

公共圖書館青少年空間教育部改造計畫後 使用與滿意度研究

Study on Use and Satisfaction of Public Library Young Adults Space after Ministry of Education Space Reconstruction

王梅玲 Mei-Ling Wang

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授

Professor, Graduate Institute of Library, Information
and Archival Studies, National Chengchi University

E-mail: meilingw@nccu.edu.tw

江宜蓁 Yi-Chen Chiang

銘傳大學圖書館資訊組約聘辦事員

Information Assistant Librarian, Ming Chuan University
Library

E-mail: ychiang@mail.mcu.edu.tw

【摘要 Abstract】

教育部近年補助公共圖書館進行閱讀空間改造，由於青少年服務的重要，許多圖書館進行青少年閱讀空間改造。本文為探討公共圖書館進行教育部空間改造計畫後青少年使用情形以及是否滿意進行研究，研究目的為（1）探討青少年對於圖書館空間需求，（2）探討青少年對圖書館專屬空間使用現況，（3）探討青少年使用圖書館專屬空間的重要性與滿意度看法。研究採用問卷調查法，針對國立臺灣圖書館、國立公共資訊圖書館、新北市青少年圖書館與埔里鎮立圖書館，調查青少年利用公共圖書館專屬空間現況與滿意度。青少年空間使用滿意度量表，包括四構面 28 項指標，向四所圖書館高中生與國中生進行使用調查，回收有效問卷 322 份。研究顯示青少年喜愛閱讀小說、漫畫與期刊雜誌，喜愛的資訊主題為休閒娛樂、流行文化與

旅遊。受訪者對四所公共圖書館空間改造大致感到滿意，重視青少年空間的滿足安靜閱讀學習、光線照明充足、安全的場所、乾淨舒適、書籍陳列方式容易找到、書籍種類及數量滿足需求。受訪者最滿意的服務項目為安全的場所、及時找到館員協助；受訪者不滿意青少年空間提供的娛樂項目與飲食需求，以及藝術創作展示，並建議改善青少年空間的書籍陳列方式。

The Ministry of Education recently has subsidized public library reform plans for reading space, and many libraries have improved the reading space for young people. The purpose of this study is to investigate whether young people are satisfied with the public library's space reconstruction. The objectives of the article are: (1) to explore the youth's need for library space; (2) to explore the current situation of youth's use of library young adults' space; (3) to discuss the importance and satisfaction of youths using library youth space. This study used a questionnaire survey to investigate the current status and satisfaction of the young adult's space for the National Taiwan Library, National Public Information Library, New Taipei City Youth Library and Puli Township Library. This study constructs young adults' space satisfaction measurement scale, including four dimensions and 28 indicators. This paper conducted a survey of young readers in four libraries in 2017, and received 322 valid questionnaires. The article has shown that teens love reading novels, comics, and periodicals; their favorite information topics are leisure and entertainment, pop culture, and travel. Respondents were generally satisfied with the renovation of the four public libraries, and regarded great importance to the satisfaction of young adults' space, quiet reading and learning, adequate lighting and safe places, clean and comfortable, easy to find book with display methods, and the type and quantity of collection to meet their needs. Respondents' most satisfied with safe places and timely assistance from librarians. Respondents were dissatisfied with the entertainment programs and dietary needs provided by the youth space, as well as the artistic exhibits display. Respondents suggested that there is an urgent need to improve the way books are displayed for young people.

【關鍵詞 Keywords】

公共圖書館、青少年空間、空間改造、圖書館空間滿意度

Public Library; Young Adult Space; Space Reconstruction; Library Space Satisfaction

一、前言

青少年是介於兒童和成人之間的群體，受到社會與家庭重視。他們擁有特殊的心理及行為發展特徵，在成長過程中常有許多叛逆的行為，不喜歡受到社會規範與標準限制。Agosto (2007) 提到公共圖書館是社會重要機構，在青少年生活中扮演圖書館為資訊入口、圖書館作為社會互動或娛樂空間、有益的實體空間等三大角色。王嘉鈴 (2001) 調查臺灣地區縣市級以上 27 所公共圖書館，研究顯示青少年使用圖書館的比率很高，但圖書館提供青少年服務及規劃專屬空間卻很少，青少年空間發展值得公共圖書館重視，青少年服務與空間成為重要議題。公共圖書館可幫助青少年尋找與培養他們的熱情與興趣，進而探索、創造與進步。

我國公共圖書館近十年開始重視青少年服務，提供適合青少年閱讀的多元館藏、邀請他們喜愛的作家辦理閱讀推廣活動。青少年的閱讀隨著網路科技的興起逐漸下降，有青少年認為透過智慧型產品來進行上網閱讀也屬於閱讀的一種，閱讀的形式在青少年之間發生移轉。相關調查研究發現青少年對閱讀的需求以休閒娛樂、抒解壓力為主要目的，也會因受到師長、同儕或學習、生活目的而進行閱讀。而青少年的資訊需求可歸納為學校課業生活、課業升學資訊、休閒流行文化資訊、人際關係資訊、休閒旅遊資訊、社會文化資訊、健康美容資訊 (洪世昌、王莒茵、陳巧倫、林佳穎、賴郁秀, 2011)。

教育部自 2009 年起推動公共圖書館「閱讀植根與空間改造計畫」，增設青少年閱讀區、改善青少年閱讀的環境，希望能讓青少年在公共圖書館找到屬於自己的天地。經過空間改造後的青少年閱讀區 (閱覽區) 可分為兩大類，一類為在書櫃上擺放適合青少年閱讀的書籍，另一類並在空間中增加了燈光、多樣化且彈性的家具；另外有些公共圖書館在館內打造青少年專屬空間 (教育部, 2013)。遺憾地，我國尚缺公共圖書館青少年空間設計指南，美國青少年圖書館服務學會 (Young Adult Library Services Association) (2012) 重視這個議題，出版「美國青少年空間指南」(National Teen Space Guidelines)，可提供公共圖書館規劃青少年空間的參考。

為了解青少年讀者對於圖書館空間需求，強美玟 (2013) 以臺中市在學的國中與高中生為研究對象，探討青少年對公共圖書館青少年服務與專屬空間的看法。研究顯示青少年認為在專屬空間內會讓他們覺得自在、受歡迎、尊重與歸屬感。青少年希望圖書館為其提供之專屬空間是一個安靜享受閱讀，提供社交的場所；他們

喜歡明亮且活潑的設計，具有明確的設計主題；在專屬空間內播放音樂；圖書館可以提供多樣式的座椅，方便其自由調整閱讀及討論。Agosto、Bell、Bernier 與 Kuhlmann (2015) 研究也支持出公共圖書館青少年空間使用與設計有特別需求，包括 (1) 實體的舒適，(2) 休閒活動與資訊需求，(3) 學術活動與資訊需求，(4) 青少年空間擁有權，(5) 有效圖書館館藏展示與行銷。

近幾年國內許多公共圖書館成立青少年空間，有的圖書館新建空間，有的是整建空間。本文將探討公共圖書館改造後青少年空間是否符合青少年的需求，以及他們對青少年空間使用是否滿意。探討問題包括 (1) 青少年閱讀與資訊需求為何？(2) 青少年如何使用改造後的圖書館青少年空間？使用次數？使用動機？使用哪些服務與設施？(3) 青少年對於改造後的青少年空間，重視哪些空間與服務？滿意哪些空間與服務？希望藉由上述所探討之問題，作為未來公共圖書館規劃青少年空間之參考，以提高青少年對青少年空間之滿意度，並吸引更多使用者利用圖書館。

二、文獻探討

國內許多公共圖書館近幾年成立青少年空間，有的圖書館是新建成立，有的是重新整建，但青少年空間是否符合青少年的需求、青少年對公共圖書館青少年空間的滿意程度為何，值得研究調查。本節透過文獻探討國內外有關圖書館青少年服務與空間設計，作為圖書館青少年服務與空間設計改造的理論雛形；整理歸納有關圖書館青少年空間使用與滿意度相關文獻，由於青少年空間使用與滿意度相關文獻較少，故探討公共圖書館使用與滿意度研究相關文獻，再依據青少年的服務與空間需求，參考相關文獻建構本研究的圖書館青少年空間使用、重要性與滿意度的框架。

