

## 中高齡者圖書館學習動機與使用滿意度關係之研究 -以南投縣政府文化局圖書館為例

### An Investigation of the Learning Motivation and User Satisfaction of the Mid-Aged and Elderly Adults-A Case Study of Nantou County Government Library

劉彩宜<sup>1</sup>、劉玉玲<sup>2\*</sup>

Tsai-Yi Liu, Yu-Ling Liu

#### 摘要

本研究目的在探討中高齡讀者的圖書館學習動機、並深入了解與圖書館服務相關五個面向使用滿意度的關係。研究方法藉文獻探討各地區圖書館發展情形、及中高齡者閱讀行為與使用需求，針對221位南投縣政府文化局圖書館中高齡使用者，以問卷進行學習動機及各項服務的滿意情形與期望調查，將有效問卷200份蒐集所得的資料以SPSS 12.0 for windows統計軟體進行各種資料的分析。研究結果發現（一）圖書館中高齡讀者，以「求知興趣」為參與圖書館學習的最主要的學習動機，學歷較高的中高齡讀者擁有較高學習動機。（二）中高齡讀者對圖書館以「館藏資源」使用滿意度最高。年齡較高、教育程度較低之中高齡者對使用南投縣政府文化局圖書館皆具有較高之滿意度。（三）中高齡讀者圖書館學習動機與使用滿意度兩者間具有顯著正相關。即當中高齡讀者「求知興趣」與「外界期望」的學習動機愈高時，整體使用滿意度愈高；反之，對「館員服務態度」滿意度愈高時，整體學習動機也會相對提昇。（四）中高齡者之「求知興趣」學習動機對圖書館使用滿意度最具預測力，顯示「求知興趣」動機越高者，預測對圖書館整體使用會有高滿意度。本研究結果希望提供未來各縣市圖書館規劃中高齡讀者服務時的參考依據，協助公共圖書館改善中高齡讀者的服務品質，以增加中高齡者使用圖書館的學習動機。

**關鍵詞：**中高齡讀者、公共圖書館、學習動機、使用滿意度

<sup>1</sup> 南開科技大學福祉科技與服務管理系研究生 Department of Gerontechnology and Service Management, Nan Kai University of Technology, Graduate Student

<sup>2\*</sup> 南開科技大學應用外語系副教授 Department of Applied Foreign Languages, Nan Kai University of Technology, Associate Professor. Email: lindaliu@nkut.edu.tw (通訊作者)

## 一、前言

自一九六〇年代開始，「終身學習」漸成為世界主要國家教育方向之一，一九九〇年代更是在各先進國家積極進行。檢視國內高齡相關教育政策，1998年公布「邁向學習社會白皮書」、2002年公布終身學習法皆倡導終身學習外，2006年的「邁向高齡社會老人教育政策白皮書」及後續的人口政策白皮書與友善關懷老人服務方案等，皆明白宣示高齡教育體系的建構，顯示政府對於高齡者學習的重視。位於各地的圖書館雖能提供方便的學習機會和資源，但如何引起中高齡者圖書館學習動機及提高使用滿意度持續學習才是關鍵，才能發揮圖書館的角色及功能，邁向終身學習社會，真正讓中高齡者方便獲得自我學習，增加社會接觸、提升生活品質、達到老有所學、聰明老化的境界。

### (一) 研究背景與動機

國際將65歲以上人口占總人口比率達到7%、14%及20%，分別稱為高齡化（ageing）社會、高齡（aged）社會及超高齡（super aged）社會。根據內政部戶政司（2013）資料顯示，早在1993年我國 65 歲以上老年人口比例就達到7%，進入「高齡化社會」；行政院經濟建設委員會（2012）也預估 2018 年65歲以上人口比例將超過14%，邁入「高齡社會」；2026年65歲以上人口比例也將超過20%，達到「超高齡社會」標準。邱天助(2009)研究顯示，「閱讀」與「運動」是活化大腦最簡單的管道之一，因此公共圖書館若能發揮其角色及功能，規劃終身學習資源與環境，提供符合銀髮族之學習或持續自我充實的機，則能發揮公共圖書館最大效益。

