

國立臺灣圖書館 110 年委託研究計畫
樂齡讀者閱讀需求行為暨服務滿意度調查研究
期末報告

委託單位：國立臺灣圖書館

執行機構：中華民國圖書館學會

計畫主持人：蔡天怡

中華民國 111 年 4 月

本報告研究內容與建議，純屬研究小組意見，
不代表本館意見。

國立臺灣圖書館編印

中華民國 111 年 4 月 30 日

目次

目次.....	i
表次.....	i
圖次.....	iii
摘要.....	v
Abstract.....	vii
壹、研究目的.....	1
貳、文獻分析.....	1
參、研究方法與步驟.....	23
肆、問卷調查結果.....	30
伍、焦點團體訪談結果.....	75
陸、結論與建議.....	100
參考文獻.....	107
附錄一 110 年國立臺灣圖書館樂齡讀者閱讀需求行為暨服務滿意度 調查研究問卷.....	117
附錄二 110 年國立臺灣圖書館樂齡讀者閱讀需求行為暨服務滿意度 調查訪談大綱.....	127

附錄三	焦點團體訪談知情同意書	129
附錄四	滿意度百分比分析	132
附錄五	不同性別讀者對各項滿意度之獨立樣本 t 檢定	134
附錄六	有無借閱證讀者對各項滿意度之獨立樣本 t 檢定	136
附錄七	不同年齡讀者對各項滿意度之差異分析	138
附錄八	不同年齡讀者對各項滿意度之事後比較表	140
附錄九	65 歲上下之讀者對各項滿意度之獨立樣本 t 檢定	161
附錄十	不同教育程度讀者對各項滿意度之差異分析	163
附錄十一	不同教育程度讀者對各項滿意度之事後比較摘要表	165
附錄十二	不同到館頻率讀者對各項滿意度之差異分析	166
附件十三	回覆審查意見與修正說明	168

表次

表 3-1	問卷架構與主要內容.....	24
表 3-2	訪談大綱架構與對應之研究問題.....	29
表 4-1	性別次數分配表.....	31
表 4-2	年齡次數分配表.....	32
表 4-3	教育程度次數分配表.....	33
表 4-4	工作情況次數分配表.....	33
表 4-5	健康狀況次數分配表.....	34
表 4-6	居住狀況次數分配表.....	35
表 4-7	居住地區次數分配表.....	35
表 4-8	居住於雙北市各區之次數分配表.....	36
表 4-9	獲取資訊管道次數分配表.....	37
表 4-10	閱讀頻率次數分配表.....	39
表 4-11	使用資料類型次數分配表.....	40
表 4-12	閱讀主題偏好次數分配表.....	40
表 4-13	曾經參與活動次數分配表.....	42
表 4-14	活動偏好次數分配.....	43
表 4-15	使用目的次數分配表.....	44
表 4-16	到館頻率次數分配表.....	45
表 4-17	不到圖書館的原因次數分配表.....	46
表 4-18	平均到館停留時間次數分配表.....	47
表 4-19	到館原因次數分配表.....	48
表 4-20	有空到館時段次數分配表.....	49
表 4-21	常用圖書館次數分配表.....	50
表 4-22	選擇平時造訪圖書館之原因次數分配表.....	51
表 4-23	是否持有借閱證次數分配表.....	52

表 4-24	近三年在圖書館借閱情形次數分配表.....	53
表 4-25	近三年借閱量增加原因次數分配表.....	54
表 4-26	近三年借閱量減少原因次數分配表.....	55
表 4-27	圖書館館員構面滿意度百分比分析統計表.....	58
表 4-28	圖書館館藏資源構面滿意度百分比分析統計表.....	59
表 4-29	圖書館設施設備構面滿意度百分比分析統計表.....	60
表 4-30	圖書館服務構面滿意度百分比分析統計表.....	61
表 4-31	圖書館空間環境構面滿意度百分比分析統計表.....	62
表 4-32	整體滿意度次數分配表.....	64
表 4-33	性別對整體滿意度次數分配表.....	64
表 4-34	年齡對整體滿意度次數分配表.....	65
表 4-35	退休年齡前後對整體滿意度次數分配表.....	65
表 4-36	年齡對各項滿意度之單因子變異數分析摘要表.....	67
表 4-37	教育程度對各項滿意度之單因子變異數分析摘要表.....	70
表 4-38	到館頻率對各項滿意度之單因子變異數分析摘要表.....	71

圖次

圖 2-1 臺灣高齡化時程.....	2
圖 2-2 成功老化之要素.....	3
圖 2-3 臺南市立圖書館樂齡服務網首頁.....	15
圖 3-1 研究架構圖.....	23
圖 4-1 各構面平均滿意度雷達圖.....	63
圖 5-1 B03 與 C08 對於館藏需求之偏好次序.....	80
圖 5-2 A04 對於圖書館數位服務需求之偏好次序.....	85

摘要

本研究透過問卷調查法及焦點團體訪談法，探究樂齡者的閱讀需求與行為，同時探討其對國立臺灣圖書館服務之滿意度，共計回收 821 份有效問卷，並分別招募 55-64 歲、65-69 歲及 70 歲以上的樂齡者進行訪談（共 20 位）。問卷受試者中，女性略多於男性，以 55-64 歲較為年輕的樂齡者為主，最高學歷多在大學以上，逾半數已退休且自覺健康狀況非常良好，且多數樂齡者平時獲取資訊之管道亦相當多元，包含網路、社群平臺、電子郵件、電視、手機簡訊。訪談參與者之學歷、健康狀況與資訊使用狀況等特質與問卷對象相似，唯男性略多於女性。

本研究問卷調查結果顯示，絕大多數的樂齡者皆有閱讀習慣，且偏好健康/醫藥與旅遊/休閒主題之圖書和期刊/雜誌。樂齡者使用圖書館多以借書及自我成長為主要目的，偏好參加講座、展覽與電影欣賞。然而，樂齡者每次到館的平均停留時間多在兩小時以內，且到館頻率分布各異。約六成的樂齡者認為自己近三年的借閱情形大致沒有改變，約五分之一認為借閱量有增加趨勢者多因館藏符合需求或圖書館位置便利；另約五分之一認為借閱量有減少趨勢者，則多因網路資源已可滿足其需求或無時間到館，另有相當比例因疫情而減少到館。最後，本研究樂齡者對於圖書館五大構面之滿意度高低依次為環境及空間、館員、服務、設施設備及館藏資源。

本研究訪談結果中，樂齡者之閱讀需求、行為與偏好大致與問卷調查相符，樂齡者無論就圖書館館藏、課程、講座或各式服務而言，樂齡者皆希望圖書館提供健康醫療相關資訊。訪談進一步釐清樂齡者對線上服務之接受度與偏好各異，同時，發現樂齡者相當重視圖書館

的社交功能，對圖書館各項樂齡服務抱持高度期待。未來圖書館可同時強化分齡分眾與跨世代交流之功能性空間，以滿足樂齡者之需求，並建立長期穩定而多元的外部合作關係並與異業結盟，以達成永續發展之目標。

關鍵詞：樂齡、閱讀、圖書館服務、需求調查、滿意度

Abstract

The current study examines the reading needs and behavior of the elderly, as well as their satisfaction with the library services provided by the National Taiwan Library. A survey with 821 participants and three focus group interviews with 20 participants with the elderly aged 55 and above were conducted.

Survey results reveal that most participants have reading habits and prefer books and journals/magazines on health/medicine and travel/leisure. The elderly use the library primarily for borrowing books and self-development. However, the average stay time per visit is less than two hours, and the frequency of visits varies a lot. Finally, their satisfaction with different aspects regarding library services ranging from high to low includes: environment and space, librarians, services, facilities, and collection resources.

Focus group interviews indicate similar findings in the reading needs, behaviors, and preferences of the elderly. As to library collections, library instructions, colloquiums, or other services, the elderly prefer the library to provide healthy health-related information. The interview further reveals that the elderly's preferences for online services vary significantly. Meanwhile, the elderly emphasize the social aspect of the library and have high expectations for various elderly library services. In the future, the library can further design functional spaces for different age groups, as well as intergenerational spaces, to meet the needs of the elderly, and

establish long-term stable and diversified external collaboration with various institutions to achieve the goal of sustainable development.

Keywords: elderly, reading, library services, information services, need assessment, satisfaction

壹、研究目的

本研究旨在探究樂齡讀者的閱讀需求與行為，同時探討其對國立臺灣圖書館（以下簡稱國臺圖）所提供之服務的看法，欲透過問卷調查法及訪談法瞭解以下問題：

- 一、樂齡讀者對國臺圖之資源與服務的使用情形為何？
- 二、樂齡讀者對上述資源與服務的滿意度為何？
- 三、樂齡讀者期待獲得哪些資源與服務？
- 四、樂齡讀者期待圖書館提供哪些資源與服務？

藉由本研究問卷與訪談之調查結果，透過量化與質化兼備的方法，深入瞭解樂齡讀者的閱讀需求與行為，提供館方營運及各相關業務單位發展規劃之參考，使樂齡服務政策與資源能更精準有效地投入，並滿足讀者的實際需求，發揮最大之效益與價值，提升服務內涵與品質。

貳、文獻分析

本研究之文獻分析將從高齡社會的發展趨勢、成功老化之要素、高齡社會中的圖書館服務，以及公共圖書館樂齡相關研究四個面向進行探討。

一、高齡社會的發展趨勢

根據國家發展委員會（2020）之人口推估統計報告，2018 年臺灣 65 歲以上老年人口已超過 14%，正式邁入高齡社會，而 2020 年 65 歲以上老年人口為 16.0%，且死亡率更超過出生率，總人口開始負成長，預估 2025 年，65 歲以上老年人口將超過 20%，並進入超高齡社會（圖 2-1）。

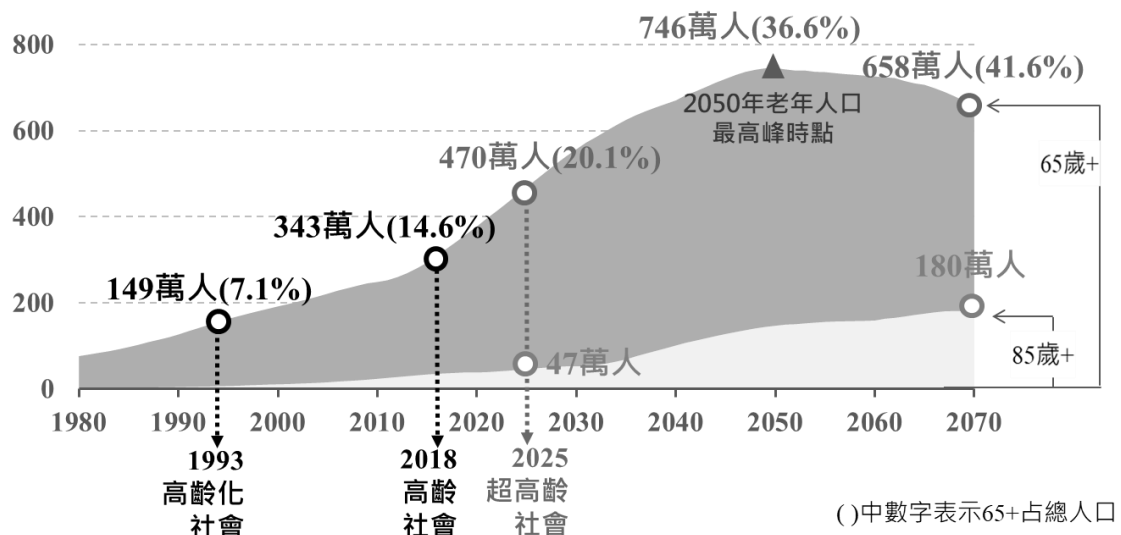


圖 2-1 臺灣高齡化時程

圖片來源：國家發展委員會（2020）。人口推估統計（2020 至 2070 年）。臺北市：國家發展委員會。

由於人們隨著年齡增長而產生變化的老化過程中，往往需要面對自然老化、生物老化、心理老化，以及社會老化之挑戰（陳燕禎，2007）。無論在社會福利、高齡教育等領域，許多學者皆借鏡各國高齡社會發展趨勢及其因應策略（如：李百麟、王政彥，2016；陳玉華，2016；黃月麗，2016）。為了讓人們在面對這些挑戰時能順利適應，許多學者藉由探討成功老化之議題，並發展相關理論，提出因應高齡社會發展趨勢之作法，希望高齡社會中，人們皆能達到樂活的境界。

二、成功老化之要素

Rowe 與 Kahn（1998）定義成功老化為保有三項關鍵行為或特徵的能力，包括：在生理上降低疾病或失能的風險；在心理上維持心智與身體的高功能；在社會上積極參與社會活動（圖 2-2）。此三項要素即為成功老化的重要成分。林麗惠（2006，頁 140）綜整文獻，將

成功老化定義為成功適應老化過程之程度，強調在老化的過程中，在生理方面維持良好的健康及獨立自主的生活，在心理方面適應良好，在社會方面維持良好的家庭及社會關係，讓身心靈保持最佳的狀態，進而享受老年的生活。

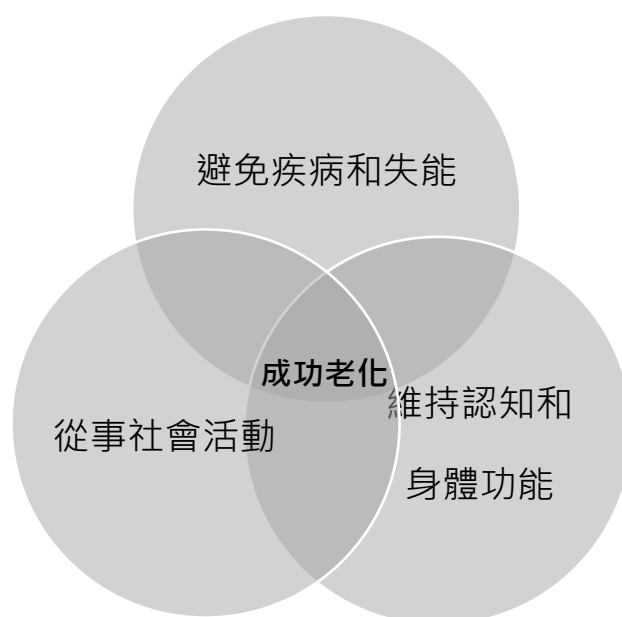


圖 2-2 成功老化之要素

圖片來源：重繪及譯自 Rowe 與 Kahn (1998, 頁 39)

雖然 Crowther 等人 (2002) 基於 Rowe 與 Kahn (1998) 的成功老化模式，在圖 2-2 的三項要素之外，加入正向精神狀況，認為此四項要素皆是成功老化的要素，但後續相關應用仍多以 Rowe 與 Kahn 對於成功老化的定義為主。例如：Hank (2011) 以 Rowe 與 Kahn 所提出的成功老化模式為依據，以此三大要素探討歐洲各國高齡者成功老化之情形。該研究發現社會階級會影響成功老化，亦指出成功老化模式是可以複製的，認為成功老化比例高的國家對高齡者之社會福利政策值得他國參考。又如：Nakagawa 等人 (2020) 透過高齡者無

重大疾病且日常生活行動無不便、認知功能評分高，以及活動參與意願高來評估成功老化之情形，該研究亦基於 Rowe 與 Kahn 所提出的模式進行評估。

一般說來，70 歲以上的樂齡者活動力明顯降低，其在各項體適能測驗之表現亦明顯不如較年輕的樂齡者（該研究係以 60-69 歲與 70 歲以上樂齡者作對照）（Milanović 等人，2013）。林麗惠（2006）透過相關量表，測量 55 歲以上樂齡者在生活適應、社會及親友關係、健康自主、經濟保障、學習層面，以及家庭層面成功老化之情形。整體而言，70 歲以上的樂齡者自覺健康狀況不如較年輕之樂齡者。雖然與閱讀較相關的學習層面的得分不及整體平均數，但 55 至 59 歲樂齡者明顯較 70 歲以上的樂齡者對學習層面的重視程度為高；而自覺健康狀況很好的樂齡者，對學習層面的重視程度，亦顯著高於自覺健康狀況尚可的樂齡者。

林麗惠、蔡侑倫（2009）的研究更指出，閱讀作為終身學習的重要途徑，對於高齡者的生理、心理與社會層面皆有助益，不但延緩大腦老化、維持心理健康，更能增進社會參與。由此可見，圖書館所提供的閱讀等資訊服務有助維持認知與學習層面的成功老化，在高齡社會中扮演著至關重要的角色。

近期的國外文獻亦指出，圖書館有助提升高齡者的生活品質。de Armas（2019）在圖書館附近的公園、商店、市場等地接觸了 1,023 位 60 歲以上的高齡者，並針對其中 200 位 60 歲以上之高齡者進行問卷調查，後續再訪談 83 位高齡者，就其生活品質、家人關係、文化機會、社會參與及其自覺健康狀況等面向，探討高齡者的社會融合（social integration）與生活品質（quality of life），並進而宣傳圖書館的高齡服務，最終有 18 位高齡者因而參與該館提供之相關服務，根

據後續評估顯示，高齡者參與圖書館服務後，其社會融合與生活品質確有提升。

其他與成功老化相關的概念則有活躍老化（active aging）、創意老化（creative aging）等。無論成功老化、活躍老化或創意老化，皆希望藉由社會文化相關活動的刺激和參與，讓高齡者在老化過程中維持健康正向的生活。其中，世界衛生組織提出的「活躍老化」（active aging）旨在提升高齡者獨立自主、生活品質，增進健康平均餘命，讓高齡者持續參與社會、經濟、文化、公共事務等活動，促成全人類在老化過程中維持健康與生活品質（WHO, 2002）。「創齡」（creative age）或「創意老化」（creative aging）更主張透過文化刺激等方式，維持高齡者的身心靈健康，也隱含了希望讓高齡者成功老化之想法（Cohen, 2000, 2006）。國內較具體的相關應用，如：博物館界於 2016 年成立了「博物館創齡行動聯盟」，以促成創意老化，其中，國立故宮博物院的創齡服務不但提供高齡友善的參觀環境及走入社區的客製化樂齡系列課程，更與醫院和大學跨域合作，結合數位科技，辦理當藝術遇見醫療之系列課程與新媒體藝術展等活動，甚至結合其經典文物，並由職能治療團隊發展一套適合高齡者的三分鐘「國寶操」（徐孝德與黃琇凌，2020）。

儘管國內公共圖書館相關研究未必明確提及成功老化、活躍老化或創意老化等概念，但部分文獻提及「樂活」之概念（如：曾淑賢，2009）或隱含著與成功老化、活躍老化或創意老化類似之想法。

舉例而言，李珮漪、林珊如（2011）的研究透露出樂齡者藉由擔任志工而為其生活帶來正面意義，可謂透過從事社會活動成功老化。該研究訪談 30 位 56 至 85 歲之圖書館志工，探討樂齡志工在圖書館服務之情況，討論志工參與的利己與利他因素對圖書館相關規劃之啟

發。該研究指出，志工參與之主因來自圖書館本身的資源，同時，希望自己肩負社會責任、獲得學習機會、增加與社會的接觸機會。因此，如欲吸引更多志工投入，圖書館可增加與社區活動的聯繫、建立樂齡專區及相關館藏、辦理圖書館利用相關電腦課程，同時，建立完善的志工人才庫與相關訓練課程，增加志工彼此及其與館員交流互動之機會等。該研究亦建議公共圖書館應協助樂齡志工自我探索需求並建立服務藍圖，使其透過志工服務達成身心靈成功老化。該文提出之建議不但有助圖書館建立有效的志工管理機制，更有助樂齡志工成功老化，可謂達到圖書館與樂齡志工雙贏之成效。

其他相關文獻未必強調志工服務，但亦提出類似的觀點。舉例而言，周倩如（2009）探討公共圖書館如何透過資訊服務、多元的研習課程，使銀髮族享受退休生活。林佳穎（2015）介紹臺北市立圖書館設立之六座樂齡學習中心如何透過繪本、讀書會、劇團等服務，扮演促成樂齡學習之角色，讓樂齡生活更美好。另有研究著眼於探討如何透過桌遊（高文彬、蕭荏祐，2020）、樂癒系玩具的設計（王明堂，2012）、數位體感遊戲（姜義村、陳上迪，2012）等具有學習意涵之活動，使樂齡者達到成功老化之目的。

三、高齡社會中的圖書館服務

（一）公共圖書館的樂齡服務指引

國內外的圖書館為因應此高齡社會趨勢，亦對此提出政策或相關作為。美國圖書館學會（American Library Association）的參考與讀者服務學會（Reference and User Services Association, RUSA）（2008）指出，圖書館除了可透過圖書館統計（高齡讀者入館人次、借閱趨勢等）、問卷調查、焦點團體等方法，以高齡者為對象進行使用者研究

，亦可於平時和高齡讀者及其照顧者交談，瞭解其需求；此外，亦應與社區的高齡相關組織（如：日間照顧中心、高齡論壇、居家照顧服務團體、服務高齡議題的政府單位等）保持聯繫、進行相關諮詢，以掌握在地的高齡人口及其需求。也就是說，圖書館可透過前述方式，蒐集高齡者的資訊需求、興趣偏好、對圖書館的期待（如：服務、館藏、活動等）、高齡者人口特性（如：人數、性別、居住地、教育程度、社經地位、種族等），同時，掌握社區的高齡服務機構、在地組織、在地媒體等。而 RUSA（2017）特別針對 60 歲以上的樂齡者提出指引，除了分別就館員訓練、資訊服務與館藏、活動規劃、科技融入、各種服務設施、財務方面提出針對樂齡者之建議之外，也特別強調圖書館應主動尋求醫療團體、大專校院、博物館、文化機構、動物園、終身學習相關團體等各式單位的協助與合作，有助共同發展適合的樂齡服務。

加拿大圖書館學會（2002）、紐西蘭圖書館學會（2004）、澳洲圖書館學會（2012）及英國衛生部（Sloan & Vincent, 2009）亦皆提出圖書館樂齡服務相關指引，並提出類似的建議，多半針對館員訓練、圖書館建築設計、館藏發展、資訊科技、資訊服務、活動規劃等提出指引。其中，多半強調促進終身學習，增加大字版館藏、有聲書、地方報紙，以及醫療與高齡相關議題之館藏等等，對於科技相關利用教育也多所著墨。

國際圖書館協會聯盟（IFLA, 2007）則特別針對失智的樂齡者提出圖書館服務指引，包含如何與失智症患者溝通、提供相關館藏、提供到宅服務（homebound services），以及與相關單位之合作等。該指引亦提供相關資源與書目，並強調行銷推廣之重要。

除了國外相關學會提出圖書館的高齡服務相關指引，國家圖書館（2019）也出版了《臺灣老年讀者圖書資訊服務指引》，蒐集國內外相關資源，透過研訂小組會議與焦點團體訪談，綜合分析並歸納出一份資訊服務指引。該指引統整國外指引提及之諸多建議，指出圖書館應蒐集高齡者的最新資料與需求，邀請高齡相關人士與團體共組諮詢委員會，協助高齡服務規劃與評估，尋找合作夥伴以推廣相關服務。另外，圖書館應將高齡者納入圖書館服務規劃與預算，確保高齡者的需求和興趣反映在館藏與服務中、提供滿足高齡者資訊需求的資訊服務與科技，確保館藏與空間硬體設備對高齡者友善，提供給困居家中或無法到館的特殊高齡者的居家服務和外展服務，同時，館方應鼓勵館員參與教育訓練，學習高齡服務相關知識和技能，甚至可招募高齡者擔任圖書館志工，安排各類型的培訓課程。另外，關注失智症議題，並針對失智症患者的需求提供相關服務也是圖書館的高齡服務。最後，針對高齡服務的成效評估，作為未來改善服務的參考依據亦是相當重要的課題。

國家圖書館（2019）的指引據此針對國內的老年讀者服務指引提出十項重點，包含：1.培訓館員；2.瞭解高齡者的人口現況和需求；3.將高齡者納入圖書館的服務規劃、館藏發展和預算考量；4.尋求專業諮詢與合作管道；5.提供滿足高齡者需求的資訊和科技服務；6.確保館藏與硬體設備對高齡者友善；7.招募高齡者擔任圖書館志工；8.對困居家中者提供居家服務與外展服務；9.關注失智症的議題並提供相關服務；10.建立服務成效的評估機制。

（二）公共圖書館的樂齡服務

雖然歷來不少文獻探討公共圖書館作為家庭與工作場域外的第三地（the third place）（如：Horton, 2019），Dalmer 等人（2020）探討因應高齡社會，圖書館長期以來作為家庭與工作場域外的第三地，如何轉變為圖書館作為社會基礎設施（social infrastructure），藉由分析 Canadian Urban Library Council（CULC）成員中的 40 間圖書館所提供的 691 項圖書館樂齡服務，討論作為社會基礎設施的方式。作者將 691 項服務分為 16 大類，包括：讀寫（18%）、科技（13%）、藝術與手作（12%）、養生與健康（11%）、講授類課程（lecture-style instructions，9%）、語言（7%）、遊戲（5%）、社交（5%）、電影欣賞（4%）、健身（3%）、法律（3%）、飲食（3%）、音樂（2%）、家族史與族譜（2%）、財務金融（2%）、自然環境（2%）。值得注意的是，上述服務中，64%的活動對象設定為成人與樂齡者、25%的活動針對所有年齡層開放，只有 11%僅限樂齡者參加。該文作者認為圖書館可與各種有助形成更兼容並蓄的社區空間之相關組織或推動者合作，以促成更多公民參與和交流互動，並促進館際間的合作與資源共享，強化網絡關係。也就是說，圖書館雖然仍保有第三地的目標，致力於促成更多社會互動並鼓勵人們交流，但不再是個靜態的第三地，而是在社會動力、情境脈絡、人口結構與社區中不斷變化的基礎設施，如此才能為隨著高齡社會的演變而脈動。

Hughes（2017）針對美國和加拿大 721 間鄉間圖書館進行問卷調查，探討圖書館針對 65 歲以上高齡者所提供之服務現況，包括：補助來源、館藏、活動與策略規劃、人力配置、科技使用困境、合作與外展服務、建築規劃與無障礙空間可及性等。該研究發現，鄉間圖書館發揮創意，善用有限的資源，提供客製化服務。小型圖書館的活動

與服務項目較大型圖書館少，但不同規模的圖書館皆廣泛拓展並建立外部合作關係，舉辦多樣的活動，並提供多元的服務，以滿足社區高齡者之需求。許多圖書館認為推動高齡服務最困難的是圖書館服務之行銷，也是圖書館仍有待努力的方向。

Baluk (2020) 則針對 18 間加拿大的公共圖書館與 9 間澳洲的公共圖書館所提供的樂齡服務進行比較和討論，發現加拿大與澳洲的圖書館樂齡服務在活動規劃、資源運用與評估方式方面皆非常相似，例如：皆強調提升樂齡者的數位素養，提供更多社交、體驗與社會參與的機會；皆善用地方政府、樂齡或養護中心、相關的非營利組織等對高齡者之認識與專業知識，與地方政府和社區相關單位共同研議服務方向和優先次序。此外，加拿大與澳洲的圖書館皆面臨適合樂齡者的空間有限、部分圖書館的鄰近交通不便、部分長者因體力等無法到館等困境。雖然加拿大與澳洲圖書館的樂齡服務在許多面向皆非常相似，館員在推廣樂齡服務時對於該如何稱之卻有著不同的看法。加拿大館員對於是否讓高齡者 (older adults) 被標籤化有著不同的看法，但澳洲館員對於以高齡服務稱之較具共識。其中，認為不該以此標籤為名的館員認為人們不願被標籤為老人，但認為以樂齡服務為名，可明確而專指地提供適合的服務，且參與者可受到鼓勵與認可，認為自己終身學習或不斷精進，而專屬的空間亦可讓樂齡者感受到自己備受重視。無論如何，Baluk 認為圖書館應成為社區發展的中介者，更可扮演地方政府與中央政府面對民眾傳遞社會議題之橋梁，提倡終身學習、民主共榮，以減少高齡社會帶來之問題。

Lenstra (2020) 針對 226 間美國公共圖書館所提供的樂齡服務進行問卷調查，發現無論在偏鄉或都會區，皆約有半數以上的圖書館提供樂齡服務的頻率落在每月 1 場以上，尤其在都會區，73.7% 的圖書

館每月提供 1 場以上的樂齡服務，有些圖書館甚至提供每週例行的活動，但卻也有少數圖書館未提供任何樂齡服務。該研究將各館對於其所提供的樂齡服務程度進行因素分析，歸納出四大類，包括：為樂齡者提供核心服務之圖書館（如：空間、設備）、特別為樂齡者提供由核心服務所延伸之服務的圖書館（如：科技課程、讀書會、外部單位合作之活動）、準備提供樂齡服務之圖書館（如：為館員提供相關在職訓練、外部單位接觸合作），以及為樂齡者提供特別設計的服務之圖書館（如：醫療健康講座、退休生涯規劃資訊、樂齡志工訓練）。該研究欲藉此四類引發更多樂齡服務之規劃與討論，也建議未來研究針對各地不同的政治、文化、經濟、科技脈絡，進一步了解不同地區樂齡者的異質特性，以提供館員專業訓練，為未來公共圖書館服務樂齡者作更全面的準備，同時，讓圖書館管理階層與專家學者得以更有效地在高齡社會中為公共圖書館發聲。

此外，Kesselman（2019）在探討美國國內的健康科技融入樂齡圖書館服務時，將樂齡者依年齡層進一步分為 50-64 歲、65-79 歲，以及 80 歲以上三大族群，並指出 50-64 歲的樂齡者雖然未必了解最新的科技，但往往擅長工作場域相關的科技利用；65-79 歲的樂齡者主要是退休不久之人士，對科技使用仍保有一定的學習能力，也具備健康、財務與時間三大要素，關心養生健康等議題，有許多餘裕從事各項休閒活動或擔任志工，往往也較積極參與圖書館或社區的活動，故圖書館可善加利用樂齡者的特質推展服務；80 歲以上的長者在科技利用方面的能力往往不如較年輕的樂齡者，也可能遭遇較多身心健康之問題，為病痛或孤獨感等所苦，圖書館可設法提供遠距服務與居家在宅服務等。該文作者認為圖書館不只需深入社區，更要建立起圖

書館、廠商、使用者的三方合作，才能讓健康科技融入更多適切的服務中。

美國不少公共圖書館皆推動樂齡相關服務。例如：舊金山公共圖書館（SFPL, 2022）的高齡服務¹提供了大字本圖書、有聲書及族譜資源的介紹，並連結至館藏目錄，供使用者查詢檢索和利用。同時提供使用者以借書證借用助行輔具（rolling walker）。此外，該館提供行動不便者郵寄圖書服務（library by mail）及居家圖書館服務（home library serives），並透過有聲書與點字中心（talking books and braille center）提供逾 10 萬冊有聲書及相關設備、服務，並提供聽力受損相關資源指引（hearing loss research guides），包含館內相關設備與服務說明，以及其他政府單位、醫療單位等外部資源。

另外，西雅圖公共圖書館（SPL, 2022）針對 50 歲以上的樂齡者提供館員特選館藏（staff picks for 50+），以及透過問卷，於 4 天內提供個人專屬的下 5 本書書單（your next 5 books）之客製化服務；此外，西雅圖公共圖書館也特別為樂齡者規劃辦理以新科技、醫療健康、退休規劃、居住正義、法律諮詢和嗜好探索為主題之課程（courses）、講論會（panel discussions）、工作坊（workshops）、研討會（conference）等各式活動，並供讀者依活動適合年齡層查詢活動日曆。其中，許多活動皆是與鄰近的政府部門、非營利組織/聯盟、大專校院等外部單位合作之系列活動。

而波士頓公共圖書館（Boston Public Library, 2022）的樂齡服務也是以館藏和活動為主，提供書單和各式學習資源，並辦理各種系列活動，包括：作者講座、讀書會、運動保健課程（如：瑜珈課）、科技課程，以及其他健康醫療、家族史/族譜、歷史、手作等為主的

¹ 舊金山公共圖書館高齡服務 <https://sfpl.org/services/services-older-adults>

活動，同樣不乏與外部單位合作辦理之系列活動。較特別的是，該館除了辦理前述讀書會等活動，另有一個由當地基金會補助、每週定期聚會的藝文性「不嫌晚社團」（Never Too Late Group），辦理經典與當代電影欣賞、音樂表演、作者演講（尤其以當地歷史為主題）等活動，提供高齡者彼此交流的機會。

而美國紐約地區 3 所主要公共圖書館（紐約公共圖書館、布魯克林公共圖書館及皇后區公共圖書館²）皆分別針對 50 歲及 55 歲以上樂齡者提供服務，包括（NYPL, 2022; BPL, 2022; QPL, 2022）：針對行動不便、居住於長照或安養機構等高齡者提供館員拜訪活動（visits from library staff）、郵寄圖書（books-by-mail service）、伴讀說書（read aloud programs）、讀書會（book or short story discussions）、懷舊/五感福袋（bi-folkal kits /multisensory programming kits）、記憶福袋（memory kits）與有聲說書（talking book and braille service）等外展服務。

