

臺北市立圖書館館訊

Bulletin of the Taipei Public Library

33 卷 4 期

中華民國 105 年 12 月 15 日

Vol. 33, No.4

Dec. 15, 2016

臺北市立圖書館發行

Published by the Taipei Public Library

臺北市立圖書館館訊目次

臺北市立圖書館館訊
Bulletin of the Taipei Public Library

半年刊[33卷4期]



臺北市立圖書館
TAPBL 中華民國105年12月15日

半年刊 33 卷 4 期

中華民國 105 年 12 月 15 日

編者的話

專題論述

困惑於生涯發展目標不明的大學生之情緒療癒素材探討－以電影《白日夢冒險王》為例.....	陳書梅 01
公共圖書館服務新貌.....	薛理桂、周旻邑 19
數位學習平台可用性研究.....	賴玲玲、林姝吟 35
圖書館成果評鑑：看見圖書館的價值.....	王梅玲、藍翊瑄 50
約稿啟示.....	73

Bulletin of the Taipei Public Library

Quarterly Vol. 33 No. 4

Dec. 15, 2015

EDITOR'S NOTE

ARTICLES

Exploring Materials Facilitating Emotional Healing for College Students Dealing with
Uncertainty in Career Development—Using “The Secret Life of Walter Mitty” as an
Example.....Chen Su-may Sheih 01

The New Look of the Public Library.....Li-Kuei Hsueh, Min-I Chou 19

A Usability Study of An e-Learning Platform..... Ling-Ling Lai, Shu-Yin Lin 35

Outcome Measurement for Libraries and Implications

.....Mei-Ling Wang, Yi-Hsuan Lan 50

Contribution Bulletin Board..... 73

編者的話

進入數位化時代，閱讀資源不再限於紙本書籍，而是能夠運用網路的力量，囊括各類型媒體素材。國立臺灣大學陳書梅教授所撰《困惑於生涯發展目標不明的大學生之情緒療癒素材探討—以電影《白日夢冒險王》為例》一文，描述大學生因生涯發展目標不明而感到困擾時，可透過觀賞電影《白日夢冒險王》，舒緩負面情緒；因此，無論是大學圖書館或公共圖書館，皆可將此片納入電影館藏資源，並舉辦電影讀書會或座談會，以嘉惠更多困惑生涯發展目標不明的當事者。另淡江大學資訊與圖書館學系賴玲玲副教授與淡江大學資訊與圖書館學系林姝吟學生合撰《數位學習平台可用性研究》，探討 Moodle 教學平台課程規劃之可用性，同時檢視具備不同經驗之使用者在使用 Moodle 教學平台課程規劃所遇到的困難及差異，以創建符合使用者需求的數位學習平台，促使數位學習更具成效。

因應數位時代的劇變，公共圖書館的服務也面臨轉型，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所薛理桂兼任教授與美國聖馬刁郡圖書館系統周旻邑館員合撰之《公共圖書館服務新貌》，綜觀國內外等公共圖書館服務近況，並提出國內公共圖書館新服務之六項建議。另國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所王梅玲教授與臺北市立圖書館藍翊瑄館員合撰之《圖書館成果評鑑：看見圖書館價值》說明在公共圖書館推行大型計畫後，如何進行評鑑，並在文後以三個個案為例，舉出評鑑應用之實例。

困惑於生涯發展目標不明的大學生 之情緒療癒素材探討 —以電影《白日夢冒險王》為例

Exploring Materials Facilitating Emotional Healing
for College Students Dealing with Uncertainty in
Career Development—Using “The Secret Life of
Walter Mitty” as an Example

陳書梅

Chen Su-may Sheih

國立臺灣大學圖書資訊學系教授

Department of Library and Information Science

National Taiwan University

Email : synn@ntu.edu.tw

【摘要】

「未來生涯發展」係大學生壓力源之首。而身為圖像閱讀世代的大學生，常藉由觀賞電影紓解壓力與負面情緒。有鑑於此，筆者乃運用內容分析法，分析網路上與生涯發展主題相關的電影簡介及網友的觀後心得，得知電影《白日夢冒險王》能激勵觀影者勇敢追尋人生夢想與個人未來的生涯發展方向，獲得許多網友的推薦。之後，筆者透過人脈關係，邀請一名因生涯發展目標不明而衍生徬徨、迷惘等負面情緒的二年級女大學生，觀賞本片，並對其進行半結構式深度訪談。研究結果顯示，此部電影能使受訪者獲得認同、淨化、領悟之情緒療癒效用，最終得以勇敢面對現實、積極探索個人生涯目標。準此，大學生因生涯發展目標不明而感到困擾時，可透過觀賞電影《白日夢冒險王》，舒緩負面情緒；同時，大學院校導師、任課教師或心理輔導中心之專業老師，亦可運用此部電影為媒介輔導學生；

而無論大學圖書館或公共圖書館，皆可將此片納入電影館藏資源，並舉辦電影讀書會與座談會，以嘉惠更多困惑於生涯發展目標不明的當事者。

【Abstract】

When emotionally disturbed, some students watch movies to relieve their negative emotions. Movie therapy functions by assisting emotionally disturbed subjects to recover from unpleasant moods through the use of appropriate movies. Career development is the most critical cause of stress for college students. Using the content analysis method for analyzing the introductory passages of movies related to career development and user reviews, this study determined that *The Secret Life of Walter Mitty* is highly recommended by viewers because it inspires them to chase their dreams and career development. Therefore, this study invited a second-year female college student who was unsure of her career development and experiencing related negative emotions to watch this movie; subsequently, a semi-structured in-depth interview was conducted with her. The research findings show that the student identified with this movie and experienced an emotional healing effect of identification, catharsis and insight. Ultimately, the student was emboldened to face her current circumstances and actively explored her career goals. This study suggests university libraries to include this movie in their collection and collaborate with career counselling units of their universities to organize film screenings and forums, therefore assisting students who are anxious over their career prospects and plans.

關鍵詞：電影療法、情緒療癒、生涯發展、大學生、書目療法

Keywords: Movie Therapy, Cinema Therapy, Emotional Healing, Career Development, Undergraduate, Bibliotherapy

壹、大學生的生涯發展困擾

大學生正處於探索職業方向、具體實現生涯目標的階段，其往往在進行自我探索時，會對未來的生涯發展感到困惑；而種種生涯阻隔因素，如志向與就讀科系不合、學非所用等，皆可能導致當事者產生猶豫未決、擔心不安、缺乏信心等情緒反應，並阻礙個人之生涯發展行動（金樹人、林清山、田秀蘭，1989；洪菁苑，2014；袁志晃，2002；彭漣漪，2014）。

財團法人董氏基金會（2008）針對大學生憂鬱情緒的調查發現，「未來生涯發展」乃是大學生壓力源之首。另外，相關的調查研究發現，將近一半的大學生不確定目前就讀的科系，是否與個人的興趣與能力相符，且彼等對畢業後的生涯發展定向，亦感到惘然（張慈宜、陳曉郁，2009）。因此，大學生如何面對在生涯發展過程中的不確定感，實為個人成就夢想的重要關鍵。吾人可如何協助大學生覺知個人的生涯發展定向，避免因生涯發展目標不明而衍生情緒困擾，是值得思考的議題。

貳、電影療法的基本概念

過往研究顯示，部分大學生在遭遇挫折與不如意事件時，會藉由圖書、電影及音樂等媒材，自我調適內心之負面情緒與壓力，並獲得解決問題的方法，進而能以積極進取的態度面對情緒困擾問題（王春展、潘婉瑜，2006；江文慈，2004；陳書梅、洪新柔，2012；財團法人董氏基金會，2008；Morawski & Gilbert, 2000）。此種藉由閱讀適宜之圖書資訊資源，以舒緩負面情緒，從而引發內在之挫折復原力（resilience），協助個人走過生命中的困頓時刻，並得以重新振作的方法，即為「書目療法」（bibliotherapy）之運用（陳書梅，2009，2014；Heath, Sheen, Leavy, Young, & Money, 2005）。其中，以電影為書目療法媒材者，則稱為「電影療法」（movie therapy, cinema therapy）（Albertson, 2016; Hesley &

Hesley, 2001; Solomon, 1995, 2001)。在國外，運用電影作為舒緩負面情緒的管道，已日漸成為一項趨勢（Portadin, 2006）；而採用電影作為心理治療的輔助媒介，業已得到「英國皇家精神科醫學院」（Royal College of Psychiatrists）認可（Solomon, 2001; Wooder, 2008）。

事實上，電影療法是書目療法的一環，其概念、目標、以及對當事者產生「認同」（identification）、「淨化」（catharsis）、「領悟」（insight）的情緒療癒（emotional healing）機制，與書目療法原理相同，是為其理論之延伸應用（Hesley & Hesley, 2001; Wolz, 2005; Wooder, 2008）。詳言之，電影療法情緒療癒過程中的認同作用，係指遭遇情緒困擾問題的當事者，透過觀賞與個人經歷相似的電影素材，由電影故事內容照見個人的情緒困擾問題，或對與自身有共同之處的電影角色產生移情作用，因此引發認同感（Karlinsky, 2003; Wedding, Boyd, & Niemiec, 2005）。而淨化作用，乃是當事者的情緒隨著故事情節的發展或角色的心情起伏，從而宣洩個人原本的負面情緒（Wolz, 2010）；至於領悟作用，則是指影觀者參考電影中角色人物處理問題的方式，獲得新的想法，同時，對如何改善自身困境有所啟發（Gregerson, 2010; Wolz, 2005）。倘若個人在觀賞電影後，達致上述三種心理狀態，終而找回面對困境的能量，則該影片係對當事者具有情緒療癒效用的素材。

參、以電影《白日夢冒險王》，協助因生涯發展目標不明而苦惱的大學生

電影兼具視覺、聽覺的聲光效果，觀賞所耗費的時間較閱讀圖書少，故當今許多圖像閱讀世代的年輕人，偏好觀賞電影（Peake, 2004）。準此，當大學生因生涯發展目標不明，而衍生徬徨、焦慮、不確定感等諸多負面情緒時，亦可嘗試觀賞主題與生涯發展相關的電影，以協助個人面對

此等情緒困擾問題，從而思考如何決定生涯發展方向。但面對龐大的電影資料量及個別電影情節之複雜性，尋得與個人情緒困擾問題相對應的電影素材實非易事（Hesley & Hesley, 2001）。因此，如何選擇情緒療癒電影素材，乃是值得探究的議題。

筆者經由 Google 檢索，初步發現有不少主題與生涯發展相關的電影。因此，筆者先蒐集網路觀影心得，繼而運用內容分析法（content analysis），依據電影療法之情緒療癒機制，即認同、淨化、領悟三種心理狀態，分析網友心得中所述的電影觀後感內容，是否觸及上述三種心理歷程。內容分析法係將資料簡化的一種研究方法，其透過系統化的方式，並以客觀的態度詮釋與分析文件資料，從而將內容歸納為不同類別；再進一步進行編碼，以得知文件的意涵（Weber, 1985）。分析結果發現，電影《白日夢冒險王》（The Secret Life of Walter Mitty），即在探討生涯發展目標不明的議題，且對網友具有情緒療癒效用。

《白日夢冒險王》本為詹姆斯瑟伯（James Thurber）在 1939 年，刊登於美國紐約時報的短篇小說，其在 1947 年已改編為電影。2013 年，由好萊塢知名演員班史提勒（Ben Stiller）執導並飾演主角。本片獲選為美國國家電影評論協會（The National Board of Review of Motion Pictures）2013 年十大電影；且獲得多個電影獎項的提名，包括土星獎（Saturn Awards）最佳奇幻電影、紐約電影節最佳電影等。《白日夢冒險王》在 2013 年 12 月於臺灣上映時，十分賣座，其創下連續四週的臺北票房冠軍，全國票房累計超過新臺幣一億元（維基百科，2016）。以下敘述《白日夢冒險王》之主要劇情內容，同時分析本片可如何使受訪大學生與網友，勇於面對個人的生涯發展問題。

一、電影《白日夢冒險王》劇情介紹

電影《白日夢冒險王》之主角，42 歲的 Walter 是美國雜誌《Life》底片部門的經理，已在工作崗位上 16 年。平日裡，Walter 是個常作著白日夢，幻想自己無所不能的普通上班族。但在數位化浪潮下，雜誌公司進行部門縮編與兼併，Walter 面臨隨時會被裁員的窘境。在此同時，主角發現，與公司長期合作的攝影師 Sean 寄來的膠卷中，被指定作為最後一期紙本雜誌封面之底片不見了。Walter 雖設法聯繫 Sean，然對方因拍攝工作需要而去向不明，導致其深陷焦慮、不安與混亂當中。

後來，在同事建議下，平日生活中只是上班、未曾出遠門的 Walter，決定根據 Sean 其他照片上顯示的拍照地點，前往大部分位於北極圈內的格陵蘭尋找對方，以詢問其是否知道底片下落。而面對可能困難重重的未知旅程，Walter 最初感到十分膽怯，但憑著昔日作白日夢的豐富想像力，終鼓起勇氣踏上旅程。過程中，主角屢次與 Sean 失之交臂，結果只得應公司要求返回紐約。之後，Walter 向家人傾訴此段徒勞無功的經歷，並憤而丟棄 Sean 所贈的錢包。此時，母親告知主角，Sean 曾經造訪以及其目前去向，Walter 乃再度展開尋人之旅。在遇見 Sean 後，主角獲知底片放在被自己丟棄的錢包中，對此其感到十分失落，遂結束旅程返家。

Walter 返家後，發現母親撿拾了 Sean 贈送的錢包。主角終於尋回底片，且及時將之刊登在雜誌封面上。最後，Walter 雖仍遭到公司裁員，但其亦發現此張封面照片的主角，正是專注於工作中的自己。由此，Walter 體悟到，人生風景裡最美的是自己；另一方面，經歷上述一番冒險後，Walter 再度回歸到日常生活，並發現此段旅程豐富了自己的人生；同時，其更深刻感覺到，往後應多給予自己嘗試與改變的機會。

二、電影《白日夢冒險王》對觀影者的情緒療癒效用分析

電影療法相關部落格（Dc Counseling & Psychotherapy Center, 2014; Elin, 2013）指出，《白日夢冒險王》是一部可激勵人勇於追求夢想的影片。本片主角覺得自己的上班族生活一成不變、一事無成；此等電影故事背景，傳達出一般上班族的普世苦悶，且此與不知如何決定生涯發展目標，進而產生徬徨、焦慮、無力感等負面情緒的大學生族群情況相似。爰此，筆者乃以《白日夢冒險王》為媒介，針對一位與本片主角所面臨的境況相近之大學生，進行探索性的質化研究，期能了解此片是否適合作為大學生的情緒療癒素材。

詳言之，筆者於 2014 年 7 月中旬，透過人脈關係，邀請一位因生涯發展目標不明而衍生徬徨、迷惘等負面情緒，且喜愛觀賞電影之臺灣大學二年級女大學生，於約定的地點觀賞《白日夢冒險王》DVD；四天後，對其展開一對一、面對面的半結構深度訪談，時間為一小時。訪談中，筆者先請受訪者具體敘述個人生涯發展方面的情緒困擾問題；然後，根據事先依電影療法理論中情緒療癒機制設計的訪談大綱，詢問受訪者在觀影過程中，是否經歷認同、淨化、領悟的心理歷程。

根據受訪大學生自述，其個人並無特別感興趣的領域，故不知應如何決定生涯發展方向，亦無明確的個人目標，因此覺得自己不夠成熟穩定，且常感到緊張、徬徨、焦慮、不安，以及不知何去何從的矛盾與心理衝突，此令受訪者不時衍生深深的無力感，亦不知如何解決。而在觀賞電影《白日夢冒險王》後，受訪者產生了認同、淨化、領悟的情緒療癒效用。

茲將本片對受訪大學生的情緒療癒效用，及網友觀賞本片後的心得，敘述如下。

（一）認同作用

受訪大學生認為，自己與電影主角 **Walter** 在個性與生活經驗上，均有相似之處，因此產生「認同」作用。首先，在個性方面，受訪大學生認為「*…我跟他（**Walter**）還滿像的，…滿守本分…不是…很敢冒險，…會選擇…較安穩跟確定的事情來做，…不會很突發奇想說自己要去做什麼…，…滿安於現狀…。*」，可見電影主角與受訪大學生皆個性保守，不欲主動嘗試冒險，因而產生共鳴感。同時，主角 **Walter** 因遲疑不定，而錯過向心儀對象表示好感的時機，由此，受訪者聯想到，「*自己…在做決定的時候，也會有那種猶豫…，…當…決定好的時候，…已經太晚了…*」。

