圖書資訊學專題期末報告 第六組

主題 : 高齡社會公共圖書館的樂齡服務

B05106020 圖資三 杜凱銘 B05106021 圖資三 吳鑫陽

B04106024 圖資四 李書文 B04106032 圖資四 吳岳修

1. 前言

隨著醫藥衛生的進步，社會環境與經濟結構的穩定發展，使得人類的平均壽命不斷突破，「高齡化」已是現今人類社會邁向已開發國家都會面臨的問題，影響的不僅是直接的扶養比，經濟與福利政策等都會造成重大的轉變。台灣在1993年65歲以上之老年人口比率就達7%，正式邁入「高齡化社會」的國家， 2018年3月起，65歲以上人口超過總人口數 14%，已正式達到聯合國認定「高齡社會」的標準。截至2018年11月為止，65歲以上的國民佔總人口的14.48%；55歲以上的樂齡族佔總人口的29.04%。相對於歐美與日本等地轉變的過程是漸近較緩慢的，台灣人口由於生育率持續低落，與當年戰後嬰兒潮的影響，加速了人口老化的速度。

　　本研究目的是探討公共圖書館身為社區中心，對高齡社會需求所提供之服務。讓樂齡族在退休後，不因生理的老化而停止活躍，仍然有持續接受教育、終身學習的權利，政府也應主動協助其規劃生活、參加各式活動，維持自主與獨立，提高生活品質，讓樂齡族能積極的面對老年生活。本文除了介紹各國公共圖書館老年服務的現況與樂齡族的閱讀行為，也會談及公共圖書館如何利用新興的科技與媒體促進服務的品質與多元性，還有公共圖書館推動老年服務所面臨的挑戰。

1. 樂齡族之定義與需求

「樂齡」二字起源於新加坡，是當地對老年人之敬稱，對55歲以上年齡段的別稱，在現今已被廣泛使用。以樂代表著老，同時表示活到快活安樂的年齡並鼓勵老年人能樂於生活並忘齡。對於樂齡族的年齡介定，各方有不同看法，本文採用 2008年美國圖書館協會(American Library Association, ALA)所制定的「老年人圖書館與資訊服務指南」中的定義，以55歲以上之長者為樂齡族。

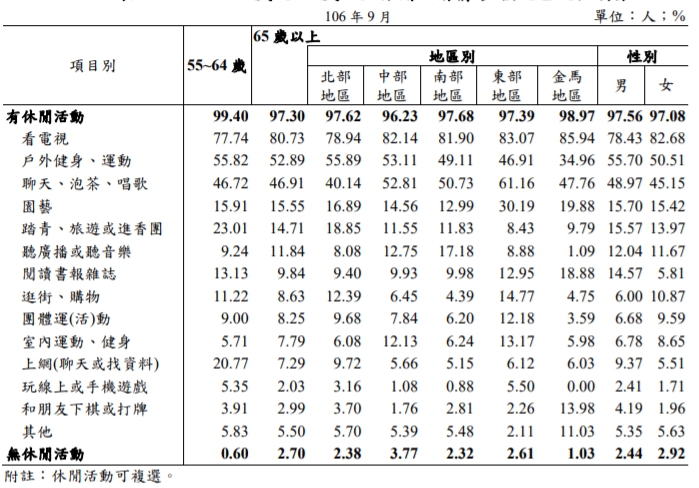
　　由於樂齡族在生理及心理方面的老化，其需求較人口結構中的其他群體更為特殊，故服務設計方式應考慮不同年齡層與個體差別的異質性等因素，顧及不同的需求。在生理方面，身體機能的老化是最外顯、直接的需求，座椅區、階梯與走道的設計都應特殊規劃，退化的關節或是行動不便的身心障礙者都會有特殊的要求；視覺的退化也影響樂齡族周遭環境顏色與明亮度的敏感程度，因此在書籍字體的大小，燈光的配置也要格外用心。周倩如(2009)對樂齡族歸納出了五點特質與需求，認為樂齡族通常為接近或已退休狀態，整體生活會因退休而產生轉變，如經濟來源減少、增加閒暇時間、退休後與社會脫節；身體機能的退化則降低樂齡族外出的意願，生活型態轉為居家；在讀書主題的選擇上受過去閱讀習慣所影響，退休而改變閱讀習慣的情形並不十分常見。

