

公共圖書館效能評量指標與面向之研究：  
以臺北市立圖書館為例

The Study of Indicators and Dimensions for Assessing  
Public Library Effectiveness：  
A Case Study of Taipei Municipal Library

陸 雯 玉

Wen-yu Lu

國立交通大學課外活動組

Extracurricular Activities Section

National Chiao Tung University

E-mail: corinna@cc.nctu.edu.tw

【摘要Abstract】

本研究旨在從館員與讀者的角度，探究其對公共圖書館效能評量指標與面向的重視情況。本研究採用問卷調查方法，以台北市立圖書館館員與讀者為調查對象。主要調查結果發現：(1)館員與讀者對傳統量化指標、館藏取得及館員效能的重視程度存在顯著差異；(2)最不受館員與讀者重視的評量面向為公共關係與傳統量化指標；(3)讀者的圖書館利用情況與其對部份評量面向的重視程度之間呈現正相關；(4)分析館員的五項人口變項顯示，其中僅有年齡會影響館員對部份評量面向的重視程度；(5)分析讀者的五項人口變項則顯示，讀者會因為性別、年齡、職業的不同，而對部份評量面向的重要性有顯著差異看法；(6)館員與讀者對各評量面向的重視程度，不因所處圖書館的條件差異而有不同。最後，根據研究發現對圖書館與館員提出建議。

The purpose of this study is to ascertain the features that librarians and users look for when assessing the public library effectiveness - the indicators and dimensions of effectiveness. Questionnaire survey method is adopted in this study. The samples of investigation are librarians and users from Taipei Municipal Library.

The results of this study indicate that: (1) there are significant differences between librarians' and users' views on the value attached to dimensions, including traditional counts, access to materials and service quality of staff; (2) from the eyes of librarians and users, the least preferred dimensions are public relationships and traditional counts; (3) users' library uses show positively correlative with their preferences for some dimensions; (4) among the five demographic variables, only age factor affect librarians' preferences for some dimensions; (5) the Analysis of correlations among the five demographic variables shows that users who range across sex, age and occupation have dissimilar preferences for some dimensions; (6) there is no significant correlation between the differences in the sampling individual libraries' domains and sampling individuals' preferences concerning effectiveness on the dimensions. Finally, some suggestions are proposed to pinpoint possible improvements for library and staff on the basis of the finding from this study.

關鍵詞 Keyword

公共圖書館 效能 指標 面向

Public libraries ; Effectiveness ; Indicator ; Dimension



## 壹、緒論

### 一、研究動機與目的

圖書館屬於一服務性的組織，藉由不同的活動，包括圖書資訊的提供及推廣活動等，而不斷運作，運作的動力除來自館方之外，讀者的參與亦為主要的動力來源，為讓圖書館運作的腳步不致停滯，當應隨時掌握支撐運作的動力。基於此，圖書館若欲維持不斷前進的運作，針對整體效能（Effectiveness）進行評量應是刻不容緩的；就公共圖書館來說，其乃一以民眾為服務對象的非營利政府機構，近年來，政府機構部門高倡以「民意」為依歸，並強調「為民服務」的組織經營理念，在此情況下，公共圖書館的營運應隨著民眾的需求做修正。因此，針對讀者進行的滿意度之調查便應運而生，由於此類型的調查結果往往僅能做為圖書館事後評估的參考，圖書館實應在讀者評量圖書館各項運作之前，先行掌握讀者對效能評量的看法，以便在衡量館方效能的同時，結合館內人員及讀者雙方面的立場與看法，建構自我的客觀評估標準與指標（Indicator），並在此標準或指標下逐一審視達成或改善的程度。

關於公共圖書館效能評量的研究，國外的探討性文獻頗多，而實證性研究亦不少，除了針對圖書館整體效能的實證研究，例如：Nancy A. Van House及Thomas A. Childers於美國公共圖書館進行的「公共圖書館效能研究」以及Philip Calvert與Rowena Cullen針對紐西蘭公共圖書館進行的研究調查之外，其中尚有針對圖書館的服務品質或某項服務的評量因素所進行的研究，反觀國內相關主題的研究，以文獻探討方式居多數，例如：陳冠年的論文從三面向探討公共圖書館組織效能之意義<sup>①</sup>；實證研究則有由謝寶媛針對全國各省（市）立圖書館及文化中心圖書館的讀者所進行的論文我國臺灣

地區公共圖書館讀者服務涉入之研究<sup>②</sup>。因此，相關主題的個案研究尚不多見。

本研究考量不同對象對評量圖書館效能的指標之重視程度會有所不同，且一般而言，圖書館的效能評量指標通常由上層主管或研究人員所制定，因此，無法確實反映圖書館的主要組成份子，即館員與讀者，對效能評量指標的看法。因此，若能掌握服務使用者（讀者），以及服務提供者（館員），對公共圖書館效能評量指標之要求，則不僅可從研究結果得知兩者對評量指標的要求之差異，並可進一步做為拉近兩者的差異看法之參考，另外亦可從實證研究中瞭解讀者在評量公共圖書館效能時，是考慮或重視哪些評量指標？而圖書館利用情況不同的讀者所重視的評量指標是否亦不同？當能確實知悉哪些評量指標較為讀者及館員重視時，除了可做為圖書館在選取評量指標時的依據之外，並可為日後館方在整體運作的效能上，研擬因應的策略。具體而言，本研究主要目的包括以下：

1. 從讀者與館員的看法，歸納其對公共圖書館效能評量指標的重視情況。
2. 比較讀者與館員對公共圖書館效能評量面向的重視差異情形。
3. 探討圖書館利用情況不同的讀者對公共圖書館效能評量面向的重視差異情況。
4. 分析不同人口變項的館員及讀者對評量公共圖書館效能的各面向重視差異情況。
5. 探討公共圖書館館員與讀者對評量面向的重視程度與所處館別差異的相關性。