至於在生活經驗上的相似性方面，如看到 **Walter** 因 **Sean** 指定的底片不知去向，而不禁懷疑起自己時，讓受訪者回想到，在大學生活中，「*自己在…社團或者是參加…活動…，…覺得…可以做得很好…，做不到就會有一種低落的心情…。*」；再如，**Walter** 因工作上遭遇瓶頸，母親給予心理支持的橋段，也讓受訪大學生對此劇情產生認同感，其想起「*…爸爸媽媽也是一直在鼓勵我，…參加很多活動…學很多東西…，…常常很忙很累…，…回家很晚…，…他們不會（叨）唸我…（父母）覺得…（我）可以多去嘗試…*」。

而筆者檢索網友之個人部落格，亦可見網友覺得電影《白日夢冒險王》主角 **Walter** 在故事開始時，找不到人生的方向與目標，鎮日渾渾噩噩，未能鼓起勇氣追求夢想，此貼近許多人的心聲。如網友第六天喵魔（2014）在個人部落格中，發表觀影心得，表示：「*…主人公華特（**Walter**）跟美國人相比起來，…更像大部分台灣人，…與人相處…常會…無力或不敢表達真實自我；遇到事情時…畏畏縮縮的，找不到目標、方向；…內心…許多想法，但卻沒有勇氣跨出第一步，到頭來整天…庸庸碌碌…。*…說到底，台灣人…喜歡《白日夢冒險王》，…因為它滿足了我們

極欲擺脫平凡的渴望。」

此外，網友橘貓（2013）提到：「華特...其實跟每個人一樣，也曾經是個有夢想有想法的活力青年.....「現實」與「生活」的壓力改造了他，讓他...成為一個無趣的傢伙。...不自覺...把自己的邊邊角角磨得跟其他人一樣，那帶給我們安全感，...誤以為...將不再受傷，但失去了冒險心之後對生活的無趣與厭倦，才是真正滲進心神中的慢性劇毒。」再如，網友twlan（2014）言道：「自己...也有過這樣到處跑的經歷，既是逃避現實也是面對現實，夢想空談就是幻想，...聽到音樂總能讓我想起那些畫面。」

電影《白日夢冒險王》的劇情，著墨於主角在個人夢想與現實之間的矛盾。而由上述受訪大學生的敘述以及網友之觀影心得可知，此電影貼近人們曾經充滿夢想，且擁有希望實踐的遠大計畫，但因現實生活與工作壓力的緣故，以致流於空想並妥協於現實，卻又不時感到遺憾的心理狀態，故能激發觀影者內心的共鳴感。

（二）淨化作用

電影《白日夢冒險王》中，有許多情節均可使受訪大學生經歷淨化之情緒療癒歷程。以下茲舉片中四段故事情節為例，詳細分析之。

首先，主角 Walter 因底片不知去向而面臨失去工作的危機，同事與新主管對其不斷調侃、嘲諷、鄙視，在無奈、失落之餘，Walter 決定展開旅程，尋找攝影師 Sean 以詢問底片的下落。由此橋段，受訪者覺得「最不喜歡...調侃人的上司跟同事。...他們就一直在攻擊...真的很不好，...鄙視他（Walter），...嘲笑他的...行為...他...覺得很受傷吧，...也只能摸摸鼻子，...去他自己的工作崗位。」換言之，受訪大學生可感受到主角 Walter 因工作上的不順遂，而衍生種種負面情緒，此亦令受訪者產生與主角同仇敵愾之感。

此外，受訪大學生覺得，Walter 憑著攝影師 Sean 照片上拍照地點的線索，至格陵蘭尋找對方的旅程中，主角沿途所見的「…很多場景都…很壯闊…，…（我）會覺得心情很好」；然而，Walter 在尋人過程中，與 Sean 再三失之交臂，終失落地返回紐約的情節，使受訪大學生覺得「他（Walter）這一趟回來，…底片沒有找到…會覺得他還滿辛苦的，…有一點可憐他，…這麼勇敢去嘗試…去突破，卻沒有…任何一個小小結果」。由上述可見，電影中壯闊的自然風景，使受訪者感到心曠神怡；但看到主角徒勞無功的情節，則讓受訪者為之感到同情與惋惜。

再者，受訪大學生根據電影劇情，敘述主角 Walter 「回到家…失望地看…（其他 Sean 拍攝的）照片，…他媽媽…講…攝影師（Sean）…有來過，…他這次…衝出去（找 Sean），…很快的下定決心，…不像之前猶豫這麼久…。…前面…比較…膽怯，…不太敢嘗試，…但是到後面，…就…對自己比較有信心…覺得他自己…做得到…，…馬上去行動，這個轉變。」由前述可知，受訪者觀看此場景，能感受到主角的情緒，由失落轉為興奮，同時，也看見主角變得較往昔更有勇氣和自信。

最後，Walter 找到攝影師 Sean 及該底片，讓雜誌順利出刊，並發現照片中的人物係認真工作時的自己，故興奮不已。看到此情節，受訪者亦替主角感到高興；而原為平凡上班族的主角，終能對公司的運作產生重要影響，則令受訪者覺得「很感動…，…他…只是…公司…很小的人物，…其實也是…很重要…，…雜誌上面是寫說，…dedicated the people who made it，…他…不是…很有名的人，…但是…做了很大的貢獻」。

經檢索網路觀影心得發現，數位網友在觀賞本片後，也隨著主角 Walter 決心展開冒險之旅，以及其旅途中的轉變過程，一起經歷感動、愉悅、振奮的情緒，從而產生淨化情緒的作用。其中，如網友 JoyHsu（2014）所述：「…華特決定跳上直升機…尋找尚恩（Sean）…的瞬間，

搭配上配樂真的非常振奮人心」。

再如，癮評倫 ALLEN（2013）提到：「在看完《白日夢冒險王》的那一刻，…正面能量直接鼓勵到我，…還蠻感動的，…那個力量讓我很愉快的…更從容的態度去面對…挑戰…」。另外，網友賢哥（2013）言道：「…許多熱血的事也許很白癡…像是片尾曲 *Stay Alive* 唱的一樣：*We' ll do whatever just to stay alive* 白日夢冒險王…帶給我激情、澎湃與感動。」

由上述訪談結果與網友觀賞心得可見，《白日夢冒險王》片中的多個情節，例如 Walter 在尋找攝影師 Sean 的過程中所面臨的諸多冒險與挑戰，能讓觀影者與主角一同經歷情緒起伏。而在結局中，主角 Walter 經過尋找底片的冒險之旅，讓其由原本怯懦、畏縮的人，終能以自信、積極正面的態度，面對人生的轉變與挑戰，並勇敢地追尋夢想。此等劇情令觀影者對 Walter 的轉變心生感動，甚至為之振奮不已，達致情緒的「淨化」作用。

（三）領悟作用

觀賞本片後，受訪大學生表示，電影《白日夢冒險王》的一些場景與情節，對其個人產生諸多啟發。其中，例如主角 Walter 「他…要去火山口（找 Sean）…開闊的景象跟一條小小的路」，由主角在廣闊且空無一人的山坡上踽踽獨行的畫面，讓受訪大學生覺得「…像…只是你一個人在奮鬥…在想事情…，…但其實…不會很孤單，…有一個信念…一個想法，…可以…支持你一直往前…」亦即，由上述的場景，受訪者領悟到，在生命中，總有如同 Walter 般，需要獨自奮鬥的時刻，然而，倘若當事者能抱持堅定的信念，即可持續努力不懈地勇往直前。

此外，攝影師 Sean 守候多日，終出現拍攝雪豹的機會，但其卻為了

享受當下，僅是欣賞，而未拍攝。在此情節中，Sean 所言所行皆讓受訪大學生想起，課堂上也曾聽聞老師提到，「生命中很美好的…時間跟事情，…會變成一個…很深刻的時刻，可能…幾秒鐘，或…一天，但是他可能…會讓你有所轉變，或是…念念不忘」。故此，受訪者更加深其對上述情節的印象，並體悟到生命中總會有深刻、美好的時刻，個人應享受於當下，且以此美好回憶作為日後前進的動力。

另外，主角 Walter 克服挫折找回底片後，雖無法逃過被裁員的命運，但其因而變得積極，且勇於嘗試與改變。此電影劇情讓受訪大學生領悟到，「要勇於嘗試…就算失敗，…最後的結果可能沒有…想像的…好，但…過程…帶給自己的成長，…給自己一個經驗，…失敗或是做錯了，但是…會讓你之後…較順利…。…讓自己經驗豐富一點，就…不會…空虛…。…可以活得很有價值…。」換言之，受訪者觀賞本片後覺得，結果的成敗並非最重要的，故個人應勇於嘗試，在過程中學習到的種種經驗，也能使自身各方面皆有所成長。

除受訪大學生之觀影心得外，由網友的意見亦可知，《白日夢冒險王》能讓觀影者產生領悟作用。舉例言之，在個人部落格中，網友敘述此電影引發個人思考，在現實生活與夢想間如何取得平衡的問題，例如網友 poreplay3（2013）提到：「這部片讓我了解現實跟夢想之間的關係 不是讓現實淹沒夢想 也不是讓夢想取代現實 而是兩者並行 然後把已經在現實端的我再往夢想端拉回一點。」同時，網友 JoyHsu（2014）也寫道：「生活，…是一連串的選擇，做、或者不做，…這一瞬間卻可以改變你的人生。…在現實生活中，…因為社會環境、經濟壓力等…，被迫放棄…喜歡的事物。…做一些…從小到大…一直很喜歡的事情，那才是生活的意義。…不要因為現實，而捨棄…能真正讓你開心的。」

再者，網友橘貓（2013）亦由本電影體悟到，個人可在日常生活中實

現自我，並從中找到獲得快樂的方法，其言道：「《白日夢冒險王》的故事，提醒了我們「別怕做夢，更別怕把夢實現」。不一定要完成…偉大的夢想，…努力發掘生活中的美好，也能帶給自己意想不到的快樂。…多幫身邊的人…找…好久不見的朋友去吃頓飯，…多散布…充滿希望的訊息，帶給身邊的每個人…我們會慢慢…發現，…做白日夢時的「完美自我」，跟現實生活自己越來越相像了。」

另一方面，亦有網友在觀賞完本片後，領悟到個人可多體驗未知的新事物，以具體行動實踐心中所想，從而獲得滿足與自我成長，如老錢（2014）寫道：「面對著日復一日平凡安穩的生活 …可以偶爾跳出…框框 去一些平常不會去的地方體驗一些平常不會體驗的事情 …成功跨出第一步以後 開拓了視野 …會知道除了原本「不那麼有趣的日常生活」以外 這個世界還有非常多值得…體驗的事物。」；而網友 kevin（2014）也在部落格中提到：「這部電影告訴了我們，什麼叫做"坐而言不如起而行"，與其空想，還不如用行動來改變自己的生活，…結果可能不會完美，但過程絕對會讓自己成長。」

綜上可知，觀賞完本片後，受訪大學生及網友皆能獲得新的想法，並產生改變個人現況的動力，達致領悟作用，其中包括珍惜當下的美好事物、及時作出選擇、在現實生活與追求夢想之間應取得平衡、勇於嘗試新事物、以具體行動實踐夢想等。

肆、 結語

本次探索性研究結果與網友的觀賞心得皆顯示，電影《白日夢冒險王》能讓人從失望中找到希望，加上動人心弦的純淨配樂，觀賞後確實能讓因生涯發展目標不明而苦惱的當事者，產生認同、淨化、領悟的情緒療癒效用，最終能勇於探索個人未來的生涯發展方向。事實上，目前已有生

涯發展相關單位，如臺中市職涯發展中心（2015）、國立新竹教育大學諮商中心（2014）、美和科技大學諮商輔導中心（2014）等，在生涯發展相關活動中，播放電影《白日夢冒險王》供與會者觀賞，復由專業老師帶領觀影者討論，個人可如何找回追尋夢想、決定人生方向的勇氣與動力。

基此，倘若大學生因生涯發展目標不明而感到困擾時，可嘗試觀賞電影《白日夢冒險王》舒緩負面情緒，並藉以照見自己當前的處境；同時，當事者亦能學習本片主角勇於解決問題的態度，促使個人積極地面對此種困擾，從而培養心理韌性與挫折復原力。另一方面，大學院校導師、任課教師或心理輔導中心之專業老師，亦可運用此部電影為媒介輔導學生，從而協助其找出未來的生涯發展目標。

至於大學圖書館或公共圖書館，皆可將此部電影納入多媒體館藏資源中，以讓大學生能有一個便利的管道，舒緩因未來生涯發展目標不明而衍生的不確定感。如此，期使大學生在畢業後，能以正向的態度，迎向人生下一階段的挑戰。再者，圖書館亦可結合相關單位，如職涯發展中心或心理輔導中心，辦理《白日夢冒險王》的電影讀書會與座談會，邀請有相似經驗，而後找到生涯發展定向之社會人士演講，藉此讓遭遇相同情緒困擾者，透過電影與演講，覺知個人的生涯發展定向所在。

伍、致謝

本文為 103 年教育部邁向頂尖大學計畫之部分研究成果，感謝教育部的經費補助。此外，亦感謝接受訪談之受訪者，以及網友的電影觀賞心得分享。

參考書目

- JoyHsu (2014)。Joy 的電影潮間帶：【影評】《白日夢冒險王》—吞下紅色藥丸。檢索日期：2014 年 4 月 24 日，檢自：
<http://jm211621.pixnet.net/blog/post/40600984>
- kevin (2014)。Kevin K 生活：白日夢冒險王—有夢最美。檢索日期：2014 年 4 月 24 日，檢自：
<http://kevinaf17.pixnet.net/blog/post/341222597>
- poreplay3 (2013)。[好雷]白日夢冒險王-關於這部片種種正反聲音。檢索日期：2014 年 4 月 24 日，檢自：
<https://www.ptt.cc/bbs/movie/M.1388257051.A.BBA.html>
- twlan (2014)。藍色電影夢：白日夢冒險王：愛很小。檢索日期：2014 年 4 月 24 日，檢自：<http://4bluestones.biz/mtblog/2014/01/post-2756.html>
- 白日夢冒險王 (2016)。維基百科。檢索日期：2016 年 9 月 20 日，檢自：
<https://zh.wikipedia.org/wiki/白日夢冒險王>
- 王春展、潘婉瑜 (2006)。大學生的生活壓力與其因應策略。嘉南學報 (人文類)，32，469-483。
- 江文慈 (2004)。大學生的情緒調整歷程與發展特徵。教育心理學報，35 (3)，249-268。
- 老錢 (2014)。老錢的老巢：「白日夢冒險王」觀後感。檢索日期：2014 年 4 月 24 日，檢自：<http://qpjj.pixnet.net/blog/post/4471071>
- 金樹人、林清山、田秀蘭 (1989)。我國大專學生生涯發展定向之研究。國立臺灣師範大學教育心理學報，22，167-190。
- 洪菁苑 (2014)。生涯探索對生涯未定向大學生發展生涯定向之影響探究。諮商與輔導，337，33-36。
- 美和科技大學諮商輔導中心 (2014)。學務處：諮商輔導中心暨資源教室：【活動】『每天叫醒我的不是鬧鐘，是夢想！』生涯發展輔導系列活動，邀請您一同來圓夢！。檢索日期：2016 年 9 月 10 日，檢自：
<http://sad.meiho.edu.tw/files/15-1007-7116,c1170-1.php?Lang=zh-tw>

袁志晃（2002）。生涯未定大學生生涯發展阻力因素之探討。**彰化師大輔導學報**，23，109-130。

國立新竹教育大學諮商中心（2014）。103 學年度第一學期諮商中心志工團行事曆。檢索日期：2016 年 9 月 10 日，檢自：
<http://2005.web2.nhcue.edu.tw/ezfiles/34/1034/img/1021/201406648.doc>

張慈宜、陳曉郁（2009）。台灣大學生之心理社會發展情形初探。**台灣高等教育研究電子報**，33。檢索日期：2014 年 12 月 27 日，檢自：
https://www.hestdb.moe.edu.tw/wp%C2%ADcontent/uploads/file/epaper/old/issue_33.pdf

第六天喵魔（2014）。喵魔的亂想魔境：《白日夢冒險王 **The Secret Life of Walter Mitty**》～大膽地去做吧！檢索日期：2014 年 4 月 24 日，檢自：
<http://felix0621.pixnet.net/blog/post/104341963>

陳書梅（2009）。兒童情緒療癒繪本解題書目。臺北市：臺大出版中心。

陳書梅（2014）。從沉鬱到淡定：大學生情緒療癒繪本解題書目。臺北市：臺大出版中心。

陳書梅、洪新柔（2012）。大學生對大學圖書館情緒療癒閱讀素材需求之探索性研究。**大學圖書館**，16（1），13-36。

彭漣漪（2014）。課本之外，你還有很多選擇。**遠見雜誌**，337，256-261。

財團法人董氏基金會（2008）。大學生主觀壓力源與憂鬱情緒之相關性調查。上網日期：2008 年 10 月 20 日，檢自：
<http://www.jtf.org.tw/psyche/melancholia/survey.asp?This=69&Page=1>

臺中市職涯發展中心（2015）。生活時報：【電影賞析-白日夢冒險王】。檢索日期：2016 年 9 月 10 日，檢自：
<https://www.facebook.com/TaichungCDC/posts/423422917857997>

賢哥（2013）。重新定義新的我！：白日夢冒險王。檢索日期：2014 年 4 月 24 日，檢自：
<http://mitsuhiko45.pixnet.net/blog/post/102547714>

橘貓（2013）。橘貓-夜空：一瞬間的新鮮空氣——白日夢冒險王。檢索日期：2014 年 4 月 24 日，檢自：
<http://orangecat1027.pixnet.net/blog/post/54669462>

癮評論 ALLEN（2013）。電影大道・MOVIE BOULEVARD：《白日夢

冒險王》：踏出無限的下一步。檢索日期：2014 年 4 月 24 日，檢自：
<http://allen201242002.pixnet.net/blog/post/101866033>

Albertson, E. (2016). *Cinema Therapy. Dr. Ellen: Empower women at midlife*. Retrieved September 10, 2016, from: <http://drellenalbertson.com/cinema-therapy/>

Dc Counseling & Psychotherapy Center (2014). *Biobliotherapy and cinematherapy blog: The secret life of Walter Mitty*. Retrieved: 10 September, 2016, from: <http://www.dccounselingcenter.com/blog/the-secret-life-of-walter-mitty>

Elin, L. (2013). *Reel happiness cinema therapy: The secret life of Walter Mitty*. Retrieved: 10 September, 2016, from: <http://reelhappiness.com/secret-life-walter-mitty/>

Gregerson, M. B. (2010) (eds.). *The cinematic mirror for psychology and life coaching*. New York: Springer

Heath, M. A., Sheen, D., Leavy, D., Young, E., & Money, K. (2005). Bibliotherapy: A resource to facilitate emotional healing and growth. *School Psychology International*, 26(5), 563-580.

