

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所

碩士論文

Master's Thesis

Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies

National Chengchi University

**從成功老化觀點探討樂齡族資訊需求與
公共圖書館服務：以臺北市與臺南市為例**

**Study on Information Needs of the Older Adults and Public
Library Services from the Perspective of Successful Aging:
Case Studies of Taipei and Tainan City**

指導教授：王梅玲 博士

Advisor: Dr. Wang, Mei-Ling

研究生：林靖恩

Author: Lin, Jing-En

中華民國一百零八年七月

July, 2019



謝辭

當自己開始在空白紙張上寫下這行字，慢慢地填滿整個頁面、斟酌地轉化模糊想法至結構性文章的時候，看著一個個方正字體排列著，就像是三年來、或是在政大六年來一步一步踏過的痕跡，或許已經到了該畫上句點的時刻吧。「謝辭」擺放於論文最前、卻完成於論文的最後，是因為接下來所提到的你們，乃這份研究的起始、形成過程、以及暫時完結，有著開啟與結束的雙重意義。與形形色色他人的相遇，或許只是驚鴻一瞥、抑或深刻談話，但皆默默地在自己心中產生了漣漪，就是你們，揭開了我對某個現象的觀察、觸及深處的渴望、撼動想對這個社會多點關懷與溫柔對待的心。

最最初始之時，是一位老爺爺與外籍移工在圖書館的徬徨模樣種下了一切因果，儘管那個畫面已有些泛黃而模糊，但若非這某個日常的片刻，我不會踏上圖書資訊學研究這條路、也不會在心中定下這個錨，儘管依舊不知你們的名。再來，是鼓勵我前往圖書館看繪本故事的幼稚園老師，以及臺南市立圖書館喜樹分館的阿姨們，經過十幾年，你們依舊如此歡迎我隨時回去探望，從小時候分甜甜的糖給我吃，到現在二十幾歲分甜甜的飲料跟家鄉菜給我嘗，並讓自己不斷有機會去學習熟捻圖書館各業務，歲月累積起來的回憶與經驗，那已經不是單純的地方圖書館了、而是第二個家。

笑聲開朗而總是積極向前邁進的王梅玲老師，從大學時期便指引著自己向前，抑或論文研究撰寫、抑或工作方針、抑或人生態度和目標規劃，正是與您的相遇讓自己除了知識與經驗的成長之外，拉回了年輕時代的夢想，指引出那麼一條可行道路。研究是個艱辛與不斷懷疑自我的過程，感謝每位願意撥空參與訪談的長者與館員們，在你們一舉手一投足之間都能夠體會各種我尚未經歷過的人生經驗與情感，在言談間總是開放心胸地訴說著您寶貴的意見、不諱分享，使這份研究最終得以成形而圓滿。每一位每一位的樂齡者與館員們，都是此研究歷程中最為重要且靈魂的一角，是藉由你們話語的積累而完成了這份研究，我最多僅是個恰巧描寫記錄的人而已，在此獻上我最誠摯的謝意。

此外，在困頓與迷茫中指點迷津的兩位口委老師，非常謝謝你們不厭其煩地閱讀、檢視、更加完整這篇論文研究。而總是成為精神後盾與最佳助手的朋友家人們，包括永遠最帥氣、擁有接納心胸而不斷提醒我關懷他者的父母，一同奮戰、苦不堪言卻仍開心展顏的戰友姿慧，在最不曉得研究方向與思想打結時、二話不說兩肋插刀幫忙梳理的乃卉與佑晞，心情困頓時餐餐陪吃飯聊日常與學術的人生閨密偉誌、怡茜、宜嫻，用信件每周投遞關心與深刻友誼的品璇，還有忙碌之中仍抽空幫忙校閱與提供安定氛圍的友人阿 M，儘管此生摯友仍不多，但這篇論文是由你們提供了一切看不到、卻最為堅定的情感基礎。

最後，我必須向社會學、圖書資訊學兩個科學致上敬意，包含在政大這長長六年當中所遇見每位老師的教誨，成長與學習總是一件痛苦而煎熬的過程，只有在深思熟慮與各種嘗試、衝撞之後，才能體會到那麼一點自我智識增長的快樂，社會學帶來的批判性思考能力已經超出學術的範疇，成為自己人生追尋與看待事物的一種方式；圖書資訊學栽下實踐道路的種子，幸運地讓自己能夠變成某種確實為這個社會盡點心力的人。還有許多事尚待關心、也還有許多空間等著我們慢慢前往開拓，這個研究僅是個暫停與啟航的象徵，對於能夠完成這一切，萬分感謝所有人事物的邂逅。

謝謝容忍我種種任性與不安的你們。

謝謝提供幫助與建議的你們。

也謝謝每個打開這本論文閱讀的你們。



靖恩謹誌於政大

108 年 7 月

摘要

臺灣 2018 年正式進入「高齡社會」，其影響也造成各地公共圖書館無法忽視中高齡族群的需求，因此近些年逐漸提供諸多圖書館樂齡服務，以 55 歲以上民眾為主要服務對象，稱之為「樂齡族」，藉由圖書館本身之資源等特色進行服務。但目前仍較缺乏以老年學、老化過程等觀點作為出發加以檢視圖書館樂齡服務成效，因此本研究以「成功老化」觀點作為出發，具以下四點研究目的：

(1) 探討樂齡族老年生活變化與對理想成功老化生活之認知。(2) 探討樂齡族資訊需求與公共圖書館服務提供方式和使用之關係。(3) 探索成功老化與公共圖書館服務之關係，檢析對樂齡族老化過程之效益與輔助，並了解樂齡族利用圖書館服務支持成功老化之模式。(4) 比較臺北市與臺南市立公共圖書館樂齡服務使用與支持成功老化之差異，並提出相關未來建議。

本研究所討論之圖書館樂齡服務共包含五個層面：(1) 館藏與資訊服務。(2) 推廣活動。(3) 空間設備。(4) 館員。(5) 社區分析與夥伴關係。研究對象為深度使用臺北市立圖書館或臺南市立圖書館的樂齡族，並輔以館方意見以達分析完整性，主要採行深度訪談法、輔助個案研究法，參考相關文獻與前測後完成主要研究工具「樂齡族訪談大綱」、共涵蓋五個單元，以及次要研究工具「館員訪談大綱」與「基本資料調查問卷」，訪談完成北市圖樂齡族 12 名、南市圖樂齡族 13 名、兩地館方各兩名，共計 29 位的受訪者。

本研究共得以下四個主要結論：(1) 樂齡族出現各層面轉變或老化情形，並對理想成功老化老年生活有其認知與特殊需求，扣合成功老化概念四核心而主要重視身心健康要求。(2) 樂齡族有其偏好之資訊需求類別與圖書館服務內容，而北市圖與南市圖館方皆為其量身提供許多圖書館樂齡服務，並且樂齡族在使用後可滿足其資訊需求。(3) 圖書館樂齡服務之館藏與資訊服務、推廣活動、館員三方面能提供樂齡族於成功老化四核心與其他老年生活助益之支持，與個人和其他機構兩種手段成為輔助其邁向成功老化目標的互補關係。(4) 圖書館樂齡服務五面向在提供層面上，北市圖與南市圖館方具部分異同，並且兩地樂齡族具有些微圖書館利用偏好差異，推廣活動參與程度成為兩地圖書館樂齡服務支持成功老化程度差異之主因。

根據本研究整體研究結果，建構出「樂齡族利用公共圖書館邁向成功老化之路徑圖」，具個人、公共圖書館、其他機構三種達到成功老化之途徑。並對我國公共圖書館實務、圖書資訊學界、北市圖與南市圖提出以下七點建議：(1) 建置樂齡族適合館藏資源清單並定期更換專屬區域資源或策展，增加樂齡專區吸引力與使用率。(2) 於圖書館網站建置樂齡族專區，彙整並公告年度活動與所有資訊，促進樂齡族間之意見與資源分享。(3) 重視公共圖書館樂齡族

推廣活動的長期性經營與舉辦，並在演講、課程、相關活動中廣納樂齡族需求之興趣主題，促進其成功老化。(4) 將實體館藏資源主動散播至圖書館外、加強整體自動化，以便有效利用空間，館員得以從事更多創意性業務。(5) 持續與政府、地方老年相關單位合作，使衛生局或社工定期進駐圖書館提供跨機構服務，更加重視「社會服務」功能，並向外擴大宣傳圖書館樂齡服務。(6) 臺北市立圖書館可考慮於每個分館增設樂齡專區，全面推動樂齡讀者服務；臺南市立圖書館增強樂齡族之推廣活動舉辦。(7) 建立圖書館樂齡服務綱要，並舉行館員老年知識相關培訓。

關鍵字：成功老化；樂齡族；資訊需求；公共圖書館；圖書館樂齡服務



Abstract

Taiwan has entered the "aged society" in 2018, and its influence has also caused the public libraries can't ignore the needs of the seniors. In recent years, public library services have been gradually improved, and take the people who over 55 years old as the main target service group. It is called "older adults" and is serviced by the resources of the library itself. However, there is still a lack of gerontology or aging processes-based perspective to examine the effectiveness of the library services. Therefore, this study bases on the perspective of "successful aging" and has the following four research purposes: (1) Exploring aging changes in the life of the older adults and their understanding of the ideal aging life. (2) To explore the relationship between the information needs of older adults and the way to service and to use of public library services. (3) Exploring the relationship between successful aging and public library services, analyzing the benefits and assistance to the aging process of older adults, and understanding the patterns of older adults using library services to support successful aging. (4) Compare the differences between Taipei and Tainan Public Libraries.

The library services to older adults in this study consist of five levels: (1) Collections and information services. (2) Programming. (3) Space and facilities. (4) Librarians. (5) Community analysis and partnership. The research object is the older adult who is in-depth use of Taipei Public Libraries or the Tainan Public Libraries, supplemented by the opinions of the librarians to achieve the integrity of the analysis, mainly using in-depth interviews, assisted case studies. According to relevant literature and pre-test, the main research tool "Older Adults Interview Outline", as well as a secondary research tool "Librarian Interview Outline" and "Basic Information Questionnaire" are completed. The interview consisted of 12 elderly people in Taipei City and 13 in Tainan City. There are also two librarians in each of these two places, with a total of 29 respondents.

This study has the following four main conclusions: (1) The older adults have changed and been ageing at various levels, and have special needs for the ideal successful aging progress, and the four cores of the successful aging concept are mainly pay attention to physical and mental health requirements. (2) The older adults have their own information needs and preferred library services. While Taipei Public Libraries and Tainan Public Libraries provide them suitable library services, the older adults could meet their information needs after use. (3) The library services to older adults including collections, programming, and librarians can provide support for

seniors in achieving the four aims of successful aging and getting other assistance, and with individuals and other institutions two additional ways to satisfy their aging goals. (4) The library services to older adults have some similarities and differences in Taipei public libraries and Tainan public libraries, and the seniors of the two places have some differences in the use preferences of libraries services. According to the analysis, the degree of participation in programming has become the main cause of the difference in the degree of successful aging support of the library services between the two cities.

Based on the overall research results of this study, the path map “Older Adults' Guide to the Use of Public Libraries to Achieve Successful Aging” was constructed, which has three ways for individuals, public libraries, and other institutions to achieve successful aging. The following seven suggestions are proposed for the public libraries, the library and information science studies community, Taipei Public Libraries and Tainan Public Libraries: (1) Build a list of suitable resources for the older adults and regularly change books or curations to increase the attractiveness and usage rate of senior learning space. (2) Establish an older adults' area on the library website, organize and make annual activities and all information online in order to promote the sharing of opinions and resources among senior citizens. (3) Pay attention to the long-term management and organization of the public library senior programming, and enrich the interest theme of the needs of older adults in speeches, courses and related activities to promote their successful aging. (4) Proactively disseminate the physical collection resources to the outside of the library and strengthen the overall automation, so as to effectively use the library space and then librarians can engage in more creative business. (5) Continue to cooperate with the government and local old-age related organizations to enable the department of health or social workers to regularly enter the library to provide cross-institutional services. Pay more attention to the "social services" function, and expand the promotion of library services to older adults. (6) Taipei Public Libraries may consider the addition of an old adults learning space to each branch to promote the service of seniors. Then Tainan Public Libraries should promote more programs of older adults. (7) Establish a guideline of the library services to older adults and hold related training about aging knowledge for the librarians.

Keywords: successful aging; older adults; information needs; public library; library services to older adults

目次

第一章 緒論.....	1
第一節 問題陳述與研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	4
第三節 研究問題.....	4
第四節 名詞解釋.....	5
第二章 文獻探討.....	9
第一節 樂齡族與成功老化.....	9
第二節 樂齡族資訊需求與圖書館利用.....	15
第三節 圖書館樂齡服務與標準.....	20
第三章 研究方法與實施.....	27
第一節 研究範圍與限制.....	27
第二節 研究設計.....	28
第三節 研究方法.....	30
第四節 個案簡介.....	33
第五節 研究工具.....	40
第六節 資料蒐集與分析.....	45
第七節 研究實施步驟.....	48
第四章 研究結果分析.....	51
第一節 基本資料分析.....	51
第二節 圖書館樂齡服務提供.....	56
第三節 老年生活與成功老化認知.....	65
第四節 樂齡族日常資訊需求與生活應用.....	74
第五節 圖書館樂齡服務利用.....	77
第六節 樂齡族資訊需求與圖書館服務.....	89
第七節 圖書館樂齡服務支持成功老化.....	91
第五章 綜合討論.....	113

第一節 樂齡族老年生活與成功老化目標.....	113
第二節 圖書館樂齡服務利用與滿足資訊需求.....	114
第三節 圖書館樂齡服務支持成功老化模式.....	118
第四節 兩地圖書館服務及其與成功老化關係比較.....	124
第六章 結論與建議.....	131
第一節 結論.....	131
第二節 建議.....	135
參考文獻.....	139
附錄一 知情同意書.....	151
附錄二 樂齡族訪談大綱.....	152
附錄三 館員訪談大綱.....	154
附錄四 樂齡族基本資料問卷.....	155



表目次

表 3-1	臺北市與臺南市 55 歲以上識字率一覽表	34
表 3-2	臺北市與臺南市 55 歲以上識字者教育程度一覽表	34
表 3-3	2017 年北部與南部地區 55 歲以上休閒活動從事情形	35
表 3-4	北市圖與南市圖基本資料一覽表	39
表 3-5	圖書館樂齡服務面向建構表	40
表 3-6	樂齡族訪談大綱	42
表 3-7	成功老化核心與樂齡族訪談大綱對照表	44
表 3-8	館員訪談大綱	44
表 3-9	基本資料問卷變項一覽表	45
表 3-10	受訪者人數一覽表	46
表 4-1	樂齡族受訪者基本資料表	52
表 4-2	館方受訪者基本資料表	53
表 4-3	樂齡族性別與年齡統計表	53
表 4-4	樂齡族教育程度統計表	54
表 4-5	樂齡族工作狀況與志工從事統計表	54
表 4-6	樂齡族自覺健康狀況統計表	55
表 4-7	樂齡族圖書館一週使用頻率統計表	55
表 4-8	樂齡族圖書館利用情形統計表(複選)(n=25).....	56
表 4-9	館藏與資訊服務建議統整表	102
表 4-10	推廣活動建議統整表	103
表 4-11	空間設備建議統整表	104
表 4-12	館員建議統整表	106
表 4-13	社區分析與夥伴關係建議統整表	107
表 4-14	其他建議統整表	108
表 5-1	樂齡族圖書館利用與館方服務提供意見比對表	117
表 5-2	圖書館樂齡服務支持成功老化層面比較	119
表 5-3	圖書館成功老化服務策略與助益一覽表	120
表 5-4	北市圖與南市圖樂齡服務提供比較表	125
表 5-5	北市圖與南市圖樂齡服務利用比較表	127
表 5-6	北市圖與南市圖樂齡族服務建議比較表	128
表 5-7	兩地圖書館輔助成功老化差異層面	129

圖目次

圖 2-1	成功老化模型	11
圖 2-2	SOC 模型	11
圖 2-3	活躍老化影響因子	13
圖 3-1	研究架構圖	29
圖 3-2	研究流程圖	50
圖 5-1	樂齡族利用公共圖書館邁向成功老化之路徑圖	122



第一章 緒論

本章緒論共分成四小節：問題陳述與研究動機、研究目的、研究問題、名詞解釋。藉此描述本研究之背景概況與重要性，並說明引發研究者探究之契機為何，在陳述問題核心及研究方向之後，提出本研究中重要名詞的操作型定義，為整體研究進行概介。

第一節 問題陳述與研究動機

臺灣於 2018 年正式宣告邁入「高齡社會」(aged society)，踏入全新分水嶺，整體老年人口比率突破 14%，在亞洲地區中僅次於日本，每七人中便有一位是老年人，引起國家與社會對於相關政策制訂、醫療資源供應、提升生活品質等方面的迫切關心（黃國樑，2018 年 4 月 10 日）。根據世界衛生組織（World Health Organization，簡稱 WHO）定義，65 歲以上老年人口超過一國總人口數 7% 的社會稱之為「高齡化社會」(ageing society)，臺灣於 1993 年即進入所謂的高齡化社會（林珊如，2005）。國家發展委員會《中華民國人口推估（2018 至 2065 年）》報告也指出，2026 年將跨越 20% 大關進入「超高齡社會」(super-aged society)，並在未來三至十年間轉為人口負成長，速度超越歐美日等先進國家（國家發展委員會，2018）。老化指數¹更已在 2016 年超過 100%，2019 年 5 月則為 115.48%，顯示老年人口數已超越幼年人口數（內政部統計處，2019）。政府及各行政單位，包含圖書館等機構，再也不能忽略未來因少子化、平均壽命增長而大幅增加的老年人口，需完善相關措施。

由上述諸多統計資訊可探知，社會中老年人口大幅成長將會使圖書館服務對象的年齡結構改變、新讀者群因應而生，意即廣大的「樂齡族」或「樂齡讀者」出現，我國圖書館界近些年因應國際潮流，與老年人生理機能於 50 歲左右即開始退化、提早規劃退休生活之所需，通常將 55 歲以上之中高齡讀者通稱為「樂齡族」（曾淑賢，2009）。而國家圖書館最新發行之《107 年臺灣閱讀風貌及全民閱讀力年度報告》則顯示此趨勢，全國「55 至 64 歲」的族群近兩年借閱率成長最多，上升 3.30%、佔整體借閱量的 10.82%；「65 歲以上」則較去年借閱率上升 0.37%、佔整體借閱量 5.38%，皆得以看出樂齡族的閱讀力不容小覷，並持續成長當中（國家圖書館，2019）。

¹ 旨在衡量一地區人口老化之程度，其值為（65 歲以上人口數）／（14 歲以下人口數）*100

現代社會強調終身學習，而「閱讀」是種增進個體獨立、豐富生命的重要方式，也是樂齡族獲得資訊的重要管道與持續參與社會的方式之一，公共圖書館因兼具資訊中心、教育中心、文化休閒中心等功能，十分適合作為相關輔助單位，提供樂齡族相關資源與終身學習的機會，應根據其身心特質和需求打造舒適而歡迎的閱讀環境，成為其參與社會、交流休閒的重要場所（林麗惠、蔡侑倫，2009；邱天助，2009；曾淑賢，2009）。「閱讀」是種靜態的休閒活動，擁有閱讀能力與相關習慣的老人，能夠提升其生活獨立、社會交流、認知反應、與休閒品質，更能豐富生命內容並享受其中，藉由持續學習與吸取新知，可以解決成年晚期的自我統整和悲觀絕望的心理社會危機，並延緩老化（林麗惠、蔡侑倫，2009）。

故公共圖書館除了圖書借閱及滿足資訊需求的一般性功能外，更應配合讀者特質、社經地位、族群文化等背景，隨著人口結構變遷而提出相應服務，進一步了解服務客群並做出應對措施(Bennett-Kapusniak, 2013)。近幾年各地公共圖書館紛紛強化中高齡者的讀者服務，諸如設立「樂齡專區」和「樂齡學習中心」、舉辦樂齡族閱讀推廣活動等（林佳穎，2015；曾淑賢，2009）。希望將圖書館打造為終身學習的場所、生活的第三空間，促進達到成功老化或活躍老化的目標（國立公共資訊圖書館，2019a）。但目前相關實務與研究尚在初步階段，還需更深入地了解各地區圖書館樂齡服務的成效與異同之處。

基於研究者先前於公共圖書館擔任長期志工時的觀察，因而更加促發探究圖書館樂齡服務的動機。其一是曾有位由外籍看護攙扶著的老爺爺，來到圖書館想要找尋某本館藏，卻因其不會使用館藏查詢系統、也看不懂圖書分類表而不知所措，加之外籍看護並不通曉中文文字，因而兩人徬徨佇立於書架前許久，但也不知向誰求助的情形產生。其二是研究者在參與兩場臺南市公共圖書館區館所舉辦的樂齡推廣活動時（分別為繪本製作與微電影拍攝），發現儘管皆有專業老師進行指導，且在該活動中加入「在地文化」與「社會參與」等重要元素，但推廣活動本身的內容與技術性高低卻會大大影響成效與參與程度，研究者發現繪本製作的樂齡參與者皆開心地分享成果，但微電影製作卻因牽涉較多專業知識，而讓參與者感到有些困難。

在這些親身經驗中看見了一些目前圖書館服務的不足，且不僅侷限於館藏資源，館舍空間、指示標引、推廣活動設計等，皆會影響樂齡族在利用公共圖書館時的經驗與感受，並且也須注意到讀者需求及館方實務間的交流，因此在這些體會及高齡社會趨勢中引發了此研究的興趣。而近幾年隨著老年學、終身學習等研究與趨勢興起，圖書資訊學界也不乏相關研究，但數量仍不多，林珊如（2005）則認為，圖書館對於老年服務與其在老年議題當中，能夠扮演什麼角色等問題尚待釐清，圖書館應該致力於「終身學習」、「社會參與」、及「教育休閒」這三方功能，將成功老化、在地老化、去汙名老化等老人學相關概念加

入圖書館樂齡服務，只是可惜目前對此方面的理論較少著墨。「成功老化」係指在個人的老化過程中，維持避免疾病與失能、良好認知、積極社會參與、與充滿正向積極的靈性和生命觀（洪櫻純，2012），故樂齡族在面對其老年生活時，可能會產生與其他族群相異的生活規劃、資訊需求，圖書館要如何輔助樂齡族成功老化、支持其需求，成為一個需要探究之問題。

在現階段樂齡族的圖書館服務中，公共圖書館已提出不少針對樂齡讀者的學習活動、建置館藏、設立樂齡專區等，但尚在起步階段（曾淑賢，2009）。而臺北市立圖書館（簡稱北市圖）於2008年之後便陸續在館內規劃樂齡學習中心，至今約十年歷史，結合說故事、讀書會等方式提供特色活動，是國內公共圖書館樂齡服務的先驅（林佳穎，2015），而臺南市則是六都之中擁有第二高老年人口比率的地區，僅次於臺北市（內政部統計處，2018a），因此臺南市立圖書館（簡稱南市圖）在近些年藉由〈公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫〉、〈區圖書館閱讀環境優質化計畫〉等補助，將館舍空間進行改造，並添增無障礙設施或樂齡專區（國立公共資訊圖書館，2018a；曹婷婷，2017年4月23日），於2018年辦理約240場銀髮族閱讀推廣活動，積極投入樂齡服務中（國家公共資訊圖書館，2019b）。在種種公共圖書館的作為中，看見對於高齡社會衝擊的回應與重視，但也希望能夠審視過去數年的成效與成果，尤其是關於推廣活動、以及不同地區的比較研究，並且研究者想更進一步地試問：當前圖書館服務是否能夠深入使用者的生活，幫助樂齡族更加邁向成功老化。

故本研究旨在其一：探討面臨高齡社會時，公共圖書館對於逐年成長的樂齡讀者群，除了注重服務提供、與利用經驗外，如何更主動而積極地站在樂齡族的立場，從「生活和老化過程」為主、從「人」出發來看待樂齡族資訊需求、與公共圖書館服務；其二：比較不同地區背景、服務方式差異等影響，跳脫過往僅討論某地區內之侷限。因此本研究將逐步探問，樂齡族有哪些層面的老年生活轉變、較為特殊之資訊需求類別為何，而公共圖書館又將如何應對、並為樂齡族讀者提出滿足其資訊需求或嗜好的服務，利用館藏資源、推廣活動、空間等增進身心健康資訊的傳播，以及促進社會參與，提高成功老化程度而擁有滿足而富有的老年生活，此外不同地區（北市圖、南市圖）是否有所差異。故整體而言，將從成功老化理論作為出發，探索公共圖書館可以在樂齡族老化過程中扮演之角色，以及如何透過館藏、推廣活動、空間等服務協助其成功老化，獲得身、心、靈的充實與社會參與，讓圖書館走進每個樂齡族的生活當中，期許本研究可提供一個輔助成功老化的圖書館樂齡服務模式建議。

第二節 研究目的

本研究主要探究樂齡族成功老化認知與公共圖書館服務提供和使用，研究目的有以下四點：

- 一、探討樂齡族老年生活變化與對理想成功老化生活之認知。
- 二、探討樂齡族資訊需求與公共圖書館服務提供方式和使用之關係。
- 三、探索成功老化與公共圖書館服務之關係，檢析對樂齡族老化過程之效益與輔助，並了解樂齡族利用圖書館服務支持成功老化之模式。
- 四、比較臺北市與臺南市立公共圖書館樂齡服務使用與支持成功老化之差異，並提出相關未來建議。

第三節 研究問題

本研究主要問題意識根據上一節研究目的共有以下四點：

- 一、樂齡族面臨哪些方面的老化與改變？樂齡族對成功老化老年生活的想法與觀點為何？
- 二、樂齡族的資訊需求為何？公共圖書館之樂齡服務策略在館藏、推廣活動、空間、館員、社區分析與夥伴關係等方面是如何提供與被使用的？是否滿足樂齡族讀者的資訊需求？
- 三、公共圖書館之樂齡服務在館藏、推廣活動、空間、館員、社區分析與夥伴關係等方面如何支持樂齡族邁向成功老化？公共圖書館在樂齡族老化過程中扮演什麼樣的角色？樂齡族在日常生活中使用各層面圖書館服務以支持成功老化的方式為何？
- 四、臺北市與臺南市立圖書館樂齡服務策略有何異同？不同地區之樂齡族在圖書館服務利用偏好、輔助其成功老化層面上有何異同？未來的建議與修正為何？

第四節 名詞解釋

一、成功老化(Successful Aging)

成功老化之理論繁多，目前並沒有統一對於「成功老化」之明確定義，但老年學中較常引用之理論為 Rowe 與 Kahn(1997)所提出的「成功老化模型」，其內涵包括「避免疾病與失能」、「良好認知與身體功能」、「社會參與」三部分。而 Crowther、Parker、Achenbaum、Larimore 與 Koenig(2002)、我國洪櫻純(2012)則對該理論提出修正，認為應該要加上第四個元素「正向靈性」，意指個人內在的精神世界，由社會、個體兩方影響交融而產生之正向反應，包含對生命的信仰、樂觀態度與價值觀，如此方可達到「身」、「心」、「社會」、「靈」四方面的統一與平衡。

故本研究統整歸納之後，沿用 Rowe 與 Kahn(1997)之理論，並添增 Crowther 等(2002)、洪櫻純(2012)的修正看法，而將成功老化定義為「一個面對老年身心轉變的成長過程和適應，內涵為能夠避免疾病與失能、擁有良好認知與身體功能、積極地社會參與，與擁有充滿正向積極的靈性。」而四個重要元素在本研究中的定義如下：

(一) 避免疾病與失能：注重「身體」面向的健康，並包含降低生活中罹患疾病、或因病痛造成身體失能的「可能風險」。

(二) 良好認知與身體功能：注重「心智」面向的健康，身體功能則指稱體能狀況的維持，以盡量達成生活可「自理」、維持「獨立自主」而不失智的能力。

(三) 社會參與：注重「社會」與「人際網絡」兩方面的投注，維持社會關係並能夠從事生產性活動。

(四) 正向靈性：注重「精神世界」的生命成長，是一融合宗教(religion)或個體靈性(spirituality)特色的內在化經驗，但並不同於宗教或個體靈性，而是指稱個人自我生命歷練的整合，在人生態度上能夠擁有並產生正向的思考與行動、進而樂觀滿足的心靈愉悅。

二、樂齡族(Older Adults)

根據我國修訂之《老人福利法》(民104年12月9日)定義，65歲以上成人稱之為「老人」。世界衛生組織(WHO)也以此基準計算一地區之高齡化程度(林珊如，2005)。而我國較常使用之「樂齡者」一詞則受新加坡所影響，意味著「快樂學習、樂而忘齡」之意，且與英文「learning」諧音，扣合終身學習

的概念（國立臺灣圖書館，2011；教育部，無日期）。近些年由於提早因應退休的老年生活、生物機能於50多歲便開始退化等原因，我國樂齡學習政策或圖書館界通常將55歲以上定義為主要服務對象，如《終身學習法》（民107年6月13日）便指稱「樂齡學習」乃各機關所提供之55歲以上人民的學習活動，並將圖書館、社會教育館、博物館等機構名列為終身學習場所。教育部（2017年1月）也指出自2008年以來便以55歲以上民眾為目標，提供各種高齡教育與學習的機會，以因應社會高齡化的問題。

在我國臺北市立圖書館與臺南市立圖書館所設立之樂齡專區和推廣活動，也皆以55歲以上讀者為歡迎使用對象（臺北市立圖書館樂齡學習中心，2010；臺南市立圖書館，2016）。故本研究依據臺灣圖書館界普遍定義，為探討實務情形與使用狀況，因而主要針對55歲以上之中高齡讀者進行探討，並稱之為「樂齡族」。

三、資訊需求(Information Needs)

資訊(data)乃經過整理或計算之後，將關於人、事、物的資料統整成為具有系統結構、並可傳播之物。資訊需求則意指個人或團體渴望運用資訊及知識，以解決內心疑問或不足的現象，在人生各階段皆會產生的一種心理狀態、內在需求，為形成資訊尋求(information seeking)行為的先決條件，一般可歸納為四個方向的資訊需求：（1）工作相關。（2）學習與研究相關。（3）生活相關。（4）休閒相關。個人或團體在產生資訊需求之後，將進行查找行動以滿足需求，稱之為「資訊利用」（王梅玲、林志鳳、邱子恆、賴美玲，2012）。而資訊需求並非固定而一成不變，在身處不同環境、面對不同對象、扮演不同角色時皆可能產生變化，常受資訊可及性、社會、政治、法律等因素影響，是一種動態而主觀的概念，由個人在當下的情境脈絡中蒐集並判斷是否滿足資訊需求（邱銘心，2012年10月）。

因此本研究所定義之資訊需求泛指「使用者在生活中因其背景特質、遭遇情境而產生的多方面內在需求，渴望運用資訊以思考或解決問題，並且是其主觀認定所需之資訊內容或主題類別，例如健康、休閒、財經等類。」

四、公共圖書館(Public Library)

根據我國《圖書館法》（民104年2月4日）定義，公共圖書館乃以「社會大眾」為服務對象，由各主管機關、鄉鎮市公所、個人或法人團體所成立的圖書館類別。其主要目的為兼顧社區中各階層民眾之所需，以館藏資料與相關服務提供讀者達到教育、知識、充實文化、休閒等功能，當前國內的公共圖書館大致可分為國立、直轄市立、縣立、鄉立等四個類型（王梅玲、謝寶煖，2014）。

本研究因此根據研究範圍臺北市與臺南市兩地，將公共圖書館一詞定義為「由直轄市所成立之圖書館，包含提供館藏資料、推廣活動、樂齡學習中心或樂齡專區等相關服務予以社會大眾利用之機構。」

五、圖書館樂齡服務(Library Services to Older Adults)

Evans、Amodeo 與 Carter (1992)認為圖書館讀者服務(library public services)除了與讀者直接的接觸、洽談、解決問題外，尚包含滿足其需求的責任，館員需提供資源取用、並協助使用者從取用的資源中獲益。Evans、Saponaro、Christie 與 Sinwell (2015)則點出圖書館服務(library service)無法間斷的目標願景在於促進終身學習、使用資訊、享受閱讀等價值，並輔助使用者從人類知識和經驗中獲得幫助與效益。

Reference & User Services Association(RUSA, 2008)與 Canadian Federation of Library Associations(CFLA-FCAB, 2002)皆對「圖書館樂齡服務」制定相關綱要，分別為《老年人圖書館與資訊服務指南》(Guidelines for Library and Information Services to Older Adults)與《加拿大老年人圖書館與資訊服務指南》(Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults)，顯現美加兩國近些年因應人口高齡化衝擊所做出的回應，其認為公共圖書館必須在「館藏資源」、「推廣活動」、「服務」三方面促進樂齡族多樣性，致力消弭年齡歧視，此乃圖書館樂齡服務的核心理念，而兩國綱要內涵可歸納為七大項：

(1) 樂齡族社區研究。(2) 考慮樂齡族需求並滿足。(3) 安全環境。(4) 成為社區資訊服務中心。(5) 推廣活動。(6) 外展服務。(7) 館員訓練。此外尚須注意樂齡族所共同經歷的情境，例如因休閒時間增多而擁有重構日常生活安排的需要，以及生理機能下降等問題。

故本研究參考 RUSA(2008)與 CFLA-FCAB(2002)兩國針對樂齡族設計之圖書館服務綱要七大項，在合併後本研究將圖書館樂齡服務定義為「以樂齡族需求導向提供的圖書館資源與服務內容，共包含五大項：(1) 館藏與資訊服務。(2) 推廣活動。(3) 空間設備。(4) 館員。(5) 社區分析與夥伴關係。樂齡族可從中滿足需求並獲得效益，而館方必須在上述五個方面提供服務內容。」

並且五項圖書館樂齡服務內容在本研究中的定義如下：

(一) 館藏與資訊服務：包含紙本資料、非書資料等實體館藏，以及電子資源、圖書館網站等虛擬館藏與資訊服務。

(二) 推廣活動：泛指以樂齡族為目標客群而提供的主題書展、講座、讀書會、學習課程等公共圖書館活動。

(三) 空間設備：包含整體公共圖書館的建設、說明標示、書庫與閱讀區的家具設備，以及館內樂齡學習中心和樂齡專區的設計。

(四) 館員：指稱館員服務的訓練與態度，須具備服務樂齡族的相關知識，並提供樂齡族志願服務的機會。

(五) 社區分析與夥伴關係：對於社區之樂齡族進行需求偏好、人口特性調查，了解樂齡族在生活中常前往使用的其他單位、在圖書館館內是否得以接收到外部機構的相關消息，使公共圖書館擴展社區資訊，並與其他組織促成夥伴合作機會。

六、樂齡學習中心(Senior Citizens Learning Center)

我國為因應高齡化社會來臨，教育部於 2006 年發布《邁向高齡社會老人教育政策白皮書》，擬定 11 項推動策略，並將「高齡教育」目標融入後續行政院多項施政計畫中，以 55 歲以上民眾作為主要目標對象，希望建構在地化的終身學習管道，因此積極在各鄉鎮中成立「樂齡學習中心」，結合學校單位、民間團體等組織，具「在地學習」、「專業輔導」、「創新多元」、「世代融合」四個主軸（教育部，2016）。目前於 107 年度共在 336 個鄉鎮中設立了 368 所樂齡學習中心，成果顯著（教育部，2019）。

臺北市立圖書館因其主管單位為教育局，因此承辦了臺北市內其中的六所樂齡學習中心，主要由諮詢服務課管轄，為圖書館樂齡業務的一環（臺北市立圖書館，2019a），並且館方通常會於該區域提供館藏資源、舒適桌椅、與輔具等器材，成為樂齡族休憩、閱讀學習的空間，年滿 55 歲之民眾可在申請證件後免費利用（臺北市立圖書館樂齡學習中心，2010）。但此為全國中較為特殊之案例，其餘縣市多將樂齡學習中心設立於國中小、基金會、活動中心等機構當中，因此包含臺南市也未將任何樂齡學習中心設立於公共圖書館內（教育部，2019）。

故本研究為完整探討北市圖樂齡服務情形，涵蓋其所承辦之樂齡學習中心業務，因此將「樂齡學習中心」一詞限縮其定義為「由教育局設立於六所臺北市立圖書館內之提供樂齡族教育資源、休閒、終身學習的機構。」而其餘非由公共圖書館所承辦之樂齡學習中心，則會在本文中特別以「非位於公共圖書館內之其他樂齡學習中心」強調並區別之。

第二章 文獻探討

本章文獻探討將從成功老化理論作為基礎，爬梳樂齡族在面對其老年生活及老化過程中，重要內涵與影響因素為何，進而探討樂齡族資訊需求與圖書館利用之關係，最後聚焦國內外公共圖書館目前所提供的服務與相關標準。故本章將分成以下三個小節論述：(1) 樂齡族與成功老化。(2) 樂齡族資訊需求與圖書館利用。(3) 圖書館樂齡服務與標準。

第一節 樂齡族與成功老化

人類在經歷老年時期時，身心結構通常會產生許多變化，因而引發在生活上一些基本功能、及社會互動上的改變，進而影響日常生活中的行動和選擇。大致可歸類為下列三個層面的特質（黃富順、楊國德，2011）：

一、生理層面：包含一般外在生理的改變、內在生理改變、與感覺系統改變，例如產生皺紋、行動遲緩、疾病、視覺與聽力退化等。

二、心理層面：來自於生理層面老化的結果，包含人格、情緒與心理上的健康狀態，可能產生自我概念的轉變、認知功能減退、失望憂鬱、孤獨等正負面表現。

三、社會層面：來自於生理與心理層面之結果，通常涉及工作角色與次級角色的轉換、社會地位滑落、家庭角色淡化、人際關係疏離等現象。

這些變化也促使著對老化過程的種種探討，因此在老年學中對於成功老化的討論大致從半世紀前逐漸興起，過去大致發展出活動理論(Activity theory)、撤退理論(Disengagement theory)、連續理論(Continuity theory)等理論框架予以解釋老化過程，但並非單一理論即可完美解釋成功老化意涵，目前多結合其他相關學科諸如醫學、社會學、或心理學一同討論，而在1987年美國的《科學》(Science)期刊中，也首度排除老化等於疾病、失能等負面印象，重新從正面意涵定義成功老化，引領老年學界與國際會議熱烈討論（林麗惠，2015）。麥克阿瑟研究基金會(John D. and Catherine T. MacArthur Foundation)所進行的麥克阿瑟研究為其中著名案例，該研究小組集結十六位不同領域的科學家，跳脫傳統運用實際年齡區分老化之侷限，挑戰社會對於老化的負面態度，對成功老化的多個面向進行研究，成為今天「新老人學」的基礎（羅伊、康恩，1998／張嘉倩譯，1999）。

每個學派或學科所認定之「老」、「老化」意涵沒有較為統一的共識，多有其特殊觀點（林麗惠，2006a）。而「老化」則是個變動而含糊的過程，包含身、心、靈的適應以及對生命的探索，對於不同樂齡族而言，其價值和適應模式也有所不同，但重要之處在於老化概念並非意味「喪失」、「遺世獨立」，而是老人們如何適應與保持良好的生活型態，以及社會如何予以其尊重與關懷（石決，2010；洪櫻純，2012）。

此外艾瑞克森(E.H. Erikson)所提出的「人格發展理論」則將個體一生對於自我意識的發展分成八個階段，每個階段都有必須完成之任務，至 65 歲以後，生命的目標乃「自我調整與絕望期的衝突」，在逐漸衰老的過程中，自我將會面臨許多衰退、老化等危機，藉由心境調整與接受放下，老年人才能逐漸以超脫而充滿智慧的心態面對生命與死亡（教育部，2014）。

在成功老化模式的探討中，較常引用之理論有二：其一為 Rowe 與 Kahn(1997)提出的「成功老化模型」，其二為 Baltes 與 Baltes(1990)提出的「SOC 模型」。Rowe 與 Kahn(1997)將成功老化定義為：「低疾病發生和疾病相關之失能、高度認知與身體功能、並擁有活躍的社會參與。」因此發展出「成功老化模型」，由「避免疾病與失能」(avoiding disease and disability)、「良好認知與身體功能」(high cognitive and physical function)、「社會參與」(engagement with life)三元素組成，而三者間之交集與達成即為「成功老化」。此模型強調個人的「自主性」，成功老化與否取決於個人的選擇與行為，藉以超越生物年齡的限制。以下分別介紹此三元素之內涵（Rowe & Kahn, 1997；羅伊、康恩，1998／張嘉倩譯，1999）：

一、避免疾病與失能：除了預防疾病本身，也包含降低各種潛在風險，老化或疾病的產生是可以被控制的，而外在環境因素，如生活習慣等，相較於基因遺傳或先天因素，對於疾病風險的影響性更高。

二、良好認知與身體功能：以能夠維持獨立自主、可依自身能力完成日常活動而不勞於他人為目標，心智與身體功能的維持是可以藉由適當策略所達成的，例如教育、自我效能、家務工作、體能訓練、社會支持等。

三、生活參與：包含「社會關係」與「生產性活動」兩部分，老人面臨生活轉變後常成為「沒有社會角色的角色」，因此需要結交新朋友、從事有意義的活動與休閒。

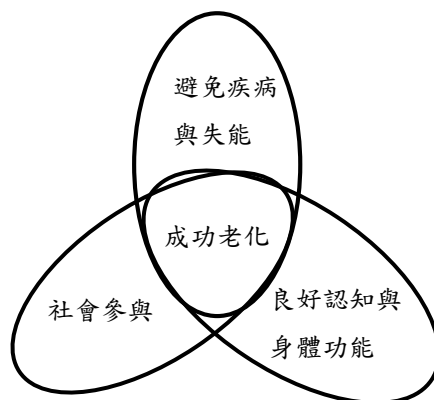


圖 2-1 成功老化模型

資料來源：Rowe, J.W. & Kahn, R. L. (1997). Successful aging. *The Gerontologist*, 37(4),433-440.

Baltes 與 Baltes(1990)則將老化視為一種適應與調整的連續過程，發展出「SOC 模型」，由選擇(selection)、最適化(optimization)、補償(compensation)三元素組成，其中「選擇」與「補償」為成功老化之關鍵，擁有越多「資源」者通常會降低老化過程中所付出的成本，詳見圖 2-2。「SOC 模型」代表老年人在遭遇老化過程特殊的生理機能喪失和心理調適中，所進行的一連串行動選擇，藉以改善生活並成功達到老化，儘管擁有老化之各層面轉變、身心理功能降低，但卻達到效能之生活。此過程是需不斷持續且修正的，強調個人行為觀點的可修正性，顯示老人在老化過程中面臨困境、重新定義自我，與成功老化的連續性演變。

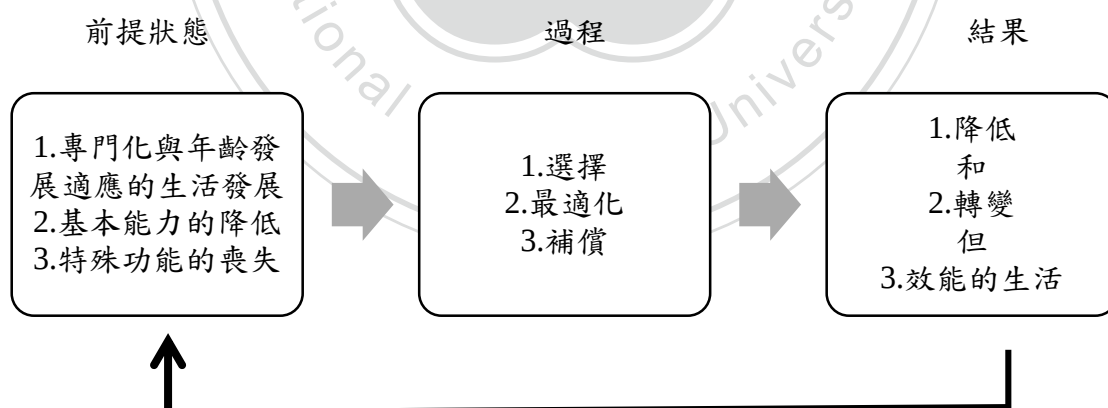


圖 2-2 SOC 模型

資料來源：Baltes, P. B., & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation. In P. B. Baltes & M. M. Baltes (Eds.), *Successful aging: perspectives from the behavioral sciences* (p. 1-34). New York: ambridge University Press.