　　樂齡族的生活模式由於老化與退休產生極大的轉變，多出的閒暇時間有時可能導致產生孤單寂寞等心理，但同時也可能會促使他們發展新的興趣，達到終身學習並持續參與社會，使學習與社交互動成為樂齡族退休生活後的新重心。

1. 樂齡閱讀行為研究

在閱讀倡導、閱讀教育、閱讀服務等閱讀實踐上，樂齡族始終是被遺忘的一群，在現今高齡化的社會中，老年人口急遽增加，老年生命相對延長，樂齡族教育程度也相對提高，因此無論是以質或量的評估，樂齡族閱讀領域都是一未開發的區域，值得圖書館界加強開發。

根據內政部西元2017年「樂齡狀況調查結果摘要分析」結果（內政統計資訊服務網， 2017）顯示閱讀並非樂齡族的主要活動，他們主要的休閒活動仍以看電視與運動為大宗，但55-64年齡區段比起65歲以上區段的閱讀習慣有明顯的改善，如圖(一)。面對這樣的情況，公共圖書館在樂齡推廣閱讀服務上需更加的努力，本組這邊將引用邱天助於西元2009年發表期刊內的電話訪問數據，針對全國25個縣市65歲以上的人口調查其閱讀習慣與公共圖書館閱讀需求。



△圖(一) 55~64歲及65歲以上休閒活動(按地區及性別分)

本組用以下電話訪問所取得的公共圖書館閱讀需求之調查統計為案例說明(邱天助，2009)：

(一)、使用公共圖書館頻率

使用公共圖書館頻率以表示「沒有去過」的比例最高，占 80.1%，其次為「偶爾會去」（18.1%），最低為「經常會去」（1.8%）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 次數 | 百分比 |
| 總和 | 654 | 100.0 |
| 經常會去 | 12 | 1.8 |
| 偶爾會去 | 118 | 18.1 |
| 沒有去過 | 524 | 80.1 |

(二)、不使用公共圖書館原因

不使用公共圖書館原因以「閱讀能力有限」的比例最高，占 49.1%，其次為「沒有時間」（20.8%），但根據我們上述對樂齡族之定義中有提及，他們閒暇時間變多，因此我們判斷是因為被其他休暇活動佔據時間或是平常沒有閱讀的習慣，與其平常互動的社交圈並不以圖書館為憑依等緣由，因此不會在規劃時間時將「使用公共圖書館」納入考量。「行動不便」也占據很高的比例，可見身體機能的退化會影響閱讀的意願。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 次數 | 百分比% |
| 總和 | 625 | 191.1 |
| 閱讀能力有限 | 257 | 49.1 |
| 沒有時間 | 109 | 20.8 |
| 行動不便 | 73 | 13.8 |
| 無閱讀需求 | 70 | 13.4 |
| 交通不便 | 45 | 8.6 |
| 不知道圖書館位置 | 18 | 3.4 |
| 有其他閱讀管道 | 18 | 3.4 |
| 沒有所需資料 | 7 | 1.3 |
| 其他 | 27 | 5.1 |

(三)、使用公共圖書館用途

使用公共圖書館用途以「閱讀書籍」的比例最高，占 44.6%，其次為「閱讀報章雜誌」（36.7%），從表格中我們得知公共圖書館在樂齡族使用過程中是作為一閱讀的場域，圖書館的資源與提供的活動對樂齡族並不具備吸引力，也缺乏足夠深入的認識。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 次數 | 百分比 |
| 總和 | 165 | 127.3 |
| 閱讀書籍 | 58 | 44.6 |
| 閱讀報章雜誌 | 48 | 36.7 |
| 借還書 | 19 | 14.4 |
| 查詢資料 | 11 | 8.8 |
| 參加親子、藝文、演講活動 | 7 | 5.1 |
| 參加閱讀活動 | 3 | 2.6 |
| 使用自修室 | 2 | 1.4 |
| 其他 | 10 | 7.5 |
| 不知道/無意見 | 8 | 6.1 |