(一) 圖書館青少年服務與空間設計

青少年無論在智力、情感、社會發展都有其獨特的需求，因此公共圖書館在發展青少年服務時需要積極利用各種管道向他們展示圖書館提供的服務，並促進其在讀寫能力、終身學習、資訊素養與愉快的學習。Agosto (2007) 問卷調查青少年為何使用公共圖書館，歸納圖書館在青少年的日常生活中扮演了圖書館為資訊入口、圖書館作為社會互動或娛樂空間、有益的實體空間三大角色。研究建議公共圖書館在提供青少年服務時重視「參與」，鼓勵青少年參與規劃、實施、評估資源、服務和

方案，藉由共同參與的方式，提高青少年服務的品質。

國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions）出版「Guidelines for Library Services for Young Adults」，建議圖書館青少年服務包含免費上網、提供參考資訊、圖書館導覽、培養使用印刷及電子資源的素養與資訊查找的能力、讀者諮詢服務、鼓勵所有形式館藏的使用、館際合作與資訊轉介服務、社區內推動青少年服務、與其他社區資訊和服務提供者合作、特殊讀者服務（IFLA, 2008）。

美國青少年圖書館服務學會的「美國青少年空間指南」，主張青少年空間分為實體與虛擬兩大空間，主要包括（1）在圖書館進行青少年空間設計時，需徵求青少年共同參與及回饋，藉此吸引更多的青少年使用圖書館，提升對青少年空間認同。（2）青少年空間應是舒服、吸引、開放、充滿活力與友善的地方，同時提供個人與團體進行社交娛樂與學習；選擇青少年喜歡的裝飾品來布置，並展示青少年的創作作品；允許空間飲食；讓青少年對這個空間產生歸屬感；並有清楚的標示。（3）確保圖書館青少年空間能反映他們生活的社區。（4）青少年空間的館藏種類多元，能滿足青少年學習與休閒的需求。（5）確保青少年空間使用與符合年齡，並讓青少年感覺到受歡迎與安全。（6）提供彈性、可調整的家具、充足的照明、通風、適宜的溫度、音響，以及適當的網路基礎設施。（7）確保圖書館館藏和服務、取用、使用具彈性。（8）確保虛擬空間反映 21 世紀青少年學習需求。（9）提供青少年數位資源，並掌握他們的需求（YALSA, 2012）。

鄭伊婷（2011）針對臺北市立圖書館士林分館、石牌分館與景新分館的館員與青少年進行訪談，結果顯示青少年空間有許多問題，如青少年空間配置比例落差大，圖書館未考量青少年空間所在位置，青少年不曉得有專屬空間且對提供空間要求不大，青少年空間硬體資源不足，青少年空間提供的館藏資源類型不多，更新速度慢。

強美玟（2013）訪談臺中市在學青少年，探討他們對公共圖書館青少年服務與專屬空間看法，研究發現多數青少年在專屬空間感到較為自在，會增加他們到館使用的意願，亦會找同儕與朋友一起利用圖書館。青少年對專屬空間的需求包括提供安靜閱讀及社交的場所；喜歡明亮、活潑的設計，明確意象的主題；能在專屬空間播放音樂；圖書館規劃面積較大的專屬空間；多樣式的座位、並可自由移動與多樣化座椅類型。

教育部於 2009 年起推動「閱讀植根與空間改造計畫」，許多圖書館進行空間環境改善與硬體設備升級，例如埔里鎮立圖書館在五樓設置青少年專屬的「青春創酷學習中心」，除了以紅、黑、果綠等酷炫對比的色彩進行設計之外，也規劃自由開放的團體討論區域，期望讓青少年在此空間激盪創意。新北市青少年圖書館於 2011 年 9 月成立，為全國第一座以青少年為主題規劃的圖書館，館內設有「藝文空間」、「互動討論區」、「青少年閱讀區」、「多媒體區」、「期刊閱報區」、「親子閱讀區」、「圖書閱覽區」等；另外設立戶外場所，提供青少年練習街舞、塗鴉創作的樂園（黃村杉，2012）。

（二）公共圖書館使用與滿意度研究

公共圖書館近年進行許多使用與滿意度調查，國立臺中圖書館（2011）推動「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」，對改善前後進行深入訪談與問卷調查，分為圖書館館員、圖書館服務、館藏資源、圖書館設備及空間環境等五大構面。在設備部分，改善後以「圖書館的照明充足」之滿意度最高，其次為「圖書館的服務臺及櫃臺符合我的需求」與「圖書館的閱讀桌椅符合我的需求」。在空間環境部分，改善後以「圖書館的環境乾淨舒適」之滿意度最高，其次為「圖書館提供的兒童閱讀區」、「圖書館提供的廁所」。整體來說，讀者對公共圖書館之館員、服務、館藏資源、設備、空間環境等五大構面，在改善後的滿意度皆顯著高於改善前的滿意度。

國立臺中圖書館（2012）續辦民眾滿意度暨服務品質調查報告，詢問受訪者對該館使用滿意度看法，以圖書館館員、圖書館空間、館藏資源、服務、設施與環境六構面及 57 個問項調查，實際感受到的滿意程度以五等尺度評分。研究顯示民眾對國立臺中圖書館館員構面平均滿意度是 79.1%，對圖書館空間構面平均滿意度是 73.4%，對圖書館館藏資源構面的平均滿意度 69.5%，對圖書館服務構面平均滿意度是 72.4%，對圖書館環境構面的平均滿意度是 76.6%。顯見該館服務品質大致都在讀者可接受的服務水準之上。

朱懿囂（2012）調查青少年讀者對埔里鎮立圖書館使用情形與滿意度，調查結果發現青少年讀者最喜歡的空間設施，前三名分別為「閱讀花園」、「青春閱酷區」以及「雜誌閱讀區」。青少年最常使用圖書館的休閒功能為「閱讀雜誌等休閒性刊物」，最常進行與學校課業有關之活動為「K 書活動」，最常參與圖書館的推廣服務活動為「書畫或藝術品等展覽會」。

國立臺灣圖書館（2014）進行讀者滿意度暨服務品質問卷調查研究，問卷分為圖書館服務、圖書館設施及圖書館環境等三大構面 19 項問題，滿意度以四等尺度評分。林雯瑤、彭賢恩（2015）研究臺北市立圖書館優質閱覽環境需求及滿意度，調查內容包括「圖書館重要性及滿意度」、「圖書館使用情形」、「數位閱讀情形」、「基本資料」等四大部分。其中「圖書館重要性及滿意度」部分，又區分成服務影響、圖書館場所、資訊的檢索與取用、數位閱讀環境四構面。研究結果顯示，臺北市立圖書館民眾大致滿意，但電子資源易用性有待提升、電子資源未能取代紙本館藏，電子書多媒體影音特性確實能吸引讀者使用、可擴增地理旅遊類電子書及財經商管類電子雜誌館藏數量、加強培養圖書館人員專業素養，協助讀者順利使用電子資源。

有關國外研究方面，Howard（2011）研究 12 至 15 歲加拿大東部自治區的青少年對公共圖書館看法。調查結果發現多數青少年雖然對公共圖書館有積極印象，但他們並未經常使用圖書館，青少年提到圖書館缺乏與他們的互動及參與、設施與青少年網站不受歡迎成為他們使用圖書館的阻礙。另外青少年表示公共圖書館沒有提供適合他們感興趣的活動，希望圖書館空間可以滿足他們的社交、娛樂與安全需求，這個空間應該是明亮與多彩的，並允許青少年空間吃東西。

Agosto 等（2015）針對 2005 年至 2010 年新成立或重新改造的 257 所美國圖書館中，隨機挑選 25 所圖書館，針對青少年與圖書館員拍攝的短片，收集他們對青少年實體空間設計偏好和建議，共訪問 22 位圖書館館員與青少年。研究結果顯示公共圖書館青少年空間使用與設計的五個要點：（1）實體的舒適，（2）休閒活動與資訊需求，（3）學術活動與資訊需求，（4）青少年空間擁有權，（5）有效的圖書館館藏展示與行銷。

