

國立公共資訊圖書館 105 年度民眾滿意度暨服務品質調查

銀髮族讀者之特性、使用情形、服務需求及滿意度調查研究

摘要報告

研究機關：國立公共資訊圖書館

報告日期：民國 105 年 11 月 01 日

調查名稱	銀髮族讀者之特性、使用情形、服務需求及滿意度調查研究				
主辦機關	國立公共資訊圖書館				
調查日期	自 105 年 7 月 19 日至 105 年 7 月 31 日				
調查母體	105.7.19-7.31 到本館總館之 51 歲以上讀者				
抽樣樣本數	467 人	有效樣本數	426	有效樣本率	96.89%
調查目的	了解銀髮族讀者的特性、使用本館情形、滿意度及服務需求，作為本				
調查方法	抽樣方法	<input checked="" type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input checked="" type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input checked="" type="checkbox"/> 時段取樣			
	調查方式	<input checked="" type="checkbox"/> 面對面訪問 <input checked="" type="checkbox"/> 現場分發紙本問卷			
	資料分析方法	單變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 次數分配 <input checked="" type="checkbox"/> 百分比 雙變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 卡方分析 <input checked="" type="checkbox"/> 單因子變異數分析			
研究發	<p>一、銀髮族讀者特性：本研究受訪銀髮族讀者男(49.18%)女(50.82%)比例相當，年齡依次以 51-55 歲(24.82%)、61-65 歲(23.40%)、56-60 歲(22.46%)年齡層居多；學歷依次以大學(29.88%)、專科(24.24%)和高中(職)(23.53%)占多數；超過半數以上已退休；以公務人員(17.90%)、其他服務業(13.84%)、教師(13.13%)、工業/製造營造(13.13%)為職業居多；主要居住臺中市(95.94%)，但分布屯/區很廣，較多居住在南區(35.25%)及西區(11.25%)。85.78%受訪者有使用電腦相關設備經驗，平常會使用智慧型手機(65.49%)及上網(84.29%)，每天上網時數以一至二小時(32.67%)居多，且 58.84%進行數位閱讀，46.95%以智慧型手機為閱讀載具。是否使用電腦相關設備、上網及數位閱讀等經驗存在受訪者之性別、年齡、學歷、退休與否或職業等個人特性之差異。</p> <p>二、銀髮族讀者使用本館情形</p> <p>(一)多數每週於日間至少造訪本館一次並停留二至四小時：62.02%受訪銀髮族讀者每週至少造訪本館一次，時間多數依序在週六、週日及週二，並且以日間造訪比例較高，下午時段又比上午略多，均超過 24%；多數每次停留約二至四小時(44.58%)。</p> <p>(二)七成以上受訪者擁有本館借閱證：七成以上受訪者擁有本館借閱證，屬本館穩</p>				

現	<p>定使用者。受訪者是否擁有本館借閱證存在年齡、學歷、退休與否、使用電腦相關設備經驗、每天上網時數及數位閱讀經驗等個人特性差異。</p>
研	<p>(三)使用本館提供之閱讀或健康輔具比例偏低：受訪者曾經使用本館所提供之閱讀或健康輔具比例偏低，從訪談中發現，不知本館有提供此類服務為主要原因，另有受訪者表示會自備老花眼鏡。是否使用本館提供之閱讀或健康輔具存在性別、年齡及退休與否之個人特性差異。</p> <p>(四)接近五成的受訪較常停留於三樓報紙及期刊雜誌區：多數受訪者造訪本館時常停留在三樓報紙閱覽區(49.30%)及期刊雜誌區(47.65%)，其次是樂齡學習資源區(33.57%)，符合本館原規劃樂齡服務設計。也有二成以上的受訪者選擇停留在四樓社會科學圖書區及五樓人文資料區；一成五以上選擇二樓視聽欣賞區、四樓語文資料區及五樓藝術資料區，這些受訪者多數為「51-60歲」的讀者群。</p>
究	<p>(五)多數銀髮族讀者造訪本館較常閱讀書報雜誌：閱讀相關活動是多數受訪者造訪本館時常進行的活動，其中又以閱讀圖書(67.84%)、報紙(56.34%)、雜誌(54.46%)比例較高，均超過半數以上，且以看書比例最高，女性比例比男性高，年齡層以「51-55歲」(17.63%)、「61-65歲」(16.67%)及「56-60歲」(15.22%)占多數；借還圖書資料占38.97%。在參加活動方面，銀髮族讀者較熱衷參加演講(30.05%)及展覽(20.59%)，但參加在三樓多元學習教室辦理銀髮族相關演講、研習或展覽活動的比例偏低，從訪談中發現，多數不知相關訊息或名額有限。在館內進行非閱讀方面活動，則以放鬆(30.05%)、打發時間(15.49%)及帶孫子來圖書館(15.26%)較多，女性比例比男性高。</p> <p>(六)保健運動與休閒旅遊為多數受訪者較常閱讀的館藏主題：受訪者造訪本館常閱讀的館藏主題分布廣廣泛，但較多閱讀保健運動(含醫療)(42.02%)與休閒旅遊(含園藝及圖鑑)(40.14%)相關主題書刊，女性比例比男性高，年齡層以「51-55歲」、「56-60歲」及「61-65歲」占較多；烹飪廚藝與文史哲(含小說)也有二成以上受訪者感興趣，女性居多，達23.68%，年齡層多數分佈在「51-55歲」、「56-60歲」及「61-65歲」。</p>
發	<p>(七)低於五成受訪者曾使用本館網站：45.13%的受訪者曾造訪本館網站，但造訪頻率不高，較多每月造訪一至三次(31.61%)，停留時間多數少於一小時(61.31%)，且多數為使用館藏目錄查詢本館書刊資料(61.93%)、公告訊息(42.05%)及個人借閱紀錄(38.07%)。受訪者是否曾使用本館網站，有年齡、學歷、使用電腦相關設備經驗、每天上網時數及數位閱讀經驗等個人特性差異。</p> <p>三、銀髮族讀者之館藏、設備及服務需求</p> <p>(一)多數受訪銀髮族讀者希望本館多提供紙本圖書(43.43%)、期刊雜誌(43.43%)及報紙(33.10%)，其中較多男性需求紙本期刊雜誌，女性則需求紙本圖書，「61-66歲」年齡層需求紙本期刊雜誌比例略高於紙本圖書。</p> <p>(二)在設備方面，多數希望圖書館能提供沙發或舒適的閱覽席位(67.61%)，並辦理演講(53.29%)及研習(39.91%)活動</p>

