

國立中興大學圖書資訊學研究所

碩士學位論文

公共圖書館兒童閱讀創新服務之研究－  
以台中市文化局圖書館借書得來速服務為例  
Innovative K-6 Readers' Advisory in Public  
Libraries — A Case Study of Backpack Take-out at  
Library of Cultural Affairs Bureau, Taichung City

指導教授：蘇小鳳 博士 Dr. Shiao-Feng Su

研究生：吳佳容 Chia-Jung Wu

中華民國九十九年六月



國立中興大學圖書資訊學研究所

碩士學位論文

題目：公共圖書館兒童閱讀創新服務之研究—以台中市文化局圖書館借書

得來速服務為例

姓名：吳佳容 學號：79514007

經 口 試 通 過 特 此 證 明

論文指導教授 蘇 小 鳳

論文考試委員 陳 海 泓

賴 玟 玲

蘇 小 鳳

中 華 民 國 九 十 九 年 六 月 十 四 日



## 謝辭

終於…走到這一天，寫到這頁。在過去每次埋頭苦寫迎接清晨第一道曙光時，在過去每次寫到卡關，抓破頭皮時，在過去每次旁人問起我怎麼還沒畢業，我無法回答時，在過去每次我為論文苦惱流淚時，我都不禁懷疑自己是否無法完成這本論文，所幸一路走來有很多人給我幫忙和鼓勵，我才有辦法走到現在這一步。

記得在 305 抱著緊張的心情陳述著我們的報告；記得我們總是給彼此打氣鼓勵告訴對方，我們一定可以撐過去的；記得我們在大圖盃用力的打擊跑動和賣力的加油打氣；記得每一次的旅行中，你們那燦爛陽光的笑容；記得你們總在我沒錢吃飯時，和我說我這邊剛好有多一個便當給妳吃好不好…這一切一切，無論是歡笑、淚水、苦惱或生氣，我都會永遠的印在我的腦海裡，因為，有你們真好！

衷心地感謝我的指導教授蘇小鳳老師，謝謝老師這幾年來包容我的壞脾氣和不成熟，永不放棄我，一路給我指導與幫助，才讓我能夠走到今天，老師的教誨讓我在研究所期間長大了許多，謝謝小鳳老師，您真的教會了我很多事。也要感謝賴苑玲老師和陳海泓老師兩位口委給予學生精闢指導與建議，使我的論文能更臻完善。同時也要謝謝中興圖資所每一位老師，范豪英老師、詹麗萍老師、張慧銖老師、羅思嘉老師、胡鳳生老師和郭俊桔老師，謝謝您們在我研究所求學期間的指導，讓我培養好寫論文的能力。此外也要感謝玄奘圖資系的老師們，黃美玉主任、呂明珠老師、張東淼老師、馮秋萍老師、黃明居老師和林瑞盛老師，謝謝老師們在大學期間為我打好基礎，才讓我能在研究所更上一層樓。還要感謝台中市文化局圖資課陳佳君課長和繁運豐課長，謝謝課長們給我這麼好的機會能夠作這個研究，並在研究過程中一路給我支持與配合。

在研究所的求學期間，感謝一同走了 10 多年的高中姐妹：宣、雅文、大牌、品雯、萬、馨月、汎書和吉蒂。大學好友：群、官、瓊慧、敏兒、筱蟬、郁婷、岑、書硯和筱如。當然也要謝謝中興圖資所這個大家庭的每一份子，常給我建議與歡笑的學長姐：佳葦、QQ、祖師爺、大珊、玉庭、嘉慧、筱嵐、彥愷、郁棠、小 13、淑媛、仲柏、義輝、淑娟姐和麗美姐；一起打拼奮鬥的第八屆戰友：凱真、雅韻、敏芳、美妙、雨辰、昱霖、躡洋姐、蕙貞姐和淑玲姐；還有最可愛的小師妹巧惠及同窗多年的佳瑋。謝謝你們一路的陪伴，讓我的求學生涯如此精彩。

最後，要感謝我的家人，爸爸、媽媽、姐姐和哥哥，謝謝您們無私的關心、付出、包容、信任與鞭策，讓我安心的在異鄉追求夢想，達成願望。謝謝您們。

吳佳容 僅誌於中興大學  
民國九十九年 夏



## 摘要

「創新」對於公共圖書館而言，不僅是提升自我服務品質以滿足讀者多元化資訊需求的動力，更是刻不容緩的行動。公共圖書館扮演著培養兒童閱讀行為之重要角色，所以在推廣兒童服務時就肩負著更重大的責任。現代父母工作和家庭兩頭兼顧，未必有空帶子女去買書或有能力替子女選擇合適的書籍；此外，國內有越來越多的新移民族群在語言不嫻熟和文化隔閡下，也多不敢走進圖書館，更遑論借書教育子女。借書得來速服務是特別針對繁忙父母及有選書困難的新移民族群所設計的創新服務。服務針對學齡前、低年級、中年級及高年級的兒童，為他們先篩選出適合的中英文讀物，以五本童書為一個單位，並用專用提袋裝妥；趕時間或無從選書的父母只要選擇适合自己孩子年齡的「書袋」即可，此外若讀者不滿意書袋中的書籍，亦可自行更換袋中書籍。

本研究以台中市文化局圖書館推行之創新服務——「借書得來速服務」為例，探討家長、兒童及非使用者對此創新服務之態度。研究以問卷調查法為主，訪談法為輔；研究場域為台中市文化局七所圖書館。研究工具為針對使用者及非使用者的兩份問卷，共計各發放 210 份問卷，回收 205 份和 210 份，淨回收率 97.6% 和 100%。訪談對象則分為兒童及館員，共計訪談六位兒童及十位館員。

研究結果總結如下：(1) 家長與兒童皆對該服務抱持正向的態度。(2) 家長與兒童皆認為該服務可於借還服務與說明指引再加強。(3) 不同年齡層、教育程度和使用頻率之使用者，對於該服務的態度有顯著差異。(4) 新移民族群使用者對於該服務普遍持正向的態度；新移民族群家長之子女則認為服務所選入的冊數量與架上提供的袋數量可再加強。(5) 不同年齡和教育程度之新移民族群使用者，對於此服務的態度有顯著差異。(6) 家長對於圖書館選書裝袋的創新選書方式抱持正向的態度，但仍認為自己所選的書是優於服務所選入的書。(7) 將近七成尚未使用借書得來速服務的民眾，是因為不知道該服務的實施。(8) 服務非使用者不利用服務是因為不感興趣、認為自身不需要及認為服務選書裝袋的方式讓他們選書有所限制。(9) 就目前現況評估此服務，館員認為服務成效不彰。

最後，依據研究結果提出下列七項建議：(1) 建構社區導向的借書得來速服務，針對區域特性設定服務對象。(2) 創新服務開辦後應持續宣傳、觀察與檢討。(3) 針對圖書館的新讀者和新移民族群，館方應循多方管道加強宣傳。(4) 借書得來速服務館員選書可就內容、插圖和版型面向作加強。(5) 借書得來速服務的借書袋可增加以主題類型為分類的書袋。(6) 觀察與歸納出借書得來速服務使用者常更換之書籍，往後館員選書時可避免挑選此類書籍，並建立服務書籍薦選機制。(7) 依據各館借書得來速服務辦理情況，適時設立停損點。

關鍵詞：創新服務、創新服務使用者、創新服務非使用者、借書得來速服務、家長選擇兒童讀物之態度





## Abstract

For a public library, innovation is not only motivation for self-improvement to meet diversified users' information needs but also a scheme that calls for immediate action. Public library plays an important role in fostering children's reading behavior, therefore, promoting children's service is inevitable. Most parents nowadays juggle between work and family, which reduce their time in selecting and purchasing appropriate books for their children. In addition, an escalating number of new immigrants have language barrier as well as cultural discrepancy was afraid of walking into a library for help, not to mention borrowing books to educate children. "Bookpack Take-out" is an innovative service that aims to resolve the difficulty, such as selecting proper books for children that many new immigrants may face. The target users of Bookpack Take-out Service include K-6 children. Parents who are in a hurry or don't know how to choose books for their children can simply select a bag of five books pre-selected by librarians, with difference age buckets. Readers are allowed to change books freely should they found any books that do not satisfy their needs.

This research is a case study of Bookpack Take-out Service at Library of Cultural Affairs Bureau, Taichung City. The study explores the attitude of parents, children and nonusers toward this innovative service. The study employed questionnaire survey and in-depth interviews. The subjects were selected from seven libraries of Cultural Affairs Bureau, Taichung City. The research has two types of questionnaires, one is designed for users, and another for nonusers. 420 copies of questionnaires were distributed to users and nonusers (210 respectively). 205 and 210 copies from the two groups were returned. The returned rate of questionnaire was 97.6% and 100%. The study also interviewed six children and ten librarians.

The results of this research were as follows: (1) Both parents and children had a positive attitude to the service. (2) Both parents and children requested more information regarding the services at check-in-and-out points (3) Parents of different ages, education backgrounds and frequencies of use have showed obvious differences in attitude towards Bookpack Take-out Service. (4) Immigrants parents had a positive attitude to the service, and their children thought the quantity of selected book and bags on the shelves need improvements. (5) There is a significant differences in attitude towards Bookpack Take-out Service for immigrant parents of different educational backgrounds. (6) Parents had a positive attitude to the innovative way of providing book selection in package, yet they trusted their selection more (7)About

seventy percent of users haven't used the service because they were not aware of the availability of the service. (8) Nonusers were not interested in the service because they do not like the idea or perceive the service an interference to their own judgement in reading selection. (9) As matters stand now, a few librarians considered the service less than effective.

Basing on the conclusions, seven suggestions are made: (1) To build an community-oriented service, with service targets set according to regional characteristics. (2) After the innovative services initiated, the library should continue publicity, with constant observation and review. (3)The library should be advertised through multi-channels to reach new readers and new immigrants. (4) Librarians need to pay more effort in selecting books of content, illustrations and layout of higher quality. (5) Book bags of the Backpack Take-out Service can consider bagging by classification. (6) To observe and analyze users' changing patterns to avoid selection of unwantedbooks, and establish books recommendation in selection mechanism. (7) To discontinue the service at a right point of time if necessary.

Keywords: Innovative Services, User of Innovative Services, Nonuser of Innovative Services, Backpack Take-out, Parents' Attitudes Selection of Children's Books

# 目次

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究問題.....	3
第四節 研究範圍與限制.....	4
第五節 預期貢獻.....	5
第六節 名詞解釋.....	5
註釋 .....	7
第二章 文獻探討.....	8
第一節 公共圖書館與兒童創新服務.....	8
第二節 兒童讀物的選擇.....	17
第三節 公共圖書館的家長及新移民族群之非使用者研究.....	30
註釋 .....	37
第三章 研究設計與實施.....	46
第一節 研究工具.....	46
第二節 研究對象.....	50
第三節 研究抽樣與施測方式.....	52
第四節 資料處理.....	54
第五節 研究程序.....	55
註釋 .....	56
第四章 研究結果與分析.....	57
第一節 借書得來速服務實施情況.....	57
第二節 使用者與非使用者研究樣本基本資料分析.....	64
第三節 家長使用者及其子女對此服務之態度.....	70
第四節 新移民族群家長使用者及其子女對此服務之態度.....	82
第五節 家長與兒童對於圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度.....	94
第六節 非使用者對此服務之態度.....	121
第七節 新移民族群非使用者對此服務之態度.....	133
第八節 使用者與非使用者對此服務之態度差異比較.....	143
第九節 綜合討論.....	145
註釋 .....	150

第五章 結論與建議.....	151
第一節 結論.....	151
第二節 建議.....	154
第三節 後續研究建議.....	157
註釋 .....	158
參考書目 .....	159
附錄一 台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷.....	168
附錄二 台中市文化局圖書館借書得來速服務非使用者態度之研究問卷.....	176
附錄三 兒童對於借書得來速服務之態度訪談大綱.....	179
附錄四 館員對於借書得來速服務之態度訪談大綱.....	180

## 表次

表 2-2-1	兒童選擇讀物之主題選擇態度的相關文獻表.....	18
表 2-2-2	家長選擇兒童讀物考量面向表.....	24
表 2-3-1	臺閩地區 87 年至 98 年嬰兒出生數(按生母國籍分)表.....	34
表 3-1-1	專家名單表.....	47
表 3-1-2	「服務使用者態度之研究問卷」和「服務非使用者態度之研究問卷」構面信度分析表.....	47
表 3-1-3	本研究之研究目的、研究問題與問卷構面以及訪談大綱之對應表....	48
表 3-2-1	台中市文化局圖書館總館和分區圖書館 95 至 97 年間借書得來速總使用次數表.....	51
表 3-2-2	借書得來速服務 95 至 97 年使用次數前七名圖書館的使用人數表....	51
表 3-3-1	研究對象 95 至 97 年借書得來速服務使用人數及問卷受測人數表....	52
表 3-3-2	服務使用者態度之研究問卷回收統計表.....	53
表 3-3-3	服務非使用者態度之研究問卷回收統計表.....	53
表 3-3-4	兒童受訪者基本資料表.....	53
表 3-3-5	館員受訪者基本資料表.....	54
表 4-2-1	使用者性別分布情況表.....	64
表 4-2-2	使用者國籍分布情況表.....	64
表 4-2-3	使用者年齡分布情況表.....	65
表 4-2-4	使用者教育程度分布情況表.....	65
表 4-2-5	使用者職業分布情況表.....	66
表 4-2-6	使用者家中孩童數分布情況表.....	66
表 4-2-7	使用者家中孩童年紀分布情況表.....	66
表 4-2-8	非使用者性別分布情況表.....	67
表 4-2-9	非使用者國籍分布情況表.....	67
表 4-2-10	非使用者年齡分布情況表.....	68
表 4-2-11	非使用者教育程度分布情況表.....	68
表 4-2-12	非使用者職業分布情況表.....	68
表 4-2-13	非使用者家中孩童數分布情況表.....	69
表 4-2-14	非使用者家中孩童年紀分布情況表.....	69
表 4-3-1	家長得知服務管道分布情況表.....	70
表 4-3-2	家長使用服務頻率分布情況表.....	71
表 4-3-3	家長使用者使用服務動機分布情況表.....	71
表 4-3-4	家長對於借書得來速服務態度之各構面分析表.....	72
表 4-3-5	家長對於借書得來速服務態度之各構面題項分析表.....	73
表 4-3-6	不同性別之家長對借書得來速服務的態度之差異分析表.....	75
表 4-3-7	不同身分之家長對借書得來速服務的態度之差異分析表.....	75

表 4-3-8	不同年齡之家長對借書得來速服務的態度之差異分析表.....	76
表 4-3-9	不同教育程度之家長對借書得來速服務的態度之差異分析表.....	77
表 4-3-10	不同職業之家長對借書得來速服務的態度之差異分析表.....	78
表 4-3-11	不同子女數別的家長對借書得來速服務的態度之差異分析表.....	79
表 4-3-12	不同使用頻率的家長對借書得來速服務的態度之差異分析表.....	80
表 4-3-13	使用者更換書袋中書籍與否之分布情況表.....	81
表 4-3-14	使用者更換書袋中書籍之頻率分布情況表.....	81
表 4-3-15	使用者更換書袋中書籍之平均冊數分布情況表.....	82
表 4-3-16	使用者更換書袋中書籍之原因分布情況表.....	82
表 4-4-1	新移民族群家長使用者基本資料分布情況表.....	83
表 4-4-2	新移民族群家長使用者中孩童年紀分布情況表.....	84
表 4-4-3	新移民族群家長使用者得知服務管道與使用服務頻率分布情況表....	84
表 4-4-4	新移民族群家長使用者使用服務動機分布情況表.....	85
表 4-4-5	新移民族群家長使用者對於借書得來速服務態度之各構面分析表....	86
表 4-4-6	新移民族群家長使用者對於借書得來速服務態度之各構面之題項 分析表.....	86
表 4-4-7	不同年齡之新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度之差 異分析表.....	88
表 4-4-8	不同教育程度之新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度 之差異分析表.....	89
表 4-4-9	不同職業別之新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度之 差異分析表.....	90
表 4-4-10	不同子女數別之新移民族群的家長對借書得來速服務的態度之差 異分析表.....	91
表 4-4-11	不同使用頻率之新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度 之差異分析表.....	92
表 4-4-12	新移民族群家長使用者更換書袋中書籍與否之分布情況表.....	93
表 4-4-13	新移民族群的家長使用者更換書袋中書籍之頻率分布情況表.....	93
表 4-4-14	新移民族群家長使用者更換書袋中書籍之平均冊數分布情況表.....	93
表 4-4-15	新移民族群家長使用者更換書袋中書籍之原因分布情況表.....	94
表 4-5-1	家長為孩童選擇讀物之考量面向與條件對應表.....	95
表 4-5-2	內容面向：家長為孩童選書考量條件排名表.....	96
表 4-5-3	內容面向：本國籍家長與新移民族群家長為孩童選擇讀物考量條 件之差異分析表.....	97
表 4-5-4	內容面向：家長認為借書得來速服務所選入的讀物之符合條件程 度排名表.....	98
表 4-5-5	內容面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合 條件之差異分析表.....	99

表 4-5-6	內容面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況表 .....	100
表 4-5-7	內容面向：不同身份之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表 .....	101
表 4-5-8	封面面向：家長為孩童選書考量條件排名表 .....	102
表 4-5-9	封面面向：不同身份之家長為孩童選擇讀物考量條件之差異分析表 .....	102
表 4-5-10	封面面向：家長認為借書得來速服務所選入的讀物之符合條件程度排名表 .....	103
表 4-5-11	封面面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異分析表 .....	103
表 4-5-12	封面面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況 .....	104
表 4-5-13	封面面向：不同身分之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表 .....	104
表 4-5-14	插圖面向：家長為孩童選書考量條件排名表 .....	105
表 4-5-15	插圖面向：不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之差異分析表 .....	106
表 4-5-16	插圖面向：家長為孩童選書考量條件與借書得來速服務選入的讀物符合條件程度排名 .....	106
表 4-5-17	插圖面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異分析表 .....	107
表 4-5-18	插圖面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況 .....	107
表 4-5-19	插圖面向：不同身份之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表 .....	108
表 4-5-20	組織面向：家長為孩童選書考量條件排名表 .....	108
表 4-5-21	組織面向：不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之差異分析表 .....	109
表 4-5-22	組織面向：家長認為借書得來速服務所選入的讀物之符合條件程度排名表 .....	109
表 4-5-23	插圖面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異分析表 .....	110
表 4-5-24	組織面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況 .....	110
表 4-5-25	組織面向：不同身份之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表 .....	111
表 4-5-26	版型面向：家長為孩童選書考量條件排名表 .....	112

表 4-5-27	版型面向：不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之差異分析表.....	113
表 4-5-28	版型面向：家長為孩童選書考量條件與服務所選入的讀物符合條件程度排名.....	114
表 4-5-29	版型面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異分析表.....	114
表 4-5-30	版型面向：家長為孩童選擇考量條件與服務所選入的讀物符合條件之差異情況表.....	115
表 4-5-31	版型面向：不同身份之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表.....	116
表 4-5-32	綜合面向：家長為孩童選書考量條件排名表.....	117
表 4-5-33	綜合面向：不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之差異分析表.....	118
表 4-5-34	綜合面向：家長為孩童選書考量條件與服務所選入的讀物符合條件程度排名.....	118
表 4-5-35	綜合面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異分析表.....	119
表 4-5-36	綜合面向：家長為孩童選擇考量條件與服務所選入讀物符合條件之差異情況.....	120
表 4-5-37	綜合面向：不同身份之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表.....	121
表 4-6-1	非使用者到館頻率分布情況表.....	122
表 4-6-2	非使用者得知服務情況分布情況表.....	122
表 4-6-3	得知服務實施之非使用者基本資料分布情況表.....	123
表 4-6-4	得知服務實施之非使用者得孩童年紀分布情況表.....	124
表 4-6-5	得知服務實施之非使用者到館頻率表.....	124
表 4-6-6	非使用者不利用服務之各因素構面分析表.....	125
表 4-6-7	非使用者對於借書得來速服務不使用因素之各構面之題項分析表..	125
表 4-6-8	不同性別之非使用者不利用服務態度之差異情況表.....	127
表 4-6-9	不同身分之非使用者不利用服務態度之差異情況表.....	128
表 4-6-10	不同年齡層之非使用者不利用服務態度之差異情況表.....	129
表 4-6-11	不同教育程度之非使用者不利用服務態度之差異情況表.....	130
表 4-6-12	不同職業之非使用者不利用服務態度之差異情況表.....	131
表 4-6-13	不同子女數別之非使用者不利用服務態度之差異情況表.....	132
表 4-6-14	不同到館頻率之非使用者不利用服務態度之差異情況表.....	133
表 4-7-1	新移民族群非使用者基本資料分布情況表.....	134
表 4-7-2	新移民族群非使用者的孩童年紀分布情況表.....	135
表 4-7-3	新移民族群非使用者到館頻率分布情況表.....	135



表 4-7-4	新移民族群非使用者不利用服務之各因素構面分析表 .....	136
表 4-7-5	新移民族群非使用者對於借書得來速服務不使用因素之各構面之 題項分析表 .....	136
表 4-7-6	不同性別之新移民族群非使用者不利用服務因素之差異情況表 .....	138
表 4-7-7	不同年齡之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況表 .....	139
表 4-7-8	不同教育程度之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況 表 .....	140
表 4-7-9	不同職業之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況表 .....	141
表 4-7-10	不同子女數之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況表 ..	142
表 4-7-11	不同到館頻率之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況 表 .....	143
表 4-8-1	使用者對服務的態度與非使用者不利用服務之原因可對應之題項 表 .....	144
表 4-8-2	使用者與非使用者對於服務開放時間之態度差異比較表 .....	144
表 4-8-3	使用者與非使用者對於服務借閱期限之態度差異比較表 .....	144
表 4-8-4	使用者與非使用者對於館員服務態度之態度差異比較表 .....	145
表 4-9-1	本國籍使用者與新移民族群使用者對於借書得來速服務之態度差 異比較表 .....	146
表 4-9-2	本國籍與新移民族群使用者對於圖書館選書裝袋的創新選書方式 之態度差異比較表 .....	147
表 4-9-3	本國籍非使用者與新移民族群非使用者不利用借書得來速服務之 態度差異比較表 .....	149

## 圖 次

圖 2-2-1 閱讀循環示意圖 .....	21
圖 3-5-1 本研究流程圖 .....	55

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

創新是任何一個組織體，包括企業、各級政府單位、各級教育單位及非營利性組織等都需要具備的核心能力。(註1)在知識經濟的時代中，圖書館非但具有悠久的歷史，且為多數先進國家發展的重要單位之一，圖書館館員莫不致力於利用科技繼往開來，提升圖書館服務，落實「圖書館為一持續成長的有機體」之精神。(註2)近年來，為因應環境變遷及科技急遽發展，在這個變動快速的衝擊下，推動創新服務是圖書館改革發展以求進步的行動，也是圖書館服務因應社會和時代而改變的動力。公共圖書館兼具教化人民、社會教育和提升文化發展之重要角色，在面對多元化的資訊傳播媒體，社會大眾取得資訊和學習的管道不僅限於圖書館的環境下，若自身服務不求創新進步，就會在潮流趨勢中落伍，無法在這競爭激烈的資訊社會中佔有一席之地，所以「創新」對於公共圖書館而言，不僅是提升自我服務品質以滿足讀者多元化資訊需求的動力，更是刻不容緩的行動。

值此資訊爆炸的世代，大眾取得書籍的管道，不論是自行到書店購買、利用網路書店或到圖書館借閱都相當的方便，多數的民眾已經沒有缺乏書籍來源的煩惱。民眾閱讀書籍的來源，有近六成的人會到書店買書，其次有一成二的民眾會到圖書館看書或借書，未達一成的人是到租書店租書或與朋友換書。從書的取得來源中可以看出民眾使用書店的比例，遠勝於使用公共圖書館。當民眾被問及使用圖書館的習慣時，七成以上的民眾回答很少使用圖書館，其中，四成民眾更是表示「幾乎不使用」。(註3)儘管如此，公共圖書館對於推動閱讀活動還是不遺餘力，因為民眾即使能在書店中購買書籍，但並非每個鄉鎮都具備先進、便利舒適的書店可供民眾使用，且書店的資源有限，無法滿足每個民眾的資訊需求；再者並非每個人都有能力買得起書。此外對於家庭而言，不是每一個家庭中都會有喜歡閱讀及鼓勵孩子閱讀的父母，所以公共圖書館必須以各種活動，設法吸引孩子及父母進入閱讀的天地，養成閱讀習慣。(註4)因此公共圖書館對於一般民眾或者是家庭成員而言，是一個能讓他們便利取得閱讀資源的場所，且扮演著培養家庭成員中的兒童閱讀行為之重要角色，所以公共圖書館在推廣兒童服務時就肩負著更重大的責任。

隨著經濟繁榮與家庭意識的轉變，社會大眾對於下一代的關心程度與日俱增，兒童議題也日趨重要；然而在科技發達與資訊來源多元化的影響下，兒童對於資訊的選擇能力與利用需求比以往更加需要謹慎，為了培育這群國家未來的主人翁，使他們能夠在知識經濟時代下具備足夠的資訊素養，以求自我獨立學習的能力。(註5)因此閱讀便成為重要的知識搖籃，公共圖書館若能為兒童辦理優質且適合的閱讀活動，將可有效提昇兒童的知識能力。(註6)在2001年國際圖書館協會聯盟(The International Federation of Library Associations and Institutions，簡稱IFLA)與聯合國教科文組織(United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization，簡稱UNESCO)共同發表的「公共圖書館服務綱領」(The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for Development)中有關於兒童服務的揭示如下：「公共圖書館應該透過豐富的資源和活動，提供給兒童一個享受閱讀和發揮想像力的場所，並應該指導兒童和家長學習如何善加利用圖書館資源以提升他們利用圖書館的知能，公共圖書館具有特別的責任支援兒童在閱讀中學習，圖書館應該舉辦特別的活動，例如說故事和其他與圖書館服務相關的活動，並鼓勵兒童自幼年培養利用圖書館的習慣，以使兒童在成年後，仍會是圖書館的使用者。」(註7)上述的服務綱領不僅說明公共圖書館對於兒童讀者的使命和責任，也指出兒童和家長透過公共圖書館共同培養閱讀學習的重要性。

在各界均感嘆新一代的語文能力每況愈下，民眾也都知道要積極培養下一代的閱讀習慣，但現代父母工作和家庭兩頭兼顧，分身乏術，未必有空帶子女買書，也未必有能力替子女選擇合適的書籍；此外，國內有越來越多新移民族群在語言不嫻熟和文化隔閡下，也多不敢走進圖書館，更遑論借書教育下一代，所以台中市文化局圖書館鑑於公共圖書館對於家長和兒童共同閱讀學習的重要性，在民國94年底推出「借書得來速」服務，為全國首創的創新服務。(註8)圖書館傳統服務的專題選粹服務，是一項針對讀者個別興趣，選擇最新資訊，以積極主動的方式，定時提供讀者的資訊服務(註9)，借書得來速服務則將傳統的專題選粹服務轉型為兒童讀物選粹服務，設計出針對學齡前、低年級、中年級及高年級等不同學齡層的兒童，為他們先篩選出適合的中英文讀物，選擇的主題包羅萬象，包括文學、自然科學、人文地理等，以五本童書為一個單位，並用圖書館專用提袋裝妥；趕時間或無從選書的父母，只要選擇適合自己孩子年齡的「書袋」即可，此外如果讀者不滿意書袋中的書籍，亦可自行更換袋中書籍。書袋的借期與一般圖書之借閱期限一樣，仍是三十天，還書時，只要把書袋連同內裝五本書一起歸還即可。(註10)

近年來，國內已有不少研究是針對公共圖書館的讀者服務進行評鑑或者是調查讀者滿意度，但鮮少有針對公共圖書館創新服務之議題或是民眾對於創新服務的接受度作深入探討，也未見討論圖書館中兒童閱讀創新服務。再者新移民族群子女出生人數在台灣已占有相當大的比例，新移民族群隨婚姻關係而移入台灣，多數會面臨子女教育的問題(註11)，而台中市文化局圖書館的借書得來速服務更是一項針對為有選書困難的新移民族群所設計的一項服務，此創新服務的服務對象不僅是針對兒童，還替有選書困難的家長搭配出不同的選書方案，更照顧到新移民族群家長的新台灣之子，所以借書得來速服務是一項適用於多族群使用者的服務，然而，此創新服務推動後尚未實施評估研究，且服務至 94 年底推出至今，部分分館因為使用率低的問題，於 98 年間停辦此服務，因此其推動成敗原因與使用者需求深具研究性。

## 第二節 研究目的

根據研究背景與動機之陳述，本研究主要目的如下：

- 一、借書得來速服務的使用者對此創新服務的態度。
- 二、瞭解台中市文化局圖書館借書得來速服務的推動實際情況及成效。
- 三、瞭解家長對於圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度。
- 四、瞭解兒童對於家長利用圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度。
- 五、瞭解未曾使用借書得來速服務的家長對此創新服務的態度。

## 第三節 研究問題

根據本研究之目的，歸納本研究欲探討的問題如下：

- 一、借書得來速服務的使用者對此創新服務的態度。
  - (一) 瞭解家長使用者對此服務的態度。
  - (二) 瞭解兒童使用者對此服務的態度。
  - (三) 瞭解不同個人背景變項之家長對此創新服務的態度。
  - (四) 瞭解使用者更換借書袋中書籍之態度。
  - (五) 瞭解新移民族群家長使用者對此服務的態度。
  - (六) 瞭解新移民族群兒童使用者對此服務的態度。
  - (七) 瞭解不同個人背景變項之新移民族群身分的家長對此創新服務態度。
  - (八) 瞭解新移民族群使用者更換借書袋中書籍之態度。

- 二、瞭解台中市文化局圖書館借書得來速服務的推動實際情況及成效。
- (一) 此創新服務的推動背景為何？
  - (二) 此創新服務書袋中書籍的選擇原則建立方式為何？
  - (三) 館員對此創新服務的態度為何？
  - (四) 部分圖書館停辦借書得來速服務之原因。
  - (五) 此創新服務的推動成效如何？
- 三、瞭解家長對於圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度。
- (一) 傳統上，家長如何替兒童挑選合適書籍？
  - (二) 家長對於圖書館選書裝袋的創新選書方式中所挑選的書籍態度如何？
  - (三) 比較家長對自己選書和利用圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度及其差異。
- 四、瞭解兒童對於家長利用圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度。
- (一) 兒童對於家長在傳統選書方式中所挑選的書籍態度如何？
  - (二) 兒童對於家長利用圖書館選書裝袋的創新選書方式中所挑選的書籍的態度如何？
  - (三) 比較兒童對於家長透過自己選書和利用圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度及其差異。
- 五、瞭解未曾使用借書得來速服務的家長對此創新服務的態度。
- (一) 未曾使用借書得來速服務的家長對此創新服務的態度如何？
  - (二) 不使用借書得來速服務的態度。
  - (三) 新移民族羣家長不利用借書得來速服務的態度。

#### 第四節 研究範圍與限制

本研究對象分為四者，借書得來速服務業務負責館員、家長使用者、兒童使用者及家長非使用者。借書得來速服務在台中市文化局總館、兒童館和各區 12 個圖書館，共計 14 個圖書館皆已實施此項服務，在瞭解總館、兒童館及各區分館借書得來速服務使用次數統計後，抽樣決定本研究的研究場域，研究實施將設定研究對象處於相同研究場域中研究，非研究場域中的館員、使用者、非使用者則不在本研究範圍內。

借書得來速服務所選入的書籍接受對象為，學齡前、低年級、中年級及高年級四個不同學齡層的兒童，所以本研究對象之家長與兒童也僅止於這四個學齡層的兒童和其家長作探討，非此四個學齡層的兒童和家長，則不在本研究探討範圍

內。此外由於借書得來速的服務對象主要是針對家長，所以由兒童自己利用借書得來速服務的兒童使用者也不在本研究範圍內。在新移民族群家長方面包含目前為外籍人士和之前曾是外籍人士但目前已入籍為本國國籍之家長。對於訪談兒童的年齡限制，由於考量到學齡前與低年級的學童，在回答問題的表達能力有限，所以訪談兒童的年齡僅限於中高年級的學童。此外由於在此服務中，若讀者不滿意袋中書籍，亦可彈性自行更換書袋中之書籍，本研究將曾更換書籍之使用者與未更換書籍之使用者都納入本研究之研究對象。

為瞭解讀者不使用此服務的原因，本研究非使用者家長的研究對象限制為，擁有台中市文化局圖書館借書證且有適齡小孩卻從未利用過借書得來速服務的讀者。

## 第五節 預期貢獻

本研究以台中市文化局圖書館推行之創新服務—借書得來速服務為例，討論家長、兒童及家長非使用者對於此創新服務的態度；以使用者的角度分析此創新服務的成效。研究藉由文獻分析及觀察中發展出調查問卷及訪談大綱，透過對家長使用者、非使用者的問卷調查以及兒童使用者和館員的訪談，探討台中市文化局圖書館借書得來速服務其推動之成效，並瞭解使用者和非使用者對於此創新服務的態度、需求及評價，研究結果將可作為探討民眾對於公共圖書館傳統服務轉型為創新服務的態度之參考；亦可供台中市文化局圖書館對於借書得來速服務的評鑑參考，且可供其他公共圖書館參考。

## 第六節 名詞解釋

茲就本研究使用之重要名詞定義如下：

### 一、公共圖書館 (Public Library)

公共圖書館是由政府或私人所設立，為全民開放利用的圖書館，服務的對象為社區全體民眾，包括兒童、青少年、成年人、殘障人士及機關團體，其設置目的，在於配合地方或社區特性及需求，提供圖書借閱、參考諮詢與推廣輔導等服務。(註12)本研究所指公共圖書館以台中市文化局圖書館總館暨分館，共計 14 所公共圖書館為主，而不包含其他私立公共圖書館、社教館附設圖書館、專門圖書館及民眾閱覽室。

## 二、創新服務 (Innovative Service)

Kelly 和 Storey 將服務型企業的創新服務定義為，創新服務對於公司來說是新的或者是首創的，而此創新服務能夠改善現有的服務並且對於原有服務有增值和附加的價值。(註13)本研究所指創新服務是以台中市文化局圖書館所實施的借書得來速服務為例。

## 三、借書得來速服務 (Bookpack Take-out)

台中市文化局圖書館兒童室精選的書香套餐有 1 號餐、2 號餐、3 號餐、4 號餐，各適合不同年齡層小朋友閱讀，也就是針對學齡前、低年級、中年級、高年級等不同學齡的小朋友先篩選適合的中英文讀物，所選擇的主題包羅萬象，包含文學、自然科學、人文地理，以五本童書為一個單位，並用圖書館專用提袋裝妥，趕時間或無從選書的父母，只要選擇適合自己孩子年齡的「書袋」即可，借期和一般借書期限一樣仍然是三十天。還書時，只要把書袋連同內裝的五本書一起歸還即可。(註14)



## 註釋

- 
- 註1 P. F. Drucker, *Innovation and Entrepreneurship* (New York: Harper Row, 1985), 25.
- 註2 Michael Gorman, "The Five Laws of Library Science Then & Now," *School Library Journal* 44:7 (1998): 20-23.
- 註3 李雪莉,「台灣的閱讀危機：全民閱讀大調查：大人、小孩都不愛看書」, 2003年3月26日, <<http://iwebs.url.com.tw/main/html/lipo1/483.shtml>> (2008年9月16日)。
- 註4 陳昭珍,「公共圖書館與閱讀活動」, 臺北市立圖書館館訊 20卷4期(民92年6月), 頁58。
- 註5 林玉庭,「國小高年級學童閱讀態度、家庭閱讀環境與公共圖書館利用之相關研究—以高雄市為例」(國立中興大學圖書資訊學研究所, 碩士論文, 民97年), 頁1。
- 註6 曾淑賢,「兒童圖書館經營問題探討」, 書苑季刊 45期(民89年7月), 頁8。
- 註7 IFLA, "The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for Development," (2001). <<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>> (16 September 2008).
- 註8 蘇孟娟,「書香套餐袋, 文化局借書得來速」, 自由時報, 民94年12月30日, B5版。
- 註9 陸敏,「專題選粹服務簡介」 中國圖書館學會會務通報, 55期(民73年3月), 頁14-15。
- 註10 國家圖書館, 中華民國圖書館年鑑九十四年(臺北市:編者, 民國94年), 頁86。
- 註11 邱淑雯,「從國際化到異文化—一個新的思考座標」, 社教雙月刊 82期(民國86年12月), 頁36-37。
- 註12 胡述兆編, 圖書館學及資訊科學大辭典, 第1冊(臺北市:漢美, 民84年), 頁357。
- 註13 C. Story & D. Kelly, "New Service Development: Initiation Strategies," *International Journal of Service Industry Management* 11:1 (2000): 48.
- 註14 石靜芬、包昇平,「書香套餐」, 大墩文化 3期(95年3月), 頁28-29。

## 第二章 文獻探討

本研究旨在以公共圖書館兒童閱讀創新服務，探討兒童的閱讀態度及家長的選書態度。為瞭解公共圖書館兒童創新服務對於圖書館、家長與兒童之意義，本章首先探討公共圖書館與兒童創新服務之關係；其次再對兒童、家長及館員在選擇兒童讀物的態度作探討，以求瞭解館方與讀者的在選書方面的態度差異；最後為瞭解公共圖書館家長與新移民族群非使用者利用圖書館的情況，進行探討家長與新移民族群非使用者不利用圖書館的態度。

### 第一節 公共圖書館與兒童創新服務

臺北市立圖書館前館長曾淑賢認為，兒童服務是當前公共圖書館的重要工作，欲發揮其真正功能，應透過各種不同方式，誘導社區內的兒童充分認識圖書館，並利用各種活動刺激閱讀興趣，以提高閱讀能力，並擴展知識領域。(註1)公共圖書館的兒童服務需具有目標與方向，透過多元化的館藏和創新的兒童服務，提供兒童一個理想的學習成長環境。近年來國內許多公共圖書館紛紛推動創新服務，而且服務內容大多是針對兒童所設計的，所以本節先闡述公共圖書館中兒童服務的內涵，敘述公共圖書館與兒童和家長的關係，最後探討公共圖書館在針對兒童服務上曾經推廣哪些活動，並提出國內外近年來公共圖書館所推行兒童閱讀創新服務。

#### 一、公共圖書館兒童服務的內涵

鄭雪玫強調公共圖書館是社會教育機構之一，兒童服務則是公共圖書館服務中重要的一環。她認為公共圖書館的兒童服務乃兒童經由圖書館滿足其對閱讀及資訊需求的途徑，充實其經驗以助兒童成長與發展的服務。兒童服務兼具有輔佐兒童進德修業、怡情養性的特殊功能，是兒童在家中父母的言教身教與學校的正規課程環境外，另一個提供多元化服務與輔導的場所，兒童服務可以幫助兒童獲得更深廣的知識與文化素養，早日養成利用圖書館的正確觀念與良好習慣，達到「活到老，學到老」的終身教育目標。(註2)

公共圖書館的兒童服務需具有目標和方向，它必須是一個能提供兒童理想的成長環境；由於傳統所賦予的冀望，民眾認為圖書館的兒童服務是一個能提供給兒童有絕對自由權來選擇與使用豐富資源的環境，是非家庭、學校可比擬，而這些豐富的資源之後將成為兒童自己的寶物，融入兒童生命的成長史。(註3)但由於兒童的行為有幼稚期長、可塑性大、依賴性重、好奇心強、活潑好動、忍耐性

弱與調適變動等特徵，所以公共圖書館在規劃兒童服務時，應考量安全、操作、興趣、教育、發展、變化與獨立這些特徵，來進行服務內容的設計。(註4)

兒童服務的目的不外乎是引導兒童喜愛閱讀及欣賞優良兒童文學作品、幫助兒童瞭解自己及生活環境，增廣兒童的見識並發揮個別潛能等。(註5)高錦雪指出公共圖書館兒童服務的最重要的目的在於「有助於兒童閱讀」，包括閱讀與興趣的誘發、閱讀習慣的培養、閱讀需求被滿足，以及閱讀能力的指導等。(註6)周均育則認為公共圖書館中的兒童服務主要目的就是引導兒童閱讀及利用其他媒體來增廣兒童的知識領域，滿足兒童的好奇心並培養兒童獨立思考的能力。(註7)

國際圖書館協會聯盟(IFLA)出版的「兒童圖書館服務指南」(Guidelines for Children's Libraries Services)中提到，圖書館兒童服務的任務應該以維護兒童的知識自由和資訊安全為前提，協助他們公開取用且獲得所有資訊與媒體，並替兒童的家長或監護人提供多樣化的活動，使他們的家庭能夠融入社區。(註8)兒童服務應該出借各種資源給兒童，並提供參考服務協助他們選擇資訊，為了使他們能夠融入圖書館，館方不僅需要提供圖書館利用教育和資訊素養的訓練，更要策劃多元化的圖書館活動來刺激兒童的學習；對於兒童的父母、監護人及學校教師，圖書館應提供參考諮詢和訓練，讓他們更瞭解兒童的閱讀需求。(註9)對於兒童而言，兒童服務具備滿足資訊需求並豐富知識的角色，對於家庭而言，則具有教育的意義且讓親子藉由此服務得以共同學習。

Long在「豐富我們的寶藏(Rich the Treasure)」一書中，主張公共圖書館的兒童服務首重具備方便兒童利用的多元化館藏，並指導兒童在館藏中選擇圖書資源，之後協助兒童在多樣化的服務中全面發掘其潛能，讓兒童能在的服務當中養成利用圖書館的習慣，終於能在圖書館中自在地享受閱讀的樂趣。(註10)

綜合上述各家學者對於公共圖書館兒童服務目的及任務的敘述，可發現公共圖書館的兒童服務，對於兒童而言，除了滿足其多元化的資訊需求外，亦提供多樣化服務誘發兒童對於閱讀產生興趣，並協助兒童選擇優良的圖書資源養成他們正確的閱讀習慣，讓兒童能藉由閱讀增廣知識。對於家庭而言，兒童服務則扮演幫助親子間彼此瞭解並共同學習成長的角色。

## 二、公共圖書館兒童服務與兒童和家長的關係

兒童圖書館是將兒童與圖書館快樂結合在一起的地方(註11)，所以兒童圖書館所營造出來的閱讀氛圍應是輕鬆愉快的，是一個可以讓兒童親近書籍的場所。因此公共圖書館所提供的兒童服務，對於兒童而言，是一個可以讓他們在一個良

好的學習環境中，快樂學習成長的工具(註12)，也是讓兒童透過公共圖書館的兒童服務，協助他們在滿足各種資訊需求後培養閱讀的興趣，從服務互動中建立正確的價值觀及學習平等與社會化，進而奠定兒童在利用圖書館的過程中建立終身教育與學習的基礎。(註13)

Ernst 指出公共圖書館的兒童服務對於兒童而言(註14)，在協助兒童發展閱讀能力的基礎上，圖書館提供兒童一個及早接觸語言與文學的閱讀環境，可發展他們聽力與理解的能力，並奠定他們從小閱讀的基礎能力。在協助兒童學習平等與社會化上，兒童在不受家庭因素或文化背景上的差異影響下，圖書館提供一個平等且多元化的環境，讓兒童可以自然地與其他同年齡學童相處，在互動中兒童可以逐漸社會化並培養正確的價值觀和人際溝通技巧。在協助兒童與其他成人互動的經驗上，兒童在圖書館活動中，兒童不僅是與自己的家人互動，更接觸到館員及其他參與活動的成人，也看到其他家庭間的親子相處，藉此從中學習人際經驗並培養開闊的胸襟與圓融的處事態度。在協助拓展兒童知識與經驗上，圖書館提供的說故事活動，讓兒童在透過豐富且具有想像力的故事情境中，可豐富他們的心靈、培養創造力與增進知識領域，並進一步幫助兒童發展公開演說的技巧與練習這些技巧的機會。

公共圖書館除了提供兒童自我學習與休閒閱讀的服務外，更可以幫助父母扮演好家長的角色，提升家庭的閱讀環境。(註15)墨爾本大學針對澳洲 260 個家庭所作的研究發現，家庭成員中，尤其是家長在從事讀寫或常參與圖書館文化活動者，將會有助於孩子在學校的表現，比孩童智商指數更能預測未來是否能成功閱讀。(註16)此外公共圖書館的兒童服務對於家長更具有提供親職教育和養育的相關資訊，並讓家長透過館員及圖書館活動中學習親子相處的示範角色模型(註17)，對於新手父母或陪伴孩子閱讀感到生澀或無助者，公共圖書館的兒童服務將扮演一個隨時支持父母、提供豐富閱讀資源、親子互動經驗的知識寶庫。(註18)所以公共圖書館的兒童服務不單是針對兒童設計，也扮演著協助家長在親子教育中提升子女閱讀態度的角色。

Ernst 認為公共圖書館的兒童服務對於家長而言，在協助父母瞭解子女的個性上，當家長透過和孩童一同參與圖書館的兒童服務時，可以使父母瞭解子女的閱讀和成長過程，以及發現兒童發展中的程序與個別差異，對子女建立適當的期望。在增進父母對圖書館資源服務的瞭解上，父母可以透過兒童服務增加對圖書館服務與資源的瞭解，協助父母瞭解兒童發展的知識，並在和孩童一同學習的活動中減少和子女間的疏離感，最後家長將會進而支持圖書館的各項活動；也從中塑造了圖書館的良好形象。在協助提供父母所需相關資訊上，圖書館可以提供父母各項兒童教育方面的資訊或轉介服務，例如：該為孩童選擇甚麼書籍？在協助家長進行親子閱讀活動上，由於許多父母對於親子共讀時，並未能掌握學習的機

會，也不懂得運用適當的技巧，所以在進行親子共讀時往往不得其門而入，導致事半功倍的效果；因此圖書館可以提供父母親子共讀技巧的訓練與示範，透過舉辦兒童閱讀行為的演講，指導父母對子女適時適量的教育與啟發。最後在上述各項圖書館協助家長的助益下，家長將會增進對圖書館的支持，當館方成立例如“Friendly Parents”或“Library Families”這些圖書館之友團體時，圖書館將可以網羅支持圖書館的家庭團體，而這些家庭團體就可以擔任圖書館義工，為圖書館活動提供新構想，協助圖書館的活動，同時瞭解圖書館對整個社區的價值。(註19)

公共圖書館的兒童服務，除了提供兒童在休閒娛樂、教育文化和資訊尋求等各方面的需求，也扮演著提供家長一個親子教育、親子關係培養、知識啟蒙的角色；親子間透過公共圖書館兒童服務的利用，可增進家庭環境和諧、提升家庭文化水準；另一方面也是圖書館向家庭學習，從親子參與活動中，評估自我服務是否符合其需求，以提升圖書館的服務品質。

### 三、公共圖書館推行兒童創新服務活動案例

公共圖書館的兒童服務項目眾多，最基本且重要的包括規劃、採購兒童在館內所利用的館藏，並盡可能滿足其多方面的需求；除了提供參考諮詢服務、閱讀指導及舉辦推廣活動之外，更應加強圖書館利用教育、班訪、說故事活動、視聽資料欣賞及各種手工藝或藝文活動；並經由聯合目錄、館際互借、資料庫等管道提供使用者更廣泛的服務；且透過公共關係的運作與學校、其他圖書館、社區團體及機構合作，獲得社區資源和活動消息等，擴大資訊的來源，來造福讀者。(註20)

嚴智權認為應早日培養兒童利用圖書館的習慣，作為日後圖書館文化推展的根基，因此兒童服務在圖書館的活動項目中，占有非常重要的地位；有關圖書館的兒童服務活動，可以區分為幼兒類與兒童類的活動。前者為目前圖書館中新興的領域，可以包括幼兒故事、親子活動、視聽、家長研習、諮詢與文學活動等；後者則以親子座談會、親子教育專題講座，以及綜合性的活動為主（由圖書館主辦兒童生活營、親子家庭之夜、兒童圖書館之旅，使家長、成人、男女老少都有機會一起活動、共享樂趣）。(註21)

公共圖書館為推動兒童閱讀，經常透過舉辦各種活動來吸引讀者的參與，這些多采多姿的活動是公共圖書館推廣閱讀活動的特色之一，較普遍的活動有以下五類，並在各類中舉例公共圖書館舉辦創新活動的案例：

#### (一) 學齡前活動

公共圖書館舉辦兒童學齡前活動可以有助於提升兒童在閱讀行為以及未來

在學校課業上的表現(註22)，活動搭配簡單、美觀的圖畫書講故事，並穿插唱遊活動，將優良兒童讀物提早介紹給學齡前的兒童。(註23)國內外公共圖書館的相關創新學齡前活動，介紹如下：

#### **英國全國性活動 — 「Bookstart」 (註24)**

「Bookstart」緣起於英國伯明罕城市在 1992 年舉辦的“Bookstart”活動，由英國圖書信託基金會 (Book Trust) 與伯明罕大學教育學院、伯明罕衛生機構及當地圖書館共同發起的計畫，是一個從地方開始之後到英國政府主動參與推動的全國性運動，也是全世界世界第一個免費嬰幼兒贈書運動，鼓吹提倡幼兒及早接觸、閱讀書本。而此活動目前仍持續進行中。「Bookstart」的閱讀活動是主張：(1) 每一個孩子都有閱讀好書的權利：所有寶寶無論性別、種族、貧富都可以獲贈免費閱讀禮袋，裡面有兩本圖畫書、一本《寶寶愛看書》父母導讀手冊，一份《寶寶的第一份書單》，書單推薦的書目都是由相關領域專家所組成的選書小組慎重挑選的適齡書籍；(2) 針對嬰幼兒發放閱讀禮袋的活動：相信看書永遠不會嫌太早，小寶寶就可以看書、需要看書、也喜歡看書。因此將第一年發放對象的年齡設定為六個月到一歲半；(3) 是一個社會關懷嬰幼兒的全面運動：由民間機構、政府、圖書館、出版社、企業等組織一起推動的運動；也是家長、老師、圖書館員、醫生、嬰幼兒發展專家、出版人和閱讀義工一起參與的活動。

#### **臺北市立圖書館 — 「Bookstart 閱讀起步走」 (註25)**

Bookstart 活動在台灣的台北、台中、彰化與高雄等地方均有舉辦，以下以台北市的「Bookstart 閱讀起步走」活動舉例。「Bookstart 閱讀起步走」在臺北市立圖書館與信誼基金會共同合作，最早於民國 95 年 9 月 1 日起正式推出代表臺灣特色的「Bookstart 閱讀起步走」運動，此服務有別於傳統圖書館的學齡前活動是被動地等待家長與兒童來參與圖書館的活動，而是採贈送書籍給家庭的方式來吸引他們到館利用圖書館，而此活動目前仍持續進行中，活動以設籍臺北市且家有 6 至 18 個月的臺北市嬰幼兒家長為對象贈送閱讀禮袋及報名參加「嬰幼兒父母學習講座」，讓嬰幼兒父母能夠從課程中瞭解嬰幼兒的學習歷程，學習善用圖書館及網路資源，提供孩子不同階段最適切的閱讀和學習引導，進而從小培養嬰幼兒的閱讀習慣，圖書館也將成為培養親子共讀最直接、有效的場所。

#### **(二) 說故事活動**

Harrdendoff 提出：「說故事活動不但是傳遞兒童文學給兒童的重要途徑，也是誘使兒童閱讀的媒介。」所以故事是帶領兒童進入圖畫世界中不可或缺的第一步，故事經由成人的描述，繪聲繪影的帶領兒童進入活潑的童話世界，啟發他們的心靈，愉快地進入圖書領域。(註26)在學校課業方面，兒童藉著多聽各種不同的故事來累積寫作內涵，提升閱讀和寫作的程度。因此聽故事對於兒童在語言、組織結構及健全人生態度的養成會有正面的影響。(註27)公共圖書館的相關創新

