

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



公共圖書館老年服務合作模式之研究

A Study of Public Library Cooperative Service

Models for Older Adults

王郁婷

Yu-Ting Wang

指導教授：林珊如 博士

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

中華民國 107 年 7 月

July, 2018



謝 辭



寫論文的過程裡，看見自己的許多不足，也更認識自己，特別感謝這段旅程中有許多師長朋友的支持與幫助，是我難忘又充滿感動的回憶。

最要感謝指導教授林珊如老師，從研究題目發想、研究執行到論文寫作的每個階段，老師總是溫暖又充滿智慧地引領，讓我深陷迷宮、焦慮亂竄時又找到出路，在路途上找到意義，看見美好的風景，能跟從珊如老師學習是我碩士生涯中最幸福的事。感謝口試委員楊培珊老師及葉乃靜老師，謝謝您們悉心審閱我的計畫書及論文，給予我許多寶貴的建議，讓我得以修正錯誤，使這本論文更臻完善。

感謝圖資系的老師們，帶領我於圖資領域的知識與技能學習。感謝系上助教們及夏小姐的協助與照顧。

感謝參與本研究的所有公共圖書館館員，謝謝您們業務百忙中的熱心分享，郝婷從您們的經驗中學習到許多，沒有您們就沒有這本論文。

感謝過去在圖書館服務時的長官、前輩、同事們，謝謝您們熱情與我分享資訊，以及一切協助。

感謝好友們的陪伴與鼓勵，特別感謝科科總是在第一時間情義相挺，協助我解決各種疑難雜症，並不斷給我信心與支持，比我更相信自己；謝謝親愛的YW，有妳陪我度過各種難關真好，即便不在國內時，還是關心著我的進度，為我的每一步前進加油；謝謝同門的小潔，有妳一起努力、一起崩潰，讓這段旅途不再孤單；謝謝瓔珞、蘭棋、翔柔、宜珊的互相打氣、幫忙與資訊分享，能在研究所認識妳們真好；謝謝靜怡學姐、郁翎熱心分享研究經驗與鼓勵；謝謝NJ太太、叮嚀、Becker、室友韓愈聽我訴說寫論文的焦慮與不安，為我打氣及分享方法；謝謝東東與電影運動團、流浪的排球隊、最青春可愛的圖資系排所有成員，讓我在課業之外，還有這麼溫暖放鬆的去處；謝謝大叔，來不及與你分享畢業的喜訊，更要好好珍惜生活的每一天。

最後感謝親愛的家人們永遠無條件的支持與包容，讓我總是能無後顧之憂地做自己想做的事。



摘要



在臺灣進入高齡社會之際，本研究探討臺灣公共圖書館如何與其他單位合作提供老年服務、所遇困難及未來可行作法。

本研究採立意取樣法，選擇國內老年服務合作經驗較豐富之公共圖書館為研究對象，採半結構式訪談法訪談相關業務主管及館員，以瞭解其經驗及看法。

研究結果顯示，目前公共圖書館與其他單位合作提供老年服務的方式尚屬單純，多以借用場地、辦理相關活動為主。限制圖書館與其他單位合作的因素包含：圖書館人力不足、經費限制、缺乏老年服務相關知識、圖書館功能定位的認知差異、對老年服務的重視程度不足、缺乏大字書、館藏流通系統限制等。

根據研究結果，分別針對圖書館學會、圖書資訊相關系所、公共圖書館提出建議。對圖書館學會，建議儘早訂定公共圖書館老年服務相關準則、鼓勵成立老年服務相關興趣小組、建立合作經驗分享平台；對圖書資訊相關系所，建議開設老年服務相關課程、鼓勵學生投入公益服務；對公共圖書館，建議持續辦理老年服務教育訓練；設置老年服務專員；善用老年志工、發揮其所長；擴大老年服務之服務對象；提供更多元形式的閱讀素材；實施服務需求調查及成效評估研究。

關鍵字：老年人、老年服務、公共圖書館

Abstract



With Taiwan as an aged society, this study focuses on the cooperative older adult services between public libraries and other organizations in Taiwan. It further discusses the implementation of the cooperation, encountered difficulties and possible approaches in the future.

Purposive sampling was used in this study and the public libraries with much service experience for older adults were chosen as samples. It conducted semi-structured interviews with library directors and staffs to collect their experiences and viewpoints.

The results reveal that the present cooperative service models are simple. Most of them are just about lending library spaces and organizing activities. The limitation of the cooperations between public libraries and other organizations includes a shortage of human resources, limited budgets, lack of the knowledge of service for older adults, different identity and value of library purpose, a shortage of large print books and limitation of library circulation system.

Based on the results, this study makes the following suggestions for the Library Association of the Republic of China (Taiwan), library schools, and public libraries respectively. For the Library Association, it is suggested that they should address the guidelines for public library service to older adults, encourage librarians to form interest groups and establish information platforms for sharing service experiences as soon as possible. For library schools, it is suggested that they should offer courses in older adults service, and encourage students to involve in public service. For public libraries, the suggestions are providing the staff training of services for older adults continuously, appointing a coordinator of services to older adults, giving elderly volunteers chances to use their talents, expanding target audience, offering multiple materials, and conducting service surveys and effectiveness evaluations.

Keywords: older adults, elderly, senior service, public library

目次



摘要	i
Abstract	ii
目次	iii
表次	v
圖次	vi
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與研究問題	5
第三節 研究範圍與限制	6
第四節 名詞解釋	7
第二章 文獻回顧	9
第一節 老年人特質與圖書館利用	9
第二節 公共圖書館老年服務	18
第三節 國內外公共圖書館老年服務合作實例探討	37
第三章 研究設計與實施	50
第一節 研究方法	50
第二節 研究對象	52
第三節 研究程序與步驟	55
第四節 資料整理與分析	57
第四章 研究結果與討論	58
第一節 公共圖書館老年服務合作原因	58
第二節 公共圖書館老年服務合作現況	68
第三節 公共圖書館老年服務合作困難	90
第四節 對老年服務合作之期望及建議	102
第五節 綜合討論	110

第五章 結論與建議	116
第一節 結論	116
第二節 建議	120
第三節 未來研究方向	125
參考文獻	127
附錄一 公共圖書館訪談邀請函	143
附錄二 訪談大綱	144

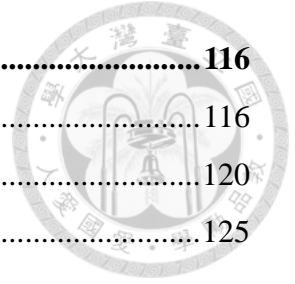


表 次



表 1 老年人資訊需求	15
表 2 公共圖書館老年服務合作類型	45
表 3 研究館別	53
表 4 受訪者列表	54

圖 次



圖 1 研究流程圖56

第一章 緒論



本章共分為四節。第一節研究背景與動機說明臺灣人口老化現象及圖書館於高齡社會中之責任，進而帶出公共圖書館與其他單位合作提供老年服務之重要性、合作現況與目前研究缺口；第二節陳述本研究之研究目的及研究問題；第三節說明本研究之研究範圍及限制；第四節解釋本研究所使用之專有名詞。

第一節 研究背景與動機

一、臺灣人口老化現況與趨勢

聯合國人口基金會（United Nations Population Fund[UNFPA], 2012）指出，人口老化是 21 世紀最重要的趨勢之一，對人類社會各個層面皆會帶來重大且長遠的影響。

臺灣社會對人口老化議題亦不陌生。根據世界衛生組織定義，65 歲以上老年人口占總人口比率達 7%時稱作「高齡化社會」，達到 14%時為「高齡社會」，達到 20%則稱為「超高齡社會」。回顧我國人口結構變化，於民國 82 年，老年人口占總人口比率已超過 7%，進入高齡化社會；至民國 106 年 2 月，老年人口首度超過幼年人口，老化指數破百（老化指數為每百位幼年人口所對應的老年人口數）；至今（107）年 3 月底，老年人口佔總人口比率達到 14.05%，代表臺灣已正式進入高齡社會（內政部戶政司，2018 年 4 月 10 日）。

雖然人口老化是世界各國皆面臨的趨勢，然而根據國家發展委員會（2016）人口推估資料顯示，臺灣 2026 年將由高齡社會轉為超高齡社會，時間相距僅僅 8 年，高齡化速度預估比日本（11 年）、美國（14 年）、英國（51 年）等先進國家還更加快速。這意味著臺灣面臨未來超高齡社會的準備工作相比先進國家更是措手不及，相關因應措施之規劃刻不容緩。

根據內政部發布之 105 年簡易生命表，我國國民平均壽命為 80.0 歲，其中男性為 76.8 歲、女性為 83.4 歲，長期而言，平均餘命仍呈現上升趨勢（內政部統計處，2017 年 9 月）。



近年來有許多與人口老化相關之辭彙，如創齡、熟齡、無齡、逆齡、第三人、下流老人等越加流行普及，顯示社會各界面對此一趨勢所形成的各種議題及因應態度。

二、 圖書館在高齡社會中的角色

人口老化廣泛影響著社會的各個面向，包含財政、經濟、政治、醫藥、照護、建築、商業、教育及家庭等皆有所影響（教育部，2006）。各領域的學者從不同的角度關心人口老化議題。圖書館事業也無法自外於人口老化的衝擊，面對眾多高齡化相關議題，圖書館無論是在健康醫療、經濟安全、居住安養、社會參與、休閒與教育等面向皆有能夠參與協助之處（林珊如，2005）。

早在 1941 年，美國克里夫蘭公共圖書館（Cleveland Public Library）即已成立成人教育部門（Adult Education Department），被視為圖書館界對老年人提供服務之起源（Javelin, 1973）。美國圖書館學會（American Library Association[ALA]）訂定之《對老年人之圖書館與資訊服務指南》（Guidelines for Library and Information Services to Older Adults）中提供了全面的圖書館老年服務指引，是圖書館界探討老年服務的重要依據。該指南的發展可追溯自 1970 年代，往後美國圖書館學會亦隨著人口趨勢變化（例如大量的嬰兒潮世代），持續更新修訂指南（Reference & User Services Association[RUSA], 2008, 2017）。由此可見美國圖書館界投入老年服務規劃至今已有數十年的歷史，並持續因應最新社會發展狀態調整服務策略。

公共圖書館的服務對象包含嬰幼兒至老年人，即讀者一生從小到老的各個階段皆有圖書館功能可發揮之處。各年齡層的讀者都應受到重視，而隨著高齡化現象愈趨嚴重，圖書館界對老年服務的投入與思考理應隨之增加，特別是公共圖書館在高齡社會中所扮演的角色，以及如何透過各項服務促進老年人獲得更好的生活品質，均應成為重要的討論議題。

三、 圖書館老年服務主動出擊及與其他單位合作之重要性

近年來越來越受到社會重視之高齡學（Gerontology），或稱老年學，本身即為一科際整合的學門，需仰賴各學科專家進行研究（黃富順、楊國德，2011），其內容包含生理學、醫學、生物學、社會學、心理學、教育學等（彭駕駢、彭懷真，2012）。

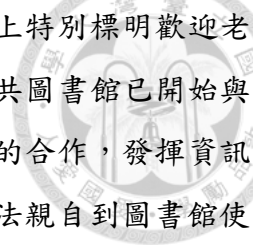
實務上，提供老年人服務也需要跨領域、跨機構的協調與合作。林桓（2016）以「政府服務品質獎」得獎機關為高齡長者提供之服務為例，歸納出客製化服務、主動到府服務，以及結合社會資源提供服務等三種服務策略。教育部（2006）《邁向高齡社會老人教育政策白皮書》也指出老人教育應有多元的輸送管道，推動體系應包含教育、社會福利、衛生等公私部門與第三部門（非營利組織）共同參與合作。

美國圖書館學會之《對老年人之圖書館與資訊服務指南》闡述圖書館應如何瞭解當地老年人的特性及需求，將其需求納入服務設計之中，進而讓圖書館成為吸引老年人聚集之處。其中也特別強調圖書館應定期與高齡相關組織、老年服務機構接觸聯繫，尋求合作可能性。並能主動出擊，服務無法前來圖書館之老年人，例如在社區老年人的生活輔助機構、看護機構、療養院中提供圖書館的輔助服務（RUSA, 2008）。

除了在相關指南裡可見「合作」在老年服務之中的重要性外，不少研究顯示地理位置遠近及交通便利性是老年人選擇使用圖書館之重要考量因素（賴郁秀，2009；王尤敏、吳美美，2010）。在圖書館館內提供老年服務固然重要，但在館外（例如集合住宅、老人中心、日托中心等）辦理之老年服務，有助於觸及非圖書館使用者，使其熟悉圖書館提供的服務，故圖書館應強化社區的外展服務。例如針對老年人交通上的困難，圖書館可與其他服務提供者合作安排老年團體前來圖書館的交通工具，或是採取行動書車的方式提供服務。而與當地老年服務提供者共同合作的好處除了可提升服務輸送，亦可以建立影響當局者決策的倡導基礎（Moore & Young, 1985）。許多文獻都呼籲圖書館老年服務應加強跨領域合作、結合館外社會資源發展合作服務（Moore & Young, 1985；Piper, Palmer & Xie, 2009；林珊如，2005；高持平，2007；周倩如，2009；Landgraf, 2016）及提供外展服務（Piper, Palmer & Xie, 2009）。

四、 國內公共圖書館合作提供老年服務情形及缺口

黃家虹（2012）指出國外公共圖書館老年人口服務重視資源整合，除了針對老年人特性規劃圖書館本身的老年服務外，也尋求與醫療體系、其他老年服務單位合作的機會，形成關係網，因此得以提供專門為老年人規劃之合作型服務。相



比國外情形，國內公共圖書館的老年服務較多僅為在原有服務上特別標明歡迎老年人前來使用，而非一開始即針對老年人特別設計。雖國內公共圖書館已開始與其他機構合作辦理相關課程活動，但仍需加強與老年服務機構的合作，發揮資訊提供的功能，擴大服務對象及增進其使用意願，讓服務觸及無法親自到圖書館使用資源的老年人口。

雖然臺灣的公共圖書館在與其他機構合作提供老年服務上仍有許多發展空間，但目前也已逐漸重視與社區機構合作推展老年服務，圖書館已不再是單打獨鬥的狀態，例如國立公共資訊圖書館於辦理樂齡活動時，結合當地醫療資源，與醫院及衛生所合作，提供讀者免費簡易健康量測（廖禎婉、林詣筑，2014）；新北市立圖書館金山分館與臺大醫院金山分院合作，於圖書館內設置「健康小站」提供醫療資訊，於金山分院候診區設置「心靈養生」書架，提供圖書予患者閱讀，金山分院則每月定期派醫護團隊至圖書館為居民健康檢測及提供用藥諮詢等服務（新北市立圖書館，2017a）。

然而在國內文獻中此類圖書館與社區組織、機構、老年服務相關團體等合作提供老年服務的討論則多以呼籲型或意見型的內容為多，儘管圖書館界普遍肯定合作服務的價值，但至今仍較少學術文獻與此議題上著墨，並缺乏實際評估研究，僅有蔡靜怡（2015）以實徵研究方式，結合公共圖書館實務工作經驗，與臺北市松山健康服務中心合作，為老年失智症照護者辦理「健康資訊服務課程」，從中探討及評估此一合作模式成效，結果發現此合作模式可對合作之雙方達到節省人力及增加活動豐富性之效。整體而言，過去針對國內公共圖書館老年服務的研究亦多探討圖書館本身獨立提供的服務為主，較少探討與其他單位合作之內容或是於館外提供的服務。

圖書館與其他單位合作提供老年人服務有助於提升服務便利性、觸及更多使用者，並可更有效地運用彼此資源。本研究即欲調查國內公共圖書館與其他單位合作提供老年服務現況、探討合作過程中遭遇之困難及改進方法，以及瞭解未來合作可能性並提出相關建議。研究結果希望可進一步提升公共圖書館及相關單位對合作提供老年服務的認知，並供未來有意合作推行此類服務之單位有經驗模式或具體可行方式作為參考。

第二節 研究目的與研究問題



一、 研究目的

基於上述研究動機，本研究希望達到以下三項研究目的：

1. 瞭解國內公共圖書館與其他單位合作提供老年服務之現況與發展。
2. 瞭解國內公共圖書館與其他單位合作提供老年服務遭遇之困難及因應方式。
3. 探討國內公共圖書館與其他單位合作提供老年服務之可行性與建議，促進圖書館與其他單位合作提供老年服務。

二、 研究問題

依據以上研究目的，提出研究問題如下：

1. 國內公共圖書館與哪些單位合作辦理老年服務？具體合作項目及方式為何？
2. 國內公共圖書館與其他單位合作提供老年服務的動機為何？
3. 國內公共圖書館與其他單位合作提供老年服務時遇到哪些困難及挑戰？如何解決？
4. 國內公共圖書館與其他單位合作提供老年服務成效如何？
5. 國內公共圖書館未來能如何與其他單位合作提供老年服務？

第三節 研究範圍與限制



本研究範圍與限制如下：

1. 本研究所蒐集之參考文獻及案例，以國內可取得之中、英文資料為限。
2. 本研究所調查對象為公立公共圖書館，不包含私立公共圖書館。
3. 本研究未針對全臺公共圖書館進行全面調查，僅就國內公共圖書館合作提供老年服務相關文獻及報導，選擇其中服務內容較為豐富之圖書館進行訪談。訪談館別為國立臺灣圖書館、國立公共資訊圖書館、臺北市立圖書館、新北市立圖書館、臺中市立圖書館、臺南市立圖書館、高雄市立圖書館、花蓮市立圖書館，地理範圍包含臺灣北中南東地區。
4. 本研究以圖書館觀點探討老年服務合作模式，不包含向合作單位進行調查。
5. 本研究採用「老年服務」一詞，雖依聯合國定義老年人為 65 歲以上者，但為配合臺灣的公共圖書館常以較低年齡門檻作為服務標準，於本研究中將老年人界定為 55 歲以上之年長者。

第四節 名詞解釋



一、 公共圖書館

我國《圖書館法》(2015)依設立機關(構)、服務對象及設立宗旨將圖書館分為國家圖書館、公共圖書館、大專校院圖書館、中小學圖書館、專門圖書館。其中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，推廣終身學習及辦理閱讀等文教活動之圖書館。

公共圖書館包含公立公共圖書館及私立公共圖書館，規模不一，本研究將研究範圍限定為公立之公共圖書館。

二、 老人、老年人、年長者

查閱有關老年人之中西文獻經常以年長者、銀髮族、高齡者、長青、老人、樂齡族、資深公民、older adults、senior citizens、the elderly 等詞彙來交互稱呼之，而年齡範圍的界定則因應不同研究或實務考量有所調整，並無一致劃分標準。

聯合國對高齡化社會的定義是以 65 歲以上人口佔總人口的比例為判斷標準；我國老人福利法(2015)亦以年滿 65 歲以上之人為老人。國內公共圖書館界描述對此群體之相關服務常使用「樂齡」一詞。「樂齡」一詞起源於新加坡等地，意即老年人因快樂學習而忘齡(國立臺灣圖書館，2011)，但許多國內公共圖書館以 55 歲以上作為樂齡服務之標準或參與樂齡活動之年齡限制。

本研究欲探討國內公共圖書館老年服務，因此範圍涉及針對 55 歲以上樂齡者之服務，然而樂齡一詞包含快樂的意涵，是相關服務的理想目標，未能符應所有老年人之身心狀態，例如困居家中者(homebound)。為僅客觀陳述針對這群因老化而有特定服務需求者之服務，本研究採用「老年服務」一詞，配合國內公共圖書館常以較低年齡門檻作為服務標準，於本研究中將老年人界定為 55 歲以上之年長者。

三、 老年服務

本研究所指老年服務為公共圖書館專為年長者及其相關人士、團體所設計、規劃之服務。包含提供其適合之資訊資源、提供專屬設備及空間、規劃活動及課

程、提供館外延伸服務（外展服務），以及提倡老年人力再運用等範圍。

四、 合作

本研究所稱合作係指公共圖書館與其他非公共圖書館之單位基於為年長者及相關人士、團體提供服務而建立互動關係、規劃服務內容、分享彼此資源，包含公共圖書館主動尋求其他相關單位建立合作關係，以及被動接受其他單位邀請參與合作內容等。

第二章 文獻回顧



為探討臺灣公共圖書館與其他單位合作提供老年服務情形，本研究首先以三大面向進行文獻探討：第一節說明老年人特質與圖書館利用；第二節探討公共圖書館老年服務；第三節介紹國內外公共圖書館老年服務合作模式實例。


第一節 老年人特質與圖書館利用

一、 老年人定義

談論圖書館老年服務，首先我們要界定這群被服務的對象是誰，他們具有什麼特質、有何需求，進而探討圖書館應如何提供適切的服務。從文獻中可發現與老年人相關之稱呼多元，包含老人、銀髮族、年長者、樂齡族、長青族、資深公民等。以國內老人教育機構名稱來看，則有長青學苑、松年大學、老人社會大學等稱呼（教育部，2006）。

何謂老？人類從一出生開始就持續變老，只是人們習慣將兒童或年輕人的變老視為成長與發展，而把人們 30 歲後身體器官衰退的過程稱為老化，但事實上發展與老化是同時並進的自然過程（楊培珊、梅陳玉嬋，2011）。有關老年人的年齡分界並沒有絕對且統一的定義，常因不同研究、業務需求考量而有不同的年齡界定。Abrams、Vauclair 與 Swift（2011）針對歐洲地區 28 個國家進行的研究顯示，不同國家對於年老的看法亦有所差異，例如在英國，一般認為從 59 歲開始會描述為老，而在希臘，一般則認為從 68 歲起才會描述為老。

聯合國對高齡化社會的定義是以 65 歲以上老年人口佔總人口的比例為判斷標準；我國老人福利法（2015）以年滿 65 歲以上之人為老人；依據勞基法，勞工強制退休年齡亦為 65 歲（勞動部，2016）；中華人民共和國老年人權益保障法所稱老年人則為 60 歲以上者（中華人民共和國老年人權益保障法，2012）。由以上可看出 65 歲常被視作老年人的年齡標準。然而高齡者的年齡分野也隨著人類壽命長度、健康狀態、社會演進趨勢而有所變化。例如考量人類可健康生活的時間延長，日本老年學會甫建議將高齡者的定義由 65 歲以上提高至 75 歲以上，應多鼓勵 75 歲以下、身體健康者持續工作、參與社會活動等（楊明珠，2017 年 1 月 5 日）。



而在圖書館老年服務方面，美國圖書館學會（ALA）之參考與讀者服務學會（RUSA）最新公布之《60+族群圖書館服務指南：最佳典範》（Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices），係針對 60 歲以上族群所訂定（RUSA, 2017）；《加拿大對老年人之圖書館與資訊服務指南》（Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults）以 60 歲以上者為老年讀者（Canadian Library Association, 2002）；《澳洲公共圖書館指南、標準和成果指標》（Guidelines, Standards and Outcome Measures for Australian Public Libraries）則指出 65 歲以上老年人口增加，為影響公共圖書館發展的趨勢之一（Australian Library and Information Association[ALIA], 2016）。

教育部自 97 年起推動高齡教育，以 55 歲以上者為主要族群，結合各級學校、機關、民間團體，於全國各鄉鎮市區開設「樂齡學習中心」，結合大學校院開設「樂齡大學」，「樂齡」已成為我國推動高齡教育的通稱（教育部，2016）。國內公共圖書館目前亦常以「樂齡服務」來稱呼對老年人的相關服務，而樂齡年紀的界定為 55 歲，比國內界定 65 歲作為老年人的標準再少 10 歲。例如臺北市立圖書館因爭取到「教育部設置各鄉鎮市區樂齡學習資源中心實施計畫」補助經費，於總館及分館設置樂齡學習資源中心（曾淑賢，2009）。該館目前為國內唯一承辦樂齡學習中心的公共圖書館，學員資格為 55 歲以上臺北市民（林佳穎，2015）；國立公共資訊圖書館設置的樂齡學習資源區係針對 55 歲以上樂齡族規畫（國立公共資訊圖書館，無日期）；為即早因應老後生活，公私立機構為年長者提供之服務有時甚至放寬至 50 歲以上（曾淑賢，2009）；圖書館界亦思考老年服務的年齡分野並非專指退休年齡，而要能提前自尚未退休階段即規劃（Landgraf, 2016）。

本研究探討臺灣公共圖書館之老年服務，故範圍涉及公共圖書館針對 55 歲以上者提供之樂齡服務，但樂齡一詞包含快樂的意涵，是相關服務的理想目標，不適合描述目前所有老年人之身心狀態及需求，例如困居家中者（homebound）等。為納入針對這群年長者之服務，並客觀陳述因老化而有特定服務需求之長者，本研究採用「老年服務」一詞，然而為配合國內公共圖書館常以較低年齡門檻作為服務標準，將老年人界定為 55 歲以上之年長者。



二、 老年人特質

除了以年齡作為分界，許多文獻將老化分為生理、心理、社會等三個面向來探討。老化在不同面向的變化上將影響年長者閱讀行為及利用圖書館的便利性。

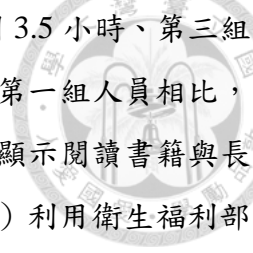
(一) 生理老化

生理老化又稱身體老化，是每一個個體隨著時間更迭都必須經歷的自然過程，也是一般人概念中的老化。生理改變的現象包含外觀及內在變化，外觀變化例如皮膚乾枯、毛髮變白、臉部皺紋、牙齒鬆動、身高降低等；內在變化則如肌肉骨骼系統、心血管循環系統、呼吸系統、消化系統、泌尿排泄系統、免疫系統、生殖系統、內分泌系統等衰退；此外感官系統的退化也對人們影響甚大，例如視覺、聽覺、味覺、嗅覺、觸覺、痛覺、運動覺等功能變化將影響年長者與外在世界互動的能力。而老化本身雖非疾病，但老化卻會提高人們得到疾病之機率（黃富順、楊國德，2011）。

隨著老化的過程，日常活動能力的喪失使得個人能力與環境需求之間的落差愈來愈大，根據英國對 65 歲老年人的縱貫性研究顯示，移動（locomotion）是其先喪失的能力，接續而來的有伸展（reaching）、思考（thinking）、聽力（hearing）、視力（vision）、靈巧度（dexterity），因此無論是在產品或服務設計上皆須考量老年人不同階段的能力喪失程度（Seidel et al., 2009）。

陳格理（2015）指出思考設置或改善公共圖書館中高齡者服務環境時，最應留意中高齡者的生理狀態，特別是其視覺及行動的轉變。賴郁秀（2009）整理生理老化對老年人利用圖書館之影響，包含：肌肉骨骼退化及動覺系統改變使老年人行進與活動時較為困難；視力模糊、眼睛敏感度降低、色彩辨識力下滑等造成讀取空間標示、圖書讀物之困難，老花眼及白內障等視覺障礙亦阻礙老年人閱讀；聽覺衰退使老年人與他人隔離，產生沮喪感而不願繼續閱讀等。邱天助（2009）以電話訪問方式對高齡者進行閱讀習慣調查，研究結果發現臺灣六成以上老年人不閱讀，主要因為缺乏閱讀能力與生理機能退化。可見生理機能的退化將會成為老年人利用圖書館的一大阻礙。

生理老化雖會造成老年人閱讀時的障礙，但研究也指出閱讀與長壽或老化過程有關。美國耶魯大學研究閱讀書籍與人類壽命間的關聯，將 3,635 位 50 歲以上



者分成三組：第一組不閱讀書籍、第二組每周閱讀書籍時間不到 3.5 小時、第三組每周閱讀書籍時間超過 3.5 小時。經過 12 年長期追蹤發現，與第一組人員相比，第二組人員死亡率低了 17%，第三組人員死亡率則低了 23%，顯示閱讀書籍與長壽有關 (Bavishi, Slade & Levy, 2016)。陳姿蓉、王俊毅 (2016) 利用衛生福利部國民健康署「臺灣地區中老年身心社會生活狀況長期追蹤調查」2003 年及 2007 年資料，分析臺灣 3,147 位 50 歲以上民眾閱讀與認知衰退的關聯性，研究結果發現有閱讀習慣者的認知衰退風險明顯低於無閱讀習慣者。因此圖書館應思考如何因應老年人生理老化的現象，降低其閱讀或利用圖書館的障礙，使老年人有機會透過閱讀對其健康產生助益。

(二) 心理老化

心理老化是來自生理老化的結果，包含感覺、知覺、智力、記憶力、人格、情緒等變化。與生理老化多為負面影響比起來，心理老化的表現則有正向及負向。正向表現例如對情緒的掌握、智慧的累積等；負向表現例如自信心降低、認知功能退減等 (黃富順、楊國德, 2011)。臺北榮總高齡醫學中心主任陳亮恭表示，研究指出老年人在心理上的老化速度，比身體健康還要快，因此照顧老年人時也要考慮心理層面的健康、內外兼顧，例如應變能力、心理年齡等 (林又旻, 2016)。

賴郁秀 (2009) 整理對老年人使用圖書館影響較大的心理特徵包含失落感、沮喪感、孤獨、缺乏自信、對事物不感興趣、習慣根深蒂固等，這些特徵使得老年人使用圖書館的動力降低。Marquié 等人 (2002) 的研究顯示老年人在電腦知識上比起年輕人較沒自信，心理因素將造成老年人使用新電腦科技的困難。因此圖書館在設計服務或課程上，應考量老年人可能會有的心理障礙；而對於年輕時就沒有使用圖書館習慣的老年人，應思考如何能吸引他們利用圖書館；對還未跨入老年的族群，應思考如何提前培養他們的圖書館使用習慣。

(三) 社會老化

隨著生物老化及心理老化，人們在社會中的角色及關係也跟著轉變。社會老化指個人在與家人朋友間、有無薪酬的生產角色內、在各種組織內之間角色及與他人關係上的變化 (Hooyman & Kiyak, 2003)。與身體及心理因素相比，有時社會因素造成的閱讀障礙影響更大 (Luyt & Ho, 2011)。周倩如 (2009) 整理老年人特

質包含生活以居家為主、閒暇時間變多、社交關係脫節等。

多數老年人已退休或即將退休，經濟是重要的生活考量問題。根據《中華民國 102 年老人狀況調查報告》，55~64 歲者中有超過 4 成目前為有酬工作者；65 歲以上老年人僅有 1 成為有酬工作者；55~64 歲者以「工作或營業收入」為最重要經濟來源，65 歲以上老年人以「子女或孫子女奉養」及「政府救助或津貼」為最重要來源（衛生福利部，2014a）。近年來臺灣自日本引進「下流老人」一詞，用以形容被迫過著「下流（中下階層）」貧困生活的老年人，該詞由日本社會學者藤田孝典在其著作《下流老人：一億總老後崩壞の衝擊》中提出，該書指出由於經濟成長停滯、就業環境不佳、長期照顧人力缺乏、老年人居住困難等因素，未來日本將產生越來越多過著中下階層生活的老年人（藤田孝典，2016），日本經驗或可作為臺灣借鏡之參考。

部分年長者在職場上也面臨年齡歧視的困境。盧昱瑩（2005）研究臺灣職場是否對中高齡者存有年齡歧視，研究結果發現，由於對中高齡者有體力不佳、不好管理、發展受限等刻板印象，某些產業仍存在著年齡歧視。

依上所述，老年人生活重心漸漸離開工作，閒暇時間增多，如何運用增加的空間時間持續學習是老年人所面臨的新挑戰，無論是參與學習課程或是擔任志工都是圖書館可提供老年人充實生活的活動機會；而老年人離開工作後主要經濟來源轉移，圖書館也可協助推動高齡求職與就業服務，幫助年長者尋找事業第二春；面對老年歧視的現象，圖書館亦可幫助社會大眾正確地認識高齡社會、破除年齡歧視。

特別要注意的是，老年人間存在著差異性，不同的老年人個體有其自身的獨特性，儘管身體狀態勢必會隨著老化有一定的改變，但基因、生活型態、態度差異等會影響老年人的衰老。文化、族群、性別、社會經濟狀態的差異也使得不同老年人個體有其不同的老化經驗與過程（McInnis-Dittrich, 2011）。因此老年人並非指一群年紀、屬性相近的團體，其共性與殊性是公共圖書館思考老年服務應認識的重點（林珊如，2009）。Kendall（1996）探討圖書館老年服務時，又特別將老年讀者分為行動困難者、視覺障礙者、聽覺障礙者、困居家中者、居住於集體住宅者等類型，各別針對需求及特性進行討論。

老年人異質性產生的不同需求將會是圖書館提供老年服務上的一大挑戰，例如剛退休且健康狀態良好的老年人與住在養護機構中的老年人對圖書館的需求可能有所差異、嬰兒潮世代也與傳統人們對老年人的想像不同，故在服務提供上也不應一視同仁。

三、 老年人資訊需求與閱讀興趣

對老年人資訊需求及閱讀興趣的瞭解有助於圖書資訊機構提供適切的老年服務。

老年人常需要之資訊內容包含收入、交通、健康問題與照護、住宅、營養、家事服務、工作、消費者需求、法律問題、陪伴、護理之家等 (Battle & Associates, 1977; 引自 Moore & Young, 1985)。Chatman (1992) 探討退休女性的資訊世界，發現其有六大類資訊需求：健康、理財、法律、環境、交通、一般建議 (引自葉乃靜, 2003)。岳麗蘭 (1995) 以深入訪談法調查新竹市長青學苑年滿 65 歲以上學員之資訊需求，研究發現老年人資訊需求之類別包含休閒娛樂、時事、健康、教育、生活、老年生活規劃、社會福利、宗教、人際關係、專業知識、投資理財相關等十一類。葉乃靜 (2003) 以臺北市兆如老人安養護中心的居民為研究對象，探討 65 歲以上的老年人日常生活中的資訊活動，歸納老年人的資訊需求包含生理 (健康、運動、養身、飲食)、心理 (人際溝通、情緒、學習)、休閒活動、環境、回饋社會、理財投資、經濟、生活協助等，而健康資訊是老年人最主要的需求。有關健康資訊的探討，高持平 (2007) 的研究也指出臺北市老年人認為健康資訊很重要，對健康資訊的需求亦相當高，且健康資訊需求具主題多樣性。Chong 與 Theng (2004) 調查新加坡 50 歲以上長者資訊需求，發現其感興趣的主題依序為新聞、健康與健身、旅遊、哲學宗教、藝術、語言、電腦網路、歷史傳記、志願與社區服務、烹飪等。陳雅婷 (2012) 透過面訪式問卷調查法研究都會地區 55 歲以上年長者日常生活資訊需求與行動電話的關係，研究發現健康資訊是都會區年長者最重視的資訊，其次為家人近況。傅彥儒、邱銘心 (2014) 探討新北市平溪區 55 歲以上年長者資訊需求，研究發現年長者的資訊需求依資訊使用目的可分為維持日常生活、充實生活、就醫及保健、關懷社區議題、維繫人際關係五種類型。

本研究整理將上述老年人資訊需求研究結果整理如表 1。



表 1 老年人資訊需求

年份	研究者	研究結果
1977	Battle & Associates	收入、交通、健康問題與照護、住宅、營養、家事服務、工作、消費者需求、法律問題、陪伴、護理之家
1992	Chatman	健康、理財、法律、環境、交通、一般建議
1995	岳麗蘭	休閒娛樂、時事、健康、教育、生活、老年生活規劃、社會福利、宗教、人際關係、專業知識、投資理財相關
2003	葉乃靜	生理（健康、運動、養身、飲食）、心理（人際溝通、情緒、學習）、休閒活動、環境、回饋社會、理財投資、經濟、生活協助
2004	Chong & Theng	新聞、健康與健身、旅遊、哲學宗教、藝術、語言、電腦網路、歷史傳記、志願與社區服務、烹飪
2012	陳雅婷	健康資訊、家人近況
2014	傅彥儒、邱銘心	維持日常生活、充實生活、就醫及保健、關懷社區議題、維繫人際關係

資料來源：本研究整理

老年人的閱讀目的與其他年齡者差別不大，人們並非一到達某個年紀馬上就轉變閱讀目的，事實上許多已屆高齡歲數者也都還在職、仍擔任家中支柱等（Romani, 1973）。Harvey 與 Dutton（1979）歸納過去文獻發現，老年人較不喜好科幻小說、引起憂鬱的書籍、包含性或暴力的書、角色或情節複雜的書等，而較傾向輕羅曼史、傳記、西方小說、神秘小說、旅遊、聖經、報紙等。Black（1998）在其碩士論文中調查老年人的閱讀喜好，研究發現男性閱讀喜好文學類依序為西方小說、神秘小說、歷史小說及羅曼史，非文學類順序為旅遊、藝術、傳記；女性閱讀喜好文學類依序為羅曼史、神秘小說、歷史小說，非文學類順序為傳記、歷史、旅遊。邱天助（2009）以電話訪問方式調查全國 25 個縣市 65 歲以上者之閱讀習慣，該研究顯示老年人閱讀書籍種類以宗教/哲學比例最高，其次為歷史/傳記，再其次為醫療保健；而閱讀雜誌種類以醫療保健類與商業財經類的比例較高，其次為生活休閒類。肖雪與張偉（2014）於中國東、中、西部及東北部四個地區，對 3,074 位 60 歲以上老人進行閱讀行為問卷調查，研究結果發現老年人閱讀興趣多元，依閱讀內容選擇多寡排序為醫療保健、時事政治、社會人文等。國立公共資訊圖書館（2016a）針對該館 51 歲以上之讀者進行調查，發現保健運動及休閒旅



遊為受訪者較常閱讀之主題。

至於老年人偏好哪些閱讀資料形式？老年人閱讀類型以報紙、雜誌、圖書居多（王尤敏、吳美美，2010；肖雪、張偉，2014；邱天助，2009；國立公共資訊圖書館，2016a），Scales & Rhee（2001）研究成年人的閱讀興趣，調查顯示 65 歲以上者最常閱讀的素材類型為報紙，其次為雜誌。

許多文獻指出大字書受老年人歡迎（Black, 1998；Kuscus & Fombad, 2017；Meyer & Worster, 2015），在探討圖書館老年服務時，大字書的提供往往是被檢視的服務項目之一（Nablo, 1995；Takashima, 1994），但也有研究指出大字書並不如預期般地使用頻繁（Speak, 1990）。視聽資料的使用亦有相當比例，Black（1998）針對曾使用瓦斯沃斯（Wadsworth）公共圖書館外展服務的老年人研究發現，老年人喜愛的閱讀類型除了圖書（50%）及雜誌（10%）外，依次為錄影帶（20%）、音樂（10%）、有聲書（9%）。Holmes 與 Kendall（1992）指出音樂可為困居家中者帶來愉悅舒適、減輕壓力、提升生活品質等效果，隨著老年人口越來越多，圖書館應思考將音樂資料納入外展服務的借閱項目。Meyer & Worster（2015）就 Mount Pleasant 公共圖書館至輔助生活住宅（assisted-living residences）服務的經驗指出，對較不偏好閱讀圖書的年長者，電影是很好的資源素材。蔡靜怡（2015）針對公共圖書館提供失智症照護者（多為中老年人）健康資訊服務的研究發現，視聽資料是照護者認為最有幫助的資源類型。此外，隨著網路的普及，老年人透過上網及利用手機閱讀的比例也逐漸增加，數位閱讀在老年人閱讀生活中扮演越來越重要的角色（肖雪、張偉，2014）。

