國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班

碩士學位論文

Master's Thesis

E-learning Master Program of Library and Information Studies

National Chengchi University

縣市交界之小學圖書館與公共圖書館資源整合利用之研究-以桃園市龜山區某國小為例

The Library Resource Integration Between the School Library and Public Libraries in the Border Areas : A Study of an Elementary School in Guishan District of Taoyuan City

指導教授：薛理桂 博士

Adviser: Dr. Li-Kuei Hsueh

研究生：呂依芳

Author : Yi- Fang Lu

中華民國一０八年六月

June, 2019

DOI:10.6814/NCCU201900232

謝辭

時間過得很快，兩年過去了，在職場工作數年後，重回學生生活，這兩年一邊工作一邊讀書，很充實也很滿足，有時會覺得很累很辛苦，但因為是自己的選擇，再辛苦也要支持下去，也覺得這可能是我求學生涯中，最後一次當學生的機會，因此格外珍惜。

在這兩年的研究所生涯中，感謝理桂老師的指導與付出，每次的 meeting 討論都讓老師遠從淡水到台北，在撰寫論文和分享人生道理上，老師常給予我方向及提點，讓我免於走許多的冤枉路，引領我走正確的方向。感謝雪芳老師及巧敏老師，有兩位老師的指導，讓我的論文更臻完美，兩位老師看到很多在我的論文中，我所沒有看到的盲點，兩次的口試提點對我都有如醍醐灌頂，非常感謝。

感謝明雯助教的協助，處理許多雜事，提醒我們該注意的事情，讓我們可以順利完成學業。感謝我的研究所同學瑞雯，這兩年常互相扶持與提醒，一起度過了許多困難的時刻，我們一起歷經結婚、學業、論文，同時蠟燭好多頭燒，幸好我們都一起撐過來了。也感謝 106 圖資專班的班代及同學們，大家一起互相分享訊息及提醒課業上該注意的事項，共同完成許多報告、作業，互相給予彼此許多力量。

感謝我的爸媽、公婆和先生，無條件支持著我完成學業，雖然很常因為上課或是寫報告而無法回去陪伴你們，但你們都沒有怨言，還關心我不要累壞了要好好照顧自己，尤其是我的先生啟堯，總是默默的幫助我及陪伴我，在我最需要關心時，總是無私地給予我最大的關懷，讓我又可以充滿能量迎接挑戰。

最後我要感謝我自己，報名了這個碩士班考試並且錄取後，不管遇到什麼狀況或困難，在這兩年都沒有萌生放棄學業的念頭，總是告訴自己一定可以做得到，中間犧牲了許多假日及休息的時間，幸好最後終於熬了過來，感謝自己的堅持與努力，現在我要告訴自己，以後可以在工作之餘，擁有自己的時間做自己想做的事情了。

呂依芳，108 年 6 月

DOI:10.6814/NCCU201900232

摘要

小學圖書館與公共圖書館的合作已行之有年，在圖書資源共享的觀念下，公共圖書館與小學的合作項目愈來愈多元，本篇研究以位處縣市交界處的小學及其鄰近的公共圖書館為研究對象,研究者發現在縣市交界處的小學生及家長，會選擇去非其行政縣市所屬公共圖書館進行閱覽。因此本研究主要探討位處縣市交界的小學與鄰近公共圖書館資源整合情形，以及縣市交界的小學學生、家長選擇公共圖書館的考量因素。

本研究採用問卷調查法及訪談法，問卷調查法調查對象採隨機抽樣桃園市龜山區某國小 200 位學生及 200 位家長，共計 400 位；訪談部分則以半結構式訪問法為主，訪問桃園市立圖書館大崗分館及新北市立圖書館林口分館的館員及桃園市龜山區某國小教師。

根據研究分析結果，得到結論發現：(一)依據本研究對象之小學圖書館與公共圖書館，可歸納兩者間目前資源整合的情形有行動圖書車巡迴服務及到館參訪。(二)縣市交界的小學圖書館與公共圖書館之間的合作，受到兩者間的距離、政府的經費補助、分館人力、雙方合作的積極程度的影響，合作交流的現況只有行動圖書車和到館參訪兩個項目,且這兩個項目合作次數及頻率非常低，合作頻率每年大約一至兩次，兩者間的交流互動現況不佳。(三)縣市交界處之小學學生選擇公共圖書館的考量因素有圖書數量豐富、館內設備與環境良好。(四) 縣市交界處之小學家長選擇公共圖書館的考量因素有離家距離近。(五)小學與公共圖書館的合作交流程度是縣市交界處的小學學生、家長選擇公共圖書館進行閱覽的考量之一。

根據研究結果，提出建議如下：(一)位處縣市交界處的小學可以主動向政府申請或建議政府挹注經費，促進小學圖書館與公共圖書館合作。(二) 位處縣市交界處的小學可以主動申請與接洽可以與公共圖書館合作的機會。(三) 位處縣市交界處的小學可以教導學生一些基礎的圖書館利用教育。(四)行動圖書車到校服務時可以藉此機會向學生說明此項服務的目的。(五)公共圖書館可主動申請、接洽可以與小學合作的機會(六) 公共圖書館需積極招募志工。

關鍵字：國民小學圖書館、公共圖書館、資源整合、合作交流、縣市交界

DOI:10.6814/NCCU201900232

Abstract

Elementary school library and public library's cooperation has been established years., under book's resources sharing idea, public library and elementary school's cooperation project has been increasingly multi-dimensional,. T this research take the elementary school located in county-city intersection and its neighbor public library as the object of study, in which the researcher discovered that in the elementary school located in county-city intersection's students and their parents would rather choose the public library not in its administrative district to carry on reading. Therefore this research's main discussion position is that the county- city bordered elementary school and its neighbor public library resources' conformity situation, as well as the county- city bordered elementary school students, their parents choose the public library's factors of consideration.

This research uses the questionnaire survey procedure and the interview law, the questionnaire survey procedure investigation object picks the random sampling Taoyuan Guishan area some country young 200 student and 200 guardians, total 400; The interview part by half structural formula visit law primarily, visits the peach garden municipally established library big hillock to divide the librarian and the Taoyuan Guishan area some country young teacher who the hall and new north municipally established library Linkou divides the hall.

According to the research analysis result, which obtains the conclusion to discover the following statements: (1) Due to this study's case we may realize that both the resources have motion books vehicles to provide the service and public library orientation .(2) County- city bordered elementary school library and the public library's cooperation, restricted by those factors follows: the distance, government's funds subsidy, and the human resources of the public library. The existing co operational projects are the motion books vehicles and the public library orientation., Moreover, these two projects' cooperation's frequency are extremely low, which is about once or twice per year. (3) The country-city bordered elementary school students and their parent's preference is affected by the factor of the book's quantity

DOI:10.6814/NCCU201900232

the equipments, and its environment. (4) The distance between their residence (5)The cooperation level is one factor that affects the country-city bordered elementary school students and their parent's preference.

According to the results, this thesis proposed the suggestion is as follows: (1) the country-city bordered elementary school may apply more budgets from the government or the government supplies sufficient funds, which would increase the cooperation of elementary school's library and the public. (2) The country-city bordered elementary school's library. could apply for the opportunities from public library aggressively. (3) The country-city bordered elementary school may teach students some informations off the library usage by education. (4) While the motion books vehicles visits, it could also provides the reason why we are giving these services.(5) Public library may apply or contact for more opportunities for the cooperation in both facilities aggressively. (6) Public library needs to recruit volunteers aggressively.

Key words: National elementary school library, public library, resources conformity, cooperation exchange, county city border

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

目 次

第一章　緒論 ····· 12

第一節 研究背景與動機 ····· 12

第二節 研究目的與問題 ····· 16

第三節 研究範圍與限制 ····· 16

第四節 名詞解釋 ····· 17

第二章　文獻探討 ····· 19

第一節 學校圖書館與公共圖書館資源整合的發展概述 ····· 19

第二節 國內小學圖書館與公共圖書館合作服務的項目 ····· 22

第三節 國外小學圖書館與公共圖書館之合作情形 ····· 29

第四節 新北市、桃園市公共圖書館與小學圖書館的合作 ····· 36

第五節 小結 ····· 39

第三章　研究設計 ····· 41

第一節 研究架構與研究流程 ····· 41

第二節 研究方法及研究對象 ····· 42

第三節 研究工具 ····· 44

第四節 資料處理與分析 ····· 49

第四章　研究結果與分析 ····· 51

第一節 學生及家長背景資料及其使用公共圖書館情形分析 ····· 51

第二節 學生及家長選擇公共圖書館之考量因素分析 ····· 63

第三節 教師對於學校與公共圖書館合作情形訪談分析 ····· 105

第四節 館員對於學校與公共圖書館合作情形訪談分析 ····· 114

DOI:10.6814/NCCU201900232

第五節 綜合討論……118

第五章 結論與建議 ……123

第一節 結論……123

第二節 研究建議……127

第三節 未來研究建議……128

參考文獻 ……130

附錄一 家長同意書……142

附錄二 學生問卷調查表……143

附錄三 家長問卷調查表……149

附錄四 教師訪談大綱……154

附錄五 館員訪談大綱……155

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

圖 次

圖 1.1　研究者服務的小學與公共圖書館位置示意圖 ·····15

圖 2.1.1 公共圖書館圖書資源共享服務平台特色·····21

圖 2.3.1 芬蘭的行動圖書館 ·····34

圖 3.1.1 研究架構圖 ·····41

圖 3.1.2 研究流程圖 ·····42

圖 4.1.1 學生常去大崗分館的原因·····61

圖 4.1.2 學生常去林口分館的原因·····61

圖 4.1.3 家長常去大崗分館的原因·····62

圖 4.1.4 家長常去林口分館的原因·····62

圖 4.2.1 學生重視程度各分類題項構面平均數之比較·····78

圖 4.2.2 學生滿意程度各分類題項構面平均數之比較·····79

圖 4.2.3 家長重視程度各分類題項構面平均數之比較····· 100

圖 4.2.4 家長滿意程度各分類題項構面平均數之比較····· 100

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 次

表 2.2.1 閱讀推廣的活動形式 ····· 23

表 2.2.2 國內部分圖書館兒童電子資源內容····· 24

表 2.2.3 臺北市立圖書館與小學圖書館合作項目及內容····· 27

表 2.3.1 美國、芬蘭、澳洲的公共圖書館與學校間的合作····· 36

表 2.5.1 國內外小學圖書館與公共圖書館資源整合情形比較 ····· 39

表 3.3.1 選擇公共圖書館考量因素之題項一覽表 ····· 45

表 4.1.1 各年級問卷調查狀況····· 51

表 4.1.2 學生有效問卷構面信度分析表····· 52

表 4.1.3 家長有效問卷構面信度分析表····· 52

表 4.1.4 學生有效問卷(全部樣本)之性別次數分析····· 53

表 4.1.5 家長有效問卷(全部樣本)之性別次數分析····· 53

表 4.1.6 學生有效問卷(全部樣本)之年級次數分析 ····· 53

表 4.1.7 家長有效問卷(全部樣本)之年齡次數分析····· 54

表 4.1.8 家長有效問卷(全部樣本)之學歷次數分析····· 54

表 4.1.9 家長有效問卷(全部樣本)之職業次數分析····· 55

表 4.1.10 學生有效問卷(全部樣本)之常去的公共圖書館次數分析····· 55

表 4.1.11 家長有效問卷(全部樣本)之常去的公共圖書館次數分析····· 56

表 4.1.12 學生有效問卷(全部樣本)之常去的公共圖書館原因分析····· 56

表 4.1.13 家長有效問卷(全部樣本)之常去公共圖書館的原因分析····· 57

表 4.1.14 學生有效問卷(全部樣本)之前往公共圖書館的頻率分析····· 57

表 4.1.15 家長有效問卷(全部樣本)之前往公共圖書館的頻率分析····· 58

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.1.16 學生有效問卷(全部樣本)之前往公共圖書館的目的分析····· 58
表 4.1.17 家長有效問卷(全部樣本)之前往公共圖書館的目的分析····· 59
表 4.1.18 學生有效問卷(全部樣本)之擁有公共圖書館借閱證的比率分析· 59
表 4.1.19 家長有效問卷(全部樣本)之擁有公共圖書館借閱證的比率分析· 60
表 4.1.20 學生有效問卷(全部樣本)之辦理公共圖書館借閱證的方式分析· 60
表 4.1.21 家長有效問卷(全部樣本)之辦理公共圖書館借閱證的方式分析· 60
表 4.2.1 學生對館藏資源的重視程度分析表····· 64
表 4.2.2 學生對館員服務態度的重視程度分析表····· 65
表 4.2.3 學生對圖書館環境與設備的重視程度分析表····· 66
表 4.2.4 學生對服務內容的重視程度分析表····· 67
表 4.2.5 學生對資訊服務的便利性之重視程度分析表····· 68
表 4.2.6 學生對推廣活動之重視程度分析表····· 69
表 4.2.7 學生對與學校的合作交流之重視程度分析表····· 70
表 4.2.8 學生對館藏資源之滿意程度分析表····· 71
表 4.2.9 學生對館員服務態度之滿意程度分析表····· 72
表 4.2.10 學生對圖書館環境與設備之滿意程度分析表····· 73
表 4.2.11 學生對服務內容之滿意程度分析表····· 74
表 4.2.12 學生對資訊服務的便利性之滿意程度分析表····· 75
表 4.2.13 學生對推廣活動之滿意程度分析表····· 76
表 4.2.14 學生對與學校的合作交流之滿意程度分析表····· 77
表 4.2.15 學生重視及滿意程度各分類共同項目摘要表····· 80
表 4.2.16 學生問卷題項重視與滿意程度的差異分析表····· 81
表 4.2.17 家長對館藏資源之重視程度分析表····· 85

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.2.18 家長對館員服務態度之重視程度分析表 86
表 4.2.19 家長對圖書館環境與設備之重視程度分析表 87
表 4.2.20 家長對服務內容之重視程度分析表 88
表 4.2.21 家長對資訊服務的便利性之重視程度分析表 89
表 4.2.22 家長對推廣活動之重視程度分析表 90
表 4.2.23 家長對與學校的合作交流之重視程度分析表 91
表 4.2.24 家長對館藏資源之滿意程度分析表 92
表 4.2.25 家長對館員服務態度之滿意程度分析表 93
表 4.2.26 家長對圖書館環境與設備之滿意程度分析表 94
表 4.2.27 家長對服務內容之滿意程度分析表 95
表 4.2.28 家長對資訊服務的便利性之滿意程度分析表 96
表 4.2.29 家長對推廣活動之滿意程度分析表 97
表 4.2.30 家長對與學校的合作交流之滿意程度分析表 98
表 4.2.31 家長重視及滿意程度各分類共同項目摘要表 101
表 4.2.32 家長問卷題項重視與滿意程度的差異分析表 102
表 4.3.1 受訪者(教師)基本資料一覽表 106
表 4.3.2 受訪者(教師)所知道的小學圖書館與公共圖書館的合作方案摘要表 108
表 4.3.3 受訪者(教師)所知道的小學圖書館與公共圖書館合作方案 108
表 4.4.1 受訪者(館員)基本資料一覽表 114
表 4.4.2 受訪者(館員)所知道的小學圖書館與公共圖書館合作方案 116
表 4.5.1 學生及家長最滿意、最不滿意、最重視、最不重視之構面 120
表 4.5.2 學生及家長最滿意、最不滿意、最重視、最不重視之項目 121

DOI:10.6814/NCCU201900232

第一章 緒論

本研究主要探討位處縣市交界的小學與鄰近公共圖書館資源整合情形，以及縣市交界的小學學生、家長選擇公共圖書館的考量因素。本章分為四節，分別闡述本研究的背景與動機、述說研究目的與問題、說明研究範圍與限制，以及本研究相關之名詞解釋。

第一節 研究背景與動機

壹、國民小學的圖書資源

根據 2015 年的統計，全台共有 2,630 間公私立小學，依據臺灣國民中小學設備基準中的規定，學校之教學空間規劃應包含圖書館(室)，最小規模之學校至少需要提供兩間普通教室大小之空間作為圖書館(室)（陳昭珍，2016a)。然並不是每間小學都有圖書室，且小學的圖書室未能與國、高中相比，甚至遠不如大學圖書館的資源豐富，尤以偏鄉小學更是明顯。就硬體設備來說，部分學校仍在使用超過年限之書架及電腦設備，整體空間顯得老舊，或甚至淪為學校的倉庫等困境。

就國民小學圖書室的服務及館藏資源來看,圖書室專業服務人員編制不足，教育部補助設置圖書教師之小學至 2014 年僅 308 所，其餘未設置圖書教師的小學常以學校志工或非相關專業的老師兼任圖書館員。在館藏資源方面，國際圖書館協會聯盟(IFLA) 所制定之學校圖書館準則中建議中小學圖書館之館藏，每位學生的擁書率應達平均每人 10 本書的標準。即便是規模最小的學校，至少也應有 2,500 本館藏，且需符合各年級學生能力與背景的需求，其中 60%的館藏應包含與課程相關之非小說類資源(陳昭珍，2016a)。從陳昭珍教授針對臺灣國中小學校圖書館之館藏概況調查，自 2015 年 6 月 20 日至 8 月 17 日期間所回收之館藏回報統計資料來看，國小圖書室的圖書館藏量多在 10,000 至 15,000 冊之間，顯見館藏量是充足的，但不確定是否適時更新館藏。

DOI:10.6814/NCCU201900232

貳、小學圖書館與公共圖書館的合作

我國的學校圖書館與公共圖書館合作服務緣起於 1997 年，當時的省立臺中圖書館研擬「縣市鄉鎮圖書館與當地國民中小學圖書館資源結合途徑」，分別針對鄉鎮圖書館、國民中小學、主管機關三方面提出合作內容，並經當時的臺灣省政府核定實施。2009 年起教育部推動「閱讀植根與空間改善」計畫，其中第二個子計畫為建立公共圖書館與學校閱讀網絡，以社區為單位，地方公共圖書館為核心，串聯公共圖書館週遭學校資源，建置社區閱讀網絡（溫晏、柯皓仁，2011），該計畫是中央層級的正式方案，為我國的圖書館合作服務奠定基礎。

除了中央的正式計畫之外，各地區也開始興起合作服務方案，2009 年的「國立中央圖書館臺灣分館與雙和地區中小學校合作實施方案」，包含辦證服務、兒童及青少年館藏資源共享、推廣閱讀活動、課程延伸閱讀專區、教學資源網站連結、提供學生公共服務機會等六大方向，每一方向皆列出合作項目，並說明公共圖書館如何與學校進行合作分工，相當的具體。2010 年的臺北縣(2010 年 12 月 25 日改制為新北市)立圖書館與埔墘國小合作辦理「圖書館利用教育」課程，由臺北縣立圖書館的館員到學校為學童授課，指導公共資源的取用方法，並提供實際操作練習。此外，為推廣閱讀，亦規劃了「高中新鮮書」推薦閱讀書展，彙集了多所明星高中近百本推薦書籍，作為高中新鮮人的閱讀參考（溫晏、柯皓仁，2011）。

近年來，許多公立圖書館與學校之間的合作密切且多元，以下為北市圖與小學合作服務的項目（洪世昌，2013）：

一、借閱證申辦；

二、圖書館導覽；

三、電子書推介；

四、合作推廣閱讀實例分享；

五、寒暑期閱讀活動。

DOI:10.6814/NCCU201900232

參、縣市交界的小學

臺灣的行政區劃範圍包含臺灣島及其附屬島嶼與澎湖群島，現今主要根據中華民國相關法律規定，劃分為 2 個省（即臺灣省、福建省）、6 個直轄市（臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市），其中臺灣省下轄 11 個縣、3 個市。縣與市的交界常以道路、河流、高速公路為劃分依據，在這些交界處也有不少小學，因經濟社會的發展，促成都市的綿密生活關係與外部牽引效果的擴大，使各個不同生活區塊中的居民，揚棄原有公務體系的行政管轄權，而從交通動線脈絡、經濟消費習慣、教育文化發展、人際互動網絡等關係，自然形成一個以「生活意識概念」的區域。(王欽哲，2006)

本研究範圍以桃園市龜山區的某一小學為主，龜山區位於桃園市的東北部，其區域分布受林口台地地形影響主要分為兩大區域，分別是鄰近桃園市桃園區的下龜山區以及鄰近新北市林口區的上龜山區，本研究區域以上龜山區某所小學為主。

肆、研究者背景

研究者目前在桃園市龜山區與新北市林口區交界處的某國小擔任教師(如圖 1.1)，此所小學學校背景概述如下：

民國五十二年九月一日設立分校，民國五十八年十一月獨立設校，此為一所近半世紀的小學。因學校位於工業區旁，原有學區(〇〇里)的學生大多為工人子弟，家長學歷普遍不高。近年隨著 A7 合宜住宅的興建(△△里)，許多來自其他縣市、各行各業的家長遷入本校學區(至 2019 年 07 月 31 止，大部分△△里仍屬〇〇學區之一)，學生家庭背景轉變為多元化的樣貌，促使學校發展更多元的特色活動，閱讀教育便是在舊有基礎下，正在漸漸地朝向學校特色主軸之一邁進，目前推動情形如下：

一、配合桃園市閱讀起步走活動，每位新生發給兒童繪本乙冊，鼓勵親子共讀並可帶至學校好書交換以增進學生閱讀樂趣。

二、結合認證晉級制度，分書香小學士、小碩士、小博士三級，將閱讀教育融入班級日常活動，鼓勵學生閱讀。

三、〇〇好讀：每週兒童朝會時，由老師引言後，學生上台分享自己的閱讀心

DOI:10.6814/NCCU201900232

得。

在幾年的工作期間中，研究者常會觀察學校圖書室的運作，也發現在縣市交界處的小學生及家長，會選擇去非其行政縣市所屬公共圖書館進行閱覽。因此，希望能進行此研究，更加深入了解小學與公共圖書館間的圖書資源整合利用及學生、家長選擇公共圖書館進行閱覽的原因。

圖 1.1 研究者服務的小學與公共圖書館位置示意圖

資料來源：研究者自行繪製

DOI:10.6814/NCCU201900232

第二節 研究目的與問題

以第一節研究背景與動機為研究基礎，本研究之研究目的與問題如下：

壹、研究目的

一、探究桃園市龜山區小學與其所屬公共圖書館資源整合的狀況。

二、探究位處縣市交界處公共圖書館的館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容、資訊服務的便利性、推廣活動及與學校合作交流對於學生、家長的重要性。

三、瞭解縣市交界處之學生、家長選擇公共圖書館進行閱覽的考量因素。

貳、研究問題

依據上述研究目的，試陳述本研究具體問題，分述如下：

一、桃園市龜山區小學圖書館與公共圖書館合作交流的狀況如何？

二、學生、家長對於位處縣市交界處公共圖書館的館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容、資訊服務的便利性、推廣活動及與學校合作交流的重視程度及滿意程度為何？

三、縣市交界處的學生、家長選擇公共圖書館的考量因素為何?小學與公共圖書館的合作交流程度是否為其選擇公共圖書館進行閱覽的考量之一？

第三節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究依上述生活共同圈之區域概念，選擇桃園市龜山區鄰近新北市林口區行政區域之某所國民小學，以此所學校的師、生、家長及桃園市市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館之圖書館員作為研究對象。

DOI:10.6814/NCCU201900232

貳、研究限制

本研究在國外文獻資料蒐集方面，囿於語文視讀能力及國內學者主要以美國的公共圖書館與小學圖書館為研究、討論對象，鑒於此兩項原因，國外文獻資料的蒐集以美國為主，其他國家為輔。另在國內公共圖書館與小學圖書館合作服務的例子方面，因合作的方式與內容眾多，且各縣市對於兩者的合作方案有其政策與特色，故本研究僅針對具代表性的圖書館合作案例進行研討與分析。

第四節 名詞解釋

本研究提及之重要名詞，有國民小學圖書館、公共圖書館、資源整合，為助於後面各章節討論，特定義及說明如下：

一、國民小學圖書館

本研究所指之國民小學圖書館係根據教育部民國 91 年頒布之「國民小學圖書館設立及營運基準」第三條，國民小學圖書館指以國民小學師生為主要服務對象，提供教學及學習媒體資源，並實施圖書館利用教育之單位(教育部，2002b)。

二、公共圖書館

本研究提及之公共圖書館一詞與 IFLA、聯合國教科文組織(United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 1994)公共圖書館宣言中所提出公共圖書館一詞同義：公共圖書館是由地方政府、中央政府或其他社區機構等機制所建立、支持及資助的一個單位，是地方的資訊中心，備有各種知識以及資訊供讀者取用，所服務之讀者不受種族、國籍、年齡、性別、宗教信仰、語言、身心障礙、經濟及就業狀況與教育程度的限制，社區的成員都享有平等的資源及服務。

本研究之公共圖書館以桃園市立圖書館大崗分館與新北市立圖書館林口分館為主要探討對象。

DOI:10.6814/NCCU201900232

三、資源整合

本研究所指的「資源整合」意指小學圖書館與公共圖書館間的資源整合，廣義來說本研究的「資源整合」為公共圖書館透過典藏各種資料、整合所有的學習資源，來提供學生、家長、教師、社區有用的資訊，並將其以最有效的方式利用到公共圖書館的經營與服務中，使公共圖書館得以發揮社區資訊服務的角色。

狹義來說本研究中的「資源整合」包括公共辦理圖書館研習、協助學校辦理借閱證、班級到館參訪、館員到校服務、館員到校推廣電子書的使用、小學提供票選好書書單、學生到館公共服務、公共圖書館與學校互相配合寒暑假相關閱讀活動等。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

第二章 文獻探討

本研究之文獻探討共分為四節，第一節探討學校圖書館與公共圖書館資源整合的發展；第二節則探討國內小學圖書館與公共圖書館合作服務的項目；第三節針對國外小學圖書館與公共圖書館合作情形進行探討；第四節則是對新北市、桃園市公共圖書館與小學圖書館的合作進行綜合分析。

第一節 學校圖書館與公共圖書館資源整合的發展概述

公共圖書館和學校圖書館背負著不同的任務及責任。在公共圖書館方面，是為了替社區內所有成員提供豐富的服務，包含年長者、家長、幼兒及其他成人；館藏資源是適合所有年齡層的讀者且涵蓋眾多主題；提供網路服務給在其他地方無法使用網路之讀者；會議室的空間可提供社區聚會及討論；公共圖書館開放給所有人使用，在晚間、周末及暑假通常都有開放。在學校圖書館方面，其功能為學校的資源中心，所擁有的館藏資源是為了輔助學校課程並且選擇適合學校學生閱讀的書籍；學校圖書館館員的責任在於協助學生善用各種資訊工具，包含紙本及網路資源；協助學生學習如何閱讀及開拓閱讀興趣；學校圖書館的開放時間只有在學校的上課時間，並且通常只提供學校學生、教職員及家長使用；若學校支持學校圖書館館員由合格且專業的圖書教師來擔任，那麼學生及教師的課程及資訊需求會得到最好的服務(溫晏、柯皓仁，2011)。

公共圖書館和學校圖書館具有不同的任務及功能，亦擁有各自的優勢，在人力、物力、經費有限的情況下，若兩者進行合作服務，資源可以分享使用，能使教師有較多教學資源可使用，學生則能獲得較多的學習資源，亦可為整個社區提供更好的服務(溫晏、柯皓仁，2011)。

學校圖書館與公共圖書館的合作服務，是兩個不同性質的圖書館發揮彼此專長，整合資源，以提供更完善多元的服務給兒童、青少年以及學校教師(溫晏、柯皓仁，2011)，其合作關係在 1876 年時開始萌芽，當時 William Fletcher 呼籲公共圖書館應對於兒童的閱讀教育有所作為，經過一個多世紀的發展後，從 60 年代的館藏借閱、參考服務，70-80 年代的合作編目、支援資訊設備，90 年代的資源本位學習，到了 2000 年後更加關注於學生的學習，許多方案都證明學校圖書館與公共圖書館合作服務，能有效促進學生的學習成就(曾品方，2016)，

DOI:10.6814/NCCU201900232

小學圖書館與公共圖書館兩者的合作一直是大家樂見其成，兩者也受近年來政府推廣閱讀、設立圖書教師的影響下，合作服務方案不斷地推陳出新，小學圖書館與公共圖書館間的資源整合更加緊密。1979 年開始，政府推動《文化建設計畫》以來，先後興建了不少的文化中心、圖書館建設，之後更在 1985 年時，訂定《臺灣省加強文化建設重要措施》，此措施確立了一鄉一鎮一圖書館的樣貌，讓現今的每一鄉鎮間都至少有一間公共圖書館。從 1997 年開始，當時的省立臺中圖書館曾擬出「縣市鄉鎮圖書館與當地國民中小學圖書館資源結合途徑」，此途徑分別針對鄉鎮圖書館、國民中小學、主管機關三方面提出合作內容，並經當時的臺灣省政府核定通過(溫晏、柯皓仁，2011)。

而在同一年，王愛理(1997) 根據臺中縣清水鎮的實際情況，提出未來鎮立圖書館與當地中小學圖書館合作所應提供服務之建議，包括加強採購中小學適用之圖書、延長開放時間、中小學與公共圖書館進行館際合作、公共圖書館館員定期或不定期至各中小學指導學校圖書館館員分類編目及各項活動、公共圖書館主動通知學校進館之新書、將教學相關資料整合提供給各國中小教師、圖書巡迴車定期至各學校提供師生借還書等(黃國正，2007)。

從近代圖書館的發展來看，教育部自 2009 年起規劃「閱讀植根與空間改善：98-101 年圖書館創新服務發展計畫」，此計畫包含三個子計畫，而其中的第二個子計畫即為公共圖書館與學校資源合作的一種方式，以每個社區的公共圖書館為核心，串聯公共圖書館周圍每間學校的資源，建置「社區閱讀網絡」(溫晏、柯皓仁，2011)。

除了中央政府的計畫外，國內各地亦有公共圖書館與學校合作服務的方案，例如「國立中央圖書館臺灣分館與雙和地區中小學校合作實施方案」，此方案從 2009 年開始與在地學校合作，服務方案內容：辦證服務、兒童及少年館藏資源共享、推廣閱讀活動、課程延伸閱讀專區、教學資源網站連結、提供學生公共服務機會等六大主題，每一主題中有合作項目及內容說明、與學校合作分工的工作分配等(國立中央圖書館臺灣分館，2009)。

自 2013 年起，國家圖書館在教育部經費支持下，推動「公共圖書館資源整合發展專案計畫」，於全國北、中、南、東四區設置 4 個區域資源中心及 8 個分區資源中心，每個區域資源中心有不同的特色館藏，分別為「青少年」、「知識

DOI:10.6814/NCCU201900232

性」、「文化創意」、「多元文化」四大主題圖書資料，每個區域及分區資源中心，依據其所在縣市選定主題圖書，展現地方特色與深耕在地文化資源，讓學校、學生、家長在查尋相關教學資料時，能有更多面向的選擇。

2016 年開始，「公共圖書館圖書資源共享服務平台」的設置(如圖 2.1.1)，讓學生及家長、教師及一般民眾可以持全國各公共圖書館借閱證，無須重新申辦，即可免費跨縣市借閱及預約資源中心圖書，都大大的拉近圖書館間的距離，並真正達到資源互享。

圖 2.1.1 公共圖書館圖書資源共享服務平台特色

資料來源：公共圖書館區域資源中心(2016)。公共圖書館圖書資源共享服務平台正式啟用。上網日期：2018 年 12 月 30 日。檢自 http://rrc.ncl.edu.tw/publiclib/tw/page_01-con.jsp?nid=251

DOI:10.6814/NCCU201900232

第二節 國內小學圖書館與公共圖書館合作服務的項目

國內小學圖書館與公共圖書館的合作服務項目大多以借閱證辦理、閱讀推廣活動、電子資源共享、圖書館導覽等項目為主，部分公共圖書館會舉辦在地特色或融入在地文化的閱讀推廣活動，以下將先就常見的小學圖書館與公共圖書館的合作項目作一概述後，再分別就代表性的公共圖書館，如國立臺灣圖書館、國立公共資訊圖書館、臺北市立圖書館、臺中市立圖書館及高雄市立圖書館，其與小學合作服務的情形進行說明。

壹、小學圖書館與公共圖書館常見之合作服務項目

小學圖書館與公共圖書館合作服務項目日漸多元，以下就國內常見的合作服務項目逐一分述。

一、借閱證

(一)學生的借閱證：公共圖書館的借閱證可以和學校圖書館的借閱證為同一張卡，也可以當學生的學生證，一張卡具三種面向的功能，有的還可以結合悠遊卡功能，由學校提供學生資料給公共圖書館，公共圖書館進行卡片製發、設計，不僅可以節省學校自行製發借閱證的時間、金錢、人力成本，也可避免資源浪費，提升學生借閱書籍的便利性。

(二)教師的借閱證：分為兩種模式：

1. 另發一張借閱證： 公共圖書館或學校圖書館另外發給教師一張教師專用的借閱證，不同於普通借閱證，教師借閱證一次可借閱較多書籍，借閱期限亦較長，教師可借閱教學相關之書籍，有的亦當成班級借閱證使用，借回去作為班級閱讀角落的書，讓學生閱讀(溫晏、柯皓仁，2011)。

2. 同一張借閱證： 公共圖書館或學校圖書館並沒有發給教師另一張借閱證，而是在教師申請個人借閱證時，勾選教師身分的欄位並提供證明，教師便可以利用此張借閱證借閱較

DOI:10.6814/NCCU201900232

多書籍，具借期較長的服務。

(三)班級/團體借閱證： 公共圖書館或學校圖書館提供教師申請班級借閱證，教師一次可以借閱較多數量的書籍，借期較長，使用班級借閱證借書，有的鄉鎮圖書館或民間閱讀資源還可以提供免費運送書籍的服務。

二、閱讀推廣

臺灣的學校圖書館和公共圖書館有各式各樣的閱讀推廣合作項目，大致上可分為共讀、圖書借閱競賽、集點活動、主題閱讀活動等，每一個項目的活動內容會依各館的所在地區及社區特性而有所調整或修正，社區的公共圖書館可以與學校討論，共同規劃出適合給教師及學生的閱讀推廣服務，閱讀推廣活動的形式內容大致可列表，如表 2.2.1：

表 2.2.1 閱讀推廣的活動形式

活動名稱	活動內容
(一)共讀	**1.共讀書箱：**公共圖書館提供共讀書箱給社區內的學校使用，作為班級共讀的書，每隔一段時間班級與班級或學校與學校彼此之間進行巡迴換書輪讀，書箱依低中高年級，分別提供適合的書籍。 **2.一城一書：**一個城市選出一本書，透過講座或讀書會等活動，讓此城市中的每個人能閱讀和討論同一本書，有時候也會準備共讀書箱給學校學生閱讀。 **3.行動圖書車巡迴服務：**公共圖書館有行動圖書車，在學校或社區單位提出申請後，行動圖書車就會過去服務，除了提供書籍外，有的也搭配說故事活動。 **4.兒童讀書會：**公共圖書館在圖書館或是學校帶領閱讀活動，並由專業的老師帶領兒童讀書會，讓學生對於文本及閱讀有更進一步的認識。
(二)圖書借閱競賽/集點活動	**1.借閱競賽：**公共圖書館為鼓勵閱讀，每隔一段時間，可能是一個月或一季，會有一次圖書借閱競賽，有的借書即可，有的要寫讀書心得或畫圖，對象包含兒童及成人，借閱冊數前幾名者有獎品或獎金。 **2.集點活動：**公共圖書館為鼓勵兒童閱讀，透過借書集點或寫閱讀心得集點換禮物的活動，吸引兒童來圖書館借書閱讀。

