

投稿類別：教育類

篇名：

「悅」讀？還是「怨」讀？——民眾對宜蘭誠品書局閱讀經驗之滿意度調查

作者：

李彤。國立蘭陽女中。高一 3 班
李佳凌。國立蘭陽女中。高一 3 班
沈佳鈞。國立蘭陽女中。高一 3 班

指導老師：

李健浩 老師

摘要：

本研究旨在討論「民眾對宜蘭誠品書局閱讀經驗之滿意度調查」，以文獻探討及問卷分析為研究方法，除蒐集、歸納國內相關碩士論文、期刊、書籍……等資料外，輔以擁有至宜蘭誠品書局閱讀經驗者為訪問對象，共計有 58 份有效問卷，經統計分析後獲得結論並提出建議。

壹●前言

一、研究動機

由於近年來教育部相當重視國人的閱讀能力，積極推行諸多閱讀活動。然而現代人的閱讀經驗和能力充足嗎？台灣小學生的閱讀內容篇幅較單薄膚淺，教科書每篇文章平均字數僅 500 字，遠低於國際平均的 1000 到 1200 字。(柯華葳，2006)即使是閱讀能力很強的孩子，也多半不太喜歡閱讀的活動，尤其現在電腦網路和電視兒童節目的強勢氾濫，孩子的學習明顯傾向被動，而且偏好強烈的聲光刺激，相對之下書本的閱讀就顯單調而無趣許多，然而閱讀可以促進我們理解和表達複雜、抽象概念的能力，閱讀能力差的孩子會養成把事件簡化表達的習慣，這對溝通、學習能力和品質有很大的負面影響。(AVEN，2006)由此兩則報導可見光是依靠教科書的閱讀量仍然不足，民眾必須尋求更大量的閱讀資源，而在現今網際網路發達和傳播媒體蓬勃發展的影響下，比起書籍的純文字敘述，聲光畫面、強大的視覺特效處理，較能夠吸引民眾。例如，一部小說被翻拍為電影，民眾可能會花錢買票進電影院享受「有畫面」、「有聲」的故事，欣賞完電影便就不再閱讀原著的小說了，讓最初閱讀故事的意義扭曲變質，只是一味地追尋視聽覺的刺激，使「感官的滿足」取代了個人閱讀的「主動思索性」和想像空間，閱讀經驗漸漸被剝奪，閱讀的重要性也被漠視。目前的閱讀隱憂在於大多數人將大部分的時間花在網路上的瀏覽或聊天，朱市長建議年輕學子要善用網際網路，可以擷取網路的快速優點，幫忙查詢資訊等，但要培養思考能力，增加知識，還是得靠紙本的閱讀才能深入思考。(朱立倫，2011)

以上的報導皆顯示課後、平日之餘的紙本閱讀其重要性。因此，本研究小組以宜蘭縣新月誠品書局為例，欲探討民眾透過實質的紙本閱讀所獲得之「閱讀經驗」，更進一步調查在此閱讀空間下的閱讀經驗之滿意度。

整體而言，本研究動機可歸納為下列 3 項：

1. 閱讀的重要性日益被重視，因此本研究小組欲深入瞭解民眾平日的閱讀經驗。
2. 現今市面上的書籍多元、種類豐富，因此本研究小組欲知民眾挑選及購買書籍時的各種評估、考量及標準。
3. 閱讀空間影響了閱讀品質，因此想調查閱讀者和消費者在此空間（以宜蘭新月誠品書店為例）下的閱讀感受。

二、研究目的

閱讀一直是人類的精神糧食，少了閱讀的生活是乏味又枯癟，甚至造成心靈的「營養不良」。市面總是不乏各類書籍的出版，只要想的到的幾乎都能找到，而民眾的閱讀經驗也經常來自藏書量豐富的店家。提供大量書籍的店家是否給予和藏書量成正比的閱讀享受呢？有了一本好書，也讓尋找一個優良的閱讀空間日漸形成一大課題。誠品書店一向擁有眾多閱讀群眾和顧客，與社會大眾的閱讀生活緊密不分，店內舉凡環境、書籍價格更是影響了每一位閱讀者。