成功老化不是一種二分的價值體系，並非純粹區分「成功老化」與「不成功老化」，相反的，它是種連續性光譜與過程，重點在於個人的行動與選擇（Hooyman & Kiyak, 2011／黃久泰等譯，2012）。徐慧娟（2003）及陳正芬（2017）皆認為，Rowe 與 Kahn 的成功老化模型從公共衛生觀點出發，為一種可運用客觀量表測量之老化理論，適用於某一地區成功老化與否的基礎探索，而 Baltes 與 Baltes 的 SOC 模型則從個人在社會中的行動選擇作為出發點，偏向系統性與生態性觀點，強調成功老化為連續過程，因此適合運用在老化過程中心理層面轉化的探討，較注重老化之「適應過程」。

但無論「SOC 模型」或「成功老化模型」，兩者皆未對靈性方面有所考量，例如：個人的生命意義探索、宗教信仰、價值觀、樂觀態度等，因此將擁有疾病之高齡者視為較不成功的老化，忽視其老化過程中的生命價值。因此 Crowther 等(2002)即在其反省 Rowe 與 Kahn 之成功老化模型的文章中，提出該理論應當增加「正向靈性」(positive spirituality)面向。而洪櫻純（2012）與 Crowther 等（2002）學者相同，也認為老化是個「身、心、靈、社會」四者合一的發展過程，缺一不可，故提出修正的成功老化理論，共包含四個要件：「減少風險與失能」、「強化體能及心理能力」、「參與並投入活躍生活」、「強化正向靈性」，並運用質性研究方式訪談 13 位 60 歲以上的高齡者，探討靈性健康的阻力與助力，其結果顯示隨著年齡的增加，「靈性健康」對於老化過程更顯重要，包含「樂觀進取」、「多元興趣」、「服務利他與感恩知足」、「隨緣活在當下」等心靈特質，都可以幫助高齡者保持正面與積極的態度，良好的自我調整，而不受身體或物質等限制而得以自我整合、成功老化。

此外世界衛生組織(WHO)則以健康老化(healthy ageing)作為延伸，提出「活躍老化」(active ageing)概念，目前為各國政府老年政策擬定的主要參考依據，其定義為「一個健康、參與、與安全達到最優機會的過程，目的在於增進人民老年生活的品質」，強調以人權作為基礎，在身、心、社會三方面達到安詳狀態，並能持續活躍地參與社會、經濟、文化、心靈、公民等不同活動，主要包含「性別」、「文化」兩個橫斷面，與「健康與社會福利」、「日常行為因素」、「個人因素」、「生活環境」、「社會因素」、「經濟因素」等六個縱貫面的決定因素，作為協定活躍老化政策的基礎，詳見圖 2-3 (World Health Organization [WHO], 2002)。

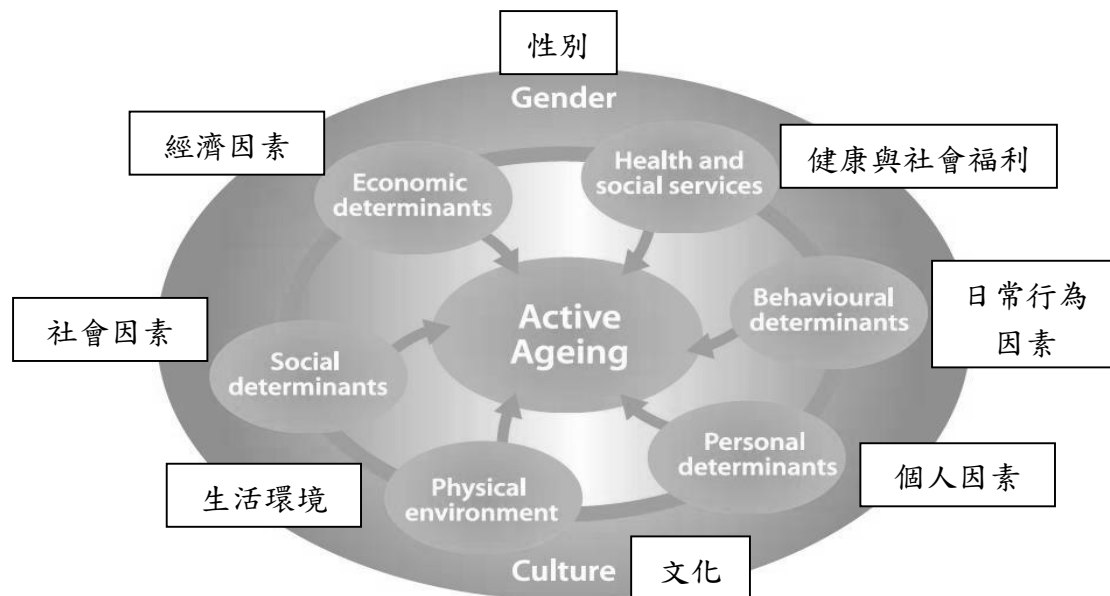


圖 2-3 活躍老化影響因子

資料來源：World Health Organization (2002). *Active ageing: a policy framework*.

Retrieved from: http://www.who.int/ageing/publications/active_ageing/en/

儘管對於老化過程所提出的模式並不相同，但成功老化與活躍老化之概念是彼此相關且可相互參照的，陳正芬（2017）認為活躍老化偏重於政策建議、社會事務的參與，與政府應當如何幫助提升整體活躍潛力，而成功老化則偏重於個人老化狀態的探討。而洪櫻純（2012）則在統整國內外研究之後，將成功老化簡單區分為「消極」與「積極」兩種意義，前者指稱成功老化等於身體功能之維持與疾病預防，注重「身」的照護；後者則將成功老化視為活躍老化、生產性老化等概念之綜合，並強調積極的社會參與。故廣義而言，成功老化可以涵蓋其他老化內涵，也是當今較被廣泛而深入討論的概念，並更適合用以探討個人而非整體社會政策之情形。

除了國外對於成功老化內涵的討論，國內也不乏一些對成功老化決定因素的研究，徐慧娟（2003）提出成功老化的定義應隨文化而具修正與歧異性，建議臺灣需具有本土性的成功老化指標。李新民與高敏惠（2014）將成功老化定義為一種自我評斷的主觀結果，可分為「生理」、「心理」、「社會」與「靈性」四個面向，此與 Crowther 等（2002）學者之見解相同。林麗惠（2006a）在參考 Rowe 與 Kahn 的成功老化模型後提出共六層面、53 小題的「成功老化量表」，包含「健康自主」、「經濟保障」、「家庭」、「社交關係」、「學習」與「生活適應」，在使用問卷調查方式搜集北、中、南、東四區共 451 位受訪者後，研究結果顯示樂齡族認為此六層面對於成功老化都非常重要，尤其是身心健康、家庭、經濟保障此三方面。Hsu(2007)則針對苗栗縣共 584 位 65 歲以上的高齡者進行研究，發現老年人對於何為成功老化的想法大致可歸納為「身體健康與獨立」、「經濟安全」、「家庭與社會支持」、「生活參與」、「心靈充實」、「環境與社

會政策」等六大類，且健康獨立的生活、擁有家庭與經濟照護是最重要的，相較於西方國家，臺灣的高齡者更加注重家庭關係、經濟穩定與社會政策。劉延揚與楊秀燕（2017）的質性訪談結果則發現「生理健康」、「心理調適」、「社會參與」、「經濟保障」、「終身學習」、「休閒參與」、「宗教與心靈提升」等方面，皆是樂齡族認為會幫助其成功老化的關鍵因素。

從上述研究結果發現成功老化乃是一個多向度的構念，而許多研究也顯示成功老化與「學習休閒」、「志願活動」擁有正向關係（李百麟，2009；李新民、高敏惠，2014；林志鈞、江慧欣，2015；林麗惠、鄭鈺靜，2013；劉延揚、楊秀燕，2017）。在「學習休閒」方面，林麗惠與鄭鈺靜（2013）認為樂齡者參與學習自主團體可以滿足自我價值與社會互動，讓老年生活過得更有意義。李新民與高敏惠（2014）在經過 512 位高雄市 65 歲以上老年人的問卷調查之後，發現參與休閒活動可以幫助老年人成功老化，但目前多數老年人的參與程度仍不高，需要政府與民間單位進一步的配合與推廣。而林志鈞與江慧欣（2015）則調查了 415 位參與桃園市老人大學的老年人，結果顯示參與老人大學的銀髮族可幫助其成功老化，並且「休閒心理涉入」與「休閒效益」對於成功老化與否具有預測力。在「志願服務」方面，則發現樂齡族能夠在經驗累積，以及與他人互動中獲得心靈滿足並精神愉快，體現老年人自身的晚年生命意義與價值，輔助其成功老化（林麗惠，2006b；劉延揚、楊秀燕，2017）。

此外有諸多個人背景特質可能影響成功老化程度，林麗惠（2006a）研究結果顯示，年齡、教育程度、健康狀況是否良好、經濟來源、居住狀況等變項，會影響樂齡族成功老化之看法，其中又以自我評鑑之「健康狀況」特別為重，而性別、婚姻狀況等變項則無顯著差異。林志鈞與江慧欣（2015）則發現教育程度較高、已婚且經濟狀況較為充裕、健康狀況較為良好者，較能夠成功老化，而性別與年齡則無特殊影響，此雖與林麗惠（2006a）研究結果不盡相同，但其也顯示「健康狀況」無論在成功老化之心理、生理、社會層面，皆會造成顯著差異。

故本研究統整之後可得知，相較於偏重政策架構、涵蓋社會中各式議題的活躍老化，成功老化概念較強調個人性質，適合進行高齡者個體的研究，並且廣義之下，其意義可涵蓋活躍而具生產性的老化目標，因此本研究將以「成功老化」作為主要理論框架以探討樂齡族的個體經驗。而許多研究成果與 Rowe 與 Kahn(1997)提出之成功老化模型內涵不謀而合，「生理健康」、「心理狀態」與「社會參與／社交」都是成功老化之必要條件，但另一方面也呼應 Crowther 等（2002）與洪櫻純（2012）所提出之修正模型，「正向靈性」方面之宗教信仰、面對孤單、心靈提升等要件對於成功老化的影響，顯示出良好的身心靈狀態、親友關係是樂齡族在面對其老化過程中重要的條件。而在成功老化決定因素部分，則顯示國內相較於西方國家，相同注重身心健康、社會參與，較為特別的

部分在於對家庭支持、經濟保障、社會政策對老年生活的重視程度。而其餘自覺健康狀況、婚姻狀態、教育程度、居住情況等變項也可能會對樂齡族成功老化產生影響，顯現個人背景因素的差異。

因此本研究歸納並提出下列四點成功老化重要元素：(1) 避免疾病與失能。(2) 良好認知與身體功能。(3) 社會參與。(4) 正向靈性。並且成功老化是個不斷變化的過程，乃樂齡族在面對其身心變化時，持續進行的調整與適應，以達到最佳自我整合之狀態。藉由休閒活動、志工服務的參與，例如運動、閱讀、自主學習等，皆能對老化過程產生正面影響，除了維持健康，更能夠結交朋友、擁有正向思維與心情，由此可以看出公共圖書館在輔助樂齡族成功老化上可採行之方向。不過國內外多數文獻在於討論成功老化的內涵與要素，或從事某項休閒、志願服務的樂齡族成功老化狀況為何，具體之成功老化模式要如何實踐於生活當中，並且藉由政策、法律、社會組織等各方面支持樂齡族成功老化，在「身體」、「心智」、「靈性」、「社會參與」四方面達到和諧與滿足，關於這部分理論概念與施為方法間的落差，仍是一個有待討論的問題。

第二節 樂齡族資訊需求與圖書館利用

資訊需求為一種較為抽象的心理狀態，指稱人類在知覺系統中察覺想法不足或問題意識時，需要藉由知識或資訊以解決問題的內在需要，可分為工作、學習與研究、生活、休閒等資訊需求類別（王梅玲等，2012）。Wilson(1981)認為資訊需求的定義較為困難，首先需處理何謂「資訊」的議題，且必須與想要(wants)、需要(demands)等概念做區分，與資訊尋求者所處的脈絡(context)與資訊系統(information systems)一併討論。但儘管如此，仍有許多學者從不同觀點對資訊需求提出定義，例如 Taylor(1968)即從讀者參考服務的過程中發現資訊需求大致可分為四個層次：

一、內藏式需求(the visceral need)：確實存在但尚未能清晰表達的資訊需求，是個未轉化為問題的模糊概念。

二、意識需求(the conscious need)：具意識而在腦中形成的需求，但可能仍處於模糊不清或雜亂無章的層次。

三、正式化需求(the formalized need)：需求的正式表達，形成一個理性的問題陳述，並可能進一步思考獲取資源的限制。

四、妥協化需求(the compromised need)：在資訊系統展現問題，於不同可以獲取資訊的資源中重新更改問題。

樂齡族與其他年齡層族群相似，皆會在生活當中產生各式資訊需求，但因其面臨老化的身心理變化、退休生活適應等過程，故產生與其他年齡層相異的特定資訊需求或偏好（曾淑賢，2009）。諸多研究皆顯示，樂齡族通常擁有身心健康、照護與醫療、休閒娛樂、終身學習、經濟、社會政策、交通等類別的資訊需求，以配合老年生活的轉變，幫助其維持各種機能與規劃退休、持續參與社會，其中尤以「健康」與「休閒」類別之資訊最為樂齡族所需要（傅彥儒，2013；葉乃靜，2003；Getz & Weissman, 2010; Ijiekhuamhen, Edewor, Emeka-Ukwu & Egreaajena, 2016; Moore & Young, 1985）。

葉乃靜（2003）即以臺北市老人安養機構為研究場域，運用民族誌參與式觀察與深度訪談法調查 36 位老年人的資訊需求與其生活世界，融合胡賽爾(E. Husserl)、舒茲(A. Schutz)等學者的生活世界理論，探討在非工作的一般日常生活中，老年人的資訊需求與使用情況，其研究結果顯示，老年人之資訊需求主要可以分為五個類型：（1）生理。（2）心理。（3）休閒。（4）環境。（5）其他：如經濟與生活協助、或回饋社會等。而其中生理類別之下的「健康資訊」是最主要的需求，其次為「休閒或滿足個人興趣」。

Ijiekhuamhen、Edewor、Emeka-Ukwu 與 Egreaajena(2016)之研究也得到與上述相似結果，其運用問卷調查法對 338 位 65 歲以上老年人進行四方面研究：

（1）資訊來源。（2）資訊需求類別。（3）資訊運用方式。（4）資訊尋求行為困難之原因。並可綜整為以下四點發現：（1）多數老年人藉由親人、廣播／電視、或醫生以獲取資訊。（2）老年人之資訊需求主要為「健康」、「年金與經濟資源」、「生活」相關。（3）主要為了解健康資訊、獲取經濟相關資源、與做出更佳的生活決定而使用資訊。（4）資源可及性、個人身心因素、足夠資金與否等因素是造成資訊尋求行為困難的原因。

Wicks(2004)則發現角色差異與社會脈絡將會影響老人資訊需求的偏好，居住在養老院、封閉社區中的人較不會主動尋求資訊，也較不會從事旅遊等休閒、或利用公共圖書館，故再度驗證資訊需求必須於脈絡中解讀。並且其研究顯示，關於「醫療」或「經濟」方面的資訊，老年人喜歡透過專業人士或人際關係而取得，但若為「興趣」、「旅遊」相關之資訊，則喜歡透過書籍、雜誌等出版品以獲得訊息，顯示不同的資訊需求類型會影響老年人資訊尋求管道的選擇，而整體而言，相較於網際網路或電子資料，人際網絡與印刷資源仍是較為偏好的資訊尋求方式。此外，隨者網際網路發展下，容易會產生一種稱之為「資訊偶遇」(information encountering)的資訊行為模式，即無意瀏覽得知或生活情境巧遇資訊，屬於機會性而低預期的資訊行為，有別於一般具問題情境或目的的資訊搜索（蘇媛，2001）。Williamson(1998)即在調查老年人行為之後發現有此現象，會透過電話等方式偶然接收資訊。

廖韋淳、邱立安與岳修平（2012）則特別針對「健康資訊」之需求與尋求行為進行研究，該研究將健康資訊分為「疾病治療」、「飲食營養」、「運動健身」、「養生防老」、「就醫診治」、「預防保健」等六大類，選擇嘉義縣兩鄉村地區老年人共 92 人進行問卷調查，藉以探索其健康資訊需求與重視程度、資訊尋求行為與來源、健康狀況與生活態度等，其研究結果發現，鄉村地區老人認為健康資訊相當重要，以「就醫診治」、「預防保健」類別最高。傅彥儒（2013）相同以偏鄉地區作為研究場域，觀察訪談平溪區 12 位銀髮族，發現醫療保健資訊是被特別重視、且可以被明確表達的，其他諸如社會公共議題、日常生活的維持、人際關係等，也是較常見的資訊需求類別。

但儘管樂齡族擁有諸多資訊需求，卻往往屬於不自知的內藏式需求，並且不習慣主動尋求資訊，較常透過親友、醫護人員或電視媒體「被動」地獲取資訊，偏好以口語、人際網絡、或影像作為主要的資訊獲取管道（傅彥儒，2013；廖韋淳等，2012；Ijiekhuamhen et al., 2016; Wicks, 2004）。葉乃靜（2003）研究顯示，老年人一方面因為本身已累積大量個人知識與經驗，遇到問題時往往能自行解決或判斷，而另一方面則因為在老化過程中生活逐漸簡單化，身體或行動衰退導致認知改變、或失去資訊搜尋能力，成為進行資訊行為的障礙，因而偏好利用周遭人際網絡作為資訊來源，甚至由他人代勞解決問題情境，故較少主動進行資訊尋求行為，不過這並非顯示老人沒有高度的資訊需求，只是取得方式較為不同，且必須注意身心理等造成資訊取得困難的因素。

由上述諸多研究結果顯現，樂齡族的資訊需求常與老化過程相關，而也因其生活較為空閒，對於休閒娛樂的資訊有一定需要。對於樂齡族而言，「休閒活動」在其老年生活中扮演非常重要的角色，無論樂齡族是否退休，皆能產生下列五項功能：（1）促進身心健康並紓解壓力。（2）情感交流與社交。（3）手腦並用促發創造力。（4）自我實現。（5）提升幸福感。由此可見休閒活動對於老年人的身心健康與生命意義有至關重要的影響，「休閒活動」一般可大致分為靜態與動態，皆有其益處與功能，樂齡族應當兩者皆適當從事（黃富順、楊國德，2011）。江景淵與王美玉（2015）則認為樂齡族是最能參與深度休閒的群體，並能從中獲取幸福感、成就感等正面效益，幫助其成功老化，故政府及圖書館應主動而積極地提供特定主題的資訊和服務。但 Asla、Williamson 與 Mills(2006)則在回顧過往老年人資訊需求、老化等相關研究後認為，目前圖書資訊學對於老化研究的知識所知甚少，尤其是「資訊」究竟可以在成功老化過程中產生何種作用，乃未來研究需極力探討的一個面向，且目前已有諸多合適的老化理論可以作為研究基礎。

公共圖書館近幾年分別強調對幼兒、青少年、多元族群的專門服務，但較少針對「樂齡族」探討並提供適合的資料內容、推廣活動、學習教育，以滿足其資訊需求，甚至在一般民間的閱讀服務、出版讀物等方面也常忽略「樂齡

族」一群，故臺灣在此領域的探討與政策規劃是在未來需要特別加強考量的（邱天助，2009；曾淑賢，2009）。

此外在擬定圖書館服務時，也須注意到老人族群存在著「異質性」的問題。美國參考與讀者服務學會(Reference and User Services Association，簡稱RUSA)即指出未來因壽命延長，一個社會將會共存多個相異世代的老年人，在文化、語言、種族上具有多樣與歧異性，圖書館需要運用社區分析、機構合作等方式，主動將獨居、身心障礙者、與特殊族群納入服務範圍中(Reference and User Services Association[RUSA], 2008, 2017)。除此之外，「年齡」也是產生老人異質性的一個因素，社會學與老年學常將 65 至 74 歲區分為「年輕老人(young-old)」、75 至 84 歲為「中老年人(middle-old)」、85 歲以上為「老老人(old-old)」(Little & McGivern, 2016)。而 Friedrich 在其著作指出，85 歲以上的老人尤其擁有更顯著的身體健康、心智、社交網絡等問題，而與其他年輕老年人產生行為差異(as cited in Asla, Williamson, & Mills, 2006)。如 Wicks(2004)以 50 至 69 歲、70 至 79 歲、80 歲以上作為區分，發現低年齡層的老人較有使用網路的習慣。而王郁婷（2018）研究結果建議，當圖書館面對此議題時，可以依賴與其他單位的合作模式，以擴大服務對象的範圍和多樣性。

在圖書館利用方面，樂齡族主要利用圖書館之目的為「利用館藏資源」，其次則為利用閱讀空間、參與講座活動等。黃家虹（2012）針對生於戰後嬰兒潮世代而大量增長的老年人口進行研究，依「退休與否」與「圖書館資源使用方式」將受訪者分成六種類型，採用深度訪談法探討 25 位臺北市公共圖書館之樂齡使用者，其研究結果指出，六種類型對於公共圖書館利用有不同方式與程度，其中無論退休與否的「生活充實型」，都是圖書館的重度使用者，高度利用圖書館。而嬰兒潮世代之樂齡讀者最主要利用公共圖書館的動機為「利用館藏資源」，即為了滿足資訊需求、知識獲取與教育子女而使用圖書館，次要動機為「圖書館環境」。劉彩宜與劉玉玲（2014）則調查 221 位中高齡讀者使用圖書館之學習動機，並發現「求知興趣」為該族群最主要的學習動機類別，館藏資源也是其滿意度最高之面向。游明儒（2016）的研究也發現利用館藏尋找工作等資訊是銀髮族主要使用圖書館之原因。三者之研究結果可以相互呼應，顯現樂齡者往往會為了滿足資訊需求、閱讀學習而利用圖書館。

在利用資源內容類別方面，邱天助（2009）特別針對「閱讀習慣」與「閱讀需求」進行全國性的電訪調查，分析後發現臺灣因生理機能退化、無識字或閱讀能力而高達約六成之高齡者不閱讀，此可與樂齡族較不常主動尋求資訊之研究結果相互呼應，而其中有閱讀習慣之高齡者多為一天花費不到一小時進行閱讀，閱讀書籍則以「宗教哲學」類別最高、其次依序為「歷史傳記」與「醫療保健」。王尤敏與吳美美（2010）則以小樣本訪談法進行 9 位樂齡族的研究，發現老年人閱讀內容主題以「健康休閒」為主，「政治社會」次之。

樂齡族選擇之資訊媒介類型有許多種類，諸如圖書、報章雜誌、期刊、電子書等，而邱天助（2009）、王尤敏與吳美美（2010）的研究皆顯示，「報章雜誌」是樂齡族最喜愛的媒介類型，而書籍次之。臺北市立圖書館（2019b）最新發布之《年度記者會報告書——解讀 2018 臺北人閱讀行為及借閱排行榜》則顯示，在圖書借閱比例方面，以 35 至 54 歲中年族群占總借閱人口之 48.93% 最高，其次則為 55 以上之樂齡族，佔 19.96%，連續兩年皆突破 250 萬冊之借閱率，顯現出中高齡讀者與樂齡族「終身學習」的精神與閱讀潛力，以及近年推動樂齡族閱讀、建立樂齡學習中心之成效。

不過許多研究也顯示，圖書館樂齡服務仍有許多改善空間。在已經實踐多年公共圖書館樂齡服務的美國，Bennett-Kapusniak(2013)針對各州共 50 所公共圖書館進行調查，發現雖然有眾多終身學習、電腦技能相關的課程提供給成年人參與，但僅 8% 的圖書館提供樂齡族專門的推廣活動，且少有特別訓練樂齡族科技技能的課程。Hughes(2017)調查美加共 721 所鄉村公共圖書館也得到相似結果，在推廣活動方面少有以樂齡族為主要客群的規劃，且因資金不足、交通距離長、人力短缺等問題，圖書館難以做到全面完善、尤其是個人化與專門化的樂齡服務，但仍可盡力於基本的機構合作關係、網站服務、無障礙空間與設備等，藉此讓樂齡族感受到圖書館的重視。而 Piper、Palmer 與 Xie(2009)則藉由問卷調查結果推論，儘管服務尚未完善，但樂齡族仍對目前的服務感到滿足與讚賞，箇中關鍵在於「館員」與「參考服務」，致力打造一個友善而幫助的服務環境，其效果可能更勝於推出樂齡族專門化服務。美國的經驗可以讓我國圖書館界參考，並且也注意到，儘管資源不足，但致力於營造良好服務環境氛圍、培養館員服務態度、提供基本館藏或推廣活動、考量空間設備等，仍可對樂齡族帶來效益與美好的圖書館利用感受。

在臺灣公共圖書館樂齡服務方面，周倩如（2009）則建議應持續辦理符合樂齡族喜好的學習課程，並推動個人化服務、以及建立資訊服務策略聯盟。邱子恆、邱昭閔、吳亭佑與林郁欣（2017）則發現樂齡族最喜歡閱讀與參加藝文活動，但仍希望能增加財經主題、中英繪本等資料，並改善硬體設備及網路問題。黃家虹（2012）也期許未來能夠由中央單位統籌規劃並整合資源，推動結合醫療體系、活動中心、相關樂齡單位的整合性服務，且公共圖書館要能從定期的人口調查中擬定計畫。顯示臺灣目前樂齡服務需要更集中、更加整合性的做法，誠如美國公共圖書館建立社區夥伴關係的合作模式。

因此本研究綜合上述研究結果之後可以發現，樂齡族之資訊需求多數圍繞在健康照護、休閒、終身學習、社會政策等類別，與老化過程相關，其中又以「身心健康」與「休閒活動」的相關資訊最為重要。而儘管許多研究結果顯示樂齡族多採用電視廣播、親友等方式「被動」接收資訊，但並非意味沒有資訊需求，而是可能停留在內隱式的資訊需求，並因生理機能的退化、生活的簡單

化而造成不閱讀或不採取資訊行為。圖書館利用之原因主要為閱讀及利用館藏資源，顯現終身學習社會的精神與樂齡族滿足其資訊需求的過程，故對於樂齡族而言，圖書館除了「資訊中心」以外，「休閒」與「教育」的功能也十分重要。樂齡族在圖書館利用資源內容與媒體類型上皆有所偏好，喜歡有關宗教哲學、健康休閒、歷史等類的圖書，以及閱讀報章雜誌接收社會消息，圖書館可以特別針對樂齡族的需要，主動積極地提供利用管道與相關資源，解決樂齡族因生理改變而造成的閱讀困難問題，並由「館員」扮演其中重要角色，與當地社區相關組織成立整合性的資訊服務系統。

我國針對樂齡族資訊需求與圖書館利用間關係的研究目前仍為數不多，且多數僅針對某單一地區進行研究，但誠如葉乃靜（2003）研究後的反思，研究之場域將會限縮其發現或結果，例如其在安養機構中進行研究，而此地的老人可能會產生特殊次文化，因此無法推論到所有樂齡族情況，且在我國當前多數研究選擇在定點進行的情況下，無法得知不同地區樂齡族的資訊需求是否有所差異，故在當前樂齡族資訊需求的相關研究中，仍尚未完整與清晰。此外上述邱天助（2009）研究結果中，呈現樂齡族因生理機能下降而不閱讀的情形，顯示與臺北市立圖書館最新年度調查的些微差異，故本研究認為，在近些年逐漸積極的圖書館樂齡服務之下，需進一步針對樂齡族資訊需求在地區上的差異，做更進一步的比較與探索，探討樂齡族之資訊需求以分析圖書館利用情形。

第三節 圖書館樂齡服務與標準

國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Association and Institutions，簡稱 IFLA）於 2010 年發布之第二版《公共圖書館服務綱領》（IFLA Public Library Service Guideline）中揭示了公共圖書館在國家與社區中所應擔負之任務，因其為一個由社會所支持而設立的組織，需為廣大民眾提供服務、媒合資訊、與提供終身學習，目的和價值在於「提供多樣的資源與服務，以符合使用者對於教育、資訊需求、個人興趣、休閒娛樂等需要」，並應當為所有顧客服務、典藏所有類型和內容的資源，是民主社會中重要的發展根基之一（Koontz & Gubbin, 2010）。

聯合國教科文組織（United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization，簡稱 UNESCO）則在 1994 年所頒佈之〈公共圖書館宣言〉（Public Library Manifesto）聲明，圖書館乃地方之資訊中心與知識門戶，不因為年齡、種族、性別、信仰、國籍、語言、社會地位等而有服務上的差異（The International Federation of Library Associations and Institutions[IFLA], 2016）。而美國圖書館學會（American Library Association，簡稱 ALA）在《圖書館權利法案》

(Library Bill of Rights)中也強調「圖書與其他資源應滿足服務社區內所有民眾的興趣、資訊、啟發之所需，不能因作者種族、背景、或闡釋觀點而被排除。」、「使用圖書館的權利，不得因種族、年齡、背景或觀點之不同而遭受到否定或剝奪。」顯示公共圖書館具有服務各種年齡層的義務與使命，保障其基本權利與知識自由(American Library Association[ALA], 2006)。由此可見樂齡服務乃上述公共圖書館相關權利宣言的具體呈現與實踐，而圖書館除了平等提供各類資源以使用外，更扮演著扭轉社會對樂齡族刻板印象與年齡歧視的重要角色(RUSA, 2008)。

美國參考與讀者服務學會(RUSA)於 1970 年代開始便注意到圖書館樂齡服務的需要，1987 年訂定第一版的《圖書館老人服務指南》(Guidelines for Library Service to Older Adults)，之後於 1999 年修訂，並發展為 2008 年的《老年人圖書館與資訊服務指南》(Guidelines for Library and Information Services to Older Adults)，提出對 55 歲以上中高齡讀者的服務原則，共有七大項、44 項指標。而加拿大圖書館協會(Canadian Library Association)則定義 60 歲以上讀者為樂齡族，2002 年提出《加拿大老年人圖書館與資訊服務指南》(Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults)，與美國標準相似度極高，共分為七大項、35 項指標，主要大項皆相同，僅細項方面較美國標準少列舉部分，兩國圖書館樂齡服務綱要皆強調老年人具異質性，包含文化、語言、種族上的差異，圖書館應致力於消弭刻板印象，打造多元而符合老年人資訊需求與旨趣的服務。故將兩國標準統整如下列七點(Canadian Federation of Library Associations[CFLA-FCAB], 2002; RUSA, 2008)：

一、收集關於老年人的最新資訊，並將其融入圖書館規劃和預算中：針對當地社區進行調查，包含醫療照護機構數量、人口特徵等，並探究樂齡族日常生活中對健康照護、終身學習、社會服務參與等多樣的資訊需求，將上述資訊結合並列入服務項目和預算中。而在規劃過程中主動邀請社區老年人參與，組成含有圖書館員、深度圖書館使用者、志工、理事會成員、相關合作機構的委員會。

二、將社區中老年人的特殊需求與興趣確實反映在圖書館館藏、推廣活動、和服務：任命一名館員專為樂齡族服務，使圖書館更加可見而歡迎使用。定期與樂齡族團體會面，和其他老年組織或政府單位合作，確保館藏資源的發展，並指定專門館員負責圖書館樂齡服務，運用媒體廣告、設立網站等方式，在其他機構或報章雜誌中為圖書館服務進行行銷。

三、使圖書館的館藏與實體設備是安全、舒適、且歡迎所有老年人的：評估圖書館對不同身心狀況、閱讀能力之樂齡族的近用性，以建立安全舒適、與具有吸引力的館藏與硬體設備，可設置具舒適座椅的樂齡專區，並至少提供一

台可放大字體的電腦、輪椅設備、適當高度的書架、較為輕薄好拿的書籍、大字書、助聽設備、與 14 號字體以上的圖書館說明手冊。

四、使圖書館成為老年人的資訊服務中心：建立與地方老年人相關組織的服務網絡，與其他機構合作並擴展館藏、服務、網站連結，使樂齡族更輕易獲取政府或相關團體的資訊。而在館藏方面要特別注意額外提供樂齡照護者、子女家人等群體所需要的資料。

五、在圖書館推廣活動中以老年人作為目標客群：將樂齡族列入圖書館活動設計的焦點對象，增強其圖書館使用、資訊搜尋能力、提供志工服務機會與推動終身學習，並且與社區活動中心、照護機構等組織合作，將圖書館主動帶入社區中，推動跨機構的計畫。

六、向外觸及無法親自至圖書館的社區中老年人：結合社區分析結果，提供外展服務，並透過圖書館資料傳遞或行動服務，擴展樂齡服務至其他無法前往圖書館之使用社群。

七、訓練圖書館館員以禮貌與尊敬的心服務老年人：提供教育訓練，改變館員和社會對於老化的刻板認知、打擊年齡歧視，並知曉任何服務可能都是樂齡族的旨趣所在，致力於打造友善而歡迎的服務環境。另外可提供老年人再度就業或成為工作人員的機會。

此外美國參考與讀者服務學會(RUSA)也立基於其 1980 年代的綱要，在 2017 年修訂了《60 歲以上讀者之圖書館服務綱要：最佳實務》(Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices)，針對 60 歲以上的樂齡族，列出八個圖書館服務實務上所需要注意的基本面向：(1) 館員訓練。(2) 資訊服務與館藏。(3) 推廣活動。(4) 科技。(5) 外展與夥伴關係。(6) 獨居和特殊族群的服務。(7) 設施。(8) 資金與預算。其內涵與《老年人圖書館與資訊服務指南》的七大原則相互扣合，提出更直接的服務細項說明，並較強調科技與特殊族群服務的面向，認為圖書館必須運用社群網站、行動技術等科技，提供更多電子資源、數位館藏、電腦使用訓練課程，並關照各種擁有視聽覺或閱讀障礙的族群和獨居老人(Reference and User Services Association[RUSA], 2017)。

美國圖書館學會(ALA)在〈給 21 世紀的 21 個老化人口之圖書館服務想法〉(Library services to an Aging Population 21 Ideas for the 21st Century) 一文中，提出了 21 個推廣計畫的點子，強調網路資源的教學、與圖書館成為一個休閒社交中心，例如培養網站基本搜尋能力、如何避免網路詐騙，以及提供說故事時間、音樂或舞蹈教學(American Library Association[ALA], 2019)。因此在現今美國樂齡服務中，許多圖書館不僅在網站上設立「樂齡服務專區」，更提供了多樣的資源類別、輔助設備、傳遞服務、興趣課程指導、制定專門服務手冊、口

述歷史研究等（肖雪、周靜，2013）。例如布魯克林公共圖書館(Brooklyn Public Library)即建立樂齡服務網頁以整合醫療照護單位資訊，並提供許多由專業人士開設的工作坊課程，以創意性老化(creative aging)為主要服務特色，提供多樣電腦學習、寄送書籍、料理廚房等活動，另外尚成立「我們的街道，我們的故事」(Our Streets, Our Stories)計畫，以真人圖書館方式呈現樂齡族的生活與人生故事(Brooklyn Public Library, 2019)。

故曾淑賢（2009）在整理美國公共圖書館為樂齡族提供的服務之後，共提出五個特色：

一、適合之資源：提供符合其資訊需求與嗜好之館藏，樂齡族喜歡的主題多樣，通常偏好輕鬆及與自身相關的讀物或資訊。

二、適合之資料形式：包含大字印刷書、多媒體資源、輔助閱讀器等。

三、適合之推廣活動：如讀書會、手工藝、演講及展覽、音樂欣賞及跳舞活動、網路資訊利用課程等，另外針對身心障礙者提供寄存館藏、接送服務。

四、樂齡族網頁：提供專屬網頁統整適合之資源、連結、圖書館服務。

五、專屬閱讀空間：考量樂齡族身體狀況，針對桌椅、書架、採光、適合閱讀之資料特別設計出一個專屬空間。

其餘國家也有類似樂齡服務，例如挪威南部斯坦堡公立圖書館打造明顯標示與顏色分明的無障礙設施，並和計程車業者合作提供傳遞書籍服務，編選擁有智能障礙樂齡族的專屬讀物等（周傳久，2009）。澳洲新南威爾斯州立圖書館(State Library of New South Wales)則建立樂齡服務專屬網站，整合相關資源與連結，例如圖書館對樂齡族的政策、相關研究報告彙整、該州的老化政策等(State Library of New South Wales, 2018)。

反觀國內情形，我國教育部（2006）公布之《邁向高齡社會老人教育政策白皮書》作為開端，以「終身學習」、「健康快樂」、「自主學習」、「社會參與」四點作為未來老人教育之政策願景，建立11個推動策略，並分三年規劃於全國各鄉鎮市區設立「樂齡學習資源中心」。而教育部（2019）網站統計指出，目前107年度在336個鄉鎮市區中，共設有368所樂齡學習資源中心，臺北市共計12間，其中有六間是設立在公共圖書館當中，分別為總館、景新分館、大同分館、葫蘆堵分館、三民分館、與東湖分館，只要為55歲以上中高齡者，在申請相關證件後即可免費進入使用。在教育部設立樂齡學習中心的政策下，並非所有縣市都將其納進公共圖書館系統，反而相對而言，臺北市是個特殊案例，大多數縣市是將樂齡學習中心設立於國中小、基金會、活動中心中，例如

高雄市、臺南市分別擁有全國最多之39與37間樂齡學習資源中心，但皆未設立於公共圖書館當中。

臺北市立圖書館所設立的樂齡學習資源中心，結合各分館館藏特色，開展各式特色課程與活動，例如三民分館以其「美術」之館藏特色作為出發，成立「玩美創意俱樂部」，以及開辦繪畫學習課程、手工藝製作體驗等（曾淑賢，2009）。此外北市圖於近幾年大力推廣樂齡閱讀與相關活動，在最新發布之《2016-2020年策略計畫》中，提出未來服務的九大項目標，其中第三項為「辦理終身學習活動，成為社區終身學習中心」，而在策略3-2中則特別將樂齡讀者獨立出來，提出三個具體的行動方案：（1）各樂齡中心持續辦理講座、研習等學習活動。（2）依據銀髮族興趣及需求，規劃適切學習活動與提供專屬服務設施。（3）運用樂齡志工服務高齡讀者（臺北市立圖書館，2016）。

除了臺北市立圖書館，我國國立臺灣圖書館也於2009年設立「樂齡資源區」，提供適合樂齡族的書籍，如：醫療保健、文學、家政園藝、音樂美術等，總計書籍約1500冊、有聲書400件、影片100件，並擁有相關輔助工具，如老花眼鏡、放大鏡等（國立臺灣圖書館，2014）。而在2011年12月，花蓮市立圖書館更成立了全國第一座專屬於樂齡族的公共圖書館——樂齡館，結合當地社區資源，提供養生、健康、休閒、旅遊四大主題之書籍，與兒童室相鄰，方便樂齡族與孩童一同前往（林欣漢，2011年12月8日）。國立公共資訊圖書館（簡稱國資圖）則在2012年於新館中設立「樂齡學習資源區」，在自主學習書區方面打破既有中文圖書分類法模式，轉為以「兩大主題、兩大專區」方式提供相關資源，包含「生活必修」、「興趣選修」、「回饋社會」、「超越自我」，另外為突顯國資圖數位圖書館定位之特色，更特別注重樂齡族的數位資源利用教育，設置了全台首創的樂齡族專用數位休閒平臺（廖禎婉、林詣筑，2014）。而2016年則開始提供「樂齡學習書箱」予以相關單位或團體借用，內含健康照護、旅遊休閒、科技應用、社會服務等適合樂齡族閱讀的圖書與視聽資料，以利促進資源共享與推廣樂齡學習（國立公共資訊圖書館，2018b）。

近幾年國內公共圖書館逐漸重視樂齡族需求，透過2009年起由教育部所輔助的〈公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫〉改善整體閱讀空間（國立公共資訊圖書館，2018a），或另外設立「樂齡專區」、「樂齡閱讀區」，提供樂齡族專屬的閱讀空間與資源，諸如新北市立圖書館、高雄市立圖書館、臺南市立圖書館等，但不同地區之樂齡專區所提供的書籍類別、書架擺放與分類方式、空間設計、特色服務等皆有所差異，但主要精神都在於提供樂齡族一個專屬的閱讀空間與資源，為其打造終身學習與休閒的場所（高雄市立圖書館總館，2018；新北市立圖書館，2017；臺南市立圖書館，2012a）。廖禎婉與林詣筑（2014）則在統整國內相關研究後，提出樂齡專區設置時應該考慮的六個面向：（1）建築空間。（2）動線。（3）環境氣氛。（4）家具與擺放。（5）輔

助工具。(6)館藏類型。整體而言，我國公共圖書館目前已對樂齡族所提供的服務，共可分為下列六項：(陳金萬、潘云薇，2017年9月；曾淑賢，2009；廖禎婉、林詣筑，2014)

一、館藏資源：包含健康養生、休閒旅遊、生命充實等適合樂齡族之各類圖書、視聽資源、電子資源、大字書等。

二、推廣活動：包含專題演講、藝文展覽、讀書會、影片欣賞、真人圖書館、工作坊等。

三、空間設置：樂齡族專屬的閱讀區、無障礙空間等。

四、遠距服務：書香宅急便、書送到家、樂齡學習書箱等。

五、輔助器具：包含放大鏡、擴視機、簡易血壓測量設備、老花眼鏡等。

六、相關資訊提供：提供照護機構、醫療診所、交通或政府單位之資訊。

並且林珊如(2005)認為，在面臨高齡化社會之下，圖書館界對於成功老化、在地老化、去除汙名化及刻板印象等老人學相關概念尚未熟悉，並且對於圖書館可以在老年議題中扮演什麼樣的角色也尚未釐清，未來應該將重點置於「社會參與」與「教育休閒」兩方面，為終身學習做軟硬體服務提供的考量，公共圖書館更應該根據樂齡族身心特性提供其社會參與、教育學習管道，並散播正確的老化觀念。

本研究統整分析後，發現美國相較我國在圖書館樂齡服務有以下特點：

(1) 注重與當地社區或其他機構的連結和合作。(2) 重視樂齡族群調查與社區分析。(3) 推廣活動多元化、活潑化。(4) 注重館員訓練。而臺灣則較多注重終身學習、以及適合樂齡族的館藏。整體而言，在考量圖書館樂齡服務之時，皆應該注意五大面向：(1) 館藏與資訊服務。(2) 推廣活動。(3) 空間、動線、無障礙設施。(4) 館員服務與訓練。(5) 社區分析。目前我國並未建立圖書館樂齡服務的標準或綱要，樂齡族有其喜愛的閱讀主題、閱讀媒介形式與特殊空間需求，而這必須反映在實際的公共圖書館樂齡服務中，美加兩地的樂齡服務標準提供了一完善而精簡的綱要，確實將樂齡族需要融入其中，是我國可以特別參考的部分。

故整體而言，我國於2008年之後逐漸在公共圖書館中建置樂齡族專屬的閱讀空間，但各地作法並不相同，由各圖書館自行選擇而設立「樂齡專區」，以提供館藏或推廣活動，而其中北市圖樂齡服務仍大多與樂齡學習中心合併，必須先申請之後方能使用該空間設備，相較於其他地區採取開放空間的策略，做

法並不相同。且當前對於樂齡專區、樂齡族推廣活動的研究文獻較少，也缺乏不同圖書館服務方式的比較與評析，故本研究認為，探討近些年公共圖書館所實施之樂齡服務，以及其特色與成效，並擬定相關服務綱要、與當地連結，乃我國圖書館系統可加強探索之處。而且無論是否能夠單獨設立樂齡專區，一些基本的樂齡服務項目、無障礙空間、大字書與輔助工具提供，是每個圖書館都應該重視的。

本章回顧成功老化、資訊需求、圖書館利用、圖書館樂齡服務等相關重要文獻，顯現先前研究成果與未來可進益之處。並得知成功老化乃樂齡族重要的人生過程與目標，且資訊需求有其特定類別，注重健康與休閒相關資訊。而在圖書館利用方面，多因尋求資訊而閱讀、參與學習活動，呈現資訊需求與圖書館服務之關係，因而樂齡服務必須考量樂齡族身心特質，經由館藏、空間設備、推廣活動、館員等管道打造歡迎而友善的服務，促進樂齡族對身心健康、社會參與、生命觀培養之成功老化進益，降低獲取資源與服務時的實體或虛擬障礙，尤其是館員以具備老年學的意識進行規劃，消弭年齡歧視與刻板印象，給予樂齡族貼心而深入其老化過程的圖書館體驗。

故本研究將綜合Rowe與Kahn(1997)、Crowther等(2002)、洪櫻純(2012)學者對於成功老化概念及其影響因素的討論，作為未來研究之成功老化理論基礎，用以結合邱天助(2009)、葉乃靜(2003)、Wicks(2004)等人對樂齡族資訊需求之看法，加以檢視圖書館服務與資訊需求類別間之關係，並運用CFLA-FCAB(2002)及RUSA(2008)兩個樂齡服務綱要作為主要的公共圖書館個案研究比較基礎、與樂齡族訪談目標大項，在進行資料蒐集與分析之後，提出現今樂齡服務模式對成功老化之支持方式，檢討公共圖書館在樂齡族老化過程中之輔助成效，並綜整我國目前圖書館樂齡服務可以改進之處。

第三章 研究方法與實施

本章以第二章文獻探討結果作為基礎，知曉當前針對樂齡族已有相關研究與服務，但仍較未從老化概念出發加以檢視公共圖書館樂齡服務，抑或進行跨區域比較，實屬可惜。因此本研究希望能夠參考過往研究結果，從成功老化觀點深入探究不同地區的公共圖書館樂齡服務，採用簡單個案研究初探研究場域特色之後，主要以深度訪談法輔以小型基本資料問卷的方式，勾勒 55 歲以上（出生於西元 1964 年以前）之樂齡族資訊需求及圖書館使用經驗樣貌，並簡要了解館方意見與實務情形，兩方比較後檢討目前圖書館樂齡服務對樂齡族老化過程之支持。

故第三章基於研究目的與問題，將逐一介紹本研究所應用之方法與設計，並簡略介紹個案，共分為下列七個部分：研究範圍與限制、研究設計、研究方法、個案簡介、研究工具、資料蒐集與分析、研究實施步驟。

第一節 研究範圍與限制

本節將描述本研究之研究場域範圍，以及因人力、抽樣、研究方法等因素所造成的研究限制，以下共分成「研究範圍」與「研究限制」兩部分描述。

一、研究範圍

（一）研究場域依循文獻回顧與研究成本所限制，考慮到臺北市與臺南市乃我國經濟文化重鎮、且為六都中擁有前二高老年人口比率²之區域特性（內政部統計處，2018a），期望能在具有類似高齡人口特徵和政經結構的區域上，進行不同公共圖書館服務策略的比較。並考量研究者進入田野之難易度、對當地理解程度和親近性，故僅選擇在「臺北市」、「臺南市」內的公共圖書館進行。

（二）僅涉及選定研究場域之圖書館使用經驗，受訪者於非研究區域（即非臺北市或臺南市）之使用經驗不在本研究討論範圍內。

（三）以出生於西元 1964 年前（民國 53 年）、且經常至實體公共圖書館利用之世代為討論對象，其餘不在本研究討論範圍中。

² 老年人口比率=65 歲以上人口數/總人口數*100

二、研究限制

(一) 主要研究方法為深度訪談法，而小型基本資料問卷則為輔助性質、採非隨機抽樣，雖具概況參考性質，但其統計效力有限，較無法推及所有地區及所有樂齡族讀者，並且無法觸及與探討未使用過實體公共圖書館之潛在讀者。

(二) 僅探討公共圖書館之樂齡服務，其他類型圖書館情形無法觸及。

(三) 僅依循訪談對象之經驗討論臺北市與臺南市立公共圖書館，其他區域與城鄉差距等情況較無法討論與推及。

(四) 整體樂齡族的年齡層與世代差異、文化異質性等情形需要進一步的歷史背景研究或普查分析，本研究較無法推及。

第二節 研究設計

本節依據研究目的與問題，進行整體研究之設計說明，並提出研究架構圖。主要運用「深度訪談法」、與小型基本資料問卷方式調查樂齡族，並輔以簡要館方意見以兩方比較，從中挖掘研究問題的解答與意義，但進入田野之前將先以簡要之「個案研究」來擇定研究範圍與基本資料蒐集分析，藉以了解臺北市與臺南市立圖書館樂齡服務項目與當前成果。並根據所得訪談結果，參照研究架構圖統整概念，提出相關分析與結果建議。