綜合上述文獻，美國青少年圖書館服務學會的「美國青少年空間指南」，提供本研究有關青少年服務與空間設計概念重要指引，包括符合青少年需求導向的設計，提供青少年導向的空間與設施，青少年導向的館藏與數位資源，青少年喜歡的社交互動活動與空間等。研究綜整國立臺灣圖書館（2014）「讀者滿意度暨服務品質問卷調查研究報告」、國立臺中圖書館（2011、2012）「國立臺中圖書館民眾滿意度暨服務品質調查報告」、朱懿幟（2012）、強美玟（2013）、林雯瑤與彭賢恩（2015）、IFLA（2008）、YALA（2012）及 Agosto et al（2015）九篇文獻，建構本研究的圖書館青少年空間使用與滿意度的框架，涵蓋空間環境、家具設備、學習與休閒互動、館藏與服務四構面。國立臺灣圖書館（2014）、國立臺中圖書館（2011、

2012)、林雯瑤與彭賢恩(2015)等文獻為本研究空間環境、家具設備二構面主要參考。YALA(2012)、Agosto et al(2015)及強美玟(2013)研究為學習與休閒互動構面主要參考,朱懿囂(2012)、強美玟(2013)及IFLA(2008)等文獻為本研究館藏與服務構面主要參考。

三、研究方法

(一) 研究設計

本研究探究國(高)中青少年利用公共圖書館青少年專屬空間現況以及使用滿意度看法,主要研究目的包括(1)探討青少年對於圖書館空間需求,(2)探討青少年對圖書館專屬空間使用現況,(3)探討青少年使用圖書館專屬空間的重要性與滿意度看法。依研究目的,首先調查公共圖書館青少年閱讀與資訊需求,青少年專屬空間使用情況,最後調查青少年對於圖書館青少年空間使用重要性與滿意度看法。青少年閱讀與資訊需求可能促使青少年使用圖書館的動機,青少年專屬空間使用情況是對於空間改造後有到圖書館的青少年調查其使用的次數與使用的空間服務。使用過青少年空間的人才能調查其對青少年空間重要性與使用滿意度看法。本研究公共圖書館青少年空間設計,參考美國青少年圖書館服務學會的「美國青少年空間指南」與相關文獻;在青少年閱讀與資訊需求部分,透過文獻探討,歸納出青少年閱讀與資訊需求的目的、主題類型、使用時間;在青少年專屬空間之需求與使用情況及滿意度部分,參考文獻探討發展出公共圖書館青少年空間使用與滿意度調查問卷,參見研究架構(如圖1)。

公共圖書館青少年空間使用調查青少年使用的次數、使用動機、使用空間與設施,以及圖書館服務與館藏情形。本研究參考文獻建構公共圖書館青少年空間使用與滿意度架構,包括空間環境、家具設備、學習與休閒互動、館藏與服務,調查青少年空間使用重要性看法可顯示青少年對於青少年空間與服務的期望與重視項目。調查青少年空間使用滿意度看法,可檢視空間改造後青少年對於青少年空間與服務使用的滿意度與評鑑情形。

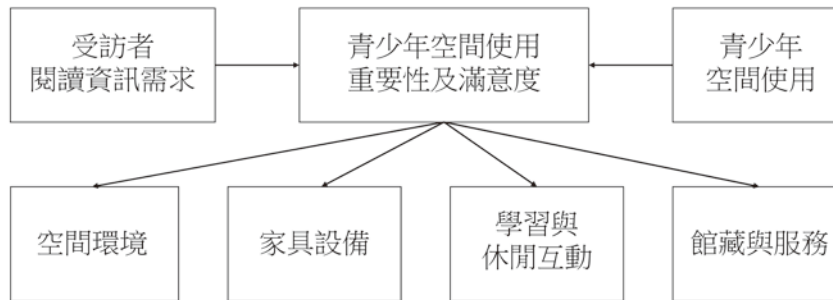


圖 1 研究架構圖

(二) 問卷調查法

本研究採用問卷調查法，利用文獻探討設計「公共圖書館青少年空間使用與滿意度調查問卷草案」，包括空間環境、家具設備、學習與休閒互動、館藏與服務。經過問卷前測，最後發展「公共圖書館青少年空間使用與滿意度調查問卷」進行調查。調查對象選取獲得教育部「閱讀植根與空間改造計畫」補助青少年空間改造的公共圖書館，對使用過青少年空間之讀者現場發放問卷進行調查。希望透過問卷調查，了解青少年對公共圖書館青少年空間之需求與使用情形，以及對專屬空間之滿意度，作為未來規劃及設計參考。

「公共圖書館青少年空間使用滿意度評量表」包括 4 構面 28 指標，問卷分為四大部分，第一部分為基本資料，第二部分為閱讀習性與資訊需求，第三部分為使用青少年空間現況，第四部分為使用青少年空間重要性與滿意度看法，採用李克特五等量表評量。「公共圖書館青少年空間使用重要性與滿意度」問卷設計則主要參考國立臺灣圖書館（2014）「讀者滿意度暨服務品質問卷調查研究報告」、國立臺中圖書館（2011、2012）「國立臺中圖書館民眾滿意度暨服務品質調查報告」、朱懿懋（2012）、強美玟（2013）、林雯瑤與彭賢恩（2015）、IFLA（2008）、YALA（2012）及 Agosto et al（2015）。青少年空間滿意度指標與參考文獻對照參見表 1。

表 1

青少年空間滿意度指標與參考文獻對照表

因素	指標	參考文獻來源
空間環境	青少年空間乾淨舒適	林雯瑤、彭賢恩，2015
	青少年的空間配置與動線規劃適宜	國立臺中圖書館，2012
	青少年空間的標示指引清楚明確	國立臺中圖書館，2012
	青少年空間的光線照明充足	國立臺中圖書館，2012
	青少年空間所在位置方便	朱懿囂，2012
	青少年空間的空調溫度適中	國立臺灣圖書館，2014
家具設備	青少年空間家具可自由彈性調整，以適應各種活動	YALA, 2012
	青少年空間的閱讀桌椅符合我的需求	國立臺中圖書館，2011
	青少年空間裡的電腦設備滿足我資訊查詢的需求	林雯瑤、彭賢恩，2015
	青少年空間裡網路環境與無線網路滿足我需求	國立臺中圖書館，2012
學習與 休閒互動	青少年空間能提供我討論或社交活動	林雯瑤、彭賢恩，2015
	青少年空間能讓我從事各種休閒娛樂	Agosto et al., 2015 ; YALA, 2012
	青少年空間裡滿足我飲食的需求	Agosto et al., 2015 ; YALA, 2012
	青少年空間是一個安全的場所	林雯瑤、彭賢恩，2015
	青少年空間有展示區，展示青少年藝術與創作作品	YALA, 2012
	青少年空間提供各種與青少年相關的活動資訊	Agosto et al., 2015
	青少年空間裡有明確的使用規則	Agosto et al., 2015 ; YALA, 2012
	青少年空間滿足我安靜閱讀學習	強美玟，2013 ; YALA, 2012
	青少年空間可以讓我進行藝術創作	YALA, 2012
	青少年空間讓我感覺舒適與友善，像家的感覺	Agosto et al., 2015 ; YALA, 2012
	青少年空間裡有明確的主題設計	強美玟，2013
館藏 與服務	青少年空間設置學校作業協助中心	IFLA, 2008
	青少年空間提供書籍種類及數量滿足我的需求	朱懿囂，2012
	青少年空間提供的雜誌種類及數量滿足我的需求	朱懿囂，2012
	青少年空間提供視聽資料種類及數量滿足我需求	朱懿囂，2012
	青少年空間的書籍陳列方式讓我容易找到	強美玟，2013
	青少年空間提供娛樂服務項目	強美玟，2013
	我可以很方便的找到館員協助	國立臺中圖書館，2012

研究依據公共圖書館評鑑表現良好並獲教育部閱讀空間改造計畫補助之原則，選擇國立臺灣圖書館、新北市青少年圖書館、國立公共資訊圖書館、埔里鎮立圖書館為研究對象。國立臺灣圖書館於 2012 年 2 月 19 日啟用青少年悅讀區，設置得獎好書區、青春閱讀區、數位閱讀區、筆電區及主題展區等區域，希望培養青少年的閱讀興趣及提供數位資源學習利用的場所（國立臺灣圖書館，2012）。新北市立青少年圖書館於 2015 年獲得書香卓越典範計畫補助，成為全國第一座以青少年為主題規劃設計的圖書館（國家圖書館圖書館事業發展組，2013）。國立公共資訊圖書館於 2012 年完成啟用，五樓設有青少年閱覽區，由青少年讀者命名為「好 Young 館」，青少年討論小間則命名為「集思軒」（國立公共資訊圖書館，2016）。南投埔里鎮立圖書館獲選為 2013 年書香卓越典範計畫館，於該館 5 樓為青少年讀者設計「青春閱酷區」、「創聚·青少年討論區」及「創聚·青少年討論區」（佟振國，2015）。

