

公共圖書館 空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

國立臺中圖書館 編印

公共圖書館 空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

國立臺中圖書館 編印

序文

圖書館是人類知識的寶庫，也是文化資產的保存者，在人類生活領域中，文明的傳承與知識的學習，皆有賴於圖書館功能的發揮。因此，政府從民國73年起，在各鄉鎮（市、區）普遍設立圖書館，至92年2月底止，各鄉鎮市區設立圖書館及分館，高達465所，可說是相當普及。

雖然公共圖書館在92年時已分布在臺灣地區的各角落，並建立起完整的公共圖書館體系，但當時大多數圖書館基礎薄弱，普遍感到人力不足，經費也相當拮据，以致於設備老舊，藏書數量有限，加上被動的服務方式，都無法滿足讀者的需求，直接影響民眾走進圖書館的意願，更談不上如何運用圖書資源。

文建會為了促進公共圖書館的發展，於92年毅然提出「公共圖書館空間及營運改善計畫」，希望各鄉鎮圖書館的空間與經營是地方集體創意產生的，能以在地的力量共同設計，並集合地方力量一起經營，成為地方共同期望、社區民眾想去的圖書館。在92年~93年，301所公共圖書館在政府及各方人士努力下，脫蛹而生，幻化成蝶，成為民眾最佳的心靈加油站。

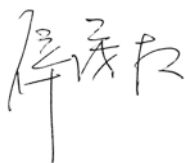
「公共圖書館空間及營運改善計畫」執行期程從前置作業（擬定計畫、編列預算）到全部結案，雖短短的1年4個月時間，執行期程之短促，執行經費之高（約11.5億元），是公共圖書館有史以來僅見。其執行成效，以主觀、以口耳相傳來看，可以說是成功的！



但我們更希望透過客觀、科學的方式來檢視本案的執行成果，特進行本調查研究，期歸納研究結果，呈現301所公共圖書館經過空間及營運改善計畫後之成效評估，並了解讀者對各館經過空間及營運改善之後，在使用各項軟硬體服務設施的滿意程度及對館方的建議事項等，以作為公共圖書館加強各項服務措施及永續經營之參考。

公共圖書館應給讀者舒適的閱讀空間，滿足讀者學習的需求，讓在地的民眾享受閱讀的樂趣，使能永續經營公共圖書館成為當地居民的「書香閱讀好鄰居」，陪伴民眾一起實現終身學習的生活！

國立台中圖書館

館長  謹識

中華民國九十五年十二月

摘 要

為評估301所公共圖書館經過空間及營運改善計畫後之實際成效，並了解讀者對各館經過空間及營運改善之後，在使用各項軟硬體服務設施的滿意程度及對圖書館的建議事項等，特進行本次調查研究，期歸納研究結果作為公共圖書館加強各項服務措施及永續經營之參考。

調查項目分為三種：301館成效評估普查、64館深度訪談與讀者進行滿意度調查。調查期間自95年11月10日起至12月18日止，普查有效樣本數300館(註：台中縣和平鄉圖書館評審入選後因故無法辦理，總計為300館)，深度訪談64位，讀者滿意度調查有效樣本數為6,416人。

調查重要結果分述如下：

一、圖書館空間改善成效獲讀者認同，借閱人次成長37.5%，借閱冊數成長率35.4%

改善後各項設施資源普遍獲得讀者認同，讀者使用率大幅增加，借閱冊數也呈倍數成長。辦理借閱證人數增加了34萬5,021人，平均人數成長21.7%；讀者借閱人次增加了326萬2,037人，平均人次成長37.5%；讀者借閱冊數增加了866萬8,361冊，平均冊數成長35.4%。

二、推動親子閱讀頗具成效，期刊室使用人數大幅成長60.4%，兒童室使用人數大幅成長37.9%

圖書館各項空間使用人數，94年皆較91年有明顯增加，其中以兒童閱覽室與期刊室的使用人數呈現大幅成長情形。兒童室使用人數增加了217萬7,949人；平均成長37.9%；而期刊室使用人數則增加了221萬2,812人，平均成長60.4%。

三、未來應加強公共圖書館館藏資料豐富適用性與即時性

整體讀者重視但滿意度偏低的項目為館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用、館藏資料經常即時更新，可使用的電腦數量足夠，顯示多數讀者對於圖書館館藏資料的豐富性、即時性，以及電腦數量滿意度偏低；建議未來可針對館藏資源與電腦設備進行加強。

四、空間改善符合圖書館經營訴求重點，讀者表示重要且滿意度高

由整體圖書館經營訴求重點發現，讀者重視且滿意度高的項目有入口動線標示清楚、環境明亮寬敞具舒適感、館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富等；建議未來應維持訴求重點，避免滿意度降低，產生讀者流失或移轉至其他閱讀場所。

五、建議「空間及營運改善計畫」未來應採逐年編列分期方式進行，提高空間與營運改善計畫成效

各區圖書館由於計畫提報、審查等行政作業程序繁複，公文往返與提交報告書造成人力吃緊，建議未來應採中長程計

畫，分年分期方式執行。受限於執行期程，各區圖書館幾乎同時施工改善，建議成立圖書館空間規劃專業團隊，進行輔導建議，採分區方式輪流進行，更能提高整體空間改善的成效。

由300館普查與深度訪談結果發現，全省公共圖書館因城鄉差距與地方政府組織編制關係，各館人力失衡，仍有121間圖書館的正式編制員工為1人(含)以下。造成圖書館經營困難，人力嚴重不足。建議每年針對圖書產業人力進行調查，配合普查資料進行，了解各層級公共圖書館產業人力需求，尋求適切解決方案。

在城鄉資源分配差距甚大的情形下，多數圖書館館藏質量均不高，直接影響民眾使用圖書館的意願；而調查結果亦發現讀者重視度高但滿意度低的項目皆以館藏資料豐富適用、館藏資料經常即時更新與可使用電腦數量足夠。因此，中型縣級公共圖書館與小型鄉鎮圖書館，須透過「合作永續」與「資源共享」等方式，建構策略聯盟的夥伴關係；提供讀者豐富且即時的館藏資源。

公共圖書館的功能已漸漸由「資訊中心」演化成「文化中心」、「學習資源中心」。藉由本此調查發現，全國各區圖書館已逐漸朝向理想邁進；提供親子共同閱讀場所，讓家長與小朋友提升對閱讀的共同樂趣，配合不同需求讀者提供方便使用的各項館內資源，讓進來圖書館使用各項服務成為民眾生活的一部分，達到理想公共圖書館應具備的特色。

Summary

The purpose of this survey is to, for 301 public libraries, evaluate the result of project; improvements on space design and operation. This study was to gather and to analysis users' suggestions and degree of satisfactions on library's services and equipments after project practiced. Furthermore, this survey's result will assist managers of public libraries in improving their future services and in making ongoing decisions.

There were 3 different study programs, general survey on project's performance for 301 libraries national wide, advanced interviewed 64 persons for selected 64 divisions, and user's satisfactions survey. The investigated period was from November 10th to December 18th, 2006. The valid samples of general survey were 300 divisions, excluding the division in Ho-Ping County, Tai-Chung. There were 64 interviewees asked in advanced inquiry and 6,416 users as valid samples in satisfaction survey.

Followings are the summary of survey's results.

1. The effect on improving library's space design was significant. There was 37.5% increase in library borrowers and 35.4% increase in books borrowed.

After the improvement project performed, there were significant growths in libraries borrowers and books borrowed. More specific, the increased number of persons applying user cards was 345,021 and the increasing rate was 21.7%. The number

of increased borrowers was 3,262,037 and the rate was 37.5%. The number of books borrowed increased 8,668,361 and the rate added 35.4%.

2. Significant effect on promoting family reading activity. The utilized rate of periodicals display room was 60.4%, which increased significantly. The increased rate of utilizing kids-only area was also huge, 37.9%.

The number of persons utilizing each area in library increased obviously from 2002 to 2005, especially in periodicals display rooms and kids-only areas. The figure of persons who stay in kids-only areas rose 2,177,949 and the rate was 37.9%. The number of users who stop by periodicals display rooms increased 2,212,812 and the growth rate was 60.4%.

3. Having more aplenty, appropriate and up-to-date material in public libraries is the future goal of management.

Based on survey's result, regarding to libraries' materials (such as books, periodicals, and videos), most users dissatisfied with plenty, appropriateness, and updateness of the materials in libraries. Most interviewees also said that there were not enough computers in libraries for using. Obviously, improving quantity and quality of materials and getting more computers are upcoming issues for libraries.

4. The perfect space design is the most important point in management of libraries. Most interviewees emphasized the importance of space design and expressed high satisfactions

on improvement.

Most interviewees emphasized on and highly satisfied with the following aspects, the clarity of directions, the comfort of bright and roomy spaces, the perfect reading environments, the excellent areas for parents and kids, the conveniences of online inquiry services, the efficiency and kindness of staffs' services, and the plenty of professional knowledge.

5. This project, improvement on space design and operation, will be more effective if it is performed periodically and budgeted every year.

Because the practice procedures of this project, such as proposals, examinations and presentations, are too complicated, the working forces in libraries are very tight. Therefore, it is suggested that this project should be viewed as a long-term improvement and performed in several stages. Moreover, since each library will carry out this improvement all together, a professional team, who can assist each library by turns, will be necessary and helpful to drive this project more effectively.

From the results of general survey and advanced interviews, there was a huge gap in library workforces between cities and countries due to government organizations. Currently, there are still 121 public libraries with only one, even none, official employee and with operating problems. Therefore, yearly workforce investigation and requirement for each library will be crucial to the future management.

Since the libraries' sources allocated unequally in cities and countries, most libraries' materials are with low quality and quantity. Furthermore, users are less willing to go to those libraries. Therefore, local middle or small size libraries should affiliate with others to operate together and share resources in order to offer users abundant and up-to-date materials.

The major role a public library plays today is as a culture center or a learning center, other than as an information center. From this survey's result, all public libraries operate better and better as projected. Those improvements included setting family reading area for parents and kids, and offering particular materials for special requirements and convenience. Once a public library becomes a part of people's daily life, the management of library will reach the goal to be an ideal library.

目次

序文	II
摘要	IV
第一章 緒論	
第一節 調查緣起	1
第二節 調查目的	2
第三節 研究架構	3
第二章 文獻探討	
第一節 公共圖書館的角色與發展	5
第二節 圖書館服務品質與提升營運關聯性	16
第三節 顧客滿意度衡量與IPA模式	25
第三章 研究設計與方法	
第一節 調查方法	31
第二節 調查範圍與對象	32
第三節 抽樣設計	32
第四節 調查項目與內容	34
第五節 資料處理與統計分析	39

第四章 調查結果與分析

第一節 全國301館普查	44
第二節 64館深度訪談	74
第三節 讀者滿意度調查	102

第五章 調查結論與建議

第一節 調查結論	191
第二節 調查建議	206

參考文獻

中文部分	210
英文部分	214

附錄

附錄一 前測問卷結果與信度分析	216
附錄二 正式問卷	234
附錄三 期中審查會議紀錄	241
附錄四 期末審查會議紀錄	247
附錄五 64館深度訪談內容	詳見附件光碟
附錄六 64館讀者流量分析與預期樣本結構	詳見附件光碟
附錄七 讀者滿意度交叉分析表	詳見附件光碟

表目次

表4-1-1 普查問卷回收情形	44
表4-1-2 普查問卷補問情形	45
表4-1-3 改善前後基本項目評估-各館數量總計	48
表4-1-4 改善前後基本項目評估-平均數量與成長率	49
表4-1-5 計畫執行過程困難情形	50
表4-1-6 解決方案	51
表4-1-7 補助款項使用情形	51
表4-1-8 工作人員配置	52
表4-1-9 各區圖書資料數量比較-數量總計	53
表4-1-10 各區圖書資料數量比較-平均數量與成長率	54
表4-1-11 各區視聽資料數量比較-數量總計	55
表4-1-12 各區視聽資料數量比較-平均數量與成長率	55
表4-1-13 各區期刊報紙雜誌數量比較-數量總計	56
表4-1-14 各區期刊報紙雜誌數量比較-平均數量與成長率	56
表4-1-15 各區電子書數量比較-數量總計	57
表4-1-16 各區電子書數量比較-平均數量與成長率	57
表4-1-17 各區辦理借閱證人數比較-數量總計	58
表4-1-18 各區辦理借閱證人數比較-平均數量與成長率	59

表4-1-19 各區讀者借閱人次比較-數量總計	59
表4-1-20 各區讀者借閱人次比較-平均數量與成長率	60
表4-1-21 各區讀者借閱冊數比較-數量總計	61
表4-1-22 各區讀者借閱冊數比較-平均數量與成長率	61
表4-1-23 各區推廣活動辦理場次比較-數量總計	62
表4-1-24 各區推廣活動辦理場次比較-平均數量與成長率	62
表4-1-25 各區使用自修室人數比較-數量總計	63
表4-1-26 各區使用自修室人數比較-平均數量與成長率	64
表4-1-27 各區使用兒童閱覽室人數比較-數量總計	65
表4-1-28 各區使用兒童閱覽室人數比較-平均數量與成長率	65
表4-1-29 各區使用視聽室人數比較-數量總計	66
表4-1-30 各區使用視聽室人數比較-平均數量與成長率	67
表4-1-31 各區使用網路資源中心人數比較-數量總計	68
表4-1-32 各區使用網路資源中心人數比較-平均數量與成長率	68
表4-1-33 各區使用期刊室人數比較-數量總計	69
表4-1-34 各區使用期刊室人數比較-平均數量與成長率	70
表4-1-35 各區使用藝文展覽空間人數比較-數量總計	71
表4-1-36 各區使用藝文展覽空間人數比較-平均數量與成長率	71
表4-1-37 各區使用會議室人數比較-數量總計	72
表4-1-38 各區使用會議室人數比較-平均數量與成長率	72

表4-1-39 各區使用鄉土資料室人數比較-數量總計	73
表4-1-40 各區使用鄉土資料室人數比較-平均數量與成長率	73
表4-3-1 讀者滿意度接觸紀錄	102
表4-3-2 網路填答讀者輪廓	103
表4-3-3 圖書館區別分布	105
表4-3-4 圖書館別分布	106
表4-3-5 受訪者性別分布	109
表4-3-6 受訪者年齡分布	110
表4-3-7 受訪者婚姻分布	110
表4-3-8 受訪者學歷分布	110
表4-3-9 受訪者職業分布	111
表4-3-10 受訪者居住縣市分布	112
表4-3-11 何時開始使用本館(所在館)的服務	113
表4-3-12 目前是否有本館(所在館)的借書證	114
表4-3-13 未辦證原因	116
表4-3-14 使用圖書館的頻率	117
表4-3-15 最常使用時段	118
表4-3-16 較常使用日期	120
表4-3-17 問卷信度—需求重視程度	121
表4-3-18 問卷信度—使用滿意程度	122

表4-3-19 讀者需求重視與滿意程度	125
表4-3-20 讀者需求重視程度關鍵性	126
表4-3-21 讀者使用滿意程度優劣勢	127
表4-3-22 北一區讀者需求重視與滿意程度	129
表4-3-23 北一區讀者需求重視程度關鍵性	130
表4-3-24 北一區讀者使用滿意程度優劣勢	131
表4-3-25 北二區讀者需求重視與滿意程度	133
表4-3-26 北二區讀者需求重視程度關鍵性	134
表4-3-27 北二區讀者使用滿意程度優劣勢	135
表4-3-28 北三區讀者需求重視與滿意程度	137
表4-3-29 北三區讀者需求重視程度關鍵性	138
表4-3-30 北三區讀者使用滿意程度優劣勢	139
表4-3-31 中一區讀者需求重視與滿意程度	141
表4-3-32 中一區讀者需求重視程度關鍵性	142
表4-3-33 中一區讀者使用滿意程度優劣勢	143
表4-3-34 中二區讀者需求重視與滿意程度	145
表4-3-35 中二區讀者需求重視程度關鍵性	146
表4-3-36 中二區讀者使用滿意程度優劣勢	147
表4-3-37 南一區讀者需求重視與滿意程度	149
表4-3-38 南一區讀者需求重視程度關鍵性	150

表4-3-39 南一區讀者使用滿意程度優劣勢	151
表4-3-40 南二區讀者需求重視與滿意程度	153
表4-3-41 南二區讀者需求重視程度關鍵性	154
表4-3-42 南二區讀者使用滿意程度優劣勢	155
表4-3-43 東區讀者需求重視與滿意程度	157
表4-3-44 東區讀者需求重視程度關鍵性	158
表4-3-45 東區讀者使用滿意程度優劣勢	159
表4-3-46 各項評估點之重視與滿意分數	161
表4-3-47 各評估重點滿意度與圖書館區別之檢定	162
表4-3-48 評估點滿意度—1.區別與館別較高者A	163
表4-3-49 評估點滿意度—1.區別與館別較低者B	165
表4-3-50 各評估重點滿意度與有無借書證之檢定	166
表4-3-51 評估點滿意度—2.有無該館借書證	166
表4-3-52 各評估重點滿意度與使用時段之檢定	167
表4-3-53 評估點滿意度—3.使用時段	168
表4-3-54 各評估重點滿意度與性別之檢定	168
表4-3-55 評估點滿意度—4.受訪者性別	168
表4-3-56 各評估重點滿意度與年齡之檢定	169
表4-3-57 評估點滿意度—5.受訪者年齡	170
表4-3-58 各評估重點滿意度與婚姻之檢定	171

表4-3-59 評估點滿意度—6.受訪者婚姻	171
表4-3-60 各評估重點滿意度與學歷之檢定	172
表4-3-61 評估點滿意度—7.受訪者學歷	173
表4-3-62 各評估重點滿意度與職業之檢定	173
表4-3-63 評估點滿意度—8.受訪者職業	174
表4-3-64 整體滿意度	175
表4-3-65 各館整體滿意度平均分數	177
表4-3-66 空間設計規劃	180
表4-3-67 兒童室	181
表4-3-68 館藏資源	182
表4-3-69 借閱服務	183
表4-3-70 人員服務	183
表4-3-71 希望舉辦之推廣活動	184
表4-3-72 如何滿足終身學習的需求	185
表4-3-73 改善空間與增加設備	188

圖目次

圖1-1 本研究之架構圖	4
圖2-1 公共圖書館三種類型的行銷	21
圖2-2 TQM的內涵	24
圖2-3 大台北地區購屋者滿意度研究架構	27
圖2-4 服務屬性評估(重視程度—績效水準)	29
圖4-1 策略定位圖	123
圖4-2 整體策略定位圖	128
圖4-3 北一區策略定位圖	132
圖4-4 北二區策略定位圖	136
圖4-5 北三區策略定位圖	140
圖4-6 中一區策略定位圖	144
圖4-7 中二區策略定位圖	148
圖4-8 南一區策略定位圖	152
圖4-9 南二區策略定位圖	156
圖4-10 東區策略定位圖	160

第一章 緒論

第一節 調查緣起

根據行政院主計處(民92年)統計資料顯示，民眾使用書店的比例高於使用公共圖書館，從主計處的統計看出公共圖書館的使用人數逐年下降；雖然公共圖書館館數自1999年至2003年增加85館，但借閱圖書人次卻從一千五百多萬降到一千萬，減少了五百萬人次的借閱量。因此，如何找回流失以及再開拓使用公共圖書館的民眾，公共圖書館的再造與轉型是一件刻不容緩的事情，期望建造出大家心目中理想的公共圖書館，以積極主動的態度，提供讀者一個媲美書局或租書店的舒適閱讀空間。(國立臺中圖書館，民92)

文建會為促進公共圖書館的發展，史無前例的於民國92年在行政院「擴大公共建設方案」14項推動項目中，與教育部共同主辦「公共圖書館強化計畫」，這是唯一跨部會之計畫，整個計畫涵蓋5項子計畫，文建會主辦2項硬體規劃：「公共圖書館空間及營運改善計畫」與「公共圖書館自動化與網路系統架設計畫」，皆由國立臺中圖書館承辦。其中「公共圖書館空間及營運改善計畫」採競爭型，依地方民眾需求，考慮各圖書館條件，研提具地方特色的計畫，共有353所圖書館提出申請。經各縣市文化局評選委員會初評，再由各輔導團分別複審計畫書、現場訪視，考慮經營管理的能力與後續維護推動的經費來源，而決定建議補助額度，再經過文建會覆審核定，入選圖書館有301所，合計補助約11億元。全國301所公共圖書館，經過1年多的努力，至93年6月止陸續完工啟用。

為評估301所公共圖書館經過空間及營運改善計畫後之實際成效，並了解讀者對各館經過空間及營運改善之後，在使用各項軟硬體服務設施的滿意程度及對圖書館的建議事項等，特進行本調查研究，期歸納研究結果作為公共圖書館加強各項服務措施及永續經營之參考。

第二節 調查目的

本研究調查目的共分為四項，如下：

- 一、針對入選92年「擴大公共建設」--「公共圖書館空間及營運改善計畫」之301所公共圖書館經過空間及營運改善之後，進行改善前後之館藏服務及服務成效比較分析評估，包含在館藏數量(含圖書資料、視聽資料、期刊雜誌報紙、電子書…等等)、辦理借閱證人數、讀者借閱人次、讀者借閱冊數、推廣活動辦理場次及讀者使用館內各項服務設施(如自修室、兒童閱覽室、期刊室…等等)的情形。
- 二、針對入選92年「擴大公共建設」--「公共圖書館空間及營運改善計畫」之301所公共圖書館經過空間及營運改善之後，以分區分層隨機抽樣方式抽出64所公共圖書館的館員，進行質化深度訪談，以了解在計畫執行過程中主要修建或改善空間、改建成效差異、預算編列、空間規劃、改建後讀者滿意度、地方政府支持度、執行困難與採取解決方案為何，以及相關建議改進事項。

- 三、針對入選92年「擴大公共建設」--「公共圖書館空間及營運改善計畫」之301所公共圖書館經過空間及營運改善之後，以分區分層隨機抽樣方式抽出64所公共圖書館的入館讀者，進行人員面對面問卷調查及網路有獎徵答調查，以了解讀者對各館經過空間及營運改善之後，在使用各項軟硬體服務設施的滿意程度及對館方的期待與建議事項等。
- 四、歸納研究結果作為公共圖書館加強各項服務措施及永續經營之參考。

第三節 研究架構

本研究之架構共分為三大部分：1.針對301館進行成效評估普查；2.針對64位館員進行深度訪談；3.針對6,400位讀者進行滿意度調查。詳見圖1-1。

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估
及讀者滿意度調查研究

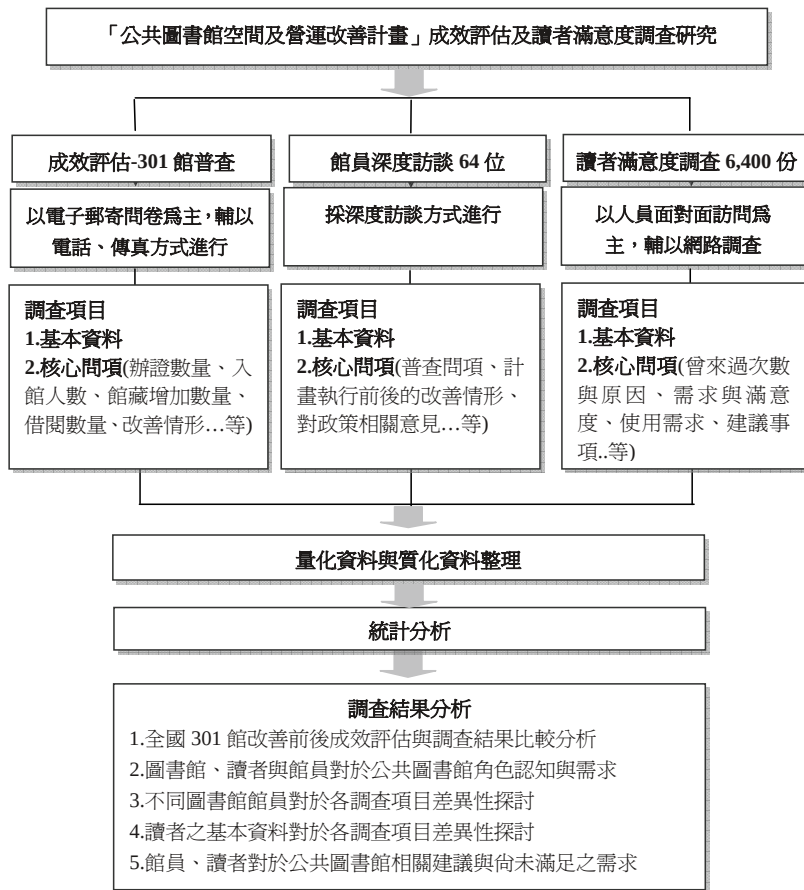


圖1-1 本研究之架構圖

第二章 文獻探討

第一節 公共圖書館的角色與發展

壹、公共圖書館的角色與功能

民國89年發表的「圖書館事業發展白皮書」表示：圖書館在人類社會中，扮演智慧傳承和知識傳播的角色，尤其在資訊社會中，圖書館基於全民共有、共享的信念，提供經過選擇、組織的資訊，舒適的閱讀空間，讓民眾自我學習與充實(中國圖書館學會，2000)。而圖書館主要功能表現可分為五大部分：一、提升文化素養；二、促進社會、政治、經濟發展；三、提供多元教育；四、彙集學術研究；五、滿足正當需求、提倡正當休閒。(中國圖書館學會，2000；劉宏亮，2006)

閱讀是人類文明、社會發展、個人知識及智慧的基礎；維護民眾自由閱讀的權利、知的權利、推動閱讀活動等，都是公共圖書館先天的任務(陳昭珍，2003)。圖書館過去以來一直扮演的角色，大部分是有關於館藏書籍的採購管理、借閱、還書等業務；然而隨著資訊時代的來臨，圖書館的定位應有所調整，應由過去被動的行政業務，轉為積極的以服務讀者為目標。把讀者當成顧客，主動並積極的設法提供並滿足讀者的需要，簡單的概念例如：當讀者在借閱小說魔戒時，館員可主動建議另一本小說精靈寶鑽也是不錯的選擇，試圖提供讀者更多元化的資訊。(楊錦潭、陳玟志、邱魏津、朱永方，2005)

但是根據天下雜誌在民國92年調查結果發現，目前不論是自行購買圖書或由網路取得資料都相當的方便，大部分民眾已

習慣擁有自己的書，近六成民眾會自行到書店買書，僅一成二民眾會到圖書館看書或借書。那麼，為什麼還需要公共圖書館來推動閱讀呢？

陳昭珍(2003)認為主要原因為下列幾點：1.並不是每個人都買得起書，公共圖書館是民眾公平取得閱讀資源的場所；2.並不是每一個鄉鎮都有先進、便利、舒適的書店，方便買得到書，公共圖書館縮短城鄉的資訊差距；3.書店並不賣所有的書，無人購買或時日太久的書，會從書架上被撤下，讀者要找特定的書及資料，唯一的地方就是典藏資料的圖書館；4.並不是每一個人都有喜歡閱讀及鼓勵孩子閱讀的父母陪著長大，公共圖書館必須以各種活動，設法吸引孩子及父母進入閱讀的天地，養成閱讀習慣；5.並不是每一個鄉鎮都是書香社會，公共圖書館必須以閱讀改變鄉鎮的素質。

我國多數民眾對於圖書館的功能認知多僅限於可借還書籍、提供自修閱讀空間、與免費提供書報雜誌等基本項目。其實不然；公共圖書館更重要的功能在於「閱讀運動的提倡」與「閱讀習慣的培養」：閱讀狀況是一個國家部分文化的體現，也是民眾累積文化資本的基礎。閱讀習慣培養的重要性已是大家耳熟能詳的，近幾年不論政府或民間機構對於閱讀活動的提倡皆不遺餘力，例如教育部於民國89年推動的「全國兒童閱讀運動」、國立台中圖書館與中國廣播公司共同合作的「空中圖書館」、公共電視台的「聽故事遊世界」、民國89年成立的「台灣閱讀協會」、文建會於民國93年舉辦的「全國好書交換日」…等等。都是希望透過資訊傳遞、意見交流、推廣活動甚至於國際交流等方式，提倡閱讀的重要性，全面提升閱讀風氣，增進國人閱讀素養。(葉乃靜，2005)

吳明德（2004）亦提出下列吸引讀者使用公共圖書館的可能因素：1.提升民眾的閱讀興趣；2.建立符合民眾需求的館藏；3.加強館藏的推廣活動；4.營造使民眾樂於親近及利用的空間；5.使圖書館成為多元功能的場所。吳明德甚至提到借書部分，如果圖書館能夠提供進一步的服務，如：設立圖書巡迴車或圖書巡迴站，郵寄服務或與社會局合作進行所謂居家服務，將使公共圖書館更能發揮服務社區民眾的功能。

而公共圖書館在社區扮演的角色，常視其發揮的功能與民眾互動的情況來決定。目前由於終身教育理念逐漸深入地方，許多社區大學或學院逐漸在地方發展。此種具有濃厚社會教育功能的社區大學或學院，大都需要借用當地圖書館或是民眾活動中心為上課的地點。圖書館若能適時與社區大學共同合作，發展一系列資訊素養課程，透過館員有系統介紹圖書館資源與運用，則無論對提升圖書館的專業服務或民眾的資訊素養，將都是一種雙贏的局面。（莊道明，2001）

由於台北市立圖書館各分館以及全國鄉鎮圖書館的普遍設置，公共圖書館與當地社區居民的關係越來越接近，尤其在社區總體營造潮流中，公共圖書館如何適切的扮演社區資訊的中心，在社區發展中居於重要角色，必須先從了解民眾的需求著手（王慧恆，2000）。陳昭珍（2004）於是提出理想的公共圖書館應具有下列特色：1.公共圖書館的形貌由社區自己決定；2.社區書房；3.社區私塾-終身學習中心；4.社區的誠品書店；5.社區的藝文中心；6.社區的力量一起經營-永續經營的基礎。

圖書館的功能已漸漸由「資訊中心」演化成「文化中心」、「學習資源中心」。是以未來的圖書館經營要能展現

「魅力」、發揮「效力」、散發「親和力」，創造出「閱讀」+「生活」=「圖書館新方程式」的概念，進而形塑「質感」、「便捷」與「娛樂」的多元空間。(楊美華，2006)

貳、公共圖書館城鄉差距、館際合作與未來發展

公共圖書館是民主、自由理想具體實現的機構，是拉近社會上貧富差距的主要力量，亦是終身學習體系中唯一對所有民眾開放、整合所有學科領域、永不畢業的教育設施，以培養自我終身學習的能力與習慣。在這個資訊爆炸、知識快速過時的年代，單靠學校基本教育中所學的知識，似不足以應付生活所需。而公共圖書館主要就是知識傳承，免費提供任何人適切的各類型資訊資源，協助社區民眾進行終身學習，以完成其工作、精進其知識，改善其生活，更希望透過資訊的集中，達到資源共享的目標，使民眾發揮個人潛能進而提升社區甚至於整個國家的文化水準。(林勤敏，2003；葉乃靜，1998)

以行政區域而言，全國309個鄉鎮已設置各鄉鎮圖書館，但各鄉鎮在專業人員的任用方面差異極大，工作人員流動率又高，服務品質難有標準可言。此外，依據聯合國教科文組織之標準，每3,000人應有一所公共圖書館較為理想，在臺灣地區每61,225人中僅有一所圖書館；而美國為每8,456人有一所公共圖書館，法國為每5,300人有一所公共圖書館。由此可知我國公共圖書館設置的密度仍可再加強，圖書資訊專業人員任用制度也亟須確立。(國中圖，2003)

目前大多數的藏書集中在大學校院及專門圖書館，且城鄉資源分配差距甚大。一般而言，我國圖書館館數與藏書數量

雖不算少，但除少數圖書館外，大多數圖書館的館藏質量均不高，而民眾每人所能分配到的圖書資源也相當有限，這些現況都直接影響民眾使用圖書館的意願。(國中圖，2003)

由於知識無疆界的認知逐漸被重視，以及民眾對知識的需求日益迫切，各層級圖書館之間的館際合作十分需要，但近十餘年來的推動成效，大多限於大學院校圖書館與專門圖書館，公共圖書館尚需很大的努力。由於公共圖書館普遍缺乏合作的經驗，一般都是單館獨鬥，較少發揮合作的整合成效，所以本位主義觀念濃厚，形成推動館際合作時莫大的阻力，增加城鄉差距問題。再加上公共圖書館之間差異性很大，就連是同一縣內的鄉鎮圖書館，亦因城鄉差距、鄉鎮長重視程度等諸多因素，在硬體設備及經營管理成效上均有明顯落差。(何文慶，2003)

何文慶(2003)又指出：縣級公共圖書館屬中型圖書館，其館藏質、量，空間大小，乃至其他相關資源，都難以滿足讀者的高度需求。至於屬小型的鄉鎮圖書館，其窘境可想而知，必定是更為嚴重。為解決上述窘境，縣級和鄉鎮級公共圖書館必須建立「合作才能永續」、「合作才能提供讀者滿意的服務」之共識，建構策略聯盟的夥伴關係。

莊道明(2000)曾提到：鄉鎮圖書館具有濃厚的地域屬性，因此如何加強鄉鎮圖書館從業人員專業的自主性，能依據地方與社區的需要，經營出有地方特色的圖書館，是當前經營的願景。楊美華(2003)亦指出：公共圖書館應致力於成為地方的資訊中心、終身學習中心和社會論壇；除了自動化系統的更新、網路的建置外，亦須積極建立各種與地方歷史、地理、文學、

藝術、特殊讀者服務的相關資料庫，如地方文獻與文物資料庫、地方藝文活動資料庫、地方論壇、社區生活資訊、兒童、青少年、長青資訊等，以期成為社區資源中心。

圖書館的資源其實有限，單靠一所圖書館單獨操作，所能提供的資訊服務畢竟有限。公共圖書館必須踏出知識殿堂，除了加強與各館之間的館際合作，截長補短以及建立自有特色之外，管理者更應鼓勵圖書館主動與社會接觸，將本身的資源帶入社區，不再處於被動狀態，多做宣傳，建立公共關係，塑造圖書館資訊精兵的形象。此外，再試圖整合各社區的組織力量，如文化事業單位、社會福利機構、基金會、機關學校、出版社、資訊網站、電腦公司、媒體製作機構等，保持良好互動的夥伴關係，彼此透過協調合作方式，尋求更完善的支持，建立資源整合系統，才能提供民眾更有效率、更完善社會資源的服務系統。(郭麗玲，2002；林勤敏，2003)

參、讀者閱讀行為朝向多元化發展

閱讀不僅是人類社會的一種重要活動，閱讀也是了解世界的方法，閱讀更是人類文明演進史中最重要發展。閱讀是因文字發明而產生的活動，人類有了文字，便開始了閱讀，閱讀能突破時間與空間的限制，為人類的知識與經驗再次驗證與分享(謝彩瑤，2000)。而人類與其他生物最大不同點，乃具備對訊息符號吸收成運用能力。透過系統性編碼過程，得以將訊息予以記錄與保存。當媒介被閱讀或觀賞時，訊息便得以透過媒介再現。(莊道明，2003)

公共圖書館是一個蒐集資訊、知識載體(包括圖書、錄音帶、錄影帶、光碟、縮影片、電腦網路等多元媒體)的機構，所

扮演的角色與人類的閱讀息息相關，其功能的發揮仰賴民眾的閱讀行為。因此，如何協助公共圖書館因應讀者的需求，提供滿足讀者所需的館藏與服務，將是圖書館在經營與管理上需要不斷求新求變的挑戰。(國中圖，2005)

司徒達賢(2006)也提到：現代社會中，無論是在競爭中存活或創新求勝，都必須以知識為基礎，國民普遍的知識水準，則是國家競爭力的重要來源之一。知識不斷創新，因此人人需要終身學習。學習的管道很多，但「閱讀」應是最主要，也是最有效率的吸收新知管道。

依照行政院主計處的統計，在民國88年~92年5 年之內增加了85所公共圖書館，雖然台閩地區公共圖書館的借閱人次在85年達到高峰，約有2,068萬人次，而後就有逐漸下降的趨勢，86年約為1,912萬人次，88年約為1,594萬人次，90年約1,044萬人次，91年雖然上升到1,116萬人次，但92又下降為1,015萬人次，93年又為1,032萬人次，整體而言是逐年下降的趨勢(國中圖，2005；行政院主計處，2005)。長久以來，我國公共圖書館在先天不足、後天失調的情形下，常為人所遺忘。在網路的衝擊下，虛擬圖書館的呼聲更擠壓到公共圖書館的生存空間。(楊美華，1997)

而根據東方消費者行銷資料庫(E-ICP,2006)，發現目前民眾最常從事的活動中，與閱讀相關的活動比例都不算高，例如：看休閒書刊(13.7%)、看專業書刊(5.0%)、看書畫展(2.8%)、看藝術表演(1.7%)、聽演講(1.6%)等比例都不高。所以如果要吸引民眾提高閱讀行為，則圖書館必須提供更多元化的服務。

台北市立圖書館於民國93年針對台北市民所做的「閱讀風氣與閱讀型態」調查結果發現，市民的休閒生活中，閱讀書報雜誌的比例次於看電視、運動；且閱讀頻率亦以「偶爾閱讀」的比例最高。而天下雜誌於民國91年進行的「全民閱讀大調查」結果發現，全國國民平均每週閱讀時間少於一小時，休閒時間寧可看電視、外出或運動。在使用公共圖書館習慣方面，有超過七成民眾表示很少使用圖書館；其中還含有四成民眾是幾乎不使用。顯示民眾使用公共圖書館的比例甚低。

公共圖書館除了規模較大的之外，普遍面臨館藏不足的窘境。隨著讀者閱讀方式越來越多元化，若要吸引讀者到圖書館使用資訊，豐富或有特色的館藏仍是重要條件之一。因而，除了逐年充實基本館藏量之外，為吸引當地民眾，成為地方學習資源中心，對於當地有關的圖書資料亦應積極蒐集。例如：當地單位、個人所發行特有的圖書、出版品、報紙、錄影帶、CD等。此外，對於一般家庭民眾所蒐集的族譜、古地契、手稿、文物等都應廣為蒐集。讓各地公共圖書館發展具有當地特色的館藏，吸引當地民眾、甚至外地有興趣的讀者使用。(薛理桂，1999)

何文慶(2003)亦指出：由於大部分公共圖書館的館藏資源只有多與少的分別，對讀者而言更是無法明確分出其差異性，沒有明顯之特色館藏的圖書館，若其規模又小，很難在讀者閱讀行為多樣化發展的環境下彰顯功能。若無法彰顯功能，圖書館重要性則降低，其首長的重視程度亦必隨之減弱，惡性循環下，小型圖書館很難脫離「弱勢」的命運。因此為了凸顯圖書館之重要性，必須建立特有的館藏特色，配合各地不同需求，考慮地方上特殊的文獻文物、特產、風俗文化、人文以及地理

環境等等，妥善長期規劃，為公共圖書館灑下永續經營的種子。

肆、公共圖書館空間規劃的重要性

圖書館的建築設計除講求功能與美感兼顧的基本原則之外，對於空間的彈性運用與擴展、讀者服務與動線、樓板承重、無障礙空間、整體採光與音效控制、顏色與指標的運用、甚至是每天使用的工作人員的工作空間、工作環境、工作動線...等等，都必須在圖書館原始設計規劃時同時兼顧評估，才能全面性的設計出方便利用的圖書館空間。(范豪英，2000)

公共圖書館是特殊性質的公共建築，除了整體設計結構上的考量，更必須著重於大量流動讀者使用感受與滿意度，與圖書館館員的操作與管理方便性，因此圖書館空間規劃設計的好壞亦直接反應在讀者使用該圖書館的意願高低。林呈潢(1996)對於圖書館空間規劃提出三點注意事項：

一、圖書館環境及交通

- (一) 圖書館的所在位置與周圍交通狀況：圖書館是為了服務讀者而存在的公共建築，設立時應考慮地勢高、避免各種外在環境的干擾與汙染，且設立地點交通便利性非常重要，適合位於城市交通方便的地帶，不宜太偏遠，浪費交通往來時間，影響讀者前往的意願。
- (二) 圖書館與週遭環境：週遭環境應安靜優雅，附近停車位應足夠容納，另外館內配置應以書庫或文教區的活動空間包圍寧靜的閱讀空間使讀者不被打擾。

- (三) 圖書館空間：空間設計時必須注意各空間的關聯性與動線規劃，避免交叉、迂迴、重疊以致使用上不便。

二、噪音、照明及空調

- (一) 噪音：可以利用鋪地毯、採用吸音材料的天花板、利用書架的特殊排列或甚至植栽的適當置放來減少室內噪音。另外影印機、館員或讀者交談聲、書車移動聲、桌椅移動聲響、電話聲等屬於人為造成的聲音，亦是噪音的來源。
- (二) 採光：通常以人工採光為主，以自然採光為輔，又過多的直射光不利資料的保存與閱覽，故各閱覽空間如自修室、期刊室、參考室、閱覽室、西文圖書室、視聽室、兒童閱覽室…等等，皆因需求與使用頻率的不同而應有不同的規劃。
- (三) 空調：利用全空調系統可以使圖書館的環境保持穩定性，包含溫度、溼度與空氣污染等條件。除了使讀者感到舒適之外，更重要的是，也只有在穩定的環境下，才能將圖書資料做最妥善的保存。
- (四) 圖書館色調、植栽以及氣氛的感覺：讀者對於「舒適」的要求通常是多方面且多變的，家具、服務、照明都是使用者關心的重點，環境布置的恰到好處，綠色植栽的適當美化環境，營造圖書館建築內溫和且親切的氛圍，都是非常重要的一環。

三、一般設備

其他如廁所數量、乾淨與通風、辦證方便性、安全門設置、指標清楚標示與否、桌椅家具新舊與擺設、圖書排架方便性、影印機噪音與使用方便性、飲水機數量與清潔、地毯等雖然看似不起眼的問題，卻不容忽視，如果處理不當，就會造成使用者相當大的困擾。

詹麗萍（2003）在「假如公共圖書館像書店」一文中提到國內公共圖書館使用率偏低，多數民眾選擇到書店購書，如果公共圖書館要和書店競爭，就必須向書店學習，例如改善整體圖書館的空間配置、注意燈光與色調的搭配、營造溫馨舒適的氣氛及視覺效果、充實館藏書籍、延長開放時間、經常舉辦各種不同議題的讀書會、演講、研討會、說故事時間等活動，以滿足不同族群讀者的需求。

以誠品書局為例，彷彿是充滿許多主題式感受的樂園：想找書，有各式各樣專業的、鮮明的豐富藏書供選擇，同時透過裝潢設計與空間區隔，讓到每一個書店的消費者都能感受到不一樣的消費體驗；若想買書，則各樓層有便利的查詢系統可供利用；若想看書，則有舒適便利的空間可供休憩、閱讀；若想一睹書中作者的廬山真面目，與其作近距離的接觸，亦有大大小小的簽名會、表演、演講可供選擇。這一切，都讓喜愛閱讀的讀者能盡情享樂，流連忘返。（東方消費者行銷資料庫，2006）

此外，民眾對圖書館閱讀空間與氛圍的要求，在誠品書店的成功經營之下，有了大幅度的改變，圖書館不再是民眾心中一棟冰冷而不當的建物；反而認為閱讀是種享受，必須是人、

書本與整體環境的相互融合，將圖書館營造成溫馨有趣的閱讀環境，就如家中大書房一樣，充滿溫馨自在的場所。(薛秀芳，2004)

綜合上述，公共圖書館因長期經營模式、城鄉差距、資訊取得容易與各式書店興起…等因素。在無法質量兼顧的情況下，可依照不同地區讀者的需求，進行圖書館功能差異化的定位或以建立更獨特的館藏資料為走向。

第二節 圖書館服務品質與提升營運關聯性

壹、4Ps服務品質評鑑體系

以往最為大眾所應用且著名的行銷組合是由McCarthy(1964)所提出的4P：包含產品(Product)、價格(Price)、通路(Place)、促銷(Promotion)，是指一種社會性和管理性的過程，個人和群體可以經由此過程，透過彼此創造，提供及自由交換有價值的產品和服務，此4P主要在設計一個計畫，提供優於競爭者價值的做法，來滿足特定目標市場的需求。(Philip Kotler, 1992)

而王居卿(1997)教授提出4Ps服務品質評鑑體系，更符合屬於非營利事業的公共圖書館，期透過將4Ps－服務提供者(Provider)、服務過程(Process)、服務接受者(Patron)、場所(Place)四項要素作為自變數，而將「服務品質」作為依變數，藉由此模式對公共圖書館的服務體系作出評鑑，以期提升服務品質。

- 一、服務提供者(Provider)：檢視範圍包括人員編制、館內設備、以及館藏圖書等因素，與讀者滿意程度作相關性連結，以檢討自身服務體系不足之處。

二、服務過程(Process)：指讀者從踏入圖書館直至離開圖書館期間，對於圖書館服務流程、服務人員態度…等。

三、服務接受者(Patron)：讀者對服務品質認知影響圖書館營運績效，因此了解讀者的需求並進而滿足之，乃是提升服務品質的關鍵。以「市場區隔」的概念(Market Segmentation)，進行以讀者為導向的行銷策略。

四、服務環境(Place)：包括圖書館地理位置、館內布置及空間大小等等。服務環境可分為實體環境(physical environments)及心理環境(psychological atmosphere)二大類；前者乃是具體、客觀且可看得到的，而後者則是個人內心主觀的感受，常是由個人自己所創造的。

貳、消費者滿意度理論

消費者滿意度最早由學者Cardozo(1965)開始研究，學者Oliver & Desarbo於1988年，將各類滿意度理論彙總為三大類：期望與失驗理論、利益觀點與賠償過程的滿意理論(Redress Process)，以探討滿意度的各種潛在因素，及個體如何處理這些因素而形成滿意或不滿意的判斷。(Oliver & Desarbo, 1988)

以社會心理學與組織行為學為基礎所發展出的理論，期望與失驗理論為主要探討方向，期望與失驗(Expectancy Disconfirmation)包含兩個過程，期望的形成與期望及期望績效相比較的失驗。其相關理論如下：

一、類化理論(Assimilation Theory)：即Festinger於1957年所提出的認知失諧論(Cognitive Dissonance Theory)，認為認知失諧發生的原因是因為消費者的決策與先前評價兩者間

的差距而產生的。假設消費者不願承認認知的差距，則類化(Assimilation)感受判斷會使消費者的認知差距與先前的感受相同，因此，這些受期望影響的人，會反應與他先前期望類似的滿意水準。

二、對比理論(Contrast Theory)：最早由Hovland(1957)提出，認為消費者會過度誇大產品績效與其預期之間的差距；而Anderson(1973)解釋對比理論是假設當產品績效低於期望時，將會使產品的評價比實際情形更差；亦即消費者會擴大失驗程度的評價。

三、類化一對比理論(Assimilation-Contrast Theory)：由Hovland(1957)提出，假設消費者滿意有其接受區與拒絕區：當期望與產品績效的差異不大，且落在消費者可接受的程度內時，消費者將會類化此差異使產品感受判斷與期望一致，進而感到滿意；但若差異超過接受的範圍時(拒絕區內)，則產生對比效果，消費者會擴大認知與滿意間的差距。

四、概化否定理論(Generalized Negativity Theory)：由Carlsmith & Arosen (1963)提出，假設期望與產品績效間有任何的差異會導致消費者對該產品產生概化的否定，只有在預期與產品績效一致時，消費者才會感到滿意。

五、調適水準理論(Adaption Level Theory)：Helson於1964年提出，認為個人感受到的刺激只與某一調整水準有關，而「調適水準」可用來做為產品表現評估的基準，即正面或負面的變異都會出現在個人原始標準基準點附近。Oliver(1981)則將「調適水準」的概念運用在消費者滿

意的基本決定因素上，購買前的預期水準與產品(服務)績效以及與預期水準相較的變異程度便是影響消費者滿意程度的決定性因素，所謂變異程度即為失驗程度(Disconfirmation)。依失驗的正負與程度大小而言，結果可能是滿意的(績效超過預期)、不滿意的(績效低於預期)與中性的(績效等於預期)。(Oliver, 1981)

六、比較水準理論(Comparsion Level Theory)：學者LaTour & Peat 於1979年將Thibaut & Kelly (1959)的比較水準理論運用於消費者滿意度理論中，認為滿意度是一種關於品牌知覺屬性水準和消費者對其屬性的比較水準所形成的正向或負向失驗加成函數，此比較水準仍是由事前對某一品牌或其他相似品牌重要屬性之體驗而產生的，比較水準會受到期望與品牌知覺特性影響；當產品表現高於比較水準時，消費者會感到滿意，反之，則不滿意。(LaTour & Peat, 1979)

企業生存之道就是要滿足顧客的需求，雖然公共圖書館不是以營利為目的的企業，但我們仍可以把這利潤看做是社會資源的充分運用，因此若要讓這社會資源發揮最大的效用，最重要的事情就是要吸引讀者走進公共圖書館並愉悅地享受所需要的各種服務。「顧客滿意」是關鍵點，以顧客導向的角度去設計服務的流程及制度，強調服務的觀念，使得提供服務的管理員體會到本身的附加價值，而破除自我需求與顧客滿意相互衝突之矛盾。以顧客的需求滿足為依歸與最終基準，並隨時檢討，追求更高的顧客滿意度。(陳光榮，劉菊梅，2004)

服務品質是一群具代表性消費者對於某一服務所認定的長期且穩定程度的顧客滿意水準(何慶雍、蘇雲華，1995)。提升服務品質更是目前各企業的致勝關鍵，但由於服務品質是一個十分抽象、不易理解的概念，不似產品品質可以用客觀的方式來衡量，因此，評估服務品質最適當的方法就是衡量消費者所認知的品質(Parasuraman et al.,1988)，近似Gravin(1984)所定義的使用者基礎方式品質。其他學者也一併認為服務品質是一種認知品質(perceived quality)，而非客觀品質(objective quality)，亦即服務品質是消費者對事物主觀上的反應，並不能以事物的性質與特性予以量化衡量。

提供良好的服務行銷是提高顧客滿意度之不二法則，但由於Gronroos(1984)認為傳統4Ps屬於外部行銷部分，並不完全適用於服務業的行銷活動，尚需要其他兩種行銷的衝力，即內部行銷與互動行銷。首先是外部行銷：意即企業對其提供的服務之規範、定價、分配與推廣等規劃與制定。其次是內部行銷：意即企業必須透過訓練、激勵等措施，與其員工或服務接觸人員建立共識，以滿足消費者需求，進而達到企業目標。最後即是互動行銷：意即服務接觸人員在服務消費者時應有的進退態度與行為，其通常就會影響到企業的服務品質，並進而影響企業在顧客心中的評價與地位。(陳光榮、陳美良、謝采汝，2004)

公共圖書館以同樣的經營角度切入，便會了解企業等於公共圖書館經營者、讀者等於顧客，以服務行銷的三角架構而言，公共圖書館的金三角即為「圖書館」、「館員」與「讀者」，三者之間的關係可以圖2-1簡述之：

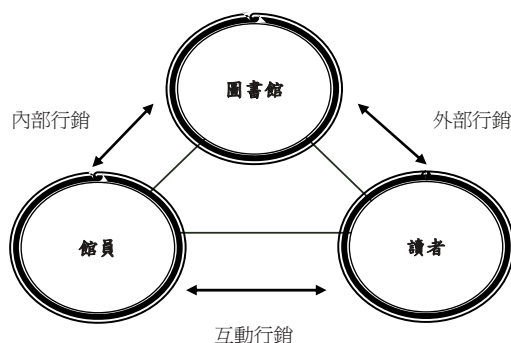


圖2-1 公共圖書館三種類型的行銷

資料參考彙整來源：Philip Kotler (1992)；方世榮譯

民國92年起由國家圖書館依據圖書館法第17條規定辦理「台灣地區公共圖書館營運績效評量獎勵實施計劃」，以鄉鎮級圖書館為獎勵對象，由各縣市文化局圖書館承辦所轄圖書館的評鑑；評鑑項目大致包括：1.營運規劃；2.建築設備；3.人員；4.館藏；5.技術服務；6.讀者服務等六大項。期望因此促進圖書館良性的競爭，以實質的獎勵，激勵圖書館工作人員的士氣，藉以提升整體服務品質為目標。(侯秀育，2005)

參、全面品質管理(TQM)

「全面品質管理」(Total Quality Management；TQM)為一種理念及一系列的指導原則，經由戴明(Deming)、朱蘭(Juran)及費郡寶(Feigenbaum)之理念整合，主張建立一種持續不斷改善的組織，應用統計的方法和人力資源，促使現在及未來都一直設法改善，並提供組織的物料和服務及組織內部

所有的過程，以達到顧客的需求。戴明(Deming)的品質管理哲學最重要的理念在於塑造一種品質文化，這種品質文化的核心即為「預防勝於治療」，透過系統化過程改善及企業的全員參與，塑造以品質為中心的企業文化。

實施全面品質管理（TQM），首先必須重視顧客需求導向，並對組織內、外環境做有效的溝通，以便蒐集情報，並精確衡量顧客信賴標準，做為企業經營的參考。（Schmidt & Fingan, 1993）

其全面品質管理的內涵，乃是了解顧客需求，並達到顧客滿意，且持續的發展與改善，將品質提升到經營層面，以滿足顧客為最終目標。就品質的發展過程的層面而言，應包含以下四類。

- 一、產品品質（Quality of Product）：強調產品的研發與製造的品質。
- 二、過程品質（Quality of Process）：要求工作及服務顧客的系統品質。
- 三、環境品質（Quality of Environment）：結合生理、心理環境及硬體環境的品質。
- 四、管理品質（Quality of Management）：規劃人力資源應用與經營決策的品質適合企業文化及人性文化的品質。

而Crosby在1961年提出的「零缺點」品質理念，認為品質的優劣是「符合要求」與否的問題，零缺點則是品質的標準。此一品質的定義是策略性的，著眼於了解顧客的所有期望，進

而驅策組織達成期望的滿足，為了符合要求，第一次就做對(Right the First Time)，這種以預防取代監測的理念，以及對品質成本的闡述概念，亦正是TQM的基本信條(楊忠敬，民91)。企業仰賴顧客生存，因此理所當然該提供合乎客戶需求的產品或服務；而生產不合乎顧客需求的產品或服務時，就是企業的損失，預防成本(Prevention Costs)即是因為避免產品或服務的品質不佳或不符合而發生的成本，隨著預防成本不斷增加，企業當可預期失敗成本隨之減少。(林建基，2003)

公共圖書館的組織形態雖然與商業環境大相逕庭，但其施行TQM仍可為圖書館帶來預期的效益。簡述如下：(張嘉彬，2002)

- 一、打破組織內各部門的協調問題：如同其他複雜且高度結構化的組織一樣，公共圖書館往往會各單位自行其事，不但作業無法互相配合，更會因問題產生溝通上的爭執。因此若能進行TQM而形成一團隊，建立部門間的了解與互諒，發展並分享相互的技術與經驗。
- 二、提高內部館員的滿意度：當重新界定圖書館服務與工作流程時，館員不但是受益者，更是接受組織程序後而產出服務的重要一環，因此若能以TQM的程序使各項服務工作能順暢運作，館員的工作意識和滿意度也將因工作的順利進行而更加強，而當圖書館內部運作充分發揮時，讀者的滿意度自然也會因此提高。
- 三、保持品質的持續精進：傳統的管理只針對既有問題提出解決方案，然而這種近似亡羊補牢的管理方式，並不如TQM強調平時勤保養，強調組織隨時順暢精進的模式

好。藉由TQM結構化的管理過程，不但可以讓管理者更能掌握品管的執行情況，透過明確可測量的量化指標，館員也更可以明瞭自己應改進之處。

綜合上述概念，關於TQM的內涵與整體表現，可以圖2-2表示之：

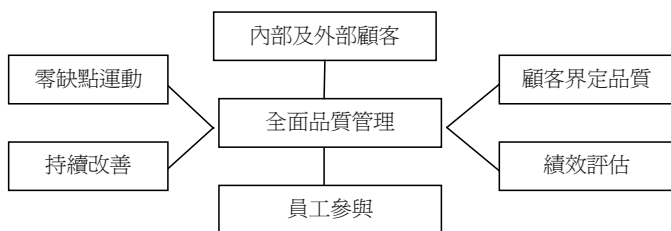


圖2-2 TQM的內涵

資料來源：Jennifer Rowley (1996)

但是，TQM需要長時間的努力，其成效並非一蹴可及，而圖書館做為一新興的應用領域，更需要長時間的學習改進。因此，公共圖書館在施行TQM期間，除了要顧及館員是否能夠接受推行的改革以及是否影響館員的工作進度外，管理階層及各鄉鎮首長是否能繼續重視與維持更是影響其直接的執行問題，以及各圖書館人事結構常因職缺或輪調而使工作不連續，並且單位中的在職教育也不完善…等等已可以預見的問題，都是實際執行時，管理者必須設法克服的最大問題。

第三節 顧客滿意度衡量與IPA模式

壹、顧客滿意度衡量

Osborne & Gabeler (1992)提出「不衡量結果，就無法論成敗」(If you don't measure result, you can't tell success from failure)，一語指出公共行政機關再造的關鍵所在。績效高的公共行政機關勢必能提供民眾滿意的服務，進而對政府的全面形象有正面幫助。目前強調顧客滿意的呼聲下，如何使公共行政機關以民眾滿意度為考量，績效評估制度因而成為重要考量指標，再輔以適當的激勵制度，將可使公務人員精益求精，積極為提升服務績效而努力。故滿意度績效評估、內部激勵制度與民眾滿意度實為環環相扣之結果呈現。(郭昱瑩，2004)

顧客滿意被視為一種購買後(或是服務後)的產出，當實際的產品績效大於或等於事前的期望，消費者就會感到滿意；當實際的產品績效小於事前的期望，消費者將會感到不滿意。(徐英倫，2002)

部分學者定義的顧客滿意是指顧客其對於購前服務或產品的期望，與購後認知績效間的因主觀評估所產生正向或負向的感受及一致性及愉悅程度的差距，因此所採用的顧客滿意評量模式可歸為三類(郭德賓、黃俊英、周華泰；2000)：

- 一、績效與期望差距模式：滿意度=績效－期望（績效與期望是分別測量）。
- 二、直接績效評量模式：滿意度=績效。

三、直接差異評量模式：滿意度=績效-期望（直接衡量績效與期望之差距）。

徐英倫(2002)又提出，如何了解顧客對企業所提供的產品或服務的滿意程度，是相當重要的一件事，正確的衡量顧客滿意度，可作為評估一家企業的服務績效與產品品質，經由正確的了解顧客滿意度，可作為企業行銷策略的制定與資訊的回顧。邵正明(1990)將衡量滿意度尺度及項目歸納如下五點：

一、簡單滿意尺度 (Simple Satisfaction Scale)：從「完全滿意」、「非常滿意」到「很少滿意」、「沒有滿意」等，分為三至七個尺度不等。

二、混合尺度 (Mixed Scale)：「非常滿意」、「滿意」到「不滿意」、「非常不滿意」等，分為三至七的尺度不等。

三、期望尺度 (Expectation Scale)：衡量產品的績效是比較消費者預期的好壞，若產品的績效比顧客預期的好，則顧客會感到滿意；反之，產品若表現的比預期差，則顧客會感到不滿意。

四、態度尺度 (Attitude Scale)：衡量消費者對於產品的態度、信仰。例如從「非常喜歡」、「喜歡」到「不喜歡」、「非常不喜歡」等，分為三至七個尺度不等。

五、情感尺度 (Affect Scale)：衡量消費者對於產品的情感反應面，正面的情感反應象徵顧客對產品的滿意；反之，負面的情感反應表示顧客對產品的不滿意。

目前較為大多數學者所採用的衡量消費者的滿意程度以「混合尺度」較為廣泛運用。

另外，張碧玲(1994)曾針對「大台北地區消費者購買房屋後的滿意程度」，探究其影響因素，嘗試了解消費者購屋滿意度與其影響因素之間之因果相關模式。調查研究後發現，事前預期與實際感受表現對滿意度有直接與間接的影響，滿意度對抱怨意願有負面直接影響，對忠誠度則有正向直接的影響，且這兩者的直接影響效果皆呈現顯著差異。表現相關聯性如圖2-3：

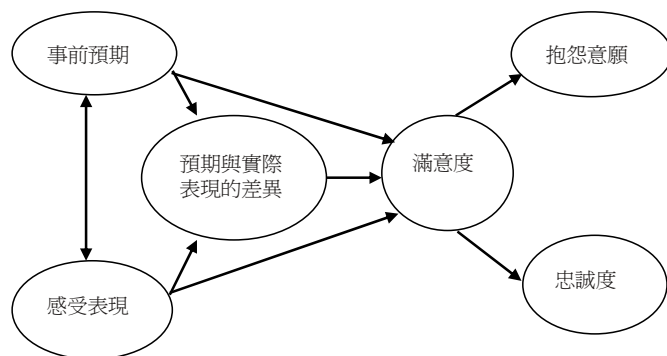


圖2-3 大台北地區購屋者滿意度研究架構

資料來源：張碧玲 (1994)

貳、重要－表現程度分析 (Importance-Performance Analysis) IPA模式

1977年Martilla與James發展出IPA (Importance-Performance Analysis) 模式為主，即重要－表現程度分析法。其因翻譯方式的不同除可稱為「重要－表現程度分析」，亦被稱為「重要－表現矩陣分析」。此方法是一種藉由「重要」：即指對消費者

的重要性；和「表現」：即指消費者認為表現情形的測度，將特定服務產品的相關性優先排序的技術，以獲得顧客對執行績效與重視程度的數值之研究方法(Sampson & Showalter,1999)。目前已廣泛運用於各種不同企業之品牌、產品、服務和建立銷售點的優弱勢修正分析的普遍管理工具(Chapman, 1993)。

Marr (1986) 將其運用在顧客導向品質衡量上，繪製成「重視程度－績效水準座標圖」，在圖上橫軸代表服務績效，縱軸則為重視程度，四個象限代表不同服務屬性下所產生不同策略性意義(如圖2-4)。陳進丁(2003)整理說明各象限代表關係如下：

象限一：(繼續維持) 即顧客對服務品質的期望重視程度高，且實際感受服務滿意程度也高，應繼續維持其服務品質。

象限二：(加強改善) 即顧客對服務品質的期望重視程度高，但實際感受服務滿意程度並不高，應加強改善其服務品質。

象限三：(優先順序較低) 即顧客對服務品質的期望重視程度不高，且實際感受服務滿意程度也不高，但其改善服務品質優先順序較低。

象限四：(供過於求) 即顧客對服務品質的期望重視程度不高，但實際感受服務滿意程度卻很高，顯示服務已供過於求，應考慮其所投資之成本與人力是否過於浪費。



圖2-4 服務屬性評估(重視程度—績效水準)

資料來源：Marr (1986)

依據消費者需求準則的重要程度高低分析成功關鍵因素，可分為關鍵因素與非關鍵因素；再依消費者對各項屬性的服務績效滿意程度高低，分析競爭優劣勢，可分為優勢點與劣勢點。兩者交叉分析可發現，選購準則是否成為該館之訴求重點、改善重點、改變重點與放棄重點。

O' Sullivan(1991)的IPA座標圖是以等級中點作為分隔點，但經Hollenhorst et al.(1992)實證後認為要以重要—表現程度各自的總平均值(overall mean)為分隔點，比使用等級中點(middle point)的模式更具有判斷力，因此本研究以總平均值做為分隔點分析用。

象限一為關鍵因素且為優勢點，故應將之列為訴求重點；象限二為非關鍵因素且為優勢點，故應將之列為改變重點；象限三為非關鍵因素且為劣勢點，故應將之列為放棄重點；象限四為關鍵因素且為劣勢點，故應列為改善重點。(王姝怡，2002)

IPA的分析方法一般可分為四大步驟，以黃章展、李素馨、侯錦雄(1999)提出的概念匯整出符合公共圖書館的模式，簡述如下：

- 一、列出各館的空間或服務的各項屬性，整理發展成問卷中的各問項形式。
- 二、請讀者針對這些屬性分別在「重要度」與「滿意度」二方面分別評定等級。前者是讀者對空間或服務等屬性的偏好、重視程度；後者是該館提供的空間或服務對讀者而言的表現情形。
- 三、以重要度為橫軸，表現度為縱軸，並以各屬性的評定等級為座標，將各項屬性標示在二維空間中。
- 四、以等中點為分隔點，將空間分為四個象限。

由於IPA分析模式一方面可讓服務提供者了解使用者或顧客的需求，另一方面又可了解服務滿意度評價，故此方法包含雙重機制，整體分析的結果可以讓經營者明確知道使用者或消費者的要求以及本身服務品質的現況評價，作為日後繼續發展或中斷的參考(江宜珍，2001)。因此本研究將以IPA模式，分析不同圖書館的讀者對各公共圖書館需求重要程度與服務滿意程度之差異。

第三章 研究設計與方法

本研究採取「多元方法」(multi-method)，合併使用「質化」與「量化」的方式，參考過去相關研究，發展封閉式問卷與開放式問卷，以蒐集相關資料。

第一節 調查方法

本研究將採用問卷、深度訪談、人員面訪、網路調查等四種方法，分述如下：

一、電話或電子郵寄問卷

由於301所圖書館普查對象為館長或館員，先以電子郵件寄送問卷請館方準備相關資料，再請對方填答完成後寄回問卷或以電話訪問方式確認問卷內容。

二、深度訪談

針對64館館員進行深度訪談，以了解館員對於計畫執行過程中更深入的意見與建議事項。

三、人員面訪

讀者滿意度調查採用人員面對面訪問法(Personal Interview)方式進行，配合各館開放時間，針對到館的讀者，以簡單隨機抽樣方法，指派訪員於現場引導讀者填寫問卷內容。

四、網路調查(network survey)

設計專屬網站透過國立台中圖書館及各縣市文化局連結，

以抽獎方式鼓勵民眾參與問卷填答。針對獲得資料加以分析，以輔助及驗證讀者調查資料，涵蓋潛在讀者對圖書館的認知及態度。

第二節 調查範圍與對象

本研究之調查範圍為台灣地區25縣市(含金門縣與連江縣)入選92年「擴大公共建設」--「公共圖書館空間及營運改善計畫」的301所公共圖書館，調查對象如下：

- 一、301所公共圖書館普查對象為館長或行政主管。
- 二、64所公共圖書館深訪為負責相關作業館員。
- 三、64所公共圖書館讀者滿意度調查為現場讀者。

第三節 抽樣設計

壹、「公共圖書館空間及營運改善計畫」成效評估

一、301館普查

針對入選92年「擴大公共建設」--「公共圖書館空間及營運改善計畫」的301所公共圖書館調查經過空間及營運改善之後，以91年與94年為資料基準，了解各館在館藏數量、辦理借閱證人數、讀者借閱人次、讀者借閱冊數、推廣活動辦理場次及讀者使用館內各項服務設施的情形等，進行改善前後之比較分析評估。

(註：台中縣和平鄉立圖書館評審入選後因故無法辦理，整案經費繳回沒有執行，故總計執行為300所圖書館)

二、抽樣64館

依分區分層隨機抽樣方式所抽出64館，針對64館之館員採面訪方式，以取得更深入的質性資料。（抽樣名單由國立臺中圖書館提供）

貳、「公共圖書館空間及營運改善計畫」讀者滿意度調查

一、執行方式

以「公共圖書館空間及營運改善計畫」原先執行的分區方式，包括北一、北二、北三、中一、中二、南一、南二及東區共八區，採分區分層隨機抽樣，由國立台中圖書館以補助經費級距、營運、館藏量、辦證數、區域性等標準，每一區選出8所圖書館，每館以簡單隨機抽樣方式對到館讀者施測（需含部分比例的兒童讀者），每館有效樣本至少達100份（惟偏遠地區或小型圖書館不受此限制）。

公共圖書館依照縣市別分為八區，分述如下：

北一區（包括：台北市、基隆市、金門縣及連江縣）

北二區（包括：苗栗縣、桃園縣、新竹市及新竹縣）

北三區（包括：台北縣）

中一區（包括：台中縣、台中市及南投縣）

中二區（包括：彰化縣、雲林縣、嘉義市及嘉義縣）

南一區（包括：台南縣、台南市、高雄市及澎湖縣）

南二區（包括：高雄縣及屏東縣）

東區（包括：花蓮縣、台東縣及宜蘭縣）

二、讀者年齡層與性別分布

由於各分館讀者年齡、性別結構不同，因此無法獲得母體來源資料，以國立臺中圖書館讀者滿意度調查(93、94年)為例，讀者年齡層兒童、青少年、成人比率約為2：3：5，男女比率約為4：6；做為本調查研究參考方向；但仍須視各館實際讀者樣本結構而定。

三、有效樣本數

預計讀者滿意度調查有效樣本數至少為6,400份；在95%的信心水準內，整體抽樣誤差為正負1.23%。

第四節 調查項目與內容

本調查研究所指「空間」變項，係指圖書館建築設備及環境設施的規劃、配置及使用功能等；「營運」變項係指圖書館的開放政策、館藏資源、服務措施、推廣活動及館員服務態度與服務效能等。

壹、301館普查

一、「公共圖書館空間改善及營運計畫」執行前後基本項目評估

- (一) 時間定義：以民國91年與94年為比較基礎，改善前以91年1月1日至12月31日為計算基礎，改善後以94年1月1日至12月31日為計算基礎。
- (二) 調查項目：館藏數量(含圖書資料、視聽資料、期刊雜誌報紙數量與其他資料)、辦理借閱證人數、讀者

借閱館藏人次、讀者借閱冊數、推廣活動辦理場次、讀者使用「自修室」人數、讀者使用「兒童閱覽室」人數、讀者使用「視聽室」人數、讀者使用「網路資源中心」人數、讀者使用「期 室」人數、讀者使用「藝文展覽空間」人數、讀者使用「會議室」人數與讀者使用「鄉土資料室」人數。

二、計畫整體效果評估

- (一) 計畫執行過程中困難項目與解決方案。
- (二) 實際補助款金額與款項使用方式與百分比。

三、圖書館基本資料

- (一) 區別、館別
- (二) 工作人員數：含正式員工、約聘員工、臨時人員或志工
- (三) 自修室座位數、讀者使用電腦設備數、視聽設備數量

貳、64館深度訪談

- 一、執行計畫中，主要修繕或改建的空間、設備為哪些？
- 二、執行計畫後的使用情形，哪些項目的效果較好或較差？
- 三、館內整體預算編列部分需要改進的地方為何？
- 四、執行計畫後，整體讀者滿意度是否提升？
- 五、執行計畫工程中，地方政府的協助或支持程度為何？

六、在空間規劃方面，執行過程中遇到的困難與解決問題的方式為何？

七、未來後續推動「公共圖書館空間及營運改善」計畫最應改善或加強地方？

八、其他相關提供參考建議

參、讀者滿意度調查

一、讀者閱讀行為探討

- (一) 讀者使用該圖書館年限
- (二) 目前是有無辦理借閱證
- (三) 平均使用圖書館頻率
- (四) 最常到圖書館使用資源的時段
- (五) 較常前往圖書館的時間(非假日或週六日)
- (六) 平均每週閱讀時數

二、對公共圖書館各項服務需求重要程度v.s.滿意程度

- (一) 空間設計規劃指標
 - 1. 圖書館入口動線標示清楚
 - 2. 整體環境明亮寬敞、具舒適感
 - 3. 設置單一借還書窗口
 - 4. 館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛

5. 圖書館內燈光柔和，適合閱讀

(二) 兒童室指標

1. 閱讀環境佳，可坐或躺著看書
2. 空間設計活潑有趣
3. 方便親子共享電腦資料查詢
4. 提供親子共讀的場所

(三) 館藏資源指標

1. 提供網路自動化查詢服務
2. 館藏資料(圖書、期刊、視聽…)豐富適用
3. 館藏資料即時更新(即時性)
4. 可使用的電腦數量足夠

(四) 借閱服務指標

1. 借閱的冊數增加
2. 借閱的期限延長
3. 提供續借服務
4. 辦證年齡放寬

(五) 人員服務指標

1. 館員行政效率迅速
2. 館員服務態度親切
3. 館員專業知識豐富

(六) 整體表現滿意程度

三、圖書館改善成效評估

- (一) 空間設計規劃改善或進步最多的地方
- (二) 兒童室改善或進步最多的地方
- (三) 館藏資源改善或進步最多的地方
- (四) 借閱服務改善或進步最多的地方
- (五) 人員服務改善或進步最多的地方

四、對公共圖書館未滿足需求

- (一) 希望圖書館可多舉辦的推廣活動
- (二) 圖書館應強化的服務內容項目
- (三) 應改善整體空間或增加設備項目

五、讀者基本資料分析

- (一) 調查區別、館別
- (二) 性別、年齡、婚姻、學歷、職業、居住縣市

第五節 資料處理與統計分析

壹、資料處理過程

一、量化問卷資料處理

- (一) 問卷模組製作：將問卷格式製作成Excel資料庫，以供連結。
- (二) 問卷資料庫連結測試：問卷模組專案工作區建立後，進行系統測試與問卷資料輸入，確保執行時資料完整性與系統穩定性。
- (三) 資料檢核：確定鍵入無誤後，還要再檢核是否有其他非鍵入之錯誤，如註標或格式不正確，或邏輯錯誤。
- (四) 檢查程式、數據檔中之變項名稱、格式及欄位是否與問卷相互符合。
- (五) 檢查程式檔執行後有沒有錯誤或警告訊息。
- (六) 檢查各類別變項的數據，是否出現問卷題項定義以外的不合理值（illegal value）。

二、質化問卷資料處理

- (一) 開放題編碼後，製作編碼簿，由研究員確認編碼內容後進行資料處理。
- (二) 深度訪談資料由研究員進行質化結語式(summary)直接分析後，進行內容分析(content analysis)。

- (三) 先檢視二、三位受訪者的訪談資料，發展出假設與分類架構，並根據內容進行分類與比較，以挑選出結論內容。

貳、信度與效度分析

一、信度分析

「信度」(reliability)是指一種測量工具的正確性或精確性。信度有兩方面的意義，一是穩定性(stability)，即兩次測驗分數是否前後一致；另一則是一致性(consistency)，即測驗的內部問題是否互相一致(楊國樞，民78)。有關穩定性的信度主要有三種：「複本信度」、「再測信度」與「複本重測信度」；而測量一致性的信度亦有三種：「折半信度」、「與「Cronbach's α 係數」與「評分者信度」。

本研究採用李克特五點尺度量表進型測量主要由每一問項屬性評價對重要性或滿意度相乘得到一定衡量分數，再將每構面屬性分數加總，成為構面評價總分，為求問卷每一題項具有內部同質性一致性及穩定度，因此本研究問卷預計採用目前採用最廣的信度指標即「Cronbach's α coefficient」來檢定內部一致性，當Cronbach's α 低於0.35時為低信度，Cronbach's α 介於0.35至0.7之間表示信度尚可，若Cronbach's α 高於0.7時就具有高信度水準 (Nunnally, 1978)，故本研究訂定「Cronbach's $\alpha > 0.7$ 」為取舍標準。

二、效度分析

效度代表測量的正確度，係指使用測量等工具而能正確衡量出所欲測量變數的程量，效度的評估有三種模式，分別為

內容效度（content validity）、效標關聯效度（criterion-related validity）、建構效度（construct validity），每一個效度均是嘗試顯示一個測量是否能測量其對應的觀念，內容效度反映的是所使用之測量工具本身內容在廣度上是否適切的程度，並且強調內容具有涵蓋性與豐富性，以作為外在推論的依據(邱皓政，2005)。

本研究除根據「公共圖書館空間及營運改善計畫」相關資料參考指標變數設計，並進行問卷預試，確定受試者對問卷內容的反應易懂、易填、可接受，並針對部分不易回答的問項進行修改，使受訪者更能清楚瞭解題意，以確定問項內容的廣度與適用性，故符合相當程度的內容效度。

參、計分方式與統計分析

一、滿意度計分方式

- (一) 重要程度與滿意程度：採李克特式五點量表（Likert-type scale），重要程度填答非常重要者給5分，重要者給4分，尚可者給3分，不重要者給2分，非常不重要者給1分；滿意程度則為非常滿意者給5分，滿意者給4分，普通者給3分，不滿意者給2分，非常不滿意者給1分。
- (二) 重要度與滿意度平均分數：各問項滿意度平均分數，均排除回答「未曾使用過」與「不知道有此項目」的受訪者，不列入分數計算。

二、統計方法

問卷回收整理編碼後，使用SPSS For Windows (社會科學統計套裝軟體)於電腦系統中運算資料，本研究將以受訪者個人的基本資料當作解釋變數，以分析各反應變項。

- (一) 資料處理：調查執行結束後，根據訪問結果與資料類型，進行檢誤與整理，將回答「其他」的選項內容重新編碼，並將資料依適當的分組加以彙總，便於進行統計分析。
- (二) 製作次數分配圖表：旨在呈現樣本人口特質的分布情況、認知程度及滿意程度等分配。
- (三) 頻率(frequency)、百分比(percentage)：旨在呈現樣本人口特質的分布情況、認知程度及滿意程度…等比例分配。
- (四) 交叉(Cross-tabulation)分析：樣本資料描述與推論，除分析基本變項與各項目交叉結果外，並製作交叉分析表。
- (五) 卡方檢定(Chi-Square test)：當交叉表的P值顯著水準小於5%時，則兩變數間有關聯性存在，並非完全獨立。Pearson卡方值愈大，顯著性機率值(P值)愈小(小於 $\alpha=0.05$)，表示有顯著差異。

$\chi^2(\text{obtained}) = \sum (f_o - f_e)^2 / f_e$ ；其中，

f_o = 觀察值，實際觀察到之每一格的次數；

f_e = 期望值，為變項間若是獨立時，每一格之期待次數；

$f_e = (\text{相對應之列邊緣合計}) \times (\text{相對應之行邊緣合計}) / N$

(六) 獨立樣本t檢定 (T test)：針對兩組變數間是否有顯著性差異進行檢定，了解不同基本資料讀者在重視程度與服務程度方面是否有顯著差異。

(七) 單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 與多重比較 (multiple comparison)：運用單因子變異數分析各種變異來源，進一步加以比較，以了解二個水準以上不同的變數所造成結果是否有顯著差異，達到顯著水準時再進一步進行Scheffe多重比較，藉以探討各變項在各分組間平均數是否顯著性差異存在。

(八) IPA (Importance-Performance Analysis) 重要-表現程度分析：以讀者需求滿意度為橫軸，需求重視程度為縱軸，並以各屬性評定等級為座標，將各項屬性標示在二維空間中，另以滿意度與重視度各自總平均值為分隔點，將空間分為四個象限，以總平均值作為分隔點進行分析。

第四章 調查結果與分析

第一節 全國301館普查

壹、普查問卷回收及處理

一、回收與資料處理

針對301館進行普查，先以電子郵件寄送問卷請館方準備相關資料，再請對方填答完成後寄回問卷或以電話訪問方式確認問卷內容。詳表4-1-1與表4-1-2。

表4-1-1 普查問卷回收情形

回收情形		回收館數	百分比(%)
問卷寄出	11/15寄出問卷		
自動回覆	11/22前回覆	69	23.0
第一次催收	11/27前回覆	49	16.3
第二次催收	11/30前回覆	78	26.0
第三次催收	12/4前回覆	21	7.0
第四次催收	12/7前回覆	21	7.0
第五次催收	12/13前回覆	47	15.7
第六次催收	12/15前回覆	13	4.3
第七次催收	12/18回覆	2	0.7
合計		300	100.0

註：台中縣和平鄉立圖書館評審入選後因故無法辦理，全案經費繳回沒有執行，故總計執行為300所圖書館。

表4-1-2 普查問卷補問情形

問卷補問情形		館數	百分比(%)
完整問卷		37	12.3
補問 問卷	僅第一部分填答不完整	44	14.7
	僅第二部分填答不完整	59	19.7
	第一、二部分皆不完整	139	46.3
	第三部分填答不完整	13	4.3
	傳真問卷答案無法辨認	5	1.7
	回傳問卷漏頁	3	1.0
合計		300	100.0

二、項目填答處理說明

- (一) 無統計資料：各圖書館在91度或94年度無統計資料，或未填答空白者，該筆資料不列入計算。
- (二) 無此空間或無此設施：各圖書館回答無此空間、設施，或該單位已裁撤者，該筆資料不列入計算。
- (三) 空間合併使用者：各圖書館回答合併使用，無獨立空間者(例自修室與期刊室合併使用)，該筆資料不列入計算。

貳、普查結果綜合分析

一、計畫執行前後基本項目評估（詳表4-1-3與4-1-4）

（一）館藏數量

1. 圖書資料數量：94年底共計1,722萬8,386冊，與91年底比較，增加485萬3,832冊，平均冊數增加30.4%。
2. 視聽資料數量：94年底共計49萬1,172件，與91年底比較，增加13萬3,557件，平均件數增加14.4%。
3. 期刊報紙雜誌數量：94年底共計4萬9,059種，與91年底比較，增加1萬9,735種，平均種類增加50.2%。
4. 其他(電子書)：94年底共計5萬3,283冊，與91年底比較，增加2萬9,161冊，平均冊數增加59.8%。

（二）辦證、借閱情形與推廣活動

1. 辦理借閱證人數：94年底共計119萬9,996人，與91年底比較，增加34萬5,021人，平均人數增加21.7%。
2. 讀者借閱人次：94年底共計867萬7,931人，與91年底比較，增加326萬2,037人，平均人次增加37.5%。
3. 讀者借閱冊數：94年底共計2,484萬702冊，與91年底比較，增加866萬8,361冊，平均冊數增加35.4%。
4. 推廣活動辦理場次：94年底共計3萬2,889場，與91年底比較，增加1萬7,136場，平均場次增加62.1%

(三) 自修室、兒童室、視聽室與網路資源中心使用人數

1. 自修室使用人數：94年底共計552萬1,216人，與91年底比較，增加174萬4,001人，平均人數增加16.9%。
2. 兒童室使用人數：94年底共計501萬494人，與91年底比較，增加217萬7,949人，平均人數增加37.9%。
3. 視聽室使用人數：94年底共計82萬1,478人，與91年底比較，增加33萬9,824人，平均人數增加19.0%。
4. 網路資源中心使用人數：94年底共計201萬9,906人，與91年底比較，增加103萬5,122人，但平均人數減少6.1%。

(四) 期刊室、藝文展覽、會議室與鄉土資料室使用人數

1. 期刊室使用人數：94年底共計463萬3,120人，與91年底比較，增加221萬2,812人，平均人數增加60.4%。
2. 藝文展覽空間使用人數方面，94年底共計210萬9,703人，與91年底比較，增加166萬7,110人，平均人數增加153.0%。
3. 會議室使用人數方面，94年底共計46萬2,769人，與91年底比較，增加23萬4,174人，平均人數增加35.0%。
4. 鄉土資料室使用人數方面，94年底共計14萬6,866人，與91年底比較，增加8萬4,531人，平均人數增加26.9%。

表4-1-3 改善前後基本項目評估-各館數量總計

評估項目	91年度		94年度		增減情形
	有效樣本數(館)		有效樣本數(館)		
1.館藏數量					
圖書資料(冊)	12,374,554	280	17,228,386	299	4,853,832
視聽資料(件)	357,615	204	491,172	245	133,557
期刊雜誌報紙(種)	29,324	263	49,059	293	19,735
其他如電子書(冊)	24,122	34	53,283	47	29,161
2.辦理借閱證人數(人)	854,975	254	1,199,996	293	345,021
3.讀者借閱人次(人)	5,415,894	254	8,677,931	296	3,262,037
4.讀者借閱冊數(冊)	16,172,341	260	24,840,702	295	8,668,361
5.推廣活動場次(場)	15,753	212	32,889	273	17,136
6.自修室(人)	3,777,215	184	5,521,216	230	1,744,001
7.兒童閱覽室(人)	2,832,545	177	5,010,494	227	2,177,949
8.視聽室(人)	481,654	104	821,478	149	339,824
9.網路資源中心(人)	984,784	108	2,019,906	236	1,035,122
10.期刊室(人)	2,420,308	176	4,633,120	210	2,212,812
11.藝文展覽空間(人)	442,593	43	2,109,703	81	1,667,110
12.會議室(人)	228,595	52	462,769	78	234,174
13.鄉土資料室(人)	62,335	28	146,866	52	84,531

表4-1-4 改善前後基本項目評估-平均數量與成長率

評估項目	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
1.館藏數量				
圖書資料(冊)	44,194.8	57,620.0	13,425.2	30.4
視聽資料(件)	1,753.0	2,004.8	251.8	14.4
期刊雜誌報紙(種)	111.5	167.4	55.9	50.2
其他如電子書(冊)	709.5	1,133.7	424.2	59.8
2.辦理借閱證人數(人)	3,366.0	4,095.5	729.5	21.7
3.讀者借閱人次(人)	21,322.4	29,317.3	7,994.9	37.5
4.讀者借閱冊數(冊)	62,201.3	84,205.8	22,004.5	35.4
5.推廣活動場次(場)	74.3	120.5	46.2	62.1
6.自修室(人)	20,528.3	24,005.3	3,476.9	16.9
7.兒童閱覽室(人)	16,003.1	22,072.7	6,069.6	37.9
8.視聽室(人)	4,631.3	5,513.3	882.0	19.0
9.網路資源中心(人)	9,118.4	8,558.9	-559.4	-6.1
10.期刊室(人)	13,751.8	22,062.5	8,310.7	60.4
11.藝文展覽空間(人)	10,292.9	26,045.7	15,752.9	153.0
12.會議室(人)	4,396.1	5,932.9	1,536.9	35.0
13.鄉土資料室(人)	2,226.3	2,824.3	598.1	26.9

註：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

二、計畫執行整體效果評估

(一) 計畫執行過程遭遇困難

調查結果發現，計畫執行過程中較為困難的部分以「無工程專業背景」的比例最高，佔51.7%，其次為「專業服務人員質量不足」，佔46.0%，「購書經費不足，館藏資源發展困難」，佔43.0%；其中以「機關首長不重視圖書館」的比例最低，僅佔8.0%。詳表4-1-5。

表4-1-5 計畫執行過程困難情形

困難情形	回答個數	百分比(%)
1.專業服務人員質量不足	138	46.0
2.購書經費不足，館藏資源發展困難	129	43.0
3.各級公共圖書館主管單位事權不一	36	12.0
4.機關首長不重視圖書館	24	8.0
5.無工程專業背景	155	51.7
6.不了解政府採購法	75	25.0

註：本題為可複選。

(二) 解決方案

對於「無工程專業背景」的困難情形，主要解決方案是請工務課協助、公開招標委外或尋求專家或顧問；「專業服務人員質量不足」，則是以加強在職訓練、配置專業圖書人員、招募志工或徵調臨時人員方式解決；而「購書經費不足，館藏資源發展困難」，則請上級單位協助、由中央編列預算補助，或是自籌財源、捐贈等。詳表4-1-6。

表4-1-6 解決方案

困難情形	主要解決方案
無工程專業背景	1.請教地方政府工務課、工程課協助 2.公開招標委外設計監造 3.尋求專家或顧問團隊
專業服務人員質量不足	1.加強在職訓練 2.配置專業圖書館資訊人員 3.招募志工或徵調臨時人員
購書經費不足 館藏資源發展困難	1.請上級單位協助 2.由中央(教育部或文建會)編列預算補助 3.透過各種管道自籌財源或補助、捐贈

三、補助款實際使用情形

在補助款項使用方面，整體而言，以「空間修繕費」的比例最高，佔72.8%，其次為「硬體設備增購費」，佔了18.7%。

空間修繕的項目主要以空間拆除、新增隔間等建築工程或整體空間翻修，而硬體設備主要用以添購以視聽設、書架、桌椅，冷氣、空調…等圖書館設備。詳表4-1-7。

表4-1-7 補助款項使用情形

補助款項使用項目	百分比(%)
空間設計費	5.0
空間修繕費	72.8
硬體設備增購費	18.7
活動推廣費	1.0
其他	2.5
合計	100.0

四、工作人員配置

300館在工作人員編制方面，有40.3%的圖書館正式編制員工為1人(含)以下，(17.3%沒有編列正式員工，23.0%僅編列1人)；66.7%的圖書館沒有編制約聘員工，21.3%僅編列1名約聘(僱)員工。

37.0%的圖書館編制臨時人員為1人(含)以下(18.7%沒有臨時人員，18.3%僅編列1人)，而有47.7%的圖書館志工人數超過6人以上。詳表4-1-8。

表4-1-8 工作人員配置

每館人數	正式編制員工		約聘(僱)員工		臨時人員	
	館數	%	館數	%	館數	%
0人	52	17.3	200	66.7	56	18.7
1人	69	23.0	64	21.3	55	18.3
2人	84	28.0	13	4.3	74	24.7
3人	39	13.0	3	1.0	42	14.0
4人	23	7.7	4	1.3	22	7.3
5人	15	5.0	7	2.3	14	4.7
6人以上	18	6.0	9	3.0	37	12.3
合計	300	100	300	100	300	100

每館人數	工讀生		志工		其他	
	館數	%	館數	%	館數	%
0人	263	87.7	104	34.7	240	80.0
1人	6	2.0	6	2.0	35	11.7
2人	14	4.7	13	4.3	10	3.3
3人	6	2.0	13	4.3	7	2.3
4人	2	0.7	5	1.7	3	1.0
5人	1	0.3	16	5.3	2	0.7
6人以上	8	2.7	143	47.7	3	1.0
合計	300	100	300	100	300	100

參、各區圖書館基本項目比較

一、館藏數量

主要探討八個區別圖書館，在館藏數量、讀者借閱人次、冊數，及使用各項圖書館資源的變化情形，分述如下。

(一) 圖書資料數量

調查結果發現，以南二區圖書資料增加的數量最多，共計159萬9,235冊，其次為中二區，增加了55萬5,824冊。詳表4-1-9。詳表4-1-9。

由平均冊數成長率來看，以南二區的成長率最高，增加了64.8%，其次為東區，增加了37.0%。詳表4-1-10。

表4-1-9 各區圖書資料數量比較－數量總計

圖書資料(冊)	91年度 (館數)		94年度 (館數)		增減情形
整體	12,374,554	280	17,228,386	299	4,853,832
北一區	1,640,719	23	2,158,324	26	517,605
北二區	1,608,067	40	2,076,148	42	468,081
北三區	957,644	29	1,267,228	31	309,584
中一區	1,451,243	38	1,896,742	39	445,499
中二區	1,709,646	52	2,265,470	58	555,824
南一區	2,119,201	37	2,648,982	37	529,781
南二區	1,858,795	31	3,458,030	35	1,599,235
東區	1,029,239	30	1,457,462	31	428,223

註1：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

註2：各年度平均值=總計數量/有效回答館數。

表4-1-10 各區圖書資料數量比較-平均數量與成長率

圖書資料(冊)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率 (%)
整體	44,194.8	57,620.0	13,425.2	30.4
北一區	71,335.6	83,012.5	11,676.9	16.4
北二區	40,201.7	49,432.1	9,230.4	23.0
北三區	33,022.2	40,878.3	7,856.1	23.8
中一區	38,190.6	48,634.4	10,443.8	27.3
中二區	32,877.8	39,059.8	6,182.0	18.8
南一區	57,275.7	71,594.1	14,318.4	25.0
南二區	59,961.1	98,800.9	38,839.7	64.8
東區	34,308.0	47,014.9	12,706.9	37.0

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

(二) 視聽資料數量

調查結果發現，以南二區視聽資料增加的數量最多，共計3萬4,465件，其次為北一區，增加了2萬9,698件。詳表4-1-11。

而由平均件數成長率來看，以中一區的成長率最高，增加44.6%，而北三區則減少了3.1%。詳表4-1-12。

表4-1-11 各區視聽資料數量比較-數量總計

視聽資料(件)	91年度 (館數)		94年度 (館數)		增減情形
整體	357,615	204	491,172	245	133,557
北一區	59,482	18	89,180	22	29,698
北二區	33,434	30	44,177	36	10,743
北三區	31,020	16	39,435	21	8,415
中一區	21,424	28	35,406	32	13,982
中二區	39,092	40	51,769	46	12,677
南一區	83,182	31	94,963	32	11,781
南二區	51,499	20	85,964	30	34,465
東區	38,482	21	50,278	26	11,796

表4-1-12 各區視聽資料數量比較-平均數量與成長率

視聽資料(件)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	1753.0	2004.8	251.8	14.4
北一區	3304.6	4053.6	749.1	22.7
北二區	1114.5	1227.1	112.7	10.1
北三區	1938.8	1877.9	-60.9	-3.1
中一區	765.1	1106.4	341.3	44.6
中二區	977.3	1125.4	148.1	15.2
南一區	2683.3	2967.6	284.3	10.6
南二區	2575.0	2865.5	290.5	11.3
東區	1832.5	1933.8	101.3	5.5

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

(三) 期刊報紙雜誌數量

調查結果發現，以中二區期刊報紙雜誌增加的數量最多，共計7,020種，其次為北一區，增加了3,768種。

由平均種類成長率來看，以中一區的成長率最高，增加116.6%，其次為北一區(66.7%)與北二區(63.5%)。詳表4-1-11。

表4-1-13 各區期刊報紙雜誌數量比較-數量總計

期刊報紙數量(種)	91年度 (館數)		94年度 (館數)		增減情形
整體	29,324	263	49,059	293	19,735
北一區	2,431	17	6,199	26	3,768
北二區	2,498	36	4,652	41	2,154
北三區	1,700	27	2,587	31	887
中一區	3,575	38	4,113	39	538
中二區	9,781	50	16,801	56	7,020
南一區	4,344	36	5,550	36	1,206
南二區	2,383	30	5,677	33	3,294
東區	2,612	29	3,480	31	868

表4-1-14 各區期刊報紙雜誌數量比較-平均數量與成長率

期刊報紙數量(種)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	111.5	167.4	55.9	50.2
北一區	143.0	238.4	95.4	66.7
北二區	69.4	113.5	44.1	63.5
北三區	63.0	83.5	20.5	32.5
中一區	94.1	105.5	11.4	12.1
中二區	195.6	300.0	104.4	53.4
南一區	120.7	154.2	33.5	27.8
南二區	79.4	172.0	92.6	116.6
東區	90.1	112.3	22.2	24.6

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

(四) 其他(電子書)

調查結果發現，以北一區電子書增加的數量最多，共計1萬7,542冊，其次為中一區，增加了5,348冊。詳表4-1-15。

而由平均冊數成長率來看，中一區呈現倍數成長情形，大幅增加699.8%，而南一區則減少了28.6%。詳表4-1-16。

表4-1-15 各區電子書數量比較-數量總計

電子書(冊)	91年度 (館數)		94年度 (館數)		增減情形
整體	24,122	34	53,283	47	29,161
北一區	19,354	5	36,896	9	17,542
北二區	156	2	420	4	264
北三區	0	0	1,764	5	1,764
中一區	1,070	4	6,418	3	5,348
中二區	316	8	1,253	8	937
南一區	647	6	693	9	46
南二區	1,908	4	4,552	5	2,644
東區	671	5	1,287	4	616

表4-1-16 各區電子書數量比較-平均數量與成長率

電子書(冊)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	709.5	1133.7	424.2	59.8
北一區	3870.8	4099.6	228.8	5.9
北二區	78.0	105.0	27.0	34.6
北三區	0.0	352.8	352.8	--
中一區	267.5	2139.3	1871.8	699.8
中二區	39.5	156.6	117.1	296.5
南一區	107.8	77.0	-30.8	-28.6
南二區	477.0	910.4	433.4	90.9
東區	134.2	321.8	187.6	139.8

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

註3：北三區因91年度有效回答館數為0，不進行成長率計算。

二、辦理借閱證人數

調查結果發現，以南二區辦理借閱證人數增加最多，共計17萬9,105人，其次為中一區，增加了3萬3,972人。詳表4-1-17。

而由平均人數成長率來看，南二區呈現倍數成長的情形，大幅增加383.2%，而中二區與北一區則分別減少了15.0%與10.5%。詳表4-1-18。

表4-1-17 各區辦理借閱證人數比較-數量總計

辦理借閱證 人數(人)	91年度(館數)		94年度(館數)		增減情形
整體	854,975	254	1,199,996	293	345,021
北一區	45,407	19	51,315	24	5,908
北二區	88,775	40	102,794	41	14,019
北三區	77,417	26	106,692	31	29,275
中一區	87,286	33	121,258	39	33,972
中二區	223,369	44	250,196	58	26,827
南一區	195,560	35	224,645	36	29,085
南二區	39,818	29	218,923	33	179,105
東區	97,343	28	124,173	31	26,830

表4-1-18 各區辦理借閱證人數比較-平均數量與成長率

辦理借閱證 人數(人)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率 (%)
整體	3366.0	4095.5	729.5	21.7
北一區	2389.8	2138.1	-251.7	-10.5
北二區	2219.4	2507.2	287.8	13.0
北三區	2977.6	3441.7	464.1	15.6
中一區	2645.0	3109.2	464.1	17.5
中二區	5076.6	4313.7	-762.8	-15.0
南一區	5587.4	6240.1	652.7	11.7
南二區	1373.0	6634.0	5261.0	383.2
東區	3476.5	4005.6	529.0	15.2

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%

三、讀者借閱人次

調查結果發現，以南一區讀者借閱人次增加最多，共計114萬709人，其次為中二區，增加了59萬4,749人。詳表4-1-19。

而由平均人數成長率來看，南一區呈現倍數成長情形，大幅增加112.1%，而北一區則減少了17.8%。詳表4-1-20。

表4-1-19 各區讀者借閱人次比較-數量總計

讀者借閱人次(人)	91年度 (館數)		94年度 (館數)		增減情形
整體	5,415,894	254	8,677,931	296	3,262,037
北一區	1,229,722	17	1,427,034	24	197,312
北二區	843,895	39	1,002,075	41	158,180
北三區	410,675	22	808,149	31	397,474
中一區	637,165	34	798,314	39	161,149
中二區	661,761	47	1,256,510	58	594,749
南一區	918,598	35	2,059,307	37	1,140,709
南二區	392,805	31	825,030	35	432,225
東區	321,273	29	501,512	31	180,239

表4-1-20 各區讀者借閱人次比較-平均數量與成長率

讀者借閱人次(人)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	21322.4	29317.3	7994.9	37.5
北一區	72336.6	59459.8	-12876.8	-17.8
北二區	21638.3	24440.9	2802.5	13.0
北三區	18667.0	26069.3	7402.3	39.7
中一區	18740.1	20469.6	1729.4	9.2
中二區	14080.0	21664.0	7583.9	53.9
南一區	26245.7	55656.9	29411.3	112.1
南二區	12671.1	23572.3	10901.2	86.0
東區	11078.4	16177.8	5099.4	46.0

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

四、讀者借閱冊數

調查結果發現，以中二區讀者借閱冊數增加數量最多，共計182萬6,473冊，其次為南一區，增加了137萬5,510冊。詳表4-1-21。

而由平均冊數成長率來看，以南二區的成長率最高，增加88.9%，其次為東區，增加了83.7%。詳表4-1-22。

表4-1-21 各區讀者借閱冊數比較-數量總計

讀者借閱冊數(冊)	91年度 (館數)		94年度 (館數)		增減情形
整體	16,172,341	260	24,840,702	295	8,668,361
北一區	2,895,102	19	3,706,454	25	811,352
北二區	2,255,691	39	3,078,342	42	822,651
北三區	1,665,786	23	2,387,777	28	721,991
中一區	2,314,429	34	3,023,667	39	709,238
中二區	1,793,041	47	3,619,514	58	1,826,473
南一區	2,890,928	37	4,266,438	37	1,375,510
南二區	1,268,718	32	2,620,805	35	1,352,087
東區	1,088,646	29	2,137,705	31	1,049,059

表4-1-22 各區讀者借閱冊數比較-平均數量與成長率

讀者借閱冊數(冊)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	62201.3	84205.8	22004.5	35.4
北一區	152373.8	148258.2	-4115.6	-2.7
北二區	57838.2	73293.9	15455.6	26.7
北三區	72425.5	85277.8	12852.3	17.7
中一區	68071.4	77529.9	9458.5	13.9
中二區	38149.8	62405.4	24255.6	63.6
南一區	78133.2	115309.1	37175.9	47.6
南二區	39647.4	74880.1	35232.7	88.9
東區	37539.5	68958.2	31418.7	83.7

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

五、推廣活動辦理場次

調查結果發現，以中一區推廣活動辦理場次增加最多，共計3,676場，其次為南一區，增加了2,640場。詳表4-1-23。

而由平均場次成長率來看，以南二區的成長率最高，增加162.0%，其次為中一區與東區，分別增加了135.5%與106.1%。詳表4-1-24。

表4-1-23 各區推廣活動辦理場次比較-數量總計

推廣活動場次(場)	91年度 (館數)		94年度 (館數)		增減情形
整體	15,753	212	32,889	273	17,136
北一區	4,238	17	6,064	21	1,826
北二區	1,784	25	4,198	40	2,414
北三區	1,862	20	3,324	24	1,462
中一區	1,854	30	5,530	38	3,676
中二區	1,978	39	4,232	52	2,254
南一區	2,533	31	5,173	36	2,640
南二區	709	24	2,477	32	1,768
東區	795	26	1,891	30	1,096

表4-1-24 各區推廣活動辦理場次比較-平均數量與成長率

推廣活動場次(場)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	74.3	120.5	46.2	62.1
北一區	249.3	288.8	39.5	15.8
北二區	71.4	105.0	33.6	47.1
北三區	93.1	138.5	45.4	48.8
中一區	61.8	145.5	83.7	135.5
中二區	50.7	81.4	30.7	60.5
南一區	81.7	143.7	62.0	75.9
南二區	29.5	77.4	47.9	162.0
東區	30.6	63.0	32.5	106.1

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

六、讀者使用「自修室」人數

調查結果發現，以中一區讀者使用自修室的人數增加最多，共計70萬6,501人，其次為北二區，增加了29萬8,156人。詳表4-1-25。

而由平均人數成長率來看，以北二區的成長率最高，增加71.4%，而北一區則減少了14.7%。詳表4-1-26。

表4-1-25 各區使用自修室人數比較-數量總計

使用自修室 人數(人)	91年度(館數)		94年度(館數)		增減情形
整體	3,777,215	184	5,521,216	230	1,744,001
北一區	365,937	7	535,250	12	169,313
北二區	364,554	33	662,710	35	298,156
北三區	281,937	16	440,544	24	158,607
中一區	859,720	26	1,566,221	31	706,501
中二區	288,813	34	534,658	47	245,845
南一區	1,178,204	24	1,192,497	27	14,293
南二區	258,720	23	341,366	30	82,646
東區	179,330	21	247,970	24	68,640

表4-1-26 各區使用自修室人數比較-平均數量與成長率

使用自修室 人數(人)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	20528.3	24005.3	3476.9	16.9
北一區	52276.7	44604.2	-7672.5	-14.7
北二區	11047.1	18934.6	7887.5	71.4
北三區	17621.1	18356.0	734.9	4.2
中一區	33066.2	50523.3	17457.1	52.8
中二區	8494.5	11375.7	2881.2	33.9
南一區	49091.8	44166.6	-4925.3	-10.0
南二區	11248.7	11378.9	130.2	1.2
東區	8539.5	10332.1	1792.6	21.0

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

七、讀者使用「兒童閱覽室」人數

調查結果發現，以北二區讀者使用兒童閱覽室的人數增加最多，共計82萬1,217人，其次為北一區，增加了68萬7,086人；而中一區因為台中市文化局圖書館另外設置兒童館緣故，讀者使用人數大幅減少。詳表4-1-27。

而由平均人數成長率來看，以北二區的成長率最高，增加116.0%，而中一區則減少了32.6%。詳表4-1-28。

表4-1-27 各區使用兒童閱覽室人數比較-數量總計

使用兒童閱覽室人數(人)	91年度 (館數)		94年度 (館數)		增減情形
整體	2,832,545	177	5,010,494	227	2,177,949
北一區	272,946	6	960,032	13	687,086
北二區	506,188	28	1,327,405	34	821,217
北三區	247,013	14	300,002	19	52,989
中一區	672,979	26	523,143	30	-149,836
中二區	367,076	33	593,437	48	226,361
南一區	433,771	25	690,847	26	257,076
南二區	139,169	22	279,974	32	140,805
東區	193,403	23	335,654	25	142,251

表4-1-28 各區使用兒童閱覽室人數比較-平均數量與成長率

使用兒童閱覽室人數(人)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率 (%)
整體	16003.1	22072.7	6069.6	37.9
北一區	45491.0	73848.6	28357.6	62.3
北二區	18078.1	39041.3	20963.2	116.0
北三區	17643.8	15789.6	-1854.2	-10.5
中一區	25883.8	17438.1	-8445.7	-32.6
中二區	11123.5	12363.3	1239.8	11.1
南一區	17350.8	26571.0	9220.2	53.1
南二區	6325.9	8749.2	2423.3	38.3
東區	8408.8	13426.2	5017.3	59.7