因此本研究小組以國內較具知名度的連鎖書店為例，調查此環境提供民眾的閱讀品質，瞭解誠品書店對大眾的閱讀感受、滿意度的影響力，以達到讓民眾獲得最佳閱讀品質經驗、環境的目的。

基於上述的研究動機，本研究小組歸納出下列的研究目的：

1. 瞭解誠品書店的環境對民眾的吸引力和影響。
2. 瞭解影響消費者購買書籍的因素。
3. 瞭解社會大眾在誠品的閱讀狀況及滿意程度。

三、研究方法

為了達到上述的研究目的，本研究小組採用下列的研究方法：

本研究之問卷如下所示：

親愛的受訪者您好：

我們是蘭陽女中的學生，基於課程需要，現正進行『民眾對宜蘭誠品書局閱讀經驗之滿意度調查』的調查，非常需要您的協助，請在下列各問題勾選您的答案即可，本問卷純供課堂教學之用，保證不涉及個人隱私或移作其他用途，耽誤您寶貴時間，十分感謝。

國立蘭陽女中小論文研究小組

指導教師：李健浩

研究學生：李彤、李佳凌、沈佳鈞 敬上

一、基本資料

1.性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女					
2.年齡： <input type="checkbox"/> 12~18 <input type="checkbox"/> 19~30 <input type="checkbox"/> 31~50 <input type="checkbox"/> 51 以上					
3.學歷： <input type="checkbox"/> 國中以下 <input type="checkbox"/> 高中/職 <input type="checkbox"/> 大學及以上					
二、問題					同意程度
請針對以下各題的文字敘述，按照個人感受勾選答案，其中 5 表示『同意程度最高』，然後依數字大小逐漸遞減，1 表示『同意程度最低』					
					5
					4
					3
					2
					1
1.你覺得誠品的燈光夠明亮，很適合看書					
2.誠品書店裡的座位很舒適					
3.誠品歸類書籍的方式讓你很容易找到你想要看的書					
4.誠品的書籍種類夠多，總是能讓你找到需要的書					
5.一踏進誠品就覺得很乾淨很舒適					
6.書籍的價錢讓你覺得很合理					
7.服務人員的態度讓你感到很親切					
8.你很喜歡誠品書店所舉辦的各種活動(如親子故事時間、講座)					
9.誠品的書都是有助於身心發展和增進知識的					
10.在誠品讀書使你感到很愉悅					

四、研究限制

此次研究對象是以曾去過宜蘭誠品書局的人為主，本問卷小組於民國 100 年 12 月 9 日晚上 6 點至晚上 8 點，分別在宜蘭火車站、蘭城新月廣場及各個人群集散地，進行隨機訪問與填寫問卷。

五、研究大綱

本 研 究 架 構 圖	壹●前言	一、研究動機
		二、研究目的
		三、研究方法
		四、研究限制
		五、研究大綱
	貳●正文	一、文獻探討
		1.誠品為何受歡迎？
		2.民眾對誠品的評價與普遍看法
		3.誠品店內環境對民眾購買意願的影響
		二、問卷分析
	1.個人基本資料分析	
	2.所有受訪者對各問題之看法	

		3.不同類別受訪者對各問題的看法
參●結論		一、研究發現
		二、相關建議
		三、研究心得
肆●引註資料		

貳●正文

一、文獻探討

1. 誠品為何受歡迎？

誠品的店內設計符合當地文藝氣息，甚至在地化。吳清友之前曾指出，大陸分店不會仿照台灣誠品模式，將針對上海文化塑造為「海納百川」主題，並針對上海的人文、藝術、風俗民情等方面深入探討，展現道地上海風。〈吳清友，2011〉誠品書店經常舉辦各種意涵豐富的活動，有助於民眾的藝術涵養，增添閱讀的趣味。誠品書局在信義店舉辦「誠品詩人節」詩歌爵士音樂會，由6位詩人朗讀各自精選創作，融合了國語、台語、客家語、原住民語，再配合詩歌譜上爵士樂，加上特別的舞台設計，讓民眾近距離感受詩人跟爵士樂的微妙互動。〈楊萬雲，2011〉宜蘭綠色博覽會將在後天開幕，縣府還跟誠品書局合作，將環境藝術延伸展出。〈楊宜敏，2011〉

