介紹，因此本文不再贅述。[註2]

同時「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」一文也針對公共圖書館的使用者需求做過大規模的問卷調查[註3]，涵蓋10個文化中心圖書館

和40個鄉鎮（市、區）圖書館。因此在下面的數據資料分析中，會將本次的問卷調查結果與該文相對照，以了解兩者間的異同，同時也藉以更深入了解公共圖書館的使用者需求。

此外，與本文類似，針對社區公共圖書館讀者所進行的調查，尚有「公共圖書館讀者對於社區資訊服務之需求研究—以台北市北投區為例」一文。[註4]該論文以台北市北投區的北投、稻香、與清江三所北市圖分館為調查範圍，也是屬於小地理區域的研究，因此在下面的資料分析中，會將本次的問卷調查結果與該研究相關部份相對照，以了解兩者間的異同。

計畫進行期間為民國91年4月中旬至民國91年7月中旬止的三個月期間，主要是透過問卷調查方式，來探求圖書館使用者的館藏與服務需求。問卷主要分為三大部分：個人基本資料、最近半年圖書館使用經驗、和未來館藏與服務需求，問卷的完整內容請參見附錄。

以下本文將先對周遭的相關圖書館做概括式介紹，然後詳述調查分析所得的資料，並將此次所得的資料與文獻中同性質調查資料加以比較驗證。

二、地理環境與周遭主要相關機構

龍山寺板橋文化廣場附設圖書館，其地理位置在板橋市主要幹道之一的文化路上，又與板橋市規模最大的文化局圖書館相距不過百米，周遭有四所國小。此外在一、二公里的範圍內，還有板橋市立圖書館的總館與四維和民生兩個分館。因此其地理位置既優良（人口稠密與主要幹道旁），又特殊（周遭有規模不等的四間公共圖書館）。

基於此種特殊地理位置，在營運的定位上，宜採取小而專精和與它館互補合作的策略。以下先對周遭的四間公共圖書館的位址、開放時間、空間配置、館藏等做概括式介紹：

（1）文化局圖書館

- （a）地址：文化局圖書館位於板橋市莊敬路62號，為一三層樓建築物。
- （b）開放時間：週二至週六的8:00~21:00，週日8:00~17:00，週一及國定假日休館。
- （c）空間配置：一樓為兒童閱覽室，約有50個座位；二樓為台北文獻資料室、視聽室及青少年閱覽室，視聽室有16個席次，青少年閱覽室主要為閱覽自修用，約有252個座位；三樓為普通閱覽室及期刊參考室，普通閱覽室相當於一般的書庫，提供約96個座位，期刊參考室不僅有一般參考資料，亦設有檢索區。
- （d）館藏方面：包括非書資料，目前約有28萬左右，書籍約有20萬，期刊種類約有400種，報紙約23種。
- （e）其它：目前全館共計有18位館員。

(2) 板橋市立圖書館--總館

- (a) 地址：板橋市文化路1段23號，板橋國校內，為一三層樓建築物。
- (b) 開放時間：週二至週六的8:00~21:00，週日8:00~17:00，週一及國定假日休館。
- (c) 空間配置：一樓為期刊室及自修室，自修席次88位；二樓為親子館及兒童館；三樓為視聽教室及成人館，是主要借還書的地方，座位席次有12個。
- (d) 館藏方面：一樓閱報區有報紙11種，期刊48種；三樓則有期刊24種，館藏量約有2萬多冊。
- (e) 其它：人員配置方面，在二三樓設有服務台，每時段約1-2人進行圖書館服務及業務。

(3) 板橋市立圖書館--四維分館

- (a) 地址：板橋市陽明街166號一樓。
- (b) 開放時間：週二至週六的8:00~21:00，週日8:00~17:00，週一及國定假日休館。
- (c) 空間配置：分為期刊區、自修區、書籍區，期刊區設有席次12位，自修區席次有60位。
- (d) 館藏方面：期刊種類有29種、報紙11種，館藏量約有8400冊。
- (e) 其它：人員配置方面，在入口處左側設有服務台，每時段約1-2人進行圖書館服務及業務。目前正在進行系統自動化。