公共圖書館的樂齡服務擁有服務提供者、與使用者兩個方面，而本研究主要在於探討成功老化、資訊需求兩者與圖書館樂齡服務之關係，故以「樂齡族」為研究主體，但在「圖書館樂齡服務」部分為得一窺全貌，並比對樂齡族之需要與實務作為差異，因此增加館方意見作為輔助，希望檢析館長或館員對樂齡服務提供方式、與如何藉由圖書館服務以使樂齡族具有充實老年生活的看法，而館方意見蒐集的時間點將置於樂齡族之後。

本研究之研究架構圖參見圖 3-1，將延續 Rowe 與 Kahn(1997)、Crowther 等(2002)、洪櫻純(2012)學者概念，以成功老化四核心作為主要理論框架：避免疾病與失能、良好認知與身體功能、社會參與、正向靈性，用以了解樂齡族老年生活中的各層面變化與挑戰。並進一步在參考 CFLA-FCAB(2002)與 RUSA(2008)的樂齡服務綱要七大項之後，將圖書館樂齡服務大致分為「館藏與資訊服務」、「推廣活動」、「館員」、「空間設備」、「社區分析與夥伴關係」共五

大面向，作為主要詢問樂齡族之目標，探討其日常與對圖書館各項服務之資訊需求類別為何，用以分析北市圖與南市圖所推行的樂齡服務是否滿足使用者資訊需求、而資訊在老化過程中所扮演的角色，並在樂齡族實際利用圖書館與滿足需求之後，成功老化的需求與概念如何應用兩地樂齡服務五面向支持或回應，藉此檢視現今樂齡服務狀況，且地區差異在這之間產生何種成功老化支持模式的影響。

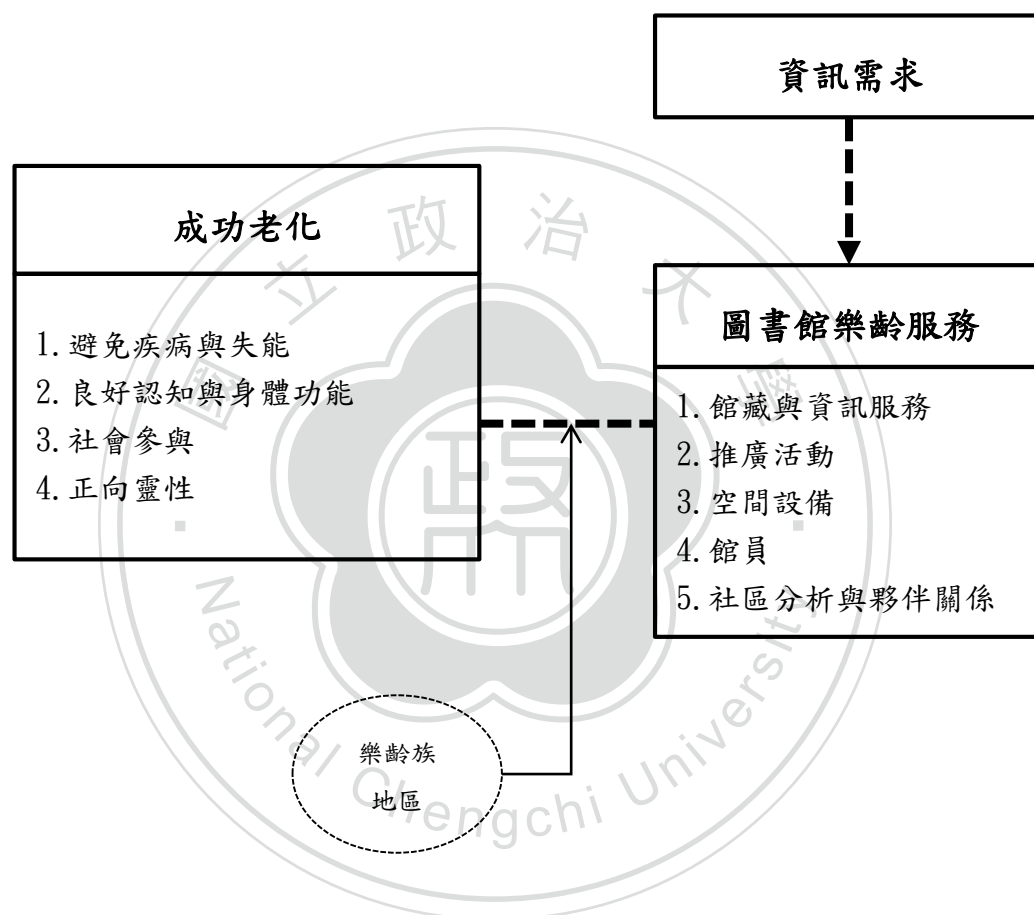


圖 3-1 研究架構圖

第三節 研究方法

本節以研究目的與問題為基礎，選擇合適之研究方法，解釋該方法應用的情境、方式、原因，並關切其中的倫理問題，以下將分成「研究方法」、「研究倫理」，共兩點分別陳述。

一、研究方法

本研究主要使用「深度訪談法」(in-depth interview)輔以小型基本資料問卷，以及在正式進入田野調查前使用簡單之「個案研究法」(case study)來初探本研究的研究範圍內容，故以質化分析為主。

上述主要研究方式屬於「質化田野研究」(qualitative field research)，通常適合於下列四個研究情境：(1) 需要全面性觀點時。(2) 無法用簡單量化資料呈現之主題。(3) 研究與時推移的社會過程。(4) 為揭示社會情境中的事物，觀察在自然情境中的行為與態度 (Babbie, 2011／蔡毓智譯，2013)。本研究之主題因過往較少人探索，並且屬於社會人口結構變遷下，公共圖書館服務的新興議題，許多實務內容尚在開展當中，故選擇個案研究以先行了解北市圖與南市圖對於樂齡族提供之服務項目、以及其發展概況，並再以深度訪談法作為主要的田野研究方式，此外為了更加了解受訪者背景特質與使用情形，故輔以小型問卷以使研究更臻完善，以下三點為研究方法選擇原因：

(一) 屬於探索性主題，渴望了解社會高齡化下公共圖書館新興之服務，奠定未來進一步深入研究之基礎。

(二) 探討成功老化理論與樂齡族讀者、圖書館樂齡服務之關係，需要全面而深入的描述與解釋性觀點，並期許本研究能提供並建立相關理論。

(三) 根據文獻回顧結果，顯示個人背景特質將影響樂齡族老化情形，因此增加小型問卷予以輔助，作為受訪者基礎資訊了解。

以下分別就本研究主要使用之「深度訪談法」，與輔助方式「個案研究法」進行解釋與論述。

（一）深度訪談法

為本研究主要使用之研究方法。「深度訪談法」係指透過訪談的方式，從受訪者言談之中，分析出關於問題的真實意涵、深層結構因素、未來發展、心境與想法等，需要層層剝繭透析結果，通常運用在較為複雜與抽象之議題上，是個理論形成的過程（萬文隆，2004；Babbie, 2011／蔡毓智譯，2013）。訪談是個建立在訪問者與受訪者之間的一種交談與言語行為，提問與回答間的各部分是有著相互關聯的關係，受訪者的回答往往是針對整體情境而非單一問題的答覆，故訪談作為「言語事件」，乃是藉由雙方同意參與的過程來加以建立特定社會情境、構築對某一事實或意義的重構，此外對方所屬的「文化群體」與「當下情境」也會影響傳達訊息的意義（陳向明，2002）。

訪談之具體功能與優點在於以受訪者為出發，了解他們過往的生活經歷以及對這些事件的意義解釋，能夠得知他們的價值觀、感受、行為規範等，並可以從一個較為寬闊而整體的觀點切入，進行深入而細緻的多重角度分析，相較於問卷調查更具有靈活性、即時性、意義解釋性（陳向明，2002）。因此符合本研究渴望從一個較為抽象的成功老化觀點出發，深入而廣泛地探討樂齡族日常資訊需求、與圖書館各方面使用間的內在關係與整體情境，並得到不同區域的樂齡族個體對於現況之意見、真實內在心理，以及館方相對的看法，形成輔助樂齡讀者成功老化的圖書館服務理論。

故本研究將主要運用半結構式訪談大綱進行深度訪談，並事前於臺北市立圖書館進行為期約一個月的簡單田野觀察，以實習者身分親自了解現場狀態，觀察樂齡服務的提供方式、以及樂齡族使用概況，作用在於幫助研究者更加深入此議題、體會公共圖書館樂齡服務，希望能幫助未來訪談結果的詮釋和分析，但此觀察的所有結果將不列入本研究分析之中。因此訪談部分將分別收集臺北市與臺南市立圖書館之「樂齡族」和「館方」雙方意見，以淺至深、經驗性至個人反思性的問題排序方式作為引導，在訪談者與受訪者的對話中重新建構對於老化和圖書館使用經驗的回想與事實，並從中概念化、匯集成為本研究之理論。此外為了降低深度訪談法的不足，並瞭解一些基本資料和個人特質，本研究選擇小型封閉式問卷輔助作為調查工具，共分為「基本資料」與「圖書館利用情形」兩部分，於深度訪談進行前發放，予以樂齡族受訪者填寫，該資料因樣本數及抽樣方式，故僅做基本描述統計而不進行推論統計。

（二）個案研究法

此為本研究輔助之研究方式。「個案研究」意指針對某個社會現象的一至數個實例進行調查與分析，通常能夠給予關於特定對象及現象的深度描述或解釋性見解（Babbie, 2011／蔡毓智譯，2013）。本研究使用該研究法之目的在於限定研究範圍，以及初步了解所研究之個案發展概況，作為鋪陳脈絡的前導說明，解釋樂齡服務與樂齡專區的規劃，並明晰公共圖書館在面對高齡社會時的應對與相關實務，故並非進行兩地圖書館的全面性因果解釋研究，而僅是提供一個描述性的基本參考，詳細個案概介與分析結果請見本章第四節。

本研究選擇「臺北市立圖書館」與「臺南市立圖書館」為主要研究個案，主要個案選擇理由有以下三點：

一、為我國直轄市與政經重鎮之公共圖書館系統，具備指標性與領導性。且兩地高齡人口結構相似，藉此可較明顯比較圖書館服務策略所致之樂齡族利用經驗差異。

二、依據內政部每年所公布之縣市統計數據，截至 2018 年年底，我國六都中擁有最高老年人口比率的前二地區分別為臺北市與臺南市，前者老年人口佔該市總人口的 17.19%，後者為 15.04%（內政部統計處，2018a）。意指圖書館所服務的人口母體中，包含既有讀者與潛在讀者，以臺北市與臺南市擁有六直轄市中最高比例的高齡者。

三、研究者本身對研究場域的熟悉程度與所在地理區域侷限。

二、研究倫理

本研究之過程完全保密，於受訪者知情同意前提下自願進行，資料在經過代號轉換後使用，以保障匿名性並僅供學術用途。此外在訪談過程中，謹守研究者客觀觀點與身分，不做任何引導或暗喻性提問，並遵守相關研究倫理，於結果分析時保持客觀中立的態度。本研究於訪談進行前予以明確告知，研究知情同意書請見附錄一。

第四節 個案簡介

本研究以立意取樣方式選擇「臺北市立圖書館」與「臺南市立圖書館」為主要個案，並以此二地區之公共圖書館系統、樂齡族讀者、以及館員作為研究對象，以下將簡要分別介紹兩個案地區特質，與公共圖書館之設立過程、所含館藏量與服務人數、目前樂齡服務施辦情形等，並綜整與比較兩區域之特色與差異。此部分個案簡介以政府公開資料、網站資料與公開書面文件作為主要資料來源，成為實際訪談前的初探。

一、臺北市與臺南市

臺北市與臺南市皆為我國直轄市，兩地為六都之中具最多老年人口之地區，臺北市老年人口佔該市總人口 17.19%，臺南市則為 15.04%（內政部統計處，2018a）。因此於人口特質與行政結構上具相似性，較得以進行不同區域的圖書館服務策略比較分析。

臺北市立圖書館系統位於我國直轄市之一的臺北市內，為政治文化經濟中心，目前共劃分 12 個行政區域（臺北市政府，2019）。至 2018 年年底，共約有 267 萬人口，其中 55 歲以上人口共約莫 85 萬，佔 32%（中華民國統計資訊網，2019），並且 55 歲以上總人口之識字率達 98.83%，其中以「65 歲以上」、出生於未有九年國民義務教育年代之族群識字率 97.93% 最低。整體教育程度以「高中職」佔 26.31% 與「大學」佔 21.90% 為多（內政部統計處，2018b）。

臺南市立圖書館則位於我國直轄市之一的臺南市之內，臺南市於 2010 年進行縣市合併之後，共計 37 轄區，以歷史文化著稱（臺南市政府，2019）。截至 2018 年年底，總計約有 188 萬人口，其中 55 歲以上人口約 57 萬，佔 30% 左右（中華民國統計資訊網，2019）。於識字情形與教育程度方面，55 歲以上總人口識字率為 96.33%，其中以 65 歲以上人口識字率最低，為 93.11%，因該世代為民國 40 年左右出生，當時尚未進行九年國民義務教育所致。並以「國小」與「高中職」教育程度為多，分別佔識字總人口之 39.12% 與 24.37%，詳見表 3-1 與表 3-2（內政部統計處，2018b）。

根據我國衛生福利部最新公布之《中華民國 106 年老人狀況調查報告》，臺北市隸屬於北部地區中、臺南市則於南部地區之中，在老年人之「休閒活動情形」調查部分，發現北部與南部皆以「看電視」、「戶外健身、運動」、「聊天、泡茶、唱歌」三項活動最常從事，但北部地區較南部多上網查詢資料或聊天、

從事旅遊踏青活動；南部地區則多聽廣播音樂，並在「閱讀書報雜誌」方面較北部地區多從事，詳見表 3-3（衛生福利部統計處，2019）。

故整體而言，臺北市與臺南市皆屬相似老年人口結構、同為直轄市，但臺北市平均 55 歲以上人口之「教育程度」與「識字率」較臺南市略高，且更樂於從事上網、旅遊等活動；臺南市則較臺北市更偏好聽廣播音樂、閱讀等活動，顯現兩地日常生活所從事之休閒類別差異，不過皆能發現「閱讀」僅 9% 左右的老年人選擇從事，整體比例偏低，而此部分整體環境之調查也成為本研究進一步研究分析前的基礎訊息與了解。

表 3-1 臺北市與臺南市 55 歲以上識字率一覽表

地區	臺北市			臺南市		
年齡	識字	不識字	總計	識字	不識字	總計
55-59 歲	200,088(99.91)	177(0.09)	200,265	152,373(99.77)	348(0.23)	152,721
60-64 歲	194,555(99.85)	291(0.15)	194,846	132,592(99.22)	1,037(0.78)	133,629
65 歲以上	449,139(97.93)	9,496(2.07)	458,635	263,743(93.11)	19,511(6.89)	283,254
總計	843,782(98.83)	9,964(1.17)	853,746	548,708(96.33)	20,896(3.67)	569,604

註：括號內為比例%。

資料來源：內政部統計處（2018b）。內政部統計查詢網。檢自
<http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>

表 3-2 臺北市與臺南市 55 歲以上識字者教育程度一覽表

學歷		研究所	大學	專科	高中職	國中	國小	自修	總計
臺北市	總計(人)	61,476	184,793	116,889	221,999	101,370	153,293	3,962	843,782
	比例(%)	7.29	21.90	13.85	26.31	12.01	18.17	0.47	100
臺南市	總計(人)	10,874	39,471	42,655	133,719	105,178	21,4654	2,157	548,708
	比例(%)	1.98	7.19	7.77	24.37	19.17	39.12	0.39	100

資料來源：內政部統計處（2018b）。內政部統計查詢網。檢自
<http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>

表 3-3 2017 年北部與南部地區 55 歲以上休閒活動從事情形

休閒活動從事／地區	北部地區	南部地區
有固定從事休閒活動	97.62%	97.68%
無固定從事休閒活動	2.38%	2.32%
休閒活動項目／地區	北部地區	南部地區
1.看電視	78.94%	81.90%
2.戶外健身、運動	55.89%	49.11%
3.聊天、泡茶、唱歌	40.14%	50.73%
4.踏青、旅遊、進香團	18.85%	11.83%
5.聽廣播或聽音樂	8.08%	17.18%
6.閱讀書報雜誌	9.40%	9.98%
7.上網（聊天或查資料）	9.72%	5.15%

註：休閒活動可複選。

資料來源：衛生福利部統計處（2019）。106 老人狀況調查。檢自
<https://dep.mohw.gov.tw/dos/cp-1767-38429-113.html>

二、臺北市立圖書館

臺北市立圖書館於民國 19 年設立松山、城北、古亭、城西等四所分館，發展至今歷時約百年，隸屬臺北市政府教育局，目前共有 1 總館、44 所分館、12 所民眾閱覽室、8 所智慧圖書館、10 座 FastBook 全自動借書站，每年約服務 270 萬人，截至 2018 年底共約擁有 767 萬冊圖書、58 萬非書資料、27 萬冊電子書、與 43 種資料庫，館藏豐富而服務人群眾多，而全體借閱量達 1287 萬冊，其中 55 歲以上借閱約 257 萬冊圖書，佔總體借閱量的 19.96%，僅次於 35 至 54 歲壯年族群，顯現樂齡族群高度的閱讀力與學習需求（臺北市立圖書館，民 108 年 5 月）。臺北市立圖書館每月皆公布相關統計數據與進館人數，每年發布〈臺北市立圖書館施政計畫〉、《臺北市立圖書館施政報告書》、〈臺北人閱讀行為及借閱排行榜〉，每五年修訂一次策略計劃書，不定時修訂館藏發展政策等，顯現縝密而詳細的管理規劃與政府資訊公開，此外也自民國 72 年起出版《臺北市立圖書館館訊》，是顯現新興圖書館服務及相關議題討論的代表性刊物（臺北市立圖書館，2019c）。

此外在配合教育部政策之下，從 2008 年開始陸續於總館、大同分館、葫蘆堵分館、景新分館、三民分館、東湖分館等六個圖書館內成立「樂齡學習中心」，是全臺灣唯一設立於公共圖書館當中，每個中心各有其特色，配合各館特色館藏，不定期為樂齡族量身打造讀書會、手工藝學習班、團康學習等活動，只要申請會員便可免費使用相關資源，是為全國公共圖書館提供樂齡讀者服務

的先導（林佳穎，2015）。而其他未擁有樂齡學習中心的分館則是不定時推動些許圖書館樂齡族相關活動，館舍多未設置樂齡族專屬閱讀空間、僅重視整體設計，並以兒童、青少年為主要服務對象，樂齡族併入一般成人讀者服務當中。

根據教育部規定，樂齡學習中心通常會舉辦「樂齡核心課程」、「自主規劃課程」與「貢獻服務課程」等三種類型的課程。「樂齡核心課程」包含生活安全、運動保健、心靈成長、人際關係、社會參與等五個主題，各樂齡中心可依此類別舉辦各式課程；「自主規劃課程」則以該地區特色與學員興趣為主，自行開辦多樣課程；「貢獻服務課程」乃圖書館內樂齡志工服務，或者藉由樂齡學習社團延伸至其他機構的社會服務（教育部，2018）。因此北市圖也根據教育部此規定，執行樂齡相關服務計畫與推廣課程活動。

整體而言，臺北市立圖書館在樂齡服務提供上，於「館藏與資訊服務」方面多提供健康、文學、美術、旅遊等主題的圖書，報章雜誌、大字書等資源，不定時舉行專題書展，例如大同分館「樂在志工、進而忘齡」書展（臺北市立圖書館，2019年4月19日；臺北市立圖書館樂齡學習中心，2010）。此外每個樂齡學習中心有其專屬網站，臺北市立圖書館尚架設一個整合性的「臺北市立圖書館樂齡學習中心」網站，但大多僅有更新活動資訊，且網站較為老舊、頁面呈現方式較不符合現今瀏覽器、活動剪影或課程影音資訊已數年未更新（臺北市立圖書館樂齡學習中心，2010）。

於「推廣活動」方面結合各分館特色，舉辦多樣的樂齡活動，包含各式課程、主題演講，例如清江分館的「樂齡創意：Blue·布·Blue」藍染創意課（臺北市立圖書館，2019年5月17日）。並以具有樂齡學習中心之六個分館為主要服務單位，其餘分館偶爾才會舉辦相關活動，相較其他設立於社區或學校內的樂齡學習中心，北市圖較為特殊之處在於強調閱讀和終身學習，樂齡族可以依據自身興趣尋找志同道合的朋友，一起進行多元自主學習活動，較常見的類別為讀書會、劇團、與繪本賞析創作（林佳穎，2015）。於2018年，臺北市立圖書館共舉辦2萬場推廣活動，其中約161場是以樂齡族為目標讀者的閱讀推廣活動，並共計約8000人次參加，平均每場約50人，顯現高度參與率（國立公共資訊圖書館，2019b）。於「空間設備」方面，除了設置專屬空間與無障礙設施外，注重座椅沙發舒適度、家具高低與材質、顏色等方面，並另外提供血壓計、電腦、運動器材免費使用（臺北市立圖書館樂齡學習中心士林區，2010；臺北市立圖書館樂齡學習中心松山區，2010）。

因此可知臺北市立圖書館為一擁有豐富資訊、且具代表性之個案，擁有許多政策規劃與網站資訊，在樂齡服務層面因跟隨教育部腳步，因而更加具結構與系統性，儘管多由六所樂齡學習中心之承辦圖書館單位負責相關服務，其他分館較少著墨，但仍顯現諸多樂齡族服務的相關能量。

三、臺南市立圖書館

南市圖源於 1919 年日治時期的財團法人臺南公館附屬圖書館，在 2010 年臺南縣與臺南市合併升級為直轄市之後，將原先 31 所鄉鎮市圖書館改制為區圖書館，並與原臺南市內的七所分館一同管理，發展至今共有 1 總館、42 所區館、2 所行動圖書館，總館隸屬於文化局，而各區區館則歸屬區公所（臺南市立圖書館，2012b），因此臺南市立圖書館具有既存的城郊差距事實，在服務上各區圖多因地制宜、提出諸多不同的策略。

根據統計，2018 年總計共約有 360 萬冊圖書、12 萬非書資料、1800 多種電子書、6 個資料庫，服務約 283 萬人（國立公共資訊圖書館，2019b）。而南市圖最新公布之《107 年度借閱排行榜》則顯示 2018 年較過去一年增加 40 多萬冊的借閱量、年看 822 萬冊書，平均每人借閱 4.37 冊，而樂齡族借閱量更達 95 萬冊，佔總借閱量 10% 左右，且 65 歲以上樂齡族之借閱量較去年持續攀升。顯示臺南市市民在數位閱讀環境發展下，仍對紙本書籍具閱讀偏好（臺南市立圖書館，2019a）。

並當前新總館的籌畫於 2014 年開始，預計 2019 年底落成，希望成為兼具綜合性與研究性之圖書館，擁有生活休閒、數位學習、資訊中心、研究資訊中心、與文化資源中心等五大機能，並因應分齡分眾而規畫樂齡專區、青少年專區、兒童區、原住民圖書區等獨立空間，以滿足各讀者需求，此外於 2017 年臺南市立圖書館也首度通過《臺南市公共圖書館館藏發展政策》（臺南市立圖書館，2017），成為圖書館館藏管理的基礎。目前尚無策略計畫書，但從 2012 年起每一至兩個月發布電子報《樂讀誌》、《南市圖悅讀樂報》（臺南市立圖書館，2019b）。

除了臺南市圖書館總館，其他區館也從民國 99 年度開始，藉由教育部〈公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫〉、〈公共圖書館閱讀推廣與館藏充實計畫〉，擴展多元的閱讀活動（國家圖書館，2011 年 12 月），此外尚由臺南市政府所補助的 1 億 2000 萬元預算，以〈2015-2016 區圖閱讀環境優質計畫〉在兩年內實施空間改造與設備汰換，新增各年齡層閱讀專區、更新動線，以打造更吸引讀者的圖書館閱讀氣氛（曹婷婷，2017 年 4 月 23 日）。目前所有區館已為樂齡族設置「樂齡專區」，並命名為「樂齡區」或「銀髮族閱讀區」，多數位於期刊閱報區旁，諸如市圖總館、南區喜樹圖書館、善化區圖書館等，提供專屬的館藏資源與閱讀空間設備，例如老花眼鏡、放大鏡等（臺南市立圖書館，2012c）。

整體而言，南市圖於「館藏與資訊服務」方面，在館內樂齡專區提供健康養生等特色館藏，但目前並無樂齡服務專屬網頁，多以活動公告方式公告於圖書館首頁最新消息，並同步更新於臺南市文化局活動訊息，以增加曝光度（臺南市政府文化局，2019），且不定期舉行樂齡主題書展，例如關廟圖書館之「樂齡漫遊書展」（臺南市立圖書館，2019c）。

於「推廣活動」方面，從 2015 年開始，臺南市立圖書館陸續開辦樂齡「研習班」，以主題課程與班級經營為模式，提供樂齡族或其他族群多樣學習課程，例如 108 年春季研習班即開辦書法、日語學習、植物種植等課程，以利達成終身學習之目標，並且不特別限定僅有樂齡族可以參加，其家人或朋友們也可共襄盛舉（臺南市立圖書館，2019d）。除此之外，南市圖各區館也會舉辦樂齡族興趣主題之演講，例如安平區圖書館之「樂齡學習：學會使用 LINE、FB、下載 APP」（臺南市立圖書館，2019e）。並在其他推廣活動方面與地方社區活動中心或樂齡學習中心合作，舉辦演講、科技學習、手工製作等活動，例如由臺南市政府文化局、總館、安定區圖書館等九個單位合作辦理的「臺南市立圖書館 107 年樂齡活動——樂齡好時光」，內容涵蓋手作體驗、桌遊、音樂律動、理財、深度臺南小旅行等（臺南市立圖書館，2018）。於 2018 年則共約舉辦一萬場推廣活動，其中 246 場為樂齡閱讀推廣活動（國立公共資訊圖書館，2019b）。諸多作為也顯示臺南市立圖書館對於樂齡族服務的逐漸重視與改進。於「空間設備」方面則以開放的樂齡專區設置為主，做法較近於一般青少年或兒童閱讀專區。

因此臺南市立圖書館在樂齡服務提供上，儘管目前陸續提供樂齡族許多服務，但南市圖對外開放之資料較為簡略，有待未來新總館啟用與其他服務、新圖書館網站等項目改善。

整體而言，國家圖書館（2019）根據多項指標統計，指出臺北市、高雄市、臺南市三地為整體城市閱讀力直轄市部分的前三名，顯現兩地公共圖書館服務之成效。而圖書館樂齡服務北市圖較南市圖發展更為久遠，並擁有樂齡服務網頁，在課程方面的規畫較為詳細，根據教育部頒布之課綱進行主題挑選。而南市圖儘管尚在起步階段，但目前各區區館皆提供樂齡族專屬之閱讀空間與書籍資源，此部分別於北市圖僅六所擁有樂齡學習中心。不過兩地區皆重視樂齡讀者的服務需要，逐步發展相關服務內容當中，詳細請見表 3-4。

表 3-4 北市圖與南市圖基本資料一覽表

項目／圖書館別		臺北市立圖書館	臺南市立圖書館
1.所在區域		臺北市	臺南市
2.區域總人口（人）		2,668,572	1,883,831
3.55 歲以上人口數（人）		853,746	569,604
4.成立時間		西元 1930 年	西元 1919 年
5.圖書館組織		1 總館、44 分館	1 總館、42 區館
6.隸屬單位		教育局	文化局
7.圖書與非書資料數（件）		8,551,534	3,721,583
8.107 年度到館人次（人）		16,967,633	7,081,062
9.圖書館 樂齡服務	樂齡專屬館藏	○	○
	樂齡書展	○	○
	樂齡服務網頁	○	×
	樂齡課程	○	○
	依教育部課綱分：		樂齡研習班
	(1) 樂齡核心課程		
	(2) 自主規劃課程		
	(3) 貢獻服務課程		
	主題演講	○	○
107 年度樂齡推廣活動數（場）		161	246
樂齡專屬空間		△	○
		（六所分館具樂齡學習中心）	（所有區館具樂齡專區）

資料來源：本研究整理

第五節 研究工具

本研究主要研究工具為問卷，由研究者參考相關文獻後自行設計，「樂齡族訪談大綱」經過兩位北市圖樂齡族、一位南市圖樂齡族，共計三人的前測後，在微幅修改問題陳述與設計後正式實施。而「館員訪談大綱」則因為為輔助性質，故在本研究參考相關文獻後設計並實施。根據深度訪談與輔助性基本資料問卷調查共分成下述兩種問卷：訪談大綱、基本資料問卷，且其中訪談大綱依受訪者性質再細分為樂齡族、館員兩種，以下分別論述之。

一、訪談大綱

深度訪談皆採半結構式問卷進行，根據文獻回顧自行編修而成，因訪談對象的不同，共分為「樂齡族」、「館員」兩種。「樂齡族訪談大綱」以自身老化生活感受、與圖書館服務利用之心得為主，注重樂齡族的自我經驗回顧；「館員訪談大綱」則以館方意見與對樂齡族的服務意識為主，為輔助性質，僅注重圖書館樂齡服務提供面向，前者將優先於後者進行。

關於本研究圖書館樂齡服務五面向的建構，以 RUSA(2008)、CFLA-FCAB(2002)美加兩國的樂齡服務綱要為基礎，將七大項合併之後成為「館藏與資訊服務」、「推廣活動」、「空間設備」、「館員」、「社區分析與夥伴關係」五大項，成為訪談問題方向的基礎，詳細內容請見表 3-5。

表 3-5 圖書館樂齡服務面向建構表

面向	RUSA 與 CFLA-FCAB 樂齡服務綱要
一、館藏與資訊服務	4.0 使圖書館成為高齡者的資訊服務中心。 6.0 觸及無法親自至圖書館的社區中高齡者。
二、推廣活動	5.0 在圖書館推廣活動中以高齡族群作為目標客群。
三、空間設備	3.0 使圖書館的館藏與實體設備是安全、舒適、且歡迎所有高齡者的。
四、館員	7.0 訓練圖書館館員以禮貌與尊敬的心服務高齡者。
五、社區分析與夥伴關係	1.0 收集關於高齡者的最新資訊，並將其融入圖書館規劃和預算中。 2.0 服務社區中高齡者的特殊需求與興趣確實反映在圖書館館藏、推廣活動、和服務。

資料來源：本研究整理

訪談大綱將先行進行三人的前測以利問卷修改，再投入正式訪談中使用，並統一由研究者本人進行採訪，選擇受訪者熟悉而舒適之環境進行，全程在受訪者同意下錄音，並於訪談過程中僅在必要時紀錄受訪者情緒、表情等較難在錄音中所呈現之資訊，全程專注而認真地對談，以上述等方式提高信效度。

(一) 樂齡族訪談大綱

為符合研究目的與相關理論，本問卷全為開放式回答，共分成五個部分、18 題之提問，包含「基本資訊」、「成功老化認知」、「資訊需求」、「圖書館樂齡服務與資訊需求滿足」、「圖書館樂齡服務與成功老化助益」。而在實際訪談時，將根據情境微調提問先後順序，以簡單至複雜、訪談者主動先提出之面向進行提問與追問，並以「館藏與資訊服務」、「推廣活動」、「空間設備」、「館員」、「社區分析與夥伴關係」依序詢問。訪談大綱詳見表 3-6，並參考附錄二。

第一部分為「基本資訊」，為本研究自行設計，主要目的在於訪談初始時，以簡略問題得知受訪者對圖書館利用之概況、與各項服務的資訊需求與偏好，作為後續提問的基礎與參考。

第二部分為「成功老化認知」，參考 Rowe 與 Kahn(1997)、洪櫻純 (2012)、與 Crowther 等 (2002) 學者概念，將成功老化「避免疾病與失能」、「良好認知與身體功能」、「社會參與」、「正向靈性」四個項目融入，且因臺灣文化中對於「成功老化」一詞之內涵較為陌生，因此敘述應轉為「理想而令人滿意的老年生活」為佳(Hsu, 2007)。故本研究採用此問題描述，並將成功老化核心概念之「身體」、「心智」、「社會參與」、「正向靈性」，於實際訪問時分成四個小題詢問之，請參考附錄二。而第二部份之目的在於探索樂齡族「主觀」對老化生活中產生之改變、可能面臨的挑戰、與成功老化重要元素的看法，作為了解樂齡族特質之基礎，有利於圖書館服務建立。

第三部分為「資訊需求」，包含日常資訊需求內容類型與獲取管道，立基於過往邱天助 (2009)、葉乃靜 (2003)、Wicks(2004)等學者之研究結果，並進一步詢問資訊需求滿足與優先採取管道，第三部分之目的在於了解老年生活的資訊內容需求，分析樂齡族可能之特定興趣主題。

第四部分為「圖書館樂齡服務與資訊需求滿足」，探索圖書館利用經驗與使用心得，以 RUSA(2008)與 CFLA-FCAB (2002)兩個樂齡服務綱要七大項作為基礎，歸納出本研究五構面，分別為「館藏與資訊服務」、「推廣活動」、「空間設備」、「館員」、「社會分析與夥伴關係」，第四部分之目的在於檢視樂齡族資訊需求與是否於圖書館服務中獲得滿足，而對樂齡服務擁有何種利用經驗或障礙。

第五部分為「圖書館樂齡服務與成功老化助益」，延續第三部分對於樂齡服務的類別劃分，討論圖書館價值、以及對成功老化過程之支持效果，本部分之目的在於檢視圖書館當前提供之服務，在館藏與資訊服務方面是否幫助樂齡族獲得身、心、靈相關的知識充實，達到避免疾病與失能之風險；在推廣活動方面是否提升樂齡族的社會參與程度，並輔助其增加知能、從事生產性活動；在空間設備方面是否打造一個友善而安全的環境或樂齡專區，降低樂齡族獲取資訊過程的實體障礙，增加其自主性與尊嚴；在館員方面是否營造一個歡迎樂齡族的服務氛圍，了解樂齡族特殊需求，協助其獲得身、心、靈、社會參與的相關資訊與管道，甚至將圖書館作為老化生活中的重要機構；在社區分析與夥伴關係方面，樂齡族除了公共圖書館之外，利用哪些相關單位以完善成功老化的目標，了解圖書館可以與哪些單位形成合作的服務網絡。而第五部分各題問項與成功老化「避免疾病與失能」、「良好認知與身體功能」、「社會參與」、「正向靈性」四核心之研究者預設的連結，請參考表 3-7。

表 3-6 樂齡族訪談大綱

單元	問題目的	問題陳述	參考文獻
一、 基本 資訊	了解圖書館服務 資訊需求與使用 情形概略	1.請問您最常使用哪些分館？請問您主要因為什麼目的而使用圖書館？通常和誰一起來呢？使用了圖書館的哪些區域？ 2.請您簡單分享一下您較常需要或借閱的書籍雜誌類別？較常參加的圖書館活動種類？或者其他一些經常使用的圖書館服務內容？	本研究設計
二、 成功 老化 認知	詢問個人對老化 過程的看法，包 含身體健康、心 智狀態、社會參 與、正向靈性等	4.在退休或 55 歲之後，您面臨什麼樣（1）身體、（2）心智、（3）社會參與、（4）生命價值觀上的轉變或挑戰？ 5.您希望現在或未來您能過著什麼樣的生 活？有沒有一些您特別覺得重要的元素？請 問您認為理想而令人滿意的老年生活為何？ 您目前有什麼相關規劃或嘗試？	Rowe 與 Kahn(1997)、 Crowther 等 (2002)、洪 櫻純 (2012) Hsu(2007)
三、 資訊 需求	樂齡族之資訊需 求類型與獲取管 道，檢視與老年 生活之關係	6.請問您在日常中最需要哪些類別的資訊？而這些資訊是因為什麼原因而需要呢？您想 要知道的資訊都能在生活中實際接收到嗎？ 7.請問您通常是透過何種方式來接受各類資 訊？您最常優先使用哪些資訊管道呢？	邱天助 (2009)、 葉乃靜 (2003)、 Wicks(2004)

(續下頁)

表 3-6 樂齡族訪談大綱（續）

單元	問題目的	問題陳述	參考文獻
四、圖書館樂齡服務與資訊需求滿足	樂齡族圖書館利用之目的與使用心得，檢視樂齡服務與資訊需求關係	8.根據您過往借閱書籍、使用相關館藏的經驗，您個人覺得有沒有充分滿足您資訊或知識上的需要？為什麼？	RUSA (2008)、CFLA-FCAB (2002)
		10.在您過往所參加的各種圖書館推廣活動中，您個人認為有沒有充分滿足您的需要和興趣？為什麼？	
		12.請問您覺得樂齡學習中心／樂齡專區所提供的各式書籍、醫療資訊、報紙等，能不能符合您的需要？為什麼？	
		14.請您回憶一下，請問圖書館館員通常都會主動提供什麼資訊給您？若當您有找尋書籍或資訊的問題時，請問您覺得館員能不能夠幫助您獲得想要知道的資訊？為什麼？	
		16.請問您在圖書館或市圖網站上接收過哪些其他非圖書館單位的資訊？整體而言，您覺得您對於資訊的需求、或感興趣的主題，在圖書館中能不能被滿足？為什麼？	
五、圖書館樂齡服務與成功老化助益	探討對圖書館樂齡服務的期許，與圖書館服務支持成功老化之方式與成效	3.除了圖書館之外，請您分享一下您平時一個星期內大多會固定從事哪些活動？	本研究設計
		9.您個人覺得，圖書館的館藏與相關資訊服務在您退休或55歲後的生活中產生了什麼樣的作用？帶給您哪些知識學習、生活充實、或精神層次的成長？而您最常借閱或使用的館藏資源，您是怎麼應用在生活中的呢？	
		11.請問您覺得圖書館的推廣活動對您的生活、交際圈產生了什麼樣的作用和改變？帶給您哪些新的體驗、知識學習、或收穫成長？	
		13.請問您在使用圖書館空間或樂齡專區時，有什麼樣的經驗與感受？曾遭遇過什麼困難或覺得不方便之處？	
		15.請問您覺得館員在您使用圖書館時扮演什麼樣的角色？而整體圖書館氣氛和服務態度為何？是不是能與您建立良好的關係呢？	
		17.整體而言，您覺得圖書館在您的生活中扮演了什麼樣的角色？您覺得在（1）健康保健。（2）學習與訓練大腦。（3）人際關係、社會參與、關懷社會。（4）生命成長。這四個方面圖書館對您的影響為何呢？	
		18.在您的體驗與想像當中，您覺得圖書館在未來可以是個什麼樣的地方呢？在服務上還有哪些可改進之處呢？	

註：實際各小提問項描述請參考附錄二。

表 3-7 成功老化核心與樂齡族訪談大綱對照表

成功老化核心	樂齡族訪談大綱問題題號
1.避免疾病與失能	9、11、13、17.
2.良好認知與身體功能	9、11、13、17.
3.社會參與	3、11、15、17.
4.正向靈性	9、11、17.

(二) 館員訪談大綱

館員訪談為輔助性質，主要針對圖書館樂齡服務做補充說明，訪談大綱設計以 RUSA(2008)與 CFLA-FCAB (2002)兩個樂齡服務綱要之七大項作為參考，成為本研究在五個面向：「館藏與資訊服務」、「推廣活動」、「空間設備」、「館員」、「社區分析與夥伴關係」，問題目的皆在於檢視當前服務項目與館員個人觀點，並討論館員對樂齡族服務角度，與在圖書館服務融合老年相關概念之看法，故共有五個部分，詳見表 3-8，並參見附錄三。

表 3-8 館員訪談大綱

面向	問題陳述	參考資料
一、社區分析與夥伴關係	1.請問您服務的圖書館是？目前共服務約多久？請問您所服務的圖書館是否曾經對樂齡族進行過社區分析？對樂齡族的服務角度為何？現在或未來有什麼與其他機構的合作計畫？	RUSA(2008) 、CFLA-FCAB (2002)
二、館藏與資訊服務	2.請問您所服務的公共圖書館針對樂齡族提供了什麼樣的館藏資源？是如何選擇或提供閱覽的？	
三、推廣活動	3.請問您所服務的圖書館如何因應樂齡族興趣而設計相關的推廣活動？您個人認為讀者參與的程度及心得回饋為何？	
四、空間設備	4.在圖書館的空間和設備上，您的圖書館提供了哪些協助樂齡族的設計、工具、或巧思？您個人認為有什麼可以效仿或改進之處？	
五、館員	5.您覺得您身為一個公共圖書館館員，可以在樂齡族的生活和老化過程中扮演什麼樣的角色？館員是否應該具備老年學相關知識？目前有相關的培訓嗎？覺得該知識能夠對圖書館服務有什麼樣的重要性或啟發？	

二、基本資料調查問卷

採結構式問卷，僅針對樂齡族受訪者發放，參考林麗惠（2006a）、邱天助（2009）、黃家虹（2012）之研究，並添增一些基本個人資訊，以設計詢問變項，共分成「基本資料」與「圖書館利用情形」兩部分，前者主要為性別、年齡、自覺健康狀況、工作狀況等個人基本資料，後者主要為圖書館使用頻率、使用資源或服務類型等客觀性使用經驗，總共 11 項，詳見表 3-9，問卷參考附錄四。

表 3-9 基本資料問卷變項一覽表

部分	內容
一、基本資料	1.性別。2.出生年代。3.工作狀況。4.職業。5.教育程度。6.自覺健康狀況。7.志工參與。
二、圖書館利用情形	8.使用頻率。9.使用之圖書館服務類型。10.偏好使用之館藏類型。11.偏好使用之媒介類型。

第六節 資料蒐集與分析

本節依照研究方法分別於兩小節說明：「研究對象與抽樣」、「資料分析」。本研究之資料蒐集過程依照「研究對象與抽樣」進行，並以立意取樣與滾雪球抽樣法得到共 25 位樂齡族、4 位館方受訪者。「樂齡族」方面，以研究者本人認識與得以接觸之受訪者為開始，藉由受訪者間的介紹、或透過館員推薦資深使用者進行研究對象找尋，並斟酌考慮樂齡族之年齡、使用分館等基本背景變項選擇與抽樣。「館員」方面則以北市圖或南市圖館方推薦者為主，皆為辦理樂齡相關業務的負責人。故整體而言，北市圖共計 12 位樂齡族、2 位館員，南市圖共計 13 位樂齡族、2 位館員，並運用深度訪談、輔以小型基本資料問卷之方式得到相關資料。

一、研究對象與抽樣

根據本研究使用之研究方法，分成「深度訪談法」、「基本資料問卷」、「個案研究」三部分進行說明。

（一）深度訪談法

樂齡族研究對象以「經常使用實體臺北市立圖書館／臺南市立圖書館之 55 歲以上讀者（即西元 1964 年前出生）」為主、深度或長期使用者為佳，館方則是以「現職臺北市立圖書館／臺南市立圖書館之館長或館員」為研究對象，採半結構式訪談大綱進行提問與追問，在進行三位樂齡族前測後修正實施，由研究者本人進行訪談，以立意取樣與滾雪球方式抽樣，共訪問 29 人，每人採訪 30 至 60 分左右，受訪者之性質與人數如表 3-10。

使用立意取樣與滾雪球抽樣方式原因有二，一為研究限制無法進行以全國或以全臺北市／臺南市為母體的隨機抽樣，二為希望能透過既有的關係與信任基礎，更順利地獲得資訊，且研究者本身因世代差異等限制，需要透過介紹才能接觸到更多樂齡讀者，期盼藉由館員或受訪者與下一個受訪者間已然建立起的良好關係，增加訪談成功率並擴展，故採取此抽樣方式。

表 3-10 受訪者人數一覽表

受訪者身分 ／區域	1.樂齡族（55 歲以上）	2.館方（館長或館員）	總計
1.北市圖	12 人	2 人	14 人
2.南市圖	13 人	2 人	15 人
總計	25 人	4 人	29 人

（二）基本資料問卷

本研究之基本資料問卷為輔助性質，僅針對樂齡族進行發放，在進行深度訪談前請受訪者填寫，故抽樣方式為立意取樣。雖此問卷結果無法推及所有樂齡族讀者，但作為描繪當地概況與比較基礎，有其一定必要性。

（三）個案研究

研究對象以立意取樣選擇為「臺北市立圖書館」與「臺南市立圖書館」，將以第一、二手文獻，以及網站資料作為主要資料來源，作為了解兩地公共圖書館樂齡服務的基礎，具體呈現於本章第四節。

二、資料分析

(一) 深度訪談

深度訪談所得之資料在逐字繕打為原始資料之後，標註受訪者編號、地區、訪問地點、訪問日期等基本資料，而部分受訪者因主要以其母語「臺語」進行訪談，故此部分在經過研究者自行轉換後，以中文繕打紀錄。在逐字稿完成後，為了不缺漏其內容意義，將逐句進行「譯碼／符碼、暫時概念化、譯碼摘要」的編碼過程，即經過一系列之開放式編碼、主軸編碼等過程後，建立出本研究之編碼樹狀圖，對概念進行關聯與歸納，再參考訪談大綱的各方向、與內容類型進行資料統整與分析，並撰寫與提出結論。

在第四章之研究結果分析中，主要以「新細明體」呈現受訪者原始訪問內容，標註引用之受訪者代號與逐字稿行數，如(PA: 32-34)，即代表來自受訪者PA的逐字稿第32行至34行。引用段落以左右縮排以示與本研究正文之區隔。以下為其他相關的符號標示：

- 1、...：表示受訪者自身語氣的停頓。
- 2、[...]：表示本研究省略的語句，並不影響該段引述之解讀。
- 3、(新細明體)：表示研究者對其內容之補充說明或當下語氣的標註。
- 4、[新細明體]：表示研究者補充或通順受訪者話語之補述。
- 5、_____：表示引用內文與該部分分析核心相關之內容。