本研究採用紙本問卷，由研究者親赴四所圖書館發放問卷。本問卷調查如有資料殘缺不完整者或整份問卷勾選同一答案者視為無效問卷，予以刪除，將回收的有效問卷編碼輸入電腦，接著利用 SPSS 統計軟體進行資料處理，統計分數、百分比、重要性、滿意度等描述性統計數據，依據國中生與高中職生，與在不同館別進行重要性與滿意度交叉比對，分別使用獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析，比較其間是否存在差異，最後進行綜合分析。

四、問卷調查結果

調查於 2017 年 5 月 12 日至 6 月 4 日間進行，研究者在國立臺灣圖書館三樓青少年悅讀區、新北市青少年圖書館、國立公共資訊圖書館五樓青少年區、埔里鎮立圖書館五樓青春創酷學習中心之青少年區，對於使用過青少年空間的讀者發送 326 份問卷，有效問卷 322 份。以下依基本資料，閱讀與資訊需求，青少年空間使用現況，使用青少年空間的重要性與滿意度四部分，說明及分析調查結果。

（一）基本資料

為維護四所圖書館與受訪者的隱私，將研究對象改以公圖 1、公圖 2、公圖 3、公圖 4 代稱，以公圖 3 受訪者人數 125 人最多（占 38.8%），公圖 4 人數 26 人最少（占 8.1%）。在性別部分，男生 140 人（占 43.5%），女生 182 人（占 56.5%）。國中

生 129 人，占 40.1%，高中生 193 人，占 59.9%。受訪者以高中（職）三年級最多，其次為國三，第三為高中（職）一年級。

表 2
受訪者基本資料分析表

項目		樣本數	百分比	
館別	公圖 1	88	27.3%	
	公圖 2	83	25.8%	
	公圖 3	125	38.8%	
	公圖 4	26	8.1%	
性別	男	140	43.5%	
	女	182	56.5%	
級別	國中	一年級	26	8.1%
		二年級	34	10.6%
		三年級	69	21.4%
	高中（職）	一年級	63	19.6%
		二年級	47	14.6%
		三年級	83	25.8%

（二）青少年閱讀與資訊需求

有關國中與高中（職）學生閱讀課外讀物的類型參見表 3，國中生與高中生喜歡的課外讀物類型相同，分別是小說、漫畫、期刊／雜誌、圖書、參考工具書、報紙、電子書與其他。

有關國中與高中（職）學生喜歡的資訊主題，從順序來看，國中與高中（職）學生喜歡的資訊主題順序略有差異，國中生前三名為休閒娛樂、流行文化、人際關係與學校課業；高中（職）生前三名為休閒娛樂、流行文化、旅遊。另外差異較大的項目有旅遊、社會議題與生涯規劃，高中（職）生的比例明顯高於國中生，參見表 4。「其他」包括動漫、心理、藝術設計、科普、語言文學、科技、歷史、鐵道、軍事、愛情。

表 3

受訪者閱讀課外讀物的類型（複選題）

項目	國中 (N=129)		高中職 (N=193)		總和 (N=322)	
	N	%	N	%	N	%
小說	111	86.0%	151	78.2%	262	81.4%
漫畫	67	51.9%	93	48.2%	160	49.7%
期刊 / 雜誌	38	29.5%	77	39.9%	115	35.7%
圖書	37	28.7%	72	37.3%	109	33.9%
參考工具書	22	17.1%	42	21.8%	64	19.9%
報紙	16	12.4%	29	15.0%	45	14.0%
電子書	7	5.4%	11	5.7%	18	5.6%
其他	2	1.6%	3	1.6%	5	1.6%

表 4

受訪者喜歡資訊主題分析表（複選題）

項目	國中 (N=129)		高中職 (N=193)		總和 (N=322)	
	N	%	N	%	N	%
休閒娛樂	103	79.8%	146	75.6%	249	77.3%
流行文化	52	40.3%	79	40.9%	131	40.7%
旅遊	32	24.8%	76	39.4%	108	33.5%
社會議題	33	25.6%	63	32.6%	96	29.8%
人際關係	36	27.9%	50	25.9%	86	26.7%
學校課業	36	27.9%	50	25.9%	86	26.7%
電動與網路遊戲	31	24.0%	53	27.5%	84	26.1%
運動 / 健康	30	23.3%	53	27.5%	83	25.8%
情緒問題	29	22.5%	36	18.7%	65	20.2%
生涯規劃	14	10.9%	35	18.1%	49	15.2%
其他	12	9.3%	9	4.7%	21	6.5%

(三) 青少年空間使用現況

1. 使用圖書館的頻率

受訪者使用圖書館的頻率以每週一次最多，有 76 位（占 23.6%）；其次為每週兩次以上與每個月至少一次，各有 74 位（占 23.0%）。而一年至少使用一次的使用者最少，有 21 人（占 6.5%）。顯示近七成的青少年每個月至少使用一次圖書館。公圖 4 青少年以每週一次使用圖書館最多，占 34.6%，高於其他三館使用者；公圖 2 以每週兩次使用圖書館最多，占 28.9%，且在每天使用的比例為 19.3%，遠高於其他圖書館，參見表 5。

表 5

受訪者使用圖書館的頻率

項目	公圖 1 (N=88)		公圖 2 (N=83)		公圖 3 (N=125)		公圖 4 (N=26)		總和 (N=322)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
每週一次	21	23.9%	18	21.7%	28	22.4%	9	34.6%	76	23.6%
每週兩次以上	19	21.6%	24	28.9%	25	20.0%	6	23.1%	74	23.0%
每個月至少一次	22	25.0%	19	22.9%	30	24.0%	3	11.5%	74	23.0%
三個月至少一次	7	8.0%	1	1.2%	18	14.4%	3	11.5%	29	9.0%
每天	6	6.8%	16	19.3%	3	2.4%	0	0.0%	25	7.8%
半年至少一次	7	8.0%	1	1.2%	11	8.8%	4	15.4%	23	7.1%
一年至少一次	6	6.8%	4	4.8%	10	8.0%	1	3.8%	21	6.5%

2. 使用圖書館青少年空間的頻率

受訪者使用圖書館青少年空間的頻率以每個月至少一次最多，有 84 人（占 26.1%），其次為每週一次，有 66 人（占 20.5%），每天使用的人數最少，僅 16 人（占 5.0%）；超過六成的青少年每個月至少使用一次青少年空間。公圖 2 以每個月至少一次與每週兩次以上並列第一，且每週兩次以上的比例與每天使用的比例高於其他三館，參見表 6。

表 6

受訪者使用圖書館青少年空間的頻率

項目	公圖 1 (N=88)		公圖 2 (N=83)		公圖 3 (N=125)		公圖 4 (N=26)		總和 (N=322)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
每個月至少一次	22	25.0%	23	27.7%	36	28.8%	3	26.1%	84	26.1%
每週一次	21	23.9%	14	16.9%	24	19.2%	7	26.9%	66	20.5%
每週兩次以上	11	12.5%	23	27.7%	13	10.4%	5	19.2%	52	16.1%
一年至少一次	13	14.8%	4	4.8%	17	13.6%	3	11.5%	37	11.5%
三個月至少一次	12	13.6%	2	2.4%	19	15.2%	3	11.5%	36	11.2%
半年至少一次	8	0.1%	2	2.4%	16	12.8%	5	19.2%	31	9.6%
每天	1	0.1%	15	18.1%	0	0.0%	0	0.0%	16	5.0%

3. 使用青少年空間動機

有關使用青少年空間的動機，表 7 顯示大多受訪者使用青少年空間多為讀書自修或準備考試，有 178 人（占 55.3%），其次為閱讀書籍、借書與環境舒適。公圖 1 與公圖 3 以閱讀書籍最多，分別占 60.2% 與 58.4%；公圖 2 以讀書自修或準備考試最多，占 83.1%；公圖 4 以環境舒適最多，占 61.5%。