### 二、名詞解釋

#### (一)效能（Effectiveness）

本研究所指效能，主要強調為公共圖書館的效能，係指從公共圖書館目標的設立、各類資源的輸入、服務的輸出、一直到圖書館參與者（包括館



員、讀者等對象)對圖書館各項服務的評量結果，此整個過程的每個評量面向及指標。

### (二)評量 (Assess)

本研究所謂評量主要指為「效能評量」，評量係指決定圖書館的效能，亦即評估 (Evaluate) 及測量 (Measure) 圖書館所達到的效能。

### (三)面向 (Dimension)

面向是指圖書館在評量其效能時，所選擇特定的評量方向，本研究以公共圖書館為本位，進行探討的面向如後：

- 1.傳統量化指標面向：係指傳統以來就量化的統計數據，以彰顯館方的工作進度並藉以衡量圖書館達到效能之指標。
- 2.實體環境面向：係指圖書館內外的實體環境與硬體設施。
- 3.館藏取得面向：係指圖書館的館藏適當性及讀者對館藏取得的看法。
- 4.服務提供面向：係指以服務提供現況，評量圖書館各類服務的效能。
- 5.公共關係面向：係指圖書館為瞭解讀者、社區

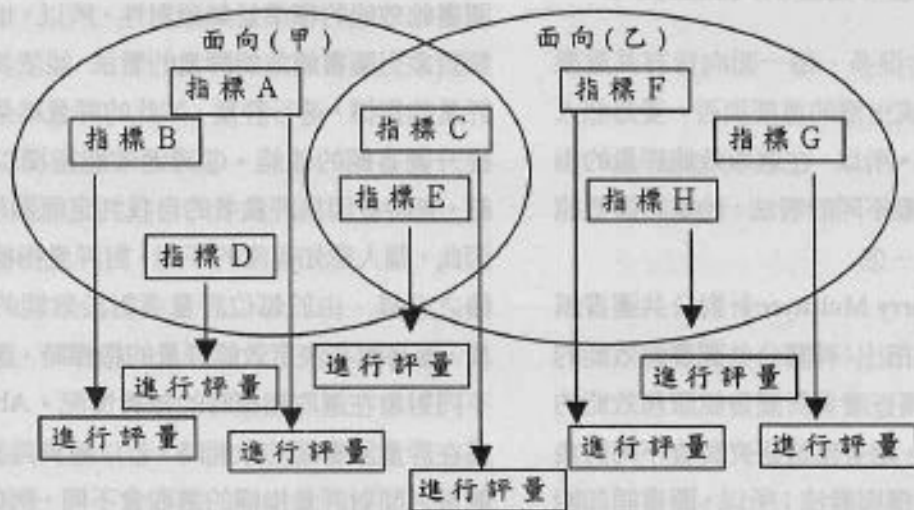
之需求或現況，與讀者或外界環境之間的互動關係。

6.館員效能面向：係指就館員的素質及能力，其所發揮之效能。

7.管理效能面向：係指為維持圖書館各項作業的運作順暢，館方於行政、館藏等方面的管理效能。

### (四)指標 (Indicator)

係指在特定的評量面向之下，所包括的各個評量項目，因此，每一個面向之下，乃由許多的指標所組成，例如於實體環境面向之下包括的評量指標為：圖書館地理與交通的便利性、殘障讀者設施的提供等。面向與指標之間的關係如圖一顯示<sup>③</sup>，不同的評量面向之間具相關性質，因此，在各面向之下可能涵蓋有相同的評量指標，而面向與指標之間則為層屬的關係，亦即每個評量面向之下皆包括數個評量指標，因此，圖書館可就不同的評量面向，掌握其所屬適切的評量指標，以針對各指標的要求，逐一進行評量的工作。



圖一：面向與指標關係圖

資料來源：Nancy A. Van House & Thomas A. Childers, The Public Library Effectiveness Study: The Complete Report (Chicago: American Library Association, 1993), pp.9-10.





## 貳、實證研究文獻探討

針對圖書館讀者所進行研究調查的類型主要包括探討讀者資訊尋求行為或評量其滿意度，很少有研究針對讀者所重視的評量標準或項目進行研究。<sup>④</sup>因此，為瞭解讀者對評量項目所持的看法並追求服務的品質，則應從考量讀者需求做起，在圖書館服務的評量方面已進行的面向諸如：以數據量化方式評估服務提供情形、服務回應時間、或服務讀者數等，尚有其他評量面向待由讀者來判定其重要程度，因此，惟有進行研究調查，始可瞭解讀者對圖書館整體評量面向或評量服務品質的指標之重視情況。研究方法之一可採問卷方式，例如：Van House 等人於1990年所進行的研究，從影響圖書館效能的七大面向進行問卷調查，以知悉讀者對各面向之下的評量項目所持的重視程度。<sup>⑤</sup>而除讀者意見外，圖書館亦應考量與讀者有直接相關的服務提供者（館員）之看法，茲探討相關的實證研究如後。

### 一、針對不同對象進行實證研究的必要性

效能評量的面向很多，每一面向皆有其重要性，但是，評量面向或指標的重要與否，受每個人的觀點影響而有差異，所以，在選取效能評量的指標時，應整合各類對象不同的看法，始能掌握效能評量的各個不同面向。<sup>⑥</sup>

在1994年間，Barry McIntyre針對公共圖書館效能評量進行調查並指出：有關公共圖書館效能的研究，大部分主要在調查讀者對圖書館服務效能的評量結果。直至最近，始有部份研究調查不同對象對效能評量項目的選擇與看法；所以，圖書館如能瞭解是否不同的對象在評量圖書館的效能時，所採用的是不同的評量指標，或可對圖書館在選取效能評量指標時有所助益。<sup>⑦</sup>

Paul F. Du Mont與Rosemary Ruhig Du

Mont在探討圖書館效能一文中指出：不同立場的評量者對於評量指標的選擇會有所差異。例如：館長由於對於組織架構具有決定權，因此可能較重視組織架構的評量面向（例如：圖書館設備、人員、或經費等的評量層面）；相反地，館員由於為基層的作業執行者或直接的服務提供者，因此對於作業過程的評量面向（例如：圖書館舉辦的活動或提供的服務等的評量層面）較重視；同樣地，讀者由於為使用服務者，因此，可能以圖書館提供的服務，做為其評量圖書館效能的主要依據；另一群體，亦即社會大眾（包括潛在讀者）則可能對於圖書館長遠的發展目標較關切，也因此選取評量指標時，恐較重視圖書館發展目標的適切性，或是注重圖書館對社區的助益性等的評量層面。<sup>⑧</sup>

