

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

「臺中藏書閣」－國立公共資訊圖書館遊客滿意度之探討

作者：

湯愷寧。私立葳格高級中學。觀光三甲  
廖云莉。私立葳格高級中學。觀光三甲  
謝琬琦。私立葳格高級中學。觀光三甲

指導老師：

林于安 老師

## 壹、前言

### 一、研究動機

「國立公共資訊圖書館之前身「臺中州立圖書館」成立於大正 12 年(西元 1923 年)，是一所歷史悠久的公共圖書館。」(國立公共資訊圖書館，2016) 這個新的圖書館比以前的圖書館更大、設備也更多更新，數位體驗區、兒童學習中心、數位休閒中心、數位美術中心、數位多媒體中心、聽視障資訊中心、語言學習區、視聽欣賞區、國際會議廳等，增加許多的互動設施，吸引非常多的民眾到國資圖利用這些有趣新設施學習更多新的知識，想了解對民眾帶來甚麼新的體驗。

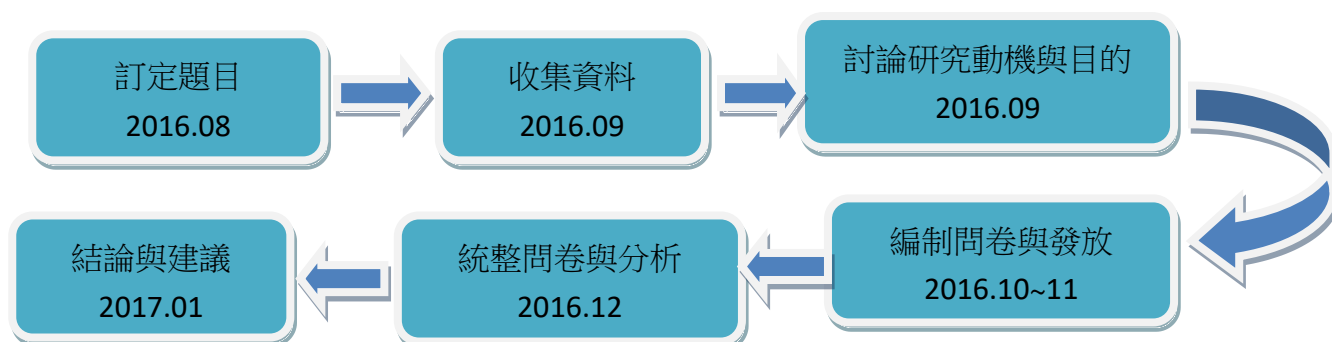
### 二、研究目的

- (一)了解國立公共資訊圖書館之定義。
- (二)了解國立公共資訊圖書館氣氛之定義。
- (三)了解遊客對於國立公共資訊圖書館的滿意度。
- (四)了解推展視野與新體驗特色。
- (五)了解國立公共資訊圖書館閱讀之因素。

### 三、研究方法

- (一)文獻分析法：  
運用網路資訊及書籍蒐集文化創意旅館的相關料，並且加以統整。
- (二)問卷調查法：  
採用網路問卷發放，不記名方式並且回收問卷加以分析。

### 四、研究流程



▲圖一 研究流程示意圖 (資料來源：研究者自製)

## 貳、正文

### 一、圖書館的定義

「**圖書館是一個收藏資訊、原始資料、資料庫並提供相關服務的地方，可以由公共團體、政府機構或者個人組織開辦。圖書館在人類文明發展及歷史存流具顯著作用，乃人類智慧的寶庫。**」(維基百科，2016) 圖書館是大眾喜歡利用讀書，閱讀，查資料等增加知識的地方，對於大眾是個極度重要的場所，大部分的圖書館外頭都非常美麗，會有草原或商店以及交通發達的地方，幾乎都會有公車經過，大部分想找的資料圖書館總會比網路還來的詳細，雖然網路目前發達，但還是有許多民眾會前往圖書館閱覽。

