

國立臺灣大學文學院圖書資訊學系

碩士論文

Department of Library and Information Science

College of Liberal Arts

National Taiwan University

Master Thesis

從嬰兒潮世代探討台北市公共圖書館

高齡讀者服務

Understanding the Public Library's Services for Elderly:

The Baby Boomers' perspective

黃家虹

Chia-Hung Huang

指導教授：林珊如 博士

Advisor: Shan-Ju L. Chang, Ph.D.

中華民國 101 年 6 月

June, 2012



謹以此論文，獻給我的父親與母親。

謝謝他們永遠給我最強大的力量，愛著我。

致謝

生命裡有很多雙手是不會被遺忘的記憶。那些手，暖暖的。

一直記得一年半前剛要開始寫論文的我，沒有頭緒、焦急亂竄。珊如老師看出我的心慌，用他的手握住我的手，溫柔的眼神告訴我不要急、不要慌；而後在每一個快要放棄、沒有動力的當下，珊如老師用他的智慧引導我面對每一個挑戰，常常讓我覺得寫論文最重要的不是學問上的精進，更培養了一個人在生命中面對挫折時應有的態度。謝謝口試委員吳美美和葉乃靜老師，口試時的緊張被老師們和氣的笑容給化解，家虹的論文也因為老師們的建議與討論，獲得重新思考文章裡重要邏輯、概念與環節的機會，老師們寶貴的意見，家虹真的受益良多。

謝謝研究所的同學以及學長姊、學弟妹們的陪伴。一直記得有一年的暑假和研所朋友們到花蓮旅行，我們在沙灘上排成一列手牽著手往上爬，那一刻不管什麼時候想起來都還是覺得很感動，好像常常是在提醒我，雖然這條路不如預期中的容易行走，但是有你們的陪伴，我並不孤單。

謝謝生命中許多的知己，尤其謝謝那些人生和我走往不同方向，卻願意花時間伴我走過寫論文階段的好朋友。在你們的面前，我總是可以將許多複雜的情緒釋放，然後回到最原始、最純粹的自己。我要感謝你們願意理解與包容的氣度，謝謝你們陪著我渡過許多低潮的時候。

謝謝我親愛的家人，你們是我幸福的來源。不只是因為你們沒有保留的愛我、支持我，最重要的是你們永遠用驕傲肯定的眼神告訴我，我和別人不一樣，但那並不代表我不好，那代表我的生命有多麼的豐富。

我感謝每一個愛我的人，沒有你們、沒有今天的黃家虹。

中文摘要

本研究由嬰兒潮世代的公共圖書館使用經驗出發，探討他們的圖書館使用經驗及需求，並且對圖書館的老年服務提出建議，期望能夠協助提升老年服務的品質，也針對公共圖書館之於嬰兒潮世代人口服務提出應有的考量。主要研究問題有以下兩大點：一、嬰兒潮世代使用公共圖書館的動機、期望，與圖書館之於嬰兒潮世代所扮演的角色為何？二、探討台北市公共圖書館高齡讀者的使用需求與圖書館服務策略為何？

本研究主要以深度訪談法，輔以小型問卷進行受訪者基本資料蒐集。除了將資料進行描述與分析外，根據「生命階段」與「圖書館資源的使用方式」將嬰兒潮世代公共圖書館使用者分為以下六種類型：已退休—資訊尋求型、已退休—休閒娛樂型、已退休—生活充實型、未退休—資訊尋求型、未退休—休閒娛樂型、未退休—生活充實型。每一類型選擇資訊豐富的個案，分析該類型的經驗與特徵。而後將六種「嬰兒潮世代公共圖書館使用類型」與「嬰兒潮世代利用公共圖書館的主要目的」結合，提出「嬰兒潮世代公共圖書館利用模式圖」，導引出三項嬰兒潮世代的服務策略：高齡服務台的設置、加強多媒體資料中心的發展、佈置溫馨舒適的圖書館閱讀環境。在結論與建議的部分，本研究根據三種公共圖書館的使用目的：資訊中心、學習中心、活動中心，提出公共圖書館高齡讀者服務的未來需求。首先是資訊中心，主要建議為：高齡服務台的設置、加強多媒體資料的發展、建立高齡人口資訊服務的互助合作機制；而後是學習中心，建議強化辦理適合高齡人口的學習課程；最後在活動中心的部分，則是建議擴增公共圖書館與社區資源結合。

關鍵字：嬰兒潮世代、公共圖書館、讀者服務

ABSTRACT

The aim of this study is to provide an introduction to the subject of public library provision for the baby boomer generation. Our main purpose is to assess the baby boomer's perceptions of the public library and identify any factors which would encourage more use.

In order to investigate the baby boomer's perceptions of the public library service, this study used questionnaire and in-depth interview to collect data. We did analysis by comparing cases, focusing on the common phenomenon, which were later conceptualized and modeled. In addition to analysis the data of each case, the study categorizes 25 interviewees' data to six type according to their "life stage" and "the way of using the library" : retired-information seeking 、retired-entertainment meeting 、retired-life meaning fulfilling 、non retired-information seeking 、non retired-entertainment meeting 、non retired- life meaning fulfilling.

According to the analysis, we finally suggest the future needs for the library services to the seniors. First, Three suggestions to the Information Center : to establish the tailored information desk for seniors, to increase both the quality and quantity of the Multimedia Center, and to conspire the information centers of the seniors ; Then, the suggestion to the Learning Center is to keep providing the learning opportunities for seniors ; Finally, the suggestion to the Activity Center is to combine the public library and the community.

Keywords: Baby Boomers, Public Library, Readers' Services

目次

第壹章 緒論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	4
第三節 研究範圍與限制.....	5
第四節 名詞解釋.....	6
第貳章 文獻回顧	7
第一節 嬰兒潮世代.....	7
第二節 嬰兒潮世代與公共圖書館.....	15
第三節 公共圖書館老年人口服務.....	20
第參章 研究設計與實施	32
第一節 研究方法與設計.....	32
第二節 研究場域與對象.....	37
第三節 研究程序與步驟.....	38
第四節 資料整理與分析.....	39
第肆章 訪談結果分析	41
第一節 受訪者背景資料.....	41
第二節 嬰兒潮世代使用公共圖書館的動機.....	45
第三節 嬰兒潮世代使用公共圖書館的期望.....	51
第四節 公共圖書館之於嬰兒潮世代的角色.....	70
第五節 嬰兒潮世代的閱讀經驗與習慣.....	76

第五章 進一步分析與討論	86
第一節 嬰兒潮世代的普遍特質.....	86
第二節 嬰兒潮世代公共圖書館使用者類型.....	98
第三節 嬰兒潮世代公共圖書館利用模式.....	106
第四節 嬰兒潮世代服務的需求與特徵.....	111
第六章 結論與建議	120
第一節 結論.....	120
第二節 建議.....	125
第三節 未來研究方向.....	127
參考文獻	128
附錄一 小型問卷調查表	144
附錄二 徵詢訪談說明及訪談前陳述	145
附錄三 半結構式訪談大綱	146
附錄四 受訪者公共圖書館使用情形	148

表目次

表 1 三十年代後期至九十年代台灣歷史背景及社會重大事件.....	12
表 2 三十年代後期到九十年代台灣整體時代背景.....	14
表 3 受訪者基本資料.....	42
表 4 受訪者男女比例.....	43
表 5 受訪者工作狀態.....	43
表 6 受訪者公共圖書館使用頻率.....	44
表 7 受訪者公共圖書館使用狀況.....	45
表 8 受訪者公共圖書館使用動機.....	50
表 9 受訪者認為公共圖書館最重要的服務.....	53
表 10 受訪者認為公共圖書館應加強的服務.....	69
表 11 受訪者沒有公共圖書館的影響.....	72
表 12 受訪者認為公共圖書館扮演的角色.....	76
表 13 歷史事件對受訪者的閱讀影響.....	79
表 14 受訪者閱讀內容.....	81
表 16 受訪者嬰兒潮世代特質展現.....	94
表 17 嬰兒潮世代公共圖書館使用者類型.....	98

圖目次

圖 1 粗出生率圖	8
圖 2 研究流程圖	38
圖 3 嬰兒潮世代利用公共圖書館的主要目的	106
圖 4 嬰兒潮世代公共圖書館利用模式	107



第壹章 緒論

其實哲學家尼采也說過，人生是一座橋梁，重要的不是目的和結局，而是過程。(蔣勳,2009,頁150)。

21 世紀人口結構快速變遷，是全球性的焦點議題。目前台灣地區公共圖書館對高齡化社會中的老年服務研究，偏重從高齡人口的需求特質，探討至相關政策制定、輔助工具提供等議題，相較之下少有實徵研究的進行。圖書資訊學是一門兼重理論與實務的學科，本研究希望透過即將造成大量老人退休潮的嬰兒潮世代（經建會，2010），探討其圖書館利用行為，並且討論公共圖書館的服務策略如何因應人口結構的改變而有所調整。本研究將從嬰兒潮世代公共圖書館的使用經驗出發，討論在終身學習社會中，圖書館之於嬰兒潮世代的現在與未來，所扮演的角色及可能發揮的功能。

第一節 研究背景與動機

在許多已開發國家中，主導新社會發展的重要因素是老年人口的快速成長以及年輕一代人口數量的急遽萎縮，而這個現象卻是社會裡大部分的人最近才開始注意到的事實(Drucker, 2002)。

在發生全球暖化以及糧食短缺的危機之後，人口老化是另一個我們將面對的世界性議題。根據聯合國的統計資料顯示，老年人口的數量將從 2000 年的六億零六百萬增加到 2050 年的十九億七千萬，成長將近三倍。老年人口增加的速度是全球人口增加的兩倍，聯合國的報告中提到老年人口的數量將快速地超過 14 歲以下的孩童，並且指出這是歷史上前所未有的現象（聯合國，2008）。

在這個轉變的過程中，台灣老化的速度居於世界之冠，根據內政部統計處統計資料顯示，自民國 82 年起我國 65 歲以上老年人口占總人口率首度超過聯合國衛生組織所訂定的 7% 高齡化社會標準，進入「高齡化社會 (ageing society)」；由於老年比逐年遞增，至民國 99 年底達 10.74%；老年人口依賴比 (扶老比) 上升至 14.59%；每千人育齡婦女生育人數 98 年降至 1030 人，「高齡少子」的趨勢愈加明顯。大約只要再過 6 年左右，每 7 位台灣人就會有一位 65 歲以上的老年人口 (內政部，2010)。除此之外，未來社會老化人口隨著嬰兒潮世代邁入老年將更加明顯，依據行政院經濟委員會「中華民國 97 年至 145 年人口推計」的推估顯示，高齡人口占總人口比率將於民國 104 年增加為 14.0%，達到國際標準及聯合國等國際機構所稱的高齡社會，於民國 114 年躍升為 20.1%，邁入所謂的超高齡社會。估計由高齡化社會轉變成高齡社會約需 24 年，至超高齡社會所需時間，則縮短為 8 年，顯示臺灣地區人口高齡化之歷程將越來越快。並在 2014 年 (民國 103 年) 左右，當民國 38 年前後出生戰後嬰兒潮世代人口陸續進入 65 歲時，高齡人口將達 283.1 萬人後快速攀升 (經建會，2010)。毫無疑問的，人口老化的現象帶來台灣社會型態的巨大變遷，並且造成強烈的衝擊。

圖書館事業的發展，隨著大時代背景的轉變也產生了讀者服務的改變。醫藥衛生的進步、科技事業的發展，人類壽命相對延長，配合退休制度的修訂，長春景象正悄悄地改變我們的社會。就公共圖書館的讀者群而言，從學前兒童到銀髮人士，可以說是涵蓋了整個人生。公共圖書館是參與個人一生學習歷程的圖書館 (Dietrich, 1984)，並且已經被許多國家或地方政府列為提供休閒或是持續自我學習的公共場域。(Bundy, 2005; Kendall, 1996; Stock & Willett, 2007)。隨著人類壽命增長與醫藥進

步，邁入老年時期的銀髮族仍普遍活躍，因此圖書館應與其建立良好的關係。然而，大多數的圖書館都還沒有準備好面對高齡化社會來臨的挑戰，不管是預算編列或是各項政策的制定，皆顯現圖書館對老人的服務比不上老年人口成長的速度，更無法配合老年人口的需求，協助他們日常生活問題的解決。(Decker, 2010)

高齡人口由於成長快速還有教育程度逐年提高，圖書館空間規劃及服務應做必要的調整以符合他們的需求，如此便需要對老年人有正確瞭解、避免以偏概全。因此，為了提供更適切的休閒及學習環境，圖書館除了需要多加瞭解人口老化過程中的生理及心理特質外，也必須考量不同年齡層的讀者需求為何，才能針對其需求調整服務，進而營造一個舒適環境協助其更容易獲取所需資源。在此前提之下，為數眾多的嬰兒潮世代，因為成長背景造成的生活型態等各種特徵都有別於上一代的老年人口，因而值得圖書館進行高齡化社會服務之思考時給予特別的關注 (Dobson, 2004)。

嬰兒潮世代是未來公共圖書館的大量使用者，甚至在 2014 年圖書館使用者將有超過百分之 65 介於五十歲和七十歲之間，圖書館的服務政策勢必依據他們的需求做調整與改變(Bundy, 2005)。截至目前為止，台灣地區公共圖書館的老年人口服務，採行評估、統計、新科技的討論，著重於老年人口對圖書館的需求、資訊搜尋行為、輔助工具、資料近用性等(黃愛華, 2009)。這些探討公共圖書館老年人口服務的相關文獻，雖然提供滿足老年人口資訊需求的有用方向，但更需要相關研究來檢視老年人口實際的資訊活動及提供最適合老年人口需求的服務方式，包括圖書館現在提供的服務及資訊是否能滿足老年人口的需求、圖書館對老年人口而言所扮演的角色和發揮的功能，都還需要進一步研究後才能瞭

解。本研究以公共圖書館為主要研究場域，並且由於研究者所處地域限制，限縮於台北市立公共圖書館。希望由嬰兒潮世代的公共圖書館使用經驗出發，討論他們的圖書館使用經驗及需求，並且對圖書館的老年服務提出看法，期望能夠協助提升老年服務的品質，也探討圖書館對於不同世代老年人口服務應有的考量。

第二節 研究目的與問題

一、研究目的

瞭解嬰兒潮世代對公共圖書館服務的使用經驗及需求，作為公共圖書館老年服務政策制定的參考資料，希望能夠協助改善公共圖書館老年服務的品質，並且提供終身學習社會中公共圖書館服務的參考依據。

二、研究問題

依據上述研究目的，本研究探討的問題可以歸納為：

- (一) 嬰兒潮世代使用公共圖書館的經驗為何？
 1. 嬰兒潮世代使用公共圖書館的動機？
 2. 嬰兒潮世代對於公共圖書館服務的期望？
 3. 公共圖書館在嬰兒潮世代生活中扮演的角色？
- (二) 承研究問題(一)，探討台北市公共圖書館高齡讀者的使用需求與圖書館服務策略為何？

第三節 研究範圍與限制

本研究範圍與限制如下：

一、 研究範圍

- (一) 本研究依文獻回顧結果，台灣地區的戰後嬰兒潮世代約出生於 1949 到 1966 年，故以出生於 1949 到 1966 年間的人口為主要研究對象來源。
- (二) 研究對象為使用過公共圖書館服務的嬰兒潮世代讀者，探討其圖書館利用情況與需求、對圖書館服務的看法及建議等，不涉及非圖書館使用者。
- (三) 研究對象以居住於大台北地區的嬰兒潮世代為主要來源，不涉及討論城鄉之間嬰兒潮世代的差異。
- (四) 研究場域為台北地區的公共圖書館，不包括台北市以外的公共圖書館使用經驗，也不探討城鄉之間公共圖書館使用經驗的差異。

二、 研究限制

本研究為質化訪談，不以類推整體嬰兒潮世代公共圖書館使用行為為目的。

第四節 名詞解釋

一、 公共圖書館

依據「公共圖書館設立及營運基準」(教育部, 2002) 第二條, 公共圖書館之分類如下:

1. 公立圖書館
2. 私立公共圖書館指由個人、法人或團體設立, 以社會大眾為主要服務對象, 提供圖書資訊服務, 推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館。

二、 嬰兒潮世代

原泛指 1946 到 1964 年出生的嬰兒。內政部資料顯示台灣地區在 1949 到 1966 年出生率平均維持在千分之 35 以上, 且至 1966 以後沒有再出現過千分之 30 以上的出生率。故本研究所指嬰兒潮世代為 1949 到 1966 年出生的對象。

第貳章 文獻回顧

第一節 嬰兒潮世代

一、嬰兒潮世代的定義

從字義上解釋，嬰兒潮世代描述了一段時間裡嬰兒出生率快速增加的人口現象。觀察世界人口的出生率，會發現從 1946 年開始嬰兒出生率急遽上升並穩定增長，持續近二十年之久，在 1957 年達到高峰並保持穩定，直到 1965 年開始下降，這段期間因為人口爆炸增長，稱之為嬰兒潮(Whitbourne & Wills, 2006)。嬰兒潮世代的父母輩經歷經濟大蕭條和第二次世界大戰，因生活的艱苦及不確定性，導致延遲婚姻和與生子的現象。待美國與其他同盟國於 1945 年第二次世界大戰獲得勝利，百萬士兵返家，戰爭結束後的經濟重建，促使人民定居生活並且開始生育，而產生了人口激增的社會現象。因此，一般所指稱的嬰兒潮為 1946 到 1964 年期間以及在第二次世界大戰後所發生的社會人口現象：百萬軍人從戰區返鄉，促使一些國家出生率暴增，創了 1910 年以後新高紀錄。

廣泛而言，嬰兒潮世代泛指歐美國家在第二次世界大戰後，出生於 1946 年至 1964 年的人口，除了出生率的驟增外，也產生了全球性、非單一國家的文化、社會和經濟變遷。

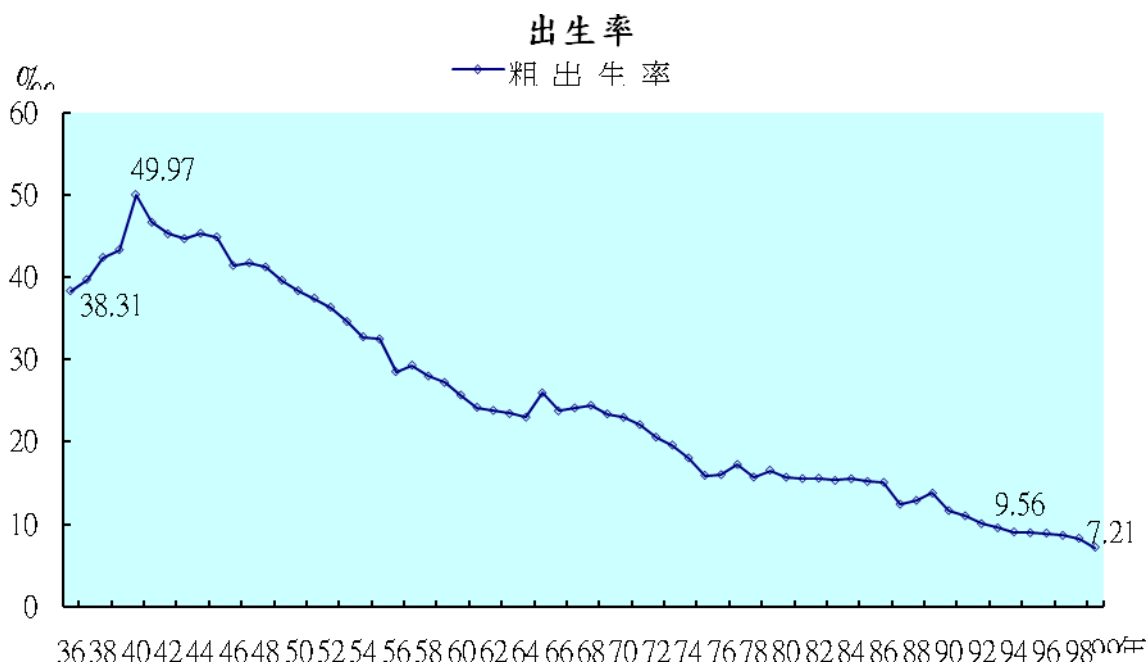


圖 1 粗出生率圖

資料來源：內政部戶政司全球資訊網（2010）。人口統計圖，粗出生率及粗死亡率。
2011年8月20日，取自 http://www.ris.gov.tw/version96/population_01_G.html

在台灣，人口結構的改變同樣影響整體社會的發展與建設。圖 1 所示為台灣地區 1947 年到 2011 年間粗出生率，配合行政院主計處的統計資料，可以解釋台灣社會兩個人口變遷的現象：

1. 根據行政院 2008 年的統計資料顯示，台灣地區歷年出生嬰兒數，從 1948 年（民國 37 年）26 萬 4 千人上升至 1949 年（民國 38 年）的 30 萬人，並且在 1955 年（民國 44 年）攀升到 40 萬人，直到 1967 年（民國 56 年）才下降至 37 萬 4 千人（行政院主計處，2009）。
2. 歷年來出生率發現，出生率從 1947 年（民國 36 年）開始，高出生率維持一段很長的時間，直到 1966 年（民國 55 年）才有明顯的下降趨勢。

內政部統計處的資料顯示，臺灣在 1949 到 1966 年出生率平均維持在千分之 35 左右，並且至 1966 年後都未再出現千分之 30 以上的出生率（內政部，2011），所以推估台灣的「嬰兒潮」世代大約發生於 1949 到 1966；國內學者薛承泰從人口學觀點研究有關台灣地區人口的特質與趨勢，也指出雖然歐美國家的戰後嬰兒潮（baby boomers）泛指 1946 到 1964 年間的出生人口，然而台灣地區以歷年出生嬰兒數與人口成長率來觀察，戰後嬰兒潮大約發生於 1949 到 1966 年之間（薛承泰，2003）。

本研究目標族群為台灣地區的戰後嬰兒潮世代，因此從出生率的增減出發，將台灣嬰兒潮世代限定為出生在 1949 到 1966 年間的人口。

二、台灣地區嬰兒潮世代的背景

世代之間差異的重要性主要因為相關領域學者們研究發現：每個世代都會因為當時的社會背景與結構，用屬於他們的方法去創造經驗、體驗世界，也因此形成每個世代的特殊性（Williamson, Bannister, & Sullivan, 2010）。Strauss and Howe（1991）提出能夠判斷同一世代的三個關鍵性指標，分別是：年齡、共同的信仰及行為、整個時代背景下一群人所共同扮演的角色；Kupperschmidt（2000）則認為世代是一群年齡相近者，擁有共同的經歷，隨著時代發展而共同成長，同時也受當時重大事件影響而有共同觀點的人口。因此，我們可以將「世代」解釋為是在社會與歷史過程中，具有「共同位置」（common location）的一群人，由於此一共同的世代位置，使得同一世代的人受限於特定的經驗領域、思想、經驗模式以及獨特的行動類型之中（Mannheim, 1997）。上述學者的立場及觀點同時呼應了 Mackay 的理論：世代會受社會、文化、經濟甚至科技環境的影響；Mackay 並且指出，整體而言，不同世代的差異性來自

於其所接觸的時代資源、社會環境與背景的不同(Mackay, 1997)。

從歷史的觀點討論嬰兒潮世代的生長背景，發現他們是處於理想社會、經濟繁榮的時代。嬰兒潮世代的成長擁有比上一輩父母親更多的教育與就業機會，是個人財富急速擴充的時候。當時美國正處於經濟與教育擴張的階段，所以他們深受呵護與疼愛，在一個極度樂觀、繁榮，充滿機會與進步的時空背景下成長，無形中影響了他們的人生態度與價值觀，養成一種被賦予的心理，認為自己可以是眾所矚目的焦點，能夠企求得到生活中最美好的事物（田蘊祥，2003）。因為在積極的社會背景下造就嬰兒潮世代的普遍個人特質是樂觀的，對自己充滿自信，在家庭與學校生活中學習到團隊合作的精神，認為自己是舞臺上的明星，在尊重傳統之外，竭力追求自我的成長與享受，重視自我成長與自我滿足 (Zemke, Raines, & Filipczak, 2000)。

國內外學者與相關領域的研究者，對於嬰兒潮世代的劃分會因時代背景的不同而有所不同。國內對嬰兒潮世代的分類，主要沿用美國學者的分類，雖然可以顯示出部份世界共同的變遷，卻無法適切地表現多數台灣人口的生活經驗，接下來我們將討論台灣社會獨有的「年級世代論」，從台灣社會人口結構改變的過程及現象，探討台灣地區嬰兒潮世代的背景。

相較於「世代」，「年級生」一詞於 2000 年左右在臺灣網路社會興起，成為當代臺灣社會中「世代」分類描述的主要方式之一。「年級」一詞最早出現於 2000 年網路世界的「明日報個人新聞台」裡，文字工作者 Mimiko 等一群於民國五十年代出生的人，設立「五年級訓導處」逗陣網，透過文字敘述寫下屬於他們民國五十年代的童年回憶與成長經

驗。他們自稱為「五年級」，並以此泛指民國五十年至五十九年出生的世代。漸漸的人們開始稱呼民國六十年代出生的為六年級、民國七十年代的為七年級（鄭亘良，2004）。之後發展出以幾年幾班的說法代表自己出生的年份，如：五年二班代表的是民國五十二年（1963年）出生的人。若以「年級生」做為嬰兒潮世代在年齡的界定，本研究的目標對象出生範圍為：三年級後段班（1946年到1950年）、四年級全級生（1951年到1960年）與五年級前段班（1961年到1966年），即為三年八班至五年五班出生的人口。

光復前的台灣，在日本政府統治長達 51 年的歲月及皇民化政策的推動下，不論是臺灣人的教育、經濟甚至是社會活動等，都因受到日本宰制處於殖民社會型態。當時人民生活方式和價值觀皆深受日本文化影響，與西方國家同等時期的自主和自信截然不同。國民政府撥遷來台，台灣社會經歷了「二二八」、「白色恐怖」等政治事件，政府實施戒嚴以求社會安定，並且採用威權統治的方式治理國家；當時的經濟建設亦因第二次世界大戰的破壞，人民生活困苦，需依賴美援重建國家經濟。因此，臺灣的政治、經濟、社會發展與西方國家出現極大的差異（涂明珠，2007）。

1949年嬰兒潮出生，正值臺灣光復時期，成長期間經歷1968年的九年國民教育、1969年的十大建設、1976年的經濟成長率13.86%創新高、1987年的臺灣解嚴等重大歷史事件，這段臺灣由貧至富的快速成長期，大環境急速變遷形塑嬰兒潮世代在婚姻狀態、教育程度、個人收入、家庭收入等多面向不同於傳統世代（洪國程，2008）。下表1為三十年代後期至九十年代，台灣地區歷史背景及社會重大事件。

表 1 三十年代後期至九十年代台灣歷史背景及社會重大事件

中華民國	社會與政治型態	政治重大事件	經濟重大事件
三十年代 後期	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 以農業為基礎發展建設 ◇ 威權統治：一黨獨大 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 政府撥遷來台 ◇ 二二八事件 ◇ 發布戒嚴令 ◇ 實行地方自治 ◇ 蔣介石擔任總統 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 實行三七五減租 ◇ 發行新台幣
四十年代	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 農業社會逐漸轉向傳統工業 ◇ 威權統治：一黨獨大 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 簽訂中日和約 ◇ 蔣中正連任總統 ◇ 美國與我國簽定協防條約 ◇ 發生八二三砲戰 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 公地放領 ◇ 實施耕者有其田 ◇ 第一期四年經建計劃加強農工建設 ◇ 第二期四年經建計劃促進經濟發展 ◇ 推行財經改革方案 ◇ 實施獎勵投資
五十年代	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 傳統工業轉向外銷工業 ◇ 威權統治：一黨獨大 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 實施九年國民義務教育 ◇ 台北市改制為直轄市 ◇ 蔣中正連任總統 ◇ 遷台後，首度增補選中央民意代表 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 第三期經濟建設計劃，發展外銷工業 ◇ 美援終止 ◇ 第四期經濟建設計劃，穩定經濟成長 ◇ 成立高雄加工出口區 ◇ 第五期經濟建設計劃，以發展電子工業、農業現代化為目標
六十年代	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 由工業社會轉工商社會型態 ◇ 前期威權統治，一黨獨大；末期漸轉趨民主化 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 退出聯合國 ◇ 中美斷交 ◇ 蔣中正去世，蔣經國接任總統 ◇ 發生釣魚台事件 ◇ 發生美麗島事件 ◇ 黨外人士要求政治民主 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 推動十大經濟建設 ◇ 提倡「客廳即工廠」 ◇ 第六期經濟建設計劃發展石化、電子工業 ◇ 推動六年經建計劃發展資本、技術密集工業