### (二) 研究目的與問題

基於上述背景及動機，本研究主要目的為探討中高齡讀者圖書館使用經驗與需求，提供公共圖書館規劃服務的參考依據，協助改善公共圖書館中高齡讀者的服務品質，增加中高齡使用圖書館的學習動機。歸納目的如下：

- 1.探討不同背景的中高齡讀者圖書館學習動機差異情形。
- 2.探討不同背景的中高齡讀者對圖書館各服務面向滿意度差異情形。
- 3.探討中高齡讀者圖書館學習動機與使用滿意度之相關程度為何。

依據上述研究目的，本研究問題如下：

- 1.不同背景的中高齡讀者圖書館的學習動機為何？
- 2.不同背景的中高齡讀者圖書館的使用滿意度為何？
- 3.分析中高齡讀者圖書館學習動機與使用滿意度是否具顯著差異



### (三) 文獻探討

許多學者們相關研究發現，中高齡者使用圖書館有漸趨頻繁的現象，研究結果同時也說明許多研究建議皆提及圖書館的地理位置應該位於市中心點，或是交通方便的運輸紐(Decker, 2010)。國外研究報告中甚至顯示，一年當中超過65歲之人口使用圖書館的比率甚至比年輕人高出五倍(Bundy, 2005、Jones, 2006)。

#### 1. 中高齡

美國的反年齡歧視法(The Age Discrimination in Employment)規定45歲以上至70歲為中高齡。日本則以45歲以上至54歲為中年人口，55歲以上至65歲為高年人口(廖仁傑, 1999)。而我國根據《就業服務法》第二條第四款規定：「中高齡者為年滿四十五歲至六十五歲之國民」。綜合上述，本研究將『中高齡讀者』，不分男女性別，年齡層定義在45歲以上至65歲以下，並有使用南投縣立文化局圖書館經驗之中高齡者。

老年人晚年或退休後社會活動空間將逐漸窄化，與他人互動減少，其社會參與和心理參與會隨著年齡的增加而降低。Lamdin與Fugate(1997)的研究指出，高齡學習活動的學習者年齡多數集中在60-64歲。而鍾肇騰(1998)的研究結果顯示參與高齡教育的老人多數則集中在65-74歲；祖靜萍(2005)的研究則顯示台北市松年大學的學員以70-74歲為最多。

#### 2. 公共圖書館

依據「圖書館法」第四條規定，公共圖書館是指由各級主管機關、鄉(鎮、市)公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊、推廣社會教育及辦理文化活動等服務。余思慧(2012)指出公共圖書館是最普遍的終身學習機構之一，具有服務民眾、提供民眾持續吸收知識及維持與社會脈動一致的重要場所，如能發揮社區教育中心、文化中心、休閒中心的角色，將是達成全民終身學習的最大助力。

邱天助(2009)針對銀髮族所做的「老人閱讀習慣與公共圖書館閱讀需求之調查研究」中顯示，台灣六成以上老人不閱讀，主要原因是缺乏閱讀能力及生理機能退化，以及老人對公共圖書館並未充分使用，也缺乏高度需求，並建議公共圖書館應打造溫暖、無障礙的老人閱讀空間，提供教育方案，讓老人有學習閱讀的機會和管道。

#### 3. 學習動機

國內學者黃富順(1992)定義學習動機(learning motivation)是引起個體學習活動，維持學習活動，並繼續使行為朝向達成學習目標的一種心理歷程，外國學者Kolter(1997)則認為，動機是一種被刺激的需求，它足以引發個體採取行動以滿足之。本研究之學習動機，意指南投縣政府文化局圖書館之中高齡讀者於圖書館學習過程中，為滿足達到期望的成就水準引起自身學習活動，並維持學習活動，透過學習或實踐而完成目標的一種心理歷程。

#### 4.學習動機與使用滿意度之間的關係

滿意度 (satisfaction) 是源自事前個人對產品的期望與事後對產品功能特性 (或結果) 的知覺, 兩者比較後所感覺到愉快或失望的程度 (方世榮, 2003)。本研究之滿意度意指中高齡讀者對南投縣政府文化局圖書館提供之各項服務是否能滿足其所需要與期望之比較感覺。每項感覺或認知的形成是因為讀者在使用圖書館的過程中, 其願望或需求獲得達成的程度高低。本研究中, 南投縣政府文化局南投圖書館各項滿意度分成「館藏資源」、「空間環境」、「資訊取得之便利性」、「館員服務態度」、「推廣活動」等五個類別37個分項問題, 依據其滿意度分為五個等級所填答的分數統計、分析而成。