DOI:10.6814/NCCU201900232

	3.全國好書交換：各參與的圖書館會先向學校和一般大眾搜集讀者要換的書，依其換書的遊戲規則進行發點數給讀者，之後這些點數在全國好書交換當天可以用來換想要的書。 **4.小博士信箱：**小博士信箱由公共圖書館出題目，並提供答案的參考資源，小朋友找資料正確回答之後可以積點換獎品。
(三)主題閱讀活動	配合世界書香日、與作家有約、慶祝節日或其他活動，進行主題性的閱讀活動，有的會在圖書館設置主題書區，有的會準備共讀書籍給學校學生看。

資料來源：整理自溫晏、柯皓仁（2011）。台灣公共圖書館與學校合作服務之研究。*國家圖書館館刊，100(1)*，133-158。

三、電子資源共享

近年來，由於網路環境的急遽變化、資訊資源的多樣化、資訊產品價格昂貴及簽訂合約等多重因素考量下，臺灣的學術圖書館開始思考以聯盟方式解決電子資源相關問題與降低作業的成本。隨著電子資源的引入，資源共享與管理策略，成為台灣圖書館界館際合作的努力目標(黃久華，2003)。

在中小學部分，各縣市立公共圖書館大多將兒童電子資源融入於圖書館的數位資源網中，有的縣市圖書館甚至架設兒童圖書館作為專屬兒童使用的電子資源網站，電子書的選擇多元，部分圖書館建置電子書整合查詢系統，讓兒童及一般大眾查詢資料庫時更加便利省時，研究者整理國內部分縣市立公共圖書館及資源中心的兒童電子資源，如表 2.2.2：

表 2.2.2 國內部分圖書館兒童電子資源內容

機構	兒童電子資源
1.臺北市、桃園市、澎湖縣立圖書館	建置兒童電子圖書館。
2.新北市立圖書館	電子資源管理系統，兒童電子書部分有：圓夢繪本資料庫、數位典藏教材推廣網站、解密圖書 DNA、BookFLIX 葛羅里兒童線上互動電子有聲書、Era 互動電子書資料庫、FunPark 童書夢工廠數位互動電子繪本、小魯數位有聲書、布克聽聽兒童數位閱讀網。

DOI:10.6814/NCCU201900232

3.公共圖書館中區資源中心	架設 HyRead ebook 及 UDN 讀書館電子書閱讀平台。
4.國立公共資訊圖書館	建置電子書專屬的電子書服務平臺，且提供學生數位借閱證之申請。
5.臺南市立圖書館	具英語學習專區、兒童電子書、有聲書等數位資源。

資料來源：研究者自行整理

各公共圖書館將兒童電子書進行推廣服務融入於圖書館利用指導課程之中，藉由合作方式解決學校圖書館館藏資源不足之虞，也成為國中小學生的課外延伸資源(陳莞捷，2011)。

四、圖書館導覽

圖書館導覽可以增進使用者對圖書館的認識，了解圖書館各項圖書資源的利用，讓資源得以充分被運用。學生在認識公共圖書館所提供的資源與服務後，也能從中體會使用圖書館服務的便利與樂趣，進而增強學生到圖書館進行閱覽的動機及閱讀的興趣。圖書館導覽方式可分為班級到館參訪與館員到校解說兩項。

貳、代表性公共圖書館與小學的合作服務情形

一、國立臺灣圖書館

國立臺灣圖書館與小學合作項目如下(國立臺灣圖書館，2016)：

(一)提供小學班級借閱書籍、班級借閱證的申請。

(二)提供小學學生至圖書館參訪、班訪。

(三)與小學配合進行好書交換活動。

(四)舉辦圖書館、臺灣文史教學研習。

(五)圖書館導覽解說。

(六)推廣電子書的使用。

(七)閱讀推廣活動，例如臺灣閱讀公園系列活動。

DOI:10.6814/NCCU201900232

(八)臺灣鄉土教學優良教案徵選。

(九)協助學校發展鄉土教育課程計畫，計畫服務如下：

1. 臺灣學研究中心諮詢服務。

2. 臺灣學研究型諮詢服務。

3. 臺灣學數位圖書館諮詢服務。

4. 參考資源服務。

5. 電子資源查詢系統諮詢服務。

6. 建立發展校訂課程合作機制。

7. 合作辦理臺灣鄉土教學校訂課程成果發表會或論壇活動。

二、國立公共資訊圖書館

國立公共圖書館與小學合作項目如下(國立公共資訊圖書館，2019)：

(一)提供小學班級借閱書籍、班級借閱證的申請。

(二)提供小學學生至圖書館參訪、班訪。

(三)與小學配合進行好書交換活動。。

(四)舉辦與教師相關之圖書館研習。

(五)圖書館導覽解說。

(六)推廣電子書的使用。

(七)閱讀推廣活動，例如臺灣閱讀公園系列活動。

(八)為幫助國民小學學童學習使用圖書館各項資源與服務，國資圖辦理「國小班級訪問工作坊」活動計畫，計畫服務如下：

1. 活動教案運用

有意願從事兒童閱讀推廣與圖書館利用指導人員皆可申請，可自行修改運用於圖書館利用教育課程。教案包含分年級之圖書館利用教育、班級閱讀指導

DOI:10.6814/NCCU201900232

等。

2.現場經驗交流

國民小學圖書教師、公共圖書館館員或圖書館利用指導人員到館，與館員交流班訪活動教案之實務運作經驗。

三、臺北市立圖書館

臺北市是首善之都，而臺北市立圖書館也在國內公共圖書館與小學圖書館的資源整合中，扮演典範的角色，館方積極與臺北市各小學保持良好的合作關係。且不僅止於總館，各分館也運用其資源與所屬小學進行交流、互動，以下為北市圖與臺北市小學的資源整合概況：

(一)臺北市立圖書館對外合作推廣方面(溫晏、柯皓仁，2011)：

1.與臺北市政府教育局合力推廣國民教育輔導團圖書館活動。

2.致力於推廣圖書館利用教育。

3.協助編撰圖書館利用等參考資料。

4.與臺北市各小學合作辦理圖書館利用教育研討會。

(二)臺北市立圖書館與小學圖書館實際合作內容如表 2.2.3：

表 2.2.3 臺北市立圖書館與小學圖書館合作項目及內容

項目	內容
舉辦圖書館研習、研討會	利用舉辦圖書館相關研習的機會，將北市各小學的教師引入各分館，讓教師認識圖書館、推廣圖書館利用教育。
舉辦圖書館愛心媽媽研習營、兒童圖書館工作人員研習營	大部分小學圖書館的館員為愛心媽媽或是非圖書館專業背景的人員，北市圖針對小學圖書館愛心媽媽及工作人員辦理相關研習營，使在小學面對圖書館工作的第一線人員對於圖書館管理與利用，能有更專業的知識與技能。
申請借閱證	學生的數位學生證即可當作借閱證使用並可申請行動借閱證，讓學生可以不必攜帶借閱證，即可借閱書籍；在團體方面，學校可申請團體借閱證。

DOI:10.6814/NCCU201900232

圖書館導覽解說 (洪世昌，2013)	班級到館參訪：圖書館利用教育、圖書館禮儀、館內各區功能與服務、說故事活動等。 圖書館員到校向師長、學生介紹、解說圖書分類法、參考工具書、館藏目錄、電子資源等。
推廣電子書的使用	北市圖向師生介紹在學校或家中即可連線閱讀豐富的電子書。
票選好書	北市圖將推薦好書送至學校，由老師協助同學投票表決喜愛的圖書，並將結果回傳至圖書館，在暑假前，由圖書館公布票選前十大好書，吸引學生在暑假期間到圖書館借閱好書。
各級學校推薦書單	北市圖邀請各校推薦好書，並將各校推薦的書單放在北市圖的網站中，供學生及家長參考、借閱。
學生公共服務	北市圖受理各級學校學生至圖書館服務，每次服務時數為二至四小時。
寒暑假活動	寒假：北市圖於每年寒假辦理寒假閱讀節活動，依照每年的主題，設計一系列主題活動。 暑假：北市圖每年在暑假舉辦兒童暑期閱讀活動。

資料來源：研究者自行整理

四、臺中市立圖書館

臺中市之圖書館與小學合作項目如下(臺中市立圖書館，2016)：

(一)提供小學班級讀書會借閱書籍。

(二)提供小學學生至圖書館參訪、班訪。

(三)推動線上閱讀認證系統。

(四)推動「學校社區共讀站」：在小學圖書館原有空間內整合設計新圖書室，營造出如同咖啡廳的舒適氛圍，提供學校師生優質的學習空間，並開放社區居民使用。

五、高雄市立圖書館

高雄市立圖書館與小學合作項目如下(高雄市立圖書館，2014)：

DOI:10.6814/NCCU201900232

(一)協助小學辦理借書證。

(二)班級借閱證服務。

(三)提供小學班級借閱書箱。

(四)辦理「閱讀種子教師研習」，對象為教師及學校圖書館志工、工作人員。

整體而言，目前國內公共圖書館與小學的合作模式大致上包括借閱證辦理、到館參訪、到校宣導、書箱借閱、辦理研習、寒暑假活動等。共同合作能讓學生認識公共圖書館的資源，進而加以運用；公共圖書館也可以利用為學生、學校服務的機會，了解使用者的需求，從使用者的參與過程中，重新檢視公共圖書館的優缺點，兩者間的合作可算是兩全其美。

第三節 國外小學圖書館與公共圖書館的合作情形

國外的圖書館文化樣貌多元，國家文化深深地影響了各國對於學校教育、圖書館教育及學校與圖書館間的合作型態，以下將就美國、芬蘭及澳洲說明其國家小學圖書館與公共圖書館資源整合的概況：

壹、美國

一、美國小學圖書館與公共圖書館的合作概述

1987 年美國公共圖書館協會出版的「公共圖書館規劃與角色確定」(Planning and Role Setting for Public libraries :Manual of Option and Procedures)一書中列有美國公共圖書館服務之八種角色(曹麗珍，1997)：

(一)社區活動中心(Community Activities Center)；

(二)正式教育之支持中心(Formal Education Support Center)；

(三)社區資訊中心(Community Information Center)；

(四)個別學習中心(Independent Learning Center)；

(五)通俗資料中心(Popular Materials Library)；

(六)學齡前幼童之學習指導(Preschooler’s Door to Learning)；

DOI:10.6814/NCCU201900232

(七)參考圖書館(Reference Library)；

(八)研究中心(Research Center)。

從上述角色中可以看出美國社區公共圖書館具有教育、文化、休閒、資訊等功能。大多數人使用社區公共圖書館的目的是休閒，其次才是為了教育目的。

而美國的小學圖書館與公共圖書館自開始合作以來即關係密切，公共圖書館的資源相當是小學圖書館的延伸。公共圖書館員會主動與學校老師連繫，歡迎班訪活動，並積極配合學校課程內容需要，準備與該課程或課程作業有關之參考書目資料，提供老師教學及學生利用之參考。圖書館亦常指派專業館員到學校說故事，介紹圖書館服務項目、活動內容以吸引小朋友到圖書館利用館藏資源。除了教學活動的配合之外，小學圖書館與公共圖書館在其他推廣活動方面，也是默契十足(蘇雅敏，2003)。

二、美國小學圖書館與公共圖書館的合作案例

美國小學圖書館與公共圖書館合作案例多元且豐富，研究者從中摘錄十五項做以下分述，而以下第一至第十三項主要整理自賴苑玲(2011)《從推廣閱讀活動談公共圖書館與國小的合作機制》一文：

(一)**作業公告活動**(Assignment Alert Programs)：學校將相關作業資訊告知公共圖書館館員，館員提供書目資料或網頁資料，讓學生能順利完成作業。

(二)**收藏圖書活動**(Book Collections/Kits)：公共圖書館一方面提供教師教學相關主題之書籍、期刊、視聽與網頁資源，另外也對學校的教師與學童家長提供適合的書單與圖書館舉辦說故事相關訊息。

(三)**圖書討論社群**(Book Discussion Groups)：公共圖書館訓練高中生如何主持圖書討論，高中生再到小學指導學生做圖書討論活動。讀書會成員有時也會參與公共圖書館舉辦之活動。也有公共圖書館員參與學校的閱讀活動如每週一詞，由圖書館員到校講解字詞的意義與在日常生活中相關的用法。

DOI:10.6814/NCCU201900232

(四)**社區閱讀方案**(Community Reading Projects)：學校與公共圖書館一起鼓勵四、五年級兒童閱讀與提升閱讀能力，在兒童讀了 10 本書後可參加「測字盃」活動，得獎的團隊可得到旅遊紀念品，也可參加電視有關閱讀的挑戰活動。

(五)**送書到校活動**：(Delivery to Schools)：公共圖書館與學校合作，將學校需要的圖書館館藏資源如書籍等送至學校，由老師借閱，每年由公共圖書館派人到學校 2 次對師生說明圖書館提供的服務與資源。相關的費用如行動圖書車、行銷旗幟皆由公共圖書館負擔。

(六)**行政區計畫**(Large, Systemwide Initiatives)：與公共圖書館在同一行政區的學生都擁有與使用公共圖書館的借閱證，可以借閱圖書館的一般資源與電子資源。

(七)**圖書卡**(Library Cards for Educators/Schools)：提供學校教育者圖書卡，不同於個人的借閱證，可借閱中小學教學有關的教材資源，其借閱的期限較個人借閱長，其數量也比個人多。

(八)**館員到校服務**(Public Library Visits to Schools)：公共圖書館派人到學校介紹線上資源服務系統如資料庫，可用為書談的書單、藝術圖片的真偽辨別與夏季暑期活動等訊息。

(九)**宣傳活動**《Publicity (including newsletters)》：以電子郵件的方式將公共圖書館提供的網路資源與服務宣傳單寄送給學校的教育工作者與學生。暑期閱讀活動宣傳單也藉由此方式由老師轉告學生。

(十)**學校到館活動**(School Visits to the Public Library)：這個活動包含學期間學校進行圖書館參訪活動、學校安排學生參與圖書館的說故事活動或參觀圖書館所辦的展覽活動。暑假中學生參與圖書館的暑期活動之後，學校老師再到圖書館對學生做一對一或小組的閱讀指導的活動。

(十一) **特別活動**(Special Events)：由公共圖書館邀請圖書的作者來為學校教師與圖書教師講解如何做書談與在班級利用其書做閱讀活動的

DOI:10.6814/NCCU201900232

相關策略，來參加活動的教師與圖書教師都有提供在職進修證明。也有圖書館與學校教師合作要求學生寫一封信給作者，信中要談及此書如何影響自己對事情的看法或改變自己的觀念，當然此封信是不寄出去的，由評審者選出優秀作品，給予學生書店禮券，並與原作者的書放在一起放在圖書館展出。

（十二） **暑期讀書會**(Summer Reading Programs and Lists)：公共圖書館館員幫學校列出暑期閱讀書單，或由學校提供書籍作為夏日閱讀活動的獎品。在學校舉辦暑期讀書會，由公共圖書館提供說故事、作家參訪與展覽等活動。

（十三） **輔導學生成功計劃**(Tutoring/Student Success Programs)：為增加學童閱讀技能與提升自信心，圖書館讓閱讀較落後的學生有 20-30 分鐘的時間對著有治療證書的狗大聲朗讀。書籍由圖書館提供，教師安排時間讓學生離開教室到公共圖書館練習。也有圖書館對未通過「閱讀理解成就測驗」的學童，辦理暑期閱讀指導活動。從以上成功的案例，公共圖書館和學校的合作，可增進家庭閱讀及推動終身學習。圖書館人員與教師、學生及家長的接觸，鼓勵其多利用圖書館資源。且各圖書館的館員皆受過訓練，能協助兒童在家庭作業、休閒閱讀及特殊需求上，獲取最適當的資料。

（十四） **媒體宣傳**(Publicity including newsletters)： 圖書館發行通訊或期刊，提供新的資源訊息或是相關報導給教師、學生及館員。例如，學校圖書館系統(School Library System)發佈名為「公共圖書館和學校圖書館的合作：比你想的還容易」的相關文章。DeKalb County 公共圖書館發行電子資源新聞(E-Resource News)提供資源訊息給學校圖書館館員、教師及學生(溫晏、柯皓仁，2011)。

（十五） **網路連線**(Network connection)：美國密西根州 Saline 市的 The Saline District Library 與 The Saline High School Library。1995 年 10 月，公共圖書館擴展其網路連線到學校圖書館，學生可以直接在學校的圖書館使用超過 500 種期刊的光碟資料庫、OPAC、Internet，且校園資訊可以直接提供在網路上,讓整個社區民眾了解學校的情況，

DOI:10.6814/NCCU201900232

將學校圖書館與公共圖書館結合,分享資源,提供更好的服務(王惠華，2008)。

美國的公共圖書館與各級學校的合作方案眾多，每年政府都會提出不同的閱讀企畫結合學校與圖書館進行閱讀推廣活動，若是由圖書館本身自行規劃活動，便需經費的支援方能完成，當經費不足時，如同臺灣，美國當地的圖書館會尋求企業的贊助，以期完成推廣活動，增益當地學子、教師等讀者。

貳、芬蘭

芬蘭在多次的國際學生評鑑計畫（Programme for International Student Assessment，簡稱PISA）中表現優秀，PISA為每3年針對各國15歲的學生進行閱讀、科學、數學的評鑑。根據臺灣PISA國家研究中心的統計資料，近幾次評量中，芬蘭在閱讀方面十分出色，自2000年起，每次皆能奪得世界前三名，卓越的成績引起世界各國好奇，北歐小國-芬蘭發展閱讀教育的方式。

要探究芬蘭的閱讀教育，就得先從芬蘭的圖書館開始，葉建良館長的考察報告指出，芬蘭公共圖書館事業的中央主管機關是教育與文化部。教育與文化部有兩位部長，分管教育與文化；兩位部長之下，一位共同的常務次長。公共圖書館業務屬文化部長職權；在文化政策司之下，由一位參事（councillor）帶領兩位科員辦理相關業務。學校圖書館及國家圖書館業務屬教育部長職權(葉建良，2012)。

芬蘭公共圖書館的密度名列世界第一，而且資源豐富、多元創意。孩子的教科書都可以從圖書館借，節省開支，對弱勢家庭的幫助很大。芬蘭的小學圖書室規模都不大，他們主要閱讀的空間是公共圖書館，各地方政府都會規定學生到公共圖書館的定期班訪。例如，一年級要安排1次，主要是辦證；四年級是由館員介紹如何使用圖書檢索系統;7年級是圖書館利用及資訊素養教育等。各地的公共圖書館都設有學校聯絡人，一般都是由學校教師轉任；他們負責規劃各分館對應服務的學校群組，以及班訪的內容(葉建良，2012)。

而最特別的是「行動圖書館」的設置(圖2.3.1)，芬蘭的行動圖書館是由一台台的巴士所改建的，內部明亮，滿滿的書放在書櫃裡，一般來說，公共圖書館有三部行動圖書館，一部跑社區，一部跑學校和幼稚園。另外有一部不定期出動，例如夏季配合閱讀活動，或者裝載 Rikhardinkatu 分館的藝術品，到公

DOI:10.6814/NCCU201900232

園等民眾休憩之處。社區服務每個據點每週一次，學校服務每個據點每月一次。共有十二名工作人員；每次出勤時，由一位司機和兩位館員服務(葉建良，2012)。

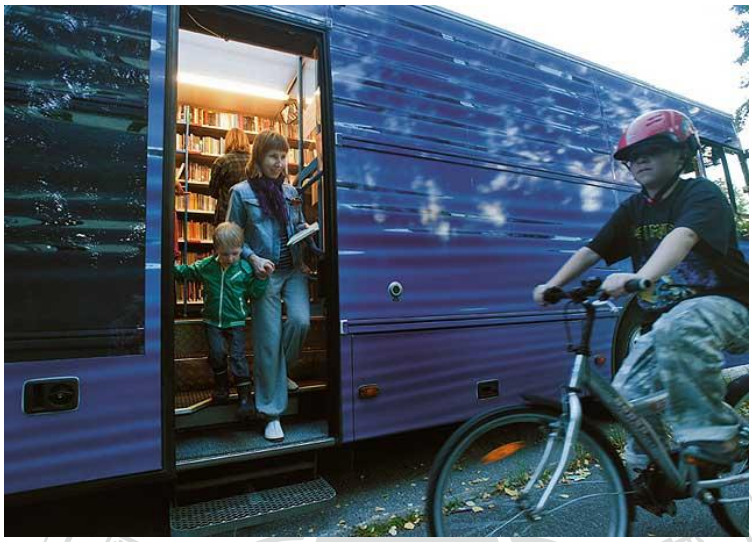

圖 2.3.1 芬蘭的「行動圖書館」

資料來源：居芮筠、陳弘岱(2011)。小國大業-芬蘭種下未來的教育大國。上網日期：2018 年 10 月 30 日。檢自：http://www.rhythmsmonthly.com/?p=11613

芬蘭的閱讀教育成就非一蹴可幾，政府帶領民眾一起投入在閱讀裡，圖書館對芬蘭人來說不只是自修的地方，而是可以放鬆、休閒的地方，也因此每位芬蘭人都非常喜歡到圖書館閱讀，而部分圖書館分館甚至就設在小學內，方便學生就近使用圖書館的資源，芬蘭有如此值得世界各地取經的教育理念及圖書館系統，也無怪乎能多次名列 PISA 閱讀能力前三名了。

參、 澳洲

澳洲的教育與臺灣大不相同，他們的教育是沒有教科書的，只有教學大綱，教學大綱裡的內容與澳洲國內的社會制度結合，自然而然地融入民眾的日常生活中，真正體現杜威所言：「教育即生活，生活即教育」。而澳洲的學校圖書館與公共圖書館結合案例有以下兩點(王惠華，2008)：

DOI:10.6814/NCCU201900232

一、澳洲部分地區地廣人稀、社區資源匱乏且無力負擔學校圖書館和公共圖書館的獨立運作，因此主要利用學校圖書館的空間來運作服務，而使用者包括學校和整個社區，澳洲稱之為 School Community Libraries，發展的歷史已經超過 100 年，其優點可以節省建築、設備的費用、減少複本、以及減少館員數量並使服務合理化。

二、公共圖書館提供學校申請班訪，學校到館由館方為學生安排說故事時間。另外，Plain 網路連線系統設置，使得使用者數量增多，使用資源的情況良好。當地的學生、老師、公眾都因此而受惠。對鄉村地區居民的生活有很大的影響。

澳洲的公共圖書館設置主要以學校空間為主，可以直接支援學校教師教學上的需求，透過公共圖書館與學校間的合作，能培養學生的圖書館資源利用及資訊使用的能力，公共圖書館也可以更直接地服務學生、教師、家長及社區民眾等。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

肆、美國、芬蘭、澳洲比較分析

上述所舉國外小學圖書館與公共圖書館因各國國情、文化不同，小學圖書館與公共圖書館間的合作型態與方式也就不盡相同，以下茲就美國、芬蘭、澳洲這三個國家的公共圖書館與學校圖書館間的合作做一整理比較，如表 2.3.1：

表 2.3.1 美國、芬蘭、澳洲的公共圖書館與學校間的合作

	美國	芬蘭	澳洲
一、相同處			
(一)公共圖書館給讀者的感覺：休閒為主，其次才是教育目的。 (二)公共圖書館與學校積極配合。			
二、相異處			
公共圖書館密集程度	較不密集	密集程度世界第一	較不密集
公共圖書館是否設置在小學內	否	否(部分分館設置在小學內)	是
讀者主要閱讀空間	小學圖書館、公共圖書館	公共圖書館	小學圖書館、公共圖書館
公共圖書館與學校的合作方案	多元	豐富多元	提倡直接服務社區民眾、教師、學生等

資料來源：研究者自行整理

第四節 新北市、桃園市公共圖書館與小學圖書館的合作

新北市與桃園市皆為臺灣的直轄市，兩者地理位置相近，部分鄉鎮甚至緊鄰彼此，只有一條馬路之差，因此，在政治、文化、教育、交通、建設等相關議題中，都有許多互通之處，惟其除了有共同合作之項目外，兩個縣市對於其圖書館與學校合作還是有其政策差異。本節將先就新北市與桃園市立圖書館如何與其小學圖書館進行合作分別說明之。

壹、新北市公共圖書館與小學圖書館的合作

新北市於日治時期大正 12 年（西元 1923 年）設立「海山郡圖書館」，後改為板橋圖書館。民國 37 年奉教育廳核准成立「臺北縣立圖書館」，於同年 7 月正式開館；民國 99 年，配合臺北縣改制為新北市，臺北縣立圖書館於 12 月 25 日更名為「新北市立圖書館」(新北市立圖書館，2016)。

DOI:10.6814/NCCU201900232

新北市立圖書館在各轄區共設有104座分館(含圖書閱覽室與智慧圖書館)，林口分館是其中之一。林口分館於民國78年10月啟用，近年來市政府評估，該圖書館建物已屬危樓，因此決議拆除重建，於2017年7月正式搬遷到新址。新址的林口分館秉持著舊有的讀者服務外，新圖書館進行閱讀環境改善、無障礙設計、汰換舊書，增進新書等活化圖書館的措施，讓林口分館的閱讀人口增加，讀者更喜愛到圖書館閱讀。

林口分館與學校的合作係依據106年7月18日召開之新北市立圖書館與學校圖書館合作討論會議,會議記錄說明新北市立圖書館與學校圖書館合作事項，列述如下：

一、學校申請班級參訪。

二、利用圖書館資源進行閱讀課程教學，館方將提供學校班級書箱。

三、學校可安排志工參加公共圖書館參訪行程，以利互相學習。

四、歡迎學校老師加入圖書館陪讀天使行列。

五、學校閱讀週：提供圖書資源及閱讀指導服務。

六、親子日：服務對象從學生擴大至家長，推廣家長辦證、借閱，使家長也重視閱讀文化。

七、校慶：利用校慶的民眾人潮，推廣辦證服務及閱讀推廣服務，提升社區民眾閱讀文化。

八、漂書交流：提供漂書於班級內進行交換閱讀活動。

九、學校日：圖書館開放每週固定某一日提供學生於館內進行參訪、利用教育、推廣書展、閱讀指導、教學課程、才藝發表等活動。

十、學生創作展示：圖書館提供場地，展示學生文學、藝術、科學等相關創作作品。

十一、校方代審辦證方案，鼓勵學校代審學校師生證件並填妥辦證申請單後，以行文方式向館方申請辦證，再由館方完成辦證作業並寄回借閱證。

DOI:10.6814/NCCU201900232

十二、館方亦可配合學校行事曆進行推廣活動，例如利用開學報到日至學校進行巡迴辦證服務。

貳、桃園市公共圖書館與小學圖書館的合作

1923 年日據時期時，新竹州立圖書館於新竹州設立，即為桃園市立圖書館的前身；1946 年 1 月 11 日，政府正式籌設「新竹縣立圖書館」，於當年 2 月時，隨縣治由新竹遷至桃園鎮內(即為現今的桃園市)；1950 年縣治劃分後，桃、竹、苗分治，原「新竹縣立圖書館」也隨劃分後的縣名易名為「桃園縣立圖書館」2014 年 12 月 25 日，隨桃園縣升格為桃園市，桃園市政府文化局正式成立二級機關「桃園市立圖書館」。桃園市立圖書館目前共有一間總館、三十四間分館、一間溫書室，另有數處分館及一座總館規劃興建中。(桃園市立圖書館，2014)

龜山區大崗分館為桃園市立圖書館三十四間分館的其中之一，地理位置位於桃園市龜山區與新北市林口區交界處，於 2003 年 7 月正式啟用，為提升閱讀環境品質，於 2007 年 11 月進行搬遷整建工程，2008 年 1 月於新址正式提供圖書館服務，館內設置有一般閱覽區、期刊區、兒童閱覽區、資訊檢索區、研習教室等。大崗分館隸屬於桃園市立圖書館，其與小學圖書館合作項目如下：

一、館方建立學校閱讀網絡，充實學校館藏。

二、館方以行動書車至各學校辦理說故事。

三、館方舉辦圖書館研習、研討會。

四、館方結合學生證及圖書館借閱證功能。

五、館方配合學校需求規劃班訪及主題活動等。

六、學校可申請圖書館導覽解說。

七、學校配合館方的寒暑假活動安排學生的寒暑假作業。

八、學生至館方擔任志工。

新北市與桃園市的公立圖書館都有與其小學圖書館共同合作的事項，兩者的差異主要在於新北市立圖書館對於與小學圖書館合作較具系統化的規劃，且積極提供圖書資源給學校作課程上的安排；桃園市立圖書館則著重在寒暑期的

DOI:10.6814/NCCU201900232

大型閱讀活動，提供學生與家長在假期裡有許多寓教於樂的遊戲與活動，兩者有各自的特色，而不論其特色為何，對於兩縣市的學生、教師、家長來說，都希望藉由圖書館間的合作，政府整合地方資源，提供學校與社區民眾多方學習管道。

第五節 小結

本節主要就本章第二節及第三節所提到的國內外小學圖書館及公共圖書館資源整合情形，進行綜合分析討論。由文獻看來，國內的小學圖書館與公共圖書館合作交流情形尚不及美國、芬蘭、澳洲等國家密切，仍有「各自為政」的界線存在，尤其在學生寒暑期的活動、讀書會方面，寒暑期活動常各自舉行，讀書會的組成則少見於小學及公共圖書館中，本節因國內城市及國外國家眾多，研究者以國內的新北市立圖書館、國外的美國公共圖書館為例，進行以下分析，如表 2.5.1：

表 2.5.1 國內外小學圖書館與公共圖書館資源整合情形比較

	國內(以新北市為例)	國外(以美國為例)
相同處		
1. **資源提供**：公共圖書館提供教師相關教學資源或訊息、主題書籍、書單等；提供場地展示學生創作作品。 2. **說故事活動**：公共圖書館針對學生舉辦說故事活動。 3. **送書到校**：公共圖書館與學校合作，將教師借閱或學校活動需要的館藏書籍送至學校。 4. **借閱證使用**：具借閱證的小學生可以借閱公共圖書館的資源；教師有班級借閱證，可借閱較多書籍、借期較長。 5. **館員到校服務**：公共圖書館派員至校進行圖書推廣、利用教育等服務。 6. **學校到館**：學校安排學生到公共圖書館進行參訪。 7. **與作家有約**：公共圖書館邀請圖書作者到館與學生進行互動。		
相異處		

DOI:10.6814/NCCU201900232

1.**作業活動**	小學圖書館：小學的寒暑假作業會有閱讀活動,學生須自行到圖書館找資料完成作業。 公共圖書館：舉辦寒暑假閱讀節，具主題性。 **兩者各自辦各自的活動，關係較不緊密。**	(1)學校將學生的暑期相關作業告知公共圖書館員，由館方提供書目資料。 (2)兩者共同在學校舉辦暑期活動，由公共圖書館提供說故事、作家參訪與展覽等。 **兩者間關係較緊密。**
2.**圖書社群**	小學圖書館：小學生讀書會不興盛。 公共圖書館：圖書社群以辦理教師的研討會居多,小學生的讀書會較少。 **兩者的圖書社群交流不足，且小學生的圖書社群數量稀少。**	公共圖書館訓練高中生主持圖書討論的方式，高中生再到小學指導小學生做圖書討論活動。 **兩者在圖書社群方面有較多的交流。**
3.**協助弱勢學生導讀**	小學圖書館：閱讀弱勢的學生一般是由教師自行輔導或是由學校志工協助。 公共圖書館:2013 年 11 月起新北市立圖書館推動「幸福閱讀陪讀計畫」,該計畫結合學生、志工、企業等人力與社會資源,提供弱勢學生課後學習、閱讀指導、英語學習與晚餐照護。 **志工協助為主。**	(1)教師可安排時間讓學生到公共圖書館對有治療證書的狗大聲朗讀。 (2)由公共圖書館舉辦暑期閱讀指導活動，針對閱讀弱勢的學生給予指導。 **館方協助為主。**
4. **借閱證申請限制**	申請個人借閱證不受居住地限制,憑身分證明即可申請全台任一公共圖書館的借閱證。	申請個人借閱證受居住地限制，申請借閱證時需提出居住與該公共圖書館同一行政區的證明。
5.**志工參訪圖書館**	學校可以安排志工參加公共圖書館參訪行程。	以教師、學生參訪圖書館為主。
6.**宣傳方式**	結合學校運動會、校慶等重大活動時,到校推廣辦證服務及閱讀推廣服務。	以電子郵件、通訊或期刊等方式，提供圖書館網路資源與服務之訊息給校方、家長

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

第三章 研究設計

為了解位處縣市交界的小學與鄰近公共圖書館資源整合情形，以及縣市交界的小學學生、家長選擇公共圖書館的考量因素，本研究採取問卷調查法及深度訪談法，以自編研究工具蒐集資料。本章內容共有四節，分別就研究架構與研究流程、研究方法及研究對象、研究工具、資料處理與分析等方面說明研究設計與實施的過程。

第一節 研究架構與研究流程

壹、研究架構

本研究主要分為兩個部分，第一部分是探討桃園市龜山區小學與公共圖書館資源整合情形；第二部分則是從不同的變項中，研究桃園市龜山區小學學生及家長選擇公共圖書館資源之考量因素。研究者根據研究動機、研究目的與相關文獻之探討分析，繪製研究架構圖，如圖 3.1.1