			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 成立外貿協會 ◇ 設「經建會」、「資策會」，發展資訊工業
七十年代	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 工、商業與國際貿易發達，達泡沫經濟高峰期 ◇ 由威權統治轉型民主政治，由一黨獨大轉多黨制 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 民進黨成立 ◇ 解除戒嚴 ◇ 蔣經國逝世，李登輝擔任總統 ◇ 實施省及直轄市長直選 ◇ 設「國家統一委員會」 ◇ 開放大陸探親 ◇ 終止動員戡亂臨時條款 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 成立新竹科學園區 ◇ 宣布經濟自由化、國際化、制度化 ◇ 開放外匯管制、新台幣升值 ◇ 公營事業民營化 ◇ 股市狂飆 ◇ 房地產狂飆
八十年代	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 自由經濟，泡沫經濟逐漸消退，出生率明顯下降，進入高齡化 ◇ 政治民主深化，末期正式進入政黨輪替時代，兩黨支持者對立造成政治紛擾不安 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 新黨成立 ◇ 第一次總統民選，由李登輝當選 ◇ 國民黨分裂，親民黨、台聯黨成立 ◇ 陳水扁當選第十任總統，第一次由民進黨執政 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 股市重挫，國內經濟開始衰退 ◇ 開放國人至大陸投資 ◇ 加入 GATT ◇ 加入 APEC ◇ 引進外勞 ◇ 失業率持續攀升
九十年代	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 景氣蕭條，企業出走大陸，少子化與外籍配偶子女數增加 ◇ 政治民主自由，在野黨為國會多黨。兩黨對立轉為藍綠對立，政治更加紛擾 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 開放小三通 ◇ 進黨勝選繼續取得執政權 ◇ 陳水扁遭貪污起訴 ◇ 馬英九當選第十二屆總統 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 加入 WTO ◇ 國人至大陸投資增加 ◇ 網路商機啟動 ◇ 金融風暴 ◇ 股市崩盤 ◇ 高失業率 ◇ 貧富差距擴大 ◇ 兩岸簽訂 ECFA

資料來源：涂明珠（2007）。不同世代國中教師工作價值觀與工作投入關係之研究。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文，未出版，臺北。

根據時代背景的轉變，整理出下表「三十年代後期到九十年代台灣整體時代背景」。臺灣嬰兒潮世代在艱難的環境中成長，加上臺灣獨特的歷史地位，這世代的人見證臺灣政治與經濟的成長與變化：經濟上，是以農業培養工業、以工業發展農業的時期。蔣經國時代，由於重要國家工程建設不斷擴大內需，使得當時人人有工作，造成國家經濟上的成長；在政治上，因為戒嚴令的貫徹，民主運動在當時受到壓抑；在國際情勢方面，美國的援助與相關邦交國關係建立，影響了許多重要的歷史事件；在教育制度上，則朝民主精神的方式進行改革。

整體而言，在戒嚴體制下，當時的台灣社會為個人獨裁、一黨專政或軍事統治，國家機關不僅對民間社會有支配及主導關係，對於當時的市民社會、政治社會、經濟社會的運作和發展有決定性的影響，因此價值觀為思想保守並且重視事業與成就。

表 2 三十年代後期到九十年代台灣整體時代背景

中華民國	整體時代背景
三十後期	草創階段，百業維艱。
四十年代	陸續實行經濟建設計畫，由農業轉型為工業社會，經濟逐漸趨於穩定。
五十年代	經濟大幅成長，人民生活大為改善，加上九年國教的實施，使得識字率大為提升。
六十年代	教育普及化、政府推動十大建設使得經濟發達
七十年代	經濟快速發展，社會富足，解除戒嚴，加快民主腳步
八十年代	第一任民選總統選舉開啓民主自由，社會風氣開放，政黨的輪替造成社會劇烈變化。政府推動高等教育普及化
九十年代	網路的普及，透過搜尋功能呈現無國界、全球化的狀態。高等教育普及造成高等教育人口膨脹，造成高學歷高失業率的現象。金融海嘯風暴，企業裁員、放無薪假，造成國內經濟衰退，失業率攀高。

資料來源：涂明珠（2007）。不同世代國中教師工作價值觀與工作投入關係之研究。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文，未出版，臺北。

第二節 嬰兒潮世代與公共圖書館

一般人對老年人口的印象停留在他們應該居於養老院裡，並特別對大字體書籍有閱讀興趣。其實，隨著嬰兒潮世代漸漸步入退休的人生階段，圖書館的中高齡使用者已與以往不同。Kleiman(2008)的研究結果即顯示，嬰兒潮世代的圖書館使用者希望圖書館能夠提供他們休閒娛樂、終身學習、市民參與及二度就業與志工服務的機會。

面對嬰兒潮世代的退休問題，各國政府都有許多因應的政策，譬如澳洲政府制訂了許多延緩退休的相關法條與計畫，成立了社會包容委員會 (The Social Inclusion Board)，保障所有的澳洲人民都有資源、機會和能力去學習、參與各種教育訓練、參加各種人與人之間的交流活動，並且發表自己的意見、參與重要決策的制定；同時也規劃了聯邦政府的新黃金計畫 (The Federal Government's New Golden Gurus Program)，目標為幫助澳洲超過五十歲的人達成適應未來社會轉變的需求、並且了解自己身缺乏的能力。澳洲的部長諮詢委員會願景 (The Ministerial Advisory Council Vision) 提到，公共圖書館是終身學習的夥伴，將扮演一個值得信任的角色陪伴每一個獨立個體探索生命中豐富的學習內容。該願景並且揭示，每一個社會在建立社群照護體系時，圖書館都將扮演一個相當重要的政策協助者角色，並且提出圖書館有以下三大目標：(一) 作為一個終身的、有權威的、值得信賴的資訊中介者。(二) 提供一個場所發展創造性的社群網絡。(三) 促進各項資源以及資訊的分享(Aumann, et al., 2010)。美國的圖書館終身學習領導協會 (Lifelong Access Libraries Leadership Institute)，主要目標是希望能夠引導圖書館員在提升公共圖書館對老年人口的服務時能夠往以下三個方向去思考：主動學習、展開具有創造力的探索、以及提供參與有意義市民活動的機會(Hildreth,

2006)。在各國政府訂定的相關規範裡，即使看起來好像沒有特別提到嬰兒潮世代，但其終極目標是服務社群裡的每一個人，尤其包含了嬰兒潮世代的人口。

要達成上述目標需要社會組織的相互配合，當然也提供了公共圖書館去參與服務戰後嬰兒潮世代的機會。嬰兒潮世代的退休會影響所有提供服務的行業，包含公共圖書館，因為許多研究皆指出公共圖書館是嬰兒潮世代退休後良好的去處(Bundy, 2005; Williamson, 2009)，嬰兒潮世代是未來公共圖書館的大量使用者，甚至在 2014 年圖書館使用者將有超過百分之 65 介於五十歲和七十歲之間，因此，圖書館的服務政策勢必依據他們的需求做調整與改變(Bundy, 2005)。

Kleiman(1995)的研究裡指出，從公共圖書館開始建立相關的老人服務算起，已經超過五十年以上的時間，雖然有許多創新，但是大部分仍聚焦於提供大字體的書籍、居家服務、與安養院的合作等服務。社會大眾對於老年人口仍然普遍擁有刻板印象，但是隨著時代的變遷，現在幾乎 90%以上的老人過著相當活躍、不依賴他人的生活。Dobson (2004)在他的研究中指出，圖書館員們普遍認為嬰兒潮世代和過去幾年同樣年紀的人口比較起來已有相當大的差異。未來，面對嬰兒潮世代即將退休，圖書館有必要去了解這群人的需求。大部分的圖書館，雖然在現行的服務和設備裡幾乎都沒有特別針對此一族群做設計，但多數圖書館員皆認為有必要為了他們量身訂製特別的相關服務。

雖然文獻中討論嬰兒潮世代與公共圖書館的論文有限，但已有探討嬰兒潮世代與公共圖書館服務的相關研究：

Aumann 等人組成的研究團隊，因為發現在 Victoria 的公共圖書館

服務裡沒有針對嬰兒潮世代特別提供的服務，因而針對其需求特質做研究，探討公共圖書館與嬰兒潮世代間的關係，並且希望圖書館服務能夠有效結合已有的兒童、青少年和年輕族群的服務，整合成可以提供給十八歲到一百歲之間的綜合性圖書館服務。該研究結論中希望圖書館能夠建立一個服務計畫，成為 Victoria 地區圖書館老人服務的參考樣本。並且指出在讀者年齡增長的同時，公共圖書館員年齡也同時增加的社會觀察，希望圖書館服務因應讀者年齡變化而改變的同時，圖書館也需要針對圖書館員如何管理老化的工作環境，同時根據他們退休後想要圖書館員提供的服務內容作為圖書館服務訂定的參考依據。(Aumann, et al., 2010)

Williamson 在 2009 發表他對戰後嬰兒潮世代需求所做的調查，希望根據他們的需求提出圖書館可能的回應與服務策略。從 2005 年開始進行前置研究，2007 年開始正式研究，皆採民族誌的研究取向，透過焦點團體法和個別訪談的方式進行，研究場域為 Newcastle 和 Melbourne 的公共圖書館。Williamson 在文中肯定了公共圖書館與嬰兒潮世代的連結關係，認為公共圖書館可以藉由了解目標族群的基本特性制定符合他們需求的服務，以達成目標。(Williamson, 2009)

Kahlert 發表過兩篇文章探討嬰兒潮世代與公共圖書館間的關係，透過討論嬰兒潮世代特質的討論，希望能夠提出對公共圖書館對於老年服務的參考依據。Kahlert 在文中強調嬰兒潮世代的退休將會影響所有提供服務的行業，並且指出包含了圖書館的服務。同時強調成年人的異質性很大，公共圖書館有必要針對不同世代的人口進行服務研究(Kahlert, 2000)。

Dobson 在他的碩士論文裡對公共圖書館可以提供給嬰兒潮世代的服務做調查，希望能夠透過嬰兒潮世代對公共圖書館的看法及觀點，檢視嬰兒潮世代是否有使用公共圖書館的障礙，並且進一步探討促成嬰兒潮世代使用公共圖書館的助因，以提升公共圖書館的服務品質。Dobson 的研究依循質性研究的路線，為了蒐集到能夠輔助回答研究問題、達成研究目的的最多資料，Dobson 的研究配合三角檢驗法進行，對同一事件或行為從各種來源管道蒐集資訊，使用問卷、焦點團體、訪談三種研究工具蒐集資料。研究結果發現，無論是對館員或是嬰兒潮世代的人口而言，圖書館若是想要針對嬰兒潮世代人口提供新的服務或是對現有的服務做改變，那麼對他們的需求及喜好做調查是很重要的。未來，圖書館服務必須針對此以族群做更多的規劃和相關議題的探討，特別是在此一族群退休之後的將來，公共圖書館是協助他們重新建立生活的重要機構之一(Dobson, 2004)。

從文獻中發現，關於嬰兒潮世代與公共圖書館相關研究的缺乏。大部份的研究針對於「老老人」，而且多數從他們的「不便性」作探討，例如：行動不便、視覺和聽力退化等相關問題(Dempsey, 2007; Hildreth, 2006)。Dobson (2004) 指出這個領域裡關於「新老人」的相關研究相對是很缺乏的，並進一步強調出嬰兒潮世代的普遍特質有：

1. 更健康更積極更有行動力。
2. 希望能夠在地老化。
3. 不管有沒有報酬，都希望能夠參與有意義的社群活動。
4. 希望能夠設計、管理己身或他人的活動。

5. 不會將退休視為結束，反而認為那是生命裡嶄新的一頁。

與過去老人的特質不同，嬰兒潮世代在他們生命的後半段追求尋找的是：友善的環境、有意義的活動與學習機會、和社會與人群的互動、資訊的交流(Dobson, 2004)。

儘管對於公共圖書館與戰後嬰兒潮世代的研究數量不多，但是嬰兒潮世代的問題將是全世界共同面臨的挑戰，就像 Williamson 等人所言，研究報告的內容除了想要解決問題的渴求之外，也希望能夠提高大家對於嬰兒潮世代相關問題的國際意識(Williamson, et al., 2010)。

面對嬰兒潮世代即將退休、甚至形成圖書館使用人口主要年齡層的未來，尤其因為現今的圖書館服務幾乎沒有特別針對此一族群做設計與規劃，更顯示出圖書館去瞭解並且針對嬰兒潮世代做需求調查的重要性。相關研究發現，幾乎每個接受訪談的圖書館員都認為有必要因為嬰兒潮世代的特殊需求為他們量身訂製相關的圖書館服務(Dobson, 2004)。本研究除了希望藉由探討嬰兒潮世代公共圖書館使用經驗以協助改善公共圖書館老年服務的品質外，也期待能夠喚起學界對此一全球性社會現象的關注。

第三節 公共圖書館老年人口服務

本章第二節探討了嬰兒潮世代與公共圖書館服務的相關論文，第三節將從國內外公共圖書館老年服務的指標性政策，討論至國內外公共圖書館老年服務的現況。

公共圖書館是參與個人一生學習歷程的圖書館類型 (Dietrich, 1984)，因此被許多國家或地方政府列為提供休閒與持續自我學習的公共場域(Bundy, 2005; Kendall, 1996)。許多對老年人口進行的研究指出，圖書館被認為是協助老化過程中的重要機構，並且為提供終身學習的主要場所之一(Bundy, 2005; Kleiman, 2008)。Kendall (1996) 針對公共圖書館與老年人口服務的研究中提及，因為公共圖書館在老年生活中扮演的角色受到越來越多的重視，甚至有長者在購屋時會以臨近社區有無圖書館來做衡量的指標。相關學者們的研究發現高齡人口有較常使用圖書館的趨勢，此研究結果同時也解釋了為什麼許多研究建議皆提及圖書館的地理位置應該位於市區中心點，或是交通方便的運輸紐(Decker, 2010)。許多專家學者皆在研究報告中表示，一年當中超過 65 歲之人口使用圖書館的比率甚至比年輕人高出五倍(Bundy, 2005; Jones, 2006)。多數相關的研究報告都說明了圖書館之於高齡人口的重要性，如：Emily Stock 和 Peter Willett 在 2007 年對 Derbyshire library 進行的圖書館長者活動參與報告中提出，高齡人口確實可以從參與圖書館活動而得到享受人生、社會參與、自我認同、生活資訊等的正向生命歷程。專家學者們的研究報告顯示公共圖書館在面對二十一世紀人口快速變遷的過程裡，是應該重新思考誰是圖書館的使用者、他們需要什麼、他們的角色是什麼，並且提出圖書館界如何面對時代變遷的具體方針(Decker, 2010;

Stock&Willett, 2007)。

在老年服務政策方面，美國政府為了落實公共圖書館對老年人口的服務，於西元 1971 年美國圖書館協會 (ALA) 就訂定了「The Library's Responsibility to the Aging」，呼籲公共圖書館對老年讀者應有 10 項服務的責任；並且在西元 1999 年通過修正版「圖書館老人服務指引」(Guidelines for Library Service to Old Adults)，具體提出七項服務依據；西元 2005 年 ALA 在白宮老化會議 (2005 White House Conference on Aging (WHCoA)) 會前會提出 4 大領域、24 項老人服務相關之政策與優先次序；西元 2008 年 ALA 的參考及使用者服務協會 (RUSA, Reference and User Services Association) 核准「對老年人的圖書館和資訊服務指引」(Guidelines for Library and Information Service to Old Adults)，顯示美國圖書館界早已重視並關注高齡化社會老人服務議題，也特別對老年人提出應有的服務策略與規劃。

聯合國教科文組織「公共圖書館宣言」指出「公共圖書館是地方的知識門戶，提供個人及社團終身學習、獨立判斷、文化發展的環境。」，依據我國於民國 90 年公佈的圖書館法第四條：「公共圖書館：指由各級主管機關、鄉（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館。」，在民國 91 年通過「公共圖書館設立及營運基準」，更明白指出公共圖書館之設立，應配合地方特性與需要，蒐集、整理、保存圖書資料及地方文獻，謀求普遍利用，並提供諮詢服務及推展各種文化與教育活動。因此，公共圖書館在社區或地方上一直扮演著「知識橋樑」的重要角色。

若要探討公共圖書館老年人口服務的實務經驗，可以從 1970 年代紐約布魯克林公共圖書館（Brooklyn Public Library）設立的「高齡人口服務」（Service to the Aging）開始。該圖書館針對老年人口提供的服務項目包括提供特殊設備，例如：大字體書籍、照明放大鏡、盲人閱讀器，讀書會，影片欣賞，圖書郵遞，圖書寄存。除了圖書館本身針對老年人口進行相關服務的規畫外，布魯克林公共圖書館也與紐約市立技術學院的老人學習中心合作開設課程，例如：日常生活心理學、人類學概論、新手學作詩等課程，期望能夠實現公共圖書館成為終身學習機構的目標。「高齡人口服務」還提供了老人資訊轉介服務，是透過例如：醫療小冊子提供、租金豁免申請，希望公共圖書館可以協助老年人口滿足健康與財務上的需求；除此之外，為了擴展圖書館的使用對象，布魯克林公共圖書館申請成為老年市民申辦交通系統優惠卡的處所，讓老年人口接觸圖書館的機率提高，也增加館員向他們介紹相關活動或者服務的機會；為了具體實踐「老人服務老人」的原則，促進老年人力資源再利用，布魯克林公共圖書館也提供相關的培訓課程，讓老年人口有機會成為活動或課程的助教（Kleiman, 1983）。布魯克林公共圖書館除了顯示國外公共圖書館提供老人服務的種類多元外，特別之處在於布魯克林公共圖書館的老年人口服務除了對圖書館本身做規畫，也希望透過醫療體系、戶政單位、圖書館、高齡服務機構的整合，形成綿密的關係網絡。

除了布魯克林公共圖書館透過「老人資訊轉介服務」，讓圖書館成為一個老年人口資訊交流的中心外，美國堪薩斯市公共圖書館（Kansas City Public Library），也透過圖書館的專業服務針對老年人口提供「老人讀者諮詢顧問服務」。並且透過諮詢顧問服務的經驗，由該館館員 Ahlvers（2006）經實例指出老人讀者諮詢顧問服務的挑戰與克服方法，

同時也介紹相關資訊給圖書館界參考，例如有大字版書出版社的名單、郵寄書服務如何節省經費等，希望能夠推廣公共圖書館實行老人讀者諮詢顧問服務。根據實務經驗，Ahlvers (2006) 指出部分老人讀者可能缺乏正常的社交接觸，因此除了提供專業訓練上的建議外，在服務老人讀者時也應多花時間與老人讀者協調，在幫助他們找到圖書館資源的同時，也讓互動過程豐富老年人口的生活。Ahlvers (2006) 同時指出，隨著時代的變遷與發展，館員應了解不同世代老人的特質，譬如沉默世代與戰後嬰兒潮世代，並且有必要針對不同世代，提供適合的讀者諮詢顧問服務。

澳洲坎帕斯普地區圖書館 (Campaspe Regional Library) 針對老年人口提供了「送書服務」與「說書服務」。「送書服務」指的是進行圖書館資源傳送的服務。希望可以幫助無法到圖書的讀者使用圖書館資源，服務對象為生病、身體障礙或忙於照護他人而沒有自主時間的讀者 (Mustey, 2009)。「說書服務」是「送書服務」的活動內容之一，希望透過派遣志工定期拜訪坎帕斯普地區的老人照護之家，提供機構內願意參與的老人免費的讀書與討論活動。透過志工說書與分享自己的故事，並且引導參與者談論喜愛的書、彼此分享故事與回憶。(Mustey, 2009)。有異於提供給各年齡層的送書服務，「說書服務」是坎帕斯普地區圖書館專門為居住在安養機構的老人所提供的服務，希望能夠讓因為身體退化而無法自行閱讀書籍的老年人口，有繼續閱讀書本的機會。「說書服務」是該圖書館與坎帕斯普郡四家老人安養機構共同合作，於 2006 年開始進行。服務方式為說書志工定期到安養機構說書給願意參與的老人們聆聽，並且透過一起聆聽書籍的同時，讓參與者能夠彼此交流、分享生命的故事，相關資源則由坎帕斯普地區圖書館及其它分館共同負責提

供 (Mustey, 2009)。

除了特殊資源提供、老人讀者諮詢顧問服務、送書與說書活動外，國外公共圖書館在空間及設備上也有針對老人讀者進行的各種改善及創新。以北歐地區的挪威坦斯堡公立圖書館為例，在空間與設備上因為年齡帶來的視力退化與行動減緩等問題，該館將館內柱子漆上斑馬條紋以利視覺辨識，同時也將電梯門開關速度減緩，以利行動遲緩者進出(周傳久，2009)。除此之外，北歐地區的公共圖書館也推行行動圖書館的服務，除了規劃行動圖書車，並且成立專門負責此項業務的部門。同時，為了方便行動圖書車運作，圖書館經常選擇以大巴士做為行動圖書車，不僅可載運的圖書資源更多，同時也有空間提供其它服務，例如在行動圖書車上網；許多公共圖書館會在館藏庫房旁設有圖書車專用的停車間，利於圖書車的資源透過輸送帶直接傳回書庫進行整理，加快資源更新速度。值得注意的是，因為行動圖書車的服務對象多為社區內的老人，因此芬蘭部分圖書館與社區也考慮結合健康檢查與相關活動，成為行動圖書車提供的服務項目之一(周傳久，2009)。

台灣地區公共圖書館老年人口服務，主要以特殊設備與資源提供為主。除此之外，圖書館亦透過成立專區提供讀者使用資源或服務的空間，例如：中央圖書館台灣分館的「樂齡資源區」以及台北市立圖書館「樂齡學習中心」，以樂齡專區達到場地提供服務，並且辦理讀書會與相關活動課程。以下分別介紹上述圖書館的樂齡專區與其提供之服務。

首先介紹台北市立圖書館的「樂齡學習中心」。為因應社會型態之變遷和民眾對閱讀需求之日益增加，台北市立圖書館組織任務小組針對未來發展與經營方向規劃「臺北市立圖書館 2005-2010 策略計畫」，期

望能夠有目標、有效率的提升城市閱讀之風潮，並善盡公共圖書館推動終身學習、傳播資訊、保存文化與倡導正當休閒文化的功能。因應社會環境不斷持續進行轉型與改變：少子化、銀髮族和新移民人口之增長改變了人口結構，圖書館服務對象更為多元。為此，台北市立圖書館在「2011~2015年策略計劃」提出的八大目標中，第四大目標即為「提供兼顧各年齡層及多元族群之讀者服務」，其策略四更訂定為「因應高齡化社會，加強銀髮族服務」，並根據策略四提出五項行動方案：

1. 提供銀髮族各種貼心服務。
2. 針對銀髮族興趣與需求開辦相關課程，協助成功老化。
3. 建立銀髮族整合資訊服務中心，拓展服務據點，提供銀髮族相關資訊。
4. 規劃銀髮族說故事或聽故事活動。
5. 運用銀髮族人力資源及其專長，開設同儕學習課程，提供再次服務社會機會。

據此，台北市立圖書館分別在總館、松山分館、士林分館、大同分館、文山分館、內湖分館設置「樂齡學習中心」將行動方案具體實施，並且在不同的學習中心發展出自我特色，如以下所簡介：

1. 大安區樂齡學習中心

- (1) 標語：樂齡歲月百寶箱，打造創意新生活。
- (2) 特色：「創意生活」，主打特色課程。由學員組成興趣社團，各組由樂齡志工或擁有專長之學員帶領學員學習。

其課程以創意生活作為主軸，辦理生活園藝、創意紙編、生活英語、書法等學習課程，並且包含各類型學習內容，持續辦理高齡者教育與學習、退休生活與規劃、健康管理等講座。

2. 松山區樂齡學習中心

- (1) 標語：樂齡、樂活、樂學習；玩美、創藝、畫人生。
- (2) 特色：「創意美術」，其課程包含色鉛筆進階班、創意紙編、養生拍打功、電影導賞、馬賽克拼貼、版畫進階班、壓克力彩繪、簡易拼布、紙黏土捏塑等等相關玩美創藝及養生課程。

3. 士林區樂齡學習中心

- (1) 標語：鄉土、憶舊，老大人入創意族譜。
- (2) 特色：「創意族譜」，以老大人為主軸，結合人文、藝術與科技三個面向，辦理創意家譜、創意美術及電腦家族相簿等課程，創作專屬於老大人個人及家庭的生命故事書。

4. 大同區樂齡學習中心

- (1) 標語：優雅、風華，「布」思議的創意天地。
- (2) 特色：「創意布藝」，以布藝為主軸（創意藍染、彩繪畫布、簡易拼布、染布與印花），再搭配長輩們喜愛且容易入門的園藝、運動、電影欣賞、國畫、腦力訓練、紙藝

生活和養生保健等課程，動靜皆有，除了滿足長輩們不同的需求與學習興趣之外，也希望長輩們都能有「頭好壯壯樂生活」。

5. 文山區樂齡學習中心

- (1) 標語：景美樂齡，樂在學習；新呈古藝，聲聲不息。
- (2) 特色：「說唱藝術」，結合「說唱藝術」及「口語傳播」的藝術、語文、口語及溝通技巧等元素，辦理學習課程、講座，另規劃「琴、棋、書、畫」及「茶藝」課程，以充分開發地方文藝特色，希冀透過一系列活動安排，豐富樂齡生活，同時建構出一個具有「民俗藝術」及「茶館文化」氛圍的樂齡學習中心。

6. 內湖區樂齡學習中心

- (1) 標語：內外兼修學無盡，湖光山色樂齡居。
- (2) 特色：「科技、環保」，結合地方產業與特色，提供銀髮族多元化的學習課程，並培訓樂齡志工，鼓勵銀髮族多學多動，享受健康生活。

除了台北市立圖書館的「樂齡學習中心」之外，為因應高齡者越來越多元的資訊需求，國立中央圖書館台灣分館，2009年7月於圖書館二樓開闢「樂齡資源區」，除提供適合高齡者閱讀的圖書及視聽資源外，另有相關設備輔助閱讀。該區除購置文學、醫藥健康、家政園藝、國內外史地及藝術與休閒類一般及大字版圖書1,500冊、有聲書400件、影片100件供樂齡讀者使用外，並提供22吋螢幕桌上型擴視機2組及網

路檢索電腦 6 組、桌上型放大鏡燈 6 座、手提音響 2 部、老花眼鏡、放大鏡及血壓計等設備，另於期刊區、書目檢索區及視聽區同時設置樂齡座位提供高齡讀者優先專用。

中央圖書館圖臺灣分館為了促進高齡者終身學習的理念，也辦理多項活動。除了開辦社教研習班、終身學習系列講座、與作家有約等專題學習講座外，還有樂齡主題電影欣賞、「樂齡學習 e 起來」免費電腦研習課程等，希望協助高齡者具有使用圖書館及網際網路各項資訊與設備之能力，未來中央圖書館臺灣分館也計劃積極籌劃更多元之樂齡活動及服務，包括樂齡保健講座、電腦研習及電影賞析等課程，配合發送「樂齡學習卡」供集點兌獎，鼓勵年長者終身學習，以保持其身心靈的健康並豐富其生活內涵。央圖台灣分館樂齡專區的閱讀設備有以下五大項：

1. 網路檢索電腦(6 組)：持借閱證，親自向服務臺人員辦理登記，每次使用一小時。
2. 擴視機(2 組)：配備 22 吋螢幕，可因應不同需求調整角度，方便樂齡讀者閱讀。
3. 桌上型放大鏡燈(6 座)：燈頭前罩配備放大鏡，可旋轉及調整燈臂，適合個人閱讀需求。
4. 放大鏡及老花眼鏡：持借閱證或身分證件至櫃檯借用。
5. 樂齡圖書主題：總共分位以下八大主題，醫療保健、散文與小說、音樂與美術、茶藝與花藝、休閒旅遊、武俠小說(大字版)、戲劇與舞蹈、當日報紙。

相關資料蒐集可以發現，台灣地區的公共圖書館老年人口服務，主要為提供相關的特殊設備與資源，例如大字體書籍、閱讀輔助工具。除此之外，公共圖書館也為老年人口辦理課程與活動，其中又以讀書會、資訊科技教育、休閒講座與相關樂齡課程為主。以台北市立圖書館總館及分館為例，各有不同主題的「樂齡讀書會」，以有老師領導或是小組成員自行組織而成的團體為單位，主要目的是彼此分享閱讀經驗與生命歷程；資訊科技教育方面，內容從基礎電腦、網路使用到進階的影像處理，配合科技發展與變遷的趨勢，提供相關課程給老年人口學習進修；休閒講座涵蓋內容廣泛，理財、健康、電影欣賞...，除了提供相關資訊外，也希望能夠透過講座課程的提供豐富老年人口的生活；樂齡課程則透過譬如語言、樂器、手工藝的學習，促進老年人口繼續教育或是休閒活動，維持心靈成長或滿足休閒社交的需求。

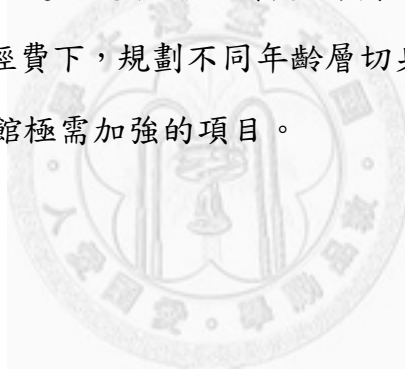
整體而言，國外公共圖書館老年人口服務的特別之處首推資源的整合。由國外公共圖書館針對老年人口服務的規劃可以發現，公共圖書館的老人服務除了對圖書館本身進行規劃外，也試圖與醫療體系、戶政單位、高齡服務機構整合，形成互助合作的關係網。透過關係網絡的建立，公共圖書館得以提供許多「合作型」服務，例如郵寄圖書、居家服務，或是專門針對安養機構提供的互動式說書服務等。以「送書到家」的服務理念為例，澳洲坎帕斯普地區圖書館將除了將「送書服務」與「說書服務」結合，其服務內容是由該圖書館與坎帕斯普地區四間老人安養機構共同參與規劃、特別為機構裡的老年人口設計而成，由派遣志工定期拜訪坎帕斯普地區的老人照護之家，提供機構內願意參與的老人免費的讀書與討論活動。透過志工說書並分享自己的故事，並且引導參與者談論喜愛的書、彼此分享故事與回憶 (Mustey, 2009)。澳洲坎帕斯普地區