2. 民眾對誠品的評價與普遍看法：

誠品店內對閱讀者的影響之廣泛，所及之處由工作人員服務態度、商品分類陳列，到整個空間設計，都帶給民眾不同的閱讀感受和經驗，而民眾也普遍給予良好的評價。誠品的種類豐富，對消費者而言是「滿足期待的寶庫」；而誠品分類及陳列的方式，對消費者而言則成了「自動自發的導遊」；而工作人員服務態度則是「被動的存在，默默地給予協助」；空間的條件則是當消費者愈來愈靠近誠品會發現愈多細節。〈曾科融，2010〉

3. 誠品店內環境對民眾購買意願的影響：

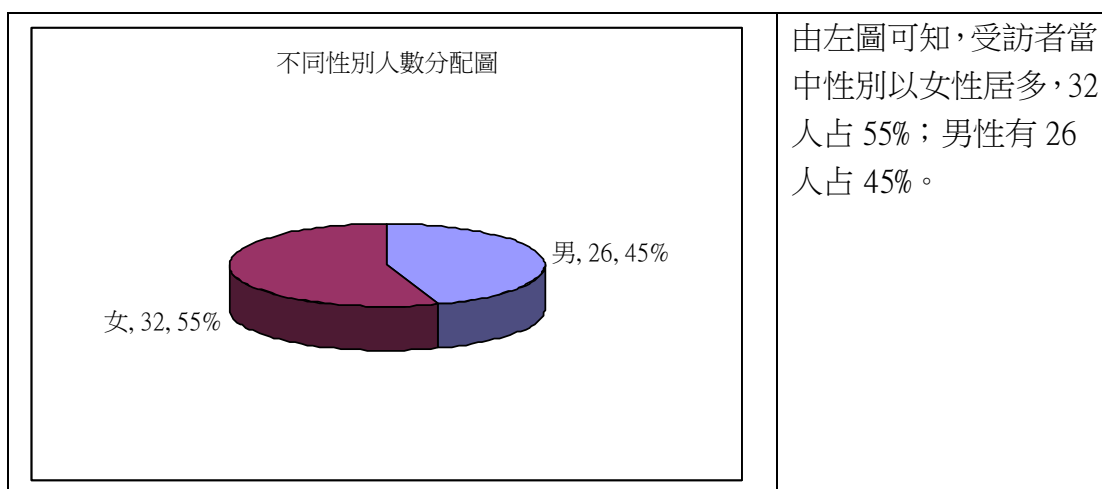
Wakerfield and Baker〈1998〉以購物中心為研究場所，發現購物中心的實體環境會影響消費者在此環境的興奮感，此興奮的情緒會進而影響消費者在此購物中心的停留與未來再購的意向上。Baker et al.〈2002〉則是研究多重商店環境線索對價值知覺及再購意圖之影響，發現當消費者對商店環境的知覺較喜歡時，將會有較高的商品價值知覺和人際互動的服務品質知覺，以及較低的心理成本知覺和時間／努力成本知覺，因而產生較高的光顧意圖。〈潘永裕，2007〉我們不難發現各地誠品的打造和設計都帶給閱讀者舒適和符合文化氣質的環境，由以上的資料可論證誠品的環境也是影響民眾購買商品的因素之一。

