

## 鄉鎮圖書館館藏發展及資源共享問題探討

### A Study of Collection Development and Resource Sharing of Township Libraries

吳明德 Ming-der Wu

臺灣大學圖書資訊學系教授

Professor, Department of Library & Information Science, National Taiwan University

E-mail : mdwu@ntu.edu.tw

張曉萱 Hsiao-hsuan Chang

臺灣大學圖書資訊學系研究生

Graduate Student, Department of Library &  
Information Science, National Taiwan University

E-mail : hsiaohsuan@ntu.edu.tw

戈立秀 Li-hsiu Ke

臺灣大學圖書資訊學系研究生

Graduate Student, Department of Library &  
Information Science, National Taiwan University

E-mail : b89109022@ntu.edu.tw

吳書葳 Shu-wei Wu

臺灣大學圖書資訊學系學生

Student, Department of Library & Information Science, National Taiwan University

E-mail : b89106045@ntu.edu.tw

#### 【摘要 Abstract】

本研究採用訪談法及問卷調查法。主要之研究目的為探討鄉鎮圖書館讀者使用館藏之情形，以及圖書館員和讀者對資源共享的看法。研究結果顯示，鄉鎮圖書館的讀者以學生為主，讀者使用圖書館的主要目的是充實知識及休閒娛樂。讀者較喜愛閱讀生活休閒、旅遊運動、語言文學等類別的圖書。在雜誌方面，生活休閒及旅遊運動也是較多讀者喜愛的類別，讀者喜愛的程度都會因性別、年齡、學歷、職業的不同而有顯著的差異。讀者使用館藏最常遭遇到的問題是圖書館未蒐藏所需資料以及想借的書已被借走。雖然館長們表示圖書館重視讀者的推薦，但七成五以上的讀者表示從來沒有推薦圖書的經驗。使用過一證通用的讀者約三成左右，六成讀者未曾利用其他圖書館，顯示跨館借閱或利用他館館藏的情形並不普遍。如果圖書館能代讀者向其他圖書館借閱圖書，多數讀者願意等待三天至一星期，不過，有四成的讀者不願意付費。

The major purposes of this study are to investigate how patrons use township libraries and what librarians and patrons think of interlibrary resource sharing. Research data of interviews and questionnaires are collected in this study. The results indicate that students are the primary patrons of township libraries. Most patrons use libraries for educational and leisure purposes. Patrons like to read books and magazines that cover a range of topics such as life, leisure, travel, sports, languages, and literature. Patrons' interests significantly vary, depending on their respective differences in gender, age, education level, and career. Patrons most frequently encounter problems when the books required happen not to be held by the library or to be already borrowed by other patrons. Although librarians encourage patrons to recommend new books, few patrons do recommendations. About one-third of patrons have the experience of using interlibrary loan cards, while 60% of them seldom employ resources from other township libraries except their local one. If interlibrary loan service is available, most patrons are willing to wait three days to one week, but 40% of them have no intention of paying ILL service fees.

#### 關鍵詞 Keyword

鄉鎮圖書館 館藏發展 資源共享

Township libraries ; Collection development ; Resource sharing

## 壹、前言

在政府經費支援下，各縣市已陸續完成全縣圖書館自動化及網路系統，不但民眾能夠更為便捷地利用圖書館的各項資源，也有助於各館之間資源共享。但是，無論網路如何便利，圖書館若沒有適當館藏，民眾無法在圖書館找到他所需要的資料，還是無法激發民眾使用圖書館的意願，遑論資源共享。因此，為使圖書館能夠充分發揮其存在的意義，圖書館必須要瞭解讀者對於館藏的需求與喜好，建立符合讀者興趣的館藏，以吸引讀者前來使用圖書館的館藏及各項服務。然而，隨著經費日益減縮，圖書館建立適當館藏的理想願望也就更不容易達成。一般而言，鄉鎮圖書館的館藏約在 1 萬 5 千冊至 3 萬冊之間(林文睿，民 89)，以如此的館藏量要能滿足不同類型讀者的需求，的確非常困難。近年來許多鄉鎮公所財源短缺，影響鄉鎮圖書館圖書經費的編列，有些鄉鎮圖書館連續幾年未編列購書經費，沒有新書入藏；(林美齡，民 88)有編列購書經費者，恐怕也是金額不多，能夠採購的圖書數量有限。在這樣的情況之下，圖書館建館的時候，就應該瞭解讀者的背景、使用圖書館的目的、取得新書資訊的管道、閱讀興趣、使用館藏遭遇之困難、以及讀者推薦館藏的情形等等。另一方面，圖書館員身負館藏建立的責任，因此也有必要探討館員是如何看待讀者利用館藏的情形、如何進行選書工作、以及選書工作遭遇的困難。

由於公共圖書館的館藏及經費均相當有限，因此館際間的合作是必然的發展趨勢，如果讀者能利用其他圖書館的館藏，不論是透過館際互借或其他方式，當可解決鄉鎮圖書館館藏不足的困境。不過，鄉鎮圖書館的讀者是否確實有利用其他圖書館館藏的需求？當圖書館有館際互借之類的服務時，讀者是否會利用？在何種條件下會利用？就圖書館員的立場來看，資源共享應如何規畫？這些都

是值得瞭解的議題。具體而言，本研究目的在於探討讀者使用館藏的情形及其使用館藏時遭遇的問題，以及讀者與館員對於資源共享的看法。

## 貳、文獻分析

公共圖書館以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動。(圖書館法，民 90) 依據聯合國教科文組織的說法，公共圖書館是民眾取得知識的閘門，它提供個人及社會群體終身學習、獨立決策，以及文化發展的基本環境；公共圖書館是地方的資訊中心，方便地提供各種知識及資訊予其使用者。(UNESCO, 1994) 而公共圖書館所扮演的角色，包括多文化服務中心、終身教育中心、娛樂休閒中心、資訊傳訊中心、以及學術研究中心。(胡歐蘭，民 90)

公共圖書館的服務是基於平等利用的精神，不論使用者的年齡、種族、宗教信仰、國別、語言、社會地位，它的館藏及服務包含所有適當的媒體和現代科技、以及傳統的資料。(UNESCO, 1994) 由於公共圖書館的讀者同質性低，以有限的經費和空間，欲建立一個能充分滿足各階層、各類型讀者需求的館藏幾乎是不可能的事。(吳明德，民 80) 在當今政府積極強調企業性政府與為民服務的理念下，圖書館經營應重視其服務對象——讀者，主動去認識、了解與關懷讀者需求，進而思索提升對讀者服務品質的可能途徑與方法，「社區分析」與「讀者研究」都是重要的途徑之一。(劉水抱等，民 91) 然而，一所公共圖書館所在的社區可能同時包括了住宅區、商業區、工業區、文教區等數個副區，服務人口眾多，分佈面積散居各處，不僅使社區的組成極為多樣化，也增加了社區分析工作的困難度。(苗蕙芬，民 92 年)

依據我國「公共圖書館設立及營運基準草案」，鄉鎮圖書館館藏至少要有 2 萬冊，每年至少應新增圖書 1 千冊。(教育部圖書館事業發展委員

會，民 91) 民國 85 年的調查報告顯示，在 221 個館中，有 154 個館符合基本藏書量標準，有 169 個館無法符合年成長量標準。(廖又生，民 86) 89 年的調查結果仍然顯示鄉鎮圖書館的館藏量並未顯著增加，大多數圖書館的藏書量約為 1 萬 5 千冊至 3 萬冊之間(林文睿，民 89)，但在新書入藏量方面似乎已減少，由於許多鄉鎮圖書館僅有極少的購書經費，每年採購新書少於 2 百冊，甚至全年無新書入館。(林美齡，民 88) 可是，無論館藏量的多寡或是圖書經費的有無，圖書館都必須依據既定的政策來建立館藏，這也是圖書館重視館藏發展及訂定館藏發展政策的原因。館藏發展是指包含決定及協調選書政策、評估讀者及潛在讀者需求、館藏使用調查、館藏評鑑、確認館藏需求、選擇資料、資源共享規劃、館藏維護、以及館藏淘汰等有關館藏發展的活動。(Young, 1983) Magrill 及 Hicky 則認為館藏發展是指有系統及理性地建立館藏的所有規畫過程，廣義地說，館藏發展包含分析讀者需求、評鑑現有館藏、決定選擇政策、協調資料選擇、淘汰及儲存館藏、以及規畫資源共享。(Magrill & Hicky, 1984)