Karlinsky, H. (2003). Doc Hollywood north: Part II. The clinical applications of movies in psychiatry. *Bulletin*, 35(2), 14-16.

Morawski, C. M., & Gilbert, J. N. (2000). Developmental interactive bibliotherapy: Feminist methodology in an undergraduate course. *College Teaching*, 48(3), 108-114.

Peake, T. H. (2004). *Cinema and life development: Healing lives and training therapists*. Westport, CO: Praeger.

Portadin, M. A. (2006). *The use of popular film in psychotherapy: Is there a "cinematherapy"?* Unpublished doctoral dissertation, Massachusetts School of Professional Psychology, Massachusetts.

Solomon, G. (1995). *The motion picture prescription: Watch this movie and call me in the morning*. Santa Rosa, CA: Aslan.

Solomon, G. (2001). *Reel therapy: How movies inspire you to overcome life's*

- problems*. New York: Lebhar-Friedman.
- Weber, R. P. (1985). *Basic content analysis*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Wedding, D., Boyd, M. A., & Niemieć, R. M. (2005). *Movies and mental illness: Using films to understand psychopathology* (2nd ed.). Cambridge, MA: Hogrefe & Huber.
- Wolz, B. (2005). *E-motion picture magic: A movie lover's guide to healing and transformation*. Centennial, CO: Glenbridge.
- Wolz, B. (2010). Cinema as alchemy for healing and transformation: Using the power of films in psychotherapy and coaching. In M. B. Gregerson (Ed.), *The cinematic mirror for psychology and life coaching* (pp. 201-225). New York: Springer.
- Wooder, B. (2008). *Movie therapy: How it changes lives*. London: Rideau Lakes.

公共圖書館服務新貌

The New Look of the Public Library

薛理桂

Li-Kuei Hsueh

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所兼任教授

Part-time Professor, Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies,

National Chengchi University

Email : lkshiue@nccu.edu.tw

周旻邑

Min-I Chou

Library Aide, San Mateo County Library.

Email : mignonchou@gmail.com

【摘要】

近年來，國內公共圖書館事業發展突飛猛進，無論在硬體或軟體方面都有長足的進步。本文主要針對圖書館所提供的服務部分，首先探討歐美等國公共圖書館提供服務的近況，其次，對於國內近年來公共圖書館發展的近況，也是偏重在提供服務方面。最後，對於國內公共圖書館服務的新面貌提出六項建議。

【Abstract】

In recent years, the public libraries are rapidly developed in Taiwan, no matter in hardware or software. This article mainly focus in the public services that provided by the public library. Both the Europe and the United States' public library services are reviewed through literature and web sites. Furthermore, the services provided by the public library in Taiwan are also

discussed. Finally, six suggestions are given for the public library of Taiwan.

關鍵詞：公共圖書館、服務、臺灣

Keywords: Public Library, Services, Taiwan

壹、前言

公共圖書館主要宗旨是提供市民所需的各項圖書館和相關的服務，由於與全民息息相關，因而各先進國家大都重視公共圖書館的發展。臺灣在近年來公共圖書館的發展可謂突飛猛進，已日漸趕上歐美等先進國家公共圖書館發展的腳步。本文主要檢視歐美等國家近年來在公共圖書館提供服務方面發展的近況，歸納出各國發展的經驗中有哪些項目可供國內參考之處。其次，針對近年來國內公共圖書館的發展歷程，如六都中有哪些都市在公共圖書館提供的服務方面有較特殊之處。依據上述歐美等國在公共圖書館的發展，以及參照國內公共圖書館的最近發展，提出國內公共圖書館在近期及未來數年提供服務方面的前瞻。

貳、歐美等國公共圖書館提供之服務

在歐洲國家中，芬蘭的公共圖書館事業發展可供其他國家仿效，因而本文選擇芬蘭為代表。此外，選擇英國的三所大型公共圖書館，以及美國地區的幾所大型圖書館。主要參酌上述三國公共圖書館的網頁。在分析這三個國家的公共圖書館相關文章與網頁資料，以及合作者在美國公共圖書館服務的經驗，歸納出公共圖書館提供服務方面，可供國內公共圖書館參考之處，共列舉十一項，陳述如下：

一、公共圖書館推廣資訊素養

芬蘭政府自 1990 年代之後，積極推動成人教育，強調成人的學習機

會平等，並構建「資訊與通訊科技」（Information and Communication Technology）社會。圖書館館員則扮演重要的角色，由於館員具備資訊技術之操作與資訊解讀及應用能力。圖書館也成為該國實現成人學習的一個重要場所（李柏如，2014）。

二、公共圖書館成為資訊整合服務中心

芬蘭於 2010 年曾提出「圖書館發展計畫 2006-2010 — 圖書館成為各省的整合服務中心」（Library Development Program 2006-2010 - The library as an integrated service centre in provincial areas）。此計畫藉助於全國各地區的公共圖書館網路，協助各地區居民與學生在使用圖書館資源提供服務，包括：使用網路資源、資料分析、操作電子媒體、準備教學及參考服務等項服務。「2015 年芬蘭公共圖書館策略」評估公共圖書館的方向與目標，強調公共圖書館是該國各地區的文化、資訊、活動中心（李柏如，2014）。

三、公共圖書館與學校合作推廣閱讀

芬蘭的公共圖書館與學校建立合作關係，由公共圖書館館員與老師、作家、報社、出版社、地方政府等合作，推展學校學童在閱讀方面的能力（李柏如，2014）。

美國公共圖書館也有與學校的合作服務，溫晏、柯皓仁（2011）在《臺灣公共圖書館與學校合作服務之研究》一文中提到，服務的內容包括：借閱證服務、館藏資源共享、閱讀推廣活動、課程延伸閱讀、公共圖書館館員拜訪學校、學校參訪公共圖書館等項。

英國曼徹斯特公共圖書館（Manchester Public Library, 2016）也有提供閱讀的服務，採取分齡閱讀，如區分為：嬰兒、4-8 歲、9-12 歲、青少年

等，提供作品的書摘、作者簡介、書評等。

四、提供多元文化服務

以本文合作者任職於美國聖馬刁郡圖書館系統（San Mateo County Library System，以下簡稱 SMCL）為例。該圖書館系統位於舊金山灣中半島地區，共有十三所分館。由於該區域科技產業密集，吸引大量高科技移民進駐，人口組成歧異性高，屬於多元文化地區。因而，該館也提供多樣化的服務項目供民眾運用。

聖馬刁郡圖書館系統（SMCL）的分館當中除一般英文書籍外，也收藏有繁簡中文、日文、韓文、俄文、西班牙文及印地語（Hindi）等語文書籍，足見該館為提供各民族需求所做的努力。在各大民族節慶，例如華人与韓人的農曆新年、端午節、中秋節，以及墨西哥萬靈節、印度新年 Diwali 等，皆舉辦大型活動吸引移民群眾來館參與。本文的合作者就曾經在農曆新年負責在館內烹調蘿蔔糕、年糕等應景食品，以及端午節提供粽子供大眾品嚐（見圖 1），當日不只華人移民們盡興，當地民眾以及其他族裔人民也體會到熱鬧與喜悅之情，不斷向館員詢問農曆新年及端午節之意義與文化，對促進族群間互相理解有正面意義。



圖 1: 美國聖馬刁郡圖書館系統（SMCL）的分館舉辦端午節活動

資料來源：San Mateo County Library

五、提供資訊及科技教育

美國舊金山灣區是世界資訊科技重鎮，圖書館為縮小數位落差並順應當地潮流，推出各式科技用品供民眾學習或利用。近年圖書館推出電子書借閱服務，並另外提供 e-readers 出借。民眾也能夠遠端利用圖書館帳號獲得電子雜誌及線上影集電影免費觀看。館內除一般電腦使用區外，也另行設置限館內使用的筆記型電腦與平板電腦自動借用機便利民眾。筆者曾參訪芬蘭某一位於社區的圖書館，該館的平板電腦也可以讓讀者外借。

由於美國提供無限行動網路上網服務的業者並未佔多數，聖馬刁郡圖書館系統（SMCL）也讓讀者能以一週為限借出無限使用數據量的 Wi-Fi

hotspots。據稱在讀者外出旅行時有很大幫助。可離館使用的行動電源借用服務也受到歡迎。今年該館也引入 3D 列印機並開設相關課程，任何民眾都可以自行上圖書館網站預約時段，在館員引導之下使用 3D 模型網站列印物品並自行留用，該課程對消弭數位落差極有幫助，見圖 2。

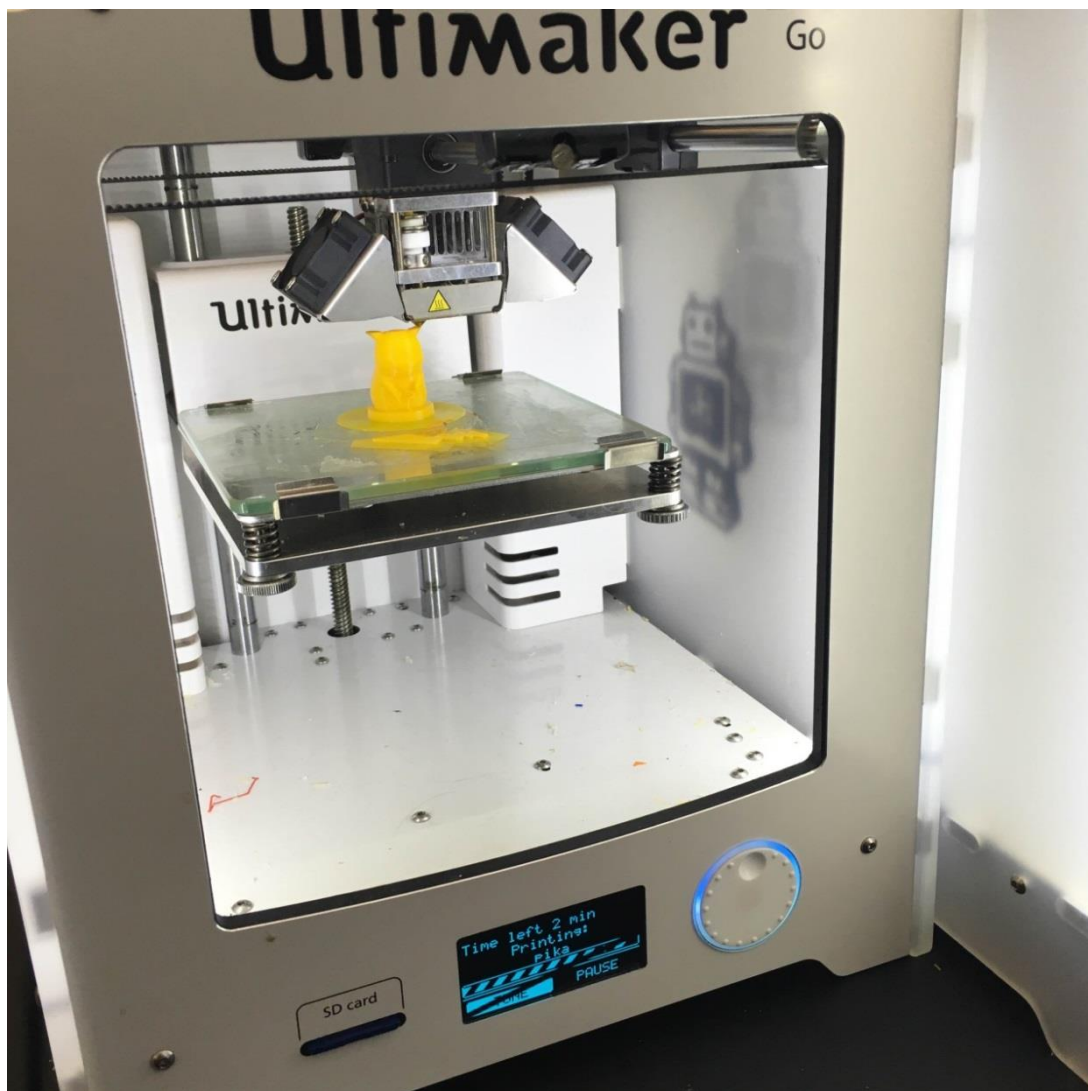


圖 2: 美國聖馬刁郡圖書館系統（SMCL）的分館提供 3D 列印機
資料來源：San Mateo County Library

此外，波士頓公共圖書館（Boston Public Library, 2016）為提供民眾

數位化服務，在總館重新裝潢該館，在低樓層提供大約 6,000 平方呎的空間，作為數位服務部門及數位影像工作室（digital imaging studio）。

六、課後輔導

紐約公共圖書館（New York Public Library，簡稱 NYPL）提供學童免費的課後服務（Afternoon Out-of-school Time Programs）。該項服務可協助學童課後在課程上的協助，週一至週四，每天 3 小時，提供專人諮詢服務，並可讓學童參與教育性電腦課程。（New York Public Library, 2016b）

七、識字教育及免費英語課程

紐約公共圖書館提供識字教育（Early Literacy at the New York Public Library）。該項服務主要協助孩童發展重要的語言技能，在讀、說、唱、寫、玩等各方面所需的語言技能。（New York Public Library, 2016a）該館為協助成年學生促進英語的溝通能力，提供免費的英語課程。大多數課程是每週 2 天，每天 2 小時的課程，也可以選擇在週六進行 4 小時的課程。上述課程分為初階、中階與高階三種。（New York Public Library, 2016c）

聖馬刁郡圖書館系統（SMCL）的分館除了積極收集外文圖書以外，圖書館也以廣泛的移民群眾為對象開設英文會話課程，亦曾經針對華人第二代及第三代移民設立中文書寫及會話班。為提升對新移民的服務品質，SMCL 積極僱用雙語人才或具相關背景之新移民員工以面向各族群達到推廣（outreach）圖書館服務之效。

八、提供中文網頁

西雅圖公共圖書館（Seattle Public Library, 2016）為服務懂中文讀者的需求，提供中文網頁的服務。由此項服務可看出該館對於中文讀者的重

視，並提供諮詢服務。

九、提供視障、聽障與行動不便人士服務

美國大多數大型公共圖書館都有專為視障、聽障與行動不便人士提供服務。以舊金山公共圖書館（San Francisco Public Library, 2016a）為例，該館設有聽障服務中心（Deaf Services Center），專為聽障人士及其家庭或朋友提供服務。該館還有專為視障人士提供服務。此外，該館還為行動不便人士提供免費的寄書服務。

