

台北市立圖書館 讀者整體滿意調查研究

苗蕙芬

壹、前言

台北市立圖書館係台灣地區最具規模的公共圖書館，由於台北市行政區域遼闊，近年來人口增加迅速，為求服務網路遍佈全市，方便讀者利用，除原有九所分館外，從民國72年到79年間共增建了十七所分館，另已納入中程計畫預定逐年編列經費陸續興建者，尚有十餘所分館，如此高的成長率，確實讓其他項目之文化建設瞠乎其後！此種全面性的倡導與投資，應有其正面的貢獻及效益，但民眾的回應與滿意情形究竟如何呢？國內有關使用者的研究並不多見，而以廣大的公共圖書館讀者為調查對象者，更屬鳳毛麟角，對於「哪一類讀者最常利用圖書館」、「哪些因素直接或間接影響滿意的程度」、「對整體圖書館環境是否滿意」、「最需要加強改進的服務是什麼？」等等問題，實為當前亟待研究的課題。

為了瞭解民眾對本館的評價與滿意情形，以加強改進缺失、提昇整體工作績效與服務品質，本館特於78年10月24日至11月20日以問卷方式進行讀者意見調查，並經統計分析後撰寫成本專案研究報告：「公共圖書館讀者整體滿意程度之調查研究」，今茲將部份內容節錄於后，以就教於各位先進。

一、研究動機與目的

公共圖書館係一社教機構，對於社會教育與文化的推廣，負有重要的任務，由於其服務對象沒有年齡、階層、職業、性別或教育程度等任何限制，所以被稱為全體民眾的「社會大學」；讀者對圖書館整體滿意程度的研究，可做為圖書館內部檢討的重要依據，讀者對圖書館的滿意情形，若圖書館能有所了解，並保持繼續不斷的追蹤，則可及早發現實際業務運作上的不當之處，以及計畫或政策上的缺失，俾及時採取補救措施，引導日後圖書館經營管理的發展方向，作為擬訂政策計畫的重要參考。

本研究基於上述的研究動機，擬加以深入探討，歸納出以下五項研究目的：

- (一) 瞭解讀者對公共圖書館之整體滿意程度分析人口統計變項與滿意情形之相關及差異性。
- (二) 透過對讀者的調查，提供公共圖書館更完整、全面性的經營管理參考資訊。
- (三) 對於影響讀者滿意程度之因素予以排序，俾在資源有限的情形下，做適當之分配。
- (四) 透過對讀者的調查，提供公共圖書館更完整、全面性的經營管理參考資訊。
- (五) 研提具體可行之建議及圖書館未來經營方針，以提昇讀者整體滿意程度。強化讀者之同心力與認同感。

二、研究範圍

本研究所使用的工具為問卷，礙於人力及時間的限制，僅選擇較具代表性之台北市立圖書館24所分館(分館中不包括改建中暫借蘭州民眾閱覽室之延平分館，以及紀念館性質之林語堂分館)之讀者做實證研究，並有以下之限制：

(一)本文僅針對到館利用之讀者做抽樣調查，其他從未利用圖書館之非讀者，則不在本文探討之列。

(二)讀者對圖書館滿意情形，與個人人格特質有關，本研究僅就性別、年齡、職業、學歷等人口統計變項做分析，其他如個人興趣、傾向、態度及生活型態等，則未予涵蓋。

(三)影響讀者對公共圖書館滿意程度之因素各不相同，本文係就館舍環境、館藏數量、館藏品質、館員服務、便民措施等構面加以探討，其他有關因素，留待日後繼續研究。

(四)本研究之問卷係行文台北市立圖書館各分館協助轉發讀者填答，由於各分館執行方式不盡相同，故讀者填答時之情況，難以有效掌握，或有可能影響調查之結果。

(五)問卷對象係開架閱覽室(書庫)及期刊室之讀者，一般閱覽室之讀者，多係到館自修，非圖書館提供之主要功能，而兒童室之讀者，則因年齡較小，難以有效填答問卷，故均未包括在此次調查範圍內。