(4) 板橋市立圖書館--民生分館

- (a) 地址：民生路1段30號2樓。
- (b) 開放時間：週二至週六的8:00~21:00，週日8:00~17:00，週一及國定假日休館。
- (c) 空間配置：分為期刊區、自修區及書庫區，期刊區席次有26位，自修區席次有74位。
- (d) 館藏方面：期刊種類有51種、報紙10種，館藏量約有3000多冊。
- (e) 其它：人員配置方面，在入口處右側設有服務台，每時段約1-2人進行圖書館服務及業務。目前正在進行系統自動化。

三、圖書館使用者調查資料分析

在公共圖書館使用者的問卷調查方式上，調查涵蓋的範圍包括文化局圖書

館，和板橋市立圖書館的總館、四維分館、和民生分館等四間公共圖書館。經過初步的實地訪視發現，文化局圖書館的規模最大，提供的資源種類與服務方式最多，使用者群也最多樣。因此在問卷調查施測方式上，採星期六、日兩天分上下午，每一時段各在圖書館的門口隨機攔阻15人填寫問卷，如此周末兩天共得60份樣本。其餘星期一至五，則各取5-6人，共得26份樣本。總計在文化局圖書館的使用者調查上，總計有86份樣本。

至於板橋市立圖書館系統方面，在經過實地初步的探訪後，發現其不論在資源種類與服務方式都較為貧乏，尤其在非周末時，大都祇有國高中學生在晚上去自修，因此在問卷調查施測方式上，都是挑某個周末的一天，分上下午，每一時段各在總館、四維分館、和民生分館的門口隨機攔阻10人填寫問卷，每個館各得樣本20份，三個館合計為60份樣本。

綜合上述，在文化局圖書館的使用者調查上，獲得86份樣本；在板橋市立圖書館系統的使用者調查上，取得60份樣本。兩者合計，在周遭現有公共圖書館使用者的問卷調查方面，共有146份樣本。

至於對照的文獻—「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」[註5]，則是抽查了10個文化中心圖書館和40個鄉鎮（市、區）圖書館，合計50個圖書館作為研究對象。每個文化中心圖書館隨機調查30位讀者，每個鄉鎮（市、區）圖書館隨機調查10位讀者，總計施測問卷700份。但是有效問卷祇有471份，可用率為67.3%。[註6]

另一方面，「公共圖書館讀者對於社區資訊服務之需求研究—以台北市北投區為例」一文，則祇以台北市北投區的北投、稻香、與清江三所北市圖分館為調查範圍，隨機抽取600位讀者，用早上、下午、晚間分別發放3、3、4份的方式，分20天施測完成[註7]，共得有效問卷588份。[註8]

下面就根據問卷調查上的問題依序來說明，下面項目1-5為個人基本資料部份，項目6—8為最近半年圖書館使用經驗調查，最後項目9-10為館藏與服務需求調查部份。[註9]

（1）性別

根據問卷結果統計，接受本問卷調查的男性有58位，佔39.73%，女性有88位，佔60.27%。對照「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」中的數據，男性占37.2%，女性占60.9%，未填答者占1.9%。[註10]兩者的調查數據極為接近，由於男女性在使用圖書館比例上有巨大差異，顯示了性別是一個影響使用圖書館的不可忽略變數，至於是那些因素造成此種差異，作者以為值得加以深入探討。

然而，「公共圖書館讀者對於社區資訊服務之需求研究—以台北市北投區為例」一文的隨機抽樣數據，卻呈現男女差不多的比例（男性占51.2%，女性占48.8%）[註11]，與上述的調查明顯不同。至於造成此種差異的原因，則有待進一步的探討。

(2) 年齡

如表1所示，在年齡的分佈上，除了國小與60歲以上二個年齡層較少外，其餘甚為平均，其中以「13-18歲」、「24-30歲」、和「31-40歲」等的年齡層各佔二成左右的比例較高。至於「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」中的數據，祇有列出25-40歲的受訪者占44.2%。[註12]若是將表1中的「24-30歲」和「31-40歲」兩者相加，則得41.79%，因此本調查結果也間接驗證了先前的調查數據。至於「公共圖書館讀者對於社區資訊服務之需求研究—以台北市北投區為例」一文的數據，也呈現類似的結果。[註13]

表1. 受訪的圖書館使用者年齡統計表。

年齡	百分比(%)
6-12歲	0.68
13-18歲	28.77
19-23歲	9.59
24-30歲	17.82
31-40歲	23.97
41-50歲	15.07
51-60歲	2.05
60歲以上	2.05
總計(146人)	100

