

公共圖書館兒童服務的評鑑

鄭雪玫

壹、概說

「圖書館標準」通常是由各國政府教育主管當局，或專門職業組織，或政府任命之專門委員會負責研訂。美國圖書館協會於一九三三年頒訂最早的公共圖書館經營標準—「公共圖書館標準」(Standards for Public Libraries) (註一)，其後配合公共圖書館發展的需要，陸續頒訂了下列各標準：「公共圖書館戰後標準」(Post-War Standards for Public Libraries, 1942)；「全國公共圖書館服務計劃」(National Plan for Public Library Service, 1948)；「公共圖書館服務」(Public Library Service, 1956) (註二)；「公共圖書館系統最低標準」(Minimum Standards for Public Library Systems, 1966) (註三)，在此半世紀的時光裡，前列文獻也確實為美國公共圖書館經營發展提供了重要依準。這些「標準」一直便是公共圖書館界編列預算，尋求政府經費支助，以及圖書館自我評鑑最重要的參考文獻。

一九七〇年代以後，由於社會變遷迅速，科技發展日新月異，美國圖書館界已逐漸體認到全國各地公共圖書館的業務規模、性質等方面的差異頗巨，以一個單一性的標準來導引全國無數公共圖書館的經營管理及服務，將無法因應各個地方社區的需要。在過去十數年間，

美國圖書館業者逐漸研討發展了一套「計劃程序」的新方式以取代單一的評鑑標準，來改進公共圖書館對公眾的服務。美國公共圖書館協會於一九八〇年出版了「公共圖書館計劃程序」手冊(A Planning process for Public Libraries) (註四)，以幫助各公共圖書館利用問卷調查分析所服務社區的需要，從而認定其圖書館的角色(role)，擬定其任務大綱(mission statement)，並進而訂出短、中或長程的目的(goal)及目標(objectives)。同時美國公共圖書館協會為了協助各公共圖書館評估其服務的成效，更於一九八二年出版了「公共圖書館服務成效評估」手冊(Output Measure for Public Libraries) (註五)，以圖書館輸出成果(Output)或服務表現(Performance)作為評估(Measurement)之標準。

至於如何有效利用「公共圖書館服務成效評估」手冊中所列十二項評估方法(註六)評估兒童服務，便成為近年來美國各公共圖書館研究的一個重要課題。一九八五年，美國威斯康辛州的公共圖書館參考評估手冊，設計了一套兒童服務評估的架構(註七)，其評估方法共有七項：

- (一)每年每位兒童平均圖書資料流通量。
- (二)每年每位兒童平均館內使用圖書館資料

量。

- (三) 每年每位兒童平均到訪圖書館次數。
- (四) 每年每位兒童參加圖書館活動次數。
- (五) 兒童參考諮詢服務滿足率。
- (六) 登記圖書館使用者佔社區兒童人口百分比。
- (七) 每年每一件兒童圖書資料之平均流通次數。

並同時公佈了一份威州各公共圖書館兒童部門（室）對上列七項評估方法所作平均數值（註八）。此份數值表並無絕對的高低標準，僅供各圖書館比較參考之用。

貳、何謂「評鑑」

目前有關兒童圖書館服務評鑑的英文資料非常匱乏，美國學者曾分析1958—1985年間「圖書館文獻索引」（Library Literature）的主題標目（Subject headings），有關兒童圖書館服務評鑑（Children's Library Services Evaluation）項下僅得專文十七篇（註九）。一般兒童圖書館員會誤認「評鑑」是主管對兒童服務，甚至兒童圖書館員為目標的一種惡意抨擊，或是對館員們所提供的服務成效的最終評價等等。這類錯誤的觀點在建立一個普遍而建全的兒童圖書館服務評鑑制度以前，極需要加以澄清改正。圖書館實務專家Mary K Chelton指出：

- (一) 評鑑絕非衡量任何事、物的最終價值的方法。
- (二) 評鑑並非總是複雜的工作。
- (三) 評鑑並非總是證明所要證明的。
- (四) 即使評鑑結果是以數字方式來分析或表達，它絕非總是以計數或計量方式為之。
- (五) 評鑑並非在解決問題，它僅在提供解決問題所需的參考依據。（註十）