說故事活動，介紹如下：

### 嘉義市文化局 —「戲說圖畫書」(註28)

「戲說圖畫書」活動由嘉義市文化局策劃，目前在嘉義市文化局仍不定期的持續舉辦中，活動最早在民國96年3月開始，有別於圖書館傳統舉辦的文字敘述的說故事活動，圖書館舉辦「戲說圖畫書」活動邀請兒童劇團團員現場以演書的方式，介紹美國兒童文學作家「羅北兒」的故事系列，歡迎小朋友踴躍參與。傳統聽故事的活動，兒童只能享受到聽覺的效果，但「戲說圖畫書」的活動可以讓小朋友一次享受到聽覺、視覺的故事劇場。

### 臺北縣立圖書館—「大家說故事擂台」(註29)

「大家說故事擂台」活動由臺北縣立圖書館固定在每年的世界書香日活動舉辦，別於傳統圖書館媽媽說故事活動，採競賽的方式，一方面可以讓讀者享受到聽故事的樂趣，也可以從比賽中學習到他隊的講故事方式，此活動最早從民國96年4月開始，舉辦大家來說故事，創意說故事擂台比賽，歡迎對說故事有興趣的大朋友、小朋友一起來秀故事，活動對象為國小六年級以下的兒童及家長。活動內容分為，(1)親子組：國民小學以下(含)小朋友與爸爸媽媽或爺爺奶奶，人數不拘；(2)幼童組：國民小學以下(含)小朋友，可個人報名，也可以多人組隊參加，人數不拘。活動以競賽的模式進行，比賽規則為，每隊說演故事時間3至6分鐘，以國語或台語呈現，故事題材不限，說演故事形態不拘，可以攜帶圖書等輔助道具。最後優勝的隊伍可獲得圖書禮券和縣長獎狀。

### (三) 圖書館利用教育活動

圖書館利用教育活動，教育孩子成為一個面對問題，可以自己尋找答案、具有掌握、選擇及利用資訊的能力。(註30)Ainsworth 證實，國小學生使用圖書館的技巧和純熟度，確實會因為圖書館利用教育的指導而提升。(註31)國內外公共圖書館的相關創新圖書館利用教育活動，介紹如下：

### 紐約公共圖書館(New York Public Library)—「圖書館與學校連線計畫」 (Connecting Libraries and Schools Program CLASP, 簡稱 CLASP)(註32)

圖書館與學校連線計畫，是紐約市立公共學校和公共圖書館的合作計畫，為幼稚園到八年級的學生所設計，CLASP 計畫的目的在於將閱讀與書本成為紐約市小學生生活中重要的一環，由這個目的發展出一連串的活動，進而將學校教師、館員及家長連成一片。鼓勵兒童從小培養閱讀及利用公共圖書館的習慣。

計畫中圖書館館員會去教室拜訪同學和老師，指導他們如何利用圖書館的豐富資源，並介紹館內針對兒童、教師和家長舉辦的各種教育計畫和活動。圖書館同時也在學校舉辦家長活動，協助家長們熟悉圖書館資源，也同時讓家長和子女

同步學習。圖書館並站在教育者的立場，除了鼓勵老師善用圖書館資源外，也指導老師如何藉由使用圖書館資源，達到教育孩童的目的。

#### 桃園縣政府文化局 — 「認識圖書館系列活動」 (註33)

桃園縣文化局策劃的認識圖書館系列活動最早開始在民國 95 年 7 至 9 月，目前此活動仍每年持續進行中，此活動別於以往圖書館被動的等待兒童到館來認識，圖書館提供的課程活潑生動，並採尋寶方式讓小朋友中可以在遊戲中學習達到寓教於樂的效果。活動藉由各項圖書館利用教育推廣活動的進行，使家長及小朋友們能更有效益運用圖書館資源，一方面享受圖書館溫馨的活動，一方面滿足其資訊需求，希望他們更喜愛圖書館，並使圖書館發揮社教功能，建立終身學習書香社會。

課程內容包括：圖書館之旅—圖書館的基本概念，引導小朋友認識圖書館的種類、環境、功能及服務。並邀請大哥哥、大姊姊們為小朋友導覽解說，讓小朋友實地瞭解學校圖書館與公共圖書館、學術圖書館有何異同，並透過學習單達到交流學習目的。書的世界—介紹「書」的誕生、形式、演變過程，及認識現代圖書的結構。分類概念—認識圖書的分類概念和排列方式，小朋友到圖書館時該如何查檢所需資料。參考世界—在浩瀚的書海中，利用各種查尋方法及工具書，有效地找到所需的資料，一同體驗「尋寶」的樂趣。非書世界—認識圖書資料以外的各種圖書館資源，包括縮影資料、幻燈片、投影片、錄影帶、錄音帶、CD、LD、VCD、DVD...等非書資料。網路世界—教小朋友如何透過現代科技工具查檢圖書館各項資料，及透過網路查詢無遠弗屆的資訊世界。圖書館小博士加冕活動—配合圖書館週活動，認識圖書館系列活動學習記錄卡上只要蓋有六個學習章以上之小朋友，即符合圖書館小博士表揚資格，可接受公開加冕表揚。

#### (四) 親子活動

良好的親子互動會影響兒童對於閱讀活動的意願，並增強兒童的閱讀動機，讓孩子對閱讀產生正向的觀點。(註34)所以公共圖書館舉辦親子閱讀活動時，不僅可以增進親子間的感情，並能培養兒童良好的閱讀習慣和提昇學習能力。國內外公共圖書館的相關創新親子共讀活動，介紹如下：

#### 英國全國性活動—「寢前閱讀週」(Bedtime Reading Week, 簡稱 BRW) (註 35)

「寢前閱讀週」是由英國的「促進書寫素養信託基金會」(Forward Literacy Trust)的創辦人席格哈特(William Sieghart)倡導，最初將 2001 年 2 月 26 日至 3 月 4 日訂為寢前閱讀週，期許全國民眾能「體認親子共同閱讀是一件愉悅的事」。寢前閱讀週目前仍每年定期實施中，最初從 2001 年 2 月 26 日晚上六點在英國 Henleaze 圖書館首先揭開序幕，藉著圖書館及相關單位支持這個寢前閱



讀週的活動，提供學童一個享受閱讀及聽故事樂趣的最大機會。其背後最大的意義在於「啟發學齡前兒童在接受學校教育前的閱讀能力」。

寢前閱讀週除了由「促進書寫素養信託基金會」統合規劃外，並獲得英國「藝術委員會」(The Arts Council of England)、「圖書信託基金會」(Book Trust)、「英國廣播公司」(BBC)、「全國閱讀活動推行會」(National Reading Campaign)及著名連鎖超商 Tesco 企業等官方、半官方、企業團體的支持及贊助，主要活動內容包括：對全國兒童及成人閱讀習慣展開調查研究、舉辦兒童寫作比賽，優勝者並安排圖書館參觀。並在全國各地書店、圖書館舉辦「閱讀茶會」(Reading Parties)等活動。BBC 電視台，也將推出一系列名人談閱讀故事書之經驗的節目，而寢前閱讀週所專設的網站，則提供不同的故事，讓父母親與孩子們能一起分享閱讀。網站裡也提供如何為各年齡層的孩童選擇好書的方式及適合床邊閱讀的各年齡層好書書單，供父母親參考。

#### 臺北市立圖書館東園分館、柳鄉民眾閱覽室—「親子歡樂閱讀 Coupon 卡」 (註36)

親子歡樂閱讀 Coupon 卡活動由臺北市立圖書館的東園分館與柳鄉民眾閱覽室在民國 96 年 7 月合作舉辦，此活動別於傳統親子在圖書館只是進行閱讀的活動，採好康卡競賽的方式，不僅推廣圖書館的紙本館藏，更多介紹電子館藏的利用，並讓親子共同參與製作手工品的方式培養感情。但此活動後來並未持續進行，目前已停辦，當年活動對象針對國小中高年級學童與其家長，活動目的為，鑒於書館資源越來越多元化，包括紙本、視聽資料及電子資源，各種資源的使用方式不盡相同，圖書館以好康卡的概念，針對圖書館的各項資源設計 11 組 Coupon 卡，期望國小中高年級學童，藉由完成 Coupon 卡的指定任務，讓小朋友對圖書館不同類型的館藏及服務更加瞭解，並且促進親子的互動及情誼，既可以得到圖書館的好康資源，也可以獲得圖書館的獎品。

Coupon 卡的主題為：(1) 看圖填填樂：利用字典查找英文單字；(2) News 注意看：利用圖書館的報紙資料庫查找新聞；(3) 閱讀好書心得：親子共同閱讀「好書大家讀」的好書並寫下心得；(4) 漫畫黃金屋：請小朋友畫出親子共同閱讀的難忘經驗；(5) 電子書利用：親子共同閱讀 Tumble 兒童電子書看一本書或是體驗 Tumble 兒童電子書的遊戲；(6) 視聽資料欣賞：親子共同欣賞一部東園分館的電影，寫下電影名稱及心得；(7) 作家介紹：由親子挑選一個喜愛的作家，並製作作家介紹卡；(8) 書籤製作：利用親子合照的一張相片製作一張書籤；(9) 現代童詩樂園：親子共同朗讀兒童作家詩集並寫下最喜愛的一句詩句、作家及資料來源；(10) 我做到了嗎：親子共同討論在圖書館要遵守的規矩有哪些？寫下最重要的五項；(11) 認證頁：請小朋友協助整理書架，每次整理完書架可蓋一個章，集滿「快樂的小小愛書家」八個章，並完成前述所有任務即可兌換獎品。

### (五) 暑期活動

美國教育學者 Heyn 指出兒童圖書館的暑期閱讀活動，是對兒童學習最具影響的活動—無論從兒童閱讀圖書的量、閱讀的時間，或常利用圖書館的行為等方面來衡量，指導兒童在暑假作有系統的閱讀，確實能增加他們開學後參加「字彙測驗」的成績。(註37)所以公共圖書館的暑期閱讀活動能使兒童熟悉圖書館的環境，因而鼓勵兒童在學習時多多地利用它。但暑期閱讀活動的內容必須豐富，且能吸引兒童；並且應擴大宣傳，才能使更多的兒童參與並獲益。(註38)國內外公共圖書館的相關創新暑期活動，介紹如下：

#### **美國奧克拉荷馬郡的公共圖書館 (Oklahoma County's Metropolitan Library) — 「低收入戶青少年暨兒童暑期活動」(註39)**

美國奧克拉荷馬郡的公共圖書館系統(Oklahoma County's Metropolitan Library System)為當地低收入的孩子們設計了一系列的暑期活動，如「閱讀即樂趣」(Reading is Fun)活動，目的在於讓孩子會閱讀，且學會廣泛地閱讀，並進而使其持續成為終身讀者；「第一本書」(First Book)活動讓貧困家庭的孩子有機會閱讀，並且有機會擁有屬於自己的圖書；「駐校藝術家計劃」(A High School artist-in-residence Program)活動，是一項與藝術家合作的計劃，由其指導有興趣的青少年與兒童從事藝術活動，並促進當地青少年與兒童間的互動與合作，鼓勵兒童追求藝術的價值，同時由圖書館提供相關圖書資料以供參考；另有與學校合作的課程計劃，每週定一主題，鼓勵學生前往公共圖書館借閱相關圖書資料。

#### **臺北市立圖書館—「趣味科學大冒險」(註40)**

臺北市立圖書館從民國 90 年開始，每年固定會在暑假舉辦不同主題(例如藝術、植物、海洋生態、民俗文化...等)的兒童暑期閱讀活動，其活動主題每年更新且活動內容豐富。在民國 97 年的暑假期間，舉辦了以科學為主題的「趣味科學大冒險」的暑期閱讀活動，活動對象為國小兒童；活動目標為：為推廣兒童閱讀風氣，培養其主動閱讀的習慣，特於暑假辦理一系列兒童主題閱讀活動，邀請親子共同參與，藉由多元的活動方案及深入有趣的活動設計，將閱讀、創意、趣味和思考結合在一起，讓兒童在參與過程中，不僅增加對主題領域知識的認知，體驗閱讀樂趣，進而提升閱讀與學習的能力；暑期閱讀活動主題為「趣味科學大冒險」，希望以貼近生活的趣味科學為出發點，啟蒙小朋友對科學的思維；另一方面，將主軸活動和國小科學教育做結合，期許小朋友能從饒富趣味的生活科學題材中汲取完整的知識內容；並提供易取得的、得以馬上實作或觀察的題材，提升小朋友學習興趣。活動項目有：趣味科學閱讀樂、趣味科學實驗室、趣味科學俱樂部、趣味科學主題書展、科學故事屋、科學小博士「我的科學手工書」選美競賽。

綜合上述兒童創新服務活動案例，本研究將兒童創新服務活動類型歸納為五類，分別是學齡前活動、說故事活動、圖書館利用教育活動、親子活動及暑期活動，本研究中台中市文化局圖書館的借書得來速服務則兼具了學齡前活動及親子活動兩項。公共圖書館是兒童除了學校和家庭教育外，另一個可以讓他們充實學習的場所，另一方面也是家長可以帶他們的子女一起前往培養感情、共同成長的場域。近年來國內的公共圖書館紛紛開創各式各樣不同類型的兒童創新服務，讓兒童愛上圖書館，樂於在圖書館中成長學習。藉由參與圖書館舉辦各種不同類型的活動，兒童可以從活動中愉快地邊玩邊學習，達到寓教於樂的效果。

## 第二節 兒童讀物的選擇

閱讀是兒童與文明接軌的第一步，閱讀不但直接影響其學習成效，更能增強他們認知、解決問題與環境應對的能力、加強與人溝通的能力，也有助於日後終生閱讀習慣的養成(註41)，所以兒童讀物的選擇對於兒童閱讀具有相當的重要性，因為若沒有慎重選擇適當的讀物，之後對兒童的身心都會造成影響。但無論兒童閱讀讀物的提供來源為何，讀物的最終接受者都是兒童，所以本節首先敘述兒童選擇圖書的態度；由於文獻中指出兒童讀物的選擇，家長通常是扮演主要的提供角色，所以亦討論家長選擇圖書的態度；而兒童和家長選擇兒童讀物的來源除了購買以外，最常取得的地點就是圖書館，因此最終探討圖書館在於選擇兒童讀物時的選擇準則和態度。

### 一、兒童選擇兒童讀物的態度

兒童讀物必定與成人讀物有別，因為兒童就像一張白紙，任何色彩都會被吸上去，所以選擇兒童讀物的要求要比成人讀物還要嚴格，因此讀物的選擇就十分重要；另外兒童的生活經驗較少，所以對深奧、複雜的道理很難瞭解，也因為他們識字有限，得藉由淺顯易懂的語言及活潑生動的插畫等具體表達方式才能讓孩子們充分瞭解讀物的內容；此外兒童的耐心不足，需以生動的版面、活潑的編輯和鮮明的色調才能吸引他們來閱讀。(註42)兒童讀物的選擇對於兒童而言，慎選優良且適讀的讀物會有助於學習的發展，但如果誤選讀物將會對兒童的身心發展產生負面影響。

根據 Mellon 針對四至十二歲兒童作的閱讀調查發現，兒童在觀看電視節目上的確花了很多的時間，而且對於他們而言，閱讀和遊戲活動比較之下，兒童認為閱讀活動並不是那麼重要，但是大多數的兒童仍表示他們還是喜歡閱讀的，可是當兒童面對電視、遊戲與閱讀活動之間作選擇時，他們還是選擇電視和遊戲為主，但是對於閱讀活動，他們仍表示閱讀是一項「很有趣」、「很棒」甚至是「是世界上最棒的事情」。(註43)Chiu 針對七所小學共計 1311 位的兒童所作的閱讀態

度研究調查中顯示，有三成的兒童表示不喜歡閱讀；但有七成的兒童表示閱讀對於他們而言是一件很快樂的事。(註44)Edward 針對幼稚園兒童的閱讀行為研究中指出，六成的兒童認為閱讀是一件很容易的事情；其餘的兒童雖認為閱讀其實是一件很困難的事，但是他們可以應付的來。(註45)綜合以上學者研究調查，顯示兒童對於閱讀是抱持著正面的態度，對於自己的閱讀能力也覺得很有信心。

在兒童選擇書籍部分，「圖書主題」是影響兒童選書的主要因素(註46、47、48)，其次為書名、封面或插畫的美觀，還有同儕的推薦也會影響兒童選書。(註49、50)中年級學童最喜歡的兒童讀物編排方式，以圖文並重占大多數，圖畫為主居次；最喜歡的兒童讀物出版類型是為漫畫，其次是圖畫書。(註51)閱讀的興趣為運動、當代歷史、神話、推理、冒險、動物故事、家庭生活故事、傳記、運動、科學以及社會研究主題的課外讀物。(註52、53、54)

高年級的學童在選擇課外讀物時最重要的是其知識性內容及趣味性情節(註55)，較感興趣的書籍類型為漫畫式的書籍(註56、57、58)，另外圖畫書和散文、文藝長篇小說、童話、寓言故事、文學作品、自然科學、科技類、歷史類、學習有關(如DIY、作文、畫畫、成語)、傳記、日記、小說類書籍也會是高年級兒童選擇的類型。(註59、60)讀物偏好主題為，科學故事、童話歌謠、民族英雄、偵探、冒險、笑話、懸疑、鬼怪故事、科幻、星座。(註61、62、63)

在不分年級的調查中，小說類的讀物最受兒童歡迎，非小說類的讀物當中，動物圖書最受歡迎，其次為傳記、自傳與科學類(註64)，此外兒童也表示會喜歡故事有快樂的好結局。(註65)喜愛的主題是有關於動物、神話、傳記、運動、推理、幻想、冒險、恐怖、動物的書籍(註66、67)。

綜合上述文獻內容，茲將各兒童選擇讀物之態度研究綜合於表 2-2-1。由表中可見，兒童選擇讀物的考量，主要以圖書主題為主，以偵探推理、冒險、動物、恐怖故事主題為優先考量，其次為神話和幽默故事。書籍類型以漫畫形式的書籍最廣為兒童歡迎；其次為圖畫書和文字書。另外同儕推薦、故事情節、故事結局、書名、封面和插畫也是他們的選擇考量之一。

表 2-2-1 兒童選擇讀物之主題選擇態度的相關文獻表

研究對象	兒童選擇讀物主題	其他選擇原因	研究者
學齡前到至六年級兒童	動物故事、神話、冒險故事、恐怖故事、笑話、快樂的故事或其他讀者本身會感到興趣的主題。		Mellon (1992)
一到六年級兒童	動物、信仰故事、神話、傳記、和運動有關的閱讀主題		Chiu (1984)

研究對象(續上頁)	兒童選擇讀物主題	其他選擇原因	研究者
一到六年級兒童	內容以偵探、冒險和俠義的故事為主。	漫畫式的書籍。	高蓮雲 (民 81)
二到五年級兒童	家庭、推理、幻想、冒險類的主題；小說類的讀物最受兒童歡迎；非小說類的讀物當中，動物圖書最受歡迎，其次為傳記、自傳與科學類。		Watson (1985)
三至六年級兒童	冒險故事、動物故事、歷史小說及幽默文學		Whitehead (1986)
三到八年級兒童	神話、運動、動物故事、傳記及當代歷史主題的書籍。		Burgess (1985)
四年級兒童	書本外觀。	同儕推薦。	Kragler (2000)
中年級兒童	推理、冒險、動物故事、家庭生活故事、傳記、運動、科學以及社會研究的課外讀物。		King (1967)
屏東縣國民小學中、高年級	鬼怪故事、笑話、神話故事。	1. 漫畫式的書籍其次為圖畫書和文字書。 2. 有四成七的學童在選擇課外讀物時最重視其知識性內容及趣味性情節。	林美鐘 (民 90)
澎湖縣中、高年級國小學童	以笑話為主；其次為靈異故事；第三名則是漫畫；第四、五名則是童話及冒險故事。	1. 漫畫式的書籍，其次為圖畫書。 2. 兒童讀物編排方式，以圖文並重占大多數，圖畫為主居次。 3. 學童在選擇讀物時會以故事情節作為最主要的考量，其次是書名很吸引人，再者為封面或插畫的美觀。	李錫文 (民 95)
臺北市國民小學高年級學童	科學故事、童話歌謠以及民族英雄的書籍。		張樹山 (民 59)

研究對象(續上頁)	兒童選擇讀物主題	其他選擇原因	研究者
國立政治大學附設 實驗學校高年級兒 童	自然科學或科技類、歷史類 讀物、與學習有關(如 DIY、 作文、畫畫、成語)、民間故 事、人物傳記、日記、推理 故事或懸疑、冒險故事、鬼 怪故事、科幻小說。		馮秋萍 (民 87)
台北市國民小學高 年級	最常接觸的讀物為漫畫、鬼 故事和偵探小說。	漫畫式的書籍。	李寶琳 (民 89)
高雄縣國民小學高 年級學童	學童表示最喜歡閱讀的課外 書籍分別為鬼故事、漫畫 書、笑話、民間故事(神話 傳說)、星座故事。		林見瑩 (民 90)

資料來源：本研究整理

## 二、家長選擇兒童讀物的態度

童書的閱讀對象是兒童，兒童是最終的消費者，但童書的購買多來自於父母親。(註68)根據美國出版人週刊(Publishers Weekly)，該週刊針對美國進行1996年度童書市場的消費調查研究顯示，購買者以母親最多，其次為老師、祖父母、兒童和父親。(註69)國內研究中也指出兒童閱讀書籍的來源大多都是來自於父母親選擇，而家長的選擇來源大多來自購買或圖書館借閱(註70、71、72、73)。所以兒童的課外閱讀中，資料來源大多是依賴成人—父母、老師或圖書館員提供；因此大人通常是圖書選擇的中介者。(註74)

Chambers 提出在兒童閱讀中是有一個循環歷程，在該歷程中每個項目都是環環相扣的，為解釋「閱讀循環」，他提出了「閱讀循環示意圖」(註75)，如圖2-2-1。其中，「選書」是閱讀活動的開始，每一次的閱讀都是從手邊的各項圖書資料中選擇，一旦找到需要或是有興趣的資料，兒童就會很樂意再繼續深入研讀。「閱讀」時不光是把文字裝進腦袋，還要能發掘閱讀的內容所帶來的樂趣，這需要時間、投入專注力，以及一個能讓人專心且不被打擾的場所，才能心無旁騖地進行閱讀。「反應」是閱讀後的感想與心得，係指在讀完一本喜歡的書後，期待能再有相同的體驗，所以重讀、找相同主題或作者的作品，甚至只是單純的去選擇其他書籍來看；亦或是在讀完後想與人討論閱讀心得，無論是像朋友間的閒談或正式的討論，都希望能探究出內心深處的感想，並整理出書本裡的意義。這些反應能幫助孩子成為一個思考型的讀者，讓閱讀不斷的持續下去。「有協助能力的大人」能夠在兒童閱讀時從旁提供各種協助，分享閱讀經驗與其討論心得，引導更進一步的審視思考，帶領孩子領會閱讀的樂趣。

(藏書、近在手邊的書、拿得到的書、陳列方式)

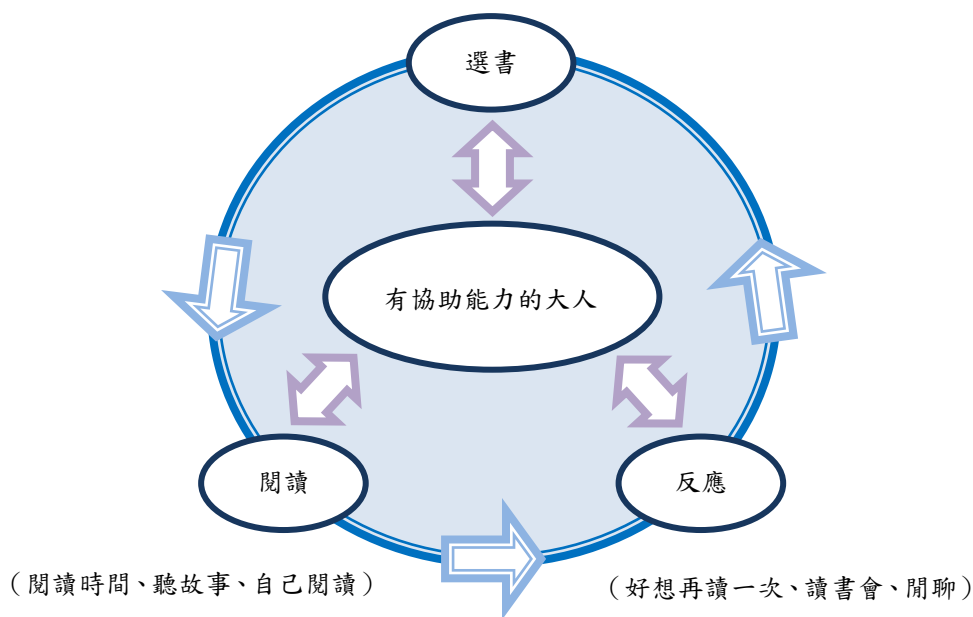


圖 2-2-1 閱讀循環示意圖

資料來源：Alidan Chambers 著；許慧貞譯，*打造兒童環境*（臺北市：天為文化，民 90 年），頁 16。

此循環歷程中顯示，兒童閱讀時，從選書開始經過閱讀到反應，整個過程包含人與人、人與書的互動，在這個循環的中心點是「有協助能力的大人」，他是影響兒童閱讀循環歷程的重點，而兒童的閱讀資料來源大多來自於家長，所以家長在為孩子選擇讀物時所扮演的角色，就顯得非常的重要。

在兒童閱讀中，父母所帶來的另一個影響重點是：選書問題。儘管多數兒童讀者表示寧願讀自己選的書，但是在買書、選書的過程中，父母通常還是主要提供來源。(註76) Anderson 的研究中指出，由於孩子有興趣或有需要、學校老師的指定讀物、為增廣孩子的知識和孩子要寫作業，所以家長會替孩童選擇讀物。(註77)但根據 Burgess 的研究中指出，父母選書時常會忽略了兒童自己的選擇和喜好，不過大多數的兒童還是會閱讀父母所選擇的書籍，只是有時候這些書籍會超過他們所能理解的範圍。(註78) Mellon 認為在一般父母為孩子選書時，常常因為父母的需求及覺得這本書應該就是孩子需要的而選擇書籍，因此常常有可能不是孩子希望或願意讀的書籍。(註79)父母選書對兒童閱讀能力影響至鉅，但父母對於選擇適合兒童閱讀的讀物卻還有很多需要加強的地方。

兒童在成長階段，知識未豐心地單純，因此可塑性很強，一份好的讀物可以讓兒童發展的更好，反之一份不適當的讀物則會使兒童身心受到傷害，因此家長慎選適合的兒童讀物實在重要。(註80) 所以家長為兒童選擇優質且合適的讀物時，需要注意的不僅是書本內容，書的外觀、書中的插畫和組織以及整體書本的

版型等都是需要考量的重點。以下就書籍的內容、封面、插畫、組織、版型以及其他面向，探討家長為子女選擇兒童讀物時，所需要重視的要點。

### (一) 內容

Hyney 認為家長在為兒童挑選讀物時，在內容方面應該考量的重點有：(1) 有共通性的：內容情節是能夠喚起兒童情感的；(2) 氣勢動人的：內容需要具有震撼人心的力量；(3) 容易瞭解的：內容不宜太過於抽象，應該是淺顯易懂的。(4) 正面意義的：內容應該是能傳達正面希望；(5) 有想像力的：內容應該要有些模糊性，激發兒童的幻想和想像力；(6) 有幽默性的：內容不應該太過於沉悶，即使是悲慘的主題，也應該以詼諧的方式來呈現悲劇。(註81)

Stephens 認為為孩子選擇兒童讀物時，在內容方面所需要注意的是主題，一本好的兒童讀物應該具備詳細的目錄、有趣的內容、引發兒童正面思考和刺激他們想像力。(註82)邱上真認為，家長在選擇兒童閱讀讀本時在內容方面，應該做到讓孩子在不必擔心閱讀的難度及閱讀經驗下與日常生活結合。(註83)曾淑賢就內容方面考量認為選擇時可以從兒童的周遭環境為出發點，因為越是生活化的題材，越容易引起兒童的共鳴。此外題材是否具有趣味性、表達技巧是否生動都是重要的考量事項。(註84)

吳紹裴主張讀物選擇時在內容上需注意：在故事情節掌握上，曲折、生動、緊湊的故事情節能讓讀者有一口氣念完全書的興致。在讀物背景掌握上，應合乎故事主題，襯托其氣氛，因此在時、地、物三方面，須有合理的敘述。在讀物人物掌握上，故事人物最好能塑造生動活潑而有親和力，使讀物的角色能夠吸引讀者，來滿足兒童的模仿行為，更能讓兒童印象深刻。在讀物語言掌握上，故事語言應具活潑、生動或聯想性，這樣較能吸引兒童的閱讀；且故事不宜太長，因為兒童的注意力無法長時間集中；此外圖文配合亦是考量的重要因素。在讀物筆法格調掌握上，因為一般兒童不喜歡過多靜態的描述以及倒敘的故事，也不喜歡說教以及太過情緒化的故事，所以故事筆調應多搭配圖片與文字結合，故事也應該避免教條式敘述。在知識性讀物的正確性掌握上，因為讀物內容的正確性將會影響兒童的學習發展，所以知識性讀物中的知識必須正確，因此應由對該科有相當程度瞭解的專家或作家來寫。在符合兒童年齡層閱讀的掌握上，因為不同年齡兒童的閱讀能力有所不同，所以內容的寫作應切合寫作對象的年齡層，按造不同年齡，其風格亦不同。若要是給年紀較小或是各種年齡層所讀的讀物，文字內容則應明白簡易。在讀物風格的掌握上，最重要的是能夠激起讀者的共鳴，所以讀物應多貼近兒童生活，激發他們的想像力，引起兒童對讀物的興趣。(註85)

張瀨文以親子共讀為前提的考量下，提出了以下幾點作為家長為子女選書的參考：一本急著擺出一套好孩子標準的書，在故事的鋪陳中常常難以看到辯證的



空間，讀者的心情和血肉無法被安插在閱讀中，讀者閱讀的心情甚至已經被規範妥當，像這樣的書較無法激起兒童的興趣，所以在內容選擇上家長應該選擇道德說教味較淡的書。另外因為大人的思維常常是充滿了預先設定好的答案，所以看到某東西，舊的答案就會自動對號入座，自然不需要再討論什麼，但是對於一個思維尚未被制約的孩子而言，任何的事物都有無限的討論空間，所以選擇有討論空間的書籍將可以刺激兒童的想像力，引發兒童無限思考。此外因為兒童的想像力豐富，如果能讓兒童在閱讀時穿梭在現實與非現實世界的繪本和小說中，非寫實的情境容易開發大腦的想像版圖，所以選擇讀物時也應選擇圖文想像空間較大的書。最後在啟發兒童多元思想發展上，讀物的內容不管是一個故事到底，還是多個故事串連，最好都能夠呈現多元觀點；多元觀點可由不同的角色代表，兒童透過閱讀可藉由每個角色所代表的觀點織出網狀的思考空間。(註86)

## (二) 封面

一本書最先映入眼簾的是封面，所以封面是讀者選擇書籍的第一印象。一個好的封面應該要提供一個清晰、色彩豐富的插圖或照片、清楚的標題和斗大的字體；並應該能表達這本圖畫書的精神所在，讓讀者能由封面就初步的對讀物有所瞭解。(註87、88)

## (三) 插圖

在兒童讀物中的插圖，應該要是清楚的、排版不能顯得擁擠、色彩的對比舒適、插圖底下的文字解釋要簡單明瞭、插圖和文字應相契合，是否與文字配合，能否有輔助文字說明都是很重要的，另外當圖畫與文字句有關聯性時，應在同一個版面上。(註89、90)

## (四) 組織

在組織方面，書本組織中，目次、內文、字彙、圖片、圖表索引能夠直接清楚導引讀者，並應該要有正確的頁數標示和有明確章節和標題和副標題的畫分。(註91)此外讀物的資料組織應能條理分明、按造其方式來寫作(如史地資料按年代、地域等)。(註92)

## (五) 版型

在版型方面，所需要考量的分別為：(1) 字體和排版：對於兒童讀者而言，書中的字體應該是要夠大、字彙淺顯易懂、段落行距大且分頁明確，讓兒童可以輕鬆的沿著書中文字順利地閱讀每一頁不間斷。(2) 書形：書的大小、形狀、紙質及裝訂都會影響兒童的閱讀興趣；兒童書的裝訂應牢固，因為受歡迎的書破損的情況也比較快。(3) 印刷：印刷除了求其精美外，套色也很重要，尤其是在圖片上印字，應力求清晰，否則也會影響兒童視力；通常兒童圖畫書都印有注音符號，以便兒童閱讀，但有些出版商忽略了注音符號對兒童的重要，不是印的不清

楚就是印的太小，所以注音符號與文字一樣重要，若注音符號印的不好也不適合兒童閱讀。(註93、94、95)

#### (六) 其他

除了上述項目考量以外，還需要注意作者的知名度、出版商的信譽與家長也有興趣的。(註96、97)

綜合上述建議家長選擇兒童讀物的文獻，茲整理家長選擇兒童讀物考量面向於表 2-2-2。選擇兒童讀物時除了考量圖書有形及無形的品質外，更應以兒童發展的需要為依據。因為兒童的閱讀傾向乃是配合著他們的生理和心理發展程度。優良且適齡的兒童讀物不但能滿足兒童知識需要，並且有助於兒童的未來發展。

表 2-2-2 家長選擇兒童讀物考量面向表

選擇面向	選擇考量
內容	1. 貼切兒童生活
	2. 容易瞭解
	3. 正面意義
	4. 有想像力
	5. 有幽默性
	6. 口語化
	7. 故事背景要符合主題
	8. 人物最好能塑造生動活潑而有親和力
	9. 避免教條式
	10. 符合年齡層
	11. 多元觀點
封面	1. 色彩豐富
	2. 標題吸引人
	3. 字體要大
插圖	1. 圖片和文字的排版不能顯得擁擠
	2. 色彩的對比舒適
	3. 表現文字故事的內容
	4. 插圖底下的文字解釋是否簡單明瞭
組織	1. 有目次
	2. 有索引
	3. 有頁數標示
	4. 章節和標題和副標題畫分清楚
	5. 條理分明

選擇面向(續上頁)	選擇考量
版型	1. 段落行距大
	2. 分頁明確
	3. 書的大小
	4. 形狀
	5. 印刷
	6. 紙質
	7. 裝訂
	8. 字體大
	9. 有注音
其他	1. 作者的知名度
	2. 出版商的信譽
	3. 家長也有興趣的

資料來源：本研究整理

### 三、館員選擇兒童讀物的態度

學校是兒童學習閱讀的主要場所，可是要協助兒童成為一位讀者則是圖書館需要努力的地方，而圖書館要吸引兒童主動到館來進行閱讀，首先最重要的就是館內要具備足以吸引他們的圖書，所以圖書館選書工作的優劣除了會影響到館藏的品質好壞以及提供服務的完整性外，另外對於兒童閱讀習慣的養成與發展之間也有相當密切的關係。(註98)因此圖書館的選書工作若能進行得宜，便能建立足以吸引兒童前來閱讀的館藏，不僅能夠培養兒童的閱讀習慣，連帶也能養成他們利用圖書館的習慣。

美國圖書館協會兒童圖書館服務委員會(Association for Library Service to Children)於 1999 年修訂「公共圖書館兒童服務館員資格」(Competencies for Librarians Serving Children in Public Libraries)中，針對公共圖書館負責兒童服務之館員其專業能力提出七項條件，其中在第七條—資料與館藏發展(Materials and Collection Development)中提到館員應該具備的條件如下：(註99)

#### (一) 圖書資料相關知識(Knowledge of Materials)

館員除了需要具備鑑識兒童圖書、期刊、視聽資源、網站、電子媒體和其他資料能力外，也應隨時充實知識能力，掌握新資訊和持續追蹤書評資源(包括小型的報刊評論)和出版目錄；並參加專業會議、讀書會，觀察和聆聽讀者的意見。並要瞭解成人的參考資源和其他圖書館資源，以滿足兒童和其照顧者的需求。

## (二) 選擇適當資料及發展兒童館藏的能力(Ability to Select Appropriate Materials and Develop a Children's Collection)

館員除了掌握時下兒童讀物相關議題外，還要應用各種標準來評估各種兒童資料的內容和藝術價值，建立能反映多元文化和時事的專業哲學館藏，以提供兒童認識其他族群文化和時事的資源。此外館員應該在符合母機構的任務政策和圖書館權利宣言原則下，評估和修正圖書館的館藏發展、選書、淘汰政策，之後使這些新政策適用在圖書館中的採購、淘汰和兒童館藏管理中，且館員應具備技術服務實務能力，編製兒童讀物之目錄、索引提供兒童讀者在搜尋檢索資料時，更夠更快的掌握資訊。

## (三) 提供讀者適當資料及資訊的能力(Ability to Provide Customers with Appropriate Materials and Information)

在尊重兒童的閱讀權利下，提供他們有興趣和符合他們能力的資料，鼓勵兒童有效利用圖書館，並指導兒童瞭解和應用搜尋策略(例如參考諮詢服務、索引、目錄、電子資源、資訊轉介和館際互借)，讓兒童可以在廣大的資源中完整且平等地取得資訊。館員需與圖書館技術服務部門合作，設計書目、書訊、展示品、電子檔案和其他特別工具增進圖書館資源的使用，致力於兒童館藏能被便捷的使用；還需要編輯和更新社區資源資訊，協助兒童和成人從事兒童研究時能夠參考適合的資源。

喜愛孩子，應該是一個兒童圖書館館員的必要條件。兒童圖書館館員從事選書工作時，必須對兒童讀物具備足夠的知識，舉凡館內所有能解決孩子需要的資料，館員都應有所瞭解。並隨時注意出版市場各項資訊，以及懂得運用各類型選書工具。當然，最重要的是兒童圖書館館員必須是兒童文學的愛好者，才能以自動自發的態度去吸收各種相關的資訊。(註100)此外，兒童圖書館館員在從事選書工作之前，必須先對館內既有的館藏及所服務的社區進行分析，並且應該也要顧及到兒童的身心發展及閱讀興趣。(註101)在館藏方面，館員應對目前館內各主題圖書的分布情形進行調查，瞭解館藏強弱之情況，並可經由流通紀錄統計，對各類圖書借閱情況進行瞭解，以作為日後採購新書之依據。在社區分析方面，兒童圖書館館員除了可藉由和兒童深談來掌握所服務社區內兒童的特質與需要之外，也應積極和家長教師建立溝通管道，瞭解成人對兒童圖書館館藏的需求，以便隨時提供支援。(註102)

圖書館的兒童讀物選書原則，必須要能在兒童需要(Need)與想要(Want)之間取得一個平衡點，儘可能滿足孩子各式各樣的閱讀需求，並且能幫助孩子擴大他們的心智、想像力、好奇心與創造力。(註103)曾淑賢指出兒童圖書館在選擇圖書紙本資料時，以小說和非小說為例，提供以下原則作為參考：(註104)

非小說類：(1) 正確、新穎；(2) 提供資訊性的觀點；(3) 作者與出版社的聲譽及權威性；(4) 可讀性及可瞭解性；(5) 印刷、裝訂、插圖、設計皆有好的品質；(6) 評估書的價錢；(7) 對該主題的需求，是高度興趣或只是臨時冒出來的課題；(8) 該書對該主題領域的貢獻；(9) 索引的程度會增加或減少該書的可用性。

小說類：(1) 情節合理，並有良好的情節發展；(2) 人物刻畫；(3) 富有想像力及原創性；(4) 內容適合讀者群的年齡層；(5) 具文學價值；(6) 正確的敘述故事發生的時代及國家；(7) 能夠延續讀者的興趣；(8) 如果是新版的書，需以新的及特殊的方式敘述。

在建立兒童圖書館館藏時，資料的受歡迎度(Popularity)及品質(Quality)一直是兩大考慮重點，館員在選書時到底應以作品的文學價值為主或是以大眾的口味為主？美國圖書館學會於1990年6月所舉行的會議中，曾邀請 Barbara A. Genco, Eleanor K. MacDonald 及 Besy Hearne 三位兒童資料專家就此議題進行討論。

Genco 以需求導向的立場為主，認為圖書館應該先引起兒童的閱讀興趣，才能進一步引導他們閱讀一些更好的作品，她並質疑館員在選書時，是否能將書擅自分為好或不好，但同時 Genco 亦指出館員在選書時不可以只想增加流通率，否則會造成日後館藏不均衡。Macondald 則是就品質導向為立場，認為圖書館有責任為孩子挑選好的作品，內容乏善的作品只會對兒童造成傷害，館員仍應堅守基本的價值觀。Herne 則是採較中立的看法，她認為好的文學作品和通俗作品之間應該是息息相關的，並非是相互衝突的。(註105)

公共圖書館的檢查制度，也會影響著兒童讀物的選擇。因為兒童讀物最常引發的爭議除了內容之外，有些父母與宗教團體還會因書籍版式、格式而提出抱怨。因此圖書選擇工作，除了經費與空間問題的考量外，事實上也隱含著一種自我檢查，館員以指導者、老師的角色自居，負起圖書篩選責任，以免讀者受到不良書刊的影響。(註106) Hunter 建議當圖書館處理較易引起爭議的主題或資料時，必須記載於館藏發展政策當中，日後這些資料，將會成為館方以及館員在應對檢查制度爭議發生時的一個最佳說明利器。(註107)

綜合上述，作為一位稱職的兒童讀物的選書館員，除了要具備專業知識外，更要瞭解兒童身心發展、閱讀興趣、尊重兒童閱讀權力外，另外還要懂得分析社區的需求、瞭解自身圖書館的館藏、隨時留心外界的出版消息，並熟悉選書工具，才能有效兼顧館內讀者的需求和館內政策執行的實施。

孫筱娟在民國 87 年針對臺北地區兒童圖書館(室)選擇之政策及現況調查

中顯示，各圖書館在童書選擇標準中，童書內容的教育性是獲得所有選書館員最一致的重視，其次為內容啟發性、印刷品質、內容敏感性、字彙句語的適當性等項。在童書選書工具方面，書展或是各類童書評選活動所出版之書目是選書館員最常使用之參考工具，同時亦為館員們認為最重要的選書工具。其次館員所重視的選書工具為書評、出版目錄、網路資訊、圖書館目錄等項。(註108)

公共圖書館中館藏發展的另一個特色是需要收集兒童讀物，因為在許多公共圖書館裡，兒童讀物是高使用率的館藏。(註109)圖書館選書者的選擇輔助根據Evans和孫筱娟的分類有下列幾項工具：(註110、111)

#### 一、現行出版圖書的消息 (Current Sources for In-print Books)

每一個國家其出版量到某一個程度之後，都會有一個出版品試著將這些出版物作整理列成清單來發行。例如英、美這兩個發達的國家就每星期出版一次新書消息。(例如英國的VNU Entertainment Media's—Formerly和Whitaker's—Bookseller)在其中提供了一些訊息，例如作者、書名、出版地、出版者、出版年，另外可能還有集叢項、ISBN及編目訊息(包括主題標目)，而最後一項對選書最有幫助，因為只有書名通常無法供提供選書者判斷一本書的內容，編目訊息將可以幫助館員多瞭解書的內容。另外也有即將出版新書的新書預告(Forthcoming Books)，報導未來五年內將出版的新書。還有一年出版一次的書目。不過在利用此項資料時，要注意到內容的詳細度，因為有的出版物只提供書名、作者但不包含主題、內容敘述及書評，所以會造成選書者可評鑑的條件不多。

在台灣，由國家圖書館所出版的「全國新書資訊月刊」，該月刊中的「新書書目」收錄前一個月向國家圖書館標準書號中心申請之圖書及隨書發行之錄音(影)帶、光碟、磁片等混合媒體出版品之目錄。此月刊目的在報導我國最新出版圖書消息及預告即將出版之新書資訊，以完整、迅速且有系統的反映我國每月圖書出版之概貌。(註112)該刊自出刊以來，經過十年已發展出一套書目與書評期刊的模式，目前涵蓋：通論、書評、讀書人語、童書賞析、出版觀察、出版代誌、新書介紹、新書書目若干專欄。(註113)

#### 二、目錄、廣告宣傳單和新書發表 (Catalogs, Flyers, and Announcements)

出版商的廣告、廣告傳單、和目錄也是選書工具之一。這些資訊上面的刊載的資料會比一般的綜合型書目詳細，但使用時必須注意的是，這些宣傳單可能會誇大其辭，都只說優點而沒有提到缺點，因此館員必須要有判斷的能力。

台灣自民國72年開始，由行政院新聞局規劃籌辦，每年舉辦之「中小學生優良課外讀物」推介評選活動，期能選出富有教育性、啟迪性、藝術性、趣味性的作品，提供國內各中小學、公私立圖書館、老師及家長們作為選擇優良兒童讀

物的參考。(註114)

### 三、書評 (Current reviews)

書評是選書者在選擇圖書時一項重要的工具，館員在閱讀書評對選書工具有三項助益：(註115) (1) 節省逐一閱讀待選圖書的時間；(2) 借助其他專家的專業知識挑選圖書，可彌補館員本身學科背景的不足；(3) 可瞭解其他批評者對某書的看法。一般而言書評可分為三種：(1) 個人撰寫的書評(是為了要使他的書被銷售出去)、(2) 學科專家撰寫的書評、(3) 一般大眾所撰寫的書評。

台灣的「好書大家讀」是中華民國兒童文學學會創辦的好書推廣活動，從民國 80 年元月開始，在行政院文建會、臺北市立圖書館、民生報、國立中央圖書館臺灣分館等的支助下，由不同領域專家學者組成評選團分別對「故事文學組」、「非故事文學組」、「知識性讀物組」及「圖畫書及幼兒讀物組」四類進行評鑑，選出年度好書。(註116)同時，每年由臺北市立圖書館精心製作一冊「兒童讀物、少年讀物好書指南」。

### 四、書目資料庫 (Bibliographic Databases)

書目資料庫在圖書館合作和獨立的編目方式上，對於國家書目將會有代替性，例如國家編目聯盟(National Union Catalog)、OCLC 和 RLG 提供從世界上數以千計的圖書館中取得的數以百萬個紀錄的資料庫進行檢索，大部分的圖書館在館藏發展上對國家書目資料庫沒有及時的檢索需求，但對於回溯性工作，國家書目資料庫是很重要的，因為書目資料庫所蒐集的資料包含的不僅只有現行出版的資料，還包括過去中曾經出版過的所有書籍，在進行圖書館館藏評鑑時，書目資料庫將可以幫助圖書館，對自身館藏和其他圖書館的館藏做多方面的比較。

台灣的「全國圖書書目資訊網 (NBINet)」，是由國家圖書館與國內其他合作圖書館聯合建立之全國中外文圖書資料聯合目錄資料庫。於民國 87 年四月正式啟用，主要功能在提供國內各圖書館合作編目之用，並兼具線上聯合目錄之功效，可提供一般使用者查詢利用。其所包含之內容如下：(1) 77 所合作館館藏目錄：包含國家圖書館及 76 所合作館之館藏書目資料；(2) 國際標準書號中心提供之 ISBN 及 CIP 書目；(3) 民國 1 至 38 年出版圖書之回溯建檔書目；(4) 香港大學馮平山圖書館提供之港澳出版書目。(註117)

### 五、好書推薦、推薦清單以及核心書目 (Best Books, Recommended Lists, and Core Collections)

收錄的圖書通常經過專家挑選，並以某一類圖書館為對象。在使用此工具的時候要注意，圖書館是無法徵集清單上所有的資料，所以在挑選時要針對本身圖書館的館藏需求去作挑選；另外要注意目錄時效性，有時候過期目錄中的資料並不適合當時潮流。

在台灣，由臺北市立圖書館成立的「臺北市立圖書館「每月一書」線上讀書會」；該讀書會從民國 91 年七月開始定期由臺北市立圖書館每月精選好書一本，並配合年度「每月一書」講座，邀請作家或專家親臨演講，引領讀者瞭解作者在創作歷程中最深刻、最真實的情感思想。(註118)

#### 六、主題書目 (Subject Bibliographies)

某學科、主題或特殊主題的書目，通常是由一些學科專家所編，而且包含評論性。在使用此工具時，要注意的是主題書目所收錄的書的選擇是由編輯者決定，因此不可能完整，若同一主題有一本以上的書目，選書者就比較容易作選擇。

在台灣民國 90、93 及 95 年出版的「童書久久」、「童書久久 II」和「童書久久 III-閱讀越有語文力」，是由台灣閱讀協會針對美國華盛頓家庭與學校協會創辦人暨會長 Dorothy Rich 博士，所提出的兒童十一種大能力：信心、動機、努力、責任、主動、毅力、關懷、團隊合作、常識、解決問題和專注。針對每種能力的定義，選出與主題切合的九本圖書，共 99 本，成一「久久書單」，同時在撰寫導讀時，針對將列入此種能力的思考觀點做闡述，以方便家長與老師運用。(註119)

所謂工欲善其事，必先利其器。一個優秀的兒童讀物選書館員，在選書工作時除了須具備專業知識能力外，還需瞭解兒童閱讀需求、館藏發展政策後，最後搭配適當的選書工具，建立符合兒童需要並吸引他們到館利用的館藏，最終才能將館藏效用發揮到極致。

### 第三節 公共圖書館的家長及新移民族群之非使用者研究

公共圖書館瞭解使用者，可以促進圖書館研究使用者的資訊需求和服務要求，進而改進圖書館的館藏和服務；另一方面，瞭解非使用者也是一樣的重要，因為在瞭解其不使用原因後，圖書館就可瞭解自身服務缺點，進而改善圖書館服務以提升自我服務品質，吸引原本的非使用者到圖書館，之後增加圖書館的支持者。借書得來速服務的對象是針對家長和新移民族群，所以本節就其深入探討他們不利用圖書館的原因，首先闡述公共圖書館非使用者的定義，瞭解非使用者的基本概念，最後探究他們不利用圖書館的態度。

#### 一、公共圖書館非使用者定義

在圖書館研究中，瞭解非使用者和使用者一樣重要；因為非使用者並非一定是反對圖書館的，只是他們有另外個人因素而不利用圖書館，而瞭解非使用者不利用圖書館的原因，更能讓圖書館自覺服務的缺點，進而改進加強圖書館的服務品質。(註120)公共圖書館的研究對象可以分為使用者 (Users) 及非使用者



(Nonusers)兩群(註121)，不過非使用者的定義，則因不同研究而異。大致上可分為兩類：

(一) 以使用頻率定義

曾淑賢和施孟雅將圖書館非使用者定義為，過去半年和一年內未曾使用公共圖書館的人為非使用者。(註122、123) Knight 的研究則是設定為過去三個月內未曾使用圖書館者為非使用者。(註124) Ballard 則定義過去兩年內未曾使用公共圖書館者為非使用者。(註125)

(二) 以使用行為定義

在 Whittaker 的研究中認為圖書館的使用者也未必一定是以實際到館利用圖書館服務的方式，才算是圖書館的使用者，例如打電話到圖書館尋求諮詢服務，或是利用圖書館目錄也算是使用者。在非使用者方面他定義為非閱讀使用者 (Non-reading users)；此類型的使用者包括三種類型：(註126) (1) 不閱讀館內的書籍資料者，此類的非使用者他只使用館內的視聽資料，但不借閱或在館內閱讀書籍；(2) 使用館藏以外的其他服務者，此類的非使用者到圖書館可能只是聽演講或者是看展覽的使用者；(3) 旁觀者 (Onlookers)，此類的非使用者可能只是陪家人或朋友到圖書館但卻未利用圖書館，或者只是隨著團體來參觀圖書館。不過上述的非使用者，其實也有可能他已經在使用圖書館的服務，例如：閱讀其他家人從圖書館借回來的書籍、以前曾經使用過圖書館、因為目前圖書館的環境和設備不便而無法使用。

D'Elia 認為公共圖書館的非使用者，不利用圖書館的原因不是因為他們不喜歡圖書館，只是因為他們有其他管道可以取得資訊 (例如專門圖書館或其他類型的圖書館)，他將圖書館的非使用者分為兩類：(註127) (1) 完全不使用者 (Hard-core nonusers)：此類型的非使用者是屬於比較不熱衷於參與活動的讀者，他們不參與文化、社區、成人教育活動，所以他們比較不會成為圖書館的使用者。(2) 潛在使用者 (Potential users)：此類型的非使用者是屬於較具有活動力的讀者，他們參與文化、社區、成人教育活動，卻未曾使用圖書館，但是此類型的非使用者未來較有可能成為圖書館的使用者。