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

八、讀者使用「視聽室」人數

調查結果發現，以南一區讀者使用視聽室的人數增加最多，共計11萬3,444人，其次為中二區，增加了5萬4,878人。詳表4-1-29。

由平均人數成長率來看，以南一區的成長率最高，增加77.2%，其次為中一區，增加了48.1%。詳表4-1-30。

表4-1-29 各區使用視聽室人數比較-數量總計

使用視聽室人數(人)	91年度 (館數)		94年度 (館數)		增減情形
整體	481,654	104	821,478	149	339,824
北一區	88,370	9	129,952	13	41,582
北二區	49,217	13	79,590	19	30,373
北三區	41,432	9	63,684	15	22,252
中一區	47,160	16	78,596	18	31,436
中二區	74,478	21	129,356	33	54,878
南一區	115,687	17	229,131	19	113,444
南二區	33,491	8	49,116	15	15,625
東區	31,819	11	62,053	17	30,234

表4-1-30 各區使用視聽室人數比較-平均數量與成長率

使用視聽室人數(人)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	4631.3	5513.3	882.0	19.0
北一區	9818.9	9996.3	177.4	1.8
北二區	3785.9	4188.9	403.0	10.6
北三區	4603.6	4245.6	-358.0	-7.8
中一區	2947.5	4366.4	1418.9	48.1
中二區	3546.6	3919.9	373.3	10.5
南一區	6805.1	12059.5	5254.4	77.2
南二區	4186.4	3274.4	-912.0	-21.8
東區	2892.6	3650.2	757.5	26.2

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

九、讀者使用「網路資源中心」人數

調查結果發現，以南一區使用網路資源中心人數增加最多，共計20萬7,696人，其次為中一區，增加了15萬4,732人。詳表4-1-31。

而由平均人數成長率來看，以北三區的成長率最高，增加81.3%，其次為南一區，增加了80.5%。詳表4-1-32。

表4-1-31 各區使用網路資源中心人數比較-數量總計

使用網路資源 中心人數(人)	91年度(館數)		94年度(館數)		增減情形
整體	984,784	108	2,019,906	236	1,035,122
北一區	559,869	13	698,680	21	138,811
北二區	30,326	13	97,390	30	67,064
北三區	70,836	19	202,809	30	131,973
中一區	50,911	11	205,643	30	154,732
中二區	59,453	12	180,209	42	120,756
南一區	135,988	20	343,684	28	207,696
南二區	29,727	10	111,633	27	81,906
東區	47,674	10	179,858	28	132,184

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

表4-1-32 各區使用網路資源中心人數比較-平均數量與成長率

使用網路資源 中心人數(人)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率 (%)
整體	9118.4	8558.9	-559.4	-6.1
北一區	43066.8	33270.5	-9796.4	-22.7
北二區	2332.8	3246.3	913.6	39.2
北三區	3728.2	6760.3	3032.1	81.3
中一區	4628.3	6854.8	2226.5	48.1
中二區	4954.4	4290.7	-663.7	-13.4
南一區	6799.4	12274.4	5475.0	80.5
南二區	2972.7	4134.6	1161.9	39.1
東區	4767.4	6423.5	1656.1	34.7

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 ×

100%。

十、讀者使用「期刊室」人數

調查結果發現，以南一區讀者使用期刊室的人數增加最多，共計57萬8,783人，其次為北二區，增加了51萬6,734人。詳表4-1-33。

而由平均人數成長率來看，北二區呈現倍數成長情形，大幅增加143.6%，其次為南一區，增加了72.7%。詳表4-1-34。

表4-1-33 各區使用期刊室人數比較-數量總計

使用期刊室 人數(人)	91年度(館數)		94年度(館數)		增減情形
整體	2,420,308	176	4,633,120	210	2,212,812
北一區	264,391	6	752,788	12	488,397
北二區	291,676	29	808,410	33	516,734
北三區	263,013	12	380,107	17	117,094
中一區	458,495	26	628,039	28	169,544
中二區	205,461	33	355,877	42	150,416
南一區	669,362	25	1,248,145	27	578,783
南二區	130,261	23	188,340	25	58,079
東區	137,649	22	271,414	26	133,765

表4-1-34 各區使用期刊室人數比較-平均數量與成長率

讀者借閱冊數(冊)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	13751.8	22062.5	8310.7	60.4
北一區	44065.2	62732.3	18667.2	42.4
北二區	10057.8	24497.3	14439.5	143.6
北三區	21917.8	22359.2	441.5	2.0
中一區	17634.4	22430.0	4795.5	27.2
中二區	6226.1	8473.3	2247.2	36.1
南一區	26774.5	46227.6	19453.1	72.7
南二區	5663.5	7533.6	1870.1	33.0
東區	6256.8	10439.0	4182.2	66.8

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

十一、讀者使用「藝文展覽空間」人數

調查結果發現，以北二區讀者使用藝文展覽空間的人數增加最多，共計78萬7,547人，其次為南一區，增加了34萬7,183人。詳表4-1-35。

而由平均人數成長率來看，南二區與北二區皆呈現高倍數成長情形，分別增加了1039.1%與1290.5%；而中二區則減少了44.4%。詳表4-1-36。

表4-1-35 各區使用藝文展覽空間人數比較-數量總計

使用藝文展覽 空間人數(人)	91年度(館數)		94年度(館數)		增減情形
整體	442,593	43	2,109,703	81	1,667,110
北一區	99,807	3	196,265	4	96,458
北二區	36,156	5	823,703	10	787,547
北三區	98,294	7	152,416	10	54,122
中一區	60,957	10	172,543	14	111,586
中二區	86,238	5	134,152	14	47,914
南一區	51,195	5	398,378	7	347,183
南二區	5,028	4	209,738	12	204,710
東區	4,918	4	22,508	10	17,590

表4-1-36 各區使用藝文展覽空間人數比較-平均數量與成長率

使用藝文展覽 空間人數(人)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	10292.9	26045.7	15752.9	153.0
北一區	33269.0	49066.3	15797.3	47.5
北二區	7231.2	82370.3	75139.1	1039.1
北三區	14042.0	15241.6	1199.6	8.5
中一區	6095.7	12324.5	6228.8	102.2
中二區	17247.6	9582.3	-7665.3	-44.4
南一區	10239.0	56911.1	46672.1	455.8
南二區	1257.0	17478.2	16221.2	1290.5
東區	1229.5	2250.8	1021.3	83.1

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

十二、讀者使用「會議室」人數

調查結果發現，以中二區讀者使用會議室的人數增加最多，共計5萬6,580人，其次為南一區，增加了5萬2人。詳表4-1-37。

而由平均人數成長率來看，以南二區呈現倍數成長比率最高，增加了482.6%；而中二區則減少了17.6%。詳表4-1-38。

表4-1-37 各區使用會議室人數比較-數量總計

使用會議室 人數(人)	91年度(館數)		94年度(館數)		增減情形
整體	228,595	52	462,769	78	234,174
北一區	10,630	2	11,935	2	1,305
北二區	8,340	6	42,090	9	33,750
北三區	7,972	5	12,934	6	4,962
中一區	28,348	10	76,088	13	47,740
中二區	141,430	10	198,010	17	56,580
南一區	27,884	7	77,886	9	50,002
南二區	3,343	6	38,955	12	35,612
東區	648	6	4,871	10	4,223

表4-1-38 各區使用會議室人數比較-平均數量與成長率

使用會議室 人數(人)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	4396.1	5932.9	1536.9	35.0
北一區	5315.0	5967.5	652.5	12.3
北二區	1390.0	4676.7	3286.7	236.5
北三區	1594.4	2155.7	561.3	35.2
中一區	2834.8	5852.9	3018.1	106.5
中二區	14143.0	11647.6	-2495.4	-17.6
南一區	3983.4	8654.0	4670.6	117.3
南二區	557.2	3246.3	2689.1	482.6
東區	108.0	487.1	379.1	351.0

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

十三、讀者使用「鄉土資料室」人數

調查結果發現，以中二區讀者使用鄉土資料室的人數增加最多，共計2萬1,944人，其次為南一區，增加了2萬1,561人。詳表4-1-39。

而由平均人數成長率來看，以東區呈現倍數成長比率最高，增加了3150.0%；而北一區與南一區則分別減少了14.9%與12.2%。詳表4-1-40。

表4-1-39 各區使用鄉土資料室人數比較-數量總計

使用鄉土資料室人數(人)	91年度(館數)		94年度(館數)		增減情形
整體	62,335	28	146,866	52	84,531
北一區	5,598	2	9,530	4	3,932
北二區	2,210	3	6,057	5	3,847
北三區	11,581	4	17,680	5	6,099
中一區	2,700	4	18,597	7	15,897
中二區	2,622	5	24,566	11	21,944
南一區	35,415	6	56,976	11	21,561
南二區	2,159	3	10,210	7	8,051
東區	50	1	3,250	2	3,200

表4-1-40 各區使用鄉土資料室人數比較-平均數量與成長率

使用鄉土資料室人數(人)	91年度 平均數量	94年度 平均數量	增減情形	成長率(%)
整體	2226.3	2824.3	598.1	26.9
北一區	2799.0	2382.5	-416.5	-14.9
北二區	736.7	1211.4	474.7	64.4
北三區	2895.3	3536.0	640.8	22.1
中一區	675.0	2656.7	1981.7	293.6
中二區	524.4	2233.3	1708.9	325.9
南一區	5902.5	5179.6	-722.9	-12.2
南二區	719.7	1458.6	738.9	102.7
東區	50.0	1625.0	1575.0	3150.0

註1：各年度平均數量=總計數量/有效回答館數。

註2：成長率計算方式=(94年度平均值-91年度平均值)/91年度平均值 × 100%。

第二節 64館深度訪談

壹、主要修建或改善的空間、設備

本次計畫改善重點皆以館內空間重新規劃為主，部分圖書館以外觀建築物整修為重點修繕項目，少數圖書館因原有建築物老舊遷移到新的地址；部分圖書館另外規劃館藏特色區，以及戶外空間景觀綠美化。

一、館內空間重新規劃

館內空間重新規劃分為四個部分探討，館室空間規劃、服務動線規劃、閱讀氛圍營造、傢俱與設備更新增購。多數圖書館皆著重在館內原有空間的重新規劃，希望提供不同類型的讀者，符合需求的閱讀與使用空間。

(一) 館室空間規劃

在館室空間規劃方面，透過重新隔間或區室對調方式，提高空間穿透感與擴大原有使用範圍；此外，多數圖書館皆以兒童閱覽室、期刊室為主要規劃項目。

「重新規劃3樓的服務台、閱報區、電腦教室、兒童室、參考資料區，而4樓的自修室與視聽室，期刊室與書庫，整個空間完全沒有隔間。」(臺北市立圖書館天母分館)

「三樓閱報室和期刊室則做區隔，把典藏空間擴大，典藏室兩側的空間規劃成閱報室和期刊室，二樓走廊做美化和讀者休憩空間。」(臺北市立圖書館南港分館)

「主要將市場用地的2樓全部改建成圖書館，改善閱覽室、兒童室、親子圖書室隔間。」(基隆市中正區圖書館)

「k書中心改建成大廳、櫃檯、多功能視聽室、自修室。圖書閱覽室也有大廳、服務台、親子圖書區、期刊區、開架式圖書區。」(基隆市安樂區圖書館)

「增加了兒童區、期刊區、幾張沙發，可是都沒有隔間，因為空間實在太小了，只以書架作區隔。」(連江縣莒光鄉圖書館)

「二樓重新配置研究教室，文庫典藏區和參考區，一樓則是流通櫃檯、辦公區、兒童室、期刊閱覽區。」(苗栗縣公館鄉圖書館)

「兒童室從地下室移到樓上，和自修室對調，空氣流通、整體採光都變好，還有二樓廁所改成閱覽室。」(苗栗縣卓蘭鎮圖書館)

「圖書館新址為商場(菜市場)，拆除後內部空間主要以新書架當作隔間，算是開放空間，另外增加兒童室、參考書區與藝文走廊。」(桃園縣桃園市圖書館)

「兒童館及辦公室空間重新隔間」(桃園縣蘆竹鄉圖書館)

「開架閱覽室將牆面打掉改成落地窗，辦公室挪出三分之一來讓讀者使用，把2樓書庫改到1樓，2樓變成辦公室。」(新竹市圖書館)

「主要改善空間穿透性部分，期刊室、參考室，自修室補充燈光跟桌椅；兒童閱覽室把空間打通重新安排。」(臺北縣立圖書館)

「將藝文展覽室和地下室整修為第一和第二展覽室，讓圖書館兼具美術館功能；將閱報區、雜誌區與閱覽區以雜誌櫃做區隔，減少讀者彼此干擾。新設服務台，行政辦公室整修。」(臺北縣新店市圖書館)

「主要以兒童室為主，包括室內、室外空間，書庫部分增加

個人桌椅、特色館藏區、視聽資料區。」(臺中縣文化中心圖書館)

「網路生活學習中心用倉庫改建，有無線上網電腦設備、VIP會議室，小型咖啡館用餐區，咖啡廳採委外經營。北屯區兒童館一樓遊戲室改成兩間。」(臺中市文化局圖書館)

「主要修建有研習中心、閱覽室、兒童閱覽室、網路器還有普通閱覽室。」(南投縣南投市圖書館)

「主要修建和改善的空間是一樓展覽室、期刊室和服務台，以及兒童室。」(南投縣集集鎮圖書館)

「改善一樓大門門面、廁所，隔出館長室，櫃檯換成單一窗口；二樓改成一般書庫和自習區，開放式的閱讀區，鋪木質地板。」(南投縣信義鄉圖書館)

「二樓視聽室、兒童閱覽專區、辦公室跟一樓服務台配合空間規劃重新隔間。」(雲林縣斗六市圖書館)

「主要改建二樓兒童閱覽室、隔壁老人閱覽室。」(雲林縣古坑鄉圖書館)

「改善一樓兒童閱覽室成為開放空間，改善公共走廊，增設兒童活動室，借還書聯合櫃檯。」(嘉義市文化局圖書館)

「改建兒童室可以容納更多小朋友，一樓和二樓廁所改裝。」(嘉義縣新港鄉立圖書館)

「主要將2樓書庫改到1樓，視聽室改作視聽教室」(臺南縣新市鄉圖書館)

「1樓增設大廳無線上網沙發區、兒童室及修繕服務台、推廣教室，2樓視聽區空間加大，3樓閱報區。」(高雄市圖書館鼓山分館)

「綜合服務台做圓形造型，增加兒童室空間，重新規劃閱報區、文獻區，展覽室和視聽室做透明隔間。設置電腦檢索區、哺乳室和兒童潛能開發區。」(高雄縣政府文化局圖書館)

「把自修室改成兒童閱覽室，增加研習室，電腦教室。」(高雄縣岡山镇圖書館)

「修繕三樓兒童室，景觀美化、雙語標示、大廳柱子外觀裝飾，改變內部小地方。」(屏東縣政府文化局圖書館)

「館內單一窗口節省人力，加大圖書館空間，一樓自修室改成兒童親子閱覽室，隔出個人視聽室、無線上網區，期刊室與小型展示區(地方文獻資料區)。」(屏東縣長治鄉圖書館)

「二樓倉庫改成兒童親子閱讀區，增加新的服務台，地下室原先為兒童閱覽室，改成多功能教室。」(屏東縣萬巒鄉圖書館)

「改善地下室成為故事媽媽活動場所，1樓增加兒童室、親子閱讀區、書報閱讀區，設置服務櫃檯；2樓規劃書報閱覽區，新書展示區。」(花蓮縣玉里鎮圖書館)

「增加音樂光碟館藏室，設計玻璃展示架，增加多媒體研習中心，視聽室。」(宜蘭縣宜蘭市圖書館)

「將兒童閱覽室用透明圍牆做隔間，避免兒童玩耍聲音吵到看書的讀者，又兼顧安全。」(宜蘭縣南澳鄉立圖書館)

(二) 服務動線規劃

在服務動線規劃方面，部分圖書館改變原有出入口或增加動線標示，讓讀者更方便地進出圖書館；並將兒童閱覽室調整至服務台附近，考量兒童閱讀遊戲時，服務台人員可清楚看到，父母也更放心帶小朋友來圖書館。

「原本圖書館的出入口是配合樓下超市，計畫將出入口轉向，內部空間跟著做調整。」(臺北市立圖書館天母分館)

「服務台變更至大門左手邊，增加圓形柱展示館作為展示新書用。」(臺北市立圖書館景美分館)

「服務台改在出入口前比較好管理」(基隆市中正區圖書館)

「因為1樓是地政事務所，2樓是區公所，所以我們在1樓做了標示牌，引導民眾如何到7樓圖書館；還多了無障礙空間設備(屬於共用)。」(基隆市安樂區圖書館)

「一樓入口處增設殘障步道，設置服務鈴，加強對殘障人士服務，方便郵差信件通知。將參考書類由書庫移至參考室，方便讀者查詢借閱。」(彰化縣永靖鄉圖書館)

「落實單一窗口服務，可以精簡人力」(臺南縣新市鄉圖書館)

「把兒童室改到1樓，因為離服務櫃檯近可以照顧小朋友，家長也比較放心。」(臺南縣永康市圖書館、南投縣信義鄉圖書館、臺南縣永康市圖書館)

(三) 閱讀氛圍營造

在閱讀氛圍營造方面，透過柔和燈光、閱讀沙發、木製書架、落地窗自然採光等元素，塑造適合閱讀的舒適環境。

「增加嵌燈，營造舒適氣氛。服務台重新設計、增加漂亮清楚的標示、兒童室用大圖輸出壁紙張貼、包裝館內大型柱子。」(臺北市立圖書館萬華分館)

「大幅刪減自修室位子，撤掉桌子留下舒服靠椅、沙發椅，比較像誠品感覺，讀者可以很悠閒的坐著看書。」(臺北市立圖書館天母分館)

「兒童閱覽室將入口處向外延伸，增加室內空間；閱報區整個空間變寬敞，光線更充足；三樓閱報區沙發椅和兒童室閱覽椅，讓讀者有比較舒適的感覺。」(臺北市立圖書館景美分館)

「開架閱覽室將牆面打掉改成落地窗，書庫增加沙發區，希望讀者更輕鬆舒服的閱讀。參考書區、兒童室、期刊室將鐵製書架改為木製，比較溫馨，降低太大力放書造成的雜音。」(新竹市圖書館)

「外牆換成大片玻璃後，讀者可以看到整個太平洋很漂亮，還有觀海區的高腳椅，坐在那裡很漂亮又很舒服。」(臺北縣萬里鄉圖書館)

「開放式閱讀區全部鋪設木質地板」(南投縣信義鄉圖書館)

「加強閱讀燈光設備效果」(雲林縣古坑鄉圖書館)

「館舍右側1、2樓窗戶建造坐落地窗，閱讀空間個人桌椅、沙發座椅等。」(臺南縣歸仁鄉立圖書館)

「兒童室牆面繪圖美化，書庫跟參考室書櫃更新，增設沙發及閱讀桌椅。」(澎湖縣文化局圖書館)

(四) 傢俱與相關設備更新

在傢俱與相關設備更新方面，基礎工程如天花板、水電、防漏、空調、照明、油漆粉刷及廁所修繕等；硬體設備更新如書櫃、桌椅、事務櫃，以及視聽設備等。

「改善水電、飲水機、燈光照明，館內油漆。更新桌椅、沙發、櫃子與空調室隔離門。」(臺北市立圖書館萬華分館)

「整修空調、天花板，書架利用紫色側封版，讓整體空間具有一致性。」(臺北市立圖書館天母分館)

「1樓圖書室桌椅更新、牆面裝飾，兒童館地板全部加高，採木質地板，增加造型沙發；2樓閱覽室桌椅全部換新。」(金門縣金湖鎮圖書館)

「增加兒童區、期刊區的沙發，設備全新購買。舊書架、桌椅移到此次經費新成立的東島東莒圖書室。修繕因為漏水的團體視聽室與視聽椅，及2樓書庫書架。」(連江縣莒光鄉圖書館)

「改善經費全部投入中美路自修室，主要修繕有遮陽窗簾，鋁門窗，牆面粉刷、新增吊扇。4樓陽台做防水設計；1到4樓安全梯做防水措施。」(桃園縣中壢市圖書館)

「閱覽室更換桌椅，增設檢索桌，設置圖書館安全系統，遮光窗簾等，視聽機、照明設備、沙發。」(桃園縣蘆竹鄉圖書館)

「改善內部地磚、廁所，牆壁粉刷，更新櫃檯、書架、桌子」
(臺北縣板橋市圖書館國光分館)

「修建廁所，箱型冷氣換新工程，壁面油漆粉刷。兒童閱覽室換新地板和兒童專用傢俱；會議室改成輕便型會議桌椅，變成才藝教室，五樓演藝廳改善老舊空調。新設服務台，地板鋪設，燈具、監視系統、會議桌椅更新，行政辦公室整修。」
(臺北縣新店市圖書館)

「美化天花板跟地板、改善燈光照明，大門霧玻璃美化入口」(臺北縣萬里鄉圖書館)

「舊有閱讀書桌椅重新外皮翻修，書櫃不足加已訂做，增設戶外室內資源回收筒。」(臺北縣深坑鄉圖書館)

「書庫部分增加個人桌椅、特色館藏區、視聽資料區。閱覽室桌椅全面更新。」(臺中縣文化中心圖書館)

「本館兒童室原有書櫃作補強，天花板改建、配置日光燈有明亮的感覺，地板墊高、櫃檯。二樓圖書室更新書櫃與服務台，展覽室設備更新，演藝廳更新燈光跟椅子。」(臺中市文化局圖書館)

「新添書桌、書櫃，添購新的櫃檯還有電腦桌。」(南投縣信義鄉圖書館)

「偏重硬體改善，增加桌椅、隔間、書櫃、電腦等。」(彰化縣員林鎮圖書館)

「增購書架，針對樓梯間部分抓漏」(彰化縣永靖鄉圖書館)

「地下室逃生出口改善工程與樓梯滲水修繕，廁所增建改建，增購閱讀室閱讀桌椅。」(雲林縣斗六市圖書館)

「館外改善殘障坡道，一樓和二樓廁所改裝，燈光全部改善。」(嘉義縣新港鄉立圖書館)

「全館單一窗口、資料防竊設計、雙語標示改善、書桌椅換新，書架改為較輕材質，全館牆面粉刷、空調設備換新。」(臺南縣歸仁鄉立圖書館)

「總館修建還有油漆粉刷、天花板翻修」(臺南市圖書館)

「廁所翻新，燈管、燈罩更新，圖書館入口美化等。」(高雄市圖書館鼓山分館)

「書庫跟參考室書櫃更新，增設沙發及閱讀桌椅，增購視聽設備如視聽桌、螢幕、放映機，及屋頂防漏工程。」(澎湖縣文化局圖書館)

「兒童館改木質地板，隔音設備、隔間工程、鋁門窗、空調直立式冷氣機、牆壁彩繪；增加影印機；演藝廳增加舞台布幕、大字幕、布幕及遮掩布幕，木質講桌、單槍投影機和投射

布幕、投射機吊架和螢幕安裝。」(屏東縣萬丹鄉圖書館)

「改善空調、燈光，廁所修繕，頂樓加隔熱設施，加裝窗簾、增加播放音響。」(屏東縣萬巒鄉圖書館)

「四個樓層地板、天花板全部翻修，增添電腦設備，個人視聽網路區，兒童室實木地板範圍擴大。」(花蓮縣花蓮市圖書館)

「照明設備和防火工程全面修繕，購買書庫書架、彩色影印機、視聽設備，還有飲水機。」(臺東縣政府文化局圖書館)

「添購兒童桌椅跟書架，天花板重新粉刷，廁所整修，地板瓷磚重鋪，增設冷氣」(臺東縣成功鎮圖書館)

二、建築物整修與戶外景觀綠美化

外觀建築物整修分為外觀與入口意象、戶外閱讀區二部分探討。修建建築物外觀美化，並增設戶外閱讀區，提供讀者戶外休憩與閱讀空間。

(一) 圖書館外觀與入口意象

整修圖書館外觀，配合當地產業或地方特色設計入口意象，創造特色；例如臺北縣淡水鎮圖書館的淡水渡船口概念或是南投縣埔里鎮圖書館的閱讀花園概念。

「主要以建築物修善和外觀美化，五股分館增加殘障步道及出入口修繕，圖書館標示牌設立和二樓讀者休息區，增設讀者通道」(臺北縣五股鄉圖書館)

「主要是外牆部分，內部沒有任何變動，重貼磚瓦還有屋頂防漏工程，以淡水渡船口理念將外觀設計成像一艘船的感覺，用瓷磚貼成像船的圖案，圖書館的位置剛好可以望到出海

口，所以做了很大的兩個燈，類似燈塔。」(臺北縣淡水鎮圖書館)

「以外觀為改善重點，一樓入口處有個「閱讀花園」，館外周圍地面整修，配合大樹營造氣氛。旁邊有藝文中心與藝廊，還有球場、游泳池，希望成為當地民眾比較喜歡來文教區。」(南投縣埔里鎮圖書館)

(二) 戶外閱讀區與景觀綠美化

規劃圖書館戶外空間景觀綠美化，目的希望將民眾的閱讀空間延伸至戶外，讓讀者擁有更寬廣的視野；例如板橋市圖書館國光分館的露天陽台或是屏東縣長治鄉圖書館。

「圖書館門口把鐵門改成花圃，增加美觀」(苗栗縣卓蘭鎮圖書館)

「戶外兩邊的露天陽台，大概有20、30頃，規劃成空中休閒景觀，裡面還有放置座椅提供民眾使用。」(臺北縣板橋市立圖書館國光分館)

「增設圖書館戶外遮陽桌椅，讓讀者除了有室內的閱讀空間外，還可以在戶外閱讀或談天。」(臺北縣深坑鄉圖書館)

「美化後院加設地板、休閒遮陽桌椅、綠化環境之後，讓民眾閱讀時有輕鬆悠閒的感覺。」(臺中市西區圖書館)

「戶外閱讀區添購石桌石椅，兒童區，上網區。」(高雄縣橋頭鄉圖書館)

「圖書館門前整修，變得寬敞明亮可以舉辦戶外活動」(屏東縣長治鄉圖書館)

三、原有建物老舊遷移至新址

少數圖書館因建築過於老舊，配合相關計畫遷移至新館，主要經費用於新館空間的重新規劃。其中桃園縣桃園市圖書館、新竹縣北埔鄉圖書館與臺東縣鹿野鄉立圖書館屬於閒置空間再用方式規劃新館，而臺北縣泰山鄉圖書館則屬於複合式建築物新建。

「新遷計畫利用閒置空間，1、2樓是衛生所，3樓是老人文康中心，4、5樓才是我們圖書館。4F規劃為兒童區、新書雜誌區，5F是自修室與館長辦公室，其他經費增加監視系統跟鄉土文獻區。」(新竹縣北埔鄉圖書館)

「在十八甲新興商圈蓋複合式建築物，一二樓是公有市場，三樓委外經營管理，四樓戶政，五樓是圖書館。」(臺北縣泰山鄉圖書館)

「圖書館新址為商場(菜市場)，獲文建會補助450萬元，公開上網得標金額為177萬元，剩餘款273萬元運用在購置書架、圖書安全系統、影印機。拆除後內部空間主要以新書架當作隔間，算是開放空間，另外增加兒童室、參考書區與藝文走廊。」(桃園縣桃園市圖書館)

「我們搬遷換了新的建築物，將舊建築隔間重新打掉再重新設計，館內書架全部改為軌道式，整個牆面粉刷、門窗更新，基本修補漏工程，實際花在館內空間改善費用其實不多。」(臺東縣鹿野鄉立圖書館)

四、發展館藏特色區

本次計畫目的除了針對空間規劃與閱讀氛圍營造外，亦強調設置館藏特色區，希望各圖書館依當地文化、產業及地方特

色建置館藏特色。例如臺北市立圖書館天母分館的「外文兒童區」與「歐洲文化櫥窗」，臺東縣延平鄉、宜蘭縣南澳鄉圖書館的「原住民文化區」。

「館藏區強調臺北史蹟特色，針對空間規劃與氛圍布置」
(臺北市立圖書館萬華分館)

「規劃『外文兒童區』與『歐洲文化櫥窗』做為館藏特色區」(臺北市立圖書館天母分館)

「增設展示櫃，擺放原住民文物，將原住民文化傳承下來」
(臺東縣延平鄉立圖書館)

「設計成文化休閒的感覺，讓每個樓層都有宜蘭的味道，跟社區結合。」(宜蘭縣宜蘭市圖書館)

「另外設置原住民專區，展示文化特殊地方」(宜蘭縣南澳鄉立圖書館)

貳、改善後效果較好的地方與不好的地方

改善後各項設施資源普遍獲得讀者認同，讀者使用率大幅增加，多數圖書館皆以兒童室成效最為顯著，推動親子閱讀的關係，亦同步提高大人使用期刊區與閱覽室的比例。

一、改善後效果較好的地方

(一) 兒童室

兒童室因空間改善後，色彩變得更明亮活潑，不僅吸引小朋友主動前來閱讀，亦提高家長及學校參與使用兒童室的比例；多數圖書館皆以兒童室改善後的效果最佳。

「很多小朋友直接表達很滿意，說兒童室變的很活潑，很喜歡裡面的牆壁。」(臺北市立圖書館萬華分館)

「效果大的首推兒童室，有溫馨的感覺。」(苗栗縣公館鄉圖書館)

「兒童室與北屯兒童館有更多家長或小朋友願意來，反應光線明亮、環境較佳、小朋友覺得有趣好玩、增加閱讀興趣。」(臺中市文化局圖書館)

「效果最好的部分應該是兒童室，一樓小朋友進來方便，加上學校在附近，整個使用率都提升」(南投縣信義鄉圖書館)

「兒童室效果最好，連國小閱讀課老師都會帶隊來這裡看書上課，家長帶孩子來也很放心。」(苗栗縣卓蘭鎮圖書館)

「兒童室改木質地板後小朋友很喜歡來，家長也會帶著小朋友一起看書，提供親子閱讀場所。」(澎湖縣文化局圖書館)

「效果最好的是兒童室，在一樓開放空間，櫃檯也看的到，很多媽媽很放心讓小孩來圖書館。」(新竹縣北埔鄉圖書館)

「讀者覺得兒童閱覽室不錯，有口碑，大人小孩都喜歡。」(雲林縣古坑鄉圖書館)

「改善效果最好的是親子閱讀區，小朋友和父母都喜歡來。」(屏東縣長治鄉立圖書館)

「兒童館使用率很高，彩繪牆壁、木質地板和冷氣吸引民眾兒與兒童。」(屏東縣萬丹鄉立圖書館)

「效果最好的是兒童閱覽室，環境很舒服，孩子可或躺或坐看書、聽故事，提升不少人氣。」(屏東縣萬巒鄉立圖書館)

「比較好的項目，增設兒童室後帶來的兒童跟媽媽族群，是最明顯增加的。」(花蓮縣玉里鎮立圖書館)

「效果比較好的應該是兒童室，我們讀者群有限，又有城鄉落差，民眾就是農、軍公教和學生，不過我們比較偏重小學生做推廣，所以兒童室使用率成長相對來說比較高。」(臺東縣政府文化局圖書館)

「效果比較好的是兒童閱覽室，許多媽媽跟小朋友反應說很喜歡我們兒童閱覽室的整個擺設，在使用上也是人數最多的。」(臺東縣成功鎮圖書館)

「我覺得兒童閱覽室的效果最好，還有很多觀光客會在原住民專區拍照，電腦教室的電腦課程常常座無虛席。」(宜蘭縣南澳鄉圖書館)

(二) 閱報區、期刊區與閱覽室

經過空間重新規劃後，空間變的更明亮敞，加上舒適的沙發座椅與柔和的閱讀照明，讀者多持正面評價。

「閱報區民眾讚賞有加，整個空間明亮度，充滿著自然光和自然風。」(臺北市立圖書館景美分館)

「期刊區沙發鄉民坐的很舒服，感覺悠閒很多。」(連江縣莒光鄉圖書館)

「改善後都很好，像開架閱覽室落地窗，讀者可以欣賞外面景觀藝術，空間變得更明亮，沙發區常常坐滿讀者在看書。」(新竹市圖書館)

「效果好的項目是期刊室、自修室、展覽室，因為空間變大、環境變好，能容量更多人，使用率大幅提升，讀者反應非常好。」(彰化縣員林鎮圖書館)

「效果好的方面，木製低書櫃讓整體閱讀氣氛更好，看起來比較溫暖有質感，期刊閱讀區讓家長帶小孩來的人數增加。」(高雄縣大社鄉立圖書館)

(三) 館藏特色區

館藏特色區因為結合當地文化、產業特色，加上情境布置明顯突出，除了吸引民眾注意使用外，亦兼具文化交流的功能。

「館藏特色區因為情境布置，更明顯突出。」(臺北市立圖書館萬華分館)

「館藏特色區經常舉辦演講和讀書會，達到空間多元利用。」(臺北市立圖書館南港分館)

「地方文獻資料區94年度舉辦「懷古幽情老照片展」，有位日本人想尋找六十年前的生活足跡，從展覽中的老照片找到了！」(屏東縣長治鄉圖書館)

「很多觀光客會在原住民專區拍照」(宜蘭縣南澳鄉圖書館)

(四) 服務台

重新規劃後的服務動線更臻完善，除了讓民眾方便地使用各項館內資源，也讓館員在良好辦公環境提供更高品質的服務。

「服務區改變動線不會干擾到讀者。」(臺北市立圖書館景美分館)

「服務台改成扇形工作檯，館員可以看到整個圖書館跟讀者，很方便；觀海區是我們非常大的特色。」(臺北縣萬里鄉立圖書館)

「資訊檢索區效果是明顯的，使用的人也愈來愈多」(臺南市圖書館)

「服務台改成單一窗口可節省人力」(臺南縣新市鄉圖書館)

(五) 藝文展覽或其他展示空間

藉由情境布置，將新書展示成各種主題書展，吸引民眾注意進而提高閱讀行為。

「圓型柱展示櫃擺設在入口處，增加讀者注意力。」(臺北市立圖書館景美分館)

「新書展示區分類清楚，讀者可以清楚找到要的新書，整體動線比以前好。」(新竹縣北埔鄉圖書館)

「藝文展覽室成為藝術工作者展覽最佳場所，展覽場每年申請檔期皆滿檔，修建成果獲得藝術界的肯定。」(臺北縣新店市圖書館)

「每個月都會作主題書展與情境布置，用書展或布置方式將各種書介紹給讀者們，增加使用量。」(南投縣埔里鎮圖書館)

(六) 視聽室

設置與更新視聽室設備後，民眾可以定期前來觀賞與使用各種視聽設備，進而提高參與其他活動(如研習教室、影片欣賞等)的比例。

「效果比較好的應該算視聽室，設備更新後使用人數明顯增加，吸引更多使用者使用視聽設備。」(澎湖縣文化局(圖書館))

「增設視聽研習教室，推廣效果很不錯。」(苗栗縣三灣鄉圖書館)

「視聽教室因為空間變大可以當作表演舞台、研習教室、影片欣賞，功能變多使用的人也變多了。」(臺南縣新市鄉圖書館)

(七) 圖書館外觀與入口意象

圖書館外觀與入口意象經過整修改建後，民眾對於圖書館的感受非常顯而易見，甚至以為是新落成的圖書館；除了外觀吸引民眾進來圖書館外，更將原本僅來參觀圖書館的民眾轉變成讀者，讓圖書館成為民眾生活的一部分。

「中路分館為新館，鄰近社區大樓，社區居民不必舟車勞頓到總館，已成社區生活學習中心。」(桃園縣桃園市圖書館)

「效果最好的是整個門口的改變，整個廳舍和辦公門口都變明亮新穎。」(苗栗縣三灣鄉圖書館)

「以前圖書館沒有做標示，很多鄉民找不到，民眾反應現在可明顯知道圖書館在哪裡。還有館舍的美綠化、讀者通道的增設，改變民眾原本要走曲路進來的路線。」(臺北縣五股鄉圖書館)

「外觀改善之後，很容易吸引遊客或看展覽的人潮，變成一個路標。」(臺北縣淡水鎮立圖書館)

「效果最大的項目是圖書館入口印象的改善」(臺南縣歸仁鄉立圖書館)

「好的效果是全面性的，例如外觀跟文化環保結合，打破以往借還書、看報紙及溫書等活動，跟宜蘭民眾生活結合。圖書館被當作生活的一部分，是最明顯的改善成效。」(宜蘭縣宜蘭市圖書館)

(八) 戶外閱讀區與景觀

透過戶外空間的巧思規劃，民眾相當喜歡這種戶外閱讀的空間感受，除了看書休息之外，亦可以盡情討論或辦理活動，達到空間多元利用的目的。

「民眾很喜歡空中休閒景觀，看書看累了會到那裡休息走走，整館空間變明亮。」(臺北縣板橋市立圖書館國光分館)

「圖書館有戶外遮陽桌椅，讓讀者除了在室內閱讀外，還可以在戶外閱讀或談天。」(臺北縣深坑鄉圖書館)

「讀者覺得空中花園不錯，有口碑」(雲林縣古坑鄉圖書館)

「戶外閱讀區可以盡情討論或是做活動很方便，讀者反應效果很好。」(高雄縣橋頭鄉圖書館)

(九) 其他

少數圖書館透過改變標示讓民眾方便找書，利用圖書安全系統精簡人力，以及落實單一窗口提高流通書籍的管制等，提高讀者使用方便性與館員行政效率。

「標示漂亮清楚又精緻，又有雙語，書籍也比較好找。」(臺北市立圖書館萬華分館)

「沙發、柱子因為經過包裝，比較沒有冷冰冰或舊舊的感覺，比較有閱讀氛圍」(臺北市立圖書館萬華分館)

「圖書安全系統可以精簡管理圖書人力。」(桃園縣蘆竹鄉圖書館)

「改為單一窗口對館內流通書籍比較好管制，人力可以稍微減輕。」(臺南市立圖書館東區分館)

二、改善後效果不好的地方

各館由於經費預算有限，皆致力於重要項目進行改善，改善後多數圖書館認為並沒有效果不好的地方。

少數圖書館因受限於經費不足、理想與實際施工後的落差，及非預期因素等，產生效果比較不好的地方。例如嵌燈修換麻煩且耗電，服務台有點太高，借還書與館員工作不方便，或是角落休憩沙發會有遊民佔據，造成管理不便情形。

「美術燈(嵌燈)不會自行修換，比較麻煩且耗電常常閒置。」

「服務台做的有點太高，讀者借還書與館員工作不方便。」

「角落休憩沙發，會有遊民佔據，要請警察過來處理，有點反效果。」

「文獻區大家比較少去接觸，可能是資料書籍比較不足，或是環境要再改善布置。」

「休閒景觀區的座椅，玻璃損壞率比較高。」

「屋頂老舊線路還有管線會從牆壁滲水，透過鎮公所工程單位去做修繕，到目前為止還是有困難。」

參、讀者滿意度提升情形

整體而言，經過空間重新規劃後，讀者多持正面評價，主要原因是圖書館整體空間明亮度提高，書籍使用更方便；家長和小朋友可以在圖書館內共同閱讀，還可以參加各種活動。

「來館人數明顯增加，讀者滿意度有提升。」(64館)

「兒童閱覽室滿意程度最明顯，內部規劃跟空間都有大幅改善」(43館)

「讀者對於整體空間明亮度很滿意、書籍使用更方便」(32館)

「兒童室效果很好，因為家長和小朋友可以共同閱讀，還可以舉辦各種活動。」(20館)

肆、預算編列需改進或調整地方

一、申請經費額度與核定額度差距太大

預算經費部分，多數圖書館表示申請與實際補助金額不同，花費太多時間修改計畫內容，等於重寫修繕計畫，造成人力，物力浪費，建議未來應把各項規則訂定更詳細明確。

「當初編列申請500萬元，實際只編列250萬元，只能改比較省錢跟急迫的地方，等於重寫修繕計畫。」

「經費的不足。在空間規劃上只能設限於設備上更新。書庫空間擴充及增加生活學習空間的樓層無法達成。」

「就工程來說補助經費400萬元我覺得有點少，因為圖書館整個加起來有3,000多坪，沒辦法做到很好，漏水也礙於經費關係無法處理好。」

「拿到預算300萬元其實是不太足夠的，所以我們在300萬元已經是做了最好的運用。」

「整體預算拿到400萬元，但還是不太夠，像天花板沒預算修繕；感應器因經費不足安裝不好的牌子，現在已經壞掉，又要重新找廠商來估價安裝；監視器沒有經費安裝，還有電腦設備。」

二、電梯編列應因地制宜，彈性修正條件符合讀者需求

少數圖書館因為無電梯設備，老弱婦孺或行動不方便者無法便利地使用各項措施，加上計畫因經費過高規定不能編列電梯項目，希望能依照不同圖書館實際需求彈性放寬條件。

「因為經費關係，只能盡力使用在最需修繕的地方，因為我們沒有電梯設備，老弱婦孺或行動不方便者無法便利地使用各項措施，希望下次經費許可下，可以列入考慮。」

伍、執行困難與解決方案

執行過程中較為困難的部分是空間規劃與工程發包問題，解決方案多採委外設計與請地方政府工務、建設單位協助，建議未來可提供工程、圖書館建築等專業名單，協助規劃。

一、計畫書撰寫

由於圖書館人員不常撰寫計畫書，加上缺乏圖書館空間規劃的撰寫經驗，在短時間內提報非常困難，例如不會寫規劃書，不知道計畫書審查標準，館內無工程專業人員須先請廠商規劃設計才能提報計畫書..等因素，皆成為本次計畫執行困難的原因之一。

「很大的問題是不會寫規劃書，不知道標準，加上時間不夠又求好心切，浪費很多時間處理計畫書，修改了很多種版本，費時費力，應可事先說明避免的。」

「計劃一公布就開始提報計畫，準備時間太少，專業又不足，加上原有工作量繁重，希望可以多點準備計畫的時間。」

「從得知計畫訊息到提報計畫時間太緊促，館內無工程專業人員，必須先請廠商規劃設計才能提報計畫書，採購程序冗長，造成執行困擾，建議儘早通知，能有充分時間規劃辦理。」

二、工程發包與監工

圖書館人員普遍缺乏工程經驗，從擬訂採購規格、招標等採購法的流程專業，皆須相關單位的協助與指導才能完成，加上還須擔任監工與驗收的角色，造成館員非常大的壓力。

像是招標部分因為圖書館沒有工程專業，對圖書館設計沒有經驗，或是施工期間仍開館，造成管理不便、人力不足等困難；主要透過工程課、建設課等相關單位協助解決。

「為了讓讀者有安全的環境，規劃適當動線並現場督導，一直和讀者說明溝通，花了很多時間，感謝讀者們都能體諒。館員在煙霧瀰漫、噪音和灰塵中辦公，共體時艱。」

「主要是人力、經費不足。經費不夠，很多地方都要求館員協助，像搬書或其他，比平常開館時間更努力，做更多事情。」

「希望不要以台灣圖書館尺度來衡量，畢竟台灣圖書館有館長、專員，這邊卻人力不足。希望透過中央運作或國中圖的力量，讓各縣市首長重視圖書館重要性，圖書館的功能才能發揮放大。」(金門縣金湖鎮圖書館)

「工程方面比較不了解，透過公所建設科適時給予幫助，工程發包跟方向由他們來拿捏比較適當。」

「計畫很緊湊，每個時間點都環環相扣，但是廠商一直時間延宕，解決方法主要是協調廠商盡量補充人力，也從總務那邊調派工友來幫忙。」

「比較困難的是招標部分，因為圖書館沒有工程專業，不過後來有參加這方面的研習課程，再加上建設課有給予協助，所以還好。」

「因為我們是圖書館工作人員，不是圖書館設計，而設計師也都沒有圖書館方面專業，花了很多時間修改設計圖。」

「因為對圖書館設計沒有經驗，加上跟設計師在理念上有點不契合，所以設計出來的感覺一直都怪怪的，後來就建設課也幫我們找一些技師，一起跟我們討論，也一直一直地修改設計圖，直到我們認為設計圖可行為止。」

三、人力配置

由於館內缺乏工程背景的人員，各館人員在現有人力資源下，要學習空間規劃與採購招標，工程進行中照常開放沒有閉館，又要做行政工作，產生人力嚴重不足等困難；解決方案係透過地方政府調度與圖書館本身臨時人員、志工人員來解決人力不足問題。

「主要困難是專業人力不足的問題，像我們不是建設或是空間改造專業領域，要學習空間規劃與採購招標，執行很吃力。」

「人力不足，正職7個人加臨時5個人，要負責兩個館的空間改造(總館與分館)，又要做行政工作，人力對我們來說是最困難的。」

「請大量志工幫忙，借用專業人士隨時聯繫，必要時請建築師來住這裡，隨時幫我們監督是否全程跟著規劃進度進行。」

陸、地方政府(鄉鎮公所)支持程度或協助情形

由於鄉鎮地方財源不足，對於來自中央政府的高額補助非常重視，因此各鄉鎮地方首長對於空間改善計畫非常支持，配合計畫進行自籌財源的比例也很高。

不過在圖書館編制人力嚴重不足的情況下，各館人員在計畫執行過程中都非常辛苦，同時要處理採購流程、施工執行及讀者服務，還要面臨嚴格的計畫申請過程與單位每週追蹤列管的情形。

「由總館(臺北市立圖書館)協助，支持當然足夠，除了設計師是自己找的(總館有提供參考名單)，其他工程招標、發包都是總館一併發包處理。」

「屬於區公所管轄，文化局算是協助單位；但區公所沒有經費，經費來自文化局，而區公所卻沒有專業圖書館人員，只能靠文化局協助指導。文化局不是直屬單位，協助有限。」

「雖然公所經費不是很足夠，但是鄉鎮公所長官的重視程度和的支持度是一定足夠的。」

「鄉鎮市財政本來就比較弱，而我們近三年都是赤字編列，加上鄉鎮支出不能有所偏頗，所以在文化建設支出這方面是困難度較高，所以當然不盡理想。」

「建議以後由文化局直接管理圖書館，預算編列也是，直屬管轄單位比較清楚。」

「精神支持是一定有，但實質支持根本談不上，畢竟這是我們自己要負責的案子，因為我們跟文化局互動也不錯，他們會傳達相關訊息給我們，不懂的地方也會請教他們。」

柒、對「空間及營運改善計畫」未來希望加強地方

全數圖書館對於「空間及營運改善計畫」持非常肯定的態度，多數表態希望計畫屬於長期性的，採逐年提撥方式，讓圖書館每年都有機會做更完善的規劃。

一、改善計畫行政作業流程

由於計畫提報、審查等行政作業程序太過繁複，公文往返與提交報告書造成人力吃緊。建議未來應採中長程計畫，分年分期方式執行，更能提高整體空間改善的成效。

「希望這種計畫是長期的，不是一年11億的計畫，而是5年計畫，每年5億之類的，若今年沒有爭取到，明年可以有更多時間與能力去規劃，讓大家每年都有機會做更完善的規劃。」

「規則要先講清楚，不要讓我們很辛苦又滿懷期待的做很多白工，導致修繕效果不夠好，真的是很可惜。」

「希望時間能夠更充裕一點。還有工程期，經費要在期限內核銷完，做出成果。可是全台灣的圖書館都同時在進行改善計畫，廠商方面也呱呱叫，因為他們也人手不足、建材不足，商品訂購、搬運時間不足，建築師也應接不暇。」

「建議計畫實施可分區進行，比如說中部先進行完再換到南部或北部進行。這樣人力、物力調配不會這麼緊湊。」

「從知道計劃到要提出計劃案初審階段，僅約1個月，後面複審還要含設計師規劃，實際準備只有十幾天。我們又是離島，文件往返花費很多時間，超過一星期，而且風浪一大就不能送件，所以時間非常緊迫。」(連江縣莒光鄉圖書館)

「希望時間不要這麼短，在人力不足和經費無著之下，在短時間內做大工程對基層人員來說實在是種考驗。另外撥款方式速度太慢，最後才到位，在執行面來說實在很難為。」

「因鄉鎮公所經費拮据，建議中央政府能繼續辦理「公共圖書館空間及營運改善計畫」，以落實文化向下紮根工作，以提升國民生活品質。」

「建議中央對於經費的分配採用『競爭方式』，辦的好的圖書館可補助較多經費，此舉亦可提升各圖書館經營士氣及用心程度。」

二、圖書館空間專業規劃

本次計畫雖有成立各區輔導團，但因限於執行期程，各區圖書館幾乎同時施工改善，造成委員無法兼顧的情形，實屬可惜。建議未來成立圖書館空間規劃的改善團隊，針對各圖書館進行輔導建議，達到圖書館空間與讀者需求差異化的改善目的。

「設計師圖書館概念要加強，對於圖書館館員跟讀者使用情形不夠了解，過於主觀，相對降低改善效果。」

「委員很忙，可能前後只來過一次，整體狀況了解不夠，因為建築物整體規劃非常重要，時間應該更從容，委員如果能來實地了解整個館內的規劃與特色，應會改建的更好。」

「希望可以提供建築顧問，因為時間太趕，建築設計師也是多館共用一個，無法和建築師做到良好溝通。但還是很感謝提供這樣的機會，讓圖書館作一個改善。」

「建議審查委員多花時間跟當地的工作人員或專家學者互相討論，不要來看現場就提出改建建議，要考量地方民情，地方專業人力與財政情形，討論出最適合當地圖書館的改建案。」

「希望直接由委員提出規劃設計案，不要讓每個地方圖書館因為不夠專業的因素，影響圖書館的改建結果，我想這樣是比較理想的方案。」

「是否能由專業圖書館學者來設計規劃，跟地方配合，因為外包廠商有的設計師對圖書館不了解，實際設備使用起來會讓讀者覺得不是很理想。」

「希望針對人員的專業性，開基本時數的課程，還有這次公共圖書館改建計畫實施後，將各館優秀的部分當做下次計畫的標準，不僅是設計方向，連預算都可以當做標準。」

「偏遠地區城市很吃虧，徵選不到優秀設計師，不像其他繁華大城市，招標還流標了五次；工程招標也是同樣問題，規定第一次要給原住民廠商，結果也是流標，第二次才順利成功，希望政府在規定時可能要考慮城鄉資源差距和人力不足的問題！」

捌、對圖書館未來經營方向相關建議

公共圖書館未來的角色，需要中央機關、地方政府給予明確定位與組織編制，才能達到現代公共圖書館的功能-文化、資訊、學習中心。

在地方政府財源普遍短缺情況下，藉由中央政府有計畫的經費補助外，可引進與規劃資源共享的政策，例如臺北縣市試辦「通借通還」措施，就各館藏書資源，用現有人力回收、分類與配送，試辦結果讀者整體評價還不錯，未來可視城鄉差異與需求進行辦理。

「圖書館維護機制應該建立。包括人員管理、硬體設備，應該定期有經費更新，我們沒有自己的經費，任何經費來源都要透過區公所編列。」

「希望還有另外的專案補助，不只修繕，像設備、電腦都缺乏預算，不要限制有自籌經費部分，因為我們真的沒有預算。」

「區公所沒有額外編列的經費可以協助我們當自籌款，造成城鄉差距越來越大，最好是專案申請，例如申請補助電腦，主管單位能夠直接將電腦買好給我們，這樣比較簡單。」

「希望以後可以由縣市來做圖書館規劃整合，縣市自己都沒有先做整合的話，公共圖書館還是停留在以前只有讀書功能的圖書館階段，而沒有公共圖書館的功能。」

「希望中央有固定的購書經費，空間改善計畫對於圖書館改造很重要，希望執行時程拉長，讓規劃設計和招標工程時間充裕，可以跟讀者和地方民眾溝通，達到一個民眾期望的圖書館，讓整體修建達到更完善的地步。」

第三節 讀者滿意度調查

針對64所圖書館進行讀者滿意度調查訪問結果，共成功訪問6,432位館內讀者，由讀者現場自填，訪員輔助填答問卷；整理後實際有效問卷為6,307份，回收率為98.06%。

表4-3-1 讀者滿意度接觸紀錄

接觸情形	樣本數(人)	百分比(%)
拒訪	2,871	27.93
資格不符	976	9.50
回收問卷	6,432	62.57
無效問卷	125	1.94
有效問卷	6,307	98.06
總訪問人數	10,279	100.00

註：資格不符包含年齡太小、該館工作人員、非本國籍無法作答者。

網路填答問卷共回收249份樣本，有效問卷為178份(含301館)，屬於滿意度調查64所圖書館之問卷為109份，故回收率為43.8%。網路填答之讀者輪廓大致以北區(44.1%)、女性(69.7%)、20-39歲(63.3%)、未婚(66.1%)、大學(專)(52.3%)、上班族(37.6%)等族群所佔的比例較高。

表4-3-2 網路填答讀者輪廓

區 別	樣本數(人)	百分比(%)
北一區	22	20.2
北二區	15	13.8
北三區	11	10.1
中一區	14	12.8
中二區	28	25.7
南一區	16	14.7
南二區	0	0.0
東 區	3	2.8
性 別	樣本數(人)	百分比(%)
男性	33	30.3
女性	76	69.7
年 齡	樣本數(人)	百分比(%)
14歲以下(含)	12	11.0
15-19歲	8	7.3
20-29歲	36	33.0
30-39歲	33	30.3
40-49歲	12	11.0
50-59歲	5	4.6
60-69歲	1	0.9
70歲以上(含)	2	1.8
婚 姻	樣本數(人)	百分比(%)
未婚	72	66.1
已婚無小孩	0	0.0
已婚有小孩	37	33.9

表4-3-2 網路填答讀者輪廓(續前表)

學 歷	樣本數(人)	百分比(%)
國小以下(含)	14	12.8
國(初)中	5	4.6
高中(職)	22	20.2
大學(專)	57	52.3
研究所以上(含)	11	10.1
職 業	樣本數(人)	百分比(%)
上班族(一般公司行號)	41	37.6
專業技術人員	2	1.8
軍公教人員	16	14.7
畜牧業	1	0.9
家庭管理	11	10.1
無業/待業	4	3.7
退休	4	3.7
學生	28	25.7
其他	2	1.8
合計	109	100.0

將讀者自填問卷6,307份與網路問卷109份合併計算，總計有效問卷樣本數為6,416份。受訪讀者基本資料呈現與各項滿意度分析如下：

壹、樣本特性分布

一、各區別與圖書館別

公共圖書館依照縣市別分為八區，分述如下：

北一區：台北市、基隆市、金門縣、連江縣

北二區：苗栗縣、桃園縣、新竹市、新竹縣

北三區：台北縣

中一區：台中縣、台中市、南投縣

中二區：彰化縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣

南一區：台南縣、台南市、高雄市、澎湖縣

南二區：高雄縣、屏東縣

東區：花蓮縣、台東縣、宜蘭縣

調查結果發現，以北一區受訪者比例最多，佔17.6%、其次依序為北三區，佔17.5%、北二區，佔16.6%、南一區，佔13.0%；比例最少者為東區，僅佔4.7%。

表4-3-3 圖書館區別分布

區別	樣本數(人)	百分比(%)
北一區	1,127	17.6
北二區	1,063	16.6
北三區	1,120	17.5
中一區	771	12.0
中二區	628	9.8
南一區	832	13.0
南二區	572	8.9
東區	303	4.7
合計	6,416	100.0

另外，各圖書館訪問結果發現，受訪者實際人數比例較高之前五名依序為：新竹市立圖書館(佔5.4%)、桃園縣中壢市立圖書館(佔5.2%)、臺北市立圖書館天母分館(佔5.0%)、臺北縣立圖書館(佔4.7%)、臺北市立圖書館南港分館(佔3.6%)與臺北市立圖書館萬華分館(3.6%)。

受訪者實際人數比例較低之前五名則依序為：臺東縣延平鄉立圖書館(佔0.2%)、基隆市中正區圖書館(佔0.2%)、連江縣莒光鄉圖書館(佔0.2%)、臺東縣成功鎮立圖書館(佔0.2%)、屏東縣萬巒鄉立圖書館(佔0.2%)。

表4-3-4 圖書館別分布

館別		樣本數(人)	百分比(%)
北一區	臺北市立圖書館萬華分館	234	3.6
	臺北市立圖書館天母分館	319	5.0
	臺北市立圖書館景美分館	230	3.6
	臺北市立圖書館南港分館	234	3.6
	基隆市中正區圖書館	10	0.2
	基隆市安樂區圖書館	26	0.4
	金門縣金湖鎮圖書館	63	1.0
	連江縣莒光鄉圖書館	11	0.2
北二區	苗栗縣三灣鄉立圖書館	16	0.2
	苗栗縣公館鄉立圖書館	80	1.2
	苗栗縣卓蘭鎮立圖書館	27	0.4
	桃園縣中壢市立圖書館	332	5.2
	桃園縣桃園市立圖書館	123	1.9
	桃園縣蘆竹鄉立圖書館	118	1.8
	新竹市立圖書館	344	5.4
	新竹縣北埔鄉立圖書館	23	0.4

館別		樣本數(人)	百分比(%)
北三區	臺北縣板橋市立圖書館國光分館	93	1.4
	臺北縣立圖書館	300	4.7
	臺北縣新店市立圖書館	90	1.4
	臺北縣萬里鄉立圖書館	38	0.6
	臺北縣泰山鄉立圖書館	220	3.4
	臺北縣五股鄉立圖書館	120	1.9
	臺北縣深坑鄉立圖書館	157	2.4
	臺北縣淡水鎮立圖書館	102	1.6
中一區	臺中縣立文化中心	121	1.9
	臺中縣沙鹿鎮立圖書館	70	1.1
	臺中市文化局(圖書館)	226	3.5
	臺中市西區圖書館	102	1.6
	南投市立圖書館	112	1.7
	南投縣埔里鎮立圖書館	100	1.6
	南投縣集集鎮立圖書館	21	0.3
	南投縣信義鄉立圖書館	19	0.3
中二區	彰化縣文化局(圖書館)	122	1.9
	彰化縣員林鎮立圖書館	97	1.5
	彰化縣永靖鄉立圖書館	28	0.4
	雲林縣斗六市立圖書館	18	0.3
	雲林縣古坑鄉立圖書館	49	0.8
	嘉義市文化局(圖書館)	202	3.1
	嘉義縣新港鄉立圖書館	56	0.9
	嘉義縣民雄鄉立圖書館	56	0.9

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估
及讀者滿意度調查研究

館別		樣本數(人)	百分比(%)
南一區	臺南縣永康市立圖書館	76	1.2
	臺南縣歸仁鄉立圖書館	106	1.7
	臺南縣學甲鎮立圖書館	58	0.9
	臺南縣新市鄉立圖書館	77	1.2
	臺南市立圖書館	209	3.3
	臺南市立圖書館東區分館	160	2.5
	高雄市立圖書館鼓山分館	108	1.7
	澎湖縣文化局(圖書館)	38	0.6
南二區	高雄縣政府文化局(圖書館)	200	3.1
	高雄縣大社鄉立圖書館	101	1.6
	高雄縣岡山鎮立圖書館	40	0.6
	高雄縣橋頭鄉立圖書館	52	0.8
	屏東縣政府文化局	82	1.3
	屏東縣長治鄉立圖書館	54	0.8
	屏東縣萬丹鄉立圖書館	30	0.5
	屏東縣萬巒鄉立圖書館	13	0.2
東區	花蓮縣花蓮市立圖書館	50	0.8
	花蓮縣玉里鎮立圖書館	16	0.2
	臺東縣政府文化局(圖書館)	100	1.6
	臺東縣延平鄉立圖書館	10	0.2
	臺東縣鹿野鄉立圖書館	30	0.5
	臺東縣成功鎮立圖書館	13	0.2
	宜蘭縣宜蘭市立圖書館	58	0.9
	宜蘭縣南澳鄉立圖書館	26	0.4
合計		6,416	100.0

二、受訪者基本資料

調查結果發現，女性受訪者比例較多，佔56.4%、男性受訪者則佔43.6%。而受訪者之年齡分布，以15-19歲比例較高，佔35.3%；其次為20-29歲，佔24.2%；比例最少者為70歲以上，佔0.6%。

受訪者婚姻分布情形則以未婚讀者比例較高，佔73.6%；其次為已婚有小孩，佔23.7%。學歷分布情形以大學(專)比例較高，佔41.7%；其次為高中(職)，佔37.3%；國小以下比例最低，佔4.9%。

受訪者職業分布情形則以學生比例最高，佔54.6%；其次依序為上班族，佔19.9%；軍公教人員，佔6.1%；無業/待業，佔6.0%；比例較低者為農、林、漁、畜牧業，合計約佔0.5%，另外職業為其他之受訪者佔0.3%。

受訪者居住縣市分布情形以台北縣比例最高，佔19.70%；其次依序為台北市(佔13.58%)；桃園縣(佔9.06%)；台南縣(佔6.19%)；高雄縣(佔5.94%)。縣市比例較低者為連江縣(佔0.09%)；澎湖縣(佔0.53%)；基隆市(佔0.72%)；新竹縣(佔0.75%)；金門縣(佔0.83%)。

表4-3-5 受訪者性別分布

性別	樣本數(人)	百分比(%)
男性	2,796	43.6
女性	3,620	56.4
合計	6,416	100.0

表4-3-6 受訪者年齡分布

年齡	樣本數(人)	百分比(%)
14歲以下(含)	564	8.8
15-19歲	2,268	35.3
20-29歲	1,551	24.2
30-39歲	1,058	16.5
40-49歲	618	9.6
50-59歲	252	3.9
60-69歲	66	1.0
70歲以上(含)	39	0.6
合計	6,416	100.0

表4-3-7 受訪者婚姻分布

婚姻	樣本數(人)	百分比(%)
未婚	4,722	73.6
已婚無小孩	172	2.7
已婚有小孩	1,522	23.7
合計	6,416	100.0

表4-3-8 受訪者學歷分布

學歷	樣本數(人)	百分比(%)
國小以下(含)	312	4.9
國(初)中	707	11.0
高中(職)	2,392	37.3
大學(專)	2,676	41.7
研究所以上(含)	329	5.1
合計	6,416	100.0

表4-3-9受訪者職業分布

職業	樣本數(人)	百分比(%)
上班族(一般公司行號)	1,278	19.9
工商企業投資/自營商	144	2.2
專業技術人員	151	2.4
軍公教人員	393	6.1
農業	24	0.4
林業	0	0.0
漁業	9	0.1
畜牧業	2	0.0
家庭管理	353	5.5
無業/待業	383	6.0
退休	155	2.4
學生	3,504	54.6
其他	20	0.3
	6,416	100.0

註：由於樣本數過小，故本節後續分析，將農、林、漁、畜牧與其他合併為「其他」選項。

表4-3-10受訪者居住縣市分布

縣市別	樣本數(人)	百分比(%)
臺北市	871	13.58
高雄市	128	2.00
基隆市	46	0.72
新竹市	315	4.91
臺中市	292	4.55
嘉義市	146	2.28
臺南市	278	4.33
臺北縣	1,264	19.70
宜蘭縣	85	1.32
桃園縣	581	9.06
新竹縣	48	0.75
苗栗縣	128	2.00
臺中縣	231	3.60
彰化縣	251	3.91
南投縣	247	3.85
雲林縣	71	1.11
嘉義縣	172	2.68
臺南縣	397	6.19
高雄縣	381	5.94
屏東縣	182	2.84
臺東縣	151	2.35
花蓮縣	58	0.90
澎湖縣	34	0.53
金門縣	53	0.83
連江縣	6	0.09
合計	6,416	100.0

貳、圖書館閱讀行為探討

一、何時開始使用本館(所在館)的服務

調查結果以民國90年以前開始使用本館(所在館)的服務之受訪者比例最多，佔28.8%；其次為民國95年開始使用，佔27.1%；比例最少者為民國91年開始使用者，佔6.8%。

表4-3-11 何時開始使用本館(所在館)的服務

年份	樣本數(人)	百分比(%)
民國95年	1,736	27.1
民國94年	1,055	16.4
民國93年	837	13.0
民國92年	503	7.8
民國91年	436	6.8
民國90年以前(含)	1,849	28.8
合計	6,416	100.0

進一步交叉分析經卡方檢定後發現，民眾何時開始使用本館(所在館)的服務，與受訪者之圖書館區別、性別、年齡、婚姻、學歷、職業等基本項目呈現顯著性差異。

1. 圖書館區別：以北二區(佔32.2%)、中一區(佔29.6%)受訪者於95年才開始使用本館的比例較高；而以南二區(佔35.1%)、北一區(佔34.3%)受訪者於90年以前即開始使用本館的比例較高。
2. 性別：以男性(佔28.4%)於95年才開始使用本館的比例較高；亦以男性(佔29.5%)於90年以前即開始使用本館的比例較高。

3. 年齡：以20-29歲(佔35.1%)、70歲以上(佔30.8%)受訪者於95年才開始使用本館的比例較高；而以70歲以上(佔43.6%)、50-59歲(佔43.3%)受訪者於90年以前即開始使用本館的比例較高。
4. 婚姻：以已婚無小孩(佔35.5%)受訪者於95年才開始使用本館的比例較高；而以已婚有小孩(佔37.0%)受訪者於90年以前即開始使用本館的比例較高。
5. 學歷：以研究所以上(佔30.7%)受訪者於95年才開始使用本館的比例較高；亦以研究所以上(佔38.6%)受訪者於90年以前即開始使用本館的比例較高。
6. 職業：以其他(40.0%)、專業技術人員(佔31.8%)受訪者於95年才開始使用本館的比例較高；而以退休(佔46.5%)、其他(佔40.0%)受訪者於90年以前即開始使用本館的比例較高。

二、目前是否有本館(所在館)的借書證

(一) 有無借書證

調查結果以目前有本館(所在館)的借書證之受訪者較多，佔68.7%；沒有借書證之讀者則佔31.3%。

表4-3-12 目前是否有本館(所在館)的借書證

借書證	樣本數(人)	百分比(%)
有	4,407	68.7
沒有	2,009	31.3
合計	6,416	100.0

進一步交叉分析經卡方檢定後發現，民眾是否有無本館(所在館)的借書證，與受訪者之圖書館區別、性別、年齡、婚姻、學歷、職業等基本項目呈現顯著性差異。

1. 圖書館區別：以南二區(佔76.7%)、南一區(佔72.2%)受訪者有借書證的比例較高；而北二區(佔38.2%)、北一區(佔34.6%)受訪者沒有借書證的比例較高。
2. 性別：以男性(佔37.4%)有借書證的比例較高；以女性(佔73.4%)沒有借書證的比例較高。
3. 年齡：以30-39歲(佔80.7%)、40-49歲(佔79.6%)受訪者有借書證的比例較高；而以70歲以上(佔41.0%)、15-19歲(佔39.2%)受訪者沒有借書證的比例較高。
4. 婚姻：以已婚無小孩與已婚有小孩(各佔79.1%)受訪者有借書證的比例較高；而以未婚(佔35.0%)受訪者沒有借書證的比例較高。
5. 學歷：以國小以下(佔78.8%)受訪者有借書證的比例較高；以高中(職)(佔36.7%)受訪者沒有借書證的比例較高。
6. 職業：以家庭管理(84.4%)、軍公教(佔78.4%)受訪者有借書證的比例較高；而以學生(佔36.8%)、工商企業投資/自營商(佔34.0%)受訪者沒有借書證的比例較高。

(二) 未辦證原因

調查結果沒有借書證佔全體31.3%，追問其中原因，發現超

過半數讀者表示僅使用圖書館其他功能，沒有借閱書籍習慣所佔的比例最高，佔53.41%；其次為不常到此圖書館，佔8.86%。

表4-3-13 未辦證原因

時段	樣本數	百分比
1.僅使用圖書館其他功能，沒有借閱書籍習慣	1,073	53.41
2.不常到此圖書館	178	8.86
3.有考慮要辦，但還未實際行動	151	7.52
4.不知道如何辦理	114	5.67
5.認為借還書很麻煩，所以不辦	95	4.73
6.非本地或附近居民，借還書不方便	91	4.53
7.已有其他圖書館借書證	86	4.28
8.親友已有借書證	84	4.18
9.證件遺失/過期尚未重辦	67	3.33
10.藏書種類不夠齊全、豐富	34	1.69
11.年紀不足或無所需證件故無法辦理	11	0.55
12.沒有借書服務(中壢市圖書館溫書室)	11	0.55
13.戶籍非本地不得辦證	6	0.30
14.日前已申請中還未拿到	4	0.20
15.有證件就可借書，不需要辦	3	0.15
16.過去曾被圖書館冤枉未還書	1	0.05
合計	2,009	100.00

三、使用圖書館的頻率

調查結果以約每月使用圖書館4次(即每星期1次)之受訪者比例最多，佔25.1%；其次為約每月使用圖書館8次(即每星期使用2次)，佔20.5%；再其次依序為約每月使用圖書館1次，佔13.1%；每月約使用圖書館2次，佔10.8%；每月約使用圖書館12次(即每星期使用3次)，佔9.2%。

平均計算結果發現，每位讀者每月使用圖書館約7.6次，約每星期使用近2次的頻率。

表4-3-14 使用圖書館的頻率

頻率(次／每月)	樣本數(人)	百分比(%)
1	843	13.1
2	695	10.8
3	221	3.4
4	1,610	25.1
5	36	0.6
6	18	0.3
7	5	0.1
8	1,318	20.5
9	4	0.1
10	26	0.4
12	588	9.2
15	1	0.0
16	360	5.6
19	1	0.0
20	394	6.1
24	202	3.1
28	81	1.3
30次以上(含)	13	0.2
合計	6,416	100.0

四、最常使用時段

調查結果發現，最常使用時段以下午時段(14:01-18:00)之受訪者比例最高，佔39.1%；其次為早上時段(9:00-12:00)，佔34.8%；比例較少者為中午時段(12:01-14:00)，佔10.1%。

表4-3-15 最常使用時段

時段	樣本數(人)	百分比(%)
早上(9:00-12:00)	2,235	34.8
中午(12:01-14:00)	646	10.1
下午(14:01-18:00)	2,506	39.1
晚上(18:01-20:00)	1,029	16.0
合計	6,416	100.0

進一步交叉分析經卡方檢定後發現，民眾最常使用的時段，與受訪者之圖書館區別、性別、年齡、婚姻、學歷、職業等基本項目呈現顯著性差異。

1. 圖書館區別：以南二區(佔41.6%)、南一區(佔37.4%)受訪者早上進館的比例較高；以南二區(佔12.9%)、中一區(佔12.2%)受訪者中午進館的比例較高；以中二區(佔46.5%)、中一區(佔45.1%)受訪者下午進館的比例較高；以北三區(佔23.1%)、東區(佔20.8%)受訪者晚上進館的比例較高。
2. 性別：以男性於早上(佔35.6%)、中午(佔10.4%)、晚上(佔18.3%)進館的比例較高；以女性於下午(佔41.6%)進館的比例較高。
3. 年齡：以70歲以上(佔59.0%)、30-39歲(佔37.3%)受訪者早上進館的比例較高；以50-59歲(佔14.3%)、14歲及以下(佔13.1%)受訪者中午進館的比例較高；以60-69歲(佔54.5%)、14歲以下(佔49.6%)受訪者下午進館的比例較高；以15-19歲(佔22.7%)、40-49歲(佔14.1%)受訪者晚上

進館的比例較高。

4. 婚姻：以已婚有小孩者早上(佔39.6%)、下午(佔39.7%)進館的比例較高；以已婚無小孩者中午(佔12.8%)、晚上(佔19.2%)進館的比例較高。
5. 學歷：以高中(職)受訪者早上(佔37.7%)、晚上(佔19.9%)進館的比例較高；以國小以下中午(佔16.0%)、下午(佔52.9%)進館的比例較高。
6. 職業：以家庭管理(佔41.9%)、退休(佔40.6%)受訪者早上進館的比例較高；以其他(佔18.2%)、專業技術人員(佔15.9%)受訪者中午進館的比例較高；以家庭管理(佔43.6%)、退休(佔43.2%)受訪者下午進館的比例較高；以軍公教(佔18.8%)、學生(佔18.6%)受訪者晚上進館的比例較高。

五、較常使用日期

調查結果發現受訪者較常使用圖書館以星期六較多，佔64.7%；其次為星期日，佔57.9%；再其次為星期三，佔23.3%，比例較少者為星期一，僅佔5.0%，係為大多數圖書館星期一休館之結果。

表4-3-16 較常使用日期

日期	樣本數(人)	百分比(%)
星期一	321	5.0
星期二	1,264	19.7
星期三	1,495	23.3
星期四	1,211	18.9
星期五	1,424	22.2
星期六	4,150	64.7
星期日	3,715	57.9
合計	13,580	211.7

註：本題為複選題，最多選三項，n=6,416。

六、平均閱讀時數

調查結果發現，任何場所皆包含在內，受訪者平均一星期花在閱讀的時間大約是11.58小時，即約一天花在閱讀的時間約1.65小時。此調查結果比天下雜誌之調查結果國人每天平均不到1小時較高，係應與調查場所及抽樣方式有直接影響。

參、對公共圖書館各項服務意見與評價

一、信度分析

表4-3-17 問卷信度—需求重視程度

*****Method 1 (spacesaver) will be used for this analysis *****				
R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)				
Item-total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q7.1	76.2029	83.7861	0.4768	0.8938
Q7.2	75.8046	84.4488	0.4964	0.8935
Q7.3	76.5291	83.5677	0.4623	0.8943
Q7.4	77.0588	84.2458	0.281	0.9022
Q7.5	75.8368	84.4434	0.4634	0.8942
Q7.6	76.555	82.8596	0.4139	0.8964
Q7.7	76.52	81.8163	0.5353	0.8923
Q7.8	76.3119	81.2026	0.5998	0.8904
Q7.9	76.2076	81.3901	0.5879	0.8907
Q7.10	76.0075	82.042	0.6067	0.8904
Q7.11	75.9041	82.5727	0.5855	0.8911
Q7.12	75.9077	82.775	0.5738	0.8914
Q7.13	76.1995	81.6316	0.5735	0.8911
Q7.14	76.3295	81.9313	0.5558	0.8917
Q7.15	76.4292	82.4056	0.5226	0.8926
Q7.16	76.2631	81.961	0.58	0.891
Q7.17	76.5117	82.2502	0.4937	0.8936
Q7.18	76.0466	82.113	0.6163	0.8903
Q7.19	75.9274	82.3402	0.6119	0.8904
Q7.20	76.1171	82.1299	0.5761	0.8912
Reliability Coefficients				
N of Cases = 6416			N of Items = 20	
Alpha = 0.8975				

表4-3-18 問卷信度—使用滿意程度

*****Method 1 (spacesaver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
S7.1	89.911	19281.38	0.0503	0.9402
S7.2	89.7897	19280.13	0.0525	0.9402
S7.3	89.7346	18880.84	0.281	0.9391
S7.4	86.8898	17560.39	0.2865	0.9491
S7.5	89.7347	19079.43	0.2138	0.9396
S7.6	88.3377	16514.99	0.7842	0.9316
S7.7	88.3677	16381.75	0.8162	0.9308
S7.8	88.1713	16292.37	0.8139	0.9309
S7.9	88.2065	16383.55	0.8206	0.9307
S7.10	88.8675	16883.89	0.8478	0.9306
S7.11	89.1671	17054.94	0.8567	0.9308
S7.12	89.1925	16984.87	0.8656	0.9306
S7.13	89.3024	16946.5	0.8543	0.9306
S7.14	88.6481	16518.24	0.8668	0.9298
S7.15	88.5932	16538.71	0.8506	0.9301
S7.16	88.6036	16513.59	0.8642	0.9299
S7.17	88.5747	16556.85	0.849	0.9302
S7.18	89.6725	18563.19	0.513	0.9372
S7.19	89.6958	18596.93	0.5016	0.9373
S7.20	89.7403	18543.4	0.4992	0.9372

Reliability Coefficients

N of Cases = 6416

N of Items = 20

Alpha = 0.9376

二、重要—表現程度分析(IPA)

依據評估項目的重要程度平均分數分析成功關鍵因素，可分為關鍵因素與非關鍵因素；再依讀者對於該圖書館之實際滿意程度，分析其競爭優劣勢，可分為優勢點與劣勢點。兩者交叉分析發現評估項目即可區分為該圖書館之訴求重點、重點、改變與放棄關鍵所在。

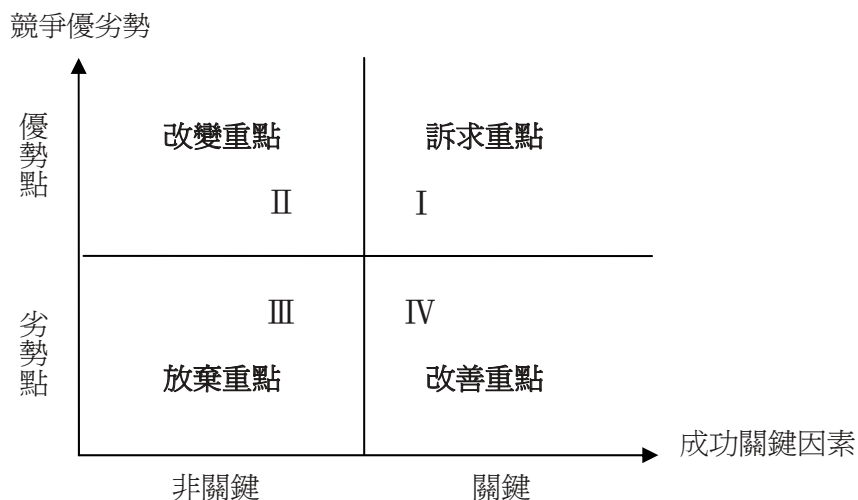


圖4-1 策略定位圖

三、整體讀者重要一表現程度分析

本次調查共20項與公共圖書館相關之重視度評估項目，評估分數以非常重要為5分、重要為4分、尚可為3分、不重要為2分、非常不重要為1分為計分方式，將整體受訪者對於各評估項目之重要分數計算平均分數，發現各項評估項目重要分數高低不一。

20項與公共圖書館相關之滿意度評估項目，評估分數以非常滿意為5分、滿意為4分、普通為3分、不滿意為2分、非常不滿意為1分為計分方式。將整體受訪者對於各評估項目之滿意程度分數計算平均分數，發現各項評估項目滿意分數高低不一，整理如表4-3-19。

表4-3-19 讀者需求重視與滿意程度

評估項目		重要度	滿意度
空間設計規劃	01.圖書館入口動線標示清楚	4.04	3.73
	02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.44	3.85
	03.設置單一借還書窗口	3.72	3.65
	04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.19	3.06
	05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.41	3.79
兒童室	06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.69	3.50
	07.空間設計活潑有趣	3.73	3.42
	08.方便親子共享電腦資料查尋	3.93	3.49
	09.提供親子共同閱讀的場所	4.04	3.60
館藏資源	10.提供網路自動化查詢服務	4.24	3.61
	11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.34	3.49
	12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.34	3.42
	13.可使用的電腦數量足夠	4.05	3.25
借閱服務	14.借閱的冊數增加	3.92	3.49
	15.借閱的期限延長	3.82	3.51
	16.提供續借服務	3.98	3.52
	17.辦證年齡放寬	3.73	3.55
人員服務	18.館員行政效率迅速	4.20	3.71
	19.館員服務態度親切	4.32	3.70
	20.館員專業知識豐富	4.13	3.61
平均分數		4.01	3.55

註：滿意度回答不清楚或未曾使用過者，設定為遺漏值。

調查結果發現，整體讀者認為各項目重視度平均分數為4.01分，重視度高於平均分數者共十一項，為關鍵因素；低於平均分數者共九項，為非關鍵因素。整理如表4-3-20。

表4-3-20 讀者需求重視程度關鍵性

評估項目	重視度	關鍵性
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.44	關鍵
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.41	關鍵
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.34	關鍵
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.34	關鍵
19.館員服務態度親切	4.32	關鍵
10.提供網路自動化查詢服務	4.24	關鍵
18.館員行政效率迅速	4.20	關鍵
20.館員專業知識豐富	4.13	關鍵
13.可使用的電腦數量足夠	4.05	關鍵
01.圖書館入口動線標示清楚	4.04	關鍵
09.提供親子共同閱讀的場所	4.04	關鍵
16.提供續借服務	3.98	非關鍵
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.93	非關鍵
14.借閱的冊數增加	3.92	非關鍵
15.借閱的期限延長	3.82	非關鍵
07.空間設計活潑有趣	3.73	非關鍵
17.辦證年齡放寬	3.73	非關鍵
03.設置單一借還書窗口	3.72	非關鍵
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.69	非關鍵
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.19	非關鍵

調查結果發現，整體讀者認為各項滿意項目平均分數為3.55分，滿意度高於平均分數者共九項，係為優勢；低於平均分數者共十一項，係為劣勢。摘要整理如表4-3-21。

表4-3-21 讀者使用滿意程度優劣勢

評估項目	滿意度	優劣勢
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	3.85	優勢
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	3.79	優勢
01.圖書館入口動線標示清楚	3.73	優勢
18.館員行政效率迅速	3.71	優勢
19.館員服務態度親切	3.70	優勢
03.設置單一借還書窗口	3.65	優勢
20.館員專業知識豐富	3.61	優勢
10.提供網路自動化查詢服務	3.61	優勢
09.提供親子共同閱讀的場所	3.60	優勢
17.辦證年齡放寬	3.55	劣勢
16.提供續借服務	3.52	劣勢
15.借閱的期限延長	3.51	劣勢
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.50	劣勢
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	3.49	劣勢
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.49	劣勢
14.借閱的冊數增加	3.49	劣勢
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	3.42	劣勢
07.空間設計活潑有趣	3.42	劣勢
13.可使用的電腦數量足夠	3.25	劣勢
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.06	劣勢

如整體策略定位圖所示，圖書館經營訴求重點為圖書館入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、圖書館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料豐富適用、館藏資料經常即時更新與可使用的電腦數量足夠；其餘改變重點與建議放棄重點詳圖4-2。

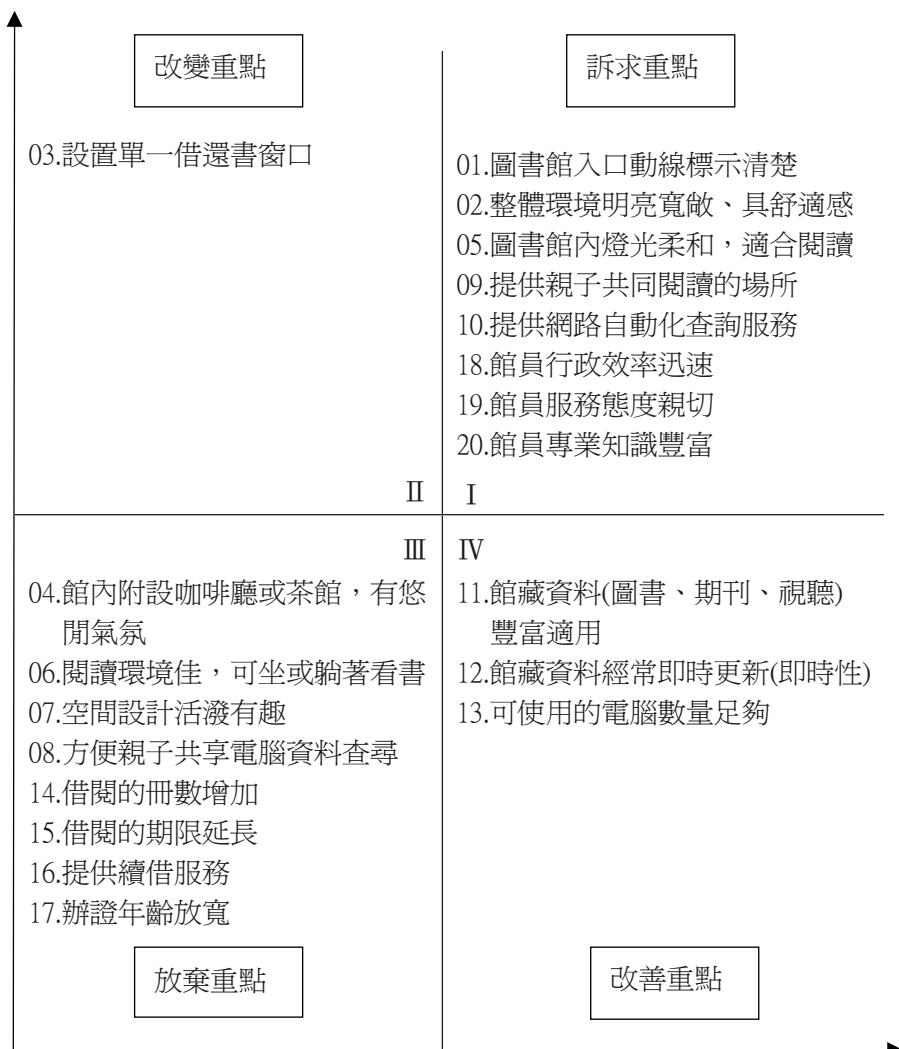


圖4-2 整體策略定位圖

四、各區圖書館重要一表現程度分析

以圖書館八個區別為分類，分別了解各區讀者對於圖書館評估項目之重視程度與實際使用滿意度，調查結果分述如下。

(一) 北一區

調查結果發現，1,127位北一區讀者對於20項評估項目之需求重視程度與滿意程度平均分數呈現如表4-3-22。

表4-3-22 北一區讀者需求重視與滿意程度

評估項目		重要度	滿意度
空間設計規劃	01.圖書館入口動線標示清楚	4.05	3.69
	02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.39	3.72
	03.設置單一借還書窗口	3.70	3.63
	04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.16	3.06
	05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.40	3.68
兒童室	06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.65	3.44
	07.空間設計活潑有趣	3.65	3.36
	08.方便親子共享電腦資料查尋	3.86	3.43
	09.提供親子共同閱讀的場所	3.92	3.53
館藏資源	10.提供網路自動化查詢服務	4.24	3.62
	11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.31	3.47
	12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.29	3.41
	13.可使用的電腦數量足夠	4.08	3.32
借閱服務	14.借閱的冊數增加	3.89	3.49
	15.借閱的期限延長	3.79	3.51
	16.提供續借服務	3.95	3.53
	17.辦證年齡放寬	3.67	3.52
人員服務	18.館員行政效率迅速	4.19	3.75
	19.館員服務態度親切	4.32	3.75
	20.館員專業知識豐富	4.11	3.66
平均分數		3.98	3.53

註：滿意度回答不清楚或未曾使用過者，設定為遺漏值。

調查結果發現，北一區讀者認為各項目重視度平均分數為3.98分，重視度高於平均分數者共十項，為關鍵因素；低於平均分數者共十項，為非關鍵因素。整理如表4-3-23。

表4-3-23 北一區讀者需求重視程度關鍵性

評估項目	重視度	關鍵性
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.40	關鍵
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.39	關鍵
19.館員服務態度親切	4.32	關鍵
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.31	關鍵
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.29	關鍵
10.提供網路自動化查詢服務	4.24	關鍵
18.館員行政效率迅速	4.19	關鍵
20.館員專業知識豐富	4.11	關鍵
13.可使用的電腦數量足夠	4.08	關鍵
01.圖書館入口動線標示清楚	4.05	關鍵
16.提供續借服務	3.95	非關鍵
09.提供親子共同閱讀的場所	3.92	非關鍵
14.借閱的冊數增加	3.89	非關鍵
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.86	非關鍵
15.借閱的期限延長	3.79	非關鍵
03.設置單一借還書窗口	3.70	非關鍵
17.辦證年齡放寬	3.67	非關鍵
07.空間設計活潑有趣	3.65	非關鍵
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.65	非關鍵
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.16	非關鍵

調查結果發現，北一區讀者認為各項滿意項目平均分數為3.53分，滿意度高於平均分數者共九項，係為優勢；低於平均分數者共十一項，係為劣勢。摘要整理如表4-3-24。

表4-3-24 北一區讀者使用滿意程度優劣勢

評估項目	滿意度	優劣勢
19.館員服務態度親切	3.75	優勢
18.館員行政效率迅速	3.75	優勢
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	3.72	優勢
01.圖書館入口動線標示清楚	3.69	優勢
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	3.68	優勢
20.館員專業知識豐富	3.66	優勢
03.設置單一借還書窗口	3.63	優勢
10.提供網路自動化查詢服務	3.62	優勢
09.提供親子共同閱讀的場所	3.53	優勢
16.提供續借服務	3.53	劣勢
17.辦證年齡放寬	3.52	劣勢
15.借閱的期限延長	3.51	劣勢
14.借閱的冊數增加	3.49	劣勢
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	3.47	劣勢
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.44	劣勢
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.43	劣勢
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	3.41	劣勢
07.空間設計活潑有趣	3.36	劣勢
13.可使用的電腦數量足夠	3.32	劣勢
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.06	劣勢

如北一區策略定位圖所示，圖書館經營訴求重點為圖書館入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、圖書館內燈光柔和適合閱讀、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料豐富適用、館藏資料經常即時更新與可使用的電腦數量足夠；其餘改變重點與建議放棄重點詳圖4-3。

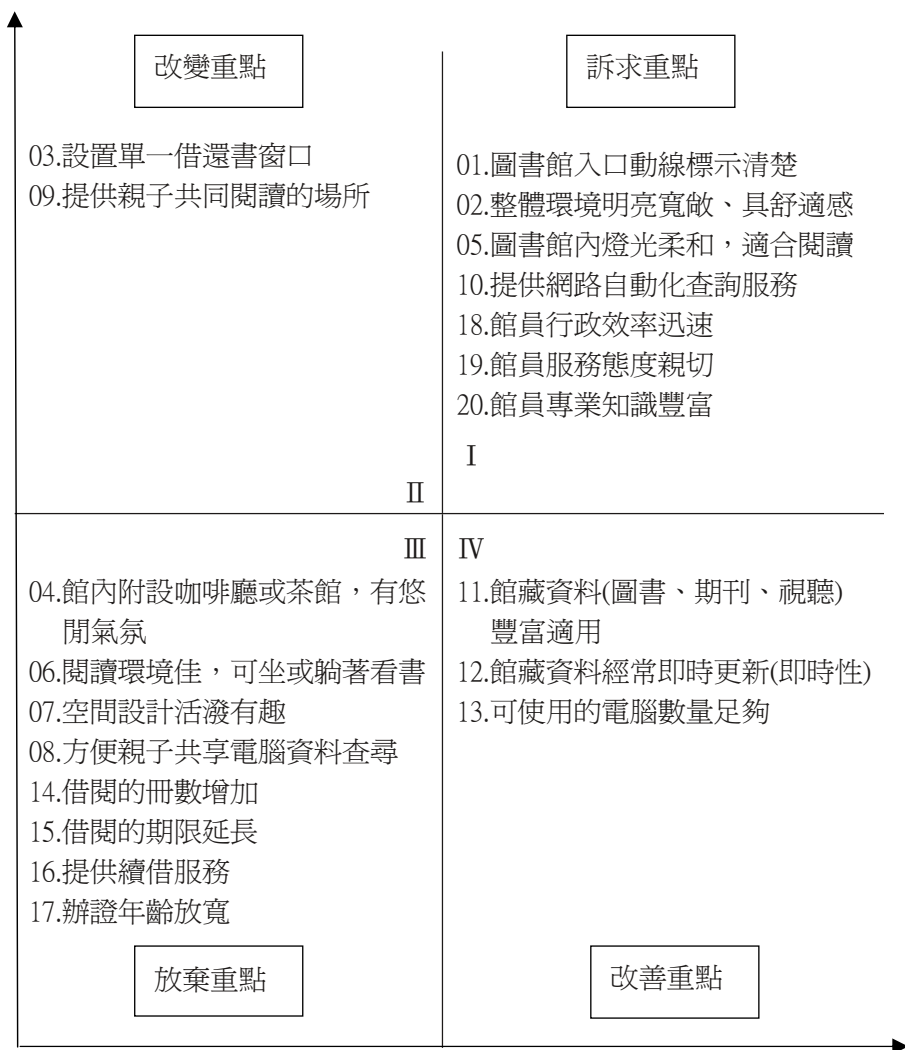


圖4-3 北一區策略定位圖

(二) 北二區

調查結果發現，1,063位北二區讀者對於20項評估項目之需求重視程度與滿意程度呈現如表4-3-25。

表4-3-25 北二區讀者需求重視與滿意程度

評估項目		重要度	滿意度
空間設計規劃	01.圖書館入口動線標示清楚	4.01	3.61
	02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.49	3.79
	03.設置單一借還書窗口	3.75	3.60
	04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.17	3.06
	05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.37	3.72
兒童室	06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.70	3.45
	07.空間設計活潑有趣	3.71	3.38
	08.方便親子共享電腦資料查尋	3.90	3.39
	09.提供親子共同閱讀的場所	4.00	3.50
館藏資源	10.提供網路自動化查詢服務	4.20	3.47
	11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.31	3.38
	12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.32	3.30
	13.可使用的電腦數量足夠	4.00	3.19
借閱服務	14.借閱的冊數增加	3.92	3.38
	15.借閱的期限延長	3.84	3.42
	16.提供續借服務	4.00	3.42
	17.辦證年齡放寬	3.77	3.45
人員服務	18.館員行政效率迅速	4.18	3.58
	19.館員服務態度親切	4.27	3.58
	20.館員專業知識豐富	4.11	3.50
平均分數		4.00	3.46

註：滿意度回答不清楚或未曾使用過者，設定為遺漏值。

調查結果發現，北二區讀者認為各項目重視度平均分數為4.00分，重視度高於平均分數者共九項，為關鍵因素；低於平均分數者共十一項，為非關鍵因素。整理如表4-3-26。

表4-3-26 北二區讀者需求重視程度關鍵性

評估項目	重視度	關鍵性
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.49	關鍵
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.37	關鍵
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.32	關鍵
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.31	關鍵
19.館員服務態度親切	4.27	關鍵
10.提供網路自動化查詢服務	4.20	關鍵
18.館員行政效率迅速	4.18	關鍵
20.館員專業知識豐富	4.11	關鍵
01.圖書館入口動線標示清楚	4.01	關鍵
13.可使用的電腦數量足夠	4.00	非關鍵
16.提供續借服務	4.00	非關鍵
09.提供親子共同閱讀的場所	4.00	非關鍵
14.借閱的冊數增加	3.92	非關鍵
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.90	非關鍵
15.借閱的期限延長	3.84	非關鍵
17.辦證年齡放寬	3.77	非關鍵
03.設置單一借還書窗口	3.75	非關鍵
07.空間設計活潑有趣	3.71	非關鍵
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.70	非關鍵
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.17	非關鍵

調查結果發現，北二區讀者認為各項滿意項目平均分數為3.46分，滿意度高於平均分數者共九項，係為優勢；低於平均分數者共十一項，係為劣勢。摘要整理如表4-3-27。

表4-3-27 北二區讀者使用滿意程度優劣勢

評估項目	滿意度	優劣勢
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	3.79	優勢
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	3.72	優勢
01.圖書館入口動線標示清楚	3.61	優勢
03.設置單一借還書窗口	3.60	優勢
18.館員行政效率迅速	3.58	優勢
19.館員服務態度親切	3.58	優勢
20.館員專業知識豐富	3.50	優勢
09.提供親子共同閱讀的場所	3.50	優勢
10.提供網路自動化查詢服務	3.47	優勢
17.辦證年齡放寬	3.45	劣勢
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.45	劣勢
16.提供續借服務	3.42	劣勢
15.借閱的期限延長	3.42	劣勢
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.39	劣勢
07.空間設計活潑有趣	3.38	劣勢
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	3.38	劣勢
14.借閱的冊數增加	3.38	劣勢
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	3.30	劣勢
13.可使用的電腦數量足夠	3.19	劣勢
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.06	劣勢

如北二區策略定位圖所示，圖書館經營訴求重點為圖書館入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、圖書館內燈光柔和適合閱讀、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料豐

富適用與館藏資料經常即時更新；其餘改變重點與建議放棄重點詳圖4-4。

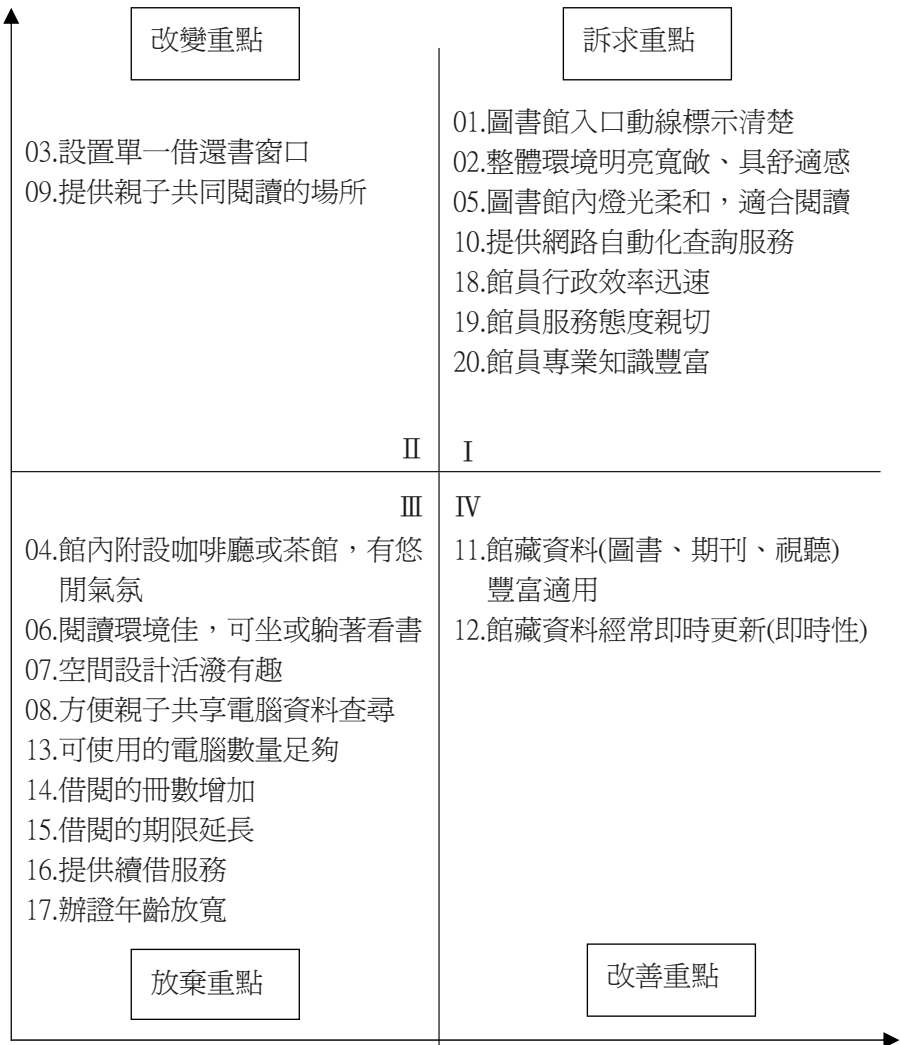


圖4-4 北二區策略定位圖

(三) 北三區

調查結果發現，1,120位北三區讀者對於20項評估項目之需求重視程度與滿意程度呈現如表4-3-28。

表4-3-28 北三區讀者需求重視與滿意程度

評估項目		重要度	滿意度
空間設計規劃	01.圖書館入口動線標示清楚	3.98	3.82
	02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.50	3.94
	03.設置單一借還書窗口	3.64	3.63
	04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.25	3.19
	05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.46	3.89
兒童室	06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.62	3.50
	07.空間設計活潑有趣	3.66	3.45
	08.方便親子共享電腦資料查尋	3.95	3.57
	09.提供親子共同閱讀的場所	4.04	3.67
館藏資源	10.提供網路自動化查詢服務	4.27	3.72
	11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.39	3.61
	12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.40	3.54
	13.可使用的電腦數量足夠	4.10	3.29
借閱服務	14.借閱的冊數增加	3.91	3.61
	15.借閱的期限延長	3.85	3.58
	16.提供續借服務	3.99	3.52
	17.辦證年齡放寬	3.72	3.60
人員服務	18.館員行政效率迅速	4.24	3.69
	19.館員服務態度親切	4.39	3.68
	20.館員專業知識豐富	4.13	3.61
平均分數		4.02	3.61

註：滿意度回答不清楚或未曾使用過者，設定為遺漏值。

調查結果發現，北三區讀者認為各項目重視度平均分數為4.02分，重視度高於平均分數者共十項，為關鍵因素；低於平均分數者共十項，為非關鍵因素。整理如表4-3-29。

表4-3-29 北三區讀者需求重視程度關鍵性

評估項目	重視度	關鍵性
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.50	關鍵
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.46	關鍵
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.40	關鍵
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.39	關鍵
19.館員服務態度親切	4.39	關鍵
10.提供網路自動化查詢服務	4.27	關鍵
18.館員行政效率迅速	4.24	關鍵
20.館員專業知識豐富	4.13	關鍵
13.可使用的電腦數量足夠	4.10	關鍵
09.提供親子共同閱讀的場所	4.04	關鍵
16.提供續借服務	3.99	非關鍵
01.圖書館入口動線標示清楚	3.98	非關鍵
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.95	非關鍵
14.借閱的冊數增加	3.91	非關鍵
15.借閱的期限延長	3.85	非關鍵
17.辦證年齡放寬	3.72	非關鍵
07.空間設計活潑有趣	3.66	非關鍵
03.設置單一借還書窗口	3.64	非關鍵
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.62	非關鍵
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.25	非關鍵

調查結果發現，北三區讀者認為各項滿意項目平均分數為3.61分，滿意度高於平均分數者共十一項，係為優勢；低於平均分數者共九項，係為劣勢。摘要整理如表4-3-30。

表4-3-30 北三區讀者使用滿意程度優劣勢

評估項目	滿意度	優劣勢
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	3.94	優勢
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	3.89	優勢
01.圖書館入口動線標示清楚	3.82	優勢
10.提供網路自動化查詢服務	3.72	優勢
18.館員行政效率迅速	3.69	優勢
19.館員服務態度親切	3.68	優勢
09.提供親子共同閱讀的場所	3.67	優勢
03.設置單一借還書窗口	3.63	優勢
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	3.61	優勢
20.館員專業知識豐富	3.61	優勢
14.借閱的冊數增加	3.61	優勢
17.辦證年齡放寬	3.60	劣勢
15.借閱的期限延長	3.58	劣勢
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.57	劣勢
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	3.54	劣勢
16.提供續借服務	3.52	劣勢
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.50	劣勢
07.空間設計活潑有趣	3.45	劣勢
13.可使用的電腦數量足夠	3.29	劣勢
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.19	劣勢

如北三區策略定位圖所示，圖書館經營訴求重點為整體環境明亮寬敞具舒適感、圖書館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料經常即時更新與可使用電腦數量足夠；其餘改變重點與建議放棄重點詳圖4-5。

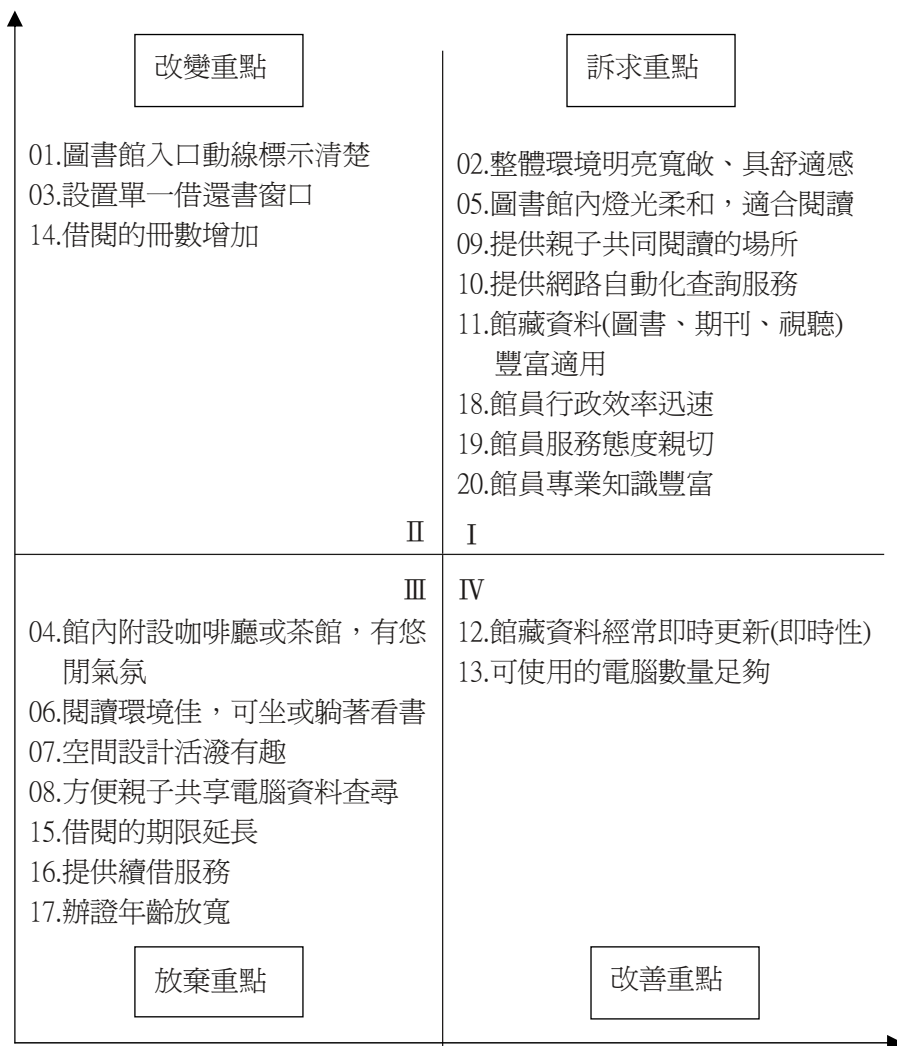


圖4-5 北三區策略定位圖

(四) 中一區

調查結果發現，771位中一區讀者對於20項評估項目之需求重視程度與滿意程度呈現如表4-3-31。

表4-3-31 中一區讀者需求重視與滿意程度

評估項目		重要度	滿意度
空間設計規劃	01.圖書館入口動線標示清楚	4.14	3.75
	02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.47	4.02
	03.設置單一借還書窗口	3.76	3.67
	04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.11	2.98
	05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.44	3.91
兒童室	06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.79	3.63
	07.空間設計活潑有趣	3.79	3.48
	08.方便親子共享電腦資料查尋	3.89	3.54
	09.提供親子共同閱讀的場所	4.06	3.72
館藏資源	10.提供網路自動化查詢服務	4.20	3.64
	11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.37	3.44
	12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.37	3.40
	13.可使用的電腦數量足夠	4.01	3.26
借閱服務	14.借閱的冊數增加	3.94	3.52
	15.借閱的期限延長	3.81	3.55
	16.提供續借服務	3.95	3.58
	17.辦證年齡放寬	3.71	3.54
人員服務	18.館員行政效率迅速	4.17	3.77
	19.館員服務態度親切	4.26	3.78
	20.館員專業知識豐富	4.08	3.64
平均分數		4.01	3.59