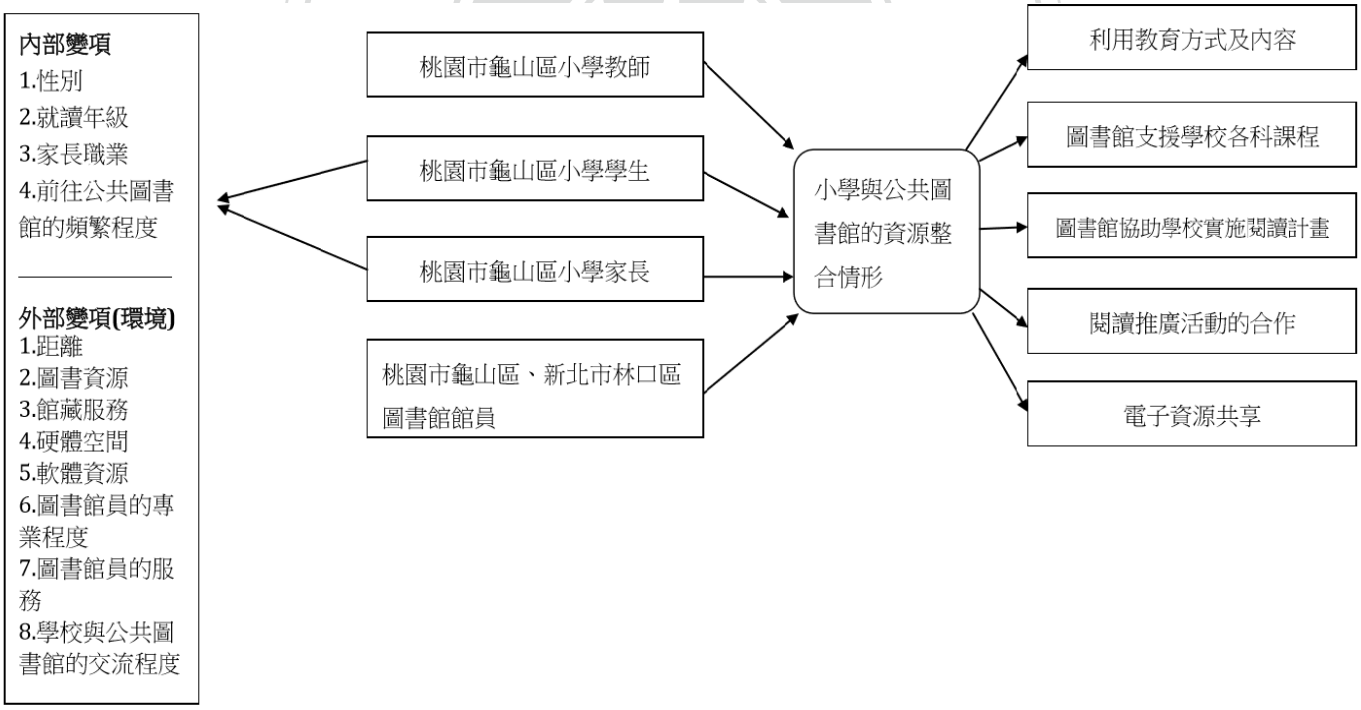

圖 3.1.1 研究架構圖

資料來源：研究者自行繪製

DOI:10.6814/NCCU201900232

貳、研究流程

為使本研究過程步驟明確、嚴謹，研究者將研究過程區分為研究準備期、問卷調查期、深度訪談期、資料蒐集及分析期，以繪製流程圖說明每一時期的研究步驟與進行方式，如圖 3.1.2。

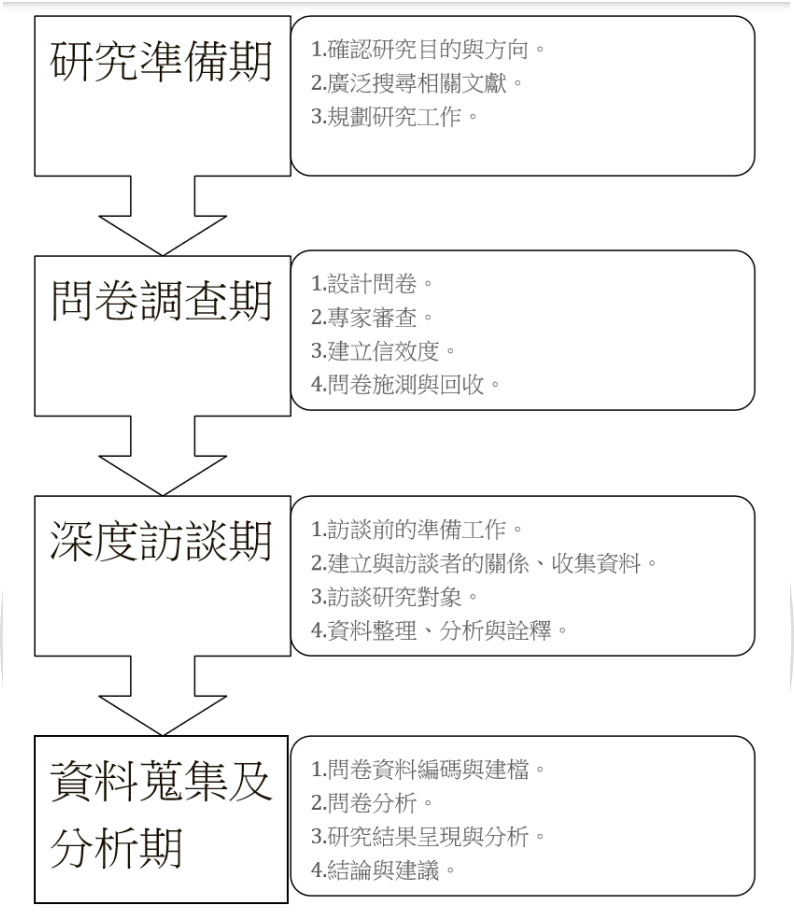

圖 3.1.2 研究流程圖

資料來源：研究者自行繪製

第二節 研究方法及研究對象

壹、研究方法

本研究採用調查研究法中的問卷、訪談等技術來進行探討，問卷部分以樣本調查為主，問卷的第三部分採用 Likert 五等量表的測量方法，問卷樣本資料採用 SPSS 21.0 進行資料統計分析，樣本採隨機抽樣桃園市龜山區某國小 200

DOI:10.6814/NCCU201900232

位學生及 200 位家長，共計 400 位；訪談部分則以半結構式訪問法為主。本研究以此兩種研究方法探討桃園市龜山區小學與公共圖書館資源整合情形與研究桃園市龜山區小學學生及家長使用公共圖書館資源之考量因素。

一、問卷調查法

問卷調查法是透過一套標準刺激，施予一群具代表性的填答者所得的反應(或答案)，據以推估全體母群對於某特定問題的態度或行為反應(邱皓政，2002)。問卷調查的類型依研究對象的抽樣與否，可將問卷調查的類型分為：

（一）普查(Censuses)；

（二）樣本調查(Sample Survey)。

受限於現實因素的考量，研究對象人數眾多，本研究採用樣本調查的方式進行研究。

二、訪問調查法

研究者就想調查的事項，主動被訪問者做面對面(face to face)的實地訪問，以獲取實證資料，即是訪問調查法(interview survey)。訪談調查可採錄音、攝影、得到第一手資料。訪談是一種質性研究常用的方法，可以用來探知觀察不到的事實與現象，也可以用來檢核已經觀察到資料的真假、虛實(林生傳，2003)。

本研究因研究需求，採用半結構性訪問(Semi-structured Interview)，半結構性訪問介於結構性訪問與非結構性訪問兩極端之間，其結構所給予的彈性範圍與折衷方式可能不盡一致。訪問者最初向受訪者發問一系列結構性問題，然後為深入探求起見，採用開放性問題，以期獲得更完整的資料。此種訪問通常預先設計好調查表，但沒有設計供受訪者選擇的答案，因此受訪者可以就所問的問題來自由回答。至於訪問的者呈現訪問問題的時候，也不必完全按照訪問調查表來發問，可以依照受訪者的經驗、背景來理解狀況並做修訂、補充。(林生傳，2003)

本研究之訪談對象以桃園市立圖書館大崗分館及新北市立圖書館林口分館的館員及桃園市龜山區某國小教師為主，館員及教師皆採用半結構式的訪談，

DOI:10.6814/NCCU201900232

以公共圖書館與學校的合作發展相關問題為引導，進而分別邀請館員及教師分享圖書館與學校合作時的案例、案例中值得學習的地方及建議等。

貳、研究對象

本研究的問卷調查法主要針對「桃園市龜山區某國小學生及家長」為調查對象，所使用的工具為「學生選擇公共圖書館之考量因素調查問卷」、「家長選擇公共圖書館之考量因素調查問卷」來進行研究；深度訪談法則是針對「桃園市龜山區某國小教師」、「桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館館員」為訪談對象，並使用研究者自編之「學校與公共圖書館資源整合情形訪談大綱(教師版)」及「學校與公共圖書館資源整合情形訪談大綱(館員版)」作為訪談綱要。

一、問卷研究對象

本研究問卷調查研究對象將針對桃園市龜山區某國小學生及家長，進行問卷調查。此所學校學生人數約 300 人，本研究之發放問卷對象採隨機方式抽樣為主，以桃園市龜山區某國民小學學生及家長為對象，共發放學生 200 份，家長 200 份，共計 400 份。

二、訪談研究對象

本研究以「桃園市龜山區某國小教師 5 位」(此 5 位教師以教務主任、學校圖書館管理業務承辦人、校內閱讀教育推廣教師、圖書館相關學系畢業之教師為主)、「桃園市立圖書館大崗分館 1 位、新北市圖書館林口分館之館員 4 位」共 10 位做為本研究之訪談研究對象。訪談資料則以人工方式進行錄音資料之謄錄，並進行編碼與分類。訪談對象力求年齡、服務年資、性別分布平均，使訪談研究較為客觀及多面性。

第三節 研究工具

本研究之研究工具分為問卷及訪談大綱兩種，根據研究目的與需要，問卷部分，本研究使用研究者自編之「學生選擇公共圖書館之考量因素調查問卷(詳見附錄二)」、「家長選擇公共圖書館之考量因素調查問卷(詳見附錄三)」；訪談部分則使用研究者自編之「學校與公共圖書館資源整合情形訪談大綱(教師版)

DOI:10.6814/NCCU201900232

(詳見附錄四)」及「學校與公共圖書館資源整合情形訪談大綱(館員版)(詳見附錄五)」作為訪談綱要，以下就問卷及訪談的發展過程分述之。

壹、問卷部分

本研究之問卷研究對象是以桃園市龜山區某國小的學生及家長為主，利用紙本問卷的方式，預計發放學生 200 份問卷、學生家長 200 份問卷，共計 400 份問卷，調查這所小學的學生及家長選擇公共圖書館的考量因素。

一、問卷內容

「學生選擇公共圖書館之考量因素調查問卷」、「家長選擇公共圖書館之考量因素調查問卷」，主要分為「個人基本資料」、「個人使用圖書館的情形」及「個人對圖書館服務的重視及滿意程度」三個部分，問卷內容編製敘述如下:

(一)基本資料

本研究學生基本資料部分可分為性別、就讀年級、最常去的公共圖書(分)館等三項；家長部分則為性別、年齡、學歷、職業、孩子就讀的年級、與孩子的關係、最常去的公共圖書(分)館等七項，

(二) 個人使用圖書館的情形

本研究參考《高雄市立圖書館讀者服務滿意度調查之研究》之問卷後，擬訂本研究問卷共七個構面五十八個題項(表 3.3.1)，請學生及家長勾選出各題項的重要程度及滿意程度。

表 3.3.1 選擇公共圖書館考量因素之題項一覽表

構面	題項內容
館藏資源	1.圖書館館藏符合您的需求
	2.圖書的數量
	3.期刊及雜誌的種類數量
	4.報紙的種類數量
	5.參考工具書的種類數量
	6.新書入館典藏的數量
	7.典藏地方文獻資料的數量

DOI:10.6814/NCCU201900232

	8.接受讀者推薦書刊
館員服務態度	1.館員的服務態度親切有禮
	2.館員會協助指導您尋找資料
	3.館員樂意回答您的問題
	4.館員願意協助您利用各項館藏
	5.館員能正確的答覆您的問題
	6.館員的處理速度快速
	7.館員熟悉各項服務作業的操作
	8.服務的館員人數足夠
圖書館環境與設備	1.環境整潔
	2.空調適宜
	3.圖書館的室內佈置
	4.閱覽空間寬敞舒適
	5.提供足夠數量的閱覽座位
	6.閱覽桌椅舒適平穩
	7.動線流暢
	8.標示清楚
	9.光線照明充足
	10.飲水設備
	11.家裡到圖書館的距離
服務內容	1.一館辦證多館服務(一證通用)
	2.借還書紀錄的正確性
	3.借書的冊數
	4.借閱的期限
	5.逾期處理的方式
	6.線上預約的服務
	7.跨館借還書服務(通閱服務)
	8.圖書館處理讀者抱怨的方式
	9.辦理借書證的手續
	10.新書展示服務

DOI:10.6814/NCCU201900232

資訊服務的便利性	1.圖書館網頁的查尋與資訊更新速度 2.圖書排架方便索取 3.館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索) 4.建置無線上網 5.提供各種藝文活動的資訊 6.足夠的電腦供資訊檢索 7.提供新進館藏資料訊息
推廣活動	1.說故事 2.讀書會 3.講座 4.親子閱讀 5.好書交換 6.館藏特色之推廣
與學校的合作交流	1.在學校舉辦圖書館研習、研討會 2.讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證 3.班級到館參訪 4.館員到校服務 5.館員到校推廣電子書的使用 6.學生擔任公共圖書館小志工 7.寒暑假活動 8.學生作品在公共圖書館展示

資料來源：修改自高雄市立圖書館(2005)。高雄市立圖書館讀者服務滿意度調查之研究。上網日期：2018 年 12 月 31 日。檢自 https://www.khcc.gov.tw/PhotoData/940930services_ok.pdf

貳、 訪談部分

本研究以「桃園市龜山區某國小教師 5 位」、「桃園市立圖書館大崗分館 1 位、新北市圖書館林口分館之館員 4 位」共 10 位為訪談對象，其訪談內容如下：

一、桃園市龜山區某國小教師

(一)個人背景

DOI:10.6814/NCCU201900232

1. 最高學歷。

2. 教學年資。

3. 在該校的服務年資。

4. 教導哪一年級的學生?

5. 教授科目。

(二)教師服務的小學圖書館與公共圖書館之間的合作

1. 教師是否有學校或公共圖書館的班級借閱證？如何辦證？

1. 教師所認識的公共圖書館服務項目。

2. 教師所知道的小學圖書館與公共圖書館的合作方案。

3. 教師服務的小學圖書館與公共圖書館的合作情形。

4. 教師說明服務的小學圖書館與公共圖書館合作情形之優缺點與建議。

二、 桃園市立圖書館大崗分館、新北市圖書館林口分館之館員

(一)個人背景

1. 擔任該館館員年資。

2. 曾受過哪些關於圖書資訊的訓練、相關課程？

3. 平常在館內的主要工作內容。

(二)館員服務的圖書館與小學圖書館之間的合作

1. 館員所認識的小學圖書館服務項目。

2. 館員所知道的公共圖書館與小學之合作內容與方式。

3. 是否曾協助公共圖書館與小學間的交流合作？

4. 館員所服務的圖書館與小學圖書館的合作情形。

5. 館員說明服務的圖書館與小學圖書館合作情形之優缺點與建議。

DOI:10.6814/NCCU201900232

第四節 資料處理與分析

本研究以問卷調查法和深度訪談法為主，問卷內容可分為三個部分，第一部分為「個人基本資料」、第二部分為「個人使用圖書館的情形」、第三部分則是「個人對圖書館服務的重視及滿意程度」，此部分採用 Likert 五等量表的測量方法。問卷資料分析的方法採用 SPSS21.0 統計軟體進行分析；深度訪談法則以半結構式訪談的方式進行資料蒐集。

本研究透過相關文獻探討，並參考《高雄市立圖書館讀者服務滿意度調查之研究》問卷問項，修改成本研究的問卷(見附錄二、三)，研究者自行編擬學生參與本研究之「家長同意書」(見附錄一)。問卷內容服務滿意度的調查分為六大部份：館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容與開放時間、資訊服務的便利性、推廣活動及與學校的合作交流之內容，評估其重視程度與滿意程度。滿意程度與重視程度分為非常滿意(最重視)、滿意(重視)、尚可、不滿意(不重視)、非常不滿意(最不重視)五種程度，分別為 5、4、3、2、1 分。最後將問卷調查所得資料，以 SPSS21.0 統計軟體進行各種資料的分析，將其研究發現做歸納，並進一步提出研究結論以及建議。以下係針對問卷及訪談的資料處理方式逐一分述：

壹、 問卷資料處理

問卷資料處理將分為問卷篩選、資料編碼、資料核對三個部分。問卷回收後先進行問卷篩選，將填答不完全及不合邏輯性之問卷予以刪除，填答題數未達滿五題者，以缺失處理。若缺答五題以上，則判定為廢卷，並予以刪除。資料編碼則是先將每份問卷編上三位數代碼，緊接著將問卷上的基本資料和個題選項加以編碼，並編錄於電腦中，並印製成冊以提供查核。最後將問卷調查結果建立檔。最後將進行資料核對，為確保資料正確性。

一、個人基本資料、個人使用圖書館的情形分析

本研究問卷在回收問卷後，從有效樣本問卷的第一部分「個人基本資料」及第二部分「個人使用圖書館的情形」中，分析各問項資料並以次數、百分比呈現結果，統計的百分比是以占有效填答總人數所得出的結果。

DOI:10.6814/NCCU201900232

二、個人對圖書館服務的重視及滿意程度分析

此部分先以敘述性統計進行分析，將學生、家長問卷之各問項分成三類（全部樣本、大崗分館、林口分館）後，分別就其對各問項的重視分數及滿意分數，以平均數、標準差等數據呈現結果，並就結果進行重視問項及滿意問項之分析，最後做概略的描述。

進行重視問項及滿意問項之分析後，再針對重視程度及滿意程度以成對 T 檢定的方式做差異性分析，探討各問項間重視與滿意程度是否具有顯著性差異。

貳、 訪問資料處理

一、半結構性訪談

半結構性訪談又稱焦點訪談，本研究在訪談之前就「學校與公共圖書館合作」此主題擬好訪談大綱，並預列若干問題供研究者詢問訪談對象。訪談重點在於明瞭受訪者的看法，研究者會以綱要為本，引導受訪者針對該主題進行深入陳述，訪談資料則以人工方式進行錄音資料之謄錄，並進行編碼與分類。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

第四章 研究結果與分析

本章主要針對「學生及家長選擇公共圖書館之考量因素」的調查結果，利用統計軟體 SPSS21.0 進行分析，以了解影響縣市交界之某小學學生及家長選擇公共圖書館的原因。此外，針對學校與公共圖書館之間的資源整合情形，訪談縣市交界某小學及公共圖書館館員，將訪談結果進行綜述分析。本章分為四節，第一節為學生及家長背景資料及其使用公共圖書館情形分析，第二節為學生及家長選擇公共圖書館之考量因素分析，第三節為教師對於學校與公共圖書館合作情形訪談分析，第四節為館員對於學校與公共圖書館合作情形訪談分析，第五節則小結教師及館員之訪談結果。

第一節 學生及家長背景資料及其使用公共圖書館情形分析

壹、有效樣本統計分析

本次問卷以桃園市龜山區某國小一至六年級的學生及家長為對象，共計發放學生 200 份，有效問卷 171 份、回收率 85.5%；發放家長問卷 200 份，有效問卷 155 份，回收率 77.5%，如表 4.1.1。

表 4.1.1 各年級問卷調查狀況

發放年級	學生有效份數	家長有效份數
一年級	16	27
二年級	32	32
三年級	27	21
四年級	38	33
五年級	37	23
六年級	21	19
共計	171	155

資料來源：研究者自行整理

一、信度分析

本研究問卷信度檢測的方法採用 Cronbach’s alpha 係數來衡量，根據 Wortzel(1979)的建議，α係數若大於 0.7，表示信度相當高；若介於 0.7 到

DOI:10.6814/NCCU201900232

0.35 間表示尚可；若小於 0.35 則信度偏低。由表 4.1.2 及 4.1.3 可知，學生及家長問卷的各問項構面的重視程度及滿意程度，α係數均大於 0.7，顯示學生及家長問卷，各問項構面的信度結構良好。

表 4.1.2 學生有效問卷構面信度分析表

Cronbach's Alpha 係數			
題項構面	題數	重視程度	滿意程度
一、館藏資源	8	0.752	0.736
二、館員服務態度	8	0.85	0.826
三、圖書館環境與設備	11	0.866	0.864
四、服務內容	10	0.887	0.873
五、資訊服務的便利性	7	0.864	0.865
六、推廣活動	6	0.884	0.879
七、與學校的合作交流	8	0.889	0.874

資料來源:研究者自行整理

表 4.1.3 家長有效問卷構面信度分析表

Cronbach's Alpha 係數			
題項構面	題數	重視程度	滿意程度
一、館藏資源	8	0.888	0.922
二、館員服務態度	8	0.955	0.962
三、圖書館環境與設備	11	0.943	0.947
四、服務內容	10	0.948	0.954
五、資訊服務的便利性	7	0.907	0.926
六、推廣活動	6	0.932	0.952
七、與學校的合作交流	8	0.926	0.953

資料來源:研究者自行整理

貳、學生及家長背景資料描述分析

一、性別

在有效問卷回收後，由表 4.1.4 可看出參與本研究的學生性別比例大致均等，男性學生為 84 人，占 49.1%；女性學生為 87 人，占 50.9%。

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.1.4 學生有效問卷(全部樣本)之性別次數分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比(%)
性別	男	84	49.1
	女	87	50.9

資料來源：研究者自行整理

而在表 4.1.5 中，參與本研究的家長性別比例較為懸殊，男性家長為 48 人，占 31%，女性家長為 107 人，占 69%，女性家長參與的比例高出男性家長 38%。由此可觀察出，學生拿問卷回家給家長填寫，女性家長填寫比例較男性高，可能為以下兩項原因，一是帶學生前往公共圖書館者多為女性；二是家中與學校聯繫者以女性居多。

表 4.1.5 家長有效問卷(全部樣本)之性別次數分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比
性別	男	48	31
	女	107	69

資料來源：研究者自行整理

二、年級/年齡

根據表 4.1.6，參與本研究的每一年級學生大約在 20-30 人左右，一年級為 16 人，占 9.4%；二年級為 32 人，占 18.7%；三年級為 27 人，占 15.8%；四年級為 37 人，22.2%；五年級為 37 人，占 21.6%；六年級為 21 人，占 12.3%。由以上六個年級中，以四年級占 22.2%的比例最高，而一年級占 9.4%為最低。

表 4.1.6 學生有效問卷(全部樣本)之年級次數分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比(%)
年級	一	16	9.4
	二	32	18.7
	三	27	15.8
	四	38	22.2
	五	37	21.6
	六	21	12.3

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

在家長部分，由表 4.1.7 可看出，家長年齡在 19 至 24 歲者為 0 人；25 至 30 歲為 6 人，占 3.9%；31 至 40 歲為 78 人，占 50.3%；41 至 55 歲為 68 人，占 43.8%；55 歲以上則為 3 人，占 2%，其中以 31 至 40 歲年齡層的家長占 50.3% 的比例最高，顯示參與本研究的小學生家長的年齡層以 31 至 40 歲者居多。

表 4.1.7 家長有效問卷(全部樣本)之年齡次數分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比
年齡	19-24 歲	0	0
	25-30 歲	6	3.9
	31-40 歲	78	50.3
	41-55 歲	68	43.8
	55 歲以上	3	2
	無填寫	0	0

資料來源：研究者自行整理

三、學歷/職業

在表 4.1.8 中，參與本研究的家長學歷最多人為高中職畢業，共 72 人，占 46.5%，其次為大專院校畢業，共 64 人，占 41.3%。

表 4.1.8 家長有效問卷(全部樣本)之學歷次數分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比
學歷	國小(含以下)	0	0
	國中	10	6.5
	高中職	72	46.5
	大專院校	64	41.3
	研究所	8	5.2
	其他	0	0
	無填寫	1	0.5

資料來源：研究者自行整理

另外在職業方面，由表 4.1.9 得知，家管及服務業分別為最多次數的前兩名，家管為 41 人，占 26.5%　　，服務業為 39 人，占 25.2%。

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.1.9 家長有效問卷(全部樣本)之職業次數分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比
職業	學生	0	0
	工	32	20.6
	商	17	11.1
	軍	2	1.3
	公教	10	6.5
	服務	39	25.2
	家管	41	26.5
	自由業	8	5.2
	農林漁牧	1	0.6
	退休人員	0	0
	其他	5(未填職業名稱)	3
	無填寫	0	0

資料來源：研究者自行整理

四、最常去的公共圖書(分)館

在表 4.1.10 中，參與本研究的學生最常去的圖書館為學校圖書館，共有 55 人，占 32.3%，最常去的公共圖書(分)館則為新北市立圖書館林口分館，共有 43 人，占 25.1%，由此可發現研究調查的這所小學之學生，前往公共圖書(分)館的人數比例低於在校內圖書館的人數比例。

表 4.1.10 學生有效問卷(全部樣本)之常去的公共圖書館次數分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比(%)
常去的公共圖書館	桃園市立圖書館大崗分館	36	21.1
	新北市立圖書館林口分館	43	25.1
	其他(社區圖書館)	19	11.1
	其他(校內圖書館)	55	32.3
	其他(台北市立圖書館東湖、景新分館)	2	1
	其他(新北市立圖書館總館、東勢、新莊、橫科分館)	4	2.3
	其他(桃園市立圖書館大林、龜山分館)	5	3
	其他(宜蘭縣立圖書館分館)	1	0.6
	其他(高雄市立圖書館美濃分館)	1	0.6
	其他(屏東縣立圖書館潮州分館)	1	0.6
	無填寫	4	2.3

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

至於在家長方面，在表 4.1.11 中，家長最常帶孩子前往的公共圖書(分)館為新北市立圖書館林口分館，共有 46 人，占 29.5%，其次則為桃園市立圖書館大崗分館，共有 34 人，占 22%。

表 4.1.11 家長有效問卷(全部樣本)之常去的公共圖書館次數分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比
常去的公共圖書館	桃園市立圖書館大崗分館	34	22
	新北市立圖書館林口分館	46	29.5
	其他(社區圖書館)	7	5
	其他(校內圖書館)	24	15
	其他(台北市立圖書館民生、東湖、智慧分館)	4	3
	其他(新北市立圖書館總館、土城、中和、五股、東勢、泰山、溪北、福營、新莊、橫科分館)	11	7
	其他(桃園市立圖書館大林、中路、中壢、長庚、迴龍、會稽、龜山分館)	16	10.3
	其他(宜蘭縣立圖書館分館)	1	0.6
	其他(高雄市立圖書館美濃分館)	1	0.6
	其他(屏東縣立圖書館潮州分館)	1	0.6
	無填寫	10	6.4

資料來源：研究者自行整理

五、常去該公共圖書(分)館的原因

學生常去該公共圖書(分)館的原因以複選題問項呈現，調查顯示最多人覺得因為該館「圖書數量豐富」(見表 4.1.12)，所以他們常去該公共圖書(分)館，有 92 位學生勾選此原因，占 21.5%；第二多人次勾選的原因則為「館內設備與環境良好」，有 83 人次勾選，占 19.4%。

表 4.1.12 學生有效問卷(全部樣本)之常去公共圖書館的原因分析

問項	分類	人數(次數)	百分比(%)
您常去這間公共圖書館的原因是?	圖書數量豐富	92	21.5
	離家距離近	61	14.3
	館內設備與環境良好	83	19.4
	館員服務態度良好	65	15.2
	推廣活動豐富	24	6
	開放時間符合您的需要	51	11.9
	資訊取得便利	49	11
	其他(結伴同行、受書籍吸引、上課)	3	0.7

DOI:10.6814/NCCU201900232

資料來源：研究者自行整理

家長最常帶孩子去該公共圖書(分)館的原因則是「離家距離近」(見表4.1.13)，共有77人勾選此選項，占34.1%；其次則為「館內設備與環境良好」，有43人次勾選，占19%。從調查數據中發現，「館內設備與環境良好」是學生與家長常去該公共圖書(分)館的重要考量因素。

表 4.1.13 家長有效問卷(全部樣本)之常去公共圖書館的原因分析

問項	分類	人數(次數)	百分比(%)
您常去這間公共圖書館的原因是?	圖書數量豐富	23	10.2
	離家距離近	77	34.1
	館內設備與環境良好	43	19
	館員服務態度良好	13	6
	推廣活動豐富	9	4
	開放時間符合您的需要	30	13
	資訊取得便利	26	11.5
	其他(去附近玩順便前往、習慣的場所、孩子寫作業需求)	5	2.2

資料來源：研究者自行整理

參、個人使用圖書館的情形

一、前往公共圖書(分)館的頻率

在表4.1.14中，學生前往公共圖書(分)館的頻率最多人選擇「一週約一次」，共有46人次勾選，占26.9%；其次則為「約半年以上一次」，有33人勾選，占19.3%。

表 4.1.14 學生有效問卷(全部樣本)之前往公共圖書館的頻率分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比(%)
多久去一次公共圖書館	一週超過兩次	24	14
	一週約兩次	17	10
	一週約一次	46	26.9
	一個月約一次	30	17.5
	三個月一次	15	8.8
	約半年以上一次	33	19.3
	無填寫	6	3.5

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

家長部分則有 69 人勾選「約半年以上一次」(見表 4.1.15)，為最多人次勾選的頻率選項，占 44.6%；第二多人次勾選的選項則為「一個月約一次」共有 35 人勾選，占 22.6%。顯示「約半年以上一次」分別為最多家長帶孩子前往公共圖書(分)館的頻率，及學生前往公共圖書(分)館頻率第二多人次勾選的選項。

表 4.1.15 家長有效問卷(全部樣本)之前往公共圖書館的頻率分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比
多久去一次公共圖書館	一週超過兩次	4	2.5
	一週約兩次	3	1.9
	一週約一次	20	12.9
	一個月約一次	35	22.6
	三個月一次	11	7.1
	約半年以上一次	69	44.6
	無填寫	13	8.4

資料來源：研究者自行整理

二、前往公共圖書館的目的

學生及家長前往公共圖書(分)館的目的以複選題問項(見表 4.1.16 及表 4.1.17)呈現，調查顯示「閱讀書籍」為學生和家長前往公共圖書館的主要目的，學生計 118 人，占 40.5%，家長計 104 人，占 44%；兩者的其次目的皆為「借還書」，學生共 91 人，占 31.3%，家長共 68 人，29.1%，由此可見，調查學生與家長前往公共圖書館目的，結果大致相同，兩者前往公共圖書館的目的大多與書籍閱覽、借閱相關。

表 4.1.16 學生有效問卷(全部樣本)之前往公共圖書館的目的分析

問項	分類	人數(次數)	百分比(%)
請問您到公共圖書館通常是做?	閱讀書籍	118	40.5
	借還書	91	31.3
	查尋資料	32	11.1
	看報章雜誌	6	2
	自修	11	3.8
	使用電腦及週邊設備	18	6
	參加圖書館活動	14	5
	其他	1(未填原因)	0.3

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.1.17 家長有效問卷(全部樣本)之前往公共圖書館的目的分析

問項	分類	人數(次數)	百分比(%)
請問您到公共圖書館通常是做?	閱讀書籍	104	44
	借還書	68	29.1
	查尋資料	26	11
	看報章雜誌	6	3.1
	自修	5	2.1
	使用電腦及週邊設備	8	3.4
	參加圖書館活動	15	6.4
	其他	2(未填目的)	0.9

資料來源：研究者自行整理

三、擁有公共圖書館借閱證的比率

本研究對象為桃園市龜山區某所小學的學生，在表 4.1.18 中，由於桃園市的學生證結合公共圖書(分)館的借閱證，因此學生人人擁有桃園市公共圖書館的借閱證，共有 171 份有效樣本，占 88%，另外擁有新北市立圖書館借閱證的有 20 位，占 10%，其他縣市則為 3 人勾選，占 2%。

表 4.1.18 學生有效問卷(全部樣本)之擁有公共圖書館借閱證的比率分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比(%)
是否有公共圖書館的借閱證	桃園市立圖書館	171	88
	新北市立圖書館	20	10
	其他(宜蘭縣、台北市、屏東縣)	3	2
	沒有借閱證	0	0

資料來源：研究者自行整理

在家長調查方面(見表4.1.19)，除了桃園市立圖書館借閱證因結合學生證，當屬最多人次擁有，共 155 人，占 75.4%，其次則為新北市立圖書館的借閱證，有 36 人勾選，占 17.6%，其他縣市為 14 人，占 7%。從學生及家長的調查結果來看，位處新北市與桃園市交界處小學的學生，同時擁有桃園市及新北市立圖書館的借閱證比例較擁有其他縣市立圖書館借書證高。

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.1.19 家長有效問卷(全部樣本)之擁有公共圖書館借閱證的比率分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比
是否有公共圖書館的借閱證	桃園市立圖書館	155	75.4
	新北市立圖書館	36	17.6
	其他(宜蘭縣、台北市、彰化縣、屏東縣、花蓮縣)	14	7
	沒有借閱證	0	0

資料來源：研究者自行整理

四、辦理公共圖書館借閱證的方式

在表 4.1.20 及表 4.1.21 中，學生辦理桃園市公共圖書館借閱證的方式，大多是由學校辦理學生證時統一辦理結合借閱證，因此在辦理公共圖書館借閱證的方式此問項，學生和家長大都勾選「學生證結合借閱證」此項，學生有 155 人，占 90.6%，家長有 123 人，占 79.2；其次則為「親自或線上向圖書館申請辦證」，學生計 12 人，占 7%，家長則為 22 人，占 14.2%。

表 4.1.20 學生有效問卷(全部樣本)之辦理公共圖書館借閱證的方式分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比(%)
辦理公共圖書館借閱證的方式	學生證結合借閱證	155	90.6
	親自或線上向圖書館申請辦證	12	7
	透過學校向圖書館辦證(非學生證)	0	0
	其他	2(未填方式)	1.2
	無填寫	2	1.2

資料來源：研究者自行整理

表 4.1.21 家長有效問卷(全部樣本)之辦理公共圖書館借閱證的方式分析

基本資料	分類	人數(次數)	百分比
辦理公共圖書館借閱證的方式	學生證結合借閱證	123	79.2
	親自或線上向圖書館申請辦證	22	14.2
	透過學校向圖書館辦證(非學生證)	10	6.6
	其他	0	0
	無填寫	0	0