(3) 學歷

受訪者的教育程度以「大專院校」佔48.97%為最大宗；其次為「高中、高職」，佔30.34%。此項結果也與「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」中的數據（大專院校佔46.7%）相符。[註14] 至於「公共圖書館讀者對於社區資訊服務之需求研究—以台北市北投區為例」一文的數據，雖然在各項目上小有差異，但是大體上也呈現類似的結果。[註15]

表2. 受訪的圖書館使用者學歷統計表。[註16]

學歷	百分比(%)
國小(含以下)	4.83
國中	11.72
高中、高職	30.34
大專院校	48.97
研究所(碩士、博士)	4.14
總計(145人)	100

(4) 職業

在職業的分佈上，學生佔了將近一半，有43.15%；其次為「工商服務業」佔28.08%。此項結果與「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」中的數據相比較，則有較大的差異，後者顯示有29.3%的學生和27.6的軍公教人員。

[註17] 至於造成此種差異的原因，是否來自人口結構中的職業分佈差異，抑或有其他的影響因素，則有待進一步的分析探討。

此外，與「公共圖書館讀者對於社區資訊服務之需求研究—以台北市北投區為例」中的數據相比較，也有蠻大的差異，後者顯示有30.3%的學生、22.8的軍公教人員、和16.5%的工商業 [註18]，因此其數據與「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」中的數據頗為相近。

表3. 受訪的圖書館使用者職業統計表。

職業	百分比(%)
工商服務業	28.08
農林漁牧業	0
軍公教	10.97
學生	43.15
家管	10.27
退休人員	1.37
其他	6.16
總計(146人)	100

(5) 尋求解答的方法

此部份的資料分析可協助了解當受訪者遇到問題時，會用哪些方式來找尋答案。由下表統計可知，以「上網找資料」的82.07%和「圖書館館藏」的71.72%為最主要的方式。此外也有不少人嘗試「與親朋好友間的討論」和「看電視、報章雜誌、聽廣播等傳播媒體」，各佔42.07%與35.86%。至於在「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」中的相關數據：「到圖書館」佔69.4%、「請問他人」佔54.4%、和「利用網路找資料」佔45.2%。[註19] 交叉比較兩邊的數據發現：

- (a) 「上網找資料」項目上有極大的差異，為82.07%對比45.2%，兩者的差異有部分可能歸因於地區文化差異，板橋市基本上是屬於大台北的都會區，居民的文化水準和使用網路能力自然高過台灣其他區域。至於是否有其他因素，則有待更進一步的分析方能得知。
- (b) 利用圖書館的比例大致相同，約為七成左右。由於這二次調查的涵蓋面各有不同，一是涵蓋全台灣地區，一是大台北的都會區，但是所得結果相仿，這似乎意謂這個比例主要是由文化或其它社會和圖書館的整體因素來左右。
- (c) 「請問他人」比例也大致相同，如果合併表4中的「與親朋好友間的討論」和「請教專家學者」，則總和有58.62%，與先前文獻中的54.4%相似。

另一方面，在「公共圖書館讀者對於社區資訊服務之需求研究—以台北市北投區為例」中並無相對應的項目，但是有問及「是否曾透過網際網路找尋資料」，

結果祇有32.5%的受訪者答「是」[註20]，比例可以說是非常低。至於為什麼屬於都會區的北投會是如此低的比例，則有待進一步的探究。

表4. 受訪的圖書館使用者尋求解答方法統計表。[註21]

尋求解答的方法	百分比(%)
上網找資料	82.07
圖書館館藏(包括圖書、期刊、電子資源等)	71.72
與親朋好友間的討論	42.07
看電視、報章雜誌、聽廣播等傳播媒體	35.86
個人的藏書資料	20.69
委託他人尋找	17.24
請教專家學者	16.55
參加研習會、研討會或相關活動	5.52
其他	0.69

(6) 最近半年上圖書館的次數

由下表可看出，受訪者每週至少來圖書館1次者，合計(前2項)有45.2%，將近一半；每月至少來圖書館1次者，合計(前3項)有83.56%，可見大多數來圖書館者，是屬於常客。對照「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」中的數據，發現結果類似。[註22]

表5. 受訪的圖書館使用者最近半年上圖書館的次數統計表。[註23]

頻率	百分比(%)
每週至少3次(含)	17.12
每週1-2次	28.08
每月1-3次	38.36
半年1-5次	8.91
未曾去過	7.53
總計(146人)	100