(二) 個案研究

以「內容分析法」進行，參考本研究圖書館樂齡服務五面向進行分類，用以了解北市圖與南市圖樂齡服務概況與發展，成為兩地比較與概況描述基礎。

(三) 小型問卷調查

基本資料問卷方面則僅做簡單描述統計，以顯示受訪者基本資訊，並運用該結果結合前述資料各部分以分析。

在進行上述所有資料分析之後，將進行綜合比較與統整分析，扣合研究問題與架構圖，並參考文獻回顧之結果，相互比對而提出本研究之結論和建議。

第七節 研究實施步驟

本節將描述整體研究進行的各階段與相應步驟，以詳細說明執行先後順序、內容概要及目的。

本研究之研究流程共可分成三個主要階段：研究設計階段、研究執行階段、研究彙整階段，並共有 13 個步驟，整體研究流程如圖 3-2。

「研究設計階段」包含六個過程：

（一）確立研究主題：根據社會發展與研究興趣擬定研究題目與問題。

（二）文獻回顧、研究場域熟悉與田野觀察：依據研究問題蒐集國內外文獻並閱讀整理，實地進入圖書館現場體驗與觀察，依照不同面向進行文獻或概念集中，顯現前人研究結果與發現，成為本研究之基石和理論框架來源，並分析相關文獻之研究缺口，進行進一步的研究。且在實際研究之前，用完全觀察者的角度至北市圖擔任實習生進行田野調查，了解關於未來研究的基本情形。

（三）擬定研究方法：參考文獻回顧結果與研究問題，研擬整體研究施行方式、調查過程、與分析手法。

（四）訪談大綱與問卷設計：參考文獻回顧結果與研究方式，擬定合適的研究工具與問卷大綱。

（五）前測：在正式施測前，針對研究工具進行前測，目的在於修改訪談大綱，處理本研究之信效度問題。

（六）問卷修正與確認：依據步驟五之結果意見，進行訪綱修改與確定正式施測版本。

「研究執行階段」包含四個過程：

（七）個案研究：對臺北市立圖書館與臺南市立圖書館進行簡略個案研究、圖書館樂齡服務項目說明，成為正式訪談前的基本脈絡描述和準備。

（八）樂齡族訪談：為本研究資料蒐集之核心，將作為後續分析之原始資料來源，邀請符合研究對象標準之樂齡族受訪者並進行訪談。

(九) 館員訪談：為本研究資料蒐集之輔助方式，將作為後續分析之原始資料來源，邀請符合研究對象標準之館員受訪者並進行訪談。

(十) 訪談與小型問卷資料整理：為資料蒐集之後的後續分析過程，將進行一系列編碼、分析、統整的過程，並歸納出相關結論。

「研究彙整階段」包含三個過程：

(十一) 研究結果分析：彙整訪談資料並分析，根據研究問題與研究架構探討研究結果資料，統整與相關文獻間的關係，並對樂齡族與館員意見做比對。

(十二) 兩地區比較：進行北市圖與南市圖兩地結果資料的分析與比較。

(十三) 結論與相關建議：回答本研究之研究問題，根據結果分析提出結論、反思、與未來相關建議。



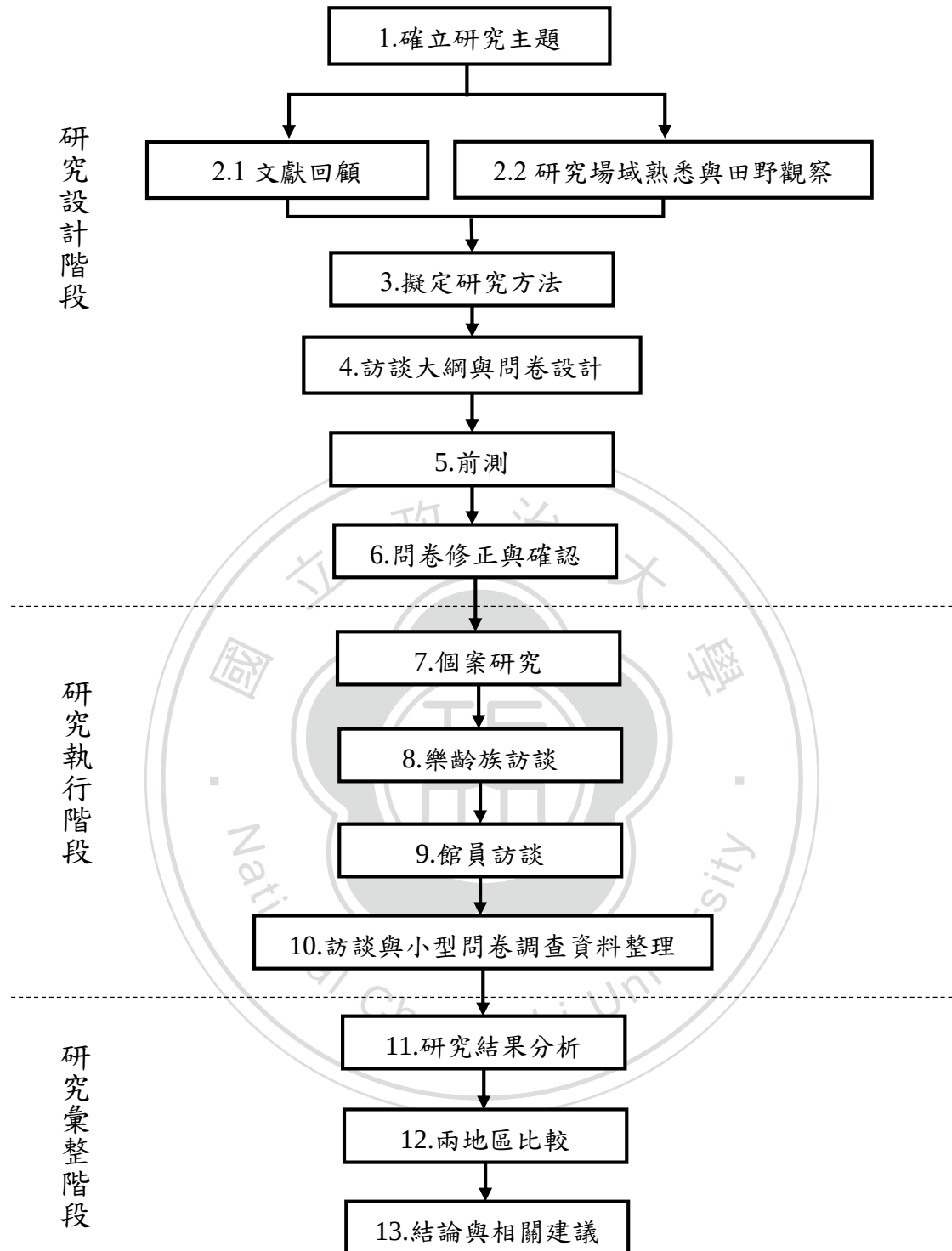


圖 3-2 研究流程圖

第四章 研究結果分析

本章旨為分析闡述樂齡族受訪者對於成功老化意涵之意見，生活中資訊需求類別的需要、接收，與實際使用北市圖、南市圖之經驗感想，並了解公共圖書館利用對於樂齡族個人之意義與老年生活助益。在探討樂齡族讀者之餘，於圖書館樂齡服務五大面向的提供與利用層面上，則輔以現職公共圖書館之館員看法，以利補充簡易個案研究所無法呈現之資訊，完整圖書館樂齡服務概況。

故依循本研究之目的與研究架構，本章共分為七節，第一節為樂齡族與館方受訪者之「基本資料分析」，第二節館方訪談意見之「圖書館樂齡服務提供」，第三節至第五節主要分析樂齡族資料，依序為「老年生活與成功老化認知」、「樂齡族日常資訊需求與生活應用」、「圖書館樂齡服務利用」，闡述樂齡族與館方對圖書館樂齡服務五大面向的意見，第六節至第七節為「樂齡族資訊需求與圖書館服務」、「圖書館樂齡服務支持成功老化」，分析成功老化、資訊需求、圖書館樂齡服務之關係。

第一節 基本資料分析

本研究以 55 歲以上（西元 1964 年前出生）經常利用公共圖書館之樂齡族為主要訪問對象，輔以調查現職北市圖或南市圖之館員意見，於 2019 年 1 月 20 日至 2019 年 4 月 5 日間完成總計 25 名樂齡族、4 名館員之深度訪談，在進行正式訪問前先行以北市圖 2 名、南市圖 1 名之樂齡讀者作為訪談前測，因前測結果也極具分析意義，故將一併列入整體資料分析中。整體而言，本研究於北市圖部分共訪談 12 名樂齡族、2 名圖書館現職館員；南市圖部分則共訪談 13 名樂齡族、2 名圖書館現職館員，樂齡受訪者分別以「P」與「N」開頭代表北市圖和南市圖的樂齡族，每人平均訪問 47 分鐘；館員受訪者則整體以「L」開頭代表，平均每人訪談 65 分鐘。兩部分訪談對象基本資料表請見表 4-1 與表 4-2。此節樂齡族之分析資料來源以「樂齡族基本資料問卷」內容為主，共包含「基本資料」與「圖書館利用情形」兩部分，以下分別敘述之。館方部分皆選擇擔負樂齡業務之館員進行訪問，並因為為輔助性質，故無特別統計個人之其他相關資訊。

北市圖部分，訪問地點包含景新、三民、葫蘆堵三分館，皆設立樂齡學習中心；南市圖訪問地點則包含南區喜樹、總館、鹽埕三個區館，皆位於原臺南市市區中、並設立館內樂齡專區，於正式申請與館方同意下進入田野。

表 4-1 樂齡族受訪者基本資料表

訪問地點	代號	訪問日期	時長	性別	年齡	常用分館	
北 市 圖	景新 分館	PB	2019/01/27	113 分	女	60-64	景新、景美
		PC	2019/01/30	52 分	女	65-69	總館、景新、景美
		PD	2019/01/30	38 分	男	60-64	景新、永建
		PE	2019/01/30	32 分	女	55-59	永建
	三民 分館	PF	2019/03/05	61 分	女	65-69	三民
		PG	2019/03/05	61 分	女	70 以上	三民
		PH	2019/03/05	60 分	男	70 以上	三民、民生
		PI	2019/03/05	39 分	男	65-69	三民、總館
	葫蘆 堵分 館	PJ	2019/03/08	65 分	男	65-69	天母、北投、石 牌、葫蘆堵
		PK	2019/03/08	37 分	女	60-64	葫蘆堵、大同、李 科永
		PL	2019/03/11	41 分	女	70 以上	葫蘆堵
		PM	2019/03/11	42 分	女	70 以上	葫蘆堵
	南區 喜樹 區館	NN	2019/03/20	39 分	女	60-64	南區喜樹
		NO	2019/03/20	37 分	女	70 以上	南區喜樹
		NP	2019/03/20	40 分	女	55-59	南區喜樹
		NQ	2019/03/21	20 分	男	65-69	南區喜樹
NR		2019/03/21	30 分	男	60-64	安平區、中西區、 鹽埕、南區喜樹、 東區林森、東區裕 文、仁德區	
南 市 圖		市圖 總館	NA	2019/01/20	92 分	男	70 以上
	NS		2019/03/26	22 分	女	60-64	市圖總館
	NT		2019/03/26	25 分	女	55-59	市圖總館
	NU		2019/03/26	38 分	男	60-64	市圖總館
	鹽埕 區館	NV	2019/03/28	39 分	女	60-64	市圖總館、南區喜 樹、鹽埕
		NW	2019/03/28	30 分	女	60-64	鹽埕
		NX	2019/03/28	54 分	女	55-59	市圖總館、鹽埕
		NY	2019/03/28	62 分	男	55-59	鹽埕

表 4-2 館方受訪者基本資料表

地區	代碼	職務	公圖服務資歷	訪問日期	訪問時長
北市圖	LA	課長	10 年	2019/03/14	78 分
	LB	課長	12 年	2019/03/18	65 分
南市圖	LC	館員	3.5 年	2019/03/27	61 分
	LD	館長	11 年	2019/04/05	57 分

一、樂齡族基本資料

基本資料共包含性別、出生年代、工作狀況、職業、教育程度、自覺健康狀況、志工參與等七項。整體而言，共 25 名樂齡受訪者，其中女性 16 名、佔 64%；男性 9 名、佔 36%。整體受訪者平均年齡為 65.4 歲，以「60-64 歲」區間 36% 佔最大比例，共有 9 人，其次則為「70 歲以上」共 6 人、佔 24%，「55-59 歲」和「65-69」歲則皆各有 5 人、各佔 20%，詳細分布情形請見表 4-3。而經訪問後發現，北市圖之樂齡受訪者較南市圖使用更多分館，習慣固定至一到兩個分館使用不同資源，而南市圖樂齡受訪者則偏向使用離家較近的單一分館，參見表 4-1，但也有如受訪者 NR 因退休後生活較為閒適，喜歡親自至各分館尋書之特例。

表 4-3 樂齡族性別與年齡統計表

項目／地區		北市圖	南市圖	總計
性別	男	4	5	9(36%)
	女	8	8	16(64%)
年齡	55-59 歲	1	4	5(20%)
	60-64 歲	3	6	9(36%)
	65-69 歲	4	1	5(20%)
	70 歲以上	4	2	6(24%)
總計		12	13	25(100%)

註：平均年齡=65.4 歲。

於教育程度部分，整體樂齡族受訪者多為「大專院校（二技）」與「高中職（五專）」學歷，分別有 12 名與 8 名，佔整體 48% 與 32%，「國中小以下」學歷北市圖與南市圖各有 1 名，「碩博士以上」學歷之受訪者則僅有北市圖 3 名，南市圖則無。詳見表 4-4。

表 4-4 樂齡族教育程度統計表

教育程度／地區	北市圖	南市圖	總計
國中小以下	1	1	2(8%)
高中職（五專）	3	5	8(32%)
大專院校（二技）	5	7	12(48%)
碩博士以上	3	0	3(12%)
總計	12	13	25(100%)

於工作狀況與志工從事部份，多數樂齡族受訪者已退休，共 23 名、佔 92%，其中北市圖 12 名受訪者皆已退休，南市圖則有兩位尚在職中。現職或退休前所從事之職業則以商、公職、服務業居多，分別有 8、6、5 名。整體總計 18 名受訪者現在有在從事長期性志工活動，佔 72%，且經個別資料查證後，發現該性質之受訪者皆已退休，詳細請見表 4-5。

表 4-5 樂齡族工作狀況與志工從事統計表

項目／地區		北市圖	南市圖	總計
工作狀況	已退休	12	11	23(92%)
	未退休	0	2	2(8%)
職業類別 （現職或退休 前）	商業	4	4	8(32%)
	公務員	4	2	6(24%)
	服務業	1	4	5(20%)
	教職	1	2	3(12%)
	其他	2	1	3(12%)
長期志工從事	從事	9	9	18(72%)
	未從事	3	4	7(28%)
總計		12	13	25(100%)

於自覺健康狀況部份，多數樂齡族受訪者覺得自身健康狀況為「好」或「很好」，分別總計有 14 名和 7 名，佔 56%與 28%，而覺得「尚可」者則有 4 名、佔 16%，認為自身「多病痛」者則無，顯示本研究所訪問之樂齡公共圖書館使用者在身體健康狀況部份較為良好，且無行動不便或重大疾病之情形，詳細請見表 4-6。

表 4-6 樂齡族自覺健康狀況統計表

項目／地區		北市圖	南市圖	總計
自覺健康狀況	很好	3	4	7(28%)
	好	6	8	14(56%)
	尚可	3	1	4(16%)
	多病痛	0	0	0(0%)
總計		12	13	25(100%)

二、樂齡族圖書館利用情形

圖書館利用情形共包含四項：使用頻率、使用之圖書館服務類型、偏好使用之館藏類型、偏好使用之媒介類型，後三者為複選題。於「使用頻率」部份，最多為一週使用 2 次，共 7 名；其次為一週使用「1 次以下」與「3 次」，各共 6 名，而一週使用「5 次以上」之受訪者則有 5 名。詳見表 4-7。

表 4-7 樂齡族圖書館一週使用頻率統計表

一週使用頻率	北市圖	南市圖	總計
1 次以下	2	4	6
2 次	5	2	7
3 次	2	4	6
4 次	0	1	1
5 次以上	3	2	5

於「使用之圖書館服務類型」中，整體而言較常利用圖書館「借閱書籍」、「參加活動和講座」、「閱報、看雜誌」與「志工服務」，分別總計 21 人次、16 人次、15 人次、15 人次，較少使用的圖書館服務則為「使用網路與電子資源」，總計 4 人次。而其中北市圖受訪者較南市圖多參加活動和講座，南市圖則較北市圖更常借閱書籍、使用閱讀空間、使用網路與電子資源，兩地公共圖書館樂齡讀者之利用情形不大相同。而於「偏好使用之館藏類型」部份，較喜歡的圖書館館藏內容類別為「健康養生」、「文學作品」、「休閒生活」三類，分別總計 17 人次、14 人次、14 人次，並且北市圖與南市圖差異不大。於「偏好使用之館藏媒介類型」部份，整體樂齡族受訪者集中在「紙本書籍」、「報紙」、「雜誌」三類，分別總計 20 人次、18 人次、17 人次，較不偏好使用之媒介類型則為「電子書」與「資料庫」，總計 3 人次與 2 人次，且北市圖與南市圖差異不大。詳細請見表 4-8。

表 4-8 樂齡族圖書館利用情形統計表(複選)(n=25)

項目／地區		北市圖	南市圖	總計
常使用圖書館 服務類型	a.借閱書籍	9	12	21(84%)
	c.參加活動和講座	10	6	16(64%)
	b.閱報、看雜誌	8	7	15(60%)
	g.志工服務	9	6	15(60%)
	f.使用閱讀空間	4	9	13(52%)
	d.使用視聽資源	3	4	7(28%)
	e.使用網路與電子資源	0	4	4(16%)
偏好館藏類型	a.健康養生	7	10	17(68%)
	f.文學作品	7	7	14(56%)
	b.休閒生活	6	8	14(56%)
	h.藝術類	6	3	9(36%)
	e.社會科學	2	5	7(28%)
	g.歷史傳記	3	3	6(24%)
	c.宗教哲學	4	1	5(20%)
	d.自然科普	3	1	4(16%)
	i.其他	0	2	2(8%)
偏好館藏媒介 類型	c.紙本書籍	9	11	20(80%)
	a.報紙	10	8	18(72%)
	b.雜誌	9	8	17(68%)
	d.視聽資源	3	3	6(24%)
	e.電子書	0	3	3(12%)
	f.資料庫	1	1	2(8%)

第二節 圖書館樂齡服務提供

本小節闡述北市圖與南市圖兩方館員訪談意見結果，呈現簡易個案研究所較無法得知之資訊，與兩地圖書館樂齡服務提供之概況與異同，此部分為本研究之輔助性訪問結果，乃深入探討樂齡族利用情形之前的脈絡鋪陳，本小節共分為六個部分：「館方服務角度與概況」、「館藏與資訊服務提供」、「推廣活動舉辦情形」、「空間設備之設置」、「館員」、「社區分析與夥伴關係」。

一、館方服務角度與概況

北市圖館方表示，目前圖書館樂齡服務邁入第 11 年，因主管單位為教育局，與樂齡學習中心相同，因此將臺北市共 12 所樂齡學習中心的其中六所，由北市圖接納管理，合併辦理之，包含北市圖總館樂齡學習示範中心、三民分館松山樂齡、葫蘆堵分館士林樂齡、大同分館大同樂齡、景新分館文山樂齡、東湖分館內湖樂齡，故目前圖書館樂齡相關服務以這些分館為主，其餘分館則較為靜態、多提供圖書與相關館藏，或以其他兒童、青少年等年齡層的服務為主，偶爾才會舉辦零星樂齡活動。

「樂齡中心還是主力，其他分館也許一兩年才會辦一次[...]。因為其實一般圖書館真正的主力是嬰幼兒、兒童跟成人閱讀[...]，我們就希望北市圖部分的[樂齡]業績就集中在我們六所[有樂齡中心的圖書館]去做，其他人（其他無樂齡中心的圖書館）專心做他們的事。」(LA: 81-82, 387-389)

南市圖目前樂齡服務經歷約五年，主管單位為文化局，故儘管臺南市也有許多活躍的樂齡學習中心，但因其隸屬於教育局，並不屬於公共圖書館管轄，故多數與圖書館成為跨機構的合作關係。而館方表示，目前每個區館皆於館內設置樂齡專區，在樂齡推廣服務方面則多由總館統籌規畫，或由其他樂齡讀者較多的區圖主力推動，例如左鎮、龍崎、白河、七股等，但必須視地區狀況而定，許多時候是館員必須主動走出圖書館提供服務，因為民眾不一定會至圖書館利用、而部分活動主題也與閱讀較無關聯性。因此到目前為止，南市圖仍在努力探索與持續推動樂齡族相關的服務，繼續開展當中。

「我們剛開始在做的時候是因為教育部有個閱讀推廣計畫（為教育部〈公共圖書館閱讀推廣與館藏充實計畫〉）[...]，可是剛開始同仁都不知道要怎麼去推樂齡，[...]所以那時候幾乎都是市圖在辦[...]，一直到那時候樂齡學習中心、也是教育部的一個[組織]，那[館員]就開始跟他們（樂齡學習中心）合作去談怎麼去推 [...]。其實樂齡這一塊目前市區在推的會跟比較偏鄉不一樣，比如說像左鎮或者是龍崎，它本身樂齡族就很多，可是他們辦的活動不在圖書館，反而館員是走出去的[...]。」(LD: 15-17, 19-22, 583-585)

根據兩地館方之意見，北市圖希望將圖書館當作樂齡族退休之後的一個出發點，從「高齡閱讀」出發，重視提供正確資訊、媒合、休閒等三方面的功能，盡量延長第三齡、減低第四齡的長度，希望藉由圖書館成為樂齡族向外發展的跳板與起點，可以獲得想要的資訊、找尋想從事的新事物或興趣，並且特

別強調館內「空間與設備」上的安全與舒適，因為樂齡服務主要由臺北市內六所具有「樂齡學習中心」的圖書館承擔，其他分館並沒有特別強調這塊的推廣活動或資源，故須在安全空間上特別著墨。

「以樂齡中心來說的話，樂齡中心最大使命就是延長他們的第三齡。所以我們希望鼓勵他們來參加我們的學習活動，[...]其實就是希望他們不要待在家裡面，出來走走，然後認識朋友，或者至少活化一下腦部，[...]那以圖書館的角度來看，我們會比較想要解決的是樂齡族在館內的閱讀問題，[...]就是我們會盡量讓它是一個安全的，對長輩來說是一個安全、舒適的環境 [...]，其實我們自己把樂齡中心的定位是我們是一個退休後的出發點，[...]你剛退休，或者是退休後不知道要做什麼，你就先來、來這邊聽聽課、交交朋友，也許你發現了想做的事情，我們就鼓勵你去追求你自己的夢想[...]」(LA:94-97, 105-106, 108-109, 300-304)

「就是提供我們[圖書館]的資源，然後可能就是在他們（樂齡族）的老化的過程當中，他們可能需要怎麼樣的資訊，我們提供給他[...]，媒合跟社會局或是健康中心的合作，我覺得這也許是我們可以扮演的角色。[...]然後來到這個圖書館裡面去參加它的活動，等於說豐富他（樂齡族）的休閒生活，我覺得這個可能是我們圖書館可以做到的，就是休閒的這塊，然後提供他必要的資訊[...]，另外就是如果再進一步做的話，就是媒合、去跟其他的外單位的合作。」(LB: 388-390, 392-393, 395-398)

南市圖館方表示，對於樂齡族的服務角度乃主打其日常休閒生活與舒適空間，希望能夠藉由多元的活動、館藏、舒適空間，使圖書館變成一個生活中可以常來的地方，從事任何事情都可以很簡單、很快樂，一次於圖書館內體會休閒、學習、飲食、生活等功能，期待圖書館能夠成為樂齡族經常選擇進入，偶爾閱讀、偶爾參與活動，甚至僅是打發空閒時間、待上一整天的地方。

「傳統服務之外其實我就覺得它（圖書館）就是民眾日常生活的一個空間，我們也一直是這樣去想，那怎麼樣去做到呢？一個就是在空間上，一個就是在服務上，[...]所以我打算圖書館瞄準的就是他（樂齡族）的日常生活，所以未來新總館也會有一個可以用餐的地方，你真的是可以在那邊待一整天。[...]他（樂齡族）真的是打發時間。可是他打發[時間]一個人在圖書館，你叫他看書一整天就很累，所以你今天要是有一些課程他可以上，他其實是還滿喜歡的。」(LD:417-419, 575-580)

「我們是希望可以提供他們（樂齡族）比較多元的、不同的主題的推廣活動，然後希望就是他們可以留在圖書館，或是說參與圖書館的活動，因為平常可能其實樂齡族群以上的，最常使用可能就是報章區，[...]有些人就

把它（圖書館）當成自己的就是常常會來的地方，我是喜歡這樣子，常常會來、然後我看一下有什麼活動[...]，可能就看得到一個月內的活動訊息、我什麼時候可以來，然後借借書。」(LC:36-39, 346-349)

兩地圖書館皆重視休閒功能與空間設備的健全，不過兩者對樂齡服務的想像，以及服務重點則有所微偏重與差異。北市圖期盼能夠銜接退休，注重閱讀與資訊角色；南市圖則更期望能夠藉由館藏或課程來經營一種休閒愉快的生活模式，但無論兩地館方的想法為何，對於圖書館樂齡服務之最終目的皆希望樂齡族能夠在利用公共圖書館之後，帶回一點健康、知識、或美好感受回到其生活當中。

二、館藏與資訊服務提供

北市圖與南市圖皆於樂齡族專屬空間中提供館藏資源。北市圖館方表示，在樂齡學習中心部分，主要會依照樂齡族喜歡的大主題選擇書籍，例如健康、旅遊、老年生活規劃等，多為圖書採購時的複本，樂齡學習中心與一般書庫區皆擺放，而其他較為個人興趣的主題則建議樂齡族至圖書館的一般書庫借閱使用。此外在無設立樂齡學習中心之圖書館分館，則提供一般的圖書、視聽資源、電子資源，與成人閱讀服務相似。

「報紙的話就是比較大的六報，每天會送，那書的話是我們的館員在買書的時候，如果覺得跟樂齡族比較有關，或者是不見得有關、他可能感興趣的我們就會直接配書在樂齡中心，所以大部分是一些館藏複本，就是樓下（一般書庫）也有、樓上（樂齡學習中心）也有[...]，譬如說我們還配滿多旅遊的，旅遊、手工藝，然後還有一些重大議題，比如說健康、安全、他的心靈，就是一個人的老後等等，這種的書我們也會配上去[樂齡學習中心]，但我們也不是說只鼓勵他們看樂齡啦，因為我還是希望上下都要看。」(LA: 226-223)

「其他分館（無樂齡學習中心分館）的話，我覺得就是跟一般的[圖書館服務]一樣，它可能比較提供一些...就是一些靜態方面的就是圖書，然後可能就是電子資源。」(LB: 166-168)

南市圖則是近些年逐漸熟悉如何挑選樂齡專區之書籍，例如健康、理財、文學，且發現大字書或養生等類之館藏不一定樂齡族喜歡閱讀，認為圖書館的樂齡族相關調查有其必要，未來將會放置一些輕鬆、貼近樂齡生活、多面向主題的館藏資源於樂齡專區中。

「其實他們（樂齡族）主要真的就是來閱讀。[...]我們就覺得『健康養生』其實有的人的面向也不只是這個部分，調查發現其實對理財這一方面也是有，那有些人就是喜歡、我就看文學類的，[...]所以透過這樣，我就會想要說我們要怎麼樣再去做，因為跟我們想像中其實是不一樣的，而且像如果說 55 開始算樂齡族，他們就很年輕，[...]有時候不見得是有這個醫療的需求，[...]所以這個我覺得其實做一個調查是有這個必要的。」(LD: 94-102)

「有時候[看書]是一種安慰的感覺，或者是說：『噢！原來！』我覺得知識性有的人不見得看得下去，論文式的、那不見得，或者就是[看]比較輕鬆但是又能比較貼近人性的東西。[...]就像現在館長說有請館員特別去挑書這一塊，因為可能我們以前大字書我們就會放進去[樂齡專區]裡面，但不見得他們（樂齡族）想要看這樣子。」(LC: 168-170, 293-295)

三、推廣活動舉辦情形

整體而言圖書館針對服務民眾舉辦了許多種類的活動，諸如演講、電影放映、學習課程等，而在樂齡族的部分，有時會併入一般的成人讀者服務，有時則會視主題而特別針對樂齡讀者舉辦。

在北市圖部分，每位樂齡學員在辦理相關證件之後，即可免費參加多種限定於 55 歲以上族群的樂齡課程，固定每年會招收數期班級學員，如同上課一般的經營模式，此外也會舉辦許多樂齡演講。而開設的課程根據教育部頒佈之課綱設計，分成「樂齡核心課程」、「自主規劃課程」與「貢獻服務課程」三類，並根據地方特性和課程性質擁有初階至進階的設計。而館方也提及課程活動對樂齡族的效益可能勝過紙本書籍或知識性活動，例如結交朋友、充實日常生活等，儘管館員無法確切得知每次所舉辦的活動會產生什麼效果，但往往能無形中讓樂齡族獲得感動與後續影響。

「我們的課程內容是教育部它會訂課綱給我們，所以它會制定一些重要的主題，那就是一定要開的，就是現在我們樂齡中心課是分成核心課程，然後中心自主規劃跟貢獻服務這三大類。[...]所以我們就從課綱裡面去挑選符合我們這一區的人可能比較感興趣的[主題]，[...]那我覺得課程給他們（樂齡族）帶來的效益跟附帶效益是很高的，首先就是課程本身的議題 [...]，以及在課堂上所交到的朋友，[...]然後每個星期有件事情可以做，就是固定這個時間就要來這裡上課，那是對他們來說非常高的附帶價值。」(LA: 24-27, 280, 283, 287-289)

「我有次碰到一個之前曾經服務過的一個長者，[...]他（樂齡族）跟我說，他以前不敢上台跟人家表達講話，可是自從他參加了我們那個竹板快書、說唱藝術[樂齡課程]，要上去表演了以後，還有老師教他們說話技巧以後，他現在在某個單位裡面當導覽員[...]，所以有的時候你可能在無形之中做了一件事、做一個東西，你並不知道它的影響是什麼。只是他跟你講了以後，你會：『啊！原來有這樣的幫助』。[...]這樣也是一個館員可以幫他（樂齡族）做到，也許不是從書上，可能是我們的活動當中，那他就獲得了一些啟發。」(LB: 149-153, 156-160)

南市圖部分，則在近幾年才開始發展較多的樂齡活動，與社區樂齡學習中心合作舉辦樂齡研習班，希望借重其他單位的經驗和知識服務樂齡，以如同北市圖的方式招收短期樂齡課程學員，並以班級經營方式進行，希望這些班級最終能到達「貢獻服務」目標以回饋社會，不過目前仍較未達成。館方表示會盡量將樂齡族有興趣的主題依照內容性質，區分成初階到進階課程，不侷限單純知識性質的活動，併重其休閒、娛樂之需要，盡量與在地的老年相關機構合作討論之後舉行。

「我們（南市圖）剛開始就跟那個樂齡學習中心去合作，主要是我們希望它幫我們規劃那個課程，藉由他們的經驗，然後他們大概會從成功老化、健康老化，他會從這方面去規劃[...]，我們是希望每個人都有參與的機會，讓大家都可以參與，然後我們希望慢慢到最後他（樂齡族）可以到「貢獻服務」，比如說你學習完，因為所有課程都是免費的，那也幫助他成功老化，那事實上是希望他可以回饋到圖書館，可是在「貢獻服務」這一塊我們都還沒有辦法做出來。[...]所以我們從初階、再到中階、最後到一個貢獻服務，我們就是這樣一個 circle，那每一年如果這樣去辦，培養不同的人，後來其實你參加的人可以再變成我們班的一個志工、一個帶領。」(LD: 31-33, 47-50, 482-485)

「那個樂齡研習班是主題有在換的，那我們一般可能就是固定八堂這樣子。然後他（樂齡族）就覺得說他不要學知識性的東西了，他說年紀大了，就好玩、然後有一點變化就好了，[...]有個固定的地方、時間休閒這樣子而已。」(LC: 75-78)

四、空間設備之設置

空間設備方面包含整體圖書館空間、樂齡專區設置，無論北市圖或南市圖皆對空間設置之燈光、家具等有所考量，但也都面臨館舍空間不足之問題。北

市圖與南市圖在專區的作法並不相同，北市圖採取六分館合併樂齡學習中心與圖書館的方式辦理之，在申請相關證件後即可免費使用；而南市圖則是在區圖優質化計畫之後，全面於期刊報紙區旁設置樂齡專區，提供合適之閱讀媒材與閱讀空間，如同青少年專區一般，無需持證件即可進入。

北市圖館方表示會注意輔具提供、桌椅、走道寬度等部分，重視整體空間安全性，不過許多圖書館其實仍面臨空間太小或不足的問題，未來是否要全面於館內中設置樂齡專區，有待進一步的討論。且有一名館員認為可以再思量是否要區分出「樂齡專區」，此服務可能反而限制館內其他區域資源的使用，抑或給予特殊年齡層標籤化之效果。

「以我們館內來說的話，我們會提供的就是一些輔具，就像老花眼鏡、放大鏡、大字版的書等等，[...]那像樂齡中心裡面，我們安全也是還滿在意的，[...]所以如果你去我們中心看，你就會發現我們中心沒有任何尖角，所有的桌椅邊緣全部都要磨圓，然後空間就是要預留，如果有輪椅的話，就是它是可以過去的[...]。但是我其實我自己對於這種[圖書館]分區是有一點懷疑的，[...]就是不要覺得樂齡喜歡這些書，就把這些書放在這邊，那如果他（樂齡族）真的只使用這一區的話，那不就是損失很多其他很好看的書，所以我自己是比較成人以上我就不是很想要分區[...]，因為我覺得分了之後就是一個標籤，那這樣子有點可惜，[...]然後別人也不好意思走進去，因為感覺走進去就會貼上了那個使用者的標籤。」(LA: 106-107, 110-113, 118-122, 132-135)

「我們其他分館空間太少，真的是沒有辦法，所以如果真的要著手的話，也只能夠在比較大的例如總館、例如剛剛說的那幾個樂齡中心[...]，但其他分館的話，因為現有他們的條件是不允許的，所以可能要這樣做到[設置樂齡專區]的話，實在是會有困難，所以這應該是先天上沒有辦法去解決的一個問題。[...]然後至於是不是一定要有樂齡這一區的話，我覺得總館如果有空間上許可的話，也許可以做這方面的考量，可是這部分的話，可能還是要看長官的意思[...]。」(LB: 249-254, 265-267)

南市圖館方表示藉由〈區圖閱讀環境優質計畫〉開始學習如何規劃樂齡專區，考慮到樂齡族較常使用的空間，因此全面設置於期刊閱報區旁，期望能提供一個更為舒適的空間、並且便於利用書報資源，在設計上會考量桌椅、燈光等方面，但較市中心的幾個區館仍是面臨到空間較為不足的問題，在設置樂齡專區時可能無法像郊區的圖書館做得更為完善。

「在 104 年我們去做一個區圖優質化這個工程的時候，所有的圖書館我就要他們都設樂齡區，那這個樂齡區因為我們空間都不大，我們就只能夠整

合期刊閱報區來設置，因為我們都認為說，你就是來看報紙的，老人會看到這個，[...]我們在做教育部[計畫]的階段，那時候其實我們館員對於空間怎麼去做，其實大家不太有想法，[...]一直是到要做區圖優質案的時候，我找了資料來，因為畢竟很大一筆經費，我就開始去 study，才知道樂齡區應該要怎麼樣去做，包括你的燈光、你的椅子其實都要考量進去的，[...]。我覺得臺南市每個館的樂齡區的話，幾個市區裡面的空間都不是很好，反而在比較原來臺南縣，像新市啦、或者是有些館它就可以有比較大的空間。」(LD: 149-153, 326-330, 379-381)

五、館員

館員為圖書館樂齡服務的核心之一，扮演協助與媒合的角色，其態度、口吻、與讀者所建立起來的關係皆會影響整體服務氛圍，也是樂齡族是否願意至圖書館的影響因素之一。無論北市圖或南市圖，館方皆認為館員需要具備一些老年相關的知識，以及如何進行互動、服務態度等培訓，但目前兩地並沒有特別定期式地對所有館員開設專門的樂齡服務培訓課程，未來可以再加強。

「沒有[老年相關知識館員培訓]欸，現在主要就是我跟承辦人如果有培訓或會議我們兩個會去，然後如果有什麼覺得不錯的想法，我們就會回來之後跟大家講。」(LA: 551-552)

「我覺得如果可以[學習老年相關知識]的話是ok，這樣讓我們去推行或者是想要知道的時候比較有概念，當然學習有時候是理論，有時候跟現實不一定match，但可以去結合，或是去利用這樣子[...]。」(LC: 233-235)

在北市圖部分，館方更進一步提到相較於老年學知識，了解樂齡族想法與知道其生理機能產生哪些變化更加重要，如此方能較為理解彼此、體貼樂齡族，而職場工作中也較不會累積情緒壓力或產生衝突。

「我會希望他們（館員）能夠理解、理解這些人（樂齡讀者）為什麼要這樣，因為我會希望我的館員不要離開[職場]，所以如果他們耗損得太厲害，他們就會很快就會很想要離開[...]。所以我覺得理解樂齡族會對於排解我們的負面情緒很重要，那理解他們的話就包括必須要知道他們的一些生命變化，就是大家可能要知道說他不是針對你，今天變成這樣不是我們的錯，就是必然的結果，就是放寬一點。」(LA: 519-521, 529-532)

南市圖部分則提及，因為過往較注重兒童閱讀，因此在樂齡服務這塊館員們都還比較不熟悉，尚待進一步強化與學習，培養良好而包容的服務態度，並

且較北市圖不同之處在於，其中一名館員認為「語言」的能力也需培養，例如臺語會話。

「我覺得館員是需要有關老化這一方面的知識的，因為我們其實大概都沒辦法[學習]，因為業務實在是太忙了，而且大家...幾乎就像我今天跟你分享的，我們幾乎都是以兒童[服務]為主[...]。」(LD: 22-25)

「有時候可能跟他們長輩需要講到臺語，就是語言的部分，就是跟他們講臺語也比較會有親切感。我們當然也是盡量也希望也是可以做到服務態度，因為公家機關其實也都會有這些稽核的部分。」(LC: 304-309)

六、社區分析與夥伴關係

社區分析為圖書館對於該服務社群母體進行基本調查，且因經費人力有限，許多圖書館會與其他政府單位或民間團體合作，提供更多樣的服務。北市圖與南市圖皆表示無特別針對樂齡族群進行社區分析，但是會參考政府的人口統計網站，以及藉由圖書館本身業務統計調查、每次活動後的滿意度問卷、年度滿意度問卷等方式，作為辦理相關業務的參考。

「我們[臺北市]圖書館沒有特別針對樂齡族進行調查，但是我們每一年，我們自己會做一些簡單統計[...]，所以會去看他們的學歷背景、年齡、然後他的學經歷，就是比較簡單這樣子。[...]我們規定是每一堂[樂齡]課最後一堂課的時候，都一定會針對這堂課提做滿意度問卷，以及他有沒有其他想開的課，就是問卷上面都會有格子可以讓他寫。」(LA: 19-21, 43-45)

「[臺南市]圖書館本身沒有特別做[樂齡]這一塊調查或分析。如果我們有需要樂齡年紀的資料的話，我們就是會去上人口統計網站去查詢這樣。[...]就是業務上的統計的話，我們會有系統可以跑資料這樣，然後如果辦完活動的話，就是看那個問卷的統計。」(LC: 18-19, 24-25)

在與外界組織合作的部分，北市圖與南市圖皆肯定其效益，諸如學校、社會局、衛生局、老年機構、醫院、便利商店等都是合作的對象。北市圖館方認為除了解決圖書館人力不足問題，更能夠雙方互相學習，將有限的資源做最大的利用、激發出推廣活動新創意的火花，故與其他機構合作其實是館方、合辦單位、樂齡族三贏之局面。而南市圖則最初規劃樂齡研習班時即與社區樂齡學習中心等單位合作，借重他們專業的經驗以設計圖書館活動，尤其當推廣活動內容涉及醫療健康等專門知識時。故未來也打算持續以此方式進行，並且盡量與在地的組織合作，便於樂齡族進一步洽詢或利用。

「我們[北市圖]跟師大想要試著做青銀共學（老少共學），那師大那邊有一個老師他很有熱情，他很希望小朋友多多接觸長輩，所以我們是從去年開始，跟他的大一的學生合作，請學生來我們這邊，[...]之後針對我們的長輩設計學習活動，然後帶，[...]那對中心、對我們來說，我們也很歡迎，因為小朋友提到的課程都是我們沒有想過的，而且我們很大的一個困擾是我們人力不足，所以其實有這麼多新鮮的小老師來幫我們開課，然後讓課程變得很豐富、很多元，就對我們三方來說都是贏，所以我們就是非常希望這個模式未來可以持續下去。」(LA: 138-139, 142-144, 158-162)

「剛剛講到的那個新希望基金會，[...]我們[南市圖]現在把它定位成就是『新希望健康講座』，[...]然後這幾場辦起來還不錯，目前規劃我印象中是 18 場，然後就是各個[分館]這樣跑，然後有一些比如說心靈層面的、身體方面的，然後比較寬廣一點就是可能有寵物方面的，[...]或者說顧膝蓋的啦、顧心臟的啦，也都是有請相關的，而且也有說希望我們都是請在地、就是臺南的，這樣的話如果他們（樂齡族）真的有醫療的需求或者是心理需求，他們可以就近找一些資源這樣子比較方便。」(LC: 127-136)

第三節 老年生活與成功老化認知

本節討論樂齡族自身 55 歲之後對於各方面變化的感受，知曉樂齡族在身體、心智、社會參與、正向靈性等部份的特質，並了解其當前如何經營規劃老年生活，以及個人主觀對於成功老化的想法與核心元素，闡述樂齡族心目中理想而令人滿意的老化過程狀態，以俾其需求與特性之分析。故本節將分成以下兩小節描述：第一小節為「樂齡族老年生活轉變」、第二小節為「樂齡族成功老化認知與理想未來生活」。

一、樂齡族老年生活轉變

樂齡族隨著年紀增長，身心理開始出現較為明顯的變化，對於生命的看法也因時間的淬鍊而變得更加成熟，此外退休後生活較為閒適，在時間安排與人際交往方面也較過往略有不同，儘管並非每位受訪者皆有明顯的老化或生活轉變，但多數仍有些與青壯年時期不同之處。本小節將根據成功老化四核心檢視樂齡族於老年生活中各方面的轉變，共分為「身體健康狀況」、「認知狀態改變」、「社會參與變化」、「正向靈性成長」、「樂齡族生活常使用機構」五部分。

（一）身體健康狀況

半數樂齡族受訪者表示隨著年紀增長，開始出現體能下降、視力減退、關節退化、慢性疾病等身體衰退，不過健康方面沒有較大的問題，依舊能夠自由行動，所以並無特別不便之處。其餘部分則認為與過往差不多，目前仍未有強烈的健康狀態改變，而少數兩位受訪者則表示比以前更加健康，因為有空閒時間可以鍛鍊身體，並且脫離職場壓力、生活步調放慢，得以放鬆身心。

「那個老了關節、膝蓋真要人命，那關節膝蓋退化得太快了。五十五歲之前還 ok，五十五歲之後真是...深深感受到那個痛。」(NP: 84-86)

「年紀大了總是有差別啦，但是就因為身體也沒有...太大的改變或者說不舒服，行動也沒有什麼不便的地方，所以還好、沒有什麼。」(NR: 80-81)

「越老越健康嘛，因為我們有時間運動嘛，以前很忙、知道但是做不到，現在真的可以去做嘛，然後...就是學很多東西啊，學來了再去教[別人]。」(PC: 156-157)

因此樂齡族受訪者表示常固定從事運動以保持體能，諸如跑步、打太極拳、練氣功、騎腳踏車、走路散步等等，或者盡量出門活動身體，並且平時注重飲食與保養，藉此延緩退化程度。

「強迫自己騎腳踏車、強迫運動，對啊，你需要運動，那飲食也是要照顧，我通常都是在家吃飯，我沒有在外面吃飯。」(PB: 206-208)

「我有在打太極拳啊，[...]偶爾自己打一下這樣子，啊運動拉筋是天天在做。」(NU: 79-81)

（二）認知狀態改變

樂齡族受訪者皆表示認知狀態於記憶力部份有所退化，較容易忘記待辦事情、或者新的東西較記不起來，做完一件事情馬上就遺忘了，或者相較年輕時，現在較需要反覆閱讀、練習以幫助記憶，但除此之外，於反應或思辨方面的能力並無太大變化。

「有，記憶力有變不好，我以前更厲害的。[...]我以前看過就記得，現在看很多遍才記得。」(PC: 161, 165)

「我們現在 60 歲，有時候會這樣呢，冰箱打開要拿什麼就忘記了。就繞一繞又給它關起來。[...]我兩個星期前要找這個鑰匙，[...]每個袋子都翻光但都沒找到，我想說想說我去臺北、桃園回來，就還有再拿出來，那為什麼一支鑰匙會找不到，找差不多一個星期，[...]結果齣，這幾天在拿喉糖的罐子，想說要拿喉糖出來吃，結果在那個罐子裡。」(NV:258-263, 265-266)

受訪者在日常生活中會採取多種不同策略以訓練大腦，大致有閱讀學習、從事運動、玩智能遊戲、培養興趣等四類，諸如整理筆記或親手書寫，促使自己思考與訓練大腦；在運動或打太極拳時記憶方位，盡量讓自己手腦並用；抑或打牌、玩益智桌遊、打麻將，一面培養友誼一面訓練頭腦。並且在生活中培養多元的興趣範疇，唱歌、吹奏樂器、做手工藝等，增加腦部運動的機會。

「讀書就是經常強迫自己記憶嘛，強迫自己寫東西就是強迫自己思考啊。[...]比如說唱歌我一定把歌詞記住，我不會唱卡拉 ok 的時候是看著字，我只要能夠用腦的時候我就一定要用腦，[...]以前那種你不用腦、腦就自然幫你記住，現在你想要記都記不住，但是你千萬不能不記，就是要強迫，[...]能用者則進、不用則廢嘛。」(PB: 205-206, 211-215)

「如果像我來講說，一定要保持一種運動的習慣，保持運動習慣它（大腦）失能的機會就少，保持運動的習慣它失智的機會也少，因為運動的過程、我運動的過程會產生所謂的腦內啡、血清素，能夠讓你自己本身所謂預防性[的能力]能夠做到。」(PJ:296-299)

