

了解公共圖書館的使用者與非使用者

蘇媛

輔仁大學圖書資訊學系副教授

【摘要】

隨著使用者為中心服務哲學理念的影響，公共圖書館的主管們逐漸將焦點由機構導向轉而放在圖書館使用者與使用者需求上，致力於了解使用者與非使用者的差異，使用與不使用圖書館的原因，並且由非使用者中找出潛在的使用者，進而對於圖書館的推廣與行銷研究規劃有所助益。因此本文將由使用者這個名詞的相關定義與觀念開始討論，以文獻分析法對於公共圖書館的使用者研究概況進行了解，以期探討公共圖書館使用者與非使用者的個人特質與圖書館觀感態度上的差異，以及如何透過使用者研究對於圖書資訊服務的使用者有更多、更深入的了解，因而直接與間接地對於公共圖書館的服務品質提升有所助益。