(四)、公共圖書館館藏主要需求

對於公共圖書館館藏主要需求以「近期出版讀物」的比例最高，占18.6%，其次為「書籍分類清楚」（10.7%）；值得注意的是，有46.7%的受訪者表示對於公共圖書館館藏主要需求表示「不知道/無意見」。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 次數 | 百分比 |
| 總和 | 130 | 100.0 |
| 近期出版讀物 | 24 | 18.6 |
| 刊物收藏齊全 | 13 | 9.9 |
| 豐富數位資料 | 3 | 2.5 |
| 書籍分類清楚 | 14 | 10.7 |
| 書籍牌價正確 | 7 | 5.5 |
| 充實外文書籍 | 4 | 3.4 |
| 其他 | 3 | 2.3 |
| 不知道/無意見 | 61 | 46.7 |

(五)、公共圖書館人員服務主要需求

對於公共圖書館人員服務主要需求以「服務態度親切」的比例最高，占 32.3%，其次為「迅速給予讀者服務」（20.5%），最低為「正確回答讀者問題」（7.9%）值得注意的是，有 36.9%的受 訪者對於公共圖書館人員服務主要需求表示「不知道/無意見」。

能從中得知，樂齡族在使用公共圖書館時並不依賴館員的協助，從上述表格能知道圖書館員在樂齡族使用圖書館的過程中僅扮演借還書程序的腳色，也可能是囿於問答的限制，但根據表格我們只能認為圖書館員提供的服務是較不被重視的，樂齡族僅在意館員的服務態度以及是否能迅速獲得服務，更多的人是不在意圖書館員的表現。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 次數 | 百分比% |
| 總和 | 130 | 100.0 |
| 服務態度親切 | 42 | 32.3 |
| 正確回答讀者問題 | 10 | 7.9 |
| 迅速給予讀者服務 | 27 | 20.5 |
| 其他 | 1 | 0.8 |
| 不知道/無意見 | 48 | 36.9 |
| 拒答 | 2 | 1.6 |

(六)、公共圖書館服務措施主要需求

對於公共圖書館服務措施主要需求以「提供好書資訊」的比例最高，占 14.4%，可見對書籍資訊來源缺乏，除了報紙雜誌等具時效性等方便取得的讀物，其他換得管道來源可能是透過親友推薦。其次為「簡化借閱手續」（8.7%），再次為「借書冊數足夠」（5.6%）；值得注意的是，有 45.3%的受訪者表示對於公共圖書館服務措施主要需求表示「不知道/無意見」。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 次數 | 百分比 |
| 總數 | 130 | 100.0 |
| 調整開放時間 | 5 | 3.6 |
| 簡化借閱手續 | 11 | 8.7 |
| 借書冊數足夠 | 7 | 5.6 |
| 借書期限足夠 | 3 | 2.3 |
| 改善館內閱讀環境 | 8 | 6.1 |
| 檢索系統容易操作 | 3 | 2.3 |
| 提供好書資訊 | 19 | 14.4 |
| 推廣閱讀活動 | 1 | 0.7 |
| 電腦設備足夠 | 3 | 1.6 |
| 其他 | 12 | 9.4 |
| 不知道/無意見 | 59 | 45.3 |

(七)、公共圖書館樂齡服務需求

對於公共圖書館樂齡服務需求以「老花眼鏡」的比例最高，占 19.7%，其次為「代為找書」（14.9%），再次為「代為查詢資料」（13.6%）。值得注意的是，有 40.1% 的受訪樂齡對於公共圖書館可提供給高齡讀者的特殊服務需求表示「不知道/無意見」。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 次數 | 百分比 |
| 總和 | 166 | 127.7 |
| 老花眼鏡 | 26 | 19.7 |
| 代為找書 | 19 | 14.9 |
| 代為查詢資料 | 18 | 13.6 |
| 長青討論會或學習課程 | 11 | 8.4 |
| 大字書 | 9 | 6.9 |
| 送書到府 | 8 | 6.5 |
| 有聲書 | 6 | 4.4 |
| 放大鏡 | 6 | 4.3 |
| 專人伴讀 | 2 | 1.6 |
| 其他 | 9 | 7.2 |
| 不知道/無意見 | 52 | 40.1 |