前述 3 所圖書館除了針對行動不便或居住於機構之樂齡者提供特別的服務外，亦針對一般樂齡者提供包含科技、醫療、藝文各式內容的資源和大字本圖書，辦理讀書會、辯論社團或其他休閒社團，也提供課程與講座等服務，尤其著重文藝創作及科技相關主題（NYPL, 2022; BPL, 2022; QPL, 2022）。其中，紐約公共圖書館（NYPL, 2020）更將高齡者視為文化資產，深入社區，進行口述歷史，透過高齡者口述，蒐集一手資料，建構並保存當地珍貴、多元而獨特的歷史文化。而皇后區公共圖書館（QPL, 2022）更於樂齡服務網中明確指出提

²紐約公共圖書館樂齡服務

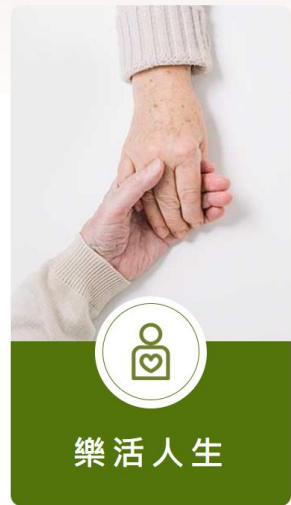
<https://www.nypl.org/help/community-outreach/services-for-fifty-plus-adults>；布魯克林公共圖書館樂齡服務 <https://www.bklynlibrary.org/outreach/older-adults>；皇后區公共圖書館 <https://www.queenslibrary.org/programs-activities/older-adults>

供創齡課程（creative aging courses），如：素描、水彩、壓克力畫、拼貼、縫紉、編織、回憶錄寫作等。

國內雖未見針對公共圖書館全面展開較系統性的樂齡服務調查，但近十多年來，許多圖書館已留意到高齡社會之趨勢，並提供相關服務。舉例而言，國臺圖自 2009 年 7 月以來，已設有 1500 冊圖書、400 件有聲書與 100 部影片等樂齡資源區，以及 6 組電腦、2 組擴視機、6 座桌上型放大鏡及其他放大鏡和老花眼鏡等樂齡用閱讀設備（國立臺灣圖書館，2014）；臺北市立圖書館更於 2008 年設立了 6 間樂齡學習中心，包括：臺北市樂齡學習示範中心、松山區樂齡學習中心、士林區樂齡學習中心、文山區樂齡學習中心、大同區樂齡學習中心及內湖區樂齡學習中心，提供閱讀、休閒和學習之場域，並辦理各式課程、講座活動與自主學習團體（臺北市立圖書館樂齡學習中心，2010）。

而臺南市立圖書館亦設有較全面的樂齡服務網³，該網站首頁以「銀髮族的學習天地：樂齡服務」為大標題，分為醫療保健、觀光旅遊、生活嗜好，以及樂活人生四大類，將書展、講座、藝文展演、創客課程等各式活動分門別類提供給使用者。同時，該館亦於樂齡服務網首頁提供圖書館各分館介紹與閱讀書單，以及講座研習、影片欣賞等活動資訊，並將跨世代的「祖孫樂」相關活動（如：說故事、兒童主題書展與集點活動）獨立列出，亦設有志工招募專區。

³ 臺南市立圖書館樂齡服務網 <https://www.tnpl.tn.edu.tw/w4986508919857398638/indexSenior>



各館介紹



閱讀書單



講座



研習班



祖孫樂



影片欣賞



志工招募



圖 2-3 臺南市立圖書館樂齡服務網首頁

由上述圖書館相關單位提出的指引及圖書館提供之樂齡服務現況，皆可看出國內外圖書館對樂齡服務之重視。RUSA 等學會更明確指出圖書館應以高齡者為對象進行使用者研究。本研究欲在相關指引及文獻基礎上，針對國臺圖之高齡讀者進行調查。

四、公共圖書館樂齡相關研究

自 2000 年初期以來可見公共圖書館相關樂齡研究，林珊如(2004)提出面對全球高齡化社會圖書館因應「老年服務」之反思，認為圖書館應扮演提供老年服務之重要角色，應考量社會與世代文化差異與數位落差，重視高齡教育等問題。林珊如與楊培珊(2008)則進一步探討老年學的發展，並整理了老年研究資源，供圖書館相關研究之館藏發展參考。實務方面的相關文獻則如廖禎婉、林詣筑(2014)探討樂齡專區規劃與經營。

除了前述探討公共圖書館如何提供樂齡服務之文獻以外，公共圖書館樂齡服務相關文獻涉及層面甚廣，以下分述樂齡者的學習需求與行為、樂齡者的閱讀需求與行為，及其對圖書館之需求、使用與滿意度調查：

(一) 樂齡者的學習需求與行為

在學習方面，樂齡者的學習需求常伴隨社交或自我實現。李玉瑾(2006)歸納高齡者之學習特性，指出高齡者的自尊心強，但學習信心低；其生理上的流質智力減退，但來自教育與經驗累積的晶質智力增加。而整體而言，高齡者的學習係以自我實現為主要目的，故公共圖書館提供終身學習相關資訊服務，將有助其適應退休生活、適應生

理上的衰退、加強與同齡團體的社交、維持滿意的生活安排、適應喪偶等。

余思慧(2012)於國立中央圖書館臺灣分館訪談20位55歲以上之樂齡者，探討其運用圖書館的學習需求，該研究發現，樂齡者參與圖書館學習活動之初始動機主要來自興趣、習慣與社交，而其持續學習之動機則來自與朋友共學、家人支持。

再者，科技使用是文獻常提及樂齡者學習之一大重點，相關研究亦多所著墨。例如：林珊如(2009)探討公共圖書館如何有效協助年長者適應與融入科技導向的社會中，使新科技對其帶來正向影響。

林怡璇(2007)透過質性研究法的田野研究，以參與式觀察法和訪談法，針對22位參與圖書館與社區大學所辦理的樂齡電腦課程之樂齡者進行研究，並就科技使用情形，將樂齡者分為「被動-部分支援型」、「適應-部分支援型」、「主動-部分支援型」、「被動-豐富支援型」、「適應-豐富支援型」、「主動-豐富支援型」6種類型。

徐瑜君、林珊如(2013)探討20位50歲以上戰後嬰兒潮世代的網路資訊行為時，指出高齡者的資訊需求主要包括：醫療保健、投資理財、學習新技能、消費決策、社交、社會參與與自我實現，而其常瀏覽網站、使用臉書等社群媒體、搜尋醫療保健與投資理財資訊，亦常觀看影音平臺，但對網路購物持懷疑態度。基於上述研究發現，建議公共圖書館提供高齡資訊科技課程時可結合才藝課程，以滿足其興趣並自我實現；另可發展科技資訊服務，如：搭配講座活動介紹數位資源、透過社群媒體傳遞服務。

游潔(2018)訪談20位平均68歲的高齡受訪者，該研究發現，為了順應社會潮流、與他人聯繫情感和滿足個人內在需求，高齡者最

常使用智慧型手機之社交軟體進行人際互動、新知交流和社會參與。雖然部分受訪者亦提及社交軟體帶來的困擾等問題，但社交軟體在提供社會支持方面對活躍老化帶來正面影響。

國外的文獻中，Horton (2019) 就樂齡者在學習與活動力方面之不同特性，探討圖書館可針對不同特性樂齡者提供之服務。該文指出，對於樂齡者而言，圖書館長期以來作為第三地所提供的免費（或費用低廉）、舒適又親民的非正式社交功能至關重要，然而，樂齡者的科技使用能力與活動力皆落差甚大，圖書館除了提供實體和虛擬的環境與資源之外，更應提供各式學習體驗活動，以利樂齡者充分發揮其各項能力。再者，高齡者的活動力與活躍程度不一，對於較活躍的樂齡使用者而言，圖書館可提供各類較具深度的課程與活動；對於較不活躍且活動力較低的樂齡使用者而言，圖書館可提供電子閱讀器及各種設備使用、線上資源利用等課程，使其不出門亦可獲取圖書館服務。行動圖書館相關服務亦可滿足活動力較低的使用者需求，作者以 Clinton-Essex-Franklin Library System 之例，說明為服務活動力較低或行動不便的高齡者，除了讓高齡者預約圖書到鄰近分館之外，甚至可將館藏分批輪流送至不同分館及養護中心等，以滿足其需求。然而，作者亦指出，造訪圖書館亦有助提升樂齡者的活動力，圖書館可藉由樂齡者對新知的渴望吸引其到館，讓活動力較高的樂齡者及希望提升活動力的樂齡者皆能保持或提升活動力。此外，透過社群媒體與樂齡者保持連結，不但有助推廣相關館藏與服務，亦有助樂齡者與外界資訊接軌。凡此種種皆有助樂齡者終身學習，並維持社交互動以及心理健康。

綜上所述，樂齡者的學習常伴隨社交或自我實現，而學習新科技對其亦常帶來正面影響，故本研究欲探究樂齡者對圖書館提供學習與新科技相關服務之需求與期待。

(二) 樂齡者的閱讀需求與行為

在閱讀需求與行為方面，Anderson 等人 (1992) 針對美國匹茲堡地區 65 歲以上高齡者的閱讀興趣和資訊需求進行問卷調查，發現早年養成的閱讀習慣往往終生貫徹，其最關心高齡照護相關資訊和議題，平時可能透過訂閱報紙與雜誌或透過親友得知書訊或其他資訊，相形之下，圖書館未必是其獲取資訊與讀物之主要管道。

邱天助 (2009) 針對 654 位來自臺灣各縣市、65 歲以上之年長者調查其閱讀習慣與公共圖書館閱讀需求，發現 6 成以上年長者不閱讀之主要原因在於缺乏閱讀能力與生理機能退化，但閱讀報紙是其社會參與和社會互動的重要管道，閱讀書籍則以人文和生命閱讀為主，雜誌也是吸收醫療保健與商業財經資訊的重要來源。雖然許多年長者並無高度需求，但公共圖書館仍為其閱讀扮演著重要的角色。

王尤敏與吳美美 (2010) 根據新加坡公共圖書館樂齡讀者行為之問卷，修訂為適合國內之結構式訪談調查，透過 57 個問題，探討臺北市立圖書館與南投市立圖書館之樂齡讀者的閱讀行為，並提出未來研究工具發展之方向。該研究分析讀者特質、閱覽室是否鼓勵閱讀、樂齡者的閱讀習慣、閱讀需求、年輕時的閱讀經驗是否影響現在的閱讀習慣、是否知道樂齡相關閱讀與學習設施等，文末提出未來研究工具可透過五大部分來進行，包括：個人資料、圖書館使用經驗、閱讀習慣、圖書館服務情況，以及過去的閱讀經驗。本研究參考上述研究

之研究工具，據此發展本研究關於閱讀需求與行為之問卷項目與訪談大綱。

Lyut 與 Ann (2011) 針對 33 位 55 歲以上的新加坡公共圖書館樂齡、重度使用者進行訪談，發現樂齡者到館主要是為了使用圖書及報紙，部分受訪者僅到館借書，而部分僅到館閱報，其中不少受訪者表示，到圖書館是為了打發時間，但多數受訪者並未使用高齡專區的空間，認為該區域使人產生負面觀感，例如：無處可去的老人等。而樂齡者對於圖書館提供的閱讀相關活動往往不感興趣或認為自己能力不足。綜觀新加坡的樂齡者，似乎以工具性觀點看待閱讀，故對相關服務不感興趣，作者認為圖書館可從較平易近人的休閒娛樂與藝術等角度切入閱讀，讓樂齡者更願意善用圖書館服務。

(三) 樂齡者對圖書館之需求、使用與滿意度調查

除了探討前述樂齡學習與閱讀相關需求與行為之外，相關文獻亦從樂齡者對圖書館整體之需求、使用與滿意度出發，探討關於樂齡服務較全面之議題。

de Armas (2019) 透過混合研究設計，針對 60 歲以上高齡者進行問卷調查與訪談，探討圖書館在高齡化社會中所扮演的角色，以及圖書館活動對於年長者生活態度帶來之正向影響。該研究發現，文化刺激對於高齡者的生活品質能帶來正向影響，參與各項活動的高齡者往往抱持較正面的生活態度，圖書館舉辦的活動對高齡者帶來相當正面的影響。值得注意的是，身體狀況欠佳的高齡者較少參與活動，但參與活動的高齡者表示參加活動會讓他們忘記身體健康欠佳的狀況，並帶來正面的感受，故圖書館應思考如何擴展相關服務，藉此提升高齡者的生活品質。

王美玉（2014）透過顧客關係管理（customer relationship management, CRM）之概念，探討公共圖書館如何增進 65 歲以上的高齡者對圖書館的滿意度，以留住高齡讀者並吸引新讀者。該文指出，圖書館應拿捏分際，避免過度干擾讀者，但應在合理的範圍內儘量掌握讀者基本資料，以便進行 SWOT 分析，並設立預期成果與目標，進而針對顧客價值進行區隔行銷與推廣，同時，圖書館應研究讀者滿意度、抱怨及未來需求，方得以留住高齡讀者。

林芷君與邱銘心（2019）透過照片引談法，針對 24 位樂齡者蒐集了 284 張照片，並請其分享對圖書館樂齡中心之服務環境的需求與偏好，並針對視聽嗅觸等知覺構面、功能與美感等設計構面，以及人際互動等社會構面進行分析，發現知覺構面最吸引樂齡者的是視覺因素，也就是樂齡者重視採光照明、綠化程度等；在設計構面中，樂齡者較重視指標與資訊指引、書籍與電腦等學習相關設施，以及功能設計良好的桌椅；而社會構面中，樂齡者則較重視服務環境的互動氛圍，如：館員服務態度與讀者間的學習氛圍。其他著眼於空間需求的文獻則如：賴郁秀（2009）針對樂齡者的空間需求進行探討，發現樂齡者多半對圖書館之各項服務感到滿意，尤其偏好到距離近的圖書館，且以到館閱讀報章雜誌為主，其所提出的圖書館空間需求往往來自曾造訪的圖書館；而陳格理（2015）則提出適合樂齡者的閱讀環境、空間設計與設施相關建議。

傅彥儒與邱銘心（2014）針對全臺最老的平溪社區之 60 歲以上年長者進行參與式觀察與深度訪談，探討其生活情況、資訊需求和資訊行為特性，發現當地年長者的生活單純，使其資訊需求亦相對簡單，多以社區公共議題與醫療保健資訊為主，且多以口耳相傳的人際管道為主，然而，具權威性的醫療保健資訊略嫌不足。

值得注意的是，部分研究點出樂齡者廣泛之需求。舉例而言，許郁翎（2016）針對 35 位 55 歲以上、未就業且頻繁使用圖書館之樂齡者進行田野觀察與訪談，探討公共圖書館樂齡服務規劃及樂齡者使用圖書館之情形，發現樂齡者除了到館閱讀、參加學習活動、志工服務，亦可能為了個人事務、交誼或尋求他人陪伴。而江景淵與王美玉（2015）認為圖書館除了應協助樂齡者終身學習、適應生活之外，更強調圖書館應重視高齡者的深度休閒需求。王郁婷（2018）亦提出未來研究應實施服務需求調查及成效評估研究。

此外，由國臺圖近年之圖書館滿意度調查報告可見（國立臺灣圖書館，2018，2019），60 歲以上樂齡者對館藏資源、設施設備、空間環境方面之服務的滿意度皆較青壯年族群低。進一步探究樂齡者對圖書館服務之看法，將有助釐清目前圖書館尚無法完全滿足其需求之處並提升相關服務。

綜上所述，樂齡者所展現之圖書館需求與使用行為可能呈現不同樣貌，不同年代之文獻亦可能側重不同面向，本研究欲以國臺圖之樂齡讀者為對象，探究其需求、使用與滿意度現況，以充分掌握未來服務方向，並提出可能的區隔行銷與推廣方式，進而留住更多樂齡讀者，甚至拓展潛在樂齡讀者。

參、研究方法與步驟

本研究採先量化後質化的混合研究設計，以問卷調查與訪談法，針對 55 歲以上之樂齡者進行調查。問卷與訪談工具皆依據文獻分析發展而來，其中，問卷調查主要用於探討樂齡者的圖書館使用狀況、閱讀需求與行為，以及其對圖書館各項服務之滿意度；焦點團體訪談則主要用於探討樂齡者使用圖書館的體驗以及期許獲得之資訊服務。問卷與訪談法所蒐集的資料可帶來互補之效用，協助深入掌握樂齡者之需求，供圖書館規劃未來資訊服務之發展方向。圖 3-1 為本研究之架構：

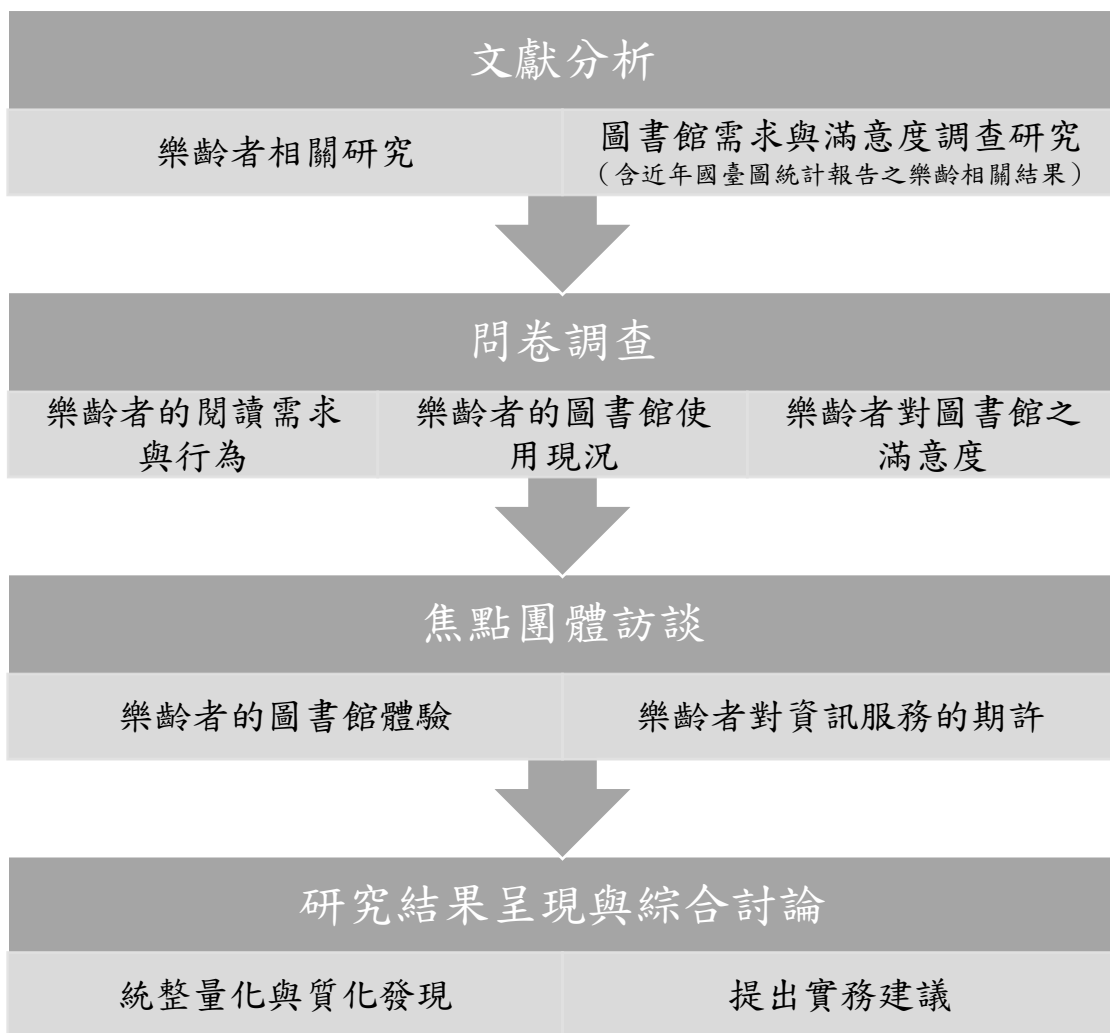


圖 3-1 研究架構圖

以下分述問卷調查法與訪談法之實施方式與流程：

一、問卷調查法

(一) 問卷設計

本研究之問卷題組與架構係以美國研究圖書館學會（Association of Research Libraries, ARL）研訂之服務品質評量表 LibQual+™ 量表為基礎，搭配國內外樂齡者的資訊需求、資訊行為及滿意度調查相關研究之問卷架構，並依國臺圖實際情形，加以規劃設計。問卷之主要內容涵蓋讀者需求、閱讀與圖書館使用行為、圖書館服務滿意度，以及對於未來圖書館服務之期待四大面向。

問卷之架構與內容如表 3-1：

表 3-1 問卷架構與主要內容

問卷架構	主要問題	欲分析之項目
第一部分 基本資料	1.性別 2.年齡 3.最高學歷 4.居住地區 5.工作狀態（是否已退休） 6.自覺健康狀況 7.居住情形 8.平時獲取資訊之管道	掌握樂齡者之背景資料，以利瞭解目標服務對象之特性
第二部分 圖書館使用情形與閱讀需求	1.閱讀頻率 2.閱讀素材之類型 3.閱讀內容之主題 4.圖書館活動參與情形	1.掌握樂齡者使用圖書館之行為及其閱讀偏好與需求

問卷架構	主要問題	欲分析之項目
	5.到館目的、頻率、停留時間及原因 6.是否持有借閱證與借閱情形 7.近三年借閱情形之變化與原因	2.掌握樂齡者對圖書館服務之需求，以利規劃未來相關服務
第三部分 滿意度暨服務品質	1.圖書館館員 2.圖書館館藏資源 3.圖書館設施設備 4.圖書館服務 5.圖書館環境及空間	掌握樂齡者對圖書館服務之滿意度，以利調整與改善相關服務
第四部分 其他需求與建議	1.整體滿意度 2.其他需求與整體建議（開放性問題）	掌握樂齡者對圖書館服務之整體滿意度及其他需求建議

(二) 前置測驗

在正式發放問卷前，進行前置測驗，讓樂齡者實際填答問卷，並針對前置測驗所蒐集之結果，與協助前置測驗之樂齡者所提供的意見進行修正，確保問卷之問題清楚易懂、明確合理。

(三) 研究對象

本研究問卷調查之對象為 55 歲以上的成年人，依據新北市民政局 2020 年 12 月資料顯示，國臺圖鄰近地區 55 歲以上人口約 215,667 人（包括永和區 77,939 人、中和區 137,728 人），至少應回收 384 份有效問卷，以確保問卷結果之解釋力。本研究共計回收 821 份有效問卷，受試者之背景分布概況，包括：性別、年齡、教育程度、工作情況、健康狀況、居住狀況、居住地區等，相關說明詳見肆之一（頁 25）。

(四) 問卷發放與回收

為了更全面地觸及樂齡讀者，本研究採線上問卷與紙本問卷並行發放之模式進行資料蒐集。其中，線上問卷利用 Google 表單問卷平臺建置，並透過電子郵件邀請樂齡讀者填答；紙本問卷則在國臺圖（新北市中和區中安街 85 號）及中、永和區樂齡者相關服務機構（如：中永和區公共托老中心）現場發放。兩種模式之問卷發放與回收方式進一步說明如下：

線上問卷針對符合條件的所有讀者發送電子郵件，邀請讀者點選連結至線上問卷調查網站參與調查；紙本問卷的發放則於國臺圖 1 樓大廳（閱覽區出口處）邀請所有 55 歲以上讀者並經其同意，讀取借閱證號碼後，符合條件者再進一步邀請其填寫問卷。本問卷調查使用單一設備記錄讀者借閱證號，以便確認無重複填答之情形，減少讀者為了獲取禮品而重複填答之行為。然而，若讀者有意填答卻不願提供借閱證號，仍發放問卷供其填答，但不提供禮品。

此外，於館內發放問卷時，若讀者願意填寫線上問卷，則請其上網填寫，如有不便使用電腦填問卷者，方使用紙本問卷。問卷填寫過

程中，館員或志工皆在問卷填寫區，視需要隨時解說問卷內容，以掌握讀者填答之準確率，降低問卷無效之可能性。於館外機構發放問卷時，亦提供問卷填寫說明，並請機構相關人員協助邀請樂齡者填寫。

本研究之問卷調查期間為 2021 年 9 月 8 日至 9 月 24 日，紙本問卷於前述機構開館日上午 9 時至中午 12 時及下午 3 時至 6 時兩個時段間，在國臺圖館內發放，館外機構則提供紙本問卷、電子問卷連結，配合其營運時間進行調查。由於新冠肺炎疫情之影響，國臺圖於 9 月 9 日至 9 月 15 日閉館一週，故該週未能於本館發放紙本問卷。

二、焦點團體訪談法

(一) 焦點團體訪談規劃與進行方式

本研究除了透過前述以封閉式問題為主的問卷進行調查，亦希望透過訪談法進一步探究樂齡者的需求及其圖書館使用之體驗，較深入地掌握其閱讀與圖書館使用行為與需求的情境與脈絡，與前述問卷調查結果互補，從不同角度較完整地探討樂齡者的需求與想法。再者，本研究樂齡者皆為 55 歲以上人士，已具有年齡上一定程度的同質性，適合以焦點團體方式進行訪談。本研究實施焦點團體訪談依年齡分群，分別辦理 55-64 歲、65-69 歲及 70 歲以上之訪談場次，以提升每場訪談受訪者之同質性，透過受訪者對談間的互動，充分掌握此族群較完整的經驗和想法。整體而言，本研究第 2 階段焦點團體訪談法旨在瞭解樂齡者的偏好及其潛在資訊需求，探索圖書館可提供的新服務方針。

(二) 訪談大綱設計

本研究之訪談大綱初步根據本計畫需求書、相關文獻(如:Lenstra, et al., in press)、國外圖書館樂齡現行服務(如:美國西雅圖公共圖書館、舊金山公共圖書館、波士頓公共圖書館、紐約公共圖書館)及問卷調查結果發展而來,包含兩大部分。其中,第一部分為「圖書館與科技使用體驗」,主要問題包含:受訪者對圖書館資源與線上服務的使用經驗,分別以國臺圖提供之不同形式資源及樂齡服務網為例,詢問受訪者對各類資源之需求與經驗,再進一步探問其疫情後圖書館使用與科技使用之改變。第二部分為「對圖書資訊服務的期待」,主要問題則分別以行動不便者及失智者為例,詢問受訪者希望圖書館針對前述讀者提供哪些服務,最後,進一步詢問受訪者對未來資訊服務之展望(訪談大綱之具體問題見附錄二)。表 3-2 綜整訪談大綱方向與四大研究問題之對應:

表 3-2 訪談大綱架構與對應之研究問題

訪談大綱問題方向	對應之研究問題
<p>第一部分 圖書館使用體驗與科技使用</p> <p>一、針對國臺圖所提供之不同形式資源與樂齡服務,詢問受訪者是否知道此資源、是否曾使用過此資源,並請受訪者說明其偏好。</p> <p>二、針對問卷調查中較不滿意館藏,探究受訪者對館藏的看法,以掌握可能使其感到較不滿意之原因,同時,請其進一步提供相關建議與想法。</p> <p>三、以國臺圖樂齡服務網為例,詢問受訪</p>	<p>樂齡者對國臺圖之資源與服務的使用情形為何?</p> <p>樂齡者對上述資源與服務的滿意度為何?</p>

訪談大綱問題方向	對應之研究問題
<p>者對資源與服務之想法和建議。</p> <p>四、請受訪者說明疫情後，其使用圖書館、科技裝置與線上服務之改變情形。</p>	
<p>第二部分 對於圖書資訊服務的期待</p> <p>五、請受訪者設想並討論希望圖書館針對行動不便者提供哪些服務。</p> <p>六、請受訪者設想並討論希望圖書館針對失智者提供哪些服務。</p> <p>七、請受訪者補充是否仍有其他期待圖書館提供之服務。</p>	<p>樂齡者期待獲得哪些資源與服務？</p> <p>樂齡者期待圖書館提供哪些資源與服務？</p>

訪談大綱經國臺圖核定，並針對相關建議進行修訂與調整，定稿後方正式執行。

(三) 訪談對象分類與抽樣方式

本研究訪談對象來自問卷調查同意受訪之自願者，進一步根據許多文獻定義高齡者之 65 歲及體能明顯減退之 70 歲為年齡分群界線，針對樂齡者進行分群，再據此分層抽樣，招募自願參與者進行訪談。

本研究根據第 1 階段受試者於問卷所留下之受訪意願資料，透過電話與電子郵件聯絡自願受訪之樂齡者，共募得 20 受訪者，包含 55-64 歲之受訪者 5 位 (A01-A05⁴)、65-69 歲之受訪者 8 位 (B01-B08)，以及 70 歲以上之受訪者 7 位 (C01-C07)。受訪者中，男性 11 位、女性 9 位，其最高學歷皆在高中職以上。值得注意的是，55-64

⁴ 為維持匿名性，研究者以 A、B、C 分別表示本研究 3 個年齡層之受訪者，並加上兩碼數字，依序針對受訪者進行編號

歲受訪者之最高學歷皆在專科以上，而 65-69 及 70 歲以上兩組受訪者中，最高學歷為高中職者僅各 1 位，3 組受訪者中，最高學歷為碩士以上者各有 1 位。對照全國人口統計資料可見，本研究焦點團體受訪者之最高學歷就國內該年齡層人口而言偏高。

根據 2020 年之人口統計（行政院戶政司，2020），65 歲以上者之教育程度在高中職以上者更僅逾三分之一（35.72%），專科以上者僅不到五分之一（17.1%）。儘管雙北市人口教育程度較全國為高，但 55 至 64 歲與 65 歲以上之人口中，教育程度在高中職以上者亦僅近半數，分別佔 45.52% 和 48.2%，而專科以上僅各佔 38.03% 和 26.6%。本研究自願受訪者之教育程度遠較全國人口教育程度分布情形高。因此，本研究結果固然可反映國臺圖讀者現況，但無法推論至全國樂齡者。

（四）訪談時間與地點

本研究第 2 階段焦點團體訪談於 2021 年 12 月 3 日、12 月 17 日及 2022 年 1 月 7 日辦理，共 3 場焦點團體訪談，每場焦點團體訪談 5 至 8 人。每場焦點團體訪談邀請年齡分群相同組別之自願者參與，分別針對 55-64 歲、65-69 歲及 70 歲以上 3 組受訪者進行邀約。訪談地點皆在國臺圖（新北市中和區中安街 85 號）。每場焦點團體訪談開始前，研究者說明本研究之目的、流程，以及研究資料之後續保存方式與保密原則等，並於受訪者完成簽署訪談知情同意書（附錄三）之後，展開焦點團體訪談。

肆、問卷調查結果

本研究問卷調查結束並進行資料清理後，以統計軟體 SPSS 25.0 進行資料分析，先利用敘述統計，針對受試者的性別、年齡、教育程度、居住地、到圖書館之頻率、平均停留時間等進行次數與百分比統計，藉此了解受試者概況。同時，針對受試者對本館各項服務之滿意度進行樣本數、百分比之彙整分析，再利用卡方、獨立樣本 t 檢定和單因子變異數分析（ANOVA），以了解不同人口背景特質與不同圖書館使用特性之受試者（如：性別、年齡、教育程度、是否持有借閱證），對本館各項服務與設施之滿意度是否達到顯著差異。

一、受試者背景概況分析

（一）年齡

本研究問卷調查之受試者多數以較為年輕的樂齡者為主（見表 4-1），超過 6 成的受試者仍未屆 65 歲之退休年齡，其中，以 55-59 歲的受試者最多，共 315 位，佔 38.6%；其次為 60-64 歲的受試者，共 206 位，佔 25.2%；65-69 歲的受試者人數排名第 3，共 163 位，佔 20.0%，而 80 歲以上的受試者數量最少，只有 24 位受試者，佔整體數量的 2.9%。

表 4-1 年齡次數分配表（ $n=817$ ）

年齡	次數	有效百分比	累積百分比
55-59 歲	315	38.6	38.6
60-64 歲	206	25.2	63.8
65-69 歲	163	20.0	83.7
70-74 歲	76	9.3	93.0
75-79 歲	33	4.0	97.1
80-84 歲	9	1.1	98.2
85 歲以上	15	1.8	100.0

年齡	次數	有效百分比	累積百分比
總計	817	100.0	

(二) 性別

本研究問卷調查的受試者女性人數多於男性，比例上約各佔半數。其中，女性受試者共 444 人，佔 54.7%；男性受試者共 365 人，佔 45.0%；另有 3 位受試者不願透露其性別，詳見表 4-2。而本次調查募得之受試者中，較年長的樂齡者女性比例較低。

表 4-2 性別次數分配表 (n=812)

性別	55-64 歲 n=519	65-69 歲 n=163	70 歲以上 n=130	整體次數	整體百分比
女	57.6%	55.2%	42.3%	444	54.7
男	42.0%	44.2%	57.7%	365	45.0
不願透露	0.4%	0.6%	0.0%	3	0.4
總計*				812	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(三) 教育程度

本研究問卷調查受試者組成教育程度偏高，其中又以大學畢業的比例最高，共有 300 人，佔 36.9%；其次為研究所（含）以上，共 214 人，佔 26.3%。另外有 1 位受試者不願透露其教育程度。而本次調查受試者中，年齡層較低者，教育程度較高，尤其 55-64 歲之樂齡者中，近 7 成（68.4%）最高教育程度在大學以上；相形之下，65 歲以上大學以上學歷者僅逾半數（53.2%）。而 70 歲以上教育程度較低者（國小、國中）比例（18.3%）較其他年齡層高，詳見表 4-3。