分發各館之問卷經回收整理，剔除作答不全及明顯偏差之樣本，共計得有效樣本數1,150份，有效樣本百分比為79.8。

貳、研究設計

一、問卷製作

本研究係以「台北市立圖書館讀者意見調查問卷」(如附錄)為研究工具，問卷設計方法是根據R.A.Likert 所創用的測量認知問卷方

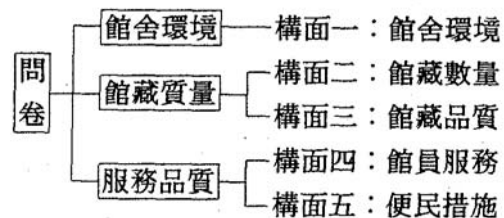
法，其步驟如下：

1.首先撰擬各項相關問句，每條語句的態度測量由強烈感受依次往下遞減，分成五種程度，並依受試者填答之不感受，分別依序配予一定之數，以利電子計算機運算統計，其內容及配分如下：

極 同意	5分
同 意	4分
無意見	3分
不同意	2分
極不同意	1分

2.問卷題目均以直述肯定句之方式表達，由館舍環境、館藏質量、服務品質三大類目發展出各項之子題，再綜合而成五大構面。題目之編排或有參差混合，但仍盡量將相同之構面予以集中。其組成方式如圖2-1。問卷最後三題係屬「其他建議」部份，採複選及半開放方式作答，以供做業務檢討及結果分析之參考。

圖2-1 問卷內容組織圖



3.本問卷於正式發出前，為完成較好之測度問卷，曾經由二十名讀者先行預試，並淘汰不具顯著鑑別力之問題，淘汰之方式係將參加預試之二十名讀者問卷之總分，依次排列，取其前四分之一為高分組，後四分之一為低分組，再做各題順序，將高分組的平均分數減去抵分組平均分數，差值愈大，表示鑑別力愈強，經此一法則後，刪去若干問題，最後歸納以下組合：

館舍環境構面=題1-9

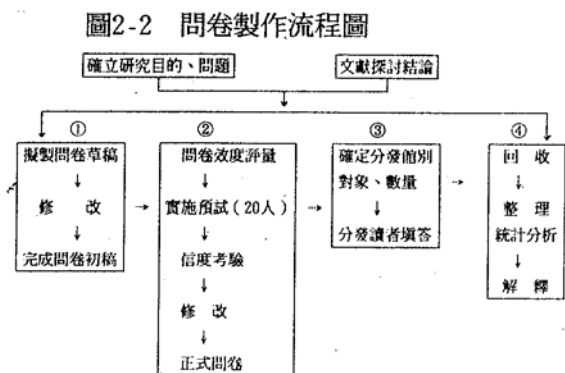
館藏數量構面=題10、11、13、18、19

館藏品質構面=題12-14-17-20-21

館員服務構面=題22-23、25、32-33

便民措施構面=題24-26-31

本研究利用原始資料——讀者直接填答問卷，予以綜合分析，其流程如下圖：



二、資料分析方法

本研究在各項資料回收整理後，利用社會科學統計套裝程式(Statistical Package for the Social Science)簡稱SPSS進行統計分析，分析方法如下：

(一)、頻率分析(Frequencies Analysis)

用以測度人口統計變項(性別、年齡、學歷等)與各基本變項(問卷部份)之次數分佈狀況。

(二)、平均數分析(Means Analysis)用以測度各基本變項集中趨勢，並經由標準差瞭解其集中範圍，提供分析研判。

(三)、十方檢定(Chi Square Test)

以檢定不同構面特徵間，是否具有顯著性差異存在，本研究以各構面為依變項、人口統計變項為自變項，進行檢定分析，以驗證差異情形。

(四)、T檢定(T Test)