註：滿意度回答不清楚或未曾使用過者，設定為遺漏值。

調查結果發現，中一區讀者認為各項目重視度平均分數為4.01分，重視度高於平均分數者共十項，為關鍵因素；低於平均分數者共十項，為非關鍵因素。整理如表4-3-32。

表4-3-32 中一區讀者需求重視程度關鍵性

評估項目	重視度	關鍵性
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.47	關鍵
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.44	關鍵
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.37	關鍵
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.37	關鍵
19.館員服務態度親切	4.26	關鍵
10.提供網路自動化查詢服務	4.20	關鍵
18.館員行政效率迅速	4.17	關鍵
01.圖書館入口動線標示清楚	4.14	關鍵
20.館員專業知識豐富	4.08	關鍵
09.提供親子共同閱讀的場所	4.06	關鍵
13.可使用的電腦數量足夠	4.01	非關鍵
16.提供續借服務	3.95	非關鍵
14.借閱的冊數增加	3.94	非關鍵
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.89	非關鍵
15.借閱的期限延長	3.81	非關鍵
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.79	非關鍵
07.空間設計活潑有趣	3.79	非關鍵
03.設置單一借還書窗口	3.76	非關鍵
17.辦證年齡放寬	3.71	非關鍵
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.11	非關鍵

調查結果發現，中一區讀者認為各項滿意項目平均分數為3.59分，滿意度高於平均分數者共十項，係為優勢；低於平均分數者共十項，係為劣勢。摘要整理如表4-3-33。

表4-3-33 中一區讀者使用滿意程度優劣勢

評估項目	滿意度	優劣勢
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.02	優勢
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	3.91	優勢
19.館員服務態度親切	3.78	優勢
18.館員行政效率迅速	3.77	優勢
01.圖書館入口動線標示清楚	3.75	優勢
09.提供親子共同閱讀的場所	3.72	優勢
03.設置單一借還書窗口	3.67	優勢
20.館員專業知識豐富	3.64	優勢
10.提供網路自動化查詢服務	3.64	優勢
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.63	優勢
16.提供續借服務	3.58	劣勢
15.借閱的期限延長	3.55	劣勢
17.辦證年齡放寬	3.54	劣勢
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.54	劣勢
14.借閱的冊數增加	3.52	劣勢
07.空間設計活潑有趣	3.48	劣勢
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	3.44	劣勢
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	3.40	劣勢
13.可使用的電腦數量足夠	3.26	劣勢
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	2.98	劣勢

如中一區策略定位圖所示，圖書館經營訴求重點為圖書館入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、圖書館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；

應改善重點為館藏資料豐富適用與館藏資料經常即時更新；其餘改變重點與建議放棄重點詳圖4-6。

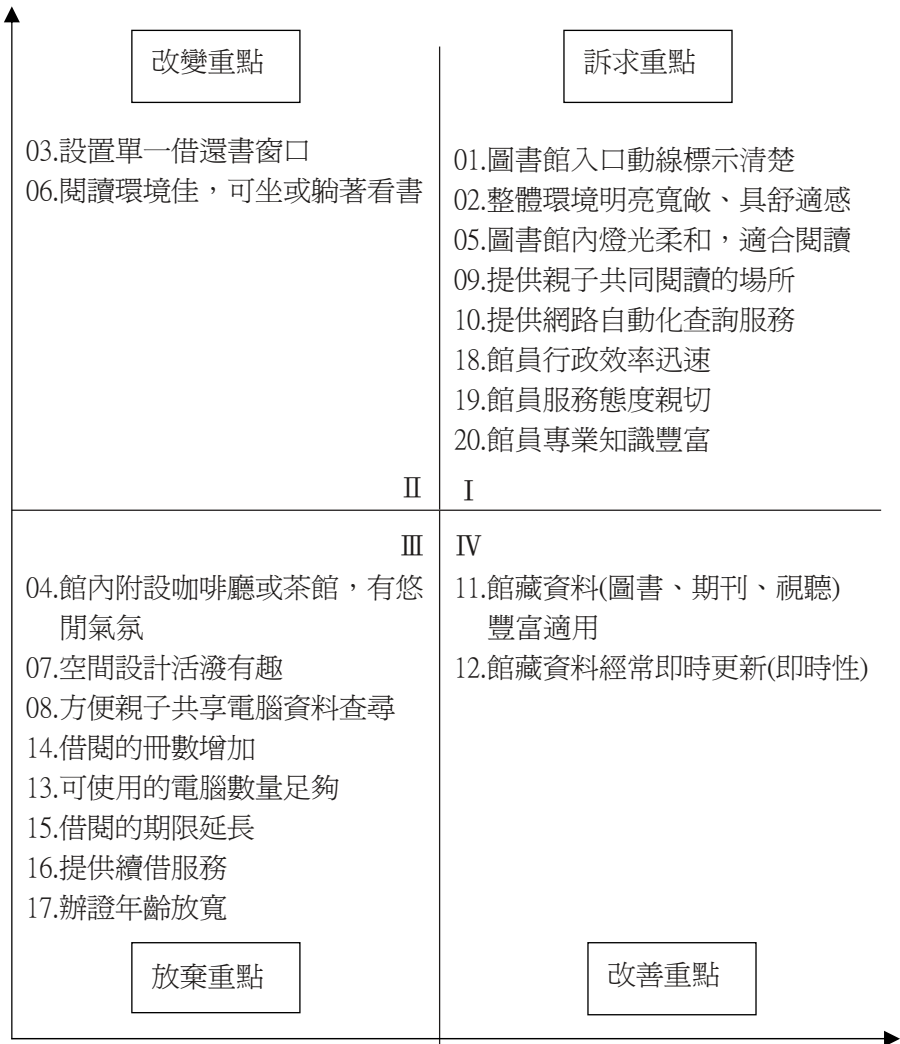


圖4-6中一區策略定位圖

調查結果發現，628位中二區讀者對於20項評估項目之需求重視程度與滿意程度呈現如表4-3-34。

表4-3-34 中二區讀者需求重視與滿意程度

評估項目		重要度	滿意度
空間設計規劃	01.圖書館入口動線標示清楚	4.08	3.70
	02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.41	3.74
	03.設置單一借還書窗口	3.73	3.61
	04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.19	3.01
	05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.42	3.71
兒童室	06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.76	3.48
	07.空間設計活潑有趣	3.81	3.36
	08.方便親子共享電腦資料查尋	4.08	3.41
	09.提供親子共同閱讀的場所	4.23	3.62
館藏資源	10.提供網路自動化查詢服務	4.30	3.48
	11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.37	3.45
	12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.34	3.35
	13.可使用的電腦數量足夠	4.04	3.09
借閱服務	14.借閱的冊數增加	3.95	3.40
	15.借閱的期限延長	3.86	3.44
	16.提供續借服務	4.00	3.47
	17.辦證年齡放寬	3.84	3.51
人員服務	18.館員行政效率迅速	4.22	3.72
	19.館員服務態度親切	4.36	3.68
	20.館員專業知識豐富	4.20	3.58
平均分數		4.06	3.49

註：滿意度回答不清楚或未曾使用過者，設定為遺漏值。

調查結果發現，中二區讀者認為各項目重視度平均分數為4.06分，重視度高於平均分數者共十一項，為關鍵因素；低於平均分數者共九項，為非關鍵因素。整理如表4-3-35。

表4-3-35 中二區讀者需求重視程度關鍵性

評估項目	重視度	關鍵性
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.42	關鍵
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.41	關鍵
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.37	關鍵
19.館員服務態度親切	4.36	關鍵
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.34	關鍵
10.提供網路自動化查詢服務	4.30	關鍵
09.提供親子共同閱讀的場所	4.23	關鍵
18.館員行政效率迅速	4.22	關鍵
20.館員專業知識豐富	4.20	關鍵
01.圖書館入口動線標示清楚	4.08	關鍵
08.方便親子共享電腦資料查尋	4.08	關鍵
13.可使用的電腦數量足夠	4.04	非關鍵
16.提供續借服務	4.00	非關鍵
14.借閱的冊數增加	3.95	非關鍵
15.借閱的期限延長	3.86	非關鍵
17.辦證年齡放寬	3.84	非關鍵
07.空間設計活潑有趣	3.81	非關鍵
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.76	非關鍵
03.設置單一借還書窗口	3.73	非關鍵
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.19	非關鍵

調查結果發現，中二區讀者認為各項滿意項目平均分數為3.49分，滿意度高於平均分數者共九項，係為優勢；低於平均分數者共十一項，係為劣勢。摘要整理如表4-3-36。

表4-3-36 中二區讀者使用滿意程度優劣勢

評估項目	滿意度	優劣勢
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	3.74	優勢
18.館員行政效率迅速	3.72	優勢
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	3.71	優勢
01.圖書館入口動線標示清楚	3.70	優勢
19.館員服務態度親切	3.68	優勢
09.提供親子共同閱讀的場所	3.62	優勢
03.設置單一借還書窗口	3.61	優勢
20.館員專業知識豐富	3.58	優勢
17.辦證年齡放寬	3.51	優勢
10.提供網路自動化查詢服務	3.48	劣勢
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.48	劣勢
16.提供續借服務	3.47	劣勢
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	3.45	劣勢
15.借閱的期限延長	3.44	劣勢
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.41	劣勢
14.借閱的冊數增加	3.40	劣勢
07.空間設計活潑有趣	3.36	劣勢
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	3.35	劣勢
13.可使用的電腦數量足夠	3.09	劣勢
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.01	劣勢

如中二區策略定位圖所示，圖書館經營訴求重點為圖書館入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、圖書館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為方便親子共享電腦資料查尋、提供網路自動化查詢服務、館藏資料豐富適用與館藏資料經常即時更新；其餘改變重點與建議放棄重點詳圖4-7。

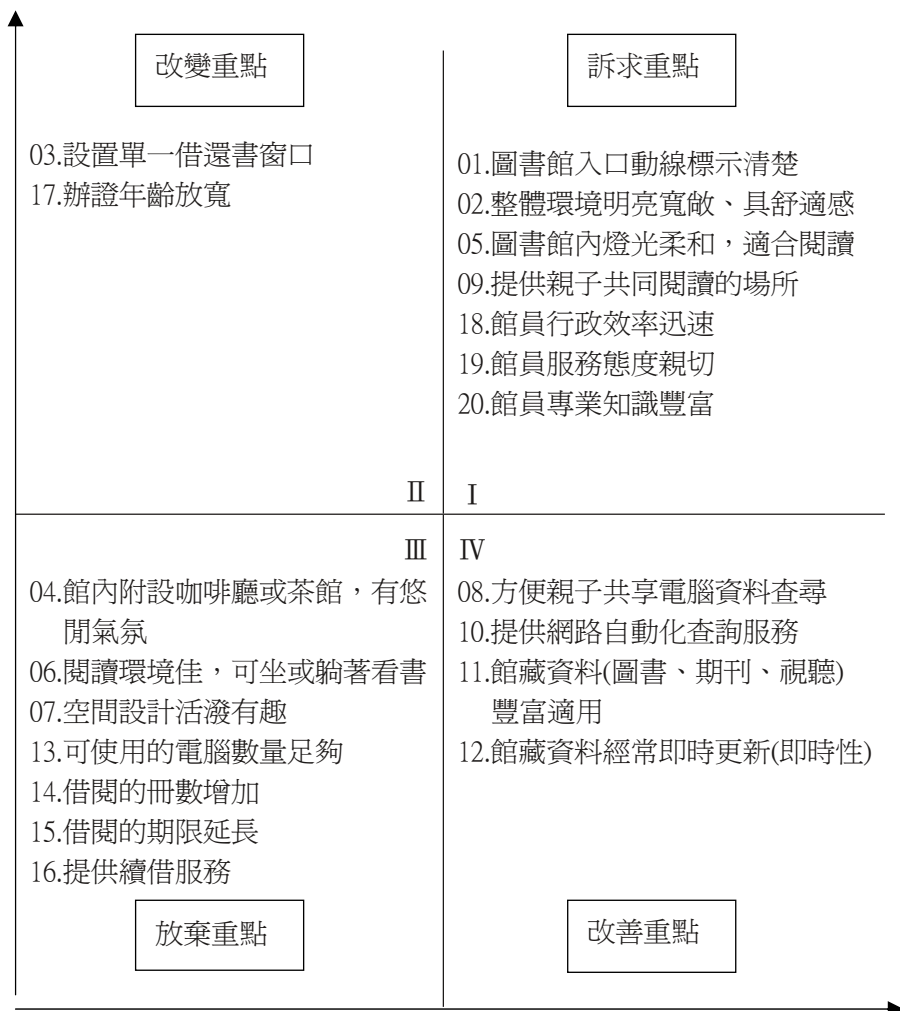


圖4-7 中二區策略定位圖

(六) 南一區

調查結果發現，832位南一區讀者對於20項評估項目之需求重視程度與滿意程度呈現如表4-3-37。

表4-3-37 南一區讀者需求重視與滿意程度

評估項目		重要度	滿意度
空間設計規劃	01.圖書館入口動線標示清楚	4.02	3.77
	02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.43	3.87
	03.設置單一借還書窗口	3.69	3.67
	04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.18	3.14
	05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.40	3.81
兒童室	06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.64	3.49
	07.空間設計活潑有趣	3.66	3.40
	08.方便親子共享電腦資料查尋	3.87	3.51
	09.提供親子共同閱讀的場所	3.96	3.57
館藏資源	10.提供網路自動化查詢服務	4.23	3.61
	11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.29	3.51
	12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.34	3.47
	13.可使用的電腦數量足夠	4.04	3.28
借閱服務	14.借閱的冊數增加	3.91	3.49
	15.借閱的期限延長	3.74	3.51
	16.提供續借服務	3.97	3.49
	17.辦證年齡放寬	3.67	3.58
人員服務	18.館員行政效率迅速	4.18	3.70
	19.館員服務態度親切	4.28	3.69
	20.館員專業知識豐富	4.09	3.63
平均分數		3.98	3.56

註：滿意度回答不清楚或未曾使用過者，設定為遺漏值。

調查結果發現，南一區讀者認為各項目重視度平均分數為3.98分，重視度高於平均分數者共十項，為關鍵因素；低於平均分數者共十項，為非關鍵因素。整理如表4-3-38。

表4-3-38 南一區讀者需求重視程度關鍵性

評估項目	重視度	關鍵性
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.43	關鍵
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.40	關鍵
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.34	關鍵
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.29	關鍵
19.館員服務態度親切	4.28	關鍵
10.提供網路自動化查詢服務	4.23	關鍵
18.館員行政效率迅速	4.18	關鍵
20.館員專業知識豐富	4.09	關鍵
13.可使用的電腦數量足夠	4.04	關鍵
01.圖書館入口動線標示清楚	4.02	關鍵
16.提供續借服務	3.97	非關鍵
09.提供親子共同閱讀的場所	3.96	非關鍵
14.借閱的冊數增加	3.91	非關鍵
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.87	非關鍵
15.借閱的期限延長	3.74	非關鍵
03.設置單一借還書窗口	3.69	非關鍵
17.辦證年齡放寬	3.67	非關鍵
07.空間設計活潑有趣	3.66	非關鍵
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.64	非關鍵
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.18	非關鍵

調查結果發現，南一區讀者認為各項滿意項目平均分數為3.56分，滿意度高於平均分數者共十項，係為優勢。低於平均分數者共十項，係為劣勢。摘要整理如表4-3-39。

表4-3-39 南一區讀者使用滿意程度優劣勢

評估項目	滿意度	優劣勢
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	3.87	優勢
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	3.81	優勢
01.圖書館入口動線標示清楚	3.77	優勢
18.館員行政效率迅速	3.70	優勢
19.館員服務態度親切	3.69	優勢
03.設置單一借還書窗口	3.67	優勢
20.館員專業知識豐富	3.63	優勢
10.提供網路自動化查詢服務	3.61	優勢
17.辦證年齡放寬	3.58	優勢
09.提供親子共同閱讀的場所	3.57	優勢
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	3.51	劣勢
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.51	劣勢
15.借閱的期限延長	3.51	劣勢
14.借閱的冊數增加	3.49	劣勢
16.提供續借服務	3.49	劣勢
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.49	劣勢
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	3.47	劣勢
07.空間設計活潑有趣	3.40	劣勢
13.可使用的電腦數量足夠	3.28	劣勢
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.17	劣勢

如南一區策略定位圖所示，圖書館經營訴求重點為圖書館入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、圖書館內燈光柔和適合閱讀、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料豐富適用、館藏資料經常即時更新與可使用的電腦數量足夠；其餘改變重點與建議放棄重點詳圖4-8。

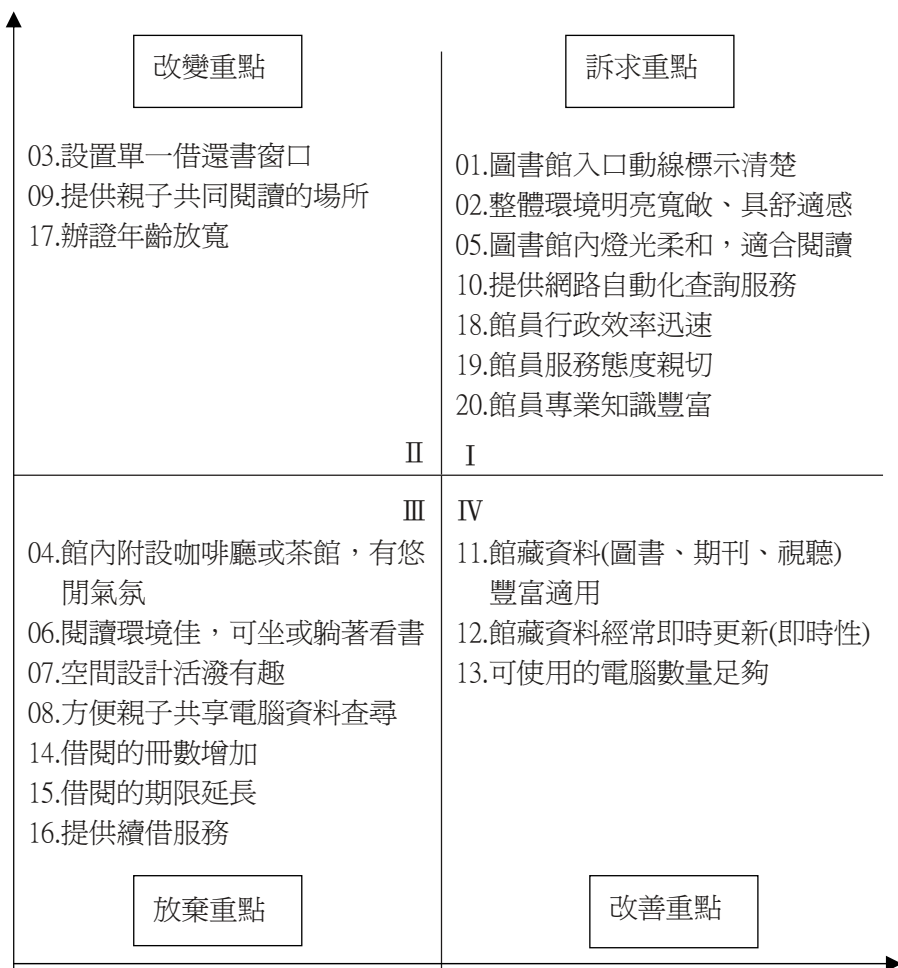


圖4-8 南一區策略定位圖

(七) 南二區

調查結果發現，572位南二區讀者對於20項評估項目之需求重視程度與滿意程度呈現如表4-3-40。

表4-3-40 南二區讀者需求重視與滿意程度

	評估項目	重要度	滿意度
空間設計規劃	01.圖書館入口動線標示清楚	4.11	3.75
	02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.43	3.88
	03.設置單一借還書窗口	3.78	3.69
	04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.24	2.78
	05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.44	3.84
兒童室	06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.78	3.52
	07.空間設計活潑有趣	3.91	3.49
	08.方便親子共享電腦資料查尋	4.08	3.50
	09.提供親子共同閱讀的場所	4.20	3.60
館藏資源	10.提供網路自動化查詢服務	4.32	3.65
	11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.42	3.60
	12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.39	3.48
	13.可使用的電腦數量足夠	4.06	3.25
借閱服務	14.借閱的冊數增加	3.99	3.48
	15.借閱的期限延長	3.89	3.56
	16.提供續借服務	4.08	3.60
	17.辦證年齡放寬	3.83	3.64
人員服務	18.館員行政效率迅速	4.28	3.74
	19.館員服務態度親切	4.38	3.73
	20.館員專業知識豐富	4.27	3.65
平均分數		4.09	3.57

註：滿意度回答不清楚或未曾使用過者，設定為遺漏值。

調查結果發現，南二區讀者認為各項目重視度平均分數為4.09分，重視度高於平均分數者共十項，為關鍵因素；低於平均分數者共十項，為非關鍵因素。整理如表4-3-41。

表4-3-41 南二區讀者需求重視程度關鍵性

評估項目	重視度	關鍵性
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.44	關鍵
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.43	關鍵
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.42	關鍵
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.39	關鍵
19.館員服務態度親切	4.38	關鍵
10.提供網路自動化查詢服務	4.32	關鍵
18.館員行政效率迅速	4.28	關鍵
20.館員專業知識豐富	4.27	關鍵
09.提供親子共同閱讀的場所	4.20	關鍵
01.圖書館入口動線標示清楚	4.11	關鍵
08.方便親子共享電腦資料查尋	4.08	非關鍵
16.提供續借服務	4.08	非關鍵
13.可使用的電腦數量足夠	4.06	非關鍵
14.借閱的冊數增加	3.99	非關鍵
07.空間設計活潑有趣	3.91	非關鍵
15.借閱的期限延長	3.89	非關鍵
17.辦證年齡放寬	3.83	非關鍵
03.設置單一借還書窗口	3.78	非關鍵
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.78	非關鍵
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.24	非關鍵

調查結果發現，南二區讀者認為各項滿意項目平均分數為3.57分，滿意度高於平均分數者共十二項，係為優勢；低於平均分數者共八項，係為劣勢。摘要整理如表4-3-42。

表4-3-42 南二區讀者使用滿意程度優劣勢

評估項目	滿意度	優劣勢
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	3.88	優勢
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	3.84	優勢
01.圖書館入口動線標示清楚	3.75	優勢
18.館員行政效率迅速	3.74	優勢
19.館員服務態度親切	3.73	優勢
03.設置單一借還書窗口	3.69	優勢
20.館員專業知識豐富	3.65	優勢
10.提供網路自動化查詢服務	3.65	優勢
17.辦證年齡放寬	3.64	優勢
09.提供親子共同閱讀的場所	3.60	優勢
16.提供續借服務	3.60	優勢
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	3.60	優勢
15.借閱的期限延長	3.56	劣勢
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.52	劣勢
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.50	劣勢
07.空間設計活潑有趣	3.49	劣勢
14.借閱的冊數增加	3.48	劣勢
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	3.48	劣勢
13.可使用的電腦數量足夠	3.25	劣勢
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	2.78	劣勢

如南二區策略定位圖所示，圖書館經營訴求重點為圖書館入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、圖書館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務、館藏資料豐富適用及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料經常即時更新；其餘改變重點與建議放棄重點詳圖4-9。

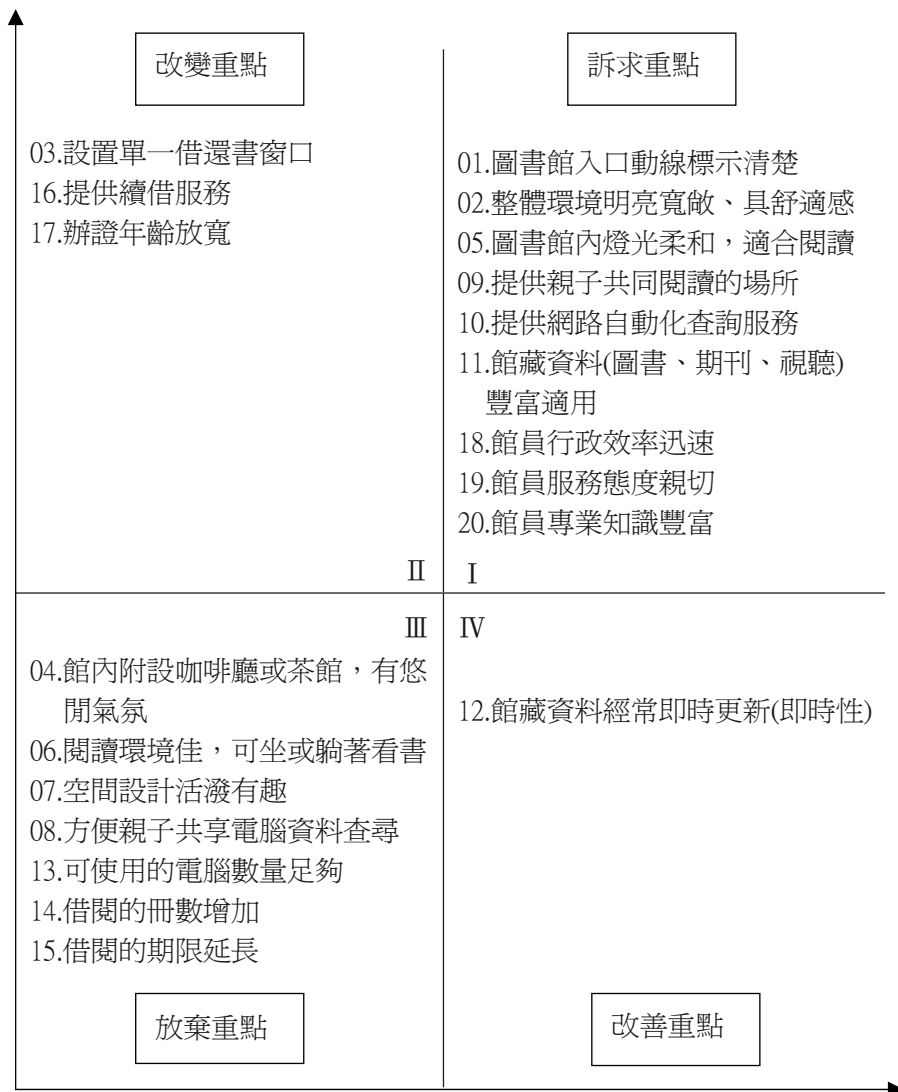


圖4-9 南二區策略定位圖

(八) 東區

調查結果發現，303位東區讀者對於20項評估項目之需求重視程度與滿意程度呈現如表4-3-43。

表4-3-43 東區需求重視與滿意程度

評估項目		重要度	滿意度
空間設計規劃	01.圖書館入口動線標示清楚	3.97	3.85
	02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.29	3.94
	03.設置單一借還書窗口	3.77	3.76
	04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.18	3.26
	05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.26	3.83
兒童室	06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.67	3.55
	07.空間設計活潑有趣	3.81	3.56
	08.方便親子共享電腦資料查尋	3.98	3.73
	09.提供親子共同閱讀的場所	4.05	3.72
館藏資源	10.提供網路自動化查詢服務	4.13	3.69
	11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.24	3.53
	12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.18	3.47
	13.可使用的電腦數量足夠	3.96	3.39
借閱服務	14.借閱的冊數增加	3.81	3.51
	15.借閱的期限延長	3.72	3.62
	16.提供續借服務	3.94	3.63
	17.辦證年齡放寬	3.70	3.61
人員服務	18.館員行政效率迅速	4.13	3.76
	19.館員服務態度親切	4.27	3.72
	20.館員專業知識豐富	4.07	3.63
平均分數		3.96	3.64

註：滿意度回答不清楚或未曾使用過者，設定為遺漏值。

調查結果發現，東區讀者認為各項目重視度平均分數為3.96分，重視度高於平均分數者共十二項，為關鍵因素；低於平均分數者共八項，為非關鍵因素。整理如表4-3-44。

表4-3-44 東區讀者需求重視程度關鍵性

評估項目	重視度	關鍵性
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	4.29	關鍵
19.館員服務態度親切	4.27	關鍵
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	4.26	關鍵
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	4.24	關鍵
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	4.18	關鍵
18.館員行政效率迅速	4.13	關鍵
10.提供網路自動化查詢服務	4.13	關鍵
20.館員專業知識豐富	4.07	關鍵
09.提供親子共同閱讀的場所	4.05	關鍵
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.98	關鍵
01.圖書館入口動線標示清楚	3.97	關鍵
13.可使用的電腦數量足夠	3.96	關鍵
16.提供續借服務	3.94	非關鍵
07.空間設計活潑有趣	3.81	非關鍵
14.借閱的冊數增加	3.81	非關鍵
03.設置單一借還書窗口	3.77	非關鍵
15.借閱的期限延長	3.72	非關鍵
17.辦證年齡放寬	3.70	非關鍵
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.67	非關鍵
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.18	非關鍵

調查結果發現，東區讀者認為各項滿意項目平均分數為3.64分，滿意度高於平均分數者共九項，係為優勢；低於平均分數者共十一項，係為劣勢。摘要整理如表4-3-45。

表4-3-45 東區讀者使用滿意程度優劣勢

評估項目	滿意度	優劣勢
02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	3.94	優勢
01.圖書館入口動線標示清楚	3.85	優勢
05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	3.83	優勢
03.設置單一借還書窗口	3.76	優勢
18.館員行政效率迅速	3.76	優勢
08.方便親子共享電腦資料查尋	3.73	優勢
09.提供親子共同閱讀的場所	3.72	優勢
19.館員服務態度親切	3.72	優勢
10.提供網路自動化查詢服務	3.69	優勢
16.提供續借服務	3.63	劣勢
20.館員專業知識豐富	3.63	劣勢
15.借閱的期限延長	3.62	劣勢
17.辦證年齡放寬	3.61	劣勢
07.空間設計活潑有趣	3.56	劣勢
06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	3.55	劣勢
11.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	3.53	劣勢
14.借閱的冊數增加	3.51	劣勢
12.館藏資料經常即時更新(即時性)	3.47	劣勢
13.可使用的電腦數量足夠	3.39	劣勢
04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	3.26	劣勢

如東區策略定位圖所示，圖書館經營訴求重點為圖書館入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、圖書館內燈光柔和適合閱讀、方便親子共享電腦資料查尋、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速與服務態度親切；應改善重點為館藏資料豐富適用、館藏資料經常即時更新、可使用的電腦數量足夠與館員專業知識豐富；其餘改變重點與建議放棄重點詳圖4-10。

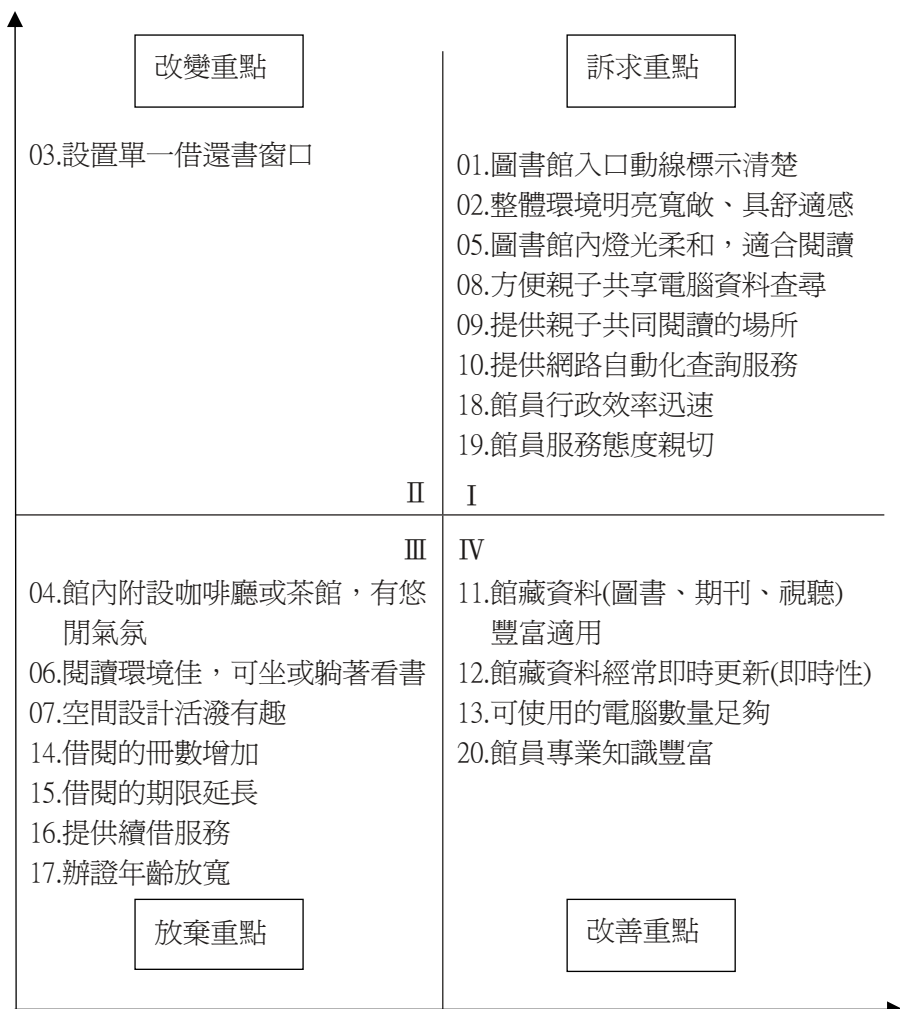


圖4-10 東區策略定位圖

五、各項評估點之重視與滿意分數

將各評估項目合併為五大項目分析發現，受訪者對於各評估重點的重視程度以「館藏資源」(4.24分)平均分數最高，其他依序為「人員服務」(4.22分)、「空間設計規劃」(3.96分)、「借閱服務」(3.86分)、「兒童室」(3.85分)。

滿意程度則以「人員服務」(3.67分)平均分數最高，其他依序為「空間設計規劃」(3.62分)、「借閱服務」(3.52分)、「兒童室」(3.50分)、「館藏資源」(3.45分)。

表4-3-46 各項評估點之重視與滿意分數

評估重點	重視程度(分)	滿意程度(分)
空間設計規劃	3.96	3.62
兒童室	3.85	3.50
館藏資源	4.24	3.45
借閱服務	3.86	3.52
人員服務	4.22	3.67

進一步採用獨立樣本T檢定(T-test)與單因子變異數分析(one-way-ANOVA)進行分析檢定，以了解受訪者之各項基本資料，如圖書館區別、有無借書證、使用時段、性別、年齡、婚姻、學歷、職業等變相，與對圖書館的滿意程度分數是否呈現顯著性差異，再以Scheffe法，事後比較各組間的差異，檢定結果詳述於下列各小節：

(一) 圖書館區別

檢定結果發現，受訪者之圖書館區別與空間設計規劃、兒童室、館藏資源、借閱服務、人員服務之滿意度呈現顯著性差異。

表4-3-47 各評估重點滿意度與圖書館區別之檢定

因素	變異來源	離均差平方和	自由度	平均平方和	F值	顯著性
空間設計規劃	組間	23.896	7	3.414	11.434	.000 ***
	組內	1913.177	6408	.299		
	總和	1937.073	6415			
兒童室	組間	25.405	7	3.629	9.107	.000 ***
	組內	2506.694	6290	.399		
	總和	2532.099	6297			
館藏資源	組間	32.931	7	4.704	9.776	.000 ***
	組內	3052.359	6343	.481		
	總和	3085.290	6350			
借閱服務	組間	20.784	7	2.969	7.389	.000 ***
	組內	2535.037	6309	.402		
	總和	2555.821	6316			
人員服務	組間	21.191	7	3.027	5.213	.000 ***
	組內	3711.455	6391	.581		
	總和	3732.646	6398			

註：*為 $p < 0.05$ ，**為 $p < 0.01$ ，***為 $p < 0.001$ 。

1. 滿意度較高者

各項評估點整體表現以東區受訪者滿意度最高、其次為北三區、中一區、北一區之受訪者。

以個館探討則發現：空間設計規劃方面，以東區(3.74分)與北三區(3.70分)受訪者滿意度較高；兒童室方面，以東區(3.64分)與中一區(3.59分)受訪者滿意度較高；館藏資源方面，以北三區(3.54分)與東區(3.52分)受訪者滿意度較高；借閱服務方面，以東區(3.59分)與北三區(3.58分)受訪者滿意度較高；人員服務方面，則以中一區(3.73分)與北一區(3.72分)受訪者滿意度較高。呈現如表4-3-48。

表4-3-48 評估點滿意度—1.區別與館別較高者A

評估重點	滿意度較高	
	區別(分)	前三名館別(分)
空間設計 規 劃	東 區(3.74分)	花蓮縣玉里鎮立圖書館(4.15分) 台東縣鹿野鄉立圖書館(4.11分) 宜蘭縣南澳鄉立圖書館(4.05分)
	北三區(3.70分)	臺北縣萬里鄉立圖書館(4.26分) 臺北縣泰山鄉立圖書館(3.89分) 臺北縣板橋市立圖書館國光分館(3.88分)
兒童室	東 區(3.64分)	宜蘭縣南澳鄉立圖書館(4.06分) 台東縣鹿野鄉立圖書館(4.05分) 花蓮縣玉里鎮立圖書館(3.85分)
	中一區(3.59分)	南投縣信義鄉立圖書館(4.13分) 南投縣埔里鎮立圖書館(3.84分) 臺中縣沙鹿鎮立圖書館(3.70分)

評估重點	滿意度較高	
	區別(分)	前三名館別(分)
館藏資源	北三區(3.54分)	臺北縣萬里鄉立圖書館(3.88分) 臺北縣立圖書館(3.70分) 臺北縣泰山鄉立圖書館(3.68分)
	東 區(3.52分)	宜蘭縣南澳鄉立圖書館(4.05分) 台東縣鹿野鄉立圖書館(3.85分) 花蓮縣玉里鎮立圖書館(3.74分)
借閱服務	東 區(3.59分)	台東縣鹿野鄉立圖書館(3.98分) 宜蘭縣南澳鄉立圖書館(3.94分) 花蓮縣玉里鎮立圖書館(3.92分)
	北三區(3.58分)	臺北縣萬里鄉立圖書館(3.99分) 臺北縣板橋市立圖書館國光分館(3.72分) 臺北縣泰山鄉立圖書館(3.66分)
人員服務	中一區(3.73分)	南投縣信義鄉立圖書館(4.47分) 南投市立圖書館(4.07分) 南投縣集集鎮立圖書館(4.06分)
	北一區(3.72分)	連江縣莒光鄉圖書館(4.45分) 臺北市立圖書館萬華分館(3.81分) 臺北市立圖書館景美分館(3.79分)

2. 滿意度較低者

各項評估點整體表現以北二區與中二區受訪者滿意度較低、其次為北一區之受訪者。

以個別探討則發現：空間設計規劃方面，以北一區(3.55分)與中二區(3.57分)受訪者滿意度較低；兒童室方面，以北二區(3.43分)與北一區(3.44分)受訪者滿意度較低；館藏資源方面，以北二區(3.33分)與中二區(3.35分)受訪者滿意度較低；借閱服務方面，以北二區(3.42分)與中二區(3.46分)受訪者滿意度較低；人員服務方面，則以北二區(3.56分)與中二區(3.66分)受訪者滿意度較高。呈現如表4-3-49。

表4-3-49 評估點滿意度—1.區別與館別較低者B

評估重點	滿意度較低	
	區別(分)	前三名館別(分)
空間設計 規 劃	北一區(3.55分)	金門縣金湖鎮圖書館(3.43分) 基隆市中正區圖書館(3.43分) 臺北市立圖書館南港分館(3.52分)
	中二區(3.57分)	雲林縣斗六市立圖書館(3.29分) 彰化縣永靖鄉立圖書館(3.30分) 彰化縣員林鎮立圖書館(3.31分)
兒童室	北二區(3.43分)	桃園縣中壢市立圖書館(3.11分) 桃園縣蘆竹鄉立圖書館(3.47分) 苗栗縣卓蘭鎮立圖書館(3.52分)
	北一區(3.44分)	金門縣金湖鎮圖書館(3.21分) 基隆市中正區圖書館(3.33分) 臺北市立圖書館景美分館(3.35分)
館藏資源	北二區(3.33分)	桃園縣中壢市立圖書館(3.04分) 苗栗縣公館鄉立圖書館(3.26分) 苗栗縣卓蘭鎮立圖書館(3.30分)
	中二區(3.35分)	雲林縣斗六市立圖書館(2.67分) 彰化縣永靖鄉立圖書館(2.96分) 彰化縣員林鎮立圖書館(3.12分)
借閱服務	北二區(3.42分)	桃園縣中壢市立圖書館(3.27分) 桃園縣蘆竹鄉立圖書館(3.41分) 新竹市立圖書館(3.41分)
	中二區(3.46分)	雲林縣斗六市立圖書館(3.14分) 彰化縣永靖鄉立圖書館(3.23分) 彰化縣員林鎮立圖書館(3.23分)
人員服務	北二區(3.56分)	桃園縣中壢市立圖書館(3.29分) 桃園縣蘆竹鄉立圖書館(3.57分) 新竹市立圖書館(3.59分)
	中二區(3.66分)	雲林縣斗六市立圖書館(3.11分) 嘉義縣民雄鄉立圖書館(3.23分) 彰化縣員林鎮立圖書館(3.30分)

(二) 有無該館借書證

檢定結果發現，受訪者有無借書證與空間設計規劃、兒童室、館藏資源、借閱服務、人員服務之滿意度呈現顯著性差異。

表4-3-50 各評估重點滿意度與有無借書證之檢定

因素	平均數	標準差	自由度	T值	P值
空間設計規劃	3.6221	.54527	6414	6.269	.000***
兒童室	3.5025	.63854	6296	5.545	.000***
館藏資源	3.4450	.70163	6349	4.143	.000***
借閱服務	3.5164	.64374	6315	9.057	.000***
人員服務	3.6712	.75331	6397	7.692	.000***

註：*為 $p < 0.05$ ，**為 $p < 0.01$ ，***為 $p < 0.001$ 。

各評估項目的滿意度皆以有該館借書證之受訪者平均滿意度較高；以沒有借書證之受訪者平均滿意度較低。

表4-3-51 評估點滿意度—2.有無該館借書證

評估重點	滿意度較高	滿意度較低
空間設計規劃	有 (3.65分)	沒有 (3.56分)
兒童室	有 (3.53分)	沒有 (3.44分)
館藏資源	有 (3.47分)	沒有 (3.39分)
借閱服務	有 (3.56分)	沒有 (3.41分)
人員服務	有 (3.72分)	沒有 (3.56分)

(三) 使用時段

檢定結果發現，受訪者最常使用時段與人員服務之滿意度呈現顯著性差異。

表4-3-52 各評估重點滿意度與使用時段之檢定

因素	變異來源	離均差平方和	自由度	平均平方和	F值	顯著性
空間設計 規劃	組間	.785	3	.262	.866	.458
	組內	1936.289	6412	.302		
	總和	1937.073	6415			
兒童室	組間	3.044	3	1.015	2.525	.056
	組內	2529.055	6294	.402		
	總和	2532.099	9267			
館藏資源	組間	1.857	3	.619	1.274	.281
	組內	3083.432	6347	.486		
	總和	3085.290	6350			
借閱服務	組間	1.419	3	.473	1.169	.320
	組內	2554.402	6313	.405		
	總和	2555.821	6316			
人員服務	組間	13.825	3	4.608	7.925	.000 ***
	組內	3718.821	6395	.582		
	總和	3732.646	6398			

註：*為 $p<0.05$ ，**為 $p<0.01$ ，***為 $p<0.001$ 。

檢定結果「人員服務」項目以最常在下午時段(14:01-18:00)使用圖書館之受訪者平均滿意度較高；以最常晚上時段(18:01-20:00)使用圖書館之受訪者平均滿意度較低。

表4-3-53 評估點滿意度—3.使用時段

評估重點	滿意度較高	滿意度較低
人員服務	下午時段 (3.70分)	晚上時段 (3.57分)

(四) 受訪者性別

檢定結果發現，受訪者性別與空間設計規劃、借閱服務之滿意度呈現顯著性差異。

表4-3-54 各評估重點滿意度與性別之檢定

因素	平均數	標準差	自由度	T值	P值
空間設計規劃	3.6221	.54702	6414	-2.223	.026*
兒童室	3.5025	.62267	6296	-1.732	.083
館藏資源	3.4450	.68807	6349	-1.262	.207
借閱服務	3.5164	.63317	6315	-3.568	.000***
人員服務	3.6712	.75309	6397	.232	.817

註：*為 $p < 0.05$ ，**為 $p < 0.01$ ，***為 $p < 0.001$ 。

檢定結果「空間設計規劃」與「借閱服務」項目以女性平均滿意度較高；而以男性平均滿意度略低。

表4-3-55 評估點滿意度—4.受訪者性別

評估重點	滿意度較高	滿意度較低
空間設計規劃	女性 (3.64分)	男性 (3.60分)
借閱服務	女性 (3.54分)	男性 (3.48分)

(五) 受訪者年齡

檢定結果發現，受訪者年齡與空間設計規劃、兒童室、館藏資源、借閱服務、人員服務之滿意度呈現顯著性差異。

表4-3-56 各評估重點滿意度與年齡之檢定

因素	變異來源	離均差平方和	自由度	平均平方和	F值	顯著性
空間設計規劃	組間	61.205	7	8.744	29.868	.000
	組內	1875.868	6408	.293		***
	總和	1937.073	6415			
兒童室	組間	89.169	7	12.738	32.799	.000
	組內	2442.930	6290	.388		***
	總和	2532.099	6297			
館藏資源	組間	106.615	7	15.231	32.433	.000
	組內	2978.674	6343	.470		***
	總和	3085.290	6350			
借閱服務	組間	90.109	7	12.873	32.937	.000
	組內	2465.712	6309	.391		***
	總和	2555.821	6316			
人員服務	組間	136.136	7	19.448	34.559	.000
	組內	3596.511	6391	.563		***
	總和	3732.646	6398			

註：*為 $p<0.05$ ，**為 $p<0.01$ ，***為 $p<0.001$ 。

檢定結果發現「空間設計規劃」、「兒童室」、「館藏資源」、「借閱服務」、「人員服務」等五項因素項目，大致來說以14歲以下與70歲以上之受訪者平均滿意度較高；而以15-19歲與20-29歲受訪者平均滿意度較低。

表4-3-57 評估點滿意度—5.受訪者年齡

評估重點	滿意度較高	滿意度較低
空間設計規劃	14歲以下 (3.84分)	15-19歲 (3.54分)
	70歲以上 (3.78分)	20-29歲 (3.57分)
兒童室	14歲以下 (3.84分)	20-29歲 (3.42分)
	60-69歲 (3.65分)	15-19歲 (3.44分)
館藏資源	14歲以下 (3.82分)	20-29歲 (3.33分)
	70歲以上 (3.64分)	30-39歲 (3.41分)
借閱服務	70歲以上 (3.82分)	15-19歲 (3.41分)
	14歲以下 (3.81分)	20-29歲 (3.46分)
人員服務	70歲以上 (4.15分)	15-19歲 (3.53分)
	14歲以下 (3.95分)	20-29歲 (3.62分)

(六) 受訪者婚姻

檢定結果發現，受訪者之婚姻與空間設計規劃、兒童室、借閱服務、人員服務之滿意度呈現顯著性差異。

表4-3-58 各評估重點滿意度與婚姻之檢定

因素	變異來源	離均差平方和	自由度	平均平方和	F值	顯著性
空間設計規劃	組間	17.883	2	8.941	29.878	.000
	組內	1919.191	6413	.299		***
	總和	1937.073	6415			
兒童室	組間	9.020	2	4.510	11.252	.000
	組內	2523.079	6295	.401		***
	總和	2532.099	6297			
館藏資源	組間	1.370	2	.685	1.410	.244
	組內	3083.920	6348	.486		
	總和	3085.290	6350			
借閱服務	組間	18.652	2	9.326	23.209	.000
	組內	2537.169	6314	.402		***
	總和	2555.821	6316			
人員服務	組間	45.228	2	22.614	39.225	.000
	組內	3687.419	6396	.577		***
	總和	3732.646	6398			

註：*為 $p<0.05$ ，**為 $p<0.01$ ，***為 $p<0.001$ 。

檢定結果發現「空間設計規劃」、「兒童室」、「借閱服務」、「人員服務」四項因素項目，大致來說以已婚有小孩之受訪者平均滿意度較高；而已婚無小孩與未婚受訪者平均滿意度較低。

表4-3-59 評估點滿意度—6.受訪者婚姻

評估重點	滿意度較高	滿意度較低
空間設計規劃	已婚有小孩(3.72分)	已婚無小孩(3.57分)
兒童室	已婚有小孩(3.57分)	已婚無小孩(3.42分)
借閱服務	已婚有小孩(3.61分)	未婚(3.48分)
人員服務	已婚有小孩(3.82分)	未婚(3.62分)

(七) 受訪者學歷

檢定結果發現，受訪者之學歷與空間設計規劃、兒童室、館藏資源、借閱服務、人員服務之滿意度呈現顯著性差異。

表4-3-60 各評估重點滿意度與學歷之檢定

因素	變異來源	離均差平方和	自由度	平均平方和	F值	顯著性
空間設計規劃	組間	40.718	4	10.179	34.413	.000***
	組內	1896.356	6411	.296		
	總和	1937.073	6415			
兒童室	組間	80.985	4	20.246	51.980	.000***
	組內	2451.114	6293	.389		
	總和	2532.099	6297			
館藏資源	組間	118.425	4	29.606	63.326	.000***
	組內	2966.865	6346	.468		
	總和	3085.290	6350			
借閱服務	組間	60.542	4	15.136	38.287	.000***
	組內	2495.279	6312	.395		
	總和	2555.821	6316			
人員服務	組間	66.254	4	16.564	28.886	.000***
	組內	3666.392	6394	.573		
	總和	3732.646	6398			

註：*為 $p<0.05$ ，**為 $p<0.01$ ，***為 $p<0.001$ 。

檢定結果發現「空間設計規劃」、「兒童室」、「館藏資源」、「借閱服務」、「人員服務」等五項因素項目，大致來說以國小以下受訪者平均滿意度較高；而研究所以上受訪者平均滿意度較低。

表4-3-61 評估點滿意度—7.受訪者學歷

評估重點	滿意度較高	滿意度較低
空間設計規劃	國小以下(3.94分)	研究所以上(3.53分)
兒童室	國小以下(3.93分)	研究所以上(3.40分)
館藏資源	國小以下(3.91分)	研究所以上(3.22分)
借閱服務	國小以下(3.89分)	研究所以上(3.36分)
人員服務	國小以下(3.07分)	研究所以上(3.52分)

(八) 受訪者職業

檢定結果發現，受訪者之職業與空間設計規劃、館藏資源、借閱服務、人員服務之滿意度呈現顯著性差異。

表4-3-62 各評估重點滿意度與職業之檢定

因素	變異來源	離均差平方和	自由度	平均平方和	F值	顯著性
空間設計規劃	組間	18.405	8	2.301 .299	7.682	.000 ***
	組內	1918.669	6407			
	總和	1937.073	6415			
兒童室	組間	3.845	8	.481 .402	1.195	.297
	組內	2528.254	6289			
	總和	2532.099	6297			
館藏資源	組間	13.876	8	1.735 .484	3.582	.000 ***
	組內	3071.413	6342			
	總和	3085.290	6350			
借閱服務	組間	21.911	8	2.739 .402	6.818	.000 ***
	組內	2533.910	6308			
	總和	2555.821	6316			
人員服務	組間	45.657	8	5.707 .577	9.891	.000 ***
	組內	3686.989	6390			
	總和	3732.646	6398			

註：*為 $p<0.05$ ，**為 $p<0.01$ ，***為 $p<0.001$ 。

檢定結果發現「空間設計規劃」、「館藏資源」、「借閱服務」、「人員服務」等四項因素項目，大致以家庭管理、退休受訪者平均滿意度較高；而學生、無業或待業受訪者平均滿意度較低。

另外在「館藏資源」部分，特別以專業技術人員與軍公教人員滿意度較低。

表4-3-63 評估點滿意度—8.受訪者職業

評估重點	滿意度較高	滿意度較低
空間設計規劃	家庭管理 (3.72分) 退 休 (3.72分)	學 生 (3.58分) 其 他 (3.58分)
館藏資源	家庭管理 (3.48分) 退 休 (3.47分)	軍 公 教 (3.35分) 專業技術人員(3.36分)
借閱服務	退 休 (3.67分) 家庭管理 (3.63分)	無業/待業 (3.47分) 學 生 (3.47分)
人員服務	家庭管理 (3.87分) 退 休 (3.85分)	學 生 (3.60分) 無業/待業 (3.67分)

七、整體滿意度

綜合上述各項目，整體讀者對於圖書館的整體滿意度呈現如表4-1-64。認為非常滿意者佔8.1%、滿意者佔57.6%、認為普通者佔31.9%、認為不滿意者佔2.1%、非常不滿意者僅佔0.4%。

整體而言，整體受訪者對於圖書館的滿意度達65.7%，而表示不滿意者比例較低，僅佔2.5%。

表4-3-64 整體滿意度

區別	樣本數(人)	百分比(%)
非常滿意	517	8.1
滿意	3,694	57.6
普通	2,047	31.9
不滿意	132	2.1
非常不滿意	26	0.4
合計	6,416	100.0

(一) 與基本資料交叉分析

進一步交叉分析發現，民眾對於圖書館的整體滿意程度，與受訪讀者有無該圖書館之借書證、最常進館時段、圖書館區別、性別、年齡、婚姻、學歷等基本項目呈現顯著差異。

1. 有無該圖書館之借書證：以有借書證(佔68.6%)受訪者表示非常滿意與滿意的比例較高。另外，表示不滿意與非常不滿意的受訪者，以沒有借書證所佔的比例較高，佔3.0%。
2. 最常進館時段：以早上時段(佔8.9%)受訪者表示非常滿意的比例較高；以下午時段(佔60.5%)受訪者表示滿意的比例較高。另外，表示不滿意與非常不滿意之受訪者，以晚上時段所佔的比例較高，佔4.0%。
3. 圖書館區別：以東區(佔12.2%)、北三區(佔11.4%)受訪者表示非常滿意的比例較高；以中一區(佔69.5%)、南一區(佔62.0%)受訪者表示滿意的比例較高。另外，表示不滿意與非常不滿意之受訪者，以北二區所佔的比例較高，佔4.0%。

4. 性別：以女性表示非常滿意的比例較高，佔8.8%，而男性表示滿意的比例較高，佔58.7%。
5. 年齡：以70歲以上(佔20.5%)、41歲以下(佔19.1%)受訪者表示非常滿意的比例較高；而以70歲以上(佔69.2%)、50-59歲(佔67.9%)受訪者表示滿意的比例較高。另外，表示不滿意與非常不滿意之受訪者，以20-29歲(佔3.2%)、30-39歲(佔2.8%)的比例較高。
6. 婚姻：以已婚有小孩(佔72.0%)之受訪者表示非常滿意與滿意的比例較高。另外，表示不滿意與非常不滿意之受訪者，以已婚無小孩(佔3.5%)的比例較高。
7. 學歷：以國小以下(佔22.4%)受訪者表示非常滿意的比例較高；以大學及大專(佔60.1%)受訪者表示滿意的比例較高。另外，表示不滿意與非常不滿意之受訪者，以研究所以上所佔的比例較高，佔4.3%。

(二) 各館整體滿意度平均分數

將整體滿意度與各館進行交叉分析比對，發現就整體滿意度而言，以屏東縣萬巒鄉立圖書館(4.38分)讀者滿意度最高，其次依序為宜蘭縣南澳鄉立圖書館(4.35分)、南投縣信義鄉立圖書館(4.32分)、臺東縣鹿野鄉立圖書館(4.30分)、臺北縣萬里鄉立圖書館(4.26分)、苗栗縣三灣鄉立圖書館(4.19分)、連江縣莒光鄉圖書館(4.18分)、高雄縣岡山鎮立圖書館(4.10分)、臺南縣學甲鎮立圖書館(4.07分)、花蓮縣玉里鎮立圖書館(4.06分)。

而讀者滿意度以雲林縣斗六市立圖書館(3.17分)最低，其次依序為金門縣金湖鎮圖書館(3.24分)、彰化縣員林鎮立圖書館(3.36分)、桃園縣中壢市立圖書館(3.41分)、彰化縣永靖鄉立圖書館(3.43分)、嘉義縣民雄鄉立圖書館(3.45分)、高雄縣橋頭鄉立圖書館(3.48分)、臺北縣五股鄉立圖書館(3.48分)、屏東縣政府文化局(3.52分)、臺南縣永康市立圖書館(3.54分)。以平均滿意度高低排序呈現，如表4-3-65。

表4-3-65 各館整體滿意度平均分數：

區別	樣本數(人)	平均數(分)
屏東縣萬巒鄉立圖書館	13	4.38
宜蘭縣南澳鄉立圖書館	26	4.35
南投縣信義鄉立圖書館	19	4.32
臺東縣鹿野鄉立圖書館	30	4.30
臺北縣萬里鄉立圖書館	38	4.26
苗栗縣三灣鄉立圖書館	16	4.19
連江縣莒光鄉圖書館	11	4.18
高雄縣岡山鎮立圖書館	40	4.10
臺南縣學甲鎮立圖書館	58	4.07
花蓮縣玉里鎮立圖書館	16	4.06
嘉義縣新港鄉立圖書館	56	3.96
南投市立圖書館	112	3.93
臺北縣板橋市立圖書館國光分館	93	3.89
南投縣埔里鎮立圖書館	100	3.88
臺北縣泰山鄉立圖書館	220	3.86
屏東縣長治鄉立圖書館	54	3.85
臺東縣成功鎮立圖書館	13	3.85

區別	樣本數(人)	平均數(分)
雲林縣古坑鄉立圖書館	49	3.84
臺中縣立文化中心	121	3.83
臺南縣歸仁鄉立圖書館	106	3.83
臺北縣立圖書館	300	3.82
苗栗縣卓蘭鎮立圖書館	27	3.81
高雄縣大社鄉立圖書館	101	3.81
南投縣集集鎮立圖書館	21	3.81
基隆市安樂區圖書館	26	3.81
臺北縣淡水鎮立圖書館	102	3.80
基隆市中正區圖書館	10	3.80
高雄市立圖書館鼓山分館	108	3.79
臺中縣沙鹿鎮立圖書館	70	3.79
桃園縣桃園市立圖書館	123	3.75
新竹縣北埔鄉立圖書館	23	3.74
嘉義市文化局(圖書館)	202	3.74
臺北市立圖書館景美分館	230	3.73
屏東縣萬丹鄉立圖書館	30	3.73
臺中市文化局(圖書館)	226	3.73
臺中市西區圖書館	102	3.72
臺北市立圖書館天母分館	319	3.71
臺北縣新店市立圖書館	90	3.71
澎湖縣文化局(圖書館)	38	3.71
高雄縣政府文化局(圖書館)	200	3.71

區別	樣本數(人)	平均數(分)
宜蘭縣宜蘭市立圖書館	58	3.71
花蓮縣花蓮市立圖書館	50	3.70
彰化縣文化局(圖書館)	122	3.70
臺南市立圖書館東區分館	160	3.68
臺南縣新市鄉立圖書館	77	3.68
臺南市立圖書館	209	3.67
新竹市立圖書館	344	3.66
苗栗縣公館鄉立圖書館	80	3.66
臺東縣政府文化局(圖書館)	100	3.66
臺北市立圖書館萬華分館	234	3.64
桃園縣蘆竹鄉立圖書館	118	3.64
臺東縣延平鄉立圖書館	10	3.60
臺北市立圖書館南港分館	234	3.58
臺北縣深坑鄉立圖書館	157	3.55
臺南縣永康市立圖書館	76	3.54
屏東縣政府文化局(圖書館)	82	3.52
臺北縣五股鄉立圖書館	120	3.48
高雄縣橋頭鄉立圖書館	52	3.48
嘉義縣民雄鄉立圖書館	56	3.45
彰化縣永靖鄉立圖書館	28	3.43
桃園縣中壢市立圖書館	332	3.41
彰化縣員林鎮立圖書館	97	3.36
金門縣金湖鎮圖書館	63	3.24
雲林縣斗六市立圖書館	18	3.17
合計	6,416	3.71

肆、圖書館改善成效評估

一、空間設計規劃

調查結果發現，受訪者認為該圖書館空間設計規劃部分改善或進步最多的是「整體環境明亮寬敞、具舒適感」(佔58.30%)；其次依序為「圖書館內燈光柔和，適合閱讀」(佔46.70%)、「圖書館入口動線標示清楚」(佔26.10%)、「設置單一借還書窗口」(佔16.80%)、「館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛」(佔14.80%)。另外，亦有11.50%受訪者認為都沒有改善或進步的地方。

表4-3-66 空間設計規劃

改善項目	樣本數	百分比
1.整體環境明亮寬敞、具舒適感	3,739	58.30
2.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	2,997	46.70
3.圖書館入口動線標示清楚	1,673	26.10
4.設置單一借還書窗口	1,079	16.80
5.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	947	14.80
6.都沒有改善或進步的地方	739	11.50
7.廁所乾淨明亮，沒有異味	12	0.20
8.閱讀環境清潔安靜	9	0.10
9.閱讀桌椅設計規劃完善	5	0.10
10.冷氣空調溫度適中	2	0.00
11.增設電梯，方便上下樓	2	0.00
12.有讀者休憩區	2	0.00
13.新書數量/新書展示資訊	2	0.00
14.具現代感	1	0.00
15.閱覽時間延長	1	0.00
16.藝文走廊	1	0.00
99.沒意見/不清楚	98	1.50
合計	11,309	176.30

註：本題為複選題，n=6,416。

二、兒童室

調查結果發現，受訪者認為該圖書館兒童室改善或進步最多的是「提供親子共同閱讀的場所」(佔46.60%)；其次依序為「空間設計活潑有趣」(佔29.80%)、「閱讀環境佳，可坐或躺著看書」(佔29.30%)、「方便親子共享電腦資料查尋」(佔26.30%)。另外，亦有15.40%受訪者認為都沒有改善或進步的地方。

表4-3-67 兒童室

改善項目	樣本數	百分比
1.提供親子共同閱讀的場所	2,987	46.60
2.空間設計活潑有趣	1,912	29.80
3.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	1,883	29.30
4.方便親子共享電腦資料查尋	1,690	26.30
5.都沒有改善或進步的地方	985	15.40
6.有說故事時間	6	0.10
7.書籍、雜誌數量增多	2	0.00
8.成人與兒童使用空間分樓層互不干擾	2	0.00
9.兒童室指標清楚可愛	1	0.00
10.地板改成木地板	1	0.00
99.沒意見/不清楚	577	9.00
合計	10,046	156.60

註：本題為複選題，n=6,416。

三、館藏資源

調查結果發現，受訪者認為該圖書館館藏資源部分改善或進步最多的是「提供網路自動化查詢服務」(佔43.40%)；其次依序為「館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用」(佔38.90%)、「館藏資料經常即時更新(即時性)」(佔28.40%)、「可使用的電腦數量足夠」(佔21.10%)。另外，亦有16.80%受訪者認為都沒有改善或進步的地方。

表4-3-68 館藏資源

改善項目	樣本數	百分比
1.提供網路自動化查詢服務	2,787	43.40
2.館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用	2,498	38.90
3.館藏資料經常即時更新(即時性)	1,822	28.40
4.可使用的電腦數量足夠	1,353	21.10
5.都沒有改善或進步的地方	1,081	16.80
99.沒意見/不清楚	244	3.80
合計	9,785	152.50

註：本題為複選題，n=6,416。

四、借閱服務

調查結果發現，受訪者認為該圖書館借閱服務部分改善或進步最多的是「借閱的冊數增加」(佔36.00%)；其次依序為「提供續借服務」(佔29.30%)、「借閱的期限延長」(佔28.20%)、「辦證年齡放寬」(佔16.50%)。另外，亦有23.90%受訪者認為都沒有改善或進步的地方。

表4-3-69 借閱服務

改善項目	樣本數	百分比
1.借閱的冊數增加	2,307	36.00
2.提供續借服務	1,880	29.30
3.借閱的期限延長	1,811	28.20
4.都沒有改善或進步的地方	1,532	23.90
5.辦證年齡放寬	1,058	16.50
6.新增家庭借閱卡服務	5	0.10
7.預約功能服務，可上網預約	3	0.00
8.借閱流程快速	2	0.00
9.可借閱其他圖書館書籍	2	0.00
99.沒意見/不清楚	523	8.20
合計	9,123	142.20

註：本題為複選題，n=6,416。

五、人員服務

調查結果發現，受訪者認為該圖書館借閱服務部分改善或進步最多的是「館員服務態度親切」(佔57.80%)；其次依序為「館員行政效率迅速」(佔39.70%)、「館員專業知識豐富」(佔18.50%)。另外，亦有20.90%受訪者認為都沒有改善或進步的地方。

表4-3-70 人員服務

改善項目	樣本數	百分比
1.館員服務態度親切	3,708	57.80
2.館員行政效率迅速	2,545	39.70
3.都沒有改善或進步的地方	1,339	20.90
4.館員專業知識豐富	1,185	18.50
99.沒意見/不清楚	215	3.40
合計	8,992	140.10

註：本題為複選題，n=6,416。

伍、對公共圖書館未滿足需求

一、多舉辦何種推廣活動

圖書館應該多舉辦何種推廣活動，會比較吸引讀者前來？調查結果發現，以視聽影片欣賞所佔的比例最高，佔50.10%；其次依序為假日書香市場(書展)(佔36.70%)、新書發表(佔34.58%)、展覽/表演(佔32.10%)、借閱排行(佔26.89%)。

表4-3-71 希望舉辦之推廣活動

時段	樣本數	百分比
1.視聽影片欣賞	3,154	50.10
2.假日書香市場(書展)	2,310	36.70
3.新書發表	2,177	34.58
4.展覽/表演	2,021	32.10
5.借閱排行	1,693	26.89
6.閱讀講座	984	15.63
7.閱讀心得徵文	603	9.58
8.說故事比賽	587	9.32
9.新書討論會	553	8.78
10.二手書交換/書籍交換/跳蚤市場	9	0.14
11.演講活動/名人演講	4	0.06
12.親子活動	3	0.05
13.捐書活動/募書活動/二手書回收	2	0.03
14.書籍導讀	2	0.03
15.查字典比賽	2	0.03
16.博學競賽	1	0.02
17.簽書會	1	0.02
18.英文作文比賽	1	0.02
19.說故事活動	1	0.02
20.各種社區活動課程	1	0.02
合計	14,109	224.13

註：本題為複選題，受訪者共6,416人，扣除121位無意見者，故n=6,295。

二、如何滿足終身學習的需求

進一步追問讀者，認為圖書館應該強化哪些服務內容，才能滿足民眾終身學習的需求，訪問結果整理如表4-3-72：

表4-3-72 如何滿足終身學習的需求

建議事項	樣本數	百分比
A. 空間設計規劃		
1.增加閱讀空間及自修室座位/增設討論區	129	4.1
2.增加餐飲服務/咖啡廳、茶館/可攜帶飲食進館	35	1.1
3.設立戶外閱讀區/讀者休息區	8	0.3
4.增設電梯、提供放大鏡，給殘障人士與年長者使用	6	0.2
5.設置過期的熱門期刊閱覽區	2	0.1
B. 兒童室		
1.設置親子共讀場所	11	0.4
2.營造活潑的氣氛及空間	2	0.1
C. 館藏資源		
1.館藏書籍報紙雜誌更豐富多元化，跟上時代潮流	955	30.6
2.持續/即時更新各類書籍、報紙、期刊雜誌等館藏	475	15.2
3.延長開館時間(24小時、夜間開館、周一無休)	165	5.3
4.電腦數量增加/開放上網時間延長/提供無線上網	139	4.5
5.增加各種視聽影音等多媒體資源	84	2.7
6.網路查詢服務/快速資料查詢服務	68	2.2
7.網路續借服務/借書期限延長	62	2.0
8.館藏書籍分類詳細清楚	43	1.4
9.設立各年齡層圖書、活動專區及推薦書籍	20	0.6
10.提供專人或志工介紹館藏資源的使用方式	19	0.6

建議事項	樣本數	百分比
11.加強館際合作資源分享	16	0.5
12.老舊書籍維護	16	0.5
13.館藏書籍電子化，提供線上閱讀	11	0.4
14.設置好書推薦專區	9	0.3
15.設置特定主題書籍專區	4	0.1
16.電腦資料加入詳細類別以利查詢	2	0.1
17.圖書資料查詢方式可更多元	1	0.0
18.保持整套或一系列書籍完整性	1	0.0
D. 借閱服務		
1.借閱冊數增加	43	1.4
2.各類書籍擺放正確、整齊，動線、位置標示清楚	35	1.1
3.放寬辦證年齡	17	0.5
4.擴大可外借館藏種類、範圍	13	0.4
5.簡化借還書程序	11	0.4
6.借閱率高之書籍與新書數量應增加或縮短借閱期限	8	0.3
7.網路預約服務	5	0.2
8.已歸還書籍上架效率要加強，以利民眾借閱	3	0.1
9.過期雜誌可提供外借	3	0.1
10.新書不得外借期限縮短	2	0.1
11.借書到期主動通知	1	0.0
E. 空間設計規劃		
1.服務人員服務態度再加強	120	3.8
2.服務人員服專業度再加強	24	0.8
3.有多種語言的語音服務系統	4	0.1

建議事項	樣本數	百分比
F. 其他		
1.舉辦座談會、讀書會、各類閱讀講座、演講等活動	229	7.3
2.多舉辦鼓勵閱讀的活動如親子共讀、徵文、說故事、借閱排行等	177	5.7
3.舉辦新書發表展覽，設新書展示架介紹新書/暢銷書	168	5.4
4.加強閱讀環境舒適、清潔	137	4.4
5.維護館內秩序	92	2.9
6.舉辦各種學習課程	74	2.4
7.定期或不定期舉辦文化活動或藝文表演	53	1.7
8.多多對外宣傳圖書館的功能及活動資訊	43	1.4
9.擴大網路服務項目及內容	18	0.6
10.辦理好書將交換活動/假日書香市場	14	0.4
11.結合社區資源舉辦活動，讓更多民眾參加	11	0.4
12.圖書館可播放音樂	10	0.3
13.提供影印、列印服務	6	0.2
14.老人閱讀輔導	4	0.1
15.提供網路教學	3	0.1
16.多設置分館與服務據點	2	0.1
17.提供留學資訊	2	0.1
18.強化各分館特色	1	0.0
19.加快網路速度	1	0.0
合計	3,617	116.1

註：本題為複選題，受訪者共6,416人，扣除3,297位無意見者，故n=3,617

三、改善空間與增加設備

進一步追問讀者，認為圖書館應該改進哪些空間或增加哪些設備，會比較符合讀者需求，訪問結果整理如表4-3-73：

表4-3-73 改善空間與增加設備

建議事項	樣本數	百分比
A. 改善空間		
1.增加/擴大大自修室、閱讀空間，閱讀桌椅要增加	951	34.0
2.設立咖啡館、茶館並提供餐飲	145	5.2
3.增設個人獨立閱讀區及獨立討論區	105	3.8
4.增加圖書館空間	92	3.3
5.兒童室與成人區分樓層設置或將兒童室獨立隔間	36	1.3
6.增設親子共讀區並單獨隔間	22	0.8
7.館外擺放桌椅供讀者休息或增加讀者休息區	20	0.7
8.加裝電梯及無障礙設施	16	0.6
9.親子閱讀空間設計更活潑可愛	12	0.4
10.自修室、書庫與閱覽室應分開設置	9	0.3
11.增設閱報區，並與期刊室、閱讀區區隔	5	0.2
12.館內動線規劃更明顯	3	0.1
13.規劃表演與展覽空間	3	0.1
14.設立老人閱讀空間	1	0.0
15.增加聽障者使用空間	1	0.0
16.上網區空間獨立	1	0.0
17.應多美化外觀及戶外廣場	1	0.0

建議事項	樣本數	百分比
B. 增加設備		
1.增加/更新電腦設備，附設印表機、光碟機	526	18.8
2.改善燈光、照明設備，書桌/閱讀桌加裝檯燈	276	9.9
3.改善空調設備/室內溫度控制	182	6.5
4.增加視聽教室、視聽設備	137	4.9
5.加強隔音效果	117	4.2
6.廁所維護，增設掛勾、衛生紙	98	3.5
7.更新桌椅，館內增加沙發椅，提供舒適閱讀的環境	96	3.4
8.設置上網(無線上網)設施/網路查詢服務	72	2.6
9.改善桌椅使用舒適度	41	1.5
10.改善引水機品質	34	1.2
11.增加汽機車停車位及遮雨棚	26	0.9
12.加大兒童室空間及增加桌椅、電腦設備	19	0.7
13.增設各類書籍標示牌及圖書館各空間配置圖	20	0.7
14.設置可飲食空間並提供用餐桌椅	19	0.7
15.增建廁所	20	0.7
16.擺設花卉或藝術品綠美化環境	17	0.6
17.設置自動販賣機	13	0.5
18.增設置物櫃與鞋櫃	10	0.4
19.改進圖書分類查詢系統	9	0.3
20.桌子增設電源插孔	6	0.2
21.設置影印機	5	0.2
22.更新老舊書架	6	0.2
23.增加借書窗口	6	0.2

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估
及讀者滿意度調查研究

建議事項	樣本數	百分比
24.設置還書箱	4	0.1
25.安全逃生設備動線應標示清楚	3	0.1
26.增設衛浴設備	2	0.1
27.設置自動門	2	0.1
28.鋪設地毯或墊子，可坐在地上看書	2	0.1
29.設置觸控指示查詢設備	3	0.1
30.窗戶應加貼隔熱紙、窗簾	3	0.1
31.閱覽室增設防蚊設備	2	0.1
32.設立餐廳及便利商店	3	0.1
33.設單一借還書窗口	2	0.1
34.電子化引導藏書位置	2	0.1
35.書桌擺放應避開向陽處	1	0.0
36.樓梯間公佈欄應裝設小燈泡	1	0.0
37.自修室增設洗手間	1	0.0
38.館外設置公用電話	1	0.0
39.設置走路、跑步機	1	0.0
40.增設監視器與警察巡邏箱	1	0.0
41.設置讀者意見箱	1	0.0
42.不要放置沙發椅，較衛生	1	0.0
43.撤除置物櫃	1	0.0
44.共同閱讀空間用木質地板	1	0.0
合計	2,796	115.0

註：本題為複選題，受訪者共6,416人，扣除3,620位無意見者，故n=2,796

第五章 調查結論與建議

第一節 調查結論

壹、301館普查概況

一、館藏數量

整體而言，在圖書資料數量、視聽資料數量、期刊報紙雜誌數量等方面，94年皆較91年有明顯增加。圖書資料數數量增加485萬3,832冊，平均成長30.4%；視聽資料數量增加13萬3,557件，平均成長14.4%；期刊報紙雜誌數量增加1萬9,735種，平均成長50.2%；其他(如電子書)增加2萬9,161冊，平均成長59.8%。

二、辦證、借閱情形與推廣活動

辦理借閱證人數、讀者借閱人次、讀者借閱冊數、推廣活動辦理場次方面，94年皆較91年有明顯增加。辦理借閱證人數增加34萬5,021人，平均成長21.7%；讀者借閱人次增加326萬2,037人，平均成長37.5%；讀者借閱冊數增加866萬8,361冊，平均成長35.4%；推廣活動辦理場次增加1萬7,136場，平均成長62.1%。

三、圖書館各項空間使用人數

圖書館各項空間使用人數，94年皆較91年有明顯增加，其中以兒童閱覽室與期刊室的使用人數呈現大幅成長情形。自修室使用人數增加174萬4,001人，平均成長16.9%；兒童室使用人數增加217萬7,949人，平均成長37.9%；視聽室使用人數增加33

萬9,824人，平均成長19.0%；網路資源中心使用人數整體來看雖增加103萬5,122人，但平均減少6.1%。

此外，期刊室使用人數增加221萬2,812人，平均成長60.4%；藝文展覽空間使用人數增加166萬7,110人，平均成長153.0%；會議室使用人數增加23萬4,174人，平均成長35.0%；鄉土資料室使用人數增加8萬4,531人，平均成長31.9%。

網路資源中心在平均使用人數方面減少了6.1%，主要原因是多數圖書館已完成網路資源中心建置，但電腦設備沒有同步更新或增購等原因，導致使用人數呈現負成長的情形。

四、計畫執行過程遭遇困難與解決方案

計畫執行過程中困難部分主要為無工程專業背景、專業服務人員質量、購書經費不足與館藏資源發展困難；而解決方案則以請工務課協助、公開招標委外或尋求專家顧問；加強在職訓練、配置專業圖書人員、招募志工或徵調臨時人員；請上級單位協助、由中央編列預算補助，或是自籌財源、捐贈等方式。

五、圖書館人力配置

40.3%(121館)的圖書館正式編制員工為1人(含)以下(其中有17.3%(52館)沒有編列正式員工，23.0%(69館)僅編列1人)；66.7%(200館)的圖書館沒有編制約聘(僱)員工；21.3%(64館)僅編列1名約聘(僱)員工。

37.0%(101館)的圖書館編制臨時人員為1人(含)以下(其中有18.7%(56館)沒有臨時人員，18.3%(55館)僅編列1人)；而有47.7%(143館)的圖書館志工人數超過6人以上。

六、各區館藏數量比較

南二區圖書資料數量增加最多，共計159萬9,235冊，其次為中二區，增加了55萬5,824冊；由平均成長率來看，仍以南二區的成長率最高，增加了64.8%，其次為東區(37.0%)。

南二區視聽資料數量增加最多，共計3萬4,465件，其次為北一區，增加了2萬9,698件；由平均成長率來看，以中一區的成長率最高，增加44.6%，而北三區則減少了3.1%。

中二區期刊報紙雜誌種類增加最多，共計7,020種，其次為北一區，增加了3,768種；由平均成長率來看，以中一區的成長率最高，增加116.6%，其次為北一區(66.7%)與北二區(63.5%)。

北一區電子書數量增加最多，共計1萬7,542冊，其次為中一區，增加了5,348冊；由平均成長率來看，中一區呈現倍數成長情形，大幅增加699.8%，而南一區則減少了28.6%。

七、各區圖書辦證、借閱情形與推廣活動比較

南二區辦理借閱證人數增加最多，共計17萬9,105人，其次為中一區，增加了3萬3,972人；由平均成長率來看，南二區呈現倍數成長的情形，大幅增加383.2%，而中二區與北一區則分別減少了15.0%與10.5%。

南一區讀者借閱人次增加最多，共計114萬709人，其次為中二區，增加了59萬4,749人；由平均成長率來看，南一區呈現倍數成長情形，大幅增加112.1%，而北一區則減少了17.8%。

中二區讀者借閱冊數增加最多，共計182萬6,473冊，其次為南一區，增加了137萬5,510冊；由平均成長率來看，以南二

區的成長率最高，增加88.9%，其次為東區，增加了83.7%。

中一區推廣活動辦理場次增加最多，共計3,676場，其次為南一區，增加了2,640場；由平均成長率來看，以南二區的成長率最高，增加162.0%，其次為中一區與東區，分別增加了135.5%與106.1%。

中二區與北一區在辦證人數方面呈現減少情形，主要原因為少數圖書館的確有辦證人數減少情形，此外，北一區因為少數圖書館讀者借閱人次減少，影響平均借閱人次。

八、各區圖書館各項空間使用人數比較

中一區讀者使用自修室的人數增加最多，共計70萬6,501人，其次為北二區，增加了29萬8,156人；由平均成長率來看，以北二區的成長率最高，增加71.4%，而北一區則減少了14.7%。

北二區讀者使用兒童閱覽室的人數增加最多，共計82萬1,217人，其次為北一區，增加了68萬7,086人；由平均成長率來看，以北二區的成長率最高，增加116.0%，而中一區則減少了32.6%。

南一區讀者使用視聽室的人數增加最多，共計11萬3,444人，其次為中二區，增加了5萬4,878人；由平均成長率來看，以南一區的成長率最高，增加77.2%，其次為中一區，增加了48.1%。

南一區使用網路資源中心人數增加最多，共計20萬7,696人，其次為中一區，增加了15萬4,732人；由平均成長率來看，

以北三區的成長率最高，增加81.3%，其次為南一區，增加了80.5%。

南一區讀者使用期刊室的人數增加最多，共計57萬8,783人，其次為北二區，增加了51萬6,734人；由平均成長率來看，北二區呈現倍數成長情形，大幅增加143.6%，其次為南一區，增加了72.7%。

北二區讀者使用藝文展覽空間的人數增加最多，共計78萬7,547人，其次為南一區，增加了34萬7,183人；由平均成長率來看，南二區與北二區皆呈現高倍數成長情形，分別增加了1039.1%與1290.5%；而中二區則減少了44.4%。

中二區讀者使用會議室的人數增加最多，共計5萬6,580人，其次為南一區，增加了5萬2人；由平均成長率來看，以南二區呈現倍數成長比率最高，增加了482.6%；而中二區則減少了17.6%。

中二區讀者使用鄉土資料室的人數增加最多，共計2萬1,944人，其次為南一區，增加了2萬1,561人；由平均成長率來看，以東區呈現倍數成長比率最高，增加了3150.0%；而北一區與南一區則分別減少了14.9%與12.2%。

整體而言，各區在館藏數量、借閱人數與使用人數整體數量皆呈現增加的情形，其中南二區在圖書資料數量、辦理借閱證人數、讀者借閱冊數與推廣活動辦理的成長率較高；北二區在使用自修室、兒童閱覽室、期刊室、藝文展覽空間人數方面的成長率較高；中一區在視聽資料數量、期刊報紙雜誌種類、推廣活動辦理場與使用視聽室人數的成長率較高；而北三區則

以使用網路資源中心人數成長率較高。

此外，由於少數圖書館考量經營方向與當地讀者需求，撤掉自修室、會議室或因空間太小無法完整規劃各項空間，造成94年平均成長率有部分下降的情形。

貳、64館深度訪談

一、主要修建或改善的空間、設備

整體圖書館改善重點皆以館內空間重新規劃為主，部分圖書館以外觀建築物整修為重點修繕項目，以及戶外空間景觀綠美化；少數圖書館因原有建築物老舊遷移到新的地址，部分圖書館依當地文化特色規劃館藏特色區。

(一) 館內空間重新規劃

透過重新隔間或原有區室對調，提高空間穿透感與擴大原有使用範圍；改變原有出入口或增加動線標示，讓讀者更方便地進出圖書館。

透過柔和燈光、閱讀沙發、木製書架、落地窗自然採光等元素，塑造適合閱讀的舒適環境；另外實施基礎工程及硬體設備增購。

(二) 建築物整修與戶外景觀綠美化

配合當地景觀設計入口意象創造特色，規劃圖書館戶外空間景觀綠美化，將閱讀空間延伸至戶外，讓讀者擁有更寬廣的視野。

（三）原有建物老舊遷移至新址

少數圖書館因建築過於老舊，配合相關計畫遷移至新館，主要經費用於新館空間的重新規劃；像是閒置空間再利用方式規劃新館，或是配合複合式建築物新建。

二、改善後效果較好的地方與不好的地方

改善後各項設施資源普遍獲得讀者認同，讀者使用率大幅增加，多數圖書館皆以兒童室成效最為顯著，推動親子閱讀的關係，亦同步提高大人使用期刊區與閱覽室的比例；此外，各館由於經費預算有限，皆致力於重要項目進行改善，多數認為沒有效果不好的地方。

三、讀者滿意度提升情形

經過空間重新規劃後，多數讀者滿意度皆提升，對圖書館空間改善持正面肯定的態度，主要原因是圖書館整體空間明亮度提高，書籍使用更方便；家長和小朋友可以在圖書館內共同閱讀，還可以參加館內舉辦的各種活動，以及使用各種視聽設備與網路資源。

四、預算編列需改進或調整地方

預算經費部分，多數圖書館表示申請與實際補助金額不同，花費太多時間修改計畫內容，等於重寫修繕計畫，造成人力，物力浪費，建議未來應把各項規則訂定更詳細明確；或依照不同圖書館實際需求彈性放寬條件。

五、執行困難與解決方案

圖書館人員缺乏圖書館空間規劃撰寫經驗，在短時間內提報非常困難，而工程經驗不足需要相關單位協助與指導，加上同時擔任監工與驗收的角色，造成館員非常大的壓力。

主要透過工程課、建設課等相關單位協助解決工程採購問題，以及透過地方政府調度與圖書館本身臨時人員、志工人員來解決人力不足問題。

六、地方政府(鄉鎮公所)支持程度或協助情形

由於鄉鎮地方財源不足，對於來自中央政府的高額補助非常重視，因此各鄉鎮地方首長對於空間改善計畫非常支持，配合計畫進行自籌財源的比例也很高。

七、對「空間及營運改善計畫」未來希望加強地方

由於計畫提報、書審等行政作業程序太過繁複，公文往返與提交報告書造成人力吃緊。建議未來應採中長程計畫，分年分期方式執行，更能提高整體空間改善的成效。

受限於執行期程，各區圖書館幾乎同時施工改善，造成委員無法兼顧的情形，實屬可惜。建議未來成立圖書館空間規劃的改善團隊，針對各圖書館進行輔導建議。

八、對圖書館未來經營方向相關建議

公共圖書館未來的角色，需要中央機關、地方政府給予明確定位與組織編制，才能達到現代公共圖書館的功能-文化、資訊、學習中心。

在地方政府財源普遍短缺情況下，藉由中央政府有計畫的經費補助外，可規劃資源共享的政策，例如台北縣市試辦「通借通還」措施，就各館藏書資源，用現有人力回收、分類與配送，試辦結果讀者整體評價還不錯，未來可視城鄉差異與需求進行辦理。

參、讀者滿意度調查

一、公共圖書館經營訴求與改善重點

（一）整體圖書館

整體圖書館經營訴求重點為入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富。

而應改善重點則為館藏資料豐富適用、館藏資料經常即時更新與可使用電腦數量足夠；顯示整體讀者對於圖書館空間改善後的效果與館員服務品質表示滿意，但對於館藏資料的豐富性、即時性與可使用的電腦數量滿意度仍偏低。

（二）北一區圖書館

北一區圖書館經營訴求重點為入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、館內燈光柔和適合閱讀、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料豐富適用、館藏資料經常即時更新與可使用的電腦數量足夠。

(三) 北二區圖書館

北二區圖書館經營訴求重點為入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、館內燈光柔和適合閱讀、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料豐富適用與館藏資料經常即時更新。

(四) 北三區圖書館

北三區圖書館經營訴求重點為入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料經常即時更新與可使用電腦數量足夠。

(五) 中一區圖書館

中一區圖書館經營訴求重點為入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料豐富適用與館藏資料經常即時更新。

(六) 中二區圖書館

中二區圖書館經營訴求重點為入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為方便親子共享電腦資料查尋、提供網路自動化查詢服務、館藏資料豐富適用與館藏資料經常即時更新。

(七) 南一區圖書館

南一區圖書館經營訴求重點為入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、館內燈光柔和適合閱讀、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料豐富適用、館藏資料經常即時更新與可使用的電腦數量足夠。

(八) 南二區圖書館

南二區圖書館經營訴求重點為入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務、館藏資料豐富適用及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；應改善重點為館藏資料經常即時更新。

(九) 東區圖書館

東區圖書館經營訴求重點為入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、館內燈光柔和適合閱讀、方便親子共享電腦資料查尋、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速與服務態度親切；應改善重點為館藏資料豐富適用、館藏資料經常即時更新、可使用的電腦數量足夠與館員專業知識豐富。

經由重視-滿意程度(IPA)模式分析發現，整體讀者對於圖書館重視與滿意程度高的項目主要為入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀場所、提供網路自動化查詢服務及館員行政效率迅速、服

務態度親切與專業知識豐富；顯示各區圖書館在經營訴求重點方向一致。

此外，僅中二區與東區圖書館在經營改善重點項目略呈差異，建議中二區應加強改善親子共享電腦資料查尋與提供網路自動化查詢服務，而東區則是加強改善館員專業知識。

由經營改變重點發現，整體與各區圖書館皆以設置單一借還書窗口為共同項目，雖然讀者對於圖書館設置單一窗口的服務滿到滿意但重視程度偏低；顯示這項服務對於精簡圖書館人力極有效益，但與讀者需求關聯性較低。

而由經營放棄重點發現，整體與各區圖書館皆以館內附設咖啡廳或茶館有悠閒氣氛與借閱服務(如借閱期限延長、借閱冊數增加、提供續借服務…等)為共同項目，顯示對於讀者而言，這些是重視程度偏低也是滿意程度偏低的項目。

二、各區圖書館讀者滿意度比較

(一) 整體表現以東區受訪者滿意度最高、其次為北三區、中一區、北一區受訪者。

(二) 空間設計規劃方面，以東區(3.74分)與北三區(3.70分)受訪者滿意度較高；兒童室方面，以東區(3.64分)與中一區(3.59分)受訪者滿意度較高；館藏資源方面，以北三區(3.54分)與東區(3.52分)受訪者滿意度較高；借閱服務方面，以東區(3.59分)與北三區(3.58分)受訪者滿意度較高；人員服務方面，則以中一區(3.73分)與北一區(3.72分)受訪者滿意度較高。

(三) 整體表現以北二區與中二區受訪者滿意度較低、其次為北一區之受訪者。

(四) 空間設計規劃方面，以北一區(3.55分)與中二區(3.57分)受訪者滿意度較低；兒童室方面，以北二區(3.43分)與北一區(3.44分)受訪者滿意度較低；館藏資源方面，以北二區(3.33分)與中二區(3.35分)受訪者滿意度較低；借閱服務方面，以北二區(3.42分)與中二區(3.46分)受訪者滿意度較低；人員服務方面，則以北二區(3.56分)與中二區(3.66分)受訪者滿意度較高。

東區各館雖然樣本數較少(八館共計303位受訪者)，但由於東區圖書館致力提供符合當地民眾需求的各項服務，加上空間改善後呈現大幅改變，讓當地讀者對於東區各圖書館在空間設計規劃、兒童室、館藏資源與借閱服務項目表示滿意。

三、64館讀者滿意度比較

(一) 滿意度較高者：屏東縣萬巒鄉立圖書館(4.38分)、宜蘭縣南澳鄉立圖書館(4.35分)、南投縣信義鄉立圖書館(4.32分)、臺東縣鹿野鄉立圖書館(4.30分)、臺北縣萬里鄉立圖書館(4.26分)、苗栗縣三灣鄉立圖書館(4.19分)、連江縣莒光鄉圖書館(4.18分)、高雄縣岡山镇立圖書館(4.10分)、臺南縣學甲鎮立圖書館(4.07分)、花蓮縣玉里鎮立圖書館(4.06分)。

(二) 滿意度較低者：雲林縣斗六市立圖書館(3.17分)、金門縣金湖鎮圖書館(3.24分)、彰化縣員林鎮立圖書館(3.36分)、桃園縣中壢市立圖書館(3.41分)、彰化縣永靖鄉立圖書館(3.43分)、嘉義縣民雄鄉立圖書館(3.45

分)、高雄縣橋頭鄉立圖書館(3.48分)、臺北縣五股鄉立圖書館(3.48分)、屏東縣政府文化局(3.52分)、臺南縣永康市立圖書館(3.54分)。

由滿意度較低之館別發現，以中二區圖書館數量較多，建議未來應檢視經營訴求重點是否符合讀者重視與滿意的項目如入口動線標示、環境明亮寬敞、燈光柔和適、提供親子閱讀及館員行政效率迅速、服務態度親切與專業知識豐富；以及改善重點是否為方便親子共享電腦資料查尋、提供網路自動化查詢服務、館藏資料豐富適用與館藏資料經常即時更新等項目。

四、不同特質讀者滿意度比較

- (一) 整體而言，讀者對於圖書館滿意度認為非常滿意者佔8.1%、滿意者佔57.6%、認為普通者佔31.9%、認為不滿意者佔2.1%、認為非常不滿意者僅佔0.4%。
- (二) 其中以有辦借書證、最常下午時段使用圖書館、女性、70歲(含)以上、14歲(含)以下、已婚有小孩、國小(含)以下、家庭管理、退休受訪者滿意度較高。
- (三) 而未辦理借書證、最常晚上時段使用圖書館、男性、15-19歲、20-29歲、未婚與已婚無小孩、研究所(含)以上、專業技術人員與軍公教人員受訪者滿意度較低。

五、圖書館改善成效評估

- (一) 空間設計規劃：改善或進步最多項目「整體環境明亮寬敞、具舒適感」、「圖書館內燈光柔和，適合閱讀」、「圖書館入口動線標示清楚」。

- (二) 兒童室：改善或進步最多項目「提供親子共同閱讀的場所」、「空間設計活潑有趣」、「閱讀環境佳，可坐或躺著看書」。
- (三) 館藏資源：改善或進步最多項目「提供網路自動化查詢服務」、「館藏資料豐富適用」、「館藏資料經常即時更新」。
- (四) 借閱服務：改善或進步最多項目「借閱冊數增加」、「提供續借服務」、「借閱期限延長」。
- (五) 人員服務：改善或進步最多項目館員服務態度親切、「館員行政效率迅速」、「館員專業知識豐富」。

六、公共圖書館未滿足需求

多舉辦視聽影片欣賞、假日書香市場(書展)、新書發表、展覽/表演等活動；希望館藏書籍、報紙、雜誌更豐富多元化，跟上時代潮流，持續更新各類書籍、報紙、期刊雜誌等館藏。

此外，多舉辦座談會、讀書會、各類閱讀講座、演講等活動；舉辦鼓勵閱讀的活動如親子共讀、徵文、說故事、借閱排行。

硬體設備方面，讀者希望能夠增加或擴大自修室、閱讀空間，閱讀桌椅要增加；增設個人獨立閱讀區及獨立討論區；增加或更新電腦設備，附設印表機、光碟機；改善燈光、照明設備，書桌或閱讀桌加裝檯燈；改善空調設備、室內溫度控制等。

第二節 調查建議

壹、圖書館營運與組織人力

一、圖書館人力資源配置

由301館普查與深度訪談結果發現，全省公共圖書館因城鄉差距與地方政府組織編制關係，造成各館在人力方面嚴重失衡，目前仍有多達121間圖書館的正式編制員工僅為1人(含)以下，造成圖書館經營困難，人力嚴重不足。建議每年針對圖書產業人力進行調查，配合普查資料進行，了解各層級公共圖書館產業人力需求，尋求適切解決方案。

二、圖書館營運方向

公共圖書館未來朝向文化、資訊與學習中心，將由傳統提供自修、借還書與閱報的圖書館，轉型成為辦理各項藝文、閱讀活動，提高民眾主動追求知識的態度與行為；需要中央與地方政府共同協助。此外，各館營運政策、可使用空間、軟硬體設備是否足夠、館藏資源豐富性…等，對於提高營運效能，讀者滿意程度皆具有非常高的影響。建議視各區圖書館未來角色與功能，規劃特定標準與提供不同公部門資源。

貳、空間改善效果與讀者滿意度提升

一、讀者服務標準化與差異化

由深度訪談與讀者滿意度調查結果發現，各區圖書館皆致力發展成為具當地特色的圖書館。發現讀者對於空間、燈光與

服務態度的需求呈現一致，但對於圖書館內軟硬體的需求則呈現差異。

而由滿意度平均分數發現，屏東縣萬巒鄉、宜蘭縣南澳鄉、南投縣信義鄉、臺東縣鹿野鄉與臺北縣萬里鄉等五間圖書館，在空間設計規劃、兒童室、館藏資源、借閱服務與人員服務方面，雖然讀者人數少但滿意度皆較高。

由於顧客(讀者)需求差異化緣故，當服務顧客愈多時，愈難維持每位顧客(讀者)滿意度，因此當顧客市場較小時，較能維持一定水準的滿意程度；由上述圖書館滿意度偏高的情形發現，在城鄉差距大的情形下，偏遠地區圖書館仍能滿足當地小眾讀者需求，提供高品質的服務。

二、空間改善成效評估

改善後各項設施資源普遍獲得讀者認同，讀者使用率大幅增加，借閱冊數也呈倍數成長。對照普查結果發現，辦理借閱證人數增加了34萬5,021人，平均人數成長21.7%；讀者借閱人次增加了326萬2,037人，平均人次成長37.5%；讀者借閱冊數增加了866萬8,361冊，平均冊數成長35.4%。

另外，多數圖書館表示改建後皆以兒童室成效最為顯著，積極推動親子閱讀的結果，同步提高大人使用期刊區與閱覽室的比例。對照普查結果發現，兒童室使用人數方面，增加了217萬7,949人；平均人數成長37.9%；而期刊室使用人數則增加了221萬2,812人，平均人數成長60.4%。

參、各區圖書館未來經營改進參考方向

一、加強「改善重點」-讀者重視但滿意度偏低的項目

整體讀者重視但滿意度偏低的項目為館藏資料(圖書、期刊、視聽)豐富適用、館藏資料經常即時更新，可使用的電腦數量足夠，顯示多數讀者對於圖書館館藏資料的豐富性、即時性，以及電腦數量滿意度偏低；建議未來可針對館藏資源與電腦設備進行加強。

二、維持「訴求重點」-讀者重視且滿意度高的項目

由整體圖書館的訴求重點發現，讀者重視且滿意度高的項目有圖書館入口動線標示清楚、整體環境明亮寬敞具舒適感、圖書館內燈光柔和適合閱讀、提供親子共同閱讀的場所、提供網路自動化查詢服務、館員行政效率迅速、館員服務態度親切、館員專業知識豐富等；建議未來應維持訴求重點，避免滿意度降低，產生讀者流失或移轉至其他閱讀場所的情形。

肆、後續研究建議

經由本此調查發現，部分圖書館未設置進行讀者流量，因此無法提供明確普查資料，影響調查執行與普查資料豐富性。建議後續研究可參考此次研究計畫進行修訂；提供更為完善產業普查資料與讀者滿意度調查。

在城鄉資源分配差距甚大的情形下，多數圖書館館藏質量均不高，直接影響民眾使用圖書館的意願；而調查結果亦發現讀者重視度高但滿意度低的項目皆以館藏資料豐富適用、館藏資料經常即時更新與可使用電腦數量足夠。因此，中型縣級公

共圖書館與小型鄉鎮圖書館，須透過「合作永續」與「資源共享」等方式，建構策略聯盟的夥伴關係；提供讀者豐富且即時的館藏資源。

公共圖書館的功能已漸漸由「資訊中心」演化成「文化中心」、「學習資源中心」。藉由本此調查發現，全國各區圖書館已逐漸朝向理想邁進；提供親子共同閱讀場所，讓家長與小朋友提升對閱讀的共同樂趣，配合不同需求讀者提供方便使用的各項館內資源，讓進來圖書館使用各項服務成為民眾生活的一部分，達到理想公共圖書館應具備的特色。

參考文獻

中文部分

- 中國圖書館協會(2000)，《圖書館事業發展白皮書》，臺北市：中國圖書館學會。
- 日本能率協會編著；劉滌昭譯(1994)，《顧客滿意度測量手法》，臺北市，中國生產力中心。
- 王姝怡(2002)，《市場分析與品牌策略規劃—以包裝咖啡市場為例》，淡江大學管理科學學系研究所未出版碩士論文。
- 王慧恆(2000)，《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》，淡江大學教育資料科學研究所未出版碩士論文。
- 司徒達賢(2006)，〈無法自行閱讀，何來知識經濟？〉，《天下雜誌》，第358期。
- 江宜珍(2001)，《運用重要-表現程度分析法探討國立科學工藝博物館解說媒體成效》，台中師範學院環境教育研究所未出版碩士論文。
- 行政院主計處編(2005)，《中華民國台灣地區社會指標統計》，臺北市，行政院主計處。
- 何文慶(2003)，〈公共圖書館的館際合作：縣級公共圖書館的觀點〉，《臺北市立圖書館管訊》，第21(2)期，9-21。
- 李雪莉(2002)，〈台灣的閱讀危機：全民閱讀大調查〉，《天下雜誌》，263期。
- 林呈潢(1996)，〈國立中央圖書館建築用後評估研究〉，《圖書館學與資訊科學》，第22(2)期，73-93。
- 林建基(2003)，〈降低品質成本，追求零缺點〉，《管理雜誌》，第350期，38-41。
- 林彥君(1992)，《行銷概念應用於我國公共圖書館之探討》，國立台灣大學圖書館學研究所未出版碩士論文。
- 林勤敏(2003)，〈公共圖書館如何運用社會資源促進全民終身學習〉，《臺北市立圖書館管訊》，第20(3)期，20-30。

- Philip Kotler 原著；方世榮譯（1992），《行銷管理學》，台北市：東華。
- 邵正明（1990），《購買後滿意程度與再購行為之研究—以彩色電視機為例》，國立中興大學企業管理研究所未出版碩士論文。
- 侯秀育（2004），《民眾對公共圖書館服務品質期望與滿意度之研究—以彰化縣文化局圖書館為例》，國立彰化師範大學商業教育研究所未出版碩士論文。
- 范豪英（2000），〈圖書館工作人員空間之探討—建築規劃中易被輕忽的空間〉，《書苑季刊》，第44期，16-24。
- 范豪英（2005），〈TEBNET墊子書合作館藏成果初探〉，《國家圖書館館刊》，第2005（1）期，11-32。
- 孫童培（2003），〈心中有顧客，績效自然來〉，《管理雜誌》，第344期，22-24。
- 孫德彪（1992），〈如何使公共圖書館與民眾生活相結合〉，《國立中央圖書館臺灣分館館訊》，第9期。
- 徐英倫（2002），《高雄市民營固網電信顧客滿意度之研究》，國立高雄第一科技大學行銷與流通管理學系研究所未出版碩士論文。
- 納谷嘉信，諸戶脩三，中村泰三（2004），《創造性魅力商品的開發—TQM的新發展》。臺北市，六合。
- 國立臺中圖書館編（2003），《公共圖書館空間及營運改善計劃作業手冊》，臺中市，國立臺中圖書館。
- 國立臺中圖書館編（2004），《讀者需求及服務滿意度調查研究》，臺中市，國立臺中圖書館。
- 國立臺中圖書館編（2005），《國立臺中圖書館讀者閱讀需求及閱讀型態調查》，臺中市，國立臺中圖書館。
- 張嘉彬（2002），〈全面品質管理（TQM）在大學圖書館應用之探討〉，《圖書與資訊學刊》，第40期，68-79。
- 張碧玲（1994），《大台北地區購屋者滿意度之研究：以LISREL進行理論驗證》，國立台灣大學商學研究所未出版碩士論文。
- 莊道明（2000），〈新世紀圖書館社會影響力與價值之重現〉，《國家圖書館館刊》，第89（2）期，109-121。

- 莊道明 (2001)，〈公共圖書館館員在資訊素養活動的教學服務〉，《書苑季刊》，第48期，12-24。
- 莊道明 (2003)，〈書緣一線牽—國家圖書館如何表達自己〉，《國家圖書館館刊》，第92 (1) 期，56-65。
- 許秋玉 (2006)，《會員對旅遊資訊的重視度、滿意度與購買意願間關係研究—以統一健康世界為例》，世新大學觀光學系研究所未出版碩士論文。
- 連宏基 (1993)，《鄉鎮圖書館建築與使用研究—以台中縣鄉鎮圖書館為例》，東海大學建築工程研究所未出版碩士論文。
- 郭昱瑩 (2004)，〈政府績效評估：政府機關績效評估探討〉，臺北市，收錄於行政院研究發展考核委員會。
- 郭麗玲 (1997)，〈圖書館行銷管理模式〉，《圖書館學與資訊科學》，第23 (2) 期，82-99。
- 陳光榮 (2004)，〈從顧客關係管理的角度探討服務品質—以台北都會區大眾捷運系統為例〉，《品質月刊》，第40 (10) 期，61-69。
- 陳光榮、劉菊梅 (2004)，〈建立兒童圖書館之服務品質〉，《品質月刊》，第40 (9) 期，56-68。
- 陳光榮、陳美良、謝采汝 (2004)，〈從顧客關係管理的角度探討服務品質—以台北都會區大眾捷運系統為例〉，《品質月刊》，第40 (10)期，61-69。
- 陳昭珍 (1997)，〈「公共圖書館是會更重要還是更沒落？」〉，《書苑季刊》，第33期，20-24。
- 陳昭珍 (2003)，〈公共圖書館與閱讀活動〉，《臺北市立圖書館管訊》，第20 (2)期，55-68。
- 陳進丁 (2003)，《固網通信服務品質之顧客滿意度、後續行為研究—以中華電信高雄市市室內電話用戶為例》，義守大學工業工程與管理學系研究所未出版碩士論文。
- 陳燕坦 (2004)，〈TQM vs TQC 何取於TQM？〉，《品質月刊》，第40 (11) 期，69-75。
- 陶蕃瀛 (1994)，《社區組織與社區發展實務》。臺北市，五南。

- 彭金堂 (1997)，《圖書館讀這滿意度與館員認知度之服務品質研究》，國立清華大學工業工程研究所未出版碩士論文。
- 曾淑賢 (2005)，〈臺北市閱讀風氣及市民閱讀型態之研究〉，《臺北市立圖書館》，臺北市政府93年度計劃研究報告。
- 程良雄、黃世雄、吳美美、林勤敏 (1999)，〈公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究〉，《八十八年度公共圖書館資訊系統成果觀摩暨研討會》。臺北市：臺灣省政府文化處。
- 黃章展、李素馨、侯錦雄 (1999)，〈應用重要-表現程度分析法探討青少年觀光遊憩活動需求性〉，《1999休閒、遊憩、觀光研究成果研討會論文集：遊憩需求與效益評估》，台北市，田園城市文化事業。
- 楊忠敬 (2002)，《全面品質管理在台北縣國民小學校務經營應用之研究》，國立台北師範學院國民教育研究所未出版碩士論文。
- 楊美華 (2003)，〈他山之石—追尋公共圖書館成功典範〉，《書香遠傳》，第2期，42-43。
- 楊美華 (2006)，〈我國圖書館事業近十年發展的回顧與前瞻〉，《台灣圖書館管理月刊》，第2 (4) 期，10-24。
- 楊錦潭、陳玟志、邱魏津、朱永方 (2005)，〈圖書館顧客關係管理與資料探勘〉，《國家圖書館館刊》，第2005 (1) 期，115-131。
- 葉乃靜 (1998)，〈資訊商品化：公共圖書館面臨的新挑戰〉，《圖書館學與資訊科學》，第24 (2) 期，29-42。
- 葉乃靜 (2005)，〈台灣社會的閱讀文化及其建構之道〉，《國家圖書館館刊》，第2005 (1) 期，99-113。
- 齊若蘭 (2002)，〈閱讀：新一代知識革命〉，《天下雜誌》，263期。
- 劉宏亮 (2006)，《民眾為什麼不使用公共圖書館：以板橋地區居民為例》，世新大學資訊傳播研究所未出版碩士論文。
- 譚錫輝 (2006)，《以民眾觀點探討基隆河整體治理計畫工程績效》，世新大學行政管理學系研究所未出版碩士論文。
- 賴苑玲 (2001)，〈談閱讀活動在國民小學的推廣〉，《全國新書資訊月刊》，第27期，3-5。

- 薛秀芳 (2004) , 〈讓公共圖書館變誠品書店〉 , 《書香遠傳》 , 第16期 , 49 。
- 薛理桂 (1999) , 〈邁向二十一世紀的我國公共圖書館：賀書苑季刊發行十周年〉 , 《書苑季刊》 , 第41期 , 31-33 。
- 薛理桂 (2002) , 〈21世紀圖書館的新面貌〉 , 《中華圖書資訊學教育學會會訊》 , 第19期 , 38 。
- 謝彩瑤 (2000) , 《台東師院學生課外閱讀行為調查研究》 , 臺東師範學院教育研究所未出版碩士論文 。
- E-ICP , 〈東方消費者行銷資料庫〉 , <http://www.isurvey.com.tw/> 。

英文部分

- Pokojski, Jerzy (2004). IPA--concepts and applications in engineering. London New York, Springer.
- Hsing-Shia Tai (1998). Improving Customer Satisfaction : The Case of Lexus in Taiwan. Master Degree Thesis, National Chengchi University.
- Sampson, S. E. and Showalter, M. J.(1999), “The Performance-Importance Response Function : Observations and Implications , “The Service Industries Journal, Vol.19, pp,1-25.
- Day, Ralph L.(1977), “Extending the Concept of Consumer Satisfaction” , Atlanta Association for Consumer Research, Vol.4, pp.149-154.
- Oliver, Richard .L, and Wayne S.Desarbo (1988) , “Response Determinants in Satisfaction Judgements” , Journal of Consumer Research, pp.495-507.
- Tes, David K. and Peter C. Wilton(1988), “Models of Consumer Satisfaction Formation An Extension” , Journal of Marketing Research, pp.204-212.
- Chapman. R. G(1993) Brand performance comparatives. Journal of Products & Brand Management, 2,1, pp.42-50.
- Martilla, J. A. and J. C. James (1977) Importance-performance analysis. Journal of Marketing, 41,1, pp.77-79.

