

# 國家圖書館使用者需求之研究： 三個不同使用族群之初探

## The Study of User Needs in National Central Library: An Exploration of Three Different User Groups

邱子恒 **Tzu-Heng Chiu**

臺北醫學大學通識教育中心教授、圖書館館長

國家圖書館知識服務組前主任

Professor, Center for General Education, Director of the library, Taipei Medical University

Former director, Knowledge Service Division, National Central Library

E-mail: tzchiu@tmu.edu.tw

邱昭閔 **Chao-Min Chiu**

國家圖書館知識服務組助理編輯

Assistant Editor, Knowledge Service Division, National Central Library

E-mail: chiouming@ncl.edu.tw

吳亭佑 **Ting-Yu Wu**

國家圖書館知識服務組助理編輯

Assistant Editor, Knowledge Service Division, National Central Library

E-mail: evawu@ncl.edu.tw

林郁欣 **Yu-Hsin Lin**

國家圖書館知識服務組助理編輯

Assistant Editor, Knowledge Service Division, National Central Library

E-mail: yhlin@ncl.edu.tw

### 【摘要 Abstract】

為掌握使用者需求，確保圖書資訊服務品質，國家圖書館知識服務組的研究團隊於2015年6月到9月間辦理了三場焦點團體座談，邀請大專校院以上在學研究人口、高中生、退休銀髮長者與談。本文由到館目的、館藏、服務、資訊設備、空間環境、餐飲服務、圖書館的意義等面向，描述此次的研究發現，並以同年度9到10月間進行的國圖館內使用者滿意度調查之結果進行比較與討論，試圖從使用者的角度探索規

劃與改善分齡分眾服務的重要方向。文末，以 2016 年的滿意度調查結果，呈現國家圖書館在服務、空間與環境等面向持續改善的成果。

To identify the users' needs and also to ensure the quality of services, in June 2015, the research team of Knowledge Service Division, National Central Library (NCL), conducted three focus group interviews which subjects were college/postgraduate above research population, high school students, and senior citizens respectively. The research findings of this study are illustrated from the following aspects: collections, services, information facilities, environment, dining service, users' purpose of using the library and the meaning of library. The findings are further compared with the analysis result of in-library user satisfaction survey ran in September and October of the same year. From users' perspectives, the study tried to map out a critical direction of services improvement for different user groups. In the end, the study presents the result of user satisfaction survey of 2016, which shows the improving outcome of service, environment and other aspects in NCL.

### 【關鍵詞 Keywords】

使用者研究、國家圖書館、質性研究、焦點團體座談

user study; National Central Library; Taiwan, ROC; qualitative research; focus group interview

## 一、研究背景與動機

依我國「圖書館法」第 4 條的規定：「國家圖書館指由中央主管機關設立，以政府機關（構）、法人、團體及研究人士為主要服務對象，徵集、整理及典藏全國圖書資訊，保存文化、弘揚學術，研究、推動及輔導全國各類圖書館發展之圖書館。」因此，國家圖書館（簡稱國圖）以永久典藏國家圖書文獻為職責，館藏內容側重學術研究，服務對象也以具備學術研究能力與需求之使用者為主，為使館藏資源確實發揮功能，入館的使用者年齡原限制為 19 歲以上或大專校院學生。有鑑於近年來教育制度及升學方式改變，高中生為進行專題研究及撰寫論文報告，利用學術圖書館館藏的需

求日益殷切，自民國 100 年 7 月 1 日起，開放年滿 16 歲以上及高中職學生申請閱覽

證，入館使用書刊閱覽、參考諮詢、資訊檢索和利用指導等服務。開放首日即吸引逾 200 位高中學生申請閱覽證，可謂是國圖服務的新里程碑（國家圖書館，2012，頁 15-16）。此外，退休人士及銀髮長者也一直是國圖主要的使用族群。

《國家圖書館 2015~2020 年策略計畫》中提到，我國國家圖書館的願景是「成為國家文化知識及全球華文資源的保存與服務中心」，因此未來努力方向為「卓越化、專業化、數位化、國際化、多元化、人性化」，並制定了六大策略方向：

1. 打造國家圖書館成為文化、社會、經濟、科技的影響力量。
2. 強化全國圖書館服務，成為知識經濟時代，全民的學習、生活中心及提升國家競爭力的重要力量。
3. 運用豐富的漢學資源、臺灣學資料及中文館藏，進行國際交流與國際合作，成為華文世界舉足輕重的圖書館。
4. 推動全國閱讀風氣、促進民眾養成良好閱讀習慣，並具備良好閱讀能力。
5. 推行圖書館社會價值運動，帶領民眾重新認識新時代圖書館功能和價值。
6. 推動全國圖書館振興運動，推動公共圖書館建設，充實各類型圖書館館藏及提升服務水準。

據此，國圖開展了 25 個目標，且進一步規劃多項計畫與行動方案。其中目標 9 為「掌握使用者需求，確保圖書資訊服務品質」，在此目標之下規劃了兩個計畫，計畫二為「打造分齡分眾的圖書資訊服務」，而其行動方案就是「分齡分眾進行焦點團體座談，依使用者需求規劃創新服務」。

事實上，國圖為瞭解讀者對於館藏、服務、空間與軟硬體設備等各面向的滿意程度，每年 9 至 10 月間皆以問卷方式針對館內使用者進行滿意度調查。大專校院以上研究人口、高中生、退休銀髮長者是國圖最主要的使用者族群，然而，根據館員工作中的觀察，各族群使用者到館目的與使用行為不太相同。因此，2015 年的行動方案決定針對此三種不同類型使用者進行質性訪談，並與同年度國圖館內使用者滿意度調查之結果進行比較與討論，做為改善現狀、規劃未來對不同使用族群提供創新服務之參考。具體研究的問題如下：

1. 使用者到國圖之目的為何？
2. 使用者對國圖各類型館藏之需求與建議為何？
3. 使用者對國圖資訊設備之看法與需求為何？
4. 使用者對國圖各項服務之需求與建議為何？

5. 使用者對國圖空間與環境之看法與需求為何？
6. 使用者對國圖的餐飲服務之需求與期望為何？
7. 圖書館對使用者之意義為何？

## 二、文獻探討

本研究之焦點團體座談對象為大專校院以上研究人口、高中生、退休銀髮長者等三個族群，探索不同年齡、不同使用目的之使用者，對國圖服務的需求、意見與期待。因此研究團隊在進行研究設計之前，主要參考此三種使用族群的圖書館服務及研究型圖書館餐飲服務之相關文獻；此外，本節亦簡述國圖 2015 年使用者滿意度調查的結果，做為後續與本研究發現進行比較與討論之依據。

### (一) 大專校院以上研究人口之圖書館服務

國圖為研究型圖書館，主要服務對象為大學生、研究生及研究人員，希望能在各項服務方面滿足其需求。在使用圖書館的目的方面，學生到圖書館的目的較為多元化，除了查找課業資料外，也包括閱讀休閒讀物、閱報、自修、與同儕討論功課或其他事情、到圖書館休息或上網等，顯示大學生除了利用圖書館協助課業需求外，也將圖書館視為社交的場所；而研究生到圖書館則主要為了使用館藏（潘淑惠，2005）。

