

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所

碩士學位論文

指導教授：謝建成博士



國內公共圖書館讀者效益之研究

Research on Reader Benefit of Domestic
Public Libraries

研究生：駱冠銓撰

中華民國一一一年一月

謝辭

對於研究主題方向，感謝建成老師提供許多建議並與我討論，使我能決定以國內公共圖書館效益為主題進行研究，每次遇到問題老師都會提供實用的建議，使我能順利解決各項難題。受試過程的每一階段都需要許多受試者，光靠我一個人沒辦法進行受試，因此還要感謝柏瑋、紹維、洋捷、維志、子儀、啊馮、Chris 等人，幫我進行受試與推薦其他受試者，還有當我論文卡關之時，能一同觀賞球賽及閒聊，使我能在研究過程的旅途中，繼續堅持下去。研究所的同學也給了我許多實用的意見，特別感謝柏憲、佳寧、玟瑜、得成等人，除了日常修課的幫助外，對於研究能根據自身的認知來引導我，使我能從更多元的面向來看待事物，使研究過程中的難關，能一一解決。

最重要的還有我的家人，父母與姊姊是一直鼓勵我的存在，有時候腦袋打結想不出辦法的時候，他們也能用各自的經驗來提點我，看似不相關的事物、經驗，卻意外的可以代入進去，家人除了支撐我論文繼續撰寫下去，生活上也給予我許多的溫暖，有時候回家時間十一、二點，桌上仍有飯菜替我留著，然後跟我說早點休息、不要太累，這些都是家人陪伴在身旁。最後還有感謝幫我進行受試的人們，有的許久沒聯絡、有的是朋友的朋友，甚至是不認識的陌生人，真的感謝每一位幫我進行受試的人，沒有他們的幫助我是無法完成研究。

駱冠銓 謹誌

111 年 1 月

摘要

芬蘭學者 Vakkari 以芬蘭公共圖書館使用效益進行研究，研究結果為公共圖書館對使用者所產生的使用效益，可分為教育、工作與職涯、日常活動及休閒活動四大層面，因此本研究欲探討國內公共圖書館對讀者之效益，是否會因讀者文化背景、認知等差異與 Vakkari 研究成果有所差異，是否會因不同文化背景、生活習慣，使國內公共圖書館對讀者效益不單單只有四大層面。

本研究以開放式卡片分類法(open sorting)、封閉式卡片分類法(Closed Card Sorting)進行受試，觀察給予受試者規範與沒有規範其差異為何，並根據這兩項分類法得出人的認知會因自身背景而有所差異，認知差異也將造就行為、目的之不同，因此不讀者使用公共圖書館之目的，以及公共圖書館帶給讀者之效益，將隨不同背景有所影響。本研究共進行四次受試過程，最終將國內公共圖書館帶給讀者效益之層面，分類為五大項目與十八子項目，五大項目分別為教育、工作、日常生活、休閒活動與社會影響，並將 Vakkari 與本研究兩種層面架構進行實測，來探討國內讀者較適用於何種分類架構。

關鍵詞：公共圖書館、使用效益評估、認知心理學、卡片分類法

Abstract

Finnish scholar Vakkari conducted research on the use benefits of Finnish public libraries. The research results are the use benefits of public libraries for users, which can be divided into four levels: education, work and career, daily activities and leisure activities. Therefore, this research is to explore the benefits of domestic public libraries to readers, whether there will be differences between the results of Vakkari's research due to differences in readers' cultural backgrounds and cognitions, and whether due to different cultural backgrounds and living habits, the benefits of domestic public libraries to readers are not only limited to Four levels.

In this study, subjects were tested by open sorting and closed card sorting, and the differences between subjects who were given normative and no normative methods were observed. The cognition of the public will be different due to its own background, and the cognitive difference will also create different behaviors and purposes. Therefore, the purpose of readers using public libraries and the benefits that public libraries bring to readers will vary with different backgrounds. A total of four trials were conducted in this research, and finally the level of benefit brought to readers by domestic public libraries was classified into five major projects and eighteen sub-projects. The five major projects were education, work, daily life, leisure activities and social impact. The two-level frameworks of Vakkari and this study are tested to explore which classification framework is more suitable for domestic readers.

Keywords: public library, perceived outcomes, cognitive psychology, card sorting

目次

第一章	緒論.....	1
第一節	研究背景.....	1
第二節	研究動機.....	2
第三節	研究目的與問題.....	3
第四節	研究範圍與限制.....	4
第二章	文獻探討.....	5
第一節	認知心理學.....	5
第二節	公共圖書館之功能及價值.....	7
第三節	公共圖書館之效益.....	12
第四節	卡片分類法.....	14
第三章	研究方法與設計.....	16
第一節	文獻分析法.....	16
第二節	卡片分類實施流程.....	17
第四章	研究分析與討論.....	34
第一節	研究對象分析.....	34
第二節	卡片分類之分析.....	42
第三節	綜合討論.....	44
第五章	結論與建議.....	52

第一節 結論.....	52
第二節 建議.....	55
第三節 未來研究建議.....	55
附件一 VAKKARI 問卷設計.....	57
附件二	64
參考文獻.....	81



表次

表 2-1-1 公共圖書館功能表	9
表 2-2-2 公共圖書館宣言	10
表 3-2 卡片分類內容表	32
表 5-1-1 國內公共圖書館效益表	53
表 5-1-2 效益架構對比表	54
表 5-1-3 本研究於國內測試層面架構比例表	54
表 5-1-4 芬蘭研究於國內測試層面架構比例表	54



圖次

圖 3-2 Chulef 卡片分類圖.....	33
圖 4-1-1 一般民眾受試圖.....	36
圖 4-1-2 公共圖書館館員受試圖.....	37
圖 4-1-3 心理學族群受試圖.....	40
圖 4-1-4 具使用公共圖書館經驗族群受試圖.....	41
圖 4-2 具使用公共圖書館經驗族群受試分析圖（第一部分）.....	49
圖 4-2 具使用公共圖書館經驗族群受試分析圖（第二部分）.....	50
圖 4-3 具使用公共圖書館經驗族群受試分析圖（第三部分）.....	51



第一章 緒論

第一節 研究背景

根據亞歷山大圖書館存在的時間，可以知道圖書館所存在之年份，以十分悠久，且圖書館是會隨著時代不斷改變的存在（圖書館是一成長有機體 Library is a growing organism）。從先前的亞歷山大圖書館、牛津大學圖書館與近年的各類型圖書館，可以看到圖書館不斷更新服務項目、館藏類型，都是根據讀者與時代而有的改變。

在時代的變遷中，圖書館進行了許多改革，但有一件事情從未改變，這項未改變的事物為何呢？就是圖書館存在的目的，始終是為了滿足讀者需求。圖書館的類型、服務內容及空間規劃，皆是為了讓讀者能更好的使用圖書館，因此讀者需要圖書館提供什麼服務，對於圖書館來說是一大重點。從圖書館的策略規劃中，可察覺各類型圖書館都有特定的使用族群，根據該族群最需要的服務來作為圖書館的重點，並根據讀者回饋來修改服務並作規劃，例如臺北市圖（公共圖書館）的規劃，會注意到其使用族群包含老年，因此加強提供給銀髮族的服務，目的就是為了兼顧各年齡層及多元族群之讀者服務。

在上述的說明中，了解到讀者（使用者）對於圖書館而言，是圖書館為何存在的根本，因此探究讀者對圖書館的要求、使用及完成的效益，對圖書館的發展是有著顯著的重要性。不同的性別、年齡、職業會需要何種服務，使用者對於他們使用圖書館又是基於何種需求，這將是圖書館探討的重點。

若圖書館想了解使用者需求、需求產生的原因，必定會思考使用者認知為何，以及使用者會如何根據本身認知來影響使用者的行為，將導致圖書館需跨領域了解心理學所探討之議題，故圖書館學與心理學之間，應當有所關聯與合作！圖書館學背負教育、建立保存知識之場所之責任，心理學則是以建構知識、知識傳遞等，故兩領域專業的結合，將能完成建構知識、知識傳遞與保存之目的，使兩者學科能跨領域的應用，並將其實際應用並解決問題。

公共圖書館對讀者效益之模型，所列出之架構、分類及標籤，是否以使用者為中心所設計，並充分符合使用者之認知，且能達到公共圖書館效益評估，皆須進行觀察與驗證。根據此模型具有架構、分類及標籤之特性，故此模型所列出之每一項目，其來源為何存在及如何分類，皆需要進行探討與佐證，且模型之架構、分類及標籤，是否參考卡片分類法，使此模型之架構，能藉由其所制定標籤分類而成。

第二節 研究動機

根據芬蘭學者 Vakkari 的著作(Perceived outcomes of public libraries.)，能了解到公共圖書館的效益是需要做評估與分析，且此篇文章之論述讓人理解到，讀者（使用者）為何去圖書館，是為了滿足何種需求，而此種需求正是此篇文獻所探討的主要原因。Vakkari 根據 Perceived outcomes of public libraries 之文獻為基底，於 2012-2016 年間發行了一系列探討公共圖書館效益之文獻，範圍涵蓋不同民族之國家、經濟發展之國家、相近地緣之國家，並依照上述的條件限制，分析出民眾對於使用圖書館除了 Perceived outcomes of

public libraries 所獲得的研究成果（四大層面與二十二項細項），是否還有尚未發現的內容，最後這系列文章發現了不同條件的限制，帶來的影響原因可能有國家經濟實力的差異，所給予的公共圖書館資源也有所差異，導致公共圖書館無法滿足讀者需求，而這將會影響各地區公共圖書館帶給讀者的效益。

從上述文獻中，可發現有學者針對公共圖書館效益做探討，且「從使用者觀點探討公共圖書館使用效益」，此篇論文看到臺灣目前僅有少部分人在探討此議題，因此讓人想重新找出臺灣讀者的核心目標，是否會與 Vakkari 的四大層面吻合，因「從使用者觀點探討公共圖書館使用效益」是沿用 Vakkari 的研究成果，所以令人想以價值觀、目標來建構出使用者需求，來比對臺灣和之前研究的國家是否會有所差異，且不同國家、地區之背景、文化皆有所差異，若只延用 vakkari 之架構，將有所偏頗！

在國內之日常生活中，不同地區、家庭皆會因為各自認知不同，而產生不同之行為、文化。故國內外之民眾，其認知差異照理來說應更有顯著差異，因此國內民眾對公共圖書館之需求，及公共圖書館帶給我國效益之層面，可以推測會是不同的項目與分類，本研究將針對此推測，作為研究問題來做探討，使本研究能達到預期之目的，找出國內讀者之需求緣由，並建構效益模型。

第三節 研究目的與問題

本研究針對公共圖書館之讀者，使用圖書館這一現象作為探討，並依此省思公共圖書館是否能滿足讀者之需求、公共圖書館之使用效益以及讀者是

基於何種理由而進行資訊檢索之行為。臺灣讀者公共圖書館之需求，是否與外國民眾之需求相似，分別為教育、工作與職涯、日常活動及休閒活動四項功能為主，因此本研究之研究目的會以四點為主，分別為探討臺灣六都讀者之核心目標、需求、探討臺灣六都（總館）公共圖書館使用效益、探討臺灣六都（總館）公共圖書館給予讀者之服務層面與探討臺灣讀者與外國讀者之需求差異。

根據上述目的，本研究欲了解的研究問題為以下四點：

- 1.臺灣六都讀者需求是否具有顯著差異？
- 2.臺灣六都公共圖書館提供之服務層面可整合為幾大類？
- 3.臺灣六都讀者所需之服務層面與 Vakkari 的研究成果一致嗎？
- 4.國內讀者與國外讀者所注重之需求差異為何？

第四節 研究範圍與限制

本研究之研究範圍與限制如下：

- 1.本研究以六都公共圖書館為限
- 2 本研究以 2020 總館為主，2020 後新開設分館不納入考量
- 3.研究對象須年滿 18 歲

第二章 文獻探討

第一節 認知心理學

認知，是「知道的過程」。認知心理學討論人如何獲得知識、形成想法和感受、如何記憶與思考、如何處理內在(腦子裡)和外在(外界物理世界)的訊息，以及如何做出決定等等。由於關心此類議題，所以認知心理學也很自然的成為神經科這個整合的大學們中的一員。認知心理學試著研究各種認知歷程，並與其他心理學研究範圍交互應用，例如與生理心理學、發展心理學、人因工程學、社會心理學皆有所關聯。

一、 認知心理學起源與發展

二十世紀初行為主義盛起，以觀察行為的方式取代意識與思考為研究的對象，使得研究方向轉向客觀與可信的測量。如此反覆測量得以檢驗行為發生的穩定性，奠定心理學的科學基礎。二十世紀中期，行為學派漸漸式微以後，電腦的發明與生物醫學在大腦研究方面的發展，將認知心理學導向訊息處理與認知神經科學的研究方向。此外認知心理學，是針對人思想與行為背後的認知歷程，並作更進一步地探究，也因為不同的心理學門都是針對

「人」的行為進行探討、研究，在現象的解釋上多少會有重疊，例如社會心理學是研究個體與團體間的互動，當解釋人的行為表現時，必然需要理解一般人的認知歷程。認知心理學則是協助查詢最初產生之認知路徑，並探討人為何會思考、思考之基礎為何，與神經生理和行為學派結合，成為一門可驗證的科學。簡而言之，認知心理學在二十世紀中期奠定基礎，經過幾十年的蓬勃發展，對於人的心智運作已有一定程度的瞭解。透過行為研究的累積，

與近年來科技的進步，腦科學領域快速擴展，對認知心理的探索更是向前邁進。

二、 認知心理學之含義

認知心理學是研究「認」與「知」表現之科學，認知中的「認」是感官皆受到刺激後，進行編碼與辨識的能力；而「知」是指透過個人過去的經歷，進行解釋與反應選擇的能力。人與生俱來就有認知能力，包含感官、知覺、注意力、記憶、知識、語言等，透過後天的練習與學習，而發展得更精緻。基本上人人皆有普同的認知歷程，使人與人之間能做基本的溝通，但也由於每個人成長過程的差異，進而發展出各別獨特的認知表現，可以說認知歷程的不同，會導致認知結果的不同。

凡是涉及人們對外在訊息的處理、加工等過程，也就是透過自身不同的認知能力解釋、整合與抽取接收到的訊息，都屬於認知心理學的範圍。目前認知心理學研究的方向，即使最後造成不同的認知結果，會盡量在其中拆解成階段性的過程，先試圖釐清出人在小單位認知運作歷程的共通性，以及為何造成不同的原因，比較著重於認知產生的過程。

三、 認知心理學之效用

知識建構

知識的基礎在於大量訊息的累積，並將這些訊息有效的運用。知識並不單只書本上的知識，還包含個人經驗對於外在事物的了解與認識，因此知識

與認知心理學是有所關聯的，並了解認知是能將蘊涵在大腦的知識，表現與象徵出來的重要因素。

知識的存在是從人類日常活動中，所獲取到的各種訊息，且將這些訊息賦予意義並成為資訊，資訊經過整理才能轉化而成。知識可藉由視知覺與視覺心象、感官來了解，將無形、有型的知識表達或建構而成，例如思想可藉由語言、符號、圖像等等來表達，使這些憑藉認知來完成之事物，能達到知識流通與留下記錄供後人學習與傳承之效用。

決策

人的認知作用是複雜多樣且充份展現在生活之各層面，例如思考、問題解決、意象表達、價值觀建立等等，但生活中更層面常產生許多不可知不可掌握之情形，這些皆是考驗人們認知調整之能力，是否足以做決策。決策不同於問題解決的地方在於，通常問題的答案是固定的或自由發揮，但決策這一行為，是在眾多可行之方案中，選擇與自身觀點最符合、滿意之方案，因此決策與人的認知息息相關！

決策與人的認知有所關聯，是因為當人遇到做選擇之情況時，會受到外在變動、環境條件的不確定性，使所做出來的判斷難以完全客觀，這些可能是受到個人心理認知、群體認知之影響，故決策判斷與心理認知息息相關。

第二節 公共圖書館之功能及價值

根據國際圖書館協會聯盟/聯合國教科文組織公共圖書館宣言第三版、圖書館事業白皮書-公共圖書館，所訴說之內容來理解公共圖書館之功能。參照表 2-2-1：

公共圖書館宣言第三版	圖書館事業白皮書-公共圖書館
強化兒童之閱讀習慣	建立適用之館藏，推廣各類活動， 成為民眾的社區大學、文化活動中心
支援各層級之正規教育及自我進修	蒐集並保存各地方文化資源，俾傳承並發揚鄉土文化
提供個人開創發展之機會	結合各地相關資訊，建立「文化與社教資訊服務網」，便於民眾利用網際網路節點，獲取所需資訊
刺激兒童及青少年之想像力、創造力	主動服務年長、幼童與肢體障礙讀者，以達成資訊為全民共享的目標
促進對文化遺產的重視、欣賞藝術之素養、科學成就及發明之尊重	各地公共圖書館應與當地其他類型圖書館建立合作關係，於館藏、人力、網路、參考及推廣等方面，相互支援，謀求資源共享
給予表演藝術之機會	結合當地教育文化機構、團體，倡導地方讀書風氣，推展終身教育活動
尊重多元文化，並欣賞其差異	
贊助口語傳統	
確保居民能夠接觸各種社區資訊	