「我們社區那邊旁邊也有一個關懷中心，他們也有益智活動，打麻將 [...] 訓練一下頭腦。」(PI: 164-165)

(三) 社會參與變化

樂齡族受訪者多表示生活空閒時間變多，比較能夠自己決定要做的事情，因此在時間安排方面，會參加志工、旅遊、從事興趣等，甚至有兩位樂齡族認為退休之後反而更加忙碌。僅少數兩位受訪者則認為生活安排並沒有特別改變，也沒有特別安排退休生活，而是單純地過日子。

「現在就很忙了，禮拜一現在要上課、上攝影課，禮拜二要[志工]值班，禮拜三下午在社大（社區大學）要值班啊、又要上課啊，現在只有剩禮拜四沒有事，禮拜五也要在那邊（樂齡中心）上手語課啊，所以我太太就抱怨說你怎麼退休以後還那麼忙。」(PI: 180-183)

「我好像迷迷糊糊就過了，呵呵呵。迷迷糊糊就...怎麼過得我都不曉得。」(PG: 196-197)

在人際關係方面，則區分成兩種意見，一部份受訪者覺得隨著年齡增長，朋友越多，只要肯勇敢踏出去，整個世界都是自己的，但持反向看法的樂齡族則認為生活趨於簡單化，目前僅想和固定幾位親友聯絡，維持清閒的狀態。

「當然人際關係會轉變了，以前在職場碰觸的人當然就是你職場上的一些朋友啊[...]。像你只要肯踏出去，其實我覺得交朋友都不難，因為現在退休人員很多，像我去騎腳踏車我就認識很多退休的一些[人]，他們對腳踏車有興趣，那我們就自己私底下又成立一個 LINE 這樣，大家固定的日子去騎一騎，附近走一走。」(PD: 204-208)

「我覺得還好，因為我覺得年紀越大，生活越簡單越好。很多社交其實可以不必要。像我年紀比較大，盡量就是想參與的才參與，那你不願參與的你就...不要去參與，所以像我目前保有的活動就是...太太們的聚會、還有老同事的聚會。這個我會保有它[...]，但不是說很頻繁。」(PF: 199-203)

樂齡族受訪者中共有 23 位已退休，脫離職場之後並非完全不參與社會，而是改以志願服務的方式服務社會，其中便有 18 位從事志工，諸如各式機構之解說人員，或於學校、圖書館、關懷中心、醫院、消基會、社會大學、教養院、宗教團體等單位擔任志工，此外尚有一名受訪者則表示期望再度回到職場中工作。樂齡族認為藉由服務大眾的方式，不僅添增許多知識上的學習，還能充實日常生活、結交新朋友，覺得自身對社會具有貢獻性因此而心情滿足。

「因為我有時間，所以我去服務，然後我也可以認識一些人，這樣子，就覺得說生活上可能就比較有變化啦，沒有的話...因為我們現在沒上班嘛，其實大概就是家庭主婦這樣而已，那因為你在服務的過程，你其實自己也獲得到很多[...]。」(NT: 79-83)

「後來就是做志工，然後就是...覺得很高興，就是心態上，那種我們有付出、有能力付出那一份喜悅是任何金錢都換不來的。」(NX: 141-144)

此外兩位仍在職的樂齡族則表示會開始想要規劃退休生活，並且希望能夠盡快離開職場。

「現在...希望趕快可以退休了。[...]希望明年退休可以成功啊。」(NP: 117)

(四) 正向靈性增長

樂齡族受訪者經過生命歲月的沉澱，在生命觀部份表示較年輕時期放慢腳步，會利用空閒時間做自己喜歡的事情，沒壓力、順其自然、生活趨於簡單化，對於他人或事務紛爭也較為看開、不計較，會想放下而讓自己快樂。

「當然年紀越大，你會多很多事情，也可以說有的會放下，就是...你不用管這麼多，比如說教育子女也是一樣，你想說該放手讓他們去獨立這樣子，對很多事都會比較想開，不會這麼執著。」(PF: 238-240)

「當然那個重心會不一樣啊。55 歲之後，人生會想的會跟以前不太一樣，會變比較輕鬆，[...]因為年齡的關係，你看的東西比較多了以後，你會...反而以前不能夠接受的、不能夠包容的，現在都覺得：『啊！這樣子，事實上這個就是人生。』」(NS: 70-72,101-104)

樂齡族受訪者大多表示未有負面情緒，覺得年紀越大越海闊天空，活得更加富有，僅少數兩位受訪者則表示會有孤單、害怕去嘗試的心情，不過可以藉由安排活動、轉移注意力或心境以自我調適這些情緒。樂齡族在面對生命各種困境或負面心境時，覺得最為重要的是「個人」在調適、想法轉換的能力，必須自己擁有正向的想法，接受事實與包容。

「因為其實我們年紀大了，自己要有正面的想法，自己有正面的想法你就不會去想到說你孤單啦、你病痛，[...]像我其實也有一些病痛，但我們會想說，我們已經有年紀了，機器磨損也是應該的，所以要去轉念，轉念很重要。」(PL: 132-135)

「那像我的話，我先生走了，那只有一個小孩又不在身邊，他不跟我住、代溝很深，那就白天還好啊，出來活動、活動啊，有人聊、有玩、有吃，那回到家以後齣，就比較容易感覺[孤單]，可是也有沒有什麼辦法，就轉移注意力啦。[...]我就看影片啊、看報紙啊這樣子。」(PG: 221-224, 231-232)

此外少數四位受訪者則提到「觀察他人」抑或「宗教」也可以促使樂齡族在面對人事物時產生正向積極的心態，像是在其他地方看到生離死別、認識他人感悟不同人生、閱讀宗教經典培養知足喜樂的心態等等。

「最近這三五年看到太多人的...生離死別。[...]生命齣，可能活著就賺到這樣子。」(NW: 76-78)

「不會有[負面情緒]，基督徒不會，天天靠讀[聖經]喜樂。[...]我們到晚上所有的煩惱都丟給上帝了，我有什麼煩惱就跟祂禱告，明天又是新的一天。」(PC: 220, 222-223)

(五) 樂齡族生活常使用機構

樂齡族受訪者生活中所從事的活動，包含前述各點所提及的運動、學習、參與志工、與親友接觸等，而除了家庭與圖書館之外，其尚分享了一個星期當中較會固定前往的機構或場所，例如公園運動、社區大學繼續學習、志工從事機構、社區活動中心參與學習活動、私下組成的興趣社團等，可能是為了休閒，抑或學習新事物、服務社會，顯現樂齡族生活的多樣性與充實，也描繪出其生活圈的圖樣，在一個社區裡面，樂齡族受訪者往返於家庭、公家機構、公園、親友聚會，追尋自身的興趣與熱衷於學習新事物，定期保持與他人的聯繫，並維持身心理機能。

「公園會來運動，那個社區大學的話，學音樂，在學胡琴。」(NU: 50-51)

「每天都會去走一個小時，那早上也是每天在公園做運動[...]。活動中心，因為現在開南活動中心禮拜一早上你可以來上[課]，每天的課程都不一樣，[...]像有一種一開始他會讓你心靈療癒，就是現在不是滿流行那種用繪畫、禪繞畫、塗色[...]。」(NV: 90-91, 103-106)

「讀書會、講故事，還有去打一個鼓[...]，打打鼓啊、動一動啦，然後參加佛教的一些活動[...]。」(PM: 86-87)

二、樂齡族成功老化認知與理想未來生活

樂齡族受訪者對於成功老化與理想老年生活的看法具個體差異性，每個人心中所希冀成為的樣子、對老化的期望不一，例如受訪者 PG 與 PH 即表示成功老化的定義無法一概而論，每位樂齡族對自己未來擁有不同的想像和需求，當該目的達成即可稱之為成功，而無論其目的之多寡或崇高，更重要的是有自己的想法、隨興而自然地過生活，並且對自身抱持著自信，如此一來就算有所無法抗拒的身心理轉變，仍可過得非常滿足快樂。

「也有人講說，老人生病是跟著身體生活存在的...你何必去擔心？不用太在意，你還是自己要自信地過完就好了，老人不是不會有病，但是你不要

太在意吃什麼那些，我覺得這個道理就很好，所以一般如果要告訴人家說樂齡啊，身體要怎麼樣、要怎麼快樂啊，我是覺得說，你自己去設定你的標準，啊你如果說你覺得可以，那就是快樂[...]。」(PH: 262-266)

「說老實話，我覺得何謂理想的老年生活不能一概而論，因為每個人的需求不一樣，[...]因為有的人需求...我就是要兒孫在身邊，那你做不到怎麼辦？所以我覺得老化的希望是什麼...因人而異啦。」(PG: 243-245)

儘管如此，整體而言樂齡族對於何謂成功老化的老年生活仍有一定的共識性看法，共有四個要素是最常被受訪者提及的，即「身心健康」、「獨立自主」、「經濟基礎」、與「不造成子女負擔」。以下分別論述之。

(一) 身心健康（臺北市 8 人；臺南市 8 人）

「身心健康」為樂齡族受訪者對於老年生活最主要的需求，皆希望自己能夠繼續維持現狀，能夠走動、不臥床、沒有失能或失智，如此一來才可從事自己喜歡的事情，諸如旅遊、交朋友、社會服務等，健康乃最為重要的條件，沒有了該基礎，則其他諸多方面再富有也無用武之地，且必須額外付出經濟、行動能力、親友負擔等成本。

「健康是最基本的，你只要健康能自理，不連累年輕人就是很好了，真的你不健康，你什麼都免談啦，你再有錢也沒用[...]

」(PM: 145-146)

「會行會走、自己身體夠行動自如[...]，這樣最好啦，如果說年紀很大身體沒辦法自己做主，又躺在床上這樣，是你看了也難過我們自己也難過。所以自己的身體要保持著。」(NO:160-161, 163-165)

(二) 獨立自主（臺北市 4 人；臺南市 3 人）

「獨立自主」為不依賴他人、能夠自己處理自己事務的能力，在成功老化概念四核心中歸屬於「良好認知與身體功能」的範疇。諸多樂齡族受訪者認為此為理想老年生活的重要元素之一，在可行範圍中盡量自力完成、照顧自身，也能四處遊玩行動，而受訪者 PM 更提及，現今科技與網際網路發達，相較於過往，老年人更能在藉由行動技術的幫助下，達到獨立自主。

「就要靠自己啊，因為現在生活不能跟年輕族在一起。[...]你自己的自主能力就要出來，[...]你不能有那個觀念說我養孩子還是就要來照顧我，很難了，因為你發現現在台灣的經濟條件，你就會覺得他們連照顧自己都有問題[...]。」(NP:175-181)

「我現在的生活假如是能這樣繼續下去就很好！能自理、能活動、能交朋友，想玩哪裡就到哪裡玩[...]，現在真的太方便了，會了手機真的其實什麼都不難了，要坐公共汽車，點一下，那個公共汽車幾點過來我們到車站去，[...]真的太方便了，方便得我們好像有一點...真的好像我們要做啥都可以。」(PM: 138-143)

(三) 經濟基礎（臺北市 2 人；臺南市 3 人）

於「經濟基礎」方面，樂齡族受訪者皆表示並非需要許多金錢，而是基本溫飽的程度即可，以自己的經濟狀況去衡量能夠做的事情，這樣就能達到滿足而沒有壓力，此外兩位受訪者因此表示目前正想重新回到職場或創業，一方面藉以獲得穩定經濟來源，另一方面也可以完成自己的夢想。

「我想應該是現在很多人都羨慕我吧，雖然小孩不在身邊，第一，我沒有經濟壓力，第二，我沒有任何壓力，想要做什麼就做什麼，雖然我不是很...很有錢，但是起碼我一般的生活可以過得去[...]，我那個臺北市區的公車我趴趴走，想吃什麼我們也不要...說大胃口，老年人了也吃不下東西，就想吃什麼就吃，很多人都羨慕我（笑）。」(PG: 236-241)

「我現在要找[工作]也都找不到，只能找勞力而已，[...]因為勞力對我來講，又覺得自己又負荷不了、太勞累，[...]那就試試看，因為還是需要金錢的後盾。[...]就是要溫飽，然後讓小孩子也不要裹足不前[...]。」(NX: 90-91, 94-97)

(四) 不造成子女負擔（臺北市 2 人；臺南市 2 人）

「不造成子女負擔」是許多樂齡族受訪者提及的元素之一，為上述保持身心健康、獨立自主、具經濟基礎三部分之目的，且其中三位樂齡族更進一步認為，現在年輕一輩壓力大，老人不能抱持著完全依賴下一代或國家來照顧自己的想法，需要更主動地照顧好自己。

「我覺得應該是事情能夠自理就應該就是一個理想的[老年生活]...因為目前還沒有想得那麼遙遠，只希望說自己不要去造成子女的麻煩。自己能夠處理自己的事情。」(PE: 165-167)

「樂齡的長輩只要身體顧好，不要給子女負擔，這個一個就是給國家省它那個健保費，第二個不要給子女負擔，我們照顧好自己，給下一代不要有負擔，這樣就好了。」(PI: 138-140)

此外，樂齡族受訪者對於未來老年生活尚有諸多理想和看法，像是擁有固定的朋友、不要自己關在家裡要走出來、服務他人、能夠有目標而主動積極地活著、知足常樂而隨緣平順、勇敢地做自己、創造被利用的價值等等，無論什麼樣的目標，皆體現樂齡族自身對於生命經營的理想，過著自己所認同的生活模式，儘管個體具有差異性，但皆能無憂且幸福。

「自己要會安排時間，能夠跟人家在一起就在一起，只要靜態的跟動態[活動]都要[從事]啦，...也不是說自己都一個人關著，那不好啦，至少還要有朋友啊，參加一些活動，像我們做志工也是一種活動啊[...]。」(NU: 130-134)

「我們大概都 60 出頭了，這個就是要...重點要創造被利用的價值，第一個你身體一定要顧好，身體健康就是要包含運動，或者你思考邏輯你要跟隨著孩子的腳步，這樣你才能創造被利用的價值[...]。」(NV: 164-168)

「但是像我們這種年紀的話，已經會去想到一個無常嘛，我怎麼知道我明天會不會中風？我明年會不會身體健康？不知道啊，但是遇到的話就是說，該老化的話就是老化啊，[...]當然都會在腦海中那邊去想，可是目前的話，就是都覺得平平順順這樣過，這樣就可以了。」(NR:143-145, 151-152)

受訪者 PB 更表示，年紀一天天增長，生活的目標無非就是最終能夠達成馬斯洛所提出需求層次理論中的五個層面：生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求、自我實現需求，期許自己能達到最高理想，自我實現而完整人生。

「因為你年紀在過，你就沒有所謂的長程目標我要... [...]，都是短程目標，就是集短程目標為長程目標啊，長程目標到最後一定是我怎麼樣...什麼馬斯洛的原理，對不對？你要基本上有安全感...那五個[層面]。」(PB: 395-400)

進一步根據樂齡族受訪者個人特質分析之後，發現性別、年紀、教育程度、臺北市與臺南市之地區差異等變項，並不特別影響樂齡族對於理想成功老

化生活之看法，研究者推測因主要使用深度訪談法，除受有限樣本數所影響之外，較常至公共圖書館利用之樂齡族受訪者其背景較為相似，故於本研究中意見較為一致，需未來進階的研究。

故綜上所述，受訪者們對於自身老年生活的期待包含了能夠身心健康、可以自行處理生活事務、獨立自主、能夠溫飽而具一定經濟基礎、與不造成下一代或國家的負擔。由此可見樂齡族的需要與目標，而此乃需由政府單位、醫療機構、社會組織、或個人家庭等多方相互支持的，公共圖書館可以扮演部分的角色，但其餘部分諸如提供經濟支持、老年照護等，仍需要其他單位的合作。

第四節 樂齡族日常資訊需求與生活應用

本節主要闡述樂齡族在日常生活中較常需要之資訊需求類別，以及探索資訊接收管道來源、資訊於其老年生活中可產生之作用，以了解其需求之特性和偏好，故本節將分成「樂齡族資訊需求」、「樂齡族資訊尋求管道」、「資訊於老年生活作用」三小節分述之。

一、樂齡族資訊需求

根據樂齡族受訪者回憶，生活中主要的資訊需求類別主要為「社會新聞」（11人次）、「健康保健」（6人次）、「旅遊」（5人次）、「財經股票」（4人次）四類，此外文學、個人多樣的休閒興趣，諸如藝術、命理、烹飪、宗教經典等，也是所需之資訊。「社會新聞」乃各式社會消息、國家資訊或國際新聞，多數樂齡族表示會每天閱讀或將當日主要的頭條瀏覽一次，以知曉社會脈動。而「健康保健」則是關於飲食、身心保養等內容之資訊。「旅遊」則例如可以去哪裡遊玩、森林步道等等之訊息，樂齡族在較為閒適的老年生活中，許多人會選擇國內外旅遊，一方面外出活動、一方面增廣見聞。「財經股票」方面多涵蓋理財、股票趨勢，或者商業期刊，樂齡族多為個人興趣而需要相關資訊。

「因為我的興趣嘛，就是大概看看財經啊，然後看看健康方面的資訊，當然國際上的大事可能我們新聞這樣瞄過，大概就看看標題就可以了。」

(NT: 131-133)

「最主要的我們要健康，[...]所以說我們要多多去涉獵到對我們身體的健康方面的、所謂的疾病的預防、防治的基本的概念[...]。」(PJ: 145-147)

「那像報紙裡面有介紹，我就很喜歡看那種家庭副刊啊，或是說它有旅遊版的，就會特別喜歡去看那裡的介紹，[...]我在看報章雜誌我都是喜歡旅遊資訊。[...]就是譬如說我今天想要去埃及[...]，我今天要去這個國家，我可能先看它的歷史、會先看它的那個國家的那種面積啊[...]，什麼都會先去了解，等到去到那個地方你就有一點概念，看完回來以後，你會再搜尋一些相關的一些歷史，然後再去給它回憶一下，加深你自己的那種 knowledge[...]。」(NE: 178-180, 187-188, 190-194)

不過別於生活中較有明確資訊需求的樂齡族，少數四位受訪者則表示沒有需要特定類別的訊息，平常也較不會主動搜尋或接觸，而是被動接收兒女或朋友所傳遞的消息，於生活中各種環境之下與資訊不期而遇，或是跟隨著當下的興趣與需要才會有較為明顯的資訊需求類別。

「因為資訊這方面...因為我書讀得少，資訊這方面我都是靠說我有時候朋友啦、自己的子女啦，告訴我那一些，所以我自己比較沒有真正的去了解那一塊。」(PL: 159-161)

「但是我反而是享受那種不期而遇的那種訊息啦，你說我今天無聊剛好滑個手機，看到什麼新聞，或者知道什麼，但是我不刻意去尋找...[...]。」(NR: 251-252)

二、樂齡族資訊尋求管道

樂齡族受訪者表示如今資訊較過往龐多且容易接觸，並隨著智慧型手機等科技，日常生活中渴望接收的資訊皆能夠輕易地獲取，如受訪者 NT 即認為：「現在手機就解決所有問題了，不用像以前還要上圖書館。」(NT: 150-151)而樂齡族主要由五個管道獲得資訊：「網路」、「他人傳達」、「書籍」、「報章雜誌」、「電視」。其中網路是較多樂齡族優先選擇的方式，書籍次之，透過親友及他人得知則是第三順位。

「網路」共 17 名受訪者選擇使用該管道，因其性質快速且資訊量豐富新穎，加之智慧型手機上網便利，是樂齡族常採取的資訊接收方式，且臺北市與臺南市皆為都會區，顯現較高的科技應用能力。但儘管如此，仍有少數兩位樂齡族受訪者表示使用網路時必須盯著電腦或平板等 3C 產品，對於眼睛有較大的負擔，故雖會使用但不喜歡花費太久時間。

「我都是從網路上搜尋。網路上非常的方便。」(PE: 200)

「...我很討厭花眼力的東西。[...]有啦，偶爾人家跟我說某一本書、某一個劇什麼的，我就會去上網找找。」(PC: 268, 270)

「他人傳達」共 14 名受訪者利用該管道，表示自身兒女、親朋好友等他人以口語交談或社群軟體發送訊息、貼文的方式，分享各種資訊資源，例如受訪者 NV 表示：「都有欸，或者是朋友之間聊天互相告知的。或者是朋友間從 line 啊，傳一些訊息。」(NV: 291-292)，此外一名具有聽力障礙的受訪者則認為，朋友們藉由智慧型手機所傳遞的訊息因為屬文字性質，較其他需要「聽」的資訊接收管道更為方便。

「現在都方便啦，手機都有群組會傳進來，有一些是從手機上得到的。[...]因為現在重聽，真的手機很方便，有文字可以看[...]。」(PL: 166-167, 170-171)

「書籍」、「報章雜誌」與「電視」也是許多樂齡族偏好的資訊接收管道，分別共 12、10、7 位受訪者表示會利用。無論圖書館或一般書店的書籍，樂齡族受訪者皆會利用以得知較為深入完整的資訊，而報章雜誌、電視則通常用以接收社會新聞之外，也用為接收興趣休閒方面等類的訊息。

「有從書本上面得到，我最大的[資訊來源]是報紙啊，我每天一定看報紙，因為報紙可以接收到很多有用的東西啊。[...]就是看一些新聞、國際新聞，[...]啊就再看一點點副刊以外的那些。」(NA: 222-223, 229-230)

「新聞喔！每天都看啦，我在煮菜的時候，電視打開，我都聽新聞，我新聞用聽的喔！」(NN: 114-115)

三、資訊於老年生活作用

樂齡族受訪者多表示「資訊」是個重要的事物，可以幫助自己：(1) 不要與社會脫節。(2) 不會讓自己封閉在角落裡走不出來，而僅活在既定框架裡。(3) 讓自身能夠與世界接軌、擴增知識並豐富人生。(4) 較容易與他人或年輕一輩溝通交流。因此樂齡族認為即使年紀漸長也必須持續接收新知、不斷學習，例如透過圖書館、網際網路等管道，經由接收資訊形成個人的知識和經驗，可以拓展自己的視野和世界觀。

「資訊當然很重要，你知識如果說你沒有跟得上的話，你就跟社會脫節了，跟社會脫節之後你就會越來越閉塞啊，就把自己困在一個角落，然後走不出來啊，所以知識很重要，所以要透過學習。而且圖書館就是一個可

以讓你有一個管道、有一個橋樑，讓你能夠不要跟社會脫節。」(PD: 464-467)

「我是覺得...你必須要有資訊，如果你沒有新的資訊，你等於是密封在那個環境裡面，什麼新的你不清楚，會跟時代脫節，脫節的話，你很多事情就跟不上，不管是生活方面、聯誼方面、或者跟人家互動方面都會有一段距離在那裡。」(PH: 298-301)

此外受訪者 NU 則進階表示，當今社會「資訊」十分容易取得，因此對於真假資訊的判斷尤為重要，個人需要在接收各式訊息時知曉如何自我辨別、對其做出正確的判讀行為。

「因為現在資訊很方便啊，查什麼一查就知道了。只是要會分辨對錯這樣子啦。[...]不要被那些[假資訊]騙到就好了啦，新聞都有說，都是假的，[...]要自己會判斷，是非跟那個[真偽]...。」(NU: 150-151, 153-154)

在對照樂齡族受訪者日常所需的資訊類別之後，發現「健康保健」是除了「社會新聞」外，最多人需要的資訊內容主題之一，參見本章第一小節。並且受訪者紛紛表示會藉由吸收這些訊息，累積相關的知識、養成預防的習慣，甚至實踐於生活當中。

「像網路現在也介紹很多保養的那種[訊息]，有時候就看著那種...也會照著做。[...]比如說你看保健的書，上面怎麼教你，你自己可以去嘗試、嘗試去體驗一下[...]。」(PF: 158-159, 162-163)

其餘資訊需求諸如旅遊、理財等，樂齡族受訪者多為興趣所需，且能夠於生活中滿足資訊需求，綜上所述，顯現資訊於老年生活中扮演連結社會、健康維持與預防、興趣培養等作用。

第五節 圖書館樂齡服務利用

本節將分析圖書館樂齡服務「館藏與資訊服務」、「推廣活動」、「空間設備」、「館員」、「社區分析與夥伴關係」共五面向之樂齡族受訪者利用情形，並輔以探討北市圖與南市圖兩地情況。故本節共涵蓋第一小節「樂齡族利用圖書館目的」、第二小節「館員與資訊服務」、第三小節「推廣活動」、第四小節「空間設備」、第五小節「館員」、第六小節「夥伴關係」。

一、樂齡族利用圖書館目的

在利用圖書館時，樂齡族受訪者表示多為一個人前往，少數兩位受訪者則會夫妻一起至圖書館。而幾乎所有受訪者都是為了使用圖書館館藏資源而利用，諸如尋找資料、借還書、進行研究等，顯示圖書館具重要的資訊提供功能，少數三位則因為從事圖書館長期志工而至圖書館，但通常也會順便利用館藏。北市圖較為特別之處在於除了利用館藏之外，部分樂齡族尚會因為參與活動而使用，南市圖則較無特別為了推廣活動而至圖書館者，多為利用館藏、志工參與、與使用空間而利用。但無論兩地特色為何，樂齡族受訪者通常使用圖書館的目的是數個而非單一原因。

「有時候是去[圖書館]看報紙、雜誌，再來有時候是借閱書，就是因為有參加那個讀書會，一個月一次。」(PE: 15-16)

「一方面是借書，因為我喜歡做烘焙還有美食這一方面的，那再一個就是我也寫書狀，那寫書狀的時候需要一個不能打擾我的空間來寫書狀，所以說我會帶筆電過來[圖書館]，我常常來大概就是這兩個原因，借書、還有就是寫書狀，或是研究事情。」(NY: 18-21)

二、館藏與資訊服務

樂齡族受訪者較喜歡利用圖書館之紙本書籍、報紙、雜誌三類館藏，對於視聽資源與電子資源較無利用經驗，參見本章第一節表 4-8。而偏好借閱之館藏內容類別則十分多樣化，根據個人興趣與需求而有不同，諸如養生、小說散文、植物花草等，甚至有兩位樂齡族受訪者表示什麼類別的館藏皆會閱讀，不限定自己吸收的知識範疇，可見樂齡族乃具異質性的團體，並受自身過往所培養的閱讀習慣所影響，但整體而言，共可歸納為以下六類：文學作品、健康養生、藝術音樂、植物花草、旅遊、烹飪料理。

(一) 文學作品（北市圖 7 人；南市圖 8 人）

樂齡族受訪者常會借閱圖書館中各式文學作品，例如知名作家作品集、散文小品、小說、古詩集、傳記、中西方經典文學、武俠小說等等，顯示樂齡族有其個人文學類型上的偏好，難以一概而論之。此外有四位受訪者表示會看兒

童繪本或故事書，原因主要為學習或工作需要、說故事志工的準備，以及幫孫子女借閱。

「看《紅樓夢》這些古書。[...]世界名著更是閒來無事就是把那個拿來看，《簡愛》、還有那些什麼山莊啦，[...]真的是...假如是好看的書，真的是百看不厭[...]。」(PM: 217-219, 221)

「像最近啦，我可能因為有參加我們鹽埕[圖書館]這邊的故事志工，所以會找一些繪本來看，所以最近大概這半年來，因為我來這裡做志工，我就會比較注意有關繪本這一方面的那個書籍[...]。」(NV: 43-45)

(二) 健康養生（北市圖 5 人；南市圖 5 人）

部分樂齡族受訪者表示會定期翻閱健康養生的雜誌或書籍，包含疾病預防、食療、營養書、芳療等，儘管不一定會於生活中實際實踐之，但能夠增加相關知識與達到預防效果。

「我有可能會來借類似我比較需要的營養書，因為我就是身體[不太好]...所以我才會填那個[受訪者問卷之自覺身體狀況項目]『還好』那個[選項]。」(PK: 119-120)

「我就是我現在需要養生[類別的書]，我 40 歲才生小孩，所以我要把自己照顧好，不要造成小孩的困擾[...]。」(NY: 56-57)

(三) 藝術音樂（北市圖 5 人；南市圖 2 人）

部分受訪者會借閱藝術家生平、音樂賞析、畫作、美術館介紹等內容的藝術書籍、雜誌，可能出自於增長知識的需求、欣賞、或陶冶性情之需要。

「就是[看]那個美術館的簡介的那些西洋畫，或者是那些畫家，什麼畢卡索啊那些畫家[的書]這樣子。[...]其實以我們的年代，沒有這種美學教育，然後對這個其實也都沒有這麼多課外，[...]所以這一塊（美術）其實對我們來講都是很空，所以現在就是偶爾就會翻，但是翻一翻看一看也是會忘記（笑）。」(NY: 178-179, 183-186)

（四）植物花草（北市圖 4 人；南市圖 2 人）

部分樂齡族受訪者會借閱大自然相關、或者科普類型的書籍，例如樹木、花草植物、自然科學等等，在生活中多有種植盆栽作為興趣。

「我很喜歡植物，花園啦、花草啊，什麼這些[書籍]。[...]我種了一點，在陽台上種了一點[植物]。」(PG: 94, 98)

（五）旅遊（北市圖 4 人；南市圖 1 人）

少數受訪者因退休之後生活較為空閒，會安排國內外旅遊或就近走走，因此會借閱旅遊相關的館藏資源，例如爬山步道、旅行雜誌等，獲取相關資訊。

「旅遊雜誌啦、還有攝影[雜誌]啊，[...]退休之後反正沒有事，就是養生嘛，另外就是喜歡旅遊，順便看一下增加知識。」(PI: 69, 71-72)

（六）烹飪料理（北市圖 1 人；南市圖 4 人）

少數樂齡族受訪者會借閱美食料理、食譜、烹飪烘焙等內容之書籍或雜誌，添增生活樂趣或單純喜歡閱讀該類館藏。

「[書籍]類別我都看食譜啊。[圖書館分類法]四類的書。[...]那個什麼《食尚玩家》，現在已經沒有了。[...]《快樂廚房》。」(NN:25, 29,31)

除卻上述六類館藏內容類別之外，樂齡族受訪者還有提及的主題諸如老年生活規劃、人際交往、心靈勵志、宗教命理、語言學習、理財、攝影等，多樣而豐富。而北市圖受訪者相較於南市圖受訪者，更多人偏好旅遊類館藏，並且有兩名樂齡族偏好語言學習相關內容的館藏，南市圖樂齡族並無受訪者提及喜歡英文或日文學習之閱讀內容、旅遊方面則僅一人提及；南市圖受訪者則相較於北市圖更喜歡烹飪類館藏，並各有兩名樂齡族偏好老年生活規劃、人際相處等類的館藏，北市圖方面僅一人提及烹飪、且無人提及未來規劃與人際培養相關的館藏類別。故而在「旅遊」、「烹飪」、「語言學習」、「老年生活規劃」、「人際關係」等館藏類別上，產生些微的兩地差異。

「學習語言的雜誌，比如說我在學日文，或許會翻翻日文的雜誌，它是屬於雜誌類的。[...]你想我們從年輕的時候都在忙，你沒有辦法學第二語言，所以就想說在退休後，學習另外一個語言，所以我學日文。」(PF: 345-346, 348-349)

「我也喜歡看跟銀髮族有關的[書]，跟熟齡有關的...人生規劃，或者是說他（作者）以前的人生，或者是說他未來的人生打算這樣子。[...]或者是關於親情的描述。」(NS: 36-37, 39)

此外尚有八位樂齡族受訪者表示曾使用過圖書館網站、電子書等其他館藏與資訊服務，不過利用頻率並不高。其中三位受訪者表示跨館預約功能十分方便，可以較為準確而快速地獲得自己想要的資源。而在圖書館網站與館藏查詢系統的使用方面，四位樂齡族表示並沒有遇到太大的操作問題，僅有一位北市圖受訪者覺得網站設計不佳，常無法精準地搜尋到自己想要的結果，有些浪費時間與精力。

「有時候也會在[圖書館網站]上面預借。[...]是不錯啦，就是我們讀者其實是滿方便[使用圖書館網站]的。[...]也都可以滿順手的。」(NT: 58, 60, 62)

「因為目前我就是從[圖書館網站]搜尋裡面進去，直接搜到我的書嘛，那我覺得它有一個缺點就是，有時候你打關鍵字，它出不來，那如果說你只要這本書的關鍵字你都能跑出來，這應該是效果會更好[...]。」(PE: 32-34)

於電子書、電子期刊等電子資源的使用方面，僅三位受訪者表示具使用經驗，可以隨時閱讀、播放聲音，但仍因為視力退化的關係不太喜歡使用過久。

「有上去[圖書館網站]聽那個兒童有聲書。[...]聽、隨時停下來、然後又重複聽，[...]怕花眼力，很不喜歡用[平]板來看。」(PC: 310, 314, 316)

三、推廣活動

樂齡族在參與推廣活動的層面上，北市圖幾乎所有受訪者都參與過圖書館活動，僅一位樂齡族因平常已將生活安排充實，故少參加。但南市圖部分則有六位、約一半的受訪者表示不太參加活動或沒有相關經驗，在未來有機會的話或許會參加，但因為目前已有其他事務佔據空閒時間，例如從事志工服務和學習研究，抑或不喜歡於非早上的時段出門參加活動，故較少利用圖書館推廣活動這部分之服務。

「沒有[參加圖書館活動]，因為我們都有志工，所以也沒有那麼多時間啦，有時候上課啊什麼的，所以時間就會比較忙。」(NT: 66-67)

「這邊的活動我不常...。[...]我覺得這邊的[圖書館電影放映]片子我不知道...反正它都下午，下午看完四點，對我來講是有點晚，因為我都會想早一點回去，然後就早一點休息。」(NX:100, 112-115)

因為上述原因，故以下分析儘管為整體情形，但會較偏重北市圖方面的結果，而經過歸納統整，發現樂齡族受訪者較常參加的推廣活動類型有下列五類：專題演講、藝術手作、運動健身、電影欣賞、樂齡課程帶領。

(一) 專題演講（北市圖 8 人；南市圖 6 人）

無論北市圖或南市圖之受訪者所參與的專題演講主題皆眾多，諸如跌倒避免、中醫講解、失智預防、在地文化、人生經驗分享等，為樂齡族較為喜歡的推廣活動方式之一，藉由聽取他人講述而獲得相關資訊或內心感觸，而其中身心健康的專題演講最受歡迎，能夠了解基本常識、達到預防知識的教育。

「演講都有[參加]，它還有中醫課。演講方面現在比較多那種關於樂齡人員的...那個保養啊，有一陣子都是在推行失智的啊，失智的照護什麼這一些，像這個我都會喜歡去聽。」(PF: 107-109)

「因為這邊常常舉行那個...講座、課程，那我喜歡的都有來參加，[...]有一個我有印象，[...]他是這個...神經內科、榮總神經內科的醫師，就有一次這邊的[圖書館]主任就請他來講這個...他的那個經驗，所以我覺得他講得很好，他講他求學的過程啊，還有[生活]要注意一些什麼啦，我這個課程有印象。」(PG:119-121, 123-126)

(二) 藝術手作（北市圖 5 人；南市圖 5 人）

北市圖與南市圖具參與圖書館推廣活動經驗之受訪者當中，皆各約一半選擇參與藝術手作相關的課程，例如摺紙、攝影、吟詩、童玩製作、藍染門簾、烏克麗麗、盆栽種植等，十分多樣而具創意性，並且於從事這些活動時，多數受訪者表示會因此心情愉悅、親手完成一件作品而獲得成就感，也間接培養新的興趣。

「吟詩班，因為我以前大概國小，[...]那個時候聽看看吟詩怎麼樣，自己心裡面就有個傾慕，就是說這個很好，[...]所以就看到剛好有吟詩班這個課要參加，現在覺得說，吟詩代表說你好比唱歌，那也是另外一種的...宣洩[...]，所以說我覺得對我來講是很好的一個活動。」(PH: 330, 333, 335-338)

「還有一次是藍晒圖[課程]（修正：非藍晒圖而為藍曬法），印象深刻的是藍晒圖。它做起來很漂亮。[...]就是親手做出一幅像什麼門簾的畫在上面，感覺跟大家一起合作，而不是個人做，就覺得有很多不同的想法，大家就可以把自己的想法給它創作出來。」(NP: 52, 65-66)

（三）運動健身（北市圖 7 人）

北市圖受訪者中有七人表示固定參加圖書館運動健身類活動，南市圖則無。類別十分多樣，諸如跳舞、做操、打拳等，可以和其他學員一同參加，確實達到健身之目的。

「就好比說中午現在有那個『達摩易筋經班』，那我在那邊跟大家當志工就跟他們一起比劃比劃，就運動一下。[...]那個也是對身體健康很好，達摩易經筋、聽講座，這個都是對樂齡來講都有加分的幫助。」(PH: 50-52, 462-464)

（四）電影欣賞（北市圖 6 人；南市圖 1 人）

圖書館通常擁有固定的電影放映活動，其放映內容有賴於館員的選擇，但北市圖受訪者表示喜歡參與該活動，在觀看劇情的同時會得到一些體悟和感受，在播映結束之後也可能會跟他人討論或分享心得，促進交流與對電影內涵意義的理解。

「因為我自己選擇[看]的那一部片子是韓國片，韓國片它是描寫所謂的和尚，那個是佛教的東西[...]，因為那樣可能對我來講是比較喜歡、比較有興趣，這種電影看過以後，我就跟他們（其他讀者）分享，跟他們分享說我的看法、他們的看法怎麼樣，當然見仁見智了，因為每個人看的程度不一樣[...]。」(PJ: 260-265)

(五) 樂齡課程帶領(6人)

北市圖部分因樂齡服務已經開辦許久，有許多課程老師轉交給原先的樂齡學員負責，或由館方主動邀請具不同才藝專長之樂齡族擔任課程講師，因此有六位北市圖受訪者表示曾帶領過相關課程，像是讀書會、廣播劇、桌遊、手語、《易經》解析、哲學思想等，在這些過程中，樂齡族表示會利用過往經驗專長，或至圖書館尋找所需的資料學習，是一種更深度的圖書館參與方式。

「上一次[圖書館]主任有請我講過〈易學與生活〉，我就講正常的《易經》，我就去找那些什麼編制的歷史嘛，從夏商周秦漢各朝代，是西元幾年到哪個朝代，這個是屬於神話時代、這個是屬於君子時代，就去查那些資料套進去這個《易經》方面，從那邊開始講起，還有正常的《易經》講了一段，然後就講姓名學，然後再講陽宅、再講卜卦。」(PH: 179-183)

除了上述幾種類型的推廣活動外，其他像是讀書會、桌遊、電腦或手機學習、心靈療癒等活動也是樂齡受訪者表示會前往參加的，在這些活動中，可達到終身學習的目的，並且也可擴展興趣與人際關係，遇到志同道合的朋友，因此可知樂齡族在推廣活動上參與之範疇十分寬廣，雖有較多偏好的幾種活動類別，但並不設限。

四、空間設備

本小節討論公共圖書館整體實體環境、設備、樂齡學習中心／樂齡專區之提供與利用，共分成「樂齡族圖書館區域使用」、「圖書館整體空間設置」、「樂齡中心／樂齡專區空間設置」三部分討論。

(一) 樂齡族圖書館區域使用

公共圖書館中依據主題、媒介類別、年齡層、利用目的等性質區分成各種區域，而樂齡族受訪者皆表示較常使用一般書庫區、報章雜誌區，較少使用資訊檢索區，原因為可能因其本身擁有科技產品可使用、不需仰賴圖書館，抑或不習慣使用電腦設備，而北市圖與南市圖之受訪者並無使用偏好上的差異。

「報紙，還有兒童的也會去看一下，因為我有小孫子，我也會想去一下。或是成人的那個...二樓館藏那個（成人書庫區），可以自己親自找書的那個。」(NS: 26-27)

「我很少用電腦[...]，所以真正使用電腦的[情況]是沒有，所以我很少去那邊（資訊檢索區）[...]。」(NX :33-35)

(二) 圖書館整體空間設置

對於圖書館整體閱讀空間或設置，無論北市圖或南市圖的樂齡族受訪者皆表示當前狀態已經符合需要，沒有遇到太多空間使用上的障礙或不便，燈光、書架、家具擺設等也都合宜舒適，整體對圖書館空間評價皆保持肯定。

「以我個人覺得說，這個環境五樓、六樓（圖書館所在層樓）真的算不錯，而且他們這個設備還有什麼的都整理得很好，那些要讓人家借書什麼的[設備]，覺得這邊都很方便。」(PH: 360-361)

「有遇到什麼[困難]...不會啊，我覺得很好用。[...]我覺得喜樹[圖書館]的設備跟擺設真的很棒。[...]白天的時候光線也好。」(NP: 302, 306-307)

(三) 樂齡學習中心／樂齡專區空間設置

本研究訪問之樂齡族多表示並不會特地使用樂齡族專屬空間，該空間所提供的館藏儘管符合需求，但仍多至一般書庫獲取資源。北市圖方面，樂齡族受訪者偶爾會因為從事圖書館志工或參與活動而在該區域逗留，順便翻閱書報，或者完全沒有使用過該空間，不過根據有使用經驗的受訪者表示，認為樂齡學習中心為樂齡族所提供的書籍內容類別大致合適且足夠，例如健康、文學等重點領域，但仍有些不合需求。

「它（書籍）會排在那個 7 樓（圖書館樂齡學習中心），我們會去看啊，它提供我都會去瞄過。[...]有文學的、有心靈的、有健康的，我都會去看，比較跟我們有關係。」(PC: 447, 451)

「這裡（圖書館樂齡學習中心）就現在只有一部分[館藏]，那圖書館那邊比較多，而且最近好像[樂齡學習中心]那個武俠小說比較多，那些雜誌我比較沒有涉獵。」(PI: 270-271)

此外南市圖方面，受訪者也大多沒有使用經驗過或很少利用，較常是在瀏覽圖書館、或從事志工時發現有喜歡的書籍才會借閱，並不會特地前往該區，多仍是使用一般書庫區，儘管如此，南市圖樂齡族表示當前樂齡專區所提供之館藏內容仍符合需要，可以選擇更加靈活、生活化的館藏，知識性不要太過強烈、內容較無趣而難以閱讀。

「我比較不會去拿那一塊（樂齡專區）的書，我都是拿[一般書庫]架上的，或是說我已經有鎖定目標、我要借的書了。」(NT: 53-54)

「因為我是如果有看到好看的書才會[拿]...[...]。我如果有找到我就會借回去，沒說刻意去那裡（樂齡專區）拿啦。[...]我是來三樓（一般書庫）比較多。如果有看到樂齡的書，覺得這本不錯，或者說有看到這本樂齡的書，去[志工服務]插書時有看到那邊（樂齡專區）有比較好看的書，就會給它借回去。」(NO: 247-248, 250-251)

五、館員

（一）與樂齡讀者建立良好關係

樂齡族受訪者無論北市圖或南市圖，多表示與館員能夠建立起如同朋友、從事圖書館志工時的夥伴、甚至是親人一般的關係，相處融洽且會互相分享生活中的事務，覺得館員們人都很好，來到圖書館等於多交了幾位新朋友。僅少數四位樂齡族則持相反意見，覺得跟館員接觸與互動較少，因此並沒有特別深刻的聯繫。

「我說我們大家（受訪者和館員）都很融洽，今天好像大家都會問候，像我們來了，噢噢我們來了，你簽名！這樣。[...]很好，就像自己的孫女兒。」(PM: 290-291, 294)

「在我心目中看他（館員）這個角色，就是我的想法是夥伴嘛，因為你是圖書館的館員，我進來這裡當志工，和你就是一個夥伴關係啊，然後你們對我很好，我也感覺很好啊，所以我把你更深的一層認識，我把這館員當好朋友嘛。」(NA:483-486)

「[與讀者互動的關係]我覺得就是館員。[...][接觸]很少啊，也不太可能嘛，他們（館員）忙都忙死了，你問題還沒問完，下一個讀者就已經排了一堆人在等他了。」(NT: 226-229)

（二）館員服務態度

對於館員的服務態度，多數受訪者認為館員的服務態度良好，倘若有問題都能夠請教，他們也樂意幫忙，有些館員甚至十分熱心，會主動提供服務，例如受訪者 NP 即分享了館員主動替他尋找更多教學所需的館藏資源過程。不過仍有四位樂齡族認為館員有些被動、臉色不佳、或者無心回應讀者問題，顯示樂齡族大多要求館員要能夠達到和顏悅色、尊重、說話客氣之需求。

「館員也很認真啊、很不錯。你有問題問他，他們也會很樂意地給我們服務，只是我們是盡量[不去打擾館員]...因為現在很方便，像借書也是可以自動借書啦。」(PL: 286-288)

「因為我今天有拜託他們（館員）幫我找那個主題書嘛，我們最近在走那個喜樹三寶，喜樹三寶烏龜神、還有黃槿樹，還有那個什麼...紅龜[...]。所以我們就需要烏龜的繪本[...]，然後館員就幫我找了 20 本的烏龜書，本來我只...我們在網路上只找到四本有關於烏龜的繪本，後來我們跟那個館員聯絡，我就館員講，你要不要再幫我們找[...]，結果他一找就幫我找到，又找了 16 本，加起來就 20 本[...]。」(NP: 251-253, 264-268)

「坦白講齣，我們在永建[圖書館]有一個胖胖的那個（館員），他就滿主動的，那個是例外中的例外，我們有時候還會故意等他。他跟你互動是一種喜悅啊。對呀，其他的[館員]互動起來好像欠他幾百萬。」(PD: 389-393)

（三）館員提供訊息

關於館員是否主動告知或散播圖書館各服務相關訊息，北市圖與南市圖情況略有不同，而本身圖書館分館所在社區之城郊差異也造成不一的情形出現。北市圖方面，樂齡族受訪者表示多數館員並不會主動口頭提供活動消息、館藏資源更新等資訊，不過對於「館員是否必須主動告知」的意見則出現分歧，部分受訪者認為館員工作忙碌，且許多訊息是以靜態的方式呈現在館內，如新書介紹、活動預告等，所以不需要館員主動提供訊息、增添其負擔；但另外一部分的受訪者卻表示館員幾乎都不會主動告知，在詢問問題時與其互動過程感覺不佳，期待未來的改善。