在館藏應用方面，研究型圖書館之使用者所利用的資訊內容不盡相同：大學生以網際網路為資訊取用主要來源，研究生則以專業網站為主；學生及教職員最重視的資源都是實體館藏，但因研究領域的不同，所需的資源類型有很大的差異；教師及研究生最常使用的是期刊，其次為圖書；大學生最常使用的則是圖書（潘淑惠，2005）。吳可久等人（2009）調查 381 位研究型大學使用者對數位化圖書館的使用需求，結果顯示使用者重視數位化的資料內涵，並認為館藏數位化有助於使用者自行取得資料，但也需要館員之協助，且他們到圖書館仍會使用實體館藏；其中，博士生趨向應用實體館藏及傳統圖書館閱覽模式，並且認為「倉儲」會影響其搜尋罕用冷僻書籍；而碩士生及教職研究人員則傾向利用數位資源。

在服務利用方面，「學科服務」是大學或研究型圖書館常見的服務方式，陳巧倫（2014）調查 419 位研究生利用圖書館學科服務之情形，學科服務包括參考諮詢服務、參考服務部落格及圖書館利用講習等，結果顯示有近七成的與談者知道參考諮詢服

務，但僅三成曾經利用，顯示使用者對圖書館學科服務推廣方面較不熟悉。

在空間與環境方面，林詣筑與邱銘心（2012）的研究指出，圖書館服務環境中以視覺因素最能吸引使用者注意，如採光明亮度、環境整齊度、設備之形狀及顏色等，其次重視家具是否能符合閱讀及其他活動的需求；另外也發現，使用者對圖書館的評價及定位是多元化的，認為圖書館不僅具功能性，也是社交場所以及提供無償但高品質服務的地方。此外，研究型圖書館常會提供研究小間，方便研究人員在獨立的空間裡從事專題研究，以便其充分利用圖書館資源，但使用者上課時間及研究小間開放時間的限制，會影響小間之借用率。吳可久與龍佩好（2003）建議可以區分時段出借，以提高空間使用率。

## （二）青少年之圖書館服務

國內外針對青少年圖書館服務之文獻多指出，青少年是被圖書館忽略的族群；大部分的圖書館認為青少年在兒童或成人的圖書館就可以得到充分的服務，並無特別區分青少年館藏資料與一般資料，且對青少年館藏並未做系統性地發展與徵集，沒有專責青少年服務的圖書館員，針對青少年閱讀的推廣活動也較缺乏，更遑論有專屬空間（Newmark，許素彬譯，1991）。為了提升圖書館對青少年的服務，研究報告建議，軟體方面可從建置青少年專門服務館員著手，由具耐心、熱忱及良好溝通能力的專職人員，專司青少年相關館藏、服務與活動的規劃和執行，進而依其對館舍設計與使用的了解，規劃青少年服務的空間（范豪英，2008）。

青少年閱讀空間與環境規劃的相關研究指出，許多青少年期待專屬區域內可享用食物、聽音樂、使用電腦，因此圖書館內如果有小吃店、咖啡店等，應該設置在青少年專區附近。美國麻州圖書館學會的「公共圖書館青少年服務標準」中，也認為青少年活動空間應包括休閒閱讀、交誼及飲食方便等機能。文獻也提到青少年閱讀區也是他們休息的地方，家具以舒適為重，座椅可選擇沙發、懶骨頭等，以舒適悅目的家具吸引青少年駐足。以國外公共圖書館青少年專區規劃的成功經驗來說，青少年焦點團體的訪談扮演了重要的角色，參與新空間的規劃能激發青少年對此計畫的興趣及熱情，促進其對圖書館的認同（范豪英，2010）。

相關研究也提到，現代的青少年對資訊網路有大量需求，不僅利用網路資源做課業研究，網路也是他們主要的社交工具。因此，國內外許多公共圖書館紛紛在網站上建置青少年專屬網頁，不僅提供熱門書單、書評、網路資源等，也提供課業諮詢服務。此外，網頁設計也要符合年輕人的風格、用色大膽鮮明、具現代感、運用大量動畫影

音等媒材，才能吸引青少年使用者的造訪（蔡妍芳，2010）。

### （三）退休銀髮長者之圖書館服務

根據統計，截至 2015 年 10 月底，臺灣 65 歲以上老年人口已達 290 多萬人，占總人口數的 12.39%（行政院主計總處，2015），臺灣已經逐漸邁向高齡化社會；而民眾退休年齡逐漸提早，公私立機構為銀髮族提供的服務，也開始將年齡提前到 55 歲。以往圖書館的銀髮族服務往往併入一般成人服務，目前退休族群的服務也越來越受到圖書館的重視，希望能提供適合此族群的資料內容、學習活動及閱覽環境。臺北市立圖書館 2008 年的研究表示，51-60 歲的讀者借閱量位居第三，且樂齡資源習中心設置以來銀髮族的使用量超乎預期，可見銀髮族已成為圖書館的主要使用族群（曾淑賢，2009）。

邱天助（2009）調查全國 25 縣市共 625 位 65 歲以上之高齡長者使用圖書館之目的，其中會使用圖書館者，以「閱讀書籍」的比例最高，其次為「閱讀報章雜誌」，而「查詢資料」約占 10%，「參加藝文或閱讀活動」約占 8%；而在圖書館服務措施的主要需求項目，以「提供好書資訊」為主，其次為「簡化借閱手續」。由此可知，為銀髮族群篩選合適的館藏資料，並提供簡便的借閱方式是樂齡服務中重要的一環。而劉彩宜和劉玉玲（2014）的研究指出，中高齡讀者使用圖書館的動機以「求知興趣」為主，其次為「逃避或刺激」、「社交關係」、「外界期望」，最低為「社會服務」。

在空間與環境需求方面，賴郁秀和陳昭珍（2009）的研究訪談了 57 位 65 至 85 歲的讀者，多數認為館藏的擺放需要符合其使用方便的需求，例如報紙、期刊與字辭典等參考工具書一同陳列，方便閱讀的同時查詢資料；同時也認為館內的照明、書架擺放及桌椅的舒適度，需要考量到銀髮族的生理限制，例如老花眼、不易彎腰久坐等。近年新建的國立公共資訊圖書館，在樂齡專區的空間規劃上，便考量了動線規劃、家具的選用、輔具提供等項目，依照銀髮族的需求選擇適合的配置；也特別注意到環境氛圍的營造，將樂齡專區設於服務臺旁，搭配館員或志工不定時的走動管理，使高齡者有問題時能隨時得到協助，打造溫暖的閱讀氛圍（廖禎婉、林詣筑，2014）。

### （四）研究型圖書館餐飲服務之需求

餐飲服務是圖書館服務的另一個面向，但卻未被承認其在研究型圖書館服務的重要性。陳格理和曾俊郎（2011）認為圖書館的餐飲服務是以使用者為主，必須要瞭解他們的需求，以有限的空間和資源做完整的規劃，否則易落入「使用者不滿意、廠商