(7) 最近半年去過的圖書館

扣除未填此選項及未曾去過的問卷共12份，有效問卷為134份。由下表可看出受訪者主要依賴附近公共圖書館，由此可以看出公共圖書館與社區的關係非常密切，以及公共圖書館應該扮演的角色。

表6. 受訪的圖書館使用者最近半年去過的圖書館統計表。[註24]

	百分比(%)
國家圖書館	17.91
大學圖書館	10.45
附近公共圖書館	88.06
板橋市以外的公共圖書館	20.90
私人圖書館	3.73
其他	2.24

(8) 在圖書館所從事的各項活動使用頻率

由下表可知，受訪者在圖書館經常從事的活動（合併表7中「時常」與「普通」兩項）有：「借閱書籍」、「閱報或看雜誌」、「自行找尋資料」、「自修」、「上網」等五項，從此項統計數據可知，目前公共圖書館在社區主要有發揮的功能為何。比較值得注意的是「請求館員協助找尋資料」的數據偏低，這意謂圖書館員的專業功能並未被使用者充分體認到，因此如何來提高使用者請求協助找尋資料的意願和比例，是一個值得深思和重視的課題。至於「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」中的數據，「借還圖書」佔65.6%與本次調查結果類似，其他數據由於調查項目的差異，則無法做相關的對比。[註25]

表7. 受訪的圖書館使用者在圖書館所從事的各項活動使用頻率統計表。[註26]

活動類型	時常 (70%以上)	普通 (50%)	不常 (30%以下)	未曾	填答總 人數
借閱書籍	32.62%	36.88%	21.28%	9.22%	141
使用或借閱視聽資料	9.16%	18.32%	33.59%	38.93%	131
閱報或看雜誌	33.81%	33.09%	15.83%	19.27%	139
請求館員協助找尋資料	8.60%	21.87%	28.91%	40.62%	128
自行找尋資料(使用參考工具書等)	36.23%	42.03%	11.60%	10.14%	138
自修	35.56%	33.33%	18.52%	12.59%	135
上網	31.16%	18.12%	27.54%	23.18%	138
帶小孩上兒童室	16.15%	13.08%	16.92%	53.85%	130
參加圖書館藝文活動	8.87%	17.74%	28.23%	45.16%	124

(9) 希望圖書館所購買的書籍種類

此問題是為了探求受訪者對館藏種類的需求，以作為未來館藏發展的參考。由下表統計顯示受訪者比較偏好的書籍種類（合併表8「非常需要」和「需要」兩項達70%）有「旅遊休閒書籍」、「文化藝術書籍」、「電腦書籍」、「通俗科學書籍」、「學術性教科書」、「參考工具書」、和「報章雜誌」等。

表8. 受訪的圖書館使用者希望圖書館所購買的書籍種類統計表。[註27]

書籍種類	非常需要	需要	普通	不需要	填答總人數
輕鬆作品(小說、散文等)	17.52%	46.72%	28.46%	7.30%	137
旅遊休閒書籍	22.29%	56.12%	18.71%	2.88%	139
文化藝術書籍	23.40%	48.94%	23.40%	4.26%	141
電腦書籍	34.78%	37.68%	23.91%	3.63%	138
通俗商業書籍	15.67%	41.04%	38.81%	4.4%	134
通俗科學書籍	23.53%	48.53%	23.53%	4.41%	136

學術性教科書	26.81%	43.48%	26.08%	3.63%	138
兒童書	29.70%	37.68%	24.66%	7.96%	138
宗教書籍	14.60%	27.74%	43.80%	13.86%	137
參考工具書	48.94%	33.33%	13.47%	4.26%	141
視聽資料	30.22%	38.84%	26.62%	4.32%	139
報章雜誌	45.19%	33.33%	20.00%	1.48%	135

(10) 希望圖書館所提供之服務

此問題是為了協助了解受訪者對於圖書館所提供各項服務的需求程度，以作為圖書館提供服務的參考。由下表統計可知，所設想的各項圖書館服務，受訪者皆認為有需要（合併表9「非常需要」和「需要」兩項皆達70%以上）。其中需求最為強烈的是「提供上網的環境」和「提供電腦設備及列印」兩者，其比例皆高於90%，由此可知公共圖書館提供電腦和網路相關服務之重要性。