表 7

受訪者使用青少年空間動機（複選題）

項目	公圖 1 (N=88)		公圖 2 (N=83)		公圖 3 (N=125)		公圖 4 (N=26)		總和 (N=322)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
讀書自修或準備考試	36	40.9%	69	83.1%	62	49.6%	11	42.3%	178	55.3%
閱讀書籍	53	60.2%	41	49.4%	73	58.4%	10	38.5%	177	55.0%
借書	45	51.1%	27	32.5%	69	55.2%	9	34.6%	150	46.6%
環境舒適	29	33.0%	44	53.0%	56	44.8%	16	61.5%	145	45.0%
完成學校作業或報告	22	25.0%	41	49.4%	39	31.2%	14	53.8%	116	36.0%
查詢資料	11	12.5%	18	21.7%	28	22.4%	5	19.2%	62	19.3%
與朋友聚會	9	10.2%	10	12.0%	16	12.8%	8	30.8%	43	13.4%
使用電腦或上網	7	8.0%	19	22.9%	7	5.6%	6	23.1%	39	12.1%
其他	1	1.1%	1	1.2%	4	3.2%	1	3.8%	7	2.2%
參加活動	1	1.1%	1	1.2%	1	0.8%	2	7.7%	5	1.6%

4. 使用青少年空間的設施與服務

有關使用青少年空間的設施與服務（參見表 8），受訪者最常使用閱讀桌椅有 241 人（占 74.8%），其次為沙發有 217 人（占 67.4%）。青少年最少使用的設施與服務為塗鴉區有 9 人（占 2.8%），第二為街舞區有 13 人（占 4%）。公圖 2 使用電腦上網與討論小間的比例分別為 55.4% 與 65.1%，大於其他三館；但在使用高腳椅的比例，該館受訪者低於其他三館。

表 8

受訪者使用青少年空間的設施與服務現況（複選題）

項目	公圖 1 (N=88)		公圖 2 (N=83)		公圖 3 (N=125)		公圖 4 (N=26)		總和 (N=322)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
閱讀桌椅	57	64.8%	73	88.0%	88	70.4%	23	88.5%	241	74.8%
沙發	56	63.6%	59	71.1%	86	68.8%	16	61.5%	217	67.4%
休憩小站 (茶水間)	30	34.1%	39	47.0%	72	57.6%	12	46.2%	153	47.5%
館藏查詢	36	40.9%	34	41.0%	59	47.2%	9	34.6%	138	42.9%
電腦上網	32	36.4%	46	55.4%	41	32.8%	11	42.3%	130	40.4%
圖書展示架 / 櫃	26	29.5%	35	42.2%	48	38.4%	8	30.8%	117	36.3%
討論小間	7	8.0%	54	65.1%	42	33.6%	8	30.8%	111	34.5%
充電區	14	15.9%	29	34.9%	27	21.6%	11	42.3%	81	25.2%
高腳椅	27	30.7%	8	9.6%	28	22.4%	9	34.6%	72	22.4%
影音欣賞	16	18.2%	17	20.5%	22	17.6%	4	15.4%	59	18.3%
筆記型電腦區	9	10.2%	13	15.7%	15	12.0%	4	15.4%	41	12.7%
街舞區	0	0.0%	12	14.5%	1	0.8%	0	0.0%	13	4.0%
塗鴉區	1	1.1%	2	2.4%	4	3.2%	2	7.7%	9	2.8%
其他	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.3%

（四）青少年空間使用重要性看法

信度主要評量調查結果的一致性或穩定性，在分析青少年空間使用滿意度問項的信度時，主要採用 Cronbach's α 信度係數法，以判斷各構面以及整體的信度。一般量表的信度係數 0.7 以上，代表量表具有高信度。表 9 顯示本研究青少年空間滿意

度量表整體信度達 0.946，各構面 Cronbach's α 均超過 0.7，表示四構面信度都是可靠的。四館與整體進行空間環境、家具設備、學習與休閒互動、館藏與服務四構面之重要性平均值及標準差說明如表 9。

表 9
問卷信度分析

構面	Cronbach's α	指標數
A. 空間環境構面	0.792	6
B. 家具設備構面	0.771	4
C. 學習與休閒互動構面	0.877	11
D. 館藏與服務構面	0.869	7
整體	0.946	28

1. 空間環境構面

有關空間環境構面重要性，受訪者整體看法平均值 4.46，每項均高於 4，顯示受訪者重視青少年空間環境。僅公圖 2 在此構面的重要性平均值（4.52）高於整體平均值（4.46），且其在該構面中有 5 個指標均高於各項的整體平均值，明顯高於其他三館，表示公圖 2 受訪者較其他三館重視空間環境。整體而言，該構面六項指標的重要性整體平均值前三名為：A4. 青少年空間的光線照明充足、A1. 青少年空間乾淨舒適、A5. 青少年空間所在位置方便，參見表 10。

表 10
受訪者對空間環境構面重要性看法

指標	公圖 1 (N=88)	公圖 2 (N=83)	公圖 3 (N=125)	公圖 4 (N=26)	整體 (N=322)	標準差
A1. 青少年空間乾淨舒適	4.61	4.67	4.54	4.58	4.60	0.615
A2. 青少年的空間配置與動線 規劃事宜	4.15	4.31	4.29	4.31	4.26	0.789
A3. 青少年空間的標示指引清 楚明確	4.24	4.34	4.37	4.27	4.32	0.835
A4. 青少年空間光線照明充足	4.74	4.69	4.67	4.73	4.70	0.579
A5. 青少年空間所在位置方便	4.32	4.60	4.45	4.38	4.45	0.827
A6. 青少年空間空調溫度適中	4.44	4.51	4.30	4.38	4.40	0.788
構面平均值	4.42	4.52	4.44	4.44	4.46	

2. 家具設備構面

有關家具設備構面重要性，受訪者整體看法平均值 4.17，該構面四項指標的重要性平均值第一名為：B2. 青少年空間的閱讀桌椅符合我的需求，顯示受訪者重視青少年空間提供的閱讀桌椅，以及電腦設備與網路符合需求，參見表 11。

表 11

受訪者對家具設備構面之重要性看法

指標	公圖 1 (N=88)	公圖 2 (N=83)	公圖 3 (N=125)	公圖 4 (N=26)	整體 (N=322)	標準差
B1. 青少年空間家具可自由彈性調整，以適應各種活動	3.73	4.04	3.95	3.96	3.91	1.052
B2. 青少年空間的閱讀桌椅符合我的需求	4.31	4.57	4.41	4.19	4.40	0.776
B3. 青少年空間裡的電腦設備滿足我資訊查詢的需求	4.16	4.18	4.20	4.23	4.19	0.997
B4. 青少年空間裡的網路環境與無線網路滿足我的需求	4.10	4.37	4.10	4.31	4.19	0.990
構面平均值	4.08	4.29	4.17	4.17	4.17	

3. 學習與休閒互動構面

有關學習與休閒互動構面重要性，受訪者整體看法平均值為 4.01，受訪者最重視 C8. 青少年空間滿足我安靜閱讀學習、C4. 青少年空間是安全的場所、C7. 青少年空間明確使用規則、C10. 青少年空間讓我感覺舒適與友善像家的感覺；受訪者較不重視 C3. 青少年空間裡滿足我飲食的需求，參見表 12。

表 12

受訪者對學習與休閒互動構面重要性看法

指標	公圖 1 (N=88)	公圖 2 (N=83)	公圖 3 (N=125)	公圖 4 (N=26)	整體 (N=322)	標準差
C1. 青少年空間能提供我討論或社交活動	3.82	4.19	4.22	4.31	4.11	0.980
C2. 青少年空間能讓我從事各種休閒娛樂	3.69	4.05	3.98	3.85	3.91	1.060
C3. 青少年空間裡滿足我飲食的需求	2.69	2.93	3.44	2.65	3.04	1.359
C4. 青少年空間是安全的場所	4.70	4.64	4.57	4.65	4.63	0.708
C5. 青少年空間裡有展示區，展示青少年的藝術與作品	3.64	3.71	3.75	4.00	3.73	1.016