為了使館藏發展能以系統及理性的方式實施，圖書館需要訂定館藏發展政策。館藏發展政策是圖書館規劃館藏的一種文件，透過明確的敘述，說明館藏的目的，館藏選擇與淘汰的原則，描述館藏的範圍與深度，確定選書工作的職責等等，以求掌握社區中潛在使用者及現在使用者的合理需求，使得館藏發展工作有所遵循。也因此，館藏發展政策也可作為圖書館的溝通工具，使館內同仁及館外人士瞭解館藏發展建立的原則及範圍。另一方面，由於館藏發展政策明確標示館藏的方向，使圖書館能依此政策有計畫地選書、合理分配採訪經費、進行自我評鑑，確保館藏資源能有計畫地成長，在館際合作及資源共享的進行方向，亦能增加館與館之間溝通合作的效能。(吳明德，民 80) 每

個圖書館的館藏都有其獨特之處，但沒有一個館的館藏擁有其讀者所需的所有資料，因此，圖書館藉助其他圖書館的館藏來大幅加強其讀者的利用。圖書館可以與擁有各種資源的圖書館參加各層級的資源共享計畫，包含地區性、全國性、國際性，圖書館應將其館藏借予其他圖書館。(IFLA, 2001)

雖然合作館藏發展或資源共享計畫有助於各圖書館之間的館藏能夠互相流通，更能滿足各館讀者的資訊需求，但並不是所有的圖書館都有同樣的看法及意願。根據民國 88 年的調查報告，有將近七成的鄉鎮圖書館願意配合文化中心進行全縣之合作館藏發展計畫，近 15% 表示無決策權，近 5% 表示不願意。在不願意參加合作館藏發展的圖書館中，近四成表示因人力不足而不願意參加，25% 圖書館表示因不符讀者需求而不參加，21% 表示礙於經費無法參加，另有 10% 圖書館表示因缺乏購書選擇自主權而無法參加。(鄭恆雄，民 89)

鄉鎮圖書館由於館藏量少，建立館藏特色似乎是達成資源共享的一個具體作法。依據地方特色與需求，針對不同學科主題或資料類型，發展不同的館藏特色，以減少資料重複購置，節省經費及典藏空間，擴大全縣圖書館館藏資源，達成資源共享互通有無的目的。(鄭恆雄，民 89) 民國 81 年臺灣省政府所推動的「臺灣省加強文化建設第三期重要措施」、民國 83 年教育部委託國家圖書館辦理的「推動全國圖書館館藏發展計畫」(鄭恆雄，民 89)，以及「國立臺中圖書館讀者背景因素與館藏需求調查研究」(劉水抱等，民 88) 都有建立鄉鎮圖書館館藏特色的主張。所謂館藏特色，應指資料的主題或形式具有特色，蒐集完整而為他館所不能及者。館藏特色的建立在求資料的完整，經費的投入必然遠超過一般館藏。問題在於這個具有特色的館藏是否為本館讀者所特別感興趣者？每個圖書館都應將有限的經費用來購買本身讀者需要的圖書資料，如果本身館藏已經不能滿足讀者的需求，而又將經費

用在建立讀者不一定感興趣或無特殊需求的特色館藏，是否合理？(吳明德，民 89) 鄉鎮圖書館所欲建立的館藏特色是否有所差異？根據調查顯示，約有三分之一以上的鄉鎮圖書館希望優先發展的館藏特色是文學及小說散文，旅遊及地理、兒童青少年讀物(臺灣省政府文化處，民 88)，可見各館的需求大致相同，也就沒有建立館藏特色的必要可言。

但是公共圖書館的館藏資源共享體系還是需要建立。文化局圖書館在各縣市應擔任支援的角色，在此體系下，鄉鎮圖書館的館藏係以滿足多數讀者的需求為主，不蒐集罕用資料，文化局圖書館則努力建立內容與範圍超越所有鄉鎮圖書館的館藏，縣內民眾所需資料，絕大部份應在文化局圖書館即可獲得。(吳明德，民 89) 資源共享並不限於公共圖書館之間，在學的青少年及兒童是許多公共圖書館的主要讀者，他們也是學校圖書館的讀者，學生在使用公共圖書館時，會受到學校作業及學校圖書館館藏發展政策的影響。公共圖書館與學校圖書館不妨定期互換新書通報或新書資訊，瞭解最新館藏情形，資源共享才能落實。(吳明德，民 89) 社區公共圖書館最大的讀者群是學生，而和學校圖書館的合作，可以在技術服務、推廣活動、支援組織、徵募義工等方面進行交流。(曹麗珍，民 86) Shasteen 認為公共圖書館與社區內的學校圖書館其實可以有很自然的結盟，而且可以容易進行，因為其讀者群類似，也沒有距離的問題。公共圖書館及學校圖書館各選擇蒐藏較深入的主題類別或是適合某種年齡層的資料，透過這種協商，可以使社區內的圖書館擁有更強、更豐富的館藏。(Shasteen, 1994)

雖然館際合作與資源共享是圖書館共同追求的目標，資源共享在具體實踐上仍存在著若干問題，包含觀念、政策、經費、人力、及技術問題。(詹麗萍，民 86) 圖書館認為透過館際合作，讀者

能夠使用更多的圖書館資料，但是讀者的看法可能不一樣，他們希望所需資料在本館即可獲得，也就是有自給自足的觀念，並不願意利用館際互借從他館借閱圖書。美國的一項調查顯示，公共圖書館的館際互借數量佔整個流通量的比例不到 2%。(Ballard, 1982) 不過，如果有良好的館際互借系統，讀者可以在 24 小時之內從他館取得圖書資料，上述自給自足的觀念可能就不是太大的問題。(Evans, 2000)

## 參、研究方法

本研究是以南部某縣 10 所鄉鎮圖書館為研究對象，一方面進行圖書館館長訪談，訪談內容分為讀者背景、館藏使用情況、館藏建立方式、一證通用實施情形、以及對資源共享之看法等等。另一方面，對該 10 所圖書館進行讀者問卷調查，問卷內容包括讀者基本資料、館藏使用情況、以及對資源共享之看法。

對讀者所進行之問卷調查，係由各受訪館協助發放，每館發放 120 份問卷以及問卷發放注意事項一份，10 館共計發出 1,200 份問卷，回收 981 份，回收率 81.75%。

## 肆、資料分析與討論

### 一、館長訪談結果分析與討論

訪談結果分析的部分，根據錄音逐字謄錄訪談稿，並配合訪談當時的書面紀錄、各館在預先瀏覽訪談問題後提供的相關資料，就各訪談問題分析各館館長對相關議題的意見與看法。

#### (一)讀者背景

幾乎所有鄉鎮圖書館的館長均表示，學生以及家庭主婦是圖書館主要的讀者群。學生的類型可能隨著不同圖書館周遭學校類別的不同而有差異，有

的圖書館位於小學鄰近，國小學生的數量便特別多；而位於各大專校院進出要道的圖書館，也就會吸引較多的大學生前來使用。其中，就有館長表示：「……A 科大、B 學院、C 大學，尤其是 C 大學，雖然是在[X 鄉]，但是所有的出入管道跟學生的活動都在本館附近，他們租房子也是，所以在我們館這邊使用的機會很高。」

而除了學生之外，家庭主婦也是鄉鎮圖書館的主要使用者。「大人帶小朋友來的話，他有時候要等小朋友，就在這邊看看書，然後覺得這邊的書還不錯，他辦個借書證……家庭主婦方面，因為接送小朋友上下課大部分都是家庭主婦在送比較多，慢慢的家庭主婦的族群方面慢慢的增加出來。」可看出，某一背景讀者對圖書館的利用也會影響另一背景讀者對圖書館的利用。另一方面，館長們也表示，有許多家庭主婦是帶著小孩前來參加圖書館舉辦的活動，或是到圖書館查詢作業所需的資料。

## (二)館藏使用情形

在各類圖書中，普遍受到最多讀者使用的圖書類別便是語文類，「民眾的閱讀很廣泛，小說是比較多的，消遣性的、休閒性的，還有觀光旅遊方面的，還有藝術類。」「使用較多的館藏類別還是以八類(語言文學類)最多，統計下來都是第八類。……宗教類比較少。」另外的也有，像「語文類的書比較多，然後電腦類的使用也很多。0 類(總類)是最少的。」其他如兒童讀物、史地類、藝術類等圖書也在某些圖書館特別受到歡迎，而最少讀者使用的類別則多為總類、宗教哲學類。

## (三)讀者對館藏的意見

由於鄉鎮財政的困難，許多圖書館購置新書的工作都受到了影響。因此，讀者對於館藏的意見，多認為鄉鎮圖書館的圖書需要汰舊換新，新書太少。而在一般性的圖書類型方面，許多讀者希望圖