對地方性的企業、協會及成長團體 提供適當的資訊服務	
助長資訊及電腦技能的發展	
贊助及參與各種年齡層的掃除文盲 活動，必要時可以主動發起這類活 動	

表 2-1-1 公共圖書館功能表

(參照自國際圖書館協會與中華民國圖書館協會)

美國圖書館協會 (American Library Association, 簡稱 ALA) 給予公共圖書館之定義為：提供聚會場所，以應社會或各種文化活動之需求，並充實當地社區文化生活、提高文化水準；聯合國教科文組織 (United Nations Educational Scientific and Cultural Organization, 簡稱 UNESCO) 則提出兩點定義，分別是：(1)確保居民能夠接觸各種社區資訊。(2)對地方性的企業、協會及成長團體提供適當的資訊服務。簡而言之，公共圖書館之宗旨是在於，提供多元的資源、服務於當地民眾，使當地民眾或組織能在教育、經濟、日常及休閒活動等需求得到滿足，公共圖書館有著提供教育、休閒中心之責任。

根據國際圖聯／聯合國教科文組織〈公共圖書館宣言〉，公共圖書館功能是滿足使用者需求（共有五點，參照表 2-2-2），並根據需求來分析哪些人會使用圖書館服務，哪些人不使用圖書館服務，還必須收集和分析數據資料，了解社區內的個人和團體有哪些需求是圖書館能夠滿足並提供。

每一個人都有平等享受公共圖書館服務的權利，而不受年齡、種族、性別、宗教信仰、語言、或社會地位的限制
為保證全國圖書館的協調與合作，圖書館立法和戰略計畫還必須確定並促進建謨一個基於同一服務標準的全國圖書館網路
公共圖書館網路的設計必須考慮到與國家圖書館、區域圖書館、研究圖書館、和專門圖書館以及大中小學圖書館之間的關係
為了使社區的每一個成員都能確實獲得圖書館服務，需要有理想的館舍環境，良好的閱讀和學習設施，合適的技術與充足方便開館時間，還包括對不能到館的用戶提供館外服務
圖書館服務必須適合鄉村和城市社區的不同需求

表 2-2-2 公共圖書館宣言

(參考自聯合國教科文組織公共圖書館宣言)

隨著時代的變遷，公共圖書館除了上述所說之功能，還須依照使用者需求之變化來做調整，因此 Bruce A. Shuman 針對圖書館功能所提出之十項定義，分別為教育、檔案記錄、娛樂、社會責任、淨化心靈、實用、研讀場所、研究中心、活動者、宣導者、變革者、資訊傳播 (引自盧秀菊, 2007)，這十項定義可以描述公共圖書館之價值，也讓人知道公共圖書館之功能，是在於服務當地社區之民眾，且當地民眾不被性別、年齡、宗教所限制。

公共圖書館價值可展現公共圖書館角色地位，並具體描繪其發展願景，公共圖書館價值之呈現逐漸由系統觀點轉變為使用者觀點，若能從使用者觀點了解圖書館帶給讀者之助益，有助圖書館調整其服務方針。目前而言，使用者觀點於公共圖書館價值評估之研究並不多，芬蘭學者 Pertti Vakkari 曾針對不同國家中，公共圖書館對使用者之價值進行探討，並以使用者角度來探究，使用者實際感受到的公共圖書館之價值。研究場域以芬蘭、荷蘭、挪威、韓國及美國等國家為主，2012 年首先調查公共圖書館在芬蘭民眾生活中

的價值，研究中指出芬蘭民眾在不同生活領域中，所感受到圖書館的價值並不相同，因此不同國家可能因為其文化背景、經濟架構、人民閱讀習慣等差異而有所不同，因此並非一個固定模式(Vakkari & Serola, 2012)。

以國內公共圖書館為例，可看出國內公共圖書館之價值及敘述，分別為臺北市立圖書館(Taipei Public Library)、國立公共資訊圖書館(National Library of Public Information)。

1. 臺北市立圖書館(Taipei Public Library)

臺北市立圖書館為直轄市立公共圖書館，服務據點已逾七十處，該館成立之目的是希望提供適當的館藏與服務，使民眾能吸收新知來自我充實，獲取與增進就業技能，培養休閒娛樂與提昇文化及藝術的涵養。該館服務的願景是「營造快樂閱讀、熱愛學習的活力城市」，因此該館的任務為：「從社區出發，以民眾多元需求為核心，藉由專業熱忱的團隊，新穎豐富的資訊，乾淨舒適的環境，便利親和的設備，達成親切、效率、優質及創新的卓越公共圖書館。」

2. 國立公共資訊圖書館(National Library of Public Information)

國立公共資訊圖書館是一間國立級公共圖書館及數位圖書館，除蒐集、整理、典藏各類館藏資源與推廣閱讀及提供資訊服務外，還肩負輔導全國各級公共圖書館的任務。該館為了應對各類需求，提供圖書閱覽、資訊檢索、數位服務、展覽及演講、訓練等場所，其服務對象是以全國民眾為目標族群，且購置全國公共圖書館共用數位資源，提供連結與資源分享，以成為全國公共圖書館之數位資源雲端中心，將兼具實體與虛擬服務，而成為虛實合一的數位公共圖書館。該館提供民眾自由的閱讀與探索空間、成為休閒及終

身學習的佳處，使不同年齡、族群的民眾都可以在這個館找到適合的服務及空間，因此該館最核心的目標，就是希望能成為民眾在工作、家庭以外，最重要的「第三生活空間」。

第三節 公共圖書館之效益

目前書店密集設立與網際網路的出現，使得公共圖書館存在的價值備受質疑，書店所具有的閱讀氛圍，也是許多公共圖書館所無法相比的，但學者 McKechnie et al. (2004) 曾針對公共圖書館與現代書店的使用情形進行比較，發現公共圖書館內社交行為較現代書店更為頻繁，尤其是年輕婦女與兒童！陌生人也相較容易於公共圖書館內交談，或是因書籍而開啟話題，甚至幫助彼此使用電腦，其中使用者的異質性（文化、種族、社會）都比現代書店高，圖書館讀者貌似較容易將公共圖書館視為自己獨有的場域，例如他們會移動桌椅及設備來符合自己使用上的需求，並將圖書館視為一個真正的公共空間。讀者較容易於圖書館睡覺或休息，但當讀者在書店時，卻很少出現上述行為，相關研究顯示公共圖書館為民眾安心場域的感受最為顯著，其次則為提供終身學習機會、青少年族群創新創意思考基地、學習場所及融合多元族群的處所。

公共圖書館提供的效益包含傳統服務效益（Traditional Service Benefits）、企業運作效益（Benefits of Business Operations）及課程相關效益（Program Related Benefits），透過傳統服務效益公共圖書館提供直接的服務效益給每一位讀者，如直接提供資訊給讀者取用，而公共圖書館也因此產生了各種人力、資源、建設上的需求，因而產生企業運作效益，公共圖書館亦

提供社區自我發展的相關課程，從學校課程相關的學習到經濟知識、公共健康議題等，進而產生課程相關效益。

圖書館使用效益評估方式已從重視系統實施結果（圖書館借閱量、入館人次、參考問題數量）到重視使用者觀點（圖書館服務對使用者所產生的效益），早期典型的評估方式是以圖書借閱量、進館人次、參考問題數量來衡量圖書館對社區的影響，這樣的指標只能片面詮釋圖書館對於社區需求面貌，無法解釋圖書館對使用者帶來的效益（Bertot & McClure, 2003）。因此圖書館不斷尋求更具體的發展指標，不同的詞語如：績效評估（Outcome Measurement）、影響評估（Impact Assessment）、價值評估（Value Assessment）、社會回饋評估（Social Return of Investment Assessment）等都是在找出一個指標能具體展現公共圖書館帶給使用者、群體及社會的效益（Vakkari, 2014）。

公共圖書館使用效益評估著重於圖書館產出，是否會改變使用者的知識、技能、行為或態度並為其帶來益處，是一種能明確顯現圖書館目標、計畫過程的方式，其研究內容可以分成兩類（Vakkari & Serola, 2012）：

1. 關注圖書館特定服務或閱讀活動產出的成效：此種類型關注於閱讀活動之規劃如何針對目標群組產生預定之成效，如樂齡電腦研習班課程是否增進樂齡讀者資訊素養、圖書館嬰幼兒說故事活動如何引領早期閱讀等。
2. 關注圖書館於特定生活領域產出的利益：此類型關注於圖書館服務在生活的各個面向帶給讀者何種利益，如教育、休閒，這類研究探索讀者如何透過圖書館服務在生活的各個面向獲得利益，以建構出圖書館價值之架構。

第一類的使用效益評估通常針對單一圖書館或是圖書館系統價值評估，有利於圖書館評估自身發展，而第二種類型則是可以透過觀察一個社區樣本延伸至國家，對於圖書館存在價值對於個人及社會之意義有深入之探討，協助圖書館展現其服務價值。資訊社會所帶來的知識爆炸和經費縮減促使圖書館尋求更具體的發展指標，圖書館使用效益之評估需要以讀者、社區和整體社會利益為核心方能規劃出符合使用者需求的圖書館服務。

第四節 卡片分類法

卡片分類法 (Card Sorting) 是一種瞭解使用者如何使用資訊的方法，從 Upchurch, Rug 與 Kitchenham (2001) 的論述中，可以歸納出卡片分類法是從 Kelly 的個人建構理論 (Personal Construct Theory) 所衍生，因此可判定卡片分類法 (Card Sorting) 之設計，是從使用者為中心所誕生。

卡片分類法基本實施方法，是讓受試者從一系列由網頁內容或功能性所定義的卡片項目，根據自己的想法進行分類。根據實驗的進行方式，卡片分類法也分為不同類型，大多數研究是分為開放式卡片分類法 (Open Card Sorting) 及封閉式卡片分類法 (Closed Card Sorting) (Spencer, 2009)。封閉式卡片分類法進行時，從以既有的存在來幫助受試者展開架構，使受試者可思考不同類別的意義，將適當的網頁標籤佈置於各類組。開放式卡片分類法則是適合用於最初架構設計的階段，受試者對最基礎的標籤做分類，由下往上開始建立網頁架構，並分類項目標籤與命名。這兩種方式最大的差異在於，封閉式卡片分類法是由研究者預先設定好類別，再由受試者將項目分入預設的類別中 (謝建成、吳怡青，2010)。但開放式卡片分類法研究者不會

事先設定類別，而是由受試者依據項目的相似度或對受試者有意義的方式加以組織，在部分測試中，研究者也會要求受試者必須給予類別名稱或描述 (Spencer, 2009)。

根據 Fincher & Tenenberg (2005) 對卡片分類法之說明，可以得知其優點在於，卡片分類法能讓管理尺度簡化，使大規模研究中的訪談過程，例如受訪者與研究者間的紀錄、能更簡單、易懂之分類。假如受試者間沒有共同語言，此分類法仍然可以將收集到的資料，加以比較、分類受訪者所思考的事物，並更進一步獲取半隱性知識 (Semi-Tacit Knowledge)。

卡片分類法 (Card Sorting) 有助於蒐集使用者對內容的分析及認知，並依此發現卡片分類法的使用目的，是為了了解每一個人對於事物的看法，是否會有所差異，並對此種現象做一個探究並分類，且觀察出事物之共同點、差異點的存在。研究者以卡片分類法，尋找並分析事物所具有的共同性，並了解這些共同點是為何產生，而有所差異的部分，也可以觀察出個人特質、經驗是否為造成差異之原因。整體而言，卡片分類法能分析內容，並將資訊做層級分析，再將這些層級做一個架構。

第三章 研究方法與設計

本研究將以文獻分析法，分析公共圖書館對讀者效益之模型，及此模型為何是以使用者觀點所建構而成，經由文獻分析法可追溯「A Hierarchical Taxonomy of Human Goals」這一文獻，並發現使用者觀點可參考此文獻所列出之 135 項項目，且此文獻是使用卡片分類法，故本研究也會使用卡片分類法，重新應用於國內公共圖書館之讀者，使本研究能建構一國內公共圖書館對讀者效益之模型，經由國內讀者對 135 項卡片重新分類標籤而成，並比較此模型與國外公共圖書館對讀者效益之模型，其層面、項目是否會有所差異。

第一節 文獻分析法

文獻分析法透過文獻的蒐集、分析、歸納、研究來提取所需資料，並對文獻做客觀且有系統之描述，所以文獻分析法是注重客觀及公正的一種研究方法。它不僅分析文獻內容，並且也分析整個文獻的傳播過程。除此之外也能進行敘述行演說，以此來推測文獻內容對整個學術傳播的影響性。

本研究中主要使用此研究方法，搜集國內外有關公共圖書館、使用者需求、公共圖書館之目的、認知心理學、圖書館效益等領域之相關期刊論文、博碩士論文、研究報告等資料，再藉由這些資料來進行分析與探討，來了解公共圖書館存在目的與使用者之關聯、使用者是基於何種理由使用圖書館，並將相關文獻或理論內化為自身的基礎，使自己能了解過去之背景、解釋當下之樣貌及推測未來發展之可能性。

第二節 卡片分類實施流程

卡片分類法是一種知識結構的分類方法，也是一種在網站或其他規劃初期常用的測試方法，透過建立分類架構和內容分類，可以觀察出使用者腦內如何理解和組織知識，藉以了解當前設計問題的機會與空間，並比對網站設計者與使用者在對網站資訊分類上的認知差異，作為調整架構的依據，其操作步驟共為確定目標、確定訊息元素、選擇合適的卡片分類法、選擇參與分類對象、進行卡片分類、訊息整理分析、歸納整理訊息架構、應用。

卡片分類法又分三種類型：開放式卡片分類法（Open Sorting）、封閉式卡片分類法（Closed Sorting）、混合式卡片分類法（Hybrid card sorting）。開放式卡片分類法適用於判別使用者如何看待資訊，封閉式卡片分類法則適合用於驗證資訊架構，以便建立一個合適的資訊架構（Information architecture）。

1. 封閉式卡片分類法（Closed Sorting）是讓參與測試的人們根據已經訂好的分類，將卡片資料歸類。
2. 開放式卡片分類法（Open Sorting）是讓參與測試的人們自由的進行分類，他們可自行將已分類好的卡片標籤名稱。
3. 混合式卡片分類法（Hybrid card sorting）是已經有訂好的分類，但是也讓參與測試的人們可以增加自訂分類。

本研究根據「A Hierarchical Taxonomy of Human Goals」之作者，Chulef 所分類的 135 項目標，並依照其所建置之分類表，對使用過國內六都總館之使用者，去做卡片分類並分析所搜集之資料，來了解使用者使用公共圖書館

之目的為何，並依照分析後之結果，來建構使用者使用圖書館之層面，是否會與芬蘭學者所提出的結果相吻合。故使用的卡片分類事先已經訂好，但又給予讀者自行分類之空間，因此本研究是採用開放式卡片分類法（Open Sorting），並將以線上調研為主，所使用的工具為「optimalworkshop」，它提供了在線調研工具，還能夠直接對調研結果，進行分析並給予專業結論，此外此工具會預設卡片分類之架構，並提供研究者自行命名分類之功能。

本研究所使用的 135 項卡片與層級分類，將依據「A Hierarchical Taxonomy of Human Goals」所列出及使用之架構進行測試，並會將其英文定義轉化為中文，並給予受試者進行分類。本研究將依照圖一之架構，給予 135 項卡片（表三之內容）於受試者，令受試者依照自身認知進行分類，受試者族群將以使用過六都公共圖書館總館之民眾為選擇，六都分別為臺北市、新北市、桃園市、台中市、台南市以及高雄市。根據六都皆為直轄市之層級，故六都受試者人數皆須相同，每一都之受試者人數皆以 200 人為標準，因此本研究之採樣數以 1200 份為最低標準。

本研究採樣方式將以上述提到之工具「optimalworkshop」、當面找尋受試者及社群軟體為主。當樣本數已達到標準時，將進行樣本分析之動作，主要是觀測卡片矩陣相關度，例如觀察受試者傾向的卡片分類與類組命名，並根據量化結果找出最佳的卡片分組方式和卡片分組之最佳命名，以原始卡片作為縱軸，並把受試者曾列出之分類名，作為橫軸並列出一個矩陣，最後把用戶的選擇以百分比標示而成。