二、問卷分析

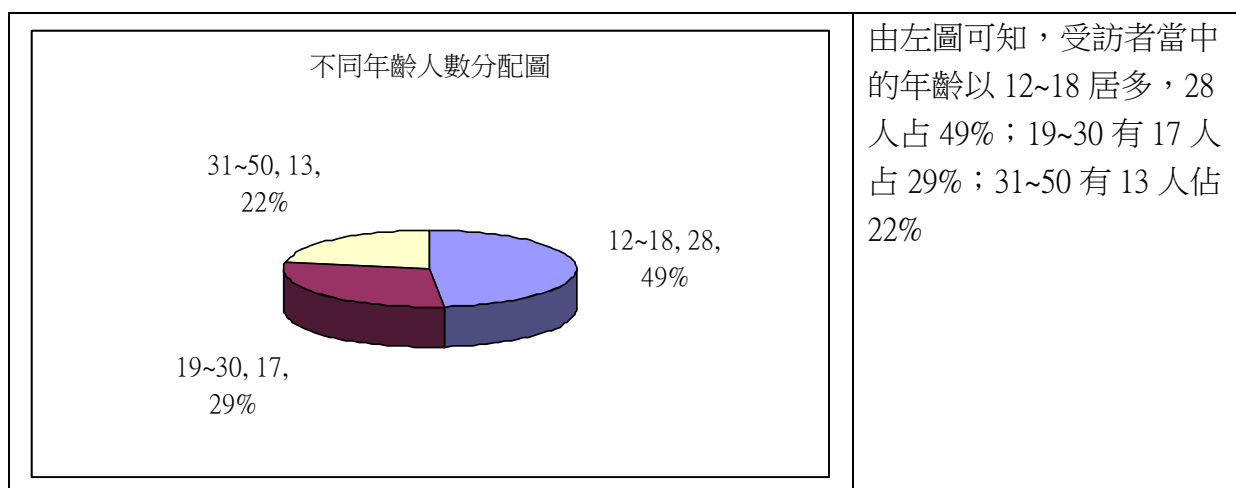
1. 個人基本資料分析

本次問卷訪談共發出 60 份回收 60 份，剔除無效問卷 2 份，有效回收率為 96.6%，依個人基本資料之不同，其分配情況如下：

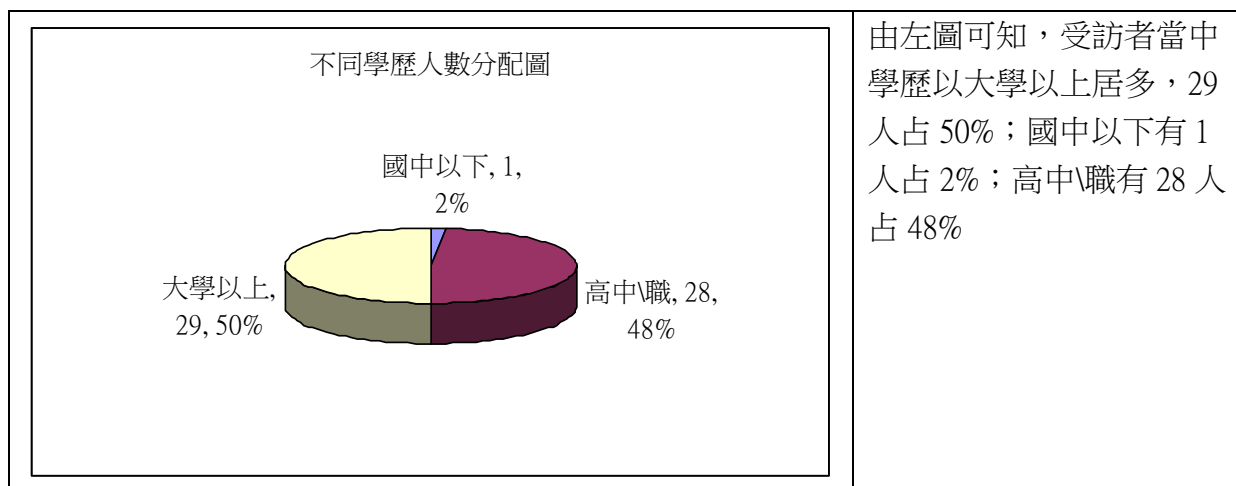
A. 性別



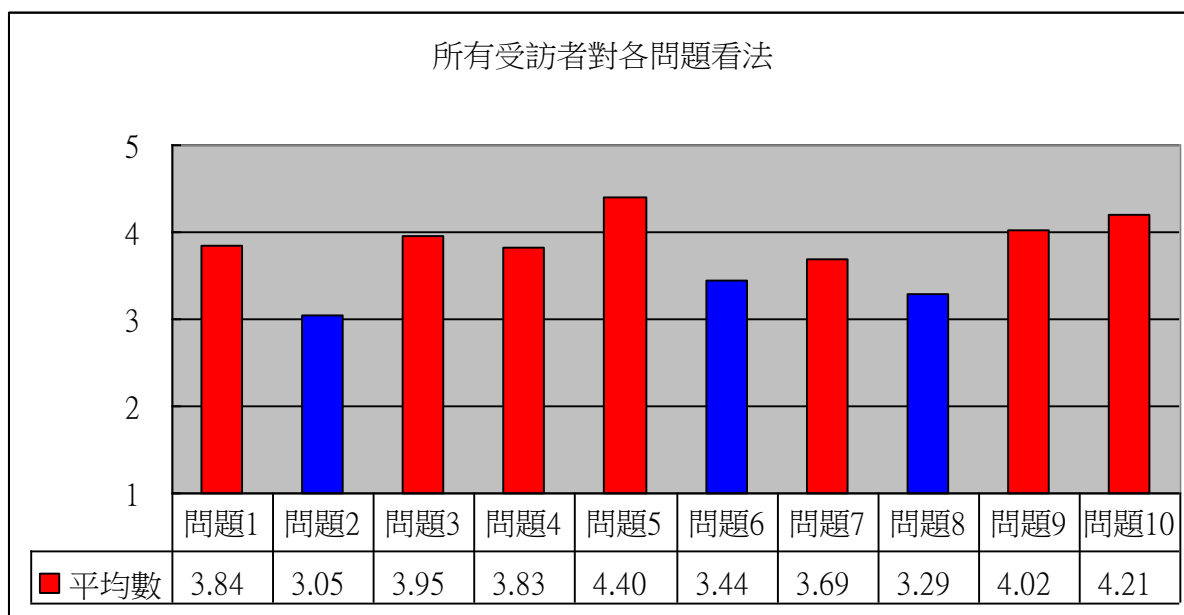
B. 年齡



C. 學歷



2. 所有受訪者對各問題之看法

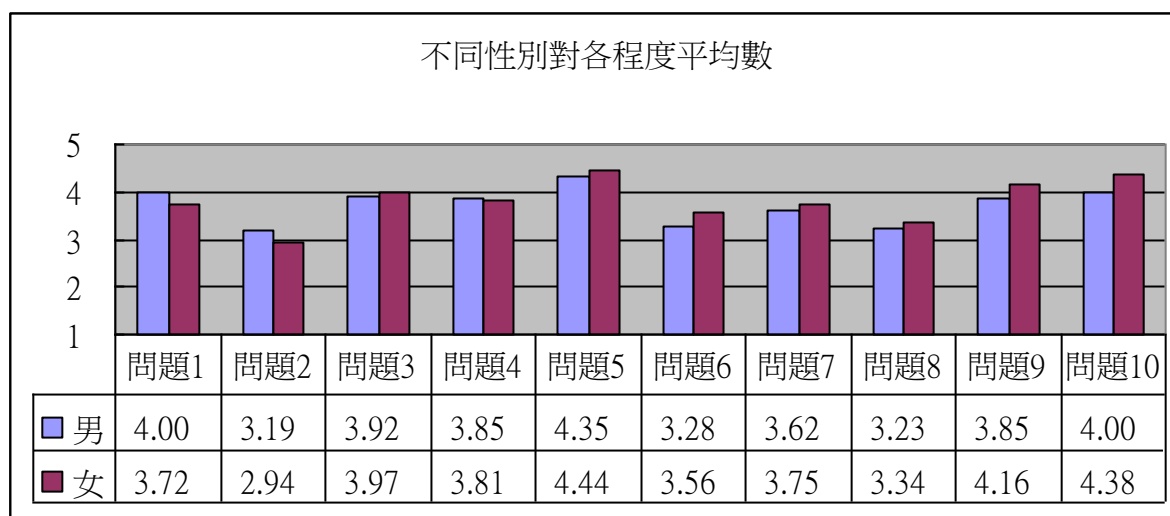