書館能夠購買言情小說、考試用書、暢銷排行榜新書、兒童圖書等書籍。此外，由於許多新興大學圖書館的館藏有限，使得許多學生會到鄉鎮圖書館詢問專業性的書籍或期刊雜誌，有位館長表示：「……有些可能要參加高普考，可能那一類的考試用書，他們在我們這邊可能沒辦法滿足他們的需求。或者是他們在學校讀的像船舶、水產製造的那些書，我們這邊可能也都很少。」鄉鎮圖書館對於讀者較專門領域的需求無法滿足。

## (四)館藏推廣活動

即使人力物力均相當拮据，有些館長表示，鄉鎮圖書館仍努力地藉由各種方式與民眾互動，透過各種推廣活動，希望能激發民眾使用圖書館資源的興趣。其中舉辦展覽、研習活動是最廣為使用的方式；某些鄉鎮圖書館也積極與學校聯繫。有位館長表示：「……活動的話我都把資料、簡章送到每一個學校，由老師發給學生帶回去……還有夾報，……還有找有線電視來採訪。」，有些圖書館舉辦研習活動，「研習班老師在上課時需要的相關書籍，他會介紹給小朋友。」，也有圖書館編輯好書書目，「去年推動了一個好書閱讀計畫...我就行文給他們學校，請他們提供好書書目給我們，然後我們一方面除了把那個書單提供給他們之外，還包括了我們的視聽錄影資料……」

## (五)選書工作之進行

台灣地區每年出版的新書多達上萬種，在這麼多出版品之中，鄉鎮圖書館要如何在經費、讀者需求、以及館藏品質之間取得平衡，實在是相當不容易的工作。除了透過選書工具如《全國新書資訊月刊》、出版社目錄來進行挑選之外，許多圖書館為了能夠使館藏即時符合讀者的閱讀興趣，會定期輪流派館員到書店瀏覽時下的新書，甚至進一步與書店合作，加速新書到館的速度。有位館長表示：「如

果有錢，我就會派我們的小姐，每個人輪流去逛書店。...然後知道最新出版的訊息，然後我們根據他們去把那些資訊帶回來，然後我們做一個採購。」有個圖書館與當地的書店合作，「……我們的購書是比較活，因為我們有特約的書店，我們之前是去那邊挑現書...有的書他覺得好的就拿回來，拿回來的書我們直接在那邊做登記，登記到一個量的時候，他再做書單來，我們反向申請就是。」而且除了由館員直接挑選之外，大部分圖書館館長表示相當重視讀者的推薦，讀者的推薦是選書方式的重要參考之一，「只要建議的是暢銷書或是一般書籍，不是言情小說或是煽情文學那方面的話，我們就會優先購買。」

另外，配合學校教學需要也是部分圖書館購書的方向，「我們會徵詢，譬如學校，我們會跟他們配合……主動跟學校講，希望他們把書單開出來，那我們可以針對這一些，然後去多買幾本書，然後再做預約的管制。」也有圖書館以設立選書小組的方式，藉助選書小組各成員的專業，提供不同角度的意見，挑選值得收藏的圖書，「也有成立一個選書小組，……成員除了我，還有文史協會理事長，然後每一所學校有一位老師代表，然後還有讀者，讀者也有一兩位代表，還有我們鄉公所也有一兩位，大概 13 位左右，成立一個選書小組。」

#### (六)讀者推薦的處理

大部分圖書館都設置有「讀者推薦單」的機制，雖然薦購結果大多不會另行通知，但圖書館也強調，讀者的推薦是圖書館採購上很重要的依據。有位館長表示：「……買或不買沒有再通知，但是一般推薦書只要沒有牽涉到內容很不妥，金額不多的話，我們都會盡量買。」另一位館長則說：「設立讀者建議購買圖書登記簿，……如果不是參考書，不是一些很專業的書籍、很冷門的書籍的話，我們會篩選...如果是暢銷書或是排行榜的書籍，我

們會優先購買。」

#### (七)選書上的困難

許多圖書館表示，選書時會遇到只依靠書目挑選，無法看到書的實際內容，導致買到不想買的書的情況。此外，較為專業的書籍在做挑選時，也較常發生遭遇困難的情形。有位館長表示：「覺得第四類的那種什麼工程的啦，機械的啦，那一種書我們的都很老舊，可是我要去找的話，發現說他們書局關於這類的書跟我們的一樣舊，……因為也有人在借，我們就覺得這方面的書比較困擾，像是機械啦這種，我不知道怎麼樣去找，因為去書局找，我覺得也找不到。」有些學科注重內容的新穎性，也會造成選書時的困難，「選擇電腦類的書，有時效性，法律類的書，有時效性，常修改，會比較困難一點。」

#### (八)一證通用的影響

該縣公共圖書館已實施「一證通用」服務，使各鄉鎮的民眾得以一張借書證到文化局圖書館或其他鄉鎮圖書館借閱資料。此一措施，對各鄉鎮圖書館帶來或多或少的影響。「……鄰近的就是像那 A 鄉的啦、那個 B 鄉也有，那個 C 鄉、D 鄉、E 鎮也有，來這邊借書的也滿多的。」有的圖書館表示，在一證通用的制度之下，外鄉鎮讀者有小幅度的成長，主要是來自鄰近鄉鎮的讀者。但另一方面，增加的外鄉鎮讀者，也可能對圖書館帶來困擾，像是圖書遺失問題也略有增加。

#### (九)對資源共享的看法及建議

各館館長均同意，資源共享是圖書館界必須發展的方向。但在規劃合作館藏發展等資源共享計畫前，尚有許多必須努力克服的困難，例如鄉鎮圖書館的權責隸屬問題，便可能阻礙資源共享的進行。有位館長明確表示：「如果將來能夠實施一條鞭制

的話，就是直接將鄉鎮的圖書館喔，變成是文化局來管理的話，這樣財產屬於縣政府的話可能比較方便。現在各鄉自有財源，我所瞭解許多的鄉鎮還畫地自限，……這個可能是比較傷腦筋的部分，就是說因為各鄉鎮財源自有，有的他不願意把自己的資源提供給別人跟大家一起來共享。」

部分圖書館提到一些較為昂貴、少用的圖書、錄影資料，可以在各圖書館間交換使用。像是鄉鎮圖書館在館藏上無法服務讀者時，即向文化局圖書館尋求館際合作，以達資源共享、滿足所需讀者之目的，「所謂的資源共享，譬如說我們這邊的錄影帶，錄影帶因為價值都很高嘛，都是兩千塊，那像之前我們這邊播映的時候，我們就行文到文化局去，我們去跟文化局借回來，播給小朋友看，那一方面我覺得這就是一個資源共享。那以 F 館來講，他的視聽教室做得很好，那是他的一大特色，我覺得如果說用這個可以來做的話，以後我也可能跟他譬如定期的，請他以公文往返，我跟他借哪些，定期的我去跟他更換。」有位圖書館館長認為昂貴或罕用的圖書可以共享，「圖書館西文書會用到的讀者很少，而且西文書很貴，然後專業性的像剛剛有提到船舶，魚類水產那一些的，也可能滿貴的，那我想說文化局的經費比較充裕，而且是我們這個縣圖書館的龍頭，如果說以後要利用到館際互借的話，那這方面的書應該可以由文化局來做一個主導。然後如果我們這邊的讀者想要借西文書或是專業性的書籍，他可以透過網路查，如果說我們幫他查，剛好這個館藏的顯示是在文化局圖書館，那透過館際互借我們可以幫他借，我是想這是一個未來的方式。」也有圖書館提到除了館藏資源的共享之外，各館人才也是可以共享的資源。

## 二、讀者問卷調查結果分析與討論

本節就讀者背景、讀者的喜好及使用圖書館的情形，以及鄉鎮圖書館間進行資源共享的可行性等

三方面，進行討論。

### (一)讀者背景

分析問卷填答者的背景，使用鄉鎮圖書館的讀者中，女性多於男性，女性為 62.6%，男性佔 37.4%。年齡分佈則以 25-40 歲(30.2%)者較多，次之是 13-18 歲(29.4%)，19-24 歲(13.8%)，12 歲以下(12.9%)，41-60 歲(12.6%)，60 歲以上的讀者最少，僅佔 1.0%。學歷方面則是高中職程度最多(34.1%)、次之是大專院校(30.8%)，國小(17.8%)，國中(14.5%)，研究所(2.5%)。讀者的職業最多者為學生者佔 51.7%，超過一半，其次是工商服務(16.8%)，家管(12.1%)，軍公教(11.0%)，而農林漁牧(1.6%)及退休人員(1.1%)都僅佔極少數。

### (二)館藏使用情形

#### 1.使用圖書館之目的與方式

整體而言，公共圖書館的讀者，使用圖書館的目的多為「充實知識」(69.7%)、及「休閒娛樂」(63.3%)，或「課業需要」(44.1%)，而因「工作需要」(8.8%)以及「研究目的」(10.9%)使用圖書館的讀者則屬少數。顯示鄉鎮圖書館在公共圖書館眾多角色的扮演上，側重於求知及休閒功能的提供。