表 4-3 教育程度次數分配表 (n=811)

教育程度	55-64 歲 n=520	65-69 歲 n=160	70 歲以上 n=131	整體 次數	有效 百分比	累積 百分比
國小(含)以下	0.2%	1.3%	10.7%	17	2.1	2.1
國(初)中	1.0%	1.3%	7.6%	17	2.1	4.2
高中(職)	12.1%	20.0%	16.8%	117	14.4	18.6
專科學校	18.3%	17.5%	18.3%	147	18.1	36.7
大學	36.9%	41.3%	31.3%	299	36.9	73.6
研究所(含)以上	31.3%	18.8%	15.3%	213	26.3	99.9
不願透露	0.2%	0.0%	0.0%	1	0.1	100.0
總計***				811	100.0	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(四) 工作情況

本研究問卷調查的受試者中，逾半數已經退休(53.5%)，共 436 人，仍在工作者佔 35.1%，共 286 人。填寫其他項目的 27 位受試者中，部分仍在進修，部分為半退休狀態，另有幾位待業中。若依年齡層區分，本次調查中，約半數 55-64 歲的樂齡者(50.6%)仍在工作，而 65 歲以上的樂齡者多已退休(82.03%)，詳見表 4-4。

表 4-4 工作情況次數分配表 (n=815)

工作情況	55-64 歲 n=520	65-69 歲 n=162	70 歲以上 n=133	整體 次數	有效 百分比	累積 百分比
仍在工作	50.6%	11.1%	3.8%	286	35.1	35.1
家庭管理	8.5%	8.6%	6.0%	66	8.1	43.2
已退休	37.3%	77.8%	87.2%	436	53.5	96.7
其他	3.7%	2.5%	3.0%	27	3.3	100.0
總計***				815	100.0	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(五) 健康狀況

本研究問卷調查的樂齡者中，達 6 成（60.0%），共 488 位受試者的健康狀況為「非常良好、活動自如」；另有 34.2%，共 278 位的受試者之健康狀況屬「活動能力略有衰退，但身體健康」。少部分的受試者身體機能狀態不佳，日常活動受限、有明顯改變，或行動需要他人協助。若依年齡層區分，本次調查中健康狀況「非常良好、活動自如」者，以 55-64 歲的受試者居多（65.1%），「活動能力略有衰退，但身體健康」的受試者則以 70 歲以上的樂齡者比例較高（48.9%），詳見表 4-5。

表 4-5 健康狀況次數分配表 (n=814)

健康狀況	55-64 歲 n=518	65-69 歲 n=163	70 歲 以上 n=133	整體 次數	有效 百分比	累積 百分比
非常良好、活動自如	65.1%	57.1%	43.6%	488	60.0	60.0
活動能力略有衰退，但身體健康	30.1%	35.0%	48.9%	278	34.2	94.2
身體能力下降，日常活動受限	3.3%	4.3%	3.0%	28	3.4	97.6
身體不佳，日常活動有明顯改變	0.4%	1.2%	3.8%	9	1.1	98.7
身體不佳，行動需要他人協助	0.2%	0.6%	0.8%	3	0.3	99
不願透露	1.0%	1.8%	0.0%	8	1.0	100
總計***				814	100.0	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(六) 居住狀況

本研究問卷調查受試者以和家人同住為主，約佔 8 成 5（84.3%），共 688 人；獨自一人居住的樂齡者佔少數，僅 13.7%，共 112 人。就其居住環境有無電梯設備來看，逾半數（52%）的受試者住家附設電梯，近半數（46%）則無。而無論是否與家人同住，其住家附設電

梯者皆略高於無電梯者。與家人同住者當中，住家附設電梯之比例（53.3%）略高於獨居者中住家附設電梯之比例（50.9%）。另有 14 人填答不便透露居住情形。若依年齡層進行區分，70 歲以上的受試者中有 1 成左右為獨居且住家無附設電梯，然而，不同年齡層受試者之居住情形並未達顯著差異。詳見表 4-6。

表 4-6 居住狀況次數分配表 (n=814)

居住狀況	55-64 歲 n=521	65-69 歲 n=162	70 歲 以上 n=131	整體 次數	有效 百分比	累積 百分比
與人同住，住家有電梯	45.5%	44.4%	42.7%	365	44.8	44.8
與人同住，住家無電梯	39.9%	38.9%	38.2%	321	39.4	84.2
獨自 1 人居住，住家有電梯	7.3%	6.8%	6.1%	57	7.0	91.2
獨自 1 人居住，住家無電梯	5.2%	8.6%	10.7%	55	6.8	98.0
不便透露	2.1%	0.6%	1.5%	14	1.7	99.7
其他	0.0%	0.6%	0.8%	2	0.2	100
總計				814	100.0	

(七) 居住地區

本研究受試者居住地遍布全臺，不過仍以雙北地區為主，共 728 人，佔 90.3%，整體分布詳見表 4-7。

表 4-7 居住地區次數分配表

居住地區	次數	百分比	居住地區	次數	百分比	居住地區	次數	百分比
新北市	618	76.7	基隆市	6	0.7	嘉義市	2	0.2
臺北市	110	13.6	南投縣	4	0.5	嘉義縣	2	0.2
臺中市	18	2.2	宜蘭縣	4	0.5	彰化市	1	0.1
桃園市	14	1.7	新竹市	3	0.4	彰化縣	1	0.1
臺南市	9	1.1	新竹縣	3	0.4	雲林縣	1	0.1
高雄市	7	0.9	苗栗縣	2	0.2	屏東縣	1	0.1

居住地區	次數	百分比	居住地區	次數	百分比	居住地區	次數	百分比
						總計	806	100.0

其中，居住於新北市的受試者，以和本館行政地理區域接近的中和區、永和區為多，共 510 人，佔整體填答之新北市居民的 84.2%；而居住於臺北市者，則以大安區和文山區的比例較高，各佔 22.9%和 11.9%，分布詳見表 4-8。

表 4-8 居住於雙北市各區之次數分配表

新北各區	次數	百分比	臺北各區	次數	百分比
中和區	258	42.6	大安區	25	22.9
永和區	252	41.6	文山區	13	11.9
新店區	41	6.8	中正區	10	9.2
板橋區	15	2.5	北投區	10	9.2
土城區	9	1.5	中山區	9	8.3
新莊區	5	0.8	松山區	9	8.3
蘆洲區	5	0.8	士林區	9	8.3
汐止區	4	0.7	萬華區	8	7.3
三重區	4	0.7	信義區	8	7.3
淡水區	4	0.7	大同區	3	2.8
樹林區	2	0.3	內湖區	3	2.8
鶯歌區	2	0.3	南港區	2	1.8
五股區	2	0.3	總計	109	100.0
平溪區	1	0.2			
泰山區	1	0.2			
林口區	1	0.2			
總計	606	100.0			

(八) 獲取資訊管道

本研究問卷調查中，受試者平時較傾向透過各種網路社群媒體、電視與手機簡訊獲取資訊，相形之下，較少受試者透過紙本傳單或報紙獲取資訊。其中，超過半數的受試者透過以下管道獲取資訊（由多至少依序為）：網路（84.8%）、Line 通訊應用程式（79.8%）、電子郵件（68.3%）、電視（67.6%）、手機簡訊（66.1%）、臉書（Facebook）（57%）。此分布顯示，樂齡者獲取資訊的來源以線上管道為主，且在線上環境中，以網路和 Line 通訊應用程式的佔比最高，電子郵件和臉書的比例亦佔有相當比例；在線下環境中，則以電視和手機簡訊為樂齡者主要獲取資訊的管道。另有三分之一的受試者（33.9%）透過報紙獲取資訊，約四分之一（25.8%）的受試者透過紙本傳單獲取資訊；亦有少數受試者表示會從其他管道獲取資訊，如：透過人際資源（親友聊天、口耳相傳）、其他傳統媒體（廣播）與紙本資源（圖書、雜誌）等管道獲取資訊。

若依年齡層進行分析，不同年齡層之樂齡者以網路（ $p<.001$ ）、LINE（ $p<.001$ ）、電子郵件（ $p<.001$ ）、臉書（ $p<.001$ ）與手機簡訊（ $p<.01$ ）作為獲取資訊管道，在統計上達顯著差異（詳見表 4-9）。

表 4-9 獲取資訊管道次數分配表（複選題）（ $n=817$ ）

獲取資訊管道	55-64 歲	65-69 歲	70 歲以上	整體	整體
	$n=521$	$n=163$	$n=133$	次數	百分比
網路***	91.7%	81.0%	62.6%	693	84.8
Line***	84.8%	81.6%	59.5%	652	79.8
電子郵件***	77.8%	66.3%	35.1%	558	68.3
電視	66.3%	68.1%	71.0%	552	67.6
手機簡訊**	67.6%	71.8%	54.2%	540	66.1
臉書***	64.5%	57.1%	29.0%	466	57.0
紙本報紙	31.8%	33.7%	42.0%	277	33.9
紙張傳單	26.6%	25.8%	23.7%	211	25.8
其他	3.1%	4.9%	6.8%	33	4.0

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

整體而言，較年輕的樂齡者獲取資訊的管道較為多元。年齡越輕的樂齡者以網路、LINE、電子郵件、臉書和紙張傳單等管道獲取資訊的比例越高；年齡越長的樂齡者以紙本報紙和電視作為獲取資訊管道的比例越高。55-69 歲的樂齡者獲取資訊的途徑與比例相似，而 70 歲以上的樂齡者透過各種網路平臺獲取資訊之比例明顯較其他樂齡者低。

其中，55-64 歲的受試者主要獲取資訊的管道依序為：網路(91.7%)、LINE (84.8%)、電子郵件 (77.8%)、手機簡訊 (67.6%)、電視 (66.3%)、臉書 (64.5%)；65-69 歲的受試者主要獲取資訊的管道依序為：LINE (81.6%)、網路 (81.0%)、手機簡訊 (71.8%)、電視 (68.1%)、電子郵件 (66.3%)、臉書 (57.1%)；70 歲以上受試者主要獲取資訊的管道依序為：電視 (71.0%)、網路 (62.6%)、LINE (59.5%)、手機簡訊 (54.2%)。

二、樂齡者的閱讀需求與行為分析

(一) 閱讀頻率

在本研究問卷調查中，約 6 成 (61.0%) 的受試者有幾乎每天閱讀的習慣，而有將近 9 成的受試者 (89.2%) 至少每兩週會閱讀 1 次，顯示參與本研究問卷調查的受試者普遍具有相當高的閱讀頻率。詳見表 4-10。

表 4-10 閱讀頻率次數分配表 ($n=815$)

閱讀頻率	55-64 歲 $n=520$	65-69 歲 $n=163$	70 歲以上 $n=132$	整體 次數	整體 百分比	累積 百分比
------	--------------------	--------------------	-------------------	----------	-----------	-----------

閱讀頻率	55-64 歲	65-69 歲	70 歲以上	整體	整體	累積
	n=520	n=163	n=132	次數	百分比	百分比
幾乎每天	62.1%	60.1%	57.6%	497	61.0%	61.0
每週 3 次(含)以上	13.7%	14.1%	9.8%	107	13.1%	74.1
每週 1 至 2 次	11.9%	13.5%	16.7%	106	13.0%	87.1
每兩週 1 次	1.7%	3.1%	2.3%	17	2.1%	89.2
每月 1 次	3.1%	2.5%	3.0%	24	2.9%	92.1
每兩個月 1 次	1.2%	1.2%	0.0%	8	1.0%	93.1
一年少於 6 次	4.0%	0.6%	0.8%	23	2.8%	96.0
無	1.0%	4.9%	9.1%	25	3.1%	99.0
其他	1.3%	0.0%	0.8%	8	1.0%	100.0
總計**				815	100.0	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進行分析，不同年齡層樂齡者的閱讀頻率在統計上達顯著差異 ($p < .01$)。其中，較年長的樂齡者幾乎每天閱讀之比例較低：55-64 歲 (62.1%)、65-69 歲 (60.1%)、70 歲以上 (57.6%)；而無閱讀習慣之比例較高：55-64 歲 (1.0%)、65-69 歲 (4.9%)、70 歲以上 (9.1%)。

(二) 閱讀素材之資料類型

根據表 4-11，受試者平時閱讀的資料類型以圖書 (79.0%) 為主，其次為雜誌/期刊 (63.9%)，另有近 4 成的受試者閱讀報紙 (37.5%)、電子資源 (34.5%) 與視聽資料 (25.0%)。若依年齡層進行分析，不同年齡層樂齡者對於圖書 ($p < .001$)、報紙 ($p < .001$) 與雜誌/期刊 ($p < .05$) 的使用行為，在統計上達顯著差異。其中，較年長的樂齡者閱讀圖書之比例較低，閱讀報紙之比例較高。而電子資源的使用率，各年齡層樂齡者皆在 3 成以上。

表 4-11 使用資料類型次數分配表（複選題）（ $n=799$ ）

類型	55-64 歲	65-69 歲	70 歲以上	整體	整體
	$n=514$	$n=161$	$n=124$	次數	百分比
圖書***	83.9%	78.9%	58.9%	631	79.0
雜誌/期刊*	67.3%	57.8%	58.9%	512	63.9
報紙***	31.3%	44.7%	54.0%	300	37.5
電子資源	34.8%	35.4%	32.3%	276	34.5
視聽資料	25.3%	19.9%	30.6%	200	25.0
大字書	2.3%	4.3%	5.6%	26	3.3

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

（三）閱讀內容之主題偏好

本研究問卷調查邀請受試者選出 5 個喜歡的閱讀主題，經整理如表 4-12。排名前 5 的主題為「健康/醫藥」（共 486 人，佔 60.1%）、「旅遊/休閒」（共 485 人，佔 60.0%）、「文學/小說」（共 349 人，佔 43.1%）、「人文/歷史」（共 326 人，佔 40.3%）、「生活/心理勵志」（共 286 人，佔 35.4%）。另有約 3 成的受試者也表達了對「飲食/烹飪」（共 277 人，佔 34.2%）、「財經企管」（共 254 人，佔 31.4%）與「藝術/設計/創作」（共 251 人，佔 31.0%）主題的偏好。

表 4-12 閱讀主題偏好次數分配表（複選題）（ $n=809$ ）

閱讀主題	55-64 歲	65-69 歲	70 歲以上	整體	整體
	$n=520$	$n=162$	$n=127$	次數	百分比
健康/醫藥	58.5%	65.4%	59.8%	486	60.1
旅遊/休閒	60.4%	61.7%	55.9%	485	60.0
文學/小說	45.4%	41.4%	36.2%	349	43.1
人文/歷史	38.1%	45.7%	42.5%	326	40.3

閱讀主題	55-64 歲 n=520	65-69 歲 n=162	70 歲以上 n=127	整體 次數	整體 百分比
生活/心理勵志*	39.0%	29.6%	27.6%	286	35.4
飲食/烹飪	32.7%	39.5%	33.9%	277	34.2
財經/企管*	34.2%	28.4%	23.6%	254	31.4
藝術/設計/創作***	35.6%	31.5%	11.8%	251	31.0
自然科普	28.1%	25.9%	26.0%	221	27.3
社會科學	23.5%	24.1%	23.6%	191	23.6
語言學習	18.3%	17.9%	10.2%	137	16.9
宗教/命理	13.3%	11.1%	19.7%	112	13.8
體育運動**	6.7%	10.5%	17.3%	74	9.1
親子教養/童書	8.7%	11.7%	7.1%	73	9.0
其他	1.2%	0.6%	2.4%	10	1.2

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進行分析，不同年齡層對部分主題的喜好在統計上達顯著差異。其中，較年長的樂齡者明顯較偏好「體育運動」之主題（ $p < .01$ ）；較年輕的樂齡者則較偏好「財經企管」（ $p < .05$ ）、「生活/心理勵志」（ $p < .05$ ）、「藝術/設計/創作」（ $p < .001$ ）等主題。

三、樂齡者的圖書館使用行為分析

（一）使用圖書館之目的

在本研究問卷調查中，受試者使用圖書館的主要目的以「借閱圖書、期刊」（共 453 人，佔 58.4%）居首，其次為「吸收新知」（共 440 人，佔 56.7%），再次為「自主學習所需」（共 429 人，佔 55.3%）。選填「其他」之受試者則多指出其使用圖書館的主要目的為擔任志工或看報紙，詳見表 4-13。

表 4-13 使用目的次數分配表（複選題）（ $n=776$ ）

使用目的	55-64 歲	65-69 歲	70 歲以上	整體次數	整體百分比
	$n=510$	$n=154$	$n=112$		
借閱圖書、期刊***	61.2%	61.7%	41.1%	453	58.4
吸收新知	55.3%	63.6%	53.6%	440	56.7
自主學習所需**	55.9%	63.6%	41.1%	429	55.3
查找資料**	47.5%	45.5%	29.5%	345	44.5
休閒娛樂	28.2%	27.3%	22.3%	211	27.2
參加活動、展覽	22.0%	24.7%	17.9%	170	21.9
隨意看看	17.8%	13.6%	16.1%	130	16.8
打發時間	16.9%	14.9%	13.4%	124	16.0
借閱視聽資料*	18.0%	11.7%	8.9%	120	15.5
使用電腦上網	13.3%	18.8%	12.5%	111	14.3
陪伴親友	6.9%	3.9%	5.4%	47	6.1
其他	1.0%	0.6%	0.0%	6	0.8

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進行統計分析，「借閱圖書、期刊」（ $p < .001$ ）、「自主學習所需」（ $p < .01$ ）、「查找資料」（ $p < .01$ ）、「借閱視聽資料」（ $p < .05$ ）此 4 項使用目的在不同年齡層間達顯著差異。其中，65 至 69 歲的樂齡者相對多以「自主學習」為到館目的，55-69 歲的樂齡者，以「查找資料」、「借閱視聽資料」為使用目的的比例較 70 歲以上樂齡者為高，而 70 歲以上的樂齡者則較少以「借閱圖書、期刊」和「借閱視聽資料」為到館目的。

（二）到館頻率

本研究問卷調查中，將近半數（48.6%）的受試者（共 394 人）至少每兩週會到圖書館一 1。其中，又以每週到館 1 至 2 次的比例最

高，佔 21.1%，共 171 人。不過，受試者中亦有接近四分之一（24.1%）於一年內到館之次數少於 6 次，或甚至未曾到館。詳見表 4-14。

表 4-14 到館頻率次數分配表 (n=811)

到館頻率	55-64 歲 n=521	65-69 歲 n=161	70 歲以上 n=129	整體 次數	有效 百分比	累積 百分比
幾乎每天	2.5%	10.6%	11.6%	45	5.5	5.5
每週 3 次 (含) 以上	8.3%	11.8%	17.1%	84	10.4	15.9
每週 1 至 2 次	20.7%	24.8%	17.8%	171	21.1	37.0
每兩週 1 次	11.7%	13.0%	9.3%	94	11.6	48.6
每月 1 次	20.7%	9.3%	14.7%	142	17.5	66.1
每兩個月 1 次	5.6%	5.6%	1.6%	40	4.9	71.0
一年少於 6 次	20.0%	16.8%	10.1%	144	17.8	88.8
未曾到館	5.4%	5.0%	13.2%	53	6.5	95.3
其他	5.2%	3.1%	4.7%	38	4.7	100.0
總計***				811	100.0	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進行統計分析，不同年齡層到館的頻率達顯著差異 ($p < .001$)。以一般的退休年齡 65 歲為分界，較年長的受試者的到館頻率較高，幾乎每天到館的比例明顯較高。其中，55 至 64 歲幾乎每天到館的比例為 2.5%，65 至 69 歲為 10.6%，而 70 歲以上達 11.6%，一年到館少於 6 次的比例也較低。

進一步分析未曾到館的樂齡者不到圖書館的原因，以「沒有需要」和「主要使用網路資源」為主要原因，各佔 43.4%。另有部分民眾因距離因素 (24.5%)、健康因素或無閱讀習慣 (各佔 18.9%) 而未曾到館。值得注意的是，選填「其他」一項之受試者中，多數表示其受到新冠肺炎疫情的影響而選擇不到公共場所，詳見表 4-15。

表 4-15 不到圖書館的原因次數分配表（複選題）（ $n=53$ ）

不到圖書館的原因	55-64 歲 $n=27$	65-69 歲 $n=8$	70 歲以上 $n=18$	整體次數	整體百分比
沒有去圖書館的需要**	48.1%	25.0%	44.4%	23	43.4
主要使用網路資源***	59.3%	37.5%	22.2%	23	43.4
圖書館離家太遠**	29.6%	25.0%	16.7%	13	24.5
身體因素不方便去***	7.4%	0.0%	38.9%	10	18.9
沒有閱讀習慣***	0.0%	25.0%	44.4%	10	18.9
沒有時間**	14.8%	25.0%	5.6%	7	13.2
其他	7.4%	12.5%	11.1%	5	9.4

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

由表 4-17 可見，若依年齡層進行分析，不同年齡層不到圖書館的原因均達顯著差異。其中，較年長的樂齡者因距離因素或健康因素而不使用圖書館的比例較高。

（三）平均到館停留時間

在曾到圖書館的受試者中，每次到館的平均停留時間以兩小時內的停留為主（72.03%），約 4 成（39.31%）停留一小時內。其中，平均停留時間以 1-2 小時居多，共 247 人，佔 32.72%；停留時間為 30 分鐘至 1 小時的受試者次之，共 205 人，佔 27.15%，詳見表 4-16。

表 4-16 平均到館停留時間次數分配表（ $n=755$ ）

每次到館 平均停留時間	55-64 歲 $n=491$	65-69 歲 $n=152$	70 歲以上 $n=112$	整體 次數	整體 百分比	累積 百分比
----------------	--------------------	--------------------	-------------------	----------	-----------	-----------

每次到館 平均停留時間	55-64 歲 n=491	65-69 歲 n=152	70 歲以上 n=112	整體 次數	整體 百分比	累積 百分比
30 分鐘以內	14.3%	7.2%	8.9%	91	12.05	12.05
30 分鐘至 1 小時	28.3%	25.7%	24.1%	205	27.15	39.21
1-2 小時	32.4%	33.6%	33.0%	247	32.72	71.92
2-3 小時	16.3%	21.7%	18.8%	134	17.75	89.67
3-6 小時	6.7%	8.6%	9.8%	57	7.55	97.22
6 小時以上	2.0%	3.3%	5.4%	21	2.78	100.0
總計*				755	100.0	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進一步分析，不同年齡層到館的平均停留時間達顯著差異 ($p < .001$)。特別是 55-64 歲樂齡者到館時間在 1 小時內之比例 (42.6%) 較其他年齡層為高，而 70 歲以上到館時間超過兩小時之比例 (34%) 明顯較高。

(四) 到館原因

本研究針對曾到圖書館的受試者調查其到館原因。約有 7 成的受試者認為「館藏圖書符合需求與興趣」(72.1%) 和「環境安寧」(69.7%) 是其到館原因。此外，有過半數的受試者認為「館舍空調與通風」(57.1%) 和「桌椅舒適度」(52.3%)，另有接近 5 成的受試者認為「館員服務態度」(48.1%) 是其到館的原因。由此可見，圖書館的館藏、空間設施和館員服務態度皆是吸引樂齡者到館之重要原因。詳見表 4-17。

表 4-17 到館原因次數分配表（複選題）（ $n=736$ ）

到館原因	55-64 歲	65-69 歲	70 歲以上	整體	整體
	$n=484$	$n=147$	$n=105$	次數	百分比
館藏圖書符合需求與興趣***	78.1%	65.3%	54.3%	531	72.1
環境安寧***	73.1%	68.0%	56.2%	513	69.7
館舍空調與通風***	61.0%	51.0%	47.6%	420	57.1
桌椅舒適度**	55.0%	50.3%	42.9%	385	52.3
館員服務態度**	47.7%	53.1%	42.9%	354	48.1
廁所舒適度**	38.0%	43.5%	27.6%	277	37.6
架上圖書擺放的方式*	30.0%	32.7%	28.6%	223	30.3
有便利的閱讀設備設施（如放大鏡、擴視機）*	22.3%	23.8%	23.8%	168	22.8
活動吸引人**	23.1%	19.7%	12.4%	154	20.9
其他	0.8%	0.7%	2.9%	8	1.1

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進一步分析，在本次的調查中，不同年齡層樂齡者之到館原因均達顯著差異。55-69 歲的樂齡者選擇各項到館原因之比例幾乎皆較 70 歲以上為高，尤其是「館舍空調與通風」、「桌椅舒適度」、「環境安寧」、「活動吸引人」、「館藏圖書符合需求與興趣」。

（五）有空到館時段

進一步調查分析受試者有空到館的時段，發現樂齡者有空到館的時段以平日為主，其中，平日上午和平日下午分別有 337 人和 448 人，各佔 44.6% 和 59.3%。根據表 4-18，我們可以看出樂齡者平日有空到館的比例較高，而不分平假日，皆以下午時段有空到館的比例較高，上午時段次之，晚上時段則最低。

表 4-18 有空到館時段次數分配表（複選題）（ $n=755$ ）

時段	55-64 歲 $n=489$	65-69 歲 $n=153$	70 歲以上 $n=113$	整體次數	整體百分比
平日上午***	39.9%	54.2%	52.2%	337	44.6
平日下午***	55.2%	71.9%	60.2%	448	59.3
平日晚上**	18.0%	17.6%	11.5%	128	17.0
假日上午***	27.0%	19.0%	15.0%	178	23.6
假日下午***	33.7%	21.6%	25.7%	227	30.1
假日晚上*	7.8%	6.5%	4.4%	53	7.0
都沒有空***	0.2%	0.0%	4.4%	6	0.8

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進一步分析，不同年齡層之樂齡者有空到館的時段在統計上達顯著差異。其中，65 歲以上樂齡者平日上午有空的比例較高而 55 至 64 歲的樂齡者平日晚上與假日上午有空到館的比例較高。此與一般對於退休人士平日有空之認知一致。

（六）平時造訪之圖書館

在本研究問卷調查中，有 75.3% 的受試者平時會造訪國臺圖（共 566 人），39.8% 的受試者平時會造訪新北市立圖書館（含各分館），亦有 28.2% 的受試者平時會造訪臺北市立圖書館（含各分館）。此外，選填「其他」之受試者多數表示平時會到鄰近居住地區的縣市圖書館或大學圖書館使用，其中不乏使用國家圖書館與國立公共資訊圖書館之受試者。詳見表 4-19。

表 4-19 常用圖書館次數分配表（複選題）（ $n=752$ ）

圖書館	次數	百分比
國立臺灣圖書館	566	75.3
新北市立圖書館(含各分館)	299	39.8
臺北市立圖書館(含各分館)	212	28.2
其他	66	8.8

（七）選擇平時造訪圖書館之原因

進一步詢問受試者造訪前述圖書館之主要原因，將近 8 成（78.5%）的受試者表示因「距離較近，方便前往」。此結果顯示，距離因素，亦即易達性與方便性為樂齡者選擇造訪特定圖書館的主要因素。其次，約半數上下的受試者因「館內環境優良」（53.5%）、「設施設備方便利用」（40.4%）而造訪前述圖書館。其中，較高比例的年輕樂齡者會因「館內環境優良」而選擇造訪之圖書館。

值得注意的是，逾三分之一（35%）和逾四分之一（26.9%）的受試者分別因「週遭環境優良」和「週遭生活機能完整」而造訪圖書館，顯示圖書館座落的位置也是促使部分讀者到館的原因。相形之下，因館藏與館員服務而前來之受者僅約五分之一。「有其他圖書館沒有的館藏」和「有服務親切或熟識的館員」分別佔 21.7% 和 20.3%。

儘管如此，選填「其他」的受試者中，多數因圖書館館藏和空間而前來。許多受試者表示因為借閱需求而前往該圖書館，另有部分受試者明確指出到館原因受空間因素影響，如空間較大、無明顯壓迫感，或座椅舒適、光線明亮等。對圖書館而言，仍是相當大的肯定。詳見表 4-20。

表 4-20 選擇平時造訪圖書館之原因次數分配表(複選題)(n=756)

原因	55-64 歲	65-69 歲	70 歲以上	整體	整體
	n=491	n=153	n=112	次數	百分比
距離較近，方便前往*	79.2%	79.7%	73.2%	593	78.4
館內環境優良*	54.6%	52.3%	49.1%	403	53.3
設施設備方便利用**	40.7%	43.8%	33.9%	305	40.3
周遭環境優美*	33.6%	36.6%	38.4%	264	34.9
周遭生活機能完整**	28.3%	28.8%	18.8%	204	27.0
有其他圖書館沒有的館藏*	22.0%	20.3%	21.4%	163	21.6
有服務親切或熟識的館員***	16.3%	28.8%	25.0%	152	20.1
出門辦其他事情時順路就可以到***	22.6%	15.0%	8.0%	143	18.9
家人想去，所以陪同*	5.1%	3.9%	7.1%	39	5.2
朋友都會去那邊***	1.0%	5.2%	4.5%	18	2.4
其他*	4.5%	2.0%	4.5%	30	4.0

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進一步分析，不同年齡層之樂齡者選擇造訪圖書館的原因在統計上皆達顯著差異。其中，較年輕的樂齡者因「有其他圖書館沒有的館藏」選擇造訪圖書館的比例較高，推測和較年輕的樂齡者多以「吸收新知、查找資料、自主學習所需」為使用圖書館目的有關。而選擇「出門辦其他事情時順路可以到」的受試者比例明顯隨著年齡增加而下降，若與本次調查的平均到館停留時間進行對照，可合理推測較年長的樂齡者偏向專程到圖書館，因此，停留時間長的比例高。相形之下，較多年輕的樂齡者順路前往圖書館，因此停留時間較短。

(八) 是否持有借閱證

本研究問卷調查中，大多數的受試者均持有國臺圖借閱證，佔 85.7%，共 696 人，然尚有少部分的受試者（116 人，佔 14.3%）未持有國臺圖借閱證，詳見表 4-21。

表 4-21 是否持有借閱證次數分配表 (n=812)

有無借閱證	55-64 歲 n=521	65-69 歲 n=162	70 歲以上 n=129	整體 次數	有效 百分比	累積 百分比
有	89.8%	87.7%	66.7%	696	85.7	85.7
無	10.2%	12.3%	33.3%	116	14.3	100.0
總計***				812	100.0	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進行分析，不同年齡層樂齡者是否持有借閱證在統計上達顯著差異 ($p < .001$)。其中，較年長的受試者有較高比例未持有國臺圖借閱證，或許與其不以借閱館藏為到館目的有關。此外，對照平時造訪之圖書館可知，未持有借閱證者，主要多半使用其他鄰近居住地的圖書館，並未以國臺圖為其平時造訪之圖書館。

(九) 近三年在圖書館借閱的情形

就受試者近 3 年在圖書館借閱的情形而言，約 6 成的受試者認為自己近 3 年的借閱情形大致沒有改變（462 人，佔 59%），而認為自己近 3 年借閱情形有增加趨勢的受試者數量（159 人，佔 20.3%），和認為自己近 3 年借閱情形有減少趨勢的受試者數量（162 人，佔 20.7%）差距不大，皆各佔約五分之一，詳見表 4-22。

表 4-22 近三年在圖書館借閱情形次數分配表 (n=783)

近三年借閱情形	55-64 歲 n=518	65-69 歲 n=155	70 歲以上 n=110	整體 次數	有效 百分比	累積 百分比
大致沒有改變	55.0%	64.5%	70.0%	462	59.0	59.0
有減少的趨勢	22.8%	17.4%	15.5%	162	20.7	79.7
有增加的趨勢	22.2%	18.1%	14.5%	159	20.3	100.0
總計*				783	100.0	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進行分析，不同年齡層樂齡者近 3 年在圖書館的借閱情形在統計上達顯著差異 ($p < .05$)。其中，65 歲以上樂齡者近 3 年的借閱情形較 55-64 歲者穩定，無明顯變化。不過，無論年齡層，認為自己近 3 年借閱有增加或減少趨勢的樂齡者比例差異不大。

進一步分析受試者認為自己近 3 年借閱量有增加趨勢的原因，多數受試者認為造成借閱量增加之原因為「圖書館館藏符合需求、興趣」(66.5%)、「圖書館位置讓我便於取得圖書」(50.3%)、「閱讀能滿足我平時休閒娛樂」(49.1%)、「休閒時間變多，可多利用圖書館」(46.6%)。詳見表 4-23。選填「其他」的受試者則表示因開始使用電子閱讀器或電子資源，以及因電子資源方便使用而提升使用頻率，連帶提升了借閱量。

表 4-23 近三年借閱量增加原因次數分配表（複選題）（ $n=157$ ）

借閱量增加原因	55-64 歲	65-69 歲	70 歲以上	整體	整體
	$n=113$	$n=28$	$n=16$	次數	百分比
圖書館館藏符合需求、興趣	68.1%	67.9%	68.8%	107	68.2
圖書館位置讓我便於取得圖書*	55.8%	32.1%	50.0%	80	51.0
閱讀能滿足我平時休閒娛樂	51.3%	39.3%	62.5%	79	50.3
休閒時間變多，可多利用圖書館	48.7%	42.9%	43.8%	74	47.1
圖書館的空間舒適	32.7%	32.1%	50.0%	54	34.4
圖書/期刊具新穎性吸引我閱讀	26.5%	28.6%	37.5%	44	28.0
圖書館的活動符合我的興趣	23.0%	25.0%	18.8%	36	22.9
借閱定期出版圖書/期刊	17.7%	17.9%	25.0%	29	18.5
圖書館的電腦網路設備好用	18.6%	17.9%	18.8%	29	18.5
與認識的朋友會面的好地方	1.8%	7.1%	6.3%	5	3.2
其他	3.5%	3.6%	6.3%	6	3.8