不樂意、館方不得意」的結果，反而失去原本提供餐飲服務的美意。

吳政叡（2008）針對國外 21 所著名大學圖書館空間設備調查的結果顯示，有 6 所大學圖書館內設有休息飲食區。國內研究報告也曾引述國外的資料，表示美國 182 所大學圖書館，在 1995 年至 2002 年間，修建簡餐室或咖啡吧的比例從 7.5% 成長至 32.4%，足見研究型圖書館提供飲食空間或服務已成為一項趨勢，除了能吸引學生來館，也能鼓勵他們在圖書館停留較長的時間（楊惠雯、吳政叡，2013）。

邱子恒（2014）選擇國內知名的頂尖大學 8 所與教學卓越大學 7 所之圖書館，由五位碩士級研究助理於 2008 年 9 月至 12 月間以及 2009 年 6 月和 11 月，在以電子郵件或電話取得館方的同意之下，前往這些圖書館內現場邀請 5 位左右的館內使用者接受訪談。該研究訪談了 15 所大學的 76 位圖書館館內使用者，整體來說，近六成的受訪者反對在大學圖書館內提供飲食服務，而贊成的那四成受訪者同意的是「條件式」的開放；若以學校所在地區來看，中部地區的受訪者在此議題方面反對者高達八成；而以學校所屬類型來看，則教學卓越大學的受訪者更加反對（近七成）館內飲食服務。總的來說，該研究發現，因為「環境衛生」、「館藏保護」、「噪音問題」、「味道影響」、「圖書館功能」、「空間不足」等原因，近六成的受訪者反對在大學圖書館內提供飲食服務；而另外四成同意的是「條件式」的開放，贊成的原因則是因為「氛圍好」和「方便進食」。

### （五）國圖使用者滿意度調查

國圖每年定期舉行館內使用者滿意度調查，2015 年於 9 月 23 日至 10 月 25 日舉行，每天分時段由工讀生在圖書館內不同樓層隨機發放定量紙本問卷，共計發送問卷 1,040 份，回收 782 份，回收率為 75.19%，其中有效問卷 775 份，依此以 Excel 進行問卷調查题目的登錄，之後再以 SPSS 進行統計分析。在館內使用者人口特質方面，調查發現館內使用者女性（61.3%）多於男性（38.7%）；年齡方面，每五歲為一間隔，前三名依序為 21-25 歲（26.3%）、26-30 歲（15.3%）、31-35 歲（13.2%），而 16-20 歲的高中生有 10.1%，世界衛生組織（World Health Organization，簡稱 WHO）定義的 55 歲以上樂齡族群加總亦有 7.8%；職業方面勾選為學生者最多（46.0%），其次依序為服務業 8.9%、教師 8.7%，而退休人員亦有 5.4%。學歷方面，大學佔 51.1%、碩士佔 31.1%，顯現出國圖為研究型圖書館的特色。

統計分析結果顯示，受調使用者對國圖的服務與設施整體滿意度平均數為 4.29（五分量表），而五大面向的分數分別是「館藏資源」4.24、「館員服務」4.53、「空間

與環境」4.43、「圖書館設備」4.04、「圖書館服務」4.22。在所有的 32 個調查項目中，共有 30 項獲得的平均分數超過 4；其中低於 4 分、也就是使用者感到最不滿意的項目是設備面向的「網路品質」(3.77)和「充電插座數量」(3.91)。而在空間與環境面向的 6 個項目當中，低於該面向平均(4.43)的有「空調舒適度」4.39、「空間標示」4.37、「空間安靜」4.37、「空間功能配置」4.33。此外，問卷調查中問及使用者來館的主要目的，結果依序為：查書(83.4%)、研究需要(62.6%)、閱讀新書(44.0%)、使用電子資源(42.6%)、使用電腦(24.8%)。而且有 92.7%的受調者表示他們持有手機或平板、筆電等行動裝置，其中的 69.9%表示曾經透過這些行動裝置查詢或使用國圖資源(國家圖書館知識服務組，2015)。

### 三、研究設計

焦點團體法是一種團體訪談的質性研究方法，與一對一式的深入訪談法最大差異在於多了團體中成員的互動和討論。此研究方法的特色是能夠在短時間內針對研究議題，觀察到大量的語言互動與對話，研究者可以從這些對話和互動中取得資料與洞識，非常適合用於探索性的研究(胡幼慧，1996，頁 224)。

為探索大專校院以上研究人口、高中生、退休銀髮長者等三個族群對國圖的館藏、服務、設備、空間與環境、餐飲服務的看法與建議，研究者於 2015 年 6 月到 9 月間分別辦理了三場焦點座談。三個組別之邀請對象、辦理日期、辦理地點、與談人數、進行時間等相關資訊見表 1，座談大綱參見附錄 1，受訪者簽署同意書之範例見附錄 2。

由於質性研究訪談法的文本品質相當重要，在取樣時需要與談者具「資訊豐富性(information rich)」之特質，因此本研究在邀請三組與談人時，特別鎖定對國圖服務特別熟悉或使用程度較高的使用者。然而，這個取向亦會產生樣本代表性與研究結果推論性之問題，此為本研究之限制。

表 1

*國圖三場焦點團體座談基本資料一覽表*

焦點座談組別	大專校院以上研究 人口 (A)	高中生 (B)	銀髮族群 (C)
辦理日期	2015 年 6 月 9 日	2015 年 8 月 17 日	2015 年 9 月 23 日
辦理地點	國圖 188 會議室	國圖漢學研究中心會議室	國圖 188 會議室
與談人數	7 人	9 人	7 人
座談時間	2 小時	2.5 小時	2 小時
摘錄對話文字	182 句	189 句	105 句

資料來源：本研究整理

第一個焦點團體之對象是大專校院以上研究人口（編碼為 A），七位與談者分別是大臺北地區大專校院以上不同系所的在學生。由於本研究所設定的對象是到國圖進行研究的族群，研究者從申請研究小間的使用者中邀請，與談者的性別和學校／科系等相關資訊如表 2。

表 2

*焦點團體 A 與談者基本資料—大專校院以上研究人口組*

與談者編號	性別	學校／科系
A1	女	中央警察大學／犯罪防治博士班
A2	女	國立臺北大學／法律學系碩士班
A3	女	國立臺灣師範大學／歷史學系
A4	女	實踐大學／風險管理與保險學系
A5	女	國立臺北教育大學／社會與區域發展學系碩士班
A6	女	天主教輔仁大學／法律研究所碩士班
A7	女	臺北市立大學／學習與媒材設計學系碩士班

資料來源：本研究整理

第二個焦點團體之對象是高中學生（編碼為 B），九位與談者分別是大臺北地區公立高中的在學生。根據國圖的入館門禁系統資料顯示，大部分高中生讀者來館是使用地下樓層獨立的閱覽室來自習，並沒有進入到主要閱覽區利用各項館藏、服務、設備與空間，因此研究者從該年度暑假曾參加國圖為高中生舉辦之「青年學者養成營」的學員中邀請與談者，為期四天的全日營隊中，他們全面學習如何應用國圖的館藏與服務進行研究，相信比一般高中生更能表達相關意見與建議。與談者的性別和學校／年級等相關資訊如表 3。