綜合上述學者對於圖書館非使用者的定義中發現，其定義並無一定的規則，不同的研究者可依其研究需求，作不同的定義。本研究綜合以上兩種定義，將借書得來速服務的非使用者定義為，擁有圖書館借書證且曾到圖書館利用過館藏，但卻未曾使用過借書得來速服務。

## 二、公共圖書館的家長非使用者研究

在兒童成長的過程中，親子共同參與閱讀活動是許多家庭所選擇的日常活動之一，在閱讀過程中父母與孩子間的互動越頻繁，孩子將有越好的閱讀表現，研究中指出，如果兒童處於親子共讀機會少的家庭中，因為孩子較少有機會與父母共讀，產生孩子無法廣泛閱讀的情況，對於孩子的閱讀能力有相當不好的影響，而且這種情形是會產生世代循環的影響。(註128)所以當親子間共同參與閱讀且在過程中互動良好，將對兒童將來的閱讀發展有正面的影響。

根據天下雜誌進行的「全民閱讀大調查」顯示，當民眾被問及到圖書館的使用習慣時，有七成以上的民眾回答很少使用圖書館，其中四成民眾是「幾乎不使用」，當家長族群被問及對於與孩子共同閱讀的情況時，其小孩平均每週花在閱讀課外書的時間約有 4.7 小時，但父母陪小孩閱讀的時間，平均只有 2.6 小時，可想而知，現代父母忙碌到每天抽不出半小時和孩子們一同閱讀。(註129)公共圖書館提供了一個親子共讀的優良環境，但根據天下雜誌的調查發現，家長因為工作繁忙已缺乏時間與孩子共同閱讀，更遑論是上圖書館借書給孩子看。

既然公共圖書館提供了一個可以讓親子共同進行閱讀活動的環境，那麼為什麼父母不帶小朋友來參加圖書館的閱讀活動呢？謝寶煖就顧客的知覺成本觀點來解釋，所謂的顧客成本就行銷的觀點來看，價格 (Price) 是定義為顧客所花費成本的總和；拿顧客利用圖書館來說，這些成本 (Costs) 有時候是金錢的，如停車費和油費、計程車費；更多時候是非金錢的，如因為地點不方便或車位限制而浪費時間。等待所花費的時間或因為資料無法取得而第二次回訪所花費的時間，都是成本；至於心理成本 (Psychological costs) 則是顧客不熟悉圖書館的運作又缺乏信心尋求協助所付出的成本。如果把顧客所花費的各項成本加總起來，可能會蠻高的。從圖書館的顧客成本的角度來看，父母利用圖書館的知覺成本可能包括要犧牲工作時間、不知道該怎麼選擇好的閱讀材料或者是擔心圖書館的書不衛生而感到困擾，甚至可能只是因為覺得圖書館只是讀書人該去的地方的這個心理因素；如果這類的成本太高，父母可能就不會帶小朋友到圖書館，小朋友就失去機會建立終身閱讀和圖書館利用的良好習慣。(註130)

劉宏亮在民國 95 年以臺北縣板橋地區居民為例，針對臺北縣立圖書館之非使用者作調查，當家長非使用者族群被問及為什麼不上圖書館時，民眾回答他們平日要上班或者是照顧家人所以就沒有時間上圖書館，或者是他們有其他替代管道可以取代去圖書館取得資訊；對於受訪者而言，人際管道是最直接快速的取得途徑，他們可以「藉由他人協助」或者是「詢問他人」來取得資訊管道而不利用圖書館；而請求協助的對象多半為子女（例如請子女自己去圖書館借書），或者

是透過朋友或專家學者獲得資訊。此外也有民眾表示，由於圖書屬於公物因此會耽心毀損，尤其是借閱幼兒書時家長有責任將書保管好，因為擔心孩子會在借回來的書上亂塗鴉，所以就影響使用圖書館的意願而轉向去書店購買書籍。(註131)

多數的圖書館非使用者研究中非使用者對圖書館還是採支持的態度，只是因為他們有一些因素而鮮少利用圖書館。(註132、133、134、135)綜合上述以家長族群為例的非使用者研究中指出公共圖書館家長非使用族群不利用圖書館的原因，大多是因為工作繁忙沒有時間、透過購買書籍取代上圖書館借書、有其他資訊管道替代上圖書館、甚至是擔心圖書館的書籍不衛生或是其他心理因素，使他們對圖書館卻步。

閱讀是啟發孩子學習的最佳工具，父母則是帶領孩子閱讀的領航者，而公共圖書館則是給予兒童和家長一個共同學習閱讀的場所；大多數的家長還是願意帶領孩子來到圖書館閱讀，只有少數的家長因為一些因素而不來圖書館，當瞭解家長非使用者族群不利用圖書館的原因之後，圖書館的兒童服務更應該針對這些非家長使用者族群去做瞭解，改善圖書館的兒童服務，使原本不來圖書館的家長能夠反而支持圖書館，進而帶領他們的孩子到來，更增加圖書館的支持者。

### 三、公共圖書館的新移民族群非使用者研究

目前台灣男子與外籍女子通婚的情況日漸普遍，根據內政部統計處自民國87年至98年統計臺閩地區嬰兒出生數(按生母國籍顯示)，如表2-3-1，台灣地區新移民族群的子女占全國嬰兒出生數，已從民國87年的5.12%至民國98年攀升到8.68%，新移民族群子女的人數足足成長了1.7倍，截至民國98年嬰兒出生逐年累積人數總計顯示，目前在台灣新移民族群子女的比例相當於每10位新生兒當中就會有1人為新移民族群所生，由此可見新移民族群子女出生人數在台灣已占有相當大的比例。此乃顯示台灣人口已經逐漸產生質的變化，人口異化程度越來越深，不僅將衝擊未來人口素質，而且也會影響未來教育的發展。

表 2-3-1 臺閩地區 87 年至 98 年嬰兒出生數(按生母國籍分)表

年別	嬰兒出生數	出生國籍			
		本國		大陸、港澳地區或外國籍	
		人數	比例	人數	比例
八十七年	271450	257546	94.88%	13904	5.12%
八十八年	283661	266505	93.95%	17156	6.05%
八十九年	305312	282073	92.39%	23239	7.61%
九十年	260354	232608	89.34%	27746	10.66%
九十一年	247580	216697	87.53%	30883	12.47%
九十二年	227070	196722	86.63%	30348	13.37%
九十三年	216419	187753	86.75%	28666	13.25%
九十四年	205854	179345	87.12%	26509	12.88%
九十五年	204469	180566	88.31%	23903	11.69%
九十六年	204414	183509	89.77%	20905	10.23%
九十七年	198733	179647	90.40%	19086	9.60%
九十八年	191310	174698	91.32%	16612	8.68%
總計	2816566	2537659	90.10%	278907	9.90%

資料來源：內政部戶政司統計 [http://www.edu.tw/files/site\\_content/B0013/overview77.xls](http://www.edu.tw/files/site_content/B0013/overview77.xls)

教育部在民國 92 年 12 月 9 日提出警訊，預估未來六、七年後，下一代的台灣人有四分之一以上將是外籍媽媽所生，而全國國小一年級學生將有三成會是新移民族群的子女(註136)，以新移民族群子女增加的數量而言，已經成為台灣人口組成中的第五大族群了，根據研究顯示新移民族群子女在學校的表現，會反映出一些值得關注的問題，包括語言的障礙、學習課業的表現、發展遲緩的現象及在團體中人際互動的情況等。(註137)

新移民族群隨婚姻關係而移入台灣，多數會面臨子女教養的問題，邱琬雯指出對於身處異國的新移民族群而言，語言和文字所造成的障礙，使其無法運用原先具有的讀寫能力在所處的社會中從事各項活動，除了造成生活上的不便之外，更造成教育第二代的一大障礙，對夫家而言，通常也無法忍受外籍媳婦以其母國語言進行後代子女的教養工作，而新移民族群在語言及文字的障礙下，亦無法適度地參與子女受教育系統的活動，且無法提供子女學習上相關的協助。(註138)

公共圖書館作為社會大眾終身學習的資源中心，在我國的「圖書館員專業倫理守則」的第二條提到：「館員提供服務應基於平等原則為之，不分性別、年齡、膚色、種族、教育、職業、宗教、黨派等因素而為差別待遇，此外，圖書資訊之提供應本著共有共享原則為之，亦不得因館員個人因素，致其服務產生偏頗或不公平情形。」(註139)所以公共圖書館提供新移民族群資訊服務時，除專業知識

外，亦具備跨文化處理能力；公共圖書館對於新移民族群而言，是一個可以提供他們多元學習的場所，但新移民族群因為缺乏當地的語言能力，而無法尋求社會資源網絡的支持(註140)，在台灣許多新移民族群因為語言的溝通困難，因害怕而無法單獨外出，生活幾乎都關在家裡，對於他們而言，失去了識字的能力，也就失去了與外界溝通的能力。(註141)以下就新移民族群的在台灣的學習障礙來探討，為何新移民族群不前來公共圖書館的原因。

#### (一) 語言溝通

「語言」幾乎是新移民族群來台後，適應上最重大的考驗與壓力，新移民族群因語言差異與障礙下，會突然顯得無能，凡是都需要被指導，即使生活小事也可能充滿挫折感，進而在閱讀學習上也產生了障礙。(註142)在公共圖書館目前的館藏、館員的語言溝通和館內設備的使用指示多半採中文為主、英文為輔，但對於東南亞地區的泰文、越南文、印尼文資源卻很少，所以語言障礙就造成了新移民族群對於公共圖書館卻步的原因之一。

#### (二) 交通地理因素

在曾秀珠的研究中發現，新移民族群於教育過程中，其學習產生不適應的因素相當中，在學習環境層面上，新移民族群因為對環境陌生，語言溝通上未建立，加上部分缺乏交通工具，因此造成新移民族群對外學習產生障礙。(註143)也有部分的新移民族群因為夫家位於偏遠山區或鄉下，學習資源缺乏加上農忙時夫家無法親自接送，自己又不會開車或騎車所造成的交通不便，所以就將學習擺在次要。(註144)新移民族群因地理和交通因素不便而缺乏行動力，所以到圖書館對他們而言也就成為難事。

#### (三) 社會觀感

大多數的新移民族群都是來自東南亞，而社會大眾都對東南亞有貧窮、落後的刻板印象，而會對其加以歧視，視其為次等公民。因此在進入台灣家庭與社會後，通常得不到應有的尊重和地位。(註145)新移民族群因為新移民的關係初來乍到，許多的行為模式和價值觀均不同於台灣社會，與社區居民無法建立良好的互動關係；加上離開母國中斷與娘家過去支持系統的關係，且家人刻意限制其對外聯繫與學習活動和語言溝通能力亦有所限制，所以造成新移民族群無法獲得更多的生活資訊與社會資源，造成他們在社會地位不利的狀況。(註146)由於新移民族群在社會歧視下所產生的自卑感，造成他們對於公眾場合卻步(註147)，所以公共圖書館對於他們而言也會是怯於踏入的場所。

#### (四) 家庭因素

新移民族群來台除了育兒教育外，還要分攤家計，所以家庭經濟壓力與照顧幼兒就占掉了新移民族群大部分的時間，而阻礙了他們學習的機會(註148)，此

外也有新移民族群的夫家不支持他們學習，認為新移民族群懂太多會有問題，因此阻止新移民族群離開家庭到外去學習。(註149)由此可見既然家庭都不支持新移民族群到外學習，那麼他們就更不可能到圖書館來利用資源。

新移民族群目前已成為台灣除了閩南人、客家人、外省人及原住民外的第五大族群，其通婚下所產生的新台灣之子也在急遽增加當中(註150)，新移民族群遠道嫁來台灣，最難以克服的首要問題便是生活環境的適應。她們所必須面對的問題不僅是族群外貌上的差異，更須面臨語言文字、生活風俗、家庭習慣上的諸多差異。新移民族群在台灣生活無疑有著更大的壓力，自然也可能影響了她們教育子女的能力與品質。公共圖書館秉持著教化民眾，供應多元文化資源的角色下，提供新移民族群學習以教育好下一代的新台灣之子的協助更是不遑多讓。

在公共圖書館瞭解的新移民族群非使用者族群後，目前台灣已經很多公共圖書館鑒於偏遠地區學習資源缺乏及交通不便等因素，紛紛推動「巡迴書車」或者是「書香宅急便」的服務，新移民族群可以利用這些不用到圖書館卻能享受到圖書館資源的服務來充實自己。而台中市文化局圖書館的借書得來速服務更是一項針對為有選書障礙的新移民族群所設計的服務，若上述這些服務都能夠推廣成功的話，那對新移民族群的學習和教育子女上將會是一大的助益。

## 註釋

- 註1 曾淑賢，「臺北市立圖書館民生分館兒童室推廣活動」，臺北市立圖書館館訊 2 卷 1 期（民 73 年 9 月），頁 21。
- 註2 鄭雪玫，台灣地區的兒童圖書館，（臺北市：漢美，民 82），頁 1-28。
- 註3 胡懿琴，「略談美國公共圖書館對學齡前兒童之服務」，臺北市圖書館館訊 1 卷 3 期（民 72 年 12 月），頁 21。
- 註4 程良雄，「兒童讀者服務與推廣」，在台灣地區公共圖書館兒童服務研討會研習手冊，臺北市，民國 91 年，國立中央圖書館台灣分館編（臺北市：編者，2002），頁 84。
- 註5 同註 2，頁 27。
- 註6 高錦雪，「公共圖書館與兒童閱讀」，臺北市立圖書館館訊 8 卷 2 期（民 79 年 12 月），頁 18。
- 註7 周均育，「台灣公共圖書館推動兒童閱讀之現況」，全國新書資訊月刊 27 期（民 90 年 3 月），頁 6。
- 註8 IFLA, “Guidelines for Children’s Library Services,” (December 2003).<[www.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines.pdf](http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines.pdf)> (25 October 2008).
- 註9 同註 8。
- 註10 Harriet G. Long, *Rich the Treasure* (Chicago: ALA, 1953), 15.
- 註11 Kent Allen, *Encyclopedia of Library and Information Science* (New York: Marcel Dekker, 1970), 541.
- 註12 曾琪淑，「兒童閱讀指導深析」，書香季刊 8 期（民 80 年 3 月），頁 46-47。
- 註13 聞功沅，「臺北市立圖書館兒童服務推廣至家庭之研究」（國立台灣大學圖書館資訊學研究所，碩士論文，民 85 年），頁 24-34。
- 註14 Linda L. Ernst, *Lapsit Services for the Very Young Child: A How-To-Do-It Manual* (New York: Neal-Schuman, 1995), 48-60.
- 註15 林玉庭，「國小高年級學童閱讀態度、家庭閱讀環境與公共圖書館利用之相關研究—以高雄市為例」（國立中興大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 97 年），頁 32。
- 註16 李瑟，「澳洲不用課本，培養一流公民」，天下雜誌 263 期（民 91 年 11 月），頁 75。
- 註17 同註 13，頁 24-34。

- 
- 註18 劉書萍，「親子共讀推廣活動的規劃與辦理－從信誼基金會經驗談說故事、閱讀活動的設計」，臺北市立圖書館館訊 23 卷 2 期（民 94 年 12 月），頁 75。
- 註19 同註 14。
- 註20 同註 2，頁 28-29。
- 註21 嚴智權，「談圖書館的兒童活動」，社教資料雜誌 187 期（民國 83 年 2 月），頁 22-24。
- 註22 William T. Gormley, Deborah Phillips and Ted Gayer, “Preschool Programs Can Boost School Readiness,” *Education Forum* 320:7 (June 2008): 1723.
- 註23 Susan S. Cherry, “Youth Reach Preschool Programs Stimulate Tots, Educate Adults,” *American Libraries* 10:4 (April 1979): 204-205.
- 註24 Bookstart, “Parents and Careers,” 1992, <  
<http://www.bookstart.co.uk/Parents-and-carers>>, (5 October 2008).
- 註25 臺北市立圖書館，「Bookstart 閱讀起步走」，2007 年 1 月 23 日，<  
[http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=com\\_mon-service-bookstart-index.php](http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=com_mon-service-bookstart-index.php)> (2008 年 10 月 5 日)。
- 註26 李明傑，「從台中市文化中心兒童室－談如何經營兒童圖書館」，臺北市立圖書館館訊 12 卷 2 期（民 83 年 12 月），頁 89。
- 註27 Helen McKay, “A Measure of Magic: Traditional Storytelling in Australia,” *Bookbird* 37:1 (1999): 37-38.
- 註28 嘉義市文化局，「戲說圖畫書」，2007 年 3 月 30 日，<  
<http://www.cabcy.gov.tw/news-index.asp?ano=5416>> (2008 年 10 月 5 日)。
- 註29 臺北縣立圖書館，「大家說故事擂台」，2007 年 3 月 29 日，<  
[http://www.tphcc.gov.tw/library/lib02\\_01.asp?id=1527&orgid=54](http://www.tphcc.gov.tw/library/lib02_01.asp?id=1527&orgid=54)> (2008 年 10 月 5 日)。
- 註30 簡淑芬，「公共圖書館兒童利用教育推廣經驗談：以宜蘭縣政府文化局為例」，臺北市立圖書館館訊 19 卷 4 期（民 91 年 6 月），頁 86。
- 註31 Len Ainsworth, “An Objective Measure of the Impact of a Library Learning Center,” *School Libraries* 18:2 (1969): 33-35.
- 註32 Stephen Del Vecchio, “Connecting Libraries and Schools with CLASP,” *Wilson Library Bulletin* 68:1 (September 1993): 38-40.
- 註33 桃園縣立文化中心，「認識圖書館活動」，2008 年 8 月 21 日，<  
[http://www.tyccc.gov.tw/W\\_literature/old/upt.asp?pageno=&uid=&con=&cid](http://www.tyccc.gov.tw/W_literature/old/upt.asp?pageno=&uid=&con=&cid)>



- 
- [=228&year=&month=&day=&key=&p0=57](#) > (2008 年 10 月 5 日)。
- 註34 Linda Baker, Deborah Scher, and Kirsten Mackler, “Home and Family Influences on Motivations for Reading,” *Education Psychologist*, 32 (1997): 80.
- 註35 陳精芬,「歐洲國家兒童閱讀活動之探討：以芬蘭、愛爾蘭、英國、瑞典及奧地利為例」, 中華民國圖書館學會電子報 18 期(96 年 12 月), 頁 8-9。
- 註36 臺北市立圖書館,「東園分館及柳鄉民閱『親子歡樂閱讀 coupon 卡』活動」, 2007 年 6 月 22 日, <  
<http://www.tpl.gov.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?page=chinese-activity-al-activity-displaymsgz.php&subsite=chinese&id=2818>> (2008 年 10 月 5 日)。
- 註37 Barbara Heyn, *Summer Learning and the Effects of Schooling* (New York: Academic Press, 1978), 177.轉引自鄭雪玫,「公共圖書館兒童暑期活動淺探」, 臺北市立圖書館館訊 8 期 2 卷(民 79 年 12), 頁 9。
- 註38 鄭雪玫,「公共圖書館兒童暑期活動淺探」, 臺北市立圖書館館訊 8 期 2 卷(民 79 年 12), 頁 15。
- 註39 Julia Fresonke, “Sharing the Library with Children at Risk,” *Public Libraries* 38:4 (Jul-Aug 1992):254-256.
- 註40 臺北市立圖書館,「趣味科學大冒險」, 2008 年 9 月 8 日, <  
[http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?page=chinese-eresource-tplpub-sm\\_reading-sm\\_reading97-index.php](http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?page=chinese-eresource-tplpub-sm_reading-sm_reading97-index.php)> (2008 年 10 月 5 日)。
- 註41 李錫文,「澎湖縣國小學童閱讀兒童讀物之研究」(國立臺南大學教育經營與管理研究所, 碩士論文, 民 93 年), 頁 17。
- 註42 Paul Hazard, *Books, Children and Men*,(Boston: the Horn Book, 1983).轉引自亞哲爾 (Paul Hazard) 著;傅林統譯, 書·兒童·成人 (臺北縣: 永和市: 富春文化, 民 81 年), 頁 23。
- 註43 Constance A. Mellon, “It’s Best Thing in the World! : Rural Children Talk about Reading,” *School Library Journal*: 38:8 (1992): 38.
- 註44 Lian-Hwang Chiu, “Children’s Attitudes Toward Reading and Reading Interests,” *Perceptual and Motor Skill* 58:3 (1984): 960-962.
- 註45 Linda H. Edward, “Kid’s Eye View of Reading: Kindergartners Talk About Learning How to Read,” *Childhood Education* 70:3 (1994): 140-141.
- 註46 Alicia Mendoza, “Elementary School Children’s Preferences in Literature,” *Childhood Education* 59:3 (Jan/Feb 1983): 193-197.
- 註47 Sherry Kragler, “Choosing Book for Reading: An Analysis of Three types of

- 
- Readers,” *Journal Research in Childhood Education* 14:2 (2000): 140.
- 註48 同註 41，頁 95-143。
- 註49 同上註。
- 註50 同註 47。
- 註51 同註 41。
- 註52 E. M. King, “Critical Appraisal of Research on Children’s Reading Interests, Preferences and Habits,” *Canadian Education and Research Digest*, 7 (1967): 312-326.
- 註53 Susan A. Burgess, “Reading But Not Literate: The Child Read Survey,” *Library Journal* 31:5 (January 1985): 27-30.
- 註54 Robert J. Whitehead, *A Guide to Selecting Books for Children* (New Jersey: Scare Crow Press, 1986), 126-129.
- 註55 林美鐘，「屏東縣國民小學中高年級學童閱讀興趣調查研究」(國立屏東師範學院國民教育研究所，碩士論文，民 90 年)，頁 194-195。
- 註56 高蓮雲，「國小學童運用圖書館及課外閱讀實況之研究」，臺北市立師範學院院報 23 期 (民 81 年 6 月)，頁 225-234。
- 註57 李寶琳，「臺北市國民小學高年級學童閱讀文化調查研究」(國立臺北師範學院，碩士論文，民 89 年)，頁 72-80。
- 註58 同註 41。
- 註59 同上註。
- 註60 馮秋萍，「台灣地區國小五、六年級兒童課外閱讀行為研究：以國立政治大學附設實驗學校為例」(私立淡江大學教育資料科學學系，碩士論文，民 87 年)，頁 73-74。
- 註61 張樹三，「臺北國民小學高年級課外閱讀調查研究報告」，臺灣教育輔導月刊 20 卷 8 期 (民 59 年 8 月)，頁 7-12。
- 註62 同註 56。
- 註63 林見瑩，「高雄縣國民小學六年級學童課外讀物閱讀情況之調查研究」(國立屏東師範學院國民教育研究所，碩士論文，民 90 年)，頁 110-111。
- 註64 Mary Watson, “Difference in Books Choices for Reading Pleasure Between Second through Fifth Grade Boys and Girls,” *Eric Document Reproduction Service* (1985): 47.
- 註65 同註 56。
- 註66 同註 44。
- 註67 同註 43。

- 
- 註68 Datus C. Smith, *A Guide to Book-Publishing* (New York: Bowker, 1966)轉引自張琬渝,「臺灣童書市場圖書資訊傳遞行為之研究---以新竹市國小學童家長為例」(私立南華大學出版學研究所,碩士論文,民91年),頁29。
- 註69 Amanda Ferguson, "Reading Seen as Cool: Survey of Children's Book Market Offers Good News to Publisher and Booksellers," *Publishers Weekly* 245:38 (1998): 28-31.
- 註70 同註55,頁230。
- 註71 同註53,頁115-116。
- 註72 周均育,「兒童圖書館員、父母、幼稚園教師對幼兒閱讀行為的影響之調查研究」(國立中興大學圖書資訊學研究所,碩士論文,民91年),頁76。
- 註73 同註68,頁86。
- 註74 Sheila G. Ray, *Children's Librarianship* (London: C. Bingley; New York: K.G. Saur, 1979): 44.
- 註75 Alidan Chambers 著;許慧貞譯, 打造兒童環境 (臺北市:天為文化,民90年),頁14-16。
- 註76 同註53,頁33。
- 註77 Jim Anderson, Ann Anderson and Jon Shapiro, "Fathers' and Mothers' Book Selection Preferences for Their Four Year Old Children Abstract," *Reading Horizons* 41:4 (2001): 191-195.
- 註78 同註53,頁29。
- 註79 同註72,頁37。
- 註80 吳紹斐、陳曉琪、張孟嵐,「兒童讀物的選擇」, 書苑季刊 21期32卷(民83年7月),頁34-39。
- 註81 A. M. Hyesn, and M. Hynes-Berry, *Bibliotherapy - the Interactive Progress: A Handbook* (Boulder, CO: Westview Press,1986), 58.
- 註82 Kathy E. Stephens, "A Quick Guide to Selecting Great Informational Books for Children," *The Reading Teacher* 61:6 (March 2008): 488-90.
- 註83 同註67。
- 註84 曾淑賢, 兒童圖書館經營管理與讀者服務 (臺北市:文華,民94年),頁70-72。
- 註85 同註80。
- 註86 張瀨文, 親子共讀,魔法DIY (臺北市:匡邦文化,民91年),頁53。
- 註87 同註82。
- 註88 同註82。

- 
- 註89 同註 82。
- 註90 同註 80。
- 註91 同註 82。
- 註92 同註 80。
- 註93 同註 77。
- 註94 同註 80。
- 註95 同註 84。
- 註96 同註 82。
- 註97 邱上真、林素貞，「三至七歲一般兒童與特殊需求兒童閱讀行為與閱讀環境研究---一個「早期閱讀方案」的嘗試」(高雄市：國立高雄師範大學特殊教育學系暨研究所，民國 94 年)，頁 7，國科會專題研究成果報告，NSC 92-2413-H-017-008。
- 註98 孫筱娟，「臺北地區兒童圖書館(室)選書政策之調查研究」，臺北市立圖書館館訊 17 卷 1 期(民 89 年 9 月)，頁 80-82。
- 註99 ALA, ALSC, "Competencies for Librarians Serving Children in Public Libraries," 1999, <<http://www.ala.org/ala/alsc/alscresources/forlibrarians/professionaldev/competencies.cfm>> (13 Oct 2008).
- 註100 W. Field Carolyn, "The Responsibility of Children's Librarians in Materials Selection," *Top of the News* 35:3 (Spring 1979): 239.
- 註101 Jane Gardner Connor, *Children's Library Services Handbook* (Phoenix : Oryx Press, 1990), 23.
- 註102 孫筱娟，「臺北地區兒童圖書館(室)選書政策之調查研究」(國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 87 年)，頁 11-12。
- 註103 同註 101，頁 28。
- 註104 同註 84，頁 106-114。
- 註105 Barabra A. Genco, Eleanor K. MacDonald, and Betsy Hearne, "Juggling Popularity and Quality," *School Library Journal* 37:3 (Mar 1991): 115-119.
- 註106 Laurie Langland, "Public Libraries, Intellectual Freedom, and the Internet: to Filter or Not to Filter," *PNLA Quarterly* 62:4 (1998): 15.
- 註107 Christopher D. Hunter, "Filtering the Future? Software Filters, Porn, Pics, and the Internet Content Conundrum," 2006, <<http://www.copacommission.org/papers/hunter-thesis.pdf>> (15.Oct.2008).
- 註108 同註 98，頁 90-92。

- 
- 註109 G. Edward Evans, *Developing Library and Information Center Collections* 4ed. (Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 2000), 82-90.
- 註110 同上註。
- 註111 同註 102。
- 註112 同註 84，頁 115。
- 註113 王梅玲，「期待下一個百期《全國新書資訊月刊》」，全國新書資訊月刊 100 期（民國 96 年 4 月），頁 8。
- 註114 文建會兒童文化館，「新聞局「中小學生優良課外讀物」推介評選」，2006 年，<<http://children.cca.gov.tw/award/intro.php?id=B001>>（2008 年 10 月 15 日）。
- 註115 吳明德，館藏發展（臺北市：漢美，民 80 年），頁 115。
- 註116 臺北市立圖書館，「好書大家讀」，2008 年 9 月 8 日，<<http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=chinese-notice-rgbook-readbook-index.php>>（2008 年 10 月 15 日）。
- 註117 國家圖書館書目資訊中心，「全國圖書書目資訊網」，2006 年，<[http://nbinet2.ncl.edu.tw/union\\_category.php?union\\_id=1](http://nbinet2.ncl.edu.tw/union_category.php?union_id=1)>（2008 年 10 月 15 日）。
- 註118 臺北市教育入口網，「臺北市立圖書館「每月一書」線上讀書會」，<[http://www.tp.edu.tw/book/club\\_library.jsp](http://www.tp.edu.tw/book/club_library.jsp)>（2008 年 1 月 15 日）。
- 註119 台灣閱讀協會，「童書久久」，<<http://home.educities.edu.tw/twra/entrance.htm>>（2008 年 10 月 15 日）。
- 註120 Grace McCarthy, "Getting to Know Your Non-Users," *Library Management* 15: 4 (1994): 30.
- 註121 施孟雅，「公共圖書館非使用者之探析」，書苑季刊 12 期（民國 81 年 4 月），頁 19-20。
- 註122 曾淑賢，公共圖書館讀者與非讀者特性之分析—臺北市民生社區抽樣調查（臺北市：漢美，民 79 年），頁 5。
- 註123 同上註，頁 19。
- 註124 Douglas M. Knight and E. Shepley Nourse, *Libraries at Large: Tradition, Innovation, the National Interest* (New York: R.R. Bowker Company, 1969), 77-84. 轉引自施孟雅，「公共圖書館非使用者之探析」，書苑季刊 12 期（民國 81 年 4 月），頁 19-20。
- 註125 Thomas H. Ballard, *The Failure of Resource Sharing in Public and Alternative Strategies for Service* (Chicago: American Library Association, 1986), 85.

- 
- 註126 Kenneth Whittaker, *The basics of library-based user service* (London :Library Association Publishing, 1993), 24.
- 註127 George D'Elia, "The Development and Testing of a Conceptual Model of Public Library User Behavior," *Library Quarterly* 50:4 (Oct 1980): 426-427.
- 註128 Celano, M., Hazzard, A., McFadden-Garden, T., & Swaby-Ellis, D, "Promoting Emergent Literacy in a Pediatric Clinic: Predictors of Parent-Child Reading," *Children's Health Care* 27:3 (Jul 1998): 171-183.
- 註129 同註 3。
- 註130 謝寶媛的圖資電子報,「顧客的知覺成本」, 2006年1月9日, <<http://www.lis.ntu.edu.tw/~pnhsieh/epapers/no30.htm>> (2008年2月16日)。
- 註131 劉宏亮,「民眾為什麼不使用公共圖書館:以板橋地區居民為例」(私立世新大學資訊傳播學系,碩士論文,民95年),頁45-50。
- 註132 Louise Flowers, "Analysis of Eight Selected Victorian Public Library Surveys of Nonusers," *APLIS* 8:1(Mar 1995): 14-21.
- 註133 同註 120。
- 註134 同註 127。
- 註135 同註 131。
- 註136 黃木蘭,「為新弱勢族群散播希望的種籽」, 師友月刊 441期(民國93年4月),頁21。
- 註137 陳雅玲,「外籍配偶子女正向調適歷程之研究:個案研究」(國立屏東教育大學,教育行政學所,碩士論文,民95),頁20。
- 註138 邱琄雯,「從國際化到異文化——一個新的思考座標」, 社教雙月刊 82期(民國86年12月),頁36-37。
- 註139 中華民國圖書館學會,「圖書館員倫理守則」,民國91年12月, <<http://www.lac.org.tw/law/law-librarian.php>> (2008年2月16日)。
- 註140 Anne E, Imamura, "Strangers in Strange Land: Coping with Marginality International Marriage," *Journal of Comparative Family Studies* 21:3 (1990): 182.
- 註141 鄭雅雯,「南洋過台灣:東南亞外籍配偶在台婚姻與生活探就—以台南市為註例」(東華大學,族群關係與文化研究所,碩士論文,民89年),頁150。
- 註142 同上註。
- 註143 曾秀珠,「外籍配偶教育課程規劃之芻議」, 社區發展季刊 150期(民95年3月),頁228-229。
- 註144 顏錦珠,「東南亞外籍配偶在台生活經驗與適應歷程之研究」(國立嘉義大學,家庭教育研究所,碩士論文,民90年),頁105-106。
- 註145 鍾德馨,「我國外籍配偶教育子女問題及因應策略之探討」, 學校行政 40期(民94年11月),頁217-218。
- 註146 李淑容,「婚姻移民女性:現況、問題與對策」,在婚姻移民—外籍配偶與大陸配偶及對策研討會論文集,台北市,民國93年12月26日,中華救助總會編(台北市:編者,2004),頁55。

---

註147 同註 144。

註148 蔡秀珠，「台中縣外籍配偶識字學習障礙及其相關因素之研究」(國立中正大學，成人暨繼續教育研究所，碩士論文，民 93)，頁 97。

註149 何青蓉，「從識字教育內涵檢視我國成人識字教育的發展」，成人教育雙月刊 21 期 (民 83 年 9 月)，頁 47。

註150 陳建甫，「邁向多元族裔社會的教育願景與情節分析：外籍配偶與其下一代所面臨的同化迷失」，教育研究月刊 110 期 (92 年 6 月)，頁 135。

## 第三章 研究設計與實施

本研究旨在以台中市文化局圖書館推行之創新服務—「借書得來速服務」為例，以使用者和館方角度分析此創新服務成效，探討家長使用者、兒童使用者及家長非使用者對於此創新服務的態度。為達研究目的，本研究透過文獻探討發展研究問卷和訪談大綱，以問卷調查法調查借書得來速服務家長使用者與非使用者對此創新服務的態度；並進一步訪談台中市文化局借書得來速服務業務的主要負責館員與使用借書得來速服務的兒童讀者。以下就本研究的研究工具、研究對象、抽樣方法與施測方法、資料處理及研究程序，分別說明。

### 第一節 研究工具

本研究採用問卷調查法與訪談法，以台中市文化局圖書館推行之創新服務—借書得來速服務為例，進行公共圖書館兒童閱讀創新服務之研究，茲將所採行之研究工具詳述如下：

#### 一、問卷調查法

問卷調查法之目的為徵詢相關人士對問題之意見、態度或行為等，藉此瞭解多數人意見，並據此分析其趨勢。(註1) 本研究所使用的研究工具「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」(詳見附錄一，以下簡稱服務使用者態度之研究問卷)和(詳見附錄二，以下簡稱服務非使用者態度之研究問卷)，係參考本研究之研究目的、研究問題與國內外相關研究加以修訂編製而成，旨為研究借書得來速服務使用與非使用家長對此服務之態度。

「服務使用者態度之研究問卷」(詳見附錄一)，包含五個部分，分別為「基本資料」、「借書得來速服務使用態度」、「借書得來速使用者換書態度」、「家長為孩童選擇圖書之考量條件」及「家長對於借書得來速服務所選入的讀物之態度」，除了基本資料和「借書得來速服務使用態度」前段外，其餘均採用 Likert 五點量表 (Likert-Type Five-point Scale) 進行問卷測量，分別為「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」及「非常不同意」五個程度，作為填答者的作答依據；並採用半開放性的問題，讓填答者勾選合適之選項，或讓填答者用自己的辭彙說明。

「服務非使用者態度之研究問卷」(詳見附錄二)，包含兩部分，分別為「基本資料」及「借書得來速服務非使用者態度」，除了第一部分和第二部分前段外，其餘均採 Likert 五點量表，問卷型式和「服務使用者態度之研究問卷」敘述相同。



問卷的信度與效度越高，調查結果的可靠性與有效性也愈高。為提昇問卷效度，本研究採用社會科學領域近來倡導之專家效度法(註2)，在問卷初稿設計完成後，於民國九十八年八月七日至十四日，邀請兩位學科專家(詳見表 3-1-1)檢測問卷效度，針對問卷中不適合及題意不清之部分進行修改行修改。

表 3-1-1 專家名單表

專家	現職	專長領域
A	台中教育大學社會科教育學系教授	學校圖書館、資訊素養教育
B	台中市文化局前兒童室承辦館員	兒童圖書館

研究者於民國 98 年 9 月 10 日至 20 日至台中市文化局圖書館總館抽取借書得來速服務使用家長與非使用家長各 30 位，進行問卷前測，針對問卷中不適宜與題意不清之處進行修正。為進一步瞭解問卷的可靠性及有效性，接續進行問卷信度測驗，信度是指測量工具是否具有一致性和穩定度的程度，為效度的必要條件。(註3)本研究以普遍受採用之 Cronbach's  $\alpha$  值檢定各變數組成題項之內部一致性，修改或刪除信度低的題項。以態度或心理知覺量表而言，總問卷的信度係數最好在 0.80 以上，0.70 至 0.80 之間屬可接受範圍；若為分量表，信度指數最好在 0.70 以上，如果是在 0.60 至 0.70 間，屬還可以接受使用。(註4)本研究之研究問卷採信度檢測指數在 0.70 以上的構面保留，低於 0.70 以下的構面則剔除。

經 PASW (原名 SPSS) 統計軟體分析後，「服務使用者態度之研究問卷」和「服務非使用者態度之研究問卷」信度分析結果，各構面除了「對於借書得來速服務的態度」為可接受範圍外，其餘構面均屬良好，顯示本研究問卷各構面均達理想指標。詳細分析結果如表 3-1-2。

表 3-1-2 「服務使用者態度之研究問卷」和「服務非使用者態度之研究問卷」構面信度分析表

問卷	構面	Cronbach's $\alpha$	適用度
服務使用者態度之研究問卷	對於借書得來速服務的態度	0.756	可接受
	家長為孩童選擇圖書之考量條件	0.947	良好
	借書得來速使用者換書態度	0.938	良好
	家長對於借書得來速服務所選入的讀物之態度	0.957	良好
服務非使用者態度之研究問卷	不使用借書得來速服務的因素	0.875	良好

## 二、訪談法

訪談法是指調查者依據調查提綱與調查對象直接交談，是一種透過口頭交

流的方式蒐集資料的一種方式。(註5)為求深入瞭解館員對借書得來速服務的實施情況及意見，及兒童對於借書得來速服務的看法與利用服務之態度，本研究依據研究目的、研究問題及文獻分析結果擬定「兒童對借書得來速服務之態度」(詳見附錄三)及「館員於借書得來速服務之態度」訪談大綱(詳見附錄四)。

「兒童對借書得來速服務之態度」訪談大綱(詳見附錄三)，包含兩個部分，分別為「兒童對於家長選書的態度」和「對於借書得來速服務的態度」。採半結構式訪談，期望瞭解兒童受訪者本身的閱讀喜好與選書態度，並探討兒童對於家長利用傳統選書方式和利用借書得來速服務中所挑選的書籍之態度；最後探究兒童對於借書得來速此項服務的看法與意見。訪談結果將分析兒童自己的閱讀選擇態度是否與家長、借書得來速服務的選擇態度符合。

「館員對於借書得來速服務之態度」訪談大綱(詳見附錄四)，包含九個部分，分別為「館方成立借書得來速服務的原因」、「借書得來速服務的規劃與準備」、「館員處理業務之情形」、「服務推行所遭遇的困難」、「館方對於此服務開始使用者換書之態度」、「館方對於不同族群文化背景下的家長的態度」、「館方對於非使用者族群的態度」、「館方停辦此服務的原因」和「館員對服務的意見」。本研究採半結構式訪談大綱，期望瞭解受訪者對此服務看法、問題與意見。

以下彙整本研究之研究目的、研究問題與問卷量表以及訪談大綱之對應表，詳見表 3-1-3。

表 3-1-3 本研究之研究目的、研究問題與問卷構面以及訪談大綱之對應表

研究目的一：瞭解台中市文化局圖書館借書得來速服務的推動實際情況及成效。		
研究問題	研究工具	量表構面
(一) 此創新服務的推動背景為何？	附錄四 館員對於借書得來速服務之態度訪談大綱	一、館方成立借書得來速服務的原因
(二) 此創新服務書袋中書籍的選擇原則建立方式為何？		二、借書得來速服務的規劃與準備
(三) 館員對此創新服務的態度為何？		三、館員處理業務之情形
(四) 館員對此創新服務的態度為何？		四、所遭遇的困難
(五) 部分圖書館停辦借書得來速服務之原因。		五、對於此服務開放使用者換書之態度
(六) 此創新服務的推動成效如何？		六、館方對於新移民族群的家長之態度
		七、館方對於非使用者族群的態度
		八、館方停辦此服務的原因
		九、對服務的意見

研究目的二：借書得來速服務的使用者對此創新服務的態度		
研究問題	研究工具	量表構面
(一) 瞭解此服務的使用者對此服務的態度	附錄一 台中市文化局圖書館 借書得來速服務 <b>使用</b> 者態度之研究問卷	第二部分：對於借書得來速服務的態度
(二) 瞭解兒童使用者對此服務的態度	附錄三 兒童對於借書得來速 服務之態度訪談大綱	二、對於借書得來速服務的態度
(三) 瞭解不同個人背景變項之家長對此創新服務的態度	附錄一 台中市文化局圖書館 借書得來速服務 <b>使用</b> 者態度之研究問卷	第二部分：對於借書得來速服務的態度
(四) 瞭解使用者更換借書袋中書籍之態度		第三部分：借書得來速使用者換書態度
(五) 瞭解新移民族群使用者對此服務的態度		第二部分：對於借書得來速服務的態度
(六) 瞭解新移民族群兒童使用者對此服務的態度	附錄三 兒童對於借書得來速 服務之態度訪談大綱	二、對於借書得來速服務的態度
(七) 瞭解不同個人背景變項之新移民族群身分的家長對此創新服務態度	附錄一 台中市文化局圖書館 借書得來速服務 <b>使用</b> 者態度之研究問卷	第二部分：對於借書得來速服務的態度
(八) 瞭解新移民族群使用者更換更換借書袋中書籍之態度		第三部分：借書得來速使用者換書態度
研究目的三：瞭解家長對於圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度		
(一) 傳統上，家長如何替兒童挑選合適書籍？	附錄一 台中市文化局圖書館 借書得來速服務 <b>使用</b> 者態度之研究問卷	第四部分：家長為孩童選擇圖書之考量條件
(二) 家長對於圖書館選書裝袋的創新選書方式中所挑選的書籍態度如何？		第五部份：家長對於借書得來速服務所選入的讀物之態度
(三) 家長對自己選書和利用圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度及其差異。		家長為孩童選擇圖書之考量條件與家長對於借書得來速服務所選入的讀物之態度兩構面相比較

研究目的四：瞭解兒童對於家長利用圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度		
研究問題	研究工具	量表構面
(一) 兒童對於家長在傳統選書方式中所挑選的書籍態度如何？	附錄三 兒童對於借書得來速服務之態度訪談大綱	一、對於家長選書的態度
(二) 兒童對於家長利用圖書館選書裝袋的創新選書方式中所挑選的書籍的態度如何？		二、對於借書得來速服務的態度
(三) 比較兒童對於家長透過自己選書和利用圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度及其差異		對於家長選書的態度構面相比較
研究目的五：瞭解未曾使用借書得來速服務的家長對此創新服務的態度。		
(一) 未曾使用借書得來速服務的家長對此創新服務的態度如何？	附錄二 台中市文化局圖書館借書得來速服務 <b>非使用者</b> 態度之研究問卷	第二部分：借書得來速服務非使用者態度之「您不使用借書得來速服務的因素」
(二) 不使用借書得來速服務的因素。		
(三) 新移民族群身分之家長不利用借書得來速服務的因素		

## 第二節 研究對象

本研究旨為探討台中市文化局圖書館及分館，借書得來速服務中負責承辦該業務館員、家長使用者、兒童使用者及家長非使用者，對於借書得來速服務之看法與態度，研究場域與研究對象的取樣詳述如下。

### 一、研究場域

台中市文化局圖書館之組織編制除了總館和兒童館外，亦包含了 12 座各區圖書館，分別為，中區圖書館、東區區公所圖書館、南區圖書館、西屯區圖書館、西屯區永安圖書館、北屯區四張犁圖書館、東區圖書館、西區圖書館、北區圖書館、西屯區協和圖書館、南屯區圖書館及北屯區圖書館。(註6)

台中市文化局圖書館借書得來速服務自民國 94 年底開辦，據各圖書館統計回報，此服務民國 95 至 97 年總使用次數統計詳見表 3-2-1。此統計前七名圖書館的使用率已占總數的 96%，因此本研究場域取自服務使用次數前七名的圖書

館，分別為「台中市文化局圖書館」、「台中市文化局兒童館」、「西屯區圖書館」、「南屯區圖書館」、「東區圖書館」、「南區圖書館」與「西區圖書館」。詳見表 3-2-1。

表 3-2-1 台中市文化局圖書館總館和分區圖書館 95 至 97 年間借書得來速總使用次數表

排名	區域	館室	95 至 97 年間服務 使用次數	使用次數 百分比	使用次數 累進百分比
1	總館	台中市文化局圖書館	1869	51.7%	51.7%
2	總館	台中市文化局兒童館	650	18.0%	69.7%
3	西屯區	西屯區圖書館	213	5.9%	75.6%
4	南屯區	南屯區圖書館	213	5.9%	81.4%
5	東區	東區圖書館	203	5.6%	87.1%
6	南區	南區圖書館	177	5.0%	92.0%
7	西區	西區圖書館	145	4.0%	96.0%
8	西屯區	西屯區永安圖書館	46	1.3%	97.3%
9	中區	中區圖書館	45	1.2%	98.6%
10	北屯區	北屯區圖書館	24	0.7%	99.2%
11	北區	北區圖書館	17	0.5%	99.7%
12	西屯區	西屯區協和圖書館	12	0.3%	100.0%
13	北屯區	北屯區四張犁圖書館	1	0.0%	100.0%
14	東區	東區區公所圖書館	0	0.0%	100.0%
總計			3615	100.0%	100.0%

本研究選取使用量排名前七名的圖書館館為研究對象，此七館在民國 95 至 97 年使用人數統計列於表 3-2-2。之後，經研究者實地訪查發現「台中市文化局兒童館」、「西屯區圖書館」、「東區圖書館」及「西區圖書館」於 98 年起無使用人次，因此無法徵得確實有使用經驗之使用者，故而必須剔除該四館，經調整後，共計為「台中市文化局圖書館」、「南屯區圖書館」與「南區圖書館」三館。

表 3-2-2 借書得來速服務 95 至 97 年使用次數前七名圖書館的使用人數表

序號	區域	館室	95 至 97 年間服務 使用人數	使用人數百分比
1	總館	台中市文化局圖書館	1141	53.5%
2	總館	台中市文化局兒童館	379	17.8%
3	西屯區	西屯區圖書館	129	6.1%
4	南屯區	南屯區圖書館	163	7.7%
5	東區	東區圖書館	115	5.4%
6	南區	南區圖書館	89	4.2%
7	西區	西區圖書館	115	5.4%
總計			2131	100.0%

## 二、研究對象的取樣

本研究對象為「台中市文化局圖書館」、「南屯區圖書館」與「南區圖書館」此三個圖書館利用此服務的家長和兒童與此不利用服務的家長。在館員訪談研究對象中，雖然部分停辦此服務的館室，但仍可向他們徵詢過去的服務經驗，與停辦服務的原因，故館員訪談對象包含「台中市文化局圖書館」、「南屯區圖書館」、「南區圖書館」、「台中市文化局兒童館」、「西屯區圖書館」、「東區圖書館」、與「西區圖書館」，此七個圖書館的借書得來速服務業務的主要負責館員。

## 第三節 研究抽樣與施測方式

本研究設計與實施分為問卷調查法與訪談法二部分，分別說明如下：

### 一、問卷調查法

根據台中市文化局圖書館總館和分區圖書館於民國 95 至 97 年間借書得來速總使用次數統計(如表 3-3-1)，本研究場域取自於此服務使用次數前七名且 98 年仍有使用次數之圖書館—「台中市文化局圖書館」、「南屯區圖書館」與「南區圖書館」，這三個圖書館在服務開辦民國 95 至 97 年，使用人數總計達 1393 人(見表 3-3-1)，如以此服務開辦三年計，相當於平均一年約有 464 人使用借書得來速服務。參考 Robert & Daryle 所提出的抽樣比例表(註7)，在 95%信心水準及正負五個百分比的抽樣誤差下，應徵求至少 210 位借書得來速服務的使用者和 210 位此服務的非使用者，故依據各圖書館借書得來速服務使用人數等比例抽樣，制定各圖書館使用者及非使用者問卷之最低發放份數，分別為：台中市文化局圖書館 172 份、南屯區圖書館 25 份與南區圖書館 13 份 (詳見表 3-3-1)。

表 3-3-1 研究對象 95 至 97 年借書得來速服務使用人數及問卷受測人數表

序號	區域	館室	95 至 97 年間服務使用人數	使用人數百分比	問卷受測人數
1	總館	台中市文化局圖書館	1141	82.0%	172
2	南屯區	南屯區圖書館	163	11.7%	25
3	南區	南區圖書館	89	6.4%	13
總計			1393	100.0%	210

問卷設計定稿完成後，於民國 98 年 11 月 7 日至 99 年 3 月 7 日止進行正式問卷之施測與回收，於台中市文化局總館、南屯區圖書館與南區圖書館發放「服務使用者態度之研究問卷」與「服務非使用者態度之研究問卷」問卷，兩份問卷共計各發放 210 份，剔除「服務使用者態度之研究問卷」填答資料漏缺過多之五份問卷後，共計回收「服務使用者態度之研究問卷」有效問卷 205 份，淨回收率達 97.6%；「服務非使用者態度之研究問卷」有效問卷 210 份，淨回收率達 100%，各館問卷回收數量詳見表 3-3-2 和表 3-3-3。

表 3-3-2 服務使用者態度之研究問卷回收統計表

館室	服務使用者態度之研究問卷回收數量	有效問卷數量	淨回收率
總館	172	170	98.8%
南屯分館	25	24	96.0%
南區分館	13	13	100.0%
共計	210	205	97.6%

表 3-3-3 服務非使用者態度之研究問卷回收統計表

館室	服務非使用者態度之研究問卷回收數量	有效問卷數量	淨回收率
總館	172	172	100.0%
南屯分館	25	25	100.0%
南區分館	13	13	100.0%
共計	210	210	100.0%

## 二、訪談法

根據「服務使用者態度之研究問卷」，隨機選取家長於填寫問卷時，表示願意讓孩童接受研究者訪談的兒童，依據「兒童對借書得來速服務之態度」訪談大綱（詳見附錄三）進行訪談。由於考量到學齡前和低年級的學童，可能在回答問題的表達能力有限，所以訪談兒童的年齡僅限於中高年級的學童，共計六位兒童願意接受本研究訪談，基於保護受訪者之隱私，本研究之六位兒童受訪者以 C1 至 C6 編碼代表。兒童受訪者之基本資料詳見表 3-3-4。

表 3-3-4 兒童受訪者基本資料表

受訪者代碼	性別	年級	家長身分	館室
C1	女	中年級	本國國籍	台中市文化局總館
F1	女	中年級	新移民族群	台中市文化局總館
C3	男	中年級	本國國籍	南屯區圖書館
C4	女	高年級	本國國籍	南屯區圖書館
C5	男	高年級	本國國籍	南區圖書館
F2	女	中年級	新移民族群	南區圖書館

根據研究場域所決定出的七個圖書館，將依據「館員對於借書得來速服務之態度」訪談大綱（詳見附錄四）進行訪談，訪談對象包含台中市文化局圖資課前任課長、現任課長與七個分館中主要負責借書得來速服務業務的館員，共計十位。基於保護受訪者隱私，本研究之館員受訪者以編碼 L1 至 L10 代表接受訪問之十位受訪者，以 T1 至 T7 代表受訪者的服務單位。館員受訪者之基本資料詳見表 3-3-5。

表 3-3-5 館員受訪者基本資料表

受訪者代碼	職位名稱	服務單位	服務現況
T1-L1	圖資課前任課長	T1	實行中
T1-L2	圖資課現任課長		
T1-L3	前任兒童室負責人		
T1-L4	現任兒童室負責人		
T2-L5	館室負責人	T2	實行中
T3-L6	兒童室負責人	T3	實行中
T4-L7	館室負責人	T4	已停辦
T5-L8	館室負責人	T5	已停辦
T6-L9	館室負責人	T6	借書袋轉型為裝書袋*
T7-L10	館室負責人	T7	借書袋轉型為裝書袋*

\*該圖書館之借書袋已不放館員選的書，改讓讀者借袋子裝自己選的書

#### 第四節 資料處理

本研究根據問卷調查與訪談所得之資料進行處理，其處理方式如下：

本研究回收之問卷資料，將有效問卷之資料先予以編碼彙整後，以 Predictive Analytics Software（簡稱 PASW 17.0，原名 Statistical Package for Social Science 17.0，簡稱 SPSS 17.0）進行敘述統計與推論統計。本研究之統計方法採次數分配、平均數、卡方檢定、t 檢定與單因子變異數檢定進行資料分析。

本研究之訪談部分以人工方式將錄音或筆記轉為文字，研究者再細讀訪談文字內容，將訪談資料進行分析與分類，合併相近的分類成為主題，以期在不同背景受訪者中，釐清其中脈絡，以得到整體的概念。



## 第五節 研究程序

本研究實施流程如圖 3-5-1。

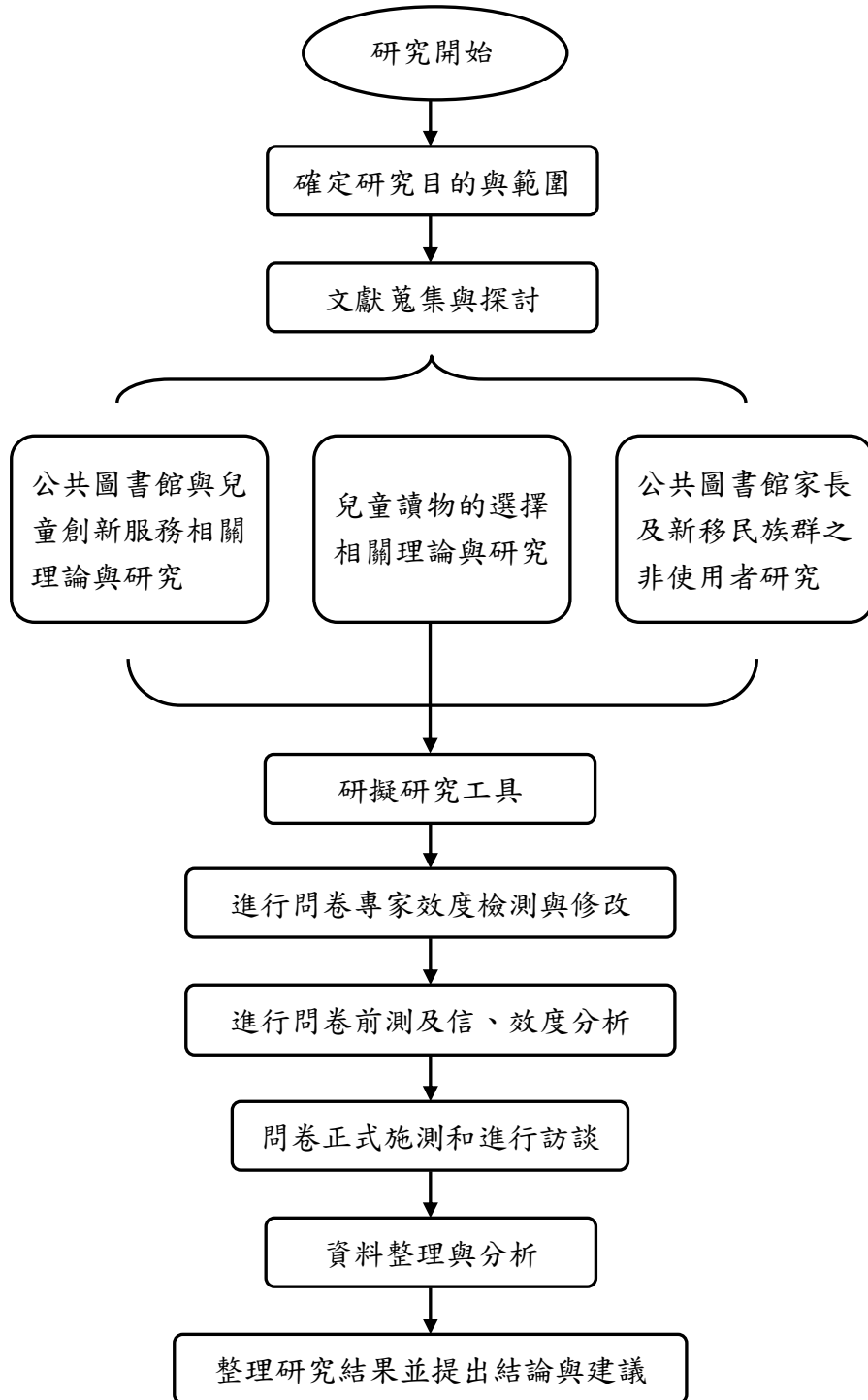


圖 3-5-1 研究流程圖

## 註釋

---

- 註1 張春興，張氏心理學辭典（臺北市：東華，民 78），頁 534。
- 註2 吳明隆編著，SPSS 統計應用學習實務—問卷分析與應用統計，二版（臺北市：知城數位科技，民 94 年），頁 3-4。
- 註3 古柏、艾默利（D.R. Cooper and C. W. Emory）合著；古永嘉譯，企業研究方法（Business Research Methods, 5<sup>th</sup> ed）（臺北市：華泰書局，民 85 年），頁 115-116。
- 註4 同註 2。
- 註5 洪鎌德，21 世紀社會學（臺北市：揚智文化，民 87），頁 253。
- 註6 台中市文化局，「各區圖書館」，2007 年，  
<[http://www.tccgc.gov.tw/04\\_library/i01\\_01.asp?sid=3](http://www.tccgc.gov.tw/04_library/i01_01.asp?sid=3)>（2008 年 9 月 16 日）。
- 註7 Ronald R. Powell, *Basic Research Methods for Librarians*, 3<sup>rd</sup> ed. (London: Alex Publishing Corporation, 1997), 79-87.