圖書館的「送書服務」透過與「說書服務」結合，增加館方的圖書專業度，並且強化圖書館本身與老人照護之家的連結，完善的規劃顯示從人口統計、閱讀書籍內容選擇都是經過調查設計而來；反觀台灣地區公共圖書館的服務，因應高齡化社會來臨，中央圖書館台灣分館也曾經在民國 91 年與台北市立浩然敬老院，台北私立仁愛院辦理「送書到家」的服務，運作方式為由院方透過網際網路至台灣分館網站點選圖書，再由圖書館送書至院內給老人讀者（李玉瑾, 2006）。有別於澳洲坎帕斯普地區圖書館的將「送書服務」與「說書服務」整合，強化圖書館與老人照護之家的聯繫，中央圖書館台灣分館的「送書到家」比較像是書籍傳遞的過程。

觀察國內公共圖書館對老年人口提供的服務，發現相關經費的補助造成城鄉差距的問題。以「教育部設置各鄉鎮市區樂齡學習資源中心實施計畫」為例，因為經費補助分配金額不均，台北市立圖書館總館與分館得以成立「樂齡學習中心」，提供台北市老人讀者多元的活動課程與服務，但是除了台北市立圖書館以及國立中央圖書館台灣分館規劃設有老年人口專區，並且依據高齡化社會的轉變提供相關老年人口服務外，大部份台灣地區公共圖書館並沒有特別針對老年人口的需求，提供特殊服務與規劃。相關資料同時顯示，台灣地區公共圖書館提供的老年讀者服務偏向於場地與特殊設備的提供，得到經費補助的公共圖書館也許會籌辦相關活動課程，但是其它關於老年人口是否需要圖書館專業服務，如老人讀者諮詢顧問服務，皆有待進一步的調查。除此之外，台灣公共圖書館的服務並無特別針對高齡者需求，提供特殊服務與規劃（黃愛華, 2009）。國內許多公共圖書館的老年服務大多不是針對老年人口設計而來，一開始的規劃是圖書館服務的其中一環，後來因應高齡化社會的來

臨所以特別標示與歡迎老年人口使用該項服務，例如上述提及的圖書館「送書服務」。

國內公共圖書館老人服務的主要問題為，忽略了呼籲圖書館本身需要針對老年讀者在使用資源與服務上，做好適當的調整與規劃。台灣地區關於公共圖書館與老年人口服務相關文獻的缺乏，也顯示需要加強圖書館界對相關議題的重視（黃愛華，2009）。為了讓公共圖書館在老年人口的讀者群中，充份發揮應有的教育與文化的功能，除了需要政府及相關法令、標準的配合外，更需要圖書館致力瞭解老年人口的需求，才能在面臨日益趨增且需求特質漸與以往不同的高齡人口時，明白如何拓展老年使用人口，並且透過完善的規劃提供其良好的圖書館環境與服務。在有限的人力與經費下，規劃不同年齡層切身生活及相關事項的服務，是國內公共圖書館極需加強的項目。



第參章 研究設計與實施

本研究為了探討台灣地區嬰兒潮世代的圖書館利用行為，獲得嬰兒潮世代個人經驗與觀點，根據研究目的與研究問題並且參考文獻分析所得，以出生於 1949 到 1966 年的公共圖書館使用者為主要研究對象，希望討論的議題包括：嬰兒潮世代是否因為所處時代背景的脈絡產生特殊化圖書館使用行為、何時會想要利用圖書館、如何利用圖書館，圖書館是否能夠滿足嬰兒潮世代的需求，以及嬰兒潮世代圖書館使用者對圖書館老年服務的期望，希望可以作為公共圖書館相關政策制訂的參考資料，協助改善公共圖書館老年人口服務的品質，並且進一步提供終身學習社會中公共圖書館服務的參考依據。

主要以深度訪談法蒐集來自研究對象的資料，詢問受訪者的圖書館利用行為，以理解其個人圖書館使用的動機與經驗、對圖書館的期望及符合其需求的服務，最後是嬰兒潮世代對圖書館老年服務的看法。

第參章總共分為四個章節：研究方法與設計、研究場域及對象、研究程序與步驟、資料整理與分析。分別說明研究的取向與執行方式，以下分節敘述之。

第一節 研究方法與設計

本研究的研究對象是使用台北市公共圖書館的嬰兒潮世代，想要瞭解嬰兒潮世代使用台北市立公共圖書館的動機及其使用圖書館服務的情形。考量研究對象身體健康的狀況，以及獲得研究者與研究對象經過相互問答及溝通後產生的口語或非口語訊息，因此，選擇以質化方式進行研究，主要以半結構式訪談法配合小型問卷調查，希望能夠貼近及深

入瞭解研究對象的回應與態度。

巴頓（1990／吳芝儀、李奉儒譯，1995）指出，質的研究是自然的（naturalistic），主要特色在於研究者並不企圖以人力操控研究情境。也就是說，研究情境是一項自然發生的事情、方案、社區、關係或互動，其中並非由研究者建立或是為被研究者所建立的解決方針，而是在自然發生的狀態下所產生的現象。根據胡幼慧（1996）指出質的研究其目的所關注的不是「客觀分類計劃」、「普遍法則的尋找」或「因果假設的否認和統計推論」，而是「社會事實的建構過程」，以及「人們在不同的、特有的文化及社會脈絡下的經驗和解釋」。這種脈絡情境過程、互動、意義和解釋的探索研究，其研究價值和判定標準，不是計量研究所創出的「信度」和「效度」的規則所能涵蓋，而是另有其評價方法。

本研究的研究對象是使用台北市立公共圖書館的嬰兒潮世代，想要探求嬰兒潮世代使用公共圖書館的動機與歷程，以及瞭解在使用公共圖書館服務的過程中，嬰兒潮世代與公共圖書館之間的關係及互動，因而選擇質化研究方式。

在質化研究方法中，陳向明（2002）指出訪談法具有較大的靈活性以及對意義進行解釋的空間，與其它研究方法互相比較，訪談法具有獨特又十分重要的功能；在開放式訪談法中，以半結構式訪談法最受關注：為了讓研究者能深入社會現象中，並以親身體驗瞭解受訪者的思維方式，透過訪談法可以加強重視受訪者的主觀經驗，亦讓其有機會清楚的表達自我，故決定以訪談法進行。

本研究主要採半結構式訪談法，輔以小型問卷進行。實施方式主要由研究者以面訪的方式進行，其中有一位受訪者因為不願意接受面對面

的訪問，改為利用電腦設備以 Skype 通訊軟體進行訪談，並且同時配合錄音設備進行訪談，以利逐字稿的擅打與相關統計分析。訪談大綱詳見附錄三「半結構式訪談大綱」，主要依據本研究所需探究的圖書館使用經驗與相關問題，參考文獻回顧中所探討的嬰兒潮世代的特性、高齡人口使用公共圖書館的動機及服務使用情形等面向設計而來；小型問卷調查表詳見附錄一「小型問卷調查表」，透過小型問卷調查表獲得受訪者的基本資料，內容包含個人基本資料與圖書館利用情形，其中個人基本資料包括：性別、出生年份、教育程度、工作狀況、職業；圖書館利用情形則調查了受訪者使用公共圖書館的頻率，以及圖書館服務的使用狀況。

前置研究的訪談大綱擬定完成，經過前置研究的進行（2011 年 4 月至 2011 年 8 月），訪談七名嬰兒潮世代後，與指導老師討論並且修正訪談問題，以建立正式研究的訪談大綱。正式研究的訪談大綱共計 11 題，經過修訂總共加入了三題：第 2 題、第 7 題及第 8 題。第 2 題「請問您從開始閱讀到現在，閱讀習慣上有什麼改變嗎？」是根據前置研究發現，嬰兒潮世代的閱讀習慣會依著視覺能力的退化產生改變，並且影響公共圖書館的使用方式，因此在正式研究的訪談大綱加入第 2 題，希望能夠理解嬰兒潮世代的視覺能力對其生活及圖書館使用方式的影響，並且提出圖書館能夠協助他們適應轉變的服務及方法；第 7 題「若您已退休，請問退休前，您的生活上有什麼重要的改變嗎？若您未退休，請想像您退休後的生活大概是什麼樣子？」，因為前置研究發現，退休與否為影響嬰兒潮世代生活方式的主要原因之一，並且直接造成其使用公共圖書館方式的差異性，因此希望能夠透過訪談深入瞭解公共圖書館在嬰兒潮世代退休與未退休生活裡，所扮演的角色及可能發揮的社

會功能；研究問題第 8 題：「請問過去生命中經歷的重要歷史事件，是否對您的想法及思為造成重要的影響」試圖探究台灣地區嬰兒潮世代生命歷程中經歷的歷史變革，是否造成特殊的價值思維並且影響公共圖書館的使用方式。

研究者於 2011 年 10 月到 2012 年 1 月進行正式訪談，預計訪談 30 位使用台北市公共圖書館的嬰兒潮世代，因為資料飽和而將整個過程終止在第 25 次的訪談，共計 25 名受訪者。訪談時間從 40 分鐘到 150 分鐘不等，平均訪談時間約為 55 分鐘，除了一名受訪者是透過 Skype 進行訪談外，皆由研究者於研究場域、受訪者家中、丹堤咖啡或麥當勞等連鎖餐廳進行面對面訪談，以達每次訪談的最小差異，並清楚瞭解每次訪談狀況以及受訪者的直接回應。主要以深度訪談法中的「半結構式訪談」蒐集受訪者的資料，詢問受訪者的圖書館利用行為，用以理解嬰兒潮世代使用公共圖書館的動機與經驗、其對圖書館的需求與期望，還有嬰兒潮世代對公共圖書館老年服務的想法。根據研究問題與目的，在訪談進行前設計「半結構式訪談」大綱，作為訪談指引方針，並且在進行訪談的過程中採半開放式的方法詢問問題，訪談者不需根據訪談大綱順序進行訪談，可依造實際狀況彈性調整問題順序。為了使研究更為順暢，在正式訪談開始之前會先發放一格式化的簡易調查表給受訪者填寫，待填寫完畢後進行深度訪談。

本研究在訪談大綱的設計上，將訪談問題定位在探討圖書館的使用經驗，並且透過問題的引導，由受訪者自身角度出發，獲得受訪者在進行資訊尋求行為較為真實的細節與觀感，而非其對圖書館概括印象的描述，希望透過訪談過程獲得受訪者真實情境下的公共圖書館使用經驗，以及個人主觀認知和內在想法與感受。實施步驟簡述如下：

1. 對於願意接受訪談之受訪者透過電話或是電子郵件等方式聯繫，並說明研究者身分、研究題目、訪談所需時間，確定其同意協助研究之進行後，即安排實際訪談時間與地點。
2. 正式訪談時先向受訪者說明研究目的及訪談大綱內容，並強調將遵守研究倫理，保護受訪者隱私，且事先徵詢受訪者願意接受錄音意願，以錄音方式錄製受訪者同意受訪之對話容後，再以全程錄音方式進行訪談。
3. 訪談資料騰錄完成後，研究者會重新審視騰錄資料，訪談若有不足或是疑問之處，以面對面或電話方式再次訪談受訪者，以達受訪者資料之真實性。



第二節 研究場域與對象

訪談對象以立意抽樣 (purposeful sampling) 方式選擇受訪者，選擇含有對研究目的至關重要問題的資訊豐富個案 (information-rich cases) (巴頓，1990/吳芝儀、李奉儒譯，1995)，深度蒐集不同人口個案且有高度配合意願者之意見與看法。受訪者需要符合下列條件：

1. 年齡：出生於西元 1949 到 1966 之間的人口。
2. 成長背景：以出生並且成長於台灣的嬰兒潮世代為主。
3. 使用圖書館頻率：不論其使用圖書館的方式，以每星期至少使用一次台北市立公共圖書館的台灣地區嬰兒潮世代為主。

從研究者身邊尋找符合條件的第一個樣本，再依其人際關係以滾雪球的方式獲得其它樣本來源。除了透過人際關係尋找樣本來源外，研究者也與台北市立公共圖書館總館還有東園分館的館員聯絡，並且取得協助，幫忙透過台北市立圖書館樂齡資源中心及東園分館的志工體系中尋找有意願的受訪者。

第三節 研究程序與步驟

研究從文獻的蒐集與分析開始，廣泛閱讀並且透過閱讀過程對研究問題進行探究，將文獻分析加以整理形成初步的研究架構。在依循研究架構進行研究的同時，也由前置研究的結果修正研究方向與設計。

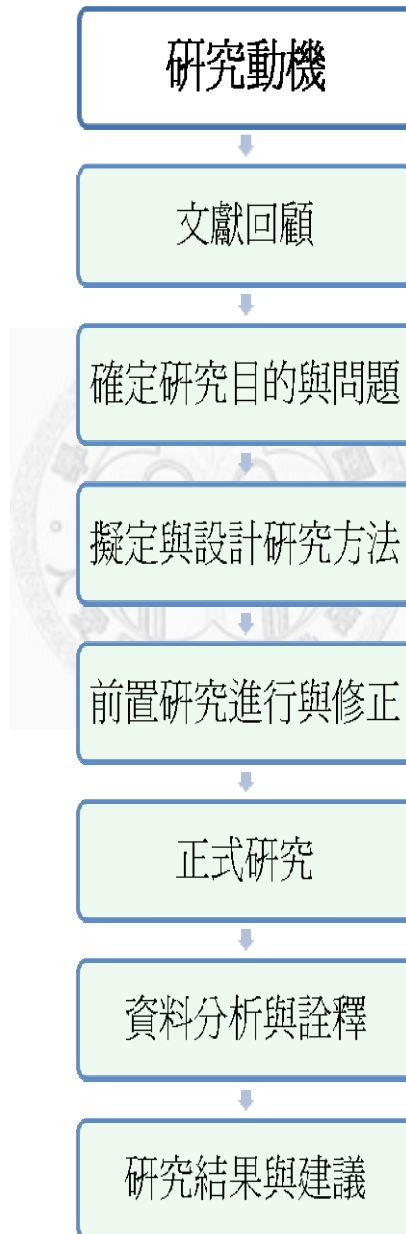


圖 2 研究流程圖

第四節 資料整理與分析

在資料整理與分析方面，分為小型問卷調查表與訪談資料兩部份。

一、 小型問卷調查表

個人資料包括：性別、出生年份、教育程度、工作狀況、職業；圖書館利用情形則調查了受訪者使用公共圖書館的頻率以及圖書館服務的使用狀況。分析不同受訪者是否在人口統計上有所區別。

二、 訪談資料

本研究在蒐集資料的過程中即陸續進行分析，希望透過比較與對照的方式反覆進行。為了協助資料分析與詮釋，研究過程中亦同時參考研究日誌記載的心得感想與註記。以下是訪談資料整理的過程與步驟：

(一) 訪談資料謄錄

訪談資料謄錄以全部照錄為原則，並同時註明受訪者編號、訪談時間、訪談地點。為了避免研究者因主觀看法而遺漏重要訊息，不論是題外話抑或無意義之語助詞，皆完整照錄於逐字稿中，如遇受訪者之描述字句無法連貫時，以「~」為轉折符號記錄之。

(二) 註解訪談資料

為方便訪談資料的分析詮釋，針對部分訪談錄音檔的謄錄記錄加上註解。訪談記錄中出現【】者，表示研究者補充受訪者未

完全表達的語句而自行加入的文字；「...」代表研究者引用訪談記錄的內容時，省略部分的文字或段落。

(三) 分析訪談資料

依研究目的與研究問題將訪談內容進行分類、整理，並且試圖比較、歸納出共同性。在進行訪談內容分析時，隨著資料增加擷取與本研究有關之訪談內容作為分析單位，再將概念屬性相同之分析單位加以歸類、命名，從訪談資料中擷取與研究目的有關之各項特徵做為基本分析單位，對應至研究問題。

(四) 詮釋訪談資料

文句編號方式是將每份訪談紀錄內文加入行數，符合特徵之文字畫上底線，以利閱讀與找尋。訪談資料引用標記分為受訪者編號及行數。例如：(A1：3-4)，指 A1 受訪者訪談資料的第三行到第四行。

本研究書寫分析結果時引述實徵資料以佐證結果，引證時不以每位受訪者引證次數相同為原則，而以最具代表性為目標，或特殊情況時引用。

第肆章 訪談結果分析

本研究以深度訪談方式進行資料蒐集，希望能夠瞭解高齡讀者使用公共圖書館的實際情形。本章共分為五節，第一節為訪談對象的個人資料分析；第二節探討嬰兒潮世代利用公共圖書館的動機，旨在瞭解其利用圖書館滿足哪些需求或其它使用目的，做為圖書館未來提供高齡讀者服務的參考依據；第三節從訪談內容中整理嬰兒潮世代對於公共圖書館的使用經驗，並且進一步探討嬰兒潮世代對公共圖書館的期待，用以瞭解公共圖書館應該如何調整服務方向，以提供符合需求的服務；第四節探討公共圖書館在對嬰兒潮世代而言所扮演的角色，旨在理解嬰兒潮世代對公共圖書館的印象、及公共圖書館對他們的重要性。

根據第一節到第四節的綜合分析發現，「閱讀」為嬰兒潮世代使用公共圖書館的主要目的之一，並且在嬰兒潮世代公共圖書館使用者的生活中扮演重要角色，因此本章第五節探討嬰兒潮世代的閱讀習慣，希望能夠瞭解嬰兒潮世代在閱讀行為上是否隨著他們生命歷練的過程有所改變。

第一節 受訪者背景資料

本節內容整理自受訪者填寫的小型問卷調查表，分為受訪者基本資料，及受訪者公共圖書館使用狀況兩個部份。基本資料包含性別、出生年、教育程度、職業、工作狀況等五項；公共圖書館使用狀況包含了公共圖書館使用頻率及使用何種公共圖書館服務的問卷調查結果。

一、受訪者基本資料

表 3 受訪者基本資料

代號	性別	出生年	教育程度	職業	工作狀況
F1	女	1954	大學(大專)	秘書	已退休
F2	女	1964	大學(大專)	館員	未退休
F3	女	1951	大學(大專)	館員	未退休
F4	女	1959	大學(大專)	館員	未退休
F5	女	1965	高中	公	未退休
F6	女	1959	大學(大專)	國小老師	已退休
F7	女	1963	大學(大專)	自由業	未退休
F8	女	1964	高中	童裝製造業	未退休
F9	女	1965	高中	美髮業	未退休
F10	女	1957	高中	商	未退休
F11	女	1959	高中	服務業	未退休
M12	男	1952	大學(大專)	國小老師	已退休
M13	男	1951	大學(大專)	公	已退休
F14	女	1949	高中	銀行業	已退休
F15	女	1954	高中	服務業	已退休
F16	女	1950	大學(大專)	太極拳老師	已退休
F17	女	1960	大學(大專)	服務業	未退休
F18	女	1960	大學(大專)	生物科技	未退休
F19	女	1961	碩士	參考館員	未退休
F20	女	1956	大學(大專)	商	已退休
M21	男	1949	大學	商	已退休
F22	女	1955	大學(大專)	家管	
F23	女	1954	高中	服裝設計	已退休
F24	女	1950	高中	銀行業	已退休
F25	女	1960	大學(大專)	郵局員工	未退休

如表 3 受訪者基本資料所示，本研究訪談對象共計 25 名，包括 3 名男性，22 名女性，年齡範圍為 49 歲到 65 歲，教育程度以高中與大學居多、其中 1 名受訪者正在攻讀圖書資訊學碩士學位。職業分佈多元，包含秘書、圖書館員、商業人士、公務人員、教職人員、生物產業、自由業、製造業、服務業、銀行業。已退休者 11 位、未退休者 13 位，包含 1 位沒有工作經驗的全職家庭主婦，其職業欄註記為家管。

從表 4 受訪者男女比例，可以明顯看出受訪對象在男女比例上以女性為主，與文獻回顧的結果相符，在公共圖書館的使用上，女性使用者占大多數的比例。

如表 5 受訪者工作狀態所示，受訪者中包含了 11 位已退休及 13 位未退休，其中一位為沒有工作經驗的全職家庭主婦。訪談過程中發現，「退休」與「未退休」最大的差異在於「退休」影響個體可以自由運用時間的多寡，基於受訪者 F22 可以自行安排及運用時間的生活方式，在訪談分析中若遇到需要分為「退休」與「未退休」進行討論時，將其視為已退休的一部分。

表 4 受訪者男女比例

性別	人數	百分比
男性	3	12%
女性	22	88%

表 5 受訪者工作狀態

工作狀態	人數	百分比
已退休	11	44%
未退休	13	52%
無工作	1	4%

二、受訪者公共圖書館使用狀況

在公共圖書館使用頻率方面，如表 6 受訪者公共圖書館使用頻率所示，最多為「每週 1 次」共 8 人，而後是「每週 2 次」共 7 人為最多，「每週 3 次」的有 3 人；「每週 4 次」的有 1 人；「每週 5 次」的有 2 人；「每週 5 次」的有 4 人。

表 6 受訪者公共圖書館使用頻率

公共圖書館使用頻率	人數	代號
每週一次	8	F5、F7、F8、F9、F10、F11、M12、F24
每週二次	7	F4、M13、F14、F18、F20、M21、M22
每週三次	3	F3、F6、F25
每週四次	1	F17
每週五次	2	F2、F19
每週五次以上	4	F1、F15、F16、F23

如表 7 受訪者公共圖書館使用狀況所示，在公共圖書館使用狀況方面，以「借閱書籍」人數最多，共有 23 人；次為「瀏覽報章雜誌」，共有 18 人；接下來依序是「圖書館課程活動與講座參與」11 人、「使用網際網路」7 人、「使用視聽資源」4 人。其中 5 人勾選了「其它」，分別為 F3、F6、F8、F20、F22 的受訪者，透過訪談，受訪對象的「其它」依序包含了參與終身學習課程、與先生約會的地點、家庭散步的場所、志工服務。顯示公共圖書館之於嬰兒潮世代除了提供館藏資源的使用外，還包含了「教育」、「場地提供」、「志工服務」等功能。

表 7 受訪者公共圖書館使用狀況

公共圖書館使用狀況	人數	代號
借閱書籍	23	F1、F2、F3、F4、F5、F6、F7、F8、F9、F10 F11、F12、F14、F15、F16、F17、F18、F19 M21、M22、F23、F24、F25
瀏覽報章雜誌	18	F1、F3、F4、F5、F6、F7、F8、F10、M12 M13、F14、F16、F17、F18、F20、M21 M22、F24
使用網際網路	7	F2、F3、F7、M12、F17、F19、F25
使用視聽資源	4	F3、F17、M22、F24
圖書館課程與講座活動參與	11	F2、F3、F4、F6、F15、F16、F17、F18、M21 M22、F23
其它	5	F3、F6、F8、F20、M22

第二節 嬰兒潮世代使用公共圖書館的動機

探討嬰兒潮世代利用公共圖書館的動機，旨在瞭解其利用圖書館滿足哪些需求或其它使用目的，做為圖書館未來提供高齡讀者服務的參考依據。本研究分析顯示，嬰兒潮世代利用公共圖書館的主要動機為使用館藏資源，其次是喜歡圖書館環境，顯示館藏資源與圖書館本身硬體設施的重要性。其它使用動機還有肯定自我、降低書籍購買率、拓展社群關係。以下分點敘述之。

一、利用館藏資源

訪談分析發現，利用館藏資源為嬰兒潮世代使用公共圖書館最主要的原因，總共有 20 位受訪者表示利用圖書館資源為使用動機。其使用館藏資源的目的又可分為以下三種：滿足資訊需求、獲取知識、子女教育。

(一) 滿足資訊需求

分析訪談結果，嬰兒潮世代使用公共圖書館的主要動機之一，是為了利用圖書館資源滿足己身資訊需求，其相關的資訊需求可以分為：工作資訊、生活資訊、旅遊資訊、休閒娛樂資訊。工作上的需求如受訪者 F9：「其實我們在做美髮偶爾還是會用到那一環的東西，像那邊一些色彩的書阿，我們也是必須要在那邊查詢。」(F9：32-34)；生活上的需求如受訪者 F19：「書比較休閒的或是生活上化的書當然就會考慮市立圖書館…除了工作我最常就是跟生活有關的，譬如說食物如何保鮮魚如何保鮮，像這樣子比較生活層面的我最近還借了書…」(F19：29-33)；有關旅遊資訊方面的需求，例如受訪者 F19：「我最常看譬如還有旅遊，想要出國的計劃的時候，因為如果旅遊過了以後那個書可能就比較用處少，我可能會買一本可是我會大量的到圖書館借一些書來瞭解看看我要去旅遊的地方有些什麼東西。」(F19：62-64)，受訪者 F22 也分享了借閱旅遊書籍的經驗：「阿你譬如說我想說我要出國的時候，我要去美國我要去瑞士好了，我就去圖書館那個旅遊那部份找瑞士的來看。」(F22：242-243)。；總共有 6 位受訪者表示利用圖書館的目的之一是為了休閒娛樂及打發時間，顯示有一部分的嬰兒潮世代認為圖書館是獲得休閒娛樂資訊的管道之一。例如受訪者 F16 在提到公共圖書館扮演的角色時說明：「扮演消遣娛樂的角色，休閒消遣，休閒就包括消遣。如果生活中突然沒有的話當然會有影響，當然有阿，我時間就不知道去哪裡打發。」(F16：37-38)。

(二) 獲取知識

總共有 5 位受訪者表示利用圖書館目的地之一在於獲取新知，藉以增長個人知識，將圖書館視為獲得知識來源的途徑之一。譬如受訪者 F2：「當然我們自己喜歡的書我們自己去買，但是我們可能沒有那麼多能力買所有的書，那公共圖書館就可以提供我們知識來源，那它除了給我們看書之外，它可能辦一些活動，讓我們參與其中，然後可能可以從可以引伸閱讀又看別的書，或者是說有一些家庭環境不是那麼好的家庭，他可能就可以拓展自己的視野。」(F2：466-470)。

(三) 子女教育

訪談結果顯示，共有 11 名育有子女的受訪者表示有子女教育需求時，會想到要利用圖書館的資料或是請館員協助，甚至有 7 位受訪者會開始使用公共圖書館是為了要協助孩子尋找課業上的資料，譬如受訪者 F9 提到自己開始使用公共圖書館的原因：「就小孩子上小學的時候，因為學校要查一些那個自然科跟社會科的資料，所以我們必須要帶他去查學生的資料，因為它們可能沒有辦法自己完成功課。」(F9：6-10)；受訪者 F4 也提到：「因為有小孩，有小孩教育的問題跟需求…書單的部分就是老師給的書單的部分，我都就是能買的我就盡量買，可是他們其實看的比較慢，所以我是希望能夠有書在家，我習慣放書啦，可是後來發現這樣子所費不貲，所以也會帶他們到圖書館去。」(F4：11-17)。至於其他受訪者未談起此方面的需求，部分原因是可能未育有子女或者子女年紀較長，故無此方

面的需求。

二、肯定自我

受訪者 F22、F24 藉由參與圖書館的志工服務，達到提升自我或尋求自我肯定，甚至提到認為退休後將自己的能力奉獻出來，是一件有意義的事情。譬如受訪者 F24 提到擔任志工服務時接受到的肯定：「這個是你的專長耶，以後你還可以…也會有一點成就感啦。」(F24：29-30)。

三、降低書籍購買率

總共有 7 名受訪者在訪談過程中提到，上圖書館可以降低購買書籍的機會。綜整訪談結果，嬰兒潮世代想要減少書籍購買機率的因素主要可以分為兩個原因：藏書空間不足、節省家庭開銷。以下分點敘述之：

(一) 藏書空間不足：譬如受訪者 F5 表示：「像我最近幾乎也不太敢再買書阿，因為買書的時候一筆費用，用完了我不知道要買哪裡、那又捨不得丟，要擺要去找一個書架，真沒地方擺那些書阿！」(F5：103-105)。

(二) 節省家庭開銷：例如受訪者 F14 提到：「你說現在書也不便宜阿，你說退休後我們不可能再花錢去買書阿…我覺得買書真的是很浪費，我覺得那些圖書館都有為什麼要買？」(F14：303-306)。

四、喜歡圖書館環境

總共有 9 名受訪者提到使用圖書館的原因，是因為喜歡圖書館提供閱讀氣氛，除了安靜以外，隔絕了日常生活瑣事，讓人容易專注於閱讀

一本書。譬如受訪者 F6 提到：「我好喜歡圖書館的環境，椅子坐起來也很舒服，然後就是你在家裡頭你可能讀一讀，阿不然去冰箱拿個什麼吃的、不然來看電視現在在演什麼…那個氛圍會比較，比較會讓在那樣的氛圍裡面會效率比較高…我自己的個性裡面是有靜的因子，所以我滿能去享受這種感覺。」(F5：384-391)；受訪者 F17：「我喜歡圖書館可以讓我自己專心，沒有我不喜歡被打擾，然後你在那邊你也不用接電話也不用什麼，我會覺得是一種專注…那種感覺很好。」(F17：245-247)。

其中 4 名受訪者會鼓勵孩子使用公共圖書館，認為公共圖書館可以培養孩子的閱讀習慣，譬如受訪者 F4：「讓小朋友就是說養成閱讀的習慣這會是比較主要的原因，對。你到一個圖書館的那個氛圍，可能就是會讓你比較想要看書。」(F4：73-74)。

受訪者 F5 甚至表示因為喜愛圖書館環境，會與兩個女兒一起上圖書館讀書、看書、處理日常生活的工作：「不管我在哪裡、不管我搬去哪裡我都還是會去找這附近的圖書館…圖書館真的是一個念書的好地方，阿如果在圖書館念書阿帶一點筆記什麼之類的，在那邊就不會有外務來干擾你阿…像我有時候也是，我就叫他們先過去，然後等我把事情忙完告一段落，我也過去那裡陪他們阿，然後他們看它們的書，我就去借本書來看，這樣子就在那邊就很好打發時間阿。」(F5：180-190)。