十、提供查檢訃聞服務

舊金山公共圖書館（San Francisco Public Library, 2016b）提供一項在國內而言較罕見的服務—訃聞查檢服務。只要是曾出現在舊金山報紙的訃聞都可以協助查檢。但需填寫過世者的姓名、出生年月日、出生地的資料，以及填寫查檢人的基本資料。

十一、提供樂齡人士學習

英國利物浦公共圖書館（Liverpool Public Library, 2016）提供樂齡人士共同學習的管道。例如：在某一時間與地點，參觀某一場所，有興趣的人士可以先上網登記，並有專人導覽。

參、臺灣公共圖書館提供服務近況

臺灣近年來公共圖書館的發展並不亞於歐美等國，尤其在新館的建設方面更是有長足的發展。國立公共資訊圖書館落成展開序曲，接著是高雄市立圖書館新館、新北市立圖書館等，為臺灣公共圖書館展現全新的面貌。綜合近年來國內新完工的公共圖書館所提供的服務，歸納出各館在提供服務方面較特殊之處有六項，分述如下：

一、提供 24 小時閱覽服務

新北市立圖書館（2016）在國內首創公共圖書館提供 24 小時開放服務。在該館新館的一樓提供 24 小時的借還書服務，民眾可透過自助借還書機，自行借書與還書。大臺北地區民眾有許多是夜貓子，該館 24 小時的服務，可提供民眾夜晚除了娛樂外的閱讀書刊的去處。

二、提供新住民圖書閱覽服務

國際圖書館學會聯盟（IFLA）於 2006 年發表「多元文化圖書館宣言」（The IFLA Multicultural Library Manifesto），強調圖書館需尊重多元文化與語言的需求，提供多元文化的圖書資訊服務（國家圖書館，2009）。由此宣言可知國際圖書館已開始對於多元文化與語言的重視，並應提供其所需的圖書資訊服務。

臺灣在近年來新住民的人口逐年增加，公共圖書館也能跟隨國際圖書館的發展，對於新住民提供圖書資訊服務。國立公共資訊圖書館提供多元文化服務，包括四方面：（1）美國資料中心、（2）法國資料中心、（3）英國資料中心、（4）東南亞新住民服務。由該圖書館所提供的美國、法國與英國三國的資料中心，可讓國人增長見聞，並進一步取得這三國的圖書資訊及相關服務。東南亞新住民來自越南、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨等國，截至 104 年中部地區來自上述國家的配偶已有 39,000 多人，可知新住民人口已相當可觀，不可忽視新住民對於圖書資訊服務的需求（吳彩鳳、梁鴻樹，2015）。

三、提供三大超商借還書

臺北市立圖書館於 2016 年 10 月推出三大超商（7-ELEVEN、全家、萊爾富超商）借還書的服務，民眾申辦臺北市圖書館借閱證及「超商借書

服務」會員之後，即可線上預約圖書，並至指定超商取書或還書，單次運費 50 元。目前全國有上萬家三大超商，大部分超商都是 24 小時全年無休。由於此項服務並不限於大臺北市民眾，全國民眾都可以透過此項服務借閱該館多達 700 多萬冊圖書，對於平時忙碌的上班族而言，十分便利（魏苙伊，2016）。臺北市圖此項服務在國內而言，屬於創舉，便於民眾借書與還書，尤其在國內便利超商遍布各地的情况，在世界而言亦屬罕見。公共圖書館能夠結合國內的超商系統，讓民眾透過超商系統借還書，實屬全民之福。但此舉國內的出版業界也有反彈，深恐此舉會影響到出版業的業績。出版界認為圖書館、出版業與作家三者應是夥伴關係，但北市圖此舉會犧牲夥伴的利益，圖利物流業者與超商，造成書借出愈多，但買書的人卻愈少的困境（林倖妃，2016）。

邱炯友（2013）近年來研究公共出借權（Public Lending Right）探討圖書館借出圖書或其他媒體給讀者對於作者的影響，以及透過政府補償金或酬金來彌補作者的損失。如果國內能夠實施公共出借權將對於作者的權益損失降至最低，又可以滿足一般大眾快速借書圖書的需求，可謂一舉兩得。

四、發展微型圖書館

臺北市文化局與幾家企業在臺北市五個捷運站建置「微型圖書館」（Little Free Library），期望能夠提升北市的閱讀活動。這五個微型圖書館選放五家出版社的圖書，可以免費讓民眾帶回家閱讀。由於設置在北市的捷運站，十分便利，但也造成圖書被民眾借出的較多，但歸還的較少的現象，與當初的構想有些出入（王岫，2016）。

五、提供視障人士圖書資訊服務

國立臺灣圖書館目前是臺灣在視障人士提供服務的專責圖書館，該館

有視障人士閱覽所需的各種設備及專人提供服務。除了此館之外，在臺北市立圖書館也有專門提供視障人士服務的啟明分館。

六、學校圖書館與公共圖書館合作

目前公共圖書館中與學校合作較有成績的圖書館要屬臺北市立圖書館，該館提供的服務項目包括：借閱證申辦、電子書推介、好書票選、校園共讀、寒暑期閱讀活動等多項服務（洪世昌，2013）。

肆、公共圖書館服務新面貌

綜合上述國外與國內公共圖書館發展之近況，針對國內公共圖書館在提供服務方面，筆者提出在目前及未來數年發展的方向共有六項，分述如下：

一、公共圖書館是社區的樞紐

雖然已進入 21 世紀及邁向數位化時代，但實體的公共圖書館在可預見的未來仍將存在，且公共圖書館將更進一步成為社區的樞紐（Community Hub）（Nygren, 2014）。由於公共圖書館提供服務的對象很廣泛，從幼兒到耄耋的長者，都是其服務的對象。公共圖書館所處的位置離民眾居住地較接近，有地利之便，再加上提供民眾免費的資訊服務，因而可以吸引民眾前往利用。

二、公共圖書館是樂齡人士的休憩所

依據內政部於 105 年 9 月 29 日公布的「104 年簡易生命表」，國人的平均壽命達 80.2 歲。再過幾年，臺灣將與歐美或日本等國相同，逐漸邁向高齡化的社會。公共圖書館是樂齡人士的休憩場所之一。陳格理（2015）對於公共圖書館中高齡者的閱讀環境，提出許多應注意的事項，包括在空

間、環境與設施方面，公共圖書館應注意的事項，十分詳盡，可供公共圖書館參考。閱報區是樂齡人士使用率較頻繁的區域，因而在閱報桌、燈光、椅子等都需針對中高齡人士的需求設計或採購。

三、公共圖書館與學校圖書館共同推廣閱讀

美國與芬蘭等國公共圖書館都積極推廣閱讀活動，國內近年來國家圖書館積極推廣閱讀，但閱讀活動仍以公共圖書館為主體較合適，負責閱讀推廣活動，並可結合各地的學校一起推動。如能讓在學的學童從小就養成閱讀的習慣，對於其日後的學習與發展都有助益。

四、提供多元文化服務

以美國西雅圖公共圖書館及聖馬刁郡圖書館系統（SMCL）的例子，國內的大型公共圖書館也可以仿效。依據各地新住民的特色，提供各種東南亞語文的網頁服務。除了新住民所需語文的網頁外，還可以提供新住民所需的各項諮詢服務。

此外，還可配合各新住民的家鄉節慶日，例如：潑水節，舉辦活動與美食品嚐，讓本地民眾多認識新住民國家的風土民情，並可促進族群間的文化交流與融合。

五、公共圖書館提供資訊素養、中文及繼續教育

處於目前資訊科技與產品快速發展的時代，如未能善於使用資訊產品及相關服務，將會與社會逐漸脫節。芬蘭公共圖書館伴演推廣資訊素養角色，期許國內的公共書館也可以擔任一般民眾資訊素養的提供者，主動為有需要這方面服務的民眾提供資訊素養教育。

在中文教育方面，以美國紐約公共圖書館的經驗，國內的大型公共圖

書館也可以仿效，為新住民或來臺求學的外籍學生，提供中文語文教育服務。由於此項服務涉及語文教育專業，因而需聘請在中文語文教育方面的專家或經過認證的人士來擔任教師。

在一般繼續教育服務方面，公共圖書館也可提供讀書會、音樂會、縫紉課、繪畫、故事時間與基礎電腦班等長期或定期舉辦的活動。還可以邀請律師駐館供民眾免費諮詢。美國某些公共圖書館的讀者也能領取當地博物館的免費票券入場參觀。上述的活動都屬於繼續教育的範圍。

六、提供課後輔導

以美國紐約公共圖書館的發展經驗，提供學童在課後的課程或相關的諮詢服務。國內目前在小學週遭大都由民間人士設有課後輔導，可協助上班族的雙親。國內公共圖書館如要仿效美國紐約公共圖書館的做法，需因地制宜，並考慮如何避免與民爭利的問題。

伍、結語

現今的公共圖書館已跳脫傳統圖書館的概念，將扮演社區樞紐的角色。公共圖書館提供的服務項目將朝向多元化發展，以及增進社區發展為首要目標。處於 21 世紀的今日，科技的發展與資訊產品的日新月異，會讓人產生一種錯覺—實體圖書館將日漸式微，甚至於實體圖書館將不再存在。早自 1980 年代圖書館界已提出無紙社會的口號，但如今 30 年過去了，實體圖書館不但未消失，還日益成長與茁壯。

所謂「科技不外人性」，科技再進步，仍將以服務人類為主。即使 3C 產品再進步，仍舊有拒絕使用或較少用此類產品的人士。公共圖書館面對一般普羅大眾，無論使用資訊設備及其產品與否，都是其服務的對象。公共圖書館在收藏的圖書資訊方面已朝向多元化發展，藉由新資訊科

技及產品，讓民眾可以享受到更新穎與快速的服務。民眾可以自行取得新的資訊服務，但也可透過公共圖書館來取得所需的資訊服務。資訊科技的快速發展可以讓資訊傳遞更為迅速，人際之間的溝通更為快速與頻繁，幾乎已達到零時差的地步。但人際之間面對面的溝通，不一定會更為頻繁，甚至於有更減少的趨勢。公共圖書館的存在正可以彌補人際間溝通減少的困境。公共圖書館如能發揮其樞紐的角色，透過舉辦各種活動，增加地區民眾的參與，對於不同族群間的融合、樂齡人士的參與都將有莫大的助益。公共圖書館仍將存在，且將提供給民眾更為多元化與新穎性的服務，以滿足民眾對於知識的追求與資訊的需求。

今日的公共圖書館提供的服務係建立在過去建構的基礎上。公共圖書館秉持其推廣學習資源、擴大資訊教育的精神，但將以更新穎、更便民的服務呈現，讓民眾對公共圖書館有更新的期待，方為公共圖書館永續經營之道。

參考書目

- 王岫（2016）。微型圖書館比你想得更大。**自由時報**，2016年10月22日 A19 版。
- 李柏如（2014）。芬蘭的成人教育背景及圖書館等教育環境現狀。**臺北市立圖書館館訊**，31（3），61-88。
- 吳彩鳳、梁鴻栩（2015）。族群間的橋樑：國立公共資訊圖書館多元文化服務。**國立成功大學圖書館館刊**，24，24-39。
- 林倖妃（2016）。超商可借書，為何點燃出版界怒火？**天下雜誌**，2016年10月24日。檢自：

<https://www.cw.com.tw/article.action?id=5078952>（2016年10月31日檢索）

邱炯友（2013）。公共出借權與圖書公閱版：照顧了誰？影響了誰？**全國新書資訊月刊**，172期，19-26。

洪世昌（2013）。圖書館與學校的合作，檢自：

<https://sites.google.com/site/teacherlibrariantw/jiang-yi-xia-zai/102advancedppt>（2016年10月31日檢索）。

陳格理（2015）。試論公共圖書館中高齡者的閱讀環境。**臺北市立圖書館館訊**，33（1）：1-18。

國家圖書館（2009）。UNESCO 認可通過 IFLA 多元文化圖書館宣言。

檢自：<http://www.ncl.edu.tw/ct.asp?xItem=12339&ctNode=1305&mp=2>

（2016年10月31日檢索）

溫晏、柯皓仁（2011）。臺灣公共圖書館與學校合作服務之研究。**國家圖書館館刊**，100（1），133-158。

新北市立圖書館（2016）。開放時間表，檢自：

<http://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/htmlcnt/01a3379b61eb4106abf200ced7a9bf2c>（2016年11月6日檢索）。

魏莨伊（2016）。三大超商即起可借還書，**聯合影音**，檢自：

<http://video.udn.com/news/578600>（2016年10月31日檢索）。

Boston Public Library. (2016). *Central Library Renovation Reopening:*

Investing in Our Digital Future. Retrieved from

<https://www.bpl.org/press/2016/06/06/central-library-renovation-reopening-investing-in-our-digital-future>（2016年10月31日檢索）

Liverpool Public Library. (2016). *Senior Adults Learning Together*. Retrieved

from <http://www.lpl.org/>（2016年11月2日檢索）

- Manchester Public Library. (2016). *Kids & Parents*. Retrieved from <http://bookdb.nextgoodbook.com/Newsletter/w/f600c28ffefb90e740bf43/04740e9e/1/41968> (2016 年 11 月 2 日檢索)
- New York Public Library (NYPL). (2016a). *Early Literacy at the New York Public Library*. Retrieved from <https://www.nypl.org/education/parents/arly-literacy> (2016 年 10 月 20 日檢索)
- New York Public Library (NYPL). (2016b). *Free Afternoon Out-of-School Time Program at the New York Public Library*. Retrieved from <https://www.nypl.org/ost> (2016 年 10 月 20 日檢索)
- New York Public Library (NYPL). (2016c). *Free English Classes*. Retrieved from <https://www.nypl.org/events/classes/english> (2016 年 10 月 20 日檢索)
- Nygren, Å. (2014). *The Public Library as a Community Hub for Connected Learning*. Presented at the IFLA WLIC 2014, Lyon, France. Retrieved from <http://library.ifla.org/1014/> (2016 年 10 月 24 日檢索)
- San Francisco Public Library (2016a). *Accessibility Services*. Retrieved from <https://sfpl.org/index.php?pg=2000002501> (2016 年 10 月 31 日檢索)
- San Francisco Public Library (2016b). *Obituary Search Request*. Retrieved from <https://sfpl.org/index.php?pg=2000049301> (2016 年 10 月 31 日檢索)
- Seattle Public Library. (2016). *Citizenship class – Beginner* (for Chinese language speakers) Retrieved from <https://www.spl.org/audiences/chinese/zh-visit-the-library> (2016 年 10 月 31 日檢索)

數位學習平台可用性研究

A Usability Study of An e-Learning Platform

賴玲玲

Ling-Ling Lai

淡江大學 資訊與圖書館學系副教授

Associate Professor, Department of Information and Library Science

Tamkang University

Email : linglinglai@hotmail.com

林姝吟

Shu-Yin Lin

淡江大學 資訊與圖書館學系

Department of Information and Library Science

Tamkang University

【摘要】

現今網路及數位環境發展中，透過數位學習平台進行教學活動已越來越普遍。數位學習平台需具備良好的課程規劃功能，協助教師建置適合其課程規劃的教學活動，以提供學習者良好的學習環境，因此數位學習平台的課程規劃可用性就顯得更加重要。本研究目的為運用介面評估中常用的可用性測試、訪談及問卷調查，透過課程規劃者的角度，探討Moodle教學平台課程規劃之可用性，同時檢視具備不同經驗之使用者在使用Moodle教學平台課程規劃所遇到的困難及差異，進而提出改善建議。研究結論建議數位學習平台設計者在進行課程規劃設計時，應建立良好的資訊架構、設定直覺的任務名稱、簡化功能操作步驟、符合使用者習慣的物件與功能設計及設計清楚簡潔的版面編排，以創建出符合使用者需求的數位學習平台。

【Abstract】

In the digital age, it is very common to teach online courses and programs through e-learning platforms. E-learning platforms should provide instructors with complete course planning functions such as uploading teaching materials and setting up teaching activities, so to provide a well-designed learning environment. Therefore, the usability of the e-learning platform becomes critical and affects many. This research study sets out to study the usability of Moodle platform for its course planning related issues and to examine the difficulties users have as well as the differences encountered by novice users and expert users by usability testing, interviews, and questionnaires. In order to design an e-learning platform with good usability, the study concludes with suggestions for e-learning platform designers, including setting up profound information architecture, naming labels and buttons intuitively, eliminating as much as possible the steps for completing each task, designing objects that match users' understandings with the real world, and providing clear and concise layout for all pages.