本研究另一種分析方式，是藉由「optimalworkshop」之功能，完成聚類群簇分析，聚類群簇分析具有兩種分析方式，分別為完全一致方法

(Actual Agreement method) 與最優合併方法 (Best Merge Method) 。完全一致方法重視各卡片之間的差異性，如果卡片有所差異能分別列出來並作分類，最優合併方法則是各卡片之間的一致性與同源關係，只要卡片間有部分相似，就將兩者歸為一類。此兩種分析法因目的不同，因此進行資料分析時將有不同作用，一般聚類群簇分析都是要結合此兩種不同的方法來完成。聚類群簇分析會以樹狀圖來表示，對照分組名稱來找出適合的分組數量，各卡片彼此間之關係，將以樹狀圖之分岔時間展示，利如關係緊密之卡片其分岔時間較來得晚，關係最緊密的卡片甚至沒有分岔，反之越不緊密之卡片，其分岔時間將較來得早。

本研究整體實施流程將分為三階段，第一階段是根據 Chulef 所分類及所列出之項目作為卡片，使每一卡片之內容、存在皆有所依據，所以第一階段是將表三、圖一之內容，列出之所有項目皆轉變為本研究所使用之卡片，因此此階段將產出 135 項卡片。第一階段不進行增刪之緣故，是因本研究採開放式卡片分類法(Open Sorting)，所以遵循原作之方式完整呈現，若受試者有額外的想法，也有空間給予受試者增刪與分類。

第二階段將藉由受試者實際使用六都公共圖書館總館之經驗，並依據 Chulef 的分類表，認為 135 項卡片之內容，有哪些為影響受試者使用圖書館之原因，並將這些卡片進行標籤分類，而進行標籤分類將使用

「optimalworkshop」，使各卡片分類過程及樹狀架構建立，均能以此線上工具進行。本研究根據上述工具完成標籤分類之工作，使第二階段能觀察受試者使用圖書館之因素，並比較、分析這些因素有哪些為 135 項卡片之項目，

若無的話可使受試者補充（本研究雖改以使用封閉式卡片分類法，仍給予受試者部分彈性）。

第三階段則是分析並整理第二階段所提供之發現，使本研究能依照受試者所進行之卡片分類結果，探討出受試者使用圖書館之根本原因，並將分類後的結果建構成一模型，來描述國內公共圖書館對於使用者之效益之層面，並以此來比較 Vakkari 於 2012 提出之公共圖書館使用效益（Perceived Outcomes）之模型，且探討與說明不同地域、國家之民眾，是否會因其文化、背景之不同，而導致各區民眾使用公共圖書館之層面，其項目會有所差異。

1	Achieving salvation	Achieving salvation
	達到拯救	達到拯救
2	Arts	Appreciating the arts
	藝術	欣賞藝術
3	Aspirations	Achieving my aspirations
	志願	實現我的願望
4	Attracting sexually	Being able to attract, please, sexually excite a sexual partner
	性吸引力	能夠吸引性伴侶
5	Avoiding failure	Avoiding failure
	避免失敗	避免失敗
6	Avoiding guilt	Avoiding feelings of guilt
	避免罪惡感	避免感到罪惡
7	Avoiding rejection	Avoiding rejection by others
	避免拒絕	避免被他人拒絕
8	Avoiding stress	Avoiding stress

	避免壓力	避免壓力
9	Being able to fantasize	Being able to fantasize, imagine
	擁有夢想	能夠幻想、想像
10	Being affectionate	Being affectionate toward others
	親暱、親密，深情表現	善待他人
11	Being ambitious	Being ambitious, hard-working
	雄心勃勃	野心勃勃、吃苦耐勞
12	Being better than others	Being better than others, beating others
	比他人更好	比他人更好、擊敗他人
13	Being carefree	Being lighthearted, carefree, enjoying life
	無憂無慮	輕鬆自在、享受生活
14	Being clean	Being clean, neat (personal care)
	保持乾淨	乾淨整潔（個人衛生）
15	Being conventional	Maintaining conventional views, avoiding innovation
	常規	保持傳統觀點、避免創新
16	Being creative	Being creative (e.g., artistically , scientifically , intellectually)
	具創造力	具有創造力（例如藝術、科學、智力方面）
17	Being curious	Being curious, inspecting, learning
	好奇	好奇、檢查、學習
18	Being disciplined	Being disciplined , able to follow-through with projects I start, following my intentions with behavior

	受到處份	有紀律，能夠按照自己的行為意圖與預 訂項目
19	Being free	Having freedom (being a free person)
	自由	擁有自由（成為自由的人）
20	Being good looking	Being good looking
	維持美貌	維持美貌
21	Being honest	Being honest, loyal, respectful, courteous, considerate with others
	誠實	對他人誠實、忠誠、尊重、禮貌、友善
22	Being in love	Being in love
	展開戀情	展開戀情
23	Being innovative	Changing my ways, being innovative in the way I live my life
	不斷創新	改變自己的模式，並展開創新的生活
24	Being intelligent	Being intelligent
	具備聰穎	展現智慧、智能
25	Being likeable	Being likeable, making friends, drawing others near
	討人喜歡	討人喜歡、交到朋友及吸引他人
26	Being logical	Being logical, consistent, rational
	足夠理性	擁有邏輯、一致及理性
27	Being passionate	Being really passionate about something
	擁有熱情	對某事展現真誠的熱情
28	Being playful	Being playful, cheerful, acting for fun
	擁有樂趣	進行嬉戲、獲得開朗、享受娛樂
29	Being popular	Being in the center of things, being popular
	受歡迎	成為一個中心，並受到注目、歡迎

30	Being practical	Being practical
	務實	成為務實的人
31	Being private	Keeping to myself, being private
	保密	保持自我、擁有隱密
32	Being recognized	Being admired, recognized by others
	得到認可	從別人的評價獲得欣賞、認可的成就感
33	Being reflective	Being reflective, not impulsive
	能夠反思	具有反思的能力·並不衝動行事
34	Being respect	Being respect by others
	受到尊重	受到他人尊重
35	Being responsible	Being responsible, dependable
	負責任	負責、可靠
36	Being self-sufficient	Being independent, self-reliant, self-sufficient
	自給自足	獨立、自力更生、自給自足
37	Being socially attractive	Being socially attractive, exciting, fascinating, impressing others
	具備吸引力	對社會的人們展現吸引力，使人產生好感、興奮的情緒，且有深刻印象
38	Being spontaneous	Being spontaneous
	自發、積極	自動的、本能地去完成事物
39	Being unique	Being unique, different, exceptional
	獨一無二	成為獨特、與眾不同的存在
40	Belonging	Belonging to social groups, feeling like part of a group
	歸屬感	成為一個團體的成員
41	Bills	Being able to meet my financial needs, not worry about bills, expenses, etc.

	帳務	能不煩惱花費，例如帳單、開銷費用
42	Buying things	Buying things I want
	採買	購買想要的物品
43	Cared for	Being taken care of
	照顧需求	照顧他人與被照顧
44	Career	Having a career
	職業	能有工作、職業
45	Career knowledge	Keeping up to date with career-related knowledge
	工作知識	能夠擁有最新的工作領域之技能、知識
46	Cause	Being committed to a cause (e.g., earth, environment, anticrime, antidrugs)
	事業	致力的事業，例如反犯罪、禁毒、地球生態、環境等等
47	Charity	Being charitable, helping the needy
	慈善事業	具備善心並幫助有需要的人
48	Close children	Being close to my children
	親子關係	與孩子的距離減少
49	Close spouse	Being close to my spouse
	伴侶關係	使伴侶間更加緊密
50	Content with myself	Being happy, content with myself, having inner harmony, freedom from inner conflict
	對自身感到滿意	對自己感到快樂，使內心和諧、沒有衝突
51	Contribution	Making a lasting contribution to society
	貢獻	為社會持續做出貢獻
52	Control of environment	Being in control of the environment

	控制環境	掌控周圍環境
53	Control over others	Having control over others
	掌控他人	控制他人
54	Decisions for others	Being in a position to make decisions for others
	他人的決定	能為他人做決定
55	Defense vs. criticism	Defending myself against others' criticisms or attacks
	辯護與批評	保護自己不受他人言語攻擊或批評
56	Descendants	Having enough money to leave for my descendants
	後代	準備充足資產給予後代
57	Different experiences	Having new and different experiences
	不同的經歷	有新與不同的經歷
58	Difficult things	Accomplishing difficult things
	困難的事物	完成困難的事情
59	Easy life	Having an easy and comfortable
	輕鬆生活	輕鬆舒適
60	Education	Getting an education
	教育	受教育
61	Education degree	Obtaining an advanced education degree
	教育程度	獲得高等教育學歷
62	Entertaining others	Amusing, entertaining others
	娛樂他人	有趣、娛樂他人
63	Erotic relationship	Having an erotic relationship
	情色關係	具有情色關係
64	Ethical	Being an ethical person

	道德	成為一個有道德的人
65	Exciting life	Having an exciting, stimulating life
	令人興奮的生活	擁有激動人心的生活
66	Exercising	Being physically active, exercising regularly
	鍛鍊身體	鍛鍊身體、定期鍛鍊
67	Exploring	Seeking new things, exploring, being adventurous
	探索	尋求新事物、探索、冒險
68	Fashion	Keeping up with fashion
	時尚	具備時尚感
69	Feeling close to family	Feeling close to my parents, siblings, grandparents
	親近家人	與父母、兄弟姐妹及祖父母親近
70	Feeling meshed	Having emotional intimacy, feeling really meshed with another
	與他人契合	與他人建立情感上的親密關係
71	Feeling safe	Feeling safe and secure
	感到安全	感到安全及保障
72	Finding higher meaning	Finding higher meaning in life, coherence, harmony, oneness
	尋求更高層級之義	在生活、和諧及一致連貫中找到更高意義
73	Firm values	Having firm values
	堅定的價值觀	具備堅定之價值觀
74	Mentor	Having a mentor, someone to guide me
	導師	具備導師、某人來指導自身
75	Money	Making a lot of money

	金錢	賺取大量金錢
76	Novel ideas	Having original, novel ideas
	新穎的想法	擁有新穎的想法
77	Nutrition	Being physiologically healthy, maintaining a healthy weight, eating nutritious foods
	營養學	保持身體健康、體重適宜以及補充營養食品
78	Others to rely	Having others to rely on
	依靠他人	有他人依靠
79	Other's trust	Having other' trust
	他人信任	有他人信任自己
80	Overcoming failure	Overcoming failure, putting myself back on my feet after a failure
	克服失敗	克服失敗，遇到挫折能讓自己重新站起
81	Own guidelines	Setting and following my own guidelines
	自己的準則	設定並遵循自身的規則
82	Peace of mind	Having peace of mind
	內心的平靜	讓自己安心
83	Personal growth	Experiencing personal growth
	個人成長	具備個人成長之經驗
84	Persuading others	Influencing, persuading others
	說服他人	影響、說服他人
85	Physical ability	Having physical ability, agility
	身體機能	具備身體機能、例如敏捷
86	Physical fitness	Being in good physical condition, physically fit
	身體素質	身體狀況良好、身體健康

87	Pleasing God	Pleasing God
	信仰	相信、請求上帝
88	Providing family	Providing my spouse or children (or both) with a feeling or financial security and a home to come back to
	為家庭奉獻	為配偶或子女提供安全感（經濟、住處）
89	Pursuing ideals	Pursuing my ideals, fighting for things I believe in
	追求理想	追求理想、為自己所信仰事物堅持
90	Religious faith	Maintaining religious faith
	宗教信仰	具有宗教信仰
91	Religious traditions	Engaging in religious traditions
	宗教傳統	從事宗教之傳統
92	Rich social life	Having a rich, active, social life
	豐富的社會生活	擁有豐富、活躍的社交生活
93	Romantic experiences	Having romantic experiences
	浪漫經驗	有浪漫的經驗
94	Seeking equality	Being involved in seeking equality, brotherhood, equal opportunity for all
	平等尋求	追求所有人平等之機會，例如兄弟情誼
95	Seeking fairness	Seeking fairness
	追求公平	追求公平
96	Seeking justice	Seeking justice
	尋求正義	尋求正義
97	Self-esteem	Having high self-image, self-esteem, self-respect, feeling good about myself
	自尊	自我形象、自尊，使自身感覺良好

98	Setting examples	Setting good examples
	找到榜樣	樹立榜樣
99	Sexual experiences	Enjoying sexual experiences
	性經驗	享受性經驗
100	Sharing feelings	Sharing feelings with close friends
	分享感受	與親密朋友分享感受
101	Stability	Having stability in life, avoiding change, adhering to my ways and life style
	穩定性	生活穩定、避免改變並堅持自己的生活之道
102	Stable family life	Having a stable, secure family life (with my spouse or children, or both)
	穩定的家庭生活	擁有穩定、安全的家庭生活（配偶或子女）
103	Standing up for beliefs	Standing up for my beliefs
	為信念發聲	堅守自身信念
104	Support from others	Receiving support from others on projects I believe in
	獲得他人支持	他人支持自身的堅持
105	Taking care of family	Taking care of my parents, siblings, grandparents
	照顧家庭	照顧父母、兄弟姐妹及祖父母
106	Taking risks	Not being fearful, being able to take risks
	冒險	不懼怕，能夠冒險
107	Teaching	Developing others (teaching, sharing knowledge)
	教學	使他人能夠發展（教學、分享知識）
108	Things in order	Keeping things in order (my desk, office, house, etc)

	秩序井然	保持秩序 (辦公桌、辦公室及房屋)
109	Thinking intellectually	Being able to think intellectually(handle data, extract ideas, devise hypotheses, analyze, synthesize information)
	理性思考	能夠理性思考 (處理數據、提取想法、設計假設、分析)
110	Well-being	Protecting my well-being, avoiding pain
	福祉	保護自身幸福，避免痛苦
111	Wisdom	Having wisdom
	智慧	擁有智慧
112	World beauty	Experiencing a world of beauty (going to museums, concerts, being with nature)
	美好的世界	體驗世界的美好 (去博物館、音樂會與大自然共處)
113	Flexibility	Having flexibility of viewpoint, being broad-minded, open
	靈活性	觀點靈活、思想開放
114	Freedom of choice	Having freedom of choice
	選權	擁有選擇權
115	Good marriage	Having a good marriage
	美好的婚姻	擁有美好的婚姻
116	Good parent	Being a good parent (teaching, providing, transmitting values)
	好父母	成為好父母 (教學、提供、傳遞價值)
117	Having friends	Having friends I love, close companionship
	擁有朋友	有所愛的朋友、親密的陪伴
118	Help from family	Receiving help from my parents, siblings, grandparents

	家人的幫助	得到父母，兄弟姊妹、祖父母的幫助
119	Helping others	Helping others, cooperating, giving support
	幫助他人	幫助他人、合作、給予支持
120	Hobbies	Devoting time to amusements, having recreation, entertainment, hobbies
	嗜好	花費時間去娛樂及培養愛好
121	Intellectual conversations	Having intellectual experiences, conversations, discussing interesting topics
	進行智慧交流	有智力經驗、對話、討論和有趣的話題
122	Job	Having a job I really like
	工作	有喜愛的工作
123	Knowing and being	Knowing and being on familiar terms with many others
	認識和熟悉	與他人認識和熟悉彼此
124	Knowing myself	Knowing myself, being in touch with myself
	認識自己	認識自己與自己進行接觸
125	Leader	Being a leader
	領導	成為領導
126	Learning art	Learning more about art
	學習藝術	進一步了解藝術
127	Life's limitations	Accepting life's limitations
	生活限制	接受生活的限制
128	Living close to family	Living close to my parents, siblings, grandparents
	親近家庭住處	與父母、兄弟姊妹、祖父母居住處相近
129	Looking distinguished	Carrying myself well, looking distinguished
	具備傑出	身體很好，看起來很傑出

130	Looking fit	Looking physically fit
	保有健康	看起來身體健康
131	Looking young	Looking young
	保有年輕	看起來年輕
132	Mature romantic	Having a mature romantic relationship
	成熟浪漫	擁有成熟的浪漫關係
133	Mature understanding	Having a mature understanding of life
	成熟的理解	對生活有成熟的了解
134	Mechanical ability	Having mechanical ability
	機械能力	具備機械能力
135	Mental health	Being mentally healthy
	心理健康	具備心理健康

表 3-2 卡片分類內容表

(根據 Chulef 之內容，並參考中央教育研究院文獻進行翻譯並整理)

上述 135 項項目之所以應用於本研究，是根據國家教育研究院於 2016 年 7 月所出版的學術名詞編譯系列叢書—心理學第二版，將這 135 項項目一一比對該書所提供之資料，以避免學術名詞翻譯不一致而導致錯誤理解，從該書可依據專業學者間的共識來避免跨語言所帶來的翻譯問題。詳細參照於附件二。