上述四類對象，皆為圖書館的組成份子，對於圖書館效能的評量指標之看法，因為本身的立場而有不同之處，因此，為了對圖書館效能評量有較整體的認知，當應結合此些對象的看法，如此，圖書館在選取效能評量指標或決定評量面向的時候，始能具客觀性與彈性；從另一方面來說，評量圖書館效能的標準並無絕對性，所以，惟有掌握各類對象對圖書館效能評量的看法，並依其看法選擇評量的指標，進行評量，如此的評量結果才能正面提升圖書館的效能。<sup>⑨</sup>透過效能指標以評量圖書館，有時會因為評量者的自我判定而顯得較主觀，因此，個人認知程度的不同，對評量指標的選取也隨之有異，由於每位評量者對於效能的看法有差異，圖書館在決定效能評量的指標時，應審慎考慮不同對象在選取指標時的差異情況，Abby Day認為在評量圖書館的效能時，若以館員為評量者，則館員之間對評量指標的選取會不同，例如：某些館員若對兒童服務較重視，則在選取效能評量的指標時，恐較注重此類服務之下的評量層面；但以讀者為評量者時，較易受讀者的認知不同，以致影響其選取指標的看法，而讀者的認知情況，則與讀者使



用圖書館的情況有關，在此情形下，讀者的類型可區分為：⑩

1. 熟悉圖書館各項資源的讀者；
2. 持著某特定資訊需求的讀者，例如：找尋某主題資料的讀者在評量圖書館的效能時，館藏資料或館際互借服務的提供應是重要的評量指標；
3. 初次使用者：無任何圖書館使用經驗的讀者
4. 無特定目的之讀者：此類讀者來圖書館的目的，多半與使用圖書館提供的資源不具相關性。

常久以來，效能的評量面向或指標往往由組織的主事者或研究人員決定⑪，為進一步瞭解評量服務效能的指標，可結合讀者的看法及員工的回應，除了可以瞭解讀者的看法外，圖書館應重視基層館員對評量指標的回應與看法，畢竟他們對服務的提供現況較有實際的認知，因此對評量的看法恐較為客觀。⑫

## 二、圖書館效能評量的實證研究與調查

圖書館若欲評量該館的效能，可從文獻探討的結果，選擇許多可用以評量效能的項目或指標，也就是因為評量項目或指標的多樣性，加上圖書館本身為一開放的系統，因此，評量便成為一複雜且費時的工作；基於此，許多的實證研究為瞭解館員或讀者對評量效能的指標或各面向之選擇與看法，便將可用以評量圖書館某方面或各方面效能的指標，予以合併及羅列在問卷上，並以該問卷為一研究工具，調查館員或讀者對圖書館效能評量指標的重視程度，且進一步從研究結果中，探討圖書館效能的評量因素；有關此方面的實證研究與調查結果敘述如後。

在1980年之間，一項針對大學圖書館讀者進行的研究指出，讀者在評量參考服務的效能時，較重視的評量項目依序為：1. 回答參考問題的完整

性；2. 資料庫檢索服務；3. 館員態度；4. 服務開放時間；5. 館際互借服務；6. 館員專業知識；7. 回答參考問題所花時間；8. 使用該服務所需等待時間；此外，研究結果亦顯示讀者的年級、學系、性別、利用圖書館頻率、以及住宿地點皆會影響其對參考服務效能評量項目的選擇與看法。⑬

在1988年，Nancy A. Van House與Thomas A. Childers將可用以評量圖書館各方面效能的指標予以標準化且合併評量相似層面的指標，而建構了一問卷量表，並以此問卷調查館員及讀者對評量公共圖書館效能的指標之重視程度，且進一步從受試者對指標的選擇情形，分析公共圖書館效能的評量因素⑭，研究結果指出：

1. 在61個效能評量指標當中，較受重視的指標為：開放時數、館藏範圍、館員助益性、服務內容、服務的適當性、以及館藏品質；
2. 分析統計結果顯示，公共圖書館效能的評量因素共計八類：傳統評量指標、內部運作、社區涉入、資料可得性、硬體設施、管理因素、服務提供、以及對特殊讀者的服務；⑮
3. 讀者與館員對評量指標的重視程度雖有相似，但仍存在著的差異為：讀者較重視的評量指標是館員專業技能、館員助益性、及圖書館的實體環境，而不重視圖書館傳統的量化指標；而在館員方面，讀者服務部門的館員較注重的評量指標為服務品質、可資運用的資源及傳統量化指標，行政管理館員由於較少與讀者接觸，因此較注重的評量項目以組織管理層面為主。⑯

在1989年，國際圖書館協會聯盟的圖書館標準委員會在巴黎舉辦研討會，會中研究調查學術圖書館員對於學術圖書館效能評量指標的選擇及看法，研究結果顯示館員較重視的評量指標依序為：⑰

1. 館藏發展的適切性；
2. 讀者滿意度；



- 3.開放時數；
- 4.館藏從購置到上架所需之處理時間；
- 5.讀者找尋所需資料的可得性；
- 6.文件傳遞速度及館際互借效率；
- 7.是否購置讀者所需資料；
- 8.讀者取得所需資料的時間；
- 9.於目錄中查檢到資料的可得程度；
- 10.館員效率；
- 11.館藏使用；
- 12.社區中，圖書館讀者與非讀者所佔百分比。

在1990年間，Joseph A. McDonald與 Lynda Basney Mickas以問卷調查學術圖書館館員對效能評量指標的選擇與看法，研究結果發現：圖書館的效能評量內涵具多面性，且可以數個因素來代表；並從館員的眼光定義效能的評量範圍，每一範圍下包括不同的因素及變數，藉此，可做為圖書館改善某一面向時，選擇評量指標的參考。<sup>⑩</sup>

於1990年間，Barry McIntyre針對公共圖書館的主要組成份子進行調查，以瞭解他們是否在圖書館效能評量指標的選擇上有差異。研究結果顯示讀者較重視的效能評量指標，首要為圖書館開放時間的便利性，其次依序為館藏資料的適切性、服務內容、館員的助益性、館藏資料品質、地理位置便利性、資料可得性、服務免費制度、服務的合適性、資料的新穎性；但是，館員認為重要的效能評量指標則與讀者的看法不同，館員較重視的效能評量指標，首要為館員的助益性，其次依序為服務內容、開放時間的便利性、服務的合適性、流通量、館藏資料的品質、館員工作士氣、服務行銷、館員專業技能。<sup>⑪</sup>由此可見，不同對象在評量圖書館的效能時，各自有其認為重要的評量指標，因此，惟有藉助實際的研究調查，方可瞭解不同對象（例如：讀者或館員）對各個效能評量面向或因素所持的重視程度，並進一步將調查結果做為圖書館選擇效能評量指標的參考。

