

社區居民圖書館需求調查：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的社區居民進行需求調查。本文一方面將調查所得數據，與針對公共圖書館讀者所做的類似問卷調查結果相互比較，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為70.1%的社區居民會上網找資料來尋求解答、50.25%的社區居民很少利用圖書館、65.77%的社區居民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。

In this study, we try to understand the information needs of local community residents using questionnaires. The results are also compared with the investigated results of public library patrons in the same area. The main findings are 70.1% of residents would use the Internet to search information, 50.25% of residents seldom visited nearby libraries in the last six months, very few residents would asked help from librarians when they were in libraries, and over 90% of residents wanted libraries to provide computer or network related equipments.

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

一、前言

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）。

為了使其圖書館的服務能貼近當地民眾需求，乃委請作者針對附近社區進行調查，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。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。

由於基本營運定位是類似社區內的公共圖書館，因此社區居民自然成為主要的調查族群之一。對社區居民調查所使用的問卷，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。

國內有關公共圖書館使用者需求的調查，向來以針對到館的讀者居多，如「公共圖書館成人讀者資訊需求與資訊尋求行為之探討」[註1]和「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」[註2]等。

直接以一般民眾對公共圖書館的需求所做的調查，有「成人之資訊需求、資訊尋求行為與其運用公共圖書館之調查研究」一文[註3]，該文以台南縣市、高雄縣市、屏東縣20歲以上成人為研究對象，共得有效問卷605份。[註4]由於此文與本文皆是以一般民眾為調查主體，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關部份對照，以了解兩者間的異同。

由於在龍山寺的計畫中，另有針對附近區域的公共圖書館讀者做類似的問卷調查，因此在本文中也會將兩者的數據做比較，藉以對一般社區居民的需求有更深入的了解。

二、社區居民調查資料分析

在社區居民的調查方面，為求得到能代表附近社區居民全體特徵的隨機樣本，原擬採取每一巷弄隨機抽取2-3戶來進行問卷調查的方式，然而在初步實地測試時，即發現因為大多數人不願意開門接受調查而被迫放棄。於是退而求其次，改採在每一巷弄攔阻附近社區居民3-5人方式來進行問卷調查的工作。問卷施測的街道範圍是：以文化路為主軸，北至長江路，南至筓光國小附近的中山公園；東至雙十路，西至民生路。總共獲得樣本數為204份。

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5]

(1) 性別

根據問卷結果統計，接受本問卷調查的男性有104位，佔51%，女性有100位，佔49%，填答之男女比例相去不遠。至於「成人之資訊需求、資訊尋求行為與其運用公共圖書館之調查研究」一文中的男女比例亦差不多。[註6] 然而，在針對附近區域的公共圖書館讀者所做的問卷調查中，卻發現男性佔39.73%，女性佔

60.27%。兩相對照下，突顯了男女性在使用圖書館的比例上有巨大差異。

(2) 年齡

如表1所示，社區居民受訪者的年齡主要集中在13-50歲。此處社區居民受訪者的年齡分佈情形與公共圖書館讀者類似。由於「成人之資訊需求、資訊尋求行為與其運用公共圖書館之調查研究」一文中的年齡層切割分式不同，此項目並無法相比較。

表1. 社區居民受訪者年齡統計表。

年齡	百分比(%)
6-12歲	0.98
13-18歲	20.58
19-23歲	14.22
24-30歲	22.06
31-40歲	18.13
41-50歲	12.76
51-60歲	8.33
60歲以上	2.94
總計(204人)	100

(3) 學歷

受訪者的教育程度以「大專院校」佔42.86%最多；其次為「高中、高職」，佔31.53%。此處社區居民受訪者的學歷分佈情形是否符合該地的人口學歷分佈，還須要做進一步的查證，不過公共圖書館讀者調查中所呈現的學歷分佈卻相當類似。至於「成人之資訊需求、資訊尋求行為與其運用公共圖書館之調查研究」一文中學歷分佈亦相當類似。[註7]

表2. 社區居民受訪者學歷統計表。[註8]

學歷	百分比(%)
國小(含以下)	6.4
國中	13.79
高中、高職	31.53
大專院校	42.86
研究所(碩士、博士)	5.42
總計(203人)	100

(4) 職業

如表3所示，受訪者主要為從事工商服務業（佔40.89%）和學生（佔34.48%），兩者合計為75.37%，至於這是否有符合該地區的人口分佈情況，則有待進一步的查證。在與公共圖書館讀者調查中的數據比較後，發現工商服務業使用圖書館的比例降低（40.89%→28.08%），學生躍居成為最大族群（34.48%→43.15%），同時軍公教的比比例也有顯著的增加（3.94%→10.97%）。至於「成人之資訊需求、