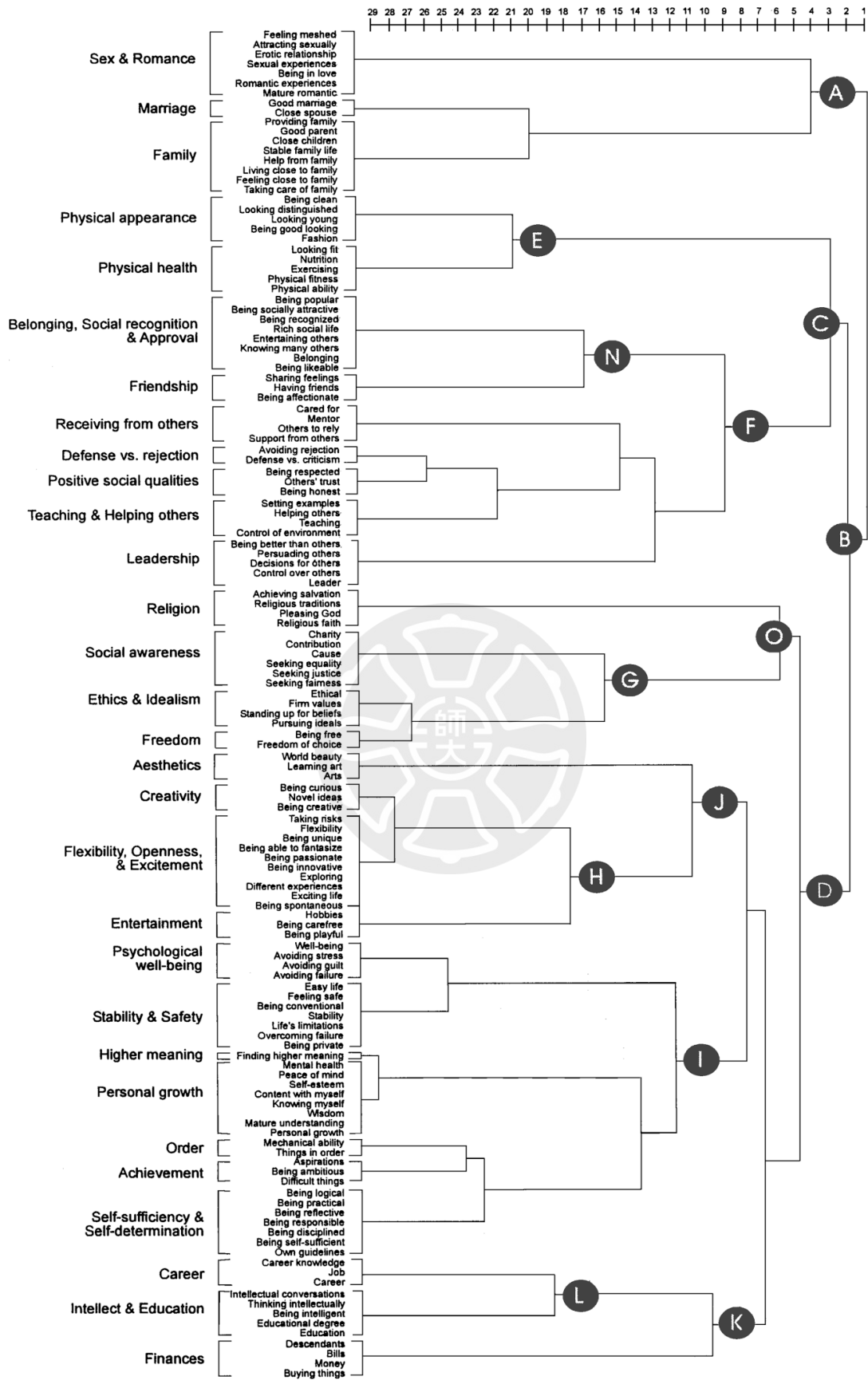


圖 3-2 Chulef 卡片分類圖

第四章 研究分析與討論

第一節 研究對象分析

民眾與公共圖書館館員：

本研究最初所研究之對象，是以一般民眾與公共圖書館館員兩族群為受試者，並將兩族群受試結果加以區隔以做比較。在此階段所使用的方法為開放式卡片分類法(open sorting)，是將 135 項卡片給予受試者自由分類、命名，當受試完成時，受試者所分類的群組數量、名稱等資訊，皆記錄以用於整合同族群所有樣本並加以分析。一般民眾族群共有十七位受試者，受試者依據自身認知來將這些卡片作定義，將他們認為同一性質的卡片做一個群組，符合該群組意義之卡片將收錄該群組，其中這十七位受試者將 135 項卡片分類之群組，最少的為六類；最多的為三十一類，該族群受試者普遍分類之群組大約為 10~16 類。此族群所有樣本之關係圖請參考圖 4-1-1，由圖 4-1-1 可看出該族群受試者對於這 135 項卡片，所分類出的群組及其項目有何共性。公共圖書館館員族群共有 16 位受試者，該族群受試者根據自身之專業，將這 135 項卡片進行分類，最少的分類為 4；最多的則為 17，此外該族群平均分類之群組樹大多為 10 類以下。將族群所有樣本整合分析之共性，參考圖 4-1-2。

從圖 4-1-1 與圖 4-1-2 兩張圖，可以看到兩族群的受試者，所分類出來的資訊仍有許多未清楚分類的部分，因此兩族群所搜集出來的資料，彼此並不能比較出顯著差異，這部分原因在於此階段是使用開放式卡片分類法(open sorting)，兩族群的受試者對於某部分卡片，對於這些卡片該如何分類有太多的群組，而這些群組名稱又是能根據受試者自身認知來命名，因此才会有許

多未清楚分類的卡片或者是特定群組包含太多卡片，才導致這兩張圖不能進行比較分析。造成上述特定群組包含太多卡片，原因是部分受試者以人的成長階段進行分類，這將導致所分類的群組數量過於稀少，亦或是受試者以卡片名稱意義來做分類，因此所分類出的群組名稱，會根據受試者的認知有所差異，但仍然有部分共同點，因此這些群組會收錄過多的卡片，造成沒有清楚分類的圖表。

圖 4-1-1、圖 4-1-2 如下：



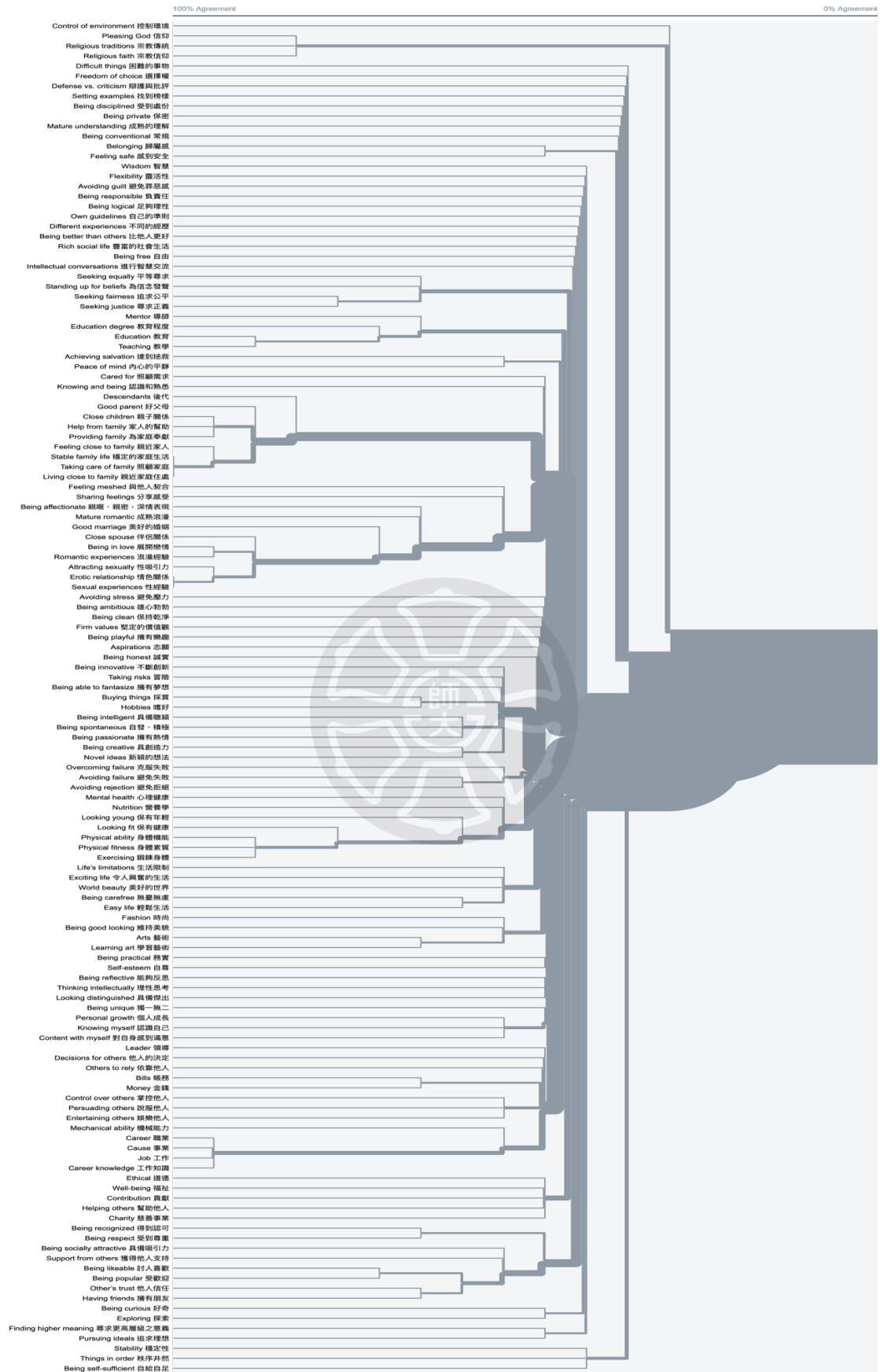


圖 4-1-1 一般民眾受試圖

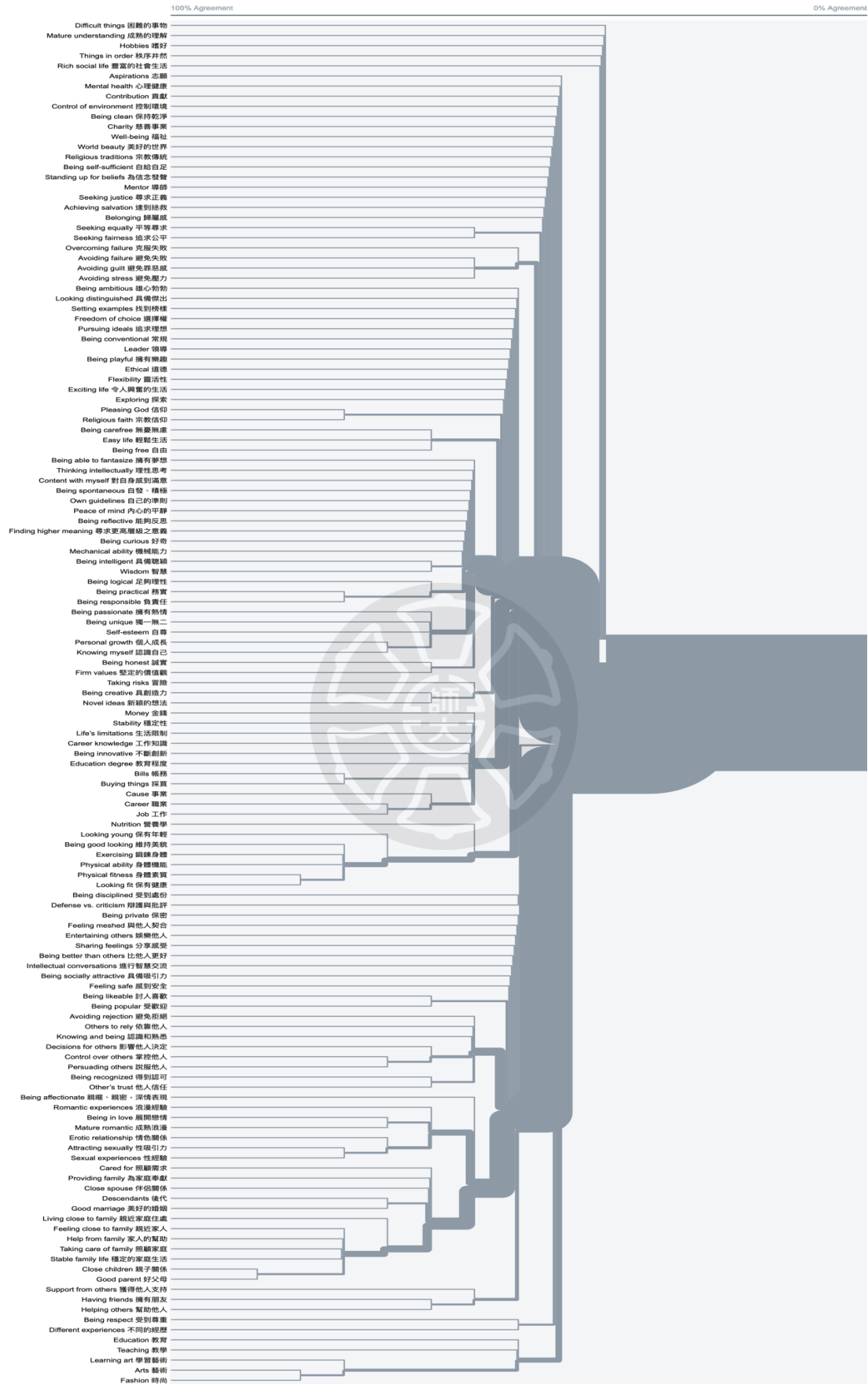


圖 4-1-2 公共圖書館館員受試圖

心理學族群：

上述提到使用開放式卡片分類法(open sorting)，造成兩族群所分類之結果，並未有明顯的差異，因此決定改用封閉式卡片分類法 (Closed Card Sorting)進行研究，使受試者分類的過程，能有固定的框架來做限制，讓受試者分類的結果能較易分類。封閉式卡片分類法須提供給受試者固定的群組名稱，因此多新增受試環節，以心理學領域之民眾作為受試者，該族群受試者能根據自身專業與認知進行受試，並請該族群受試者整合此階段所分類出的名稱，而整合出來的群組名稱將作為下一階段的標準，使下一階段的受試能使用封閉式卡片分類法 (Closed Card Sorting)受試，而這部分僅三位受試者的原因，是因為根據三角驗證法的理論，邀請三位受試者來討論，避免有過度主觀的現象產生。此階段所形成的圖，參考圖 4-1-3。

公共圖書館使用者：

將心理學族群受試並命名的群組名稱，作為此階段受試者的框架，以此來進行封閉式卡片分類法 (Closed Card Sorting)實測，此階段群組名稱共有 18 項，其中 17 項是由心理學族群所定義，額外的一項則是提供此階段受試者有彈性空間，若此階段受試者認為群組名稱未完善，可根據自身想法再命名一類，若無想法就使用固定的 17 項項目，而這十七項項目，分別為以下：

- 1) 健康
- 2) 獲取認同
- 3) 付出助人
- 4) 自由

- 5) 教育學習
- 6) 自我探索
- 7) 身心發展
- 8) 人格特質
- 9) 宗教信仰
- 10) 家庭
- 11) 謀生技能
- 12) 性
- 13) 藝術
- 14) 追求公正
- 15) 社會規範
- 16) 領導風範
- 17) 人際目標



此族群為本研究最終受試族群，並將此階段受試人數設定為 15 人以上，當所有受試者皆受試完成後，經過統合人數為 21 人以滿足預期人數，此族群分類圖參考圖 4-1-4。