不過，讀者使用圖書館的目的會因性別、年齡、學歷、職業的不同而有差異。例如，國中、高中、及大學研究所的學生利用圖書館的目的除了「充實知識」(國中 55.7%、高中 64.5%，大學研究所 60.2%)或「休閒娛樂」(國中 55.7%、高中 59.4%，大學研究所 61.4%)之外，「課業需求」(國中 65.1%、高中 83.3%，大學研究所 62.7%)也是他們利用鄉鎮圖書館的重要目的，但對其他職業的讀者來說，課業需求就不很重要。因工作需要而使用圖書館的讀者雖然只佔全體讀者中的少數，但有四分之一以上(27.2%)的軍公教人員表示會因工作需要

而使用圖書館。

讀者在圖書館中取得資訊的方式方面，絕大多數讀者表示是以「隨意瀏覽」(79.0%)的方式進行，會查詢目錄者僅佔 27.6%。此現象可能是因為讀者基於休閒娛樂的使用目的，並沒有特定取得某一本書的需求，因此多以「隨意瀏覽」的方式去利用館藏資源。

讀者獲取新書資訊的方式很多元化，主要來自書店及報紙的暢銷排行榜(59.9%)，其次為出版社或書店的圖書目錄(47.1%)，或者是朋友介紹(41.6%)，以其他管道取得新書資訊的讀者較少，來自電視廣播介紹佔 25.5%，網路書店或社群電子書訊佔 19.6%，教師參考書目佔 11.1%。這樣的結果顯示，鄉鎮圖書館的讀者新書資訊來源仍為較傳統的紙本書目資料。透過網路書店或社群的電子書訊獲取新書資訊來源的讀者，主要為學生，顯示網路的使用仍以年輕族群為主力，其他類型讀者較少使用網路取得新書資訊。此外，在問卷中也有部分讀者反應其新書資訊是由逛書店取得，因此部分館長們表示會派館員逛書店，以獲取新書資訊作為選書參考的作法，是十分合適的。

## 2. 館藏喜好與使用情況

整體而言，讀者喜愛閱讀的圖書類別，以「生

活休閒」(50.6%)最多，其次是語言文學(43.9%)，旅遊運動(40.9%)，傳記歷史(32.1%)，醫護健康(30.5%)，自然科學(29.4%)，電腦網路(28.7%)，藝術文化(27.6%)，心理教育(24.8%)，時尚美容(22.1%)，企管投資(16.8%)，其餘對「宗教哲學」、「政治法律」等類表示喜愛的讀者都少於 10%，這樣的結果與館長們觀察到的情形大致相符。不過，進一步分析的結果顯示，讀者的喜愛會因其性別、年齡、學歷、職業的不同而有顯著的差異。例如，語文類圖書普遍受到讀者歡迎，但顯然女性讀者(59.1%)較男性讀者(36.6%)更喜愛閱讀生活休閒類圖書；有九成 60 歲以上的讀者喜愛閱讀生活休閒類的圖書，但只有 33.3%的小學生喜愛閱讀生活休閒圖書；將近四成的學生喜愛閱讀電腦網路類圖書，但工商服務業、農林漁牧業、軍公教、退休人員、家庭主婦喜愛閱讀電腦網路類圖書的比例都在三成以下。較少學生喜愛閱讀醫護健康類圖書，但有 61.4%的家庭主婦喜愛閱讀醫護健康類圖書；較少年輕讀者喜愛閱讀宗教哲學類圖書，但有四成 60 歲以上的讀者喜愛閱讀宗教哲學類圖書。表一為不同類型讀者喜愛閱讀之圖書類別分析，本表僅列出百分比最高及最低者，不同類型讀者間若無差異，則以灰色表示不顯著。

表一：各類型讀者喜愛閱讀之圖書類別分析

	性 別		年 齡		學 歷		職 業		整 體
	最低	最高	最低	最高	最低	最高	最低	最高	
生活休閒	男 36.6%	女 59.1%	12 歲以下 30.2%	60 歲以上 80.0%	國小 34.1%	高中職 58.6%	小學生 34.2%	家管 73.7%	50.6%
時尚美容	男 7.5%	女 30.8%	12 歲以下 7.1%	19-24 歲 29.1%	國小 7.6%	高中職 29.8%	小學生 7.0%	高中生 32.6%	22.1%
心理教育	男 17.7%	女 28.8%	12 歲以下 8.7%	25-40 歲 31.0%	國小 10.6%	研究所以上 37.5%	小學生 11.4%	大學/研究生 39.0%	24.8%
旅遊運動	男 38.7%	女 44.3%	12 歲以下 8.7%	60 歲以上 50.0%	國小 30.6%	大專校院 48.3%	小學生 31.6%	退休人員 60.0%	40.9%
企管投資	女 13.7%	男 21.9%	12 歲以下 1.6%	41-60 歲 28.5%	國小 4.7%	研究所以上 58.3%	小學生 3.2%	農林漁牧 46.7%	16.8%
電腦網路	女 22.2%	男 39.9%	60 歲以上 0%	13-18 歲 40.4%	高中職 23.0%	國小 38.8%	農林漁牧 6.7%	小學生 41.1%	28.7%
政治法律	女 4.3%	男 8.0%	60 歲以上 0%	41-60 歲 8.9%	國中 0.7%	研究所以上 20.8%	國中生 1.0%	大學/研究生 12.2%	5.6%
自然科學	女 24.7%	男 37.4%	60 歲以上 10.0%	12 歲以下 53.2%	大專校院 21.8%	國小 50.6%	工商服務 18.4%	小學生 53.2%	29.4%
醫護健康	男 17.5%	女 38.6%	12 歲以下 9.5%	25-40 歲 50.0%	國小 11.2%	大專校院 39.1%	小學生 10.1%	家管 61.4%	30.5%
宗教哲學	女 6.9%	男 12.5%	12 歲以下 5.6%	60 歲以上 40.0%	國中 7.2%	大專校院 12.2%	國中生 5.7%	農林漁牧 46.7%	9.0%
傳記歷史	女 30.8%	男 34.3%	19-24 歲 20.9%	60 歲以上 70.0%	大專校院 26.5%	國小 46.5%	家管 20.2%	退休人員 50.0%	32.1%
語言文學	男 34.9%	女 51.1%	12 歲以下 36.5%	60 歲以上 60.0%	研究所以上 37.5%	大專校院 49.0%	農林漁牧 26.7%	高中生 55.1%	43.9%
藝術文化	男 21.1%	女 31.8%	19-24 歲 21.6%	13-18 歲 35.1%	高中職 25.5%	國小 31.2%	工商服務 15.8%	小學生 33.5%	27.6%

在雜誌方面，讀者的閱讀喜好也與圖書類似，以「生活休閒」(58.3%)最多，其次是旅遊運動(48.6%)，語言文學(35.4%)，醫護健康(32.6%)，電腦網路(31.5%)，自然科學(30.5%)，時尚美容

(28.9%)，藝術文化(28.9%)，傳記歷史(25.5%)，心理教育(22.1%)，企管投資(16.9%)，其餘對「宗教哲學」、「政治法律」等類表示喜愛的讀者都少於10%。進一步分析的結果顯示，讀者閱讀雜誌的喜

愛會因其性別、年齡、學歷、職業的不同而有顯著的差異。例如，有四成女性讀者喜愛閱讀時尚美容類雜誌，但只有 9.5%的男性讀者喜愛閱讀時尚美容類雜誌；有將近五成 12 歲以下的讀者喜愛閱讀自然科學類雜誌，而只有二成的 60 歲以上讀者喜愛閱讀自然科學類雜誌；退休人員(55.6%)及小學生(42.4%)較喜愛閱讀傳記歷史類雜誌，但其他

類型讀者則較少，未超過三成。雖然整體而言只有 8%的讀者表示喜愛閱讀宗教哲學類雜誌，但有三分之一(33.1%)的農林漁牧業及退休人員表示喜愛宗教哲學類雜誌。表二為不同類型讀者喜好閱讀雜誌類別分析，本表僅列出百分比比例最高者，不同類型讀者間若無差異，則以灰色表示不顯著。