在1992年，Philip Calvert與Rowena Cullen將95個效能評量指標列入項目，並採問卷方式調查紐西蘭公共圖書館館員及讀者對這些指標的重視程度，以探討公共圖書館效能評量的主要因素以及不同的評量指標之間的關係。<sup>⑫</sup>研究結果顯示館員較重視的評量面向是「社區」，讀者較重視的評量面向則是「館藏」。另在效能評量指標選取方面，館員與讀者相比，前者較重視的指標為「館員人數」，較不重視的指標則為「借閱期限」；後者較重視的指標為「館藏資料量」，較不重視的指標為「辦證讀者人數」。其他的研究發現尚包括：1.館員與讀者對圖書館效能評量指標的選取，不因所處圖書館別不同而有差異；2.館員與讀者對圖書館效能評量指標之重視程度雖有差異，但差異性小。<sup>⑬</sup>

## 參、研究方法與步驟

### 一、研究變項與假設

本研究之自變項為樣本的人口變項（包括讀者的性別、年齡、教育程度、職業與館員的性別、年齡、教育程度、教育背景、工作年資）、讀者利用圖書館情況、及所在圖書館的差異（包括館齡、館舍面積、館藏量、館藏借閱量）；依變項則為樣本對各評量面向的重視程度，係依樣本在問卷第一部份「公共圖書館效能評量指標量表」的選取情形，歸類至七大面向包括傳統指標、實體環境、館藏取得、服務提供、公共關係、館員效能及管理效能，並總計各面向得分，得分愈高，表示對該評量面向愈重視。

依據上述的自變項及依變項，並根據本研究目的，擬定五項研究假設以進行檢驗：

#### 假設一

虛無假設（H0）：館員與讀者對下列評量面向的重視程度無顯著差異。

#### 1.傳統量化指標：





2. 實體環境；
3. 館藏取得；
4. 服務提供；
5. 公共關係；
6. 館員效能；
7. 管理效能；
8. 整體面向。

替代假設 (H1)：館員與讀者對下列評量面向的重視程度有顯著差異。

1. 傳統量化指標；
2. 實體環境；
3. 館藏取得；
4. 服務提供；
5. 公共關係；
6. 館員效能；
7. 管理效能；
8. 整體面向。

### 假設二

虛無假設 (H0)：讀者對效能評量面向的重視程度，與下列各項利用頻率無顯著相關。

1. 看報紙雜誌；
2. 瀏覽架上圖書資料；
3. 影印資料；
4. 自修或溫習功課；
5. 查檢參考書，以找資料；
6. 欣賞視聽節目；
7. 參觀展覽；
8. 聽演講；
9. 借還書；
10. 檢索光碟資料；
11. 詢問館員問題，以查檢或找尋資料；
12. 查尋線上公用目錄。

替代假設 (H1)：讀者對效能評量面向的重視程度，與下列各項利用頻率有顯著相關。

1. 看報紙雜誌；

2. 瀏覽架上圖書資料；
3. 影印資料；
4. 自修或溫習功課；
5. 查檢參考書，以找資料；
6. 欣賞視聽節目；
7. 參觀展覽；
8. 聽演講；
9. 借還書；
10. 檢索光碟資料；
11. 詢問館員問題，以查檢或找尋資料；
12. 查尋線上公用目錄。

### 假設三

虛無假設 (H0)：館員對效能評量面向的重視程度，在下列自變項下無顯著差異。

1. 性別；
2. 年齡；
3. 教育程度；
4. 教育背景；
5. 工作年資。

替代假設 (H1)：館員對效能評量面向的重視程度，在下列自變項下有顯著差異。

1. 性別；
2. 年齡；
3. 教育程度；
4. 教育背景；
5. 工作年資。

### 假設四

虛無假設 (H0)：讀者對效能評量面向的重視程度，在下列自變項下無顯著差異。

1. 圖書館利用情況；
2. 性別；
3. 年齡；
4. 教育程度；
5. 職業。

替代假設 (H1)：讀者對效能評量面向的重



視程度，在下列自變項下有顯著差異。

1. 圖書館利用情況；
2. 性別；
3. 年齡；
4. 教育程度；
5. 職業。

#### 假設五

虛無假設(H0)：館員與讀者對效能評量面向的重視程度與下列所處館別條件無顯著相關。

1. 館齡；
2. 館舍面積；
3. 館藏量；
4. 館藏借閱量。

替代假設(H1)：館員與讀者對效能評量面向的重視程度與下列所處館別條件有顯著相關。

1. 館齡；
2. 館舍面積；
3. 館藏量；
4. 館藏借閱量。

## 二、研究工具

本研究採用問卷為研究工具，問卷初稿設計主要參考國內外相關的調查與實證研究，並配合現今公共圖書館的實際情況加以考量，因此，部份有關未來朝向電子圖書館所應納入的評量指標並未納入問卷中。經預試之信度與效度分析後修訂為正式問卷，分成讀者及館員問卷兩種，包含內容如下：1. 讀者及館員問卷的第一部份為效能評量指標選取量表，內容共歸類七大面向，於各面向下羅列數個指標，每個指標構成問卷量表每一題，共計67題；2. 讀者問卷第二部份為利用圖書館情況，共計12題；3. 讀者及館員的最後一個部份為基本資料，讀者與館員的基本資料分別為五題與七題。

## 三、研究進行

### (一) 研究對象

本研究以臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）總館及各分館的讀者及館員為調查對象，在讀者樣本數的選取方面，依配額抽樣法分配各館的讀者樣本人數，預計發放的讀者問卷數為420份，館員問卷數則為110份。

### (二) 研究實施

本研究在館員問卷方面，發出110份並回收108份，扣除填答不全之間卷2份，有效問卷總計為106份，合格率为96.4%；另於讀者問卷方面，發出420份並回收419份，扣除填答不全之間卷4份，有效問卷共計415份，合格率为98.8%。館員與讀者有效問卷總計521份。

本研究在問卷資料分析方面，應用社會科學統計套裝程式(Statistical Package for the Social Sciences, 簡稱SPSS)的Windows 6.0版，其分析方法為：