### 二、圖書館歷史

「**第一座圖書館用來存放未出版的記錄，這種特殊的圖書館現在稱為檔案館。而在中國，早期的圖書館多與佛教有關，不過當時並不叫圖書館，而是叫藏經閣。**」(維基百科，2016) 圖書館不論是早期或者現代，都存放者各種資料，歷史文物，像我們熟悉的四書五經，論語，大學，中庸，孟子等許多文學類的都收藏於圖書館中，漸漸地圖書館分類了許多類別，也收藏了外國的書籍，我們熟悉的格林童話，莎士比亞，心理學，中國小說三國演義，水滸傳，神鵬俠侶，有些則是資料，像早期航海的紀錄，對於世界地理有很大的幫助，而這也變成我們日常上課的教材，地理課，歷史課更不用說，歷史範圍勝廣，光是中國，外國都說不完，圖書館資料也多的像山，而這些都能增進我們更多的知識。有些小說則是會被翻拍為電影，而小說也是圖書館會去熟藏保存，許多歷史小說總會有古人紀載，並非一人作為，而是一代傳一代，而慢慢的事放在家中的書房，漸漸變化成圖書館。

### 三、圖書館簡介

「**圖書館成立之主要任務在於配合本校之整體教育目標、蒐集和運用圖書資料以支援教學研究，配合教學活動，發揮圖書館具有之教育性、文化性、資訊性與休閒性等功能。**」(維基百科，2016) 大部分的圖書館都還是涵蓋著教育意義，像是學校的圖書館，但還是有些缺陷，所以人們才要建立圖書館讓完整的資訊都收藏在那，現在提供借閱，買賣，建立一個圖書館都是配合著教育部新建，目前的圖書館都會有會議室，讓教師們有研討會的地點可以實行，圖書館會定期舉辦書展，吸引大眾多多閱讀，提升各位的知識。

### 四、圖書館的創新

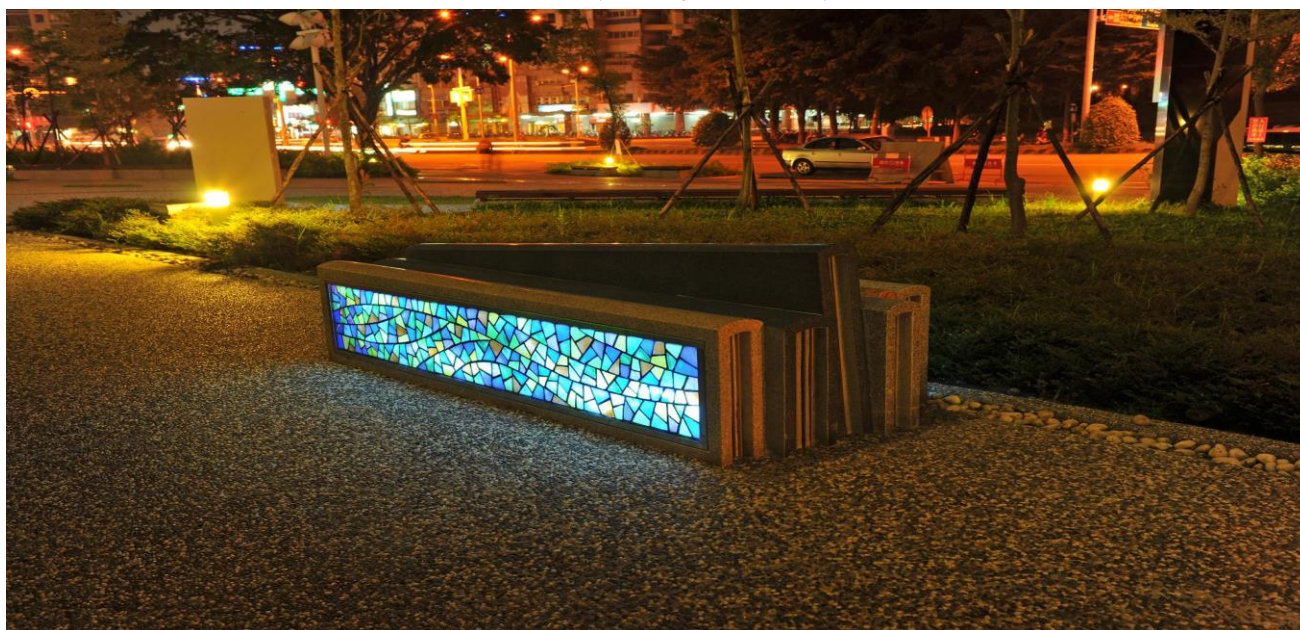
「**國資圖中興分館為了提升 4 樓青少年閱讀區的視覺美感與趣味，同時打造想像力與創造力的環境氛圍，特委託雲林科技大學數位媒體設計系陳思聰老師的 ReX Studio 設計團隊執行互動 3D 彩繪規劃與設計。**」(奇摩新聞，2016)利用 3D 彩繪讓更多民眾有志一同前往體驗以及拍照，利用閒暇時間邊看書邊進入 3D 虛擬的氛圍裡享受著不同的氣氛，也能讓家長帶著小朋友來一同增加親子互動，在旁邊也設立閱覽室，閱覽室裡也充滿著 3D 色彩的壘罩，使讀書更充滿著樂趣。