表二：各類型讀者喜愛閱讀之雜誌類別分析

	性 別		年 齡		學 歷		職 業		整體
	最低	最高	最低	最高	最低	最高	最低	最高	
生活休閒	男 41.1%	女 68.5%	12 歲以下 33.3%	60 歲以上 90.0%	國小 37.6%	高中職 67.0%	小學生 38.0%	家管 77.9%	58.3%
時尚美容	男 9.5%	女 40.5%	12 歲以下 7.1%	19-24 歲 39.3%	國小 10.0%	高中職 38.9%	小學生 8.9%	高中生 42.3%	28.9%
心理教育	男 14.8%	女 26.4%	12 歲以下 7.1%	60 歲以上 40.0%	國小 9.4%	研究所以上 45.8%	小學生 10.1%	退休人員 44.4%	22.1%
旅遊運動	女 47.4%	男 50.3%	12 歲以下 29.4%	60 歲以上 80.0%	國小 36.5%	研究所以上 58.3%	小學生 36.1%	退休人員 77.8%	48.6%
企管投資	男 23.2%	女 48.8%	12 歲以下 1.6%	60 歲以上 40.0%	國小 1.8%	研究所以上 54.2%	小學生 1.9%	退休人員 66.7%	16.9%
電腦網路	女 23.7%	男 45.3%	60 歲以上 0%	13-18 歲 43.0%	高中職 26.5%	研究所以上 58.3%	農林漁牧 6.7%	高中生 42.3%	31.5%
政治法律	女 4.6%	男 8.7%	60 歲以上 0%	41-60 歲 10.7%	國中 1.5%	研究所以上 20.8%	國中生 1.0%	農林漁牧 20.0%	6.2%
自然科學	女 23.1%	男 43.3%	19-24 歲 17.0%	12 歲以下 49.2%	大專校院 24.9%	國小 49.4%	家管 16.8%	退休人員 55.6%	30.5%
醫護健康	男 22.1%	女 39.0%	12 歲以下 10.3%	60 歲以上 50.0%	國小 10.6%	高中職 41.7%	小學生 10.1%	家管 61.9%	32.6%
宗教哲學	女 5.5%	男 12.0%	19-24 歲 3.7%	60 歲以上 40.0%	高中職 6.2%	研究所以上 16.7%	高中生 4.4%	農林漁牧 33.3%	8.0%
傳記歷史	女 23.4%	男 29.3%	25-40 歲 15.2%	60 歲以上 70.0%	大專校院 20.1%	國小 39.4%	家管 11.5%	退休人員 55.6%	25.5%
語言文學	男 26.8%	女 40.3%	12 歲以下 31.7%	60 歲以上 50.0%	國小 31.2%	高中職 37.7%	農林漁牧 20.0%	高中生 45.3%	35.4%
藝術文化	男 22.6%	女 33.0%	19-24 歲 20.0%	60 歲以上 40.0%	高中職 28.3%	研究所以上 37.5%	工商服務 17.4%	高中生 35.8%	28.9%

在視聽資料方面，僅有 22.4%的讀者表示使用過圖書館所蒐藏的視聽資料，77.6%的讀者表示未曾使用。視聽資料的使用率偏低，應與鄉鎮圖書館普遍蒐藏視聽資料的數量過少，以及未提供適當之視聽設備有關。在各類型視聽資料中，使用錄影帶的讀者較多(74.4%)，其次是 VCD(29.4%)，錄音帶(27.0%)，而 CD(13.3%)、DVD(10.0%)、LD(2.4%)的使用都較低，這樣的現象顯示鄉鎮圖書館目前蒐藏視聽資料仍以較傳統的類比形式的視聽資料為主。研究結果顯示，讀者最喜愛的錄影資料以娛樂影片最多，佔 55.9%，其次是休閒旅遊(49.6%)，音樂藝術(39.3%)，卡通影片(36.1%)，新知介紹(31.6%)，民俗文化(29.0%)，語言學習(27.0%)，技能學習(19.9%)，這樣的結果也可與讀者使用圖書

館的目的以休閒娛樂為主吻合。進一步分析的結果顯示，讀者對錄影資料的喜好會因其性別、年齡、學歷、職業的不同而有顯著的差異。例如，喜愛音樂藝術類錄影資料的女性讀者(45.2%)顯著多於男性讀者(30.2)；12 歲以下的兒童讀者(74.2%)喜愛卡通影片的比例顯著地遠多於其他年齡層的讀者；有將近七成 60 歲以上的讀者喜愛閱讀技能學習類的錄影資料，但其他年齡層的讀者喜愛技能學習類的錄影資料者皆不及三成；六成左右的農林漁牧業及退休人員喜愛閱讀民俗文化類錄影資料，但其他職業的讀者則在三成左右或三成以下。表三為不同類型讀者喜好視聽資料類別分析，本表僅列出百分比最高及最低者，不同類型讀者間若無差異，則以灰色表示不顯著。

表三：各類型讀者喜愛閱讀之錄影資料類別分析

	性 別		年 齡		學 歷		職 業		整 體
	最低	最高	最低	最高	最低	最高	最低	最高	
休閒旅遊	男 46.3%	女 51.6%	12 歲以下 25.4%	25-40 歲 63.4%	國小 30.5%	研究所以上 79.2%	小學生 29.4%	軍公教 66.0%	49.6%
音樂藝術	男 30.2%	女 45.2%	60 歲以上 11.1%	13-18 歲 56.9%	國小 34.8%	國中 46.7%	退休人員 14.3%	高中生 62.5%	39.3%
語言教學	男 21.6%	女 30.3%	60 歲以上 11.1%	25-40 歲 37.7%	國小 17.7%	研究所以上 37.5%	退休人員 農林漁牧 14.3%	家管 37.4%	27.0%
新知介紹	女 29.3%	男 35.3%	12 歲以下 18.9%	41-60 歲 42.7%	國小 19.5%	大專校院 40.3%	國中生 17.0%	退休人員 57.1%	31.6%
民俗文化	女 27.9%	男 30.7%	19-24 歲 16.0%	60 歲以上 55.6%	研究所以上 25.0%	高中職 32.5%	大學/研究生 17.5%	農林漁牧 64.3%	29.0%
娛樂影片	男 51.7%	女 58.8%	41-60 歲 40.9%	13-18 歲 74.9%	國小 44.5%	研究所以上 66.7%	家管 31.8%	退休人員 85.7%	55.9%
卡通影片	男 33.6%	女 37.9%	60 歲以上 0%	12 歲以下 75.4%	研究所以上 8.3%	國小 70.1%	退休人員 0%	小學生 73.9%	36.1%
技能學習	男 19.8%	女 20.0%	12 歲以下 11.5%	60 歲以上 66.7%	國小 12.8%	高中職 23.9%	小學生 11.8%	退休人員 57.1%	19.9%

在錄音資料方面，研究結果顯示，流行歌曲及古典音樂是讀者所喜愛的。讀者最喜愛的錄音資料以國語流行歌曲(53.2%)居首，其次是古典音樂(48.2%)，西洋流行歌曲(44.8%)，有聲圖書(30.2%)，語言教學(23.3%)，臺語流行歌曲(19.7%)，說唱藝術(15.4%)，國樂(14.2%)，以及地方戲曲(10.6%)。進一步分析的結果顯示，讀者對錄音資料的喜好會因其性別、年齡、學歷、職業的

不同而有顯著的差異。例如，女性喜愛古典音樂者(54.6%)多於男性(37.1%)；60歲以上的讀者喜愛臺語流行歌曲及地方戲曲的比例(44.4%；44.4%)顯著地多於其他年齡層的讀者；而農林漁牧業讀者喜愛國語流行歌曲的比例(7.7%)也顯著地少於其他職業的讀者。表四為不同類型讀者喜好錄音資料類別分析，本表僅列百分比最高及最低者，不同類型讀者間若無差異，則以灰色表示不顯著。

表四：各類型讀者喜愛閱聽之錄音資料類別分析

	性 別		年 齡		學 歷		職 業		整 體
	最低	最高	最低	最高	最低	最高	最低	最高	
古典音樂	男 37.1%	女 54.6%	12歲以下 33.1%	13-18歲 56.0%	國小 36.4%	研究所以上 56.5%	農林漁牧 30.8%	退休人員 71.4%	48.2%
國樂	女 14.1%	男 14.2%	19-24歲 5.4%	12歲以下 19.0%	高中職 10.7%	國小 21.0%	家管 9.1%	退休人員 28.6%	14.2%
國語流行歌曲	男 49.9%	女 55.1%	60歲以上 33.3%	13-18歲 73.6%	研究所以上 30.4%	國中 61.0%	農林漁牧 7.7%	高中生 75.2%	53.2%
台語流行歌曲	女 16.9%	男 24.3%	12歲以下 10.7%	60歲以上 44.4%	研究所以上 8.7%	高中職 24.1%	國中生 9.3%	農林漁牧 38.5%	19.7%
西洋流行歌曲	男 38.9%	女 48.5%	60歲以上 11.1%	13-18歲 60.9%	國小 26.5%	研究所以上 78.3%	家管 25.5%	高中生 80.3%	44.8%
地方戲曲	女 9.5%	男 12.8%	19-24歲 5.4%	60歲以上 44.4%	研究所以上 4.3%	國小 13.0%	軍公教 5.1%	農林漁牧 46.2%	10.6%
說唱藝術	女 15.1%	男 15.4%	13-18歲 11.6%	60歲以上 33.3%	國中 10.3%	研究所以上 30.4%	農林漁牧 7.7%	退休人員 28.6%	15.4%
語言教學	男 20.8%	女 24.6%	60歲以上 11.1%	25-40歲 33.7%	國中 16.2%	研究所以上 34.8%	國中生 11.2%	家管 40.9%	23.3%
有聲圖書	男 24.9%	女 33.4%	13-18歲 20.4%	60歲以上 44.4%	國中 17.6%	大專校院 37.5%	國中生 14.0%	家管 47.3%	30.2%