1. 以次數分配(Frequency Distribution)計算館員與讀者在人口變項的分佈情形，並分析讀者利用圖書館情況，及描述館員與讀者對效能評量指標的重要程度選取情形；
2. 以t檢定(t-Test)分析館員與讀者的性別，及館員教育背景，對其在效能評量指標的選取情形，是否有顯著的相異存在，此外，並比較讀者及館員對效能評量面向的重視程度是否存在差異；
3. 以皮爾森積差相關(Pearson Product-Moment Correlation)分析讀者利用圖書館各項服務的頻率，與其對各評量面向的重視程度之間是否存有相關性，此外，並探討館員與讀者所在圖書館的館舍面積、館齡、館藏量、及館藏借閱量之大小，與其對該館各評量面向的重視程度是否具有相關性；
4. 以單因子變異數分析(One-Way ANOVA)用以比較不同人口變項的樣本對各評量面向的





重視程度是否有所差異，此外，並分析利用圖書館各項服務的頻率不同之讀者，對整體評量面向的重視程度是否存有差異。

## 肆、資料分析與綜合討論

### 一、館員及讀者個人基本資料

本研究對象為公共圖書館的基層館員與到館讀者，館員樣本以女性、年齡在30-39歲、大學程度、非圖書館專業背景、於圖書館工作年資為1-5年、工作經驗主要為閱覽（流通）、及目前從事讀者服務者居多數；讀者樣本以女性居多、年齡以23-45歲者為多、教育程度以大專佔多數、職業以學生為多數、且以每週利用圖書館一次以上者居絕大多數。

### 二、讀者利用圖書館情況

本研究調查讀者利用圖書館各項服務的情況，就各項服務被利用的頻率予以統計比較，各項服務相較之下的結果顯示，多數讀者的圖書館利用特質為：最常借還書；常瀏覽架上圖書資料及自修；有時會看報紙雜誌、影印資料、及查檢參考書；極少查尋線上公用電腦目錄及詢問館員問題；且從不參觀展覽、聽演講、檢索光碟資料庫與欣賞視聽節目播放。若從圖書館的角度，依據各服務被利用的頻率排名，分析歸類本研究對象之讀者的圖書館利用情況為三大類，包括「館藏利用」、「硬體的利用」、「推廣服務的利用」，則可以知悉讀者利用圖書館的特質，大體以「館藏利用」為主，其次則為「硬體的利用」，最後方為「推廣服務的利用」。

### 三、評量指標重要程度排名比較

依據資料分析結果，比較讀者與館員對各評量指標的重要程度選取之排名，於其排名前五名的評量指標情況可以顯示，當館員在評量圖書館的效

能時，館員的工作士氣、館員人數、館方每年預算經費、館員服務態度、及館藏新穎度等五項均為優先重要的評量指標；然而當讀者在評量圖書館的效能時，則圖書館資料的可得程度、館藏品質、館藏量、館藏新穎度及館藏滿足讀者的需求等五項皆為優先重要的評量指標。由此看來，對於公共圖書館的效能要求，若以系統評量模式當中的輸入面（包括資源、員工、及資料）及輸出面（包括資料、服務）加以解釋<sup>22</sup>，則館員相當重視系統的輸入面，讀者則非常重視系統的輸出面，雖然其原因恐與兩者的立場互為服務的提供者（輸入）及使用者（輸出）有關係，但是公共圖書館乃因讀者而存在，為了提供讀者需求的服務，今後，館員除了應重視服務的輸入面外，亦應重視服務的輸出面。

另由重要程度排名最後的五項評量指標顯示，館員與讀者均認為一些用以統計讀者人數的指標並不非常重要，此外，讀者則認為館員人數與評量圖書館對外公共關係的指標之重要性甚低，由此觀之，館員與讀者均對部份量化指標的必要性存有質疑。另較於Van House等人於1990年進行的研究結果得知，讀者認為重要性最低的五項評量指標當中，主要以傳統量化指標佔多數（包括資料館藏借閱量、參考諮詢量、以及參加活動人數等）<sup>23</sup>，此點與本研究結果相似，均顯示讀者並不十分認同傳統量化指標可用以彰顯圖書館的效能。

### 四、館員與讀者對各評量面向的重視程度之差異比較

就研究假設一而言，其主旨在瞭解並比較館員與讀者對各項評量面向的重視程度之差異情況，因此，欲驗證的問題乃為：館員與讀者對各項評量面向的重視程度是否存有差異？問卷統計之結果如表一所示，其中 t 檢定結果顯示，館員與讀者對部份的評量面向之重視程度存有差異，亦即兩者對公共圖書館的實體環境、服務提供、公共關



係、管理效能及整體面向的重要要性持一致看法；然而對傳統指標、館藏取得及館員效能等三個評量面向的重視程度卻存有顯著差異，且從該些面向重要程度所得平均數則可以得知其差異情況為：館員明顯較讀者重視傳統指標與館員效能等兩面向；讀者則明顯較館員重視館藏取得面向。由於傳統指標主要採量化數據衡量館方運作效能，以致館員對傳統指標的感受度也就高過讀者，故館員對其重視程

度自然高過於讀者；而對館員效能的重視差異情況則可顯示讀者低估了館員的效能；另對於館藏取得的重視差異情況則可以發現館員較讀者低估了館藏取得的重要性。由此看來，圖書館日後在讀者服務方面，應主動發揮館員的效能，讓讀者體認館員效能發揮的重要性，而館員也應瞭解讀者首重館藏的心態，以隨時注重館藏服務的效能。

表一：館員與讀者對於各評量面向的重視程度之差異分析

面 向	樣本	人數	平均數	標準差	t值	p值
傳統指標	館員	106	31.11	3.93	-3.51	.00**
	讀者	415	29.62	3.91		
實體環境	館員	106	47.93	5.79	.21	.83
	讀者	415	48.06	5.32		
館藏取得	館員	106	28.74	3.34	3.43	.00**
	讀者	415	29.95	3.22		
服務提供	館員	106	36.18	4.33	-.37	.71
	讀者	415	36.01	4.08		
公共關係	館員	106	38.94	4.71	-1.54	.12
	讀者	415	38.11	5.02		
館員效能	館員	106	30.08	2.75	-6.57	.00**
	讀者	415	27.96	3.67		
管理效能	館員	106	32.29	3.40	-1.22	.22
	讀者	415	31.79	3.86		
整體面向	館員	106	245.27	24.27	-1.40	.16
	讀者	415	245.50	24.80		