## 二、方法

本研究先蒐集整理相關研究與文獻, 探討分析公共圖書館與中高齡者參與學習動機與學習需求。參酌相關實證研究結果與相類似問卷量表, 發展出本研究之「中高齡圖書館學習動機量表」與「中高齡圖書館使用滿意度量表」, 組合成「中高齡圖書館學習動機與使用滿意度量表」, 進行預試問卷與正式問卷調查。

### (一) 研究對象

本研究樣本來源主要從南投縣政府文化局圖書館、老人會、退休協會之高齡讀者為取樣對象, 或藉由親朋好友等人脈之推介而取得, 採立意取樣方式。人口男性讀者96位、女性讀者125位, 有效問卷總人數200份, 回收率約90.5%。

### (二) 研究設計

本研究圖書館學習動機量表主要根據黃富順 (1992) 的觀點, 分成五種成人學習者的動機取向: 1. 求知興趣; 2. 社交關係; 3. 逃避或刺激; 4. 社會服務; 5. 外界期望。圖書館使用滿意度量表則參考袁哲瑜 (2003) 台中縣沙鹿鎮立深波圖書館讀者滿意度調查問卷, 考量本研究之目的與需要, 編修適合本研究的量表進行調查。本研究滿意程度採用李克特 (Likert) 五點等距方式來計分, 即是將滿意程度分為五個等級, 以平均值3為檢定值, 若讀者對五大類39個題項使用滿意度的平均值越高, 表示讀者對該類別及題項的使用滿意程度越高。本研究問卷架構分為: 學習動機、使用滿意度、個人基本資料。

### (三) 研究工具

#### 1. 預試問卷

本研究預試問卷內容在學習動機量表部分, 主要參考對成人教育研究有專精的黃富順 (1992) 「成人參與繼續教育動機量表」, 發展出「南投縣政府文化局圖書館中高齡者學習





動機量表」問卷初稿；而圖書館使用滿意度則參考對圖書館使用情形有深入研究的袁哲瑜（2003）「台中縣沙鹿鎮立深波圖書館讀者滿意度調查問卷」，發展出「南投縣政府文化局圖書館中高齡者之使用滿意度量表」問卷初稿。將問卷初稿送請專家學者針對量表內容如題目、題意是否適切，問題意思傳達是否清楚，題型設計是否適合中高齡者能力作答等方面進行審閱。有關學習動機取向，分為求知興趣、社交關係、外界期望、逃避或刺激及社會服務等五種取向；而使用滿意度主要以館藏資源、空間環境、館員服務態度、資訊取得之便利性、推廣活動滿意度等五個面向，加上對南投縣文化局圖書館建議與期望之開放性問題，並考量本研究之目的與需要，編修適合本研究的量表，進行調查，形成本研究問卷初稿。預試對象抽樣選取80位南投縣政府文化局圖書館中高齡讀者，實施預試問卷施測與分析，以進行項目分析與信度分析。

預試問卷回收後，將資料輸入SPSS for Window 12.0統計套裝軟體，首先進行項目分析，求出每一個題項的「決斷值」（critical ratio；簡稱 CR）。所有受試者得分總和以量表分為百分比73%以上與百分比27%以下高低二組，求其在每一題目上CR值是否具顯著水準( $p < .05$ )，只選取達顯著水準之題目。在「中高齡圖書館學習動機」量表19個題目、「中高齡圖書館使用滿意度」量表33個題目中，均達顯著水準，因此具鑑別度，無需刪題。

## 2.正式問卷

根據預試問卷結果，正式問卷經由項目分析、信度分析後加以編製而成，再進行正式施測。而正式問卷包含三個部份：第一部份是學習動機五個取向；第二部份是使用滿意度五個構面；第三部份是讀者個人基本資料。