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進行分析，認為「圖書館位置讓我便於取得圖書」而增加借閱量的原因在不同年齡層間達顯著差異（ $p < .05$ ）。此外，在統計上雖然未達顯著，年紀較輕的樂齡者較高比例認為自己近3年借閱增加的因素為「館藏符合需求、興趣」、「圖書館活動符合我的興趣」、「圖書館的電腦網路設備好用」、「休閒時間變多，可多利用圖書館」。較年長的樂齡者則有較高比例認為與社交因素有關，因圖書館是「與認識的朋友會面的好地方」而提升了自己的借閱量。

相形之下，認為近三年借閱量有減少趨勢的受訪者，認為影響其借閱量減少之原因如表 4-24。不少受試者認為其借閱量減少的原因為「網路資源已能滿足我的閱讀需求」（48.8%）、「工作或家庭因素沒時間到圖書館」（43.2%），亦有逾四分之一的受試者因為「其他休閒管道很多」（25.9%）而減少借閱圖書。

表 4-24 近三年借閱量減少原因次數分配表（複選題）（ $n=162$ ）

借閱量減少原因	55-64 歲	65-69 歲	70 歲以上	整體	整體
	$n=118$	$n=27$	$n=17$	次數	百分比
網路資源已能滿足我的閱讀需求	47.5%	48.1%	58.8%	79	48.8
工作或家庭因素沒時間到圖書館	51.7%	25.9%	11.8%	70	43.2
**					
其他休閒管道很多*	22.0%	40.7%	29.4%	42	25.9
我想借的圖書已被借走	18.6%	22.2%	5.9%	29	17.9
受新冠肺炎疫情影響	13.6%	14.8%	11.8%	23	13.6
圖書館沒有我想借的圖書*	9.3%	18.5%	5.9%	17	10.5
身體因素不方便到圖書館*	6.8%	14.8%	23.5%	16	9.9
圖書館的閱讀空間不舒服	5.1%	11.1%	5.9%	10	6.2
圖書館的活動不符合我的興趣*	4.2%	11.1%	5.9%	9	5.6
太多人走動干擾我閱讀	5.9%	3.7%	0.0%	8	4.9
圖書館的電腦不好用	3.4%	7.4%	0.0%	6	3.7
圖書館沒有所需的閱讀設備	0.8%	3.7%	0.0%	2	1.2
其他	4.2%	3.7%	11.8%	8	4.9

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進行分析，認為「工作或家庭因素沒時間到圖書館」（ $p < .01$ ）、「其他休閒管道很多」（ $p < .05$ ）、「圖書館沒有我想借的書」（ $p < .05$ ）、「身體因素不方便到圖書館」（ $p < .05$ ）、「圖書

館的活動不符合我的興趣」 ($p<.05$) 而減少借閱量的原因在不同年齡層的樂齡者達顯著差異。其中，55 至 64 歲的受試者較多因「工作或家庭因素沒時間到圖書館」減少借閱，而年紀越長的受試者則有越高的比例因「身體因素不方便到館」減少借閱。

此外，值得注意的是，選填「其他」之受試者中，有相當比例 (13.6%) 表示因為受到疫情影響而減少到館，也進而使其借閱圖書的數量減少，故研究者亦將此歸為一類，在原選項外，增列於表 4-24 中。此外，亦有部分受試者表示，因搬家後，距離圖書館較遠而減少借閱，或者，近來改以直接購書的方式取得所需圖書，而影響其在圖書館的借閱數量。

(十) 參與活動之類型

除了閱讀以外，本研究問卷亦詢問受試者平時參與活動之需求，了解其曾經參與的活動型態。受試者曾參與的活動依次包括：講座 (共 400 人，佔 49.0%)、展覽 (共 379 人，佔 46.4%) 與電影欣賞 (共 315 人，佔 38.4%)，另有約五分之一的受訪者曾參加研習班 (共 171 人，佔 20.9%)，詳見表 4-25。而選填「其他」之受試者分享曾經參與的活動，如：好書交換、地方特色走讀、參與式預算等，顯示多數樂齡者的活動參與經驗相當多元、豐富，僅不到 1 成的受試者表示皆未參加過上述所列活動。

表 4-25 曾經參與活動次數分配表 (複選題) ($n=817$)

活動	55-64 歲	65-69 歲	70 歲以上	整體次數	整體百分比
	$n=521$	$n=163$	$n=133$		
講座	46.8%	55.8%	48.9%	400	49.0
展覽	48.0%	45.4%	41.4%	379	46.4

活動	55-64 歲	65-69 歲	70 歲以上	整體次數	整體百分比
	n=521	n=163	n=133		
電影欣賞	36.9%	41.1%	41.4%	315	38.4
研習班	19.4%	27.6%	18.8%	171	20.9
電子資源課程	11.1%	17.2%	9.8%	99	12.1
志工活動***	5.8%	19.6%	20.3%	89	10.9
閱讀園遊會	10.2%	9.8%	6.0%	77	9.4
圖書館導覽	8.4%	9.2%	10.5%	73	8.9
讀書會	6.1%	8.0%	9.0%	57	7.0
說故事	4.8%	3.1%	6.0%	38	4.7
其他	0.4%	1.2%	2.3%	71	8.7
沒參加過	9.8%	6.7%	6.0%	72	8.8

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進行分析，越年長的受試者參與圖書館導覽、讀書會、志工活動的比例較高，而展覽、閱讀園遊會則以較年輕的受試者參與比例較高。其中，講座、研習班與電子資源課程以 65 至 69 歲的受試者參與比例最高。65 歲以上受試者有參與志工活動的比例也有明顯較高，且統計上達顯著差異 ($p < .001$)，推測與退休後有較多時間可自由運用有關。

(十一) 活動類型之偏好

本研究問卷進一步詢問受試者對各類活動之偏好，其偏好與其平時參與的活動類型相似。受到最多受試者喜愛的活動依序為講座（共 382 人，佔 46.8%）、展覽（共 297 人，佔 36.4%）與電影欣賞（共 283 人，佔 34.5%）。另有將近五分之一的受試者偏好參與研習班（19.6%），詳見表 4-26。

表 4-26 活動偏好次數分配表（複選題）（ $n=817$ ）

活動	55-64 歲 $n=521$	65-69 歲 $n=163$	70 歲以上 $n=133$	整體次數	整體 百分比
講座	46.4%	51.5%	42.1%	382	46.8
展覽**	39.9%	33.7%	25.6%	297	36.4
電影欣賞	31.9%	38.0%	40.6%	282	34.5
研習班	18.2%	24.5%	18.8%	160	19.6
電子資源課程	12.5%	16.0%	11.3%	106	13.0
閱讀園遊會	8.4%	9.8%	7.5%	70	8.6
圖書館導覽	5.2%	6.7%	5.3%	45	5.5
說故事	3.6%	3.1%	4.5%	30	3.7
志工活動	0.0%	0.0%	0.8%	1	0.1
其他	8.1%	4.9%	3.8%	55	6.7

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若依年齡層進行分析，較年長的受試者較偏好電影欣賞，較年輕的受試者則較偏好展覽（ $p < .01$ ）。此外，65 至 69 歲的受試者特別偏好研習班、閱讀園遊會與電子資源課程。

四、樂齡者對圖書館之滿意度分析

本研究問卷調查藉由 10 個問項，讓受試者針對館員、館藏資源、設施設備、服務與環境空間五個構面，以五點量表評分其滿意度（「非常不滿意」為 1 分、「不滿意」為 2 分、「普通」為 3 分、「滿意」為 4 分、「非常滿意」為 5 分）。本節所探討的構面滿意度百分比以「滿意」、「非常滿意」兩項滿意程度所組成，而構面不滿意度百分比則以「不滿意」、「非常不滿意」兩項不滿意程度所組成。若受試者在某問項中選取「未曾使用」，則代表其未曾使用過該服務，因此不列入計算。受試者對館員、館藏資源、設施設備、服務與環境空間五個構面的滿意度評估細節，見「附錄四、滿意度百分比分析表」。

（一）圖書館館員

圖書館館員構面包含 2 個問項，用以了解受試者對本館館員的滿意度。受試者對構面中 2 個問項的滿意度皆非常高，平均得分皆約 4.5 分（表 4-27），且滿意度均超過 90%。然而，少數幾位受試者認為館員的服務態度應加以改善且避免官僚化，以及應多對影響館內秩序的讀者加以勸導並要求其改善，且若館員對民眾詢問的問題不甚了解，或是非該業務的承辦人員，應訂定相關配套措施。不過，根據表 4-27，此二問項之不滿意度均未超過 3%，顯示多數讀者對於館員的服務態度仍給予正面的評價，並肯定館員具有滿足其需求的專業能力。

表 4-27 圖書館館員構面滿意度百分比分析統計表

圖書館館員	未曾 使用	非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		平均 (標準 差)
	次數	次數	有效 百分比	次數	有效 百分比	次數	有效 百分比	次數	有效 百分比	次數	有效 百分比	
本館館員服務 態度親切且主動	11	2	0.4	3	0.6	32	6.5	150	30.4	307	62.1	4.53 (0.68)
本館館員很專 業且能滿足我的 需求	27	1	0.2	3	0.6	35	7.3	171	35.7	269	56.2	4.47 (0.68)

(二) 圖書館館藏資源

圖書館館藏資源構面包含 2 個問項，用以了解受試者對本館提供之館藏資源的滿意度。在此構面中，受試者對於「本館館藏圖書能滿足我的需求」此問項的滿意度較高，平均得分為 4.35 分（見表 4-28），滿意度為 88.1%，然部分受試者認為可再添增館藏的種類（例：資訊類、報刊雜誌、樂齡書刊等）；至於「本館館藏電子資源（含電子書、電子期刊、資料庫）能滿足我的需求」此問項的滿意度雖然不如前項高，但仍超過 80%。部分受試者認為可再增加圖書館的電子期刊、電子書之館藏，或是提出應將期刊全面電子化等意見，但受試者在此問項之不滿意度僅有 3.1%，且其平均得分也有 4.22 分。

表 4-28 圖書館館藏資源構面滿意度百分比分析統計表

圖書館館藏資源	未曾使用	非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		平均 (標準差)
	次數	次數	有效百分比	次數	有效百分比	次數	有效百分比	次數	有效百分比	次數	有效百分比	
本館館藏圖書能滿足我的需求	16	1	0.2	7	1.4	51	10.3	194	39.4	240	48.7	4.35 (0.74)
本館館藏電子資源能滿足我的需求	114	1	0.3	8	2.1	57	14.8	160	41.6	159	41.3	4.22 (0.79)

綜上所述，雖然部分受試者認為圖書館的館藏有可改進之處，但調查結果顯示，大多數使用過館藏服務的讀者對於圖書館的館藏資源是相當滿意的。此外，雖然「未曾使用」不列入滿意度計算，但值得注意的是有 114 位讀者表示其未曾使用過電子資源，在總次數中佔 22%，推測或許與本研究調查對象為樂齡者，對於電子資源未必熟悉有關。

(三) 圖書館設施設備

圖書館設施設備構面包含 2 個問項，用以了解受試者對本館設施設備的滿意度。受試者對於「本館實體服務設施（如借/還書機、閱覽座位、影印設備等）能滿足我的需求」此問項的滿意度較高，平均得分為 4.46 分（見表 4-29），滿意度為 91.8%，且有受試者對於圖書館提供之放大鏡設備相當滿意。然而，有受試者認為圖書館提供之閱覽座位不足、檯燈光線不足或不夠柔和、飲水機數量不足，或是使用閱報機和影印機等曾遭遇困難，希望圖書館能予以改善。另有受試者

希望圖書館能提供健身等休閒娛樂設備供樂齡者使用。不過，根據表 4-29，此問項之不滿意度僅有 1.8%，顯示絕大多數受試者仍認為圖書館提供的實體服務設施足以滿足其需求。

表 4-29 圖書館設施設備構面滿意度百分比分析統計表

圖書館設施設備	未曾使用 次數	非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		平均 (標準 差)
		次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	
本館的線上服務系統能滿足我的需求	75	5	1.2	5	1.2	46	10.8	160	37.7	208	49.1	4.32 (0.81)
本館實體服務設施能滿足我的需求	39	4	0.9	4	0.9	30	6.4	166	35.5	263	56.3	4.46 (0.73)

至於「本館的線上服務系統（如圖書查詢、預約、劃位等）能滿足我的需求」此問項的滿意度和平均得分雖然不比前項高，但仍有 86.8% 的滿意度和 4.32 的平均得分，顯示大部分的受試者對於圖書館提供的線上服務系統相當滿意。然而，有部分受試者認為可改善圖書館系統，使檢索圖書更容易，另有受試者提出圖書預約外借政策相關建議（如：開放所有圖書皆可預約、外借等）。此外，值得注意的是，未曾使用過線上服務系統的受試者人數較未曾使用過實體服務設施的受試者人數高出將近兩倍，造成此現象之原因，或許亦與本研究調查之對象為樂齡者有關。

(四) 圖書館服務

圖書館服務構面包含 2 個問項，用以了解受試者對本館提供之服務的滿意度。受試者對於「本館的借閱服務對我而言很優質」此問項具有 94.2% 的高滿意度，平均得分亦達 4.57 分（見表 4-30）。部分受試者對於借閱服務提供些許意見，包含希望延長借閱期間、改善自助借閱服務、增加可外借圖書種類等。此問項並無「非常不滿意」的受試者，顯示多數受試者在圖書館的借閱服務中感受仍相當良好。

至於「本館的推廣活動（如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等）對我來說很棒」此問項之滿意度雖無前項高，但仍有 87.4% 的滿意度，且平均得分亦達 4.33 分。部分受試者希望圖書館能增加舉辦的活動種類，如：樂齡課程、文化表演活動、電子資源課程等，幾位受試者則表示圖書館舉辦的研習班不易報名。然根據表 4-30，此問項之不滿意度僅有 1.5%，顯示多數受試者在圖書館舉辦的推廣活動中仍具高滿意度。值得注意的是，未曾使用過推廣活動的受試者人數比起未曾使用過借閱服務的受試者人數高出 3 倍。未來或許可透過增加不同宣傳管道，以觸及更多使用者，增添圖書館舉辦推廣活動之曝光度。

表 4-30 圖書館服務構面滿意度百分比分析統計表

圖書館服務	未曾使用 次數	非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		平均 (標準 差)
		有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比	
本館的借閱服務對我而言很優質	24	0	0	2	0.4	26	5.4	148	30.8	305	63.4	4.57 (0.62)

圖書館服務	未曾使用	非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		平均 (標準差)
	次數	次數	有效百分比	次數	有效百分比	次數	有效百分比	次數	有效百分比	次數	有效百分比	
本館的推廣活動對我來說很棒	96	2	0.5	4	1.0	45	11.1	163	40.0	193	47.4	4.33 (0.75)

(五) 圖書館環境及空間

圖書館環境及空間構面包含 2 個問項，用以了解受試者對本館之空間環境的滿意度。此構面的兩個問項之滿意度皆將近 95%，且平均得分皆高達 4.5 分左右（見表 4-31）。部分受試者建議館內空間（例：洗手間）應再加強清潔、消毒，改善通風等問題，以及再優化尋書動線，但因此兩問項之不滿意度均未達 1%，顯示使用過圖書館環境與空間的受試者在整體氛圍和動線中之感受仍相當良好，對於圖書館的環境和空間也給予高度肯定。

表 4-31 圖書館空間環境構面滿意度百分比分析統計表

圖書館空間環境	未曾使用	非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		平均 (標準差)
	次數	次數	有效百分比	次數	有效百分比	次數	有效百分比	次數	有效百分比	次數	有效百分比	
本館空間舒適、溫馨	7	1	0.2	3	0.6	25	5.0	151	30.1	321	64.1	4.57 (0.62)
本館空間便於使用且動線安排合宜	8	2	0.4	0	0	33	6.7	180	36.3	281	56.7	4.49 (0.66)

(六) 五大構面綜合比較

綜觀五大構面滿意度可知，各構面平均滿意度分別為館員 4.33 分、館藏資源 3.74 分、設施設備 3.90 分、服務 3.93 分、環境及空間 4.46 分。圖 4-1 顯示，環境及空間、館員兩項滿意度皆在 4.3 分以上，雖然服務、設施設備及館藏資源 3 項略低於 4 分，但此 3 項標準差相當大，皆超過 1.2 分，表示受試者對此三項之看法較為兩極，值得注意。無論如何，對五大構面感到滿意之受試者皆在 8 成 5 以上，表示讀者對於各構面普遍而言皆相當肯定。

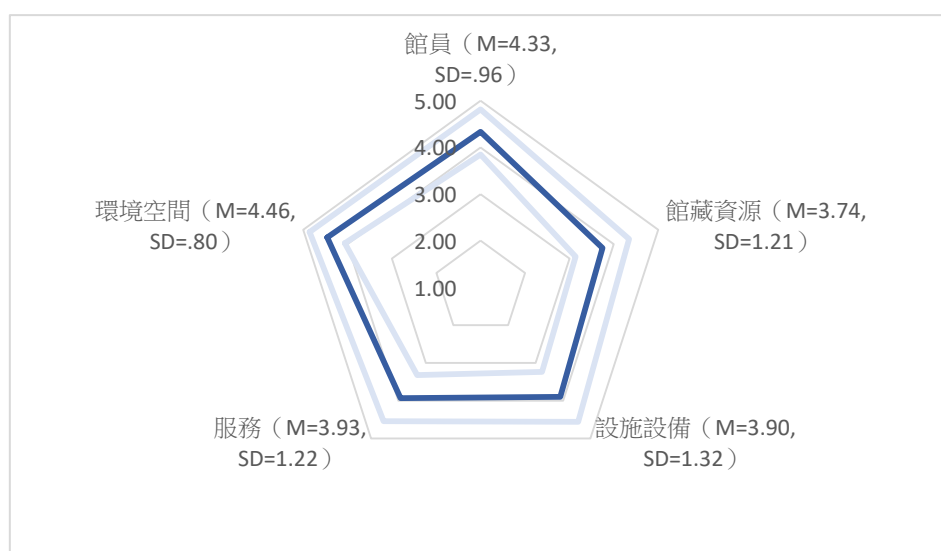


圖 4-1 各構面平均滿意度雷達圖

註：圖 4 深色線條標示各構面之平均滿意度分數，淺色線條則標示一個標準差之區間。

五、整體滿意度

整體而言，將近 9 成 (89.4%) 的受試者對國臺圖的各項設施及服務品質感到滿意，且平均數達 4.16 分，其中，35% (178 位) 的受試者感到非常滿意、54.3% (276 位) 感到滿意。而表示非常不滿意的受試者僅佔 4.3% (22 位)，見表 4-32。

表 4-32 整體滿意度次數分配表 (n=508)

	次數	百分比	累積百分比	平均 (標準差)
非常滿意	178	35.04	35.04	
滿意	276	54.33	89.37	
普通	32	6.30	95.67	
不滿意	0	0.00	95.67	
非常不滿意	22	4.33	100.00	
總計	508	100.00		4.16 (0.88)

就性別而言，男性與女性段試者對國臺圖整體滿意度之平均分數雖未達顯著差異，女性對國臺圖整體滿意度的平均分數 ($M=4.18$) 略高於男性 ($M=4.13$)，詳見表 4-33。

表 4-33 性別對整體滿意度次數分配表

性別	非常 不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		平均	
	有 效 次 數	百 分 比	有 效 次 數	百 分 比	有 效 次 數	百 分 比	有 效 次 數	百 分 比	有 效 次 數	百 分 比		
	男	13	5.8	0	0	13	5.8	115	51.6	82		36.8
女	9	3.2	0	0	18	6.5	157	56.5	94	33.8	34	4.18

就年齡而言，80-84 歲的受試者對國臺圖滿意度最高 ($M=4.5$)，而 55-59 歲的受試者對國臺圖整體滿意度的平均分數略低 ($M=4.06$)，詳見表 4-34。

表 4-34 年齡對整體滿意度次數分配表

年齡	非常 不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		平均	
	有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比		
	55-59 歲	8	4.2	0	0	14	7.3	121	63.0	49		25.5
60-64 歲	5	4.1	0	0	9	7.4	57	46.7	51	41.8	20	4.22
65-69 歲	2	1.7	0	0	4	3.4	70	60.3	40	34.5	11	4.26
70-74 歲	5	10.2	0	0	3	6.1	18	36.7	23	46.9	8	4.10
75-79 歲	2	10.0	0	0	8	40.0	10	50.0	20	100.0	0	4.20
80-84 歲	0	0	0	0	0	0	1	50.0	1	50.0	1	4.50
85 歲以上	0	0	0	0	2	40.0	1	20.0	2	40.0	0	4.00

若將受試者以 65 歲之退休年齡作為分界，進行分組比較，則以 65 歲以上之受試者對國臺圖的整體滿意度 ($M=4.21$) 略高於 55-64 歲之受試者對國臺圖的整體滿意度 ($M=4.12$)，詳見表 4-35。

表 4-35 退休年齡前後對整體滿意度次數分配表

年齡	非常 不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		平均	
	有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比	有效 次數	有效 百分比		
	55-64 歲	13	4.1	0	0	23	7.3	178	56.7	100		31.8
65 歲以上	9	4.7	0	0	9	4.7	98	51.0	76	39.6	20	4.21

六、基本資料與各項滿意度的差異性分析

(一) 性別

由附錄五「不同性別讀者對各項滿意度之獨立樣本 t 檢定」結果可知，在本研究問卷調查的 10 個滿意度問項中，男性與女性受試者僅對圖書館館員構面中的「本館館員很專業且能滿足我的需求」一項達顯著差異 ($t=2.584, p=.010$)，其中，男性受試者對館員專業能力的滿意度 ($M=4.39$) 明顯高於女性受試者 ($M=4.12$)。

(二) 有無借閱證

由附錄六「有無借閱證讀者對各項滿意度之獨立樣本 t 檢定」結果可知，在本研究問卷調查的 10 個滿意度問項中，持有與未持有借閱證之受試者對 4 項滿意度達顯著差異 ($p<.05$)，分別為圖書館設施設備構面中的「本館實體服務設施 (如借/還書機、閱覽座位、影印設備等) 能滿足我的需求」 ($t=-2.290, p<.05$)；圖書館服務構面中的「本館的借閱服務對我而言很優質」 ($t=-2.834, p<.01$)；圖書館環境及空間構面中的「本館空間舒適、溫馨 (含清潔、空調、照明)」 ($t=-2.679, p<.01$)，以及「本館空間便於使用且動線安排合宜 (如尋書路線、櫃臺位置)」 ($t=-1.974, p<.05$)。整體而言，有借閱證之受試者對圖書館的實體服務設施、借閱服務、空間與動線的滿意度皆明顯高於無借閱證之受試者。

(三) 年齡

由表 4-36 年齡對各項滿意度進行單因子變異數分析的結果可知，在館藏資源、設施設備、服務、環境及空間四大構面之滿意度達顯著

差異。其中，不同年齡的受試者對於「本館館員很專業且能滿足我的需求」、「本館的線上服務系統（如圖書查詢預約、劃位等）能滿足我的需求」、「本館的借閱服務對我而言很優質」、「本館空間舒適、溫馨（含清潔、空調、照明）」4個項目的變異數分析達顯著差異（見附錄七）。唯上述事後多重比較檢定結果皆未達顯著（見附錄八）。

表 4-36 年齡對各項滿意度之單因子變異數分析摘要表

構面	年齡	平均數	F 檢定	顯著性
館員	(1) 55-59 歲	4.2005	2.017	.062
	(2) 60-64 歲	4.3443		
	(3) 65-69 歲	4.5302		
	(4) 70-74 歲	4.3700		
	(5) 75-79 歲	4.5500		
	(6) 80-84 歲	3.5000		
	(7) 85 歲（含）以上	3.8750		
館藏資源	(1) 55-59 歲	3.7500	2.131	.048*
	(2) 60-64 歲	3.6585		
	(3) 65-69 歲	3.9353		
	(4) 70-74 歲	3.6500		
	(5) 75-79 歲	3.6250		
	(6) 80-84 歲	1.2500		
	(7) 85 歲（含）以上	3.6000		
設施設備	(1) 55-59 歲	3.9036	3.103	.005**
	(2) 60-64 歲	3.9146		
	(3) 65-69 歲	4.0647		
	(4) 70-74 歲	3.8021		
	(5) 75-79 歲	3.6579		
	(6) 80-84 歲	1.2500		
	(7) 85 歲（含）以上	2.3000		

構面	年齡	平均數	F 檢定	顯著性
服務	(1) 55-59 歲	3.8359	2.409	.026*
	(2) 60-64 歲	4.1016		
	(3) 65-69 歲	4.0647		
	(4) 70-74 歲	3.7347		
	(5) 75-79 歲	4.1000		
	(6) 80-84 歲	2.5000		
	(7) 85 歲 (含) 以上	2.6250		
環境及 空間	(1) 55-59 歲	4.3906	2.278	.035*
	(2) 60-64 歲	4.5122		
	(3) 65-69 歲	4.5826		
	(4) 70-74 歲	4.4082		
	(5) 75-79 歲	4.5500		
	(6) 80-84 歲	4.7500		
	(7) 85 歲 (含) 以上	3.5000		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

若以 65 歲將受試者分兩組進行 t 檢定（見附錄九：65 歲上下之讀者對各項滿意度之獨立樣本 t 檢定），65 歲以上與 55-64 歲之受試者在「本館館藏圖書、報紙、影片等資源能滿足我的需求」（ $t=-2.147$, $p<.05$ ）、「本館實體服務設施（如借/還書機、閱覽座位、影印設備等）能滿足我的需求」（ $t=-2.749$, $p<.01$ ）、「本館的借閱服務對我而言很優質」（ $t=-3.335$, $p=.001$ ）3 個問項達顯著差異。整體而言，65 歲以上受試者對前述館藏資源、設施設備及服務的滿意度皆較 55-64 歲的受試者為高。

進一步對照研究結果之「二、樂齡者的閱讀需求與行為分析」可見，相較於 65 歲以上的樂齡者，對館藏資源滿意度較低的 55-64 歲樂齡者較偏好圖書，較不偏好報紙；在館藏主題上，則較偏好「生活

/心理勵志」與「藝術/設計/創作」類館藏，較不偏好「體育運動」類館藏。對照下節焦點團體訪談結果可知，年輕樂齡者過去借閱館藏常須預約等待，館方或許可進一步檢視其所偏好之「生活/心理勵志」與「藝術/設計/創作」類圖書的多樣性與預約借閱等待時間長短等問題，以改善借閱體驗，滿足 55-64 歲的年輕樂齡者之需求。

（四）教育程度

由表 4-37 和附錄十可知，本研究問卷調查的 10 個滿意度問項中，「本館館藏圖書、報紙、影片等資源能滿足我的需求」、「本館的線上服務系統（如圖書查詢預約、劃位等）能滿足我的需求」、「本館實體服務設施（如借/還書機、閱覽座位、影印設備等）能滿足我的需求」、「本館的推廣活動（如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等）對我來說很棒」4 個項目達顯著差異，顯示不同教育程度的受試者對於本館的館藏資源、線上服務系統、實體服務設施與推廣活動的滿意度有顯著差異，組間差異如附錄十一。值得注意的是，特別是在館藏資源與推廣活動的項目，教育程度分組最低的受試者（國小（含）以下）和教育程度分組最高（研究所（含）以上）的受試者對此 2 項的滿意度有顯著差異，在館藏資源項目，研究所（含）以上的受試者平均達 4.26，而國小（含）以下的受試者平均僅 2.6。在推廣活動項目，研究所（含）以上的受試者平均達 3.77，而國小（含）以下的受試者平均僅 1.0。

由表 4-37 可知，不同教育程度的受試者對館藏資源、設施設備、服務、環境及空間四大構面之滿意度達顯著差異，其中，又以教育程度較高的「大學」、「研究所（含）以上」在「設施設備」的項目與教育程度較低的「國小（含）以下」、「國（初）中」有明顯差異。

整體而言，教育程度在大學以上之受試者對於館藏資源與設施設備之滿意度皆較教育程度較低之受試者為高。

表 4-37 教育程度對各項滿意度之單因子變異數分析摘要表

構面	教育程度	平均數	F 檢定	顯著性	差異比較
館員	(1) 國小(含)以下	3.5000	1.951	.084	
	(2) 國(初)中	4.1250			
	(3) 高中(職)	4.2164			
	(4) 專科學校	4.2316			
	(5) 大學	4.3408			
	(6) 研究所(含)以上	4.4961			
館藏 資源	(1) 國小(含)以下	1.8000	3.394	.005**	3>1, 5>1, 6>1
	(2) 國(初)中	3.5556			
	(3) 高中(職)	3.7687			
	(4) 專科學校	3.6421			
	(5) 大學	3.7228			
	(6) 研究所(含)以上	3.9213			
設施 設備	(1) 國小(含)以下	1.8750	5.785	.000***	5>2, 6>1, 6>2
	(2) 國(初)中	2.4444			
	(3) 高中(職)	3.6818			
	(4) 專科學校	3.7737			
	(5) 大學	4.0274			
	(6) 研究所(含)以上	4.0906			
服務	(1) 國小(含)以下	2.4000	2.686	.021*	
	(2) 國(初)中	3.6250			
	(3) 高中(職)	3.9552			
	(4) 專科學校	3.7579			
	(5) 大學	3.9652			
	(6) 研究所(含)以上	4.1024			
環境	(1) 國小(含)以下	3.6000	2.351	.040*	

構面	教育程度	平均數	F 檢定	顯著性	差異比較
及 空間	(2) 國(初)中	4.1111			
	(3) 高中(職)	4.5522			
	(4) 專科學校	4.4362			
	(5) 大學	4.4403			
	(6) 研究所(含)以上	4.5591			

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(五) 到館頻率

不同到館頻率的受試者對於館員、館藏資源、設施設備、服務、環境及空間五大構面之滿意度皆未達顯著差異(表 4-38)。不過，由附錄十二可知，在本研究問卷調查的 10 個滿意度問項中，不同到館頻率的受試者在「本館的線上服務系統(如圖書查詢預約、劃位等)能滿足我的需求」、「本館的推廣活動(如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等)對我來說很棒」2 個項目達顯著差異，顯示不同到館頻率的受試者對於國臺圖的線上服務系統與推廣活動的滿意度有顯著差異，唯上述項目之事後檢定並未達顯著，仍難以作進一步的解讀。推測樂齡者到館頻率不同僅反映其利用圖書館之方式不同，與其對圖書館服務滿意程度並無太大關係。

表 4-38 到館頻率對各項滿意度之單因子變異數分析摘要表

構面	頻率	平均數	F 檢定	顯著性
館員	(1) 幾乎每天	4.2262	1.500	.165
	(2) 每週 3 次(含)以上	4.3380		
	(3) 每週 1 至 2 次	4.4219		
	(4) 每兩週 1 次	4.3385		
	(5) 每月 1 次	4.4524		
	(6) 每兩個月 1 次	4.5185		

構面	頻率	平均數	F 檢定	顯著性
	(7) 一年少於 6 次	4.1071		
	(8) 其他	3.9750		
館藏 資源	(1) 幾乎每天	3.5714	.966	.455
	(2) 每週 3 次 (含) 以上	3.6901		
	(3) 每週 1 至 2 次	3.7617		
	(4) 每兩週 1 次	3.9154		
	(5) 每月 1 次	3.8452		
	(6) 每兩個月 1 次	3.4259		
	(7) 一年少於 6 次	3.7857		
	(8) 其他	3.3810		
設施設備	(1) 幾乎每天	3.6098	1.795	.086
	(2) 每週 3 次 (含) 以上	3.7929		
	(3) 每週 1 至 2 次	3.9766		
	(4) 每兩週 1 次	4.1846		
	(5) 每月 1 次	4.1265		
	(6) 每兩個月 1 次	3.5556		
	(7) 一年少於 6 次	3.7286		
	(8) 其他	3.6190		
服務	(1) 幾乎每天	3.5952	1.603	.132
	(2) 每週 3 次 (含) 以上	3.8071		
	(3) 每週 1 至 2 次	4.1367		
	(4) 每兩週 1 次	4.0615		
	(5) 每月 1 次	4.0060		
	(6) 每兩個月 1 次	3.6111		
	(7) 一年少於 6 次	3.8714		
	(8) 其他	3.7857		
環境 及 空間	(1) 幾乎每天	4.2024	1.394	.206
	(2) 每週 3 次 (含) 以上	4.3944		
	(3) 每週 1 至 2 次	4.5394		
	(4) 每兩週 1 次	4.4688		
	(5) 每月 1 次	4.4167		

構面	頻率	平均數	F 檢定	顯著性
	(6) 每兩個月 1 次	4.5000		
	(7) 一年少於 6 次	4.6143		
	(8) 其他	4.5000		

最後，儘管受試者對圖書館之各項滿意度大致良好，部分受試者亦於問卷之開放性意見中，提供了相關建議。在館員方面，少數受試者認為館員的服務態度可以更為貼近樂齡者，並進一步展現其服務熱忱，亦有受試者希望館員適當維持圖書館秩序，例如：佔位問題、防疫問題、音量問題等，讓讀者能擁有更加良好的使用經驗。