註：\*\*p<.01表示差異達非常顯著水準



表二：讀者利用圖書館情況與對各評量面向的重視程度之相關

評量面向 圖書館利用情況	傳統指標 重要程度	實體環境 重要程度	館藏取得 重要程度	服務提供 重要程度	公共關係 重要程度	館員效能 重要程度	管理效能 重要程度
看報紙、雜誌	-.0291	-.0197	-.0663	-.0142	-.0416	.0567	.0082
瀏覽架上圖書資料	.0345	.1169*	.1451**	.1398**	.0396	.0821	.1145*
影印資料	.0667	.1965**	.1816**	.1851**	.1372**	.1446**	.2022
自修或溫習功課	-.0194	.1080*	.0887	.0668	.0972*	-.0016	.0936
查檢參考書，以找資料	.1324**	.1784**	.2543**	.2038**	.1963**	.1602**	.2159**
欣賞視聽節目（影片）播放	.1288**	.0442	-.0401	.0407	.0928	.0834	.0594
參觀展覽（書展）	.2846**	.1751**	.1076*	.1798**	.2538**	.2527**	.1887**
聽演講	.2355**	.1537**	.0130	.0840	.2248**	.2237**	.1250*
借還書	.1024*	.1880**	.2990**	.2242**	.1584**	.1948**	.2109**
檢索光碟資料庫	.1486**	.1596**	.1467**	.1869**	.1633**	.1675**	.1647**
詢問館員問題以查檢或找尋資料	.2286**	.2056**	.1195**	.2631**	.2083**	.2892**	.2058**
查尋線上公用電腦目錄	.0641	.1953**	.2095**	.2522**	.1505**	.1506**	.2338**

註：\* $p < .05$ 表示差異達顯著水準，\*\* $p < .01$ 表示差異達非常顯著水準

## 五、讀者所持重視程度，因圖書館利用情況不同而有差異

本研究之讀者問卷羅列十二項圖書館利用項目，除了藉此可瞭解讀者的圖書館利用情況外，主要乃用以分析讀者對各評量面向的重視程度與圖書館利用情況的關係，統計結果顯示除了看報紙雜誌、瀏覽架上圖書資料及自修等三類圖書館利用情況之外，在其餘九類的圖書館利用情況下，均顯示不同利用頻率之讀者對於效能評量的整體面向重要程度之看法呈現差異。由於就一般公共圖書館讀者而言，看報紙雜誌、瀏覽架上圖書以及自修等項目，在圖書館的開放時間內較可隨時利用，屬較普遍的圖書館利用行為；而其他九類利用項目當中，諸如聽演講、檢索光碟資料庫等的利用行為，較受圖書館時間約束或因個人特定需求而定，以致到館讀者並非皆可隨時或普遍利用該些項目，因此，在

該九類利用項目下，高度利用與低度利用的讀者人數較容易有懸殊之差，進一步針對各利用頻率組別之間採多重比較  $t$  檢定結果顯示，高度利用與低度利用該些項目的讀者，對整體評量面向的重視程度容易存有顯著差異。由此可見，讀者確實會因為圖書館利用情況的不同，而對整體評量面向的重要程度產生不同的看法。

除了上述針對整體面向所進行的分析外，為瞭解讀者對各項評量面向的重視程度，與其利用圖書館各項目的頻率之相關性，因此，本研究擬定假設二，以驗證的問題為：讀者對各評量面向的重視程度是否受讀者利用圖書館各項目的頻率不同而有差異；研究統計結果如表二所示，在十二個利用項目之下，除了「看報紙雜誌」與各評量面向均未有顯著相關之外，其餘十一個利用項目與各個或部份的評量面向存有顯著的正相關，亦即愈常利用該十一個項目的讀者，當他們在評量圖書館的效能





時，會愈重視部份甚或全部的評量面向。由此可見，讀者的圖書館利用頻率增加，則其對各個或部份面向的效能要求將愈形提高，其原因可能主要受讀者的圖書館利用經驗增加有關，因為常利用圖書館的讀者通常愈瞭解圖書館的多項功能，所以，當他們在評量圖書館的效能時，也會因對圖書館各利用項目的瞭解度增加及切身的利用經驗，而更加重視部份或全部的評量面向。

#### 六、不同人口變項的館員與讀者對各評量面向的重視差異程度

為分析不同人口變項的館員與讀者對各評量面向的重視程度之差異情況，因此，擬定研究假設三及假設四，藉以驗證是否存有差異情況。首先，基於探討館員對各評量面向的重視程度是否會因為性別、年齡、教育程度、教育背景、工作年資等五個變數而存有差異？因此，經由研究假設三以驗證是該些差異情況，從統計結果的分析顯示，館員對圖書館各項及整體評量面向的重視程度，不因性別、教育程度、教育背景、工作年資的不同而有差異；但卻會因為年齡的不同，而對「服務提供」及「館員效能」兩面向的重視程度存有差異，在各年齡層當中，尤以30-39歲與25-29歲的館員對該兩面向的重視程度存有顯著差異，且30-39歲的館員明顯較25-29歲的館員重視該兩面向；其次，本研究擬定假設四，以驗證讀者對各評量面向的重視程度是否會因為性別、年齡、教育程度、職業及利用圖書館頻率的不同而存有差異？經由統計分析，發現讀者不因教育程度及利用圖書館的頻率之不同而有差異，但卻會因為性別、年齡、及職業的不同而對「館藏取得」面向的重要程度存有不同的看法，進一步分析得知，在「館藏取得」面向下，女性明顯較男性重視該面向，19-22歲的讀者明顯較23-45歲與46-64歲的讀者重視該面向，而學生則明顯較

工商業及其他職業（係指問卷職業欄中「其他類職業」選項）的讀者重視該面向；另外對「傳統指標」面向的重視程度，讀者亦會因職業的不同而有差異，進一步分析可知，學生讀者對該面向的重視程度明顯較軍公教及其他職業的讀者來得低；因此，從上述的統計差異比較及其重要程度平均數可以發現，對於館藏取得面向的重要性，以19-22歲的女性學生讀者所持重視程度明顯最高，而對於傳統指標面向的重要性，則以學生讀者所持重視程度明顯最低。由此觀之，在各類型讀者當中，以學生對效能的要求較不同，所以，日後圖書館可針對學生讀者的需求進行較深入調查，藉以納入館務推展重點的參考。