## 第四章 研究結果與分析

本研究旨在以台中市文化局圖書館所推行一「借書得來速服務」為例，自使用者、非使用者和館方角度探討創新服務之推動與此服務之使用者、非使用者的態度，本章共分為八節，首先闡述館員對此服務之態度，再來分析此服務的使用者與非使用者基本資料，接著探討服務使用的家長、兒童、新移民族群家長及新移民族群家長的兒童對此服務之態度，然後再分析家長與兒童使用者對於服務圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度，接著探討此服務的非使用者和新移民族群非使用者對此服務之態度，最後分析此服務的非使用者不利用服務之原因與使用者對服務的態度之差異比較。

### 第一節 借書得來速服務實施情況

台中市文化局圖書館借書得來速服務自民國 94 年底推出至今，此服務係針對因工作忙碌而可能無法替孩子仔細選擇適合讀物的家長，以及鼓勵越來越多的新移民族群為新台灣之子學習中文而挑選合適讀物的需求。本節以圖書館的角度，訪談總館及分館借書得來速服務業務的主要負責館員，期望瞭解服務開辦至今館員對於此服務的認知與態度。以下根據訪談內容就館員對於館方成立服務之原因、服務的規劃與籌備、館員處理業務之情況、服務所遭遇的困難、服務開放使用者換書之態度、新移民族群家長之態度、非使用者族群之因應、部分館室停辦此服務之原因及館員自我評估此服務的成效，共分九個部分討論之。

#### 一、館方成立借書得來速服務的原因

服務的開辦動機是由於台中市文化局圖資課前課長到加拿大參加圖書館參訪活動時，在奧克維爾公共圖書館（Oakville Public Library）發現一個 Bookpack Take-Out 服務，此服務旨在圖書館預先選好書籍並搭配圖書館專用提袋裝妥，讓沒時間替小孩選書的繁忙父母或是有選書困難的移民族群，提供一個方便快捷的借書方式。課長認為 Bookpack Take-Out 服務開設立意良好，將此服務的精神帶回台灣並於台中市文化局總館及各分館推動，即為目前的借書得來速服務：「當初去加拿大參加一個圖書館的參訪活動，到了 Oakville Public Library 的時候看到他們館內有一個區塊放了幾隻衣架，然後上面放了幾個書袋在上面，去瞭解一下這個服務在幹嘛的，後來發現這個原來是一個提供繁忙父母及外來移民族群所的服務，讓館員先幫他們預先選好了書，讓沒時間選書或者是有選書困難的家長，可以直接袋子提了就走啊！後來我覺得這個服務立意很好和實施方式都不錯，回台灣的時候就想在局裡面也作一個和他們一樣的服務。」（T1-L1）

館方將服務設計為館員針對學齡前、低年級、中年級等不同學齡層的兒童，為他們先行篩選好適合他們的書籍選擇的主題包含文學、自然科學、人文地理等，以五本為一個單位並利用借書得來速服務專用提袋裝妥，提袋以不同顏色區別為各年齡層適讀的書籍，紫色代表學齡前、紅色代表低年級、藍色代表中年級，灰色則代表是西文書籍：「這個服務就是館員先幫讀者選好書，然後用不同顏色的袋子代表不同的年齡層，紫色是學齡前、紅色是低年級、藍色是中年級、西文書就用灰色的裝。」(T4-L7)

服務目標為沒時間選書的家長或有選書困難的新移民族群家長，為他們提供一個便捷借書的方式：「就父母工作比較忙，比較沒有時間帶他們去借書啊！還是那種不知道怎麼選書的外籍配偶，借書得來速的話就是方便於民眾借書，因為一張卡五本書一個書袋，像它還有分高中低年級的，還有英文類的都有，適合小孩年紀的他們就可以拿著走這樣。」(T3-L6)

## 二、借書得來速服務的規劃與籌備

服務之初因為課長的一個概念，之後館內就開始進行討論，因為這僅是館內眾多服務之中的一項小服務，所以館方並未花太多的時間規劃與討論就著手進行。故其規劃過程和討論內容都很簡略，在經過總館內部的粗略討論後，首先採購服務所需要的借書袋，袋子的選購方式以小朋友比較喜歡的卡通圖案為主（館內目前所使用的借書袋是用迪士尼卡通圖案，館方採購之書袋均是正版的迪士尼袋子，故無版權問題），袋子上再繡上台中市文化局字樣；之後依照各分館的借閱流通率作區別，流通率高的分館所分配的袋子則多，反之則少：「其實這個服務沒有花很長的時間規劃和討論，因為這只是館內一個小小的服務而已，當初的規劃過程很簡單，就當初課長的一個概念，後來總館就很簡略的討論一下，也沒有和其它區圖討論過，之後就到各分館開始進行，袋子方面就是去買可愛一點的袋子，小朋友比較喜歡嘛！然後特別繡上台中市文化局的字樣，然後各館袋子分配的數量就是可能大館就會多一點，小館就會少一點。」(T1-L3)

服務的宣傳方式以服務開辦之初所作的宣傳為主，包含電子媒體採訪、報章雜誌刊登、廣播節目介紹、圖書館網頁公告、館內海報張貼及館員口頭告知讀者：「宣傳方式的話，那時候宣傳作的還挺大的啊！有請電子媒體來採訪，在報章雜誌上也有介紹，電台廣播上也有講過啊！然後我們自己館內有公告，網頁上也有公告。」(T1-L3)

分館的宣傳方式除了張貼海報外，其餘宣傳方式則以總館為主：「我們分館這邊沒有作太大的宣傳，就當初服務剛開辦的時候，總館那邊有請很多媒體來介紹，然後我們就靠總館那邊作宣傳，我們分館這邊就除了館內公告外，就沒有再做了。」(T2-L4)。但待服務開辦時間久後，館員認為讀者已熟悉此服務之後，則館方除了讀者詢問時再告知外，就沒有再繼續作宣傳：「宣傳時間的話就當初一開始的時候有作宣傳，之後久了等讀者熟悉這個服務後，就沒有再作宣傳了。」(T1-L3)

### 三、館員處理業務之情形

借書得來速服務的作業流程，首先館員先行將五本書選好放入借書袋中，之後由讀者自由借閱，若書袋中有讀者不滿意的書籍，讀者可再自行更換，之後連同袋子為一個單位，讀者共計六本書借出：「作業流程的話就是我們選五本書放進袋子裡面，然後放在架上，然後民眾如果要借的話他就會拿來我們這邊刷，袋子也算是借一本書，這樣他們就是借六本書，然後如果書袋裡面有重覆他們看過的書的話，他們就會自己換」(T1-L6)

#### (一) 選書原則與選書工具

借書得來速服務中，選書的工作皆由館員親手選出：「我們都是以我們館方的人來選」(T2-L5)、「選書就由館員選，如果館員選的他們不喜歡的話，他們自己選自己換」(T1-L4)、「館員依據兒童的年齡層適讀書籍作為首要的選書原則：「選書的話，我們的袋子有分年齡層嘛！就學齡層、低年級、中年級和外文，分別用不同顏色的袋子來區分。」(T1-L4)、「一般來說我們的館員就是說針對不同的年齡層來選」(T2-L5)

其次會多挑選新書裝入袋中：「裡面的話我們新舊都會摻在一起，盡可能啦！可是有時候不是那麼新的書也可能放在裡面」、「一般的話我們以新書為主。」(T2-L5)；借閱率高的書籍：「就我們自己挑選外還會以民眾的借閱率為依據，就借閱率比較高的我就會放在裡面。」或是暢銷書也會作為館員選書的參考依據：「我們可能會上一些網路書店，看看現在的暢銷書是甚麼，當然我們還會在把書本的內容過濾一次，覺得 OK 的我們就會放進去。」

選書工具方面，多數館員會依自己的工作經驗來選書；其它的選書工具包含圖書館的借閱率排行榜：「就我們自己挑選外還會以民眾的借閱率為依據，就借閱率比較高的我就會放在裡面。」、網路書店的暢銷排行榜：「我們可能會上一些網路書店，看看現在的暢銷書是甚麼，當然我們還會在把書本的內容過濾一次，覺得 OK 的我們就會放進去。」、詢問兒童的閱讀經驗：「有時候不知道這個書是甚麼年齡層的時候，就會問小朋友啊！」(T6-L9)及台中市文化局所提供的書籍範例：「文化局那邊會有提供範例，那個範例就是有的上面會有講適合甚麼年齡層讀。」(T5-L8)

#### (二) 讀者利用情況與意見

借書得來速服務自民國 94 年底開辦，館員表示服務剛開辦時借閱率高，但有兩館同時表示大概是至民國 96 年下半年度起服務開始逐漸勢微：「服務剛開始的第一年，借閱率是挺高的，不過大概到九十六年下半年吧！借閱率就開始下滑了。」(T4-L7)、「讀者一開始覺得這個服務很新鮮很好啊！剛開的時候還很多人借的，然後大概過了一年半吧！就開始慢慢的沒人要借了。」(T5-L8)。到後期時讀者甚至會直接把服務的專用袋當作裝書袋來借，讀者會將書袋中館員選的書挑起，拿書袋裝他們自己選的書：「到後期的話甚至讀者就單純借書袋，把我們選好的書挑起來，裝他們自己選的書。」(T3-L6)

至於服務為何到後期借閱率減少，有館員表示因為當讀者初來圖書館，對圖書館不熟悉不知道要怎麼幫孩子選書時，讀者就會利用此服務，但待讀者熟悉圖書館後，他們就懂得如何選書，所以就會鮮少使用此服務：「服務後來會變得借閱率低是因為，有時候有的家長剛來圖書館，他不知道要怎麼挑書啊！他們就會問我們說怎麼辦？我們就會和他說可以利用這個服務，那等到家長他後來常常來圖書館之後，他就瞭解圖書館了，他就知道該怎麼幫孩子選書，所以就不會借借書袋了。」(T3-L4)；此外也有館員反應家長其實不喜歡館員幫他們選書，他們還是比較偏好自己選書給小孩看，所以就不利用此項服務：「我覺得家長還是喜歡自己選書，不喜歡我們圖書館先幫他選好書。」(T3-L8)

根據館員們接收到讀者對此服務的反應顯示，讀者對此服務普遍沒有負面評價，大多抱持著此服務藉由館員幫讀者先行選好書，可讓繁忙父母節省選書的時間，覺得服務的立意很良好：「有些讀者會反應說還蠻方便的啦！他不用花時間去挑書，可以一袋提著就走。負面的話其實還好。」(T3-L6)、「讀者對這個服務的評價都還挺好，就覺得這個服務立意很好，可以幫比較忙的家長先選好書，讓他們可以直接袋子提著就走。」(T3-L7)

#### 四、服務所遭遇到的困難

針對此服務的使用者抱怨部分，館員表示讀者大部分反應袋子裡的新書太少。但館方的經費有限，無法常購置新書：「讀者有反應過說，新書太少。」(T3-L6)、「讀者抱怨的話，有讀者說過裡面新書很少，可是因為我們分館經費有限啊！我們也不能常常放新書在裡面。」(T3-L5)；此外若將所有的新書放在借書袋裡，亦造成其他利用瀏覽書架方式借書的民眾找不到書：「我們也不能常常放新書在裡面。還有現在有通閱的服務，很多書都會跨館預約，如果放在借書袋裡面的話，讀者和我們就會找不到。」(T4-L7)

針對服務業務困難方面，館員表示讀者不愛惜借書袋，造成書袋的破損率高，袋子破損後總館也不再補發新袋子，導致館員需要自行縫修袋子，當袋子一再修補後也不能使用了：「有時候有些讀者好像沒有抱著這是一項便民的服務，然後對於書袋就不愛惜，造成書袋破損率高。」(T2-L5)、「就袋子用久了就破掉了，而且袋子要是在讀者借回去的時候破掉，要叫讀者去哪裡買那個袋子，所以後來只好自己吸收也不能叫讀者賠。然後袋子來也只來過一批，就服務剛開始的時候來過那批，之後我們袋子破掉沒了就沒了，也不能請總館那邊補給我們，然後袋子破掉我們就要自己補，補久了那個袋子也不能再用了。」(T2-L8)。

T2-L7 則表示總館當時配給的袋數太少，所以常常造成袋子借完後架上就空了，待讀者再把袋子拿回來還，還要等一段時間：「分配的袋子也不多，袋子一被人家借完後，架上就空了，等他們拿回來還又要等很久。」(T2-L7) T3-L6 覺得有時候會不知道某些書籍的適讀年齡層，所以造成館員選書上的困難：「可能我有時候會不知道甚麼書是符合甚麼年齡層的，就不知道要放甚麼書在袋子裡面。」(T3-L6)。T3-L7 則認為此服務會與其它服務產生衝突，例如兒童閱讀認證活動(註1)和通閱服務(註2)，

因為此兩項服務所借閱之書籍，皆是較熱門的書籍，若館員將較借閱率高的書籍放置借書袋中，會導致讀者或館員在架上找不到書：「像有小朋友要找認證的書，還是說有通閱的書，就會找很久都找不到，後來才發現是在借書袋裡面。」(T3-L7)

## 五、對於此服務開放使用者換書之態度

服務開辦以來，館方即明文規定讀者可以自行更換書袋中的書籍，館員表示讀者對此情況反應一致覺得很好，而館員本身對於換書服務的態度也無覺得不妥：「服務剛開辦的時候，就有說讀者可以換書，這樣對我們和對於讀者都很好啊！圖書館本來就是個自由的空間嘛！」(T6-L8)、「服務一開始就能換書了啊！我們總不能強迫讀者一定要讀我們選的書吧！然後他們的反應也很好，我們館員也沒覺得有甚麼不好的。」(T6-L9)

使用者換書的頻率頻繁，使用者大致上平均都會換一兩本書：「讀者換書的情況還蠻多的，大概都會換個一兩本！」(T2-L5、T3-L6)；甚至有讀者會五本全換，因為讀者只是想拿服務的袋子來裝自己選的書：「有的讀者一換就會換五本，因為他們其實就是沒有自己帶袋子來，所以就借個袋子來裝書。」(T6-L9)

## 六、館方對於新移民族群的家長之觀察

關於新移民族群家長使用借書得來速服務部分，半數以上的館員表示，新移民族群到他們圖書館的比率並不高，所以會使用這項服務的新移民族群就更少：「我們這邊來的外籍配偶不多，也幾乎沒有看到過外籍配偶利用。」(T2-L5、T4-L7、T5-L8、T6-L9)。

T3-L6 表示他們館內常可以看到新移民族群，但卻不見他們會使用服務：「在我們這邊的話，我其實可以常看到外籍配偶來，可是他們通常不會說拿這個服務一個袋子就走這樣，他們都會自己挑選，要不然就是讓小孩子挑。」(T3-L6)；T3-L10 則表示服務剛開辦的時候，新移民族群會使用，但待服務後期他們就鮮少使用了：「我們這邊是有一些外籍配偶會來，服務一開始的時候他們也會用，他們都覺得這項服務很方便很好，但是後來就越來越少來用了。」(T3-L10) 僅有一位館員 (T1-L4) 表示新移民族群在他們館內使用此服務的頻率算高：「在我們這館這邊的話，我是覺得外籍配偶使用的還挺多的啦！」至於對於新移民族群的配套措施方面，館方表示除了口頭上的宣傳外，並無其它配套措施：「其實他們來我們這邊都起碼有一點程度，差不多可以自己挑，也不一定會用到那個服務。然後對於對他們的宣傳的話，有一些外籍配偶剛第一次他們來，我們聽得出他還有點口音的時候，我們就會和他介紹這個服務，問他們小孩大概幾歲啊？可以用甚麼拿甚麼顏色的袋子走這樣。」(T1-L4)

## 七、館方對於非使用者族群之觀察

關於讀者不使用借書得來速服務的原因，館員皆表示肇因於家長偏好自行選書，若利用服務，服務選書裝袋的選書方式則會讓他們選書有限制：「我覺得說他們可能會覺得這個服務會讓他有被設限的感覺。」(T2-L5)、「讀者還是希望自己選書啦！不是館員幫他們選好。」(T5-L8)此外，台中市現有閱讀認證活動，所以兒童對於閱讀都會有特別的需要，而服務所選入的書籍就不是他們所需要的：「一般來講父母挑書可能會配合孩子他們在學校的需求，他們就會選認證的書，還是說寒暑假他們學校有開書單要他們看，所以借書得來速裡面放的書就不一定是他們需要的。」(T2-L5)、「在媽媽都會幫小孩借認證的書，認證的書又有規定說要看甚麼的，所以他們就不要來用這個了啊！」(T2-L5)。

T3-L6 表示因為服務擺設的位置不明顯及館方的宣導不佳，導致讀者不知道此項服務，所以就沒來利用：「我覺得可能是因為我們館放的位置不明顯吧！就還有礙於空間規劃、放置位置和宣導吧！而且詢問這項服務的人也不多，所以除非有人問我們會再告訴他。」(T3-L6)。此外 T5-L8 認為可能書袋裡面的內容不夠充實，所以造成使用者不想使用，因此館員建議書袋除了依年齡層區別外，或許還可多增加以主題分類的書袋：「我覺得可能書袋裡面的書內容不夠充實，比如說可以特別針對某個主題作，比如說繪本袋、科學袋…」(T5-L8)。至於未來對於非使用者的行銷方式，館方表示之後可能會在借書得來速服務的服務空間作改善，以及加強書袋包裝得設計來吸引更多民眾來使用此服務：「我覺得這個服務到現在有走到 2.0 的必要，之後可能會第一先從包裝上去作出更吸引人的設計，讓人瞭解這是甚麼服務，然後因為之後兒童室會整個搬到二樓，所以以後整個空間配置可能可以作的再細膩有質感一點。」(T1-L2) 對於新移民族群的宣傳方面，館方表示目前正積極採購東南亞語言的書籍，之後將會把這類書籍放置在外文圖書專區，同時也會在此專區內放置借書得來速服務，讓新移民族群在閱讀此類書籍時也會同時注意到借書得來速服務，進而加強他們使用的意願：「現在我們圖書館正在採購新移民族群語言的書籍，初期是台中市三個最多的新移民族群：越南、印尼和泰國，到時候這類的採購就可以結合借書得來速，像兒童館他就一個外文圖書的專區，雖然也是以英文為主，但是也有這類東南亞語言的書，然後我們就可以把借書得來速放在這個區塊裡面，新移民來閱讀這些書籍然後進而吸引他們來使用這個服務。」(T1-L2)

## 八、部分分館停辦此服務的原因

四間停辦借書得來速服務的分館，其中兩館是將服務轉型，讓借書袋當作裝書袋讓讀者借，書袋內已無館員們選的書：「得來速的袋子後來就只是變成讀者的裝書袋。然後我覺得這樣也不錯，因為現在以借書來講，一個家庭都有好幾張借書證，除非他自己帶袋子來，不然如果徒手拿也挺重的，反正現在我們袋子就還是有嘛！然後袋子上面也有條碼，也不怕讀者借了之後不還給我們，然後也是環保啊！袋子可以一直流通下去。所以乾脆就當裝書袋給人家借。」(T6-L9)、「我們現在就是當裝書袋給讀者借，這樣大概已經半年多了，因為這個



服務成效不好，讀者不喜歡我們選的書啊！他們都會自己選了。然後他們當初換書的頻率很高，也有的人很多人就會直接說我只要袋子就好，他不要裡面的書，所以我們就乾脆裡面不放我們選的書，就直接讓他們當裝書袋來借就好了。」(T7-L10)

其停辦服務的原因，館員們皆表示主要是因為服務的借閱率低：「就使用率也不高，所以慢慢的我們就把它收掉。」(T4-L7)、「它的借閱率就也還好，剛好我們去年年底兒童室在整修，就開始把那個地方撤掉就沒在用了。」。其它原因包含，認證及通閱服務的開通衝突了此服務的進行：「因為我們開通了通閱的服務，就是有些民眾要通閱的書，我們把它放在借書袋裡面，導致於我們後來找很久都找不到，後來才發現原來他在得來速的裡面，就很麻煩；還有認證服務也有影響。」(T4-L7)，及書袋破損率高，後續總館又無配給新袋子，導致服務無法繼續進行下去：「我們這個服務大概停了半年以上了吧！其實他這個中間協調上有一些問題，因為他給我們的袋子就是 5,6 個，然後袋子就是久了之後，民眾這樣取拿就容易破掉，那破掉之後就沒袋子了，文化局也沒有再補給我們。」(T4-L7)、「因為剛好那個袋子的損壞頻率蠻高的，袋子很不耐用，因為書很重又有些很大本會把袋子撐壞，然後袋子也是第一批來之後就沒有再來過。」(T5-L8) 而服務停辦後，也未有讀者詢問服務為何中止：「然後撤掉之後也沒有讀者問說之前那個服務去哪裡了。」(T5-L8)

## 九、館員自我評估此服務之成效

多數館員表示借書得來速服務當初開辦立意良好，但到後期借閱率不佳，其實並沒有達到當初預期的成效，所以就目前現況來討論的話，服務成效不彰，甚至有館員表示此服務可有可無，或是根本沒有存在的必要：「這服務的立意當然是好的，就可以方便工作比較忙的家長借書，剛開始比較多人使用，後來就越來越少，可能就沒有發揮到當初服務開辦那種善意。其實…我覺得這個服務好像可有可無這樣啦！」(T2-L5)、「我們都停掉了當然是成效很差，其實我覺得根本不需要做這個，沒有存在的必要，如果說要方便讓外配來借書，到不如開一個外籍配偶研習班，教他們怎麼選書。」(T5-L8)

對此服務的批評方面，館員表示因為書袋不牢固，之後總館並沒補發新袋子給他們，導致服務無法繼續下去：「其實就袋子很不耐用，然後又不補袋子給我們，就沒辦法繼續下去啦！」(T5-L7)；T3-L9 和 T4-L7 則表示服務的宣導和配套不佳，所以導致服務借閱率低：「宣導吧！我覺得是缺乏宣傳啦！就沒有宣傳的那麼積極，所以很多人不知道來使用。」(T3-L9)、「我是覺得這個活動配套不完整，就覺得做起來就哩哩辣辣，館員也就多少會覺得灰心啊！好像沒服務沒有很理想，就沒有達到我們預期成效。」(T4-L7)。

對此服務的建議方面，有館員表示希望總館可以多給館員關於書籍的資訊，讓他們在選書時有範本可參考：「因為袋子有分年級，其實有時我選書的時候，會有點猶豫不知道要放甚麼書，就不知道這本書可能是甚麼年紀的小孩讀，希望說總館那邊可以給我們一些關於書的資訊，要不然有時候我會不知道要放甚麼書到裡面。」(T3-L9)

## 第二節 使用者與非使用者研究樣本基本資料分析

本節針對回收的「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」和「台中市文化局圖書館借書得來速服務的非使用者態度之研究問卷」，根據兩份問卷的第一部分「基本資料」包含性別、身分、年齡、教育程度、職業、家中孩童數與家中孩童年級，共計七個題項之統計資料。

### 一、台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷基本資料分析

本研究問卷發放期間自民國 98 年 11 月 7 日至 99 年 3 月 7 日止，共計發放 210 份問卷，扣除五份填答資料漏缺過多之問卷後，共計回收有效問卷 205 份，淨回收率達 97.6%。根據問卷第一部分填答者之基本資料，包含性別、身分、年齡、教育程度、職業、家中孩童數與家中孩童年級等七項，依序分析如下：

#### (一) 性別

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的使用者，總計男性 37 人，占全部樣本數的 18%；女性 168 人，占全部樣本數的 82%。由此可見借書得來速服務的使用者母親多於父親。詳細分析如表。

表 4-2-1 使用者性別分布情況表

項目	組別	人數	百分比
性別	女	168	82%
	男	37	18%

#### (二) 身分

在本研究回收的有效樣本，使用借書得來速服務的本籍國民和原始國籍為外籍之人士，分別為 171 人和 34 人，占全部樣本數分別為 83.4% 和 16.6%（詳見表 4-2-2）；此服務的使用者本籍國民與原始國籍為外籍之人士比例為 1:5。根據內政部戶政司統計調查，台中市民國 98 年結婚人數按雙方國籍分之比例為 1:9.6（註3），由此可見借書得來速的使用者，本籍國民和原始國籍為外籍之人士比例高於台中市民國 98 年結婚人數按按雙方國籍分之比例，顯示此服務的進行確實有助於提昇外籍人士的使用。

表 4-2-2 使用者國籍分布情況表

項目	組別	人數	百分比
身分	本籍國民	171	83.4%
	外籍人士	34	16.6%

### (三) 年齡

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的使用者，年齡以 36-40 歲與 41-45 歲者最多，共計 73 人與 59 人，占全部樣本數分別為 35.8% 及 28.8%。詳細分析如表 4-2-3。

表 4-2-3 使用者年齡分布情況表

項目	組別	人數	百分比
年齡	36-40 歲	73	35.6%
	41-45 歲	59	28.8%
	31-35 歲	49	23.9%
	26-30 歲	12	5.9%
	46-50 歲	10	4.9%
	61-65 歲	2	1.0%

### (四) 教育程度

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的使用者，教育程度以大學與專科學校者為多，共計 72 人與 58 人，占全部樣本數分別為 35.1% 及 28.3%。詳細分析如表 4-2-4。

表 4-2-4 使用者教育程度分布情況表

項目	組別	人數	百分比
教育程度	大學	72	35.1%
	專科	58	28.3%
	高中	36	17.6%
	碩士	28	13.7%
	國中	8	3.9%
	博士	3	1.5%

### (五) 職業

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的使用者，職業以家管和商業人士者最多，共計 72 人與 44 人，占全部樣本數分別為 35.1% 及 21.5%。詳細分析如表 4-2-5。

表 4-2-5 使用者職業分布情況表

項目	組別	人數	百分比
職業	家管	72	35.1%
	商	44	21.5%
	公教	24	11.7%
	服務業	23	11.2%
	醫藥	12	5.9%
	工	8	3.9%
	自由業	7	3.4%
	軍警	3	1.5%
	無業，已退休	2	1.0%
其它	10	4.9%	

## (六) 家中孩童數

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的使用者，家中孩童數以 2 位者最多，共計 123 人，占全部樣本數的 60%。詳細分析如表 4-2-6。

表 4-2-6 使用者家中孩童數分布情況表

項目	組別	人數	百分比
家中孩童數	1 位	63	30.7%
	2 位	123	60.0%
	3 位	19	9.3%

## (七) 家中孩童年紀別

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的使用者，家中孩童以低年級居多，44.4%的家長其孩童年紀為低年級學童，勾選次數共計 91 次，其次為學齡前，40%的家長其孩童年紀為學齡前，勾選次數共計 82 次。詳細分析如表 4-2-7。

表 4-2-7 使用者家中孩童年紀分布情況表

項目	組別	反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
家中孩童數	學齡前	82	28.4%	40.0%
	低年級	91	31.5%	44.4%
	中年級	76	26.3%	37.1%
	高年級	40	13.8%	19.5%
總和		289	100%	141.0%

## 二、台中市文化局圖書館借書得來速服務非使用者態度之研究問卷基本資料分析

本研究此問卷發放期間自民國98年11月7日至98年11月29日止，共發放210份問卷，共回收有效問卷210份問卷，淨回收率達100%。根據問卷第一部分填答者之「基本資料」，包含性別、身分、年齡、教育程度、職業、家中孩童數與家中孩童年級等七項，依序分析如下。

### (一) 性別

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的非使用者，總計男性50人，占全部樣本數的23.8%；女性160人，占全部樣本數的76.2%。由此可見使用借書得來速的非使用者，母親比父親多。詳細分析如表4-2-8。

表 4-2-8 非使用者性別分布情況表

項目	組別	人數	百分比
性別	女	160	76.2%
	男	50	23.8%

### (二) 身分

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的非使用者，總計本籍國民174人，占全部樣本數的82.9%；外籍人士36人，占全部樣本數的17.1%。由此可見服務的非使用者，本籍國民多於外籍人士。詳細分析如表4-2-9。

表 4-2-9 非使用者國籍分布情況表

項目	組別	人數	百分比
身分	本籍國民	174	82.9%
	外籍人士	36	17.1%

### (三) 年齡

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的非使用者，年齡以36-40歲和41-45歲者最多，共計87人與54人，占全部樣本數的41.4%及25.7%。詳細分析如表4-2-10。

表 4-2-10 非使用者年齡分布情況表

項目	組別	人數	百分比
年齡	36-40 歲	87	41.4%
	31-35 歲	54	25.7%
	41-45 歲	46	21.9%
	26-30 歲	10	4.8%
	46-50 歲	7	3.3%
	56-60 歲	5	2.4%
	51-55 歲	1	0.5%

#### (四) 教育程度

在本研究回收的有效樣本中，非使用者的教育程度以專科學校與大學者最多，共計 74 人與 65 人，各全部樣本數的 35.2% 及 31.0%。詳細分析如表 4-2-11。

表 4-2-11 非使用者教育程度分布情況表

項目	組別	人數	百分比
教育程度	專科學校	74	35.2%
	大學	65	31.0%
	高中	43	20.5%
	碩士	19	9.0%
	國中	6	2.9%
	國小	3	1.4%

#### (五) 職業

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的非使用者，職業以家管與商業人士者最多，共計 57 人與 40 人，占全部樣本數的 27.1% 及 19.0%。詳細分析如表 4-2-12。

表 4-2-12 非使用者職業分布情況表

項目	組別	人數	百分比
職業	家管	57	27.1%
	商	40	19.0%
	服務業	37	17.6%
	公教	25	11.9%
	工	23	11.0%
	自由業	12	5.7%
	其它	5	2.4%

項目(續上頁)	組別	人數	百分比
職業	醫藥	6	2.9%
	軍警	2	1.0%
	無業，待業中	2	1.0%
	無業，已退休	1	0.5%

#### (六) 家中孩童數

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的非使用者，家中孩童數以 2 位者最多，共計 110 人，占全部樣本數的 54.2%，其次為 1 位，共計 87 人，占全部樣本數的 41.4%。詳細分析如表 4-2-13。

表 4-2-13 非使用者家中孩童數分布情況表

項目	組別	人數	百分比
家中孩童數	1 位	87	41.4%
	2 位	110	52.4%
	3 位	11	5.2%
	4 位	1	0.5%
	5 位	1	0.5%

#### (七) 家中孩童年紀別

本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務的非使用者，家中孩童以低年級居多，54.5%的家長家中孩童年紀為低年級，勾選次數 114 次，其次為學齡前，45.9%的家長家中孩童年紀為學齡前，勾選次數 96 次。詳細分析如表 4-2-14。

表 4-2-14 非使用者家中孩童年紀分布情況表

項目	組別	反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
家中孩童數	學齡前	96	33.2%	45.9%
	低年級	114	39.4%	54.5%
	中年級	54	18.7%	25.8%
	高年級	25	8.7%	12.0%
總和		289	100%	138.3%

### 第三節 家長使用者及其子女對此服務之態度

本節綜合「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」問卷與「兒童對於借書得來速服務之態度訪談大綱」訪談資料，分析家長及兒童在利用借書得來速服務上的使用態度，以下分為家長及兒童利用借書得來速服務情況、家長及兒童對於借書得來速服務之態度、不同個人背景變項之家長對此創新服務的態度、家長對於借書得來速服務的建議與意見和家長利用借書得來速服務中更換借書袋中書籍之態度等五個部分作為討論。

#### 一、家長與兒童使用者利用借書得來速服務之情況

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」問卷第二部分前半段填答者之答案，包含您是如何得知有借書得來速這項服務、請問您利用此項服務的頻率如何、您使用借書得來速服務的動機等三項，依序分析如下。

##### (一) 家長與兒童得知服務管道

在本研究回收的有效樣本中，家長得知服務的管道主要以到「圖書館看到公告」為主，共計 159 人，占全部樣本數的 77.6%，其次為自「圖書館網頁」得知，共計 30 人，占全部樣本數的 14.6%。詳細分析如表 4-3-1。

表 4-3-1 家長得知服務管道分布情況表

項目	組別	人數	百分比
得知服務管道	到圖書館看到公告	159	77.6%
	圖書館網頁	30	14.6%
	親友告知	12	5.9%
	宣傳單	2	1.0%
	其它	2	1.0%

在對兒童訪談過程中，兒童談到得知借書得來速服務的管道，多數兒童表示他們清楚這項服務，得知服務管道多以家長告知為主：「我知道這項服務啊！和媽媽到圖書館，我們看到有一個衣架上掛了好幾個書袋，然後媽媽就和我一起借了一袋。」(C1)、「我是在家裡才看到那個袋子，媽媽有和我說那是甚麼，平常媽媽有空就會去圖書館幫我借書。」(C3)

##### (二) 家長與兒童使用服務頻率

在本研究回收的有效樣本中，家長利用服務的頻率主要以「半個月一次」為主，共計 49 人，占全部樣本數的 23.9%，其次為「一個月一次」，共計 39 人，占全部樣本數的 19%。詳細分析如表 4-3-2。



表 4-3-2 家長使用服務頻率分布情況表

項目	組別	人數	百分比
使用服務頻率	半個月 1 次	49	23.9%
	一個月 1 次	39	19.0%
	每週 1-2 次	34	16.0%
	2-3 個月 1 次	33	16.1%
	半年以上 1 次	19	9.3%
	半年 1 次	14	6.8%
	4-5 個月 1 次	13	6.3%
	每週 3-6 次	4	2.0%

在對兒童訪談過程中，兒童談到使用借書得來速服務的頻率，他們大多表示不一定，因為書袋的借閱權以家長為主，所以兒童的使用頻率則以家長的借閱頻率為主：「就我和媽媽一起去圖書館，我們想借的話就會借。」(C1)、「想到媽媽就會借」(C3)「我不一定每次都會和媽媽一起去圖書館，有時候假日我要去補習班，媽媽就會去圖書館幫我借書。其實我也不太清楚大概多久會借一次那個。」(C4)

### (三) 家長與兒童使用服務動機

在本研究回收的有效樣本中，家長利用借書得來速服務的動機包括，70.9%的家長認為「覺得方便」，勾選次數共計 141 次；64.8%的家長認為「可節省選書時間」，勾選次數共計 129 次；30.2%的家長認為「培養孩子閱讀興趣」，勾選次數 60 次。詳細分析如表 4-3-3。

表 4-3-3 家長使用者使用服務動機分布情況表

項目	組別	反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
使用服務動機	覺得方便	141	30.7%	70.9%
	可節省選書時間	129	28.1%	64.8%
	培養孩子閱讀興趣	60	13.1%	30.2%
	書袋中的書多元化	54	11.8%	27.1%
	圖書館選的書值得相信	36	7.8%	18.1%
	進行親子共讀	18	3.9%	9.0%
	覺得為孩子選書有困難	12	2.6%	6.0%
	書袋很漂亮	9	2.0%	4.5%
	其它	0	0.0%	0.0%
總和		459	100%	230.7%

在對兒童訪談過程中，兒童談到使用借書得來速服務的動機，有一位兒童表示因為覺得書袋可愛，所以激發他使用的動機：「就覺得書袋很可愛，我們就借了」(C1)其餘兒童皆表示他們都是以家長的借書意見為主：「就媽媽借回來我就看。」(C3)、「是媽媽說要拿那個袋子的，我也覺得好啊！」(C4)、「媽媽每次都會借很多書回來給我看，就有時候會有那種袋子，然後我就全部都看。」(C5)

## 二、家長及兒童對於借書得來速服務之態度

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」問卷第二部後半段填答者之答案，茲將家長使用者對借書得來速服務之態度分為「圖書館服務」、「借還服務」、「服務說明及指引」和「整體服務態度」等四個構面作分析，結果如表 4-3-4 所示：

表 4-3-4 家長對於借書得來速服務態度之各構面分析表

構面	各構面平均數	標準差
圖書館服務	4.31	1.33
借還服務	3.97	0.60
服務說明及指引	3.79	0.88
整體服務態度	4.02	2.80

從構面平均數來看，由表 4-3-4 可知全體受試家長 (N=205) 整體對借書得來速服務的態度平均數為 4.02；「圖書館服務」、「借還服務」和「服務說明及指引」三個構面的平均數依序為 4.31、3.97 及 3.79。由此可見無論就整體服務態度或各構面來看，各構面平均數皆高於 3 分以上，顯示家長對於利用服務普遍持正向的態度。但在「借還服務」和「服務說明及指引」此兩構面平均數低於整體服務態度平均數 (M=4.02)，代表此兩個服務內容是略遜於整體表現的；其「服務說明及指引」此構面平均得分數 (M=3.79) 最低，代表此服務內容最有待加強。

進一步將「圖書館服務」、「借還服務」和「服務說明及指引」三個構面的每題得分情況作分析，結果如表 4-3-5 所示。

表 4-3-5 家長對於借書得來速服務態度之各構面題項分析表

構面	題目內容	平均數	排名
圖書館服務	3. 服務時間方便我去利用此服務	4.40	1
	1. 館員的提供此項服務態度	4.32	2
	2. 當我對服務有疑問時，館員解決問題的能力	4.21	3
借還服務	2. 借書袋的借閱期	4.05	1
	5. 借書袋續借的服務	4.02	2
	1. 借書袋中書籍的冊數量	3.96	3
	3. 借書袋逾期的通知方式	3.95	4
	4. 借書袋逾期的處理方式	3.89	5
服務說明及指引	3. 借書得來速服務區之標示	3.80	1
	1. 圖書館內針對此服務之說明	3.79	2
	2. 圖書館網站針對此服務之說明	3.79	3

就「圖書館服務」構面討論，每一題項平均數既高於每題總分之平均數（ $M=3$ ），且都在 4 分以上，可知家長普遍對於此服務在「圖書館服務」構面中具有正面的態度，當中以「服務時間方便我去利用此服務」（ $M=4.4$ ）的平均數最高。而在「當我對服務有疑問時，館員解決問題的能力」此題項中，得分為該構面最低（ $M=4.21$ ）。

在訪談兒童的過程中，就圖書館服務方面討論，兒童認為館員服務態度良好，回答問題時也表現出親切的態度：「我覺得圖書館阿姨的服務態度都很好呀！我有甚麼問題的話，他們都會回答我。」（C1）、「圖書館的服務態度很好啊！有問題我不懂就會問媽媽，媽媽如果再不知道的話就會去問圖書館的阿姨。」（C3）、「之前我有問過阿姨說這個袋子裡面的書可不可以換，她有和我說我可以自己換，阿姨回這個問題的時候，我覺得他很親切。」（C4）

在利用圖書館的時間上，兒童表示他們多半會利用周末的時間到圖書館，而圖書館周末開放的時間也便於他們去利用：「我平常大概都是假日會去圖書館，圖書館六日也都有開，所以借書很方便。」（C1）、「我平常就會和媽媽一起去，大部分都是禮拜六和禮拜日的時間去，大概都是下午的時間會去吧！順便可以聽英文故事。」（C4）、「平常大概是禮拜六禮拜日我沒有上課的時間去的」（C5）根據兒童對於館員態度和服務開放時間的訪談結果顯示兒童在圖書館服務方面與家長意見相同。

就「借還服務」構面討論，每一題項平均數既高於每題總分之平均數（ $M=3$ ），且都在 3 分以上，可知家長對於「借還服務」構面中普遍具有正面的態度，當中以「借書袋的借閱期」（ $M=4.05$ ）的平均數最高。此外在「借書袋中書籍的冊數量」、「借書袋逾期的通知方式」及「借書袋逾期的處理方式」此三個題項中，平

均數皆低於「借還服務」構面平均數 (M=3.97)，代表家長評估服務書袋中的數量及逾期的通知方式與處理方式時，此三項服務內容屬於尚佳。

在訪談兒童的過程中，兒童表示借書得來速服務若借書袋中的書籍冊數量能增加的話，他們會覺得更好：「我覺得袋子裡面五本書太少了，書一次可以借 30 天嘛！我大概兩三天就可以看完一本書，如果能多一點的話會更好。」(C4)、「如果裡面的書能夠多一點的話會比較好。」(C5)訪談結果顯示兒童顯示兒童在借還服務的意見與家長相同。

就「服務說明及指引」構面，每一題項平均數既高於每題總分之平均數 (M=3)，又都在 3 分以上，可知家長普遍對於「服務說明及指引」構面具有正面的態度。且服務內容中三項題目內容平均得分均無太大差異，代表家長評估圖書館在服務說明及指引上並無顯著差別意見。

在訪談兒童的過程中，有兒童表示借書得來速服務，服務擺放的位置不明顯，會讓人不清楚那邊是借書得來速服務：「我有看過有人把那個放書袋的衣架，當作自己帶來的袋子放的地方，好像那個地方不是很明顯可以讓人家知道那邊是借書得來速。」(C1)

綜合比較三個構面中的各題項平均得分，低於整體服務態度平均數 (M=4.02) 的題項，包含「借還服務」構面中的「借書袋中書籍的冊數量」、「借書袋逾期的通知方式」和「借書袋逾期的處理方式」此三服務內容；「服務說明及指引」構面中的「借書得來速服務區之標示」、「圖書館內針對此服務之說明」和「圖書館網站針對此服務之說明」此三項服務內容，共計六項服務內容，是家長評估整體服務中有待加強的部分。但台中市文化局圖書館的借閱政策規定是，一張借閱證的借書額度為六本，借書得來速服務一袋書袋借出剛好是一張借閱證的借書額度，故館方要增加服務的冊數量執行上是有困難的；而服務逾期的通知方式與處理方式，皆依據圖書館的借還政策。故家長對於服務在「借還服務」構面中的意見是針對圖書館的借還政策，不是針對借書得來速服務的借還服務。

### 三、不同個人背景變項之家長對此創新服務的態度

以下主要探討不同背景變項的家長對於借書得來速服務在圖書館服務、借還服務、服務說明及指引和整體服務態度四方面態度的差異情形。分別以獨立樣本 t 檢定分析不同性別、身分之家長對服務中圖書館服務、借還服務、服務說明及指引和整體服務態度四方面態度的差異情形；再以單因子變異數探討不同年齡、教育程度、職業、子女數與使用服務頻率之家長對服務中圖書館服務、借還服務、服務說明及指引和整體服務態度四方面態度的差異情形，並用雪費法 (Scheffe' Method) 進行差異情況的事後比較。

(一) 不同性別之家長對借書得來速服務的態度之差異情況

就借書得來速服務態度之各構面來看，不同性別之家長在各構面的差異性檢定皆未達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示男、女之間對服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-3-6。

表 4-3-6 不同性別之家長對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
圖書館服務	男	37	4.17	0.64	-0.71	0.49
	女	168	4.34	1.43		
借還服務	男	37	3.98	0.62	0.05	0.96
	女	168	3.97	0.59		
服務說明及指引	男	37	3.78	0.96	-0.07	0.94
	女	168	3.80	0.86		
整體服務態度	男	37	3.98	0.66	-0.38	0.70
	女	168	4.02	0.68		

(二) 不同身分之家長對借書得來速服務的態度之差異情況

就借書得來速服務態度之各構面來看，不同身分之家長在各構面中，僅在「服務說明及指引」構面上差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本籍國民和新移民族群在「服務說明及指引」上有顯著的差異存在，且本籍國民 ( $M=3.90$ ) 高於外籍人士 ( $M=3.26$ )；但就「整體服務態度」而言，不同身分的家長之差異性檢定未達顯著水準，即本籍國民和新移民族群之間對服務的態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-3-7。

表 4-3-7 不同身分之家長對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
圖書館服務	本籍國民	171	4.31	1.44	0.03	0.97
	新移民族群	34	4.30	0.45		
借還服務	本籍國民	171	3.99	0.61	0.66	0.51
	新移民族群	34	3.91	0.51		
服務說明及指引	本籍國民	171	3.90	0.78	3.13	0.00**
	新移民族群	34	3.26	1.13		
整體服務態度	本籍國民	171	4.05	0.69	1.66	0.10
	新移民族群	34	3.84	0.57		

\*\* $p < .01$

(三) 不同年齡之家長對借書得來速服務的態度之差異情況

依據家長問卷填答之年齡狀況，將其分別為「20-25 歲」、「26-30 歲」、「31-35 歲」、「36-40 歲」、「41-45 歲」、「46-50 歲」、「51-55 歲」、「56-60 歲」、「61-65 歲」和「66-70 歲」十個年齡層，由於「20-25 歲」、「51-55 歲」和「66-70 歲」此三個選項並無人勾選，所以不列入分析項目中。「61-65 歲」此選項僅兩人勾選，樣本數過少，所以將「46-50 歲」此年齡層更改為「46-50 歲以上」，勾選「46-50 歲」和「61-65 歲」者併入「46-50 歲以上」年齡層。故將「26-30 歲」、「31-35 歲」、「36-40 歲」、「41-45 歲」和「46-50 歲以上」此五個年齡層，進行不同年齡的家長對於借書得來速服務之態度差異比較。

就借書得來速服務態度之各構面來看，不同年齡之家長在各構面中，在「借還服務」、「服務說明及指引」和「整體服務態度」的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即不同年齡層之家長在「借還服務」、「服務說明及指引」和「整體服務態度」上有顯著差異存在，當中以「26-30 歲」的家長整體服務態度平均數 ( $M=4.60$ ) 最高，其態度皆高於其它年齡層之家長。

進一步將「借還服務」、「服務說明及指引」和「整體服務態度」三個構面進行 Scheffe 法事後比較，在「借還服務」構面中，「26-30 歲」的家長態度優於「36-40 歲」和「41-45 歲」的家長；「31-35 歲」的家長態度優於「41-45 歲」的家長；「服務指示與說明」構面中，「26-30 歲」的家長態度優於「36-40 歲」和「41-45 歲」的家長；而在「整體服務態度」中，「26-30 歲」的家長態度優於「41-45 歲」。詳細分析如表 4-3-8。