綜上所述，由於老化是漸進式的過程，因此老年人的資訊需求及閱讀興趣可能隨著個人的身心情況逐漸產生變化，但與一般成年人相比並無絕對明顯的差異。老年人的資訊需求廣泛，由於老化帶來的身心問題，會特別關注健康議題，其次是經濟理財，而人際互動、休閒娛樂、社會時事、生活協助等也都是老年人常見資訊需求。就資料形式而言，值得注意除了圖書之外，影音資料也廣受老年人歡迎。

有關老年人閱讀興趣之研究不少，各獨立的調查結果也顯示老年人閱讀興趣的多樣性，筆者認為這些研究所調查對象之人口特質差異，例如國別、性別、年齡層、居住地區、是否住在機構等，亦造成出老年人閱讀興趣、偏好閱讀資料形

式之差異。

四、 小結

老化包含生理、心理、社會等多面向的意義，這些老化特質雖然在不同程度上限制了老年人閱讀及利用圖書館的意願及能力，但同時圖書館也能充分發揮功能，透過各種服務的提供來促進老年人在衰老過程中的生活品質。

人們雖有類似、不可避免的衰老現象，但即便是相同年紀的長者，其生理、心理、社會老化的程度也不同，加上老年人橫跨的年紀範圍大、異質性也高，因此圖書館規劃老年服務時首先必須瞭解服務對象為怎樣的高齡群體？他們有何特質及需求？才能提供適切的服務。過去有許多研究者針對老年人的資訊需求、閱讀偏好進行調查，是公共圖書館發展老年相關服務內容可參考的依據之一，然而隨著年代的更迭加上地域的差異，當時的老年人與現在的老年人是不同的群體，因此還是有必要持續研究、瞭解現在的老年人的需求。



第二節 公共圖書館老年服務



一、 公共圖書館老年服務的責任及相關依據

不少文獻指出圖書館在老年人的生活中扮演越來越重要的角色，例如英國藝術委員會（Arts Council England, 2017）的報告指出超過三分之一的 75 歲以上長者利用公共圖書館，而公共圖書館在提升老年人的幸福上具有貢獻。

美國圖書館界於 2005 年之白宮老化會議（White House Conference on Aging[WHCoA]）中針對圖書館於全國老年服務的定位中，提出以下六大領域及相關建議：（1）產銷市場：建議社區中服務老年人的各類單位、團體、組織，與圖書館界合作，共同推廣產品及服務，使之擴展到更多的老年人口；（2）社會參與：建議圖書館成為協助老年人公民參與的機構；（3）生涯規劃：圖書館應成為「社區重要資訊與方案平台」計畫中的一員；（4）健康與長壽：圖書館成為提供消費者健康資訊的成員之一；（5）工作職場：圖書館保留及僱用老年工作者，鼓勵終身學習；（6）我們的社群：圖書館應成為與老年人補助相關事件的主事成員之一。而前美國圖書館學會會長 Betty Turock 也曾指出公共圖書館要成為國家高齡化社會服務規劃中的重要角色之一（林珊如，2005）。顯示美國圖書館界於老年服務上不願缺席的強大企圖心，以及相關資金補助的重要性。

英國博物館、圖書館及檔案館委員會（The Museums, Libraries and Archives Council[MLA]）曾以慈善組織「協助年長者」（Help the Aged）所提出之財務、科技、公民權及健康等 4 項指標來檢視博物館、圖書館及檔案館在高齡社會中所扮演的功能（Aldridge & Dutton, 2009）。黃家虹（2012）探討嬰兒潮世代的圖書館使用經驗及需求，發現公共圖書館可扮演的角色有資訊中心、學習中心、活動中心。亦有老年人以地點是否靠近圖書館作為選購房屋的決定因素（Kendall, 1996），由此可見圖書館可高度參與老年人日常生活的各個面向。

然而圖書館提供老年服務的實務依據為何？以下從老年相關政策、法規，以及圖書館宣言、指南等文件檢視圖書館老年服務的責任。

（一）老年相關政策、法規

聯合國大會於 1991 年通過《聯合國老年人綱領》（United Nations Principles for

Older Persons)，呼籲各國盡可能將以下五大要點納入其國家方案中，包含獨立、參與、照顧、自我充實、尊嚴 (United Nations, 1991)，這些綱領揭示了老年人應有的權利，是各國發展老年人福利與服務的重要依據。

世界衛生組織 (World Health Organization[WHO]) 則在 2002 年提出《活躍老化：政策架構》(Active Ageing: A Policy Framework)，將活躍老化定義為：「為提升高齡者生活品質，盡可能促進其健康、參與以及安全的過程」。「活躍」指老年人對社會、經濟、文化、靈性以及公民事務的持續參與，而非僅為身體上的活躍能力或勞動力的參與。該政策奠基於聯合國老年人綱領—獨立、參與、照顧、自我充實、尊嚴，並以健康、參與及安全作為該政策架構的三大支柱，繼而提出具體策略 (WHO, 2002)。「活躍老化」觀念廣為學界及政府探討高齡社會相關議題所應用，圖書館規劃老年服務時應思索如何促進老年人活躍老化，於各面向提升其生活品質。

我國老人福利法 (2015) 第 26 至第 28 條提及主管機關應提供老人教育措施、充實老人生活、鼓勵老人參與志願服務等。教育部 (2006)《邁向高齡社會老人教育政策白皮書》揭示四大願景：終身學習、健康快樂、自主尊嚴、社會參與。衛生福利部 (2015)《高齡社會白皮書》提出高齡社會的四項願景及相對應的行動策略，分別為：(1) 健康生活：健康促進保功能、醫療照護固健康；(2) 幸福家庭：完備長照減壓力、世代交流創天倫、生活無虞好安心；(3) 活力社會：銀髮動能貢獻大、多元社參促圓夢、青壯協力迎未來；(4) 友善環境：服務網絡真便利、食衣住行無障礙、歧視障礙盡破除。公共圖書館在以上項目的執行上，皆有可直接參與或間接協助之處。

(二) 與老年服務相關之圖書館指導文件

聯合國教科文組織 (The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization[UNESCO], 1994) 提出的《公共圖書館宣言》(UNESCO Public Library Manifesto) 揭示了公共圖書館提供的服務應以所有人皆能平等取得為基礎，無論年紀、種族、性別、宗教、國籍、語言或社會地位有所差異。而各個年齡族群也都能找到與其需求相應的資料。我國圖書館法 (2015) 也提到「公共圖書館以社會大眾為主要服務對象。」因此各年齡族群包含老年人都是圖書館服務的對象。在人口結構變遷的趨勢下，老年人將成為未來圖書館的主要讀者群，公共圖書館

界在服務規劃上更是不應忽略年長族群的需求，需考量不同老年人的特性提供適合之環境與服務（李玉瑾，2006；林珊如，2005）。

美國圖書館學會於 1964 年採用《圖書館對老年人的責任》(The Library's Responsibility to the Aging)，並先後於 1970 年、1971 年、1981 年修訂，該宣言提出公共圖書館對老年人的 10 項服務責任，包含：(1) 建立對老化及老年人的正向態度；(2) 提供老化及其問題之相關資訊及教育內容給老年人以及與其工作之專業人員和一般人士；(3) 改善圖書館設計及交通方式，以利於老年人使用；(4) 提供合適的服務予特殊需求者（如因居家中及居住於機構中者）；(5) 運用老年人聯繫其同儕以及作為代間活動資源的潛力；(6) 雇用老年人提供圖書館服務；(7) 讓老年人參與設計社區服務及活動之規劃過程；(8) 與其他相關機構及團體發展合作關係；(9) 為準備退休者提供活動、資源與服務；(10) 持續探索使服務更有效的方法、積極尋找資金資源、於常態預算中指定一部分於滿足老年人需求(Casey, 1984)。

1975 年美國圖書館學會發佈《對老年人口之圖書館服務指南》(Guidelines for library services to an aging population)，並於 1987 年修正與擴充內容時將指南更名為《對老年人之圖書館服務指南》(Guidelines for Library Service to Older Adults) (ALA, 1987)，至 1999 年時再次修正及通過，內容包含以下七項服務指標 (RUSA, 1999)：(1) 將老年服務整合至整體圖書館計畫、預算及服務規劃中；(2) 提供老年人到館、資源、計畫、服務的取用管道；(3) 每次服務皆以尊敬態度對待老年人；(4) 運用老年人的經驗與專業；(5) 提供及推廣老化相關資訊及資源；(6) 提供適合老年人所需的圖書館服務；(7) 與老年服務之社區機構及團體合作。

2008 年美國圖書館學會核准《對老年人之圖書館與資訊服務指南》(Guidelines for Library and Information Services to Older Adults)，該指南提出 7 項服務指標，包含：(1) 取得當前老年人口資料並編列計畫與預算；(2) 確保社區內老年人的特殊需求及興趣有反映在圖書館館藏、計畫與服務上；(3) 圖書館館藏、實體設施對老年人而言應安全舒適；(4) 使圖書館成為老年人資訊服務的聯絡點；(5) 圖書館之規劃要針對老年人口；(6) 深入社區無法到館的老年人；(7) 訓練圖書館人員以禮貌及尊重之態度服務老年人 (RUSA, 2008)。

2017 年美國圖書館學會再度更新指南，提出《60+族群圖書館服務指南：最佳

典範》(Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices)，該指南係針對 60 歲以上族群所訂定，內容共包含 8 個部分，包含：(1) 員工培訓；(2) 資訊服務及館藏；(3) 規劃；(4) 科技；(5) 外展與夥伴關係；(6) 對困居家中者及特別族群的服務；(7) 設施；(8) 資金及預算 (RUSA, 2017)。

除了美國圖書館學會外，國際圖書館協會聯盟 (International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA]) 也訂定了《對醫院病患及長照機構中之老年人及身心障礙人士的圖書館服務指南》(Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-Term Care Facilities) (Panella, 2000)，以及《對失智症患者的圖書館服務指南》(Guidelines for Library Services to Persons with Dementia) (Mortensen & Nielsen, 2007)，雖兩者所指涉的患者、身心障礙者範圍並非僅限定於老年人，但其中對老年人的服務仍是重要的一環。《對醫院病患及長照機構中之老年人及身心障礙人士的圖書館服務指南》指出圖書館提供老人閱讀或其他素材時應致力於下列目標：能鼓勵及支持個人的興趣、彌補其身心限制、輔助特別的治療或活動、要為不同閱讀程度者提供素材等，並提出相關的重要館藏類型；《對失智症患者的圖書館服務指南》指出，目前圖書館員並未被納入失智症照顧的專業圈中，許多圖書館也並沒有針對失智症患者提供特殊服務，然而在民主社會裡，每個人都應有接觸文化、文學與資訊的權利。該指南提出與失智症患者溝通的要點、適合提供之素材、針對不同居住環境之患者（如困居家中、長照機構、日照中心等）可以實施的服務方式、與照顧機構員工的合作建議等。

ALA 指南的演變顯示美國圖書館界隨著人口趨勢及社會變化持續修正對老年人的服務政策，例如 2008 年版開宗明義指出大量嬰兒潮老化、平均壽命延長，使得不同世代的老人同時並存，以及民族、語言的多元，造成老年人口的異質性。文中多次強調圖書館針對不同人口特質、社會背景老年人的瞭解，以使服務及館藏能確實滿足老年人真正的需求與興趣。此外，從指南名稱的改變也可看出對資訊服務的重視。2017 年版指出各個世代老年人擁有前所未見的語言、文化多元性，並將所指的服務對象由 55 歲以上的 older adults 改為 60+ audience，鼓勵規劃館藏、活動、服務上的多元性及彈性。

整體而言，筆者認為 ALA 揭示的老年服務思想主要包含：老年服務的定位為

整體圖書館服務之一；對不同老年人的需求及多元性之重視；注重在地社區；服務者對老年服務的正確認識與態度；透過服務促進活躍老化；確保設施及服務的安全性及可及性；積極與外部資源連結合作；破除社會對老年人的誤解與歧視。IFLA 指南則更專門為具有特殊需求的老年人，如有肢體障礙、患有失智症之長者等，提供服務指導與建議。

美國圖書館界訂定老年服務相關指南至目前已有數十年，並不斷因應社會變遷更新版本，然而已邁入高齡社會的臺灣圖書館界至今尚未訂定老年服務相關指導文件，對於為何要服務老年人僅能從圖書館法窺見老年人為圖書館服務對象之一，以及從部分公共圖書館所訂定的政策文件中提及應滿足不同族群的需求等敘述得知，相對而言這些文字敘述僅是較抽象的宣告，並未針對老年服務提出充分可執行的方式。因此國外既有的老年服務相關指南，仍然可作為國內圖書館思考、規劃、檢核老年服務的重要清單與參考。

二、 公共圖書館老年服務內容

(一) 起源

圖書館老年服務可回溯至 1941 年美國克里夫蘭公共圖書館 (Cleveland Public Library) 成立成人教育部門 (Adult Education Department)；1943 年與 Benjamin Rose 基金會合作，於睦鄰機構及教堂中為老年人規劃休閒型活動；1946 年成立專為 60 歲及以上者參與的圖書館俱樂部 (Live Long and Like It Library Club)，將服務擴大至更廣範圍，不再侷限於休閒型活動，此為首次為老年人規劃的持續性非正規教育圖書館活動。此後許多圖書館也開始加入規劃老年活動的行列，例如波士頓公共圖書館 (Boston Public Library)、布魯克林圖書館 (Brooklyn Public Library) 等 (Javelin, 1973；林美和, 1995)。克里夫蘭公共圖書館老年活動的成功、後續相關補助機會、美國圖書館學會成人教育部門的建立、於白宮老化會議提出宣言等皆為促進圖書館界投入老年服務發展的因子 (Javelin, 1973)。

(二) 特殊性

老年服務與圖書館一般服務有何區隔？

在 1950 年代，許多圖書館認為對老年人的服務不應與對一般人的服務區隔開來 (Javelin, 1973)，後來圖書館界對老年服務的觀念逐漸轉變，許多文獻指出老年

人因老化帶來的身心障礙，應與一般成人讀者服務有所區隔，故圖書館需針對老年人的需求提供專屬服務（李玉瑾，2006；曾淑賢，2009）。Turock（1982）認為圖書館服務所有人（Service to all）的哲學雖是圖書館的優點，但未將年齡差異列入服務考量，對服務老年人來說卻也造成限制，故其提倡老年人專屬服務。

過去日本公共圖書館對老年人的服務常被視作對身心障礙讀者服務的一部分（Donkai & Mizoue, 2014），然而老年讀者某部分需求雖與身心障礙讀者類似，但仍然應該被視為兩種不同的族群看待（Takashima, 1994）。早期也有許多圖書館將老年服務專注在提供衰弱的、困居家中或養護機構的老年人，把老化視為一種「失去」，但事實上有許多老年人仍是活躍且健康的（Dalmer, 2017；Piper, Palmer & Xie, 2009）。以臺灣為例，臺灣有超過八成 65 歲以上之老年人並非失能者，而是健康、亞健康者，因此須要特別關注滿足其多元需求。故隨著高齡人口不斷增加，高齡政策已不再僅限於傳統上照顧貧弱老人、失能者而已，而是擴展至健康、亞健康的老人（衛生福利部，2015）。由上可知，儘管對老年人提供的服務內容可能與一般讀者服務或身心障礙讀者服務有所重疊，但圖書館仍應針對老年人的多元及異質性思考應如何盡可能地滿足老年人的需求，提供老年專屬服務。

（三）服務內容

美國圖書館學家凱西（G.M. Casey）認為，公共圖書館老年讀者服務至少應具備下列要求：參與者中 65 歲以上者至少超過一半人數；為針對老年讀者規劃的圖書館資源、設備與服務；有針對準備退休之讀者規劃的活動；有針對需照顧老年人之家庭、機構或人員特別規劃的服務（轉引自林美和，1995）。

Turock 將公共圖書館為老年人提供的服務分為以下類別：推廣服務（為不能到圖書館者提供資源，例如行動書車、寄存館藏、圖書郵寄等）；特殊資源（為身體機能障礙者提供資源，例如大字書、有聲書、放大鏡、老花眼鏡、閱讀輔助設備等）；團體活動（於館內或館外辦理之活動，例如讀書會、演講、影片欣賞等）；特殊服務（傳統服務之擴大，例如口述歷史、終身學習、資訊及參考服務、書目服務、族譜資料服務等）（Turock, 1987）。

國內則有周倩如（2009）整合加拿大及美國等國家之對老年人圖書館與資訊服務指南，歸納出以下老年服務類型：基本的圖書館服務及設備；向圖書館外延

伸服務；老年人社區資訊網絡服務；年長者人力再運用的服務機會；多元閱讀推廣服務。

曾淑賢(2009)整理美國公共圖書館為老年人提供之服務後可分為以下類別：提供符合老年人閱讀喜好及資訊需求的資料內容；提供適合老年人的閱讀資料型式；規劃適合老年人的推廣服務與活動；建置老年人專屬網頁；設置老年人閱讀空間。

綜上所述，圖書館老年服務是針對老年人本身及其相關人士（如老年人之照顧者）及機構（如老人中心）特別設計之專屬服務，服務類型主要有五種：（一）提供適合之資訊資源；（二）提供專屬設備及空間；（三）規劃活動及課程；（四）提供館外延伸服務（外展服務）；（五）提倡老年人力再運用等。以下將以國內外圖書館老年服務實例說明之。

三、 國內外公共圖書館老年服務案例

以下依上述老年服務分類：提供適合之資訊資源、專屬設備及空間、活動及課程、館外延伸服務、老年人力再運用等五類，分別介紹國內外公共圖書館老年服務實例。

（一）提供適合之資訊資源

美國俄勒岡州林肯市的 Driftwood 圖書館曾編寫老年主題相關書單《老化：資源指引》(Aging: A Resource Guide)，並購置非營利組織 Bi-Folkal 的多媒體組件產品，該產品包括幻燈片、錄音帶、小冊子等，內容包含各種喚起老年人過去記憶題材的歌曲、詩歌、照片等。該圖書館安排志工至護理之家、退休中心等機構，利用這些多媒體組件與老年人進行活動 (Saunders, 1992)。

美國德克薩斯州 San Antonio 公共圖書館基於當地多元族群的社區特質，提供大量西班牙文、拉丁文及其他語言之館藏資料，並考量老年人及身心障礙者的需求提供合適的資源，如大字書、有聲書等。該館設有家譜服務、政府資源部門，常為老年人所利用。該館並整理老年人常用資訊，於圖書館網站建置老年資源指引，提供適合圖書清單、新進大字書、高齡就業資訊、照顧資訊、休閒活動資訊等 (Prasad, 2009；San Antonio, 2017)。



美國紐約州 Westchester 圖書館系統共有 12 間圖書館設有照顧者資源中心 (Caregiver Resource Centers)，提供照顧者相關文獻資源，例如圖書、DVD、手冊等 (Westchester County, n.d. ; Schull, 2013)。

國立公共資訊圖書館針對老化過程中產生的需求規劃樂齡專區館藏，目前館藏以「生活必修」及「興趣選修」兩大主題、「回饋社會」及「超越自我」兩大專題分區擺放，此四大分類分別包含以下主題：(1) 財務管理、生活法律、保健運動 (含醫療)、生活教育、家庭關係 (含代間關係)、電腦網路 (含數位資源)、臨終教育；(2) 休閒旅遊 (含園藝及圖鑑)、語言學習、音樂、戲劇表演、書法及繪畫、烹飪廚藝 (含美食)、手工及藝術 (含雕塑及居家設計)、文史哲 (含小說)；(3) 志工及樂齡教育工作者 (含社會參與及退休規劃)；(4) 生命故事及傳記、靈性及宗教學習等 (國立公共資訊圖書館，無日期)。

除了提供實體及數位之館藏資源外，有些圖書館亦整理老年人常用之相關資訊，置於圖書館網站供使用者利用。除了前述之 San Antonio 公共圖書館，加拿大 Burnaby 公共圖書館的網站也提供「老年人及照顧者資源」，包含與健康、社會活動、教育、居住、交通、居家服務、退休金及財務、法律服務及房地產規劃等主題之推薦網站連結 (Burnaby Public Library, n.d.)。

此類服務係針對老年人及相關人士 (如照護者) 的資訊及閱讀需求、興趣等，考量資訊主題內容及資訊載體特徵，整理及提供合適之資訊資源。

(二) 提供專屬設備及空間

以社會福利聞名的北歐，也因應老年人的身心狀況提供適合的服務。例如挪威南部的坦斯堡公立圖書館，針對老年人的視力情形，特別設置可調整色差和放大字體的設施，考量老年人的視力及動作退化，在柱子上加上斑馬條紋以利辨識，並將電梯升降開關速度調緩 (周傳久，2009a)。

美國紐澤西州的 Old Bridge 公共圖書館為嬰兒潮及老年讀者所規劃之年長者空間 (Senior Spaces) 於 2007 年啟用，該空間的規劃融入通用設計概念，確保讀者之可及性，讓讀者能於此處活躍地自我學習及探索。相關設施包含符合輪椅高度之桌子、電腦大螢幕、與輪椅同高之告示板、大字鍵盤、有聲書及擴視機等。館藏擺設則參考書店的展示方式，捨棄以傳統圖書分類法的方式排架，以利老年

人輕鬆地依主題瀏覽取用 (Kleiman, 2009)。

美國賓州的 Whitehall 公共圖書館為老年人規劃 Second Chapter Café，此空間備有自助咖啡吧、桌上遊戲、圖書、DVD、CD、電子閱讀器、Wii 遊戲等，提供讀者閱讀、社交、看電影、學習科技的綜合空間，並安排許多活動，例如電影放映、圖書討論、創意寫作課、科技課程等 (Schull, 2013)。

國內亦有許多公共圖書館成立樂齡專區將適合老年人的資源及設備集中提供給老年人，例如國立臺灣圖書館內的「樂齡資源區」、國立公共資訊圖書館內的「樂齡學習資源區」、臺北市立圖書館總館及部分分館設有「樂齡學習中心」、新北市立圖書館總館及部分分館設有「樂齡資源區」等，而花蓮市立圖書館則為老年人專設「樂齡館」，以下擇例說明。

國立臺灣圖書館之樂齡資源區備有高齡者專用設備，例如擴視機、桌上型放大鏡燈、手提音響、老花眼鏡、放大鏡及血壓計等設備，另也於期刊區、書目檢索區及視聽區同時設置老年人優先使用之座位 (國立臺灣圖書館，2014)。

除了相關閱讀輔具外，國立公共資訊圖書館提供軟硬度不同之沙發及桌椅，讓老年人可依自身閱讀習慣選用；動線方面則因應老年人常利用期刊報紙之特性，於鄰近樂齡專區之同層樓設有期刊及報紙區，以利老年人就近使用；並設有老年人專用數位休閒平臺，提供象棋、五子棋等數位遊戲，供老年人體驗數位休閒，亦設置電子閱報機讓老年人能以觸控方式將螢幕放大閱讀數位新聞 (廖禎婉、林詣筑，2014)。

此類服務特別考量老年人生理的退化現象 (如視力減退、行動力降低)，提供適切的空間、家具、輔具等，以保障老年人於圖書館中的安全以及對各類資源、服務的可及性。除了基本的可及性及安全性考量外，使老年人便於與他人交流互動、自主學習，以及科技的融入使用也是圖書館空間及設備規畫上須要考量的因素。

(三) 規劃活動及課程

美國伊利諾州的 Pekin 公共圖書館成立 Pekin 隔代網絡 (Pekin Intergenerational Network, PIN)，藉由社區合作的方式提供隔代活動，包含老年人與兒童的公園活動日、讓小學生採訪 Pekin 高中以前的運動員等 (Wood, 1999)。

美國亞利桑那州的 Tempe 公共圖書館提供各種專為老年人規畫之活動，例如作家講座、族譜工作坊、鍛鍊腦力活動、電腦及科技課程（如電腦介紹、電子書、iPad、社群媒體利用等）、讀書會、讀者劇場（Reader's Theater）等（City of Tempe, n.d.）。

加拿大的 St. Albert 公共圖書館為 50 歲以上者辦理相關活動，例如拼字遊戲、紙牌遊戲、回憶錄寫作指導、高齡讀書會、電腦及科技訓練課程等（St. Albert Public Library, n.d.）。

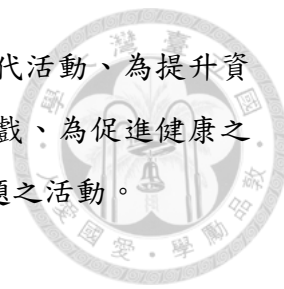
日本島根縣出雲市立斐川圖書館（ひかわ図書館）為老年人規畫壁爐間（暖炉のへや）及回憶分享會。壁爐間備有大字書、懷舊素材、當地老照片等，而回憶分享會則是運用懷舊療法，協助老年人預防或控制失智症，該活動起初於壁爐空間進行，後來為服務無法到館者，館方及志工則主動前往其他老年機構辦理回憶分享會（Donkai & Mizoue, 2014）。

臺北市立圖書館自 2008 年起陸續設立 6 所樂齡學習中心，包括臺北市樂齡學習示範中心（總館）、松山區樂齡學習中心（三民分館）、士林區樂齡學習中心（葫蘆堵分館）、大同區樂齡學習中心（大同分館）、文山區樂齡學習中心（景新分館）、內湖區樂齡學習中心（東湖分館）。樂齡學習中心除了提供 55 歲以上樂齡學員專屬空間及圖書資料外，更辦理豐富的學習活動，例如講座、研習課程、讀書會、繪本賞析、說故事暨繪本劇團等。特別的是，老年人可以自組「自主學習團體」，申請借用場地，自行安排規劃課程內容（林佳穎，2015）。107 年度申請通過之團體活動內容包含讀書會、書法、語言學習、國畫、紙藝、太極拳、歌唱、瑜珈、氣功、蔬果種植、拼布、元極舞、藝術療癒、桌遊等（臺北市立圖書館樂齡學習中心，無日期）。

新北市立圖書館與亞東紀念醫院社區健康發展中心、明倫基金會進行合作，針對高齡者常見健康議題，如骨質疏鬆、失智照護、肌少症等，辦理一系列健康主題講座，提升大眾及高齡人口之健康知能與自我照顧能力（新北市立圖書館，2017b）。

圖書館為老年人辦理之活動如同其他一般活動形式多元，包括講座、工作坊、讀書會、研習課程、藝文賞析、遊戲等。老年活動為特別針對老年人的興趣、需

求、身心狀態所設計，例如為促進不同世代間交流認識之跨世代活動、為提升資訊素養之電腦與科技課程、為減緩記憶力退化之懷舊活動及遊戲、為促進健康之各種養生保健講座，以及滿足休閒、終身學習等之各種興趣主題之活動。



(四) 提供館外延伸服務

北歐圖書館透過地方政府與計程車業者合作，把書送達給不便前來圖書館之老年人(周傳久, 2009a);此外也重視行動圖書車服務，芬蘭許多城市以大巴士作為圖書車，其圖書運量大且服務項目多，例如圖書車內提供上網服務。由於兒童及老年人為其主要服務對象，圖書車上亦備有不少大字版圖書(周傳久, 2009b)。美國舊金山公共圖書館(San Francisco Public Library)針對行動不便的年長者提供Library On Wheels此一可供輪椅進入之行動圖書車服務，於老年人常聚集處提供巡迴服務，使行動不便之老年人享有閱讀的機會(San Francisco Public Library, n.d.; 廖麗莉, 2016)。

澳洲坎帕斯普地區圖書館(Campaspe Regional Library)提供「送書服務」(Books on Wheels)與「說書服務」(Words on Wheels)，送書服務為不便到館者提供圖書館資源，說書服務則安排志工至安養機構說書給老年人聽，進而引導老年人討論及分享(Mustey, 2009)。

針對困居家中者或其照顧者，許多國外圖書館也為其提供免費館藏郵寄服務，如郵寄一般圖書、大字書、視聽資料等，讀者也可以告知館方閱讀興趣、偏好格式等，由圖書館代為選擇館藏資料(Michigan City Public Library, n.d.; Natronacounty library, n.d.; New York Public Library, n.d.a; Washington County Cooperative Library Services; n.d.)。

芬蘭奧盧市圖書館(Oulu city library)曾於2006年與奧盧市老年照護部門、大學、科技公司共同參與一個以視訊電話討論閱讀文學作品的先導計畫。由老年照護部門挑選服務對象，圖書館每兩周透過視訊電話與老年人聯繫，與其討論所閱讀過的文學作品，但實施後發現使用視訊電話的準備工作較麻煩費時(Kyrki & Saraste, 2007)。

國內亦有許多公共圖書館提供行動圖書車服務，除了多服務偏鄉學童外，也有部分圖書館利用行動圖書車主動前往至老年人聚集處提供借閱服務。例如金門

縣文化局曾配合金城鎮富康一村金城新莊社區發展協會、金城鎮樂齡學習中心講座活動，將高齡友善圖書櫃以書車方式送達現活動現場（金門縣文化局，2015）。

國內有些公共圖書館提供「書香宅急便」的圖書宅配到府服務，便於無法親自到館的讀者也能借還館藏資料，如臺北市立圖書館、臺南市立圖書館、高雄市立圖書館等，雖然該服務並非僅提供老年人使用，但部份圖書館針對 70 歲以上或領有殘障手冊者提供費用優惠（高雄市立圖書館，2018；臺北市立圖書館，2018；臺南市立圖書館，2011）。

此類服務主要目的為將館內的服務提供予無法或不便前往圖書館之老年人或相關老年服務機構，除了提供館藏資源外，亦可把推廣活動、諮詢服務等主動帶入老年人之生活圈。

(五) 提倡老年人力再運用

前點所述澳洲坎帕斯普地區圖書館之「說書服務」除了提供安養機構內之老年人活動外，該服務本身也運用老年人（通常為退休的專業人士）擔任說書志工，對這些老年志工而言，參與志願服務時的付出經驗，也使他們得以繼續學習成長並獲得喜樂（Mustey, 2009）。

國內許多公共圖書館之圖書管理及活動推行亦有老年志工的參與及協助。以國立公共資訊圖書館為例，該館讓老年志工扮演「樂齡真人書」角色，至各地圖書館及樂齡中心擔任講座活動的講師，並推廣館內數位閱讀資源。使這些各領域專業級退休人士發揮所長，豐富退休生活，而非只限於過去圖書館多讓志工從事上架整書等庶務性工作（書香遠傳編輯部，2016）。

圖書館提供老年人志願服務之機會，使老年人能持續學習成長、發揮所長、與人群交流等，同時在服務的過程中體會被需要感，減少退休後帶來的失落感及不適應，同時老年志工也可為分擔人力不足情形，並使圖書館與高齡族群產生鏈結，以能規劃更適切的服務，締造雙贏局面。

除了志願服務外，亦有公共圖書館協助老年人再就業，例如美國紐約公共圖書館（New York Public Library）生涯資訊服務（Career and Education Information Services）也提供退休軍人、老年人等相關求職活動、履歷寫作輔導、就業資源等（New York Public Library, n.d.b）。

上述五種類型之服務並非完全獨立實施。例如運用老年志工服務帶領樂齡活動，則同時包含活動及課程、老年人力再運用；至安養機構說書則包含了課程與活動及館外延伸服務等性質。如何整合資訊資源面、空間設施面、活動課程面等各種要素，提供全面的老年服務應是圖書館設計老年服務時應考量的重點。

整體而言，國內公共圖書館所提供的老年服務項目逐漸增加，但服務深度與國外相比仍有努力的空間。以提供適合之資訊資源而言，大字書的供應是否充足值得進一步瞭解，此外較少見相關參考諮詢服務；在提倡老年人力運用上，國內圖書館主要以提供擔任志工機會為主，就業諮詢服務的實施則還不普遍；在提供館外延伸服務上，以行動書車為例，目前多數圖書館的行動書車主要服務的對象為學童，並非專為老年人而設計。至於郵寄圖書到府的服務，雖然部份圖書館會提供老年人費用優待，然而也並非所有提供該服務之圖書館皆然，或許會難以服務到較有經濟負擔者去使用該項服務。

在郵寄到府所能提供的館藏項目上相比，國外可借閱較多種類的資源，如視聽資料、期刊等，國內目前則多以圖書為主。

四、 老年服務相關實徵研究

筆者以樂齡、高齡、老年、老人、圖書館、嬰兒潮、baby boomer、elderly、older adult、senior citizen、aging、library 等關鍵字搜尋相關文獻，發現探討公共圖書館老年服務之文獻不少是屬於意見型的文獻（王美玉，2014；李玉瑾，2006；周倩如，2009；林珊如，2005；林珊如，2009；曾淑賢，2009；Kendall, 1996；Prasad, 2009），該類文獻主要論述圖書館應提供哪些老年服務、該掌握何種原則，或根據實務經驗分享對圖書館老年服務的體會。

而相關實徵研究則有探討老年人對圖書館服務的需求、整體使用經驗，或評估圖書館老年服務者（王尤敏、吳美美，2010；邱天助，2009；陳文增，1998；梁秀禎，2003；黃家虹，2012；游明儒，2016；Bennett-Kapusniak, 2013；Hughes, 2017；Luyt & Ho, 2011；Piper, Palmer & Xie, 2009），或是針對特定服務或活動進行研究者，如資訊科技服務（李佳玲，2013；林怡璇，2007；徐瑜君，2013）、志工服務（李珮漪，2009）、健康資訊服務（蔡靜怡，2015）、參考諮詢服務（黃念超，2016）、銀髮讀書會（王尤敏，2011；Luyt, Chow, Ng, & Lim, 2011）、祖孫共讀活



動（孫雲倩，2015）等。

根據歸納老年服務相關實徵研究，筆者認為公共圖書館最主要可於健康與照顧、社會參與、終身學習等三大面向支持老年人的生活，以下分述之。

（一）健康與照顧

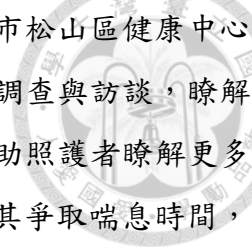
現今高齡政策愈趨重視預防保健概念，我國《高齡社會白皮書》指出老年人失能的風險逐年提高，為避免失能的最佳方法為積極維護身心靈健康（衛生福利部，2015）。相關研究指出老年人參與學習活動，可使其融入社區生活、助於其健康，進而減少社會福利及醫療照顧支出（楊國德，1999）。

英國藝術協會（Arts Council England）於2014年委託 SImetrica 公司執行一項公共圖書館對健康與福利的價值評估研究，該研究即指出利用公共圖書館可提高人們生活滿意度、幸福感、減少醫療支出等（Fujiwara, Lawton,& Mourato, 2015）加拿大 Kingston Gets Active 為一促進身體活動及運動參與的組織，其與加拿大五間公共圖書館合作，提供計步器供讀者借閱使用。為檢視此一於公共圖書館提供計步器借用以促進讀者步行、增進健康之服務的可行性，Ryder 等人以自陳式問卷調查參與者於借用計步器期間的使用模式及效果，研究參與者共41人，其中有24人為55歲以上者（約佔總人數59%），研究結果指出透過公共圖書館借出計步器是一種有效提升社區民眾步行且低成本之管道（Ryder, Faloon, Lévesque, & McDonald, 2009）。以上研究對象雖非限定為老年人，但顯示公共圖書館確實能促進使用者的健康。

高持平（2007）針對臺北市立圖書館65歲以上老年讀者進行調查，研究發現在健康資訊尋求上，圖書館被視為有正面價值的資訊來源。

隨著平均壽命的增加，當嬰兒潮世代正在老化時，往往也成為其長輩的照顧者，即便不是作為照顧者，也必須陪伴關懷長輩。Cavanagh & Robbins（2012）針對7位作為嬰兒潮照顧者的公共圖書館讀者進行訪談，以瞭解他們如何與公共圖書館互動。研究發現這些嬰兒潮世代關心其長輩的圖書館需求，而由其角度所瞭解長輩的圖書館需求包含了休閒閱讀、說書或閱讀支援等。

蔡靜怡（2015）以行動研究方式，探討公共圖書館如何協助提供老年失智症照護者健康資訊服務，該研究一方面邀請專家成立資源評選小組，建立及檢視失



智症資源清單，以瞭解合適之資源特徵為何；另一方面與臺北市松山區健康中心合作，以實際辦理失智症照護者健康資訊服務課程的方式進行調查與訪談，瞭解照護者對所提供之健康資訊的使用情形。研究發現該課程能幫助照護者瞭解更多失智症健康資訊、照顧新知，使照護者感到被理解與支持，為其爭取喘息時間，幫助記憶訓練及減少無聊，連結過去記憶及促進家人情感互動等，照護者的滿意度高。該研究指出公共圖書館可實施之健康資訊服務模式包括辦理健康資訊服務課程、提供資源清單、在圖書館或其他機構設置失智健康資訊資源專區、建立合作推廣模式、建立合作制度或平台等。

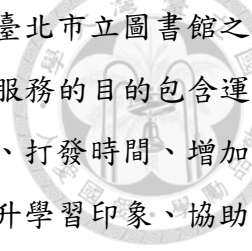
上述研究顯示公共圖書館提供的各項活動或健康資訊服務，可直接或間接促進老年人的健康，也可以提升照顧老年人之照護者的照護知識、爭取喘息時間、減輕壓力等，進而影響照護品質，圖書資源的分享運用亦能促進照護者與老年人之間的感情交流、連結過往記憶等。公共圖書館往往並未被納入照顧服務體系的一環，顯示圖書館能具體提升健康品質、參與照護生活的能力，還未被社會大眾所重視，是圖書館界應積極努力的方向。

(二) 社會參與

林珊如（2005）認為圖書館在高齡社會中可發揮之諸多面向上，以促進社會參與及教育休閒兩者最為重要。社會參與包含有酬勞之人力資源運用及無酬勞之社區參與，其中社區參與的類型包含文康休閒、志願服務、宗教活動及政治參與等（張怡，2003）。擔任志工是常見的社會參與方式之一。老年人退休後社會參與的比例高於退休後再就業的比例，係因退休後會有意願再就業者通常是基於經濟上的需求而只好出來工作賺取報酬，而不再就業者則可能選擇參與志願服務（胡夢鯨、王怡分，2016）。

閱讀本身亦可幫助老年人適應退休的變化，並有助老年人免於孤立於社會（Wolf, 1977）。

Jones（2006）探討澳洲 Adelaide 公共圖書館對困居家中（housebound）讀者的服務，以思考未來對嬰兒潮讀者服務的方向。該研究主要利用訪問圖書館館員的方式獲取資料，研究結果指出圖書館對困居家中讀者提供之服務，提供了讀者與社會接觸的機會，並創造社會資本、促進社會融合。