## 五、圖書館閱讀風氣

「國立公共資訊圖書館今日舉辦新舊任館長交接，新任館長由教育部學生事務及特教司長劉仲成接任，他強調，近來民眾見面流行問「抓寶了嗎」，他盼推動閱讀風氣，鼓勵大家改問『你今天閱讀了嗎』，替書香社會盡心力。」(自由時報，2016)近期"寶可夢"盛行，許多民眾紛紛拿起手機抓寶，甚至坐在圖書館位置霸佔著，圖書館館長提倡了閱讀的風氣，讓民眾不要整天沉迷於手機遊戲中，一天一閱讀，增進自己的知識，閱讀能力，抱持著終生學習的態度。「這本好書，它將會讓您在一念之間：重新定位生存的價值、細細品味生活的意義、用心思考生命的真諦，從而改變人生，邁向更璀璨的美麗人生。」(鄭令，2010)



▲圖二《讀樂·無限·大未來》



▲圖三《璀璨之書》

六、全國各大圖書館比較表

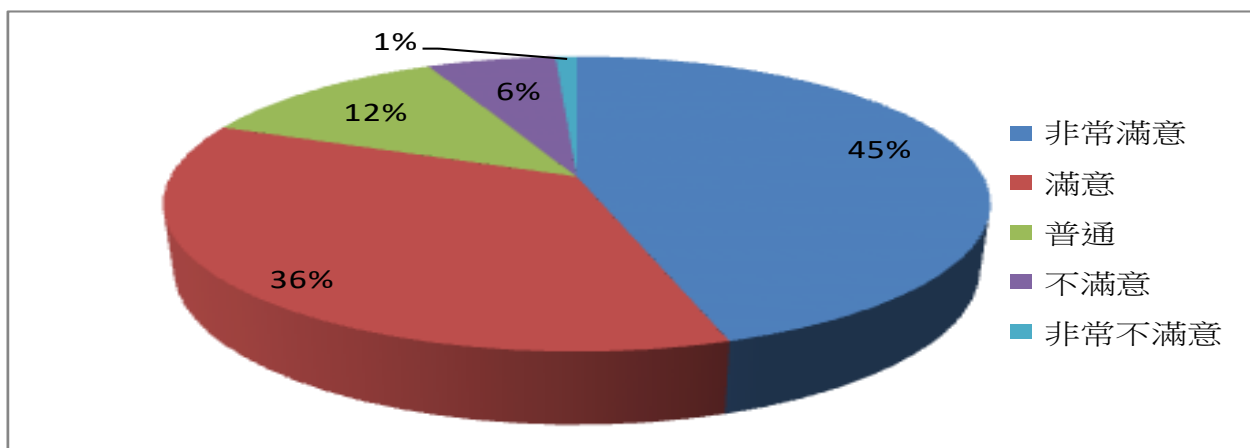
▼表一 全國各大圖書館比較表(資料來源:研究者自行整理)