公共行政專家 Eleanor Chelimsky 也認為評

鑑可能是一種具有威脅性的行政作業，並曾作如下說明：

- (一) 因為評鑑報告是必須公開的，可能會不利地影響及決策者。
- (二) 評鑑具有一種可導致改革的力量——決策者常會利用評鑑報告結果設法改進現存狀況或活動；而改進(improvement)便是要改革(Change)。
- (三) 有些人類崇高的情操，如信託、自信、榮譽等也將會多多少少受到評鑑作業的無情挑戰。（註十一）

「評鑑」乃運用各種方法，尋求某一計劃、服務或活動是否做得好，或究竟如何才能做得好，其中包括有系統的比較原來計劃與事實上達成的差異。圖書館學專家們於一九八五年十月至一九八六年三月間曾在「美國圖書館」（American Libraries）專欄"Are We There Yet?" 討論到此問題；「我們已達到那情況了嗎？」（註十一）評鑑的其他各家界說尚有；「…是一個決定某事、物的推展有否達成當初預期的結果的過程。」（註十三）；「…運用某些明顯的或暗示的尺度來衡量一現象。」（註十四）；「…試圖以設計一正式程序來獲得資料或以評估達到目標或目的的進度。」（註十五）；「以有系統的方法觀察並敘述工作計劃對自身或他人的成效如何…」（註十六）。

「評鑑」是完成任何計劃中不可或缺的一部分，特別在舉辦或提供首次活動或服務時，更賴以建立其基準線（baseline），換言之，也是在於留存一記錄作為日後比較之用。但任何計劃必先訂定目標後，方能決定該計劃能否加以評鑑或其評鑑的方法如何方為適當。例如圖書館舉辦兒童暑期閱讀活動的目標，為鼓勵兒童在暑期中從事閱讀或維持兒童閱讀的技

巧，則對該活動將運用不同的方法評鑑；前者可從兒童讀物在暑期流通量增加的百分率或申請借書證人數增加的百分率來衡量；後者則可比較參加或不參加活動兒童在暑期前後閱讀測分的高低而衡量方為洽當。

「評鑑」的進行是經由系列的「觀察」，也便是運用各種方法獲得資料。「觀察」的方法又多常借助於某一類型的「調查」。圖書館學行政專家Moran Barbara曾言：「做按步就班的調查是比較容易的，開始從事研究工作應多借助於對研究方法熟悉者及相關文獻。第一次做調查是最難的，但祇要細心計劃，定能避免大錯誤。總之，做研究猶如游泳，必須實際下水才能學會。」（註十七）

參、兒童服務評鑑制度

評鑑制度是具有層次性的；隨其層次的遞增，其所需資源及精密度也隨之增加。普通共分三層次（註十八）：

第一層次為過程的評鑑（process evaluation）評鑑某計劃設計的效率（efficiency），通常就該計劃的各部分各別評估。例如美國北卡羅林納州的New Hanouer 郡圖書館的兒童服務協調主任（Children's Services Coordinator）設計的活動評鑑表（見附錄一），即利用說故事活動各部分的成效記錄以評鑑活動整體的成效；又如兒童圖書館員觀察兒童利用兒童室的巔峰時間，而設計館員工作的時間表，此種觀察記錄反映出兒童室被運用的模式，使圖書館能更有效的分配人員工作的時段與地點，進而使兒童室得到充足的人力支持，服務更臻完美。

第二層次為活動的評鑑（program evaluation）評鑑該活動的影響力（impact）及效益性（effectiveness），此層次的評鑑為決定是否因某計劃的執行而在特定地、人間產生變化。例如美國賓州 Wolfsohn 圖書館的