資料來源：研究者自行整理

另說明鄰近該所小學最近的兩間公共圖書館(大崗分館及林口分館)，此兩間公共圖書館的填答者常去的原因比例分配如圖 4.1.1 及圖 4.1.2。

DOI:10.6814/NCCU201900232

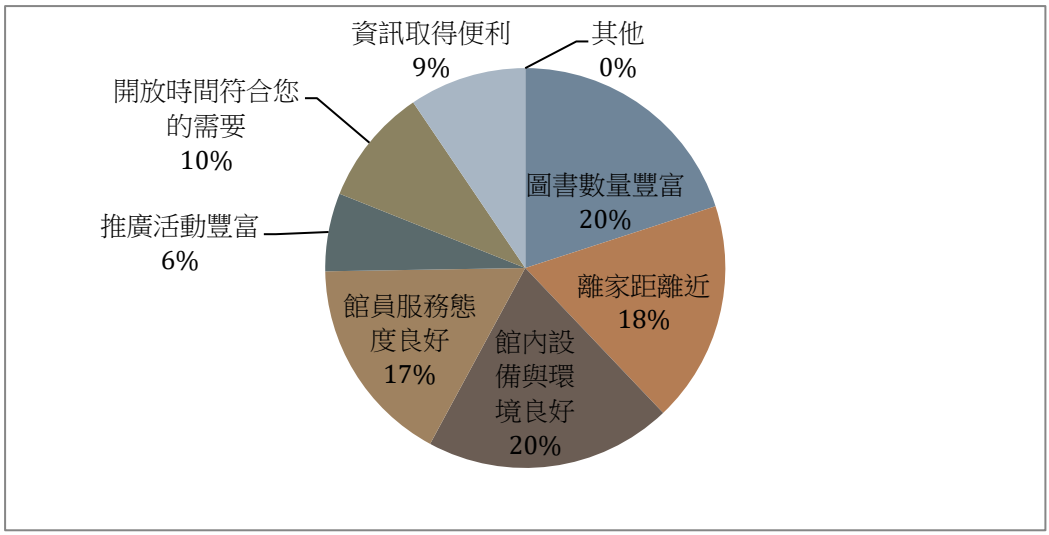

圖 4.1.1 學生常去大崗分館的原因

資料來源:研究者自行繪製

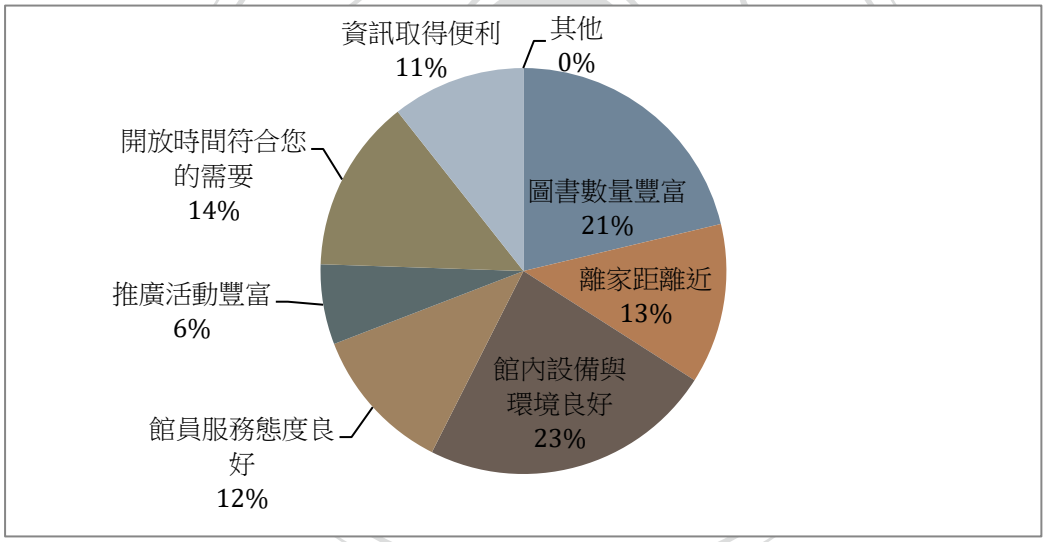

圖 4.1.2 學生常去林口分館的原因

資料來源:研究者自行繪製

DOI:10.6814/NCCU201900232

另說明鄰近該所小學最近的兩間公共圖書館(大崗分館及林口分館)，此兩間公共圖書館的填答者常去的原因比例分配如圖 4.1.3 及圖 4.1.4。

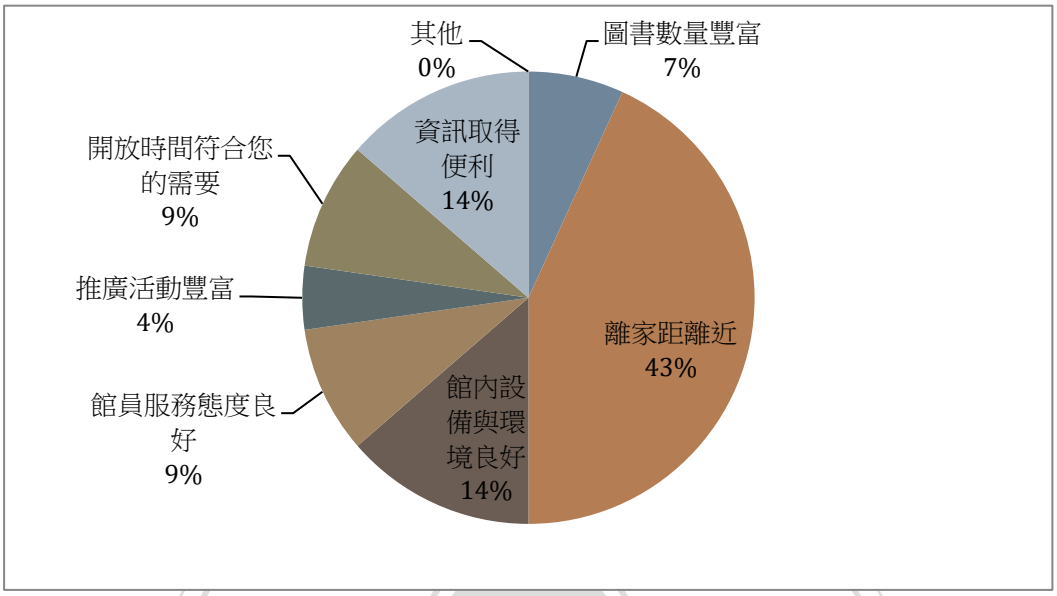

圖 4.1.3 家長常去大崗分館的原因

資料來源：研究者自行繪製

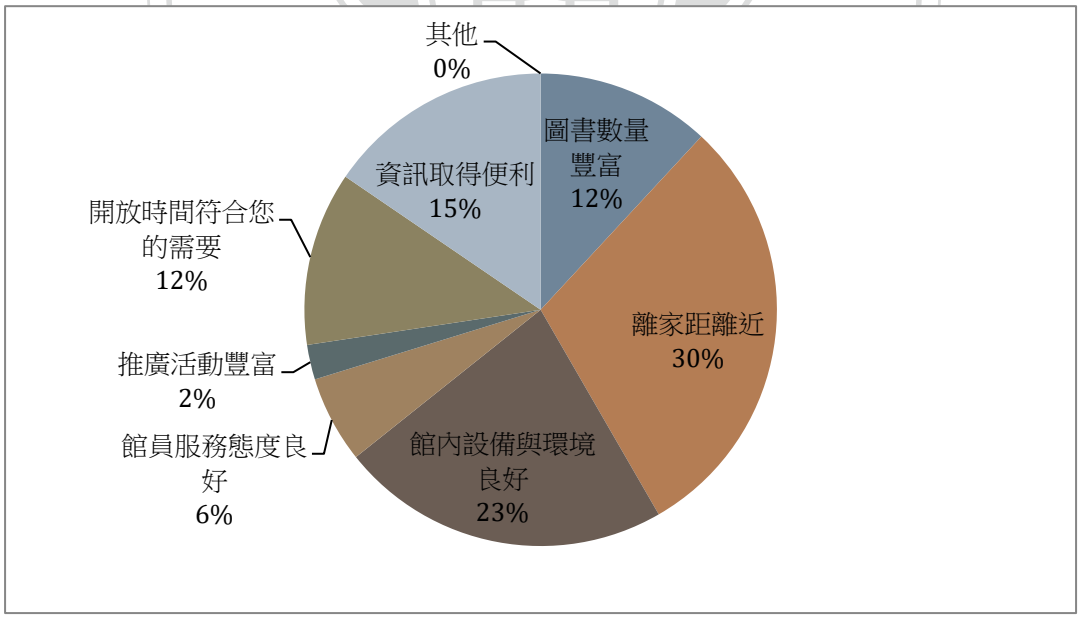

圖 4.1.4 家長常去林口分館的原因

資料來源：研究者自行繪製

DOI:10.6814/NCCU201900232

第二節 學生及家長選擇公共圖書館之考量因素分析

本節為分析「學生及家長選擇公共圖書館之考量因素問卷」之調查結果，學生的有效問卷為 171 份，家長的有效問卷則為 155 份，學生和家長的問卷各分七大構面(館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容、資訊服務的便利性、推廣活動、與學校的合作交流)，共有五十八個題項，每一構面皆有重視程度及滿意程度的評分，分數愈高則表示填答者對該項愈重視、滿意，茲分述如下。

壹、學生選擇公共圖書館之考量因素分析

學生問卷統計後，其結果依據不同的分析目的，其分析目的包括重視程度、滿意程度、重視及滿意的差異分析，分述如下。

一、學生問卷有效樣本之重視程度分析

以下對有效問卷之重視程度進行描述性統計分析，問卷分為七個部分：館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容、資訊服務的便利性、推廣活動、與學校的合作交流，各表(表 4.2.1 至 4.2.7)的分類採全部樣本及桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館之樣本數，分析各題項之平均數及標準差，全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館。

研究者另列桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館兩所鄰近該小學之公共圖書館與全部樣本之平均數、標準差做一比較，並做概略的描述。

(一)館藏資源

本研究中，依重視程度勾選數字，最高為 5 分，代表「非常重視」，最低為 1 分，代表「非常不重視」，依據表 4.2.1，在「館藏資源」部分，全部樣本的平均數落在 3.87 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.78 分，新北市立圖書館林口分館則為三類最高 4.05 分，而填答者認為最重視的平均數第一名題項，三類都是「圖書的數量」，顯見「圖書的數量」為填答者共同認為在「館藏資源」中，其最重視的一環。

DOI:10.6814/NCCU201900232

全部樣本平均數前三名(第三名有兩項同分)為「圖書的數量、典藏地方文獻資料的數量、圖書館館藏、符合您的需求參考工具書的種類數量」；大崗分館平均數前三名為「圖書的數量、新書入館典藏的數量、圖書館館藏符合您的需求」；林口分館平均數前三名為「圖書的數量、新書入館典藏的數量、參考工具書的種類數量」，其中，「圖書的數量」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.1 學生對館藏資源的重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.圖書館館藏符合您的需求	3.95	1.12	4.06	1.24	3.77	1.15
2.圖書的數量	4.32	1.02	4.17	1.08	4.51	0.86
3.期刊及雜誌的種類數量	3.73	1.27	3.69	1.35	4.05	1.21
4.報紙的種類數量	3.39	1.42	2.86	1.57	3.84	1.19
5.參考工具書的種類數量	3.95	1.26	3.69	1.39	4.07	1.14
6.新書入館典藏的數量	3.92	1.29	4.14	1.02	4.16	1.13
7.典藏地方文獻資料的數量	3.96	1.15	3.94	1.09	4.05	1.11
8.接受讀者推薦書刊	3.70	1.36	3.67	1.22	3.98	1.24
平均	3.87	1.24	3.78	1.25	4.05	1.13

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

(二)館員服務態度

填答者對於「館員服務態度」構面中的問項之重視程度介於 3.75~4.44 分之間，可見其對於「館員服務態度」之重視程度，依據表 4.2.2，在「館員服務態度」部分，全部樣本的平均數落在 4.11 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 4.04 分，新北市立圖書館林口分館則為三類最高 4.22 分

全部樣本平均數前三名為「館員的服務態度親切有禮、館員樂意回答您的問題、館員願意協助您利用各項館藏」；大崗分館平均數前三名(第三名有三項

DOI:10.6814/NCCU201900232

同分)為「館員會協助指導您尋找資料、館員的服務態度親切有禮、館員願意協助您利用各項館藏、館員的處理速度快速、館員熟悉各項服務作業的操作」；林口分館平均數前三名為「館員的服務態度親切有禮、館員願意協助您利用各項館藏、館員樂意回答您的問題」，其中，「館員的服務態度親切有禮」、「館員願意協助您利用各項館藏」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.2 學生對館員服務態度的重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.館員的服務態度親切有禮	4.42	0.98	4.14	1.07	4.44	0.98
2.館員會協助指導您尋找資料	4.06	1.20	4.25	0.97	4.19	1.03
3.館員樂意回答您的問題	4.20	1.05	4.00	1.01	4.30	0.89
4.館員願意協助您利用各項館藏	4.13	1.15	4.06	1.07	4.35	1.02
5.館員能正確的答覆您的問題	4.11	1.14	4.00	1.01	4.23	0.92
6.館員的處理速度快速	3.99	1.16	4.06	1.12	4.00	1.05
7.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	1.07	4.06	0.86	4.19	0.96
8.服務的館員人數足夠	3.93	1.26	3.75	1.20	4.05	1.02
平均	4.11	1.13	4.04	1.04	4.22	0.98

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

(三) 圖書館環境與設備

填答者對於「圖書館環境與設備」構面中的問項之重視程度介於 3.61~4.53 分之間，依據表 4.2.3，在「圖書館環境與設備」部分，全部樣本的平均數落在 4.19 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.91 分，新北市立圖書館林口分館則為三類最高 4.28 分。

全部樣本平均數前三名為「環境整潔、閱覽桌椅舒適平穩、光線照明充足」；大崗分館平均數前三名(第三名有二項同分)為「環境整潔、飲水設備、閱覽桌

DOI:10.6814/NCCU201900232

椅舒適平穩、家裡到圖書館的距離」；林口分館平均數前三名為「環境整潔、閱覽桌椅舒適平穩、閱覽空間寬敞舒適」，其中，「環境整潔」、「閱覽桌椅舒適平穩」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.3 學生對圖書館環境與設備的重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.環境整潔	4.60	0.80	4.14	1.13	4.67	0.71
2.空調適宜	3.88	1.22	3.61	1.25	3.86	1.30
3.圖書館的室內佈置	4.20	1.12	3.75	1.36	4.37	0.85
4.閱覽空間寬敞舒適	4.25	1.08	3.75	1.25	4.49	0.83
5.提供足夠數量的閱覽 座位	4.12	1.21	3.83	1.25	4.19	1.18
6.閱覽桌椅舒適平穩	4.37	0.98	4.00	1.29	4.53	0.74
7.動線流暢	4.17	1.13	3.97	1.32	4.26	1.03
8.標示清楚	4.18	1.14	3.92	1.34	4.35	0.97
9.光線照明充足	4.26	1.12	3.97	1.34	4.47	0.96
10.飲水設備	4.10	1.24	4.03	1.16	4.16	1.19
11.家裡到圖書館的距離	3.95	1.40	4.00	1.39	3.77	1.52
平均	4.19	1.13	3.91	1.28	4.28	1.03

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

（四）服務內容

填答者對於「服務內容」構面中的問項之重視程度介於 3.89~4.28 分之間，依據表 4.2.4，在「服務內容」部分，全部樣本的平均數落在 4.08 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.99 分，新北市立圖書館林口分館則為三類最高 4.15 分。

DOI:10.6814/NCCU201900232

全部樣本平均數前三名為「借還書紀錄的正確性、辦理借書證的手續、借書的冊數」；大崗分館平均數前三名(第一名有二項同分)為「逾期處理的方式、辦理借書證的手續、新書展示服務、線上預約的服務」；林口分館平均數前三名(第二名有兩項同分)為「辦理借書證的手續、跨館借還書服務(通閱服務)、圖書館處理讀者抱怨的方式」，其中，「辦理借書證的手續」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.4 學生對服務內容的重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.一館辦證多館服務(一證通用)	4.05	1.31	4.00	1.29	3.93	1.28
2.借還書紀錄的正確性	4.16	1.14	3.92	1.25	4.16	1.09
3.借書的冊數	4.14	1.1	3.97	1.23	4.21	0.99
4.借閱的期限	4.09	1.21	3.94	1.33	4.21	0.97
5.逾期處理的方式	4.09	1.21	4.08	1.2	4.09	1.17
6.線上預約的服務	4.01	1.29	4.03	1.18	4.09	1.29
7.跨館借還書服務(通閱服務)	4.05	1.14	3.94	1.24	4.23	1.02
8.圖書館處理讀者抱怨的方式	4.02	1.24	3.89	1.41	4.23	1.02
9.辦理借書證的手續	4.15	1.17	4.08	1.30	4.28	1.05
10.新書展示服務	4.00	1.24	4.06	1.17	4.07	1.22
平均	4.08	1.21	3.99	1.26	4.15	1.11

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

(五) 資訊服務的便利性

填答者對於「資訊服務的便利性」構面中的問項之重視程度介於 3.69~4.30 分之間，依據表 4.2.5，在「資訊服務的便利性」部分，全部樣本的平均數落在

DOI:10.6814/NCCU201900232

4.01 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.96 分，新北市立圖書館林口分館則為三類最高 4.09 分。

全部樣本平均數前三名為「圖書館網頁的查尋與資訊更新、圖書排架方便索取、提供新進館藏資料訊息」；大崗分館平均數前三名(第三名有二項同分)為「提供新進館藏資料訊息、圖書館網頁的查尋與資訊更新、圖書排架方便索取、藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)」；林口分館平均數前三名為「圖書館網頁的查尋與資訊更新、足夠的電腦供資訊檢索、提供新進館藏資料訊息」，其中，「圖書館網頁的查尋與資訊更新」、「提供新進館藏資料訊息」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.5 學生對資訊服務的便利性之重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.圖書館網頁的查尋與資訊更新	4.16	1.20	4.03	1.40	4.30	1.15
2.圖書排架方便索取	4.10	1.15	3.97	1.21	4.07	1.22
3.館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	3.99	1.22	3.97	1.25	4.05	1.25
4.建置無線上網	3.88	1.34	3.92	1.34	4.05	1.25
5.提供各種藝文活動的資訊	3.90	1.30	3.69	1.47	3.91	1.31
6.足夠的電腦供資訊檢索	3.95	1.22	3.94	1.24	4.14	1.10
7.提供新進館藏資料訊息	4.08	1.19	4.19	1.17	4.12	1.14
平均	4.01	1.23	3.96	1.30	4.09	1.20

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

(六) 推廣活動

填答者對於「推廣活動」構面中的問項之重視程度介於 3.65~4.31 分之間，依據表 4.2.6，在「推廣活動」部分，全部樣本的平均數落在 3.95 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 4.15 分，新北市立圖書館林口分館則為 3.96 分。

DOI:10.6814/NCCU201900232

全部樣本平均數前三名為「親子閱讀、說故事、好書交換」；大崗分館平均數前三名為「說故事、親子閱讀、講座」；林口分館平均數前三名為「親子閱讀、好書交換、館藏特色之推廣」，其中，「親子閱讀」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.6 學生對推廣活動之重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.說故事	4.02	1.28	4.31	1.14	3.93	1.32
2.讀書會	3.86	1.25	4.06	1.22	3.74	1.26
3.講座	3.84	1.34	4.17	1.16	3.65	1.31
4.親子閱讀	4.11	1.24	4.28	1.09	4.23	1.11
5.好書交換	3.95	1.31	4.00	1.17	4.14	1.25
6.館藏特色之推廣	3.93	1.28	4.06	1.24	4.05	1.29
平均	3.95	1.28	4.15	1.17	3.96	1.26

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

（七）與學校的合作交流

填答者對於「與學校的合作交流」構面中的問項之重視程度介於 3.67~4.12 分之間，依據表 4.2.7，在「與學校的合作交流」部分，全部樣本的平均數落在 3.88 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.87 分，新北市立圖書館林口分館則為 3.98 分。

全部樣本平均數前三名為「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證、館員到校服務、班級到館參訪」；大崗分館平均數前三名為「館員到校服務、讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證、班級到館參訪」；林口分館平均數前三名為「寒暑假活動、讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證、館員到校服務」，其中，「讓學

DOI:10.6814/NCCU201900232

生在校辦理公共圖書館的借閱證」、「館員到校服務」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.7 學生對與學校的合作交流之重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.在學校舉辦圖書館研習、研討會	3.72	1.36	3.67	1.39	3.98	1.26
2.讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證	4.08	1.2	4.06	1.09	4.07	1.28
3.班級到館參訪	3.92	1.29	3.94	1.22	3.86	1.32
4.館員到校服務	4.04	1.25	4.08	1.23	4.02	1.32
5.館員到校推廣電子書的使用	3.7	1.44	3.72	1.5	3.86	1.42
6.學生擔任公共圖書館小志工	3.82	1.34	3.92	1.36	3.95	1.41
7.寒暑假活動	3.91	1.32	3.72	1.37	4.12	1.24
8.學生作品在公共圖書館展示	3.84	1.27	3.86	1.22	3.95	1.29
平均	3.88	1.31	3.87	1.3	3.98	1.32

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

二、學生問卷有效樣本之滿意程度分析

以下對有效之問卷之滿意程度進行描述性統計分析，問卷分為七個部分：館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容、資訊服務的便利性、推廣活動、與學校的合作交流，各表(表 4.2.8 至 4.2.14)的分類採全部樣本及桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館之樣本數，分析各題項之平均數及標準差，全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館。

研究者另列桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館兩所鄰近該小學之公共圖書館與全部樣本之平均數、標準差做一比較，並做概略的描述。

DOI:10.6814/NCCU201900232

(一)館藏資源

填答者對於「館藏資源」構面中的問項之滿意程度介於 3.33~4.35 分之間，依據表 4.2.8，在「館藏資源」部分，全部樣本的平均數落在 3.83 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.74 分，新北市立圖書館林口分館則為 3.99 分。

全部樣本平均數前三名為「圖書的數量、圖書館館藏符合您的需求、參考工具書的種類數量」；大崗分館平均數前三名為「圖書館館藏符合您的需求、圖書的數量、典藏地方文獻資料的數量」；林口分館平均數前三名(第二名有兩項同分)為「圖書的數量、圖書館館藏符合您的需求、期刊及雜誌的種類數量」，其中，「圖書的數量」、「圖書館館藏符合您的需求」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.8 學生對館藏資源之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.圖書館館藏符合您的需求	4.14	1.03	4.11	1.04	4.14	0.99
2.圖書的數量	4.20	1.01	4.06	1.12	4.35	0.87
3.期刊及雜誌的種類數量	3.75	1.16	3.61	1.20	4.14	0.89
4.報紙的種類數量	3.46	1.31	3.33	1.33	3.91	1.04
5.參考工具書的種類數量	3.92	1.20	3.69	1.28	4.00	1.13
6.新書入館典藏的數量	3.82	1.29	3.72	1.14	3.95	1.19
7.典藏地方文獻資料的數量	3.81	1.16	3.78	1.17	3.77	1.09
8.接受讀者推薦書刊	3.51	1.32	3.58	1.13	3.67	1.25
平均	3.83	1.19	3.74	1.18	3.99	1.06

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

（二）館員服務態度

填答者對於「館員服務態度」構面中的問項之滿意程度介於 3.28~4.26 分之間，依據表 4.2.9，在「館員服務態度」部分，全部樣本的平均數落在 3.93 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.89 分，新北市立圖書館林口分館則為 4.00 分。

全部樣本平均數前三名為「館員的服務態度親切有禮、館員樂意回答您的問題、館員願意協助您利用各項館藏」；大崗分館平均數前三名為「館員會協助指導您尋找資料、館員的處理速度快速、館員的服務態度親切有禮」；林口分館平均數前三名(第三名有兩項同分)為「館員的服務態度親切有禮、館員願意協助您利用各項館藏、館員會協助指導您尋找資料、館員能正確的答覆您的問題」，其中，「館員的服務態度親切有禮」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.9 學生對館員服務態度之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1. 館員的服務態度親切有禮	4.21	1.03	4.06	0.89	4.26	1.11
2. 館員會協助指導您尋找資料	3.87	1.27	4.22	1.10	4.02	1.06
3. 館員樂意回答您的問題	4.06	1.09	3.97	1.13	4.00	1.15
4. 館員願意協助您利用各項館藏	3.99	1.10	3.97	0.94	4.05	1.09
5. 館員能正確的答覆您的問題	3.84	1.21	3.61	1.42	4.02	0.94
6. 館員的處理速度快速	3.93	1.10	4.11	0.92	3.79	1.12
7. 館員熟悉各項服務作業的操作	3.81	1.21	3.92	1.08	3.91	1.17
8. 服務的館員人數足夠	3.73	1.22	3.28	1.28	3.93	0.99
平均	3.93	1.15	3.89	1.10	4.00	1.08

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

（三）圖書館環境與設備

填答者對於「圖書館環境與設備」構面中的問項之滿意程度介於 3.50~4.35 分之間，依據表 4.2.10，在「圖書館環境與設備」部分，全部樣本的平均數落在 4.00 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.76 分，新北市立圖書館林口分館則為 4.06 分。

全部樣本平均數前三名為「環境整潔、閱覽桌椅舒適平穩、圖書館的室內佈置」；大崗分館平均數前三名(第三名有四項同分)為「環境整潔、光線照明充足、圖書館的室內佈置、閱覽空間寬敞舒適、提供足夠數量的閱覽座位、閱覽桌椅舒適平穩」；林口分館平均數前三名為「閱覽桌椅舒適平穩、環境整潔、圖書館的室內佈置」，其中，「環境整潔」、「閱覽桌椅舒適平穩」、「圖書館的室內佈置」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.10 學生對圖書館環境與設備之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.環境整潔	4.35	0.94	4.06	1.01	4.33	0.92
2.空調適宜	3.84	1.14	3.50	1.25	3.98	1.06
3.圖書館的室內佈置	4.15	1.07	3.81	1.33	4.26	0.93
4.閱覽空間寬敞舒適	4.13	1.05	3.81	1.26	4.23	0.97
5.提供足夠數量的閱覽座位	3.89	1.21	3.81	1.24	3.72	1.30
6.閱覽桌椅舒適平穩	4.16	1.10	3.81	1.31	4.35	0.87
7.動線流暢	4.00	1.11	3.69	1.41	4.21	0.97
8.標示清楚	3.98	1.17	3.72	1.34	4.14	1.08
9.光線照明充足	4.02	1.19	3.89	1.37	4.07	1.18
10.飲水設備	3.77	1.33	3.75	1.32	3.84	1.29
11.家裡到圖書館的距離	3.68	1.37	3.50	1.38	3.53	1.44
平均	4.00	1.15	3.76	1.29	4.06	1.09

DOI:10.6814/NCCU201900232

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

（四）服務內容

填答者對於「服務內容」構面中的問項之滿意程度介於 3.56~4.16 分之間，依據表 4.2.11，在「服務內容」部分，全部樣本的平均數落在 3.87 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.84 分，新北市立圖書館林口分館則為 3.91 分。

全部樣本平均數前三名(第二名有兩項同分)為「借還書紀錄的正確性、辦理借書證的手續、新書展示服務」；大崗分館平均數前三名為「圖書館處理讀者抱怨的方式、新書展示服務、辦理借書證的手續」；林口分館平均數前三名為「辦理借書證的手續、跨館借還書服務(通閱服務)、借還書紀錄的正確性」，其中，「辦理借書證的手續」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.11 學生對服務內容之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.一館辦證多館服務(一證通用)	3.88	1.24	3.92	1.25	3.67	1.25
2.借還書紀錄的正確性	4.01	1.15	3.81	1.21	4.02	1.18
3.借書的冊數	3.82	1.29	3.56	1.46	3.93	1.14
4.借閱的期限	3.77	1.29	3.69	1.26	3.60	1.33
5.逾期處理的方式	3.83	1.21	3.61	1.32	4.00	1.13
6.線上預約的服務	3.75	1.24	3.92	1.16	3.98	1.16
7.跨館借還書服務(通閱服務)	3.92	1.12	3.92	1.18	4.05	1.00
8.圖書館處理讀者抱怨的方式	3.77	1.26	4.03	1.11	3.72	1.14
9.辦理借書證的手續	3.95	1.13	3.97	1.06	4.16	0.97
10.新書展示服務	3.95	1.18	4.00	1.12	3.95	1.15
平均	3.87	1.21	3.84	1.21	3.91	1.15

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

DOI:10.6814/NCCU201900232

資料來源：研究者自行整理

(五)資訊服務的便利性

填答者對於「資訊服務的便利性」構面中的問項之滿意程度介於 3.56~4.00 分之間，依據表 4.2.12，在「資訊服務的便利性」部分，全部樣本的平均數落在 3.75 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.73 分，新北市立圖書館林口分館則為 3.85 分。

全部樣本平均數前三名(第二名有兩項同分)為「圖書排架方便索取、建置無線上網、提供新進館藏資料訊息」；大崗分館平均數前三名為「提供新進館藏資料訊息、建置無線上網、圖書排架方便索取」；林口分館平均數前三名為「館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)、建置無線上網、提供各種藝文活動的資訊」，其中，「建置無線上網」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.12 學生對資訊服務的便利性之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.圖書館網頁的查尋與資訊更新	3.78	1.17	3.72	1.23	3.79	1.21
2.圖書排架方便索取	3.82	1.23	3.75	1.16	3.81	1.37
3.館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	3.73	1.27	3.61	1.25	4.00	1.25
4.建置無線上網	3.80	1.32	3.78	1.22	3.91	1.29
5.提供各種藝文活動的資訊	3.70	1.23	3.56	1.25	3.84	1.27
6.足夠的電腦供資訊檢索	3.61	1.33	3.69	1.28	3.81	1.20
7.提供新進館藏資料訊息	3.80	1.17	4.00	1.12	3.81	1.20
平均	3.75	1.25	3.73	1.22	3.85	1.26

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

(六)推廣活動

填答者對於「推廣活動」構面中的問項之滿意程度介於 3.53~4.02 分之間，依據表 4.2.13，在「推廣活動」部分，全部樣本的平均數落在 3.72 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.70 分，新北市立圖書館林口分館則為 3.86 分。

全部樣本平均數前三名為「說故事、讀書會、館藏特色之推廣」；大崗分館平均數前三名為「說故事、讀書會、講座」；林口分館平均數前三名為「親子閱讀、讀書會、好書交換」，其中，「讀書會」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.13 學生對推廣活動之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.說故事	3.80	1.25	3.97	1.11	3.79	1.28
2.讀書會	3.79	1.28	3.86	1.25	3.95	1.21
3.講座	3.60	1.32	3.67	1.26	3.58	1.28
4.親子閱讀	3.73	1.33	3.61	1.27	4.02	1.24
5.好書交換	3.66	1.29	3.53	1.28	3.95	1.21
6.館藏特色之推廣	3.75	1.29	3.56	1.34	3.88	1.38
平均	3.72	1.29	3.70	1.25	3.86	1.27

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

(七) 與學校的合作交流

填答者對於「與學校的合作交流」構面中的問項之滿意程度介於 3.31~3.91 分之間，依據表 4.2.14，在「與學校的合作交流」部分，全部樣本的平均數落在 3.61 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.63 分，新北市立圖書館林口分館則為 3.65 分。

全部樣本平均數前三名為「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證、寒暑假活動、班級到館參訪」；大崗分館平均數前三名為「讓學生在校辦理公共圖書館

DOI:10.6814/NCCU201900232

的借閱證、班級到館參訪、館員到校推廣電子書的使用」；林口分館平均數前三名為「學生擔任公共圖書館小志工、寒暑假活動、讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證」，其中，「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.14 學生對與學校的合作交流之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.在學校舉辦圖書館研習、研討會	3.35	1.40	3.31	1.41	3.63	1.29
2.讓學生在校辦理公共圖書館的借閱	3.80	1.24	3.83	1.32	3.79	1.30
3.班級到館參訪	3.65	1.28	3.78	1.31	3.49	1.30
4.館員到校服務	3.61	1.30	3.64	1.17	3.40	1.50
5.館員到校推廣電子書的使用	3.49	1.35	3.67	1.35	3.49	1.44
6.學生擔任公共圖書館小志工	3.63	1.34	3.56	1.42	3.91	1.31
7.寒暑假活動	3.76	1.31	3.67	1.29	3.86	1.30
8.學生作品在公共圖書館展示	3.58	1.34	3.61	1.27	3.65	1.33
平均	3.61	1.32	3.63	1.32	3.65	1.35

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

三、小結

以下就上述學生重視及滿意程度各分析做一討論與歸納，依重視及滿意程度平均數比較、各分類共同項目、重視與滿意程度的差異分析分述之。

（一）重視及滿意程度平均數比較

依上述學生重視及滿意程度分析，研究者將三個分類(全部樣本、桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館)的重視程度及滿意程度的平均數繪製成折線圖，如圖 4.2.1、圖 4.2.2，從圖 4.2.1、圖 4.2.2 中顯示，學生在每

DOI:10.6814/NCCU201900232

個構面的重視程度平均分數都高於滿意程度的平均數，顯見學生對於公共圖書館的服務仍覺得其有進步空間。

圖 4.2.1 中，林口分館填答者的重視程度平均數大都高於另兩類，唯有「推廣活動」低於大崗分館，而大崗分館平均分數的呈現狀況則正好與林口分館相反，大都低於另兩類，唯有「推廣活動」高於另兩類。三類中，「推廣活動」是大崗分館最重視的，但卻也是三類中最不滿意的構面，在第四章第四節的訪談中，大崗分館館員提到館內人力不足，因而圖書館可以舉辦的推廣活動就比較少，因此推測這可能是大崗分館的填答者不滿意此構面的原因之一。