李珮漪（2009）以半結構深度訪談法、輔以小型問卷探討臺北市立圖書館之老年志工參與志工服務情形，研究發現老年人參與圖書館志願服務的目的包含運用所學專長、繼續學習成長、肯定志工價值、參加圖書館活動、打發時間、增加社會接觸、結識新朋友、便於借書及找書、增加生活重心、提升學習印象、協助服務機構、幫助他人、引導孩子發展、回饋社會等。老年人本身有豐富的人生經驗，透過擔任志工，對自身、圖書館機構、社會皆有所助益。

孫雲倩（2015）特別針對祖孫共讀活動進行探討，透過內容分析、問卷調查以及半結構深度訪談的方式，瞭解圖書館員對這類活動之認知、祖父母參加活動之動機、評價與期望，以及這類活動對圖書館、祖父母和孫子女的影響。研究發現祖父母對活動表示為滿意，有意願持續參與，該類活動能有效提升圖書館利用率，並滿足祖父母心理需求、促進其共讀能力、認識新朋友，對兒童閱讀興趣及習慣養成、提升祖孫關係等亦有所幫助。該研究並建議公共圖書館辦理祖孫共讀活動時可與出版社、基金會、地方團體、兒童服務機構、老年服務機構、社會福利機構等單位合作。

許郁翎（2016）以觀察法及半結構式深度訪談法探討公共圖書館服務對中高齡者社會資本的影響。研究發現中高齡者於館內從事的活動包含閱讀學習、休閒社交、進行志願服務等；中高齡者偏好在便於社交的高齡專屬空間中進行活動；中高齡者使用公共圖書館服務有助於其與館員、志工、其他使用者、活動講師等人建立關係，而為了延續活動的訓練、滿足興趣、志願服務之需，再進一步組成正式社團，正式社團又可能再與館外團體或機構建立合作關係。透過以上社會網絡，中高齡者可得到工具性、情緒性及資訊性之支持。該研究建議公共圖書館可作為志願服務及繼續就業之仲介平臺，並與館內外各單位合作，提供更多志願服務之機會，甚至也能培養中高齡志工至館外提供館外延伸服務。

根據以上實徵研究顯示，公共圖書館所提供的外展服務、志願服務機會、各類學習活動、跨世代活動，甚至是提供閱覽素材或活動空間等都能增進老年人與社會互動。此外，多數研究也建議公共圖書館與其他單位進行合作或主動至館外之其他單位提供服務。



(三) 終身學習

依據終身學習法(2014)，終身學習是個人於生命全程中，所從事之各類學習活動。圖書館屬於諸多終身學習機構之一種。周倩如(2009)認為公共圖書館是既能掌握老年人之資訊行為，並同時支持其繼續成長的最佳機構，應為老年人提供各項服務及課程。游明儒(2016)則建議公共圖書館與樂齡學習中心合作，為老年人規劃各類課程。

隨著人口結構老化、社會快速變遷，老年人的學習需求亦隨之提升，公共圖書館所提供的資訊、各類活動與課程有助於老年人在面對變化快速的社會時，得以持續充實自身能力，減緩與社會脫節之情形。

林怡璇(2007)探討老年人獲得資訊與通訊科技(ICT)技能的歷程、學習與使用 ICT 的障礙和助力，其透過擔任助教的方式參與臺北市立圖書館與某社區大學所辦理的老年人電腦課程，以參與式觀察法及訪談學員的方式進行研究。該研究指出高齡的客觀條件、ICT 對能力的要求及預設價值皆會對老年人獲取 ICT 技能造成困難，而充分且即時的社會支援則有利於老年人克服障礙。該研究建議 ICT 課程的設計應以學員的需求及興趣為優先、設計任務性課程、規劃深淺課程讓同學依程度與興趣選擇，並建立有支援性的學習場域，打造學員 ICT 使用社群，以相互交流 ICT 知識和資訊。

劉彩宜(2013)以問卷對 221 位南投縣政府文化局圖書館 45 歲至 65 歲的中高齡使用者進行學習動機及使用滿意度調查，發現中高齡讀者參與圖書館學習的最主要的學習動機為「求知興趣」，而中高齡讀者圖書館學習動機與使用滿意度間呈顯著正相關，當其對「館員服務態度」滿意度越高時，整體學習動機也會相對提高。

李佳玲(2013)以半結構訪談法搭配輔助問卷，探討中高齡視覺障礙者電腦使用動機以及對圖書館電子化資源服務的需求。研究發現相對前往圖書館使用電腦設備，中高齡視障者偏好在家中利用自己的電腦遠端獲取圖書館資源。研究建議建置專以視障者需求設計之整合型電子化資源網站。

徐瑜君(2013)採取半結構式深度訪談法，輔以基本資料問卷探討嬰兒潮世代網路使用行為，發現其踴躍使用社群網站、普遍利用健康醫療資訊、觀看股票

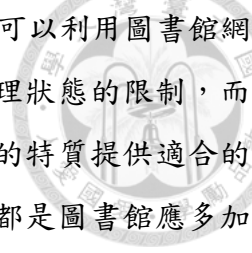
等。生理、心理狀態、認知技能、網站介面與功能設計、硬體設備等亦皆會造成嬰兒潮世代網路使用問題，進而針對公共圖書館老人科技服務提出建議，包括：提供老人適合之硬體設備、設計老人有興趣之 ICT 課程、發展老人資訊服務等。

賴郁秀（2009）針對臺北市老年人對公共圖書館的空間需求進行探討，以法規比較、實地非參與式觀察、訪談老年人之方式來瞭解老年人與圖書館空間之關係。研究發現老年人利用圖書館的主要原因為增進對時事的瞭解、增進知識，故期刊報紙閱讀區是最主要利用的區域，大多數老年人對圖書館的設施及設備是感到滿意的，而老年人本身的生心理特質會影響其利用圖書館，例如老年人腳步不穩、抬腿角度減少、關節僵硬等情形，會影響其利用扶手、上下階梯、拿取過高或過低書架上之圖書等難易程度。該研究並對圖書館空間、設施等提出建議，例如將閱覽區與兒童區清楚區隔、照明角度及高度應適當、提供多選擇性座椅以因應老年人在不同需求下使用、書架高度及架間距離應適當、標示顏色應採用對比色並置於適當位置等。

王尤敏（2011）以觀察法、半結構訪談法、焦點訪談法探討臺北市立圖書館銀髮讀書會運作情形，研究發現讀書會成員參與動機包含喜歡閱讀、對銀髮讀書會感到好奇、興趣、開拓人際關係、增廣見聞等。北市圖推動銀髮讀書會的困難處包含場地與設備不足、閱讀材料為滿足成員需求、推廣管道不足、缺乏讀書會帶領老師等。針對推廣管道不足面，該研究建議圖書館可採異業結盟的推廣方式，積極與銀髮族常去之據點交換文宣，擴大行銷管道。此外，也建議圖書館進入社區宣傳，例如市場、里民活動中心、公園等，提升銀髮族參與率。

游明儒（2016）探討樂齡族對公共圖書館服務需求，以宜蘭縣礁溪鄉樂齡學習資源中心的學員為研究對象，採半結構式訪談法，輔以小型問卷蒐集學員基本資料。研究發現樂齡族最常利用圖書館的目的為「利用館藏資源」，隨著年齡增加逐漸轉向「課程、講座、展覽活動」；樂齡族參與學習課程的主因為「社交需求」；公共圖書館與樂齡學習中心皆推廣樂齡族終身學習，故開設課程內容有所重疊，研究建議公共圖書館與樂齡學習資源中心異業結盟，合作開設動態、靜態等多元課程，圖書館也可以配合樂齡中心開設之課程提供相關書展或專區。

公共圖書館是社教單位之一，故有關圖書館與老年學習的研究不少。讀者於圖書館所進行的學習活動包含自主利用館藏資源吸收知識、圖書館提供研習課程



(如 ICT 課程) 或活動 (如講座、展覽、讀書會等)，甚至是也可以利用圖書館網站獲取新知。相關研究顯示老年人的學習受到其本身生理、心理狀態的限制，而學習動機也與社交需求、館員態度有關，因此如何根據老年人的特質提供適合的學習方式及素材、環境設備、後續支援以及館員的服務態度，都是圖書館應多加思考的。

五、 小結

本節回顧公共圖書館老年服務之責任、起源、服務內容、實務案例以及相關實徵研究。綜合相關文獻觀點，老年服務應屬專屬服務，特別依據老年族群特性所設計規劃，與一般成人服務或身心障礙服務有所區隔；然而老年服務又應普遍化，成為公共圖書館常態性服務。

圖書館老年服務依內容可區分為提供適合之資訊資源、專屬設備及空間、活動及課程、館外延伸服務 (外展服務)、老年人力再運用等類型。隨著高齡化的趨勢，國內公共圖書館在各類型的老年服務上亦越來越有成效。

透過探討公共老年服務相關實徵研究結果，筆者發現圖書館最主要可在健康與照顧、社會參與、終身學習三大面向上支持老年人生活，其中又以社會參與、終身學習為多。這也呼應了林珊如 (2005) 認為在眾多高齡化相關議題之中，公共圖書館以支持老年人社會參與以及教育休閒最為重要。

然而，公共圖書館所能支持老年人生活的面向應不限於以上三者，例如公共圖書館所提供的理財資訊、就業諮詢服務等與經濟安全相關，然而筆者並未發現特別探討公共圖書館服務於促進老年人經濟安全上之實徵研究，顯示此面向之發展可能還未臻成熟，或相對其他面向而言，此面向並非圖書館老年服務的核心功能。而在諸多公共圖書館老年服務的研究中，皆不斷強調公共圖書館與其他單位共同合作提供服務之重要性。

第三節 國內外公共圖書館老年服務合作實例探討

一、資源與合作

有關合作一詞文獻中常有許多不同的稱呼或相關用語，例如跨組織關係、聯盟、策略聯盟、網路、協力、夥伴關係等。本研究焦點關注在瞭解實務上合作的內容，考量對實務工作者而言其未必充分瞭解不同用語之意義，以及名詞區辨與否並不影響本研究目的，本文將不詳加區辨相關用語之異同，而採用日常較為常見的合作一詞。

有關合作定義，不同學者各有其主張。曾異碩（2005）定義合作為「組織基於本身資源不足或缺乏，為取得或接近伙伴特有的資源，進而達成某一策略目標，而建立形成的伙伴關係。」楊偉婷（2009）進行組織合作模式研究，綜整國內外學者們對合作的觀點，歸納合作定義為：組織經過互動及協調，以獲得非強制性之資源交換；合作雙方有自主權；組織完成個別目標並獲取共同利益以達策略目標之關係。由上可見，資源的取得或交換是觸發組織間合作的目的。

吳思華（2000）歸納學者說法，將資源分成資產與能力。資產指「企業所擁有或可控制的要素存量」，又分為有形資產（如實體資產及可自由流通的金融性資產）與無形資產（如品牌、智慧財產權、執照、契約、資料庫等）；能力指「企業配置資源的能力」，又分為個人能力和組織能力。組織可說是資源轉換的機構，透過結合來自各方的有形及無形之資源，進而生產出更有價值的資源（司徒達賢，2013）。

與合作相關的理論不少，其中 Pfeffer & Salancik（1978）從資源依賴（resource dependence）觀點探討組織行為，認為組織的存續關鍵在於獲得以及維持資源的能力。然而組織與其他組織存在於其共同組成的環境當中，環境是變動的、無法控制的，沒有組織可以完全保證自給自足，必須依賴與其他組織進行交換以取得所需資源。

在社會系統和社會互動中，當行動者無法控制所有為達致目標而必須採取的行動，則行動者則存有相互依賴（interdependence）的關係。相依可分為「產出相依」（outcome interdependence）和「行為相依」（behavior interdependence），前者指某一方的產出完全或部分受到另一方產出之影響；後者指活動本身依賴其他行

動者採取之行動，例如玩牌，若無人出現配合玩牌則無法繼續（Pfeffer & Salancik, 1978）。

在資源依賴觀點下，組織依賴環境，但會努力獲取對重要資源的控制權，以能將對其他組織的依賴程度降到最低，減少不確定性。組織亦會透過合作以減少資源依賴，例如運用購買/併購、共同投資、策略聯盟、交叉董事等策略以適應或改變相互依賴關係（Daft, 2016）。

組織之間如何開展合作？Ring & Van de Ven（1994）提出「跨組織合作關係發展過程」（Developmental Processes of Cooperative Interorganizational Relationships）架構，說明跨組織合作的發展係由一連串重複的協商（negotiation）、承諾（commitments）、執行（executions）等階段組成，這些階段有時可能是重疊進行的，每個階段為期時間會隨著所涉及議題的不確定性、組織間信任程度、彼此的角色關係而變化，而組織在每個階段以效率及公平來進行對合作關係之評估。在協商階段，雙方發展出有關動機、可能投資的共同期望，以及感知到所要共同著手之交易的不確定性；在承諾階段，雙方對未來行動的義務及規範達成共識，以及建立彼此關係的治理結構，方式可以是正式的關係契約或是非正式的心理契約；在執行階段，雙方依照承諾行事，減少了角色行為的不確定性，使彼此的互動更可預測。

Himmelman（2002）提出合作的四種策略，依組織對合作的涉入深淺程度由低至高分為：（1）網絡（Networking）：組織為了相互的利益進行資訊交換，此為最不正式的跨組織連結，顯示最初步的信任；（2）協調（Coordinating）：組織為了相互利益及達成共同目標，進行資訊交換及活動改變，比建立網絡涉入更多的時間及信任，但幾乎不踏入另一方的勢力範圍；（3）合作（Cooperating）：組織為了相互利益、達成共同目標，進行資訊交換、活動改變及資源分享。合作比前兩者涉及更多的組織承諾，有時會是書面的合約；（4）協作（Collaborating）：與合作相比，協作更強調組織為了彼此利益及目標，提升強化彼此能力的意願，這也表示了組織們分擔風險、責任及獎勵，是高度信任的合作關係。

由上述可得知，組織除了本身所擁有的有形及無形資源之外，也仰賴外部的資源而得以存續，因此透過與其他組織互動協商，瞭解彼此的目標，進而達到共識承諾並實行合作項目，過程中組織將持續評估合作的適切性，以回應現況做出

調整。基於組織間合作的涉入程度深淺，包含對彼此的信任、投入的時間、契約的訂定與否等，可分為不同類型的合作方式。



二、 公共圖書館與其他單位合作提供老年服務之重要性

為在有限財力、物力之下，透過分享機制而善用資源，過去圖書館與圖書館之間即有合作的傳統，例如館際合作（Interlibrary Cooperation）。館際合作即兩個以上的圖書館訂立協約，建立各種管道，讓彼此的館藏資料，在合作基礎上互通有無，達成資源共享。其常見的服務項目包含館際互借、合作編目、合作採訪、合作閱覽、合作典藏等（莊道明，1995）。圖書館與其他非圖書館機構亦有相當的合作經驗，例如公共圖書館與學校、衛生所、醫院、出版社等單位合作。透過合作可以結合彼此的長處、分享彼此的資源，提供更好的服務。

另一方面，老年學本身即是跨領域的學問，老年服務的範疇包含非常多面向，單一機構或業者無法提供全面的服務，因此不同單位在提供老年人服務時，有必要共同合作，擷取彼此優勢及專業，才能在資源有限的環境下，提供更適切的服務，發揮更大綜效。例如現今失智症人口不斷增加，在我國《失智症防治照護政策綱領》所列七大策略中，即有一項為「強化跨部門合作與資源整合」（衛生福利部，2014b）。

許多文獻也呼籲公共圖書館結合其他單位專業與資源，進行跨領域合作。林珊如（2005）認為公共圖書館可與社會工作、老人學、老人醫學等領域合作，提供圖書館員教育訓練，使館員了解如何服務老年人、如何與老年人成為工作伙伴。周倩如（2009）建議公共圖書館可與區內其他組織機構或跨學科領域合作，加強服務的廣度與品質，例如推動老年人健康與資訊服務策略聯盟。游明儒（2016）則建議公共圖書館與樂齡學習資源中心異業結盟，合作開設多元的課程。

黃昱凱及黃愛華（2009）透過學者、實務者（嘉義市公共圖書館館員）與高齡者（嘉義市地區 55 歲以上且到過圖書館的使用者）三群專家的觀點，應用層級分析法探討高齡化社會中公共圖書館應發展哪些經營策略，調查結果發現此三群專家對層級構面與服務準則的權重值與排序的看法有所差異，其中在溝通性（推廣服務）構面中，實務者認為第一重要的準則為「與社區及其他機構合作老年服務計畫」，即至社區或安養機構，將服務擴及至無法到館的高齡者。然而學者與高

齡者對此準則之排序分別為第二及最後一位，顯見學者、實務者、高齡者對服務的認知差異，而此差異為圖書館經營者應考量之處。筆者推測該差異來自公共圖書館實務者已實際面臨與其他單位合作提供老年服務之需求，故瞭解合作之重要性；然而對高齡者作為被服務者而言，服務提供的來源及準備過程相對其能直接使用到的服務本身並非其首要關注之處；同時該研究調查對象為「到過公共圖書館之高齡者」，或許其較無法體會作為「非使用者」對於合作服務的需求。為將服務擴及更多高齡者，公共圖書館仍仰賴相關單位共同合作。

三、 國內外公共圖書館合作提供老年服務實例

本文蒐集國內外公共圖書館過去執行之老年服務案例，並挑出其中特別說明與其他單位合作者，茲舉例如下：

(一) 美國布魯克林公共圖書館 (Brooklyn Public Library)

美國第五大公共圖書館系統布魯克林公共圖書館在 1970 年代晚期即設立服務老年人的專屬部門 Service to the Aging，加上外展服務及成人推廣活動的傳統，故於老年服務推展上有相當的表現。

1. 年長者助理 (Senior Assistants)

該館聘用年長者擔任有給職之兼職助理，派任他們至各服務據點如老人中心、社區中心、護理之家、圖書館分館等處規劃舉辦各類老年服務及活動，並鼓勵他們對服務內容提出建議。這些年長者助理提高圖書館對於在地特色及老年人需求的瞭解、維繫無法親自到館之老年人的關係，被該館形容為老年服務的核心靈魂，同時這些助理也在服務過程中得到滿足感及經濟收入。

2. 故事圈 (Story Circle)

該館與致力於跨世代藝術活動的藝術機構 Elders Share the Arts (ESTA)¹ 合作，提供一系列以懷舊為基礎的說故事工作坊。該活動由受過 ESTA 方法訓練之專業藝術家帶領老年參與者，結合口述歷史及藝術創作的方式，讓老年人回憶、分享他們的故事，進而寫作、創作、成書、成果展示，圖書館也提供相關的館藏資源以

1 臺灣新光人壽慈善基金會亦於 2005 年自美國引進 ESTA 方案，目前於各高齡機構如安養中心、日間照顧中心等處推展傳承藝術團體（傳承藝術，無日期 a）。傳承藝術團隊亦曾與新北市立圖書館合作過「活躍樂齡·借閱人生」計畫（傳承藝術，無日期 b）。

促進活動進行。該活動旨在提升老年人創意表達的能力、社會互動、建立寫作技巧、說話及歌唱技巧、提升自尊等。該活動由 ESTA 執行，圖書館提供工作人員支援、活動空間、宣傳等 (Schull, 2013)。



(二) 美國賓夕法尼亞州費城自由圖書館 (Free Library of Philadelphia)

2009 年費城自由圖書館開啟了中央老年服務 (Central Senior Services)，於其總館設置專屬空間，備有舒適座席、筆記型電腦、雜誌、半私人會議空間、多種格式之多元老年相關館藏等，並有專屬參考館員提供服務。該館亦提供豐富的活動及課程。

1. World at Your Door

為提升對國際事務的瞭解，本系列活動由加拿大、牙買加、波蘭、智利等國代表介紹其國家對外政策，促進老年人獲得對國際事務、國際關係第一手知識的認識。該活動由 Central Senior Services 與當地領事館合作規劃，活動也開放給所有年紀的參與者。

2. Celebrate Arts and Aging/Creative Conversations

Celebrate Arts and Aging 是由 Philadelphia Corporation For Aging (PCA)²於美國長者月 (Older Americans Month) 所舉辦為期一個月的展覽，展出 55 歲以上藝術家的作品，開幕時，費城自由圖書館規劃「創意對談」(Creative Conversations)，由專家們討論老化及創意過程之間的連結。該活動夥伴包含 PCA、Creative Arts and Aging Network，並由許多當地企業、機構等贊助 (Schull, 2013)。

(三) 美國紐約公共圖書館 (New York Public Library)

1. 與美國退休人員協會 (American Association of Retired Persons[AARP]) 合作

美國退休人員協會為一非營利組織，致力協助 50 歲以上者促進生活品質，提供求職、事業轉換資訊、履歷寫作協助、退休規劃等。許多圖書館與 AARP 建立夥伴關係，提供線上資源、現場說明會、求職諮詢服務等。

紐約公共圖書館的求職中心 (Job Search Central) 透過當地 AARP 志工協助，

² Philadelphia Corporation For Aging (PCA) 是於 1973 年成立的私人非營利組織，為美國第四大、賓州最大之地區老人機構 (Area Agencies on Aging, AAA)，旨在協調各項服務以協助費城高齡者獨立生活，服務內容包含在家護理、健康促進、資訊轉介、法律協助、交通等 (Philadelphia Corporation For Aging, n. d.)。

為 50 歲以上者提供求職資訊、職涯教練、工作諮詢服務等。

2. 保持健康運動計畫 (Stay Well Exercise Program for Older Adult)

為鼓勵老年人遵循健康生活型態，以及推廣圖書館健康保健資源，紐約市老人局 (New York City Department of Aging) 與圖書館合作，指導 60 歲及以上長者運動、放鬆技巧、介紹優質營養的益處等，也包含舉辦討論會、血壓測量、步行俱樂部等，並培訓中年志工參與協助帶領活動。主辦圖書館招募志工，而老人局的健康促進員工提供訓練以及活動的必要設備，此計畫是都會地區跨機構合作的成功案例，也顯示了圖書館提供參與式健康促進活動、健康資訊的重要。

3. 成為老年友善圖書館：提升對老年人科技服務 (Becoming an Age-Friendly Library: Enhancing Technology Services to Older Adults)

為提升老年人參與數位環境的能力，以及打造紐約市為高齡友善城市。該計畫由 Older Adults Technology Services (OATS) 此一組織共同合作提供 60 歲以上老年人電腦操作課程 (Schull, 2013)。OATS 不只是提供老年人電腦課程，也考量到圖書館欠缺針對老年人特質設計課程的能力，因此 OATS 透過其發展的教學方法，以及配合紐約公共圖書館的需求，對館員進行培訓，館員可於 OATS 在圖書館辦理老年人電腦課程時，至課堂觀察及參與 (Older Adults Technology Services, n.d.)。

(四) 美國佛羅里達州 Palm Beach County 圖書館系統

該館挑選適合老年人之大批圖書，送至長照機構、退休中心等處，以圖書寄存之方式供應居民閱讀使用，這些機構可保存這些圖書長達 90 天後再重新更新寄存館藏。該館也提供照護機構等各類與服務老年人的單位借用 Bi-Folkal 多媒體組件，這些組件主題多元，例如歷史、音樂、遊戲、寵物、工作生活、季節、流行風尚等，可刺激老年人回憶過往記憶，並利用多媒體組件與其他人分享過去的經驗 (Palm Beach County Library System, n.d.)。

(五) 美國堪薩斯州 Topeka & Shawnee County 公共圖書館

該館為老年人提供 Red Carpet 服務，其中外展服務內容包含將各類圖書、大字書、視聽資料、活動素材、閱讀輔助設備等資源送至退休社區、照護中心、老人中心、團體共餐處等供老年人利用，另外也能將資源送至無法外出之老年人住家、醫院住院病房等 (Topeka & Shawnee County Public Library, n.d.)。



(六) 美國伊利諾州埃爾金 Gail Borden 公共圖書館

該館為失智症患者提供 Tales & Travel Memories 活動，該服務係根據 IFLA 《對失智症患者的圖書館服務指南》之原則開發，由圖書館員或志工至當地的照顧機構提供失智症患者模擬至國內外旅遊的活動，每次活動選定一目的地，圖書館準備與該地有關之大字書、照片、地球儀、模擬護照、紀念品、音樂、甚至是食物等各類資源，帶領參與活動的老年失智症患者閱讀、朗讀該地的介紹、民間故事、分享經驗等。該館並與大學合作，設立網頁提供活動素材電子檔，供其他有興趣複製此活動模式的圖書館自行利用。此活動也經研究證實能有效提升失智症患者的社交互動、認知互動，以及促進照護者及患者間的關係，並獲得多項獎勵及補助 (Dankowski, 2015; Lytle, n.d.; Tales and Travel, n.d.)。

(七) 丹麥 Søllerød 公共圖書館

Nielsen (2002) 分享丹麥 Søllerød 公共圖書館對於困居家中的老年人之服務經驗，提及與其他單位保持聯繫之重要，例如社會工作機構、醫護人員、社區中心、老年服務相關組織等。Nielsen 經常與上述單位聯繫互動，宣傳圖書館辦理之服務，並獲得明顯的服務使用成長。該館也曾與當地老人社區中心簽訂正式合約，共同辦理活動如音樂會、展覽等。

(八) 瑞典照顧機構圖書館與公共圖書館之合作

瑞典許多較大的老人醫療養護機構設有圖書館，提供住民、其家人朋友各類圖書資源，以及提供機構員工醫療圖書或期刊等。這類機構圖書館與其鄰近之公共圖書館合作，館員同時於機構圖書館及公共圖書館服務，當機構圖書館內沒有讀者所需資料時，館員可至主圖書館或透過館際互借的方式為其借閱，館員亦可為機構圖書館帶入寄存館藏，以擴充館藏量。較小的機構則無設立圖書館，而提供寄存館藏。許多機構的圖書館提供老年人讀書會 (reading circles) 活動，由於館員時間有限，也有圖書館訓練機構員工為他們所照顧的老年人唸書 (Irvall, 2002)。

(九) 芬蘭土庫市圖書館

芬蘭土庫市圖書館展示攝影家協會和失智醫療團體合作的懷舊照片展，引導參觀民眾從關懷失智者的角度解讀認識照片意涵，並透過圖像看到更多老年人的潛能與發展 (周傳久, 2009a)。



(十) 國立臺灣圖書館

國立臺灣圖書館曾與臺北市立浩然敬老院及臺北市私立愛愛院辦理「送書到家」活動，圖書館依據敬老院在圖書館網站上所點選之書目，將書送至該院（李玉瑾，2006）。

勞動部銀髮人才資源中心亦與國立臺灣圖書館合作，每周至國立臺灣圖書館一樓多功能服務臺旁設置銀髮人才駐館諮詢服務櫃台，提供年長讀者求職資訊，就業輔導員採走動式服務，主動介紹宣導（翁聿煌，2016）。

(十一) 國立公共資訊圖書館

國立公共資訊圖書館為了協助基層圖書館與相關單位推動樂齡閱讀，設有「樂齡學習書箱」借用服務，供各縣市鄉鎮市（區）圖書館、學校或樂齡相關團體及組織借用，以進行教學或推廣樂齡學習。「樂齡學習書箱」之內容包含該館館藏中適合 55 歲以上高齡者閱讀及學習用之紙本圖書及視聽資料，包括旅遊美食、健康樂活、保健與照護、科技生活應用、社會服務與回饋、活化記憶等主題，以批次裝箱的方式借出，每個書箱計有 100 冊（件）的圖書、視聽資料，每次申請借期 60 天。申請單位亦可同時申請館員親赴借用單位辦理館藏相關主題活動（國立公共資訊圖書館，2016b）。

國立公共資訊圖書館舉辦之樂齡活動，亦結合當地醫療資源，與醫院及衛生所合作，提供讀者免費簡易健康量測（廖禎婉、林詣筑，2014）。

(十二) 新北市立圖書館

新北市立圖書館及其所屬分館與許多單位合作提供多元的老年服務，除了學習課程、講座活動外，也包含健康諮詢、就業諮詢、代間交流活動、外展服務等。

該館與師大圖書資訊學研究所合作，為老年人開辦免費平板電腦學習課程，採一對一指導方式，由大專院校學生擔任指導教學者，教授平板電腦基礎操作使用（李雅雯，2016 年 5 月 9 日）。另其也與亞東紀念醫院社區健康發展中心、明倫基金會合辦健康講座。每場講座結束後，圖書館也會提供相關主題書單及圖書，現場供大眾借閱（新北市立圖書館，2017b）。該館新店分館亦曾與體育處合辦「裕隆球員樂齡陪讀」活動，由球員陪伴長輩一起舒展筋骨（葉書宏，2016 年 12 月 22 日）。



在健康諮詢方面，新北市金山地區老年人口多，故新北市立圖書館金山分館與臺大醫院金山分院進行合作，由金山分院每月定期派醫護團隊至圖書館為居民健康檢測，以及提供用藥諮詢等服務，使不便至醫院之老年人也可就近取得醫療資源與服務（新北市立圖書館，2017a）。

就業諮詢方面，勞動部銀髮人才資源中心亦曾與新北市立圖書館新店分館合作，於樂齡日活動中同時提供銀髮徵才與就業諮詢服務（黃村杉，2016）。

代間交流活動方面，三峽北大分館與托老中心合作，為學童規劃體驗服務課程，讓學童至托老中心陪伴老年人閱讀、分享故事、互動聊天等（新北市立圖書館，2017c）。

外展服務方面，淡水分館自 2017 年 3 月起與淡水潤福銀髮住宅合作，每月由圖書館行動書車開進社區定期提供預約書宅急便及借閱服務，解決老年人不便到圖書館借閱之問題（陳志仁，2017 年 4 月 12 日）。雙和地區圖書分館則與公共托老中心合作提供「送書到家」服務，老年人可透過上網借閱或告知圖書館閱讀需求之方式，由照顧服務員到個案家中提供居家服務時，將圖書資源一起送至個案家中，陪伴老年人閱讀（陳志仁，2017 年 7 月 17 日）。以下依上述合作實例及前述章節提及之案例將合作方式整理為以下類型，見表 2。

表 2 公共圖書館老年服務合作類型

合作類型	內容
合作行銷服務	公共圖書館與合作單位宣傳彼此的老年服務及活動。
合作提供資訊資源	公共圖書館將圖書或多媒體資源、閱讀輔助設備等輸送至合作單位處，如老人中心、照護中心、退休社區。方式包含：行動巡迴書車、寄存圖書、樂齡書箱、送書到家、計程車送書等。 老年服務相關單位將與老年人相關之資訊置放於圖書館供老年人便於取用，如設置健康小站。
諮詢服務	公共圖書館主動至其他單位提供參考服務。 老年服務相關單位至公共圖書館提供駐點諮詢服務。例如求職就業諮詢、健康量測、用藥諮詢等。
合辦課程或活動	公共圖書館至相關單位辦理推廣活動、教育學習課程等，如派館員、志工、真人書等至照護中心、社區中心等辦理講座、讀書會、說書服務、戲劇演出、館藏資源推廣活動。 公共圖書館與其他單位合作辦理高齡課程或活動，共同提供人力、技術、經費、活動內容、場地、宣傳、參與者等。

人員培訓、提供志願服務機會	圖書館員培訓照護機構人員為其服務對象說故事；安排學童至托老中心陪伴老年人閱讀。 老年服務專業人員指導公共圖書館館員老年服務知能。如 Older Adults Technology Services (OATS) 培訓圖書館館員辦理老年人電腦課程的能力；紐約市老人局培訓圖書館志工帶領健康促進活動。
共同設置圖書館	公共圖書館至照顧機構設置專屬圖書館，館員則輪流於主圖書館及機構圖書館服務，依照機構中讀者之需求提供館藏。

資料來源：本研究整理

四、 社教機構跨單位合作之研究

本文基於探討公共圖書館與其他單位合作提供老年服務之目的，回顧臺灣公共圖書館與其他單位進行合作之研究，所探討合作對象以學校（鄭淑華，2006；溫晏，2011；梁淑貞，2013）、衛生所（蔡靜怡，2015；胡彤琦，2017）等為主。由於相關文獻有限，筆者亦納入博物館之相關研究作為參考。

鄭淑華（2006）探討公共圖書館利用教育與國小教學活動之合作可行性，以問卷分別向國立臺中圖書館（今國立公共資訊圖書館）11位館員、鄰近國小42位高年級導師及420位高年級學生進行調查，問卷內容包含服務供給者（圖書館）及服務需求者（教師及學生）之個人基本資料、公共圖書館服務項目及為師生服務情形、服務需求者之圖書館使用及圖書館利用教育施行情形、雙方對公共圖書館及九年一貫課程之認識、對彼此合作之看法等。根據研究結果提出對公共圖書館之建議包含公共圖書館與學校共同建立網站、公共圖書館與小學圖書館（室）合作發展、建置教學資源中心、統籌規劃圖書館利用教育、獲得相關單位支持、定期舉辦公共圖書館之旅等。

溫晏（2011）探討臺灣公共圖書館與小學合作服務之情況，包含合作之原因、方式、項目、其中成功與困難因素，以及合作所帶來的影響等。該研究以半結構式深度訪談法蒐集資料，訪談15位公共圖書館館員及9位小學教師。研究發現：合作方式包含配合申請政府推廣計畫及自行推行合作服務；合作項目最多為借閱證服務和閱讀推廣活動；運作方式為公共圖書館主動提供服務給國民小學及國民小學主動向公共圖書館提出資源需求；合作成功的主要因素為工作人員和相關人員的支持，遇到的困難以中央政府推行計畫不延續、公共圖書館人力不足與不穩

定為主；合作帶來的影響主要為提升借閱率、提升圖書館形象、促成公共圖書館與教師共同規劃活動、有助學校閱讀推廣及提升學生對公共圖書館的認識。

蔡靜怡（2015）以行動研究方式，探討公共圖書館老年失智症照護者健康資訊服務模式，透過邀請專家成立資源評選小組，建立及檢視失智症資源清單，以瞭解合適之資源特徵為何；並與臺北市松山區健康中心（原衛生所）合作，以辦理失智症照護者健康資訊服務課程的方式進行調查與訪談，瞭解照護者對所提供之健康資訊的使用情形，並評估此一合作模式成效。

胡彤琦（2017）探討公共圖書館與衛生所合作提供健康促進服務之現況及未來發展，透過深度訪談法訪問 5 位衛生所護理師及 6 位圖書館館員，研究發現衛生所積極尋求與不同機構合作，而公共圖書館則缺乏醫療專業人員，且較少與相關單位合作。

為使視障圖書資源使用最大化，推動機構間資源整合，建立國內視障資源服務機構聯盟及資源共享制度，國立臺灣圖書館委託世新大學進行「特殊版本圖書資源合作共享制度規劃之研究」，該研究邀請視障服務相關的單位（例如公共圖書館、大學視障資源中心、視障服務相關基金會等）進行焦點團體座談，以瞭解其對合作之需求、考量因素、可能面臨困難等，及整合專家學者深度訪談資料，提出視障機構資源共享模式及執行細節（葉乃靜，2017）。

余嘉盈（2013）以國立自然科學博物館的自然學友之家所舉辦的視障教育活動為研究個案，運用參與觀察法及半結構式訪談進行研究，以瞭解博物館與視障協會及學校團體之合作模式與期許。研究發現此合作關係主要由博物館主動發起，並組織與各專業團體間之連結，不同單位透過參與合作會議提出其想法與建議。博物館、學校以及視障協會各自擔任提供科學知識及教具資源、教學人力及方法、視障專業引導資源等不同的專業角色，此合作關係也建立了博物館公益性的品牌形象，參與者均期待未來有更多專業之間的交流。

邱靖娟（2006）以社會企業觀點探討地方博物館與公部門、商業組織以及非營利組織間發展之合作關係，該研究以臺北縣立鶯歌陶瓷博物館（今新北市立鶯歌陶瓷博物館）作為研究個案，以檔案資料分析為主，參與觀察以及質性訪談為輔進行該館業務活動資料蒐集。研究發現影響組織合作關係之因素除了資源外，

領導者之人際關係與組織形象亦是重要的影響因素；組織之間由活動形成之合作關係為動態的；該研究提出經濟價值、社會價值、創業精神及地方發展等四個面向為構成社會企業之要素，作為組織評估形成合作關係形式與檢視合作效益之參考架構。

陳佳利（2017）探討博物館如何與醫護人員進行跨專業合作，辦理失智年長者的課程。該研究透過訪談法及觀察法，分析英國利物浦博物館（Museum of Liverpool）的高齡教育活動，其中「記憶之家」（House of Memories）課程，係針對失智長者照護人員所規劃，結合戲劇與博物館學，提升照護人員對失智症的覺知，以及指導其如何利用博物館資源與年長者互動。

上述探討圖書館或博物館與其他單位間合作之研究，包含針對現已合作之案例進行調查以及提出新的合作方式，研究項目涵蓋合作動機、合作需求、合作歷程、合作方式、執行困難、成功因素、實施效益、未來期待、合作可行性等，所運用之研究方法類別多元，包含問卷調查法、深度訪談法、行動研究、焦點團體座談、參與觀察法、個案研究、檔案資料分析等，部分研究除了蒐集合作單位雙方的意見外，也蒐集被服務者的意見，納入使用者觀點。就研究結果而言，可發現公共圖書館與學校的合作已有一定的成果，然而公共圖書館在提供健康資訊服務上的合作案例上則較為缺乏，仍有許多發展空間。本研究探討公共圖書館在提供老年服務上，如何與其他單位進行合作，故須瞭解雙方合作動機、合作方式、合作歷程、執行困難之原因與可能解決方式、合作效益、對未來合作之期許等。

五、 小結

本節探討國內外公共圖書館與其他單位合作提供老年服務之實例。沒有一個組織能自給自足、完全不與外界互動，因此產生與其他組織合作、交換資源的需求，公共圖書館亦然。

檢視國內外公共圖書館老年服務合作案例，有合作行銷、合作提供資訊資源、諮詢服務、人員培訓、提供志願服務機會、共同設置圖書館等類型，其中不少案例屬於外展服務，係由圖書館主動出擊至其他單位提供資訊或服務；公共圖書館過去合作過的單位種類亦相當多元，包含與老年人直接相關的服務單位如老人中心、照護中心、退休社區、醫療院所、退休人員協會、政府老年服務部門等，亦

有學校、藝術機構、社工單位、企業、各類團體組織等。

組織所面對的外在環境是不斷變動的，故除了目前已實施的合作案例外，本研究也欲瞭解未來其他合作方式的可能性。



第三章 研究設計與實施



本研究探討公共圖書館如何與其他單位合作提供老年服務，以訪談圖書館員的方式進行資料蒐集。本章共分四節，第一節說明研究方法；第二節介紹研究對象的選擇；第三節指出研究程序與步驟；第四節為資料整理與分析。

第一節 研究方法

訪談法是社會科學研究中常使用的方法，由研究者透過口頭交談的方式向被研究者蒐集第一手資料，可瞭解受訪者的思想、其經驗的事件及其對事件的意義解釋。依據研究者對訪談結構的控制程度，訪談可分為封閉型、開放型、半開放型，也可分別稱為結構型、無結構型、半結構型。其中半結構式訪談中，研究者對訪談結構有一定的控制，通常先準備有訪綱，但也鼓勵受訪者提出問題，並依實際訪談情形靈活調整訪談內容及順序（陳向明，2002）。