1. 各國公共圖書館樂齡服務現況

　　在實務方面，1970年代紐約布魯克林公共圖書館就設立樂齡族服務部門推展樂齡服務(Service to the Aging)，所推展的內容除了提供大字書、放大鏡等樂齡輔具硬體之外，聘用年長者擔任「年長者助理」(Senior Assistants)，至各服務據點如樂齡中心、圖書館分館等地規畫舉辦樂齡服務，讓他們有發揮所長的機會，並鼓勵對服務內容提出建議修正。該館也有「故事圈」(Story Circle)的設計，與致力於跨世代藝術活動的藝術機構 Elders Share the Arts(ESTA)合作，製作以懷舊主題的故事工坊，由受過該機構訓練的藝術家帶領樂齡族參與者，結合口述歷史和藝術參與的方法，把樂齡族的記憶變成藝術，引導他們透過創作分享生命史。目的是提升樂齡族創意表達的能力、社會互動、說話、唱歌及寫作技巧、提升自尊等。由ESTA執行，圖書館提供人力支援和活動空間。 (王郁婷, 2018)

丹麥Søllerød公共圖書館對獨居樂齡之服務已行之有年，強調與其他單位保持聯繫，持續關懷的重要性。與社福機構、醫護人員、社區中心等合作，宣傳圖書館舉辦活動與提供的服務，讓圖書館之資源得到使用。該館也與地方的樂齡社區中心簽訂正式合約，共同舉辦音樂會與展覽。

瑞典許多較大的樂齡族醫療照護機構會設有圖書館，提供居住在內的樂齡族與其親屬朋友借閱或使用各類期刊、醫療圖書等圖書館資源。這類型機構圖書館常與地區公共圖書館合作，館員同時於機構圖書館和公共圖書館服務，當機構圖書館無該館藏時，館員能直接至公共圖書館借閱或提供館際互借。由於圖書館員時間有限，因此也會訓練機構員工為照護之樂齡族唸書的服務。

隨著網際網路的發達，除了實質上的服務，許多圖書館亦在官方網站上開設樂齡族專區，提供樂齡族服務介紹與相關訊息轉介。以美國加州弗雷斯諾郡立公共圖書館(Fresno County Public Library)與阿拉米達郡立圖書館(Alameda County Library)為例，即在其圖書館網站上提供樂齡族服務計畫說明，計畫內容不僅包含圖書館樂齡輔具介紹、終生學習課程以及老化講座訊息，網站中還會提供附近醫護中心與樂齡中心的連結與醫藥方面的資訊提供，整合附近地區的資源並合作。其中阿拉米達郡立圖書館更於網站上招募志工，規劃專為樂齡族服務之志工培訓，以協助圖書館資源到府服務。

與國內的樂齡服務相比，國外之公共圖書館除了提供館內資源做有效運用外，更重視不同機構間截長補短的合作，與醫護機構、政府單位、老年療養中心機構建立合作橋梁，達到資源的高效利用。

1. 公共圖書館樂齡科技服務

公共圖書館的老年或樂齡服務很多元，因應樂齡族的異質性也發展出各種不同的服務類型，而科技服務是現代社會的趨勢，但隨著科技更新及創新速度越來越快，這些五、六十歲以上的年長者，大多數卻沒有跟著一起學會這些資訊與通訊科技（information and communication technology, ICT），而產生數位落差（digital divide）。以下分兩個部分來探討這個議題，第一部分先了解樂齡族群在學習ICT時的障礙為何，第二部分回到公共圖書館，檢視目前圖書館提供的樂齡科技服務，並省思這些是否能幫助到樂齡族群跨越學習障礙。