- Marr, J.W. (1986) , “Letting the customer be the judge of quality” , *Quality Progress*.Vol.19,10, pp.46-49,
- Osborn, D. and T. Gabeler,(1992) *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Sprit is Transforming the Public Sector* ; MA. : Addison-Wesley Publishing Company.
- Jennifer Rowley, (1996) , “Implementing TQM for Library Services” the *Issues: Aslib proceeding* 48, pp17.
- Aaker, D. A., & Shansby, j. G. (1982). *Position Your Product*. Business Horizon 25, May-June.
- Anderson, E.W., Fornell, C. & Lehmann, D.R. (1994). Customer Satisfaction Market Share and Profitability: Findings From Sweden. *Journal of Marketing*,58(July): 53-66.
- Charnley, M.V. (1975). *Reporting* (3rd ed). New York: Holt, Rinehart & Winston. p45.
- DeWerth-Pallmeyer, D. (1997). *The Audience in the News*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Mahwan, New Jersey.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D. & Miniard, P.W. (1993). *Consumer Behavior*, (7th ed.). Harcourt Broce Joranovich College Publishers, The Dryden Press.
- Hawkins, & Best, & Coney, (1989). *Consumer Behavior Implications for Marketing Strategy*. Fourth edition, Boston.
- McQuail, Denis (1997) *Audience Analysis*. SAGE Publication, Inc.
- Neuman, W.R. (1991). *The future of the mass audience*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Oliver, R.L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 57(Fall): 25-48.
- Reibstein, D. J., (1985). *Marketing: Concepts, Strategy and Decisions*. Englewood Cliffs, N. J. Prentice Hall.
- Zeithaml, V., A. (1988). Consumer perceptions of Price, Quality and Value: Ameans-end Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52: 2-22.

附錄一、前測問卷結果與信度分析

「公共圖書館空間及營運改善計畫」讀者滿意度調查

問卷編號：

區別	館別	流水號

親愛的讀者，您好：

國立臺中圖書館為瞭解公共圖書館經過空間及營運改善之後，民眾對於各項服務滿意程度及需求建議事項，特別委託異視行銷顧問公司進行這項讀者滿意度調查，以提供更完善的服務項目與品質。擔誤您一點時間，為我們填答這份問卷，謝謝您！

這份問卷調查內容僅提供服務品質改進參考，不做其他用途，請您放心填答。如果在填寫過程中有任何不瞭解的地方，我們的訪員將會協助您，謝謝！

國立臺中圖書館 敬上

受訪者姓名：_____ 聯絡電話(皆可)：_____ (請依個人意願填寫；以下由訪員填寫)

訪問日期：95 年 _____ 月 _____ 日 訪問時間：_____ 時 _____ 分 ~ _____ 時 _____ 分

訪員姓名：_____ 督導員：_____ 複查結果：_____

填寫說明：請將您的答案直接在□打「✓」，若有_____ (劃線)處請填寫您的意見，謝謝！

第一部分 圖書館閱讀行為探討

Q1.請問您是從什麼時候開始使用這間圖書館的服務呢？

- ☐1.今年(95年) ☐2.民國 94 年 ☐3.民國 93 年 ☐4.民國 92 年
☐5.民國 91 年 ☐6.民國 90 年及以前

Q2.請問您平均使用圖書館的頻率是？約每週_____次或每_____個月一次

Q3.請問您最常在哪個時段到圖書館看書呢？(單選)

- ☐1.早上時段(09:00~12:00) ☐2.中午時段(12:01~14:00)
☐3.下午時段(14:01~18:00) ☐4.晚上時段(18:01~20:00)

Q4.請問您目前有沒有圖書館的借書證？

- ☐1 有 ☐2 沒有(沒有辦證的原因是_____)

Q5.請問您較常在哪幾天來圖書館呢？(可複選，最多選三項)

- ☐1.週二 ☐2.週三 ☐3.週四 ☐4.週五 ☐5.週六 ☐6.週日

Q6.請問您平均一星期花在閱讀的時間大約是幾小時？_____小時(一星期加總)

第二部分 對公共圖書館各項服務意見與評價

Q7.下面有一些選項，請問那些比較符合您對公共圖書館的需求，請依重要程度打「✓」。

評估項目		Q7.需求重要程度						
		非常 重要	重要	尚可	不 重要	非常 不 重要	從未 使用 過	不知 有此 項目
空間設計規劃	01.標語設計具親和力與吸引力	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	02.圖書館入口動線標示清楚	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	03.DIY 櫃台設計，方便快速借還書	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	04.整體環境明亮寬敞	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	05.閱讀環境內設咖啡廳，有悠閒氣氛	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	06.閱讀環境像居家書房，可輕鬆閱讀	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	07.書籍陳列方便找尋	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
網路資源	08.網路資源中心，提供自動化查詢服務	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	09.資料查詢快速，減少等待時間	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	10.資料查詢空間明亮寬敞	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	11.館藏資料經常即時更新（即時性）	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	12.設置單一窗口服務台	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
人員服務	13.還書口設計依出版性質區分	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	14.館員行政效率迅速	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	15.館員服務態度佳	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	16.館員專業知識豐富	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
兒童室	17.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	18.空間設計活潑有趣	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	19.方便親子共享電腦資料查尋	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	20.提供親子共同閱讀的場所	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
借閱服務	21.可借閱的冊數增加	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	22.可借閱的期限延長	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	23.提供續借服務	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	24.辦證年齡放寬	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

Q8.針對您來的這間公共圖書館，請依您使用後的滿意程度在□打「✓」。

評估項目		Q8.使用後滿意程度						
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	從未使用過	不知有此項目
空間設計規劃	01.標語設計具親和力與吸引力	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	02.圖書館入口動線標示清楚	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	03.DIY 櫃台設計，方便快速借還書	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	04.整體環境明亮寬敞	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	05.閱讀環境內設咖啡廳，有悠閒氣氛	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	06.閱讀環境像居家書房，可輕鬆閱讀	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	07.書籍陳列方便找尋	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
網路資源	08.網路資源中心，提供自動化查詢服務	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	09.資料查詢快速，減少等待時間	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	10.資料查詢空間明亮寬敞	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	11.館藏資料經常即時更新（即時性）	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
人員服務	12.設置單一窗口服務台	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	13.還書口設計依出版性質區分	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	14.館員行政效率迅速	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	15.館員服務態度佳	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	16.館員專業知識豐富	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
兒童室	17.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	18.空間設計活潑有趣	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	19.方便親子共享電腦資料查尋	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	20.提供親子共同閱讀的場所	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
借閱服務	21.可借閱的冊數增加	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	22.可借閱的期限延長	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	23.提供續借服務	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	24.辦證年齡放寬	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

第三部分 圖書館改善成效評估

Q9.針對這間圖書館「空間設計規劃」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

- | | |
|---|--|
| ☐ 1.標語設計具親和力與吸引力 | ☐ 5.圖書館入口動線標示清楚 |
| ☐ 2.DIY 櫃台設計，方便快捷借還書 | ☐ 6.整體環境明亮寬敞 |
| ☐ 3.閱讀環境內設咖啡廳，有悠閒氣氛 | ☐ 7.閱讀環境像居家書房，可輕鬆閱讀 |
| ☐ 4.書籍陳列方便找尋 | ☐ 8.其他(請註明：_____) |

Q10.針對這間圖書館「網路資源」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

- | | |
|---|--|
| ☐ 1.網路資源中心，提供自動化查詢服務 | ☐ 4.館藏資料經常即時更新（即時性） |
| ☐ 2.資料查詢空間明亮寬敞 | ☐ 5.其他(請註明：_____) |
| ☐ 3.資料查詢快速，減少等待時間 | |

Q11.針對這間圖書館「人員服務」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

- | | |
|---|--|
| ☐ 1.設置單一窗口服務台 | ☐ 4.館員服務態度佳 |
| ☐ 2.還書口設計依出版性質區分 | ☐ 5.館員專業知識豐富 |
| ☐ 3.館員行政效率迅速 | ☐ 6.其他(請註明：_____) |

Q12.針對這間圖書館「兒童室」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

- | | |
|--|--|
| ☐ 1.閱讀環境佳，可坐或躺著看書 | ☐ 4.提供親子共同閱讀的場所 |
| ☐ 2.空間設計活潑有趣 | ☐ 5.其他(請註明：_____) |
| ☐ 3.方便親子共享電腦資料查尋 | |

Q13.針對這間圖書館「借閱服務」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ 1.可借閱的冊數增加 | ☐ 4.辦證年齡放寬 |
| ☐ 2.可借閱的期限延長 | ☐ 5.其他(請註明：_____) |
| ☐ 3.提供續借服務 | |

第四部分 對公共圖書館未滿足需求

Q14.請問您希望圖書館應該多舉辦那些閱讀活動，會比較吸引您呢？（可複選，最多選三項）

- | | | | |
|---------------------------------------|---|----------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ 1.視聽影片欣賞 | ☐ 2.說故事比賽 | ☐ 3.新書發表 | ☐ 4.閱讀心得徵文 |
| ☐ 5.借閱排行 | ☐ 6.閱讀講座 | ☐ 7.讀書討論會 | ☐ 8.展覽/表演 |
| ☐ 9.假日書香市場（書展） | ☐ 10.其他(請註明：_____) | | |

Q15.請問您認為圖書館應該強化那些服務內容，才能滿足民眾終身學習的需求？

Q16.如果以後還有「空間及營運改善的計畫」，圖書館要改善那些項目，比較符合您的使用需求？

最後再請教您一些個人基本資料，僅作為學術分析之用，不對外公開。

基本資料

B1.性別：☐1.男 ☐2.女

B2.請問您的年齡是？

- ☐1. 14 歲及以下 ☐2. 15-19 歲 ☐3. 20-29 歲 ☐4. 30-39 歲
☐5. 40-49 歲 ☐6. 50-59 歲 ☐7. 60-69 歲 ☐8. 70 歲及以上

B3.請問您的婚姻？

- ☐1.未婚 ☐2.已婚無小孩 ☐3.已婚有小孩

B4.請問您的學歷是？

- ☐1.國小以下 ☐2.國(初)中 ☐3.高中(職) ☐4.大專(院校) ☐5.研究所以上

B5.請問您的職業是？

- ☐1.軍公教 ☐2.工商製造業 ☐3.金融保險業 ☐4.服務業
☐5.自由業 ☐6.農林漁牧業 ☐7.家庭管理 ☐8.資訊業
☐9.國中生 ☐10.高中(職)生 ☐11.大專院校學生 ☐12.研究所學生
☐13.無業/待業 ☐14.退休 ☐15.其他(請註明：_____)

B6.請問您的居住地區是？_____縣/市_____市/鎮/鄉/區

謝謝您接受我們的訪問！

前測結果

一、執行過程說明

(一)前測日期

95 年 10 月 29 日

(二)前測地區

以「台中市文化局」與「台中市西區圖書館」為試訪地區，各成功 15 份

二、各問項之次數分配

第一部分 圖書館閱讀行為探討

Q1.請問您是從什麼時候開始使用這間圖書館的服務呢？

選 項	%
1. 今年(95 年)	36.7
2. 民國 94 年	6.7
3. 民國 93 年	13.3
4. 民國 92 年	0.0
5. 民國 91 年	13.3
6. 民國 90 年及以前	30.0
小 計	100.0

Q2.請問您平均使用圖書館的頻率是？ 約每週 次或每 個月一次

選 項	%
1. 每週 1 次	40.0
2. 每週 2 次	16.7
3. 每週 3 次	6.7
4. 每週 4 次	6.7
5. 每週 5 次	3.3
6. 半個月 1 次	6.7
7. 一個月 1 次	6.7
8. 二個月 1 次	3.3
9. 三個月 1 次	10.0
小 計	100.0

Q3.請問您最常在哪個時段到圖書館看書呢？(單選)

選 項	%
1. 早上時段 (09:00~12:00)	30.0
2. 中午時段 (12:01~14:00)	20.0
3. 下午時段 (14:01~18:00)	43.3
4. 晚上時段 (18:01~20:00)	6.7
小 計	100.0

Q4.請問您目前有沒有圖書館的借書證？

選 項	%
1. 有	50.0
2. 沒有	50.0
小 計	100.0

Q4.1 沒有辦證的原因是？

選 項	%
1. 無使用需求	46.7
2. 家人已申辦，共同使用即可	13.3
3. 習慣直接在現場閱讀	33.3
4. 遺失尚未補辦	6.7
小 計	100.0

Q5.請問您較常在哪幾天來圖書館呢？（可複選，最多選三項）

選 項	%
1. 週二	6.7
2. 週三	6.7
3. 週四	3.3
4. 週五	3.3
5. 週六	56.7
6. 週日	86.7
小 計	163.3

註：本題為複選，N=30

Q6.請問您平均一星期花在閱讀的時間大約是幾小時？

9.8 小時（一星期加總）

第二部分 對公共圖書館各項服務意見與評價

Q7.下面有一些選項，請問那些比較符合您對公共圖書館的需求，請依重要程度打「✓」。

評估項目	Q7.需求重要程度						
	非常 重要	重要	尚可	不 重要	非常 不 重要	從 未 使用 過	不 知 有 此 項 目
空間設計規劃	01.標語設計具親和力與吸引力	13.3	30.0	43.3	3.3	3.3	3.3
	02.圖書館入口動線標示清楚	26.7	50.0	20.0	0.0	3.3	0.0
	03.DIY 櫃台設計，方便快速借還書	3.3	60.0	26.7	0.0	0.0	6.7
	04.整體環境明亮寬敞	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	0.0
	05.閱讀環境內設咖啡廳，有悠閒氣氛	10.0	20.0	46.7	10.0	0.0	6.7
	06.閱讀環境像居家書房，可輕鬆閱讀	26.7	43.3	30.0	0.0	0.0	0.0
	07.書籍陳列方便找尋	46.7	40.0	10.0	0.0	0.0	3.3
網路資源	08.網路資源中心，提供自動化查詢服務	36.7	43.3	10.0	0.0	0.0	10.0
	09.資料查詢快速，減少等待時間	36.7	43.3	10.0	0.0	0.0	10.0
	10.資料查詢空間明亮寬敞	30.0	43.3	16.7	0.0	0.0	10.0
	11.館藏資料經常即時更新（即時性）	33.3	33.3	20.0	0.0	0.0	10.0
人員服務	12.設置單一窗口服務台	13.3	36.7	40.0	6.7	3.3	0.0
	13.選書口設計依出版性質區分	16.7	30.0	33.3	13.3	3.3	0.0
	14.館員行政效率迅速	30.0	50.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	15.館員服務態度佳	33.3	40.0	26.7	0.0	0.0	0.0
	16.館員專業知識豐富	20.0	53.3	20.0	0.0	3.3	3.3
兒童室	17.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	6.7	50.0	26.7	6.7	6.7	3.3
	18.空間設計活潑有趣	10.0	63.3	16.7	3.3	0.0	3.3
	19.方便親子共享電腦資料查尋	20.0	50.0	13.3	10.0	0.0	6.7
	20.提供親子共同閱讀的場所	26.7	46.7	16.7	3.3	3.3	3.3
借閱服務	21.可借閱的冊數增加	13.3	46.7	26.7	3.3	3.3	3.3
	22.可借閱的期限延長	16.7	33.3	30.0	6.7	3.3	6.7
	23.提供續借服務	20.0	33.3	36.7	3.3	3.3	3.3
	24.辦證年齡放寬	16.7	30.0	33.3	10.0	3.3	6.7

Q8.針對您來的這間公共圖書館，請依您使用後的滿意程度在□打「✓」。

		Q8.使用後滿意程度						
評估項目		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	從未使用過	不知有此項目
空間設計規劃	01.標語設計具親和力與吸引力	10.0	26.7	60.0	0.0	0.0	0.0	3.3
	02.圖書館入口動線標示清楚	10.0	43.3	40.0	3.3	0.0	0.0	3.3
	03.DIY 櫃台設計，方便快速借還書	6.7	43.3	33.3	3.3	0.0	6.7	6.7
	04.整體環境明亮寬敞	13.3	53.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	05.閱讀環境內設咖啡廳，有悠閒氣氛	3.3	13.3	46.7	10.0	0.0	3.3	23.3
	06.閱讀環境像居家書房，可輕鬆閱讀	10.0	43.3	36.7	6.7	0.0	0.0	3.3
	07.書籍陳列方便找尋	10.0	30.0	56.7	0.0	0.0	3.3	0.0
網路資源	08.網路資源中心，提供自動化查詢服務	26.7	26.7	30.0	0.0	0.0	13.3	3.3
	09.資料查詢快速，減少等待時間	16.7	40.0	30.0	0.0	0.0	13.3	0.0
	10.資料查詢空間明亮寬敞	23.3	26.7	40.0	0.0	0.0	10.0	0.0
	11.館藏資料經常即時更新（即時性）	13.3	30.0	30.0	10.0	0.0	16.7	0.0
人員服務	12.設置單一窗口服務台	13.3	40.0	40.0	0.0	0.0	6.7	0.0
	13.還書口設計依出版性質區分	10.0	33.3	30.0	3.3	0.0	13.3	10.0
	14.館員行政效率迅速	10.0	40.0	43.3	3.3	0.0	3.3	0.0
	15.館員服務態度佳	13.3	50.0	33.3	0.0	0.0	3.3	0.0
	16.館員專業知識豐富	6.7	40.0	36.7	0.0	0.0	10.0	6.7
兒童室	17.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	13.3	23.3	36.7	6.7	0.0	13.3	6.7
	18.空間設計活潑有趣	13.3	20.0	40.0	6.7	0.0	10.0	10.0
	19.方便親子共享電腦資料查尋	13.3	16.7	36.7	0.0	0.0	23.3	10.0
	20.提供親子共同閱讀的場所	13.3	20.0	50.0	0.0	0.0	10.0	6.7
借閱服務	21.可借閱的冊數增加	6.7	26.7	36.7	3.3	0.0	23.3	3.3
	22.可借閱的期限延長	6.7	16.7	46.7	0.0	0.0	20.0	10.0
	23.提供續借服務	10.0	23.3	36.7	0.0	0.0	26.7	3.3
	24.辦證年齡放寬	13.3	26.7	33.3	0.0	0.0	23.3	3.3

第三部分 圖書館改善成效評估

Q9.針對這間圖書館「空間設計規劃」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

選 項	%
1. 標語設計具親和力與吸引力	16.7
2. DIY 櫃台設計，方便快速借還書	36.7
3. 閱讀環境內設咖啡廳，有悠閒氣氛	23.3
4. 書籍陳列方便找尋	46.7
5. 圖書館入口動線標示清楚	36.7
6. 整體環境明亮寬敞	53.3
7. 閱讀環境像居家書房，可輕鬆閱讀	40.0
8. 改善後才使用，無法比較	3.3
小 計	256.7

註：本題為複選，N=30

Q10.針對這間圖書館「網路資源」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

選 項	%
1. 網路資源中心，提供自動化查詢服務	40.0
2. 資料查詢空間明亮寬敞	36.7
3. 資料查詢快速，減少等待時間	50.0
4. 館藏資料經常即時更新（即時性）	23.3
5. 改善後才使用，無法比較	3.3
6. 未曾使用過，不清楚	13.3
小 計	166.7

註：本題為複選，N=30

Q11.針對這間圖書館「人員服務」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

選 項	%
1. 設置單一窗口服務台	26.7
2. 還書口設計依出版性質區分	20.0
3. 館員行政效率迅速	26.7
4. 館員服務態度佳	60.0
5. 館員專業知識豐富	23.3
6. 改善後才使用，無法比較	3.3
7. 未曾使用過，不清楚	10.0
小 計	170.0

註：本題為複選，N=30

Q12.針對這間圖書館「兒童室」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

選 項	%
1. 閱讀環境佳，可坐或躺著看書	40.0
2. 空間設計活潑有趣	36.7
3. 方便親子共享電腦資料查尋	26.7
4. 提供親子共同閱讀的場所	33.3
5. 改善後才使用，無法比較	3.3
6. 未曾使用過，不清楚	13.3
7. 沒改變	3.3
8. 配動像圖片	3.3
小 計	160.0

註：本題為複選，N=30

Q13.針對這間圖書館「借閱服務」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

選 項	%
1. 可借閱的冊數增加	43.3
2. 可借閱的期限延長	33.3
3. 提供續借服務	30.0
4. 辦證年齡放寬	6.7
5. 改善後才使用，無法比較	6.7
6. 未曾使用過，不清楚	16.7
7. 沒改變	6.7
小 計	143.3

註：本題為複選，N=30

第四部分 對公共圖書館未滿足需求

Q14.請問您希望圖書館應該多舉辦哪些閱讀活動，會比較吸引您呢？（可複選，最多選三項）

選 項	%
1. 視聽影片欣賞	46.7
2. 說故事比賽	6.7
3. 新書發表	56.7
4. 閱讀心得徵文	6.7
5. 借閱排行	36.7
6. 閱讀講座	13.3
7. 讀書討論會	6.7
8. 展覽/表演	43.3
9. 假日書香市場（書展）	26.7
小 計	243.3

註：本題為複選，N=30

Q15.請問您認為圖書館應該強化那些服務內容，才能滿足民眾終身學習的需求？

選 項	N
1. 新書、藏書量增加	6
2. 希望所有館藏書皆可借閱(含雜誌、期刊)	2
3. 可有借書甲地乙還政策	1
4. 延長個人網路使用時間	1
5. 晚間開放時間不足	2
6. 常舉辦讀書會、讀書心得發表	2
7. 增加兒童書籍類	2
小 計	16

Q16.如果以後還有「空間及營運改善的計畫」，圖書館要改善那些項目，比較符合您的使用需求？

選 項	N
1. 冷氣太強	2
2. 閱讀室、自修室位子不足	3
3. 書籍的分類不夠清楚明確	3
4. 要綠化整體空間	1
5. 可放輕音樂使整體感覺更輕鬆	1
6. 閱讀空間稍嫌狹窄，不夠舒服輕鬆	3
7. 汽車停車位不足	1
小 計	15

三、基本資料

讀者滿意度前測作業樣本結構

	樣本數(人)	百分比(%)
合計	30	100.0
性別		
男性	15	50.0
女性	15	50.0
年齡		
14 歲以下	4	13.3
15-19 歲	11	36.7
20-29 歲	6	20.0
30-39 歲	3	10.0
40-49 歲	4	13.3
50-59 歲	1	3.3
60-69 歲	1	3.3
70 歲以上	0	0.0
學歷		
國小及以下	1	3.3
國初中	7	23.3
高中職	12	40.0
大專院校	10	33.3
研究所及以上	0	0.0

(續前表) 讀者滿意度前測作業樣本結構

	樣本數 (人)	百分比(%)
合計	30	100.0
婚姻		
未婚	24	80.0
已婚無小孩	0	0.0
已婚有小孩	6	20.0
職業		
軍公教	3	10.0
工商製造業	4	13.3
金融保險業	1	3.3
服務業	0	0.0
自由業	1	3.3
農林漁牧業	0	0.0
家庭管理	2	6.7
資訊業	1	3.3
國中生	7	23.3
高中(職)生	7	23.3
大專院校學生	1	3.3
研究所學生	0	0.0
無業/待業	1	3.3
退休	1	3.3
其他(請註明： <u>小學生</u>)	1	3.3
居住地區		
台中市	27	90.0
台中縣	2	6.7
彰化縣	1	3.3

四、問卷修訂建議

- (一)第一部分第六題部分，應附註說明所謂「閱讀時間」，應說明是僅限於圖書館中或任何時間地點皆包含。
- (二)第一部分第五題部分，因各館開放時間不同，建議將「星期一」一併納入選項。
- (三)第三部分(第九至十三題)，建議增設「改善後才使用，無法比較」、「從未曾使用過」、「認為沒改善」等無法明確回答之答案。
- (四)基本資料之職業選項建議增設一個「小學生」選項。

信度分析

前測問卷信度—Q7

****	**	Method 1 (space	saver) will be	used for this anal	ysis *****
RE	L	IABILITY	ANALYS	IS - SCALE	(ALPHA)
Item-	to	tal Statistics			
		Scale	Scale	Corrected	
		Mean	Variance	Item-	Alpha
		if Item	if Item	Total	if Item
		Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
Q7.1		49.75	113.1522	0.7392	0.8931
Q7.2		50.2083	115.9982	0.5638	0.8973
Q7.3		49.9583	125.1721	0.1928	0.9038
Q7.4		50.5	125.3043	0.138	0.9052
Q7.5		49.5833	120.4275	0.3499	0.9021
Q7.6		50.125	118.9837	0.5145	0.8986
Q7.7		50.6667	123.2754	0.2855	0.9026
Q7.8		50.5417	122.5199	0.3175	0.9022
Q7.9		50.5417	123.3025	0.2654	0.9031
Q7.10		50.4167	118.1667	0.6021	0.897
Q7.11		50.4167	123.9928	0.1932	0.9047
Q7.12		49.5833	117.8188	0.4617	0.8997
Q7.13		49.5417	114.6069	0.545	0.8978
Q7.14		50.375	116.5054	0.7416	0.8946
Q7.15		50.3333	116.4058	0.6478	0.8958
Q7.16		50.125	112.375	0.726	0.8931
Q7.17		49.5833	124.6014	0.0993	0.9091
Q7.18		50.1667	124.058	0.2308	0.9035
Q7.19		50.0417	113.6938	0.7097	0.8938
Q7.20		50.125	110.462	0.7867	0.8913
Q7.21		49.8333	114.4928	0.6286	0.8957
Q7.22		49.875	111.8533	0.6665	0.8945
Q7.23		49.7917	113.7373	0.6312	0.8955
Q7.24		49.6667	109.0145	0.8002	0.8906
Relia	bi	lity Coefficients			
N of	Ca	ses =	24.0	N of Items = 24	
Alpha	=	0.9025			

前測問卷信度—Q8

****	**	Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****			
RE	L	ABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)			
Item-	to				
		Scale	Scale	Corrected	
		Mean	Variance	Item-	Alpha
		if Item	if Item	Total	if Item
		Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
Q8.1		55.8	170.0286	0.4571	0.9553
Q8.2		55.8	167.8857	0.4999	0.955
Q8.3		55.8	166.8857	0.5535	0.9545
Q8.4		56	166.8571	0.5893	0.9541
Q8.5		55.4667	167.6952	0.4871	0.9552
Q8.6		55.7333	158.4952	0.8127	0.9515
Q8.7		55.9333	165.0667	0.6709	0.9533
Q8.8		56.2	160.4571	0.7517	0.9523
Q8.9		56.2	162.7429	0.8259	0.9518
Q8.10		56.1333	164.1238	0.6201	0.9538
Q8.11		55.6667	158.6667	0.7422	0.9525
Q8.12		55.8667	165.981	0.608	0.9539
Q8.13		55.8	162.7429	0.779	0.9522
Q8.14		55.8	160.3143	0.8078	0.9517
Q8.15		56.2667	165.6381	0.6094	0.9539
Q8.16		55.8	170.0286	0.4571	0.9553
Q8.17		55.6667	165.9524	0.4388	0.9566
Q8.18		55.7333	155.781	0.8617	0.9509
Q8.19		55.8	164.4571	0.685	0.9531
Q8.20		55.6667	164.2381	0.7035	0.9529
Q8.21		55.7333	159.0667	0.8703	0.9509
Q8.22		55.6667	163.2381	0.7588	0.9524
Q8.23		55.8	162.7429	0.779	0.9522
Q8.24		55.8	163.4571	0.7397	0.9526
Relia	bi	lity Coefficients			
N of	Ca	ses =	15.0	N of Items = 24	
Alpha	=	0.9551			

附錄二、正式問卷

一、「公共圖書館空間及營運改善計畫」成效評估問卷調查

問卷編號：

區別	館別	流水號

您好：

國立臺中圖書館為了解「公共圖書館空間及營運改善計畫」，各圖書館目前成效與營運改善情形，特別委託異視行銷顧問股份有限公司進行調查。您回答的資料僅供國立臺中圖書館提供服務品質改進參考。個人資料絕對保密，請安心回答。非常感謝您對本館的支持，更感謝您的協助！
敬祝 平安快樂

國立臺中圖書館 敬上

若對本專案調查持有任何疑問，請洽詢國立臺中圖書館周孟香小姐，電話：04-22261105 轉 921，謝謝！

受訪者姓名：

職稱：

聯絡電話：

第一部分 計畫執行前後基本項目評估

評估項目		改善前以 91 年資料為基礎 (91 年 1/1~12/31 整年度)	改善後以 94 年資料為基礎 (94 年 1/1~12/31 整年度)
Q1.館藏數量	圖書資料數量	冊	冊
	視聽資料數量	冊	冊
	期刊雜誌報紙數量	種	種
	其他（電子書…）	冊	冊
Q2.辦理借閱證人數		人	人
Q3.讀者借閱人次(含圖書、視聽、電子書)		人	人
Q4.讀者借閱冊數(含圖書、視聽、電子書)		冊	冊
Q5.推廣活動辦理場次(含閱讀推廣、社教藝文、地方特色、說故事、影片欣賞…等)		場	場
Q6.讀者使用「自修室」人數		人	人
Q7.讀者使用「兒童閱覽室」人數		人	人
Q8.讀者使用「視聽室」人數		人	人
Q9.讀者使用「網路資源中心」人數		人	人
Q10.讀者使用「期刊室」人數		人	人
Q11.讀者使用「藝文展覽空間」人數		人	人
Q12.讀者使用「會議室」人數		人	人
Q13.讀者使用「鄉土資料室」人數		人	人

註：91 年度部分資料若無法明確回答數量，請特別註明。若該館各「室」為合併使用情形者，亦請另外註明。

第二部分 計畫執行整體效果評估

Q14.請問您認為在「公共圖書館空間及營運改善計畫」的執行過程中，較為困難的部分是那些？貴單位的解決方案是？請在□內打「✓」。

執行困難項目	解決方案 (請具體陳述)
☐ 1.專業服務人員質量不足	
☐ 2.購書經費不足，館藏資源發展困難	
☐ 3.各級公共圖書館主管單位事權不一	
☐ 4.機關首長不重視圖書館	
☐ 5.無工程專業背景	
☐ 6.不了解政府採購法	
☐ 7.其他：_____	

Q15.請問貴館執行「公共圖書館空間及營運改善計畫」的補助款實際使用情形？請在□內打「✓」。補助款共_____萬元

款項使用方式	百分比	請概略描述
☐ 1.空間設計費		
☐ 2.空間繕修費		
☐ 3.硬體設備增購費		
☐ 4.活動推廣費		
☐ 5.其他：_____		

第三部分 圖書館基本資料

B1.工作人員數： ☐1.正式編制員工 _____ 名 ☐2.約聘(僱)員工：_____ 名
☐3.臨時人員：_____ 名 ☐4.工讀生：_____ 名
☐5.志工：_____ 名 ☐6.其他(請註明)：_____ 名

B2.自修室座位數：_____ 位；供讀者使用之電腦：_____ 台；
 供讀者使用之視聽設備：_____ 組。

謝謝您接受我們的訪問！

二、「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談大綱

【一】前引

您好，我是異視行銷顧問公司的面訪員_____，請教您關於執行「公共圖書館空間及營運改善計畫」的相關意見，將耽誤您約 15-20 分鐘的時間，謝謝您的配合！

【二】討論大綱

Q1.請問 貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

Q3.請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問 貴館是如何解決呢？

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

謝謝您接受我們的訪問！

三、「公共圖書館空間及營運改善計畫」讀者滿意度調查

問卷編號：

區別	館別	流水號

親愛的讀者，您好：

國立臺中圖書館為了解國內公共圖書館在93年執行「公共圖書館空間及營運改善計畫」之後，民眾對於各項服務滿意程度及需求建議事項，特別委託異視行銷顧問公司進行讀者滿意度調查，以提供更完善的服務項目與品質。耽誤您一點時間，為我們填答這份問卷，謝謝您！

這份問卷調查內容僅提供服務品質改進參考，不做其他用途，請您放心填答。如果在填寫過程中有任何不了解的地方，我們的訪問員將會協助您，謝謝！

國立臺中圖書館 敬上

※ 填寫說明：

請將您的答案直接填寫在各題題號左邊，若有_____ (劃線)處請填寫您的意見，謝謝！

第一部分 圖書館閱讀行為探討

Q1.請問您是從什麼時候開始使用本館(所在館)的服務呢？

- ☐1.今年(95年) ☐2.民國 94 年 ☐3.民國 93 年 ☐4.民國 92 年
☐5.民國 91 年 ☐6.民國 90 年及以前

Q2.請問您目前有沒有本圖書館的借書證？

- ☐1 有 ☐2 沒有（沒有辦證的原因是_____）

Q3.請問您平均使用圖書館的頻率是？約每週_____次 或（每個月_____次）（整數回答）

Q4.請問您最常在哪個時段到圖書館使用資源呢？（單選）

- ☐1.早上時段（09：00～12：00） ☐2.中午時段（12：01～14：00）
☐3.下午時段（14：01～18：00） ☐4.晚上時段（18：01～20：00）

Q5.請問您較常在哪幾天來圖書館呢？（可複選，最多選三項）

- ☐1.週一 ☐2.週二 ☐3.週三 ☐4.週四 ☐5.週五 ☐6.週六 ☐7.週日

Q6.請問您平均一星期花在閱讀的時間大約是幾小時？_____小時（任何場合皆包含在內）

第二部分 對公共圖書館各項服務意見與評價

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

Q7.下面有一些選項，想要了解您對公共圖書館的需求重視程度與滿意程度，請依照您的想法，分別在重視程度與滿意程度打「✓」，謝謝您！

評估項目		需求重視程度					使用滿意程度				
		非常 重要	重 要	尚 可	不 重 要	非常 不 重 要	非常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿 意
空間 設計 規劃	01.圖書館入口動線標示清楚	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	02.整體環境明亮寬敞、具舒適感	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	03.設置單一借還書窗口	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	04.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	05.圖書館內燈光柔和，適合閱讀	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
兒童 室	06.閱讀環境佳，可坐或躺著看書	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	07.空間設計活潑有趣	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	08.方便親子共享電腦資料查尋	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	09.提供親子共同閱讀的場所	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
館藏 資源	10.提供網路自動化查詢服務	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	11.館藏資料（圖書、期刊、視聽．．．） 豐富適用	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	12.館藏資料經常即時更新（即時性）	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	13.可使用的電腦數量足夠	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
借閱 服務	14.借閱的冊數增加	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	15.借閱的期限延長	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	16.提供續借服務	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	17.辦證年齡放寬	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
人員 服務	18.館員行政效率迅速	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	19.館員服務態度親切	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	20.館員專業知識豐富	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q8.針對您使用這間圖書館的經驗，請問您的「整體滿意程度」是？

☐非常滿意

☐滿意

☐普通

☐不滿意

☐非常不滿意

第三部分 圖書館改善成效評估

Q9.針對這間圖書館「空間設計規劃」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

- | | |
|--|---|
| ☐ 1.圖書館入口動線標示清楚 | ☐ 2.整體環境明亮寬敞、具舒適感 |
| ☐ 3.設置單一借還書窗口 | ☐ 4.館內附設咖啡廳或茶館，有悠閒氣氛 |
| ☐ 5.圖書館內燈光柔和，適合閱讀 | ☐ 6.都沒有改善或進步的地方 |
| ☐ 7.其他(請註明：_____) | |

Q10.針對這間圖書館「兒童室」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

- | | |
|--|--|
| ☐ 1.閱讀環境佳，可坐或躺著看書 | ☐ 2.空間設計活潑有趣 |
| ☐ 3.方便親子共享電腦資料查尋 | ☐ 4.提供親子共同閱讀的場所 |
| ☐ 5.都沒有改善或進步的地方 | ☐ 6.其他(請註明：_____) |

Q11.針對這間圖書館「館藏資源」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

- | | |
|--|--|
| ☐ 1.提供網路自動化查詢服務 | ☐ 2.館藏資料（圖書、期刊、視聽…）豐富適用 |
| ☐ 3.館藏資料經常即時更新（即時性） | ☐ 4.可使用的電腦數量足夠 |
| ☐ 5.都沒有改善或進步的地方 | ☐ 6.其他(請註明：_____) |

Q12.針對這間圖書館「借閱服務」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

- | | |
|--|--|
| ☐ 1.借閱的冊數增加 | ☐ 2.借閱的期限延長 |
| ☐ 3.提供續借服務 | ☐ 4.辦證年齡放寬 |
| ☐ 5.都沒有改善或進步的地方 | ☐ 6.其他(請註明：_____) |

Q13.針對這間圖書館「人員服務」，請問您認為改善或進步最多的是那些地方？（可複選）

- | | |
|--|--|
| ☐ 1.館員行政效率迅速 | ☐ 2.館員服務態度親切 |
| ☐ 3.館員專業知識豐富 | ☐ 4.都沒有改善或進步的地方 |
| ☐ 5.其他(請註明：_____) | |

第四部分 對公共圖書館未滿足需求

Q14.請問您希望圖書館應該多舉辦那些推廣活動，會比較吸引您呢？（可複選，最多選三項）

- | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|---|-----------------------------------|
| ☐ 1.視聽影片欣賞 | ☐ 2.說故事比賽 | ☐ 3.新書發表 | ☐ 4.閱讀心得徵文 |
| ☐ 5.借閱排行 | ☐ 6.閱讀講座 | ☐ 7.讀書討論會 | ☐ 8.展覽/表演 |
| ☐ 9.假日書香市場（書展） | | ☐ 10.其他(請註明：_____) | |

Q15.請問您認為圖書館應該強化那些服務內容，才能滿足民眾終身學習的需求？

Q16.請問您認為圖書館應該改進那些空間或增加那些設備，會比較符合您的使用需求呢？

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

最後再請教您一些個人基本資料，僅作為學術分析之用，不對外公開。

基本資料

B1.性別：☐1.男 ☐2.女

B2.請問您的年齡是？

- ☐1. 14 歲及以下 ☐2. 15-19 歲 ☐3. 20-29 歲 ☐4. 30-39 歲
☐5. 40-49 歲 ☐6. 50-59 歲 ☐7. 60-69 歲 ☐8. 70 歲及以上

B3.請問您的婚姻？

- ☐1.未婚 ☐2.已婚無小孩 ☐3.已婚有小孩

B4.請問您的學歷是？

- ☐1.國小以下 ☐2.國(初)中 ☐3.高中(職) ☐4.大學及大專(院校) ☐5.研究所以上

B5.請問您的職業是？

- ☐1.上班族
☐2.工商企業投資/自營商
☐3.專業技術人員(如醫師/律師/會計師/工程師....等有執照或證照人員)
☐4.軍公教人員
☐5.農業
☐6.林業
☐7.漁業
☐8.畜牧業
☐9.家庭管理
☐10.無業/待業
☐11.退休
☐12.學生
☐13.其他(請註明：_____)

B6.請問您的居住地區是？_____縣/市_____市/鎮/鄉/區

受訪者姓名：_____ 聯絡電話(皆可)：_____

訪問日期：95 年_____月_____日 訪問時間：_____時_____分 ~ _____時_____分

(本資料僅作為複查確認問卷真實性之用，不做其他用途，請您放心填寫) 以下由訪員填寫

訪員姓名：_____ 督導員：_____ 複查結果：_____

謝謝您接受我們的訪問！

附錄三、期中審查會議紀錄

「公共圖書館空間及營運改善計畫」成效評估及讀者滿意度調查研究

期中報告評選委員會議紀錄

壹、時間：民國 95 年 10 月 31 日（星期二）上午 10 時

貳、地點：行政院文化建設委員會 406 會議室

參、主席（委員會召集人）：楊委員美華

紀錄：周孟香小姐

肆、出席人員：（詳如簽到單）

伍、主席致詞：（略）

陸、簡報：（略）

柒、詢答

一、鄭委員慕寧

（一）期中報告

1. 加強文獻探討部分。
2. 數據及所引用資料，請避免矛盾現象，例如：
（1）第 2 頁第 2 行 1995 年至 2004 年...（李雪莉，民 91），前後年代明顯矛盾。
3. 第 6 頁第 17 行...陳昭珍 4），請修正。
4. 所使用文字，要詳細正確，例如：
（1）第 12 頁第 9 行「依讀者調查方式分區隨機抽樣...」，所謂「依讀者調查方式」是指什麼？
（2）第 12 頁第 15 行，每一區選出 8 所圖書館的，請修正。
（3）第 12 頁第 19 行，由於各分館讀者年齡，請修正。
5. 請釐清相關文字定義，例如：第 14 頁，「自修室」、「一般閱覽室」、「網路資源中心」。
6. 圖書館空間設備，應不止只有第 14 頁所提「一般閱覽室座位」，應再增加詢問其他空間設備。
7. 第 15 頁第 12 行所提「讀者使用該間圖書館年限」，請說明「年限」？
8. 第 16 頁第 5 行「網路資源指標」應改為「館藏資源指標」。
9. 第 16 頁應再增加一項「圖書館推廣利用教育」指標。

(二) 問卷

1. 「64 館館員訪談問卷」：

- (1) 應找到當初「公共圖書館空間及營運改善計畫」實際執行者訪談，才能得到真正的資料。
- (2) 問項應增加 2 項：
 - a. 在實施空間改善後，館員以管理者角度談談外部顧客（讀者）的反應為何？
 - b. 是否有因為圖書館執行本案，增加鄉鎮長對圖書館的重視？

二、周委員均育

(一) 期中報告

1. 加強文獻探討部分。

(二) 問卷

1. 64 館深入訪談對象為何？
2. 每日讀者流量數據如何產生？
3. 如何選定各館進行讀者訪談時間？

三、莊委員道明

(一) 問卷

1. 「讀者滿意度調查問卷」

- (1) 請問如何施測？是採一問一答或是讀者自行填答？
- (2) 建議受訪者姓名，放在問卷的最後，以避免讀者產生排斥填答。
- (3) 建議問項內容結構化，使民眾方便填答，例如，第 1 頁 Q2「頻率」，Q6「一星期加總」，都是民眾需要加以思考才能填答的問項應避免。
- (4) Q7 及 Q8 應是整份問卷很重要的部分，但其間問項內容都一樣，差異只在「需求重要程度」及「使用後滿意程度」？建議 Q7 整部分以一題（可複選）方式，就能得到所要的資訊。
- (5) 整份問卷應著重在第三部分「圖書館改善成效評估」。
- (6) Q8 的每一問項的題目，不太能夠呈現此一問項的內涵，例如「空間設計規劃」問項，看不出空間概念，只看到標語、動線、櫃台、閱覽環境像居家書房...，與空間不是很有直接關連。
- (7) 第 4 頁第三部分：圖書館改善成效評估問項中，倘若該館沒有「兒童室」只有兒童區、沒有「網路資源中心」只有網路查詢

區，民眾要如何填答？

- (8) 第 4 頁第四部分：對公共圖書館未滿足需求問項中，Q14「... 閱讀活動...」，倘若該館只有辦理「活動」，沒有辦理「閱讀活動」，民眾要如何填答？

- (9) 第 5 頁基本資料「職業」區分：

a. 兼顧鄉鎮民眾職業特性，在「農林漁牧業」應分別列出「農業」、「林業」、「漁業」、「牧業」。

b. 無業/待業及退休，是否需要如此區分開？

2. 建議「讀者問卷」刪掉需深度思考問項內容，直接詢問讀者五官可以感受，例如燈光、顏色、聲音、舒適度；「館員問卷」儘量採深度問項，詢問看不到的資訊，例如改善前、後工作氛圍的改變...。兩項資料若都陳現正面，將顯現此計畫執行成效。

四、楊委員茂秀

(一) 問卷

1. 「讀者滿意度調查問卷」

- (1) 第 2 頁 Q8「空間設計規劃」問項內容，應以閱讀者的文化品味為內容，例如「色彩」、「材質」...，而不是只以咖啡廳、居家書房為問項內容，倘若民眾家中沒有書房，或書房間也不舒適，民眾該如何填答。
- (2) 第 2 頁 Q8「人員服務」問項內容比較屬於詢問「服務設施」，例如：設置單一窗口。此部分問項應針對人員服務的內容來問。
- (3) 問卷文字要清楚，比喻如果不明確，民眾會被誤導，例如第 2 頁 Q8 第 15 題「館員服務態度佳」的「佳」，語意模糊；例如第 2 頁 Q8 第 4 題「整體環境明亮寬敞」的文字描述，就很好！
- (4) 第 4 頁第四部分，「對公共圖書館未滿足需求」如何產生？
- (5) 第 5 頁，「婚姻」為何分為「未婚」、「已婚無小孩」及「已婚有小孩」？有何意義？
- (6) 第 5 頁，「學歷」、「職業」及所有民眾基本資料在公共圖書館研究中，有何意義？

五、楊委員美華

(一) 期中報告

1. 第 23 頁，信度介 0.7 至 0.35 之間，稍嫌不足。一般研究信度以 0.8

較理想，建議本研究信度在 0.7 為宜。

(二) 問卷

1. 「讀者滿意度調查問卷」

- (1) 贊同莊委員所提，建議 Q7 整部分以一題（可複選）方式陳現即可。
- (2) 整份問卷應著重在第三部分「圖書館改善成效評估」。
- (3) 第 2 頁 Q8 每一題目的選項有七，建議刪除「不知有此項目」，因本研究著重民眾滿不滿意計畫執行成效。
- (4) 第 2 頁 Q8「空間設計規劃」第 3 題「DIY 櫃台設計...」，應考慮鄉鎮圖書館設置 DIY 櫃台的普遍性。
- (5) 第 2 頁 Q8「空間設計規劃」第 7 題「書籍陳列方便找尋」，不同等於空間設計規劃的概念。
- (6) 第 2 頁 Q8「網路資源」問項內容，不知是「網路資源的服務」或是「網路資源區塊的空間設計」，令人產生混淆。
- (7) 第 2 頁 Q8「人員服務」第 13 題「還書口設計依出版性質區分」與人員服務無關。
- (8) 第 2 頁 Q8 第 15 題「館員服務態度佳」的「佳」，語意模糊，請改為「良好」或「親切」。
- (9) 第 2 頁 Q8 有「兒童室」問項，請釐清此分問卷是大人及兒童同一分問卷，或是針對大人詢問他（她）的小孩，對使用兒童室的感覺？若要詢問兒童，問卷文字請用兒童用語，使兒童能確實了解問卷內容。
- (10) 第 5 頁，基本資料中：
 - a. 第 4 題「學歷」，如果是兒童填寫，一定是國小以下，「職業」一定是「其他」，因此建議以問卷來源即可區別。
 - b. 第 5 題「職業」區別，請由國中圖提供主導訴求對象及需補強的對象，來區分職業別，可能較具意義。

2. 「成效評估問卷」問卷

- (1) 第二部分「計畫執行整體效果評估」，從質性或描述性加強成效評估調查，增加指標項目，包括：「補助經費多少」、「設施改善項目有那些」...，並以開放式問題讓館員自行陳述，例如改善後館藏被利用的深度或館員認為改善成效...。
- (2) 第 2 頁 Q18「...您認為應比較的項目有那些？」，其中「比較」

是指什麼？文字題意不清，令人產生混淆。

- (3) 第 1 頁第一部分「計畫執行前後基本項目評估」中項目可再修正，例如 Q14「鄉土資料典藏室」等。請參考國中圖「公共圖書館營運調查」網站所需填報項目，並請將網站現有各館資料先填入，以減輕填答者負擔。

- 3.「深度訪談大綱」問項，看不出資源投入及產出效能，請加強資源投入及產出效益問項。

六、林專員素霞（行政院文化建設委員會）

以公部門來說，想了解「公共圖書館空間及營運改善計畫」投入約 11 餘億，其間資源投入及產出效能為何？對公共圖書館有何改善？但從「成效評估問卷」第二部分「計畫執行整體效果評估」問項太簡略，看不出補助經費多寡與後續圖書館營運成效是否有正相關？建議增加問項，包括「補助經費」、「空間改善項目」及加強成效評估調查內容。

捌、廠商回應說明：

一、民眾基本資料中：

- (一)「婚姻」分為「未婚」、「已婚無小孩」及「已婚有小孩」，是想透過本研究了解「有小孩」與「沒有小孩」對兒童室的需求，是否不同！

- (二)藉由本研究，想了解「學歷」不同是否對閱讀有不同需求？

二、本研究信度會達 0.8 以上。

三、名詞及指標釐清及更嚴謹定義。

四、各館每日讀者流量是由各館所提供數據。

五、施測及訪談

- (一) 64 館名單，是由國中圖提供。

- (二) 讀者問卷是由讀者自填，訪員從旁協助。

- (三) 訪談時間，會以館員方便訪談及配合讀者流量較多時間為主，時間以 1~2 天。

- (四) 3 份問卷希望這週內可定稿，即可展開施測。

六、餘依委員意見修正。

七、廠商提出問題：

- (一) 由於量化研究，數據很多但不一定解釋計畫成效的投入及產出成效。

因此建議本案原訂 3 種問卷方式，合併成 2 種，即館員及讀者部分都以 64 館做深度訪查，如果結果具有代表性也能陳現真貌。

- (二) 以各館讀者流量調整各館施測樣本數，是否可行？
- (三) 若無法找到當初執行計畫者，是否容許以替代人選？

玖、主持人結論

一、廠商所提 3 個問題

- (一) 如承辦單位賴課長所提，本案涉及招標程序，無法將更動問卷執行規格。不過可淡化處理普查文書作業，對 301 館問卷可達到普查效果，有整體數據可描述，研究上可作深入分析；可刪去問卷中無意義問項，工作重點放在訪談。
- (二) 依各館每日讀者流量，可調整樣本數。
- (三) 若無法找到當初執行計畫者，可以替代人選受訪。

二、餘請場商依各位委員意見修正。

- 三、再次感謝異視行銷顧問股份有限公司並肯定廠商在顧問的指導下，短時間提出期中報告及問卷。

拾、散會 (12 時)

附錄四、期末審查會議紀錄

公共圖書館空間及營運改善計畫」成效評估及讀者滿意度調查研究

期末報告審查會議議程

壹、時間：95年12月27日(星期三)上午10時

貳、地點：本館八樓會議室

參、主席(委員會召集人)：楊委員美華

紀錄：周孟香小姐

肆、出席人員：(詳如簽到單)

伍、主席致詞：(略)

陸、簡報：(略)

柒、詢答

一、周委員均育

- (一)報告中用字請統一(例如星期一與週一、91年與九十一年)，建議「年」一律用阿拉伯數字。
- (二)深度訪談第56頁表4-1-8請加「百分比%」並分析減少(-)之狀況。
- (三)報告第57頁，視聽資料之單位「冊」請改為「件」。
- (四)報告第124頁，第2行...以研究所及以上...今(95)年，其餘頁次相關用語亦同
- (五)版面請修正，尤其是表頭之呈現，盡可能同一表格在同一頁內呈現。
- (六)餘修正文字如附實體文件。

二、莊委員道明

- (一)統計分析需要做到統計檢定，例如區域及基本變項檢定及差異探討，。
- (二)報告須增加文字敘述，尤其是量化之後的解釋，使報告內容更充實。
- (三)版面行距縮小。
- (四)文中區排行或館排行，只看到64館，應以64館的結果，藉由推論統計檢定後，才能將敘述統計結果推論到301館。
- (五)結論中應將各統計數值作最後整理，根據第一章研究問題進行完整性敘述的寫法，並列舉代表性數據佐證。

- (六) 深度訪談資料不容易閱讀，應以 8 個問項歸納出結論，必要時可以以百分比量化，再加以文字詮釋。將各館的訪問稿放在附錄。

三、楊委員美華

- (一) 深度訪談宜透過歸納整理，系統呈現，為強調言之有據，只要在文字後加註來源出處（如：天母圖書館、埔里圖書館...）。
- (二) 數據呈現之一致性、版面及表格跳頁請修正，增加可讀性。
- (三) 有關職業別請做說明(如上班族和軍公教人員?)
並做歸納，如「農業」、「林業」、「漁業」等可以「農林漁牧業」表示即可。
- (四) 每一比較資料，請增加每館平均率及成長率。
- (五) 「改善前後基本項目評估」增減情形請增加「百分比」；應以 91 年各館平均對應 94 年各館平均，來比較成長率。
- (六) 工作人員配置表請以級距表示各館人力情形；志工的實際工時換算請一併修正，以避免誤導。
- (七) 結果分析，增加平均數標準差，並說明取前 5 名之標準為何？滿意度的級距？如何界定？列出那些館填 5、那些館填 4...。將各評估點之百分比逐一列出並分別就受試性別、年齡組、地區(各圖書館)、教育程度...列出並計算其 χ^2
若就連續變項則宜就上述自變項分別列出平均數 標準差進行 t-test or ANOVA 分析 t, F 等
- (八) 除各區之比較，在結論中，應陳現表現最好的個別館。
- (九) 研究報告第 45 頁，"Cronbach α 0.7 至 0.35 尚可"，請說明資料來源。一般宜在 .75 以上。
- (十) 整份報告中看不到很多的 ANOVA...等統計之分析，如第 157 頁，請增加單因子變異數分析摘要「組間差異值」及「組內差異值」。

四、廠商顧問范教授豪英

- (一) 91 年到 94 年圖書館館藏、人口使用...數據推論要小心。
- (二) 報告第 7 頁：志工及工讀生請以「工時」來表示，以符合現狀。
- (三) 報告第 4 章及第 5 章，內容消化、整合後再呈現。
- (四) 調查中若有發現矛盾之處（例咖啡廳、空間設計）應具體點出。

五、業務單位賴課長甫昌

(一) 感謝得標廠商在資料蒐集之用心，但因本案有時程執行壓力，需請異視公司配合趕於今年度結案。

(二) 付印前仍請注意文字校對。

(三) 封面請重新設計，希能表現本案意象，色彩應明亮。

(四) 另鄭委員書面審查如附，請一併列入修正。

捌、廠商回應說明：將依據委員意見修正。

玖、廠商提問：報告第 50 頁，各館各室入館數，很多館是沒有分區使用或是沒有分區統計，只能回答入館總人數，目前是以入館總人數除以各室來計算分區使用人數，如此可行嗎？

拾、主持人結論

一、廠商所提問題：報告第 50 頁，各館各室入館數，不能用平均入館除各室計算，應從缺。從研究報告中再陳述「有些館沒有分區使用，或各室統計使用人數」此一現象。

二、再次感謝委員與會審查並肯定異視行銷顧問股份有限公司在顧問的指導下，短時間提出報告。

拾、散會（11 時 10 分）

附件：鄭慕寧委員書面審查意見

「公共圖書館空間及營運改善計畫」成效評估及讀者滿意度
調查研究期末報告審查意見表

一、「公共圖書館空間及營運改善計畫」成效評估及讀者滿意度調查研究案研究期末報告，送請本案評選委員進行審查。

二、審查結果確認：

☐ 同意所提文件內容。

☒ 建議作如下修正之後，授權國中圖檢視，同意定稿：

(一) 報告中第 38 頁 (在第一次提到八區處) 請註明八區包括那些縣市，如下：

北一區 (包括：台北市、基隆市、金門縣及連江縣)

北二區 (包括：苗栗縣、桃園縣、新竹市及新竹縣)

北三區 (包括：台北縣)

中一區 (包括：台中縣、台中市及南投縣)

中二區 (包括：彰化縣、雲林縣、嘉義市及嘉義縣)

南一區 (包括：台南縣、台南市、高雄市及澎湖縣)

南二區 (包括：高雄縣及屏東縣)

東區 (包括：花蓮縣、台東縣及宜蘭縣)

(二) 報告中在第一次提到 300 館時 (請註明：台中縣和平鄉立圖書館最後因故無法辦理，整案經費繳回沒有執行)。

(三) 第五章調查結論及建議請加強文字敘述，落實本案調查目的，尤其執行前後，所顯現成效。

評選委員簽名：鄭慕寧 日期：95 年 12 月 27 日

附錄5-附錄7：因資料數量多，請自行參考附件光碟內資料。

附錄五、64館深度訪談內容

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

1.館別／代號： 台北市萬華分館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：我們館是位於5.6.7樓，6樓是入口處，5樓主要有兒童室；7樓是電腦教室，不過因為經費不足7樓沒有因這個計畫做任何改善。至於針對這個計畫修改的項目沒有很大項的部分，我們的只有比較瑣碎的部分，例如水電部分有改善、飲水機、燈光照明部分也有改善，除了燈光有比較亮，還做一些崁燈，營造舒適的氣氛。還有服務台的重新設計、大圖輸出壁紙張貼、館內大型柱子的包裝、油漆等等，沒有整個空間打掉什麼的，我們就只是針對現有的作佈置規劃。

館藏區的部份，我們是強調台北史蹟的特色，所以是針對空間規劃與氛圍佈置的部份，所以完成後整個特藏區有跳出來的感覺，很顯眼。還有空調室的門，因為前不夠沒有改善到空調，但是那個聲音又很吵，所以我們就做了一個隔離門，減少它那種轟隆隆的聲音。另外像兒童室的部份，整個壁紙都是跟設計師討論後由他找圖，再用大圖輸出的方式，佈置整個兒童室牆面。還有現在館內你看到的漂亮且清楚的館內標示指標，也是這個經費用的，還有我們一些桌椅、沙發、櫃子，太老舊的就換新，還能用的就用包裝的方式來美化。

Q2.就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得我們的標示最棒，又漂亮又清楚又精緻，而且又有雙語，比原來的好很多，書籍也比較好找。還有兒童室也很不錯，色彩很亮、感覺很活潑化。還有剛剛介紹的那些沙發、柱子，因為

都經過包裝了，比較沒有冷冰冰或舊舊的感覺，效果也不錯，比較有閱讀氛圍，當初設計師說要做，我們還不知道效果會這麼好。

另外我們的館藏特色區，就是台北史蹟的部份，我們也覺得很不錯，因為整個館內情境的佈置，讓館藏特區更明顯、更突出，我們也覺得很棒。

至於不好的地方，我覺得有美術燈，因為效果雖然不錯看起來很漂亮，但是坎燈有個問題，就是如果燈壞了，我們館員不會自行修換，造成我們很大的困擾，不像一般日光燈可以自己來，比較麻煩，而且真的很耗電，久了就變成有特別需要才會開，常常閒置。另外就是5樓有個景觀台，但是說實話，就是一個漂漂亮亮的大櫃子擺在角落，佔空間又沒有實際效用，之前還有讀者爬上去坐著看報紙，因為他以為可以當椅子，所以就是大家都不知道他的效用，等於是空置一個空間跟櫃子，我們到現在都還在想那個要做什麼。

Q3.請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：預算問題的話，我們當初編列預算是編列申請500萬元，可是實際上後來文建會只編列給我們250萬，所以其實落差很大，跟我們最初所做的規劃與改善根本不同，導致我們無法依照計畫更改，只能改一些比較省錢跟急迫的地方，等於又臨時重寫一個修繕計畫，這是很麻煩的部份。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：應該是滿好的啦，來館的人數是有明顯的增加，他們雖然不會明確的來表達圖書館變很好或什麼的，但是來的人跟表現出來的心情，都是很好的。像很多小朋友的表達很直接，都會說兒童室變的很活潑，很喜歡裡面的牆壁。

不過讀者使用都是有慣性的，我們為了讓空間更大更舒適，所以

少了一些隱秘性的角落，我記得當初是有些讀者來反應這點的，因為變成他們沒有私密空間，但我想這也只是少數，因為大多數讀者還是很滿意的。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我們雖然位於萬華區公所轄內，但是區公所跟我們沒有關係。我們是屬於市政府教育局下屬的單位，但是他們也完全沒有涉入此計劃。所以我們其實沒有得到地方政府相關的協助，因為我們不算是相關聯的單位。

實際上我們各分館都是由總館在協助我們，支持當然很足夠，除了設計師是我們自己找的(總館當然也有提供參考名單)，其他工程招標案、發包等等的工程，都是總館一併發包處理的。當然總館在這過程給予很大的協助，我想這是每一分館都會提到的。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：我想因為這是圖書館界第一次大型改建，我們遇到的很大的問題是我們根本不會寫規劃書，不知道標準在哪裡，不知道要按照什麼規定來寫，當然在加上時間很不夠，我們又求好心切，一直以圖書館管理者的角度寫了很多我們自己想改的東西，但其實後來很多都是不合格的。這樣的情形造成我們浪費很多時間再處理這個計畫書，文建會那邊也都沒有說清楚，害我們一直修改，我記得前前後後我們一直修改了很多種版本，真的很費時費力，這都是不需要浪費的人力跟時間，可以事先說明避免的。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我們希望如果還有經費，館內廁所是我們第一個要改善的部份。

另外就是設計師對於圖書館的基本概念應該要再加強，因為他們雖然是設計專業，但是對於圖書館館員跟讀者使用情形其實都不夠了解，難免過於主觀，我覺得這樣會相對降低改善效果。例如入口處的服務櫃檯，設計師當初將整個檯面加高之後，是想營造像銀行一樣高貴的氣氛，但是館員跟讀者要將一疊厚厚的書拿上拿下，其實非常不方便，所以我們後來又用另外的經費把它切低，很浪費呀。

另外若是針對整個空間改善計畫而言，我想很重要的一點就是，遊戲規則要先講清楚，規定有哪些是可以、哪些是不可以的，不要讓我們很辛苦又滿懷期待的做很多白工，就像我剛剛說的，我們是申請500萬的經費，後來只撥給我們250萬，害得我們修繕的效果不夠好，像這種範圍是不是可以先講清楚，或者是不是要有這麼寬的尺度，讓我們很不好拿捏，而且現在也不知道有沒有下一次的補助，這些都對我們來講很失望，因為500萬的修改計畫還在呀，真的是很可惜。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：唉！文書作業太多了啦，我們前前後後不知道繳的多少次的計畫書、報告書呈上去，像這種非必要的文書作業，應該能省則省，這麼多館、這麼多文件，也不知道到底有沒有被看完。又像我們這種被腰斬一半預算的館，計畫又要重擬，實在是太浪費了。

還有就是希望錢能再補助多一點，我想很多圖書館都需要經費再次補助改善。另外，硬體設備充實足夠之後，衍生出的一個問題就是人力的不足，來館讀者使用人數變多，可是館員人數還是一樣，造成我們工作量大幅度的增加，我想上級應該也要好好考慮這個問題才對。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

2.館別／代號： 台北市天母分館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們天母分館可以說是充分運用了整個經費，因為機會難得，共申請到了700萬，算很多了，而且我們是合併另一個計劃的經費來共同規劃，主要這個經費是要用來建設無障礙設施的，這個預算約300多萬，要蓋一個無障礙電梯。當時的困難是無障礙電梯要蓋的話，整個出入口完全要變更，因為天母樓下是一個超市，出入口是配合超市，如果要再樓梯旁邊蓋電梯，空間是不夠的，所以當要將出入口轉向時，內部的整個空間都完全要跟著做調整，所以我們非常喜歡這個空間改善計畫，因為可以一起做調整。至於內部空間的部份，大概是除了廁所之外，我們全部都做了整修。

天母分館是76年開辦的，已經17年了，空間規劃已經不太符合目前需求了，隔間格的很瑣碎，空間也比較狹小，又跟超市入口配合，當時我是以一個讀者身分第一次踏入時，就覺得很不像圖書館，尤其更不像是一個位於天母的圖書館。後來進入館內當管理者之後，發現3樓書庫已經不敷使用了，但是4樓閱讀室空間卻很大，空間設計不良，真正服務項目無法發揮，使我們利用這個機會積極的改善。

1-2樓是超市，3樓是圖書館入口，4樓有一半是活動中心(屬於區公所)，一半是圖書館(就只有自修室90坪跟視聽室100坪跟通道100坪)，圖書館共有900坪的面積。空間幾乎都改善了，僅僅唯一沒變的是廁所，因為經費問題，僅有三樓稍微做了一點補強。

空間大致是有3樓的服務台、閱報區、電腦教室、兒童室、參考資料區；因為書庫調到4樓了，所以我們還有空間規劃了兩個特色

區是「外文兒童區」與「歐洲文化櫥窗」，外文兒童區叫做奇幻星球，當時有個歐洲研究聯盟希望台灣有歐洲的文化可以發展典藏，天母因為地區特色，所以我們也欣然接受了這個提議，希望讓天母不再是以前以「語言發展」為單一的特色，因為英文現在已經變成必備，不是特色，而日文部分我認為可以由即將新開的石牌來主導，所以我們就有了「歐洲文化櫥窗」。4樓還是有自修室與視聽室，期刊室與書庫，不過都沒有隔間，所以應該都叫做「區」，我們也因為大膽作了這種嘗試，整個空間完全沒有隔間，所以讀者變的很自律，4樓也因此變的很安靜，更好管理了。我還做了一個舉動就是大大刪減了自修室的位子，因為我認為圖書館的功能並不是最主要在於自修，我們還建議讀者若要自修，可以選擇附近其他地方，所以我們是規劃的方向在於，民眾應該可以好好利用圖書館的資源，而不僅限於自修。還有空調也有整修，因為之前太老舊所以常故障，所以改善之後也跟著整理天花板，這邊也很花錢，幾乎就花掉要一百萬了。

另外我們是有做一個嘗試，就是撤掉很多桌子，只留下很多坐椅，舒服的靠椅、沙發椅。比較像誠品的感覺，大家可以很悠閒的坐著看書，而不是僅限於自修，桌子變少，但椅子多了，我們保障讀者一定有位子可以做。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得效果最好的是它真的變成了一個圖書館，一個屬於天母的圖書館，一個較現代化的圖書館。當然設計師在整體閱讀氛為的要求與設計也是很棒的，包括我們的書架沒有汰換，只是利用一種漂亮的紫色當側封版，讓整體變的很棒也有一致性，更符合讀者需求與整體空間。

另外很棒的一點是，因為我剛有提到，這個設計是瞻前顧後的考量，考量了很多以前跟未來的需求，在我們改善空間之後，書架空間也夠了，我想目前天母的設計，未來十年內都是經得起考驗的，未來十年內的發展都是沒有問題的，不需要零零星星再採購散貨。

再來就是「歐洲文化櫥窗」、「外文兒童區」這兩個專區，我們很成功的將它弄為屬於天母的特色，這也是我們很驕傲的部份。

如果硬要說效果不大的部分的話，是因為錢的關係，但是我們也不能說什麼，因為700萬真的很多了。如果還有機會，我們會覺得4樓因為經費的問題，是沒有辦法改善到讓整個一致性的地步。

Q3.請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：每個人在不同的角色上，考量的觀點是不同的。如果當初在編列經費到設計規劃的時間，能夠在長一點的話，一定會更好。其實我們天母很幸遇，因為當初我們一直有在規劃要怎樣怎樣修改館內，所以算是已經提前規劃很久了，那在這麼短的時間之內，又要規劃出理想的設計，又要找到願意全力配合的設計師，施工期間又短。這個過程真的很辛苦又很擔憂。

當初這個設計有些東西是規定不能編列在裡面的例如書籍或電梯，那像我們是剛好幸運有另一個經費可以蓋電梯。我是認為如果這個經過計畫，必需要經過專家的審核，那麼規定是否可以不要這麼嚴格，因為每館的需求都不同。以天母來說，假設我們當初沒有剛好有這個電梯的另一筆經費，我們整個修改計畫就又会不同了，可能就沒有現在這麼的完善了。我認為應該是有原則，但是應該有些彈性跟但書，經過專家的審核之後再做評估。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：應該是有啦，當時還有做問卷，做美美的書籤，填問卷送書籤，讀者對於整體空間的明亮度很滿意、也更符合整個圖書館的狀況、書籍的使用方便性也更好用，因為以前因為空間跟書架不足，書都擺不進去。讀者也會因為使用後給我們一些些建議，例如兒童室的燈光略顯不足，我們也因此而改善。

有個很好玩的事情，當我們改善完畢之後，讀者上來館內時竟然問說，那原來的館跑去哪裡了？你就知道改變的幅度有多大，甚至看不到原始的影子了。不過人因為使用時都有習慣性，所以我們也花了點時間去跟讀者解釋，但是大致上還是都是滿意的。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：對天母館來說，我們就沒有地方政府的支持的問題，天母那邊的區公所完全沒有介入，也不需要介入。因為我們隸屬於台北市總館，那台北市總館沒有這麼多的經費下，當然是全力支持這個計畫。所以這部份的招標、審核、招商、甄選設計師，都是由總館這邊來支持的，而且當我們這邊幾個館一起發包時，價格是可以更好的。

當初文建會辦說明會時，每個館長都有去聽，再自己回去評估，提報計畫，包括經費的編列，經過總館的審核，刪減或退回，總館要先審核的原因是因為可能台北這邊也有一定的經費配額，不可能大家都有，為了集中改善效果，所以我們自己有先找委員察看，先處理過，內部先篩選，在呈交文建會。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：時間囉！我知道很多館都有閉館修建，大概從1個星期到1個月都有的。可是我們天母是沒有閉館的喔，一方面也是怕被居民罵啦，所以我們只有4天書不外借(但可以還)，因為書要打包到4樓，所以館內還是維持開放狀態的。不過不管怎麼做還是有被罵啦，因為施工期間除了很吵，灰塵太多了，無所不入，我們還要發給讀者口罩，因為讀者一直罵。但是我們還是都堅持不閉館就對了，因為不想讓讀者認為我們規定一直更改，其實這過程很辛苦，因為我們館內變動太大了，還有時間也太短了。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：樓頂的漏水其實很嚴重，我們已經沒有多餘的錢去處理，因為要200多萬，所以這個另外有籌備經費在處理的。還有這個建築物的入口，我們換出入口嘛，所以也要花一筆錢處理，這個也是另外籌錢做的，所以經費不夠用還是很可惜的。還有外牆部分，這是老舊建築了，裡面修改成美美的，可是外面好醜喔，但這也是經費不夠了，所以設計師後來是用比較便宜跟簡單的方法來遮醜啦。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：這個計畫很好，但是真的不能僅有這一次，因為公共圖書館的資源跟可利用經費原本就很少了。我希望這種計畫是長期的，第一是因為就空間與設備而言，還是需要後續的支持，絕對不可能因為這次計畫就改善完畢。第二就是文建會的委員很忙，可能前後只來過一次，整體狀況的了解都還比我們自己台北市總館派來的委員了解的少，所以我們總館真的很支持。因為建築物整體規劃也是非常重要，時間也應該更從容，委員如果能來實地更了解整個館內的規劃與特色，我想會改建的更好。

另外就是，幾十年來第一次也是唯一的一次改善，大家都比較著重於空間的改善，而相對的在營運的部份，就少了很多的心思。我認為應該不是一年11億的計畫，而是5年計畫，每年5億之類的，若是今年沒有爭取到，明年就可以有更多的時間與能力去做規劃，讓大家每年都可以有機會做更完善的規劃。

當時還有一個很奇怪的問題，如果沒有在時間內完成，要記過。天呀，當然這是聽說來的，如果我沒有爭取經費做這件事就沒事，那我辛苦爭取這筆錢，做不好來不及還要被記過，這樣不是很奇怪嗎。這是我們當初認為比較奇怪的一點。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

3.館別／代號：台北市立景美圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：我們景美分館主要是二樓到四樓的建築物，入門後左手邊是服務台和辦公區，右手邊則是館藏和讀者閱覽區。那在這次的計畫中我們在二樓方面，是將服務台位置從原本對著大門入口處變更至目前大門左手邊處，把讀者和服務區做一個空間區隔，規劃出比較良好的動線；也增加一個圓形柱展示館是作為展示新書用。

三樓方面，兒童閱覽室也是將入口處向外延伸，增加室內的空間；閱報區則是將原有主任辦公室拆除讓其整個空間變寬敞，光線也變的更好更充足，空間也達到充分利用。

四樓方面，視聽室舞台因為年久而塌陷做了修繕，那現在舞台就是做的很漂亮。其它雜散的就是維修部份，像九二一地震所造成的窗戶彎曲啊，也都用這個經費來補強。不過主要因為經費也是有限，所以我們都是重點改善，最重要的是考量怎麼空間把加大來服務讀者。

還有設備方面，增設電扇、三樓閱報區的沙發椅和兒童室的兒童閱覽椅，這些主要是想讓讀者有比較舒適的感覺。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得效果最好的有三樓閱報區、二樓服務區和圓型柱展示櫃。三樓閱報區是因為整個空間加大，光線更明亮通風；二樓的服務區改變最主要是動線不會干擾到讀者，因為之前服務台夾在館藏和讀者閱覽區中間，館員們辦公都會影響到讀者的閱讀品質；圓型柱展示櫃則特別吸引人注意，且擺設在一入門口處，

很多讀者頗欣賞，也增加讀者注意力。

另外我覺得效果沒那麼大的是，三樓兒童室入門的改善，因為空間並沒有預期的擴大很多，跟我們當初想像的有一點差異，所以我覺得效果不夠好，只能說是稍微的修正加強而已。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：這次計畫我們申請到的補助只有一百七十萬，編列預算方面則是主管在規劃的。主要也是經費不太夠的關係，你光是用看的就知道，我們是二十幾年的老圖書館了，設備和建築都很老舊。再加上這次的金額也不算多，那因為我們需要整修的部分實在很多，可是因為經費關係，我們也只能盡力使用在最需修繕的地方。

唯一美中不足的是電梯，因為本館無設置電梯設備，以致老弱婦孺或行動不方便者無法輕鬆便利的來館利用各項措施，很可惜都不能照顧到這些人，希望下次若還有類似計畫，在經費許可情形下，應該可以考慮列入計畫之中。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有呀，這當然很明顯，讀者來都說變的漂亮又有新的感覺，跟我們說改的很不錯，而且我們館員自己也都很喜歡。雖然不是很華麗，也不像別的館做的那樣漂亮。那是我們經費有限，就是著重於實用性。

尤其是閱報區民眾更是讚賞有加，因為之前我們的閱報區很小，這個計畫中我們把三樓做一個改建，將原主任辦公室遷到另一個工作間，因為原本的辦公室會擋掉所有光線，現在一改善，閱報區整個空間明亮度大增，充滿著自然光和自然風。

只是有時候去參觀別館的改造，都覺得別人都改的很華麗漂亮，我們館還是樸實了一點。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我們上級的教育局很支持，也很感謝過程中都沒有反對我們提出的計畫，實質上的幫助我覺得還好，但是對我們來說應該是不反對就是很支持了。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：我想最困難的地方是空間規劃工程，因為實施過程為了不要影響到讀者的權益，所以工程進行中本館照常開放，我們是沒有閉館的，這一點就增加了不少管理上的不便，再加上人力不足，當初確實困難而且很辛苦。

另外我們是為了讓讀者有安全的環境，所以才規劃建立適當的管理動線，並現場督導，也一直和讀者做說明和溝通，溝過程當然也花了很多時間，不過也很感謝讀者們都能體諒。我們館員方面也很辛苦，要在煙霧瀰漫、噪音和灰塵中辦公，但是為了服務讀者，同仁們也都是共體時艱，一起渡過了。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：現在圖書館的建築設備，都朝向現代化的設計發展，因為我們景美圖書館建築本身不大而且是二十幾年的圖書館，讀者閱覽區也很有限，牆壁也因為老舊不斷的剝落，很多硬體設備也都迫切需要更新，如果可以的話希望可以整體大幅度的改建。或者是如果改建不成也可能需要全館重新裝潢，比如說：全部地板整體貼個漂亮的磁磚，改善整個視野景觀。這樣才讓讓本館能有個比較新的面貌呈現。

不過我想還是有經費上的考量，因為要改建如果沒有經費什麼都免談，所以是希望中央是不是能夠除逐年或定期補助之類的。而且因為我們圖書館建築物本身之外還有諾大的空地，我們有這種條件很難得，如果可以增建擴大來增加閱讀空間的話，大家應該都很樂見。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：我們很感謝上級給我們一個機會讓我們參與空間營運改善計畫，沒有建議只有感謝，因為經費有限我們也是盡力完成這個計畫，真的很感謝讓本館有這筆經費做改進。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

4.館別／代號：台北市立南港圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：本館為地下一樓地上二樓的建築物，總面積約三百坪。參加這次國中圖的空間營運改善計劃所改善的空間主要有二樓的兒童室和自修室，三樓的閱報室和期刊室，另外還增設館藏特色區。

二樓自修室移到地下室，二樓就變成入口、服務台和兒童室。因為以前兒童室很小，現在將自修室搬遷到地下室，讓兒童室有一個活動空間，給予親子在閱讀之外，還可以有說故事活動或舉辦一些兒童活動的場所。入口處和服務台也依原貌稍作修改。

三樓閱報室和期刊室則做一個區隔，主要也是我們典藏的空間不夠，所以想把典藏空間擴大，典藏室兩側的空間剛好規劃成閱報室和期刊室，一方面達到空間的利用，另一方面則是讓讀者在閱讀書報雜誌上，有一個良好舒服的環境。

另外館藏特色區就是把我們圖書館的館藏特色劃分出來，裡面擺放屬於南港圖書館的藏書特色。還有二樓走廊的部份，原先也是要規劃成閱讀空間，但礙於建築法規，所以僅做了美化和讀者休憩空間。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得使用的情形都不錯，沒有不好的。在兒童室方面，原有的自修室搬遷到地下室使其空間擴大，讓兒童室不僅是閱讀的空間，也可以獨立作活動而且不會影響到其他民眾。而館藏特色區也是會舉辦演講和讀書會，達到空間多元利用。期刊室和閱報室也改善的很好，因為之前也有隔一個走廊，現在則是空間變的集中且寬敞，坐位數量也增加，光線也變的很明亮。而入口處

的地方我們也稍做改變，讓空間變寬敞，館員自己的辦公空間也變的有系統舒服。整體來說都變的很好，畢竟當初都是針對以前的不足的地方去加強規劃，所以都有按照計劃來做出符合需求的改善。

Q3.請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：這個計畫中我們是被限制的，當然我們可以規劃的很好，可是那需要更多的經費，那反而是因為他們規定我們只能申請多少額度，所以我們就依照他的限定的額度去規劃。所以有些地方受限於額度，我們只能做退而求其次的規劃，不能什麼都做到最好。這次的補助金額我們拿到四百萬，那建築方面建築師比較了解，和建築師充分討論後，就把這筆預算做一個當時最可行的一個規劃，不能說是完美。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：重新開放後，讀者紛紛讚許變的明顯不一樣，像對於空間變寬敞，兒童室的小型活動空間和閱報室空間的改變，都是受到民眾的讚賞。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我們沒有感覺這方面有什麼挫折，因為我們的館長很支持，對我們來說，因為我們館長都會支持，所以我們都得到很好的協助。那如果是經費方面可能是要看總務方面，有沒有承受到這方面的壓力。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：主要是人力、經費不足。你看那時候我們經費本來就不夠，廠商也想要用最少錢做最多的事，所以很多地方都要求館員協助，像搬書或其他之類的。就變成說我們要比平常開館時間更努力，

要做更多的事情來配合這項改建，我們館員只好犧牲自己的休假時間，都要花更多的勞力來協助廠商，廠商進度上都會給我們拖延，像我們希望在這個時間點之前就先把書架幫我們擺好，這樣我們才可以把書上架，因為我們計畫的很緊湊，每個時間點都環環相扣，但是廠商一直把我們時間延宕。那解決方法主要也是協調廠商盡量補充人力，也從總務那邊調派工友來幫忙。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：典藏的質量。圖書的內容和數量，可是這又要搭配空間，典藏的規劃要更周密且需具連鎖性，像我們整個市立圖書館有五十幾個館，其實是可以做整體考量，大家一起搭配把經費做更好的規劃運用。設備上如果說我們有老舊設備，例如：冷氣、書架、除濕設備等，應該可以納入計畫中。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：說真的時程真的太趕了。從原先不知道這個計畫到結果發表才一年出的時間，真的太倉促。畢竟這個規劃是牽涉到總館和我們整體的行政體系，所以希望時間能夠更充裕一點。還有就是工程期，因為經費要在一定期限開銷完，做出成果。可是一下之間，全台灣的圖書館都同時在進行改善計畫，廠商方面也呱呱叫，因為他們也面臨到人手不足、建材不足，商品訂購、搬運的時間不足。然後再加上建築師也是應接不暇。所以計畫實施可分區進行，比如說中部先進行完再換到南部或北部進行。這樣在人力、物力調配上也不會這麼緊湊。另外就是希望可以提供建築顧問，我是認為可以提供在硬體建築方面的意見要協助，畢竟我們是比較管理方面，設計方面也許有我們的理想，但是要怎麼呈現還是要靠建築師。其實主要還是因為時間太趕，建築設計師也是多館共用一個，無法和建築師做到良好的溝通。但是還是很感謝能提供這樣的機會，讓我們可以讓圖書館作一個改善。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

5.館別／代號：基隆市中正區

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：主要是場地的改善，主要是將市場用地的2樓全部改建成圖書館。所以在空間改善方面就是閱覽室、兒童室、親子圖書室的隔間規劃，也標示的比較清楚，還有就是將原來的服務櫃檯空出一塊場地借給社教館，目前也利用在辦海洋文化方面的展覽，主要是教學或研習活動。格局有點算是前後對換。圖書館在2樓，1樓是市場。以前有4個出入口，現在修改成只有1個出入口，服務台也因為整個格局的對調所以也跟著對掉，變成在出口前，變的比較好管理，其他的平常不開，只有在選舉當投票所時才會開。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：親子圖書室是改善效果最好的，因為是木板的地板，很舒適。圖書室、閱覽室也不錯，高中大專生，都很喜歡在裡面。就改善效果而言，我覺得是沒有效果不好的。

不過因為樓下畢竟是市場，所以樓下看起來就有點髒髒的，而且樓梯又小小的，老鼠蟑螂又很多，雖然我們裡面很漂亮，但是樓下那邊就會比較遺憾。

Q3. 請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：當初一開始我們總共提出321萬的預算，不過後來實際補助款是250萬，後來就在市公所的協助之下，向中央再申請了72萬，所以也達到了當時的整個計畫目標。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：讀者覺得空間變寬敞，明亮度也增加，因為設計的還不錯，大家的滿意度都是有提升的。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：夠，像發包的工程方面，也是我們市公所的秘書課幫忙的，所以也謝謝他們的協助。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：在借的時候比較慢一點，因為公家財產，撥用的程序比較慢，其他就還好。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：人員的管理，圖書管理不是一般人就可以處理，像我們的區公所的小姐去支援，都還要去文化中心上課，因為不了解圖書管理的重點，也沒有受過訓練。還有館內電腦設備的加強。

還有，以後如果社教館撤出之後，我們可能會規劃為視聽教室，如果有經費的話。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：圖書館維護的機制應該建立，包括人員的管理、硬體的設備應該可以定期有經費更新。我們等於沒有自己的經費，任何經費來源都要透過區公所。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

6.館別／代號：基隆市安樂圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：我們區公所所在2樓、圖書館在7樓、1樓是地政事務所。我們圖書館分為兩區，一區是k書中心，這個部份是全部整修，共有92個位子，有大廳、櫃檯、多功能視聽室、自修室。另一區是圖書閱覽室，也有大廳、服務台、親子圖書區、期刊區、開架式圖書區，每個角落都有目前都備有沙發。幾乎是整個館內都有整修過，廁所也有整修過，多了個無障礙空間設備，這些都是屬於公用的。還有在1樓做了一個標示牌，引導民眾如何進到我們7樓的圖書館，因為1樓是地政事務所，區公所則在2樓。

其實我們以前只能算是k書中心，是沒有藏書設備的，是剛好利用這個空間改善計畫，所以我們才將空間分為兩邊，才有了我剛剛講的圖書閱覽室，所以我們的圖書閱覽室是新的。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：其實我覺得整個效果都還不錯，使用情形都很好，因為畢竟是新成立的，空間、設備很多都是新的，所以也沒有什麼比較效果不好的問題。

至於效果不好的部份，我覺得那個服務台的部分，做的有點太高了，當初請專家過來看的時候，也有說到這一點。還有就是我們角落休憩的沙發，會有遊民佔據，他睡著了我們也無法處理，都要請警察過來，變成有點反效果了。以後這裡我們會希望能有經費加裝監視器，減少這種困擾。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：我是認為預算的部分不夠，雖然整體預算是拿到了400萬，但是還是不太夠，像天花板是舊的輕鋼架，也都沒錢改善。

例如感應器的部分，因為我們當初經費不足，所以裝的不是很好的牌子，現在就已經壞掉了，我們就重新找廠商來估價，那個3M的大廠來估價，結果估一估要80萬，哪有那麼多錢，只好再找以前幫我們裝的那一間，找很久才找到，已比較便宜的價格來裝，不然哪有這麼多經費。

像我們還需要監視器，可是也沒有足夠經費可以安裝，所以只好等區公所年底有剩餘經費再說，不然現在的感應器也壞掉了還在修，像電腦專案當初是有規定不能在此補助計畫裡的規劃，所以我們目前也還在等待經費來充實我們電腦設備這一塊。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：應該是有啦，因為我們這裡之前等於只是個k書中心，是因為剛好有這個經費，我們就成立了圖書館。k書中心是開放到晚上九點，晚上都有六七成的人數，讀者借閱人數也穩定的成長，像目前的藏書量除了文化局的補助、舉辦好書交換、讀者捐贈、扶輪社捐款贈書等，我們現在的館藏量大約是12000測左右，另外希望親子圖書能更多一點，因為這是我們計劃發展的館藏特色。整體效果我們是覺得還不錯，可是讀者滿意可能還是需要直接問讀者，會比較清楚。不過整體使用率是的確有大幅提升的。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我們是隸屬於安樂區公所管轄，文化局不算是直屬上司，只是協助單位，我們區圖還是屬於區公所管轄，雖然整個計畫還算大家都支持，因為我們基隆市計畫讓每個區都有一個區圖。

可是區公所那邊又都沒有經費可以撥給我們，我們的經費又是來自於文化局，但是區公所這邊又沒有專業的圖書館人員，我們

對於圖書採購與管理都是外行，只能靠文化局協助指導，但是畢竟不是直屬單位，所以能做的協助有限。那我們區公所所能給予編制的人員也只有兩位，圖書館開放時間又長，又要輪六日，又要學圖書館專業的東西，真的比較辛苦。所以我是希望建議能夠以後由文化局直接管理圖書館，預算也是編列在那邊，區圖才能有自己的預算，我們就變成安樂分館，那這樣直屬管轄單位會比較清楚，要做事也比較方便。不然我們老是夾在區公所跟文化局之間，哪邊有預算可以編列、哪邊是主管單位、哪邊可以做協助、資源不足也是很麻煩，都不是很清楚，很麻煩就是了，所以我們希望管轄單位可以劃分更清楚。

Q6. 請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：因為我調職過來就已經都規劃設計完成，而且當初是由經建課統籌辦理，發包或工程作業，所以我比較不了解，不過因為我們經建課也是非常經驗在工程發包部分，包括審圖、驗收部分也都是由他們處理，所以據我所知沒有遇到太多困難。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：當初的改造當然是對我們整館有很大的幫忙，等於是有一個k書中心改建成圖書館，其實是很不錯了。不過我是認為那個k書中心的部份，k書中心的對面門是那個多功能視聽室，那因為我們的多功能視聽室其實常常辦很多活動，辦活動難免會比較吵，所以我認為兩種型態安排在一起比較不那麼恰當，所以我是想說，如果還有經費，想再k書中心的門口再多加一個大門，有隔音效果的門或牆之類的，才不會吵到唸書自修的人。

再來就是颱風天的時候，圖書室那邊的窗戶會漏水，如果遇到風雨從那邊吹，雨水就會溢進來，我們很擔心藏書會遭到危害，所以很擔心。那時也有請人來抓漏過，可是也沒什麼用，這好像是因為我們是舊大樓了，所以其他樓層也有這個問題，所以我是想如果還有一筆經費，就可以利用拿來修繕。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：當然是希望還有另外的專案補助，因為不只修繕，像我們缺設備、缺電腦，這種是否能專案補助，而且不要限制有自籌經費部分，因為我們真的沒有這個預算，常常我們要申請經費，都卡在這邊導致不能申請，因為區公所也沒有這種額外編列的經費可以協助當我們自籌款，這樣會造成城鄉差距越來越大，因為我們也都參觀過別的館，真的差很多。

最好是專案申請之後，例如我們申請補助電腦，主管單位能夠直接將電腦買好給我們，這樣就會比較簡單了。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

7.館別／代號：金門縣金湖鎮圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：1樓的部分有圖書室內部的一些桌架更新、牆面的裝飾，改善比較大的是兒童館，因為兒童館部份的地板全部都加高，並全部都採用木質地板，還有增加一些造型沙發，另外就是2樓的兩間閱覽室，因為他本來的桌椅都很老舊了，所以也都全部換新；3樓原本要規劃作資訊室，但是後來因為資訊設備經費跟我們本身的實際補助經費比較起來有點太過龐大，並且考量使用人口的素質，會怕說真正使用的人不多，反倒是玩的人比較多；還有就是本來也打算將3樓延伸出來的露天空間做一個咖啡座的構想，但後來也是因為考慮到這個地方，講實在的離市區是滿近的，又加上整個週邊環境很髒亂，又有放置很多捕狗隊抓回來的狗，更使的整個感覺跟咖啡座很不搭嘎，所以後來也沒有實施這個計畫了。所以我們一直把3樓空間閒置在那個地方，希望下次可以有機會可以在作規劃。

不過目前就還是將3樓當作一個辦活動的地方，我們有辦過兒童英語夏令營，還有做中國結、香包DIY一些比較靜態的活動，空間滿寬敞的，當然我們也會視活動的規模，一梯次辦不完就分兩個梯次辦，總之就還是盡量作一些社區推廣，不要讓空間閒置在那邊沒有做其他使用。

Q2.就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：兒童館整個內部規劃跟空間改善跟以往是有比較大幅度的改善，所以真的提升這地方的使用度，我們先後也在那裡辦了媽媽說故事，另一個改善比較明顯是閱覽室，針對整個桌椅和照明做了大幅度的調整，而且如果遇考季來臨，更是全年度無休配合夜間開放。

效果比較不大的部分是沒有，不過因為夏天比較炎熱，若冷氣全年度沒有限制，經費會比較不夠。尤其在寒暑假這段高峰時段，二個月電費都會高達三萬多元，平常大概是七八千元。所以我覺得為了可以使我們可以正常有辦活動的經費，希望可以在寒暑假間，多提供一些經費。

Q3.請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：常年編列的預算都只有考量運作的經費，編列的預算在去年有一個設施改善跟裝修的工程，也是再營運改善之後又花了四百萬，現在看到的不只是空間改善的部分，而是後來又再補作的，兩個空間太接近又會造成浪費，原本已做完的又要忍痛配合整體再作改善，不過這部分的預算好像也是中央補助的。

那段時間剛好是空間改善計畫完之後，所以那時圖書館有很多官員來關心，關心後又精益求精要更美，所以才有空間跟營運裝修統報工程，那時是算自籌款，那有讀者使用後覺得風評不錯的話，他會一傳十時傳百。

至於空間上我們也有再做功能上的調整，假如2樓的兩間閱讀室若仍不敷使用的話，也是會用3樓的空間，至於在經費上有沒有那些需要改進或調整的地方，一時之間很難去提出意見。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：那是一定有的，從改善前的使用人跟改善後的使用人口就可以看出來，但人員編制不像台灣那麼健全，像這裡的管理人員都是用臨時人員來擔任，所以這樣不是專業的人能把圖書館營運到目前的規模，已經是很辛苦的。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：精神支持是一定有啦，但實質的支持根本談不上，畢竟這還是我們應該要自己負責的案子，但一般來講民眾期待是滿高的，

所以我們這邊的代表會會一直來關心，不過陸陸續續從完畢到現在，關心程度就不像之前那樣地頻繁。

另外因為我們跟文化局互動也不錯，所以有一些訊息各方面他們也會來傳達給我們，所以在不懂的地方我們也是都會跟他們來請教。

Q6. 請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：以圖書館傳統來說就是借書跟還書功能，現在整個要求是多樣的，他們也期待是個動態的圖書館，那可能需要有專業人才來辦一些電腦資訊研習，透過社區的參與，讓圖書館使人使用起來覺得不錯。那動態的部分我們是覺得比較困難的，因為要聘請一個專業人才，對我們鄉鎮的預算來說不可說不大，而且現在長官有他自己的主觀意識，他就也不一定要聘請，因為依照目前的常態，他只要求我們把份內工作做好，讓圖書館能正常運作就好。

希望長官來關心我們的同時，不要以台灣的圖書館的尺度來衡量我們，畢竟台灣圖書館有館長、專員，這邊卻是人力不足也希望以後能透過中央來運作，若只要求我們要達到某種要求，但人力卻不改善，這方面是沒辦法的。也希望可以透過國中圖的力量，讓各縣市首長重視圖書館的重要性，這樣圖書館的功能才能發揮放大。

另外工程方面要我們以業務管理課的專才來做空間改善可能是不專業的，所以我們透過公所的開會協商，請公所的建設科部門適時的給我們幫助，這樣工程的發包跟方向由他們來拿捏會比較適當。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：上一次改善只針對修繕工程部分，那人力獲的適度解決後我們希望改善沉澱資訊方面，有時國中圖或更高的單位行文給我們，

談到資訊方面好像跟我們不相干，收到公文有時會覺得莫名，希望能讓圖書館達到活化的效果，我們也常上網查詢暢銷書方面，那樣才能讓讀者滿意，之前大部分的讀者是軍人，所以常會以軍中刊物為多，有部份人會自行攜帶書來看，所以那時比較沒有辦法迎合大家想要看的書籍。那本身建築物已經很久了，會有漏水壁癌的問題，需要排水的設施，今年雨季尚未到，等到雨季來時後面的紅土常會積水，就會滲到牆壁或瓷磚，如果沒有改善那會讓這些設備浪費掉，也希望改善窗戶，使噪音降低，不容易發霉，目前得木頭窗戶也比較沒有美感跟容易發霉。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：其實這樣的案子，由我們受中央的幫助來為民眾爭取，我覺得這樣的模式是不錯的，那我們也是需要到國中圖去報告，這樣比較合乎功能，而只是含糊的作，應該要更了解我們得方向，不然方向會偏調。

還有希望以規模來核准預算，不要以主觀的感覺來批預算，最後預算卻與當初預算差很多，也因為最後設計規劃因預算過低而一直砍，這樣讓最後設計都沒辦法做好。

還有就是希望案子做的時間能夠長，這次案子像在打火，時間若夠長，就可以這樣透過專業團隊來設計，所以希望以後的計畫能有較長時間去做設計。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

8.館別／代號：莒光鄉立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：這是兩層樓的建築物，以前僅使用一層樓，不過我們樓板坪數很小，1樓約僅20坪，最原始只有用幾張桌子當作閱覽室，改善後就是把兩個樓層都拿來利用，現在利用經費增加了兒童區、期刊區、幾張溫馨的沙發，可是都沒有隔間，因為空間實在太小了，所以我們只以架子作為區格，所以只是”區”、沒有”室”。另外還有小小的個人視聽區2組(電視+DVD)、電腦區2台，可是現在都壞了，等待維修中。剛剛講的各區裡面的設備幾乎八成都是全新購買的(除了電腦跟視聽各一組是舊的)，整個一樓都是採半開放空間，但是整體空間都沒有動到，只有增設，僅利用空間。

另外舊的書架、桌椅的部分，我們都沒有浪費淘汰，是整個移到了東島的一個新的圖書室，叫做東莒圖書室，這個也是利用此次經費新成立的，因為我們本館在西島，叫做西莒，可是東島到西島坐船就要約20分鐘，很浪費時間，也不方便。東島也是隸屬於莒光鄉圖書館負責的一個圖書室。

另外還有團體視聽室，視聽椅是比較好的材質，總座位約20人，是花費比較大的部分，但是它不在本館，是用原始舊鄉公所閒置空間，來做利用，可是因為漏水、修繕等花費，整個整修大約60-70萬，是花費比較多的部分。

還有2樓，是書庫，但是是原本就有的，書架是用經費新買的，深的原木色，那舊的書架就是移到東莒去了。閱覽室與書庫則也是採開放式的，因為剛剛講的坪數問題，所以都沒有隔間。

我們的整體空間都是沒有動到的，大部份就是買一些新的設備來增加，因為原本的太陽春了，只針對空間做一些利用。

Q2.就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：如果說不好，不就是我們的錯嗎？哈哈。不過實際上我是覺得都很好，尤其是東莒圖書室那邊可以開放啟用，效果真的非常好，因為原本鄉民反應很久了，可是又沒有經費來處理，所以很難得有這計劃經費可用。空間則是以老人文刊中心(共三層樓)，由鄉公所協商之後第三樓給我們使用。

使用率雖不高，因為我們人數原本就少，都是阿兵哥，那這個東莒對小朋友(年紀較小的讀者)的幫助很大，現在很多活動可以同時兩邊舉辦，書同時可以買兩套，因為兩個島要將書流通很不方便，所以現在很方便，小朋友很喜歡。

另外，期刊區的沙發很好用，鄉民都做的很舒服。以前是木質桌椅，閱覽與期刊區又是一起的，現在分開之後，感覺悠閒很多。兒童區部分也不錯，小朋友也比較願意前來，使用率增加，應該是說以前根本沒有，現在改建之後因為有空間所以增購很多書籍，包還兒童書籍，其實我就是覺得對小朋友的幫助是很大。

Q3.請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：老實說還不錯，因為我們當初計畫申請的經費大概也是400萬左右，那實際總補助是353萬，跟我們預計的沒有差很多，對我們來說其實編給的錢已經算很多錢了，所以我們已經很滿意了。當然雖然跟其他舊館比起來，我們86、87年左右成立，外觀上還算很新，不過當初原始設計不算是給專業圖書館使用的，只是一般的房子建築，沒有符合圖書館的格局，所以我們在空間上沒辦法做很多改建，只是盡量把它佈置的更像圖書館。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：小朋友(小學或幼稚班的)比較願意來，都會反應說：「阿姨這邊好好玩喔！」因為我們把它變成獨立空間又在一樓，小朋友可以輕鬆玩鬧，做功課或玩遊戲等我們又顧得到，又不會影響到二

樓閱讀的人，是個輕鬆開放的空間。年紀大的人就比較會待在二樓看書。

借閱書籍的部分，有些數據大概是這樣91年約4-5千冊借閱書量，反而94年降到約1千多冊，因為沒有訂新書，所以變好少。那95年就是今年到11月底大概就已經約6千冊，辦借書證跟借閱的人也都是倍數增加。因為口耳相傳很重要，大家知道圖書館新書變多了，空間也變很好，知道這裡變成莒光最好的地方，所以大家都一直願意來。不過，其實我們的總讀者是比以前少了近2/3人，因為國軍裁兵的關係，目前阿兵哥不到5-6百人，甚至更少，以前幾乎1-2千人，阿兵哥是我們的主要讀者，但是人變少之後，整體借閱量跟來館人數還是提高，所以使用率真的是高很多。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：很足夠，公所真的幫很大的忙，因為我是編制在鄉公所的約僱人員，因為我剛有講，我不是工程人員，一般採購、工程發包、開標、結標、整體流程部分，我們都不懂呀，所以只好請鄉公所工程人員來幫忙，而且他們也都給予很大的協助。因為說實在他們也沒有必要幫忙，那要靠我一個人完成實在是不太可能，只要我有不懂的地方去詢問，像是發包流程、注意事項之類的，他們都願意協助教導，所以真的得到滿多協助的。

不過我們的設計部分沒有發包，因為鄉公所之前就有跟一個專業的廠商有簽約，只要任何工程，就直接由他們承包，否則會有違約的問題產生。但是相對的，因為對方非圖書館專業工程單位，所以我們只能靠互相溝通，說要怎麼做怎麼做，一直溝通，說這裡我想怎樣怎樣，那他們覺得不可行，像這個兒童區就是我的構想，跟他們溝通的結果，這樣下來才畫出草圖的。

像我當初真的不懂工程，又要先送給國中圖那邊的圖，來不及呀，所以我就去量磁磚的長寬，因為磁磚寬度是固定的嘛。我就一格一格去量出來的，例如說這張電腦桌要兩個半磁磚寬，量

好之後，我還跟國中圖事先報告解釋我的量法，當初真的有點辛苦又有點好笑。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：嗯…工程發包是最困難的部分，這個專案太急，時間很趕，又很怕來不及發包出去錢就會被收回去，所以我們很急著要發包出去，因為已經流標兩次了。當時島內僅有一間廠商，我們去溝通結果他們就不願意承包，因為說實在的利潤不高，講好幾次就是不願意承包，我們好煩惱。後來還好是衛生所的有一個工程，有一個營造廠得標了，我們就自己去跟廠商溝通是否願意順便承包，反正都要做這裡的工程了，多賺一點是一點啦，算是煩惱很久，最大的困擾。因為呀，我們這個大家都知道沒有利潤，因為都是增加設備，而且台灣運到離島很多趟運船費，很浪費錢，摔到、壞掉也都要自己賠，所以真的沒什麼利潤可言。