用以比較二個來自不同母體的樣本是否具有顯著差異，在本研究申以了檢定來考驗不

同性別、是否擁有借書證在各構面及整體滿意程度上的差異情形。假定 $P < 0.05$ 顯著差異水準， $PP < 0.01$ 為特別顯著差異水準

(5)、單因子變異數分析(One-Way ANOVA)：

用以考驗不同年齡、學歷、職業及利用頻率等人口統計變項在各構面及整體滿意程度上的差異情形，設定 $P < 0.005$ 為顯著水準， $p < 0.001$ 為特別顯著水準。

(6)、皮耳森積差相關(Pearson Product moment Correlation)用以判定各構面與整體滿意度間之相關程度，以及各基本變項與整體滿意度間之相關程度。

(7)、迴歸分析(Regression Analysis)

用以綜合考量各項構面對整體滿意度之影響，藉以在有限的資源下，預測提高整體滿意度首應重點加強的構面，俾供決策參考。

參、調查結果

本研究主要針對本館讀者對本館整體滿意程度做調查，透過館舍環境、館藏數量、館藏品質、館員服務、便民措施等五個構面來評估讀者約滿意程度，茲將研究發現分述如下：

一、讀者基本資料分析：

- 1、女性讀者略多於男性讀者
- 2、讀者年齡層多集中於三十歲以下
- 3、讀者學歷背景以大專程度居多
- 4、讀者職業中多為在學學生
- 5、本館讀者中大多擁有本館之借書證
- 6、讀者利用頻率以每週一次以上最多