資訊尋求行為與其運用公共圖書館之調查研究」一文中的數據，除了發現學生的比例有明顯差異外，其餘因項目差異大，很難相互對照。[註9]

表3. 社區居民受訪者職業統計表。[註10]

職業	百分比(%)
工商服務業	40.89
農林漁牧業	0
軍公教	3.94
學生	34.48
家管	9.85
退休人員	2.96
其他	7.88
總計(203人)	100

(5) 尋求解答的方法

由下表統計可知，以「上網找資料」的70.10%和「圖書館館藏」的61.76%為最主要的方式。此外也有不少人有嘗試「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37.75%與35.78%。再者是「個人的藏書資料」和「委託他人尋找」，各佔27.94%以及24.51%。對比於公共圖書館讀者調查中的數據，發現：

- (1) 兩者在項目的多寡順序上完全一樣。
- (2) 在排名前二名的「上網找資料」和「圖書館館藏」上，一般社區居民受訪者比公共圖書館讀者各少約10%。這似乎暗示公共圖書館讀者在找尋資料的動機和技巧上，都較一般社區居民要強。

至於「成人之資訊需求、資訊尋求行為與其運用公共圖書館之調查研究」一文中，雖有類似的調查項目，但採取單選方式 [註11]，與本研究採取的複選方式不同，因此也無法相互比較。不過其調查數據顯示，53.6%的民眾有使用網際網路的經驗，而近70%上網的主要目的是「尋求資訊」。[註12]

表4. 社區居民受訪者尋求解答方法的統計表。[註13]

尋求解答的方法	百分比(%)
上網找資料	70.10
圖書館館藏(包括圖書、期刊、電子資源等)	61.76
與親朋好友間的討論	37.75
看電視、報章雜誌、聽廣播等傳播媒體	35.78
個人的藏書資料	27.94
委託他人尋找	24.51
請教專家學者	8.82
參加研習會、研討會或相關活動	8.33
其他	2.46

(6) 最近半年上圖書館的次數

由下表可得知，以未曾上過圖書館的比例最高，佔25.87%；其次是平均每月平均少於一次者，佔24.38%；兩者合計佔一半，比同範疇之公共圖書館讀者多33.71%，可見一般社區居民利用公共圖書館的比例偏低很多。

表5. 社區居民受訪者最近半年上圖書館的次數統計表。[註14]

頻率	百分比(%)
每週至少3次(含)	7.96
每週1-2次	17.91
每月1-3次	23.88
半年1-5次	24.38
未曾去過	25.87
總計(201人)	100

(7) 最近半年去過的圖書館

在204份回收問卷中，扣除未填此選項及未曾去過的問卷共55份，總計有效問卷為149份。由下表可看出受訪者主要依賴附近公共圖書館，佔65.77%，其次為「大學圖書館」和「國家圖書館」的20.81%與19.46%。與公共圖書館讀者方面相比較，在選項的排名順序上雖略有不同，不過差異並不大；惟在「附近公共圖書館」項目上，社區居民方面比公共圖書館讀者方面少了22.29%。

表6. 社區居民受訪者最近半年去過的圖書館統計表。[註15]

	百分比(%)
國家圖書館	19.46
大學圖書館	20.81
附近公共圖書館	65.77
板橋市以外的公共圖書館	13.42
私人圖書館	2.69
其他	6.71

(8) 在圖書館所從事的各項活動使用頻率

此部份的資料分析可作為圖書館提供服務方式的參考，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，其中又以「自行找尋資料」所佔比例最高。同時值得注意的是「請求館員協助找尋資料」的數據偏低，近一半社區居民受訪者（44.81%）從未曾請求館員協助找尋資料，另外30.60%是不常麻煩館員找尋資料，如此偏低的數據，不但意謂圖書館員的專業功能並未被使用者充分體認到，可能也顯示圖書館員的主動服務精神不足，因此如何來加強對民眾宣導和提昇館員的主動服務精神，是一個刻不容緩的課題。至於對照公共圖書館讀者方面，發現兩者的分佈情形大致相同。

至於「成人之資訊需求、資訊尋求行為與其運用公共圖書館之調查研究」一

文中，雖也有類似的調查項目，但採取單選方式，與本研究採取的複選方式不同，因此無法確切相互比較。不過，其調查數據顯示，一般民眾到公共圖書館的主要活動，仍以「尋求資訊」、「借還書」、「看報紙雜誌」等三項為主 [註16]，因此與本研究的結果是大致上相同。

表7. 社區居民受訪者在圖書館所從事的各項活動使用頻率統計表。[註17]