圖 4-1-3、圖 4-1-4 如下：

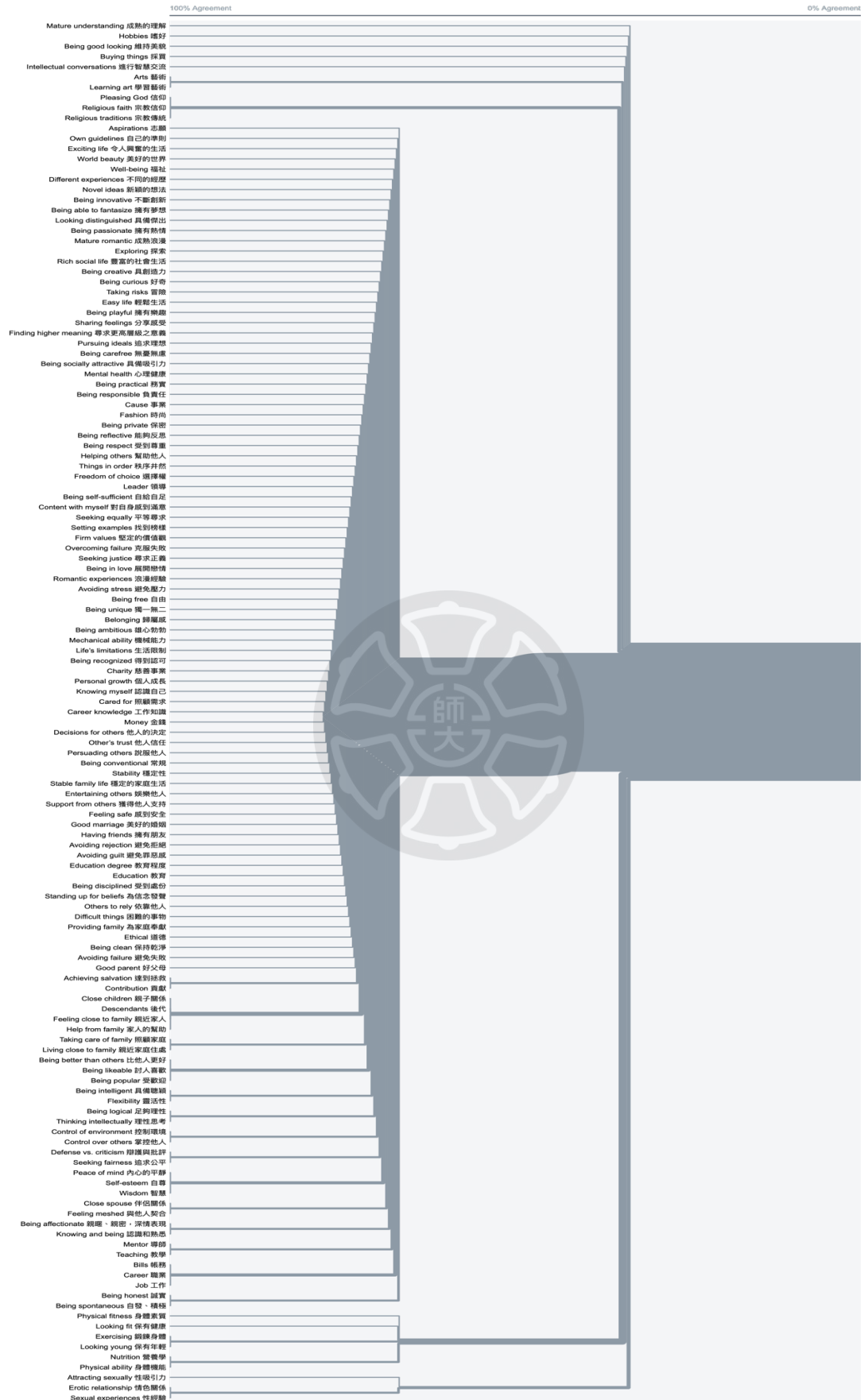


圖 4-1-3 心理學族群受試圖

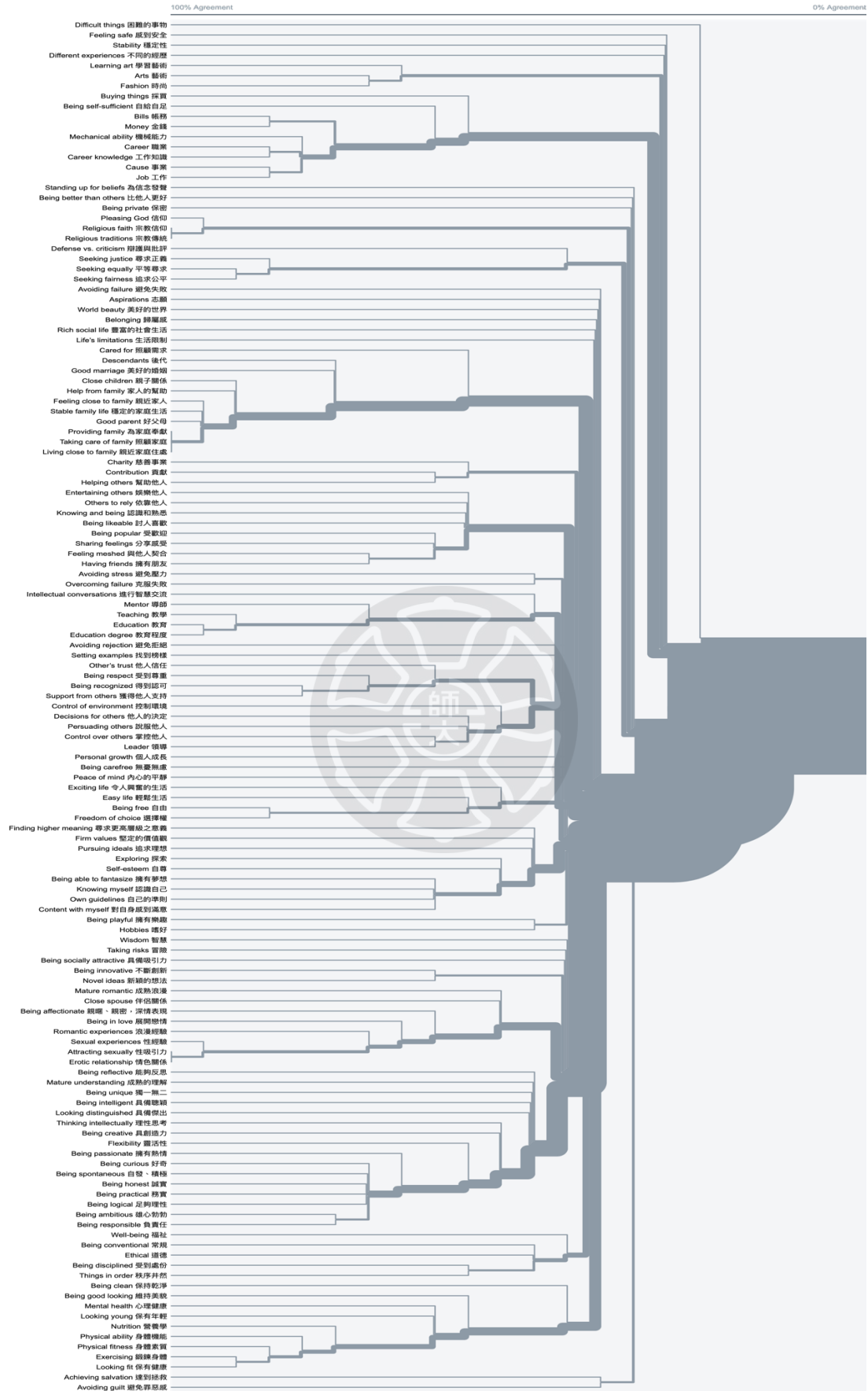


圖 4-1-4 具使用公共圖書館經驗族群受試圖

第二節 卡片分類之分析

開放式卡片分類法：

民眾與公共圖書館員兩族群，皆是使用開放式卡片分類法(open sorting)進行受試，上述提及到受試結果雖能展現受試者的分類，是如何基於自身認知來命名群組名稱與分類，但也因為沒有框架的限制，將導致各受試者分類的標準，將有著顯見的差異，使得各受試者的資料未能清楚地整合，從圖 4-1-1 可看出大多數卡片在前半段都是個別存在的，代表前面的分類大多數受試者都有著獨特的定義，圖 4-1-1 後半段卡片雖有所交集，由於前面的卡片大多數都是獨立存在，因此缺乏清楚的分類，故圖 4-1-1 前半段並未架構出完整的樹狀圖。

公共圖書館員族群雖也使用開放式卡片分類法(open sorting)，但由於該族群有部分的共性，例如圖書館員其自身領域的專業，故圖 4-1-2 中的前半段，與圖 4-1-1 相比甚至未有更明瞭的分類，但到了中後段部分可看出，所有卡片之整合分類比起圖 4-1-2，相對有較集中的趨勢，這部分可以解釋出相同背景受試者，在受試過程中所進行的分類，會更能展現出族群共性之存在。

一般民眾與圖書館員這兩族群，從圖 4-1-1 與圖 4-1-2 可看出開放式卡片分類法(open sorting)，雖能讓受試者展現其自身的想法，也會凸顯出認知差異的存在，從圖 4-1-1 可清楚看出一般民眾彼此間是具有認知差異，這些有所差異的項目就是對使用圖書館的需求項目，故可以推測出一般民眾對使用公共圖書館之目的，會因為不同背景而有所差異，也將使公共圖書館的存在，所帶給一般民眾之效益，會因為不同使用者而有所差異，舉例來說具有

高需求學習目的與低需求學習目的之民眾，這兩類對於圖書館的存在將會是當成休閒場域或學習管道的差異，而這兩類對公共圖書館的依賴性將有所落差，這就是不同目的將使公共圖書館帶來的效益也將有所不同之緣由。再來從圖 4-1-2 探討圖書館員族群分類的結果，可看出館員對圖書館滿足之需求項目，大致是能有統一的分類，即便前半段圖表因自身認知的差異，未能明顯的統合分類，但圖 4-1-2 中後段仍將這些項目較集中整合成一塊，說明公共圖書館館員族群間的共性，與一般民眾族群的共性相比，公共圖書館員族群相對較高。

封閉式卡片分類法：

根據圖 4-1-1 與圖 4-1-2 的圖表中，發現開放式卡片分類法，會因受試者的自我認知差異，使受試結果過於多元，造成兩類型族群未能清楚的比較差異，對於本研究的研究問題無法明確回應，因此本研究決定改用封閉式卡片分類法 (Closed Card Sorting)，使受試結果能更加明瞭並比較差異。為了能使用封閉式卡片分類法 (Closed Card Sorting) 進行受試，本研究多新增一族群是心理學族群，該族群能根據其自身學術領域之背景，對於本研究所使用的認知心理學相關學術名詞，能了解這些名詞的定義來進行受試。當此族群受試完畢後，再請此族群受試者根據三角驗證法，來對此族群所有樣本分類出的群組名稱，進行整合並提出符合共識的群組名稱，而此族群共識的群組名稱共有十七項，這十七項將被用於封閉式卡片分類法 (Closed Card Sorting) 的設定。

圖 4-1-3 與圖 4-1-1、圖 4-1-2 三張圖表，皆是以開放式卡片分類法(open sorting)進行受試，這三張圖表對比可發現圖 4-1-3 與其他二圖更顯樹狀圖的樣貌，且卡片項目集中也相對圖 4-1-1、圖 4-1-2 更加明瞭，說明受試者們的認知差異，對於不同族群是有正相關的影響，若該族群受試者的認知差異越小，所分類出來的圖表會更具有共性，若認知差異越大，則分類整合該族群所有樣本難度也相對提高。此外上述提到公共圖書館員族群，該族群受試者因職業共性高，使該族群受試者的認知，也有所共性並使圖 4-1-2 某部分分類較具集中性，可說明開放式卡片分類法(open sorting)，若使用於認知差異較小的族群，其分佈比起認知差異大的族群，可有更清楚的分類，也因一般民眾間的認知差異過大，故本研究不使用開放式開放式卡片分類法(open sorting)改以封閉式卡片分類法 (Closed Card Sorting)為主。

從心理學族群受試並分類定義出的十七項群組名稱，將被用於具有使用公共圖書館經驗的族群，使該族群能以封閉式卡片分類法進行受試，此外本研究需探討受試族群的認知，故此族群的受試過程中，除了心理學族群所設定的十七項外，將額外給予一項命名分類群組的空間，因此此族群受試者所分類出來的群組名稱，至多為十八項;至少為十七項。從圖 4-1-1、圖 4-1-2 兩圖可看出部分集中、過多卡片獨立存在的情況，圖 4-1-4 則是有顯著的樹狀圖架構，容易看出哪些卡片是較具共性以及分類的樣貌。封閉式卡片分類法，給予受試者條件限制，能減少受試者們的認知差異，使所有樣本比起開放式卡片分類法更具共性。

第三節 綜合討論

芬蘭學者 Vakkari 所發表之研究「Perceived outcomes of public libraries」，將讀者需求分為四大層面以及二十二項子項目，本研究也將以二十二項為一個基準，盡可能地將項目數量與 Vakkari 相近，所分類出的群組數量為十八項（本研究實施封閉式卡片分類法，固定十七類組並加一類彈性）參考圖 6。根據 Vakkari 研究「Perceived outcomes of public libraries」一文中，可得知其歸納出教育、工作、日常生活與休閒活動等四大層面，從圖 6 也可以看到本研究受試結果依然有四大層面之樣貌，再加上本研究所提出之研究問題，欲得知臺灣六都公共圖書館提供之服務層面可整合為幾大類？臺灣六都讀者所需之服務層面與 Vakkari 的研究成果一致嗎？本研究為探討研究問題之解答，因此將比較 Vakkari 研究所提出子項目分類與本研究所歸納之項目差異。

本研究探討國內公共圖書館服務層面，將參考 Vakkari 所提出的四大層面（教育、工作、日常生活、休閒活動），加以整合並延伸出國內讀者需求層面應為教育、工作、日常生活、休閒活動及社會影響五大層面。社會影響是指個體或團體的社會力量，在特定範圍內改變他人態度或行為之現象，包含兩種規範類型，分別是助人規範(norm of aiding)與社會責任規範(norm of social responsibility)，助人規範(norm of aiding)為幫助依賴、依靠者;社會責任規範(norm of social responsibility)則是給予規範、公平規範，新增此層面是觀察到國內讀者，利用公共圖書館來滿足自身的需求，除了 Vakkari 所論述之四大層面需求外，還包含社會正義、歸屬感、自我認同與創造力等子項目，因此本研究根據上述所發現之讀者需求項目，額外延伸出四大層面需增設社會影響。

基本上讀者使用公共圖書館的目的，皆是為了利用公共圖書館資源，以滿足自身之需求，普遍來說圖書館有教育的社會責任，所以讀者對於圖書館的需求層面會包含教育，此外一般讀者皆有生活的壓力，因此會利用圖書館資源來增加自身競爭力，增加自身競爭力的目的就是為了尋找更好的工作，從這可證實公共圖書館需滿足工作層面需求。健康與衛生、居住安全以及生活資訊等需求則是屬於日常活動，這類需求無論國內外讀者皆為看重，故日常生活層面也適用於國內讀者；閱讀與興趣培養等需求，參考 Vakkari 之研究成果，把此類層面需求稱為休閒活動。

本研究從 Vakkari 所發表之研究「Perceived outcomes of public libraries」，進行研究並根據受試結果，將受試結果統合而新增社會影響層面，是受試結果發現社會正義、秩序井然、期望自我更好、自由或者道德與智慧等需求，應有一層面是收錄此種需求，不參考國外研究將社會影響等需求，僅收錄為休閒生活層面之子項目（參與社會議題之討論），此類需求是需要獨立存在，會這樣說的原因是心理學中，馬斯洛需求層次理論將自我實現需求列為最高層級，因此本研究根據此理論印用於讀者的認知需求，也將這類自我實現需求設定為最高層級，因此才會有社會影響層面的產生。根據圖 4-2 切割線為基準，將 135 項需求分為以下類組：

- 1) 興趣發展：Difficult things、Feeling safe、Stability、Different experiences、Learning art、Arts、Fashion、Buying things、Being self-sufficient
- 2) 金錢：Bills、Money
- 3) 工作技能：Mechanical ability、Career、Career knowledge、Cause、Job

- 4) 信念 : Standing up for beliefs 、 Being better than others 、 Being private
- 5) 宗教 : Pleasing God 、 Religious faith 、 Religious traditions
- 6) 公平正義 : Defense vs. criticism 、 Seeking justice 、 Seeking equally 、 Seeking fairness
- 7) 家庭與婚姻 : Avoiding failure 、 Aspirations 、 World beauty 、 Belonging 、 Rich social life 、 Life limitations 、 Cared for 、 Descendants 、 Good marriage
- 8) 親子關係 : Close children 、 Help from family 、 Feeling close to family 、 Stable family life 、 Good parent 、 Providing family 、 Taking care of family 、 Living close to family
- 9) 社交 : Charity 、 Contribution 、 Helping others 、 Entertaining others 、 Others to rely 、 Knowing and being 、 Being likeable 、 Being popular 、 Sharing feelings 、 Feeling meshed 、 Having friends 、 Avoiding stress 、 Overcoming failure 、 Intellectual conversations
- 10) 教育與指導 : Mentor 、 Teaching 、 Education 、 Education degree
- 11) 團體關係 : Avoiding rejection 、 Setting examples 、 Others trust 、 Being respect 、 Being recognized 、 Support from others
- 12) 競爭力 (工作) : Control of environment 、 Decisions for others 、 Persuading others 、 Control over others 、 Leader 、 Personal growth 、 Being carefree 、 Peace of mind 、 Exciting life 、 Easy life
- 13) 自由權利 : Being free 、 Freedom of choice
- 14) 自我期許 : Finding higher meaning 、 Firm values 、 Pursuing ideals 、 Exploring 、 Self-esteem 、 Being able to fantasize 、 Knowing myself 、 Own

guidelines、Content with myself、Being playful、Hobbies、Wisdom、
Taking risks、Being socially attractive、Being innovative、Novel ideas、
Mature romantic、Close spouse、Being affectionate、Being in love、
Romantic experiences