另外，在圖 4.2.2 中，各構面來看，林口分館滿意程度的平均分數皆高於另兩類，而大崗分館則大都為三類最低，唯有「與學校的合作交流」的平均分數略高於全部樣本。

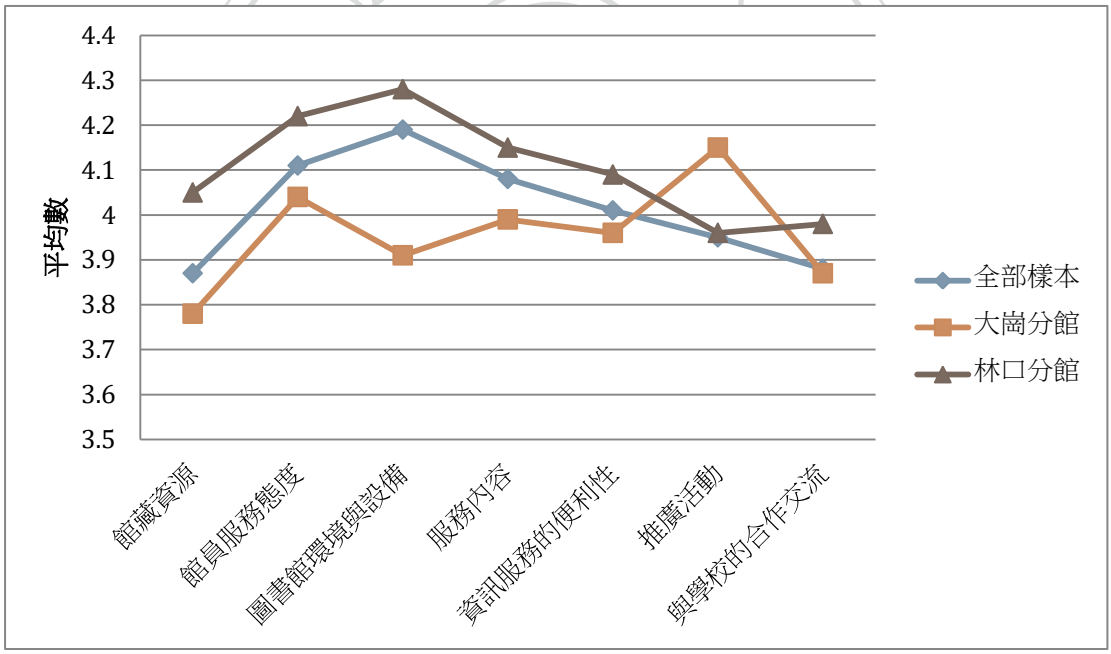

圖 4.2.1 學生重視程度各分類題項構面平均數之比較

資料來源：研究者自行繪製

DOI:10.6814/NCCU201900232

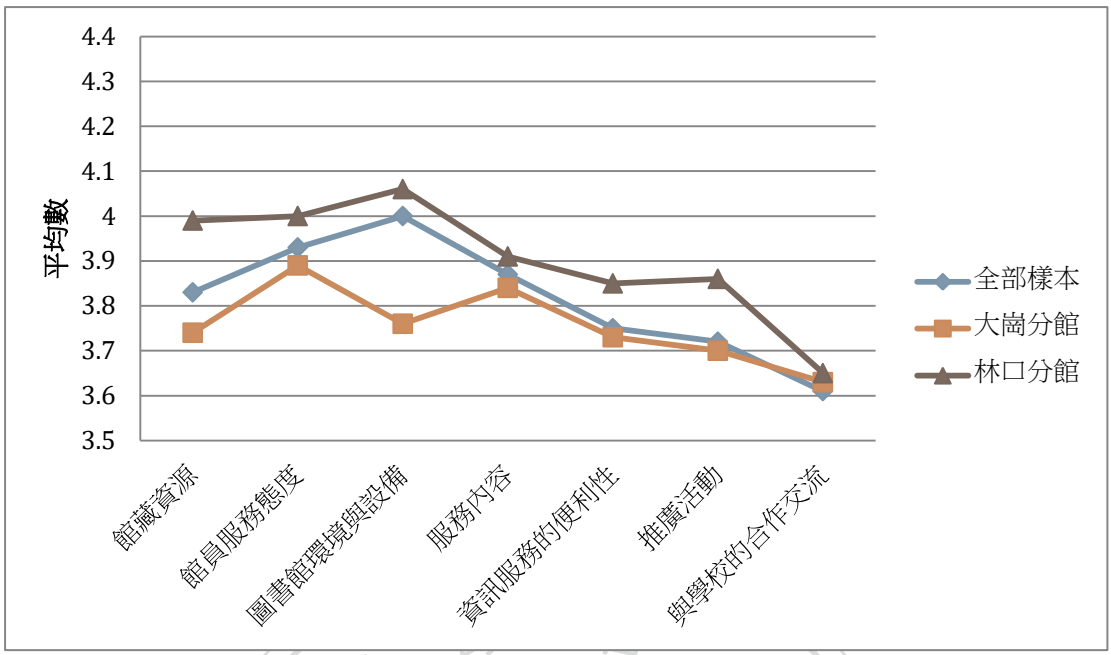

圖 4.2.2 學生滿意程度各分類題項構面平均數之比較

資料來源：研究者自行繪製

（二）各分類共同項目分析

在表 4.2.15 中可發現，三類在每一構面的前三名都有其共同重視及滿意項目，顯見學生對於公共圖書館重視及滿意項目看法的一致性，其中，「圖書的數量」、「館員的服務態度親切有禮」、「環境整潔」、「辦理借書證的手續」、「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證」同時是三類中重視程度前三名的共同項目也是滿意程度前三名的共同項目，代表學生重視且滿意圖書館的這些服務。

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.2.15 學生重視及滿意程度各分類共同項目摘要表

題項構面	三類前三名 重視程度共同項目	三類前三名 滿意程度共同項目
一、館藏資源	1.圖書的數量	1.圖書的數量 2.圖書館館藏符合您的需求
二、館員服務態度	1.館員的服務態度親切有禮 2.館員願意協助您利用各項館藏	1.館員的服務態度親切有禮
三、圖書館環境與設備	1.環境整潔 2.閱覽桌椅舒適平穩	1.環境整潔 2.閱覽桌椅舒適平穩 3.圖書館的室內佈置
四、服務內容	1.辦理借書證的手續	1.辦理借書證的手續
五、資訊服務的便利性	1.圖書館網頁的查尋與資訊更新 2.提供新進館藏資料訊息	1.建置無線上網
六、推廣活動	1.親子閱讀	1.讀書會
七、與學校的合作交流	1.讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證 2.館員到校服務	1.讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證

註：三類指全部樣本、桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館此三類

資料來源：研究者自行整理

(三)重視與滿意程度的差異分析

為瞭解學生對於公共圖書館服務的想法及考量，本研究以成對 t 檢定進行分析，探討學生問卷各問項間重視與滿意程度是否具有顯著差異，檢定假設舉例如下：

H0：對各問項之重視與滿意程度無差異。

H1：對各問項之重視與滿意程度有差異。

當分析結果拒絕 H0 時，顯示各問項之重視程度與滿意程度有顯著差異。

從表 4.2.16 中，我們可以發現，全部樣本大部分題項都在 α=0.05 水準下，達顯著差異；大崗分館則只有部分題項在 α=0.05 水準下，像是「服務的館員

DOI:10.6814/NCCU201900232

人數足夠」、「家裡到圖書館的距離」、「逾期處理的方式」、「館藏資料檢索的便利性」、「講座」、「好書交換」、「館藏特色之推廣」及「館員到校服務」等八項；林口分館在α=0.05 水準下者的題項有「典藏地方文獻資料的數量」、「接受讀者推薦書刊」、「館員願意協助您利用各項館藏」、「環境整潔」、「閱覽空間寬敞舒適」、「提供足夠數量的閱覽座位」、「光線照明充足」、「借閱的期限」、「圖書館處理讀者抱怨的方式」、「圖書館網頁的查尋與資訊更新」、「班級到館參訪」、「館員到校服務」等十二項。

由上述得知,重視程度與滿意程度有高度顯著差異者為全部樣本的填答者，大崗分館的填答者則為最低顯著差異，其中「館員到校服務」是三類都達顯著差異的題項，表示其在填答者心中的期望與真正接受館方服務後的滿意是有落差的。

表 4.2.16 學生問卷題項重視與滿意程度的差異分析表

問卷題項	全部樣本			大崗分館			林口分館		
	重視與滿意程度差異平均值	T值	顯著性	重視與滿意程度差異平均值	T值	顯著性	重視與滿意程度差異平均值	T值	顯著性
一、館藏資源									
1 圖書館館藏符合您的需求	-0.19	-2.08	**0.039***	-0.06	-0.26	0.797	0.08	-1.75	0.088
2 圖書的數量	0.12	1.55	0.123	0.11	0.61	0.545	-0.47	1.16	0.255
3 期刊及雜誌的種類數量	-0.02	-0.21	0.836	0.08	0.36	0.723	0.00	-0.63	0.533
4 報紙的種類數量	-0.08	-0.69	0.494	-0.47	-1.36	0.184	0.42	-0.41	0.685
5 參考工具書的種類數量	0.03	0.38	0.705	0.00	0.00	1.000	0.17	0.62	0.538
6 新書入館典藏的數量	0.09	1.12	0.266	0.42	1.84	0.075	0.08	1.24	0.220
7 典藏地方文獻資料的數量	0.15	2.08	**0.039***	0.17	0.83	0.413	0.08	2.39	**0.021***
8 接受讀者推薦書刊	0.18	2.21	**0.028***	0.08	0.46	0.646	0.03	2.23	**0.031***
二、館員服務態度									
1 館員的服務態度親切有禮	0.21	3.27	**0.001****	0.08	0.65	0.520	0.03	1.60	0.118
2 館員會協助指導您尋找資料	0.19	2.08	**0.039***	0.03	0.15	0.884	0.08	0.98	0.333

DOI:10.6814/NCCU201900232

3	館員樂意回答您的問題	0.15	1.65	0.10	0.03	0.13	0.900	0.39	1.96	0.057
4	館員願意協助您利用各項館藏	0.14	1.99	**0.048***	0.08	0.45	0.654	-0.06	3.11	**0.003****
5	館員能正確的答覆您的問題	0.27	2.88	**0.004****	0.39	1.48	0.147	0.14	1.59	0.118
6	館員的處理速度快速	0.06	0.78	0.437	-0.06	-0.27	0.786	0.47	1.59	0.118
7	館員熟悉各項服務作業的操作	0.22	2.33	**0.021***	0.14	0.63	0.530	0.08	1.74	0.090
8	服務的館員人數足夠	0.20	2.48	**0.014***	0.47	2.11	**0.042***	0.11	0.70	0.490
三、圖書館環境與設備										
1	環境整潔	0.25	3.77	**0.000*****	0.08	0.55	0.585	-0.06	2.92	**0.006****
2	空調適宜	0.04	0.49	0.623	0.11	0.56	0.579	-0.06	-0.61	0.548
3	圖書館的室內佈置	0.06	0.74	0.463	-0.06	-0.29	0.773	0.03	0.93	0.359
4	閱覽空間寬敞舒適	0.12	1.41	0.160	-0.06	-0.25	0.800	0.19	2.12	**0.040***
5	提供足夠數量的閱覽座位	0.23	2.60	**0.010***	0.03	0.19	0.851	0.28	3.10	**0.003****
6	閱覽桌椅舒適平穩	0.20	2.57	**0.011***	0.19	1.16	0.255	0.19	1.60	0.118
7	動線流暢	0.17	2.17	**0.032***	0.28	1.41	0.169	0.08	0.34	0.736
8	標示清楚	0.20	2.34	**0.020***	0.19	1.23	0.228	0.28	1.18	0.246
9	光線照明充足	0.23	2.69	**0.008****	0.08	0.46	0.646	0.50	2.58	**0.013***
10	飲水設備	0.33	3.43	**0.001****	0.28	1.38	0.177	0.08	1.71	0.095
11	家裡到圖書館的距離	0.27	2.68	**0.008****	0.50	2.77	**0.009****	0.11	1.08	0.286
四、服務內容										
1	一館辦證多館服務(一證通用)	0.16	1.72	0.087	0.08	0.41	0.686	0.42	1.34	0.189
2	借還書紀錄的正確性	0.15	1.88	0.061	0.11	0.60	0.554	0.25	0.95	0.349
3	借書的冊數	0.32	3.67	**0.000*****	0.42	2.00	0.053	0.47	1.43	0.160
4	借閱的期限	0.32	3.46	**0.001****	0.25	1.66	0.107	0.11	2.77	**0.008****
5	逾期處理的方式	0.26	2.68	**0.008****	0.47	2.11	**0.042***	0.03	0.44	0.660
6	線上預約的服務	0.26	3.39	**0.001****	0.11	0.63	0.535	-0.14	0.68	0.499
7	跨館借還書服務(通閱服務)	0.13	1.62	0.107	0.03	0.12	0.902	0.11	1.75	0.088
8	圖書館處理讀者抱怨的方式	0.26	2.60	**0.010***	-0.14	-0.51	0.611	0.06	3.25	**0.002****
9	辦理借書證的手續	0.19	2.26	**0.025***	0.11	0.50	0.618	0.31	0.70	0.490

DOI:10.6814/NCCU201900232

10	新書展示服務	0.05	0.63	0.527	0.06	0.30	0.768	0.22	0.64	0.528
五、資訊服務的便利性										
1	圖書館網頁的查尋與資訊更新	0.37	4.56	**0.000*** **	0.31	1.72	0.094	0.36	2.74	**0.009*** *
2	圖書排架方便索取	0.27	3.36	**0.001** **	0.22	1.60	0.118	0.14	1.20	0.237
3	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	0.27	3.01	**0.003** **	0.36	2.13	**0.041* **	0.14	0.24	0.812
4	建置無線上網	0.08	0.93	0.353	0.14	0.78	0.443	0.25	0.77	0.445
5	提供各種藝文活動的資訊	0.20	2.27	**0.025* **	0.14	0.67	0.508	0.19	0.36	0.719
6	足夠的電腦供資訊檢索	0.35	3.63	**0.000*** **	0.25	1.14	0.263	0.33	2.01	0.051
7	提供新進館藏資料訊息	0.28	3.35	**0.001** **	0.19	1.07	0.292	0.19	1.73	0.091
六、推廣活動										
1	說故事	0.22	2.61	**0.010* **	0.33	2.03	0.050	0.50	1.00	0.323
2	讀書會	0.07	0.84	0.400	0.19	1.16	0.255	0.67	-1.14	0.262
3	講座	0.24	2.60	**0.010* **	0.50	2.49	**0.018* **	0.47	0.40	0.691
4	親子閱讀	0.38	4.45	**0.000*** **	0.67	3.84	**0.000*** **	0.50	1.85	0.071
5	好書交換	0.29	3.51	**0.001** **	0.47	2.50	**0.017* **	0.36	1.67	0.103
6	館藏特色之推廣	0.18	2.09	**0.038* **	0.50	2.65	**0.012* **	0.22	0.94	0.351
七、與學校的合作交流										
1	在學校舉辦圖書館研習、研討會	0.37	3.96	**0.000*** **	0.36	1.62	0.113	0.17	1.95	0.058
2	讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證	0.28	3.49	**0.001** **	0.22	1.28	0.210	0.44	1.86	0.070
3	班級到館參訪	0.26	2.82	**0.005** **	0.17	0.75	0.461	0.06	2.44	**0.019* **
4	館員到校服務	0.43	4.65	**0.000*** **	0.44	2.30	**0.027* **	0.36	4.12	**0.000*** **
5	館員到校推廣電子書的使用	0.22	2.11	**0.037* **	0.06	0.21	0.836	0.06	1.75	0.088
6	學生擔任公共圖書館小志工	0.19	2.07	**0.040* **	0.36	1.62	0.113	0.25	0.25	0.806
7	寒暑假活動	0.15	1.57	0.119	0.06	0.29	0.773	0.00	1.86	0.070
8	學生作品在公共圖書館展示	0.26	3.05	**0.003** **	0.25	1.22	0.230	0.00	1.87	0.068

*: P < 0.05, **: P < 0.01; ***: P < 0.001

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

貳、家長選擇公共圖書館之考量因素分析

家長問卷統計後，其結果依據不同的分析目的，其分析目的包括重視程度、滿意程度、重視及滿意的差異分析，分述如下。

一、家長問卷有效樣本之重視程度分析

以下對有效問卷之重視程度進行描述性統計分析，問卷分為七個部分：館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容、資訊服務的便利性、推廣活動、與學校的合作交流，各表(表 4.2.17 至 4.2.23)的分類採全部樣本及桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館之樣本數，分析各題項之平均數及標準差，全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館。

研究者另列桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館兩所鄰近該小學之公共圖書館與全部樣本之平均數、標準差做一比較，並做概略的描述。

(一)館藏資源

填答者對於「館藏資源」構面中的問項之滿意程度介於 3.38~4.29 分之間，依據表 4.2.17，在「館藏資源」部分，全部樣本的平均數落在 3.93 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.93 分，新北市立圖書館林口分館則為 3.89 分。

全部樣本平均數前三名為「圖書館館藏符合您的需求、圖書的數量、參考工具書的種類數量」；大崗分館平均數前三名為「圖書館館藏符合您的需求、參考工具書的種類數量、接受讀者推薦書刊」；林口分館平均數前三名(第三名有兩項同分)為「圖書館館藏符合您的需求、圖書的數量、參考工具書的種類數量、新書入館典藏的數量」，其中，「圖書館館藏符合您的需求」、「參考工具書的種類數量」是名列在各分類前三名中的題項。

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.2.17 家長對館藏資源之重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.圖書館館藏符合您的需求	4.23	0.81	4.13	0.94	4.29	0.66
2.圖書的數量	4.18	0.81	3.94	0.88	4.20	0.76
3.期刊及雜誌的種類數量	3.80	0.96	3.88	0.91	3.80	0.87
4.報紙的種類數量	3.51	1.12	3.59	1.07	3.38	0.86
5.參考工具書的種類數量	4.03	0.85	4.09	0.82	3.93	0.89
6.新書入館典藏的數量	3.99	0.95	3.94	1.01	3.93	0.86
7.典藏地方文獻資料的數量	3.81	1.00	3.91	0.93	3.80	0.99
8.接受讀者推薦書刊	3.85	0.99	3.97	0.90	3.76	0.96
平均	3.93	0.94	3.93	0.93	3.89	0.86

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

（二）館員服務態度

填答者對於「館員服務態度」構面中的問項之滿意程度介於 3.99~4.31 分之間，依據表 4.2.18，在「館員服務態度」部分，全部樣本的平均數落在 4.19 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 4.19 分，新北市立圖書館林口分館則為 4.20 分。

全部樣本平均數前三名為「館員的服務態度親切有禮、館員樂意回答您的問題、館員能正確的答覆您的問題」；大崗分館平均數前三名(第三名有三項同分)為「館員樂意回答您的問題、館員熟悉各項服務作業的操作、館員的服務態度親切有禮、館員會協助指導您尋找資料、館員能正確的答覆您的問題」；林口分館平均數前三名為「館員的服務態度親切有禮、館員熟悉各項服務作業的操作、館員能正確的答覆您的問題」，其中，「館員的服務態度親切有禮」、「館員能正確的答覆您的問題」是名列在各分類前三名中的題項。

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.2.18 家長對館員服務態度之重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.館員的服務態度親切有禮	4.31	0.81	4.22	0.91	4.29	0.73
2.館員會協助指導您尋找資料	4.14	0.90	4.22	0.87	4.13	0.84
3.館員樂意回答您的問題	4.29	0.78	4.31	0.90	4.20	0.76
4.館員願意協助您利用各項館藏	4.18	0.84	4.16	0.88	4.20	0.79
5.館員能正確的答覆您的問題	4.23	0.87	4.22	0.83	4.22	0.79
6.館員的處理速度快速	4.17	0.85	4.13	0.87	4.18	0.81
7.館員熟悉各項服務作業的操作	4.22	0.87	4.25	0.88	4.27	0.81
8.服務的館員人數足夠	3.99	0.92	4.03	0.93	4.07	0.84
平均	4.19	0.86	4.19	0.88	4.20	0.80

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

(三)圖書館環境與設備

填答者對於「圖書館環境與設備」構面中的問項之滿意程度介於 4.19~4.62 分之間，依據表 4.2.19，在「圖書館環境與設備」部分，全部樣本的平均數落在 4.43 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 4.28 分，新北市立圖書館林口分館則為 4.42 分。

全部樣本平均數前三名為「環境整潔、光線照明充足、標示清楚」；大崗分館平均數前三名(第一名有兩項同分，第二名有三項同分)為「環境整潔、光線照明充足、提供足夠數量的閱覽座位、動線流暢、標示清楚」；林口分館平均數前三名為「環境整潔、光線照明充足、標示清楚」，其中，「環境整潔」、「光線照明充足」、「標示清楚」是名列在各分類前三名中的題項。

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.2.19 家長對圖書館環境與設備之重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.環境整潔	4.58	0.63	4.34	0.79	4.62	0.61
2.空調適宜	4.41	0.69	4.28	0.73	4.36	0.74
3.圖書館的室內佈置	4.36	0.71	4.19	0.78	4.31	0.73
4.閱覽空間寬敞舒適	4.41	0.75	4.25	0.80	4.38	0.78
5.提供足夠數量的閱覽座位	4.43	0.74	4.31	0.86	4.44	0.72
6.閱覽桌椅舒適平穩	4.44	0.71	4.28	0.81	4.38	0.72
7.動線流暢	4.41	0.70	4.31	0.78	4.38	0.68
8.標示清楚	4.48	0.65	4.31	0.74	4.53	0.63
9.光線照明充足	4.57	0.62	4.34	0.79	4.60	0.58
10.飲水設備	4.30	0.80	4.19	0.78	4.42	0.78
11.家裡到圖書館的距離	4.31	0.90	4.25	0.95	4.24	0.91
平均	4.42	0.73	4.28	0.81	4.42	0.73

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

(四)服務內容

填答者對於「服務內容」構面中的問項之滿意程度介於 3.94~4.51 分之間，依據表 4.2.20，在「服務內容」部分，全部樣本的平均數落在 4.33 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 4.16 分，新北市立圖書館林口分館則為 4.38 分。

全部樣本平均數前三名為「借還書紀錄的正確性、一館辦證多館服務(一證通用)、跨館借還書服務(通閱服務)」；大崗分館平均數前三名為「一館辦證多館服務(一證通用)、跨館借還書服務(通閱服務)、借還書紀錄的正確性」；林口分館平均數前三名為「借還書紀錄的正確性、一館辦證多館服務(一證通用)、

DOI:10.6814/NCCU201900232

逾期處理的方式」，其中，「借還書紀錄的正確性」、「一館辦證多館服務(一證通用)」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.20 家長對服務內容之重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.一館辦證多館服務(一證通用)	4.46	0.78	4.38	0.83	4.49	0.69
2.借還書紀錄的正確性	4.49	0.69	4.25	0.72	4.51	0.73
3.借書的冊數	4.31	0.78	4.19	0.82	4.38	0.78
4.借閱的期限	4.36	0.76	4.13	0.79	4.38	0.78
5.逾期處理的方式	4.29	0.80	4.09	0.78	4.47	0.69
6.線上預約的服務	4.29	0.82	4.19	0.82	4.33	0.80
7.跨館借還書服務(通閱服務)	4.38	0.80	4.28	0.77	4.38	0.78
8.圖書館處理讀者抱怨的方式	4.20	0.85	4.09	0.86	4.24	0.80
9.辦理借書證的手續	4.29	0.78	4.06	0.91	4.38	0.75
10.新書展示服務	4.21	0.86	3.94	0.98	4.22	0.88
平均	4.33	0.79	4.16	0.83	4.38	0.77

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

（五）資訊服務的便利性

填答者對於「資訊服務的便利性」構面中的問項之滿意程度介於 4.16~4.47 分之間，依據表 4.2.21，在「資訊服務的便利性」部分，全部樣本的平均數落在 4.31 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 4.21 分，新北市立圖書館林口分館則為 4.35 分。

全部樣本平均數前三名為「圖書排架方便索取、圖書館網頁的查尋與資訊更新、館藏資料檢索的便利性」；大崗分館平均數前三名(第三名有三項同分)為

DOI:10.6814/NCCU201900232

「圖書排架方便索取、建置無線上網、圖書館網頁的查尋與資訊更新、提供各種藝文活動的資訊、提供新進館藏資料訊息」；林口分館平均數前三名(第二名有兩項同分)為「圖書排架方便索取、圖書館網頁的查尋與資訊更新、館藏資料檢索的便利性」，其中，「圖書排架方便索取」、「圖書館網頁的查尋與資訊更新」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.21 家長對資訊服務的便利性之重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1. 圖書館網頁的查尋與資訊更新	4.36	0.76	4.19	0.78	4.38	0.75
2. 圖書排架方便索取	4.45	0.75	4.31	0.78	4.47	0.79
3. 館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	4.35	0.77	4.16	0.92	4.38	0.72
4. 建置無線上網	4.29	0.90	4.28	0.85	4.36	0.88
5. 提供各種藝文活動的資訊	4.21	0.88	4.19	0.78	4.31	0.76
6. 足夠的電腦供資訊檢索	4.24	0.89	4.16	0.81	4.24	0.86
7. 提供新進館藏資料訊息	4.29	0.83	4.19	0.90	4.31	0.79
平均	4.31	0.83	4.21	0.83	4.35	0.79

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

（六）推廣活動

填答者對於「推廣活動」構面中的問項之滿意程度介於 3.89~4.28 分之間，依據表 4.2.22，在「推廣活動」部分，全部樣本的平均數落在 4.13 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 4.10 分，新北市立圖書館林口分館則為 4.14 分。

全部樣本平均數前三名為「親子閱讀、館藏特色之推廣、好書交換」；大崗分館平均數前三名(第二名有三項同分)為「讀書會、說故事、親子閱讀、館藏

DOI:10.6814/NCCU201900232

特色之推廣」；林口分館平均數前三名為「親子閱讀、館藏特色之推廣、好書交換」，其中，「親子閱讀」、「館藏特色之推廣」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.22 家長對推廣活動之重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.說故事	4.11	0.93	4.13	0.91	4.09	0.85
2.讀書會	4.03	0.91	4.19	0.82	3.89	0.96
3.講座	3.98	0.92	4.03	0.86	3.96	0.88
4.親子閱讀	4.28	0.86	4.13	1.04	4.40	0.72
5.好書交換	4.16	0.85	4.00	0.88	4.24	0.77
6.館藏特色之推廣	4.19	0.87	4.13	0.83	4.27	0.86
平均	4.13	0.89	4.19	0.90	4.31	0.79

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

(七)與學校的合作交流

填答者對於「與學校的合作交流」構面中的問項之滿意程度介於 3.91~4.49 分之間，依據表 4.2.23，在「與學校的合作交流」部分，全部樣本的平均數落在 4.20 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 4.12 分，新北市立圖書館林口分館則為 4.19 分。

全部樣本平均數前三名為「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證、班級到館參訪、寒暑假活動」；大崗分館平均數前三名為「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證、班級到館參訪、寒暑假活動」；林口分館平均數前三名為「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證、寒暑假活動、班級到館參訪、學生作品在公共圖書館展示」，其中，「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證」、「班級到館參訪」、「寒暑假活動」是名列在各分類前三名中的題項。

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.2.23 家長對與學校的合作交流之重視程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.在學校舉辦圖書館研習、研討會	4.11	0.98	4.09	0.89	4.04	0.95
2.讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證	4.41	0.77	4.31	0.74	4.49	0.66
3.班級到館參訪	4.32	0.88	4.28	0.85	4.29	0.84
4.館員到校服務	4.08	0.99	3.91	1.00	4.02	0.99
5.館員到校推廣電子書的使用	3.96	1.00	3.97	1.00	3.96	0.98
6.學生擔任公共圖書館小志工	4.21	0.91	4.16	0.85	4.07	0.91
7.寒暑假活動	4.24	0.87	4.19	0.78	4.36	0.71
8.學生作品在公共圖書館展示	4.23	0.85	4.03	0.86	4.29	0.84
平均	4.20	0.91	4.12	0.87	4.19	0.86

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

二、家長問卷有效樣本之滿意程度分析

以下對有效問卷之滿意程度進行描述性統計分析，問卷分為七個部分：館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容、資訊服務的便利性、推廣活動、與學校的合作交流，各表(表 4.2.24 至 4.2.30)的分類採全部樣本及桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館之樣本數，分析各題項之平均數及標準差，全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館。

研究者另列桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館兩所鄰近該小學之公共圖書館與全部樣本之平均數、標準差做一比較，並做概略的描述。

DOI:10.6814/NCCU201900232

(一)館藏資源

填答者對於「館藏資源」構面中的問項之滿意程度介於 3.33~4.35 分之間，依據表 4.2.24，在「館藏資源」部分，全部樣本的平均數落在 3.72 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.74 分，新北市立圖書館林口分館則為 3.99 分。

全部樣本平均數前三名(第一名有兩項同分)為「圖書館館藏符合您的需求、圖書的數量、參考工具書的種類數量」；大崗分館平均數前三名為「圖書館館藏符合您的需求、圖書的數量、典藏地方文獻資料的數量」；林口分館平均數前三名為「圖書的數量、圖書館館藏符合您的需求、期刊及雜誌的種類數量」，其中，「圖書館館藏符合您的需求」、「圖書的數量」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.24 家長對館藏資源之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.圖書館館藏符合您的需求	3.93	0.81	4.11	1.04	4.14	0.99
2.圖書的數量	3.93	0.82	4.06	1.12	4.35	0.87
3.期刊及雜誌的種類數量	3.71	0.86	3.61	1.20	4.14	0.89
4.報紙的種類數量	3.61	0.86	3.33	1.33	3.91	1.04
5.參考工具書的種類數量	3.74	0.81	3.69	1.28	4.00	1.13
6.新書入館典藏的數量	3.65	0.85	3.72	1.14	3.95	1.19
7.典藏地方文獻資料的數量	3.63	0.82	3.78	1.17	3.77	1.09
8.接受讀者推薦書刊	3.52	0.81	3.58	1.13	3.67	1.25
平均	3.72	0.83	3.74	1.18	3.99	1.06

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

(二) 館員服務態度

填答者對於「館員服務態度」構面中的問項之滿意程度介於 3.28~4.26 分之間，依據表 4.2.25，在「館員服務態度」部分，全部樣本的平均數落在 3.88

DOI:10.6814/NCCU201900232

分，而桃園市立圖書館大崗分館則為3.89分，新北市立圖書館林口分館則為4.00分。

全部樣本平均數前三名為「館員的服務態度親切有禮、館員樂意回答您的問題、館員能正確的答覆您的問題」；大崗分館平均數前三名為「館員會協助指導您尋找資料、館員的處理速度快速、館員的服務態度親切有禮」；林口分館平均數前三名(第三名有兩項同分)為「館員的服務態度親切有禮、館員願意協助您利用各項館藏、館員會協助指導您尋找資料、館員能正確的答覆您的問題」，其中，「館員的服務態度親切有禮」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.25 家長對館員服務態度之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	0.91	4.06	0.89	4.26	1.11
2.館員會協助指導您尋找資料	3.88	0.92	4.22	1.10	4.02	1.06
3.館員樂意回答您的問題	3.96	0.90	3.97	1.13	4.00	1.15
4.館員願意協助您利用各項館藏	3.83	0.88	3.97	0.94	4.05	1.09
5.館員能正確的答覆您的問題	3.93	0.89	3.61	1.42	4.02	0.94
6.館員的處理速度快速	3.81	0.93	4.11	0.92	3.79	1.12
7.館員熟悉各項服務作業的操作	3.86	0.90	3.92	1.08	3.91	1.17
8.服務的館員人數足夠	3.76	0.94	3.28	1.28	3.93	0.99
平均	3.88	0.91	3.89	1.10	4.00	1.08

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

(三)圖書館環境與設備

填答者對於「圖書館環境與設備」構面中的問項之滿意程度介於3.50~4.35分之間，依據表4.2.26，在「圖書館環境與設備」部分，全部樣本的平均數落

DOI:10.6814/NCCU201900232

在 3.88 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.76 分，新北市立圖書館林口分館則為 4.06 分。

全部樣本平均數前三名為「環境整潔、空調適宜、光線照明充足」；大崗分館平均數前三名(第三名有四項同分)為「環境整潔、光線照明充足、圖書館的室內佈置、閱覽空間寬敞舒適、提供足夠數量的閱覽座位、閱覽桌椅舒適平穩」；林口分館平均數前三名為「閱覽桌椅舒適平穩、環境整潔、圖書館的室內佈置」，其中，「環境整潔」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.26 家長對圖書館環境與設備之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.環境整潔	4.09	0.81	4.06	1.01	4.33	0.92
2.空調適宜	4.04	0.80	3.50	1.25	3.98	1.06
3.圖書館的室內佈置	3.93	0.81	3.81	1.33	4.26	0.93
4.閱覽空間寬敞舒適	3.88	0.82	3.81	1.26	4.23	0.97
5.提供足夠數量的閱覽座位	3.82	0.89	3.81	1.24	3.72	1.30
6.閱覽桌椅舒適平穩	3.83	0.85	3.81	1.31	4.35	0.87
7.動線流暢	3.79	0.85	3.69	1.41	4.21	0.97
8.標示清楚	3.90	0.86	3.72	1.34	4.14	1.08
9.光線照明充足	4.00	0.88	3.89	1.37	4.07	1.18
10.飲水設備	3.85	0.94	3.75	1.32	3.84	1.29
11.家裡到圖書館的距離	3.56	0.99	3.50	1.38	3.53	1.44
平均	3.88	0.86	3.76	1.29	4.06	1.09

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

(四)服務內容

填答者對於「服務內容」構面中的問項之滿意程度介於 3.56~4.16 分之間，依據表 4.2.27，在「服務內容」部分，全部樣本的平均數落在 3.86 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.84 分，新北市立圖書館林口分館則為 3.91 分。

全部樣本平均數前三名為「借還書紀錄的正確性、逾期處理的方式、借書的冊數」；大崗分館平均數前三名為「圖書館處理讀者抱怨的方式、新書展示服務、辦理借書證的手續」；林口分館平均數前三名為「辦理借書證的手續、跨館借還書服務(通閱服務)、借還書紀錄的正確性」。

表 4.2.27 家長對服務內容之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.一館辦證多館服務(一證通用)	3.81	0.95	3.92	1.25	3.67	1.25
2.借還書紀錄的正確性	4.03	0.89	3.81	1.21	4.02	1.18
3.借書的冊數	3.92	0.88	3.56	1.46	3.93	1.14
4.借閱的期限	3.89	0.89	3.69	1.26	3.60	1.33
5.逾期處理的方式	3.96	0.86	3.61	1.32	4.00	1.13
6.線上預約的服務	3.81	0.89	3.92	1.16	3.98	1.16
7.跨館借還書服務(通閱服務)	3.79	0.96	3.92	1.18	4.05	1.00
8.圖書館處理讀者抱怨的方式	3.74	0.92	4.03	1.11	3.72	1.14
9.辦理借書證的手續	3.91	0.87	3.97	1.06	4.16	0.97
10.新書展示服務	3.76	0.85	4.00	1.12	3.95	1.15
平均	3.86	0.90	3.84	1.21	3.91	1.15

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

（五）資訊服務的便利性

填答者對於「資訊服務的便利性」構面中的問項之滿意程度介於 3.56~4.00 分之間，依據表 4.2.28，在「資訊服務的便利性」部分，全部樣本的平均數落在 4.85 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 4.73 分，新北市立圖書館林口分館則為 4.85 分。

全部樣本平均數前三名(第二名有兩項同分)為「提供各種藝文活動的資訊、圖書排架方便索取、提供新進館藏資料訊息」；大崗分館平均數前三名為「提供新進館藏資料訊息、建置無線上網、圖書排架方便索取」；林口分館平均數前三名(第二名有兩項同分)為「館藏資料檢索的便利性、建置無線上網、提供各種藝文活動的資訊」。

表 4.2.28 家長對資訊服務的便利性之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.圖書館網頁的查尋與資訊更新	3.79	0.86	3.72	1.23	3.79	1.21
2.圖書排架方便索取	3.88	0.81	3.75	1.16	3.81	1.37
3.館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	3.83	0.86	3.61	1.25	4.00	1.25
4.建置無線上網	3.84	0.89	3.78	1.22	3.91	1.29
5.提供各種藝文活動的資訊	3.91	0.87	3.56	1.25	3.84	1.27
6.足夠的電腦供資訊檢索	3.85	0.84	3.69	1.28	3.81	1.20
7.提供新進館藏資料訊息	3.88	0.89	4.00	1.12	3.81	1.20
平均	3.85	0.86	3.73	1.22	3.85	1.26

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

（六）推廣活動

填答者對於「推廣活動」構面中的問項之滿意程度介於 3.53~4.02 分之間，依據表 4.2.29，在「推廣活動」部分，全部樣本的平均數落在 3.69 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 4.70 分，新北市立圖書館林口分館則為 4.86 分。

全部樣本平均數前三名為「親子閱讀、好書交換、館藏特色之推廣」；大崗分館平均數前三名為「說故事、讀書會、講座」；林口分館平均數前三名(第二名有兩項同分)為「親子閱讀、讀書會、好書交換」。