為探討公共圖書館如何與其他單位合作提供老年服務，本研究關注瞭解實務工作者真實經驗事件與觀點，並以選取經驗豐富的個案為研究對象，故採取質性研究方法中之半結構深度訪談法，使受訪者有足夠機會清楚表達意見想法，而在事先設計的訪問大綱指引下也不致使訪談偏離主題，並使研究者能依實際訪談情形彈性調整訪談程序及內容。

目前部分公共圖書館已有與其他單位合作提供老年服務的經驗，因此本研究主要欲就現今已有相當服務經驗者來進行分析，以瞭解合作現況、面臨困難、實施成效、未來可能性等。

訪談實施方式採直接面對面訪談，透過現場訪談更可貼近受訪者之語言及非語言的回應及態度。每次訪談時間預計約 60 至 90 分鐘，根據實際訪談情況作調整。訪談過程中除以紙筆記錄重要內容外，並在受訪者同意下使用錄音筆進行錄音，以利後續分析。

本研究根據研究目的及研究問題，並參考相關文獻，擬定訪談大綱初稿，並於民國 106 年 11 月訪談 1 位承辦樂齡業務之公共圖書館館員作為前置研究，訪談後進行訪綱修正，作為正式訪綱，見附錄二。由於前置研究所獲得之訪談資料亦

有分析價值，故亦納入正式研究分析中。

訪談問題包含四大項，分別瞭解公共圖書館與其他單位合作之老年服務時之合作情形、所遇困難與解決方式、合作成效、未來合作可能性。



第二節 研究對象



本研究採取立意取樣的方式，依據研究目的選取具有老年服務跨單位合作經驗之公共圖書館作為研究對象。

本研究就所蒐集之臺灣公共圖書館老年合作服務實例，考量服務量及服務內容深度是否足以歸納分析，以及地域範圍能包含北中南東區域，選取位於直轄市五都之國立臺灣圖書館、國立公共資訊圖書館、臺北市立圖書館、新北市立圖書館、臺中市立圖書館、臺南市立圖書館、高雄市立圖書館，以及東部之花蓮市立圖書館作為研究對象。而筆者亦曾聯繫「第六都」之桃園市立圖書館，瞭解作為研究對象之可行性，該館館員表示該館成立不久，尚在發展階段，目前亦未與其他單位合作辦理老年活動，故不符合本研究「選取經驗豐富個案」之條件而排除。

由於市立圖書館所屬分館於規劃老年活動上仍有一定程度的自主性，為深入瞭解其合作情形，研究對象除了以總館為主外，筆者亦根據所蒐集之文獻，以及央請總館推薦其他適合前往訪談之分館，再挑選了數間較有老年服務合作經驗、服務內容較具特色或老年人口較多的分館進行訪談。

表 3 為研究館別及選擇原因。

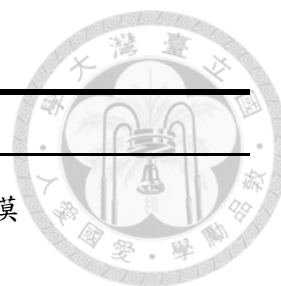


表 3 研究館別

館別	選擇原因
國立臺灣圖書館	<ul style="list-style-type: none">■ 國立級公共圖書館，具相當規模■ 設有樂齡資源區■ 具老年服務合作經驗
國立公共資訊圖書館	<ul style="list-style-type: none">■ 國立級公共圖書館，具相當規模■ 設有樂齡學習資源區■ 提供樂齡學習書箱、樂齡真人書等外展服務
臺北市立圖書館 (總館、葫蘆堵分館、 景新分館)	<ul style="list-style-type: none">■ 承辦樂齡學習中心，並與其他單位合作辦理課程
新北市立圖書館 (總館、金山分館、 萬里分館、淡水分館、 中和分館、新莊西盛分館)	<ul style="list-style-type: none">■ 設有樂齡資源區■ 配合新北市政府週二樂齡日政策■ 金山分館、萬里分館：與臺大金山醫院合作■ 淡水分館：行動書車至銀髮住宅■ 中和分館：居服員送書到家■ 新莊西盛分館：設有銀髮交誼廳
臺中市立圖書館	<ul style="list-style-type: none">■ 與便利超商合作設置樂齡閱覽室
臺南市立圖書館	<ul style="list-style-type: none">■ 與樂齡學習中心合辦研習課程
高雄市立圖書館 (總館、林園分館)	<ul style="list-style-type: none">■ 為臺灣地區大型公共圖書館■ 設有樂齡區■ 林園分館：為社區長者出版繪本
花蓮市立圖書館	<ul style="list-style-type: none">■ 專為年長者設立樂齡館

由於研究內容包含業務發展方向及實際執行經驗，本研究訪談對象為館長、老年服務相關業務主管或承辦館員，部分訪談場次由兩位受訪者同時接受訪談。自民國 106 年 11 月起至民國 107 年 7 月止，筆者共進行 16 次訪談，訪談總人數為 20 人。受訪對象如表 4。



表 4 受訪者列表

受訪者編號	訪談日期	職務	圖書館層級
L1	2017/11/10	館員	鄉鎮圖書館
L2-1	2018/2/27	館長	直轄市立圖書館
L2-2		館員	
L3-1	2018/3/1	館長	直轄市立圖書館
L3-2		組長	
L4	2018/3/30	主任	直轄市立圖書館分館
L5	2018/4/13	館長	直轄市立圖書館
L6	2018/5/10	館員	直轄市立圖書館分館
L7	2018/5/11	館員	直轄市立圖書館分館
L8	2018/5/15	課長	直轄市立圖書館
L9	2018/5/16	主任	直轄市立圖書館分館
L10	2018/5/18	館員	直轄市立圖書館分館
L11-1	2018/5/21	主任	直轄市立圖書館分館
L11-2		館員	
L12-1	2018/5/23	主任	國立圖書館
L12-2		館員	
L13	2018/5/24	館員	直轄市立圖書館
L14	2018/5/29	館員	國立圖書館
L15	2018/6/1	館員	直轄市立圖書館分館
L16	2018/7/2	課長	直轄市立圖書館

第三節 研究程序與步驟



一、產生研究動機

筆者依個人興趣、日常觀察到高齡化所帶來之社會現象，以及過去與公共圖書館實務工作者交流之經驗，選擇以公共圖書館老年服務為研究方向。

二、文獻蒐集

確立研究方向後，筆者廣泛蒐集並閱讀與公共圖書館老年服務相關之國內外文獻，包含專書、學位論文、期刊論文、新聞報導等，瞭解目前老年服務研究情形及相關服務趨勢。

三、確定研究目的與問題

透過文獻回顧，筆者發現許多文獻指出合作在圖書館老年服務中的重要性，然而卻鮮少針對公共圖書館如何與其他單位合作提供老年服務的研究，因此進而聚焦於此，並與指導教授討論，確立研究目的以及研究問題。

四、擬訂訪談大綱

根據本研究之研究目的與研究問題，配合文獻回顧結果，針對公共圖書館及合作單位擬訂初步之半結構式訪談大綱，並與指導教授討論訪談大綱，進行修訂。

五、前置研究及修正訪綱

為確保訪談法能符合研究所需，在進行正式訪談以前，筆者首先透過人脈邀請一位負責樂齡業務之公共圖書館館員進行前置研究，並檢視訪談結果是否能達到研究目的，進而修正訪談大綱之問題順序及內容。

六、徵求訪談對象

以電子郵件及電話向公共圖書館聯繫邀請，首先說明研究者身分、研究主題以及預計訪談對象，並提供書面訪談邀請函（附錄一）及訪談大綱（附錄二）予對方瞭解研究進行方式。針對部分訂有協助研究相關規定之公共圖書館（如國立公共資訊圖書館、臺北市立圖書館等），則於初步連繫後再另以正式公文申請。

七、實施半結構式訪談

本研究採面訪方式，與受訪者事先約好訪談時間及地點，原則上以受訪者便



利之地點為優先。訪談開始前向受訪者說明訪談流程，並徵詢其同意於訪談過程中全程錄音，以利後續研究分析。進行訪談的過程中依實際情形彈性調整訪綱順序及內容，並記錄大要，避免錄音失敗而遺失資料。

八、資料整理與分析

結束訪談後，透過線上聽打平臺 oTranscribe 將訪談錄音檔轉錄為逐字稿，完成後再將文字複製至 Microsoft Office Word 存檔使用。接著再進行資料編碼、分類，進行分析工作。

九、撰寫論文

根據文獻及半結構式訪談法的分析結果進行探討，統整後撰寫研究結果，提出對未來公共圖書館與其他單位合作提供老年服務的建議。

本研究之研究流程圖，如圖 1 所示。

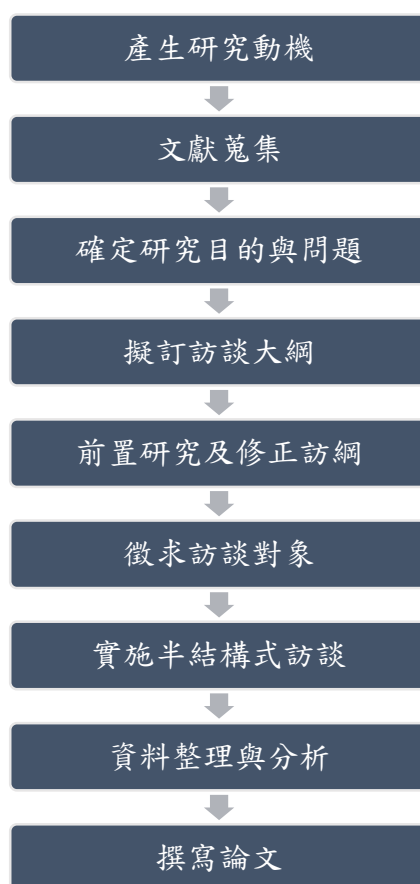


圖 1 研究流程圖

第四節 資料整理與分析



本研究以半結構式深度訪談法進行資料蒐集，於資料整理分析階段，首先將訪談錄音資料全數登打為逐字稿，並註明受訪者編號、訪談時間、訪談地點。接著依據受訪順序給予受訪者編號，例如 L1 至 L16，如為同場次受訪之不同受訪者，則再以「—」區隔，例如 L2-1、L2-2。

逐字稿完成後，再進行質的內容分析，在段落中逐行尋找與研究主題相關的關鍵字句，將之轉換成概念，進而檢視概念之間的關連性，進行分類與歸納，再依據研究問題對資料進行詮釋。

在第四章的研究結果分析中，以斜體字型呈現訪談資料。若另起段落引用，則左右縮排、縮短行距，以與正文區隔，並於每段引用文字的最後以（受訪者編號）註明之。同時透過以下符號作為標示：

1. ...：表示受訪者說話停頓或遲疑。
2. [標楷體]：研究者延續、補充受訪者話語中省略的用詞。
3. (標楷體)：表示研究者的補充說明與詮釋。
4. [...]：代表在不影響受訪者原意之下，省略無關或冗餘的文句。

此外，因有 1 場次之受訪者無法接受錄音，因此無法提供訪談逐字稿，此部份則由研究者直接說明描述。

第四章 研究結果與討論



本章分五節說明訪談結果，第一節探討公共圖書館與其他單位合作提供老年服務的原因，包含合作動機、合作目的、合作意願及條件；第二節說明合作現況，包含合作對象、合作項目及合作方式、合作工作準備、合作成效；第三節討論合作的困難，包含影響合作成敗的因素、合作時所遭遇的困難及解決方式，以及合作困境及限制；第四節敘述公共圖書館對合作服務的期待與建議；第五節為綜合討論。

第一節 公共圖書館老年服務合作原因

本節討論公共圖書館為何會與其他單位合作提供老年服務，分為合作動機、合作目的、合作意願及條件說明。合作動機為最初引起合作服務發生的原因；合作目的為公共圖書館希望透過合作達成什麼樣子的結果，與合作動機意義不同，然而有時合作動機會與合作目的有所重疊；合作意願及條件則討論哪些因素會影響圖書館決定是否要進行合作。

一、 合作動機

合作動機包含配合政策、趨勢所驅、尋求資源、回應合作邀請等，以下分述。

(一) 配合政策

政策規定、上級指示等因素，直接或間接地促成公共圖書館與其他單位合作，共同提供老年服務。

由於教育部樂齡學習中心為一行政區一所，為能照顧到該區其他鄰里社區，讓資源不只限於樂齡學習中心本身的建築內，樂齡學習中心計畫訂定有拓點的規範，必須也在鄰近社區提供學習活動。因此承辦樂齡學習中心業務之圖書館會主動前往鄰近的圖書館分館、區民中心、里辦公處、老人中心等處開設課程或講座。

教育部說你一定要走出去，樂齡[中心]你一定要走到外面去跨領域、拓點啦。[...]因為一個行政區才一個樂齡中心嘛，但是士林區很大，陽明山也是士林區啊，天母也是士林區啊，它說你必須要去其他的鄰里去拓點。(L9)

這個是教育部它的樂齡計畫裡面要求的其中一項。[...]因為它就有一個拓點的要求這樣子。(L10)

新北市訂定有「週二樂齡日」政策，故新北市立圖書館固定於周二辦理樂齡活動，如講座、電影欣賞、書展等，也進而促使圖書館為辦理足夠的活動，與其他單位進行合作。

因為我們的市政是週二樂齡日，新北推週二樂齡日，那週二樂齡日的話，這個日子就是可能一個月就是禮拜二放銀髮族相關的電影，或是讀書會，也有一些分館是動一動，那我們就是用成講座、電影或是書展，每一個月不一定。[...]禮拜二要有一些活動，政策是這樣，我就會排。(L6)

L11-1 因上級單位交辦業務，被指派至附近社區推廣閱讀及辦理借書證，進而主動邀請社區活動中心合作，結合老人共餐活動展示樂齡圖書及辦理健康講座。

(二) 趨勢所驅

圖書館認為異業結盟、跨界合作、主動出擊提供服務已是現今的服務趨勢，無論是在老年服務或其他服務上，圖書館具備與其他單位共同合作的觀念。

那其實現在會比較像是要去向去向外去伸展的那種趨勢啦。(L3-2)

那我們就是很樂意跟人家跨界的合作。[...]因為圖書館當然希望主動出擊啦。(L5)

但是你現在圖書館就是不能守在這個地方，你只能出去，所以它應該算是以後是常態，比如說我們書車，我們平常也要去辦證，就是到公所、到大學，或是到附近的單位或社區，我們就是帶著書跟借書證、筆電，就過去辦證，所以我們不會只是說在館內，我們一定會定期都會出去辦這些東西，一直都是協助民眾的一個工作。(L7)

在此社會趨勢下，跨界合作也是圖書館對外行銷的重要項目，如 L13 提及：「就新聞稿。分館希望有些露出度，這算是合作的...現在好像蠻重視那個跨局處、跨單位的合作，那這個[合辦活動]就是合作啊。」因此圖書館在規劃服務內容時，也會思考與其他單位合作的可能性。

(三) 尋求資源

許多圖書館於規劃服務時，發現到自身欠缺的資源，例如客群（服務對象）、經費、場地、專業師資、人力、活動用品、宣傳管道等，會向其他單位尋求合作，彌補本身所缺乏的資源，此為圖書館主動尋求合作的常見原因，以下依所尋找的



資源分別舉例說明。

1. 服務對象

受訪圖書館觀察到由於缺乏閱讀能力、交通不便、行動不便等因素，導致許多老年人無法或不願前來利用圖書館。例如 L4 服務的圖書館位於鄉村地區，當地有許多老年人因不識字而沒有來圖書館的習慣，因此為推展樂齡服務，圖書館主動前往目前已經擁有一批老年學員的社區長青學堂接洽合作辦理活動，解決館內缺乏服務對象的問題。L2-1 服務的圖書館在都市地區，鄰近的安養機構住民表示雖然他們與圖書館的交通距離很近，但他們卻無法在綠燈的時程裡走過馬路，因此無法自行前往圖書館，後來 L2-1 協助該機構成立讀書會，由館員帶書過去陪伴老年人閱讀、聊天。L3-1 也提及圖書館需要有對象來善加利用館藏資源。

他們[老年人]都不識字，他們覺得[圖書館]那是讀書人才能去的地方，對不對？所以在鄉下很多地方，圖書館是長者他們不敢來的地方，他們會覺得我就不識字我去圖書館要幹嘛？[...]鄉下地方說實在要推展樂齡閱讀，真的是非常難的一件事，所以我們就是主動走到社區。因為他們社區的長青學堂已經有固定的學員、固定的上課時間。[...]至少他們有二、三十個學員了，對我都不用傷腦筋。(L4)

那時候我們說：「其實圖書館離這邊很近啦！」他就跟我說：「是啊，我年輕時有在你們[圖書館]那邊辦過畫展。現在是很近，可是我們沒辦法過那一條馬路。」為什麼沒辦法過？因為車子很多、紅綠燈太短，他沒有辦法在時間裡面走到這邊，除非有人帶著他。[...]那時候我才知道說原來一條馬路，對樂齡朋友來講是有這麼大的障礙。(L2-1)

我們這邊有豐富的館藏，那我們這邊是需要客眾嘛，把這些書好好地讓越多的人有機會來讀。(L3-1)

2. 經費

L4 因圖書館本身的活動經費不足，又要幫社區長者出版創作，因此主動向企業及其他公家單位申請活動經費。

合作的話其實有時候就是說館內的活動費不夠，[...]所以我曾經跟中油公司，還有跟我們的林園區公所，額外跟他們寫活動計畫，所以這兩本書都是有中油的活動經費，那有區公所的印刷經費。(L4)

3. 場地

為達成至鄰里拓點的目標，或者因應館內場地空間不適合辦理某些類型的活動等，圖書館也會尋找適合辦理活動的場地，例如與活動中心、運動場館等，與



借用場地的單位建立合作關係。

我們這邊場地的關係一直沒有辦法幫長輩辦運動課程，它[運動場館]的場地比較好，所以它就是免費讓我們可以使用它的場地。[...]我們出去外面合作、用別人場地，我覺得去里長辦公室，就是有去找鄰里談，看有沒有人願意免費借他的活動中心，我們就可以去他們社區幫他免費辦活動。
(L8)

[要去]拓點一定要人家借你場地，要不然你怎麼辦？(L9)

4. 專業師資

圖書館為辦理各類多元的活動或課程，勢必需要引入不同專業領域的人員或師資，由於術業有專攻，圖書館對其他各領域的瞭解仍有限，若直接找相關單位洽詢，可以更快速、容易地接觸到這些專業人士。L8 指出對提升老年人的健康來說，就圖書館本身的專業是無法單獨執行的，還是須要對外尋求專業師資，因此樂於跟健康相關單位合作。L9 為辦理健康講座也會請健康中心協助推薦講師。L2-1 則提到為規劃樂齡研習班，該館便向擁有成人教育及樂齡相關專業師資的樂齡中心合作。

我們沒有專業師資，因為我們畢竟就只是個圖書館員，我們不可能去幫他們做健康檢測，或者是教他怎麼保健，那其實我們有發現長輩也有蠻多這方面的需求，所以我們還蠻喜歡跟健康有關的[單位]合作。(L8)

我們會請健康中心推薦講師來啦。(L9)

研習班其實我可以說就是跟樂齡中心合作，由他們幫我們規劃，這部分他們比我們還有經驗。(L2-1)

5. 人力

L5 則指出透過合作能解決圖書館人力不足的問題，並提升服務效益。

那主動跟人家合作是因為我們人力也不足，希望說可以藉由合作雙方我們共同分擔人力、物力這些資源，那當然讓這個我們可以提供的服務效益更大這樣子。[...]我只有一個人，那對方也出一個人，我們可能就有兩個人來做服務，我是這樣想啦。(L5)

6. 活動用品

L14 規劃老年人桌遊培訓活動時，由於遊具數量不夠，便向桌遊公司洽詢合作的可能性，請其提供遊具。對桌遊公司而言，遊具也得到了展示推廣的機會。

因為我們沒有那麼多[桌遊]遊具，所以我們就跟新天鵝堡說那可不可以你提供你們的遊具？(L14)



7. 宣傳管道

除了圖書館及合作單位會為彼此合作的項目進行宣傳之外，圖書館為有效將本身的服務或活動訊息傳達給老年人，亦會再尋求其他管道，例如透過里長宣傳。

L5指出雖然老年人上網的比例已增高，但若只靠網路宣傳實際上效果仍有限，因此圖書館會特別請服務老年人的有關單位、團體，或者是老年人的生活據點等協助發佈訊息。

你說靠在網路上[宣傳]啊，我們一般年輕人用FB，當然老年人慢慢用FB的比例增加，但是還不是一個很直達的管道。那他們可能在鄰里生活、社區的關懷據點，或里長跟他們每天比較接觸，透過這樣的管道去找他們進來這樣。(L5)

L2-1也提到第一次規劃樂齡研習班時，擔心參與的人數不夠，因此請里長協助宣傳。

剛開始樂齡班的這些老師就帶著我們的承辦同仁拜訪附近的里長。[...]請他們幫我們宣傳、告訴他我們的一個想法。里長他們就說：「很好、很好啊。」(L2-1)

(四) 回應合作邀請

除了圖書館主動尋找合作對象外，也有許多單位主動邀請圖書館參與合作的案例。如同圖書館缺乏資源而尋求合作單位一樣，其他單位也會希望在推廣其業務上得到場地、客群、經費、人力、宣傳管道、師資、圖書資源等支援而主動接洽圖書館參與合作。

由於圖書館通常具有良好的空間與設備、穩定的讀者人潮、推廣活動師資、豐富的圖書資源、正面的形象等，是其他單位會考慮合作的對象，其中又以對圖書館場地的需求最常出現，由於一般向圖書館租借場地需要費用，若能與圖書館合辦活動，則能免費使用圖書館場地。L6、L7則指出有些單位本身擁有充足的場地及設備，就比較不會尋求與圖書館共同合作。

第一個其實最常跟我們要的就是借場地、免費借給他們，其實因為圖書館的話...場地是需要費用的。(L2-1)



圖書館裡面就有... 第一個它有現成的空間，場域都有了，一些設施什麼服務都有了，甚至你看走進來很舒服，有空調有什麼都具備了，他們[合作單位]不用擔心場地的問題。(L5)

那[樂齡中心]跟我們這邊目前現在合作是，當他們有需要場地的時候，就可以來跟我們合作。(L14)

那我們合作方式大部分就是我們出場地，他們[合作單位]出講師，大概是這樣子。(L8)

那我們這邊會吸引它[其它單位]合辦的地方，就是場地嘛，有個空調。(L9)

他們[其他單位本身]設備環境夠，就不會去想要跟圖書館合作。(L6)

那現在比較少[一起合辦]，因為松年大學他們自己公所那邊有場地，所以比較少[合作]。(L7)

人潮也是合作單位考量的常見因素，在圖書館的場地辦理活動，也可以同時服務到圖書館既有的讀者、學員或志工，招生也比較容易，即圖書館也提供了合作單位服務客群。

有的是它本身在推[廣活動]，它覺得我們這邊有人潮。(L2-1)

就是招生沒問題。這邊的志工很多樂齡[族群]啊。(L12-2)

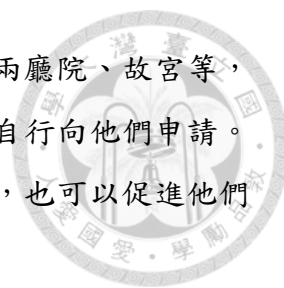
許多單位本身有到外推廣業務的績效指標須達成，例如健康服務中心、衛生所、醫院等單位須要到外辦理健康促進、衛教宣導活動等，便會主動邀請圖書館合辦健康保健講座、健康檢測、諮詢活動等。然而有時也會由圖書館主動向其申請合辦這類活動。

應該是每一個醫院都會有一個衛教、還是宣傳的部門，好像他們也是須要去外面分享活動，有的醫院會主動來問你，有的就是我們自己去申請。(L15)

健康中心他們經費很多，他們也要推銷，他們也是要做健康的那個推廣，他們的工作、他們的職掌嘛。(L9)

健康中心有的時候也是他們來找我們，或我們找他們。因為其實我們雙方都會有一些業績壓力，[...]他們可能也會被規定說他們一年要拓點、就是到外面去辦幾場。(L8)

[診所協會的醫師]好像在對民眾做一些衛教的時數什麼的這種義務，這種就變成他們...[...]所以他們一定會有這樣[出來推廣]的需求。(L14)



現今有許多藝文場館也推行樂齡外展服務，例如美術館、兩廳院、故宮等，亦會主動接洽圖書館合辦藝文活動，或釋出合辦資訊供圖書館自行向他們申請。這類活動除了可以讓圖書館的老年讀者接觸到這些藝文資源外，也可以促進他們再到這些藝文場館參觀、參與活動的機會。

像美術館啊，或者是兩廳院這種，他們就會提供一些藝文活動的師資來我們這裡，然後就等於辦一個活動。[...]因為他們也有就是 push 這個樂齡活動這塊。(L10)

他們[故宮]就想說他們到我們這邊來合作開課，然後跟這邊的長輩介紹故宮的文物，吸引他們可以過去參加。(L8)

兩廳院會直接聘比如說音樂背景或戲劇領域的，或是舞蹈領域的老師，他會聘那些師資，然後看由各單位申請，然後他們再篩選。(L12-2)

通常由其他單位主動提供師資，圖書館就不一定需要負擔講師費，但仍會根據每次不同的合作案決定彼此分攤的項目，當圖書館編列的費用充足或是對合作單位的依賴較大時，也有可能由圖書館支應講師費。

有的[單位]進一步會希望我們提供講師費，這也是他們很喜歡的。(L2-1)

就有的時候情況不太一樣，如果是我們求它[合作單位]比較多的話，可能我們就要付講師費。(L8)

醫生利用假日時間，禮拜天犧牲了門診 10 點到 12 點要過來幫我們（免費）上課。然後我就覺得於心不忍，隔年在第二年、在九月份我就寫簽說，希望我們館內可以出講師鐘點費讓他們[來演講]。(L14)

圖書館的圖書資源也是其他單位會主動來洽談合作的原因之一，但在整體比例上相對較少，因此更仰賴圖書館主動出擊、提供圖書資源。L1 指出榮民之家主動接洽圖書館合作，除了在園遊會上設攤位進行圖書館業務推廣、辦借書證外，也希望圖書館能送圖書資源及資訊課程進入該單位。L9 則指出其他單位想找圖書館合作的原因通常並非為了取得圖書資源。

他們[榮民之家]其實這部分的專業跟資源是比較不足的[...]比如你說書，他們不可能購書嘛，如果我們能把書帶進去，其實它就是個互惠的合作方式。然後它還希望做電腦課程，因為它也沒有資訊人員啊。(L1)

我們書籍基本上不是人家想要覬覦的對象。(L9)



二、 合作目的

合作目的包含開拓潛在老年服務人口、增加圖書借閱率及辦證率、提供老年人發揮舞台等，以下分述。

(一) 開拓潛在老年服務人口

圖書館與其他單位合作，不論是主動走到館外直接服務平常不會進館的老年人，或是與其他單位在館內合辦課程或活動，透過活動吸引老年人進館，進而埋下後續主動前往圖書館利用的種子，都能達到提升老年服務人口的目的。

讓長輩可以就是來我們這邊不是單純看書，然後還可以學點別的，或是說讓那些不曾來過圖書館的人，他會因為我們有活動，接近我們圖書館，利用我們圖書館的資源的部分。(L6)

我們要把這些資源往外送，甚至合作就是拉他們進來，以前也許我跟這個單位合作，這個單位的人它的參與族群從來沒有走進來圖書館，但是因為我們的合作，他走進來了圖書館、使用了圖書館，進而影響他後面的生活習慣，可能他會很喜歡上圖書館。(L5)

(二) 增加圖書借閱率及辦證率


開拓老年服務人口後，圖書館也希望能確實促進老年人對圖書資源的有效利用，因此會注重績效指標是否有成長，例如圖書借閱率、辦證率等。

所以我們館長那時候就是說衝高我們的借閱率或辦證率啦，因為這在評鑑上面是很實際的分數。(L1)

(三) 提供老年人發揮的舞台

許多老年人在圖書館參與學習課程或社團後，有學習成果可以呈現給社會大眾分享，同時也能透過交流的過程，讓老年學員獲得成就感及參與感，甚至也可以服務到其他老年人。例如 L10 所服務的圖書館辦有樂齡快板課程、日語讀書會、摺紙課程等，樂齡學員於學成後會到安養中心進行公益表演及摺紙教學等。對圖書館的樂齡學員而言，安養中心是他們能服務貢獻的舞台，對安養中心的老年住民而言，圖書館樂齡學員的前來也為他們帶來生活的樂趣。

我們這些老人家學成之後當然他也需要一個表演的舞台，那再來就是健康的老人去服務這個不太健康的老人家，[...]對他們來講也是個很不錯的體驗。[...]我們竹板快書的那個學員，他們已經很進階了，那他們就是練



習之後，出去外面公益表演，他們就會去一些安養中心表演這樣子。[...] 他們去唱日語歌啊，那其實對那些年紀的老伯伯來說，他們日語可能就是那時候在學的语言，配一些老歌，鄧麗君的啊那種，對他們來講都是很懷舊的。[...] 就是最後一堂我們帶到那個安養中心那邊去，現場教老人家摺紙。(L10)

圖書館也會發掘館內志工長處，讓他們有發揮的空間，L14 發現館內許多志工退休前是專業人士：「都是醫生退休、老師退休、校長退休，你知道嗎？那個 quality 都很高，素質都很好。」進而挖掘志工長處，依據其專長讓他們擔任活動講師，甚至帶志工到其他縣市辦理推廣活動。

除了圖書館主動尋找舞台讓老年讀者、學員、志工發揮分享外，相對地，圖書館本身也提供了其他單位的老年成員一個貢獻或交流的場域，例如其他單位的樂齡真人書或志工也會來圖書館提供服務。

三、 合作意願及條件

基本上，受訪圖書館對於合作的態度多是正面的，只要場地、時間、人力等可以配合，都很歡迎合作。L4 指出：「只要我們場地、時間都 OK，我個人的觀點我是採開放態度。」L14 也表示：「我們都一直很願意跟不同類型的人試。」

在合作單位的選擇上多以公家機關為主，較有保障，也避免行銷疑慮。因此當其他公家單位前來邀請合作時，圖書館也多願意配合辦理。這也可能是由於很多合作案對圖書館而言，主要工作內容為提供場地或協助宣傳，不至於太複雜，於工作量上還可以負擔。

另外，單位的專業度、權威度、公益性、規模、知名度、信用度、與圖書館的地緣距離、所提出之合作案是否有益於老年人、是否會影響館內安寧及清潔、是否會推銷產品或有商業行為等也都是考量是否與之合作的因素。也有圖書館指出他們會盡量避免政治、宗教信仰團體。

假如是公家機關那當然一定是可以配合的，只要時間 OK 的話。(L10)

我們第一優先是公家機關，因為私人機關合作的話就是怕會有一些不好的影響，像是有一些民間的私人基金會或協會，他們其實會推銷，就是他們會在課堂上推銷他們賣的一些保健產品或者是保險，或者是醫療用品，就會被我們發現，那些我們後來都直接列為拒絕往來戶。(L8)

只要任何單位想要在這邊做宣傳我們都很歡迎，只要政府單位，[...]如果政府機關跟我們借場地，我們都很樂意提供啦。[...]提供場地而已，沒什麼。但是要辦活動、要精心設計活動倒是不容易啦。只是開個燈、開個音響，誰不會辦活動啊？(L9)

再來就是看知名度吧，因為你就是也要有一定的權威性。(L10)

這個活動的話，我們第一個考量是專業師資的問題，像跟技嘉的話它就可以有很專業的師資來幫我們，然後技嘉那個師資對老人教學都非常非常有耐心，他們都知道用哪種技巧去來教授這些老人。(L12-2)

評估它專業度，然後再來就是它有公益性，我們對民眾的服務是完全公益性的，沒有分階級，[...]然後就是說我們會考量說做這個活動對真正對老年人有助益、會有效益的。(L5)

像[馬偕醫院]這種的我們就會非常歡迎它來，因為它非常的專業，而且你又[是]馬偕醫院的醫師，這是民眾非常喜歡的。(L7)

假設[合作單位]它講完之後又推那些產品，然後人家又來我們這裡買，到時候是不是這種也不太好。所以我們大部分是找亞東醫院，因為他們不會這樣做。(L15)

幫你辦消防講座啊，就是推銷它的消防器材，基本上我們就會擋掉。(L9)

第二節 公共圖書館老年服務合作現況



一、合作單位類型

依據所訪談圖書館的合作案例，公共圖書館老年服務合作單位包含公私立單位，其中有專門服務老年人者，也有老年人為其服務對象之一者。本研究將合作單位區分為社區據點、照護機構、醫療衛生、文化教育、社會福利、資訊科技、經濟與安全，以及其他等類型。

對於各類型的單位，亦有不同的合作方式。整體而言，針對社區據點、照護機構類的單位，主要的合作方式是由圖書館深入這些健康或需要照顧的老年人的生活據點，直接前往該場地提供圖書資源、講座、課程、故事說演或公益表演等；與其他類型單位的合作方式則多以引入該合作單位的師資或專業人士，在圖書館內合辦講座、研習班、諮詢服務等為主。但也可能同時對同一單位有多種合作方式，例如圖書館引入醫院師資在圖書館內辦理講座，同時將圖書資源放在醫院供患者、家屬、醫療人員等取用，醫院則提供雲端血壓計置於館內提供讀者健康管理服務。

(一) 社區據點

包含區公所、里辦公處、社區活動中心、社區發展協會、社區關懷據點、銀髮住宅、運動場館、便利超商等，此為一般老年人在社區的生活據點，圖書館與此類單位合作的主要方式為至該處提供圖書資源、辦理講座、課程、推廣數位資源及其他活動。

在 7-11 的就是他們有一個空間會跟我們合作，那由我們提供書籍，那樂齡的這些閱覽室，我們就會提供屬於老年人、高齡者他們比較有興趣的一些主題[...]然後社區居民就是可以 24 小時這樣使用閱讀的部分[...]年長者他們在社區裡面有個關懷據點，他們就會到那裡聚會，聚會的時間裡面，我們就會透過我們圖書館員把活動帶進去。(L5)

(二) 照護機構

包含安養中心、日照中心、公托中心、仁愛之家、榮民之家、照護中心、養護中心、護理之家等。圖書館與此類單位的合作方式主要包含由故事志工說故事或戲劇表演、樂齡學員公益表演、送書等，有時會搭配一些肢體伸展活動，另也

有圖書館至此類單位陪同老年人進行遊戲、玩桌遊、玩玩具、做手作，甚至提供寵物陪讀等服務。

不同類型照護機構裡的老年人的身份條件（如榮民、低收入戶）、身心狀況、生活自理程度、照護需求也不同，例如日照中心提供老年人白天時段至該處接受照顧、參與活動的服務，到了晚上老年人即返家；而有的照護機構則是提供全天的照顧。因此當圖書館進入到不同類型的照護機構提供服務，如故事說演等，所遇到的老年人對圖書館進行的活動仍有不同程度的反應。

日照中心，就是應該說他們那個單位比較像是上課跟下課的感覺[...]，其實那些長輩還蠻習慣說今天要做什麼活動，然後配合度也都很高，就比較還好一點，[...]像有的單位長輩是完全是孤老的，那種就是住在整個機構裡面的，相對有些可能表現不如那種可以接回家的那種感覺，可能跟有家人的陪伴有一定的關係，那種的其實我們還沒有去。(L15)

仁愛之家他們好像應該是說比較孤獨的老人，基本上去的時候反應比較小、比較安靜，就靜靜地聽，不會有太大的鼓掌啊，或表現出很高興的樣子，不太會。那板橋海山公共托老中心好像是日託，反正是早上送去，晚上就會被家人接回家[...]所以他們那邊好像有規定太中重度的身心障礙不收，只收可以自理的那種老人家，他們才會收，所以基本上是比较健康的老人家，所以會有反應，而且可以起來一起動動什麼之類的是可以的。然後板橋榮家的話，好像我們遇到的是那個失智、中重度失智的，所以我是覺得還是有反應，因為聽那個這邊的承辦人說他們也不是所有都是中重度，他們還是有一些是比较健康的老人家，所以基本上整體的感覺是還OK，就是有一些互動在。(L13)

(三) 醫療衛生

包含各區健康服務中心或衛生所、醫院、診所、醫事人員相關從業公會、失智症相關協會、精神健康相關基金會、相關科系學校等，此為圖書館提供老年服務時經常合作的單位類型，合作方式多為合作單位派員至圖書館提供健康保健講座、健康諮詢、檢測等，另也有一些醫院、健康服務中心於圖書館設置雲端血壓計供讀者使用。

像健康中心，還有長年有在合作的是中醫師公會，還有藥師公會，就是會跟他們說我們這邊有這樣子的需求，然後請他們派老師來辦講座或課程。(L8)

我們也會跟比如說衛生醫療單位[合作]，這是基本的。像我們有一個葫蘆墩分館，我們就常常跟衛生所合作，那衛生所他們就會常常提供一些老

人的保健諮詢啊，或者是我們跟在地醫院、慈濟醫院[合作]什麼這樣。
(L5)



(四) 文化教育

包含樂齡學習中心、松年大學、長青學苑、家庭教育中心、美術館、博物館、表演藝術場館、各級學校、出版社、文史協會、文教基金會、閱讀團體、創齡推廣相關組織等。與此類單位的合作方式多為引入其師資或志工開辦講座、研習班、電影賞析、展覽等，也有少部分是由圖書館至該單位提供圖書資源或活動的合作方式。

像家庭教育中心或是儒道協會啊[...]其實跟他們配合的話，也是因為他們議題剛好、其實很符合樂齡。(L7)

輔仁大學，他們有一個圖資系的愛閱服務隊有來，就是來幫老人上課，也就是那種資訊課程，是平板課。(L13)

(五) 社會福利

包含社會局長青中心、老人中心、民間社福團體、喪偶支持團體、志工團體等。與此類單位的合作方式包含引入師資開辦講座、真人圖書館、課程等。

另也有圖書館結合狗醫生協會及玩具銀行等單位，一同到日照中心舉辦寵物陪讀活動。

也有申請那個高雄市社會局[長青中心]，他們有個真人圖書館的服務。
(L4)

我們跟狗醫生協會，還有新北玩具銀行，然後圖書館三個，我們曾經有去過日照中心。(L15)

(六) 資訊科技

包含資訊中心、數位機會中心、科技教育相關基金會等。與此類單位的主要合作方式為引進師資、甚至設備，為老年人開設資訊學習課程。

跟新北資訊中心合作，就是同樣是公部門。那他們會開車載過來，他會載設備過來，然後就是報名多少人，然後他就會提供設備跟講師。(L6)

(七) 經濟與安全

包含交通局、銀髮人才資源中心、金融機構等。例如交通局為老年人辦理長

者交通安全宣導、銀髮人才中心提供就業諮詢服務、投信公司規劃老年人理財公益講座等。



之前新店分館有辦那個...和勞動部勞力發展銀髮人才資源中心辦高齡族的就業徵才活動。(L13)