	臺北市立圖書館	新北市圖(總館)	臺中市國立公共資訊圖書館	臺南市立公共圖書館	高雄市立公共圖書館
館內設施	<ol style="list-style-type: none"> <li>閱覽區</li> <li>圖書區</li> <li>過期報紙合訂</li> <li>參考書區</li> <li>留學資料中心</li> <li>臺北美國資料中心</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>樂齡資源區</li> <li>視聽區</li> <li>資訊檢索與數位資源區</li> <li>團體視聽區</li> <li>多媒體教室研習教室</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>中文圖書閱覽區</li> <li>多元文化服務區</li> <li>視聽室</li> <li>數位休閒中心</li> <li>多媒體教室</li> <li>研習教室</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>會議室</li> <li>視聽室</li> <li>女閱覽室</li> <li>期刊閱報室</li> <li>影音光碟區</li> <li>日文圖書書庫</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>多元文化區</li> <li>參考資料區</li> <li>留學資料區</li> <li>南區資料中心</li> <li>青少年資料區</li> <li>多媒體資料區</li> <li>高雄書資訊檢索區</li> <li>多媒體服務台</li> <li>視障資料區</li> <li>語言學習區</li> <li>無線上網區</li> </ol>
開館時間	週二至週六：8時30分至21時；週日、週一：9時至17時	總館樓開放時間： 週一至週日：零時至二十四時	週二至週六：上午9時至下午9時 週日：上午9時至下午5時	週二至週日：08：00-21：00	週二至週日：10:00~22:00
交通	捷運-科技大樓站 捷運 - 古亭站，再轉乘公車至龍門國中站下車	捷運板南線亞東醫院站3號出口(步行約500公尺)	站名-公共資訊圖書館(復興路) 臺中客運：60、82、101、102	往北走北門路二段/南橫公路/台20線朝北門路二段215巷前進	高雄捷運→三多商圈站由②號出口出站→右轉新光路→步行約8分鐘→左側抵達

## 七、問卷分析

本研究以臺中國立公共資訊圖書館之遊客為研究樣本，現場發放問卷並當場回收，總計 150 份，扣除無料問卷 20 份，回收有 130 份。以下是回收問卷的分析結果。

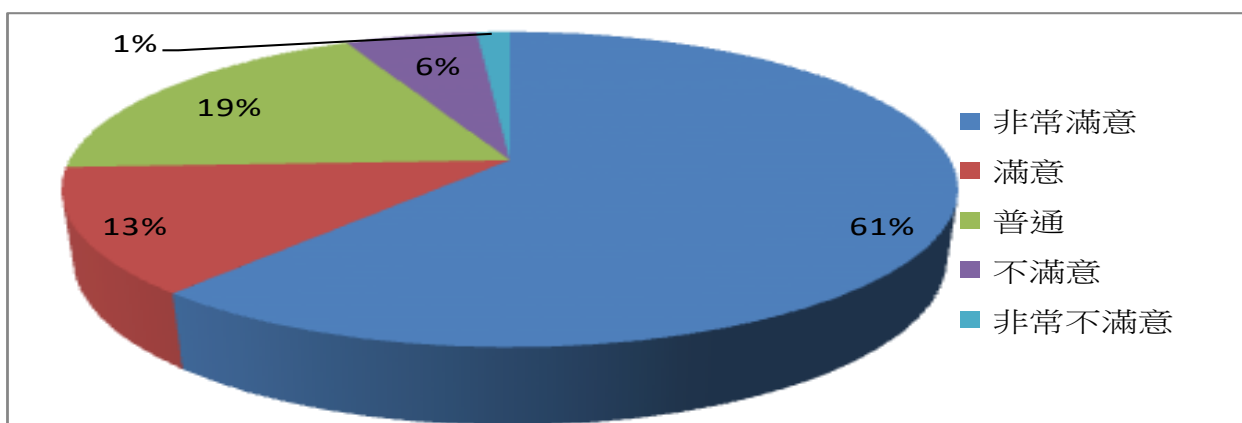
### (一)遊客對於國立公共資訊圖書館內氣氛良好滿意度統計分析圖



▲圖四 國立公共資訊圖書館內的氣氛良好滿意度統計分析圖

由圖四可知，主要遊客認為圖書館內的氣氛良好滿意度分析，「非常滿意」，占總樣本的 45%，其次依序為「滿意」，占 36%；「普通」，占 12%；「不滿意」，占 6%；「非常不滿意」，占 1%。由滿意度分析結果，大部分的遊客認為圖書館內的氣氛非常良好，可見遊客都非常配合不喧嘩規定，以及配合館內的規定事項，使圖書館氣氛之良好的主要原因，少部分遊客不滿意或非常不滿意可能有衛生因素以及人為因素。