表 4-3-8 不同年齡之家長對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面		① 26-30 歲	② 31-35 歲	③ 36-40 歲	④ 41-45 歲	⑤ 46-50 歲以上	F 值	p 值	Scheffe
圖書館服務	人數	12	49	73	59	12	0.74	0.56	
	平均數	4.78	4.23	4.41	4.15	4.39			
	標準差	0.38	0.66	2.07	0.57	0.47			
借還服務	人數	12	49	73	59	12	5.58	0.00*	①>③,④ ②>④
	平均數	4.45	4.17	3.87	3.81	4.13			
	標準差	0.49	0.70	0.51	0.50	0.69			
服務說明及指引	人數	12	49	73	59	12	3.99	0.00*	①>③,④
	平均數	4.67	3.85	3.72	3.63	3.94			
	標準差	0.43	1.05	0.88	0.74	0.51			
整體服務態度	人數	12	49	73	59	12	3.69	0.01*	①>④
	平均數	4.60	4.10	3.97	3.85	4.15			
	標準差	0.31	0.70	0.78	0.49	0.50			

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

(四) 不同教育程度的家長對借書得來速服務的態度之差異情況

依據家長問卷填答之教育程度狀況，將其分別為「國小」、「國中」、「高中」、「專科學校」、「大學」、「碩士」和「博士」七個教育程度，由於「國小」此選項無人勾選，所以不列入分析項目中。「博士」此選項僅三人勾選，樣本數過少，所以將「碩士」此教育程度更改為「碩士以上」，勾選「碩士」和「博士」此選項的家長併入「碩士以上」。故將「國中」、「高中」、「專科學校」、「大學」和「碩士以上」此五個教育程度，進行不同教育程度的家長對於服務之態度差異比較。

就借書得來速服務態度之各構面來看，不同教育程度之家長在各構面中，在「借還服務」、「服務說明及指引」和「整體服務態度」三個構面的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即不同教育程度之家長在「借還服務」、「服務說明及指引」和「整體服務態度」上有顯著差異存在，當中以「大學」學歷的家長整體服務態度平均數 ( $M=4.14$ ) 最高，皆高於其它教育程度之家長。

進一步將「借還服務」、「服務說明及指引」和「整體服務態度」三個構面進行 Scheffe 法事後比較，在「借還服務」構面中，「大學」教育程度的家長態度優於「國中」教育程度的家長；在「服務指示與說明」構面中，「國中」教育程度的家長態度皆低於其他四個教育程度的家長；而在「整體服務態度」構面中，「大學」教育程度的家長態度優於「國中」教育程度的家長。詳細分析如表 4-3-9。

表 4-3-9 不同教育程度之家長對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面		①國中	②高中	③專科學校	④大學	⑤碩士以上	F 值	p 值	Scheffe
圖書館服務	人數	8	36	58	72	31	1.62	0.17	
	平均數	4.04	4.31	4.14	4.25	4.84			
	標準差	0.64	1.45	1.68	1.95	9.34			
借還服務	人數	8	36	58	72	31	4.09	0.00**	④>②
	平均數	3.38	3.97	3.98	4.12	3.78			
	標準差	2.59	2.86	2.82	3.17	2.45			
服務說明及指引	人數	8	36	58	72	31	6.42	0.00**	③,④,⑤>②
	平均數	2.58	3.74	3.70	4.06	3.71			
	標準差	3.24	2.62	2.80	2.22	2.16			
整體服務態度	人數	8	36	58	72	31	2.90	0.02*	④>②
	平均數	3.34	4.00	3.95	4.14	4.05			
	標準差	5.87	5.73	6.60	6.35	11.22			

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

(五) 不同職業的家長對借書得來速服務的態度之差異情況

依據家長問卷填答之工作狀況，將其分別為「醫藥」、「軍警」、「公教」、「工」

「商」、「家管」、「自由業」、「服務業」、「無業，以退休」、「無業，待業中」和「其它」等 11 個職業別，由於「無業，待業中」此選項並無人勾選，所以不列入分析項目中。「軍警」和「無業，以退休」，此選項僅三人和兩人勾選，樣本數過少，所以將勾選「軍警」和「無業，以退休」此兩個職業別的家長併入為「其它」。故將「醫藥」、「公教」、「工」、「商」、「家管」、「自由業」、「服務業」和「其它」此八個教育程度，進行不同職業的家長對於服務之態度差異比較。

就借書得來速服務態度之各構面，不同職業之家長在各構面中，在「借還服務」此構面上差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，即不同職業之家長在「借還服務」上有顯著差異存在，且以「家管」職業的家長平均得分數最高 ( $M=20.75$ )；但就「整體服務態度」而言，不同職業的家長對於服務之態度差異性檢定未達顯著水準，即不同職業的家長對服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-3-10。

表 4-3-10 不同職業之家長對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面		① 醫藥	② 公教	③ 工	④ 商	⑤ 家管	⑥ 自由業	⑦ 服務業	⑧ 其它	F 值	p 值	Scheffe
圖書館服務	人數	12	24	8	44	72	7	23	15	1.95	0.06	
	平均數	4.17	4.24	4.00	3.96	4.49	3.95	4.17	4.00			
	標準差	0.17	0.59	0.00	0.61	0.51	0.83	0.54	0.00			
借還服務	人數	12	24	8	44	72	7	23	15	3.09	0.00**	⑤>⑥
	平均數	3.87	3.96	4.00	3.91	4.15	3.51	4.03	3.52			
	標準差	0.20	0.66	0.00	0.51	0.62	0.50	0.64	0.64			
服務說明及指引	人數	12	24	8	44	72	7	23	15	1.23	0.29	
	平均數	3.67	3.71	4.08	3.66	3.96	3.43	3.57	3.98			
	標準差	0.49	0.78	0.39	0.87	0.92	1.13	1.04	0.80			
整體服務態度	人數	12	24	8	44	72	7	23	15	1.61	0.13	
	平均數	3.89	3.97	4.02	3.86	4.19	3.61	3.94	4.12			
	標準差	0.19	0.58	0.11	0.53	0.58	0.73	0.65	1.48			

\*\*  $p < .01$

#### (六) 不同子女數別的家長對借書得來速服務的態度之差異情況

依據家長問卷填答之家中孩童數，將其分別為「1位」、「2位」、「3位」、「4位」、「5位」和「其它」等六個子女數別，由於「4位」、「5位」和「其它」此三個選項並無人勾選，所以不列入分析項目中。故將「1位」、「2位」和「3位」此三個子女數別，進行不同子女數別的家長對於服務之態度差異比較。

就借書得來速服務態度之各構面來看，不同子女數別之家長在各構面，在「借



還服務」此構面的差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，即不同子女數別之家長在「借還服務」上有顯著差異存在，且「2位」子女數別之家長平均數最高 ( $M=4.04$ )；但就「整體服務態度」而言，不同子女數別的家長對於服務之態度差異性檢定未達顯著水準，即顯示家長不會因為家中子女數多寡而對服務態度產生差異。詳細分析如表 4-3-11。

表 4-3-11 不同子女數別的家長對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面		①1位	②2位	③3位	F值	p值	Scheffe
圖書館服務	人數	63	123	19	1.12	0.33	/
	平均數	4.11	4.39	4.47			
	標準差	0.74	1.61	0.48			
借還服務	人數	63	123	19	3.24	0.04*	②>③
	平均數	3.93	4.04	3.68			
	標準差	0.62	0.58	0.59			
服務說明及指引	人數	63	123	19	0.62	0.54	/
	平均數	3.69	3.83	3.88			
	標準差	0.94	0.84	0.90			
整體服務態度	人數	63	123	19	1.37	0.26	/
	平均數	3.91	4.08	3.95			
	標準差	0.62	0.70	0.58			

\* $p < .05$

#### (七) 不同使用頻率的家長對借書得來速服務的態度之差異情況

依據家長問卷填答之使用服務頻率，將其分別為「每週 3-6 次」、「每週 1-2 次」、「半個月 1 次」、「一個月 1 次」、「2-3 個月 1 次」、「4-5 個月 1 次」、「半年 1 次」和「半年以上 1 次」等八個使用頻率，由於「每週 3-6 次」此選項僅 4 人勾選，樣本數過少，所以將「每週 1-2 次」此頻率更改為「每週 1 次以上」，勾選「每週 1-2 次」和「每週 3-6 次」此頻率的家長併入「每週 1 次以上」。故將「每週 1 次以上」、「半個月 1 次」、「一個月 1 次」、「2-3 個月 1 次」、「4-5 個月 1 次」、「半年 1 次」和「半年以上 1 次」等七個使用頻率，進行不同使用服務頻率的家長對於服務之態度差異比較。

就借書得來速服務態度之各構面來看，不同使用頻率的家長在各構面中，在「借還服務」、「服務說明及指引」和「整體服務態度」此三個構面的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即不同使用頻率之家長在「借還服務」和「整體服務態度」上有顯著差異存在，當中以「每週 1 次以上」使用頻率的家長整體服務態度平均數 ( $M=4.32$ ) 最高，皆高於其它使用頻率之家長。

進一步將「借還服務」、「服務說明及指引」和「整體服務態度」此三個構面進行 Scheffe 法事後比較，在「借還服務」構面中，「每週一次以上」使用頻率的家長態度優於「2-3 個月一次」使用頻率的家長；在「服務說明及指引」構面中，「一個月一次」使用頻率的家長態度優於「半年一次」使用頻率的家長；而在「整體服務態度」構面中，「每週一次以上」使用頻率的家長態度優於「半年一次」使用頻率的家長。詳細分析如表 4-3-12。

表 4-3-12 不同使用頻率的家長對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面		① 每週 1 次以上	② 半個月 1 次	③ 一個月 1 次	④ 2-3 個 月 1 次	⑤ 4-5 個 月 1 次	⑥ 半年 1 次	⑦ 半年以 上 1 次	F 值	p 值	Scheffe
圖書館服 務	人數	38	49	39	33	13	14	19	1.09	0.37	
	平均數	4.75	4.31	4.31	4.14	4.21	4.14	3.93			
	標準差	2.83	0.55	0.66	0.41	0.70	0.58	0.44			
借還服務	人數	38	49	39	33	13	14	19	5.25	0.00**	①>④
	平均數	4.27	3.97	4.17	3.70	3.63	3.71	3.89			
	標準差	0.55	0.63	0.61	0.50	0.45	0.65	0.36			
服務說明 及指引	人數	38	49	39	33	13	14	19	2.24	0.04*	③>⑥
	平均數	3.99	3.69	4.06	3.70	3.49	3.29	3.86			
	標準差	0.92	1.00	0.83	0.56	1.04	0.91	0.61			
整體服務 態度	人數	38	49	39	33	13	14	19	3.33	0.00**	①>⑥
	平均數	4.32	3.99	4.18	3.82	3.75	3.71	3.89			
	標準差	0.96	0.62	0.58	0.43	0.64	0.66	0.35			

\*  $p < .05$  , \*\* $p < .01$

#### 四、家長對於借書得來速服務的建議與意見

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」中，使用者填寫「針對此項服務您有什麼建議或認為需要改進之處？」此開放式題項，家長對於服務的改進建議多為希望館方能夠增加書袋中的書籍冊數，但圖書館的借閱政策規定是一張借閱證的借書額度為六本，所以服務一袋書袋借出剛好是一張借閱證的借書額度，故館方增加服務的冊數量執行上是有困難的。其他為建議館方能夠多加強此服務的宣導、建議館方書袋的分類可以不僅是以年齡層作分別，還能多增加以書籍主題為分類。家長填答意見如下：「擺放區可更明顯位置、文字，色彩更親合。」、「加強此服務之宣傳。」、「增加書袋中書籍冊數」、「可增加以主題為分類之書袋」、「書的內容不理想。」

## 五、家長利用借書得來速服務中更換借書袋中書籍之態度

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」問卷第三部分填答者之答案，包含您使用借書得來速服務時，會更換書袋中的書嗎、請問您更換書袋中的書頻率如何、請問您更換書袋中的書，冊數如何和請問您更換書袋中的書之原因等四項，依序分析如下。

### (一) 借書得來速服務的使用者更換書袋中書籍之情況

在本研究回收的有效樣本中，服務的使用者，會更換書袋中書籍者有 113 人，占全部樣本數的 55.1%；不會更換書袋中書籍者有 92 人，占全部樣本數的 44.9%。詳細分析如表 4-3-13。經卡方檢定後顯示使用者更換書袋中書籍與否未達顯著水準。

表 4-3-13 使用者更換書袋中書籍與否之分布情況表

項目	組別	人數	百分比
更換書袋中 書籍與否	會	113	55.1%
	否	92	44.9%

### (二) 借書得來速服務的使用者更換書袋中書籍之頻率

在本研究回收的有效樣本中，填答會更換書袋中書籍之 113 位使用者，利用服務會更換書袋中書籍之頻率以「偶爾如此」者最多，共計 63 人，占全部樣本數的 55.8%；其次為「經常如此」，共計 44 人，占全部樣本數的 38.9%。詳細分析如表 4-3-14。經卡方檢定後顯示使用者利用服務時，更換書袋中書籍的頻率以「偶爾如此」最為顯著。

表 4-3-14 使用者更換書袋中書籍之頻率分布情況表

項目	組別	人數	百分比
更換書袋中書籍之 頻率	偶爾如此	63	55.8%
	總是如此	4	3.5%
	經常如此	44	38.9%
	很少如此	2	1.8%
總和		113	100%

### (三) 借書得來速服務的使用者更換書袋中書籍之平均冊數

在本研究回收的有效樣本中，填答會更換書袋中書籍之 113 位使用者，利用服務會更換書袋中書籍之平均冊數以「2 本」者最多，共計 68 人，占全部樣本數的 60.2%；其次為「3 本」，共計 25 人，占全部樣本數的 22.1%；而使用者更換書籍之平均冊數為 3.69 本。詳細分析如表 4-3-15。

表 4-3-15 使用者更換書袋中書籍之平均冊數分布情況表

項目	組別	人數	百分比
更換書袋中書籍之 平均冊數	2 本	68	60.2%
	3 本	25	22.1%
	1 本	12	10.6%
	5 本	6	5.3%
	4 本	2	1.8%
總和		113	100%

#### (四) 借書得來速服務的使用者更換書袋中書籍之原因

在本研究回收的有效樣本中，填答會更換書袋中書籍之 113 位使用者，家長利用服務更換書袋中書籍之原因，79.6%的家長認為「書袋中的書有的和我之前借的書有重覆」，勾選次數共計 90 次；69.9%的家長認為「書袋中的書有的我不感興趣」，勾選次數共計 79 次；49.6%的家長認為「書袋中的書有的不適合我的小孩讀」，勾選次數 60 次。詳細分析如表 4-3-16。

表 4-3-16 使用者更換書袋中書籍之原因分布情況表

項目	組別	反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
更換書袋中 書籍之原因	書袋中的書有的和我之前借的書有重覆	90	32.6%	79.6%
	書袋中的書有的我不感興趣	79	28.6%	69.9%
	書袋中的書有的不適合我的小孩讀	56	20.3%	49.6%
	書袋中的書有的太舊了	25	9.1%	22.1%
	我只是想用圖書館提供的書袋裝我自己選的書	14	5.1%	12.4%
	書袋中的書有的破損率很高	12	4.3%	10.6%
	不相信館員選的書	0	0.0%	0.0%
總和		276	100%	244.2%

### 第四節 新移民族群家長使用者及其子女對此服務之態度

本節綜合「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」與「兒童對於借書得來速服務之態度訪談大綱」訪談資料，分析新移民族群家長及兒童在利用借書得來速服務上的使用態度，以下分為新移民族群家長使用者基本資料分析、新移民族群家長及兒童利用借書得來速服務之服務情況、新移民族群家長及兒童對於借書得來速服務之態度、不同個人背景變項之新移民族群家長對此創新服務的態度、新移民族群家長對於借書得來速服務的建議與意見和新移民族群家長利用借書得來速服務中更換借書袋中書籍之態度等六個部分作為討論。

## 一、新移民族群家長使用者之基本資料分析

本研究此問卷發放期間自民國 98 年 11 月 7 日至 99 年 3 月 7 日止，共發放 210 份問卷，扣除五份填答資料漏缺過多之問卷後，共回收有效問卷 205 份，淨回收率達 97.6%。根據問卷第一部分填答者「基本資料」中的身分題項，填答為外籍人士有 34 人，以下就新移民族群家長使用者基本資料包含性別、年齡、教育程度、職業、家中孩童數與家中孩童年級，共計六個題項之統計資料分析如下：

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務新移民族群家長使用者，性別全為女性；年齡層以 36-40 歲者居多，共計 14 人，占全部樣本數的 41.2%；教育程度以高中和專科學校者最多，各計 11 人，各占全部樣本數的 32.4%；職業多以家管為主，共計 26 人，占全部樣本數的 76.5%；家中孩童數以三人居多，共計 25 人，占全部樣本數的 73.5%。詳細分析如表 4-4-1。

表 4-4-1 新移民族群家長使用者基本資料分布情況表

背景變項	組別	人數	百分比
性別	女	34	100.0%
	男	0	0.0%
年齡	36-40 歲	14	41.2%
	41-45 歲	8	23.5%
	26-30 歲	6	17.6%
	31-35 歲	6	17.6%
教育程度	高中	11	32.4%
	專科學校	11	32.4%
	大學	6	17.6%
	國中	6	17.6%
職業	家管	26	76.5%
	服務業	4	11.8%
	工	3	8.8%
	商	1	2.9%
子女數	1 位	4	11.8%
	2 位	25	73.5%
	3 位	5	14.7%

本研究回收有效樣本中，借書得來速服務新移民族群使用者，家中孩童以低年級居多，79.4%的家長家中孩童年紀為低年級，勾選次數 27 次，其次為中年級，52.9%的家長家中孩童年紀為中年級，勾選次數 18 次。詳細分析如表 4-4-2。

表 4-4-2 新移民族群家長使用者中孩童年紀分布情況表

項目	組別	反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
家中孩童數	學齡前	11	19.6%	32.4%
	低年級	27	48.2%	79.4%
	中年級	18	32.1%	52.9%
總和		56	100%	164.7%

## 二、新移民族群家長使用者及兒童利用借書得來速服務情況

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」問卷第二部前半段填答者之答案，包含您是如何得知有借書得來速這項服務和利用此項服務的頻率如何、您使用借書得來速服務的動機等兩項，依序分析如下。

### (一) 新移民族群家長使用者與兒童得知服務管道與使用頻率

在本研究回收的有效樣本中，借書得來速服務新移民族群使用者，家長得知借書得來速服務管道全以「到圖書館看到公告」此方式。由此可見新移民族群家長使用者得知服務全是到館才知道有此服務，顯示館方對於新移民族群家長的宣傳不足，導致新移民族群無其他管道可瞭解此服務。詳細分析如表 4-4-3。

在本研究回收的有效樣本中，新移民族群家長使用頻率以「半個月 1 次」居多，共計 12 人，占總人數 35.3%；其次為「每週 1-2 次」，共計 7 人，占總人數 20.6%。詳細分析如表 4-4-3。

表 4-4-3 新移民族群家長使用者得知服務管道與使用服務頻率分布情況表

項目	組別	人數	百分比
得知服務管道	到圖書館看到公告	34	100.0%
使用服務頻率	半個月 1 次	12	35.3%
	每週 1-2 次	7	20.6%
	2-3 個月 1 次	6	17.6%
	一個月 1 次	4	11.8%
	半年 1 次	3	8.8%
	4-5 個月 1 次	2	5.9%

在新移民族群家長使用者之子女訪談過程中，兒童談到得知借書得來速服務的管道時，兒童表示得知服務是以家長告知為主：「有一次到圖書館，媽媽看到那個書袋很漂亮，就幫我借一個。」(F1)、「我本來不知道，然後就媽媽借回來，有跟我講了一下」(F2)

新移民族群家長之子女談到使用借書得來速服務的頻率，兒童表示他們的使用頻率是以家長的借閱頻率為主，因為書袋的借閱權以家長為主：「要看媽媽耶！因為袋子不是我借的。」(F1)、「我不知道耶！書袋是媽媽帶回來的。」(F2)

## (二) 新移民族群使用者之家長與兒童使用服務動機

在本研究回收的有效樣本中，新移民族群家長使用者利用借書得來速服務的動機包括，91.2%的家長認為「覺得方便」，勾選次數共計31次；73.5%的家長認為「可節省選書時間」，勾選次數共計25次；61.8%的家長認為「培養孩子閱讀興趣」，勾選次數21次。詳細分析如表4-4-4。此結果顯示新移民族群家長與一般家長利用服務的前三名使用動機相同。

表 4-4-4 新移民族群家長使用者使用服務動機分布情況表

項目	組別	反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
使用服務動機	覺得方便	31	31.3%	91.2%
	可節省選書時間	25	25.3%	73.5%
	培養孩子閱讀興趣	21	21.2%	61.8%
	書袋中的書多元化	7	7.1%	20.6%
	進行親子共讀	7	7.1%	20.6%
	圖書館選的書值得相信	6	6.1%	17.6%
	覺得為孩子選書有困難	2	2.0%	5.9%
	書袋很漂亮	0	0.0%	0.0%
	其它	0	0.0%	0.0%
總和		99	100.0%	291.2%

在新移民族群家長使用者之子女訪談過程中，兒童談到使用借書得來速服務的動機，有一位兒童表示因為沒有特定想看的書籍，所以就利用此服務：「就學校沒有特別規定說要看甚麼書，又懶得再挑書，所以我們就隨手拿了一袋。」(F1)；另外一位兒童表示由於書袋是家長借回，所以使用的動機是以家長借閱為主：「書袋就媽媽帶回來的，就媽媽借的書我就都看這樣。」(F2)

## 三、新移民族群家長使用者與兒童對於借書得來速服務之態度

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」問卷第二部後半段填答者之答案，茲將新移民族群家長使用者對借書得來速之態度分為「圖書館服務」、「借還服務」、「服務說明及指引」和「整題服務態度」等三個構面作分析，結果如表4-4-5所示：

表 4-4-5 新移民族群家長使用者對於借書得來速服務態度之各構面分析表

構面	各構面平均數	標準差
圖書館服務	4.3	1.36
借還服務	3.91	2.57
服務說明及指引	3.26	3.38
整體服務態度	3.84	6.29

從構面平均數來看，新移民族群家長使用者（N=34）整體對借書得來速服務的態度平均數為 3.26，「圖書館服務」、「借還服務」和「服務說明及指引」三個構面的平均數依序為 4.3、3.91 及 3.26。由此可見無論就整體態度或是各構面來看，平均數皆高於 3 分以上且均高於構面平均數（M=3.26），顯示新移民族群家長使用者對於利用借書得來速服務普遍持正向的態度。但其中「服務說明及指引」此構面平均數低於整體服務態度平均數（M=3.84），代表服務內容是略遜於整體表現的詳細分析如表 4-3-5。

進一步將「圖書館服務」、「借還服務」和「服務說明及指引」三個構面的每題得分情況作分析，結果如表 4-4-6 所示：

表 4-4-6 新移民族群家長使用者對於借書得來速服務態度之各構面之題項分析表

構面	題目內容	平均數	排名
圖書館服務	3. 服務時間方便我去利用此服務	4.44	1
	1. 館員的提供此項服務的態度	4.24	2
	2. 當我對服務有疑問時，館員解決問題的能力	4.24	2
借還服務	1. 借書袋中書籍的冊數量	3.91	1
	2. 借書袋的借閱期限	3.91	1
	3. 借書袋逾期的通知方式	3.91	1
	4. 借書袋逾期的處理方式	3.91	1
	5. 借書袋續借的服務	3.91	1
服務說明及指引	1. 圖書館內針對此服務之說明	3.32	1
	3. 借書得來速服務區之標示	3.32	1
	2. 圖書館網站針對此服務之說明	3.15	2

就「圖書館服務」構面來說，每一題項平均數既高於每題總分之平均數（M=3），又都在 4 分以上，可知新移民族群家長使用者對於借書得來速在圖書館服務中具有正面的態度，當中以「服務時間方便我去利用此服務」（M=4.44）的平均數最高。而「當我對服務有疑問時，館員解決問題的能力」此題項得分為該構面最低（M=4.24）。



在新移民族群家長使用者之子女訪談過程中，兒童表示在圖書館服務中他們認為館員服務態度良好：「有時候借書的時候要排隊等久一點，但是等排到的時候，阿姨就刷一下就好了，阿姨也沒有因為很多人排隊就服務態度不好。」(F1)

利用圖書館的時間上，兒童表示他們會利用周末的時間到圖書館，而圖書館周末開放的時間也便於他們去利用。「我們平常都是禮拜六和禮拜日會去圖書館，因為那個時間我不用上課，而且圖書館那兩天有時候也會有辦活動，就可以順便借書和參加活動。」(F1)、「有時候周末要補習，所以不一定會和媽媽一起去圖書館，平常媽媽也要上班，所以他去圖書館的話，好像會禮拜六去吧！因為那時候不用上班，然後他送完我去補習班後，他就可以去圖書館，然後借完書後就可以來補習班接我。圖書館周末也有開，然後媽媽這樣去圖書館和接送我去補習班的時間就可以安排的剛剛好。」(F2) 根據新移民族群之子女兒童對於館員態度和服務開放時間的訪談結果顯示兒童在圖書館服務方面與家長意見相同。

就「借還服務」構面來，每一題項平均數既同於每題總分之平均數 ( $M=3.91$ )，又都在 3 分以上，可知新移民族群家長使用者普遍對於借書得來速在借還服務具有正面的態度。且借還服務內容中，五項題目內容平均得分均相等，代表新移民族群家長使用者評估圖書館在借還服務中無顯著差別意見。

在新移民族群家長使用者之子女訪談過程中，兒童表示借書得來速服務若借書袋可以不要占掉一個借書單位，能夠讓他們一次借六本書的話，這樣的閱讀冊數會比較剛好：「我的借書證一張可以借六本，那那個袋子裡面有五本書，再加上袋子要占掉一本書，如果那個袋子可以不要算，這樣我一次就可以借六本比較多也比較剛好。」(F2)

就「服務說明及指引」構面來，每一題項平均數既高於每題總分之平均數 ( $M=3$ )，又都在 3 分以上，可知新移民族群家長使用者普遍對於借書得來速服務在服務說明及指引上具有正面的態度。此外在「圖書館網站針對此服務之說明」此題項得分為該構面最低 ( $M=3.15$ )，且低於「服務說明及指引」構面平均數 ( $M=3.26$ )，代表新移民族群家長使用者評估借書得來速在圖書館服務中，圖書館在網站針對服務的說明方面，此服務內容屬於尚佳。

在新移民族群家長使用者之子女訪談過程中，兒童表示借書得來速服務，服務擺放的袋數太少，導致他們有時會借不到此服務：「有時候我們想去借的時候，那個衣架上已經都沒有袋子了，有可能是袋子太少的關係吧！」(F1)

綜合比較三個構面中的各題項平均得分低於整體服務態度平均數 ( $M=3.84$ ) 的題項，為「服務說明及指引」構面中的「圖書館內針對此服務之說明」、「借書得來速服務區之標示」和「圖書館網站針對此服務之說明」此三項服務內容，代表在新移民族群之家長使用者在整體服務態度評估中認為圖書館針對借書得

來速服務的說明是有待加強的。而比較家長使用者和新移民族群家長使用者對於借書得來速服務的態度，兩者在「服務說明及指引」構面的意見是相同的。

#### 四、不同個人背景變項之新移民族群家長使用者對此創新服務之態度

以下主要探討不同背景變項的新移民族群家長使用者對於借書得來速服務在圖書館服務、借還服務、服務說明及指引和整體服務態度四方面態度的差異情形。分別探討不同年齡、教育程度、職業、子女數與使用服務頻率之新移民族群家長使用者對借書得來速服務中圖書館服務、借還服務、服務說明及指引和整體服務態度四方面的差異情形。

##### (一) 不同年齡之新移民族群的家長對借書得來速服務的態度之差異情況

依據新移民族群家長使用者問卷填答之年齡狀況，將其分別為「20-25歲」、「26-30歲」、「31-35歲」、「36-40歲」、「41-45歲」、「46-50歲」、「51-55歲」、「56-60歲」、「61-65歲」和「66-70歲」十個年齡層，由於「20-25歲」、「46-50歲」、「51-55歲」、「56-60歲」、「61-65歲」和「66-70歲」此六個選項無人勾選，所以不列入分析項目中。「26-30歲」和「31-35歲」此兩個選項由於勾選人數過少，故合併兩選項為「31-35歲以下」；「41-45歲」此選項勾選人數過少，所以將「36-40歲」此年齡層更改為「36-40歲以上」，勾選「41-45歲」者併入「36-40歲以上」。故將「31-35歲以下」和「36-40歲以上」此兩個年齡層，進行不同年齡之新移民族群家長對於服務之態度差異比較。

就借書得來速服務態度之各構面來看，不同年齡之新移民族群家長在「圖書館服務」和「整體服務態度」構面中的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即不同年齡層之新移民族群家長在「圖書館服務」和「整體服務態度」上有顯著差異存在，當中「31-35歲以下」的新移民族群使用者在「圖書館服務」和「整體服務態度」構面上的態度均優於「36-40歲以上」的新移民族群使用者。詳細分析如表 4-4-7。

表 4-4-7 不同年齡之新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面	年齡	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
圖書館服務	31-35 歲以下	12	4.47	0.56	1.45	0.00**
	36-40 歲以上	22	4.21	0.36		
借還服務	31-35 歲以下	12	4.17	0.58	2.26	0.54
	36-40 歲以上	22	3.77	0.43		
服務說明及指引	31-35 歲以下	12	3.58	1.29	1.23	0.12
	36-40 歲以上	22	3.09	1.02		
整體服務態度	31-35 歲以下	12	4.07	0.70	1.65	0.01*
	36-40 歲以上	22	3.69	0.52		

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

(二) 不同教育程度之新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度之差異情況

依據新移民族群家長使用者問卷填答之年齡狀況，將其分別為「國小」、「國中」、「高中」、「專科學校」、「大學」、「碩士」、「博士」七個教育程度，由於「國小」、「碩士」和「博士」此三個選項並無人勾選所以此以不列入分析項目中。由於「國中」此選項勾選人數過少，所以將「高中」此教育程度更改為「高中以下」，勾選「國中」者併入「高中以下」；此外「大學」此選項勾選人數過少，所以將「專科學校」此教育程度更改為「專科學校以上」，勾選「大學」者併入「專科學校以上」故將「高中以下」和「專科學校以上」此兩個教育程度，進行不同教育程度之新移民族群家長對於服務之態度差異比較。

就借書得來速服務態度之各構面來看，不同教育程度之新移民族群家長使用者在各構面中，其在「圖書館服務」、「借還服務」、「服務說明及指引」和「整體服務態度」四個構面的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即不同教育程度之新移民族群家長使用者在「圖書館服務」、「借還服務」、「服務說明及指引」和「整體服務態度」上有顯著差異存在，當中「專科學校以上」的新移民族群家長態度在此四個構面中的態度均優於「高中以下」的新移民族群家長。詳細分析如表 4-4-8。

表 4-4-8 不同教育程度之新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面	年齡	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
圖書館服務	高中以下	17	4.27	0.40	0.37	0.02*
	專科學校以上	17	4.33	0.51		
借還服務	高中以下	17	3.88	0.70	-0.33	0.00**
	專科學校以上	17	3.94	0.24		
服務說明及指引	高中以下	17	3.06	1.33	-1.07	0.00**
	專科學校以上	17	3.47	0.87		
整體服務態度	高中以下	17	3.76	0.77	-0.65	0.00**
	專科學校以上	17	3.90	0.40		

\*  $p < .05$ ，\*\* $p < .01$

(三) 不同職業之新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度之差異情況

由於在新移民族群家長使用者在填答職業選項時，顯示職業別比例懸殊甚大，無法進行差異比較，故僅進行敘述統計，在「圖書館服務」構面中，「家管」職業別的新移民族群家長使用者的態度是優於其他四個職業別的新移民族群家長使用者；在「借還服務」構面中，「家管」職業別的新移民族群家長使用者的態度是低於其他四個職業別的新移民族群家長使用者；在「服務說明及指引」構面中，「服務業」職業別的新移民族群家長使用者的態度是低於其他三個職業別

的新移民族群家長使用者；在「整體服務態度」構面中，「服務業」職業別的新移民族群家長使用者的態度是低於其他三個職業別的新移民族群家長使用者。詳細分析如表 4-4-9。

表 4-4-9 不同職業別之新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面		工	商	家管	服務業
圖書館服務	人數	3	1	26	4
	平均數	4.00	4.00	4.40	4.00
	標準差	0.00	.	0.48	0.00
借還服務	人數	3	1	26	4
	平均數	4.00	4.00	3.88	4.00
	標準差	0.00	.	0.59	0.00
服務說明及指引	人數	3	1	26	4
	平均數	4.00	4.00	3.35	2.00
	標準差	0.00	.	1.15	0.00
整體服務態度	人數	3	1	26	4
	平均數	4.00	4.00	3.88	3.33
	標準差	0.00	.	0.67	0.00

#### (四) 不同子女數別新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度之差異情況

由於在新移民族群家長使用者在填答子女數選項時，顯示子女數別比例懸殊甚大，無法進行差異比較，故僅進行敘述統計，在「圖書館服務」構面中，「3位」子女數別的新移民族群家長使用者的態度是優於其他兩個子女數別的新移民族群家長使用者；在「借還服務」構面中，「1位」子女數別的新移民族群家長使用者的態度是優於兩個子女數別的新移民族群家長使用者；在「服務說明及指引」構面中，「3位」子女數別的新移民族群家長使用者的態度是優於其他兩個子女數別的新移民族群家長使用者；在「整體服務態度」構面中，「3位」子女數別的新移民族群家長使用者的態度是優於其他兩個子女數別的新移民族群家長使用者。詳細分析如表 4-4-10。

表 4-4-10 不同子女數別之新移民族群的家長對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面		1 位	2 位	3 位
圖書館服務	人數	4	25	5
	平均數	4.00	4.29	4.60
	標準差	0.00	0.44	0.55
借還服務	人數	4	25	5
	平均數	4.00	3.96	3.60
	標準差	0.00	0.54	0.55
服務說明及指引	人數	4	25	5
	平均數	2.00	3.36	3.80
	標準差	0.00	0.98	1.64
整體服務態度	人數	4	25	5
	平均數	3.33	3.87	4.00
	標準差	0.00	0.57	0.91

(五) 不同使用頻率之新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度之差異情況

依據新移民族群家長使用者問卷填答之使用服務頻率，將其分別為「每週 3-6 次」、「每週 1-2 次」、「半個月 1 次」、「一個月 1 次」、「2-3 個月 1 次」、「4-5 個月 1 次」、「半年 1 次」和「半年以上 1 次」等八個使用頻率，由於「每週 3-6 次」和「半年 1 次」此兩個選項並無人勾選，所以不列入分析項目。「一個月 1 次」、「4-5 個月 1 次」和「半年 1 次」此三個選項僅四人、兩人和三人勾選，樣本數過少，所以將「半個月 1 次」和「一個月 1 次」合併為「半個月到一個月 1 次」，勾選「半個月 1 次」和「一個月 1 次」者併入「半個月到一個月 1 次」；「2-3 個月 1 次」改為「2-3 個月以上 1 次」，將勾選「2-3 個月 1 次」、「4-5 個月 1 次」和「半年 1 次」者併入「2-3 個月以上 1 次」。故將「每週 1-2 次」、「半個月到 1 個月 1 次」和「2-3 個月以上 1 次」等三個使用頻率，進行不同使用服務頻率之新移民族群家長使用者對於借書得來速服務之態度差異比較。

就借書得來速服務態度之各構面來看，不同使用頻率之新移民族群家長使用者在各構面中，在「借還服務」此構面的差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，即不同使用頻率之新移民族群家長使用者在「借還服務」上有顯著差異存在，當中以「每週 1-2 次」使用頻率新移民族群家長使用者平均數最高 ( $M=4.43$ ) 最高，但就「整體服務態度」而言，不同使用頻率的新移民族群家長使用者對於服務之態度差異性檢定未達顯著水準，即不同使用頻率的新移民族群家長其對服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-4-11。

表 4-4-11 不同使用頻率之新移民族群家長使用者對借書得來速服務的態度之差異分析表

構面		① 每週 1-2 次	② 半個月到一個 月 1 次	③ 2-3 個月以上 1 次	F 值	p 值	Scheffe
圖書館服務	人數	10	14	10	0.69	0.51	/
	平均數	4.43	4.33	4.18			
	標準差	0.53	0.54	0.17			
借還服務	人數	10	14	10	5.82	0.01*	① >②,③
	平均數	4.43	3.75	3.82			
	標準差	0.53	0.45	0.40			
服務說明及指引	人數	10	14	10	0.91	0.41	/
	平均數	3.00	3.13	3.64			
	標準差	1.25	1.26	0.81			
整體服務態度	人數	10	14	10	0.91	0.41	/
	平均數	3.95	3.74	3.88			
	標準差	0.77	0.66	0.44			

\*  $p < .05$

#### 五、新移民族群的家長對於借書得來速服務的建議與意見

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」中，新移民族群家長使用者填寫「針對此項服務您有什麼建議或認為需要改進之處？」此開放式題項當中，新移民族群家長使用者對於借書得來速服務的改進建議多為希望館方能夠增加書袋中的書籍冊數。但台中市文化局的借閱政策規定是，一張借閱證的借書額度為六本，借書得來速服務一袋書袋借出剛好是一張借閱證的借書額度，所以館方增加服務的冊數量執行上，是有困難的。

#### 六、新移民族群家長使用者利用借書得來速服務中更換借書袋中書籍之態度

根據新移民族群家長使用者填寫「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」問卷第三部分填答者之答案，包含您使用借書得來速服務時，會更換書袋中的書嗎、請問您更換書袋中的書頻率如何、請問您更換書袋中的書，冊數如何和請問您更換書袋中的書之原因等四項，依序分析如下。

##### (一) 借書得來速服務之新移民族群家長使用者更換書袋中書籍之情況

在本研究回收的有效樣本，34 位利用服務的新移民族群使用者中，會更換書袋中書籍有 15 人，占全部樣本數的 44%；不會更換者有 19 人，占全部樣本數的 56%。詳細分析如表 4-4-12。經卡方檢定後顯示使用者更換書袋書籍與否未達顯著水準。

表 4-4-12 新移民族群家長使用者更換書袋中書籍與否之分布情況表

項目	組別	人數	百分比
更換書袋中 書籍與否	否	19	56%
	會	15	44%
總和		34	100%

(二) 借書得來速服務之新移民族群家長使用者更換書袋中書籍之頻率

在本研究回收的有效樣本中，填答會更換書袋中書籍之 15 位新移民族群家長使用者，利用借書得來速服務會更換書袋中書籍之頻率以「偶爾如此」者最多，共計 7 人，占全部樣本數的 46.7%；其次為「經常如此」，共計 5 人，占全部樣本數的 33.3%。詳細分析如表 4-4-13。經卡方檢定檢驗後，新移民族群的家長利用服務時，會更換書袋中書籍的頻率以「偶爾如此」最為顯著。

表 4-4-13 新移民族群的家長使用者更換書袋中書籍之頻率分布情況表

項目	組別	人數	百分比
更換書袋中書籍之 頻率	偶爾如此	7	46.7%
	經常如此	5	33.3%
	很少如此	2	13.3%
	總是如此	1	6.7%
總和		15	100%

(三) 借書得來速服務新移民族群的家長使用者更換書袋中書籍之平均冊數

在本研究回收的有效樣本中，填答會更換書袋中書籍之 15 位新移民族群家長使用者，利用服務會更換書袋中書籍之平均冊數以「2 本」者最多，共計 7 人，占全部樣本數的 46.7%；其次為「3 本」，共計 4 人，占全部樣本數的 26.7%；而新移民族群家長使用者更換書籍總平均冊數為 2.47 本。詳細分析如表 4-4-14。

表 4-4-14 新移民族群家長使用者更換書袋中書籍之平均冊數分布情況表

項目	組別	人數	百分比
更換書袋中書籍之 平均冊數	2 本	7	46.7%
	3 本	4	26.7%
	1 本	2	13.3%
	4 本	1	6.7%
	5 本	1	6.7%
總和		15	100%

#### (四) 借書得來速服務之新移民族群家長使用者更換書袋中書籍之原因

在本研究回收的有效樣本中，填答會更換書袋中書籍之 15 位新移民族群的家長使用者，利用借書得來速服務的更換書袋中書籍之原因，100% 的新移民族群家長使用者認為「書袋中的書有的我不感興趣」，勾選次數共計 15 次；93.3% 的新移民族群家長使用者認為「書袋中的書有的和我之前借的書有重覆」，勾選次數共計 14 次；53.3% 的新移民族群家長使用者認為「書袋中的書有的不適合我的小孩讀」，勾選次數 8 次。詳細分析如表 4-4-15。此結果顯示新移民族群家長與一般家長利用服務會更換書袋中書籍之前三名原因相同。

表 4-4-15 新移民族群家長使用者更換書袋中書籍之原因分布情況表

項目	組別	反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
使用服務動機	書袋中的書有的我不感興趣	15	32.6%	100%
	書袋中的書有的和我之前借的書有重覆	14	30.4%	93.3%
	書袋中的書有的不適合我的小孩讀	8	17.4%	53.3%
	書袋中的書有的破損率很高	5	10.9%	33.3%
	我只是想用圖書館提供的書袋裝我自己選的書	2	4.3%	13.3%
	書袋中的書有的太舊了	1	2.2%	6.7%
	不相信館員選的書	0	0.0%	0.0%
總和		46	100.0%	306.7%

### 第五節 家長與兒童對於圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度

「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」的第四部分和第五部份，為研究者根據文獻所彙整出家長為孩童選擇讀物之考量條件，分為五大面向，共 30 項條件。本研究首先將問卷題項與條件項目做歸納，並依據家長填答自我為孩童選擇讀物時考量條件之答案，與家長填答認為借書得來速服務所選入的讀物是否有符合條件之答案，分別求取每一條件之家長考量與家長認為借書得來速服務所選入的讀物之符合條件的平均數，再針對五個面向中各選書條件所獲得之分數予以加總並平均之，以利得知借書得來速服務的使用者認為自我選書與服務所選入的讀物之重要性排序及其差異性，瞭解家長對於借書得來速服務圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度。本研究並輔以「兒童對於借書得來速服務之態度訪談大綱」，針對兒童進行訪談，期望瞭解兒童對於家長替他們選書與家長利用圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度。



為孩童選擇讀物之考量條件，共計五個面向 30 項條件。茲將面向與問卷題項之對應整理於表 4-5-1 中。

表 4-5-1 家長為孩童選擇讀物之考量面向與條件對應表

面向	對應題項
內容面向	1. 貼切兒童生活
	2. 容易瞭解
	3. 正面意義
	4. 有想像力
	5. 有幽默感
	6. 口語化
	7. 故事背景要符合主題
	8. 人物塑造生動活潑而有親和力
	9. 避免教條式
	10. 符合年齡層
	11. 有多元觀點
封面面向	1. 色彩豐富
	2. 標題吸引人
	3. 字體要大
插圖面向	1. 圖片和文字的排版不能顯得擁擠
	2. 色彩的對比舒適
	3. 表現文字故事的內容
	4. 插圖底下的文字解釋簡單明瞭
組織面向	1. 有目次
	2. 有頁數標示
	3. 章節和標題的畫分清楚
版型面向	1. 段落行距大
	2. 分頁明確
	3. 書的大小
	4. 書的形狀
	5. 印刷品質好
	6. 紙質好
	7. 裝訂牢固
	8. 內文字體大
	9. 有注音

一、內容面向：家長為孩童選擇讀物考量條件與家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件之程度分析

在家長為孩童選擇考量條件之重要程度方面，若條件平均數越高則代表家長認為該項條件越重要；反之，若平均分數越低則代表家長認為該項條件越不重要。

在家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件之程度，若條件平均數越高則代表家長認為服務所選入的讀物在該項條件符合程度越高；反之，若平均分數越低，則代表家長認為服務所選入的讀物在該項條件符合程度越低。

(一) 內容面向：家長為孩童選擇讀物考量條件

根據問卷結果顯示，家長為孩童選擇讀物就內容面向考量條件之重要程度排名為，「避免教條式」(M=4.53)、「正面意義」(M=4.49)、「容易瞭解」(M=4.49)、「貼切兒童生活」(M=4.47)和「有想像力」(M=4.46)共計五項條件之平均分數高於內容面向總平均數 4.37 以上，代表此五項條件是家長就內容面向考量中認為重要程度高的條件。詳細分析如表 4-5-2。

「有幽默感」(M=4.35)、「有多元觀點」(M=4.32)、「符合年齡層」(M=4.28)、「人物塑造生動活潑有親和力」(M=4.26)、「故事背景要符合主題」(M=4.21)和「口語化」(M=4.17)共計六項條件之平均數低於內容面向總平均數。代表此六項條件是家長就內容面向考量認為重要程度較低的條件。詳細分析如表 4-5-2。

表 4-5-2 內容面向：家長為孩童選書考量條件排名表

內容面向之條件項目	家長為孩童選書考量條件	
	平均數	排名
避免教條式	4.53	1
正面意義	4.49	2
容易瞭解	4.49	2
貼切兒童生活	4.47	4
有想像力	4.46	5
有幽默感	4.35	6
有多元觀點	4.32	7
符合年齡層	4.28	8
人物塑造生動活潑而有親和力	4.26	9
故事背景要符合主題	4.21	10
口語化	4.17	11
平均數	4.37	

在對兒童訪談過程中，談到家長為他們選擇讀物時，就內容面向而言，兒童

喜歡閱讀有想像力空間，且內容不要過於簡單的書籍，但家長選擇的內容有時未必是他們所喜好的：「我喜歡有想像力空間的，爸媽幫我選書的時，也會請他們盡量幫我挑這類的書，不過有時候他們選的不一定是我喜歡的。」(C4)、「我喜歡看偵探故事，內容有點恐怖懸疑的那種。可是那種書有時候可能內容會有點太恐怖吧！媽媽就覺得可能會對我不太好，所以有時候就不會幫我選那種書給我看。」(C5)

## (二) 內容面向：本國籍家長與新移民族群家長為孩童選擇讀物考量條件之態度

就內容面向探討不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之看法，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長僅在「有多元觀點」條件上的差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本國籍家長和新移民族群家長在「有多元觀點」條件上有顯著的差異存在，且新移民族群家長 ( $M=4.5$ ) 高於本國籍家長 ( $M=4.28$ )，故表示新移民族群家長在為孩童選擇讀物時，比本國籍家長更注重讀物內容是否包含多元觀點。詳細分析如表 4-5-3。

表 4-5-3 內容面向：本國籍家長與新移民族群家長為孩童選擇讀物考量條件之差異分析表

內容面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
貼切兒童生活	本國籍家長	171	4.45	0.54	-1.07	0.30
	新移民家長	34	4.56	0.50		
容易瞭解	本國籍家長	171	4.49	0.52	0.21	0.47
	新移民家長	34	4.47	0.51		
正面意義	本國籍家長	171	4.50	0.52	0.27	0.47
	新移民家長	34	4.47	0.51		
有想像力	本國籍家長	171	4.44	0.59	-1.06	0.14
	新移民家長	34	4.56	0.50		
有幽默感	本國籍家長	171	4.34	0.69	-0.34	0.61
	新移民家長	34	4.38	0.65		
口語化	本國籍家長	171	4.13	0.66	-1.53	0.50
	新移民家長	34	4.32	0.64		
故事背景要符合主題	本國籍家長	171	4.19	0.69	-1.02	0.90
	新移民家長	34	4.32	0.64		
人物塑造生動活潑而有親和力	本國籍家長	171	4.23	0.64	-1.52	0.39
	新移民家長	34	4.41	0.50		
避免教條式	本國籍家長	171	4.55	3.16	0.20	0.42
	新移民家長	34	4.44	0.56		
符合年齡層	本國籍家長	171	4.26	0.75	-1.11	0.80
	新移民家長	34	4.41	0.66		
有多元觀點	本國籍家長	171	4.28	0.71	-2.13	0.04*
	新移民家長	34	4.50	0.51		

\* $p < .05$

(三) 內容面向：家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件

在家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之程度排名，11 項條件皆低於家長為孩童選擇考量條件之重要程度排名，符合條件程度最高的是「容易瞭解」(M=4.24)，符合條件程度最低的為「有幽默感」(M=4.01)。而低於總平均數 (M=4.15) 的條件包含「避免教條式」(M=4.12)、「有想像力」(M=4.11)、「有幽默感」(M=4.01)、「有多元觀點」(M=4.10) 和「口語化」(M=4.07) 此五個條件，且此五個條件平均數皆低於家長認為借書得來速服務所選入的讀物之符合條件平均數，代表家長就內容面向評估服務所選入的讀物，在這五個條件上是略嫌不足的。詳細分析如表 4-5-4。

表 4-5-4 內容面向：家長認為借書得來速服務所選入的讀物之符合條件程度排名表

內容面向之條件項目	家長認為借書得來速服務所選入的讀物之符合條件程度	
	平均數	排名
容易瞭解	4.24	1
正面意義	4.22	2
貼切兒童生活	4.22	2
故事背景要符合主題	4.19	4
符合年齡層	4.18	5
人物塑造生動活潑而有親和力	4.17	6
避免教條式	4.12	7
有想像力	4.11	8
有多元觀點	4.1	9
口語化	4.07	10
有幽默感	4.01	11
平均數	4.15	

在對兒童訪談過程中，談到利用服務所選入的讀物時，就內容面向而言，兒童認為有些書過於容易瞭解、缺乏想像力及篇幅過短：「有時候我覺得那些書有些太簡單了，我一下子就可以看完了。」(C1)、「有些書我覺得好像很無聊，我看一下就不想看。」(C3)、「大部分都還好啦！有幾本我覺得好像頁數太少了，我看一下子就看完了。」(C5)。而兒童這些意見與家長認為借書得來速服務所選入的讀物需改進條件部分相同。

(四) 內容面向：本國籍家長與新移民族群家長，認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之態度

就內容面向探討不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之看法，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長僅在「有多元觀點」條件上的差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本國籍家長和新移民族群家長在「有多元觀點」條件上有顯著的差異存在，且本國籍家長 (M=4.16) 高於新移民族群家長

( $M=3.97$ )，故表示本國籍家長認為服務所選入讀物，在具有「有多元觀點」此條件符合程度上的滿意度高於新移民族群家長。詳細分析如表 4-5-5。

表 4-5-5 內容面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異分析表

內容面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
貼切兒童生活	本國籍家長	171	4.22	0.74	-1.07	0.97
	新移民家長	34	4.21	0.69		
容易瞭解	本國籍家長	171	4.26	0.54	1.28	0.01
	新移民家長	34	4.12	0.88		
正面意義	本國籍家長	171	4.25	0.69	0.94	0.34
	新移民家長	34	4.12	0.88		
有想像力	本國籍家長	171	4.13	0.76	0.87	0.26
	新移民家長	34	4.00	0.95		
有幽默感	本國籍家長	171	4.02	0.74	0.57	0.14
	新移民家長	34	3.94	0.92		
口語化	本國籍家長	171	4.07	0.63	0.09	0.20
	新移民家長	34	4.06	0.85		
故事背景要符合主題	本國籍家長	171	4.18	0.67	-0.20	0.28
	新移民家長	34	4.21	0.54		
人物塑造生動活潑而有親和力	本國籍家長	171	4.15	0.66	-1.22	0.91
	新移民家長	34	4.29	0.58		
避免教條式	本國籍家長	171	4.15	0.72	1.07	0.64
	新移民家長	34	4.00	0.74		
符合年齡層	本國籍家長	171	4.21	0.75	1.26	0.55
	新移民家長	34	4.03	0.83		
有多元觀點	本國籍家長	171	4.16	0.75	1.93	0.01*
	新移民家長	34	3.79	1.07		

\* $p < .05$

(五) 內容面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況

就內容面向而言，此服務的使用者在「貼切兒童生活」、「容易瞭解」、「正面意義」、「有想像力」、「有幽默感」、「口語化」和「有多元觀點」此七項條件的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即此服務的使用者在此七個條件有顯著差異存在，且當中服務所選入書籍之此七個條件的平均數皆低於家長為孩童選擇考量之此七個條件的平均數，表示家長認為服務所選入讀物與他們自己為孩童選書考量比較，就內容面向而言此七個條件在他們心目中是有落差的。詳細分析如表 4-5-6。