五、拓展社群關係

總共有 3 名受訪者表示，透過圖書館讀書會與志工服務的參與，可以交朋友並且拓展自己的社交圈。例如受訪者 F17 提到現階段自己參與的讀書會，已經超越讀書會的夥伴關係，變成姊妹間的情誼：「因為這個讀書會因為已經二十幾年了，所以它最主要它禮拜二讀書、星期四又

爬山，所以我們變成有會外會，所以我就覺得說它很多元這樣子。我覺得不只是朋友，我們還有像姊妹一樣。」(F17：19-21)；F15 為台北市立公共圖書館樂齡資源中心與兒童館的志工，在訪談過程中提及：「我在圖書館最高十一樓跟最低地下一樓當志工，然後十一樓是跟老人為伍、在地下是跟兒童為伍，有沒有很有趣。所以對，就變得很充實，所以他們就笑我，我是公務員，因為圖書館的公務員每天都可以看到我…。」(F15：62-64)，因為豐富的志工體驗及生活 F15 在訪談過程中提到圖書館給了他交朋友的空間：「提供我知識的地方、甚至於還提供了休閒對不對，交朋友認識朋友的地方。」(F15：170-171)。

表 8 受訪者公共圖書館使用動機

動機	代號	人數	總數	
利用館藏資源	滿足資訊需求	F1、F2、F3、F4、F6、F9、F10、F15 F19、F20、F21 F22、F24、F25	14	20
	獲取知識	F2、M12、F20、F21、F24	5	
	子女教育	F4、F5、F7、F8、F9、F11、F15、F17 F20、F22、F25	11	
肯定自我	F22、F24	2	2	
降低書籍購買率	F1、F4、F5、F14、F19、F22、F25	7	7	
喜歡圖書館環境	F1、F4、F5、F6、F8、F17、F18、F20 F24	9	9	
拓展社群關係	F6、F17、F22	3	3	

如表 8 受訪者公共圖書館使用動機所示，在公共圖書館使用動機方面，受訪者的動機依序為「利用館藏資源」、「喜歡圖書館環境」、「降低書籍購買率」、「拓展社群關係」、「肯定自我」。

第三節 嬰兒潮世代使用公共圖書館的期望

第三節從訪談內容中整理嬰兒潮世代對於公共圖書館的使用經驗，並且進一步探討嬰兒潮世代對公共圖書館的期待，旨在瞭解公共圖書館應該如何調整服務方向，以提供符合需求的服務。分為對嬰兒潮世代而言「公共圖書館最重要的服務」與「公共圖書館應加強的服務」兩部分做探討。

依據訪談結果，對嬰兒潮世代而言，「公共圖書館最重要的服務」為館藏資源使用、而後分別是講座課程提供及空間場域提供；「公共圖書館應加強的服務」首推「強化館藏」與「改善規章制度」，而後是「改善實體環境」與「提升圖書館便捷度」。以下做進一步的討論：

一、公共圖書館最重要的服務

根據訪談結果，公共圖書館之於嬰兒潮世代最重要的服務為館藏資源使用、而後分別是講座課程提供及空間場域提供。以下分別敘述之：

- (一) 館藏資源使用：共有 14 位受訪者表示圖書館最重要的服務為館藏資源使用，不管是書籍的借閱或是視聽資源的使用，顯示圖書館在嬰兒潮世代使用者的心中扮演了一定比例「知識寶庫/資料庫」的角色。訪談結果也與小型問卷調查表的結果相符，在小型問卷調查表裡，共有 23 位受訪者在「請問您大部份時候使用圖書館的哪些服務和資源？」勾選了「借閱書籍」；18 位受訪者勾選了「瀏覽報章雜誌」；4 位勾選了「使用視聽資源」，代表了館藏資源的使用為嬰兒潮世代使用公共圖書館的主要原因之一。例如受訪者 F22 在被問及圖書館提供的服務裡

面最喜歡哪一項時，回答：「最喜歡的喔，最喜歡的就是書嘛！」(F22：114)。顯示在嬰兒潮世代公共圖書館使用者心中，圖書館「資源提供」的角色相當重要。

(二) 課程講座提供：共有 7 位受訪者表示圖書館最重要的服務為課程講座的提供。課程講座包含了 F2 和 F6 還有 F18 提出來的電影欣賞，F6、F15、F17、F18 和 F24 提出來的演講與各種相關座談活動、F15 提出來了樂齡資源中心開設的各種課程，還有 F3 提到的圖書館提供了許多終身學習相關的活動資訊。譬如受訪者 F15 表示：「最喜歡上課，因為就是可以學到很多不一樣的東西阿…我現在最高興的事情就是學習！」(F15：81-103)；F6 則是在訪談過程中提到：「我最喜歡電影欣賞，因為我覺得圖書館夠，他挑選的影片都有一定的水準…我幾乎可以說是平均一個，我不敢說一個禮拜都看一次拉，一個月起碼都看兩次。」(F6：296-303)；F3 提到利用公共圖書館進行公務人員的終身學習訓練課程：「譬如說是圖書館裡面有一些遠距的教學，譬如說像，遠距譬如說像家裡面就可以連線然後看到說，譬如說有一些研討會，或者是上面的放的一些資料，你可以去看，或者是一些譬如說你想要學，終身學習，那不是有一些人家都有放在上面可以有，你只要上去上課那你就學到一些。」(F3：89-93)；F18：「哪一項最喜歡的，我覺得還有就是定期的講座，我覺得有時候它定期的講座也很不錯，市立圖書館，陽明沒有，陽明他們的講座是另外規劃的。」(F18：101-93)。

(三) 空間場域提供：有 5 位受訪者認為圖書館提供了空間及場域，讓他們可以散散步、走走路，無事可做的時候圖書館提供了一個可以隨意逛逛的場所。例如受訪者 F8 提到：「以目前來講的話是…算是一個那個沒有地方跑的時候有個地方可以走走這樣子，就是有一個地方可以去走走，又不會太累。」(F8：109-111)。

表 9 受訪者認為公共圖書館最重要的服務

最重要的服務	人數	代號
館藏資源使用	14	F1、F4、F5、F7、F9、M12、F14、F16、F19、F20、F21 F22、F23、F25
課程講座提供	7	F2、F3、F6、F15、F17、F18、F24
空間場域提供	5	F6、F8、F10、F11、F13

如表 9 受訪者認為公共圖書館最重要的服務所示，在受訪的嬰兒潮世代公共圖書館使用者心中，公共圖書館最重要的服務依序是「館藏資源使用」、「課程講座提供」、「空間場域提供」。與第二節的使用動機分析結果相符，對於受訪者而言，館藏資源是吸引嬰兒潮世代公共圖書館使用者的重要因素；「課程講座提供」顯示了公共圖書館在部份嬰兒潮世代的心中，是寓教於樂的場所，具有終身學習及休閒娛樂的雙重意義；「空間場域提供」則突顯圖書館做為社會服務機構的一環，除了館藏資源和相關服務的提供，其與社區和整個社會網絡連結的重要性。

二、公共圖書館應加強的服務

研究者詢問受訪者認為公共圖書館是否有應該加強的服務時，除了少數幾位表示沒有意見，或是對於現狀感到滿意之外，大部分受訪者皆表達了自己對圖書館的期望。綜合所有受訪者意見，嬰兒潮世代認為公共圖書館應該加強的項目首推「強化館藏」與「改善規章制度」，而後是「改善實體環境」與「提升圖書館便捷度」，其餘依序是「強化硬體設備」、「調整開放時間」、「調整借閱規定」與「加強館際合作」。茲分述如下：

(一) 強化館藏

共有 15 位受訪者提出對於圖書館館藏服務的期待。根據訪談分析，「館藏」為最多受訪者提及需要加強的服務項目，茲分為：加強館藏發展、增加館藏數量、增加館藏新穎度、提升館藏品質等四項，並分述如下：

1. 加強館藏發展：共有 4 位受訪者提到希望加強館藏發展。
訪談資料分析顯示，加強館藏發展又可分為學術資源館藏與電子資源館藏，兩個部分，以下分點敘述之。

- (1) 學術資源館藏：F19 希望公共圖書館也能夠提供學術方面的館藏資源、甚至是學術資料庫：「我是覺得像公共圖書館它把它太設定在服務人口的廣泛，以至於它在學術方面的廣藏比較薄弱，但這方面不怪它因為這種本來就是資源分配要達到最高效益。但我們總也希望公共圖書館可以提供更多的資料庫可以查詢，

公圖的部分可以檢索的資料庫實在太少了。」(F19：121-124)。

(2) 電子資源館藏：其中有 3 位受訪者提及圖書館應配合時代趨勢提供電子書資源，例如 F4 提到：「現在電子化了就是往雲端的習慣了嘛，所以呢我覺得五年十年後應該是，有的書應該都在網路上可以使用到、可以找到，在上面閱讀，我覺得啦。」(F4：123-125)；受訪者 F5 因應時代潮流購買了 I-pad 並且嘗試使用 I-pad 進行閱讀，在訪談過程中分享了借閱電子書籍的經驗：「可是我們那一家圖書館太小了，它就說它們沒有電子書…然後我有看到那個台中市圖書館，台中市圖有電子書，所以我有去下載，結果沒有沒有什麼書耶。」(F5：94-99)。

2. 增加館藏數量：共有 4 位受訪者提到希望增加館藏數量。除了受訪者 F1 提到希望能夠增加館藏的複本數，以減少等待借閱的時間外，受訪者 F19 為正在攻讀圖書資訊學碩士學位的研究生，根據他的觀察提出了增加視聽館藏的期待：「可能七十幾歲會有視力老化、聽力老化的問題，還有聽力老化不喜歡看太多讓眼睛很類的東西。所以也可以增加一些視聽媒體是用聽的方面的，陪伴銀髮族。」(F19：147-149)。
3. 增加館藏新穎度：大部分的受訪者表示公共圖書館的館藏與過去比起來，在新穎程度上有進步，但仍有 3 位受訪者

表示希望自己使用的公共圖書館在館藏新穎度上有所提升，其中 F25 提出除了書籍的新穎度外，也希望能夠改善視聽資源的新穎度：「恩…它好像沒什麼新的耶，它大部分是舊的耶，對阿，好像對都是，然後它有一些，其實它比較不會像我們在看電影那樣子阿那種各式各樣的，它比較像是人家什麼 discovery 阿，或是對，或是一些什麼什麼…」(F25：173-176)。

4. 提升館藏品質：共有 8 位受訪者提到關於館藏品質的建議，其中又可以分為館藏外觀品質與館藏內容品質。

(1) 館藏外觀品質：受訪者 F1 和 F25 提出希望能夠加強公共圖書館書籍的外觀品質，譬如 F1 所述：「又舊又髒，我為什麼我會先去看書，就是如果很舊的那個書我就不去碰它了。完全我就不考慮。那我也知道很可惜，可是我更怕現在那邊的病菌阿細菌。」(F1：438-449)。

(2) 館藏內容品質：F1 和 F17 提出了不只有書籍外觀的品質，也希望公共圖書館能夠在書本內容的品質上做篩選，如 F1 所提出：「少一點那種煽動性的書籍，當然啦這種東西見人見智。八卦雜誌少一點吧，八卦雜誌說實在的負面影響比較多，對青少年的那種負面影響是不是。」(F19：421-423)；不只有書本的品質，當受訪者 F19 在提出因應銀髮族需求而增加視聽資源的館藏數量時，同時認為應該重視質的發展：「然後視

聽資料的內涵也應該被重視，也許不是只是娛樂的，包含一些知識的聽的資料也能夠增加。」(F19：149-150)。

訪談分析顯示，嬰兒潮世代對館藏資源提出最多的意見與期望，與嬰兒潮世代使用公共圖書館最大的動機「利用館藏資源」，結果互相輝映。顯示未來公共圖書館在面對高齡化社會來臨時，是可以在圖書館館藏上做改變與調整的；除此之外，受訪者對館藏資源的期待也不限於紙本資源，隨著科技發展、教育程度提高，以及嬰兒潮世代本身生理變化的過程，對於電子資源館藏（例如：電子書、電子資料庫）及視聽資源也有越來越多的需求。

(二) 強化硬體設備

總共有 8 位受訪者提出關於強化圖書館硬體設備的建議。整理訪談內容，在強化硬體設備方面，嬰兒潮世代公共圖書館使用者總共提出以下三點改進方向：

1. 圖書館消毒設備：有 2 位受訪者提到圖書館消毒設備的提供。受訪者 F9 肯定圖書館消毒機的設置，受訪者 F1 因為經常使用的公共圖書館沒有提供消毒機，因而希望公共圖書館能夠加強擺放消毒機，增加書籍的清潔度。
2. 圖書館座椅提供：有 2 位受訪者提到圖書館座椅的提供。F6 和 F18 為兩位圖書館的大量使用者，並且有習慣性到圖書館進行閱讀的習慣，提出了希望圖書館能夠增加座椅舒適度的期望，希望能夠有沙發的放置，增加閱讀舒適度。例如 F6 所言：「提供比較舒服不是像硬板凳阿，就是像這種沙發坐起來比較舒

服，這樣子很好。」(F6：349-350)。

3. 圖書館數位器材提供：配合科技發展與時代的進步，共有 6 位受訪者提到，希望未來圖書館能夠走向數位化。身為圖書館員的 F3 提到：「現在已經有那種平板電腦、I-pad、I-phone，那可能的話圖書館也是會往這方面我在想，大概會跟電子這種隨身的手機之類的結合，也會在這塊裡面提供更多的服務，我想會應該它會跨出，對對還是不只是，我想原先的圖書館一樣它是，屹立、屹立不會動搖的，是還仍然是保有文化的價值是 OK 的，那但是這一些區間裡面會再增闢一些跟 3C 相關的，產品上可以使用的資源，來查詢。」(F3：179-184)；另外一位圖書館員 F2 提到對圖書館未來的期待時說明：「因為我覺得現在圖書館，服務什麼各方面都一直在精進阿，然後各種資源越來越多阿，然後發明了，就是越來越多人發明新的東西出來，圖書館都會率先使用，所以我覺得圖書館會越來越好的感覺。」(F2：502-504)。受訪的 4 位圖書館員皆提到圖書館配合時代轉變應該有所調整，並且也都指出未來圖書館數位化是一種趨勢，顯示除了一般讀者對圖書館的期待外，館員本身面對閱讀變遷，同樣對圖書館也有數位科技化的期待。

(三) 調整借閱規定

在借閱館藏的相關規定及辦法上，多數的受訪者表示可以滿意、接受或是沒有意見。但仍有一位受訪者 F14，提出不喜歡新到圖書只能臨櫃借閱，無法網路預約的規定，希望可以將此項規定做調整。F14：「我不喜歡就是，新書到的時上架，他電腦上出現新到圖書區，新到圖書區

我們預約的人不能預約。新到圖書區只能給臨櫃，就是到櫃檯去借，這個借出去以後它才可以排給預約的看。恩，我不喜歡這一點，就比較不方便，對我覺得說現在我們已經預約了，你這個新到圖書就應該給別人去看，你不要再排給排給那…」(F14：185-188)。

(四) 調整開放時間

共有 4 位受訪者表示希望圖書館能夠調整開放時間、甚至減少閉館的日子。其中受訪者 F19 表示：「早期的時候我用公共圖書館最大的困難是他們沒有館際合作跟調閱制度，但是這幾年來北市圖都有了，那我覺得還有一個困難就是，我覺得既然是公共圖書館而且他有教育的性質，是不是可以仿照美國有一些的公共圖書館不要有那麼多的閉館，譬如說他每個月市圖的話每個月有一週的禮拜四就閉館，他說是爲了清潔，我是覺得這個理由好像只是給讀者不方便給自己很方便，還有像他晚上的話開館時間是到九點，這個好像我看過高雄還是哪個市圖開到九點半，我在市立美術館人家也開到十點，其實對我們尤其是台北市區的人來說生活作息來講很希望他能夠開到十點，我知道滿多的尤其是市區的小孩也很喜歡利用圖書館來閱覽，其實是準備考試等等，但是畢竟孩子到圖書館比到其它的地方好…十點是一個可以參考的數字，因爲市立美術館開到十點沒事，市立圖書館不能開到十點，還有他的假日阿還有一個時間不知道禮拜一還禮拜天才開到五點，我覺得這公共資源既然我們都已經投資了蓋了圖書館爲何不讓他更能夠被善加利用，不管是老人小孩，因爲我自己的孩子以前也唸高中國中，他們也很愛跑圖書館可是他們就覺得如果晚上能開到十點或假日也一樣不要開到五點就關門，還有假日不需要爲了清潔等等理由我會覺得這樣更有服務的熱忱跟導向，圖書館的功能也能讓人家更覺得貼心。」(F19：91-106)。

（五） 加強館際合作

在館際合作方面最常被使用的是圖書館館藏調閱制度，受到許多肯定。但仍有一位受訪者 F6 對於圖書館館際合作提出建議。

受訪者 F6 居住在新北市板橋區，是大量使用公共圖書館的嬰兒潮世代國小退休老師，除了新北市的圖書館外，每星期都會有 2 到 3 天前往台北市使用台北市立圖書館的相關資源，除了參與士林圖書館的讀書會以外，也不定期到台北市立圖書館總館借閱圖書、進行閱讀及參與講座活動。F6：「如果我們可以譬如說新北市和北市齣我可以借書以後，可以在任何地方都可以還，對，我覺得任何的地方…我就在想說其實北市跟新北市應該是一個，應該是一個對阿是一個一個大區塊，應該是說可以甲地借乙地還，就像借圖書車一樣阿。…就是說如果新北市也可以就是變成一條龍的作業，那這樣對我來講各方面，因為北市跟新北市都是我的生活圈，我也會到新北市去也會到北市去，那它如果可以這樣最好。」(F16：552-561)。顯示交通便捷之後，縮短了新北市及北市的距離，使用台北市立公共圖書館的讀者不只有台北市的居民，也會吸引鄰近區域的居民使用。

（六） 改善實體環境

共有 12 位受訪者提到關於改善實體環境的建議。根據訪談資料，將改是實體環境的建議分為以下三點：

1. 圖書館空間擴大：共有 3 位受訪者 F1、F16、F18 希望圖書館的實體空間能夠擴大。
2. 圖書館空間規劃：共有 5 位受訪者提出圖書館館舍空間利

用與規劃的期望，並且將其建議分為以下兩類：

(1) 館舍外休閒座椅的放置：例如受訪者 F11 希望圖書館能夠在館外擺放休閒式的座椅，當在圖書館內閱讀需要休息時使用。F11：「看有沒有休閒的地方椅子阿多放一些在外面，因為有些圖書館這邊都沒有那些阿，對對對，有時候在裡面看書累了阿。出來走走活動一下。」(F11：38-42)。

(2) 圖書館建築與自然結合：受訪者 F5、F10、F18、F22 提出希望圖書館建築或週邊環境能夠與自然結合的期待，譬如受訪者 F18 提到：「北投有一個有一個那個綠建築那個也很棒，那個圖書館也很棒，有時候我會跑去那一間，就是因為它周圍環境很舒服，那就是說你有時候去，有時候去不見得只是看書，有時候是轉換一個心情，環境可以讓你轉換一個心情這樣。」(F18：150-154)。在訪談過程中有許多受訪者提到心目中理想的圖書館環境是像北投圖書館，並且表示希望圖書館周圍環境是可以有綠意、與自然結合。顯示在圖書館環境的期望上，部分嬰兒潮世代期待的不只有實體的館舍建築，還有圖書館佈置與氣氛的營造。

3. 圖書館閱讀氣氛：整理訪談資料，關於圖書館閱讀氣氛的建議可以分為以下 3 種：

(1) 靜謐的空間：總共有 4 位受訪者希望圖書館能夠保持安靜、甚至加強圖書館的政策或是設備來維持圖

書館內安靜的閱讀環境。譬如受訪者 F19 提到：「如果可以的話靜音的部分可以好一點，因為大家到圖書館都希望可以安靜一點，那圖書館的設備阿、像館員講話等等，或者是隔音阿有些圖書館的地板比較容易發出噪音，你知道有些圖書館會鋪毯子減少噪音，那在靜音方面諸如這些我是覺得可以再加強。」(F19：110-114)。

(2) 增設討論空間：如上所述，共有 4 位受訪者希望透過圖書館政策或相關設備維持圖書館內的靜謐氣氛，受訪者 F18 則認為圖書館可以設置隔音良好的討論空間，讓圖書館的閱讀氛圍保持安靜：「我是比較建議就是你就隔一區是可以講話，可是你隔一區可以講話的這一區你可能要把你的設備做好，隔音要做好，不然的話可能會影響到其他人的閱讀。」(F18：156-158)。

(3) 咖啡廳氛圍：另外有 2 位受訪者是傾向於圖書館營造咖啡廳的閱讀氛圍，例如受訪者 F7 提到：「我是比較希望類似像咖啡廳這樣子，比較休閒…講話最好是希望不要啦，還是希望安靜…就覺得這樣心情會比較放鬆，那個不是說純粹爲了，只是那樣子的氣氛下來讀書可能感覺會比較好。」(F7：51-55)；受訪者 F8 也提到希望圖書館能夠有背景音樂的撥放，避免因為太安靜而給人過於拘束的感覺：「我是希望可以有有一點輕音樂，不用很大就是有一點輕音樂，有時候太安

靜也不太好。有點音樂的話就是你懂我的意思嗎，不要說鴉雀無聲，除了翻書聲、筆聲、什麼聲，我是認為這樣子啦，就是你放一個包包你就很大聲大家都看你，有時候你拉個椅子還是靠攏一下要很輕很輕不要吵到別人這樣子，要很小心，如果自己太大聲又會覺得不好意思。」(F8：128-133)。

在訪談過程中有 5 位受訪者表示若圖書館閱讀環境過於吵雜或是人數太多，就會避免使用。譬如 F3 表示：「現在公共圖書館很多都建在市場上面，市立圖書館，對，然後有些小孩子丟，所以會造成你會覺得說，很多阿，當然它們以社區來講的話對這些媽媽們會覺得方便，可是對譬如說真正的他是要找一些資源或是什麼的話，他會覺得說通常借了一本，如果說有找到資料我就趕快走了，我不會多待下來。」(F3：73-77)；F18：「然後像聯考前我就不喜歡，因為都是學生、而且幾乎都沒有位置，有時候去我覺得就是沒有沒有那個，怎麼講，就是氣氛，我會覺得人多，然後有時候學生去那邊讀書，那個環境，不是很好，我就會不想去使用它。」(F18：90-93)

除了孩童在圖書館內造成的吵鬧聲外，升學考試期間圖書館內占位子唸書的現象，也會影響嬰兒潮世代是否使用公共圖書館。訪談結果顯示，嬰兒潮世代傾向休閒、沒有壓力的閱讀氛圍。

(七) 改善制度規章

共有 15 位受訪者提到對於公共圖書館在制度及規章上的期待，以

下分為圖書館的發展，及圖書館的定位做討論：

1. 圖書館的發展：

- (1) 配合時代產生轉變：共有 3 位受訪者提到希望圖書館能夠配合時代變遷產生轉變。受訪者 M12 是一位退休的國小老師，追求新的知識、新的科技，訪談過程中提到：「阿圖書館好像比我變得還要慢，還有那些人的觀念，他們的觀念要先進一點阿，要隨時跟著時代阿，跟著科技在走才可以阿。」(M12：48-50)。身為圖書館員的受訪者 F3 提到自己對圖書館的期望：「我希望的屹立不搖，是可以延展世世代代，一直下去，然後配合時代，不要關了，不要越來越縮水了，只是說它可能的形式是可能慢慢的轉化，但是還是存在圖書館的義意跟價值，我希望是這樣。」(F3：248-251)。
- (2) 採取主動積極態度：除了希望公共圖書館能夠配合時代的改變而改變，共有 3 位受訪者表示希望圖書館能夠「走出去」，扮演主動的角色、與社會主動連結，譬如 M12：「圖書館要走出來走出社會，要到鄉鎮那個區域裡面去，不是光放在那裡，沒有人知道去，不是要被動的，應該要引導線，現在每一個行業都要主動、自動，不是蓋好房子就好了還要帶動，要走出來」(M12：134-136)；M17：「我還是希望圖書館不是只有在裡面，我還是希望圖書館可以走出去，生活、學

校。對，我真的很希望做這一塊。」(M17：542-543)。
受訪者 F24、F25 在討論中也提到，希望圖書館能夠增加宣傳，讓使用者更清楚圖書館可以為讀者們做些什麼。

2. 圖書館的定位：

(1) 公共圖書館服務單純化：總共有 3 位受訪者 F1、F17、F22 提到希望圖書館能夠清楚定位，其中 F17 提到：「我是覺得定位清楚一點，我覺得不要，模糊地帶的東西實在太多了，我覺得你單純的東西就讓它很單純。」(F17：148-149)；「我真的很希望圖書館的定位夠，能清楚一點，希望它們簡單一點…圖書館的使用清楚一點，不要說好像什麼都可以在圖書館做，讓人家好像把它當成托嬰或是…我覺得有些時候太離譜了。」(F17：435-439)

(2) 公共圖書館服務社區化：共有 6 位受訪者提到期待圖書館能更融入社區，變成社區生活的一部分。譬如 F6：「如果有更多的圖書館，然後讓圖書館可以社區化，就是說很小的範圍裡面就有一個圖書館，譬如說多少範圍面積之類就有一個小型中型的圖書館，然後變成圖書館社區化，這樣子的話就會變成，會變成不只是我們這些退休的人，其實一般社區的居民都會以那個地方為一個就是說知識擷取的中心，那這樣我們是不是整個社會就書香社會啦。」(F6：504-508)；

F20 也提到：「公共圖書館就是除了提供這些書籍，另外我是覺得它可以結合一點社區的那個，應該還是要有一點社區的那種，等於是說結合社區的那種，可以辦一些比較有意義的活動。」(F20：105-107)；除此之外，受訪者 F5、M12，也希望圖書館能夠更親民、才能吸引民眾使用。例如將公共圖書館資源視為寶藏的 F5，在提到自己雖然就在國家圖書館附近上班，卻顯少使用國家圖書館的原因：「阿還有我覺得我們的國立圖書館，在在中正紀念堂對面那一個，那一個我覺得太高不可攀了，那邊我去過兩次而已，因為我進去以後我摸不著、不知道找不到門路可以進去…它那邊的設備感覺跟一般的圖書館不一樣耶，一般的圖書館進去感覺就是一排一排的櫃子，它那邊就是一間一間的房間就是不知道幹嘛用的，然後每個人都在忙自己的事情，然後都沒有，那邊我真的進去裡面不知道該從何找起阿，因為好像沒有一個是提供給大眾，那邊好像給我的感覺就是學術單位，就是很高高在上的那種感覺。」(F5：231-237)。

顯示嬰兒潮世代公共圖書館使用者除了希望圖書館能夠融入社區社區，成為社區民眾生活的一份子外，更希望公共圖書館是以親和的態度出現，不僅讓人想要使用圖書館、願意使用圖書館，更希望能夠感受到圖書館對讀者的歡迎。

(八) 提升圖書館便捷度

共有 12 位受訪者在訪談過程中提到，居住地點與圖書館的距離會影響使用圖書館的意願。例如受訪者 F4：「有些圖書館我不見得會想去，喔會想去，只是說會想去，譬如說市圖有一些它有特色館藏，那音樂譬如說在西湖那一家，那這是音樂的部分齣，或者是他們也會撥放一些影片，那你會想去但是我不見得可能去，因為離家太遠了…我覺得一個圖書館就是要走路可以到的地方，十分鐘，十分鐘，十到十五分鐘之類走路可以，十五分鐘我都覺得遠…我覺得就我個人就我們並沒有很勤快的人來講的話，距離是很大一個原因。」(F5：55-69)。綜合訪談結果，關於提升圖書館的便捷度有以下三點期望：

1. 圖書館交通便捷：共有 7 位受訪者希望圖書館能夠位於交通便捷的地點。譬如受訪者 F3 提到：「像市立圖書館它的，它的地理位置是在信義路上，那個如果是對於交通上，對我們就比較不方便，我就不會到那個地方去，所以交通也是考慮的一個因素。」(F3：84-86)；F4 也提到：「距離近的話週遭都可以受惠，不會像我們圖書館員都很少帶小朋友去。都坐公車那邊沒有捷運，有時後開車很不好停…」(F4：217-219)。
2. 圖書館停車方便：共有 4 位受訪者提到開車前往圖書館時尋找停車位的困難，並且表示希望圖書館能夠提供停車空間，或是規劃館舍附近的停車位置。例如受訪者 F22 表示：「時間、遠近，距離拉我覺得距離有關係齣，還有停車的便利性也有關係，其它的對我來說都沒什麼，不想是因為

停車很不方便，那邊我爲什麼不想去，因爲距離比較遠而且它沒有停車位，以前它有現在沒有了…這邊的話是因爲比較近只要走路就可以到了不用停車，對遠近還有停車位。」(F22：73-77)。