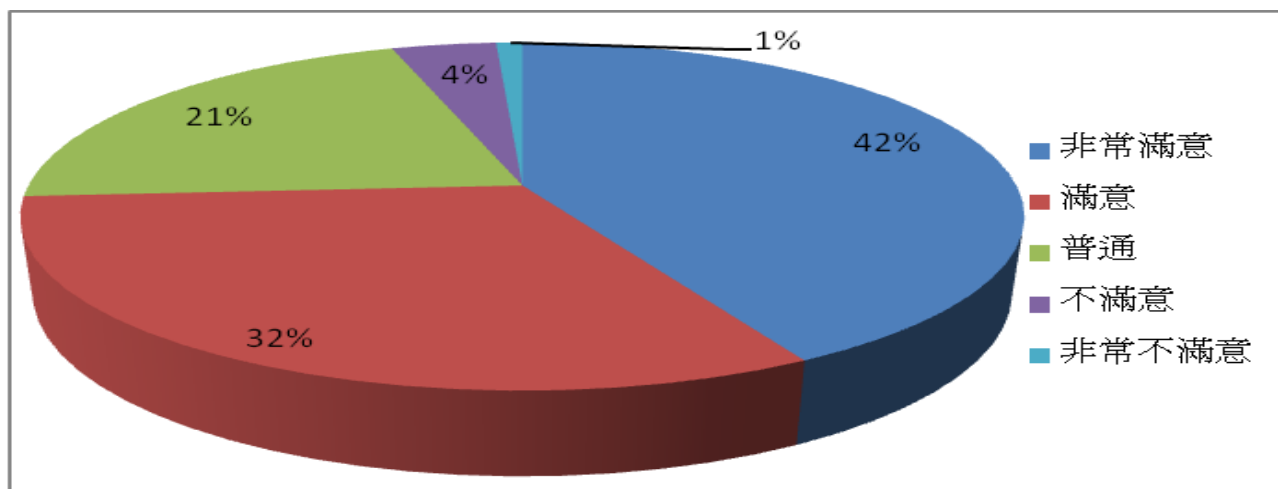
### (二)國立公共資訊圖書館空調狀況舒適良好滿意度統計分析圖



▲圖五 國立公共資訊圖書館空調狀況舒適良好滿意度統計分析圖

由圖五可知，主要遊客認為圖書館空調狀況舒適良好滿意度分析，「非常滿意」，占總樣本的 61%，其次依序為「滿意」，占 13%；「普通」，占 19%；「不滿意」，占 6%；「非常不滿意」，占 1%。由滿意度分析結果，大部分的遊客認為台中市立圖書館空調狀況舒適良好，通常館內空調都設在 24 度到 26 度，是人體最舒適的溫度，少部分不滿意及不滿意，可能是個人因素太冷或太熱，感到不滿意。