幼兒故事活動的家長評鑑（Toddler Story Hour, Parents Evaluation）（見附錄二）。又如圖書館要決定是否因為兒童圖書館員在圖書館內及學校舉辦書談（booktalk）活動而導致兒童閱讀態度的改變。經由學校圖書館員及老師的合作，利用標準衡量方法比較兒童參加活動前後的閱讀態度，而顯示該活動的影響力（註十九）。假如活動的目的是提高兒童的閱讀興趣或喚起兒童對某些優良讀物的注意，則應利用書談所用各書流通量的增加而衡量。因此，在決定活動評鑑的方法時，必須先清晰地對該活動產生的影響及可能的效益性有個概念。換言之，活動評鑑也便是企圖探究影響活動效益性的各種不利因素的一種方法。在兒童圖書館服務方面，一般可能遭遇的主要不利因素大致有下列六種（註二十）：

（一）不可預測或控制的因素，此為設計活動者不能控制，而又能影響活動效益性的外在因素，如在活動舉辦時正值突發的不良天氣或放映很受歡迎的電視節目等。此為每位兒童圖書館員舉辦活動時可能會遭遇過的經驗。

（二）熟練度，因為活動主持者或參與人員經驗的不足，而至影響活動的效益性。例如當每週經常舉辦的故事活動主持人更換時，在開始數週自然會影響出席人數；但經過一段調適時間，一切應該逐漸恢復正常，否則便是由於牽涉及其他因素，如故事選擇或活動時間的適當性及說故事者的技巧稍遜……等原因。

（三）測試，在評鑑前提出一測試的問題，因而影響了答案的正確性。譬如在書談活動前問兒童：「你們喜歡閱讀嗎？」兒童的回答多半是異口同聲的，「喜歡！」在書談活動後若再問同一問題，則回答也不會有多大差異的。因此乃至無法測知此活動的真正影響及效益性。在此情形下，掌握不利因素的最佳辦法為，以背景相同而沒有參加書談活動的另一組兒童為觀察對象，然後再就這兩組觀察的結果作一比

較，來瞭解此一活動的影響及效益性。

(四)工具，觀察方法能影響評鑑結果及其可信度。譬如由於問者的用語或答者的詮釋可能導致不同的答案，因此最好在眾多兒童間試驗同一問題，以確證他們的瞭解程度。即使評鑑的方法可以信賴，但結果並不一定正確。學者D'Elia曾指出，利用「公共圖書館服務成效評估」方法，可能是衡量利用者的利用行為，而非資料的利用情形(availability)(註二十一)。從兒童服務的觀點而言，輸出服務成效評估方法在某些方面尚欠週密，因為它沒有考慮人口年齡結構的因素；衡量方法中除了沒有考慮兒童所佔比例，也忽略了部分成人係為了教育子女而利用圖書館，似有混淆兒童服務的傾向。

(五)回歸，評鑑者未能認清因評鑑而導致的改變現象是淵源於計劃或活動的施行，或因為所選擇的觀察對象而致；換言之，所選擇觀察的對象是否代表採證者意欲採集為結論的對象，而導致評鑑結果的誤差。

(六)消滅，舉辦活動期間，如有聽(觀)眾人數驟然減少的現象：顯然該活動已發生問題，但其原因也有多種，如活動時間太長、公共關係不好等。而停止參加活動者是何許人，也是解說此現象的重要關鍵；假如他們是圖書館舉辦活動的主要對象，則此活動的失敗性便較嚴重了。因此評鑑暑期兒童閱讀活動出席人數時，應特別注意年齡及性別的分析。

上述各種不利因素，事實上還可能互相影響，因此活動策劃者對個別不利因素如有較深度的瞭解，將更能有效地掌握活動的效益性。

第三層次為評鑑研究(evaluation research)，學者、專家利用科學方法研究與實務相關的理論，並提供與圖書館業者參考。唯目前從事兒童圖書館評鑑方面的學術性研究仍偏重於兒童圖書館資源內涵的研究，而對圖書