關鍵詞：數位學習平台、Moodle、可用性

Keywords: E-Learning Platform, Moodle, Usability

壹、緒論

現今數位學習的時代，透過數位學習平台進行網路教學、線上學習和互動交流已越來越普遍，遠距離學習的情境下，若要提供教學者和學習者有良好的互動和溝通的管道及符合使用者需求的教學環境，數位學習平台需要先具備良好的課程規劃功能，提供給教師建置適合其課程規劃的教學活動，以便順利地進行數位學習課程，因此數位學習平台的課程規劃可用性就顯得更加重要。可用性的網站設計概念即是以使用者為中心為出發點（魏澤群，2005），可用性評估著重於瞭解使用者及使用任務上的整體過

程與操作之困難，藉由可用性評估結果，進一步改善數位學習平台課程規劃功能的設計，期望讓使用者能夠產生美好的使用經驗，並願意持續使用。本研究期望運用介面評估中常用的可用性測試，透過課程規劃使用者的角度，探討 Moodle 教學平台課程規劃之可用性，同時檢視具備不同經驗之使用者在使用 Moodle 教學平台課程規劃所遇到的困難及差異，進而提出改善建議，以作為未來數位學習平台設計者在進行課程規劃開發、設計或修改時的參考依據。

貳、文獻回顧

一、數位學習平台

數位學習平台是在數位學習環境中，提供教學者與學習者進行互動溝通的媒介，利用網路突破時間和空間的限制，以同步或非同步的方式進行各式各樣的教學方式和學習活動（吳莉欽，2002）。數位學習平台發展初期，臺灣數位學習平台市場較多外商產品，在這股數位學習平台風潮中，大專院校開始選用適合自己學校的平台，積極推動數位學習（顧大維，2005），而後國內也逐漸開發許多符合 SCORM 標準的學習平台，例如中正大學網路教學平臺、訊連科技（Cyberlink）、哈瑪星科技等（吳美美，2004）。本研究根據教育部 103 學年度全國大專校院名錄，整理國內大專校院使用數位學習平台現況，發現目前國內有 159 所大專校院，其中 48 所大專校院選擇使用 Moodle 作為數位學習平台，數量最多，接下來依使用數量遞減，分別是 45 所大專院校選擇使用之智慧大師（Wisdom Master）、18 所大專院校選擇使用之 iLMS 整合式校園學習管理系統（以下簡稱為 iLMS）及 10 所大專院校選擇使用之 e-Campus III（2014）。數位學習平台大致具備相同的功能，學校不論選擇商業付費教學平台或自行開發教學平台，均須負擔龐大的建置和維護經費，因此逐漸有許多學校開

始轉而選擇使用具備開放原始碼的免費 Moodle 教學平台（田冠鈞，2004；林敏慧、陳慶帆，2004；Butler University, 2011）。

二、Moodle 教學平台

Moodle 教學平台的全名為「模組化物件導向動態學習情境」（Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment），為一個開放原始碼的自由軟體 Course Management System（CMS）課程管理系統，由澳洲的 Martin Dougiamas 運用教學原理撰寫出的課程管理程式，採用開放原始碼（Open Source）的方式發佈，藉著 General Public Licence（GPL）的授權方式，結合網路社群的力量，提供自由使用、修改、散佈及共同開發設計新的功能與需求，Moodle 開發維持開放性與自由性，提供不同的工具及特色滿足開課需求，例如：Moodle 管理內容元件可依據課程特別設計；學習者的學習歷程紀錄，讓教學者能深入分析學生的學習歷程，了解學生學習成效（辛文義，2010；張勝茂、李武璋、林永祥，2007），期望藉由此工具協助，達到不受限制的教育及更有效的教學。

綜整前述，Moodle 為目前最多大專院校選擇使用的數位學習平台，與其他平台相比，除免費提供數位學習課程進行所需之各種教學與學習功能外，其為一套自由軟體，採用開放原始碼，讓使用者可依需求修改系統、介面或擴充功能。綜合以上各項優點與考量，本研究選擇 Moodle 教學平台作為受測平台。

三、可用性評估應用於數位學習平台

回顧過去五年的可用性評估應用於數位學習平台之相關研究，可發現近年來數位學習平台在可用性評估應用之相關領域研究現況，綜合分析文獻內容並整理其研究目的與研究結果，可歸納出以下兩種研究類型：

(一)數位學習平台介面設計研究

透過分析可用性評估相關文獻，可以發現這些文獻主要為進行「數位學習平台介面設計」之研究，研究結果包含使用者認知性問題、控制性問題、防止科技障礙問題、導覽設計、平台畫面設計、視覺設計、圖示標示設計、功能介面設計等問題（Alelaiwi, & Hossain, 2015; Hock, Omar, & Mahmud, 2015; Shahid & Abbasi, 2014; Tee, Wook, & Zainudi, 2013; Thuseethan et al., 2015; Unal & Unal, 2011）。針對 Moodle 教學平台的可用性問題中，研究多指出其介面設計不良、圖示標示不清，易讓使用者混淆，期望能夠增加適性的使用者介面。

(二)數位學習平台使用者友善程度研究

透過分析可用性評估相關文獻，可以瞭解這些文獻著重在介面的「使用者友善程度」研究，針對介面複雜程度、模組功能等是否具備使用者友善等面向進行分析與討論（Hock et al., 2015; Ivanović et al., 2013; Kiget, Wanyembi, & Peters, 2014）。研究結果均指出 Moodle 功能模組較複雜，需有專業人員進行協助。

綜整上述數位學習平台可用性評估文獻可發現，研究依據不同環境、需求或對象選擇適合的評估方法，並搭配多種評估工具，藉此從多角度進行資料蒐集。過去研究中以問卷調查法、訪談法及可用性測試進行資料蒐集為多。透過不同的可用性評估方法，獲得數位學習平台於系統介面設計時，未察覺到的不同面向之可用性問題；透過問卷調查、訪談的方式，深入了解使用者對於平台功能的認同感、喜好程度或評價；而進行可用性測試，可知道哪些介面或功能設計是符合使用者需求，哪些部分則需進行加強和修正，改善數位學習平台的可用性，提升使用者持續使用意願，更有助於數位學習的進行。

參、研究方法

本研究旨在從課程規劃者的角度，探究 Moodle 教學平台課程規劃介面之可用性。透過可用性測試評估 Moodle 平台，瞭解課程規劃者針對 Moodle 課程規劃介面之看法，並評估 Moodle 平台課程規劃的可用性問題。本研究以「淡江大學 Moodle 遠距課程教學平台」作為可用性評估之平台，將 16 位淡江大學研究生依擔任課程助教之經驗分成兩組參與者，進行可用性測試、訪談及問卷調查。藉由兩組參與者之操作歷程及經驗分享，將結果進行比較和分析。研究層面著重於學習性、效率、有效性、錯誤率與滿意度等 5 項標準，作為 Moodle 平台課程規劃可用性評估面向，了解 Moodle 平台中課程規劃介面之可用性，提供未來數位學習及課程規劃設計者對於相關介面之參考。

肆、資料分析

本研究分別以可用性測試、訪談及問卷調查三種研究方法進行研究。藉由可用性測試結果，研究者分析出平台功能之效率、有效性及錯誤率等 3 項指標；藉由訪談內容獲取學習性指標以及使用困難的相關研究資料；整理及分析問卷調查結果，獲得可用性指標評估資料，了解受測者對於平台課程規劃部分可用性的主觀感受。以下資料分析分為二部分：第一部分為數位學習平台課程規劃之可用性；第二部分為課程規劃功能之使用困難。

一、數位學習平台課程規劃之可用性

研究者分析數位學習平台課程規劃各項任務的可用性，「學習性」較佳的任務為課程設定、連結網站、心得報告、作業及討論區。「效率」較佳的任務為心得報告、討論區及連結網站。「有效性」較佳的任務為討論

區、心得報告、連結網站及作業。「錯誤率」最低的任務依序為討論區、心得報告及連結網站及作業，以上僅列出各項指標最佳排名前三名，參見表 1。

心得報告、討論區、連結網站、課程設定、作業等部分的名稱命名清楚明瞭，其中的功能設置也很簡單，課程規劃者可以快速找到需要用到的功能，瞭解如何使用此功能，並按照任務內容需求完成任務操作，如同 Nielsen（1995）在其著名的 10 項可用性設計原則中提到的系統與現實的關聯性，平台內出現的功能名稱，就是使用者一般習慣使用的名稱，因此讓使用者可以很直覺的掌握到功能的意涵，不需花時間猜測或理解其命名意義。

表 1 可用性指標較佳之排序

平台功能 可用性指標			
學習性（最佳）	課程設定、連結網站、心得報告	作業	討論區
效率（最佳）	心得報告	討論區	連結網站
有效性（最佳）	討論區	心得報告	連結網站、作業
錯誤率（最少）	討論區	心得報告	連結網站、作業

資料來源：本研究整理

「學習性」最差的任務為測驗卷、公開教材目錄及線上資源。「效率」最差的任務為報表、公開教材目錄及線上資源。「有效性」最差的任務為線上資源、公開教材目錄、測驗卷及報表。「錯誤率」最高的任務為線上資源、公開教材目錄及測驗卷及報表，以上僅列出各項指標排名前三名，參見表 2。其中，線上資源的設計不符合 Nielsen 可用性設計原則中提到的系統與現實的關聯性。平台內出現的功能名稱，讓課程規劃者無法直接辨別出其功能，需要花時間思考或嘗試幾次，才能知道功能的用法。測驗卷的設計則不符合 Nielsen 提到的彈性和使用效率。測驗卷功能設計步

驟既繁複，欄位又繁多，讓使課程規劃者需要經過非常多步驟才能夠完成任務，讓人感到困難與繁瑣。公開教材目錄的設計不符合 Nielsen 可用性設計原則中提到的系統與現實的關聯性，課程規劃者不知道此功能名稱與用法之間的連結，因此無法完成任務。報表及學習管理此兩部分設計不符合 Nielsen 可用性設計原則中提到的系統與現實的關聯性，該設計的功能和分類皆不清楚，讓課程規劃者無法直覺且快速找到需要的功能。

表 2 可用性指標較差之排序

平台功能 可用性指標			
學習性（最差）	測驗卷	公開教材目錄	線上資源
效率（最差）	報表	公開教材目錄	線上資源
有效性（最差）	線上資源	公開教材目錄、測驗卷	報表
錯誤率（最高）	線上資源	公開教材目錄、測驗卷	報表

資料來源：本研究整理

二、數位學習平台課程規劃功能之使用困難

研究者發現課程規劃者在各項受測任務中遇到的困難可歸納為七種不同類型，包含功能與分類不明確、功能名稱定義不清、功能編輯方法複雜、功能欄位太多、功能設定與使用者習慣不一致、功能圖示和字體太小及排版混亂等，各項困難研究詳述如下：

（一）分類不明確

數位學習平台中的課程規劃功能分別在「新增線上資源」與「新增活動」兩種設計中以下拉式選單提供課程規劃者選擇。研究發現，在進行課程規劃及設計時，課程規劃者經常在兩個下拉式選單中徘徊，不知道要在哪一個選單中才能找到合乎使用需求的課程規劃功能。此外，部分功能中的選項分類亦不明確，功能分類不明確，讓使用者在操作過程中無法理解各類型功能或選項的差異與用途，便無法快速找到需要的功能。

(二) 命名定義不清

數位學習平台課程規劃部分功能命名與用法之間的關聯度並不高，使用者在看見功能名稱時，無法在認知層面將功能名稱定義與使用方法連結在一起。因此在進行課程規劃時，使用者會先花時間點選意義不明確或不理解的功能，嘗試使用和瞭解功能用途之後，才能分辨出哪一功能是其真正需要使用來進行課程活動的設定，以完成課程規劃。

(三) 編輯方法複雜

數位學習平台中部分課程規劃的功能編輯方法過於複雜，使用者在選擇使用某一功能後，進入編輯區域的步驟繁多，讓使用者在操作過程中，常常不知道如何進行下一步驟，也容易感到非常困惑，需要花費較多時間消化和嘗試如何正確使用平台中所提供的功能。

(四) 欄位太多

數位學習平台中部分課程規劃提供的編輯項目太多，使用者在點選進入功能編輯時，同一時間出現在畫面中的欄位選擇琳瑯滿目，無法理解每一欄位編輯所對應的實際用途及各欄位間的差異，讓使用者在操作過程中感到很負擔，擔心是不是遺漏了哪些必要的欄位設定，或是設定過多欄位是原先課程規劃中不需要使用的。

(五) 設定方式與使用者過去經驗不一致

數位學習平台中部分課程規劃的功能設定與使用者過去使用經驗不一致，使用者在使用其他軟體功能的經驗，習慣將檔案以拖曳的方式進行新增或移動等調整，而平台中的排版功能則需要點選各種按鈕，一一將各項目進行調整。此外，測驗卷中的新增試題，由左邊將試題拉進右邊的方法，亦與使用者先前使用經驗不相同，讓使用者在操作過程中感到不適

應。

（六）圖示及字體太小

數位學習平台中所顯示的功能圖示及字體太小，使用者在操作過程中，常常會因為圖示或字體太小的因素，沒有注意到平台中有提供其他功能可以使用，或是遺漏掉應該要設定的項目，亦或是找不到需要使用的功能所擺放的位置，進而讓使用者在整體操作的過程中感到不愉快。

（七）排版混亂

數位學習平台中的排版主要為字體與圖示互相搭配，當使用者進入編輯模式時，每一項目後會出現排版功能的圖示，包含往左搬移、往右搬移、搬移、編輯、刪除及隱藏等 6 個按鈕，提供使用者進行版面編排，讓使用者感覺到混亂。此外，在測驗卷功能中的題庫，不論是新旧試題皆顯示在題庫中，讓使用者在新增試題後，找不到才剛新增的題目，讓使用者感覺複雜。

伍、 結論與研究建議

根據 Moodle 教學平台課程規劃可用性測試研究結論，對於數位學習平台課程規劃功能設計應該要注意的設計原則提出建議，提供數位學習平台設計師在設計數位學習平台課程時，規劃功能的參考。

一、 數位學習平台課程規劃功能設計建議

（一）建立良好的資訊架構

根據研究結果得知，受測者在進行任務操作時，不能理解平台中提供的「新增線上資源」與「新增活動」兩個下拉式選單之間的差異。功能分類不明確，讓受測者無法快速且直覺的區分各功能間的差異。因此設計者

應建立好的、滿足使用者需求的資訊架構，透過確切的定義網站內容與功能，進行更明確且直覺的功能分類，讓使用者能快速找到其想要使用的功能，並完成其任務（Sprengers, 1999）。

（二）設定直覺的任務命名

根據研究結果得知，報表、公開教材目錄及線上資源等任務的命名定義較不清楚，受測者無法理解名稱及其用法之間的連結。設計者在擬定數位學習平台中出現的各項功能名稱時，命名應與相同領域常用的名稱類似或一致，讓使用者能快速且直接的聯想到功能的意義與用途，瞭解功能可提供哪些資訊，正確地選擇需要使用的功能並完成任務（Nielsen, 1995）。

（三）簡化功能操作步驟

大部分受測者認為測驗卷和公開教材目錄編輯方法太複雜，操作步驟繁多，讓使用者在操作過程中感到很困惑。設計者在進行各項功能規劃時，應盡量使操作步驟簡單，或提供智慧型的功能操作指引，以減輕使用者的挫折感，並提升操作速度（Nielsen, 1995）。另外，在設定功能欄位時，可將必須填寫的欄位顯示出來；非必要填寫的欄位，則可將之隱藏，讓使用者在需要填寫時再自行選擇展開需要設定的欄位，減輕使用者在進行設定工作過程的負擔。

（四）符合使用者習慣的物件與功能設計

受測者在進行測驗卷及線上資源等任務均提出疑問，認為功能設定的方法難以理解，與自己的使用習慣和先前使用其他軟體的經驗都不太一樣。因此設計者在進行各項功能設置及各項按鈕、選單設定時，應注意到使用者是否可以理解這些物件的意涵及功能設計是否符合使用者的習慣，

並提供相對符合使用者先前使用經驗的平台環境給使用者使用（李青蓉，1998；Tognazzini, 2014）。

（五）設計清楚簡潔的版面編排

受測者於訪談內容中提到，一進到平台的編輯模式，便讓人感到不舒服，尤其圖示太多，而文字太小；繁複的圖示加文字排版方式，帶給使用者感覺很凌亂、煩心的感受。設計者應注意平台網站基本元素的版面編排方式，讓平台的視覺設計和內容呈現能夠清楚簡潔，避免造成使用者在操作平台功能時，產生閱讀平台的困擾（林巧敏、范維媛，2013；Sprengers, 1999）。