在館藏資源方面，不少受試者希望圖書館能增加館藏類型、主題與語言的多元性。受試者於開放性意見提及欲增加的館藏包含雜誌、電子書、有聲書、樂齡圖書、心靈啟迪圖書，以及不同語言和地區的圖書。此外，受試者亦希望圖書館可購置更多新書與熱門館藏（如：報紙、暢銷書等）之複本，以更符合受試者的需求。

設施設備方面，受試者對於樂齡者經常使用的閱讀輔助設備（如：閱讀檯燈、閱報機、放大鏡）提供諸多建議。儘管多數受試者對於檯燈設備的使用經驗皆相當滿意，然而，部分受試者提出檯燈光線相關問題，包括：光線亮度不夠、因無遮罩而反光、光線過於刺眼、光線閃爍，亦有受試者提及檯燈無法調整角度、檯燈數量不足等問題，另也有受試者提醒館方定時檢查檯燈狀況等。就閱報機而言，部分受試者提出使用閱報機時所遭遇之問題，包含設備經常當機、設備操作角度似乎不合人體工學，亦有受試者認為若能增加閱報機的數量，將更加符合樂齡者的需求。至於放大鏡，除了部分受試者提及希望圖書館增加放大鏡數量外，多數受試者之使用經驗皆相當滿意。

圖書館服務方面，部分受試者希望借閱服務相關政策能有所調整。例如：延長借閱時間、增加可外借/可預約圖書、擴展館際合作服務對象。部分受試者亦提及希望圖書館更注重身障者的需求，提供更多適合身障者的服務；另有受試者希望檢索介面與流程能更加簡易。部分受試者則希望圖書館能加快新書採購和編目的速度。

空間環境方面，受試者主要提及館內通風、蚊蟲防治、環境清潔等問題，其中，幾位受訪者特別提及廁所環境維護問題。另外，多位受試者提及閱覽座位不足之問題，希望圖書館能增加閱覽座位，另有受試者希望設立專屬於樂齡者的閱讀空間、研究討論空間，並改善照明設備、書籍陳列的方式，以方便樂齡者尋找和拿取資源。另有受試者希望圖書館的空間規劃能更加分齡分眾，為不同年齡層的讀者帶來更加良好的閱讀使用經驗；亦有受試者希望可在館內飲食。

伍、焦點團體訪談結果

由於本研究第 1 階段問卷調查發現樂齡者對館藏資源(尤其數位資源)及線上服務和設施設備之滿意度看法較為分歧，故於焦點團體訪談中，針對相關層面進行探問，希望藉此釐清樂齡者之看法。

本研究根據焦點團體訪談所蒐集之資料，針對 55-64 歲、65-69 歲與 70 歲以上之樂齡者對於圖書館館藏資源、數位服務、設施設備，以及其他樂齡相關服務四大層面，歸納其看法與建議，以下分述之。

本文旨在綜整樂齡者之看法並提出圖書館可因應之作為，以下各項結果歸納自樂齡者在訪談中聚焦討論之主題，然因樂齡者對不同議題之共識度高底不同，討論時所觸及之面向多寡不一，故各項結果之討論篇幅長短各不相同。

一、館藏資源相關看法與建議

(一) 館藏主題

整體而言，樂齡者關注的館藏主題以健康醫療、旅遊、退休規劃及自我成長為重，此與前述問卷調查結果大致相符，以下將分別闡述受訪者對於 3 項館藏主題之想法與建議。

1. 健康醫療

無論 55-64 歲、65-69 歲與 70 歲以上之樂齡者皆相當重視健康醫療相關的資訊。舉例而言，A04、B01、B06、B08、C01 皆提及對於健康和醫療資訊的關注，並認為若圖書館能提供相關主題的館藏，能為樂齡者相當重視的議題提供更多的新資訊。

2. 旅遊

55-64 歲與 65-69 歲的受訪者皆於焦點團體訪談中提及旅遊相關的資訊需求。舉例而言，A04 認為旅遊相關館藏能提供樂齡者戶外活

動的資訊，B06 亦認為圖書館可於線上提供相關的旅遊資訊，抑或提供與戶外活動相關之館藏。相形之下，70 歲以上的受訪者則較少提及與旅遊相關的館藏需求，呈現出較年輕的樂齡者對於旅遊資訊較為關注，也展現較高之需求。

3. 退休規劃及自我成長

關於退休規劃相關館藏，65 歲以上的受訪者皆認為有其重要性，尤其 70 歲以上的受訪者對於退休規劃的重視程度更為明顯。受訪者除了認為圖書館可提供退休規劃相關館藏之外，更特別強調若圖書館提供退休規劃相關活動及外部資訊，其效益將比單獨提供館藏更大。舉例而言，C07 更提及：「我也有點期待是不是幫我們安排一些青銀共居的活動，因為三峽有一些，但我們好像都不能進去，他們好像都有設定某一部分的人才可以去。如果說圖書館讓我們也可以有機會去體驗一下的話很不錯」。由受訪者提出的想法中，可看出樂齡者除了對館藏及原有的館藏相關活動（如：書展、講座）以外，也希望圖書館與外部單位合作，規劃適合退休人士的體驗活動。

部分 65-69 歲的受訪者提及與退休規劃及生活相關的需求。例如：B08 提出圖書館可多提供有關退休投資理財與如何消費等資訊，可透過館藏、演講等方式，教授樂齡者如何進行財務規劃。她更指出：「很多退休的人都不知道怎麼理財也不知道怎麼花錢，所以，應該不只是教我們怎麼理財，也要教我們怎麼花錢。」而 B06 則指出，退休後擁有更多彈性的時間，生活上可以更自由地安排各項活動，也可以學習過去沒有機會學習的事物，故希望圖書館可以針對樂齡者提供語言學習、民俗技藝學習活動等資源。

整體而言，在 65-69 歲的受訪者可能正值退休不久的調適階段，展現出較多自我成長與學習方面的需求，故其討論退休規劃相關資訊

時，除了一般認知與退休相關的財務規劃等議題外，亦相當重視善用退休生活，學習過去沒有時間好好學習之事物。相形之下，55-64 歲的受訪者雖贊同圖書館提供相關資訊，但或許由於該年齡層之受訪者多數尚未退休，對此議題著墨較少。

（二）館藏形式與類型

多數受訪者皆認為一般圖書是最常使用的館藏類型，但圖書館應盡可能提供多元形式與類型的館藏，且對各類型館藏抱持正面的態度。以下分別闡述受訪者對於大字本圖書、繪本、有聲書 3 種與樂齡者更具相關性的館藏類型之想法與建議。

1. 大字本圖書（以下簡稱大字書）

無論年齡，多數受訪者皆不知圖書館已提供大字書，但認為大字書館藏有其存在的必要性。其中，A05、B06、B07、C07 認為雖然其目前未曾閱讀大字書，但可能有此需求或未來很可能有此需求；A01、B08 及 C04 則認為因其已配戴老花眼鏡，故未必有此需求，然而，其他讀者可能有此需求。唯少數受訪者認為大字書非為必備館藏，因有樂齡者通常會在閱讀時自行配戴老花眼鏡。

此外，不少受訪者針對大字書在館藏中的能見度不足之問題提出相關建議。A05、B03、B05、C04、C05、C07 皆認為無論是大字書館藏所在的實體位置，或是其線上書目內容，皆應有更清楚的標示。B05 更提到圖書館既有此館藏，可更積極地向樂齡者宣傳大字書，該位受訪者認為大字書的使用率與宣傳力度存在緊密的關係，而目前大字書的能見度似乎有所不足。

整體而言，70 歲以上的受訪者於焦點團體討論中較傾向認為大字書館藏具有效用，僅建議圖書館須更加明確地標示出大字書館藏的

實體位置，並提供相關線上功能，供使用者選擇；多數 65-69 歲的受訪者亦希望圖書館提供大字書，同時提及不清楚哪些館藏為大字書、何處為大字書館藏的所在地等問題；雖然多數 55-64 歲的受訪者指出並未使用過大字書，亦皆表明未來可能有此需求，且認為大字書為未來高齡化社會的一種趨勢。

2.繪本

雖然多數受訪者皆表示未曾將繪本視為可供樂齡者使用之館藏，但同時也表示以樂齡者為受眾的繪本類型對其而言相當新奇有趣，認為亦有其存在的必要性。A01、A05、B03 和 C07 尤其對於樂齡繪本的種類、內容主題顯露出好奇心，其中，A01 和 C07 認為透過繪本中的圖片能傳達出更淺顯易懂的資訊，認為圖書館確實可根據樂齡者之需求來購置繪本。然而，少數受訪者（如 B03、B07）認為繪本為兒童專屬圖書，即使圖書館有針對樂齡者的繪本館藏，亦不會多加涉獵。

此外，部分受訪者建議圖書館提供繪本館藏之外，同時亦應相關的導讀活動，才能充分發揮其效益。例如：A02 和 C08 認為繪本背後具有深遠的意義，若有適當的帶領者可讓讀者具有更深刻的體悟，而 B01 也分享其參與繪本讀書會的正面經驗，認為相關導讀對而言相當重要。

整體而言，多數受訪者對圖書館增添樂齡繪本館藏皆相當樂觀其成。多數 70 歲以上的受訪者認為繪本的插圖易於閱讀，文字大小也較符合需求，圖書館若提供樂齡繪本，會加以使用；多數 65-69 歲的受訪者原本認為繪本為兒童圖書，然而，幾位受訪者因陪伴孫子閱讀而開始接觸繪本，認為人生不同階段閱讀繪本，或有不同體悟，故認為樂齡繪本值得閱讀；而多數 55-64 歲的受訪者認為繪本具有傳達知

識，以及隱含深遠意義的功用，肯定圖書館添購樂齡繪本，亦建議樂齡繪本的主題可與懷舊漫畫、醫療、生命議題等可引發樂齡者共鳴之議題相關。各年齡層之樂齡者多半認為圖書館若添購樂齡繪本，亦須留意多加透過導讀等方式推廣樂齡繪本，以發揮其效益。

3. 有聲書

雖然不少受訪者未必曾使用圖書館的有聲書，但多數受訪者認為有聲書的特性能使閱讀過程更加方便，有其存在的必要性。舉例而言，A05、B01、B02、C02 提到有聲書—以「聽」的方式閱讀能更清楚地理解圖書內容，亦能增加閱讀過程的方便性，例如：B02 強調能一面做家事或其他事情，一面以聽的形式閱讀有聲書，相當方便。然而，亦有部分受訪者（如 A02、A05）表示其不大熟悉有聲書的使用方式，未必有興趣使用。而 C02、C07 則認為有聲書目前仍不易取得，若要增加使用率，亦須提高館藏取用的方便性。樂齡者亦論及有聲書的軟硬體與裝置等技術性問題，常造成使用上的不便或困難，認為當前圖書館有聲書的登入機制與各式多元數位裝置相容性問題，常使有聲書的使用增添困難。

舉例而言，B04、B05、B06、B08 提到頻寬問題可能導致由個人裝置連線到圖書館網站速度緩慢或不穩定之問題，大幅降低其使用意願。若到圖書館使用有聲書，則往往有電腦使用時間限制或使用人數限制等，亦無法充分使用有聲書。而 A01、A04、A05 則提到現今社會中，吸收資訊的方式已相當多元，平時可自行透過 podcast、廣播、影音等媒體皆能做為獲取資訊的管道，因此，有聲書可能非為必備館藏。

綜上所述，多數 70 歲以上的受訪者認為若圖書館能提供有聲書館藏是相當不錯的，然而操作的簡便性、館藏數量為其相對注重的面

向；雖然多數 65-69 歲的受訪者對於有聲書未有更進一步的涉略，然而仍對於有聲書有一定程度的需求，且提及圖書館需更加著重於有聲書的推廣，相關的操作說明亦須提供；而多數 55-64 歲的受訪者則認為若需使用 3C 設備獲取資訊，則有聲書難以從其他數位媒體中脫穎而出，然而其仍認為有聲書能提升閱讀的方便性。

對圖書館而言，提升各種資源的取用便利性是最根本的。儘管部分樂齡者認為目前接收資訊的方式多元，毋須仰賴圖書館之有聲書，但若圖書館能提升有聲書的可及性和使用的便利性，使用者的接受度亦可望提升。此外，若圖書館嘗試透過目前使用者偏好的 podcast、廣播、影音等方式推廣館藏資訊，亦不失為有效提升館藏使用的方法之一。



圖 5-1 B03 (左) 與 C08 (右) 對於館藏需求之偏好次序

最後，焦點團體訪談過程中，為方便樂齡者討論，研究者提供國內外樂齡服務相關示意圖，供受訪者討論，並於相關討論告一段落時，請受訪者根據其心目中認為的館藏重要程度，由上至下或由左至右依序排列之館藏。圖 5-1 為樂齡者對於館藏偏好較典型的排序方式。

整體而言，樂齡者最重視的多為平時最常使用的一般圖書，然 70 歲以上樂齡者將大字書視為重要館藏的比例較高(如圖 5-1 之右圖)，可能與其視力退化情形有關；雖然樂齡者多認為有聲書有其存在的必要性，但有聲書需使用電子產品、替代程度較高而未如大字書受樂齡者高度重視。至於繪本，多數樂齡者雖未特別留意此類館藏，但多半對於樂齡繪本感到好奇，認為值得進一步探索，故雖將之排在最後，但仍肯定圖書館未來可添購並加以推廣。此外，多數受訪者接提到館藏推廣的議題，並建議圖書館若要提升上述館藏的使用率，應更注重和制定相關的推廣辦法。

二、樂齡服務網及相關數位服務之看法與建議

由於本研究執行期間正值新冠肺炎疫情影響之際，研究者除了在於焦點團體訪談中，詢問受訪者對國臺圖樂齡服務網及數位服務之看法以外，亦詢問其取用圖書館及數位服務受疫情影響之情形，以了解其對數位服務相關使用背景概況。

多數 65-69 歲與 70 歲以上的受訪者表示，雖然可使用圖書館的線上服務，但仍希望圖書館儘量不因疫情而閉館，讓其保有到館利用的彈性。多數受訪者亦表示，疫情以來，確實增加了其使用線上服務的頻率。B01、B03、B05、C02 皆提及在疫情期間，使用 3C 產品（如：手機、平板與電腦）的時間有增加之趨勢。然而，樂齡者對於線上服務的接受度因人而異，其分歧狀況尤以 70 歲以上的樂齡者較為

明顯，對於線上服務之偏好具有較大分歧之現象。例如：C02、C07 認為線上舉辦的活動諸如會議、運動會、講座皆相當方便，但少數受訪者較強烈表示自己偏好實體服務，認為圖書館因疫情閉館對其影響很大，例如：C04 偏好實體服務，認為線上服務並不方便。

相形之下，雖然較年輕的樂齡者對各種線上服務之接受度皆相當高，平時也已有使用數位裝置與平臺之習慣，但 55-64 歲的樂齡者中，A02、A04 亦提出因疫情改為線上舉辦的講座容易分神，若中途因某些因素暫時離開，可能錯過部分內容，因此，實體講座反而更能吸引其參與，而 A05 則認為線上與實體講座進行模式不同，呈現模式應因地制宜。此外，A04、C08 提出希望線上課程能於固定時段舉辦活動，以讓樂齡者能於先前安排時間方便其參與。

值得注意的是，儘管其他年齡層之樂齡者未於此討論時段安排問題，但由約訪的時段安排與焦點團體訪談當日言談間，不少樂齡者皆透露其生活忙碌、安排了諸多活動。因此，圖書館活動的時間若能讓樂齡者容易預期規劃，則樂齡者可保留固定時段參與，較易安排。

整體而言，65 歲以上的受訪者多半表示疫情以來，其使用線上圖書館服務的頻率有提升之現象，而 55-64 歲的受訪者則多對各種線上服務較熟悉與習慣，多半表示自己並未明顯因疫情而增加對線上服務之使用。由受訪者的討論可見，對於線上服務的接受度與個人對科技的熟悉度密切相關。若後疫情生活中，圖書館須推行更多樂齡線上服務，勢必亦須設法提升較年長之樂齡者的資訊技能，使其熟悉相關操作，進而提升其對線上服務的接受度。

以下進一步以國臺圖的樂齡服務網、電子書查詢平臺，以及導入新科技 3 項數位相關服務為主軸，闡述受訪者的想法與建議。

（一）樂齡服務網

雖然國臺圖特別設置了樂齡服務網，但絕大多數 65-69 歲與 70 歲以上的受訪者並不知此網站的存在，故未曾使用。B01、B04、B06 表示，平時多直接透過圖書館官網首頁直接使用館藏目錄等服務，未曾由此入口網站進入，亦未曾留意如何連至此網站，並認為由首頁或由圖書館宣傳連結直接進入該網站較為直觀。部分受訪者（如 C04）表示願意嘗試使用，若使用後覺得符合其需求，則會多加利用。

少數曾用過樂齡服務網的受訪者（如 A04、C08）主要欲透過此網站了解圖書館針對樂齡者提供哪些服務。例如：A04 表示先前「看過也瀏覽過『樂齡服務網』，主要是想了解國臺圖對樂齡者的課程有哪些。」

此外，受訪者對樂齡服務網亦提供相關建議。A04 建議樂齡服務網提供戶外旅遊相關資訊，抑或是適合樂齡者的活動；C01 建議增加健康相關資訊；C07 則建議提供輔具借用登記及相關資訊，更貼近樂齡者的需求。

（二）電子書平臺

多數受訪者（如：A01、A04、A05、C01、C05、C08）曾使用電子書平臺。雖然一般而言，較年輕的樂齡者對電子書平臺的接受度較高，較年長的樂齡者多偏好紙本圖書，如：C08 認為紙本書較適合樂齡者閱讀；B06 認為開架圖書在使用上更為方便。然而，同一年齡層的樂齡者對於電子書平臺的接受度與偏好情形仍不甚一致。

部分樂齡者肯定電子書平臺的設置及其便利性，例如：A04 表示國臺圖擁有豐富的文史資料，故曾使用電子書平臺搜尋歷史資料，過程亦相當順利；A05 與 C01 則肯定電子書的便利性，其中，A05 更明

確表示「電子書最大的優勢在於快速和方便」；B04 則表示自己並未留意是否曾使用國臺圖的電子書平臺，但肯定這是非常好的服務。

不少 65 歲以上的樂齡者對電子書平臺及電子書持保留態度。舉例而言，B02、B03、B08 皆表示不常使用電子書的原因與眼睛健康問題有關（如：視力退化、乾眼症等因素）；B04 則表示自己對電子書的功能不熟悉，例如：不清楚電子書是否有搜尋的功能。

此外，各年齡層的受訪者皆提出電子書平臺及相關服務建議。其中，A01 與 C08 認為若要閱讀整本電子書，使用較大的裝置會更為方便（如：平板電腦、較大的電子閱讀器），然而，圖書館未必能提供這類設備，故未必能讓讀者擁有良好的電子書使用體驗；B01 則希望電子書平臺除了可供查詢圖書以外，可整合影片等館藏；A05 與 B04 則建議圖書館進一步推廣電子書平臺。

整體而言，雖然多數樂齡者擁有電子書使用經驗，然而，往往因視力退化等因素而偏好一般紙本圖書。因此，當討論目前國臺圖提供的線上服務時，研究者亦請受訪者試圖將這些服務依其需求高低加以排序。絕大多數的樂齡者相當有共識，認為一般館藏查詢系統仍是最重要的；而多數樂齡者雖未曾使用樂齡服務網，但對樂齡服務網有所期待；相形之下，電子書平臺則居末位，但樂齡者仍肯定電子書對當代圖書館之重要性（如圖 5-2 所示）。

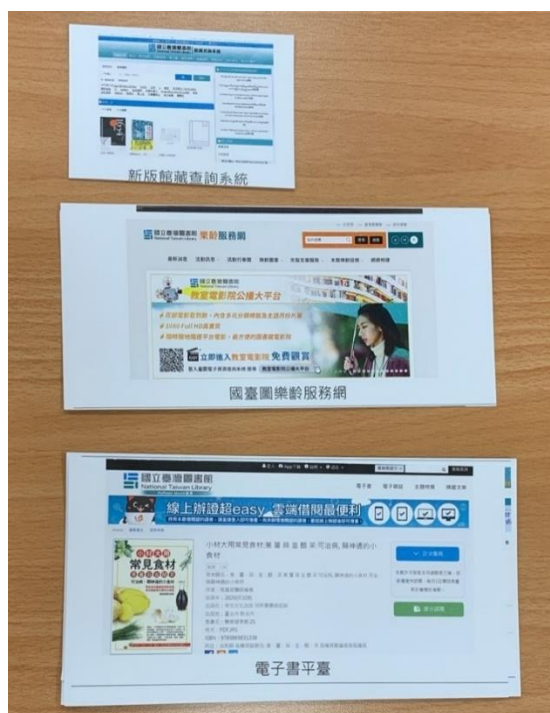


圖 5-2 A04 對於圖書館數位服務需求之偏好次序

(三) 導入新科技

除了國臺圖目前提供的線上服務之外，不少受訪者對於將新科技導入圖書館服務相當期待，言談間亦展現其對新型態的數位服務躍躍欲試與學習精神。舉例而言，A03 與 C07 皆相當期待圖書館將 AR/VR 技術導入圖書館服務，亦想體驗 AR/VR 所衍生之服務。C07 更認為圖書館可協助樂齡者「跟上時代」，建議圖書館提供新興產業（如：電競領域）相關的入門資訊並舉辦相關的學習體驗等活動，供樂齡者初步認識最新的產業發展趨勢。

然而，部分樂齡者強調圖書館在導入新科技前，應審慎評估。A03 與 C05 認為在導入新科技之前，圖書館須進行相關措施的規劃和預算編列，以便購置相關技術設備或委請外部技術人員前往圖書館進行教學。C02 更表示「有新的科技出來，我們都要學習啊」，雖然其對新科技往往抱持著期待，也有高度學習意願，然而，她亦指出，若

體驗次數稀少，難以達到學習的成效，圖書館或許亦應考量成本效益，畢竟一般說來，樂齡者從摸索新事物到能加以運用，須要經歷一定的學習時間與過程。

三、設施設備相關看法與建議

樂齡者對於圖書館提供的設施設備之討論與建議以無障礙設施、行動輔具設備、閱讀輔具設備為主。整體而言，樂齡者相當肯定國臺圖的無障礙設施，亦希望圖書館未來能提供更多友善樂齡者之各類輔具設備。

(一) 無障礙設施

多數受訪者認為圖書館的無障礙設施已相當完善。其中，70 歲以上的受訪者多肯定圖書館的無障礙設施相當周到且已為公共場所的基本配備，例如：C04 認為圖書館的電梯數量足夠且能快速抵達指定樓層；C01 與 C04 皆指出無障礙廁所更是每一層都有配置，也有規劃無障礙坡道。而 C01 與 C02 進一步建議圖書館強化宣傳與推廣，讓更多的樂齡者善用目前的無障礙設施。相形之下，55-64 歲與 65-69 歲的受訪者較未留意無障礙設施規劃等問題，故雖肯定相關設施的重要性，但相關討論較少，唯 A04 建議無障礙設施應盡可能向國際水準看齊。

(二) 行動輔具設備

多數受訪者希望圖書館出借健走杖或行走散步車等行動輔具設備，尤其 70 歲以上的受訪者提出較具體的想法和建議。例如：C07 特別針對圖書館提供健走杖借用服務提出建議：

國外的圖書館喔，他們甚至可以借很多工具，因為工具畢竟不是常常用，不需要買著每個家裡都有，可以在圖書館借。像那個健走杖，有些圖書館也是可以借，因為不是常用的東西.....譬如那個[圖書館外的]公園我們常常去走，我們一天到晚拿著健走杖很不方便，在這裡直接借了就在那邊走兩圈.....健走杖很貴啊，不可能每一家都去買，圖書館有就好.....那你譬如說早上運動的時間借了[健走杖]走三圈，來圖書館連運動都有了。(C07)

相形之下，55-64 歲與 65-69 歲的受訪者雖然肯定圖書館出借輔具之立意，但多未針對行動輔具設備提出強烈的需求或具體建議。就不同的行動輔具而言，A04 與 B03 皆認為提供輪椅效益或許不如其他行動輔具大，因為若日常須仰賴輪椅行動的樂齡者本身已有該設備，理應少有到達圖書館才須借用輪椅之情況。因此，A04 建議圖書館與其提供輪椅設備，不如提供行走散步車，同時，針對輪椅族提供適當的配備與相關服務，例如：效法國外圖書館，增設方便輪椅升降的電動設備等。

(三) 閱讀輔具設備

焦點團體訪談中，受訪者者針對放大鏡、老花眼鏡、自動閱讀機與彩色擴視機等閱讀輔具設備進行討論。其中，放大鏡為 65 歲以上受訪者相當重視亦經常使用之設備，然而，部分受訪者（如：B05、C04、C07）指出目前圖書館所提供的放大鏡數量不足，且有定位不易等問題。B05 表示，雖然放大鏡可以使其閱讀速度增加，然由於館內放大鏡的數量不足，且無使用年齡限制，而導致樂齡者無法在需要時借得；C04 則表示放大鏡的定位位置不易調整，難以在指定的位置

放大，有時難以發揮作用；C07 也指出，放大鏡的尺寸不足是其美中不足之處。

關於老花眼鏡，C04 使用過圖書館提供的老花眼鏡，表示圖書館提供多種度數的老花眼鏡，覺得相當方便。然而，部分受訪者（如 A04、B05）認為圖書館提供老花眼鏡的效益不大，因為需要的人往往會自行攜帶，圖書館所提供的老花眼鏡僅供備用，且疫情期間借用老花眼鏡可能有所顧慮。

至於自動閱讀機與彩色擴視機則為樂齡者較不清楚而較多受訪者未曾使用之設備。70 歲以上的受訪者（如：C02、C04、C05 與 C07）提到部分閱讀設備僅提供視障讀者使用，若有機會，也希望圖書館能提供一般樂齡者使用。部分受訪者（如 A01、B01）則認為樂齡者並未能獲得相關的資訊，故無法加以利用，建議若相關設備能為樂齡者帶來更舒適而便利的閱體驗，則應多加宣傳推廣，供樂齡者使用。例如：

中英文自動閱讀機也許我們能夠去學習怎麼樣操作……如果這種設備可以提供多一點，讓我們樂齡的人也可以用[視障人士優先，但不僅限視障人士]，這樣的話我不需要看著它，有的它讀出來給我聽對不對，我們這樣也不要眼睛了，不要用眼力，也比較輕鬆……（C02）

整體而言，多數受訪者對於閱讀輔具設備具有一定程度的需求，並認為圖書館能於現有的設備基礎上，為樂齡者提供更多閱讀輔具設備，讓樂齡者的閱讀體驗更加舒適便利。

四、樂齡服務相關看法與建議

多數受訪者對於圖書館持續努力提供多元形式的樂齡服務抱持正面態度，並對於各式創新服務提供諸多看法與建議。以下分別針對資源利用與課程等活動、陪伴與社交、外展與行動服務、保留與建構文化資產四大類服務作說明。

(一) 資源利用與課程等活動

多數受訪者認為圖書館舉辦多元種類的資源利用與系列課程活動對於樂齡者是相當良好的規劃。舉例而言，A03、B05 皆提及其於國臺圖參與課程活動時的經驗與感想：

我是認為圖書館這邊[國臺圖]做得不錯.....像前一陣子尤其是在[2021年]11、12月的時候圖書館特別有去安排一些東南亞的課程.....而且同時在東南亞多元化課程的介紹部分，他有延伸手作的東西，有一些課程可以手作，舉個例，他有一個什麼爪哇什麼卷軸，再舉個例，他有個所謂的那個越南斗笠的彩繪 DIY。我覺得這是圖書館做得非常不錯的一個地方！而且這一兩個月密集地把東南亞的課程消化掉，感覺非常得好，讓我們更了解東南亞的文化..... (A03)

[圖書館的課程活動]有書法、手工香皂、還有那個瑜伽，還有電腦初級班都有開，這些的資訊平常在服務櫃檯都有宣傳..... 禮拜四固定會看電影，他們這邊[國臺圖]禮拜四都有電影，然後假日的時候還有 x 老師的導賞電影..... 那個老師他會看過一遍，他看到的跟我們觀賞的是，就是像一本書一樣，你看的角度有時候就會不一樣..... 我是滿喜歡導賞電影，它可以讓你聽到講解的時候可以知道說這個是在講述什麼東西..... (B05)

不少受訪者亦對於圖書館未來規劃活動提出期許與建議。舉例而言，B01、B03、B06 與 B07 皆希望圖書館能設計樂齡相關的手機使

用課程；B01 與 B06 建議圖書館能多加舉辦預防失智和多數樂齡者相當關注的健康、生命議題、飲食運動相關課程活動和講座；B06 希望圖書館能舉辦更多的語言相關課程；B01 與 B04 亦希望圖書館舉辦現今熱門議題，如：資訊安全與防詐騙相關的課程；C02 與 C07 則建議圖書館能多加舉辦戶外活動，例如：透過走讀介紹歷史文物等，讓樂齡者不但能多外出活動，亦能豐富其生活。此外，B08 建議圖書館於辦活動時先將相關圖書列出，供平時不常到圖書館的參與者先行了解活動相關內容；B04 期望圖書館於舉辦線上課程時，能配置專人教導樂齡者如何觀看，給予樂齡者更多的學習機會，而 C08 則認為圖書館應整合課程活動報名的功能，並期望能協調活動舉辦時間以讓樂齡者參加更多活動。

而 C07 亦針對與課程相關的空間規劃議題提出建議，希望圖書館能有綠化教室，辦理相關教學活動。

我是希望有一個綠化教室在這裡[圖書館]，教我們一些綠美化的東西，長期的教室，因為綠化教室其實都好遠喔，就是在陽明山啊，在圓山啊，很遠.....綠化教室是很多啦，但都是擠破頭，秒殺的.....所以我們如果也有自己的綠化教室，就隨時來就可以教學了。(C07)

整體而言，無論 55-64 歲、65-69 歲或 70 歲以上的受訪者皆相當重視圖書館的各式資源利用和課程活動，於訪談過程中，受訪者言談間隱隱透露出其仍持續保有年輕的心態並擁有學習需求和自我成長的強烈動機，而能持續自我精進、嘗試和接觸各式各不同的人事物。

（二）陪伴與社交

不同年齡層的受訪者皆認同圖書館提供陪伴與社交相關的服務，部分受訪者亦強調希望圖書館能透過外部合作或其他方式配置足夠的人力和資源，使服務得以長期穩定提供，發揮最大效益。舉例而言，A05 清楚地說明其想法和建議：

銀髮族這樣的年齡，他真的很需要陪伴……像伴讀也好，讀書也好，遊戲也好，這樣的一個互動跟圖書館關聯性比較大的，要怎麼樣在力度上加強，變成一個比較常態性的，對於不管是在地的銀髮族的對象也好……發揮一個圖書館本質上這樣的資源，就是內容上的資源，當然是需要有一些人啦，很明顯的這些人力，我不曉得在人力上的配置是不是可以，但是事實上這是一個很好的一個方向，這跟社會福利都有關係，你怎麼樣去建置這樣的架構，讓這樣合適的人，能夠跟館方的材料[館藏內容]能夠結合，跟這些所謂的樂齡對象能夠產生很好的連結跟互動，這樣才能夠讓這件事情可以好好地去運作下去，而不是拍個照，然後交差了事……（A05）

而部分受訪者則強調樂齡者的社交需求，期望圖書館能於館內提供專屬的彈性運用空間，供樂齡者互相交流。舉例而言：

如果有一個樂齡的活動中心空間的話，可以舉辦各種活動，像讀書會、織毛衣啦……平常沒事也可以來交朋友（B06）

整體而言，多數受訪者皆認同陪伴與社交的重要性，且認為若圖書館能多加提供類似的服務是相當良好的規劃。人力與空間等資源如何分配運用，使相關服務得以永續提供，將是未來圖書館值得進一步用心規劃與發展的方向。

(三) 外展與行動服務

多數受訪者對於圖書館提供外展與行動服務亦相當樂見其成。舉例而言，B03、B04皆提及圖書館針對行動不便的樂齡者提供圖書寄送服務，能帶來更多的便利性，例如：

按照我的生活經驗，如果行動不便，怎麼講，出外到圖書館看書那種意願應該不會很高……如果行動不便在家裡應該是考慮線上或是說可以送書到家，會比較方便。(B03)

而A04、B04、B06、C01、C02、C04、C08皆提出與行動書車相關的經驗與建議。C02曾使用巡迴書車，經驗非常良好，C04也提出鄉下地方目前已有類似服務，雖然能供選擇的圖書較少，但由於離住處近，因此，相當便利。B04與B06肯定行動書車可為居住地區交不便或行動不便的樂齡者提供更多便利的服務。此外，C01認為圖書館可將有限的資源加強投入郊區與偏鄉等交便較不便之地區，他提出其對於寄送服務和行動書車的看法：

我對於這個所謂的圖書載送到家或是定點，目前公家應該有在做，偏遠地區有在做，至於目前我們市區，交通方便這個對不對，騎個摩托車也很方便，停車也方便，摩托車也不收費，那有的圖書館甚至還有停車位可以停，或者說附近都有，我覺得市區這塊可以不要[提供寄送服務和行動書車]，我們要發展郊區，因為城鄉差距……這個地方是有加強的必要。(C01)

