

公共圖書館讀者與非讀者特質之分析

— 台北市民生社區抽樣調查

曾淑賢

壹、緒論

一.研究動機與目的

公共圖書館是一由當地政府所維持，收藏各項資料，提供各種服務，供民眾使用的機構，負有傳遞文化、滿足社會大眾資訊需求的任務。在圖書館的類型中，其它類型圖書館都有一定範圍的服務對象，如大學圖書館以該校之教職員生為服務對象，專門圖書館以專門機構或特定學科人員為服務對象；唯有公共圖書館所服務的對象是社會大眾，包括各種年齡階層、各種教育程度及各種職業。根據美國圖書館協會闡釋，「公共圖書館的服務特質具有教育性、資料性、文化性及娛樂性四點，其基本目的就是發揮有教無類的理想，以圖書資料為工具，以解說與指導為手段，推展對民眾繼續教育的工作，藉以達到民眾大學(People's University)的理想。」(註1)

公共圖書館的功能是否發揮，任務能否達成，當視民眾的利用情況而定。目前我國各級公共圖書館似乎並未被社會各階層民眾所普遍利用，使用圖書館的民眾在全部人口中所佔的比例並不是很高。因此，公共圖書館經營者對於「目前利用的民眾具備何種特性，為什麼他們會利用公共圖書館?」、「不利用的民眾具備何種特性，是那些因素阻礙了他們利用公共圖書館?」、「讀者和非讀者在年齡、性別、教育程度、職業、收入等人口變項及生活型態上有無差異?」、「一般民眾對公共圖書館抱持什麼樣的態度，其態度是否會影響圖書館的利用，而造成讀者與非讀者的態度有顯著的差異?」等問題，都有必要加以探討。

有關讀者的背景資料是評量圖書館服務的要素，也是館方訂定計劃和決策過程的重要參考。公共圖書館必須瞭解讀者的特性和態度，就如同企業經營者要先掌握顧客的需求。如果沒有將產品的功能和顧客的需求相連接，則產品的銷售情形一定不理想。通常顧客的行為會顯現出能反應生活型態的變數，這些變數可以提供有價值的訊息給行銷者(註2)。因為生活型態可以反應一個人的興趣和需要，所以分析讀者和非讀者的特性及態度，當能瞭解民眾的需求，使圖書館提供更完善更符合需要的服務。

有很多民眾是圖書館的潛在讀者，但卻沒有利用圖書館，對圖書館員而言，把這些非讀者帶進圖書館是公共圖書館的重要目標。民眾對圖書館的態度是影響圖書館利用的重要因素

，圖書館經營者如何在非讀者中改善這些態度，以擴大圖書館的利用，也是公共圖書館的重要工作。

過去，在我國各類型圖書館的發展上，公共圖書館似屬於較弱的一環，不但缺乏完善的推廣計劃，對於讀者之使用動機及潛在讀者之需求的瞭解，也付之闕如。近年來，政府積極推動文化建設，各縣市文化中心相繼建立，並進而普設鄉鎮圖書館。在量的方面，公共圖書館已較以往增加很多，但在質的方面，為達到滿足讀者需求及發揮圖書館功效的目標，必須研究社區環境及人口特性。

評估工作在我國各類型圖書館中，似乎都做得不夠，尤其是關於讀者與非讀者特性的分析更是缺乏。屬於公共圖書館方面的調查研究，不僅少見，且侷限於館藏、經費、人力、設備、流通量等現況的調查，如淡江大學教育資料科學系為了瞭解公共圖書館狀況，曾於民國六十四年，調查台澎金馬地區公共圖書館的建築、設備、人事、典藏、經費及活動概況（註3）。民國七十四年，行政院研考會曾作過「文化建設與文化中績效評估之研究」，除同樣對調查對象的館藏、經費及流通量進行分析外，並探討民眾利用圖書館的目的、頻率、不利用圖書館的原因及對服務、設備的滿意程度（註4）。

雖然歐、美、日等國有很多關於讀者和非讀者特性的調查資料可參考，如田村俊作對東京地區四所公共圖書館讀者的特性所作的分析（註5）、波頓（W. Theodore Bolton）對俄亥俄州哥倫布市之圖書館使用者和非使用者生活型態所作的研究等等（註6）。但是這些研究結果無法用來說明我國的情況，因為服務對象的特性及需求會隨地區不同而有差別，更何況中國人的生活型態、興趣及對圖書館的態度和其它國家有很大的不同。因此，本研究擬藉著讀者和非讀者類型的分析方式，直接描述其內在心理特性及外在生活型態與圖書館利用行為的關係，希望能使公共圖書館經營者對其現在及潛在之讀者有更深一層的瞭解，進而有效地改進服務及展開推廣工作。如此，不但可吸引潛在之讀者，使現有讀者獲取更大的滿足，更可使公共圖書館之功能充份發揮。

具體而言，本研究有下列六項目的：

- （一）瞭解公共圖書館讀者和非讀者之人口統計變項分佈情形，並比較其差異。
- （二）研究公共圖書館讀者與非讀者之媒體利用行為，並比較其差異。
- （三）探討公共圖書館讀者與非讀者之生活型態構面，並比較其差異。
- （四）分析公共圖書館讀者與非讀者對公共圖書館之態度，並比較其差異。
- （五）探析公共圖書館讀者與非讀者對公共圖書館之態度與其生活型態間的關連性。
- （六）建立公共圖書館讀者及非讀者之素描，供公共圖書館經營者訂定決策、提供服務之參考。

二、研究範圍與限制：

本研究在調查對象及研究內容上的範圍及限制如下：

- （一）調查對象的範圍及限制，

本研究旨在探討我國公共圖書館讀者與非讀者的特性，礙於人力及時間的限制，無法進行全面性調查，僅選擇規劃較完善的台北市民生社區為個案研究的對象。

雖公共圖書館的服務對象包括兒童，青少年及成年人，然而前二者利用公共圖書館的情

形，受家庭、學校及升學壓力之影響非常大，無法就個人所具備之特性，分析讀者與非讀者的差異，故本研究僅以二十歲以上的民眾為調查對象。

（二）研究內容的範圍及限制

探討讀者與非讀者差異的變項眾多且複雜，本研究僅就人口統計變項、媒體利用行為、生活型態及對公共圖書館的態度進行分析討論，至於許多其他變項，限於時間及能力而未包括在內。

貳、文獻分析

雖然公共圖書館是一個非營利事業機構，其所追求的目標不是利潤，而是為服務對象提供各種服務，然而圖書館工作人員仍可自視為行銷工作者。行銷人員之首要任務是瞭解市場，亦即服務對象。就企業行銷的觀念而言，市場是某種產品或某項服務的所有真實及潛在購買者（利用者）的集合。行銷工作者為達成瞭解市場的任務，需審慎分析下列六個問題（註7）：

1. 這個市場由哪些人或團體構成？
2. 這個市場中人，們的需要是什麼？
3. 消費者在什麼時間購買？
4. 消費者的購買決定受到哪些人的影響？
5. 消費者購買的原因是什麼？
6. 消費者購買的行為及過程為何？

從圖書館利用研究（use study）的相關文獻，可以發現研究者提出類似的問題：

1. 誰利用圖書館？
2. 他們的特性是什麼？
3. 他們利用哪些服務項目？
4. 他們利用的頻率如何？（註8）
5. 他們利用及不利用圖書館的原因是什麼？（註9）

希望藉由調查研究，合理且正確地描述圖書館面對的使用者及其使用行為的特性。

就行銷學之市場區隔（Market Segment）理論而言，顧客構成市場，其可能具備某些方面的差異，譬如慾望之不同、擁有資源之不同、地理位置之不同、購買態度及行為之不同等等。其中任何一項變數均可對廠商服務顧客的成效造成差異。因此，上述每一項變數均可成為區隔市場的基礎。而任一據有兩個或兩個以上購買者的市場也未必能加以區隔（註10）。下列四種區隔變數是企業界行銷研究者經常使用的項目（註11）：

- （一）地理變數：地理區隔乃是將市場化分為不同的地理單位，如國家、省（市）、縣（市）、鄉、鎮等。
- （二）人口變數：所謂人口區隔，乃以各項人口變項為基礎，將市場劃分為若干團體，如年齡、性別、家庭大小、家庭生命週期、收入、職業、宗教、籍貫及國籍等變數。

- (三) 心理變數:所謂心理區隔，是以社會階層、生活型態或人格特性等心理變數為基礎，將購買者劃分成不同群體。而在同一種人口區隔中的群體，卻可能表現出極不同的心理圖像。
- (四) 行為變數，乃以購買者對其一產品之知識、態度、使用或反應為基礎，將其分為數個群體，如買者之需求、購買或使用某一產品(服務)之時機、追求之利益、使用情況及頻率、準備購買之階段及態度等。

而在圖書館利用(者)的研究中，為了能掌握服務對象的特性，以便了解其需求，作為決策之參考，可將調查研究的變數歸納成兩大類，一種是最常見的，以個人基本資料研究變項。這類研究通常要了解的問題諸如「男性利用圖書館的情形是否多於女性?其比例如何?」、「高教育程度者之利用率是否大於低教育程度者?其比例如何?」等，一般而言，在研究中最常用的調查變項是性別、年齡、教育程度、個人收入及職業等人口統計變項，其它如婚姻狀況、種族、宗教信仰、居住時間、居住地區(環境及距離)、家庭人數等資料，也在某些研究中列為調查的變項(參見表一)。此種類型的研究是藉著每種特性與圖書館使用的關係來描述使用者和非使用者的特性。由於對每種特性的考慮是獨立的，並未探究每種特性之間可能存在的關係或交互影響(註12)。因此，科羅納斯(Carol L.Kronus)(註 13)、茲魏錫格(Douglas Zweizig)(註14)、茲魏錫格及德溫(Brenda Dervin)(註15)藍卡斯特(F.W.Lancaster(註16)邦斯(Robert·W.Burns)(註17)及得伊利亞(George D'Elia)(註18)等學者都曾討論其缺點。茲魏錫格認為「民眾在公共圖書館利用行為上的差異，無法純粹由個人基本資料加以說明，必須掌握其它變項，才能進行有效的分析。」(註19)得伊利亞的看法是「這種研究祇是簡單的資料分析，從百分比分配情形作不適當的推論，而且也未控制變項間的關係」、「這種研究無法發展出概念性模式(Conceptual Models)來引導研究者確認所測量的變項及發展正式的假設」(註20)。因之，人口統計變項對「圖書館利用」而言，並非很有效的預測變數。為了彌補人口統計變項的缺憾，國外的相關研究嘗試利用行銷觀點把生活型態(Life-Style)、媒體使用狀況(Media-use)、態度(Attitude)、政治行為(Political Behavior)閱讀興趣(Reading·Interest)"生活興趣(Life Interest)、資訊需求(Information Seeking)及社區參與(Community Involvement)情形納入研究範圍(見表一)。此種複合特性方式(Composite-characteristic Approach)的基本模式是假定圖書館利用行為是一種個人人口統計變項及社會的、心理的特性所產生的功能(註-21)。此模式會被瑞斯(Matilda B.Rees)及佩斯力(William J. Paisley)(詳22)科羅納斯(註23)、帕墨爾(Vernon Palmour)及貝勒沙伊(Merica Bellasai)(註24)等學者專家採用，茲魏錫格也曾發展一種有效模式，將個人視為追求資訊者，而將公共圖書館當成在複雜的資訊環境中，一種獲取資訊的管道他採用二十九種變項描述個人，這些變項可分成六組：(1)人口變項(2)個人處理資訊及解決問題型態(3)資訊需求及資訊尋求的行為(4)個人社會結構的測量(5)大眾傳播媒體使用的評量(6)個人身體和態度上與圖書館的關係。經迴歸分析發現，顯著影響圖書館利用的十種變項為：(1)過去利用專業資料的數量(2)閱讀書籍的數量(3)教育程度(4)社會參與(5)性別(6)年齡(7)看報的頻率(8)對圖書館的知識(9)館員之可信賴性(credi-