表 4-5-6 內容面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況表

內容面向之條件項目	組別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
貼切兒童生活	家長自選	205	4.47	0.54	4.60	0.00**
	圖書館選	205	4.22	0.73		
容易瞭解	家長自選	205	4.49	0.52	4.89	0.00**
	圖書館選	205	4.24	0.61		
正面意義	家長自選	205	4.49	0.52	4.57	0.00**
	圖書館選	205	4.22	0.73		
有想像力	家長自選	205	4.46	0.57	6.22	0.00**
	圖書館選	205	4.11	0.79		
有幽默感	家長自選	205	4.35	0.68	5.74	0.00**
	圖書館選	205	4.01	0.77		
口語化	家長自選	205	4.17	0.66	2.08	0.04**
	圖書館選	205	4.07	0.67		
故事背景要符合主題	家長自選	205	4.21	0.68	0.60	0.55
	圖書館選	205	4.19	0.65		
人物塑造生動活潑而有親和力	家長自選	205	4.26	0.63	1.94	0.05
	圖書館選	205	4.17	0.65		
避免教條式	家長自選	205	4.53	2.90	1.92	0.06
	圖書館選	205	4.12	0.73		
符合年齡層	家長自選	205	4.28	0.74	1.52	0.13
	圖書館選	205	4.18	0.77		
有多元觀點	家長自選	205	4.32	0.69	3.51	0.00**
	圖書館選	205	4.10	0.82		

\*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$

(六) 內容面向：本國籍家長與新移民族群為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度

就內容面向而言，本國籍家長在「貼切兒童生活」、「容易瞭解」、「正面意義」、「有想像力」和「有幽默感」此五項條件的差異均達顯著水準。而新移民族群家長在「貼切兒童生活」、「有想像力」、「有幽默感」、「避免教條式」、「符合年齡層」和「多元觀點」此六項條件的差異均達顯著水準。兩者僅在「貼切兒童生活」、「有想像力」、「有幽默感」此三個條件中看法相同，顯示本國籍家長和新移民族群家長，對於為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度不盡相同。詳細分析如表 4-5-7。

表 4-5-7 內容面向：不同身份之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表

內容面向之條件項目	組別	本國籍家長				新移民族群家長			
		人數	平均數	t 值	p 值	人數	平均數	t 值	p 值
貼切兒童生活	家長自選	171	4.45	3.78	0.00**	34	4.56	2.98	0.01*
	圖書館選	171	4.22			34	4.21		
容易瞭解	家長自選	171	4.49	4.52	0.00**	34	4.47	2.03	0.05
	圖書館選	171	4.26			34	4.12		
正面意義	家長自選	171	4.50	4.08	0.00**	34	4.47	2.03	0.05
	圖書館選	171	4.25			34	4.12		
有想像力	家長自選	171	4.44	5.21	0.00**	34	4.56	3.51	0.00**
	圖書館選	171	4.13			34	4.00		
有幽默感	家長自選	171	4.34	5.16	0.00**	34	4.38	2.52	0.02*
	圖書館選	171	4.02			34	3.94		
口語化	家長自選	171	4.13	1.44	0.15	34	4.32	1.55	0.13
	圖書館選	171	4.07			34	4.06		
故事背景要符合主題	家長自選	171	4.19	0.21	0.83	34	4.32	1.16	0.25
	圖書館選	171	4.18			34	4.21		
人物塑造生動活潑而有親和力	家長自選	171	4.23	1.58	0.12	34	4.41	1.68	0.10
	圖書館選	171	4.15			34	4.29		
避免教條式	家長自選	171	4.55	1.58	0.12	34	4.44	3.90	0.00**
	圖書館選	171	4.15			34	4.00		
符合年齡層	家長自選	171	4.26	0.64	0.52	34	4.41	2.26	0.03*
	圖書館選	171	4.21			34	4.03		
有多元觀點	家長自選	171	4.28	1.89	0.06	34	4.50	3.99	0.00**
	圖書館選	171	4.16			34	3.79		

二、封面面向：家長為孩童選擇讀物考量條件與家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件之程度分析

(一) 封面面向：家長為孩童選擇考量條件

家長為孩童選擇讀物就封面面向考量條件之重要程度排名依序為，「字體要大」(M=4.35)、「色彩豐富」(M=4.21)和「標題吸引人」(M=4.13)，而其中以「標題吸引人」此條件之平均數低於封面面向總平均數 4.23。代表此項條件是家長就封面面向考量認為重要程度較低的條件。詳細分析如表 4-5-8。

表 4-5-8 封面面向：家長為孩童選書考量條件排名表

封面面向之條件項目	家長自己選書考量條件	
	平均數	排名
字體要大	4.35	1
色彩豐富	4.21	2
標題吸引人	4.13	3
平均數	4.23	

在對兒童訪談過程中，就封面面向而言，兒童認為封面因素不在他主要考量中，比起封面兒童認為書籍內容豐富比較重要，而家長為其選擇書籍時，也不會太在意封面：「我覺得書的封面不是那麼重要，有時候有些書封面做得很漂亮很吸引人，但其實內容很普通，比起來我寧願封面很普通，內容很精彩。然後媽媽選書的時候，應該也不會太在意封面怎樣吧！就只要看起來不要髒髒的、不舒服這樣就好。」(F2)。

(二) 封面面向：本國籍家長與新移民族群家長為孩童選擇讀物考量條件之態度

就封面面向探討不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之態度，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長在各條件上的差異均未達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本國籍家長與新移民族群家長為孩童選書時，在封面面向各條件的態度無顯著差異。詳細分析如表 4-5-9。

表 4-5-9 封面面向：不同身份之家長為孩童選擇讀物考量條件之差異分析表

封面面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
色彩豐富	本國籍家長	171	4.19	0.65	-0.80	0.06
	新移民家長	34	4.29	0.76		
標題吸引人	本國籍家長	171	4.14	0.76	0.36	0.32
	新移民家長	34	4.09	0.83		
字體要大	本國籍家長	171	4.40	0.54	2.65	0.79
	新移民家長	34	4.12	0.69		

(三) 封面面向：家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件程度

在家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件之程度排名方面，符合條件程度最高的是「字體要大」(M=4.16)，符合條件程度最低的為「標題吸引人」(M=4.14)，且此條件平均數低於總平均數 (M=4.15) 代表家長就封面面向評估服務所選入的讀物，在此條件上是有待加強的。詳細分析如表 4-5-10。



表 4-5-10 封面面向：家長認為借書得來速服務所選入的讀物之符合條件程度排名表

封面面向之條件項目	家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件	
	平均數	排名
字體要大	4.16	1
色彩豐富	4.15	2
標題吸引人	4.14	3
平均數	4.15	

在對兒童訪談過程中，談到利用借書得來速所選入的讀物時，就封面面向而言，兒童認為有些書的封面過於破與舊：「有時候有的書可能書太舊或太多人借了吧！所以書封面看起來就會有點舊舊髒髒的。」(F1)、「有的可能有別的人借回去不珍惜吧！就封面有的那個紙都掀起來了。」(C5)

(四) 封面面向：本國籍家長與新移民族群家長，認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之態度

就封面面向探討不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之態度，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長僅在「色彩豐富」條件上的差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本國籍家長和新移民族群家長在「色彩豐富」條件上有顯著的差異存在，且本國籍家長 ( $M=4.19$ ) 高於新移民族群家長 ( $M=3.97$ )，故代表本國籍家長認為服務所選入讀物，在具有「色彩豐富」此條件符合程度上的滿意度高於新移民族群家長。詳細分析如表 4-5-11。

表 4-5-11 封面面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異分析表

封面面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
色彩豐富	本國籍家長	171	4.19	0.69	1.37	0.01*
	新移民家長	34	3.97	0.87		
標題吸引人	本國籍家長	171	4.18	0.73	1.44	0.06
	新移民家長	34	3.97	0.87		
字體要大	本國籍家長	171	4.21	0.73	2.35	0.26
	新移民家長	34	3.88	0.81		

\* $p < .05$

(五) 封面面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況

就封面面向而言，此服務的使用者在「字體要大」此項條件的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即此服務的使用者在此項條件上有顯著差異存在，當中服務所選入的書籍之此項條件符合平均數低於家長為孩童選擇考量此項條件平均數，故

代表家長認為服務所選入的讀物和他們自己為孩童選書考量作比較，就封面面向而言，「字體要大」此條件是在他們心目中是有落差的。詳細分析如表 4-5-12。

表 4-5-12 封面面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況

封面面向之條件項目	組別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
色彩豐富	家長自選	205	4.21	.671	1.30	0.20
	圖書館選	205	4.15	.722		
標題吸引人	家長自選	205	4.13	.772	-0.20	0.84
	圖書館選	205	4.14	.757		
字體要大	家長自選	205	4.35	.572	4.11	0.00**
	圖書館選	205	4.16	.751		

\*\*  $p < .01$

(六) 封面面向：本國籍家長與新移民族群為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度

就封面面向而言，本國籍家長在「字體要大」此項條件的差異達顯著水準。而新移民族群家長在「色彩豐富」和「字體要大」此兩項條件的差異均達顯著水準。兩者僅在「字體要大」此條件中看法相同，顯示本國籍家長和新移民族群家長，對於為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度法雖不盡相同，但均重視字體大小。詳細分析如表 4-5-13。

表 4-5-13 封面面向：不同身分之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表

封面面向之條件項目	組別	本國國籍家長				新移民族群家長			
		人數	平均數	t 值	p 值	人數	平均數	t 值	p 值
色彩豐富	家長自選	171	4.19	0.12	0.91	34	4.29	3.53	0.00**
	圖書館選	171	4.19			34	3.97		
標題吸引人	家長自選	171	4.14	-0.63	0.53	34	4.09	1.68	0.10
	圖書館選	171	4.18			34	3.97		
字體要大	家長自選	171	4.40	3.44	0.00**	34	4.12	2.77	0.01*
	圖書館選	171	4.21			34	3.88		

\*  $p < .05$ ，\*\*  $p < .01$

三、插圖面向：家長為孩童選擇讀物考量條件與家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件之程度分析

(一) 插圖面向：家長為孩童選擇考量條件

根據問卷結果顯示，家長為孩童選擇讀物就插圖面向考量條件之重要程度排名依序為，「圖片和文字的排版不能顯得擁擠」(M=4.45)、「色彩的對比舒適」

(M=4.36)、「表現文字故事的內容」(M=4.34)和「插圖底下的文字解釋簡單明瞭」(M=4.23)。而其中以「插圖底下的文字解釋簡單明瞭」此條件之平均數低於插圖面向總平均數 4.34 以下。代表此項條件是家長就插圖面向考量中認為重要程度較低的條件。詳細分析如表 4-5-14。

表 4-5-14 插圖面向：家長為孩童選書考量條件排名表

插圖面向之條件項目	家長自己選書考量條件	
	平均數	排名
圖片和文字的排版不能顯得擁擠	4.45	1
色彩的對比舒適	4.36	2
表現文字故事的內容	4.34	3
插圖底下的文字解釋簡單明瞭	4.23	4
平均數	4.34	

在對兒童訪談過程中，就插圖面向而言，兒童認為插圖因素不在他主要考量中，家長為其選擇書籍時，也不會太在意插圖：「像我現在高年級了，看得書就比較不像小時候喜歡看的那種裡面會有很多圖案的那種書，所以書裡面有沒有很多插圖對我來講沒甚麼太大的差別啦！所以媽媽選的書現在會以字多一點的那種為主，有沒有圖案不是重點。」(C1)；但也有兒童表示喜歡書裡面有立體的插圖，而家長在選擇時也會盡量多留意：「我喜歡那種書裡面有的插圖是立起來立體的那種，那個立起來就很立體很漂亮。不過不是每一本書都會有這種立體圖啦！媽媽也知道我喜歡這種書，所以他看到有這種立體圖的話，就會幫我多留意一下。」(C4)

## (二) 插圖面向：本國籍家長與新移民族群家長為孩童選擇讀物考量條件之態度

就插圖面向探討不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之態度，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長僅在「表現文字故事的內容」條件上的差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本國籍家長和新移民族群家長在「表現文字故事的內容」條件上有顯著的差異存在，且本國籍家長 (M=4.35) 高於新移民族群家長 (M=4.29)，故表示本國籍家長在為孩童選擇讀物時，比新移民族群家長更注重讀物插圖是否有表現文字故事的內容。詳細分析如表 4-5-15。

表 4-5-15 插圖面向：不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之差異分析表

插圖面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
圖片和文字的排版不能顯得擁擠	本國籍家長	171	4.46	0.55	0.79	0.07
	新移民家長	34	4.38	0.49		
色彩的對比舒適	本國籍家長	171	4.33	0.58	-1.55	0.61
	新移民家長	34	4.50	0.51		
表現文字故事的內容	本國籍家長	171	4.35	0.67	0.58	0.00**
	新移民家長	34	4.29	0.46		
插圖底下的文字解釋是否簡單明瞭	本國籍家長	171	4.21	0.75	-0.62	0.08
	新移民家長	34	4.29	0.46		

\*\*  $p < .01$

### (三) 插圖面向：家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件程度

在家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之程度排名方面，符合條件程度最高的是「表現文字故事的內容」(M=4.24)，符合條件程度最低的為「色彩的對比舒適」(M=4.14)和「圖片和文字的排版不能顯得擁擠」(M=4.19)，且此兩個條件平均數低於總平均數 4.2 以下，代表家長就插圖面向評估服務所選入的讀物，在此兩個條件上是有待加強的。詳細分析如表 4-5-16。

表 4-5-16 插圖面向：家長為孩童選書考量條件與借書得來速服務選入的讀物符合條件程度排名

插圖面向之條件項目	家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件	
	平均數	排名
表現文字故事的內容	4.24	1
插圖底下的文字解釋簡單明瞭	4.22	2
圖片和文字的排版不能顯得擁擠	4.19	3
色彩的對比舒適	4.14	4
平均數	4.2	

在對兒童訪談過程中，談到利用借書得來速所選入的讀物時，就插圖面向而言，兒童認為服務所選入的書籍有些書籍因前人使用習性不佳，導致插圖遭到破壞，他們認為若借到此類插圖破損的書籍時，心裡會感到不悅：「圖書館有的讀者都沒有公德心，我有借到過書裡面的圖案被亂畫的那種，借到這種書就會覺得不太高興。」(F1)

### (四) 插圖面向：本國籍家長與新移民族群家長，認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之態度

就插圖面向探討不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之看法，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長在各條件上的差異均未達顯著水準 ( $p < .05$ )，即

表示本國籍家長與新移民族群家長為孩童選書時，在插圖面向各條件上的態度未達顯著差異。詳細分析如表 4-5-17。

表 4-5-17 插圖面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異分析表

插圖面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
圖片和文字的排版不能顯得擁擠	本國籍家長	171	4.20	0.70	0.62	0.14
	新移民家長	34	4.12	0.81		
色彩的對比舒適	本國籍家長	171	4.15	0.69	0.21	0.11
	新移民家長	34	4.12	0.81		
表現文字故事的內容	本國籍家長	171	4.28	0.65	1.99	0.91
	新移民家長	34	4.03	0.76		
插圖底下的文字解釋是否簡單明瞭	本國籍家長	171	4.25	0.67	0.83	0.32
	新移民家長	34	4.15	0.66		

(五) 插圖面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入的讀物符合條件之差異情況

就插圖面向而言，此服務的使用者在「圖片和文字的排版不能顯得擁擠」、「色彩的對比舒適」和「表現文字故事的內容」、此三個條件的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即此服務的使用者在此三個條件上有顯著差異存在，當中服務所選入的書籍之此三項條件符合平均數均低於家長為孩童選擇考量之此三項條件平均數，故代表家長認為服務所選入的讀物和他們自己為孩童選書考量，就插圖面向而言，此三項條件是在他們心目中是有落差的。詳細分析如表 4-5-18。

表 4-5-18 插圖面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況

插圖面向之條件項目	組別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
圖片和文字的排版不能顯得擁擠	家長自選	205	4.45	0.54	5.63	0.00**
	圖書館選	205	4.19	0.71		
色彩的對比舒適	家長自選	205	4.36	0.57	4.38	0.00**
	圖書館選	205	4.14	0.71		
表現文字故事的內容	家長自選	205	4.34	0.64	2.13	0.03*
	圖書館選	205	4.24	0.68		
插圖底下的文字解釋簡單明瞭	家長自選	205	4.23	0.71	0.09	0.93
	圖書館選	205	4.22	0.67		

\* $p < .05$ ，\*\* $p < .01$

(六) 插圖面向：本國籍家長與新移民族群為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度

就插圖面向而言，本國籍家長在「圖片和文字的排版不能顯得擁擠」和「色彩對比舒適」此兩項條件差異達顯著水準。新移民族群家長在「圖片和文字排版不能顯得擁擠」、「色彩的對比舒適」和「表現文字故事的內容」此三項條件差異達顯著水準。兩者僅在「圖片和文字的排版不能顯得擁擠」和「色彩的對比舒適」此兩個條件看法相同，顯示本國籍家長和新移民族群家長對於為孩童選擇考量條件與服務選入讀物符合條件差異情況之態度不盡相同。詳細分析如表 4-5-19。

表 4-5-19 插圖面向：不同身份之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表

插圖面向之條件項目	組別	本國國籍家長				新移民族群家長			
		人數	平均數	t 值	p 值	人數	平均數	t 值	p 值
圖片和文字的排版不能顯得擁擠	家長自選	171	4.47	4.92	0.00**	34	4.38	3.02	0.00**
	圖書館選	171	4.20			34	4.12		
色彩的對比舒適	家長自選	171	4.33	3.29	0.00**	34	4.50	4.04	0.00**
	圖書館選	171	4.15			34	4.12		
表現文字故事的內容	家長自選	171	4.35	1.24	0.22	34	4.29	3.02	0.00**
	圖書館選	171	4.28			34	4.03		
插圖底下的文字解釋是否簡單明瞭	家長自選	171	4.21	-0.37	0.71	34	4.29	1.97	0.06
	圖書館選	171	4.24			34	4.15		

\*\* $p < .01$

四、組織面向：家長為孩童選擇讀物考量條件與家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件之程度分析

(一) 組織面向：家長為孩童選擇考量條件

家長為孩童選擇讀物就組織面向考量條件之重要程度排名依序為「有目次」(M=3.98) 和「有頁數標示」(M=3.94)。而其中以「章節和標題的畫分清楚」(M=3.93) 此條件之平均分數低於插圖面向總平均數 3.95。代表此項條件是家長就組織面向考量認為重要程度較低的條件。詳細分析如表 4-5-20 表 4-5-22。

表 4-5-20 組織面向：家長為孩童選書考量條件排名表

組織面向之條件項目	家長自己選書考量條件	
	平均數	排名
有目次	3.98	1
有頁數標示	3.94	2
章節和標題的畫分清楚	3.93	3
平均數	3.95	

在對兒童訪談過程中，就組織面向而言，兒童認為書籍包含頁數很重要，而家長在選擇時也會選擇有頁數的書籍：「書有沒有頁數比較重要，因為這樣我才知道我看到哪裡了，現在的書也都好像有頁數吧！媽媽很少會借到沒有頁數的書給我。」(C5)、「我覺得有頁數蠻重要的，因為有時候書看到一半，如果手邊沒有書籤而且圖書館借來的書又不能折，那我就可以記一下是看到第幾頁，我記得媽媽幫我借的書也好像幾乎都會有頁數吧！」(F2) 此訪談結果顯示兒童與家長在組織面向上看法相同。

### (二) 組織面向：本國籍家長與新移民族群家長為孩童選擇讀物考量條件之態度

就組織面向探討不同身分家長為孩童選擇讀物考量條件之態度，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長在「有目次」條件上差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，表示本國籍家長和新移民族群家長在「有目次」條件上有顯著差異存在，且本國籍家長 ( $M=3.99$ ) 高於新移民族群家長 ( $M=3.91$ )，顯示本國籍家長在為孩童選擇讀物時比新移民族群家長更注重讀物組織是否包含目次。詳細分析如表 4-5-21。

表 4-5-21 組織面向：不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之差異分析表

組織面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
有目次	本國籍家長	171	3.99	0.74	0.43	0.00**
	新移民家長	34	3.91	1.00		
有頁數標示	本國籍家長	171	3.92	0.77	-0.70	0.12
	新移民家長	34	4.03	0.94		
章節和標題和副標題的畫分清楚	本國籍家長	171	3.94	0.71	0.17	0.06
	新移民家長	34	3.91	0.83		

\*\* $p < .01$

### (三) 組織面向：家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件程度

家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件之程度排名方面，符合條件程度最高為「章節和標題的畫分清楚」( $M=4.02$ )，符合條件程度最低為「章節和標題的畫分清楚」( $M=4$ )，且此條件平均數低於總平均數 4.02，代表家長就插圖面向評估服務所選入的讀物，在此條件上是有待加強的。詳細分析如表 4-5-22。

表 4-5-22 組織面向：家長認為借書得來速服務所選入的讀物之符合條件程度排名表

組織面向之條件項目	家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件	
	平均數	排名
章節和標題的畫分清楚	4.02	1
有頁數標示	4.00	2
有目次	3.98	3
平均數	4	

在對兒童訪談過程中，談到利用借書得來速所選入的讀物時，就組織面向而言，兒童認為服務所選入的書籍表現良好：「我覺得袋子裡面的書在組織這方面都作的還OK啦！」(C1)、「我對組織沒有甚麼意見耶！好像都還可以啦！」(C4) 此訪談結果顯示兒童與家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合程度上看法相同。

(四) 組織面向：本國籍家長與新移民族群家長，認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之態度

就組織面向探討不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之看法，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長在各條件上差異均未達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本國籍家長與新移民族群家長為孩童選書時，在組織面向各條件上的態度未達顯著差異。詳細分析如表 4-5-23。

表 4-5-23 插圖面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異分析表

插圖面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
有目次	本國籍家長	171	3.99	0.70	0.35	0.23
	新移民家長	34	3.94	0.78		
有頁數標示	本國籍家長	171	4.01	0.70	0.79	0.05
	新移民家長	34	3.91	0.51		
章節和標題和副標題的畫分清楚	本國籍家長	171	4.05	0.71	1.24	0.96
	新移民家長	34	3.88	0.69		

(五) 組織面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況

就組織面向而言，家長在各項條件均未達顯著差異 ( $p < .05$ )，故代表家長認為服務所選入的讀物和他們自己為孩童選書考量作比較，就組織面向而言，此三個條件是在他們心目中是沒有太大的落差。詳細分析如表 4-5-24。

表 4-5-24 組織面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況

組織面向之條件項目	組別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
有目次	家長自選	205	3.98	0.78	-0.12	0.90
	圖書館選	205	3.98	0.71		
有頁數標示	家長自選	205	3.94	0.80	-1.06	0.29
	圖書館選	205	4.00	0.68		
章節標題和副標題的畫分清楚	家長自選	205	3.93	0.73	-1.83	0.07
	圖書館選	205	4.02	0.71		



(六) 組織面向：本國籍家長與新移民族群為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度

就組織面向而言，本國籍家長在「章節和標題和副標題的畫分清楚」此項條件的差異達顯著水準。而新移民族群家長在各項條件的差異均未達顯著水準。顯示本國籍家長和新移民族群家長，對於為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度不盡相同。詳細分析如表 4-5-25。

表 4-5-25 組織面向：不同身份之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表

組織面向之條件項目	組別	本國國籍家長				新移民族群家長			
		人數	平均數	t 值	p 值	人數	平均數	t 值	p 值
有目次	家長自選	171	3.99	0.00	1.00	34	3.91	-0.3	0.77
	圖書館選	171	3.99			34	3.94	0	
有頁數標示	家長自選	171	3.92	-1.58	0.12	34	4.03	1.00	0.32
	圖書館選	171	4.01			34	3.91		
章節標題和副標題的畫分清楚	家長自選	171	3.94	-2.28	0.02*	34	3.91	0.19	0.85
	圖書館選	171	4.05			34	3.88		

\* $p < 0.05$

五、版型面向：家長為孩童選擇讀物考量條件與家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之程度分析

(一) 版型面向：家長為孩童選擇考量條件

根據問卷結果顯示，家長為孩童選擇讀物就版型面向考量條件之重要程度排名依序為，「裝訂牢固」(M=4.41)、「印刷品質好」(M=4.39)、「內文字體大」(M=4.37)、「紙質好」(M=4.19)和「分頁明確」(M=4.17)共計五項條件之平均分數均高於內容面向總平均數 4.17 以上，代表此五項條件是家長就版型面向考量中認為重要程度高的條件。

而「段落行距大」(M=4.11)、「有注音」(M=4.09)、「書的大小」(M=3.96)和「書的形狀」(M=3.85)，共計四項條件之平均分數皆低於內容面向總平均數 4.17 以下。代表此四項條件是家長就版型面向考量中認為重要程度較低的條件。詳細分析如表 4-5-26。

表 4-5-26 版型面向：家長為孩童選書考量條件排名表

版型面向之條件項目	家長自己選書考量條件	
	平均數	排名
裝訂牢固	4.41	1
印刷品質好	4.39	2
內文字體大	4.37	2
紙質好	4.19	4
分頁明確	4.18	5
段落行距大	4.11	6
有注音	4.09	7
書的大小	3.96	8
書的形狀	3.85	9
平均數	4.17	

在對兒童訪談過程中，談到家長為他們選擇讀物時，就版型面向而言，兒童較不在意書的形狀及大小，較重視書的印刷品質與字型大小。而家長選擇書籍時，也會顧及兒童的視力安全，挑選字體印刷較大的書籍：「我覺得比較重要的是印刷，如果印刷不好的話，字就看不清楚啦！那這樣怎麼念書。爸爸媽媽應該也很在意書有沒有印好吧！不然借回來的話我讀也不方便。」(C4)、「書的大小形狀那些不重要，重點當然是書的內容好不好，因為我要讀的就是裡面的字嘛！所以字有沒有印好就很重要，然後還有字不能太小，字要是太小我就看得不清楚這樣很容易近視，媽媽也很擔心我會近視會變不好，所以都會挑字不要太小的書。」(C5)此訪談結果顯示兒童與家長在組版型面向上看法部分相同。

#### (二) 版型面向：本國籍家長與新移民族群家長為孩童選擇讀物考量條件之態度

就版型面向探討不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之態度，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長在「書的大小」、「印刷品質好」、「紙質好」、「裝訂牢固」和「內文字體大」此五項條件上差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本國籍家長和新移民族群家長這五個條件上有顯著的差異存在。當中在「書的大小」、「紙質好」和「內文字體大」此三項條件中，本國籍家長的平均數均高於新移民族群家長，即表示本國籍家長在為孩童選擇讀物時，比新移民族群家長更注重讀物版型是否大小適宜、紙的品質好和內文字體大。

在「印刷品質好」和「裝訂牢固」此兩個條件中，新移民族群家長的平均數均高於本國籍家長，顯示新移民族群家長在為孩童選擇讀物時，比本國籍家長更注重讀物版型是否印刷品質好和裝訂牢固。詳細分析如表 4-5-27。

表 4-5-27 版型面向：不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之差異分析表

版型面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
段落行距大	本國籍家長	171	4.11	0.74	-0.33	0.39
	新移民家長	34	4.15	0.66		
分頁明確	本國籍家長	171	4.16	0.62	-0.60	0.15
	新移民家長	34	4.24	0.70		
書的大小	本國籍家長	171	4.01	0.80	1.68	0.01*
	新移民家長	34	3.71	1.00		
書的形狀	本國籍家長	171	3.86	0.84	0.54	0.07
	新移民家長	34	3.77	1.01		
印刷品質好	本國籍家長	171	4.36	0.84	-1.88	0.01*
	新移民家長	34	4.56	0.50		
紙質好	本國籍家長	171	4.20	0.91	0.56	0.01*
	新移民家長	34	4.12	0.81		
裝訂牢固	本國籍家長	171	4.38	0.74	-1.74	0.01*
	新移民家長	34	4.56	0.50		
內文字體大	本國籍家長	171	4.39	0.71	1.43	0.02*
	新移民家長	34	4.24	0.55		
有注音	本國籍家長	171	4.11	0.97	0.42	0.67
	新移民家長	34	4.03	0.90		

\* $p < 0.5$

### (三) 版型面向：家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件

在家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件之程度排名方面，符合條件程度最高的是「分頁明確」(M=4.18)、「段落行距大」(M=4.16)、「分頁明確」(M=4.18)、「印刷品質好」(M=4.12)、「裝訂牢固」(M=4.11)和「內文字體大」(M=4.09)，符合條件程度最低的為「書的形狀」(M=4.93)。而低於總平均數(M=4.15)的條件包含「書的大小」(M=4.04)、「有注音」(M=4.02)、「紙質好」(M=4)和「書的形狀」(M=3.93)，此四個條件，代表家長就版型面向評估服務所選入的讀物，在這四個條件上是略嫌不足的。詳細分析如表 4-5-28。

表 4-5-28 版型面向：家長為孩童選書考量條件與服務所選入的讀物符合條件程度排名

版型面向之條件項目	家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件	
	平均數	排名
分頁明確	4.18	1
段落行距大	4.16	2
印刷品質好	4.12	3
裝訂牢固	4.11	4
內文字體大	4.09	5
書的大小	4.04	6
有注音	4.02	7
紙質好	4.00	8
書的形狀	3.93	9
平均數	4.08	

在對兒童訪談過程中，談到利用借書得來速所選入的讀物時，就版型面向而言，兒童認為有些書因前人繁複借閱，導致紙質品質不佳：「可能太多人借，所以有的書的紙就有點髒掉，看起來就有點不方便。」(C4)、「我有借過有的書它的書角落那個紙都翻起來了，這樣看起來不是很漂亮。」(C5)

(四) 版型面向：本國籍家長與新移民族群家長，認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之態度

就版型面向探討不同身分家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之態度，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長在「段落行距大」、「分頁明確」和「印刷品質好」此三個條件差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，表示本國籍家長和新移民族群家長這三個條件有顯著差異存在，且本國籍家長的平均數均高於新移民族群家長，顯示本國籍家長認為服務所選入讀物，在具有「段落行距大」、「分頁明確」和「印刷品質好」此三個條件符合程度上的滿意度高於新移民族群家長。詳細分析如表 4-5-29。

表 4-5-29 版型面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異分析表

版型面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
段落行距大	本國籍家長	171	4.16	0.61	0.08	0.04*
	新移民家長	34	4.15	0.74		
分頁明確	本國籍家長	171	4.18	0.56	0.25	0.01*
	新移民家長	34	4.15	0.74		
書的大小	本國籍家長	171	4.02	0.70	-1.01	0.64
	新移民家長	34	4.15	0.61		

版型面向之條件項目	身分 (續上頁)	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
書的形狀	本國籍家長	171	3.89	0.75	-1.39	0.23
	新移民家長	34	4.09	0.67		
印刷品質好	本國籍家長	171	4.17	0.75	1.62	0.00**
	新移民家長	34	3.88	0.98		
紙質好	本國籍家長	171	3.99	0.76	-0.04	0.87
	新移民家長	34	4.00	0.74		
裝訂牢固	本國籍家長	171	4.06	0.81	-1.75	0.86
	新移民家長	34	4.32	0.68		
內文字體大	本國籍家長	171	4.11	0.72	0.80	0.84
	新移民家長	34	4.00	0.82		
有注音	本國籍家長	171	4.02	0.77	-0.04	0.74
	新移民家長	34	4.03	0.80		

\* $p < .05$

(五) 版型面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入的讀物符合條件之差異情況

就版型面向而言，此服務的使用者在「印刷品質好」、「紙質好」、「裝訂牢固」和「內文字體大」此四個條件的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即此服務的使用者在此四個條件上有顯著差異存在，當中服務所選入的書籍之此四項條件符合平均數皆低於家長為孩童選擇考量之此四項條件平均數，故代表家長認為服務所選入的讀物和他們自己為孩童選書考量作比較，就版型面向而言，此四項條件是在他們心目中是有落差的。詳細分析如表 4-5-30。

表 4-5-30 版型面向：家長為孩童選擇考量條件與服務所選入的讀物符合條件之差異情況表

版型面向之條件項目	組別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
段落行距大	家長自選	205	4.11	0.73	-0.90	0.37
	圖書館選	205	4.16	0.63		
分頁明確	家長自選	205	4.18	0.63	0.00	1.00
	圖書館選	205	4.18	0.59		
書的大小	家長自選	205	3.96	0.84	-1.41	0.16
	圖書館選	205	4.04	0.68		
書的形狀	家長自選	205	3.85	0.87	-1.81	0.07
	圖書館選	205	3.95	0.74		
印刷品質好	家長自選	205	4.39	0.79	3.62	0.00**
	圖書館選	205	4.12	0.80		

版型面向之條件項目 (續上頁)	組別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
紙質好	家長自選	205	4.19	0.89	2.71	0.01*
	圖書館選	205	4.00	0.76		
裝訂牢固	家長自選	205	4.41	0.71	5.01	0.00**
	圖書館選	205	4.10	0.79		
內文字體大	家長自選	205	4.37	0.68	5.17	0.00**
	圖書館選	205	4.09	0.74		
有注音	家長自選	205	4.09	0.96	1.01	0.31
	圖書館選	205	4.02	0.77		

\*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$

(六) 版型面向：本國籍家長與新移民族群為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度

就版型面向而言，本國籍家長在「印刷品質好」、「紙質好」、「裝訂牢固」和「內文字體大」此四項條件的差異均達顯著水準。新移民族群家長在「書的大小」、「書的形狀」、「印刷品質好」、「裝訂牢固」和「內文字體大」此五項條件的差異均達顯著水準。兩者僅在「印刷品質好」、「裝訂牢固」和「內文字體大」此三個條件中看法相同，顯示本國籍家長和新移民族群家長，對於為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度不盡相同。詳細分析如表 4-5-31。

表 4-5-31 版型面向：不同身份之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表

版型面向之條件項目	組別	本國國籍家長				新移民族群家長			
		人數	平均數	t 值	p 值	人數	平均數	t 值	p 值
段落行距大	家長自選	171	4.11	-0.95	0.34	34	4.15	0.00	1.00
	圖書館選	171	4.16			34	4.15		
分頁明確	家長自選	171	4.16	-0.37	0.71	34	4.24	0.83	0.41
	圖書館選	171	4.18			34	4.15		
書的大小	家長自選	171	4.01	-0.10	0.92	34	3.71	-3.65	0.00**
	圖書館選	171	4.02			34	4.15		
書的形狀	家長自選	171	3.86	-0.59	0.56	34	3.77	-3.75	0.00**
	圖書館選	171	3.89			34	4.23		
印刷品質好	家長自選	171	4.36	2.23	0.03*	34	4.56	5.14	0.00**
	圖書館選	171	4.17			34	3.88		

版型面向之條件項目 (續上頁)	組別	本國籍家長				新移民族群家長			
		人數	平均數	t 值	p 值	人數	平均數	t 值	p 值
紙質好	家長自選	171	4.20	2.72	0.01*	34	4.12	0.61	0.55
	圖書館選	171	3.99			34	4.00		
裝訂牢固	家長自選	171	4.38	4.58	0.00**	34	4.56	2.10	0.04*
	圖書館選	171	4.05			34	4.32		
內文字體大	家長自選	171	4.39	4.55	0.00**	34	4.24	3.19	0.00**
	圖書館選	171	4.11			34	4.00		
有注音	家長自選	171	4.11	1.09	0.28	34	4.03	0.00	1.00
	圖書館選	171	4.02			34	4.03		

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

六、綜合面向：家長為孩童選擇讀物考量面向與家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合面向之程度分析

(一) 綜合面向：家長為孩童選擇考量條件

根據問卷結果顯示，家長為孩童選擇讀物時面向重要程度排名依序為，「內容面向」(M=4.37)、「插圖面向」(M=4.34)和「封面面向」(M=4.23)。而其中以「版型面向」(M=4.08)和「組織面向」(M=3.95)此兩個面向之重要程度低於總面向總平均數 4.2 以下。代表此兩個面向是家長在選書考量中認為重要程度較低的面向。詳細分析如表 4-5-32。

表 4-5-32 綜合面向：家長為孩童選書考量條件排名表

綜合面向	家長自己選書考量面向	
	平均數	排名
內容面向	4.37	1
插圖面向	4.34	2
封面面向	4.23	3
版型面向	4.18	4
組織面向	3.95	5
平均數	4.20	

(二) 綜合面向：本國籍家長與新移民族群家長為孩童選擇讀物考量條件之態度

就綜合面向探討不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之看法，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長在「封面面向」和「組織面向」，這兩個面向差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本國籍家長和新移民族群家長在這兩個面向有顯著的差異存在，且本國籍家長的平均數均高於新移民族群家長，顯示本國籍家長

在為孩童選擇讀物時，比新移民族群家長更注重讀物讀物在「封面面向」和「組織面向」上的表現。詳細分析如表 4-5-33。

表 4-5-33 綜合面向：不同身分之家長為孩童選擇讀物考量條件之差異分析表

綜合面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
內容面向	本國籍家長	171	4.35	0.52	-0.93	0.88
	新移民家長	34	4.44	0.46		
封面面向	本國籍家長	171	4.24	0.56	0.59	0.03*
	新移民家長	34	4.17	0.72		
插圖面向	本國籍家長	171	4.33	0.54	-0.43	0.07
	新移民家長	34	4.37	0.44		
組織面向	本國籍家長	171	3.93	0.65	0.33	0.01*
	新移民家長	34	3.88	0.83		
版型面向	本國籍家長	171	4.18	0.54	-0.10	0.73
	新移民家長	34	4.19	0.54		

\* $p < .05$

### (三) 綜合面向：家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件程度

在家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合條件之面向程度排名方面，符合面相程度最高的是「內容面向」(M=4.15)、「插圖面向」(M=4.15)和「封面面向」(M=4.15)，符合面向程度最低的為「版型面向」(M=4.08)和「組織面向」(M=4)且此兩個面向平均數低於總平均數(M=4.1)代表家長評估服務所選入的讀物，在此兩個面向中是有待加強的。詳細分析如表 4-5-34。

表 4-5-34 綜合面向：家長為孩童選書考量條件與服務所選入的讀物符合條件程度排名

綜合面向	家長認為借書得來速服務所選入的讀物符合面向	
	平均數	排名
內容面向	4.15	1
插圖面向	4.15	1
封面面向	4.15	1
版型面向	4.08	4
組織面向	4.00	5
平均數	4.1	

### (四) 綜合面向：本國籍家長與新移民族群家長，認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之態度

就綜合面向探討不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件



之態度，結果顯示本國籍家長與新移民族群家長在「封面面向」和「版型面向」條件上差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，在「封面面向」中，本國籍家長 ( $M=4.19$ ) 高於新移民族群家長 ( $M=3.94$ )，顯示本國籍家長認為服務所選入讀物，在封面此面向符合程度上的滿意度高於新移民族群家長。在「版型面向」中，新移民族群家長 ( $M=4.08$ ) 高於本國籍家長 ( $M=4.07$ )，顯示新移民族群家長認為服務所選入讀物，在版型此面向符合程度上的滿意度高於本國籍家長。詳細分析如表 4-5-35。

表 4-5-35 綜合面向：不同身分之家長認為借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異分析表

綜合面向之條件項目	身分	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
內容面向	本國籍家長	171	4.16	0.55	0.86	0.19
	新移民家長	34	4.07	0.71		
封面面向	本國籍家長	171	4.19	0.67	1.64	0.02*
	新移民家長	34	3.94	0.84		
插圖面向	本國籍家長	171	4.22	0.64	0.99	0.34
	新移民家長	34	4.10	0.73		
組織面向	本國籍家長	171	3.99	0.61	0.77	0.79
	新移民家長	34	3.90	0.60		
版型面向	本國籍家長	171	4.07	0.55	-0.15	0.04*
	新移民家長	34	4.08	0.62		

\* $p < .05$

(五) 綜合面向：家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況

就綜合面向而言，此服務的使用者在「內容面向」、「插圖面向」和「版型面向」此三個面向中的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即此服務的使用者在此三個面向上有顯著差異存在，當中服務所選入的書籍之此三個面向符合平均數皆低於家長為孩童選擇考量之此三個面向平均數，故代表家長認為服務所選入的讀物和他們自己為孩童選書考量作比較，此三個面向是在他們心目中是有落差的。詳細分析如表 4-5-36。

整體而言，此服務的使用者在「整體面向」差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即此服務的使用者在服務利用上對於服務所選入的讀物有顯著差異存在，且服務所選入的讀物之符合整體面向 ( $M=4.20$ ) 平均數低於家長為孩童選擇考量之整體面向 ( $M=4.11$ ) 平均數，故代表家長認為服務所選入的讀物和他們自己為孩童選書考量作比較，整體而言，在他們心目中是有落差的。

表 4-5-36 綜合面向：家長為孩童選擇考量條件與服務所選入讀物符合條件之差異情況

面向考量	組別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
內容面向	家長自選	205	4.37	0.51	5.11	0.00**
	圖書館選	205	4.15	0.58		
封面面向	家長自選	205	4.23	0.59	2.01	0.05
	圖書館選	205	4.15	0.70		
插圖面向	家長自選	205	4.34	0.52	3.34	0.00**
	圖書館選	205	4.19	0.66		
組織面向	家長自選	205	3.95	0.68	-1.77	0.08
	圖書館選	205	4.00	0.61		
版型面向	家長自選	205	4.18	0.54	2.59	0.01*
	圖書館選	205	4.08	0.57		
整體面向	家長自選	205	4.20	0.47	188	0.00**
	圖書館選	205	4.11	0.52		

\*  $p < .05$ ，\*\* $p < .01$

(六) 綜合面向：本國籍家長與新移民族群為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度

就綜合面向而言，本國籍家長在「內容面向」、「插圖面向」和「版型面向」此三個面向的差異均達顯著水準。而新移民族群家長在「內容面向」、「封面面向」和「插圖面向」此三個面向的差異均達顯著水準。兩者僅在「內容面向」和「插圖面向」此兩個面向中看法相同，顯示本國籍家長和新移民族群家長，對於為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度不盡相同。詳細分析如表 4-5-37。

整體而言，本國籍家長和新移民族群家長在「整體面向」差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，即兩者在服務利用上對於服務所選入的讀物有顯著差異存在，且服務所選入的讀物之符合整體面向平均數皆低於家長為孩童選擇考量之整體面向平均數，故代表本國籍家長和新移民族群家長，兩者皆認為服務所選入的讀物和他們自己為孩童選書考量作比較，整體而言，在他們心目中是有落差的。

表 4-5-37 綜合面向：不同身份之家長為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件之差異情況表

綜合面向之條件項目	組別	本國國籍家長				新移民族群家長			
		人數	平均數	t 值	p 值	人數	平均數	t 值	p 值
內容面向	家長自選	171	4.35	4.17	0.00**	34	4.44	3.08	0.00**
	圖書館選	171	4.16			34	4.07		
封面面向	家長自選	171	4.24	1.15	0.25	34	4.17	2.99	0.01*
	圖書館選	171	4.19			34	3.94		
插圖面向	家長自選	171	4.33	2.42	0.02*	34	4.37	3.32	0.00**
	圖書館選	171	4.21			34	4.10		
組織面向	家長自選	171	3.93	0.00	0.07	34	3.95	0.42	0.07
	圖書館選	171	3.99			34	3.91		
版型面向	家長自選	171	4.18	2.57	0.01*	34	4.19	0.40	0.68
	圖書館選	171	4.07			34	4.17		
整體面相	家長自選	171	4.19	2.59	0.01*	34	4.26	4.24	0.00**
	圖書館選	171	4.11			34	4.12		

\*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$

## 第六節 非使用者對此服務之態度

本節首先分析非使用者到館頻率與得知服務情況，接著探討服務不同個人背景變項的非使用者在興趣因素、需要因素、時間因素、印象因素、限制因素和整體因素六方面的差異情況。分別以獨立樣本 t 檢定分析不同性別、身分之一家長對借書得來速服務中興趣因素、需要因素、時間因素、印象因素、限制因素和整體因素，六方面態度的差異情形；再以單因子變異數探討不同年齡、教育程度、職業、子女數與到館頻率之家長對不利用借書得來速服務中，在興趣因素、需要因素、時間因素、印象因素、限制因素和整體因素六方面態度的差異情形，並用雪費法（Scheffe' Method）進行差異情況的事後比較。

### 一、借書得來速服務的非使用者到館與得知服務情況

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務的非使用者態度之研究問卷」問卷第二部之答案，包含請問您利用請問您利用台中市文化局圖書館的頻率如何和請問您在填答本問卷前，是否知道借書得來速服務的實施等二項，依序分析如下。

#### （一）此服務的非使用者到館頻率

在本研究回收的有效樣本中，此服務的非使用者的到館頻率主要「半個月一

次」為主，共計 87 人，占全部樣本數的 41%，其次為「每週 1-2 次」，共計 51 人，占全部樣本數的 24.3%。詳細分析如表 4-6-1。

表 4-6-1 非使用者到館頻率分布情況表

項目	組別	人數	百分比
到館頻率	半個月 1 次	86	41.0%
	每週 1-2 次	51	24.3%
	一個月 1 次	37	17.6%
	2-3 個月 1 次	14	6.7%
	半年 1 次	9	4.3%
	每週 3-6 次	3	1.4%
	4-5 個月 1 次	3	1.4%
	半年以上 1 次	2	1.0%
	其他	5	2.4%

#### (二) 此服務的非使用者得知服務實施情況

在本研究回收的有效樣本中，非使用者知道借書得來速服務實施情況的人數有 68 人，占全部樣本數的 32.4%，不知道服務實施情況的有 142 人，占全部樣本數的 67.6%。由此可見多數民眾對於借書得來速服務的實施並不瞭解，將近七成的民眾，他們會到台中市文化局圖書館，但卻不清楚借書得來速服務的實施，顯示圖書館在宣傳此服務上做的並不確實。詳細分析如表 4-6-2。

表 4-6-2 非使用者得知服務情況分布情況表

項目	組別	人數	百分比
得知服務與否	否	142	67.6%
	是	68	32.4%

## 二、得知服務實施的非使用者不利用服務之因素

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務非使用者態度之研究問卷」問卷第二部分填答者之答案，填答「請問您在填答本問卷前，是否知道借書得來速服務的實施」，答案填答為「是」的 68 位非使用者，分析其不利用服務之態度。以下分為得知服務之非使用者基本資料分析、得知服務之非使用者到館頻率、得知服務之非使用者不利用服務之態度分析及不同個人背景變項之得知服務的非使用者不利用服務之態度分析。

#### (一) 得知服務實施之非使用者基本資料分析

根據問卷填答得知服務之 68 位非使用者，以下就得知服務之非使用者的基

本資料包含性別、身分、年齡、教育程度、職業、家中孩童數與家中孩童年級，共計七個題項之統計資料分析如下：

得知借書得來速服務之非使用者，性別以女性為主，共計 52 人，占全部樣本數的 77%；身分以本籍國民居多，共計 51 人，占全部樣數的 75%；年齡層中以 36-40 歲和 31-35 歲者最多，各計 26 和 21 人，分別占全部樣本數的 38.2%和 30.9%；教育程度以大學、專科學校和高中者最多，各計 22、19 和 18 人，分別占全部樣本數的 32.4%、27.9%和 26.5%；職業多以家管和商業為主，各計 16 和 15 人，分別占全部樣本數的 23.5%和 22.1%；家中孩童數以兩人居多，各計 41 人，占全部樣本數的 60.3%。詳細分析如表 4-6-3。

表 4-6-3 得知服務實施之非使用者基本資料分布情況表

背景變項	組別	人數	百分比
性別	女	52	77.0%
	男	16	24.0%
身分	本籍國民	51	75.0%
	外籍人士	17	25.0%
年齡	36-40 歲	26	38.2%
	31-35 歲	21	30.9%
	41-45 歲	17	2.0%
	26-30 歲	2	2.9%
	46-50 歲	1	1.5%
	56-60 歲	1	1.5%
教育程度	大學	22	32.4%
	專科學校	19	27.9%
	高中	18	26.5%
	碩士	8	11.8%
	國中	1	1.5%
職業	家管	16	23.5%
	商	15	22.1%
	公教	12	17.6%
	服務業	11	16.2%
	工	8	11.8%
	自由業	3	4.4%
	無業，待業中	1	1.5%
	醫藥	1	1.5%
	其他	1	1.5%

背景變項 (續上頁)	組別	人數	百分比
子女數	1 位	22	32.4%
	2 位	41	60.3%
	3 位	4	5.9%
	4 位	1	1.5%

本研究回收的有效樣本中，得知服務實施之非使用者，家中孩童以低年級居多，58.2%的家長家中孩童年紀為低年級學童，勾選次數共計 39 次，其次為學齡前，44.8%的家長家中孩童年紀為學齡前，勾選次數共計 30 次。詳細分析如表 4-6-4。

表 4-6-4 得知服務實施之非使用者得孩童年紀分布情況表

項目	組別	反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
家中孩童數	學齡前	30	29.7%	44.8%
	低年級	39	38.6%	58.2%
	中年級	24	23.8%	35.8%
	高年級	8	7.9%	11.9%
總和		101	100%	150.7%

### (二) 得知服務實施的非使用者到館頻率

得知服務之非使用者的到館頻率主要「半個月 1 次」為主，共計 34 人，占全部樣本數的 50%，其次為「每週 1-2 次」，共計 16 人，占全部樣本數的 23.5%。詳細分析如表 4-6-5。

表 4-6-5 得知服務實施之非使用者到館頻率表

項目	組別	人數	百分比
到館頻率	半個月 1 次	34	50.0%
	每週 1-2 次	16	23.5%
	一個月 1 次	8	11.8%
	2-3 個月 1 次	5	7.4%
	4-5 個月 1 次	2	2.9%
	半年 1 次	3	4.4%
總和		68	100%

### (三) 非使用者不利用服務之原因

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務非使用者態度之研究問卷」問卷

第二部後半段填答者之答案，茲將得知借書得來速服務實施卻不利用服務的非使用者，對於不利用服務之因素分為「興趣因素」、「需要因素」、「時間因素」、「印象因素」、「限制因素」和「整體因素」等六個構面作分析，結果如表 4-6-6 所示：

表 4-6-6 非使用者不利用服務之各因素構面分析表

構面	各構面平均數	標準差
興趣因素	3.30	0.58
需要因素	3.61	0.60
時間因素	2.92	0.73
印象因素	2.38	0.71
限制因素	3.12	0.57
整體因素	3.07	0.46

從構面平均數來看，由表 4-6-6 可知得知借書得來速服務的非使用者(N=68)整體對借書得來速服務的態度平均數為 3.07，「興趣因素」、「需要因素」、「時間因素」、「印象因素」和「限制因素」五個構面的平均數依序為 3.3、3.61、2.92、2.38 及 3.12。其中「興趣因素」、「需要因素」和「限制因素」此三個構面平均數高於整體因素平均數 (M=3.07)，代表此三個因素主要是非使用者不利用服務的主要原因。

進一步將「興趣因素」、「需要因素」、「時間因素」、「印象因素」和「限制因素」五個構面的每題得分情況作分析，結果如表 4-6-7 所示。

表 4-6-7 非使用者對於借書得來速服務不使用因素之各構面之題項分析表

構面	題目內容	平均數	排名
興趣因素	3. 喜歡自己選書	4.28	1
	4. 孩子喜歡自己選書	4.15	2
	2. 此服務對於協助我選書助益不大	3.07	3
	7. 借書袋不吸引我	2.99	4
	1. 對這項服務沒有興趣	2.94	5
	5. 不覺得此服務對自己重要	2.88	6
	6. 不覺得此服務對孩子重要	2.82	7
需要因素	5. 除了利用這服務外，我可以用別的方式取得書籍	3.91	1
	3. 自己有特殊的需求	3.78	2
	4. 孩子有特殊的需求	3.76	3
	1. 自己沒有需要	3.49	4
	2. 認為孩子沒有需要	3.13	5

構面	題目內容 (續上頁)	平均數	排名
時間因素	1. 服務的開放時間不方便我去利用	2.97	1
	2. 借書袋的借閱期太短，書籍會來不及讀完	2.87	2
印象因素	2. 我不相信書袋中選的書	2.72	1
	1. 過去在圖書館，利用其他服務曾有過不好的經驗	2.37	2
	3. 館員的服務態度不好	2.06	3
限制因素	2. 不瞭解借書袋中所選入的資料	3.75	1
	1. 借書袋中選好的書會讓我選書有限制	3.64	2
	3. 借書袋中的書會不適合我的孩子讀	3.04	3
	4. 借書袋太多人碰過不衛生	2.84	4
	6. 借書袋中的書破損率很高	2.75	5
	5. 借書袋中的書太舊	2.70	6