3. 住家附近有圖書館：共有 5 位受訪者表示希望住家附近即有圖書館可以使用，甚至有受訪者在訪談過程中提及，未來在選擇居住地點時，不排除將是否鄰近圖書館為考量因素之一。例如受訪者 F6 提到：「那你那如果是圖書館遠遠才一個，那像我這種還會比較坐捷運的去的很少對不對，那如果說就近可以的話，譬如說我這個區塊就沒有圖書館，體育場那個是自修室，我們這邊就沒有，所以我能夠去的最近那個圖書館就是我們板橋國小那個圖書館就是我們學校，那可是那是要騎車去了，不是就這樣走路。那我的意思如果可以走路去的，那個圖書館對我來講才是最大的方便。所以我曾經也一度考慮說我想要搬去圖書館附近住…居住的三個環境，第一個我要有圖書館離我很近，然後第二個要有捷運離我很近…」(F6：508-520)。訪談結果也顯示，大部分的使用者的確會選擇離住家最近的圖書館使用，並且當受訪者提及住家鄰近公共圖書館時，表現出來的是一份喜悅的心情，例如受訪者 F1：「我們家旁邊的這個，就在我們家陽台就可以看到了，我下樓大概走路一分兩分鐘吧，對對，就是全聯的後棟，我那時候知道它們要在這裡開圖書館我高興到，非常非常高興。」(F1：172-174)。

表 10 受訪者認為公共圖書館應加強的服務

期望		代號	人數	總數	
強化館藏	加強館藏發展	F1、F4、F5、F19	4	15	
	增加館藏數量	F1、F9、F14、F19	4		
	增加館藏新穎	F1、F4、F25	3		
	提升館藏品質	F1、F2、F9、M12 F13、F17、F19、F25	8		
強化硬體設備		F1、F2、F3、F4 F6、M12、F18、F25	8	8	
調整借閱規定		F14	1	1	
調整開放時間		F1、F13、F19、F23	4	4	
加強館際合作		F6	1	1	
改善實體環境	圖書館空間擴大	F1、F16、F18	3	12	
圖書館空間規劃	館舍外休閒座椅的放置	F11	1		
	圖書館建築與自然結合	F5、F10、F18、F22	4		
圖書館閱讀氣氛	靜謐的空間	F1、F3、F17、F19	4		
	增加討論空間	F18	1		
	咖啡廳的氣氛	F7、F8	2		
改善規章制度	圖書館的發展	配合時代產生轉變	M12、F3、F19		3
		採取主動積極態度	M12、F17、F24 F25	4	
	圖書館的定位	公共圖書館服務單純化	F1、F17、F22	3	
		公共圖書館服務社區化	F5、F6、F7、M12 F20、F23	6	
提升圖書館便捷度	圖書館交通方便	F3、F4、M12、F18 F20、F24、F25	7	12	
	圖書館停車方便	F4、F12、F20、F22	4		
	住家附近有圖書館	F1、F5、F6、F15 F25	5		

分析訪談結果，受訪的嬰兒潮世代公共圖書館使用者對公共圖書館最多的期望是「強化館藏」與「改善規章制度」各 15 人、而後是「改善實體環境」與「提升圖書館便捷度」各 12 人、「強化硬體設備」8 人、「調整開放時間」4 人、「調整借閱規定」與「加強館際合作」各 1 人。

第四節 公共圖書館之於嬰兒潮世代的角色

探討公共圖書館在對嬰兒潮世代而言所扮演的角色，旨在理解嬰兒潮世代對公共圖書館的印象、及公共圖書館對他們的重要性。以「沒有公共圖書館的影響」、及「公共圖書館之於嬰兒潮世代所扮演的角色」，做為詮釋與分析的依據。

一、沒有公共圖書館的影響

綜整訪談結果，多數受訪者認為沒有公共圖書館的服務會對「生活層面」造成影響，其次是「精神層面」，並且也有認為沒有公共圖書館並不會對自己造成太大影響的受訪者。分別探討如下：

- (一) 生活層面的影響：共有 12 位受訪者表示如果沒有公共圖書館會對他們的生活造成影響。譬如 F6 受訪者表示：「我就覺得喔~我生活突然變得好豐富喔，就從圖書館開始。這樣子，我的生活變得很豐富，我大概一個禮拜，如果有一個禮拜來說我大概有一半的時間都是跟圖書館有關的生活，然後有一半時間才是屬於我自己其它的部分。」(F6：48-51)；受訪者 F14 在回答沒有公共圖書館是否會對生活造成影響時也表示：「當然有，你的本來你的生活，譬如說每天晚上我都看看電視阿，不

然我就看看我的書阿，我是下午時間會看書阿，那當然你說像我的書青黃不接的時候，我就不知道要做什麼…因為我不愛看那種連續劇，那些鄉土劇我從來就不愛看，那在那你會覺得你很無聊阿。」(F14：280-284)。

(二) 精神層面的影響：共有 10 位受訪者表示如果沒有公共圖書館會對他們的精神造成影響。譬如受訪者 F1 表示：「就是一個很重要的角色，因為的一個我現在有時間，最高興的一個就是我現在有時間，我想要做什麼我就可以做什麼。是我一個很重要的精神支柱，很重要的。」(F1：298-300)；受訪者 F15 曾經患有憂鬱症，在參與台北市立圖書館樂齡資源中心的活動以及投入圖書館志工服務後，肯定圖書館對於他精神上的支持：「就是從我走出來之後，就覺得人生就覺得有樂趣。因為以前真得是上班不然就回家，然後就是怎麼覺得人生就是這樣子，我說我的人生只有兩個字就是無奈。所以很多認識我的人都說哇~~這半年你轉變好大喔! 我說對! 謝謝樂齡中心。我是非常感激我們圖書館有樂齡中心，所以我做兩個、兩份志工在圖書館做兩份志工我都覺得還不夠，還沒有回饋給它。」(F15：162-167)。

(三) 沒有太大的影響：共有 6 位受訪者認為如果沒有圖書館對他們而言並沒有太大的影響。透過訪談內容分析，主要原因可以分為以下兩點：

1. 非深度公共圖書館使用者：非深度的公共圖書館使用者，並不經常利用館藏資源或參與講座活動，使用方式為到圖

書館閱報或偶爾散步走走。

2. 公共圖書館的可替代性高：另一個原因則為受訪者 F18 提到的，圖書館並不是生活中不可或缺的資源，並且隨著時代轉變，替代性越來越高。F18：「會有影響，可是影響不大，因為相對的嘛，有別的東西可以去取代，譬如說網路阿、書店阿，就是說你的行為會改變而已，找我需要的東西，那只不過是說沒有影響是騙人的啦，會有影響，只是這個影響不會造成你說，非它不可，還是可以生活啦，不是必須的東西。」(F18：301-305)。

表 11 受訪者沒有公共圖書館的影響

影響	人數	代號
生活層面的影響	12	F2、F3、F5、F6、F9、F14、F15、F17、F19、F20 F22、F25
精神層面的影響	10	F1、F6、F12、F15、F16、F17、F20、F22、F23 F25
沒有太大影響	8	F4、F7、F8、F10、F11、M13、F18、F24

透過訪談分析發現，沒有公共圖書館對受訪者造成的影響依序為「生活層面的影響」、「精神層面的影響」、「沒有太大的影響」。其中若是大量的公共圖書館使用者，在回答沒有公共圖書館是否會造成影響時，會表示不僅是生活層面或是精神層面皆受影響，例如受訪者 F17、F22 和 F25。

二、公共圖書館扮演的角色

根據訪談結果，公共圖書館在嬰兒潮世代心中所扮演的主要角色可以分為 6 種：知識的寶庫/資料庫、重要的場所、學習的場域、精神的

支柱、生活的重要部份、社會文化的支柱。其中最重要的兩個角色為「知識的寶庫/資料庫」和「重要的場所」，以下分點詳述之：

(一) 知識的寶庫/資料庫：共有 20 位受訪者在訪談過程中提到圖書館之於他們的角色，是尋求資訊、尋找資料的重要來源。結果除了顯示館藏資源的重要性，也代表了公共圖書館之於嬰兒潮世代有典藏知識的功能。譬如 F8 所言：「圖書館是重要的阿，重要性在就像你說找不到的知識可以去那邊找阿。」(F8：112-113)；F9 也提到：「因為小朋友要找資料，然後我們不太會用電腦，所以我們必須借助圖書館…就是幫助小孩子查資料的角色，恩~不見得小孩子的東西就查不到啦，其實我們在做美髮偶爾還是會用到那一環的東西，恩，向那邊一些色彩的書阿，我們也是必須要在那邊查詢。」(F9：18-34)。顯示雖然有受訪者表示網路資訊發達後圖書館替代性高，數位落差的情況下仍然有使用者是倚靠圖書資訊資源尋求日常生活所需要的資訊。

(二) 重要的場所：共有 12 位受訪者指出圖書館對於他們而言是重要的活動場所，其場所的功能又可分為以下 3 種：提供閱讀場域、打發閒暇時間、社交活動場所，以下分點敘述之：

1. 提供閱讀場域：例如受訪者 F7：「我覺得它是一個就是提供一個比較好的讀書環境。」(F7：46)；受訪者 F8：「就是讓人家安靜讀書的地方，如果你說在家的話有的小孩子會分心，一下子做什麼一下子做什麼跑來跑去沒有辦法靜下心來，圖書館你去就是強迫自己就是只有讀書而已，沒

有什麼事情可以做，而且又不能亂講話，對。」(F8：113-116)。

2. 打發閒暇時間：譬如受訪者 M13：「是休閒的地方阿，譬如說譬如說你夏天的話，你家裡開冷氣太貴了你就跑去圖書館這邊吹著冷氣這樣子吹冷氣阿，然後他那邊又有杯子又冷氣你又可以喝水，就在那邊消磨時間阿。」(M13：71-73)；M21：「我也可以去那邊閱覽閱報。看一下資料也很好阿。要怎麼說阿，就是有一個給我消遣的空間，滿好的空間嘛。」(M13：111-112)；F16：「打發我們退休閒暇的時間，大部份都是阿，念書也是會耗掉時間阿殺時間阿，念書花的時間很多耶。大部分參加【的活動類型】就是運動囉、知性囉還有就是藝文囉。」(F16：31-33)。
3. 社交活動場所：譬如受訪者 F22：「可以提供社交，因為像我們去做義工的話就會交朋友。約去吃飯啦聊天啦還會去玩阿，因為他有時候會提供，那個那個參觀就是帶我們去玩的時候他們名意是參觀…它提供我很多，提供我社交方面很多。」(F22：232-236)；F15：「提供我知識的地方，甚至於還提供了休閒對不對，交朋友認識朋友的地方。」(F15：170-171)。

(三) 學習的場域：有 3 位受訪者提出圖書館扮演了相似於學校的角色，認為圖書館擔負了教育、自我充實、終身學習中心，甚至是社會文化中傳承的角色。受訪者 F3 為圖書館員，受訪過程中提到圖書館在他心中扮演的角色：「我感覺它很崇高，

這是我的心理，因為我覺得它負有使命感，有教育阿知識阿還有一種傳播還有傳承，那是一個我覺得還滿崇高的志業。」

(F3：46-48)。

(四) 精神的支柱：共有 5 位受訪者提出公共圖書館對他們而言扮演了精神支柱的角色。除了受訪者 F15 在受訪過程中說明圖書館的活動及志工參與，幫助他走出憂鬱症之外，受訪者 F6 也提到：「對我來講它是一個寶庫，它可以讓我得到很多精神的糧食，對，然後讓我的生活的視野變寬闊。」(F6：489-490)。

(五) 生活的重要部分：共有 5 位受訪者提到公共圖書館是他們生活中不可或缺的一部分。F1 直接表示：「圖書館嘛，就是生活中的一部分。」(F1：429)；訪談過程中 F17 也表示圖書館在他的生活中扮演了不可缺少的角色：「對我來講是一個滿不可缺少的。重要不至於到什麼，但是對我的生活裡，我覺得我有需要到那一塊，因為它提供了很多東西嘛，譬如說學習、社交也有了嘛、我覺得對我來說我的生命希望不要少那一塊。」(F17：400-422)；受訪者 F15 和 F22 也表示，若是圖書館從生活裡消失不見，會令他們感到不知所措；F25 在回答如果沒有圖書館是否會對其產生影響時激動的回答：「會耶，我覺得影響一定很大耶，那我怎麼辦!!!」(F25：181-182)。顯示了公共圖書館已經融入他們的生活，成為生活中重要的一部分。

(六) 社會文化的支柱：受訪者 M12 認為圖書館圖書館是社會文化的重要支柱，甚至認為圖書館具有安定社會的力量：「公共圖書館喔…在社會上角色很重要，但是一般人不利用。現在不

只是只有追求精神生活物質生活，還有一些文化的，還有一些氣質要往裡面去找，社會才會安定安寧這樣。」(M12:132-134)。

表 12 受訪者認為公共圖書館扮演的角色

角色	代號	人數	總數	
知識的寶庫／資料庫	F1、F2、F3、F5、F6、F8 F9、F11、F12、F13、F14 F15、F18、F19、F20、F21 F22、F23、F24、F25	20	20	
重要的場所	提供閱讀場域	F7、F8、F10、F17、F18 F20、F25	7	12
	打發閒暇時間	F2、F8、F13、F16、F21 F25	6	
	社交活動場所	F15、F22	2	
學習的場域	F3、F16、F17	3	3	
精神的支柱	F1、F6、F14、F15、F22	5	5	
生活的重要部份	F1、F15、F17、F22、F25	5	5	
社會文化的支柱	F12	1	1	

訪談分析結果顯示，公共圖書館在受訪者心中扮演的角色總共有 6 種，依序為「知識的寶庫/資料庫」、「重要的場所」、「精神的支柱」與「生活的重要部份」、「學習的場域」、「社會文化的支柱」。

第五節 嬰兒潮世代的閱讀經驗與習慣

根據訪談分析發現「閱讀」為嬰兒潮世代使用公共圖書館的主要目的之一，並且在嬰兒潮世代公共圖書館使用者的生活中扮演重要角色。總共有 16 位受訪者表示「閱讀」為日常生活中重要的休閒娛樂或資訊來源，其中已退休者 4 名：F1、F6、F12、F14，甚至表達了退休生活會為了看書而在深夜趕進度；為了跟上時代的腳步，花很多時間看書追求知識；於職場退休後是大量閱讀的開始。

因此，本章第五節探討嬰兒潮世代的閱讀習慣，希望能夠瞭解嬰兒潮世代在閱讀行為上是否隨著他們生命歷程而有所改變。茲分為歷史事件的影響、閱讀內容的改變、閱讀時間的改變、閱讀方式的改變做討論。

(一) 歷史事件的影響：透過訪談，詢問歷史事件是否對嬰兒潮世代有影響，藉以探討大時代背景的歷史環境是否對嬰兒潮世代在閱讀方式及閱讀素材的選擇上產生影響。

根據訪談結果，共有 6 嬰兒潮世代的受訪者表示歷史事件對自己的閱讀行為產生影響；其餘 19 受訪者表示自己的閱讀行為並沒有受到過去歷史事件的影響。根據訪談整理，多數受訪者提到過去歷史事件對己身閱讀行為的影響，提出來討論的大部分是「二二八事件」、「解嚴、戒嚴」、「蔣公過世」。其談論到歷史事件對自己的影響方式有 3 種，分別是追求思想開放、探求歷史真相、緬懷歷史故事，以下分點敘述。

1. 追求思想開放：例如受訪者 M12：「多少當然有影響，對思想上有影響，想法比較先進，我要跟上時代，我剛才講的如果解嚴以後就是每一個人都要開放、都要先進進步，而且所看的書所看的要很廣。要判斷不要被說現實一個好一點點的來左右你思想…這些思想我都會，比人家前進…影響到比較積極學習應該也有。」(M12：166-180)。受訪者 M12 是國小退休老師，為典型解嚴後接受自由風氣，進而影響閱讀、學習甚至是思想的嬰兒潮世代。談論到解嚴的受訪者皆提及其語言的自由與開放，讓自己閱讀較以往豐富，如同受訪者 M6 所形容解嚴就像是打開了潘朵拉的

盒子：「就是我覺得好像好像我把那個潘朵拉的盒子打開，然後在我那個時候我認為是對的事情或是理所當然的事情，到現在慢慢慢慢開放了嘛…所以我覺得是把潘朵拉的盒子打開，原來並不是很多事情並不是我們看到的那樣，對對對那現在慢慢慢慢越來越開放，事情的公開以後才發現。」(F6：460-484)。

2. 探求歷史真相：多數認為歷史事件對己身閱讀行為有影響的受訪者提及，曾經因為電影、紀念日或是專題報導的影響，尋找歷史事件的相關閱讀素材與資料，試圖瞭解歷史的真相。譬如受訪者 F18：「會阿，像像以前這種書是不能看的，可是現在有很多還是會有寫阿，像龍應台的什麼 1984 阿，那一些那一類的大概就是講以前的白色恐怖的書，那包括有一本書幸福力那一本書，就是有幾個作家在講他以前向蔣勳講他以前眷村的那個、很多那個，那這個來講的話我們會有一份好奇心，那個是台灣的歷史我們會有一份好奇心想要去窺窺窺探。」(F18：337-341)。
3. 緬懷歷史故事：其中有一位受訪者會因為懷念過去，而去尋找相關的閱讀素材或是參加相關的展覽活動。例如受訪者 F3：「會懷古，憑良心講，因為我們生長在這塊土地上我會喜歡哪些東西，譬如說會看以前的譬如說喔~延平北路那是叫做，恩我們為什麼叫町阿…。」(F3：112-114)。

表 13 歷史事件對受訪者的閱讀影響

影響	代號	人數	總數
無影響	F2、F4、F5、F7、F8、F9、F10、F11 F13、F14、F15、F16、F19、F20、F21 F22、F23、F24、F25	19	19
有影響	追求思想開放 F6、F12	2	6
	探求歷史真相 F1、F17、F18	3	
	緬懷歷史故事 F3	1	

訪談結果顯示，歷史事件並沒有對大部分嬰兒潮世代的閱讀造成影響，超過半數的受訪者認為自身的閱讀並沒有受到過去歷史事件而產生改變；認為歷史對閱讀產生影響的方式分別有「追求思想開放」、「探求歷史真相」、「緬懷歷史故事」。

(二) 閱讀內容的改變：有 15 位受訪者表示從開始閱讀到現在，閱讀內容並沒有太大的改變，另外提到有改變的 19 位受訪者，根據訪談結果可以將影響他們閱讀內容產生改變的主要原因分為三種：「工作」、「考試」、「年齡」，以下分點敘述之。

1. 工作的影響：例如受訪者 F1、F6、F12、F18、F21、F23 皆提到過去的閱讀偏向尋找與工作內容相關的資料，從職場上退休以後，開始大量閱讀自己感興趣的閱讀內容。例如受訪者 F6：「以前的話是比較是屬於我的，因為職業的選擇，我會選擇跟自己有關的書籍來閱讀，譬如說我教五、六年級，那小學是包班嘛，所以社會也教、數學也教、國語也教，那我就會比較注意各方面訊息…我自己也有在教學、然後一邊在學校也有在訓練，所以我就會比較是以職業取向去買我需要，或是看我需要，那時候看的會比較急迫性的書，那現在就變成是在看閒書，比較喜歡看散

文的，所以我就是看看覺得還不錯耶，我就會借，我就看的東西就會很廣，甚至還會去借食譜…我已經覺得我現在看書已經在也沒有就我剛剛講的就很自由，我想看什麼書我就看什麼書，我對什麼有興趣我就看什麼書。就不像以前是因為工作需要我要去看那些書、去涉獵知識。」

(F6：76-92)。

2. 考試的影響：受訪者 F3、F4、F12 皆提到過去的閱讀偏重考試科目等較生硬、較死板的內容，現在則偏向尋找自己感興趣的題材來閱讀。受訪者 F3 現為圖書館員，談論到閱讀內容的差異性時提到：「以前是因為壓力要考試，你要看的書就不敢太休閒的書，那你就會受限於你要考得是圖書館，那就會一直找找圖書館相關的書…可是真的沒有一些輕鬆的心情去真正的想看一些，我想看的譬如說歷史的書，有一些比較我們說的古文書，中國人的中國人應該懂的。」(F3：20-25)

3. 年齡的影響：其中有兩位受訪者 F2 和 F17 提到覺得自己隨著年紀的增長對於閱讀內容的選擇也會有所差異。例如 F2：「年紀大了可能看法會改變，我覺得你這個思想會隨著年齡不同然後想法不同，我是這樣覺得，看的書可能也會不一樣。以前可能只是休閒，現在可能會看一些比較需要思考、給你一種深沉的震撼的那種東西。」(F2：115-1118)；F17：「書對我們來講已經不是在增加一些什麼常識或什麼，反而是沉澱下來，到底這一本書跟我的生命要對話什麼比較多，就不會想去書本裡面找一些什麼，就

像我剛剛講，我們【讀書會】已經不太讀什麼理財的書，就是我們不再不外求這個，我們倒是希望說這個作者他想表達什麼，然後他跟我的生命對話是什麼，從他的生命經驗裡面把我可能忘記的經驗找回來，我覺得讀起來是有趣的齣，可能是增加生命的東西，喚醒或是喚醒一些自己可能記憶裡面的累積，可能會忘掉一些東西，藉著它書本去喚醒齣，我覺得好像是這樣子耶。」(M17：233-240)。顯示對於某部分的嬰兒潮世代而言，閱讀也變成追求生命意義的一種方式。

表 14 受訪者閱讀內容

閱讀內容	代號	人數	總數	
無改變	F5、F7、F8、F9、F10、F11、 F13、F14、F15、F16、F19、 F20、F22、F24、F25	15	15	
有改變	工作的影響	F1、F6、M12、F18、F21、 F23	6	10
	考試的影響	F3、F4、M12	3	
	年齡的影響	F2、F17	2	

(三) 閱讀時間的改變：有些受訪者的閱讀時間相較過去是增加的，但仍有不少受訪的閱讀時間是相對減少的，綜合訪談內容，受訪者閱讀時間增加的主要原因是從職場退休，因為能夠自行利用的時間變多而增加了閱讀時間；閱讀時間減少主要原因則是視力衰退與生活忙碌，以下分點敘述之。

1. 閱讀時間增加：已退休的受訪者中，有 4 位表示退休生活讓自己的閱讀時間增加。例如受訪者 F14 提到退休後自己

閱讀的時間增加了：「可是我那時候工作的時候上班我不會去預約，因為那時候沒有那麼多時間看書，那時候頂多就是看一些皇冠拉麩，還有就是看推理小小雜誌拉麩…那時候看的書不多，因為那時候上班我的工作很忙，我晚上沒有那麼多時間看小說，我在看報紙我回到家都很累了，所以那時候看書比較少，退休後看的書就比較多，就看的可以說是大量的看。」(F14：102-107)；根據訪談分析，退休後的時間自由，可以隨意安排運用是增加閱讀時間的主要原因，例如受訪者 F1 在被問及平均的看書時數時回答：「不一定耶不一定，有時候我會趕進度，趕進度的時候可能趕到半夜，起來兩三點再看個兩三個小時。當然那時後是覺得好像睡醒了，不一定拉，就是不一定。因為，因為我現在可以照我想要怎麼過，我現在不用去打卡。」(F1：60-63)。

2. 閱讀時間減少：閱讀時間減少的原因主要是「視力衰退」與「生活忙碌」。總共有 7 位受訪者提到因為「視力衰退」而減少閱讀時間，例如受訪者 F15：「跟以前差很多，因為你一定是，雖然說你老花眼睛可以戴眼鏡，可是看起來還是眼睛很快就會覺得疲勞，像我以前是可以一口氣看兩本書的人，現在大概一本、一本書要看兩天這樣，要分兩天看。」(F15：17-20)。也有受訪者因為視力衰退的原因改變原本的閱讀方式，例如受訪者 F17：「我有一點近視，應該是退化應該是還好，可是不知道怎麼搞的，什麼時候會加了散光，因為加了散光以後現在就讀書比較吃力…以前

有時候愛看一本書會看到兩三點，就是拼命趕，現在比較不敢。現在就是頂多十一點多我就把書，而且我會跳越閱讀，就像說有雜誌阿，像這時候看這本書然後我可能等一下又看另外一本書，就不會堅持像以前一本書要看到完這樣子再看另外一本，我現在有些時候會跳越閱讀這樣子。」

(F17：81-87)；「生活忙碌」方面，總共有 8 位受訪者提到因為生活忙碌而減少閱讀時間，其中又以生活中工作時間過多為未退休者減少閱讀時間的主要因素。例如受訪者 F5：「看的書都差不多，可是現在讀的時間比較少，因為工作比較忙。」(F5：56-57)。

(四) 閱讀方式的改變：閱讀方式的改變討論包含了「閱讀載體選擇」與「字體大小的選擇」。

1. 閱讀載體選擇：主要是探討電子閱讀器與傳統紙本書籍的選擇，結果顯示嬰兒潮世代偏好傳統紙本書籍的閱讀。在訪談過程中，總共有 8 位受訪者提到嘗試使用電子閱讀器，如 I-pad，雖然多數在嘗試過後仍然喜歡傳統的紙本閱讀型式，但是仍有 1 位受訪者表示未來自己會偏好使用電子閱讀器進行閱讀，受訪者 F4 提到：「現在慢慢習慣，因為有，我以前不習慣，可是自從買了 I-pad 以後我現在用 I-pad 閱讀。」(F4：125-126)，受訪者 F4 因為電子閱讀器便於攜帶，而且希望未來電子書的借閱能夠透過網路即可進行，偏好使用電子閱讀器進行閱讀；相較於受訪者 F4，大部分的嬰兒潮世代則是類似受訪者 F8，持保留的態度：「像我們中高齡來講，不管視力腦力來講我們還是喜歡紙

本的，可是紙本一個保存的一個問題，還有空間的問題，所以我的立場我覺得我一半一半，但是當然來講是年齡的那個的話是會比較偏向紙本拉。」(F18：125-128)。

2. 字體大小選擇：結果顯示嬰兒潮世代傾向選擇大字體書籍閱讀。共有 14 位受訪者在訪談中表示現在閱讀的書籍中字體大小是重要的影響因素，例如受訪者 M21：「我的感覺是這樣像是很多書我已經沒有辦法看，太小字很吃力有時候根本沒辦有辦法看，這就已經開始算我不愛使用的資料。」(M21：94-95)。又如受訪者 F2 提到的閱讀需求：「其實可能讀者譬如說老年人口一般到圖書館去都是看報紙，看雜誌，很少以前我可能會覺得說爲什麼，然後現在我慢慢年紀，自己視力不好我才發覺說，第一個看書很累…字體要放大阿，可是問題是一般出版社不會特別爲老人去弄…老花眼睛會有阿，對應該會，放大鏡也是可以，可是畢竟你看個書拿個放大鏡看久了真的會滿累的，然後你戴個老花眼鏡也是會不太舒服。」(F2：378-384)。受訪者 F18 也提到自己的閱讀經驗因為字體大小造成的影響：「我喜歡的書我會借用眼鏡來看。就是會很吃力，尤其是那種很密的字，他爲了要省紙還是怎樣，就是間距很密的書，那個看起來好吃力，不過有時候人家給你的網路上的文章也會，它那種是要把他在 co 出來，然後再去把它分段把距離拉開，就自己再去做一點調整，我會我會爲了要看，就分段甚至於說把他的那個兼具拉寬一點，行與行之間拉寬一點，這樣你看起來才會舒服、才不會傷眼睛，你

才有那個興趣再去讀下去，所以因為你眼睛的一個關係還是怎樣，你會覺得本來我今天可以讀半個小時，那也許是我眼睛，那就讀的延長一點，那延長以後有時候這種東西延長以後效果就會差。」(F18：230-238)。顯示因為生理造成視力退化，嬰兒潮世代的閱讀普遍傾向選擇字體較大的書籍進行閱讀，並且在條件許可下，傾向將字體調整到舒適閱讀的大小，例如：電腦的放大功能。



第五章 進一步分析與討論

第五章根據訪談結果進行綜合討論，總共分為四節。

第一節參考第貳章的文獻回顧，並且綜合第四章的討論，將受訪者顯現出來的特質與 Dobson 指出的嬰兒潮世代特質做對比，探討國內外嬰兒潮世代的共通性及台灣地區嬰兒潮世代的獨特性。第二節歸納出嬰兒潮世代使用公共圖書館的使用者類型，總共分為六類：已退休—資訊尋求型、已退休—休閒娛樂型、已退休—生活充實型、未退休—資訊尋求型、未退休—休閒娛樂型、未退休—生活充實型，並做類型特徵及代表個案的描述；第三節延續第二節的討論，並且根據文獻回顧裡各項宣言、組織，及公共圖書館針對高齡人口提出來的各種服務措施，將嬰兒潮世代使用台北市立公共圖書館的主要目的分為以下三種：活動中心、資訊中心、學習中心，進行嬰兒潮世代公共圖書館利用模式的探討；最後在第四節討論嬰兒潮世代服務的需求與特徵。

第一節 嬰兒潮世代的普遍特質

一、 國內外嬰兒潮世代的共通性

整理訪談內容，分析之後與文獻回顧中 Dobson 指出的嬰兒潮世代特質相互比對，希望能夠作為未來服務嬰兒潮世代公共圖書館使用者的參考依據。

受訪者總共 25 名，出生年份從 1949 至 1966，是根據文獻回顧中符合台灣社會發展變遷，定義而來的嬰兒潮世代。本章節的目的除了希望能夠探討嬰兒潮世代的特質外，也透過訪談分析

討論國內外嬰兒潮世代是否有顯著的差異存在。

在文獻回顧第一節裡，討論了 Dobson (2004) 指出嬰兒潮世代普遍特質有以下五點：一、更健康更積極更有行動力；二、希望能夠在地老化；三、不管有沒有報酬，都希望能夠參與有意義的社群活動；四、希望能夠設計、管理己身或他人活動；五、不會將退休視為結束，反而認為那是生命裡嶄新的一頁。將 Dobson 整理出的嬰兒潮世代特質與訪談結果相互比對，分點敘述如下：