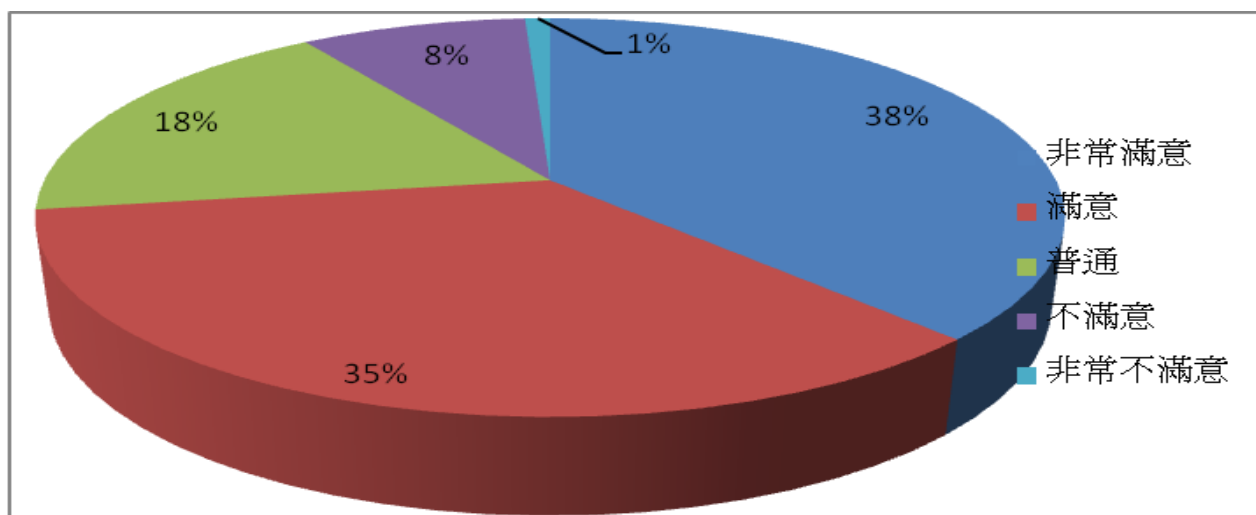
(三)國立公共資訊圖書館洗手間乾淨清明滿意度統計分析圖



▲圖六 國立公共資訊圖書館洗手間乾淨清明滿意度統計分析圖

由圖六可知，主要遊客認為圖書館洗手間乾淨清明滿意度分析，「非常滿意」，占總樣本的 42%，其次依序為「滿意」，占 32%；「普通」，占 21%；「不滿意」，占 4%；「非常不滿意」，占 1%。由滿意度分析結果，大部分的遊客認為圖書館洗手間乾淨清明，因為有定時去清潔和消毒，以及大部分遊客衛生觀念及佳，使廁所乾淨清明，有些人認為普通，少部分不滿意，可能是個人因素或著使用到未打掃到的洗手間而不滿意。

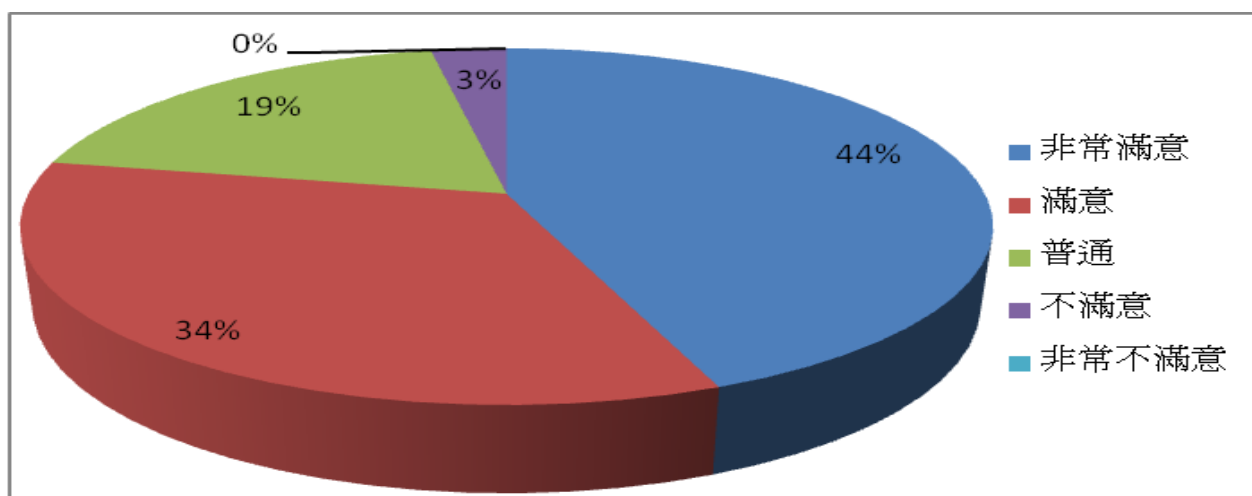
(四)國立公共資訊圖書館的書乾淨整潔滿意度統計分析圖



▲圖七 國立公共資訊圖書館的書乾淨整潔意度統計分析圖

由圖七可知，主要遊客認為圖書館的書乾淨整潔滿意度分析，「非常滿意」，占總樣本的 40%，其次依序為「滿意」，占 37%；「普通」，占 19%；「不滿意」，大部分遊客認為圖書館的書乾淨整潔，書的整潔度是靠民眾共同維持的，以及管理員有無定期去做清潔，使灰塵不見，少部分不滿意，可能是書本過於老舊，或者冷門系列的書較少人去接觸，或人為使用不當造成少部分民眾不滿意及非常不滿意。