（一）樂齡族群學習ICT的障礙

　　樂齡族很多對ICT這種科技沒有很大興趣，使用也不普及，那究竟有哪些因素造成樂齡族群學習ICT的障礙？根據林怡璇與林珊如（2009）的整理，簡單略述如下幾點：

1.生理狀況上： 樂齡族的視力、聽力、認知能力、靈巧度的衰退都會造成學習的阻礙，但生理特徵雖然會造成阻力，心理和社會因素才是影響更大的。

2.心理因素上：　樂齡族對學習ICT的自信心，以及他們覺得學習的需求性和個人興趣，都是影響他們學習的因素。

3.社會因素上：　教育普及和城鄉差距的程度也有影響，現今會來學習ICT的樂齡族群大多是有高教育程度背景。另外，社會長年塑造出來的「老年歧視」也是一個原因，一般對於樂齡族使用科技存在著偏狹的看法，認為樂齡族身體虛弱、無購買能力、沒有技能、沒有意願使用ICT。這種刻板印象，反過來也塑造了ICT的資源與環境，由於ICT的發展和設計忽略樂齡學習和使用的方式，樂齡族使用人口低，使得ICT市場與網路環境忽略了適合樂齡族的資訊與資源。

4.課堂學習過程中，樂齡族對專業術語的生疏、不習慣新的閱讀介面(從線性文字轉換到視窗與資料夾模式)、輸入時容易出錯、不適應嚴苛的電腦步驟和程序(必須記憶每一個步驟，或是用筆記記下)、缺乏運用歸納的基本功夫。

5.課後練習與使用時，樂齡族群往往因為有其他更重要的事情，如陪孫子、原有休閒活動、運動保健等，而擠壓掉練習ICT的時間；對課程所教的內容興趣不大或是覺得不實用，也會影響課後使用。

6.學習動機上，想要學習ICT的樂齡族大概有三種：第一種是被動型，他們是為了別人的原因才來上課的；第二種是適應型，他們是為了順應潮流才來學，但實際上生活中應用不大；第三種是主動型，即完全是出於自己的意願。

7.社會支援部分，是否有來自家庭子女，或是同事朋友的支援協助，而且援助是立刻即時還是非即時，這都會對學習效果產生很大的影響。社會支援的程度越高，對樂齡族ICT技能獲取助益越大。

　　因此當圖書館要發展樂齡科技資訊服務時，也要思考如何去避免與改善上述的障礙，像是課程設計切合樂齡族學員的興趣與需求、協助建立課後的社會支援(ICT使用社群與課後學習場域)、動員樂齡族的家庭支援、鼓勵家庭成員重視樂齡族參與ICT技能的學習。另外圖書館也要知道，要消弭數位落差，不只關注需要什麼（what），更應關注如何做(how)，有了資源之後，正確的使用與教學方法，才能促進樂齡族群學習。技能獲取的歷程中，物質資源是次要的，最關鍵的影響還是在於「人」，人與人之間的互動、交流，為跨越障礙的最大助力。(林怡璇與林珊如，2009)

（二）目前公共圖書館的樂齡科技服務

　　根據徐瑜君與林珊如（2013）的整理，認為公共圖書館樂齡科技服務可區分為三類。第一類是「提供適合樂齡使用的科技設備或資源形式」，包含提供擴視機、翻頁機、盲人閱讀器、有聲書等設備或資源形式，以幫助因為生理退化而不便閱讀的年長者。

第二類是「教導樂齡使用資訊科技」，像是開辦樂齡族電腦網路課程，教導樂齡族群使用電腦與網路，尤其是教導樂齡透過網路尋找健康醫療資訊。除了授課形式之外，國外也有圖書館會製作供樂齡學習的「網路指導（Internet tutorials）」，像美國紐約公共圖書館（New York Public Library）就在網站上列出鍵盤、滑鼠操作技巧練習，或是網路搜尋基本概念等學習網站連結。

　　第三類是「透過資訊科技提供樂齡所需服務」，此類服務主要是提供給具備資訊科技使用能力的樂齡族。像是圖書館提供有聲書或電子書，供樂齡下載到數位播放器使用，或在圖書館網頁提供各式與樂齡興趣相關之主題網路資源，供有興趣的樂齡族參考等。