(續下頁)

表 12 (續)

指標	公圖 1 (N=88)	公圖 2 (N=83)	公圖 3 (N=125)	公圖 4 (N=26)	整體 (N=322)	標準差
C6. 青少年空間提供各種與青少年相關的活動資訊	4.09	4.18	4.12	4.38	4.15	0.925
C7. 青少年空間明確使用規則	4.25	4.57	4.41	4.23	4.39	0.833
C8. 青少年空間滿足我安靜閱讀學習	4.73	4.75	4.64	4.77	4.70	0.649
C9. 青少年空間可以讓我進行藝術創作	3.17	3.61	3.48	3.12	3.40	1.191
C10. 青少年空間讓我感覺舒適與友善，像家的感覺	4.08	4.40	4.26	4.12	4.24	0.890
C11. 青少年空間有明確主題設計	3.67	3.92	3.89	4.00	3.84	1.094
構面平均值	3.87	4.09	4.07	4.01	4.01	

4. 館藏與服務構面

有關館藏與服務構面重要性，受訪者整體看法平均值 4.14，平均值前三名為 D5. 青少年空間的書籍陳列方式讓我容易找到、D2. 青少年空間提供的書籍種類及數量滿足我的需求、D7. 我可以很方便地找到館員協助；最不重視 D6. 青少年空間提供娛樂服務項目，顯示青少年重視青少年空間裡書籍的陳列方式，館藏種類與數量，且在需要協助時快速可找到館員幫忙，參見表 13。

表 13

受訪者對館藏與服務構面重要性看法

指標	公圖 1 (N=88)	公圖 2 (N=83)	公圖 3 (N=125)	公圖 4 (N=26)	整體 (N=322)	標準差
D1. 青少年空間設置學校作業協助中心	3.72	4.00	3.88	3.88	3.87	1.087
D2. 青少年空間提供的書籍種類及數量滿足我的需求	4.60	4.63	4.56	4.38	4.57	0.681
D3. 青少年空間提供的雜誌種類及數量滿足我的需求	4.03	4.16	4.05	4.12	4.08	1.037
D4. 青少年空間提供視聽資料種類及數量滿足我的需求	3.77	3.84	4.02	3.65	3.88	1.139
D5. 青少年空間的書籍陳列方式讓我容易找到	4.61	4.65	4.56	4.38	4.58	0.689
D6. 青少年空間提供娛樂服務項目	3.36	3.41	3.62	3.31	3.47	1.248
D7. 我很方便地找到館員協助	4.53	4.49	4.55	4.54	4.53	0.745
構面平均值	4.09	4.17	4.18	4.04	4.14	

(五) 青少年空間使用滿意度看法

1. 空間環境構面

有關空間環境構面使用滿意度，受訪者整體看法平均值為 4.26，受訪者最滿意前三名為 A1. 青少年空間乾淨舒適、A4. 青少年空間光線照明充足、A5. 青少年空間位置方便，參見表 14。

表 14

受訪者對空間環境構面滿意度看法

指標	公圖 1 (N=88)	公圖 2 (N=83)	公圖 3 (N=125)	公圖 4 (N=26)	整體 (N=322)	標準差
A1. 青少年空間乾淨舒適	4.23	4.61	4.46	4.50	4.44	0.736
A2. 青少年的空間配置與動線 規劃事宜	3.98	4.37	4.28	4.08	4.20	0.765
A3. 青少年空間的標示指引清 楚明確	4.02	4.46	4.19	4.19	4.21	0.792
A4. 青少年空間光線照明充足	4.37	4.36	4.25	4.27	4.31	0.843
A5. 青少年空間位置方便	4.26	4.51	4.24	4.15	4.31	0.823
A6. 青少年空間空調溫度適中	4.07	4.10	4.12	3.73	4.08	0.959
構面平均值	4.16	4.40	4.26	4.15	4.26	

2. 家具設備構面

有關家具設備構面滿意度，受訪者整體看法平均值為 4.08，大致滿意青少年空間家具設備，受訪者感到滿意為 B2. 青少年空間的閱讀桌椅符合我的需求、B3. 青少年空間電腦設備滿足我資訊查詢的需求，參見表 15。

表 15

受訪者對家具設備構面滿意度看法

指標	公圖 1 (N=88)	公圖 2 (N=83)	公圖 3 (N=125)	公圖 4 (N=26)	整體 (N=322)	標準差
B1. 青少年空間家具自由彈性 調整，適應各種活動	3.85	4.19	4.09	3.92	4.03	0.870
B2. 青少年空間的閱讀桌椅符 合我的需求	4.10	4.22	4.23	4.15	4.18	0.871
B3. 青少年空間電腦設備滿足 我資訊查詢的需求	4.07	4.21	4.09	3.82	4.09	0.919
B4. 青少年空間網路環境與無 線網路滿足我的需求	4.06	4.22	3.85	4.00	4.01	0.989
構面平均值	4.02	4.21	4.07	3.97	4.08	

3. 學習與休閒互動構面

有關學習與休閒互動構面滿意度，受訪者整體看法平均值為 4.04。受訪者對於該構面 11 項指標前三名滿意為 C4. 青少年空間是一個安全的場所、C8. 青少年空間滿足我安靜閱讀學習、C7. 青少年空間裡有明確的使用規則。最不滿意的學習與休閒互動前二名為 C3. 青少年空間裡滿足我飲食的需求、C9. 青少年空間可以讓我進行藝術創作。公圖 1 在該構面的 11 個指標中，有 9 項低於各項滿意度平均值，參見表 16。

表 16

受訪者對學習與休閒互動構面滿意度看法

指標	公圖 1 (N=88)	公圖 2 (N=83)	公圖 3 (N=125)	公圖 4 (N=26)	整體 (N=322)	標準差
C1. 青少年空間能提供我討論或社交活動	3.79	4.27	4.18	4.17	4.11	0.906
C2. 青少年空間能讓我從事各種休閒娛樂	3.73	4.15	4.21	4.09	4.06	0.969
C3. 青少年空間裡滿足我飲食的需求	3.55	3.20	3.78	3.42	3.56	1.166
C4. 青少年空間是一個安全的場所	4.49	4.51	4.47	4.58	4.49	0.740
C5. 青少年空間裡有展示區，展示藝術與創作作品	3.79	4.26	4.02	3.91	4.01	0.943
C6. 青少年空間提供各種與青少年相關的活動資訊	3.88	4.24	4.06	4.04	4.06	0.918
C7. 青少年空間裡有明確的使用規則	4.06	4.46	4.18	4.17	4.22	0.860
C8. 青少年空間滿足我安靜閱讀學習	4.45	4.08	4.40	4.42	4.33	0.896
C9. 青少年空間可以讓我進行藝術創作	3.49	3.92	3.66	3.35	3.66	1.073
C10. 青少年空間讓我感覺舒適與友善，像家的感覺	3.90	4.17	4.15	3.81	4.06	0.937
C11. 青少年空間裡有明確的主題設計	3.65	4.13	3.97	3.83	3.92	1.030
構面平均值	3.89	4.13	4.10	3.98	4.04	

4. 館藏與服務構面

有關館藏與服務構面滿意度，受訪者整體看法平均值為 3.95，滿意度低於 4 分，該構面較滿意為 D7. 我可以很方便地找到館員協助、D2. 青少年空間提供書籍種類及數量滿足我的需求；最不滿意的為 D6. 青少年空間提供娛樂服務項目。公圖 1 在該構面中有 6 項指標低於各項平均值，參見表 17。

表 17

受訪者對館藏與服務構面滿意度看法

指標	公圖 1 (N=88)	公圖 2 (N=83)	公圖 3 (N=125)	公圖 4 (N=26)	整體 (N=322)	標準差
D1. 青少年空間設置學校作業協助中心	3.84	3.96	3.88	3.63	3.86	1.014
D2. 青少年空間提供書籍種類及數量滿足我的需求	4.01	4.10	4.15	4.08	4.10	0.976
D3. 青少年空間提供雜誌種類及數量滿足我的需求	3.64	4.14	4.00	4.00	3.94	1.039
D4. 青少年空間提供視聽資料種類及數量滿足需求	3.39	3.91	3.86	3.85	3.76	1.092
D5. 青少年空間的書籍陳列方式讓我容易找到	3.71	3.99	4.07	3.85	3.94	1.109
D6. 青少年空間提供娛樂服務項目	3.37	3.73	3.88	3.15	3.66	1.069
D7. 我很方便地找到館員協助	4.29	4.44	4.40	4.52	4.39	0.836
構面平均值	3.75	4.04	4.03	3.87	3.95	