二、各基本變項滿意情形

- 1、館舍環境方面，大多數讀者對本館位置之選擇甚表滿意，對館內桌椅數量仍感不足。
- 2、館藏數量方面，讀者對藏書數量深感不足，常不能借到想看的書籍。

3、館藏品質方面，讀者多同意本館沒有不良書刊，唯對圖書汰舊換新的速度不甚滿意。

4、館員服務方面，讀者對於館員的服務態度大多持肯定的評價。

5、便民措施方面，讀者大多同意借還書手續簡便容易，館規清楚合理，容易遵循；唯對飲水設施不甚滿意。

三、人口統計變項與各構面滿意情形之關係：

1、不同性別之讀者對各構面之滿意情形，不具差異。

2、不同年齡之讀者對館舍環境、館藏數量、便民措施等構面具特別顯著差異，其中以六十歲以上的讀者最為滿意，二十一~三十歲讀者最不滿意。

3、不同學歷之讀者對館藏數量、館藏品質等二項構面，具有特別顯著差異，學歷為碩士以上之讀者對館藏品質較不滿意。

4、不同職業之讀者對館舍環境已達特別顯著差異。

5、讀者是否擁有借書證在館員服務及便民措施二構面上，均存在特別顯著差異，擁有借書證者，較未擁有借書證者略感滿意。

6、不同到館頻率的讀者，在館舍環境及館藏數量二構面上，具有特別顯著差異，其中以每週到館一次以上之讀者較為滿意。

四、人口統計變項與整體滿意程度之關係：

1、不同性別之讀者對整體滿意程度不具差異

2、不同年齡之讀者對整體滿意程度具特別顯著差異，其中六十歲以上之讀者最為滿意，二十一~三十歲之讀者較不滿意。

3、不同學歷之讀者對整體滿意程度具特別顯著差異，學歷愈高滿意程度愈低，即學歷與整體滿意程度恰成反比。

4、不同職業之讀者對整體滿意程度不具差異

5、擁有借書證之讀者與未擁有借書證之讀者對整

對整體滿意程度具顯著差異，擁有借書證者之滿意程度較高。

6、不同到館頻率之讀者對整體滿意程度不具差異。

五、各構面及基本變項與整體滿意程度之關係

1、各構面與整體滿意之相關程度，依次為館藏品質、便民措施、館藏數量、館員服務、館舍環境。

2、在館舍環境中，以照明設備及內部標示與整體滿意之相關程度最高。

3、在館藏數量中，以期刊數量之多寡與整體滿意之相關程度最高。

4、在館藏品質中，以圖書汰舊換新速度及參考工具書之質量與整體滿意之相關程度最高。

5、在館員服務中，以館員態度與整體滿意之相關程度最高。

6、在便民措施中，以圖書館是否有明確的閉館時間、使讀者不致徒勞往返與整體滿意之相關程度最高。

以上為圖書館整體滿意程度對各構面及其組成變項中，最具相關性之分析。換言之，相關程度愈高之變項，其本身滿意程度之高低，對於整體之滿意程度具有決定性之影響力。

六、圖書館整體滿意模式之建立

讀者對本館整體滿意程度之模式，總統計分析後，利用直線迴歸方程式求得(調整後之判斷係數，可解釋高達95.2之變異量)：

$$Y(\text{整體滿意}) = 0.548 + (1.401 \times (\text{館舍環境})) + (1.356 \times (\text{館藏數量})) + [1.264 \times (\text{館藏品質})] + [1.216 \times (\text{館員服務})] + [(1.108 \times (\text{便民措施}))]$$

上述迴歸式中，館藏品質及便民措施已達特別顯著水準($P < 0.01$)，館藏數量及館員服務已達顯著水準($P < 0.05$)。

在圖書館的整體經營與發展中，往往受到人、

財、物等多項因素之限制，無法面面俱到、全面兼顧，因而在有限資源分配考量下，欲迅速提昇讀者對圖書館之整體滿意程度，依據上述之模式，則可由加強改善館藏品質及便民措施等二方面先行著手。

七、圖書館之整體滿意現況

本研究由於各分館之受測讀者在主、客觀條件上，並不一致，且各分館在軟硬體設施上，亦不盡相同，因此，各項統計數字難以做為各分館間優劣之評比，僅係提供對各項滿意程度相對認知之參考：

1、就整體滿意情形而言，以石碑、松山、西園、道藩及稻香等分館，較受讀者肯定。

2、就全體受測者而言，各項構面中以「館員服務」較受讀者的肯定，「館藏數量」及「館藏品質」之滿意程度則相對較低。

3、依據R.A.Likert 五點測量量表的作答方式予以計分，本館整體滿意程度之總平均數 (X)為3.55，標準差(SD)為0.40，可得知讀者對本館整體滿意程度尚差強人意，唯距理想情況尚有一段距離，館員仍應具備「危機意識」，不以現況為滿足，繼續努力提昇讀者之滿意程度，以臻於完善之境界。

肆、建議

公共圖書館以積極服務讀者為目的，應以讀者受益大小，做為衡量業務與績效評估的依據，本研究透過讀者意見調查，瞭解讀者之滿意情形，並求證經營管理上的缺失，以謀求適當之改善，以下就讀者反應情形，提出可行性的建議：

一、館舍環境方面

1、普設圖書分館，健全服務網路

過去的研究指出，交通便利是讀者利用圖書館主要的原因之一，公共圖書館因地緣之便，與社區

民眾緊密地結合在一起，成為生活中不可或缺的一環。以服務人口已逾二百七十餘萬的美國洛杉磯郡公共圖書館系統而言，現有九十二所圖書分館，而台北市之人口與其相當，目前僅只二十六所分館，為普遍深入發揮其影響力，分館之數量仍顯不足，實有繼續增設之必要。

分館的設立，應有長遠整體之規劃且質量並重，總館應予以分館適當之授權，賦予分館更多的責任，除使分館擁有廣闊的經營空間，能積極構思自我發揮外，並應加強聯繫，籍資相互觀摩，以強化分館的角色及功能，由點而線而面，形成一完整的而健全的服務網路。

2、充實硬體設備，兼顧舒適實用

圖書館各項硬體設備，如照明設備、桌椅傢俱、內部標示等，除了要「有」以外，亦應兼顧到美觀、舒適的設計理念，讓讀者置身其中樂而忘返，讓館員擁有更舒適的工作環境，。提高工作效率;傳統以「實用」為唯一考量，;因陋就簡的模式，以已不再適用於一個現代化的圖書館。唯有兼顧實用與舒適，並且數量足夠的設備，才能受到讀者的歡迎。