### (四) 研究統計方法

本研究工具藉文獻探討圖書館使用情況、及中高齡者閱讀行為與使用需求，針對221位南投縣政府文化局圖書館中高齡使用者，以問卷進行學習動機及各項服務的滿意情形與期望調查，將有效問卷200份蒐集所得的資料、以SPSS 12.0 for windows統計軟體進行各種資料的分析。

本研究係使用下列統計分析方法主要為t檢定分析、單因子變異數分析(ANOVA)，並且利用多元逐步迴歸相關分析，探討學習動機與使用滿意度兩個變項的線性關係。

### 三、結果

本研究根據調查分析，歸納出以下結果：

#### (一) 中高齡圖書館學習動機屬中高程度，以「求知興趣」動機最高

根據資料統計，南投縣政府文化局圖書館中高齡讀者整體學習動機的平均值為2.858，標準差為.51820，各動機取向平均分數介在2.5140與3.5209之間，如表二，顯示學習動機各取向屬中等及中高程度，其中以「求知興趣」的認同度最高，其次依序為「逃避或刺激」、「社交關係」、「外界期望」，最低為「社會服務」。

將研究結果與吳淑芳(2007)「臺北縣松年大學學員參與動機及學習困難之研究」、黃富順(1985)「成人參與繼續教育動機取向研究之研究」做比較，發現研究結果同樣顯示中高齡者以「求知興趣」為圖書館學習的最主要的學習動機。

#### (二) 中高齡圖書館使用滿意度屬中高程度，「館藏資源」滿意度最高

中高齡者對圖書館各項使用滿意度平均值皆在普通以上（平均值=3.5690，標準差=0.38025），如表三。根據統計，圖書館整體使用滿意度之平均值為3.54，高於平均指標3，具高度滿意度，滿意度的高低依序為：館藏資源、資訊取得之便利性、推廣活動滿意度、空間環境及館員服務態度。

#### (三) 中高齡者對南投縣政府文化局圖書館使用滿意度背景變項差異

##### 1.不同「性別」之中高齡讀者圖書館使用滿意度未達顯著差異

依t檢定分析結果發現，不同「性別」之中高齡讀者在「館藏資源」使用滿意度項目中具顯著差異，女性使用滿意度大於男性使用滿意度；「推廣活動」項目中也達顯著差異，男性使用滿意度大於女性使用滿意度。整體而言，不同「性別」中高齡讀者在整體使用滿意度上並無顯著差異。

##### 2.不同「年齡」之中高齡讀者圖書館使用滿意度達顯著差異

依單因子變異數分析結果發現，不同年齡層中高齡讀者在整體使用滿意度達顯著差異，55-59歲滿意度高於45-49歲、55-59歲滿意度高於50-54歲的中高齡讀者。在「館藏資源」方面上顯示45-49歲滿意度高於55-59歲、45-49歲滿意度高於60-65歲、55-59歲滿意度高於50-54歲的中高齡讀者；在「資訊取得之便利性」方面上顯示55-59歲滿意度高於45-49歲、55-59歲滿意度高於50-54歲、60-65歲滿意度高於50-54歲的中高齡讀者。

##### 3.學歷較低之中高齡者使用滿意度高於學歷較高之中高齡者

依單因子變異數分析結果發現，不同「教育程度」之中高齡讀者整體使用滿意度上達顯



著差異。不同「教育程度」之中高齡讀者在五大構面之「空間環境」、「館藏資源」、「資訊取得之便利性」、「館員服務態度」、「推廣活動」等項皆具顯著差異，顯示教育程度較低之中高齡讀者圖書館使用滿意度高於教育程度較高之中高齡讀者。

#### 4.不同「婚姻狀況」中高齡者圖書館使用滿意度未達顯著差異

依t檢定分析結果發現，「已婚」及「未婚、離婚、喪偶」兩類不同婚姻狀況的中高齡讀者在整體使用滿意度方面，未達顯著差異。

#### 5.不同「職業」之中高齡讀者圖書館使用滿意度達顯著水準

依單因子變異數分析結果發現，不同職業之中高齡讀者在圖書館使用滿意度達到顯著水準，從事「工商」職業的中高齡讀者滿意程度高於職業為「農林漁牧」的中高齡讀者滿意程度、「家管」身分的中高齡讀者滿意程度高於職業為「軍公教」的中高齡讀者滿意程度。在「館藏資源」項目中顯示「家管」身分的中高齡讀者使用滿意程度高於職業為「軍公教」的中高齡讀者滿意程度；在「資訊取得之便利性」項目中顯示從事「農林漁牧」、「電子資訊」、「家管」工作的中高齡讀者，圖書館使用滿意程度皆高於職業為「軍公教」的中高齡讀者。