表一：圖書館讀者與非讀者相關研究使用變項一覽表

變項名稱 研究者	性別	年齡	教育程度	職業	收入	婚姻狀況	種族	家庭人數	居住地區	居住時間	住家距離	宗教	職位	房屋產權
曼得爾森 (Mendelsohn,1967)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
艾溫斯 (Evans,1969)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			
北卡大學社會科學研究學會 (Research in Social Science,University of North Carolina)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			
耶克朱古 (Ekechukwu,1972)	✓										✓			
茲魏錫格 (Zweizig,1973)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓			
烏梅佩希 (Umpathy,1976)	✓	✓	✓	✓	✓									
荷蘭公共關係中心 (Dutch Public Relation Center,NELC,1977)	✓	✓										✓		
麥登 (Madden,1979)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
路卡斯 (Lucas,1980)	✓	✓	✓	✓										
田村俊作 (Tamura,1980)	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓				
波頓 (Bolton,1982)	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓				✓
蓋洛普調查 (The Gallup Survey,1985)	✓	✓	✓						✓		✓			
捷特曼 (Chatman,1985)														

表一(續):圖書館讀者與非讀者相關研究使用變項一覽表

項名稱 研究者	生活型態	對圖書館之態度	媒體利用	政治態度	閱讀興趣	生活興趣	資訊需求	社會結構
曼得爾森 (Mendelsohn,1967)		✓						
艾溫斯 (Evans,1969)		✓						
北卡大學社會科學研究學會 (Research in Social Science,University of North Carolina)	✓		✓	✓				
耶克朱古 (Ekechukwu,1972)		✓						
茲魏錫格 (Zweizig,1973)	✓	✓	✓					
烏梅佩希 (Umpathy,1976)		✓					✓	✓
荷蘭公共關係中心 (Dutch Public Relation Center,NELC,1977)								
麥登 (Madden,1979)	✓							
路卡斯 (Lucas,1980)	✓				✓	✓		
田村俊作 (Tamura,1980)								

bility) (10) 處理資訊之獨斷性(dogmatism)。他的貢獻是確認了受試者與圖書館關係的一些新的描述變項(註25)

本研究為能確實掌握讀者與非讀者的特性，乃參考相關研究，採用複合特性方式調查受試者，並將所有變項分為四組:

- (一) 人口統計變項:包括年齡、性別、教育程度、個人收入、居住里別及職業等個人基本資料。
- (二) 媒體使用狀況:包括個人藏書數量、購書數量、訂閱雜誌數量、獲得資料的途徑、解決問題的方式及閱讀興趣等。
- (三) 生活型態:包括個人之興趣、活動及對各種事物的意見。
- (四) 對公共圖書館的態度:包括個人對公共圖書館之館藏、館員，館舍位置、館規及功能的意見。

茲將本研究各組變項之相關文獻，分述如下:

一、圖書館讀者與非讀者生活型態之相關研究

麥登(Michal Madden)利用里奧·柏內特廣告公司(Leo Burnett Company)於1973年以150題生活型態六點量表所進行的調查資料，研究分析2747位住在伊利諾州沙安柏格鎮之公共圖書館(Schaumburg Township Public Library)使用者及非使用者的生活型態。為了區分不同程度使用者的特性，特按研究對象每年利用圖書館的次數，分為非使用者、中度使用者(每年1-11次)及高度使用者(每年11次以上)。研究結果顯示不同使用者的特性如下:

女性非使用者:鮮少從事戶外活動，其天地侷限於家庭、孩子和家事，而且價值觀念非常傳統。最常做的事是小睡片刻、看電視和上街購物。

男性非使用者:個性保守且愛國、鮮少出遊、樂於做清掃、修理等家事;對看電視、上酒吧和小睡片刻等較有興趣。

女性中度使用者·較非使用者活潑，主要的興趣是逛街購物、觀看體育競賽及油漆房屋，除事事以家庭為重外;並極重視個人儀容。

男性中度使用者:活力充沛、喜好冒險，為人積極樂觀，經常慢跑、旅行、到教堂及參加俱樂部活動;對自己的工作相當滿意，但喜好借貸及使用信用卡。

女性高度使用者，個性活躍·喜好參與，經常游泳，散步、上教堂、參加俱樂部活動及舉行晚宴，且喜歡閱讀。

6. 男性高度使用者，熱衷許多事物，不但愛好閱讀、散步。游泳、旅行、選修課程且對政治興趣濃厚，又喜歡討論股票及債券，對工作也相當滿意(註26)

由這些特性描述可看出非讀者較保守被動且少參與活動，而讀者的個性積極主動，興趣廣泛、經常參加活動。因此圖書館的利用行為和民眾的生活型態具有關連性。

北卡大學社會科學研究會(Research in Social Science, University of North Carolina)於1971年抽樣訪問調查北卡州民眾，希望瞭解243位讀者和765位非讀者之生活型態差異。該研究採用政治趨向、媒體和資訊利用及一般生活型態方面的12題量表。調查結果如下:

- 1.在媒體和資訊利用上，主要調查讀者和非讀者在瞭解地方公共事務、全州事務、全國事務及國際事務上利用電視、報紙、廣播電台及雜誌等媒體的情形，研究的結果顯示：讀者和非讀者在媒體使用上有顯著的不同，讀者經常利用報紙、雜誌，但非讀者卻慣於利用電視和廣播電台。
- 2.在生活型態方面，主要調查讀者和非讀者上教堂的情形及對家庭大小，對學校中種族混合上課的意見。研究的結果是：讀者較常上教堂；非讀者較喜愛大家庭及較不在意學校中多種族混合上課的情形。
- 3.在政治行為方面，主要瞭解讀者和非讀者對政黨、總統選舉和地方政府的意見，結果顯示讀者較非讀者常參與政治活動(註27)

波頓(W. Theodore Bolton)於1979年為大線索(Great Trails)廣播公司進行一項瞭解聽眾生活型態的調查，並進一步利用該項調查資料，分析讀者和非讀者的特性。該研究的樣本是由俄亥俄州哥倫布市(Columbus)的五個郡所抽出的423位25至64歲的民眾。所採用的36題量表包括七種層面，即(1)圖書、雜誌、報紙、電視、廣播(2)旅遊、運輸(3)保守、傳統(4)自信、領導(5)飲食、營養(6)流行式樣、嘗試新產品(7)財政、金錢、資金。研究結果顯示，愈是常利用圖書館的民眾愈具下列特質(1)較自信(2)對未來抱樂觀態度(3)喜歡旅行(4)具現代化觀念(5)經濟狀況穩定(6)注意飲食營養(7)較不喜歡看電視(8)閱讀及收聽運動報導(註28)

路卡斯(Linda Sue Lucas)為瞭解人口在一萬以下、一萬至五萬之間、五萬以上三種不同規模的社區，其公共圖書館讀者的閱讀興趣與其生活興趣之間的相關，乃對伊利諾州六所公共圖書館的讀者進行問卷調查，該研究採用32題生活興趣量表，包括地方政府、選擇性活動、運動、兒童、遊戲、寵物，嗜好、組織會員及職業等九個層面。閱讀興趣的種類包括人文科學、社會科學、自然科學、應用科學、小說。暢銷書、古典文學、報紙及雜誌等九種。經過卡方檢驗及皮爾森相關分析(Pearson correlation analysis)結果顯示：不論社區的大小，讀者的生活興趣與其閱讀興趣都有直接的關係，其中最具相關性者為規模最小的社區。此研究更加證明了生活型態對閱讀習慣及閱讀興趣的影響(註29)。

二、服務對象對圖書館態度之相關研究

幾乎所有人類的行為多多少少都受態度的影響，而圖書館的利用也是人類行為的一種，也會受態度的影響，所以民眾對圖書館的態度可能是影響公共圖書利用的三個重要因素，如果改善民眾對圖書館的態度就可能增加圖書館的利用率，因此，圖書館工作人員可以藉著使民眾獲得更多有關圖書館的訊息，增加其對圖書館的瞭解，進而引起其利用圖書館的動機。

艾溫斯(C.W. Evans)為了瞭解中產階級的成人讀者和非讀者對公共圖書館態度的差異，乃以16題之賴卡特五點累加量表，調查加州Oceanside社區內21歲以上民眾的特性及其對Ocean side Public Library的態度，態度評量的內容包括館藏、館員、館舍、館規等四方面的態度題目，研究結果顯示：

- 1.受試者普遍對館藏、館員、館舍、館規有好的態度，然而對館員和館規的態度顯然好於對館藏和館舍的態度。

2.讀者對館員、館藏、館舍和館規的態度都較非讀者為佳。

3.對圖書館不滿的態度會影響利用圖書館的意願，雖然對館藏和館員不滿者，並不至於完全停止利用，但顯然地，有部份民眾卻因對館規和館舍的不滿，而不再到圖書館（註30）。

由艾溫斯的研究結果發現大眾對圖書館的態度顯著地影響其對圖書館的利用(註 31)。

布恩迪(Mary Lee Bundy)為瞭解鄉村地區和都市地區之成人對公共圖書館的態度，乃採開放式問卷及個別訪問法進行調查，發現專業性工作者是滿意程度最低的職業群，而且是最常利用其它圖書館者。至於受試者對圖書館的態度，研究結果顯示館藏受到的批評最多，可見受試者最關心的是館藏是否符合需要;而館員受到的好評較多。通常讀者都會對館員的友善和協助表示感激，布恩迪認為瞭解鄉村家庭對圖書館及閱讀的態度是改變這些態度的第一步，然而再進一步讓鄉村民眾覺得圖書館服務對其家庭及社區生活是重要的，是有助益的，進而引起其利用圖書館的動機(註32)。

耶克朱古(Hyriette R. G. Ekechukwu)為瞭解學校圖書館及公共圖書館的讀者和非讀者的特性，及其對兩種類型圖書館的態度，乃以問卷方式調查樣本對所屬學校圖書館以及對離家最近的西雅圖公共圖書館系統(Seattle Public Library System)之分館的態度。樣本是由72所學校的19班五年級學生中隨機抽出472位。該研究採用的12題態度量表經過因素分析後，共產生八個因素，即(1)圖書館資料的組織及排列(2)圖書館員(3)圖書館館藏(4)圖書館全部資源(5)圖書館活動(6)圖書館建築(7)圖書館規定(8)圖書館氣氛。研究結果顯示，學生對公共圖書館的態度與其利用圖書館的行為有顯著的關係，很顯然地。讀者對公共圖書館的服務較非讀者為滿意(註33)。

蓋洛普民意調查組織(Gallup Organization.)曾為美國全國圖書館諮詢委員會(National Advisory Commission on Libraries)進行一項包含態度測驗的調查。調查的方式是發給每位受試者一張印有26個描述圖書館的單字或片語的問卷，這些描述語有正面的及反面的意義。由受試者就其經常利用或所知道的圖書館選出最佳的描述語，結果發現正面意義的描述語得到較高程度的同意(註34)。

英國圖書館協會研究委員會(The Library Research Committee of the Library Association)為了公共圖書館的發展，曾對現況進行研究調查，其中一項與公共圖書館效能評估有關的計劃稱為希靈頓計劃(Hillington project)。1972年該計劃為了證明「民眾對於閱讀及圖書館的態度是影響其利用圖書館的重要因素」這項假設，而進行民眾態度及利用圖書館行為的調查。該調查採用16題五點量表，量表的內容包括民眾對館藏、館員、館規、館舍建築、查檢方式及圖書館重要性的意見。研究結果顯示讀者對各個項目的滿意程度均高於非讀者，證明了民眾對圖書館的態度會影響其利用圖書館的行為(註35)。

三·圖書館讀者與非讀者人口統計變項與媒體利用行為之相關研究

年齡、性別、教育程度、職業、收入、種族，居住時間，居住地區、婚姻狀況、家庭人數及媒體利用行為等項目是國外有關公共圖書館讀者與非讀者特性與其利用圖書館關係的研究中較常包括的項目。然而國內目前尚無對於公共圖書館的讀者和非讀者所作之研究，因之，本研究參考國外相關文獻，並針對我國的情況，選擇了年齡、性別、教育程度，個人收入、職業、居住里別等六種人口統計變項及購書冊數、藏書冊數，訂閱雜誌份數等三種媒體利用行為變項。以下茲就國外有關的研究，分析影響民眾利用圖書館的人口統計變項，及媒體利用行為變項因素；