表9. 受訪者的服務需求統計表。

圖書館服務	非常需要	需要	普通	不需要	填答總人數
參考諮詢服務	35.46%	44.68%	18.44%	1.42%	141
提供上網的環境(找資料)	55.94%	37.06%	4.90%	2.10%	143
提供電腦設備及列印(做作業等)	50.00%	40.85%	7.04%	2.11%	142
提供視聽資料	36.36%	41.26%	21.68%	0.70%	143
提供自修環境	61.11%	26.39%	12.50%	0%	144

四、結論

由於龍山寺文化廣場附設圖書館周遭有四間公共圖書館，尤其緊鄰規模不小的文化局圖書館，地理位置可以說是相當的特殊。再加上館舍面積祇有四百餘坪，因此一方面在營運定位、館藏內容、與服務上，宜採取小而美，和與它館互補合作的策略。另一方面，須要了解 and 掌握社區現有公共圖書館使用者的需求，如此才能在營運定位等方面有所區隔和使其資源發揮最大的效用。

首先，根據調查數據發現女性使用者的比例遠高於男性，此種性別的差異也同樣出現在「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」中。然而造成此種有趣現象的因素，仍有待未來做更深入探討來分析和掌握，以便對症下藥來更正。

除了上述的性別差異現象與文獻—「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」中的相似外，經過相互比較後，其它能夠驗證此對照文獻中調查數據的項目尚有：使用者年齡和學歷分佈情況、利用圖書館來尋求解答的比例、請問他人來尋求解答的比例、上圖書館的次數分佈、和使用來圖書館從事借還圖書的比例。

本次板橋市文化局圖書館附近區域之圖書館使用者的調查數據，與對照文獻「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」有所差異的方面有二：使用者職業分佈情況和上網找資料來尋求解答的比例。其他調查項目由於範疇不同，並無法做對等的比較。

另一方面，在與「公共圖書館讀者對於社區資訊服務之需求研究—以台北市北投區為例」就相關項目比較後，差異很大的項目有：性別、職業、和上網找資料等三方面；類似的項目則有：年齡和學歷。

本次調查的其他重要發現如下：

- (1) 82.07%的使用者會「上網找資料」來尋求解答，這顯示利用網路來找資料已成為一般民眾最常使用的方式，高過利用圖書館館藏的71.72%，至少在像板橋市這種都會區是如此。
- (2) 有45.2%的使用者每週至少來圖書館1次，每月至少來圖書館1次者更達83.56%，這顯示圖書館的使用者絕大部份是常客。
- (3) 88.06%的使用者會造訪住家附近公共圖書館，遠遠超過其它區域或類型的圖書館，這顯示使用者主要依賴住家附近的公共圖書館。
- (4) 受訪者在圖書館經常從事的活動有：借閱書籍、閱報或看雜誌、自行找尋資料、自修、上網等。相反的，請求館員協助找尋資料的數據偏低，這意謂圖書館員的專業功能並未被使用者充分體認到。
- (5) 在希望圖書館提供服務方面，「提供上網的環境」和「提供電腦設備及列印」兩者，其比例皆高於90%，由此可知公共圖書館提供電腦和網路相關設備的重要性。

誌謝

作者要感謝在此計畫進行期間，多位系上學生的參與和協助。研究生蔡幸珮協助數據的統計整理和表格製作，大學部學生張惠萍、李真慈、陳仁榮、游茜雯、賴香君、和陳韻如等協助做問卷調查和數據整理。

註釋

註 1：林勤敏，「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」，成人教育學刊4 期（民 89 年 8 月），頁 35-66。

註 2：同註1，頁 35-42。

註 3：同註1。

註 4：王慧恆，「公共圖書館讀者對於社區資訊服務之需求研究—以台北市北投區為例」(碩士論文，淡江大學教育資料科學學系，民 89 年 1 月)。

註 5：同註1。

註 6：「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」一文與稍早的另一文獻「公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究摘要報告」的調查數據幾乎相同，因此推斷應該是來自同一次問卷調查。然而兩者在回收問卷和有效問卷的數量描述上有所差異，因為「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」在此方面有較詳細的資料，因此本文採納其數據。另一文獻的書目資料—程良雄、黃世雄、吳美美、和林勤敏，「公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究摘要報告」，書苑季刊41期(民 88 年 7 月)，39-63頁