就「興趣因素」構面探討，當中以「喜歡自己選書」(M=4.28)和「孩子喜歡自己選書」(M=4.15)此兩個題項平均數最高，且高於「興趣因素」構面(M=3.3)總平均數，代表非使用者就興趣因素評估自己不利用服務的原因，主要是因為自己及子女喜歡自己選書。

就「需要因素」構面探討，當中以「除了利用這服務外，我可以用別的方式取得書籍」(M=3.91)、「自己有特殊的需求」(M=3.78)和「孩子有特殊的需求」(M=3.76)此三個題項平均數最高，且高於「需要因素」構面(M=3.61)總平均數，代表非使用者就需要因素評估自己不利用服務的原因，主要是因為覺得除了利用服務外，還可以利用其它方式借得書籍，以及認為自己和子女對於書籍都有特別的需求。

就「時間因素」構面探討，當中以「服務的開放時間不方便我去利用」(M=2.97)此題項平均數最高，且高於「時間因素」構面(M=2.92)總平均數，代表非使用者就時間因素評估自己不利用服務的原因，主要是因為服務開放的時間不方便他們去使用。但借書得來速服務的開放時間和圖書館兒童室的開放時間是一樣的，所以非使用者對於服務在「時間因素」構面中的意見是針對圖書館兒童室的開放時間，而不是針對借書得來速服務的開放時間。

就「印象因素」構面探討，當中以「我不相信書袋中選的書」(M=2.72)此題項平均數最高，且高於「印象因素」構面(M=2.38)總平均數，代表非使用者就印象因素評估自己不利用服務的原因，主要是因為非使用者對於服務所選擇的讀物沒有信心。



就「限制因素」構面探討，當中以「不瞭解借書袋中所選入的資料」(M=3.75)、「借書袋中選好的書會讓我選書有限制」(M=3.64)和「借書袋中的書會不適合我的孩子讀」(M=3.04)此三個題項平均數最高，且高於「限制因素」構面(M=3.12)總平均數，代表非使用者就限制因素評估自己不利用服務的原因，主要是因為非使用者認為服務選書裝袋的方式，會讓他們不瞭解服務所選入之讀物內容且會讓他們選書有所限制，及讀物對於其子女會有不適讀的可能。

綜合比較五個構面中的各題項平均得分，高於整體因素平均數(M=3.07)的題項，包含「興趣因素」構面中的「喜歡自己選書」和「孩子喜歡自己選書」此兩個原因；「需要因素」構面中的「除了利用這服務外，我可以別的方式取得書籍」、「自己有特殊的需求」、「孩子有特殊的需求」、「自己沒有需要」和「認為孩子沒有需要」此五個原因；「限制因素」構面中的「不瞭解借書袋中所選入的資料」和「借書袋中選好的書會讓我選書有限制」此兩個原因，共計九項原因，在使用者就整體因素評估是非使用者認為不利用服務的主要原因。

#### (四) 不同個人背景變項之非使用者不利用服務之態度

以下主要探討不同背景變項的非使用者，對於不利用服務之興趣因素、需要因素、時間因素、印象因素、限制因素和整體因素六方面態度的差異。分別以獨立樣本t檢定分析不同性別、身分之非使用者，對不利用服務之興趣因素、需要因素、時間因素、印象因素、限制因素和整體因素六方面態度的差異；再以單因子變異數探討不同年齡、教育程度、職業、子女數與到館頻率之得知服務的非使用者，對不利用服務之興趣因素、需要因素、時間因素、印象因素、限制因素和整體因素六方面態度的差異情況，並用並用雪費法(Scheffe' Method)進行差異情況的事後比較。

##### 1. 不同性別之非使用者不利用服務態度之差異情況

就不利用服務因素之各構面來看，不同性別之非使用者在各構面中，其差異性檢定皆未無達顯著水準( $p < .05$ )，即表示男、女之間對不使用服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-6-8

表 4-6-8 不同性別之非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
興趣因素	男	16	3.24	0.70	-0.50	0.34
	女	52	3.32	0.55		
需要因素	男	16	3.51	0.73	-0.72	0.26
	女	52	3.64	0.55		
時間因素	男	16	2.88	0.79	-0.27	0.78
	女	52	2.93	0.71		

構面 (續上頁)	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
印象因素	男	16	2.44	0.61	0.64	0.32
	女	52	2.31	0.74		
限制因素	男	16	3.10	0.42	-0.12	0.20
	女	52	3.12	0.61		
整體因素	男	16	3.03	0.53	-0.24	0.38
	女	52	3.07	0.44		

## 2. 不同身分之得知服務的非使用者不利用服務態度之差異情況

就不利用服務因素之各構面來看，不同身分之非使用者在各構面中，其差異性檢定皆未無達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本籍國民及新移民族群之非使用者間對不使用服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-6-9。

表 4-6-9 不同身分之非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
興趣因素	本籍國民	51	3.34	0.60	0.78	0.40
	外籍人士	17	3.21	0.51		
需要因素	本籍國民	51	3.55	0.62	-1.31	0.31
	外籍人士	17	3.78	0.48		
時間因素	本籍國民	51	2.95	0.75	0.66	0.41
	外籍人士	17	2.81	0.66		
印象因素	本籍國民	51	2.31	0.69	-0.64	0.30
	外籍人士	17	2.44	0.79		
限制因素	本籍國民	51	3.12	0.55	0.12	0.42
	外籍人士	17	3.10	0.64		
整體因素	本籍國民	51	3.06	0.45	-0.08	0.81
	外籍人士	17	3.07	0.49		

## 3. 不同年齡之非使用者不利用服務態度之差異情況

依據非使用問卷填答之年齡狀況，將其分別為「20-25 歲」、「26-30 歲」、「31-35 歲」、「36-40 歲」、「41-45 歲」、「46-50 歲」、「51-55 歲」、「56-60 歲」、「61-65 歲」和「66-70 歲」十個年齡層，由於「20-25 歲」、「51-55 歲」、「61-65 歲」和「66-70 歲」此四個選項並無人勾選，所以不列入分析項目。「26-30 歲」、「46-50 歲」和「56-60 歲」此三個選項僅 2 人、1 人和 1 人勾選，樣本數過少，所以將「31-35 歲」此選項改為「31-35 歲以下」，勾選「26-30 歲」和「31-35 歲」者併入「31-35 歲以下」；「41-45 歲」改為「41-45 歲以上」，勾選「41-45 歲」、「46-50 歲」和「51-55 歲」者併入「41-45 歲以上」，故將「31-35 歲以下」、「36-40 歲」和「41-45 歲以上」此三個年齡層，進行不同年齡的非使用者對於不利用服務之態度差異比較。

就不利用服務因素之各構面來看，不同年齡層之非使用者在各構面中，其差異性檢定皆未無達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示不同年齡層之非使用者間對不使用服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-6-10。

表 4-6-10 不同年齡層之非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面		31-35 歲以下	36-40 歲	41-45 歲以上	F 值	p 值
興趣因素	人數	23	26	18	0.10	0.91
	平均數	3.35	3.27	3.29		
	標準差	0.74	0.43	0.58		
需要因素	人數	23	26	18	2.73	0.07
	平均數	3.83	3.49	3.47		
	標準差	0.68	0.40	0.67		
時間因素	人數	23	26	18	1.92	0.16
	平均數	2.87	3.12	2.69		
	標準差	0.89	0.67	0.49		
印象因素	人數	23	26	18	0.38	0.69
	平均數	2.43	2.26	2.33		
	標準差	0.92	0.61	0.56		
限制因素	人數	23	26	18	1.04	0.36
	平均數	3.16	3.00	3.24		
	標準差	0.72	0.47	0.47		
整體因素	人數	23	26	18	0.42	0.66
	平均數	3.13	3.03	3.01		
	標準差	0.61	0.37	0.35		

#### 4. 不同教育程度之非使用者不利用服務態度之差異情況

依據非使用者問卷填答之教育程度狀況，將其分別為「國小」、「國中」、「高中」、「專科學校」、「大學」、「碩士」、「博士」七個教育程度，由於「國小」和「博士」此選項並無人勾選，所以不列入分析項目中。「國中」此選項僅一人勾選，樣本數過少，所以將所以將「高中」此教育程度更改為「高中以下」，勾選「高中」和「國中」此選項的非使用者併入「高中以下」。故將「高中以下」、「專科學校」、「大學」和「碩士」此五個教育程度，進行不同教育程度的家長對於不利用服務之態度差異比較。

就不利用服務因素之各構面來看，不同教育程度之非使用者在各構面中，其差異性檢定皆未無達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示不同教育程度之非使用者間對不使用服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-6-11。

表 4-6-11 不同教育程度之非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面		高中以下	專科學校	大學	碩士	F 值	p 值
興趣因素	人數	19	19	22	8	1.18	0.32
	平均數	3.43	3.35	3.33	2.95		
	標準差	0.57	0.68	0.39	0.72		
需要因素	人數	16.00	19.00	22.00	8.00	1.35	0.27
	平均數	3.71	3.68	3.41	3.83		
	標準差	0.55	0.50	0.59	0.83		
時間因素	人數	19	19	22	8	2.17	0.10
	平均數	3.09	3.05	2.86	2.38		
	標準差	0.62	0.90	0.69	0.35		
印象因素	人數	19	19	22	8	2.18	0.10
	平均數	2.51	2.49	2.30	1.79		
	標準差	0.89	0.77	0.49	0.40		
限制因素	人數	19	19	22	8	2.44	0.07
	平均數	3.20	3.26	3.15	2.65		
	標準差	0.62	0.52	0.42	0.68		
整體因素	人數	19	19	22	8	2.29	0.09
	平均數	3.20	3.17	3.01	2.72		
	標準差	0.48	0.57	0.31	0.29		

#### 5. 不同職業之非使用者不利用服務態度之差異情況

依據家長問卷填答之工作狀況，將其分別為「醫藥」、「軍警」、「公教」、「工」、「商」、「家管」、「自由業」、「服務業」、「無業，以退休」、「無業，待業中」和「其它」等 11 個職業別，由於「軍警」「無業，以退休」和此兩個選項並無人勾選，所以不列入分析項目。「醫藥」、「自由業」和「無業，待業中」，此三個選項僅 1 人、3 人和 1 人勾選，樣本數過少，所以將勾選「醫藥」、「自由業」和「無業，待業中」此三個職業別的家長併入為「其他」。故將「公教」、「工」、「商」、「家管」、「服務業」和「其它」此六個職業別，進行不同職業的非使用者對於不利用服務之態度差異比較。

就不利用服務因素之各構面來看，不同職業之非使用者在各構面中，其差異性檢定皆未無達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示不同職業之非使用者間對不使用服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-6-12。

表 4-6-12 不同職業之非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面		公教	工	商	家管	服務業	其他	F 值	p 值
興趣因素	人數	12	8	15	16	11	5	0.29	0.92
	平均數	3.36	3.25	3.40	3.30	3.30	3.07		
	標準差	0.42	0.74	0.72	0.44	0.53	0.83		
需要因素	人數	12	8	15	16	11	5	1.00	0.43
	平均數	3.68	3.73	3.57	3.59	3.30	3.93		
	標準差	0.42	0.68	0.68	0.47	0.46	0.96		
時間因素	人數	12	8	15	16	11	5	0.74	0.60
	平均數	2.83	2.88	3.23	2.83	2.82	2.75		
	標準差	0.69	0.95	0.84	0.49	0.56	0.99		
印象因素	人數	12	8	15	16	11	5	0.60	0.70
	平均數	2.11	2.58	2.49	2.27	2.27	2.39		
	標準差	0.33	1.07	0.70	0.66	0.63	1.08		
限制因素	人數	12	8	15	16	11	5	0.66	0.65
	平均數	3.18	2.96	3.29	3.09	3.12	2.86		
	標準差	0.49	0.79	0.41	0.54	0.51	0.92		
整體因素	人數	12	8	15	16	11	5	0.39	0.85
	平均數	3.03	3.08	3.20	3.01	2.97	3.00		
	標準差	0.31	0.69	0.47	0.38	0.38	0.72		

#### 6. 不同子女數別之非使用者不利用服務態度之差異情況

依據非使用者問卷填答之家中孩童數，將其分別為「1位」、「2位」、「3位」、「4位」、「5位」和「其它」、等六個子女數別，由於「5位」和「其它」此兩個選項並無人勾選，所以不列入分析項目。「4位」此選項僅一人勾選，樣本數過少，所以將「3位」子女數選項改為「3位以上」，勾選「3位」和「4位」子女數者併入「3位以上」，故將「1位」、「2位」和「3位以上」三個子女數別，進行不同子女數別的非使用者對於不利用服務之態度差異比較。

就不利用服務因素之各構面來看，不同子女數別之非使用者在各構面中，其差異性檢定皆未無達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示不同子女數別之非使用者間對不使用服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-6-13。

表 4-6-13 不同子女數別之非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面		1 位	2 位	3 位以上	F 值	p 值
興趣因素	人數	22	41	5	2.31	0.11
	平均數	3.09	3.41	3.37		
	標準差	0.52	0.59	0.64		
需要因素	人數	22.00	39.00	5.00	0.71	0.50
	平均數	3.48	3.67	3.68		
	標準差	0.82	0.43	0.61		
時間因素	人數	22	41	5	2.28	0.11
	平均數	2.66	3.06	2.90		
	標準差	0.61	0.73	1.02		
印象因素	人數	22	41	5	0.73	0.49
	平均數	2.21	2.38	2.60		
	標準差	0.62	0.71	1.09		
限制因素	人數	22	41	5	2.28	0.11
	平均數	2.92	3.20	3.33		
	標準差	0.63	0.49	0.75		
整體因素	人數	22	41	5	2.87	0.06
	平均數	2.87	3.15	3.18		
	標準差	0.36	0.45	0.75		

#### 7. 不同到館頻率之非使用者不利用服務態度之差異情況

依據非使用者問卷填答之到館頻率，將其分別為「每週 3-6 次」、「每週 1-2 次」、「半個月 1 次」、「一個月 1 次」、「2-3 個月 1 次」、「4-5 個月 1 次」、「半年 1 次」和「半年以上 1 次」等八個使用頻率，由於「每週 3-6 次」和「半年以上 1 次」此兩個選項並無勾選，所以不列入分析項目。「4-5 個月 1 次」和「半年 1 次」此兩個選項僅兩人和三人勾選，樣本數過少，所以將「2-3 個月 1 次」改為「2-3 個月以上 1 次」，勾選「2-3 個月 1 次」、「4-5 個月 1 次」和「半年 1 次」者併入「2-3 個月以上 1 次」。故將「每週 1-2 次」、「半個月 1 次」、「一個月 1 次」和「2-3 個月以上 1 次」等四個使用頻率，進行不同到館頻率之非使用者對於不利用服務之態度差異比較。

就不利用服務因素之各構面來看，不同到館頻率之非使用者在各構面中，其差異性檢定皆未達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示不同到館頻率之非使用者間對不使用服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-6-14。

表 4-6-14 不同到館頻率之非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面		每週 1-2 次	半個月 1 次	一個月 1 次	2-3 個月以上 1 次	F 值	p 值
興趣因素	人數	16	34	8	10	1.37	0.26
	平均數	3.50	3.26	3.41	3.05		
	標準差	0.77	0.52	0.39	0.50		
需要因素	人數	16	34	8	10	0.95	0.42
	平均數	3.64	3.68	3.55	3.31		
	標準差	0.62	0.58	0.62	0.62		
時間因素	人數	16	34	8	10	2.60	0.06
	平均數	3.31	2.87	2.63	2.67		
	標準差	0.73	0.72	0.58	0.66		
印象因素	人數	16	34	8	10	2.09	0.11
	平均數	2.71	2.25	2.21	2.11		
	標準差	0.85	0.66	0.40	0.71		
限制因素	人數	16	34	8	10	2.29	0.09
	平均數	3.43	3.04	3.06	2.93		
	標準差	0.46	0.62	0.44	0.49		
整體因素	人數	16	34	8	10	3.18	0.05
	平均數	3.34	3.02	2.97	2.81		
	標準差	0.55	0.42	0.36	0.33		

#### (五) 非使用者對於借書得來速的建議與意見

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務非使用者態度之研究問卷」中，非使用者填寫「對於此項服務您有什麼建議或覺得需要改進之處？」此開放式題項中，非使用者對於借書得來速服務的意見多為表示因不瞭解書袋當中的書籍所以不使用，顯示館方的選書能力未得到非使用者的信任，其次建議為館方可多加強書袋的設計美觀，其他意見還包含加強宣導介紹、延長借書時間和增加新書冊數等。非使用者的填答意見如下：「雖然是方便，但會考慮選擇中的書，小孩是否都喜歡閱讀。」、「書袋統一製作精美些，可能會增加使用率。」、「多推廣讓更多人知道。」、「不知道書袋中的書適不適合孩子需求。」、「注意袋子美觀與清潔。」、「指示不明、介紹不加。」

### 第七節 新移民族群非使用者對此服務之態度

本節首先針對回收的「台中市文化局圖書館借書得來速服務新移民族群非使用者態度之研究問卷」，進行個人背景變項的統計分析。根據兩份問卷的第一部分「基本資料」包含性別、身分、年齡、教育程度、職業、家中孩童數與家中孩童年級，共計七個題項之統計資料。之後瞭解新移民族群非使用者到館頻率與得

知服務情況，最後探討服務不同個人背景變項的新移民族群非使用者在興趣因素、需要因素、時間因素、印象因素、限制因素和整體因素等六方面的差異情況。

#### 一、新移民族群非使用者之基本資料分析

根據問卷填答得知服務實施之 17 位新移民族群非使用者，以下就得知服務之新移民族群非使用者的基本資料包含性別、身分、年齡、教育程度、職業、家中孩童數與家中孩童年級，共計七個題項之統計資料分析如下。

得知借書得來速服務之新移民族群非使用者，性別以女性為主，共計 15 人，占全部樣本數的 88.2%；年齡以 31-35 歲者最多，共計 7 人，占全部樣本數的 41.2%；教育程度以高中者最多，共計 9 人，占全部樣本數的 52.9%；職業多以家管為主，共計 8 人，占全部樣本數的 47.1%；家中孩童數以兩人居多，共計 4 人，占全部樣本數的 64.7%。詳細分析如表 4-7-1。

表 4-7-1 新移民族群非使用者基本資料分布情況表

背景變項	組別	人數	百分比
性別	女	15	88.2%
	男	2	11.8%
年齡	31-35 歲	7	41.2%
	36-40 歲	4	23.5%
	41-45 歲	4	23.5%
	26-30 歲	2	11.8%
教育程度	高中	9	52.9%
	專科學校	5	29.4%
	大學	2	11.8%
	國小	1	5.9%
職業	家管	8	47.1%
	工	4	23.5%
	服務業	3	17.6%
	商	2	11.8%
子女數	2 位	11	64.7%
	1 位	4	23.5%
	3 位	2	11.8%



本研究回收的有效樣本，得知服務之新移民族群非使用者，家中孩童以低年級居多，87.5%的家長家中孩童年紀為低年級，勾選次數14次，其次為中年級，56.3%的家長家中孩童年紀為中年級，勾選次數9次。詳細分析如表4-7-2。

表 4-7-2 新移民族群非使用者的孩童年紀分布情況表

項目	組別	反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
家中孩童年紀	低年級	14	48.3%	87.5%
	學齡前	6	20.7%	37.5%
	中年級	9	31.0%	56.3%
總和		29	100%	181.3%

## 二、新移民族群非使用者到館頻率

得知服務之新移民族群非使用者的到館頻率主要「半個月一次」為主，共計13人，占全部樣本數的76.5%，詳細分析如表4-7-3。

表 4-7-3 新移民族群非使用者到館頻率分布情況表

項目	組別	人數	百分比
到館頻率	半個月1次	13	76.5%
	每週1-2次	2	11.8%
	半年1次	2	11.8%
總和		17	100%

## 三、新移民族群非使用者不利用服務之因素

根據「台中市文化局圖書館借書得來速服務非使用者態度之研究問卷」問卷第二部後半段填答者之答案，茲將得知借書得來速服務實施卻不利用服務新移民族群非使用者，對於不利用借書得來速服務之因素分為「興趣因素」、「需要因素」、「時間因素」、「印象因素」、「限制因素」和「整體因素」等六個構面作分析，結果如表4-7-4所示：

表 4-7-4 新移民族群非使用者不利用服務之各因素構面分析表

構面	各構面平均數	標準差
興趣因素	3.22	0.50
需要因素	3.79	0.47
時間因素	2.82	0.64
印象因素	2.47	0.77
限制因素	3.12	0.63
整體因素	3.08	0.48

從構面平均數來看，由表 4-7-4 可知得知借書得來速服務的非使用者(N=17)對借書得來速服務的態度平均數為 3.08。「興趣因素」、「需要因素」、「時間因素」、「印象因素」和「限制因素」五個構面的平均數依序為 3.22、3.79、2.82、2.47 及 3.12。其中「興趣因素」、「需要因素」和「限制因素」此三個構面平均數高於整體因素平均數(M=3.07)，代表此三個因素是非使用者不利用服務的主要原因。

進一步將「興趣因素」、「需要因素」、「時間因素」、「印象因素」和「限制因素」五個構面的每題得分情況作分析，結果如表 4-7-5 所示。

表 4-7-5 新移民族群非使用者對於借書得來速服務不使用因素之各構面之題項分析表

構面	題目內容	平均數	排名
興趣因素	3. 喜歡自己選書	4.59	1
	4. 孩子喜歡自己選書	4.47	2
	7. 借書袋不吸引我	2.94	3
	2. 此服務對於協助我選書助益不大	2.82	4
	5. 不覺得此服務對自己重要	2.71	5
	6. 不覺得此服務對孩子重要	2.65	6
	1. 對這項服務沒有興趣	2.35	7
需要因素	3. 自己有特殊的需求	4.06	1
	4. 孩子有特殊的需求	4.06	2
	5. 除了利用這服務外，我可以用別的方式取得書籍	3.94	3
	1. 自己沒有需要	3.65	4
	2. 認為孩子沒有需要	3.24	5
時間因素	1. 服務的開放時間不方便我去利用	2.82	1
	2. 借書袋的借閱期太短，書籍會來不及讀完	2.82	2
印象因素	2. 我不相信書袋中選的書	2.71	1
	1. 過去在圖書館，利用其他服務曾有過不好的經驗	2.47	2
	3. 館員的服務態度不好	2.24	3

構面	題目內容 (續上頁)	平均數	排名
限制因素	1. 借書袋中選好的書會讓我選書有限制	4.06	1
	2. 不瞭解借書袋中所選入的資料	4.06	2
	3. 借書袋中的書會不適合我的孩子讀	3.29	3
	4. 借書袋太多人碰過不衛生	2.47	4
	6. 借書袋中的書破損率很高	2.47	5
	5. 借書袋中的書太舊	2.35	6

就「興趣因素」構面探討，當中以「喜歡自己選書」(M=4.59)和「孩子喜歡自己選書」(M=4.47)此兩個題項平均數最高，且高於「興趣因素」構面(M=3.22)總平均數，代表新移民族群非使用者就興趣因素評估自己不利用服務的原因，主要是因為自己及子女喜歡自己選書。

就「需要因素」構面探討，以「自己有特殊的需求」(M=4.06)、「孩子有特殊的需求」(M=4.06)和「除了利用這服務外，我可以用別的方式取得書籍」(M=3.94)此三個題項平均數最高，且高於「需要因素」構面(M=3.79)總平均數，代表新移民族群非使用者就需要因素評估自己不利用服務的原因，主要是因為認為自己和子女對於書籍都有特別的需求，此外除了利用服務外，還可以利用其他方式借得書籍。

就「時間因素」構面探討，兩個題項的平均數(M=2.82)都恰好等於「時間因素」構面(M=2.82)的平均數，代表新移民族群就時間因素評估自己不利用服務的原因，此兩個原因不是新移民族群非使用者不利用服務的主要原因。

就「印象因素」構面探討，當中以「我不相信書袋中選的書」(M=2.71)此題項平均數最高，且高於「印象因素」構面(M=2.47)總平均數，代表新移民族群非使用者就印象因素評估自己不利用服務的原因，主要是因為新移民族群非使用者對於服務所選擇的讀物沒有信心。

就「限制因素」構面探討，當中以「借書袋中選好的書會讓我選書有限制」(M=4.06)、「不瞭解借書袋中所選入的資料」(M=4.06)和「借書袋中的書會不適合我的孩子讀」(M=3.29)此三個題項平均數最高，且高於「限制因素」構面(M=3.12)總平均數，其中「借書袋中選好的書會讓我選書有限制」和「不瞭解借書袋中所選入的資料」此兩個題項平均數皆高於4分以上，顯示代表新移民非使用者就限制因素評估自己不利用服務的原因，主要是因為認為服務選書裝袋的方式，會讓他們不瞭解服務所選入之讀物內容且會讓他們選書有所限制，其次考量為覺得讀物有可能是他們子女不適讀的。

綜合比較五個構面中的各題項平均得分，高於整體因素平均數（M=3.08）的題項，包含「興趣因素」構面中的「喜歡自己選書」和「孩子喜歡自己選書」此兩個原因；「需要因素」構面中的「自己有特殊的需求」、「孩子有特殊的需求」、「除了利用這服務外，我可以別的方式取得書籍」、「自己沒有需要」和「認為孩子沒有需要」此五個原因；「限制因素」構面中的「借書袋中選好的書會讓我選書有限制」、「不瞭解借書袋中所選入的資料」和「借書袋中的書會不適合我的孩子讀」此三個原因，共計十項原因，是新移民族群非使用者就整體因素評估，不利用服務的主要原因。此結果顯示新移民族群非使用者與一般非使用者不利用服務之原因看法相同。而當中以「限制因素」構面中的「借書袋中選好的書會讓我選書有限制」和「不瞭解借書袋中所選入的資料」此兩個題項平均數皆高於4分以上，顯示此兩個原因是新移民族群非使用者不利用服務的最大主因。

#### 四、不同個人背景變項之新移民族群非使用者不利用服務之因素

以下主要探討不同背景變項的新移民族群非使用者，對於不利用服務之興趣因素、需要因素、時間因素、印象因素、限制因素和整體因素六方面態度的差異。分別以不同性別、教育程度、職業、子女數、和到館頻率之新移民族群非使用者，分析對不利用服務之興趣因素、需要因素、時間因素、印象因素、限制因素和整體因素六方面態度的差異。

##### (一) 不同性別之新移民族群非使用者不利用服務因素之差異情況

由於在新移民族群的家長在填答性別選項時，顯示填答比例懸殊甚大，無法進行差異比較，故僅進行敘述統計。在「興趣因素」構面中，男性新移民族群非使用者不使用的態度高於女性移民族群非使用者；在「需要因素」構面中，女性新移民族群非使用者不使用的態度高於男性移民族群非使用者；在「時間因素」構面中，女性新移民族群非使用者不使用的態度高於男性移民族群非使用者；在「印象因素」構面中，女性新移民族群非使用者不使用的態度高於男性移民族群非使用者；在「限制因素」構面中，女性新移民族群非使用者不使用的態度高於男性移民族群非使用者，整體而言，女性新移民族群非使用者不利用服務之態度高於男性新移民族群非使用者。詳細分析如表 4-7-6。

表 4-7-6 不同性別之新移民族群非使用者不利用服務因素之差異情況表

構面	性別	人數	平均數	標準差
興趣因素	男	2	3.21	0.71
	女	15	3.22	0.50
需要因素	男	2	3.50	0.42
	女	15	3.83	0.48

構面 (續上頁)	性別	人數	平均數	標準差
時間因素	男	2	2.25	0.35
	女	15	2.90	0.63
印象因素	男	2	2.00	0.00
	女	15	2.53	0.80
限制因素	男	2	2.67	0.24
	女	15	3.18	0.64
整體因素	男	2	2.73	0.34
	女	15	3.13	0.49

## (二) 不同年齡之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況

依據新移民族群非使用問卷填答之年齡狀況，將其分別為「20-25歲」、「26-30歲」、「31-35歲」、「36-40歲」、「41-45歲」、「46-50歲」、「51-55歲」、「56-60歲」、「61-65歲」和「66-70歲」十個年齡層，由於「20-25歲」、「46-50歲」、「51-55歲」、「56-60歲」、「61-65歲」和「66-70歲」此六個選項並無人勾選，所以不列入分析項目。「26-30歲」、「36-40歲」和「41-45歲」此三個選項僅2人、4人和4人勾選，樣本數過少，所以將「31-35歲」此選項改為「31-35歲以下」，勾選「26-30歲」和「31-35歲」選項者併入「31-35歲以下」、「36-40歲」改為「36-40歲以上」，勾選「36-40歲」和「41-45歲」者併入「36-40歲以上」。故將「31-35歲以下」和「36-40歲以上」此兩個年齡層，進行不同年齡的新移民族群非使用者對於不利用服務之態度差異比較。

就不利用服務因素之各構面來看，不同年齡層之新移民族群非使用者在各構面中，其差異性檢定皆未無達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示不同年齡之新移民族群非使用者間，對不使用服務態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-7-7。

表 4-7-7 不同年齡之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面	年齡	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
興趣因素	31-35 歲以下	9	3.19	0.64	-0.24	0.06
	36-40 歲以上	8	3.25	0.31		
需要因素	31-35 歲以下	9	3.80	0.61	0.11	0.16
	36-40 歲以上	8	3.78	0.29		
時間因素	31-35 歲以下	9	2.83	0.83	0.07	0.09
	36-40 歲以上	8	2.81	0.37		
印象因素	31-35 歲以下	9	2.30	0.96	-0.98	0.09
	36-40 歲以上	8	2.67	0.47		

構面(續上頁)	年齡	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
限制因素	31-35 歲以下	9	2.93	0.74	-1.38	0.14
	36-40 歲以上	8	3.33	0.41		
整體因素	31-35 歲以下	9	3.01	0.61	-0.66	0.17
	36-40 歲以上	8	3.17	0.31		

### (三) 不同教育程度之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況

依據新移民族群非使用者問卷填答之教育程度狀況，將其分別為「國小」、「國中」、「高中」、「專科學校」、「大學」、「碩士」、「博士」七個教育程度，由於「國中」、「碩士」和「博士」此選項並無人勾選，所以不列入分析項目。「國小」和「大學」此兩個選項僅一人和兩人勾選，樣本數過少，所以將「高中」此選項改為「高中以下」，勾選「國小」和「高中」者併入「高中以下」中；「專科學校」此選項改為「專科學校以上」，勾選「大學」和「專科學校」者併入「專科學校以上」。故將「高中以下」和「專科學校以上」此兩個教育程度，進行不同教育程度的新移民族群非使用者對於不利用服務之態度差異比較。

就不利用服務因素之各構面來看，不同教育程度之新移民族群非使用者在各構面中，其差異性檢定皆未無達顯著水準 ( $p < .05$ )，表示不同教育程度之新移民族群非使用者，對不使用服務態度並無顯著差異存在。詳細分析如表 4-7-8。

表 4-7-8 不同教育程度之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面	教育程度	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
興趣因素	高中以下	10	3.21	0.59	-0.04	0.32
	專科學校以上	7	3.22	0.37		
需要因素	高中以下	10	3.86	0.54	0.74	0.67
	專科學校以上	7	3.69	0.36		
時間因素	高中以下	10	2.90	0.70	0.58	0.89
	專科學校以上	7	2.71	0.57		
印象因素	高中以下	10	2.63	0.87	1.04	0.24
	專科學校以上	7	2.24	0.60		
限制因素	高中以下	10	3.20	0.76	0.64	0.27
	專科學校以上	7	3.00	0.38		
整體因素	高中以下	10	3.16	0.57	0.78	0.27
	專科學校以上	7	2.97	0.34		

#### (四) 不同職業之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況

依據新移民族群非使用問卷填答之工作狀況，將其分別為「醫藥」、「軍警」、「公教」、「工」、「商」、「家管」、「自由業」、「服務業」、「無業，以退休」、「無業，待業中」和「其它」等 11 個職業別，由於「醫藥」、「軍警」、「公教」、「自由業」、「無業，以退休」、「無業，待業中」和「其它」此七個選項並無人勾選，所以不列入分析項目。「工」、「商」和「服務業」此三個選項僅 4 人、2 人和 3 人勾選，樣本數過少，所以新增一個「非家管」職業別，將勾選「工」、「商」和「服務業」者併入「非家管」中。故將「家管」和「非家管」此兩個職業別，進行，進行不同職業的新移民族群非使用者對於不利用服務之態度差異比較。

就不利用服務因素之各構面來看，不同職業之新移民族群非使用者在各構面中，其差異性檢定皆未無達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示不同職業之新移民族群非使用者間，對不使用服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-7-9。

表 4-7-9 不同職業之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面	職業	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
興趣因素	家管	8	3.30	0.32	0.65	0.05
	非家管	9	3.14	0.63		
需要因素	家管	8	3.83	0.29	0.29	0.13
	非家管	9	3.76	0.61		
時間因素	家管	8	2.88	0.44	0.31	0.21
	非家管	9	2.78	0.79		
印象因素	家管	8	2.50	0.71	0.14	0.83
	非家管	9	2.44	0.87		
限制因素	家管	8	3.27	0.40	0.95	0.07
	非家管	9	2.98	0.77		
整體因素	家管	8	3.15	0.33	0.56	0.20
	非家管	9	3.02	0.60		

#### (五) 不同子女數之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況

由於在新移民族群的非使用在填答子女數選項時，顯示填答比例懸殊甚大，無法進行差異比較，故僅進行敘述統計。在「興趣因素」構面，有三位子女的新移民族群非使用者不使用的態度最高；在「需要因素」構面，有一位子女的新移民族群非使用者不使用的態度最高；在「時間因素」、「印象因素」和「限制因素」三個構面，有三位子女的新移民族群非使用者不使用的態度最高；整體而言，有三位子女的新移民族群非使用者不使用的態度最高。詳細分析如表 4-7-10。

表 4-7-10 不同子女數之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面		1 位	2 位	3 位
興趣因素	人數	4	11	2
	平均數	3.00	3.26	3.43
	標準差	0.53	0.37	1.21
需要因素	人數	4	11	2
	平均數	3.90	3.78	3.60
	標準差	0.77	0.36	0.57
時間因素	人數	4	11	2
	平均數	2.38	2.91	3.25
	標準差	0.48	0.38	1.77
印象因素	人數	4	11	2
	平均數	2.17	2.48	3.00
	標準差	0.58	0.64	1.89
限制因素	人數	4	11	2
	平均數	3.00	3.08	3.58
	標準差	0.86	0.43	1.30
整體因素	人數	4	11	2
	平均數	2.89	3.10	3.37
	標準差	0.38	0.34	1.35

(六) 不同到館頻率之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況

由於在新移民族群非使用在填答到館頻率選項時，顯示填答比例懸殊甚大，無法進行差異比較，故僅進行敘述統計。在「興趣因素」、「需要因素」和「時間因素」三個構面中，「半年一次」到館頻率新移民族群非使用者不使用的態度最高；在「印象因素」構面，「半個月 1 次」到館頻率新移民族群非使用者不使用的態度最高；在「限制因素」構面，「每週 1-2 次」到館頻率新移民族群非使用者不使用的態度最高；整體而言，「半年一次」到館頻率新移民族群非使用者不使用的態度最高。詳細分析如表 4-7-11。



表 4-7-11 不同到館頻率之新移民族群非使用者不利用服務態度之差異情況表

構面		每週 1-2 次	半個月 1 次	半年 1 次
興趣因素	人數	2	13	2
	平均數	3.07	3.21	3.43
	標準差	0.10	0.56	0.00
需要因素	人數	2.00	13.00	2.00
	平均數	3.40	3.82	4.00
	標準差	0.28	0.51	0.00
時間因素	人數	2	13	2
	平均數	2.50	2.81	3.25
	標準差	0.71	0.66	0.35
印象因素	人數	2	13	2
	平均數	2.50	2.51	2.17
	標準差	0.71	0.79	1.18
限制因素	人數	2	13	2
	平均數	3.33	3.09	3.08
	標準差	0.94	0.65	0.35
整體因素	人數	2	13	2
	平均數	2.96	3.09	3.19
	標準差	0.55	0.53	0.24

## 第八節 使用者與非使用者對此服務之態度差異比較

本節欲瞭解借書得來速服務使用者對此服務的態度與非使用不利用服務之原因之差異比較。以「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」中使用者對服務的態度與「台中市文化局圖書館借書得來速服務非使用者態度之研究問卷」中得知服務實施而未利用之非使用者，不利用服務的原因之各題項，進行兩份問卷中可對應之題項的態度差異比較分析與探討。

### 一、借書得來速服務的使用者對服務態度與非使用者不利用服務之原因之比較

「台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷」中使用者對於服務的態度與「台中市文化局圖書館借書得來速服務非使用者態度之研究問卷」中非使用者不利用服務之原因中之各題項，兩份問卷中可對應之題項如表 4-8-1 所示。以下就服務開放時間、借閱期限與館員服務態度，三個方面進行差異比較分析與探討。

表 4-8-1 使用者對服務的態度與非使用者不利用服務之原因可對應之題項表

使用者問卷：使用者對服務的態度之各題項	非使用者問卷：非使用者不利用服務之原因
服務開放的時間方便我去利用此服務	服務的開放時間不方便我去利用
借書袋的借閱期限	借書袋的借閱期太短，書籍會來不及讀完
館員的提供此項服務的態度	館員的服務態度不好

### (一) 借書得來速服務開放時間

借書得來速服務的使用者對於服務的開放時間之態度與非使用者因服務開放不便而不利用服務之原因，兩者之間並未達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示使用者與非使用者對於服務的開放時間之態度並沒有顯著差異存在。詳細分析如表 4-8-2。

表 4-8-2 使用者與非使用者對於服務開放時間之態度差異比較表

題項	組別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
開放時間	使用者	205	4.40	3.57	1.76	0.08
	非使用者	67	3.63	0.60		

### (二) 借書得來速服務借書袋借閱期限

借書得來速服務的使用者對於服務的借閱期限之態度與非使用者因服務借閱期限不足而不利用服務之原因，兩者間比較達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示使用者與非使用者對於服務在「借閱期限」上有顯著的差異存在，而使用者 ( $M=4.05$ ) 對於借閱期限的滿意度高於非使用者 ( $M=3.70$ )。詳細分析如表 4-8-3。

表 4-8-3 使用者與非使用者對於服務借閱期限之態度差異比較表

題項	組別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
借閱期限	使用者	205	4.05	0.65	3.84	0.00**
	非使用者	67	3.70	0.60		

\*\* $p < .01$

### (三) 借書得來速服務館員服務態度

借書得來速服務的使用者對於館員提供此服務的態度與非使用者因館員的服務態度不佳而不利用服務之原因，兩者間比較達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示使用者與非使用者對於服務在「館員服務態度」上有顯著的差異存在，而使用者 ( $M=4.32$ ) 對於館員服務態度的滿意度高於非使用者 ( $M=4.06$ )。詳細分析如表 4-8-4。

表 4-8-4 使用者與非使用者對於館員服務態度之態度差異比較表

題項	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
館員服務態度	使用者	205	4.32	0.57	2.80	0.01*
	非使用者	67	4.06	0.69		

\* $p < .05$

## 第九節 綜合討論

本節綜合歸納第四章前面八節所述，首先討論使用者與新移民族群對於借書得來速服務之態度差異比較，接著分析家長與兒童對此服務之態度差異比較，進一步探討使用者與新移民族群使用者對於圖書館選書裝袋之態度差異比較，接著討論家長與兒童對於借書得來速對於圖書館選書裝袋之態度差異比較，最後探討本國籍非使用者與新移民族群非使用者對於借書得來速服務之態度差異比較。

### 一、本國籍使用者與新移民族群使用者對於借書得來速服務之態度差異比較

本國籍使用者整體對借書得來速服務的態度平均數為 4.05，在「圖書館服務」、「借還服務」和「服務說明及指引」三個構面的平均數依序為 4.31、3.99 及 3.9。而新移民族群使用者整體對借書得來速服務的態度平均數為 3.84，在「圖書館服務」、「借還服務」和「服務說明及指引」三個構面的平均數依序為 4.3、3.91 及 3.26。

進一步以 t 檢定分析兩者在各構面中之態度差異比較，兩者僅在「服務說明及指引」構面上差異達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本籍國民和新移民族群在「服務說明及指引」上有顯著的差異存在，且本國籍使用者在「服務說明及指引」構面的態度是優於新移民族群使用者。經研究者實地走訪台中市文化局總館及各分館後發現，圖書館在館內對於借書得來速服務的說明指引皆是以中文標示，故研究者推測由於服務的說明指引缺乏外文指示，故新移民族群對於服務在說明及指引上的滿意度會低於本國籍使用者。詳細分析如表 4-9-1。

表 4-9-1 本國籍使用者與新移民族群使用者對於借書得來速服務之態度差異比較表

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
圖書館服務	本籍國民	171	4.31	1.44	0.03	0.97
	新移民族群	34	4.30	0.45		
借還服務	本籍國民	171	3.99	0.61	0.66	0.51
	新移民族群	34	3.91	0.51		
服務說明及指引	本籍國民	171	3.90	0.78	3.13	0.00**
	新移民族群	34	3.26	1.13		
整體服務態度	本籍國民	171	4.05	0.69	1.66	0.10
	新移民族群	34	3.84	0.57		

\*\* $p < .01$

再進一步以單因子變異數檢定分析不同個人背景變項之本國籍使用者與新移民族群使用者對此服務之態度後發現，不同年齡和教育程度的本國籍使用者與新移民族群使用者皆對借書得來速服務的態度有顯著差異，且均呈現呈現年紀越輕和教育程度越高的使用者對於該服務的滿意度越高的傾向。

對於不同年齡之本國籍使用者與新移民族群使用者之態度顯著差異情況，研究者推測由於年紀越輕的家長對於創新服務的接受度會比年紀大的家長來得高，所以年紀越輕的家長對於服務的滿意度就會更高。

對於不同教育程度之本國籍使用者與新移民族群使用者之態度顯著差異情況，由於借書得來速服務的主要服務對象之一為繁忙父母，而教育程度越高的家長，工作情況可能會更忙碌，所以教育程度越高的家長對於這個特別針對繁忙父母所設計之服務的接受度會更高。

## 二、家長與兒童對於借書得來速服務之態度差異比較

經由對於家長使用者的問卷調查中發現，家長在整體服務態度及各構面的平均數皆在 3 分以上，顯示家長使用者對此服務普遍持良好且正向的態度。進一步依各構面進行詳述分析時，家長則認為服務在書袋中的所選入的書籍數量、逾期的通知與處理方式、館內服務區的標示與指示和圖書館網站對於此服務的說明，這四個方面是服務可再加強之處。

經由對於兒童的訪談調查後發現，兒童則認為服務在袋中所選入的書籍冊數量和館內對此服務的指示說明，這兩方面是服務稍嫌不足之處，兩者相比較之下發現兒童與家長均認為服務在袋中的冊數量提供與服務在館內的指示說明是服務仍需加強的部份。

但台中市文化局圖書館的借閱政策規定是，一張借閱證的借書額度為六本，借書得來速服務一袋書袋借出剛好是一張借閱證的借書額度，所以館方增加服務的冊數量執行上，是有困難的；而服務逾期的通知方式與處理方式，也皆是依據圖書館的借還政策。故家長與兒童對於服務在借還服務上的意見可視為對圖書館的借還政策，而不是針對借書得來速服務。

### 三、本國籍使用者與新移民族群使用者對於圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度差異比較

比較本國籍使用者與新移民族群使用者為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異情況之態度後發現，本國籍家長在「內容面向」、「插圖面向」和「版型面向」此三個面向的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )，新移民族群家長則在「內容面向」、「封面面向」和「插圖面向」此三個面向的差異均達顯著水準 ( $p < .05$ )。兩者在僅「內容面向」和「插圖面向」此兩個面向中的意見相同，顯示兩者對於圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度不盡相同。詳細分析如表 4-9-2。

表 4-9-2 本國籍與新移民族群使用者對於圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度差異比較表

面向	組別	本國國籍家長				新移民族群家長			
		人數	平均數	t 值	p 值	人數	平均數	t 值	p 值
內容面向	家長自選	171	4.35	4.17	0.00**	34	4.44	3.08	0.00**
	圖書館選	171	4.16			34	4.07		
封面面向	家長自選	171	4.24	1.15	0.25	34	4.17	2.99	0.01*
	圖書館選	171	4.19			34	3.94		
插圖面向	家長自選	171	4.33	2.42	0.02*	34	4.37	3.32	0.00**
	圖書館選	171	4.21			34	4.10		
組織面向	家長自選	171	3.93	0.00	0.07	34	3.95	0.42	0.07
	圖書館選	171	3.99			34	3.91		
版型面向	家長自選	171	4.18	2.57	0.01*	34	4.19	0.40	0.68
	圖書館選	171	4.07			34	4.17		
整體面相	家長自選	171	4.19	2.59	0.01*	34	4.26	4.24	0.00**
	圖書館選	171	4.11			34	4.12		

### 四、家長與兒童對於借書得來速對於圖書館選書裝袋之態度差異比較

在內容面向中，家長認為服務所選入之書籍在「避免教條式」、「有想像力」、「有幽默感」、「有多元觀點」和「口語化」，這五個條件是家長認為稍嫌不足之處。兒童則認為服務中有些書籍內容過於容易瞭解、缺乏想像力及篇幅過短，而

兒童這些意見與家長認為借書得來速服務所選入的讀物需改進條件部分相同。

在封面面向中，家長認為服務所選入之書籍在「標題吸引人」此條件是家長認為稍嫌不足之處。兒童則認為服務中有些書的封面過於破與舊，但由於家長是以封面內容作評估，但兒童是以封面外型作評估，故兩者評估結果無法相比較。

在插圖面向中，家長認為服務所選入之書籍在「色彩的對比舒適」和「圖片和文字的排版不能顯得擁擠」，這兩個條件是家長認為稍嫌不足之處。兒童則認為服務中有些書籍中的插圖遭到破壞。但由於家長是以插圖內容作評估，但兒童是以插圖外型作評估，故兩者評估結果無法相比較。

在組織面向中，家長認為服務所選入之書籍在「章節和標題的畫分清楚」，這個條件是家長認為稍嫌不足之處。兒童則認為服務所選入的書籍表現良好，故兩者在組織面向中的意見不同。

在版型面向中，家長認為服務所選入之書籍在「書的大小」、「有注音」、「紙質好」和「書的形狀」，這四個條件是家長認為稍嫌不足之處。兒童則認為服務中有些書籍紙質品質不佳，而兒童的意見與家長認為借書得來速服務所選入的讀物需改進條件部分相同。

#### 五、本國籍非使用者與新移民族群非使用者不利用借書得來速服務之態度差異比較

本國籍非使用者整體不利用借書得來速服務的態度平均數為 3.06，在「興趣因素」、「需要因素」、「時間因素」、「印象因素」和「限制因素」五個構面的平均數依序為 3.34、3.55、2.95、2.31、3.12 及 3.06。而新移民族群使用者整體不利用借書得來速服務的態度平均數為 3.07，在「興趣因素」、「需要因素」、「時間因素」、「印象因素」和「限制因素」五個構面的平均數依序為 3.21、3.78、2.81、2.44、3.1 及 3.07

進一步以 t 檢定分析兩者在各構面中之態度差異比較，兩者差異性檢定皆未無達顯著水準 ( $p < .05$ )，即表示本籍國民及新移民族群之非使用者間對不使用服務之態度並未達顯著差異存在。詳細分析如表 4-9-1。

表 4-9-3 本國籍非使用者與新移民族群非使用者不利用借書得來速服務之態度差異比較表

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
興趣因素	本籍國民	51	3.34	0.60	0.78	0.40
	新移民族群	17	3.21	0.51		
需要因素	本籍國民	51	3.55	0.62	-1.31	0.31
	新移民族群	17	3.78	0.48		
時間因素	本籍國民	51	2.95	0.75	0.66	0.41
	新移民族群	17	2.81	0.66		
印象因素	本籍國民	51	2.31	0.69	-0.64	0.30
	新移民族群	17	2.44	0.79		
限制因素	本籍國民	51	3.12	0.55	0.12	0.42
	新移民族群	17	3.10	0.64		
整體因素	本籍國民	51	3.06	0.45	-0.08	0.81
	新移民族群	17	3.07	0.49		

再進一步以單因子變異數檢定分析不同個人背景變項之本國籍非使用者與新移民族群非使用者不利用此服務之態度後發現，兩者無論是在性別、年齡、教育程度、職業、子女數和到館頻率等不同個人背景變項其態度在「興趣因素」、「需要因素」、「時間因素」、「印象因素」、「限制因素」和「整體因素」等構面上均無顯著差異。此結果顯示此服務的非使用者對於不利用服務的態度並沒有因為個人背景變項不同而產生差異。

## 註釋

- 註1 閱讀認證：閱讀線上認證系統最大優勢，在於資源共享。目前現有書庫中，約有 2 萬冊圖書，已有 6 千冊可供認證。老師們可以一起提供優良圖書書目，並參與書籍分類，或針對特定書籍建置認證題目，供學生進行閱讀認證，而這些資源也可以提供給他班、甚至他校學生使用。除了好書介紹外，學生們可以利用這套系統，進行閱讀認證與分享心得，在教師群從各優選好書內容中列出題目後，讓學生上線答題，10 題中只要答對 8 題，證明確實讀完該本好書，即通過該書的閱讀認證。資料來源：陳雅莉，「閱讀零距離—線上閱讀認證 中市一網打盡」，書香遠傳 71 期(民 98 年 4 月)，頁 44-45。
- 註2 台中市文化局圖書館通閱服務：台中市文化局為整合本市各區圖書館資源，文化局規劃結合物流業服務，提供較以往便捷的借書流程，使民眾除能跨館還書外，也能跨館借書，此即所謂的「圖書通閱」服務。資料來源：台中市文化局，「以客為尊，供給創造需求--台中市圖書通閱服務執行成效之探討」，<  
<http://www.tccg.gov.tw/site/3fd694a1/3fd6bc0f/40500f45/4a94d8c2/40ade19c/files/96.25.pdf>> (2007 年 9 月 3 日)。
- 註3 內政部戶政司全球資訊網，「戶籍人口統計年報」，民國 98 年<  
[http://www.ris.gov.tw/gateway/stpeqr01.cgi?s\\_code=m0&sheet0name=s4](http://www.ris.gov.tw/gateway/stpeqr01.cgi?s_code=m0&sheet0name=s4)> (2010 年 4 月 20 日)。



## 第五章 結論與建議

本研究旨在以台中市文化局圖書館推行之創新服務——「借書得來速服務」為例，以使用者、非使用者和館方角度分析此創新服務的效益。本章根據研究目的及研究結果得到以下之結論與建議，並提出後續研究建議，以作為爾後相關研究之參考。

### 第一節 結論

本節依據研究目的與結果分析，首先說明借書得來速服務家長與兒童使用者對此服務之態度及對於借書得來速服務的態度呈現顯著差異的個人背景變項；接著敘述新移民族群家長及其子女對此服務之態度、家長對於借書得來速服務圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度；再來探討此服務的非使用者對此服務之態度，最後闡述館員對此服務之成效評估。

在對於該服務之態度比較上，使用者對於該服務均抱持正向的態度；而他們認為服務可在借還、說明指引和書袋中的書籍冊數量以及架上提供的袋數量可再改進；本籍和新移民族群使用者兩者服務的態度時，皆呈現年紀越輕和教育程度越高的使用者對於服務的滿意度越高的傾向。在對於圖書館選書裝袋的創新選書方式之態度比較上，使用者對此抱持正向的態度，但認為自己所選的書是優於服務所選入的書籍。非使用者不使用該服務的原因，多數為根本不知道此項服務的實施，其餘原因包含對此服務不感興趣、認為自身不需要此服務及認為選書裝袋的方式會讓他們選書有所限制；而比較不同個人背景變項的非使用者不利用服務之態度皆未達顯著差異。館員評估認為該服務成效不彰。茲將研究之結論臚列如下：