參考書目

田冠鈞（2004）。臺灣高等教育發展數位學習的瓶頸與展望。**教育研究月刊**，125，17-26。檢索自

<http://140.136.180.189/xms/content/show.php?id=4988>

吳美美（2004）。數位學習現況與未來發展。**圖書館學與資訊科學**，30（2），92-106。檢索自

http://elearning.glis.ntnu.edu.tw/blog/archives/publicatioins/%E5%90%B3%E7%BE%8E%E7%BE%8E2004_%E6%95%B8%E4%BD%8D%E5%AD%B8%E7%BF%92%E7%8F%BE%E6%B3%81%E8%88%87%E6%9C%AA%E4%BE%86%E7%99%BC%E5%B1%95.pdf

吳莉欽（2002）。電腦網路學習環境的理念與問題。**教育資料與圖書館學**，39（4），441-455。

李青蓉、魏丕信、施郁芬、邱昭彰（1998）。**人機介面設計**。新北市：空

中大學。

辛文義（2010）。**Moodle 學習心法**。檢索自

<http://www.mdu.edu.tw/~oaa/RC/TS/other/20120208.pdf>

林巧敏、范維媛（2013）。數位典藏資訊網易用性評估：以人文社會科學相關領域中綱計畫成果資訊網為例。**圖書館學與資訊科學**，39（1），46-63。

林敏慧、陳慶帆（2004）。快速建構網路教學平台的新方案：Moodle。**教育研究月刊**，126，85-98。

張勝茂、李武璋、林永祥（2007）。以 Moodle 建置國民小學「數位學習課程管理平台」之可行性研究。在高雄師範大學編著，**科技教育課程改革與發展學術研討會論文集**。高雄市：高雄師範大學。

教育部（2014）。**103 學年度全國大學校院名錄**。檢索自

<http://ulist.moe.gov.tw/Download/FileDownload>

魏澤群（2005）。使用者最大：從優使性（Usability）出發的網站設計原則。台北市：網奕資訊。

顧大維（2005）。從數位教學平台使用的迷思：看教學設計在數位學習應扮演的角色。**教育研究月刊**，131，118-126。

Alelaiwi, A., & Hossain, M. S. (2015). Evaluating and testing user interfaces for e-learning system: Blackboard usability testing. *Journal of Information Engineering and Applications*, 5（1），23-30. Retrieved from <http://www.iiste.org/Journals/index.php/JIEA/article/viewFile/19314/19580>

Battleson, B., Booth, A., & Weintrop, J. (2001). Usability testing of an academic library web site: A case study. *The Journal of Academic Librarianship*, 27（3），188-198. Retrieved from http://web.simmons.edu/~benoit/lis403/battleson_2000.pdf

Butler University. (2011, July 27). *Learning management system*（LMS）

- Evaluation 2011-2012*. [Web blog message]. Retrieved from <http://blogs.butler.edu/lms/files/2011/08/executive-summary.pdf>
- Hock, S. Y., Omar, R., & Mahmud, M. (2015). Comparing the usability and users acceptance of open sources learning management system (LMS) . *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5 (4) , 1-5. Retrieved from <http://www.ijsrp.org/research-paper-0415/ijsrp-p4081.pdf>
- Hom, J. (1998). *The usability methods toolbox*. Retrieved from <http://usability.jameshom.com/index.htm>
- Ivanović M., Putnik Z., Komlenov Ž., Welzer T., Hölbl M., & Schweighofer T. (2013). Usability and privacy aspects of moodle: Students' and teachers' perspective. *Informatica*, 37 (3) , 221-230. Retrieved from <http://www.informatica.si/index.php/informatica/article/view/451/455>
- Kiget, N. K., Wanyembi, G., & Peters, A. I. (2014). Evaluating usability of e-learning systems in universities. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*. (IJACSA) , 5 (8) , 97-102. Retrieved from https://thesai.org/Downloads/Volume5No8/Paper_15-Evaluating_Usability_of_E-Learning.pdf
- Nielsen, J. (1995). *10 usability heuristics for user interface design*. Retrieved from <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- Shahid, S., & Abbasi, M. S. (2014). Usability testing of an e-learning system: A comparative study of two evaluation techniques. *IOSR Journal of Computer Engineering*, 16 (6) , 39-43. Retrieved from <http://www.iosrjournals.org/iosr-jce/papers/Vol16-issue6/Version-8/G016683943.pdf>
- Sprengers, J. (1999). *Objective evaluation of likely usability hazards – preliminaries for user testing*. Retrieved from <http://www.abeleto.nl/pdf/objective-evaluation-websites-19990000.pdf>
- Tee, S. S., Wook, T. S. M. T., & Zainudin, S. (2013). User testing for moodle

- application. *International Journal of Software Engineering and Its Applications*, 7 (5) , 243-252. Retrieved from http://www.sersc.org/journals/IJSEIA/vol7_no5_2013/22.pdf
- Thuseethan, S., Achchuthan, S., & Kuhanesan S. (2015). Usability evaluation of learning management systems in Sri Lankan universities. *Global Journal of Computer Science and Technology*, 15 (1-C) , 14-25. Retrieved from <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1412/1412.0197.pdf>
- Tognazzini, B. (2014). *First principles of interaction design (Revised & Expanded)* . Retrieved from <http://asktog.com/atc/principles-of-interaction-design/>
- Unal, Z., & Unal, A. (2011). Evaluating and comparing the usability of web-based course management systems. *Journal of Information Technology Education*, 10, 19-38. Retrieved from <http://www.jite.org/documents/Vol10/JITEv10p019-038Unal904.pdf>

圖書館成果評鑑：看見圖書館的價值

Outcome Measurement for Libraries and Implications

王梅玲

Mei-Ling Wang

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授

Professor, Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies,

National Chengchi University

Email : meilingw@nccu.edu.tw

藍翊瑄

Yi-Hsuan Lan

臺北市立圖書館館員

Taipei Public Library Librarian

Email: bluestubasa@gmail.com

【摘要】

公共圖書館近年來實施許多大型計畫，從建築空間改造、充實閱讀館藏、推動多元閱讀活動，受到大眾喜愛，但成果如何？如何展現與證明為期六年的教育部閱讀推廣與館藏充實計畫的成效？圖書館成果評鑑是配合預設之目標評量圖書館服務與活動對於使用者產生的影響與改變。其是從投入、活動與過程、產出來看成果；例如參加圖書館活動後，對使用者的知識、技能、態度、行為發生改變與影響。圖書館服務與新專案計畫的成果評鑑將可以證明圖書館的價值，也是圖書館新管理思維。本文探討圖書館成果評鑑的意義、方法、與三個個案應用。

【Abstract】

In the past six years, public libraries provide a lot of programs, such as library renovation, substantial collections, and diverse reading promotion in Taiwan. It is important that we need to know the outcomes of those programs and readers' satisfaction. Furthermore, it is necessary to identify the effects of six-year reading promotions and collections development plan of the Ministry of Education. Outcome measurement for libraries is that we evaluate the influences or changes from users participating in services or activities by the goal we had made previously. We evaluate what the changes of intellectual, skill, attitude, and behavior from participants in the library activities. Outcome measurement for libraries service and new projects will prove the value of libraries and it is a new thinking of library management. This article examines the definition and methods of outcome measurement for libraries and explores three cases for implications.

關鍵詞：圖書館、成果評鑑、閱讀推廣活動

Keywords: Library, Outcome Measurement, Reading Promotion Activities

壹、前言

公共圖書館這六年來積極推動閱讀空間與館藏充實計畫，獲得社會大眾許多迴響。圖書館自 2011 年（民國 100 年）以來有許多改變與創新，令民眾耳目一新，公共圖書館興建新館，如臺灣資訊公共圖書館、高雄市立圖書館總館、新北市立圖書館；許多圖書館建築不僅空間改變，館藏與服務也煥然一新。2009 年，教育部為公共圖書館的空間改善、設備升級、館藏充實，以及公共圖書館評鑑機制的落實、社會閱讀風氣的提升，訂定「閱讀植根與空間改造：民國 98-101 年圖書館創新服務發展計畫」。其中的「公共圖書館活力再造計畫－閱讀推廣與館藏充實計畫」補助各縣市圖

書館充實館藏、推廣閱讀，內容包括「閱讀起步走：0-3 歲嬰幼兒閱讀推廣活動」、「公共圖書館與學校閱讀網絡」、「多元閱讀與館藏充實」推動全民閱讀。2013 年，教育部廣續推動閱讀植根與空間改造：「102-105 圖書館創新服務發展計畫」，內容包括「閱讀起步走：0-5 歲嬰幼兒閱讀推廣活動」、「多元閱讀與館藏充實」、「本土語言閱讀推廣計畫」，持續推動全民閱讀，各縣市均全力積極推展。公共圖書館這六年推動的閱讀空間與充實計畫，帶動全國閱讀風氣，並獲得大眾許多肯定。

但近日也有幸佳慧（2016）在蘋果日報評論：「『閱讀起步走』是 1992 年英國伯明罕市發起的嬰幼閱讀跨領域研究，而後逐漸變成『贈書禮袋』的國家政策。臺灣仿效已十年，仍是不知其然的鸚鵡學舌，只是場官方送書、人民搶書的恩賜文化」。公共圖書館推動閱讀計畫六年成效如何是需要數據證明，不是用一篇新聞報導即可判斷臺灣的閱讀推廣就是粗糙。新聞媒體與社會始終關注圖書館發展。這六年間，公共圖書館從建築空間改造、積極充實館藏、推動多元閱讀活動，如何呈現與證明為期六年的閱讀推廣與館藏充實計畫的成效？成果評鑑應用在圖書館，將可以證明圖書館推廣活動的價值與影響。

評鑑是對圖書館的服務與計畫進行管理與成效檢討的機制。圖書館針對豐富多元閱讀推廣活動，然若要瞭解活動是否能夠帶給參與者效益、帶來效益之程度，以及活動對於圖書館本身的影響，繼之以活動帶給整體環境之影響，則需對於活動進行評鑑。評鑑是包含定義、說明、可辯證的參考準則等，以決定受評對象的價值、品質、有效性或重要性。評鑑可以說是對於事物價值的評估，評鑑是決定優點、價值或重要的程序，評鑑是為了判斷可用的決策所作的描述、獲取及提供有用資訊的過程。評鑑是提供決策者有關於方案運作或效能的可信、有效、相關且有用的資訊。評鑑是一個蒐集與分析資訊的系統化過程，以決定目標是否達成或目標達成的程

度。綜上所述，評鑑不僅在評估價值，亦在改進方案，因此也有學者認為，評鑑不在證明，而在改進（曾淑惠，2009）。

圖書館評鑑早期針對作業進行評估，其目的在有效的管理人力資源、財力資源與館藏資源，使這些資源充分達成圖書館的目標。Lancaster（1993）詮釋評鑑是一項實務工作，蒐集有用的資料，以便解決問題及做更好的決策。進行評鑑首應瞭解圖書館的運作和功能，以及其產生的作用。圖書館評鑑的範圍包括四方面：投入（input），如人員、館藏、設施等；處理（operation），如採購、編目；產出（output），如服務的績效；成果（outcome），如服務績效產生的價值（Matthews, 2007）。

圖書館評鑑目的有多種，如：（1）檢查可能導致圖書館服務成效不彰的原因，提出診斷性建議，以作為日後改進的參考。（2）藉由服務水準的指標，與舊指標相比較，以衡量成長或改變。（3）取消或增加某項服務時，以證明其必要性。（4）作為比較圖書館或各種服務成果的依據。（5）呈現工作績效，瞭解服務品質。（6）修正調整圖書館服務以永續經營，可以增加效率，避免錯誤。（7）圖書館在數位時代服務有許多新發展，新的資訊系統與圖書館新服務均需要評鑑，以證明其可行與有效。（8）俾利於圖書館推廣與行銷，以增加可見度，證明其影響力（Matthews, 2007）。

有關評鑑類型，有多種分類方式，從過程可分為形成性評鑑與總結性評鑑。從實施對象可分為圖書館／系統導向、使用者導向或混成型。若從範圍區分，評鑑可分下列五類：（1）投入評鑑（Input Measurement），係評量圖書館作業投入。（2）產出評鑑（Output Measurement），係評量圖書館系統與服務的產出。（3）績效評鑑（Performance Measurement），係配合圖書館目標評鑑圖書館服務與資源達到的成果。（4）成果評鑑（Outcomes Measurement），係圖書館服務與活動對於使用者產生的改

變。(5) 服務品質評鑑 (Service Quality Measurement)，是透過使用者和訂定品質標準測量圖書館服務與資源是否表現品質優良 (Matthews, 2007)。

圖書館評鑑實施有其程序，包括：(1) 分析評鑑的對象與目標。(2) 分析評鑑對象情境脈絡、特質。(3) 選取評鑑方法、取向、準則。(4) 決定資料工作評鑑項目與單元。(5) 設計評鑑方法與工作程序。(6) 進行資料蒐集。(7) 進行資料分析。(8) 進行評鑑與決策、結論。(9) 撰寫評鑑報告。

評鑑就是一種確認圖書館服務與活動的目標，並用多種方法蒐集資料與數據以證明服務與活動的成果達成原訂目的的重要機制。傳統圖書館經常採用產出評鑑，蒐集參加活動人數，借書冊數與入館人數。近年，為了追求卓越，成果評鑑新觀念提出，也影響了圖書館滿意度調查的方式。成果評鑑觀念是檢視圖書館服務與活動帶給參與的民眾有何改變，或觀察對使用者的問題解決與工作能力是否提升。以「閱讀起步走」活動來看，成果評鑑是指圖書館蒐集資料與數據證明這個活動帶給父母與兒童參加活動後，對其閱讀興趣、閱讀行為或習性產生哪些改變。成果評鑑是對圖書館服務與推動大型計畫的新思維，有助於瞭解圖書館活動對民眾帶來的改變與效益，以及證明圖書館的價值，值得探索與實踐。本文將探討圖書館成果評鑑的意義、方法，並用三個個案來證明其應用。

貳、成果評鑑意義

成果評鑑 (Outcome Measurement) 是以「使用者為中心」，進行某項方案或服務的量測，以回應特定使用者需求，為使用者帶來改變，以達到一定程度的正向影響 (Rubin, 2005)。「方案」(Program) 係一組經過精心設計的行動與努力，以滿足社會對於各種服務的需求，最終能促成有

需求的人得到高品質的服務。美國博物館與圖書館服務研究院（*Institute of Museum and Library Services*）界定「成果」（*Outcome*），是對人們帶來的好處，「為個人或群體在參與方案活動期間，或參與之後，所獲得的效益或造成改變，包含獲得新知識、習得新技能、轉變態度或價值觀、修正行為以及改善狀況等」（*Kyrillidou, 2002*）。

成果評鑑也是方案評估（*Program Evaluation*）的一環。整體方案評估流程包括投入、活動、產出及成果等項目。「投入」係指使方案能夠推動並執行，以向參與者提供服務的素材或資源，例如設備、員工、志願服務者、設施或場所、經費等。「活動」係指方案推動中的流程，用以滿足參與者的需求，例如指導、諮詢、庇護、供給、裝備。「產出」係指參與者之計量，例如被指導的人數、被諮詢的人數、獲得庇護、供給、裝備的人數。「成果」係指參與方案的人實際獲得的影響、利益、改變。產出與成果不盡相同，如一項戒菸方案，評估「產出」是計算參與此戒菸方案的人數，而評估「成果」是成功戒菸的人數。「成果」可進一步分為短期成果（方案參與者於觀念、技術上的改變）、中期成果（行為上的改變），以及長期成果（價值觀、整體狀況、身份的改變），成果評鑑即將評估重點置於「成果」的部分，即評估接受此服務的人，以探知：（1）他們是否有良好的表現？（2）有接受服務者與未接受服務者比較，是否有差異？（3）有接受服務者與未接受服務者比較，有接受服務者是否有改變，而且是朝好的方向改變（*Posavac & Carey, 2002*；羅國英、張紉譯，2014）。

有關成果評鑑的實施方法，首先依據方案活動設計預期達成之成果；第二，依成果項目制定可量測之指標；第三，選定合適之研究方法，例如設計問卷或是訪談大綱等，以利進行實際量測；第四，在蒐集研究資料後，進行彙整與分析，最後提出研究與建議。

成果評鑑除了評估使用者滿意度外，更關注活動的實質性成果，希望實質性成果能夠真正幫助使用者，帶來正向效益外，並配合圖書館之使命與任務。美國大學與研究圖書館學會（Association of College and Research Libraries, 簡稱 ACRL）提出關於實質性成果的問題：（1）學生使用圖書館資源與服務是否能夠提升其學術成績？（2）藉由利用圖書館，學生是否能夠獲得成功的機會？（3）利用過圖書館的大學生是否更有可能在研究生學習中獲得成功？（4）圖書館的目錄是否提升學生的資訊素養水平？（5）作為與圖書館合作的結果，教師是否更能夠把利用圖書館做為他們課程教學部分？（6）利用過圖書館的學生是否可能獲得更為充實和滿意的人生？