表 4.2.29 家長對推廣活動之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.說故事	3.69	0.90	3.97	1.11	3.79	1.28
2.讀書會	3.61	0.85	3.86	1.25	3.95	1.21
3.講座	3.61	0.89	3.67	1.26	3.58	1.28
4.親子閱讀	3.79	0.85	3.61	1.27	4.02	1.24
5.好書交換	3.72	0.86	3.53	1.28	3.95	1.21
6.館藏特色之推廣	3.71	0.88	3.56	1.34	3.88	1.38
平均	3.69	0.87	3.70	1.25	3.86	1.27

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

(七)與學校的合作交流

填答者對於「與學校的合作交流」構面中的問項之滿意程度介於 3.31~3.91 分之間，依據表 4.2.30，在「與學校的合作交流」部分，全部樣本的平均數落在 3.62 分，而桃園市立圖書館大崗分館則為 3.63 分，新北市立圖書館林口分館則為 3.65 分。

DOI:10.6814/NCCU201900232

全部樣本平均數前三名(第二名有兩項同分)為「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證、寒暑假活動、學生作品在公共圖書館展示」；大崗分館平均數前三名(第三名有兩項同分)為「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證、班級到館參訪、館員到校推廣電子書的使用、寒暑假活動」；林口分館平均數前三名為「學生擔任公共圖書館小志工、寒暑假活動、讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證」，其中，「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證」、「寒暑假活動」是名列在各分類前三名中的題項。

表 4.2.30 家長對與學校的合作交流之滿意程度分析表

問卷題項	全部樣本		桃園市立圖書館大崗分館		新北市立圖書館林口分館	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1.在學校舉辦圖書館研習、研討會	3.58	0.90	3.31	1.41	3.63	1.29
2.讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證	3.79	0.90	3.83	1.32	3.79	1.30
3.班級到館參訪	3.59	0.97	3.78	1.31	3.49	1.30
4.館員到校服務	3.58	0.96	3.64	1.17	3.40	1.50
5.館員到校推廣電子書的使用	3.57	0.91	3.67	1.35	3.49	1.44
6.學生擔任公共圖書館小志工	3.57	0.97	3.56	1.42	3.91	1.31
7.寒暑假活動	3.62	0.94	3.67	1.29	3.86	1.30
8.學生作品在公共圖書館展示	3.62	0.97	3.61	1.27	3.65	1.33
平均	3.62	0.94	3.63	1.32	3.65	1.35

註：全部樣本含桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館及其他分館

資料來源：研究者自行整理

三、小結

以下就上述家長重視及滿意程度各分析做一討論與歸納，依重視及滿意程度平均數比較、各分類共同項目、重視與滿意程度的差異分析分述之。

（一）重視及滿意程度平均數比較

DOI:10.6814/NCCU201900232

依上述家長重視及滿意程度分析，研究者將三個分類(全部樣本、桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館)的重視程度及滿意程度的平均數繪製成折線圖，如圖 4.2.3、圖 4.2.4，從圖 4.2.3、圖 4.2.4 中顯示，家長在每個構面的重視程度平均分數都高於滿意程度的平均數，顯見家長對於公共圖書館的期待與實際感受到的服務有落差。

圖 4.2.3 中，除了「館藏資源」、「圖書館環境與設備」、「與學校的合作交流」這三個構面外，林口分館填答者的重視程度平均數大都高於另兩類，而大崗分館平均分數的呈現狀況則正好與林口分館相反，大都低於另兩類。在重視程度的構面中，「圖書館環境與設備」在三類中，都是分數最高、最重視的構面；「館藏資源」則在三類中都是最低分數、最不被重視的構面。

另外，在圖 4.2.4 中，各構面來看，林口分館滿意程度的平均分數大都高於另兩類。在最滿意構面裡，全部樣本最滿意的構面為「館員服務態度」、「圖書館環境與設備」；大崗分館則為「館員服務態度」；林口分館則是「圖書館環境與設備」，顯見家長對於「館員服務態度」及「圖書館環境與設備」是最為滿意的圖書館服務項目。而三類中最不滿意的構面、平均分數最低者都是「與學校的合作交流」。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

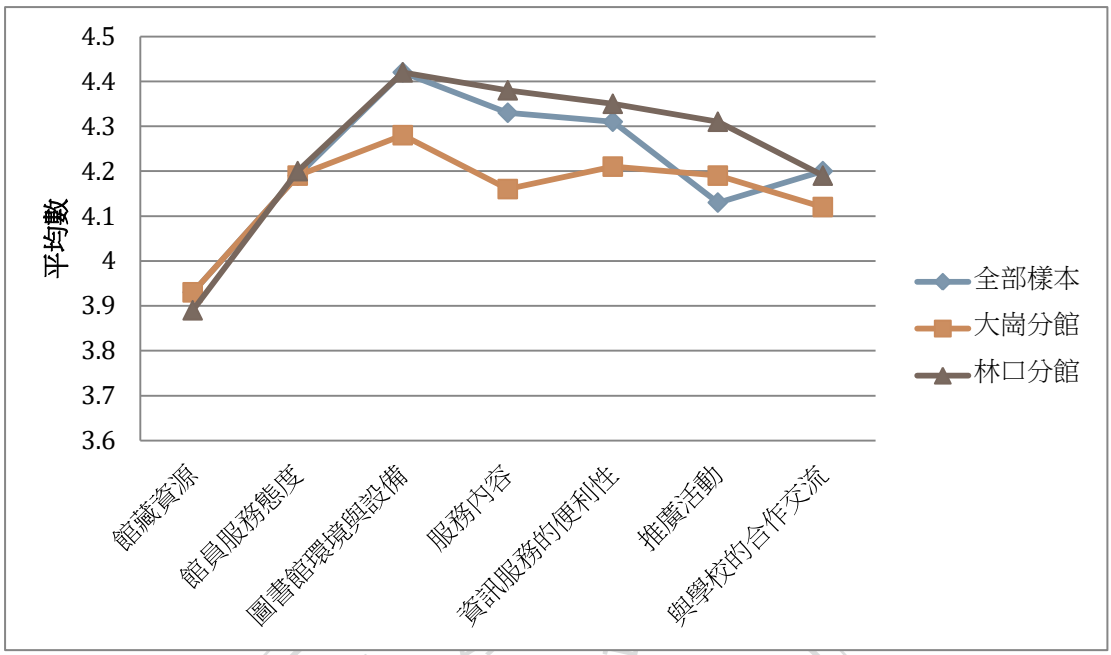

圖 4.2.3 家長重視程度各分類題項構面平均數之比較

資料來源：研究者自行繪製

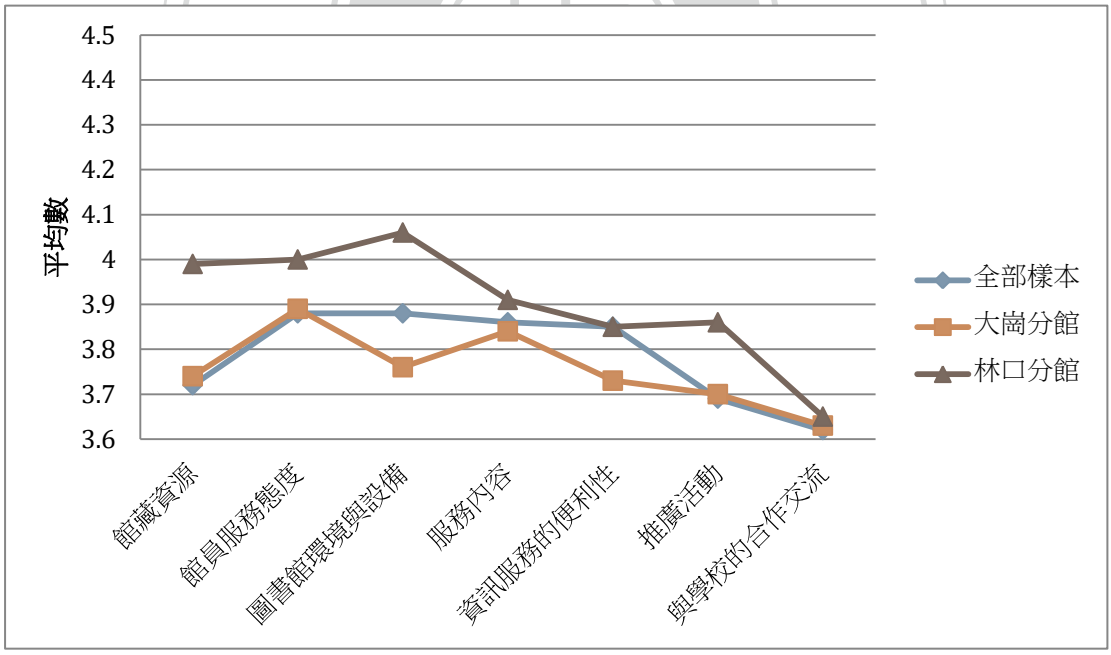

圖 4.2.4 家長滿意程度各分類題項構面平均數之比較

資料來源：研究者自行繪製

DOI:10.6814/NCCU201900232

（二）各分類共同項目分析

在表 4.2.31 中可發現，三類在每一構面的前三名都有其共同重視項目，但在滿意程度方面，「服務內容」、「資訊服務的便利性」、「推廣活動」則沒有共同項目。其中，「圖書館館藏符合您的需求」、「館員的服務態度親切有禮」、「環境整潔」、「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證」同時是三類中重視程度前三名的共同項目也是滿意程度前三名的共同項目，代表家長重視且滿意圖書館的這些服務。

表 4.2.31 家長重視及滿意程度各分類共同項目摘要表

題項構面	三類前三名 重視程度共同項目	三類前三名 滿意程度共同項目
一、館藏資源	1.圖書館館藏符合您的需求 2.參考工具書的種類數量	1. 圖書館館藏符合您的需求 2. 圖書的數量
二、館員服務態度	1.館員的服務態度親切有禮 2.館員能正確的答覆您的問題	1.館員的服務態度親切有禮
三、圖書館環境與設備	1.環境整潔 2.光線照明充足 3.標示清楚	1.環境整潔
四、服務內容	1.借還書紀錄的正確性 2.一館辦證多館服務(一證通用)	無
五、資訊服務的便利性	1.圖書排架方便索取 2.圖書館網頁的查尋與資訊更新	無
六、推廣活動	1.親子閱讀 2.館藏特色之推廣	無
七、與學校的合作交流	1.讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證 2.班級到館參訪 3.寒暑假活動	1.讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證 2.寒暑假活動

註：三類指全部樣本、桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館此三類

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

(三)重視與滿意程度的差異分析

為瞭解家長對於公共圖書館服務的想法及考量，本研究以成對 t 檢定進行分析，探討家長問卷各問項間重視與滿意程度是否具有顯著差異，檢定假設舉例如下：

H0：對各問項之重視與滿意程度無差異。

H1：對各問項之重視與滿意程度有差異。

當分析結果拒絕 H0 時，顯示各問項之重視程度與滿意程度有顯著差異。

從表 4.2.32 中，我們可以發現，全部樣本除了「期刊及雜誌的種類數量」、「報紙的種類數量」及「典藏地方文獻資料的數量」，大部分的題項都在 α=0.001 水準下，達非常高的顯著差異性；大崗分館的大部分題項則也都在 α=0.05 水準下，只有「館藏資源」構面的差異性較小，在此構面中，只有三個題項達顯著差異；林口分館在 α=0.05 水準下者的題項也是佔絕大部分，與大崗分館相同，僅有在「館藏資源」構面的差異性較小，只有三個題項達顯著差異。

由上述得知，不管是全部樣本、大崗分館或是林口分館的問卷結果，幾乎在每一個構面都呈現高度的顯著差異性，代表不管是哪一個構面，填答者對公共圖書館服務的期待與接受服務後的滿意有很大的落差，很多題項也是三類皆達 α=0.001 水準下的高度顯著差異。

表 4.2.32 家長問卷題項重視與滿意程度的差異分析表

	全部樣本			大崗分館			林口分館		
問卷題項	重視與滿意程度差異平均值	T 值	顯著性	重視與滿意程度差異平均值	T 值	顯著性	重視與滿意程度差異平均值	T 值	顯著性
一、館藏資源									
1 圖書館館藏符合您的需求	0.31	4.54	**0.000*** **	0.41	3.04	**0.005** **	0.16	1.48	0.146
2 圖書的數量	0.24	3.82	**0.000*** **	0.31	2.15	**0.039* **	0.16	1.86	0.070
3 期刊及雜誌的種類數量	0.09	1.30	0.195	0.09	0.83	0.414	-0.07	-0.83	0.411
4 報紙的種類數量	-0.11	-1.34	0.184	0.03	0.21	0.831	-0.31	-3.30	**0.002** **

DOI:10.6814/NCCU201900232

5 參考工具書的種類數量	0.29	4.44	**0.000*** **	0.38	3.21	**0.003** **	0.16	1.48	0.146
6 新書入館典藏的數量	0.34	4.81	**0.000*** **	0.25	1.76	0.088	0.24	2.30	**0.026* **
7 典藏地方文獻資料的數量	0.19	2.54	**0.012* **	0.25	1.86	0.073	0.13	1.29	0.204
8 接受讀者推薦書刊	0.33	4.61	**0.000*** **	0.31	1.97	0.057	0.20	2.28	**0.027* **
二、館員服務態度									
1 館員的服務態度親切有禮	0.32	4.71	**0.000*** **	0.16	1.31	0.201	0.04	0.44	0.660
2 館員會協助指導您尋找資料	0.27	3.63	**0.000*** **	0.34	2.35	**0.025* **	0.04	0.50	0.623
3 館員樂意回答您的問題	0.33	5.10	**0.000*** **	0.22	2.03	0.051	0.09	1.16	0.253
4 館員願意協助您利用各項館藏	0.35	5.27	**0.000*** **	0.28	2.33	**0.027* **	0.16	2.46	**0.018* **
5 館員能正確的答覆您的問題	0.30	4.41	**0.000*** **	0.28	2.51	**0.018* **	0.11	1.40	0.168
6 館員的處理速度快速	0.36	4.90	**0.000*** **	0.38	2.82	**0.008** **	0.07	0.83	0.411
7 館員熟悉各項服務作業的操作	0.36	5.50	**0.000*** **	0.34	2.98	**0.006** **	0.18	2.23	**0.031* **
8 服務的館員人數足夠	0.23	3.48	**0.001** **	0.25	2.27	**0.030* **	-0.02	-0.33	0.743
三、圖書館環境與設備									
1 環境整潔	0.49	8.20	**0.000*** **	0.44	3.7	**0.001** **	0.31	3.50	**0.001** **
2 空調適宜	0.37	5.43	**0.000*** **	0.38	2.67	**0.012* **	0.13	1.14	0.261
3 圖書館的室內佈置	0.43	6.20	**0.000*** **	0.41	2.88	**0.007** **	0.22	1.95	0.058
4 閱覽空間寬敞舒適	0.53	7.49	**0.000*** **	0.59	4.01	**0.000*** **	0.31	2.63	**0.012* **
5 提供足夠數量的閱覽座位	0.61	8.11	**0.000*** **	0.66	4.71	**0.000*** **	0.40	3.11	**0.003** **
6 閱覽桌椅舒適平穩	0.61	8.26	**0.000*** **	0.66	4.49	**0.000*** **	0.22	1.88	0.067
7 動線流暢	0.61	8.57	**0.000*** **	0.69	4.98	**0.000*** **	0.27	2.49	**0.017* **
8 標示清楚	0.58	7.95	**0.000*** **	0.59	4.44	**0.000*** **	0.40	3.11	**0.003** **
9 光線照明充足	0.57	7.74	**0.000*** **	0.53	2.87	**0.007** **	0.33	2.91	**0.006** **
10 飲水設備	0.45	5.72	**0.000*** **	0.44	2.95	**0.006** **	0.24	2.04	**0.047* **
11 家裡到圖書館的距離	0.74	8.60	**0.000*** **	0.78	5.08	**0.000*** **	0.42	3.38	**0.002** **
四、服務內容									
1 一館辦證多館服務(一證通用)	0.64	8.00	**0.000*** **	0.72	4.78	**0.000*** **	0.31	2.73	**0.009** **

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

2	2 借還書紀錄的正確性	0.46	6.38	**0.000*** **	0.41	3.23	**0.003** **	0.18	1.74	0.088
3	借書的冊數	0.39	5.19	**0.000*** **	0.34	2.35	**0.025* **	0.22	2.35	**0.024* **
4	借閱的期限	0.48	6.81	**0.000*** **	0.38	2.44	**0.021* **	0.22	2.22	**0.031* **
5	逾期處理的方式	0.34	4.40	**0.000*** **	0.25	1.61	0.118	0.24	2.69	**0.010* **
6	線上預約的服務	0.48	6.32	**0.000*** **	0.38	2.55	**0.016* **	0.24	1.91	0.062
7	跨館借還書服務(通閱服務)	0.59	7.79	**0.000*** **	0.53	3.42	**0.002** **	0.27	2.38	**0.022* **
8	圖書館處理讀者抱怨的方式	0.46	5.80	**0.000*** **	0.44	3.7	**0.001** **	0.24	2.30	**0.026* **
9	辦理借書證的手續	0.38	5.34	**0.000*** **	0.25	1.97	0.058	0.27	2.49	**0.017* **
10	新書展示服務	0.45	5.72	**0.000*** **	0.28	1.72	0.095	0.42	3.62	**0.001** **
五、資訊服務的便利性										
1	圖書館網頁的查尋與資訊更新	0.57	7.50	**0.000*** **	0.5	3.94	**0.000*** **	0.36	2.97	**0.005** **
2	圖書排架方便索取	0.58	8.27	**0.000*** **	0.56	4.19	**0.000*** **	0.38	3.71	**0.001** **
3	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	0.52	6.90	**0.000*** **	0.41	2.88	**0.007** **	0.33	2.91	**0.006** **
4	建置無線上網	0.45	5.36	**0.000*** **	0.34	2.35	**0.025* **	0.22	2.12	**0.040* **
5	提供各種藝文活動的資訊	0.30	3.94	**0.000*** **	0.38	3	**0.005** **	0.16	1.64	0.109
6	足夠的電腦供資訊檢索	0.39	4.93	**0.000*** **	0.34	2.61	**0.014* **	0.13	1.14	0.261
7	提供新進館藏資料訊息	0.41	5.99	**0.000*** **	0.34	2.25	**0.032* **	0.20	2.15	0.037*
六、推廣活動										
1	說故事	0.41	5.22	**0.000*** **	0.53	3.28	**0.003** **	0.16	1.42	0.164
2	讀書會	0.41	5.32	**0.000*** **	0.66	3.7	**0.001** **	0.13	1.10	0.278
3	講座	0.37	5.30	**0.000*** **	0.31	2.4	**0.023* **	0.20	1.93	0.060
4	親子閱讀	0.49	6.62	**0.000*** **	0.47	2.34	**0.026* **	0.40	4.11	**0.000*** **
5	好書交換	0.44	5.79	**0.000*** **	0.28	1.6	0.119	0.36	3.51	**0.001** **
6	館藏特色之推廣	0.49	6.19	**0.000*** **	0.59	3.22	**0.003** **	0.31	2.73	**0.009** **
七、與學校的合作交流										
1	在學校舉辦圖書館研習、研討會	0.53	6.21	**0.000*** **	0.44	2.82	**0.008** **	0.31	2.32	**0.025* **
2	讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證	0.62	8.53	**0.000*** **	0.47	3.69	**0.001** **	0.49	4.72	**0.000*** **

DOI:10.6814/NCCU201900232

3	班級到館參訪	0.73	8.44	**0.000*** **	0.78	4.88	**0.000*** **	0.44	2.94	**0.005** **
4	館員到校服務	0.50	5.91	**0.000*** **	0.31	2.15	**0.039***	0.18	1.35	0.185
5	館員到校推廣電子書的使用	0.39	4.44	**0.000*** **	0.31	1.97	0.057	0.13	1.00	0.323
6	學生擔任公共圖書館小志工	0.64	7.99	**0.000*** **	0.38	2.67	**0.012***	0.38	2.63	**0.012***
7	寒暑假活動	0.63	7.58	**0.000*** **	0.59	3.69	**0.001** **	0.45	3.18	**0.003** **

*: P < 0.05, **: P < 0.01; ***: P < 0.001

資料來源:研究者自行整理

第三節 教師對於學校與公共圖書館合作情形訪談分析

本節主要探討桃園市龜山區某小學教師所認識的公共圖書館服務項目，及小學圖書館與公共圖書館間合作情形的看法及建議，以下將先介紹各訪談者的背景資料後，再就教師對於該小學圖書館與公共圖書館合作方式和內容做一分析，最後說明教師對於小學圖書館與公共圖書館合作的優缺點與建議。

壹、受訪者基本資料說明

本研究邀請桃園市龜山區某國小共五位教師接受訪談，訪談內容主要針對教師所認識的公共圖書館服務項目、小學圖書館與公共圖書館的合作方案及情形、兩者間合作的優缺點與建議等，受訪對象背景為承辦圖書館業務的處室人員、資深主管(教師)、圖資系所畢業的教師和具多年外校圖書教師經驗的導師。訪談期間為民國 108 年 03 月 11 日至 03 月 15 日，每次訪談時間約 10 至 15 分鐘，依照受訪者約定的時間及地點進行訪談，五位受訪者的基本資料如表 4.3.1 所示。

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.3.1 受訪者(教師)基本資料一覽表

編號	學歷	教學年資	在該校的服務年資	在該校的工作性質	教導年段(年級)	教授科目
A1	碩士	16	10	圖書館業務承辦主管	六	藝術與人文
A2	碩士	24	9	校內主管	三、四	英語、閩南語
A3	碩士	8	5	校內主管	四	社會
A4	學士	5	1	圖資系所畢業的教師	三	藝術與人文、彈性課程(閱讀)
A5	學士	9	未滿 1 年	具圖書教師經驗的導師	一	國語、數學、生活、綜合活動、閩南語

資料來源：研究者自行整理

貳、受訪者說明小學圖書館與公共圖書館的合作情形

針對受訪者所認識的公共圖書館服務項目、小學圖書館與公共圖書館的合作方案及情形，分述如下：

一、教師所認識的公共圖書館服務項目

由受訪結果得知，教師對於公共圖書館服務項目的認識大多藉由本身前往公共圖書館的體驗或是業務承辦的經驗中獲知，從公共圖書館館內的區域規劃中，體驗各區域使用方式及內容，進而認識、了解公共圖書館具有這項服務項目，例如在影音資料區使用後知道在公共圖書館也可以免費觀賞影片等。

在五位受訪者中，每位受訪者都提到就他們的認知中，公共圖書館的服務項目有：圖書(視聽資料)借閱、館內書報雜誌閱讀、電子資料查詢、影片播映、閱讀推廣活動。

「現在公共圖書館其實蠻忙的，大概跟小七差不多吧！除了基本借還書的讀者服務，還常辦講座阿、給大人的給小孩的、專書分享，影片欣賞、某些縣市會贈書給 0~6 歲的小朋友，當然提供閱覽區、資料查詢區、影音資料區、這些基礎設備是一定要有，有些大型的圖書館還有些好像是社區服務的交流，到學校去推廣專題閱讀之類的。」(A3：7-11)

DOI:10.6814/NCCU201900232

「我知道的有期刊雜誌區、影音資料區、兒童閱覽室、資料查詢區，然後會不定期舉辦各式各樣的講座，也會跟社區或是附近的小學合作推廣讀者教育還有圖書館利用教育等等之類的。」(A4：8-10)

另外在受訪者 A1 的部分，因受訪者 A1 常主辦校內活動，對於場地規劃及相關資源較為關注，因此提到公共圖書館的服務項目也包括場地租用，可提供民眾申請會議室或閱讀、才藝活動的場地。且受訪者 A1 擔任藝文領域教師，說明公共圖書館也有舉辦一些藝文推廣活動、藝文展覽等。

受訪者 A5 在學校圖書館工作多年，較從學校圖書館與公共圖書館合作的角度去提出公共圖書館的服務項目，受訪者 A5 提到公共圖書館服務的項目尚有工具書的介紹、圖書館的導覽、手工 DIY 活動、課後服務等服務項目。

「嗯！其實公共圖書館可以利用的服務滿多的，我比較知道的是場地的部分，像是學生作品可以在公共圖書館展示、有一些會議室的場地也可以租借，還有一些藝文活動或展覽會在那邊舉辦。」(A1：15-17)

「嗯，一般的借閱，還有書籍的查詢、館際調閱的合作、一般的圖書資訊的推廣、資料的檢索、工具書的介紹、整個圖書館的導覽，還有跟社區的一些　就是關照地方社區的生活吧，比如說可能舉辦一些課程，讓小朋友可以到那邊去做一些剪貼啊，就美勞美工之類的，課後照顧那類的，比較接近那一塊，現在有些學校會跟圖書館合作，就是讓他們有一些課後服務、課後輔導之類的，就是在可能某個圖書館的閱覽室裡面寫功課，有點像是學校夜光天使的感覺，然後另外還有那個影片.....還有影片的租借、影片的放映，就讓小朋友看這樣子。」(A5：17-24)

二、教師所知道的小學圖書館與公共圖書館的合作方案

從訪談結果得知，教師們大致都知道目前國內小學圖書館與公共圖書館的合作交流方式及內容，研究者訪談內容摘要如表 4.3.2，另依合作方案摘要整理如表 4.3.3。

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.3.2 受訪者(教師)所知道的小學圖書館與公共圖書館的合作方案摘要表

受訪者編號	方案
A1	1.行動圖書車巡迴服務。 2.到校推廣閱讀活動。 3.公共圖書館提供學生美術作品展場借(租)用。
A2	1.館員到校進行圖書館利用教育。 2.協助學校辦理公共圖書館借閱證。 3.邀請童書作者到校演講。
A3	1.行動圖書車巡迴服務。 2.學生到公共圖書館參觀導覽。
A4	1.館員到校進行圖書館利用教育。 2.協助學校辦理公共圖書館班級借閱證。
A5	1.學生到公共圖書館參觀導覽。 2.館員到校進行圖書館利用教育。

資料來源：研究者自行整理

表 4.3.3 受訪者(教師)所知道的小學圖書館與公共圖書館合作方案

	受訪者 A1	受訪者 A2	受訪者 A3	受訪者 A4	受訪者 A5
行動圖書車巡迴服務	○		○		
到校推廣閱讀活動	○				
館員到校進行圖書館利用教育		○		○	○
協助學校辦理公共圖書館(班級)借閱證		○		○	
邀請童書作者到校演講		○			

資料來源:研究者自行整理

「我知道有些學校會請館員到校去分享圖書館服務項目、介紹圖書館服務內容，也可以幫忙學校學生辦理借書證。在我以前服務的學校，會透過圖書館邀請童書作者到校演講，通常都是從學生國語課本的課文裡找，這樣學生聽演講的時候才比較會有共鳴，感覺還不錯! 」(A4：18-21)

「就像是你去學校周邊的圖書館，他們會跟低年級合作，做那個學校周邊環境的介紹，那像圖書館的話就會讓小朋友到圖書館，到圖書館

DOI:10.6814/NCCU201900232

之後就會有當地的館員做整個圖書館大樓的介紹，就是導覽，另外還有就是由小學圖書館提出申請，邀請圖書館員做資料庫的介紹，或是在學校教授關於圖書館利用教育，包括十大分類或是影片檢索之類的問題。」(A5：27-32)

從訪談內容中，可將教師所知道的小學圖書館與公共圖書館的合作方案，分為公共圖書館資源到校服務和學生到館學習、交流兩大主軸，列述如下：

(一)公共圖書館資源到校服務

(二) 學生到館學習、交流

1. 公共圖書館提供學生美術作品展場借(租)用。(受訪者 A1)

2. 學生到公共圖書館參觀導覽。(受訪者 A3、A5)

由上述可看出，教師所知道的小學圖書館與公共圖書館的合作中，這兩大主軸方案以到校服務的項目為教師知道居多，顯示教師較關注公共圖書館可以到學校進行的服務項目，主要原因為學生外出較為不便，經費是一個問題，教師也考慮到學生在外安全；相較之下，館員到校進行服務，行政程序簡單且較沒有安全問題等其他考量。

三、教師服務的小學圖書館與公共圖書館的合作情形

受訪者對於服務的小學圖書館與公共圖書館的合作情形受在校服務年資的影響，而有不同的答案，在校資深教師(受訪者 A1、A2)提到服務的小學有公共圖書館的行動圖書車到校定期巡迴服務，並有部分班級曾到林口分館參訪；而在校服務年資較為資淺的教師(受訪者 A3、A4、A5)則表示就他們的認知中，服務的小學圖書館沒有與公共圖書館合作的經驗，受訪者 A3、A4、A5 說明因服務小學與公共圖書館距離較遠，因此兩者間的合作較不方便，幾乎沒有什麼合作的經驗，由此顯示「小學與公共圖書館間的距離遠近」是教師們認為影響小學圖書館與公共圖書館合作頻率的原因之一。目前該所學校是有行動圖書車到校定期巡迴服務的，只是次數不多，一年大約 1 至 2 次，部分老師不清楚兩者間有這項合作。

DOI:10.6814/NCCU201900232

「我們學校有行動圖書車會到學校來，但次數不多，一年大概 1、2 次吧，來的時候就是廣播讓全校的老師知道有行動圖書車來了。」(A1：13-14)

「基本上學校離公共圖書館蠻遠的，利用公共圖書館是比較不方便，整體的風氣也沒有。」(A3：17-18)

「據我所知，我們學校離附近的公共圖書館都還蠻遠的，所以沒有辦法常舉辦活動，我覺得還蠻可惜的! 」(A4：25-26)

參、受訪者針對小學圖書館與公共圖書館的合作情形之看法與建議

受訪者都認為小學圖書館與公共圖書館若能合作，會讓學生有更大的閱讀視野、讓學生受益匪淺，整體而言，有許多益處，以下針對受訪者提出兩者合作情形的看法及建議，分述如下：

一、兩者的圖書館資源可以共享

受訪者 A1 提到圖書及相關資源若兩者能共享，可以讓學生有更多的閱讀資源選擇，不僅是學生到公共圖書館使用資源，公共圖書館也可以藉由小學圖書館進行活動的宣導及推廣，讓兩者的圖書館資源能達到最有效、有益地使用。受訪者 A3 表示如人力支援、場地運用、讀者服務、網路連結、進修輔導、技術合作等項，都是小學圖書館可以與公共圖書館合作的方向。受訪者 A4 則認為兩者間的交流是學校所期待的，學校的人力及資源有限，若能與公共圖書館合作，將更使學生受益。在軟體部分可以進行閱讀推廣或是圖書館利用教育的合作，硬體方面可以借用或到館使用公共圖書館已經購買的設備，學校就不必再花一筆經費購買，公共圖書館的硬體設備可以發揮其購買的價值性，學校也能藉此教導學生設備得來不易，要愛護公共設備。

「就我所知道優點當然是互助嘛！學校方面可以利用圖書館的軟硬體設備資源來彌補校內不足的部分，公共圖書館可以達到推廣的效能和任務，其實受惠最大的還是學生們。人力支援、場地運用、讀者服務、網路連結、進修輔導、推廣活動、技術合作這些都可以是公共圖書館跟小學合作的方向。缺點嘛！大概是兩者編目方式不一樣，學生需要調適。」(A3：21-26)

DOI:10.6814/NCCU201900232

「因為小校的軟硬體設備比起大校來真的超不足，很多東西都是能用就用，也沒有多的錢可以購買，如果跟圖書館合作，借用一些軟硬體設備，也不用多花錢，很好啊!不過要提醒學生不能弄壞就是了，也順便教導這一方面的觀念。」(A4：32-35)

二、行動圖書車到校服務的優缺點與建議

受訪者 A2 表示行動圖書車的這項服務可以讓小學，尤其是偏鄉小學生閱讀到在學校沒有的書籍、擴大學生的閱讀視野。在學校推廣閱讀方面，給予很大的助力；但從中也發現一些細節若能改善則會讓這項服務更加完善，例如行動圖書車到校時間的安排可以與學校的作息配合，可以利用學校一些彈性課程的時間到校，避免到校的時間是老師正在上正式課程的時間。另外就是行動圖書車的書籍品項雜亂，在無人導覽的情形下，小朋友常在選擇書籍時不知如何選擇，流於走馬看花。

「行動圖書車到校時間未必能配合學校課程作息的安排，致使圖書車到校時間可能是許多班級其他正式課程的時間，許多班級在時間上未能配合閱讀課充份利用行動圖書車，而只能在下課時間去走馬看花湊湊熱鬧。」(A2：16-19)

「行動圖書車所挑選的書籍未必能與學校圖書館有所區隔，且品類複雜，小朋友在無人導覽的情況下，多半流於走馬看花。」(A2：21-22)

另外在建議的部分，受訪者 A2 認為行動圖書車可以與校方圖書業務人員充分溝通，例如行動圖書車的入駐時間、頻率、了解學校缺乏的書籍種類，可以避免與學校圖書館的書籍重複。行動圖書車也可以規劃「主題書展」，將同一主題的書籍的眾多書籍集中，讓讀者可以做主題式的閱讀及討論。

「行動圖書車於學校駐點位置評估，以缺乏圖書地域優先，且與學校圖書館管理人員充份溝通，是否申請行動圖書車入駐、入駐的時間、頻率；如有申請行動圖書車入駐，則了解學校需要哪些書，避免與學校圖書重複。」(A2：24-27)

「行動圖書車可以規劃「主題書展」，將同一主題的許多書籍集中於行動圖書車，使小讀者有閱讀焦點，並且能與同儕進行主題閱讀的分享

DOI:10.6814/NCCU201900232

討論；相較於一般行動圖書車品類複雜，使小讀者走馬看花、眼花撩亂無從選擇的狀況，在落實小讀者的閱讀上或許更有幫助。」(A2：30-33)

三、政府的經費挹注多寡影響小學圖書館與公共圖書館的合作

受訪者 A3 和 A4 認為小學圖書館其實很願意與公共圖書館進行合作，或是可以把學生帶到公共圖書館，時間和人力都是可以安排的，只是經費是最難克服的，期望政府能多編一些預算在兩者的合作上，讓學校能帶學生能到公共圖書館，學生可以將在公共圖書館學習到圖書資訊帶回家中，進而影響家人，培養家人的閱讀素養、藉由閱讀，增進家人間的感情。

「看政府的推廣閱讀活動能不能關注到這一塊，挹注經費在學校圖書館和公共圖書館的合作案，讓學校走得出去，如此一來，一些距離公共圖書館較遠的學校較有意願安排時間到公共圖書館，學生們對圖書館的認識能更深一層。學生會把公共圖書館的資訊帶回家，感染全家人，擴及到全民。」(A2：30-33)