(一) 年 齡

雖然在相關研究中，年齡都是重要變項之一，然各項研究的結果卻頗不一致。

茲魏錫格及德溫綜合數項研究發現，所得到的結論是，年齡與圖書館利用之間呈現曲線關係。在某個年齡層內是正向關係，圖書館利用情形會隨著年齡的增加而增加，但是，過了此段年齡層，卻隨年齡的增加而下降，呈現負向關係(註36)。

瑞斯和佩斯力探討在圖書館利用上，年齡與教育程度之間的交互作用，發現教育程度較低的階層，圖書館利用情形與年齡之間呈負向關係；在較高教育程度階層，年齡與圖書館的利用，則呈現正向關係(註37)。

荷蘭公共關係中心(Dutch Public Relation Centre,NBLC)曾於1975年至1977年之間進行了二項有關公共圖書館利用的調查，調查結果顯示；年輕人利用公共圖書館的比例較高，尤其14至18歲的民眾，有三分之二是利用者；40歲以上的民眾利用圖書館的情形顯著地減少，尤其50歲以上的民眾祇有百分之十至十五為讀者（註38）。

田村俊作以東京大都會區（Tokyo Metropolitan District）四所公共圖書館為調查對象，探討讀者的特性，發現年齡與圖書館利用間很明顯地呈現負向關係，年齡愈大，愈少利用圖書館。且大部份（百分之八十左右）的讀者在三十歲以下（註39）。

烏梅佩希（Umapathy）研究印度邁梭市（Mysore）中央圖書館(City Central Library)讀者的特性，發現大部份（約百分之八十）的讀者在三十歲以下(註40)，與東京的情況相同。

北卡大學社會學研究學會分析北卡州公共圖書館讀者的特性，發現讀者群普遍比非讀者群年輕，半數以上在四十歲以下(註41)。

波頓將受試者分為非使用者、中度使用者和高度使用者。研究結果顯示：在中度使用者及高度使用者中，25至34歲的民眾佔了半數以上的比例（註42）。

曼得爾森(Harold Mendelsohn)的研究中將受試者分為四種，即非使用者、輕度使用者、中度使用者及高度使用者，結果發現21至34歲的年輕人較多是輕度和中度使用者，而35至49歲之中年人則多屬高度使用者（註43）。

(二) 性 別

女性利用圖書館的比例高於男性，是很多研究中都呈現的明顯事實。

荷蘭公共關係中心所進行的公共圖書館利用調查的結果顯示，在各種年齡層上，女性的圖書館利用率均高於男性。在十八歲以下的讀者中，男女的比例大約是二比三，十八歲以上讀者男、女比例大約是二比四(註44)。

曼得爾森的研究結果顯示，女性使用者的比例高於男性，且大部份女性屬於中度使用者，而男性多半是低度使用者或中度使用者。在高度使用群和中度使用群中，女性所佔的比例均高於男性(註45)。

此外，艾溫斯(註46)、麥登(註47)、卡賁特(註48)和波頓(註49)的研究結果均顯示了女性的利用率高於男性。

然而有兩項非歐美國家的研究顯示了不同的結果:

田村俊作對東京地區四所公共圖書館所進行的調查發現:男性利用圖書館的比例高於女性，大約是三比二，尤其是位於市中心商業區的D館，男性使用者(約佔百分之七十二)顯著地多於女性。此外，年齡愈大的讀者群中，男性佔的比例居多(註50)。

烏梅佩希的研究顯示了印度邁梭市中央圖書館的男性讀者居然多達百分之八十七，而女性祇佔了百分之十三(註51)

(三) 教育程度：

幾乎所有相關的研究都將教育程度列為重要變項，探討圖書館利用與讀者教育程度的關係，而且研究發現顯示了教育程度是預測民眾利用圖書館的最佳人口統計變項。

茲魏錫格發現教育程度是僅次於圖書閱讀及社區參與的第三項有效的變項(註52)。瑞斯、佩斯力及科羅納斯發現教育程度是唯一有效的預測變項(註53)。

曼得爾森由全國21歲以上民眾中抽取1549名樣本進行訪問調查，發現受過大學教育的成人中，有三分之二曾經利用公共圖書館，而10名中、小學程度的成人中，大約祇有1人是曾經利用者。此外，大學程度的讀者多半是中度使用者，且中、小學程度的讀者極少是高度使用者(註54)。

北卡大學社會科學研究學會發現約三分之一的使用者是大學程度，而非使用者祇有百分之四是大學程度，且半數以上的非使用者不到高中程度(註55)，烏梅佩希的研究結果顯示，祇有百分之四的讀者，其教育程度低於中學程度(註56)。田村俊作的調查結果顯示，如將研究所學歷的讀者除外，讀者利用公共圖書館的情形與其教育程度之間，呈正向關係，教育程度愈高者，愈常利用公共圖書館(註57)。

艾溫斯(註58)、波頓(註59)也都發現教育程度對圖書館的使用有顯著影響，讀者的教育程度普遍比非讀者高。

(四) 個人收入

收入和職業兩項變數通常被研究人員用來檢測個人的社會經濟地位與其利用圖書館的關係。然而，大部份的調查顯示，個人之社經地位與其利用圖書館的關係並不明確。茲魏錫格和德溫認為可能是由於教育程度和社會經濟地位重複測量的緣故。因為教育程度較高者，其收入通常比較豐富，所從事的工作也比較理想，因此，當首先考慮「教育程度」這項變數時，社會經濟地位和圖書館利用之間的相關性就變得不顯著(註60)。

曼得爾森的調查顯示，收入愈低者，利用圖書館的情形也愈少(註61)。北卡大學社會科學研究學會發現:使用者的年度收入普遍高於非使用者(註62)。但是，麥登(註63)和波頓(註64)研究非使用者和中度使用者、高度使用者的收入狀況，發現三者間的差異很小，可見收入並非影響圖書館利用的重要因素。

（五）職業

路卡斯分析大、中、小型三種社區的讀者，發現中大型社區的讀者已專門技術人員站最多數而小型社區的讀者則以家庭主婦為最多（註65）。艾溫斯的調查中家庭主婦是人數最多的使用者（註66）。曼德爾森的研究結果顯示：大部分的讀者為專業人員及白領階級，尤其高度使用者中以專業人員居首位（註67）。北卡大學社會科學研究學會發現使用者已白領階級和家庭主婦為數最多，而非適用者以勞工及服務業站最多數（註68）。

（六）住家距離

交通便利與否和住家距離圖書館的遠近是影響圖書館利用的因素之一。但艾溫斯的調查結果，顯示使用者和非使用者的住家距離沒有顯著差異（註69）。茲魏錫格的研究發現距離對高度使用者和低度使用者利用圖書館與否並無影響但對中度使用者而言卻是一項決定性因素（註70）。

（七）媒體利用

茲魏錫格利用電話號碼簿抽樣訪問550助在紐約歐農達卡郡（Onondaga County）的居民，探討民眾利用圖書館與其個人藏書及閱讀書報雜誌間的相關程度，經複回歸分析，發現圖書館讀者通常有較多藏書，而且個人閱讀書報雜誌得數量也顯然較多（註71）。

一般發現利用類似傳統圖書館資料愈多者，利用圖書館的情形也愈多。例如，在茲魏錫格及德溫兩位學者的一篇文獻中指出：有五項研究調查閱讀圖書的數量與利用圖書館之間的相關程度，結果都呈顯了顯著相關。事實上，在茲魏錫格的研究中，發現「書籍閱讀數量」是二十九個預測變項中，與圖書館利用最強關係的項目。另一個顯著相關的變項是「家中藏書數量」，同樣也有五項調查顯示旗語圖書館利用之間，呈現正向關係。至於「期刊利用數量」，在五項研究中，有三項的結果，顯示其與圖書館利用之間呈正相關，另外二項研究則發現無顯著相關（註72）。

叁、研究設計與實施

一、研究問題研究假設與研究架構

本研究欲瞭解讀者與非讀者之差異建立公共圖書館服務對象之正確素描故主要研究問題如下

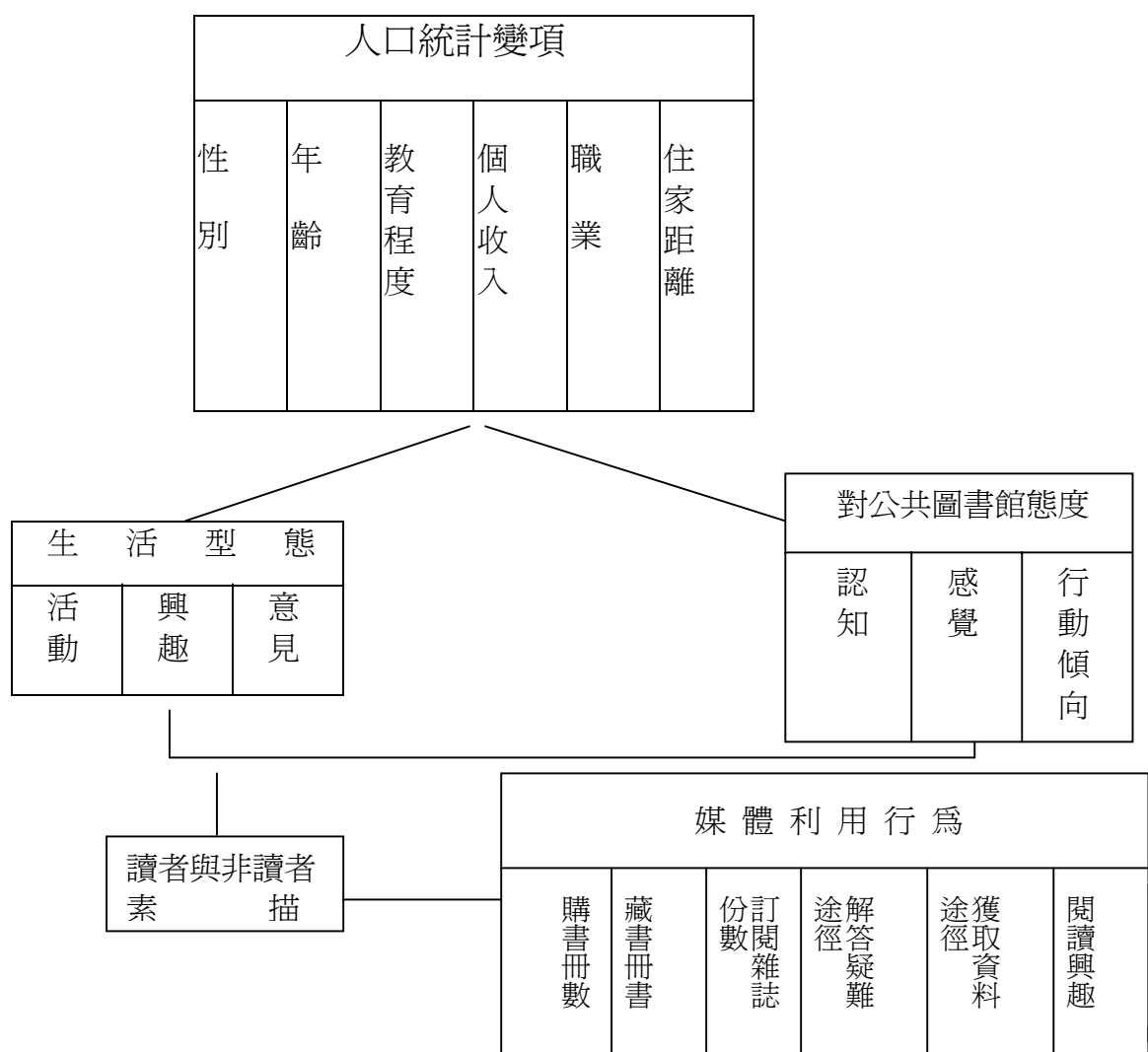
- （一）讀者與非讀者在人口統計變項上有何不同？
- （二）讀者與非讀者在媒體利用行為上有何不同？
- （三）讀者與非讀者在生活型態上有何不同？
- （四）讀者與非讀者對公共圖書館的態度是否不同？
- （五）讀者與非讀者之生活型態與其人口統計變項間的關聯性如何？
- （六）讀者與非讀者對公共圖書館之態度與其人口統計變項間的關聯性如何？
- （七）讀者與非讀者對公共圖書館之態度與其生活型態是否有關？