館服務對兒童的影響或效益性評估者並不多見。其中比較重要者有Bodart女士測試書談對青少年閱讀態度的影響(註二十二)；Smar-do教授研究不同型態的故事活動及兒童易接受的語言的影響(註二十三)；powell先生等調查研究某些兒時的親身經驗對成人後利用圖書館的影響(註二十四)；Heynes女士研究評估有助增進兒童字彙的暑期活動(註二十五)；Fasick及England教授的比較研究加拿大公共圖書館兒童讀者與非讀者對媒體的偏好(註二十六)等。Benne女士曾在專文中指出，評鑑兒童圖書館的基本問題是在於兒童服務的目的缺乏明確的界定，而此又與兒童圖書館服務欠缺理論基礎有關。所以從事實務的兒童圖書館員平時必須多注意各種相關理論的研究結果，並瞭解自身的工作績效是有賴於具備健全的理論基礎，而非照本宣科，故步自封地依循傳統的作業方式便可以的。如果兒童圖書館員能多涉獵各種評鑑制度的理論研究，無疑地將會大幅增進他們規劃活動、服務的能力。(註二十七)。

肆、評鑑進行的策略

舉凡在作評鑑之前，便應有清晰的評鑑目標，正確的衡量方法及足夠的有關資料等，但具備這些條件也並非是評鑑必然會成功的保證。由於經過評鑑而顯示出的後續改進問題是猶待行政人員去支持、策劃、解決的。簡言之，評鑑的成功與否純視策劃評鑑者是否充分掌握到該組織的價值體系(Value system)的究底。(註二十八)學者Davis及Salasin曾經建議，在進行評鑑作業前即應先審慎考慮下列八個因素(註二十九)：

(一)該評鑑機構在經費、資源、人員各方面是否有能力作此評鑑，而且是否能確實運用評鑑的建議有所改進。

(二)該機構是否穩固，指決策結構是否開明

，有意願謀改進；管理部門能接受批評，並能確實去執行。

(三)是否具備支援評鑑所需要的各類資訊。

(三)評鑑時瞭解該機構的狀況，這將涵蓋最近作業的變異、新舊領導層，讀者關係、內部員工的矛盾，是否易於接受批評及交換意見等方面。

(四)進行評鑑的時機應與該機構其他活動或計劃相配合，俾利於執行評鑑後的改進。

(五)機構內部是否有不滿現況的現象，如果有則較易於進行改進。

(六)在任何機構中，抗拒改變的力量是必然存在的，因此評鑑者必先瞭解它的來源及虛實，才能成功地著手策劃評鑑工作。

(七)管理層面於評鑑前，有明確重視評鑑的態度，並強調期望運用評鑑的結果以謀改進。

上述八因素不僅是提供機構外評鑑者參考之用，亦應該提供與機構內部主管及將接受評鑑部門人員參考。假如兒童圖書館員事前不知該分館的兒童服務業務將接受評鑑，而兒童部門主管人也不知管理層面將因評鑑結果的建議而要求改變某些服務項目，在圖書館經營管理行政上是極不妥當的。最後，兒童圖書館員在評鑑兒童服務尚會面臨一特殊問題，由於兒童圖書館員的業務特質，較容易與圖書館行政體系中的其他上級層面主管疏離或孤立，因此在評鑑作業程序中比較會缺乏所需的資源與支持。以兒童圖書館員評鑑兒童利用卡片目錄情形為例，在該圖書館施行自動化前，兒童圖書館員利用上述評鑑結果，建議兒童讀者在檢索資訊時需要多種而且比較通俗的標題檢索點（subject heading access points），該館員可能便會因此與分館主任或兒童服務協調主任的看法不同，因為他們都可能深知上級主管的意向，圖書館的預算不可能包括提供此層次的服務。

伍、兒童服務評鑑實例

茲特列舉六個美國實例於後，略加闡釋前述各學者專家的評鑑理論觀點，俾供國內公共圖書館兒童部門設計評鑑方法時的參考：

(一)在一九八五年春，美國維琴尼亞州Fairfax郡立圖書館某分館認為對當地少年提供的服務不理想，便以引起少年們對圖書館服務的注意為目標，設計系列活動，並名之為「北極星計劃」（Lodestar Project），在進行過程中，圖書館員對各學校的英文老師說明活動內容及目標，並經由教師們將活動系列壓軸戲—競賽的票分贈學生們，參加競賽者必須憑票進入圖書館。評鑑該活動的簡單方法為：圖書館所收票數÷圖書館發出票數。此種方法也可用作評鑑類似的其他活動。