另外，還要說的話，就是跟設計師的溝通上，與我們的想像中有很大的誤差，跟設計圖上的不同，導致擺至上跟原始設計有出入，所以有些設計圖是跟後來的實物有誤差，例如說實際的桌子比較大，雖然東西沒有差，但是因為變大了，所以就要更改原本計畫的擺設方式。因為我們也都不是這種設計的專業人員，不能提早發現，所以很可惜。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：因為也是第一次辦這種計畫，時間應該要再充裕一點，像設計師在提出設計規劃時，才有比較多的時間可以討論。要不然當初因為太敢太敢了，提出計劃、設計、發包…等才不會錯誤百出，或是比較隨便，影響品質。

時間上是從知道本計劃到要提出計劃案，就是初審階段，大概僅約1個月，甚至不到一個月。後面再複審，複審還要含設計師規劃的部分，實際準備好像只有十幾天，好趕喔。我們又是離

島，文件往返原本就會花很多時間，要超過一個星期，而且風浪一大就不能送件，都是很正常的，所以時間非常緊迫呀。那我們是因為有合作廠商，所以找設計師部份比較省略時間，倒是找工程廠商比較花時間，因為沒人要標。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：採購法的改善，我想大家都很高興，書籍不用再大量採購，導致書到的時候都已經變舊書了，現在書都很新，剛出版就可以買到，兩三個月就可以到一批新書，書的汰換率變高，讀者也開心，吸引到很多阿兵哥願意來看新書，這真的是很好的一個修正制度。

還有有補助大家都很高興，原本前幾年都沒有補助經費，所以本計劃的經費對我們來說真的很好用，因為前幾年我們甚至完全沒有編列給圖書館任何預算，這幾年才漸漸有一些經費來補助，很感謝有這個計畫讓我們修繕。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

9.館別／代號：三灣圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：每個地方都有注意到要改善，例如整個廳舍、辦公門口、自修室、閱覽室、兒童室。但兒童室的變化比較大，設備也增加許多如冷氣、音響及地下室所有的視聽投影設備。最後還有整個天花板都有修理及電腦設備。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：效果最好的是整個門口的改變，整個廳舍和辦公門口及兒童室都變明亮最新的。還有地下室增設了視聽研習教室，推廣的效果也是很不錯。至於說，那些效果不好我覺得倒是沒有，因為整個的使用效果都是不錯的。

Q3. 請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：整體的計畫預算是，我們當初提的預算是600萬，但我們拿到的預算是300萬。也因這樣的調整，預算而縮水，所以戶外的美化、書庫的防漏部份就沒有去規劃，是我覺得比較可惜的。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：對於計畫執行後，整體讀者的滿意度有提升。而且讀者也很喜歡，讀者停留的時間比以前增加了許多，也比以前長了。以前是借了書就回去了，現在則是會留在圖書館看書和借書。大家對於視聽設備的增加，很喜歡並有增加它的使用量。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：也因財源有限的因素，公所方面也是心有餘力而不足，所以對於如何配合也比較沒有辦法全力配合。但基本上，他們也是給我們很大的支持和改變圖書館這樣的改變。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：在執行的過程中，剛開始我們對設計圖我們會看不懂，和我們館方想像的不一樣，所以我們會跟廠商、設計師要求要改變要依我們的需求來做改變。所以雙方的配合度還蠻好的。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：可能就是把三樓加蓋，做一個藝文展示空間，讓整個圖書館在使用上個活化一些。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：對於「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，我覺得都很不錯。所以，沒有其他的建議。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

10.館別／代號：苗栗縣公館鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：針對這次改善計畫，我們還籌組了「文化建設促進委員會」，請教一些資深的校長級、館長級，甚至是教授，或是退休下來的相關人員。那我們在這改善計畫哩，配置來講挑戰性是很高的，我們改善的範圍很寬廣，例如三樓的自修室，雖然感覺是和禮堂並用，不過我們有加裝可以講課的單槍設施和舞台部分有修建，因為之前舞台的高度也不適用、二樓重新配置研究教室，還有文庫典藏區和一些參考區、一樓部分則是流通櫃檯、辦公區、兒童室、一般的期刊閱覽區。那因為當時二樓還有代表會還駐紮在我們圖書館，所以我們展場的部分沒辦法及時性的規劃進去，所以現在我們地方殷切希望能有個展場，這部分當初就是有想到但還沒有辦法就是了。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：其實效果最好與效果不大齁，其實每個館都有相同的現象，這次計畫我有走訪十八個鄉鎮，不管是改善前還是改善後，我得到一個相同的答案，就是效果大的我們首推是兒童室，當初在計畫時，教授們都推兒童室要特別注意，所以計畫走下來是有長久的進步，溫馨有餘。那效果不大的項目，那也是每一館皆有的部分，就是書庫區吧，本來就是來有往的出借歸還，強調簡便性，所以沒有多大的變動；參考區也是如此，那我想這方面在省級方面或是中央級方面才会有這價值感吧。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：這幾年來透過財經報告或是媒體報告也好，大家都知道鄉鎮市的財政本來就比較弱，而我們本相近三年來都是在赤字下在編列，加上鄉鎮的支出是不能有所偏頗，所以在文化建設支出這方面是困難度較高，所以當然不盡理想。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：我們從進館的對象來說，平常日來說，就是孩子上課的時間，家庭主婦進來了、老人家就是爺爺奶奶進來了、退休者也進來了，這就是一個難能可貴的現象，這就代表我們圖書館的吸引力增加了，當然滿意度我們圖書館還是要持續保持的。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：以我們公館鄉來說，在91年度就是前鄉長任內，圖書館才有獨棟的場所，前鄉長他認為圖書館要動起來，要帶動地方的藝文氣氛，所以圖書館是重點式的建設，所以大家配合度是非常的高。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：就是時間上太過於緊迫，這計畫丟給我們基層人員根本就是專業的門外漢，我們也只是行政人員，很多方面都是經驗不足的，在這樣的情況之下，執行下來壓力真的是很大，所以我們是請求於地方首長整合跨課室的連結合作，才度過困難的。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：剛在配置上來說，我們地方上是玩陶的重鎮，因為現在玩陶的人數增加，大家希望能有固定完善的地點能展示作品，一方面可以增加我們公館民眾的文化素養，一方面也是公益美感的交流據點，所以很希望二樓代表會遷走之後，能得到補助增加展場。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：我想這是基層的館員共有的心聲，像這種大的計畫案，希望時間不要壓迫的這麼短，在人力不足之下和經費無著之下，在短時間要做大工程實在是考驗基層人的精、力、神。另外撥款的方式，說實在的可能調撥速度太慢，往往到最後是事後才到位，這在執行面來說，實在很難為。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

11.館別／代號：苗栗縣卓蘭鎮

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：整體來說多多少少都有改一點，不過兒童室和圖書館門口改的最多，門口就是把兩邊不打開的鐵門改個花圃，增加美觀；兒童室部份就是把館室從地下室移到樓上，和自修室對調，因為之前在地下室氣比較差、採光也不好、又比較窄小，現在搬到樓上來空氣流通變、整體採光啊，都比較好了。還有就是把二樓的廁所改成閱覽室。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：兒童室的效果最好，連國小的閱讀課老師都會帶隊來這裡看書上課，家長帶孩子來也可以很放心的從期刊室看到孩子們活動的情形，因為之前在地下室是看不到的。效果不大的嗎？其實也不能說效果不大，應該說是個人的讀書使用習慣不一樣吧，我們雖然把二樓的廁所改成閱覽室，不過民眾比較偏好把書借回家裡看，所以使用率比較低。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：目前是比較沒想到，沒有。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：普遍來說，民眾讀者是有覺得圖書館有變得比較漂亮。對於來看書的學生讀者會比較抱怨，就會覺得能讀書的位子太少，因為自修室和兒童室對換，變成在地下室空間狹窄，這方面可能就是我們還要改進的地方，不過學生有時也會上來二樓的閱覽室使用這邊的桌椅看書。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：基本上，鎮長室是蠻支持計畫方面的，不過因為經費方面是上面撥款的，所以地方配合款的部分也不是鎮長說幫忙就能幫忙，因為鄉鎮市本來在財政方面本來就比較吃力。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：比較困難的，剛開始是招標的部分，因為圖書館沒有工程的專業，；而採購方面，圖書館才夠的金額不像工程金額這麼大，所以也還好。不過後來有這些方面的研習，再加上建設課有協助，所以還OK

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我們可能會針對圖書館的建築方面吧，因為圖書館也老舊了，像水管會漏水的、老舊的都會換一換；圖書館內部方面就是換燈光，因為現在是普通的日光燈，期刊室可能就會用一些比較柔和的燈光，嗯，就是，這次的計畫因為我們館拿到比較少的經費，如果下次還有機會，想換掉一些傢俱，然後要增加自修室桌椅位子。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：其實我覺得是還不錯，文化局會開會，然後有一些輔導團來給我們建議和諮詢，這方面還不錯。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

12.館別／代號：桃園縣中壢市

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：原來我們圖書館是位在中美路上，後來在87年的時候將除了3樓自修室以外的各館室，都遷移到了現在中壢市公所這棟大樓的1、2樓，不過因為礙於格局方面不能做變動，再加上計畫明後年就會將圖書館遷回原來的地方，所以幾乎將這次的改善經費全部都投入在我們中美路的自修室，而且本來我們的自修室從開館後就沒有做過任何的整修，也沒有經費做整修，所以趁這次的計畫經費，將一些早就該換的，全部做一次整理。

主要修繕的項目有我們自修室的遮陽窗簾，因為之前的窗簾沒有遮陽的效果，所以常常會導致室內過於悶熱；還有我們的鋁門窗，因為原本的門窗都已經老舊不堪了，所以才會藉此機會改成較好清洗又較堅固的鋁門窗；還有整個牆面的粉刷；另外也新增吊扇，讓空氣讓加流通，因為我們自修室每天都是幾乎坐滿的，總共又有570個座位，空氣當然更容易覺得悶熱。

自修室外的話，主要是針對4樓原來舊建築設計規劃中的陽台，做防水的設計；再來就是1到4樓的整個安全梯，也是全部做一個防水的措施。

Q2.就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得應該是整個牆面的粉刷，尤其我們那是一棟相當老的建築，加上長年未整修，本來牆壁的油漆早就已經斑駁不堪了，所以整個改善後，也就成了第一眼，也是整個計畫後最明顯的差異。

真的沒有任何項目效果不大的地方，尤其對於經費的不足情況下，我們都是相當斤斤計較，慎重考慮後才會去執行的，所以不會有一絲的浪費。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：因為考慮以後還要再搬遷回去，所以當初本來是提報1200萬，本來是想將整棟大樓全部翻新，但是實在礙於實際撥款只有200萬的經費，所以只有整修屬於我們自己圖書館的自修室。

不過當初在整個整修完畢後，本來想再針對剩餘的28萬，做大樓的整個防漏工程，但是也因為剩餘款不夠完成防漏的工程，所以也都全部繳回了。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：因為我們中美路的圖書館本來就是最大，也是中壢市內唯一一間自修室，所以本來使用率都很高，但是在改善後，連平日來看書的人都增加了，所以我覺得這應該也都算是好的成效。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：夠，雖然市公所的業務繁雜，也是因為我們圖書館人員都沒有工程方面的專業知識，所以舉凡採購、發包等，都是工務課幫忙協助，甚至最後也是他們幫我們上網招標工程的，真的是相當的感謝他們。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：主要是館內人員在工程方面的專業知識不足，所以都只能尋求市公所工務課的幫忙。還有就是在我們的一個施工期間，不能對外開放，所以對於這2個月不能來圖書館自修的讀者，造成相當大的困擾，不過這也是沒辦法解決的，所以只能對他們感到抱歉。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：未來我們是有計畫考慮將中美路的整棟建築重新做翻修，畢竟從開館到現在都沒有任何的整修，再加上老建築本身就有許多毛病，例如像管線跟隔間的問題，就必須是要整個重新做整修，才可以確實的解決，不過因為建築本身好像還沒有到一定的年限，不能做內部格局的變更，也希望可以在這方面，有專業可以幫忙協助。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：因為這次的計畫時間相當的匆促，從知道這個計畫到撥款下來，其實勝的時間很短暫，所以在整個的品質上沒有辦法做到最好，所以希望要是再有這種補助計畫的話，可以提早讓我們這些基層知道。

還有就是希望可以成立一個輔導團隊，像是圖書館系、建築系，或是其他專業人員所成立的一個輔導團隊，可以提供我們在圖書館的整個設計方面的一些建議。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

13.館別／代號：桃園縣桃園市

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：桃園市立總館原位於市代會禮堂，為了提供桃園38萬市名更多元資訊服務，所以於92年規劃喬遷，重塑閱覽氛圍。館舍新址為商場(菜市場)，原本內部隔間多達二十多間，面積約475坪，為內部裝修之需，本案申請項目為”新民商場一樓拆除工程”，獲文建會補助450萬元，但後來公開上網後的得標金額為177萬元，所以就再送計畫給文建會，希望可以將剩餘款273萬元再運用，後來就在文建會通過之後，則將剩餘款用在購置書架987,250元、圖書安全系統117萬元、影印機411,800元。

不過關於拆除之後的內部空間主要是以新書架當作隔間，所以也還算是一個開放空間，另外也增加了兒童室的範圍，還有參考書區、藝文走廊的規劃。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：因為當初計畫只有在隔間的拆除工程跟增加一些設備上，所以其實並不能詳細回答這一題，不過增購的圖書安全系統，的確是可以比較防止書本遺失的情況發生。

Q3. 請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：當初在計畫執行前，因為原本就已經打算好要做搬遷了，再加上不知道實際的預算金額會是多少，所以只單純的向文建會申請關於拆遷的補助費用，另外其他室內設計、電腦設備、辦公家具等，都是由我們市公所自行向上級申請了1500萬的經費來做補助，在同一時期2個標案去進行。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：總館的改變最明顯，由原狹窄斑駁的館舍蛻變成明亮舒適的大型空間，使到館讀者絡繹不絕，佳評如潮，另外由書籍流通冊數可顯示讀者利用館藏各項資源之踴躍度，91年23,473冊，94年232,350冊，在95年11月底已達299,187冊。

還有中路分館為新館舍，鄰近社區大樓，社區居民不必舟車勞頓到總館，不管館藏、或各項研習課程及推廣活動，均獲民眾好評，已成社區生活學習中心。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：因為我們圖書館也算是市公所的一環，所以在各項有需要幫助的業務上，市公所都能盡全力來協助我們。像當初計畫一開始因為要一個初稿，也就是大略規劃館內未來的設計方向，也包括書架的材質、價格等都需要自行去詢價，但是因為當初整個執行過程中時間過於倉卒，所以像採購方面都是由市公所秘書室來協助，預算數的部分就都是由市公所的工程單位來幫忙我們的，真是非常感謝他們的幫忙，不然像我們原本就沒有這方面的專業知識，在整個執行的時間上一定會拖更久吧。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：人員在無圖書館專業背景下，僅能就個人理念與建築師溝通，且所有館員並非專業人員，幸好前縣府文化局業賴局長給予指導，圖書客同仁也提供寶貴意見，使桃園市立圖書館在空間改善方面能獲93年國家圖書館評鑑“特優”。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：1.情境氛圍佈置，希望可以吸引更多潛在讀者利用圖書館資源。

2.館藏品質、書量之提升，還有閱讀地推廣活動。

3.關懷民眾知識的權利，提供弱勢群體貼切的服務，希望未來可以增加視障專用的點字書，或專用的電腦鍵盤之類的輔助工具，以利視障團體可以更加利用圖書館。

4.增加休閒的飲食空間，目前已打算要委外經營了，也已經有在編列預算了。

5.外觀走道的整體改善，因為現在仍有許多流浪漢會在圖書館外的走道睡覺，所以希望可以改成花台的設計，這樣就沒有空間可以讓流浪漢在那邊睡覺了。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：從得知本計畫訊息到提報計畫時間太緊促，館內無工程專業人員，必須先委請廠商規劃設計才能提報計畫書，又採購程序冗長，造成執行困擾，建議類似此案件應儘早通知，俾有充分時間規劃辦理。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

14.館別／代號：桃園縣蘆竹鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：閱覽室更換桌椅，及增設檢索桌，還有圖書館安全系統設置，兒童館及辦公室空間的隔間，遮光窗簾等，週邊的一些設施。

還有剩餘款利用的部分，就是買一些視聽機、增加照明設備、沙發等。

Q2.就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：圖書的安全系統可以精簡我們管理圖書方面的人力，還有閱覽桌及遮光窗簾，都是效果好的部分。效果不大是沒有。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：原本申請補助金額是250萬，施工使用金額151萬，剩餘款是增購視聽機，條碼連接系統，磁碼條，沙發座椅，這部分是90萬多，剩餘八千多元。所以我覺得大致上我們都有做到不浪費的指標。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有。從我們來館人數的明顯提升就可以看出來了。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：夠，本鄉代表會跟鄉長，跟圖書館的過程跟目標都很契合，鄉長有個理念是要書香大鎮，所以我們打算增加一個分館，預計明年會再成立另一個分館，還有代表會對圖書館每個年度預算也

都相當支持，也因為他們認為我們圖書不夠，但我們空間不足，所以我們沒辦法一次買完圖書購買預算，基於這個理由他們更是贊成我們增館，由此就可以看出我們的鄉鎮都很支持。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：本館是向農會租用，所以沒辦法作一個長久性計畫，所以在今年上半年公所已經在規劃另一個分館，就是我們自己的圖書館。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：本館目前是沒有，鄉鎮預算都比較沒有錢，那我們在新館方面的空間配備，希望能夠有專案去上主管機關申請經費，因為空間會比現在大，可能會有個人視聽室，到時要看真正完工後我們能用多少空間，最後設計完工後才會確定是否要增加館室。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：第一個就是對圖書館的補助是希望在軟體跟硬體上有相當的比例，希望我們可以在增加電腦使用量，在門口增設座椅，今年全部計畫幾乎是跟我們功能有關，硬體方面比較少，所以希望不要因為鄉鎮的關係，而有太大的差別。

目前人力也很少，本館就只有兩個人，要管公所跟圖書館，實在不夠。財力也是最大問題，像大直分館跟新館是我們自己籌措的，大直館的東西都是鄉公所補助的。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

15.館別／代號：新竹市立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：因為經費上的不足，所以我們只有只針對開架閱覽室、參考書區、兒童室、期刊室這四個區塊去做改善。

開架閱覽室的部分，我們是將原本的牆面都打掉改成落地窗，這樣一來讀者也可以欣賞到外面的景觀藝術，也使的整個環境變的更加明亮。另外也增加了沙發區在書庫裡，希望讀者可以更輕鬆舒服的閱讀。參考書區、兒童室、期刊室的部分則是將全部的鐵製書架都改為木製，希望可以看起來比較溫馨之外，也比較可以降低一些讀者太大力放書所造成的雜音。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：改善後的地方都很好，譬如現在開架閱覽室因為全部都改用落地窗，讓空間變的更明亮，而且一看出去就是綠地跟藝術品之外，沙發區現在也都常常坐滿讀者在看書，讓讀者舒服的看書。

還有因為空間的關係所以我們將辦公室挪出三分之二來讓讀者使用，把2樓書庫改到1樓，2樓變成辦公室。讓讀者可以使用到更多的空間，我想這部分才是效果最好的。

另外許多教授都說我們圖書館價值不只700萬元。因為經費不足所以視聽室沒有改，所以市長又撥了將近兩百萬來改視聽室，因為以前視聽室是用錄影帶，這早就沒辦法使用了，所以改建就可以用DVD，再增購電腦設備，用電腦用網路來補助我們書籍不夠的地方。

因為我覺得整體上，就連原本不足的視聽室也都做了改善，所以現在對我們的圖書館而言，幾乎沒有什麼項目是效果不大了。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：預算不足所以這次計畫中的自修室跟視聽室就沒有做到修繕，另外在全部的施工材質上也就沒有很好的品質。

不過視聽室的部分，市長最近也已經提撥200萬的經費來幫我們將原本的放錄影帶機，全面改為現在較大多普遍的DVD撥放機，以及許多的電腦設備。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：提升太多了，從過去一年流通量大概四十多萬冊，到現在是五十多萬冊來看，不僅書籍流通量增加很多，連進來看書的人也增加很多。而且現在也有許多鄰近縣市的讀者都到這來借書，當然我們圖書館現在一年也都有編100多萬的購書預算，畢竟這樣才可以容納這麼多讀者的需求量。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：很夠，不僅是因為分館是文化局自己的，另外像經費不足的部分，地方政府也都會提供補助，所以我覺得地方政府是很支持的。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：第一個是人力不足，因為當時總共是正職7個人加臨時5個人，但我們要負責兩個館的空間改造，一個是總館另一個是分館，而且平常又要做一般行政工作，所以人力對我們來說是最困難的。後來我們只好請我們志工幫忙，或借用專業人士，隨時聯繫，希望他們能夠針對我們的進度來做，有問題馬上開會，必要時還要請建築師來住在新竹，以便可以隨時幫我們做監督，看是否有全程跟著規劃的進度來進行。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：因為這次自修室並沒有做到整修的部分，所以希望下次可以先在自修室的硬體部分，也就是冷氣桌椅上做個換新。

第二是希望可以有經費可以補助我們的電腦，因為電腦這種東西汰換率很高，還有就是在電子書這方面的經費補助，因為電子書的經費畢竟不比一般書籍，要貴的很多。

最後我們希望以後可以由縣市來做圖書館的規劃整合，因為要是縣市自己都沒有先做整合的話，那我想公共圖書館等於沒用，還是會停留在以前只有讀書功能的圖書館階段，而沒有公共圖書館的功能。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：公共圖書館一定要採用一條鞭的方式，組織裡面必須要有資訊人員、工程人員、還有一些圖書館的專業人員，才能把整個資源整合，因為現在這樣各管各的是沒有用。

而且採用一條鞭的方式不僅是在整個行政程序上，我想應該都會快很多吧。不然像現在從中央到地方要需要有多少的人力才可以定一個案，而不是由各地方政府來做統籌。

還有也因為目前圖書館只有1、2個專業人員，甚至沒有，也都只能用臨時人員，我想這也是目前沒有辦法把公共圖書館做好的重大因素吧。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

16.館別／代號：新竹縣北埔鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們原來的圖書館不是在這裡，我們是搬遷過來的，本來計畫是利用這裡的閒置空間。現在這棟大樓1、2樓是衛生所，3樓是老人文康中心，4、5樓才是我們圖書館。

當初在整個設計的規劃上，我們跟建築師討論很久，從隔間到各管室位置的規劃，後來就是將4F規劃為兒童區、新書雜誌區；5F是規劃自修室跟館長辦公室，其他經費部分就是增加了監視系統跟鄉土文獻區，這是以前舊館所沒有的規劃。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得效果最好的就是現在的兒童室，因為是在一樓這個開放的空間裡，櫃檯也比較看的到，所以很多媽媽都會很放心讓小孩來圖書館。

還有新書展示區也規劃的不錯，分類的很清楚，所以讀者可以很清楚的找到自己想要的新書。

另外整體動線也比以前好，徹底將動靜態作區隔，4F是動態的，5F是靜態的。

效果不好的其實沒有，各樓層都有充分使用到。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：因為我們申請有六百萬，但是實際下來卻只有二百萬，所以消防跟冷氣系統上就沒辦法去做一個改善，只是說後來鄉長有再跟

中央申請一百多萬來改善冷氣、消防設備等，所以後來也算是有做到一個比較齊全圖書館應該有的部分了。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有提升，假日很多人，以前的每年進館人大約8000多到10000人，但是九十三年到94年就有

12000人，今年會更多，因為自修的人增加很多，又加上靠近市中心，而以前圖書館位置在山上，因為安全上的一個考量，所以晚上都比較不會有讀者來，所以在使用率上會比較低，也比較沒有增加的空間。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：還好，雖然建設課很幫忙我們，會幫我們發包、審核預算書、驗收、還有工程進行中的工程協調會，他都會指導我們，但是也要看他們當天的心情。因為他們也很忙，而且如果全部要交給他們也會很不好，因為他們對圖書館不了解，他們只是法令上的了解，而實際上在圖書館的設計都是由我們跟設計師協調的，所以品質好不好就要我們自己控制了。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：會困難就是在工程上，因為我們是圖書館工作人員，卻不是圖書館設計人員，在空蕩蕩的空間去憑空想像，對我們來說相當不容易，所以當中我們也修改了很多次設計圖，因為畢竟設計師很多也都沒有圖書館方面的專業，他們也只是依他自己的想法去做設計。

所以針對這方面專業的不足，我們另外有組織規劃委員會，由鄉公所建設課跟文建課相關主管、或對文化教育有概念的人、建築師、和大學圖書館的教授，文化局圖書館館長等人組成，所以我們主要是針對他們給我們的營運方向去做，而且這樣我們也比較會有概念。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：整體的美化跟一樓的入口的一個印象，這兩項是我最主要的要加強項目。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：我覺得委員沒有客觀的標準，審核能力有問題，定義在哪??是審判我們還是協助我們??我搞不清楚。有的是建築師，有圖書館學專家，有的是文史專家，但他們沒有做到輔導我們的責任。

只是在預算審查後來訪視，但是也只來了20分鐘，寫了一堆東西，然後就走了。可能是因為他們看其他地方都是比較具體的，但我們就是只有空空的二層空間，所以沒有辦法給我們什麼具體的建議吧。

還有就是因為這棟建築現要變更使用項目，這都是只能在施工空閒時間來辦理，所以整個時間變的很短促。所以希望下次在要這種計畫時，時間應該要長一點，畢竟我們沒有工程方面的專業，沒有辦法去寫這種計畫，尤其我又是親自寫計畫，所以花的時間更長，不像別館可能都是交由建築師去幫他們寫計畫表，所以審查委員更應該要好好地輔導我們、幫助我們。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

17.館別／代號：台北縣板橋市立圖書館國光分館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們幾乎是整個分館內部都有動到，例如地磚的更新啦、廁所的更新啦、牆壁粉刷啦、櫃檯啦、書架啦、桌子啦，最主要的還有戶外兩邊的露臺，面積一邊大概都有20、30頃，我們規劃後把他們弄成空中的休閒景觀，裡面還有放置座椅提供民眾使用。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：民眾對於我們新弄好的空中休閒景觀很喜歡，看書看累了會到那裡去休息走走，另一方面是圖書館改善後，整館空間變明亮了，之前還只是附屬的一般閱覽室，現在改善後大家都覺得效果很好，至於效果比較不好的，我覺得是那休閒景觀裡的座椅，我覺得應該要用木質的、固定的，現在用玻璃的損壞率比較高。再說，我們分館也比較不大，所以大致還算可以。

Q3. 請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：其實也還OK，畢竟我們這館不是很大的空間，如果是大空間，才需要一些什麼軟體設備的，所以我們就是設限於館的空間太小和經費太少的問題，我們就著重於景觀的改變，其他就感覺沒什麼需要。

如果之後還有預算下來的話，會考慮用在硬體設備的添購或是書籍購買等，這次計畫的經費沒有太大問題。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有喔！讀者還會跟我們分享來的感覺，像大人帶小朋友來啊，借了書會拿到空中景觀那去坐著看，就覺得整個氣氛很好，所以

這個計劃是有提升人氣幫助的。

整體來講，借閱人數有增加，來自修的人數也有增加，讀者的滿意度有比以前高，我們希望未來規劃國光分館為婦幼親子館，提供大人、小朋友親子互動的機會。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：上一任的市長就很重視圖書館了，這一任的市長更重視圖書館，現在還成立了文化課，把圖書館併入文化課裡，這有個好處就是以後資源很好找，往後還有這方面的案子就不怕專業人才找不到。

加上現有人力編制也太少，希望未來市公所可以把助理員增加為3位，加入多一點的專業人力，會減輕人力上不足的問題，像文化行政、圖書資訊的專業人才。

像我們板橋市圖書館有18萬冊圖書，又有好幾個分館，但是編制的人力不足，無法兼顧原來的行政工作量。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：主要困難是在專業人力不足的問題，因為這個計劃需要專業的人，像我和我的助理員都不是建設或是空間改造的專業領域，一方面要學習空間規劃的專業、一方面要學習採購招標的專業，全部都是自己來，沒有專業的協助，所以執行方面真的很吃力。

而且計劃一公佈就要開始提報計畫，準備的時間太少，專業度又不足，加上原有工作量繁重，真的是很辛苦，未來如果有第二次的話，希望可以多點準備計畫的時間。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：第一個是申請期程過長，從開始申請到核准，拖了快半年，加上

施工驗收也要一年，整個計畫的時效性就過去了，第二個是計畫申請項目有些限制，應該要預先告知，不要等計畫送上去了才說因為項目經費過高而刪除，這樣就浪費很多時間。

第三個是計畫經費編列的問題，建議應採逐年編列方式，而不是一次編列一次核發完，讓有需要的圖書館可以逐年申請，比較能夠符合即時性的需求。

有些圖書館可能有修繕的需求，但經費下來已經修補完畢了，有些圖書館早經自行籌措經費自行修繕完畢，無法申請這個計畫的經費來補助，因為專款專用的關係。

另外像扣款的問題，在整個經費中，我們自己多墊付了好幾萬元，由於工程中有幾千元的扣款問題，承辦還是要求我們要把扣款金額繳回，覺得有點不合理。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：這個案子實在拖的太久了，經過好多次的訪談啊修改啊，一直在那邊確定不確定、是多少錢什麼的，審核的過程也很繁雜，讓我們不知道到底要不要能不能編入預算裡。還有，我們需要時候沒有這筆錢，我們計劃好了你這筆錢就出現了，現在是覺得這計劃應該是一直要有的，隨時視圖書館的需求來撥款，不然會有點措手不及。但有這計劃是很不錯的，讓每個鄉鎮都開始重視圖書館了。

我們規劃針對每個圖書館的特色館藏進行區隔，像婦幼親子館、旅遊館等，如果未來還有新的館的話，希望規劃地下室為研習室(視聽室)，一樓是期刊雜誌、咖啡廳，二樓是親子、兒童、資訊方面的功能，三樓是書庫、青少年的部份。

另外像我們今年四月有配合縣政府「通借通還」的措施，就各館的藏書資源，用現有人力來回收分類與配送；讀者的整體評價還不錯，但還是無法符合每一位讀者的需求；因為每個讀者想借的書都不同。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

18.館別／代號：台北縣立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：主要的我們就是在三樓的那個，三樓有那個，就是一般的書庫，還有期刊參考室，還有兒童閱覽室，還有自修室，主要就是這幾個地方，嗯，三樓的書庫他原來是，原來的設計上是比較封閉式的，就是整個看過去是比較，嗯，水泥啊，或是說有一些水泥或是隔板，然後就是，嗯，整個就是穿透性不是很高，然後那個，我們原來的燈光，因為我們這個樓層是比較挑高的樓層，然後他的燈光是在挑高的中間，就是中間是空掉的，沒有用到，那改善的時候就把燈光上提，那變得整個就很開闊這個樣子，那另外我們那個樓上有夾層，他本來有一點點好像類似那個，比較封閉看不出來，那現在他有把那個夾層打掉了，啊就變得整個兩個就是都看得很清楚這樣子，最主要就是改善空間他這個穿透性的部分；期刊室、參考室差不多啦，他因為我們那個是在三樓兩邊，他主要就是把舊的，他其實是整體的設計，然後把一些那個，讓那個整體視覺上會變得，讓他看起來會比較舒服一點就對了，就原來可能設計上的、視覺上都有很多障礙，那就是把那些障礙清除掉；自修室是沒有，因為他那個部分，因為我們主要的經費其實是在三樓跟二樓，然後自修室用的不多啦，其實他主要好像只有改善燈光，因為到最後已經沒有什麼錢了，所以自修室只要就是，燈光，嘿，燈光跟一些桌椅，就是把一些舊的桌椅，他其實後來有一些又後來再去改的，所以他原先改的不是很多，主要是把燈光做一些變動；兒童閱覽室的話，兒童，就是，嗯，具體上比較，其實都跟三樓那個有點類似，就是等於是把空間上盡量把他打通，然後重新做一些安排，然後那個架區啊什麼的，就是重新做一些設計、重新安排這樣，整體就是室內設計比較密閉，把他設計成視覺上可以看的比較遠、比較廣。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：其實我們覺得效果都很好，就是說，因為這個感覺上就會讓人家覺得這個，你從外觀來看可能會覺得沒什麼變化，可是一進來就會覺得好像變了一間新的圖書館，完全不一樣的，就是視覺上變化是蠻大的，其實我們那個時候做的時候，二樓並沒有說經費，二樓並沒有做的很多，就是有做但是經費還是不夠，我們其實主力都在三樓，二樓跟一樓就是做部分而已，那其實我們那時候有把二樓留一點舊的東西在那邊，讓人家去做三樓跟二樓的比較，「耶？三樓變這麼漂亮，為什麼二樓好像還差一點點」這樣子，啊然後我們後來還自己去爭取經費，然後把二樓再做一次，就是讓二樓做的更好這樣子，那那個錢就是我們自己編預算再去做的；那效果比較不明顯的，嗯，其實都還很好呢，因為其實自修室他本身的座位，本身就是有個限制，他的變化比較不大，不會說，因為他那個櫃子是固定的，所以不會因為他怎麼改，還是只能坐那麼多人，所以基本上來說他的變化是比較少的，就是他本身的座位數量有限，那其實你把他做的再漂亮，他還是一樣只能坐那麼多人，因為他是用座位來算的，可是那其他的地方就不一樣，他可能很多人是來這邊看一看、逛一逛，然後不會待很久就走了，也有很多是待很久，那這樣子的話，他覺得這個環境是不錯的，就會吸引他再來，啊這個其他的部分就是效果都很好，就是因為自修室本身就是有一些限制，所以如果說效果那個部分比較看不到。

Q3.請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：這個問題，這個我本身對這個問題也不是很了解，經過你的解說後，就是他們補助我們的預算上，我們覺得，其實當然就是覺得這個預算比較不足夠啦，就是說因為其實如果預算比較多的話，可能可以做的更好，那預算，因為我們是算縣的嘛，那我們知道說，各個地方在經費的分配上大概是什麼樣的情形，那我們是知道好像是有的，以我們來說，我們需要的經費可能

需要的比別人來的多，但是我們知道說，別人好像比我們更多，那我們可能就覺得說，為什麼不是根據實際的需要來給，而是說，不是依據實際需要的去分配的感覺，那如果他可以依據實際去分配的話，因為好像聽說有人，好像給他很多錢但是實際上他用不到這麼多錢，就是說，如果說他可以讓那個錢可以更能夠更符合實際需要來做會更好，要不然其實，整體來說他這個錢已經算是很大的錢了啦，基本上我們是已經很感謝這個錢了，但是就整體來說，我們知道有些人他可能沒用到這麼多，他們卻撥的比較多，這個是比較可惜一點的。未來需要改進或調整的地方，我是覺得整體作業上是有蠻多的，蠻多的控制，就是他們會要求我們要填什麼報表啊、然後填一些，就是覺得他們在監控上好像還蠻煩的，而且因為他們這個是全國的大計畫，好像當時不只是一個單位在監督，所以我們在承辦的時候，就會有好幾個單位跟我們要資料，然後每個人要的有時候還會不一樣，所以我們會，除了我們本身要做那個計畫以外，還要去應付類似報表或是回報資料一些的問題，所以就是這部分能夠，當然不能要求他不要做，但是能夠簡化到，嗯，一個，或是說他們能有一個統一的，等於就是說我們資料可以提供資料，但是我們只要提供一個就好了，不要說這個也要那個也要到處都要，幾乎都在跑那個流程，我們還算中間喔，我們還有下面，我們不但要給上面還要催下面，雖然我們在整體回報上雖然沒有回報的很好甚至沒有案時去回報，但是我們在能力上是很吃緊，要跟下面講還要回報上面，就是希望他們在流程上可以簡化。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：就我們了解，讀者的滿意是有蠻大的提升，因為感覺上，因為整體上會差蠻多的，因為其實我們這個建築已經蠻舊的，快二十年了，從外觀是看不出來，我們是70幾年左右的建築，然後就是，我們在空間改善上，基本上我們都沒有這麼多錢去做改善，那難得有這個機會有這筆錢，可以讓我們做這麼大的改善，就是可以讓人很快的就可以感覺出來。至於讀者反應方面，他會覺

得，甚至有的人一來以為他走錯地方了，因為圖書館改掉了，因為他可能久久來一次或是不常來，那他可能還沒改善前來過，留的印象是還沒改善前的舊印象，那因為我們改的弧度還蠻大的，因為我們一樓算是別的單位在使用的，我們其實是二樓，一樓有用的其實是另外這一邊，這邊室自修室，那邊是畫廊還是什麼東西的，那個基本上不算是我們在用的，藝文廳也是算是文化局在管的，那我們真正有算是二樓以上，所以他從一樓進來不會覺得有不一樣，所以從電梯或樓梯上來就會覺得這是我要來的地方嗎？像我們這個門，這個黑黑的就是比較舊式的，啊我們就是把這個門大打掉了，所以感覺就不一樣了，所以他們就會覺得這裡是哪裡這樣子。像我剛提到來這邊晃晃逛逛的人啊，增加是有增加，就是雖然說他上次有來問館長，看那個數據雖然是有減少的，那實際上我們感覺還是有增加，因為夠，其實有些人來他不見得，我們是從借閱的冊數來看，因為其實有的時候他有的人不見得會借回去就在現場看，我們整個感覺就是工作量有增加，因為那個人夠，館員在服務的時候就是有感覺作業量很大，以前也很大，只不過現在更大，好像禮拜六禮拜天都忙不完的感覺，就是感覺人好多，我們不是從讀者的反應來看，我們是從館員的作業來看，他們都會說要找個時間去上廁所都找不到，因為人一直來，所以常看到人在排隊。至於通借通還這方面，我們今年在試辦，因為試辦的關係，所以只有幾個館，那我們預定是明年就會擴到全縣，目前是板橋、中和、新莊、平溪、礁溪、新店、泰山、萬林大概就這幾個，我們一些就是近的、一些是遠的，就是了解數量上有什麼差別，我們是四月開始的，四月比較少是第一批，因為他這個是鄉鎮市是這樣，但有的鄉鎮市有很幾個館，所以上面一加入，下面也加入了，總之明年會擴大全縣。這樣服務讓讀者都覺得很方便，其實我們平均利用的量夠，都是每個月都會增加，表示大家都有在利用這項服務。那在配送方面可能就請外面的人來配送，目前還是我們的館員啦，以後就會像宅配一樣，那台北市也是有這樣服務。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我們現在是以縣的角度來看地方啦，其實他們都很配合，都還蠻支持的，嗯，有一部分，他們有時候，那時候可能，其實我們是覺得跟那個實際圖書館的那個館長或是什麼有一點關係，因為他這個當初他在申請的時候，他是開放給所的館去申請，但是有的館他就沒有申請，那表示說，那沒有申請，當然基本上來說，要不要申請也是取決在於館長，那他可能也沒有讓他的主管知道，那當然我們不知道他的主管重不重視，但基本上他的館長不來申請的時候，他的鄉鎮首長大概也不知道這個事情，也就是說，有的他館長比較認真的、他比較希望能做些改變的，他當然就會比較極力去爭取，那他有的可能就會覺得沒什麼需要什麼，就比較有點不來申請這樣。那基本上，他們只要爭取了，地方首長都還蠻支持的。在行政支援方面，就是現有的啦，不會特別增加人力或是什麼的。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：規劃，就我們來說是還好的啦，因為我們就是算比較幸運，因為我們找到的那個建築師是還蠻專業的，他有設計過很多蠻不錯的案子，他的設計理念也很好，那所以說我們也很尊重他的想法，所以規劃方面算蠻順利的，只是說他，嗯，就是設計和施作好像會有差距，那就是其實可能就是當初有些設計，有些是施作的人的程度沒辦法做到那種要求，可能會有一點偏差，有些地方比較可惜一點，就沒達到那種最好的成果，但是已經算不錯了，可以盡量配合到我們的要求。那個採購招標上啊，可是因為現在都有那個採購法去做那個，其實是，可能還好啦，就是說，其實比較大的問題應該都是找個設計師是不是好的設計師、做的是不是很好的施工廠商，那如果說你很幸運這兩個都能順利找到其實就還好，那比較難以掌握的就是說，有時候是招標的話那一些不見得會找到符合我們需要的。其實基本上應該是有人先幫你作規劃，規劃以後才有辦法去提出經費的需

求，然後去那個，但是事實上你還沒有你經費還沒有著落的時候，你怎麼有辦法去請個有專業的人幫你設計，這是不可能因為設計就要錢，除非你要自己出錢請他幫你設計，不然他免費幫你設計後面也是會有一些問題，就是他到時候可不可以來標等的問題，可是這樣也很難啦。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答： 嗯，其實我們認真說要改善的地方還蠻多的，就是還，嗯，我們可能會比較希望他那個，那個有持續性的支持就對了，因為可能你現在做，那如果說他只能補助這樣一個額度，那等你，等這額度用完以後，明年原先沒有修的想要修的，可能就會停頓在那邊，那如果說他是一個比較持續性的一個補助的話，可能我們會比較可以，嗯，比較不會一個東西做只能做一半，以後還不知道可不可以再做。至於時間性，如果認真的來說，時間性上是不夠啦，可是他後面好像可以延半年，所以認真來說是不太夠，可是這個好像，嘖，這個好像沒有辦法突破，因為經費他本來就有年度的限制，那如果說你沒用完，本來就會比較麻煩，啊可是，呵呵，這就是錯綜複雜，那個錢不可能年初就知道有多少錢可以給你，像立法院等他確定的時候都已經過了一大段時間了，等他要給你時候，啊這個也是很無奈，可是，啊，嘖，可是他們好像，中央好像也沒辦法編的錢就直接，年度一開始那個錢就已經編給，類似說我編給鄉鎮，這樣也不行，所以他本身就是需要時間，這時間又沒有那麼多，嘖，基本上這個很難控制，呵呵，這好像都有點難啦，又不能說我先預編明年的，我明年再用，那認真來說夠，你像那種比較大金額的改善，他規劃的時間，就需要規劃的時間，規劃完了，又需要做招標作業的時間，那作業完以後又要有施作的時間，那其實一年本來就不是很夠了，那你那個錢又不是在年初就可以給的話，基本上那後面的時間整個都是很趕的，那甚至有時候他們都要求人家說，這個錢，年底就一定要做完或是怎樣的。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：就我們來說的話，可能他們有一些，他們有一些館有一點後悔，後悔當初怎麼沒有申請，如果可能的話，可能就是上次還沒做的，可以考慮優先針對他們來處理，當然不能說已作過的就說不能處理，除非已作過的有很大的一個需要，其實我覺得沒有做的應該還蠻多的，所以我覺得下次要做的應該針對沒有做的，那已經做的短期之內應該不會再給他太多的錢，不然會認為怎麼錢亂花，才做完你又要再做。然後我覺得他當初，呵呵，他當初有一些規定上可能也需要再做一些，看可不可以做一些修改，我記得我們那時候也要人要做電梯，類似無障礙的，他們都沒辦法同意，那可能是因為他們覺得你當初就沒有太多的錢，做一個這個電梯那其他的就做不到了，所以目前為止，還是有很多地方沒有這些設備，那就是，我們是希望，不是說不可以限制，他當然可以限制，但也不要完全限制一律不准做，應該是針對一些需要，如果他真的有需要不要硬性規定他不能做，不然真的有需要的人就不能做了，因為他好像覺得他全部的經費也沒有多少，你做一個電梯就要一兩百萬，那其他地方就不用作了，所以他可以規範說，如果不是很必要那不要做電梯這樣。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

19.館別／代號：台北縣新店市立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：我們新店總共有十四間圖書館，在總館部分是屬一棟五層樓加上地下一樓的建築物，在這次計畫主要修建的建設有全館各樓層廁所整修，為的是讓讀者進館閱讀也能享受如飯店五星級廁所環境。還有全館各樓層（除四樓會議室）箱型冷氣換新工程，淘汰老舊冷氣（因老舊冷氣引擎聲音吵雜）。全館壁面油漆粉刷。另外將已經設置六年的一樓藝文展覽室和原為文獻史料館的地下室整修為高雅明亮的第一和第二展覽室，讓圖書館還兼具美術館的功能。

還有二樓兒童閱覽室整修工程，拆除原來必須拖鞋的老舊木質地板，換掉原來擺放密集又老舊的書櫃，換上斬新地板和顏色明亮、新穎的兒童專用傢俱。而四樓會議室桌椅的更新，改成輕便型的會議桌椅，現在這個地方變成一個很好的才藝教室，成為我們推動終身學習才藝課程的主要場所。五樓的演藝廳，主要則是改善老舊的空調。

三樓開架閱覽室將原閱報區雜誌區與閱覽區以雜誌櫃做明確區隔，減少讀者彼此干擾。其餘如停車場整修，新作二、三樓服務台，地板鋪設，燈具、監視系統、會議桌椅更新，行政辦公室整修等等，這些我們都有利用經費做改善。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得改善效果最佳的是廁所、空調、藝文展覽室和兒童室。廁所方面，主要是讓民眾覺得上廁所是一種享受。而淘汰舊型箱型冷氣，改成新的空調設備，減少噪音，以提高讀者的閱讀品質。

在地下室的藝文展覽室部分是就原有設計稍作修改，花的錢不多，但是感覺就是煥然一新，並成為提供藝術工作者完善的展覽最佳場所。在工程完工後，展覽場每年申請檔期皆滿檔，可見展覽室修建成果已獲得藝術界的肯定。

二樓兒童室除設備和空間上的改善，環境真的很不錯，顏色明亮，我們是使用黃色系的書櫃，淺色系的地板，但使用淺色地板讓我們同仁在維護上就很辛苦，可是讀者一進來就覺得很舒服，所以我們在也特別加強清潔維護的管理。另外兒童室還搭配故事媽媽說故事活動，提高了借閱率和使用率，每到週休二日，一開館，就有很多家長帶著子女們來閱讀。

效果不大的地方我是覺得沒有，使用情形都很不錯，嚴格說起來應該是效果比較不彰顯的地方，類似停車場，這是不得不做的地方，因為之前是使用紅色薄的瓷磚破破碎碎的，但整個更新後感覺比較一致，可能因為民眾不常使用，所以效果並沒有很明顯，但這個部份也是很重要。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：我們新店市在這個計畫中總共有八個館得到補助，總共拿到一千兩百七十萬，每一個館的經費專款專用，造成我們在整個規劃下來，像總館分配到四百五十萬是不夠的，而且補助的金額又有指定修繕的項目，所以有些館進行起來就覺得有點浪費，那對我們而言則希望以這一千兩百七十萬在這八個館裡面發揮到效果最大。

那可能像我們有這麼多分館的情形比較少見，因為像石碇也是僅一個館，萬里也是僅一個館，所以我們當時也有詢問可不可以讓我們整體自行來做的運用，得到的答案是不行，因為它就是專款專用。像之前我們想要把使用二十幾年的三樓書架做更新，但是委員們不同意，因為這次核准預算的項目中沒有那項。所以這方面我們覺得很可惜。所以我是認為核准的項目是不是條件要再放寬一點會比較好。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：我們利用這一次空間改善計畫和教育部圖書館強化計畫，我們也做了一個館藏特色，每一個圖書館都有自己的屬性，那進新書也是依每館的館藏特性來做分類。這樣一個館藏特色可以讓借閱率增加。

在兒童閱覽區、藝文展覽室和才藝教室，民眾反應的效果最好。兒童閱覽區搭配了故事媽媽的說故事活動，吸引更多家長帶著小朋友一起進館；藝文展覽室則是讓圖書館有兼具美術館的功能，讓市民可以就近欣賞藝術之美。加上我們從九十三年率先做起通借通還的便民政策，讓民眾的滿意度、使用率和借閱率都大大提升。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：很夠。以我們來講，我們新店市長非常重視這個計畫，那時委員來審查的時候，市長也都全程作陪，所以蠻幸運的。工程方面則是由工務課發包，當時的主任秘書本身對工程非常內行，也給於我們很多協助。而我們也充分的與規劃單位溝通，讓每間圖書館都獨樹一格，所以你到我們每個館它的櫃檯、沙發桌椅和閱覽桌椅都不一樣，因為我覺得全部都做一致，就沒有特色可言。那我們要求的就是要各具特色的圖書館，這樣民眾就會感覺到我們的用心。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：整個計畫中我們遇到最大的困難就是公開招標。因為我們整個總金額一千兩百七十萬，我們後來才知道壹仟萬以上招標的流程和時程都比較冗長，我們後來也依照工程期的需要，請示後將預算分成兩個案子分開招標，幸好我們遇到不錯的廠商，後來兩個案子也由同一家廠商得標，所以八個館就訂立時程表，按表操課，館員就地監工，一起克服困難。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我覺得能夠讓大家去做硬體，我所指的硬體是建築物體的改善。

因為我們很多分館的時間都是年代久遠，即使裡面的裝潢再好，外面漏水你也沒輒。那這工程的耗費都很龐大，如果說要去蓋一間新的圖書館，那會有土地林林總總的其他問題，但是若可以補助這些舊館去作主體改善，因為舊建築最怕就是漏水和外牆斑駁，這些只要做個美容就可以煥然一新，可惜之前的經費計畫是規定不能這麼做。

另外就是說網路資訊方面的經費，因為這筆經費完全不能使用在網路資訊，但是現在網路資訊是一個重要的主流，而且架設一個網站和優良的網站內容可以擴大服務更多的民眾。我希望可以納入購書的經費，因為以我們經費來講一年還可以勉強編列出購書預算，像有些小鄉鎮編出五萬元購書經費就覺得很多，可是我覺得圖書館在好的硬體和設備，如果沒有書，沒有推廣活動，就會變成K書、看報紙的場所，所以希望中央有固定的購書經費。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：當然這個空間改善計畫是對於圖書館改造一個重要的預算，我們會希望這樣計畫的時程可以長一點，因為工程會有很多變數，招標上還有館的屬性規劃都要溝通，執行的時程拉長，讓規劃設計和招標工程時間充裕，可以跟讀者和地方民眾溝通，達到一個民眾期望的圖書館，讓整體修建達到更完善的地步。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

20.館別／代號：台北縣萬里鄉圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：關於這次空間營運改善計畫，因為我們就只有4樓一層樓面，所以主要是整樓都設計改善，包含藝文走廊、服務台、觀海區、會議室、視聽室、兒童室，及我們全館大致的整修，幾乎就是整館大部分都有利用這個經費來改善。我們主要有打掉一些舊有的牆壁，改成目前這樣進館後就可以看到全部樣貌的樣子跟空間。藝文走廊會固定展覽，也已經從原始的規劃進步成現在很多處室的牆壁都可以掛畫。像現在館內的書架，也是汰換掉原始鐵製書櫃，有比較溫馨感，也是實木的，所以比較耐用，那這個書櫃旁邊較高、中間較低的擺設，也是因為因應到我們的觀海區，這樣讀者才可以看到海，因為我們這裡是海邊嘛，所以當然要有可以看海的景緻，這也是一個特色。

進館後視野也都有顧慮到，整個很寬廣，不會擁擠。天花板跟地板跟燈光像你現在看到的也是都改過的，所以我們幾乎是所有的設備都有更改或整修，整館就會比較有一致性。電梯進來之後，上面天花板的美化，大門霧玻璃的設計，光線等等，也都是經過改造的。

還有進門後的新書展示櫃、服務台的櫃子、視聽室的桌椅設計、兒童室的書架也都是這個空間改善案修改的，還有外牆的部份，原本只是簡單的牆面，設計師把它打空換成大片玻璃，旁邊還有逃生玻璃，所以我們讀者才能觀海，可以看到整個太平洋很漂亮，也是我們的特色之一，觀海區的高腳椅也是利用這經費買的，坐在那裡很漂亮又很舒服。

Q2.就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：當初原本提報500萬左右，實際經費共補助450萬。改善後的效果，我覺得每一個都非常的棒，從入口處的天花板、燈光、大門玻璃，都是很舒適。像兒童室、視聽室的整體規劃我也覺得很好。像服務台改成扇形工作檯，讓館員可以看到整個圖書館跟讀著的情形，很方便，像兩台讀者檢閱查詢的電腦，故意擺在服務台後面，就是要讓讀者跟館員互動更方便，這個設計我也覺得很好，坎燈的部份如果打開，整個非常的溫馨與漂亮。還有觀海區，是我們現在非常大的特色。書架是木質的我也覺得很漂亮。

藝文走廊是圓弧形的，我覺得也是一個很大的特色，非常漂亮，旁邊的海灣型書架，是充分利用空間，增加藏書量，這個也很棒。

整體來說，我覺得效果都非常好，所以幾乎找不到缺點，所以效果很好，我覺得沒有效果不好的地方。

Q3.請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：如果還需要改進的話，我希望我們現在的會議室可以改成團體放映室，我們現在的只是比較陽春的設備，希望設備能更完善，應該是會議室與團體放映室可以共用，不過這就需要再一筆經費，也是希望還有補助機會。另外就是廁所的部份，廁所是完全沒有改到，不過也是因為經費不夠用，所以下次有機會希望可以改這裡。

不過，整個說起來，450萬我們能把整個圖書館修改成這個樣子，其實我認為已經非常了不起了，很多鄉民也是表示非常開心。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：整體來說，讀者滿意度提升很多倍，簡單來講，光是讀者檢索的

次數改善前後就增加了四倍，還有借書率與辦借書證的人數都大增，平常的使用率也都很多人，尤其是考季六七月，人滿為患。

還有我們的藝文走廊，很多人都會特地來看，像我們上一檔展覽跟這個萬里的學校合作，學生的藝術作品展覽，所以很多人都會特地來看，因為藝術家雖然比較厲害，但是我們也要顧到在地學生，需要一個舞台，給他們有表現自己作品的機會。而且進來的感覺都非常溫馨，大家覺得很舒服。

我們還參加台北縣圖書館94年的圖書館評鑑，還得到「創新服務獎」，是評鑑93年的狀況，改善後才來評鑑的。我們還有個漂流木展示，因為我們是海邊嘛，能做這個展示也是很好的一點。像我們做的這些，鄉民都覺得我們很用心。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：支持程度非常夠，我們的鄉長非常的支持，他還常常過來看，因為這是屬於他任內的重要政績，所以他非常關心，也會定時過來看看藝文走廊，也提供很多點子，像這個賣咖啡的小點子，就是他提供的，一杯才20元，便宜供應給鄉民。而且因為鄉長重視，當然各科室主管也都非常配合。還有我們館長也非常用心做這個空間改建。還有台北縣立圖書館館長何館長，給我們萬里鄉非常大的協助，期間常常特地過來協助我們解決一些問題。

我們是隸屬於萬里鄉公所，但是台北縣立圖書館也一直給我們協助，像在職訓練、各種活動如好書交換也都是跟他們配合。我們能做的這麼漂亮，我想他們都有很多功勞。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：這個專案過程的時間太匆促了啦，大家都會比較急，鄉公所各科室的協調不夠，比較有磨合期，所以前面比較辛苦，後面大家都知道之後，就盡力配合，所以後面執行也算順利啦。

又因為大家都沒有做過這個空間計畫改善案，圖書館中沒有這種工程、空間改善、標案的專才，時間又來不及，所以很辛苦。如果時間長一點，或許大家就有比較多的時間去詢問或參考，找到協助，我想應該會做的更好。

台北縣圖書館館長跟鄉公所給予很多協助之外，像發包、找工程師那種問題，我們鄉公所建設科專門做這個，所以提供很大的幫忙。主要也因為鄉長重視支持，所以我們算是有後盾。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：就是我剛剛講的會議室跟廁所的部分，希望可以有再有經費能做改善。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：最主要希望上級單位能夠持續給予協助，計畫執行上也能多一點時間，不要太趕。然後還要視情況而定，因為有些圖書館已經改的差不多了，經費應改要撥給比較迫切需要的圖書館，不要再每個館都發錢，要視地方實際情況而定。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

21.館別／代號：台北縣泰山鄉立圖書館

Q1.請問 貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我覺得我們不能叫修建或改建，我們這應該叫興建、興建工程，那因為我們舊的廳設空間有限，所以我們在這十八甲的新興商圈蓋了一個複合式的建築物，一二樓是公有市場，三樓室委外經營管理，那這委外的廠商是何嘉仁文教事業股份有限公司，接下來四樓是戶政，五樓就是圖書館了。那這棟複合式建築物我們當初是採用都市計畫、多目標使用辦法，還有一個鄉土文獻的理念來興建。

那從圖書館一進來，我們在門口附近有台電腦可供民眾查詢使用，這部分是跟舊館不一樣的，算是新增設的部分。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：報章雜誌區、還有自修室，都比過去的使用率成長一倍以上，因為我們佔地四百坪，以前舊館只有現在的三分之一到三分之二，所以現在的空間比較足夠使用。那以前在舊館一樓是活動中心、二樓是書庫區、三樓是自修室，舊館的問題就可能是在分樓層和空間不足使用這方面。

另外，我覺得我們新館這邊比較美中不足的是藏書量不足夠，也可能是因為經費不足的原因，因為我們不是市，也不是鎮，只是小小的鄉，所以財源是比較艱困的，導致我們空間夠，但是因為經費不足就感覺藏書量不足，這方面也是我們要努力的，所以我們只能每年編列預算充實館藏。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：目前是沒有，因為我們這棟算新館，也是新建工程，所以當初就有把需求量考量進去，所以在新建工程那時，就一次新建完成，而且讀者和鄉民都反應不錯，因為這新館除了佔地四百坪，還有挑高兩個樓層，讀者民眾一進來的感覺就是寬廣舒適，館內的穿透空間做的很好，不會有壓迫感。

在這新建工程的比例配置上，大都蠻完善的。那這棟大樓才使用了兩年半左右還很新，因為我們設計就是館內空間全是穿透性的，但自修室因為他需要安靜，所以他是自己獨立的空間。在設計圖書館當初，我們有去參觀像是誠品書局啦，一些在市面上比較有規模受好評的地方，所以包括圖書館的設計規劃上面都有學習各處好的優點，所以像書庫區的部分，我們都有擺設靠壁的沙發，民眾讀者取書之後他可以比較隨性坐下閱讀，那我們周圍就是沒有壓迫性的建築、又是穿透性建築，所以讀者不管是取書還是閱讀，都可以很輕鬆的使用。

那在兒童閱覽室的部分，我們就是增設了小桌子小椅子，還採用比較有層次性的擺法，這樣比較有空間感，另一個優點的就是他沒有用隔間隔起來，就是孩童的安全在穿透性的空間是可以掌握看的到的。那這裡就是大人會帶小朋友來，比較特別一點是我們的兒童書不外借，所以都是大人帶孩童來看書。像我們泰山還有另外兩個分館，一個是閱覽室，另一個是親子漫畫室，就是全部都是漫畫書，所以這兩分館的空間設計也蠻不錯的。

那會議室和視聽室的使用方面，就是圖書館辦一些活動會在此處，譬如我們圖書館有64位志工，那我們辦一些軟硬體的培訓，或是志工媽媽的研習就是在這，還有我們每個禮拜都會播放電影也是在這地方使用。那這部分是屬於複合式的，就是說也可以開辦心靈講座、或是親子活動也是在這使用。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：我們這棟新大樓的新建，帶動了十八甲這地方的繁榮，因為十八甲是一個重劃區、一個新興的社區，那我們可以說帶動了這地方的房地產也好，民眾進住率也提高了。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：很支持。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：我稍微說一下我們這棟新大樓的經費規劃：整棟主體建築物興建是兩億五千萬，那我是這工程的承辦人，我也是從建設課出來的，那當初在興建時，可能中央、縣政府、省府、民政局、建設局都有撥補助經費，所以這棟建築物總造價是兩億五千萬，可是另外有編列給圖書館裝修工程的經費是562萬，那這就是一個軟硬的區別，就是說這562萬是建設課底下去籌措預算的，所以興建完成後移交給圖書館去營運管理，那圖書館營運管理這方面可能就有人事費、業務費、設備投置資產費，所以這562萬不是在圖書館的本運算內。所以當初我在填「圖書館空間及營運改善計畫成效評估問卷」時，是以建設課的角度在填寫，所以當初在興建時是建設課底下在籌措的這個預算，不是在圖書館底下的預算。

至於在推廣活動方面，圖書館有辦一些心靈成長課程，我們還有培育志工媽媽，他們可以導覽小朋友讀書，或是舉辦「媽媽說故事」，我們還有推出一些健康講座、財經講座，這些都是我們業務費在推廣的活動。那在推廣的活動中，我們在青少年、兒童甚至是老人都有著力，我們會定期為他們舉辦活動，像之前的鄉土導覽活動就是屬於親子的。其實我們就是定期推活動，然後會顧及各個年齡層，在年度計畫上都會做出來。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我覺得是資訊的部分，因為資訊爆炸，可能以後發展的都是電子書局，那一二十年後如何讓圖書館朝電子化的發展。

那在書籍編列的經費上，要讓政府來補助也不容易，政府也沒錢，所以都是靠鄉公所逐年編列經費來擴充圖書館的書量，或是縣政府每年都會舉辦好書交換，還有民間企業、機構舉辦的捐書活動，這方面對於書量的來源倒是幫助頗大。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：我覺得我們的館很優秀，因為我是工程的承辦人，當然是自己的孩子比較好，而且圖書館的空間都充分利用了，剩下的就是軟體的部分那之前我都說過了，目前我覺得還蠻滿意的。但是若有經費我們可能會著力於其他分館的部分，像是空間啦，還有一些設備的充實，就是我們的重心不會放在本館了。那這兩個分館都是隸屬於我們泰山圖書館底下，一個是櫃子閱覽室，還有一個是親子漫畫館。這兩館都有其特色性，像親子漫畫館他就是提供兒童休閒的地方，裡面都是兒童書。像我們辦一些活動，或是故事媽媽說故事，就是一些軟體的活動都會在這舉辦，這邊的空間設計是比較傾向兒童，顏色色彩也比較鮮明，有童話城堡的感覺，空間和櫃檯都是穿透性的，孩童在這邊父母也比較安心；另一家櫃子閱覽室則比較傳統，可能受於空間的高度和面積，就像一般的鄉鎮圖書館，相對於本館就是因為空間大，我之前就說了他佔地兩百坪又挑高兩個樓層，輕鬆就營造出閱讀舒服的空間，這就是閱覽室還要努力改善的地方。

那在資訊電腦使用方面，我們星期一到五和週末兩天比較，週末的使用率是平常的三倍，這樣就會造成平日使用數量上是ok的，但週末就不敷使用，所以民眾在使用時我們就要限時間，當然設備的養護也是很消耗經費的，整體說起來，民眾使用電腦資訊設備是很頻繁的。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

22.館別／代號：台北縣五股鄉立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：以我們館來講的話，這時候設立有二個館的存在一個是這個館五股館，另一個是成洲分館那其實這整個計畫的申請主要的使用的金額是在成立水內分館，所以五股分館和水內分館的設備都是蠻完善的。但我們空間不是很大，所以這兩個館主要是以建築物的修善和外觀的美化。那主要的金額就用在成立水內分館，大概就是這樣。例如說在這邊五股分館，就是對讀者來講他比較感受不到，因為這邊的改變不大。以我們這邊來講，例如說我們那在這個計畫的申請經費時，主要是用於水內分館定位於親子館，設施也是以小朋友為安全考量如書櫃、色彩上也比較豐富。還有五股分館增加了殘障的步道及出入口的修繕和圖書館標示牌的設立和二樓讀者的休息區的部份還有目前會議室一些老舊設備的更新、讀者通道的增設、視聽教室的典藏修繕，成洲分館大概也是這樣子。那我們水內分館是從零到有，分館的興建是原有的建築物據說它原本的設計是活動中心，但因為就是更換它的圖後來就說要成立一個鄉的圖書分館，就變對那個館是最新的分館，在空間大概有400多坪。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：本館和成洲本來內部就算是蠻完善的，所以本館和成洲分館是著重於外部。以讀者來說這樣的改變讀者是比較難感受到。但是以五股分來說，我們是增加了讀者可以的休息的地方，可以讓讀者有一個用比較休閒的方式來閱讀例如可邊聊天、吃東西等。那我們增設這一塊地方的時候蠻多的讀者去利用，是學生來這邊準備考試，當他要休息的時候他可以有一個地方可以去，

我覺得那個地方利用率蠻大的。而且以前圖書館沒有做任何的標示，那所以很多鄉民他不知道找不到圖書館到底在哪裡，那所以我們增加了這個標示等於說他們反應說也因這樣的標示民眾反應說現在可明顯的知道圖書館在哪裡了。還有館舍的美綠化，還有讀者通道的增設，這些改變民眾原本要走曲路進來的路線。這是我覺得效果蠻大的部份。另外還有會議室的部份老舊設備改善之後我們有設一個如音控室、窗簾重整及改善窗簾原本的透光強性、舞台比較殘破一點把它修繕，經改善之後我們也增設場地使用管理辦法，租借給一些單位辦活動，提高本身圖書館的會議室使用率，這樣不只是侷限於我們的讀者而已增加它的用途的多元。還有一個比較小的部份就是我們視聽教室典藏設備做修改，變成比較適合因現在典藏的格規變成是vcd、dvd等所以我們做了一些改變，增加典藏的空間。因為這個計畫整個館的美綠化讓整個館都不一樣。也許我們有看過其他的圖書館他們透過這個計畫來改變風貌，所以我們不像他們這樣，但是至我們給讀者有不一樣的感受。像館員的用心，像讀者就是他會感受到我們圖書館的用心。效果沒有那麼明顯的，因為內部的部份幾乎是沒有動到，所以等於說這個部份是讀者沒有辦法感受到，是我覺的比較沒有效果的。但是我覺得最有效果的，是在於說對於這個計畫我看的是整個五股鄉的，是那一一個館這邊是總館還是分館這裡都是圖書館。以前沒有分館的時候，讀者都會來這邊，那我們沒辦法去估到比較偏遠地區的民眾。那我們透過這個計畫和經費我們來改善一些設施和讀者一些的，讀者雖然說比較沒有辦法感受到，可是我們增加了一個水內分館反應是非常劇烈的，因為你也知道我們利用這一筆經費，我們設這個水內分館我們是設在那邊的主題設施比較可以符合我們的需求。那我們透過這樣的計畫，我們圖書館剛進去的時候人員進駐的時候民眾一直在詢問我們何時要開館，我們大家都覺得我們林內分館真的是很不一樣的，明顯的發現到純粹以數據來看我們這個館人數是明顯的流失，但是相對我們開發的那一個館的人相對的增加所以，整體上我覺得效益最大則是我們新開發的水內分館和許多的讀者，當然他的使用經費也

是最多的。那水內分館他的定位是在親子館，那邊的館藏的資訊設施比較多目前的是6部電腦那邊的設施也比較完善我們在色彩上的運用也比較豐富，小朋友會比較喜歡的，這些也是以小朋友為安全考量如書櫃。小朋友只要不要年紀太小我們館員都可看的到，因為我們有考慮到小朋友會居多。成洲因為外部景觀的改善，因為他那個建築物也是活動中心所以他空間不是很大我們從90年籌備，可是我們開放成洲分館那邊的規模比較小原本我們外部是比較雜亂的，那所以我們就是請建築師從外部改善，讓讀者不會從外面感到零亂所以我們在外面增設了一些設施，那我們本來成立就不是很久來講我們公所編列的預算是差不多。所以我們從外部來改善，我們本館和成洲分館對讀者的感受就比較沒有什麼影響。所以，在修館的時候我們都沒有閉館所以比較沒有什麼感覺。這就是從無到有，很強烈給讀者是不一樣的。我們現有的三個館定位非常的清楚那會增開二個館，那我們五個館的定位已非常的清楚，是以我們的定位為依據。以我們鄉來講，我所接到的訊息是屬於長條狀的從南到北是有一段距離的從南到北但東西的話又被切割我們那邊有兩村比較像邊垂地帶，我們明年度預計六月份左右在那邊成立服務那邊的民眾，另外我們在本館和成洲分館的中間就是配合公所成立一個社交大樓，配置兩個樓層給圖書館專門給兒童來服務兒童，因為當初在成立成洲分館的時候服務那邊的民眾，那我們也開始圖書館那五股是定位圖書館，那成洲分館是定位在小說漫畫館，水內分館是定位在兒童館另二個館就是定位分別於休閒愉樂館。一方面是希望說資源的重覆使用，因此我們就依據這些定位去分散掉重覆採購並要每一個館員要充分的發展走向。一般讀者希望圖書館離家裡近，可是站在我們圖書館的立場來講也因經費的一毛錢都是納稅人的錢，那我們不希望浪費所以我們會引導讀者到別的圖書館去轉借，我們這是我們鄉裡圖書館的特色。關於轉借的部份，我們是預定加入整個公共圖書館的這個服務，到時候就會配合他們的政策在走這是一定會辦的。我們發現我們會去參加他館的研習，他們就發現到有一些借書的比較快，這是因為他們有加入通借通還的措施，

所以很多來借書的讀者都不是我們的鄉民。像這種現象就是一種共享，因為大家買的東西都是很多的重覆那透過這樣的過程我們省下很多的重覆一種共享。所以，像我們五個館的定位都不一樣。以後擴展到我們鄉的時候我們可以省下很多的錢。那轉借的部份我們有專人會把預借的書以讀者就近的圖書館為取書地，不會有讀者跑很遠的現象。不過相行之下，在館員來看業務量會變多，這也不會影響到我們的工作流程，只要這是在我們的服務中瞭解這個流程和因應方式所以我們在這段期間我們就會去參訪台北市的流程，大家回來再來模擬以簡化的這種方式來讓我們不會覺得增加困擾和讀者的不方便。其實我到處去看別的圖書館的作業，我們館的館員素質都還算是不錯的，因為有其他的圖書館的館員告訴我，我們的館員素質真的是比較高，可能是我們的館長有要求。我們館長都會耳提面命告訴我們服務組的要面帶微笑，把圖書館當是自己的家，所以會比較注重這一塊。

Q3.請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：這個部份我個人是覺得我們館的設備算是蠻齊全的，可是我們預計想要的計畫放進去。所以說當初對我們提報計畫的人來講，那拿到經費是很難得的。所以，在計畫上也是會想的比較多，希望可以獲得的經費可以做一次的修繕，可是對補助經費的單位來說，則是沒有辦法全部符合我們的想法應計畫。所以就會變成我們基層的人員，對於上級所核定下來的補助經費只有這麼一點點，在我們的感受上是會落差的。若像這樣長期下來的話，我們也會在像這樣的計畫中，力量變的疲乏的感覺。那其實因為上面的因素，所以我們會去改變我們的想法。若反應不錯，那我下一步要做什麼，就是慢慢去做改進。因為不只有我們這家圖書館也許有其他圖書館他更需要人家的補助，以這樣來講我們的經費真的算是很多的，我們每年度自己提報的預算的這個部份我覺得還好，也因補助的計畫不是年年有，所以我們不可能一直希望人家補助，所以我們學會自立自強也要做出我

們的績效，讓公所的長官不會把我們提報的預算給刪減。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：以我們這個館來說，我們是以服務讀者為最高的原則，那會發現到我們的讀者並不會因我們的外觀是如何，他們是只要可以從圖書館得到他們要的服務及館員服務態度良好，他們就很滿意了。其實我們的館舍並不會老舊，而且很耐用。所以，這些是看讀者個人的想法如何。對於，讀者對本館及成洲館舍的空間狹小比較不滿意，這我們是比較無法做改善。還有，讀者對資訊檢索也不是很滿意設備越廳新越好，但站在我們的立場來說則是能用就用為原則。還有他想要的資料要到那個館就可以馬上使用，可是在我們鄉立圖書館就比較不可能，因為我們會用轉借的請他到那取書。那另外我覺得讀者對水內分館的設立，滿意度應該是最高的，因為它的定位是非常明確的，而且很多的讀者對圖書館很滿意，甚至其他鄉鎮的圖書館不怨辛苦來我們圖書館借書，因為我們給他的感覺相當的舒適，一些是因為小朋友喜歡來所以爸爸媽媽就會帶他來。但以整體的讀者滿意度來說是提升很多的，可是若要以一個館來說那落差就會很大但如果是三個館合在一起的話，拿那個數據來看就會提升。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：這我要分兩個方向來講，以這個計畫來說我們當初在執行這個計畫時，由於我們的長官參與這個計畫的時間和精力相當的多，因此他在這個方面非常有概念，所以公所方面也是對我們圖書館的專業很放心的。雖然公所的經費不是核定的很足夠，但是我們的鄉鎮公所的長官則是對我們的提撥並不會說真的很少，這些可從圖書館的人事、經費等看出公所長官的重視程度和他們的支持度也一定是足夠的，至於對這此計畫公所支不支持也要看承辦人員的心態，看是否信賴我們的專業，在作業上是不是給予我們支持，若是他的心態是消極的話，會變成說我們在作業上會比較辛苦壓力也比較大。那以我在圖書館服務也蠻

久，我都會特地去觀摩許多的圖書館那我接觸到一些提報人員比較消極的時候，他會認為有沒有都沒有關係，但如果比較積極的人員他就會覺得說我充分的被信賴，他認為說有很多上級長官的授權可以有更好的來運用在這個計畫上。以我們這個館來看公所是以這樣的正面的態度來做這個計畫。其實一般鄉鎮公所給圖書館的經費是很少，常常也有其他的鄉鎮公所打電話來問經費的核定下來是多少，我們都是比別人都很多的，也因為如此我們更會認真的去想這些東西是否真的要更換了。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：以我們的館來說變成二個層面，在我們下層提報計畫的人，剛好是公所人事交替館長和館長交接的時候，等經費核定下來的時候原則上承接的長官就會依我們提報的計畫執行；但是長官他執行的程度和角度也是有他調配的考量因素，所以和我們執行的過程中不同，而有一點得閃失，這樣的方面是比較不妥的。所以整體來說就是長官對此計畫的看法與重視占很大的影響力及經費上的應該如何運用是最恰當的。所以在預算編列的方面，我們則是會去思考他的效益。而在人事方面這是第一點，我們則是希望館長和館長交接時，現任的館長可充分的發揮上任館長的計畫，因為上任的館長對這個計畫是投注非常大的心力，這是大家有目共睹的。還有第二點人員對法規的認知有沒有去瞭解是非常重要的，以我在對採購法規上來講，我去上了採購法才發現我對這方面是這麼的不懂，我們需要注意的事情以前都不知道現在才知道。不瞭解的時候，就是一步一步的慢慢做，可是當我上了這相關的採購法以後，就知道我要如果去做這個計畫。那我們對比較困擾的是，因為當初我們在採購法上我們的不熟悉在加上我們是一般的行政人員及編製二位人員的不足及對此是比較陌生的。不過我們現任的館長，對這方面的行政法規、行政流程是非常的瞭解，又曾經兼任過公務課的重要組長的職責他在這個計畫有所瞭解而且又是對工程方面的，並也挑起這個責任，對於我們跟廠商有任何的認知有所不同時，

我們的主管也會適時的全力的協助和解決。另外有一個館員提到的問題，就是我們的計畫是依照館長的計畫理想來執行，也有館員反應這樣和我們館員的實務方面就會有一點小落差。所以，希望未來有這個計畫可以和我們的館員共同的討論這樣比較人性化。而且我們五股和成洲分館在修繕過程中沒有閉館，對這兩個館舍有相對的困擾如有館舍的安靜及館舍的安全。可是以水內分館來講是從零到有還有人員的配置上面，我們是預先將人員進駐和教育訓練。當時也是一邊施工我們的人員一起準備佈置，所以這本來就是館員一般的基本職責所在，所以在這部份感受到的壓力就是不較不那麼大。但是比較大的問題，開館的時間和工程上的進度有所不同，這就是我們比較感覺比較大的壓力所在。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：這個可能要分現實和理想，像我們從這些成果而言；我們真的很羨慕改善很有績效的圖書館，所以我們認要有新的建設之前，一定要有破壞。那我們不難發現到改善很好的圖書館，它之前是一個不好的圖書館環境。那我們館我們就會衡量我們館的狀況，因鄉公所的財源並不是很充裕，可是我們的長官在圖書館這方面的提發都不會說很少，因為這樣的關係我們就會認真的想這東西真的是該換了，因為一分一毫都是不能浪費，所以未來我們要先評估當下情況例如館長、上級長官希望的計畫，瞭解、知道這個方向、這個原則再來做這樣的公共圖書館空間及營運改善計畫。那以我們這個館來講，我們是以服務讀者為最高的原則，那會發現到我們的讀者並不會因我們的外觀是如何，他們是只要可以從圖書館得到他們要的服務及館員服務態度良好，他們就很滿意了。其實我們的館舍並不會老舊，而且我們的設備很耐用。所以，這些是看讀者個人的想法如何，你要的是花俏還是我們的服務我們的方向是以這個為考量。還有我們在提報的人員方面是希望可以充分瞭解相關的建築法規及程序例如採購法規等，對於這一點我認為非常重要的。並且就是我

們做的這個計畫是依照館長想法來執行，那這樣和我們館員上的實務方面，就會有一點落差。所以，希望未來有這個計畫可以和我們的館員共同的討論讓這個計畫比較可以朝個性化的方向。最後希望除了硬體上的改變外，也要增加軟體的補充，可是這樣的執行下來就要變成有間距的開放圖書館給讀者使用，因為這樣的方式就是要全館的關閉及空間調整的方式來進行。也礙於空間的狹小，那就會希望有可做成一個平面的，也可以不用再增加人員進駐館舍，希望未來政府有相關計畫的經費核定下來，可以用於在這個地方。可是對補助經費的單位來說，則是沒有辦法全部符合我們的想法應計畫。所以就會變成我們基層的人員，對於上級所核定下來的補助經費只有這麼一點點，在我們的感受上是會落差的。若像這樣長期下來的話，我們也會在像這樣的計畫中，力量變的疲乏的感覺。所以我們在計畫執行時，我們會去考慮這個計畫裡所需要改善及不需要改善的地方來做一個衡量點。那其實我們館員也有一種觀念就是錢要花在刀口上，有需要修繕的我們才做申請，我們也秉著所申請到的經費可以很好的運用在這個地方上。我們也提許多的計畫，但因為無法執行我們則用以正真需要立即改善的才來做這個計畫的態度去進行。而且我們主管也很辛苦，其實很多東西可以請廠商來做，但基於我們要省錢所以改由我們館員自己來做，而且更值得一提是我們館員沒有班的情況下，在假日會主動來幫忙，讓我覺得很窩心的地方。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：因為剛才提到很多人事的問題，那我不知其他鄉鎮圖書館是如何。因為我們公所的長官和圖書館的團隊，他們就是會想做出績效。基於這個理念來講，何謂品質、圖書館要達什麼樣的品質，這些都可以觀看長官的態度。其實關於我們品質的問題而言，我跟我們館長討論的好幾次這些問題，而我們館長的概念是非常的好，因為館長他是有這方面的專業度所在，而且他在這個領域是待很久了也對這有所認知，就是一位非常重視圖書館

各方面品質的館長例如櫃臺人員的專業素質及館員的服務等。那我們是採用分工的方式，通常在做一個計畫的時候，沒有一個人員是第一線接觸的時候，就比較無法顧慮到讀者的這一方面，這也是館員占很重要的地方，即使他沒有很高深的學位且沒有擔任重要的角色，可是他在這個過程當中他瞭解讀者要的是什麼，不管讀者是需要什麼東西，就是他屬於他最清楚。所以我認為館員是非常重要的，我在這個計畫執行中，我就強調館員一定要加入這個計畫。所以希望在討論計畫時，也可以有館員的加入，讓我們可以間接的瞭解到讀者的感受。還有在執行的時候可以充分的利用到公所給予的資源例如工務課的同仁他們工程背景和專業知識及採購人員的專業，這些人即使不是正式的人員也是可以採納進來這個計畫。那在進行這個計畫的團隊的知道那些人可以運用，那些人可以請教。因為我們當時因這個計畫去參加台北縣圖書館的會議，在結束時我們就有聽到其他館長說這個計畫可以交給我們的工務課來執行，當下在我們館沒有這方面的人才在是非常的羨慕的，我們什麼都不懂。但因為我們經過這樣的過程當中，我們變的更懂了。以上是我個人的見解。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

23.館別／代號：台北縣深坑鄉立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：其實我們整個空間及營運改善計畫，經過文建委員給我們300萬的經費，我們主要修建或改善的空間幾乎是整個圖書館，但因為300萬來講要把所有的設備全部換新是比較不可能。所以，在設備方面我們將我們舊有的閱讀書桌椅，重新外皮翻修，讓它舊有的功能重新運用重新弄好。那書櫃不足的話，我們則是加已訂做，等說整個空間做一個改善空間的部份規劃包括廁所及入口的空間都做了無障礙空間，原本不方便讓殘障人士進來，現在可從斜坡進來圖書館，讓殘障人士方便進出整體圖書館弄出來不管在空間在動線方面會更好更順暢確實300萬投注下來確實給圖書館有很大的幫助加上後序的狀況來講大家感覺都很好，等於說大家都覺得翻修過那讀者增加利用的多。你看到我們整個辦公室內每個角落的綠化植物，我們都讓綠色植物給占據讓一般讀者可以感覺到讀書也是可以賞欣閱目。不像其他館只有書架及書桌椅，感覺非常死死板板。而且讓讀者可以感覺到有一點綠色的東西，有視覺效果的感覺。還有圖書館戶外及室內都有做綠化，以戶外來說，之前外面的空車摩特車停車處停的很零亂，但現在設置了戶外遮陽桌椅，都很好。可讓讀者除了有圖書館之內，因為圖書館內不可講話甚至於他們可以在外面講話有活動的空間那他感覺很舒服，要吃東西就吃東西，那等於說是一個聊天的地方，那在圖書館內就可安靜的看書。所以我們裡外我們都考量的很好，也是有相當的多以前我們外面只有二枝還沒有補啦，補完會感覺更好旁邊也有花園。及增設戶外室內的資源回收筒，可以做資源回收，讓他覺得很好，裡面有垃圾筒外面也有垃圾筒，環保有一個關連，其實圖書館不只借還書，它還有查詢等，這些等等方面圖書館希望讀者可好好的做

一個，這樣子。因為圖書館只等著，別人的東西比較多，但是因為整體的資訊趨勢來講，也就是電腦可以給我們都一點，像我們也有申請過，深坑說它是偏遠地區又不太算，說是又好像。因為經費不足，也不是一個偏遠地區，終究是經費不足，所以說如果能在獲得相關電腦資訊的一個給予我們可以提供更多的資訊給民眾。那以這樣的情況，以目前來講我們電腦不夠，但是目前是資訊的時代來講，很多的讀者有帶筆記型電腦的民眾可以使用館內的網路結點這是我們不足之的權義措施。那我也是有建議上級是不是可以讓台北縣的圖書館都是一個點改成用無線上網的方式，即不用網路的結點上網，隨時隨地的即時上網，希望讓我們台北縣台北市同步進行讓台北市及台北縣的讀者取得資訊變得很便利，這是我目前最想要做的。所以希望上級政府可以給予補助。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：其實以整體性來講的話利用圖書館的人已增加了，其實以整體性來講的話都有提升。我們文建會所提供的補助改善計畫，這個改善計畫真得很好，圖書館來講的話，可以拿到這些經費真的是很好了很多人做了一個提升。提出來的計畫不只這樣，提出來的有800多萬，但拿到只有300萬，但是這300萬投注下來我們運用到相當的廣範，若多一點給我們我想我們會做的更好。我們可以做出一個生活學習中心，就是說礙於經費，我們也是積極的在做準備生活學習中心。我們也提出一些計畫出來了，如果能夠達成的話，我想我們變成深坑鄉的生活學習中心，還有我們的地方文物館，還有圖書館本身的一個運用，讓它變成一個多功能的一個會場一個場地，所有就是說運用有關文化這方面的東西，讓我們學習的地方。現在就是場地的問題，以這個生活學習中心的規劃的做出來，現在就是經費的問題一個補助的問題，即將成為一個生活學習中心，深坑鄉的一個生活學習中心，指日可期。相當的每一個經費都投注在讀者和充分的運用到。其實應該沒有讀者感得沒有妥善運用的地方，因為圖書館它是

一個整體的，它不能說是切割這方面好，這方面不好。因為整體功能都能發揮出來，所以我認為沒有什麼運用的不好，除非以小小的鄉鎮圖書館來講，我們的書有1萬多冊和人口數來講，平均一人一本書來講，現在已是一人二本書的量，就是空間的不足，其實我們的書是可以再增加，也是因為我們書庫，您剛才也是有參觀，我們書庫的書都已經擺滿了，所以書庫的書已算是飽合了。如果說有更大的空間，我想越多，我們越方便，所以我們的書大概就是這樣子了，幾乎已經是飽合了。如果說這樣不足的狀況，那資訊的取得會最好，這樣子來講我們讀者要有更多的資訊，就要從資訊裡面來做一個取得。其實讀者回饋的不同，讀者來使用圖書館的人數有增加這是第一個，第二個來講就是這個藝文研習班，因為圖書館是互通有無的，我們會依照圖書館。我們圖書館也算鄉鎮的學習中心，甚至於私人單位提供給鄉民的都以圖書館為中心。所以有相當的資訊在圖書館裡面，也是我們深坑鄉內。台北市、縣的海報都會拿來這裡張貼，以這樣來講這是一個資訊的平台讓它散發出去，可以取得很多的資訊。尤其我們的研習班，他說我們什麼時候開班他要到圖書館，那他到圖書館，也可以接觸到其他資訊，這就是互通有無的。希望在一些重要的點，譬如說我們的藝文區，可以傳出去。例如媒體、報章雜誌刊登出去，所以我們深坑的一個藝文中心，一個資訊中心，所以我們文化方面的一些東西，都可以取得他所需要的東西。除了這些狀況外，社區的點、學校的點我們都有做一個相當的東西，所以我們自己也是深坑鄉的一員，我們自己本身也會去推這些資訊，連我們的委員也會事這些資訊，甚至於他們得到其他民眾的回饋，讓我們覺得我們有針對他們的需求來做。因為我們一直希望民眾有需求可以告訴我們，我們會去做，做不到我們會告訴他為什麼我們做不到，因為這是他的建議。你可以看到我辦公室有讀者建議，如果他有建議有留電話，我們會打電話跟他討論他建議的事項，估計的成效倒底在哪裡，你用e-mail我們就用e-mail，你用電話我們就用電話直接回答你，所以說溝通管道，甚至你建議的書告訴我們，甚至你想要開什麼班都可以告訴我們，我們儘量去找老師。學習班一期都有好

幾個班，每班都會暴滿，所以我認為說我們藝文研習班我們很重視，那我們也得到民眾、讀者、鄉民有很大的回饋。把我們辦的藝文研習班我們深坑的鄉民會來，譬如說我們隔壁鄉的石碇鄉甚至南港附近的都會來。因為為什麼我們研習班會辦的很成功，第一就是我們的思考方向跟別人想的不太一樣，希望我們辦了一個藝文中心都是有權威性，因為我們會去找。然後讓民眾也覺得繳了一筆報名費，那報名費來了以後請老師的費用，等於說和報名費打平剛剛好。所以說我們研習班不是已營利為目的，而是在推廣我們的藝文，推廣我們其他的藝文。讓民眾有點付費就不覺得這是公家辦的就可以隨隨便便的，讓他有付一點費用。我講一個最基本的，在外面有開電腦班一期就3、4個班，那以3、4 個班來講我們一週上2堂課，2堂課共上24個小時才二三千塊錢，在外面來講沒有五六仟塊是無法上課的。但是我們請的老師也是這一方面的專家，我們不會隨便挑，這一方面我們得到很多的回饋。甚至於說有民眾會說這次報名來不急來，感到很惋惜我都跟他們說沒關係還有下一次。因為我們這是屬於不斷在做的，所以這一次沒有報到沒有關係，就是說我們辦的很成功。所以人家一看到就會問說那時候可以報名，大家爭先恐後的來報名。像剛剛你進來的時候，有看到一些展示，這裡面來講有一班有一些藝文研習班師生的展示，這一般來講比較讓民眾讀者可以知道，這個班是在做什麼東西有什麼成果作品，讓民眾上了課也覺得有這些東西。一方面是用來展示和美觀及招生，所以來得到這些資訊。有點走向社區大學的型態，這方面來講圖書館不再只有圖書館的角色。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：其實我們每一個圖書館的經費都不是很足夠，上級政府譬如說如果我們的地方政府及中央的文建會給予我們一些個案的補助，或者是說例如，全國好書交換等像這樣全國性的活動他可以多承擔一些，這樣能夠配合中央的政策譬如說我們圖書館想做一文化導覽，那我一直認為我們深坑鄉，讓大家知道深坑不只

是豆腐有名，這方面最主要的來講的話，把我們的文化，把我們的自然景觀把我們的山與水給推廣出去。讓外面的人知道我們深坑不是只有豆腐有名，像我們的自然景觀、黑豬肉、茶葉這都是我們的特色甚至於我們深坑的古厝等也是很不錯的，我們是台灣第一個產茶的地方，我們就是從大陸到台灣的茶葉就是先拿到深坑，試種成功時，在慢慢的才到中部去。所以，我們是台灣第一個產茶的地方，以前在外貿方面國際貿易我們深坑是一個很大的產茶的地方，所以這些都是很多人不知道的。跟坪林的包種茶和阿里山的高山茶等等的，事實上來講我們也有只是被取代。我們希望這些特色可以讓光觀客了解我們還有其他很有名的特色，我們希望可以做一個導覽。所以我們圖書館一直引以深坑鄉為傲就是說我們希望圖書館扮演藝文中心、資訊中心之外我們還希望做一個文化導覽，你要找深坑的資訊、文獻等等資訊都可以到圖書館來找，例如豆腐的資訊等。我們希望可以把這些特色都發揮出來，以後我要找的資訊到別的圖書館都沒有深坑的圖書館多，來的完整，來的多。慢慢的建立出深坑文化，目前我們還有十幾座完整的古厝，除了我們的永安居三級古蹟，我們還有許多的古厝都沒有被推展出來，深坑有很多的廣告都在這裡取景例如烏龍茶在我們的得林居古厝拍的。另外還有我們的全國電子也是在這裡拍的，他在家裡的道路的都是古厝拍的，就是所謂的石屋(石頭厝)其實他還有很多在深坑拍。所以說，深坑還保有古厝像台北市的古厝，深坑像那樣的古厝還真是不少，這些東西都是值得推薦出去的。那我們參考不用錢，但是外地的要參觀要錢，像永安居參觀也要錢，像其他的歷史時代比永安居還要早的也有。以一個古厝來講，有人居住的情況之下，就保持的比較完整。但相對的如果屋頂的瓦要更換就沒有以前的瓦，所以就會比較沒有古趣。所以說以整個深坑來講，文化導覽、文化發展這方面來講在台北地區是可以發展。那滿山滿谷的，那為什麼我們這叫深坑是因為有滿山滿谷的圍繞，所以以前叫簪櫻就是女孩子頭上的簪子。所以，我們深坑有許多的好山水和農產品，尤其深坑是台北的後花園，像一日遊、半日遊都會以深坑為重要的考慮地區。所以我們也希望可以

這方面，把我們的好山好水推廣出去，大家都能來，讓大家都知道除了深坑豆腐外還有其他的文化。我們圖書館一直想要做，只是我們的經費不足，所以我們無法一直很順利的推廣出去。像其實我們也有瀑布和登山步道，深坑跟木柵有一條路汽車道可通，它是連成一條線的。所以，可到貓空區去喝茶他們直接上來深坑。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：確實300萬的補助也給我們很大的改善，帶給我們有很大的後續效果。以讀者來圖書館使用率來說，也是以前的好幾倍。所以整體讀者的滿意度一定是有提升。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：在這一次的計畫從申請到完工執行過程中，說實在真得很順利也因為鄉公所的一個支持讓我們的計畫進行的很順利。到達審察委員來看需要改善的地方，來補助經費。但是他補助的經費就是不足我們的所需，我們只能夠局部的表面的讓他整體看起來有整修過，實質上裡面的硬體設施還是不足，例如，電腦資訊及音響視聽設備等，這些是可以讓民眾有更好的資源可以利用。圖書館它的外表看起來好像都不錯，但是實質上你要去利用這多軟體這方面來講不足，就是空有其表。所以，以目前的可行性最好能加強軟體設施的增加，讓民眾去可以得到他所需要的。生活學習中心這方面，我以前就有提過就有做過了這在主委的時候就有提報出來，當然就有文建會的編列、編列的不足。所以做這一方面，那我知道文建會一個案子，那文化中心他以閒置空間來利用，但是以我們是找不到閒置空間，因為我們深坑也跟台北市人口多。如果有閒置空間早就被人來利用，對於我們公家的產業倒是沒有閒置空間。如果說當初提示的生活學習中心，現有的我們的樓上它再來增建，為什麼一個一樓二樓三樓種共有三層第一個空間相當的大，而且有停車場。但是因為當時沒有經費就只蓋到二層樓，所以他的容積率是可以蓋到五六樓

的，但是在加這三樓的提報下第一個文化館所謂的豆腐博物館和它地方上的古物還有一些日據時代的石碑、石牌都可以放進去。這提供出來是給後人，所以新一代的小朋友他要對地方有一個認同性，那他要有怎樣有一個認同性，要從先人所得到的讓他們知道以前人是怎樣生活、在深坑地區他的生活方式是怎麼樣，所以我們一條景美溪它從深坑直接到達萬華。這就是說歷史的一個演進過程，但它已經淤積了。甚至，我們以前有船有到達景美但現在都淤積了。這些都都不很發達的時候，有一個淡然古道可通到宜蘭它中間有一個古道，宜蘭那邊的產物用挑的到達台北的六張契，所謂的艋舺那邊出去，都有古道。所以，都可以讓我們的小朋友以後未來的主人翁讓他知道我們深坑的演進，這些古物可以提供他讓他了解我們成立我們的文化館我們的豆腐館等等的博物館。它的歷史一個定位對於生長在深坑有一個歸宿感。第二個來講演藝廳，演藝廳以地方文化為主。除了公所禮堂沒有一個比較合格的演藝廳，多在這一地方設置一個演藝廳讓深坑的所有活動室內通通的活動都可以在演藝廳裡面，像我們社區學會他們所培養出來的一些社團譬如說北管或者說是踢踏舞、土風舞、元極舞等等他們有一個表演場所讓其他的在地的深坑的人可以了解文化，邀他們參加這些活動。像我們之前有辦類似的活動，如紙風車我們都有辦過，那時候我們運用了哪裡不曉得禮堂，所以運用了操場戶外的。但是他這個可以戶內的也可以戶外的，但那一次這們在風和日麗沒有問題，但是戶外的感覺也得。我們當天請紙風車的人來在司令台下面因為下雨，所以臨時搭了帳棚。帳棚搭了很多，人也擠的很多甚至於不夠用，有人就穿著雨衣。民眾他的一個需求，為什麼會辦的這麼好就是說他有他一個知名度，甚至於你去台北市，至少要有500塊以上位置怎麼樣，還要開車過去還要花時間等排隊。那以深坑來講你不用花什麼錢，就可以享受到高標準的表演，那如果今天我們有一個表演廳或者是演藝讓這些紙風車和這些團體來表演，在地居民他能表演出來是不是能讓他有一個激勵的效果，他的民眾他也能得到發展。大的演藝廳對深坑鄉來講有他一個必要性需求，再來就是一個展覽廳文化藝

廊，那這個文化藝廊來講那現在你看我們文化藝廊但是我們也是有在做，這是一個閒置空間，但是我們今天放了一些圖畫。他的成果展覽出的一個地方，經這麼一展覽就可吸引一點人來。但這樣還是不能達到作者這一個展覽的目的，如果一宣傳不能夠沒有這樣的東西，所以還是要展覽。那來看的人還真的不少，那他是一起來分批來慢慢的欣賞所以有它的必要性。再來，以圖書館來講我們圖書館有達到一定的使用。希望能換更大的地方讓民眾和更多的讀者來使用。以圖書館來講圖書館不光只是圖書館而已，把圖書館的功能發展的更極致，以現在文建會他所提出來的東西來講資訊，他希望我們能夠擴增一個生活的學習在地的趨勢前瞻的我們也正朝向文建會所希望的發展的目的。所以，圖書館他所扮演的角色不再只是以前的借還書而是他要深坑鄉的東西都可以來圖書館這裡通通找的到。如果我們的資訊可以連線到縣圖或者國立中央圖書館或者的臨近台北的圖書館變成圖書館是一個家族從我們這邊出去。空間的部份是很重要，其實生活學習中心我們希望有加蓋四樓五樓讓這裡有50坪，不只因為一層就有200多坪至少有600坪以上。這邊就會變成不同的定位，要爭取圖書館的用地是很不簡單。如果說這二個地方甚至於有其他功能的存在兒童少年圖書館，甚至於說我們都只是提供靜態的例如說說故事啦，如果能提供能讓兒童玩的地方，從玩之中也可以也可以得到許多的成長的機會。對於一般的公共圖書館來講的話，是相當的重要。甚至於是%數的成長功能，通常來這裡是來找資訊比較多以兒童來講他是未來的主人翁，他去找資訊開始是一個潛能激發，甚至於我們有小博士信箱，我們出來一些題目給小朋友去找答案，那他答對了就給他獎品。原則上答對十題給100塊錢的圖書禮卷激勵這是一個很大的鼓勵，對小朋友來講這是對他一個取得資訊的管道，那這100塊的圖書卷能夠去買他的文具他的紙張，甚至於他能得到很大的回饋；從其中圖書館之中他可以得到一些資訊和一些用品，從小就讓他找資料、查資料甚至於你看的心得寫作，這讀書心得寫作送到我們這邊來我們可以幫你張貼，我們一樣給你圖書禮卷。所以我們從小之中，不斷的激勵他讓他去找資料，

所以現在的一些資訊太多了，所以他需要的資訊我們集中在這裡，資訊這麼多你要怎麼去截取他，這也是一個重點。像我們固定都有義工媽媽來說故事，那說故事來提供他們利用如何說，我們也曾經舉辦說故事比賽讓他去思維去重整，那他今天要講一個故事穿著打扮為故事裡面的主角類似單口相聲讓他可以直接的讓他所學的去找資料和心得寫作，像這方面的資訊我們能做的就做，相對的我們可以啟發他們思。其實圖書館這方面來講，希望多角化的經營，結合或者是委外經營。所謂的紙張用品都可以利用，一般來講圖書館是不能講話的原則上飲料是可以帶進來，我們中國的飲食習慣是邊看書邊喝水邊吃油脂的東西這是正常的。如果這個也不能那個也不能那你就好像受很大的拘束，那你來圖書館幹麻不如在家。但是你來圖書館有很多相對的資訊我一個人在家看書腦子裡不知在想什麼，如果你來圖書館大家一起來看書有那種氣氛在增加，我們在邊的燈光絕對是夠亮的，讓你來這邊坐的時候，還有人陪你看書，讓看書不會很孤單覺得很無聊這是一個提供的。另外一個來講，我們現在的教育來講不是能滿足你的所需，去查找你的資料那你就不需要在家再來看再找資料。你不能伸手就接觸到你所需的資料，在圖書館工作可以一次ok。現在他有很多圖書館可以發揮的地方，像是每一個人家的大書房，所以到圖書館來看書。現在圖書館慢慢的在轉型當中，但是以目前圖書館的情形除了藏書之外我還要提供你的愉樂，是怎麼樣的愉樂呢？譬如說是視聽都可以借回去，你需要什麼cd等我們都可以借給你，或是一些相關的東西你都可以在這邊借的到。以公共圖書館來講民眾最好的，讀書不分貴賤，有錢人可以買一些自己喜歡的書，但是窮人家的想要得到一些知識那要怎麼辦，所以來公共圖書館不分貴賤不貧富得到你所需的東西。所以，圖書館不分國籍的界線，你只要到圖書館需要得到的都可到圖書館來。不用說你沒錢就少看書，這是以前人的觀念，從前圖書館是什麼就是藏書閣。我有錢人不見得看過這些書，有沒有利用到不見得，他是這樣的狀況慢慢的延伸的。所以我們無償的提供最好的閱讀環境，這就是說讀書真的不分貴賤。所需要的看你想要得到資訊你就進來，

你有錢人不想得這樣的資訊，不想進來就得不到這些資訊。圖書館在這個當今的社會真得佔很重要的角色和地位，公共圖書館政府能多增加的把經費遞增，我想在全國人力的開發可以無限。這是對國家的考量和人才的孕育，在這一方面我覺得可以多加的一個供應。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：基本上，就是經費的不足。在空間規劃上，只能設限於在設備上的更新。但是在於書庫空間的擴充及增加一個生活學習空間的樓層則是無法達成。所以，我們目前只能改善一些硬體的增設及購買和硬體的裝修等

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：在於電腦設備的不足，我們希望未來有足夠的經費來輔助。雖然我們的館內有設網路的結點，讓有帶筆記型電腦的民眾可以使用館內的資源。那我也是有建議上級台北縣的圖書館改成用無線上網的方式，即不用網路的結點上網，隨時隨地的即時上網，讓台北市及台北縣的讀者取得資訊變得很便利。及書庫的空間的不足，導致書庫的飽合，無法一直增加書籍。所以要解決此問題就是有一個資訊書庫，希望未來可以增設此設施。最後，希望在本館可以加蓋生活學習空間的樓層，提供深坑民眾有一個類似社區大學的學習環境、休閒空間。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：我是覺得說人才的孕育和圖書館扮演的角色影響很大。所以我希望不只是紙本上的資訊還有其他的文化。文化是生活一個呈現，所以民眾希望有什麼東西圖書館都可以提供，這是圖書館是多角化經營，不再是一個看書的地方了。那如何讓我們的資訊擴充讓每個人得到他所想要的資訊，所以我是說以目前來

講，中國大陸他們有推動一些建設圖書館是其中一項，在於一般來講對岸是香港還是歐美國家這些政府是相當的重視圖書館，那我們台灣在經濟這種狀況之下，多撥一些經費給公共圖書館，讓我們圖書館可以茁壯，民眾只要走進圖書館就有他所要的資訊，而不見得要到了哪裡才得到他要的資訊，從圖書館遍佈最廣的，由公共圖書館來直接提供他所需的資料。所以，政府要對鄉鎮的圖書館給他，譬如說他都希望他能夠發揮出來，那如何發揮出來才有辦法讓他的角色發展出來在結合社區、鄉鎮這一個地方的力量。這是我個人一個心得和建議。我希望上級能多多重視公共圖書館的經營。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

24.館別／代號：台北縣淡水鎮

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：我們最主要是外牆的部分，內部都做沒有任何的變動，因為我們圖書館是一棟老舊的建築物，

我們當時在整建的時候屋齡應該已經有16年了，因為圖書館面臨海風的吹襲，內部雖然都盡量在維護，可是外部的磚瓦都已經在剝落了，我們就利用這次整建的工程做了外牆的部分，就是重貼磚瓦還有屋頂的防漏工程，因為建築物比較老舊了，會漏水，內部沒有改變也沒有增購任何設備。

外觀的部分有做了一些設計上的改變，因為建築法關係，沒有辦法做一些延伸，在外觀上以淡水的理念，渡船口的理念將外觀上設計成像一艘船的感覺，整個外型沒有變，用瓷磚貼成項船的圖案，不過其實用肉眼還看不出來像一艘船，要解釋一下，因為我們這邊是一個渡船口，所以是用一個船的意象。那在圖書館的正門上方我們有做兩個類似眼睛的，因為我們圖書館的位置剛好可以望到出海口，所以我們在那邊做了很大的兩個燈，讓外海的這些漁船入港的時候或是遊客可以看到我們圖書館，類似一個燈塔。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得就屋頂防漏的部分還是有很大的缺失，不過我們經過一再的檢討，實在是因為我們這棟

房子是滿老舊的，所以雖然當初在屋頂上面還做了隔熱或者是防水的工程，可是還是沒有辦法預防這種，就是現在還是會有漏水的情形，因為現在不從屋頂漏水，但是老舊線路還有一些管

線是在牆壁中的，當初並沒有把所有的牆壁都打掉，所以會從牆壁滲水，因為這個很難查，其實我們也透過我們鎮公所的工程單位去做這個修繕，但是到目前為止還是有這個困難點。

外牆意象我覺得是正面的效果，因為我們這個圖書館並不單純為一個圖書館，裡面還涵蓋了展覽廳跟表演廳，在改善之前很多人其實不知道我們這邊是一個很棒的文化中心，小型的文化中心，當做了這個外觀的改善之後，很容易會吸引到遊客或是當我們打廣告出去說我們有演出活動或展覽時比較容易吸引到較多的人，所以現在圖書館會變成像是一個路標，因為以前外觀是紅磚，時間久了磚瓦會剝落，看起來就像一棟古屋，沒有辦法跟裡面現代的演出或展示做連結。就外觀的設計上來說效果是不錯的。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：補助經費400萬我覺得有點少(實際改建經費826萬，剩餘不足部分由鎮公所自籌)，因為就工程來說，如果是買設備或什麼的可能是足夠的，因為圖書館整個加起來有3000多坪，所以沒有辦法完全做到這麼的完美，到現在還在漏水也算是礙於經費的關係。在一開始做之前就知道經費可能是不夠的，已經有準備要自籌了，雖然經費不足，但是也是依照原先計畫的兩個部分去做。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有。我們在工程結束之後有做過一次問卷調查，當時在這邊唸書的學子馬上感受的圖書館外觀的改變，而且也安全，因為當初外牆有很多瓷磚剝落。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：有，因為我們是屬於淡水鎮公所的附屬單位，所以公所是全力支持我們做這個案子，包括找設計師規劃，工程監工都是由公