(六) 青少年空間使用重要性及滿意度整體分析

調查使用過圖書館青少年空間之青少年對整體重要性與滿意度看法，表 18 顯示青少年空間整體重要性看法平均值為 4.20，整體滿意度的平均值為 4.08，滿意度與重要性之間的落差為 -0.12，落差在「1」以內相差不大，但顯示目前空間仍未滿足青少年需求。從構面來看，重要性平均值均在「4」以上，表示青少年均認為重要，其中最高的構面為「A. 空間環境構面」(4.46)；「A. 空間環境構面」也是滿意度最高構面(4.26)，比較不滿意的為「D. 館藏與服務構面」(3.95)，顯示青少年最重視青少年空間環境，較不滿意館藏與服務。

有關滿意度與重要性落差分析，以「C. 學習與休閒互動構面」落差「0.03」為

正，顯示青少年對於「學習與休閒互動構面」滿意度大於重要性，符合他們的期望並且滿意。以「A. 空間環境構面」落差最大(-0.20)，顯示青少年認為空間環境非常重要，但尚未符合他們的期望，尤其在青少年空間的標示指引、光線照明、所在位置、空調溫度仍感到不符使用需求；其次是「D. 館藏與服務構面」二者落差居第二(-0.19)，顯示青少年對於館藏與服務仍感到不符使用需求。

表 18
各構面整體平均數分析表

構面	重要性	滿意度	落差 (滿意度 - 重要性)
A. 空間環境構面	(H)4.46	(H)4.26	(L)-0.20
B. 家具設備構面	4.17	4.08	-0.09
C. 學習與休閒互動構面	(L)4.01	4.04	(H) 0.03
D. 館藏與服務構面	4.14	(L)3.95	-0.19
平均值	4.20	4.08	-0.12

研究者探討高中生與國中生對於空間使用滿意度是否有差異，以獨立樣本 T 檢定比較國中生與高中職生滿意度看法，發現國中生較高中生滿意，二者受訪者看法在下列 10 項指標有顯著差異，「A4. 青少年空間的光線照明充足」(P=0.017*)、「A5. 青少年空間所在位置方便」(P=0.004**)、「A6. 少年空間的空調溫度適中」(P=0.006**)、「B4. 青少年空間裡的網路環境與無線網路滿足我的需求」(P=0.024*)、「C4. 青少年空間是一個安全的場所」(P=0.024*)、「C6. 青少年空間提供各種與青少年相關的活動資訊」(P=0.005**)、「C7. 青少年空間裡有明確的使用規則」(P=0.013*) 與「C8. 青少年空間滿足我安靜閱讀學習」(P=0.000***)、「D1. 青少年空間設置學校作業協助中心」(P=0.046*) 與「D2. 青少年空間提供的書籍種類及數量滿足我的需求」(P=0.000***)，研究歸納國中生與高中生對於青少年空間使用滿意度不同。

此外，研究者探討不同圖書館青少年對於青少年空間的滿意度是否差異，使用單因子變異數進行分析，研究顯示四館青少年空間滿意度看法有顯著差異，公圖 2 與公圖 1 差異較大，公圖 1 受訪較其他三館滿意度低，四館受訪者滿意度看法在下列 13 項指標有顯著差異，「A1. 青少年空間乾淨舒適」(P=0.008**)、「A2. 青少年

的空間配置與動線規劃事宜」(P=0.003**)與「A3. 青少年空間的標示指引清楚明確」(P=0.004**),「C1. 青少年空間能提供我討論或社交活動」(P=0.009**),「C2. 青少年空間能讓我從事各種休閒娛樂」(P=0.007**),「C3. 青少年空間裡滿足我飲食的需求」(P=0.016*),「C5. 青少年空間裡有展示區, 展示青少年的藝術與創作作品」(P=0.032*),「C7. 青少年空間裡有明確的使用規則」(P=0.022*),「C8. 青少年空間滿足我安靜閱讀學習」(P=0.034*),「C11. 青少年空間裡有明確的主題設計」(P=0.029*),「D3. 青少年空間提供的雜誌種類及數量滿足我的需求」(P=0.027*),「D4. 青少年空間提供的視聽資料種類及數量滿足我的需求」(P=0.037*)與「D6. 青少年空間提供娛樂服務項目」(P=0.006**),研究歸納館別會影響青少年空間使用滿意度。

五、綜合討論

(一) 青少年閱讀與資訊需求分析

青少年閱讀課外讀物的類型以小說及漫畫居多。本研究調查青少年閱讀課外讀物的類型,發現青少年最常閱讀的類型為小說,其次為漫畫,第三為期刊雜誌。因此建議公共圖書館規劃青少年空間的書籍館藏時,除了多增加小說與漫畫之外,有需要在該空間提供適合青少年閱讀的期刊或雜誌,提供青少年更多元豐富的選擇。

閱讀課外讀物的原因多為個人興趣、打發時間與休閒娛樂,超過七成的青少年閱讀課外讀物的原因選擇個人興趣,其次為打發時間,第三為休閒娛樂,而較少受訪者選擇解決生活問題。青少年喜歡的資訊主題多為休閒娛樂、流行文化與旅遊,有七成以上的青少年喜歡的資訊主題為休閒娛樂,也有超過四成的青少年喜歡流行文化,旅遊則居於第三。不同圖書館的青少年喜歡的資訊主題有差異。

(二) 青少年空間使用情形

本研究調查使用者使用圖書館與青少年空間的頻率,發現受訪者使用圖書館的頻率每週一次最多,其次為每週兩次以上與每個月至少一次。從研究結果可知,有近七成的青少年每個月至少使用圖書館一次。

本研究調查青少年使用空間的原因,發現超過五成的青少年選擇讀書自修或準

備考試與閱讀書籍，也有超過四成的青少年選擇借書與環境舒適，而較少人選擇參加活動。大部分青少年仍將青少年空間當作考試自修的場所，因為環境的舒適，青少年也會在此空間閱讀與借閱書籍。圖書館青少年空間應提供動態與靜態的多元功能，目前國內青少年空間仍以靜態功能為主，圖書館未來可實驗空間規劃採用不同型態的環境氛圍，讓青少年空間除了具有安靜閱讀的學習環境之外，也能展現活潑的學習環境吸引青少年讀者。小說、漫畫與文學 / 散文是青少年空間裡最常使用的書籍主題。閱讀桌椅、沙發為青少年空間最常使用的服務與設施，四館的青少年最少使用的為街舞區與塗鴉區。四館有差異的項目為電腦上網、討論小間與高腳椅。

(三) 青少年空間使用重要性與滿意度

受訪者對於青少年空間使用，最重視空間環境構面，他們最重視的前七項重要的青少年空間項目為 A4. 青少年空間的光線照明充足 (4.70)、C8. 青少年空間滿足我安靜閱讀學習 (4.70)、C4. 青少年空間是一個安全的場所 (4.63)、A1. 青少年空間乾淨舒適 (4.60)、D5. 青少年空間書籍陳列方式讓我容易找到 (4.58)、D2. 青少年空間提供的書籍種類及數量滿足我的需求 (4.57)、D7. 我可以很方便地找到館員協助 (4.53)。這些青少年重視空間環境構面與空間服務項目可以作為公共圖書館青少年導向空間設計與提供服務的指引。

在青少年空間使用四構面中，受訪者最滿意空間環境構面，最不滿意館藏與服務構面。他們最滿意前六項青少年空間項目為 C4. 青少年空間是一個安全的場所 (4.49)、A1. 青少年空間乾淨舒適 (4.44)、D7. 我可以很方便地找到館員協助 (4.39)、C8. 青少年空間滿足我安靜閱讀學習 (4.33)、A4. 青少年空間的光線照明充足 (4.31)、A5. 青少年空間所在位置方便 (4.31)。另一方面，他們最不滿意前五項重要的青少年空間項目為 C3. 青少年空間裡滿足我飲食的需求 (3.56)、D6. 青少年空間提供娛樂服務項目 (3.66)、C9. 青少年空間可以讓我進行藝術創作 (3.66)、D4. 青少年空間提供的視聽資料種類及數量滿足我的需求 (3.76)、D1. 青少年空間設置學校作業協助中心 (3.86)。從研究結果顯示受訪者最不滿意館藏與服務構面以及五項青少年空間項目，公共圖書館可以優先進行檢討改進。