(八) 其他

包含桌遊公司、傢具公司、在地企業、書店及其他類型單位等。有些單位在圖書館提供老年服務時，提供了資金贊助或物力支持。

中油公司是因為在地嘛，中油就是它都會贊助每個公家單位一些活動經費這樣子。(L4)

二、 合作服務項目及合作方式

根據受訪者提供的合作服務內容，將性質類似者歸納後分為認識老年相關服務及資訊、獲取圖書資訊資源、學習新知技能及培養興趣、維繫身心健康、傳承貢獻等類別，每一類別下包含合作服務的項目及合作執行的方式。

(一) 認識老年相關服務及資訊

無論是其他單位協助圖書館散播圖書館老年服務資訊，或圖書館協助宣傳其他單位的老年服務訊息，都能增進老年人運用這些服務的機會，宣傳的方式包含口頭傳達、紙本文宣、網路訊息等。由於老年人並非都有上網的習慣，因此鄰里間的資訊傳達特別重要，L5 提到：「我們也透過像在地有里長、有協會這些方式來幫助我們把這個[活動]訊息管道暢通。」

另外由於有些老年人比較不方便自己出門，因此服務訊息應該要能有效傳達到有力協助老年人行動的人身上，例如家屬。

老人家有時候他其實，沒有子女要載他的時候，他不可能出遠門。[...]他跟兒童的狀況會越來越像，沒有中間這段年齡層的人幫他們，他們其實出不了門的。(L1)

他的子女就應該要拿到這個訊息，那他應該說那我安排載我家裡的長輩去圖書館參加某個活動。但是就是說這個有效的訊息宣傳管道要到達那一個有行動力的那一個人身上，他才會載他來。因為有的老人家他知道他也不敢跟家人講說我想要參加那個活動，所以變成這個訊息沒有傳達、有效率地出去。(L5)

L16 提到有外縣市讀者幫其長輩申請圖書館超商借書服務的案例，也回應了圖書館服務訊息如何傳達到老年人家屬的重要。

那個長者就跟我們講說啊那是他兒子幫他辦的。[...]他就說因為他兒子知道他喜歡看書，那因為彰化那邊的話，圖書館比較遠，所以才介紹他使用我們這個資源，所以他就是用超商借還書，把書調到他家附近的超商，然後他去取書。然後他是透過他兒子的介紹，然後他才來用我們這項的服務。(L16)

圖書館也是老年人生活的據點之一，故也是其他單位宣傳老年服務的一個管道，L13 指出：「他們[就業服務單位]自己有一個小型的徵才，可是[這次徵才]跟圖書館沒有關係，只是有來請圖書館做協助宣傳這樣子。」有時就業服務單位也會到館駐點，直接提供就業諮詢服務，圖書館內的老年人可直接就近瞭解相關資訊。L6 提及圖書館與醫院合作，於館內放置醫院的門診時間表、醫師介紹等資訊，方便老年人查詢。L8 則提到展演場館提供年長者公益票，由圖書館協助散播資訊或代為登記報名等。

至於圖書館到館外據點服務也是宣傳圖書館的方式之一，可以讓還未曾到過圖書館的老年人認識圖書館以及其所能提供的服務。

(二) 獲取圖書資訊資源

此類服務主要提供老年人合適的主題、載體形式之資訊資源，特別是以館藏圖書資源為主，在提供管道上，為了能將資源給予更多不進圖書館的老年人使用，因此與其他各類老年人的生活據點合作，將書籍直接送至該處予老人利用，如 L5 指出對於非常高齡的老年人，圖書館必須主動把資源往外送。

真正的非常高齡的我們一定是走出去，我們把資源送出去，那有些可能他真的年紀還不大到那個，他都會走進來，這個是一個區別。(L5)

提供圖書的管道主要包含行動書車、行動書房、團體借閱證、漂書、居服員送書到府等。

1. 行動書車

公共圖書館利用行動圖書車將書載運到老年人活動的據點，例如銀髮住宅、醫療院所、社區關懷據點等地，現場提供辦理借閱證、閱覽、圖書預約、借還等服務。對於轄區幅員廣闊的圖書館而言，運用行動書車是有效率的圖書提供方式。

由於許多圖書館的行動書車主要以服務學童為主，因此館員必須根據所服務的對象定期更換車上的書籍，也可以事先詢問所要前往的服務據點喜歡哪類的圖書，就能協助挑選、置於行動書車後再送過去據點。除了以行動書車載送圖書至老年人的活動據點外，有時圖書館也會安排一些閱讀推廣活動，例如說故事、做手作等。

我們是淡水有一台行動書車，所以我們會開車，那我們車裡面有書跟玩具，所以他都可以用，也可以現場辦證。他們如果那個社區借的很多的話，我們可以先統一，然後我們一併送過去這樣子，[...]像潤福那邊的話我們還有做一些比如說元宵節的活動，我們就跟他們一起合辦，就是讓我們館員去帶他們做湯圓。[...]我帶過去我還可以先聯絡社區說你們喜歡哪一類的書，那我們先找那類的書放到書車上給你們去挑選這樣子。[...]我們行動書車服務的基本上是學校，所以你學校的話他是小學生嘛，那他們一定是童書繪本那些，或是青少年，可是你今天如果是去社區的話，我們書就會換[...]，因為不可能拿兒童書給老人家。(L7)

書車、行動書車。[...]比如說社區關懷據點會有、到社區也有，那老年人...醫療院所我們也有跑。[...]或者是我們有志工去做閱讀的陪伴或說故事活動，或者是一些老年人手作 DIY 活動，做做韻律操啊，然後可能講一篇故事給他們聽，那老人家對這樣的接受度蠻高的。(L5)

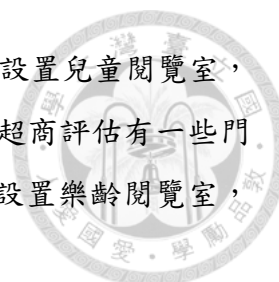
2. 行動書房（移動書櫃）

相比行動書車體積的龐大，行動書房則是以移動式書櫃的形式，把書帶入老年人的生活據點，一樣提供辦證、借閱等服務，也能搭配活動一起使用。L11-1 提及該館利用行動書房，前進社區活動中心配合老年人共餐活動，展示樂齡、旅遊相關書籍，提供借閱服務。

3. 團體借閱證

團體借閱證是專門提供給公私立團體申請的借閱證，例如學校、公司、社區大樓管委會等，使用團體借閱證可借閱比一般個人借閱證額度更大量的書籍，供其成員閱讀，例如社區可以利用團體借閱證向圖書館借一批書，為自己的社區設置一個圖書室。所借圖書可由圖書館協助挑選，或是由申請者自行挑選皆可。

L5 指出該館與便利超商透過辦理團體借閱證的方式合作設置閱覽室，其中在老年人口多的超商據點則成立樂齡閱覽室。執行方式為便利超商申請團體借閱證，並提供店內空間設置閱覽區域，圖書館負責提供圖書，便利超商負責管理圖書、進行排架等，亦可安排相關圖書推廣活動。



L16也指出該館目前與便利超商透過辦理團體借閱證的方式設置兒童閱覽室，由館員挑選圖書，約每三個月更換 300 至 500 本書。由於便利超商評估有一些門市的使用族群偏向高齡者，故目前正與圖書館洽談進一步合作設置樂齡閱覽室，放置養生、理財、旅遊、哲學、小說等圖書。

他是他們來申請團體卡，[...]他們7-11 有一個叫好鄰居基金會，那他們也很重視推閱讀，[...]它就會去審查你開店的店長有沒有熱情來推廣閱讀，它不是隨便讓他們分店來申請[設閱覽室]，它都有經過他們審核過，這個基金會會協助他們設置這個空間。(L5)

他們有做內部的分析，那這八家的門市它主要的使用族群的話，是長者、高齡長者，[...]那我們現在是有初步談說，到時候可能要放進去的圖書資源是哪些？那大概就是跟長者比較喜歡的養生、理財、旅遊，然後還有一些哲學，或是他們喜歡看的一些長篇小說等等都進去那邊。(L16)

4. 漂書、圖書分享櫃

相比上述在館外據點提供館藏圖書的方式，漂書是提供非館藏圖書，這些書籍來自民眾贈閱，並未登錄在圖書館館藏系統中管理，因此運用起來有其彈性，民眾可以自行挑選漂書櫃上的書帶回去閱讀，不強制歸還，也可以把自己的書放在漂書櫃上分享讓其他人取用。對圖書館而言，書遺失了也不須追查責任。

圖書館在一些老年人聚集處如醫院、診所、公托中心等地設置漂書櫃（有時是合作單位自己提供書櫃，圖書館僅提供圖書），並定期替換、清潔圖書。一般而言，此種書籍提供方式容易遭遇圖書被拿光、被變賣而出現空櫃的問題，而位於鄉村地區的圖書館 L6 則表示他們比較不會遇到這類困擾。

L6 表示該館考量老年人的生活型態及需求，主動接洽各據點，如醫院、診所，由圖書館送漂書過去，圖書的議題則以休閒養生為主，並考量病源傳播疑慮，圖書於送去據點、送回圖書館更換時會以紫外線的殺菌機消毒。L12-1 也提及醫院對圖書衛生的疑慮。

那因為怕變成傳播的病源，所以我們送去的時候都會再去用消毒，就是紫外線的殺菌機去消毒。[...]書的話其實算館員就是先看外表 O 不 OK，然後會不會髒髒的，髒的話我們就稍微清一下，然後議題的話就是比較休閒養生、家庭的，我們會稍微抓一下書。[...]我們大概兩個禮拜會換一次，最多兩個禮拜，不然就是每個禮拜都換[...]。因為若不換的話會很凌亂，還會順便整理它們。[...]就是我們看這個是有這樣的需求我才會送過去，他們實際上就是真的有在借。(L6)

但他們有一個問題就是會說，他們醫院不是都要評鑑嗎？評鑑的時候他們就會把它收起來、快快收起來。[...]他們就會說很髒啊、有細菌啊，都生病了還看那個書，有沒有消毒啊？(L12-1)

L11-2 服務的圖書館於公共托老中心設置好書大家讀專區，提供圖書供老年人及其照護者閱讀，由於書籍來源為民眾捐贈，因此無法保證一定能提供哪些主題類型的圖書。

5. 居服員送書到府

此種透過居家服務員為困居家中的老年人提供送書到府的服務合作方式目前較為少見。

L11-1 指出該館與公共托老中心合作，由於圖書館與公托中心兩者位置鄰近，居家服務員到老年人（案主）家中服務之前先至圖書館，出示其服務證及案主的借閱證，即可為其代借圖書，拜訪時即能順便把書幫忙帶給因身體因素無法出門的案主。

(三) 學習新知技能及培養興趣

圖書館與其他單位合作提供老年人多元的課程及活動，老年人可以學習新知技能、培養個人興趣。活動可分為在圖書館內辦理或於館外據點辦理，以在館內辦理居多。於館內辦理的活動最常見的合作方式為合作單位提供其專業師資、由圖書館提供場地及客群、雙方共同行銷；於館外辦理的活動則多由圖書館提供或引介師資，由合作據點提供場地、客群等。但以上工作分配也會因不同情形有所調整，例如哪方剛好有經費、哪方較依賴哪方等。相關活動主題主要包含資訊技能、才藝興趣、生活知識等，以下分述。

1. 資訊技能

圖書館與資訊中心、數位機會中心、教育基金會、大學服務隊等單位合作，主要由這些單位派員指導老年人學習資訊技能，如使用平版、智慧手機、社群軟體、圖片編輯、認識網路資源、電子書等。有時合作單位會自備設備，例如平板。對老年人的資訊課程較需要針對個人耐心教學，即時解決各種課程中遇到的問題，因此需要充足的教學人力或助教協助。L1、L2-1 也提及一般家中孩子對長輩詢問如何使用資訊設備比較沒有耐心，因此圖書館的資訊課程即可讓長輩放心學習。

有的阿嬤阿伯就說：「每次叫我孫子跟我說那個要怎麼用，就安捏安捏安捏（台語）。」哈哈哈哈哈，教人家都沒有耐心。來圖書館上課壓力不會那麼大，因為家人很容易沒耐心，就是怎麼教你都還不會？可是老師不敢跟你這樣子講，老師要把你教到會。(L1)

因為有時候問兒子、問小孩比較沒有耐心，就說：「就是這樣啊！剛不是跟你教過嗎？就滑滑滑、就這樣。」孩子就沒有耐心。啊不然就：「我幫你弄、幫你弄。」(L2-1)

L13 指出該館與大學服務隊合作，由大學生指導老年人手機及平板的使用，因學生數量充足，可以採一對一或一對二的方式進行教學，因此活動反應良好。

因為他們有平板，就可以免費借長者平板這樣子。[...] 手機跟平板的一些操作方式。而且他們來大概都有 10~15 位，就一次有很多學生。那一般如果 30 位長者的話，基本上可以一對一、一對二。所以基本上那個反應蠻好的，就是他們有問題都可以直接問。這個大概是一年兩次，對學生就是一學期一次。(L13)

L15 指出新北市資訊中心提供免費電腦課程供一般民眾或單位申請，與該單位合作的方式是由資訊中心提供師資及設備，圖書館負責宣傳招生、提供場地。

資訊中心的話是去年我們有跟他合作排長輩的樂齡課、電腦課，然後一樣就是在這間教室辦，然後他們是出老師跟設備，我們只有幫忙做宣傳招生而已[...] 其他單位都可以申請，因為它其實比較像是所有市民都可以申請，只是剛好我們是以圖書館這個名義，然後又以樂齡這個範圍去申請，它就開班這樣子。(L15)

受訪者 L2-1 指出開設電腦課的困難在於學員的程度差異大，因此應提供各種類型、程度的課，讓老年人依自身的需求選擇。

其實我就覺得我們可以提供一些多樣化，讓樂齡朋友自己去選擇你要的。就像我們開電腦課，有人就跟我們說：「那個我們會。」其實所有課[裡]電腦課最難開，因為它的程度差異很大，就讓他自己去選。(L2-1)

2. 才藝興趣

圖書館與各類機構合辦講座、研習班、電影欣賞座談、讀書會、參訪、桌遊比賽等活動，主題廣泛，包含文史、閱讀、藝術、人際關係、家庭教育、手工藝、旅遊等，提供老年人終身學習及休閒的管道。此類活動的合作案數量也相當多。

L2-2 指出有一推廣創意老化的組織與該館合辦創齡電影系列講座，以不同於傳統的角度探討老年生活，除了播映電影外，映後也安排座談互相交流討論，活

動現場並搭配相關圖書展示。例如有一場次透過電影《時尚美魔女》探討人年老後是否該受限於社會給的既定框架，並安排時尚產業人士進行與談。

這個年齡又可以再創造一個新的里程這樣子。[...]《時尚美魔女》就會講說為什麼當樂齡、年老之後，你看大家不都穿那種很老的那樣？(L2-2)

L4 提到有一個志工隊主動前來圖書館為老年人辦理藝術學習課程，內容包含描紅、書法等，由圖書館提供場地、協助宣傳，志工隊規劃活動及提供師資。

一群志工從東港來，每次來都六、七個，然後我們就是辦 65 歲以上的，[...]，就是「阿公阿嬤藝起來」，也是一個描紅啊、書法啦，就是藉由這樣子的一個免費的活動，[...]師資過來，我就一樣也是提供場地，然後就是我們協助宣傳。(L4)

L14 起初應樂齡中心邀請合辦桌遊課程，讓老年人玩格格不入、拉密，後續合辦桌遊比賽反應熱烈，便持續在圖書館推廣桌遊活動，以及開始獨立舉辦桌遊擂台賽，並培訓其他縣市的公共圖書館一同參與。

那到去年我們就在轉型，因為我們就是跟教育部寫計畫轉型之後，我們就是自己獨立辦桌遊擂台賽，之前還先培訓中部地區四個公共圖書館，[...]就是轉型，不要就只有自己辦擂台賽人家來參加，我們希望擴及那個面向。(L14)

3. 生活知識

圖書館也會與相關單位合作提供老年人生活知識類型的訊息，例如長者交通安全宣導、投資理財等，通常以講座的形式為主。

交通局是派警察來講交通安全。[...]他們會跟長輩講說過馬路啊，或是平常騎車，或者是等車、等公車，或站馬路口的時候要小心。就給他們看一些很恐怖的影片，現在都會錄到監視器，就是出車禍的畫面。(L8)

除了剛才講的一般印象的健康養生、心靈成長這些，包括最近的議題裡面，比如說長照啊、或老後的規劃，然後我們也設想因為有一些長輩他們可能都還需要投資理財，那也許他需要去包括旅遊。(L5)

之前有金控的那個講理財方面的啦，會來合作辦講座這樣。(L10)

(四) 維繫身心健康

健康是老年人特別關心的議題，也是訪談中所提合作案中數量較多的一類，許多圖書館表示喜歡與健康醫療單位合作，如健康中心、衛生所、醫院或相關協

會團體等。合作形式通常為健康講座、健康檢測，或兩者一起舉行，由合作單位派醫師等專家來館演講、提供諮詢、健康量測等。許多圖書館也會於辦理活動同時挑選館內相關藏書舉辦書展。

通常這類的活動比較受到老年人歡迎，也有館員表示特別是有搭配健康檢測的健康講座場次，參與的人較多。

由於許多健康醫療單位本身有到外推廣、進行衛教的要求，因此除了會主動與圖書館連繫合作外，當圖書館主動找他們合辦講座時，通常也較容易成功。

健康講座通常都是會受到比較熱烈的歡迎。那我們的辦法就是會結合學校跟衛生所，衛生所是它有護士來，會幫這些長輩量血壓量什麼，然後還會有跟附近一些學校，[...]因為他們會有類似像這樣的科系，他們就願意來跟這些長輩、讓他們諮詢一些問題。(L2-1)

衛生所有時候他們會有一些健康的篩檢，他們會有一些比較簡單的檢驗，比如說口腔癌的檢驗，或是什麼檢驗，這種是他們可以過來我們的分館這邊做的，那我們又可以剛好配合一下，那順便提供一些書啊，或是其他的資訊可以給讀者。(L7)

也有圖書館與醫院或健康中心合作，於圖書館館內放置雲端血壓計，讓民眾在圖書館裡也可以隨時量測血壓，並把數據直接上傳雲端，供醫師診斷時瞭解患者長期的血壓變化。

要申請一個帳號，量好之後上面幫你記錄你的血壓數值，每次幫你做紀錄，健康管理呀。[...]它資料就存在雲端嘛，看醫生，醫生可以從雲端去下載每次檢查血壓的多少。(L9)

部分圖書館也會辦理運動相關活動，特別是對承辦樂齡中心的圖書館而言，運動也是核心課程之一，因此會與運動場館借用場地或是連結相關運動協會的師資。

樂齡中心其中核心課程有一項就是運動方面的啊，這個對老人家來講其實還蠻重要的。(L10)

除了身體的健康，心理健康也是大眾越來越注意的議題，本次受訪單位中有一間圖書館與心理師合作，由心理師推薦一批心靈相關圖書，圖書館進行採購、成立專區，心理師則固定於圖書館駐點，提供民眾免費參考諮詢服務、陪讀者聊天、推薦書籍等。



(五) 傳承貢獻

此類合作服務能促進長者智慧的傳承、提升與人群接觸交流的機會、增進隔代互動分享、透過貢獻付出得到成就感及自我認同感等。

具體執行方式包含樂齡真人書、社區繪本創作、學習成果展演、至照護機構服務等。合作項目及執行方式如下：

1. 樂齡真人書

樂齡真人書指長者的經歷就像書本一樣豐富，透過長者與他人分享交流，敘說自己的故事，讓不同生命經驗的彼此能互相瞭解。L4 曾經向社會局長青中心申請樂齡真人圖書館服務，將真人圖書師資引入社區長青學堂，讓社區裡的老年人跟樂齡真人圖書館交流分享，瞭解其他人的生命經驗。

跟社會局申請一個真人圖書館，他們的真人圖書館的師資都是65[歲]，[...]然後[這些真人圖書館]有一點點經驗吧，然後他們就是把這個經驗帶給偏鄉的長者，去分享他們就是說願意走出來。[...]我們就是公文過去跟它申請就好了。然後他們就是會有師資，那我這邊就是我就沒有在圖書館辦，我也是主動洽詢老師直接到社區的長青學堂去授課，阿公阿嬤他們的反應也很好，來的年齡就是跟他們差不多的朋友，可是他們的生活是比他們在長青學堂更多采多姿。(L4)

除了利用其他單位真人書服務外，圖書館也可以成立自己的真人書，如受訪者 L14 也主動挖掘館內樂齡志工長才，讓他們成為樂齡真人書，再帶領他們到外縣市擔任活動講師。

2. 社區繪本創作

L4 透過一系列讓老人家聽故事、互動分享、學習繪畫、創作繪本、辦畫展、說故事訓練、到小學為學童說故事等漸進式的活動，讓老人家畫出、說出自己的故事，也促進代間交流分享的機會。

執行方式為圖書館先到社區長青學堂介紹繪本，並特別要求故事媽媽以臺語說演故事，讓老人家回想並且分享他們自己的故事，並考量許多老年人不識字，一開始先選用無字繪本《因為我愛你》進行活動，以及挑選與當地老年人生活背景、過去經驗有關的故事作為素材，例如其中有一社區臨海，許多老年人有捕魚經驗，故選用《旗魚王》，也有社區過去有農田，故選用《甘蔗的滋味》，引起老年人的興趣與懷舊之情。

之後進一步請講師指導老人家繪畫，共同創作、出版有關社區故事的繪本，並為長輩們繪製的原圖辦理展覽，再請故事媽媽指導長輩們如何說故事，讓他們帶著共同創作的繪本到小學巡迴說故事，與學童分享自己與社區的過去。而這些創作的繪本圖檔，還能再進一步運用於為這群老年人辦理的數位學習課程之中。

我就是挑無字繪本，誰都可以看啊，依照他們的經驗去講故事嘛，所以我們也是跟阿嬤講說你不認識字也是可以說故事啊[...]你只要看圖說故事啊，你就可以跟你的孫子講故事了啊，[...]我是挑李如青老師的《因為我愛你》，因為它是一個教養小孩子經驗的故事書，其實阿公阿嬤他們都有很大的迴響。[...]「拿一支筆比拿一支鋤頭還要重。」他們常常這樣跟我講。拿畫筆他們也是會唉唉叫：「我不會畫圖啊，以前沒有學過。」我說：「沒關係，我們的老師很厲害。」[...]也知道其實老人家對於他們自己曾經走過的路，也是自己社區在地的故事，其實他們是非常有感情的。所以我們當初是從繪本、說故事引發他們的興趣，然後呢再進而引發他們自己來說自己的故事，那我是希望說我們走過的路要留下一些紀錄，所以我就想說用幫他們出[版]故事書的方式。[...]去幫他們出書、訓練他們成為說故事高手、到學校去說故事。接下來其實還有續曲，就是我們數位機會中心，我們今年可能這些圖案，教他們用熱轉印的方式，印在袋子上面，或是自己的衣服上面，我們今年數位機會中心會做這樣的事情。[...]還是同一批人，因為這也都是他們自己畫的圖。(L4)

3. 學習成果展演

老年人於圖書館進行學習活動後，所習得的技能或製作的成品，可進一步對外界展演分享，讓社會關注到老年人的活力與智慧。

L14 與樂齡中心合作，為長者的繪畫課程辦理畫展，除了使這群展出的老年人感受到成就感外，也使參觀者得以欣賞到老年人豐富的創作心血。

那個展的效果，你知道多好嗎？老人家租一台遊覽車，來看到自己的畫，八九十歲看到自己的畫在一個國立的圖書館展出，他感動到哭，[...]一直很感謝說這是他生平最大的榮耀，[...]然後有一些老人家就在他們看展的時候說他好厲害，八十九歲還可以畫成這樣子，他這麼有筆觸。然後有一個是比如說是太太過世，然後他開始接觸，就是他的療癒。有的是他一直沒有辦法圓他一個繪畫的夢，那透過那個畫，作者自己在這邊感動，然後透過他的解說小卡解說，跟我們圖書館的樂齡長者有互動。(L14)

4. 至照護機構服務

由館員或故事志工到各類照護機構說故事或表演給機構的老年人觀賞，在說故事的基礎上，還可以搭配一些肢體伸展活動，讓老年人活動筋骨。

在現場的話會有就是他們[故事媽媽]會準備些小道具，可能會給老人家戴，比如說帽子、面具還是什麼的，然後也會一起拍照，他們可能會帶著他們做一些可能伸展動作啊，或者是之前像那種搭火車繞那個場，小小的場地這樣繞一下。[...]因為配合他們故事的那個一些活動，所以就剛好跟故事有什麼一起去哪裡玩呀，那就坐火車，那就大家一起來開一下火車這樣子。(L13)

有圖書館與狗醫師協會、玩具銀行合作，三方一起到日照中心服務，內容包含狗醫生與老年人互動、圖書館介紹繪本、玩具銀行帶領玩具活動，透過合作讓活動更具豐富性。

其實我們是一開始 30 分鐘狗醫生跟大家互動，再來 30 分鐘繪本介紹，然後跟一些生活分享，在介紹繪本跟生活分享的時候，狗醫生就會在旁邊陪伴，然後再來就半個小時玩玩具，玩玩就收。一段一段也不會讓參加的無聊，也不會說太累。(L15)

另外也有圖書館員每月到公托中心陪伴老年人玩桌遊、玩遊戲、進行手作活動、說故事等各類活動。館員與合作單位討論適合的活動內容，以及觀察老年人的喜好及反應進行安排，在玩具的選擇上挑選適合老年人操作、較易於學習的，在故事的挑選上，故事內容及語言使用等都需留意配合老年人的需求。

那我們送玩具過去的話其實要看一下他們適合的，因為畢竟[玩具來源]那邊是兒童館，所以有些玩具並不是老人都可以用，我們還是會挑一些比較比如說比較益智的，或是簡單的、好上手的。[...]所以公托那邊主要就是會以玩具啊、手作啊，比如說我帶他們做天燈啊，就是小天燈那種，或是簡單的一個卡片，或是玩個桌遊，我們就陪他玩，我們教他玩，類似這種，或是簡單的做個操，它比較傾向這邊，因為他們那邊，他們每次參加就是一個小時。[...]那我們主要是說故事，那你說故事你要讓他們聽得懂，語言、你的臺語。那也有可能講國語，可是我們會再跟他們解釋一次。所以你在挑選故事上面，你不能拿很幼稚的故事，我們會挑一下，挑故事，因為相對也是有館員可能臺語比較不行，我們會請比較厲害的去，所以在整個活動都是需要去挑選的，任何的主題跟細節的部分。(L7)

三、 合作工作準備

前文敘述圖書館與哪些單位合作提供老年服務及在哪些項目上進行合作、合作執行的方法為何，接著說明實務上如何開啟一段合作、與合作單位接洽聯繫，並確立合作關係等。



(一) 尋找合作單位

館員尋找合作單位的方式包含上網搜尋資訊、參考媒體報導、向合作過的同事或同道打聽等、運用館員個人人脈、觀察自身周遭據點、讀者或志工推薦等，以瞭解有哪些單位有類似的合作案例或相關資源能搭配、有哪些熱門主題或課程等。有時總館收到其他單位提供外展服務申請的公文或訊息，像是樂齡真人書申請或是一些公益講座申請等，也會直接提供該資訊給各分館參考是否申請利用。

若是由其他不熟悉、未曾合作過的單位主動邀請合作，館員也會上網查看該單位的相關資訊或評價，或請教已經合作過的同事過去的合作情形，例如是否可能有商業行為疑慮等，作為決定合作的依據。

可以問問看總館，其實同事間的交流也是有，你說單位你社福單位這些其實政府機構的網站也是可以查到，那你如果說同事間，其他分館的經驗，你找過哪個單位非常的好，那我們就是 share 出來，大家這樣子去聯繫。那另外你說書的話，著作當然就是看一些知名的書店的網站，那邊其實都還蠻有資訊的，那有一些政府單位基本上也不用自己去找，因為它都是公佈在那邊了，那我要合作頂多就是說我要怎麼去聯絡到承辦人。[...]像我們也會跟館員說那你家附近的社區有沒有這個意願，其實館員自己也會去接洽。(L7)

大部分來源都是直接上網去找，而且會找一些新聞，因為我覺得有些是私人機構，如果它有做這種服務的話，它自己都會發新聞稿，因為那對他們企業是公益形象，然後如果找到這種的話，就會知道他們有在贊助這種事情，就可以去跟它聯繫看看。[...]或者是如果它沒有，但是覺得這個單位不錯，或是有人發表說他去參加這個單位的講座感覺不錯，我們就有可能會去找他們談合作。(L8)

(二) 聯繫溝通

雙方接洽以 email 或電話為主，也有一些會當面拜訪，說明溝通、討論合作的項目內容。

我們會去做拜訪，拜訪以後然後就大概有一些瞭解跟溝通嘛，那瞭解溝通以後，後續我們想要共同打造一個什麼目標、或創造一個什麼新的合作模式，我們就會經由討論啊、開會啊、合作，就是說靠這些，然後我們就會擬訂計劃，然後當然就一起執行，那看是對方提供場地，還是在我們圖書館提供場地，那就是一起辦理、共同辦理這樣子。(L5)

有的單位會發正式公文至圖書館，說明其可供申請的服務項目，若有意申請可進一步聯繫，例如社會局的真人圖書館；有的單位於邀請圖書館參與合作時即



會主動先提供企劃書供圖書館參考。

圖書館面對其他單位邀請合作時，有的圖書館在一開始就會要求對方單位先提供企劃書參考，特別是沒有合作過的單位；有的則是先對合作內容有初步瞭解後，確定要合作才開始擬訂計畫。

對於過去已經有合作經驗的單位或者是合作內容單純者，通常透過 email、電話，連繫相關場次時間安排及其他注意事項等，過程中不需要太複雜密切的討論。

其實開始很簡單，就是直接打電話過去，他們社工嘛，我們就是跟社工聯繫，看他們有沒有這個時間跟場地可以讓圖書館過去做服務。(L7)

通常是 e-mail 幾個月前就先確定好了，大概開始前幾天我們就電話聯絡一下，看看老師有沒有什麼特別需求，要不要停車啊，或是知不知道這邊交通方式等等這樣子。(L10)

社區的話我們就是直接電話講好日期、時間，其實我們就是直接過去了。(L4)

(三) 確立合作關係

由於大多數合作案的內容單純、規模較小，除了 L12-2 提及送書到醫院有簽類似備忘錄的文件外，大部份的合作案都是沒有訂定相關合作規範或合約的。原則上依聯繫時雙方的口頭承諾、email 通訊紀錄為主，有些合作案在確定過程中會牽涉對外公文往來，也是一種確立彼此承諾的方式，例如以公文向其他單位申請某項服務。

以合辦活動而言，館員須要提供合作內容等資料簽請上級同意，以完成館內相關行政流程，因此雖然此部分的公文屬圖書館內部的作業，但與合作單位溝通的過程中，會再三與之確認，讓對方知道館方合作態度的謹慎與正式。

我們沒有合約，通常都沒有，就是口諾，這樣子就差不多。那其實我們會講的很清楚，[...]只要牽涉到經費、借場地的活動，我們都要簽公文給主管同意，那以後跟他（合作單位）確認說：「我們要簽公文呈上去，你要確認歐！」[...]他們就覺得我們很謹慎。我覺得這邊至少行政機關讓我覺得比較謹慎就是這一塊、比較 ok。(L14)

基本上我們這邊 e-mail 這邊都確認了，那我們就會寫一個合辦活動的申請表啦，那基本上是我們這邊寫，然後送上出去給總館審了之後，ok 了那我們這邊就是可以發一些廣告、公告出去這樣。(L10)



四、合作成效

儘管有些圖書館會在部分活動或課程結束後發放滿意度問卷，但整體而言並沒有針對合作服務的成效進行正式評估，因此主要以合作對圖書館、合作單位、老年人所帶來影響的質性描述為主。以下分別就合作對公共圖書館及館員、合作單位、老年人的影響說明合作成效。

(一) 對公共圖書館及館員的影響

歸納合作對館方的影響包含提高老年人及其家人利用圖書館；提升服務人數及館藏使用；減輕館員工作負擔；獲得資源挹注館務經營。

1. 提高老年人及其家人利用圖書館

L4 觀察圖書館進到社區服務後，參與活動的社區年長者開始前來利用圖書館，甚至帶孫子一起來圖書館聽故事。也有圖書館表示進行圖書館讀者調查發現，越來越多老年人走進館內，而分析老年人借閱情形發現他們借閱兒童繪本的比例很高，可能是陪伴孫子女閱讀的緣故。

這幾年我真的發現了很多就是我們[圖書館]到社區[服務]的長者，去上過一兩次課之後，接下來就是在禮拜六的故事時間發現他們帶著阿孫來這裡聽故事。其實我覺得這樣子的推展效果是很棒的。(L4)

我們有做就是說一些進來的圖書館的讀者的調查，那年紀有慢慢高齡化的一個呈現，那所以他們也有越來越多加入走進來圖書館[...]所以在成效上面，我覺得就是那個老年的比例人口是成長的，讀者的部分。那還有一部分是借書，借閱圖書這個我們分析發現，[...]因為我們看那個借書的年齡層，比如說借兒童繪本，你就會發現為什麼這麼多年長者借兒童繪本？[...]我們想說哈？年度的借閱排行榜，發現第一名的、第二名借上千本，然後都是兒童繪本？那我們本來是想說他們喜歡字比較大的繪本書嗎？後來想應該是他們帶著孫子、孫女一起來到圖書館，或者是借書回家陪伴孫子閱讀，所以這一塊也是老年人一個生活重心。所以有看到這樣這個成效就是他們願意走進來圖書館使用，瞭解圖書資源這樣子，還蠻明顯的。(L5)

2. 提升服務人數及館藏使用

圖書館直接主動到館外據點把圖書資源或活動送出去可以有效率地提升服務人口，圖書資源也得到更有效的分配及利用，圖書館的影響力也更遠，不限於在圖書館建築的空間內。

我們到一個老年人聚集的地點，有些社區的活動中心啦，或者是什麼特殊的一個點，那這老年人聚集在這裡，我們把我們的資源主動地，我們不管是行動圖書車，或者是說我們有一些故事志工去，[...]就直接送到他們那裡，其實這個效率還蠻高的，參與的老年人口會比走進來圖書館的更多。[...]我們這些圖書資源會到不同的地點，所以透過這樣的合作，我們是覺得說把這些閱讀的資源素材是有效地分散到各地去運用，而不是它一個單獨的圖書館一個藏書的空間。(L5)

透過合辦活動，也會促進老年讀者對相關主題館藏的興趣，進而引發借閱行為。L2-2 指出他們與一創齡組織合辦電影講座後，參與者前來詢問是否有館藏能借閱。

還有最重要這幾個片子很好，這是公播片，完了之後，下一次[播]電影遇到他們[活動參與者]，他們就問這個片子下面[視聽區]有沒有？有沒有家用版這樣，他們要借這樣子。(L2-2)

許多圖書館於辦理講座、電影欣賞、健康檢測時，會搭配主題書展或提供書單供有興趣的民眾進一步閱讀，如 L14 指出：「我們每一次講座都是會把樓上的館藏都放在桌上，那樣的方式讓他可以來這邊真的聽到知識，然後看到這個書，而且會借回去看。」

但也有書展書籍不外借的圖書館表示書展成效難以評估，如 L9 指出：「效果不明顯。可能隨手翻翻，可能腦海已經在熱情澎湃，你也不曉得，[...]因為書展的書不外借嘛，不外借怎麼會看到它的效果呢？[...]書展不是都沒效果，但是不明顯啦，有待調查研究，很難看出來有什麼效果。」

3. 減輕館員工作負擔

對於原本即須要規劃課程、活動的館員而言，如能與其他單位合作，由其他單位協助推薦或安排師資、規劃活動內容、協助尋找客源、協助宣傳、提供志工等，對館員而言可減輕相當的工作量，特別是有些特定專業領域的師資，由館方直接聯繫邀請較為困難，也比較不清楚哪些師資較適合，若由其他專業單位提供該領域師資，可使館員減輕相關發想議題、資訊蒐集作業、聯繫安排、宣傳招生的工作量，也能有對象可以互相討論、解決困難，安排更多元類型的課程或活動；在宣傳上，合作雙方或多方有各自的宣傳管道，多管齊下效果更好，館員也比較不用擔心參與人數會不會太少。

自己推展的話，很辛苦、非常的辛苦，就是一個從零到有的概念，到有之後要再去找老師，找老師一樣有經費，然後又要去申請，就變成一連串的過程就完全是自己要跑那個流程，找別人合作的話，至少我們中間有幾個步驟是可以抽掉的，或是說我們兩個合辦有比較多的人可以討論去改善，這樣子就會比較好。(L15)

覺得跟別的單位合作就是輕鬆啊。尤其是外單位來找我們的話，大部分企劃什麼都是他們會寫好，DM 他們可能也會做好，像有些單位他們會有很專業的美編，像故宮，他們的美編很強，他們的粉絲團的人也很多，宣傳的效益會很好，那其實我覺得最受惠的就是那些很專業的師資課程，那些東西我們自己找可能沒有辦法找的像他找到的那麼好。(L8)

有單位合作的話一個很基本的是館員負荷會少很多。因為它可能有一些師資啦，活動的那個內容方面都已經規劃好了，館員就不用再特別去策畫這個部分，館員只要負責去做宣傳、場地... (L12-1)

4. 獲得資源挹注館務經營

合作過程中，圖書館獲得合作單位財力、人力、物力等不同的資源，執行了原本圖書館無法單獨負荷的任務。而合作也帶來了一些後續效應，例如促使老年人開始擔任圖書館志工，甚至是贊助圖書館。

一年[要辦]52場，我[圖書館]每個場次都[用]自己的經費的時候，我一定負擔不了，你一定要去找外面的資源。(L7)

也有圖書館獲得合作單位贈書，其中挹注於樂齡館藏的部分大幅超過該單位本身的購書預算，可提供老年人更多閱讀資源選擇。

因為我一年的購書經費，像今年樂齡的購書經費只有八萬塊，大概只能買三四百本書，可是我從誠品這邊挹注進去的書是一千本，它其實超過我自己的本預算很多了。(L1)

有一些接受服務、參與圖書館活動的老年人會再回饋館方，例如捐錢贊助圖書館或是開始擔任圖書館志工，成為一個良性的循環。

他[老年人]第一次來喜歡上這裡[圖書館]，他覺得我的老年生活的安排我找到目標，我可以來當志工，這個也很多。(L5)

對一些社經地位比較高、經濟能力比較好的一些長者，其實我們一開口，他們都很願意[贊助]。(L4)

(二) 對合作單位的影響

從圖書館方的觀點，歸納合作服務對合作單位的影響包含填補資源缺口、觸



發更多合作機會、提升合作單位正面形象等。

1. 填補資源缺口

合作單位獲得財力、人力、物力、客群、宣傳管道等來自圖書館的不同支援，有助於其完成業務以及達到推廣效果。

2. 觸發更多合作機會

成功的合作案促使現有的合作單位會想要繼續合作，也會引起其他單位加入合作行列。

L4 幫社區老年人出版繪本後，其他還沒有出書的社區也期待圖書館能夠幫他們出書，此外繪本也成為合作單位送給貴賓的禮物，讓成果被更多人看見，或是當合作單位在爭取其他計畫經費時，此次合作的經驗成果也使他們得到評審委員的讚賞肯定。