以成果評鑑為基礎發展之活動方案，強調在計畫階段即以所服務之讀者與相關利害關係人連結，考量其需求設計方案內容，搭配成果評鑑成為機構整體計畫之策畫、實施、評估和改進之部份。以圖書館管理面來看，即是由「提供什麼服務和如何提供」的思考方向轉至「管理者預期要達到的是什麼」，並將其列為特定的服務目標，然後根據此目標來探究方案參與者之變化，並蒐集變化的證據。成果研究也以更寬廣的方向探討，將成果分成短期及長期，隨著時間推移，方案能夠帶給使用者的影響越來越廣，並推及至整體社會，舉凡知識、資訊素養、學術或就業成功、社會包容，個人福利等方面，來評估圖書館對個人技能、綜合能力、態度、行為帶來的改變。

參、圖書館成果評鑑方法

一、圖書館成果評鑑模式

圖書館成果評鑑是評量服務與活動對於使用者產生的影響及效益，並

符合圖書館預設目標。是從投入、活動與過程、產出的連續過程來看成果，如使用圖書館服務與資源對使用者的知識、技能、態度、行為發生改變與影響（Matthews, 2007）。Rubin（2005）提出圖書館成果評鑑模式，係社區需求、圖書館服務目標、與圖書館服務回應三者的交集，如圖 1。其說明成果評鑑的內涵包括：（1）提出使用者需求和社區目標以界定成果的內容。（2）依據成果評鑑進行規劃，包括投入、圖書館活動、評鑑成果的項目、進行圖書館活動與蒐集資料。（3）進行期中與期末成果評鑑，在活動結束後，進行整體的成果評鑑，以及對社區目標貢獻的檢討。公共圖書館成果評鑑視其背景及服務方案而有所不同，很難提出統一框架，僅能以其所規劃之服務方案來設定成果評鑑。例如青少年公共圖書館閱讀推廣活動，設計成果評鑑三要素可為：（1）瞭解目標讀者閱讀現況與需求；（2）訂定圖書館閱讀推廣的目標；（3）參與者參加活動後是否提升閱讀素養。

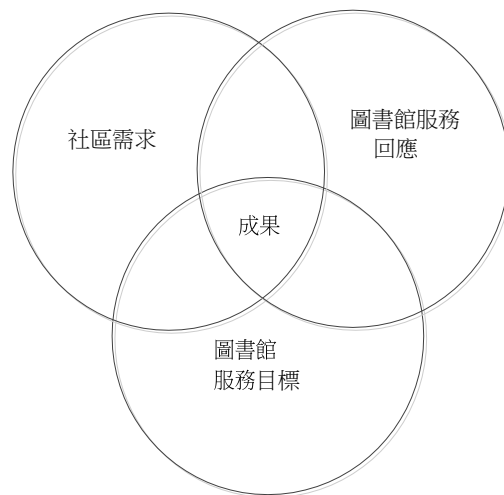


圖 1 圖書館成果評鑑示意圖

資料來源：Rubin, R. J. (2005). *Demonstrating results : using outcome measurement in your library*. Chicago, Ill. : American Library Association.

Rubin (2005) 進一步說明方案評鑑流程，分為規劃與評鑑兩部分，第一階段為規劃部分，在於圖書館依據使用者需求規劃適當的活動，以傳達圖書館的使命以及管理者的願景，使命意指藉由簡短而清楚的文字，告知讀者圖書館最重視的理念，並且能夠切合使用者需求，願景意指圖書館管理者希望以什麼樣形式的圖書館服務回應使用者需求。此階段可以成果導向的規劃流程表示，包括瞭解社區需求並規劃相對應之服務與方案，設定服務與方案之目標，繼之以投入相關資源並執行方案活動，最終有所產出，流程參見圖 2。在本階段中從社區需求、服務回應、服務目標三者界定成果，進而設定方案目標與活動。



圖 2 圖書館成果導向的規劃

資料來源：Rubin, R. J. (2005). *Demonstrating results : using outcome measurement in your library*. Chicago, Ill. : American Library Association.

第二階段為評鑑部分，係根據活動結果進行活動之成果評鑑，確認活動參與者是否因參加而有了改變或有成就。成果評鑑具有下列重要性：

(1) 對圖書館整體而言，能夠展現圖書館的價值，告知潛在讀者圖書館能夠帶來的效益，成為品牌行銷方式。(2) 對圖書館員而言，能夠藉由成果的評鑑瞭解這樣的服務方案是否有需要改進，以持續修正服務方式，因應快速變動的環境。(3) 對服務對象而言，除了為讀者帶來實質成果，還能夠分享給所有相關的利害關係人，讓成果的影響持續擴大，以至於整個服務社區。此階段的核心項目為設定此活動之成果，此成果項目係依據社區需求、方案目標、方案回應訂定，轉為可量化之指標並規劃研究流程，方案活動結束時進行短期及長期之成果評鑑，蒐集成果資料，以瞭解此方案是否能對所服務之社區有所貢獻，流程參見圖 3。

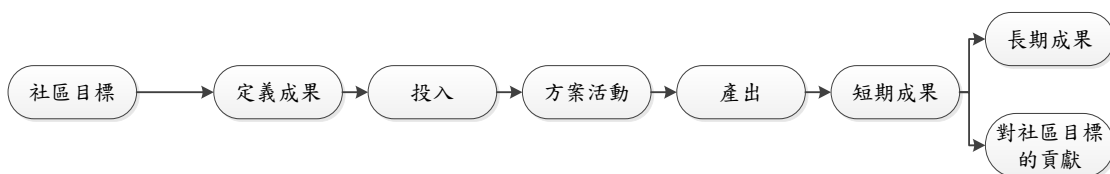


圖 3 圖書館成果評鑑

資料來源：Rubin, R. J. (2005). Demonstrating results : using outcome measurement in your library. Chicago, Ill. : American Library Association.

Rubin (2005) 將成果評鑑的規劃階段與評鑑階段合併為成果評鑑模式，參見圖 4。

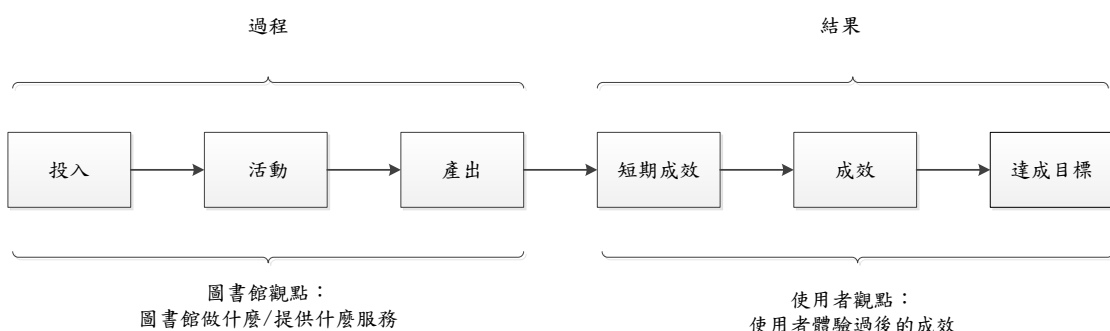


圖 4 圖書館成果評鑑流程

資料來源：Rubin, R. J. (2005). Demonstrating results : using outcome measurement in your library. Chicago, Ill. : American Library Association.

美國密西根大學及華盛頓大學研究團隊的兩位學者 Durrance 及 Fisher (2005) 運用成果評鑑的理念於圖書館，配合圖書館目標與使用者需求，提出「圖書館與館員如何協助」(How Libraries and Librarians Help, HLLH) 成果評鑑模型，他們歸納圖書館和館員能夠帶給使用者的成效可概括分為：(1) 態度的轉變(由負面轉為正向)；(2) 增進資訊近用的能力；(3) 自我效能的提升(包含自尊、自信心、對生命的看法以及未來規劃、成就感及希望)；(4) 技術層面的提升(增進技術素養、語言能力、溝通技巧及社交技能)；(5) 學習成果(增加學習的興趣)；(6) 知識獲得(獲得更廣獲更深入的知識)；(7) 目標導向的規劃；(8) 社交網絡(與社區連接，增加社會資本)；(9) 狀態改變(返回校園學習、找到工作、參與公民活動)；(10) 降低成本(節省時間、金

錢、力氣，提升方便性）。

圖書館與館員協助模型包括下列四部分：（1）與機構相關的情境因素，如圖書館服務模式、圖書館策略計畫、館員的專業貢獻；其他投入因素如資源、環境等。（2）與使用者相關的情境因素，包含使用者需求、態度、資訊行為、能與此方案活動互動之任何影響因素。（3）產出，參與此項服務或方案的人數統計。（4）成果，使用者發生的改變，包含技能、知識、態度、行為、狀態、生活模式的改變或成就。

圖書館活動的成果深受使用者導向以及情境因素（context）的影響，在使用者導向方面，不同使用者的需求、資訊素養與態度等皆會影響成果評鑑的各項流程。圖書館在執行方案評估之前，應先瞭解目標讀者的資訊行為，才能讓後續方案活動與參與者產生正向連結，為其帶來實質成果。在情境因素方面，要考量圖書館的本質、願景、任務、服務模式以及館員人力與能力等，因此，不同圖書館所推出的方案服務，所使用的成果評鑑指標與面向不盡相同，所用之資料蒐集方法也可能不一。

Matthews（2013）說明兒童暑期閱讀活動如何幫助兒童及其家長，規劃推廣活動成果評鑑，以 Orr's Evaluation Model 進行評估。包括資源面、產能面、使用面、影響及效用面。資源面（投入），可以評估圖書館設計及執行推廣活動之需求；使用面（產出）統計參與活動之兒童；影響及效用面（成果），用以評估此活動對於個人、團體及整個社會層面的成果。此模式可以應用評估圖書館推廣活動，參見圖 5。

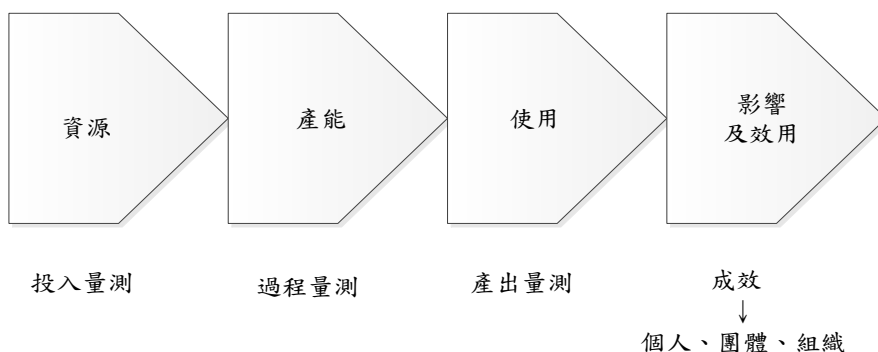


圖 5 Orr's Evaluation Model

資料來源：Matthews, J. (2013). Evaluating summer reading programs: suggested improvements. Public Libraries Online. Retrieved from <http://publiclibrariesonline.org/2013/05/evaluating-summer-reading-programs-suggested-improvements/>

投入面向在於評估活動計畫之部分，包含經費及人力資源之應用，分為（1）預算：包含推廣素材、行銷費用、文宣品及獎勵品。（2）人力：即負責規劃、執行並評估推廣活動之圖書館員，包含館員參與人數；志工人數；館外活動地點之數量。（3）館藏（Collection）：館藏可於特定主題之暑期閱讀活動時使用。（4）設備：提供活動的空間。

產出面向為活動的量化測量，以暑期閱讀活動為例，量測項目包括：（1）報名暑期閱讀活動之人數，（2）暑期閱讀活動參與者於學校年級學生中所占比例，（3）實際參與暑期閱讀活動的人數，（4）完整參與暑期閱讀活動人數（以兒童、青少年、成人區分進行量測），（5）參與者閱讀書籍的數量，（6）於活動中閱讀書籍冊數最小值之人數，（7）暑期閱讀活動進行期間之借閱量，並與往年比較，（8）進行瀏覽閱讀的人數，（9）單獨閱讀的時間，（10）與父母或照顧者共同閱讀的時間，（11）兒童與父母或照顧者共同閱讀時間是否較多，（12）參與暑期閱讀活動家庭辦理借閱證的數量，（13）與暑期閱讀活動相關之活動數量，（14）參與所有相關活動之總人數。

成果面向主要評量對於兒童、家庭於參與暑期閱讀活動後以及此活動對於整體社會所造成的影響及成果，包含個人知識、自信、行為、態度等的質化及量化量測。在評鑑過程中，除了針對參與兒童，其家長、照顧者及教師也是量測對象。在進行成果評鑑時，下列兩項準則需特別注意：

（1）成果與活動需有高度因果相關。（2）成果需是可測量的，並以一致性且具信賴度之量測工具進行成果量測。

二、 成果評鑑程序

成果評鑑實施包括下列六項程序：選擇方案、決定成果、量化成果、資料蒐集規劃、準備與實施、研究結果（Rubin, 2005），以下詳細說明。

（一）選擇方案

進行成果評鑑的前提，首需選擇一方案，方案選擇具備下列必要條件：（1）此方案有明確的服務對象，並能夠為其需求進而設計方案內容。（2）此方案以服務對象的影響結果為主要考量，關注的是讀者會有什麼樣的改變，而非方案的流程或方案的產物。（3）此方案有明確的開始時間與結束時間，如此才能夠將成果量化，以進行資料蒐集。（4）有明確的活動參與者，意指圖書館能夠掌握使用者的基本資料，並能夠進一步與其進行研究及資料蒐集。

（二）決定短期及長期成果

在方案內容確認後，再確定方案預定參與者可能獲得之成果，分別包括：（1）選擇成果，考慮此方案會為參與者帶來哪些成果。（2）進行測試，測試所選擇的成果是否與方案有邏輯相關。（3）選擇研究要獲致的成果，應具有以下特質：對參與者是有價值的，意即是以使用者需求為基礎，並著重在使用者有重要收穫的層面上；對圖書館是重要的，意即能夠

符合圖書館的任務、願景與重點政策；以此方案而言是可達到的，能吸引相關利害關係人並能夠符合當地環境所有情境因素。（4）區分成果的時間性，方案帶來的影響可能會經由時間的推移帶來不同層面的成果，在訂定方案成果時，應考慮為短期或長期成果，如滿意度、對某項服務的覺知、技能的習得可視為最短期的成果，接著是感覺、態度與價值觀的改變，逐漸內化影響個人認知，改變行為，最後是整體狀態的改變。

（三）量化成果

此一階段將成果進行量化，分為數個面向以及指標進行研究資料的蒐集，並再依此些面向分為若干個指標。所謂指標（indicator），係指在特定的評量面向，所包括的各個評量項目，各面向由許多指標所組成。訂定可衡量的指標，需具備三要素：（1）為每一項成果指定指標，此一階段係將成果轉為可衡量的指標，包含：動詞、受詞、量以及時間區四項要素，例如有一推廣閱讀素養的方案，其指標之動詞即為「閱讀」，受詞為讀了什麼，量則指閱讀的多寡，其中受詞及量可依方案本身的訴求以及目標對象有所不同，而有關時間區間的訂定，可以選擇「一段時間」。

（2）為指標訂定目標值，此一階段即是訂定方案成功的標準，此一目標值是以數字形式表示，例如百分比或特定數值，目標值會依方案、圖書館以及外在環境等各種因素而有所不同，因此，成果的評比著重於自身的比較與調整，是否能符合圖書館的目標以及讀者需求，而非不同方案或是不同圖書館之間的比較。（3）成果描述，在最後一階段，每一項成果會有一到三項指標及其對應之目標值，此時可對成果進行摘要描述，如此更能完整陳述成果評鑑的架構（Rubin, 2005）。成果描述的結構參見表 1。

表 1 評鑑的成果組成要素

成果組成要素	舉例
使用者／參與者	參與此方案的青少年讀者
指標動詞（可量化的行動）	閱讀
此行動的數量（使用者達成之標準）	推薦書單中 60%的書籍
達到標準的使用者人數（方案成功標準）	70%的參與者
時間限制	自計畫開始至結束後

資料來源：Rubin, R. J. (2005). *Demonstrating results : using outcome measurement in your library*. Chicago, Ill. : American Library Association.