<p>現 研 究 發 現</p>	<p>(三) 演講或研習主題以「運動保健」類最受青睞，其次是「心靈成長類」，需求強度較高之十大主題依序為：健康知識(50.47%)、旅遊學習(47.89%)、保健資源(38.26%)、活化記憶力(36.38%)、認識老年常見疾病(34.74%)、營養常識(33.80%)、規律運動(33.33%)、學習正向思考(32.86%)、志工服務(29.81%)、學習閱讀(26.76%)等。</p> <p>四、對本館服務整體滿意度高，部分服務仍有成長空間</p> <p>(一) 多數受訪銀髮族讀者對本館服務整體滿意度高，平均 4.21 分，90.28% 感到滿意或非常滿意。其中，對工作人員面向 91.54% 給予高分肯定；環境面向之環境清潔和衛生得到平均 4.39 最高分，滿意及非常滿意者占 96.19%。</p> <p>(二) 圖書館環境：平均滿意度 4.16 分，滿意及非常滿意合計占 86.82%，其中環境安靜、標示指引及書籍排列等滿意度平均高於 4 分，但滿意及非常滿意者合計約占 82%，超過 13% 以上覺得普通。</p> <p>(三) 圖書館設備：平均滿意度 4.05 分，滿意及非常滿意合計 82.71%，16.03% 覺得普通，其中簡易醫療設備(如：血壓計)滿意度最低 3.98 分，閱覽座位需求沙發或舒適為宜，較多反應座位常被佔用。</p> <p>(四) 資訊服務：滿意度平均 3.96 分，滿意及非常滿意合計占 79.16%，其中無線網路(Wi-Fi)滿意度較低，滿意及非常滿意者合計約占 73%。</p> <p>(五) 圖書館館藏：對實體圖書資料滿意度平均超過 4 分之；對數位資源、書刊資料新穎性及三樓樂齡學習資源區館藏滿意度均低於 4 分，又以對館藏新穎性滿意度最低，滿意及非常滿意者合計約占 76%，超過 20% 覺得普通。</p> <p>(六) 圖書館服務：對充電服務、視聽室選播的影片、講座、數位休閒活動、遊戲活動等項之滿意度平均低於 4 分，滿意及非常滿意者合計分別約占 76%，超過 20% 覺得普通。</p> <p>五、銀髮族讀者使用本館情形及滿意度部分存在個人特性差異：從受訪銀髮族讀者的個人特性進一步探討，性別、年齡、學歷及退休與否，會影響銀髮族讀者對本館某些服務項目的滿意度。在使用情形方面，造訪週別影響對講座的滿意度；造訪本館網站影響對工作人員服務態度、工作人員服務知能、空間安排、數位資源、充電服務、三樓樂齡學習資源區館藏及整體滿意度。</p>
<p>關鍵字</p>	<p>國立公共資訊圖書館、銀髮族、使用、服務品質、服務需求、滿意度</p>