尤其是區公所，他們這本書就是送給貴賓的禮物啊。[...]像我那天去文賢社區，他們在爭取一個國小課後輔導的一個計畫，內政部一百萬的，然後出了這本之後，哇那個評審委員讚不絕口。[...]就是肯定嘛，然後我們圖書館也給予他們很多的支助啊，那他們這次申請學童課後輔導，我們也是他們的支援單位之一啊。(L4)

L14 指出該館與某些單位合作以後，也吸引其他單位開始跟這些單位合作，或是前來詢問如何能與這些單位接洽合作，顯示對其他單位而言，已達到示範的效果，並促使更多合作發生。

吸引了臺中市的文化中心跟其他的圖書館又把它[臺中市診所協會]引進，大家都跟進。[...]後來它[臺中市圖書館南區分館]來上我們的研習之後，覺得他們[向上文教基金會]很棒：「為什麼你們有辦法跟它合作？」[...]下面有幾個聽眾各自懷有目的，那我覺得那也很好，這是種認同，就是我們做的活動是其他圖書館會覺得[是]一個標竿[...]那我會覺得有遍地開花的效果了，就覺得...嗯，達到我們的目的，所以我就覺得我們這邊變成是大家所有的展示櫥窗，然後也算是 pilot study 那個概念。(L14)

3. 提升合作單位正面形象

由於圖書館的正面形象，與圖書館合作的經歷可作為對於合作單位素質的肯定。

因為我們算是比較大的[圖書館]，[...]他們[合作單位]說能夠來這個圖書館，人家[圖書館]願意跟你合作的表示 quality 夠好。[...]連那個醫生他還

當我們的講師：「這個海報可不可以掛在我們的診所，或者是我們的協會這邊？」[...]他就超高興的，因為他們就覺得這是一個榮耀。(L14)

(三) 對老年人的影響

在館內發生的合作案對老年人而言，他們不一定會察覺到圖書館跟哪些單位合作，對他們而言一樣都是圖書館的服務。但透過合作，館方得以帶給老年人更多元主題、更豐富的活動類型，進一步對他們造成影響，例如引起閱讀興趣、獲得新知、促發思考更多議題、增進人際互動及家人交流、減緩失智症狀、減輕憂鬱情形等。

L2-2 與其他單位合辦創齡電影講座，參與者針對電影內容進行熱烈討論，開始反思自己在這個年齡、這個社會角色的處境與限制，是不是應該還有別的可能性。


你知道[活動]引起下面所有[參加者]的感動。他們又開始想說為什麼我一生中，相夫教子，我都打扮得像黃臉婆、我就得穿著這樣很邋邋的這樣子？那他們也開始就提出一些反思。(L2-2)

L2-1 則提到在樂齡班的成果發表時，學員們分享了他們自己的改變與心得，例如有孩子陪伴輕度失智的媽媽一起來上課，發現媽媽有進步、較會與人互動；也有憂鬱症學員的狀況好轉。

因為媽媽就是在家，然後已經有點忘記、失智，他們也不知道該怎麼辦，就送媽媽來上課，[...]結果沒想到上完後媽媽有進步、就比較會跟人家互動[...]那有一個[學員]上來[分享]，[...]她非常感激大家，就說這團體裡面，她來這邊...大家會協助他們。[...]這個有憂鬱症的學員，她上完一期，她先生覺得她進步很多，就是不會每天在家裡，然後大家都... (L2-1)

圖書館走入老年人的生活據點提供服務則讓許多人開始發現圖書館的存在，以及在自己的生活據點裡即能享受到圖書館的服務，例如在醫院等看診時能打發時間看書、在機構生活中有人進來陪伴閱讀、遊戲、看說故事表演、進行手作等，獲得樂趣及成就感。

L2-1 服務的圖書館曾到安養中心辦理閱讀活動，中心的住民表示因視力不好很久沒閱讀，期盼圖書館把書帶過去給他們，顯示圖書館成功地讓老年人再次有接觸閱讀的機會。



結果那天他們[安養中心住民]就是很認真互動，談完之後就說：「你們[圖書館]什麼時候再來？我們好訝異，然後他就說：「因為我們已經好久都沒看過書、我們眼睛也不好。」(L2-1)

L7 所服務的圖書館則是到公共托老中心，由館員陪伴老年人玩桌遊、做手作等活動，過程裡館員觀察到老年人從一開始的無聊、挫折、挑戰轉變到開心與成就感。

其實他們在完成手作的時候，老人家非常開心。那他第一次玩桌遊，平常在家裡，他們在家怎麼可能會去玩桌遊？因為他不見得有這個資源，那第一次玩到他又覺得很新鮮，可是他們也很挫折，因為他跟不上、因為他學不來，所以你可能幾次、連續幾個月都帶他去玩這個[的]時候，他就會慢慢瞭解，那他們就會上手，其實他們也是開心的，他覺得自己有進步。(L7)

除了照顧機構中被服務的老年人外，擔任志工、提供服務的樂齡長者也因服務的經驗而有了新的刺激。L16 表示當圖書館樂齡志工到長照中心提供服務時感到非常震撼，也因為看到機構中的長者身體狀況，而更懂得維持自己健康的重要。

因為其實你知道那些臥床的人啊，他們真正給的衝擊是給我們那些去看的志工，對那些志工衝擊很大，他們反而告訴自己要很健康。(L16)

綜合以上，圖書館與其他單位合作提供老年服務，可直接或間接引起老年人閱讀興趣、獲得新知、促發思考更多議題、增進人際互動及家人交流、減緩失智症狀、減輕憂鬱情形、獲得樂趣及成就感、關注身體健康等。

第三節 公共圖書館老年服務合作困難



一、 合作成敗因素

歸納影響合作服務的成敗因素，主要包含合作雙方人員的態度與個人特質、目標一致性、主題吸引力、講師專業度、服務是否符合服務對象需求、個人人脈等。

(一) 雙方人員態度與個人特質

工作人員態度與個人特質，包含對於工作的熱情、主動積極、勇於嘗試、重視誠信、同理心、合作及服務意願、具團隊意識、可溝通性、配合度等，都使得合作更加順利。

我覺得今天在圖書館工作完全就是一股熱情在支撐著我，就是這樣子。然後我們的熱情引起了別人的肯定，跟願意付出的承諾，因為很多志工朋友就是因為有看到我們在付出、我們在工作上的熱情有感染到他們...在這邊付出的當下應該也是要快樂的。(L4)

如果它[創齡組織]又繼續提案，我就很願意。[...]他們第一個很有趣，第二個他們辦這個真的很辛苦，它要找相關的與談人，[...]我們沒有要求它，它就自己去找相關書。(L2-2)

反正我這人不怕死，你們要什麼我都可以學，只要你願意找我合作。[...]我不會只把它當成是工作，因為我也覺得我在瞭解老人家，我在對我自己未來做準備，[...]然後跟不同的人合作，其實拓展我自己的視野跟人脈，然後也激發我不同的思維，我覺得很好。[...]你如果一直在等錢到位、等人到位，那就只有等死。你不覺得嗎？我覺得有些事情不能只能靠等，你總是要去探索去摸一摸，去試才有辦法，才能夠突破困境啦！(L14)

大概就是館員配合吧，我們館員算是蠻配合的。(L7)

他們[便利超商]有意願要去推，那他們有些店長更有心還希望你帶活動去的，那這些我們都很樂於服務。(L16)

(二) 目標一致性

圖書館與合作單位雙方對於所希望達成的目標一致，合作也容易成功。若希望達到的目標有差異，則不一定能開啟合作關係，或開始合作後也較容易暫停。

我覺得是對於那個目標的共識吧，因為我們的績效我們就是想提供更多的資訊嘛，那他們也是要提供資訊。(L6)

合作成功就說大概是我們設定相同的理念嘛，我們就是一定要做到的，比如就老年服務這塊，我們就是目標是一致的，那目標一致以後我們在推動上面其實老人的接受度也會比較高，[...]服務的對象有一致性，想要達成這樣的一個活動效果，合作就會比較容易成功。(L5)

L16 提及過去至長照中心服務的經驗，長照中心只需要圖書館志工幫忙推送中心住民去公園曬太陽，對圖書館其他能提供的服務則較無需求，與圖書館的業務目標有所差異，因此合作關係較不易持續。

在我當時跟長照中心接觸的一面，其實他們的需求真的很低，他們的需求只是希望我們能夠把這些人推出去公園曬曬太陽，所以對於其他的那個...比如說其他圖書館可以做的服務，他反而沒有這麼要求，[...]那如果說他的意願真的只是需要那個[推老人家去曬太陽]的話，我們就比較沒有辦法，因為這個可能跟我現在的業務比較不相干。(L16)

(三) 主題吸引力

活動主題的吸引力，如講座講題、課程的主題等是吸引老年人決定是否參加的原因之一，影響活動參與率。

因為你一個講題聽起來就很 boring 的話，那大家看一看就過去了，就不會來了。(L10)

我覺得課程主題很影響成敗，成敗我們的估算方法其實就是效益，我們會看我們預計要開的人數有沒有滿，或者是有沒有爆，如果有爆的話那就表示他們想要上這個課，因為我們這個是課程為主，這樣子的話我們之後就會持續再合作。(L8)

(四) 講師知名度及能力

講師名氣也是吸引老年人一開始參加活動的原因之一，而若是長期的課程，講師的上課方式、表達能力等，則會影響學員決定是否繼續全程參與。

就是有一些醫生可能是有一點名氣，就真的會有人因為醫生來聽講座。(L13)

假如老師是知名的老師，譬如說某某書作家 XXX，可能大家就會看到，喔我有看過他的書，然後就來聽。(L10)

如果主題很有趣，但講師講得不好，其實大家就不會很想要繼續上。(L8)



(五) 服務是否符合服務對象需求

圖書館所提供的服務應以滿足服務對象需求為主，透過詢問合作對象、觀察實際合作反應等，可逐漸瞭解其需求，修正服務方式。L2-1 提及曾送書至安養機構，但可能由於機構住民的身心狀況導致對書籍沒有需求，以致服務停止。

你先去看他們需要什麼，我們再來想我們要做什麼，其實就這樣。因為你有時候你給的不是他們要的，那就不會成功。他們需要...他們會說我不想玩玩具的時候，我們就會換，你要去就是像意見調查表這樣，你不要的我就不給，我們還是會去篩選，因為現在他們需求對我們來說是最大的。(L7)

那我們也曾經有行動書車，也有送書到安養機構、老年機構，可是我是覺得好像送幾次就停了，[...]後來負責的同仁說，他們[老年人]好像沒有興趣。那我覺得一樣是安養機構，我不曉得為什麼這個[效果]沒有出來？他可能送去的地方是需要照顧的，躺在那邊也不想要看書。(L2-1)

(六) 個人人脈

許多合作案的開始來自於身邊的人脈，無論是館長、主管、館員，或甚至是志工的人脈都有助於接洽到合作單位，以及尋求到相關的支持幫助。例如 L4 指出過去在當地的其他工作及生活經驗讓其於圖書館業務推展上能得到許多人的支援，以及瞭解要去哪裡尋找資源。

二、 合作所遭遇之困難及解決方式

歸納受訪者曾於合作規劃或執行中曾遭遇的困難，主要包含人力不足、主題選擇不適切、合作雙方認知落差、圖書館服務定位的取捨、場地及設備限制等。許多圖書館表示因為目前合作方式尚屬單純，故整體而言在執行上並沒有太大的困難，主要問題在於時間、場次能否配合。

(一) 人力不足

人力不足是圖書館長久一直面臨的問題，當承辦人員離開工作崗位或現有人力無法負擔工作量時，原本進行中的合作服務面臨暫停、取消、減少場次等，或是必須尋求其他支援。

今年真的人力缺很多，就沒有辦法再這樣子[辦活動]。(L15)

但是因為這樣現在人力也是比較精簡，所以未來會不會有調整還不確定，



也可能會調整。(L7)

像是有時候這種送故事到安養中心，可能一個月有超過三次，或假日也需要，那有時我沒辦法配合，那就是要請分館協助。(L13)

(二) 主題選擇不適切

在合作單位提供講師、講題辦理課程或講座的情形下，有時因為主題過於專業、牽涉忌諱、缺乏吸引力等原因，導致參加人數降低，對圖書館而言即是影響成效。

L6 服務於鄉村地區的圖書館，其指出與醫院合辦講座時，當醫師講得內容較深，聽眾數就會下降，因此圖書館會就講座题目的訂定上與醫師討論溝通，認為在圖書館內舉辦的講座適合較寬鬆一點題目。

那我們會覺得說議題比較淺一點，比較淺顯易懂，可是醫生他們可能有他們自己想要表達的東西，那最後我是比較尊重醫生的決議，可是讀者就會下降，就是會怎麼都沒有人來，會覺得說好像辦了跟沒辦[一樣]。[...] 他們[醫師]會講說肺癌，我就說可不可以肺的呼吸道的疾病就好？因為肺癌會[主題]太小，它[圖書館]不像是醫院來的都是病人，他[醫師]看到就是到處都病人，可是對於沒病的人他要聽些什麼？(L6)

L8 表示該館曾與伊甸基金會合辦身心障礙體驗活動，結果幾乎沒有人參加，事後調查老年讀者不參加的原因：「他[老年讀者]就說他馬上就要變成那個[身心障礙的]樣子了，他為什麼現在要想這件事？他們有點忌諱，讓我覺得有點意外。所以後來我們就...本來之前一直有在講說要辦遺囑相關的、生前契約那類，後來就想說算了，他們好像不是很喜歡。」此次合作經驗也讓館方降低辦理與生死議題相關活動的意願，也顯示老年人面對失能議題仍存有相當的忌諱。

另外，L10 也發現一門開在晚上的課程，遇到農曆七月時人數就明顯下降，可能與老年人對節氣禁忌的考量有關：「農曆七月啦，覺得晚上不要出門這樣，所以上課的人突然變得很少。喔，原來還有這樣子的。老人家的避諱會比較多。」

儘管有受訪者提到因忌諱而參與人次降低的現象，然而也有圖書館與老年人談論生命議題後，發現他們並不如想像中忌諱。L2-1 至安養中心辦理療癒閱讀讀書會，帶領活動的心理師選用《在天堂遇見的五個人》作為閱讀素材。

我們第一次請的講師去跟他們分享《在天堂遇見的五個人》。我想怎麼選

這個？選天堂？我想說不要針對人家七八十歲就講天堂，可是他是個心理師，他覺得他有他想要做的，那我們就試試看啦。結果去的時候其實不像我們想的，[...]居然很多人都看過。(L2-1)

有些規定必須執行的市政宣導型講座，由於題目無法引起老年人的興趣，因此參與度也不高，圖書館認為只能盡量加強宣傳、發送贈品，或規定必須先聽此類宣導才能上其他課的方式增加人氣。

執行最不好的就是交通安全啊，就是因為這個題目不太吸引人，但是也無法解決，因為一定要辦。[...]沒辦法。所以我們只能說在課堂上多多宣傳，因為多宣傳就多一個人來的機會。(L10)

L1 提及在與數位機會中心合辦的資訊課程裡，電子書課程最沒有吸引力，因此會與其溝通減少辦理場次。

電子書這個東西，跟我們的讀者群好像還是有個很大的落差，大家還是沒辦法進入電子書，[...]大家都要走了，大家都沒興趣。[...]電子書不OK，然後打電動、上FB那個很OK，他們很有興趣。(L1)

(三) 合作雙方認知落差

合作雙方對合作約定的謹慎態度、作業時程進度、工作責任分配的認知不同曾對圖書館造成困擾。包含受訪的圖書館曾在活動前臨時被取消場館的使用，造成老年參與者的抱怨；合作單位作業速度太慢、頻繁更改行程造成圖書館的困擾；工作分配的認知不同影響工作人員的情緒；若有多方合作則較難掌握情形等。

我覺得是那個場館的人[工作人員]有問題，就是他們好像不覺得這件事情[臨時取消場地使用]多麼的困擾。但是對我們來說是非常困擾，因為我們一取消什麼的，我們就是要面對四五十個憤怒的樂齡[活動報名者]。(L8)

左等右等左等右等，等到12月沒有，等到1月7號才寄給我。[...]又跟我約說3月21號要來，臨時又改成3月27號，我又很怕他臨時要改。[...]可能也是他[對方人員]剛社會沒幾年，所以抓不到我要的，我們要的都很急，他都慢慢拖慢慢拖，等快要到的時候才東西給我，我已經等到快要有點爆了！[...]天啊！你來借我場地，到最後是你們志工在指揮我，[...]我癱到我那衣服濕了兩次，然後我就覺得辦這個活動真的很辛苦。(L14)

(四) 圖書館服務定位的取捨

此外，有些圖書館基於閱讀推廣等責任，以及觀察週遭提供類似課程的單位不少，認為圖書館所提供的課程應該有自己的特色，與其他單位有所區隔、避免

重疊，因此在合作單位選擇或與合作單位進行課程安排上，需多費心力溝通，互相折衷配合。

我一直希望有能夠多一些像閱讀這樣的思考，[...]他們對這方面比較不熟悉，他們排的就比較像樂齡的課程這樣。所以我們會對課程方面，會跟他們作一些溝通[...]，可是本來就是這樣，就是說我們請它規劃，它還是規劃它容易找的為主。[...]所以我們這部分都會討論滿久的。[...]就是說我們要有些堅持這樣子。(L2-1)

我們現在自己的目標就是把樂齡慢慢拉回高齡閱讀，就是把它拉到跟圖書館接近一點，不要再開那麼多才藝...但是高齡閱讀還蠻難推，因為師資很少[...]因為我覺得一直開下去，[...]就會差別越來越不大，而且會變成我們不收費，會有大量的人湧入，所以我覺得還是得在課程上做出一些特色。(L8)

你看到我花園錦簇這麼多活動，排得很滿，一個圖書館是真的要這樣子嗎？我有時候都...盡可能跟樂齡中心做區隔。我的活動我盡可能都不要踩到他們的線或是有他們的影子。(L14)

(五) 場地及設備限制

無論是使用圖書館場地或外展到其他據點提供服務，都有受訪單位經歷過因場地及設備限制帶來的困擾。

L1 指出其館舍空間不大，因此在館內辦活動時會影響其他讀者，甚至造成其不悅的情形。此外，由於該館網路連線速度不快，也影響資訊課程的上課進度與品質，解決的方式為直接改善設備。

因為我們那裡不大嘛，變成每次來上電腦課，阿伯臉色就很臭，因為看報紙的地方幾乎就全部都被佔據了。他就變成他要去坐在沙發那邊，甚至有的阿伯說：「好啦，早上給你辦活動，我下午再來。」[...]可能我們自己的網路也很不給力吧，然後老人家都快抓狂了。[...]可能就是設備費挹注這塊，讓它變得比較好操作這樣子。[...]應該是明年會改善吧。所以它直接改善設備是最快的，不然到時候人家[合作單位]也不去我們那裡，每次都氣得要死。(L1)

L14 推廣桌遊時，由於老年人於館內開放空間玩桌遊時會產生聲音，造成其他讀者客訴，除了讓讀者瞭解館方推廣動態閱讀的立意外，後來圖書館也另外提供一間教室供老年讀者玩桌遊。

那個是開放空間，你在那邊玩桌遊，第一個有聲音，第二個拉密有點類似德國麻將，所以你就會覺得有聲音，然常常就有被客訴，那我就會

隨時我的牌子給你：「去告我就對了！」就讓他們知道說我們現在在推的是動態的閱讀，我們不希望你只是安靜地在這邊看書，[...]我們就跟課長說，我們中間有個多元學習教室，有一個玻璃屋的，說那邊可以不可以讓他們有一個時段下午在那邊玩，那我們課長說好。(L14)

L11-2 則指出到老人共餐處提供行動書房服務時，因現場空間有限，導致書櫃擺設困難，最後勉強置於不明顯處。

以承辦樂齡學習中心的臺北市立圖書館進行拓點而言，受訪者皆表示他們傾向選擇在鄰近的圖書分館辦理，因屬同單位對環境較為熟悉、同事間較好溝通，此外圖書館也具有齊全的活動設備，比較不必擔心前往不熟悉的單位是否會遇到設備不充足的情形。

三、 合作困境及限制

除了的合作執行過程中曾遇到困難外，以下因素也限制圖書館與其他單位合作的可能性，包含圖書館人力不足、經費限制、缺乏老年服務相關知識、圖書館功能定位的認知、對老年服務的重視程度、缺乏大字書、館藏流通系統限制等。

(一) 人力不足

圖書館人力不足不僅影響目前已有的合作項目，也限制了未來其他合作的可能，特別是許多圖書館指出維持現有基本的業務已經很吃緊，很難再有能力拓展合作業務。

所以他只有一個人的狀況下，他其實沒有辦法太主動去做很多事，他只有把一個館的借還書弄完他已經人仰馬翻了。所以你又要求他去辦活動其實是不太可能，所以其實我們的合作方式幾乎都是別人來找我們。
(L1)

館員沒有好好吃過飯，你去發現很多館員吃飯都很快、都用倒的，因為他只有一個人啊，或是說他的同事在那邊，可是又有別的讀者[在等]啊，就很忙啊，他就會壓力很大，就會吃得很快，要不然就是乾脆餓肚子，等到有人[力]來再慢慢坐在那邊，通常都一兩點以後。(L12-1)

鄉鎮有的時候甚至是一人圖書館或兩人圖書館，它光圖書館維持開就不了不起了，你沒有辦法再期待它走出去，所以這個都是一個很現實面的問題呀。(L3-1)

因為我們最大的困難真的是人力，沒有辦法，就是一個一個點，慢慢去做。(L2-1)

雖然運用志工是解決人力不足的方式之一，然而志工並無法完全取代館員職責，圖書館正式人力不足的現況仍是阻礙老年服務合作發展因素。

大家都會說人力不足的時候，你要善用資源啊，志工或社會資源，其實有時候是一些困難的。因為志工並不是正式的館員需要上下班，可能有時候他們會因為累了或家庭因素，因為有時候志工年紀大了也會...還有一些上有高堂的，或者說孩子或者說自己...最常中途暫停服務或離隊，就是家庭有人走啦、生重病啊、自己啦[...]，或是說他今天跟哪個志工互看不順眼，可能最近就不來了，或臨時...還有些急急忙忙地就來了、跌倒了，那跌倒可能就休息一陣子，就志工不能把他當成很穩定的人力。(L12-1)

(二) 經費限制

經費的缺乏可能促使圖書館尋找外單位贊助，獲得免費的師資或其他資源，進而產生合作關係。但仍舊有一些合作案例是需要圖書館主動支出費用的，特別是到外據點推展服務，若不向外尋求經費或無法順利取得足夠的經費，也可能會限制合作的發生，例如減少活動場次。雖然教育部也有相關計畫經費可以申請，但由於經費運用上並不是很便利，降低圖書館申請的意願。此外，公部門有預算編列、使用的時程，若有臨時的合作案需要用到經費則有支應困難，以及經費使用、核銷的行政作業繁瑣造成執行人員的負擔。

我們沒有出東西，我們只有出我們的文創商品，然後就覺得：「他們大概跟我們辦完第一次以後，就不想跟我們辦。」果然，因為我們連這個錢都出不來，它因為是很臨時的，不是我們前一年就提出來，所以我們真的很難給出來。[...]只是它[教育部]的補助真的是好少喔，我都說我明年我不申請了，[...]那幾項才算，那就更難用啦！[...]我們館內大家都覺得如果這樣指定項目作法，我們就不申請了。(L14)

那有的是老師問我們可不可以今年開兩場？我只好說不好意思老師我們經費有限，只有一場。(L15)

但也有圖書館如 L5、L13 指出以目前的合作方式而言，圖書館主要提供圖書、人力、場地等資源，額外要再支應的費用不多，並非太大的負擔。

需要再額外花的經費不多，所以大部分的案子都可以順利執行，不是一筆很龐大的經費，所以可以負擔。[...]所以對我們來講不會造成預算的排擠效果。(L5)

(三) 缺乏老年服務相關知識

有些圖書館指出對於老人的需求還並不是那麼瞭解，特別是在心理層面。而

雖然過去也有許多針對老年人需求的相關研究，但因為研究對象不同、地區不同，研究結果與真實服務情境還是有所差異，參考價值有限，甚至有時專家委員的意見也與實務情形有所落差。

委員就一直不認可說為什麼要那麼多言情小說，還有很多減肥什麼什麼的[書]，他說：「老人家怎麼會看？」我說：「真的！」我不知道這是不是城鄉差異，[...]大家以為言情小說是中年婦女。沒有，老人家很愛看的！
(L1)

所以我們也看過很多的研究啊，然後大家會去談論他們的需求，可是你就發現，不管需求也好，都沒有辦法套在...我覺得每個地區、每個地區不一樣，因為城市[是]城市啊、郊區[是]郊區啊，我很好奇城市跟郊區的需求會是什麼。[...]有時候，我們用我們想像的...其實是不符合需求的。那他們的需求也不會跟你講，那老人家，有人會很直接告訴你，有人就會比較...他是長輩嘛，基於照顧晚輩立場，會說：「不錯不錯。」(L2-1)

館員年輕的居多，那怎麼用年輕的心、同理心去想到底他們需要的、真正心理層面的？那他外在的、使用上面的舒適度，這我們可能可以觀察出來，但是心理的就是比較難那麼清楚的可以讓他們傳達給我們。(L5)

即便是圖書館於活動後進行滿意度調查的結果也是僅供參考。如 L8 指出：「滿意度。但我覺得那個有點不太準，因為他們都嘛都說很好。[...]我覺得好裡面有分好跟非常好，那有的老師可能我們覺得就是還好，但是大家也都是填很好。」L5 則指出老年人比較不喜歡寫問卷，喜歡直接回饋意見：「我們以前有做，後來...他們都私底下跟我講，因為老人家都不愛寫，因為很熟了他們就直接用講的，我就覺得用講的也很好。」

部分受訪者也認為圖書館老年服務還在發展階段，相較於兒童服務的發展已經有一定的成熟度及成果，圖書館老年服務還在起步及摸索嘗試，館員在過去圖資領域的教育也比較沒接觸到，對於服務的知識還有限。當談到規劃老年活動，很多時候首先想到的就是醫療保健，並沒有再進一步瞭解老年人的不同特質及其他需求、思考其他可能性。L2-1 指出，如果館員的老年知識不足，所辦理的活動深度、廣度有限，效果就無法持續：「辦樂齡辦什麼？大概就只能辦一些手作課程啦、辦健康養生。[...]我是覺得起碼館員要先去對樂齡的瞭解，而不是你今天接到樂齡活動，然後以前怎麼辦那就怎麼辦、辦健康講座就辦一辦、辦完就沒有了，我覺得這個東西就沒辦法持續。」L3-2、L5 也有類似的觀察。

我們對那個嬰幼兒或者是童書的那種教育可能比較熟悉，比如說有很多書或講師他專門在寫這個東西，可是對於樂齡或老人這塊，現在大部分都是講到醫療的部分，其實他對於怎麼跟他們溝通，或是怎麼去這塊... (L3-2)

這是一般大眾刻板印象啦，就覺得老人家就是要看養生的，就是要學習這些認識疾病啊、預防老化啊，也許他們不這樣想。(L5)

現在大家對老年服務這一塊，事實上都還在摸索當中，[...]可是我們連[學校]課程裡面都沒有開一個，對不對？[...]你可能就一個學期裡面，就一個議題，能夠上一次課兩次課就...六個小時就已經很厲害了！[...]真正對老年我們是一無所悉，都自己在摸索，[...]我們能夠提供的協助方面，都只是目前很簡易的，沒有更深入更質化的。(L13)

(四) 圖書館功能定位的認知差異

隨著圖書館的業務範圍越來越廣，相對所能分配的工作人力愈來愈少，使得許多圖書館本來既有的業務受到壓縮。如同 L8 指出：「我覺得公共圖書館真的不要成為便利商店，因為我覺得現在可能政府體系的關係，所以有各式各樣的東西大家就是隨便一直掛一直掛、掛進來，然後但我覺得這樣子就會導致我們有很多的外務，然後就沒有辦法做本來圖書館該做的事情，壓縮到圖書館該做的事，然後就會導致我們該做圖書館的東西我們就變成外包，這樣子不是很奇怪嗎？[...]我個人覺得這件事情很弔詭，就是館員該做的事情我們把它外包出去，然後正職的館員都在做公關、行銷、推廣，或者是跟圖書館無關的這些外掛的政府的 case，但很難吧。」L15 也認為與閱讀無關的業務對其產生額外負擔：「其實自己圖書館的本業、業務量也很大，[...]我的感覺啦，跟閱讀沒有關係的活動都會變成一個累加上、額外的工作業務，[...]我再額外加[活動]的話[館員]會很辛苦，我也會很心痛。」

另一方面，由於對圖書館功能及定位的認知，以及對潛在合作單位的接觸有限，限制了圖書館與其他單位合作的可能，特別是針對非健康老人的服務，有些圖書館認為很難有使力的空間，同時也不瞭解照顧單位的合作意願及需求，以及不清楚這類型單位在忙碌的照顧工作之下，是否還有意願或餘力參與合作。

失能的就不是你們在服務、在照顧的對象，那是衛福部在照顧的對象，他們也不看書了，所以你不要搞到那邊去，搞到那邊去那是臥床的那些人真的不是教育單位在管的，是移到給衛福部在管的事情，[...]人越老離教育越來越遠，人越老就是離衛福部、社會局，他們接手了。(L9)



如果說他的理解力沒有到達某一個範圍，其實我們無法去推圖書館的服務，因為他根本無法吸收[...]他們對於他們的一般生活照顧可能就要花很多心力了。(L3-2)

其實說如果臥床或在機構裡的，我們要服務到他，難度是很高，基本上講真的不太可能啦，因為我們的人力。(L10)

L4 認為圖書館的專業還是在推廣閱讀上：「我們圖書館就在發揮我們的閱讀的專業就好了，那你說醫療方面的專業，那就比較長期性的，我覺得跟圖書館沒有相關。[...]我覺得照護就是長照中心的事，畢竟我們的閱讀是短時間的活動，那長照那邊他們可能就必須針對某些個案，必須要有個長期的計劃。」但若相關單位主動提出對圖書館資源的需求，圖書館則很樂意參與：「如果今天他執行者覺得說這些書籍、這個閱讀活動對他們長者是有益處的時候[...]，那他們如果說有提出需求的話，那我們當然也樂意去配合啊。」(L4)

(五) 對老年服務的重視程度不足

由於圖書館服務的對象廣泛，包含嬰幼兒、兒童、青少年、成人、老年人、新住民、原住民、身心障礙者等，各類服務對象都應被重視，然而資源有限，各圖書館依其所在社區特性或其他因素，有其服務特色及偏重的對象，無法面面俱到，提升老年服務不一定會是圖書館首要推行的任務。

基本上樂齡這塊在公圖來講，是有待開發的領域啦，因為我們其實光要推很多閱讀推廣、繪本、青少年，很多的東西就已經忙到...把他們的時間跟精力幾乎都占滿了，樂齡這塊不是沒有做，剛才也講到一年我們辦了一千多場。(L3-1)

另外也有一位受訪者 L2-1 指出公共圖書館評鑑的指標不利於發展老年服務的問題，由於老年人的閱讀需求及能力有限，推展老年服務所能提升的借閱率，相較推廣兒童服務低。若為了提升評鑑的成績，規劃兒童服務是較實際的選擇。

那其實說實在樂齡現在不算是我們最重要的重心，雖然我們都知道現在樂齡讀者越來越多，但是我們幾乎很多心力都還是投入在兒童這塊。有個很大的原因是，我們去推兒童的話，當然是借閱率是很顯著能看到的，那樂齡這塊你就是辦活動，你只是吸引他走進來，你要期待他們借書這件事是比較少的[...]。那另外公共圖書館有時候要去掉一些迷思，雖然每年都要評比誰借閱率高低，我覺得這個就是在...有人閱讀看很快，有人粗讀、有人精讀。(L2-1)



(六) 缺乏大字書

L1、L2-1 指出目前圖書館的大字書的數量跟種類缺乏，不利推廣老年閱讀。

然後你叫他看書吼，基本上我們的大字書不夠，很多字對他們來講，真的眼力都沒有辦法。(L1)

我覺得國內最大的困難是不會針對樂齡這邊買大字本的書，所以他們一定要有設備，比如他一定要戴老花眼鏡，其實我們有準備放大鏡啦、或是我觀察過有些擴視機啊，其實我覺得都不是那麼好用。[...]因為我要用設備不容易去看，那有出大字版的書，太少了，然後這些大字本的書議題又不是他要的，對啊很少嘛。(L2-1)

(七) 館藏流通系統限制

也有圖書館的館藏流通系統目前只能限定在館內空間使用，因此無法在館外提供讀者借還書服務，只能辦理不外借的書展。

我們圖書館系統只能在圖書館裡面借[...]這個要好好解決，不解決我們這個...這邊是最大問題。我們這邊想起來，出去只能辦書展、不能借書，就沒有意義了啊。(L9)

那我們目前的最大困境其實也是在這邊，所以變成出去的時候可能沒有那麼方便，所以現在跟人家合作的話都是利用書展的方式，那如果說他要借或怎麼樣的話，真的只能就近到附近的分館。(L16)

第四節 對老年服務合作之期望及建議

本章討論公共圖書館對合作提供老年服務的建議，以及提出目前公共圖書館經常在進行的合作模式之外，與其他單位合作提供老年服務的其他可能性。

一、 整體建議

(一) 提升館員老年服務的知識

從訪談中得知出許多圖書館認為自身在規劃老年服務上，還缺乏對老年人、相關潛在合作單位需求的瞭解，以及老年服務的知識。特別是老年人異質性大，圖書館目前多能服務的還是限於健康、經濟或教育狀況較好的老年人，面對其他較難接觸的到的潛在服務對象，更是有待開發的領域。

我是覺得說真正有些弱勢需要幫助的人他可能也無力、沒有辦法參加我們樂齡中心的課程或活動，因為他可能要忙著賺錢啊，或是要忙著照顧家人，那這個可能就要看看別的機構，有沒有辦法去關心、去幫忙，圖書館畢竟能力有限。(L10)

雖然人員的培養無法馬上看到效果，但卻是長期又有必要的。方法包括透過館員自發性地對老年學進行涉獵、多多參考服務個案，或是圖書館安排實地參訪相關團體、規劃教育訓練等。L12-1 提到教育訓練的規畫應是長期並有系統的。

這個部分可能主事的單位，或者是說需要加強這些相關知識的人員，他們是不是有這樣的認知，還有願不願意做到這個。[...]因為你有這些相關知識了，你之後還要衍生一些相關什麼或是進化一些相關的服務，你就是有這些知識去奠基，你才會做的更好，[...]所以我覺得人員才是基礎，人員是最重要的。[...]只是說教育訓練的次數可能不會是一次兩次就算了，可能是要有一點有計畫地慢慢地去培育，不管是教育訓練、聽演講啊、工作坊啊，或說鼓勵館員們去做進修啊，或是修習相關的學分都可以，[...]但是這個部分如果真的要比較深入去培育的話，可能需要比較有規劃地去做、有制度地去做這件事情，現在等於很多館員是很少、粗淺的知識而已，那這部分可能是比較不夠的，所以可能教育訓練不能只辦一次兩次，可能要不然就是每年都要辦，至少有去參加有去注意，那個概念就會慢慢形成，然後那個知識就會去累積，然後會比較好一點。(L12-1)

(二) 發展相關服務政策

目前各圖書館與其他單位合作提供老年服務的方式多是各自摸索嘗試、邊做邊學，沒有統籌單位指導，也沒有相關服務依據或政策可循，即便現在有不錯老

年服務的成果，但若面臨人事更動，服務不一定還能持續有效推行。因此有圖書館認為應該要有相關政策帶領公共圖書館老年服務的發展，才是長久之計。

所以應該要有個制度化或一個好的健全的發展政策或方向，會比較好。[...]可是現在都沒有一個導師或什麼的，[...]我覺得目前來說，公共圖書館在老年服務方面，大家看似重要，因為每個都會老，可是沒有一條康莊大道，[...]還不夠廣，那有更多的人去投入，然後去做這件事情會比較好。
(L14)

(三) 設置統籌或整合相關資訊資源的單位

有圖書館指出希望有單位能統籌指導圖書館如何合作，避免每個單位提供類似重疊的服務。另外也有圖書館認為儘管自己會主動去瞭解哪裡有經費可以申請，但還是無法全面掌握，或得知時往往作業時程上已經很急迫，希望能有個單位整合相關訊息，讓大家可以知道去哪尋找資源。

比較希望真的有個單位可以去統籌啦，就不會造成所有人額外的負擔，大家都散散地做，好像有一點火花、一點火花，可是就是一點點而已，就沒有辦法說像那種永續的感覺，一直持續這樣子的服務，就比較可惜。但是我們圖書館做不來，因為我覺得我們沒有特別有那個人力去做這件事情，那能力也是不太可能。(L15)

其實很多資源是我們不曉得要去用它，不是我們不要。[...]如果說有一個窗口告訴我們，你們可以去哪些單位寫計畫爭取經費、辦哪一類型的活動，有一個人做整合的...因為畢竟要我們每個局處室去看官網什麼的話，根本也不可能。(L4)

(四) 調整服務心態，多嘗試探索

圖書館現今面臨了人力、經費缺乏的環境，在合作業務推展上也有許多限制，然而館方心態的調整還是能助於在眾多限制下，找出解決問題的方法。

L7 指出該館在沒有經費的條件下，到托老中心服務：「你要主動先去做，那後面的聯繫的話，我們不一定說要強硬地說我們只能辦什麼、或是我們只能怎麼樣、我們沒有經費就不能做這些事情。其實去托老，沒有經費，我們都是館員自己去教東西。」L14 也指出在開始行動以前不要設限太多：「探索性的服務就一定要先去試，才知道它的困境在哪裡？它的可行跟不可行在哪裡？它的限制在哪裡？然後如果要改善的要怎麼改？才能夠回來再講。啊你連探都沒有去探，你就在開始思考問題的難易度...」



(五) 促成圖書館之間先合作

L12-1 指出或許可以由圖書館與圖書館之間先開始進行合作提供老年服務，解決人力不足的問題，在合作過程中尋找及修正出適合的模式分享給大家。

各館之間它這樣做、跨館去合作，人就多了。那可能人多了之後也可以挑的出幾個真正比較合適的，然後有意願去做這樣的事情的，說不定可以這樣慢慢先做，做了有一點心得了，然後也可以跟大家分享，然後大家也可以看一看，藉此做一些修正，哪些是好的？哪些是其實你很花很多力氣可能也還不行？那那個部分可能就先暫停，時機成熟了說不定回頭再來做，或說哪一些其實不用花很多力氣，可是可以做得很好的，然後也是他們需要的？可能大家就先跨館合作去串聯一下，或許有一點經驗再來做一些修正。(L12-1)