表 3

## 焦點團體 B 與談者基本資料—高中學生組

與談者編號	性別	學校／年級
B1	男	中正國中／9 年級
B2	女	板橋高中／2 年級
B3	男	光仁中學／3 年級
B4	女	南湖高中／2 年級
B5	男	麗山高中／2 年級
B6	男	中正國中／9 年級
B7	女	松山高中／2 年級
B8	男	成功高中／2 年級
B9	男	成功高中／2 年級

資料來源：本研究整理

第三個焦點團體之對象是退休銀髮族群（編碼為 C），七位與談者一部分是由閱覽區總服務臺利用調閱圖書服務的銀髮長者中公開召募，另一部分由國圖志工中已退休長者進行邀請。與談者的性別和退休前職業的相關資訊如表 4。

表 4

## 焦點團體 C 與談者基本資料—退休銀髮族群

與談者編號	性別	退休前職業
C1	女	國民中學教師
C2	男	中央銀行
C3	男	外交部
C4	男	臺灣電力公司
C5	女	國民中學教師
C6	男	經濟日報記者
C7	男	行政院經濟建設委員會

資料來源：本研究整理

團體 A 和 C 的座談由本文第一作者擔任主持人，團體 B 由知識服務組資深同仁擔任主持人，「萊貝里恩服務創新任務小組」成員分別參與這三場的焦點座談，現場記錄對談內容重點及與談者的非語言肢體訊息。在與談者同意下，三場次座談皆進行全程錄影，之後由參與訪談的小組成員負責摘錄座談對話文字，提供後續分析之用。研究團隊採用內容分析法進行資料分析，在反覆審視對話文本之後，針對三份文本內

容依到館目的、館藏、服務、資訊設備、空間環境、餐飲服務、圖書館的意義等大類編碼，並標示相關字句，以利後續引用。下一節以研究問題的架構呈現研究發現，文中引述與談者言談部分，將以不同字體呈現，並以括號註明資料來源，例如（A1:15）代表與談者 A1 在對談摘錄文字稿中的句數編號。

## 四、研究發現

本節從到館目的、館藏、服務、資訊設備、空間環境、餐飲服務、圖書館的意義等面向，呈現三場焦點團體座談的研究發現，描繪三個不同使用者族群對國圖各面向使用者服務之評價與期望。

### （一）使用者到國圖之目的

由於生活重心之差異，三組與談者前來國圖的主要目的十分不同，茲分析如下：

#### 1. 查找研究資源是大專校院以上研究人口到國圖的主要目的

A 組與談者多表示，所就讀學校的圖書館及一般公共圖書館雖可以支援一般性圖書與參考資源之利用，但無法獲取足夠的圖書資源、期刊或論文時，便會前來國圖使用，補齊不足的文獻。以下摘錄他們的說法：

「會來國圖是因為學校圖書館找不到資料，學校雖然圖書館資料豐富，但是還是有些期刊…若比較舊的會找不到，就會來國圖。」（A3:89）

「目前會去市圖借的圖書都是繪本類的，因為有幾門課是繪本研究，因此我們借閱的圖書多是在自己學校或市立圖書館，來國圖的話就是借閱學術論文和期刊。」（A7:97）

#### 2. 進行研究、唸書與撰寫作業是高中生到國圖的主要目的

B 組的 9 位與談者中，6 位有定期到國圖的習慣，其中 5 位每兩週會到館使用館藏，1 位則是每月來一次；此外，有位與談者因為就讀學校與圖書館有地緣關係，在課餘或者前往補習班之前會到國圖查詢資料或是研讀課業資料。以下摘錄他們的說法：

「最近因為要做地理小論文，所以會來國圖找資料。」（B4:18）

「辯論社要查資料，就會來國圖調論文查期刊等，其他類型圖書館比較少去…。會來國圖是想看論文的時候，或者因為國圖離補習班很近，會來看書再去上課。」(B9:48,51)

「國圖唸書的地方很多，來找學術論文。」(B1:27)

### 3. 閱讀、擔任志工、參加演講活動是退休銀髮長者到國圖的主要目的

C 組的 7 位與談者皆表示有定期使用國圖的習慣，其中 4 位每週兩次到館使用館藏，另外 3 位至少每一至二週會到館一次。3 位與談者表示退休以前工作地點與國圖有地緣關係，過去因公務繁忙無暇前來，退休後時常來看書或參與演講活動。以下摘錄他們的說法：

「到圖書館來，通常一個禮拜來兩次，一次看我喜歡看的書，大部分從開放性書架可以取得；禮拜六下午的專題演講，有機會我就會報名，這是最常使用國圖的兩項。」(C3:15)

「我目前固定兩個禮拜一次讀書會，會固定時間來善用這裡的團體討論室。」(C5:20)

「我以前在公家單位服務時也是國圖鄰居，在經建會，每天上下班都會經過，退休以後參加國圖禮拜六下午的專題演講。」(C6:8)

## (二) 使用者對國圖各類型館藏之需求與建議

### 1. 三組使用者對國圖館藏有不同的需求

研究發現，A 組大專校院以上研究人口最常使用期刊論文及博碩士論文。多數與談者表示到國圖以使用期刊論文、博碩士論文等研究資源為主，也都認同國圖之中文期刊、博碩士論文以及相關館藏資源的豐富程度，如與談者 A6 就表示「臺灣出版的期刊，國圖還蠻齊全的」(A6:96)。

B 組的高中生表示，他們常利用之資源為博碩士論文及期刊論文資料，目的則是為了撰寫小論文，其次為撰寫報告。由於課堂上的需要，與談者 4 提到他會到國圖查找準備辯論的資料，他說「我對這裡五樓政府資訊的書比較有興趣，所以常來這邊看書。大學的圖書館也有政府類的資訊，但國圖還是比較齊全。一開始是因為辯論資料來這裡，後來也發現對這類的書比較有興趣…」(B4:30)。

而 C 組退休銀髮長者則偏好翻閱新書、當日報紙和現期期刊。如與談者 C4

表示「我最喜歡看外面看不到的、新的，這些書在國圖都可以找到」（C4:5），而與談者 C6 表示「…有很多市面上找不到的期刊，因為我當學生就對軍隊、飛機比較感興趣，有一些期刊高中的時候看過，後來就看不到，在這邊居然發現，也有最新的、當期的」（C6:24）。

## 2. 三組使用者皆表示某些館藏豐富度仍有不足

雖然與談者大多認同國圖館藏較其他圖書館齊全，但也提出希望某些特殊主題的館藏資源能更加豐富。A 組大專校院以上研究人口由於研究需求，針對部分專室館藏現況不足提出建議，包括現有的法學參考資源、日文圖書期刊、以及中國大陸法制類圖書等。茲摘錄他們的意見如下：

「因為論文研究大陸法制，用六樓主要找大陸方面書籍，使用結果發現大陸書籍很少，幾乎找不太到。」（A2:5）

「我的論文會使用到日文期刊的部分，相較於其他圖書館，國圖的日文期刊比較少。」（A6:96）

「多數使用的是法律的辭典，……但是目前的法律辭典年代很久遠，……整體看起來日文的資源是比較少。」（A6:172）

此外，B 組高中生則表示，有部分要尋找的主題較為艱澀，國圖缺少合適館藏；而 C 組退休銀髮長者中有 4 位對國圖部分館藏資源感到不足，例如國內出版、已申請國際標準書號的書，館藏卻還沒有典藏；亦提出希望增加財經、金融主題的資料；希望提供中、英文繪本類圖書資源等建議。