「館員主動提供[訊息]...，這個應該機會比較少，因為他不可能每個人去問你，[...]所以這個互動，他來主動來問我覺得不是問題，因為你要他來這

樣做，增加工作負擔，所以這個[服務]應該不用考慮[...]。」(PH: 370-371, 377-378)

「[館員]就是事不關己，你沒有那個[需求]...我不會主動告知，你有詢問的話，我才想辦法去那裡找資訊，你最好是不要找我麻煩。[...]館員原則上當然是可以幫我們獲得資訊啊，但是最主要就是他們不見得樂意啊。」(PE: 107-108, 322-323)

南市圖部分則約一半受訪者表示館員會主動提供訊息，口頭告知或傳送訊息通知假日可以來參加什麼活動，促使樂齡族因而感到親切、與館員建立起良好的互動關係，另一半則否，除了因為館員忙碌之外，許多活動也有宣傳品呈現在館內。

「有時候星期六、星期天都會舉辦活動，那個館長如果說：『你有沒有時間？』，我就說我如果有時間就會來。[...]如果有時候這裡在辦活動，他就會說。[...]就大家像朋友一樣。」(NO: 46-47, 261, 273)

「館員不會提供訊息吧。[...]活動我們都有公告，有這個印刷類的公告、還有像兩點之前...我們一般類似放電影啦、講座啦，[...]兩點要做這些活動的時候，我們又有館員用麥克風廣播。」(NA: 413, 419-421)

此外，位於較非市中心之圖書館，如北市圖葫蘆堵分館、南市圖南區喜樹分館，通常樂齡族受訪者表示館員會比較主動提供相關訊息，藉此吸引讀者參加活動或使用館藏資源。

(四) 圖書館服務氛圍

樂齡受訪者皆表示整體圖書館服務氛圍不錯，相較於以往已有改善，但還可以再改善，例如館員服務的親和力與應對態度的部分。而此部分北市圖與南市圖並無特別差異。

「整體坦白講喔，我們圖書館比以前進步很多了，這個不能否認，真的有在進步，我就講說館員的服務態度如果再加強一下就...哇，那就更完美了[...]。」(PD: 414-415)

「很棒的喔！真的啊，所有圖書館我們這間服務最好。真的，因為他們（其他縣市圖書館館員）都冷冷的。我有個經驗跟你講，我到 XX（縣市名）去那個圖書館[...]，我進去，欸，生意不好看到有客人來是不是應該

都很開心？[...]他們看到人來也不會說開心、都不會啦，那種口氣齁，那種表情齁，真的不是你想要的那一種。[...]不是我們老王賣瓜，[我們的圖書館]是真的不錯，真的。」(NN: 219-220, 234-235, 237)

六、夥伴關係

在實體圖書館當中，北市圖或南市圖樂齡族受訪者表示會看到其他機構的訊息，像是市政府資訊、文化中心演講、老人中心等，有些受訪者得到這些消息會再自行前往參加相關活動。但另一方面，卻有七位樂齡族則表示沒有在館內注意到其他機構的消息，甚至有兩位受訪者覺得不需要這部分服務。而關於樂齡族生活當中可能會前往之機構場所，諸如社會大學、活動中心等，請見本章第三節。圖書館與這些單位可相輔相成，於樂齡族生活中扮演不同的角色與功能，抑或未來得以合作相關活動，擴大效益並節省資源。

「有[看到其他機構訊息]。那個文化中心都會有（訊息）。[...]如果有那個比較好的演講我會去聽。」(NO: 278, 282)

「我們沒有。比較沒有注意到[其他機構訊息]。」(PE: 334)

「沒有[提供其他機構訊息]吧，來這裡的人也不需要那些資訊啊，他們來這裡只是要看書這樣，外面其他的資訊他可以到外面找就好啦，不要到圖書館裡面找。」(NA: 428-430)

第六節 樂齡族資訊需求與圖書館服務

本節將分析樂齡族受訪者資訊需求與圖書館服務之關係，檢視圖書館是否滿足樂齡族在館藏、推廣活動等面向的資訊需要，而一般日常生活中所需資訊除了圖書館之外，樂齡族尚會採取什麼樣的管道來滿足其需求，討論整體樂齡族老年生活的資訊供應與獲取方式，了解圖書館可強調發展的資訊提供面向和輔助。故本節共分成兩個部分論述：「圖書館服務與樂齡族資訊需求滿足」、「圖書館資訊功能與其他資訊尋求管道」。

一、圖書館服務與樂齡族資訊需求滿足

兩地樂齡族受訪者表示目前館藏與資訊提供方面皆已大致符合需要，自己喜歡的主題內容都可以於圖書館獲得滿足，儘管有五位樂齡族表示館藏資源並非最新穎的，但已經足夠，偶爾會使用網路或實體書店尋找更新穎的資料。而圖書館推廣活動方面，樂齡族也認為目前已達成需求滿足。顯示圖書館當前多已滿足樂齡族資訊上的需要，儘管可再加強新書或更新館藏速度之部分。

「[圖書館資源]有、夠。[...]有時候我會去看新書，我會去逛書店、看新書，[...]走到哪裡就逛到哪裡，像誠品啊、金石堂啊，我都還會去逛。」
(PC:294, 527, 529-530)

「這邊（圖書館）的書的話，你要找的東西很齊。[...]當然最新的[書]找不到，[...]最新的[圖書館]都沒買。」 (NU: 282, 284)

「圖書館辦的活動其實也不算少，有時候是在外面大型的廣場，有的時候是在這裡面，應該可以滿足我們一般的庶民啦[...]。(NA: 373-374)

二、圖書館資訊功能與其他資訊尋求管道

樂齡族受訪者表示主要因為使用圖書館的資訊資源而使用圖書館，甚至有兩位受訪者表示會至各地的公共圖書館利用與尋找資料，對於他們來說，圖書館不僅是個知識的來源，而且其擁有豐富而多種主題內容、免費提供公眾使用，且如今因為線上預約與跨區通閱服務發達而更加方便，能夠使自身不斷學習汲取社會訊息。

「我覺得就是圖書館提供很多資訊，特別是臺北市立圖書館，[...]我有一個習慣就是，我到任何一個地方我都會舉辦當地的圖書館證，比如說去年一月的時候我到小琉球[...], 第一件事情我就到小琉球圖書館去辦證，因為琉球那邊一定有關於小琉球的東西嘛，那我就可以收集到很多的資料，就我的一個習慣。圖書館是我一個最大資源的來源，臺北市圖書館它就是有連線（通閱）嘛，[...]所以所有的資料都是可以跨越借的、跨館借[...]。」 (PB: 12-17, 21)

「[圖書館]就是知識來源的角色啊，當然它不是全部啦，就是一部分，這樣子。」 (NT: 248)

多數樂齡族受訪者一般日常中最常優先使用之資訊尋求管道來源為網路、其次為書籍，第三則為親友與他人，參見本章第四節。由此可見圖書館儘管有豐富館藏，但通常較為輕薄短小或新穎的資訊仍會使用網際網路獲得，並且除了文字傳達方式之外，諸多樂齡族受訪者也表示在圖書館參與課程或相關活動，可以認識許多志同道合的朋友，藉由口頭交談或私下聚會的聯繫，也能夠從中交換許多訊息。

「我們[樂齡中心]這裡有一個 80 幾歲的志工他們兩個夫妻說去西藏，然後很感動[...]，就覺得西藏是一個一生必去的地方，我就前天也去啦，[...]圖書館的雜誌，另外就是在網路上，群組裡面都會傳，還有一些那個朋友之間的那個訊息，大家都會互相，比如說你去哪裡玩、哪裡好，這也是可以增加自己的見聞，就整個增加自己的回憶。」(PI:85-86, 87-88, 93-95)

故圖書館相較於其他資訊尋求管道，如網路和親友，可以發展更具學習或知識性的資訊資源，滿足樂齡族對較深、較廣的資訊需求，且也可以更靈活地運用面對面或統整性的方式，諸如演講、分享、課程等，帶給樂齡族受訪者較不一樣的資訊傳達方式，多方面滿足樂齡族日常生活所需之資訊需求。

第七節 圖書館樂齡服務支持成功老化

本節分析樂齡族受訪者使用圖書館服務後對其老年生活之影響，包含成功老化之避免疾病與失能、維持良好認知與身體功能、保持社會參與、擁有正向靈性等四面向，以及其他相關助益，了解圖書館在樂齡族現今生活中所扮演的角色、蘊含之價值與意義，並歸納整理當前樂齡族對圖書館服務之建議、對圖書館扮演之角色的看法。故本章共有下列三節：「圖書館服務之老年生活支持」、「樂齡族對圖書館服務現況建議」、「樂齡族對圖書館角色與未來之想像」。

一、圖書館服務之老年生活支持

本小節將闡述樂齡族利用各種圖書館服務之後，所產生之生活應用與知識培養，以達到成功老化四核心的目標，與其他老年生活之助益。根據受訪者意見歸納之後，發現圖書館樂齡服務主要造成下列五層面之影響，各部分因所利用之圖書館樂齡服務不同，會進一步於各點中說明。

（一）成功老化核心一：避免疾病與失能

樂齡族在日常生活中主要所需的資訊需求類別中，「健康保健」為其中一項，且在關於理想成功老化生活為何的認知當中，「身心能夠保持健康」也是樂齡族最為看重的部分，各結果皆顯示成功老化核心之一「避免疾病與失能」是當下樂齡族首先注重且需要的，詳見本章第三節與第四節。而公共圖書館通常以「館藏資源」與「推廣活動」策略促成樂齡族於該部分的成功老化輔助，包含健康養生概念上的知識增加、實際運動執行等，以下分別論述之。

1、健康相關概念培養（北市圖 7 人；南市圖 6 人）

無論北市圖或南市圖之受訪者皆表示，於圖書館可以閱讀許多保健相關的書籍雜誌、參與健康講座與課程、了解用藥須知、如何按摩調理等，能夠增長對於疾病預防和體能訓練的相關知識，藉此警惕自己，或者在日常飲食方面稍加注意，儘管不一定會實際應用這些館藏資源中所介紹的健康維持辦法，不過多少能夠增加對此方面的認識，小從吃食、運動健身辦法，大至三高預防、疾病產生原因與病後調養等，皆可促使樂齡族知曉如何多加健康照護。

「因為像這一些書，有時候它會教你怎麼吃比較健康、怎麼運動比較健康、怎麼去排斥我們...比如說有一些什麼好像看醫生又沒病、看一些什麼自律神經失調的，我覺得有時候參考，真的照它（書）來做，有時候有一些小毛病還會改善，啊有時候像一些香草茶啦，真的有時候還達到它的功效。」(PL: 194-197)

「比如說以前啊，有一陣子會...睡覺睡得不好，啊來上課、上中醫課什麼，他就會教你按摩哪邊啊[...]。那我就會照著去做[...]。會有效，因為你要有恆心的做，才會有效。」(PF: 190-192, 194)

「我也會借食譜啊，然後也會借醫學方面的書啊。反正就是說，欸？比如說人家是什麼病，那那個病為什麼會這樣？你可能會去看一下。[...]或者是說某一種...不好的東西可能會導致哪種病因，我們是不是可以去避免。」(NT: 258, 262-263, 265-266)

「比如說我最近在看一本《醫學天下》它說，其實我們不要吃藥就靠食譜，[...]是用天然的方式去攝取，看你哪些需要，那我們人就是需要多元

化、多吃，[...]也是從日常生活就可以[養生]，花不多的錢就可以這樣，我覺得這本書很不錯[...]。」(NX: 75-81)

2、增強與維持生理體能（北市圖 4 人）

北市圖因開辦較多實際運動之課程，故此部分主要為北市圖受訪者心得與體驗，南市圖則無樂齡族受訪者提及。樂齡族可定期於圖書館參與做操、有氧運動、打拳練功、舞蹈等運動活動課程，受訪者認為從事這些活動能夠達到身體狀態的維持，並保持固定運動的習慣，藉此避免相關疾病的發生，改善既有生理機能。

「因為我算樂齡，我以前四年前我是來[圖書館]運動[...]，因為我的身體不好，[...]就是以前生病嘛，生病然後自己沒有沒有運動，所以我就來這裡（圖書館），來這裡然後身體比較穩定。」(PK: 73-77)

但並非南市圖或無參加北市圖樂齡健身活動之受訪者即不注重生理機能的維持，而多半是自身保有於公園或住家附近運動的習慣，諸如跑步、健走、騎腳踏車等，因此沒有特別利用或參與圖書館健身課程，詳見本章第三節。

（二）成功老化核心二：良好認知與身體功能

良好認知與身體功能的維持能夠達到獨立自主、心智方面的能力，而在樂齡族對於理想成功老化生活為何的期盼中，「獨立自主」也是受訪者們認為重要的元素之一，詳見本章第三節。除卻身體健康與疾病避免之外，頭腦的訓練與學習活動也是達到不依賴他人的方式之一，圖書館乃培養閱讀習慣的場所，提供了各種媒體形式的「館藏」予以學習閱讀，抑或透過讀書會、課程等「推廣活動」促使樂齡族保持終身學習，幫助樂齡族獲取失智預防知識，並多方面地訓練大腦、深度學習，以下細部論述之。

1、失智預防觀念培養（北市圖 2 人；南市圖 1 人）

樂齡族受訪者藉由電影、活動、專題演講等方式，對失智症的了解更加全面，在未發生之前即做好觀念上的培養與認識，讓樂齡族知道失智是什麼、如何進行照顧、對失智症不再害怕並深入了解症狀。

「因為現在的圖書館它上映的那些電影，還真的不錯，它每一個電影的意義都很好，適合我們這個年紀大的，它好像有一個電影是講失智的人[...]所以這部電影讓我們的這些人真的...心情真的有一點...大家要知道，真的萬一你走到外面去不知道回家的路，那就是失智的開始。 [...]有警惕、要求醫生、要去看醫生，讓它（記憶能力）停留在那邊，不要再一直往下掉下去，所以說這個資訊真的很不錯，它都適合我們這種年齡看的，它都有教育我們。」(PM: 57-59, 61-63, 65-67)

「有一次好像演話劇，有一次扮演那種失智老人，然後有一個社區協會他們來演這個話劇[...]。那一次就有比較深刻是說...因為畢竟我們現在已經都慢慢接近[老年]，啊就看他們（圖書館的合作單位）演的話劇，啊怎麼去照顧這一些家人。 [...]那我們聽了就知道老的時候要怎麼辦，我們要怎麼樣照顧自己。」(NV: 69-75, 80-81)

2、心智訓練（北市圖 7 人；南市圖 5 人）

樂齡族表示無論在閱讀思考、從事益智遊戲時皆能夠進行心智訓練，北市圖或南市圖的受訪者皆相同認為，看書不僅能夠吸收新知、擴增視野，也能持續保持接觸文字，並活化腦部、促進思考。除了館藏資源，推廣活動方面則間接促使樂齡族保持心智能力，諸如桌遊、讀書會等，這些都能夠幫助自己大腦思考與刺激海馬迴、訓練記憶力，且北市圖受訪者因參與活動較多，故此部分意見較南市圖略多。

「我覺得圖書館幫助滿大的啦，我跟你講就是我們來參加它這個（讀書會）課程，你必須要去閱讀它有關的一些人事物、當年那個的年代，所以會讓你自己的腦力啊各方面會比較活化。」(PD: 195-197)

「閱讀的話就...休閒嘛、修身養性之類，就看書，幫助你的記憶力，因為你不看的話齁，像我們偶爾寫字的時候...想不出來，所以還是要看書，電視不要看[...]。」(NU: 231-233)

「桌遊就是靈活大腦啊，讓他們不會笨啊、不會呆啊，然後[一起參與桌遊]人際關係好啊，可以常講話，有些老人整天都沒人跟他講話的。」(PC: 177-178)

3、培養深度學習習慣（北市圖 5 人；南市圖 2 人）

樂齡族受訪者表示圖書館可以促使自己持續增加許多不同知識、或學習他人的智慧，對於諸多事情也因此會有較多元或開放的見解跟心胸。而圖書館的各項館藏資源或推廣活動，儘管並非每位受訪者都主要為了學習之目的而利用，但皆能間接輔助樂齡族於看書、參與課程或思考的過程中進行心智活動，吸收多樣的知識、擴充自己的視野與看法，達到終身學習。

「你從這些書裡面，你也可以增進不少知識、也可以了解很多方面的學習。[...]可以看很多東西，很多樣面貌的雜誌書籍、精神糧食。[...]那也可以說你會對事情會有比較...比較開朗的見解，不會很固執這樣子，因為你看過的書，裡面也會有一些觀念啊。」(PF: 356-357, 473, 476-477)

「我大概是說...想要哪種書我就來這邊（圖書館）找，比如說要看這個《黃帝內經》，那個中藥的東西我就看，因為以前自己看的齣，跟他們（作者）在寫的齣，會有點差別。吸取別人的知識啦。」(NU: 39-41)

（三）成功老化核心三：社會參與

成功老化核心之社會參與包含對社會的服務、與人際關係維持兩方面，而圖書館提供了長期志工的機會，促使樂齡族受訪者能夠用志願服務的方式再度參與社會，此外儘管並非直接影響，但圖書館所辦理的推廣活動或樂齡課程，都能夠擴展交友圈，在頻繁使用圖書館服務之下，樂齡族也會無形中結交志同道合的朋友，此外館員也是樂齡族在老年生活中人際交往的一環，與其保持良好關係可以促進交際圈維繫。

1、社會服務與貢獻（北市圖 3 人；南市圖 3 人）

有 14 位受訪者擔負圖書館業務志工、說故事志工、樂齡中心志工、或樂齡課程講師等，而在服務他人時，部分樂齡族表示能夠感受到滿足、愉快幸福，志願服務類似於一個新的工作機會，在服務的過程中還能結交到許多朋友，接觸到不同的生命故事與情境，填補退休後的空閒時間，在貢獻中獲得更多。

「進來[圖書館]以後發現說我可以做很多很多事情，等於說很幫他們（館員）的忙，[...]我很高興，我心裡變成很充實，而且有成就感。[...]現在這個市圖給我的正面價值是讓我有一個工作機會，讓我有一個服務社會的機會這樣。」(NA:512-513, 521, 582-583)

「自己心有餘力來這邊可以服務，為其他人來服務，這是一個表示自己身體健康，還有自己還有能力，自己成長自己、交朋友，自己來這裡發覺說一天裡面就很快過去了，[...]那可以一邊來服務人家，一邊可以去進修，這個很好。」(PF: 62-66)

「[做志工的收穫]是自己，真的是自己，學到東西、交到朋友、吸收新知、又快樂，收穫最大的是自己。[...]所以我才會做了 20 幾年啊，還在做啊，你看 82 年到現在。」(PG: 346-347, 351)

2、人際交往（北市圖 9 人；南市圖 4 人）

樂齡族受訪者在圖書館能夠接觸到館員與一起參加活動的民眾，無形之中擴展了人際關係，並且因為樂齡課程乃吸引具有相同興趣的人參與，因此容易具有相同興趣、背景，故許多樂齡族表示會延續在圖書館活動的聯繫，私底下一同出遊或聚餐聊天。但因南市圖參與推廣活動的受訪者較少，故人際交往此部分僅數名與館員較為熟識者有所體會與幫助，其餘皆表示圖書館在這一部分幫助不大，因為閱讀乃多為一個人所從事的活動，不過北市圖則反，眾多受訪者都表示在交際圈上圖書館擁有其影響力。

「大家都和樂啦，在這裡這個大環境（樂齡學習中心）裡頭真的大家很和樂。就好像你今天沒來啦，欸他好像今天沒來啦，就會關心一下。[...][圖書館這裡]很多朋友，真的，因為年齡相仿，而且大家家庭也差不多，可以放下才會來這裡（圖書館），所以大家就很輕鬆，也沒有什麼利益關係啦，[...]我們真的就是這樣子，有東西、我東家有東西就趕快西家分享，大家就好像以前的軍眷[...]。」(PM: 113-115, 117-120)

「我覺得我來這邊（圖書館）我才在交朋友，不然我的興趣就是種樹啊，[...]所以來這邊一方面也是交朋友，與館員們，然後看書啊。[...]這邊館員很好，滿不錯的，就來這邊大家交朋友這樣子，啊他們需要我們能過來幫忙就趕快過來幫忙。」(NP: 244, 245-248, 277-278)

3、充實老年生活（北市圖 2 人；南市圖 2 人）

許多樂齡族受訪者表示來做圖書館志工是因為平常沒有什麼事情、想要安排自己的時間。隨著退休或生活的簡單化，日常生活中逐漸變得比較沒有事情做，而圖書館無論是志工服務、課程、館藏閱讀，都能夠為他們填補空閒的時間、走出家門活動。

「我退休下來我會開始想說我要做什麼，因為剛開始，我就想說我一定要去找一個志工、找圖書館的志工，因為我也喜歡跟圖書接觸，[...]一來就是說，安排一下自己的時間。把自己的時間算是填滿吧！」(PF: 211-213, 217)

「就因為那個退休後齣，沒事情啊，我想說這樣出來『度日子』啦，這樣時間比較好打發。[...]也是想說時間...現在退休齣時間很多，那就來這（圖書館）。」(NO: 118-119, 125)

（四）成功老化核心四：正向靈性

正向靈性乃是個人在精神世界的成長與體悟，能夠將過去的歷練內化為自我價值與經驗，於面對各種情境時能夠保持正向的思考和行動，根據樂齡族自身的體會，正向靈性的培養重點仍在於個人，詳見本章第三節。不過圖書館仍可藉由書籍、宗教經典等館藏來輔助，或者透過各種心靈療養課程、增加樂齡族見聞及與他人交談的機會以培養正向靈性，不過是否會有確切成效仍關乎於個人本身。

1、生命成長與心靈充實（北市圖 3 人；南市圖 1 人）

樂齡族受訪者表示藉由帶點宗教或心靈療癒意味之書籍或講座課程，諸如了解他人生命故事、佛法討論等，皆能夠讓自己體會到要放寬放下，感悟人生乃已幸福，增加靈性的成長。而北市圖因參與推廣活動或樂齡課程的人較多，對此方面較有感觸，南市圖受訪者則一位表示在閱讀書籍時，跟隨故事情節或了解作者心境，因而有類似的感想和觸發。

「上了就是『易學與人生』[課程]，還有所謂的心經，這個就是所謂比較宗教類的，[...]我就更覺得，有些東西要放下，你在跟孩子溝通，你也不會用媽媽的權威，[...]然後我們這個老師，他以前屬於是邵曉鈴的弟弟，[...]然後他來教我們，那我覺得在這個 16 堂課，我覺得觀念，然後整個都不一樣[...]。」(PK:32-33, 56-59)

「你像那些寫詩的詩人的話，你就會...感覺到啊人生怎麼樣，他們的那個做人處事啊、他們人品啊，[...]那我舉一個像是蘇軾的話，他就那個烏臺之後、烏臺案件，[...]他寫的話就...其實是好的，但就給他放到烏臺山，因為你看他的心境多麼...也是這樣你就會發現說，啊，人的話就有時候就是...是要安於天命啦。」(NU: 238-239, 241-245)

2、避免憂鬱與孤單（北市圖 1 人；南市圖 3 人）

樂齡族受訪者表示，藉由從事圖書館志工或培養閱讀習慣，都能讓空閒時間較多的樂齡族較有固定事務從事，因此即使會擁有孤單或憂鬱的情緒，但都能在活動與看書之中度過時間、轉移注意力，較不會胡思亂想。而此部分意見南市圖較北市圖略多，北市圖樂齡族多表示生活較無憂鬱或孤單等情形。

「這樣子生命成長，至少你看了它（書），你不會憂鬱、你就看著書你就覺得很開心，啊比那些不看書的人就是[...].」(NP: 375-376)

「我是不會[憂鬱]啦，我是如果來這邊[圖書館]插書的時候，我如果看到比較好看的我就把它借回去，如果借回去就看書，或是說下午的時候練一點書法，這樣時間在打發非常快。[...]就比較不會亂想。」(NO:152-154, 156)

（五）其他老年生活助益

除上述各成功老化部分的輔助之外，圖書館的各種服務對樂齡族老年生活亦產生了許多其他影響和助益，使受訪者在生命的進程中愈加富足與豐沛，大致有以下三個部分：輔助從事興趣與休閒、舒緩身心、具生命目標與借鏡。

1、輔助從事興趣與休閒（北市圖 3 人；南市圖 4 人）

樂齡族擁有多樣的興趣與休閒活動，諸如閱讀、學習、旅遊、種植盆栽、手工藝、烹飪，受訪者會利用圖書館所提供的館藏資源、專題演講、語言學習課程、工作坊等，去培養或從事這些興趣、養成新愛好，並於其人生中開創一片新天地，抑或持續舊有的習慣、原先即以閱讀作為主要休閒，無論何種情況皆能為樂齡族受訪者帶來更多樂趣與滿足感、豐富其老年生活。

「比如說我要去玩的話，我就要在這邊（圖書館）借書啊，語言的書啊，可以看啊。比如說我琉球的部分我很多都是在網路上面看，因為很多都是日本語，圖書館不見得有，但是它（圖書館）可以做延伸閱讀的部分，[...]像是它有書嘛，所以它是一個比較完整性的介紹。」(PB: 762-765)

「閱讀對我講的話，就是說填補休閒的時間啊，然後當然雖然是老了，但是本身也有一些知的權利，全知的那種欲望渴求而已[...]，在這過程當中就覺得享受閱讀的這個興趣這樣，沒有說去刻意的要追求什麼啦。[...]就是沒有蓄意的，然後讓自己有一個驚喜說，[...]白先勇的書我已經差不多十幾年沒看，要不然我們再回頭看一下，看《台北人》啊，或怎麼樣，那就是用一個禮拜[去重看]。」(PR: 163-164, 167-168, 194-195, 199-203)

2、舒緩身心（北市圖 1 人；南市圖 4 人）

對喜歡閱讀的樂齡族受訪者而言，圖書館眾多的館藏可以讓他們舒緩身心，藉由了解他人的經歷或故事情節，能夠產生共鳴感或體悟，達到休閒或放鬆的效果，並無形中吸取到多人的經驗，圖書館的館藏就像一扇窗為讀者們連接各式不同的世界和人生故事。

「就是舒緩你這個心情讓你覺得輕鬆愉快，因為我從國小就開始看這個武俠小說，那個時候什麼《七俠五義》啦、什麼那些，[...]看它就會覺得說舒服啦，發出去另外一個領域，不在現在這個現狀。」(PH: 309-314)

「像我看一般文學來講，因為我睡覺不太好睡，我要靠看書把我眼睛看累了才能睡覺。[...]放鬆然後讓自己催眠。就不會腦袋就不會想那麼多...。最近在看那一本叫做什麼...風水的，它就是關於風水的，然後他從小跟他弟，又是穿越，然後他又學什麼[...]。他是中醫，然後又併接政治，[...]你就覺得一個人真的好厲害喔，然後一個人躺在地上中風，就心臟、心絞痛

還什麼之類的，就在雪地上，他就是用他的針灸把他救起來，送到醫院，你就覺得欸看這個很有意思[...]。當然看這種放輕鬆，你就覺得好厲害喔，然後又可以學一點，看他講什麼。」(NP:200-204, 346-347, 361-370)

3、具生命目標與借鏡（北市圖 4 人）

部分北市圖樂齡族受訪者表示在參與樂齡活動或課程時，因為會接觸到許多年紀相仿的人，因此會激勵自己與他人一樣健康快樂，進而改變自己，並且在從事多樣的學習活動時，無形中會為自己設下許多生命的短期目標，諸如學習一種語言出國旅行時應用，或者學習某項才藝後至某單位成果發表等，顯示圖書館服務在無形中培養生命目標的作用和輔助。而南市圖受訪者則無人提及相關的體驗與感受。

「像因為你參與這種樂齡[課程]，這裡很多年紀都比我們大。那能夠幫忙、幫助他們這樣子，也是很開心啊，[...]因為現在我比較年輕，可是看到他們，就像一面鏡子一樣，我將來可能就是這樣子（笑），我也要努力的走出來、踏出去這樣子。你看他們八十幾歲都能夠這樣子。所以也是一個很好的榜樣。」(PF: 227-233)

「就是讓我學習到...像語言類我是覺得我們有機會會出國，所以這個語文類也很好[...]，然後我就覺得像有些東西，他們有一些成果[發表]，他們就會弄出來，那我覺得這個都很棒，然後這個會讓你有那個動力，只要你有時間，你都可以來修，是這樣。」(PK: 288-291)

故綜上所述，圖書館各方面的服務能夠對樂齡族受訪者產生諸多老年生活輔助，但並非每個受訪者皆擁有所有層面的感受或體驗，也並非每位樂齡族都認為圖書館能夠全方位輔助其成功老化，少數受訪者僅是單純享受閱讀或學習的樂趣，故體現的是其他非成功老化四核心方面的老年生活助益，或者達到休閒、舒緩身心之功能。

二、樂齡族對圖書館服務現況建議

本小節歸納統整樂齡受訪者在圖書館服務各方面之改善建議，整體而言，在館藏資源、推廣活動、空間、館員、社會連結等方面皆有受訪者提及相關建議，但意見都較為分散而沒有特別強烈的共同處，體現每位樂齡讀者對於圖書館的理想狀態、或者使用心得並不一，不過因為該建議皆屬寶貴，且得以為圖

書館實務者所應用，故以下將依照類別陳述各意見，並且由於北市圖與南市圖的服務方式、實體設施等方面皆有所差異，故將依照地區分別論述之。

（一）館藏與資訊服務

館藏與資訊服務方面，北市圖受訪者提出較多關於「圖書館網頁」或「樂齡專屬網路平台」的意見，諸如希望能夠在網路上分享讀書心得、上傳已開授之樂齡課程相關檔案或影片資源、增進線上互動，抑或反應圖書館首頁所推薦的新書並不符合需求，希望能夠明白而清楚地統合樂齡相關服務於一個網站中，並公布整年度的樂齡課程開辦計畫，便於樂齡族查詢參加。

「我看到它提供的就是圖書館首頁出來的那個書，都不是我想看的書，而且我覺得他們很少換。而且我覺得你（館員）提供新書自己應該來寫一些 comment，[...]那我覺得推薦之外，它如果能夠開放一個管道就是...讀過的人可以在上面拋、拋東西也不錯，[...]你就借，我看過的人怎麼樣的想
法，他可以提出來，[...]然後比如寫了五則以後就送你一個小獎品，用這種方式鼓勵大家積極閱讀。」(PB: 585-588, 590-591, 593-595)

「上課它如果是一定要現場去...我不一定要到現場去，那現在網路上很方便啊，他把它 po 上來，po 上網路的時候，它就沒有時間、沒有時間環境的條件了，我們隨時都可以看啊[...]」(PJ: 224-227)

「我覺得政府機構的一些資源沒有...也沒有很 open 啊。[...]而且我覺得它這個圖書館的這些資訊，我覺得應該要把它做一個平台，讓退休的人能夠很容易的進去找到那些平台，像我們裡面有一個學員，他是自己去跑、跑所有的圖書館的那些英文課這樣，然後他去選他比較喜歡的[...]。」(PD: 128, 132-135)

南市圖部分的樂齡族受訪者則提出較多關於「紙本資源」的相關建議，希望提供的書籍注意字體大小、行寬，雖不一定需要大字書，但太過緊密排版的書籍仍不便於閱讀。此外尚有受訪者提及期盼能夠盡量蒐羅最新的圖書，並減少讀者推薦採購中間所等待的時間。

「像這邊（圖書館）有的書字比較小我就不喜歡借。[...]不用（大字書）啦，我們這樣自己...知道，知道怎麼適應就好了。」(NO: 342-343, 347)

「它（圖書館）有個缺點啦，就是有一些新書，比如說我建議買幾本書，他（館員）也講說...他剛才講說，你建議的這幾本書都已經採納了，那

採納這件事大概就過一年了，[...]過了已經快一年了，還沒有（送來）。」(NY: 151-154)

表 4-9 館藏與資訊服務建議統整表

地區	樂齡族建議項目（人次）
北市圖	期望圖書館網頁可以進行心得分享（2）
	整合樂齡族專屬網站並公布年度所有樂齡活動計畫（2）
	圖書館首頁推薦之書籍不太吸引人（1）
	樂齡開辦課程上傳網路（1）
南市圖	書籍字體與行寬要大一些（2）
	盡快採購新書（2）

（二）推廣活動

於推廣活動方面，無論北市圖或南市圖受訪者皆建議可以開設某些種類的課程，於北市圖部分，有樂齡族認為活動常常名額收滿，希望能夠多開，建議的主題內容則為瑜珈課、生命教育、讀書會靈活多樣而小班制進行等，不過並沒有較為統一的共識。

「它（圖書館的課程）都比較靜態。它可以增加瑜珈課、運動課[...]。」
(PC: 592-595)

「我覺得生命教育很重要，就是等於多開這種課很好。」(PK: 286)

「而且我覺得這個課程的開辦，我覺得不要太死版，其實坦白講老師開的這個課程我覺得非常好，我相信在圖書館內開的課程應該沒有像他這種性質的，但是因為圖書館的觀念就是『啊這就是在學英文』、『這就都英文課』，其實英文課它的範圍是很廣的，結果把它綁死了，[...]我覺得你看它也十幾個人的這種人數...甚至可以更多的情況下，其實都可以獨立去跑[讀書會]。」(PD: 310-315)

在南市圖部分，受訪者期待有更多運動、飲食烹飪等活動，抑或較為長期舉辦單一的主題活動。但與北市圖相似，對於推廣活動方面的建議也都較為個人而零星，較沒有一致的情形。

「圖書館可以辦一些老人養生操還什麼之類的，欸對啊！養生餐啊，它都準備美食，為什麼不準備老人養生？它可以辦一些這些課程啊。」(NP: 423-424)

「其實我覺得...像是失智我有建議過、跟剛剛那個小姐（館員），我說現在失智是非常...現在很多老人以前其實都沒有去正視這個問題啦，[...]其實可以辦這個，因為先前其實有失智...它那個是講座...我覺得可以在這邊辦一連串的[失智課程][...]。」(NX: 272-276)

表 4-10 推廣活動建議統整表

地區	樂齡族建議項目（人次）
北市圖	希望能開辦更多活動，如運動、生命教育、讀書會（3）
南市圖	希望開辦更多活動，如運動、烹飪、同一主題之系列活動（3）

（三）空間設備

於空間設備上無論北市圖或南市圖受訪者皆有較多的建議，北市圖方面，許多樂齡族認為空間不足，因而導致無法開課，需要更全面而靈活地運用圖書館各種空間，並且樂齡學習中心的樂齡專屬讀物希望能夠再增加、定時更換主題，並在該空間也提供電腦設備。此外各有一名受訪者表示期盼增加擴視機等設備、更換較老舊的高書架、與提供靈活而舒適的座椅。除了「空間不足」這點有較多北市圖受訪者提到之外，其餘意見多為零星一兩位樂齡族提出。

「有的時候像他們（樂齡讀者）這樣今天來，他們以前在裡面做運動，啊有時候裡面有課，他們又要跑到外面來，這邊就是所謂空間不夠的一個狀況。」(PJ: 454-456)

「這邊樂齡中心應該是還要...增加電腦，還有書應該可以增加雜誌，年紀大的雜誌。」(PI: 277-278)

「新北市的那個總圖書館，[...]設備比較好，我們這邊太老舊了。[...]他們還有那個擴視機，現在說老年人夠，看書[字]很小，擴視機好大啊，他們也會很喜歡，這邊沒有。[...]眼睛不好的人就可以過來啊。」(PC:680-682, 686-689)

南市圖部分則是較多受訪者反映閱讀空間不足，常會與閱報區的民眾擠在一起，並且樂齡專區的書籍過少或不吸引人，甚至有兩位受訪者表示不怎麼使用樂齡專區書籍，希望未來能擁有更生活性的館藏提供。此外有兩名受訪者表示書櫃的最後一格希望不要擺放書籍，因為「蹲」的動作對樂齡族來說是個負擔，此外對空間設備的意見尚有：增加網路速度並確保資訊安全、廁所不要有小門檻、館內標示須清楚、分開親子區等較為吵雜的區域、座位區插座一個人分配三格、因臺南天氣較熱故希望能夠有方式向館員即時調整溫度等，不過這

些意見皆是由鹽埕區館的受訪者所提出，且僅有一位受訪者表示這些建議，因此可以再斟酌此部分改善意見。

「這裡的空間是不夠，因為最簡單你看樂齡，樂齡它有一排書櫃，但是你要樂齡的人坐哪邊？整個大廳你看隨時都是人啊，而且閱報區這個空間也是不夠，在暑假期間那更慘[...]。」(NA: 287-289)

「這裡樂齡的人來看樂齡的書有限，[...]因為樂齡的書，因為看起來也比較沒有那麼的...那個是比較文靜。[...]我自己好像曾經這樣看的...看起來比較有讓我感觸到或者回憶到的我才會去看，要不然其他的[樂齡專區的書]齣...比較無趣啦。](NV: 232-238)

「不方便的地方就是說...因為我們現在是年紀比較大，所以那個找書的時候，那個[書架]最下面一格，其實對年紀大一點的人，其實有一點小障礙，說實在話，因為我是還可以，但是我相信有一些眼睛比較不好的，或是說他可能對『蹲』這個動作不 ok 的人，也不一定是老人家，有一些年輕人也可能受傷或什麼的，他可能也不是很方便 [...]。」(NT: 201-206)

表 4-11 空間設備建議統整表

地區	樂齡族建議項目（人次）
北市圖	空間不足，期望能全面利用館舍空間（5）
	樂齡專區讀物增加與定期更換（2）
	增加樂齡專區設備，如擴視機（1）
	書架有些太高（1）
	提供可活動而舒適的座椅空間（1）
南市圖	空間不足，希望能夠有單獨的座位空間（4）
	樂齡專區的書太少、不吸引人、不太使用（4）
	書架最後一格不要擺放（2）
	網路速度快速與保障資訊安全（1）
	分開親子空間與閱讀區，並保持親子在密閉空間活動（1）
	一個座位配給三個插座頭（1）
	天氣熱外加大片落地窗，期望能夠隨時調整空調（1）
	館內標示清楚（1）
	廁所不要有小門檻（1）

(四) 館員

於館員部分，北市圖較南市圖受訪者提出更多的建議，主要包含希望館員的態度能夠溫和有禮、主動為讀者提供服務或傳達最新消息，而受訪者 PD 則進一步分享其在國外的經驗，乃藉由社區居民評比館員的方式，促進館員服務的積極性。此外尚有三位受訪者發覺館員人員過少，通常處於非常忙碌的狀態，建議可以增加志工人手幫忙一些較為簡單的事務。受訪者 PB 則提出期待館員的組成是由多元學科背景的人員加入，而不單僅是圖書資訊學專業。

「我覺得說他們美國的圖書館...我覺得他們的設備軟體非常的好，當你還沒走到他們的服務台的時候，他的人也主動問你：有沒有什麼你們需要幫忙的？[...]所以說那種感覺你就會覺得說，他們是站在一個真的是服務性質的一個角色來做這個工作，那我們這邊（北市圖）的話...當然有改善啦，但是我覺得說還是停留在一個被問的一個狀態。[...]這就是我剛講的、東西方的文化，[...]圖書館的館長他的業績、年度獎金是由社區的所有的住戶去表決，你看他一定要動起來，不動起來你年底就不要領年終獎金[...]。」(PD: 153-155, 157-160, 384-387)

「他們（館員）太忙了，人很少啊。[...]可以讓樂齡來參與啊，就是說清潔志工、什麼志工，招多一點。」(PC: 509, 581-582)

「我認為圖書館就應該有學人類學的，不是只有學圖書館學的，我現在不知道圖書館的這些背景，但是我是覺得說[...]，它應該有些人類學的專家，它應該有社工，它應該是個多元化的工作人員。」(PB: 540-543)

南市圖部分則僅少數樂齡族受訪者提出關於館員的意見，其中兩位與北市圖情形相同，認為館員忙碌，另外一位則認為館員對於在館內飲食或過於吵鬧的民眾可以更勇敢地出面制止，並且期盼有較親切的態度。

「所以我來看...怎麼發覺他們（館員）都很忙，人不夠嘛，就發覺他們都很忙[...]。」(NA: 510-511)

「[讀者]投訴是投訴，那是另外一回事，你（館員）要勇敢地去承擔人家即使投訴你，你也無所謂，因為館內就是不能用[餐][...]。可是我這樣看啊，所有館員就是剛才那個她最有禮貌、她最面帶笑容，其他人（其他館員）就是苦瓜臉，其實也不能怪...。[...]我覺得他（其他館員）可能不熟啦，...熟人他有親和力，可是他對一般人來講，我覺得他親和力不是那麼夠。」(NX: 238-239, 243-244, 254-255)

表 4-12 館員建議統整表

地區	樂齡族建議項目（人次）
北市圖	館員忙碌，增加志工或人員（3）
	館員態度改善，主動服務（3）
	館員具多元背景（1）
南市圖	館員忙碌，增加志工或人員（2）
	主動制止違規民眾，並具親切態度（1）

（五）社區分析與夥伴關係

在社區分析與夥伴關係方面，北市圖受訪者希望能夠整合社區資源，與在地做緊密的連結，建議可以與里長、大學、教育局等單位合作，連結既有資源並可以節省經費與人力提供更多樣的服務。

「我們講的，我們在行政部門叫做學政的部分，這個屬於是應該要跟社政，這兩個去結合，結合在一起，把學政跟社政結合在一起。我常常講說，我們在行政機關就是很容易就是去把它分類，[...]圖書館扮演社政跟學政的這方面能夠去整合。對，整合的角色，以前的那種方式因應時代它（圖書館）要去做改變。」(PJ: 476-479, 483-487)

「應該善用學生的一些資源，像你們學生的外文系啊，像這種（語言）課其實外文系都有。來幫忙，也可以一起學習。我覺得這比學校的上課...我覺得都還要實用，而且很多退休的人他有一些都有經驗值存在。[...]圖書館我覺得它其實都可以做，就只是說你要怎麼做？人力的整合我覺得滿重要的。」(PD:94-98, 226-228)

南市圖部分則僅有一位受訪者表示圖書館學術界與實務界應該更加緊密，方能將各種研究報告與改善建議實際應用到圖書館中。

「那你今天做的這個研究報告[...]，居然圖書館沒有看到，你做這個研究報告幹什麼？這個就你們學校的問題了，[...]你們所做出來的研究報告，能為圖書館、擔任他們以後參考改進所用，今天這個研究報告做得才有意義[...]。」(NY: 330-332, 335-336)

表 4-13 社區分析與夥伴關係建議統整表

地區	樂齡族建議項目（人次）
北市圖	整合社區與相關機構資源，如教育部、學校、里長等（3）
南市圖	增進學界與實務界聯繫（1）

（六）其他建議

除了上述各個部分的建議之外，北市圖許多受訪者提到，還有很多人不曉得圖書館的樂齡學習中心與相關服務，認為圖書館僅是個讀書的地方因而卻步，希望能透過宣傳手段或與勞保局合作，在樂齡族退休時散播相關消息。此外有兩名受訪者則認為圖書館可以添增「諮商室」，或定期讓社工進駐，將社會服務的功能擴大，非謹守於資訊提供方面的服務。受訪者 PD 則認為需要將館藏更主動積極地散布出來，例如漂書等方式，非安靜地等候民眾至館內使用。

「然後[我]就有時候會介紹朋友，因為有的人雖然住在附近[...]，他不知道這附近有一個這麼好的一個管道。[...]當然我是很希望能夠更多的人[來]，因為我們坦白講，我們這邊[社區]的...這邊就是地緣，我們這邊的教育程度比較沒那麼高，所以他們在利用的時候，我是覺得有時候宣導，這個就是我跟[圖書館]主任講過的。」(PK: 35-37, 253-255)

「我覺得說這個圖書館的角色應該是著重在社服（社會服務）方面。它這個功能要大於書籍。[...]那些老書甚至你可以給它都漂出去了，那騰出的空間反而可以給它做更多的社服啊，對不對？[...]這個是圖書館它必要的條件，而且應該要承擔的責任。」(PD: 293-299)

「因為你永遠不知道會有怎麼樣的人，所以吧，每個圖書館有一、兩個諮商室，或者是叫做戒護室，ok 啊。我認為圖書館將來應該要有社工[...]。」(PB: 537-540)

南市圖的部分則有兩位受訪者認為希望未來能夠更加重視樂齡服務，非僅偏重兒童閱讀的服務，此外與北市圖相同，認為多數民眾尚未知曉或使用樂齡專區，因此可以加強宣傳及改善推廣方式。

「它（圖書館）現在好像比較著重小朋友方面。然後我覺得可以不要老是做小朋友，[...]可以做一些中高年這方面的活動，中高年方面的活動或許我就可以來參與。」(NX: 314-318)

「我覺得通常看閱報區（與樂齡專區同區設置）的人他沒有在看書。[...]其實我們的樂齡區沒什麼吸引力，就幾本書排在那裡而已，沒有很特別的東西，人家樂齡可能要有一些服務，一些周邊可以給他們服務的東西，但沒有啊。」(NN: 186-189)

表 4-14 其他建議統整表

地區	樂齡族建議項目（人次）
北市圖	宣傳樂齡學習中心，改變圖書館閱讀印象（5）
	增設諮商室，加強社會服務（2）
	主動散播館藏、漂書（1）
南市圖	多重視樂齡服務（2）
	宣傳與改善樂齡專區（2）

三、樂齡族對圖書館角色與未來之想像

本小節闡述樂齡族受訪者主觀認為圖書館在老年生活中所扮演的角色、展現之價值與功能，以及其對於未來圖書館轉變或擔負責任的想像，可從中了解他們心中期盼的樣子，以提供館方參考。故本小節共分為兩個部分：圖書館角色與價值、圖書館未來想像。

（一）圖書館角色與價值

無論北市圖或南市圖的樂齡族受訪者對圖書館所抱持的感情皆十分正面，肯定該機構於自身生活中的影響力，而樂齡族對圖書館的比喻多樣，有人認為就像是資源百寶箱、精神餐廳、自家書房一般，可以在圖書館輕鬆獲取各式各樣的知識；而有人則認為就像另一個家，在這邊交到很多志同道合的朋友，偶爾聚個餐、聊聊天；此外還有人認為圖書館是扇窗、是個陪伴自己的存在、抑或是座退休後的樂園，可以打開視野，到處尋找自己想學想玩、而沒學過的東西。儘管每位樂齡族所下的比方不盡相同，但都能夠感受到圖書館在他們的生命中佔據了一個很重要的位置。