(一) 更健康更積極更有行動力：

整理訪談內容，共有 8 位受訪者符合此項特質。如受訪者 F2 在訪談過程中主動分享許多自己學習的經驗，除了游泳、太極、鋼琴以外，將來退休也計劃學習更多自己感興趣的事物：「我跟你講我現在手邊還有四本書還沒有看，都沒時間，每天加班，我回去大概看個新聞完我就開始看書了，不然就上網，阿上網完有時候就聽，就是現在有去學鋼琴嘛，就練練琴這樣子。因為這才剛開始學，所以我是想說應該要花很多時間練，我就是練琴看書然後上一下網這樣子。然後，我們比你們年輕人還忙，歐巴桑比你們年輕人還忙。」(F2：124-129)；「那我現在是學鋼琴我是一對一的…我在那邊學。對~因為我太極拳班的同學在那邊學。那我是考慮到說現在年齡漸漸大了嘛，剛好醫學院這邊有太極拳班，有一天我們也會老嘛，年紀大了你在學東西就會比較慢，所以我先學起來放，哈哈，每個人聽我去太極拳班都說，你你你怎麼會去學太極拳，我說我學起來

放阿，要是活到八十歲了還可以打。所以我就是抱著這個信念，就是我什麼都學什麼都學，然後學到一定程度了再換下一個這樣子。像我現在太極拳再打個一年，我就看看說我還會再繼續打，然後可能再去學個，那鋼琴我是給自己兩年，我看看自己能談到什麼程度。我沒有什麼藝術天份，我想說學到一定程度我想要去打鼓還什麼的。因為我以前國中的時候是鼓號樂隊，然後我想說～也許鋼琴學兩年之後我可能去學拉丁鼓或非洲鼓什麼之類的。所以我可以跟你講我退休後可能會很忙。」
(F2：486-498)。

(二) 希望能夠在地老化：

根據訪談內容分析，共有 11 位受訪者符合此項特質。例如受訪者 F17 在回答將來如果退休之後，會不會考慮搬到其他地區居住時回答：「原則上因為我不會腳踏車也不會摩托車、也不會開車，我都靠兩條腿，所以我選的房子一定都是交通方便的地方。我個人是不會考慮搬到別的地方去，就我個人來講真是不會，我從來沒有想要離開台北，是因為我覺得台北提供的服務真的太多了，你走出去、只要你願意走出去，你都不用花什麼錢，像我說我住在那個地方，我去我們家【附近的】圖書館也不用花錢、我去陽明大學圖書館也不用花錢，還可以爬軍艦岩，齁。就是我覺得我的週遭，我就是兩條腿就可以有很多得方便性阿，然後從那邊走到腳踏車步道嘛，或是晚上到捷運下面去散步，真的很多，而且說真的像看電影阿什麼，只要你願意走出去，聽演講看電影散步，很多生活真的是可以變得不一樣阿。那我是覺得如果搬離我不敢想像，因為我從生下來就是

住在台北市的人…所以我沒有搬出去那麼浪漫的想法。我覺得資源真的很多，對阿，我覺得我應該就是，這大概就是我的生活重心吧。」(F17：371-383)。

(三) 不管有沒有報酬，都希望能夠參與有意義的社群活動：

整理訪談內容，共有 13 位受訪者符合此項特質。有許多受訪者都在受訪過程中分享自己做志工的經驗，例如受訪者 F15：「空下來的時候就做志工阿，我告訴你我又去應徵一個志工，拒菸志工，董氏基金會你知道嗎，董氏基金會就是孫叔叔的那個，那個就是…我現在才去上課，所以我最喜歡去上課，你去做任何志工他都是先給你上課，我現在才上，上個禮拜去上了第一堂課，然後再來是下個禮拜會去上第二堂課。第一天的課程就是他講一些吸菸的壞處，然後會給你看有沒有香菸盒上都會有那種可怕的相片嘛，然後他會給我們看各國的圖片，就是每個國家的拒菸圖片就不太一樣…」(F15：111-116)；即使是尚未退休的受訪者，也會在訪談過程中提到將來退休後希望可以投入志工的行列，或是將更多時間心力放在志工服務。例如未退休的受訪者 F18 期許自己退休後能夠多一點時間做志工服務，也在訪談過程中分享了現階段志工服務的心得：「退休之後可能會學習一些東西吧。學一些東西吧，學一些自己想要的東西吧，然後看…可能書一樣可以看啦，就是說看多一點的書吧，然後就是旅遊吧，還有就是多一點時間付出、當志工。我當志工好幾年了，阿就是一個機緣阿，那我覺得說其實我們有很多都是在用社會的資源，大家…大家的一個資源，那其實我們有能力我們貢獻一點、回饋一點是很公平的，而且很理所當

然。第一個是想要付出一些東西，第二個其實收穫最多的是自己，爲什麼你知道嗎，因爲你在你的付出的一個當中，你本身你會吸收到很多意想不到的資訊、意想不到的收穫，包括價值觀、各方面的教育。可以，maybe 拉，我現在也不敢跟你講說那個啦，因爲有時候人生的變化很多阿，你計劃趕不上變化，是有這個理想拉，可是理想有時候也是要…很多的一個…配合才有辦法。…我我我現在在這邊的主力我都放在文化志工，第一個，因爲自己有一點基礎拉，有寫作的基礎，第二個就是喜歡，很喜歡，主力在這邊，慢慢慢慢我有在跨啦，跨其它的那個，不見得都在這裡拉，這樣你的生命也會豐富多元，對。」
(F18：277-295)。

雖然受訪者沒有直接提到「不管有沒有報酬」這項特質，但是從訪談過程中發現，所有參與有意義社群活動的受訪者，主要動機皆為排遣時間、回饋社會以及獲得學習的機會，表示即使沒有從活動中獲得金錢報酬，受訪者確實可以從活動過程中得到持續參與的回饋。

(四) 希望能夠設計、管理己身或他人活動：

根據訪談內容分析，共有 7 位受訪者符合此項特質。例如受訪者 F17 為尚未退休的醫護人員，在訪談過程中說明在未退休前就開始參與各類型志工服務的主要原因，是希望找到自己退休後最適合從事的志工類型：「其實志工的種類很多，那我總覺得你要當志工你是要先去瞭解，你到底要怎麼樣子的志工，什麼樣性質適合你，你要先去 try，所以我想可能是在做這方面的

嘗試吧。ㄟ…我大部分不會一次參加很多，大部分就是試，不適就退，然後試，再看看，一邊做一邊觀察是不是適合自己。志工我覺得我可能不會完全，但是在這一塊志工我覺得可以讓我收穫很多，是我願意不斷的再進去學一些東西的，這一塊志工裡面，不是一個很枯燥只是提供幾個小時的時數而已，我希望我的我當這一個志工是，我希望用生命跟時間去經營，然後這一個地方也可以回饋，讓我更豐富的地方才叫志工，我覺得不是單單的去當人家的免費、讓人家叫來叫去的，然後這樣子的感覺，我覺得可能不一樣的類型吧，我希望我能選到、選到一個志工是讓我能不同的領域成長。其實我一直也在摸索，…那我現在是在醫院當標準病人。我是覺得對我來講，我很願意看到年輕人成長，因為我們都很快的已經要中、老，五十幾歲了嘛，中年人的要走入後半期了，我們以後還是要靠年輕人，年輕人越優秀，越好…我覺得我如果可以做什麼，我都很樂意，尤其是跟年輕人，我覺得真的我真的一直覺得希望就在你們身上，恩，阿你們的希望，就像到我這個年齡，你們的希望也會在下一代。對，對我來講，我覺得我現在生命看到的就是傳承。」(F17：280-311)。

F6 是一位已退休的國小老師，訪談過程中提到會利用行事曆，將有興趣的公共圖書館或是文藝活動機構舉辦的各講座課程記下，豐富自己的生活：「新北市的縣政府的櫃台，其實不只它櫃檯拉麩，然後還有北市的圖書館，他每個月的月初就會有那個，我現在就拿出來麩，這些都是我從圖書館拿的，像這些訊息。對對對我會我會，現在每次到了每個月的一號我就跑去

拿這個，阿這些是我在總圖，因為我也會跑到總圖去，駒阿市圖之窗，我就拿了這些東西回來，阿從這個東西拿出來以後，我看了裡面的活動以後，我又把我的那個生活領域又擴得更寬了，除了圖書館以外，對，然後中山堂然後到好多好多地方。這也是我那天在士林圖書館，去讀書會我就把他，因為他都擺在那個架子，對對所以我的書桌前面就會有一堆這種資訊。那我在裡面就得到好多動態的拉、靜態的拉展覽拉什麼都有，我就覺得喔~我生活突然變得好豐富喔，就是從圖書館開始。這樣子。我的生活變得很豐富，我大概一個禮拜，如果有一個禮拜來說我大概有一半的時間都是跟圖書館有關的生活，然後有一半時間才是屬於我自己其它的部份。」(F6：40-51)；「因為我在行事曆上都會寫到今天有什麼電影有什麼講座，我的行事曆上都會紀錄…不過大部分我寫在行事曆裡面，達成率會有譬如說十次大概會有五次以上我都會去，甚至於有時候還滿難抉擇，因為我會把所有那個圖書館的電影，譬如說明天禮拜六，我就把他全部寫在禮拜六的部分，舉例像明天來說後就有四五個我覺得我想去的，可是我只能從裡面挑一個這樣，有有有，我那個筆記本裡面都寫什麼…反正那個訊息我都沒有漏掉。」(F6：252-264)。

(五) 不會將退休視為結束，反而認為那是生命裡嶄新的一頁：

整理訪談內容，共有 10 位受訪者符合此項特質。例如受訪者 F6 退休前職業是一位國小老師，在訪談過程中分享他一達到退休資格就決定退休的原因：「所以人家問我說為什麼你一達到退休資格就退休，我說，因為我想讓我的人生有第二個春天，

因為我的前半輩子我就在演同一個角色，我的後半輩子我要開始演不同角色。對，所以我還還好趁現在說老不老、說年輕不年輕，不是六七十歲了我還可以走的動阿，我還可以做很多事情，阿我頭腦還很清楚，我以我就馬上可以退休就退休了。」(F6：282-286)。受訪者 M12 在提到退休生活的規劃時，甚至希望將來有機會可以到日本念研究所充實自己的人生：「會去社區大學上課阿，我們那個老師京都大學博士來教阿，其實我也可以去教人家勒，我我我通過日文很多去教人家教那種社區，我二級通過耶，五四三二一，我二級隨時齣，現在比較忙因為我爸爸身體不好，不然二級通過我還可以去申請日本的去留學耶，阿後來想去讀研究所阿，想讀日文方面的齣。」(M12：228-231)。

如下頁表 16 受訪者嬰兒潮世代特質展現表所示，國內嬰兒潮世代能夠符合 Dobson 提出來的嬰兒潮世代的特質，雖然台灣地區嬰兒潮世代的年代因為地區與相關歷史背景等因素較歐美地區延後，但確實展現了相似的特質；也如學者 Dobson (2004) 的研究發現：與過去老年人口的特質不同，嬰兒潮世代在他們生命的後半段追求尋找的是：友善的環境、有意義的活動與學習機會、和社會與人群的互動、資訊的交流。

表 15 受訪者嬰兒潮世代特質展現

Dobson 嬰兒潮世代特質	人數	代號
不管有沒有報酬，都希望能夠參與有意義的社群活動	13	F2、F4、F6、M12、F14、F15、F16、F17 F18、M21、F22、F23、F24
希望能夠在地老化	11	F1、F3、F6、F7、F8、F9、F11、F14、F17 F20、M21
不會將退休是為結束，反而認為那是生命裡嶄新的一頁	10	F1、F2、F3、F5、F6、M12、F15、F17、F18 M21
更健康更積極更有行動力	8	F2、M12、F15、F17、F18、M21、F22、F23
希望能夠設計、管理己身或他人活動	7	F2、F6、F10、F12、F17、M21、F22

資料來源: 研究者整理

二、 國內嬰兒潮世代的獨特性

(一) 經歷成長背景中教育制度的轉變

成長過程中，教育制度的改變確實對嬰兒潮世代產生影響，首先是過去學校體制不鼓勵學生閱讀課外讀物，例如受訪者 F2 的經驗分享，F2：「以前學校的政策是不鼓勵我們讀課外讀物的。我忘記可以借幾本了，因為我們以前是不鼓勵，就是不是很支持鼓勵你看課外讀物。對，就是風氣改變，我們那個時候是不支持，就是覺得說看那些書又不會考試。以考試為主...」

(F2：314-317)，因此教育制度開放後，影響到受訪者樂於積極的閱讀；受訪者 F4 也分享過去的經驗反而讓他感受到閱讀的重要性，並且開始利用圖書館培養孩子的閱讀習慣，F4：「小時候其實並沒有培養閱讀的，我們應該講我們這個年代，小學就小學阿，小學好像也沒有什麼圖書室阿，不流行阿，念書完回家就寫作業阿，玩阿，以前就是玩比較多耶，我們這個世代

應該少有時間閱讀吧，還要幫忙家裡…」(F4：185-187)；F4：「家長【對孩子】從小的閱讀習慣培養很重要，我就是沒有做到。我買很多書，可是要其實還是要家長帶著看，伴讀阿之類的就，講故事給他們聽之類的，都必須要做到…你就發現就是因為閱讀習慣沒有培養，他的國文其實程度比較差，課外的書就是念的少然後很多的現在的測驗，現在的題目你會發現其實它都很廣，很多元…它可能就問你好幾個，那那個那些詞彙如果你以前沒有讀過的話可能就不會知道它可能代表什麼意思，類似這樣子。這是很可悲的事。」(F4：40-49)。

另外也有受訪者提到因為教育的普及，產生嬰兒潮世代與上一代的父母輩之間的差異，例如 F2：「其實我們是近幾年，就是應該到我這一代吧，受教育程度才會比較普及一點，可能我媽媽那一代可能受教育程度也不是每個人都那麼普及，所以可能那一代的人閱讀習慣也沒有從小培養，所以他們就比較不會去閱讀。」(F2：386-388)。

經歷教育制度改變的嬰兒潮世代，整體而言因為教育機會普及，識字率比上一輩父母高，退休後的生活也樂於規劃閱讀以及學習的相關活動，並且重視下一代閱讀習慣的培養。

(二) 經歷政治環境下社會制度的改革

解嚴戒嚴是影響嬰兒潮世代的重要歷史變革，首先如 F17 所提到的，嬰兒潮世代的父母輩因為歷史事件對他們灌輸的政治觀念，F17：「像說我們這一個世代，我們父母來講是叫我們政治的東西不能碰，從以前就告訴我們說絕對不能碰，明的是騙暗

的是搶」(F17: 462-463); F14 也提到整體的社會氛圍讓他們成長過程中傾向於不去討論相關議題，一直到改革開放後才因為好奇心而去閱讀與探求相關歷史真相，也才能夠發表相關的討論與意見，F14:「其實這種在我們小時候，二二八是禁忌是不能講的，因為譬如說就是說有聽過這種的，那時候對政府是很模糊的所以我也不會講我也不會去，我們也不會去探討，那是二二八最近幾年開放講了，然後才知道有這種事情，其實對這種小說我也看過，二二八的小說我也看」(F14: 50-53); F14:「解嚴戒嚴對我們來講就是…就有一個好處好像我們的言語，好像自由一點啦，齣因為小時後勒小時後你講的就是反共抗俄嘛、人人有責，就沒有講這個話了，差就差在這邊拉。」(F14: 67-69)。

一直到解嚴之後，部分受教育的嬰兒潮世代開始產生批判性思考，並且對過去的歷史做判斷、做解讀，進而影響到自身的生命價值觀，例如受訪者 M12:「對思想上有影響，想法比較先進，我要跟上時代，我剛才講的如果解嚴以後齣就是每一個人都要開放、都要先進進步，而且所看的書所看的…很廣，要判斷不要被說現實一個好一點點的來左右你思想…我是裡面很特殊的很前進。不只學習、想法還有動作出來，執行、抗議什麼各方面的，那個會因為這些思惟會進步的思想要出來阿…我就…對這些很不滿，就抗議。就這些思想我都會，比人家前進…影響到比較積極學習應該也有。」(M12: 166-184)。

也如 F17 所分享的，歷史事件影響到社會制度的改變，也帶給台灣地區嬰兒潮世代得以接收不同於過去的歷史真相，受訪者

F17：「就像我平常會去跟朋友去分享賽德克巴萊，就是我們會有一些討論阿，就是說爲什麼我會跟他們講、爲什麼我會想去看，我們四十九年的那一個時代，我們的書就只有四個字，霧社事件，什麼都沒有，就是霧社事件，就寫霧社事件剩下都沒有…那我想在看這部電影的時候有很多的東西，是從日本那邊過來的，是人家的記錄，那我們就會不斷去想這一個地方離我們不是很遠…那生活裡面我們根本沒有跟他接觸就不知道他是誰，就是一個銅像而已阿。就是說你根本跟你的生命根本…可是那離我們根本不遠阿，不管是年代還有地理位置，可是爲什麼我們都不知道。對不對，那我們的資料都是從日本過來，那是值得去看的東西，以我們這個年齡值得去看的東西。哇~原來人家是這樣在記錄這個歷史，那我們是只有四個字就帶過去了，怎麼差這麼多。」(F17：473-484)；F14：「解嚴戒嚴對我們來講就是…就有一個好處好像我們的言語，好像自由一點啦， 齣因爲小時後勒小時後你講的就是反共抗俄嘛、人人有責，就沒有講這個話了，差就差在這邊拉。」(F14：67-69)。

整體而言，嬰兒潮世代在解嚴之前，因為社會制度及受父母輩的影響，傾向於不討論相關政治及歷史事件；解嚴過後，部分嬰兒潮世代因為社會風氣改變，開始對歷史進行探求，甚至產生批判性思考或是追求歷史真相的慾望。對圖書館服務的意涵則是發展相關的歷史館藏，包括歷史書籍與歷史影片。

第二節 嬰兒潮世代公共圖書館使用者類型

根據第肆章第二節「嬰兒潮世代使用公共圖書館的動機」中的討論，依據嬰兒潮世代公共圖書館資源的使用目的不同，可以將使用方式分為以下三類：資訊尋求、休閒娛樂、生活充實；而在第三節到第五節的討論發現，「退休」與「未退休」在嬰兒潮世代的生命裡扮演重要的角色，並且直接影響其使用圖書館的意願及時間分配，因而將嬰兒潮世代的「生命階段」，分為：已退休、未退休。所有受訪者總共 25 名，根據小型問卷調查表的填寫，包含了已退休 11 名、未退休 13 名，和 1 位沒有工作經驗的家庭主婦 F22。在探討嬰兒潮世代使用公共圖書館的類型時，「已退休」與「未退休」最大的差異在於「退休」影響個體可以自由運用時間的多寡，基於受訪者 F22 可以自行安排及運用時間的生活方式，將其歸於「已退休」。

本節根據嬰兒潮世代的「公共圖書館資源使用方式」與「生命階段」將嬰兒潮世代公共圖書館的使用方式分為以下六種：

表 16 嬰兒潮世代公共圖書館使用者類型

資源使用	資訊尋求	休閒娛樂	生活充實
生命階段			
已退休	F1、M12 F14、F20、M21	M13、F16 F24	F6、F15、F22、F23
未退休	F3、F4、F5 F9、F19、F25	F7、F8、F10 F11	F2、F17、F18

如表 17 嬰兒潮世代公共圖書館使用類型一覽表所示，根據「資源使用方式」、「生命階段」，可以將受訪對象分為六種類型，分別是：

- A. 已退休—資訊尋求型
- B. 已退休—休閒娛樂型
- C. 已退休—生活充實型
- D. 未退休—資訊尋求型
- E. 未退休—休閒娛樂型
- F. 未退休—生活充實型

以下探討各類型的代表特色，並做各類型代表個案的描述：

A、已退休—資訊尋求型

(一) 代表個案：F1、M12、F14、F20、M21

(二) 類型特色：

1. 公共圖書館使用時間：退休前工作忙碌，幾乎沒有時間使用公共圖書館；退休後生活中擁有大量時間可以自由安排，也因此增加了公共圖書館的使用頻率。
2. 公共圖書館使用方式：退休前後使用公共圖書館方式沒有太大的改變，皆是為了尋找與己身興趣或生活相關資訊而使用公共圖書館資源，是積極的館藏資源使用者；但鮮少參與圖書館講座、課程等相關活動，也不藉由公共圖書館擴展社交生活。

(三) 個案描述：F14

F14 是一位退休的銀行行員，因為住家位於東園圖書館附近，退休前就開始使用東園圖書館館藏，借閱偵探、推理類的書籍與雜誌。喜歡使用圖書館的網路預約功能，通常將書籍借回家閱讀，不會在圖書館使用網際網路，也幾乎不在圖書館讀報或是參與圖書館講座課程。

退休後生活不需要像從前一樣忙碌，開始可以進行大量的閱讀，並且有很多時間得以自由安排。目前每日行程為：上午在醫院做志工，下午時間在家裡休息、看看報紙、午睡，晚餐後進行書籍的閱讀。F14 表示圖書館是閱讀書籍的主要來源，退休前有習慣購買書籍、退休後因為有足夠的時間可以等待，也藉由向圖書館借書來節省家庭開銷和減少書籍放置空間的問題。

B、已退休－休閒娛樂型

(一) 代表個案：M13、F16、F24

(二) 類型特色：

1. 公共圖書館使用時間：退休前與退休後使用公共圖書館的差異在於時間的多寡。退休前已開始使用公共圖書館，因為退休後可以自行運用的時間變多，使用圖書館時間因此增加。
2. 公共圖書館使用方式：退休前後使用公共圖書館的方式並沒有太大的改變。退休前公共圖書館已扮演生活中休閒娛

樂的角色，通常是吃飽飯散步的場所、尋找感興趣書籍的寶庫、參與圖書館課程活動還有擔任圖書館的志工，藉以打發生活中閒暇的時間。

(三) 個案描述：F16

F16 從職場上退休之後，在台北市立圖書館當擔任太極拳老師。閱讀並不是生活中主要的休閒娛樂，認為自己年紀增長以後閱讀的時間變少，主要原因是視力的衰退、還有生活中的瑣事增加。

對受訪者 F16 而言，公共圖書館的主要功能是休閒消遣與打發時間。除了在圖書館擔任太極拳老師之外，也積極的參與圖書館樂齡資源中心的講座課程，學習語言或是手工藝創作，希望能夠藉由圖書館豐富自己的生活。

C、已退休—生命充實型

(一) 代表個案：F6、F15、F22、F23

(二) 類型特色：

1. 公共圖書館使用時間：位於已退休的生命階段，除了擁有大量的時間得以自由安排，也願意將時間花在使用公共圖書館。
2. 公共圖書館使用方式：為公共圖書館的深度使用者，除了觸及各類型資源的使用之外，使用公共圖書館主要目標為豐富生活、賦予生命意義。

(三) 個案描述：F6

F6 是一位國小的退休老師，退休之前生活忙碌，沒有太多時間使用公共圖書館的資源；退休之後感受到自己有大塊的時間可以自由規劃，並且表示圖書館的調性和自己很合，因此開始積極地使用公共圖書館資源。

F6 是大量閱讀者，退休前偏向閱讀與教學相關的書籍，退休後逐漸擴展自己的閱讀領域，除了使用公共圖書館的館藏資源以外，也會參與圖書館講座課程活動、電影欣賞。F16 在訪談過程中表示，自己的生活圈是透過圖書館漸漸拓大、變得多采多姿。除了利用圖書館本身的資源外，也透過在圖書館獲得相關社教活動的文宣，拓展生活領域。

居住在新北市的 F16，與先生兩人都處於已退休的人生階段，閒暇無事夫妻倆會搭公車到台北市立圖書館使用圖書館資源，甚至形容圖書館現在是夫妻倆約會的好去處。

D、未退休—資訊尋求型

(一) 代表個案：F3、F4、F5、F9、F19、F25

(二) 類型特色：

1. 公共圖書館使用時間：以工作或家庭生活為重，可自行運用的時間較少，因此使用公共圖書館的時間也不能隨意安排。
2. 公共圖書館使用方式：為了尋找與己身興趣或生活需求相

關資訊而使用公共圖書館資源，鮮少參與圖書館講座、課程等相關活動，也不藉由公共圖書館擴展社交生活。

(三) 個案描述：F5

F5 是一位尚未退休的職業婦女，學生時代培養了使用公共圖書館的習慣：除了會到圖書館溫習功課之外，也會利用圖書館藏尋找愛情及推理相關的課外讀物，一直到現在 F5 仍然保持上圖書館的習慣。訪談過程中 F5 表示圖書館是相當棒的寶藏，也因此自小培養女兒們使用圖書館資源的習慣，會帶他們到圖書館溫習功課、尋找資料。

F5 認為圖書館是知識的寶庫，免費又有豐富的資源，現在因為工作關係只能趁著假日或是下班時間使用圖書館，但是計劃退休之後會有更多的時間「泡圖書館」。

E、未退休－休閒娛樂型

(一) 代表個案：F7、F8、F10、F11

(二) 類型特色：

1. 公共圖書館使用時間：以工作和家庭生活為重，可自行運用及安排的時間較少，因此使用公共圖書館的時間因不能隨意而相對減少。
2. 公共圖書館使用方式：公共圖書館扮演生活中休閒娛樂的角色，一般而言是場域的提供，能夠在假日時間散散步、走走路。

(三) 個案描述：F8

F8 為未退休的成衣工廠業者。平常主要的資訊需求為成衣的模版、樣式、剪裁規格及設計，通常透過廠商之間的产品型錄取得資訊，鮮少透過圖書館進行查找。

在孩子幼稚園及國小時期，會全家一起上圖書館借閱書籍；孩子進入大學階段，已經不會再協助他們查找資料，圖書館變成全家人飯後散散步、走走路的地點。F8 有一群固定聚會的朋友，除了不定期的爬山健走外，也會相約一起在圖書館附近走路、閒聊、話家常。

F、未退休—生命充實型

(一) 代表個案：F2、F17、F18

(二) 類型特色：

1. 公共圖書館使用時間：即使可自由使用的時間較少，仍試圖將公共圖書館融入成為生活中的一部分。
2. 公共圖書館使用方式：此類型為公共圖書館的深度使用者，除了觸及各類型資源的使用外，使用公共圖書館主要目標為豐富生活、賦予生命價值與意義。

(三) 個案描述：F17

F17 為未退休的醫護工作人員，剛開始使用圖書館是因為孩子幼稚園時期，習慣待在圖書館等待他們美術補習班的下課時間。喜歡在圖書館閱讀，並且表示喜歡圖書館安靜的氣氛，可

以沉澱心情、心無旁騖的專心於一本書上，與書本做心靈的對話。

除了使用圖書館藏資源外，F17 從民國 88 年開始參與士林圖書館的讀書會，一直到今天仍然持續不斷。由於這個讀書會已經成立 20 年之久，F17 在訪談過程中提到，有許多讀書會的成員是從開始成立到現在都沒有間斷的參與，彼此的感情就像是姊妹一般，不僅組織相當有制度，甚至形成了每個星期都會有「會外會」的活動，譬如爬山、健走...聯繫彼此之間的感情。

F17 會利用圖書館滿足己身的資訊需求，如果時間可以配合也會參與圖書館的演講活動，雖然是一位尚未退休的職業婦女，喜歡閱讀與享受於圖書館的閱讀氛圍使他保持使用圖書館的習慣；再加上讀書會的參與，使他的生命與讀書會的成員產上了密切的聯繫，也與圖書館更加密不可分。

對圖書館服務的意涵是可思考如何針對不同類型的高齡者設計不同的服務規劃，包括休閒空間的規劃、館藏資源的發展與終身學習的課程等。

第三節 嬰兒潮世代公共圖書館利用模式

根據文獻回顧裡各項宣言、組織，及公共圖書館針對高齡人口提出來的服務措施，本節綜合第肆章第三節「嬰兒潮世代使用公共圖書館的期望」中嬰兒潮世代覺得「公共圖書館最重要的服務」分析結果，最重要的服務總共有三種：館藏資源使用、課程講座提供、空間場域提供，分別代表了公共圖書館三種不同的功能。延伸而言，未來公共圖書館可以扮演的角色可能有以下三種：資訊中心、學習中心、活動中心，如圖 3 所示：

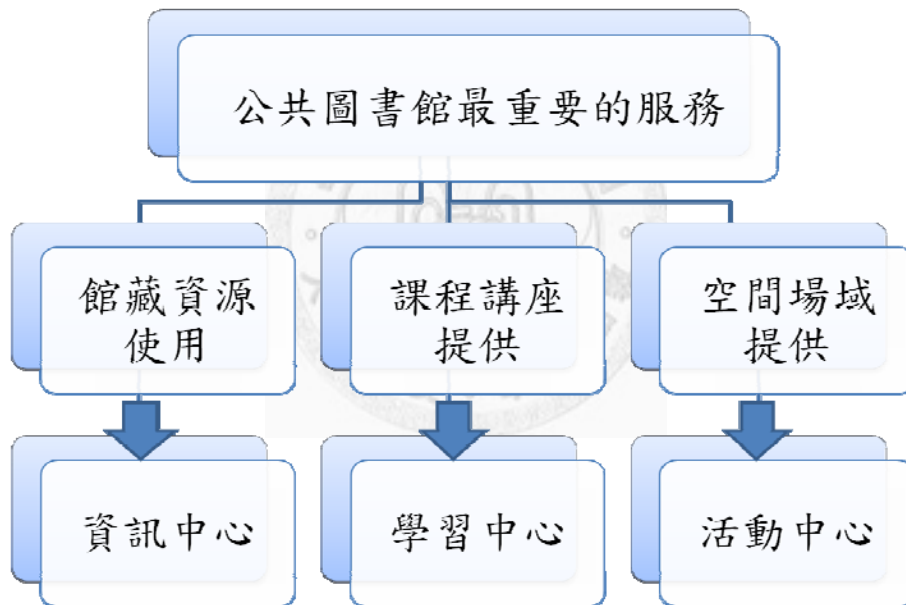


圖 3 嬰兒潮世代利用公共圖書館的主要目的

第肆章第六節的訪談結果分析，將嬰兒潮世代使用公共圖書館的類型分為六種，分別是：A 已退休—資訊尋求型、B 已退休—休閒娛樂型、C 已退休—生活充實型、D 未退休—資訊尋求型、E 未退休—休閒娛樂型、F 未退休—生活充實型。