根據上述所欲探討之問題建立本研究之假設如下：

- （一）以圖書館利用行為（包括利用與不利用圖書館）為自變項，人口統計變項為依變相。

- 假設一:讀者與非讀者在人口統計變項上有顯著差異。
- (二)以圖書館利用行為為自變項,以媒體利用為依變項。
- 假設二:讀者與非讀者在媒體利用上有顯著差異。
- (三)以圖書館利用行為為自變項,以生活型態為依變項。
- 假設三:讀者與非讀者在生活型態上有顯著差異。
- (四)以圖書館利用行為及人口統計變項為自變項,以生活型態為依變項
- 假設四:不同人口統計變項之讀者與非讀者,其生活型態有顯著差異。
- (五)以圖書館利用行為為自變項,以對公共圖書館的態度為依變項。
- 假設五:讀者與非讀者對公共圖書館的態度,有顯著差異
- (六)以圖書館利用行為及人口統計變項為自變項;以對公共圖書館的態度為依變項。
- 假設六:不同人口統計變項之讀者與非讀者,其對公共圖書館的態度有顯著差異。
- (七)以生活型態為自變項,對公共圖書館的態度為依變項:
- 假設七:讀者與非讀者對公共圖書館的態度與其生活型態有顯著關係。
- 本研究之概念性研究架構如下圖所示:

圖一：研究架構



二、抽樣方法

本研究之宗旨在探討公共圖書館讀者與非讀者的差異。研究之對象是以台北市民生社區二十歲以上的居民為限。民生社區位於台北市東北隅，松山機場南側空軍醫院之北，基隆河邊第五十號堤防以西，敦化北路以東地區。由於民生東路貫穿社區中心，故謂民生東路新社區(註73)，簡稱民生社區。為能抽取到三百名具有代表性的樣本，決定採用系統抽樣法(又稱等距抽樣法)，按每一個里的戶數多寡產生樣本，而非平均從各里抽出。首先請台北市警察局戶政科提供民生社區十六個里的戶數資料，以便決定各里應抽的樣本戶數，然後按各里戶數佔民生社區總戶數的百分比分配樣本數。第一個樣本戶是隨機抽籤產生，然後每隔二十二戶抽取一戶。為防空戶、拒訪及無人在家導致樣本過少的情況，並預先抽取預備樣本戶，共計十六里中，抽出八百四十三戶。

樣本戶的抽取經由台北市警察局東社派出所、松山派出所及上塔悠派出所協助借閱各里戶長名冊，抄錄樣本戶戶長姓名及住址，以便調查訪問。

三、研究工具

本研究以「公共圖書館讀者與非讀者特質調查問卷」(見附錄)為工具，問卷共分三部份，第一部份為「生活型態量表」，第二部份為「民眾對公共圖書館態度量表」，第三部份為「個人人口統計變項及媒體利用資料」。茲分述三部份量表之製定及內容如下：

(一) 生活型態量表

本研究之生活型態量表共78題，分屬活動、興趣、意見三大類目、二十七個生活型態層面。題目之編排是以隨機方式參差混合，而非按照層面集中。

本量表採用五點賴卡特量表的作答方式，接受試者對每個題目所敘述的活動、興趣、意見的同意程度，以「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」描述個人的生活型態，並依序給予1、2、3、4、5的加權分數。分數愈高，表示受試者愈接近題目所描述的生活型態，分數愈低，則表示相反的意義。

(二) 民眾對公共圖書館態度量表

本量表共35題，其內容乃按照凱茲(D. Katz)等學者(註74)提出的三個態度層面而設計，包括：1.認知層面：民眾對公共圖書館之功能、重要性、館藏、服務項目、館舍位置的認識程度及看法；2.感覺層面：民眾對公共圖書館的館藏，館員、館舍、館規、服務項目及開放時間的滿意程度；3.行動傾向：民眾利用公共圖書館的意願。

本量表採五點賴卡特量表的型式，由受試者勾選的項目，分別按「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」給予1、2、3、4、5的加權分數，用以評量受試者對公共圖書館的態度。

(三) 個人人口統計變項及媒體利用資料

這一部份共計15題，包括下列項目：

- 1.年 齡
- 2.性 別

- 3.教育程度
- 4.個人收入
- 5.居住里別
- 6.是否曾經利用公共圖書館
- 7.是否擁有公共圖書館借書證
- 8.每年的購書冊數
- 9.訂閱雜誌的份數
- 10.個人的藏書冊數
- 11.獲得所需圖書資料的途徑
- 12.解答疑難問題的途徑
- 13.喜愛閱讀的種類
- 14.最近半年是否利用公共圖書館
- 15.職業

四、調查實施

本研究之問卷經過兩次預試，預試之目的在於：（一）修改問題之語句，使其明白易懂；（二）瞭解受訪民眾的態度及問卷的回收率，以為正式發送問卷的參考；（三）測試電腦套裝程式及電腦作業程序；（四）訓練協助調查訪問的工讀生（五）檢定量表的信度及效度。

為了提高問卷的回收率，且避免非調查對象不實填答的情形，本研究不採郵寄問卷方式，而由工讀生按名冊逐月請受訪者填寫。

由於二十歲以上的民眾大部份在職或在學，因此問卷調查，除了利用星期六、星期日的白天及晚上進行外，星期一至星期五則都在晚間進行。正式調查訪問的時間是七十六年二月十四日起至三月十五日止。

根據預試的經驗，男性工讀生被拒絕的比率甚高，而且部份住宅區的巷道甚為陰暗，對女性工讀生的安全造成威脅，因此，為兼顧安全與提高受訪率，以女工讀生搭配男工讀生，共同前往受訪者家裏，但說明時，則以女性工讀生為主。工讀生按名單逐家訪問，如因空戶、拒訪或無人在家等因素無法進行調查時，工讀生繼續嘗試名單之下一戶。原則上，問卷都由受訪者自填，並立即收回，如受訪者不願被干擾，則工讀生繼續訪問其他樣本戶，並於半小時後，折返收回問卷。

五、資料分析

本研究應用教育部電子計算機中心的社會科學統計套裝程式(Statistical Package for the Social Sciences，簡稱SPSS)的修訂版SPSSX進行項目分析次數分配、卡方檢定、因素分析、t檢定、變異數分析及正準相關分析等統計分析作業，茲將各種分析方法的用途說明如下：

（一）項目分析(Item Analysis):利用SPSSX的RELIABILITY套裝程式計算「生活型態量表」及「民眾對公共圖書館態度量表」的Cronbach, α 值及各題與整份量表的相

關程度。

(二) 次數分配(Frequency Distribution):利用SPSSX的FREQUENCIES套裝程式計算讀者與非讀者在人口統計變項上的分佈情況(次數、百分比)，能把各變項中人數過少的組加以合併，做為後面分析的基礎。

(三) 卡方檢定(Chi-Square Test):利用SPSSX之CROSSTABS套裝程式計算讀者與非讀者在人口統計變項上的分佈是否有顯著差異。

(四) 因素分析(Factor Analysis):利用SPSSX之FACTOR套裝程式分別抽取生活型態與民眾對公共圖書館態度的因素，以精簡變項，並求取因素分數(Factor Score)，以便進行變異數分析及正準相關分析。

(五) t檢定(t-Test):利用SPSSX之T-TEST套裝程式計算讀者與非讀者在生活型態因素及民眾對公共圖書館態度因素上是否有顯著差異。

(六) 變異數分析(Analysis of Variance):以人口統計變項為自變項，生活型態因素及民眾對公共圖書館態度因素為依變項，利用SPSSX之ONEWAY套裝程式，進行單因子變異數分析，以檢定具有不同人口統計變項的讀者群與非讀者群在生活型態因素，及民眾對公共圖書館態度因素上是否有顯著差異。

(七) 正準相關分析(Canonical Correlation Analysis):利用SPSSX之MANOVA套裝程式考驗讀者與非讀者對公共圖書館的態度與其生活型態因素間的相互關係。

肆、調查結果

本研究實際收回的問卷共計327份，剔除填答不全之廢卷13份，共得有效問卷314份。為分析讀者和非讀者在個人背景資料、媒體利用、生活型態及對公共圖書館態度上的差異，以瞭解民眾對公共圖書館的態度與其生活型態間的相關性，乃根據問卷第三部份的第6題「請問您是否曾經利用公共圖書館」，及第14題「請問您最近半年(75年7月以後)是否利用過公共圖書館?」界定讀者與非讀者。凡曾經利用且最近半年也去過公共圖書館者，劃歸為讀者群，共計127名，約佔五分之二(百分之四十點六)，除此以外的186名受試者皆屬非讀者群，約佔五分之三(百分之五十九點四)。茲將統計分析之結果;分項敘述如下:

一、台北市民生社區居民利用公共圖書館的情形尚稱良好

二十歲以上民眾中，曾經利用公共圖書館者已趨過半數，目前擁有公共圖書館借書證者超過三分之一，75年7月至76年2月間曾經利用公共圖書館者將近半數。本研究所界定之讀者約佔五分之二，非讀者約佔五分之三。如果樣本包括二十歲以下之兒童及青少年、則該社區居民之公共圖書館利用率會再提高。因為根據台北市立圖書館民生分館的讀者檔案資料顯示，自民國七十四年四月一日至七十六年六月三十日止，向該館申請借書證的讀者，包括了3705名六至十一歲學齡兒童，3992名十二至十九歲青少年及5323名二十歲以上成人。

二、讀者與非讀者在個人收入及職業兩項人口統計變項上有顯著差異

就個人收入而言，收入愈豐者，愈少利用公共圖書館;就職業而言，最少利用公共圖書館者為從事商、自由及服務業者，其次是屬於退休、家管、無業及其他職業者;最常利用者為學生，其次是軍、公、教人員(見表二)。

表二:讀者與非讀者在人口統計變項上之差異

變項	全部受試者		讀者			非讀者			卡方值	自由度	卡方臨界值	顯著性
	人數	百分比	人數	占全部人數百分比	占各級別人數百分比	人數	占全部人數百分比	占各級別人數百分比				
年齡									5.431	3	7.815	0.143
20-29歲	110	35.3	53	17.0	48.2	57	18.3	51.8				
30-39歲	114	36.5	38	12.2	33.3	76	24.4	66.7				
40-49歲	52	16.7	20	6.4	28.5	32	10.3	61.5				
50歲以上	36	11.5	16	5.1	44.4	20	6.4	55.6				
合計	312	100	127	40.7		185	59.3					
性別									2.061	1	3.841	0.151
男	162	51.8	59	18.8	36.4	103	32.9	63.5				
女	151	48.2	68	21.7	45.0	83	26.5	55.0				
合計	313	100	127	40.6		186	59.4					
教育程度									3.812	3	7.815	0.282
國小國中初中(職)	28	9.1	8	2.6	28.6	20	3.4	71.4				
高中高職高工	69	22.1	24	7.7	34.8	45	14.4	65.2				
專科	94	30.1	41	13.1	43.6	53	17.0	56.4				
大學研究所	121	38.8	54	17.3	44.6	67	21.5	55.4				
合計	312	100	127	40.7		185	59.3					
個人收入									14.656	3	7.815	0.002
10000元以下	98	31.8	54	17.5	55.1	44	14.3	44.9				
10001-20000元	79	25.6	28	9.1	35.4	51	16.6	64.6				
20001-30000元	61	19.8	26	8.4	42.6	35	11.4	57.4				
30000以上	70	22.7	19	6.2	27.1	51	16.6	72.9				
合計	308	100	127	41.2		185	58.8					
住家距離									0.184	2	5.991	0.912
近距離	128	40.9	52	16.6	40.6	76	24.3	59.4				
中距離	110	35.1	46	14.7	41.8	64	20.4	58.2				
遠距離	75	24.0	29	9.3	38.7	46	14.7	61.3				
合計	313	100	127	40.6		186	59.4					
職業									26.896	3	7.815	0.000
軍公教	56	17.9	28	9.0	50.0	28	9.0	50.0				
商自由服務	130	41.7	34	10.9	26.2	96	30.8	73.8				
退休無業家管等	78	25.0	33	10.6	42.3	45	14.4	57.7				
學生	48	15.4	32	10.3	66.7	16	5.1	53.3				
合計	312	100	127	40.7		185	59.3					