### 3.讀者使用館藏時遭遇之問題

在使用館藏時，讀者表示最常遭遇的問題是圖

書館沒有蒐藏所需資料(53.8%)，以及想借的書已被借走(53.1%)，館藏的新穎性不足也是讀者遭遇的問題，有33%的讀者表示新書到館速度太慢，

31.7%的讀者表示館藏太老舊。其餘的問題包括圖書破損不堪使用(18.3%)，書架擁擠凌亂 (18.2%)。這樣的結果顯示鄉鎮圖書館的館藏並不能符合讀者所需，館藏量的不足而且新穎性不足。不過，也有可能是部份讀者的需求原本就不是鄉鎮圖書館所能滿足。研究結果即顯示，在遭遇「圖書館沒有蒐藏所需資料」問題的讀者中，大專校院讀者所佔的比例(76.5%)最高。正如上述館長訪談中所述，由於許多新興大學校院本身圖書館的藏書有限，無法完全支援學生學習、研究的需求，使得許多大學學生轉往鄉鎮圖書館尋找課業所需之參考資料，而鄉鎮圖書館的館藏本來就不是用來支援大學校院讀者課業的。另外，像是暢銷書之類的圖書，吸引許多讀者借閱，圖書館若無複本，則無法滿足讀者的需求，因此，有超過半數以上的讀者會表示想借的書已被借走是使用館藏時遭遇到的問題。

#### 4.讀者推薦的處理

圖書館鼓勵讀者推薦圖書的原因之一，是希望藉助讀者的推薦，使得館藏較能滿足讀者的需求。問卷結果顯示，大部份(75.4%)的鄉鎮圖書館讀者從來沒有向圖書館推薦圖書，偶爾推薦的有 21.3%，從未推薦者佔 3.3%。不過，圖書館似乎不太能滿足讀者的推薦，只有 5.4%的讀者表示圖書館全部購買他們所推薦的圖書，28.4%表示大部份購買，41%的讀者表示少部份購買，而有四分之一的讀者(25.2%)表示圖書館從未購買他們所推薦的圖書。

當然，圖書館對於讀者推薦的圖書不需要照單全收，但是站在鼓勵以及尊重讀者推薦的角度，圖書館應該要將薦購書籍的處理情況告知推薦的讀者，以傳達圖書館重視讀者意見的訊息。即便如上述訪談時館長表示，讀者推薦的圖書是採購時相當重要的依據，但卻有不少讀者認為，圖書館甚少或完全沒有購買讀者薦購的圖書。館長與讀者兩者間

的落差，或許便是來自多數圖書館並未將薦購圖書處理的情況告知讀者，造成雖然圖書館採購該書，但被其他讀者借走，而推薦的讀者並不知曉該書已被採購進館的訊息；或是圖書館沒有採購該類書籍的計畫，而讀者卻不斷重複推薦該類圖書，不明白圖書館未採購的原因，這樣的處理方法對圖書館的信譽以及讀者對圖書館的信賴感都可能會造成影響。

#### (三)資源共享

如上所述，有超過一半以上的讀者表示最常遭遇的問題是圖書館沒有蒐藏所需資料，或者是想借的書已被借走。理論上，圖書館之間若有館際互借關係，則這些讀者的需求至少應可獲得部份滿足。但是，由研究結果顯示，當讀者無法在圖書館找到所需的資料時，大多表示會轉向朋友借(42.1%)，值得注意的是，有 37.2%的讀者表示找不到資料就算了，有 33.8%的讀者會到自行到書店購買。會查詢聯合目錄的讀者(15.6%)，或去有收藏該資料的圖書館借閱(22.0%)的讀者，都只佔了少部分。這樣的情形反映出鄉鎮圖書館讀者的閱讀行為是較為隨性的，大部分讀者對於特定書籍沒有強烈的需求，找不到資料時也不一定要利用其他圖書館的館藏。

研究結果顯示，只有 38.1%的讀者表示除了該鄉鎮圖書館之外，也會利用其他圖書館，其餘 61.9%的讀者則表示通常不會利用其他圖書館。目前該縣鄉鎮圖書館之間已可一證通用，但從來沒使用過者將近一半(47.0%)，經常使用者僅佔 6.7%，偶爾使用者佔 26.3%，不知道有此項服務者接近五分之一(19.9%)，顯示一證通用的措施並未達到資源共享的目的，因為大部份的讀者不知道或未利用該項服務。研究結果顯示，不同年齡、學歷、及職業背景的讀者，使用其他圖書館或一證通用的情形是有顯著的差異。綜合而言，年齡在 19-24 歲、學

歷為大學或研究所以上、職業為大學生或研究生的讀者，較常使用其他圖書館及一證通用服務，因為單一鄉鎮圖書館的館藏滿足此類讀者的需求較低。本研究結果顯示，整體而言，有 30.8% 的讀者對於鄉鎮圖書館的館藏滿意度在 80% 以上，不同背景讀者之間有顯著的差異，其中大學生及研究生對館藏滿意度在 80% 以上者只有 20.5%，顯示單一鄉鎮圖書館的館藏較不能滿足大學生及研究生的館藏需求。此一結果也印證前面所述，大學生及研究生較常利用其他圖書館及一證通用服務。

該縣幅員遼闊，圖書館間的距離也可能是造成僅有少數讀者使用一證通用的原因。目前該縣鄉鎮圖書館之間並無館際互借服務，圖書館若能提供館際互借服務，或可滿足部份讀者的需求。研究結果顯示，當讀者所需資料圖書館未收藏時，若圖書館能代為向其他圖書館借閱，20% 的讀者表示不願等待，26% 表示願意等待三天，9% 表示願意等待五天，34.4% 表示願意等待一星期，4.7% 表示願意等待二星期，5.8% 表示願意等待二星期以上。不過，在館際互借的費用方面，有 40.2% 的讀者表示不願付費，33.1% 的讀者表示可接受的金額為 30 元左右，21.7% 的讀者表示可接受的金額為 50 元左右，僅有 3.0% 的讀者表示可接受的金額為 80 元左右，2.1% 的讀者表示可接受的金額為 100 元左右。可見除了少數讀者外，大部份讀者都願意接受館際互借可能的等待時間，但若需付費，則有許多讀者不願意付費或僅願意付較低的費用。

## 伍、結論與建議

本研究訪談鄉鎮圖書館館長，以瞭解鄉鎮圖書館館藏建立之情形及對資源共享的看法，並以問卷法探討鄉鎮圖書館讀者使用館藏之情形及對資源共享的看法。茲將研究結論及建議分述如下：

鄉鎮圖書館的讀者，以女性較多，佔六成以上；超過一半的讀者為學生，年齡在 24 歲以下。

不過，也不能忽略其他背景的讀者，例如，職業為家管者佔 12.1%，館長們提到，家庭主婦接送小朋友到圖書館的同時，也會利用圖書館，因此家庭主婦也逐漸成為鄉鎮圖書館的主要讀者。整體而言，六成以上的讀者使用圖書館的目的是充實知識以及休閒娛樂，但不同性別、年齡、學歷、職業的讀者之間有顯著的差異。

讀者較喜愛閱讀生活休閒、旅遊運動、語言文學等類別的圖書。在雜誌方面，生活休閒及旅遊運動也是較多讀者喜愛的類別。娛樂影片、休閒旅遊、音樂藝術、卡通影片是讀者較喜愛之錄影資料；至於錄音資料，國語流行歌曲、古典音樂、西洋流行歌曲等類別則受到較多讀者的喜愛。無論是圖書、雜誌、錄影資料、錄音資料，讀者喜愛的程度都會因性別、年齡、學歷、職業的不同而有顯著的差異。

讀者在使用館藏時較少查詢目錄，主要以瀏覽的方式尋找想要閱讀的資料。大部份讀者的新書資訊是來自書店及報紙的暢銷書排行榜、出版社及書店目錄、以及朋友介紹。館長們則表示主要利用《全國新書資訊月刊》及出版社目錄選擇圖書，也有些圖書館會派館員逛書店以獲得新書資訊。選書時依賴出版書目而無法實際翻閱圖書，以及學科專業不足是館員選書時所面臨的困難。