註 7：同註4，頁55。

註 8：同註4，頁69。

註 9：問卷調查上的有些項目，由於並不切合本文的主題，故予以省略。

註 10：同註1，頁47。

註 11：同註4，頁70。

註12：同註1，頁47。

註13：同註4，頁70。

註14：同註1，頁47。

註 15：同註4，頁70。

註16：146份回收問卷中，扣除未填最高學歷的1人，總計為145人。

註17：同註1，頁47。

註18：同註4，頁70。

註19：同註1，頁48。

註20：同註4，頁70。

註21：146份回收問卷中，扣除未填者1人，總計為145人。本題為複選題，受訪者可重複勾選數項答案。

註22：同註1，頁49。這裏調查使用的名稱雖有不同，但是轉換後大致對等，例如「2-3天」約等於本次問卷的「每週至少3次(含)」。

註 23：在「最近半年上圖書館的次數」調查資料中，「未曾去過」者為受訪時乃其第一次上圖書館。

註24：本題為複選題，受訪者可重複勾選數項答案。

註25：同註1，頁49。很多數據由於調查項目的差異，並無法做相關的對比，如「閱讀書報、雜誌、視聽資料」即為一例。

註26：本題為複選題，受訪者可重複勾選數項答案，但是每項的未填者數目不同，因此每項的填答總人數也有所差異。

註27：同前註。

附錄、圖書館使用者的調查問卷

第一部份：個人資料

1. 您的性別：男 女
2. 您的年齡：6-12歲 13-18歲 19-23歲 24-30歲 31-40歲 41-50歲 51-60歲 60歲以上
3. 您的最高學歷：國小（含以下） 國中 高中、高職 大專院校 研究所（博士、碩士） 其他 _____
4. 您的職業：工商服務業 農林漁牧業 軍公教 學生 家管 退休人員 其他 _____
5. 家庭成員人數：
6. 當您遇到問題時，您會用哪些方式來找尋答案？(可複選)
圖書館館藏(包括圖書館提供之圖書、期刊、電子資源等) 看電視、報章雜誌、聽廣播等傳播媒體 個人的藏書資料 與親朋好友間的討論 請教專家學者 上網找資料 參加研習會、研討會或相關活動 委託他人找尋 其他 _____

第二部分：最近半年圖書館使用經驗調查

7. 最近半年上圖書館次數：每周至少3次（含） 每周1-2次 每月1-3次 半年1-5次 未曾去過
8. 最近半年您去過那些圖書館(可複選)：國家圖書館 大學圖書館 附近公共圖書館（館名稱：_____） 板橋市以外的公共圖書館 私人圖書館 其他 _____
9. 請按照使用次數標出您在圖書館從事的活動？（時常—70%以上，普通—50%，不常—30%以下）

	時常	普通	不常	未曾
借閱書籍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

使用或借閱視聽資料(如錄音帶、錄影帶等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
閱報或看雜誌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
請求館員協助找尋資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自行找尋資料(使用參考工具書等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自修	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
上網	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
帶小孩上兒童室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
參加圖書館藝文活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

其他 _____ (請說明)

第三部分：龍山寺板橋文化廣場附設圖書館之館藏與服務需求調查

10. 您希望圖書館未來購買那方面的書籍？

	非常需要	需要	普通	不需要
輕鬆作品(小說、散文等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
旅遊休閒書籍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
文化藝術書籍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
電腦書籍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
通俗商業書籍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
通俗科學書籍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
學術性教科書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
兒童書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
宗教書籍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
參考工具書(如百科全書、字典等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
視聽資料(如錄音帶、錄影帶等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
報章雜誌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

其他 _____ (請說明)

11. 如果圖書館的書籍不能借出，但是提供良好舒適的閱讀環境，以及其他便利的支援設備(如影印機、網路節點、電腦等)，您覺得這樣的做

法： 可以接受 無所謂 無法接受 其他看法 _____

12. 您希望圖書館未來提供那方面的服務？

	非常需要	需要	普通	不需要
參考諮詢服務（館員協助找尋資料）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提供上網的環境（找資料）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提供電腦設備及列印（做作業等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提供視聽資料(如錄音帶、錄影帶等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提供自修環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

其他 _____(請說明)

13. 請將您對圖書館的任何建議寫下：

龍山寺與輔仁大學圖書資訊系，謝謝您的合作與問卷填寫。