#### 七、館員與讀者對各評量面向的重視程度與所處館別條件之相關性

本研究主要抽樣自市圖總館、各分館的館員與讀者，各館在條件上具有差異性，為探討各館的館員與讀者對該館的效能要求是否與所處館別的條件差異有顯著相關？本研究擬定假設五：以館員與讀者所處圖書館的條件（包括該館的館齡、館舍面積、館藏量、館藏借閱量）差異為變項，以分析該些變項與各評量面向重要程度的相關，經由統計的分析如表三所示，其相關性並不顯著，換言之，當館員與讀者在評量公共圖書館的效能時，並不會因為所在圖書館的不同，而影響其對各評量面向的重視程度；相較於Van House等人所進行的研究結果同樣亦顯示各評量面向的重要程度不因館別大小（係以各館服務人口數多寡作區分）而有不同<sup>②</sup>，由此可以得知，不論各館的館齡、館舍面積、館藏量及館藏借閱量等的差異情況，各館館員與讀者對圖書館各面向效能的要求，大體上並未有顯著的不同。

② Van House, J. H. (1978). The Effect of Library Size on the Perception of Library Service Quality. *Journal of Library Administration*, 18(1), 1-10.



表三：所在圖書館之差異與各評量面向的相關分析

評量面向	傳統指標	實體環境	館藏取得	服務提供	公共關係	館員效能	管理效能	整體面向
圖書館條件	r 值	r 值	r 值	r 值	r 值	r 值	r 值	r 值
館藏借閱量	.0729	.0143	.0270	.0700	.0342	.0441	.0171	.0460
館藏量	.0548	.0237	.0310	.0727	.0345	.0292	.0345	.0467
面積	.0734	.0112	-.0117	.0400	.0355	.0327	.0293	.0357
館齡	.0344	.0650	.0150	.0552	.0609	.0393	.0662	.0590

註：\* $p < .05$ 表示差異達顯著水準

## 伍、建 議

### 一、重視讀者對圖書館效能的要求

從研究結果可以得知，在各個評量指標當中，讀者最重視的前五項指標皆與館藏有關，原因雖可能受抽樣讀者的圖書館利用特質以館藏利用為主所影響，但由於本研究主要採隨機抽樣方式，至各館內各定點（包括閱覽區、書庫區、自修室、及兒童室等）抽樣到館利用的不同類型讀者，故樣本應具有代表性。由此觀之，市圖讀者在評量該館的效能時，最重視館藏所發揮的效能。

就上述得知市圖讀者重視館藏之心切，若從苗蕙芬於民國78至79年間針對市圖總館暨各分館讀者整體滿意度程度之調查結果可以顯示，讀者對圖書館的館藏量深感不足且不甚滿意圖書汰舊換新速度，因此，到圖書館常不能借到想看的書籍<sup>25</sup>；另從鄭靜欣於民國85年間就市圖總館及各分館讀者的使用焦慮之研究結果反映，對於圖書館的館藏，讀者普遍存有擔心圖書館的藏書不足之問題<sup>26</sup>。由該兩項以市圖為例的公共圖書館實證研究結果可以瞭解，公共圖書館讀者對圖書館的館藏表現並未持完全肯定的態度，而由上述本研究的結果，可進一步看出讀者實質上對館藏的要求相當重視，因此，未來市圖應可藉由讀者研究或借閱統計分析，

掌握讀者的閱讀需求，以配合修正館藏發展政策或借閱制度，期使館藏功能得以充份發揮，達到讀者對館藏效能的要求，進而提升讀者使用圖書館的滿意度。

### 二、就讀者不同的需求，加強重點服務

本研究結果顯示，在「館藏取得」面向之下，女性讀者明顯較男性讀者重視該面向，低年齡層（19-22歲）的讀者明顯較中高年齡層（23-45歲及46-64歲）的讀者重視該面向，而學生讀者則明顯較從事工商業及勾選其他類職業的讀者重視該面向；因此，未來圖書館在提供服務的同時，應瞭解低年齡層（19-22歲）的學生讀者對館藏的需求，以修正並加強館藏服務，達到該類讀者所要求的效能。

### 三、提高讀者對館員的重視度

本研究結果就讀者對67個評量指標的重視程度排名顯示，屬於館員效能面向之下的7個評量指標，泰半皆被讀者排名居於後半數以後，而與館員的重視程度之比較發現，在67個指標當中的「館內員工人數」，乃被館員列為排名第二重要的指標，卻被讀者認為是重要性排名最後的指標，進一步比較館員與讀者所重視的各個評量面向，其結果顯示館員最重視「館員效能」面向，但讀者並未對



該面向持肯定態度，由此可見，公共圖書館讀者對於館員角色的扮演或存在的重要性並不十分注重，所以也就容易忽略館員的效能；另從本研究之讀者利用情況分析，可以得知讀者詢問館員問題以查檢或找尋資料的情況並不多見（超過一半以上的讀者極少或從不詢問館員問題以找資料），故多數讀者較不易知悉或感受到館員所可能給予的專業協助，而僅能從館員借還書及上（整）架的工作中，形成對館員的刻板印象，以致無法認同館員效能的重要性。因此，為讓公共圖書館讀者瞭解館員角色扮演對圖書館整體效能的影響力，進而提升讀者對館員的重視度，館方除應注重並培養館員的專業能力之外，館員能主動服務及建立與讀者的良好關係亦是必要的。

#### 四、拉近館員與讀者在看法上的差異

本研究發現公共圖書館館員與讀者在評量圖書館的效能時，館員明顯較讀者重視傳統指標及館員效能面向，而讀者則明顯較館員重視館藏取得面向。由此顯見，館員與讀者對於部份的評量面向重要程度之看法有差異，推究其原因應與兩者的立場不同有關，然由於館員為服務提供者，除了達到工作所要求的量化指標與館員效能外，亦應主動站在讀者的立場，提供其所需求的服務及要求，如此，方可避免服務供需失衡之虞。

另分析館員與讀者對各評量面向之重視程度排名顯示，兩者皆不重視「公共關係」面向，本研究之公共關係面向係指圖書館對民眾抱怨之處理及與民眾互動關係等，此外，亦涉及讀者對圖書館的滿意度。由此觀之，館員與讀者皆不重視館方與讀者的關係，此點不僅突顯館員與讀者互動不良的關係，更可用以解釋上述館員與讀者看法差異之因。有鑑於此，圖書館可透過推廣宣傳、讀者意見調查或社區分析研究，讓讀者瞭解館方主動服務的意向，從加強館方或館員與讀者之互動關係，讓館