讀者使用館藏最常遭遇到的問題是圖書館未蒐藏所需資料以及想借的書已被借走，也有讀者表示館藏圖書老舊、新書到館速度太慢。雖然館長們表示圖書館重視讀者的推薦，但七成五以上的讀者表示從來沒有推薦圖書的經驗，而表示曾經向圖書館推薦圖書的讀者，有超過四成表示圖書館會購買他們推薦的圖書，但也有四成讀者表示圖書館很少或不曾購買他們推薦的圖書。

雖然讀者使用鄉鎮圖書館的館藏存在上述問題，但認為館藏滿足其需求程度的比例仍高，有三成的讀者認為圖書館館藏能夠滿足 80% 以上的需

求。不過，需求滿足的程度會因為性別、年齡、學歷、職業的不同而有顯著的差異。當讀者在圖書館中無法找到他想要借閱的資料時，四成二的讀者會轉向朋友借閱，或是表示沒有就算了，也有三成左右的讀者表示會自行去書店購買。選擇直接去別的圖書館或查聯合目錄再去有收藏的圖書館借閱的讀者並不多，約兩成左右，且以學生所佔比例較高。讀者使用其他圖書館的比例並不高，僅近四成的讀者曾經使用其他圖書館，其中又以學生所佔比例較高。

雖然多所鄉鎮圖書館館長表示一證通用後，外鄉鎮的讀者有逐漸增加的趨勢，但在問卷調查結果卻顯示，使用過一證通用的讀者約三成左右，約有二成左右的讀者不知道有此項服務，六成讀者未曾利用其他圖書館，這些數據都顯示跨館借閱或利用他館館藏的情形並不普遍。如果圖書館能代讀者向其他圖書館借閱圖書，有五分之四的讀者願意等待，可以等待的時間集中在三天至一星期，不過，四成的讀者不願意付費，一半以上的讀者可以接受的金額為 50 元以下。對於館際互借及資源共享，雖然館長們都表示有必要性，但擔心因鄉鎮圖書館行政隸屬問題，財源不同，而不願與其它鄉鎮共享。部份館長建議，文化局圖書館可購買西文書、昂貴、罕用、專業的圖書以支援鄉鎮圖書館館藏的不足。

依據訪談鄉鎮圖書館館長和讀者問卷調查的結果，分別就圖書館館藏如何建立以及鄉鎮圖書館資源共享的作法提出下列建議：

## 一、對圖書館館藏建立的建議

### (一)加強吸引非學生讀者使用圖書館

鄉鎮圖書館服務的對象，原本便涵蓋不同性別、年齡、不同教育程度、不同職業的各類型讀者，研究結果也顯示，鄉鎮圖書館的讀者背景的確涵蓋

廣泛。但五成以上的讀者為在學學生，其他類型的讀者則佔少數。非學生讀者較少使用圖書館的原因，可能是圖書館資源難以滿足這些讀者的資訊需求，也有可能是因為這些讀者不瞭解圖書館所提供的服務。

為了使圖書館的服務能夠滿足更多讀者的需求，圖書館應加強瞭解非圖書館使用者不使用圖書館的原因，並可透過活動的舉辦加以改善，以吸引更多讀者前來使用圖書館的館藏及服務。例如以健康養生講座來吸引銀髮族讀者的興趣，以專題書展等系列活動來吸引求知慾高的軍公教人員，或是針對上班族設計之第二專長培養的進修研習，這些都是吸引更多不同背景讀者利用圖書館的方法。

### (二)圖書館宜均衡蒐藏不同主題的資源

雖然研究結果顯示，無論是圖書、雜誌、或是視聽資料，大部分讀者喜愛的類別都比較屬於生活休閒以及娛樂性質，但是讀者對於其他主題的資源，也有一定程度的需求。例如有40%年齡在 60 歲以上的讀者對宗教哲學類的圖書感興趣，超過一半的小學生讀者喜愛閱讀自然科學類的圖書，四成以上的高中生及大學生喜愛閱讀電腦類雜誌。因此圖書館在選購各類型資源時，不宜偏重於生活休閒、娛樂類資源的蒐集，也應考量不同背景讀者的需求，均衡發展館藏。當然，在經費不足的情況下，也可依據不同類型讀者所佔的比例來分配圖書經費。

### (三)加強視聽資料的蒐藏與推廣

由於具備聲光效果的特性，視聽資料是許多讀者所喜愛的資料類型。但研究結果卻顯示，有近八成的讀者不曾使用過圖書館視聽資料，這種現象應與圖書館缺乏經費購買視聽資料及視聽設備有關。因此建議鄉鎮圖書館在經費許可的情況下，可以加強視聽資料的蒐藏，或者利用館際互借從他館

借用以增加讀者閱聽視聽資料的數量，同時也可規畫影片欣賞或音樂導聆等推廣活動，鼓勵讀者利用視聽資料；另一方面，提供視聽資料外借的服務，可以彌補視聽設備之不足。

#### (四)加強讀者使用圖書館的素養

研究顯示，大部分讀者是以隨意瀏覽的方式尋找想要借閱的資料，僅有少部分讀者會以查詢目錄的方式找書，而圖書館聯合目錄的使用情況也偏低。這樣的現象當然與讀者沒有特定借閱目標的閱讀行為有關，但也透露鄉鎮圖書館的讀者在使用圖書館時，可能存在著不知如何取得、以及利用館內外資源的問題。因此建議圖書館可以透過舉辦圖書館利用指導的方式，加強指導讀者使用圖書館的能力，降低讀者利用圖書館的過程中，可能遭遇到的困難與挫折。

#### (五)瞭解讀者新書資訊來源以作為選書工作之參考

對圖書經費拮据的鄉鎮圖書館而言，在選擇圖書時應掌握讀者的閱讀需求以及其書目資訊的來源，俾使經費能最有效地利用。本研究結果顯示，雖然讀者取得新書資訊的管道多元化，但書店及報紙的暢銷書排行榜、出版社及書店目錄是讀者新書資訊的主要來源。許多讀者到圖書館的目的是為閱讀新書，因此，建議鄉鎮圖書館館員在選書時除了參考《全國新書資訊月刊》以獲得完整的新書資訊外，也應經常瀏覽暢銷書排行榜、出版社及書店目錄。

#### (六)圖書館宜鼓勵讀者推薦圖書

館藏的建立是為提供讀者使用，雖然館員在選書時也會注意到讀者的閱讀興趣，但讀者所推薦的圖書資料可能更符合讀者的需求，因此，許多圖書館都會鼓勵讀者推薦圖書。但本研究結果顯示，

鄉鎮圖書館讀者推薦圖書的比例不高，這可能與讀者不清楚有此一管道存在有關。建議鄉鎮圖書館加強圖書薦購服務的推廣，圖書館也可藉此瞭解讀者的閱讀興趣。同時，在讀者推薦圖書之後，應該將該書處理的方式，例如已經購買或不納入採購的理由告知讀者，讓讀者體認到圖書館重視其意見的用心，讀者才會願意繼續提出薦購書單。另外，成立選書小組，邀請志工、教師、或其他熱心人士參與選書，也是重視讀者意見的作法。

## 二、對資源共享作法的建議

### (一)加強一證通用服務的宣傳推廣

在鄉鎮圖書館館藏普遍不足的情況下，該縣鄉鎮圖書館之間採用一證通用的作法，應該可以便利鄉民借閱他館的圖書，以達到資源共享的目的，但曾經使用此項服務的讀者並不多。因此，圖書館可以持續此項服務的推廣，利用海報宣傳或在圖書館簡介中向讀者介紹；當讀者所需圖書館未蒐藏時，可請讀者查詢或由館員代為查詢本縣圖書館聯合目錄，告知讀者可使用一證通用服務到他館借閱。

### (二)充實文化局館藏以支援鄉鎮圖書館

該縣鄉鎮圖書館館藏數量多者 3 萬 5 千冊左右，少則僅有近 2 萬冊，在滿足讀者各方面資訊需求的能力上其實有限。且近年財政的困難，鄉鎮圖書館館藏的成長趨於緩慢。在彼此館藏均不足的情況下，鄉鎮圖書館之間橫向的資源共享即受到限制。文化局圖書館擔任輔導及支援鄉鎮圖書館的任務，與鄉鎮圖書館相比，其館藏較多，若能再加充實，每年增購大量新書，包括適合公共圖書館蒐藏的西文書、昂貴、罕用、專業的圖書資料，當可彌補鄉鎮圖書館館藏之不足。雖然目前無館際互借之機制，但文化局圖書館交通位置便利，鄉鎮圖書館的讀者若有需要，可以在一證通用的服務下，利用