綜合上述發現，將資料結果分析整理，年齡較高、教育程度較低之中高齡者對使用南投縣政府文化局圖書館皆具有較高之滿意度，且不同職業背景之中高齡讀者在圖書館使用滿意度方面，也達到顯著差異，從事「工商」職業的中高齡讀者比職業為「農林漁牧」的中高齡讀者使用滿意程度高、「家管」身分的中高齡讀者比職業為「軍公教」的中高齡讀者使用滿意程度高。

#### (四) 中高齡者對南投縣政府文化局圖書館使用滿意度相關分析

本相關分析以迴歸統計分析中高齡讀者圖書館學習動機、與使用滿意度間之關係。表四整體圖書館學習動機和整體使用滿意度之關係，呈現顯著正相關( $r=0.324$ ,  $p<0.05$ )。發現表四中圖書館整體滿意度和學習動機之「逃避或刺激」因素不具顯著相關外，其他因素則皆達相關顯著水準( $r=0.156\sim 0.285$ )，且整體滿意度和學習動機中的「求知興趣」、「外界期望」因素相關性最高，表示「求知興趣」與「外界期望」的學習動機愈高，整體使用滿意度也可能愈高；再者，圖書館整體學習動機和使用滿意度之「館藏資源」因素不具顯著相關外，其他因素則皆達顯著相關水準( $r=0.228\sim 0.317$ )，且整體學習動機和使用滿意度中的「館員服務態度」因素相關性則最高，表示當南投縣政府文化局圖書館中高齡讀者對「館員服務態度」滿意度愈高時，其整體學習動機也會相對提昇，如下表四所示。

綜合以上所言，中高齡者圖書館學習動機與使用滿意度兩者間具有正相關性。亦即中高齡讀者圖書館學習動機越高時，使用滿意度也會相對提高；反之，對使用圖書館有較高的滿意度時，亦會提升中高齡讀者之整體學習動機。

#### (五) 中高齡者圖書館學習動機與使用滿意度兩者間具有顯著正相關

表五多元逐步迴歸分析表結果顯示，整體圖書館學習動機和整體使用滿意度之間呈現顯著正相關。且整體滿意度和學習動機中的「求知興趣」、「外界期望」因素相關性最高，表示「求知興趣」與「外界期望」的學習動機愈高，整體使用滿意度也可能愈高；再者，整體學習動機和使用滿意度中的「館員服務態度」因素相關性則最高，表示當南投縣政府文化局圖書館中高齡讀者對「館員服務態度」滿意度愈高時，其整體學習動機也會相對提昇。

#### (六) 中高齡「求知興趣」學習動機對圖書館使用滿意度最具預測力

從表六圖書館學習動機對其使用滿意度之多元逐步迴歸分析綜合表中得知，圖書館學習動機中之「求知興趣」構面，對圖書館使用滿意度之「空間環境」、「館員服務態度」、「資訊取得之便利性」、「推廣活動」、「整體使用滿意度」等五構面，具有最高預測力；且圖書館學習動機中之「外界期望」構面，對圖書館使用滿意度之「館藏資源」、「空間環境」、「推廣活動」、「整體使用滿意度」等四構面，也具有較高預測力。顯示除了高求知慾對使用滿意度具預測力外，親友們的鼓勵與影響，「外界期望」構面對使用滿意度也具預測力。