所派人協助，因為這方面不是圖書館方面的專長，所以公所有派建設課的技士來協助。

Q6. 請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：就是礙於建築法，比如說我們有做屋簷，如果能更突出的話，可能對路過的民眾會更好，可是

礙於法規，只能做到三分之一，算是美中不足。其他就空間來說我們並沒有什麼空間規劃，只是就外牆做一些設計，外牆的構想有徵求很多建築師幫忙，由公所主管及圖書館共同參與評選，所以執行過程中倒沒有太大的困難。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：坦白說現在實在是動不了了，因為如果要動幾乎就要整棟打掉重蓋，因為建築物實在太舊了，

現在內部配置實在是很好了，只是愈來愈多人被吸引過來後空間不夠用。如果還有這個計畫我們比較傾向於軟體，如果是硬體部分，可能會考慮到其他分館的改善，比如說兒童館，現在原有的兒童館是跟圖書館在一起的，會影響到讀者，所以會想要利用其他的空間增加屬於兒童館的空間。

就本館來說主要是設備不夠，現在很多圖書館都有提供影音服務，我們也很想這樣做，但是沒有足夠的空間提供給視聽室，現在的視聽室是開放的空間，民眾就不能像其他圖書館在使用上可以比較隨心所欲。但是在其他的分館是有空間的，如果還有這個案子，可不可能會移到分館，我們就可以提出屬於這方面的規劃。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：經費分配上，我不知道主管是怎麼分配的，我覺得應該就工程性質，像外牆是一個大工程，可能分配的經費比較多，內部改善就應該比較少，可是我覺得對這方面的分配就不是很均勻，可能只是認為說這個館需要改善，所以給的比較多，而不是考量到外觀所需要的費用比例較多，應該要就提出來的方案所需經費的比重來決定經費多寡。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

25.館別／代號：台中縣立文化中心

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：我們這次主要是以兒童室為主，那我們兒童室包括室內、室外的空間，室內就是以兒童室整體書架、桌椅以及全面的空間的改善。那室外是以原本完全沒有使用的空間增加一個戶外閱讀的空間。那再來主要書庫的部份，增加了許多的個人桌椅、特色館藏區、視廳資料區。再來就是閱覽室的桌椅全面的更新，讓讀者在閱讀上做一個改善。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：項目執行效果最好，我覺得是兒童室的書架改裝。因為我們過去的書架是不符合小朋友的使用，那我們現在改善書架的不管是深度和高度都是很適合小朋友的。那整個空間分為上面溫暖，很適合小朋友在這個範圍閱讀。再來就是戶外的閱讀空間其實是增加小朋友的一個閱讀空間，是不一樣的感受。那甚至在戶外的空間除了有閱讀空間外，還可舉辦一些推廣活動也是一種很好的空間的運用。那對於效果不大的項目，我覺得還好。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：這一次我們的計劃，我們拿到的預算是300萬。那其實我們館拿到300萬在運用上，其實我們是不太足夠，那這是跟我們館方館舍分立有很大的原故，所以我們無法爭取到更多的預算。那我們在300萬上的運用這方面真的就是做了最好的運用了。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：應該說是，當然新的空間改善對讀都來說，都會提升讀者的滿意度。對小朋友來說兒童室有了新的改變就有新的感受，也是能夠滿足他們的。那閱覽室的桌椅全改成獨立的桌椅，那對讀者來說也是很好的幫助。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：因為我們是縣府的一個單位，所以縣府對圖書館的發展有很大的觀注。不管是這個計劃，還是其他方面也有很大的觀注。所以，對於我們的協助真的是很多。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：因為在這個計劃，他的時間壓縮的非常短。那在空間規劃改善上，設計師時間相對也比較短，那我們館內也沒有專業的工程人員，所以我們就非常依賴設計師，也就是說我們就和設計師要多加的連絡、多加溝通，讓過程可以比較順利圓滿的完成。基本上，在雙方的配合下進行的算是很不錯。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：對我們圖書館而言，最需要的是改善圖書館的空間和其它文化活動空間做一個有效的區隔間。那我們目前是把圖書館空間和文化活動空間可融合在一起，那其實雙方的干擾是非常大的。那我們是希望把這二個地方做一個有效的區隔，對我們來說是最需要的改善部份。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：就是未來有這樣的計畫，希望能給各館更多的時間。可以去規劃設計這部份，不然整個時間壓縮，比較讓大家沒有辦法做到最好的方向。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

26.館別／代號：沙鹿圖書館

Q1.請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：我們這次主要是把館內的電力系統的線路更新，還有我們將現有的玻璃全面更新讓我們這棟建築物有穿透性的窗戶。然後再來就是兒童室的地板，木地板的全面鋪設。還有就是我們也做了流動服務台。那我們這個計劃的餘款大約十幾萬，利用這個錢去買那個運送圖書的小型公文樓。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我們這次的空間改善效果我覺得兒童室的效果最好，我們這次也做了流動服務台但是效果不是很好，在當初我們施工中，中央就有派委員過來看，也覺得我們這些服務台不是做的很好。主要是因為我們服務台的空間太小，因為整個的流線無法容納隨時可增加太多的人員進去，我們目前最想改掉流動服務台。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：當初因為我們想做的太多，結果把整個力量都分散掉了。我們補助400萬的額度來講，我們應該針對某個空間來去強化，所以如果能重來，我們比較希望只做電路的全面更新，因為這是迫在眉睫的東西是一定要做的。至於兒童室也希望能更加強化更棒的空間設計。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：對於整體讀者的滿意度這是一定有提升。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助

程度夠不夠？

答：我們這個計劃在提計劃中，我們圖書館是最清楚要提什麼樣的案子。那經費核定下來後，我們所有的委託設計公程發包由我們的公所全力來配合，我們這邊是持有肯定的態度。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：我覺得我們在這個計劃裡面，我們有些空間的機地範圍很大，前後左右都有開放空間。事實上這是一個大計劃我們卡在增加補建造申請的問題，又有時間緊迫性那又要求在一定時間內完成這個計劃。所以在這情況下，有很多好的空間計劃下的創意我們都必須放棄。那最後就以不去動到那個補造問題去設計。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我們目前最需要就是流動服務台，我們就是希望做的更好。另外就是我們書庫的燈光設計，我們書庫是在二樓，也因二樓挑高的問題，那個燈光也就無法平均在每一個書架的上面。如果再有一次空間營運改善我們會把燈光設計電源線埋在地板從底下去拉。不論是燈光的設計也好，還是電力的耗損也好都是最好的。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：當初我們就有反應說，這樣的計劃話執行的時間太短、太倉促了，可是上級就是比較無法認同，所以下次若有這樣類似的計劃執行的話，希望有足夠的時間可想如何思考、如何設計更好的空間計劃。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

27.館別／代號：台中市文化局

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：本館的改造主要分為三個部份，一個是本館兒童室、一個是三樓網路生活學習中心、另外一個是北屯區的兒童館，由於當初負責的三位同仁都已經離職，而我是比較資深的同仁，且目前主要負責的是本館兒童室的部份，所以由我來跟你接洽，我先解釋這一部分的內容，待會再請另外兩位同仁來解釋其他部分。

「兒童室」整修的部分第一個是整修所有的櫃子，你現在看到的這些書櫃，因為經費不足，所以不是換新，而是將舊的原有的所有櫃子做補強，例如漆上新的亮麗的顏色，然後上面再加上新的木板使它看起來比較新比較堅固，但櫃子都是舊的喔。還有一個重點就是將天花板隔起來，原本是沒有天花板的，所有的配管管線直接外露，看起來就黑黑暗暗的，光線很不充足，改建後就是加上天花板，還有配置更多的日光燈，才有現在明亮的感覺。其他還有改建的例如將旁邊的原有牆面往外推，地板墊高（與室內的同高度），多了一點閱讀的空間，還有工作人員的櫃檯也是新的設計打造的，其實我還知道當初設計師也有將整個動線與門面稍作改建，只是我以前沒有負責兒童室的管理，所以這方面我比較不知道實際改建的程度有多大。

「網路生活學習中心」是用三樓原有的不用的倉庫改建成的，現在裡面有無線上網電腦設備20台，還有一個VIP會議室，還有一個小型的咖啡館用餐區，是一般民眾都可以使用的，但是是要付費的，無線上網一小時10元，會議室一小時約500元不等（若是公益性質價錢更低），咖啡廳的價錢也是走平價路線的。而且這個部份是委外經營的，由廠商統一管理。

「北屯區兒童館」是一個獨立於文化局之外的建築，在北屯，因

為經費只有500萬的關係，我們僅進行一些比較外觀跟表面的改建，例如外牆因為太老舊，當初我們是設計了幾面大型的顏色鮮豔漂亮的帆布，將外牆遮住，再加裝一些色窗，用這種方式來遮醜，因為錢不夠只好用這種變通方式，其他還有一樓遊戲室，改成兩間，主要整修裡面的溼氣，增加色彩配置，粉刷牆壁，弄得比較吸引小朋友的情境。二樓的圖書室是將書櫃與服務台更新，有的舊書櫃就給文化局兒童室回收利用(現在可以看到的這些)，還有展覽室也是將些許的設備更新，三樓演藝廳的燈光跟椅子也都有更新。

Q2.就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：「兒童室」的部份因為我等於是整個計畫完成後才開始參與管理的人，前提就是我不知道以前的情形是怎樣，所以現在講的就是我使用的感想，我覺得這裡整個設計改建結果，我個人覺得不太好用的地方很多，例如這個工作人員櫃檯，高不高低不低的，坐著太矮，根本無法坐著工作，站著工作的話，又得彎腰使用桌面，反正就是很不實用的高度設計。還有這裡的還書箱，當初設計時沒有仔細考慮到這裡是個安靜的閱讀室，所以只要有人把書丟到還書箱，就會發出很大的聲響，吵到讀者。還有你現場看到的所有的書櫃，真的是讓人很不喜歡，顏色不一致就算了，連高低都不一樣，這些(左邊)的就是剛才提到的加上木板美化上漆的，那些(右邊)的是另外新做的，後面還有從兒童館淘汰撿來的，可是你看很奇怪這樣一個小小的閱讀空間，書櫃就有三四種高低型號，會讓整個空間視野看起來很凌亂，沒有一致性，你現在看到的是我已經整理過後才比較整齊的畫面。還有，外面拓寬的閱讀空間地板其實下面是簍空的，小朋友又喜歡蹦蹦跳跳，人一多連走路都覺得吵，根本不安靜。還有，這個置物櫃擺在兒童活動空間與工作櫃檯的中間，把整個工作人員視線都擋住了，小朋友如果做比較危險的動作或是吵架什麼的我們都看不到，這樣增添了很多管理上的麻煩。不過，剛剛好像一直講缺點，其實改建後也是有優點啦，效果最好的部份，就是

燈光，因為加了天花板，所以整個光線強很多，閱讀起來比較舒服，空間也比較明亮，不會像以前一樣昏昏暗暗的，不討喜的感覺，另外我們利用新增的空間開闢了一個英文圖書區，這個也很不錯，因為將中文圖書的部分明顯區分開來，這兩個部份是我覺得效果比較好的。

「網路生活學習中心」有了20台的電腦可供民眾使用，當然是很好的事，使用率很高，尤其是假日，就代表效果很不錯囉。對我們文化局來講，新增有多台電腦、咖啡廳、VIP會議室，設備增加，讀者也喜歡，我們是受益者。但是，實際上這是委外經營的，廠商則是叫苦連天，因為電腦收費一小時才10元，跟網咖比就知道有多便宜，會議室也不常被借用，咖啡雖然不貴，但因為讀者多是學生，消費情形也不多，另外雖然有時候會開一些基本電腦操作的課程，可是報名的人很少，開課也不多，所以廠商是幾乎沒有利潤的，所以我比較擔心，3年約滿後要再次招商會很辛苦。

「北屯區兒童館」效果最好的就是二樓的圖書室與展覽室，更新後的空間賞心悅目，效果很好，變成一個明亮寬敞的空間。效果比較不好的部分就是外牆與一、三樓的地板，當初也因為經費不足支撐整個改建，只能夠盡量補強，所以我們也只能用一些掩蓋的方式，像是外牆用帆布遮醜之類的方式，距離改建到現在也又經過2-3年了，當初那些帆布早就破爛，新鋪的地板也又翹起來了，所以其實是漸漸的變回原來的樣子，這個是效果不好的地方。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：雖然我們申請到了一千萬的補助款，但是，我們文化局除了本館，還有兒童館是有閱讀空間的，所以後來分一分，兒童室300萬，網路學習中心200萬，北屯兒童館才500萬，看起來很多，其實好像也做不到什麼建設，所以當然也是希望如果還有機會，補助款能夠定期可以申請，我們也能定期規劃想要修建的地方。

尤其是三樓修漏水的工程款，因為我們是24年的老館了，補助經費的不足，使我們只能進行一些表面的東西，像我們好不容易弄了一個電腦中心，2-3年來卻也在抓漏上花了不少錢，萬一弄壞設備就更可惜，所以我們認為下次編列預算希望能先從基本的整體建築改進起，才不會變成挖東牆補西牆。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：滿意度的部分，應該是以讀者使用率就看的出來，因為改建後讓人感覺比較舒服，所以大家比較願意來。像網路生活學習中心是從無到有，一般民眾申請簡單方便、使用價格便宜、沒有時間限制網路連線快速、設備多台，頗受讀者好評。兒童室與北屯兒童館則是有更多的家長或小朋友願意來，來使用的人也會反應光線明亮、環境較佳、小朋友覺得有趣好玩、增加閱讀興趣之類的，雖然我們沒有統計實際數字，不過這都是館內工作人員有接收到的意見。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：很抱歉，這一題應該是由當初負責的三位同仁來回答會比較詳細，不過由於三位早已離職，所以我只能就我的觀點大略的說，因為地方政府真的都沒錢可補助，像這種中央直接編列預算發放補助款的，大家都樂見，所以應該是說都會支持才對。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：像我們這種公職單位，調職是很常見的事，可是常常一個專案或是工程時間都很長，一定都會換過好幾手負責人，甚至連長官都會換人，所以後面承接的人都會很辛苦，這是對我們來講很困難的事情，但是我們也是都很努力在克服這一切啦！可是我特別要提的是，這個案子當初我們負責的人力，其實都不是專業的人才，我們都是文化局或圖書館的館員，負責的人既不懂建築設計，也不懂採購法規，中央突然間就要我們呈報一個完整的計

畫，說實在的很辛苦，深怕哪一個步驟錯了就很麻煩。雖然我講的這些問題都靠我們自己的人力一直加班來克服，但是主辦單位應該是有更好的配套方案才對。

還有，設計團隊不夠專業也很麻煩，因為招標時間不足，我們也只能從爛蘋果中挑出比較不爛的，可是實在很離譜，設計師量好的尺寸跟後面營造商來做的時候完全不能符合，就是畫出來的圖跟現場實景根本不合，搞的營造商很無奈，設計師也不高興，一改再改，可是驗收時又要照當初的規劃，雙方都不高興，你懂吧，所以也是弄得烏煙瘴氣，我們一直想辦法居中協調才將整個空間改建案順利完成。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：時間實在是太趕了啦，從我們知道有這個提報案，到真的送出提案初審，才僅僅兩個星期而已。要提報的內容還包括改建方向、訴求重點、期望結果等等，全部的東西從無到有才兩個星期，那個時候我還只是協助參與，都覺得很辛苦，更何況是主要負責的人員(已離職)，時間不夠是最大的問題，再加上我們非專業人員，每個步驟都非常的辛苦，所以當然是希望未來如果還有這種計畫，是否能夠提早公佈，給我們多一點準備的時間，就算找資料也能找的比較齊全，計畫也會比較完善呀。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：除了希望事前準備時間要充足，我還建議應該要給各館負責的人員職前訓練，也建議應該要有一些制式的流程，例如就是計畫公布後，有提供基本的作業流程手冊，讓我們知道每個接下來的步驟應該是什麼，步驟一、步驟二、步驟三等等。例如說，我們應該優先完成哪部分的企劃案？企劃案裡面一定要有的是什麼？或是如何招標找設計團隊？有沒有一定的規範？因為我們不懂，就很容易出錯，與其花費很多時間提報之後又做出錯，不如一開始就教大家如何做。甚至我建議中央單位應該主動提

供給我們一些關於建築師的優良或建議使用名單，再讓我們自己去篩選最理想的人選，不然，像我們這樣急就章的找法，果然是找了個不怎麼樣的設計師，感覺沒經驗又不認真，也間接影響我們施工與改建的品質，你說是嗎？

註：「兒童室」回答者為石芬靜小姐

「網路生活學習中心」回答者為林小姐

「北屯兒童館」回答者為曾小姐

其餘未註明部分由三位共同回答

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

28.館別／代號：台中市西區圖書館

Q1.請問 貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：我們這建築有地下室跟1-3樓。改善的項目有很多，例如整館外牆的重砌，就像你看到的現在的樣子，是整個翻新過重砌的，所以現在看起來很新。另外還有行動不便者的設施，就是無障礙空間，我們在入口處左邊建置了一個行動不便者使用的緩降梯。還有一樓的廁所是整個重新改建，也有改善了整棟圖書館的冷氣風管氛圍，簡單講就是把所有的冷氣風管美化裝飾，讓它不外露。另外地下室的洗水槽，我們也做了一番整修，因為有時候地下室有各種教室活動，需要水槽可以清洗東西。還有隔間；地下室從一間隔成兩間，擴大民眾使用機會。

還有整棟冷氣隔音板的設置，原本是外露的，現在把它區隔分開，使整個環境更簡單大方。差別最大的，除了外牆重砌之外，我們還把一樓閱覽室部分的兩面強打穿，使用玻璃建材整個透明化，你可以看到整個一樓的彩光非常好，環境整個明亮又寬敞。另外就是還有美化我們的後院，原本後院是比較雜亂的，加設地版、休閒遮陽桌椅、種點小樹、綠化環境之後，讓民眾在那邊閱讀時有較輕鬆悠閒的感覺。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：效果最好的就是一樓的空間與圖書館整體外觀，我們圖書館是在民國八十年就落成的，算是很老舊的圖書館了。整個外牆重砌之後，外觀美化很多，許多讀者都還以為我們是新落成的圖書館呢！另外也改善的很不錯的就是一樓牆面改成玻璃牆的部份，改成這樣之後，整個一樓期刊書報區與兒童閱讀區光線非常明亮，視野感覺也變的很寬敞，變的很有質感，很多民眾來都說很喜歡這個設計，這是我覺得改善最好的部份。至於其他後

院美化、冷氣風管隱藏等的改建也都還不錯。

至於效果不好的部份，我想無障礙設計的話比較有瑕疵，你剛有看到那個無障礙的緩降梯，實際上很少用，但也花了不少錢，再說雖然有緩降梯，可是通往二三樓也沒有其他設施可輔助，等於效用不大，不過通常我們的服務人員都非常積極，是以服務代替設備的不足，所以很少有民眾抱怨，但我覺得這部份還有要改善的空間。另外二樓原本是一個開放的大型空間，改建後分隔成閱覽室在裡面，外面是網路服務區，但我覺得這樣反而對使用網路的民眾比較不方便，因為旁邊就是走道、樓梯，離廁所又很近，使用者比較容易受干擾，所以我覺得成效不太好。

Q3.請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：當初計畫公告的時候，我們以為如果申請到補助，最高可以到一千萬左右的補助款，因為我們是很舊的圖書館了，很多地方都需要改建，所以我們的改建計畫是編列到1000萬元的修建，不過後來只有400萬，比一半還少，所以我們很多原本希望也要改建的地方都沒有做，只能縮緊至第一優先改善的部分，就是剛才講的這些，另外的優不優先的評估點還有以當初來審查的委員的意見為主。其他如加裝電梯、全面更新冷氣系統等等的計畫，就只好暫停，看後續爭取的補助款多少再說。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有呀，大家對於整體外觀、空間明亮度都很滿意。有個數據提供給你，你就知道我們的滿意度有沒有提高了，改建以前，大約是93年4月以前的讀者借閱冊數大概是3000冊左右一個月，94、95這兩年的平均每月讀者借閱冊數都有到5000-6000冊左右，我想用這個數據來講，就很清楚知道讀者有沒有比較滿意了。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我們是隸屬於西區區公所民政課下面的單位，我也只是算一個雇員，整個計畫是由民政課主導，所以當然是有受到支持跟協助，應該是說原本就是屬於他們的工作，所以你說幫不幫忙我就很難回答。不過有一點，當初這個計劃的時間比較匆促，所以公所方面來不及編列相關預算配合，只能以申請到的經費為主，這是比較可惜的部份。

Q6. 請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問 貴館是如何解決呢？

答：說實話當初知道有空間營運改善計畫時，我們很積極的想要入選，所以在有限的預算下，我們幾乎都是依照審查委員們來看過之後提出的意見做為修建重點，所以改建重點意見上沒有太大的衝突，所以也沒有遇到困難。因為我們想要得到補助所以很直接的迎合委員需求，但是實際上我們這裡是地方圖書館，有些委員提出的意見雖然很好，卻不見得適用，例如無障礙緩降梯，就是個例子。而且圖書館空間規劃方面缺乏專業人員，僅能依據審查委員之建議再與建築設計公司討論設計規劃，只是會比較擔心改成這樣到底是不適合未來趨勢或是適不適合我們地方圖書館的需求。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：因為本館為10多年的老圖書館了，當初很多設計不符合現在需求，例如無障礙空間，你看我一直提到無障礙空間，這就是因為以前根本不管這個，可是現在這個很重要，每次有任何評鑑，本館都因缺少這個而被詬病。現在雖然已經有在門口設置一個殘障人士使用的緩降梯，但是如果未來還有空間及營運改善計畫的話，我們當然希望可以直接搭建一個電梯，可以一二三樓暢行無阻，不過本館空間實在有限，也不曉得到底可不可以實現。另外就是我們的空調已經很老舊了，十多年的東西了，以前建置時

是用水冷式的，希望現在可以利用經費改成氣冷式的，因為可以省水電費，不然暑假每月電費最高還有到11萬，太浪費了。還有，二樓廁所也希望可以改建，因為經費不足只改建了一樓，如果二樓也可以改建更好。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：當然是補助經費越多越好，不過這也不是口頭說說就有的，你聽聽就好。真的要改進的話，我是希望下次再有類似的空間營運改善案時，建議到場的審查委員們，可以多花些時間跟當地的工作人員或專家學者互相討論，不要只是來看現場就提出改建建議，應該要考量到地方民情，地方專業人力與財政情形，討論出最適合當地圖書館的改建案，或者直接由委員那邊提出規劃設計案，因為專不專業很重要，不要讓地方因為不夠專業造成不好的改建結果，我想這樣是比較理想的方案。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

29.館別／代號：南投縣南投市立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：主要修建或改善的空間如有研習中心、閱覽室、兒童閱覽室、網路器還有普通閱覽室。還有一些三樓的裝潢等。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我們效果最好的是研習中心，因為我們受到讀者的反應，所以我們把所有的48個座位改成獨立的桌椅。因為假日的不夠使用，所以我們在預算裡又增加了12個座位。這是我覺得效果是最好的。還有我們的兒童閱覽室、普通閱覽室的空間改善，我們有做到環境優雅。並且小朋友及來閱覽室這邊看報張的讀者也有很好的反應。

Q3. 請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：在整體計畫預算編列方面，當初92年的空間營運改善中，我們的補助是拿到300萬。我們除了運用在剛陳述的地方，還希望可以在我們的視聽教室可以補助一些。還有在頂樓的地方，可以在加蓋鐵皮屋，讓我們當倉庫使用，還有我們圖書館的大門口不是很理想，像我們的讀者、上級來到這地方覺得我們的門口不是很明顯找不到地方，希望上級可以多補助一點預算，可以讓我們的門口變的顯眼一點並且可以很容易的找到我們的圖書。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：那我們的圖書館是91年12月成立的。成立以後的這段時間，我們的讀者人數比較少。當初設立的時候，設備都是比較簡陋的，但在計畫執行後，讀者有明顯的增加，目前和以前比較至少有成

長五倍以上。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠在整體計畫預算編列方面？

答：整個計畫執行過程中，地方政府的支持及協助程度上是足夠的。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：那個空間的改善是在92年，時間、設計上是比較倉促。在規劃部份，就要和設計師多多溝通大致上，能依我們的規劃和構想上來完成。但離我們的目標還是有點差距，因為補助300萬上對我們來說比較不足，所以有一些地方的改善就省略掉了。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：剛才我也有提到說，我們圖書館入口不是很理想，像我們的上級來到這地方覺得我們的入口不是很明顯，希望未來可有補助多一點預算。可以讓我們的入口變的明顯一點並且可以很容易的找到我們的圖書館。也希望我們的頂樓的陽台可以加蓋鐵皮屋，或是增建可供我們空間的利用。因為我們圖書館的成立有一段時間，希望可在四樓來儲放一些資料並且現在營運也因讀者使用率的增加希望有更寬廣的空間來讓民眾有一個寬廣的學習空間。還有四樓的研習教室的隔音不佳及電視中心的座位太少，希望可以增加座位和改善隔音。我們比較希望四樓隔間分為動態和靜態等，因我們星期三、星期五都有研習和課業輔導，導致空間都會不夠使用。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：「公共圖書館空間及營運改善計畫」，我希望時間是可以早一點執行，讓我們有足夠的時間可以和建築師溝通。還有足夠時間去設計我們一些適合我們使用的空間環境。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

30.館別／代號：埔里圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：如果是針對空間營運改善計畫的部份來講的話，我們當初提的是規劃在頂樓，想要有個空中花園的感覺，主題叫做「我在閱讀花園等你」，不過後來委員來看過，認為應該先以外觀為改善重點，因為有好的外觀，才能吸引讀者。所以我們才將整個花園移到你現在看到的一樓入口處，有個「閱讀花園」，當時也很幸運有個園藝店的郭老闆，他當初覺得這個規劃很好，所以認養了我們的花園，所以從開館到目前為止，每個月他都來幫我們換花。另外還有包含館外圍的整個周圍地面整修，再配合周圍的大樹，營造氣氛。另外就是還有3F的「書香桃源」，整個做空間加強修整，包含裡面的書架、闖出特藏區空間等等。

剛剛說的都是針對空間改善這個計劃經費所做的修繕，但是實際上我們館比較特殊，因為我等於是921之後，文建會在91年有個針對災區圖書館的「金點子計畫」，我們總共拿了第一期款跟第二期款700萬跟150萬，當初館內初步的規劃跟一二樓的室內設計改善裝修，都是用這個經費來的。再加上這個空間改善計畫我們申請補助共400萬，所以我們可以說是很幸運，幾年內一直有大筆經費可以運用，三個期款一起運用，所以才會造就現在這個模樣，所以我們真的是比較特別又比較幸運的館，不過也是因為這樣喔，所以你硬要我們切割說經費花在哪邊哪邊，這樣以我們館來說是比較不好分割的。

我們館雖然不是在大馬路旁，比較偏僻，但是希望以後能營造成為一個文教中心，所以旁邊有個藝文中心與藝廊，還有個球場，附近的游泳池也要再改造，所以是希望成為當地民眾比較喜歡來的一個文教區。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：因為我剛剛說的我們是特殊有了三期款補助的館，所以我想整個結果當然是呈現的非常好。另外就是整個閱讀的氛圍的營造了，我們希望讀者進來之後都是很舒服的，所以大家現在進來使用的感受都不一樣。尤其地震以前我們是跟民眾服務站在一起，我們只是在三樓，設備也不太好，所以對於常常利用圖書館的人來說，他們的感受都是完全不同的。

至於比較遺憾跟效果不大的部份就是，我們的廁所部份，當初是沒有利用到經費做改善的，所以是比較原始，醜陋的廁所，但是因為我們鎮長其實很重視圖書館這一塊，所以有自動的籌措撥發350萬經費讓我們做改建，所以現在1-4樓的廁所都是在利用另外的經費所做的修繕。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：我認為沒有需要改進的部份，只是因為我們是五層樓的建築，可是讀者目前能用的只到三樓，那也是因為後來經費不足，無法規劃到四樓，所以我們目前是計畫可以將三樓的特藏區整個移到四樓來，這才是我們理想中的規劃。因為我們埔里有很多鄉紳或藝術家，他們都陸續將寶貴的書或寶物贈送給我們，我們也很希望將這些特藏都展示出來，不過很可惜我們還沒有足夠的經費可以處理這一塊。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：提升是一定有的。讀者的感受都完全不同。以前阿公阿嬤都不喜歡進圖書館，現在都會帶小朋友來這裡逛逛。

那我們還有另外一種想法就是，除了硬體設備上能讓民眾感到舒適之外，我們更希望著重於內容物的呈現，所以我們常常和在地的藝術家或文學家合作，請他們提供一些建議給我們，我們就利用這些想法，再做更多的修正與改進。像我們還比較特

殊的是，我們館每個月都會有一個主題呈現，作主題書展與情境佈置，因為其實館內書不算多，但是我們盡量用書展或佈置的方式，將各種書介紹給讀者們，增加使用量。

還有就是我們這麼認真的經營這個圖書館，希望讓讀者有家的感覺，讀者們也感受的到，就會認同並且支持，除了我剛剛講的園藝店的老闆，還有更多不具名的讀者，常常會捐個小錢，給我們當作各種計畫的經費。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我想我們鎮長的支持度是非常足夠、非常支持。其實歷屆鎮長都算支持了，尤其是現任的鎮長，因為是女性，所以更支持我們這裡的各種活動。姑且不論選舉目的什麼的，鎮長的確是給我們很多支持，像我們各種計畫期間，鎮長都會親自參與、委員來看時也一定到，甚至親自去買設計的書來跟我們研究討論，或是指示各單位例如建設課要協助我們之類的。還有像剛剛講的廁所，我想也是她很支持的一個表現。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：而且我們對於空間營運改善計畫的整個作業流程，也因為有了金點子的經驗，所以我們算是大致上都進行的比較順利，也很幸運。

我們有點算是因禍得福，因為當初金點子計畫拿到補助款之後，我們因為地震的關係，公所的人都還在現在這棟圖書館內辦公，所以我們的改建進度都延後，後來是還好鎮長認為圖書館很重要，應該要優先處理，所以我們才能陸陸續續完成這些改建修繕。又剛好開始進行之後，就又遇到空間改善計畫，所以我們等於是一系列有系統的規劃設計修繕改建的地方，真的算是很幸運。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：4樓成為特藏區是一定我們接下來希望優先改善的部份，也是因為3樓的書庫有點飽和了，所以我們希望能盡快有經費改善。而且當初空間改善計畫國中圖也給我們很大的幫忙，指導、解決問題、加油打氣等等之類的，所以我覺得沒有什麼太大的意見或問題。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：因為我們這個館其實已經得到很多幫助，能利用的也都盡力了，只差希望四樓可以改成特藏區，都已經計畫好了，如何規劃使用都已經擬定了，只差經費囉。所以我覺得還好，沒有其他意見。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

31.館別／代號：集集鎮立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們在這一次的空間及營運改善計畫中，最主要修建和改善的空間是一樓的展覽室和期刊室和服務台。然後整修二樓的兒童室。當初兒童室是在四樓，但考量到兒童要跑到四樓距離太遠及安全性也是有所顧慮。所以我們的空間改善委員是建議把兒童室改在二樓。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：計畫執行後，我覺得期刊室的效果比較好。本來期刊室的牆壁是封閉的，現在我們把牆壁的窗戶改裝成落地窗，讓讀者的視野看過去都是一片綠地，這是期刊室改善後讀者反應非常的好。對於，效果不大的應該說是沒有。但若要嚴格說比較不好的就是服務台，有人反應說服務台做的比較像是警察機關的服務台，比較沒有現代化及人性化。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：在空間營運改善和修建計畫編列預算方面，別館我是比較不知道。但是就本館而言，我們是重於修建，當初委員的建議和補助的方面比較偏重於硬體的部份。所以，他們在配合上就不較不足。只對於硬體設備如電腦、建築修建及補充是不夠的。因為對軟體日後的增加補充而言效果是會打折扣。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：我覺得計畫執行後，整體讀者的滿意度我想應該是有提升。

Q5. 請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：地方政府(鄉鎮公所)的重視及支持是足夠。但問題是，在一般的鄉鎮公所尤其是在鄉下的公所財源是比較不足的例如發薪資都是會有問題，導致在對職員的薪資都會拖欠。就像我剛說的軟體方面的不足，這也是因為礙於經費問題的不足。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：在規劃的時候，是委員跟我們面談。但是我們在跟設計師討論如何規劃這個案子，因為不是委員跟設計師面談，所以又會產生一些小小的誤解。所以當初和委員建立的共識會有小小的不同，就像是我們服務台設計不良就是一個例子。所以希望應該是由委員要和設計師來面談，比較可以避免像這樣由我們跟設計師來談產生的結果變的有點不同。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：當初本館改善的只有一樓和二樓，我們館內共有四樓。三樓是書庫四樓是研習中心在這次都是沒有改善到的。希望未來可以改善三四樓。還有要提到最重要一點，普遍像我們這種鄉下圖書館都沒有電梯，希望未來還有這樣的空間及營運改善的計劃，可優先考量增建一個電梯，創造無障礙空間。如我們一些殘障讀者要來圖書館，最多只能來到一樓，對於要上樓就比較困難了，而且一般圖書館的書籍都放在二三樓，不論哪一個圖書館都是一樣的擺放地方，所以希望未來若有二樓以上的圖書館，都可增設電梯讓殘障讀者有一個無障礙空間。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：剛才我有提到。當初我們提這個無障礙空間的計劃，我們的委員和設計師是表示環境的改善美化列為第一優先，所以把我們提的無障礙空間計劃給排除在外。不然現在我們就已經有裝設電梯讓殘障讀者有一個無礙空間。希望未來還是可以再把這個提案來完成。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

32.館別／代號：南投縣信義鄉圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：館內一樓二樓的空間及隔間都改變了，只有硬體沒有變。一樓大門門面改善、廁所也改善了，之前廁所的方位讓一進門的人就看的見，那感覺比較不舒服，另外，一樓還隔間出館長室，我們之前是沒有館長室的喔。我們也把二樓的兒童室搬到一樓來，櫃檯也搬到一樓來，而且還換新櫃檯變成單一窗口，另外有新增添書桌、書櫃；二樓則改成一般的書庫和提供讀者讀書自習的地方，就有點像開放式的閱讀區，還在二樓鋪了木質地板，不過樓梯只鋪了一半因為經費不夠。在設備方面就是添購新的我剛說到的櫃檯，還有電腦桌。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得在效果最好的這部分應該是兒童室的效果最好，因為在一樓嘛，小朋友進來方便也愛進來，加上學校又在附近，使用起來比較方便，整個使用率都提升。至於效果不大的部分，我覺得沒有這問題，基本上這次改善的地方都有運用到，只是比較可惜的是沒有研習室，因為館內空間不夠，所以要到鄰近國小或是公所三樓借場地。

Q3. 請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：雖然補助我們350萬，說實在這是不夠的，像二樓是鋪原木地板，我們預計是二樓樓梯下來鋪到一樓，不過現在就是經費不夠只夠鋪一半的樓梯，就是原木地板也只夠設計二樓樓梯的一半，還好有之前我們圖書館參加比賽的獎金，讓我們可以再繼續完成。原本還打算一樓和二樓都要更新的，加上九二一地震

有損傷像建築本體啦、書啦什麼設備等等都有受損，可是當時只有拿到幾萬塊的修繕，那根本就是不夠的。現在這次計畫只是礙於經費不夠，只好在有限的經費下做最大的改善，所以說起來，在當時算是沒有需要改進或調整的地方。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：民眾讀者的滿意度當然有提升，我問了讀者們對於圖書館改善前和改善後，他們也都很滿意，像是誇讚二樓讀書氣氛很好，因為是原木地板，進入要脫鞋，讀者可以很休閒的使用，例如隨地就坐啦、甚至躺下來看書啦，不用像以前用蹲著的，所以整體滿意度是大大提升，連借書率跟以前比都提升許多，這次的計劃真的救了我們圖書館，就是讓我們圖書館整個有遇火重生的感覺！

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：有有有，尤其是我們的鄉公所，因為我們不是專業人員，行政方面是我們館員來作，所以在一些需要專業知識技巧的部份就由建設課人員來幫忙協助，鄉長也是全力支持。雖然這個計劃給了350萬經費，不過鄉長也陸陸續續的給我們辦推廣活動的經費，因為這計劃經費中是不包含推廣活動費用的，要改善的都不夠了怎麼可能還活動推廣！

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：因為我們不是專業人士啊，我們講的跟設計師談的有點不一樣，可能我們雙方理解的有點不同，做出來之後就跟原先我們想的有出入，因為我們這設計師他很少北下，所以，也還好我們就直接跟包商配合，這個包商真的很好，像是櫃檯的高度就是包商幫忙處理的，這方面就比較容易解決，另外就是計劃的謄寫，我們也不是很會寫計畫，構想的跟實際執行的多少會不同，再加上我們非專業，這就是比較困難的地方，就是要大家再討論配合。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：可能就是看能不能擴充圖書館空間，像我當初就想把圖書館兩旁的綠地往外蓋出去，因為空間不夠嘛，這樣可以擴大空間很好啊，學校就在旁邊都會經過自然而然就會進來圖書館，不過這計畫就是規定不能擴充，只能在現有地上改善。另外就是增加圖書館在推廣活動時需要的經費，畢竟鄉民也不是居住的很集中，我們信義鄉有十三個村落，搭車到其他村落最少都要半個小時，所以能在鄉內到處辦活動對民眾也是福利啊，因為光靠簡易的讀書站是不夠的。另外未來還可能考慮改善二樓鐵皮屋的結構啦、窗戶啦，大概就這樣。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：這個計劃有限制不能擴建或是加蓋，這點比較不方便，像我們圖書館有多餘的地，之前有讀者送了一批輪給我，我們都沒地方放，但現有的內部空間卻無法增加，若能加蓋就更可以讓圖書館使用效率提高，當倉庫整理書也很不錯，所以希望以後能放寬圖書館對於加蓋或是擴建的規定。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

33.館別／代號：彰化縣文化局

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：主要是空間調整與設備更新。1樓到4樓都有做規劃，參考室從4樓調整到1樓，1樓的自修室移到後面的停車場，稱為第二期刊室，停車場蓋起來之後，又跟我們原有的休閒步道作一個結合，原本是停車場那邊的第二期刊室，放一些當天報紙與一些比較休閒的期刊，營造整個比較悠閒的空間，美化週遭的環境，讓民眾除了覺得舒服之外，還有「家」的感覺。

另外一個調整是1樓的借書處與第一期刊室，原本是分開的，我們把中間的牆打通之後，做了一個聯合服務台，在空間上與人力上都有改進，視野也比較舒服。1樓還有個參考室，裡邊有個人電腦免費上網可以使用，這些電腦本來都是在4樓，規劃在一起之後，民眾的使用需求上也比較方便，不用樓上樓下兩邊跑。

事實上3樓圖資課辦公室原本整個空間是還要跟政風室、人事室一起使用，是比較擁擠的。我們請他們移駕到4樓之後，再用一些圍木美化，才有你剛剛看到比較寬敞的辦公空間。所以不只是對外，對內我們的內部空間也有改善到。還請到很多畫家借我們畫作作美化牆面。

另外借書處的書架、服務台的桌子也都是有重新製作新增的，3樓的團體視聽欣賞區，很適合班訪或人多的時候來使用的。3樓的團體視聽欣賞區，原本有一半是儲藏室，我覺得這樣空間既不完整，也不美觀，就請長官出面協調，將儲藏室搬走。還在期刊室增加一些沙發、座椅，讓民眾有一種家的感覺。主要的部分大概是這樣。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得都很好呀！因為功能都提昇了呀，以前也沒有主題書展、沒有新書展示、設備也更新、空間也更舒適，所以我覺得都很好呀。只要政府願議題撥經費補助，我們用心規劃，大家都會感覺很好，民眾也使用開心。所以沒有改善效果不好的地方。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：我們的總補助款是700萬，聽起來雖然很多，可是你要注意，停車場那個第二期刊室，是整個從無到有蓋起來的，所以就花費經費的一大半了，因為以前是停車場，連地板都是很粗操的，所以連步道的部份也有修繕，所以花費很大的經費在那一邊，民眾感覺也都不一樣。

不過由於我們這個是老舊建築物，要改善的地方真的很多，因為我們都沒有浪費任何經費，應該是說我們以這個計畫先就急迫性的先進行改善，但只要有足夠的經費，我們就會一直做修繕規劃，就是期待下一次的改善計畫就對了。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有，事實上我去年正要完成我的碩士論文，所以就做了一個館內的滿意度調查，調查結果非常的好，民眾都是給予滿意的程度。大家都覺得很不錯，那些數據都是可以支持滿意度的確有上升的。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我覺得大致上還不錯，因為這是幾十年來第一遭中央政府有這樣的補助，所以地方政府鄉鎮首長也都都很覺得很像天降甘霖一樣，所以大家都很樂意配合。但是有一點比較遺憾的就是，如果各鄉鎮公所的主政者，對於鄉鎮圖書館的服務有更清楚更正確的方向，包括對空間規劃有更創新更正確的概念，或者是即

使自己不懂，但是願意尋求專業設計師來做更完善的規劃，應該會更好。不過這當然又牽涉到期程是在是在太倉卒了。如果首長有正確的概念，他再配合的時候，就能夠更妥善的利用經費。不過時間太倉促，所以也不能太苛求。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：困難的地方呀，我想主要應該是「溝通」。例如我們要跟其他課室做空間上的調整，要取得大家的同意，一定要請上面的人做協調。還有，這個空間改善計畫是臨時增加的，在工作的調配上，像我要調配時，就要對同仁的工作做調整，因為這是個很大的工程，所以在我本人的部份，花了很多時間與精力做「溝通」。還有跟設計師也是要花費很多時間一直溝通，這個是整個外觀的規劃，也是非常重要。所以，如果一個圖書館的館長，對這個空間沒有很有概念或是不重視，那做出來的結果就不一樣，差很多了。或者是首長要有概念，因為只要任何其中一個主事者能夠了解並且關心，那整個執行就會輕鬆容易許多。所以就我本人來說，我想我的確是花了很多心思。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：時間不足當然是最大的問題，我也相信每個館都有這個問題，畢竟圖書館的同仁完全沒有這樣的經驗，他們的專長是圖書管理、讀者服務，但是對這個空間卻完全沒有概念，例如工程、如何寫企劃書、如何控制流程這些完全沒有經驗，一開始就是壓力，專業的不足，讓大家都很有驚慌。非常有急迫感，每天追著跑公文。對鄉鎮來說，更是辛苦，因為他們幾乎都不是有專任的館員，流動率又高，所以對圖書館的服務概念甚至沒有我們清楚，所以政府要花這筆錢之前，應該要先思考這些困難點再進行的話，我想會更完善。

我們希望成立彰化縣立圖書館，因為目前的圖書館是隸屬於彰化縣文化局下面的圖書館，縣長有意要規劃縣立圖書館，甚至將這一整棟建築改成獨立的圖書館，不過，這是個很大的規劃，如果以後還有類似經費的補助，空間就不會是日前這樣的規劃，我們希望將圖書館更完整的呈現給縣民。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：我們彰化縣還有其他館約五間沒有得到這個計畫補助，他們常會問說：課長，還有沒有這種補助呢？所以我想只能希望政府再有類似的補助，幫助圖書館。

不過還是要再建議，首長一定要有一點基本概念，時間再充裕一點，才會讓整個計畫執行的更完善。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

34.館別／代號：員林鎮立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們此次改善的重點著重於圖書館的二館，包含期刊室、自修室、展覽室、研習教室、電腦教室、個人多媒體中心、文史資料及鎮史展示區。此次的改善幾乎偏重硬體改善，也就是空間的改善(增加桌椅、隔間、書櫃、電腦等)，對於營運或是設備方面則無多大投入。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：(1) 效果最好項目：期刊室、自修室、展覽室。因為空間變大、環境變好，能容量更多人，促使使用率大大提升，民眾(讀者)給的反應非常好。

(2) 效果不大項目：個人多媒體中心、文史資料及鎮史展示區。以多媒體中心來說，空間是準備好了，不過目前沒有器材設備也沒有人力，導致該中心使用日期往後延。而文史資料及鎮史展示區也因沒有投入營運部分的計畫，所以成效不大。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：目前以此計畫來說，員林鎮立圖書館與一般大多圖書館差不多是著重在空間改善工程的預算編列，而營運改善預算則較缺乏(充實館藏書部分可能比較不足夠)。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：我個人覺得讀者整體滿意度有明顯提升。(除了個人多媒體中心因只有空間沒有設備外，會陸續增加電腦等周邊設備，預計

96年1月之後會開放給民眾使用)

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：公所非常支持，除將來獨立編預算購買設備，還成立了與一般圖書館終生學習教育目的導向不同的「員林社區大學」，這就是由公所出資，我們圖書館配合推行，效果非常良好。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：以我們員林圖書館來說，因為圖書館二館基地面積不大，所以採往上建築（五樓建築），導致各樓層空間不夠大，而影響使用規劃。因此解決方法是在考季期間（每年四月初至七月底）開放圖書館到晚上十點供莘莘學子唸書，遇有假日再加開公所的禮堂，甚至考慮重整清潔隊的活動中心，變更成為使用率超高的自修室。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：除再加強空間工程改善之外，更要加強營運改善，例如：充實館藏及資訊軟體等設備，至於專業人才這方面是見仁見智，重點是有人經營的人才，館員也好館長也好，要有服務的熱誠，有心就可以做得到。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：因鄉鎮公所經費均很拮据，建議中央政府能繼續辦理「公共圖書館空間及營運改善計畫」，以落實文化向下紮根工作，以提升國民生活品質。再者，本案之控管單位層級過於複雜，公文往返造成執行效率大打折扣，建議成立專責小組對各鄉鎮（市）圖書館，分區進行輔導。另外建議中央對於經費的分配採用「競爭方式」，辦的好的圖書館可補助較多的經費，此舉亦可提升各圖書館經營士氣及用心程度。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

35.館別／代號：彰化縣永靖鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：增購書架，採編室和資訊室打通變成參考室和服務台，增加書庫空間。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：效果好：1.原本樓梯會漏水，計畫執行時特別針對樓梯間部分抓漏。

2.在一樓入口處增設殘障步道，便於殘障人士進出圖書館；因圖書館在二、三樓，因此於一樓設置服務鈴，加強對殘障人士(不方便上樓者)服務，且方便郵差信件通知。

3.因空間改變，將參考書類由書庫移至參考室，方便讀者查詢借閱。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：沒有需要調整的地方，預算編列實際達到需要的效果。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有。改善後包含辦理借書證人數、借閱人次及讀者到館率都有明顯的提升。

Q5. 請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：足夠。公所方面會幫忙列出設備與圖書館空間需要改善的問題，並與委託的建築師事務所協調。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：計畫執行過程都很順利，並沒有困難。除此之外，圖書館最大的困難其實是整體可使用空間不足，希望可以另覓地點設置自修室，讓書庫空間可以更大。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：就是可運用空間不足，希望自修室可搬遷，成為書庫，讓期刊室、閱覽室及兒童室空間更大。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：能夠幫忙協調地方增加圖書館使用空間。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

36.館別／代號：雲林縣斗六市立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：本館主要修建改善的空間有外部廣場的綠化美化、地下室逃生出口改善工程、地下室樓梯滲水修繕工程、各樓層廁所增建改建且男女廁分開、以及二樓視聽室、兒童閱覽專區、辦公室跟一樓服務台配合空間規劃拉出，並增購了閱讀室的閱讀桌椅。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：改善效果最好的是兒童閱覽區，新鋪的原木地板以及改善後的空間配置，吸引許多小朋友前來，特別是假日可看到很多小朋友在裡面看書；另外閱覽自修區本來在地下室，讀者使用較不方便，現在拉上來在一樓，使用人數增多。

改善效果不大的是地下室滲水修繕工程及各層樓廁所改建工程，因為可能是此地地下水泉脈較淺的問題，加上各層樓廁所改建工程可能影響到主體結構，修繕後又遇到地震的影響，整個地下室都很潮濕還是有滲水的問題，特別是遇上大雨，各層樓廁所和地下室廁所就會有漏水的情況出現，後來有再自行修繕。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：這次的計畫多偏重於硬體工程方面，可調整部分經費在圖書館內部空間規劃，圖書館本身給人太硬冷的感覺，可將內部的配置及擺設規劃的柔和、溫馨一點，營造閱讀美好的氣氛。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：整體讀者的滿意度一定有提升，比以前有進步許多，空間有再

規劃過，感覺更大一些、更明亮一些，整個空間與環境都改善了，讀者持正面鼓勵意見較多，當然還是會有不滿意的讀者，但是佔極少數。但軟體方面較不足，可再加強。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：每個鄉鎮公所應該都會支持，因為這是一筆大預算，以鄉鎮市來講要獲得這筆預算不容易，所以大家都很關心這個計畫，縱使執行上有遇到困難，事情很多需要許多單位配合，大家也會盡量幫忙，縣政府也會協助指導。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：困難一定會有的，雖然當初執行這個案子時我尚未接任館長，但是請教之前的同事及參考一些相關資料，對於空間規劃改善涉及硬體或一些事項，都有遇到執行上的困難，比如說硬體工程方面涉及工務課本身工程控管的問題，工程發包涉及總務單位發包程序問題，發包事後的核銷涉及到主計單位的問題，一些經費的核修會有一點意見，或是涉及發包當初規劃的局部變更等問題，當時執行的過程中這個部份，在不同單位之間的協調上會有些小問題，但是基本上問題不大，多溝通討論即可。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：由於本館緊鄰老人活動中心，且開放時段重疊，常常會有聚會活動的聲音傳來，對面又有香火鼎盛的受天宮媽祖廟，虔誠的善男信女陣頭香客前來進香，所造成的聲響影響到本館使用者之閱讀環境品質，因此隔音設備需求就很重要，像是窗戶改成氣密窗之類的隔音效果會好一點，另一方面內部的軟體設備及空間規劃繼續調整，本館擬轉型為兒童繪本故事主體圖書館，因為縣政府文化局圖書館、雲林科技大學圖書館、還有環球技術學院的圖書館都在這附近，其藏書比本館豐富，一般的公共

圖書館需求不大，由於本地區國民小學較多，兒童人口數較大，因此朝兒童繪本或兒童書方向規劃，培養學童良好閱讀興趣，目前已獲中央補助經費正辦理發包規劃中，針對上述問題將於規劃中一併考量，但是規畫轉型完以後還是要有後續的經費繼續，才能維持良好的發展。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：現在一般的鄉鎮型的圖書館主要有兩個年齡層的使用者，早上時段是老人閱讀看報較多，到了下午放學後則是兒童讀書閱覽，未來空間規劃及設備改善會希望讓他們使用起來比較舒適，更符合他們的需求。

並規劃一個空間是可以讓民眾讀書研習或活動聚會的場所，包括地方人士工作需要獨立的空間討論事情，民眾休閒聚會等，無論是學術閱讀方面或是休閒討論方面都可在此進行，讓圖書館不僅是閱書、看報、借書的地方，更是市民相聚的場所，以吸引更多的民眾前來。

由於朝向兒童繪本故事主題圖書館發展，之後圖書採購的類別在兒童繪本方面比例會高一點，也希望內部空間規劃可以較柔和一點，一樓空間可以往外面騎樓拉出設計成玻璃屋那樣的外型，一樓是書報閱讀區，二樓是視聽閱讀多功能區塊，此處則規劃成兒童閱讀區專用，擺放繪本童書，這樣比較有所區隔，一樓增加的空間可以考慮增設咖啡休閒區，可以看書休閒放鬆，但基本上空間要夠大啦！

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

37.館別／代號：雲林縣古坑鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：主要是改建二樓兒童閱覽室、改建隔壁棟老人閱覽室、修繕頂樓的空中花園，這民眾讀者都反應不錯、內部空間隔牆打掉，就是把一二三樓大概兩百坪的一些隔間打掉，這樣看起來比較空曠、還有新增電腦列表機、加強閱讀燈光設備效果，我們這設備很新還看不到電線喔、增加冷氣設備、增加三樓的廣播音響設備、一二樓增加投影設備和自動螢幕。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：應該說都有效果啦，不過比較有效果的算是空中花園啦、兒童閱覽室啦，還有老人閱覽室啦，像我們還受雲林科大頒發上面授獎勵建築獎給我們古坑圖書館，就是我們設計師像上面提報，然後就得獎了，這就是我們在這空間營運改善計畫之後給的肯定啦！那效果不大的這部分，我感覺整體來講都不錯啦，沒有說什麼是不好的，沒有啦。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：沒有耶，我們都很認真、審慎在做！那預算方面都是我弄的，比較專業的工程還是什麼都是建築師在幫忙的。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有啊，民眾讀者都覺得兒童閱覽室啦、老人閱覽室啦，和空中花園不錯，有口碑。那個老人閱覽室我們還針對老人做的不錯啦，有防滑地板啦、地板也比較平坦，我們有減少落差，啊那個頂樓的空中花園，就是我們四樓啦，民眾除了可以看書也可以休息看風景都是很好，大人小孩都喜歡，像兒童閱覽室也很好，可以臥躺都很好，我們是早上八點到下午八點開館啦，一般來說都是小學生較多。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：有啊，鄉長還親自參與規劃，把他想的點子跟建築師說，我們大家就集思廣益，大家一起規劃改善圖書館。鄉長他還去中央爭取補助，那當時有說明會，他去參加還讓主持人給我古坑加十分。再加上有12個專家學者在輔導，所以可以啦。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：在這空間營運改善計畫之前，文建會就有一個「金點子計畫」，那時就是全國找40個災區的圖書館寫計畫，然後找四個圖書館撥經費改善，我們古坑圖書館就是其中一個，然後當時中央，就是文建會覺得辦的不錯，就變成擴大成這次的圖書館空間營運改善計畫，不過我當時就有覺得我們圖書館有哪地方不太理想所以這次不要重倒覆轍，結果這次就處理的不錯。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：當然我們遭遇到的最大困難就是創業為艱，守成不易，基本上，我們改善的這麼漂亮這麼好，像是廁所啦、防滑地板啦，因為東西會壞的啊，就希望能重新施設，不過就是缺少維修管理費，這方面算是很可惜、不足的，不過政府現在就是沒有這方面的補助。另外那我們在計畫之後一年就有六萬多冊的借還書，不過這計畫沒有補助新書，我們還要自己找資源補強，譬如說教育部的一點補助啦不管館的大小大概都四萬啦，所以希望以後有這方面的補助。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：空間營運改善計畫他著重在於硬體方面、工程方面啦，那希望可以多撥一筆在維修管理費啦，還有買書方面的經費啦，還有電腦方面的設備和維修的費用和軟體的費用。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

38.館別／代號：嘉義市文化局

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：我們主要改善的空間就是一樓的兒童閱覽室部分，讓它成為一個開放的空間及改善一樓公共走廊的部分，還有因為我們圖書館辦理類似兒童讀書會的原因，因為讀書會有需要所以我們增設了一間兒童活動室，另外還有成立了一個可以借還書的聯合櫃檯。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得效果都是還不錯，因為基本上文化局本身沒有修繕的經費，藉著此次的計劃讓文化局有修繕的經費，整體的效果都還不錯，畢竟我們圖書館也有十幾年的歷史了，這十幾年都沒有做營運設備上的更新，這一次能讓我們修繕了兒童閱覽室，讓它成為開放空間，還增設兒童活動室及可以借還書的聯合櫃檯，整體來說我覺得已經不錯了。

第一點就是我們改善了兒童室，第二點閱覽室變成一個開放空間並也做了聯合櫃台的增設及改變。所以在效果實收方面都是還不錯。

Q3. 請問您認為 貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：目前是沒有，因為當初我們是以一千萬來執行，不過很困擾的是合計下來其實只有五百五十萬，變成我們在執行上面的困難，到底是要我們什麼東西要還是什麼東西不要，以致於我們很多想改的地方都刪掉了，不過對於我們自己在預算編列上面是沒有問題的。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：我對於計畫執行的整體讀者的滿意度是想應該是有提升的。像是我們辦的林老師說故事的讀書會或者是我們在推廣兒童閱讀活動都可以利用兒童活動室來辦理。有這樣的營運改善計劃的施實後有分為兒童閱覽室及兒童活動室。有這樣的分隔這兩個空間例如在聽林老師說故事的小朋友就比較不會受到干擾及讀者在借還書當中也比較不會受活動的干擾。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：因為我們圖書館是在嘉義市文化局體系下，所以我們整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠的問題就比較不會有這方面的困擾及問題。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：我覺得最大困難就是我們不具備建築設計方面或是空間設計方面，甚至土木工程的專業知識，因為承辦的館員幾乎都是行政人員，像預算書、初步規劃設計、內部規劃設計等這方面的專業知識非常缺乏，我們自己要進行當然非常困難，當然我們是有找一位室內設計專家來詢問，不過因為本來就不是這方面的專家，詢問過後的答案要變成自己的知識也要等很長一段時間，所以不是專業人才在辦理這空間營運規劃方面來說很吃力和困難。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我覺得就是預算的部分，我們預期是一千萬不過真的只有拿到五百五十萬，這樣讓我們很高興的畫一個大餅之後，實際卻是拿不到這麼多經費，那還不如一開始就明白的告訴我們只能拿到這麼多，才不會讓我們很多地方都計劃好了還要刪掉不能修繕。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：基本上，是沒有其他的建議。希望可以多增加一些有建築與設計的人員，我們嘉義在人才方面真得是很缺乏，像大都會台中人(還是台北地區人才多?)才方面比較不會有這種的問題。除了，真得是要找到很熱心的老師我們才有比較多的幫助。而且我們也要感謝雲林科技大學的賴老師的協助，真得是協助我們很大。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

39.館別／代號：嘉義縣新港鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們改善的重點就是一樓，我們做了一些室內的造景，把變電箱美化遮住它，另外要到地下室的入口地方也是增加造景美化它，在來是館外，我們改善了殘障坡道，可以方便殘障人士入館，至於二樓的修繕改建重點是兒童室，在未改善之前可以容納的小朋友不多，現在則可以容納更多的小朋友，小朋友可以在裡面或坐或臥都可以，還有一樓和二樓的廁所改裝部分，也因為老舊所以我們全部重新改善，還有一樓二樓的燈光也是全部都做了改善。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：因為這次的經費是有限的，像我們的館是比較老舊的，應該很多地方都是需要改善的，經過我們討論研究挑出幾個最重點的地方來改善，所以大體來說改善過後的地方都效果不錯，因為都是經過篩選的，所以效果都是良好的。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：因為我們是比較老舊的圖書館，這筆經費也只能改善這些部分，所以以後還有這種計劃預算，希望還能再編列改善館內其他地方。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：這整體讀者的滿意度當然是有提升啦，不管是室內造景啦，或是燈光方面，跟以前做比較都讓讀者民眾耳目一新！

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：公所方面當然對我們是很支持的，怎麼說呢，因為圖書館改善了，會讓整個地方的鄉民對公所的印象比較好，所以公所方面是蠻支持的。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：在這計劃方面，因為圖書館的專業方面是在圖書管理方面，像這計劃就是要工程方面、空間設計方面的人才，我們館員就不是這方面的人才，像一些發包的事情或是工程的規劃，就是需要上級的協助。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：如果未來還有這種計劃的話，我們二樓的書庫裡面有很多書都沒有空間放，可能會增加書架，或是經費夠的話就整個改掉。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：就是在計劃的時後，政府能提供建設空間這方面的專家給予意見，大概就是這樣。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

40.館別／代號：嘉義縣民雄

Q1.請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們這次主要是做了書櫃，包括有一樓、三樓及四樓。還有書庫個人視聽的桌椅。最主要是在一樓兒童室的部份我們把全部的地板重新裝修。大致上是這樣。

Q2.就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：整體上，我對兒童室的改修之後，我覺得效果最好。而且兒童的人數也因裝修變得更多人更熱烈的參與。兒童可以在兒童室新的地板上適舒的坐著閱讀並與家長朋友共同的閱讀書籍。至於，那些項目效果不大目前是看不太出來，因為我們的設計是針對及依照我們的需求而編列的。所以也比較沒有不妥的地方。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：剛才我也有提到，因為我們有事先找人來評估及針對我們需要來做規劃設計。所以，在這整體計畫預算編列的過程我們覺得目前是沒有那些是需要改進或是調整的地方也沒有所謂的浪費。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：在計畫執行後，整體讀者的滿意度確實是有提升的。在館內也是有許多讀者親自跟我反應如此的空間營運改善後，整體的感受是很好的。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我非常的認同整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的全力支持和協助程度絕對是足夠的。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：這其實我們在空間規劃的當時，並沒有所謂的經費。所以，我們必須要透過一些特殊關係來決解這些困難，也因為這樣有一些人情上的因素，感到比較不好意思。但是大致上，是沒有多大的困難而無法來解決的。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我是比較希望由我們上級來主導，並且派那些圖書館的專家針對我們圖書館要改進的地方還有可以衡量我們圖書館經費不足的問題可用比較有專業的角度來改善。可避免像現在這樣只有一些限有的力量來改善圖書館，導致一些地方改善的不足。我認為這樣的改善及時效是不大的。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：這個公共圖書館空間及營運改善計劃不是說，現在完成了以後即可不予理會。應該找不同的專業人事並且適時的到各館去參訪訪問各館有那些問題，來找出應該還可以改善的地方。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

41.館別／代號：台南縣永康市

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：把原本4、5樓搬到樓下，兒童室改到1樓，有修改書櫃、櫃檯一些裝潢部分，2樓書庫部分把圓柱弄成新書展示架，自修室沒有變動，主要改在兒童室跟閱覽室。此棟建築是九十年完工，五月份把圖書館搬過來，原本兒童室在4樓，書庫在5樓，所以空間改造工程時把這兩層往下搬，遷到1、2樓。還有預算也有花在書櫃，展示架跟美化櫃檯。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：應該是兒童室搬到1樓，使家長很放心讓小孩在此唸書，因為離服務櫃檯很接近，可以就近照顧小朋友，家長就可以很放心去2樓看一些成人書，所以這方面我覺得是比較好的改善，也是很息息相關的。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：因為我當初不是執行財務方面的業務，所以不是很了解，但是事後的檢討方面，好像也沒有聽說經費上有什麼不足，可能也是因為我們都是再一些搬遷的工程上吧。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：也是有，像一進來圖書館就可以看到圖書，不用在往上走，雜誌跟兒童書庫是在同一個空間，使家長借書也比較方便。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：像我們規劃部份沒有專業工程人員，是仰賴公所的公務課來協助我們。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：因為我們人員都是女性在書架搬遷上是滿大的工程，不過因為這也是沒辦法的事情，所以後來

我們也就慢慢搬阿。將書架整個拆掉再到2樓組合，這部分是最辛苦，預算也有花在書櫃，展示架跟美化櫃檯。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：以永康來說希望以ab棟對調，因為目前圖書館是在b棟，但是因為目前3、4樓現在是原住民

展示區，沒有什麼可發展的空間，所以如果可以將我們圖書館1、2樓跟a棟的辦公室對調，那我們圖書館就可以變成是整館使用（目前a棟4樓是自修室），因現在二樓書庫已達飽和，所以對調後那a棟三樓就也可以當書庫。

所以對調後，可以多一個3樓可以使用，也比較可以方便讀者不用a、b棟跑來跑去。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：因為空間改造是前一個館長，那他已經調職，這部分是我們前館長在負責，那問我可以沒辦法回答，設計方面好像有詢問過學甲圖書館，那目前我們有分組，行政跟圖書，那我是負責圖書，行政方面我比較不清楚，因人事有變動。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

42.館別／代號：台南縣歸仁鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：這次計畫我們主要針對四大部分去做改善。

- 一、基於營運及動線的改善而須作的空間調整，內容包括全館單一窗口、資料防竊設計工程、圖書館四周環境改善工程改善(含綠化美化外觀、車棚、階梯、噴漆、燈光等)、圖書館全館雙語(中、英)指標指示改善。
- 二、基於圖書館閱讀氛圍得改善而須作的空間調整，內容包括館舍前門的重新改造、館舍右側1、2樓窗戶重新建造坐落地窗(基於窗緣漏水、緊鄰歸仁國小操場視野佳)、閱讀空間個人桌椅、沙發座椅等。
- 三、基於圖書館安全的需求而須作的空間調整，內容包括全館避雷安全設備工程、全館樓梯改善。
- 四、基於空間破舊情況而須作的改善，內容有屋頂、後牆接縫處及窗緣、地下室漏水改善工程，加採光罩(可供文化團體辦公室、空中文化活動空間用途)、全館一般跟殘障廁所整修工程:隔間、便器、洗臉盆多故障必須淘汰換新、全館百葉窗破舊即需更換。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：最大的項目就是入口印象的改善，93年大概只有8至10萬人進館，那今年就以破30萬。這代表我們吸引很多人來就應該是因為我們整體上項目上都表現的還不錯。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：當初編列800萬到1000萬左右，以我們需要作優先順序，所以3F辦公室作樓板跟遷移，這項預算全都被刪，不過目前已利用鄉公所的預算施工已完工。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有，到目前為止讀者都是正面的意見，而且也有隔壁鄉鎮的民眾曾在報章雜誌上，大力地宣導我們館改善之後的情況，也希望自己的鄉鎮圖書館可以改成像我們圖書館一樣。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：因為我們鄉立圖書館也是鄉公所的一環，所以這次計畫地方首長都非常地支持，尤其是民政課在工程部分上的指導，還有行政課的總務更是在招標過程上全力的支援。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：評審委員對初審，還有對一些館室裡面應該有的配備跟是否為必須的設施上，在複審所做的調整，我們都有一些意見。那針對我們館很好的我們會採取他們的建議，但是畢竟我們才是比較清楚哪邊才是我們館的真正需求，那針對我們不贊同委員所提出的建議，我們會提出一些我們館方自己的理由來說服委員，告訴他們我們真正需要的是哪些。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：第一個是館內的整個資料充實內容部分，我想我們還要做加強，畢竟現在每天到館的人數幾乎都是千人左右。

第二就是讀者反應我們圖書館空間太小，目前鎮長也在找比較大的地方蓋另個分館，希望可以容納更多人來使用圖書館。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：鄉鎮圖書館工作人員很少，也缺乏圖書館方面的專長，所以希望能夠有這方面的專長的人來做，我想這樣對圖書館未來的整個營運方向上我想會更圓滿。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

43.館別／代號：台南縣學甲鎮

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：目前我們館是在衛生所樓上的2、3、4樓跟地下室，而這次最主要的是把兒童館從地下室改在3樓，因為地下室的空氣不好也比較不安全；2樓沒有做太大的變動，只是將書桌椅全部換新，還有前庭的部分做個簡單的景觀設計；4樓因為書架載重量的問題，所以將書架全部改為較輕材質，這部分的經費是比較高的，還有就是全館的牆面粉刷、空調的設備換新。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：之前的兒童室在地下室空氣比較不好，也比較隱密，對兒童安全健康上比較不好，所以我們把它移到三樓讓小朋友有更大的空間，空氣空調也比較好，這部分是讀者大多覺得很滿意的。

項目不好的地方是沒有，因為現在各樓層的使用率都滿平均的。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：一開始我們是提報1000萬的經費，後來實際補助是650萬，所以針對這不足的地方，我們大致上的設計都沒有做太大的變動，只是2樓原本有要規劃作會議室的這部分，就會因為經費短少而先刪掉。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：他們都認為很滿意，因為之前空間營運上也是不錯，可是比較沒有書香的味道，改善後讀者都覺得不錯，因為他們來時也是

他們主動對我們說:竟然有比較像都市圖書館的味道,是一個水準比較高的地方,有讀者會對我們這樣說。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中,地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠?

答:夠,當時的鎮長支持度也很高,在93年完成後有邀請代表會來看,現在鎮長是當時主席,他說改善完後沒有書也是不行,以前書經費只有五萬,那一年他主動要我們編列較多大約是20萬的購書經費,在九四年也透過基金會爭取到四十多萬的購書經費。

Q6.請問您認為在空間規劃方面,在執行過程中有那些困難的地方?請問貴館是如何解決呢?

答:第一點是時間上太趕了,要跟廠商溝通很趕,這是最大的問題,那其他的部分長官會跟我們一起與廠商來做協調。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話,請問您認為最應該改善或加強的是那些地方?

答:地下室目前是儲藏室,希望下次可以有經費的話可以在做規劃;那前庭的部分,因為時間很短並且經費不是很足夠,我們希望營造出學甲圖書館的感覺,但在時間和經費有限情況下,希望下次還可以加強;那2樓部分室做研習的場所所以沒有做改善,我們計畫2樓有比較有會議廳或大型的視聽室。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在,請問您還有其他建議,可以提供我們改進參考嗎?

答:是不是能由專業圖書館學者來設計規劃,跟地方配合,[因為外包廠商有的設計師對圖書館不足夠,實際的設備用起來會讓讀者覺得不是很理想,另外就是時間上給予充實的時間。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

44.館別／代號：台南縣新市鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：這次計畫主要是將原本2樓的書庫改到1樓，還有就是將本來在1樓的視聽室改到2樓當作視聽教室，還有廁所的改善，另外期刊架、書架也都是全部換新的。

當初是因為考量到民眾來圖書館的主要目的大都是來看書，而不是來使用視聽設備的，所以將書庫改在1樓也可方便民眾不需要上下樓，再加上本來視聽設備在1樓本來就很容易被要去2樓書庫的讀者影響，所以這次的計畫中主要也是針對整個動線的重新規劃為出發點。

還有因為我們書庫改到1樓之後，也將單一窗口的服務落實的更完善了，因為現在只要將原本在2樓的小服務台移到1樓，2樓也就不需要在固定設置一些人員來做管理，所以我想這在人力精簡上也是一個很好的策略。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得比較好的項目應該就是我們的服務台，因為現在改單一窗口可節省人力，本來每一樓都要有人，另外視聽教室因為空間變大，所以也可當作一個表演的舞台、研習教室、影片欣賞，也因為功能變多了，所以使用的人也變多了。

項目不好的地方是還好，畢竟我們的館很小，加地下室也總共只有三層樓，所以在空間小的情況下，整個動線變的更加流暢，對讀者來說就是一個最大的便利的地方，畢竟在無形之中也會覺得空間加大了。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：沒有，因為跟我們當初預算的300萬差不多，所以我們就照著原本的計畫去做。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：當然是有，空間改善後借閱率提高很多。尤其是現在我們的活動因為沒有較大的活動教室，所以都是利用永康那邊的閒置空間，但是新的活動中心我們十二月就會啟用了，到時候我相信有我們自己的活動空中心之後，就可以將現在只能容納100多人的小朋友，提升到300人左右，又可在增加更多人。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：夠，我們鄉長、建設課給我們支持很高，尤其建設課在計畫中，都會主動幫我們找技師給我們幫我們一起作規劃，因為我們對空間改善的設計跟工程方面的專業比較不足。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：因為對圖書館個整個專業的設計方面比較沒有經驗，再加上跟找來的設計師彼此在圖書館的設計理念上有點不能契合，所以設計出來的感覺一直都怪怪的，後來就建設課也幫我們找一些技師，一起跟我們討論，也一直一直地修改設計圖，直到我們認為設計圖可行為止。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我們空間小，只能往上增建，但是因為之前空間改善時有提出這項建議，但他們是說增建不在這次的計畫之內，所以我們只能修繕。但要是如果以後可以增建一層樓，那就可以有空間做展示廳等，因為我們的空間實在是不足了。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：希望有統一的專業團隊跟館方一起來研討，彼此一起研究規劃該怎樣作才好，不要在我們都已經做好的時候，卻對我們說那樣不行，這樣我們會很挫敗。所以可能要有專業人先跟我們做溝通，而且一般外面的設計師對圖書館的規劃流動也比較不清楚，一直修改也讓設計師覺得不耐煩，這樣會讓館方很困擾。

還有是不是營運比較好的圖書館經費應該比較多一點，因為可能某些較鄉下的圖書館在企劃方面寫的比較好，所以得到的經費比較高，而讓我們覺得怎麼我們營運的比較好，得到的經費卻比較少。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

45.館別／代號：台南市立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：總館修建主要是服務櫃檯、電腦資訊檢索區、參考室、讀者閱覽區等方面都有做調整。其中讀者閱覽室、參考室是從原本的三樓遷移到二樓；服務櫃檯原本在書庫前，現在則改在大門入口的地方；期刊室沒有作位置上的變動，僅是增加資訊檢索區。還有就是其他相關的油漆粉刷、天花板翻修等基本工程。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我想資訊檢索區的效果是最明顯的，使用的人也愈來愈多；還有服務台改在入口處，也變得很顯目。

至於效果不大的方面，我想是當初營運改善的計畫當中，比較重要的目的——單一窗口的服務。我覺得這一方面我們館還沒有完全的落實，雖然當初的設計是現在單一窗口的設計，但在實際作業上，可能還沒辦法確實的落實到單一窗口的服務，這應該就是我們最大的遺憾了吧！不過我們會再向其他館去請益，希望可以確實的去落實。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：在預算方面的話，因為我當時沒有實際參與，所以我比較不清楚。不過之後的檢討當中是發現，因為本身這棟老建築在當初的消防設備設計上並不是那樣的完善，可能都不合乎現代的消防法規，我想之後這可能要大大的加強。

在資訊檢索區這方面，因為當初在預算編列方面，好像也沒有納入在規劃範圍內，但是其實這方面好像是很需要加強的部

分。不過雖然在一開始預算編列方面是沒有這一筆的，可是後面好像有去增加這部分的硬體設備的經費，但在功能上還不是很完善，要符合現代化的圖書館，還差很遠。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有，讀者的使用量增加很大，像期刊室就連平日也都是滿人的，我想這應該就是最好的證明了。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：台南市政府當然希望在這次的計畫中，我們的圖書館的補助款能夠盡量多一點，他們是有這個希望，可是畢竟我們圖書館還是一個獨立的單位，所以要我們市政府的人要時時來關照，還是很難的啦！所以都只是有限關心。

當然也是因為地方政府的經濟上都很困難，幾乎都是透支，所以就算是有一些地方需要他們的幫忙或是補助，也是比較困難的，就算是一個不是常態性的設施補助，也是很難再增加預算的。

不過關於營建改造的地方，市政府也還是會關心這個工程，畢竟有時候館方還是需要上面的支持，才能做的比較好一點、順一點。

另外這次計畫中，幫忙我們最大的，應該就是我們台南市文化局了，信件的往返方面，也都是靠他們在作業，真的很感謝他們。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：我覺得比較困難的部分，是溝通的部分。就是館方、委員、設計師這三方在當初整個設計的溝通上，我是覺得不是很好。其實這也沒有什麼解決方法，就還是只能不斷、不斷地溝通，一直溝通到三方都可以接受為止，不過這部分我覺得在花費的時間上太長了。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：最主要的還是單一窗口的動線，動線還是需要再重新作規劃；其他就是改善整個老建築上的消防設施，希望可以符合現代化的消防法規；最後就是我們的電腦設備，包括整個電腦的軟體部分，希望都可以補助。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：我覺得專家的建議很重要，真的！專家的意見是最重要的。我是覺得我們當初沒有完全照著專家的意見執行這個計畫，是我們整個計畫上的一個缺失。

雖然設計師真的很用心，但最主要還是因為當初三方的溝通不是很好，而且我覺得長官的觀念太過於保守，又為了達到三方都可以接受的情況下，設計師不得不更改設計圖，一直修改到三方都接受的情況下，所以執行的成果就是有限，最後的成效也就是有差，畢竟專家的建議我們當初並沒有全部接受。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

46.館別／代號：台南市立東區分館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：因為當初建築屋頂是輕鋼架，太低有壓迫感，所以在這次計畫中全部拆掉，總共拆除3樓到7樓，總共五層的建築，這也是這次計畫中最主要的項目。

還有就是3樓跟5樓的對調，5樓原本是自修室，現在改為單一窗口的服務區。5樓目前有一部分是空著的，原本要作為影音光碟機使用區，但是因為經費上的不足，所以無法實現，另外有增加資訊檢索區、期刊跟閱報區、單一窗口這些項目。其中單一窗口的項目，主要是讓在6、7樓書庫的借還書服務，統一改都在5樓的單一窗口。

另外針對各樓層，也都增加休閒椅可讓民眾使用；還有4樓的兒童室有增加一間視聽室，地板也改成木板式的，可讓小孩在上面輕鬆的看書活動；最後再用剩餘款購買RO飲水機跟粉刷整個牆面。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：改為單一窗口對於館內的流通書籍比較好管制，人力也可以稍微減輕，並且增加的資訊檢索區、木製地板的兒童室、飲水設備，也使得進館人數增加許多，所以我覺得這些項目都是有好的效果的。

不過當初四百多萬的經費，有一半金額用在拆除天花板，造成其他項目不好再做較好的整修，但是還是有人覺得天花板有點粗糙、不夠美感，所以我覺得這應該就是這次計畫中，執行項目成效最不好的。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：目前沒有經費增購影音光碟機，電腦設備也是很久以前的，目前就這幾個地方，也是因為這次拆除天花板經費過高，導致經費上的不足，所以還沒有在這次計畫中作改善。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：滿意度我想從我們圖書館是全台灣最高使用量的圖書館來看，再加上獲得兩年前的特優獎，應該就可以感受到我們的讀者對我們圖書館的支持跟滿意程度。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：地方政府我認為是不大夠，也好像沒有大力支持，尤其目前機關政府自己的經費都不夠了，要從他們那邊要求經費更是困難。至於關於在圖書館的專業方面，除了總館給我們的資訊之外，也應該由國圖那邊的統一機關把專業技術人員全部集合起來，執行整個案子，或者讓我們可以有資料可以諮詢，或有諮詢的窗口。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：我覺得執行過程中應該要有一個專業團隊可以諮詢、執行這樣的案子，像當初我們的首長跟設計師各有歧見，使得最後的結果不太理想，之後解決的辦法也只是一面作一面改，根本也不算是有改進，造成結果不理想。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：因為1、2樓是活動中心，主要是動態的活動，但圖書館卻是靜態的，民眾也是反映不勝其擾，再加上比較沒有大的活動空間來辦活動，所以希望可以在找另一個地方當作我們東區圖書館的第二分館，但礙於經費也是很困難，不過這也是我們目前努力的方向。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：就還是回到Q5，希望中央有一個專業團體可以讓我們諮詢專業的意見，不用再讓我們沒有諮詢對象，這樣會造成不專業，使得結果不完美，更可能設計出來會不適合圖書館的功能，而且若有專業人員來執行整個案子，我想也不會造成該花的沒花，不該花的卻花了，造成浪費。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

47.館別／代號： 高雄市鼓山分館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：這次整個館內整修的部分很多，像1樓主要是增設大廳的無線上網沙發區、兒童室及修繕服務台、推廣教室等，其中1樓的兒童室是從2樓搬遷下來的，主要是考慮兒童上下樓梯的安全問題，也因為一樓的服務台人員可方便照顧小朋友，所以特替將原來的推廣教室用透明玻璃作了一個隔間當作兒童室。

2樓主要增建的是將閱報區移至3樓改建而成的視聽區，這些視聽資料都是總館在93年改善計畫中遷移過來的；其他2樓部分大多是用書架作一些區隔，因為將兒童室作了一個搬遷，所以2樓的空間更為寬廣，也使的書籍的種類更好做一個統一，所以改為成人書庫。

3樓這次在計畫當中並沒有做太大的改變，僅是利用旁邊的一小塊區域隔成閱報區。

當然除了館內各室的整修，各樓層的廁所我們也都重新做了翻新，將原本各樓男女共用的廁所都改為男女分開；另外部分的燈管，燈罩也因為以前的造型有點土土的感覺，跟整體設計很不搭嘎，又很耗電所以做了一點改變。

還有針對入口的美化，館外正前方的牆面也全面拆除並且也利用外面原有的空地作了一點綠美化，因為以前感覺都很灰暗，常常使得大家都因為”門面”而怯步，所以也趁機利用這次的計畫作一個大變身！

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：效果好的真的很多，尤其兒童館移到1樓之後，家長更放心將小

朋友帶來圖書館，不僅僅是因為小孩不用爬爬下很危險，也因為樓下就有館員，這樣家長就可以放心的將小朋友交給館員，自己也可以去其他樓層看自己想要看的書。

還有大廳的無線上網區跟廁所，因為我們圖書館位在柴山登山口，每到假日本來就都會有許多登山客在下山之後來到這裡休息一下，上個廁所，就算他們不會帶著筆電來上網，但是這裡的沙發區對他們而言就是最好的歇腳站。

另外正面的庭園也因為整個綠美化之後，很多人都喜歡在樹下聊天，因為這個圖書館緊鄰社區，所以改善之後就成了菜籃族跟銀髮族資訊交流的一個好地方。

至於效果不大的，真的想不太出來，真的勉強要說的話，應該就是3樓的自修室吧！因為這次的改善計畫自修室並沒有什麼變動，所以對使用者來說可能會有點心理不平衡，覺得他們沒有受到平等對待，當然我們也感到相當地抱歉。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：將整修天花板的1/4-1/3的經費挪用到外圍庭園的綠美化及拆除外牆，主要是因為考量到門面的問題，畢竟外觀沒什麼改變，可能很多人也不會覺得裡面有什麼改變吧！也就不會想要走進來了

但是，施工完成到現在，當初有整修和沒有整修的天花板，已經有了明顯的差異，產生了突兀，也明顯缺乏了一致性。如果當初補助款可以再多一點預算，或許現在這樣的突兀就不會產生，也可以減少以後在施工上的不便，再者，要是過個3、4年再針對這次天花板的不足重新粉刷，那是不是又會有一樣的突兀產生呢？只不過位置相反而已。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：當然是提升了很多，以前登山客停留的原因僅是因為本館位於登山口上廁所方便，現在就算不是登山日，他們也會在假日來看

報、看書，這就是最明顯的地方了。除了肉眼所見，從資料顯示出每年借閱書籍從1萬多冊到2萬多冊，幾乎是以倍數成長，也可看出我們的讀者是有愈來愈多的趨勢。

其實對67年成立的鼓山分館而言，雖然是社區當中不可或缺的，但是整修前使用的人數跟整修後使用的人數，以社區的使用人數來看，更是提升最多的地方，我覺得這應該是我們改善成功最明顯可以看出的地方。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：最近幾年地方預算都有縮減的趨勢，所以在實際施工的不足經費，總館會向地方政府尋求補助，市政府也都會盡量籌措經費，看的出他們也是相當重視我們圖書館的。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：早期因為不是在此館服務，所以並不能很明確的告知，但是當初大家針對此計畫在開研討會時發現大家遇到的問題幾乎都是因為經費不足，只能一直修改設計圖或改作重點式的修繕；以及整個計畫所給規劃準備的時間過於倉卒，也幸虧總館的統籌跟協助，才得以使這次大家都能趕在期限內如期完工。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我覺得以目前現階段我認為最應該改善的地方就是上次未整修到的部分天花板，但是前提是要在短時間內即刻補助(預估只要40-50萬)，不然要是在過個幾年才要補助，那就要全部天花版一次重新整修，不然到時候又會有新舊區分的突兀產生。

另外我覺得館外全部的外觀也應作整體的設計，因為這次僅就正面部分將圍牆打掉跟一些綠美化而已。我相信，要是再有再一次的重新設計，一定就會像愛河一樣全部改頭換面，也一樣會吸引很多人來使用圖書館。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：這次主要因為這是20年來第一次的經費補助，大家都不清楚該要如何下手，也不了解經費的範圍，所以顯得準備時間過短，所幸總館都會幫我們做統籌，但是希望下次可以提早告知計畫，才不會太倉卒；也希望可以提早告知經費的明確範圍。

我想建議說：因為這是20年來的第一次規劃，所以應該作全面一致性的規劃跟設計，可以先請各館請設計師一次規劃並預算經費後，再讓中央組織一個專業團隊去實地勘查並估計經費的落差，這樣實施後才可有一致性的效果，畢竟老舊建築只做重點式的改變，也很容易有不搭嘎的情形發生。

另外我認為應該要依各館的面積去評估補助款，像當初高雄各分館都是得到補助款650萬，但是其實各分館的面積不同，實際設計規劃預算的話，也不可能會是相同金額。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

48.館別／代號：澎湖縣文化局

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：這次主要有改善的地方有兒童室的地板改為木質地板，並將牆面作一些繪圖美化，還有書庫跟參考室的書櫃部分作更新，換成較高的書櫃，因應圖書館內藏書量越來越多，空間不夠的問題。在書庫及參考室內增設一些沙發及閱讀桌椅，增加閱讀舒適度。視聽室地板換成架高的地板，就是地板可以吸起來，底下有空間可以牽電話線、網路線等線路，視聽室也增購了一些視聽設備如視聽桌、螢幕、放映機等。

除此之外還做了屋頂防漏的工程，因為文化局圖書館建築物比較老舊，屋頂會漏水。另有拆除一些空調管線。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：效果比較好的部分，應該算視聽室吧，視聽室的設備更新後使用的人數有明顯的增加，有放映機、螢幕可以播放影片，吸引更多使用者借用這些視聽設備。兒童室的地板改成木質地板後小朋友就很喜歡來，因為他們可以坐著或躺著看書，活動比較方便，家長也會帶著小朋友在那邊一起看書，提供一個親子閱讀的場所。還有就是書庫跟參考室增加了沙發跟閱讀桌椅，那整個閱讀舒適度提升很多，更多的讀者喜歡在那邊閱讀，效果還滿好的。

比較不好的我覺得應該是櫃檯吧，原本希望將櫃檯都換新，但是後來因經費不足沒有全部換，所以現在有些櫃檯還是舊的，跟原先計畫中的效果就不一樣。另外就是書庫跟參考室，因為空間不夠，所以書櫃之間的走道變小，整個看起來就比較擁擠。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：第一個需要調整的我覺得是櫃檯的部分，原本計畫中要將所有的櫃檯都換新，但因經費不足(700多萬)並沒有全部換新。還有目前的書櫃承受度不夠，裝滿書後會有問題，就是中間會有凹陷的問題，主要原因除了經費問題之外，就是當初因為沒有經驗，對這方面比較不了解。還有就是我覺得應該再把設計規劃費提高，這次的設計規劃上比較不夠，所以改善後比較沒有達到原先所想要的效果。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：滿意度有提升，改善後到館人數跟館內設施、各館室使用率都有增加。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：協助幾乎沒有，整個計畫執行上都以圖資課為主，大概90%以上都是吧，包括規劃設計、尋找專業設計人員，還有跟廠商間的溝通協調都是由圖資課完成，上級單位有協助一些採購的部分。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：困難第一個就是書的上下架問題，在改建修繕的過程中所有的書要先從書架上搬下來，完成後再重新上架，因為館內書很多，所需要的人力就不夠，當時課內同仁就搬的很辛苦。第二個是館內空間不夠的問題，這部分我們是希望能夠再蓋一個新的館，不過現在沒有經費，但是已經在規劃中，希望可以再現在文化局旁邊蓋一個新館。

還有在設計方面的專業度不夠，關於建築、設計這部分本來就不是圖書館人員的專業，我們對這些東西也不懂，除了委託專業設計師幫忙之外，自己也盡量參考以前相關的案例，邊作邊學。另外遇到的困難就是審查委員跟廠商之間無法取得共識，有時

候廠商做的委員認為不妥，委員希望呈現的東西廠商又認為不可行，那我們就是盡量在雙方之間溝通協調，盡量能夠取得平衡。

其實因為澎湖這邊是離島，資源不足，所有相關的承包商、材料都要從台灣本島過來，當時這個計畫全台灣都在做，所以我們這邊發包很困難，本島的廠商就會看你這邊的利潤夠不夠，他要不要做啊，畢竟從台灣本島過來所有的成本都增加，包括運輸、材料等，還有像是設計、建築方面的專業人員也沒有，像建築方面我們就有請以前有這些建築相關經驗的人員來協助。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我覺得最希望要做的是蓋新館，文化局這邊不是只有圖書館，還有各行政單位辦公處所，因此圖書館空間有限，各館室也都分開，管理及使用上都比較不方便，所以希望能蓋一個新的圖書館，讓各館室集中在一起，方便使用及管理。

如果除了蓋新館這個選擇以外，應該要增加資訊服務中心，方便讀者查詢館內資料，還有增加閱讀桌及閱讀燈，方便在館內閱讀。另外目前兒童室的空間我覺得太小而且沒有跟其他空間區隔開來，小朋友如果玩鬧的聲音太大會吵到其他使用者，所以應該要把兒童室跟其他館室分開做個隔間，並增加兒童室的空間。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：這次計畫的準備時間太短，我覺得應該拉長討論的時間，讓圖書館可以更詳細規劃應該要怎麼做。希望國中圖或文建會能夠加強對各圖書館的專業輔導，因為空間規劃設計並非圖書館方面的專長，另外希望審查委員的專業要多元化，能夠涵蓋建築及設計等專業領域，不要只偏重建築專業。最後是補助對象篩選的方式要有所調整，能針對真正有需要改建或有心做的圖書館來補助，這樣比較能充分運用經費。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

49.館別／代號：高雄縣政府文化局

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：因為我們是圖書館是地上四層樓、地下一層樓，而且內部有政府的行政部門，又有開放給民眾的展區，但是感覺就有點政府辦公的氣息，所以我們當時參觀許多地方，包含大專院校的圖書館，因此這次的改善就是朝著有圖書館意味的風格來走。

那我們圖書館的改善主要在動線的調整和把館內所有便民需要的服務、東西、空間都往下移到一二三樓來為民服務。在一樓的綜合服務台做了一個圓形造形的改置，例如合併兒童室的櫃檯，增加兒童室的空間，那以前是無法辦理借還書，而且館室都是獨立的，現在已經有這項綜合的服務了，人力也做了最合理的規劃。還有把擺放當日報紙的閱報區從三樓移到一樓方便民眾一進門即可閱讀，也是屬於一個開放性的空間，並在旁邊結合放一些文獻啦、地圖等讓民眾認識高雄縣、認識家鄉，那三樓還是有一個文獻區，就是放那些文獻的正本之類的地方。我們還把四樓的視聽室及第三展覽室和二樓的行政區域對調，並且做了展覽室和視聽室的透明隔間，這樣讓讀者介由周邊的開架展覽的文化藝廊，更親近圖書館，進而使用圖書館的資源。

另外補充幾點，因為閱報區移到一樓，所以我們的電腦檢索區也設置在一樓，還有我們兒童室有新設置了一個地球儀，另外又隔了一個簡單的哺乳室和多辟了一個與其他館不一樣的兒童潛能開發區。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：其實整體來講，像是二樓的開架式、視聽室和文化藝廊的結合也吸引了不少民眾，就是當初圖書館的氣氛改變能吸引民眾的

目的已經達到了，讓民眾到處逛逛後發現圖書館變了許多，有興趣再來探索。那也因為我們購書預算增加，像我們每個月有一千多本的新書進館，相對的使用率也有提升，像今年就有增加兩萬多人次。

另一方面，可能就是在二樓的文獻展這個區域，就是閱報區旁邊這區塊，大家比較不去接觸，就只是閱報而已，也或許是我們的資料書籍比較不足夠，或是環境要再改善佈置。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：整體規劃之下是提報一千多萬，不過真的拿到的當然不是這個數字，所以很多部分的計畫規劃就被切割的零零落落，要重新規劃和整理，變成要去判斷哪些要先去做、哪些後做，再加上當時館內有部分館室還沒有對調，而且我們不像一般純粹的圖書館，就是館長可以全部掌控，我們只是文化局裡的圖資課裡的，那在經費有限的許可之下多少都有點調整，但是都還是有照著當初規劃的去調整來做。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：其實有，至少就我接觸、我聽到的來說是有提升的。那像視聽室，就有民眾受展覽入館內之後，才知道「哦！原來圖書館有視聽室」也就是說計畫改善之後，民眾就比較會來關心圖書館的資源。當然也有不同民眾聲音，像那個圖書館大門，不是嫌太笨重就是嫌太單調等等，變得說很難去掌控全部人的想法。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：基本上，縣長事情也很繁忙，不過大家都覺得長官很支持，會放手讓我去做。那基本上我本身也是圖書館相關科系畢業的，再來就是我們有找相關專業人員來協助，有問題時長官也會協助，同時也會來關心我們進度什麼之類的，因此這方面各方的討論搭配還不錯的。

Q6. 請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問 貴館是如何解決呢？

答：其實我覺得在這整個過程中，因為我們圖書館的人員對工程不了解，幸運的是我們找到了專業的建築工程師，那設計師跟我們也做了充分的溝通，只不過跟其他行政單位的人員可能有時溝通方面或是傳話方面有小疏忽，就是有點小困難。

在工程方面雖然是委包設計，不過還是看圖書館想要什麼東西然後跟設計師去溝通，還有就是在這空間使用上並不是只有圖書資訊課、並不是只有圖書館，所以各單位使用的情形並不是很相同，那我現在還是覺得研習班沒有跟期刊室對調到很可惜，不過這也好啦，因為大家都沒有辦法承擔那安全問題。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：目前我們最大的困擾點就是大廳，這裡是沒有空調的，因為當初希望的經費是一千萬，不過經費不足的關係所以沒有編算到。印象深刻的還有大門，也是有民眾不同的聲音，不是嫌太厚重就是嫌太單調，那我們本來是要全部打掉，做自動的玻璃那種門，現在也因為經費問題沒有做，只做簡單的雙十造型，加上前局長認為這應該是圖書館讓他活起來的，所以現在門還是採單調樸實的風格。

不過其實都是老舊建築物了，二十幾年了，牆壁也該重上漆，不過館太大又無法整體全部動工來做，所以常會有民眾覺得我們常在施工。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：像建築師的規劃和設計，中央能找幾個固定的來協助，這樣可降低圖書館自己找人發標工程的不熟悉的事務。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

50.館別／代號：高雄縣大社鄉立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：至於圖書館在這計畫中幾乎全翻了：一二三樓的地板都翻新、二三樓的冷氣都改成中央空調、全館的油漆、透明櫥窗、單一窗口，雖然這部分目前各樓層還是有櫃檯，不過未來會走向單一窗口的設計，接下來就是館外出口的景觀設計，還有其他像二樓全面更新成木置書架、閱讀區的沙發，也就是說整體圖書館得格局不變，沒有做隔間或是打掉之類的，只做設備更換。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：效果好的方面，因為購置木置低櫃書架，讓整體閱讀氣氛更好，視覺或空間感看起來都比較溫暖有質感、另外期刊閱讀區也是效果不錯，讓家長帶小孩來的使用率增加，家長看期刊小孩可以上網或是看兒童讀物，家長也容易看到孩童的身影比較放心。因為大家容易流連忘返，所以我們圖書館中午是不休息的。

基本上這圖書館可以說是我一手規劃起來的，從79年起。以我自己的IDEA，然後再請學校的老師來義務設計，配合我們圖書館的需求來做，也可說是我的個人風格和本位走向，所以效果不大這部分可能就只是我比較走個人走向吧，我覺得哪種空間設計比較好就走哪種方式。再來就是腹地不大這方面，或是停車位不夠的問題，但還好是大家停車素質都還不錯。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：我們提報700多萬，不過上面只撥下來300萬，不過我們很自豪，因為我們真的用300萬的錢做700萬的東西，一分一毫都不浪

費，加上我為了圖書館到處打電話，書架啊冷氣啊很多方面還是各廠商的經理或是負責人義務幫忙畫設計圖或是規劃，真的很感謝幫助的大家！其他館到我們圖書館來觀摩也覺得我們就是不一樣，看不出有20年的歷史。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：雖然人口才三萬多人，不果我們使用率很高，幾乎三分之一以上的人口都使用過我們圖書館，可以說是讀者群有大大提升。我們圖書館也是全高雄縣的特優，評鑑也是第一名，不過空間規劃前我們是80分，現在規劃後我們是90分，但是好的還是好的改變不大，我們服務和對民眾的互動應對可以說是最高品質，要拿出證據嗎？這是深層情感的東西，怎麼數據化！

基本上要看有沒有提升，要看那種以前未改善前是不及格的，但改善後確實360度的大改變，那種整體的讀者滿意度才是最有可看性的。

Q5. 請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我們和公所一向很好的，各課室的主管相處互助是都很高，比其他地方的圖書館的苦楚來說，我們圖書館和公所可以說是互助的非常好，這次規劃雖然是圖書館在主導，不過建設課就算在忙，還是挪出私人時間來配合我們的需求，連公開招標，也是以公所名義來招標，不過當然剛開始初步的需求和設計是我們圖書館這邊在做主導，然後就是後面的行政作業都是他們來做幫忙，整體來說公所和建設課等相關課室可以說協助非常多，就連主計處看到我們這麼投入，還出了30、40萬幫我們圖書館換櫃檯、置物櫃。

Q6. 請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：這問題當然就是想像要行諸於現實當然是最困難的，還好有高苑的老師們幫忙、連包商都與我們業務單位很配合，例如說書

櫃加高，因為大型繪本和訂的書櫃不合過高大，這些書櫃改變也是包商免費加高的。整個過程我們都是很幸運的，也很感恩，因為一些包商其實是不太理我們業務單位的，所以就是有困難也是大家大力幫忙。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：針對我們圖書館來說可能要改善三樓的自修室，也就是閱讀區，那我們可能希望改閱讀座位成為要有個別性、隱密性、非長條桌那種，然後還要再有閱讀氣氛一點，為了這計畫我們還跑了很多有名的大書局和大專學校的圖書館做參考。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：這很難說，我工作投入很深，就演變成我主觀性很強，可能公所主管以旁觀者角度來跟我討論我會覺得不符合我所要的圖書館需求或是走向，不過在到處參訪其他辦的比較好的圖書館例如埔里圖書館，我發現當時覺得不需要或是不好，但整體來說現在覺得對我們圖書館是有幫助的。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

51.館別／代號：岡山鎮圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：這次修建是把原本在一樓的自修室改成兒童閱覽室和把原本在地下室是沒有研習室，在這次計畫中也增加地下室研習室也在最近改成電腦教室。還有在一樓大廳增設一個櫃台，因為之前一樓只有自修室，所以現在借還書分為一樓是兒童，二樓是大人。在一樓的天花板也是重新的翻修，在門口和自動門也是有做整修，和一樓原本是用大的冷氣機來調節溫度，現在改成以空調的方式。在二樓也是只有小部分的修整，所以這次修建主要是以一樓及地下室的空間改善和設備的更新，至於二、三樓就沒有很大的改變。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得是兒童閱覽室，因為這樣的改變來這邊閱讀的小朋友是比以前增加許多的。這是我認為兒童閱覽室的效果是最好的。還有我們地下室的研習室有許多的招募班如繪畫塗鴉班、科學儀這是教小朋友做一些科學的東西，到目前還有一直在開班，並且打算在開一個電腦班，所以現在已變成電腦教室了，算是一個有充分利用的空間。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：在我們空間設計預算裡占3.7%，在空間修繕占93.37%，其他工程管理費、空污費占2.93%。因為空間設計過程中，是讓建設課來設計發包因為我們公所的一些工程是屬於他們的工作，但是我們也算是自己主導和計畫這個空間修繕等。因為有公所的發包

和委外來設計，所以在整體計畫預算編列方面，比較沒有需要改進或調整的地方。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：在一樓全部的修繕後，讀者對一樓的兒童室閱覽室是最能感受到他們的滿意程度了。因為兒童室是家長和小朋友可共同閱讀的開放空間，還可以辦一些活動。但也是有讀者反應說，沒有自習室很不方便。所以，我們圖書館當時才又把地下室的研習室可做為自修室，對空間上的運用真的是比較沒有辦法，但是我們也是有開會討論這個問題。那讀者也是有反應說，我們岡山鎮的圖書館是比以前改變很多的，就連我自己也是深感認同。整體的到館率是明顯的增加，那我們是以家長帶小朋友及和岡山高中學生為主。在館藏方面也是有倍增如以前是29544現在是42108，因為空間變大，所以才可以有這樣的成果。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我覺得整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度是足夠的。包括鎮長對圖書館的重視程度也是足夠的。那我們岡山圖書館也是自己獨立的一個單位。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：應該是一樓的自修室改成兒童閱覽室，所以造成沒有自修室，但我們有把研習室開放給讀者使用，現在又會造成電腦教室的座位不足問題。而且二樓是書庫所以也沒有辦法空出空間來做自修室，所以我們打算運用空間的地方，擴建一個自修室。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：除了空間不足需擴建之外，後面如果有第二館，希望有研習教室、禮堂的設立，我們現有經費只能蓋一個外殼，裡面的設備、

裝潢、軟硬體的補充就需要經費補助。以現有的空間來說，需要將二樓、三樓空調改善及舊的書櫃要更新，還有要增設電梯方便行動不便人士，已經預留給電梯的空間，但是沒有經費。還有二樓地板的改善，因為一樓做的很漂亮，可是二樓以上就感覺變的很舊，感覺整體性不夠。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：我覺得這個計畫很不錯，因為很多圖書館本來就是舊舊的，整個重新整理後門面都變的不一樣。

那改進建議的話，其實有錢就好做事，一筆錢下來我們可以運用，其他事情都好處理，譬如說設計方面，我們跟建設課的溝通都沒有問題，重新改建後圖書館進步都滿大的，希望可以定期有這樣的計畫補助。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

52.館別／代號：高雄縣橋頭鄉立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：那整體就是兒童區、服務台、上網區，這個可做資訊查詢、自修區以及戶外閱讀區，這些都是舊有的，然後在空間做個規劃，以上這些因為以前都是個平面開放空間，完全沒有柱子，現在是用比較透視性的方法來做區隔，不是牆壁喔，是柱子。我們圖書館比較朝向修建裝潢，增夠方面就沒有。那比較特別的是戶外閱讀區以前沒有閱讀桌椅，趁這個機會我們有添購兩套的石桌石椅，變成可以閱讀的空間，以前這個綠帶是泥土地，現在有鋪紅磚，不怕下雨可以透水的，另外兒童區的天花板有用輕鋼架和燈光加強，然後地板局部有鋪木質架高五六公分的地板，又因為只有170幾萬的經費所以我們沒有動空調或是其他地方的地板；那服務台也像兒童式一樣有架高的木質地板，其他就是舊有的設施了；那上網區也只是在圖書館某角落擺放電腦桌和電腦讓民眾查詢使用這樣。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：到目前就是做改善之後，兒童區被小朋友利用比較多元一點，像是辦活動、說故事，甚至有學校是整班帶過來玩遊戲，那親子帶過來也是要坐要臥也是很方便，至於上網區在電腦被偷之前是使用率很高的，我們是讓每人上網半小時就換人，所以一開館就可以看到有人在登記上網時間，那現在電腦被偷，我們變通的辦法就是跟縣整府要一些報廢的電腦，不過送修率太高，現在只有一台可以用，相對之下，這方面有點流失讀者，不過在電腦未被偷之前真的有達到這個提升的效果。另一方面戶外閱讀區也是提供了一個功能，不像館內需要禁聲，在戶外民眾讀者學生可以盡情討論或是坐活動，都很方便；連自修室的使用讀者

也反應現在有隔間感覺比較好，不然以前就直接在櫃檯旁邊感覺怪怪的。那在效果不大方面，我覺得都還好，因為我們圖書館雖然不是模範館，不過也是甲等的館，所以在使用率上本來就比較好，所以都有達到目的。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：其實整個預算經費都不夠，才170幾萬，然後我們圖書館做的效果真的是利用每一分錢，我知道普通的話，三四百萬是很平常的，不過跟我們比起來有時還看不出效果，所以有沒有需要調整的，我想我們每個部分的經費都不夠。基本上就是運用起來都還蠻不錯的！

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：當然有！像兒童區、上網區和戶外閱讀區使用率就明顯提升很多，之外，鄉內有一位知識分子，他本來是在甲仙鄉公所當主任秘書，他之前也田寮鄉當主任秘書，那之前94年辦示範觀摩的時候，我們邀請全鄉的首長來或是代理人來，這位人士他看了之後非常訝異，事後還寄了卡片給我，他覺得圖書館變得這樣非常不可思議，真的變漂亮又有橋頭鄉的主題性，他很感謝我對鄉里做的改變。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：以整個計劃來講，如果說跟其他的圖書館比較來說，我們顯然是很不足夠的，因為我們既沒有配合款，又沒有人力上的支持，從計劃初期到執行像設計啊、發包啊、工程等，當時我還跟建設課的課長說請他派人員來幫忙，他就說「那是你們圖書館的業務要自己處理，我只幫你看看圖也不幫你蓋章喔。」就是沒有派人員來幫忙，後來到最後他連圖也不看了，因為我們本身不是學工程的，在採購法方面也不懂，這方面也沒受過訓練，都是跟廠商配合，不懂就去問不懂就去問，基本上是比較辛苦，在公所