（四）資料蒐集規劃

此階段包括選擇資料蒐集方法以及選擇資料分析方法兩部分。有關資料蒐集方法，在指標訂定後，考量所要蒐集之資訊、活動參與者及其他利害關係人之特質、成本與經費、蒐集以及彙整資料之時間花費等因素，選擇合適且能夠準確蒐集相關資料的方法。例如：檢視現有紀錄；問卷調查法；測驗法；訪談法；軼事證據法；觀察法。再根據研究方法，設計研究之工具。有關資料分析方法，考量採用量化或質化分析方法以及資料分析的步驟（Rubin, 2005）。

（五）準備與實施

此階段在形塑研究實施的流程，以引導方案的實施以及確保實施過程的品質，包括下列步驟：（1）寫下成果評估計畫，制定每一流程之重點項目。（2）與相關研究人員溝通，讓與研究相關之利害關係人瞭解計畫內容與實施方法，並提供需要的幫助。（3）招募並訓練資料蒐集者，使其熟悉研究進行步驟。（4）進行前測，以修正資料蒐集與分析過程中會產生的問題。（5）執行行動方案，將概念與計畫付諸實行（Rubin, 2005）。

（六）研究結果

將蒐集好的資料彙整後，歸納研究結論與建議，對於方案本身，能夠提供方案目標的確定、流程的修正、資源重新配置、研究工具的選用參考。對於圖書館方面，能夠提供下階段計畫、長程計畫、決策、經費爭取等之參考。對參與者方面，更能瞭解參與者與社區的需求，吸引潛在讀者使用圖書館，並持續為其提供適當之資源與服務（Rubin, 2005）。

三、圖書館成果評鑑個案應用

成果評鑑主要是用來評鑑圖書館服務或活動，是否能為其目標讀者帶來效益或有所改進，並符合圖書館目標，以下將介紹三個圖書館成果評鑑個案，以瞭解其應用與結果。

（一）公共圖書館暑期閱讀活動成果評鑑

多明尼加大學圖書資訊學研究所（Graduate School of Library and Information Science, Dominican University, 2010）發表一項合作研究報告「Public Library Summer Reading Programs Close the Reading Gap」，指出暑期閱讀活動能夠改善國小三、四年級學童的閱讀行為，並為其學校的課業上帶來正向影響。該研究關注公共圖書館與學校合作之部分，其研究問題為：（1）公共圖書館暑期閱讀推廣活動是否能影響學生學童的閱讀成績？（2）公共圖書館暑期閱讀推廣活動是否能夠引起學童的閱讀動機？（3）學校與公共圖書館合作推廣暑期閱讀活動之成效為何？研究方法包含針對學生、家長、圖書館員、學校老師之個別問卷調查，以學術閱讀清單追蹤學生學業上之閱讀理解能力是否有進步。有關學生的問卷內容包括三個面向：（1）閱讀習慣；（2）圖書館利用情形；（3）暑期閱讀類型以及其他活動，於開學後施測，將學生分為有參加以及無參加暑期閱讀活

動兩部分，並做比較，最後研究顯示暑期閱讀活動能夠有效改善學童的閱讀行為，並提升其在校成績。

加州圖書館實施成果導向方案評鑑初步計畫（California Summer Reading Outcomes Initiative），提供加州公共圖書館評鑑暑期閱讀活動成果的參考，他們設計兩項成果指標：（1）對象為社區中的閱讀者及圖書館使用者，目標為使社區成員與圖書館以及閱讀產生連結。（2）促使潛在使用者參與暑期閱讀活動，目標為能夠提高圖書館的使用率，擴大服務範圍；將此成果設為方案活動的目標。依據這二項指標進行規劃與設計活動及推廣策略，於活動結束後，採用問卷調查以及焦點團體訪談法以評鑑活動是否達成預設之成果（Cole, Walter & Mitnick, 2013）。

2012 年，前述研究有 175 所圖書館運用此成果導向方案評估評量暑期活動的成果，回收 7,764 份有效問卷。研究報告顯示，讀者同意圖書館為：（1）閱讀的地方。（2）一個友善的地方。（3）一個和平的地方。（4）一個屬於他們的地方。其他結論包括：（1）他們喜歡分享書籍以及一起談論所閱讀的書籍。（2）他們認為參與暑期閱讀活動很開心。（3）於暑假過後他們願意再使用圖書館的服務。56%的兒童、60%的青少年、44%的成人以及 35%的家庭是第一次參與暑期閱讀活動，意指此活動確實能提高圖書館的使用率，成功達到推廣的效果。參與之圖書館也反映此成果評鑑具有下列優點：（1）成果讓我們更加重視潛在讀者群。（2）焦點團體訪談法讓我們瞭解如何和兒童與青少年溝通，並提供更適合的服務。（3）能夠提供人力短缺的圖書館良好的設計活動參考。據此，加州圖書館將持續推廣此成果導向方案評估計畫，讓更多圖書館能夠參與（Cole, Walter & Mitnick, 2013）。

（二）臺北市立圖書館青少年閱讀推廣活動成果評鑑

藍翊瑄（2016）探討臺北市立圖書館青少年閱讀推廣活動成果評鑑，研究目的包括：（1）探討公共圖書館青少年閱讀推廣活動成果評鑑方法與指標。（2）應用成果評鑑指標，進行圖書館青少年閱讀推廣活動成果評鑑，評定閱讀素養、閱讀興趣、閱讀習慣與使用圖書館是否提升。

（3）探討公共圖書館青少年閱讀推廣策略。該研究採用焦點團體訪談建構成果評鑑指標，於執行活動後進行成果評鑑，以問卷及後續追蹤蒐集資料，評估活動辦理成果。

該研究使用成果評鑑指標包括下列四構面：（1）活動滿意度構面，採用個人成長、講師專業、活動安排等三項指標。（2）閱讀興趣提升構面，採用因為參與活動產生閱讀興趣、閱讀與主題相關的書籍或資源二項指標。（3）知識學習構面，採用尋找答案方式、學習並創造作品二項指標。（4）圖書館使用意願構面，採用參與活動而提高使用圖書館次數與借書冊數二項指標。該研究選擇臺北市立圖書館「翻轉知識系列活動—青少年經典閱讀週」的科學、電影、表演藝術與文學主題演講活動與參與的高中生為研究對象。科學主題活動 102 人參加，電影主題活動 191 人參加，表演藝術主題活動 42 人參加，文學主題活動 169 人參加。

該研究結論顯示此次成果評鑑指標具有可行性，並提出下列結論：（1）成果評鑑面向的研究結果皆呈顯著。（2）活動與滿意度量化分析中，平均數大部分達到 4 以上，可知參與學生對參加系列活動為滿意。（3）科學主題、表演藝術主題活動使學生願意再次參與相關活動，電影及文學主題能夠影響學生願意借閱相關書籍或資源的意願。（4）有關學生閱讀行為，學生提供的閱讀清單的規劃有自主性，以文學類書籍為主。（5）四項主題活動參與學生對於圖書館皆有正向的意象。（6）後續追蹤回收數量過少，學生的後續閱讀及圖書館利用不如預期。（7）整體研究

發現，在活動主題與類型的搭配方面，電影、表演藝術適合活動類型，以提升學生的閱讀興趣。科學、文學主題活動適合規劃為長期活動，需要逐步培養閱讀素養。（8）在閱讀推廣策略方面，本次活動透過「與學校合作」並「結合圖書館其他資源」達成綜效。歸納青少年閱讀推廣活動較佳策略：以活動參與者角度進行活動設計，結合生活、課業與未來規劃選定活動主題。

（三）芬蘭民眾對公共圖書館感知成果評鑑調查

Vakkari & Serola（2011）探討公共圖書館對民眾生活的成效影響，從民眾生活觀點看公共圖書館帶來的效益進行系統分析，並將對民眾生活的成果分類。他們對 1,000 位 15 到 79 歲的芬蘭成人進行問卷調查，從民眾對於公共圖書館的使用看法，將公共圖書館帶給民眾生活產生的成果效益歸納為四大類：日常生活、文化活動、教育與工作生涯，以及 22 項指標。並進一步探索成果評鑑與民眾的性別、教育程度、與年齡的關聯。

他們歸納的四大類與 22 項公共圖書館使用成果指標包括：（1）工作方面：找工作、執行特定工作任務、發展工作技能。（2）教育方面：找到教育機會、完成正規教育（獲得學位）、教育發展相關的工作、閒暇時自我教育。（3）日常生活：家務、照顧小孩與上學、住家與家庭修繕、消費議題、健康、旅行與度假、社交關係。（4）文化活動：閱讀小說、閱讀非小說、文化活動（觀賞電影或表演）、創意活動（表演樂器或唱歌）、戶外活動、自然興趣、歷史或社會興趣、參與時務。

該研究經問卷調查，證實公共圖書館對於民眾帶來日常生活、文化、與工作的成果影響，發現芬蘭民眾最高度認同的公共圖書館為民眾生活帶來的成果為：閱讀小說（70%），閱讀非小說（67%），閒暇時自我教育（59%）。其次，認同的公共圖書館對民眾生活成果為：旅行與度假

（45%），發展工作技能（44%），健康（43%），文化活動（42%），完成正規教育（40%），執行特定工作任務（37%），家務（37%）。較少認同民眾生活成果為：找工作（13%），社交關係（17%），戶外活動（24%），照顧小孩與上學（24%），消費議題（25%），家務（26%）。

Vakkari 等人（2014）後續又進行芬蘭、挪威、荷蘭三國的公共圖書館對民眾生活的成果影響問卷調查，結果發現有 19 項成果是有顯著，而芬蘭影響較挪威與荷蘭廣泛，或許是因為芬蘭的公共圖書館較多的原因。綜上所述，該研究確認公共圖書館對民眾生活的成果發生影響，並且問卷有效，確實可評鑑出公共圖書館對民眾生活的成果影響。

肆、結語

公共圖書館是民眾生活、工作、學習、社交的中心，是社會重要機構；經常推動大型計畫希望提升民眾文化、資訊與閱讀能力。然而圖書館的經營需要大量人力與資源投入，圖書館成果評鑑是追求優質服務與有效經營的重要方法。圖書館成果評鑑是以使用者為中心，進行圖書館服務或活動的評量，希望瞭解使用者在參加活動之後，可以獲得到利益與發生改變，包括獲得新知識、新技能、態度，或價值轉變、行為改變。成果指標的設計為社區需求、圖書館服務目標、與使用者對服務回應的三者交集。成果評鑑實施程序包括：（1）確定使用者需求和社區目標與界定成果內容。（2）依據成果評鑑規劃，包括投入、圖書館活動、評鑑成果項目、進行圖書館活動，蒐集資料。（3）期中評鑑與期末評鑑進行整體成果評鑑，做為量測使用者與團體參加圖書館活動與服務對其發生生活、工作、學習的改變，以及對方案目標貢獻進行檢討。圖書館成果評鑑最困難執行的是成果指標的決定。一般使用者參與活動成果指標可考慮：狀態、行為、生活技能、改變行為的意願、知識、態度／價值觀、知覺／感覺、服

務滿意度、圖書館技能、參與／使用服務、對服務覺知／接觸等，對於社區的成果指標，如時間節省、學習改善、工作生產力改善、工作品質提升、新增價值、對組織目標提升、改進工作時效性。

本文介紹的三個案，美國公共圖書館暑期閱讀活動，臺北市立圖書館青少年閱讀推廣活動，與 Vakkari 芬蘭公共圖書館民眾感知成果影響，均是圖書館成果評鑑實例，可提供圖書館未來實施成果評鑑的參考。評鑑就是圖書館管理，而成果評鑑是證明圖書館服務與活動帶給民眾改變的效益，更是證明圖書館價值與影響力最好方法。

參考書目

- Posavac, E. J. & Carey, R. G. (2014) 方案評估：方法及案例討論（羅國英，張紉譯）。臺北市：雙葉書廊。（原著出版年：2002）
- 幸佳慧（2016）。閱讀起步走，臺灣十年走出什麼。**蘋果日報**。檢自：
<http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20161112/987210/>
- 曾淑惠（2002）。**教育方案評鑑**。臺北市：師大書苑。
- 曾淑賢（2009）。**公共圖書館管理**。臺北市：五南圖書。
- 藍翊瑄（2016）。**公共圖書館青少年閱讀推廣活動成果評鑑：以臺北市立圖書館為例**（未出版之碩士論文）。國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，臺北市。
- Cole, N., Walter, V., & Mitnick, E. (2013). Outcome + outreach the california summer reading outcomes initiative. *Public Libraries Online*. Retrieved from <http://publiclibrariesonline.org/2013/05/outcomes/>

- Graduate School of Library and Information Science , Dominican University
(2010). *Public Library Summer Reading Programs Close the Reading Gap*. Retrieved from
<https://www.oregon.gov/osl/LD/youthsvcs/srp.certificates/dominicanstudy.pdf>
- Durrance, J. C. & Fisher, K. E. (2005). *.How libraries and librarians help : a guide to identifying user-centered outcomes*. Chicago, Ill. : American Library Association.
- F.W. Lancaster (1993). *If You Want to Evaluate Your Library*, Champaign, Ill. : University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science.
- Kyrillidou, M. (2002). From input and output measures to quality and outcome measures, or, from the user in the life of the library to the library in the life of the user. *The Journal of Academic Librarianship*, 28 (1) , 42-46.
- Hernon, P. & Dugan, Robert E. (2002). *An action plan for outcomes assessment in your library*. Chicago, Ill.: American Library Association.
- Matthews, Joseph R. (2007). *The evaluation and measurement of library services* . Westport, Conn. : Libraries Unlimited.
- Matthews, Joseph R. (2013). Evaluating summer reading programs: suggested improvements. *Public Libraries Online*. Retrieved from
<http://publiclibrariesonline.org/2013/05/evaluating-summer-reading-programs-suggested-improvements/>
- McNamara, C. (2008). *Basic guide to outcomes-based evaluation for nonprofit organizations with very limited resources*. Retrieved from
<http://managementhelp.org/evaluation/outcomes-evaluation-guide.htm>

- Roman, S., Carran, D. T. & Fiore, C. D. (2012). *The Dominican study: public library summer reading programs close the reading gap*. Retrieved from http://gslis.dom.edu/sites/default/files/documents/IMLS_finalReport.pdf
- Rubin, R. J. (2005). *Demonstrating results : using outcome measurement in your library*. Chicago, Ill. : American Library Association.
- Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F. & Oomes, M. (2014) Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. *Journal of Documentation*, 70 (5) , 927-944.
- Vakkari , Pertti; Sami, S. (2011). Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*. 34, 37-44.
- Wilson-Ahlstrom, A., Yohalem, N., DuBois, D. L., Ji, P. & Hillaker, B. (2014). *From soft skills to hard data: measuring youth program outcomes*. Retrieved from http://forumfyi.org/files/soft_skills_hard_data_0.pdf

約稿啟示

Contribution Bulletin Board

- 一、 為充實本館館訊內容並將圖書館理念、發展現狀及未來趨勢分享關心圖書館事業的各界人士，歡迎踴躍投稿。
- 二、 本刊為豐富及深入主題之蒐羅，特別歡迎各界人士就各期主題踴躍惠稿，各卷主題如下：

卷期	主題	截稿日期	出刊日期
34 卷 1 期	圖書館各面向議題之探討研究	106.03.15	106.06.15
34 卷 2 期	圖書館各面向議題之探討研究	106.09.15	106.12.15

- 三、 來稿以電腦繕打，請提供 WORD 檔，不需排版；並附中、英文篇名、作者中英文姓名、服務機關與職稱之中英文名稱、中英文關鍵字（2 至 5 個）、中英文摘要（500 字內）各 1 篇，以及參考書目（APA Style）。每篇內文以 5,000~10,000 字為宜（不含參考書目）。
- 四、 本刊所載文稿，以尊重作者之意見為前提，但仍保有部分刪改權。
- 五、 來稿一經刊載，致送稿酬；書面投稿若需退還稿件請先告知。
- 六、 刊登於本刊之文稿，即視為著作人同意授權本刊將文稿以電子形式刊登於本館之全球資訊網（電子資源位址：<http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=1235564&ctNode=62461&mp=104021>）。
- 七、 來稿請以掛號寄至 10659 臺北市大安區建國南路 2 段 125 號，臺北市立圖書館推廣課館訊編輯收，或傳送電子檔 bluekj@email.tpml.edu.tw 信箱，並註明姓名、聯絡電話及地址。

臺北市立圖書館館訊（電子版）

半年刊
33 卷 4 期

出 版 機 關：臺北市立圖書館

發 行 人：洪世昌

編 輯 委 員：高詠茹・李秀珍・羅文伶・許修嬋・謝志佳

執 行 編 輯：藍翊瑄

封面（底）設計：陳柔安

著作權管理資訊：第三者轉載本刊內容，須取得作者同意，並註明原載本刊卷期、頁數。

地 址：臺北市大安區建國南路 2 段 125 號

網 址：<http://www.tpml.edu.tw>

電 話：（02）2755-2823

傳 真：（02）2703-3545

臺北市民當家熱線：1999（外縣市 02-27208889）

中華民國105年12月15日出版

中華民國72年6月20日創刊

出版登記：局版臺誌第3935號

ISSN：2308-4642