若將「嬰兒潮世代使用台北市立圖書館的主要目的」與「嬰兒潮世代使用公共圖書館的六種類型」結合，可以得到下圖「嬰兒潮世代公共圖書館利用模式」，用來解釋嬰兒潮世代利用台北市公共圖書館的情形。

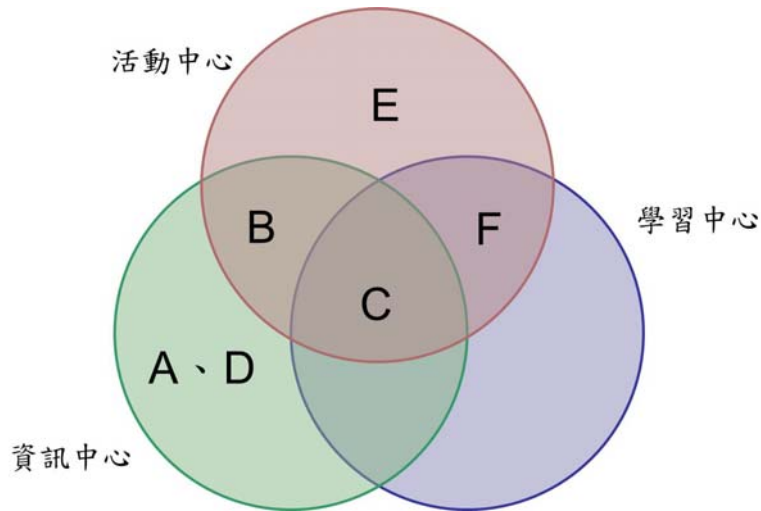


圖 4 嬰兒潮世代公共圖書館利用模式

(一) A 已退休—資訊尋求型、D 未退休—資訊尋求型：

將圖書館視為擷取日常生活資訊、或是遇到問題可以尋求解答的場所。此類型的受訪者多數認為圖書館是知識的寶庫，使用方式單一，除了使用館藏資源外，不會透過圖書館進行社交活動，也沒有參與圖書館講座課程安排的意願。

資訊尋求型的受訪者在圖書館使用方式上鮮少產生改變，並不會因為退休過後自由安排的時間增加而改變原本使用圖書館的方式。除了已有固定的社交網絡或者其它進行終身學習的管道以外，也可能與受訪者本身的個性有關。

(二) B 已退休—休閒娛樂型：

已退休—休閒娛樂型的嬰兒潮世代公共圖書館使用者，通常利

用公共圖書館來解決資訊需求以及進行社交活動。這類型的嬰兒潮世代公共圖書館使用者，公共圖書館在其生命裡並不是扮演非常重要的角色，資訊尋求的機會不多，大部分是利用圖書館進行報章雜誌的閱讀。使用圖書館進行社交活動的方式為將圖書館做為會面點，也就是利用圖書館實體建築或是周邊環境的提供，例如：公園，與朋友聊天、散步，或是聚會的場所。

(三) C 已退休—生活充實型：

已退休—生活充實型是積極的圖書館使用者，結合了資訊中心、活動中心與學習中心三種使用方式於一身，圖書館與此一類型嬰兒潮世代公共圖書館使用者的生活密不可分。此類型的使用者除了透過公共圖書館解決日常生活的資訊需求外，經常使用公共圖書館開設的講座課程活動，並且透過公共圖書館讀書會的參與、或者加入志工服務，進行社交活動及人際網絡的擴大。公共圖書館對他們來說除了實質圖書資源的提供外，尚包含了心靈與精神支柱的角色。

(四) E 未退休—休閒娛樂型：

未退休—休閒娛樂型的嬰兒潮世代公共圖書館使用者，使用圖書館的方式為單一類型，即利用公共圖書館尋找日常生活的休閒娛樂。此類型公共圖書館使用者通常與圖書館的互動並不密切，也不會積極的使用館藏資源，對於圖書館舉辦的相關講座課程沒有興趣，其利用公共圖書館的方式為社交活動的進行，多數的情況是將圖書館視為散步、休閒，與街坊鄰居閒談的會面點。

(五) F 未退休—生活充實型：

未退休—生活充實型，是積極的嬰兒潮世代公共圖書館使用者，與已退休—生活充實型的差別在於得以自行運用的時間較少，由於工作占去生活中大多數的時間，也比較少有個人的資訊需求需要藉由圖書館獲得。此類型的使用者會在空閒時間利用公共圖書館進行各類型的活動與學習，相當積極的將圖書館融入自己的生命當中。

從圖 4 嬰兒潮世代公共圖書館利用模式可以發現，A 已退休—資訊尋求型與 D 未退休—資訊尋求型是將圖書館視為「資訊中心」，以滿足資訊需求為主要目的；E 未退休—休閒娛樂型主要將圖書館視為「活動中心」，希望能夠透過圖書館空間場域的提供，得到一個地方進行散步、休閒，甚至是社交活動的場所；B 已退休—休閒娛樂型除了使用公共圖書館館藏資源，將其視為「資訊中心」外，也透過圖書館空間場域的提供，進行「活動中心」的滿足；F 未退休—生活充實型除了透過圖書館空間場域的提供，滿足「活動中心」的需求外，因其參與圖書館相關課程講座的提供，圖書館對 F 類型來說同時也是「學習中心」。C 已退休—生活充實型是最多元的公共圖書館使用類型，充分使用公共圖書館的館藏資源將其視為「資訊中心」，並且夠透過圖書館空間場域的提供，滿足「活動中心」的需求，同時也利用圖書館相關課程講座的提供達到圖書館「學習中心」的功能。

圖 4 嬰兒潮世代公共圖書館使用類型及其資源使用方式發現，沒有任何一個類型的嬰兒潮世代公共圖書館使用者，會只有利用圖書館進行學習，而不透過其館藏資源和空間場域的提供滿足資訊與活動中心的需

求。顯示此一現象：公共圖書館的「學習中心」功能在嬰兒潮世代使用者心中不會單獨存在，即學習功能常結合其它功能一起使用。

此現象可與第肆章第二節的「嬰兒潮世代使用公共圖書館的動機」對照討論，研究結果發現嬰兒潮世代公共圖書館的使用動機依照人數多寡依序為「利用館藏資源」、「喜歡圖書館環境」、「降低書籍購買率」、「拓展社群關係」、「肯定自我」，結果單獨來看「學習中心」在本研究中嬰兒潮世代公共圖書館使用者的使用動機裡並不彰顯，可能是因為使用者被圖書館資源及實體環境吸引，才有機會接觸到圖書館舉辦的相關終身學習活動，而後引出對圖書館學習資源的期待與建議。



第四節 嬰兒潮世代服務的需求與特徵

本節延續上一節的討論，探討嬰兒潮世代服務的需求與特徵。

資料分析的結果發現有兩個值得討論的議題。第一個議題如圖 4 嬰兒潮世代公共圖書館利用模式所示，嬰兒潮世代不會只使用公共圖書館「學習中心」的功能。如果嬰兒潮世代不會特地為了進行學習而使用公共圖書館，那麼圖書館應該如何針對文獻回顧中「終身學習」的角色做調整？第二個議題為嬰兒潮世代對公共圖書館的其中一個期望是希望服務能夠「單純化」。公共圖書館一直有「好服務」就是包含越多服務的盲點，隨著時代的變遷公共圖書館不斷調整自己的服務規劃與策略，是否加強與擴大圖書館的服務就是「好服務」呢？

以下將上述兩個議題分別做討論，分為學習中心角色的發揮以及圖書館定位單純化，並在最末提出符合嬰兒潮世代需求的服務策略。

一、學習中心的功能發揮

關於學習中心的功能發揮，將先從「使用者行為特徵面」進行公共圖書館嬰兒潮世代使用者行為特徵的討論，而後延續到「圖書館服務改革面」的議題做探討。

（一）使用者行為特徵面：

公共圖書館學習中心的功能，主要是藉由嬰兒潮世代參與公共圖書館講座課程的提供而達成。根據上一章節的討論，沒有特地使用「學習中心」的嬰兒潮世代公共圖書館使用者，所有使用「學習中心」的嬰兒潮世代公共圖書館使用者同時會再使用

公共圖書館「活動中心」或是「資訊中心」的功能。研究發現，受訪者主要是透過參與講座課程來達成學習的功能，其中講座課程包含了：演講、電影欣賞、各種相關座談活動、樂齡資源中心開設的各種課程及圖書館提供的各類學習活動。在所有使用講座課程進行公共圖書館「學習中心」功能的受訪者中，幾乎所有的受訪者皆是因為跟圖書館有所接觸，亦即先使用公共圖書館的「活動中心」和「資訊中心」功能，或者透過親朋好友的介紹，然後開始參與圖書館的學習活動；唯有受訪者 F15 是幾乎沒有接觸過公共圖書館，卻因為一個偶然的契機轉而開始利用公共圖書館「學習中心」功能走出生命低潮的使用者：

「我只好把工作辭掉回家照顧，然後照顧了半年而已啦，我爸爸就走了，那爸爸走了媽媽還是要照顧阿，但是只能說…可是我自己因為我照顧我爸爸然後我媽媽，我介入太深變成我爸爸走後，我有一點憂鬱症的傾向，就有一點走不出來那種感覺，然後就是在家裡看電視，有一天看到那一陣子就是有，樂齡大學就是好像在國內有得獎還是怎樣，然後新聞就報導那件事情，就覺得ㄟ這些老人家好開心喔，那我就想說我上網去查，查查看我們這附近有沒有這種的活動，然後我就發現我們圖書館有樂齡中心，那也很幸運我們就住在附近，我就住在大安森林公園旁邊，那所以就馬上就來問，樂齡中心問，然後他就告訴我說，ㄟ那時候應該是我來問的時候應該是一月多，一月的時候，然後他告訴我是大概我們三月份有開課，你填完資料你留個 e-mail，如果我們有開課的訊息我們就會通知你，那就就接到通知就趕快來報名，就這樣開始」(F15：40-50)。

(二) 圖書館服務改革面：

根據上述「學習中心」使用者行為特徵面的描述，針對圖書館的相關服務提供以下幾點做為參考。

首先針對圖書館「學習中心」功能的使用者而言，在圖書館規劃相關的活動時，可以透過小型的調查統計研擬各項活動的主題，調查統計對象以圖書館的使用者為主，也可以在「學習中心」活動規劃的同時，結合圖書館「活動中心」和「資訊中心」功能，譬如在有老師帶領的「讀書會」課程裡，可以引導學員們使用公共圖書館資源尋找相關書籍做延伸閱讀。

對於圖書館「學習中心」功能的潛在使用者而言，建議圖書館可以尋找適切的管道將圖書館所提供的服務被知道，如此一來便能夠使圖書館「學習中心」功能的潛在使用者在尋找幫助或相關需求時，能夠獲得協助。譬如在「使用者行為特徵面」的討論中，舉例說明 F15 的公共圖書館使用經驗。F15 在過去從來沒有接觸過公共圖書館的情況下，人生低潮時期偶然看到新聞媒體對「樂齡大學」的相關報導，進而影響 F15 開始使用住家附近的公共圖書館，活出新的人生。

二、圖書館服務的單純化

在討論公共圖書館的定位時，總共有 3 位受訪者提出希望圖書館服務能夠單純化的期望，結果與目前公共圖書館不斷調整自己的服務規劃與策略，擴大圖書館服務的目標相異。顯示公共圖書館在配合時代變遷與社會發展進行改變的同時，有可能因為急於增加圖書館服務的項目，

而失去了原本圖書館服務的主要功能。

因此公共圖書館不是要成為一個總攬所有社會服務的公共組織，而是要強化圖書館原本的社會功能，並且發揮圖書館「資訊中心」的角色，加強與高齡人口服務機構、甚至相關醫療體系等單位的合作，請其將服務資訊轉知所屬高齡人口，透過轉介的方式引領需要的人找到可以幫忙的社會單位。圖書館應該是由政府單位整合醫療體系、戶政單位及其它高齡服務機構形成綿密的關係網，由圖書館、高齡服務機構將服務內容及相關資訊提供給醫療體系及戶政單位；醫療體系及戶政單位則將圖書館、高齡服務機構的相關訊息提供給高齡人口，以增加其使用前述單位的意願。

三、嬰兒潮世代服務策略

文獻回顧發現，台灣地區公共圖書館目前的老年人口服務有以下三個主要現象：首先是國內公共圖書館對老年人口提供的服務，大部分偏向於提供場地、特殊設備與資源，還有辦理相關活動課程及講座；第二點為國內公共圖書館老年人口服務因為經費補助的多寡，存在城鄉差距的問題；第三點則是，大部分台灣地區公共圖書館沒有特別針對老年人口需求而設計的服務，就連獲得較多經費補助的公共圖書館，其老年人口服務也幾乎不是針對老年人口設計而來：一開始為圖書館服務中的一環，後來因應高齡化社會的來臨，才特別標示與歡迎老年人口使用，譬如文獻回顧中舉例說明的「送書服務」。根據訪談資料，因應嬰兒潮世代特性及需求，對文獻回顧的結果提出兩點公共圖書館服務的建議：

1. 高齡服務台的設置：在訪談過程中總共有兩位受訪者直接提出希望公共圖書館能夠區分不同年齡層，而提供特別服務的期

望，譬如受訪者 F18：「我我我…十年以後五年以後，我希望的圖書館是符合人性化的，然後是全民的，所謂的一個全民的就是說他有分區，有青少年區、有兒童區、有分高齡的銀髮族區，然後在這一些來講的話一個軟硬體設備都很具體，然後可以讓我們各取所需，那也可以滿足全民的需求，那當然是最好，那可是我是覺得有點難。有點難啦，不過能夠做到七十分我們就應該要拍拍手了啦…溫馨的，舒服溫馨的。就是它在軟硬體方面來講，譬如說他在洗手間的一個色彩方面的一個，齣，阿光線的取決，還有週圍環境的一個，這個都是可以建設的。對對對就每個人心裡所要的一個環境都不一樣，對不對？那需求的也不一樣，青少年也許它需求的是一個比較 E 化的東西，齣比較 fashion 的東西，那老年人它可以需要的是比較安定的、比較舒適的、比較溫馨的一個環境。對，那小孩子來講那就比較需要一些，比較有童趣的一個，譬如說大愛媽媽講故事之類的，那一些設備東西。所以每個年齡層的需求不一樣，所以爲什麼我剛剛會講說你們要去做一個人力的一個，年齡的一個調查的那個然後再來規畫，這一區的一個圖書館是應該，包括藏書也一樣阿對不對。如果你今天叫青少年去看三國演義什麼那個，我覺得大概十個裡面找得到兩個就已經不錯了。這樣子阿。對，區塊要畫分清楚拉，因爲每個人的一個 leader 不一樣阿，需求不一樣…」(F18：308-325)。

另外有兩位受訪者雖然沒有提到圖書館一年齡層分區的概念，卻在訪談過程中主動提到「Information Center」的圖書館功能，例如受訪者 F2：「提供一些老人家的課程，對就是，那

個課程也不要太難，但是可以讓我們動動腦或是說 social 一下這樣子。對阿就是老人家聚在一起，不然老人家久了一個人會越來越孤僻。我是設想我以後萬一，social 方式就是可能舉辦一些課程阿，可以讓我們動動腦，對或者是他可以辦一些志工的活動我們可以去講，那個志工的東西不一定要長期的，譬如說一次兩次這個禮拜有什麼志工活動，阿幾點到幾點你們可以來參加，阿也許我們可以去幫幫忙什麼之類的，不一定是幫圖書館。可以，他可以成爲一個 information center 你知道嗎，就是不是只是借還書，或是提供哪些資料而已。可能就是可以一些生活上的一個消息中心。」(F2：537-544)；F19：「我會覺得如果是一個老人的服務台，提供譬如放大鏡老花眼鏡的服務這是很贊成的，但是如果把老人設一個專區除非說你覺得老人跟其他讀者有很大的差別，不然我覺得沒有很必要，一來是心態問題，沒有人在很健康的時候想要走到一個區承認自己很老，除非它已經是很高齡了，可是很高齡來圖書館的人大部分都是學術淵博那他要看的東西就不是你固定聚集在一個地方，我覺得這樣子擺的話會讓想要利用這些資料的人產生一些困擾，就是年輕的想要利用這些資料要走到老人專區，老人想要利用這些資料想要左右逢源旁敲側擊的時候又不在這區，還不如照圖書館原來的安排比較好…那行動不便他的需求如果真的需要他在家裡會比較方便，那可能就多提供一些他們需要的資源讓他借回家使用，而不是把他留在一個區塊讓他使用，因爲這樣子他使用起來可能也很難迎合各種不同的需求，我會這樣覺得啦，沒有特別需要用一個區塊而是加強服務台的功能」

給老人一個方便。」(F19：158-170)。

不管是針對不同年齡層做空間的區隔或是特別的服務設計，顯示嬰兒潮世代公共圖書館使用者是希望知道自己能夠從圖書館獲得什麼協助，甚至渴望能夠有一種「專門服務」的歸屬感覺。回應文獻回顧的結果，若只是因應高齡化社會的來臨而將原本圖書館的服務特別標示出來給老年人口使用，將無法滿足高齡化社會中老年人口的需求。誠如受訪者 F18 所提到的，公共圖書館在做服務規劃時，應該透過人口資料的調查，熟悉該圖書館服務地區的人口年齡層分佈後，針對當地老年人口的需求特質設計而來。

2. 加強多媒體資料中心的發展：根據訪談內容分析，時間與視力問題是造成嬰兒潮世代閱讀習慣改變的重要因素，而館藏資源的提供是圖書館被認為有「資訊中心」功能的因素之一，除了大字體的書籍或是各類視覺輔助閱讀工具的提供，有許多受訪對象都希望圖書館能夠加強多媒體資料的發展。如受訪者 F2 所提：「我會希望像我們總圖有一個多媒體服務中心嘛，希望每個圖書館都有一個多媒體服務中心。對呀，看電影或者是他有個大螢幕嘛，可以放一些大家就在那邊看這樣子，或者是他也有音樂嘛你也可以聽音樂這樣子，就覺得滿希望圖書館可以大一點的。因為像現在一般圖書館的多媒體服務中心比較小，然後資料也沒那麼多，那其實以後可以慢慢擴充他的資源讓他大一點。看電影比較不會累，因為那個電影遠一點嘛，我們會類主要是因為，因為我們老花眼就是遠遠看很清楚，然後螢幕都很大，對阿，很清楚所以不會有視力的問題…如果像你剛剛

說未來的圖書館裡想圖書館希望就是多媒體服務中心多一點資料這樣。阿然後那些視聽資料也不是純粹只有娛樂性，他也可以是功能性的阿，譬如說他可以我們以後也許會老人照顧老人嘛，他可以提供一些怎麼照顧失智症阿，或是一些功能性的，或是怎麼判斷你狀況，或是說你親朋好友中可能有哪些狀況你可以根據這個，或者是一些記錄什麼之類的，對，就是除了那些電影以外，可以多一些可能功能性的，讓大家可以就是說寓教於樂嘛，可能到那邊去看又可以得到東西這樣，我是覺得比較好…」(F2：556-572)；受訪者 F19 也根據自己的觀察提出關於多媒體資源的建議：「可能七十幾歲會有視力、老花、聽力老化的問題，還有聽力問題、老花不喜歡看太多讓眼睛很累的東西，所以也可以增加一些視聽媒體是用聽的方面的，陪伴銀髮族，然後聽的資料的內涵也應該要被重視，也許不是只是娛樂的，包涵一些知識的聽的資料也能夠增加。」(F19：147-150)。顯示年齡增長造成的生理機能退化，多媒體素材的提供，如：有聲書籍、VCD、DVD 的提供，確實可以替代傳統的紙本書籍，帶給高齡人口相關知識訊息。圖書館除了增對多媒體中心的設備器材做規劃外，同時也要注意質與量的發展。

3. 佈置溫馨舒適的圖書館閱讀環境

譬如受訪者 F2 在訪談過程中所提到的：「... ..就是比較溫馨一點會讓我想要去。也不是像家的感覺，就是它歡迎我不要讓我去那邊很拘束，不要說這個也不能做那個也不能做，就是感覺很拘束。至少它那個位置擺設不要感覺好像...很擠，或是說為

考試設計的，可能多一些可能好像休閒的閱讀區什麼的。對對對就是可以讓我很就是在那邊看一本書，然後覺得那種感覺就不是說，不要讓我覺得那個圖書館的感覺就是要準備考試或是要去找，除了那個之外應該要讓我感覺我去那邊應該也是可以休閒一下這樣。」(F2：519-524)。訪談結果顯示嬰兒潮世代傾向於休閒、沒有壓力的閱讀氛圍，建議圖書館能夠根據當地人口結構佈置館內閱讀情境，或是設置獨立的閱讀角落提供不同年齡層的需求。



第陸章 結論與建議

人口老化是二十一世紀重要的社會變遷，對於嬰兒潮世代相關議題的探討只是一個開端，在整個社會尚未建制妥當的前提下，嬰兒潮世代是一批既為先鋒者，同時也身歷其境的準老人。在台灣，1949 至 1966 年出生的嬰兒潮世代已經陸續進入退休的人生階段，因為社會變遷而產生的不同職涯曲線、生涯規劃以及退休生活，使得因應嬰兒潮世代衍生的相關需求與社會考察，皆有其進一步論述與探究的必要性。

本章共分為三節，第一節為結論，就研究結果回應研究問題；第二節為建議，根據研究發現提出相關建議，做為未來規劃老年人口服務的參考依據；第三節針對本研究待加強部分提出進一步的研究方向。

第一節 結論

本研究主要目的為瞭解嬰兒潮世代對公共圖書館服務的使用經驗及需求，做為公共圖書館老年服務政策制定的參考資料。為了深入理解嬰兒潮世代的公共圖書館使用行為，獲取嬰兒潮世代個人的使用經驗與觀點，依據研究目的與問題並且參考文獻回顧所得，以出生於 1949 至 1966 年的嬰兒潮世代公共圖書館使用者為主，訪談 25 名嬰兒潮世代公共圖書館使用者的圖書館利用行為，藉以理解嬰兒潮世代使用公共圖書館的動機、經驗、期望、及公共圖書館對他們而言扮演的角色，而後針對嬰兒潮世代對於公共圖書館高齡服務的未來需求做探討。相關研究發現已詳述於前面章節，本節統整研究結果，歸納重要結論如下：

一、 嬰兒潮世代使用公共圖書館的經驗為何？

(一) 主要動機為利用館藏資源

根據訪談分析的結果，整理出嬰兒潮世代使用公共圖書館的主要動機為「利用館藏資源」。而後依序為「喜歡圖書館環境」、「降低書籍購買率」、「拓展社群關係」與「肯定自我」。

(二) 被認為最重要的服務為館藏資源的使用

嬰兒潮世代認為公共圖書館最重要的服務主要有以下三種：館藏資源的使用、講座課程的提供、空間場域的提供。其中最重要的服務為「館藏資源的使用」，而後依序是「講座課程的提供」及「空間場域的提供」。

(三) 對公共圖書館的最大期待為強化館藏與改善規章制度

本研究整理出嬰兒潮世代對公共圖書館的期待，最多的期望是「強化館藏」與「改善規章制度」、而後是「改善實體環境」與「提升圖書館便捷度」、「強化硬體設備」、「調整開放時間」、「調整借閱規定」與「加強館際合作」。

(四) 公共圖書館扮演的主要角色為知識的寶庫/資料庫。

訪談分析結果顯示，公共圖書館在受訪者心中扮演的角色總共有 6 種，依序為「知識的寶庫/資料庫」、「重要的場所」、「精神的支柱」與「生活的重要部份」、「學習的場域」、「社會文化的支柱」。

訪談結果顯示了館藏資源的重要性，還有圖書館做為一個社會機構，實體空間的提供與規劃，扮演相當重要的角色。其中嬰兒潮世代公共圖書館使用者對公共圖書館的「期待」與「動機」是相互對應的，館藏資源是吸引嬰兒潮世代公共圖書館使用者的重要因素；講座課程的提供則顯示了公共圖書館在部分嬰兒潮世代的心中，扮演寓教於樂的場所，具有學習與於樂的雙重意義。

二、 嬰兒潮世代對於公共圖書館高齡服務的未來需求為何？

第五章第三節的綜合討論裡整理出嬰兒潮世代利用公共圖書館的主要目的有三種：資訊中心、學習中心、活動中心。以下根據研究結果，分別就三種公共圖書館使用目的，提出公共圖書館高齡讀者服務的未來需求。

（一） 資訊中心

1. 高齡服務台的設置

研究結果顯示嬰兒潮世代公共圖書館使用者是希望知道自己能夠從圖書館獲得什麼協助，甚至期待能夠有一種「專門服務」的歸屬感覺。「專門服務」並不限於一個空間的區隔，配合相關服務的制訂或是透過提供一個「高齡服務台」的設置也可以達成，主要目的是使高齡人口相關的服務與需求有一個對外的實體窗口，讓需要幫助的人能夠尋求問題的解答。

2. 加強多媒體資料的發展

研究結果顯示時間與視力問題是造成嬰兒潮世代閱讀習慣改變的重要因素，而館藏資源的提供是圖書館被認為有「資訊中心」功能的因素之一，除了大字體的書籍或是各類視覺輔助閱讀工具的提供，有許多受訪對象都希望圖書館能夠加強多媒體資料的發展。顯示年齡增長造成的生理機能退化，多媒體素材的提供，如：有聲書籍、VCD、DVD 的提供，確實可以替代傳統的紙本書籍，帶給高齡人口相關知識訊息。圖書館除了增對多媒體中心的設備器材做規劃外，同時也要注意質與量的發展。

訪談結果顯示歷史事件確實影響部分嬰兒潮世代公共圖書館使用者的閱讀經驗與習慣，其影響分別是：追求思想開放、探求歷史真相、緬懷歷史故事。公共圖書館可以規劃相關書籍的展示櫃或者增設專區，滿足嬰兒潮世代公共圖書館的閱讀需求。

3. 建立高齡人口資訊服務的互助合作機制

要利用有限的機關資源產生最大的效益，尋求外界有關高齡服務機構的合作是趨勢。目前國內公共圖書館已經開始與外部相關組織籌辦課程活動，若是能夠加強與高齡人口服務機構、甚至相關醫療體系等單位的合作，整合醫療體系、戶政單位、圖書館、高齡服務機構形成綿密關係網，將可運用彼此的專長與各種資

源，提供高齡人口完善的諮詢與服務

(二) 學習中心

1. 強化辦理適合高齡人口的學習課程

「學習中心」的功能顯示了公共圖書館在部份嬰兒潮世代的心中，是寓教於樂的場所，具有終身學習及休閒娛樂的雙重意義。透過調查，依照高齡人口的喜好，持續辦理相關主題的課程，亦可培訓相關專長的高齡人口成為專業講師，進入同儕學習圈，以同理心進行教學與互動，提高學習成效並奠定高齡人口的自信心。

(三) 活動中心

1. 擴增公共圖書館與社區資源的結合

「活動中心」的功能顯示了圖書館做為社會服務機構的一環，除了館藏資源和相關服務的提供，亦顯示了公共圖書館與社區和整個社會網絡連結的重要性。台灣地區公共圖書館可以參考國外的實例，整合地方的醫療體系、戶政單位、活動中心、圖書館及相關高齡服務機構的相關功能，形成互助合作的關係網路。

第二節 建議

依據本研究的研究發現與結論，提出下列建議，以供公共圖書館或相關高齡人口單位參考：

(一) 公共圖書館高齡讀者服務，配合公共圖書館所處地區的人口資料普查進行規劃：

由於老年人口逐漸增加，政府單位應規劃相關社會福利及關懷照護政策，藉以滿足其需求並協助其生活上的適應。公共圖書館在做服務規劃時，也應該透過人口資料的調查，熟悉圖書館服務地區的人口年齡層分佈後，再進行安排。

(二) 整合醫療體系、戶政單位、活動中心、圖書館及相關高齡服務機構的相關資訊：

透過尋找訪談對象的過程，發現使用公共圖書館的使用人口變動不大，顯示上圖書館的習慣因人而異而且鮮少產生改變。因此公共圖書館若想要擴大服務對象，除了原服務對象的行銷外，圖書館現行服務的推廣模式也需要改變，並且加強與高齡人口服務機構、甚至相關醫療體系等單位的合作，請其將服務資訊轉知所屬高齡人口，以擴大服務群。建議由政府單位整合醫療體系、戶政單位、圖書館、高齡服務機構形成綿密的關係網，由圖書館、高齡服務機構將服務內容及相關資訊提供給醫療體系及戶政單位；醫療體系及戶政單位則將圖書館、視障服務機構的相關訊息提供給高齡人口，以增加其使用前述單位的意願；公共圖書館在尋找合作機構與探求潛在使用者時，可以