從上圖可知，受訪者對各問題趨於同意者（平均高於 3.5 以上）依程度由高至低分別為：問題 5「一踏進誠品就覺得很乾淨很舒適」(4.40)；問題 10「在誠品讀書使你感到很愉悅」(4.21)；問題 9「誠品的書都是有助於身心發展和增進知識的」(4.02)；問題 3「誠品歸類書籍的方式讓你很容易找到你想要看的書」(3.95)；問題 1「你覺得誠品的燈光夠明亮，很適合看書」(3.84)；問題 4「誠品的書籍種類夠多，總是能讓你找到需要的書」(3.83)；問題 7「服務人員的態度讓你感到很親切」(3.69)。

受訪者對其他（問題 2、問題 6、問題 8）問題則呈中立意見（平均介於 2.5 至 3.5 中間）。

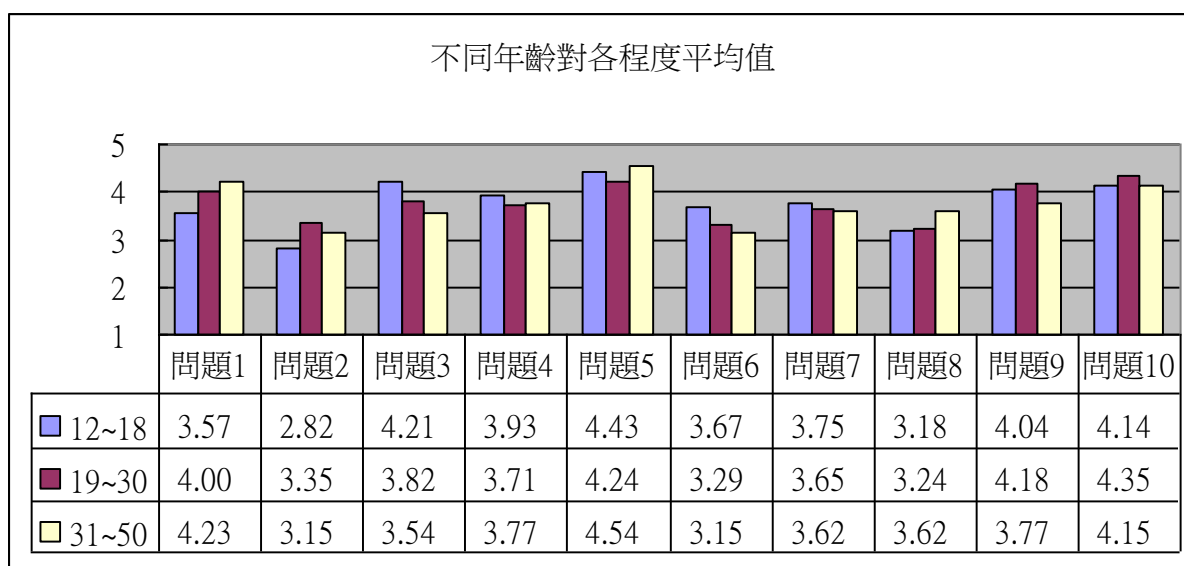
3. 不同類別受訪者對各問題的看法

A. 性別



從上圖可知，不同性別受訪者各對問題的看法無明顯差異。

B. 年齡



從上圖可知，不同年齡受訪者對於問題 3「誠品歸類書籍的方式讓你很容易找到你想要看的書」有最明顯的差距(12~18 歲高於 19~30 歲、31~50 歲)，其次是問題 1「你覺得誠品的燈光夠明亮，很適合看書」(31~50 歲高於 19~30 歲、12~18 歲)，問題 2「誠品書店裡的座位很舒適」(19~30 歲高於 31~50 歲、12~18 歲)，最後，問題 6「書籍的價錢讓你覺得很合理」(12~18 歲高於 19~30 歲、31~50 歲)不同年齡受訪者在其他問題則無明顯差距。