方面，怎麼說呢，他們人力方面也沒有派人過來協助，也沒有多補助經費，到最後驗收的時候，還要我們圖書館自己驗收，我就跟鄉長說「不行吧，我們不能球員兼裁判，自己主導還自己驗收這樣不好」後來公所才派人過來幫忙驗收，也是在鄉長指派之下不得不過來驗收，所以我是覺得說，我們跟其他圖書館比較起來，鄉公所是對我們支持度比較不夠。然後當初因為經費比較少，廠商還會跟我們打含糊戰，有些細項沒有編列，他們就不做，像是當初櫃檯製作，他們就打迷糊戰不做電線配置。

Q6. 請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：上一題就多少有提到，像不了解工程採購法等這專業方面，也是我們自己摸索，或是跟廠商詢問，那在模糊地帶就是經費不足的方面就是以我們的勞力換勞力，譬如說，因為經費不足廠商相對請的人員也不多，為了反應成本，所以像是挪動書架啦，下書移書架擦灰塵歸位等，都是我們圖書館館員自己來弄，就是使工程能夠順利進行。其他方面公所方面我就不願多談了。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：這個營運改造計劃來說，我們空間部分是有做出來了，不過整個地板還不夠理想，還有外面戶外的部分美化不足，因為才100多萬，我們又是70幾年就有的房子，外觀真的需要改裝，有經費就是要加強這些部分，除了經費不足，一方面也是空間不足，如果能把二樓的代表會也併為圖書館，因為他不屬於圖書館，那空間就會增加許多，加上因為藏書量也是一年年的多，還有上網區目前是四部電腦我覺得是不夠的，有空間這些都是要加蓋的，這樣讓圖書館使用率容及納量都可大大擴充。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：當初在執行的時候，撥款方面好像比較慢一點，再來就是審核下來的經費跟實際實在差太多了，造成我們在執行上非常的困難。我想可能是文建會那邊只是審核書面，對於各鄉鎮狀況不清楚，這算是資源分配的性質，我也比較不好說什麼，就是我們這邊比較鄉下地方都沒有回饋金，其他鄉鎮還有回饋金，那他們的財源會比較豐收一點，那相對我們來說就是沒有回饋金又補助的比其他館少，簡直就是雪上加霜，也造成我們執行一步步走過來很維艱。再來就是核准的空間不要一定只准在館內，如果說是外部或是外觀空間或是綠色地帶圍牆之類的，能做調整當補助項目的話，也是很不錯，開放的尺度要加大。公共圖書館這一塊中央上級單位用心城住真的不足，跟環保或是其他建設方面比起來差太多，讓有心做得人真是如同巧婦難為無米之炊啊，還有關於營造專業方面的，希望上級能有人來指導，這蠻重要的。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

53.館別／代號：屏東縣文化局

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：圖書館位於館內二三樓，不過因為館空間太大錢太少，想改的地方又太多，所以我們就只有改建修繕三樓的兒童室部分，現在也是可以外借書的地方，我們只是把兒童室的地板架高，另外在二三樓部分則是更換閱覽室的櫃檯、三樓還有做一些景觀的部分美化、一些雙語的標示、一些大廳中柱子的外觀裝飾、更換參考室的老舊書架，基本上都是部分更動，因為我們不可能拿這筆錢只做特定一區域，而其他地方都破破爛爛的，所以沒有全部更動，只是針對內部某些地方做小改變。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：你說全部弄當然效果是最好的，不過我們就是經費不夠，修繕改建的地方也不大，都是弄一點點一點點，也不能說哪部分效果是最好的或是哪部分效果不好，而且跟其他圖書館比較起來，上面也沒有給文化局圖書館最多的經費，況且我們還比其他鄉鎮老舊，因為成立時間較早，不過就是看起來多少有部分改變，我們重點也是想給民眾讀者群有氣氛上的不同。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：我們當時在編列預算的時候，也是找專家學者來設計，一方面配合圖書館的需求，一方面也是要在有限的經費內做最好的設計，因為我們只有分配到350萬經費，我們不像南投一些小鄉鎮市的小型圖書館，一點點改變就可以讓民眾讀者感覺出變動很大，那樣的效果是我們大館做不出來的，所以即便是我現在也

不覺得我當初決定的是不好的，就是經費給的太少。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：就像我上述提到的，由於經費不夠的關係，雖然館內有改變，可是不大且不明顯，不過因為圖書館本身使用率一直以來就很頻繁，我也無法斷言這整體讀者滿意度提升就是因為這次改善的效果，所以這方面我無法說有明顯提升，因為本身我們讀者就常來使用了，只是有些老讀者會發現：「哦，原來這裡有變動啊」如此而已。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：因為我們文化局說實在的就等於縣政府，所以我們文化局算是獨立作業，比較沒有受到其他主管機關的要求或是干涉什麼的，至於主要的招標或是處理專業工程的也都會給予協助，上級機關大多沒有給太多意見干涉，也因為是不清楚圖書館內部的需求，所以基本上就是我來主導，不過對於其他鄉鎮的圖書館針對此計畫需要協助時，我們當然也是盡量幫忙。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：雖然我們圖書館內部是慢慢推動，不過中央給的時間實在太緊迫了，還要給什麼委員簽名之類的，執行複雜，搞的館員壓力很大，只好到處多問請人幫忙，不過大家也多少都有上面上級壓力問題，所以時間不夠就是最大的困難。還有整個屏東縣的計畫費用都是撥到我們縣政府，連計劃也是匯集到我們這再往上報，還要幫忙其他小館也是蠻辛苦的，加上有時招標也不示一標就過，大家工作量都很大、很辛苦。不過有這筆經費是給予肯定的！

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：如果未來還有這種計畫，就是要儘早通知，我們對底下的鄉鎮才可以請他們儘早準備，不會像這次其實還有不少鄉鎮來不及提報參與計畫。基本上這計畫是比較針對硬體空間的改善，對於軟體部分是沒有支持的，這方面我是覺得沒有什麼不妥，這樣才確保圖書館都是把經費花用餘圖書館而不是其他的地方，至於館藏或是什麼週邊設備，是另外有計畫在支持，也不需要花費到大筆的經費，況且我們還有書籍方面的通配，也是很方便的，所以我覺得這計畫的規定是沒有什麼不好的。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：最大的問題還是時間上的問題，計畫儘早告知我們，我們圖書館大家才能有寬裕的時間準備，因為這次很多鄉鎮就有時間緊迫方面的難題，大家都沒有這方面的經驗，要問人要研究的，當然要給更多的時間做準備，不然這次計畫屏東縣就有一些城鎮的圖書館來不及參與。另外，文化局和一般圖書館可以分不同等級來調配經費，這樣比較公平。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

54.館別／代號：屏東縣長治鄉立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們這個館大概會比較特殊一點，我們是從圖書館門面開始動手，先把小花圃拆除，然後把樹砍掉，讓門前寬敞明亮，圖書館主體明亮，讓我們很多活動可在外頭舉辦；館內則把原先外頭露天的二樓樓梯圍起來，變成單一窗口儉省人力，這樣也是加大圖書館空間。

那我們一樓以前一進門是大自修室、期刊室和小小的兒童閱覽室；二樓是成人書庫、參考資料區、無線上網區，那這個計畫後我們全部改善：一樓變成大自修室改成兒童親子閱覽室，空間擴大吸引大批兒童民眾使用，還改善隔間出一個個人視聽室，兒童可自行挑片看，還有一個無線上網區，期刊室也在一樓，那改變的就是把自修室變小了，那還有一個小型展示區，也就是地方文獻資料區，展示地方作家作品或是外來作品，每年都換更換數次，用來提升我們民眾的文化水準。還購買了一個還書箱。

雖然這次計畫中感覺隔了很多區室，不過都是整體的，這個改善計畫完全讓圖書館脫胎換骨！

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：改善效果最好的應該就是親子閱讀區，因為空間擴大啦，小朋友和父母都喜歡來，還有無線上網區，我們有提供可查館藏或是其他網路使用的功能，還有地方文獻資料區，這地方文獻資料區功能就大了！當時在94年度我們有辦理「懷古幽情老照片展」，那就發生了「中日」溫馨感人情節，就是日本人離開了六十年，現在想尋找以前生活的足跡，沒想到就從我們圖書館的這個展覽中老照片找到蛛絲馬跡，再轉折詢問查詢，真的找到了！

另外，我們這邊就是把自修室空間縮小為一、二十人，民眾反彈最大，還頗有怨言，不過因為圖書館就是跟著時代潮流走，也不能一直屈就舊的功能，那我們也是有補救辦法，就是圖書館附近的技術學院他們晚上和禮拜六、禮拜天有開放教室供唸書的人使用，算是紓解圖書館自修室不足的辦法。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：我覺得沒有需要再改進的地方，一、二期工程下來把整個圖書館改善的非常好，可以說是把一塊錢當兩塊錢用，改善的淋漓盡致！

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：讀者滿意度是有明顯提升，大概三倍率的增加，不管是到館率還是使用借閱率都有增加，甚至還有國外鄉親回國，他移民到澳洲，他每年都會回來一次，他還特地謝謝誇讚我們圖書館改變應該再早點他都出國了，沒有使用到很可惜啊！這完全是跟改建之前差太多了，我們連館藏也增加了，所以不管是一般民眾還是上級長官來都覺得好、溫馨。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：主要的規劃設計主要是我啦，所以建設課主要是幫忙發包啊，那些比較專業的都是建設課幫忙的，所以圖書館可以說是非常輕鬆；鄉長也非常重視，支持度百分之百，沒有插手或是干涉，非常讓圖書館大顯身手。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：執行過程都很順利，大家都很幫忙啊，義工啊、或是因為館內施工啊，東西往外移，代表會還把多餘的空間借我們擺書什麼之類的，真的大家都超幫忙的、連清潔隊都超幫忙的！

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：無線上網區的電腦要更新，還有其他周邊設備也要再購買、圖書館的空間再增建擴大，現在空間太小了！或是我們那個多功能研習教室要再擴大，現在也都太小了，鄉民使用不夠。那還好我們有個演藝廳在鄉公所，像大型的講座都辦在那。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：希望政府能持續重視館社比較小的圖書館，尤其是鄉鎮圖書館，然後在經費上能夠給予較多的支持，因為弱勢加上人員也少，如果鄉鎮公所沒錢，這很現實的，人少可以找義工，沒錢就沒辦法做事，所以政府再不支持，鄉鎮市民的福利是會遭受剝削的。

至於計畫編寫方面，是有找專業的建築師來負責，以他們專業的角度來看整體圖書館的改善計畫，經費方面的編算才是比較方便的。建議政府找專業的設計師來針對不同的圖書館作設計、編算經費。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

55.館別／代號：屏東縣萬丹鄉立圖書館

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我是93年八月一日開始接手，對於地下室兒童館的改善是針對水泥地改為木板地板，和把自修室一部分縮小挪為兒童室的空間，再來就是隔音設備、隔間工程、鋁門窗的工程、一臺空調直立式冷氣機、一面牆壁的彩繪，那另外三面是畫畫班的志工彩繪的、館內地板方面是用木質地板；一樓增加一台影印機；三樓的部分則是演藝廳增加舞台布幕，還有增加前面的大字幕、後面的布幕及遮掩布幕、木質講桌、單槍投影機和投射布幕、投射機吊架和螢幕安裝。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得這100萬是沒有白花掉，發會的是淋漓盡致！兒童館現在的使用率很大，加上四面彩繪的牆壁、木質地板和冷氣很吸引民眾兒童，例如週六的媽媽說故事時間，吸引眾多來聽故事的兒童，一次都可以來個40、50人以上，他們可以趴著或任何姿勢，非常舒適，整個親子閱讀的感覺非常好；那在三樓演藝廳方面，我們的活動啦、研習啦都辦的很多，例如固定周四下午有辦日語歌唱研習班，請日本籍老師來教唱，同時做國際外交，學員有80多人，這活動取名叫「文化餐廳」，為什麼叫這名字呢？因為圖書館要經營，不光只靠借書還書的流通，或是讀者來自修，圖書館是要把鄉親拉進館內來，要把人員拉進來才能善盡圖書館、才能使用圖書館。好，那這餐廳的菜名就是我們的歌名，我們一共有十七道菜，那菜色也會隨學員需要而變動。基本上館內使用都非常高。

效果不大這方面是沒有，都使用的非常好，我們開班啦、研習啦，都使用的很好。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：在執行計畫之前，我們館與館有交際，那我們圖書館拿到100萬，要設計東西要先了解行情，好的設備當然要更多經費，又因為我是後來才接任的，所以最先前的改善計畫籌畫我沒有參與，不過也不無小補啦，這筆經費絕對是花在刀口上！總之是有錢好辦事。當然92年規劃設計的地方我們現在是有用到，但確實不足，若要再突顯圖書館特色或是功能經費是還需要加強的。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：圖書館就是要能拉民眾讀者進來才是能展現圖書館的功用，把民眾借閱率做比較的話，94年借閱率遠遠超過92年，那我是93年接任的啊，所以這是從數據來看確實有提升，之前未改善前，民眾大都送小孩到圖書館門口就不進來，等到時間到了才再來接孩子，現在則是大人小孩一同前往圖書館借書啦，上課啦，圖書館變得也是大人們生活的一部分。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：當然全力支持啊！那我來接任之前是在兵役課所以我清楚，現在我接任了，大家都很互助。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：困難的地方就是經費不足，不只空間方面不夠，購書方面也是不購的，不像其他地區的圖書館經費比較多，所以我們這圖書館都是靠地方的資源，例如媽祖廟的捐贈舊書。像我辦的這麼多研習也沒有花到公所的錢，也是靠地方資源。至於兒童館或是三

樓的演藝廳困難處，就是專業的人員不夠啦，不過我們還是努力克服，到處問行情等。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：增加三樓演藝廳的設備，變成表演藝術演講廳，讓他規模更大，有更衣室之類的；二樓展覽室用現有的空間還要再設計，可能要增加懸吊可掛畫的設備、增加展示櫃，現在比較缺乏展示作品的櫃子；還有戶外的閱讀空間。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：第一點就是說，若每一所平均分配經費來說，不做的館的經費可以適當的調撥給想要做的館；第二點就是，像這種需要專員的設計，政府可以派專門的設計師專家來幫忙各館的設計，這樣大家配合給意見比較方便；另外像大多都使用的到的設備也可以統一採購，比較省。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

56.館別／代號：屏東縣萬巒鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們改善空調，因為之前是單獨的冷氣，還有改善燈光，就是把一般的日光燈改成柔和的光線，那在改燈光時連天花板也順便改善了，還有修繕男女洗手間，還有把二樓的倉庫改成兒童親子閱讀區，不過那原本也不是倉庫啦，只是都擺放壞調的視聽設備久而久之就變倉庫了，還有頂樓加上隔熱設施，因為南部地區真的比較熱，雖然有兩層樓不過還是很熱所以加裝了隔熱設施，還有圖書館四周的窗邊也因西曬有隔熱的設施，像加裝窗簾，圖書館內部增加新的服務台，另外地下室原先為兒童閱覽室，因為木質地板因潮濕被腐蝕，現在打掉改成功能教室，那就是有課程會在此舉辦，民眾要借也是使用這裡，還有在圖書館四周角落增加播放音響。另外因為之前圖書館被偷過，遭小偷我們就加裝鐵窗和鐵欄杆，不過現在都拆掉了，改成保全，不過保全的費用不是編在這次計畫的經費。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：效果最好的就是兒童閱覽室，可能也是因為這整個環境看起來很舒服，孩子一來就可以隨意的找位子或躺或坐，看書啊或是聽故事，我們有持續辦說故事的活動，所以時間到孩子就會要父母帶來，再加上我們搭配柔和的燈光和情境的音樂設備和整體的佈置、美化綠化，整體都提升不少人氣，以前大部分進來圖書館都是學生，現在小朋友也會要求父母帶過來。嗯，效果不大的部分可能是頂樓的隔熱的設備，大概是南部真的比較熱，所以感覺功效不太大，當初裝設就是想說可以省一點電費，不過效果不大。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：當初我們是想連一樓一起規劃，不過就是因為經費不足，所以可以發現一二樓的改變是看的出來的，那外觀我們是沒有動的，只有進來的人才會知道其實圖書館內部已經變更過了，所以在外部這方面我們可能就沒有考慮到，再加上沒有經費，至於二樓部分也就是可能要在考慮到書桌和書櫃的換新，因為我們現在還是閱報桌，桌面是斜的，其實這不好用，那書架是二十幾年的了，有歪斜有老舊，那就是要看經費了。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有喔！有增加。我們圖書館辦活動的話，除了本鄉的民眾讀者會來，星期六、星期天、暑假、寒假辦活動還會吸引其他鄉鎮的民眾慕名而來呢！孩子現在更會要求父母帶他們來，使用圖書館的年齡層也有普及，民眾也說我們圖書館改了之後那感覺真是差超多的，現在很棒！整個借閱率也是和沒有改善以前差很多。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：就我的標準來說當然不夠，但是對以前我剛來來說，算是幫助很多了，比以前好了；另一方面我們和鄉公所的處理時間也不太一樣，我們偏重假日，如果上班時間請他們幫忙那倒是OK，所以假日要請他們來幫忙好像也比較困難。不過鄉公所或是建設課還是有幫忙就是了。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：困難處就是一開始是要尋找設計人員，是還好剛好有個讀者是設計師，他就是相關科系的老師，不然在這找尋這專業人員方面是很困難的。那這設計師是本鄉的，設計部份和費用方面有一半也算是義務性的，相對的他對於圖書館哪部分需要改進也是比較了解的，老師他也幫我們在有限的經費下做圖書館最好

的設計，鄉長也是有給一些意見；其他像什麼需要法律程序方面的，鄉公所就是協助我們圖書館。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：當然是圖書館的門面和一樓，門面雖然是最重要的，不過在實用上還不算第一優先，不過可能門面就是需要一些裝飾，畢竟也是吸引民眾進來的第一步；另外就是把二十幾年從以前到現在都沒改過的舊書櫃換掉等。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：當初接這CASE時，第一因為我剛來，再加上很多事情都需要專業方面的知識我又是外行，上面給的時間又給的緊迫，所以建議基本上有什麼計畫要先讓鄉鎮知道我們可以先規劃，而且起碼要在一年以前就要通知我們好讓圖書編列預算或是設計規劃什麼的。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

57.館別／代號：花蓮市立圖書館

Q1.請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們最主要的改建，是將包含地下室總共4個樓層的整個地板、天花板全部都做翻修。那我們的設備，就是增添了一些電腦設備，就是做了個人的視聽網路區，整個設備的充實，就是用在這方面。還有兒童室是將原本實木地板的範圍跨大，增加一致性，差不多就是做了這些方面的改善。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得項目比較好的的是我們的兒童室跟個人視聽網路區，都是這次改善或增建比較明顯的項目，效果也是最好的。

因為我們這次比較是針對硬體方面的改善，這些都是讀者比較沒辦法馬上感覺效果的，好比地板阿、天花板，讀者比較不會用身體直接去接觸，例如說讀者不會直接去觸碰天花板，但是這些部分都是經費比較高的。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：這次雖然我們的經費是最高的750萬，但是因為我們的面積很大，每個環節也都是需要錢的，也都環環相扣，我不能只顧1、2樓就忽略3、4樓，所以給我們多少經費，我們就只能做多少經費的規劃，但是針對功能不足，或使用上不方便的部分，也還是會再立即找經費去做改善，盡量使各地方都有做到改善。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：這是當然的，讀者倍增是一定的，因為房子愈新，讀者就會愈想進來。而且這次改善後多了一個空間，因為將3樓自修室移到地下室，3樓就是一個多的空間，加上現在故事媽媽跟許多藝文團體都進駐了，難道這不是一種讀整增加嗎？

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：他們是百分百支持，因為這最主要是我們跟公家部門之間一直都配合的很好，上級叫我們做什麼，我們都會盡量配合，所以在這次的計畫上上級也是很支持我們的。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：主要我想是因為整個從計畫知道到確定執行的一個過程當中，所給予的時間相當匆促，所以我們館員不能做到一個監工的角色，也因為建築方面的專業上的不足，像地板的材質等專業知識比較不懂，但是因為廠商也不是在地的，所以每次要請教他們也是相當麻煩，再加上以後一些維修事宜，真的都很不方便。

所以我們後來就是請得標的廠商，直接付錢給當地的廠商，委外請當地廠商幫我們實地勘察，我想這樣對得標廠商而言，也可省下不少往返的交通費吧！

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我現在最迫切的，就是希望可以找一筆經費，在頂樓部分加蓋一個大型的多功能會議廳，也可演講用，或者可以撥放power point，這是因為我常常會請一些老師來做演講，老師的講費一小時1600，二小時就要3200了，那我為什麼不要將原本只有50個人聽的經濟效益，擴大成200，甚至300人呢？

另外我覺得是人員的部分，在專業上的不足，畢竟隔行如隔山，我想應該是要靠上課去充實我們這方面的知識，希望下次要是有機會的話，可以安排我們各圖書館的一些館長或館員去上一些基本時數的相關課程，可以充實我們館方的專業知識。

再來就是針對我們館內的天花板跟地板，地板我希望可以將1樓的全部都可以改為木質地板，這樣我覺得應該是更具一致性的，至於天花板是因為這次的時間不足，我覺得整個設計上，不是很滿意，所以要是在有這種經費的話，我希望可以再重新整修天花板。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：希望可以針對人員的專業性，開一些基本時數的課程。

還有就是希望可以將這次公共圖書館改建計畫實施後，各館優秀的部分，可以當做是下次這種計畫的標準，不僅是設計的方向，就連預算上都是可以當做一個標準。當然也是要針對空間大小再去做一些調整，不過這樣的話，要是下次再有這種改善計畫，那對其他的館而言，可能也比較有可以學習的對象。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」 深度訪談

58.館別／代號：花蓮縣玉里鎮

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：首先是從地下室開始，還有1樓、2樓、3樓，總共4個層面空間的改善。

地下室在改善之前是一個避難所，每次颱風一來都會造成淹水，不過現在經過整個的再造之後，就成了一個舊的書庫的儲藏室，也是現在故事媽媽主要的活動場所，替館內增加許多新的空間，它主要是利用新購買的滾輪式書架來節省空間。

1樓其實功能都差不多，只是為了配合新的營運的方向，所以才增加了兒童室，而且它是參考誠品書店的設計，所以全面採用木質地板，還有就是增加親子閱讀區、書報閱讀區，另外再配合整個動線上，設置了一個服務櫃檯。

2樓它本來就是書庫，只不過再加上一個書報閱覽的地方，還有增設新書展示區，另外0到9類的各種圖書，也都是放在那裡。

3樓的話改善前後其實整個空間都一樣，是作為一個演講、表演的場所，裡面有增加視聽的設備，書桌椅和冷氣也都是全部新的，這些都是這次改造計畫中的重大變革。

這次空間再造之後，我們玉里鎮圖書館獲得在這次空間改造計畫評筆中，是全花蓮縣的第一名！

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：比較好的項目，其實整個再造之後，入館的人數是以過去的十倍成長，它的最好的方面，其實

是各樓層都有徹底充分在使用到，但是因為經營的方向不同，

所增設的兒童室，所帶來兒童跟媽媽的族群，是最明顯增加的。

再來就是我們的營運方向，都已經從過去的單一到現在的多元化經營，也就是以服務為導向。除了是增加我們國內最新的40幾種雜誌，再來就是跟我們台北市政府馬團隊請益，曾博士也帶領了專業的團隊幫助我們的整個再造。

還有硬體跟軟體的部分，主要是配合我們鎮內的需求，增加我們的故事媽媽，在當時也舉辦了英文學習成長營，內容包括成人的英文對話訓練，還有小朋友的英文閱讀訓練，這些都是以前所沒有的。

還有我們是全國唯一一間全年無休的圖書館，這也是圖書館改善後，觀念的改變後，才會有這樣的想法。不會再以舊有的公家機關就要上8小時班，圖書館就只開放8小時的舊觀念，而是真正以服務為導向的一個全新的觀念。

另外我們圖書館有一個全球中英文圖書館的網路服務，也在94年正式啟用，裡面有首長的信箱，館長的信箱，還有一些電子報、活動資訊、作品分享…等等，也還有主動下鄉辦圖書巡迴及館長穿著原住民衣服帶領故事媽媽去說故事的創舉、好書交換活動、結合醫院舉辦一些演習、以及我們整個購書經費的逐年增加，我覺得這些項目都是好的，民眾也都是很積極參與的。

項目不好的部分，我想主要是因為館內的空間受限，所以1樓都是開放的空間，在沒有隔間的情況下，閱讀書報的讀者很容易被而同室的小朋友影響。但是有利也有弊，也因為開放的空間，所以整個透亮度提高很多。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：當初整個預算經費是700萬，不過實際得到的經費只有400萬，針對這次計畫300萬的缺口，造成3樓硬體在經費上的不足，也在之後文建會的100萬補助之下，購買了21台最新的電腦開放讓

我們的鎮民使用，還有當時鎮長爭取的補助款100多萬，才得以增加防颱板和我們3樓的冷氣，現在也才可以利用3樓當我們的活動教室。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有，我覺得至少有95%以上的讀者在計畫改善之後的反應都是相當正面的，另外我們圖書館也是全台灣唯一一間不休館的圖書館，而且從早上八點一直開到晚上九點，只除了中午和晚上的吃飯時間有休息1小時，當然這也是我們為了讀者的需求才會有這樣的開館時間。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：首先從我們那時候任職的潘鎮長談起，當初在國中圖補助的400萬下，不足的300萬缺口，是潘鎮長大力地向中央去爭取100多萬的補助款，我們才可以規劃3樓的整個設計，也才可以增加防颱板和冷氣跟許多的資訊設備。之後也才可以利用3樓舉辦我們的東區閱讀人才訓練計畫，當時也獲得我們13鄉鎮跟文化局的很肯定，所以也才獲得了一座獎盃。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：我覺得是人力的一個不足，因為當時總共只有館長跟一位臨時小姐而已，要負責全部樓層的監工，又要將2萬多冊的書籍做一個搬遷，幸好是靠我們附近教會的教友跟學校的小朋友的幫忙，不然整個計畫不會那麼樣的順利。

但是這種人力不足的問題在整修重新開館後，就更加的明顯了，要不是有將近20多位熱心的鎮民志願當志工媽媽，要想要維持全年無休，我想真的是不太可能。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我是覺得就我們玉里鎮來講，我們的圖書館面積太小，將來圖書館的轉型，可能會朝著閱讀跟休閒方面去做結合，比方說圖書館可以設個小型的咖啡館，這些都是過去沒有辦法做到的。所以要是以後經費允許的話，我想應該要增加整個館內的讀書氛圍還有入口意象。

還有就是我覺得以一個圖書館而言，要不斷的推陳出新，這樣才會越來越跟的上潮流，也才可以一直不斷的吸引讀者來圖書館。所以我覺得應該要安排各圖書館的館長或是館員到外地交流，例如中國或美國，去做一些文化上的交流，也學習他們圖書館的長處，增加我們館員的世界觀。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：其實我是覺得，現在是一個求新求變的時代，所以應該在行政的整個流程上面，應該要再更加地簡化，像好像說以前的撥款都是一次就全部撥下來了，可是現在都要分成二次，這應該是不需要的吧。

當然也希望在整個經費上可以在寬鬆一點，畢竟整個地方上的財政窘困，所以要是在經費上可以多補助我們一點，那我想我們一直朝著要將玉里鎮改為一個文化大鎮的目標，應該也就會越來越近。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

59.館別／代號：台東縣文化局

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：剛好在這計劃之前，文建會補助圖書館的表演藝術課及我們隔壁中山堂的表演廳一筆經費，那表演藝術課大概有3000萬左右的經費，而我們圖書館也享有一部分款項，不過圖書館是二十幾年的老建築了，就把這批經費運用在照明設備和防火的工程做一個全面修繕，不過我不知道是建築法還是什麼法的，有規定工程施工三年內還是五年內是不得重覆敲掉或是打掉重新弄，所以這次空間營運計劃我們圖書館變化不大，因為就是這什麼法的限制，連那次做的不好的地方，想藉空間營運計這次重弄也無法重弄，就變成這次主要是改建修繕兒童室，還有書庫的書架，因為本身有20幾年歷史，再加上經過兩次嚴重地震，書架都扭曲變形，所以這計劃案幾乎大多的經費都是用在書架，大概200萬左右，而且沒有完全的換掉，還又多加幾具讓可擺放書的地方增加，但由於經費確實不多，所以其他就是用於兒童室，還有就是因為上一個案子所以這個案子能動的地方真的不多了。至於在設備方面，我們買了影印機還有彩色影印機和視聽設備，還有讀者用的飲水機，因為使用率高所以汰換率也高，整個設備大概就佔經費的二成九左右。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：其實我們的讀者群有限啦，又有城鄉落差，民眾就是農、軍公教和學生，不過我們會比較偏重小學生做推廣，因為高中或是國中生他們大多就是進來看看報章雜誌就到自修室了，而且也以升學為目標了，基本上使用圖書館資源比較不多，另外我們這邊會進來圖書館的就是父母帶著小孩來，所以兒童室的使用率成

長相對來說是比較高的，還有上網區，那人真是多！我們還要限制每人上網時間，大多集中在星期三、星期五和假日，因為學生讀半天，又可能家中沒有這方面的資源像是印表機，所以就會發現圖書館的使用率很高。另外，我覺得並沒有說效果不大的部分，多多少少都有他的效果，說書庫好像沒有多大效果，不過他本來就是給書放置的地方，就是讓圖書館整體看起來不要這麼凌亂，而且我們的書架還是防震的喔，之前有地震我們都沒倒！

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：當初這個計劃案開始時，文建會和國立台中圖書館是說每間圖書館可以申請的上限是1500萬的經費，不過後來確實公佈就變成500萬，那我們也只是申請到500萬而已。不過這筆錢作用到後來都分散了，加上很多地方又不能動，我想做這個，那那個又不能做，所以變的是說，很多都是經費多寡問題，而非計劃調整問題，造成我很多計劃都被切割掉了，我還分了100萬經費給電力用來改善館內跳電問題，另外一個就是整體性的問題，我原先預估的經費是可以讓圖書館有一個整體性，現在被切割掉就失去了整體性，不然我本來也有打算要把圖書館的空間像是樓梯間啦、館內四周轉角啦，做個綠化美化，或是整個空間有個藝術的創作或是其他什麼的，後來就沒了。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：我覺得這個怎麼說呢，因為我們能使用的人是非常多的，尤其親子這方面，就是兒童室的使用，加上上網區的生意，現在我們讓民眾是影印只要一塊錢一張，大家都覺得很棒，因為很多來使用的都是小學生，未有這計劃之前是廠商設置的影印機一張要兩塊，大張的還四塊，現在我們自己有影印機了，這對他們的負擔比較不重。當然這方面讀者有提到藏書量或是新書到館的問題，你會發現台東鄉鎮圖書館的書比我們這裡還新，因為他們前一陣子有收到國中圖的贈書，那也只給鄉鎮的圖書館，所以我們常聽到讀者民眾抱怨的部分也就是為什麼都沒有新書？在這

裡新書一上架就被借走了，變成其他晚借的人看到的都是那些舊書，我們又不能把舊書淘汰，新書的出現沒有舊書淘汰度高，不然會顯示出圖書館沒什麼書，一方面也是經費不足、書的價格太高的問題。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：這個問題也不能說是局長或是上面的人不幫忙，因為跟這空間營運計畫發生的同一年，有很多案子都在這時期發生，那我們圖書館就是對這工程部分、招標部分等都不是專業也都不懂，沒有人可以協助，局長也在開會時建議縣長，不過大家都忙到自顧不暇，根本沒有人可以幫忙，加上政府又規定所有計劃案要在同一個時間要有成果，大家根本就是趕趕趕，這樣也造成工程品質差很多。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：就是設計案不順，因為又要落實原住民工作保障法的關係，我們很多工程都要經過五次以上的招標才會成功，所以變的是說政府派的輔導團也是建議圖書館以修繕改建兒童室為主，還有行政程序非常的冗長，有包括文建會國中圖還有擴大空間工程等，審核還要面對鄉鎮的部分，每個部分都有他們的表格，我還要催我下面其他的鄉鎮的計劃，另外我本身也不是專業的工程人員，當初一度想放棄這個計劃，是前任局長覺得可惜要我們一樣還是做吧，雖然當初設計就已經不是很滿意了。之外，因為除了我自己這個館，我還有七個鄉鎮的館要處理，而且他們還不是我們的分館喔，不過我們總局有輔導的義務，所有行政作業都在我這裡，我撥上面給我們的經費給他們，還有充實館藏部分這招標、選書、驗收等方面也是我這邊處理，我每天就像是被推著拼命往前，那壓力真是無法言喻的大啊，人力又不足，我都不知道自己怎麼走過來的，哈哈。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：像空間方面，我們就是卡在前一個案子動過工程的地方不能再施工，我就有很多地方想要再規劃啊，像是天花板那採光部分，還有燈光方面，我覺得圖書館就是要有那氣氛，這燈光就佔很重要的部分，有機會也是要更改，還有我本來也有打算要把圖書館的空間像是樓梯間啦、館內四周轉角啦，做個綠化美化，或是整個空間加個藝術創作還是其他藝術方面什麼的，未來有機會就是朝這方面考慮，另外在每年都會有統計人次方面的問題，這真是個困擾，所以有可能會改在出入口處裝設那種可以計效人次，又可防盜，只要把書上封條，民眾讀者都可帶包包入館內各處，不過這真的是一個大工程，最少也要花上200萬。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：唯一我們覺得比較幸運是這筆計劃是專款給圖書館用，真的是非常幸運。但是這計劃對偏遠地區的城市實在很吃虧，我們徵選不到優秀的設計師，不像其他繁華的大城市這麼容易找到，就連設計師的招標還流標了五次，最後一次還是拜託免強對方才設計出來的，工程招標方面也是同樣問題，有規定第一個一定要給原住民的廠商，結果第一次一定也是流標，第二次才順利成功，不過也是隔了一段時間，總之就是政府在規定規則時可能要考慮城鄉資源差距和人力不足的問題！

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

60.館別／代號：台東縣延平鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們圖書館主要是1、2樓和地下室3的樓層。不過地下室因為以前是避難室，基於公共安全的考量，不能做其他的用途，所以我們圖書館勉強只能算只有2個樓層而已。

這次計畫中1樓增設的展示櫃，它是用強化玻璃作的，裡面主要是擺放一些原住民的文物，希望可以將原住民的文化傳承下來，也可讓附近的學生參觀，了解更多屬於我們自己的文化。

第二就是照明冷氣設備的部分，為了讓讀者的眼睛能夠有更好的照明，也因為早期的照明系統已經太過老舊，所以也將全部館內1、2樓的照明設備全部換新；另外因為之前的冷氣已經用了將近十年多了，也會產生許多噪音妨礙讀者閱讀，所以這次也將館內的冷氣全部更新，並且改為隱藏式，可美化整個天花板。

另外1樓早期的閱報區並無其他多樣種類的雜誌，所以這次也將閱報區擴大並添購期刊架，增設了期刊區，還有擴大整個兒童室及修建我們館內的廁所。還有我們的服務櫃檯，也將早期死板的服務台改建成U型的服務櫃檯，這樣不僅使空間更加活用，也能有更多的空間放置傳真機、借閱資料冊等。

2樓的部分就是增設一個室外閱覽室，它是用實木地板作了一個挑高30公分的區域，可容納30位左右小朋友，可直接拖鞋在那邊玩耍。

Q2.就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得項目最好的大概是兒童閱覽室，除了它是實木地板也因為整個的擴大，可容納較多小朋友在那邊玩耍或舉辦說故事活動，使用率也是最高的。

項目不好的部分我想就是2樓的室外閱覽室，雖然當初整個構思是很好的，也很少圖書館有這種設計，但是因為當初的施工造成了我們屋頂的漏水現象，還有就是當初設計的防護欄過低，所以在安全的考量上，我們也不建議小朋友在那邊玩耍，怕會在玩耍過程中掉下去。另外也因為它是一個室外的空間，相當親近大自然，但是卻也造成許多禽鳥在那邊大便，帶給我們同仁在清潔方面相當大的不便。目前在使用上，也是人數較低的一個部分，但是未來也是會結合一些推廣活動，希望可以提高使用率。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：當初在一個預算上的不足，並不夠做代表我們原住民石板的入口規劃，只夠整修館內，感謝當時鄉公所幫我們籌措40萬的經費來改善門面。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：這部分因為硬體設施有改善，民眾的滿意度當然會有提升。因為整個不管是它的視覺效果或是使用功能它都有兼備，民眾也都有許多不錯的反應。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我們的鄉公所一直以來都滿相當支持我們圖書館的，譬如說在這次計畫中也另外編列了40萬的經費，用屬於我們原住民代表的石板去做設計規劃，來改善我們的門面。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：因為當時的館長並沒有工程方面的專業背景，所以對於採購法的規定並不是很了解，而且二方面因為當初底標定的太低，使的流標的次數高達4次，讓整個施工的期程都縮短了許多，後來因

為中央的催促，當時的館長就常常要寫報告來報告進度，幸好後來都趕在期限內完工。

第二，當初因為我們圖書館在施工期間並無門禁，所以使的當時的館長跟一位臨時員輪流夜宿圖書館內長達半年的時間。另外在施工期間也因為沒辦法正常營業，使的讀者不能借閱書籍，我們也是相當抱歉，所幸這都是過渡時期，現在也沒有在聽到讀者有這些怨言。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：第一就是我剛剛講的2樓的室外閱覽室，希望可以提高防護欄的高度也希望可以架個遮雨棚防止禽鳥的大便。

第二就是我們閒置已久的地下室，因為這次並沒有將地下室納入計畫中，也因為它早期是一個避難室，所以在消防安檢上都是不通過的，希望下次可以經過全新的改善，通過消防安檢，讓它改為視聽室，讓民眾可安心的使用。

第三個部分就是希望可以提高整個公共藝術，尤其是我們圖書館外圍最令人詬病的欄杆，不僅是因為它讓我們很像處在監獄內，也因為它整個設計使的我們圖書館跟民眾很有隔閡，我想它對一間圖書館的公共藝術而言，一定是不及格的。

希望要是下次還有類似這種改善計畫的話，可以朝上述三點去實行。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：希望未來要是還有類似這種專案計畫的話，我建議應該要有分級制的審查標準，就好像原住民跟都市人的審查標準就要不一樣，不然審查決策小組他們的主觀意見、館方的意見、與廠商的三方意見不易達成共識。

另外也希望可以直接由文建會統一發包，這樣我想，像Q6專業方面的問題就不會產生，這樣也才可提高施工後的一致性也可縮短整個施工的工期。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

61.館別／代號：台東縣鹿野鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們以前舊館是在鹿野國小那邊，後來藉這次的改善計畫，就整個搬遷到了現在的位址。因為換到了一個不同的建築物，所以也必須要將館內的舊建築隔間重新打掉才可以再重新作設計，還有就是館內全部的書架，也因為全部都改為軌道式的，所以書架也是全部換新的，幾乎全部的館內設施都是新的，所以除了原來85年向教育廳申請的視聽設備跟舊館的書籍是原封不動的移過來之外，我想新館給人的感受也是全新的。

另外也因為現在這棟建築物也已經是20年左右都屋齡了，所以基本的修繕也是要，包括整個牆面的粉刷、門窗的更新，基本的修補漏工程，所以我覺得我們實際花在館內的空間改善費其實不多。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：因為整個環境全部都是新的，讀者明顯增多。我想是因為這是一個全新的改善空間，不僅服務項目增多，新館各區的項目區分的比較詳細，所以對這些改善上，我覺得這次的空間改善整體而言都是有正面的影響。

基本上我覺得各項目在使用程度上都有明顯的增加，不過因為我們樓上平常是只有在辦活動時才也在使用，或者讀者有需要時才會使用到，不然其他時間因為漏水問題，所以也不敢放什麼東西在上面，怕會損毀。我想這應該是目前館內最大的問題，不過這也是因為預算不足，所以當初漏水問題沒有解決的原因。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：因為當初是一個新空間，為了使整個館內動線上更為流暢，所以將原本裡面的隔間都打掉，主要也是因為新館原本也是舊建築，它本來就有許多的隔間，所以在整個建築經費上高達44%，所以在其他方面的質材上，可能就沒有那麼好了。

還有就是2F的漏水問題，原本是要針對屋頂作重建，還有外牆的防漏等工程，也因為預算不足所以並沒有做徹底的改善，導致現在2F幾乎變成一個閒置的空間

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有，雖然我們的館設沒有像一般大都市的圖書館那麼樣的寬敞，也沒有像誠品一樣那麼的有設計感，但是我們的讀者都覺得一走進我們的圖書館立刻會有一種家的感覺，覺得很溫馨，比較沒有距離感，也很想要一直再走進我們圖書館。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：那時候我們的經費總共是450萬，但是因為這是一個全新的建築物，所以整個施工的經費上的不足，都是靠當時的鄉長自籌款200萬，才可以順利一次整修完畢。

因為公家機關都有許多各自的工作需要去做，所以其他方面的話的協助應該就只有在社區的推廣方面，常常會幫我們結合一些社區活動來大家常常來使用圖書館，也算是一種成功的宣導。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：因為當時設計師很重視我們的館員需求，會聆聽我們館員的建議，所以不管是在整個動線的規劃方面還是針對每個區塊的設計概念，它都是以我們提供的意見去做設計規劃的，不會因為

長官的意見，而忽視我們館員的需求，所以這次在計畫的整個執行過程，我覺得都是相當順利的。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：防漏，因為當初的經費不夠，所以只做表面的一些漏水處理，但是經過了2年，現在整個漏水的情形愈來愈嚴重。因為漏水對圖書館而言是很嚴重的事情，畢竟圖書館內最重要的資產就是書籍，所以希望下次要是再有這種經費，可以先主要針對漏水問題做一個全面的改善。

其他的話，我覺得我們圖書館小歸小，可是五臟俱全，也因為當初設計師的規劃都是跟我們館員溝通過後才去執行的，所以大致在使用上都沒有其他的問題。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：我覺得可能是因為整個計畫的行政程序上的一個作業流程，所以當初在撥款的速度上，慢了許多，所以希望下次可以提高一點效率，快一點撥款，這樣的話跟設計師的溝通上我想應該會更好。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

62.館別／代號：成功

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？（例自修室、閱覽室、兒童室…等）

答：我們這個館總共有1、2樓和地下室三個樓層，但是因為地下室是以前的避難室，所以也不能做其他的用途，所以嚴格說起來我們館應該只能算只有2個樓層。

這次的計畫主要有將1樓的兒童閱覽室擴大，並且有添購一些兒童桌椅跟書架，其他還有像館內的整個裝潢，1樓的天花板，整個館外跟館內1、2樓的牆面重新粉刷，館內廁所的重新整修，還有1、2樓的地板也都有用瓷磚重鋪過，另外就是館內的冷氣也都因為使用過久，所以這次也增設了7台冷氣，所以它幾乎全部都是重新整修過的，只差沒有將館內重新做隔間，僅是利用原來的格局去做翻新。

Q2. 就整個計劃執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我想主要是我們的兒童閱覽室，許多媽媽跟小朋友都常常跟我們反應說，很喜歡我們兒童閱覽室的整個擺設，在使用上也是人數最多的。

其實我們館內空間不大，所以沒有所謂的自修室，只有2樓有一個多功能教室，它是一個開放的空間，平常都是在有活動的時候才會開放讓讀者使用，所以它並不專門完全開放給讀者看書，只有在考季時候有讓讀者自修用，現在裡面總共有6台電腦供讀者使用。

所以我覺得效果不大的，應該就是我們的期刊室和閱覽室，因為其實它是一個共用的空間，所以有時候到考季的話，考生就算已經有在借用多功能教室唸書，也會因為不夠空間，而佔據在期刊跟閱覽室的座位來唸書。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：因為當初我在這部分並沒有實際參與，所以我並不知道本來實際是申請多少預算，只知道後來申請到的預算是400萬，但是我聽說當初預算上好像是滿不足的。

還有就是我從一些後來找到的資料中得知，當初原本是有打算要將2樓的陽台部分增設一個戶外的閱讀空間，還有就是本來想在2樓增加一個自修室，雖然自修室方面主要的因素也是因為我們館室空間過小，就算真的要增建的話，使用空間應該也是不會很大，所以才會在預算不足的情況下，優先刪掉自修室的規劃，而後才又在考慮刪掉2樓室外閱覽室的規劃。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有，這絕對有，而且提升很多！現在讀者對我們圖書館的整個設計都很滿意。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：當初計畫執行因為我未實際參與，所以不知道當初我們鄉公所在工程的過程當中有給予什麼支持。但是現在就我所知，我們圖書館在每年的預算上，我們的代表會跟公所都會盡力去幫我們爭取，也會時常關心我們圖書館的需求。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：因為我們整個館室空間過於狹小，所以本來在設計中的自修室因為預算及空間上的不足刪掉了，不過最主要的因素還是因為我們當初的增建計畫礙於建築法規的受限，所以不能做增建，真的是相當的遺憾。

Q7. 如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：我覺得最主要是因為我們整個館室空間過小，因為目前館內只有1、2樓有在使用，而每層樓又才只有35坪左右，根本使用上就感覺很擁擠，所以不管未來有什麼改善的計畫，增建一層樓一定是必須先完成的，如果真的不能增建的話，可能就要考慮遷館，不過如果遷館的話，那對這次計畫所花費的經費而言又很可惜，希望在法規上可以放寬。

還有就是希望可以將我們館外的空地規劃一個可以閱讀或當作休閒的一個場所，不用很多經費，所以就是設個咖啡廳或者增加一些桌椅，這樣對於讀者也是一個可以吃東西的地方。

另外我覺得我們館內的書架都太高了，不但讀者在取書、找書都相當的不便，也影響到整個館內的一個明亮度了。所以希望以後可以仿照誠品式的書架，改為矮櫃式的，不過要是真的要改換的話，也一定是要增建了，不然空間上一定是不夠用的。

再來應該就是我們的電腦了，希望可以補助一些電腦設備，畢竟我們東部不比都市，並不是家家戶戶都有電腦可以使用，所以希望政府可以在我們東部地區的一些資訊上可以多補助一些。

Q8. 針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：希望預算可以再多一點，畢竟我們圖書館本來能爭取的經費本來就不多。

還有關於建築法規方面的問題，像是建築本身要增建而不能增建的這種問題，我覺得應該成立一個諮詢的窗口，讓我們可以去尋求解決的辦法。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

63.館別／代號：宜蘭縣宜蘭市

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：主要是做整個圖書館1、2、3樓樓層的地板修建，這樣的木質地板是讓很讓人覺得親切的，讓人覺得自然，以前沒有這項經費，所以沒辦法修建，還有整個樓層的天花板翻修，整館的油漆工程。另外針對館內館室的增加，我們是在3樓增加了音樂光碟館藏室，方便讀者可以找自己想要的光碟，而設計了一個用玻璃製的展示架，還有增加多媒體研習中心，專門的一個視聽室，這些部分都是和設計師討論後，以最需要的方面去做，著重在文化休閒的感覺來設計，讓每個樓層都有宜蘭的味道，跟社區結合。

Q2. 就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：好的改善效果我想這是全面性的，例如外觀，感覺就是跟文化環保自然相結合，打破以往以前單以借書、還書、看報紙及溫書等活動，現在就可以跟社區結合，跟宜蘭民眾生活相結合。所以現在有人每天都要來逛圖書館，包括小孩子還會主動要求父母帶他們來。每次一遇到星期一休館，都還有民眾抱怨怎麼會休館，讓他們沒有地方去。我想圖書館以可以被當作生活的一部份，應該是最明顯的改善成效。

效果不好的部分，我想是因為我們跟宜蘭縣文化局的距離很近，所以館內資源的重疊性很高，某方面就會比較弱，所謂的就是在重疊性太高的情況下被比較出來的，並不是服務不好，而是因為文化局的資源比我們更多，所以才會使的我們館的使用率變低，因為對讀者來說，去一個地方就可以把資料蒐集齊全，何必要跑二個地方呢？

可是我們也發展我們的館藏特色，這裡是以文化陳設圖書館，反而會吸引更多的讀者來，是以休閒為主，但在電腦、視聽等這些資源方面，文化局還是比我們豐富許多。

Q3. 請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：最早是希望以兒童專用館來做整個計畫的規劃方向，因為想要跟文化局作區分，計畫將成人文學的部份都全部集中在文化局，文化局的兒童部分也交給我們，我想這樣對讀者才是最佳選擇。

最初我是想要是有一個用親子館、玩具館、少年館、少女館所結合而成的兒童專用館，就可以跟小學作更多活動的結合，也可以徹底跟文化局作區別，避免資源相衝突，對大家都很好。但是當初計畫卻在民代的保守觀念下，只能還是像傳統圖書館一樣。

Q4. 請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：早上我們都有很多人，中午也沒有休息，對面小學的小朋友都會跑到我們這看書寫功課，媽媽們也都會在下班時間來圖書館接小孩，像星期三、星期五媽媽都不會帶小朋友去上安親班了，因為現在我們圖書館就像安親班一樣，可以讓小朋友主動來圖書館讀書、寫功課。

而且我們也會設計一些親子課程或媽媽課程，例如陪孩子閱讀一些英文的繪畫本的課程，或者是假日小孩可以在一樓看書，那媽媽也可以在三樓作瑜珈。

其實這些媽媽原先不是來看書的，是因為小孩要求才來的，所以現在我們也舉辦活動吸引媽媽來，讓他們覺得圖書館竟然可以這樣的跟生活結合在一起，這就是跳脫傳統的圖書館性質。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：我想圖書館的興盛，我們宜蘭地方首長佔99%，還好歷屆的市長非常注重圖書館，只要圖書館有活動他都會來參與，而且都是親自參與，不是只在活動開始時露露臉而已，其實這樣他也可以比較清楚知道圖書館所辦的活動有哪些，在下次活動舉辦的時候，他也會透過電台推銷給大家知道，讓我們的活動可以吸引更多人來參加，所以後來我們做活動前，也都會主動報告給首長知道。

所以這次計畫很受長官的關注，不僅是這次計畫成功能大大提升首長的知名度，更是因為他們覺得可以帶給市民更多的資源。

但是我認為以後要是有關預算要規劃時，應該要先評鑑首長的配合度，並且看所編的預算是不是有效可用，是否有浪費的傾向之後再去執行。

還有不可否認的，地方的預算是越來越少了，我們能申請到的經費也是，但工作還是要做，所以我會去外面募一些經費，不只國內的，就連國外的經費我也是很積極去爭取。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：雖然我們對工務方面是外行，雖然我們也有去找相關的專業詢問，但隔行如隔山，還好我碰到好廠商，在做的過程中，因為我對設計師的品味很不苟同，我們也會請廠商盡量達到我們所要的需求，他也對偷工減料方面的問題給我們很大的建議，不過還是希望以後在專業的領域方面，可以透過專業來幫忙。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：最主要就是我們想要把這改為兒童專用館，除了因為我們館跟文化局的距離實在太近了，重點也是希望不要有資源浪費的情形發生。

而且我覺得兒童館才叫做我們專屬的館藏特色，讓家長、老師和小孩一起使用，讓圖書館作最大的功能。讓孩子一進來就是玩的世界，在慢慢領導他們進到閱讀的世界，我覺得未來是多元化的，讓兒童有多樣化選擇，使得圖書館有最大效用，最重要是資源不會浪費。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：我想是審查委員，因為是各方面的專家來做審查，所以我們不能否認他們的專業，但有時太過專業卻會忽略圖書館應該有的基本點，我覺得我們圖書館需要什麼，是不是也應該要聽取我們的意見，但往往只要一站到他們這塊領域，他們就不太會聽取我們的意見，我覺得很可惜，所以我希望以後要多考慮我們館方本身的意見。

或許還有很多從國外學習圖書館系的人回國，其實也都可以請他們來做審查的一員，因為我希望是真正設計圖書館的規劃者來規劃我們的圖書館，讓圖書館是多樣性，且具地方特色，當然也不單單是圖書館，也有文物館、博物館，我想這樣能更吸引人，畢竟未來是休閒重於一切，當然這包含的範圍很大，但我想主要是希望來圖書館不只看書，而且能學到更多、看到更多。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」深度訪談

64.館別／代號：宜蘭縣南澳鄉

Q1. 請問貴館在「空間及營運改善計畫」中，主要修建或改善的空間、設備有那些呢？(例自修室、閱覽室、兒童室…等)

答：我們館內本來是屬於一個開放的空間，全部都沒有隔間，所以在這次的改造中，我們將兒童閱覽室用透明的圍牆做隔間，這樣我們才可以避免兒童玩耍的聲音去吵到正在看書的其他讀者，又可以兼顧到安全的問題。另外在兒童室裡面我們也設置了一個原住民的專區，展示我們文化上的一個特殊地方，這也是這次計畫中的訴求之一。

至於設備方面，其實我們原來的設施本來就滿充足的，雖然都是舊的，但是就不列入在這次的計畫當中。

Q2.就整個計畫執行後的改善情形，請問您覺得那些項目效果最好？那些項目效果不大？為什麼？

答：我覺得兒童閱覽室它的效果最好，常常都有很多觀光客會在裡面跟我們設置的原住民專區拍照，就好像是成了一個展覽中心，因為現在我們圖書館跟隔壁棟的原住民觀光展覽區有一個橋樑可以互通，那那邊的小姐也都會介紹他們來我們圖書館參觀。

還有我們的電腦教室，現在我們安排的一些電腦課程，常常都是座無虛席，再加上寒暑假也會針對小朋友安排上一些電腦的基礎課程，常常小朋友因為位置的不夠，有時候都要從一台電腦二人使用變成三人使用，才夠容納全部的小朋友在裡面上課。

效果不好的方面我覺得是沒有，因為現在各室在使用上有很好的成效，唯一比較美中不足的，就是我們的館室過小，好像已經把功效發揮到極致了，也已經沒有其他可以發展的空間。

Q3.請問您認為貴館在整體計畫預算編列方面，有沒有那些需要改進或調整的地方？

答：因為當初只有200萬的經費補助，所以在整個施工上面，都只是做重點式的加強而已，所以比較沒有顧到整個品質的部分，像是壁癌問題，我們也是只能做重點的補救，但是並不是治本的辦法，我想這是最遺憾的。

Q4.請問您認為計畫執行後，整體讀者的滿意度有沒有提升？

答：有，而且滿明顯的，尤其是在剛剛改善完後，很多讀者都會有一種驚艷的、新鮮的感覺。而且在每年的進館人數上，也有大幅度的升高。雖然我們圖書館進館的人數不像大都市一樣那麼多，設備也不是最好的，但是我們所營造出來的那種溫馨，我想可能是讀者一直想來的原因。畢竟要是突然間將圖書館改成非常新潮的大樓，我想以這裡的居民來說，搞不好還會怯步，就算進館後，也是會不知道手腳該放在哪裡吧。

Q5.請問您認為整個計畫執行過程中，地方政府(鄉鎮公所)的支持或協助程度夠不夠？

答：應該是滿夠的，尤其是當時的陳鄉長，一知道我們經費不足之後，也是馬上幫我們自籌款80萬，幫助我們整個施工上的一個經費不足的部分。

Q6.請問您認為在空間規劃方面，在執行過程中有那些困難的地方？請問貴館是如何解決呢？

答：其實當初我們整個過程都進行的相當順利，不管是在設計上面跟設計師的溝通，還是設計之後有什麼不妥的地方，設計師也都會在幫我們想辦法在做調整，所以整理上都還算滿順利的。

Q7.如果未來還有「公共圖書館空間及營運改善計畫」的話，請問您認為最應該改善或加強的是那些地方？

答：首先我當然是希望可以增加整個館室的空間，像現在我們想要辦個展覽或是活動，都沒有地方可以舉辦，這樣我覺得對於在整

個社區的推廣上，會是很大的一個阻力，尤其我們這裡，只要一辦活動都會帶來許多的讀者，但是隨著活動的停擺，進館的讀者就會越來越少。

還有就是我們圖書館的壁癌問題，因為在計畫中並沒有徹底的解決，所以希望下次要是這個經費的話，可以徹底做個改善。

另外天花板的問題，因為我是覺得天花板的整個設計，跟我們整體所營造出來的原住民氛圍上，有明顯的不搭嘎，所以希望可以在天花板的整體設計上，可以再重新做規劃。

Q8.針對「公共圖書館空間及營運改善計畫」從開始執行到現在，請問您還有其他建議，可以提供我們改進參考嗎？

答：我覺得這次的計畫，其實在整個行政的流程上，都還算是滿正確的，並沒有很冗長，所以我並沒有什麼可以提供建議的。不過我覺得在這次計畫中唯一遺憾的，因為就是經費的範圍，因為不清楚整個經費的範圍，所以在提報經費上，我是有比較客氣一點。所以要是下次再有這種計畫，我一定是會提報多一點的經費，讓我們的讀者享受更好的圖書館。

附錄六：64館讀者流量分析與預期樣本結構

編號	圖書館	每日讀者流量估計						每日 平均 人數	偏遠 地區 (平均 50 人 以下)	預期樣 本數	調整樣 本數
		週二	週三	週四	週五	週六	週日				
1	桃園縣中壢市立圖書館 (一半配額在溫書室)	1300 (200)	1300 (200)	1300 (200)	1300 (200)	1600 (450)	1600 (450)	1400		100	300
2	臺北縣立圖書館	1300	1500	1300	1300	1800	1800	1500		100	300
3	新竹市立圖書館	1000	1000	1000	1000	2000	2000	1333		100	300
4	臺中市文化局(圖書館)	1000	1000	1000	1000	2000	2000	1333		100	300
5	臺北市立圖書館天母分館	1000	1000	1100	1000	1200	2000	1217		100	300
6	臺北市立圖書館南港分館	900	1000	1000	1000	1000	1100	1000		100	300
7	臺北縣泰山鄉立圖書館	800	800	800	800	1500	1000	950		100	200
8	臺北縣深坑鄉立圖書館	600	800	600	600	800	800	700		100	200
9	嘉義市文化局(圖書館)	300	300	300	300	1500	1500	700		100	200
10	高雄縣政府文化局(圖書館)	500	500	500	500	700	700	567		100	200
11	臺南市立圖書館東區分館	休館	600	300	300	800	800	560		100	200

12	臺北市立圖書館景美分館	500	500	500	500	600	600	533		100	200
13	臺南市立圖書館	400	400	400	400	800	800	533		100	200
14	臺北市立圖書館萬華分館	400	400	400	400	700	700	500		100	200
15	臺北縣板橋市立圖書館 國光分館	350	350	350	350	700	700	467		100	100
16	臺南縣歸仁鄉立圖書館	300	300	300	300	800	800	467		100	100
17	彰化縣文化局(圖書館)	300	300	300	300	500	500	367		100	100
18	臺中縣文化中心(圖書館)	250	250	250	250	400	400	300		100	100
19	桃園縣桃園市立圖書館	180	180	180	180	450	450	270		100	100
20	臺中市西區圖書館	250	250	250	250	300	300	267		100	100
21	臺南縣永康市立圖書館	200	200	200	200	400	400	267		100	100
22	臺北縣五股鄉立圖書館	200	230	200	220	280	280	235		100	100
23	臺東縣政府文化局(圖書館)	200	200	200	200	300	300	233		100	100
24	高雄市立圖書館鼓山分館	150	150	150	150	350	350	217		100	100
25	臺北縣淡水鎮立圖書館	180	170	150	200	340	180	203		100	100
26	高雄縣大社鄉立圖書館	180	180	180	180	250	250	203		100	100
27	南投縣南投市立圖書館	120	150	120	120	280	280	178		100	100
28	臺南縣新市鄉立圖書館	80	80	80	80	300	300	153		100	100

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

29	彰化縣員林鎮立圖書館	100	100	100	100	250	250	150		100	90
30	臺中縣沙鹿鎮立圖書館	100	100	100	100	200	200	133		100	90
31	宜蘭縣宜蘭市立圖書館	100	100	100	100	150	150	117		100	90
32	臺北縣新店市立圖書館	80	80	80	80	180	180	113		100	90
33	金門縣金湖鎮圖書館	90	90	90	90	150	150	110		100	90
34	桃園縣蘆竹鄉立圖書館	100	120	100	100	100	110	105		100	90
35	嘉義縣新港鄉立圖書館	80	80	80	80	150	150	103		100	80
36	苗栗縣公館鄉立圖書館	100	100	100	100	100	100	100		100	80
37	南投縣埔里鎮立圖書館	70	70	70	70	150	150	97		100	80
38	屏東縣政府文化局	60	60	60	60	150	150	90		100	80
39	高雄縣橋頭鄉立圖書館	60	60	60	60	80	80	67		100	50
40	花蓮縣花蓮市立圖書館	60	60	60	60	80	80	67		100	50
41	屏東縣長治鄉立圖書館	50	50	50	50	120	休館	64		100	50
42	雲林縣古坑鄉立圖書館	40	40	40	40	100	100	60		100	50
43	高雄縣岡山鎮立圖書館	30	40	30	30	100	100	55		100	40
44	臺北縣萬里鄉立圖書館	40	40	40	40	80	80	53		100	40
45	宜蘭縣南澳鄉立圖書館	40	40	40	40	80	80	53		100	40
46	苗栗縣卓蘭鎮立圖書館	40	40	40	40	70	70	50		100	40

47	臺南縣學甲鎮立圖書館	40	40	40	40	70	70	50		100	40
48	南投縣集集鎮立圖書館	30	30	30	30	50	50	37	*	100	30
49	嘉義縣民雄鄉立圖書館	30	30	30	30	40	40	33	*	100	30
50	屏東縣萬丹鄉立圖書館	30	30	30	30	50	30	33	*	100	30
51	澎湖縣文化局(圖書館)	休館	25	25	25	40	40	31	*	100	30
52	基隆市安樂區圖書館	20	20	20	20	40	40	27	*	100	25
53	新竹縣北埔鄉立圖書館	20	20	20	20	40	40	27	*	100	25
54	彰化縣永靖鄉立圖書館	15	15	15	15	50	50	27	*	100	25
55	雲林縣斗六市立圖書館	15	15	15	15	40	40	23	*	100	20
56	臺東縣鹿野鄉立圖書館	20	20	20	20	30	20	22	*	100	20
57	南投縣信義鄉立圖書館	15	15	15	15	25	25	18	*	100	15
58	花蓮縣玉里鎮立圖書館	15	15	15	15	20	20	17	*	100	15
59	臺東縣成功鎮立圖書館	15	15	15	15	20	20	17	*	100	15
60	苗栗縣三灣鄉立圖書館	10	10	10	10	30	30	17	*	100	15
61	屏東縣萬巒鄉立圖書館	10	10	10	10	30	30	17	*	100	15
62	臺東縣延平鄉立圖書館	15	15	15	15	休館	休館	15	*	100	10
63	基隆市立中正區圖書館	10	10	10	10	15	15	12	*	100	10
64	連江縣莒光鄉圖書館	10	10	10	10	15	15	12	*	100	10

註：本資料來源為95年10月17~26日，電話訪問各館工作人員結果

附錄七、讀者滿意度交叉分析表

一、Q1.何時開始使用本館(所在館)的服務與受訪者基本資料交叉表 區別 * Q1

交叉表

區別內的 %		Q1						總和
		今年(95年)	民國94年	民國93年	民國92年	民國91年	民國90年 及以前	
區別	北一區	27.8%	13.2%	11.9%	7.9%	5.0%	34.3%	100.0%
	北二區	32.2%	16.4%	13.1%	9.9%	6.2%	22.3%	100.0%
	北三區	23.5%	15.6%	15.5%	8.8%	7.9%	28.8%	100.0%
	中一區	29.6%	17.0%	13.9%	4.5%	5.6%	29.4%	100.0%
	中二區	22.1%	19.4%	12.7%	6.8%	9.1%	29.8%	100.0%
	南一區	28.5%	17.2%	12.7%	8.7%	7.6%	25.4%	100.0%
	南二區	24.8%	15.9%	11.0%	7.3%	5.8%	35.1%	100.0%
	東區	23.8%	23.1%	11.2%	6.3%	9.9%	25.7%	100.0%
總和		27.1%	16.4%	13.0%	7.8%	6.8%	28.8%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson卡方	135.772 ^a	35	.000
概似比	136.601	35	.000
線性對線性的關連	.055	1	.815
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格 (.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 20.59。

性別 * Q1

交叉表

性別內的 %		Q1						總和
		今年(95年)	民國94年	民國93年	民國92年	民國91年	民國90年 及以前	
性別	男	28.4%	16.6%	13.2%	6.8%	5.5%	29.5%	100.0%
	女	26.0%	16.3%	13.0%	8.6%	7.8%	28.3%	100.0%
總和		27.1%	16.4%	13.0%	7.8%	6.8%	28.8%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson卡方	22.746 ^a	5	.000
概似比	23.048	5	.000
線性對線性的關連	2.317	1	.128
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格 (.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 190.00。

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

年齡 * Q1

交叉表

年齡內的 %

		Q1						總和
		今年(95年)	民國94年	民國93年	民國92年	民國91年	民國90年 及以前	
年齡	14歲及以下	27.3%	20.0%	13.3%	15.4%	9.9%	14.0%	100.0%
	15-19歲	26.0%	17.5%	16.3%	9.3%	8.4%	22.4%	100.0%
	20-29歲	35.1%	14.4%	10.3%	6.1%	3.3%	30.8%	100.0%
	30-39歲	25.1%	16.4%	12.3%	4.6%	6.9%	34.6%	100.0%
	40-49歲	17.5%	16.0%	10.7%	7.0%	5.8%	43.0%	100.0%
	50-59歲	21.0%	11.9%	10.3%	4.4%	9.1%	43.3%	100.0%
	60-69歲	12.1%	25.8%	12.1%	7.6%	3.0%	39.4%	100.0%
	70歲及以上	30.8%	2.6%	10.3%	2.6%	10.3%	43.6%	100.0%
總和		27.1%	16.4%	13.0%	7.8%	6.8%	28.8%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson 卡方	403.868 ^a	35	.000
概似比	410.241	35	.000
線性對線性的關連	106.240	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 3格 (6.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 2.65。

婚姻 * Q1

交叉表

婚姻內的 %

		Q1						總和
		今年(95年)	民國94年	民國93年	民國92年	民國91年	民國90年 及以前	
婚姻	未婚	28.4%	16.5%	13.4%	8.6%	6.9%	26.3%	100.0%
	已婚無小孩	35.5%	18.6%	10.5%	4.1%	5.2%	26.2%	100.0%
	已婚有小孩	21.9%	16.2%	12.4%	5.9%	6.6%	37.0%	100.0%
總和		27.1%	16.4%	13.0%	7.8%	6.8%	28.8%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson 卡方	85.488 ^a	10	.000
概似比	84.813	10	.000
線性對線性的關連	46.869	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格 (.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 11.69。

學歷 * Q1

交叉表

學歷內的 %		Q1						總和
		今年(95年)	民國94年	民國93年	民國92年	民國91年	民國90年 及以前	
學歷	國小以下	28.5%	22.1%	14.4%	13.8%	10.6%	10.6%	100.0%
	國(初)中	27.7%	16.3%	16.8%	10.3%	9.3%	19.5%	100.0%
	高中(職)	25.6%	18.0%	14.7%	8.8%	7.8%	25.0%	100.0%
	大學及大專	27.5%	15.1%	10.9%	6.1%	4.9%	35.6%	100.0%
	研究所以上	30.7%	11.6%	8.8%	4.3%	6.1%	38.6%	100.0%
總和		27.1%	16.4%	13.0%	7.8%	6.8%	28.8%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson卡方	241.880 ^a	20	.000
概似比	251.557	20	.000
線性對線性的關連	47.243	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為21.20。

新職業 * Q1

交叉表

新職業內的 %		Q1						總和
		今年(95年)	民國94年	民國93年	民國92年	民國91年	民國90年 及以前	
新職	上班族	25.9%	16.1%	10.4%	4.8%	5.3%	37.5%	100.0%
業	工商企業投資/自營商	24.3%	13.9%	17.4%	10.4%	4.2%	29.9%	100.0%
	專業技術人員	31.8%	7.3%	8.6%	4.0%	8.6%	39.7%	100.0%
	軍公教	26.7%	11.7%	10.2%	6.4%	5.1%	39.9%	100.0%
	其他	40.0%	9.1%	3.6%	3.6%	3.6%	40.0%	100.0%
	家庭管理	26.6%	21.8%	14.4%	4.8%	7.1%	25.2%	100.0%
	無業/待業	29.8%	16.2%	6.3%	4.2%	5.5%	38.1%	100.0%
	退休	19.4%	9.0%	12.3%	7.1%	5.8%	46.5%	100.0%
	學生	27.3%	17.5%	15.1%	10.0%	7.8%	22.3%	100.0%
總和		27.1%	16.4%	13.0%	7.8%	6.8%	28.8%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson卡方	291.255 ^a	40	.000
概似比	299.155	40	.000
線性對線性的關連	43.089	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 2格(3.7%)的預期個數少於5。最小的預期個數為3.74。

二、Q2.有無借書證與受訪者基本資料交叉表 區別 * Q2

交叉表

區別內的 %		Q2		總和
		有	沒有	
區別	北一區	65.4%	34.6%	100.0%
	北二區	61.8%	38.2%	100.0%
	北三區	72.2%	27.8%	100.0%
	中一區	66.3%	33.7%	100.0%
	中二區	69.4%	30.6%	100.0%
	南一區	72.2%	27.8%	100.0%
	南二區	76.7%	23.3%	100.0%
	東區	71.6%	28.4%	100.0%
總和		68.7%	31.3%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	61.228 ^a	7	.000
概似比	61.545	7	.000
線性對線性的關連	25.077	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為94.88。

性別 * Q2

交叉表

性別內的 %		Q2		總和
		有	沒有	
性別	男	62.6%	37.4%	100.0%
	女	73.4%	26.6%	100.0%
總和		68.7%	31.3%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)	精確顯著性(雙尾)	精確顯著性(單尾)
Pearson卡方	84.684 ^b	1	.000	.000	.000
連續性校正	84.185	1	.000		
概似比	84.324	1	.000		
Fisher's精確檢定					
線性對線性的關連	84.670	1	.000		
有效觀察值的個數	6416				

a. 只能計算2x2表格

b. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為875.49。

年齡 * Q2

交叉表

年齡內的 %		Q2		總和
		有	沒有	
年齡	14歲及以下	76.4%	23.6%	100.0%
	15-19歲	60.8%	39.2%	100.0%
	20-29歲	65.5%	34.5%	100.0%
	30-39歲	80.7%	19.3%	100.0%
	40-49歲	79.6%	20.4%	100.0%
	50-59歲	64.7%	35.3%	100.0%
	60-69歲	72.7%	27.3%	100.0%
	70歲及以上	59.0%	41.0%	100.0%
總和		68.7%	31.3%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	197.385 ^a	7	.000
概似比	204.966	7	.000
線性對線性的關連	37.201	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為12.21。

婚姻 * Q2

交叉表

婚姻內的 %		Q2		總和
		有	沒有	
婚姻	未婚	65.0%	35.0%	100.0%
	已婚無小孩	79.1%	20.9%	100.0%
	已婚有小孩	79.1%	20.9%	100.0%
總和		68.7%	31.3%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	116.086 ^a	2	.000
概似比	122.084	2	.000
線性對線性的關連	112.247	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為53.86。

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

學歷 * Q2

交叉表

學歷內的 %		Q2		總和
		有	沒有	
學歷	國小以下	78.8%	21.2%	100.0%
	國(初)中	69.9%	30.1%	100.0%
	高中(職)	63.3%	36.7%	100.0%
	大學及大專	71.8%	28.2%	100.0%
	研究所以以上	70.5%	29.5%	100.0%
總和		68.7%	31.3%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	61.033 ^a	4	.000
概似比	61.482	4	.000
線性對線性的關連	.511	1	.475
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為97.69。

新職業 * Q2

交叉表

新職業內的 %		Q2		總和
		有	沒有	
新職業	上班族	76.1%	23.9%	100.0%
	工商企業投資/自營商	66.0%	34.0%	100.0%
	專業技術人員	70.2%	29.8%	100.0%
	軍公教	78.4%	21.6%	100.0%
	其他	70.9%	29.1%	100.0%
	家庭管理	84.4%	15.6%	100.0%
	無業/待業	68.7%	31.3%	100.0%
	退休	70.3%	29.7%	100.0%
	學生	63.2%	36.8%	100.0%
總和		68.7%	31.3%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	139.993 ^a	8	.000
概似比	147.049	8	.000
線性對線性的關連	77.964	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為17.22。

三、Q4.最常使用圖書館時段與受訪者基本資料交叉表 區別 * Q4

交叉表

區別內的 %		Q4				總和
		早上 (9:00-12:00)	中午 (12:01-14:00)	下午 (14:01-18:00)	晚上 (18:01-20:00)	
區別	北一區	28.9%	10.8%	39.5%	20.8%	100.0%
	北二區	39.8%	10.9%	36.7%	12.6%	100.0%
	北三區	31.5%	8.9%	36.4%	23.1%	100.0%
	中一區	35.3%	12.2%	45.1%	7.4%	100.0%
	中二區	35.2%	4.8%	46.5%	13.5%	100.0%
	南一區	37.4%	10.5%	35.1%	17.1%	100.0%
	南二區	41.6%	12.9%	35.8%	9.6%	100.0%
	東區	30.0%	7.6%	41.6%	20.8%	100.0%
總和		34.8%	10.1%	39.1%	16.0%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	205.481 ^a	21	.000
概似比	215.148	21	.000
線性對線性的關連	9.582	1	.002
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為30.51。

性別 * Q4

交叉表

性別內的 %		Q4				總和
		早上 (9:00-12:00)	中午 (12:01-14:00)	下午 (14:01-18:00)	晚上 (18:01-20:00)	
性別	男	35.6%	10.4%	35.7%	18.3%	100.0%
	女	34.3%	9.8%	41.6%	14.3%	100.0%
總和		34.8%	10.1%	39.1%	16.0%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	30.908 ^a	3	.000
概似比	30.887	3	.000
線性對線性的關連	.062	1	.803
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為281.52。

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

年齡 * Q4

交叉表

年齡內的 %

		Q4				總和
		早上 (9:00-12:00)	中午 (12:01-14:00)	下午 (14:01-18:00)	晚上 (18:01-20:00)	
年齡	14歲及以下	26.1%	13.1%	49.6%	11.2%	100.0%
	15-19歲	35.9%	7.8%	33.6%	22.7%	100.0%
	20-29歲	33.7%	11.7%	41.6%	13.0%	100.0%
	30-39歲	37.3%	10.1%	39.5%	13.0%	100.0%
	40-49歲	36.9%	9.7%	39.3%	14.1%	100.0%
	50-59歲	34.5%	14.3%	44.8%	6.3%	100.0%
	60-69歲	28.8%	7.6%	54.5%	9.1%	100.0%
	70歲及以上	59.0%	10.3%	25.6%	5.1%	100.0%
總和		34.8%	10.1%	39.1%	16.0%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson卡方	200.646 ^a	21	.000
概似比	200.386	21	.000
線性對線性的關連	24.442	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 1格 (3.1%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 3.93。

婚姻 * Q4

交叉表

婚姻內的 %

		Q4				總和
		早上 (9:00-12:00)	中午 (12:01-14:00)	下午 (14:01-18:00)	晚上 (18:01-20:00)	
婚姻	未婚	33.3%	10.0%	39.1%	17.7%	100.0%
	已婚無小孩	34.9%	12.8%	33.1%	19.2%	100.0%
	已婚有小孩	39.6%	10.1%	39.7%	10.6%	100.0%
總和		34.8%	10.1%	39.1%	16.0%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson卡方	53.580 ^a	6	.000
概似比	56.762	6	.000
線性對線性的關連	36.200	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格 (0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 17.32。

學歷 * Q4

交叉表

學歷內的 %		Q4				總和
		早上 (9:00-12:00)	中午 (12:01-14:00)	下午 (14:01-18:00)	晚上 (18:01-20:00)	
學歷	國小以下	22.8%	16.0%	52.9%	8.3%	100.0%
	國(初)中	33.0%	10.5%	40.0%	16.5%	100.0%
	高中(職)	37.7%	8.8%	33.7%	19.9%	100.0%
	大學及大專	34.5%	10.5%	41.4%	13.6%	100.0%
	研究所以上	32.2%	9.7%	43.8%	14.3%	100.0%
總和		34.8%	10.1%	39.1%	16.0%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson卡方	118.168 ^a	12	.000
概似比	119.067	12	.000
線性對線性的關連	2.430	1	.119
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於 5。最小的預期個數為 31.41。

新職業 * Q4

交叉表

新職業內的 %		Q4				總和
		早上 (9:00-12:00)	中午 (12:01-14:00)	下午 (14:01-18:00)	晚上 (18:01-20:00)	
新職業	上班族	35.3%	11.0%	38.3%	15.3%	100.0%
	工商企業投資/自營商	28.5%	12.5%	43.1%	16.0%	100.0%
	專業技術人員	34.4%	15.9%	36.4%	13.2%	100.0%
	軍公教	34.6%	7.9%	38.7%	18.8%	100.0%
	其他	40.0%	18.2%	30.9%	10.9%	100.0%
	家庭管理	41.9%	9.1%	43.6%	5.4%	100.0%
	無業/待業	38.4%	11.7%	41.3%	8.6%	100.0%
	退休	40.6%	12.9%	43.2%	3.2%	100.0%
	學生	33.5%	9.3%	38.6%	18.6%	100.0%
	總和	34.8%	10.1%	39.1%	16.0%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson卡方	107.233 ^a	24	.000
概似比	123.954	24	.000
線性對線性的關連	2.563	1	.109
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於 5。最小的預期個數為 5.54。

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

四、各評估重點滿意度與圖書館區別單因子變異數分析檢定

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	北一區	1127	3.5541	.53883	.01605	3.5226	3.5856	1.00	5.00
	北二區	1063	3.5709	.56930	.01746	3.5366	3.6052	1.00	5.00
	北三區	1120	3.6971	.58556	.01750	3.6628	3.7315	1.40	5.00
	中一區	771	3.6643	.48596	.01750	3.6300	3.6987	1.80	5.00
	中二區	628	3.5662	.55288	.02206	3.5229	3.6096	1.00	5.00
	南一區	832	3.6601	.51939	.01801	3.6247	3.6954	2.00	5.00
	南二區	572	3.5895	.53869	.02252	3.5453	3.6338	1.40	5.00
	東區	303	3.7432	.56091	.03222	3.6798	3.8066	2.20	5.00
	總和	6416	3.6221	.54951	.00686	3.6087	3.6356	1.00	5.00
滿意兒童	北一區	1125	3.4398	.61904	.01846	3.4036	3.4760	1.00	5.00
	北二區	1021	3.4305	.65889	.02062	3.3900	3.4709	1.00	5.00
	北三區	1102	3.5495	.62307	.01877	3.5126	3.5863	1.00	5.00
	中一區	768	3.5910	.56740	.02047	3.5508	3.6312	1.00	5.00
	中二區	628	3.4678	.69175	.02760	3.4135	3.5220	1.00	5.00
	南一區	787	3.4881	.60628	.02161	3.4457	3.5306	1.00	5.00
	南二區	570	3.5303	.66703	.02794	3.4754	3.5851	1.50	5.00
	東區	297	3.6431	.62781	.03643	3.5714	3.7148	2.00	5.00
	總和	6298	3.5025	.63412	.00799	3.4868	3.5182	1.00	5.00
滿意館藏	北一區	1127	3.4528	.64214	.01913	3.4152	3.4903	1.00	5.00
	北二區	1033	3.3349	.75690	.02355	3.2887	3.3812	1.00	5.00
	北三區	1119	3.5420	.69928	.02090	3.5010	3.5830	1.00	5.00
	中一區	770	3.4321	.63915	.02303	3.3869	3.4774	1.50	5.00
	中二區	628	3.3451	.73068	.02916	3.2879	3.4024	1.00	5.00
	南一區	807	3.4696	.67709	.02383	3.4229	3.5164	1.25	5.00
	南二區	571	3.4926	.71117	.02976	3.4341	3.5510	1.00	5.00
	東區	296	3.5197	.69734	.04053	3.4399	3.5995	1.00	5.00
	總和	6351	3.4450	.69705	.00875	3.4279	3.4622	1.00	5.00
滿意借閱	北一區	1126	3.5095	.59830	.01783	3.4746	3.5445	1.50	5.00
	北二區	1027	3.4175	.67849	.02117	3.3759	3.4590	1.00	5.00
	北三區	1111	3.5773	.66679	.02000	3.5380	3.6165	1.00	5.00
	中一區	766	3.5493	.55918	.02020	3.5096	3.5889	1.50	5.00
	中二區	627	3.4565	.62031	.02477	3.4079	3.5052	1.00	5.00
	南一區	797	3.5166	.63599	.02253	3.4724	3.5608	1.50	5.00
	南二區	571	3.5714	.67184	.02812	3.5161	3.6266	1.00	5.00
	東區	292	3.5942	.60683	.03551	3.5243	3.6641	2.25	5.00
	總和	6317	3.5164	.63613	.00800	3.5007	3.5321	1.00	5.00
滿意人員	北一區	1127	3.7229	.69336	.02065	3.6823	3.7634	1.00	5.00
	北二區	1047	3.5552	.82613	.02553	3.5051	3.6053	1.00	5.00
	北三區	1120	3.6631	.80300	.02399	3.6160	3.7102	1.00	5.00
	中一區	771	3.7324	.67506	.02431	3.6847	3.7801	1.00	5.00
	中二區	628	3.6598	.77241	.03082	3.5992	3.7203	1.00	5.00
	南一區	831	3.6735	.73292	.02542	3.6236	3.7234	1.00	5.00
	南二區	572	3.7075	.82544	.03451	3.6397	3.7752	1.00	5.00
	東區	303	3.7030	.76084	.04371	3.6170	3.7890	1.00	5.00
	總和	6399	3.6712	.76381	.00955	3.6525	3.6899	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	23.896	7	3.414	11.434	.000
	組內	1913.177	6408	.299		
	總和	1937.073	6415			
滿意兒童	組間	25.405	7	3.629	9.107	.000
	組內	2506.694	6290	.399		
	總和	2532.099	6297			
滿意館藏	組間	32.931	7	4.704	9.776	.000
	組內	3052.359	6343	.481		
	總和	3085.290	6350			
滿意借閱	組間	20.784	7	2.969	7.389	.000
	組內	2535.037	6309	.402		
	總和	2555.821	6316			
滿意人員	組間	21.191	7	3.027	5.213	.000
	組內	3711.455	6391	.581		
	總和	3732.646	6398			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

單因子

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	1	234	3.5842	.53653	.03507	3.5151	3.6533	2.00	5.00
	2	319	3.5680	.54077	.03028	3.5085	3.6276	1.00	5.00
	3	230	3.5409	.44425	.02929	3.4832	3.5986	2.40	4.80
	4	234	3.5239	.55328	.03617	3.4527	3.5952	2.40	5.00
	5	10	3.4300	.76019	.24039	2.8862	3.9738	2.50	4.80
	6	26	3.5923	.69335	.13598	3.3123	3.8724	2.50	4.80
	7	63	3.4262	.62151	.07830	3.2697	3.5827	1.80	5.00
	8	11	4.1818	.55465	.16723	3.8092	4.5544	3.00	5.00
	總和	1127	3.5541	.53883	.01605	3.5226	3.5856	1.00	5.00
滿意兒童	1	234	3.3985	.63441	.04147	3.3168	3.4802	2.00	5.00
	2	319	3.5321	.61681	.03453	3.4642	3.6001	1.00	5.00
	3	230	3.3543	.53683	.03540	3.2846	3.4241	1.75	4.75
	4	234	3.4541	.59303	.03877	3.3777	3.5304	2.00	5.00
	5	10	3.3250	.76422	.24167	2.7783	3.8717	2.50	5.00
	6	26	3.5673	.73674	.14449	3.2697	3.8649	2.75	5.00
	7	61	3.2131	.72001	.09219	3.0287	3.3975	1.00	5.00
	8	11	4.1818	.59257	.17867	3.7837	4.5799	3.00	5.00
	總和	1125	3.4398	.61904	.01846	3.4036	3.4760	1.00	5.00
滿意館藏	1	234	3.4829	.57926	.03787	3.4083	3.5575	2.00	5.00
	2	319	3.6340	.57724	.03232	3.5704	3.6976	1.75	5.00
	3	230	3.3739	.63973	.04218	3.2908	3.4570	1.00	5.00
	4	234	3.4209	.63950	.04181	3.3386	3.5033	2.00	5.00
	5	10	2.9250	.75508	.23878	2.3849	3.4651	1.50	4.00
	6	26	3.2404	.77615	.15221	2.9269	3.5539	2.00	5.00
	7	63	2.9683	.76133	.09592	2.7765	3.1600	1.25	5.00
	8	11	3.6364	.59544	.17953	3.2363	4.0364	2.75	5.00
	總和	1127	3.4528	.64214	.01913	3.4152	3.4903	1.00	5.00
滿意借閱	1	234	3.5588	.65350	.04272	3.4746	3.6429	1.50	5.00
	2	319	3.5478	.56031	.03137	3.4861	3.6095	2.00	5.00
	3	230	3.4957	.57938	.03820	3.4204	3.5709	2.00	5.00
	4	234	3.4947	.59299	.03876	3.4183	3.5710	2.25	5.00
	5	10	3.0250	.36228	.11456	2.7658	3.2842	2.25	3.75
	6	26	3.2981	.64039	.12559	3.0394	3.5567	2.25	5.00
	7	62	3.3105	.57204	.07265	3.1652	3.4558	2.00	4.75
	8	11	4.0227	.56408	.17008	3.6438	4.4017	3.00	5.00
	總和	1126	3.5095	.59830	.01783	3.4746	3.5445	1.50	5.00
滿意人員	1	234	3.8091	.72270	.04724	3.7160	3.9022	1.67	5.00
	2	319	3.7837	.62520	.03500	3.7148	3.8526	2.33	5.00
	3	230	3.7884	.60216	.03971	3.7102	3.8666	1.00	5.00
	4	234	3.6154	.66109	.04322	3.5302	3.7005	1.00	5.00
	5	10	3.5667	.93029	.29418	2.9012	4.2322	2.00	5.00
	6	26	3.7051	.88104	.17279	3.3493	4.0610	2.00	5.00
	7	63	3.1587	.86314	.10875	2.9414	3.3761	1.00	5.00
	8	11	4.4545	.65443	.19732	4.0149	4.8942	3.00	5.00
	總和	1127	3.7229	.69336	.02065	3.6823	3.7634	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	6.084	7	.869	3.031	.004
	組內	320.832	1119	.287		
	總和	326.916	1126			
滿意兒童	組間	14.591	7	2.084	5.595	.000
	組內	416.141	1117	.373		
	總和	430.732	1124			
滿意館藏	組間	31.477	7	4.497	11.626	.000
	組內	432.819	1119	.387		
	總和	464.296	1126			
滿意借閱	組間	9.994	7	1.428	4.065	.000
	組內	392.716	1118	.351		
	總和	402.710	1125			
滿意人員	組間	32.803	7	4.686	10.312	.000
	組內	508.527	1119	.454		
	總和	541.330	1126			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

單因子

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	9	16	3.8625	.46025	.11506	3.6172	4.1078	3.00	4.40
	10	80	3.4463	.44889	.05019	3.3464	3.5461	2.20	4.40
	11	27	3.5185	.45829	.08820	3.3372	3.6998	2.80	4.40
	12	332	3.3169	.58651	.03219	3.2536	3.3802	1.00	4.80
	13	123	3.8402	.44623	.04024	3.7606	3.9199	2.80	5.00
	14	118	3.7059	.53884	.04960	3.6077	3.8042	2.20	5.00
	15	344	3.6770	.53513	.02885	3.6203	3.7338	2.00	5.00
	16	23	3.8087	.63758	.13295	3.5330	4.0844	1.80	5.00
	總和	1063	3.5709	.56930	.01746	3.5366	3.6052	1.00	5.00
滿意兒童	9	16	3.9844	.60875	.15219	3.6600	4.3088	2.75	4.75
	10	80	3.6156	.50307	.05624	3.5037	3.7276	2.50	4.75
	11	27	3.5185	.48993	.09429	3.3247	3.7123	2.25	4.50
	12	308	3.1080	.70704	.04029	3.0287	3.1872	1.00	5.00
	13	118	3.6208	.52779	.04859	3.5245	3.7170	2.25	5.00
	14	113	3.4668	.56250	.05292	3.3620	3.5717	2.00	5.00
	15	336	3.5484	.61517	.03356	3.4823	3.6144	1.75	5.00
	16	23	3.7391	.72488	.15115	3.4257	4.0526	1.75	5.00
	總和	1021	3.4305	.65889	.02062	3.3900	3.4709	1.00	5.00
滿意館藏	9	16	3.6406	.46519	.11630	3.3927	3.8885	3.00	4.50
	10	80	3.2625	.71034	.07942	3.1044	3.4206	1.50	5.00
	11	27	3.2963	.75650	.14559	2.9970	3.5956	1.75	4.75
	12	311	3.0370	.80987	.04592	2.9466	3.1273	1.00	5.00
	13	120	3.5854	.61280	.05594	3.4746	3.6962	1.00	5.00
	14	116	3.4483	.73685	.06842	3.3128	3.5838	1.50	5.00
	15	343	3.4570	.68969	.03724	3.3837	3.5302	1.25	5.00
	16	20	3.8125	.79005	.17666	3.4427	4.1823	2.00	5.00
	總和	1033	3.3349	.75690	.02355	3.2887	3.3812	1.00	5.00
滿意借閱	9	16	3.8750	.37639	.09410	3.6744	4.0756	3.25	4.75
	10	80	3.4406	.48919	.05469	3.3318	3.5495	2.75	5.00
	11	27	3.5833	.62404	.12010	3.3365	3.8302	2.00	4.75
	12	311	3.2661	.74686	.04235	3.1827	3.3494	1.00	5.00
	13	118	3.6631	.60392	.05560	3.5530	3.7732	1.00	5.00
	14	115	3.4109	.59622	.05560	3.3007	3.5210	2.00	5.00
	15	340	3.4199	.66631	.03614	3.3488	3.4909	1.25	5.00
	16	20	3.6375	.89397	.19990	3.2191	4.0559	1.00	5.00
	總和	1027	3.4175	.67849	.02117	3.3759	3.4590	1.00	5.00
滿意人員	9	16	4.3750	.46944	.11736	4.1249	4.6251	3.67	5.00
	10	80	3.7042	.80783	.09032	3.5244	3.8839	1.67	5.00
	11	27	4.2469	.56684	.10909	4.0227	4.4711	3.00	5.00
	12	316	3.2869	.91930	.05171	3.1852	3.3887	1.00	5.00
	13	123	3.7046	.61137	.05513	3.5955	3.8137	1.67	5.00
	14	118	3.5734	.77703	.07153	3.4318	3.7151	2.00	5.00
	15	344	3.5862	.75055	.04047	3.5066	3.6658	1.00	5.00
	16	23	3.9855	.94001	.19601	3.5790	4.3920	1.00	5.00
	總和	1047	3.5552	.82613	.02553	3.5051	3.6053	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	40.344	7	5.763	20.011	.000
	組內	303.848	1055	.288		
	總和	344.193	1062			
滿意兒童	組間	51.181	7	7.312	18.912	.000
	組內	391.631	1013	.387		
	總和	442.813	1020			
滿意館藏	組間	48.256	7	6.894	13.014	.000
	組內	542.977	1025	.530		
	總和	591.233	1032			
滿意借閱	組間	19.360	7	2.766	6.222	.000
	組內	452.959	1019	.445		
	總和	472.319	1026			
滿意人員	組間	55.566	7	7.938	12.528	.000
	組內	658.323	1039	.634		
	總和	713.889	1046			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

單因子

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	17	93	3.8796	.48107	.04988	3.7805	3.9786	3.00	5.00
	18	300	3.7373	.55669	.03214	3.6741	3.8006	2.20	5.00
	19	90	3.5894	.51158	.05393	3.4823	3.6966	2.20	5.00
	20	38	4.2632	.49013	.07951	4.1021	4.4243	3.20	5.00
	21	220	3.8864	.55295	.03728	3.8129	3.9598	2.60	5.00
	22	120	3.4246	.57104	.05213	3.3214	3.5278	2.00	5.00
	23	157	3.4121	.58123	.04639	3.3205	3.5037	1.40	5.00
	24	102	3.6480	.56717	.05616	3.5366	3.7594	2.40	5.00
	總和	1120	3.6971	.58556	.01750	3.6628	3.7315	1.40	5.00
滿意兒童	17	93	3.5376	.51729	.05364	3.4311	3.6442	2.50	5.00
	18	300	3.6967	.61854	.03571	3.6264	3.7669	2.00	5.00
	19	88	3.3551	.55930	.05962	3.2366	3.4736	2.00	5.00
	20	38	3.9803	.59667	.09679	3.7841	4.1764	2.25	5.00
	21	218	3.6411	.60518	.04099	3.5603	3.7218	2.00	5.00
	22	111	3.1892	.60323	.05726	3.0757	3.3027	1.00	4.50
	23	156	3.4151	.65346	.05232	3.3117	3.5184	1.75	5.00
	24	98	3.5357	.52145	.05267	3.4312	3.6403	2.50	5.00
	總和	1102	3.5495	.62307	.01877	3.5126	3.5863	1.00	5.00
滿意館藏	17	93	3.6237	.62947	.06527	3.4940	3.7533	2.00	5.00
	18	300	3.7033	.64941	.03749	3.6295	3.7771	1.75	5.00
	19	90	3.2954	.63171	.06659	3.1631	3.4277	2.00	5.00
	20	38	3.8750	.71836	.11653	3.6389	4.1111	2.00	5.00
	21	220	3.6841	.66094	.04456	3.5963	3.7719	2.00	5.00
	22	120	3.1389	.72353	.06605	3.0081	3.2697	1.00	5.00
	23	157	3.3041	.72959	.05823	3.1891	3.4192	1.25	5.00
	24	101	3.6213	.60788	.06049	3.5013	3.7413	2.00	5.00
	總和	1119	3.5420	.69928	.02090	3.5010	3.5830	1.00	5.00
滿意借閱	17	93	3.7177	.57131	.05924	3.6001	3.8354	2.75	5.00
	18	300	3.6417	.65838	.03801	3.5669	3.7165	2.00	5.00
	19	90	3.5759	.64267	.06774	3.4413	3.7105	1.50	5.00
	20	38	3.9868	.58974	.09567	3.7930	4.1807	2.50	5.00
	21	220	3.6568	.63915	.04309	3.5719	3.7417	2.25	5.00
	22	120	3.3188	.69054	.06304	3.1939	3.4436	1.00	5.00
	23	155	3.3355	.67866	.05451	3.2278	3.4432	1.00	5.00
	24	95	3.6105	.64486	.06616	3.4792	3.7419	2.25	5.00
	總和	1111	3.5773	.66679	.02000	3.5380	3.6165	1.00	5.00
滿意人員	17	93	4.0108	.63217	.06555	3.8806	4.1409	2.67	5.00
	18	300	3.7089	.69910	.04036	3.6295	3.7883	1.33	5.00
	19	90	3.5963	.68056	.07174	3.4538	3.7388	2.33	5.00
	20	38	4.4474	.56033	.09090	4.2632	4.6315	3.00	5.00
	21	220	3.6894	.74773	.05041	3.5900	3.7887	2.00	5.00
	22	120	3.5111	.92676	.08460	3.3436	3.6786	1.00	5.00
	23	157	3.3291	.91831	.07329	3.1843	3.4739	1.00	5.00
	24	102	3.6144	.85177	.08434	3.4471	3.7817	1.00	5.00
	總和	1120	3.6631	.80300	.02399	3.6160	3.7102	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	46.591	7	6.656	21.957	.000
	組內	337.090	1112	.303		
	總和	383.681	1119			
滿意兒童	組間	35.963	7	5.138	14.357	.000
	組內	391.467	1094	.358		
	總和	427.430	1101			
滿意館藏	組間	51.576	7	7.368	16.533	.000
	組內	495.117	1111	.446		
	總和	546.693	1118			
滿意借閱	組間	28.032	7	4.005	9.489	.000
	組內	465.489	1103	.422		
	總和	493.521	1110			
滿意人員	組間	56.326	7	8.047	13.451	.000
	組內	665.216	1112	.598		
	總和	721.541	1119			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

單因子

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	25	121	3.5223	.46646	.04241	3.4384	3.6063	2.00	5.00
	26	70	3.5657	.33357	.03987	3.4862	3.6453	2.60	4.40
	27	226	3.6657	.45552	.03030	3.6060	3.7254	2.40	5.00
	28	102	3.6289	.52315	.05180	3.5262	3.7317	2.00	4.80
	29	112	3.6786	.41186	.03892	3.6015	3.7557	2.60	5.00
	30	100	3.8740	.55897	.05590	3.7631	3.9849	1.80	5.00
	31	21	3.5048	.52007	.11349	3.2680	3.7415	2.40	4.80
	32	19	4.0947	.61597	.14131	3.7979	4.3916	2.80	5.00
	總和	771	3.6643	.48596	.01750	3.6300	3.6987	1.80	5.00
滿意兒童	25	121	3.5351	.57582	.05235	3.4315	3.6388	1.00	5.00
	26	70	3.7036	.43258	.05170	3.6004	3.8067	2.25	4.75
	27	226	3.4723	.55333	.03681	3.3998	3.5449	2.00	5.00
	28	99	3.4057	.52227	.05249	3.3016	3.5099	2.00	5.00
	29	112	3.6920	.53058	.05013	3.5926	3.7913	2.50	5.00
	30	100	3.8425	.60995	.06100	3.7215	3.9635	2.50	5.00
	31	21	3.4643	.41296	.09012	3.2763	3.6523	2.75	4.50
	32	19	4.1316	.57354	.13158	3.8551	4.4080	3.25	5.00
	總和	768	3.5910	.56740	.02047	3.5508	3.6312	1.00	5.00
滿意館藏	25	121	3.4959	.57643	.05240	3.3921	3.5996	2.00	5.00
	26	70	3.5893	.48161	.05756	3.4744	3.7041	2.25	4.50
	27	226	3.3341	.66634	.04432	3.2467	3.4214	1.75	5.00
	28	101	3.2525	.77500	.07711	3.0995	3.4055	1.50	5.00
	29	112	3.4576	.48268	.04561	3.3672	3.5480	2.25	5.00
	30	100	3.5500	.66477	.06648	3.4181	3.6819	2.00	5.00
	31	21	3.2857	.70394	.15361	2.9653	3.6061	1.50	4.25
	32	19	3.9605	.46595	.10690	3.7359	4.1851	3.00	4.75
	總和	770	3.4321	.63915	.02303	3.3869	3.4774	1.50	5.00
滿意借閱	25	121	3.6343	.50108	.04555	3.5441	3.7245	2.50	5.00
	26	70	3.6714	.55420	.06624	3.5393	3.8036	1.75	5.00
	27	226	3.4270	.52513	.03493	3.3582	3.4958	2.00	5.00
	28	97	3.4459	.67433	.06847	3.3100	3.5818	1.50	5.00
	29	112	3.6161	.50329	.04756	3.5218	3.7103	2.25	5.00
	30	100	3.5675	.57280	.05728	3.4538	3.6812	2.25	5.00
	31	21	3.7024	.47840	.10440	3.4846	3.9201	2.50	5.00
	32	19	3.8816	.64748	.14854	3.5695	4.1937	3.00	5.00
	總和	766	3.5493	.55918	.02020	3.5096	3.5889	1.50	5.00
滿意人員	25	121	3.7631	.62869	.05715	3.6499	3.8762	1.00	5.00
	26	70	3.6333	.55936	.06686	3.5000	3.7667	2.33	4.67
	27	226	3.5634	.61275	.04076	3.4831	3.6437	2.00	5.00
	28	102	3.5229	.81313	.08051	3.3632	3.6826	1.00	5.00
	29	112	4.0714	.45942	.04341	3.9854	4.1575	3.00	5.00
	30	100	3.7700	.74565	.07456	3.6220	3.9180	1.00	5.00
	31	21	4.0635	.59272	.12934	3.7937	4.3333	2.00	5.00
	32	19	4.4737	.65089	.14932	4.1600	4.7874	3.00	5.00
	總和	771	3.7324	.67506	.02431	3.6847	3.7801	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	11.723	7	1.675	7.511	.000
	組內	170.116	763	.223		
	總和	181.839	770			
滿意兒童	組間	21.201	7	3.029	10.197	.000
	組內	225.732	760	.297		
	總和	246.934	767			
滿意館藏	組間	14.870	7	2.124	5.409	.000
	組內	299.272	762	.393		
	總和	314.142	769			
滿意借閱	組間	9.459	7	1.351	4.458	.000
	組內	229.743	758	.303		
	總和	239.202	765			
滿意人員	組間	37.489	7	5.356	13.039	.000
	組內	313.403	763	.411		
	總和	350.893	770			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

單因子

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	33	122	3.5820	.52947	.04794	3.4871	3.6769	1.80	5.00
	34	97	3.3139	.52810	.05362	3.2075	3.4204	1.00	4.40
	35	28	3.3000	.44389	.08389	3.1279	3.4721	2.40	4.00
	36	18	3.2889	.57893	.13646	3.0010	3.5768	2.00	4.40
	37	49	3.6898	.44546	.06364	3.5618	3.8177	3.00	4.40
	38	202	3.6864	.51688	.03637	3.6147	3.7581	2.60	5.00
	39	56	3.8446	.49430	.06605	3.7123	3.9770	2.40	5.00
	40	56	3.3714	.65476	.08750	3.1961	3.5468	1.40	5.00
	總和	628	3.5662	.55288	.02206	3.5229	3.6096	1.00	5.00
滿意兒童	33	122	3.5266	.64025	.05797	3.4119	3.6414	1.50	5.00
	34	97	3.2655	.63206	.06418	3.1381	3.3929	1.00	5.00
	35	28	3.1518	.48275	.09123	2.9646	3.3390	2.00	4.00
	36	18	2.8750	.70320	.16575	2.5253	3.2247	1.50	4.50
	37	49	3.7245	.89158	.12737	3.4684	3.9806	1.75	4.75
	38	202	3.5483	.65113	.04581	3.4579	3.6386	1.50	5.00
	39	56	3.6696	.66761	.08921	3.4909	3.8484	2.00	5.00
	40	56	3.3214	.71305	.09529	3.1305	3.5124	1.25	5.00
	總和	628	3.4678	.69175	.02760	3.4135	3.5220	1.00	5.00
滿意館藏	33	122	3.4734	.72143	.06532	3.3441	3.6027	1.75	5.00
	34	97	3.1211	.64561	.06555	2.9910	3.2513	1.00	5.00
	35	28	2.9643	.75680	.14302	2.6708	3.2577	1.00	4.00
	36	18	2.6667	.77174	.18190	2.2829	3.0504	1.50	4.25
	37	49	3.7041	.67830	.09690	3.5093	3.8989	2.25	4.50
	38	202	3.3738	.67712	.04764	3.2798	3.4677	1.50	5.00
	39	56	3.6250	.67082	.08964	3.4454	3.8046	2.00	5.00
	40	56	3.1652	.80096	.10703	2.9507	3.3797	1.00	5.00
	總和	628	3.3451	.73068	.02916	3.2879	3.4024	1.00	5.00
滿意借閱	33	122	3.4365	.62536	.05662	3.3244	3.5486	2.00	5.00
	34	97	3.2320	.56625	.05749	3.1178	3.3461	1.00	5.00
	35	28	3.2321	.46611	.08809	3.0514	3.4129	2.25	4.00
	36	18	3.1389	.53014	.12495	2.8753	3.4025	2.25	4.50
	37	49	3.9898	.44768	.06395	3.8612	4.1184	3.25	4.75
	38	201	3.4192	.57172	.04033	3.3396	3.4987	2.00	5.00
	39	56	3.8527	.55550	.07423	3.7039	4.0014	2.75	5.00
	40	56	3.3750	.72143	.09640	3.1818	3.5682	1.00	5.00
	總和	627	3.4565	.62031	.02477	3.4079	3.5052	1.00	5.00
滿意人員	33	122	3.7568	.65701	.05948	3.6391	3.8746	2.33	5.00
	34	97	3.2955	.81915	.08317	3.1304	3.4606	1.00	5.00
	35	28	3.4286	.62101	.11736	3.1878	3.6694	2.00	5.00
	36	18	3.1111	.62622	.14760	2.7997	3.4225	2.33	4.33
	37	49	4.2585	.54120	.07731	4.1031	4.4140	3.67	5.00
	38	202	3.7096	.68250	.04802	3.6149	3.8043	1.33	5.00
	39	56	4.1012	.69897	.09340	3.9140	4.2884	2.33	5.00
	40	56	3.2262	.90812	.12135	2.9830	3.4694	1.00	5.00
	總和	628	3.6598	.77241	.03082	3.5992	3.7203	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	19.705	7	2.815	10.150	.000
	組內	171.954	620	.277		
	總和	191.659	627			
滿意兒童	組間	21.533	7	3.076	6.848	.000
	組內	278.502	620	.449		
	總和	300.035	627			
滿意館藏	組間	31.899	7	4.557	9.329	.000
	組內	302.854	620	.488		
	總和	334.753	627			
滿意借閱	組間	31.542	7	4.506	13.324	.000
	組內	209.336	619	.338		
	總和	240.878	626			
滿意人員	組間	60.439	7	8.634	17.068	.000
	組內	313.642	620	.506		
	總和	374.081	627			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