### （三）使用者對國圖資訊設備之需求與建議

在資訊設備方面，三組與談者間就沒有明顯差異，一般認為目前的問題如下：

#### 1. 無線網路之覆蓋、頻寬與穩定度不均

國圖之無線網路包括二種訊號來源，其一為 NCL reader，是提供使用者查詢館內資料庫所使用之內部無線網路，其二為 iTaiwan，係國圖提供之中央機關室內公共區域無線上網。與談者多認為國圖之無線網路訊號在部分區域較微弱，如：研究小間、各樓層角落等。以下摘錄研究族群幾位與談者的說法：

「我想針對使用研究小間提出問題，我使用研究小間的時候不是只有用到書，還會用到網路，但研究小間的網路連接真的非常地差，像

iTaiwan 和館內網路都很不好，我常常要拿著電腦跑出去跑進來，變成要到外面佔別人的位置，但我自己又有一個研究小間的位置，這樣使用上很不經濟而且也很麻煩。」(A2:46)

「比較靠近角落的地方〔訊號〕都很弱……我在用三樓電腦的時候覺得網路真的沒有很穩，已經是插網路線的了，還是不穩。」(A7:48,51)

## 2. 資訊檢索區不能上網，使用不便

為使需要使用館內資料庫的使用者可以順利檢索資源、避免被上網與文書處理需求的讀者佔用檢索席位，國圖資訊檢索區大多數電腦設定為無法上網且不提供文件編輯相關軟體。也許由於宣導不足，不少使用者不了解此項分區管理政策，不明白上網與文書處理等作業可到網路資源區進行，因此多位與談者指出，國圖查檢資料庫使用之電腦限於內部網路，無法同時查詢外部網際網路資料並進行文書編輯工作，造成利用與檢索不便。以下為幾位與談者的意見：

「查資料的時候會需要用網際網路，有時候覺得不夠用。」(B7:121)

「電腦都沒有 word 和 office，有點難用。因為我沒有筆電，會希望有這個功能。」(B4:115)

「我覺得有一點不太方便，基於資訊安全的可能性，我沒有辦法用網路、也不可以用 office，一些資訊限制，我的想法是可能的話多設一個小的，不要跟大的網路連結，假如有駭客不至於損傷很大的 cycle，這是個人簡單想法，我希望有一個小區域，讓需要上網、需要用 office、或是用先進一點軟體的人有機會使用比較進步的。」(C4:17)

## 3. 網路資源區電腦軟硬體較為老舊

網路資源區是國圖特別規劃讓使用者自由上網及編輯文件的專區。但多位與談者提到，網路資源區所使用之電腦硬體與安裝之文書處理軟體老舊；並提出建議，認為該區電腦內文書處理軟體版本與電腦硬體，應定期評估使用效能是否符合需求，按時更新與汰換。以下摘錄研究族群中幾位感觸較深的與談者之意見：

「像剛剛講的，因為我自己的筆電 office 是 2013，所以檔案到這邊完全不能開啟，不然就是版面會跑掉，所以在家打完之後在館內要增加資料，要先重新排版才可以再加新的資料。」(A7:51)

「[四樓網資區]只去過一次，就舊啊，比三樓更舊，用起來很痛苦。」  
(A5:54)

#### (四) 使用者對國圖各項服務之看法與需求

在服務面向，A 組研究族群較常利用參考諮詢與研究小間，B 組青少年族群最常利用閱覽室自習，而 C 組退休銀髮長者常參加藝文活動。以下彙整與談者對參考諮詢、網站及社群軟體、藝文活動、資源利用課程、研究小間、團體討論室等服務的看法與建議。

##### 1. 參考諮詢服務

在參考諮詢方面，主持人詢問與談者在參考服務檯諮詢有否不愉快的使用經驗，發言的與談者所分享的經驗均偏向正面。以下摘錄幾位與談者對參考服務品質的肯定：

「我以前有當過國圖的志工，發現有的讀者對國圖資料庫在使用上的困惑，也曾經遇到過有位來自香港的讀者，想要知道哪一個網站可以查閱哪一期報紙，因為對這個不熟悉，因此最後是由參考櫃檯的館員幫忙解決。」(A3:99)

「有一次我去問參考館員，他真的很客氣，而且幫我找的時候找的比我詳細，也比較快還要多，甚至有一些是跨館際的資源，或者平常我們自己找不會找的方向，他都會給我。」(A6:101)

「我有問過參考館員，經驗還蠻好的，而且有達到我想要的問題，很快就將我的資料找到了，算是很好的經驗。」(A1:106)

然而，亦有與談者認為除了參考館員以外，也可透過合作方式，邀請各類學者專家定期在館內駐點、提供諮詢服務，與談者 B3 就表示：「希望能夠有各類專家學者在國圖提供諮詢…如法律類的，如果能每週最好，詢問的話是雙向可以討論的」(B3:123)。

##### 2. 網站與社群軟體服務

多位與談者對國圖的網站(國圖全球資訊網 <http://www.ncl.edu.tw>)有相當程度的瞭解與利用經驗；然而，國圖的社群軟體，像是臉書粉絲專頁(<https://www.facebook.com/ncl.tw/>)，僅有少部分與談者有加入。如與談者 A3 表示：「我會看，就是因為一些講座、課程的資訊，會稍微瞭解一下內容，…

會上去國圖的網頁看」(A3:106)。但是針對國圖全球資訊網，與談者表示電腦版首頁內容呈現資訊過多，行動版資訊則過於簡易，需要增加功能以及相關資訊：「…〔國圖〕網頁好亂，行動版的又太簡單，〔臺北〕市圖的網頁也很慢又雜…只要放讀者需要的東西就好…」(B9:109)。此外，也有與談者表示，可以增加 LINE 等社群媒體，用以發送國圖活動訊息。如 B3 就說「建議可以用 LINE 發活動通知…」(B3:124)。

### 3. 藝文活動

C 組的退休銀髮長者多表示時常參加、也很關注國圖在週六舉辦的各式藝文活動。與談者中有 3 位經常參加專題演講活動，建議同樣的主題能更深入，新主題則希望強化臺灣的歷史與人文部分。以下摘錄他們的說法：

「我是禮拜六的常客，一有活動就會報名，每次都很棒，像去年的西洋文學、蘇東坡專題，我都覺得很棒，可是當然蘇東坡不是中文唯一的，希望能續辦，往第二個大師、八大家嘛發展，同樣的主題可以更深入。」(C3:86)

「臺灣的歷史和人文，因為現在推展觀光，對這方面多了解，地理環境，現在觀光客也多，舉個例子，對面中正紀念堂經過有觀光客，我們可以對他做一個簡單的介紹，附近環境、國圖的歷史故事這樣子，歷史建築，這方面有機會的話。」(C1:87)

此外，有一位與談者建議電影欣賞活動進行時，除了放映影片外，要能增加電影解說或評論，使觀眾能更瞭解影片內容。C4 就表示：「電影…有人幫忙解說一下，上次看一個電影看不太懂到底是什麼意思…，我的意思是說如果增加影評，可以讓大家更瞭解他的主題，不會誤導」(C4:19)。