二、館藏數量方面

1、建立核心館藏，發展藏書特色

圖書館由於經費因素及空間限制，無法大量購藏各類的圖書資料，為了同時滿足大多數讀者及少部份特定讀者，應積極建立核心館藏並發展藏書特色。

「核心館藏」是將最重要、最實用以及高利用率的資料加以購藏，以滿足讀者經常性的閱讀需求；而各分館針對社區發展、人口結構、地理環境等因素之考量，各自發展不同之藏書特色，更深入廣泛地蒐集特色範圍之資料，則可供應讀者深入瞭解或研究上之需要。擁有眾多分館之圖書館體系皆應訂定核心館藏發展計畫，並建立分館之館藏特色。

2、加速汰舊換新，有效掌握資訊

一般人常以館藏數字來衡量一個圖書館的規模，甚至以此作為比較圖書館優劣的依據，國內的圖書館更將圖書視為財產設備，造成圖書汰舊工作無法順利推展。由調查中發現，僅是藏書量大並不一定能獲得讀者較高約滿意程度，圖書館是否能迅速提供新的資訊、回應讀者對新知的需求，才是讀者所重視的。保存破損陳舊、已失時效及利用率低的圖書資料，不僅浪費空間，且虛耗管理的人力及金錢，更破壞了圖書館的形象；本館現今報銷報廢的規定，限制過於嚴格，比率年限亦不盡合理，為了提供讀者新穎、正確的資料，當亟思檢討修訂，以免阻礙了資料正常更新的速率，並建立圖書館生動活潑的新形象。

三、館藏品質方面

1、擬定選書政策，慎選優良圖書

圖書館的經費有限，而資料無窮，任何圖書館都不可能、也無法攬盡天下圖書，為避免浪費圖書館有限的購書經費，購置不必要的圖書資料，並使採訪而來的圖書，儘量符合讀者需要，每個圖書館均應有一套採訪政策，以使複雜的選書工作有所依循。

採訪資料應用客觀的態度、開放的胸懷，以讀者真正的需要為取捨標準，並應鼓勵讀者推薦書單，作為採購的參考；但亦需保持各種資料的適當比率，因為除了滿足讀者的需要外，圖書館更有引導讀者接近好書，鼓勵閱讀好書的責任。

2、改進採購方式，加速圖書供閱

以本館現行圖書採購的方式，資料的時效性往往極差；從讀者推介、蒐集書目資料、彙整採購書單，再經審議通過後，辦理公開招標、驗收、分編處理，至書送到分館登錄上架供閱，一般正常作

業需時約八至九個月，難以達成提供讀者新知的目的；同時，相同的書目資料，因所需內容排列方式之不同，必須一再重複抄寫，亦造成人力浪費甚鉅。

圖書採公開招標方式購置，原係為了防杜流弊、降低購買成本，但如此一來，圖書館的腳步即永遠跟不上市面的書店，以一日千里的電腦類叢書而言，往往從購進到處理好、可供讀者借閱時，早已不適用了。如此讀者的流失，無形社會成本投資的浪費，實在難以估計。圖書館當亟思改進，以扮演好「新知供應站」的角色。

圖書資料的出納流通，是讀者利用圖書館最主要的活動之一，本調查由讀者的反應顯示，本館不論在館藏的「質」或「量」方面，均雖然再多的經費也難以購進全部的出版品，但合理地寬列購書經費，卻仍極有其必要；本館由於採編組人力不足及分館空間限制的考量下，圖書購置經費由77年度的四千五百萬元已減少為79年度二千七百萬元，事實上，在館藏情形未能滿足讀者所需的情況下，減少經費絕非一治本之道，反而可能使讀者約滿意程度雪上加霜；人力不足的問題應從擴編員額、人員調度，或採行自動化、改善作業流程等方面看手，空間不足的問題，可以增加借閱冊數、提高流通率、加速汰舊換新等方面予以解決；期望圖書館在未來館藏的發展上，能有更長遠的規劃。