(二)美國賓州普魯士都的Wolfshon圖書館曾試辦系列的幼兒(二歲)故事活動。在活動前發給家長們問卷（見附錄二），並要求他們隨時觀察幼兒的反應，並加以記錄以便於回答問卷。此亦為評鑑活動成效的一種方法。

(三)美國維琴尼亞海灘圖書館的主管，計劃將圖書館內舉辦的說故事節目錄音後在電台廣播，並設計了一活動可行性(包括所需經費及計劃時間)的評鑑表（見附錄三）。圖書館發函出版者，請求允許將故事錄音廣播。結果圖書館不但獲得出版商同意免費使用故事，且該系列活動也在四個月內策劃完成。

(四)兒童圖書館員可以利用「代表讀者」的方法（the proxy method）來評鑑該館兒童參考諮詢服務的成效。此方法似乎較前述計算參考諮詢服務滿足率（參考諮詢服務圓滿回答之總次數÷使用參考諮詢服務之總次數）更有用，因為圖書館員不但可以研究問題答案的品質，更可以研究館員與讀者間互相溝通的情形。但對行政人員而言，此方法則比計算回答率方法較複雜。

(五)圖書館主任認為兒童圖書館員工作性質太專門，在分館內設置一專任兒童圖書館員是浪費經費，便決定僱用一通材圖書館員（generalist），在理論上他更可以服務各年齡層的讀者。如果該主任在作此決定前先作一評鑑，統計兒童圖書館員服務成人讀者的人數，及當兒童讀者不在兒童室時；兒童圖書館員所從事的其他活動，評鑑結果雖然未必完全消除主管的偏見，但至少可以指出問題的癥結所在——主管的偏見並非事實；同時也能指出，兒童圖書館員的工作性質太專門是正確的，這樣也可以給予兒童圖書館員一個反省機會，瞭解自己業務的狹隘，進而謀求改進。

(六)美國北卡羅林納州少年中心為了瞭解一般少年對於該中心提供的「課後活動」的滿意度，乃設計了系列的選擇及回答問題問卷（見附錄四），調查參加活動者的反應。該評鑑過程相當有系統且具評鑑性，因為中心調查對象為各地參加相同內容活動的少年，因此建立了比較參考的基礎。（作者現任輔仁大學圖書館學系教授）

附 註

- (1) "Standards for Public Libraries," ALA Bulletin 27 (1933), pp. 513-514.
- (2) Public Libraries Services: A Guide to Evaluation, Minimum Standards (Chicago: American Library Association, 1956).
- (3) Minimum Standards for Public Library System, 1966 (Chicago: American Library Association, 1967).
- (4) Vernon E. Palmour, Marcia C. Bell-assai, and Nancy V. De-WATH, A Planning Process for Public Libraries (Chicago: American Library Association, 1980).

盧秀菊，「美國公共圖書館經營的計劃程序」，圖書館學刊，第4期（民74年11月），頁133—158。

- (5) Douglas Zweizig and Eleanor Jo Rodger, output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures (Chicago: American Library association, 1982)
盧秀菊，「簡介公共圖書館服務成效評估手冊」書府，第七期（民75年6月），頁28—33。
- (6) Ibid., pp. 30-31.
- (7) Diana Young, "Output Measure, for Children's Services in Wisconsin Public Libraries," Public Libraries 25: 1 (Spring 1986), pp. 30-32.
盧秀菊，「公共圖書館服務成效評估方法與應用」，中國圖書館學會會報，第39期（民75年12月），頁2。
- (8) young, op. cit., p. 31.
- (9) Alice p. Naylor, "Reaching All Children: A Public Library Dilemma," Library Trends (Winter 1987), p. 388.
- (10) Mary K. Chelton, "Evaluation of Children's Services," Library Trends (Winter 1987), pp. 464-468
- (11) Eleanor Chelimsky, "Old Patterns and New Directions in Program Evaluation," Program Evaluation Patterns and Direction, edited by Eleanor Chelimsky (Washington D. C.: ASPA, 1985).
- (12) Jane Robbins-Carter and Douglas L. Zweizig, "Are We There Yet? Evaluating Library Collections, Reference, Services, Programs, and Personnel," American Libraries 16-17 (Oct. 1985)