### 四、結論與建議

本研究對參與南投縣政府文化局圖書館之中高齡讀者圖書館學習的動機與其使用滿意度作相關探討。根據研究目的歸納出以下發現與建議：

- (一)本研究發現，圖書館中高齡人口以「求知興趣」為參與圖書館學習的最主要的學習動機，學歷較高的中高齡讀者會藉學習得到心靈寄託、充實感、成就感而擁有較高學習動機。年齡較高的55-59歲中高齡讀者群中，會因「外界期望」因素而擁有較高的學習動機。「已婚」的中高齡讀者會因「學習社區」理念、為提昇社區教育及文化水準而有較高的學習動機。此研究結果與吳淑芳(2007)、黃富順(1985)相同。
- (二)研究中高齡讀者對圖書館以「館藏資源」使用滿意度最高。年齡較高、教育程度較低之中高齡者對使用南投縣政府文化局圖書館皆具有較高之滿意度。從事「工商」職業的中高齡讀者比職業為「農林漁牧」的中高齡讀者使用滿意程度高、「家管」身分的中高齡讀者比職業為「軍公教」的中高齡讀者使用滿意程度高。
- (三)研究中高齡讀者圖書館學習動機與使用滿意度兩者間具有顯著正相關。發現當中高齡讀者「求知興趣」與「外界期望」的學習動機愈高時，整體使用滿意度可能愈高；而當對「館員服務態度」滿意度愈高時，整體學習動機也會相對提昇。
- (四)本研究中高齡者之「求知興趣」學習動機對圖書館使用滿意度最具預測力，顯示「求知





興趣」動機越高者，預測對圖書館整體使用會有高滿意度。

本研究建議，未來可針對館員是否具有圖書資訊專業知識、定時進行在職進修、繼續教育或參加專業講習等訓練，探討能否影響並提昇圖書館的服務效率，增加讀者的使用率，吸引中高齡讀者的社會參與學習動機之調查研究。另外，本研究以有使用公共圖書館的中高齡人口為調查對象，而對未使用公共圖書館的中高齡人口，建議深入探討其不使用圖書館的原因，進行質化與量化的研究，以瞭解不同背景的中高齡人口觀點，建立對中高齡讀者圖書館學習等相關研究主題更客觀的推論。

## 五、參考文獻

- 1.內政部戶政司 (2013)。戶籍人口統計月報。資料引自 2 月 10 日, 2013 年, <http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>。
- 2.方世榮 (2003)。行銷管理學(5 版)。台北: 東華。
- 3.行政院經濟建設委員會 (2012)。2012 年至 2060 年人口推計。資料引自 2 月 10 日, 2013 年, <http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0000455>
- 4.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, 臺北市, 中國文化大學研究所。
- 5.邱天助 (2009)。老人的閱讀習慣與公共圖書館需求之調查研究。臺灣圖書館管理季刊, 5 卷 3 期, 11-30 頁。
- 6.祖靜萍 (2005)。台北市松年大學學員學習動機與學習滿意度之研究。未出版之碩士論文, 臺北市, 私立實踐大學家庭研究與兒童發展研究所。
- 7.袁哲瑜 (2003)。台中縣沙鹿鎮立深波圖書館讀者滿意度調查研究。未出版之碩士論文, 臺北市, 國立臺灣師範大學。
- 8.教育部 (2006)。邁向高齡社會老人教育政策白皮書。教育部編印。
- 9.黃富順 (1992)。成人的學習動機。復文書局, 台北市。
- 10.廖仁傑 (1999)。台灣地區高齡就業之研究。文化大學勞工研究所碩士論文。未出版, 台北市。
- 11.劉堂盛 (2009)。公共圖書館使用者終身學習動機與終身學習服務需求之研究—以台南市立圖書館為例。未出版之碩士論文, 台南市, 國立臺南大學研究所。
- 12.鍾肇騰 (1998)。老人教育參與者、非參與者教育態度與規範失調之比較研究-以台東縣為例。未出版之碩士論文, 嘉義市, 國立中正大學成人及繼續教育研究所。
- 13.Bundy, D. A. (2005). Community critical: Australian public libraries serving seniors. *Australian public libraries and information services*, 18(4), 155-159.
- 14.Decker, E. N. (2010). Baby Boomers and the United States public library system. *Library Hi Tech*, 28(4), 605-616.
- 15.Kotler, Philip (1997). *Marketing Management-Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New Jersey: Prentice-Hall.
- 16.Lamdin, L. & Fugate, M. (1997) (Ed.). *Elder learning: new frontier in an aging society*. Phoenix, Arizona: Oryx Press.