　　徐瑜君與林珊如（2013）也指出，目前的服務大多是第一和第二類比較多，第三類「透過科技提供樂齡服務」比較少，然而近年來為了因應高齡化社會來臨，許多針對高齡者的新科技研究勃興，如樂齡友善網頁設計的人機介面改良。而且嬰兒潮世代樂齡族也比前一代樂齡族更習慣、更願意使用新科技。外在設備的改良與樂齡本身對科技適應度的提高，未來透過資訊科技創新樂齡服務，將會是越來越普遍的事情。

1. 推動樂齡服務的挑戰－從異質性探討

　　在變動這麼快速的社會環境下，再加上逐年增加的老年人口，圖書館推動樂齡服務是絕對不能一成不變，也沒有一套能一直依循的準則，因此必須要因不同特徵類型的樂齡，提供適合他們的服務。以下便依照樂齡的異質性來簡單探討，圖書館面對不同的樂齡群體，可以如何因應與提供服務。

（一）嬰兒潮世代的退休者 (Transforming life after 50, TLA)

　　徐瑜君與林珊如（2013）的研究中，整理了嬰兒潮世代對網路資訊使用的一些特徵，了解這些可以帶我們思考圖書館如何發展樂齡科技服務。第一點是網路活動特徵以「瀏覽」為主，除了網路新聞，他們也瀏覽電子郵件訊息中的文章、影片。第二點是「社群網站」使用情形踴躍，研究者認為整合了不同功能的社群網站，相較於即時通訊軟體更為重要。第三點是透過網路搜尋與接收「健康醫療」資訊情形普遍，顯示這是該世代普遍關心的主題之一。第四點是透過網路觀看「股票」資訊情形踴躍。第五點是網路逐漸取代電視，成為重要的休閒娛樂平台，對「網路影音」具高度使用需求。第六點是對「網路購物」抱持懷疑態度，懷疑點在於無法看到實體物品及擔心洩漏個人資料。

（二）健康樂活者 - 逆齡社會的代表

　　這類型的樂齡者最不需要太操心，他們是主動吸收新知、投入社會活動的一群，會自行來圖書館，參與各式樂齡課程。圖書館面對健康樂活者，可以思考如何運用樂齡人力，讓他們也能加入圖書館服務社會的行列，透過志工活動，或是真人圖書館的方式，開發樂齡人力資源，讓他們也有機會進一步分享所學，貢獻服務給更多有興趣的讀者及社區民眾。

（三）身體不便者:

　　廖禎婉、林詣筑（2014）的研究中，針對身體上有限制的族群，提出了空間、動線、輔具的使用建議和說明，以下一一分述。

空間： 樂齡族由於其身體機能退化，易有「關節僵硬、抬腿角度減小、行走不易」等困擾，圖書館應考慮無障礙空間與坡道、扶手設計與階梯高度差等空間設計因素。此外，視力、視覺與視域亦隨著年齡而退化，對顏色敏感度降低，故在地板建材應避免反光材質，並且設置足夠的照明，空間內之配色及顏色對比亦應符合樂齡族之視力需求，以紅、黃或橙等刺激敏感之顏色搭配以警示。

動線： 樂齡族在移動方面不若一般成年人靈巧，因此在樂齡族閱覽空間中的動線應保持流暢，並空出足夠的閒置空間供樂齡族行動不便者輪椅進出或是柺杖使用。在區域與區域間的動線規劃上，樂齡族到館使用的主要目的之一為閱讀館內期刊報紙，故樂齡區與期刊報紙區之距離不宜太遠，且其間之動線應通暢，適合樂齡族移動。