「[圖書館]扮演一個好像說...知識也可以得到，而且我們要什麼，就尋找什麼書來看，真像那個百寶箱一樣，讓我們一層一層的剝開來看，很多寶貝要我們自己去找[...]，你就增加一點知識，你沒有去找到，但是又找到別的，你又得到另外一個知識。」(PM: 312-316)

「一般這個[圖書館]像聚會、好像在朋友的家啊，聚在一起可以聊天的一個地方，很溫馨的一個地方。」(PI: 326-327)

「[圖書館像]一扇窗。看到外面、更多不同的人生、世界。」(NS: 253, 255)

圖書館在樂齡族生活中所扮演的角色與價值共可大致分為五個部分：（1）為老年生活中的一部分。（2）獲得免費資源。（3）終身學習與長期照護引導。（4）休閒與打發時間。（5）交際場所。以下分別論述之。

1、老年生活的一部分

本研究受訪者多為長期固定利用圖書館的樂齡族，因此圖書館已變成他們生活中的一個重要機構，甚至融入成為日常的一部分，表示假如沒有圖書館的書籍或課程，反而會感到寂寞與憂鬱，因此十分重要。

「我退休以後，一個月只有一天最鬱卒，就圖書館休息那天，因為我每天都去的。[...]我沒有圖書館，我會活得很鬱卒喔！」(PC: 137-138, 727)

「我一定...家裡一定要有圖書館的書，我才會放心，已經變成一個習慣了。」(NS: 200-201)

2、獲得免費資源

樂齡族受訪者主要使用圖書館目的即為使用各種資源，公共圖書館因免費提供各式館藏與活動，而不論使用者背景特質與出身家庭背景為何，因此樂齡族對此部分抱持著極高的正面評價，認為多樣、免費、方便獲取的資訊資源體現了平等價值，也讓老年生活可以更多采多姿。

「圖書館就是書啊！一本大大的書，你要什麼都有啊，包羅萬象，我覺得圖書館的社會功能太重要了。你到哪裡去都是要錢，那你今天破破爛爛的乞丐你也可以進來，我覺得這個地方是實現社會主義最好的地方，人民平等。」(PB: 713-716)

「你想要什麼資訊你來圖書館都找得到，所以我會跟人家講說，欸你要什麼書，你就直接圖書館借，不要花錢，多利用這邊的資源，真的啊，現在什麼書都有，而且現在圖書館新書進得很快，而且又多。」(NN: 255-257)

3、終身學習與長期照護前導

樂齡族受訪者認為圖書館是學校教育的延伸，在這裡可以藉由書本、課程等方式繼續學習，除了知識性上的了解，更有受訪者進一步認為，圖書館在政府長照政策裡面可以扮演一個重要的前導教育角色，事先在尚未發生失能、失智前，先行接受認知教育，以此預防或緩和各種病症的發生、不耗費國家公帑與醫療資源，可以藉由圖書館完成社會教育與防治功能。

「知識性的取得啊，有很多出書的人他之所以能夠出書，那當然是他一定有他的專長嘛，那從他的書裡面，第一個我們學會了我們所不會的，那第二個就是，他這本書這樣寫，但是另外一本書是這樣子寫，不一定是同樣的東西[...]，觸類旁通的意思，那你說[圖書館]扮演什麼樣的角色，就是這些知識來源[...]。」(NY: 107-117)

「因為現在老年化，所以我們[圖書館]這邊它也有開什麼長照一些相關的，還有失智症的課，我覺得非常地好！[...]就是等於說還沒有...因為我有一天我聽一個老師講我覺得很有道理，他說現在已經老年化了啊[...]，所以要預防，你前面就是要多給他們上一些課，讓他們有這個觀念，注意自己的身體、多運動，而不是說你等到發病了，這個也許就是浪費很多國家社會的資源，我是覺得很有道理...[...]，因為我三高患者，我們吃了藥，可是就會有副作用，然後現在充斥在這個社會，我身邊很多人，他們都有憂鬱、躁鬱什麼的，所以我總覺得、面臨這種老年化我總覺得，還是要早一點去走，你才不會浪費很多國家資源。」(PK: 151-163)

4、休閒與打發時間

圖書館對諸多受訪者來說是個休憩的地方，可以在閒適的時間裡找點事情做，並獲得調劑和愉快的心情，所以大家會很喜歡實際進館使用，無論是舒適的閱讀空間或拾取精神糧食，都能夠帶給樂齡族生活中一點放鬆享受的感覺。

「我覺得[圖書館]是我一個很好的休憩地方，我不知道別人怎麼樣啦，我是覺得很棒啦，夏天來還有冷氣吹，冬天來可以禦寒啊，對不對？而且這個空間這麼大。」(NX: 291-293)

「趕快跑開自己的家裡，跑來這裡（圖書館）來呼吸一下另外一種的空氣，你在家裡真的有時候待久了會悶欸，我們常常勸人家就說，你要走出

來、你只要走出來，你的身體就會健康，真的在家裡有時候悶，因為太閒了，不是嫌[棄]老大不好，就是嫌[棄]老二不好[...]，那個壞的因素就會讓你越來越不好，你只要在這裡嘻嘻哈哈的過一天，太高興了，真的。」(PM: 328-334)

5、交際場所

此價值為北市圖特別突出的部分，南市圖則無人提出相同意見。因為北市圖開辦課程多年，且有專屬的樂齡中心場地，可以提供樂齡族交談、互換意見的交際場所，而在與人互動的同時，不僅能獲得許多情報資訊，更能擴展人際關係、擁有心靈的陪伴。

「我們來這邊（圖書館）是實體、社會交流的一個平台啦，因為你會看到人，跟人家講話或者是服務，這些是屬於所謂的社交的一個平台， [...]藉由社交來交換知識，或互相所謂的教育，我教育你、你教育我，就是互相的教育[...]。」(PJ:492-500)

（二）圖書館未來想像

此部分為樂齡族受訪者主觀對於圖書館未來轉變或想像之意見統整。北市圖樂齡族較南市圖提出更多的想法，但兩地皆提及期待未來圖書館能夠擁有一個休憩聊天、享用輕食的用餐場所或咖啡廳，此外期盼圖書館能夠讓社會局、社工師、醫療等單位於館內駐點，擴大社會服務的效果，尤重「休閒社交」、「社會服務」功能。而北市圖受訪者更提出未來圖書館可以成為樂齡族分享專長與互動的場所、精神寄託地、以學習為主的托老中心等想像。顯現樂齡族對於公共圖書館將來發展的各式期待且北市圖較南市圖擁有更多的想法。

「我剛剛要講說如果你像賣個咖啡，倒是也可以[...]，比如說可以設一個自動咖啡機，不要說打擾到人家讀書的，那這個就可以找一個地方設一台，這邊五六個人就可以來這邊聊天，所以這個倒是可以考慮，每家圖書館都可以試試看。」(PH: 441, 449-451)

「現在很多人看一看[書]的話，吃飯[就]要回去了啊，你用個那個餐廳的話，[...]可以試試看，另外你也可以要求社會局也可以配合說在這邊做個據點，[...]圖書館也可以幫他（樂齡族），也有資源、講演講給他們聽啊，這樣看起來會比較好。」(NU:335, 339-342)



第五章 綜合討論

本節根據第二章文獻回顧與第四章研究結果分析綜整研究結果，並與相關研究進行對話與比較，依照本研究之研究目的與問題，共分成四個部分討論：樂齡族老年生活與成功老化目標、圖書館樂齡服務利用與滿足資訊需求、圖書館樂齡服務支持成功老化模式、兩地圖書館服務及其與成功老化關係比較。

第一節 樂齡族老年生活與成功老化目標

樂齡族受訪者隨著年齡漸增，無論個人內在或與社會的連結皆逐漸出現轉變，而根據 Rowe 與 Kanh(1997)、Crowther(2002)、洪櫻純(2012)研究，成功老化包含四個核心元素：避免疾病與失能、良好認知與身體功能、社會參與、正向靈性，而本研究經由深度訪問 25 位 55 歲以上樂齡族之後發現，於身體、心智、社會、靈性此四個層面中，儘管有個體偏差，但多數皆有所變化。

在身體健康狀況方面，開始出現體能下降、視力減退、產生慢性疾病；在認知狀態方面，則記憶力或學習力較為減退；在社會參與方面，除少數兩位仍在職之樂齡族外，多數退休受訪者選擇志工從事、甚至嘗試重回職場，藉此安排生活，部分則閒適地度過。人際交往狀態也呈現兩種意見，一方勇於踏出原本的生活圈，尋找更多新連結，一方則認為持續經營舊有人際連帶即可滿足；在正向靈性層面，樂齡族則顯示出生命歷練所帶來的靈性成長，多數能自然地藉由個體的調適與想法轉換面對生命的各種情境。

上述結果呼應黃富順、楊國德(2011)所提及之老化是個複雜的概念，通常可以區分為「生理」、「心理」、「社會性」老化，顯現樂齡族在其老年生活中，通常必須同時面對許多議題，本研究所訪談之樂齡族儘管自覺健康狀況皆為「好」或「很好」，不過也呈現他們在各個方面皆有所變化。

在面對這些改變當中，樂齡族受訪者表示他們會從事運動、閱讀學習、益智遊戲、興趣培養、宗教活動等，以此延緩各層面的老化、調整或適應各種危機，並與社會中生活中的公園、社區大學、活動中心、圖書館、樂齡學習中心等機構成為一種固定而良性的互動，無論是從事興趣、抑或與親友聯繫，皆是以另一種方式鑲嵌於社會當中，期盼能夠圓滿自己的老年生活。而本研究中也發現多數利用圖書館之樂齡族皆身體健康、擁有正向人生觀，而無論其年紀、性別、教育程度等個人背景特質，在人格發展上面多數都滿足了艾瑞克森理論當中所提及的老年「自我調整與絕望期調和」生命任務，對當前生活抱持著滿

意的態度，此部分和林志鈞與江慧欣（2015）發現教育程度高、已婚、健康狀況較佳者較能成功老化的結果不盡相同，推測可能因樣本數較小而影響，但都顯示「身心健康」是成功老化與否的箇中關鍵。

樂齡族對成功老化認知與「理想而令人滿意的老年生活」想像為「保持身心健康」、「獨立自主」、「具有經濟基礎」，但此三條件最終都導向另個目的「不造成子女負擔」，並以身心健康需求最為重要，此結果與 Hsu(2007)之研究結果呼應，並與林麗惠（2006a）的六面向成功老化量表中「健康自主」、「經濟保障」、「家庭」三個部分相同，顯現臺灣的樂齡族較西方更加重視家庭關係。此外也呈現與成功老化四個核心的關係，保持身心健康乃「避免疾病與失能」、「良好認知與身體功能」的體現，能夠維持獨立自主能力則涵蓋於「良好認知與身體功能」概念之下，具備自行處理生活事務的智能、體能，其餘「社會參與」和「正向靈性」雖無直接呈現在多數樂齡族對於未來的期待中，但少部分受訪者仍提及希望可以擁有固定朋友、服務社會、知足常樂。

因此儘管成功老化沒有固定之定義，受訪者也認為「何謂成功」視每人情況而定，只要達成自己心之所向皆能夠稱作圓滿，且臺灣乃東方社會，相較於西方理論中所提及的要素更加重視家庭關係，顯現文化歧異性之結果，呼應徐慧娟（2003）的呼籲，但仍可發現樂齡族對於成功老化條件的認知與未來生活期待大致與成功老化內涵呼應，且四核心並非等值等量，而是偏重於「避免疾病與失能」、「良好認知與身體功能」兩部分。

第二節 圖書館樂齡服務利用與滿足資訊需求

一、樂齡族資訊需求與其生活

樂齡族受訪者之資訊需求類別包含「社會新聞」、「健康保健」、「旅遊」、「財經股票」四類，其餘諸如文學、藝術、烹飪等「休閒興趣」。此結果與葉乃靜（2003）、Getz 與 Weissman(2010)之研究發現相仿，在日常生活中除了需要一般重要的社會消息之外，尤重身心理與休閒興趣方面的資訊。並呼應曾淑賢（2009）之見解，樂齡族會因為其身心退化之原因，相較其他年齡層，會產生特定的資訊需求類別，藉由這些身心健康方面資訊，樂齡族得以改善或維持身心，顯示資訊乃老年生活中的箇中角色。

其餘樂齡族受訪者日常所需之資訊需求如旅遊、文學、休閒生活等，與前述健康保健部分關係相反，是在身心狀況與行動能力獲得滿足的前提下，樂齡

族在老年生活中渴望嘗試事務之資訊需求，因仍維持著一定的行動與獨立自主能力，而得以隨心安排自己的閒暇時間，無論是從事興趣、四處遊歷、學習新事物等，並且從中獲得心靈成長及愉悅，圓滿人生。

不過也有部分受訪者表示沒有特別的資訊需求，都是藉由較為被動的方式接收訊息，例如子女告知或在瀏覽社群網站時無意間接收新知，此研究結果並非如同 Wicks(2004)所言之因為身處「封閉環境」，如偏鄉或療養院中，而老年人不主動追求資訊的狀態，反之，本研究結果乃是呼應 Williamson(1998)、蘇謨(2001)之研究，樂齡族常於日常生活中以「資訊偶遇」的狀態接收訊息，因此並沒有特定的資訊需求類別，而是隨著當下所應用之媒介與環境所決定。

此外樂齡族也指出，這些日常生活的資訊需求可以透過網路、書籍、他人傳達、報章雜誌、電視等方式接收，前三者為最主要優先選擇的管道，此結果大致與葉乃靜(2003)、傅彥儒(2013)的研究發現相互呼應，但較不一樣的為「網路」使用之部分，研究者推論可能因隨時間推移、行動科技發展，且臺北市與臺南市皆為都會區、非傅彥儒(2013)所研究的偏鄉區域，故突顯網際網路在現今生活中也逐漸成為不可或缺的一部分。

「資訊」在樂齡族的老年生活中，能夠給予其與世界接軌、他人溝通的能力，並且擴增自己的視野、從事多樣興趣而豐富生命，顯現資訊作為一種連結自身與外在環境的中介角色，而如今是個資訊與知識爆炸的年代，樂齡受訪者更覺得理當持續吸收各種訊息，資訊可幫助樂齡族完成身心理健康的需求、抑或協助其從事休閒、安排生活。

二、圖書館樂齡服務提供與資訊需求滿足

樂齡族受訪者表示通常一個人至圖書館使用，無論北市圖或南市圖，最主要使用圖書館之目的為「利用館藏資源」，與黃家虹(2012)、劉彩宜與劉玉玲(2014)、游明儒(2016)之研究結果相互呼應。圖書館樂齡服務共分為「館藏與資訊服務」、「推廣活動」、「空間設備」、「館員」、「社區分析與夥伴關係」五個部分，本小節將綜合討論北市圖與南市圖整體利用情況，比對館方與樂齡族兩方意見，進一步兩地比較分析請見本章第四小節。

於「館藏與資訊服務」方面，樂齡族受訪者較偏好使用紙本書籍、報紙、雜誌等三類，電子資源或圖書館網站等其他資訊服務則較少利用，受限於視力下降與本身是否習得相關技能。而館藏之偏好內容主題則受個人興趣影響，具有個體差異性，但大致可歸納為「文學作品」、「健康養生」、「藝術音樂」、「植物花草」、「旅遊」、「烹飪料理」等六類，此部分結果與邱天助(2009)、王尤敏

與吳美美(2010)之研究不盡相同，閱讀宗教哲學的樂齡族較少，但歷史傳記與醫療保健等相關內容仍是樂齡族的主要偏好之一。並且根據本研究的小型問卷調查，發現受訪者偏好館藏類型為「健康養生」(17人次)、「文學作品」(14人次)、「休閒生活」(14人次)、「藝術類」(9人次)等類，與訪談結果相比，新發現「植物花草」、「旅遊」、「烹飪料理」三類也為樂齡族喜歡使用之主題內容，可作為後續研究或館藏資源提供之參考。館方皆根據樂齡族主要需求提供健康、旅遊、財經等館藏，大致已符合其資訊需求，但根據受訪者建議仍可看出樂齡族期許館藏與資訊服務的提供能夠更多元、靈活，並且定時替換樂齡主題館藏，與建設更佳的網站、連結統整所有資訊。

於「推廣活動」方面，北市圖與南市圖皆辦理演講、電影放映、樂齡課程等活動，但北市圖較南市圖耕耘時間長，南市圖尚在起步階段中。整體而言樂齡族受訪者較常選擇參加的活動類型有「專題演講」、「藝術手作」，其餘「電影欣賞」、「運動健身」與「樂齡課程帶領」則為北市圖特別突出的部分。參與這些推廣活動除了獲得當下的感受，更可帶起後續學習、經營新興趣、改變人生想法等漣漪，館方也認為「推廣活動」對於樂齡族的效益或許能高過館藏資源，能透過直接面對面與口語傳達方式和樂齡族互動。

於「空間設備」方面，北市圖與南市圖館方皆注重館內安全與舒適，但皆面臨空間不足的問題。樂齡族較常使用館內的一般書庫區、報章雜誌區，與其偏好利用的圖書館館藏資源媒介類型相互吻合，並且目前多數無遇到空間上的障礙，不過針對兩地區樂齡專屬區域的利用，即北市圖的「樂齡學習中心」與南市圖的「樂齡專區」，通常受訪者並不會特別前往使用，而多是在參與課程空間之餘、館內借書瀏覽書庫時、抑或從事圖書館業務志工時順帶利用。

於「館員」方面，北市圖與南市圖的樂齡族受訪者皆能與館員形成一個較佳的關係，少數幾位則互動較為平淡。因此多數認為館員服務態度良好、建立起像是生活中朋友或夥伴的關係，此外對於「館員是否主動提供訊息」之看法，北市圖館員受限於人手不足、業務繁重，因此較少樂齡族有相關經驗，但部分受訪者認為有需要、部分則否，而南市圖則約一半的受訪者覺得館員會口頭主動提供許多訊息、拉攏讀者參加活動，因此感到熱情愉快，但另一半的情形則與北市圖相同。經過進一步比對之後發現，例如市圖總館等擔負較重業務與服務客群、或位於較市中心的分館，通常較不會主動提供訊息，顯示同一地區中城郊所造成的服務策略差異，偏郊區之圖書館通常更需要館員直接而積極地推廣。館方則認為希望能夠培養館員老年相關知識，了解樂齡族並調解職場可能之壓力和衝突，以尊敬彼此的心態服務讀者，顯現館員與樂齡讀者間互動多數良好，但仍可更進一步。

於「社區分析與夥伴關係」方面，社區分析乃提供服務之預先調查與分析，雖北市圖與南市圖並無針對樂齡族進行研究，但整體在舉辦完活動後會有回饋問卷，該年度也會進行業務基本統計和滿意度調查，並斟酌參考政府相關人口統計單位公布之資料，可略作為提供樂齡服務的基礎。根據訪談結果，北市圖與南市圖都積極與許多不同單位進行合作，且公共圖書館通常擁有較多的人流，在館內放置政府相關單位的活動簡章或最新消息，也能促使部分樂齡族進一步利用，不過仍有約一半的受訪者表示並沒有注意到。但藉由與其他夥伴單位相互合作之方式，館方認為能夠達到「圖書館」、「合作單位」、「樂齡族」三贏之局面，此結果與王郁婷（2018）相同。

整體而言，無論北市圖或南市圖，樂齡族受訪者表示在館藏資源、推廣活動方面的需求皆能滿足，顯現當前館方之服務策略已達成基本需求。並經過對比其日常生活中的資訊需求與管道，發現樂齡族通常除了圖書館之外，多數利用網路、親友告知等方式獲取不同的資訊，抑或瀏覽書店以尋找較新出版之雜誌書籍，顯現圖書館並非樂齡族唯一的資訊資源管道，不過儘管如此，圖書館相較其他管道，更可以：（1）提供深入而完整的知識。（2）創造樂齡族群交流交換意見的場所和機會。（3）提供口語或授課等面對面的資訊接受方式。（4）由館員主動策展傳達訊息。整體館方與樂齡族於五面向服務之比對請見表 5-1。

表 5-1 樂齡族圖書館利用與館方服務提供意見比對表

面向	樂齡族使用情形	館方意見
館藏與資訊服務	偏好文學、健康、藝術等類，已滿足資訊需求，但仍可定期更換資源、提供更多元靈活的主題、專屬網站	提供健康、文學、財經等類資源
推廣活動	偏好演講、藝術手作等活動，已滿足資訊需求	提供樂齡課程、演講等活動，根據樂齡族興趣主題設計
空間設備	無利用不便之處，但較少利用樂齡專屬空間	注重空間安全、舒適性
館員	與館員建立良好關係，但部分期許館員能更主動服務	尚無定期老年知識培訓，業務繁重
社區分析與夥伴關係	會於館內接收其他機構之資訊並前往利用	無樂齡族之社區分析，但參考政府與業務統計，積極與各外部機構合作

本研究圖書館樂齡服務五面向係由 RUSA(2008)、CFLA-FCAB(2002)兩份共七大項之樂齡服務綱要為基礎所建立，經比對後發現，我國無論北市圖或南

市圖，目前已大致符合此綱要之核心項目共有兩點，包含「使圖書館成為高齡者的資訊服務中心」、「在圖書館推廣活動中以高齡族群作為目標客群」。而其餘五點事項根據本研究樂齡族建議比對後，發現多尚待加強，諸如：(1) 擴大樂齡服務宣傳、建設更佳樂齡專屬網站以觸及社區高齡者。(2) 樂齡專屬空間之館藏提供需更加多元與吸引人。(3) 訓練館員以禮貌與尊敬心態服務高齡者，並可主動提供各式服務。(4) 收集有關高齡者資訊進行社區分析，並融入圖書館規劃與預算中。(5) 確實將高齡者的特殊需求與興趣反映在圖書館館藏、推廣活動、空間設備等各服務當中。

第三節 圖書館樂齡服務支持成功老化模式

無論北市圖或南市圖，皆對樂齡族提供了諸多服務，而儘管圖書館僅為社會服務的其中一個機構單位，其他尚有諸多如活動中心、長照站、社區樂齡學習中心、社區大學、醫院等組織扮演著其他老年服務功能，但無法否認圖書館能為樂齡族帶來身體、心智、社會、與靈性方面的輔助，逐漸往成功老化之目標邁進。多數利用圖書館之樂齡受訪者皆為行動較無不便、身體健康、樂於閱讀與學習者，因此只要鼓勵他們走出家門並踏入圖書館，其實都能夠得到一定的效果，儘管仍有個體或成功老化四核心偏重上之差異，不過皆能獲得滿足而愉悅的心情。

一、圖書館支持成功老化服務策略

圖書館樂齡服務根據本研究定義，共包含「館藏與資訊服務」、「推廣活動」、「空間設備」、「館員」、「社區分析與夥伴關係」五部分。而每個部份所能輔助成功老化的層面並不相同，以下將成功老化四核心「避免疾病與失能」、「良好認知與身體功能」、「社會參與」、「正向靈性」依序以「身體」、「心智」、「社會」、「靈性」代稱之，統整第四章第七節之結果論述之。

圖書館的服務根據樂齡族受訪者意見與經驗，能夠促使其獲得健康或心智方面的知識、增強與維持體能、進行學習思考訓練心智、從事志工服務社會、擴展人際關係、添增生活休閒與個人興趣，進而充實老年生活，因此對於成功老化各層面皆有所助益，此結果與林麗惠與鄭鈺靜（2013）、李新民與高敏惠（2014）、林志鈞與江蕙欣（2015）、劉延揚與楊秀燕（2017）之研究結果相互呼應，學習、休閒活動、志工從事等皆能與成功老化產生正向影響關係，而圖書館可以扮演提供這些活動從事之場所，並給予資源與輔助。

整體而言，「推廣活動」在成功老化各方面皆有所助益，「館藏與資訊服務」則於成功老化身體、心智、靈性方面具支持性，而「館員」方面則重社會參與與人際關係的培養，提供志願服務機會也能促使靈性方面的支持。「空間設備」除基礎硬體設施之外，因為無論是北市圖的樂齡學習中心、或南市圖的樂齡專區，使用該專屬空間資源的樂齡族受訪者較少，因此較無顯著的助益，可見需再加強宣傳與增加該區資源吸引力與使用率，參見表 5-2 與表 5-3。

不過本研究為深度訪談法，受限於人數與地區限制，例如南市圖在參與推廣活動者較少、借閱館藏者較多，因此在推廣活動層面的成功老化助益程度較北市圖不明顯，並且其他服務或許擁有諸多本研究所無法得知的其他老年生活幫助，故此部分為本研究之限制，也有待後續進一步的探索。

表 5-2 圖書館樂齡服務支持成功老化層面比較

圖書館樂齡服務	身體	心智	社會	靈性
館藏與資訊服務	○	○	×	○
推廣活動	○	○	○	○
空間設備	×	×	×	×
館員	×	×	○	○
社區分析與夥伴關係	×	×	×	×

表 5-3 圖書館成功老化服務策略與助益一覽表

部分	方式	成功老化層面	成功老化與老年生活助益
館藏與資訊服務	提供相關館藏與閱讀資源	身體	健康相關概念培養
		心智	失智預防觀念培養、培養深度學習習慣
		靈性	生命成長與心靈充實、避免憂鬱與孤單
		其他	輔助從事興趣與休閒、舒緩身心
推廣活動	專題演講	身體	健康相關概念培養
		心智	失智預防觀念培養
		社會	充實老年生活
		靈性	生命成長與心靈充實
	樂齡課程／主題活動	身體	增強與維持生理體能
		心智	失智預防觀念培養、心智訓練
		社會	人際交往、充實老年生活
		靈性	生命成長與心靈充實
		其他	輔助從事興趣與休閒、具生命目標與借鏡
館員	館員服務	社會	人際交往
	提供志願服務機會	社會	社會服務與貢獻、充實老年生活
		靈性	避免憂鬱與孤單

※依照不同「成功老化與老年生活助益」項目之分析請見第四章第七節。

二、樂齡族利用公共圖書館之成功老化模式

本小節根據本研究所有的核心概念與研究結果，嘗試建構樂齡族受訪者在其老年生活中為達成功老化目標所採取的途徑，並顯示圖書館與個體、其他機構間之關係，見圖 5-1。根據樂齡族訪談結果，其對於理想的老年生活有一定想像，而最終目的即達到成功老化避免疾病與失能（身體）、良好認知與身體功能（心智）、社會參與（社會）、正向靈性（靈性）等四核心要素，而樂齡族主要採取途徑有三：（1）個人。（2）公共圖書館。（3）其他機構。

「途徑一：個人」部分參見第四章第三節討論，樂齡族受訪者會在日常生活中常自行從事運動健身，以達到身心理狀況維持，抑或至許多單位或社會組織進行志願服務，持續進行社會參與，並且多數受訪者表示在正向靈性部分隨著年紀增長、自然而然地進行心境調適，轉化對人生的看法，這些樂齡族個人所採取的策略皆有助於其達到成功老化。

「途徑二：公共圖書館」部分則參見第四章第七節討論，兩地圖書館樂齡服務的「館藏與資訊服務」、「推廣活動」、「空間設備」、「館員」、「社區分析與夥伴關係」等五面向具有不同的成功老化效果。「館藏與資訊服務」可支持「身體」、「心智」、「靈性」三面向，藉由書籍等相關館藏的閱讀與學習，能夠促使樂齡族建構身心健康相關的知識，並得以從事心智訓練與學習思考，透過書中的故事與其休閒性內容達到避免憂鬱或轉換人生想法的效果。「推廣活動」可支持「身體」、「心智」、「社會」、「靈性」四面向，透過參與演講、樂齡課程、主題活動、運動健身、桌遊、讀書會等活動，樂齡族一方面增進生理機能與頭腦訓練，一方面能夠在這些場合中認識他人、進而發展成為新的人際關係，抑或培養新嗜好與學習興趣，對自身產生影響。「館員」則可支持「社會」與「靈性」兩個面向，樂齡族與館員建立起如同親友的關係，於其老年生活中扮演社會性支持角色，並且透過圖書館所提供的志願服務機會，能夠於退休後再度參與社會，進而感到自我成就感與心靈滿足。而「空間設備」諸如北市圖樂齡學習中心與南市圖樂齡專區，以及「社區分析與夥伴關係」兩方面則並無明顯支持成功老化之效果，是未來圖書館可再改進之處。

「途徑三：其他機構」部分參見第四章第三節，除了公共圖書館之外，樂齡族於日常生活中尚有數個固定前往的機構，諸如至社區大學繼續學習、於活動中心使用長照服務、參與宗教團體或志工等興趣社團，此部分因無更進一步深入的調查，需後續的研究以了解其功能和輔助成功老化層面。

但此三個路徑並非僅能擇一，反之，樂齡族於日常生活中多是同時採取多種途徑，顯現除卻個人、老年相關機構之外，公共圖書館也能在其中扮演箇中角色，支持樂齡族多方面減緩老化所帶來的衝擊，邁向成功老化目標。

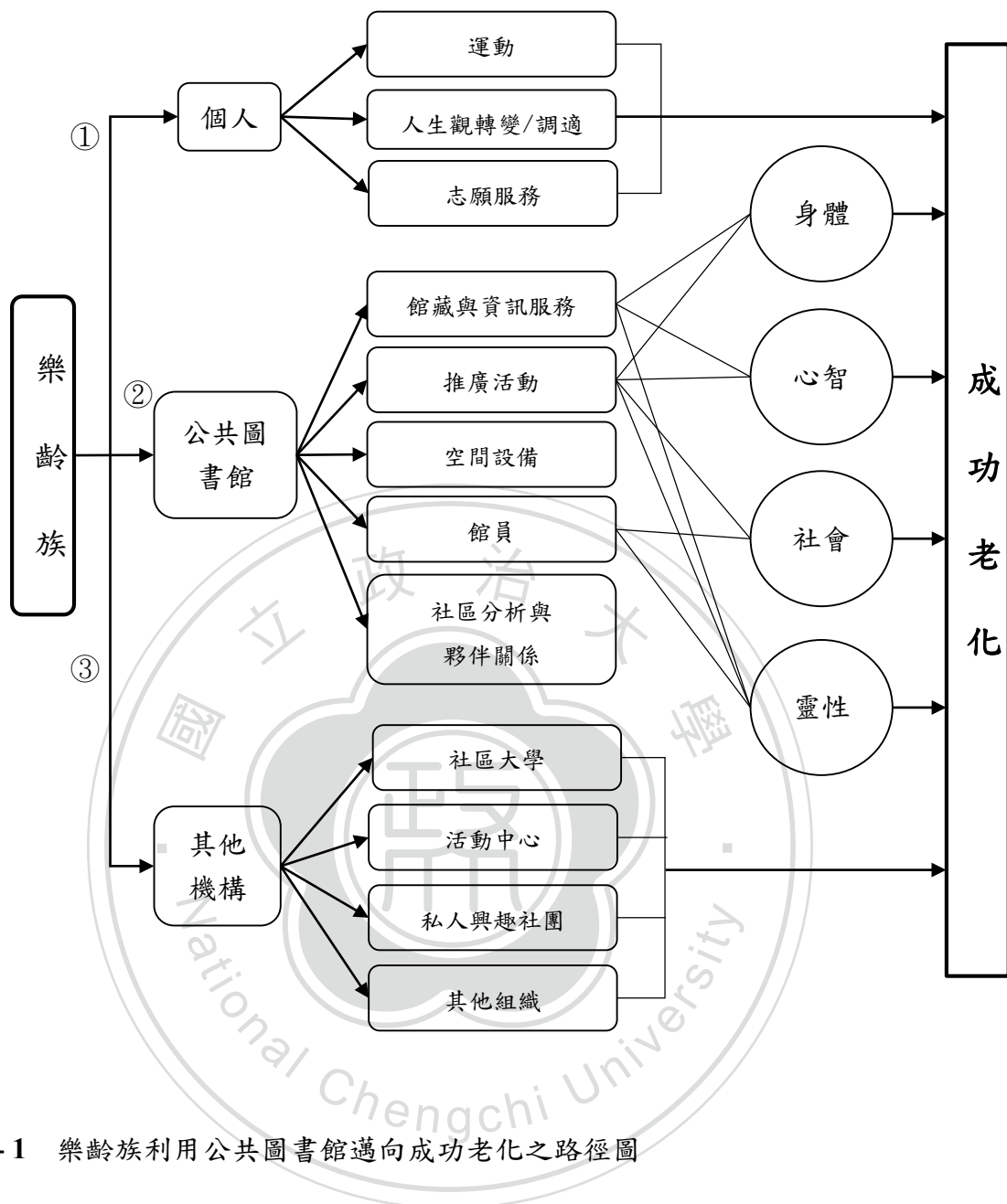


圖 5-1 樂齡族利用公共圖書館邁向成功老化之路徑圖

三、圖書館可於老年生活中扮演角色

根據第四章第七節討論，可知在樂齡族受訪者心目中公共圖書館是一個極為重要的場所，並且對其擁有感情依賴與正面價值。圖書館不僅是樂齡族老年生活的一部分，更扮演：(1) 獲取免費資源。(2) 終身學習與長期照護前導。(3) 休閒與打發時間。(4) 交際場所等功能。以下將綜整本研究之結果，提出四點圖書館可於老年生活中扮演之角色。

（一）圖書館作為一種媒合角色

樂齡族受訪者主要利用公共圖書館的原因在於使用館藏資源、參與推廣活動等，樂齡族認為圖書館本身蘊含許多知識與文化結晶，多為免費可以獲取，對於來館利用之讀者，可以成為其資訊需求的其中一個滿足來源，不僅是紙本文字性的傳達，透過書展、演講、課程等更靈活的方式，館方主動成為資訊媒合的角色，為樂齡族呈現與銜接各種訊息，以利其運用各種資訊進一步從事學習、興趣休閒、擴充視野等活動，填充其老年生活。

（二）圖書館作為一種生活空間

北市圖於六個館內合併設置樂齡學習中心，提供了館藏資源、樂齡學習課程、志工參與機會等服務。南市圖於每個區館的期刊閱報區旁設置樂齡專區，提供舒服的閱讀空間與合適的館藏。對於諸多樂齡族受訪者而言，圖書館是個生活中休憩的場所，無論是享受閱讀氛圍，抑或參與活動當中認識新的朋友、擴展交際圈，在這裡他們可以走出家門活動身體、打發一下閒適的時間、輕易地與他人互相交談、分享資訊、舒服而悠閒地度過自己的時光。

（三）圖書館作為一種社會服務機構

樂齡族認為圖書館深具教育功能，而這種功能得以進一步擴展，成為「社會服務」機構，部分受訪者認為圖書館在社會當中所扮演的角色非常重要，儘管圖書館無法影響到所有人，但能夠逐漸地由一個人影響到另一個人，藉由各種演講、課程提供終身學習的管道，並與社會局、社工或其他單位成為老年人服務的連鎖鍊，成為醫療照護之前的「預防知識教育」與「社會服務」角色，在樂齡族 55 歲之後及早準備規劃老年生活，了解身心理退化或疾病發生的潛在可能性，避免將來大量仰賴國家長照資源。

（四）圖書館作為一種老年生活方式

綜觀前述各部分，本研究所訪談之樂齡族已將公共圖書館作為其生活當中的一部分，只要來到此，便可以獲得心靈滿足、充實感，並且有許多事情可以

從事，甚至開啟人生另一個起點。因此經歸納之後，圖書館作為一種樂齡族的老年生活方式，在這裡能夠：(1) 獲取資訊。(2) 休閒放鬆。(3) 與他人交際。(4) 終身學習。(5) 社會服務。(6) 獲得心靈滿足。

第四節 兩地圖書館服務及其與成功老化關係比較

本小節統整第四章各部分北市圖與南市圖兩地區之比較，依循本研究之圖書館樂齡服務「館藏與資訊服務」、「推廣活動」、「空間設備」、「館員」、「社區與夥伴關係」五面向解析，共分為「圖書館樂齡服務提供兩地比較」、「圖書館樂齡服務利用兩地比較」、「圖書館服務支持成功老化效果兩地比較」。

一、圖書館樂齡服務提供兩地比較

本研究經由館方輔助性深度訪談，得知北市圖與南市圖於服務提供上之「主管單位」、「樂齡服務辦理方式與服務角度」、「各部分樂齡服務提供」三面向上之異同，在此統整與比較後分述如下，參考表 5-4。

(一) 主管單位

北市圖與南市圖在主管單位和樂齡服務時間上有較大的差異，北市圖因屬市政府教育局之下，而全國的樂齡學習中心業務則為同單位辦理，因此公共圖書館便吸收其中六所樂齡學習中心、與圖書館合併辦理之，因此這六所的館員通常需兼負兩邊的業務。而南市圖則隸屬於市政府文化局之下，且因各地區管轄地域較廣，故由各區區公所擔任區圖書館管理之職責，而總館僅進行統籌與政策發展、考核等業務，故臺南市之樂齡學習中心大多設置於社區活動中心、國中小等機構內，也十分活躍，但與圖書館分屬兩個不同行政系統。

(二) 樂齡服務辦理方式與服務角度

因上述主管單位與政府組織架構上的差異，北市圖主要以具有「樂齡學習中心」之分館辦理樂齡活動與課程，並劃設專屬的使用空間，其餘分館偶有零星樂齡活動，仍主要辦理其他年齡層的服務，藉由不同圖書館分工之方式提供

整體圖書館服務。而北市圖與臺北市其他區域之樂齡中心不同之處在於，圖書館更加重視高齡閱讀與各式推廣活動，期盼圖書館能夠作為提供正確資訊、休閒的場所。南市圖則在 2015 年〈區圖閱讀環境優質計畫〉之後全面於館內期刊閱報區旁設置樂齡專區，主要提供館藏資源而非推廣活動，近些年剛著手經營樂齡學習課程之服務。因此南市圖主要重視館內舒適空間與整體休閒、閱讀功能的完善，期盼能夠打造一個樂齡族日常生活中喜歡前往利用之場所。

(三) 各部分樂齡服務提供

北市圖與南市圖在許多面向具相似性，諸如：(1) 皆會依照樂齡族需要提供專屬館藏。(2) 面臨空間不足問題。(3) 認為館員需具備老年相關知識但目前無定期培訓課程。(4) 與多個機構進行合作。(5) 以政府其他機構統計與館內業務統計作為社區分析基礎。故兩地之差異主要顯現於「推廣活動」與「館員」方面，北市圖因深耕多年、且以舉辦各式樂齡學習課程為主，因此臺北市樂齡讀者對此的參與度也較高，不過館員也面臨人手不足等問題。反之，南市圖過往較重兒童閱讀服務，因此才剛開始樂齡推廣活動的舉辦，現在積極與各地方單位合作中，期望借鏡其過往經驗與知識來舉辦，且館員部分尚需一點臺語會話能力以便與樂齡族溝通。但整體而言，兩地圖書館皆希望能夠藉由圖書館的推廣活動，成為樂齡族「貢獻服務」的起點。

表 5-4 北市圖與南市圖樂齡服務提供比較表

項目	北市圖	南市圖
主管單位	臺北市政府教育局	臺南市政府文化局（各區館歸各區區公所管轄）
樂齡服務起始年	約 2008 年（第 11 年）	約 2015 年（第 4 年）
對樂齡族服務角度	1.退休後出發點、高齡閱讀 2.強調提供正確資訊、媒合、休閒等功能 3.強調整體空間安全	1.主打樂齡族其日常休閒生活 2.重視空間舒適性
樂齡服務辦理方式	1.於六分館中合併辦理樂齡學習中心 2.其餘分館重兒童、青少年或一般成人讀者服務	於每個區館之期刊閱報區旁設置樂齡專區
館藏與資訊服務	一般館藏跟隨館內館藏發展政策，樂齡專區館藏由館員自行採購合適主題之資源並提供	

（續下頁）

表 5-4 北市圖與南市圖樂齡服務提供比較表(續)

項目	北市圖	南市圖
推廣活動	1.辦理樂齡證後可免費參加樂齡課程 2.根據教育部課綱訂定樂齡課程，具核心、自主規劃、貢獻服務三種課程	1.近些年逐漸發展樂齡研習班，無特別年齡限制 2.期望最終能達到貢獻服務回饋圖書館或社會 3.多與當地教育局之樂齡中心或相關單位合作辦理
空間設備	以六所樂齡學習中心為主，其他分館重視空間安全 1.依照樂齡族興趣提供書籍資源或報章雜誌、閱讀空間 2.面臨空間不足問題	每個區館設置樂齡專區
館員	1.館員需具備老年相關知識，但目前沒有集體性培訓 2.繼續增強服務態度訓練 1.館員兼樂齡業務與一般圖書館業務，人手不足而十分忙碌 2.期望能更了解樂齡族想法，互相尊重，排解工作壓力	1.過往較為重視兒童閱讀，館員尚在學習如何提供樂齡服務 2.需要一點基本臺語會話能力
社區分析與夥伴關係	1.不會針對樂齡族特別做社區分析 2.參考政府相關單位人口統計 3.平時以業務統計、年度滿意度問卷、每次活動後的問卷調查作為參考基礎 4.皆與許多機構合作，認為能夠達到雙贏且借鏡他人經驗，未來會持續進行	

資料來源：本研究整理。

二、圖書館樂齡服務利用兩地比較

北市圖與南市圖之樂齡族受訪者具部分相似性：(1) 皆主要以利用館藏資源為使用目的。(2) 喜好健康養生、文學、休閒生活等內容的館藏。(3) 偏好利用紙本書籍、報章雜誌。(4) 主要使用一般書庫區，可能因志工從事、參與活動或瀏覽書庫時才利用樂齡專區資源。(5) 館員服務態度良善、空間無利用問題、整體服務氛圍佳。(6) 會於館內接收其他機構的活動消息並前往利用。

兩地樂齡族受訪者主要差異體現於「部分類別館藏資源需求」、「推廣活動參與程度」與「館員主動提供訊息」三部分，參見表 5-5。北市圖較南市圖更偏好旅遊類館藏，呼應衛生福利部統計處（2019）發現北部地區較南部地區偏好

踏青與旅遊之休閒活動的調查結果，除此之外，語言學習館藏也是北市圖受訪者較南市圖額外提出之偏好類別。而南市圖則較多樂齡族受訪者喜歡烹飪類別的館藏，並提出老年生活規劃、人際相處等內容也是其需求之一，別於北市圖受訪者無人提及之狀況。而在推廣活動方面，可能因南市圖目前此部分的服務剛起步，故參與人數較北市圖少。在館員層面，南市圖之館員較會主動向讀者傳達活動或相關訊息，藉此邀請樂齡族利用圖書館服務，因此能夠建立起一個較為親密的關係。而北市圖則較不會有如同南市圖之情況，但根據樂齡族的意見，部分認為並不需要此服務、部分則認為這樣較能體現更佳服務態度。

但無論北市圖或南市圖之樂齡族受訪者，皆表示圖書館各方面服務已符合其需求，且對圖書館於社會中所產生之影響抱持正面肯定，認為其是個老年生活中的重要場所，期望未來能夠更加完善。

表 5-5 北市圖與南市圖樂齡服務利用比較表

圖書館樂齡服務面向	北市圖樂齡族	南市圖樂齡族
利用圖書館目的	利用館藏資源、參與活動	利用館藏資源
較另地偏好服務項目	參與活動	借閱書籍、使用閱讀空間
偏好館藏媒介形式	紙本書籍、報紙、雜誌	
館藏與資訊服務	健康養生、文學作品、財經股票、休閒生活	
	1.較南市圖偏好旅遊類 2.兩位受訪者偏好語言學習類，南市圖則無	1.較北市圖偏好烹飪類 2.各兩位受訪者偏好老年生活規劃、人際相處類館藏，北市圖則無
推廣活動	皆參與主題演講、藝術手作活動	
	1.參與程度較深 2.較南市圖多參與運動健身活動，與帶領樂齡課程	約一半受訪者參與過活動
空間設備	1.皆較常使用一般書庫區與期刊報紙區 2.目前空間並無太大使用障礙 3.因參與課程活動、從事志工、瀏覽一般書庫時可能順帶瀏覽樂齡專區，不會特地前往	
館員	1.多與館員建立如朋友、夥伴的良好關係 2.館員態度良好，少數則需加強，整體服務氛圍良好	
	館員較不常主動提供訊息	館員約半數會主動提供訊息，與讀者較親近
社區分析與夥伴關係	部分樂齡族會接收到其他機構的資訊並前往利用	

資料來源：本研究整理。

因此根據上述兩地圖書館利用異同比較，可見北市圖與南市圖受訪者在使用偏好上有些許不同，故在樂齡族對於當前服務建議的比較中，北市圖與南市圖也含有相異的期許。整體而言北市圖樂齡族提出較多的建議事項，諸如改善圖書館網站、解決推廣活動常報名額滿問題、館員服務態度改善、增強社會服務功能等，顯現北市圖受訪者對圖書館具有較多層面的期待。而南市圖則因過往偏重兒童閱讀服務，因此希望館方能更加注重樂齡族群的服務，也希望能夠增加舉辦運動或烹飪活動，提供適合且新穎的館藏，顯現南市圖的樂齡族對於圖書館尤重館藏資源層面的期待。詳見表 5-6。不過整體而言，北市圖與南市圖皆面臨空間不足、館員忙碌、需要增加樂齡專區宣傳與改善等方面的挑戰。

表 5-6 北市圖與南市圖樂齡族服務建議比較表

圖書館樂齡服務面向	北市圖樂齡族	南市圖樂齡族
館藏與資訊服務	1.改善圖書館網頁 2.建立整合性樂齡專屬網路平台	1.注意書籍字體的大小與行寬 2.盡快採購新書
推廣活動	1.活動常額滿 2.多增瑜珈、生命教育、小班制讀書會等活動	多增加運動、烹飪飲食等活動
空間設備	空間不足、樂齡專區讀物擴充	
館員	館員忙碌，增加人手	
	主動服務，態度改善	×
社區分析與夥伴關係	整合社區與相關機構資源	×
其他	加強樂齡專區與樂齡服務宣傳	
	增設諮商室加強社會服務	多重視樂齡族群服務