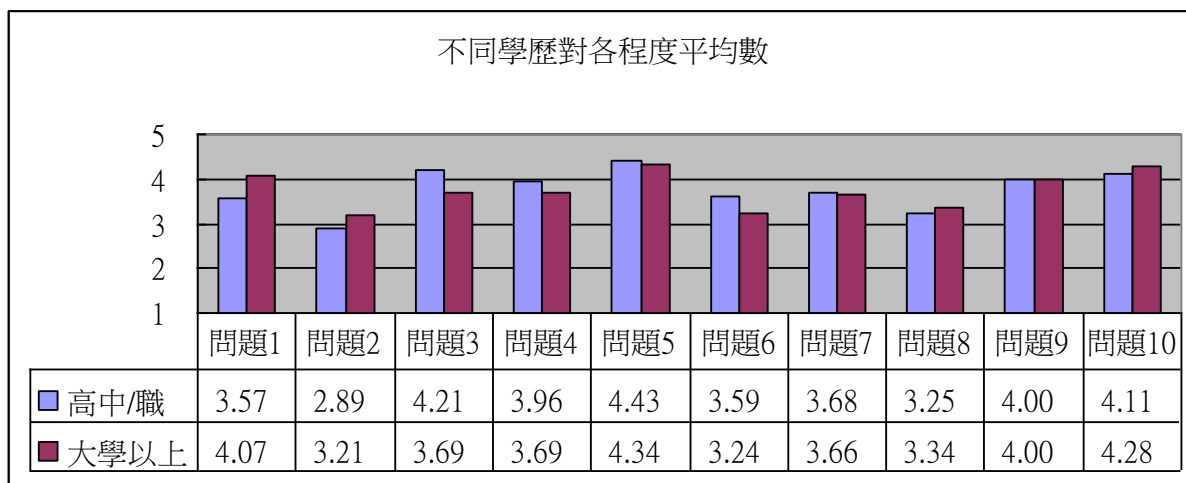
推論：

1. 針對問題 3.「誠品歸類書籍的方式讓你很容易找到你想要看的書」(12~18 歲高於

19~30 歲、31~50 歲)，12~18 歲屬於青少年階段，生活的經歷和喜愛的事物範圍較為特定，閱讀的書籍種類範圍也較小，因而較容易尋找。

2. 針對問題 1. 「你覺得誠品的燈光夠明亮，很適合看書」(31~50 歲高於 19~30 歲、12~18 歲)，31~50 歲者較易閱讀內容深厚的書籍，經常久坐於誠品書店內閱讀，故會挑選燈光較為充足、適合閱讀的明亮空間。
3. 針對問題 2. 「誠品書店裡的座位很舒適」(19~30 歲高於 31~50 歲、12~18 歲)，12~18 歲者屬青少年階段，看的書籍類別較特定、範圍也較小，例如雜誌區、圖書區，而雜誌區是沒有座位的，館內圖書區的座位為臺階，較硬不易久坐；31~50 歲者年齡稍長，多為上班族群或者家庭主婦，習慣靠背的辦公室椅、家裡舒適的沙發，故不太適應誠品店內的座位。
4. 針對問題 6. 「書籍的價錢讓你覺得很合理」，12~18 歲者一方面可能認為喜歡、想要的就買，少有價格的考量，並且不常去各家書店比較價錢，去的書局通常會選擇較具知名度的店家；另一方面也因為沒有獨立的經濟能力，而是來自於父母，金錢的概念和消費能力較為不足；19~30 歲者因為開始進入就業階段，有了經濟負擔相對就較重視金錢的支出；至於 31~50 歲者，多擁有家庭而為生活開銷煩憂，更有經濟重擔扛在肩上，價格必然是購買書籍的影響因素之一，付錢的時候總會審慎評估，多做比較和考量。

C. 學歷



從上圖可知，不同學歷受訪者對於問題 3 「誠品歸類書籍的方式讓你很容易找到你想要看的書」有最明顯的差距(高中/職高於大學以上)，其次是問題 1 「你覺得誠品的燈光夠明亮，很適合看書」(大學以上高於高中/職)，不同學歷受訪者在其他問題則無明顯差距。