六、結論與建議

我國公共圖書館普遍重視青少年服務，近年獲得教育部補助多項青少年空間改造計畫，本研究針對評鑑表現優良的四所公共圖書館進行青少年空間改造後使用滿意度調查，研究發現受訪青少年重視並且大多滿意公共圖書館改造後的青少年空間。本文綜整研究結果並提出研究建議。

(一) 結論

空間改造後高中生與國中生使用公共圖書館青少年空間情形，受訪者到圖書館頻率以每週一次最多，使用圖書館青少年空間以每月至少一次最多；使用青少年空間的動機多為讀書自修或準備考試、閱讀與借閱書籍、環境舒適。青少年最常閱讀書籍主題以小說、漫畫、文學 / 散文為主；最常使用圖書館青少年空間的閱讀桌椅與沙發。

依圖書館青少年空間使用滿意度評量表，經過實證研究證明具有可行性，包括「空間環境」、「家具設備」、「學習與休閒互動」、「館藏與服務」四構面 28 項指標。受訪者最重視青少年空間的「空間環境」構面，較不滿意青少年空間的「館藏與服務」構面，最符合受訪者期望的是青少年空間的「學習與休閒互動」構面。

受訪者最重視的青少年空間服務有青少年空間滿足我安靜閱讀學習、青少年空間的光線照明充足、青少年空間是一個安全的場所、青少年空間乾淨舒適、青少年空間的書籍陳列方式讓我容易找到、青少年空間提供的書籍種類及數量滿足我的需求。受訪者對改造後的青少年空間大致感到滿意，他們最滿意的項目是青少年空間為安全的場所、及時找到館員協助、青少年空間提供的環境、動線規劃、所在位置。但是受訪者大都不滿意青少年空間提供的娛樂項目與飲食需求，以及展示藝術創作作品。

本研究與相關研究相互應證，與強美玟（2013）的研究相比，共同的是青少年希望空間能滿足其在安靜閱讀學習與社交的需求。但對於家具設備多樣化與自由移動的需求，以及具備明確意象的主題，本研究調查發現青少年受訪者看法低於平均數 4 分，顯示並不是所有的青少年都認為重要。而國中與高中（職）對於青少年空間的重要程度確實呈現差異，國中比高中（職）更在意圖書館青少年空間所營造出的主題意象、藝術展示區、桌椅類型、書籍種類。另外與朱懿幟（2012）的研究相比，發現青少年對於圖書館空間的空調、閱讀桌椅、資訊查詢設施仍感到不滿意，

但對於燈光設備已經較過去的研究結果滿意度提升，顯示公共圖書館空間改造後進步但仍需要改進加強。

（二）建議

1. 依據研究結果，建議公共圖書館後續研究青少年空間的書籍陳列方式。由於本研究顯示受訪者重視青少年空間的書籍陳列方式，但感到不滿意，受訪者建議改善書籍的陳列方式。青少年空間多採主題或分類號方式陳列書籍，建議圖書館調查青少年對於書籍的主題分類方式看法，並依據青少年喜好調整。
2. 建議公共圖書館重新審視青少年空間環境動線與空間設計。受訪者對於青少年空間環境動線滿意度不高，公共圖書館可邀請青少年參與討論，依據調整空間環境動線，提供青少年討論與社交的學習空間，加強青少年空間的藝術作品策展，營造青少年空間的鮮明意象。
3. 建議公共圖書館調查青少年空間的隔音設備，確保滿足不同使用者的需求。因為青少年圖書館的討論室位於開放式的環境，沒有玻璃阻隔聲音，但該空間裡仍有青少年閱讀自修，二種不同需求造成使用者的衝突。因此建議圖書館調查與改進，如提供部分討論小間，同時滿足青少年社交活動與安靜閱讀學習的需求。

參考文獻

- 王嘉鈴（2001）。臺灣地區公共圖書館青少年服務現況與發展之探討（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 朱懿囂（2012）。青少年讀者對埔里鎮立圖書館使用情形與滿意度研究（未出版之碩士論文）。國立臺中教育大學，臺中市。
- 佟振國（2015年12月10日）。南投埔里鎮立公共圖書館再進化登場，鄉親誇讚。自由時報。檢自 <http://www.ltn.com.tw/>
- 林雯瑤、彭賢恩（2015）。營造臺北市優質閱覽環境需求及滿意度之研究。臺北市：臺北市府研究發展考核委員會。檢自 <http://rdnet.taipei.gov.tw/xDCM/DOFiles/pdf/00/00/01/77/15/1040420-pdf-testproj-145554.pdf>
- 洪世昌、王莒茵、陳巧倫、林佳穎、賴郁秀（2011）。臺北市高中職學生資訊需求及使用臺北市立圖書館之行為研究。臺北市：臺北市立圖書館。檢自 <http://www.tpml.edu.tw/public/Attachment/213111383359.pdf>

- 國立公共資訊圖書館 (2016)。青少年閱覽區。檢自 <http://www.nlpi.edu.tw/ReaderService/Utility/utilization03.htm>
- 國立臺中圖書館 (2011)。公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫成效評估及讀者滿意度調查研究報告。檢自 <http://www.nlpi.edu.tw/FileDownload/Publish/20120601164809331802.pdf>
- 國立臺中圖書館 (2012)。國立臺中圖書館民眾滿意度暨服務品質調查報告。臺中市：國立臺中圖書館。檢自 <http://www.nlpi.edu.tw/GovFileDownloadShow.aspx?CategoryID=fe81be81-e039-4148-a8f4-69dd9150d761&ListType=Level0>
- 國立臺灣圖書館 (2014)。國立臺灣圖書館 104 年度讀者滿意度暨服務品質問卷調查研究報告。檢自 <http://www.ntl.edu.tw/public/Data/69714272071.pdf>
- 國家圖書館圖書館事業發展組 (編) (2013)。書海之間 領航幸福的燈塔：教育部全國營運績優公共圖書館專輯。臺北市：國家圖書館。
- 強美玟 (2013)。從臺中市在學青少年的角度探討公共圖書館青少年服務與專屬空間 (未出版之碩士論文)。國立中興大學圖書資訊學研究所，臺中市。
- 教育部 (2013)。閱讀植根與空間改造：102 ~ 105 年圖書館創新服務發展計畫。檢自 <http://archives.ey.gov.tw/01ey/20160110/www.ey.gov.tw/Upload/RelFile/26/704792/1ffabd50-bb4f-46b4-ab80-682c939b1042.pdf>
- 黃村杉 (2012)。新北首座「青少年圖書館」27 日開幕。檢自 <http://www.nownews.com/n/2012/05/25/97774>
- 新北市立青少年圖書館 (2016)。各分館閱覽室介紹。檢自 <http://www.tphcc.gov.tw/htmlcnt/c8136af05a9547c09a841c9465bae5f4>
- 鄭伊婷 (2011)。公共圖書館青少年空間規劃配置之研究—以臺北市立圖書館為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學系碩士班，新北市。
- Agosto, D. (2007). Why do teens use libraries? Results of a public library use survey. *Public Libraries*, 46(3), 55-62. Retrieved from http://www.ala.org/pla/sites/ala.org.pla/files/content/publications/publiclibraries/pastissues/pl_46n3.pdf
- Agosto, D. E., Bell, J. P., Bernier, A. & Kuhlmann, M. (2015). This is our library, and it's a pretty cool place: A user-centered study of public library YA spaces. *Public Library Quarterly*, 34(1), 23-43. doi:10.1080/01616846.2015.1000777
- Howard, V. (2011). What do young teens think about the public library? *Library Quarterly*, 81(3), 321-344.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (IFLA) (2008). Guidelines for library services for young adults. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-en.pdf>
- Young Adult Library Services Association. (YALSA) (2012). Teen space guidelines. Retrieved from <http://www.ala.org/yalsa/guidelines/teenspaces>