### 4. 資源利用課程

幾乎所有的與談者都沒有參加過國圖每年在電腦教室定期開設的各項資源利用課程。多數與談者表示並不知道國圖有提供館藏資源利用推廣課程，C5 就建議：「有辦，但知道的人不多，是不是從宣傳開始…」(C5:100)。此外，有與談者希望以小短片的形式，讓有需要的人能快速理解資訊檢索概念並掌握相關技巧，具體的建議如下：

「雖然國圖會定期辦一些課程，對很多人來說會覺得很拘束，很難安

排時間乖乖坐一小時。是不是可以把一些問題，為什麼有的人找得到、有的人找不到，那個關鍵做成 FAQ，放在網站上面，讓我們可以用很短時間就能知道，為什麼用這個關鍵字可以找到，原因在什麼地方，放在網上、或是做成短的 video 讓我們一般讀者可以在很短的時間就學會小技巧。可以省下一些開班的…，這樣對一般人來說比較方便。」  
(C3:16)

## 5. 研究小間

研究小間對於撰寫論文的使用者，如 A 組與談者而言相當重要，開放時間能否配合其原本的工作或生活，是攸關此項服務能否達到最大效果的重要關鍵。與談者 A1 相當肯定研究小間申請的便利性，現行開放時間只到下午五點卻讓他十分困擾：

「使用五樓的研究小間，申請上覺得蠻方便的。學校圖書館比較遠，也沒有研究小間，所以這對我很重要，困擾是五點就要打包走人，有時候工作上沒有這麼容易切割，比較難適應這點，但也知道同仁有下班的壓力啦！會幻想說一樓可以有研究小間，使用彈性會更大。」(A1:9)

「五樓的部分，其實研究小間有獨立的走廊和門，應該是不會影響五樓關閉，若這個樓層的洗手間會關閉的話，也接受到其他樓層使用。」  
(A1:94)

## 6. 團體討論室

國圖自 2014 年開始於二樓、三樓閱覽區建置團體討論室，並開放三人以上申請使用。與談者大多認同國圖規劃的討論室功能，認為提供的各種的設備相當足夠，惟預約開放時間略有不便、網路連線品質不佳、而且討論室間數不足。以下摘錄他們的看法：

「國圖討論室不錯，有投影、白板等設備，大部分都使用二樓的，覺得很足夠了，很少有這麼好的空間。」(B4:34)

「國圖最好的就是討論室，燈光美氣氛佳。」(B1:112)

「有一些好朋友想要一起唸書，我們就有一個讀書會，大概有四個人，有時候不知道要去哪裡，這裡有一個團體討論室、超優的。雖然設備很簡單，只有書桌、白板、投影幕、單槍，有屬於自己的空間，是值

得推薦的好地方……。我被推派要預約團體討論室，有時候隔個幾天，我們想要的禮拜三，我只要稍微錯過一兩天，就會被其他人預約走，會影響到我們應用的狀況，所以開放預訂時一定要特地等到十二點要趕快預約，那個地方真的還不錯，也很熱門！」(C5:7)

「但就是沒網路…，閱讀書會也很好，但好像間數沒有很多。」(B1:35)

### (五) 使用者對國圖空間與環境之看法與需求

在空間與環境面向，三組與談者沒有明顯的差異，提出希望國圖改善的項目包括：指標系統、隔音效果和空調效能等。茲分述如下。

#### 1. 指標系統

有與談者表示，國圖的館舍指標系統仍產生讀者尋路行為，使用者傾向口頭詢問特定區域。A3 就提到使用者在館內詢問方向的情況普遍，例如詢問廁所位置等，他說：「我是幫同學問的，…她是覺得二樓廁所的標示有點不清楚，我觀察到其實也有很多人在問廁所在哪裡？其實牌子都在上面，但我也不知道這些讀者為什麼都沒有在看」(A3:140)。也有與談者認為「國圖館入口之樓層配置圖圖面較大，但是角度面朝天花板，較不易閱讀配置細節」(B1:107)。

#### 2. 隔音效果

A6 則認為國圖館舍落成時間久遠，在圖書館正對面的自由廣場辦理群眾與大型戶外運動時，圖書館內使用者會受到干擾，噪音阻隔性不足。他說：「國圖的隔音設備可能因為年代比較久了，包括二樓的落地窗與研究小間之間的隔間，在中山南路這一面的隔音效果並不是很好，在對面有活動時聲音會傳進來，研究小間之間的隔音有時候也不是很理想」(A6:84)。

#### 3. 空調效能

一些與談者提及，國圖館內空調配置較不平均，不同區域的體感溫度差異很大。有使用研究小間經驗的與談者認為，研究小間的空調溫度較低，且低到無法調高溫度；然而卻有慣用三樓閱報區、影印室的與談者認為該區域的空調不足，易有悶熱、空氣不流通的狀況。以下摘錄他們的說法：

「〔研究〕小間那一排就是很陰涼，其實冷度還蠻強的，可能因為沒有窗戶的關係，只是會冷到要加衣服就是了。」(A1:157)

「〔研究小間〕反而是想要調高溫度沒有辦法調。」(A2:158)

「放報紙〔閱報室〕的地方空調沒有很好，大概待不到 10 分鐘就不會很想再待下去了。」（A7:159）

「影印室裡面也會很悶。」（A4:159）

## （六）使用者對國圖餐飲服務之需求與期望

在餐飲服務方面，與談者有的在館內設施購買餐點，他們關注的議題是選擇性與價位；有的則自行攜帶食物到館，他們在意的是國圖提供用餐地點之環境。茲分述如下。

### 1. 飲食設施應有多元選擇，需考量使用者可負擔的價位

國圖飲食設施設立在地下樓層的便利商品與提供簡餐的咖啡廳，然而在 2015 年由於原廠商合約到期重新招商的緣故，咖啡廳有很長一段時間沒有開放。因此，有與談者表示，國圖的飲食設施應有多元之選擇，他說：「國圖的地下室只有便利商店，其他區域若可以擴大利用一些空間，找一些廠商增加美食廣場的話…，因為外面似乎只有便利商店，若有餐廳或美食街的話，營收應該不錯」（A6:129）；也有與談者表示：「希望可以提供咖啡、茶點、便當或自助餐等選擇」（B3:73, 157）。此外，更多與談者表達了對圖書館飲食服務價位的關注，以下摘錄他們的意見：

「來這裡的大都是學生，食物不能太貴。」（B3:154）

「一般讀者在吃方面會比較困難，現在的讀者餐廳價位稍高。」（C5:31）

「新餐廳真的比較貴一點，不過因為它裝潢關係它的價位不得不如此，館方可以跟他們談簡餐方式可以外帶，因為在裡面使用它的空間又要降價，對於商家方面也是負擔。」（C1:39）

「我的感覺新開的菜的單價高了一點，Seven 很大眾化，也適合學生消費，我最常去兩個茶葉蛋加一瓶飲料。」（C7:50）

### 2. 自行攜帶食物使用者飲食環境之需求

為數不少的與談者表示，他們會自行攜帶簡便食物，利用便利商店前方座位、或館內人少的空間用餐。因此，他們建議國圖增設食用自行攜帶食物的用餐座位，讓使用者可坐下來用餐，避免造成用餐時間前後在館內角落、臺階或空曠