#### 一、家長與兒童使用者皆對該服務抱持正向的態度

就整體服務態度及各構面而言，各題項所得平均數皆在 3 分以上，顯示此服務的家長使用者普遍持良好且正向的態度。而兒童使用者則肯定此服務中館員的服務態度與解決能力。

#### 二、家長與兒童使用者皆認為該服務可於借還服務與說明指引兩方面再加強

雖然家長對此服務普遍具有正向評價，但依各構面進行詳述分析時，家長使用者認為服務在「借還服務」構面中，書袋中的所選入的書籍數量和逾期的通知

與處理方式，及在「服務說明及指引」構面中，館內服務區的標示與指示及圖書館網站對於此服務的說明，這些服務內容是家長認為此服務仍可再加強的部分。兒童使用者則認為此服務在袋中所選入的書籍冊數量和館內對此服務的指示說明，此兩方面是服務稍嫌不足之處。而兒童的這些建議也與家長認為此服務可再加強部分相同。

### 三、不同年齡層、教育程度和服務使用頻率之家長使用者，對借書得來速服務的態度有顯差異

不同年齡之家長使用者在「整體服務」、「借還服務」和「服務說明及指引」等構面皆有顯著差異，事後比較結果顯示年紀越輕的家長使用者，對服務呈現越滿意的傾向。

不同教育程度之家長使用者在「整體服務」、「借還服務」和「服務說明及指引」等構面皆有顯著差異，事後比較結果顯示教育程度越高的家長使用者，對服務呈現越滿意的傾向。

不同使用服務頻率之家長使用者在「整體服務」、「借還服務」和「服務說明及指引」等構面皆有顯著差異，事後比較結果顯示使用頻率越高的家長使用者對服務呈現越滿意的傾向。

### 四、借書得來速服務的新移民族群家長使用者普遍持正向的態度；新移民族群家長之兒童使用者則認為服務所選入的冊數量與架上提供的袋數量可再加強

就整體服務態度及各構面而言，各題項所得平均數皆在 3 分以上，顯示新移民族群家長使用者對於服務普遍抱持正向態度。對於服務可再改進之處，新移民族群家長使用者認為圖書館在館內針對此服務的說明與標示及圖書館網站針對服務的說明，是新移民族群家長使用者認為服務內容可再加強的地方。而新移民族群家長之兒童使用者則認為若服務可再多增加書袋中的書籍冊數量及放置在架上的袋數量，他們會覺得服務更加完善。

### 五、不同年齡和教育程度之新移民族群家長使用者，對借書得來速服務的態度有顯著差異

不同年齡之新移民族群家長使用者，在「整體服務」、「圖書館服務」、「借還服務」和「服務說明及指引」等構面皆有顯著差異，事後比較結果顯示年紀越輕的新移民族群家長使用者對服務呈現越滿意的傾向。

不同教育程度之新移民族群家長使用者，在「整體服務」、「借還服務」和「服務說明及指引」等構面皆有顯著差異，事後比較結果顯示教育程度越高的新移民族群家長使用者對服務呈現越滿意的傾向。

綜合比較本籍國民使用者與新移民族群使用者對於借書得來速服務的態度，兩者皆呈現年紀越輕和教育程度越高的使用者對於該服務的滿意度越高的傾向。

六、家長對於借書得來速服務圖書館選書裝袋的創新選書方式抱持正向的態度，但家長還是認為自己所選的書是優於服務所選入的書籍

就服務所選入的書籍整體面向及各構面而言，各題項所得平均數皆在 3 分以上，顯示服務的家長使用者對於圖書館選書裝袋的創新選書方式持良好且正向的態度。雖然家長對選書裝袋的創新選書方式普遍抱持的正向評價，但依各構面進行詳述分析時，家長使用者認為服務所選入的書籍在「版型面向」和「組織面向」上是有待加強的地方。

就家長自己為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異比較中，在「內容面向」、「插圖面向」和「版型面向」上有顯著差異存在，且此三個面向家長皆認為自己所選的書表現得比服務所選入的書籍來的好。整體而言，家長認為自己所選的書籍是優於服務所選入的書籍。

七、將近七成尚未使用借書得來速服務的民眾，是因為不知道該服務的實施

在本研究回收的有效樣本中，將近七成會到台中市文化局圖書館利用館藏的民眾表示他們不利用服務肇因於根本不知道有此服務，顯示圖書館在宣傳此服務上應繼續加強，持之以恆。

八、借書得來速非使用者及新移民族群非使用者不利用服務的是因為對服務不感興趣、認為自身不需要此服務及認為服務選書裝袋的方式會讓他們選書有所限制

非使用者及新移民族群非使用者皆認為服務選書裝袋的方式，不僅讓他們不瞭解袋中所選入的讀物之內容也會讓他們在選書上會有所限制；此外也因為家長和其子女除了對書籍都有特殊需求外，也都偏好自己選書；另外非使用者也認為除了利用服務外，還可以利用其它方式借得書籍，所以就不利用到服務。此研究結果顯示，非使用者大多因為個人因素而不利用服務，並非因為服務實施不佳而拒絕使用。

## 九、就目前現況評估借書得來速服務，館員認為服務成效不彰

多數館員表示借書得來速服務當初開辦立意良好，服務剛開辦時讀者反應良好且借閱率高，但到服務後期借閱率逐年下降，就讀者角度分析使用率下降的原因，館員表示由於多數家長還是偏好自己為孩童選書，所以家長就會鮮少利用服務；就新移民族群角度分析，館員表示新移民族群到館比率本身就不高，所以他們利用服務的機率就會更低；就圖書館角度分析，館員認為館方宣導不足和配套不佳（包含袋數量配給過少、書袋的耐用度低且後續無補發新袋子）是導致於借閱率低的因素。

館員認為服務借閱率逐年下降，並未達到當初預期的成效，所以就目前現況來討論的話，服務成效是不彰的，甚至有兩位受訪館員表示此服務可有可無，或是根本沒有存在的必要。

## 第二節 建議

綜合研究結果與結論可知，借書得來速服務的使用者、非使用者及業務主要負責館員對此服務之態度皆有異同，本節依據前述研究結論與研究心得，對於館方實施創新服務時所應考量之處，提出研究者以下建議。

### 一、建構社區導向的借書得來速服務，針對區域特性設定服務對象

借書得來速服務當初規劃開辦時，僅經過總館粗略討論後就開始在總館及各分館實施，其間並未經過太多的時間規劃與討論就著手進行。但不同的分區圖書館都有不同的特性，其性質並非完全與總館相同，以借書得來速服務為例，此服務中新移民族群是重點服務對象，但分館館員表示新移民族群到館的人數本身就低，所以利用服務的新移民族群就偏低，而總館館員表示新移民族群到館人數高，所以利用的人數就比較高，針對此點總館與分館的新移民族群到館人數就產生差異，顯示並非總館進行順利的服務在分館就會適合進行。建議館方可建構社區服務導向的借書得來速服務，將服務設置在新移民族群使用率高的館室，一來館方可將經費與資源集中在新移民族群使用率高的館室，達到節省經費之利，再者也能夠成為社區的特色服務。

### 二、創新服務開辦後應該持續宣傳、觀察與檢討

借書得來速服務剛開辦時，館方透過多方媒體大力宣傳，而服務進行之初，使用者利用的頻率也高，但服務開高走低，服務到後期不僅借閱率逐年下降，甚

至有分館將此服務停辦，而館方除了服務剛開辦時的宣傳外，後續也無持續再作宣傳，經研究者調查結果發現近七成的會到館利用館藏的民眾表示他們不利用服務的原因是因為根本就不知道館內有此項服務的實施，顯示服務在宣傳上作的並不確實，導致多數民眾不知道有此服務可利用。

部分將此服務停辦的分館認為，使用率偏低是停辦的主要原因，但借書袋的袋數分配的少及破損率高也是另外一個原因，館員表示由於書袋的數量一開始就分配的少，而袋子經過讀者繁複借閱後也逐漸損壞，之後總館又無配給新袋子，所以導致服務無法持續進行，此情況顯示館方並未持續觀察與檢討此服務。

創新服務甫推行之初，挾帶著新穎、創意之優勢，容易快速吸引一般大眾的目光，然而創業難，守成更難，創新服務若未考量現實經營面持續修正與更新，反到可能造成組織體的負面形象。以借書得來速服務為例，台中市文化局圖書館發揮創意，將圖資傳統的專題選粹服務方式典範轉移成借書得來速服務，立意良好且獲多數使用者正向肯定，但若因宣傳不周、書袋分配袋數量少與書袋破損率高等問題導致服務借閱率低，甚至導致服務停辦，將會十分可惜，建議台中市文化局圖書館應加強與分館的互動，持續提供輔導，並定期進行服務追蹤評估，以協助各分館維持服務水平，且針對各項問題進行即時修正。

### 三、針對圖書館新讀者和新移民族群館方應循多方管道加強宣傳

當圖書館服務推出時間一久，館員難免會感到疲乏，或是產生「大家都已經知道這項服務」的錯覺，久而久之就有新讀者不知道服務實施的問題。台中市文化局每年辦理的各式閱讀活動不下數十場，許多館員已是身經百戰的活動推銷員，所以館員就是行銷創新服務的最佳代言人。建議館方圖書館應為每年新成長的讀者群，定期辦理的行銷推廣活動，此外也多在圖書館舉辦的閱讀活動中宣傳創新服務。

借書得來速服務另一個主要服務對象為新移民族群，但經研究者調查與實際走訪各館後發現，新移民族群使用此服務的人數普遍偏低，而經過與館員的訪談中發現，館方的宣傳方式主要是針對一般民眾，對於新移民族群並未有特殊宣傳管道，若要提升新移民族群使用服務的頻率，建議館方可多在新移民族群會聚集的場所，例如新移民學習中心、新移民族群研習班及新移民族群社團組織等場所多方管道進行宣傳，讓新移民族群瞭解此服務進而來利用，如此服務才能落實照顧新移民族群家庭的立意。

#### 四、借書得來速服務館員選書可就內容、插圖和版型面向作加強

就家長自己為孩童選擇考量條件與借書得來速服務所選入讀物符合條件差異比較中，在「內容面向」、「插圖面向」和「版型面向」上有顯著差異存在，且此三個面向家長皆認為自己所選的書籍是優於服務所選入的書籍。雖然家長評估服務所選入讀物的符合程度不一定與他們自己為孩童選書考量之符合程度成正比，所以會使得兩者比較時會產生落差，但館員應以使用者的意見為選書考量，努力克服使用者不滿意的部分，使自身服務所選入的讀物更符合家長心目中的期望，故服務在選書時可多就「內容面向」、「插圖面向」和「版型面向」作加強，讓服務更符合使用的要求，進而提升服務的使用率。

#### 五、借書得來速服務的借書袋可多增加以主題類型為分類的書袋

借書得來速服務的書袋分類，目前是以年齡層作為區分，但現今兒童接收資訊眾多閱讀書籍廣泛，年齡適讀的書籍不再是兒童唯一的考量，館方在選擇書籍裝袋時，應可朝多方面主題考量，設立以主題分類的書袋，例如科學、人文、地理、歷史和藝術等主題分類，讓使用者不僅可以年齡作為挑選，也可以多主題分類作為選擇，讓使用者能有更多重的選擇。

#### 六、觀察與歸納出借書得來速服務的使用者常更換之書籍，往後館員選書時可多避免挑選此類書籍，並建立服務書籍薦選機制

借書得來速服務的選書工作皆是由館員經手選書，而使用者在借閱時可自行更換不滿意的書籍，建議館方可將讀者不滿意的部分列為選書首要改革項目，在使用者有換書行為時，館員可記錄下使用者所更換之書籍，瞭解並歸納出使用者常更換的書籍之型態，之後進行選書時就可避免挑選此類書籍；此外也可建立借書得來速服務書籍薦選機制，讓讀者可自行推薦書籍，然後再由館員選入袋中，藉此機制可讓館方與讀者互動，館方可更瞭解讀者偏好何類書籍，讓服務達到更符合讀者需求。

#### 七、依各館借書得來速服務辦理情況，適時設立停損點

根據 Roger 提出的「創新擴散理論」指出，創新服務擴散的傳播過程中有其生命週期。在擴散的早期，採用者很少，進展速度也很慢；當採用者人數擴大到居民的 10% 至 25% 時，服務的進展會突然加快，即進入了服務的「起飛期」；但服務的創新採納者再也沒有增加時，即進入了服務的「飽和期」；而當服務採用一段時間後，最後結果未達服務預期成效與目的時，決策者則應該決定服務是否持續進行或停止進行（註1）。以借書得來速此創新服務為例，服務推出之初使用

者反應良好且借閱率高，但到服務後期借閱率漸漸偏低且逐年下降，顯示此服務已過了創新服務擴散的「起飛期」而進入「飽和期」，建議館方可視各館此服務的辦理使用情況，進行服務的檢討並著手改善；但若服務經過修正及調整後依舊成效不彰或仍有多處窒礙難行，其服務的永續性就值得懷疑，此時館方則應適時建立服務的停損點，考慮是否停辦服務，將各項人力、物力投注在其它服務上。

### 第三節 後續研究建議

本研究致力於以台中市文化局借書得來速服務為例作為研究探討，但囿於個人能力與時間，未能對其它值得研究的議題深入探討，針對本研究不足之處，謹提出下列建議供後續研究者參考。

一、採取其他研究方法多面向瞭解借書得來速服務的使用者與非使用者，利用或不利用服務之態度

本研究以問卷調查法為主，設計量表問卷將借書得來速服務的使用者與非使用者，利用或不利用服務之態度以量化方式呈現，建議可用質性觀察或深入訪談的方式，瞭解此服務的使用者與非使用者的實際想法與利用情況，更具體的呈現使用者與非使用者對於借書得來速服務的態度。

二、擴大研究對象至借書得來速服務兒童使用者，並採取其他研究方法瞭解兒童對此服務之態度

借書得來速服務的主要服務對象雖是以繁忙父母和有選書困難的家長為主，但最後閱讀書籍的接收者是兒童，本研究的研究對象以家長為主要對象，兒童使用者僅利用訪談法進行研究，建議後續研究者可以兒童為主要的研究對象，進行量化研究，詳細了解兒童對於借書得來速所選入的書籍之態度。

三、以公共圖書館其他兒童閱讀創新服務為例，研究使用者對圖書館創新服務之態度

目前國內的公共圖書館仍持續不斷的推出更多項兒童閱讀創新服務，本論文研究者僅以台中市文化局圖書館的借書得來速服務為例作為探討，建議後續研究者可多針對其他公共圖書館所推出的兒童閱讀創新服務進行調查研究，以瞭解家長、兒童和圖書館對於其它項圖書館創新服務之態度。

## 註釋

---

註1 M. E. Roger, *Diffusion of Innovations* (New York: Free Press, 1995), 259.



## 參考書目

### 一、 中文

#### (一) 圖書

古柏、艾默利 (D.R. Cooper and C. W. Emory) 合著；古永嘉譯。企業研究方法 (Business Research Methods. 5th ed)。臺北市：華泰書局，民 85 年。

吳明隆編著，SPSS 統計應用學習實務—問卷分析與應用統計。二版。臺北市：知城數位科技，民 94 年。

吳明德。館藏發展。臺北市：漢美，民 80 年。

李淑容。「婚姻移民女性：現況、問題與對策」。在婚姻移民—外籍配偶與大陸配偶及對策研討會論文集，臺北市，民國 93 年 12 月 26 日，中華救助總會編，頁 52-59。臺北市：編者，2004。

亞哲爾 (Paul Hazard) 著；傅林統譯。書·兒童·成人。臺北縣：永和市：富春文化，民 81 年。

洪鎌德。21 世紀社會學。臺北市：揚智文化，民 87 年。

胡述兆編。圖書館學及資訊科學大辭典。第 1 冊。臺北市：漢美，民 84 年。

國家圖書館。中華民國圖書館年鑑九十四年。臺北市：編者，民 94 年。

張春興。張氏心理學辭典。臺北市：東華，民 78。

張靜文。親子共讀，魔法 DIY。臺北市：匡邦文化，民 91。

曾淑賢。公共圖書館讀者與非讀者特性之分析—臺北市民生社區抽樣調查。臺北市：漢美，民 79 年。

曾淑賢。兒童圖書館經營管理與讀者服務。臺北市：文華，民 94 年。

程良雄。「兒童讀者服務與推廣」。在台灣地區公共圖書館兒童服務研討會研習手冊。臺北市：國立中央圖書館台灣分館，民 91 年。

鄭雪玫。台灣地區的兒童圖書館。臺北市：漢美，民 82 年。

#### (二) 期刊論文

王梅玲。「期待下一個百期《全國新書資訊月刊》」。 全國新書資訊月刊 100 期 (民國 96 年 4 月)，頁 7-9。

何青蓉。「從識字教育內涵檢視我國成人識字教育的發展」。 成人教育雙月刊 21 期 (民 83 年 9 月)，頁 44-51。

石靜芬、包昇平。「書香套餐」。 大墩文化 3 期 (95 年 3 月)。頁 28-29。

- 吳紹斐、陳曉琪、張孟嵐。「兒童讀物的選擇」。書苑季刊 21 期 32 卷。(民 83 年 7 月)，頁 34-39。
- 李明傑。「從台中市文化中心兒童室—談如何經營兒童圖書館」。臺北市立圖書館館訊 12 卷 2 期 (民 83 年 12 月)，頁 87-90。
- 李瑟。「澳洲不用課本，培養一流公民」。天下雜誌 263 期 (民 91 年 11 月)，頁 75。
- 周均育。「台灣公共圖書館推動兒童閱讀之現況」。全國新書資訊月刊 27 期 (民 90 年 3 月)，頁 6-7。
- 邱琄雯。「從國際化到異文化——一個新的思考座標」。社教雙月刊 82 期 (民國 86 年 12 月)，頁 36-37。
- 施孟雅。「公共圖書館非使用者之探析」。書苑季刊 12 期 (民 81 年 4 月)，頁 19-31。
- 胡懿琴。「略談美國公共圖書館對學前兒童之服務」。臺北市立圖書館館訊 1 卷 3 期 (民 72 年 12 月)，頁 18-22。
- 孫筱娟。「臺北地區兒童圖書館(室)選書政策之調查研究」。臺北市立圖書館館訊 17 卷 1 期 (民 89 年 9 月)，頁 78-92。
- 高蓮雲。「國小學童運用圖書館及課外閱讀實況之研究」。臺北市立師範學院院報 23 期 (民 81 年 6 月)，頁 189-234。
- 高錦雪。「公共圖書館與兒童閱讀」。臺北市立圖書館館訊 8 卷 2 期 (民 79 年 12 月)，頁 17-20。
- 張淑惠。「「圖書館利用教育」合作模式經驗分享--以臺北市立圖書館天母分館與天母國小之「拜訪書精靈的王國」為例」。臺北市立圖書館館訊 16 卷 3 期 (民 88 年 3 月)，頁 87-94。
- 張樹三。「臺北國民小學高年級課外閱讀調查研究報告」。臺灣教育輔導月刊 20 卷 8 期 (民 59 年 8 月)，頁 7-12。
- 陳昭珍。「公共圖書館與閱讀活動」。臺北市立圖書館館訊 20 卷 4 期 (民 92 年 6 月)，頁 55-67。
- 陳精芬。「歐洲國家兒童閱讀活動之探討：以芬蘭、愛爾蘭、英國、瑞典及奧地利為例」。中華民國圖書館學會電子報 18 期 (96 年 12 月)，頁 1-22。
- 陳雅莉。「閱讀零距離—線上閱讀認證 中市一網打盡」。書香遠傳 71 期 (民 98 年 4 月)，頁 44-45。
- 陳建甫。「邁向多元族裔社會的教育願景與情節分析：外籍配偶與其下一代所面臨的同化迷失」。教育研究月刊 110 期 (92 年 6 月)，頁 135-140。

- 曾秀珠。「外籍配偶教育課程規劃之芻議」。社區發展季刊 150 期 (民 95 年 3 月), 頁 227-234。
- 曾淑賢。「臺北市立圖書館民生分館兒童室推廣活動」。臺北市立圖書館館訊 2 卷 1 期 (民 73 年 9 月), 頁 21-22。
- 曾淑賢。「公共圖書館創新服務與創新管理之探討」。臺北市立圖書館館訊 24 卷 3 期 (民 96 年 3 月), 頁 81-82。
- 曾淑賢。「兒童圖書館經營問題探討」。書苑季刊 45 期 (民 89 年 7 月), 頁 1-8。
- 曾琪淑。「兒童閱讀指導深析」, 書香季刊 8 期 (民 80 年 3 月), 頁 45-59。
- 董碧惠。「選書的原則與實務—兼述臺北市立圖書館選書作業」。臺北市立圖書館館訊 6 卷 3 期 (民 78 年 3 月), 頁 51-56。
- 黃木蘭。「為新弱勢族群散播希望的種籽」。師友月刊 441 期 (民國 93 年 4 月), 頁 20-25。
- 劉書萍。「親子共讀推廣活動的規劃與辦理—從信誼基金會經驗談說故事、閱讀活動的設計」。臺北市立圖書館館訊 23 卷 2 期 (民 94 年 12 月), 頁 73-79。
- 鄭雪玫。「公共圖書館兒童暑期活動淺探」。臺北市立圖書館館訊 8 期 2 卷 (民 79 年 12 月), 頁 9-16。
- 鍾德馨。「我國外籍配偶教育子女問題及因應策略之探討」。學校行政 40 期 (民 94 年 11 月), 頁 213-225。
- 簡淑芬。「公共圖書館兒童利用教育推廣經驗談：以宜蘭縣政府文化局為例」。臺北市立圖書館館訊 19 卷 4 期 (民 91 年 6 月), 頁 85-100。
- 嚴智權。「談圖書館的兒童活動」。社教資料雜誌 187 期 (民 83 年 2 月), 頁 22-24。

### (三) 博碩士論文

- 李錫文。「澎湖縣國小學童閱讀兒童讀物之研究」。國立臺南大學教育經營與管理研究所, 碩士論文, 民 93 年。
- 李寶琳。「臺北市國民小學高年級學童閱讀文化調查研究」。國立臺北師範學院, 碩士論文, 民 89 年。
- 周均育。「兒童圖書館員、父母、幼稚園教師對幼兒閱讀行為的影響之調查研究」。國立中興大學圖書資訊學研究所, 碩士論文, 民 91 年。
- 林玉庭。「國小高年級學童閱讀態度、家庭閱讀環境與公共圖書館利用之相關研究—以高雄市為例」。國立中興大學圖書資訊學研究所, 碩士論文, 民 97 年。
- 林見瑩。「高雄縣國民小學六年級學童課外讀物閱讀情況之調查研究」。國立屏東師範學院國民教育研究所, 碩士論文, 民 90 年。

林美鐘。「屏東縣國民小學中高年級學童閱讀興趣調查研究」。國立屏東師範學院國民教育研究所，碩士論文，民 90 年。

孫筱娟。「臺北地區兒童圖書館(室)選書政策之調查研究」。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 87 年。

張琬渝。「臺灣童書市場圖書資訊傳遞行為之研究—以新竹市國小學童家長為例」。私立南華大學出版學研究所，碩士論文，民 91 年。

陳雅玲。「外籍配偶子女正向調適歷程之研究：個案研究」。國立屏東教育大學教育行政學所，碩士論文，民 95 年。

馮秋萍。「台灣地區國小五、六年級兒童課外閱讀行為研究：以國立政治大學附設實驗學校為例」。私立淡江大學教育資料科學學系，碩士論文，民 87 年。

聞功沅。「臺北市立圖書館兒童服務推廣至家庭之研究」。國立台灣大學圖書館資訊學研究所，碩士論文，民 85 年。

劉宏亮。「民眾為什麼不使用公共圖書館：以板橋地區居民為例」。私立世新大學資訊傳播學系，碩士論文，民 95 年。

蔡秀珠。「台中縣外籍配偶識字學習障礙及其相關因素之研究」。國立中正大學成人暨繼續教育研究所，碩士論文，民 93 年。

鄭雅雯。「南洋過台灣：東南亞外籍配偶在台婚姻與生活探就—以台南市為註例」。東華大學族群關係與文化研究所，碩士論文，民 89 年。

顏錦珠。「東南亞外籍配偶在台生活經驗與適應歷程之研究」。國立嘉義大學家庭教育研究所，碩士論文，民 90 年。

#### (四) 其他

中華民國圖書館學會。「圖書館員倫理守則」。民國 91 年 12 月。  
<<http://www.lac.org.tw/law/law-librarian.php>> (2008 年 2 月 16 日)。

內政部戶政司全球資訊網，「戶籍人口統計年報」。民國 98 年<  
[http://www.ris.gov.tw/gateway/stpeqr01.cgi?s\\_code=m0&sheet0name=s4](http://www.ris.gov.tw/gateway/stpeqr01.cgi?s_code=m0&sheet0name=s4)  
>(2010 年 4 月 20 日)。

內政部戶政司。「臺閩地區近年嬰兒出生數按生母國籍分」。民國 96 年。  
<[http://www.edu.tw/files/site\\_content/B0013/overview77.xls](http://www.edu.tw/files/site_content/B0013/overview77.xls)> (2008 年 2 月 20 日)。

<[http://www.tccgc.gov.tw/04\\_library/i01\\_01.asp?sid=3](http://www.tccgc.gov.tw/04_library/i01_01.asp?sid=3)>(2008 年 9 月 16 日)。

台中市文化局。「以客為尊，供給創造需求--台中市圖書通閱服務執行成效之探討」。<  
<http://www.tccg.gov.tw/site/3fd694a1/3fd6bc0f/40500f45/4a94d8c2/40ade19c/files/96.25.pdf>> (2007 年 9 月 3 日)。

台中市文化局。「各區圖書館」。2007 年。

<[http://www.tccgc.gov.tw/04\\_library/i01\\_01.asp?sid=3](http://www.tccgc.gov.tw/04_library/i01_01.asp?sid=3)>(2008 年 9 月 16 日)。

台灣閱讀協會。「童書久久」<<http://home.educities.edu.tw/twra/entrance.htm>>(2008 年 10 月 15 日)。

李雪莉。「台灣的閱讀危機：全民閱讀大調查：大人、小孩都不愛看書」。2003 年 3 月 26 日。<<http://iwebs.url.com.tw/main/html/lipo1/483.shtml>>(2008 年 9 月 16 日)。

國家圖書館書目資訊中心。「全國圖書書目資訊網」。2006 年。

<[http://nbinet2.ncl.edu.tw/union\\_category.php?union\\_id=1%20](http://nbinet2.ncl.edu.tw/union_category.php?union_id=1%20)>(2008 年 10 月 15 日)。

臺北市立圖書館。「Bookstart 閱讀起步走」。2007 年 1 月 23 日。

<[http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=com\\_mon-service-bookstart-index.php](http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=com_mon-service-bookstart-index.php)>(2008 年 10 月 5 日)。

臺北市立圖書館。「好書大家讀」。2008 年 9 月 8 日。

<<http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=chinese-notice-rgbook-readbook-index.php>>(2008 年 10 月 15 日)。

臺北市立圖書館。「東園分館及柳鄉民閱『親子歡樂閱讀 coupon 卡』活動」。2007 年 6 月 22 日。

<<http://www.tpl.gov.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?page=chinese-activity-activity-displaymsgz.php&subsite=chinese&id=2818>>(2008 年 10 月 5 日)。

臺北市立圖書館。「趣味科學大冒險」。2008 年 9 月 8 日。

<[http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?page=chinese-eresource-tpmlpub-sm\\_reading-sm\\_reading97-index.php](http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?page=chinese-eresource-tpmlpub-sm_reading-sm_reading97-index.php)>(2008 年 10 月 5 日)。

臺北市教育入口網。「臺北市立圖書館「每月一書」線上讀書會」。

<[http://www.tp.edu.tw/book/club\\_library.jsp](http://www.tp.edu.tw/book/club_library.jsp)>(2009 年 2 月 10 日)。

臺北縣立圖書館。「大家說故事擂台」。2007 年 3 月 29 日。

<[http://www.tphcc.gov.tw/library/lib02\\_01.asp?id=1527&orgid=54](http://www.tphcc.gov.tw/library/lib02_01.asp?id=1527&orgid=54)>(2008 年 10 月 5 日)。

謝寶媛的圖資電子報。「顧客的知覺成本」。2006 年 1 月 9 日。

<<http://www.lis.ntu.edu.tw/~pnhsieh/epapers/no30.htm>>(2008 年 2 月 16 日)。

蘇孟娟。「書香套餐袋，文化局借書得來速」。自由時報。民 94 年 12 月 30 日。B5 版。

邱上真、林素貞。「三至七歲一般兒童與特殊需求兒童閱讀行為與閱讀環境研究-一個「早期閱讀方案」的嘗試」。高雄市：國立高雄師範大學特殊教育學系暨研究所，民國 94 年。國科會專題研究成果報告，NSC 92-2413-H-017-008。

## 二、西文

### (一) Books

- Allen, Kent. *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Marcel Dekker, 1970.
- Ballard, Thomas H. *The Failure of Resource Sharing in Public and Alternative Strategies for Service*. Chicago: American Library Association, 1986.
- Connor, Jane Gardner. *Children's Library Services Handbook*. Phoenix : Oryx Press, 1990.
- Drucker, P.F. *Innovation and Entrepreneurship*. New York: Harper Row, 1985.
- Ernst, Linda L. *Lapsit Services for the Very Young Child: A How-To-Do-It Manual*. New York: Neal-Schuman, 1995.
- Evans, . Edward. *Developing Library and Information Center Collections* 4ed. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 2000.
- Hazard, Paul. *Books, Children and Men, trans. Marguerite Mitchell*. Boston: the Horn Book,1983.
- Heyn, Barbara. *Summer Learning and the Effects of Schooling*. New York: Academic Press, 1978.
- Hyesn, A. M. and Berry, M. Hynes. *Bibliotherapy - the Interactive Progress: A Handbook*. Boulder, CO: Westview Press,1986.
- Knight, Douglas M, and Nourse, E. Shepley. *Libraries at Large: Tradition, Innovation, the National Interest*. New York: R.R. Bowker Company, 1969.
- Long, Harriet G. *Rich the Treasure*. Chicago: ALA, 1953.
- Ray, Sheila G. *Children's Librarianship*. London: C. Bingley; New York: K.G. Saur, 1979).
- Rogers, E. M. *Diffusion of innovation*. New York: The Free Press, 1995).
- Powell, Ronald R. *Basic Research Methods for Librarians*, 3<sup>rd</sup> ed. London: Alex Publishing Corporation, 1997.
- Smith, Datus C. *A Guide to Book-Publishing*. New York: Bowker, 1966.

Whitehead, Robert J. *A Guide to Selecting Books for Children*. New Jersey: Scare Crow Press, 1986.

Whittaker, Kenneth. *The Basics of Library-Based User Service*. London :Library Association Publishing, 1993.

(二) Journal Articles

Ainsworth, Len. "An Objective Measure of the Impact of A Library Learning Center." *School Libraries* 18:2 (1969): 33-35.

Anderson, Jim, Anderson , Ann and Shapiro, Jon. "Fathers' and Mothers' Book Selection Preferences for Their Four Year Old Children Abstract." *Reading Horizons* 41:4 (2001): 189-210.

Baker, Linda, Scher, Deborah, and Mackler, Kirsten. "Home and Family Influences on Motivations for Reading." *Education Psychologist* 32 (1997): 69-82.

Burgess, Susan A. "Reading But Not Literate: The Child Read Survey." *Library Journal* 31:5 (Jan 1985): 27-30.

Carolyn, W. Field. "The Responsibility of Children's Librarians in Materials Selection." *Top of the News* 35:3 (Spring 1979): 237-242.

Cherry, Susan S. "Youth Reach Preschool Programs Stimulate Tots, Educate Adults." *American Libraries* 10:4 (Apr 1979): 204-205.

Chiu, Lian-Hwang. "Children's Attitudes Toward Reading and Reading Interests." *Perceptual and Motor Skill* 58:3(1984): 960-962.

D'Elia, George. "The Development and Testing of a Conceptual Model of Public Library User Behavior." *Library Quarterly* 50:4 (Oct 1980): 410-430.

Del Vecchio, Stephen. "Connecting Libraries and Schools with CLASP." *Wilson Library Bulletin* 68:1 (Sep 1993): 38-40.

Edward, Linda H. "Kid's eye View of Reading: Kindergartners Talk About Learning How to Read." *Childhood Education* 70:3 (1994): 137-141.

Ferguson, Amanda. "Reading Seen as Cool: Survey of Children's Book Market Offers Good News to Publisher and Booksellers." *Publishers Weekly* 245:38 (1998): 28-31.

Flowers, Louise. "Analysis of Eight Selected Victorian Public Library Surveys of Nonusers." *APLIS* 8:1 (Mar 1995): 14-21.

Genco Barabra A., MacDonald Eleanor K., and Hearne Betsy. "Juggling Popularity and Quality." *School Library Journal* 37:3 (Mar 1991):115-119.

- Gorman, Michael. "The Five Laws of Library Science Then & Now." *School Library Journal* 44:7 (1998): 20-23.
- Gormley, William T, Phillips, Deborah and Gayer, Ted. "Preschool Programs Can Boost School Readiness." *Education Forum* 320:7 (Jun 2008): 1723-1724.
- Hazzard Celano, M. , T. A. McFadden-Garden, & D. Swaby-Ellis. "Promoting Emergent Literacy in a Pediatric Clinic: Predictors of Parent-Child Reading." *Children's Health Care* 27:3 (Jul 1998): 171-183.
- Fresonke Julia. "Sharing the library with children at risk." *Public Libraries* 38:4 (Jul-Aug1992):254-256.
- King, E. M. "Critical Appraisal of Research on Children's Reading Interests, Preferences, and Habits." *Canadian Education and Research Digest* 7 (1967): 312-326.
- Kragler, Sherry. "Choosing Book for Reading: An Analysis of Three types of Readers." *Journal Research in Childhood Education* 14:2 (2000): 133-141.
- Langland, Laurie. "Public Libraries, Intellectual Freedom, and the Internet: to Filter or Not to Filter." *PMLA Quarterly* 62:4 (1998): 14-21.
- Madden, Michael. "Marketing Survey Spinoff: Library User/Nonuser. Lifestyles." *American Libraries* 10: 2 (1979): 78-81.
- McCarthy, Grace. "Getting to Know Your Non-Users." *Library Management* 15: 4 (1994): 30-34.
- McKay, Helen. "A Measure of Magic: Traditional Storytelling in Australia." *Bookbird* 37:1 (1999): 36-38.
- Mellon, Constance A. "It's Best Thing in the World! : Rural Children Talk about Reading." *School Library Journal*: 38:8 (1992):37-40.
- Mendoza, Alicia. "Elementary School Children's Preferences in Literature." *Childhood Education* 59:3 (Jan/Feb 1983): 193-197.
- Imamura, Anne E. "Strangers in Strange Land: Coping with Marginality International Marriage." *Journal of Comparative Family Studies* 21:3 (1990): 171-191.
- Stephens, Kathy E. "A Quick Guide to Selecting Great Informational Books for Children." *The Reading Teacher* 61:6 (Mar 2008): 488-90.
- Story, C. & Kelly, D. "New Service Development: Initiation Strategies." *International Journal of Service Industry Management* 11:1 (2000): 45-62.



Watson, Mary. "Difference in Books Choices for Reading Pleasure Between Second Through Fifth Grade Boys and Girls." *Eric Document Reproduction Service* (1985): 47.

(三) Electronic Resources

ALA, ALSC. "Competencies for Librarians Serving Children in Public Libraries." 1999.

<<http://www.ala.org/ala/alsc/alscresources/forlibrarians/professionaldev/competencies.cfm>> (13 Oct 2008).

Bookstart. "Parents and careers." 1992.

< <http://www.bookstart.co.uk/Parents-and-carers>> (5 Oct 2008).

Carnegie Library of Pittsburgh. "Children's Department Events."

<[http://www.clpgh.org/events/eventlist.cfm?location\\_id=3&mode=location](http://www.clpgh.org/events/eventlist.cfm?location_id=3&mode=location)> (15 Apr 2009).

Hunter, Christopher D. "Filtering the future? Software Filters, Porn, Pics, and the Internet Content Conundrum." 2006.

<<http://www.copacommission.org/papers/hunter-thesis.pdf>> (15.Oct.2008).

IFLA. "Guidelines for Children's Library Services." (Dec

2003).<[www.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines.pdf](http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines.pdf)> (25 October 2008).

IFLA. "The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for

Development." 2001. <<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>> (16 Sep 2008).

## 附錄一 台中市文化局圖書館借書得來速服務使用者態度之研究問卷

敬啟者：

您好！感謝您百忙中撥冗閱讀本問卷。本問卷旨在於瞭解您利用「台中市文化局圖書館—借書得來速服務」的使用情況與態度，希望借重您在使用此項服務的經驗，深入探討您對此服務的意見。本問卷分為五部分，分別為「基本資料」、「借書得來速服務使用態度」、「借書得來速使用者換書態度」、「家長為孩童選擇圖書之考量條件」和「家長對於借書得來速服務所選入的讀物之態度」。所有填答資料僅作為學術分析之用，絕不對外公開，感謝您的填答。

敬祝

身體健康 萬事如意

國立中興大學圖書資訊學研究所

指導教授：蘇小鳳 博士

研究生：吳佳容

聯絡電話：0958-732-133

E-mail：[lksanhe@gmail.com](mailto:lksanhe@gmail.com)

中華民國九十八年十月

### 【第一部分：基本資料】

一. 性別： 男  女

二. 身分： 本籍國民

外籍人士（包含目前為外籍人士和之前曾是外籍人士但目前已入籍本國）

三. 年齡：

20-25 歲  26-30 歲  31-35 歲  36-40 歲  41-45 歲

46-50 歲  51-55 歲  56-60 歲  61-65 歲  66-70 歲  其他\_\_\_\_\_

四. 教育程度：

國小  國中  高中  專科學校

大學  碩士  博士

五. 職業：

醫藥  軍警  公教  工  商  家管  自由業  服務業

無業，已退休  無業，待業中  其他（請說明）\_\_\_\_\_

六. 請問您家中有幾位孩童：

1 位  2 位  3 位  4 位  5 位  其他\_\_\_\_\_

七. 請問您家中孩童年紀分別是（國小以前孩童請選擇學齡前）：

學齡前  國小低年級  國小中年級  國小高年級

## 【第二部分：借書得來速服務使用態度】

一. 您是如何得知有借書得來速這項服務

1. 圖書館網頁上       2. 宣傳單       3. 親友告知  
 4. 到圖書館看到公告    5. 報章雜誌    6. 其他(請說明) \_\_\_\_\_

二. 請問您利用此項服務的頻率如何？

1. 每週 3-6 次       2. 每週 1-2 次       3. 半個月 1 次       4. 一個月 1 次  
 5. 2-3 個月 1 次    6. 4-5 個月 1 次    7. 半年 1 次       8. 半年以上 1 次

三. 您使用借書得來速服務的動機 (可複選)

1. 可節省選書時間       2. 覺得方便       3. 覺得為孩子選書有困難  
 4. 書袋很漂亮       5. 書袋中的書多元化    6. 培養孩子閱讀興趣  
 7. 圖書館選的書值得相信    8. 進行親子共讀    9. 其它(請說明) \_\_\_\_\_

四. 書袋中借回來的書，在孩子閱讀前，您是否會先預覽

1. 是    2. 否

五. 對於此服務的態度

選項	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
<b>一、圖書館服務</b>					
1. 館員的提供此項服務的態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 當我對服務有疑問時，館員解決問題的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 服務開放的時間方便我去利用此服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>二、借還服務</b>					
1. 借書袋中書籍的冊數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 借書袋的借閱期限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 借書袋逾期的通知方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 借書袋逾期的處理方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 借書袋續借的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>三、服務說明及指引</b>					
1. 圖書館內針對此服務之說明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 圖書館網站針對此服務之說明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 借書得來速服務區之標示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

六. 針對此項服務您有什麼建議或認為需要改進之處？

### 【第三部份：借書得來速服務使用者換書態度】

一. 您使用借書得來速服務時，會更換書袋中的書嗎？

- 1. 會 (選擇此選項者，請繼續向下填寫)
- 2. 不會 (選擇此選項者，請直接跳至第四部分繼續填寫)

二. 請問您更換書袋中的書，頻率如何？

- 1. 總是如此
- 2. 經常如此
- 3. 偶爾如此
- 4. 很少如此

三. 請問您更換書袋中的書，冊數如何？

- 1. 五本全換
- 2. 換四本
- 3. 換三本
- 4. 換兩本
- 5. 換一本

四. 請問您更換書袋中的書之原因 (可複選)

- 1. 書袋中的書有的和我之前借的書有重覆
- 2. 書袋中的書有的我不感興趣
- 3. 書袋中的書有的不適合我的小孩讀
- 4. 書袋中的書有的太舊了
- 5. 書袋中的書有的破損率很高
- 6. 不相信館員選的書
- 7. 我只是想用圖書館提供的書袋裝我自己選的書
- 8. 其他(請說明) \_\_\_\_\_

**【第四部分：家長為孩童選擇圖書之考量條件】**

項目	您為孩子選擇讀物時會考量此條件				
	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
<b>一、內容面向</b>					
1. 貼切兒童生活	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 容易瞭解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 正面意義	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 有想像力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 有幽默感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 口語化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 故事背景要符合主題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 人物塑造生動活潑而有親和力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 避免教條式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 符合年齡層	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 有多元觀點	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>二、封面面向</b>					
1. 色彩豐富	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 標題吸引人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 字體要大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>三、插圖面向</b>					
1. 圖片和文字的排版不能顯得擁擠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 色彩的對比舒適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 表現文字故事的內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 插圖底下的文字解釋簡單明瞭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

項目	您為孩子選擇讀物時會考量此條件				
考量條件	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
<b>四、組織面向</b>					
1. 有目次	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 有頁數標示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 章節和標題的畫分清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>五、版型面向</b>					
1. 段落行距大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 分頁明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 書的大小	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 書的形狀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 印刷品質好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 紙質好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 裝訂牢固	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 內文字體大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 有注音	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**【第五部分：家長對於借書得來速服務所選入的讀物之態度】**

項目	您認為借書得來速服務所選入的讀物符合此條件				
考量因素	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
<b>一、內容面向</b>					
1. 貼切兒童生活	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 容易瞭解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 正面意義	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 有想像力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 有幽默感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 口語化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 故事背景要符合主題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 人物塑造生動活潑而有親和力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 避免教條式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 符合年齡層	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 有多元觀點	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>二、封面面向</b>					
1. 色彩豐富	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 標題吸引人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 字體要大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>三、插圖面向</b>					
1. 圖片和文字的排版不能顯得擁擠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 色彩的對比舒適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 表現文字故事的內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 插圖底下的文字解釋簡單明瞭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

項目	您認為借書得來速服務所選入的讀物符合此條件				
考量因素	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
<b>四、組織面向</b>					
1. 有目次	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 有頁數標示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 章節和標題的畫分清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>五、版型面向</b>					
1. 段落行距大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 分頁明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 書的大小	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 書的形狀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 印刷品質好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 紙質好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 裝訂牢固	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 內文字體大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 有注音	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

請問您是否願意讓家中的孩童接受10至15分鐘的訪談，來表達兒童對於台中市文化局—借書得來速服務的看法？

是，我願意（勾選此選項者，請詳見下頁的兒童接受訪談之家長同意書）

否，我不願意（勾選此選項者，本問卷到此全部結束，請您再仔細檢查是否有漏答之題項。非常感謝您耐心地完成問卷，祝萬事如意!）



## 兒童接受訪談之家長同意書

親愛的家長您好：

本研究期望瞭解兒童受訪者本身的閱讀喜好與選書態度，並探討兒童對於家長利用傳統選書方式和利用借書得來速服務中所挑選的書籍，他們的接受態度如何，最後探究兒童對於借書得來速此項服務的看法與意見。承以上研究目的，擬將貴弟子列為本研究之研究訪談對象。訪談內容包含兩個部分，分別為「兒童對於家長選書的態度」和「對於借書得來速服務的態度」。學生將會依您填寫的連絡方式與您連絡訪談日期與時間，訪談時間大約 15 至 30 分鐘。您的配合將對本研究有很大的貢獻，誠摯的邀請您一起來分享貴子弟對於借書得來速服務的態度，本研究之訪談結果僅作為學術分析之用，絕不對外公開，非常謝謝您。

家長簽章：

連絡方式：

國立中興大學圖書資訊學研究所

指導教授：蘇小鳳 博士

研究生：吳佳容

聯絡電話：0958-732-133

E-mail：[lksanhe@gmail.com](mailto:lksanhe@gmail.com)

中華民國九十八年十月

本問卷到此全部結束，請您再仔細檢查是否有漏答之題項。  
非常感謝您耐心地完成問卷。  
祝 萬事如意!

## 附錄二 台中市文化局圖書館借書得來速服務非使用者態度之研究問卷

敬啟者：

您好！感謝您百忙中撥冗閱讀本問卷。本問卷旨在於瞭解您未曾利用過「台中市文化局圖書館—借書得來速服務」的態度，希望借重您在未曾使用此項服務的經驗，深入探討您對此服務的意見。本問卷分為兩部分，分別為「基本資料」、「借書得來速服務非使用者態度」。所有填答資料僅作為學術分析之用，絕不對外公開，敬請安心填答，感謝您。

※ 台中市文化局「借書得來速」服務是針對學齡前、低年級、中年級、高年級不同學齡層的兒童先篩選出適合的中英文讀物，選擇的主題包羅萬象，文學、自然科學、人文地理均包含，以五本童書為一個單位，並用圖書館專用提袋裝妥，趕時間或無從選書的父母，只要選擇適合自己孩子年齡的「書袋」即可，借期仍是三十天，還書時，只要把書袋連同內裝五本書一起歸還即可。  
敬祝

身體健康 萬事如意

國立中興大學圖書資訊學研究所

指導教授：蘇小鳳 博士

研究生：吳佳容

聯絡電話：0958-732-133

E-mail：[lksanhe@gmail.com](mailto:lksanhe@gmail.com)

中華民國九十八年十月

### 【第一部分：基本資料】

一. 性別： 男  女

二. 身分： 本籍國民

外籍人士（包含目前為外籍人士和之前曾是外籍人士但目前已入籍本國）

三. 年齡：

20-25 歲  26-30 歲  31-35 歲  36-40 歲  41-45 歲

46-50 歲  51-55 歲  56-60 歲  61-65 歲  66-70 歲

四. 教育程度：

國小  國中  高中  專科學校  大學  碩士  博士

五. 職業：

醫藥  軍警  公教  工  商  家管  自由業  服務業

無業，已退休  無業，待業中  其他（請說明）\_\_\_\_\_

六. 請問您家中有幾位孩童：

1 位  2 位  3 位  4 位  5 位  其他\_\_\_\_\_

七. 請問您家中孩童年紀分別是（國小以前孩童請選擇學齡前）：

學齡前  國小低年級  國小中年級  國小高年級

## 【第二部分：借書得來速服務非使用者態度】

一. 請問您利用請問您利用台中市文化局圖書館的頻率如何？

1. 每週 3-6 次     2. 每週 1-2 次     3. 半個月一次  
 4. 一個月一次     5. 2-3 個月一次     6. 4-5 個月一次  
 7. 半年一次     8. 半年以上一次     9. 其他（請說明）\_\_\_\_\_

二. 請問您在填答本問卷前，是否知道借書得來速服務的實施

1. 是（填答本選項者，請繼續再向下填答，感謝您。）  
 2. 否（填答本選項者，本問卷已填答完畢，請不必再向下填答，感謝您。）

三. 您不使用借書得來速服務的因素

選項	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
<b>A. 興趣因素</b>					
1. 對這項服務沒有興趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 此服務對於協助我選書助益不大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 喜歡自己選書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 孩子喜歡自己選書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 不覺得此服務對自己重要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 不覺得此服務對孩子重要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 借書袋不吸引我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B. 需要因素</b>					
1. 自己沒有需要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 認為孩子沒有需要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 自己有特殊的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 孩子有特殊的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 除了利用這服務外，我可以用別的方式取得書籍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C. 時間因素</b>					
1. 服務的開放時間不方便我去利用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 借書袋的借閱期太短，書籍會來不及讀完	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

選項	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
<b>D. 印象因素</b>					
1. 過去在圖書館，利用其他服務曾有過不好的經驗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我不相信書袋中選的書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館員的服務態度不好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>E. 限制因素</b>					
1. 借書袋中選好的書讓我選書有限制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 不瞭解借書袋中所選入的資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 借書袋中的書不適合我的孩子讀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 借書袋太多人碰過不衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 借書袋中的書太舊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 借書袋中的書破損率很高	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、對於此項服務您有什麼建議或覺得需要改進之處？

---



---



---

本問卷到此全部結束，請您再仔細檢查是否有漏答之題項。  
 非常感謝您耐心地完成問卷。  
 祝 萬事如意!

### 附錄三 兒童對於借書得來速服務之態度訪談大綱

題號	訪談問題	訪談細項問題
1	對於家長選書的態度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 爸媽會幫你選書嗎</li> <li>2. 爸媽都怎樣幫你選書和選怎樣的書</li> <li>3. 你比較喜歡自己選的書、爸媽選的書還是和爸媽一起選的書</li> <li>4. 喜歡閱讀爸媽幫你選擇的書嗎</li> <li>5. 爸媽幫你選的書，你覺得好讀嗎</li> <li>6. 會因為是爸媽為你選擇的書籍而多閱讀嗎</li> <li>7. 爸媽會和你一起閱讀他們選的這些書嗎</li> </ol>
2	對於借書得來速服務的態度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平常會到台中市文化局借書(看書)嗎</li> <li>2. 知道借書得來速這項服務嗎</li> <li>3. 知道閱讀的書籍中，有些是來自於文化局借書得來速服務中的嗎</li> <li>4. 對於此服務的服務態度覺得如何？(就圖書館服務、借還服務和說明及指引討論。)</li> <li>5. 會和爸媽一起閱讀從這項服務中借回來的書嗎</li> <li>6. 喜歡這些書嗎</li> <li>7. 覺得這些書好讀嗎</li> <li>8. 書袋的借閱期來的及你將書都讀完嗎</li> <li>9. 借回來的這些書你都會讀完嗎</li> <li>10. 你喜歡讀爸媽自己幫你挑的書，還是他們利用借書得來速服務借回來的書</li> <li>11. 你對於這項服務有什麼建議嗎</li> </ol>

## 附錄四 館員對於借書得來速服務之態度訪談大綱

題號	訪談問題	訪談細項問題
1	館方成立借書得來速服務的原因	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開辦動機</li> <li>2. 開辦宗旨</li> </ol>
2	借書得來速服務的規劃與準備	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃過程</li> <li>2. 宣傳方式</li> </ol>
3	館員處理業務之情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 作業處理流程</li> <li>2. 選書館員選書原則</li> <li>3. 會利用什麼工具選書</li> <li>4. 目前實施情形</li> <li>5. 讀者利用狀況</li> <li>6. 讀者意見</li> </ol>
4	所遭遇的困難	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讀者抱怨</li> <li>2. 業務困難</li> <li>3. 活動推廣困難</li> </ol>
5	對於此服務開放使用者換書之態度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務為何會開放換書制度</li> <li>2. 開放之後讀者的反應如何</li> <li>3. 開放之後館員的反應如何</li> </ol>
6	館方對於新移民族群的家長之態度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新移民族群的家長利用此服務的情況</li> <li>2. 館方對於新移民族群的家長是否有何配套措施</li> </ol>
7	館方對於非使用者族群的態度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認為非使用者不使用此服務的原因</li> <li>2. 未來針對非使用族群有何行銷或配套措施</li> </ol>
8	館方停辦此服務的原因 (此題項針對已停辦服務之圖書館)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為什麼要停辦服務</li> <li>2. 停辦之後讀者的反應如何</li> <li>3. 停辦之後館員的反應如何</li> </ol>
9	對服務的意見	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員自己覺得服務的成效如何</li> <li>2. 是否有達預期成效</li> <li>3. 對服務的批評與建議</li> </ol>