15) 性：Sexual experiences、Attracting sexually、Erotic relationship

16) 個人形象：Being reflective、Mature understanding、Being unique、
Being intelligent、Looking distinguished、Thinking intellectually、Being
creative、Flexibility、Being passionate、Being curious、Being
spontaneous、Being honest、Being practical、Being logical、Being
ambitious、Being responsible、Well-being、Being conventional、
Ethical、Being disciplined、Things in order、Being clean、Being good
looking、Mental health、Looking young、Nutrition

17) 健康：Physical ability、Physical fitness、Exercising、Looking fit

18) 自我實現：Achieving salvation、Avoiding guilt

圖 4-2 如下 (分三頁)：

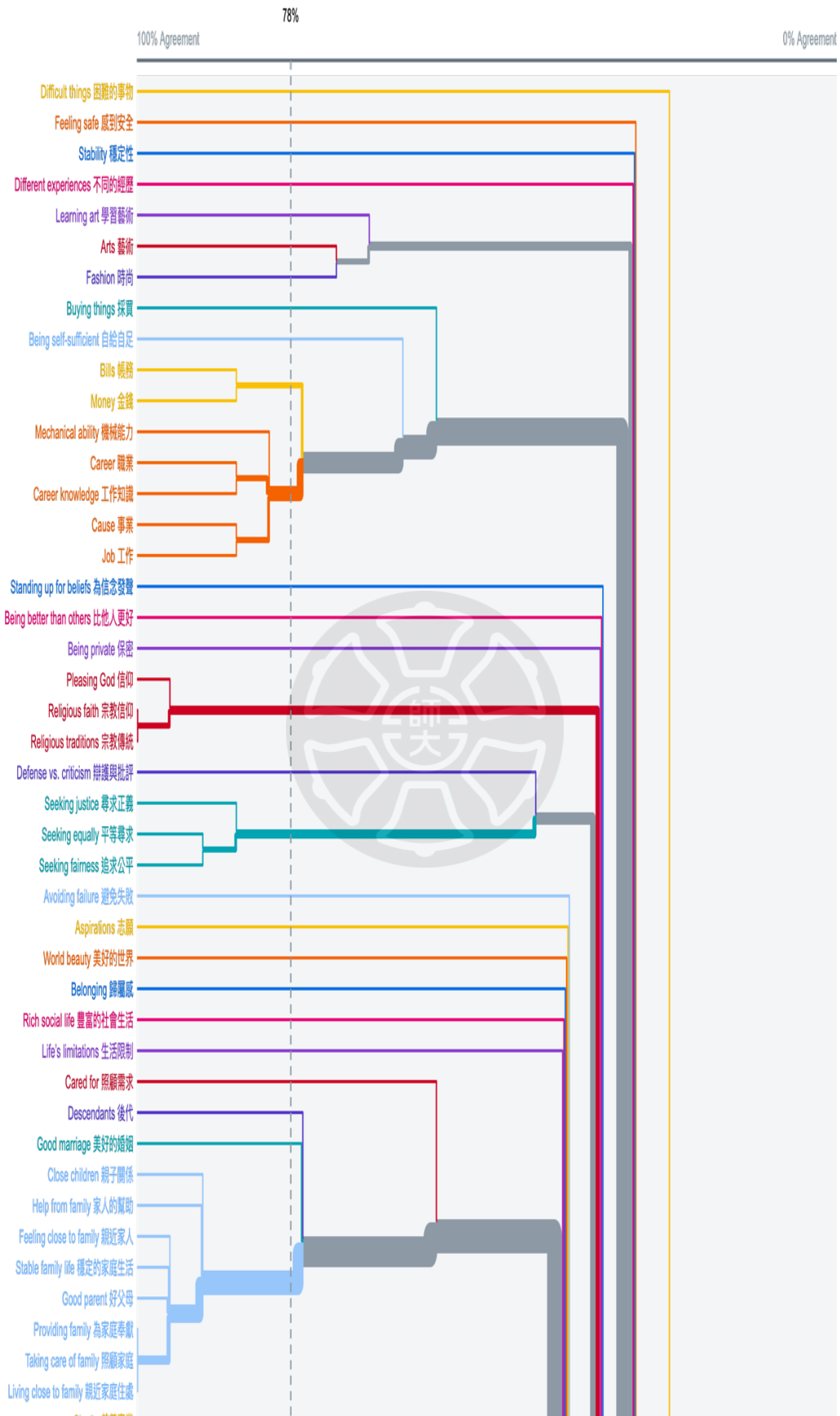


圖 4-2 具使用公共圖書館經驗族群受試分析圖（第一部分）

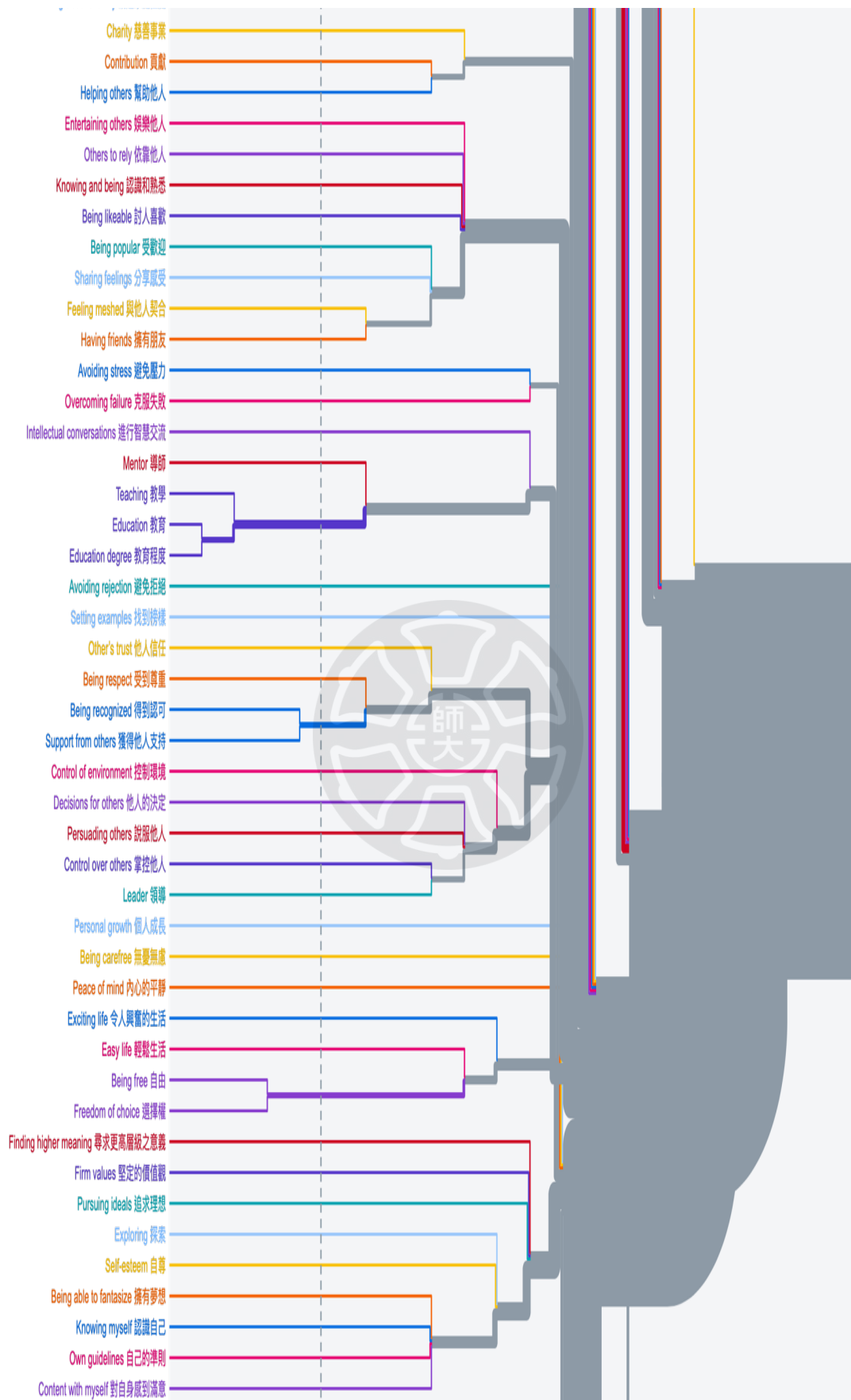


圖 4-2 具使用公共圖書館經驗族群受試分析圖 (第二部分)

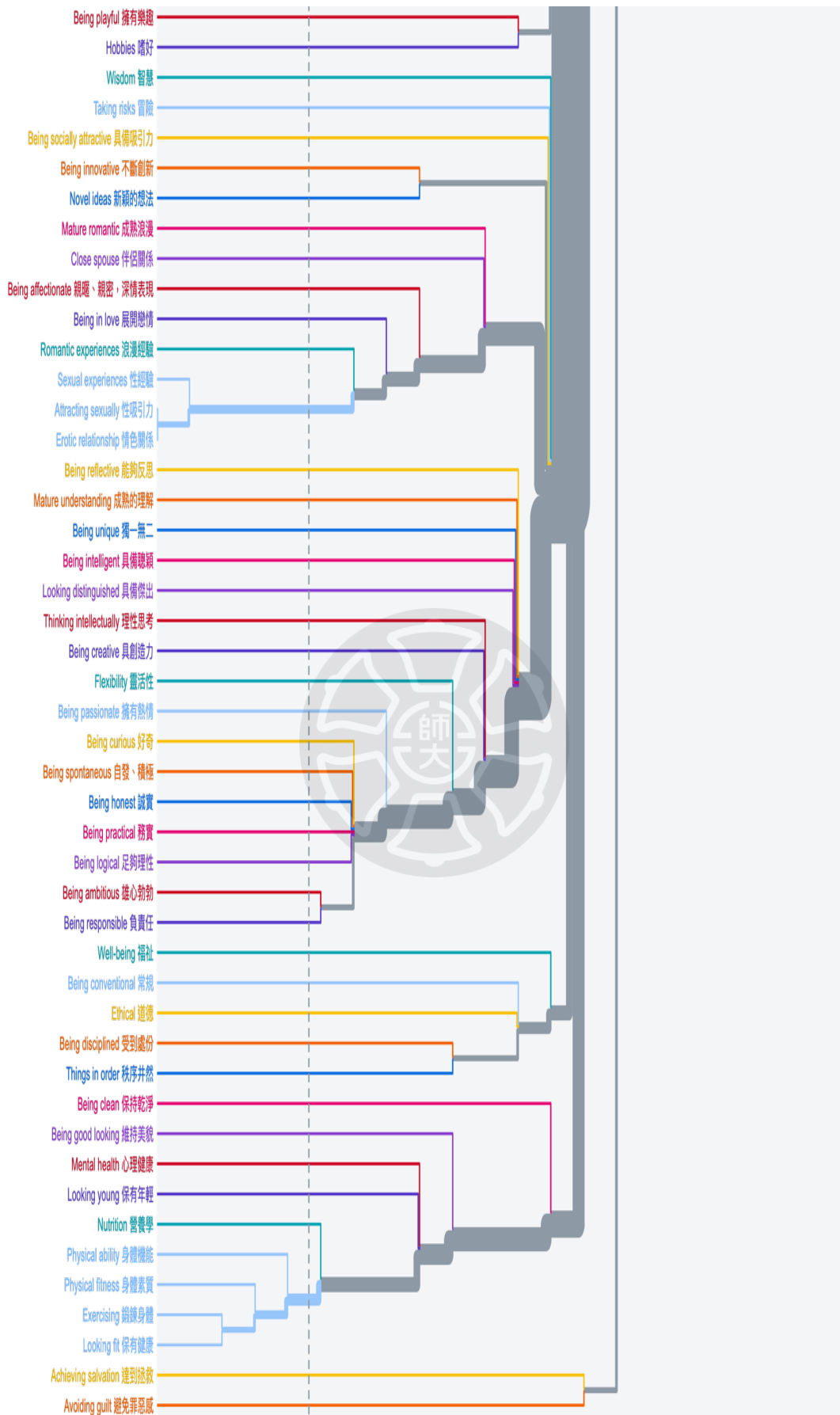


圖 4-3 具使用公共圖書館經驗族群受試分析圖 (第三部分)

第五章 結論與建議

第一節 結論

本研究根據受試結果加以分析，將讀者對國內公共圖書館之需求層面，分為教育、工作、日常生活、休閒活動與社會影響五大層面，再加以細分出十八項子群組。本研究根據五大層面與十八項子群組，以此來歸納出國內公共圖書館所提供之服務，以及國內讀者對公共圖書館之需求層面，與 Vakkari 所提出之研究結果進行比較，以了解二者之間之差異。本研究將五大層面及十八項子群組加以整理，可分為以下架構：

教育層面	工作層面
獲得學習機會	專業領域之技能
教育程度的提升	工作競爭力之培養
教育與指導方法	薪資與求職資訊

日常生活層面	休閒活動層面
家庭關係之資訊	閱讀之樂趣
育兒與照護之資訊	培養多元興趣
消費及權益資訊	創意與創新之觀點
醫療健康之資訊	人文藝術之能力

社會影響層面	
社會規範與秩序	促進人際與團體關係
公平正義之原則	自我實現之方法

表 5-1-1 國內公共圖書館效益表

本研究所歸納出之研究結果，與 Vakkari 研究相比主要差異，在於本研究新增社會影響此層面，以及其他四大層面所包含子項目部分調整，主要是國內讀者對於公共圖書館之需求，對於社會的關注讓讀者使用公共圖書館包含獲取社會議題資訊、解惑社會角色扮演之問題與社會公正之落實，公共圖書館在國內除了傳統的教育任務外，還有幫助讀者探索自我之責任，因此本研究在社會影響層面中，提到讀者使用公共圖書館滿足自身之需求，包含自我實現之方法。

本研究因國內外文化、語言及生活習慣之不同，以此延伸出研究動機與研究問題，因此本研究將研究成果與 Vakkari 所發表的四大層面，找尋十五位受試者進行測試，欲得知本研究之結果，是否比國外研究更適用於國內。二者進行比較的方法，是邀請具有使用公共圖書館之民眾，給予本研究整合出的五大層面及十八項子項目、Vakkari 所整合出的四大層面及二十二項子項目，提供民眾這兩種架構並請民眾對這兩種架構，符合他們目的之項目進行勾選。勾選結果如下：

	第一位	第二位	第三位	第四位
本研究	11	8	4	8
Vakkari	3	0	4	9
	第五位	第六位	第七位	第八位
本研究	10	14	10	7
Vakkari	2	17	3	6

	第九位	第十位	第十一位	第十二位
本研究	6	2	6	4
Vakkari	7	2	4	5

	第十三位	第十四位	第十五位	總和
本研究	5	3	9	107
Vakkari	9	5	9	85

表 5-1-2 效益架構對比表

本研究	十五位民眾受試結果佔比
教育層面	22.4%
工作層面	17.8%
休閒活動層面	28.9%
日常生活層面	15%
社會影響層面	15.8%

表 5-1-3 本研究於國內測試層面架構比例表

Vakkari 研究	十五位民眾受試結果佔比
教育層面	27.8%
工作層面	17.7%
休閒活動層面	30.5%
日常生活層面	24%

表 5-1-4 芬蘭研究於國內測試層面架構比例表

從上方表格所列出的總和，可以看出本研究之結果，比國外研究所歸納之層面更適用於國內讀者，根據這十五位民眾的勾選中，可以看出大多數是

休閒育樂、工作層面與教育層面，會有這番發現是進行測試過程中，詢問讀者使用公共圖書館的動機，以了解前往圖書館使用之原因。休閒育樂層面是因為大多數前往圖書館的讀者，會為了滿足讀書的樂趣而使用圖書館；工作層面則是現實的壓力，使讀者必須提升自我競爭力，最佳省錢方法就是利用政府所提供的免費資源。教育層面則是大多數讀者，在學生時期皆有利用過圖書館館藏，來完成當時的階段任務，例如報告需要多方面的資料或者利用圖書館氛圍來完成學業。

第二節 建議

本研究是根據國外研究加以延伸至國內公共圖書館與讀者，對於將國外研究結果印用於國內研究，需克服國內外的先天限制，例如語言、文化差異及法律條文之不同，因此本研究實施研究前，額外去了解心理學領域(參考該領域教科書)，再加上國家教育研究院所出版的心理學詞彙一書，避免語言差異所帶來的翻譯，使本研究無法客觀進行。此外本研究一開始使用開放式卡片分類法(open sorting)，因讀者認知之差異程度問題，改使用封閉式卡片分類法 (Closed Card Sorting)進行研究，從本研究實施受試方法的改變，所提出之建議是受試者文化背景與環境有顯著差異，開放式卡片分類法(open sorting)大機率難以整合受試結果，因此給予部分限制的封閉式卡片分類法 (Closed Card Sorting)會較適用於受試者客觀差異龐大之研究。

第三節 未來研究建議

若後續研究欲了解國內讀者對於公共圖書館之需求，可更進一步將受試者根據背景編為一類組進行受試，本研究具體實施人數為一班民眾族群 17 位；公共圖書館館員族群 16 位；心理學族群 3 位；具使用公共圖書館經驗族群 21

位，總研究受試人數共 51 位。根據尼爾森所論述卡片分類人數應具有 15 為以上，故後續研究若想將本研究更加詳盡，所分類的族群受試人數也需 15 人以上，此外對於程度不一的受試者，如何使每位受試者皆了解研究目的、研究問題、受試辦法之流程與實施，對於與國外研究成果作比較之研究，會是具有一定程度之困難度。欲解決國外與國內差異，可參照教科書以及權威單位所發表之論述，以此才降低研究偏頗之問題，受試人數的尋找，可藉由網路詢問、受試者推薦以及找尋特定單位聯繫受試，研究過程是極為耗費心力的旅途。



附件一 Vakkari 問卷設計

Pertti Vakkari: Outcomes Survey questionnaire

1. How often you currently visit in the public library?

1. weekly/almost weekly
2. about every second week
3. about once a month
4. a couple times in a half year
5. once or twice a year
6. not at all currently, but previously yes
7. I've never used the library

2. Have your visits in the public library changed in some way during the previous years?

1. increased considerably
2. increased somewhat
3. no changes
4. decreased somewhat
5. decreased considerably
6. cannot tell



3. Which of the services provided by the public library you have used during the prior 12 months, and how frequently?

(1. At least once a week, 2. At least once a month, 3. a couple times in a half year, 4. once or twice a year, 5. not at all, 6. cannot tell)

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11.