位置席地而坐的景況。以下摘錄他們的意見：

「其實就是因為咖啡店沒有標出去，自己帶餐的讀者才有地方吃便當。…如果未來餐廳的價位有點高，而我們每天都要來的話，在吃的選擇上面，其實會有點為難。因此是不是在這些區域之間，有一些空間是可以提供給讀者吃自己帶的東西，因為有轉角咖啡〔原來的讀者餐廳〕的時候，大家〔自己帶食物者〕都是樓梯、臺階的地方到處坐，吃得還蠻辛苦的。」(A1:132)

「禮拜六、禮拜天來這裡待一整天，中午帶些水果等…，坐在人少的區域、便利商店前面。我覺得還好啦，畢竟比市圖好得太多了，連站的地方都沒有。」(C4:29)

「我通常是吃飽進來待到下一餐，因為吃飯不方便。有時候我要待久一點，就會自己帶一些簡單的東西，因為我發現在地下室那個 Seven 前面的椅子不夠。如果多一些四方形的、不要圓形的，這樣坐起來就比較多人可以運用。」(C3:34)

### (七) 圖書館對使用者的意義

焦點團體訪談的最後，主持人請與談者用一句話表示國圖對其個人的意義。B 組高中生與談者認為圖書館在意義的關連上與知識的匯集無法割捨，以寶庫、學海、知識樹等具像的物體來表達圖書館對自己的意義。以下為他們的說法：

「學海無涯，國中校歌的一部分。」(B9:184)

「生命中的一棵知識的樹，不斷的成長茁壯。」(B8:185)

「探索、研究、找資料。」(B5:186)

「辯論人不可或缺的地方。」(B7:187)

「知識的寶庫。」(B4:188)

「上山下海找資料。」(B6:189)

而 C 組銀髮族群中，多位則用寶藏、寶貝等意像來詮釋國圖，顯見圖書館具有典藏文獻、蘊藏知識等意義與功能。有的與談者也提及歷史傳承，肯定國圖在文獻保存方面的貢獻及地位。以下摘錄他們的回應：

「這裡是智慧的寶藏，挖得越深、智慧就越深。」（C7:78）

「國圖對國民來說是很大的寶藏，非常珍惜，非常謝謝。」（C3:80）

「知識的寶庫。」（C2:81）

「歷史傳承，個人曾經在三十年前寫的，現在還可以找到。」（C4:82）

「喜歡挖寶的人能常來。」（C5:83）

## （八）討論

國圖同年度的使用者滿意度調查結果顯示，國圖館內的使用者身分以「學生」最多（46.0%），其次依序為服務業 8.9%、教師 8.7%，而退休人員亦有 5.4%；印證了大專校院以上研究人口、高中生及退休銀髮長者是國圖最主要的三個使用者族群，因此研究團隊鎖定此三族群分別進行服務需求焦點座談是相當合適的選擇。而使用者感到最不滿意的項目是「網路品質」和「充電插座數量」，與此次焦點團體座談時與談者提到國圖「無線網路之覆蓋、頻寬與穩定度不均」的問題亦相當吻合。在空間與環境面向的 6 個項目當中，低於該面向平均的有「空調舒適度」、「空間標示」、「空間安靜」、「空間功能配置」等，也正在此次焦點團體座談時與談者對「國圖空間與環境之看法與需求」的內容相似。然而問卷調查得到的只是量化的數據，研究團隊卻可從先前的焦點訪談具體了解使用者的需求與建議，也是此次以質性方法蒐集回饋建議意義之所在。

此外，研究發現使用者到國圖主要目的依序為：查書、研究需要、閱讀新書、使用電子資源、使用電腦。此發現除再次印證查檢資料與做研究是國圖主要的功能之外，也突顯出定期更新電腦資訊設備的必要性。值得注意的是，9 成以上受調者表示他們持有行動裝置，其中近 7 成表示曾透過這些裝置查詢或使用國圖資源，這也再次提醒國圖確保無線網路品質與增設充電插座在國圖提供優質服務上的重要性。

## 五、結論與改善成果

為「掌握使用者需求，確保圖書資訊服務品質」，2015 年 6 月到 9 月間國圖首次邀請大專校院以上在學研究人口、高中生、退休銀髮長者辦理了三場焦點團體座談。

本文試從到館目的、館藏、服務、資訊設備、空間環境、餐飲服務、圖書館的意義等面向進行分析，並與國圖同年度 9-10 月進行的館內讀者滿意度調查比較之，試圖從使用者的角度探求國圖最需要加強的項目，做為持續改善、確保圖書資訊服務品質時，投入人力、物力與財力優先序之參考。以下總結此次研究之結論，而國圖亦參考此次研究之發現，持續進行改善。

### (一) 結論

1. 不同使用族群前來國圖之主要目的都不相同：大專校院以上研究人口主要是查找研究資源；高中生主要是進行研究、唸書與撰寫作業；退休銀髮長者主要是閱讀、擔任志工及參加演講活動。
2. 不同使用族群對國圖館藏有不同之需求：大專校院以上研究人口和高中生最常使用期刊論文及博碩士論文；退休銀髮長者則偏好翻閱新書、當日報紙和現期期刊。然而，他們都感到特定館藏之豐富度仍有不足。
3. 不同使用族群對資訊設備方面的看法並無明顯差異，提出的問題包括：無線網路之覆蓋、頻寬與穩定度不均；資訊檢索區不能上網，使用不便；網路資源區電腦軟硬體較為老舊等。
4. 在服務方面，大專校院以上研究人口較常利用參考諮詢與研究小間，青少年族群最常利用閱覽室自習，而退休銀髮長者常參加藝文活動。
5. 對空間與環境方面的看法，不同使用族群並沒有明顯的差異，他們對指標系統、隔音效果和空調效能等項目提出改善建議。
6. 在餐飲服務方面，不同使用族群並沒有明顯的差異，在館內設施購買餐點者關注的是選擇性與價位，而自行攜帶食物到館者則在意國圖提供用餐地點之環境。
7. 高中生認為圖書館在意義的關連上與知識的匯集無法割捨，銀髮族群則多用寶藏、寶貝等意象來詮釋國圖，顯見圖書館具有典藏文獻、蘊藏知識等意義與功能。

### (二) 國圖之改善成果

依據此次研究之發現，自 2016 年起國圖持續進行諸多空間、設備、環境與服務的改善方案與工程，以回應使用者的需求。例如：研究小間開放時間延長到晚上 8:50 分閉館前；各組室利用國圖 Facebook 粉絲專頁，不定期舉辦各種館藏與服務的推廣活動、贈送文創小紀念品，吸引年輕讀者的注意；國圖網站採用響應式網頁設計 (Responsive Web Design, 簡稱 RWD)、組成任務小組重新檢視網站架構與知識內