更有部分受訪者(如：A04、C08)提及圖書館可與安養機構合作推廣行動書車服務，例如：

行動書車可以去安養院，安養院的住戶可以去，他不用跑來，跑過來這邊，去那邊服務的話，可以透過安養院的住戶有需要什麼書籍，他

可以帶過去，在那邊去做幫助和閱讀，可以譬如說這個禮拜這部車子都在這個安養院……（A04）

整體而言，65-69 歲和 70 歲以上的受訪者相當肯定圖書館的外展與行動服務，而 55-64 歲的受訪者雖然未如其他年齡層的受訪者對於此類型的服務有更深入的討論，但幾乎所有的受訪者皆表示圖書館未來持續發展相關服務是相當合適的規劃。

（四）保留與建構文化資產

焦點團體訪談中，論及不少國外圖書館將樂齡者視為重要的文化資產，致力歷史文化保存工作，與地方文史機構及專家學者合作，透過口述歷史建構家族史或其他方式提供相關服務，國內部分圖書館也發展地方特色館藏，多數受訪者皆認同圖書館透過各種服務保留與建構文化資產，肯定圖書館致力保存樂齡者共同的歷史記憶，同時認為藉此保存當地特色或當地特殊族群之歷史是相當重要的。舉例而言，A04、C02、C07 皆認為圖書館提供保存地方、家族歷史是一項相當不錯的服務。其中，C02 特別肯定圖書館與專家學者合作，透過口述歷史建構家族史，並保存地方歷史文化：

我也是覺得[口述歷史]很好，因為像我自己，我就很想說把它記錄下來，但是呢，如果要寫的話，不光是累，就是說我要把我自己知道的，我原本的我跟我個人有關的事情，要全部寫下來的話，好像很多，那你需要可能要分門別類對不對，可能層次上要有什麼，那如果說像口述歷史，譬如說像專家啦，像剛剛說的他特別來跟你詢問，這樣條理上可能會比較清楚，那這樣我們在訴說的時候，也就比較容易一點、簡單一點，那這樣就留給孩子們，我覺得是很不錯的，真的是一個家庭從以前來源啦，到後面的整個，家裡面也會有凝聚力啦。（C02）

A04 更強調國臺圖以國立圖書館的規模來進行各種相關計畫是相當合適，也非常令人期待的：

[各種保存歷史文化的作為和服務]這很重要，國臺圖以全國來講的話，還是用戶最多、最豐富、最迷人的，不管是影音圖像，或者說一些資料，歷史真跡啦，歷史的一些典籍跟真跡都在這邊，譬如說像林獻堂，他的家族照片都在這邊。(A04)

整體而言，各年齡層的樂齡者皆相同認同圖書館將樂齡者視為地方重要文化資產，藉由圖書館的力量，透過相關服務，透過樂齡者建構並保存地方歷史文化記憶，並規劃永續發展的方式，持續保存當地歷史文化。

五、其他服務看法與建議

焦點團體訪談中，多數受訪者常使用圖書館，對於圖書館提供的服務多半感到相當滿意，亦相當熱心地針對圖書館各項服務提供建議。以下將受訪者提及之建議歸納為閱讀與交誼討論空間區隔、社區營造與合作、異業結盟及其他建議。

(一) 閱讀與交誼討論空間區隔

許多樂齡者相當重視圖書館空間所發揮的社交功能。多位受訪者(如：A03、B06、B08)認為現代圖書館不宜再侷限於圖書館應安靜閱讀的刻板印象，建議圖書館開放更多可以交談和討論的空間，設立專屬於樂齡者的交誼空間，並區隔出供一般讀者安靜閱讀之區域與其他供讀者討論或交誼的空間，避免不同需求的讀者互相干擾。

舉例而言，受訪者 B07、B08、C01 與 C07 皆希望圖書館建立專屬於樂齡者的交流空間，並鼓勵樂齡者多加外出，與他人討論交流。其中，A03 較完整地說明其分齡分眾與空間功能規劃之想法和建議：

我覺得圖書館這邊應該.....分區要明確一點，平常我們進圖書館第一個動作一定看書不能講話，事實上，在這邊我尤其在假日來的時候，很特別，因為我們這個[國臺圖]在位於四號公園，所以假日很多親子都會來，來了累了想休息上個廁所，通常都會進到圖書館隔壁的公廁，公廁沒問題，但進圖書館的時候，那個小小孩、年輕人、teen age 的人喔，一進來就「譁！」[喧鬧聲]很大聲，你知道我意思嗎？那個圖書館人員就很辛苦說「不能講話，不能講話。」所以，我是建議，第一個重點是說，我建議可以把圖書館這邊有一塊區域是完全跟傳統圖書館一樣，就是大家不要吵到別人，大家看書，或上電腦或什麼的自修什麼的一個方式，另外一個區域是可以供給那個所謂的小朋友，那邊就不要理他，就是分區的。現在是都不能講話，但是我們圖書館是從最小到 120 歲都能進來的，從 0 歲到 120 歲，那所以這塊要考慮到那塊可以有分區，一個就是有可以有聲音的，一個可以沒聲音的。(A03)

而除了閱讀區與交誼區之外，B06 與 B08 特別針對電腦使用區提出設置討論區或討論時段之建議，認為使用電腦時，有時亦須與人進行交流，才能有效學習、激發更多想法或擁有更好的使用體驗，因此，希望圖書館將電腦使用區視為非安靜操作區域，若部分讀者在電腦區亦有安靜使用的需求，則可考慮設置特定可供討論的時段或區隔出額外空間，讓樂齡者使用電腦時，能互相交流和討論。

(二) 社區營造與合作

多位受訪者提及圖書館可與社區更緊密地連結或建議圖書館與各種類型的外部單位（如：醫院、廣播電臺、學校、宗教團體等）合作，辦理多樣的活動，甚至激發出更多創新服務。其中，樂齡者尤其

關心健康相關議題，不少受訪者希望圖書館辦理更多與健康議題相關之活動，B08 更提出與外部單位合作之可能作法：

其實現在大家[樂齡者]都比較關心健康，很多病痛啊，疾病啊，其實圖書館也可以跟很多單位合作嘛，衛福部還是健康什麼的，或是醫院啊，譬如說那個心臟不好有沒有，圖書館什麼的那個清單列出來，哪個醫院的心臟科主任來演講，或者是說那個肺不好，還是怎麼樣狀況，大家不曉得內容詳細是怎麼樣，或者肝是怎麼樣，都可以多元性的，因為健康是大家都很關心的……（B08）

此外，受訪者亦希望圖書館辦理各式館藏推廣活動，並提及與外部單位合作推廣館藏之可能作法。例如：B08 提出圖書館與廣播電臺合作說書的方式。此與先前論及課程活動時，B05 提到電影欣賞活動有老師帶領，較易深入理解箇中奧義的想法相似，唯 B05 未強調外部合作，故相關討論已於前述有關課程活動之段落討論。

以前聽廣播的時候，聽人家講書，就覺得會特別聽下去，圖書館能不能跟廣播電臺合作……用說書的方式（B08）

而受訪者論及圖書館可強化與社區的連結時，A04 與 A05 分別提出與圖書館周邊學校和宗教團體合作的想法。雖然 A04 提及結合館藏資源推廣與學校合作的作法並非針對樂齡者，但此建議亦呼應了本研究焦點團體訪談中，樂齡者相當重視館藏推廣相關活動的思維。

我們臺圖有跟周邊的一些學校做一些教學連結嗎？……我有朋友是退休的（老師），他跟我講那個六年級的學生做那個族譜資源，帶學生來這邊參加比賽……[圖書館]也可以跟學校合作（A04）

至於 A05 則強調宗教團體往往有充足的志工人力等資源，且多熱心投入社會公益或非營利事務，圖書館若能與鄰近的宗教團體合作，可豐富圖書館活動型態，亦可擴增圖書館原本有限的量能，達到互助互惠之效益。此建議亦未必針對樂齡服務，但圖書館的確可透過這類外部合作，為分齡分眾之讀者群帶來更豐富的活動和服務。

整體而言，多數樂齡者視圖書館為生活中相當重要的社區場所，並期望圖書館能與各式單位合作提供更多元、更多符合樂齡者需求的活動。

(三) 異業結盟

多位受訪者建議圖書館可與異業結盟，其討論主要圍繞者圖書館與餐飲業及書店結盟的討論。舉例而言，C01、C04 與 C07 皆希望圖書館效仿國外圖書館的設置，規劃飲食區域，並提供適合樂齡者的健康飲食。C08 則提醒，圖書館在選擇異業結盟的合作對象時，須保持多元性，方能讓讀者擁有多元的選擇，吸引更多人使用相關服務。

此外，A03、A05 則在提及與異業結盟時，進一步討論到資產活化相關議題，認為圖書館可與知名餐飲業商家及書店結盟，透過向店家收租、向讀者賣書等方式為圖書館開源，再運用此經費辦理更多優質活動，提供服務，回饋給讀者。其中，A05 較完整地說明其看法：

圖書館[國臺圖]它是國立的嘛.....我的意思是說在圖書館這邊的館內範圍是非常大，他可以做一個資產活化.....就是譬如說，跟外面所謂的知名的休閒咖啡廳啊，有些人是邊看書，因為我常去某一些咖啡廳，裡面很多學生就是在看書跟喝咖啡，所以可以跟那個資產做活化，那你圖書館可以收到一些租金，那進來的人也可以很開心地在那邊聽音樂、看書、喝咖啡。或者是跟知名的書店去做一個連結，舉個例，知名的書店他是可以賣書，不是借書喔，他可以賣書給其他的，跟咖啡

廳這樣結合，這樣就會比較資產活化，那他們的這個資金或紅利，這些資金就可以回饋給其他讀者嘛，他可以多辦很多活動……（A03）

整體而言，多數受訪者贊同圖書館異業結盟的策略，認為這不僅能提升圖書館服務的多元性，為使用者帶更優質的服務，更為圖書館拓展經費來源，是一種良性循環。

（四）其他建議

最後，焦點團體訪談中，受訪者提及許多未來發展建議，以下進一步說明前述各項未能論及之想法。就館藏相關制度而言，多位受訪者根據其館藏使用經驗，針對相關制度提出想法和建議。例如：C02提及新進圖書等館藏較受歡迎，借閱不易，往往須要等候多時，故希望館方採購較多的複本。C01則提及雜誌借閱不易且無法預約，時常無法閱讀其所感興趣的刊物之困擾，故希望圖書館能開放預約雜誌，方便掌握何時能取得刊物。

我們[圖書館]的新書，譬如說像誠品的啦，博客來啦，他們那些排行榜的新書，可以多進幾本，有時候大概進一本或是兩本，要排隊排好久，然後要預約有沒有，等一個人等人家看要等很久，我就是說新書可以多進一點，對，借不到……（C02）

此外，訪談中，受訪者論及圖書館服務應長期永續發展之問題，部分受訪者對此就圖書館經費及館服務評估提出相關看法。其中，A03認為圖書館服務須永續經營，相關規劃要有前瞻性，預算要穩定編列，避免服務中斷或因預算而無法持續；A05則認為圖書館服務應勇於創新，並建立長期追蹤評估的機制，亦應建立如何落實改善的統籌機制，方能提升服務品質，並穩定成長，不斷進步。

最後，就創新服務而言，C07 提出真人圖書館相關建議，認為圖書館可善用真人圖書館於樂齡服務，針對健康議題，請專人現身說法，協助樂齡者增進健康常識與知識。

我就有點建議說，新北有一個真人圖書館，他就會請人來現身說法，那我們就很需要，譬如說運動諮詢，一天到晚這邊扭到那邊扭到，總不能說一天到晚去掛號嘛，那我們是不是有那種運動老師，讓我們諮詢說，啊這個不用看你這個只要休息，怎麼樣去熱敷，怎麼樣，就不用動不動腰閃到就去掛號，不需要嘛，因為那個不是大病，老人家常會這邊扭到那邊，那如果有一個真人圖書館讓我們有運動諮詢……專業人員來讓我們諮詢，不用一天到晚去掛號（C07）

整體而言，受訪者相當重視圖書館服務的永續性相關問題，認為圖書館規劃活動或服務時，可能時常受限於經費而無法勇於規劃創新服務，甚或無法穩定提供服務。因此，除了確保政府相關預算之穩定性相當重要之外，受訪者（如：A03）亦建議館方考慮針對部分活動向參與者適當收費，為館方開源，以維持各項活動與服務長遠營運的穩定性。而建立良好的服務評估機制，並確實落實改善，則有助提升服務品質，使讀者擁有更良好的圖書館使用經驗。此與前項異業結盟之開源方式或可相輔相成。

陸、結論與建議

本研究絕大多數的樂齡者皆有閱讀習慣，而其閱讀素材之類型以圖書和期刊/雜誌為主，對於閱讀內容之主題偏好以健康/醫藥與旅遊/休閒為主。其中，較年輕的樂齡者多偏好圖書，較年長的樂齡者則偏好報紙。

樂齡者使用圖書館之主要目的多以借書及自我成長為主，包括吸收新知和自主學習；大多數的受試者亦持有借閱證。圖書館的館藏、空間設施和館員服務態度皆是吸引樂齡者到館之重要原因；易達性與方便性則為樂齡者選擇造訪特定圖書館的主要因素。此外，樂齡者參與的活動類型及其偏好的活動相似，以講座、展覽與電影欣賞為主。

然而，樂齡者每次到館的平均停留時間多在兩小時以內，且到館頻率分布較為兩極，近半數的受試者至少每兩週到圖書館1次，同時也有近四分之一於一年內到館之次數少於6次，或甚至未曾到館。約6成的樂齡者認為自己近3年的借閱情形大致沒有改變，認為自己近3年借閱情形有增加和減少趨勢的受試者各佔約五分之一。其中，認為近3年借閱量有增加趨勢者多因館藏符合需求或圖書館位置便利；認為借閱量有減少趨勢者，則多因網路資源已可滿足其需求或無時間到館，另有相當比例因疫情而減少到館。

另外，本研究樂齡者對於圖書館五大構面之滿意度高低依次為環境及空間、館員、服務、設施設備及館藏資源。其中，有借閱證之樂齡者對圖書館的實體服務設施、借閱服務、本館空間與本館動線的滿意度皆明顯高於無借閱證者；65歲以上樂齡者對館藏資源、設施設備及服務的滿意度皆較55-64歲的樂齡者為高；教育程度在大學以上之樂齡者對於館藏資源與設施設備之滿意度亦較教育程度較低者為高。

由焦點團體訪談發現，樂齡者最關注健康相關議題。無論就圖書館館藏、課程、講座或各式服務而言，樂齡者皆希望圖書館提供健康醫療相關資訊，此與問卷調查結果相符。其中，已屆退休年齡者亦相當關注退休規劃議題。再者，樂齡者對新科技多半感到好奇，但對於各種線上服務的接受度和偏好情形各異，這也解釋了館藏資源滿意度具較大之變異情形。不過，參與焦點團體訪談的樂齡者多對新科技感到好奇並樂於嘗試和學習，不少樂齡者希望圖書館針對樂齡者提供相關課程與體驗活動。

須注意的是，本研究的主要研究限制來自於研究對象無法反映全國樂齡者。本研究問卷與焦點團體訪談之對象幾乎皆居住於鄰近國臺圖的雙北市都會區，其學歷明顯較全國人口分布為高，對於科技的接受度普遍亦較高，故研究結果無法推論至全國的公共圖書館樂齡服務。不過，儘管本研究結果無法反映城鄉差距等情形，仍反映了國臺圖的讀者現況。

根據研究發現，本研究分別提出實務建議與未來研究建議。

一、實務建議

(一) 推廣有益樂齡者之館藏主題及大字本/有聲書等館藏類型

館藏資源方面，本研究發現較年長的樂齡者較不偏好生活/心理勵志與藝術/設計/創作等主題之館藏，然而，生活/心理勵志圖書對高齡晚期的生命統整能有相當大的幫助，而藝術/設計/創作圖書也對推動創齡相當重要，為避免高齡者心理老化越趨負面，圖書館可進一步透過講座與其他形式活動推廣相關館藏，使高齡者正視自身心理需求，並對相關主題圖書產生興趣。

此外，焦點團體訪談中，多數受訪者不知國臺圖有大字本圖書，部分受訪者亦不知有聲書館藏，建議館方未來除了進一步強化標示指

引系統並進一步評估較合適的館藏擺放位置等，更可結合書展、講座、有聲書操作與利用等課程，或是其他形式的推廣活動，進一步提升適合樂齡者之各類型館藏的能見度與接受度。

(二) 提供輔具設備，尤其是行走散步車

設施設備方面，受訪者幾乎皆非常肯定各種閱讀、行動輔具設備和無障礙設施，尤其希望圖書館增加閱讀輔具數量，並能出借健走杖及行走散步車等行動輔具。建議圖書館可考慮爭取相關預算，以添購閱讀與行動輔具。尤其行走散步車對於較年長的樂齡者可能帶來極大助益。即使是健康的樂齡者，肌力往往隨著年齡增長而逐漸流失，若有散步車等行動輔具協助，較年長的樂齡者在圖書館中可安全行走，同時，亦可將圖書置於散步車上，毋須抱著沉重的圖書在館內移動，有助多方減輕其行走負擔，同時提升其到館意願。

(三) 善用社群媒體，強化樂齡服務網，考慮規劃外展服務，並與異業結盟

服務方面，本研究發現，樂齡者透過網路和 Line 等管道獲取資訊之比例高於傳統媒體與紙本傳單等，且部分受訪者於焦點團體訪談提及透過 Line 等社群平臺取得資訊非常方便。未來圖書館可進一步評估線上宣傳管道之運用，或許可考慮建立官方社群帳號，主動推播活動訊息，甚至將常見問題及參考問題之內容建立 Line 聊天機器人，提供相關資訊服務。

雖然本研究受訪者多半對科技與線上服務的接受度高，但大多數的受訪者不知樂齡服務網的存在。建議館方可強化樂齡服務之網站內

容與設計，再行推廣。而網站的內容與架構之規劃可參考臺南市立圖書館和國外公共圖書館的樂齡服務網，以符合樂齡者的需求。

前述國外樂齡服務網中，多半針對行動不便或機構的樂齡者，提供郵寄圖書、伴讀、說書等外展服務。本研究受訪者雖自覺健康狀況良好，亦期待圖書館提供類似國外的外展服務。未來圖書館可考慮與相關機構發展並建立合作關係，共同規劃適合機構樂齡者之服務。

此外，本研究樂齡者對新科技多感到好奇，且有意願學習，然而，導入新科技之數位服務往往需要較多的經費、人力和教育訓練，未來圖書館可考慮和坊間機構異業結盟，辦理體驗活動（例如：失智症VR 體驗），甚至相關推廣課程。

最後，另一項異業結盟的具體作法可考慮結合英國社會處方或社交處方（social prescribing）之概念，並參考國立臺灣博物館與臺北市立聯合醫院將醫療結合文化藝術之作法，發展圖書館的社會處方作法。國立臺灣博物館（2019）與聯合醫院合作，在病友看診時，由合作醫院開立「失智友善博物館處方箋」，讓照顧者與病友到博物館參觀，並由專人導覽，提供適合失智患者之服務，建立失智友善環境。另外，國立臺灣博物館等人（2021）的《博物館處方箋實務手冊》亦可供圖書館參考，未來館方甚至可結合書目療法，善用館藏資源並規劃相關活動，編製適合圖書館的社會處方箋實務手冊。

（四）強化分齡分眾與跨世代交流之功能性空間

空間環境方面，不少樂齡者希望能有更多可供社交和學習討論之空間，希望圖書館中能規劃分齡分眾的功能性空間，尤其樂齡者在電腦區操作時，往往諮詢和學習，可能與需要安靜查找資料的使用者之需求大不相同。此外，由於焦點團體訪談中，多數受訪者皆不清楚國

臺圖設有樂齡專區，未來圖書館可進一步評估其所在位置是否合適，並強化標示指引系統。

雖然受訪者認為需要分齡分眾之空間，但也有受訪者提及對於類似青銀共居之活動相當感興趣。樂齡者作為經驗豐富的地方文化資產，而原生數位的年輕世代對於科技產品或流行文化等議題往往較為熟悉。圖書館或許可根據不同世代之特長，進一步推動跨世代的資訊服務。館方可設法規劃兼容不同年齡層讀者的服務和空間，增進跨世代的交流與相互學習的機會，開啟更多議題之對話，形成現代社會的良性循環，進而促成圖書館的永續發展。

二、未來研究建議

本研究對象多為自覺健康狀況良好之樂齡者，焦點團體訪談中，部分受訪者論及行動不便的樂齡者並不會前往圖書館。為了觸及更多不同健康狀況的樂齡者，並滿足其需求，建議未來研究可針對行動較為不便和居住在長照/安養機構中的樂齡者及其照顧者，調查其閱讀/資訊服務需求，以進一步掌握行動不便或困居家中/機構中的讀者需求，進而規劃與外部單位的合作方式及服務內容。

再者，本研究對象多屬高社經地位、有閱讀習慣且對科技接受度偏高之樂齡者，推測目前圖書館的主要使用者多具有前述特質。然而，圖書館肩負著推廣閱讀與素養、縮減數位落差、促進取用平權等使命，社經地位較低、無閱讀習慣或對科技接受度不高之樂齡者皆是圖書館重要的潛在使用者。未來研究可透過其他類型的單位（如：社區照顧關懷據點等）招募目前非圖書館使用者之樂齡者，以進一步針對不同社經地位的樂齡者進行閱讀與資訊需求相關調查，使圖書館服務有機會觸及更多不同背景之樂齡者，並滿足其需求。

此外，本研究中，較年長的樂齡者，男性參與之比例較高，然而，一般說來，男性參與終身學習的比例低，這也是推動高齡學習的重要課題。據此推測或許圖書館是高齡男性偏好的學習場域，未來研究可進一步探究不同性別的樂齡者偏好的學習場域與偏好參與學習活動的方式有何異同，以投其所好。

最後，除了透過調查研究掌握樂齡者的特性與需求，未來研究可善用既有公開資料，並結合其他研究方法，以多方了解樂齡者的需求。例如：Google Review 包含大量使用者針對國臺圖的第一手評論，可作為掌握讀者需求的資料，未來研究可進一步蒐集整理和分析相關評論之內容，以避免訪談可能存在的研究效應，更有助於館方從中掌握改善各項服務設施之方向。

整體而言，樂齡者對於圖書館各項樂齡服務皆抱持高度期待，且相當重視各項服務的長期永續發展。為滿足樂齡者之需求，圖書館可強化分齡分眾之功能性空間，同時，建立跨世代交流空間。另外，圖書館可建立長期穩定而多元的外部合作關係，並與異業結盟，以達成永續發展之目標。

由於樂齡者對諸多樂齡服務皆相當期待，圖書館在有限之人力和經費條件下，可針對各項樂齡服務規劃優先次序，並根據長期目標訂立短期目標，以逐步達成。而除了透過整合軟硬體資源並與外部單位合作，以提供更多樣的樂齡服務之外，隨著社會高齡化，政府相關單位應透過更有系統地規劃，以穩定的經費支持圖書館提供各項樂齡服務。

本研究透過問卷調查與訪談法探討樂齡者的閱讀需求行為及其對圖書館各項服務之滿意程度，研究成果不僅可供圖書館作為優化各

項服務之參考，更可為樂齡者帶來更全方位之資訊服務與更美好的圖書館使用體驗，奠定臺灣步入超高齡社會之穩固基礎，協助人們順利地成功老化。

參考文獻

- 王尤敏、吳美美（2010）。公共圖書館老年讀者閱讀行為研究初探。2010 海峽兩岸圖書資訊學學術研討會論文集 B 輯，中國江蘇省南京大學。檢自
http://www2.glis.ntnu.edu.tw/webpage/docs/research/international/2010nanjing_II 01.pdf
- 王明堂（2012）。關懷樂齡族的療癒系玩具之設計方向探討。設計學報，17(2)，1-24。
- 王美玉（2014）。從顧客關係管理探討公共圖書館高齡顧客服務。臺北市立圖書館館訊，31(4)，2-13。
- 王郁婷（2018）。公共圖書館老年服務合作模式之研究。未出版之碩士論文，臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 江景淵、王美玉（2015）。銀髮族深度休閒之行為。臺北市立圖書館館訊，33(1)，19-34。
- 行政院戶政司（2020）。人口統計資料。檢自
<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>
- 余思慧（2012）。樂齡者圖書館學習需求之探討（未出版之碩士論文）。中國文化大學，台北市。
- 李玉瑾（2006）。高齡化社會、高齡學習與圖書館事業。臺灣圖書館管理季刊，2(2)，33-45。
- 李百麟、王政彥（2016）。我國邁向高齡社會之發展特色與公共服務新思維。國土及公共治理季刊，4(1)，8-20。
- 李珮漪、林珊如（2011）。臺北市立圖書館老年人參與公共圖書館志願服務之研究。教育資料與圖書館學，49(1)，3-38。

- 周倩如 (2009)。銀髮族的幸福生活從公共圖書館開始。《臺灣圖書館管理季刊》，5(3)，59-67。
- 林佳穎 (2015)。學習讓樂齡生活更美好。《臺北市立圖書館館訊》，33(1)，35-44。
- 林怡璇 (2007)。從老年人獲取資訊與通訊科技 (ICT) 技能的歷程探討數位落差。未出版之碩士論文，臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 林芷君、邱銘心 (2019)。樂齡讀者對公共圖書館樂齡學習中心：服務環境偏好研究。《圖書資訊學刊》，17(1)，117-149。
- 林珊如 (2004)。迎接高齡化社會的來臨：圖書館「老年服務」之思考。《圖書資訊學刊》，2(3/4)，21-31。
- 林珊如 (2009)。公共圖書館老年資訊技能教育服務策略。《臺北市立圖書館館訊》27(1)，1-14。
- 林珊如、李珮漪 (2013)。銀髮族參與公共圖書館志願服務：動機、影響因素與招募策略。《臺北市立圖書館館訊》，31(1)，34-51。
- 林珊如、楊培珊 (2008)。迎接高齡化社會來臨：老人學與老年研究資源初步調查。《圖書館學與資訊科學》，34(2)，93-114。
- 林麗惠 (2006)。台灣高齡學習者成功老化之研究。《人口學刊》，33，133-170。
- 林麗惠、蔡侑倫 (2009)。培養高齡者閱讀習慣之研究。《臺灣圖書館管理季刊》，5(3)，31-37。
- 邱天助 (2009)。老人的閱讀習慣與公共圖書館閱讀需求之調查研究。《臺灣圖書館管理季刊》，5(3)，11-30。
- 姜義村、陳上迪 (2012)。數位體感遊戲對於促進高齡族群之健康效益。《中華體育季刊》，26(1)，39-48。

- 徐孝德、黃琇凌（2020）。博物館創齡服務的跨域參與：以國立故宮博物院為例。《*國土及公共治理季刊*》，8(1)，104-111。
- 徐瑜君（2013）。從嬰兒潮世代網路使用行為探討公共圖書館老人科技服務。未出版之碩士論文，臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 高文彬、蕭荏祐（2020）。教與學的共構：高齡者桌遊教學之行動研究。《*臺灣教育評論月刊*》，9(6)，152-176。
- 國立臺灣圖書館（2014）。樂齡服務。檢自
<https://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=3807&CtNode=1697&mp=1>
- 臺灣博物館（2019）。臺博館與北市聯合醫院跨界合作共推「失智友善博物館處方箋」。檢自
https://www.ntm.gov.tw/information_276_98841.html
- 國立臺灣博物館、劉建良、劉宜君、姜韋彤（2021）。《*博物館處方箋實務手冊*》。台北市：國立臺灣博物館。檢自
https://www.ntm.gov.tw/publication_212_1186.html
- 國家發展委員會（2020）。《*人口推估統計（2020至2070年）*》。臺北市：國家發展委員會。
- 國家圖書館（2019）。《*臺灣老年讀者圖書資訊服務指引*》。臺北市：國家圖書館。
- 許郁翎（2016）。從社會資本觀點看公共圖書館服務對中高齡者之影響（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 陳玉華（2016）。創新高齡服務之國際倡議趨勢。《*國土及公共治理季刊*》，4(1)，33-42。

- 陳格理 (2015)。試論公共圖書館中高齡者的閱讀環境。《*臺北市立圖書館館訊*》，33(1)，1-18。
- 陳燕禎 (2007)。《*老人福利理論與實務：本土的觀點*》。臺北市：雙葉書廊。
- 傅彥儒、邱銘心 (2014)。新北市平溪區銀髮族居民資訊需求與資訊行為特性。《*大學圖書館*》，18(1)，106-125。
- 曾淑賢 (2009)。樂齡、樂學、樂活：公共圖書館的銀髮族服務。《*臺北市立圖書館館訊*》，27(1)，15-38。
- 游潔 (2018)。《*從智慧型手機之社會性軟體應用探究社會支持對活躍老化的影響*》。未出版之碩士論文，臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 黃月麗 (2016)。人口老化下的高齡教育政策。《*國土及公共治理季刊*》，4(1)，106-114。
- 楊培珊、梅陳玉嬋 (2016)。《*台灣老人社會工作：理論與實務*》(第三版)。台北市：雙葉。
- 廖禎婉、林詣筑 (2014)。公共圖書館樂齡專區規劃與經營：以國立公共資訊圖書館為例。《*圖書與資訊學刊*》，6(1)，77-91。
- 臺北市立圖書館樂齡學習中心 (2010)。中心介紹。檢自 <https://epage.tpml.edu.tw/>
- 賴郁秀 (2009)。《*都會區銀髮族對公共圖書館空間需求之研究 以台北市為例*》(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- Anderson, L., Luster, L., & Woolridge, P. (1992). Reading needs of older adults: A survey. *Wilson Library Bulletin*, 67(3), 41-44.
- Australian Library and Information Association. (2nd ed.). (2012). *Beyond a quality service: strengthening the social fabric: Standards and*

guidelines for Australian public libraries. Retrieved from
[https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLS
G_ALIA_2012.pdf](https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLS_G_ALIA_2012.pdf)

Baluk, K. W., McQuire, S., Gillett, J., & Wyatt, D. (2020). Aging in a digital society: Exploring how Canadian and Australian public library systems program for older adults. *Public Library Quarterly*, 1–19. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1811612>

Boston Public Library (2022). Older adults. Retrieved from
<https://www.bpl.org/older-adults/>

Brooklyn Public Library [BPL] (2022). Services for older adults. Retrieved from <https://www.bklynlibrary.org/outreach/older-adults>

Canadian Library Association [CLA], Interest group on services to older people. (2002). Canadian guidelines on library and information services for older adults. Retrieved from
<http://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/canadian-guidelines-on-library-and-information-services-for-older-adults/>

Cohen, G. D. (2000). *The creative age : awakening human potential in the second half of life*. New York: Avon Books.

Cohen, G. D. (2006). Research on creativity and aging: The positive impact of the arts on health and illness. *Generations*, 30(1), 7-15.

Crowther, M. R., Parker, M. W., Achenbaum, W. A., Larimore, W. L., & Koenig, H. G. (2002). Rowe and Kahn's model of successful aging revisited: positive spirituality—the forgotten factor. *The Gerontologist*, 42(5), 613–620.
<https://doi.org/10.1093/geront/42.5.613>

- Dalmer, N., Griffin, M., Baluk, K. W., & Gillett, J. (2020). Aging in (third) place with public libraries. *Public Libraries*, 59(4), 22–30.
- de Armas, M. C. (2019). The Library Improving Life for Older Adults. *Library Trends*, 67(4), 630–641.
- Forsyth, E. (2009). Readers advisory services for older adults. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22(3).
- Hank, K. (2011). How “successful” do older Europeans age?: Findings from SHARE. *The Journals of Gerontology: Series B*, 66B(2), 230–236. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbq089>
- Horton, J. (2019). Senior citizens in the twenty-first-century public library. *Public Library Quarterly*, 38. 1-14. <https://doi.org/10.1080/01616846.2018.1554176>
- Hughes, C. (2017). Rural libraries services for older adults: A nationwide survey. *Public Library Quarterly*, 36(1), 43-60.
- Joseph, M. (2006). Active engaged valued: Older people and NSW public libraries. Retrieved from http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/active_engaged_valued.pdf
- Kapusniak, R. B. (2013). Older adults and the public library: The impact of the boomer generation. *Public Library Quarterly*, 32(3), 204-222. doi: 10.1080/01616846.2013.818814
- Kesselman, M. A. (2019). Older adults (50+), consumer technologies and libraries. *Library Hi Tech News*, 36(6), 1–4. <https://doi.org/10.1108/LHTN-04-2019-0027>

Lenstra, N., Oguz, F., & Duvall, C. S. (2020). Library services to an aging population: A nation-wide study in the United States. *Journal of Librarianship & Information Science*, 52(3), 738–748.

<https://doi.org/10.1177/0961000619871596>

Lenstra, N., Oguz, F., Winberry, J., & Wilson, L. (in press). Supporting social connectedness of older adults during the covid-19 pandemic: the role of small and rural public libraries. *Public Library Quarterly*. doi: 10.1080/01616846.2021.1970446

Library and Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA). (2004). Standards for New Zealand Public Libraries.