這也呼應了 L14 目前的策略，利用自身的能力與資源，輔導其他鄉鎮圖書館共同寫計畫申請經費，共同辦理活動，慢慢打造出服務的環境。

那我也盡量用我的資源去發散，造出我的能力，那其實鄉鎮圖書館比較弱勢，就是他們沒有人會寫[計畫]，然後第二個沒有經費來源，然後第三個，他們的師資不容易，那其實我現在就在培育我們的志工，慢慢變成講師，那其實可以雙方合作寫計畫方式，去跟終身教育司要錢，譬如說：我們就以每一年輔導一兩個縣市，我們輔導...[...]六都以外的縣市合作模式，去真正針對樂齡去推一些活動，那兩邊的館的人合作做這件事情，至少活動先推出個幾場，然後慢慢有民眾有看到有感受到你改變，那他的進來的方式、使用模式，那你們自己雙方都會有改善，就從境教活動，境教去環境營造嘛，活動服務的提供，境教去改善人們對圖書館早年服務的刻板印象，然後進而也改善自己本身推動者的一些想法心態，跟服務模式，我覺得就會有改變的契機。(L4)

(六) 運用老年志工

推展老年服務與志工運用密切相關，除了能增加圖書館人力支援外，志工中通常也有許多年長者，也是圖書館實踐老年人力再運用、促進老年人社會參與的一個方式。因此，許多圖書館都指出運用老年志工的重要。

然而圖書館運用志工的心態絕非只是將之視作免費的人力資源，而是如何協助他們擁有更豐富的退休生活、促進社會參與、人際交流等。透過尊重志工個人特質、運用其長才，志工與圖書館彼此都能受惠。而以老年服務老年也是許多公共圖書館目前在實踐的方式。

所以回歸到人力，志工這件事情是很重要的。你一定要有志工來協助，

這也是就為什麼經營樂齡[研習]班，我希望未來他們可以當志工，也對館裡面瞭解，在你當志工的過程裡面，我們也有課程讓你成長。所以我們成長、接下來是內化，最後是回饋...。(L2-1)

你說真的是我們[圖書館]提供樂齡服務嗎？其實樂齡[志工]也服務了我們，都有，真的是相輔相成這樣。(L12-1)

由高齡志工來服務高齡的民眾，這是一個希望說藉由高齡志工他退休下來其實他還很多貢獻給社會的一個機會，讓他們來服務年長者，他們也有同理心，知道年長者老年人他們需要的是哪方面，不管心理的或者是生理上面的需求，比較瞭解啦。(L5)

我其實我很從回頭看我們的志工的背景學經歷，把他們推出去當各個偏鄉地區公共圖書館的講師，[...]幫他們找舞台寫計畫，讓他們可以伸展，那剛好也可以活化，這樣你就比較能夠叫的動志工做事情，因為他覺得他不只是來幫你上上架，你會運用他的專長給他找一個第二春的事業，他就是自我價值再肯定。(L14)

(七) 因地制宜、考量老年人差異性

由於各館地理位置、社區人口、場地設備、圖書館規模等條件不一，合作服務還是必須依據所在地的真實情境及老年人需求進行規劃。

我覺得是因地制宜，因為每個人的需求不一樣，你碰到的對象也不一樣，你能夠合作的對象、然後每個館的條件也不一樣，有的館搞不好連上課教室都沒有，像我們二館那邊，就連個上課教室都沒有，就連上課教室都沒有我怎麼辦活動，根本沒辦法，所以可能就還是要因館的條件、各個公共圖書館的條件。(L4)

其實我是覺得看每個區不一樣的生態。玉井他們是山區，他們就把書送到老人家那邊。(L2-1)

那這些差異化我們怎麼去達到一個最大平衡去滿足，是我們在規劃活動上面要特別去細想的。[...]不會每個老年人的需求都一樣，這個部分是我們要找到新的單位合作，我們可能要去考慮的，我們在這方面可以更細緻地去思考。(L5)

(八) 跳脫傳統紙本閱讀的概念

許多圖書館指出老年人因為視力衰退等因素，對於閱讀紙本圖書較有限制，因此在推廣閱讀上，圖書館應要跳脫傳統紙本閱讀的思考。事實上，觀看影片、欣賞音樂、圖畫、與人交流聊天，也都是一種「閱讀」，不見得只能向老年人推廣閱讀圖書。圖書館可以規劃更多的非傳統閱讀活動，運用更多種類、載體的閱讀

素材來推動閱讀。

視聽的部份他們比較有趣，所以我剛才突然想到創齡的[電影活動]，我覺得那很有趣，我們用閱讀視聽來討論一些議題的，那[推廣]借書是很難。
(L2-1)

也因為開辦了數位機會中心服務，他們才走進來圖書館，啊不然老人家都跟我說，老花我才看不清楚我才不要看書。(L4)

人進來到這裡也不一定是閱讀書，他不一定只有使用閱讀的資源素材，包括你說他進來看視聽影片、借書，除了這個以外我們希望他可以閱讀人也是一種方式啊，閱讀風景也是一種方式。(L5)

閱讀這件事情雖然對長輩來說眼睛比較吃力，但是的確對於活化腦部有影響，那其實我們不見得要讓他讀那麼深的東西啊，可以看繪本、或影片、或音樂、或者其實是聊天，因為人就是讀書會的素材，就是聊天也可以刺激他，那其實我們樂齡族做的任何一切事情都是在延緩大家的老化，就是把第三齡拉長，所以閱讀我覺得也是一個很好的刺激。(L8)

我覺得其實真的對書籍的閱讀真的比較低耶，所以其實我都是一直想說樂齡館它的型態是不是應該要、不要再著重於書本的東西了？它應該要跳脫紙本的東西，去做一些不一樣的推廣。(L1)

綜上所述，受訪者對於圖書館合作提供老年服務的建議包含提升館員老年服務的知識；發展相關服務政策；設置統籌或整合相關資訊資源的單位；調整服務心態，多嘗試探索；促成圖書館之間先合作；運用老年志工；因地制宜、考量老年人差異性；跳脫傳統紙本閱讀的概念。

二、 未來可行的合作服務方式

除了目前已經常在執行的老年服務合作模式外，受訪者認為未來可以嘗試合作的服務方式，說明如下。

(一) 心理諮商專業的加入

基於對老年人心理層面瞭解的缺乏，L5 及 L8 提及未來可與心理諮商相關單位合作，例如由心理師駐點提供心理諮商、輔導的服務，L6 認為也可以與相關專業單位合作提供讀者圖書推薦服務。

比如說如果有心理諮商的這些部門或單位，我覺得在現在蠻重要的，因為靠我們的志工，我們都是一般的交流對話，我們比較難協助老年人心理層面的、他想要獲得的解答或是什麼的。那當然我們的角色都站在輔

助跟陪伴，所以如果有心理諮商這一類的團體願意跟我合作也是一個很棒的模式。[...]那圖書館可能提供的都是一個...我們不可能給專業的建議嘛，也許他來對人或對事物他發發牢騷，老年人只能聽、傾聽，但是對於比較專業的指導，可能就沒有辦法，那如果有相關合適的這種團體單位，我們都很樂意邀他們來一起合作。(L5)

心理諮商，因為我覺得我們這邊有很多長輩，不知道是早期失智症還是真的是心理問題，就是會有一些情緒失控或憂鬱的情況，他可能有很多的滿腹苦水，沒有辦法找到人...[...]就我會想要有諮商師駐點，然後讓他們可以想要跟他聊天的話，就可以用預約，或者是我們累積了時段之後，然後諮商師過來。(L8)

我覺得如果有能力的話，像是建置那種推薦心靈處方、心靈專區、心靈處方，或是推薦書籍這種服務真的是不錯。那大概也是要有心理師願意來。(L6)

(二) 提供輕度失智症長者於圖書館服務的機會

L15 指出也許圖書館能學習一些失智友善企業，尋找失智症相關單位合作，於圖書館內提供失智長者服務或活動的機會，讓他們透過一些任務，例如借還書、尋書等，進而與人互動、讓生活有所刺激，也延緩失智的症狀。

有時候其實還蠻羨慕國外有那種長輩他雖然失智...那種長輩友善餐廳，就是聘請他們當員工，然後讓他們還有事情做，也延緩他們失智的情況，那也許我們...那是額外的想像，也許我們可以讓長輩有個自己的借還書櫃台，或是什麼派他當班長，就負責每天記錄量人家的血壓，那種就像給他一個任務。[...]因為其實我覺得也不錯，但是可能沒有辦法，應該說要看有沒有專門的失智機構的單位，要看他們去談這件事情，讓長輩出去做學習，或是再工作[...]所以也許不知道，那個我們還蠻想試看看的，如果有單位要的話，其實我們可以挑戰看看。[...]長輩或失智長輩當館員，然後專門就在那裡幫你借書跟還書，或者是你要找什麼書就把書單給他，他就負責去幫你找，這種的也可以啊。[...]只是這個好像很難。(L15)

(三) 結合醫療院所提供線上諮詢服務

L14 認為未來圖書館可與鄰近的醫療院所合作，由醫師輪班於線上駐點，提供線上醫療諮詢服務，年長者在圖書館內可透過穿戴式裝置及觸控螢幕，與醫師連線，進而請教專業建議。

老人家他會來的就很注重養身，所以我們喜歡有中醫啊或西醫的，有一點健康住宅那個概念有沒有，那種醫療諮詢，不一定要現場即時人在這邊，online 的，線上諮詢，然後我們有個穿戴式的東西，我今天血壓過高，有一點頭暈暈的，按個鈕就在那邊線上有一個這個時段有個醫生在那

邊值班，有一點類似線上參考服務台一樣那個概念，[...]因為我們未來的老人家其實在科技性的接受度，他們都...現在都沒有數位牆這件事情啊！他可以用科技做很多事情，我覺得這個可以結合醫療院所提供這樣子的思維。[...]我們鄰近的醫療院所，就等於是他們家庭醫學，家醫科。[...]他就線上做駐點，每個禮拜...[...]然後我們只要生理心理哪裡有問題，就線上直接，用你的手機或手錶，直接在我們的有一個觸控螢幕跟他 take 這樣子！你知道嗎？就螢幕上互動、虛擬互動這樣子。[...]那它不做真正的醫療，它只做建議跟諮詢。[...]然後你再去轉，可以建議你去哪一個醫生那邊，可以減輕到醫院候診的人數。(L14)

(四) 運用科技提供讀報服務

目前也有圖書館正在開發讀報機軟體，也許未來能應用到照護單位，提供老年人讀報服務。

我們有做一個讀報機。讀報紙，就是語音[...]。你可以選擇我今天要聽今天的報紙，我聽中國或聯合報，那你按了，然後今天的頭條，就用唸的給你聽。[...]那這個就可以到未來就比如說照護單位，你剛才講的那個比較重度一點的、行動也不方便、體能上也不方便的這個老年人，可能會有一些幫助，是可以這樣子來提供他們這些服務。(L5)

(五) 培訓老年照顧單位人員說故事技巧及利用圖書資源

儘管許多受訪者認為圖書館較沒能力去指導照顧單位服務人員說故事給老人家聽，並且推測這類單位基於照顧工作負擔龐大，不一定還有需求、意願及能力去做這類服務，故圖書館傾向直接由自己培養的志工直接到這類單位說故事或辦理其他活動，而非培訓其他機構的成員。但仍有圖書館認為這是可以嘗試的方向，並且也符合圖書館推廣閱讀的宗旨。

我們這邊好像也很難去培訓他們機構，因為他們機構其實搞不好跟我們一樣有人力的問題吧。(L10)

我不確定我們是不是具有可以教人家成為專業的一個專業。(L15)

這個部分應該是說我們有訓練故事達人[...]因為說故事它其實是需要一些專業的訓練，而不是光念一本書，其實各方面的口條、肢體，其實是要訓練的[...]其實我們這塊反而是我們把故事達人做到好。(L3-1)

這也是一個方式。畢竟他們天天跟他們在一起，會不會分外親切一點？[...]那這可能要看個人特質，還有主要是意願，那還有就是他工作的負荷量是不是容許他可以額外再做這樣的事情，可是他如果是在工作中不經意就有這樣的一些的，好像也蠻不錯的。那只是說要長久的話，真正去培育，我覺得這可能有點難度，但是如果說他們也可以應用一些相關的志

工，以後會不會有一些相關的年輕人、替代役要去服務。[...]就是說有些相關的資源進去，用這樣的人來做培訓，然後提供他們服務，這樣或許也是一種方式。(L12-1)

這個培訓人員說故事，這個我很喜歡，[...]像這個我就會覺得這是我們的本業，這種我覺得非常非常非常的有興趣。[...]因為我就是想做高齡閱讀，如果真的要推高齡閱讀的話，理想就是安養中心，或者是或接觸到老人的那些工作人員，他們願意認同，就是說故事給他們聽，或是陪他們一起讀書是一件有意義的事情。(L8)

綜上所述，受訪者對於未來圖書館可能嘗試的老年服務合作模式建議包含心理諮商專業的加入；提供輕度失智長者於圖書館服務的機會；結合醫療院所提供線上諮詢服務；運用科技提供讀報服務；培訓老年照顧單位人員說故事技巧及利用圖書資源。

第五節 綜合討論



本節綜合研究發現及相關文獻，針對老年服務的對象、老年服務提供之資源類型、老年服務的項目、館員知能培育、圖書館間的合作等部分進行討論。

一、 老年服務的對象

本研究所訪談之公共圖書館多半認同老年服務以及與其他單位合作的重要性，實務上也與各類型單位合作辦理了許多樂齡活動，然而為何公共圖書館老年服務仍在發展階段、尚有很大的進步空間，筆者認為最關鍵的因素在於多數公共圖書館老年服務的對象仍限於行動方便、會主動前來圖書館的老年人為主，而還無法全面擴展至其他類型的老年人。此外，從我國公共圖書館針對老年人提供的服務定名為樂齡服務來看，語意上即排除了對非活躍老人的服務。

在本研究中，許多受訪者表示能前來利用圖書館的老年人多為行動方便者，而對於失能、住在照顧機構、困居家中的老年人，受訪者也多表示難以服務到他們。另外也有受訪者表示，圖書館所能服務到的老年讀者，還是以年輕時就有閱讀習慣、知識程度較高的讀者為主，而較難以服務到不願閱讀的老年人。因此實際上現階段圖書館老年服務的對象範圍並未涵蓋到所有類型的老年人，圖書館對於這群人的服務認知比較像是額外的任務，而非圖書館老年服務裡既有的責任。

ALA 最新發佈的 60+族群圖書館服務指南 (RUSA, 2017) 提及有關的服務對象包含老年人本身、老年照護者、家屬、困居家中者、特殊人口 (如認知障礙者) 等，因此對比國內圖書館老年服務現狀，在服務對象上仍有相當的缺口。

國內圖書館至照護機構提供服務的方式主要以說故事、表演、送書為主；針對老年照護者、家屬雖沒有提供所謂的專屬服務，但相關圖書專區、書展、主題講座的舉辦能服務到這群人口；而針對困居家中者的服務不多，雖有圖書館與公托中心居服員合作，透過居服員於拜訪案家時將圖書一同送入，然而這樣的合作模式仍非常少見，尚未普及。另外，圖書館雖有圖書宅配服務，但此為收費服務，對於經濟弱勢的老年人來說仍是一筆負擔。Holmes 與 Kendall (1992) 在討論為困居家中的老人提供資源時指出，收費服務雖可為圖書館帶來收入，但也提高了利用門檻。本研究認為若公共圖書館地點鄰近居服員所屬機構，可以參考由居服員為案主代借圖書的模式，與該機構洽談合作；另外也可參考國外有些圖書館特別

針對符合困居家中條件者，提供免費的圖書郵寄服務。

本研究中有受訪者指出圖書館難以服務到沒有閱讀習慣之老年人，但也有受訪圖書館成功地讓不識字的老年人閱讀無字繪本、創作繪本、甚至為學童說故事。分析此案例，可發現其在活動安排上的多方考量，首先主動出擊是必需的，接著在閱讀素材的挑選上配合老年人不識字，選擇無字繪本入門，進而延伸到其他字少的繪本；繪本內容的挑選上，則選擇與老年人生活經驗有關的故事，使整個活動順利進行。因此透過適當的素材選擇以及活動安排方式，圖書館並非無法服務到過去沒有閱讀或來圖書館習慣的老年人，甚至能讓不識字的長者進行閱讀活動，不應畫地自限認為老年服務的對象只有自己願意進館閱讀的長者。

綜合言之，公共圖書館現階段應先重新審視老年服務的對象，將範圍擴展至不同類型的老年人（包含健康活躍的老人、行動不便的老人、住在照顧機構裡的老人、困居家中的老人、失能的老人、不識字的老人、失智症的老人等）。此外，老年人的家屬、照顧者、一般大眾、老年服務相關單位也都應該納入老年服務的對象中，這也是圖書館必需與其他單位合作的原因，才能有效地接觸到這群廣大的服務對象。

二、 老年服務提供的資源類型

從文獻中可看到在國外的案例中，圖書館除了提供圖書資源外，也會提供視聽資料、懷舊素材、多媒體組件、閱讀輔助設備等資源到老年相關機構、據點供老年人利用（Palm Beach County Library System, n.d.；Saunders, 1992；Topeka & Shawnee County Public Library, n.d.），因此在提供老年人閱讀的素材上是非常多元的，舉凡圖書、音樂、電影、照片、遊戲道具等皆可利用。對比本研究案例，國內送資源至老年人生活據點或照顧機構服務的資源類型，仍多以圖書為主，目前也有少部分圖書館會帶入益智玩具、桌遊等與老年人進行活動。另外在國外圖書館的實例中常見到以資源工具包的形式提供老年人、家屬、照顧機構借用，例如懷舊資源包、照顧資源包等，在本研究中則未發現此服務模式。

許多受訪者表示老年人由於視力衰退等因素對閱讀圖書的需求不高，同時國內大字書的種類又少，無法滿足老年人需求。在此情形下，圖書館若還只是提供老年人圖書，便無法滿足其需求，應多提供老年人音樂、影片等視聽資料，放寬

此類資源外展使用以及外借的限制。此外，在本研究中也發現老年人喜愛借閱繪本與孫子女互動、以及圖書館用繪本向不識字老人推廣閱讀的成功案例，因此，繪本也是圖書館推廣老年閱讀的有效素材，特別是針對有照顧孫子女需求、視力不佳、不識字的老年人，更可多加利用。當圖書館能提供適合不同類型老年人的資源類型，才能創造更多成功的服務模式。

三、 老年服務的項目

本部分特別針對失智症相關服務、科技服務、外展服務進行討論。

(一) 失智症相關服務

IFLA (2007) 指出圖書館並未被納入失智症照顧的專業圈中，在我國《失智症防治照護政策綱領暨行動方案》(衛生福利部, 2014b) 中也完全未提及圖書館的角色。然而根據蔡靜怡 (2015) 研究顯示，圖書館能確實幫助失智症照護者瞭解失智症相關健康資訊、照顧技巧，並給予支持、減輕壓力等，而本研究也有圖書館指出患有失智症的老年人至樂齡研習班上課以後症狀好轉。因此，圖書館在整體失智症照顧體系中所能發揮的功能還未被重視。

本研究的受訪圖書館中，也多有留意到社會大眾對失智症、長照議題的瞭解需求，並與相關單位如失智症協會、醫院等合辦講座、書展、影展、AD8 檢測等，讓大眾認識失智症相關資訊，包含如何預防、照顧、治療等。例如以承辦樂齡中心的臺北市立圖書館而言，失智症相關宣導是被規範辦理的主題之一，因此會安排一定場次的活動。另外，圖書館外展至照顧單位提供服務時，如故事說演、陪讀、公益表演等活動，也會服務到這些機構的失智症住民，只是這類活動並非是專為失智症患者設計的。

相比國內目前相關服務是以傳遞失智症基礎知識為主，國外已有越來越多圖書館專門依據失智症患者的需求及特質為其設計活動 (Dankowski, 2015; Donkai & Mizoue, 2014; Irvall, 2002)。在這類活動中可見到懷舊素材的運用、豐富感官刺激及人際互動的活動設計等。在活動規劃上，必須仰賴照顧專業領域的知識，與合作單位密切討論瞭解服務對象的需求，及生活背景等。

ALA 所屬之專門與合作圖書館組織學會 (Association of Specialized and Cooperative Library Agencies[ASCLA]) 也設有「阿茲海默症及相關失智症興趣小

組」(Alzheimer's and Related Dementias Interest Group[IGARD])，其前主席 Mary Beth Riedner 以〈圖書館員在阿茲海默症患者照顧團隊的角色〉為題，指出圖書館有許多豐富的館藏資源可以提供失智症患者及照護者使用，例如至照護機構提供活動，為個人照顧者或機構製作適當的工具包，供其借用與患者共同使用等 (Riedner, M. B., 2015)。國外有的圖書館受到博物館失智症服務的啟發，也開始推動回憶箱的服務 (Arts Council England, 2017)，建議國內公共圖書館也能參考或與博物館合作，多開發館內各類懷舊素材及館藏，運用於為失智症患者的服務。

(二) 科技服務

有受訪者指出由於經費人力限制，很可惜無法開設一對一的電腦教學課程，然而在本研究中，也發現有圖書館結合大學服務隊資源，由大學生指導老年人平板，讓老年人享有一對一、一對二的教學，反應良好。這代表很多時候圖書館只是不知道要去哪裡找資源，因此案例的分享交流是重要的。另外也有圖書館於館內安排志工，每周一次、一對一教學，指導老年人使用手機。顯示在針對老年人的資訊學習上，一對一教學方式是有需求的。

也有受訪者指出在所有的課程裡，電腦課程最難開設，因為學員程度差異最大。符合林怡璇 (2007) 的研究指出應規劃深淺課程讓學員依程度與興趣選擇。

本此訪談的合作案例中大多是由資訊單位提供師資到圖書館提供老年人資訊課程，另外也有一間圖書館規劃至榮民之家提供資訊課程，符合 ALA 60+族群圖書館服務指南 (RUSA, 2017) 中所敘述圖書館應在日照中心、護理之家、高齡社區中心等處提供電腦及網路訓練。

(三) 外展服務

筆者於研究發想之初，原欲探討公共圖書館如何外展提供老年服務，但因相關資料相對較少，故放寬範圍，探討圖書館如何與其他單位合作提供老年服務，包含在館內辦理的服務，以及到館外提供的服務。

實際進行訪談後也發現在館內的合作案例較多，主要由圖書館提供場地，引入外單位師資辦理課程、活動等。外展服務的項目則多為圖書館送書或送課程、活動到老年人的生活據點。

就角色而言，於館內合辦活動，圖書館有時較像是被其他單位服務的對象；

到館外辦理活動，圖書館是服務提供及規劃者。有受訪者指出，到館外辦理服務可以連結到的老年人口比館內更多，可見得外展服務是很有效率的服務方式，在內涵上則是讓圖書館的服務融入到老人們的生活裡。

ALA 60+族群圖書館服務指南 (RUSA, 2017) 中有兩個部分特別探討「外展與夥伴關係」、「對困居家中者及特別族群的服務」，占了相當的篇幅比例，可見圖書館主動到外提供服務的重要性及責任性，指南中指出圖書館應為護理之家、日照中心等機構提供各種適合他們的館藏，為館外的人提供活動等。英國藝術委員會則指出公共圖書館在為照顧單位提供高品質活動上有很大的潛力 (Arts Council England, 2017)。

在本研究訪談的對象裡，有圖書館到公托中心、醫院、診所等處設置圖書櫃，另也有圖書館表示未來有意願與日照中心、長照中心合作置放圖書，預期這類的服務模式將會越來越普及。活動的提供上，主要多由故事志工到據點說故事、演戲、陪讀、表演等活動，也有少數案例是由館員親自到據點提供說故事、陪伴進行遊戲等服務，也呼應過去文獻 (Saunders, 1992) 指出外展服務相較傳統服務更花費時間、較需要一對一服務，因此外展服務仰賴充足的志工協助較能促成。至於針對困居家中的長者的服務目前則較少，還有發展空間。

四、 館員知能培育

本研究發現許多圖書館認為他們對老年服務的知識，以及對老年人需求的瞭解仍有限，主要靠平日實際服務的經驗去觀察、嘗試錯誤、評估修正。加上目前國內並沒有所謂的圖書館老年服務指導綱領可供依循參考，而圖資相關系所也未開設老年服務課程，導致許多館員對老年服務的對象、範圍的認知是有侷限的。有些受訪者也指出人員的認知、態度、人格特質是服務的關鍵，相比缺經費可以對外籌募、缺設備可以立即購買使用，人員的培訓難度更高，需要長時的培養。

ALA 60+族群圖書館服務指南 (RUSA, 2017) 中的第一部分即為員工培訓，其中指出圖書館應與當地組織合作，為館員設計培訓的機會，而在本次研究中則未發現這種培訓類型的合作。由於圖書館對於老年服務的知識是有限的，因此更需要借用其他領域、單位的專業知識協助提升館員老年服務知能。

受訪者針對相關教育訓練提出機構參訪、講座、工作坊等方式。筆者也發現

有些受訪者不太清楚其他圖書館目前提供哪些老年合作服務，但一旦知道其他合作案例，便會思考該館是否也有嘗試的可能性。因此，合作實例的交流對圖書館而言是有用的參考，就如同受訪者 L14 與其它單位的合作，又促使其他圖書館跟進合作。

五、 圖書館間的合作

本研究探討公共圖書館如何與其他非公共圖書館的單位進行合作，共同提供老年服務，屬於跨領域、異業合作。然而也有受訪者表示可以從圖書館之間的合作先開始著手，探索出適合的服務模式。

目前國立公共資訊圖書館所提供的「樂齡學習書箱」服務對象也包含各縣市鄉鎮市（區）圖書館，是圖書館間的一種合作方式，另外該館也至其他縣市公共圖書館辦理樂齡活動，並邀請其他縣市公共圖書館共同參與桌遊擂台賽。此類圖書館同業之間的合作可促進推廣、複製成功的圖書館老年服務模式，提升整體圖書館老年服務品質，特別是鄉鎮圖書館缺乏經費、師資、計畫申請經驗等，透過大館的輔導，可獲得上述相關支持。

圖書館之間的合作及與其他單位的合作差異在於，與其他類型單位合作可獲得圖書館專業之外的師資或服務項目，類型較為多元，對合作單位亦然，為互補的關係。而不同圖書館之間本身資源類型相似重疊，主要在於數量多寡的差異，因此合作的方式比較容易見到由大館輔導小館的情形。然而圖書館之間的合作與異業合作並不衝突，可有多方同時合作的模式。

第五章 結論與建議



本研究透過訪談法以瞭解國內公共圖書館與其他單位合作提供老年服務之現況與發展、遭遇之困難及因應方式、未來合作的可行性與建議，期望促進圖書館與其他單位合作提供老年服務。本章第一節為結論；第二節提出本研究之建議；第三節提出未來研究方向。

第一節 結論

基於第四章分析結果歸納結論如下：

一、 公共圖書館老年服務合作原因

本研究發現公共圖書館開始與其他單位合作提供老年服務的動機包含配合政策、趨勢所驅、尋求資源、回應其他單位的合作邀請；而希望透過合作達到的目的則包含開拓潛在老年服務人口、增加圖書借閱率及辦證率、提供老年人發揮舞台等。

基本上，公共圖書館對合作持正面態度，在合作對象的選擇上多以公家機關為優先，並考量單位的專業度、權威度、公益性、規模、知名度、信用度、與圖書館的地緣距離、所提出之合作案是否有益於老年人、是否會影響館內安寧及清潔、是否會推銷產品或有商業行為等因素。

二、 公共圖書館老年服務合作現況

公共圖書館提供老年服務的合作單位類型可分為社區據點、照護機構、醫療衛生、文化教育、社會福利、資訊科技、經濟與安全，以及其他等。

針對社區據點、照護機構類的單位，主要的合作方式是由公共圖書館前往該處提供圖書資源、課程或活動，提供圖書資源的管道包含行動書車、移動書櫃、辦理團體借閱證、漂書、與居服員合作送書等。

其餘類型的單位則多以該單位派員或引介師資在圖書館館內合辦老年相關的主題活動、諮詢、課程、健康檢測的合作方式較多，圖書館主要負責提供場地及客群。



主要合作內容分別如下：

(一) 社區據點

圖書館至該處提供圖書資源、辦理講座、課程、推廣數位資源及其他活動。

(二) 照護機構

圖書館至該處提供圖書資源、故事志工說故事、戲劇表演、樂齡學員公益表演、陪讀、肢體伸展活動、手作 DIY、遊戲、玩桌遊、玩玩具等。

(三) 醫療衛生

合作單位派員至圖書館提供健康保健講座、健康諮詢、健康檢測等，也有一些醫院、健康服務中心於圖書館設置雲端血壓計供讀者使用。

(四) 文化教育

引進師資開辦各類講座、研習班、電影賞析、桌遊比賽等，主題廣泛，包含文史、閱讀、藝術、人際關係、家庭教育、手工藝等。

(五) 社會福利

引進師資辦理各類講座、課程、真人圖書館活動、陪讀服務等。

(六) 資訊科技

引進師資（有時包含設備，如平板），為老年人開設資訊學習課程。

(七) 經濟與安全

引進師資辦理長者交通安全宣導、就業諮詢服務、理財講座等。

(八) 其他

提供圖書館資金贊助、物力支持，及其他。

整體而言，目前公共圖書館與其他單位的合作方式尚屬單純，多以提供場地為主要合作方式。合作的項目則可依對老年人的影響分為以下面向：認識老年相關服務及資訊、獲取圖書資訊資源、學習新知技能及培養興趣、維繫身心健康、傳承貢獻等面向。



三、 公共圖書館老年服務合作成效

本研究將合作成效分為對圖書館方、對合作單位、對老年人的影響三個方向呈現。

對館方的影響包含提高老年人及其家人利用圖書館、提升服務人數及館藏使用、減輕館員工作負擔、獲得資源挹注館務經營。

對合作單位的影響包含填補資源缺口、觸發更多合作機會、提升合作單位正面形象等。

對老年人而言，館方透過與其他單位合作得以帶給他們更多元主題、更豐富的資源及活動類型，進一步對他們造成影響，例如引起老年人閱讀興趣、獲得新知、促發思考更多議題、增進人際互動及家人交流、減緩失智症狀、減輕憂鬱情形、獲得樂趣及成就感、關注身體健康等。

四、 公共圖書館老年服務合作困難

本研究歸納影響公共圖書館與其他單位合作提供老年服務的成敗因素主要包含下列六項：合作雙方人員的態度與個人特質、目標一致性、主題吸引力、講師專業度、服務是否符合服務對象需求、個人人脈等。

雖然許多圖書館表示由於合作案多屬單純，因此認為並沒有遇到太大的困難，然而進一步歸納受訪者曾於合作規劃或執行中遭遇過的困難，主要能分為下列五類：人力不足、主題選擇不適切、合作雙方認知落差、圖書館服務定位的取捨、場地及設備限制等。在以上遭遇困難的過程中，圖書館的解決方式則包含請其他分館人力支援、與合作單位溝通討論、加強宣傳吸引客群、改善設備、與讀者溝通、另尋覓活動空間等。

國內圖書館老年服務尚在起步中，除了在合作執行過程中曾遇到困難外，本研究發現目前以下因素也限制圖書館與其他單位未來合作的可能性，包含圖書館人力不足、經費限制、缺乏老年服務相關知識、圖書館功能定位的認知差異、對老年服務的重視程度不足、缺乏大字書、館藏流通系統限制等。

五、 對老年服務合作之期望及建議

本研究歸納受訪者對圖書館合作提供老年服務的建議，主要包含下列八項：

提升館員老年服務的知識；發展相關服務政策；設置統籌或整合相關資訊資源的單位；調整服務心態，多嘗試探索；促成圖書館之間先合作；運用老年志工；因地制宜、考量老年人差異性；跳脫傳統紙本閱讀的概念。

除了目前經常執行的合作模式之外，未來圖書館可嘗試合作的項目則包含：心理諮商專業的加入；提供輕度失智長者於圖書館服務的機會；結合醫療院所提供線上諮詢服務；運用科技提供讀報服務；培訓老年照顧單位人員說故事技巧及利用圖書資源等。

第二節 建議



本節依據研究發現及綜合討論內容，針對我國圖書館學會、圖書資訊相關系所、公共圖書館分別提出以下建議。

一、對圖書館學會的建議

針對圖書館學會的建議包含儘早訂定公共圖書館老年服務相關準則、鼓勵成立老年服務相關興趣小組、建立合作經驗分享平台，說明如下。

(一) 儘早訂定公共圖書館老年服務相關準則

儘管許多公共圖書館皆認同老年服務及尋求合作關係的重要性，但推行上仍受限於人力、經費、館員老年服務相關知識等，大多數服務對象仍是健康的老年人，較無法服務到失能老人。現今臺灣已邁入高齡社會，預估 8 年後即將進入超高齡社會，失能老人人數將越來越多，社會面臨前所未有的衝擊，然而圖書館界相關措施之因應已起步較晚，也未被視作老年照顧支持體系的一環。

建議圖書館學會參考美國圖書館學會 (ALA) 及國際圖書館協會聯盟 (IFLA) 等圖書館專業組織所訂定之老年服務相關指南，儘早提出適用於臺灣環境之公共圖書館老年服務相關政策及準則，以利公共圖書館規劃服務或開展合作關係時有理念及執行方向上的依據與參考。

(二) 鼓勵成立老年服務相關興趣小組

本研究受訪者建議，圖書館除了可與其他非圖書館單位進行合作以外，也可以嘗試與其他公共圖書館合作，尋找合適的合作模式，或是由較有經驗的圖書館帶領、輔導其他圖書館共同提供老年服務。

因此本研究建議圖書館學會可鼓勵有志於發展老年服務的公共圖書館館員、關心老年服務議題之學者等成立老年服務興趣小組，提高與同業合作交流的機會、精進現有服務模式。

(三) 建立合作經驗分享平台

筆者於訪談時發現部份圖書館忙於自身業務，不瞭解其他公共圖書館還有哪些值得效法的模式，或實際執行效果如何，而現階段亦有許多創新合作模式尚在

發展階段，需要時間檢驗成效。因此建議學會建立圖書館老年服務合作經驗分享機制，例如以建置相關網頁、部落格、成立線上社團或出版專書等形式，徵求、蒐集及整理各公共圖書館服務模式、執行細節、具體效益、館員經驗談、相關資源清單、機構名錄等，提供有意推動類似服務之圖書館參考。



二、 對圖書資訊相關系所的建議

針對圖書資訊相關系所的建議包含開設老年服務相關課程、鼓勵學生投入公益服務，說明如下。

(一) 開設老年服務相關課程

公共圖書館從業人員對老年服務的認識多從自身實務經驗摸索累積，目前國內圖資系所亦並未針對此一主題開設專門課程，而多於讀者服務、公共圖書館等課程裡介紹，基於課程各主題時間之分配，學生所能接觸到的內容仍有限。為因應環境趨勢及實務需求，建議國內圖資系所開設老年服務專門課程，以培養學生未來進入業界有充足的先備知識。

由於此主題與實務工作密切相關，以及涉及跨領域專業知識，因此建議課程安排上邀請老人學相關講師，提升學生對社會老人學的基礎知識，並能與公共圖書館或相關老年服務單位、社區合作，如安排相關機構參訪、邀請社會工作、老人照護等專家及實務工作者經驗分享、提供修課學生實際參與老年服務設計或於機構實習的機會等，期望學生於課堂上的產出對圖書館館方、合作單位及老年人能有直接及實質上的幫助，建立起更多有效之老年服務合作模式。

(二) 鼓勵學生投入公益服務

根據研究結果指出，大學圖資系服務團隊至公共圖書館指導老年人學習平板之效果良好，因此建議國內圖資相關系所可鼓勵學生投入公益服務，例如組織公益服務團隊或擔任志工，運用所學及發揮圖書資訊專業，例如與公共圖書館、數位機會中心或老年服務單位合作，由學生指導、協助該單位之老年人利用資訊設備、認識資訊資源，或進行陪讀活動等。

三、 對公共圖書館的建議

針對公共圖書館的建議包含持續辦理老年服務教育訓練；設置老年服務專員；



善用老年志工、發揮其所長；擴大老年服務之服務對象；提供更多元形式的閱讀素材；實施服務需求調查及成效評估研究，說明如下。

(一) 持續辦理老年服務教育訓練

許多受訪圖書館指出館員對老年人的需求以及老年服務的知識仍不足，因此本研究建議公共圖書館將老年服務教育訓練課程納入館員年度訓練計畫之中，結合老年服務專業師資及相關單位，規劃教育訓練課程，提升館員的服務知能，除了學理上的知識外，課程也應多分享實務案例，提供實務工作者交流請益的機會，共同激盪出因應各種困難的解決方式。

此外，圖書館也可以為館員安排老年服務機構參訪，以實地瞭解這些機構的運作情形、機構中老年人的身心狀態、服務需求等，或與相關單位合作辦理老年體驗營，讓館員透過角色扮演，體驗老年人的不便，未來更能以同理心提供老年服務。

(二) 設置老年服務專員

ALA 老年服務指南提及圖書館設置專門負責老年服務的人員，本研究也發現館員能力及特質之於老年服務的重要性，建議國內公共圖書館往爭取正式人力編制或組成老年服務委員會的方向努力，透過專職的設置提升老年服務的品質。

(三) 善用老年志工、發揮其所長

工作人力不足是公共圖書館老年合作服務未能更深入發展的最大限制因素，隨著公共圖書館館舍、業務項目逐年增加，人力卻無法相對增加，在業務量飽和的情形下，許多圖書館僅能以維持基本營運品質為優先，難以主動開展創新業務或較複雜費心的合作模式。

面臨正式人力的爭取不易，運用志工協助業務發展是必要的管道，特別是從文獻及本研究訪談中皆可發現，圖書館外展服務特別仰賴大量志工的協助與參與。圖書館在運用志工的心態上不應該只是填補人力不足，或只讓其從事可替代、重複性高、門檻低的工作，更要思考擔任圖書館志工一事能對老年人產生什麼幫助，應如何讓他們發揮個人專長志趣、充實生活、獲得成就感，也進而幫助更多的服務對象。因此，館員平時就要留意志工的特質、專長背景、建立人才資料庫，並聆聽、尊重志工的想法，根據不同條件分配適合的任務，讓圖書館能藉由多元廣

泛的志工資源，創造更多價值。



(四) 擴大老年服務之服務對象

圖書館對於老年服務對象的認知應調整為除了不同類型的老年人（包含健康活躍的、行動不便的、住在照顧機構裡的、困居家中的、失能的、患有失智症的、不識字的老年人等）以外，還有老年人的家屬、照顧者、老年服務相關單位等，也都是圖書館老年服務的對象。而對於一般大眾，圖書則負有認識老年、破除老年歧視的教育責任。