四、兩者合作的積極性

受訪者 A5 提到服務的小學圖書館與公共圖書館，兩者合作目前遇到的困難有以下兩點：

(一)小學與公共圖書館的距離會影響兩者間合作的意願

受訪者服務的小學位處桃園市龜山區與新北市林口區的交界處，鄰近該所小學的公共圖書館為桃園市龜山區大崗分館及新北市林口分館，該所小學與兩間公共圖書館分館的距離分別皆為 2 公里左右，受訪者認為不管是哪一間分館，都離該所小學距離過遠，會降低該所小學圖書館與公共圖書館合作的意願及頻率，若真要選擇一間公共圖書館進行合作，受訪者表示因該校隸屬於桃園市行政區，與桃園市的分館合作較為適合。

「這樣因為這樣的距離來說，可能會降低館員到我們學校服務的意願。」(A5：35-36)

「理論上因為我們是隸屬於桃園市的學校，所以理論上應該是以龜山區的公共圖書館來學校比較好，邀請林口的話可能就變成跨縣市的合

DOI:10.6814/NCCU201900232

作，就不太確定新北市跟桃園市的圖書館有沒有什麼不一樣的。」(A5：38-40)

(二)常發生兩方都沒有任一方主動要申請合作

受訪者 A4 及 A5 都認為可以請公共圖書館的館員到校服務，但受訪者 A5 表示小學與分館間要有一方主動邀請對方到校或到館進行交流與合作，才能開啟兩者合作的第一步，目前該校主動申請或是分館主動詢問該校進行合作，兩方的主動性皆不足，以致幾乎沒有什麼合作。

另外，受訪者 A5 提到，請館員到校服務前要先設定好館員到校服務的目標，先思考學生缺乏的圖書資訊能力及知識，再邀請館員到校針對該項圖書資訊能力或知識內容進行導覽或教學，才能真正地對症下藥。

「如果說學校一個月安排個一兩天，也許用兩三節課，請附近圖書館原來指導孩子有關圖書館的知識，一定很棒!一來是圖書館員就是專業人員，可以得到最正確的消息，不過可能要先溝通一下，要講成孩子能夠聽懂的程度。」(A4：45-47)

「另外就是有一些不一定是每個館都提供館員就是到校導覽的服務，好像就是要一些中心的區域的圖書館，就是這個縣市的中心他們才會有外派館員到學校合作，有一些鄰近可能就不一定，最主要是看哪一方比較主動吧！」(A5：30-32)

「你要請別人家來的話應該要先設定目標，希望對方能在圖書館利用教育對我們講解哪一些東西，所以應該是我們是要先知道我們需要的是什麼，例如說也許是我們對於圖書館有哪些資源不了解，那就請對方介紹，或者是我們對圖書館十大分類法不熟悉，你可以請對方介紹那或是想要訓練小朋友查資料的能力，想要了解資料庫的運用，所以我們要先設定我們需要哪些服務，那你如果沒頭沒尾請人家來做一個諮詢導覽，人家也不知道要導覽什麼，因為其實圖書館可以服務的東西太多了。」(A5：42-48)

DOI:10.6814/NCCU201900232

第四節 館員對於學校與公共圖書館合作情形訪談分析

本節主要藉由訪談桃園市立圖書館大崗分館與新北市立圖書館林口分館的館員，分析館員對於學校與公共圖書館兩者之間目前合作狀況的想法，以下將先介紹各訪談者的背景資料後，再就館員對於小學圖書館與公共圖書館合作方式和內容做一分析，最後說明館員對於小學圖書館與公共圖書館合作之看法與建議。

壹、受訪者基本資料說明

本研究邀請桃園市立圖書館大崗分館及新北市立圖書館林口分館共五位館員接受訪談，訪談內容主要針對館員所認識的小學圖書館服務項目、公共圖書館與小學圖書館的合作方案及情形、兩者間合作的優缺點與建議等，受訪對象為大崗分館館員一位、林口分館館員四位。訪談期間為民國 108 年 04 月 11 日至 04 月 18 日，每次訪談時間約 10 至 15 分鐘，依照受訪者約定的時間及地點進行訪談，五位受訪者的基本資料如下表 4.4.1 所示。

表 4.4.1 受訪者(館員)基本資料一覽表

<table>
<tr><th>編號</th><th>分館名稱</th><th>擔任該館館員的年資</th><th>在職教育訓練</th><th>在該館的工作內容</th></tr>
<tr><td>B1</td><td>大崗分館</td><td>5</td><td rowspan="5">以總館發布的研習資訊為主，例如：
1. 圖書館資訊組織基礎、進階訓練研習
2. 行銷研習
3. 創新服務研習
4. 圖書館營運績效評估研習
5. 圖書館創新服務典範研習
有些研習必須要參加，有些則不一定。</td><td>1. 借還書
2. 讀者服務
3. 處理通閱的書籍
4. 館員例行性工作</td></tr>
<tr><td>C1</td><td>林口分館</td><td>2.5</td><td>櫃台例行工作：
1. 借還書
2. 回答讀者問題
3. 場地租借服務
4. 線上讀者通閱服務(協助找書、歸館)
5. 圖書館活動開場及結尾致詞</td></tr>
<tr><td>C2</td><td>林口分館</td><td>2~3</td><td rowspan="3">1. 借還書
2. 辦證
3. 整架、上架、編書
4. 每月一次的閱讀推廣活動
5. 播放館內電影(每週三、五)，夏天會在戶外播放。</td></tr>
<tr><td>C3</td><td>林口分館</td><td>2、3 個月</td></tr>
<tr><td>C4</td><td>林口分館</td><td>1 年多</td></tr>
</table>

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

貳、受訪者說明服務的圖書館與小學圖書館之間的合作情形

一、館員所認識的小學圖書館服務項目

受訪館員大多不太清楚小學圖書館詳細的服務項目，只知道大概會有借還書、辦理借閱證、說故事等服務項目，受訪者 B1 表示有聽過家長說學校的圖書館都小小的，沒有什麼服務的感覺，因此受訪者 B1 表示不太清楚小學圖書館的服務項目。

「借還書差不多就這樣，小學圖書館我不太清楚，小學圖書館就小小的沒有什麼特別的服務，應該是我們這邊不太清楚他們的圖書館，偶爾小朋友還錯書才知道學校也有圖書館。」(B1：15-17)

二、館員所知道的公共圖書館與小學之合作內容與方式

受訪者 C1 表示就她的認知中，小學生可以到公共圖書館參訪，館員會教學生怎麼借還書、找書、圖書館的服務內容、環境介紹等；而除了以上所說的合作內容，受訪者 C2 表示她知道某些公共圖書館還會提供學生的課後照顧服務及課後社團服務，課後照顧服務的師資為志工，免費提供服務：而課後社團則為外聘講師，費用依各社團性質，收費不一。

「我比較知道的是學校會跟圖書館聯絡，老師他們要申請到館參訪，為了讓學生體驗一下圖書館的各項設施跟怎麼借還書等等，那他們來我們就會派館員導覽，教他們借還書、怎麼找書、圖書館有什麼服務和介紹圖書館的環境給他們認識。」(C1：12-15)

「有些公共圖書館有課後照顧的服務，就是學生可以申請放學後到圖書館寫功課，圖書館會請志工指導，應該都是弱勢學生才能申請；另外就有就是圖書館有類似課後活動、課後社團的課程可以讓小朋友報名，像是做美勞、剪紙等等，那種就必須收費，因為是請外面的老師過來教。」(C2：16-20)

受訪者 B1 則表示公共圖書館有行動圖書車到校巡迴服務，但都是由比較大的分館派出去的，不是每一間分館都會有行動圖書車的巡迴服務。

「我想說是不是行動圖書車也很方便借還書，所以他們也可以在行動圖書車借書也很方便，感覺小學的圖書館的書會比較少，所以桃園市

DOI:10.6814/NCCU201900232

政府的行動圖書車希望小朋友多看書，有需要可以申請到每個學校，可以利用行動圖書車來借書。」(B1：20-23)

依館員所知道的公共圖書館與小學合作內容，將訪談結果整理如表 4.4.2。

表 4.4.2 受訪者(館員)所知道的小學圖書館與公共圖書館合作方案

	受訪者 B1	受訪者 C1	受訪者 C2	受訪者 C3	受訪者 C4
到館參訪	○	○	○	○	○
協助學校辦理公共圖書館(班級)借閱證	○	○	○	○	○
課後照顧服務		○	○	○	○
行動圖書車到校巡迴服務	○	○	○	○	○

資料來源：研究者自行整理

三、館員所服務的圖書館與小學圖書館的合作情形

五位受訪者都表示服務的圖書館都有與小學圖書館合作的經驗，以班級到館參訪為主，而其中兩館(大崗分館及林口分館)的導覽人員背景有不同的地方，因受訪者 B1(大崗分館館員)所服務的分館規模較小，人力有限，也無志工幫忙，一個時段櫃台只有一位館員，班級到館參訪時須由學校老師進行導覽，館方無法再騰出人力為學生進行導覽；而相對的林口分館館員(受訪者 C3)則表示，學生到館參訪須預先去電預約，館方可安排人力為學生導覽，最多同時可以四個班級到館參訪，館方可以安排一個班級搭配一個館員進行導覽。

「偶爾會有老師帶小朋友來這邊參觀，大概都是附近的小學，會讓他們學習借還書，如果比較大間的圖書館館員比較多，會由館員導覽，如果是一般比較小間的圖書館，可能館員只有一位就沒辦法幫忙導覽，在事前溝通上會先跟老師說明要請老師自己帶，我們這邊是還好他們會讓小朋友自己看書，主要是學習在櫃檯自己拿著借書證跟我們館員借書，讓他們自己學習。」(B1：28-32)

「來這裡參訪的都是新北市林口區小學居多，到館參訪要先申請，我們就會安排館員進行導覽和協助辦證，我們最多接過一次四個班來的。」(C3：25-26)

DOI:10.6814/NCCU201900232

林口分館館員(受訪者 C1~C4)說明會有小學老師以班為單位收集班上借閱證申請表，一起到館辦證，而林口分館有行動圖書車會到鄰近小學進行巡迴服務，頻率大約為一年兩、三次

參、受訪者針對公共圖書館與小學圖書館的合作情形之看法與建議

一、公共圖書館人力不足

受訪者 B1 和 C1 都認為兩者目前合作遇到的困難為公共圖書館人力不足，圖書館大都需要志工進行圖書館活動，志工數量平日白天較少、假日較多，因此平日至校服務人力較為不足，館員則是平日假日人數均等。另外受訪者 C4 表示如果館員到校推廣圖書館活動，最後超出圖書館可負荷的人數，分館也難以應付，因為圖書館的人力及場地都有限。

「我們這個館沒有志工，我們這邊人比較少，比較忙，也沒有空，沒辦法跟小學有交流，只有假日有學生志工，他們學校需要時數，志工也只有假日才會有人來登記。」(B1：35-37)

「圖書館館員可以到小學宣導圖書館教育及資源、共讀書箱啊，但我覺得目前兩者目前合作遇到的困難為公共圖書館人力不足，圖書館大都需要志工進行圖書館活動，志工數量平日白天較少、假日較多，因此平日至校服務人力較為不足，館員則是平日假日人數則是差不多。」(C1：39-42)

二、班級到館參訪以低年級學生居多

受訪者 C3、C4 表示到林口分館參訪的大多為低年級學生，由老師申請到館參訪後，帶整班學生到圖書館參訪，由館員進行導覽，但中、高年級的班級就比較少見。

「我們發現班級來參訪都是低年級的班級，中、高年級比較少，可能他們課業比較忙吧，或是他們以前低年級的時候就已經來參訪過了，自行到館的是各年級層都有。」(C4：31-33)

DOI:10.6814/NCCU201900232

三、教師可以先教導學生公共圖書館的資源和到館禮儀

受訪者 C3、C4 提到在申請學生到館參訪前，學校可以先教導學生到公共圖書館的禮儀，小學的圖書館其實就是公共圖書館的縮小版，某些公共圖書館具備的基本服務項目，例如像借還書、找尋書籍，可以先在小學圖書館裡讓學生練習，另外也要教導學生不管在哪一個圖書館都須保持該有的禮儀，才不會影響到其他讀者，讓學生做一個有禮貌的圖書館讀者。

「其實公共圖書館的資源很多，建議學校可以多跟學生和家長推廣公共圖書館的資源及禮儀，多加利用，但也要注意禮貌。」(C4：36-38)

第五節 綜合討論

本節主要就前四節統計及訪談的結果進行綜合討論，集結各項研究所得之結果，分別為縣市交界的小學圖書館與公共圖書館合作交流情形、學生及家長對於公共圖書館各重視及滿意構面討論、訪談教師與館員結果分析等議題，分述如下。

壹、縣市交界的小學圖書館與公共圖書館合作交流情形

從第四章第二節的分析數據及表 4.5.1 得知，學生及家長最不滿意的構面都是「與學校的合作交流」，而從教師及館員的訪談結果中也可發現小學圖書館與公共圖書館交流次數少、項目單調，這項研究結果與本研究第二章第四節裡提到桃園市公共圖書館與小學圖書館的合作項目顯然有極大的落差。

桃園市公共圖書館的網頁上提到與小學圖書館的合作項目如下：

一、館方建立學校閱讀網絡，充實學校館藏。

二、館方以行動書車至各學校辦理說故事。

三、館方舉辦圖書館研習、研討會。

四、館方結合學生證及圖書館借閱證功能。

五、館方配合學校需求規劃班訪及主題活動等。

六、學校可申請圖書館導覽解說。

DOI:10.6814/NCCU201900232

七、學校配合館方的寒暑假活動安排學生的寒暑假作業。

八、學生至館方擔任志工。

從上述來看，桃園市公共圖書館與小學圖書館的合作項目理論上應至少有八大項，但實際上在龜山區的大崗分館與小學間卻僅有班級到館參訪的合作項目而已，派至本研究對象小學的行動圖書車是龜山分館所屬，而班級到館參訪也是由班級導師自行解說，非由館員導覽。

由第四章第四節館員訪談中，研究者發現分館的規模大小及人力、資源等對該分館與學校、社區間的交流影響甚鉅，林口分館可以同時有四個班級到館參訪且都是館員解說，但大崗分館卻同時只能一、二個班級入館，且必須由導師自行導覽。各縣市在制定公共圖書館與學校的合作項目備忘錄或是相關規定時，常會以規模較大的分館所能提供的服務項目去制定，實際上規模小的分館與小學間是做不到這些合作項目的，因此，研究者建議縣市公共圖書館除了能在規模小的分館逐步增加人力、資源，力求分館提供給小學的合作項目能大致平均、減少差距外，也可以思考在人力不足的分館，如何與小學合作，不同於規模大的分館，在規模小的分館，鄰近的小學也大部分是小校，人數少彼此的合作交流及關係應更緊密才是。

貳、學生及家長對於公共圖書館各重視及滿意構面討論

一、重視構面及項目

研究者將學生及家長問卷全部樣本的重視程度及滿意程度，取平均分數前三高的各構面及項目，整理如表 4.5.1 和表 4.5.2。從表 4.5.1 可發現，學生及家長共同重視的構面為「圖書館環境與設備」；而在表 4.5.2 中，學生與家長共同重視的項目為「環境整潔」，由此可見，圖書館內部的環境是否乾淨是縣市交界處的小學學生及家長最重視的環節。

另外在最不重視的構面及項目方面，學生最不重視的構面為「館藏資源」，家長則為「與學校的合作交流」；學生與家長共同最不重視的項目為「報紙的種類數量」，可能原因為參與本研究的小學生家長的年齡層以 31 至 40 歲者居多，學生及家長都以手機等 3C 產品閱讀新聞報導，因此較不重視圖書館的報紙種類。

DOI:10.6814/NCCU201900232

二、滿意構面及項目

由表 4.5.1 可看出，學生及家長最滿意的構面為「圖書館環境與設備」；表 4.5.2 則顯示學生及家長最滿意的項目為「環境整潔」，此結果顯現位處縣市交界處的小學學生及家長滿意公共圖書館的內部環境整潔狀況，環境整潔是其最重視的也是最滿意的項目，由此可推測研究範圍內的公共圖書館，在內部環境這方面讓學生及家長期待與實際感受到的服務沒有落差。

在最不滿意的構面及項目中，學生及家長最不滿意的構面「與學校的合作交流」；學生最不滿意的項目為「在學校舉辦圖書館研習、研討會」、「報紙的種類數量」、「館員到校推廣電子書的使用」；家長最不滿意的項目為「接受讀者推薦書刊」、「家裡到圖書館的距離」、「學生擔任公共圖書館小志工」。其中，「報紙的種類數量」是學生最不重視也是最不滿意的項目，「在學校舉辦圖書館研習、研討會」、「館員到校推廣電子書的使用」則為「與學校的合作交流」構面裡的項目，由此得知，學校與公共圖書館之間的交流情形是位處縣市交界處的小學學生最不滿意的項目。

表 4.5.1 學生及家長最滿意、最不滿意、最重視、最不重視之構面

	最重視	最滿意	最不重視	最不滿意
學生	圖書館環境與設備	圖書館環境與設備	館藏資源	與學校的合作交流
家長	圖書館環境與設備	館員服務態度 圖書館環境與設備	與學校的合作交流	與學校的合作交流
共同	圖書館環境與設備	圖書館環境與設備	無	與學校的合作交流

資料來源:研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201900232

表 4.5.2 學生及家長最滿意、最不滿意、最重視、最不重視之項目

	最重視前三名	最滿意前三名	最不重視前三名	最不滿意前三名
學生	1.環境整潔 2.館員的服務態度親切有禮 3.閱覽桌椅舒適平穩	1.環境整潔 2.館員的服務態度親切有禮 3.圖書的數量	1.報紙的種類數量 2.接受讀者推薦書刊 3 館員到校推廣電子書的使用	1.在學校舉辦圖書館研習、研討會 2.報紙的種類數量 3.館員到校推廣電子書的使用
家長	1.環境整潔 2.光線照明充足 3.借還書紀錄的正確性	1.環境整潔 2.空調適宜 3.借還書紀錄的正確性	1.報紙的種類數量 2.期刊及雜誌的種類數量 3.典藏地方文獻資料的數量	1.接受讀者推薦書刊 2.家裡到圖書館的距離 3.學生擔任公共圖書館小志工
共同	環境整潔	環境整潔	報紙的種類數量	無

註：表中所指家長不滿意「學生擔任公共圖書館小志工」是指「學生很少有機會擔任公共圖書館小志工」

資料來源:研究者自行整理

參、訪談教師與館員結果分析

以下針對第三節教師對於學校與公共圖書館合作情形及第四節館員對於學校與公共圖書館合作情形之訪談結果進行綜合討論，訪談結果分述如下。

(一)教師對公共圖書館、館員對小學圖書館的服務項目認知不足

在訪談教師及館員後，發現教師及館員都不是非常全面的了解對方圖書館的服務項目及內容，教師對公共圖書館的認識是因為自己去過或是業務承辦的關係，只熟悉自己接觸過的公共圖書館服務項目，很少去參加圖書館相關的研習或是從任何管道得知較全面性的公共圖書館服務項目；在館員部分，館員更是不甚了解小學圖書館的運作，只知道小學圖書館應該有基本的借閱、還書、辦證等服務內容，不太了解小學圖書館的服務項目。

(二)教師與館員有共同認識的合作方案

教師及館員共同認識的小學圖書館與公共圖書館合作的方案為「協助學校辦理公共圖書館借閱證」及「行動圖書車巡迴服務」，桃園市及新北市的公共圖書館都可提供學校或班級申請辦理借書證的服務。在行動圖書車巡迴服務方面，

DOI:10.6814/NCCU201900232

有申請行動圖書車的學校，圖書車會定期到校巡迴服務，上述這兩者是教師及館員共同認識的交流項目。而在研究者訪談教師後，教師表示行動圖書車到校次數偏少，一年約一到兩次；大崗分館館員則表示行動圖書車都是規模較大的分館才有，像大崗分館就沒有行動圖書車的配置。

(三)小學圖書館與公共圖書館交流次數少、項目單調

教師表示服務的學校離公共圖書館距離較遠，合作交流的次數及程度就會偏少，加上很少有兩者合作交流的相關經費或活動可以申請，而合作項目不外乎就是辦證、到館參訪、行動圖書車，項目單調；大崗分館館員則表示因館內人力不足，許多推廣活動很難執行，也因此跟小學的交流較為受限。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

第五章 結論與建議

本研究旨在探討位處縣市交界的小學與鄰近公共圖書館資源整合情形，以及縣市交界的小學學生、家長選擇公共圖書館的考量因素。研究採問卷調查法及訪談法，透過問卷調查桃園市龜山區某所小學的學生及家長選擇公共圖書館進行閱覽的考量因素，同時訪談該校教師及桃園市立圖書館大崗分館、新北市立圖書館林口分館館員，了解縣市交界的小學圖書館與公共圖書館資源整合情形，並探究其對小學圖書館與公共圖書館合作交流的看法與建議。本章依據研究目的、研究問題與研究結果提出結論，再針對研究結論做出後續相關研究建議，作為往後研究者之參考。

第一節 結論

本節依據第四章的結果與分析，並對應本研究之研究目的與問題，依序說明位處縣市交界的小學與鄰近公共圖書館的合作交流狀況，以及縣市交界的小學學生、家長選擇公共圖書館的考量因素之研究結論。本研究使用訪談法訪談位處縣市交界某小學教師 5 人，桃園市立圖書館大崗分館 1 人、新北市立圖書館林口分館館員 4 人；以問卷調查位處縣市交界某小學學生 171 人、家長 155 人，歸納結論如下：

壹、桃園市龜山區某小學圖書館與公共圖書館合作交流狀況

一、合作交流項目

依據本研究對象之小學圖書館與公共圖書館，可歸納兩者間目前資源整合的情形如下：

(一)行動圖書車巡迴服務：桃園市立圖書館龜山分館的行動圖書車到校進行巡迴服務，因鄰近的大崗分館分館規模小，沒有此項服務。

(二)到館參訪：本研究對象小學中，有部分班級曾到林口分館參訪，並辦理借閱證，但這樣的班級數及參訪次數極少，到館參訪非學校的常態性活動，且少數的參訪活動都是由班級導師自行與分館接洽，非由學校為窗口向分館申請。依本研究第四章第三節教師、第四節館員訪談中探究交流次數偏低的原因，推測公共圖書館距離學校太遠為主因。

DOI:10.6814/NCCU201900232

二、合作交流現況

綜合上述合作交流項目及本研究第四章第三、四節，縣市交界的小學圖書館與公共圖書館之間的合作，受到下列原因的影響，合作交流的現況只有行動圖書車和到館參訪兩個項目，且這兩個項目合作次數及頻率非常低，合作頻率每年大約一至兩次，兩者間的交流互動現況不佳。

(一)兩者間的距離。

(二)政府的經費補助。

(三)分館人力。

(四)雙方合作的積極程度。

貳、縣市交界處的小學學生、家長對於公共圖書館服務所重視及滿意的程度

一、重視及滿意程度平均數比較

學生在每個構面的重視程度平均分數都高於滿意程度的平均數，顯見學生對於公共圖書館的服務仍覺得其有進步空間。家長在每個構面的重視程度平均分數也都高於滿意程度的平均數，顯見家長對於公共圖書館的期待與實際感受到的服務有落差。

由學生問卷的統計結果得知，林口分館填答者的重視程度平均數大都高於另兩類，唯有「推廣活動」低於大崗分館，而大崗分館平均分數的呈現狀況則正好與林口分館相反，大都低於另兩類，唯有「推廣活動」高於另兩類。三類中，「推廣活動」是大崗分館最重視的，但卻也是三類中最不滿意的構面，在第四章第四節的訪談中，大崗分館館員提到館內人力不足，因而圖書館可以舉辦的推廣活動就比較少，因此推測這可能是大崗分館的填答者不滿意此構面的原因之一。另外，從各構面來看，林口分館滿意程度的平均分數皆高於另兩類，而大崗分館則大都為三類最低，唯有「與學校的合作交流」的平均分數略高於全部樣本。

在家長問卷統計結果中，發現除了「館藏資源」、「圖書館環境與設備」、「與學校的合作交流」這三個構面外，林口分館填答者的重視程度平均數大都高於

DOI:10.6814/NCCU201900232

另兩類，而大崗分館平均分數的呈現狀況則正好與林口分館相反，大都低於另兩類。在重視程度的構面中，「圖書館環境與設備」在三類中，都是分數最高、最重視的構面；「館藏資源」則在三類中都是最低分數、最不被重視的構面。各構面來看，林口分館滿意程度的平均分數大都高於另兩類。在最滿意構面裡，全部樣本最滿意的構面為「館員服務態度」、「圖書館環境與設備」；大崗分館則為「館員服務態度」；林口分館則是「圖書館環境與設備」，顯見家長對於「館員服務態度」及「圖書館環境與設備」是最為滿意的圖書館服務項目。而三類中最不滿意的構面、平均分數最低者都是「與學校的合作交流」。

二、各分類共同項目分析

在學生問卷部分，三類在每一構面的前三名都有其共同重視及滿意項目，顯見學生對於公共圖書館重視及滿意項目看法的一致性，其中，「圖書的數量」、「館員的服務態度親切有禮」、「環境整潔」、「辦理借書證的手續」、「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證」同時是三類中重視程度前三名的共同項目也是滿意程度前三名的共同項目，代表學生重視且滿意圖書館的這些服務。

而在家長部分，三類在每一構面的前三名都有其共同重視項目，但在滿意程度方面，「服務內容」、「資訊服務的便利性」、「推廣活動」則沒有共同項目。其中，「圖書館館藏符合您的需求」、「館員的服務態度親切有禮」、「環境整潔」、「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證」同時是三類中重視程度前三名的共同項目也是滿意程度前三名的共同項目，代表家長重視且滿意圖書館的這些服務。

從學生及家長的重視項目看來，「環境整潔」、「讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證」是他們所共同重視的項目，顯見學生及家長重視由學校協助辦理借閱證這項政策，而研究者發現，本研究對象小學為桃園市的學校，學生們大部分擁有桃園市公共圖書館的借閱證，但卻會去新北市林口分館閱覽，其中最大的原因除了離家距離近外，林口分館是舊館拆除重建後，於 2017 年移到新址所新設立的新館，整體環境設備都較大崗分館新穎，看起來較為明亮、乾淨，因此，學生及家長較偏好去林口分館閱覽。

參、縣市交界處之小學學生、家長選擇公共圖書館的考量因素

一、縣市交界處之小學學生、家長選擇公共圖書館的最大考量因素

DOI:10.6814/NCCU201900232

由第四章第一節的研究結果可得知，縣市交界處之小學學生、家長選擇公共圖書館的最大考量因素如下：

(一)學生最大的考量因素

1. 圖書數量豐富。

2. 館內設備與環境良好。

位處縣市交界處的小學學生選擇公共圖書館進行閱覽時，在全部樣本裡，學生最大的考慮項目為「圖書數量」及「館內設備與環境」，這兩個項目的填答比例是相當的。

本研究範圍中，鄰近縣市交界處小學的兩所分館(大崗分館及林口分館)，分別為學生最常去的前兩名分館，林口分館為第一名(占 25.1%)，大崗分館為第二名(占 21.1%)，而依據圖 4.1.1 及圖 4.1.2，學生最常去林口分館的最大原因為館內設備與環境良好；大崗分館的最大原因則為圖書數量豐富、館內設備與環境良好並列第一。顯見學生在挑選公共圖書館時，不管是全部樣本、大崗分館、林口分館的樣本，結果顯示學生們的考量因素都是圖書數量和館內設備與環境。

(二)家長最大的考量因素

1. 離家距離近。

位處縣市交界處的小學學生家長選擇公共圖書館進行閱覽時，最大的考慮項目為「離家距離近」。

本研究範圍中，鄰近縣市交界處小學的兩所分館(大崗分館及林口分館)，分別為家長帶學生最常去的前兩名分館，林口分館為第一名(占 29.5%)，大崗分館為第二名(占 22%)，而依據圖 4.1.3 及圖 4.1.4，家長最常帶孩子去林口分館和大崗分館的最大原因為「離家距離近」，顯見家裡與圖書館間的距離是家長選擇公共圖書館最大的考量因素，惟研究者須在此補充說明，此處所提到的「離家距離近」是離該所小學最近的兩間分館，並不代表該小學與這兩間分館的距離很近。

二、小學與公共圖書館的合作交流程度是縣市交界處的小學學生、家長選擇

DOI:10.6814/NCCU201900232

公共圖書館進行閱覽的考量之一。

依據圖4.2.1及圖4.2.3,可以發現小學與公共圖書館的合作交流這個構面,在學生及家長重視的各構面中，約排七項構面中的第六名，也就是說，這項構面是位處縣市交界處的小學學生、家長選擇公共圖書館進行閱覽的考量之一，但並不是最主要的考量。

第二節 研究建議

本研究以針對學生、家長發放問卷、訪談教師、館員，探討位處縣市交界小學學與公共圖書館之間的合作交流情形，及學生家長選擇公共圖書館的考量因素。根據研究結論，提出對位處縣市交界的小學、公共圖書館兩方面的建議，分述如下：

壹、位處縣市交界處的小學

一、主動向政府申請或建議政府挹注經費，促進小學圖書館與公共圖書館合作

第四章第三節的教師訪談中，教師提到因為經費問題，很多時候想帶學生到公共圖書館去參訪，卻苦無預算，小學可以向政府部門報告此狀況，主動申請或透過程序建議政府部門編列相關預算，讓學校可以有經費帶學生到公共圖書館參訪。

二、主動申請與接洽可以與公共圖書館合作的機會

小學可以申請參與民間的圖書館或是公共圖書館舉辦的活動，帶學生到館去認識及了解公共圖書館的服務，校內承辦圖書館業務的承辦人員應積極將相關資訊提供給全校老師。老師也可以結合相關在地化社區課程、戶外教育等，規劃到公共圖書館參訪。

三、教導學生一些基礎的圖書館利用教育

教師在還沒帶學生到公共圖書館前,應先在校的圖書館介紹相關利用教育、設備與環境、圖書館禮儀等，研究者發現，低年級的老師比較會跟學生介紹圖書館的使用規則、利用教育等，但中、高年級的老師針對圖書館利用教育這方

DOI:10.6814/NCCU201900232

面則較忽略，一來可能是認為低年級老師已經教過了，二來覺得孩子大了，自己看就會懂，不用老師教，但其實孩子是需要不斷提醒的，且低年級常會模仿中高年級錯誤的行為，因此，建議應該要在每個年段都有獨立或結合相關領域的圖書館利用教育課程。

四、行動圖書車到校服務時可以藉此機會向學生說明此項服務的目的

因行動圖書車一年中到校服務的次數及時間並不多，相關業務承辦教師或志工可以集合全校師生，向其說明及宣導行動圖書車的服務，讓學生及老師可以更加清楚這項服務的目的，也更知道如何運用此項服務。

貳、公共圖書館

一、主動申請、接洽可以與小學合作的機會

不只小學要主動申請、接洽與公共圖書館合作的機會，館方其實也須更積極與小學互動，讓公共圖書館的資源發揮最大效益，與小學交流可以讓學生將相關圖書館活動及訊息帶回家裡，讓家人知道，家人就會帶孩子到圖書館閱覽、參與活動等，更能發揮「一傳十、十傳百」的效益，達到圖書館的社會教育功能。

二、積極招募志工

規模較小的分館因館員人力不足，辦理活動或是學生到館參訪時，常無法由館員親自導覽，也很少舉辦相關推廣活動，導致分館愈大，資源、服務愈多；分館愈小，資源、服務愈少，這之間所形成的落差因人力關係愈發嚴重失衡，可以積極招募志工來彌補人力不足的部分，市政府也應該關心分館的人力是否有嚴重不足的情形發生。

第三節 未來研究建議

綜合前述的研究結論，針對研究者在研究過程中所發現的情況，提供個人淺見，提供給未來欲進行相關研究之研究者參考，建議分述如下：

一、訪談對象可以納入學生、家長；填答問卷的學生年紀不宜太小

DOI:10.6814/NCCU201900232

在本研究的設計中，學生、家長只有填寫問卷，建議未來的研究者可以抽樣學生、家長在問卷上的填答答案進行訪談，可以更加深入地了解學生及家長的看法；而在本研究發放問卷的過程中，發生學生年紀太小，許多國字看不懂及無法理解問題的情形，建議未來研究可以設定中、高年級的學生填寫問卷，低年級的學生以訪談的方式進行研究。

二、在訪談教師及館員的過程中，可以積極搭起兩者之間合作的橋梁

研究者在訪談教師及館員時，若其說明的困難，例如很少學生到館辦證，是研究者可以幫忙居中協調而成功合作的事項，則可將兩方反映需求的訊息帶給另一方，積極協助兩方合作。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

參考文獻

壹、中文

公共圖書館區域資源中心(2016)。公共圖書館圖書資源共享服務平台正式啟用。上網日期：2018 年 12 月 30 日。檢自 http://rrc.ncl.edu.tw/publiclib/tw/page_01-con.jsp?nid=251

王如哲、陳欣華（2008）。**走出臺灣看教育--芬蘭篇，臺灣教育**，650，24-32。

王振鵠(1996)。泛論圖書館利用教育。**高中圖書館季刊**(14 期)，頁 9-11。

王振鵠（2002）。圖書館法與圖書館事業之發展。**圖書館年鑑**，頁 25-34。臺北市：國家圖書館。

王振鵠(2007)。臺灣圖書館事業紀要—百年來的臺灣圖書館事業。上網日期：2018 年 07 月 10 日，檢自 http://140.119.61.139:8080/dspace/handle/lias/600#c4

王欽哲(2006)。**國民小學家長教育選擇權及學區劃分之研究—以嘉義縣市為例**(未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。

王惠華(2008)。學校圖書館與公共圖書館的合作。上網日期：2018 年 07 月 10 日，檢自 http://shslc.ltsh.ilc.edu.tw/epaper/epaper54/%E5%B0%88%E9%A1%8C%E7%A0%94%E7%A9%B6%E5%85%A8%E6%96%87.pdf

王愛理（1997）。鄉鎮圖書館與中小學圖書館合作之我見—以臺中縣清水鎮為例。**書苑季刊，32**，頁 48-50。

王錫璋（1998）。**圖書館資源的利用**。臺北：臺灣書店。

王 璞、劉崇仁、袁國慰、張東哲（1990）。**圖書館學**。臺北：臺灣學生書局。

朱楠賢、朱玉葉（1999）。**美加公共圖書館考察報告**。教育部：出國考察報告。

朱楠賢、朱玉葉(2009)。美加公共圖書館考察報告。上網日期：2018 年 07 月 01 日，檢自 http://210.241.21.164/OpenFront/report_detail.jspx?sysId= C09801187