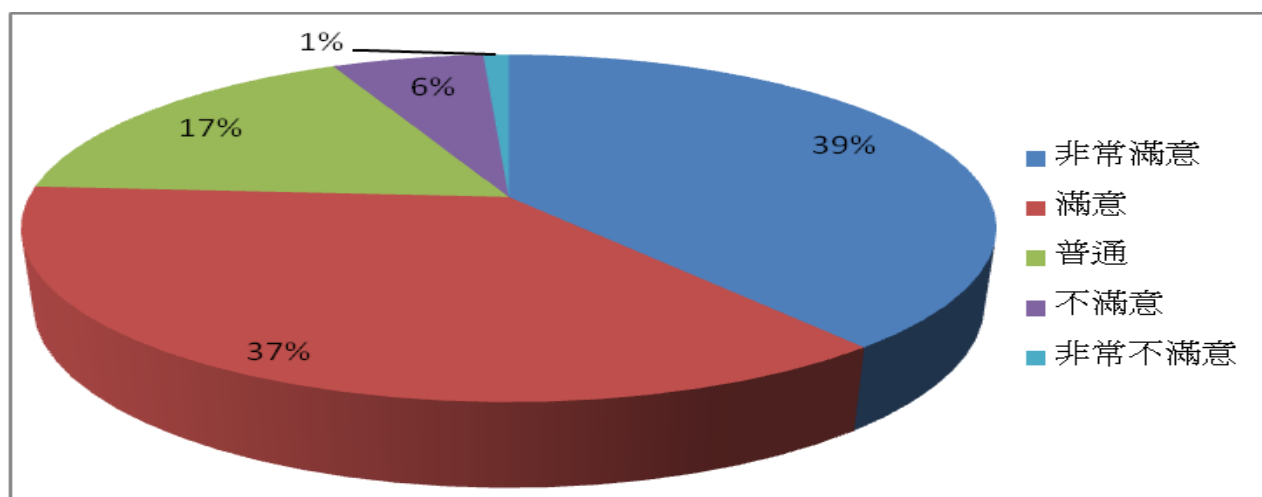
(五)國立公共資訊圖書館的書種類別多樣化意度統計分析圖



▲圖八 國立公共資訊圖書館的書種類別多樣化意度統計分析圖

由圖八可知，主要遊客認為圖書館內的書種類別多樣化滿意度分析，「非常滿意」，占總樣本的 44%，其次依序為「滿意」，占 34%；「普通」，占 19%；「不滿意」，占 3%；「非常不滿意」，占 0%。由滿意度分析結果，大部分的遊客認為圖書館內得類別書種多樣化，書種多樣化由遊客捐贈或圖書館選購，現在有許多舊書捐贈的活動，許多遊客熱情參與，增加了許多書籍，使圖書館書本種類多樣化，圖書館也會定期選購新的小說以及歷史文物或現代語文類別的書籍，少部分不滿意，可能是未找到特定書籍。

(六)國立公共資訊圖書館可推展視野與新體驗意度統計分析圖



▲圖九 國立公共資訊圖書館可推展視野與新體驗意度統計分析圖

由圖九可知，主要遊客認為圖書館可推展視野與新體驗，具有吸引力滿意度分析，「非常滿意」，占總樣本的 39%，其次依序為「滿意」，占 37%；「普通」，占 17%；「不滿意」，占 6%；「非常不滿意」，占 1%。由滿意度分析結果，大部分的遊客認為圖書館可推展視野與新體驗，主要由書籍取得新知，增廣見聞，多閱讀不同類別書籍可以拓展新視野，少部分不滿意的遊客可能是看的書是比較深奧，或是較少來圖書館的遊客。

## 參、結論

近年來為了跟上這網際網路發達的世代，圖書館開始設計利用電腦功能，製造操作守則，類似智慧型手機可以用手觸碰，點選查詢自己想借閱的書籍，以及擺放區域，分類也有清楚指標，了解哪個走道區域位置，圖書館員也不必一直背所有的籍類，以及圖書館的區域，利用點選地圖，了解圖書館規模，每月也有定期舉辦活動，增加大眾借閱的動力，培養閱讀的好習慣。目前也設置專業可搜尋，也能直接線上借閱，圖書館館內的閱覽室有電腦可使用，讓我們可以在那打報告，查資料，念書，都是學生們熱門場所，圖書館電腦是免費供應，使家中無電腦的人可以在這做報告。