**p<0.01

***p<0.001

三、讀者與非讀者在性別、年齡及教育程度三項變項上沒有顯著差異，因此，不同性別、年齡、教育程度之民眾，其利用公共圖書館的情形相差不多(見表二)。

四、讀者與非讀者在每年購書冊數、訂閱雜誌份數及個人藏書冊數上沒有顯著的差異，因此，無法由書刊之利用狀況來推測民眾利用公共圖書館的情形(見表三)。

表三:讀者與非讀者訂購書刊狀況之差異

組別 變項	全部樣本		讀者		非讀者		卡方值	自由度	卡方臨界值	顯著性
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比				
購書冊數							4.064	4	9.488	0.397
0-5冊	78	25.2	29	9.4	49	15.8				
6-10冊	77	24.8	36	11.6	41	13.2				
11-20冊	66	21.3	29	9.4	37	11.9				
21-30冊	46	14.8	14	4.5	32	10.3				
30冊以上	43	13.9	19	6.1	24	7.7				
合計	310	100.0	127	41.0	183	59.0				
訂閱雜誌份數							1.757	4	9.488	0.780
0份	41	13.1	19	6.1	22	7.1				
1份	72	23.1	25	8.0	47	15.1				
2份	98	31.4	40	12.8	58	18.6				
3份	59	18.9	25	8.0	34	10.9				
4份以上	42	13.5	18	5.8	24	7.7				
合計	312	100.0	127	40.7	185	59.3				
個人藏書冊數							0.466	3	7.815	0.926
50冊以下	79	25.6	30	9.7	49	15.9				
51~100	90	29.1	38	12.3	52	16.8				
101~300	82	26.5	34	11.0	48	15.5				
300冊以上	58	18.8	25	8.1	33	10.7				
合計	309	100.0	127	41.1	182	68.9				

五、讀者最常用的二種獲得所需圖書館資料的途徑是購買及到圖書館閱，而非讀者則是購買及向親戚、朋友或同事借。在解答疑難問題的途徑上，讀者最常請教親戚朋友及到圖書館查資料，而非讀者則最常請教親戚朋友、查家裏的圖書資料及請教專家(見表四、五)。

表四:讀者與非讀者獲得圖書資料途徑之分析

獲得圖書資料途徑	全部樣本	讀者	非讀者
購買	252	100	152
到圖書館借，	133	95	38
向親戚朋友或同事借	158	67	91
向租書店借	23	6	17
其它	21	8	13
合計	587	276	211

表五:讀者與非讀者解答疑難問題途徑之分析

解答疑難問題的途徑	全部樣本	讀者	非讀者
請教親戚朋友	222	85	137
請教老師	57	34	23
向諮詢專線查詢	50	25	25
到圖書館查資料	104	79	25
請教專家	97	34	63
查家裡的圖書資料	121	57	64
其它	20	6	14
合計	671	320	351

六、讀者與非讀者在閱讀興趣上沒有顯著差異。讀者最有興趣的五種類別為(1)語言、文學類(2)旅遊、地理類;(3)運動、營養，醫護類；(4)傳記、歷史類;(5)電腦、資訊類;非讀者最有興趣的五種類別為，(1)語言、文學類(2)運動、營養、醫護類；(3)旅遊、地理類;(5)園藝、烹飪、美容、家庭手藝類；(5)傳記、歷史類(見表六)。

表六:讀者與非讀者閱讀興趣之分析

喜愛閱讀的種類	全部樣本	讀者	非讀者
宗教哲學	62	24	38
藝術	91	40	51
園藝、烹飪、美容、家庭手藝	114	47	67
電腦、資訊	88	50	38
企管、經濟	95	42	53
旅遊、地理	127	59	68
科技、工程	54	27	27
傳記、歷史	107	53	54
運動、營養、醫護	128	55	73
心理、教育	99	48	51
語言、文學	144	67	77
休閒遊藝	95	43	52
其他	9	2	7
合計	1213	557	656

七、讀者與非讀者在「運動強身」、「宗教信仰」及「社會變遷」三種生活型態上有顯著差異。本研究之樣本具有二十種生活型態:「社會參與」、「留心世事」、「飲食起居」、「追求時尚」、「運動強身」、「積極主動」、「社會關懷」、「家庭凝聚」、「家居生活」、「滿意現狀」、「色情暴力」、「宗教信仰」、「法律治安」、「安定保障」、「廣告包裝」、「社會道德」、「現代女性」、「社會變遷」、「精打細算」、「關心地方」。在此二十個因素中，讀者與非讀者祇有在「運動強身」、「宗教信仰」、「社會變遷」三種因素上有顯著的不同。讀者為了身體健康經常運動、較不重視宗教信仰、認為社會變遷迅速;非讀者較少運動、認為應該有宗教信仰、不覺得社會變化迅速(見表七、八)

八、不同人口變項之讀者與非讀者在生活型態上的差異

(一)性別

男性讀者及男性非讀者均較女性讀者、女性非讀者留心世事;女性讀者較男性讀者、非讀者注意流行趨勢，女性非讀者也較男性非讀者注意流行趨勢；男性非讀者較女性非讀者注重產品之廣告及包裝;女性讀者較男性非讀者認為社會變化迅速。

(二)年齡

40~49歲讀者、50歲以上讀者、40~49歲非讀者、50歲以上非讀者的飲食起居皆較29歲以下讀者規律正常，50歲以上讀者及50歲以上非讀者的飲食起居也較29歲以下非

表七:生活型態因素分析結果

因素名稱	項目	因素負荷量	解釋變異量	
			個別	累積
因素一 社會參與	66.我常常參加「藝術季」「音樂季」「戲劇季」的活動	0.750	11.15%	11.15%
	28.我經常到畫廊、藝術館或博物館參觀	0.717	11.1%	11.1%
	61.我經常參加志願性社會服務工作	0.631		
	29.我常參加俱樂部或社團的聚會及活動	0.513		
	36.我經常購買書籍或雜誌	0.427		
因素二 留心世事	69.我經常看運動比賽的實況轉播	0.625	5.2%	16.34%
	60.我經常閱讀報紙,以瞭解國家大事	0.609		
	32.我常看電視中的新聞性節目	0.591		
	17.我很注意國際局勢的發展	0.538		
	67.我一天不接觸報紙廣播及電視就好像和外界隔絕似的	0.534		
	70.社會大眾對化活動的參與,不夠普遍	0.523		
因素三 飲食起居	48.我一向按時起居作息,飲食定時定量	0.719	4.2%	20.6%
	12.我早睡早起	0.622		
	18.我很注意飲食的選擇與節制	0.560		
	31.爲了保持適當的體重,我很注意少吃熱量高的食物	0.545		
	57.我經常早起運動	0.491		
因素四 追求時尚	13.我每年至少買一兩套最流行的服裝	0.750	3.5%	24.1%
	53.我常和朋友討論最近流行什麼	0.679		
	51.報章雜誌或電視上有關流行的報導	0.457		
	43.我喜歡趁大減價時,購買東西	0.423		
	78.我經常逛夜市	0.405		
因素五 運動強身	25.我喜歡打球、慢跑或爬山,之類的戶外運動	0.740	3.3%	27.4%
	10.爲了保持身體健康,我經常運動	0.600		
	49.我通常作一些比較激烈的運動	0.515		
因素六 積極主動	52.我實在很懶得計劃未來的事情,反正船到橋頭自然直	-0.626	2.8%	30.1%
	2:我的朋友認爲我是一個具有創造力與想像力的人.	0.510		
	33.事業能夠成功,運氣因素比努力更重要	-0.491		
	20..我喜歡平平凡凡過日子	-0.487		

表七(續):生活型態分析結果

因素名稱		題目	因素 負荷 量	解釋變異量	
				個別	累積
因素七	關懷社會	15.父母要讓子女接受良好的教育	0.658	2.5%	32.6%
		3.工商企業應該重視社會公益活動	0.635		
		4.除了與自己利害相關的事情外,我對其他事情都漠不關心	0.452		
因素八	凝聚家庭	75.我與家人經常一起出去吃飯郊遊等	0.721	2.4%	35.0%
		77.我經常利用假日與家人團聚	0.619		
		42.與其出外交際應酬,我寧願待在家裡與家人團聚	0.407		
因素九	家居生活	37.放假時,我常待在家裡休息或作一些自己想做的事	0.733	2.4%	37.4%
		34.當小孩生病時,我會放棄一切事情,專心照顧他們	0.422		
因素十	滿意現狀	27.我很滿意目前的生活狀況	0.594	2.3%	39.7%
		5.家庭是我整個生活的重心	0.541		
		9.我們社會的文化藝術活動算是很多了	0.516		
因素十一	色情暴力	63.大眾傳播媒體對色情與暴力事件的報導太過於渲染了	0.647	2.1%	41.8%
		39.電影或電視不應該出現黃色或暴力鏡頭	0.546		
因素十二	宗教信仰	76.我認為真的有神存在	0.777	2.0%	43.8%
		41.社會越進步越需要有宗教信仰	0.744		
因素十三	法律治安	19.為了維持法律和治安,警察可以使用任何強制的手段	0.655	1.9%	45.7%
因素十四	安定保障	55.我比較喜歡安定有保障的工作	0.696	1.9%	47.6%
因素十五	廣告包裝	1.買東西要買包裝或外表好看的,這表示它的品質也比較好	0.734	1.8%	49.5%
		16.我喜歡買廣告多的產品,因為這些產品比較值得信賴	0.643		
因素十六	社會道德	22.工商企業真正為顧客著想的少之又少	0.767	1.7%	51.2%
		26.在這個社會,大部分的人都缺乏公德心	0.518		
因素十七	現代女性	64.婦女的三從四德已經不適合現代社會	0.735	1.7%	52.8%
		73.「男主外、女主內」的觀念,在今日社會中,已經是落伍的觀念	0.575		
因素十八	社會變遷	21.我覺得世界上的事物變化的太快了	0.642	1.6%	54.5%
因素十九	精打細算	47.我在百貨公司買東西時,非常注意和外邊價格比較	0.739	1.6%	56.0%
因素二十	關心地方	14.我對地方事物方面的事情非常感興趣	-0.610	1.5%	57.6%

表八:讀者與非讀者生活型態因素之差異

組別 因素名稱	讀者			非讀者			t值	P值	否顯著與
	人數	因素分數 平均數	標準差	人數	因素分數 平均數	標準差			
因素一 社會參與	127	0.121	0.937	187	-0.082	1.035	1.77	0.078	顯著
因素二 留心世事	127	0.046	0.976	187	-0.031	1.017	0.67	0.502	
因素三 飲食起居	127	0.051	1.078	187	-0.034	0.945	0.74	0.460	
因素四 追求時尚	127	0.104	1.046	187	-0.070	0.964	1.51	0.131	
因素五 運動強身	127	0.135	0.972	187	-0.092	1.011	1.98	0.048*	
因素六 積極主動	127	0.039	1.079	187	-0.026	0.945	0.57	0.571	
因素七 社會關懷	127	0.010	1.039	187	-0.007	0.976	0.14	0.888	
因素八 家庭凝聚	127	0.007	0.948	187	-0.005	1.036	0.10	0.919	
因素九 家居生活	127	0.006	1.011	187	-0.004	0.995	0.09	0.926	
因素十 滿意現狀	127	0.015	1.033	187	-0.010	0.980	0.22	0.827	
因素十一 色情暴力	127	0.071	0.982	187	-0.048	1.012	1.03	0.301	
因素十二 宗教信仰	127	-0.178	1.006	187	0.121	0.981	-2.62	0.009**	顯著
因素十三 法律治安	127	-0.002	1.031	187	0.001	0.981	-0.02	0.981	
因素十四 安定保障	127	0.065	0.946	187	-0.044	1.035	0.94	0.346	
因素十五 廣告包裝	127	0.068	0.942	187	-0.046	1.037	0.99	0.325	
因素十六 社會道德	127	0.027	0.970	187	-0.018	1.022	0.39	0.698	
因素十七 現代女性	127	0.090	0.984	187	-0.061	1.009	1.31	0.190	
因素十八 社會變遷	127	0.237	1.018	187	-0.161	0.957	3.52	0.000***	
因素十九 精打細算	127	0.113	0.993	187	-0.077	1.000	1.65	0.100	
因素二十 關心地方	127	-0.068	0.990	187	0.046	1.007	-0.99	0.322	