單因子

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	41	76	3.6237	.48836	.05602	3.5121	3.7353	2.40	4.80
	42	106	3.7198	.50037	.04860	3.6234	3.8162	2.60	5.00
	43	58	3.9543	.48107	.06317	3.8278	4.0808	2.40	5.00
	44	77	3.5610	.52344	.05965	3.4422	3.6798	2.40	4.80
	45	209	3.6367	.56071	.03878	3.5602	3.7131	2.00	5.00
	46	160	3.6438	.49120	.03883	3.5671	3.7204	2.40	5.00
	47	108	3.6617	.48561	.04673	3.5691	3.7544	2.40	5.00
	48	38	3.5105	.51296	.08321	3.3419	3.6791	2.40	4.60
	總和	832	3.6601	.51939	.01801	3.6247	3.6954	2.00	5.00
滿意兒童	41	72	3.4688	.54537	.06427	3.3406	3.5969	2.00	5.00
	42	96	3.4870	.60846	.06210	3.3637	3.6103	2.25	5.00
	43	58	3.9526	.57250	.07517	3.8021	4.1031	2.75	5.00
	44	73	3.5171	.57180	.06692	3.3837	3.6505	2.00	5.00
	45	194	3.3475	.62526	.04489	3.2590	3.4360	1.00	5.00
	46	149	3.4094	.59503	.04875	3.3131	3.5057	1.50	5.00
	47	107	3.6098	.57480	.05557	3.4996	3.7200	2.75	5.00
	48	38	3.4474	.47986	.07784	3.2896	3.6051	2.00	4.50
	總和	787	3.4881	.60628	.02161	3.4457	3.5306	1.00	5.00
滿意館藏	41	71	3.2852	.74198	.08806	3.1096	3.4608	1.25	5.00
	42	101	3.4604	.63810	.06349	3.3344	3.5864	1.50	5.00
	43	58	3.8534	.67381	.08848	3.6763	4.0306	2.25	5.00
	44	76	3.5296	.59437	.06818	3.3938	3.6654	1.25	5.00
	45	205	3.5049	.66142	.04620	3.4138	3.5960	1.50	5.00
	46	150	3.3833	.65773	.05370	3.2772	3.4895	1.25	5.00
	47	108	3.4352	.72374	.06964	3.2971	3.5732	1.25	5.00
	48	38	3.3816	.63867	.10361	3.1717	3.5915	2.00	5.00
	總和	807	3.4696	.67709	.02383	3.4229	3.5164	1.25	5.00
滿意借閱	41	70	3.4464	.60026	.07174	3.3033	3.5896	1.50	5.00
	42	99	3.5227	.66153	.06649	3.3908	3.6547	2.00	5.00
	43	58	3.8793	.63391	.08324	3.7126	4.0460	2.50	5.00
	44	76	3.5132	.65941	.07564	3.3625	3.6638	2.00	5.00
	45	201	3.5162	.68149	.04807	3.4214	3.6110	1.50	5.00
	46	147	3.4677	.55923	.04612	3.3765	3.5588	2.00	5.00
	47	108	3.4815	.60730	.05844	3.3656	3.5973	2.00	5.00
	48	38	3.3750	.55675	.09032	3.1920	3.5580	1.50	4.50
	總和	797	3.5166	.63599	.02253	3.4724	3.5608	1.50	5.00
滿意人員	41	76	3.4912	.61457	.07050	3.3508	3.6317	1.00	5.00
	42	106	3.6226	.72019	.06995	3.4839	3.7613	2.00	5.00
	43	58	4.0632	.72402	.09507	3.8728	4.2536	2.00	5.00
	44	77	3.6970	.78020	.08891	3.5199	3.8741	1.00	5.00
	45	208	3.6410	.71288	.04943	3.5436	3.7385	1.00	5.00
	46	160	3.6687	.75744	.05988	3.5505	3.7870	1.67	5.00
	47	108	3.7037	.70502	.06784	3.5692	3.8382	1.33	5.00
	48	38	3.6491	.82727	.13420	3.3772	3.9210	2.00	5.00
	總和	831	3.6735	.73292	.02542	3.6236	3.7234	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	7.263	7	1.038	3.941	.000
	組內	216.916	824	.263		
	總和	224.179	831			
滿意兒童	組間	19.008	7	2.715	7.837	.000
	組內	269.909	779	.346		
	總和	288.917	786			
滿意館藏	組間	13.036	7	1.862	4.174	.000
	組內	356.471	799	.446		
	總和	369.506	806			
滿意借閱	組間	9.227	7	1.318	3.325	.002
	組內	312.741	789	.396		
	總和	321.967	796			
滿意人員	組間	11.995	7	1.714	3.250	.002
	組內	433.856	823	.527		
	總和	445.850	830			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

單因子

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	49	200	3.5500	.55120	.03898	3.4731	3.6269	2.00	5.00
	50	101	3.5149	.50939	.05069	3.4143	3.6154	1.40	4.60
	51	40	3.7300	.38842	.06141	3.6058	3.8542	2.80	4.80
	52	52	3.3808	.58378	.08096	3.2182	3.5433	2.00	5.00
	53	82	3.4756	.41886	.04626	3.3836	3.5676	2.40	4.60
	54	54	3.8222	.53081	.07223	3.6773	3.9671	1.80	4.80
	55	30	3.9267	.59766	.10912	3.7035	4.1498	3.00	5.00
	56	13	4.1538	.29613	.08213	3.9749	4.3328	3.60	4.60
總和	572	3.5895	.53869	.02252	3.5453	3.6338	1.40	5.00	
滿意兒童	49	198	3.4760	.68226	.04849	3.3804	3.5716	1.50	5.00
	50	101	3.5718	.65702	.06538	3.4421	3.7015	2.25	5.00
	51	40	3.8438	.60629	.09586	3.6498	4.0377	2.75	5.00
	52	52	3.3221	.69546	.09644	3.1285	3.5157	2.00	5.00
	53	82	3.3476	.58631	.06475	3.2187	3.4764	2.00	5.00
	54	54	3.7500	.58277	.07931	3.5909	3.9091	2.50	5.00
	55	30	3.6083	.74186	.13544	3.3313	3.8853	2.00	5.00
	56	13	3.9615	.46599	.12924	3.6799	4.2431	3.00	4.75
總和	570	3.5303	.66703	.02794	3.4754	3.5851	1.50	5.00	
滿意館藏	49	199	3.5126	.66844	.04738	3.4191	3.6060	1.25	5.00
	50	101	3.3787	.74382	.07401	3.2319	3.5256	1.00	5.00
	51	40	3.6875	.54816	.08667	3.5122	3.8628	2.75	5.00
	52	52	3.1346	.90269	.12518	2.8833	3.3859	1.25	5.00
	53	82	3.4543	.65749	.07261	3.3098	3.5987	2.25	5.00
	54	54	3.6620	.66261	.09017	3.4812	3.8429	1.50	5.00
	55	30	3.6917	.74765	.13650	3.4125	3.9708	2.25	5.00
	56	13	3.9808	.31394	.08707	3.7911	4.1705	3.50	4.50
總和	571	3.4926	.71117	.02976	3.4341	3.5510	1.00	5.00	
滿意借閱	49	199	3.5176	.68558	.04860	3.4217	3.6134	1.75	5.00
	50	101	3.5173	.63959	.06364	3.3911	3.6436	2.00	5.00
	51	40	3.7625	.58548	.09257	3.5753	3.9497	3.00	5.00
	52	52	3.4038	.77516	.10749	3.1880	3.6197	1.50	5.00
	53	82	3.5610	.69894	.07719	3.4074	3.7146	1.00	5.00
	54	54	3.7083	.56165	.07643	3.5550	3.8616	3.00	5.00
	55	30	3.8333	.67381	.12302	3.5817	4.0849	3.00	5.00
	56	13	3.7885	.44307	.12289	3.5207	4.0562	3.00	4.50
總和	571	3.5714	.67184	.02812	3.5161	3.6266	1.00	5.00	
滿意人員	49	200	3.5850	.77474	.05478	3.4770	3.6930	1.00	5.00
	50	101	3.9142	.72977	.07261	3.7701	4.0583	1.33	5.00
	51	40	4.2000	.70731	.11184	3.9738	4.4262	3.00	5.00
	52	52	3.2051	1.03775	.14391	2.9162	3.4940	1.00	5.00
	53	82	3.4593	.85369	.09427	3.2718	3.6469	1.00	5.00
	54	54	3.8889	.62108	.08452	3.7194	4.0584	3.00	5.00
	55	30	4.1333	.64088	.11701	3.8940	4.3726	3.00	5.00
	56	13	4.3077	.53509	.14841	3.9843	4.6310	3.67	5.00
總和	572	3.7075	.82544	.03451	3.6397	3.7752	1.00	5.00	

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	15.469	7	2.210	8.296	.000
	組內	150.228	564	.266		
	總和	165.697	571			
滿意兒童	組間	14.886	7	2.127	5.016	.000
	組內	238.279	562	.424		
	總和	253.165	569			
滿意館藏	組間	15.530	7	2.219	4.580	.000
	組內	272.751	563	.484		
	總和	288.281	570			
滿意借閱	組間	7.484	7	1.069	2.410	.019
	組內	249.795	563	.444		
	總和	257.279	570			
滿意人員	組間	47.091	7	6.727	11.096	.000
	組內	341.957	564	.606		
	總和	389.048	571			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

單因子

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	57	50	3.6110	.59524	.08418	3.4418	3.7802	2.40	5.00
	58	16	4.1531	.48217	.12054	3.8962	4.4101	3.60	5.00
	59	100	3.6380	.52393	.05239	3.5340	3.7420	2.20	5.00
	60	10	3.8300	.80007	.25300	3.2577	4.4023	2.50	5.00
	61	30	4.1067	.50493	.09219	3.9181	4.2952	3.20	5.00
	62	13	3.7500	.54848	.15212	3.4186	4.0814	2.80	4.80
	63	58	3.5853	.41844	.05494	3.4753	3.6954	3.00	4.25
	64	26	4.0462	.55514	.10887	3.8219	4.2704	3.00	5.00
	總和	303	3.7432	.56091	.03222	3.6798	3.8066	2.20	5.00
滿意兒童	57	48	3.5156	.67715	.09774	3.3190	3.7122	2.00	5.00
	58	15	3.8500	.61091	.15774	3.5117	4.1883	3.00	5.00
	59	100	3.4925	.60559	.06056	3.3723	3.6127	2.00	5.00
	60	10	3.6750	.79101	.25014	3.1091	4.2409	2.00	5.00
	61	30	4.0500	.59596	.10881	3.8275	4.2725	3.00	5.00
	62	13	3.7115	.66023	.18311	3.3126	4.1105	3.00	4.75
	63	55	3.5318	.46162	.06224	3.4070	3.6566	2.50	4.50
	64	26	4.0577	.53060	.10406	3.8434	4.2720	3.00	5.00
	總和	297	3.6431	.62781	.03643	3.5714	3.7148	2.00	5.00
滿意館藏	57	48	3.4375	.72841	.10514	3.2260	3.6490	2.00	5.00
	58	14	3.7381	.76715	.20503	3.2952	4.1810	2.25	5.00
	59	100	3.3750	.72952	.07295	3.2302	3.5198	1.00	5.00
	60	8	3.2188	.76108	.26908	2.5825	3.8550	2.00	4.00
	61	30	3.8500	.69667	.12719	3.5899	4.1101	1.75	5.00
	62	13	3.5192	.41409	.11485	3.2690	3.7695	3.00	4.25
	63	57	3.4167	.45152	.05981	3.2969	3.5365	2.50	4.50
	64	26	4.0481	.68198	.13375	3.7726	4.3235	3.00	5.00
	總和	296	3.5197	.69734	.04053	3.4399	3.5995	1.00	5.00
滿意借閱	57	47	3.5904	.64779	.09449	3.4002	3.7806	2.50	5.00
	58	13	3.9231	.64051	.17765	3.5360	4.3101	3.00	5.00
	59	100	3.4500	.56519	.05652	3.3379	3.5621	2.25	5.00
	60	8	3.5000	.55097	.19480	3.0394	3.9606	2.75	4.00
	61	30	3.9750	.65109	.11887	3.7319	4.2181	3.00	5.00
	62	13	3.6538	.45114	.12512	3.3812	3.9265	3.00	4.25
	63	55	3.4091	.45988	.06201	3.2848	3.5334	2.75	4.75
	64	26	3.9423	.63367	.12427	3.6864	4.1983	2.50	5.00
	總和	292	3.5942	.60683	.03551	3.5243	3.6641	2.25	5.00
滿意人員	57	50	3.7400	.65045	.09199	3.5551	3.9249	2.00	5.00
	58	16	4.1042	.65228	.16307	3.7566	4.4517	3.00	5.00
	59	100	3.4167	.77904	.07790	3.2621	3.5712	1.00	5.00
	60	10	3.7667	.68584	.21688	3.2760	4.2573	2.33	4.67
	61	30	4.3000	.58296	.10643	4.0823	4.5177	3.00	5.00
	62	13	3.8974	.53376	.14804	3.5749	4.2200	3.00	4.67
	63	58	3.4885	.67021	.08800	3.3123	3.6647	2.00	5.00
	64	26	4.1538	.76147	.14934	3.8463	4.4614	2.33	5.00
	總和	303	3.7030	.76084	.04371	3.6170	3.7890	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	12.540	7	1.791	6.408	.000
	組內	82.474	295	.280		
	總和	95.014	302			
滿意兒童	組間	13.878	7	1.983	5.574	.000
	組內	102.790	289	.356		
	總和	116.668	296			
滿意館藏	組間	14.947	7	2.135	4.786	.000
	組內	128.507	288	.446		
	總和	143.454	295			
滿意借閱	組間	12.989	7	1.856	5.596	.000
	組內	94.171	284	.332		
	總和	107.160	291			
滿意人員	組間	30.020	7	4.289	8.737	.000
	組內	144.803	295	.491		
	總和	174.823	302			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

五、各評估重點滿意度與有無該館借書證 T 檢定

組別統計量

Q2	個數	平均數	標準差	平均數的 標準誤
滿意空間 有	4407	3.6511	.54527	.00821
滿意空間 沒有	2009	3.5586	.55354	.01235
滿意兒童 有	4362	3.5320	.63854	.00967
滿意兒童 沒有	1936	3.4362	.61910	.01407
滿意館藏 有	4403	3.4691	.70163	.01057
滿意館藏 沒有	1948	3.3906	.68362	.01549
滿意借閱 有	4401	3.5640	.64374	.00970
滿意借閱 沒有	1916	3.4073	.60446	.01381
滿意人員 有	4404	3.7204	.75331	.01135
滿意人員 沒有	1995	3.5626	.77571	.01737

獨立樣本檢定

		變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定				
		F 檢定	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差異
滿意空間	假設變異數相等	1.219	.270	6.269	6414	.000	.0925	.01475
	不假設變異數相等			6.234	3835.347	.000	.0925	.01483
滿意兒童	假設變異數相等	2.526	.112	5.545	6296	.000	.0958	.01728
	不假設變異數相等			5.611	3816.094	.000	.0958	.01707
滿意館藏	假設變異數相等	1.536	.215	4.143	6349	.000	.0785	.01894
	不假設變異數相等			4.185	3817.905	.000	.0785	.01875
滿意借閱	假設變異數相等	9.784	.002	9.057	6315	.000	.1567	.01730
	不假設變異數相等			9.284	3863.160	.000	.1567	.01688
滿意人員	假設變異數相等	5.035	.025	7.692	6397	.000	.1578	.02052
	不假設變異數相等			7.607	3751.600	.000	.1578	.02075

六、各評估重點滿意度與使用時段單因子變異數分析檢定

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	早上(9:00-12:00)	2235	3.6103	.55726	.01179	3.5871	3.6334	1.00	5.00
	中午(12:01-14:00)	646	3.6483	.53753	.02115	3.6068	3.6898	1.40	5.00
	下午(14:01-18:00)	2506	3.6245	.52822	.01055	3.6038	3.6451	1.80	5.00
	晚上(18:01-20:00)	1029	3.6258	.58950	.01838	3.5897	3.6618	1.00	5.00
	總和	6416	3.6221	.54951	.00686	3.6087	3.6356	1.00	5.00
滿意兒童	早上(9:00-12:00)	2196	3.5002	.63885	.01363	3.4735	3.5269	1.00	5.00
	中午(12:01-14:00)	639	3.5211	.62327	.02466	3.4727	3.5695	1.00	5.00
	下午(14:01-18:00)	2467	3.5186	.61710	.01242	3.4942	3.5430	1.00	5.00
	晚上(18:01-20:00)	996	3.4558	.66974	.02122	3.4142	3.4975	1.00	5.00
	總和	6298	3.5025	.63412	.00799	3.4868	3.5182	1.00	5.00
滿意館藏	早上(9:00-12:00)	2222	3.4371	.70628	.01498	3.4077	3.4665	1.00	5.00
	中午(12:01-14:00)	641	3.4524	.67117	.02651	3.4004	3.5045	1.25	5.00
	下午(14:01-18:00)	2477	3.4626	.67105	.01348	3.4361	3.4890	1.00	5.00
	晚上(18:01-20:00)	1011	3.4149	.75272	.02367	3.3684	3.4613	1.00	5.00
	總和	6351	3.4450	.69705	.00875	3.4279	3.4622	1.00	5.00
滿意借閱	早上(9:00-12:00)	2203	3.5205	.62255	.01326	3.4945	3.5465	1.00	5.00
	中午(12:01-14:00)	639	3.4957	.64119	.02537	3.4459	3.5455	1.50	5.00
	下午(14:01-18:00)	2467	3.5291	.62830	.01265	3.5043	3.5539	1.00	5.00
	晚上(18:01-20:00)	1008	3.4898	.67969	.02141	3.4478	3.5318	1.00	5.00
	總和	6317	3.5164	.63613	.00800	3.5007	3.5321	1.00	5.00
滿意人員	早上(9:00-12:00)	2232	3.6838	.74936	.01586	3.6527	3.7149	1.00	5.00
	中午(12:01-14:00)	646	3.6801	.77192	.03037	3.6204	3.7397	1.00	5.00
	下午(14:01-18:00)	2499	3.7005	.73636	.01473	3.6717	3.7294	1.00	5.00
	晚上(18:01-20:00)	1022	3.5662	.84397	.02640	3.5144	3.6180	1.00	5.00
	總和	6399	3.6712	.76381	.00955	3.6525	3.6899	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	.785	3	.262	.866	.458
	組內	1936.289	6412	.302		
	總和	1937.073	6415			
滿意兒童	組間	3.044	3	1.015	2.525	.056
	組內	2529.055	6294	.402		
	總和	2532.099	6297			
滿意館藏	組間	1.857	3	.619	1.274	.281
	組內	3083.432	6347	.486		
	總和	3085.290	6350			
滿意借閱	組間	1.419	3	.473	1.169	.320
	組內	2554.402	6313	.405		
	總和	2555.821	6316			
滿意人員	組間	13.825	3	4.608	7.925	.000
	組內	3718.821	6395	.582		
	總和	3732.646	6398			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

Post Hoc 檢定

多重比較

Scheffe 法

依變數	(I) Q4	(J) Q4	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
						下界	上界
滿意空間	早上(9:00-12:00)	中午(12:01-14:00)	-.0380	.02455	.493	-.1067	.0306
		下午(14:01-18:00)	-.0142	.01599	.852	-.0589	.0305
		晚上(18:01-20:00)	-.0155	.02070	.905	-.0734	.0424
	中午(12:01-14:00)	早上(9:00-12:00)	.0380	.02455	.493	-.0306	.1067
		下午(14:01-18:00)	.0238	.02425	.809	-.0440	.0916
		晚上(18:01-20:00)	.0225	.02758	.881	-.0546	.0997
	下午(14:01-18:00)	早上(9:00-12:00)	.0142	.01599	.852	-.0305	.0589
		中午(12:01-14:00)	-.0238	.02425	.809	-.0916	.0440
		晚上(18:01-20:00)	-.0013	.02035	1.000	-.0582	.0556
	晚上(18:01-20:00)	早上(9:00-12:00)	.0155	.02070	.905	-.0424	.0734
		中午(12:01-14:00)	-.0225	.02758	.881	-.0997	.0546
		下午(14:01-18:00)	.0013	.02035	1.000	-.0556	.0582
滿意兒童	早上(9:00-12:00)	中午(12:01-14:00)	-.0209	.02849	.910	-.1006	.0587
		下午(14:01-18:00)	-.0184	.01860	.806	-.0704	.0336
		晚上(18:01-20:00)	.0444	.02422	.340	-.0233	.1121
	中午(12:01-14:00)	早上(9:00-12:00)	.0209	.02849	.910	-.0587	.1006
		下午(14:01-18:00)	.0025	.02814	1.000	-.0762	.0812
		晚上(18:01-20:00)	.0653	.03213	.248	-.0245	.1551
	下午(14:01-18:00)	早上(9:00-12:00)	.0184	.01860	.806	-.0336	.0704
		中午(12:01-14:00)	-.0025	.02814	1.000	-.0812	.0762
		晚上(18:01-20:00)	.0628	.02380	.073	-.0038	.1293
	晚上(18:01-20:00)	早上(9:00-12:00)	-.0444	.02422	.340	-.1121	.0233
		中午(12:01-14:00)	-.0653	.03213	.248	-.1551	.0245
		下午(14:01-18:00)	-.0628	.02380	.073	-.1293	.0038
滿意館藏	早上(9:00-12:00)	中午(12:01-14:00)	-.0153	.03125	.971	-.1027	.0720
		下午(14:01-18:00)	-.0255	.02037	.667	-.0824	.0315
		晚上(18:01-20:00)	.0222	.02644	.872	-.0517	.0962
	中午(12:01-14:00)	早上(9:00-12:00)	.0153	.03125	.971	-.0720	.1027
		下午(14:01-18:00)	-.0101	.03089	.991	-.0965	.0762
		晚上(18:01-20:00)	.0376	.03519	.768	-.0608	.1360
	下午(14:01-18:00)	早上(9:00-12:00)	.0255	.02037	.667	-.0315	.0824
		中午(12:01-14:00)	.0101	.03089	.991	-.0762	.0965
		晚上(18:01-20:00)	.0477	.02601	.339	-.0250	.1204
	晚上(18:01-20:00)	早上(9:00-12:00)	-.0222	.02644	.872	-.0962	.0517
		中午(12:01-14:00)	-.0376	.03519	.768	-.1360	.0608
		下午(14:01-18:00)	-.0477	.02601	.339	-.1204	.0250
滿意借閱	早上(9:00-12:00)	中午(12:01-14:00)	.0248	.02858	.861	-.0552	.1047
		下午(14:01-18:00)	-.0086	.01865	.975	-.0608	.0435
		晚上(18:01-20:00)	.0306	.02419	.659	-.0370	.0983
	中午(12:01-14:00)	早上(9:00-12:00)	-.0248	.02858	.861	-.1047	.0552
		下午(14:01-18:00)	-.0334	.02824	.706	-.1123	.0456
		晚上(18:01-20:00)	.0059	.03217	.998	-.0841	.0958
	下午(14:01-18:00)	早上(9:00-12:00)	.0086	.01865	.975	-.0435	.0608
		中午(12:01-14:00)	.0334	.02824	.706	-.0456	.1123
		晚上(18:01-20:00)	.0393	.02378	.436	-.0272	.1057
	晚上(18:01-20:00)	早上(9:00-12:00)	-.0306	.02419	.659	-.0983	.0370
		中午(12:01-14:00)	-.0059	.03217	.998	-.0958	.0841
		下午(14:01-18:00)	-.0393	.02378	.436	-.1057	.0272
滿意人員	早上(9:00-12:00)	中午(12:01-14:00)	.0038	.03407	1.000	-.0915	.0990
		下午(14:01-18:00)	-.0167	.02221	.904	-.0788	.0454
		晚上(18:01-20:00)	.1176*	.02880	.001	.0371	.1982
	中午(12:01-14:00)	早上(9:00-12:00)	-.0038	.03407	1.000	-.0990	.0915
		下午(14:01-18:00)	-.0205	.03366	.946	-.1146	.0737
		晚上(18:01-20:00)	.1139*	.03833	.032	.0067	.2211
	下午(14:01-18:00)	早上(9:00-12:00)	.0167	.02221	.904	-.0454	.0788
		中午(12:01-14:00)	.0205	.03366	.946	-.0737	.1146
		晚上(18:01-20:00)	.1343*	.02831	.000	.0552	.2135
	晚上(18:01-20:00)	早上(9:00-12:00)	-.1176*	.02880	.001	-.1982	-.0371
		中午(12:01-14:00)	-.1139*	.03833	.032	-.2211	-.0067
		下午(14:01-18:00)	-.1343*	.02831	.000	-.2135	-.0552

*. 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

七、各評估重點滿意度與性別 T 檢定

組別統計量

	性別	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
滿意空間	男	2796	3.6048	.54702	.01035
	女	3620	3.6355	.55112	.00916
滿意兒童	男	2733	3.4867	.62267	.01191
	女	3565	3.5146	.64259	.01076
滿意館藏	男	2766	3.4325	.68807	.01308
	女	3585	3.4547	.70384	.01176
滿意借閱	男	2749	3.4839	.63317	.01208
	女	3568	3.5415	.63735	.01067
滿意人員	男	2790	3.6737	.75309	.01426
	女	3609	3.6693	.77210	.01285

獨立樣本檢定

		變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定				
		F 檢定	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差異
滿意空間	假設變異數相等	1.580	.209	-2.223	6414	.026	-.0307	.01383
	不假設變異數相等			-2.225	6032.040	.026	-.0307	.01382
滿意兒童	假設變異數相等	.778	.378	-1.732	6296	.083	-.0279	.01612
	不假設變異數相等			-1.740	5965.796	.082	-.0279	.01605
滿意館藏	假設變異數相等	3.830	.050	-1.262	6349	.207	-.0223	.01764
	不假設變異數相等			-1.266	6009.755	.206	-.0223	.01759
滿意借閱	假設變異數相等	.001	.974	-3.568	6315	.000	-.0575	.01613
	不假設變異數相等			-3.571	5929.386	.000	-.0575	.01611
滿意人員	假設變異數相等	3.732	.053	.232	6397	.817	.0045	.01926
	不假設變異數相等			.232	6066.686	.816	.0045	.01920

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

八、各評估重點滿意度與年齡單因子變異數分析檢定

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	14歲及以下	564	3.8392	.57153	.02407	3.7919	3.8865	1.80	5.00
	15-19歲	2268	3.5357	.56962	.01196	3.5123	3.5592	1.00	5.00
	20-29歲	1551	3.5733	.53291	.01353	3.5468	3.5999	1.00	5.00
	30-39歲	1058	3.6649	.52164	.01604	3.6334	3.6964	2.00	5.00
	40-49歲	618	3.7066	.50515	.02032	3.6666	3.7465	1.80	5.00
	50-59歲	252	3.7761	.46783	.02947	3.7181	3.8342	2.40	5.00
	60-69歲	66	3.7242	.37213	.04581	3.6328	3.8157	3.00	5.00
	70歲及以上	39	3.7821	.43521	.06969	3.6410	3.9231	2.60	5.00
	總和	6416	3.6221	.54951	.00686	3.6087	3.6356	1.00	5.00
滿意兒童	14歲及以下	561	3.8351	.66379	.02803	3.7801	3.8902	1.00	5.00
	15-19歲	2215	3.4362	.61285	.01302	3.4107	3.4618	1.00	5.00
	20-29歲	1522	3.4227	.59990	.01538	3.3926	3.4529	1.00	5.00
	30-39歲	1045	3.5017	.67297	.02082	3.4608	3.5425	1.00	5.00
	40-49歲	607	3.5752	.62478	.02536	3.5254	3.6250	1.00	5.00
	50-59歲	244	3.6137	.55798	.03572	3.5434	3.6841	2.25	5.00
	60-69歲	66	3.6477	.52802	.06499	3.5179	3.7775	3.00	5.00
	70歲及以上	38	3.5461	.61747	.10017	3.3431	3.7490	2.00	5.00
	總和	6298	3.5025	.63412	.00799	3.4868	3.5182	1.00	5.00
滿意館藏	14歲及以下	556	3.8219	.69635	.02953	3.7639	3.8800	1.50	5.00
	15-19歲	2244	3.4354	.71006	.01499	3.4060	3.4648	1.00	5.00
	20-29歲	1533	3.3245	.69355	.01771	3.2897	3.3592	1.00	5.00
	30-39歲	1051	3.4058	.66846	.02062	3.3653	3.4463	1.00	5.00
	40-49歲	613	3.4564	.62934	.02542	3.4064	3.5063	1.25	5.00
	50-59歲	250	3.5073	.62682	.03964	3.4293	3.5854	1.50	5.00
	60-69歲	65	3.5654	.53451	.06630	3.4329	3.6978	2.50	5.00
	70歲及以上	39	3.6432	.60877	.09748	3.4458	3.8405	2.75	5.00
	總和	6351	3.4450	.69705	.00875	3.4279	3.4622	1.00	5.00
滿意借閱	14歲及以下	553	3.8056	.71059	.03022	3.7463	3.8650	1.00	5.00
	15-19歲	2233	3.4144	.64099	.01356	3.3878	3.4410	1.00	5.00
	20-29歲	1525	3.4622	.61202	.01567	3.4314	3.4929	1.00	5.00
	30-39歲	1048	3.5594	.61061	.01886	3.5224	3.5964	1.50	5.00
	40-49歲	610	3.6004	.57079	.02311	3.5550	3.6458	1.25	5.00
	50-59歲	245	3.6367	.56962	.03639	3.5651	3.7084	2.00	5.00
	60-69歲	64	3.7227	.55477	.06935	3.5841	3.8612	2.75	5.00
	70歲及以上	39	3.8205	.55592	.08902	3.6403	4.0007	3.00	5.00
	總和	6317	3.5164	.63613	.00800	3.5007	3.5321	1.00	5.00
滿意人員	14歲及以下	564	3.9450	.81815	.03445	3.8774	4.0127	1.00	5.00
	15-19歲	2256	3.5273	.79599	.01676	3.4945	3.5602	1.00	5.00
	20-29歲	1546	3.6212	.71287	.01813	3.5856	3.6567	1.00	5.00
	30-39歲	1058	3.7300	.73954	.02274	3.6854	3.7746	1.00	5.00
	40-49歲	618	3.8252	.66181	.02662	3.7730	3.8775	1.67	5.00
	50-59歲	252	3.8876	.64655	.04073	3.8074	3.9678	2.00	5.00
	60-69歲	66	3.9293	.74768	.09203	3.7455	4.1131	2.00	5.00
	70歲及以上	39	4.1453	.65246	.10448	3.9338	4.3568	2.33	5.00
	總和	6399	3.6712	.76381	.00955	3.6525	3.6899	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	61.205	7	8.744	29.868	.000
	組內	1875.868	6408	.293		
	總和	1937.073	6415			
滿意兒童	組間	89.169	7	12.738	32.799	.000
	組內	2442.930	6290	.388		
	總和	2532.099	6297			
滿意館藏	組間	106.615	7	15.231	32.433	.000
	組內	2978.674	6343	.470		
	總和	3085.290	6350			
滿意借閱	組間	90.109	7	12.873	32.937	.000
	組內	2465.712	6309	.391		
	總和	2555.821	6316			
滿意人員	組間	136.136	7	19.448	34.559	.000
	組內	3596.511	6391	.563		
	總和	3732.646	6398			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

Post Hoc 檢定

多重比較

依變數：滿意空間
Scheffe 法

(I) 年齡	(J) 年齡	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下界	上界
14歲及以下	15-19歲	.3035*	.02546	.000	-.2080	.3990
	20-29歲	.2659*	.02660	.000	-.1660	.3657
	30-39歲	.1743*	.02821	.000	-.0685	.2801
	40-49歲	.1326*	.03151	.013	-.0144	.2508
	50-59歲	.0631	.04100	.937	-.0908	.2169
	60-69歲	.1149	.07039	.914	-.1491	.3790
	70歲及以上	.0571	.08958	1.000	-.2790	.3932
15-19歲	14歲及以下	-.3035*	.02546	.000	-.3990	-.2080
	20-29歲	-.0376	.01783	.726	-.1045	.0293
	30-39歲	-.1292*	.02014	.000	-.2048	-.0536
	40-49歲	-.1708*	.02455	.000	-.2630	-.0787
	50-59歲	-.2404*	.03593	.000	-.3752	-.1056
	60-69歲	-.1885	.06756	.352	-.4420	.0650
	70歲及以上	-.2463	.08738	.337	-.5742	.0815
20-29歲	14歲及以下	-.2659*	.02660	.000	-.3657	-.1660
	15-19歲	.0376	.01783	.726	-.0293	.1045
	30-39歲	-.0916*	.02157	.012	-.1725	-.0106
	40-49歲	-.1332*	.02574	.000	-.2298	-.0367
	50-59歲	-.2028*	.03675	.000	-.3407	-.0649
	60-69歲	-.1509	.06800	.669	-.4061	.1042
	70歲及以上	-.2087	.08772	.580	-.5378	.1204
30-39歲	14歲及以下	-.1743*	.02821	.000	-.2801	-.0685
	15-19歲	.1292*	.02014	.000	.0536	.2048
	20-29歲	.0916*	.02157	.012	.0106	.1725
	40-49歲	-.0417	.02739	.940	-.1444	.0611
	50-59歲	-.1112	.03793	.283	-.2535	.0311
	60-69歲	-.0594	.06864	.998	-.3169	.1982
	70歲及以上	-.1172	.08822	.972	-.4482	.2138
40-49歲	14歲及以下	-.1326*	.03151	.013	-.2508	-.0144
	15-19歲	.1708*	.02455	.000	.0787	.2630
	20-29歲	.1332*	.02574	.000	.0367	.2298
	30-39歲	.0417	.02739	.940	-.0611	.1444
	50-59歲	-.0696	.04044	.889	-.2213	.0822
	60-69歲	-.0177	.07007	1.000	-.2806	.2452
	70歲及以上	-.0755	.08933	.998	-.4107	.2597
50-59歲	14歲及以下	-.0631	.04100	.937	-.2169	.0908
	15-19歲	.2404*	.03593	.000	.1056	.3752
	20-29歲	.2028*	.03675	.000	.0649	.3407
	30-39歲	.1112	.03793	.283	-.0311	.2535
	40-49歲	.0696	.04044	.889	-.0822	.2213
	60-69歲	.0519	.07481	1.000	-.2288	.3326
	70歲及以上	-.0059	.09310	1.000	-.3552	.3434
60-69歲	14歲及以下	-.1149	.07039	.914	-.3790	.1491
	15-19歲	.1885	.06756	.352	.0650	.4420
	20-29歲	.1509	.06800	.669	-.1042	.4061
	30-39歲	.0594	.06864	.998	-.1982	.3169
	40-49歲	.0177	.07007	1.000	-.2452	.2806
	50-59歲	-.0519	.07481	1.000	-.3326	.2288
	70歲及以上	-.0578	.10928	1.000	-.4678	.3522
70歲及以上	14歲及以下	-.0571	.08958	1.000	-.3932	.2790
	15-19歲	.2463	.08738	.337	.0815	.5742
	20-29歲	.2087	.08772	.580	-.1204	.5378
	30-39歲	.1172	.08822	.972	-.2138	.4482
	40-49歲	.0755	.08933	.998	-.2597	.4107
	50-59歲	.0059	.09310	1.000	-.3434	.3552
	60-69歲	.0578	.10928	1.000	-.3522	.4678

*, 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

多重比較

依變數: 滿意兒童
Scheffe 法

(I) 年齡	(J) 年齡	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下界	上界
14歲及以下	15-19歲	.3989*	.02946	.000	.2884	.5094
	20-29歲	.4124*	.03078	.000	.2969	.5279
	30-39歲	.3334*	.03262	.000	.2111	.4558
	40-49歲	.2599*	.03650	.000	.1229	.3968
	50-59歲	.2214*	.04779	.003	.0421	.4007
	60-69歲	.1874	.08110	.619	-.1169	.4917
	70歲及以上	.2891	.10446	.364	-.1029	.6810
15-19歲	14歲及以下	-.3989*	.02946	.000	-.5094	-.2884
	20-29歲	.0135	.02075	1.000	-.0644	.0913
	30-39歲	-.0654	.02339	.348	-.1532	.0223
	40-49歲	-.1390*	.02855	.001	-.2461	-.0319
	50-59歲	-.1775*	.04204	.013	-.3352	-.0198
	60-69歲	-.2115	.07785	.390	-.5036	.0806
	70歲及以上	-.1098	.10196	.992	-.4924	.2727
20-29歲	14歲及以下	-.4124*	.03078	.000	-.5279	-.2969
	15-19歲	-.0135	.02075	1.000	-.0913	.0644
	30-39歲	-.0789	.02504	.192	-.1729	.0150
	40-49歲	-.1525*	.02992	.001	-.2647	-.0402
	50-59歲	-.1910*	.04298	.006	-.3522	-.0297
	60-69歲	-.2250	.07836	.312	-.5190	.0690
	70歲及以上	-.1233	.10235	.984	-.5073	.2607
30-39歲	14歲及以下	-.3334*	.03262	.000	-.4558	-.2111
	15-19歲	.0654	.02339	.348	-.0223	.1532
	20-29歲	.0789	.02504	.192	-.0150	.1729
	40-49歲	-.0736	.03180	.617	-.1929	.0458
	50-59歲	-.1121	.04431	.495	-.2783	.0542
	60-69歲	-.1461	.07910	.845	-.4428	.1507
	70歲及以上	-.0444	.10292	1.000	-.4305	.3418
40-49歲	14歲及以下	-.2599*	.03650	.000	-.3968	-.1229
	15-19歲	.1390*	.02855	.001	.0319	.2461
	20-29歲	.1525*	.02992	.001	.0402	.2647
	30-39歲	.0736	.03180	.617	-.0458	.1929
	50-59歲	-.0385	.04724	.999	-.2157	.1387
	60-69歲	-.0725	.08077	.997	-.3756	.2306
	70歲及以上	.0292	.10421	1.000	-.3618	.4202
50-59歲	14歲及以下	-.2214*	.04779	.003	-.4007	-.0421
	15-19歲	.1775*	.04204	.013	.0198	.3352
	20-29歲	.1910*	.04298	.006	.0297	.3522
	30-39歲	.1121	.04431	.495	-.0542	.2783
	40-49歲	.0385	.04724	.999	-.1387	.2157
	60-69歲	-.0340	.08647	1.000	-.3584	.2904
	70歲及以上	.0677	.10868	1.000	-.3401	.4755
60-69歲	14歲及以下	-.1874	.08110	.619	-.4917	.1169
	15-19歲	.2115	.07785	.390	-.0806	.5036
	20-29歲	.2250	.07836	.312	-.0690	.5190
	30-39歲	.1461	.07910	.845	-.1507	.4428
	40-49歲	.0725	.08077	.997	-.2306	.3756
	50-59歲	.0340	.08647	1.000	-.2904	.3584
	70歲及以上	.1017	.12691	.999	-.3745	.5778
70歲及以上	14歲及以下	-.2891	.10446	.364	-.6810	.1029
	15-19歲	.1098	.10196	.992	-.2727	.4924
	20-29歲	.1233	.10235	.984	-.2607	.5073
	30-39歲	.0444	.10292	1.000	-.3418	.4305
	40-49歲	-.0292	.10421	1.000	-.4202	.3618
	50-59歲	-.0677	.10868	1.000	-.4755	.3401
	60-69歲	-.1017	.12691	.999	-.5778	.3745

*. 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

多重比較

依變數: 滿意館藏
Scheffe 法

(I) 年齡	(J) 年齡	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下界	上界
14歲及以下	15-19歲	.3866*	.03246	.000	.2648	.5084
	20-29歲	.4975*	.03393	.000	.3702	.6248
	30-39歲	.4161*	.03594	.000	.2813	.5510
	40-49歲	.3656*	.04013	.000	.2150	.5162
	50-59歲	.3146*	.05218	.000	.1188	.5104
	60-69歲	.2566	.08983	.319	-.0805	.5936
	70歲及以上	.1788	.11351	.929	-.2471	.6047
15-19歲	14歲及以下	-.3866*	.03246	.000	-.5084	-.2648
	20-29歲	.1109*	.02271	.001	.0257	.1961
	30-39歲	.0296	.02561	.988	-.0665	.1257
	40-49歲	-.0210	.03123	1.000	-.1382	.0962
	50-59歲	-.0720	.04569	.929	-.2434	.0995
	60-69歲	-.1300	.08622	.943	-.4535	.1935
	70歲及以上	-.2078	.11068	.833	-.6231	.2075
20-29歲	14歲及以下	-.4975*	.03393	.000	-.6248	-.3702
	15-19歲	-.1109*	.02271	.001	-.1961	-.0257
	30-39歲	-.0813	.02744	.269	-.1843	.0216
	40-49歲	-.1319*	.03275	.023	-.2548	-.0090
	50-59歲	-.1829*	.04674	.032	-.3582	-.0075
	60-69歲	-.2409	.08678	.359	-.5665	.0847
	70歲及以上	-.3187	.11112	.313	-.7356	.0982
30-39歲	14歲及以下	-.4161*	.03594	.000	-.5510	-.2813
	15-19歲	-.0296	.02561	.988	-.1257	.0665
	20-29歲	.0813	.02744	.269	-.0216	.1843
	40-49歲	-.0506	.03483	.954	-.1812	.0801
	50-59歲	-.1015	.04822	.729	-.2825	.0794
	60-69歲	-.1596	.08759	.854	-.4882	.1690
	70歲及以上	-.2374	.11175	.719	-.6566	.1819
40-49歲	14歲及以下	-.3656*	.04013	.000	-.5162	-.2150
	15-19歲	.0210	.03123	1.000	-.0962	.1382
	20-29歲	.1319*	.03275	.023	.0090	.2548
	30-39歲	.0506	.03483	.954	-.0801	.1812
	50-59歲	-.0510	.05142	.995	-.2439	.1420
	60-69歲	-.1090	.08939	.983	-.4444	.2264
	70歲及以上	-.1868	.11317	.909	-.6114	.2378
50-59歲	14歲及以下	-.3146*	.05218	.000	-.5104	-.1188
	15-19歲	.0720	.04569	.929	-.0995	.2434
	20-29歲	.1829*	.04674	.032	.0075	.3582
	30-39歲	.1015	.04822	.729	-.0794	.2825
	40-49歲	.0510	.05142	.995	-.1420	.2439
	60-69歲	-.0581	.09541	1.000	-.4160	.2999
	70歲及以上	-.1358	.11798	.988	-.5785	.3068
60-69歲	14歲及以下	-.2566	.08983	.319	-.5936	.0805
	15-19歲	.1300	.08622	.943	-.1935	.4535
	20-29歲	.2409	.08678	.359	-.0847	.5665
	30-39歲	.1596	.08759	.854	-.1690	.4882
	40-49歲	.1090	.08939	.983	-.2264	.4444
	50-59歲	.0581	.09541	1.000	-.2999	.4160
	70歲及以上	-.0778	.13880	1.000	-.5986	.4430
70歲及以上	14歲及以下	-.1788	.11351	.929	-.6047	.2471
	15-19歲	.2078	.11068	.833	-.2075	.6231
	20-29歲	.3187	.11112	.313	-.0982	.7356
	30-39歲	.2374	.11175	.719	-.1819	.6566
	40-49歲	.1868	.11317	.909	-.2378	.6114
	50-59歲	.1358	.11798	.988	-.3068	.5785
	60-69歲	.0778	.13880	1.000	-.4430	.5986

*. 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

多重比較

依變數: 滿意借閱
Scheffe 法

(I) 年齡	(J) 年齡	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下界	上界
14歲及以下	15-19歲	.3913*	.02969	.000	.2798	.5027
	20-29歲	.3434*	.03103	.000	.2270	.4599
	30-39歲	.2462*	.03286	.000	.1229	.3695
	40-49歲	.2052*	.03671	.000	.0675	.3429
	50-59歲	.1689	.04798	.089	-.0111	.3489
	60-69歲	.0829	.08254	.995	-.2267	.3926
	70歲及以上	-.0149	.10358	1.000	-.4035	.3737
15-19歲	14歲及以下	-.3913*	.02969	.000	-.5027	-.2798
	20-29歲	-.0478	.02077	.623	-.1258	.0301
	30-39歲	-.1450*	.02341	.000	-.2329	-.0572
	40-49歲	-.1861*	.02856	.000	-.2932	-.0789
	50-59歲	-.2224*	.04207	.000	-.3802	-.0645
	60-69歲	-.3083*	.07926	.034	-.6057	-.0109
	70歲及以上	-.4062*	.10098	.024	-.7850	-.0273
20-29歲	14歲及以下	-.3434*	.03103	.000	-.4599	-.2270
	15-19歲	.0478	.02077	.623	-.0301	.1258
	30-39歲	-.0972*	.02508	.036	-.1913	-.0031
	40-49歲	-.1382*	.02995	.003	-.2506	-.0259
	50-59歲	-.1745*	.04303	.021	-.3360	-.0131
	60-69歲	-.2605	.07977	.154	-.5598	.0388
	70歲及以上	-.3583	.10138	.086	-.7387	.0220
30-39歲	14歲及以下	-.2462*	.03286	.000	-.3695	-.1229
	15-19歲	.1450*	.02341	.000	.0572	.2329
	20-29歲	.0972*	.02508	.036	.0031	.1913
	40-49歲	-.0410	.03184	.976	-.1605	.0784
	50-59歲	-.0773	.04436	.881	-.2438	.0891
	60-69歲	-.1633	.08050	.767	-.4653	.1388
	70歲及以上	-.2611	.10195	.476	-.6436	.1214
40-49歲	14歲及以下	-.2052*	.03671	.000	-.3429	-.0675
	15-19歲	.1861*	.02856	.000	.0789	.2932
	20-29歲	.1382*	.02995	.003	.0259	.2506
	30-39歲	.0410	.03184	.976	-.0784	.1605
	50-59歲	-.0363	.04729	.999	-.2137	.1411
	60-69歲	-.1222	.08214	.947	-.4304	.1859
	70歲及以上	-.2201	.10326	.715	-.6075	.1673
50-59歲	14歲及以下	-.1689	.04798	.089	-.3489	.0111
	15-19歲	.2224*	.04207	.000	.0645	.3802
	20-29歲	.1745*	.04303	.021	.0131	.3360
	30-39歲	.0773	.04436	.881	-.0891	.2438
	40-49歲	.0363	.04729	.999	-.1411	.2137
	60-69歲	-.0859	.08776	.995	-.4152	.2434
	70歲及以上	-.1838	.10778	.893	-.5882	.2206
60-69歲	14歲及以下	-.0829	.08254	.995	-.3926	.2267
	15-19歲	.3083*	.07926	.034	.0109	.6057
	20-29歲	.2605	.07977	.154	-.0388	.5598
	30-39歲	.1633	.08050	.767	-.1388	.4653
	40-49歲	.1222	.08214	.947	-.1859	.4304
	50-59歲	.0859	.08776	.995	-.2434	.4152
	70歲及以上	-.0979	.12700	.999	-.5743	.3786
70歲及以上	14歲及以下	.0149	.10358	1.000	-.3737	.4035
	15-19歲	.4062*	.10098	.024	.0273	.7850
	20-29歲	.3583	.10138	.086	-.0220	.7387
	30-39歲	.2611	.10195	.476	-.1214	.6436
	40-49歲	.2201	.10326	.715	-.1673	.6075
	50-59歲	.1838	.10778	.893	-.2206	.5882
	60-69歲	.0979	.12700	.999	-.3786	.5743

*. 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

多重比較

依變數: 滿意人員

Scheffe 法

(I) 年齡	(J) 年齡	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下界	上界
14歲及以下	15-19歲	.4177*	.03532	.000	.2852	.5502
	20-29歲	.3239*	.03690	.000	.1854	.4623
	30-39歲	.2150*	.03911	.000	.0683	.3618
	40-49歲	.1198	.04368	.377	-.0441	.2837
	50-59歲	.0575	.05684	.994	-.1558	.2707
	60-69歲	.0157	.09759	1.000	-.3504	.3819
	70歲及以上	-.2003	.12421	.919	-.6663	.2658
15-19歲	14歲及以下	-.4177*	.03532	.000	-.5502	-.2852
	20-29歲	-.0938*	.02477	.045	-.1868	-.0009
	30-39歲	-.2027*	.02795	.000	-.3075	-.0978
	40-49歲	-.2979*	.03406	.000	-.4257	-.1701
	50-59歲	-.3602*	.04983	.000	-.5472	-.1733
	60-69歲	-.4020*	.09368	.010	-.7534	-.0505
	70歲及以上	-.6180*	.12116	.001	-1.0725	-.1634
20-29歲	14歲及以下	-.3239*	.03690	.000	-.4623	-.1854
	15-19歲	.0938*	.02477	.045	.0009	.1868
	30-39歲	-.1088	.02993	.067	-.2211	.0035
	40-49歲	-.2041*	.03570	.000	-.3380	-.0701
	50-59歲	-.2664*	.05096	.000	-.4576	-.0752
	60-69歲	-.3081	.09429	.153	-.6619	.0456
	70歲及以上	-.5241*	.12163	.010	-.9805	-.0678
30-39歲	14歲及以下	-.2150*	.03911	.000	-.3618	-.0683
	15-19歲	.2027*	.02795	.000	.0978	.3075
	20-29歲	.1088	.02993	.067	-.0035	.2211
	40-49歲	-.0952	.03798	.506	-.2377	.0473
	50-59歲	-.1576	.05258	.254	-.3549	.0397
	60-69歲	-.1993	.09518	.735	-.5564	.1578
	70歲及以上	-.4153	.12232	.117	-.8742	.0436
40-49歲	14歲及以下	-.1198	.04368	.377	-.2837	.0441
	15-19歲	.2979*	.03406	.000	.1701	.4257
	20-29歲	.2041*	.03570	.000	.0701	.3380
	30-39歲	.0952	.03798	.506	-.0473	.2377
	50-59歲	-.0623	.05607	.990	-.2727	.1480
	60-69歲	-.1041	.09714	.992	-.4685	.2604
	70歲及以上	-.3201	.12385	.463	-.7848	.1446
50-59歲	14歲及以下	-.0575	.05684	.994	-.2707	.1558
	15-19歲	.3602*	.04983	.000	.1733	.5472
	20-29歲	.2664*	.05096	.000	.0752	.4576
	30-39歲	.1576	.05258	.254	-.0397	.3549
	40-49歲	.0623	.05607	.990	-.1480	.2727
	60-69歲	-.0417	.10373	1.000	-.4309	.3475
	70歲及以上	-.2577	.12908	.781	-.7420	.2266
60-69歲	14歲及以下	-.0157	.09759	1.000	-.3819	.3504
	15-19歲	.4020*	.09368	.010	.0505	.7534
	20-29歲	.3081	.09429	.153	-.0456	.6619
	30-39歲	.1993	.09518	.735	-.1578	.5564
	40-49歲	.1041	.09714	.992	-.2604	.4685
	50-59歲	.0417	.10373	1.000	-.3475	.4309
	70歲及以上	-.2160	.15151	.958	-.7845	.3525
70歲及以上	14歲及以下	.2003	.12421	.919	-.2658	.6663
	15-19歲	.6180*	.12116	.001	.1634	1.0725
	20-29歲	.5241*	.12163	.010	.0678	.9805
	30-39歲	.4153	.12232	.117	-.0436	.8742
	40-49歲	.3201	.12385	.463	-.1446	.7848
	50-59歲	.2577	.12908	.781	-.2266	.7420
	60-69歲	.2160	.15151	.958	-.3525	.7845

*. 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

九、各評估重點滿意度與婚姻狀況單因子變異數分析檢定

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	未婚	4722	3.5935	.56050	.00816	3.5775	3.6095	1.00	5.00
	已婚無小孩	172	3.5718	.51436	.03922	3.4944	3.6492	2.40	5.00
	已婚有小孩	1522	3.7166	.50689	.01299	3.6911	3.7421	1.00	5.00
	總和	6416	3.6221	.54951	.00686	3.6087	3.6356	1.00	5.00
滿意兒童	未婚	4627	3.4846	.63288	.00930	3.4664	3.5029	1.00	5.00
	已婚無小孩	168	3.4162	.62043	.04787	3.3217	3.5107	2.00	5.00
	已婚有小孩	1503	3.5672	.63515	.01638	3.5351	3.5993	1.00	5.00
	總和	6298	3.5025	.63412	.00799	3.4868	3.5182	1.00	5.00
滿意館藏	未婚	4667	3.4415	.71622	.01048	3.4210	3.4621	1.00	5.00
	已婚無小孩	170	3.3765	.69244	.05311	3.2716	3.4813	1.50	5.00
	已婚有小孩	1514	3.4635	.63464	.01631	3.4315	3.4954	1.00	5.00
	總和	6351	3.4450	.69705	.00875	3.4279	3.4622	1.00	5.00
滿意借閱	未婚	4640	3.4849	.64960	.00954	3.4662	3.5036	1.00	5.00
	已婚無小孩	170	3.5206	.61263	.04699	3.4278	3.6133	2.00	5.00
	已婚有小孩	1507	3.6130	.58546	.01508	3.5834	3.6426	1.00	5.00
	總和	6317	3.5164	.63613	.00800	3.5007	3.5321	1.00	5.00
滿意人員	未婚	4705	3.6234	.78357	.01142	3.6010	3.6458	1.00	5.00
	已婚無小孩	172	3.6492	.70758	.05395	3.5427	3.7557	1.00	5.00
	已婚有小孩	1522	3.8215	.68497	.01756	3.7871	3.8559	1.00	5.00
	總和	6399	3.6712	.76381	.00955	3.6525	3.6899	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	17.883	2	8.941	29.878	.000
	組內	1919.191	6413	.299		
	總和	1937.073	6415			
滿意兒童	組間	9.020	2	4.510	11.252	.000
	組內	2523.079	6295	.401		
	總和	2532.099	6297			
滿意館藏	組間	1.370	2	.685	1.410	.244
	組內	3083.920	6348	.486		
	總和	3085.290	6350			
滿意借閱	組間	18.652	2	9.326	23.209	.000
	組內	2537.169	6314	.402		
	總和	2555.821	6316			
滿意人員	組間	45.228	2	22.614	39.225	.000
	組內	3687.419	6396	.577		
	總和	3732.646	6398			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

Post Hoc 檢定

多重比較

Scheffe 法

依變數	(I) 婚姻	(J) 婚姻	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
						下界	上界
滿意空間	未婚	已婚無小孩	.0217	.04247	.938	-.0823	.1257
		已婚有小孩	-.1231*	.01612	.000	-.1626	-.0836
	已婚無小孩	未婚	-.0217	.04247	.938	-.1257	.0823
		已婚有小孩	-.1448*	.04401	.021	-.2525	-.0370
	已婚有小孩	未婚	.1231*	.01612	.000	.0836	.1626
		已婚無小孩	.1448*	.04401	.021	.0370	.2525
滿意兒童	未婚	已婚無小孩	.0685	.04972	.394	-.0533	.1902
		已婚有小孩	-.0826*	.01880	.002	-.1286	-.0365
	已婚無小孩	未婚	-.0685	.04972	.394	-.1902	.0533
		已婚有小孩	-.1510*	.05150	.041	-.2771	-.0249
	已婚有小孩	未婚	.0826*	.01880	.002	.0365	.1286
		已婚無小孩	.1510*	.05150	.041	.0249	.2771
滿意館藏	未婚	已婚無小孩	.0651	.05442	.487	-.0682	.1983
		已婚有小孩	-.0219	.02061	.564	-.0724	.0286
	已婚無小孩	未婚	-.0651	.05442	.487	-.1983	.0682
		已婚有小孩	-.0870	.05638	.322	-.2250	.0511
	已婚有小孩	未婚	.0219	.02061	.564	-.0286	.0724
		已婚無小孩	.0870	.05638	.322	-.0511	.2250
滿意借閱	未婚	已婚無小孩	-.0357	.04950	.799	-.1569	.0855
		已婚有小孩	-.1280*	.01879	.000	-.1741	-.0820
	已婚無小孩	未婚	.0357	.04950	.799	-.0855	.1569
		已婚有小孩	-.0924	.05129	.231	-.2180	.0332
	已婚有小孩	未婚	.1280*	.01879	.000	.0820	.1741
		已婚無小孩	.0924	.05129	.231	-.0332	.2180
滿意人員	未婚	已婚無小孩	-.0258	.05894	.972	-.1702	.1185
		已婚有小孩	-.1981*	.02239	.000	-.2529	-.1433
	已婚無小孩	未婚	.0258	.05894	.972	-.1185	.1702
		已婚有小孩	-.1723*	.06108	.049	-.3218	-.0227
	已婚有小孩	未婚	.1981*	.02239	.000	.1433	.2529
		已婚無小孩	.1723*	.06108	.049	.0227	.3218

*, 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

十、各評估重點滿意度與學歷單因子變異數分析檢定

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	國小以下	312	3.9391	.52266	.02959	3.8809	3.9973	1.80	5.00
	國(初)中	707	3.6857	.57810	.02174	3.6430	3.7284	1.40	5.00
	高中(職)	2392	3.5838	.57848	.01183	3.5606	3.6070	1.00	5.00
	大學及大專	2676	3.6140	.50706	.00980	3.5947	3.6332	1.40	5.00
	研究所以上	329	3.5294	.51670	.02849	3.4734	3.5855	1.00	5.00
	總和	6416	3.6221	.54951	.00686	3.6087	3.6356	1.00	5.00
滿意兒童	國小以下	309	3.9264	.62455	.03553	3.8565	3.9963	1.75	5.00
	國(初)中	699	3.6366	.65813	.02489	3.5878	3.6855	1.00	5.00
	高中(職)	2339	3.4853	.62860	.01300	3.4598	3.5107	1.00	5.00
	大學及大專	2627	3.4454	.61491	.01200	3.4219	3.4689	1.00	5.00
	研究所以上	324	3.3966	.58862	.03270	3.3323	3.4609	1.00	5.00
	總和	6298	3.5025	.63412	.00799	3.4868	3.5182	1.00	5.00
滿意館藏	國小以下	304	3.9071	.65391	.03750	3.8333	3.9809	1.50	5.00
	國(初)中	702	3.6122	.70190	.02649	3.5602	3.6642	1.00	5.00
	高中(職)	2366	3.4578	.70347	.01446	3.4295	3.4862	1.00	5.00
	大學及大專	2654	3.3635	.66969	.01300	3.3380	3.3890	1.00	5.00
	研究所以上	325	3.2238	.63775	.03538	3.1543	3.2934	1.00	4.75
	總和	6351	3.4450	.69705	.00875	3.4279	3.4622	1.00	5.00
滿意借閱	國小以下	302	3.8949	.69281	.03987	3.8164	3.9733	1.00	5.00
	國(初)中	698	3.6046	.69210	.02620	3.5532	3.6560	1.00	5.00
	高中(職)	2348	3.4802	.64357	.01328	3.4542	3.5062	1.00	5.00
	大學及大專	2646	3.5016	.59477	.01156	3.4789	3.5243	1.00	5.00
	研究所以上	323	3.3571	.58229	.03240	3.2933	3.4208	1.50	5.00
	總和	6317	3.5164	.63613	.00800	3.5007	3.5321	1.00	5.00
滿意人員	國小以下	312	4.0737	.77098	.04365	3.9878	4.1596	1.00	5.00
	國(初)中	707	3.7379	.82041	.03085	3.6773	3.7984	1.00	5.00
	高中(職)	2380	3.6232	.80491	.01650	3.5909	3.6556	1.00	5.00
	大學及大專	2671	3.6673	.68898	.01333	3.6411	3.6934	1.00	5.00
	研究所以上	329	3.5248	.77618	.04279	3.4406	3.6090	1.00	5.00
	總和	6399	3.6712	.76381	.00955	3.6525	3.6899	1.00	5.00

ANOVA

	平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	4	10.179	34.413	.000
	組內	6411	.296		
	總和	6415			
滿意兒童	組間	4	20.246	51.980	.000
	組內	6293	.389		
	總和	6297			
滿意館藏	組間	4	29.606	63.326	.000
	組內	6346	.468		
	總和	6350			
滿意借閱	組間	4	15.136	38.287	.000
	組內	6312	.395		
	總和	6316			
滿意人員	組間	4	16.564	28.886	.000
	組內	6394	.573		
	總和	6398			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估
及讀者滿意度調查研究

Post Hoc 檢定

多重比較

Scheffe 法

依變數	(I) 學歷	(J) 學歷	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
						下界	上界
滿意空間	國小以下	國(初)中	.2534*	.03697	.000	.1395	.3673
		高中(職)	.3553*	.03274	.000	.2544	.4561
		大學及大專	.3251*	.03254	.000	.2249	.4254
		研究所以上	.4097*	.04298	.000	.2772	.5421
	國(初)中	國小以下	-.2534*	.03697	.000	-.3673	-.1395
		高中(職)	.1019*	.02328	.001	.0301	.1736
		大學及大專	.0718*	.02300	.045	.0009	.1426
		研究所以上	.1563*	.03630	.001	.0444	.2681
	高中(職)	國小以下	-.3553*	.03274	.000	-.4561	-.2544
		國(初)中	-.1019*	.02328	.001	-.1736	-.0301
		大學及大專	-.0301	.01530	.423	-.0773	.0170
		研究所以上	.0544	.03198	.576	-.0441	.1529
	大學及大專	國小以下	-.3251*	.03254	.000	-.4254	-.2249
		國(初)中	-.0718*	.02300	.045	-.1426	-.0009
		高中(職)	.0301	.01530	.423	-.0170	.0773
		研究所以上	.0845	.03177	.132	-.0134	.1824
	研究所以上	國小以下	-.4097*	.04298	.000	-.5421	-.2772
		國(初)中	-.1563*	.03630	.001	-.2681	-.0444
		高中(職)	-.0544	.03198	.576	-.1529	.0441
		大學及大專	-.0845	.03177	.132	-.1824	.0134
滿意兒童	國小以下	國(初)中	.2898*	.04263	.000	.1584	.4211
		高中(職)	.4411*	.03778	.000	.3247	.5575
		大學及大專	.4810*	.03753	.000	.3653	.5966
		研究所以上	.5298*	.04963	.000	.3769	.6827
	國(初)中	國小以下	-.2898*	.04263	.000	-.4211	-.1584
		高中(職)	.1514*	.02690	.000	.0685	.2343
		大學及大專	.1912*	.02656	.000	.1094	.2731
		研究所以上	.2400*	.04194	.000	.1108	.3693
	高中(職)	國小以下	-.4411*	.03778	.000	-.5575	-.3247
		國(初)中	-.1514*	.02690	.000	-.2343	-.0685
		大學及大專	.0398	.01774	.283	-.0148	.0945
		研究所以上	.0886	.03700	.219	-.0253	.2026
	大學及大專	國小以下	-.4810*	.03753	.000	-.5966	-.3653
		國(初)中	-.1912*	.02656	.000	-.2731	-.1094
		高中(職)	-.0398	.01774	.283	-.0945	.0148
		研究所以上	.0488	.03675	.779	-.0644	.1620
	研究所以上	國小以下	-.5298*	.04963	.000	-.6827	-.3769
		國(初)中	-.2400*	.04194	.000	-.3693	-.1108
		高中(職)	-.0886	.03700	.219	-.2026	.0253
		大學及大專	-.0488	.03675	.779	-.1620	.0644

*. 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

多重比較

Scheffe 法

依變數	(I) 學歷	(J) 學歷	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
						下界	上界
滿意閱讀	國小以下	國(初中)	.2949*	.04695	.000	.1502	.4395
		高中(職)	.4492*	.04166	.000	.3209	.5776
		大學及大專	.5435*	.04140	.000	.4160	.6711
		研究所以以上	.6832*	.05456	.000	.5151	.8513
	國(初中)	國小以下	-.2949*	.04695	.000	-.4395	-.1502
		高中(職)	-.1543*	.02939	.000	-.0638	.2449
		大學及大專	-.2486*	.02902	.000	-.1592	.3381
		研究所以以上	-.3883*	.04587	.000	-.2470	.5297
	高中(職)	國小以下	-.4492*	.04166	.000	-.5776	-.3209
		國(初中)	-.1543*	.02939	.000	-.2449	-.0638
		大學及大專	.0943*	.01933	.000	.0347	.1539
		研究所以以上	.2340*	.04045	.000	.1094	.3586
	大學及大專	國小以下	-.5435*	.04140	.000	-.6711	-.4160
		國(初中)	-.2486*	.02902	.000	-.3381	-.1592
		高中(職)	-.0943*	.01933	.000	-.1539	-.0347
		研究所以以上	.1397*	.04018	.017	.0159	.2635
	研究所以以上	國小以下	-.6832*	.05456	.000	-.8513	-.5151
		國(初中)	-.3883*	.04587	.000	-.5297	-.2470
		高中(職)	-.2340*	.04045	.000	-.3586	-.1094
		大學及大專	-.1397*	.04018	.017	-.2635	-.0159
	滿意借閱	國小以下	.2903*	.04331	.000	.1569	.4237
		高中(職)	.4147*	.03844	.000	.2962	.5331
		大學及大專	.3933*	.03819	.000	.2756	.5109
		研究所以以上	.5378*	.05033	.000	.3827	.6929
	國(初中)	國小以下	-.2903*	.04331	.000	-.4237	-.1569
		高中(職)	.1244*	.02711	.000	.0409	.2079
		大學及大專	.1030*	.02675	.005	.0205	.1854
		研究所以以上	.2475*	.04231	.000	.1171	.3779
	高中(職)	國小以下	-.4147*	.03844	.000	-.5331	-.2962
		國(初中)	-.1244*	.02711	.000	-.2079	-.0409
		大學及大專	-.0214	.01783	.837	-.0763	.0335
		研究所以以上	.1231*	.03731	.028	.0082	.2381
	大學及大專	國小以下	-.3933*	.03819	.000	-.5109	-.2756
		國(初中)	-.1030*	.02675	.005	-.1854	-.0205
		高中(職)	.0214	.01783	.837	-.0335	.0763
		研究所以以上	.1445*	.03706	.004	.0304	.2587
	研究所以以上	國小以下	-.5378*	.05033	.000	-.6929	-.3827
		國(初中)	-.2475*	.04231	.000	-.3779	-.1171
		高中(職)	-.1231*	.03731	.028	-.2381	-.0082
		大學及大專	-.1445*	.03706	.004	-.2587	-.0304
滿意人員	國小以下	國(初中)	.3359*	.05147	.000	.1773	.4944
		高中(職)	.4505*	.04559	.000	.3100	.5909
		大學及大專	.4064*	.04530	.000	.2668	.5460
		研究所以以上	.5489*	.05984	.000	.3645	.7333
	國(初中)	國小以下	-.3359*	.05147	.000	-.4944	-.1773
		高中(職)	.1146*	.03243	.014	.0147	.2145
		大學及大專	.0706	.03203	.303	-.0281	.1692
		研究所以以上	.2130*	.05054	.001	.0573	.3687
	高中(職)	國小以下	-.4505*	.04559	.000	-.5909	-.3100
		國(初中)	-.1146*	.03243	.014	-.2145	-.0147
		大學及大專	-.0440	.02135	.372	-.1098	.0217
		研究所以以上	.0984	.04454	.300	-.0388	.2357
	大學及大專	國小以下	-.4064*	.04530	.000	-.5460	-.2668
		國(初中)	-.0706	.03203	.303	-.1692	.0281
		高中(職)	.0440	.02135	.372	-.0217	.1098
		研究所以以上	.1425*	.04424	.035	.0061	.2788
	研究所以以上	國小以下	-.5489*	.05984	.000	-.7333	-.3645
		國(初中)	-.2130*	.05054	.001	-.3687	-.0573
		高中(職)	-.0984	.04454	.300	-.2357	.0388
		大學及大專	-.1425*	.04424	.035	-.2788	-.0061

*. 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

十一、各評估重點滿意度與職業單因子變異數分析檢定

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
滿意空間	上班族	1278	3.6742	.50390	.01410	3.6465	3.7018	1.40	5.00
	工商企業投資/自營商	144	3.7139	.51933	.04328	3.6283	3.7994	2.00	5.00
	專業技術人員	151	3.6228	.46985	.03824	3.5473	3.6984	2.60	5.00
	軍公教	393	3.6924	.59515	.03002	3.6333	3.7514	2.00	5.00
	其他	55	3.5800	.54020	.07284	3.4340	3.7260	2.20	5.00
	家庭管理	353	3.7187	.52176	.02777	3.6641	3.7734	2.00	5.00
	無業/待業	383	3.6269	.54049	.02762	3.5726	3.6812	2.00	5.00
	退休	155	3.7184	.40336	.03240	3.6544	3.7824	2.40	5.00
	學生	3504	3.5776	.56938	.00962	3.5587	3.5964	1.00	5.00
	總和	6416	3.6221	.54951	.00686	3.6087	3.6356	1.00	5.00
滿意兒童	上班族	1259	3.5271	.61759	.01741	3.4929	3.5612	1.00	5.00
	工商企業投資/自營商	141	3.5514	.61831	.05207	3.4485	3.6544	2.00	5.00
	專業技術人員	148	3.5051	.66462	.05463	3.3971	3.6130	2.00	5.00
	軍公教	391	3.5249	.65769	.03326	3.4595	3.5903	1.50	5.00
	其他	54	3.5139	.58563	.07969	3.3540	3.6737	2.50	5.00
	家庭管理	350	3.5564	.67513	.03609	3.4855	3.6274	1.50	5.00
	無業/待業	378	3.4603	.65432	.03365	3.3941	3.5265	1.25	5.00
	退休	149	3.5185	.53199	.04358	3.4323	3.6046	2.00	5.00
	學生	3428	3.4871	.63474	.01084	3.4658	3.5083	1.00	5.00
	總和	6298	3.5025	.63412	.00799	3.4868	3.5182	1.00	5.00
滿意館藏	上班族	1270	3.4645	.65679	.01843	3.4283	3.5007	1.00	5.00
	工商企業投資/自營商	142	3.4255	.57767	.04848	3.3296	3.5213	2.00	5.00
	專業技術人員	151	3.3576	.67547	.05497	3.2490	3.4662	2.00	5.00
	軍公教	392	3.3533	.73188	.03697	3.2806	3.4260	1.00	5.00
	其他	52	3.4327	.53117	.07366	3.2848	3.5806	2.25	5.00
	家庭管理	353	3.4788	.67202	.03577	3.4084	3.5491	1.25	5.00
	無業/待業	380	3.3075	.68021	.03489	3.2388	3.3761	1.25	5.00
	退休	152	3.4666	.61755	.05009	3.3676	3.5655	1.50	5.00
	學生	3459	3.4638	.72003	.01224	3.4398	3.4878	1.00	5.00
	總和	6351	3.4450	.69705	.00875	3.4279	3.4622	1.00	5.00
滿意借閱	上班族	1267	3.5864	.59248	.01665	3.5538	3.6191	1.75	5.00
	工商企業投資/自營商	142	3.5651	.60486	.05076	3.4648	3.6655	1.50	5.00
	專業技術人員	150	3.5233	.62010	.05063	3.4233	3.6234	2.25	5.00
	軍公教	392	3.5261	.65093	.03288	3.4615	3.5908	1.50	5.00
	其他	50	3.5750	.57421	.08121	3.4118	3.7382	2.00	5.00
	家庭管理	350	3.6314	.59506	.03181	3.5689	3.6940	2.00	5.00
	無業/待業	374	3.4706	.60782	.03143	3.4088	3.5324	1.25	5.00
	退休	150	3.6650	.53079	.04334	3.5794	3.7506	1.75	5.00
	學生	3442	3.4732	.65924	.01124	3.4512	3.4953	1.00	5.00
	總和	6317	3.5164	.63613	.00800	3.5007	3.5321	1.00	5.00
滿意人員	上班族	1276	3.7537	.67936	.01902	3.7163	3.7910	1.00	5.00
	工商企業投資/自營商	144	3.7639	.68037	.05670	3.6518	3.8760	2.00	5.00
	專業技術人員	151	3.7042	.77320	.06292	3.5799	3.8285	1.33	5.00
	軍公教	393	3.6980	.79317	.04001	3.6194	3.7767	1.00	5.00
	其他	55	3.7515	.81199	.10949	3.5320	3.9710	1.67	5.00
	家庭管理	353	3.8687	.74244	.03952	3.7910	3.9465	1.00	5.00
	無業/待業	383	3.6736	.72915	.03726	3.6004	3.7469	1.00	5.00
	退休	155	3.8516	.66139	.05312	3.7467	3.9566	1.00	5.00
	學生	3489	3.6032	.79346	.01343	3.5769	3.6296	1.00	5.00
	總和	6399	3.6712	.76381	.00955	3.6525	3.6899	1.00	5.00

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
滿意空間	組間	18.405	8	2.301	7.682	.000
	組內	1918.669	6407	.299		
	總和	1937.073	6415			
滿意兒童	組間	3.845	8	.481	1.195	.297
	組內	2528.254	6289	.402		
	總和	2532.099	6297			
滿意館藏	組間	13.876	8	1.735	3.582	.000
	組內	3071.413	6342	.484		
	總和	3085.290	6350			
滿意借閱	組間	21.911	8	2.739	6.818	.000
	組內	2533.910	6308	.402		
	總和	2555.821	6316			
滿意人員	組間	45.657	8	5.707	9.891	.000
	組內	3686.989	6390	.577		
	總和	3732.646	6398			

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

Post Hoc 檢定

多重比較

依變數：滿意空間
Scheffe 法

(d) 新職業	(f) 新職業	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下界	上界
上班族	工商企業投資/自營商	-.0397	.04810	1.000	-.2292	.1498
	專業技術人員	.0513	.04709	.997	-.1342	.2369
	軍公教	-.0182	.03156	1.000	-.1425	.1062
	其他	.0942	.07536	.992	-.2027	.3911
	家庭管理	-.0446	.03290	.986	-.1742	.0851
	無業/待業	.0473	.03188	.974	-.0783	.1729
	退休	-.0442	.04654	.999	-.2276	.1392
	學生	.0966*	.01788	.000	.0262	.1671
工商企業投資/自營商	上班族	.0397	.04810	1.000	-.1498	.2292
	專業技術人員	.0910	.06374	.980	-.1601	.3421
	軍公教	.0215	.05331	1.000	-.1885	.2315
	其他	.1339	.08674	.967	-.2078	.4756
	家庭管理	-.0049	.05411	1.000	-.2180	.2083
	無業/待業	.0870	.05349	.955	-.1237	.2977
	退休	-.0045	.06334	1.000	-.2540	.2450
	學生	.1363	.04653	.379	-.0470	.3196
專業技術人員	上班族	-.0513	.04709	.997	-.2369	.1342
	工商企業投資/自營商	-.0910	.06374	.980	-.3421	.1601
	軍公教	-.0695	.05239	.987	-.2759	.1369
	其他	.0428	.08619	1.000	-.2967	.3824
	家庭管理	-.0959	.05321	.918	-.3055	.1137
	無業/待業	-.0040	.05258	1.000	-.2112	.2031
	退休	-.0955	.06257	.969	-.3420	.1510
	學生	.0453	.04548	.998	-.1339	.2244
軍公教	上班族	.0182	.03156	1.000	-.1062	.1425
	工商企業投資/自營商	-.0215	.05331	1.000	-.2315	.1885
	專業技術人員	.0695	.05239	.987	-.1369	.2759
	其他	.1124	.07878	.980	-.1980	.4227
	家庭管理	-.0264	.04013	1.000	-.1845	.1317
	無業/待業	.0655	.03929	.948	-.0893	.2203
	退休	-.0260	.05190	1.000	-.2305	.1784
	學生	.1148*	.02911	.050	.0001	.2295
其他	上班族	-.0942	.07536	.992	-.3911	.2027
	工商企業投資/自營商	-.1339	.08674	.967	-.4756	.2078
	專業技術人員	-.0428	.08619	1.000	-.3824	.2967
	軍公教	-.1124	.07878	.980	-.4227	.1980
	家庭管理	-.1387	.07923	.931	-.4513	.1738
	無業/待業	-.0469	.07891	1.000	-.3577	.2640
	退休	-.1384	.08589	.957	-.4767	.2000
	學生	.0024	.07437	1.000	-.2905	.2954
家庭管理	上班族	.0446	.03290	.986	-.0851	.1742
	工商企業投資/自營商	.0049	.05411	1.000	-.2083	.2180
	專業技術人員	.0959	.05321	.918	-.1137	.3055
	軍公教	.0264	.04013	1.000	-.1317	.1845
	其他	.1387	.07933	.931	-.1738	.4513
	無業/待業	.0919	.04038	.739	-.0672	.2509
	退休	.0004	.05273	1.000	-.2074	.2081
	學生	.1412*	.03056	.006	.0208	.2615
無業/待業	上班族	-.0473	.03188	.974	-.1729	.0783
	工商企業投資/自營商	-.0870	.05349	.955	-.2977	.1237
	專業技術人員	.0040	.05258	1.000	-.2031	.2112
	軍公教	-.0655	.03929	.948	-.2203	.0893
	其他	.0469	.07891	1.000	-.2640	.3577
	家庭管理	-.0919	.04038	.739	-.2509	.0672
	退休	-.0915	.05210	.929	-.2967	.1137
	學生	.0493	.02945	.946	-.0667	.1653
退休	上班族	.0442	.04654	.999	-.1392	.2276
	工商企業投資/自營商	.0045	.06334	1.000	-.2450	.2540
	專業技術人員	.0955	.06257	.969	-.1510	.3420
	軍公教	.0260	.05190	1.000	-.1784	.2305
	其他	.1384	.08589	.957	-.2000	.4767
	家庭管理	-.0004	.05273	1.000	-.2081	.2074
	無業/待業	.0915	.05210	.929	-.1137	.2967
	學生	.1408	.04492	.278	-.0361	.3177
學生	上班族	-.0966*	.01788	.000	-.1671	-.0262
	工商企業投資/自營商	-.1363	.04653	.379	-.3196	.0470
	專業技術人員	-.0453	.04548	.998	-.2244	.1339
	軍公教	-.1148*	.02911	.050	-.2295	-.0001
	其他	-.0024	.07437	1.000	-.2954	.2905
	家庭管理	-.1412*	.03056	.006	-.2615	-.0208
	無業/待業	-.0493	.02945	.946	-.1653	.0667
	退休	-.1408	.04492	.278	-.3177	.0361

*. 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

多重比較

依變數: 滿意兒童
Scheffe 法

(I) 新職業	(J) 新職業	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下界	上界
上班族	工商企業投資/自營商	-.0243	.05631	1.000	-.2462	.1975
	專業技術人員	.0220	.05510	1.000	-.1950	.2391
	軍公教	.0021	.03671	1.000	-.1425	.1467
	其他	.0132	.08811	1.000	-.3339	.3603
	家庭管理	-.0294	.03831	1.000	-.1803	.1216
	無業/待業	.0668	.03719	.920	-.0797	.2132
	退休	.0086	.05493	1.000	-.2078	.2250
	學生	.0400	.02089	.886	-.0423	.1223
工商企業投資/自營商	上班族	.0243	.05631	1.000	-.1975	.2462
	專業技術人員	.0464	.07462	1.000	-.2476	.3403
	軍公教	.0265	.06228	1.000	-.2189	.2718
	其他	.0375	.10147	1.000	-.3622	.4373
	家庭管理	-.0050	.06324	1.000	-.2542	.2441
	無業/待業	.0911	.06257	.977	-.1554	.3376
	退休	.0330	.07449	1.000	-.2605	.3264
	學生	.0643	.05448	.994	-.1503	.2790
專業技術人員	上班族	-.0220	.05510	1.000	-.2391	.1950
	工商企業投資/自營商	-.0464	.07462	1.000	-.3403	.2476
	軍公教	-.0199	.06119	1.000	-.2609	.2212
	其他	-.0088	.10080	1.000	-.4059	.3883
	家庭管理	-.0514	.06217	1.000	-.2963	.1935
	無業/待業	.0448	.06148	1.000	-.1974	.2869
	退休	-.0134	.07358	1.000	-.3033	.2765
	學生	.0180	.05323	1.000	-.1917	.2277
軍公教	上班族	-.0021	.03671	1.000	-.1467	.1425
	工商企業投資/自營商	-.0265	.06228	1.000	-.2718	.2189
	專業技術人員	.0199	.06119	1.000	-.2212	.2609
	其他	.0110	.09205	1.000	-.3516	.3737
	家庭管理	-.0315	.04666	1.000	-.2153	.1523
	無業/待業	.0646	.04573	.981	-.1156	.2448
	退休	.0065	.06104	1.000	-.2340	.2470
	學生	.0378	.03384	.996	-.0955	.1712
其他	上班族	-.0132	.08811	1.000	-.3603	.3339
	工商企業投資/自營商	-.0375	.10147	1.000	-.4373	.3622
	專業技術人員	.0088	.10080	1.000	-.3883	.4059
	軍公教	-.0110	.09205	1.000	-.3737	.3516
	家庭管理	-.0425	.09270	1.000	-.4077	.3226
	無業/待業	.0536	.09224	1.000	-.3098	.4169
	退休	-.0046	.10071	1.000	-.4013	.3922
	學生	.0268	.08696	1.000	-.3158	.3694
家庭管理	上班族	.0294	.03831	1.000	-.1216	.1803
	工商企業投資/自營商	.0050	.06324	1.000	-.2441	.2542
	專業技術人員	.0514	.06217	1.000	-.1935	.2963
	軍公教	.0315	.04666	1.000	-.1523	.2153
	其他	.0425	.09270	1.000	-.3226	.4077
	無業/待業	.0961	.04703	.841	-.0892	.2814
	退休	.0380	.06202	1.000	-.2064	.2823
	學生	.0693	.03558	.875	-.0708	.2095
無業/待業	上班族	-.0668	.03719	.920	-.2132	.0797
	工商企業投資/自營商	-.0911	.06257	.977	-.3376	.1554
	專業技術人員	-.0448	.06148	1.000	-.2869	.1974
	軍公教	-.0646	.04573	.981	-.2448	.1156
	其他	-.0536	.09224	1.000	-.4169	.3098
	家庭管理	-.0961	.04703	.841	-.2814	.0892
	退休	-.0581	.06133	.999	-.2998	.1835
	學生	-.0268	.03436	1.000	-.1621	.1086
退休	上班族	-.0086	.05493	1.000	-.2250	.2078
	工商企業投資/自營商	-.0330	.07449	1.000	-.3264	.2605
	專業技術人員	.0134	.07358	1.000	-.2765	.3033
	軍公教	-.0065	.06104	1.000	-.2470	.2340
	其他	.0046	.10071	1.000	-.3922	.4013
	家庭管理	-.0380	.06202	1.000	-.2823	.2064
	無業/待業	.0581	.06133	.999	-.1835	.2998
	學生	.0314	.05306	1.000	-.1777	.2404
學生	上班族	-.0400	.02089	.886	-.1223	.0423
	工商企業投資/自營商	-.0643	.05448	.994	-.2790	.1503
	專業技術人員	-.0180	.05323	1.000	-.2277	.1917
	軍公教	-.0378	.03384	.996	-.1712	.0955
	其他	-.0268	.08696	1.000	-.3694	.3158
	家庭管理	-.0693	.03558	.875	-.2095	.0708
	無業/待業	.0268	.03436	1.000	-.1086	.1621
	退休	-.0314	.05306	1.000	-.2404	.1777

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

多重比較

依變數：滿意館藏
Scheffe 法

(D) 新職業	(D) 新職業	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下界	上界
上班族	工商企業投資/自營商	.0390	.06158	1.000	-.2036	.2816
	專業技術人員	.1069	.05990	.922	-.1291	.3429
	軍公教	.1112	.04021	.469	-.0472	.2696
	其他	.0318	.09846	1.000	-.3561	.4197
	家庭管理	-.0143	.04187	1.000	-.1792	.1507
	無業/待業	.1570	.04069	.061	-.0033	.3173
	退休	-.0021	.05973	1.000	-.2374	.2332
	學生	.0007	.02283	1.000	-.0892	.0907
工商企業投資/自營商	上班族	-.0390	.06158	1.000	-.2816	.2036
	專業技術人員	.0679	.08135	1.000	-.2526	.3883
	軍公教	.0722	.06816	.997	-.1964	.3407
	其他	-.0072	.11280	1.000	-.4516	.4371
	家庭管理	-.0533	.06916	1.000	-.3257	.2191
	無業/待業	.1180	.06845	.936	-.1516	.3877
	退休	-.0411	.08122	1.000	-.3610	.2789
	學生	-.0383	.05959	1.000	-.2731	.1964
專業技術人員	上班族	-.1069	.05990	.922	-.3429	.1291
	工商企業投資/自營商	-.0679	.08135	1.000	-.3883	.2526
	軍公教	.0043	.06665	1.000	-.2583	.2669
	其他	-.0751	.11190	1.000	-.5159	.3657
	家庭管理	-.1211	.06767	.921	-.3877	.1454
	無業/待業	.0502	.06695	1.000	-.2136	.3139
	退休	-.1089	.07996	.985	-.4239	.2060
	學生	-.1062	.05786	.909	-.3341	.1217
軍公教	上班族	-.1112	.04021	.469	-.2696	.0472
	工商企業投資/自營商	-.0722	.06816	.997	-.3407	.1964
	專業技術人員	-.0043	.06665	1.000	-.2669	.2583
	其他	-.0794	.10271	1.000	-.4840	.3252
	家庭管理	-.1254	.05106	.643	-.3266	.0757
	無業/待業	.0459	.05010	.999	-.1515	.2432
	退休	-.1132	.06650	.940	-.3752	.1487
	學生	-.1105	.03709	.353	-.2566	.0356
其他	上班族	-.0318	.09846	1.000	-.4197	.3561
	工商企業投資/自營商	.0072	.11280	1.000	-.4371	.4516
	專業技術人員	.0751	.11190	1.000	-.3657	.5159
	軍公教	.0794	.10271	1.000	-.3252	.4840
	家庭管理	-.0461	.10337	1.000	-.4533	.3612
	無業/待業	.1252	.10290	.993	-.2801	.5306
	退休	-.0339	.11180	1.000	-.4743	.4066
	學生	-.0311	.09723	1.000	-.4141	.3519
家庭管理	上班族	.0143	.04187	1.000	-.1507	.1792
	工商企業投資/自營商	.0533	.06916	1.000	-.2191	.3257
	專業技術人員	.1211	.06767	.921	-.1454	.3877
	軍公教	.1254	.05106	.643	-.0757	.3266
	其他	.0461	.10337	1.000	-.3612	.4533
	無業/待業	.1713	.05144	.197	-.0314	.3740
	退休	.0122	.06751	1.000	-.2538	.2782
	學生	.0150	.03888	1.000	-.1382	.1681
無業/待業	上班族	-.1570	.04069	.061	-.3173	.0033
	工商企業投資/自營商	-.1180	.06845	.936	-.3877	.1516
	專業技術人員	-.0502	.06695	1.000	-.3139	.2136
	軍公教	-.0459	.05010	.999	-.2432	.1515
	其他	-.1252	.10290	.993	-.5306	.2801
	家庭管理	-.1713	.05144	.197	-.3740	.0314
	退休	-.1591	.06679	.684	-.4222	.1040
	學生	-.1563*	.03761	.027	-.3045	-.0082
退休	上班族	.0021	.05973	1.000	-.2332	.2374
	工商企業投資/自營商	.0411	.08122	1.000	-.2789	.3610
	專業技術人員	.1089	.07996	.985	-.2060	.4239
	軍公教	.1132	.06650	.940	-.1487	.3752
	其他	.0339	.11180	1.000	-.4066	.4743
	家庭管理	-.0122	.06751	1.000	-.2782	.2538
	無業/待業	.1591	.06679	.684	-.1040	.4222
	學生	.0028	.05767	1.000	-.2244	.2300
學生	上班族	-.0007	.02283	1.000	-.0897	.0892
	工商企業投資/自營商	.0383	.05959	1.000	-.1964	.2731
	專業技術人員	.1062	.05786	.909	-.1217	.3341
	軍公教	.1105	.03709	.353	-.0356	.2566
	其他	.0311	.09723	1.000	-.3519	.4141
	家庭管理	-.0150	.03888	1.000	-.1382	.1382
	無業/待業	.1563*	.03761	.027	.0082	.3045
	退休	-.0028	.05767	1.000	-.2300	.2244

*. 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

多重比較

依變數: 滿意借閱
Scheffe 法

(I) 新職業	(J) 新職業	平均差異 (E)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下界	上界
上班族	工商企業投資/自營商	.0213	.05609	1.000	-.1997	.2422
	專業技術人員	.0631	.05473	.995	-.1525	.2787
	軍公教	.0603	.03663	.951	-.0840	.2046
	其他	.0114	.09138	1.000	-.3486	.3714
	家庭管理	-.0450	.03827	.994	-.1958	.1058
	無業/待業	.1158	.03730	.291	-.0311	.2628
	退休	-.0786	.05473	.979	-.2942	.1370
	學生	.1132*	.02083	.000	.0312	.1952
工商企業投資/自營商	上班族	-.0213	.05609	1.000	-.2422	.1997
	專業技術人員	.0418	.07421	1.000	-.2505	.3341
	軍公教	.0390	.06208	1.000	-.2056	.2835
	其他	-.0099	.10422	1.000	-.4204	.4007
	家庭管理	-.0663	.06306	.997	-.3147	.1821
	無業/待業	.0946	.06247	.971	-.1516	.3407
	退休	-.0999	.07421	.986	-.3922	.1925
	學生	.0919	.05427	.942	-.1219	.3057
專業技術人員	上班族	-.0631	.05473	.995	-.2787	.1525
	工商企業投資/自營商	-.0418	.07421	1.000	-.3341	.2505
	軍公教	-.0028	.06085	1.000	-.2425	.2369
	其他	-.0517	.10350	1.000	-.4594	.3561
	家庭管理	-.1081	.06185	.931	-.3518	.1356
	無業/待業	.0527	.06125	.999	-.1886	.2940
	退休	-.1417	.07318	.879	-.4300	.1466
	學生	.0501	.05286	.999	-.1581	.2584
軍公教	上班族	-.0603	.03663	.951	-.2046	.0840
	工商企業投資/自營商	-.0390	.06208	1.000	-.2835	.2056
	專業技術人員	.0028	.06085	1.000	-.2369	.2425
	其他	-.0489	.09518	1.000	-.4238	.3261
	家庭管理	-.1053	.04661	.747	-.2889	.0783
	無業/待業	.0556	.04581	.993	-.1249	.2360
	退休	-.1389	.06085	.735	-.3786	.1009
	學生	.0529	.03379	.964	-.0802	.1860
其他	上班族	-.0114	.09138	1.000	-.3714	.3486
	工商企業投資/自營商	.0099	.10422	1.000	-.4007	.4204
	專業技術人員	.0517	.10350	1.000	-.3561	.4594
	軍公教	.0489	.09518	1.000	-.3261	.4238
	家庭管理	-.0564	.09582	1.000	-.4339	.3211
	無業/待業	.1044	.09544	.997	-.2716	.4804
	退休	-.0900	.10350	.999	-.4977	.3177
	學生	.1018	.09028	.996	-.2539	.4574
家庭管理	上班族	.0450	.03827	.994	-.1058	.1958
	工商企業投資/自營商	.0663	.06306	.997	-.1821	.3147
	專業技術人員	.1081	.06185	.931	-.1356	.3518
	軍公教	.1053	.04661	.747	-.0783	.2889
	其他	.0564	.09582	1.000	-.3211	.4339
	無業/待業	.1608	.04714	.168	-.0248	.3465
	退休	-.0336	.06185	1.000	-.2772	.2101
	學生	.1582*	.03556	.011	.0181	.2983
無業/待業	上班族	-.1158	.03730	.291	-.2628	.0311
	工商企業投資/自營商	-.0946	.06247	.971	-.3407	.1516
	專業技術人員	-.0527	.06125	.999	-.2940	.1886
	軍公教	-.0556	.04581	.993	-.2360	.1249
	其他	-.1044	.09544	.997	-.4804	.2716
	家庭管理	-.1608	.04714	.168	-.3465	.0248
	退休	-.1944	.06125	.260	-.4357	.0469
	學生	-.0026	.03451	1.000	-.1386	.1333
退休	上班族	.0786	.05473	.979	-.1370	.2942
	工商企業投資/自營商	.0999	.07421	.986	-.1925	.3922
	專業技術人員	.1417	.07318	.879	-.1466	.4300
	軍公教	.1389	.06085	.735	-.1009	.3786
	其他	.0900	.10350	.999	-.3177	.4977
	家庭管理	.0336	.06185	1.000	-.2101	.2772
	無業/待業	.1944	.06125	.260	-.0469	.4357
	學生	.1918	.05286	.107	-.0165	.4000
學生	上班族	-.1132*	.02083	.000	-.1952	.0312
	工商企業投資/自營商	-.0919	.05427	.942	-.3057	.1219
	專業技術人員	-.0501	.05286	.999	-.2584	.1581
	軍公教	-.0529	.03379	.964	-.1860	.0802
	其他	-.1018	.09028	.996	-.4574	.2539
	家庭管理	-.1582*	.03556	.011	-.2983	.0181
	無業/待業	.0026	.03451	1.000	-.1333	.1386
	退休	-.1918	.05286	.107	-.4000	.0165

*, 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

多重比較

依變數: 滿意人員
Scheffe 法

(I) 新職業	(J) 新職業	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下界	上界
上班族	工商企業投資/自營商	-.0102	.06678	1.000	-.2733	.2528
	專業技術人員	.0495	.06537	1.000	-.2081	.3070
	軍公教	.0556	.04382	.991	-.1170	.2282
	其他	.0021	.10461	1.000	-.4100	.4142
	家庭管理	-.1151	.04568	.608	-.2950	.0649
	無業/待業	.0800	.04426	.916	-.0943	.2544
	退休	-.0980	.06461	.970	-.3525	.1566
	學生	.1504*	.02485	.000	.0525	.2483
工商企業投資/自營商	上班族	.0102	.06678	1.000	-.2528	.2733
	專業技術人員	.0597	.08848	1.000	-.2888	.4082
	軍公教	.0658	.07399	.999	-.2257	.3573
	其他	.0124	.12041	1.000	-.4620	.4867
	家庭管理	-.1049	.07511	.983	-.4007	.1910
	無業/待業	.0903	.07425	.993	-.2022	.3828
	退休	-.0877	.08792	.998	-.4341	.2586
	學生	.1607	.06459	.626	-.0938	.4151
專業技術人員	上班族	-.0495	.06537	1.000	-.3070	.2081
	工商企業投資/自營商	-.0597	.08848	1.000	-.4082	.2888
	軍公教	.0061	.07273	1.000	-.2804	.2926
	其他	-.0473	.11963	1.000	-.5186	.4240
	家庭管理	-.1645	.07386	.761	-.4555	.1264
	無業/待業	.0306	.07299	1.000	-.2570	.3181
	退休	-.1474	.08685	.942	-.4896	.1947
	學生	.1010	.06314	.959	-.1478	.3497
軍公教	上班族	-.0556	.04382	.991	-.2282	.1170
	工商企業投資/自營商	-.0658	.07399	.999	-.3573	.2257
	專業技術人員	-.0061	.07273	1.000	-.2926	.2804
	其他	-.0535	.10936	1.000	-.4843	.3773
	家庭管理	-.1707	.05570	.311	-.3901	.0487
	無業/待業	.0244	.05454	1.000	-.1904	.2393
	退休	-.1536	.07205	.805	-.4374	.1303
	學生	.0948	.04042	.703	-.0644	.2540
其他	上班族	-.0021	.10461	1.000	-.4142	.4100
	工商企業投資/自營商	-.0124	.12041	1.000	-.4867	.4620
	專業技術人員	.0473	.11963	1.000	-.4240	.5186
	軍公教	.0535	.10936	1.000	-.3773	.4843
	家庭管理	-.1172	.11012	.997	-.5510	.3166
	無業/待業	.0779	.10953	1.000	-.3536	.5094
	退休	-.1001	.11922	1.000	-.5698	.3696
	學生	.1483	.10323	.979	-.2584	.5549
家庭管理	上班族	.1151	.04568	.608	-.0649	.2950
	工商企業投資/自營商	.1049	.07511	.983	-.1910	.4007
	專業技術人員	.1645	.07386	.761	-.1264	.4555
	軍公教	.1707	.05570	.311	-.0487	.3901
	其他	.1172	.11012	.997	-.3166	.5510
	無業/待業	.1951	.05605	.146	-.0257	.4159
	退休	.0171	.07319	1.000	-.2712	.3055
	學生	.2655*	.04243	.000	.0984	.4326
無業/待業	上班族	-.0800	.04426	.916	-.2544	.0943
	工商企業投資/自營商	-.0903	.07425	.993	-.3828	.2022
	專業技術人員	-.0306	.07299	1.000	-.3181	.2570
	軍公教	-.0244	.05454	1.000	-.2393	.1904
	其他	-.0779	.10953	1.000	-.5094	.3536
	家庭管理	-.1951	.05605	.146	-.4159	.0257
	退休	-.1780	.07231	.641	-.4629	.1069
	學生	.0704	.04089	.937	-.0907	.2315
退休	上班族	.0980	.06461	.970	-.1566	.3525
	工商企業投資/自營商	.0877	.08792	.998	-.2586	.4341
	專業技術人員	.1474	.08685	.942	-.1947	.4896
	軍公教	.1536	.07205	.805	-.1303	.4374
	其他	.1001	.11922	1.000	-.3696	.5698
	家庭管理	-.0171	.07319	1.000	-.3055	.2712
	無業/待業	.1780	.07231	.641	-.1069	.4629
	學生	.2484*	.06235	.044	.0027	.4940
學生	上班族	-.1504*	.02485	.000	-.2483	-.0525
	工商企業投資/自營商	-.1607	.06459	.626	-.4151	.0938
	專業技術人員	-.1010	.06314	.959	-.3497	.1478
	軍公教	-.0948	.04042	.703	-.2540	.0644
	其他	-.1483	.10323	.979	-.5549	.2584
	家庭管理	-.2655*	.04243	.000	-.4326	-.0984
	無業/待業	-.0704	.04089	.937	-.2315	.0907
	退休	-.2484*	.06235	.044	-.4940	-.0027

*. 在 .05 水準上的平均差異俱顯著。

十二、整體滿意度與受訪者基本資料交叉表

Q2 * 新Q8

交叉表

Q2內的 %

		新Q8				總和
		不滿意	普通	滿意	非常滿意	
Q2	有	2.2%	29.2%	59.5%	9.1%	100.0%
	沒有	3.0%	37.9%	53.4%	5.7%	100.0%
總和		2.5%	31.9%	57.6%	8.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	65.330 ^a	3	.000
概似比	65.629	3	.000
線性對線性的關連	62.297	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為49.47。

Q4 * 新Q8

交叉表

Q4內的 %

		新Q8				總和
		不滿意	普通	滿意	非常滿意	
Q4	早上(9:00-12:00)	2.5%	32.5%	56.2%	8.9%	100.0%
	中午(12:01-14:00)	2.9%	33.0%	56.7%	7.4%	100.0%
	下午(14:01-18:00)	1.7%	30.1%	60.5%	7.7%	100.0%
	晚上(18:01-20:00)	4.0%	34.2%	54.1%	7.7%	100.0%
總和		2.5%	31.9%	57.6%	8.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	30.128 ^a	9	.000
概似比	29.189	9	.001
線性對線性的關連	.748	1	.387
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為15.91。

區別 * 新Q8

交叉表

區別內的 %

		新Q8				總和
		不滿意	普通	滿意	非常滿意	
區別	北一區	3.0%	33.9%	57.4%	5.7%	100.0%
	北二區	4.0%	37.1%	52.5%	6.4%	100.0%
	北三區	1.2%	32.3%	55.1%	11.4%	100.0%
	中一區	1.4%	22.3%	69.5%	6.7%	100.0%
	中二區	3.0%	36.8%	52.4%	7.8%	100.0%
	南一區	2.4%	28.8%	62.0%	6.7%	100.0%
	南二區	2.1%	32.9%	54.0%	11.0%	100.0%
	東區	2.0%	25.7%	60.1%	12.2%	100.0%
總和		2.5%	31.9%	57.6%	8.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson 卡方	144.191 ^a	21	.000
概似比	144.139	21	.000
線性對線性的關連	18.857	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格 (.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 7.46。

性別 * 新Q8

交叉表

性別內的 %

		新Q8				總和
		不滿意	普通	滿意	非常滿意	
性別	男	2.6%	31.6%	58.7%	7.1%	100.0%
	女	2.4%	32.1%	56.7%	8.8%	100.0%
總和		2.5%	31.9%	57.6%	8.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson 卡方	7.389 ^a	3	.060
概似比	7.453	3	.059
線性對線性的關連	.995	1	.318
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格 (.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 68.85。

年齡 * 新Q8

交叉表

年齡內的 %

		新Q8				總和
		不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年齡	14歲及以下	1.1%	27.3%	52.5%	19.1%	100.0%
	15-19歲	2.4%	37.2%	54.2%	6.2%	100.0%
	20-29歲	3.2%	33.1%	58.1%	5.6%	100.0%
	30-39歲	2.8%	28.4%	60.6%	8.2%	100.0%
	40-49歲	1.8%	26.5%	62.5%	9.2%	100.0%
	50-59歲	2.4%	20.2%	67.9%	9.5%	100.0%
	60-69歲		25.8%	65.2%	9.1%	100.0%
	70歲及以上	2.6%	7.7%	69.2%	20.5%	100.0%
總和		2.5%	31.9%	57.6%	8.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	198.472 ^a	21	.000
概似比	181.102	21	.000
線性對線性的關連	15.888	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 3格 (9.4%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .96。

婚姻 * 新Q8

交叉表

婚姻內的 %

		新Q8				總和
		不滿意	普通	滿意	非常滿意	
婚姻	未婚	2.5%	33.8%	56.1%	7.6%	100.0%
	已婚無小孩	3.5%	35.5%	52.9%	8.1%	100.0%
	已婚有小孩	2.3%	25.7%	62.7%	9.3%	100.0%
總和		2.5%	31.9%	57.6%	8.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	38.591 ^a	6	.000
概似比	39.422	6	.000
線性對線性的關連	26.994	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 1格 (8.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 4.24。

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估 及讀者滿意度調查研究

學歷 * 新Q8

交叉表

學歷內的 %		新Q8				總和
		不滿意	普通	滿意	非常滿意	
學歷	國小以下	.6%	20.5%	56.4%	22.4%	100.0%
	國(初)中	2.1%	31.1%	54.7%	12.0%	100.0%
	高中(職)	2.3%	34.1%	55.8%	7.7%	100.0%
	大學及大專	2.7%	31.2%	60.1%	6.1%	100.0%
	研究所以上	4.3%	34.3%	57.4%	4.0%	100.0%
總和		2.5%	31.9%	57.6%	8.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	145.530 ^a	12	.000
概似比	122.805	12	.000
線性對線性的關連	49.470	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為7.68。

新職業 * 新Q8

交叉表

新職業內的 %		新Q8				總和
		不滿意	普通	滿意	非常滿意	
新職業	上班族	1.7%	29.3%	61.3%	7.7%	100.0%
	工商企業投資/自營商	.7%	26.4%	67.4%	5.6%	100.0%
	專業技術人員	2.0%	21.9%	70.2%	6.0%	100.0%
	軍公教	5.1%	27.5%	57.0%	10.4%	100.0%
	其他	1.8%	29.1%	60.0%	9.1%	100.0%
	家庭管理	2.5%	22.7%	63.5%	11.3%	100.0%
	無業/待業	3.1%	31.1%	56.4%	9.4%	100.0%
	退休	2.6%	20.6%	68.4%	8.4%	100.0%
	學生	2.5%	35.6%	54.3%	7.6%	100.0%
	總和	2.5%	31.9%	57.6%	8.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	91.684 ^a	24	.000
概似比	91.243	24	.000
線性對線性的關連	16.417	1	.000
有效觀察值的個數	6416		

a. 5格(13.9%)的預期個數少於5。最小的預期個數為1.35。



國家圖書館出版品預行編目資料

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估及讀者
滿意度調查研究 / 國立臺中圖書館. -- 初
版. -- 臺中市 : 臺中圖書館, 民 95
面 ; 公分. -- (公共圖書館素養叢書 ;
3)

ISBN 978-986-00-8496-2 (平裝)

1. 公共圖書館

026

95026327

公共圖書館素養叢書 (3)

公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估及讀者滿意度調查研究

指導機關：上建會 行政院文化建設委員會

編印發行：國中國 國立臺中圖書館

地 址：404 臺中市北區精武路 291 之 3 號

電 話：(04)2226-1105

網 址：<http://www.ntl.gov.tw>

發行人：薛茂松

策 劃：賴甫昌、林麗娜、李淑卿、劉俊、周孟香

審查委員：楊美華、楊茂秀、莊道明、鄭慕寧、周均育

執行單位：異視行銷顧問股份有限公司

地 址：407 臺中市西屯區中港路二段 1-18 號 12 樓之 5

電 話：(04)3600-5036

電子郵件：lydia@ivm.com.tw

初版日期：中華民國 95 年 12 月

I S B N : 978-986-00-8496-2 (平裝)

工本費：新台幣 200 元整

劃撥戶名：有限責任國立臺中圖書館員工消費合作社

劃撥帳號：22509361

文建會



Council for Cultural Affairs 指導

國中國



NATIONAL TAICHUNG LIBRARY

出版

ISBN 978986008496-2



GPN:1009504409

工本費：新台幣200元整