容，進行全面改版；團體討論室設備升級，增加無線網路的訊號強度，並增設電子白板；閱覽區增設文件掃描設備；全面換新網路資源區與電腦教室的電腦硬體設備；重新製作電梯內的樓層指標牌，以中英文雙語呈現；地下室第三閱覽室（自修區）和文教區（演講廳與國際會議廳）之間，施作工程以加強隔音效果；遷移原在便利商店旁的閱報室，改造成為專門提供自行攜帶餐食使用者用餐之舒食區。

2016 年的 9 月 30 日至 10 月 26 日期間，國圖再次對館內使用者進行年度服務滿意度調查（國圖知識服務組，2016）。調查採隨機抽樣發放紙本問卷的方式進行，計共發出 1,040 份，回收 873 份，回收率為 83.94%。統計分析結果顯示，國圖服務整體滿意度平均分數提升為 4.37，各面向的表現分別是「館藏資源」4.31、「館員服務」4.61、「空間與環境」4.51、「圖書館設備」4.09、「圖書館服務」4.31，五大面向及其下所有項目的分數通通都比前一年度高，這個結果表示使用者感受到國圖持續改善的成果。在五大面向中仍以「館員服務」的分數最高，顯示國圖館員在服務的專業能力與態度上，獲使用者高度認同；這一年來國圖積極進行多項的空間與環境改善，提供使用者更舒適的閱覽環境，因此在空間與環境這個面向滿意度也成長很多。此外，所有調查共 30 多個項目中，使用者感到最滿意的項目是空間與環境面向之「環境整潔」（4.68）；而最不滿意的項目仍是圖書館設備面向的「網路品質」（3.87），雖已有了 0.1 分的進步，值得更加努力。

## 參考文獻

- Newmark, Barbara 著、許素彬譯（1991）。公共圖書館的青少年服務。臺北市立圖書館館訊，8(3)，39-41。
- 行政院主計總處（2015 年 11 月 14 日）。104 年人口靜態統計。檢自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/m1-01.ods>
- 吳可久、劉吉軒、柯雲娥（2009）。研究型大學讀者對數位化圖書館使用需求與空間。概念建築學報，68，59-80。
- 吳可久、龍佩好（2003）。圖書館研究小間設置條件評估與空間規劃。中華技術學院學報，27，174-184。
- 吳政勸（2008）。適合網路世代之大學圖書館學習共享空間的設施調查。大學圖書館，12(2)，1-14。

- 林詣筑、邱銘心 (2012)。大學讀者對大學圖書館服務環境氛圍偏好研究。《教育資料與圖書館學》，49(4)，609-636。
- 邱子恒 (2014)。大學圖書館使用者對館內飲食服務態度之初探。在王振鵠教授九秩榮慶籌備小組 (編著)，*王振鵠教授九秩榮慶論文集* (頁 271-290)。臺北市：師大書苑。
- 邱天助 (2009)。老人的閱讀習慣與公共圖書館閱讀需求之調查研究。《臺灣圖書館管理季刊》，5(3)，11-30。
- 胡幼慧 (1996)。《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》。臺北市：远流。
- 范豪英 (2008)。公共圖書館疏忽的環節：青少年服務。《臺灣圖書館管理季刊》，4(3)，75-82。
- 范豪英 (2010)。公共圖書館的青少年服務空間。《臺北市立圖書館館訊》，28(1)，1-13。
- 國家圖書館 (2012)。讀者服務之加值創新。在國家圖書館 (編)，*國家圖書館年報 2011* (頁 15-16)。臺北市：國家圖書館。
- 國家圖書館 (2017 年 2 月 23 日)。《國家圖書館 2015-2020 年策略計畫》。檢自 <http://nclfile.ncl.edu.tw/files/201511/421a5350-a95c-4293-9d2d-4509676211e7.pdf>
- 國家圖書館知識服務組 (2015)。《國家圖書館知識服務組 104 年工作績效報告書》。未出版之內部文件資料，國家圖書館，臺北市。
- 國家圖書館知識服務組 (2016)。《國家圖書館知識服務組 105 年工作績效報告書》。未出版之內部文件資料，國家圖書館，臺北市。
- 陳巧倫 (2014)。國立臺灣大學研究生對圖書館學科服務使用情形初探。《大學圖書館》，18(2)，166-179。
- 陳格理、曾俊郎 (2011)。圖書館餐飲服務之研究。《大學圖書館》，15(2)，62-77。
- 曾淑賢 (2009)。樂齡、樂學、樂活——公共圖書館的銀髮族服務。《臺北市立圖書館館訊》，27(1)，15-38。
- 楊惠雯、吳政叡 (2013)。大學圖書館館內飲食策略初探：以輔仁大學圖書館為例。《國家圖書館館刊》，102(2)，35-56。
- 廖禎婉、林詣筑 (2014)。公共圖書館樂齡專區規劃與經營：以國立公共資訊圖書館為例。《圖書與資訊學刊》，6(1)，77-91。
- 劉彩宜、劉玉玲 (2014)。中高齡者圖書館學習動機與使用滿意度關係之研究--以南投縣政府文化局圖書館為例。《健康與照顧科學學刊》，2(2)，85-98。
- 潘淑惠 (2005)。大學圖書館使用者空間需求研究。《大學圖書館》，9(2)，146-167。
- 蔡妍芳 (2010)。淺談公共圖書館青少年讀者服務。《臺北市立圖書館館訊》，28(1)，14-28。
- 賴郁秀、陳昭珍 (2009)。公共圖書館銀髮族閱讀空間需求之研究--以臺北市為例。《臺北市立圖書館館訊》，27(1)，39-66。

### 附錄 1：焦點團體訪談大綱

1. 您到國家圖書館主要會做什麼事?除了現在可以做的事以外,您期望在可以再做些什麼事?
2. 你對國家圖書館的印象如何?
3. 您通常如何運用國家圖書館的資源?
4. 你常和誰一起來國家圖書館?何時會來國家圖書館?
5. 你有去過生活或學習的地點附近的他類型圖書館嗎?何時決定來國家圖書館?何時選擇去別類型的圖書館?
6. 你在國家圖書館想吃東西(早/午/晚餐、肚子餓時)時,你都怎麼預備或解決?
7. 你對國家圖書館的服務與空間規劃有甚麼期待?有什麼是你覺得國圖應該改進的部分?
8. 用一句話來說,國家圖書館對你的意義是什麼?

### 附錄 2：受訪同意書範例

本人\_\_\_\_\_ (請簽名) 同意參加「國家圖書館分齡分眾服務使用者需求」研究之焦點座談,針對館藏、空間、服務與軟體設備的需求、使用經驗與意見進行訪談,並同意訪談過程中錄音。錄音內容僅作為研究者分析資料、編碼及歸類統整之用。國家圖書館基於保護受訪者的義務,隱匿不公開本人之姓名及個人資料,一律改以代號稱之。

訪談期間本人有權利選擇退出,且沒有義務告知原因。訪談過程中,本人有權利決定回答問題的深度,面對不想回答的問題也能拒絕回答,亦有權利隨時終止錄音以及訪談。

- 本人同意受訪參與本研究,並進行錄音
- 本人同意研究者使用訪談內容撰寫報告、發表文章

受訪者: \_\_\_\_\_ (請簽名)

單位: \_\_\_\_\_

職稱: \_\_\_\_\_

日期: 年 月 日