註：*p<0.05, **<0.01, *** p<0.001

讀者閱讀量與非讀者有顯著差異。從事商、自由、服務業之非讀者及屬於退休、無業家管、其他職業之非讀者，其飲食起居、社會變遷、精神健康等生活型態因素，與公共圖書館之關係較弱。研究顯示，非讀者對公共圖書館之滿意度較低，認為公共圖書館應改善服務、增加館藏設備、提供研究所需資料等。公共圖書館應根據讀者需求，提供多樣化之服務，以滿足不同讀者之需求。本研究顯示，非讀者對公共圖書館之滿意度較低，認為公共圖書館應改善服務、增加館藏設備、提供研究所需資料等。公共圖書館應根據讀者需求，提供多樣化之服務，以滿足不同讀者之需求。

不同收入之讀者間、非讀者間及讀者與非讀者間，在二十種生活型態上，都無顯著差異的組別，所以讀者與非讀者之生活型態不會因個人收入的不同而有顯著差異。

(五)職業

表九:民眾對公共圖書館態度因素分析結果

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量	
			個別	累計
因素一 社會教育機構 公共圖書館是重要	1.公共圖書館對於想要自我教育的成人很有幫助	0.742	14.1%	14.1%
	2.公共圖書館是社區的活動、教育及資訊中心	0.723		
	21.公共圖書館是社區重要機構之一	0.602		
	10.公共圖書館應該經常舉辦演講、展覽等文化活動	0.620		
	13.如果民生社區沒有公共圖書館，將是本社區的一大缺失	0.618		
	7.對於利用公共圖書館的方法及知識，我認為有瞭解的必要	0.521		
	12.公共圖書館的開放時間應該延長	0.491		
	27.公共圖書館應該加強參考諮詢服務，幫助民眾解答疑難問題	0.465		
因素二 加強推廣工作 公共圖書館應該	14.我不知道公共圖書館能提供哪些服務	0.663	10.6%	24.7%
	16.我不知道什麼地方有公共圖書館	0.628		
	19.我從未注意報章雜誌或廣播電視中有關公共圖書館的消息	0.557		
	17.公共圖書館祇收藏圖書而已	0.523		
	24.公共圖書館的收藏都能符合我的需要	0.511		
	28.公共圖書館對於退休的民眾沒有什麼幫助	0.496		
	18.如果經費有限，公共圖書館應先考慮舉辦文化活動，再充實藏書	0.463		
	因素三 對個人無影響 公共圖書館存在與否	30.公共圖書館在我的生活中佔重要地位		
5.爲了增加知識見聞，我經常利用公共圖書館		-0.618		
6.向親戚、朋友或同事借書比到公共圖書館方便		0.614		
8.如果關閉公共圖書館對個人不會造成任何影響		0.601		
31.經常拜訪公共圖書館太花時間		0.538		
因素四 服務應該改善 公共圖書館的	34.公共圖書館的位置不適中、交通不方便	0.567	4.9%	35.2%
	3.公共圖書館的藏書不夠豐富	0.543		
	35.公共圖書館的規定太多了	0.543		
	33.從公共圖書館獲取資料太花時間	0.513		
	32.公共圖書館的卡片目錄不是很有用處	0.412		
因素五 館藏設備不足 公共圖書館的	26.我的工作所需要的圖書資料，大部分無法從公共圖書館獲得	0.653	4.4%	39.6%
	25.公共圖書館的設備很陳舊、氣氛很嚴肅	0.619		
	29.公共圖書館的新書不夠多	0.564		
	20.我有推介圖書、雜誌給公共圖書館購買的權力	0.515		
因素六 能提供研究 公共圖書館	11.我到公共圖書館的主要目的在作研究或撰寫報告	0.719	3.9%	43.5%
	23.我很少向公共圖書館的工作人員要求協助找資料或解答疑問	-0.495		

見表九) 在此六個因素中，讀者與非讀者僅有在第二、三項因素上有顯著差異。讀者對公共圖書館有較多的認識，而且較不同意公共圖書館存在與否對個人無影響，而非讀者對公共圖書館缺乏認識，並且較同意公共圖書館存在與否對個人無影響，所以公共圖書館應該加強推廣工作(見表十)。

十、不同人口變項之讀者與非讀者對公共圖書館態度的差異

(一) 性別

男性非讀者和女性非讀者對公共圖書館的認識顯然都較男性讀者和女性讀者爲少，而且男

表十:讀者與非讀者態度因素之差異分析

組別 變項	讀者			非讀者			T 值	顯著差	顯著與否
	人數	平均數	標準差	人數	平均數	標準差			
因素一 公共圖書館是重要 社會教育機構	127	0.020	1.003	187	-0.014	1.000	0.29	0.770	
因素二 公共圖書館應該加 強推廣工作	127	-0.351	0.924	187	0.238	0.982	-5.35	*** 0.000	顯著
因素三 公共圖書館存在與 否對個人無影響	127	-0.492	0.820	187	0.334	0.975	-8.10	*** 0.000	顯著
因素四 公共圖書館的服務 應該改善	127	0.041	1.021	187	-0.028	0.987	0.6	0.550	
因素五 公共圖書館的館藏 設備不足	127	0.081	0.792	187	-0.055	1.118	1.26	0.210	
因素六 公共圖書館能提供 研究所所需資料	127	0.030	0.903	187	-0.020	1.063	0.44	0.664	

註：***p<0.001

性非讀者和女性非讀者也都較男性讀者，女性讀者同意「公共圖書館存在與否對個人無影響」。

(二)年 齡

30~39歲非讀者對公共圖書館最缺乏認識，與30~39歲讀者之間，造成顯著的差異。

40~49歲非讀者較30~39歲讀者同意「公共圖書館存在與否對個人無影響」；30-39歲非讀者較30歲以下及30~39歲讀者同意「公共圖書館存在與否對個人無影響」；30歲以下非讀者也較30歲以下及30~39歲讀者同意「公共圖書館存在與否對個人無影響」。

(三)教育程度

對公共圖書館認識最多的大學、研究所程度讀者，除了與國小、國中程度讀者有顯著的差異外，另與國小、國中、高中、專科程度之非讀者都有顯著差異。此外，專科程度讀者對公共圖書館的認識也顯著地多於專科程度非讀者。

國小、國中程度讀者之認知甚且低於非讀者之各組，是最缺乏認識的組別。

(四)個人收入

收入在20,001~30,000元間之非讀者對公共圖書館的認識最少，與10,000元以

下。20,001-30,000元、30,000元以上三組讀者間有顯著差異。

收入在30,000元以上之非讀者最同意「公共圖書館存在與否對個人無影響」，與四組讀者間均有顯著差異。收入在10,000元以下之非讀者也顯著地較10,000元以下、10,001-20,000元20,001-30,000元三組讀者同意「公共圖書館存在與否對個人無影響」。

(五)職業

從事軍公教之讀者對公共圖書館的認知程度顯著地高於從事商、自由、服務業及屬於退休、無業、家管、其他職業之非讀者。從事商、自由、服務業之讀者的認知程度也顯著地高於該職業別之非讀者。

從事商、自由、服務業之非讀者較各組讀者同意「公共圖書館存在與否對個人無影響」；學生非讀者較從事商、自由、服務業及屬於退休、無業、家管、其他職業之讀者同意「公共圖書館存在與否對個人無影響」；屬於退休、無業、家管、其他職業之非讀者較從事商、自由、服務業之讀者同意「公共圖書館存在與否對個人無影響」。

十一、讀者與非讀者之生活型態與其對公共圖書館的態度有顯著相關

(一)讀者

讀者對公共圖書館的態度與其「社會參與」、「留心世事」、「飲食起居」、「運動強身」、「社會關懷」及「色情暴力」等六種生活型態有顯著相關(見表十一)

在生活型態上，愈留心世事、愈關懷社會問題及愈反對色情暴力的讀者，愈確認公共圖書館是重要社教機構，且對公共圖書館的認識也愈多。

在生活型態上，愈常參與社會各種活動及服務、飲食起居愈規律，且愈經常運動以促進身體健康的讀者，愈確認公共圖書館是重要社會教育機構，及能提供研究所需資料，但愈不同意公共圖書館的服務應該改善。

在生活型態上，愈不關懷社會各種問題的讀者，愈認為公共圖書館的館藏設備不足，且愈同意公共圖書館能提供研究所需資料。

(二)非讀者

非讀者對公共圖書館的態度與其「社會參與」、「社會關懷」及「家居生活」三種生活型態有顯著相關(見表十一)。

在生活型態上，愈不關懷社會各種問題的非讀者，愈不認為公共圖書館是重要社教機構，且愈同意公共圖書館能提供研究所需資料。

在生活型態上，愈參與社會各種活動及服務且愈喜歡家居生活的非讀者，愈確認公共圖書館是重要社教機構且能提供研究所需資料，但愈不同意公共圖書館存在與否對個人無影響。

在生活型態上，愈不參與社會各項活動及服務的非讀者，愈不認為公共圖書館的館藏設備不足。

表十一:讀者與非讀者之生活型態與其對公共圖書館態度之正準相關因素係數

	變項名稱	正準因素係數					
		讀者			非讀者		
		1	2	3	1	2	3
生活型態因素	1.社會參與	0.050	0.511	0.291	0.282	0.429	-0.464
	2.留心世事	0.530	0.268	0.193	-0.335	0.291	-0.247
	3.飲食起居	-0.141	0.514	-0.261	0.188	0.386	0.174
	4.追求時尚	-0.008	0.013	0.246	0.025	0.222	0.248
	5.運動強身	-0.235	0.440	-0.008	0.046	0.306	0.282
	6.積極主動	0.236	-0.052	0.268	-0.24	0.022	-0.330
	7.社會關懷	0.469	0.099	-0.404	-0.469	0.171	0.332
	8.家庭凝聚	-0.008	0.009	0.390	-0.099	0.293	0.077
	9.家居生活	0.271	0.205	0.144	-0.306	0.499	-0.083
	10.滿意現狀	0.035	0.322	-0.232	0.149	-0.104	-0.193
	11.色情暴力	0.487	-0.012	-0.045	-0.196	-0.055	-0.230
	12.宗教信仰	-0.063	0.055	0.005	-0.106	0.114	-0.026
	13.法律治安	-0.107	-0.012	0.083	0.299	0.145	0.179
	14.安定保障	-0.300	0.226	0.304	-0.049	0.115	-0.246
	15.廣告包裝	0.008	0.137	0.225	0.127	0.063	-0.023
	16.社會道德	0.018	-0.146	0.060	-0.186	-0.104	0.029
	17.現代女性	0.097	-0.090	-0.171	-0.126	-0.056	0.151
	18.社會變遷	0.296	0.198	-0.233	-0.143	-0.196	0.006
	19.精打細算	-0.070	0.145	0.242	0.017	0.049	0.091
	20.關心地方	-0.188	-0.071	-0.014	-0.127	-0.017	-0.062
民眾對公共圖書館態度因素	1.公共圖書館是重要社會教育機構	0.438	0.606	0.044	-0.685	0.608	-0.168
	2.公共圖書館應該加強推廣工作	-0.802	0.063	0.231	0.352	-0.007	0.178
	3.公共圖書館存在與否對個人無影響	-0.043	-0.367	-0.156	-0.128	-0.691	-0.324
	4.公共圖書館的服務應該改善	0.333	-0.408	0.183	-0.128	0.132	0.341
	5.公共圖書館的館藏設備不足	0.067	-0.227	0.754	-0.248	-0.111	-0.642
	6.公共圖書館能提供研究所需資料	-0.246	0.415	0.551	0.537	0.449	-0.595

伍、建議

一、對公共圖書館之建議

茲根據本研究結論提出下列建議，以供公共圖書館經營者參考。

(一)改善大眾對公共圖書館的態度

大眾對公共圖書館的態度是其利用與否的重要影響因素，因此如果改善大眾對公共圖書館的態度，就有可能增加其利用的可能性。反過來說，就是除非讓大眾對公共圖書館的態度轉變成滿意的，否則，顯然地，很難增加公共圖書館的利用率。所以公共圖書館應該藉增進大眾對公共圖書館的認識、藉著讓民眾獲得較多有關公共圖書館的訊息，及藉著讓他們對公