Borrowed books

Read newspapers or magazines

Read books

Listening to music

Borrowed music (recordings, notes) , check recordings! Borrowed videos, dvds or plays

used the Internet in the library

Attended in the activities organized in the library

Used information and reference services

Spent time in the library

Accessed library' networked services from outside the library

4. How satisfied you are with the current library services provided by your municipality?

(1. Very satisfied, 2. Somewhat satisfied, 3. Somewhat unsatisfied, 4. Very unsatisfied, 5. Cannot tell)

1. In general/taken as whole

2. Collections (extant, many-sidedness)

3. Information and reference services

4. Accessibility of libraries (opening times, distance)

5. How important you consider public library services to be among the services provided by your municipality?

1. very important, 2. Somewhat important, 3. Not so important, 4. Not at all important; check #3!

6. Have the meaning? of library services to you changed due to the Internet?

1. The meaning has increased, 2. No change/as before, 3 The meaning has decreased, 4. Cannot tell. OBS: can be also significance?

7. How well does the public library advance the following matters among citizens (actually among those living in the municipality)

(1. Very well, 2. Somewhat well, 3. Somewhat badly, 4. Very badly, 5. Cannot tell) The translations of the categories on this dimensions are clumsy)

1. Interest in literature / arts

2. Continues developing of knowledge

3. Continues developing of skills

4. Solidarity and the sense of community (check! S of c)

5. Internationalization

6. Lifelong learning

7. Equal access to information
8. Democracy
9. Multiculturalism
10. Wellbeing

(these goals are inferred from the library legislation)

8. In the following are listed four characteristics and five different types of information channels. How well these characteristics describe each of the channels? (1. Very well, 2. Somewhat well, 3. Somewhat badly, 4. Very badly, 5. Cannot tell) The translations of the categories on this dimensions are clumsy)

a) Internet, b) television, c) newspapers and journals, d) public library, e) personal sources (like relatives, friends or colleagues)

1. Provides swift access to information
2. provides easy access to information
3. use is economically beneficial (in the meaning inexpensive)
4. provides trustful information

9. Pattern of questions measuring perceived benefits (outcomes). See LISR article

Library & Information Science Research Volume 34, Issue 1, January 2012, Pages 37–44

10. Which of the public library services you have used during the prior 12 months for the purposes listed below. Indicate appropriate alternatives for each purpose. (One or more crossings per row)

(1. Borrowed books or other material, 2. Looked for advice or information, 3. Used library facilities or equipment, 4. I have not used, 5. Cannot tell)

1. For work or business
2. In studying (incl. leisure time studying, extramural studies)
3. For everyday activities (like household, housing, health)
4. For family and social relations
5. Leisure time interests and activities (like book reading, watching movies, outdoor activities, interest in nature)

11. How often you have used the following information channels during the prior 12 months for the purposes listed below?

(1. Daily/ almost daily, 2. Weekly, 3. At least once a month, 4. A few times a year, 5. I have 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. not used, 6. Cannot tell)

Bookshops

Internet

Television

Newspapers and magazines Public library

Academic or research (special) library

Relatives, friends and colleagues

Experts* (specialists?) *by experts is meant e.g. doctors, teachers, officials and vendors)

A) Studying

(Acquiring materials or information for studying, incl. leisure time studying, extramural studies)

B) Work or business

(Acquiring materials or information for work or business)

C) Everyday activities

(Acquiring materials or information for everyday activities like household, housing, health)

D) Family and social relations

(Acquiring materials or information for family or social relations)

E) Leisure time interests and activities (like book reading, watching movies, outdoor activities, interest in nature)

12. What of the following channels you use most for the following purposes?
Circle for each purpose the channel you use most frequently. If you have not used any channels for the purpose mentioned, leave the row empty)

1. Internet, 2. Television, 3. Newspapers and magazines, 4. Public library, 5.

Fiends/relatives

1. 1.For getting facts (info about separate facts)

2. For getting information or advice for practical problems/situations
3. For getting information about interesting topics
4. To keep up to date
5. For deepening my knowledge on various topics
6. For leaning new things
7. For learning new skills
8. For understanding better myself
9. For understanding other peoples' values, attitudes and notions
10. For getting topics to talk with friends and relatives
11. For entertainment and spending time
12. . For distracting everyday stress
13. For enjoying literature (OBS! literally belles letters) and arts

These dimensions are mainly derived from McQual's Mass communication theory (uses and gratifications)

13. How do you usually search books and other materials in the public library?

(1. Often, 2. Sometimes, 3. Seldom, 4. Newer, 5. Cannot tell)

1. I know the name of the book or the author
2. I browse on the shelves
3. I skim the returned loans
4. I use the library catalog
5. I ask a librarian
6. I browse book displays.

14a) How many books (excluding study books) you have read during the prior 12 months? In total about _____ books

14b) How many of these books you estimate having read are non-fiction?
About _____ books.

15. How big proportion of the books you have read had been borrowed from the public library? Please indicate an approximate percentage figure (0-100%)

About _____ percent

16. Have you visited during the prior 6 months in the following occasions?

(1.yes, 2. No, 3. Cannot tell)

1. Theatre
2. Concert of classical music
3. Concert of light music
4. Movies
5. Art museum or art exhibition

(The following questions in the last page go first down the left column and then right column)

Gender

1. male, 2. Female

The size of the municipality you live in

The options in the questionnaire indicate the number of inhabitants

The type of the area you live in:

The province you live in

The year of birth Year 19__

Marital status

1. Single
2. Cohabitant
3. Married
4. Divorced
5. Widow

What is your basic education?

1. Primary school education
2. Comprehensive school education
3. Matriculation examination, international matriculation examinations (IB, Gymnasieexamen examination)

What is your professional education?

1. no vocational education,
2. short vocational course

3. upper secondary level vocational education
4. lowest level tertiary vocational education,
5. Lower-degree level tertiary education (BA level)
6. Higher-degree level tertiary education (MA level or more)

What is your professional (socioeconomic) group you belong? This should be checked later



附件二

| No | Name | Definition | Belongs to |
|----|-------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Achieving salvation | Achieving salvation | self |
| | 達到拯救 | 達到拯救 | 自我 |
| 2 | Arts | Appreciating the arts | artistic ability |
| | 藝術 | 欣賞藝術 | 藝術能力 |
| 3 | Aspirations | Achieving my aspirations | achievement goal |
| | 志願 | 實現我的願望 | 成就目標 |
| 4 | Attracting sexually | Being able to attract, please, sexually excite a sexual partner | sexual attraction |
| | 性吸引力 | 能夠吸引性伴侶 | 性吸引力 |
| 5 | Avoiding failure | Avoiding failure | approach goal |
| | 避免失敗 | 避免失敗 | 趨近目標 |
| 6 | Avoiding guilt | Avoiding feelings of guilt | existential guilt |
| | 避免罪惡感 | 避免感到罪惡 | 存在的罪惡感 |
| 7 | Avoiding rejection | Avoiding rejection by others | intergroup relation |
| | 避免拒絕 | 避免被他人拒絕 | 群體關係 |
| 8 | Avoiding stress | Avoiding stress | acclimatization |
| | 避免壓力 | 避免壓力 | 適應 |
| 9 | Being able to fantasize | Being able to fantasize, imagine | fantasy & imagination |
| | 擁有夢想 | 能夠幻想、想像 | 幻想&想像 |
| 10 | Being affectionate | Being affectionate toward others | affinity |

| | | | |
|----|--------------------------|---|-----------------------|
| | 親暱、親密，深情表現 | 善待他人 | 親和力 |
| 11 | Being ambitious | Being ambitious, hard-working | self-actualization |
| | 雄心勃勃 | 野心勃勃、吃苦耐勞 | 自我實現 |
| 12 | Being better than others | Being better than others, beating others | competition |
| | 比他人更好 | 比他人更好、擊敗他人 | 競爭 |
| 13 | Being carefree | Being lighthearted, carefree, enjoying life | quality of life |
| | 無憂無慮 | 輕鬆自在、享受生活 | 生活品質 |
| 14 | Being clean | Being clean, neat (personal care) | quality of life |
| | 保持乾淨 | 乾淨整潔（個人衛生） | 生活品質 |
| 15 | Being conventional | Maintaining conventional views, avoiding innovation | conventional morality |
| | 常規 | 保持傳統觀點、避免創新 | 習俗 |
| 16 | Being creative | Being creative (e.g., artistically, scientifically, intellectually) | creativity |
| | 具創造力 | 具有創造力（例如藝術、科學、智力方面） | 創意力 |
| 17 | Being curious | Being curious, inspecting, learning | adventure learning |
| | 好奇 | 好奇、檢查、學習 | 冒險學習 |
| 18 | Being disciplined | Being disciplined, able to follow-through with projects I start, | autonomous morality |

| | | | |
|----|--------------------|---|--------------------------|
| | | following my intentions with behavior | |
| | 受到處份 | 有紀律，能夠按照自己的行為
意圖與預訂項目 | 自律道德 |
| 19 | Being free | Having freedom (being a free person) | free will |
| | 自由 | 擁有自由（成為自由的人） | 自由意志 |
| 20 | Being good looking | Being good looking | interpersonal attraction |
| | 維持美貌 | 維持美貌 | 人際吸引力 |
| 21 | Being honest | Being honest, loyal, respectful, courteous, considerate with others | autonomous morality |
| | 誠實 | 對他人誠實、忠誠、尊重、禮貌、友善 | 自律道德 |
| 22 | Being in love | Being in love | love |
| | 展開戀情 | 展開戀情 | 愛情 |
| 23 | Being innovative | Changing my ways, being innovative in the way I live my life | uniqueness |
| | 不斷創新 | 改變自己的模式，並展開創新的生活 | 獨特性 |
| 24 | Being intelligent | Being intelligent | intelligence |
| | 具備聰穎 | 展現智慧、智能 | 智力 |
| 25 | Being likeable | Being likeable, making friends, drawing others near | interpersonal attraction |

| | | | |
|----|------------------|--|-------------------|
| | 討人喜歡 | 討人喜歡、交到朋友及吸引他人 | 人際吸引力 |
| 26 | Being logical | Being logical, consistent, rational | rational thinking |
| | 足夠理性 | 擁有邏輯、一致及理性 | 理性思考 |
| 27 | Being passionate | Being really passionate about something | disposition |
| | 擁有熱情 | 對某事展現真誠的熱情 | 性格、先天特質 |
| 28 | Being playful | Being playful, cheerful, acting for fun | master motive |
| | 擁有樂趣 | 進行嬉戲、獲得開朗、享受娛樂 | 主要動機 |
| 29 | Being popular | Being in the center of things, being popular | idiosyncratic |
| | 受歡迎 | 成為一個中心，並受到注目、歡迎 | 個人獨特性 |
| 30 | Being practical | Being practical | self-identity |
| | 務實 | 成為務實的人 | 自我認定 |
| 31 | Being private | Keeping to myself, being private | self |
| | 保密 | 保持自我、擁有隱密 | 自我 |
| 32 | Being recognized | Being admired, recognized by others | identification |
| | 得到認可 | 從別人的評價獲得欣賞、認可的成就感 | 認同、認同作用 |
| 33 | Being reflective | Being reflective, not impulsive | rational thinking |

| | | | |
|----|---------------------------|--|--------------------------|
| | 能夠反思 | 具有反思的能力·並不衝動行事 | 理性思考 |
| 34 | Being respect | Being respect by others | empathy |
| | 受到尊重 | 受到他人尊重 | 同理心 |
| 35 | Being responsible | Being responsible, dependable | core of personality |
| | 負責任 | 負責、可靠 | 人格的核心 |
| 36 | Being self-sufficient | Being independent, self-reliant, self-sufficient | core of personality |
| | 自給自足 | 獨立、自力更生、自給自足 | 人格的核心 |
| 37 | Being socially attractive | Being socially attractive, exciting, fascinating, impressing others | interpersonal attraction |
| | 具備吸引力 | 對社會的人們展現吸引力，使人產生好感、興奮的情緒，且有深刻印象 | 人際吸引力 |
| 38 | Being spontaneous | Being spontaneous | core of personality |
| | 自發、積極 | 自動的、本能地去完成事物 | 人格的核心 |
| 39 | Being unique | Being unique, different, exceptional | idiosyncratic |
| | 獨一無二 | 成為獨特、與眾不同的存在 | 個人獨特性 |
| 40 | Belonging | Belonging to social groups, feeling like part of a group | belongingness need |
| | 歸屬感 | 成為一個團體的成員 | 歸屬需求 |
| 41 | Bills | Being able to meet my financial needs, not worry about bills, expenses, etc. | pay grade |

| | | | |
|----|------------------|---|----------------------------|
| | 帳務 | 能不煩惱花費，例如帳單、開銷費用 | 薪等 |
| 42 | Buying things | Buying things I want | purchase behavior |
| | 採買 | 購買想要的物品 | 購買行為 |
| 43 | Cared for | Being taken care of | morality of care |
| | 照顧需求 | 照顧他人與被照顧 | 關懷取向道德觀 |
| 44 | Career | Having a career | career |
| | 職業 | 能有工作、職業 | 生涯 |
| 45 | Career knowledge | Keeping up to date with career-related knowledge | career development |
| | 工作知識 | 能夠擁有最新的工作領域之技能、知識 | 生涯發展 |
| 46 | Cause | Being committed to a cause (e.g., earth, environment, anticrime, antidrugs) | career |
| | 事業 | 致力的事業，例如反犯罪、禁毒、地球生態、環境等等 | 生涯 |
| 47 | Charity | Being charitable, helping the needy | empathy |
| | 慈善事業 | 具備善心並幫助有需要的人 | 同理心 |
| 48 | Close children | Being close to my children | parent-child relationship |
| | 親子關係 | 與孩子的距離減少 | 親子關係 |
| 49 | Close spouse | Being close to my spouse | affectionate relationships |

| | 伴侶關係 | 使伴侶間更加緊密 | 情感關係 |
|----|------------------------|---|---------------------|
| 50 | Content with myself | Being happy, content with myself, having inner harmony, freedom from inner conflict | self-identity |
| | 對自身感到滿意 | 對自己感到快樂，使內心和諧、沒有衝突 | 自我認定 |
| 51 | Contribution | Making a lasting contribution to society | warmth |
| | 貢獻 | 為社會持續做出貢獻 | 關懷、溫暖 |
| 52 | Control of environment | Being in control of the environment | leadership |
| | 控制環境 | 掌控周圍環境 | 領導 |
| 53 | Control over others | Having control over others | leadership |
| | 掌控他人 | 控制他人 | 領導 |
| 54 | Decisions for others | Being in a position to make decisions for others | leadership |
| | 他人的決定 | 能為他人做決定 | 領導 |
| 55 | Defense vs. criticism | Defending myself against others' criticisms or attacks | intergroup relation |
| | 辯護與批評 | 保護自己不受他人言語攻擊或批評 | 群體關係 |
| 56 | Descendants | Having enough money to leave for my descendants | family schema |
| | 後代 | 準備充足資產給予後代 | 家庭基模 |