為了能有效服務到上述廣泛多元的對象，圖書館無法單打獨鬥，必須仰賴與其他單位共同合作，並且主動出擊、落實外展服務。

(五) 提供更多元形式的閱讀素材

許多老年人因身心限制，無法輕易閱讀一般圖書，因此圖書館應跳脫傳統閱讀僅為閱讀紙本圖書的思維，思考除了提供一般圖書之外，還有哪些類型的館藏資源或是其他圖書館所能向外連結到的資源是適合提供老年人的，例如大字書、繪本、有聲書、音樂、影片、桌遊、益智玩具、懷舊素材，甚至是真人圖書，都可以是推廣閱讀的素材。另外，圖書館也能準備各種主題資源包，例如照顧資源包、懷舊資源包等，便於照顧者或相關機構與老年人進行互動時多加利用，建議圖書館主動將這類服務資訊提供給相關單位，鼓勵其前來申請或借用。

此外，圖書館也應思考放寬非圖書資源的借閱條件及限制，例如宅配圖書到府服務是否也可開放視聽資料；圖書館除了到照顧機構設置圖書專櫃外，是否也能提供其他類型的資源，讓老年人有更多閱讀素材的選擇。

(六) 實施服務需求調查及成效評估研究

由於每間圖書館所在地區人口及環境的差異，並沒有一體適用的合作服務模式，圖書館本身在規劃服務之前，應先思考自己所在地區的老年人有何需求及喜好。除了從日常經驗觀察、與老年人聊天、與相關組織團體互動討論之外，公共圖書館應調查社區老年人的圖書館及資訊需求，例如透過問卷調查、焦點團體等方式，瞭解讀者及潛在讀者之需求。

此外，許多圖書館提供了服務後，雖然有提供滿意度問卷調查等回饋機制，

但並沒有較完整的服務評估工作，因此公共圖書館也較難彰顯這些服務對老年人有何益處，未來在爭取各項資源或合作機會時較難把圖書館的優勢面呈現出來，因此本研究建議公共圖書館對其所執行的服務內容進行更深入之成效評估，以利館方瞭解服務品質，作為後續修正改進的參考，也展現公共圖書館對提升老年人生活品質的具體助益以及在高齡社會中的價值。

第三節 未來研究方向



基於本研究不足之處，為使未來其他研究者進行相關議題之研究更加完善，以下提出後續研究建議。

一、 研究方法

本研究採取質性半結構訪談的方式，建議未來研究者可嘗試採取其他研究方法，例如採用焦點團體訪談法，激發受訪者更多觀點及創意；或者也能採取量化的方法，對公共圖書館進行普查研究，獲得更大量的資料。

二、 研究對象

(一) 針對其他縣市公共圖書館進行研究

本研究所訪談之公共圖書館除了花蓮市立圖書館以外，其餘皆位於直轄市，圖書館層級屬國立級或直轄市級，雖然其中有部份直轄市圖書分館地處偏遠，但因所屬直轄市圖書館系統，仍擁有較多的資源及行政支援。其他地區之公共圖書館可能因老年合作服務曝光度較低，在進行資料蒐集時未被列入本研究對象。

不同縣市的公共圖書館因其人口屬性、地理環境、高齡政策等差異可能有不同的老年服務模式或合作需求，故未來可再針對其他縣市圖書館進行研究，亦可進一步對照、比較城鄉差距的影響。

(二) 針對合作單位進行研究

本研究僅訪談公共圖書館，未從合作單位觀點瞭解合作經驗以及未來合作意向等，研究也發現公共圖書館對未來可能合作對象的認識有限，若要進一步合作，則必須先瞭解合作單位的服務內容、擁有的資源、與公共圖書館合作的意願及期待等，進而找出合作缺口，以利雙方發揮彼此的優勢。

故未來可針對公共圖書館已合作過或未來有可能合作之單位進行研究，例如調查其對於各項圖書館服務的需求程度。

(三) 針對合作服務個案進行成效評估研究

本研究透過訪談館員瞭解公共圖書館與其他單位合作提供老年服務之成效，因此所蒐集資料之觀點有限，無法第一手得知合作單位及被服務者的想法，因此

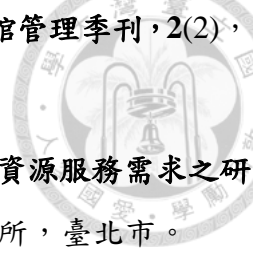
建議未來研究者可針對特定合作服務項目進行成效評估研究，以更深入瞭解圖書館與其他單位合作提供老年服務的成效如何，並獲取具體的量化數據。



參考文獻



- 中華人民共和國老年人權益保障法 (2012)。上網日期：2017 年 3 月 3 日，檢自：
http://www.pkulaw.cn/fulltext_form.aspx?Gid=191980
- 內政部戶政司 (2018 年 4 月 10 日)。老年人口突破 14%，內政部：臺灣正式邁入高齡社會。上網日期：2018 年 6 月 29 日，檢自：
https://www.moi.gov.tw/chi/chi_news/news_detail.aspx?type_code=02&sn=13723
- 內政部統計處 (2017 年 9 月 20 日)。內政部：去年國人平均壽命達 80 歲。上網日期：2018 年 6 月 29 日，檢自：
https://www.moi.gov.tw/chi/chi_news/news_detail.aspx?type_code=02&sn=12772
- 王尤敏 (2011)。銀髮族讀書會推廣和營運-臺北市立圖書館之個案研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 王尤敏、吳美美 (2010)。公共圖書館老年讀者閱讀行為研究初探。在海峽兩岸圖書資訊學學術研討會編輯小組編，2010 海峽兩岸圖書資訊學學術研討會論文集 B 輯 (頁 2-18)。南京：南京大學。
- 王美玉 (2014)。從顧客關係管理探討公共圖書館高齡顧客服務。臺北市立圖書館館訊，31(4)，1-13。
- 司徒達賢 (2013)。管理學的新世界。臺北市：天下文化。
- 老人福利法 (2015)。上網日期：2017 年 3 月 3 日，檢自
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050037>
- 余嘉盈 (2013)。博物館與視障團體合作關係之探討-以國立自然科學博物館自然學友之家為例。未出版之碩士論文，國立臺北藝術大學博物館研究所，臺北市。
- 吳思華 (2000)。策略九說。臺北市：臉譜文化。

- 
- 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。
- 李佳玲(2013)。中高齡視障者電腦使用動機及對圖書館電子化資源服務需求之研究。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。
- 李珮漪(2009)。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。
- 李雅雯(2016年5月9日)。阿公阿嬤別緊張,新北市立圖書館帶你成為平板高手。自由時報。上網日期:2017年6月22日,檢自:
<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1690855>
- 肖雪、張偉(2014)。我國老年人閱讀行為調查。**國家圖書館學刊**,6,17-27。
- 周倩如(2009)。銀髮族的幸福生活從公共圖書館開始。**臺灣圖書館管理季刊**,5(3), 59-67。
- 周傳久(2009a)。高齡社會中圖書館的機能—北歐觀點。**公共圖書館電子報**。上網日期:2017年6月22日,檢自:
<http://lac2.glis.ntnu.edu.tw/publiclibepaper/index.php?id=108>
- 周傳久(2009b)。行動圖書巴士的意涵與挑戰。**公共圖書館電子報**。上網日期:2017年6月22日,檢自:
<http://lac2.glis.ntnu.edu.tw/publiclibepaper/index.php?id=187>
- 岳麗蘭(1995)。台灣地區老年人資訊需求研究:以新竹市長青學苑為例。未出版之碩士論文,淡江大學教育資料科學學系,新北市。
- 林又旻(2016)。「心」老的速度比身體快!陳亮恭:老年人的 TO DO LIST 更重要。上網日期:2017年4月22日,檢自:
<https://www.commonhealth.com.tw/article/article.action;jsessionid=F6321794D0E06B8A9E8E847AA7FD4FB6?eturec=1&block=article-ext&nid=73479&fullpage=true&print=true>
- 林佳穎(2015)。學習,讓樂齡生活更美好。**臺北市立圖書館館訊**,33(1),35-44。
- 林怡璇(2007)。從老年人獲取資訊與通訊科技(ICT)技能的歷程探討數位落差。未出版之碩士論文,國立臺灣大學圖書資訊學研究所,臺北市。



- 林珊如 (2005)。迎接高齡化社會的來臨：對圖書館老人服務之思考。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。台北市立圖書館館訊，27(1)，1-14。
- 林美和 (1995)。老人讀者服務。在圖書館學與資訊科學大辭典。上網日期：2017年4月22日，檢自：
<http://ed.nict.gov.tw/cgi-bin/tudic/gswweb.cgi?ccd=kSHJzw&o=e0&sec=sec1&&brwcon=1&s=35218>
- 林桓 (2016)。邁向高齡社會之公共服務發展趨勢。國土及公共治理季刊，4(1)，3-7。
- 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。
- 邱靖娟 (2006)。從社會企業觀點探討地方博物館合作關係—以「台北縣立鶯歌陶瓷博物館」為例。未出版之碩士論文，南華大學非營利事業管理研究所，嘉義縣。
- 金門縣文化局 (2015)。友善圖書下鄉 19 日啟動。上網日期：2017年4月22日，檢自：<http://www.kmccc.edu.tw/ct.asp?xItem=36702&ctNode=736&mp=1>
- 胡彤琦 (2017)。衛生所與公共圖書館合作提供健康促進服務之探討。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。
- 胡夢鯨、王怡分 (2016)。從生產老化觀點分析退休者的貢獻經驗及障礙：以樂齡中心工作者為例。人文社會學報，12(2)，85-113。
- 孫雲倩 (2015)。臺灣公共圖書館之祖孫共讀活動研究。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。
- 徐瑜君 (2013)。從嬰兒潮世代網路使用行為探討公共圖書館老人科技服務。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 書香遠傳編輯部 (2016)。銀髮健老族，學習無年限。書香遠傳，126，62-67。
- 翁聿煌 (2016年7月15日)。銀髮人才求職，台圖設諮詢櫃台。上網日期：2017



年 6 月 22 日，檢自：

https://swd.wda.gov.tw/index_content.aspx?swdn=fand&myid=8f1afeba08de4cf089e91471d3bea89a

高持平 (2007)。台北市年長者之健康資訊需求與資訊尋求行為。未出版之碩士論文，輔仁大學圖書資訊學研究所，新北市。

高雄市立圖書館 (2018)。書香宅急便。上網日期：2018 年 7 月 1 日，檢自：

<http://www.ksml.edu.tw/content/index.aspx?Parser=1,8,101,50>

國立公共資訊圖書館 (2016a)。銀髮族讀者之特性、使用情形、服務需求及滿意度調查研究摘要報告。上網日期：2018 年 7 月 26 日，檢自：

<https://www.nlpi.edu.tw/FileDownload/FileUpload/20180102101706833856.pdf>

國立公共資訊圖書館 (2016b)。國立公共資訊圖書館樂齡學習書箱設置要點。上網日期：2017 年 6 月 22 日，檢自：

<http://www.nlpi.edu.tw/RuleAndConducts/ReadingServices/SeniorActivebook.htm>

國立公共資訊圖書館 (無日期)。樂齡學習服務簡介。上網日期：2017 年 6 月 22 日，檢自：

<http://www.nlpi.edu.tw/ReaderService/SeniorActiveLearning/SeniorActiveLearning.htm>

國立臺灣圖書館 (2011)。何謂樂齡？樂齡的定義是什麼？上網日期：2017 年 3 月 22 日，檢自：

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

國立臺灣圖書館 (2014)。樂齡服務。上網日期：2017 年 3 月 22 日，檢自：

<http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=3807&CtNode=1697&mp=1>

國家發展委員會 (2016)。中華民國人口推估 (105 至 150 年)。上網日期：2017 年 10 月 22 日，檢自：

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

張怡 (2003)。影響老人社會參與之相關因素探討。社區發展季刊，103，225-233。



- 教育部 (2006)。邁向高齡社會老人教育政策白皮書。臺北市：教育部。
- 教育部 (2016)。樂齡學習。上網日期：2018 年 3 月 22 日，檢自：
<https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https://moe.senioredu.moe.gov.tw/UploadFiles/20160423113736250.docx>
- 梁秀禎 (2003)。高雄市立圖書館老人使用現況及滿意度之研究。未出版之碩士論文，國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。
- 梁淑貞 (2013)。公共圖書館與小學圖書館圖書資源合作之研究-以新竹市為例。未出版之碩士論文，國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班，臺北市。
- 終身學習法 (2014)。上網日期：2017 年 3 月 22 日，檢自：
<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL009166&KeyWordHL>
- 莊道明 (1995)。館際合作。在圖書館學與資訊科學大辭典。上網日期：2017 年 7 月 15 日，檢自：<http://terms.naer.edu.tw/detail/1679818/?index=99>
- 許郁翎 (2016)。從社會資本觀點看公共圖書館服務對中高齡者之影響。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 陳文增 (1998)。老人使用鄉鎮圖書館的情形及態度調查研究：以臺北縣林口鄉立圖書館為例。未出版之碩士論文，輔仁大學圖書資訊學系，新北市。
- 陳向明 (2002)。社會科學質的研究。臺北市：五南。
- 陳志仁 (2017 年 4 月 12 日)。行動圖書館開進銀髮社區，長者借書更便利。今日新聞。上網日期：2017 年 7 月 29 日，檢自：<https://tw.news.yahoo.com/行動圖書館開進銀髮社區-長者借書更便利-144047272.html>
- 陳志仁 (2017 年 7 月 17 日)。「你點書我來送」居家照顧服務增值，銀髮揪感心。上網日期：2017 年 7 月 29 日，檢自：
<https://www.nownews.com/news/20170717/2589683>
- 陳佳利 (2017)。在過去的時光中相遇—利物浦博物館高齡教育活動之研究。博物館學季刊，31(1)，5-25。
- 陳姿蓉、王俊毅 (2016)。台灣中老年人閱讀與認知衰退之關聯性分析。台灣公共



- 衛生雜誌，35(1)，94-104。
- 陳格理(2015)。試論公共圖書館中高齡者的閱讀環境。**臺北市立圖書館館訊**，33(1)，1-18。
- 陳雅婷(2012)。都會區高齡者之日常生活資訊需求與行動電話使用行為。未出版研究論文，世新大學資訊傳播研究所，臺北市。
- 傅彥儒、邱銘心(2014)。新北市平溪區銀髮族居民資訊需求與資訊行為特性。**大學圖書館**，18(1)，106-125。
- 勞動部(2016)。退休要件。上網日期：2017年3月22日，檢自：
<https://www.mol.gov.tw/topic/3078/3302/25656/>
- 彭駕駢、彭懷真(2012)。老年學概論。臺北市：威士曼。
- 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。
- 曾異碩(2005)。探討醫院對於發生內部災難時可能選擇合作對象之影響因素---以台北市醫院為例。未出版之碩士論文，國立臺灣大學醫療機構管理研究所，臺北市。
- 溫晏(2011)。臺灣公共圖書館與國民小學合作服務之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 游明儒(2016)。樂齡族對公共圖書館服務之需求-以礁溪鄉為例。未出版之碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學系碩士班，新北市。
- 黃村杉(2016年6月7日)。圖書館推銀髮就業服務，助高齡族群開創人生第二春。台灣好新聞。上網日期：2017年7月7日，檢自：
<http://n.yam.com/Article/20160607739390>
- 黃念超(2016)。銀髮族於公共圖書館參考服務櫃檯互動歷程之研究—以臺北市立圖書館為例。未出版之碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學系數位出版與典藏數位學習碩士在職專班，新北市。
- 黃昱凱、黃愛華(2009)。應用層級分析法發展高齡化社會公共圖書館經營策略之研究。**臺灣圖書館管理季刊**，5(3)，38-58。



黃家虹 (2012)。從嬰兒潮世代探討臺北市公共圖書館高齡讀者服務。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

黃富順、楊國德 (2011)。高齡學。臺北市：五南。

傳承藝術 (無日期 a)。傳承藝術在臺灣。上網日期：2017 年 9 月 15 日，檢自：
<http://legacyartwork.sklf.org.tw/page/taiwan>

傳承藝術 (無日期 b)。傳承藝術大事記。上網日期：2018 年 8 月 1 日，檢自：
http://legacyartwork.sklf.org.tw/page/about_history

新北市立圖書館 (2017a)。化身健康小站，量血壓兼掛號。上網日期：2017 年 3 月 22 日，檢自：
<http://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/2188b39bf72f405f86e5a3e559ac3b91>

新北市立圖書館 (2017b)。醫師開講，銀髮健康教室開課！雲端血壓 on-line，新北市圖總館與亞東醫院聯手照顧銀髮健康。上網日期：2017 年 3 月 22 日，檢自：
http://www.ntpc.gov.tw/ch/home.jsp?id=28&parentpath=0,1944&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201702170019&t=null&mserno=201309100001

新北市立圖書館 (2017c)。陪讀學童關懷老人服務體驗，當志工陪伴銀髮長者互動。上網日期：2017 年 8 月 22 日，檢自：
http://www.ntpc.gov.tw/ch/home.jsp?id=28&parentpath=0,1944&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201707240008&t=null&mserno=201309100001

楊明珠 (2017 年 1 月 5 日)。幾歲才算是老人，日本老年學會說 75。中央通訊社。上網日期：2017 年 3 月 3 日，檢自：
<http://www.cna.com.tw/news/aopl/201701050397-1.aspx>

楊偉婷 (2009)。組織合作模式研究—以無痕山林運動推展至國民小學為例。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所，臺北市。

楊國德 (1999)。老人學習及社會參與的新契機。成人教育，48(6)，51-52。

楊培珊、梅陳玉嬋 (2011)。台灣老人社會工作：理論與實務。臺北市：雙葉書廊。

葉乃靜 (2003)。資訊與老年人的生活世界：以台北市兆如老年人安養護中心為例。未出版之博士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

葉乃靜 (2017)。特殊版本圖書資源合作共享制度規劃之研究。國立臺灣圖書館 105 年度委託研究之研究報告。上網日期：2017 年 9 月 1 日，檢自：
<https://www.ntl.edu.tw/public/Data/751614461471.pdf>

葉書宏 (2016 年 12 月 22 日)。裕隆球星當伴讀，陪阿公阿嬤樂活閱讀「動健康」。中時電子報。上網日期：2017 年 7 月 7 日，檢自：
<http://www.chinatimes.com/realtimenews/20161222005203-260405>

圖書館法 (2015)。上網日期：2017 年 3 月 22 日，檢自：
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0010008>

廖禎婉、林詣筑 (2014)。公共圖書館樂齡專區規劃與經營：以國立公共資訊圖書館為例。圖書與資訊學刊，84，77-91。

廖麗莉 (2016)。來舊金山探訪全方位的友善圖書館。書香遠傳，123，27-29。

臺北市立圖書館 (2018)。書香宅急便。上網日期：2018 年 7 月 1 日，檢自：
https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=CD4793DE89132E89&sms=71AD87982060791E&s=4782773B045C57CB

臺北市立圖書館樂齡學習中心 (無日期)。107 年樂齡學習中心自主學習團體審核通過名單。上網日期：2018 年 6 月 28 日，檢自：
<http://epage.tpml.edu.tw/files/14-1000-2064,r16-1.php>


臺南市立圖書館 (2011)。書香宅急便服務。上網日期：2018 年 7 月 1 日，檢自：
http://www.tnml.tn.edu.tw/portal_l21_cnt.php?button_num=l21&folder_id=1#main

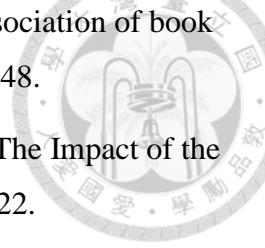
劉彩宜 (2013)。中高齡者圖書館學習動機與使用滿意度調查-以南投縣政府文化局圖書館為例。未出版之碩士論文，南開科技大學，南投縣。

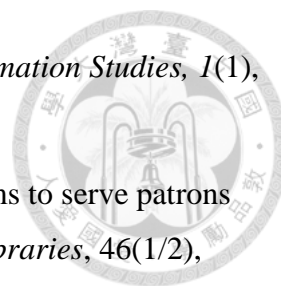
蔡靜怡 (2015)。公共圖書館失智症照護者健康資訊服務模式之探討。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

衛生福利部 (2014a)。102 年老人狀況調查報告。臺北市：衛生福利部。


衛生福利部 (2014b)。失智症防治照護政策綱領暨行動方案。臺北市：衛生福利部。

- 
- 衛生福利部 (2015)。高齡社會白皮書核定本。臺北市：衛生福利部。
- 鄭淑華 (2006)。公共圖書館利用教育與國小教學活動合作之研究-以國立台中圖書館與鄰近國小為例。未出版之碩士論文，逢甲大學公共政策所，臺中市。
- 盧昱瑩 (2005)。年齡歧視為中高齡勞工就業殺手?。未出版之碩士論文，國立臺灣大學新聞研究所，臺北市。
- 賴郁秀 (2009)。都會區銀髮族對公共圖書館空間需求之研究—以台北市為例。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 藤田孝典 (2016)。下流老人：即使月薪 5 萬，我們仍將又老又窮又孤獨 (下流老人：一億総老後崩壊の衝撃) (吳怡文譯) 臺北市：如果。(原著出版年：2015)
- Abrams, D., Vauclair, C-M., & Swift, H. (2011). *Predictors of attitudes to age in Europe*. Research Report No. 735: Department for Work and Pensions. Retrieved July 1, 2018, from <http://research.dwp.gov.uk/asd/asd5/rports2011-2012/rrep735.pdf>.
- Aldridge, F., & Dutton, Y. (2009). *Building a society for all ages: Benefits for older people from learning in museums, libraries, and archives*. Leicester: National Institute of Adult Continuing Education/London: Museums, Libraries and Archives Council.
- American Library Association. (1987). Guidelines for library service to older adults. *RQ*, 26(4), 444-447. Retrieved April 15, 2017, from <http://www.jstor.org/stable/25827916>
- Arts Council England. (2017). Stand by me: the contribution of public libraries to the well-being of older people. Retrieved July 15, 2018, from <https://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/Combined%20older%20people%20report%202017%20July.pdf>
- Australian Library and Information Association[ALIA].(2016). *Guidelines, standards and outcome measures for Australian public libraries*. Retrieved July 1, 2018, from <https://www.alia.org.au/sites/default/files/Guidelines%20Standards%20and%20Outcome%20Measures%20for%20Australian%20Public%20Libraries.pdf>

- 
- Bavishi, A., Slade, M. D., & Levy, B. R. (2016). A chapter a day: Association of book reading with longevity. *Social Science & Medicine*, 164, 44-48.
- Bennett-Kapusniak, R. (2013). Older Adults and the Public Library: The Impact of the Boomer Generation. *Public Library Quarterly*, 32(3), 204-222.
- Black, B. A. (1998). *Outreach services for older adults at the Wadsworth Public Library*. Unpublished master's research paper, Kent State University, Ohio.
- Burnaby Public Library. (n.d.). *Resources for seniors and caregivers*. Retrieved April 14, 2017, from <https://www.bpl.bc.ca/seniors/resources-for-seniors-and-caregivers>
- Canadian Library Association. (2002). *Canadian guidelines on library and information services for older adults*. Retrieved June 23, 2018, from <http://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/canadian-guidelines-on-library-and-information-services-for-older-adults/>
- Casey, G. M. (1984). *Library services for the aging*. Hamden, CT: Library Professional Publications.
- Cavanagh, M. F., & Robbins, W. (2012). Baby boomers, their elders and the public library. *Library Review*, 61(8/9), 622–640.
- Chatman, E. A. (1992). *The information world of aging women*. Westport, CT: The Greenwood Press.
- Chong, S. P., & Theng, Y. L. (2004). A Study of Web-Based Information Needs of Senior Citizens in Singapore. In Stary, C., Stephanidis, C.(Eds), *Lecture Notes in Computer Science, vol 3196. User-Centered Interaction Paradigms for Universal Access in the Information Society*(pp. 16-33). Berlin, Germany: Springer.
- City of Tempe. (n.d). *SENIORS (50+)*. Retrieved April 14, 2017, from <http://www.tempe.gov/city-hall/community-services/tempe-public-library/adults-seniors>
- Daft, R. L. (2016)。 *組織理論與設計 (Understanding the Theory and Design of Organizations)* (李再長、曾雅芬譯) 臺北市：華泰文化。(原著出版年：2016)
- Dalmer, N. K. (2017). Mind the gap: Towards the integration of critical gerontology in



- Public Library Praxis. *Journal of Critical Library and Information Studies*, 1(1), 1.
- Dankowski, T. (2015). Stimulating Minds: Libraries develop programs to serve patrons with Alzheimer's disease and other dementias. *American Libraries*, 46(1/2), 54–57.
- Donkai, S., & Mizoue, C. (2014). *The public library in an aging society: Developing active library participation in Japan*. In T. D. Jia, Z. Qinghua, & A. Koronios. (Eds.), *Library and information science research in Asia-Oceania: Theory and practice* (pp.266-283). Hershey, PA: IGI Global.
- Fujiwara, D., Lawton, R., & Mourato, S. (2015). *The health and wellbeing benefits of public libraries Full report*. Arts Council England and SIMETRICA.
- Harvey, R. L. & Dutton, D. (1979). Reading interests of older adults. *Educational Gerontology*, 4, 209–214.
- Himmelman, A.T. (2002). *Collaboration for a change: Definitions, decision-making roles, and collaboration process guide*. Retrieved July 14, 2017, from https://depts.washington.edu/ccph/pdf_files/4achange.pdf
- Holmes, M., & Kendall, M. (1992). The provision of music recordings to people who are housebound. *Health Libraries Review*, 9(4), 144-153.
- Hooyman, N. R., & Kiyak, H. A. (2003)。 *社會老人學 (Social gerontology: A multidisciplinary perspective)* (林歐貴英、郭鐘隆譯) 臺北市：五南。(原著出版年：2001)
- Hughes, C. (2017). Rural libraries services for older adults: A nationwide survey. *Public Library Quarterly*, 36(1), 43-60.
- Panella, N.M. (2000). *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-Term Care Facilities* (IFLA Professional Reports 61) . Retrieved July 1, 2018, from <https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>
- Mortensen, H. A. & Nielsen, G. S. (2007). *Guidelines for Library Services to Persons with Dementia* (IFLA Professional Reports 104) . Retrieved July 1, 2018, from <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/104.pdf>

- 
- Irvall, B. (2002). *Library services to institutions for the elderly in Sweden*. Paper presented at 68th IFLA Council and General Conference, Glasgow, Scotland.
- Javelin, M. C. (1973). How library service to the aging has developed. *Library Trends*, 21(3), 367-389.
- Jones, C. (2006). Services to the housebound in Adelaide's metropolitan and regional public libraries: current practices and future needs. *The Australian Library Journal*, 55(1), 30-47.
- Kendall, M. (1996). Public library services for older adults. *Library review*, 45(1), 16-29.
- Kleiman, A. M. (2009). Senior spaces: The library place for baby boomers and older adults. *Interface*, 31(2), 12.
- Kuscus, M., & Fombad, M. C. (2017). Exploring the informational and recreational needs of the elderly: Library users in Temperance Town, South Africa. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1556.
- Kyrki, I., & Sarasre, M. (2007). The Oulu City Library offers tailored home services for the elderly. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 40(3), 4.
- Landgraf, G. (2016). An aging population reshapes library services: Growth rate of older adults produces demographic shift. *American Libraries*, 47(6), 22-23.
- Luyt, B., & Ho, S. A. (2011). Reading, the library, and the elderly: A Singapore case study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 43(4), 204-212.
- Luyt, B., Chow, Y. H., Ng, K. P., & Lim, J. (2011). Public library reading clubs and Singapore's elderly. *Libri*, 61(3), 205-210.
- Lytle, M. (n.d.). *Tales and Travel Memories*. Retrieved July 24, 2018, from <https://www.dom.edu/tales-and-travel-memories>
- M. Battle & Associates. (1977). *Evaluation of information and referral services for the elderly*. Washington, DC: Government Printing Office.
- Marquié, J. C., Jourdan-Boddaert, L., & Huet, N. (2002). Do older adults underestimate their actual computer knowledge?. *Behaviour & Information Technology*, 21(4), 273-280.
- McInnis-Dittrich, Kathleen. (2011)。老年社會工作：生理、心理及社會的評估與介

入 (*Social work with older adults: a biopsychosocial approach to assessment and intervention*) (洪明月譯) (原作 2009 年出版)。臺北市：五南。(原著出版年：2009)



Meyer, J. & Worster, A. (2015). Literary and film interests in assisted-living residences: A midwestern study. *The Reference Librarian*, 56(3), 196-204.

Michigan City Public Library (n.d.). *Homebound Service*. Retrieved July 1, 2018, from <http://www.mclib.org/using-the-library/homebound-program/>

Moore, B. B., & Young, C. C. (1985). Library/information services and the nation's elderly. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 36(6), 364-368.

Mustey, J. (2009). Words on wheels storytellers: A positive volunteering experience. *APLIS*, 22(2), 58-63.

Nablo, J. (1995). *Ohio Public Library services to older adults*. Master's research paper, Kent State University, Ohio.

Natronacounty library (n.d.). *Books By Mail for the Homebound & Caregiver*. Retrieved July 1, 2018, from <https://www.natronacountylibrary.org/books-by-mail/>

New York Public Library (n.d.a). *Books by Mail*. Retrieved July 1, 2018, <https://www.nypl.org/node/91>

New York Public Library. (n.d.b). *Career and Education Information Services (CEIS)* . Retrieved July 14, 2017, from <https://www.nypl.org/education/adults/career-employment/ceis>

Nielsen, G. S. (2002). *Library services to the homebound elderly in Denmark*. Paper presented at the 68th IFLA Council and General Conference, Glasgow, Scotland.

Older Adults Technology Services. (n.d.).*CLIENT PROJECTS*. The New York Public Library. Retrieved July 14, 2017, from <https://oats.org/client-projects/the-new-york-public-library/>

Palm Beach County Library System. (n.d.). *Books-By-Mail*. Retrieved August 4, 2017, from <http://www.pbclibrary.org/services/books-mail>

Pfeffer, J. & Salancik, G.R. (1978). *The external control of organizations : a resource*



dependence perspective. New York: Harper & Row.

Philadelphia Corporation For Aging. (n.d.). *Who We Are*. Retrieved August 16, 2017, <http://www.pcacares.org/who-we-are/>

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

Prasad, P. (2009). Reference Services to Senior Groups in the San Antonio Public Library, *The Reference Librarian*, 50(1), 99-108.

Reference & User Services Association[RUSA] . (1999). *Library services to older adults guidelines*. Retrieved May 14, 2017, from <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=adulthoodlibrary&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26943>

Reference & User Services Association[RUSA]. (2008). *Guidelines for library and information services to older adults*. Retrieved May 14, 2017, from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices>

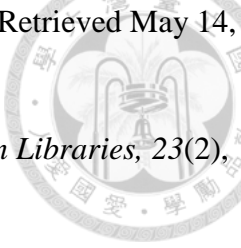
Reference & User Services Association[RUSA]. (2017). *Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices*. Retrieved July 1, 2018, from <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/60plusGuidelines2017.pdf>

Riedner, M. B. (2015). Librarians' role as part of the care team for Alzheimer's patients. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 19(2), 143–147.

Ring, P., & Van de Ven, A. (1994). Developmental processes of cooperative interorganizational relationships. *The Academy of Management Review*, 19(1), 90-118.

Romani, D. (1973). Reading interests and needs of older people. *Library trends*, 21, 390-403.

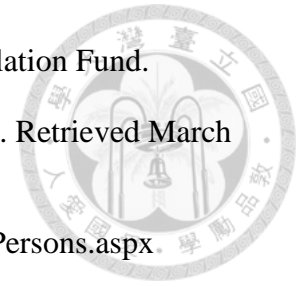
Ryder, H. H., Faloon, K. J., Lévesque, L., & McDonald, D. (2009). Partnering with libraries to promote walking among community-dwelling adults: a Kingston Gets Active Pilot Pedometer-Lending Project. *Health promotion practice*, 10(4), 588-596.

- 
- San Francisco Public Library.(n.d.). *Bookmobiles / Mobile Outreach*. Retrieved May 14, 2017, from <https://sfpl.org/index.php?pg=0100003501>
- Saunders, K. (1992). Expanding outreach service to seniors. *American Libraries*, 23(2), 176-178.
- Scales, A. M., & Rhee, O. (2001). Adult reading habits and patterns. *Reading Psychology*, 22(3), 175–203.
- Schull, D. D. (2013). *50+ library services: innovation in action*. Chicago, IL: American Library Association.
- Seidel, D., Crilly, N., Matthews, F. E., Jagger, C., Clarkson, P. J., & Brayne, C. (2009). Patterns of functional loss among older people: a prospective analysis. *Human factors*, 51(5), 669-680.
- Speak, M. (1990). A survey of reading patterns of elderly people using the Age Concern Centre Library, Leicester. *Health Information & Libraries Journal*, 7(1), 8-13.
- St. Albert Public Library. (n.d.). *Seniors Programs*. Retrieved July 15, 2017, from <https://www.sapl.ca/programs/seniors-programs.html>
- Takashima, R. (1994). Public library services to the elderly in Japan. *Educational Gerontology: An International Quarterly*, 20(5), 483-493.
- Tales and Travel. (n.d.). *Tales and Travel Memory Programs*. Retrieved July 15, 2018, from <http://talesandtravelmemories.com/>
- Topeka & Shawnee County Public Library. (n.d.). *Red Carpet Services Bringing The Library To You!*. Retrieved July 15, 2017, from <https://files.tscpl.org/tscpl.org/TSCPL-Red-Carpet.pdf>
- Turock, B. J. (1982). *Serving the older adult : a guide to library programs and information sources*. New York, NY: Bowker.
- Turock, B. J. (1987). Public library service for older adults: Update 1984. *The Library Quarterly*, 57(2), 137-170.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.[UNESCO] (1994). *UNESCO Public Library Manifesto*. Retrieved March 12, 2017, from <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>
- United Nations Population Fund. (2012). *Ageing in the twenty-first century: a*

celebration and a challenge. London: United Nations Population Fund.

United Nations.(1991). *United Nations Principles for Older Persons*. Retrieved March 14, 2017, from

<http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/OlderPersons.aspx>.



Washington County Cooperative Library Services (n.d.). *Homebound: Books by Mail Service*. Retrieved July 1, 2018, from <https://www.wccls.org/homebound>

Westchester County. (n.d). *Caregiver Resource Centers*. Retrieved July 14, 2017, from <http://seniorcitizens.westchestergov.com/caregiving/caregiver-corner/caregiver-resource-centers>

Wolf, R. (1977). What is reading good for? Perspectives from senior citizens. *Journal of Reading*, 21(1), 15-17.

Wood, J. (1999). Stone soup: A recipe for successful coalitions. *Illinois Libraries*, 81(1), 25-28.

World Health Organization[WHO]. (2002). *Active ageing: A policy framework*. Geneva, Switzerland: World Health Organization.

附錄一 公共圖書館訪談邀請函



您好：

我是臺灣大學圖書資訊學系碩士班學生王郁婷，目前正進行有關公共圖書館老年服務合作經驗之探討。希望能深入瞭解公共圖書館於提供老年服務上，與其他非公共圖書館之單位進行合作的經驗。此處所稱老年人界定為 55 歲以上者，老年服務為公共圖書館專為年長者及其相關人士、團體所設計、規劃之服務。包含提供其適合之資訊資源、專屬設備及空間、活動及課程、館外延伸服務（外展服務），以及老年人力再運用等。

本次訪談目的在瞭解公共圖書館與其他單位合作提供老年服務之現況與發展、合作所遭遇之困難及因應方式、未來合作的可行性。感謝您接受我的訪談，您的經驗及意見將是本研究的寶貴資料，促使本研究提出可能的合作方式及建議。為避免耽誤您的寶貴時間，訪談大綱如附，供您先行參考。

訪談時間約 60 分鐘至 90 分鐘，為避免資料遺漏或錯誤解讀，將在您同意下使用錄音設備進行錄音。您所提供的資料僅供研究使用，於未來論文發表時將以匿名方式呈現，請您放心。若訪談中您想停止錄音或中止訪談，可以隨時告知我。感謝您撥冗參與！

國立臺灣大學圖書資訊學系

研究生 王郁婷

附錄二 訪談大綱



一、受訪者基本資料

服務單位：

職稱：

服務年資：

負責業務：

教育程度及學科背景：

二、訪談大綱

合作情形

1. 首先，就您的觀察，前來貴館的老年人有什麼特色（例如健康狀況、教育背景等）？一般來圖書館進行哪些活動？
2. 請談談貴館與其他單位合作提供老年服務之經驗。
 - (1) 貴館目前及過去與哪些單位合作提供老年服務？
 - (2) 該服務的目標對象是哪類型的老年人？具體服務項目及合作方式為何？貴館及合作單位分別提供什麼樣的資源？
 - (3) 當初是如何開始進行合作的？由哪方主動提出？
 - (4) 若由貴館主動提出合作，當初考量合作的因素為？如何尋找合作單位？
 - (5) 若由其他單位主動提出合作，您認為其邀請貴館參與合作的原因為？考量到貴館有哪些優勢？貴館對合作單位的選擇是否有哪些偏好或條件？
 - (6) 上述合作案例之中，有哪些目前未持續辦理？不繼續合作的原因為？
3. 貴館與合作單位之間如何溝通互動、保持工作進度？是否有針對合作訂立相關規範或合約？



合作所遇困難與解決方式

4. 在合作籌備及執行過程中曾遇到哪些困難與挑戰？如何解決？

合作成效

5. 貴館與其他單位合作提供老年服務之成效如何？您認為合作對貴館、合作單位、服務對象有何影響？與獨自推展服務有何差別？繼續合作意願如何？若繼續合作，您認為有哪些地方可以改進？

6. 您認為影響合作服務成敗的因素有哪些？

7. 依貴館的合作經驗，與不同類型的單位合作各有何特性？為什麼？

未來合作可能性

8. 您認為在提供老年服務上，貴館還需要哪些專業及資源共同參與？為什麼？

9. 針對不同類型的老年族群（例如失智症患者、照護機構住民等）及其相關人士、團體，您認為公共圖書館還能提供哪些服務？需要哪些專業及資源？應該與哪些單位進行合作？

10. 針對以下國內外已有的合作方式、或其他您所知道的合作方式，您認為是否有值得貴館實施但未實施的項目？有無辦法實際實施於貴館？為什麼？您預期將遭遇哪些困難？若能排除困難，您認為應該優先執行哪種合作案？

- 與其他單位共同建立老年相關資源（如與醫療照護人員建立健康照護資源清單）
- 針對老年相關單位所辦理之課程或活動需求，提供相關資訊資源
- 以行動書車、巡迴書箱等方式將各類圖書、大字書、視聽資料、活動素材、閱讀輔助設備等資源送至老年人聚集處（如社區、老年住宅、照護機構等）
- 與其他單位合作提供諮詢服務（如就業諮詢、健康量測、用藥諮詢等）
- 與其他單位合作辦理學習課程及推廣活動等
- 培訓老年服務相關人員（如照護機構人員）為其服務對象說故事或利用圖書資訊資源
- 與照護機構共同設置圖書館（室），並安排館員駐點服務

11. 您對公共圖書館與其他單位合作提供老年服務的看法及建議為何？

12. 是否有您認為值得分享但先前訪談尚未問及之內容？