共圖書館的功能有較正確的概念以促進其利用公共圖書館。

(二)發揮公共圖書館為民眾自我教育中心的功能

大部份的調查研究顯示，公共圖書館的服務對象以高教育程度者居多，雖本研究之結果顯示，讀者與非讀者在教育程度上無顯著差異，但仍可發現國小、國中，甚至高中畢業程度的民眾，利用公共圖書館的情形並不理想，然而，扮演民眾大學的角色，提供民眾自我教育的機會，應該是公共圖書館的重要功能之一，顯然地，公共圖書館必須研究如何針對低教育程度者的需求，提供特別服務、設計特別活動，或許可以藉著激起民眾對閱讀的興趣及對繼續教育的興趣，以增進低教育者的利用，擴大公共圖書館為全民服務的效果。

(三)建立公共圖書館為商業資訊及休閒資訊的供應中心

為了增進對公共圖書館最缺乏認識，且利用率最低之從事商業、自由業及服務業之民眾利用公共圖書館，可以藉著使其將公共圖書館視為商業資訊及休閒資訊的供應站，而激起其利用的動機。當然對有些圖書館而言，必須先充實相關館藏、改進服務，並培養館員的知能。

(四)充實館藏，加強參考服務

由媒體利用部份的分析，可知公共圖書館亟須充實館藏，以滿足讀者需求。更應加強參考服務，建立民眾諮詢中心的地位，以降低讀者自購圖書及尋求其它解答疑難途徑的比例，並可吸引潛在讀者。在充實館藏方面，可參考民眾之生活型態，如為老年人多準備新聞性資料，為讀者多準備運動方面的書刊，為潛在讀者多準備宗教方面資料等等。

(五)爭取充裕經費，加強推廣工作

由非讀者與讀者在態度上的差異得知，其不利用公共圖書館的原因是不瞭解公共圖書館的功能、館舍位置、館藏及服務項目。事實上，很多非讀者認為公共圖書館不是為他們，而是為知識份子所設，而且大部份民眾認為公共圖書館祇是個可以借書的地方，對於其它功能、設備及服務一無所知，所以公共圖書館應該加強推廣工作，主動宣傳促銷，喚起民眾對於使用的興趣及需要。

(六)採行企業行銷觀念，積極主動傳播書訊

數年前，公館某書店開幕，立即吸引了大量的人潮，搶盡了重慶南路書店街的風頭，究其原因，固然其有系統的圖書分類，讓顧客容易找書，較低的書架及較佳設計的展示架，讓顧客輕易地接觸及翻閱圖書；加上輕鬆舒適的環境，讓顧客沒有任何壓迫感地選書，都是吸引顧客的條件。然而真正突破傳統的作法，是陸續推出「每月新書介紹」、「專書專欄」、「名家推薦書單」、「新書評介會」、「作者與讀者座談會」、「專題座談會」、「專題書展」等等服務及活動，不斷主動而積極地傳播與圖書有關的訊息給顧客，以吸引顧客的興趣與需要，並幫助顧客了解，誘導顧客選擇與購買，不僅增加了服務的內涵，也提高了服務的水準，更有效地達成營利的目標(註75)。

公共圖書館免費為大眾提供各種靜態及動態服務，如果能充分掌握大眾的需求，並提昇服務品質，相信民眾都會捨書店而選擇不需付費的公共圖書館，而且由生活型態部份的分析得知，非讀者與讀者在利用書、報、雜誌，以瞭解國內、外大事上並沒有顯著差異，可見非讀者仍有其閱讀興趣與需求，因此如何吸引潛在的讀者，是公共圖書館營運上的重要目標。

相信，書店能夠做到的，公共圖書館更可以做到！

二、進一步研究之建議

- (一)擴大樣本的範圍，將對研究結果的推論更有幫助。
- (二)繼續發展更簡短、更適合中國人之生活型態量表，將目前已有之生活型態問卷再加以整理與修訂，編訂出少於五十題之量表，以便於資料之蒐集。
- (三)發展與公共圖書館利用行為最有關係的特殊生活型態量表，以便對讀者、非讀者進行更正確的描述。
- (四)發展更周延的民眾對公共圖書館態度量表，以便更完整地瞭解讀者、非讀者的態度。
- (五)按使用的頻率，將研究對象區分為非使用者、低度使用者、中度使用者及高度使用者，以便更深入分析讀者與非讀者的差異。
- (六)由於公共圖書館的服務對象，包括各個年齡層，而本研究探討的對象祇限於二十歲以上的民眾，為能確實瞭解各個年齡層的讀者及非讀者特性及需求，以便提供更完善的服務，有必要對兒童及青少年進行調查研究。
- (七)由於社區調查在人力、時間、經費上受到較大的限制，因此可考慮從現有讀者之特性，推斷非讀者之特性、例如，以台北市為例，台北市立圖書館在全市十六個行政區共有二十三所分館，方便蒐集全市之讀者資料，並可進一步分析讀者特性與其利用公共圖書館的服務項目、利用時間、利用的資料主題、利用的資料類型及滿意程度的相關性。
- (七)研究公共圖書館與民眾之間最有效的溝通管道，並發展測試一些可以改善大眾對公共圖書館的態度、增加大眾對公共圖書館認知、增加大眾對公共圖書館印象及傳播有關資訊的方法。

附註：

註1:王振鵠，圖書館學論叢(台北:學生，民73年)，頁225。

註2:潘明全，「大學生錄音帶購買行為與其價值觀及生活型態關係之研究」(國立政治大學企業管理研究所，碩士論文，(民72年6月)，頁8。

註3:馬少娟，「從我國公共圖書館現況調查與比較探求今後發展之道(一)」，教育資料科學月刊8卷5、6期(民64年12月)頁24—28。

註4:行政院研究發展考核委員會，文化建設與文化中心績效評估之研究(台北:編者，民74年)。

註5:Shunsaku Tamura and Shuich Ueda, "Some characteristics of Public Library Users in Japan, Library and Information Science 18(1980): 126

註6:W. Theodore Bolton, "Life Style Research :an Aid to Promote Public Libraries, "Library Journal 107 (May15,1982):963- 968.

註7:郭秋德，「如何提高大學圖書館的利用率 企業行銷觀念在圖書館營運的應用」中國圖書館學會第三十四屆會員大員專題討論手冊(台北:中國圖書館學會，民

75年),頁14

- 註8: Douglas Zweizig and Brenda Dervin, "Public Library Use, Users, Uses: Advances in Knowledge of the Characteristics and Needs of the Adult Clientele of American Public Libraries." in Public Librarianship: A reader, Jane Robbins Carter (Littleton, Colorado: Libraries Unlimited, 1982), p.191.
- 註9: R. A. C. Bruyns, "User Research as an Instrument to Measure the Policy of the Public Library," in Public Library Policy (Saur, 1981), p.109.
- 註10: 謝耀龍, 「大學生之生活型態與國劇觀賞行為之研究」(國立政治大學企業管理研究所, 碩士論文, 民75年6月), 頁120
- 註11: 同註10, 頁13。
- 註12: George D' Elia, "The Development and Testing of a Conceptual Model of Public Library User Behavior," Library Quarterly 50 (Oct, 1980):411.
- 註13: Carol L. Kronus, "Patterns of Adult Library Use: A Regression and Path Analysis," Adult Education 23 (Winter 1973):115-131.
- 註14: Douglas Zweizig, "Predicting Amount of Library Use: An Empirical Study of the Role of the Public Library in the Life of the Adult Public," (Ph.D. dissertation, Syracuse University, 1973).
- 註15: 同註8: p189-203
- 註16: F.W. Lancaster, The Measurement and Evaluation of Library Services (Washington, D.C: Information Resources, 1977), p.10.
- 註17: Robert W. Burns, "Library use As a Performance Measure: Its Background and Rationale," Journal of Academic Librarianship 4 (Mar.1978) 4-11.
- 註18: 同註12。
- 註19: 同註8。
- 註20: 同註12o
- 註21: 同註12 p.412o
- 註22: Matilda B. Rees and William J. Paisley, "Social and Psychological Predictors of Adult information Seeking and Media Use," Adult Education 19 (Fall 1968):11-29."
- 註23: 同註13

註24 Vernon Plamour and Marica Bellassai, To Satisfy Demand : A Study and Plan for Public Library Service in Baltimor County (Arlington, Va. : Public Research Institute, 1977).

註25 :同註12, P. 413o

註:26 : Michal Madden, Life Styles of Library Users and Nonusers. (Champaign, IL.: University of Illinois, Graduate School of Library Science, 1979).

註27 : Ray L. Carpenter, "A Report of the North Carolina Study of Socioeconomic Characteristics, Media Use, and Life Styles of the Public Library Patron," Library Journal 104 (Feb. 1979):.347-351.

註28 :W. Theodore Bolton, "Life Style Research : an Aid to Promote Public Libraries." Library Journal 107 (May 15, 1982): 963-968.

註29 : Linda Sue Lucas, "The Ranges of Life Interests and Reading Interests Among Adult Users of Public Libraries in Communities of Various Sizes" (Ph.D. dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign, 1980)

註30 : Charles Whitney Evans, "The Attitudes of Adults Toward the Public Library, and Their Relationship to Library Use. " (Ph.D. dissertation. University of California, 1969).

註: 31 : Myriette R.G. Ekechudwu,. " Characteristics of Users and Nonusers of Elementary. School Library Services and Public Libaray Services for Children." (Ph.D. dissertation, University of Washington, 1972), p.37.

註32 :同註31 o

註33:同註31-o

註34 : Barry Totterdell and Jean Bird, The Effective Library : Report of the Hillingdon Project on Library Effectiveness. (London:Library Association;1976)p174 .

註35:同註34 .

註36:同註8 , 頁194

註37同註8 , 頁194 .

註38:同註9 , 頁112'

註39:ShunSaku Tamura and Shuichi Ueda , "Some Characteristics of Public Library , Users in Japan , "Library and Information · Science 18(1980):126 · ;

註 40 :K. Setty Umapathy, "Characteristics and Attitudes of Library Patrons : City Central Library, Mysore," International Library Review 8(1976) : 166.

註41:同註27,頁348

註42:同註28,頁965

註43 : Harold Mendelsohn and Karen Wingerd, The Use of Libraries and the Conditions That Promote Their Use. (New York : Academy for Educational Development,1967))p.11-9.