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	23.41%	30.32%	20.21%	26.06%	188
使用或借閱視聽資料	7.61%	16.85%	30.43%	45.11%	184
閱報或看雜誌	25.67%	32.62%	16.04%	25.67%	187
請求館員協助找尋資料	6.56%	18.03%	30.60%	44.81%	183
自行找尋資料(使用參考工具書等)	31.58%	30.53%	13.68%	24.21%	190
自修	22.65%	30.94%	17.13%	29.28%	181
上網	31.89%	12.97%	17.30%	37.84%	185
帶小孩上兒童室	7.03%	7.57%	11.35%	74.05%	185
參加圖書館藝文活動	5.14%	11.43%	17.14%	66.29%	175

(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65%）有「旅遊休閒書籍」、「電腦書籍」、「參考工具書」、和「報章雜誌」等四種。表8的數據與公共圖書館讀者方面的數據差異很小。

表8. 社區居民受訪者希望圖書館所購買的書籍種類統計表。[註18]

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)	18.78%	41.12%	34.01%	6.09%	197
旅遊休閒書籍	25.87%	42.79%	27.36%	3.98%	201
文化藝術書籍	20.92%	40.31%	31.12%	7.65%	196
電腦書籍	23.71%	44.33%	24.74%	7.22%	194
通俗商業書籍	10.42%	42.71%	35.41%	11.46%	192
通俗科學書籍	11.52%	39.27%	38.74%	10.47%	191
學術性教科書	18.75%	38.02%	34.38%	8.85%	192
兒童書	18.56%	33.50%	30.41%	17.53%	194
宗教書籍	9.47%	25.26%	39.48%	25.79%	190
參考工具書(如百科全書、字典等)	31.28%	38.97%	24.62%	5.13%	195
視聽資料	20.81%	37.56%	35.03%	6.60%	197
報章雜誌	33.68%	38.95%	24.21%	3.16%	190

(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。在公共圖書館讀者方面的數據也顯示同樣的結果。

表9. 社區居民受訪者對於圖書館所提供服務之需求統計表。[註19]

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	34.65%	49.01%	13.86%	2.48%	202
提供上網的環境 (找資料)	48.28%	41.87%	9.36%	0.49%	203
提供電腦設備及 列印(做作業等)	47.52%	42.58%	8.91%	0.99%	202
提供視聽資料	21.39%	50.25%	24.88%	3.48%	201
提供自修環境	44%	43%	11.5%	1.5%	200

三、結論

為了使其圖書館的服務能貼近當地民眾需求，作者受龍山寺的委託，於民國91年4月中旬至民國91年7月中旬止的三個月期間，針對附近社區居民進行調查，來了解和掌握其需求，以使圖書館未來營運定位、館藏內容、與服務項目等皆能切合當地社區居民的要求。

本次板橋市文化局圖書館附近區域之圖書館讀者的調查數據，與文獻「成人之資訊需求、資訊尋求行為與其運用公共圖書館之調查研究」中可對照的項目並不多，且主要在基本資料方面。

至於與針對公共圖書館讀者所做的類似問卷調查結果相互比較，發現有重大差異的項目有三：性別比例、職業分佈、和利用圖書館的情況。至於類似的方面有：年齡分佈、學歷分佈、尋求解答的方法、在圖書館所從事的各項活動、希望圖書館所購買的書籍種類等項目。

本次調查的其他重要發現如下：

- (1) 70.1%的社區居民會「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61.76%，至少在像板橋市這種都會區是如此。
- (2) 有25.87%的社區居民最近半年未曾使用圖書館，每月不到1次者有24.87%，這顯示社區居民利用圖書館的比例偏低。

- (3) 65.77%的社區居民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，大學部學生蕭堃成、陳仁榮、林子皓、陳中明、李真慈、張惠萍、黃涵儀、陳卉儀、陳怡潔、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：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 3：陳春蘭，「成人之資訊需求、資訊尋求行為與其運用公共圖書館之調查研究」（碩士論文，國立高雄師範大學成人教育研究所，民 88 年6 月）。
- 註 4：同註3，頁43-44。
- 註5：問卷調查上有些項目，由於並不切合本文的主題，故予以省略。
- 註 6：同註3，頁57。
- 註 7：同前註。
- 註 8：在204份回收問卷中，扣除未填最高學歷者1人，故總計人數為203。
- 註 9：同註6。
- 註10：在204份回收問卷中，扣除未填職業者1人，總計人數為203。
- 註11：同註3，頁61。

註12：同註3，頁72。

註13：本題為複選題，受訪者可重複勾選數項答案。

註14：在204份回收問卷中，扣除未填者3人，總計人數為201。

註15：同時本題為複選題，受訪者可重複勾選數項答案。

註16：同註3，頁68。

註17：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18：同前註。

註19：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)，您覺得這樣的作法：
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。