| | | | |
|----|-----------------------|---|------------------------|
| 57 | Different experiences | Having new and different experiences | expectancy |
| | 不同的經歷 | 有新與不同的經歷 | 期望 |
| 58 | Difficult things | Accomplishing difficult things | self-actualization |
| | 困難的事物 | 完成困難的事情 | 自我實現 |
| 59 | Easy life | Having an easy and comfortable | quality of life |
| | 輕鬆生活 | 輕鬆舒適 | 生活品質 |
| 60 | Education | Getting an education | intelligence |
| | 教育 | 受教育 | 智力 |
| 61 | Education degree | Obtaining an advanced education degree | intelligence |
| | 教育程度 | 獲得高等教育學歷 | 智力 |
| 62 | Entertaining others | Amusing, entertaining others | interpersonal relation |
| | 娛樂他人 | 有趣、娛樂他人 | 人際關係 |
| 63 | Erotic relationship | Having an erotic relationship | sexuality |
| | 情色關係 | 具有情色關係 | 性慾 |
| 64 | Ethical | Being an ethical person | autonomous morality |
| | 道德 | 成為一個有道德的人 | 自律道德 |
| 65 | Exciting life | Having an exciting, stimulating life | quality of life |
| | 令人興奮的生活 | 擁有激動人心的生活 | 生活品質 |
| 66 | Exercising | Being physically active, exercising regularly | self-actualization |

| | | | |
|----|----------------------------|---|-------------------------------|
| | 鍛鍊身體 | 鍛鍊身體、定期鍛鍊 | 自我實現 |
| 67 | Exploring | Seeking new things, exploring,
being adventurous | adventure learning |
| | 探索 | 尋求新事物、探索、冒險 | 冒險學習 |
| 68 | Fashion | Keeping up with fashion | idiosyncratic |
| | 時尚 | 具備時尚感 | 個人獨特性 |
| 69 | Feeling close to
family | Feeling close to my parents,
siblings, grandparents | family schema |
| | 親近家人 | 與父母、兄弟姐妹及祖父母親
近 | 家庭基模 |
| 70 | Feeling meshed | Having emotional intimacy,
feeling really meshed with
another | affectionate
relationships |
| | 與他人契合 | 與他人建立情感上的親密關係 | 情感關係 |
| 71 | Feeling safe | Feeling safe and secure | basic need |
| | 感到安全 | 感到安全及保障 | 基本需求 |
| 72 | Finding higher
meaning | Finding higher meaning in life,
coherence, harmony, oneness | self-actualization |
| | 尋求更高層級之
意義 | 在生活、和諧及一致連貫中找
到更高意義 | 自我實現 |
| 73 | Firm values | Having firm values | value |
| | 堅定的價值觀 | 具備堅定之價值觀 | 價值觀 |
| 74 | Mentor | Having a mentor, someone to
guide me | significant other |
| | 導師 | 具備導師、某人來指導自身 | 重要他人 |

| | | | |
|----|--------------------|--|-----------------------|
| 75 | Money | Making a lot of money | benefit |
| | 金錢 | 賺取大量金錢 | 好處、利益 |
| 76 | Novel ideas | Having original, novel ideas | creativity |
| | 新穎的想法 | 擁有新穎的想法 | 創意 |
| 77 | Nutrition | Being physiologically healthy, maintaining a healthy weight, eating nutritious foods | personal health index |
| | 營養學 | 保持身體健康、體重適宜以及補充營養食品 | 個人健康指數 |
| 78 | Others to rely | Having others to rely on | belongingness need |
| | 依靠他人 | 有他人依靠 | 歸屬需求 |
| 79 | Other's trust | Having other' trust | trust |
| | 他人信任 | 有他人信任自己 | 信任 |
| 80 | Overcoming failure | Overcoming failure, putting myself back on my feet after a failure | achievement goal |
| | 克服失敗 | 克服失敗，遇到挫折能讓自己重新站起 | 成就目標 |
| 81 | Own guidelines | Setting and following my own guidelines | self |
| | 自己的準則 | 設定並遵循自身的規則 | 自我 |
| 82 | Peace of mind | Having peace of mind | self |
| | 內心的平靜 | 讓自己安心 | 自我 |
| 83 | Personal growth | Experiencing personal growth | self-actualization |
| | 個人成長 | 具備個人成長之經驗 | 自我實現 |

| | | | |
|----|-------------------|---|-------------------------|
| 84 | Persuading others | Influencing, persuading others | interpersonal influence |
| | 說服他人 | 影響、說服他人 | 人際影響 |
| 85 | Physical ability | Having physical ability, agility | personal health index |
| | 身體機能 | 具備身體機能、例如敏捷 | 個人健康指數 |
| 86 | Physical fitness | Being in good physical condition, physically fit | personal health index |
| | 身體素質 | 身體狀況良好、身體健康 | 個人健康指數 |
| 87 | Pleasing God | Pleasing God | religion psychology |
| | 信仰 | 相信、請求上帝 | 宗教心理學 |
| 88 | Providing family | Providing my spouse or children (or both) with a feeling or financial security and a home to come back to | family schema |
| | 為家庭奉獻 | 為配偶或子女提供安全感（經濟、住處） | 家庭基模 |
| 89 | Pursuing ideals | Pursuing my ideals, fighting for things I believe in | self-actualization |
| | 追求理想 | 追求理想、為自己所信仰事物堅持 | 自我實現 |
| 90 | Religious faith | Maintaining religious faith | religion psychology |
| | 宗教信仰 | 具有宗教信仰 | 宗教心理學 |

| | | | |
|----|----------------------|--|-------------------------------|
| 91 | Religious traditions | Engaging in religious traditions | religion
psychology |
| | 宗教傳統 | 從事宗教之傳統 | 宗教心理學 |
| 92 | Rich social life | Having a rich, active, social life | interpersonal
relation |
| | 豐富的社會生活 | 擁有豐富、活躍的社交生活 | 人際關係 |
| 93 | Romantic experiences | Having romantic experiences | affectionate
relationships |
| | 浪漫經驗 | 有浪漫的經驗 | 情感關係 |
| 94 | Seeking equally | Being involved in seeking equality, brotherhood, equal opportunity for all | justice |
| | 平等尋求 | 追求所有人平等之機會，例如兄弟情誼 | 公平正義 |
| 95 | Seeking fairness | Seeking fairness | justice |
| | 追求公平 | 追求公平 | 公平正義 |
| 96 | Seeking justice | Seeking justice | justice |
| | 尋求正義 | 尋求正義 | 公平正義 |
| 97 | Self-esteem | Having high self-image, self-esteem, self-respect, feeling good about myself | actual self-image |
| | 自尊 | 自我形象、，使自身感覺良好 | 真實自我形象 |
| 98 | Setting examples | Setting good examples | significant other |
| | 找到榜樣 | 樹立榜樣 | 重要他人 |
| 99 | Sexual experiences | Enjoying sexual experiences | sexuality |

| | 性經驗 | 享受性經驗 | 性慾 |
|-----|-------------------------|---|----------------------------|
| 100 | Sharing feelings | Sharing feelings with close friends | affectionate relationships |
| | 分享感受 | 與親密朋友分享感受 | 情感關係 |
| 101 | Stability | Having stability in life, avoiding change, adhering to my ways and life style | quality of life |
| | 穩定性 | 生活穩定、避免改變並堅持自己的生活之道 | 生活品質 |
| 102 | Stable family life | Having a stable, secure family life (with my spouse or children, or both) | quality of life |
| | 穩定的家庭生活 | 擁有穩定、安全的家庭生活 (配偶或子女) | 生活品質 |
| 103 | Standing up for beliefs | Standing up for my beliefs | self |
| | 為信念發聲 | 堅守自身信念 | 自我 |
| 104 | Support from others | Receiving support from others on projects I believe in | belongingness need |
| | 獲得他人支持 | 他人支持自身的堅持 | 歸屬需求 |
| 105 | Taking care of family | Taking care of my parents, siblings, grandparents | family schema |
| | 照顧家庭 | 照顧父母、兄弟姐妹及祖父母 | 家庭基模 |
| 106 | Taking risks | Not being fearful, being able to take risks | adventure learning |

| | | | |
|-----|-------------------------|--|---------------------|
| | 冒險 | 不懼怕，能夠冒險 | 冒險學習 |
| 107 | Teaching | Developing others (teaching, sharing knowledge) | morality of care |
| | 教學 | 使他人能夠發展（教學、分享知識） | 關懷取向道德觀 |
| 108 | Things in order | Keeping things in order (my desk, office, house, etc) | autonomous morality |
| | 秩序井然 | 保持秩序（辦公桌、辦公室及房屋） | 自律道德 |
| 109 | Thinking intellectually | Being able to think intellectually(handle data, extract ideas, devise hypotheses, analyze, synthesize information) | rational thinking |
| | 理性思考 | 能夠理性思考（處理數據、提取想法、設計假設、分析） | 理性思考 |
| 110 | Well-being | Protecting my well-being, avoiding pain | core belief |
| | 福祉 | 保護自身幸福，避免痛苦 | 核心信念 |
| 111 | Wisdom | Having wisdom | core value |
| | 智慧 | 擁有智慧 | 核心價值 |
| 112 | World beauty | Experiencing a world of beauty (going to museums, concerts, being with nature) | quality of life |
| | 美好的世界 | 體驗世界的美好 | 生活品質 |

| | | | |
|-----|-------------------|--|-------------------------------|
| | | (去博物館、音樂會與大自然
共處) | |
| 113 | Flexibility | Having flexibility of viewpoint,
being broad-minded, open | creativity |
| | 靈活性 | 觀點靈活、思想開放 | 創意 |
| 114 | Freedom of choice | Having freedom of choice | quality of life |
| | 選擇權 | 擁有選擇權 | 生活品質 |
| 115 | Good marriage | Having a good marriage | affectionate
relationships |
| | 美好的婚姻 | 擁有美好的婚姻 | 情感關係 |
| 116 | Good parent | Being a good parent
(teaching, providing, transmitting
values) | parent-child
relationship |
| | 好父母 | 成為好父母(教學、提供、傳
遞價值) | 親子關係 |
| 117 | Having friends | Having friends I love, close
companionship | interpersonal
relation |
| | 擁有朋友 | 有所愛的朋友、親密的陪伴 | 人際關係 |
| 118 | Help from family | Receiving help from my parents,
siblings, grandparents | family schema |
| | 家人的幫助 | 得到父母, 兄弟姐妹、祖父母
的幫助 | 家庭基模 |
| 119 | Helping others | Helping others, cooperating,
giving support | warmth |
| | 幫助他人 | 幫助他人、合作、給予支持 | 關懷、溫暖 |

| | | | |
|-----|----------------------------|---|---------------------|
| 120 | Hobbies | Devoting time to amusements, having recreation, entertainment, hobbies | idiosyncratic |
| | 嗜好 | 花費時間去娛樂及培養愛好 | 個人獨特性 |
| 121 | Intellectual conversations | Having intellectual experiences, conversations, discussing interesting topics | intelligence |
| | 進行智慧交流 | 有智力經驗、對話、討論和有趣的話題 | 智力 |
| 122 | Job | Having a job I really like | career |
| | 工作 | 有喜愛的工作 | 職涯 |
| 123 | Knowing and being | Knowing and being on familiar terms with many others | affinity |
| | 認識和熟悉 | 與他人認識和熟悉彼此 | 親和力 |
| 124 | Knowing myself | Knowing myself, being in touch with myself | self |
| | 認識自己 | 認識自己與自己進行接觸 | 自我 |
| 125 | Leader | Being a leader | leadership |
| | 領導 | 成為領導 | 領導力 |
| 126 | Learning art | Learning more about art | artistic ability |
| | 學習藝術 | 進一步了解藝術 | 藝術能力 |
| 127 | Life's limitations | Accepting life's limitations | autonomous morality |
| | 生活限制 | 接受生活的限制 | 自律道德 |
| 128 | Living close to family | Living close to my parents, siblings, grandparents | family schema |

| | | | |
|-----|-----------------------|---|----------------------------|
| | 親近家庭住處 | 與父母、兄弟姊妹、祖父母居住處相近 | 家庭基模 |
| 129 | Looking distinguished | Carrying myself well, looking distinguished | core value |
| | 具備傑出 | 身體很好，看起來很傑出 | 核心價值 |
| 130 | Looking fit | Looking physically fit | personal health index |
| | 保有健康 | 看起來身體健康 | 個人健康指數 |
| 131 | Looking young | Looking young | personal health index |
| | 保有年輕 | 看起來年輕 | 個人健康指數 |
| 132 | Mature romantic | Having a mature romantic relationship | affectionate relationships |
| | 成熟浪漫 | 擁有成熟的浪漫關係 | 情感關係 |
| 133 | Mature understanding | Having a mature understanding of life | self-identity |
| | 成熟的理解 | 對生活有成熟的了解 | 自我認定 |
| 134 | Mechanical ability | Having mechanical ability | actual ability |
| | 機械能力 | 具備機械能力 | 實際能力 |
| 135 | Mental health | Being mentally healthy | basic needs |
| | 心理健康 | 具備心理健康 | 基本需求 |

參考文獻

中文文獻

王美玉(2009)。Web 2.0 與兒童閱讀之行銷:公共圖書館的角色。臺灣圖書館管理季刊, 5(2), 37-48

吳建中(2002)。廿一世紀公共圖書館新論。台北市:文華圖書館管理。

吳美清(1997)。公共圖書館在社區總體營造中之角色與功能。台北市立圖書館館訊, 14(2), 1-11。

宋建成(1999)。公共圖書館的教育功能。台北市立圖書館館訊, 16(3), 1-4。

柯皓仁(民 102)。淺談公共圖書館績效評估。台北市立圖書館館訊, 32(2), 1-20。

張慧銖(民 102)。圖書資訊服務與績效評估。檢索自
<http://www.lib.csmu.edu.tw/LibDoc/pdf/2012-Medical-year/2-1.pdf>

陳建文、陳美文(民 93)。圖書館使用者認知價值、滿意度與忠誠度關係之研究。圖書與資訊學刊, 50, 32-48。

盧秀菊 (1999) 。公共圖書館之目標與角色。台北市立圖書館館訊, 16(3), 7-13。

盧秀菊(民 94)。圖書館事業之價值。圖書與資訊學刊, 52, 1-9。

盧秀菊(民 96)。大都會公共圖書館設置研究圖書館之探討。台北市立圖書館, 25(1), 31-39。

聯合國教科文組織公共圖書館宣言。上網日期:2009 年 12 月 23 日, 檢自: <http://sites.google.com/site/maolins/servicestatements>

謝建成、吳怡青 (2010) 。改進修正型德菲式卡片分類法探討大學圖書館網站尋獲度之研究。教育資料與圖書館學，47 (3) ，245-282。

謝建成、呂智惠、陳光榮 (2019)。不同卡片分類法效益比較之研究。圖書資訊學研究，13(2)，119-143。

英文文獻

Ada S. Chulef, Stephen J. Read, and David A. Walsh .A Hierarchical Taxonomy of Human Goals (Motivation and Emotion, Vol. 25, No. 3, September 2001)

Fraser, B. T., Nelson, T. W., & McClure, C. R. (2002). Describing the economic impacts and benefits of Florida public libraries: Findings and methodological applications for future work. *Library & Information Science Research*, 24(3), 211-233.

Gelman, R. (1990). First principles organize attention to and learning about relevant data: Number and the animate–inanimate distinction as examples. *Cognitive Science*, 14, 79–106.

Murray, H. A. (1938). *Explorations in personality*. New York: Oxford University Press.

Read, S. J., & Lalwani, N. (2000). Testing a narrative model of trait inferences: The role of goals. Unpublished manuscript, University of Southern California.

Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. New York: Free Press.

Vakkari, P. (2012). Internet use increases the odds of using the public library. *Journal of Documentation*, 68(5), 618-638.

Vakkari, P. (2014). Models explaining the perceived outcomes of public libraries. *Journal of Documentation*, 70(4), 640-657.

Vakkari, P., & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*, 34(1), 37-44.

Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., & Oomes, M. (2014). Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. *Journal of Documentation*, 70(5), 927-944.

Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., Kwon, N., Oomes, M., Bawden, D. (2016). Patterns of perceived public library outcomes in five countries. *Journal of Documentation*, 72(2), 342 - 361. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1108/JD-08-2015-0103>

Wicker, F. W., Lambert, F. B., Richardson, F. C., & Kahler, J. (1984). Categorical goal hierarchies and classification of human motives. *Journal of Personality*, 52(3), 285–305.

Wierzbicka, A. (1991). *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter.

Wierzbicka, A. (1992). *Semantics, culture, and cognition: Universal human concepts in culture-specific configurations*. Oxford, England: Oxford University Press.