往高齡人口「一定會去的地方」以及「經常聚集的場所」等方向思考，例如公共圖書館與相關醫療院所成立「all in one」的整合性服務，嘉惠無法親自到圖書館使用圖書資源的使用者，也提供照護者使用公共圖書館資源的機會。

(三) 成立高齡服務統籌單位並整合相關資源、修訂相關法令及標準、並且重視高齡人口服務機構人力與經費：

相關機構在推動高齡人口服務時，面臨缺乏中央統籌單位規劃管理及各單位合作機制的建立、缺乏明確法源依據及關服務標準可資遵循、高齡服務機構經費不足的行政層面的問題。對於高齡人口服務的提升，仍需仰賴政府單位負起責任，指定統籌單位規劃管理並整合相關資源、修訂相關法令及標準、對提供給高齡人口的圖書館及服務機構人力及經費的實質支柱等積極作法。

第三節 未來研究方向

本研究針對台北市立圖書館的高齡人口使用者為研究對象，進行高齡人口利用公共圖書館情形之研究，因為研究者人力及時間等因素，研究結果尚有不足之處，為使日後相關研究更加完善，提出進一步研究之建議。

(一) 針對其它圖書館或高齡服務機構的高齡人口進行研究：

文獻回顧的結果發現公共圖書館的老年人口服務確實存在著城鄉差距。本研究場域因地緣關係，研究對象為居於大台北地區的公共圖書館使用者，與居住於其它縣市的老年人口相較，資訊取得管道可能會有所差別；不同縣市圖書館或高齡服務機構之高齡人口屬性及使用行為都有可能產生差異，故可再進行其它地區公共圖書館或高齡服務機構的高齡人口相關研究，並與本研究結果加以比較分析，除了進行不同地區高齡人口的需求與使用探討外，也可以協助縮短城鄉差距的問題。

(二) 針對未使用公共圖書館的高齡人口進行研究：

本研究以有使用公共圖書館的高齡人口為主，對於未曾使用公共圖書館的高齡人口，其日常生活的活動、資訊尋求行為、及不使用圖書館的原因，尚待進一步質化與量化的研究，以深入瞭解不同背景的高齡人口觀點，並建立對高齡人口相關研究主題更客觀的事實推論。

參考文獻

內政部(2010)。內政統計通報 99 年第四週：98 年底人口結構分析。

上網日期：民國 100 年 11 月 2 日，網址：

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/week9904.doc>

內政部戶政司全球資訊網(2010)。粗出生率及粗死亡率。上網日期：

民國 100 年 8 月 20 日，網址：

<http://www.ris.gov.tw/version96/population 01 G.html>

內政部戶政司全球資訊網(2010)。重要人口指標。上網日期：民國

100 年 7 月 25 日，網址：

<http://www.ris.gov.tw/version96/population 01.html>

方昭文(2002)。2020 年台灣婦女老年人口之結構評析——擇台灣嬰

兒潮為例證。未出版之碩士論文，佛光人文社會學院未來學研究所，宜蘭縣。

行政院主計處(2009)。97 年中老年狀況調查統計結果綜合分析。上

網日期：民國 100 年 9 月 18 日，網址：

<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/972915445771.doc>

行政院經濟建設委員會人力規劃處(2010a)。2010 年至 2060 年臺灣

人口推計報告。台北市：行政院經濟建設委員會。上網日期：

民國 100 年 9 月 26 日，網址：

<http://www.cepd.gov.tw/dn.aspx?uid=8966>

行政院經濟建設委員會人力規劃處(2010b)。因應高齡化時代來臨

的政策建議。上網日期：民國 100 年 3 月 15 日，網址：

<http://www.cepd.gov.tw/dn.aspx?uid=7756>

台北市立圖書館(2011)。樂齡讀書會。上網日期：100年8月12日，
檢自：

[http://www.tpml.edu.tw/lp.asp?ctNode=38870&CtUnit=21296
&BaseDSD=7&mp=104021](http://www.tpml.edu.tw/lp.asp?ctNode=38870&CtUnit=21296&BaseDSD=7&mp=104021)

台北市立圖書館樂齡學習中心(無年代)。樂齡學習中心簡介。上網
日期：民國100年8月20日，檢自：

<http://elder.tpml.edu.tw/xoops/modules/tinyd0/index.php?id=1>

田蘊祥(2003)。公務人員工作壓力之世代差異研究：以考試院部會
機關為例。未出版之碩士論文，私立東吳大學政治學系，臺北
市。

洪國程(2008)。嬰兒潮世代對退休後財產信託態度之研究—以台南
市公教人員為研究對象。未出版之碩士論文，私立靜宜大學青
少年兒童福利研究所，臺中縣。

宋東(2005)。嬰兒潮世代成新金主。天下雜誌325期。

李玉瑾(2006)。高齡化社會、高齡學習與圖書館事業。臺灣圖書館
管理季刊，2(2)，33-45。

李宗派(2004)。老化理論與老人保健。身心障研究，2(2)，77-94。

李百麟(2009)。高齡者之生活滿意度與成功老化各因素關係探討。
危機管理學刊，6(2)，25-37。

李宗派(2009)。探討嬰兒潮之退休概念與其變遷趨勢。臺灣老人保
健學刊，5(2)，70-90。

李珮漪(2010)。老年人參與公共圖書館志願服務之研究：以臺北市
立圖書館為例。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。

- 何青蓉 (2009)。參與讀書會對於高齡者的意涵:從讀書會本質論析。
臺灣圖書館管理季刊, 5(3), 1-10。
- 沈寶環 (1992)。論公共圖書館對老人讀者的服務。沈寶環主編, *圖書館讀者服務* (頁 41-60)。臺北市:臺灣學生書局。
- 丘中岳 (2005)。不同世代對於退休休閒寄化差異之研究。未出版之
碩士論文,私立銘傳大學觀光研究所,臺北市。
- 林孟儀、陳兆芬 (2010)。500 萬老人潮來襲。今周刊 718 期, 67-76。
- 林美和 (無年代)。老人讀者服務。在 *圖書館學與資訊科學大辭典*,
上網日期:民國 100 年 8 月 8 日,檢自:
<http://ed.nict.gov.tw/cgi-bin/tudic/gswweb.cgi?ccd=kSHJzw&o=e0&sec=secl&&brwcon=1&s=35218>
- 林怡璇 (2007)。從老年人獲取資訊與通訊科技 (ICT) 技能的歷程
探討數位落差。未出版之碩士論文,國立臺灣大學圖書資訊所,
臺北市。
- 林珊如 (2004)。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。
- 林珊如 (2009)。公共圖書館老年資訊技能教育服務策略。*臺北市立
圖書館館訊*, 27(1), 1-14。
- 林珊如、楊培珊 (2008)。迎接高齡化社會來臨:老人學與老年研究
資源初步調查。*圖書館學與資訊科學*, 34(2), 93-114。
- 林雅莉 (2010)。影響親子關係因素之探討—以出生於嬰兒潮世代的
父母為例。未出版之碩士論文,國立臺灣師範大學人類發展與
家庭學系,臺北市。

- 林麗惠、蔡侑倫 (2009)。培養高齡者閱讀習慣之探究。臺灣圖書館管理季刊，5(3)，31-37
- 邱天助 (2002)。老年符號與建構：老人研究的社會文化轉折。臺北：正中書局。
- 邱天助 (2009)。老人的閱讀習慣與公共圖書館閱讀需求之調查研究。臺灣圖書館管理季刊，5(3)，11-30。
- 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。
- 周菁菁 (1988)。也談圖書館對老人的服務。書府，9，143-151。
- 周傳久 (2009)。高齡社會中圖書館的機能——北歐觀點。公共圖書館輔導團電子報，5。上網日期：民國 100 年 8 月 20 日，檢自：
<http://blog.lac.org.tw/publiclibepaper/index.php?id=108>
- 鄭巨良 (2004)。論「年級論」：年級現象的初步探討。Carrer 就業情報。上網日期：民國 100 年 8 月 25 日，檢自：
http://reset.dynalias.org/blog/2004/09/post_136.html。
- 涂明珠 (2007)。不同世代國中教師工作價值觀與工作投入關係之研究。未出版之碩士論文，輔仁大學教育領導與發展研究所，臺北縣。
- 別蓮蒂 (2000)。生活型態白皮書。台北：商周。
- 岳麗蘭 (1995)。公共圖書館的老人讀者服務。書苑，23，35-48。
- 唐玄輝、蕭貴雲 (2009)。跨領域合作下高齡者資訊平台介面的設計與評估。人因工程學刊，10(2)，33-42。

- 桃園市立圖書館 (2011)。桃園市辦理『行動圖書館—閱讀無界限』實施計畫。上網日期：民國 100 年 8 月 20 日，檢自：
<http://www.taocity.gov.tw/tw/getFile.ashx?id=4644&mid=339>
- 國立中央圖書館臺灣分館 (2009)。樂齡資源。上網日期：民國 100 年 8 月 20 日，檢自：
<http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=3807&CtNode=506&mp=1>
- 國立中央圖書館臺灣分館閱覽典藏組 (2011)。活躍樂齡·幸福 100。上網日期：民國 100 年 8 月 28 日，檢自：
<http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=8850&ctNode=342&mp=1>
- 胡幼慧 (1990)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北市：巨流。
- 許佳雯 (2002)。針對高齡使用者之 WWW 介面設計。未出版之碩士論文，國立交通大學傳播研究所，新竹市。
- 許禎芸 (2007)。提前退休教師日常生活資訊行為模式之探究。未出版之碩士論文，國立台灣大學圖書資訊研究所，臺北市。
- 陳向明 (2002)。社會科學質的研究。臺北市：五南。
- 陳雅文 (1991)。活到老學到老：談圖書館對老人的服務。書香季刊，8，22-33。
- 陳德文 (1999)。嬰兒潮和前熟年大趨勢。卓越雜誌 2 期。
- 陳蓉 (譯) (2010)。65 歲退休嬰兒潮世代難認同。大紀元 10 月 26 日 (中央社華盛頓 25 日法新電)。上網日期：民國 99 年 10 月 26 日，檢自：<http://www.epochtimes.com/b5/10/10/26/n3065925p.htm>
- 陳肇男 (2001)。快意銀髮族—台灣老人的生活調查報告。臺北市：張老師文化。

- 黃慧敏 (2004)。台灣嬰兒潮世代生活型態對退休準備及保健習慣之分析。未出版之碩士論文，國立臺灣大學國際企業學研究所，臺北市。
- 黃愛華 (2009)。應用層及分析法發展高齡化社會公共圖書館經營策略之研究。未出版之碩士論文，私立南華大學出版與文化事業研究所，嘉義縣。
- 曾琇 (2003)。銀髮駭客—一個高齡女性的上網歷程。未出版之碩士論文，國立臺灣大學新聞研究所，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。
- 張書銓 (1997)。公共圖書館實施銀髮族資訊利用教育之研究--以臺北市立圖書館為例。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。
- 劉美芳 (2011)。退休再就業需求與職業選擇傾向之研究~以嬰兒潮世代為例。未出版之碩士論文，實踐大學家庭研究與兒童發展學系碩士班，臺北市。
- 蓮聖怡 (2002)。不同世代男性消費者之自我概念對服裝流行敏感度之關係研究。未出版之碩士論文，輔仁大學織品服裝學系，臺北縣。
- 劉謙穎 (2006)。工作價值觀與社會價值觀的世代差異—以臺中市國中教師為例。未出版之碩士論文，世新大學社會心理學研究所，臺北市。
- 資策會 (2011)。大事紀要。上網日期：民國 100 年 9 月 9 日，檢自：
http://www.iii.org.tw/about/1_6.asp

- 資策會 FIND (2010)。2009 年消費者對科技產品與服務需求調查報告。臺北市：經濟部技術處。
- 薛承泰 (2003)。臺灣地區人口特質與趨勢：對社會福利政策的幾個啟示。國家政策季刊，2 (4)，1-22。
- 薛承泰 (2003)。臺灣地區單親戶的數量分析與趨勢：以 1990 年普查為例。人口學刊，17，1-22。
- 羅中岳 (2007)。以社交生活型態為基礎之中高齡者部落格介面設計研究。未出版之碩士論文，大同大學工業設計研究所，臺北市。
- 董正玫、池煥德 (2010)。生活型態轉變與商機。臺北市：資策會市場中心。
- 盧奕廷 (2004)。嬰兒潮世代婦女老年生活準備之研究—以台南縣為例。未出版之碩士論文，私立靜宜大學青少年兒童福利研究所，台中縣。
- 巴頓 (Patton, M. Q.) (1995)。質的評鑑與研究 (Qualitative evaluation and research methods) (吳芝儀、李奉儒合譯)。台北市：桂冠。(原作 1990 出版)。
- 蔣勳 (2009)。生活十講。台北市：聯合文學。
- Aumann, J., Baronowski, F., Edwards, J., Jones, M., & Palmer, J. (2010). Library services to Baby Boomers. Retrieved 29 July, 2010, from http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/200910_Shared_Leadership_Program_Presentation_Day/babyboomers_final_paper_to_plvn.pdf
- Ahlvers, A. (2006). Older adults and readers' advisory. *Reference & User Services Quarterly*, 45(4), 305-312.

Alwin, D. F., McCammon, R. J., & Hofer, S. M. (2006). Studying Baby Boom Cohorts Within a Demographic and Developmental Context: Conceptual and Methodological Issues. In S. K. Whitbourne & S. L. Willis (Eds.), *The Baby Boomers Grow Up: Contemporary Perspectives on Midlife* (pp. 45-71). New Jersey, MA: Lawrence Erlbaum Associates.

American Library Association (n. d.). *Library Services to an Aging Population 21 Ideas for the 21st Century*. Retrieved October 3, 2010, from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/libraryservage/ideas21stcentury.cfm>

Angell, K. (2008). Boom or Bust: The Need for Senior Services Librarians. *Progressive Librarian*(32), 29-35.

Aula, A. (2005). User study on older adults' use of the Web and search engines. *Universal Access in the Information Society*, 4(1), 67-81.

Barrett, F. A. (2009). Connecting Older Adults to Quality Health Information on the Internet: A Selective Annotated Bibliography. *Reference Services Review*, 37(4), 451-462.

Bean, C. (2003). Meeting the Challenge: Training an Aging Population to Use Computers. *Southeastern Librarian*, 51(3), 16-25. Retrieved May 8, 2011, from <http://selaonline.org/SoutheasternLibrarian/Fall2003.pdf#page=17>

- Bensing, K. McNally (2006). A guide to information resources on aging and gerontology. *Medical Reference Services Quarterly*, 25(2), 69-79.
- Bikson, K. L., & Bikson, T. K. (2001). The Impact of Internet Use Over Time on Older Adults: A Field Experiment. In N. Charness, D. C. Parks & B. A. Sabel (Eds.), *Communication, technology and aging : opportunities and challenges for the future* (pp. 127-149). New York: Springer Publishing Company.
- Bundy, D. A. (2005). Community critical: Australian public libraries serving seniors. *Australian public libraries and information services*, 18:4, 155-159.
- Butcher, W., & Street, P.-A. (2009). Lifelong Learning with Older Adults. *Australasian Public Libraries and Information Services (APLIS)*, 22(2), 64-70.
- Campbell, R. J., & Nolfi, D. A. (2005). Teaching elderly adults to use the Internet to access health care information: Before-after study. *Journal of Medical Internet Research*, 7(2).
- Chiarella, D., & Keefe, L. (2008). Creating a Consumer Health Outreach Program for Western New York Senior Citizens: Continuing a Library School Project. *Medical Reference Services Quarterly*, 27(2), 221-228.
- Cochran, L. J., Rothschild, A. M., & Rudick, J. L. (2009). *Leisure programming for baby boomers*. Champaign, IL: Human Kinetics.

- Crocker, R. (2007). *The boomer century, 1946-2046: How America's most influential generation changed everything*. New York: Springboard Press.
- Decker, E. N. (2010). Baby Boomers and the United States public library system. *Library Hi Tech*, 28(4), 605-616.
- Dickinson, A., Eisma, R., Gregor, P., Syme, A., & Milne, S. (2005). Strategies for teaching older people to use the World Wide Web. *Universal Access in the Information Society*, 4(1), 3-15.
- Dietrich, J. M. (1984). Library use instruction for older adults. *Canadian library journal*, 41:4, 203-208.
- Dobson, S. (2004). *Public Libraries and the Baby Boomer Generation: An Investigation into the Public Library Service Provision to Baby Boomers*. University of Sheffield.
- Drucker, P. F. (2002). *Managing in the Next Society*: Truman Talley Books.
- Eriksson-Backa, K. (2010). Elderly people, health information, and libraries: A small-scale study on seniors in a language minority. *Libri*, 60(2), 181-194.
- Fleet, C. V. (1995). A matter of focus: reference services for older adults. *Reference Librarian*, 49(50), 147-164.
- Forsyth, E. (2009). Readers Advisory Services for Older Adults. *APLIS*, 22(3), 128-140.

- Guidelines for Library and Information Services to older Adults. (2008).
Reference & User Services Quarterly, 48(2), 209-212.
- Hart, T. A., Chaparro, B. S., & Halcomb, C. G. (2008). Evaluating websites for older adults: adherence to 'senior-friendly' guidelines and end-user performance. *Behaviour & Information Technology*, 27(3), 191-199.
- Hendry, J. D. (2000). Past neglect and future promise: the conditions of UK public libraries now and over the last 20 years. *Library Review*, 49(9), 442-447.
- Herr, T., & Bridgland, A. (1989). Serving our elderly users: the library perspective. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 2(3), 131-146.
- Honnold, R., & Mesaros, S. A. (2004). Offer Informative and Entertaining Programs at the Library. In *Serving Seniors* (pp. 51-74). New York: Neal-Schuman Publishers.
- Jones, C. (2006). The impact of an aging population on coastal public libraries in New South Wales. *APLIS*, 19(1), 44-50.
- Joseph, M. (2006). Active, Engaged, Valued: Older People and Public Libraries in New South Wales. *APLIS*, 19(3), 113-117.
- Joseph, M. (2009a). Library Services for Older People -- Good Practice Guide. *APLIS*, 22(4), 190.
- Joseph, M. (2009b). Public Library Strategies for the Over 50s: Everything Old is New Again -- or is it? *APLIS*, 22(3), 115-119.

- Joseph, M. (2011). *Active, engaged, valued: older people and public libraries revisited*. Retrieved August 17, 2011, from <http://blog.sl.nsw.gov.au/pls/index.cfm/ageing>
- Juznic, P., Blazic, M., Mercun, T., Plestenjak, B., & Majcenovic, D. (2006). Who says that old dogs cannot learn new tricks?: A survey of internet/web usage among seniors. *New Library World*, 107(7/8), 332-345.
- Kendall, M. (1996). Public library services for older adults. *Library Review*, 45:1, 16-29.
- Kiosk Information Pack. (2009). Retrieved August 17, 2011, from <http://www.bhlibrary.org.au/images/LinkClick.pdf>
- Kleiman, A. M. (1983). Brooklyn SAGE Program - Providing Library-Service to All the Elderly. *Library Journal*, 108(6), 556-557.
- Kleiman, A. M. (2008). Senior Spaces: the library place place for baby boomers, older adults & their families. *IFLA Conference Proceeding*, 1-6 °
- Kosmidou, D.-M. (2001). *Lifelong Learning, ICT, and Elderly People: A Study of Two Countries*. The University of Sheffield.
- Kupperschmidt, B. R. (2000). Multigeneration Employees : Strategies for Effective Management. *The Health Care Manager*, 19(1).
- Laurich, R. (2002). The Platinum Web: sites dedicated to senior citizens on the Internet. *Collection Building*, 21(4), 174-182.
- Mackay, H. (1997). *Generations*. Sydney: Pan Macmillan Australia.

- Mannheim, K. (1997). *The problem of Generations. In Essays on the Sociology of Knowledge*. London: Routledge and Legan Paul.
- McCallips, C. (2006). Eldercare and caregivers: building a basic collection. *Reference & User Services Quarterly*, 45(3), 190-199.
- Morris, A., Goodman, J., & Brading, H. (2007). Internet use and non-use: views of older users. *Universal Access in the Information Society*, 6(1), 43-57.
- Mustey, J. (2009). Words on Wheels Storytellers: A Positive Volunteering Experience. *APLIS*, 22(2), 58-63.
- Prasad, P. (2009). Reference Services to Senior Groups in the San Antonio Public Library. *The Reference Librarian*, 50(1), 99 - 108.
- Rajkovic, M. (2005). Services to the over 65s in New South Wales Public Libraries. *APLIS*, 18(1), 13-19.
- Rama, M. D., de Ridder, H., & Bouma, H. (2001). Technology generation and age in using layered user interfaces. *Gerontechnology*, 1 (1), 25-40.
- Reference and User Services Associationm. Library Services to an Aging Population -21 Ideas for the 21st Century. Retrieved 2010/10/3, from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/libraryservage/ideas21stcentury.cfm>
- Ritchie, K., & M.D. (1995). *Marking to generation X*. New York: Free Press.

- Selwyn, N., Gorard, S. & Furlong, J. (2003a). *The information aged: Older adults' use of information and communications technology in everyday life*. Wales: Cardiff University, School of Social Sciences Working Paper 36. Retrieved June 4, 2011, from <http://www.cardiff.ac.uk/socsi/resources/wrkgpaper36.pdf>
- Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J., & Madden, L. (2003b). Older adults' use of information and communications technology in everyday life. *Ageing & Society*, 23(5), 561-582.
- Smith, J. W., & Clurman, A. (1998). *世代流行大調查 (Rocking the ages the Yankelovich report on generational marketing)* (姜靜繪譯)。臺北市：時報文化。(原作 1997 年出版)
- Snyder, W. (1993). Do special populations require special services? *North Carolina Libraries*, 51(3), 129-131.
- Stewart, A. J., & Torges, C. M. (2006). Social, Historical, and Developmental Influence on the Psychology of the Baby Boom at Midlife. In S. K. Whitbourne & S. L. Willis (Eds.), *The Baby Boomers Grow Up: Contemporary Perspectives on Midlife* (pp. 23-43). New Jersey, MA: Lawrence Erlbaum Associates.
- Stock, E., & Willett, P. (2007). Positively ageing. *Public library journal*, 22:2, 26-29.
- Strauss, W., & Howe, N. (1991). *Generations: the history of America's future, 1584 to 2069*. New York: William Morrow.

- Strauss, A. & Corbin, J. (1997)。質性研究概論 (*Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*) (徐宗國譯)。臺北市：巨流。(原作 1990 年出版)
- Stringer, I. (2008). *Downloads by the busloads -- the way forward for talking books*. Paper presented at the World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council, "Libraries without borders: Navigating towards global understanding". 10-14 August 2008, Québec, Canada.
- The Campaspe Regional Library Blog. (2011). *Books on Wheels*. Retrieved August 25, 2011, from <http://campasperegionallibrary.blogspot.com/2011/08/books-on-wheels.html>
- Turock, B. J. (1982). History and Legislation (p.6). In *Serving the Older Adult: A Guide to Library Programs and Information Sources*. New York: Xerox Corporation.
- Wagner, N., Hassanein, K., & Head, M. (2010). Computer use by older adults: A multi-disciplinary review. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 870-882.
- Webb, L. M. (2002). Availability of Internet Training Programs for Elderly Public Library Patrons. *Reference Librarian*, 77, 141-151.
- Wicks, D. A. (2004). Older Adults and Their Information Seeking. *Behavioral & Social Sciences Librarian*, 22(2), 1 - 26.

- 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.
- Williamson, K. (2009). Creating the New Village Green: The Impact of the Retirement of the Baby Boomers in the Public Library. *APLIS*, 22(2), 83-88.
- Williamson, K., Bannister, M., Makin, L., Johanson, G., Schauder, D., & Sullivan, J. (2006). 'Wanting it now': baby boomers and the public library of the future. *Australian Library Journal*, 55(1), 54-72.
- Williamson, K., Bannister, M., & Sullivan, J. (2010). The crossover generation: Baby boomers and the role of the public library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 42(3), 179-190.
- Whitbourne, S. K., & Wills, S. L. (2006). *The Baby Boomers Grow Up-Contemporary Perspectives on Midlife*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Xie, B. (2003). Older adults, computers, and the Internet: Future directions. *Gerontechnology*, 2(4), 289-305.
- Xie, B. (2006). *Growing older in the Information Age: Civic engagement, social relationships, and well-being among older Internet users in China and the United States*. Unpublished doctoral dissertation, Rensselaer Polytechnic Institute, New York.
- Zemke, R., Raines, C., & Filipczak, B. (2000). *Generations at work : Managing the clash of veterans, boomers, xers, and nexters in your workplace*. New York: AMACOM.

附錄一 小型問卷調查表

一、基本資料：

1. 性別：男性 女性
2. 出生年份：_____
3. 教育程度：國中以下 國中 高中 大學（大專）
研究所以上
4. 工作狀況：已退休 未退休
5. 職業：_____

二、圖書館利用情形：

1. 請問您平均一星期使用幾次圖書館提供的服務或資源？
1 2 3 4 5 5 以上
2. 請問大部分時候您使用圖書館的哪些服務和資源？
借閱書籍
瀏覽報章雜誌
使用網際網路
使用視聽資源
圖書館課程與講座活動參與

附錄二 徵詢訪談說明及訪談前陳述

一、徵詢訪談前說明

您好，我是台灣大學圖書資訊學研究所，碩士班四年級的學生，冒昧打擾您，希望請您幫忙。目前正在進行有關於嬰兒潮世代利用公共圖書館的調查，請問您是否能夠參加這項研究，撥出時間接受我的訪問？訪問過程需要四十到五十分鐘的時間，訪談過程將全程錄音，因為這是最不會遺漏或不慎改變您陳述內容的方式，事後的資料分析也才會正確且完整。任何您說的內容，將會以匿名方式呈現，您的參與將協助我蒐集寶貴的第一手資料。謝謝您的幫忙。

二、訪談前言陳述

謝謝您願意參與這次的訪談，訪談的內容主要是希望可以透過瞭解嬰兒潮世代的觀點進一步探討其對圖書館的需求，作為提升公共圖書館服務品質的參考指標。

訪談的時間約莫四十到五十分鐘，在此特別向您保證，訪談過程將忠實的記錄您的看法並配合使用錄音設備，以便訪談後轉譯為逐字稿。在訪談中所提供的任何資料絕不會對外公開，且未來論文完成發表時有關受訪者資料皆以化名方式呈現，僅供研究使用。若在訪談中的任何時刻，想要停止錄音或是中止訪談，可以隨時告訴我。

非常謝謝您的參與。

附錄三 半結構式訪談大綱

1. 請說說您大概從什麼時候開始使用公共圖書館？
(那時候在您的生命階段有什麼重要的事情發生嗎？或是剛好處於什麼樣的人生階段？)
2. 請問您從開始閱讀到現在，閱讀習慣上有什麼改變嗎？
3. 什麼原因會讓您經常使用圖書館？
(提示：新服務、新館藏、開放時間、建築設計、宣傳)
4. 什麼原因會讓您不想要使用圖書館？
(提示：距離遠近、開放時間、停車便利性、沒時間、沒興趣、可從其他管道取得資源)
5. 圖書館提供的服務裡，有沒有哪一項是您最喜歡的？那有沒有您最不喜歡的？
6. 在您經常使用的公共圖書館裡，有沒有針對中高齡人口提供的服務？如果有，是什麼，您覺得有符合需求嗎？如果沒有，您覺得有什麼是需要針對中高齡人口特別提供的服務嗎？
7. 若您已退休，請問退休前後您的生活有沒有重要的改變？若您未退休，請想像您退休後的生活大概是什麼樣子？
8. 請問過去生命中經歷的重要歷史事件是否對您的想法及思為造成影響？
9. 公共圖書館對您來而言是什麼？它對您來說有什麼意義？(提示：

從您的觀點出發，可以談談公共圖書館在您心中的形象、公共圖書館提供的服務、它對您的重要性。)

10. 請想像五年或十年後，您心目中理想的圖書館。
11. 有沒有任何在討論中沒有提到，但是您想要補充的圖書館使用經驗與建議？



附錄四 受訪者公共圖書館使用情形

代號	公共圖書館使用頻率	公共圖書館使用狀況
F1	每週 5 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌
F2	每週 5 次	借閱書籍 使用網際網路 圖書館課程與講座活動
F3	每週 3 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌 使用網際網路 使用視聽資源 圖書館課程與講座活動參與 其它: 終身學習之必修課程
F4	每週 2 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌 圖書館課程與講座活動參與
F5	每週 1 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌
F6	每週 3 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌 圖書館課程與講座活動 其它
F7	每週 1 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌 使用網際網路
F8	每週 1 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌 其它
F9	每週 1 次	借閱書籍
F10	每週 1 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌
F11	每週 1 次	借閱書籍
M12	每週 1 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌 使用網際網路

M13	每週 2 次	瀏覽報章雜誌
F14	每週 2 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌
F15	每週 5 次以上	借閱書籍 圖書館課程與講座活動參與
F16	每週 5 次以上	借閱書籍 瀏覽報章雜誌 圖書館課程與講座活動參與
F17	每週 4 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌 使用視聽資源 圖書館課程與講座活動參與
F18	每週 2 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌 圖書館課程與講座活動參與
F19	每週 2 次	借閱書籍
F20	每週 2 次	借閱書籍 其它: 志工服務
M21	每週 2 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌 圖書館課程與講座活動參與
F22	每週 2 次	借閱書籍
F23	每週 5 次以上	借閱書籍 圖書館課程與講座活動參與
F24	每週 1 次	借閱書籍 瀏覽報章雜誌 使用視聽資源
F25	每週 3 次	借閱書籍 使用網際網路