文化局圖書館的館藏。

該縣文化局圖書館藏書約 15 萬冊，目前國內縣級圖書館的館藏量大致如此。但該館近年來每年圖書經費約 100 萬元左右，購買新書約 3 千餘冊，以一個服務 130 萬人口的縣級圖書館來說，數量顯然不足。建議該館向上級爭取更多的圖書經費，在政府分配給各縣市政府的統籌分配款中，以固定比例作為文化局圖書館的購書經費，有了充實的館藏，才能達到支援鄉鎮圖書館的目的。

### (三)文化局圖書館建立巡迴館藏

教育主管機關及文建會過去幾年曾補助鄉鎮圖書館購書經費，但經費核撥、以及選書、採購、編目作業時間較長，對於期待新書的讀者來說，效益恐不如預期。另外，並非每年均有此項補助，無法滿足鄉鎮圖書館館藏發展的持續性。除了建議中央主管機關能夠每年固定補助鄉鎮圖書館購書經費，亦可考慮以建立文化局巡迴館藏的方式進行。

補助每一所鄉鎮圖書館購書經費確實需要龐大的預算，相對地，建立巡迴館藏的經費較少，同樣也可以達到充實鄉鎮圖書館的目的。建議中央主管機關補助縣市文化局購置巡迴館藏，將此館藏輪流提供各鄉鎮圖書館使用。以 100 萬元的經費為例，約可購買 3 千冊圖書。此 3 千冊圖書可分為不同的三種館藏，每種 1 千冊。這 1 千冊圖書又可分為三份一樣的小館藏，即此 1 千冊圖書中，每一種圖書應有三本，分在三份小館藏中。如此一來即有三種九份小館藏可以同時提供不同鄉鎮圖書館借去供民眾借閱。當然，補助的經費越多，則每一份小館藏的圖書數量會增加。在此方式之下，每一所鄉鎮圖書館可在不同時段向文化局借閱三種不同的巡迴館藏，借期可訂為六個月至一年左右。巡迴館藏的內涵可廣可深，暢銷書或是罕用的圖書都可以納入。或許部分巡迴館藏會與鄉鎮圖書館原有館藏重疊，但也無妨，因可增加民眾借閱到該書的機

會。在巡迴結束之後，這些館藏可以收歸文化局整理典藏，若已相當破舊，亦可直接淘汰。這種類似巡迴書車的作法，優點在於經費較節省，但鄉鎮圖書館讀者可利用的館藏種類及數量增加。

### (四)建立鄉鎮圖書館間及鄉鎮圖書館與文化局圖書館間的館際互借機制

目前該縣各鄉鎮圖書館間已經有一證通用的服務，但可能是該縣幅員遼闊，各館距離較遠，利用此項服務的讀者不多。研究結果亦顯示，讀者對於館際互借服務所需的等待時間以及付費金額的接受程度，並不如預期的低，因此，館際互借服務仍有可行性，一方面滿足讀者需求，也讓讀者免去舟車之苦。

鄉鎮圖書館與文化局圖書館間館際互借的實際作法上，最好的方式是讓讀者在聯合目錄上查詢到想要借閱的書籍後，直接進入館際互借系統，同時，借方與貸方圖書館應能在系統上直接辦理出借或借閱的手續。

### (五)選書時可參考其他圖書館之館藏情形

建議鄉鎮圖書館在選書時，可先透過自動化系統查詢該縣圖書館聯合目錄瞭解是否有其他圖書館已經蒐藏該書。若已有圖書館購買該書，圖書館便可考慮該書之性質、讀者對該書需求情形、甚至購買該書之圖書館與本館間的距離等因素，考慮是否與他館重複購買此書。如此一來，鄉鎮圖書館當能更有效地分配經費，館藏也可更趨於豐富多元，而達到彼此互相支援的效果。

### (六)重視鄉鎮圖書館與學校圖書館間的資源共享

資源共享並不限於公共圖書館之間，鄉鎮圖書館與學校圖書館間的資源共享也是相當值得重視的。研究結果顯示在學的學生是鄉鎮圖書館主要讀者群，而學生在使用鄉鎮圖書館時，會受到學校作

業、學校圖書館館藏政策的影響，因此鄉鎮圖書館與學校圖書館之間應該相互瞭解與合作。學校圖書館與鄉鎮圖書館一樣，館藏量均很少，又因為性質不同，兩者間的館藏更應避免重複，才能彼此相互支援。例如教科書、與課程相關的補充讀物主要應由學校圖書館蒐集；一般的百科全書、字典、索引之類的參考工具在學校圖書館及鄉鎮圖書館均應

該蒐藏，但較專門的參考工具則由鄉鎮圖書館蒐藏；學生個別閱讀興趣或研究性質的資料則二者都應蒐藏；純粹娛樂性質的讀物，則由公共圖書館蒐藏。同一地區的鄉鎮圖書館與學校圖書館不妨定期互換新書通報或新書資訊，瞭解雙方最新館藏情形，資源共享才能落實。

(收稿日期：2004年8月27日)

### 參考書目：

- 吳明德（民 80）。公共圖書館資源共享的理想與實踐。在新世紀新理念公共圖書館發展實務研討會論文集，（頁 5-31-5-36）。臺北市：文建會。
- 林文睿（民 88）。公共圖書館。在第三次中華民國圖書館年鑑，頁 91-121。臺北市：國家圖書館。
- 林美齡（民 88）。臺灣省政府贈書鄉鎮圖書館工作回顧。書苑，39 期，頁 35-44。
- 胡歐蘭（民 90）。廿一世紀公共圖書館的角色。在第二屆海峽兩岸公共圖書館基礎建設研討會論文集。（頁 1-8）臺北市：文建會，。
- 苗蕙芬（民 83）。公共圖書館之社會分析。臺北市立圖書館館訊，11（4）。臺北市：臺北市立圖書館。
- 曹麗珍（民 86）。從教育社區談學校圖書館與社區公共圖書館的合作交流。臺北市立圖書館館訊，14（4）。臺北市：臺北市立圖書館。
- 教育部圖書館事業發展委員會（民 91）。公共圖書館設立及營運基準草案。上網日期：民 90 年 8 月 25 日。網址：<http://www.ncl.edu.tw/ncl1.htm>
- 詹麗萍（民 89）。臺灣地區公共圖書館的館際合作與資訊網路。在公元二千年海峽兩岸公共圖書館基礎建設研討會論文集，（頁 9-5-9-14）。臺北市：文建會。
- 圖書館法（民 90）。在中華民國九十年圖書館年鑑，頁 692-694。臺北市：國家圖書館。
- 廖又生（民 86）。臺灣地區公共圖書館經營管理現況調查研究（三），鄉鎮市立圖書館。臺北市：中央圖書館臺灣分館。
- 臺灣省政府文化處（民 88）。公共圖書館城鄉合作模式之調查研究報告城鄉合作模式之調查研究報告。南投：臺灣省政府文化處。
- 鄭恆雄（民 89）。公共圖書館城鄉合作模式之調查研究報告。在新世紀新理念公共圖書館發展實務研討會論文集。（頁 5-37-5-51）臺北市：文建會。
- 劉水抱、施婷婷、王梅桂（民 88）。臺灣省立臺中圖書館讀者背景因素、生活型態與館藏需求調查研究。上網日期：民 93 年 4 月 16 日。網址：<http://www.ptl.edu.tw/intro/infopen/report9103.htm>
- 劉水抱、林秀滿、施婷婷（民 91）。國立臺中圖書館讀者背景因素與館藏需求調查研究。上網日期：民 93 年 4 月 16 日。網址：<http://www.ptl.edu.tw/intro/infopen/report8801.htm>
- Ballard Thomas H. (1982). "Public Library Networking: Neat, Plausible, Wrong." Library Journal, 107, 679- 683.

- Evans, G. Edwards (2000). Developing Library and Information Center Collection (4th ed.). Englewood: Libraries Unlimited.
- IFLA (2001). The Public Library Services: IFLA/UNESCO Guidelines for Development. Munchen: Saur.
- Magrill, Rose Mary & Hicky, Doralyn J. (1984). Acquisition Management and Collection Development in Libraries Chicago: ALA.
- Shasteen, Rush (1994). "Cooperative Collection Management Among Four Rural Libraries," In Cooperative Collection Management: The Conspectus Approach, pp. 97-99. Edited by Allen, Barbara McFadden & Olson, Georgine N. New York: Neal-Schuman.
- UNESCO (1994). UNESCO Public Library Manifesto. Retrieved August 25, 2002, from <http://www.ifla.org/documents/libraries/policies/unesco.htm>
- Young, Heartsill ed. (1983). The ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago: ALA.