- March 1986) , pp . 624-27, 724-27
780-84, 32-36 .
- (13) Mary Jo Lynch, " Measurement of Public Library Activity : The Search for Practical Methods," Wilson Library Bulletin , 57 (Jan . 1983) , pp.388-93.
- (14) Carol H . Weiss, Evaluation Research : Methods of Assessing Program Effectiveness (Engle-wood Cliffs, N . J . : Prentice-Hall, 1972) .
- (15) W . Boyd Raywad, "Programming in Public Libraries : Qualitative Evaluation, " Public Libraries 24 (Spring 1985) , pp . 24-27 .
- (16) Mary K. Chelton, "Develop Menta-ly Based Performance Measures for Young Adult Services, " Top of The News 41 (Fall 1984) , pp . 39-51 .
- (17) Barbara . B. Moran, "Survey Research for Libraries , " Southern Librarian 35 (Fall 1985) , pp . 78-81 .
- (18) Chelton, op . cit . , Library Trends (Winter 1987) , pp . 469-474 .
- (19) James L . Thomas and Ruth M . Loring,ods:Motivating Children and Young Adults to Read (Phoenix, Ariz . : Oryx Press, 1983) .
- (20) Chelton, op . cit . , Library Trends (Winter 1987) , pp . 471-474 .
- (21) George D'Elia, "Materials Availa-bility Fill Rates-Useful Mea-sure of Library Performance?" Public Libraries 24 (Fall 1985) ,pp . 106-10 .
- (22) Joni Bodart, " Book You ! " Voice of Youth Advocates 9 (April 1986) , pp . 22-23
- (23) Frances Smardo, What Research Tells Us About Story Hours and Receptive Language (Dallas : Dallas Public Library and North Texas State University, 1982)
- (24) Ronald R . Powell et al . " Childhood Socialization : Its Effect on Adult Library Use and Adult Reading, " Library Quarterly 54 (July 1984) , PP . 245-64 .
- (25) Barbara Heyns, Summer Learning and the Effects of Schooling (New York : Academic Press, 1987) .
- (26) Adele Fasick and Claire England Children Using Media . Reading And Viewing Preferences Among The Users And Non-Users of the Regina Public Library (Saskatchewan: Regina Public Library, 1977) .
- (27) Mae Benne , " Educational And Recreational Services of the Public Library for Children , " Library Quarterly 48 (Oct.1978), pp . 499-510 .

(28) Delmus E . Williams and Drew Racine,
 " Planning for Evaluation : The
 Concept of Pre-Evaluation, " LAMA
Newsletter 11(Sept . 1985), pp . 73-75 .

(29) Howard R . Davis and Susan E . Salasin
 , " The Utilization of Evaluation , "
 quoted in Williams and Raime, " Plan-
 ning for Evaluation, "pp . 73-75 .

附錄(一) New Hanover郡圖書館兒童部門活動評鑑表

評分標準：2—不好

4—尚可

6—好

8—很好

10—極好

姓 名

日 期

活 動

	評 分	評 語
1. 對兒童的態度 (愉快的, 歡迎的, 舒服的)		
2. 對家長及老師的態度 (接近的, 舒服的, 幫忙的)		
3. 準備工作 (對各種資料熟悉)		
4. 主題 (適當的, 連貫的用於活動)		
5. 活動的進行 (順暢, 有秩序, 鼓勵兒童參與)		
6. 資料的選擇 (適合兒童們的年齡及發展)		
7. 活動內容均衡 (利用圖書, 視聽資料及活動)		
8. 提供活動 (聲音, 動作, 肢體語言)		
9. 所用的活動 (作為鼓舞或安撫的因素)		
10. 控制 (對兒童及成人)		

附錄(二)

Wolfsohn圖書館幼兒故事活動
(家長的反應)

我們希望你們提供對活動的批評，有助於我們評鑑活動的價值及決定是否繼續主辦該活動。謝謝！

時間： 太早___太晚___可以___
 長度：
 (個別活動) 太短___太長___可以___
 (系列) 太短___太長___可以___
 地方： 太小___太多干擾___可以___
 人數： 太多___可以___