四、館員服務方面

1、加強在職教育，提昇專業素質

公共圖書館在人事方面，仍有非專業人員過多的現象，在具有專門學科背景的館員比率不足的情況下，館員欠缺專業素養，服務理念未能達成共識，則欲順利推展館務，提供完善的服務，實非一件容易的事。為了解決既成事實的困境，

圖書館應積極推動館員在職教育，鼓勵館員接受在職進修，倡導研究風氣，並鼓勵研閱有關資料。不論專業或非專業館員，都應隨時保持新的觀念、知識與技術，自我期許專業知能與時並進，因隨時做好為讀者服務的準備，健全圖書館發展，提昇服務的品質。

2、擴增員額編制，發揮應有功能

圖書館是一個以「人」為中心的文化事業，圖書館的任何一種服務，如借閱圖書、參考諮詢、視聽教育、兒童閱讀指導、利用教育等等，都需要館員的指引及參與。圖書館傳統的服務，已經愈來愈難以滿足讀者的需求，而各項業務又因人力嚴重不足，而無法推展，使得圖書館陷入了兩難的局面。以一個分館五至八人的編制而言，尚必須分為早晚兩班，館員經常忙於櫃台的流通作業及一般例行工作，即已深感力不從心，更遑論去為讀者解答參考問題、推廣利用教育或建立公共關係了！圖書館應繼續爭取合理的員額編制，以達到「公共圖書館標準」最基本之館員人數。

五、便民措施方面

1、改善飲水設備，提昇行政效率

飲水的衛生與身體的健康息息相關，圖書館的飲水設備在各項便民措施中，讀者的滿意程度最差，原先為民眾設想周到而購置的飲水設備，卻因為維護不善或其他種種原因，而招致讀者不良的反應，也許是始料所不及的；圖書館付出的關心，應該具有持續性，任何公共設施如有損壞，應當即予修復，提昇行政效率，將使讀者對圖書館多一份的認同與肯定。

此外，不合時宜的閱覽規章，應定期檢討修訂，在合理的範圍內，一切以「便民」為首要的考慮，使民眾樂於親近圖書館，成為圖書館的忠實顧客。

2、加強推廣宣導，落實利用教育

圖書館的推廣部門相當於企業的行銷部門，為了爭取圖書館的顧客—讀者，使圖書館的商品—圖書資料，能更廣泛的流通，必須透過各種途徑及方式主動出擊，讓讀者瞭解圖書館所提供的服務，並指導讀者如何使用圖書館。

圖書館推廣工作的重要性自不待言，但在舉辦推廣活動時，如何突顯圖書館的角色功能，以有別於其他社教單位，則是值得探究的課題。為把握住圖書館推廣活動的精神及目的，應瞭解圖書館各項活動的最終目的，不僅止於吸引讀者到館，更重要的是，讓讀者學會使用圖書館，獲得一生最忠實的學習夥伴。

伍、結語

讀者、館員、資源是構成圖書館約三大要素，館員所扮演的角色卻是讀者與資源間的橋樑；圖書館如果不能吸引廣大的讀者，或提供有效的利用，縱使圖書館的設置有多麼崇高的目標理想，也將難以達成。未來的社會將朝向更多元化的發展，為能掌握讀者複雜的需求，實有賴經常從事「使用者研究」(user study)並繼續追蹤瞭解，以真正落實圖書館為讀者而存在的意義。

(本文作者現為本館研究員)