Retrieved from

<https://lianza.org.nz/sites/default/files/Standards%20NZ%20Public%20Libraries%202004.pdf>

Luyt, B., & Ann, H. S. (2011). Reading, the library, and the elderly: A Singapore case study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 43(4), 204–212. <https://doi.org/10.1177/0961000611418813>

Milanović, Z., Pantelić, S., Trajković, N., Sporiš, G., Kostić, R., & James, N. (2013). Age-related decrease in physical activity and functional fitness among elderly men and women. *Clinical interventions in aging*, 8, 549–556. <https://doi.org/10.2147/CIA.S44112>

Mortensen, H.A. & Nielsen, G.S. (2007). Guidelines for library services to persons with dementia. *IFLA Professional Reports No. 104*. The Hague: International Federation of Library Associations and Institutions. Retrieved from

<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/104.pdf>

Nakagawa, T., Cho, J., & Yeung, D. Y. (2021). Successful Aging in East Asia: Comparison Among China, Korea, and Japan. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76, S17–S26.

<https://doi.org/10.1093/geronb/gbaa042>

New York Public Library [NYPL] (2020). Community Oral History Project. Retrieved from

<https://wayback.archive-it.org/14173/20200910171016/http://oralhistory.nypl.org/>

New York Public Library [NYPL] (2022). Services for 50+ adults.

Retrieved from

<https://www.nypl.org/help/community-outreach/services-for-fifty-plus-adults>

Perry, C. A. (2014). Information services to older adults: Initial findings from a survey of suburban libraries. *The Library Quarterly*, 84(3), 348-386.

Piper, D., Palmer, S., & Xie, B. (2009). Services to older adults: Preliminary findings from three Maryland public libraries. *Journal of Education for Library and Information Science*, 50(2), 107-118.

Queens Public Library [QPL] (2022). Programs & activities for older adults. Retrieved from

<https://www.queenslibrary.org/programs-activities/older-adults>

- Reference & User Services Association (2008). Guidelines for library and information services to older adults. Retrieved from <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/3692/4026>
- Reference & User Services Association (2017). Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/60plusGuidelines2017.pdf>
- Rowe, J. W., & Kahn, R. L. (1998). *Successful aging*. New York: Dell publishing.
- San Francisco Public Library [SFPL] (2021). Services for Older Adults. Retrieved from <https://sfpl.org/services/services-older-adults>
- Seattle Public Library [SPL] (2022). Adults 50+. Retrieved from <https://www.spl.org/programs-and-services/adults-50-plus>
- Sloan, M. & Vincent, J. (2009). *Library services for older people: Good practice guide*. The Network, Exeter, UK. Retrieved from <https://www.seapn.org.uk/uploads/files/Library-services-good-practice-guide-1336795.pdf>
- World Health Organization [WHO] (2002). Active ageing: A policy framework. Retrieved from https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67215/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf?sequence=1&isAllowed=y

附錄一 110 年國立臺灣圖書館

樂齡讀者閱讀需求行為暨服務滿意度調查研究問卷

親愛的讀者朋友，您好：

本館為國立臺灣圖書館，坐落於中和區 823 紀念公園內(鄰近捷運永安市場站)。由於臺灣近年來樂齡人口逐漸增加，本館也因此積極調整服務方向，為了更清楚知道樂齡讀者目前的閱讀喜好與對圖書館服務的滿意度，我們特別製作了此份問卷，邀請您抽空約 5 至 10 分鐘協助填寫問卷，讓我們能規劃、設計更符合樂齡朋友需要的服務。

您所填寫的個人資料只會用於本研究的分析，以及第 2 階段邀約訪談，而且分析結果會去除填答者的個人資料，使他人無法辨識您的身分，問卷原始資料也僅供本館改進和規劃服務使用，不會挪作他用，敬請放心填答。非常感謝您的協助！

敬祝 健康快樂 平安幸福！



圖 1 本館位置示意圖



圖 2 本館正門照片

國立臺灣圖書館 敬上

中華民國 110 年 9 月

第一部分 基本資料

1. 您的性別 男 女
-
2. 您的年齡 55-59 歲 60-64 歲 65-69 歲 70-74 歲
75-79 歲 80-84 歲 85 歲 (含) 以上
-
3. 您的學歷 國小 (含) 以下 國 (初) 中 高中 (職)
專科學校 大學 研究所 (含) 以上
-
4. 您的居住地縣市及鄉鎮： 市 (縣) 區 (鄉/鎮)
5. 請問您目前的工作情形？
- 仍在工作
- 家庭管理 (原來就沒有在外工作的家庭主婦請勾選此項)
- 已退休
6. 請問您覺得自己目前的健康狀況如何？
- 非常良好、活動自如
- 活動能力略有衰退，但身體健康
- 身體能力下降，日常活動受限
- 身體不佳，日常活動有明顯改變
- 身體不佳，行動需要他人協助
- 不便透露
7. 請問您目前居家狀況為何？
- 獨自 1 人居住，住家有電梯 獨自 1 人居住，住家無電梯
- 與人同住，住家有電梯 與人同住，住家無電梯
- 不便透露 其他： _____

8. 您生活中會使用哪些管道獲取資訊？（可複選）

- 網路 電視 Line 電子郵件
紙張傳單 手機簡訊 紙本報紙 臉書(Facebook)
其他：(請說明)_____

第二部分 閱讀需求與閱讀行為調查

*圖書閱讀行為及需求

1. 請問您平時多常閱讀圖書或報章雜誌？

- 幾乎每天 每週3次(含)以上 每週1至2次
每兩週1次 每月1次 每兩個月1次
一年少於6次 無 其他：(請說明)___

2. 請問您平時會閱讀、使用哪些類型的資料？(可複選)

- 圖書 雜誌/期刊 報紙 視聽資料
大字書 電子資源 其他(請說明)：

3. 針對您閱讀的資料，請選出喜歡的5個主題？

- 文學/小說 財經/企管 健康/醫藥 體育運動
旅遊/休閒 宗教/命理 飲食/烹飪 語言學習
人文/歷史 社會科學 自然科普 親子教養/童
書

生活/心理勵志 藝術/設計/創作

其他(請說明)： _____

4. 請問您參加過哪些活動？(可複選)

電影欣賞 講座 圖書館導覽 展覽

說故事 研習班 閱讀園遊會 電子資源課程

讀書會 志工活動

其他(請說明)： _____

5. 請問您參加過的活動中，您喜歡哪些？(可複選)

電影欣賞 講座 圖書館導覽 展覽

說故事 研習班 閱讀園遊會 電子資源課程

其他(請說明)： _____

*圖書館利用行為及需求

6. 請問您到圖書館的頻率最接近下列何者？

幾乎每天 每週3次(含)以上 每週1至2次

每兩週1次 每月1次 每兩個月1次

一年少於6次 不會去圖書館(請跳答 **第11題**)

其他：(請說明) _____

7. 請問您來圖書館的停留時間大約多長？

30分鐘以內 30分鐘至1小時 1-2小時

2-3小時 3-6小時 6小時以上

8. 請問您平時有空前來圖書館的時段為何？（可複選）

- 平日上午 平日下午 平日晚上
假日上午 假日下午 假日晚上 都沒有空

9. 請問您平時會去下列哪間圖書館？（可複選）

- 國立臺灣圖書館 新北市立圖書館(含各分館)
臺北市立圖書館(含各分館) 其他(請說明)：_____

10. 請問您選擇去第 9 題所勾選的圖書館，原因為何？（可複選）

- 距離較近，方便前往 周遭環境優美 館內環境優良
周遭生活機能完整 設施設備方便利用 朋友都會去那邊
有其他圖書館沒有的館藏 出門辦其他事情時順路就可以到
有服務親切或熟識的館員 家人想去，所以陪同
其他(請說明)：_____

（請跳答第 12 題）

11. 您不去圖書館的原因為何？（可複選）

- 沒有時間 圖書館離家太遠
沒有去圖書館的需要 不喜歡圖書館的氛圍
身體因素不方便去 主要使用網路資源
沒有閱讀習慣 其他(請說明)：_____

12. 請問您認為圖書館的哪些事情，會影響您前往的意願呢？（可複選）

- 廁所舒適度 架上圖書擺放的方式 館員服務態度
館舍空調與通風 桌椅舒適度 環境安寧 活動吸引人

館藏圖書符合需求與興趣

有便利的閱讀設備設施（如放大鏡、擴視機）

13. 請問您近三年利用圖書館的情形為何？

大致沒有改變（請接著填第 16 題）

有增加的趨勢（請接著填第 14 題）

有減少的趨勢（請接著填第 15 題）

14. 若您近三年利用圖書館的情形增加，原因為何？（可複選）

圖書館館藏符合需求、興趣 圖書館位置讓我便於取得圖書

借閱定期出版圖書/期刊 圖書館的活動符合我的興趣

閱讀能滿足我平時休閒娛樂 與認識的朋友會面的好地方

圖書館的空間舒適 圖書館的電腦網路設備好用

圖書/期刊具新穎性吸引我閱讀

休閒時間變多，可多利用圖書館

其他(請說明)：_____

（請接著填回答第 16 題）

15. 若您近三年利用圖書館的情形減少，原因為何？（可複選）

圖書館沒有我想借的圖書 網路資源已能滿足我的閱讀需求

我想借的圖書已被借走 圖書館的活動不符合我的興趣

圖書館沒有所需的閱讀設備 圖書館的閱讀空間不舒服

圖書館的電腦不好用 太多人走動干擾我閱讀

身體因素不方便到圖書館 工作或家庭因素沒時間到圖書館

其他休閒管道很多 其他(請說明)：_____

16. 請問您使用圖書館的目的為何？（可複選）

- 自主學習所需 吸收新知 休閒娛樂 陪伴親友
- 參加活動、展覽 隨意看看 查找資料 打發時間
- 使用電腦上網 借閱圖書、期刊 借閱視聽資料
- 其他（請說明）：_____

17. 請問您有沒有辦理國立臺灣圖書館的借閱證？

- 有 沒有

※如您第二部分第9題「平時會去的圖書館」未勾選「國立臺灣圖書館」，請跳至第四部分填答。

第三部分 國立臺灣圖書館服務滿意度調查

【填寫說明】請依照您對本館各項服務的感受，圈選適當的滿意程度分數。分數越高，表示您對該項服務的滿意度越高；分數越低，表示您對該項服務的滿意度越低。舉例說明：5表示「非常滿意」、4表示「滿意」、3表示「普通」、2表示「不滿意」、1表示「非常不滿意」，若您未曾使用該項服務，請勾選「未曾使用」欄位。

本館服務滿意度	未曾使用 (請勾選)	我感受到的服務品質 (請圈選滿意度)				
		高				低
1. 本館館員的服務親切且主動	<input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1
2. 本館館員很專業且能滿足我的需求	<input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1
3. 本館館藏圖書、報紙、影片等資源能滿足我的需求	<input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1
4. 本館館藏電子資源(含電子書、電子期刊、資料庫)能滿足我的需求	<input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1
5. 本館的線上服務系統(如圖書查詢、預約、劃位等)能滿足我的需求	<input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1
6. 本館實體服務設施(如借/還書機、閱覽座位、影印設備等)能滿足我的需求	<input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1
7. 本館的借閱服務對我而言很優質	<input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1

- | | | | | | | |
|---|--------------------------|---|---|---|---|---|
| 8. 本館的推廣活動（如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等）對我來說很棒 | <input type="checkbox"/> | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. 本館空間舒適、溫馨（含清潔、空調、照明） | <input type="checkbox"/> | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10. 本館空間便於使用且動線安排合宜（如尋書路線、櫃臺位置） | <input type="checkbox"/> | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
11. 針對本館輔助閱讀之設備（如閱讀檯燈、閱報機、放大鏡），您曾使用過哪些？滿意度如何？請提供您寶貴的建議。

* 整體而言，您對於本館各項設施及服務品質的滿意程度如何？

非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

* 針對本館各項設施與服務，您覺得還有什麼可以改善或是新增的？

敬請惠賜寶貴的意見。

第四部分 聯絡資料

本研究第 2 階段將隨機抽選樂齡讀者邀請進行訪談，希望能更深入、完整的瞭解樂齡讀者對圖書館資源的使用情形，比如在圖書館會用的工具、設備；使用圖書館時常會遇到的困難；圖書館員服務方式的建議等。另外，我們也想要探索讀者們對圖書館的期望，希望圖書館提供的服務與資源，以作為圖書館服務創新的方向與參考。

如您願意接受本館訪談，請留下真實姓名與聯絡資訊，您填寫的個人資訊僅用於訪談邀約時聯繫之用，不會另作他用，請您放心。訪談地點主要為國立臺灣圖書館館內空間，訪談時間預估在 110 年 10 月～111 年 3 月間，一次訪談約需 1 小時，接受並完成訪談的讀者我們將致贈 500 元禮券及小禮物 1 組，歡迎您接受我們的邀請。

您是否願意接受本館第 2 階段訪談？ 願意 不願意

※願意接受訪談者，請填寫下列聯絡資訊。

姓名：

住家電話：

手機(若無則免填):

電子郵件(若無則免填)：

緊急聯絡人 / 關係：

緊急聯絡人電話：

本問卷到此為止，謝謝您填答!

附錄二 110 年國立臺灣圖書館

「樂齡讀者閱讀需求行為暨服務滿意度調查」訪談大綱

〔開場感謝受訪者，並說明本案緣起、主要目的，及焦點團體訪談流程〕

第一部分 圖書館體驗與科技使用

- 一、 桌上有一些不同形式資源的卡片〔提供一般圖書、有聲書、繪本、大字版圖書等〕，請問各位先前知道國臺圖有這些資源嗎？有用過嗎？〔可直接以舉手方式快速調查〕

無論您之前有沒有用過，想請您將您希望圖書館多提供的放在中間，其他的放在外圈，並和大家分享您的想法。如果您想到其他資源也歡迎補充。

適時補充確認：由於先前的滿意度問卷調查中，樂齡者對於館藏資源稍微不是那麼滿意。所以，想進一步瞭解各位對於國臺圖館的館藏有什麼看法，瞭解哪些原因讓您對哪些館藏較不滿意〔如：書的字太小、資源形式、類型等無法滿足偏好〕。

- 二、 請問各位先前知道／是否曾使用國臺圖的樂齡服務網（<https://www.ntl.edu.tw/mp.asp?mp=18>）嗎？〔投影樂齡服務網首頁；並直接以舉手方式快速調查〕

請大家簡單看一下樂齡服務網，並分享您的第一印象，包括：最想進一步瞭解和運用的部分和覺得可能不需要的部分。如果您之前使用過，則可分享您對此服務網的看法和建議。〔瞭解受訪者偏好及原因；確認受訪者覺得不需要、不知道或不使用及相關原因〕

- 三、 請問新冠肺炎疫情以來，各位對圖書館的使用有哪些改變嗎？是否產生新的需求呢？〔如：減少到圖書館、減少借實體書、用了哪些以前沒用過的線上服務〕
- 四、 請問新冠肺炎疫情以來，各位對科技的使用有哪些改變嗎？〔如：用了哪些以前沒用過的線上服務、社群平臺、數位裝置〕〔可釐清問卷各種線上管道使用率高且多元之現象〕

第二部分 對於圖書資訊服務的期待

- 五、 臺灣預估在 2025 年進入超高齡社會，而高齡者的行動可能不如以往方便。雖然各位行動自如，想請問各位覺得圖書館對於行動較不便的長者，可以提供哪些服務或做哪些空間設計呢？〔館藏空間的規劃、行動外展服務〕或者說，各位覺得圖書館如果有哪些服務，即使行動不便，也會願意／有機會使用呢？桌上有一些圖書館樂齡服務的卡片可供參考，但各位想到其他服務也歡迎提出，不用受限於這些服務。〔提供相關樂齡服務卡片〕
- 六、 2020 年 12 月，臺灣失智人口已達 30 萬人。請問各位覺得圖書館對於失智者及其照顧者可以提供哪些服務呢？桌上有一些圖書館樂齡服務的卡片可供參考，各位想到其他服務也歡迎提出，不用受限於這些服務。〔提供相關樂齡服務卡片〕
- 七、 最後，如果可以許願，請問各位期待未來的圖書館針對樂齡者可以提供哪些目前尚未提供的服務呢？

非常感謝各位的參與和分享！

附錄三 焦點團體訪談知情同意書

國立臺灣圖書館 研究參與者知情同意書

非常感謝您參與此研究！以下表格將提供您本研究之相關資訊，希望能在研究進行前，讓您對此研究有充分的瞭解。若您對此研究有任何疑問可提出，我們將為您做詳細的說明。

研究計畫名稱：110 年度「樂齡讀者閱讀需求行為暨服務滿意度調查研究」	
執行單位：中華民國圖書館學會	委託單位：國立臺灣圖書館
主持人：蔡天怡	職稱：副教授
聯絡人：蔡天怡	電話：(02)3366-1798
一、研究目的： 1. 瞭解 55 歲(含)以上之樂齡讀者的閱讀需求與行為。 2. 評估樂齡讀者對圖書館各項服務(包含設備、館藏、人員等)的滿意度。 3. 調查樂齡者對未來圖書館服務的想像與期待。	
二、焦點團體訪談過程說明 本研究焦點團體訪談包含兩大部分。第一部分為圖書館體驗與科技使用，將請受訪者分享曾使用過之圖書館資源、服務與科技，及相關使用經驗，並請受訪者分享疫情帶來之改變。第二部分為對於圖書資訊服務的期待，請受訪者提出自己對於圖書館針對行動不便者、失智者及其照護者提供服務之看法，以及受訪者對於圖書館未來展望之想法。研究者將針對前述問題，準備相關資源與服務之圖卡進行引談，請受訪者從圖卡中，選出自己較偏好或較期待之資源與服務，並加以討論。	
三、研究資料之運用及後續處理方式 (一) 本研究進行研究過程之訪談紀錄以匿名處理，未來研究發表亦以受測者	

代碼表示，以保護受測者之個人意見隱私。

- (二) 本研究進行焦點團體訪談紀錄，包含訪談之逐字稿、錄音檔、照片等，將於計畫結束後留存三年後銷毀，研究過程僅研究人員可使用研究資料。

四、研究參與者權利

- (一) 計畫主持人或研究人員已經向您說明研究相關之最新資訊，並已告知可能影響您繼續參與研究之意願之所有資訊。
- (二) 您可自由決定是否參加本研究；研究過程中，您不需要任何理由，可隨時撤銷同意，退出研究，且不會引起任何不愉快以及任何不良後果。研究主持人或研究計畫委託單位，也可能於必要時中止該研究之進行。
- (三) 計畫主持人已將您簽署之一式兩份同意書其中一份交給您，並已充份說明本研究之內容。

五、簽名

- (一) 主要主持人、協同主持人或研究人員已詳細解釋本研究計畫的內容，以及參與本研究可能帶來的益處與風險。

說明人員簽名：_____ 主持人簽名：_____

日期： 年 月 日

- (二) 本人已詳細瞭解上述研究方法及其可能的益處與風險，有關本研究計畫的疑問，已獲得詳細說明與解釋。本人同意成為此研究計畫的自願研究參與者。

研究參與者簽名：_____

日期： 年 月 日

附錄四 滿意度百分比分析

問題問項	未曾 使用	非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		平均 (標 準差)
	次數	次數	有效 百分比	次數	有效 百分比	次數	有效 百分比	次數	有效 百分比	次數	有效 百分比	
圖書館館員構面												
1. 本館館員服務態度親切且主動	11	2	0.4	3	0.6	32	6.5	150	30.4	307	62.1	4.53 (0.68)
2. 本館館員很專業且能滿足我的需求	27	1	0.2	3	0.6	35	7.3	171	35.7	269	56.2	4.47 (0.68)
圖書館館藏資源構面												
3. 本館館藏圖書能滿足我的需求	16	1	0.2	7	1.4	51	10.3	194	39.4	240	48.7	4.35 (0.74)
4. 本館館藏電子資源(含電子書、電子期刊、資料庫)能滿足我的需求	114	1	0.3	8	2.1	57	14.8	160	41.6	159	41.3	4.22 (0.79)
圖書館設施設備構面												
5. 本館的線上服務系統(如圖書查詢、預約、劃位等)能滿足我的需求	75	5	1.2	5	1.2	46	10.8	160	37.7	208	49.1	4.32 (0.81)
6. 本館實體服務設施(如借/還書機、閱覽座位、影印設備等)能滿足我的需求	39	4	0.9	4	0.9	30	6.4	166	35.5	263	56.3	4.46 (0.73)
圖書館服務構面												

問題問項	未曾 使用	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	平均 (標					
7. 本館的借閱服務對我而言很優質	24	0	0	2	0.4	26	5.4	148	30.8	305	63.4	4.57 (0.62)
8. 本館的推廣活動（如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等）對我來說很棒	96	2	0.5	4	1.0	45	11.1	163	40.0	193	47.4	4.33 (0.75)
圖書館環境及空間												
9. 本館空間舒適、溫馨（含清潔、空調、照明）	7	1	0.2	3	0.6	25	5.0	151	30.1	321	64.1	4.57 (0.62)
10. 本館空間便於使用且動線安排合宜(如尋書路線、櫃臺位置)	8	2	0.4	0	0	33	6.7	180	36.3	281	56.7	4.49 (0.66)

附錄五 不同性別讀者對各項滿意度之獨立樣本 t 檢定

問題問項	男			女			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館館員構面								
1. 本館館員服務態度親切且主動	222	4.50	0.817	278	4.38	1.037	1.299	.194
2. 本館館員很專業且能滿足我的需求	222	4.39	0.976	280	4.12	1.328	2.584	.010**
圖書館館藏資源構面								
3. 本館館藏圖書能滿足我的需求	223	4.26	1.001	280	4.19	1.066	0.712	.477
4. 本館館藏電子資源（含電子書、電子期刊、資料庫）能滿足我的需求	215	3.39	1.818	279	3.18	1.948	1.204	.229
圖書館設施設備構面								
5. 本館的線上服務系統（如圖書查詢、預約、劃位等）能滿足我的需求	215	3.70	1.671	279	3.69	1.723	0.038	.969
6. 本館實體服務設施（如借/還書機、閱覽座位、影印設備等）能滿足我的需求	221	4.19	1.267	280	4.05	1.470	1.088	.277
圖書館服務構面								
7. 本館的借閱服務對我而言很優質	221	4.38	1.092	280	4.33	1.189	0.508	.611
8. 本館的推廣活動（如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等）對我來說很棒	218	3.50	1.779	278	3.55	1.845	-0.334	.738
圖書館環境及空間								
9. 本館空間舒適、溫馨（含清潔、空調、照明）	222	4.52	0.753	279	4.53	0.803	-0.228	.820

問題問項	男			女			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
10. 本館空間便於使用且動線安排合宜(如尋書路線、櫃臺位置)	220	4.40	0.872	278	4.45	0.813	-0.763	.446

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

附錄六 有無借閱證讀者對各項滿意度之獨立樣本 t 檢定

問題問項	有借閱證			無借閱證			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館館員構面								
1. 本館館員服務態度親切且主動	487	4.44	0.947	18	4.17	0.857	-1.221	.223
2. 本館館員很專業且能滿足我的需求	489	4.23	1.216	17	4.35	0.702	0.424	.672
圖書館館藏資源構面								
3. 本館館藏圖書能滿足我的需求	491	4.22	1.046	18	4.00	1.188	-0.872	.384
4. 本館館藏電子資源（含電子書、電子期刊、資料庫）能滿足我的需求	483	3.25	1.910	16	3.38	1.708	0.262	.794
圖書館設施設備構面								
5. 本館的線上服務系統（如圖書查詢、預約、劃位等）能滿足我的需求	484	3.70	1.704	15	2.93	1.981	-1.699	.090
6. 本館實體服務設施（如借/還書機、閱覽座位、影印設備等）能滿足我的需求	490	4.15	1.350	16	3.06	1.879	-2.290	.036*
圖書館服務構面								
7. 本館的借閱服務對我而言很優質	489	4.38	1.119	16	3.56	1.590	-2.834	.005**
8. 本館的推廣活動（如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等）對我來說很棒	486	3.49	1.840	17	3.82	1.590	0.734	.463
圖書館環境及空間								
9. 本館空間舒適、溫馨（含清潔、空調、照明）	490	4.53	0.807	18	4.00	1.188	-2.679	.008**

問題問項	有借閱證			無借閱證			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
10. 本館空間便於使用且動線安排合宜(如尋書路線、櫃臺位置)	488	4.43	0.845	16	4.00	1.211	-1.974	.049*

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

附錄七 不同年齡讀者對各項滿意度之差異分析

問題問項	55-59 歲	60-64 歲	65-69 歲	70-74 歲	75-79 歲	80-84 歲	85歲 (含) 以上	總平均	F 值	p 值
圖書館館員構面										
1. 本館館員服務態度親切且主動	4.34	4.38	4.64	4.45	4.55	4.50	3.75	4.43	1.702	.118
2. 本館館員很專業且能滿足我的需求	4.06	4.31	4.42	4.31	4.55	2.50	4.00	4.24	2.314	.033*
圖書館館藏資源構面										
3. 本館館藏圖書能滿足我的需求	4.16	4.15	4.37	4.18	4.45	2.50	4.00	4.21	1.704	.118
4. 本館館藏電子資源(含電子書、電子期刊、資料庫)能滿足我的需求	3.34	3.17	3.46	3.09	2.68	0.00	2.67	3.26	1.710	.117
圖書館設施設備構面										
5. 本館的線上服務系統(如圖書查詢、預約、劃位等)能滿足我的需求	3.76	3.67	3.82	3.60	3.05	0.00	1.67	3.68	2.941	.008**
6. 本館實體服務設施(如借/還書機、閱覽座位、影印設備等)能滿足我的需求	4.05	4.16	4.30	3.92	4.26	2.50	2.80	4.11	1.886	.081
圖書館服務構面										
7. 本館的借閱服務對我而言很優質	4.31	4.43	4.48	3.98	4.70	5.00	2.50	4.35	3.506	.002**
8. 本館的推廣活動(如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等)對我來說很棒	3.36	3.76	3.62	3.51	3.42	0.00	2.75	3.52	2.077	.054
圖書館環境及空間										

問題問項	55-59 歲	60-64 歲	65-69 歲	70-74 歲	75-79 歲	80-84 歲	85歲 (含) 以上	總平均	F 值	p 值
9. 本館空間舒適、溫馨 (含清潔、空調、照明)	4.42	4.63	4.60	4.47	4.60	5.00	3.60	4.52	2.448	.024*
10. 本館空間便於使用且動線安排合宜(如尋書路線、櫃臺位置)	4.36	4.39	4.57	4.35	4.47	4.50	3.67	4.42	1.159	.327

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

附錄八 不同年齡讀者對各項滿意度之事後比較表

問題問項	年齡層		平均差異	標準差	p 值
圖書館館員構面					
1. 本館館員服務態度親切且主動	55-59 歲	60-64 歲	-0.037	0.109	1.000
		65-69 歲	-0.298	0.111	0.304
		70-74 歲	-0.109	0.151	0.998
		75-79 歲	-0.210	0.221	0.989
		80-84 歲	-0.160	0.669	1.000
		85 歲以上	0.590	0.476	0.957
	60-64 歲	55-59 歲	0.037	0.109	1.000
		65-69 歲	-0.261	0.122	0.601
		70-74 歲	-0.072	0.159	1.000
		75-79 歲	-0.173	0.227	0.997
		80-84 歲	-0.123	0.671	1.000
		85 歲以上	0.627	0.478	0.943
	65-69 歲	55-59 歲	0.298	0.111	0.304
		60-64 歲	0.261	0.122	0.601
		70-74 歲	0.189	0.160	0.966
		75-79 歲	0.088	0.228	1.000
		80-84 歲	0.138	0.672	1.000
		85 歲以上	0.888	0.479	0.752

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
70-74 歲	55-59 歲	0.109	0.151	0.998
	60-64 歲	0.072	0.159	1.000
	65-69 歲	-0.189	0.160	0.966
	75-79 歲	-0.101	0.250	1.000
	80-84 歲	-0.051	0.679	1.000
	85 歲以上	0.699	0.490	0.916
75-79 歲	55-59 歲	0.210	0.221	0.989
	60-64 歲	0.173	0.227	0.997
	65-69 歲	-0.088	0.228	1.000
	70-74 歲	0.101	0.250	1.000
	80-84 歲	0.050	0.698	1.000
	85 歲以上	0.800	0.516	0.878
80-84 歲	55-59 歲	0.160	0.669	1.000
	60-64 歲	0.123	0.671	1.000
	65-69 歲	-0.138	0.672	1.000
	70-74 歲	0.051	0.679	1.000
	75-79 歲	-0.050	0.698	1.000
	85 歲以上	0.750	0.815	0.991
85 歲以上	55-59 歲	-0.590	0.476	0.957
	60-64 歲	-0.627	0.478	0.943
	65-69 歲	-0.888	0.479	0.752

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值	
	70-74 歲	-0.699	0.490	0.916	
	75-79 歲	-0.800	0.516	0.878	
	80-84 歲	-0.750	0.815	0.991	
2. 本館館員很專業且能滿足我的需求	55-59 歲	60-64 歲	-0.254	0.137	0.748
		65-69 歲	-0.365	0.139	0.329
		70-74 歲	-0.249	0.189	0.942
		75-79 歲	-0.493	0.277	0.788
		80-84 歲	1.557	0.838	0.750
		85 歲以上	0.057	0.596	1.000
	60-64 歲	55-59 歲	0.254	0.137	0.748
		65-69 歲	-0.111	0.153	0.997
		70-74 歲	0.005	0.199	1.000
		75-79 歲	-0.239	0.285	0.994
		80-84 歲	1.811	0.841	0.591
		85 歲以上	0.311	0.599	1.000
	65-69 歲	55-59 歲	0.365	0.139	0.329
		60-64 歲	0.111	0.153	0.997
		70-74 歲	0.116	0.201	0.999
		75-79 歲	-0.128	0.286	1.000
		80-84 歲	1.922	0.841	0.516
		85 歲以上	0.422	0.600	0.998

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
70-74 歲	55-59 歲	0.249	0.189	0.942
	60-64 歲	-0.005	0.199	1.000
	65-69 歲	-0.116	0.201	0.999
	75-79 歲	-0.244	0.313	0.996
	80-84 歲	1.806	0.851	0.609
	85 歲以上	0.306	0.613	1.000
75-79 歲	55-59 歲	0.493	0.277	0.788
	60-64 歲	0.239	0.285	0.994
	65-69 歲	0.128	0.286	1.000
	70-74 歲	0.244	0.313	0.996
	80-84 歲	2.050	0.875	0.483
	85 歲以上	0.550	0.646	0.994
80-84 歲	55-59 歲	-1.557	0.838	0.750
	60-64 歲	-1.811	0.841	0.591
	65-69 歲	-1.922	0.841	0.516
	70-74 歲	-1.806	0.851	0.609
	75-79 歲	-2.050	0.875	0.483
	85 歲以上	-1.500	1.021	0.904
85 歲以上	55-59 歲	-0.057	0.596	1.000
	60-64 歲	-0.311	0.599	1.000
	65-69 歲	-0.422	0.600	0.998

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	70-74 歲	-0.306	0.613	1.000
	75-79 歲	-0.550	0.646	0.994
	80-84 歲	1.500	1.021	0.904

圖書館館藏資源構面

3. 本館館藏圖書能滿足我的需求	55-59 歲	60-64 歲	0.015	0.121	1.000
		65-69 歲	-0.209	0.123	0.822
		70-74 歲	-0.019	0.166	1.000
		75-79 歲	-0.289	0.246	0.967
		80-84 歲	1.661	0.744	0.546
		85 歲以上	0.161	0.474	1.000
	60-64 歲	55-59 歲	-0.015	0.121	1.000
		65-69 歲	-0.224	0.136	0.840
		70-74 歲	-0.034	0.176	1.000
		75-79 歲	-0.304	0.252	0.963
		80-84 歲	1.646	0.746	0.562
		85 歲以上	0.146	0.478	1.000
	65-69 歲	55-59 歲	0.209	0.123	0.822
		60-64 歲	0.224	0.136	0.840
		70-74 歲	0.191	0.177	0.979
75-79 歲		-0.079	0.254	1.000	
80-84 歲		1.871	0.747	0.395	

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	85 歲以上	0.371	0.478	0.996
70-74 歲	55-59 歲	0.019	0.166	1.000
	60-64 歲	0.034	0.176	1.000
	65-69 歲	-0.191	0.177	0.979
	75-79 歲	-0.270	0.277	0.987
	80-84 歲	1.680	0.755	0.551
	85 歲以上	0.180	0.491	1.000
75-79 歲	55-59 歲	0.289	0.246	0.967
	60-64 歲	0.304	0.252	0.963
	65-69 歲	0.079	0.254	1.000
	70-74 歲	0.270	0.277	0.987
	80-84 歲	1.950	0.777	0.391
	85 歲以上	0.450	0.524	0.994
80-84 歲	55-59 歲	-1.661	0.744	0.546
	60-64 歲	-1.646	0.746	0.562
	65-69 歲	-1.871	0.747	0.395
	70-74 歲	-1.680	0.755	0.551
	75-79 歲	-1.950	0.777	0.391
	85 歲以上	-1.500	0.876	0.817
85 歲以上	55-59 歲	-0.161	0.474	1.000
	60-64 歲	-0.146	0.478	1.000