### 一、研究結論

#### (一)大部分的遊客認為國立公共資訊圖書館交通路線便利

圖書館外交通方便，有許多的公車會停留於附近或直達，響應環保意識，大眾運輸盛行，減少環境衝擊以及汙染，現在利用網路手機也可定位查詢公車號碼，下載公車動態即可搭乘前往，附近商圈美食也非常吸引大家前來，許多年輕人做完報告唸完書，都會在這商圈走走逛逛，散散心。部分民眾利用假日休閒時間來到這商圈享受美食，或在這商圈活動。

#### (二)國立公共資訊圖書館大部分遊客年齡層為年輕族群

圖書館分布的年齡層大部分是年輕族群，有大學生，高中生，國中生，部分為大學生居多，打報告資料為主要目的，高中生與國中生主要為借閱書籍，次要為打報告查資料，再來為老年人，因圖書館外頭有一大片草原及步道，類似公園，吸引大批老年人來這做運動，有些年輕族群是到附近商圈約會。男女分布平均，主要活動內容大部分相同，借閱，讀書，打資料，查報告。

#### (三)大部分遊客認為國立公共資訊圖書館設備多樣化

近年推出影片觀賞，圖書館巡迴車，許多影片提供大家觀賞，大部分觀賞影片等級為普遍級，假日能讓家長帶著小孩來到這放鬆休閒，看完影片也能讓小朋友到閱覽室閱讀書籍，增加新知，父母陪同使小孩學習更加有動力，也能增進許多親子活動，增進感情。巡迴車定期巡迴，公告近期活動消息，讓各位民眾可以獲得資訊，活動詳情也能更清楚明瞭。

## 二、研究建議

### (一)給政府相關部門的建議

自從台中國立資訊圖書館開幕以來，遊客到圖書館的意願也不斷增加，人潮多缺點就跟著多，例如：評價美食較少、停車場也不足，去圖書館的遊客大多都是學生較多，希望可以多增加一些評價美食，學生付得起的平民價格，停車場的數量也不多，也希望可以在多增加幾個停車場，便利遊客到那走走，閱讀書籍。

### (二) 國立資訊圖書館的建議

最近幾年電子書的需求大幅增加，許多民眾利用了這個功能，電子書的種類很多，但實際上真正實用的數量並不是很足夠，建議可以增購多一點的電子書、有聲書，增加學習的效率。另外自閱室的座位數量非常不足，有時候先預約也是一位難求，許多需要自習的人但沒有位子，就會跑到樓上的閱覽區自習，造成許多人找不到位子閱讀。

### (三) 給遊客的建議

近幾年的報告顯示，國人每人每年平均僅閱讀兩本書，閱讀風氣並不盛行，工作愈忙，閱讀時間愈瑣碎，很容易多方涉略，而難以專注只看完一本書，而有些圖書館也推行借閱書籍換贈品的活動，來鼓勵遊客多借書，也增加許多文藝活動供民眾觀賞，呼籲遊客在閒暇之餘，我們可以多利用社會給我們的資源，使自己更充實。

肆、引註資料

國立公共資訊圖書館。2016年9月2日，取自

<http://www.nlpi.edu.tw/About/introduction/library02.htm>

圖書館維基百科。2016年9月2日，取自

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86>

圖書館維基百科。2016年9月3日，取自

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86>

圖書館維基百科。2016年9月5日，取自

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86>

台灣南華報-國資圖中興分館 3D 彩繪掀起閱讀驚奇與驚喜。2016年9月6日，取自

[http://www.twnhb.com/page64?article\\_id=4242](http://www.twnhb.com/page64?article_id=4242)

蘇孟娟(2016)。國資圖新館長許新願不要「抓寶」要「閱讀」。自由時報，9月20日，2版。

鄭令(2010)。沉思錄 1：一念之間改變人生。台北市：人類智庫出版社。