台北市立圖書館
讀者意見調查問卷

啟愛的讀者：您好

台北市立圖書館是一所公共圖書館，除總館外，另有眾多的分館及民眾閱覽室遍布在台北市各行政區中，竭誠地提供各項服務，並獲得您一致的肯定，是我們不斷努力目標。

本館為了繼續提升服務品質、擴大服務層面，特別設計了這份問卷，希望藉由這份問卷瞭解您的意見，以做為我們改進與創新的參考。請您逐項閱讀，並在適當地方劃「✓」並於填寫後直接交給櫃檯台員，謝謝您的支持與合作。

敬祝

身體健康 精神愉快

台北市立圖書館 敬啟
民國78年10月

一、基本資料

1. 性別：①男 ②女
2. 年齡：①20歲以下 ②31歲—30歲
③31歲—40歲 ④41歲—50歲
⑤51歲—60歲 ⑥61歲以上
3. 學歷：①小學 ②中學
③大專 ④碩士
⑤碩士以上
4. 職業：①學生 ②軍公教
③工商業 ④自由業
⑤家管 ⑥其他
5. 您目前是否擁有本館的借書證？
①是 ②否
6. 您平均多久利用一次圖書館？
①每週一次以上 ②每半個月一次
③每個月一次 ④每三個月一次
⑤每半年一次 ⑥不一定

二、問卷部份

請就您目前填寫問卷所在圖書館的各項情形，勾選您的意見。

(一)館舍環境

	適用	不適用	無意見
1. 圖書館的位置適中，交通方便			
2. 圖書館內部的空間規劃完善			
3. 圖書館照明設備良好，光線充足			
4. 圖書館空氣流通，溫度適中			
5. 圖書館內外環境經常保持清潔			
6. 圖書館的閱讀氣氛良好			
7. 圖書館的座位設計舒適			
8. 圖書館的桌椅數量充足 (不含一般閱覽室)			
9. 圖書館的各項標示均能明確清楚			

(二)館藏質量

	適用	不適用	無意見
10. 圖書館的藏書豐富			
11. 利用圖書館通常能借到想看的書			
12. 圖書館沒有不良書刊			
13. 圖書館經常購買新書，架上常有新書			
14. 圖書汰舊換新的速度適中			
15. 館內參考工具書的質量均佳			
16. 破損的圖書期刊均能隨時加以修補			
17. 書架上的圖書期刊排列整齊，容易找尋			
18. 圖書館的期刊種類很多			
19. 圖書館的報紙數量充足			
20. 期刊報紙均能準時上架			
21. 過期期刊報紙管理完善			

背面題目請繼續作答一

(三)服務品質

	適用	不適用	無意見
22. 館員的服務態度熱忱親切			
23. 館員回答問題的語氣溫和有禮			
24. 借還書手續簡便容易			
25. 辦理借還書不需排隊等候很久			
26. 圖書館影印設備充足，效果良好			
27. 圖書館設置飲水設備，清潔衛生			
28. 圖書館的開放時間適當			
29. 閉館日期明確，不致徒勞往返			
30. 圖書館各項規定均是合理，容易遵循			
31. 櫃台設置圖書館簡介，便於索閱			
32. 圖書館設置意見箱，民眾可多加利用			
33. 圖書館經常舉辦各項推廣活動			

四其他建議

34. 圖書館目前最待加強的項目是：(可複選)
- ①館舍環境 ②圖書期刊增購
③服務態度 ④推廣活動
⑤參考諮詢 ⑥其他 (請說明)
35. 您希望圖書館增加何種服務？(可複選)
- ①好書介紹 ②館際互借
③剪輯資料 ④圖書館利用教育
⑤其他 (請說明)
36. 您希望圖書館增購哪類的圖書？(可複選)
- ①地類 (如國學、論叢)
②哲學類 (如哲學、心理學)
③宗教類 (如佛教、道教)
④自然科學類 (如數學、電腦)
⑤應用科學類 (如醫藥、軍警)
⑥社會科學類 (如教育、法律)
⑦史地類 (如遊記、傳記)
⑧語文類 (如小說、文學)
⑨美術類 (如音樂、書畫)
⑩其他 (請說明)