## 六、表

表一、中高齡讀者在各學習動機取向同意程度統計結果

類別	平均數	標準差	同意程度排序
求知興趣	3.5209	.61415	1
社交關係	2.6170	.95157	3
外界期望	2.5160	.69967	4
逃避或刺激	3.1219	.76728	2
社會服務	2.5140	.79892	5
整體學習動機	2.8580	.51820	

表二、中高齡讀者在五個類別總滿意度情況調查

類別	平均數	標準差	滿意度高低排序
館藏資源	3.6586	0.56815	2
空間環境	3.5175	0.58130	4
館員服務態度	3.3233	0.45717	5
資料取得便利性	3.6560	0.49466	3
推廣活動品質	3.6858	0.44753	1
總滿意度	3.5690	0.38025	

表三、圖書館學習動機與使用滿意度之相關分析表

變項因素	圖書館學習動機					整體學習動機
	求知興趣	社交關係	外界期望	逃避或刺激	社會服務	
館藏資源	.114	.056	.217**	.078	-.035	.121
空間環境	.278**	.135	.210**	.112	.057	.228**
館員服務態度	.235**	.236**	.207**	.077	.293**	.317**
資訊取得便利性	.262**	.251**	.184**	.092	.100	.267**
推廣活動	.188**	.203**	.250**	.160*	.164*	.290**
整體滿意度	.285**	.231**	.285**	.135	.156*	.324**

N=200, \*P<.05、\*\*P<.005

表四、圖書館學習動機對「整體圖書館使用滿意度」之迴歸分析表

	未標準化係數		標準化係數		p 值
	β 之估計值	標準誤	β 分配	t 值	
求知興趣	.164	.043	.266	3.867***	.000
社交關係	.029	.032	.073	.911	.364
外界期望	.134	.044	.242	3.034**	.003
逃避或刺激	-.018	.039	-.037	-.469	.640
社會服務	.008	.038	.016	.207	.837
R 值	R 平方值	調整過後的 R 平方值		F 值	
.399	.159	.137		7.331***	

N=200, \*P<.05、\*\*P<.005、\*\*\*P<.001





表五、圖書館學習動機對其使用滿意度之多元逐步迴歸分析綜合表

效 標 變 相	預測變相	學習滿意度					整體滿意度
		館藏資源	空間環境	館員服 務態度	資訊取得 之便利性	推廣活動	
學 習 動 機	求知興趣		1	1	1	1	1
	社交關係				2		
	外界期望	1	2			2	2
	逃避或刺激						
	社會服務			2			

1 代表預測力最大，2 代表預測力次之

表六、圖書館學習動機對其使用滿意度之多元逐步迴歸分析綜合表

效 標 變 相	預測變相	學習滿意度					整體滿意度
		館藏資源	空間環境	館員服 務態度	資訊取 得之便 利性	推廣活動	
學 習 動 機	求知興趣		1	1	1	1	1
	社交關係				2		
	外界期望	1	2			2	2
	逃避或刺激						
	社會服務			2			

1 代表預測力最大，2 代表預測力次之

### Abstract

The objective of this study was to explore the learning motivations of the mid-aged and elderly adults in using the library. Five indexes regarding library services were examined. The research also investigated the correlations between the motivation and user satisfaction of the population. About 221 mid-aged and elderly users in Nantou County Government Library participated into the questionnaire survey. Effective data derived from 200 subjects were collected and analyzed by SPSS 12.0. Results showed that the subjects' primary motivation in using the library is to acquire information. Those who have higher academic degrees tend to own higher learning motivation. Moreover, those who are older and have lower academic degrees tend to have higher user satisfaction when using Nantou County Government Library. Thirdly, the correlation between learning motivation and user satisfaction in this study is positively significant. Result also demonstrated that the higher motivations related to the interest of acquiring information and outsiders' expectation, the higher the overall satisfaction rate is. On the other hand, when the population was highly satisfied with the library personnel's service attitudes, the learning motivation was raised. Lastly, among the population's motivation indexes, the interest in acquiring information is predictive to the user satisfaction. Therefore, this study concluded that those who are highly motivated to acquire information in the library will likely have higher user satisfaction. In sum, this study may provide more information to the upcoming library planning for all cities and counties in Taiwan.

**Keywords:** mid-aged and elderly readers, public library, interest in acquiring information, user satisfaction