活動及所用資料：
 計劃不夠___計劃太多___
 孩子對故事不感興趣___
 孩子對活動不感興趣___
 故事，活動對孩子太難___
 故事，活動對孩子太簡單___
 故事，活動都可以___

您將再參加這活動嗎？___
 為什麼參加或為什麼不參加？___

您會推薦此活動給朋友或鄰居嗎？會___不會___
 此活動有助於您為孩子選擇讀物嗎？有___沒有___

自從您和孩子參加此活動後，孩子有下列改變：
 注意力集中時間較長 是___否___
 對看書較有興趣 是___否___
 在家聽故事時較有興趣 是___否___
 比較喜歡上圖書館 是___否___
 與其他孩子相處較融洽 是___否___
 與家庭以外的大人相處較融洽 是___否___

您還有其他評語嗎？

附錄(三)

錄音廣播故事活動的可行性研究

共用故事書43種

發信徵求出版者意見		出版者回覆	
第一次發信	24	回覆	18
再次發信	6	回覆	4
合計	30		22
		73% 出版者回覆	
回覆所需時間		收費	
一月	8	免費(僅一次免費)	9
二月	8	免費(僅三次免費)	5
三月	6	免費(無限次數)	8
合計	22	免費共計	22
		(佔所用故事書52%)	
		收費	3
		U.S. \$ 25 - \$ 500	
		(佔所用故事書3%)	

我們很希望了解你對活動的意見，請抽空回答下列問題，使我們能將活動辦得更好。謝謝！

- 你多大？ _____
- 你是男生還是女生？ _____
- 你多久參加一次此活動？ _____
- 你喜歡本活動的哪些項目？ _____
- 你不喜歡本活動的哪些項目？ _____
- 當你有問題或希望有人給你意見時，本中心有人協助你嗎？是___否___
- 你認為下列的話是真實還是不實？
 幾乎每一位參加此活動者，都和本中心工作人員維持密切的關係
 _____真實_____不真實
- 你認為這是真實還是不真實？
 “本活動的工作人員(成人)真正關心我” _____真實_____不真實
- 本活動的三項重要規則是什麼？
- 你常不遵守本活動的規則嗎？___是___否
 為什麼？_____
 假如你不守規則，有何後果？_____
- 你有機會參與本中心各種活動的設計與決策嗎？___是___否
- 你在此感到安全嗎？___是___否
 請解釋_____
- 在此活動你能發揮所長嗎？___是___否
 如果是，做什麼？_____
 如果否，為什麼？_____
- 在此你有機會做你喜歡做的事嗎？___是___否
 如果是，請列舉兩件：_____
 如果否，為什麼？_____
 如何才能使你有更多機會從事你喜歡做的事？_____
- 本活動的目的與宗旨是什麼？
- 你希望本活動有何改進的地方？
- 你們這年齡的少年最大的問題是什麼？本活動有助於你們面對問題嗎？
- 放學後，你如何來此？(坐公車、騎車子、步行...)?
- 放學後你情願做其他別的事嗎？
- 當你來本中心參加活動時，你做些什麼事呢？(可以複選)
 - 照顧弟妹 _____是___否
 - 參加學校課外活動 _____是___否
 - 補習 _____是___否
 - 參加其他有組織的活動 _____是___否
 - 做義工 _____是___否
 - 做事賺錢 _____是___否
 - 參加學校以外的各種運動團體活動 _____是___否
 - 在戶外玩 _____是___否
 - 逛購物區或鬧區 _____是___否
 - 上圖書館 _____是___否
 - 參觀博物館 _____是___否
 - 參加宗教活動 _____是___否
 - 到處遊蕩 _____是___否
 - 在家 _____是___否
 - 訪友 _____是___否
 - 其他 _____是___否
- 你如何獲知本活動？
- 列出數種你喜歡做或學習的事(例如參觀TV影棚或學習烹飪)：
 - a
 - b
 - c
 - d
 - e
 - f
- 你還有其他有關本活動的事要告訴我們嗎？