註44::同註9 , 頁113

註45:同註43

註46:同註30 , 頁132

註47:同註26 , 頁15

註48:同註27 , 頁348

註49: :同註28 , 頁965

註50:同註39 , 頁125

註51:同註40

註52:同註8 , 頁194

註53:同註8 , 頁194

註54:同註43

註55:同註27 , 頁348

註56:同註40

註57:同註39 , 頁127

註58 :同註30 , 頁131

註59 :同註28 , 頁966

註60 :同註8 , 頁195

註61 :同註43

註62:同註27 , 頁348

註63:同註26 , 頁14

註64 :同註28 , 頁967 。

註65 :同註29 , 頁88

註66 :同註30 , 頁139

註67:同註43,頁2-10 。

註68 :同註27 , 頁348

註69:同註30 , 頁142

註70 :同註8 , 頁197

註71 :同註14 , 頁265

註72:同註8 , 頁197—198

註73:黃正義，台北市社區建設之研究(台北:成文，民70年)，頁39-40。

註74:楊國樞等著，社會及行為科學研究法，上冊，七版(台北:東華，民73年)，頁466

註75:郭秋德，如何提高大學圖書館館藏的利用率—企業行銷觀念在圖書館營運的應用

“，中國圖書館學會第三十四屆會員大會專題討論手冊(台北中國圖書館學會編印)，民75年12月7日·):頁13

公共圖書館讀者與非讀者特質調查問卷

各位先生、女士:

您好!這是一份學術問卷·目的在瞭解民生社區居民的生活型態及對公共圖書館的態度，作為公共圖書館提供服務的參考。您的寶貴意見將對本研究助益很多，衷心期望您能撥時間填寫。

此份問卷，僅供學術研究之用，恕不必填寫姓名、地址。請安心作答。最後，謝謝您的支持與合作!敬祝身體健康，萬事如意

"台大圖書館學"研究所

研究生曾淑賢敬上

民國七十六年二月十五日

第一部份:

一.這一部份是請教您對一些事物的看法，請按您對每一問題的同意程度圈選。每一問題並無標準答案，無所謂對錯，請盡量把您的意見表達出來。

二.每題均請作答，不要遺漏

三.請依照下列方式作答

例題：「我認為臺北市的交通秩序很亂」

非常不同意 不同意 無意見 同意 非常同意

假如您對這個例題的看法，感到—

1. 非常不同意，請您在「非常不同意」下面的內打 V
2. 不同意，請您在「不同意」下面的內打 V
3. 無法決定是否同意，請您在「無意見」下面的內打 V
4. 同意，請您在「同意」下面的內打 V
5. 非常同意，請您在「非常同意」下面的內打 V

非常不同意
不同意
無意見
同意
非常同意

1. 買東西要買包裝或外表好看的，這表示它的品質也比較好.....
2. 我的朋友認為我是一個具有創造力及想像力的人.....
3. 工商企業應該重視社會公益活動.....
4. 除了與自己利害相關的事情外，我對其他事情都漠不關心.....
5. 家庭是我整個生活的重心.....
-
6. 要我在眾人面前發表意見，我會感到害羞.....
7. 我對我的家庭感到自豪
8. 環境污染的問題已經愈來愈嚴重了.....
9. 我們社區的文化藝術活動算是很多了.....
10. 為了保持身體健康，我經常運動
-
- 11.工商企業在提高國人的生活水準上有很大的貢獻.....
- 12.我早睡早起.....
- 13我每年至少買一、兩套最新流行的服裝.....
- 14.我對地方事物方面的事情非常感興趣.....
- 15.父母要讓兒女接受良好的敬育.....
-
- 16.我喜歡買廣告多的產品，因為這些產品比較值得信賴.....
- 17.我很注意國際局勢的發展.....
- 18.我很注意飲食的選擇與節制.....
- 19.為了維持法律和治安，警察可以使用任何強制的手段.....
- 20.我喜歡平平凡凡地過日子.....
-
- 21.我覺得世界上的事物變化得太快了。.....
- 22.工商企業真正為顧客著想的實在少之又少.....
- 23.放假時，我常去郊遊、露營或旅行等等.....
- 24.我經常參加里民大會.....
- 25.我喜歡打球、慢跑、爬山之類的戶外活動.....
-
- 26.在這個社會，大部份人都缺乏公德心.....
- 27.我很滿意目前的生活情況.....
- 28.我經常到畫廊、美術館或博物館參觀.....
- 29.我常參加俱樂部或社團的聚會及活動.....

非常不同意
不同意
無意見
同意
非常同意

30.我常參加冬令救濟、雪中送炭之類的慈善活動.....

31.爲了保持適當的體重，我很注意少吃熱量高的食物.....

32.我常看電視中的新聞性節目.....

33.事業能夠成功，運氣因素比努力更重要".....

34.當小孩生病時，我會放棄一切事情，專心照顧他們.....

35.我喜歡遊山玩水，投入大自然的懷抱.....

36.我經常購買書籍或雜誌.....

37.放假時，我常待在家裡休息或做一些自己想做的事.....

38.我比較喜歡富有競爭性、挑戰性的工作.....

39.電影或電視不應該出現黃色或暴力鏡頭.....

40.我經常外出應酬.....

46.錢應該存於郵局或銀行之中，做其他投資，風險太大了.....

47.我在百貨公司買東西時，非常注意和外邊價格比較.....

48.我一向按時起居作息，飲食定時定量.....

49.我經常做一些比較激烈的運動.....

50.我經常保持家裡乾淨整潔.....

51.我很注意報章雜誌或電視有關流行趨勢的報導.....

52.我實在很懶得計畫未來的事情，反正船到橋頭自然.....

53.我常和朋友討論現在流行什麼.....

54.我實在不喜歡做繁雜瑣碎的家事.....

55.我比較喜歡安定有保障的工作.....

56.我喜歡參加社區的活動.....

57.我經常早起運動.....

非常不同意
不同意
無意見
同意
非常同意

- 58.我經常閱讀雜誌書籍，以增廣知識見聞.....
- 59.有良好的教育，成功的機會比較大.....
- 60.我經常閱讀報紙，以瞭解國內外大事.....
- 61.我經常參加志願性社會服務工作.....
- 62.爲了賺錢，可以犧牲娛樂的時間.....
- 63.大眾傳播媒體對色情及暴力事件的報導太過於渲染了.....
- 64.婦女的三從四德已經不適合現代社會.....
- 65.錢愈來愈不值錢，與其存起來，不如趁早買些資產.....
- 66.我經常參加類似「藝術季」、「音樂季」、「戲劇季」的活動.....
- 67.我一天不接觸報紙、廣播和電視就好像和外界隔絕似的.....
- 68.我經常自己動手修理家庭用具.....
- 69.我經常看運動比賽的實況轉播.....
- 70.社會大眾對於文化活動的參與不夠普遍.....
- 71.我的朋友或鄰居常會請教我對某些事物的意見.....
- 72.電視和雜誌、書籍比起來，我比較喜歡看雜誌、書籍.....
- 73.「男主外、女主內」的觀念，在今日的社會中已經是落伍的觀念.....
- 74.我上街買東西一定有預算、有計畫，不會臨時想買什麼就買什麼.....
- 75.我和家人經常一起出去吃飯郊遊等.....
- 76.我認爲真的有神存在.....
- 77.我經常利用假日與家人團聚.....
- 78.我經常逛夜市.....

第二部份

- 一. 這一部份是請教您對公共圖書館的看法，每一個問題皆有五點，請按照您對每一題目同意的程度，在適當的方格內打「V」。
- 二. 本問卷所稱之「公共圖書館」，是指由政府所設立，爲社會大眾提供服務的圖書館，如台北市立圖書館總館及各分館、國立中央圖書館台灣分館(位於台北工專旁)。
- 三.請按照第一部份的作答方式填寫。

非常不同意
不同意
無意見
同意
非常同意

- 1, 公共圖書館對於想要自我教育的成人很有幫助.....
- 2, 公共圖書館是社區的活動、教育及資源中心.....
- 3, 公共圖書館的藏書不夠豐富.....
- 4, 公共圖書館的職員所扮演的角色應該是和學校的老師相同.....
- 5, 爲了增加知識見聞，我經常利用公共圖書館.....
-
- 6.向親戚、朋友或同事借書比到公共圖書館借方便.....
- 7.對於利用公共圖書館的方法及知識，我認爲有瞭解的必要.....
- 8.如果關閉公共圖書館，對我個人不會造成任何影響.....
- 9.公共圖書館的館員對於查尋資訊的民眾很有幫助.....
- 10.公共圖書館應該經常舉辦演講、展覽等文化活動.....
-
- 11.我到公共圖書館的主要目的在作研究或撰寫報告.....
- 12.公共圖書館的開放時間應該延長。.....
- 13.如果民生社區沒有公共圖書館，將是本社區的一大缺失.....
- 14.我不知道公共圖書館能提供那些服務.....
- 15.我認爲當一位公共圖書館的館員很容易，而且工作又輕鬆.....
-
- 16.我不知道什麼地方有公共圖書館.....
- 17.公共圖書館祇收藏圖書而已.....
- 18.如果經費有限，公共圖書館應先考慮舉辦文化活動，再考慮充實館藏.....
- 19.我從未注意到報章雜誌或廣播電視中有關公共圖書館的消息.....
- 20.我有推介圖書、雜誌給公共圖書館購買的權利.....
-
- 21.公共圖書館是社區重要機構之一.....
- 22.我知道如何使用公共圖書館的卡片目錄，查尋我所需的資料.....
- 23.我很少向公共圖書館的工作人員要求協助找資料或解答疑難問題.....
- 24.公共圖書館的藏書都能符合我的需要.....
- 25.公共圖書館的設備很陳舊，氣氛很嚴肅.....
-
- 26.我的工作所需要的圖書資料，大部份無法從公共圖書館獲得.....
- 27.公共圖書館應該加強參考諮詢服務，幫助民眾解答疑難問題.....
- 28.公共圖書館對於退休的民眾沒有什麼幫助.....
- 29.公共圖書館的新書不夠多.....

非常不同意
不同意
無意見
同意
非常同意

- 30.公共圖書館在我的生活中佔重要地位.....
- 31.經常拜訪公共圖書館太花時間.....
- 32.公共圖書館的卡片目錄不是很有用處.....
- 33.從公共圖書館獲取資料太花時間.....
- 34.公共圖書館的位置不適中、交通不方便.....
- 35.公共圖書館的規定太多了.....

第三部份

這一部份是請教您一些個人的基本資料，這些資料僅作為統計分析之用，絕不對外發表，請放心作答(請在適當方格內打「V」或於劃線部份詳細填答)

1. 請問您的年齡(足歲)是:

- (1) 20~24歲 (2) 25~29歲 (3) 30~34歲 (4) 35~39歲
 (5) 40~44歲 (6) 45~49歲 (7) 50~54歲 (8) 55~59歲
 (9) 60~64歲 (10) 65~69歲 (11) 70歲以上

2.請問您的性別是: (1) 男 (2) 女

3.請問您的教育程度是: (1) 小學 (2) 初中、(職)、國中 (3) 高中、高職、商工 (4) 專科
 (5) 大學 (6) 研究所

4.請問您個人平均每月的收入約多少?

- (1) 無 (2) 10,000元以下 (3) 10,001~15,000元
 (4) 15,001~20,000元 (5) 20,001~25,000元 (6) 25,001~30,000元
 (7) 30,001~35,000元 (8) 35,001~40,000元 (9) 40,001~45,000元
 (10) 45,001~50,000元 (11) 50,001元以上

5.請問您目前居住在_____里

6.請問您是否曾經利用公共圖書館?(如台北市立圖書館、國立中央圖書館台灣分館)

(1) 是 (2) 否

7.請問您目前是否持有公共圖書館的借書證?

(1) 是 (2) 否

8.請問您個人每年大約購買多少本書?

- (1) 0冊 (2) 1~5冊 (3) 6~10冊 (4) 11~20冊
 (5) 21~30冊 (6) 31~40冊 (7) 41~50冊 (8) 51冊以上

9.請問府上訂閱的雜誌份數是:

- (1) 0份 (2) 1份 (3) 2份 (4) 3份 (5) 4份 (6) 5份以上

10.請問您個人約有多少藏書(不包括教科書)

- (1) 50冊以下 (2) 51~100冊 (3) 101~200冊 (4) 201~300冊
 (5) 301~500冊 (6) 501~1000冊 (7) 1001~1500冊
 (8) 1501~2000冊 (9) 2001冊以上

11.請問您通常是如何獲得所需要的圖書資料(可複選)

- (1) 購買 (2) 到圖書館借 (3) 向親戚、朋友、或同事借
 (4) 向租書店借 (5) 其它(_____)

12.請問您在日常生活中,有了疑難問題,是如何得到解答?(可複選)

- (1) 請教親戚、朋友 (2) 請教老師 (3) 向諮詢專線查詢
 (4) 到圖書館查資料 (5) 請教專家 (6) 查家裡的圖書資料
 (7) 其它(_____)

13.請選出您喜愛閱讀的種類?(可複選)

- (1) 宗教、哲學 (2) 藝術 (3) 園藝、烹飪、美容、家庭手藝
 (4) 電腦、資訊 (5) 企管、經濟 (6) 旅遊、地理
 (7) 科技、工程 (8) 傳記、歷史 (9) 運動、營養、醫護
 (10) 心理、教育 (11) 語言、文學 (12) 休閒遊藝
 (13) 其它(_____)

14. 請問您最近半年(75年7月以後)是否到過公共圖書館?

- (1) 是 (2) 否

15.請問您的職業是:

- (1) 軍 (2) 公 (3) 教 (4) 商 (5) 自由
 (6) 工人 (7) 服務 (8) 已退休 (9) 家庭主婦 (10) 無
 (11) 學生 (12) 其它(_____)

謝謝您的寶貴意見