DOI:10.6814/NCCU201900232

朱碧靜（1999）。圖書館；館際合作。**中華民國科技館際合作協會通訊，季刊**(12期)。

何文慶（2003）。公共圖書館的館際合作：縣級公共圖書館的觀點。**臺北市立圖書館館訊，21**（2），頁 9-21。

何文慶、萬金蓮（2006）。中小學圖書館。**圖書館年鑑**：頁 84。臺北市：國家圖書館。

吳建中、胡歐蘭（2002)。**廿一世紀公共圖書館新論**。臺北:文華。

吳美美(1997)。從教育的需求看台灣地區二十一世紀的圖書館發展。**中國圖書館學會會訓，5**(1)，頁 5-8。

邱皓政(2002)。**量化研究與統計分析**。臺北市：五南。

呂智惠(1997)。從推廣服務談公共圖書館與學校圖書館之交流與合作—以臺北市立圖書館與臺北市國小圖書館為例。**臺北市立圖書館館訊，14**(4)，23-27。

呂瑞蓮、林紀慧（2005)。全國國民小學圖書館現況調查研究。**中華民國圖書館學會會報**(75 期)，頁 261-309。

宋建成（1999)。公共圖書館的教育功能，**臺北市立圖書館館訊，16**(3)，7。

李昆翰主編（2003）。**啟動教學資源中心**，頁 23-25。臺北市：國家圖書館。

沈惠芳（2003)。如何以公共圖書館為資源進行國語文教學。**臺北市立圖書館館訊，21**(1)，44-54。

沈寶環等編（1993）。**圖書館學概論**。臺北市：空中大學。

居芮筠、陳弘岱(2011)。小國大業-芬蘭種下未來的教育大國。上網日期：2018 年 10 月 30 日。檢自：http://www.rhythmsmonthly.com/?p=11613

林生傳（2003)。**教育研究法：全方位的統整與分析**。臺北市：心理。

林秀美（1991）。為青少年開闢另一個學習園地。**臺北市立圖書館館訊，8**（3），頁 37-38。

林秀鳳（1998）。從教育功能淺談兒童數位圖書館之建置。**大學圖書館**(2 期)，

DOI:10.6814/NCCU201900232

頁 152-160。

林淑芬、徐瑞敏、楊美華（2010）。**國民小學圖書館閱讀推動教師之培訓**。第八屆海峽兩岸兒童及中小學圖書館學術研討會論文集，頁 23-38。

林菁（1997）。國民小學圖書館利用教育之探討。**嘉義師院學報**(9 期)，41-76。

林菁、陳昭珍、簡馨瑩、賴苑玲、陳海泓（2009）。**圖書教師手冊**。臺北市：教育部。

林勤敏（2003）。公共圖書館如何運用社會資源促進全民終身學習，**臺北市立圖書館訊，20**（3），20-30。

柯皓仁(2011)。現代(公共)圖書館的使命。上網日期：2018 年 7 月 03 日，檢自 http://clavenke.blogspot.com/2011/04/blog-post_23.html

侯秀育（2005）。**民眾對公共圖書館服務品質期望與滿意度之研究—以彰化縣文化局圖書館為例**(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。

施純福（2007）。送書香到校園的多元化服務—以高雄市立圖書館為例。**臺北市立圖書館館訊 25**（1），頁 70-81。

洪世昌（2011）。公共圖書館的閱讀推廣與閱讀教育資源。**教師天地**(172 期)。

洪世昌（2013）。圖書館與學校的合作。上網日期：2018 年 06 月 30 日，檢自 http://teacherlibrarian.lib.ntnu.edu.tw/vj-attachment/102advancedppt/%E6%B4%AA%E4%B8%96%E6%98%8C%E5%B8%AB-%E5%9C%96%E6%9B%B8%E9%A4%A8%E8%88%87%E5%AD%B8%E6%A0%A1%E7%9A%84%E5%90%88%E4%BD%9C.ppt

胡兆述、吳祖善（1989）。**圖書館學導論**。臺北市：漢美。

胡述兆（1995）。**圖書館學與資訊科學大辭典**：頁 915-917。臺北市，漢美。

苗雅君（2004）。**臺北市國民小學教學資源中心教學媒體專家培育訓練課程之研究**。(未出版之碩士論文)。淡江大學教育科技研究所，臺北。

桃園市立圖書館(2014)。本館簡介。上網日期：2018 年 12 月 30 日，檢自 http://www.typl.gov.tw/ct.asp?xItem=3039&ctNode=841&CtUnit=230&BaseDSD=7&mp=1

DOI:10.6814/NCCU201900232

徐國朕、黃世雄（2000）。公共圖書館兒童讀者資訊需求與館藏發展配合度與同質性之研究。**教育資料與圖書館學，38**(1)，78-111。

高雄市立圖書館(2005)。高雄市立圖書館讀者服務滿意度調查之研究。上網日期。2018 年 12 月 31 日，檢自 https://www.khcc.gov.tw/PhotoData/940930services_ok.pdf

高雄市立圖書館(2014) 。讀者服務。 上網日期：2018 年 11 月 01 日。檢自 https://www.ksml.edu.tw/

高鵬（2004）。**我國縣級以上公共圖書館網站及使用者需求之研究**(未出版之碩士論文)。淡江大學，臺北縣。

國立中央圖書館臺灣分館(2009)。國立中央圖書館臺灣分館 98 年度與雙和地區中小學校合作實施方案。上網日期：2018 年 06 月 30 日，檢自 https:// www.ntl.edu.tw/public/Attachment/993010181516.pdf

國立公共資訊圖書館(2019) 。活動資訊。 上網日期：2018 年 11 月 01 日。檢自 https://www.nlpi.edu.tw/ThemeActivities

國立臺中圖書館(1997)。中小學校與公共圖書館。書苑季刊，32。上網日期：2018 年 07 月 12 日，檢自 http://www.ntl.gov.tw/Publish _List.asp?CatID=2848

國立臺中圖書館（2005）。**國立臺中圖書館讀者閱讀需求及閱讀形態調查研究**。臺中市：國立臺中圖書館。

國立臺中圖書館(2016) 。讀者服務。 上網日期：2018 年 11 月 01 日。檢自 https://www.library.taichung.gov.tw/public/libraryInfo/ index.asp?Parser=99,20,49

國立臺灣圖書館(2016) 。活動訊息。 上網日期：2018 年 11 月 01 日。檢自 https://www.ntl.edu.tw/np.asp?ctNode=1653&mp=1

張金鈴、林紀慧(2000)。小學圖書館的現況與需求—以桃竹苗地區小學圖書館為例。**中國圖書館學會會報**(65 期)，125-145。

DOI:10.6814/NCCU201900232

教育部(2002a)。圖書館輔導要點。上網日期：2018 年 06 月 30 日，檢自 http://www.ncl.edu.tw/public/Attachment/7112810534771.pdf

教育部(2002b)。國民中學圖書館設立及營運基準。上網日期：2018 年 06 月 30 日，檢自 http://www.ncl.edu.tw/public/Attachment/7112811121571.pdf

教育部(2002c)。國民小學圖書館設立及營運基準。上網日期：2018 年 07 月 10 日，檢自 http://www.ncl.edu.tw/public/Attachment/711281113571.pdf

教育部(2002d)。公共圖書館設立及營運基準。上網日期：2018 年 07 月 10 日，檢自 http://www.ncl.edu.tw/public/Attachment/7112810545171.pdf

教育部(2010a)。教育部補助公共圖書館閱讀推廣與館藏充實實施計畫。上網日期：2018 年 07 月 05 日，檢自 http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=1113&Ct Node=863&mp=1

教育部(2010b)。教育部試辦縣市國民小學圖書館閱讀推動教師實施計畫。上網日期：2018 年 07 月 08 日，檢自 http://210.240.1.43/~readpaper/index.php?id=177

教育部(2011c)。國民教育法。上網日期：20118 年 07 月 06 日，檢自 http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingle.aspx?Pcode=H0070001&FLNO=8-1

教育部國教司（2008）。**臺灣四年級學生閱讀素養 PIRLS 2006 報告**。臺北市：教育部國教司。教育部圖書館事業委員會(1997)。縣市鄉鎮圖書館與當地國民中小學圖書館資源結合途徑。**書苑季刊**(32 期)，頁 60-61。

曹麗珍（1997)。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)，頁 37-42。

新北市立圖書館(2016)。歷史沿革。 上網日期：2018 年 07 月 02 日。檢自 https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/doquerysinglehtmlcnt/866169fe67124e17a83cb00f8e94a062

莊建國（1998）。淺論資訊時代的館際合作。**書苑**(36 期)，頁 22-27。

DOI:10.6814/NCCU201900232

許奕亨（2007）。**桃園縣國民小學教師圖書館利用情形之研究**(未出版之碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。

陳昭珍（1998）。公共圖書館的網頁設計與服務。**臺北市立圖書館館訊，15**（4），頁 21-22。

陳昭珍（2016a）。臺灣中小學圖書館發展現況。**圖書館年鑑**，頁 15-18。臺北市：國家圖書館。

陳昭珍(2016b)。臺灣小學圖書館閱讀推動現況。上網日期:2018 年 07 月 02 日。檢自 https://www.cysff.org/download/%E5%8F%B0%E7%81%A3%E5%AD%B8%E6%A0%A1%E9%96%B1%E8%AE%80%E6%8E%A8%E5%8B%95%E6%94%BF%E7%AD%96%E8%88%87%E6%88%90%E6%95%88.pdf

陳素真（2006）。**臺中縣立小學圖書館現況調查**。（未出版之碩士論文）。國立臺東大學兒童文學研究所，臺東縣。

陳莞捷（2011）。**公共圖書館兒童電子書推廣活動之研究**（未出版之碩士論文）。國立政治大學，臺北市。

陳照雄（2007）。**芬蘭教育制度 ： 培育高品質之國民，建立平等、安全、福利之社會**。臺北市 ： 心理。

陳鴻霞（1996）。美國公共圖書館兒童服務之見聞及啟思。**書苑季刊**(30 期)：頁 8-59。

陳瓊芬(1997)。公共圖書館與學校的合作關係-以美國圖書館為例。**書苑**(32 期)，頁 62-65。

陳麗鳳（1999）。圖書館服務與兒童權利問題。**國立中央圖書館臺灣分館館刊，6**(2)。

曾品方（2016）。學校圖書館與公共圖書館合作服務之探析。**臺北市立圖書館館訊，33**（3），頁 45-66。

曾淑賢（1999）。公共圖書館兒童青少年服務。**臺北市立圖書館館訊，16**（4），頁 35。

DOI:10.6814/NCCU201900232

曾淑賢（2000）。兒童圖書館經營問題探討。**書苑季刊**(45 期)，頁 9-17。

曾淑賢（2003）。**公共圖書館在終身學習社會中的經營策略與服務效能**。臺北：孫運璿基金會。

曾淑賢(2005)。**兒童圖書館經營管理與讀者服務**。臺北:文華。

曾雪娥(1997a)。臺灣圖書館事業之現況與遭遇的困難：學校圖書館。中**國圖書館學會會報，58**，63-72。

曾雪娥編撰(1997b)。**兒童圖書館學—兒童篇**。臺北:典亞。

曾雪娥(2000)。**學校教學資源中心 VS 人力資源**。國小教學資源中心經營管理-資訊素養與圖書館自動化，頁 8-46。

程良雄(1997)。學校圖書館與公共圖書館的合作。**書苑**(32 期)，頁 1-8。

程良雄(2002)。**「兒童讀者服務推廣」臺灣地區公共圖書館兒童服務研討會研習手冊**。臺北：國立臺灣圖書館。

黃宗忠（1995）。**圖書館學導論**。臺北：天肯文化出版有限公司。

黃美珠（2001）。美國兒童閱讀政策及暑期閱讀運動。**文教新潮，6**(4)，頁 8-11。

黃久華(2003)。電子資源共享圖書館聯盟策略規劃之研究(未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。

黃國正、黃玫溱(2003)。從教改問題談公共圖書館與中小學的合作交流。**臺北市立圖書館訊，21**(2)，頁 1-8。鄭雪玫（1991）。**兒童圖書管理論實務**。臺北市：台灣學生。

黃國正(2007)。**公共圖書館事業與利用**。臺北：秀威出版有限公司。

黃雅鈴(2012)。**宜蘭縣國小教師對公共圖書館使用需求及滿意情形之研究**(未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。

溫 晏、柯皓仁（2011）。臺灣公共圖書館與學校合作服務之研究。**國家圖書館館刊，100**（1），頁 133-158。

溫 晏（2012）。**臺灣公共圖書館與國民小學合作服務之研究**。（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。

DOI:10.6814/NCCU201900232

葉永標（2004）。**學校圖書館工作在知識管理所扮演角色之研究-以臺北市為例**。（未出版碩士論文）。國立臺北教育大學，臺北市。

葉建良（2012）。**公共圖書館營運與未來發展：芬蘭公共圖書館考察報告**。教育部：出國考察報告臺北市立圖書館(1997)。公共圖書館與學校圖書館結合與交流。臺北市立圖書館館訊。14(4)，上網日期：2018 年 07 月 05 日，檢自 http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?mp=104021&xItem=1140152&CtNode=38727

廖又生（2002）。**「論親子閱讀之法律問題」臺灣地區公共圖書館兒童服務研討會研習手冊**，頁 52。臺北：國立中央圖書館分館。

趙凡誼（2008）。向國際取經-開啟孩子的閱讀世界之窗。**耕芯園雜誌**(3 期)，頁 21-23。

劉朱勝（2003）。圖書館在美國教育改革中的角色。**圖書與資訊學刊**（46 期），頁 28-35。

劉宏亮（2005）。**民眾為什麼不使用公共圖書館：以板橋地區居民為例**(未出版之碩士論文)。世新大學，臺北市。

劉金山（2005）。從芬蘭經驗談我國教育發展之取徑。**師友**(452 期)，頁 52-54。

鄭吉男(1988)。**公共圖書館的經營管理**。臺北：文史哲出版社。

鄭恒雄（2000）。考察歐洲公共圖書館見聞紀：荷蘭與布魯塞爾篇。**書苑季刊，48**，39-52。

鄭恒雄(2001)。考察歐洲公共圖書館見聞紀：荷蘭與布魯塞爾篇。**書苑季刊**(48 期)，頁 39。

鄭挺編譯（1989）。**西歐圖書情報事業**。北京市：北京大學出版社。

鄭淑華（2005）。**公共圖書館利用教育與國小教學活動合作之研究-以國立臺中圖書館與鄰近國小為例**(未出版之碩士論文)。逢甲大學，臺中市。

鄭淑華(2006)。**公共圖書館利用教育與國小教學活動合作之研究-以國立臺中圖書館與鄰近國小為例**(未出版之碩士論文)。逢甲大學，臺中市。

DOI:10.6814/NCCU201900232

鄭雪玫（1983）。**兒童圖書館理論與實務**。臺北：臺灣學生書局。

鄭雪玫（1992）。**資訊時代的兒童圖書館**。臺北：台灣學生書局。

鄭雪玫（1993）。**臺灣地區的兒童圖書館**。臺北：漢美。

盧荷生(1988)。從中小學圖書館的特點論其未來發展。**臺北市立圖書館館訊，6**(1)。頁 1-7。

賴佳杏(2004)。家庭、學校、社區三合一的夥伴關係教育。**網路社會學通訊期刊**(38 期)。

賴忠勤(2010)。公共圖書館共用數位資源管理應用模式探討。**圖書與資訊學刊，2**（2)，47-59。

賴忠勤（2012)。公共圖書館電子書服務平台之建置與發展。**臺北市立圖書館館訊，29**(3)，38-55。

賴苑玲（2011)。從推廣閱讀活動談公共圖書館與國小的合作機制。**臺北市立圖書館館訊，29**（1)，頁 25-36。

賴淑賢（2000)。公共圖書館兒童青少年服務。上網日期：2018 年 7 月 13 日，檢自 http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=chinese-eresource-tplpub-tplpub_periodical-view_catz.php&vol_no=1604

賴麗香（2001)。臺灣地區公共圖書館共用資料庫之建置與共享──一館付費、多館共享、全民獲利。**圖書館學與資訊科學，27**(1)，85-97。

鍾瑞國、鄭耀忠（2001）知識管理在學校圖書館的應用。**技術及職業教育，63**，頁 21-27。

蘇盈甄（2004)。**公共圖書館學齡前兒童及家長服務之調查研究**（未出版之碩士論文)。私立輔仁大學，臺北市。

蘇國榮（2005)。**國民小學圖書館規劃與設計**。臺北：臺灣學生書局。

蘇雅敏（2003)。淺談小學圖書館與公共圖書館的合作發展。上網日期：2018 年 07 月 02 日。檢自 http://lib.ntcu.edu.tw/info/info43/43-3.htm

DOI:10.6814/NCCU201900232

貳、西文

A. Fitzgibbons,Shirley.(2018) “School and public library relationships: essential ingredients in implementing educational reforms and improving student learning” http://www.ala.org/ala/aasl/aaslpubsandjournals/slmrb/slmrcontents/volume32000/relationships.cfm(檢索日期：14.Jul. 2018)

American Association of School Librarians(1998), *Information power:Building partnerships for learning*, Chicago:American Library Association.

American Association of School Librarians. (2009). *Empowering learners: guidelines for school library media programs*. Chicago, Ill: American Association of School Librarians.

American Association of School Librarians.(2008) Standards for the 21st-Century Learner in Action. Chicago: American Library Association.

Amey,Larry.(1997) “Rural social equity and school housed public libraries.” APLIS 10:4 (December 1997):216-223.

Association for Library Service to Children (ALSC).(2011) “School/public library cooperative programs.” http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/alsc/externalrelationships/coopacts/schoolplcoopprogs.cfm(accessed June 10, 2011).

Baxter,Kathleen.(2001) “2 Different Worlds?” Library Talk 14:3

Burrell,Jennifer,Foster Jennifer. (1991)“Library links: Public and school library cooperation.” APLIS 4:2

Commings,Karen.(1996) “Public/school library cooperation highlights two automation projects.” Computers in Libraries Westport 16:1

Dow, M. J., Lakin, J. M., & Court, S. C. (2012). School librarian staffing levels and student achievement as represented in 2006—2009 Kansas annual yearly progress data. School library research: research journal of the American

DOI:10.6814/NCCU201900232

association of school librarians, 15. Retrieved from http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals /slr/vol15/SLR_StaffingLevelsandStudentAchievement_V15.pdf

Ekechukwu, M.R.G.（1972）. Characteristics of users and nonusers of elementary school library services and public library services for children. Unpublished Doctoral dissertation, University of Washington,Seattle.

House of Representatives Education and Employment Committee. (2011). Chapter 3: potential of school libraries and teacher librarians to contribute to improved educational ad community outcomes. School Libraries and Teacher Librarians in 21st Century Australia. Retrieved from http://www.aph.gov.au/Parliamentary _Business/Committees/House_of_representatives_Committees?url=ee/ schoollibraries/report.htm

I Kirsch, et al., eds.(2002). Reading for Change:Performance and engagement across countries results from PISA 2000. http://www1.oecd.org/publications/ e-book/9602071E.PDF#search=%22%22family%20environment%22%22 reading%20attitude%22%22 (accessed June 5, 2011).

IFLA.(1994). “UNESCO Public Library Manifesto.”. http://www.ifla.org/en/ publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994 (accessed June 10, 2011).

IFLANET.(2011) “IFLA/UNESCO School Library Manifesto: The School Library in Teaching and Learning for All.” http://www.ifla.org/VII /s11/pubs/manifest. htm (accessed April 10, 2011).

International Federation of Library Associations and Institutions (2002). The IFLA/UNESCO School Library Guidelines. Retrieve on August 28 2015 from http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/77.pdf

Martin, L.A.（1987）.A strategy for public library change: Proposed

DOI:10.6814/NCCU201900232

public library goals-feasibility study.（ERIC Document ED 060912）

Ontario Library Association. (2006). School libraries and student achievement in Ontario. Retrieved from http://www.peopleforeducation.ca/wp-content/uploads/2011/07/School-Libraries-2006 .pdf.

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

附錄一 家長同意書

家長同意書

親愛的家長您好：

我是國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班研究生呂依芳，目前正在進行「縣市交界之小學圖書館與公共圖書館資源整合利用之研究-以桃園市龜山區某國小為例」的研究。本研究欲調查居住於桃園市龜山區鄰近新北市林口區，縣市交界之某所小學學生，選擇公共圖書館的考量因素。

為尊重個人隱私，本研究資料分析過程及結果以不記名的方式呈現，若您同意貴子弟進行問卷調查，所有填答僅作為學術研究使用，貴子弟是否參與研究及參與研究後的所有過程皆不會影響其在校成績，請家長放心，懇請您同意貴子弟參與本研究，在此致上萬分的謝意！祝

闔家安康

國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班

指導教授　　薛理桂博士

研究生　　呂依芳敬上

中華民國 107 年 12 月 13 日

----------回條----------

____年_____班　　姓名：_____

本人□同意 □不同意 我的孩子參與『縣市交界之小學圖書館與公共圖書館資源整合利用之研究-以桃園市龜山區某國小為例』研究

家長簽章：_____

中華民國___年___月___日

DOI:10.6814/NCCU201900232

附錄二 學生問卷調查表

學生選擇公共圖書館之考量因素調查問卷

(年紀幼小之小朋友，可由教師或家長詢問後代填本問卷)

親愛的小朋友您好：

感謝您撥冗填答此份問卷，本問卷主要是想了解您選擇公共圖書館的考量因素及使用情形。基於研究需要，問卷內容包括：第一部分「個人基本資料」、第二部分「個人使用圖書館的情形」及第三部分「個人對圖書館服務的重視及滿意程度」。

本問卷不涉及任何在校成績，您所提供的資料僅作為本研究調查分析結果之用，請放心填答，填答完畢請交回給發放問卷的老師，感謝您的協助！敬祝學業進步

國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班

指導教授　　薛理桂博士

研究生　　呂依芳敬上

中華民國 107 年 12 月 13 日

＊填答說明：請您依照實際狀況，在適當的□中打「∨」。

第一部分：個人基本資料

1. 性別： □ 男 □ 女

2. 就讀的年級：

□(1)一年級 □(2)二年級 □(3)三年級 □(4)四年級 □(5)五年級 □(6)六年級

3. 您最常去的公共圖書(分)館是： □ 桃園市立圖書館大崗分館 □ 新北市立圖書館林口分館 □ 其他：_____(請寫出分館名稱)

4. 接上題：您常去這間公共圖書館的原因是? (可複選) □ 圖書數量豐富 □ 離家距離近□ 館內設備與環境良好 □ 館員服務態度良好□ 推廣活動豐富(如：說故事、好書交換) □ 開放時間符合您的需要□ 資訊取得便利 □ 其他_____

DOI:10.6814/NCCU201900232

第二部分：個人使用圖書館的情形

1. 請問您多久去一次公共圖書(分)館：

□ 一週超過兩次 □ 一週約兩次 □一週約一次 □ 一個月約一次

□ 三個月一次 □ 約半年以上一次

2.請問您是否有公共圖書館的借閱證？（若勾選「沒有」請跳至第 4 題）

□有，我有(可複選)□ 桃園市立圖書館□ 新北市立圖書館

□其他縣市：_____(請寫出縣市名稱)。

□沒有。

3. 請問您辦理公共圖書館借閱證的方式？

□學生證結合借閱證□親自或線上向圖書館申請辦證□透過學校向圖書館辦證(非學生證) □ 其他_____

4.請問您到公共圖書館通常是做：(可複選)

□ 閱讀書籍 □ 借還書 □ 查尋資料 □ 看報章雜誌 □自修□ 使用電腦及週邊設備□ 參加圖書館活動 □ 其他_____

第三部分：個人對圖書館服務的重視及滿意程度

以下的問項是關於公共圖書(分)館的館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容、資訊服務的便利性、推廣活動及與學校的合作交流之內容。下列問項請針對您常去的分館為考量，評估各問項的重要程度與滿意程度，並在您認為適當的空格內打“∨”，重要程度與滿意程度均由 5、4、3、2、1 遞減，5 表示最重要(最滿意)，1 表示最不重要(最不滿意)。

一、館藏資源	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 您常常在圖書館找的到您需要的書籍嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2 您覺得圖書館的書籍數量足夠嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
3 您覺得圖書館的期刊及雜誌的種類數量足夠嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
4 您覺得圖書館的報紙	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□

DOI:10.6814/NCCU201900232

的種類數量足夠嗎?		
5 您覺得圖書館的參考工具書(如：字典、百科全書)的種類數量足夠嗎?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6 您覺得您在圖書館的有常看到新書嗎?新書的數量足夠嗎?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7 您覺得圖書館典藏地方文獻資料(如關於社區歷史、人文特色的書籍)的數量足夠嗎?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8 您覺得圖書館讀者推薦的書有被買進圖書館嗎?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
二、館員服務態度	重要程度 5 4 3 2 1	滿意程度 5 4 3 2 1
1 您覺得圖書館館員的服務態度親切有禮貌嗎?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2 您覺得圖書館館員會協助指導您尋找資料嗎?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3 您覺得圖書館館員樂意回答您的問題嗎?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4 您覺得圖書館館員願意協助您利用各項圖書館資料嗎?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5 您覺得圖書館館員能正確的回答您的問題嗎?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6 您覺得圖書館館員處理問題的速度快嗎?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7 您覺得圖書館館員是否熟悉各項服務作業的操作?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8 您覺得圖書館服務的	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

館員人數是否足夠?										
三、圖書館環境與設備	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 您覺得圖書館的環境整潔嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 您覺得圖書館的冷氣會太冷嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 您覺得圖書館的室內佈置適當嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 您覺得圖書館閱讀的地方是否寬敞舒適?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 您覺得圖書館是否提供足夠數量的閱覽座位?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 您覺得圖書館的閱覽桌椅舒適平穩嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 您覺得圖書館內的行走路線流暢嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8 您覺得圖書館的標示清楚嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9 您覺得圖書館的光線照明充足嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10 您滿意圖書館的飲水設備嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11 您覺得從家裡到圖書館的距離會太遠嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
四、服務內容	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 您覺得辦理圖書館的借閱證困難嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 您滿意圖書館借還書紀錄的正確性嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 您滿意圖書館規定的借書冊數嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 您滿意圖書館的借閱期限嗎?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

5 您滿意圖書館逾期處理的方式嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
6 您滿意圖書館的線上預約服務嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
7 您滿意圖書館的跨館借還書服務(通閱服務)嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
8 您滿意圖書館處理讀者抱怨的方式嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
9 您滿意圖書館辦理借書證的手續嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
10 您滿意圖書館的新書展示服務嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
五、資訊服務的便利性	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 您滿意圖書館網頁的查尋與資訊更新嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2 您覺得圖書館放在架上的圖書好拿嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
3 您常能透過圖書館內的電腦搜尋到您想要的書籍資料嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
4 您滿意圖書館建置的無線上網嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
5 您滿意圖書館提供藝文活動資訊嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
6 圖書館內供資訊檢索的電腦足夠嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
7 您滿意圖書館提供的新進書籍資料訊息嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
六、推廣活動	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 您滿意圖書館舉辦的說故事活動嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2 您滿意圖書館舉辦的讀書會嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

3 您滿意圖書館舉辦的講座嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
4 您滿意圖書館舉辦的跟爸爸媽媽或家人一起閱讀的活動嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
5 您滿意圖書館舉辦的好書交換活動嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
6 您滿意圖書館舉辦的圖書館特色活動嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
七、與學校的合作交流	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 您覺得圖書館有在學校舉辦圖書館研習、研討會嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2 您覺得圖書館有讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
3 您覺得圖書館有讓學校班級到館參訪嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
4 您覺得圖書館有提供館員到校服務嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
5 您覺得圖書館有讓館員到校推廣電子書的使用嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
6 您覺得圖書館有讓學生擔任公共圖書館小志工嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
7 您滿意圖書館舉辦的寒暑假活動嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
8 學生作品有在公共圖書館展示嗎?	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□

〈問卷結束〉非常感謝您寶貴的意見與協助!

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

附錄三 家長問卷調查表

家長選擇公共圖書館之考量因素調查問卷

親愛的家長您好：

感謝您撥冗填答此份問卷，本問卷主要是想了解您選擇公共圖書館的考量因素及使用情形。基於研究需要，問卷內容包括：問卷內容包括：第一部分「個人基本資料」、第二部分「個人使用圖書館的情形」及第三部分「個人對圖書館服務的重視及滿意程度」。

本問卷不涉及貴子弟任何在校成績，您所提供的資料僅作為本研究調查分析結果之用，請放心填答，填答完畢請交由貴子弟帶回學校，感謝您的協助！

敬祝 闔家安康

國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班

指導教授 薛理桂博士

研究生 呂依芳敬上

中華民國 107 年 12 月 13 日

＊填答說明：請您依照實際狀況，在適當的□中打「∨」。

第一部分：個人基本資料

1. 性別： □ 男 □ 女
2. 您的年齡： □ 19-24 歲 □ 25-30 歲 □ 31-40 歲 □ 41-55 歲□ 55 歲以上。
3. 您的學歷： □ 國小(含以下) □ 國中 □ 高中職 □ 大專院校□ 研究所 □ 其他_____
4. 您的職業： □ 學生 □ 工 □ 商 □ 軍 □ 公教 □ 服務 □ 家管 □ 自由業 □ 農林漁牧 □ 退休人員 □ 其他 _____
5. 孩子就讀的年級：

□(1)一年級□(2)二年級□(3)三年級 □(4)四年級 □(5)五年級 □(6)六年級

DOI:10.6814/NCCU201900232

6. 與孩子的關係：

□(1)我是孩子的父親 □(2)我是孩子的母親□(3)其他，我是孩子的_____

7. 您最常帶您的子弟去的公共圖書(分)館是： □ 桃園市立圖書館大崗分館

□ 新北市立圖書館林口分館 □ 其他：_____(請寫出分館名稱)

8. 接上題：您常帶您的子弟去這間公共圖書館的原因是? (可複選)

□ 館藏豐富 □ 離家距離近 □ 館內設備與環境良好 □ 館員服務態度良好

□ 推廣活動豐富(如：說故事、好書交換) □ 開放時間切合您的需要

□ 資訊取得便利 □ 其他_____

第二部分：個人使用圖書館的情形

1.請問您多久帶您的子弟去一次公共圖書(分)館：

□ 一週超過兩次 □ 一週約兩次 □一週約一次 □ 一個月約一次

□ 三個月一次 □ 約半年以上一次

2.請問您的子弟是否有公共圖書館的借閱證？（若勾選「沒有」請跳至第 4 題）

□有，我有(可複選) □ 桃園市立圖書館□ 新北市立圖書館

□其他縣市：_____(請寫出縣市名稱)。

□沒有。

3. 請問您的子弟辦理公共圖書館借閱證的方式？

□學生證結合借閱證□親自或線上向圖書館申請辦證□透過學校向圖書館辦證(非學生證) □ 其他_____

4.請問您帶您的子弟到公共圖書館通常是做：(可複選)

□ 閱讀書籍 □ 借還書 □ 查尋資料 □ 看報章雜誌 □自修□ 使用電腦及週邊設備□ 參加圖書館活動 □ 其他_____

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

第三部分：服務滿意度的調查

以下的問項是關於公共圖書(分)館的館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容與開放時間、資訊服務的便利性、推廣活動及與學校的合作交流之內容。下列問項請針對您常去的分館為考量，評估各問項的重要程度與滿意程度，並在您認為適當的空格內打“V”，重要程度與滿意程度均由 5、4、3、2、1 遞減，5 表示最重要(最滿意)，1 表示最不重要(最不滿意)。

一、館藏資源	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 圖書館館藏符合您的需求	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2 圖書的數量	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
3 期刊及雜誌的種類數量	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
4 報紙的種類數量	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
5 參考工具書的種類數量	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
6 新書入館典藏的數量	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
7 典藏地方文獻資料的數量	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
8 接受讀者推薦書刊	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
二、館員服務態度	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 館員的服務態度親切有禮	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2 館員會協助指導您尋找資料	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
3 館員樂意回答您的問題	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
4 館員願意協助您利用各項館藏	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
5 館員能正確的答覆您的問題	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
6 館員的處理速度快速	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
7 館員熟悉各項服務作業的操作	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
8 服務的館員人數足夠	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□

DOI:10.6814/NCCU201900232

三、圖書館環境與設備	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 環境整潔	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2 空調適宜	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
3 圖書館的室內佈置	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
4 閱覽空間寬敞舒適	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
5 提供足夠數量的閱覽座位	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
6 閱覽桌椅舒適平穩	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
7 動線流暢	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
8 標示清楚	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
9 光線照明充足	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
10 飲水設備	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
11 家裡到圖書館的距離	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
四、服務內容	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 一館辦證多館服務(一證通用)	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2 借還書紀錄的正確性	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
3 借書的冊數	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
4 借閱的期限	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
5 逾期處理的方式	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
6 線上預約的服務	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
7 跨館借還書服務(通閱服務)	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
8 圖書館處理讀者抱怨的方式	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
9 辦理借書證的手續	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
10 新書展示服務	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
五、資訊服務的便利性	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 圖書館網頁的查尋與資訊更新	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2 圖書排架方便索取	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
3 館藏資料檢索的便利性(如電	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

腦檢索)										
4 建置無線上網	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
5 提供各種藝文活動的資訊	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
6 足夠的電腦供資訊檢索	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
7 提供新進館藏資料訊息	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
六、推廣活動	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 說故事	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2 讀書會	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
3 講座	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
4 親子閱讀	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
5 好書交換	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
6 館藏特色之推廣	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
七、與學校的合作交流	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 在學校舉辦圖書館研習、研討會	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2 讓學生在校辦理公共圖書館的借閱證	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
3 班級到館參訪	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
4 館員到校服務	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
5 館員到校推廣電子書的使用	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
6 學生擔任公共圖書館小志工	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
7 寒暑假活動	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
8 學生作品在公共圖書館展示	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□

〈問卷結束〉非常感謝您寶貴的意見與協助!

DOI:10.6814/NCCU201900232

附錄四　教師訪談大綱

學校與公共圖書館資源整合情形訪談大綱(教師版)

訪談桃園市龜山區某小學教師：

1. 個人背景

(1) 最高學歷。

(2) 教學年資。

(3) 在該校的服務年資。

(4) 教導哪一年級的學生?

(5) 教授科目。

2. 教師服務的小學圖書館與公共圖書館之間的合作

(1) 教師所認識的公共圖書館服務項目。

(2) 教師所知道的小學圖書館與公共圖書館的合作方案。

(3) 教師服務的小學圖書館與公共圖書館的合作情形。

(4) 教師說明服務的小學圖書館與公共圖書館合作情形之優缺點與建議。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232

附錄五　館員訪談大綱

學校與公共圖書館資源整合情形訪談大綱(館員版)

訪談桃園市立圖書館大崗分館、新北市圖書館林口分館之館員：

1. 個人背景

(1) 擔任該館館員年資。

(2) 曾受過哪些關於圖書資訊的訓練、相關課程？

(3) 平常在館內的主要工作內容。

2. 館員服務的圖書館與小學圖書館之間的合作

(1) 館員所認識的小學圖書館服務項目。

(2) 館員所知道的公共圖書館與小學之合作內容與方式。

(3) 是否曾協助公共圖書館與小學間的交流合作？

(4) 館員所服務的圖書館與小學圖書館的合作情形。

(5) 館員說明服務的圖書館與小學圖書館合作情形之優缺點與建議。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201900232