資料來源：本研究整理。

三、圖書館服務支持成功老化效果兩地比較

於成功老化與其他老年生活支持方面，北市圖與南市圖受訪者整體在「避免疾病與失能」、「良好認知與身體功能」、「社會參與」、「正向靈性」等層面差異並不大，皆能支持樂齡族：(1) 培養健康相關概念。(2) 培養失智預防觀念。(3) 社會服務與貢獻。(4) 充實老年生活。(5) 輔助從事興趣與休閒。儘管兩地使用圖書館服務之層面可能具相異性，例如北市圖主要利用樂齡推廣活動、南市圖主要利用館藏資源等。故兩地於成功老化支持效果主要體現於各核心之細項。

北市圖樂齡族受訪者因多參與運動、樂齡課程帶領、學習課程等活動，因

此較南市圖樂齡族在「增強與維持生理機能」、「人際交往」、「具生命目標與借鏡」等方面具有較佳的體驗和成功老化輔助，意即與他人接觸之機會較多，並在互動中產生相互激勵的效果，故能夠產生更深的社會參與與人際關係層面影響。南市圖樂齡族受訪者則多一人從事閱讀活動，且較北市圖更偏重館藏資源的使用、圖書館休閒功能，並且每個區館皆設置樂齡專區於館內，多館藏資源提供而少樂齡活動，因此在成功老化面向上具北市圖有更多因閱讀而產生的「避免憂鬱與孤單」、「舒緩身心」層面之影響，詳見表 5-7。

故從兩地圖書館服務支持稱成功老化程度比較中可以看出，「推廣活動」參與程度高低直接影響了各層面的成功老化支持，例如健身運動活動而致使增強與維持生理機能效果。北市圖因較南市圖舉行更多且更長期的樂齡學習課程與相關活動，藉由多元主題的經營不僅能夠增加樂齡族在身心部分的支持，尚得以擴大樂齡族接觸同齡他者之機會，進而培養新的人際交往、抑或透過同儕學習相互惕勵，產生下一個生命目標。不過「館藏與資訊服務」部分則突顯出閱讀對於「個人」靈性與舒緩身心之影響，南市圖因多為借閱書籍利用者，故此部分較北市圖略顯更高之支持。因此對於樂齡族成功老化老年生活而言，圖書館除卻一般資訊服務之外，尚可特別著重長期性之樂齡課程的經營。

表 5-7 兩地圖書館輔助成功老化差異層面

成功老化面向	內容	北市圖 v.s 南市圖
避免疾病與失能	增強與維持生理機能	4 人>0 人
良好認知與身體功能	心智訓練	7 人>5 人
	培養深度學習習慣	5 人>2 人
社會參與	人際交往	9 人>4 人
正向靈性	生命成長與心靈充實	3 人>1 人
	避免憂鬱與孤單	1 人<3 人
其他	舒緩身心	1 人<4 人
	具生命目標與借鏡	4 人>0 人

註：相差一人次以下不計入本表格中。

資料來源：本研究整理。



第六章 結論與建議

本研究以成功老化概念四核心「避免疾病與失能」、「良好認知與身體功能」、「社會參與」、「正向靈性」作為理論框架，主要以深度訪談法檢析臺北市立圖書館與臺南市立圖書館樂齡族之資訊需求，與圖書館樂齡服務「館藏與資訊服務」、「推廣活動」、「空間設備」、「館員」、「社區分析與夥伴關係」五方面服務提供與利用情形。以期探討樂齡族資訊需求於圖書館中之滿足關係，並且圖書館作為一種老年生活方式，其服務支持樂齡族邁向成功老化之途徑與模式。故本章依照研究目的與問題，共分成「結論」與「建議」兩小節論述。

第一節 結論

一、樂齡族出現各層面轉變或老化情形，並對理想成功老化老年生活有其認知與特殊需求，扣合成功老化概念四核心而主要重視身心健康要求。

（一）樂齡族隨著年齡增長，逐漸產生身體、心智、社會參與程度、正向靈性、生活安排與常前往場所之多樣的老年生活轉變。

樂齡族多出現體能下降、視力與記憶力減退、空閒時間增加可自己安排、生命歸順於自然安詳、心境變得更加緩和而看開等現象，顯現老化乃一個複雜的概念與過程，包含許多層面的轉變，而樂齡族面對這些挑戰，會藉由運動從事、個人心境轉換、從事志工貢獻服務等方式調和與減緩老化。日常生活當中樂齡族經常來往返家庭、公園、社區大學、活動中心、私人興趣社團、志工從事機構等組織。

（二）樂齡族對理想老年生活主要需具備「身心健康」條件，其餘尚有「獨立自主」、「經濟基礎」、「不造成子女負擔」等三個期望，顯示對成功老化四核心有所偏重。

樂齡族期盼現在或未來能夠持續過著身心健康、能夠照護自身與處理生活事務、維持溫飽而具經濟基礎的生活，以避免造成子女或國家之負擔，另外尚期望諸如能夠從事志願服務、知足常樂、做自己等，顯示成功老化四核心並非等質關係，樂齡族尤重「避免疾病與失能」、「良好認知與身體功能」兩部分，並體現我國為東方價值社會，更加注重家庭關係。

二、樂齡族有其偏好之資訊需求類別與圖書館服務內容，而北市圖與南市圖館方皆為其量身提供許多圖書館樂齡服務，並且樂齡族在使用後可滿足其資訊需求。

(一) 樂齡族日常生活中較需要「社會新聞」、「健康保健」、「旅遊」、「財經股票」與其他休閒興趣之資訊。資訊能夠於樂齡族老年生活中輔助其與社會接軌、增加世界觀、與他人溝通。

樂齡族經常使用網路、書籍、親友與他人等方式獲取資訊，這些資訊需求多能夠獲得滿足、於老年生活中產生作用。樂齡族認為資訊十分重要，扮演連接社會脈動、了解世界的媒合角色，可輔助其在老年生活當中能順利與他人溝通、知曉如何保持身心健康。此外資訊尚可進一步輔助樂齡族從事旅遊、興趣以豐富自身生活。

(二) 圖書館館方為樂齡族提供專屬館藏資源、特色推廣活動、安全與舒適空間，並積極與其他組織合作，建立圖書館良好服務氛圍，但無針對樂齡族特別進行社區分析，館員目前未有關於老年相關知識之培訓。

館方根據樂齡族興趣偏好提供各式圖書、雜誌、演講、學習課程等，注重整體圖書館空間安全，北市圖以六所樂齡學習中心作為主要服務據點，南市圖則於每區圖之期刊閱報區旁設置樂齡專區，期盼給予樂齡族專屬的使用區域。目前館方皆積極與社區老年相關組織、政府單位進行合作，整合資源並擴大成果效益，不過無針對樂齡族進行社區分析，多倚賴政府提供之人口統計與圖書館業務統計、活動後滿意度問卷。整體而言，比對美加兩國樂齡服務綱要七大項，已完成其中使圖書館成為資訊服務中心、以高齡族群作為目標規劃推廣活動等兩項，顯示具許多改進空間。

(三) 樂齡族主要因「利用館藏資源」而使用圖書館，在各方面服務具使用偏好，圖書館為生活中接收資訊的管道之一，且圖書館樂齡服務已滿足其資訊需求。

樂齡族於館藏與資訊服務方面最偏好「文學作品」、「健康養生」兩類，並尚喜歡「藝術音樂」、「植物花草」、「旅遊」、「烹飪料理」等主題的館藏。於推廣活動方面較偏好參與專題演講、藝術手作兩類，其餘偏好活動則包含運動健身、電影欣賞、帶領樂齡課程；於空間設備方面無使用困難處，而北市圖與南市圖作法相異，但兩地樂齡族並不會特別使用該樂齡專區，多是瀏覽一般書庫或參與活動時順帶使用；於館員方面樂齡族多數能與其建立良好的關係，圖書館服務氛圍佳，僅部分服務態度、是否主動提供資訊等層面尚待加強；於夥伴關係方面，部分樂齡族會接收到其他機構之訊息並前往參加利用。

三、圖書館樂齡服務館藏與資訊服務、推廣活動、館員三方面能提供樂齡族於成功老化四核心與其他老年生活助益之支持，與個人和其他機構兩種手段成為輔助其邁向成功老化目標的互補關係。

(一) 圖書館樂齡服務之「推廣活動」能支持成功老化四核心面向；「館藏與資訊服務」能支持身體、心智、靈性三面向；「館員」部分則能輔助樂齡族增加社會參與和靈性。顯現公共圖書館協助其邁向成功老化目標之功能，豐富老年生活。但「空間設備」部分則有待進一步對樂齡族專屬區域的改善與宣傳，增進其使用率。

於成功老化之一「避免疾病與失能」方面，樂齡族利用館藏與參與推廣活動，可以：(1) 培養健康相關知識。(2) 實際運動以增強與維持生理體能；於成功老化之二「良好認知與身體功能」方面，能夠藉由館藏與推廣活動達到：(1) 失智症相關知識的培養。(2) 進行心智訓練。(3) 培養深度學習習慣；於成功老化之三「社會參與」方面，樂齡族參與圖書館長期志工、與館員擁有良好互動關係、參與推廣活動等，皆能促使其：(1) 進行社會服務。(2) 培養人際交往。(3) 充實老年生活；於成功老化之四「正向靈性」方面，樂齡族藉由館藏與參與活動，能夠：(1) 使生命進一步成長與心靈充實。(2) 避免憂鬱與孤單之情緒。除此之外，圖書館之服務尚可幫助樂齡族：(1) 從事興趣與休閒。(2) 舒緩身心。(3) 建立生命目標並向他人借鏡，對其老年生活達成輔助效果。

(二) 圖書館於樂齡族老年生活中可以扮演媒合資訊的角色、成為一個生活休閒空間、並提供社會服務之機構，促使利用公共圖書館成為樂齡族老年生活的一種方式。

樂齡族認為圖書館價值與功能在於：(1) 獲取免費資源。(2) 從事休閒與打發時間。(3) 與他人交際。(4) 終身學習並成為社會教育的基礎。在老化過程中預先累積老年相關知識，銜接退休空白期並達到預防效果，故圖書館乃位於國家醫療與長期照護之前的教育學習機構，樂齡族多將其視為老年生活中的一部分。

(三) 樂齡族利用公共圖書館作為達到成功老化目標之途徑之一，以館藏資源、推廣活動、館員等層面的服務輔助完成，並與「個人」與「其他機構」兩個途徑相互支持，成為樂齡族邁向成功老化之方式。

本研究根據訪談結果建構「樂齡族利用公共圖書館邁向成功老化之路徑圖」，共具「個人」、「公共圖書館」、「其他機構」三途徑，「個人」包含自主運動、人生觀轉變或調適、志願服務等策略；「公共圖書館」包含館藏與資訊服務、推廣活動、館員與圖書館志工等策略；「其他機構」則包含社區大學、活動

中心與其他組織等策略，皆為樂齡族邁向成功老化的方式，且多數情況下此三途徑並非僅取其一，而是同時採取多條曲徑。

四、圖書館樂齡服務五面向在提供層面上，北市圖與南市圖館方具部分異同，並且兩地樂齡族具有些微圖書館利用偏好差異，推廣活動參與程度成為兩地圖書館樂齡服務支持成功老化程度差異之主因。

(一) 臺北市立圖書館與臺南市立圖書館之館方樂齡服務提供策略於「館藏與資訊服務」、「空間不足」、「社區分析與夥伴關係」三方面具相似性。

北圖較南市圖推動圖書館樂齡服務時間長，但兩者皆以樂齡族偏好之主題提供專區閱讀資源，積極與各外界單位合作擴大服務成效，且目前無針對樂齡族進行社區分析，以其他政府機構人口統計與圖書館業務統計作為參考，並皆面臨館內空間不足之問題。

(二) 臺北市立圖書館與臺南市立圖書館之館方樂齡服務提供策略於「主管單位」、「樂齡服務辦理方式與服務角度」、「推廣活動」、「館員」四個層面具相異性。

北市圖與南市圖因主管單位相異，前者為教育局、後者為文化局，故北市圖乃吸納臺北市 12 所樂齡學習中心中的六所，以合併圖書館之方式辦理樂齡服務，主要根據教育部訂定之課綱推動相關樂齡課程活動；南市圖則於館內設置樂齡專區，以提供館藏資源為主，推廣活動尚在發展當中，借重其他單位之經驗。北市圖較強調高齡閱讀、休閒、空間等方面的服務，南市圖之服務角度偏重打造樂齡族日常休閒場所，注重舒適性與空間。兩地之館方皆認為館員需要了解關於老年的相關知識，但目前較無相關培訓，且因北市圖館員身兼一般業務與樂齡業務，時常面臨人手不足之問題；南市圖則因過往較重兒童閱讀，館員較面臨不熟悉樂齡業務與臺語會話能力之挑戰。

(三) 臺北市立圖書館與臺南市立圖書館服務樂齡族利用情形於「偏好館藏類別」、「推廣活動參與」、「館員主動提供訊息」三方面具相異性，其餘「空間設備」、「社區分析與夥伴關係」方面則類似。並且兩地利用圖書館服務皆能達到成功老化四核心之支持，僅在部分產生差異，主要原因為推廣活動的參與程度。

北市圖樂齡族較南市圖偏好「旅遊」類館藏，並提及對「語言學習」類別之需要，館員較不會主動提供訊息或服務；反之，南市圖較北市圖偏好「烹飪」類館藏，並提及對「老年生活規劃」、「人際相處」類別之需要，館員與讀者較為親近，通常較會主動提供訊息。北市圖相較南市圖較多樂齡族參與推廣活動，無形中增加接觸同齡他者之機會，因此造成兩地成功老化之「增強與維

持體能」、「人際交往」、「具生命目標與借鏡」等方面輔助程度北市圖大於南市圖。南市圖則偏好利用館藏資源、以個人閱讀活動為主，因此較北市圖有較高程度「舒緩身心」、「避免憂鬱與孤單」之老年生活效益。

第二節 建議

根據研究結果共分成「本研究建議」與「未來研究建議」兩部分論述。

一、本研究建議

本小節參考樂齡族自身體驗和其建議事項，與本研究之各方面研究結果，希冀對圖書館實務界、臺北市立圖書館與臺南市立圖書館、圖書資訊學界提出共七項未來可行建議事項。

- (一) 建置樂齡族適合館藏資源清單並定期更換專屬區域資源或策展，增加樂齡專區吸引力與使用率。

樂齡族於館藏主題內容與媒介形式有所偏好，並且於成功老化目標中特別重視身心健康層面的知識，建議公共圖書館可建立核心主題館藏資源清單，並於樂齡專區提供，此外樂齡族的興趣與閱讀範圍多樣，圖書館作為其退休後之出發點，可定期更換主題資源或於樂齡專區策展，以滿足其多元嗜好與需求，也增加樂齡族於館內瀏覽時接觸新興趣領域的機會。

- (二) 於圖書館網站建置樂齡族專區，彙整並公告年度活動與所有資訊，促進樂齡族間之意見與資源分享。

於圖書館首頁建置並定期更新樂齡活動與推薦館藏之整合性網頁，並將已舉辦完成之活動成果或相關上課資源上線，建立樂齡族可以交流或書寫閱讀心得的分享空間。此外可連結相關老年政策、年金等網站資訊。

- (三) 重視公共圖書館樂齡族推廣活動的長期性經營與舉辦，並在演講、課程、相關活動中廣納樂齡族需求之興趣主題，促進其成功老化。

推廣活動對成功老化各層面影響大，並且舉行方式多元而有彈性，建議經營長期性圖書館樂齡族推廣活動，可建立核心與其他興趣主題活動清單輪流舉行，盡量與其他機構合作，並歡迎樂齡族親友一同參加，增進其認識同齡他者的機會，創造多元的學習空間。

(四) 將實體館藏資源主動散播至圖書館外、加強整體自動化，以便有效利用空間，館員得以從事更多創意性業務。

可利用漂書或擴增小型圖書館據點、智慧型圖書館之方式，主動將館藏資源以靈活的方式散播至圖書館外，並加強各方面的自動化，以節省人力支出、騰出有限空間，改善空間環境。

(五) 持續與政府、地方老年相關單位合作，使衛生局或社工定期進駐圖書館提供跨機構服務，更加重視「社會服務」功能，並向外擴大宣傳圖書館樂齡服務。

跨越政府部門合作，並增加樂齡族接觸醫療、社會政策等各方面服務的機會，將圖書館樂齡服務推展至其他單位，增強宣傳效果，一次滿足樂齡族多方面老化之需要，節省成本而擴大成果效益，打造圖書館成為老年服務的一環，成為醫療與長期照護之前的社會教育機構。

(六) 臺北市立圖書館可考慮於每個分館增設樂齡專區，全面推動樂齡讀者服務；臺南市立圖書館增強樂齡族之推廣活動舉辦。

北市圖僅於六館推動較多樂齡服務，建議可以於他館設置樂齡專區抑或舉辦聯合之小型樂齡活動，以滿足其他分館樂齡讀者之需求。南市圖尚於發展階段，需加強各區館樂齡專區之宣傳，吸引民眾進館使用，並持續增加圖書館樂齡推廣活動之開辦。

(七) 建立圖書館樂齡服務綱要，並舉行館員老年知識相關培訓。

增強圖書資訊學界與實務界之交流，建立公共圖書館樂齡服務綱要，並且經由圖書資訊學、老年學等學科之合作，定期對全國負責樂齡業務之館員進行基礎老年學知識、服務態度與方式、緊急急救措施等相關培訓。

二、未來研究建議

依循本研究之研究結果與限制，對於未來研究有以下四點方向性之建議。

(一) 針對同一或兩個以上地區之城鄉差距進行進一步比對研究。

不同地區具有城鄉差距，而同一地區內也具有部分城郊差異，影響其圖書館服務提供與宣傳方式，館員與樂齡族之間的連帶關係也相異，建議未來能夠特別進一步以城鄉差異或不同地區之數位落差等背景進行研究與比較。

(二) 擴增並建立圖書館成功老化輔助模式指標及問卷，進行樂齡族集體性或歷時性研究，了解圖書館之持成功老化的程度大小與改變。

根據樂齡族利用公共圖書館成功老化之模式與途徑，建議未來可進一步發展為量測指標與問卷，針對較多數的樂齡讀者進行測量，抑或進行歷時性研究，檢測使用圖書館服務前與後對其成功老化程度之影響，並了解公共圖書館相較於其他老年相關機構輔助成功老化的效益多寡。

(三) 檢析利用與不利用公共圖書館之樂齡族成功老化方式與比較。

當前研究多集中於利用公共圖書館之樂齡族研究，建議可擴大探討「非使用公共圖書館」之族群其不利用之原因、如何利用其他機構達成成功老化的探究，檢析圖書館可與社會組織或政府單位如何配合為整體樂齡族服務。

(四) 探討不同背景樂齡族之資訊需求特性與圖書館利用偏好，針對老年人異質性情況進行深入調查。

樂齡族群具性別、年齡、教育程度、身心狀況、退休與否等多方面的異質性，建議能夠以此為基礎進行量化研究，調查比較廣大樂齡族在資訊需求、圖書館利用之異同，呈現該族群具多樣性的特質。



參考文獻

- 中華民國統計資訊網 (2019)。縣市重要統計指標。檢自
<https://statdb.dgbas.gov.tw/pxweb/Dialog/statfile9.asp>
- 內政部統計處 (2018a)。內政統計指標縣市排名—107 年縣市排序。檢自
<https://www.moi.gov.tw/stat/node.aspx?sn=6718>
- 內政部統計處 (2018b)。內政部統計查詢網。檢自
<http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>
- 內政部統計處 (2019)。最新統計指標。檢自
<https://www.moi.gov.tw/stat/chart.aspx>
- 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。2-18。
- 王郁婷 (2018)。公共圖書館老年服務合作模式之研究 (碩士論文)。檢自華藝線上圖書館系統。(系統編號 U0001-3007201815592300)
doi:10.6342/NTU201802215。
- 王梅玲、林志鳳、邱子恆、賴美玲 (2012)。圖書館與資訊利用 (修訂再版)。新北市：空大。
- 王梅玲、謝寶媛 (2014)。圖書資訊學導論。臺北市：五南。
- 石泐 (2010)，成功老化、活躍老化與生產老化對我國老人福利政策的省思。社區發展季刊，132，234-251。
- 江景淵、王美玉 (2015)，銀髮族深度休閒之資訊行為。臺北市立圖書館館訊，33(1)，19-34。
- 老人福利法 (民 104 年 12 月 9 日)。
- 李百麟 (2009)。高齡者之生活滿意度與成功老化各因素關係之探討。危機管理學刊，6(2)，25-38。doi:10.6459/JCM.200909_6(2).0003
- 李新民、高敏惠 (2014)。老人休閒活動參與和成功老化相關之初探。樹德人文社會電子學報，10(1)，97-122。

- 肖雪、周靜（2013）。美國公共圖書館老年服務現狀及對我國的啟示。圖書情報工作，57(4)，60-68。
- 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。
- 周傳久（2009）。高齡社會中的圖書館機能—北歐觀點。檢自 <http://lac2.glis.ntnu.edu.tw/publiclibepaper/index.php?id=108>
- 林志鈞、江慧欣（2015）。銀髮族參與休閒活動型態、休閒涉入及休閒效益對成功老化之關係。育達科大學報，40，57-85。
- 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。
- 林欣漢（2011年12月8日）。〈北部〉銀髮閱讀趣 市圖樂齡分館開張。自由時報，檢自 <http://news.ltn.com.tw/news/local/paper/545050>
- 林珊如（2005）。迎接高齡化社會的來臨：對圖書館“老年服務”之思考。圖書資訊學刊，2（3&4），21-31。doi:10.6182/jlis.2005.2(3.4).0213
- 林麗惠（2006a）。臺灣高齡學習者成功老化之研究。人口學刊，33，133-170。
- 林麗惠（2006b）。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。生死學研究，(4)，1-36。doi:10.29844/JLDS.200607.0001
- 林麗惠（2015）。成功老化。在蔡文輝、盧豐華、張家銘（編），老年學導論（頁540-567）。臺北市：五南。
- 林麗惠、蔡侑倫（2009）。培養高齡者閱讀習慣之探究。臺灣圖書管理季刊，5（3），31-37。
- 林麗惠、鄭鈺靜（2013）。成功老化的促進策略：參與樂齡自主學習團體。新北市終身學習期刊，7，26-33。
- 邱子恆、邱昭閔、吳亭佑、林郁欣（2017）。國家圖書館使用者需求之研究：三個不同使用族群之初探。國家圖書館館刊，(2)，1-26。
- 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(3)，11-30。

邱銘心（2012 年 10 月）。資訊需求。檢自

<http://terms.naer.edu.tw/detail/1679179/>

洪櫻純（2012）。老人靈性健康的阻力與助力分析：成功老化觀點。生命教育研究，4(1)，83-108。doi:10.6424/JLE.201206.0083

徐慧娟（2003）。成功老化：老年健康的正向觀點。社區發展季刊，103，252-260。

高雄市立圖書館總館（2018）。樂齡區。檢自

<http://www.kshml.edu.tw/mainlibrary/content/index.aspx?Parser=1,23,207,159>

國立公共資訊圖書館（2018a）。設備案計畫(98-105)：歷年計畫。檢自

<https://plisnet.nlpi.edu.tw/Frontend/SubsidyProgram/Index>

國立公共資訊圖書館（2018b）。樂齡學習書箱設置要點。檢自

<https://www.nlpi.edu.tw/FileUploadListC006410.aspx?Cond=39db7a58-9b5f-4094-8d9a-a9247cce3208>

國立公共資訊圖書館（2019a）。翻閱超高齡社會。檢自

<https://www.nlpi.edu.tw/JournalDetailC003313.aspx?Cond=4057f74a-542a-43e0-914a-571d03c48380>

國立公共資訊圖書館（2019b）。統計資料分析。檢自

<https://publibstat.nlpi.edu.tw/Frontend/Definition/ReportSearch#tw>

國立臺灣圖書館（2011）。何謂樂齡？樂齡的定義是什麼？。檢自

<https://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=9838&ctNode=589&mp=1>

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>

國家發展委員會（2018）。中華民國人口推估（2018 至 2065 年）。檢自

https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=84223C65B6F94D72

國家圖書館（2011 年 12 月）。中華民國一百年圖書館年鑑。臺北市：國家圖書館。

國家圖書館（2019）。107 年臺灣閱讀風貌及全民閱讀力年度報告。檢自

https://www.ncl.edu.tw/downloadfilelist_307.html

教育部 (2006)。邁向高齡社會老人教育政策白皮書。檢自

<https://moe.senior.edu.moe.gov.tw/Home/About>

教育部 (2014)。教育百科：艾瑞克森(E. Erikson)人格發展論。檢自

[https://pedia.cloud.edu.tw/Entry/Detail/?title=%E8%89%BE%E7%91%9E%E5%85%8B%E6%A3%AE\(E._Erikson\)%E4%BA%BA%E6%A0%BC%E7%99%BC%E5%B1%95%E8%AB%96](https://pedia.cloud.edu.tw/Entry/Detail/?title=%E8%89%BE%E7%91%9E%E5%85%8B%E6%A3%AE(E._Erikson)%E4%BA%BA%E6%A0%BC%E7%99%BC%E5%B1%95%E8%AB%96)

教育部 (2016)。教育部樂齡學習政策說明。檢自

<https://moe.senior.edu.moe.gov.tw/Home/About>

教育部 (2017 年 1 月)。高齡教育中程發展計畫。檢自

https://www.edu.tw/News_Content.aspx?n=D33B55D537402BAA&s=77A278EBDD69FBA8

教育部 (2018)。教育部 108 年補助各直轄市及縣(市)政府申辦樂齡學習中心實施計畫。檢自

https://moe.senior.edu.moe.gov.tw/Home/EduMoreNewsDataRead?educationMessageFileViewModel.enFormId=S_aW_bWE5s7xJvDdP1O6y7HQ_c_c

教育部 (2019)。107 年度各縣市樂齡學習中心連絡電話及地址一覽表。檢自

<http://moe.senior.edu.moe.gov.tw/Home/SeniorCenter>

教育部 (無日期)。關於樂齡——何謂「樂齡學習」。檢自

<https://moe.senior.edu.moe.gov.tw/Home/About>

曹婷婷 (2017 年 4 月 23 日)。南市圖書館閱讀環境超優質。中國時報，檢自

<https://www.chinatimes.com/newspapers/20170423000562-260107>

終身學習法 (民 107 年 6 月 13 日)。

陳正芬 (2017)。成功老化或活躍老化？輸送基礎以及未來轉型之探討對〈社區據點服務品質與成功老化提升程度關連性之初探：政府角色認知的調節效果〉的對話與回應。公共行政學報，53，121-129。

陳向明 (2002)。社會科學質的研究。臺北市：五南。

陳金萬、潘云薇 (2017 年 9 月)。樂擁閱讀開展銀髮新生活。書香遠傳，133，18-27。

- 傅彥儒 (2013)。新北市平溪區銀髮族居民資訊需求及資訊行為特性 (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。
- 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。
- 游明儒 (2016)。樂齡族對公共圖書館服務之需求——以礁溪鄉為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學研究所，新北市。
- 黃家虹 (2012)。從嬰兒潮世代探討臺北市公共圖書館高齡讀者服務 (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。
- 黃國樑 (2018 年 4 月 10 日)。警訊！臺灣正式進入高齡社會。聯合報，檢自 <https://udn.com/news/story/6656/3078328>
- 黃富順、楊國德 (2011)。高齡學 (修訂再版)。臺北市：五南。
- 新北市立圖書館 (2017)。總館 New Taipei City Library。檢自 <http://info.library.ntpc.gov.tw/branch/opencms/branch/80432ac8-69a3-11e6-b683-d9bee69fc8a0/>
- 萬文隆 (2004)。深度訪談在質性研究中的應用。生活科技教育，37(4)，17-23。doi:10.6232/LTE.2004.37(4).4
- 葉乃靜 (2003)。資訊與老年人的生活世界：以「臺北市兆如老人安養護中心」為例 (未出版之博士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 圖書館法 (民 104 年 2 月 4 日)。
- 廖韋淳、邱立安、岳修平 (2012)。鄉村地區老年人健康資訊需求與尋求行為之研究。圖書資訊學刊，10(1)，155-204。doi:10.6182/jlis.2012.10(1).155
- 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。圖書資訊學刊，1(6)，77-91 頁。
- 臺北市立圖書館 (2016)。2016-2020 年策略計畫。檢自 https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=2F48EF4A3CE5E062&sms=9DE08BDA9BC984DA&s=8F09DF9304E7B601
- 臺北市立圖書館 (2019a)。組織架構。檢自 <https://tpml.gov.taipei/cp.aspx?n=12EDA66541BC00F2>

臺北市立圖書館（2019b）。年度記者會報告書——解讀 2018 臺北人閱讀行為及借閱排行榜。檢自

https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=CCE9A5BD7807F8A9&sms=EBF5ED68A2F6E55D&s=43795EF1DBE27ECE

臺北市立圖書館（2019c）。本館出版品。檢自

https://tpml.gov.taipei/News.aspx?n=CCE9A5BD7807F8A9&sms=EBF5ED68A2F6E55D&_CSN=8B955A773A9CA3D7

臺北市立圖書館（2019 年 4 月 19 日）。大同樂齡學習中心「樂在志工、進而忘齡」徵文及書展活動。檢自

https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=057F7CE33AEF867C&sms=9D72E82EC16F3E64&s=8B12E0CA6B8CE185

臺北市立圖書館（2019 年 5 月 17 日）。清江分館「樂齡創意—Blue・布・Blue」藍染創意課。檢自

https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=057F7CE33AEF867C&sms=9D72E82EC16F3E64&s=9945565573761804

臺北市立圖書館（民 108 年 5 月）。106 年年刊。檢自

https://tpml.gov.taipei/News.aspx?n=CCE9A5BD7807F8A9&sms=EBF5ED68A2F6E55D&_CSN=8B955A773A9CA3D7

臺北市立圖書館樂齡學習中心（2010）。中心介紹。檢自

<http://epage.tpml.edu.tw/files/11-1000-131.php>

臺北市立圖書館樂齡學習中心士林區（2010）。中心介紹。檢自

<http://epage2.tpml.edu.tw/bin/home.php>

臺北市立圖書館樂齡學習中心松山區（2010）。中心介紹。檢自

<http://epage1.tpml.edu.tw/files/13-1001-243.php?Lang=zh-tw>

臺北市政府（2019）。發現臺北：臺北行政區。檢自

<https://www.gov.taipei/cp.aspx?n=1F076481DD9E556B>

臺南市立圖書館（2012a）。市圖總館。檢自

https://www.tnml.tn.edu.tw/portal_o45_cnt_page.php?button_num=o45&folder_id=8&cnt_id=113&sn_judge=1#main

臺南市立圖書館（2012b）。簡介。檢自

https://www.tnpl.tn.edu.tw/portal_h5.php?button_num=h5#main

臺南市立圖書館 (2012c)。各館資訊。檢自

http://www.tnml.tn.edu.tw/portal_h2.php?button_num=h2

臺南市立圖書館 (2016)。活動資訊。檢自

http://www.tnpl.tn.edu.tw/portal_m6_page.php?button_num=m6&cnt_id=3031

臺南市立圖書館 (2017)。臺南市公共圖書館館藏發展政策。檢自

http://www.tnml.tn.edu.tw/global_outurl.php?now_url=http%3A%2F%2Fwww.tnml.tn.edu.tw%2Fuserfiles%2F1483695955.pdf&button_num=h10#main

臺南市立圖書館 (2018)。【全市公告】107 年臺南市立圖書館樂齡活動「樂齡好時光」。檢自

https://www.tnml.tn.edu.tw/portal_m6_page.php?button_num=m6&cnt_id=4965&order_field=&order_type=&search_field=&search_word=&search_field2=&search_word2=&search_field3=&search_word3=&bool1=&bool2=&search_type=1&up_page=2

臺南市立圖書館 (2019a)。107 年度借閱排行榜。檢自

https://www.tnpl.tn.edu.tw/portal_m14_cnt.php?button_num=m14&folder_id=56

臺南市立圖書館 (2019b)。樂讀誌。檢自

http://www.tnml.tn.edu.tw/portal_i6.php?button_num=i6&search_field=&search_word=&search_field2=&search_word2=&search_field3=&search_word3=&bool1=&bool2=&search_type=1&order_field=&order_type=&page=1

臺南市立圖書館 (2019c)。【關廟區圖書館】樂齡漫遊。檢自

http://www.tnpl.tn.edu.tw/portal_m6_page.php?button_num=m6&cnt_id=5271

臺南市立圖書館 (2019d)。【全市公告】南市圖 108 年春季研習班招生熱烈招生中。檢自

http://www.tnpl.tn.edu.tw/portal_m6_page.php?button_num=m6&cnt_id=5154

臺南市立圖書館 (2019e)。【安平區圖書館】樂齡講座-學會使用 LINE、FB、下載 APP。檢自

http://www.tnpl.tn.edu.tw/portal_m6_page.php?button_num=m6&cnt_id=4859

臺南市政府 (2019)。精彩府城：歷史沿革。檢自

<https://www.tainan.gov.tw/cp.aspx?n=13291>

- 臺南市政府文化局 (2019)。活動訊息。檢自
<https://culture.tainan.gov.tw/active/index.php?m2=16&page=9>
- 劉廷揚、楊秀燕 (2017)。樂齡者參與博物館志願服務與成功老化之研究。科技博物, 21(1), 25-58。
- 劉彩宜、劉玉玲 (2014)。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。健康與照顧科學學刊, 2(2), 85-98。
- 衛生福利部統計處 (2019)。106 老人狀況調查。檢自
<https://dep.mohw.gov.tw/dos/cp-1767-38429-113.html>
- 羅伊 (Rowe, J. W.)、康恩 (Kahn, R. L.) (1999)。活力久久 (張嘉倩譯)。臺北市：天下遠見。(原著出版年：1998)
- 蘇媛 (2001)。網路環境中的資訊行為——理論與模式的探討。國家圖書館館刊, 90(2), 163-180。
- American Library Association[ALA]. (2006). *Library Bill of Rights*. Retrieved from <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>
- American Library Association[ALA]. (2019). *Library services to an Aging Population 21 Ideas for the 21st Century*. Retrieved from: <http://www.ala.org/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/libraryservage/ideas21stcentury>
- Asla, T., Williamson, K., & Mills, J. (2006). The role of information in successful aging: the case for a research focus on the oldest old. *Library & Information Science Research*, 28(1), 49-63. doi: 10.1016/j.lisr.2005.11.005.
- Babbie, E. (2013)。研究方法：基礎理論與技巧 (二版) (蔡毓智譯)。臺北市：新加坡商聖智學習。(原著出版年：2011)
- Baltes, P. B., & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging: the model of selective optimization with compensation. In P. B. Baltes & M. M. Baltes (Eds.), *Successful aging: perspectives from the behavioral sciences* (p. 1-34). New York: Cambridge University Press.
- Bennett-Kapusniak, R. (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

- Brooklyn Public Library. (2019). *Services for Older Adults*. Retrieved from <https://www.bklynlibrary.org/outreach/older-adults>
- Canadian Federation of Library Associations[CFLA-FCAB]. (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/>
- 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.
- Evans, G. E., Amodeo, A. J., & Carter, T. L. (1992). *Introduction to library public services* (5th ed.). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
- Evans, G. E., Saponaro, M. Z., Christie, H., & Sinwell, C. (2015). *Library programs and services: the fundamentals*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Getz, I., & Weissman, G. (2010). An information needs profile of Israeli older adults, regarding the law and services. *Journal of Librarianship & Information Science*, 42(2), 136-146. doi:10.1177/0961000610361422
- Hooyman, N.R., & Kiyak, H. A. (2012)。社會老人學(I)生理與心理取向（黃久秦等譯）。臺北市：華騰文化。（原著出版年：2011）
- Hsu, H. (2007). Exploring elderly people's perspectives on successful ageing in Taiwan. *Ageing and Society*, 27(1), 87-102. doi:10.1017/S0144686X06005137
- Hughes, C. (2017). Rural libraries services for older adults: a nationwide survey. *Public Library Quarterly*, 36(1),43-60.
- Ijiekhuamhen, O. P., Edewor, N., Emeka-Ukwu, U., & Egreaajena, D. E. (2016). Elderly people and their information needs. *Library Philosophy & Practice*, 1-14.
- Koontz, C., & Gubbin, B. (Eds.) (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines*. Retrieved from <https://www.degruyter.com/view/product/43971>
- Little, W., & McGivern, R. (2016). *Introduction to Sociology: 2nd Canadian Edition*. Retrieved from <https://opentextbc.ca/introductiontosociology2ndedition/>

- Moore, B. B., & Young, C. C. (1985). Library/Information services and the nation's elderly. *Journal of the American Society for Information Science*, 36(6), 364-368.
- 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.
- Reference and User Services Association[RUSA]. (2008). *Guidelines for Library and Information Services to Older Adults*. Retrieved from <https://journals.ala.org/rusq/article/viewFile/3692/4026>
- Reference and User Services Association[RUSA]. (2017). *Guidelines for Library Services with 60 plus 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. (1997). Successful aging. *The Gerontologist*, 37(4), 433-440.
- State Library of New South Wales. (2018). *Older people's services*. Retrieved from <https://www.sl.nsw.gov.au/public-library-services/services-information-working-groups/older-peoples-services>
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 29, 178-194.
- The International Federation of Library Associations and Institutions[IFLA]. (2016). *UNESCO Public Library Manifesto 1994*. Retrieved from <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>
- Wicks, D. A. (2004). Older adults and their information seeking. *Behavioral & Social Sciences Librarian*, 22(2), 1-26. doi: 10.1300/J103v22n02_01
- Williamson, K. (1998). Discovered by chance: The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. *Library & Information Science Research*, 20(1), 23-40.
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.

World Health Organization[WHO]. (2002). *Active ageing: a policy framework*.

Retrieved from: http://www.who.int/ageing/publications/active_ageing/en/





附錄一 知情同意書

敬愛的_____（先生/小姐）您好：

您好！冒昧打擾您，我是國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所、碩士班二年級的學生，目前正在進行一項關於樂齡族（出生於民國 53 年以前）使用公共圖書館的意見調查，希望能夠藉由您的協助來完成這項研究，利用約 1-2 小時的時間與研究者本人進行訪談，並聽取您寶貴的心得與感想，在此誠摯邀請您參與本次的研究，分享您過往的豐富經驗，非常謝謝您！

本研究將「完全」在您的同意之下進行，您有權利在任何階段退出，並且在訪談過程中，將全程錄音紀錄，以完整而正確您的陳述內容，本研究者也將嚴格遵守學術倫理，資料僅作為學術用途，受訪者名稱也會經過代號轉換，以匿名的方式呈現，完全保障您個人的隱私。若有關於本研究的相關問題，歡迎以任何方式聯絡。

在此提供本研究的說明：

- | |
|---|
| 1.研究名稱： 從成功老化觀點探討樂齡族資訊需求與公共圖書館服務：以臺北市與臺南市為例 |
| 2.研究目的： 了解使用者對理想老年生活的想法與需要、資訊方面的需求類型，藉以分析目前圖書館服務的成效與不足。 |
| 3.訪談進行方式： 與研究者本人進行一對一的談話，共約 1 個小時，並事先提供提問的問題清單，全程在受訪者同意下錄音、紀錄。 |
| 4.訪談資料使用方式： 根據錄音逐字逐句轉為文字檔，引用原話作為研究分析，並且以匿名的方式呈現，匯集所有受訪者意見之後，撰寫於本人的碩士學位論文中。 |
| 5.預期貢獻： 分析公共圖書館服務現況的成果，傾聽樂齡族的想法與需要，並提供未來圖書館的改善建議。 |

本文件將由您與研究者本人各保留一份，以保障您的權益，若您同意接受本研究的訪談，請於下方簽名：

本人_____， 同意參與國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所碩士生林靖恩的訪談研究，以協助研究計畫進行。

研究進行人：_____

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所 研究生：林靖恩
指導教授：王梅玲 教授

附錄二 樂齡族訪談大綱

一、請問您最常使用哪些分館？請問您主要因為什麼目的而使用圖書館？通常和誰一起來呢？使用了圖書館的哪些區域？（例如：樂齡專區、一般書庫區、資訊檢索區等）

二、請您簡單分享一下您較常需要或借閱的書籍／雜誌類別（例如文學、財經等）？較常參加的圖書館活動種類（例如演講、讀書會、主題書展等）？或者其他一些經常使用的圖書館服務內容？

三、除了圖書館之外，請您分享一下您平時一個星期內大多會固定從事哪些活動？（例如：公園運動、去社區活動中心、參加興趣學習課程等）

四、在退休或 55 歲之後，請問您……

(1)在身體健康或行動等方面，在 55 歲之前與之後，您個人覺得有什麼樣的轉變或不同？

(2)在記憶力、思考反應等方面，在 55 歲之前與之後，在您的感受中，有什麼轉變或差異嗎？

(3)在參與社會的程度、或人際關係的培養上，在 55 歲之前與之後，有發生什麼改變或不同嗎？

(4)在 55 歲之前與之後，您認為您個人對於生命的看法、或看待人生的態度上有什麼轉變或差異嗎？

五、您希望現在或未來您能過著什麼樣的生活呢？有沒有一些您特別覺得重要的元素？請問您認為理想而令人滿意的老年生活為何？您目前有什麼相關規劃或嘗試？

六、請問您在日常中最需要哪些類別的資訊（例如：健康醫療、休閒娛樂、宗教哲學）？而這些資訊是因為什麼原因而需要呢？您想要知道的資訊都能在生活中實際接收到嗎？

七、接續上題，請問您通常是透過何種方式來接受各類資訊？（例如：親友、書籍、報紙）您最常優先使用哪些資訊管道呢？

八、根據您過往借閱書籍、使用相關館藏的經驗（例如：書籍、報紙、電子書、網站等），您個人覺得有沒有充分滿足您資訊或知識上的需要？為什麼？

九、您個人覺得，圖書館的館藏與相關資訊服務（例如：圖書、網站資訊等）在您退休或 55 歲後的生活中產生了什麼樣的作用？帶給您哪些知識學習、生活充實、或精神層次的成長？而您最常借閱或使用的圖書館資源，您是怎麼應用在生活中的呢？

十、在您過往所參加的各種圖書館推廣活動中（例如：主題書展、演講、讀書會等），您個人認為有沒有充分滿足您的需要和興趣？為什麼？

十一、請問您覺得圖書館的推廣活動（例如：演講、讀書會、工作坊等）對您的生活、交際圈產生了什麼樣的作用和改變？帶給您哪些新的體驗、知識學習、或收穫成長？

十二、請問您覺得樂齡學習中心／樂齡專區所提供的各式書籍、醫療資訊、報紙等，能不能符合您的需要？為什麼？

十三、請問您在使用圖書館空間或樂齡專區時，有什麼樣的經驗與感受？曾遭遇過什麼困難或覺得不方便之處？

十四、請您回憶一下，請問圖書館館員通常都會主動提供什麼資訊給您？若您有找尋書籍或資訊的問題時，請問您覺得館員能不能夠幫助您獲得想要知道的資訊？為什麼？

十五、請問您覺得館員在您使用圖書館時扮演什麼樣的角色？而整體圖書館氣氛和服務態度為何？是不是能與您建立良好的關係呢？

十六、請問您在圖書館或市圖網站上接收過哪些其他非圖書館單位的資訊？整體而言，您覺得您對於資訊的需求、或感興趣的主題，在圖書館中能不能被滿足？為什麼？

十七、整體而言，您覺得圖書館在您的生活中扮演了什麼樣的角色？您覺得在(1)健康保健。(2)學習與訓練大腦。(3)人際關係、社會參與、關懷社會。(4)生命成長。這四個方面圖書館對您的影響為何呢？為什麼？

十八、在您的體驗與想像當中，您覺得圖書館在未來還可以是個什麼樣子的地方呢？在服務上還有哪些可改進之處呢？

附錄三 館員訪談大綱

一、請問您服務的圖書館是？目前共服務約多久？請問您所服務的圖書館如何對樂齡族進行調查或社區分析？對樂齡族的服務角度為何？現在或未來有什麼與其他機構的合作計畫？

二、請問您所服務的公共圖書館針對樂齡族提供了什麼樣的館藏資源？是如何選擇或提供閱覽的？

三、請問您所服務的圖書館如何因應樂齡族興趣而設計相關的推廣活動？您個人認為讀者參與的程度及心得回饋為何？

四、在圖書館的空間和設備上，您的圖書館提供了哪些協助樂齡族的設計、工具、或巧思？您個人認為有什麼可以效仿或改進之處？

五、您覺得您身為一個公共圖書館館員，可以在樂齡族的生活和老化過程中扮演什麼樣的角色？館員是否應該具備老年學相關知識？目前有相關的培訓嗎？覺得該知識能對圖書館服務有什麼樣的重要性或啟發？

附錄四 樂齡族基本資料問卷

一、基本資料

- 1.性別：☐a. 男性 ☐b. 女性 ☐c. 其他
- 2.出生年代：民國 年
- 3.工作狀況：☐a. 已退休 ☐b. 尚未退休
- 4.職業（現職／退休前）：
- 5.教育程度：☐a. 無 ☐b. 國小以下 ☐c. 國中 ☐d. 高中職（五專）
☐e. 大專院校（二技） ☐f. 碩博士以上
- 6.自覺健康狀況：☐a. 很好 ☐b. 好 ☐c. 尚可 ☐d. 多病痛
- 7.現在是否從事長期志工活動：☐a. 是 ☐b. 否

二、圖書館利用情形

- 8.請問您平均一個星期使用多少次圖書館？
☐a. 1 次以下 ☐b. 2 次 ☐c. 3 次 ☐d. 4 次 ☐e. 5 次以上
- 9.主要使用之圖書館服務類型？(可複選)
☐a. 借閱書籍 ☐b. 閱報、看雜誌 ☐c. 參加活動和講座 ☐d. 使用視聽資源
☐e. 使用網路與電子資源 ☐f. 使用閱讀空間 ☐g. 志工服務 ☐h. 其他
- 10.請問您最喜歡使用的圖書館館藏類型？(可複選)
☐a. 健康養生 ☐b. 休閒生活 ☐c. 宗教哲學 ☐d. 自然科普 ☐e. 社會科學
☐f. 文學作品 ☐g. 歷史傳記 ☐h. 藝術類 ☐i. 其他
- 11.請問您最喜歡使用的圖書館館藏媒介類型？(可複選)
☐a. 報紙 ☐b. 雜誌 ☐c. 紙本書籍 ☐d. 視聽資源 ☐e. 電子書
☐f. 資料庫 ☐g. 其他