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值	
	65-69 歲	-0.371	0.478	0.996	
	70-74 歲	-0.180	0.491	1.000	
	75-79 歲	-0.450	0.524	0.994	
	80-84 歲	1.500	0.876	0.817	
4. 本館館藏電子資源（含電子書、電子期刊、資料庫）能滿足我的需求	55-59 歲	60-64 歲	0.168	0.218	0.997
		65-69 歲	-0.122	0.224	1.000
		70-74 歲	0.252	0.310	0.995
		75-79 歲	0.654	0.455	0.913
		80-84 歲	3.339	1.344	0.406
		85 歲以上	0.672	1.100	0.999
	60-64 歲	55-59 歲	-0.168	0.218	0.997
		65-69 歲	-0.289	0.246	0.967
		70-74 歲	0.084	0.327	1.000
		75-79 歲	0.487	0.466	0.982
		80-84 歲	3.171	1.348	0.478
		85 歲以上	0.504	1.105	1.000
	65-69 歲	55-59 歲	0.122	0.224	1.000
		60-64 歲	0.289	0.246	0.967
		70-74 歲	0.373	0.331	0.973
		75-79 歲	0.776	0.469	0.840
80-84 歲		3.460	1.349	0.363	

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	85 歲以上	0.794	1.106	0.998
70-74 歲	55-59 歲	-0.252	0.310	0.995
	60-64 歲	-0.084	0.327	1.000
	65-69 歲	-0.373	0.331	0.973
	75-79 歲	0.403	0.516	0.996
	80-84 歲	3.087	1.366	0.530
	85 歲以上	0.420	1.127	1.000
75-79 歲	55-59 歲	-0.654	0.455	0.913
	60-64 歲	-0.487	0.466	0.982
	65-69 歲	-0.776	0.469	0.840
	70-74 歲	-0.403	0.516	0.996
	80-84 歲	2.684	1.405	0.724
	85 歲以上	0.018	1.175	1.000
80-84 歲	55-59 歲	-3.339	1.344	0.406
	60-64 歲	-3.171	1.348	0.478
	65-69 歲	-3.460	1.349	0.363
	70-74 歲	-3.087	1.366	0.530
	75-79 歲	-2.684	1.405	0.724
	85 歲以上	-2.667	1.726	0.880
85 歲以上	55-59 歲	-0.672	1.100	0.999
	60-64 歲	-0.504	1.105	1.000

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	65-69 歲	-0.794	1.106	0.998
	70-74 歲	-0.420	1.127	1.000
	75-79 歲	-0.018	1.175	1.000
	80-84 歲	2.667	1.726	0.880

圖書館設施設備構面

5. 本館的線上服務系統（如圖書查詢、預約、劃位等）能滿足我的需求	55-59 歲	60-64 歲	0.094	0.195	1.000
		65-69 歲	-0.055	0.200	1.000
		70-74 歲	0.160	0.280	0.999
		75-79 歲	0.708	0.406	0.804
		80-84 歲	3.760	1.201	0.136
		85 歲以上	2.094	0.983	0.605
	60-64 歲	55-59 歲	-0.094	0.195	1.000
		65-69 歲	-0.149	0.220	0.998
		70-74 歲	0.067	0.294	1.000
		75-79 歲	0.614	0.417	0.903
		80-84 歲	3.667	1.204	0.162
		85 歲以上	2.000	0.987	0.663
	65-69 歲	55-59 歲	0.055	0.200	1.000
		60-64 歲	0.149	0.220	0.998
		70-74 歲	0.216	0.297	0.997
		75-79 歲	0.763	0.419	0.767

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	80-84 歲	3.816	1.205	0.126
	85 歲以上	2.149	0.988	0.580
70-74 歲	55-59 歲	-0.160	0.280	0.999
	60-64 歲	-0.067	0.294	1.000
	65-69 歲	-0.216	0.297	0.997
	75-79 歲	0.547	0.462	0.966
	80-84 歲	3.600	1.221	0.194
	85 歲以上	1.933	1.008	0.719
75-79 歲	55-59 歲	-0.708	0.406	0.804
	60-64 歲	-0.614	0.417	0.903
	65-69 歲	-0.763	0.419	0.767
	70-74 歲	-0.547	0.462	0.966
	80-84 歲	3.053	1.256	0.435
	85 歲以上	1.386	1.050	0.941
80-84 歲	55-59 歲	-3.760	1.201	0.136
	60-64 歲	-3.667	1.204	0.162
	65-69 歲	-3.816	1.205	0.126
	70-74 歲	-3.600	1.221	0.194
	75-79 歲	-3.053	1.256	0.435
	85 歲以上	-1.667	1.542	0.978
85 歲以上	55-59 歲	-2.094	0.983	0.605

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	60-64 歲	-2.000	0.987	0.663
	65-69 歲	-2.149	0.988	0.580
	70-74 歲	-1.933	1.008	0.719
	75-79 歲	-1.386	1.050	0.941
	80-84 歲	1.667	1.542	0.978
6. 本館實體服務設施（如借/還書機、閱覽座位、影印設備等）能滿足我的需求	55-59 歲			
	60-64 歲	-0.116	0.159	0.997
	65-69 歲	-0.255	0.162	0.869
	70-74 歲	0.130	0.222	0.999
	75-79 歲	-0.216	0.330	0.999
	80-84 歲	1.547	0.977	0.867
	85 歲以上	1.247	0.623	0.675
	60-64 歲			
	55-59 歲	0.116	0.159	0.997
	65-69 歲	-0.139	0.178	0.996
	70-74 歲	0.246	0.234	0.981
	75-79 歲	-0.101	0.339	1.000
	80-84 歲	1.663	0.980	0.823
	85 歲以上	1.363	0.627	0.580
	65-69 歲			
	55-59 歲	0.255	0.162	0.869
	60-64 歲	0.139	0.178	0.996
	70-74 歲	0.385	0.236	0.849
	75-79 歲	0.039	0.340	1.000

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	80-84 歲	1.802	0.980	0.760
	85 歲以上	1.502	0.628	0.456
70-74 歲	55-59 歲	-0.130	0.222	0.999
	60-64 歲	-0.246	0.234	0.981
	65-69 歲	-0.385	0.236	0.849
	75-79 歲	-0.346	0.372	0.990
	80-84 歲	1.417	0.992	0.916
	85 歲以上	1.117	0.646	0.810
75-79 歲	55-59 歲	0.216	0.330	0.999
	60-64 歲	0.101	0.339	1.000
	65-69 歲	-0.039	0.340	1.000
	70-74 歲	0.346	0.372	0.990
	80-84 歲	1.763	1.022	0.811
	85 歲以上	1.463	0.691	0.611
80-84 歲	55-59 歲	-1.547	0.977	0.867
	60-64 歲	-1.663	0.980	0.823
	65-69 歲	-1.802	0.980	0.760
	70-74 歲	-1.417	0.992	0.916
	75-79 歲	-1.763	1.022	0.811
	85 歲以上	-0.300	1.150	1.000
85 歲以上	55-59 歲	-1.247	0.623	0.675

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值	
	60-64 歲	-1.363	0.627	0.580	
	65-69 歲	-1.502	0.628	0.456	
	70-74 歲	-1.117	0.646	0.810	
	75-79 歲	-1.463	0.691	0.611	
	80-84 歲	0.300	1.150	1.000	
圖書館服務構面					
7. 本館的借閱服務對我而言很優質	55-59 歲	60-64 歲	-0.122	0.131	0.990
		65-69 歲	-0.170	0.133	0.949
		70-74 歲	0.333	0.182	0.763
		75-79 歲	-0.388	0.265	0.906
		80-84 歲	-0.688	0.802	0.994
		85 歲以上	1.813	0.570	0.122
	60-64 歲	55-59 歲	0.122	0.131	0.990
		65-69 歲	-0.048	0.146	1.000
		70-74 歲	0.455	0.192	0.469
		75-79 歲	-0.266	0.272	0.987
		80-84 歲	-0.566	0.804	0.998
		85 歲以上	1.934	0.573	0.079
	65-69 歲	55-59 歲	0.170	0.133	0.949
		60-64 歲	0.048	0.146	1.000
		70-74 歲	0.504	0.194	0.345

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	75-79 歲	-0.217	0.273	0.996
	80-84 歲	-0.517	0.804	0.999
	85 歲以上	1.983	0.574	0.065
70-74 歲	55-59 歲	-0.333	0.182	0.763
	60-64 歲	-0.455	0.192	0.469
	65-69 歲	-0.504	0.194	0.345
	75-79 歲	-0.721	0.300	0.451
	80-84 歲	-1.021	0.814	0.954
	85 歲以上	1.479	0.587	0.387
75-79 歲	55-59 歲	0.388	0.265	0.906
	60-64 歲	0.266	0.272	0.987
	65-69 歲	0.217	0.273	0.996
	70-74 歲	0.721	0.300	0.451
	80-84 歲	-0.300	0.837	1.000
	85 歲以上	2.200	0.618	0.050
80-84 歲	55-59 歲	0.688	0.802	0.994
	60-64 歲	0.566	0.804	0.998
	65-69 歲	0.517	0.804	0.999
	70-74 歲	1.021	0.814	0.954
	75-79 歲	0.300	0.837	1.000
	85 歲以上	2.500	0.977	0.366

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值	
	85 歲以上	55-59 歲	-1.813	0.570	0.122
		60-64 歲	-1.934	0.573	0.079
		65-69 歲	-1.983	0.574	0.065
		70-74 歲	-1.479	0.587	0.387
		75-79 歲	-2.200	0.618	0.050
		80-84 歲	-2.500	0.977	0.366
8. 本館的推廣活動（如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等）對我來說很棒	55-59 歲	60-64 歲	-0.405	0.209	0.710
		65-69 歲	-0.263	0.214	0.958
		70-74 歲	-0.151	0.295	1.000
		75-79 歲	-0.062	0.435	1.000
		80-84 歲	3.359	1.286	0.340
		85 歲以上	0.609	0.914	0.998
	60-64 歲	55-59 歲	0.405	0.209	0.710
		65-69 歲	0.141	0.235	0.999
		70-74 歲	0.254	0.310	0.995
		75-79 歲	0.343	0.446	0.997
		80-84 歲	3.764	1.290	0.205
		85 歲以上	1.014	0.920	0.976
	65-69 歲	55-59 歲	0.263	0.214	0.958
		60-64 歲	-0.141	0.235	0.999
		70-74 歲	0.112	0.314	1.000

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	75-79 歲	0.202	0.448	1.000
	80-84 歲	3.623	1.291	0.250
	85 歲以上	0.873	0.921	0.989
70-74 歲	55-59 歲	0.151	0.295	1.000
	60-64 歲	-0.254	0.310	0.995
	65-69 歲	-0.112	0.314	1.000
	75-79 歲	0.090	0.492	1.000
	80-84 歲	3.511	1.307	0.303
	85 歲以上	0.761	0.943	0.995
75-79 歲	55-59 歲	0.062	0.435	1.000
	60-64 歲	-0.343	0.446	0.997
	65-69 歲	-0.202	0.448	1.000
	70-74 歲	-0.090	0.492	1.000
	80-84 歲	3.421	1.345	0.375
	85 歲以上	0.671	0.996	0.998
80-84 歲	55-59 歲	-3.359	1.286	0.340
	60-64 歲	-3.764	1.290	0.205
	65-69 歲	-3.623	1.291	0.250
	70-74 歲	-3.511	1.307	0.303
	75-79 歲	-3.421	1.345	0.375
	85 歲以上	-2.750	1.567	0.799

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值	
	85 歲以上	55-59 歲	-0.609	0.914	0.998
		60-64 歲	-1.014	0.920	0.976
		65-69 歲	-0.873	0.921	0.989
		70-74 歲	-0.761	0.943	0.995
		75-79 歲	-0.671	0.996	0.998
		80-84 歲	2.750	1.567	0.799
圖書館環境及空間					
9. 本館空間舒適、溫馨 (含清潔、空調、照明)	55-59 歲	60-64 歲	-0.217	0.092	0.473
		65-69 歲	-0.183	0.094	0.703
		70-74 歲	-0.053	0.128	1.000
		75-79 歲	-0.183	0.187	0.987
		80-84 歲	-0.583	0.567	0.983
		85 歲以上	0.817	0.361	0.530
	60-64 歲	55-59 歲	0.217	0.092	0.473
		65-69 歲	0.034	0.103	1.000
		70-74 歲	0.165	0.135	0.959
		75-79 歲	0.034	0.192	1.000
		80-84 歲	-0.366	0.568	0.999
		85 歲以上	1.034	0.364	0.234
	65-69 歲	55-59 歲	0.183	0.094	0.703
		60-64 歲	-0.034	0.103	1.000

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	70-74 歲	0.131	0.136	0.988
	75-79 歲	0.000	0.193	1.000
	80-84 歲	-0.400	0.568	0.998
	85 歲以上	1.000	0.364	0.276
70-74 歲	55-59 歲	0.053	0.128	1.000
	60-64 歲	-0.165	0.135	0.959
	65-69 歲	-0.131	0.136	0.988
	75-79 歲	-0.131	0.211	0.999
	80-84 歲	-0.531	0.575	0.991
	85 歲以上	0.869	0.374	0.495
75-79 歲	55-59 歲	0.183	0.187	0.987
	60-64 歲	-0.034	0.192	1.000
	65-69 歲	0.000	0.193	1.000
	70-74 歲	0.131	0.211	0.999
	80-84 歲	-0.400	0.591	0.998
	85 歲以上	1.000	0.399	0.392
80-84 歲	55-59 歲	0.583	0.567	0.983
	60-64 歲	0.366	0.568	0.999
	65-69 歲	0.400	0.568	0.998
	70-74 歲	0.531	0.575	0.991
	75-79 歲	0.400	0.591	0.998

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	85 歲以上	1.400	0.667	0.622
	85 歲以上			
	55-59 歲	-0.817	0.361	0.530
	60-64 歲	-1.034	0.364	0.234
	65-69 歲	-1.000	0.364	0.276
	70-74 歲	-0.869	0.374	0.495
	75-79 歲	-1.000	0.399	0.392
	80-84 歲	-1.400	0.667	0.622
10. 本館空間便於使用且動線安排合宜(如尋書路線、櫃臺位置)	55-59 歲			
	60-64 歲	-0.026	0.099	1.000
	65-69 歲	-0.201	0.101	0.688
	70-74 歲	0.018	0.138	1.000
	75-79 歲	-0.109	0.207	1.000
	80-84 歲	-0.135	0.611	1.000
	85 歲以上	0.698	0.501	0.924
	60-64 歲			
	55-59 歲	0.026	0.099	1.000
	65-69 歲	-0.175	0.112	0.873
	70-74 歲	0.043	0.145	1.000
	75-79 歲	-0.083	0.212	1.000
	80-84 歲	-0.110	0.613	1.000
	85 歲以上	0.724	0.503	0.913
	65-69 歲			
	55-59 歲	0.201	0.101	0.688
	60-64 歲	0.175	0.112	0.873

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	70-74 歲	0.218	0.147	0.899
	75-79 歲	0.092	0.213	1.000
	80-84 歲	0.065	0.614	1.000
	85 歲以上	0.899	0.503	0.784
70-74 歲	55-59 歲	-0.018	0.138	1.000
	60-64 歲	-0.043	0.145	1.000
	65-69 歲	-0.218	0.147	0.899
	75-79 歲	-0.127	0.232	1.000
	80-84 歲	-0.153	0.621	1.000
	85 歲以上	0.680	0.512	0.939
75-79 歲	55-59 歲	0.109	0.207	1.000
	60-64 歲	0.083	0.212	1.000
	65-69 歲	-0.092	0.213	1.000
	70-74 歲	0.127	0.232	1.000
	80-84 歲	-0.026	0.639	1.000
	85 歲以上	0.807	0.534	0.892
80-84 歲	55-59 歲	0.135	0.611	1.000
	60-64 歲	0.110	0.613	1.000
	65-69 歲	-0.065	0.614	1.000
	70-74 歲	0.153	0.621	1.000
	75-79 歲	0.026	0.639	1.000

問題問項	年齡層	平均差異	標準差	p 值
	85 歲以上	0.833	0.785	0.980
85 歲以上	55-59 歲	-0.698	0.501	0.924
	60-64 歲	-0.724	0.503	0.913
	65-69 歲	-0.899	0.503	0.784
	70-74 歲	-0.680	0.512	0.939
	75-79 歲	-0.807	0.534	0.892
	80-84 歲	-0.833	0.785	0.980

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

附錄九 65歲上下之讀者對各項滿意度之獨立樣本 t 檢定

問題問項	55-64 歲			65 歲以上			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館館員構面								
1. 本館館員服務態度親切且主動	303	4.5	0.690	190	4.58	0.667	-1.362	.174
2. 本館館員很專業且能滿足我的需求	295	4.42	0.710	184	4.54	0.617	-1.949	.052
圖書館館藏資源構面								
3. 本館館藏圖書能滿足我的需求	305	4.29	0.780	187	4.44	0.656	-2.147	.032*
4. 本館館藏電子資源（含電子書、電子期刊、資料庫）能滿足我的需求	248	4.16	0.812	137	4.32	0.737	-1.959	.051
圖書館設施設備構面								
5. 本館的線上服務系統（如圖書查詢、預約、劃位等）能滿足我的需求	274	4.28	0.846	150	4.40	0.724	-1.455	.146
6. 本館實體服務設施（如借/還書機、閱覽座位、影印設備等）能滿足我的需求	294	4.38	0.747	172	4.58	0.684	-2.749	.006**
圖書館服務構面								
7. 本館的借閱服務對我而言很優質	304	4.50	0.645	176	4.69	0.544	-3.335	.001***
8. 本館的推廣活動（如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等）對我來說很棒	259	4.28	0.752	148	4.42	0.738	-1.831	.068

問題問項	55-64 歲			65 歲以上			t 值	p 值
	次數	平均數	標準差	次數	平均數	標準差		
圖書館環境及空間								
9. 本館空間舒適、溫馨 (含清潔、空調、照明)	312	4.54	0.625	188	4.62	0.656	-1.228	.220
10. 本館空間便於使用且動線安排合宜(如尋書路線、櫃臺位置)	310	4.45	0.674	185	4.56	0.624	-1.831	.068

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

附錄十 不同教育程度讀者對各項滿意度之差異分析

問題問項	國小 (含)以下	國(初)中 中	高中 (職)	專科學 校	大學	研究所 (含)以上	總平均	F 值	p 值
圖書館館員構面									
1. 本館館員服務態度親切且主動	3.80	4.00	4.30	4.31	4.47	4.59	4.43	2.141	.059
2. 本館館員很專業且能滿足我的需求	3.25	4.13	4.13	4.16	4.21	4.40	4.23	1.222	.298
圖書館館藏資源構面									
3. 本館館藏圖書能滿足我的需求	2.60	4.22	4.18	4.17	4.25	4.26	4.21	2.521	.029*
4. 本館館藏電子資源(含電子書、電子期刊、資料庫)能滿足我的需求	1.25	2.63	3.31	3.10	3.17	3.58	3.25	2.069	.068
圖書館設施設備構面									
5. 本館的線上服務系統(如圖書查詢、預約、劃位等)能滿足我的需求	1.25	2.13	3.47	3.52	3.80	3.95	3.69	4.320	.001***
6. 本館實體服務設施(如借/還書機、閱覽座位、影印設備等)能滿足我的需求	2.50	2.89	3.89	4.01	4.24	4.23	4.11	3.519	.004**
圖書館服務構面									
7. 本館的借閱服務對我而言很優質	4.75	4.13	4.28	4.17	4.41	4.43	4.35	0.921	.467
8. 本館的推廣活動(如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等)對我來說很棒	1.00	3.13	3.61	3.33	3.49	3.77	3.52	2.762	.018*
圖書館環境及空間									

問題問項	國小 (含)以下	國(初)中 (職)	高中 (職)	專科學 校	大學	研究所 (含)以上	總平均	F 值	p 值
9. 本館空間舒適、溫馨(含清潔、空調、照明)	3.80	4.11	4.63	4.45	4.51	4.60	4.52	1.990	.079
10. 本館空間便於使用且動線安排合宜(如尋書路線、櫃臺位置)	3.40	4.14	4.50	4.43	4.37	4.52	4.42	2.236	.050*

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

附錄十一 不同教育程度讀者對各項滿意度之事後比較摘要表

問題問項	教育程度		平均差異	標準差	p 值
圖書館館藏構面					
3. 本館館藏圖書、報紙、影片等資源能滿足我的需求	國小(含)以下	大學	-1.648	0.474	.035*
		研究所(含)以上	-1.660	0.477	.035*
圖書館服務構面					
8. 本館的推廣活動（如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等）對我來說很棒	國小(含)以下	研究所(含)以上	-2.772	0.824	.047*

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

附錄十二 不同到館頻率讀者對各項滿意度之差異分析

問題問項	幾乎每天	每週3次(含)以上	每週1至2次	每兩週1次	每月1次	每兩個月1次	一年少於6次	其他	總平均	F 值	p 值
圖書館館員構面											
1. 本館館員服務態度親切且主動	4.29	4.37	4.53	4.46	4.55	4.59	4.24	4.25	4.43	1.203	.299
2. 本館館員很專業且能滿足我的需求	4.20	4.31	4.30	4.22	4.36	4.44	3.97	3.70	4.23	1.404	.201
圖書館館藏資源構面											
3. 本館館藏圖書能滿足我的需求	4.05	4.17	4.29	4.38	4.19	4.41	4.10	3.86	4.21	1.107	.357
4. 本館館藏電子資源(含電子書、電子期刊、資料庫)能滿足我的需求	3.08	3.16	3.22	3.45	3.48	2.44	3.47	2.90	3.25	1.265	.266
圖書館設施設備構面											
5. 本館的線上服務系統(如圖書查詢、預約、劃位等)能滿足我的需求	3.28	3.59	3.72	4.11	4.01	3.07	3.46	3.19	3.67	2.290	.026*
6. 本館實體服務設施(如借/還書機、閱覽座位、影印設備等)能滿足我的需求	3.85	3.99	4.23	4.26	4.23	4.04	4.00	4.05	4.12	0.693	.678
圖書館服務構面											
7. 本館的借閱服務對我而言很優質	3.93	4.14	4.57	4.43	4.46	4.22	4.29	4.30	4.35	2.089	.043*
8. 本館的推廣活動(如各類講座、課程、影片欣賞、說故事、閱讀公園等)對我來說很棒	3.36	3.47	3.68	3.67	3.51	3.00	3.46	3.24	3.51	0.651	.713
圖書館環境及空間											

問題問項	幾乎每天	每週3次以上	每週1至2次	每兩週1次	每月1次	每兩個月1次	一年少於6次	其他	總平均 F 值	p 值	
9. 本館空間舒適、溫馨 (含清潔、空調、照明)	4.24	4.46	4.62	4.53	4.42	4.52	4.66	4.62	4.52	1.639	.122
10. 本館空間便於使用且動線安排合宜(如尋書路線、櫃臺位置)	4.17	4.34	4.46	4.40	4.42	4.48	4.57	4.38	4.42	0.974	.449

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

附件十三 回復審查意見與修正說明

一、審查委員 1

審查意見	回復說明
<p>(一) 研究報告組織結構良好，文字流暢可信性高，研究方法的焦團（註解：焦點團體訪談法）尚稱合宜。研究結果具體，有實務參考價值。除強調創新、永續經營、研究結果也指向圖書館可加強圖書館服務行銷／推廣及跨世代服務。</p>	<p>謝謝委員肯定。</p>
<p>(二) 本研究的填答者多為健康長者，教育程度高，也有閱讀習慣，因此報告結論應有一般論及本調查的研究限制，特別是研究對象的代表性問題。</p>	<p>謝謝委員建議，已於結論新增研究限制相關說明。</p>
<p>(三) 本報告結果指出外展服務值得加強，報告最後建議部分，可建議未來的研究可對機構中的老人（及家庭照顧者）的閱讀／服務需求進行調查。行動不便或因居家中/機構中的讀者，瞭解他們的需求與合作方式。從實務面上來看，可成為未來辦理異業結盟、外展服務時的依據。</p>	<p>謝謝委員建議，已於未來研究建議部分新增相關內容。</p>
<p>(四) 結論與建議的方面可以寫得更具體，相關的可行性評估可以交由館方再來研究、取捨。</p>	<p>謝謝委員建議，已修訂結論與建議之內容，使其更為具體。</p>
<p>(五) 研究中有一個結論是樂齡者較少人知道樂齡服務網。讀者不知道此資源不一定代表他不需，而是需求沒有被滿足或宣傳力道不夠。樂齡網站設計規劃也可參考目前做得較佳的臺南市圖書館樂齡服務網。</p>	<p>謝謝委員建議，的確如此，已於實務建議提出加強宣傳推廣之建議，並於文獻回顧與建議新增臺南市圖及國外圖書館之實例。</p>
<p>(六) 本研究中體現了戰後嬰兒潮，也就是現在即將或已進入退休階段的族群，他們對科技的興趣與使用需求遠超我們過去的想像。至於有興趣的主題方面，55-64 歲的讀者一定對退休後的規</p>	<p>謝謝委員建議，已於研究結果「六、基本資料與各項滿意度的差異分析」之(三)年齡」末段，新增相關討論。</p>

審查意見	回復說明
劃有需求，包含財務、生活、社交等等。逐漸習慣退休生活的 65 歲以上族群，他們需要的資源可能又有所不同，值得進一步探索差異。	
(七) 建議圖書館可考慮引入走步用的小推車，讓肌力流失中的老年讀者在圖書館中可以安全行走並用來放書，而不用抱著沉重的書在館內移動。	謝謝委員建議，修訂本已新增此建議。
(八) 55-64 歲讀者滿意度相對偏低，代表他們的需求比較沒有被滿足，值得圖書館進一步深究其原因並尋求改善。	謝謝委員建議，修訂本已於研究結果「六、基本資料與各項滿意度的差異分析」之(三)年齡」末段新增相關討論。
(九) 報告中有受訪者提及青銀共居的議題，其實圖書館除了分齡分眾的服務外，也需要去推動跨世代的服務，因為未來會有更多如隔代教養的老年讀者需要服務。例如在疫情之下這群人受害最深，阿公阿嬤不太會用電腦，但小朋友卻突然就要進行線上課程，嚴重影響他們的學習與成長。因此，如何規劃兼容不同族群的服務與空間，也是本報告結果可指出的圖書館永續發展的重要課題。	謝謝委員建議，修訂本已新增此建議。

二、審查委員 2

審查意見	回復說明
(一) 研究限制需要進一步說明，需反映城鄉差距！	謝謝委員建議，已於結論新增研究限制說明。
(二) 文獻回顧的部分需要更新一些近年來的進展。	期末報告初稿已新增近五年之文獻(如頁 4-6)，修訂本進一步於文獻回顧新增近年相關文獻和國內外實例(如頁 22-25)。
(三) 從訪談與問卷的結果來看，讀者對於國臺圖的評價都還是蠻正面的，也有很多正面的期許。不過期末報告目前較少具體的建議，結論仍應回歸圖書館該如何協助「健康老化」的問題。	謝謝委員建議，已於建議部分新增相關內容，使其更為具體。

審查意見	回復說明
<p>如果擔心可行性，可優先論述無關經費的改善措施，比如樂齡專區的管理規範調整，樂齡讀者服務如何規劃等等。即使像數位服務可能需要較多的經費、人力進行建置和教育訓練，但研究者還是可以先點出未來的規劃方向以及評估面向，讓圖書館未來能依此架構來規劃服務。</p>	
<p>(四) 報告中對於樂齡者、樂齡讀者、樂齡族群等詞彙交錯使用，建議統一稱呼方式，比較好理解。</p>	<p>謝謝委員指出問題，修訂本已於探討概況與討論等處，統一使用「樂齡者」一詞，使語句更為精鍊。唯本案名稱使用「樂齡讀者」一詞，修訂本於少數須釐清或強調對象為圖書館讀者等處，仍保留「樂齡讀者」一詞。</p>
<p>(五) 訪談結果與問卷有許多一致之處，但有沒有不一樣的地方呢？或許是圖書館可以關注的點。</p>	<p>研究者再次檢視訪談結果，的確大致與問卷結果相符，並無明顯不同之處，唯受訪者於訪談中提出之建議較問卷中之建議委婉，且更具建設性。</p>
<p>(六) 報告中對於「疫情對圖書館讀者」的影響篇幅較少，建議考慮放大相關內容。</p>	<p>修訂本已於焦點團體訪談結果新增相關內容和討論（頁90-91）。</p>
<p>(七) Google Review 裡國臺圖有 1,600 多則的評論，建議館方也可以從中尋找改善的方向，這些都是非常直接、更貼近讀者需求的資料，可以得到很多第一手的心得。</p>	<p>Google Review 的確有第一手的豐富資料，亦值得進一步探究，然而社群媒體資料的爬梳整理有些超出本案研究範圍，故修訂本將此延伸構想納入未來研究建議。</p>
<p>(八) 第 37 頁中的「(四) 參與活動之類型」不太像是閱讀需求與行為，建議移到「使用行為分析」。</p>	<p>謝謝委員指正，已將原「(四) 參與活動之類型」及「(五) 活動類型之偏好」移至「使用行為分析」之(十)及(十一)。</p>

三、審查委員 3

審查意見	回復說明
<p>(一) 前面資料蒐集的很豐富，但是在結論</p>	<p>謝謝委員肯定並提供具體建</p>

審查意見	回復說明
<p>部分呈現的比較少，可以多呈現一點，建議增列的發現如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 研究中發現：年齡越大，男性參與比例高，因為男性參與終身學習低，一直是高齡學習探討的議題，我個人覺得這是本研究很好的發現，也許高齡男性不是不喜歡學習，而是喜歡的學習場域有所不同。 2. 高齡者使用網路和 Line 等資訊管道的頻率高於紙本，這是未來很重要的亮點和趨勢，可以強化在建議中，可以進一步評估線上宣傳管道的應用。 3. 在主題喜好上（第 36 頁），心理勵志、創作……會隨年齡增加下降，但生活/心理勵志其實在高齡晚期的生命統整很重要，年齡越高，心理的老化會越趨負面，所以他們對於心理成長的需求越高。可以著墨圖書館該如何讓他們對自己「需要（心理勵志）」的圖書產生興趣，或發現自己的需求。 4. 輔具目前的需求可以放在建議中，供圖書館未來在規劃硬體設備參考。 5. 結論中提到樂齡者對新科技好奇、有意願學習，前面研究結果也有提到讀者對 VR/AR 的好奇，但設備費用太高。未來可以參考和坊間機構異業結盟，讓高齡者可以體驗(例如：失智症 VR 體驗)。 	<p>議，已於結論與建議新增審查意見此五項內容，使其更為具體。</p>
<p>(二) 成功老化的文獻如果要新文獻可以查看「創齡」、「社會處方」的一些高齡定義，和社會參與關係(英國)。</p>	<p>謝謝委員建議，修訂本已於文獻回顧新增創齡相關文獻，並於建議部分連結社會處方概念，提供異業結盟參考作法。</p>

四、審查委員 4

審查意見	回復說明
<p>(一) 樂齡讀者的需求調查對本館未來服務規劃有很大的助益，惟想瞭解問卷資料中 14% 未持借閱證，是否會使用圖書館？如果不會，他們的興趣與行為又是如何，能否成為我們吸引不使用讀者的參考；焦點訪談對象（自願受訪 20 位）中是否有未持有借閱證的人？請瞭解。</p>	<p>進一步檢視問卷資料，未持有借閱證者主要多半使用其他圖書館（即國臺圖並非其常用圖書館）。而焦點團體訪談受訪者僅一位未持有借閱證，對照其問卷資料與訪談內容，其主要使用離家距離較近的市立圖書館，僅偶爾到國臺圖。</p> <p>整體而言，未辦理借閱證者中，部分常造訪的圖書館為其他地點更為便利的圖書館，部分則不以借閱館藏為主要的到館目的。已將此討論新增於研究結果「(八) 是否持有借閱證」之末段。</p>
<p>(二) 圖書館提供戶外旅遊資訊、輔具借用等服務，如何定位服務，有別於社區大學、里長辦公室等社福機構等辦理，顯示圖書館特色？</p>	<p>輔具可視為圖書館為樂齡者提供之設備，行動輔具可助其更便於取用各種館藏，擁有較良好的圖書館體驗。而圖書館提供其他相關服務時，仍可結合資訊相關服務，例如：提供旅遊資訊時，可結合辦理當地文化相關書展或電影賞析等系列活動，甚至與相關單位合作、與異業結盟，以使用者的整體需求為重，共同提供可滿足樂齡者多元需求的服務。</p>

五、審查委員 5

審查意見	回復說明
<p>(一) 本報告讓圖書館瞭解樂齡者的使用經驗與需求，未來在資源分配、標示設計（如字體大小、擺放位置）都能進一步考慮與調整。</p>	<p>謝謝委員考慮據此調整，修訂本於結論與建議更明確地寫出相關建議。</p>
<p>(二) 報告中引用的「成功老化」概念是原於 1998 年的國外文獻，但與目前的樂齡族群的區分會不會有落差，近年</p>	<p>謝謝委員指出可能的問題，修訂本已於文獻回顧新增相關文獻。</p>

審查意見	回復說明
<p>來有沒有其他文獻討論到樂齡、樂活等名詞的定義。</p>	
<p>(三) 目前研究比較忽略「經濟因素」對讀者使用圖書館行為的影響，未來滿意度調查可以考慮加入此一變項，尤其近年來社會變遷快速，經濟問題對很多人造成嚴重的影響。</p>	<p>謝謝委員建議，經濟因素的確非本研究著墨之處，已將探究不同社經地位之受試者新增至未來研究建議。</p>