推論：

1. 針對問題 3 「誠品歸類書籍的方式讓你很容易找到你想要看的書」(高中/職高於大學以上) 推測之，大學以上所閱讀的書籍種類較高中職更廣泛多元，較難尋找。

2. 針對問題 1 「你覺得誠品的燈光夠明亮，很適合看書」（大學以上高於高中/職）推測之，高中職的閱讀範圍常在某幾類書籍區中，且閱讀時間較短，有的甚至直接站著翻看，故較不會去挑選周圍環境明亮的區域。

叁●結論

一、研究發現

基於上述的文獻探討及問卷分析，本研究主要發現有 3 項，分述如下：

1. 不同性別受訪者對於誠品的滿意度無明顯程度差異。
2. 平均來看，民眾對宜蘭誠品書局閱讀經驗之滿意度都相當高。
3. 社會學家文崇一認為：「休閒活動是指，暫時離開了生活線或生活崗位，自由自在地去打發時間，並尋求工作以外的心理上之滿足。休閒實際上包括了兩層意義：第一，從時間上而言，他是工作和其他社會任務之外的時間；第二，從活動性質而言，他是放鬆、紓解和任意照著個人所好的意圖的一種活動。」(李韋樺，2011)，代表宜蘭的民眾對於閱讀當作其中一項休閒活動有所重視。

二、相關建議

針對上述的研究發現，本研究提出下列 3 項建議：

1. 誠品應加強店內燈光的明亮度與舒適度，以提升民眾在店內的閱讀品質，才不會造成閱讀上的不便。
2. 民眾在購買書籍時應謹慎評估，多方考量價格與個人實用性。
3. 誠品應改善店內的座位設計和材質，以讓民眾持續較長的閱讀時數，不讓不舒適感打斷閱讀。

三、研究心得

經由本次小論文的調查與探討，本研究小組更深入瞭解宜蘭民眾在閱讀空間上的使用狀況，並且也清楚一般店家提供人們的閱讀品質如何、對大眾的閱讀情形有多少影響。透過多方面資料的蒐集、實地的問卷訪談，進一步分析民眾在閱讀空間下獲得之閱讀經驗，各樣問題的滿意度在年齡上尤有不同發現，可能依據其閱讀習慣、閱讀時數有所差異，但是整體而言民眾對宜蘭誠品書店的評價和滿意度是普遍偏高的。

肆●引註資料

1. 柯華葳〈2006〉。台灣小四生 閱讀能力輸國際。
<http://www.ncu.edu.tw/ch/clip/1289>

2.AVEN〈2006〉。讀者感想。

<http://aven0518.pixnet.net/blog/post/5966100-%E5%8F%B0%E7%81%A3%E5%85%92%E7%AB%A5%E7%9A%84%E9%96%B1%E8%AE%80%E8%83%BD%E5%8A%9B>

3.朱立倫〈2011〉。如何培養孩子閱讀能力 朱立倫分享閱讀經驗。

<http://news.cts.com.tw/nownews/society/201112/201112190895667.html>

4.吳清友〈2011〉。誠品進駐上海灘 大陸同業觀望。

<http://www.chinareviewnews.com/doc/1016/5/6/4/101656443.html?coluid=7&kindid=0&docid=101656443>

5.楊萬雲〈2011〉。詩詞爵士樂 另類風雅悼災民。

<http://www.lihpao.com/?action-viewnews-itemid-107793>

6.楊宜敏〈2011〉。宜蘭綠色博覽會 3 月 26 日開幕。

<http://tw.myblog.yahoo.com/qk1109/article?mid=587>

7.曾科融〈2010〉。消費者對誠品喜好價值之研究。國立臺灣藝術大學工藝設計學系碩士論文。

8.潘永裕〈2007〉。商店氣氛、消費者情緒、體驗價值對行為意向之影響-以誠品信義旗艦店為例。國立臺北大學企業管理學系碩士論文。

9.李韋樺〈2011〉。委外經營對台東市民參與藝文展演活動的動機及滿意度之探討——以誠品書局台東故事館為例。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。