員與讀者對理想中的圖書館能有一致認知。

#### 五、修正圖書館評量重點

公共圖書館在評量其整體運作效能時，評量的重點通常由館方主管或所隸屬圖書館的上級單位決定，並以之作為衡量圖書館效能的主要依據，然由於圖書館以提供讀者服務為主，讀者的切身感受及看法不容忽視；而基層館員由於為服務的直接提供者，對圖書館實際的作業或問題較有實務上的認知，故其看法容或較客觀及實際，因此，圖書館在決定評量的重點時，考量讀者及館員的看法有其必要性。本研究結果顯示讀者及館員對評量重點的看法為：兩者對公共關係及傳統指標面向的重視程度皆未持肯定態度；讀者最重視館藏取得與實體環境面向；館員則最重視館員效能及館藏取得面向。由此看來，對讀者及館員而言，良好的公共關係及達到量化指標要求較不足以彰顯圖書館的效能，惟有完善的館藏服務及適切的實體環境才是讀者最注重的重點，且若能發揮館員效能及做好館藏服務將是館員最期許的重點，基於此些考量及瞭解，圖書館在未來應可將讀者及館員的看法納入效能評量重點的修正及參考，從而能以不同角度省思達到圖書館效能的要件。

#### 六、進一步研究建議

##### (一)擴大研究對象

未來的研究，建議可增加研究對象樣本數（例如：問卷普查館員等），並可考慮擴大研究母體對象，包括不同性質的公共圖書館（例：鄉鎮圖書館或文化中心等）或其他類型的圖書館（例：大學圖書館或專門圖書館等），以瞭解或比較在其他不同性質的圖書館之下，館員與讀者對各評量指標重要程度的看法異同。

##### (二)採用更完善的研究方法

本研究採用問卷調查來蒐集資料，並運用統





計方法以量化瞭解館員與讀者對各評量指標、面向的重視程度，因此，瞭解的層面易受研究問卷的主導及限制，以致無法深度化。未來研究除了可採用問卷調查外，尚可佐以訪談方式進行質化研究，以蒐集較多客觀的資料，讓研究結果更具解釋力。

### (三)發展更周延的研究工具

本研究所採用的研究工具為結構式的問卷，問卷的製作主要參酌國外相關文獻與實證研究，然因問卷內容的完整性與深度性往往無法一蹴可及，故日後研究應可依據本研究工具，以發展更周延及適切的研究工具，俾能深入掌握館員與讀者對各評量指標重要程度的看法及其異同。

### (四)探討其他研究問題

本研究僅探討館員與讀者在評量公共圖書館的效能時，對各評量指標的重要程度之看法，未來可在各評量指標之下，針對圖書館所達到的程度，調查館員或讀者評鑑的結果，並就各評量指標的重要性進行比較，以探討圖書館是否已達到部份重要指標的要求，另亦可藉由館員或讀者對各評量層面的評鑑結果，瞭解圖書館各層面的效能，且可輔以館員或讀者對各評量層面的重視程度之調查結果，以分析圖書館某層面的效能太差，是否會影響館員或讀者對該層面的重視程度。

(收稿日期：1999年3月3日)

### 註釋：

註①：陳冠年，「從三面向探討公共圖書館組織效能之意義」，〈碩士論文，國立台灣大學圖書館學研究所，民國81年〉。

註②：謝寶燮，「我國臺灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」，〈博士論文，國立交通大學管理科學研究所，民國86年〉。

註③：Nancy A. Van House and Thomas A. Childers, The Public Library Effectiveness Study: The Complete Report (Chicago: American Library Association, 1993), pp.9-10.

註④：Nitecki Danuta A., "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries," Journal of Academic Library 22 (May, 1996), p.181.

註⑤：Thomas Seay, Sheila Seaman, and David Cohen, "Measuring and Improving the Quality of Public Services: A Hybrid Approach," Library Trends 44 (Winter, 1996), p.485.

註⑥：Thomas A. Childers & Nancy A. Van House, What's Good? Describing Yours Public Library's Effectiveness (Chicago: American Library Association, 1993), p.14.

註⑦：Barry McIntyre, "Measuring Excellence in Public Libraries," Aplis 7 (Sep. 1994), p.141.

註⑧：Rosemart Ruhig Du Mont and Paul F. Du Mont, "Assessing the Effectiveness of Library Service," in University of Illinois Graduate School of Library and Information Science. Occasional Papers (Urbana, III.: The School, 1982), p.9.

註⑨：同註③。

註⑩：Abby Day, "Performance Indicators: the Librarian's Challenge," Library Management 11 (May, 1990), pp.24-26.



- 註⑩：同註⑤，p.17.
- 註⑪：Ian Winkworth, "Performance Indicators and Quality Assurance," Aslib Information 21 (June, 1993), p.250.
- 註⑫：Michael Halperin and Maureen Strazdon, "Measuring Students' Performances for Reference Service: A Conjoint Analysis," Library Quarterly 50 (1980), pp.216-218.
- 註⑬：同註⑩，pp.13-14.
- 註⑭：同註⑩，p.32, p.52.
- 註⑮：同註⑩，p.71.
- 註⑯：John Willemse, "Summary of the Paris Workshop 1989 on Performance Measurement," IFLA Journal 16 (1990), p.459, p.461.
- 註⑰：Joseph A. McDonald and Lynda Basney Micikas, Academic Libraries: The Dimensions of Their Effectiveness (Westport, Conn.: Greenwood, 1994), p.80.
- 註⑱：同註⑰.
- 註⑲：Philip Calvert and Rowena Cullen, "Performance Measurement in New Zealand Public Libraries: A Research Project," Aplis 5 (March, 1992), p.3.
- 註⑳：同前註，pp.8-9.
- 註㉑：同註⑲，p.31.
- 註㉒：同註⑲，pp.34-35.
- 註㉓：同註⑲，p.36.
- 註㉔：苗蕙芬，公共圖書館讀者整體滿意程度之調查研究：以臺北市立圖書館為例（臺北市：臺北市立圖書館，民國79年），頁55-56。
- 註㉕：鄭靜欣，「公共圖書館使用者焦慮相關因素之研究：以臺北市立圖書館為例」，（碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學研究所，民國85年），頁138。