輔具： 配置專業樂齡輔具，如擴視機、桌上型放大鏡、老花眼鏡、放大鏡及血壓計等。

（四）心理失落因素: 躁鬱、憂鬱的情緒

　　樂齡者因為年歲增加，對於人生離別或親友死別的經歷也會增加；再加上因為更年期，心理上也許會出現較負面的情緒。針對這類型的樂齡族群，陳書梅（2018）透過實徵研究提出，可利用繪本進行書目療法，因為繪本的字體多較一般圖書大，文字少圖畫多，篇幅亦較短，不會為閱讀帶來負擔，故能克服部分樂齡者的視力退化，或是因早年失學、閱讀能力受限等問題。樂齡者擁有豐富的生命經歷，因此，更能體會繪本透過簡單的圖像蘊含的意義，並引發深層的省思。

　　另外圖書館的各種樂齡活動，也都能幫助館員接觸這些樂齡族，並進一步關心他們的生活，也是帶給他們溫暖的方式之一。

（五）頭腦失智因素: 心智逐漸衰退者

　　蔡靜怡（2015）指出，圖書館若要服務到失智症患者，就應該要考量到老年失智症照護者之資訊需求，他的研究發現照護知識與技巧、如何預防失智症這兩個主題是照護者最需要的。在資源類型上，可以有以下的調整：

1.圖書－字體大、具圖示（因為照護者以中老年居多）

　　2.影音－時間長短適中、內容寫實（注意內容正確性）

　　3.App－失智症相關、記憶遊戲，促進動腦

　　此外，資源選擇上需要注意的是出版年份及時效性、作者或出版者具失智醫療背景或經專家考證、內容淺顯易懂、分類明確主題清楚等。

　　最後，圖書館與社區機構可合作提供服務，第一個是辦理健康資訊課程，目的在於提供資源、喘息空間和社會支持感，讓這些照護者學習更好的方法，得到更多的動力來繼續陪伴失智者。第二個是建立健康資訊資源清單，這除了對照護者以外，對家裡並沒有失智者但是自身關心此問題的人，可以自行學習，減少因不了解而產生的不安。第三個是設置健康資訊資源專區，引發更多人的關注和重視。

（六）知識水平與城鄉差距

　　在台灣，公共圖書館對樂齡族的服務會因為地域性的不同而有明顯的差異。因為社會、經濟、文化資源與環境上的差異，樂齡族對城市中公共圖書館的使用性會比鄉鎮圖書館來得高。在鄉鎮圖書館服務範圍的高齡者，因為過去較少使用圖書館的習慣，因此要邀約他們去圖書館參加活動遠比要他們去閱讀容易。另外，樂齡族到圖書館，不是到兒童區陪小孩，就是看報加上社交，和老友一起閒聊家常，某些鄉長還會在閱報區泡茶等待老人家來聊天，可見公共圖書館在樂齡族看來作為社交中心的功能遠大於圖書館提供的服務。(陳格理，2015)

　　城鄉與知識教育水平造成的差異，也讓直轄市、縣轄市圖書館，與地方鄉鎮圖書館產生不同的服務模式，針對不同地域性樂齡族群的使用模式，發展不同的特色服務，才會是真正幫助到樂齡族的正確服務模式。

1. 總結－啟發與建議

公共圖書館身為社區中心，扮演著提供樂齡服務重要的橋梁。根據分析樂齡閱讀行為研究可得知公共圖書館在樂齡閱讀中仍扮演著重大的角色，但卻未被充分利用。從各國公共圖書館樂齡服務現況中，國外與國內相比之下，更重視與不同機構之間性質互補的合作，達成資源的高效利用。

另外，隨著科技的快速更新，樂齡者沒有跟著一起學會ICT，造成了數位落差，本組分別為以下兩部分作探討：樂齡族群在學習ICT時的障礙；以及省思目前公共圖書館提供的樂齡科技服務是否能幫助到樂齡族群跨越學習障礙。前者在文章中舉了許多例子，圖書館要發展老年科技資訊服務時，應當思考如何去避免與改善上述的障礙；另外在第二部分中，圖書館要消弭數位落差時，應關注如何做(how)，及正確的使用與教學方法，技能獲取的歷程中，最關鍵的影響還是在於「人」，人與人之間的互動、交流，為跨越障礙的最大助力。

最後，處在變動這麼快速的社會環境下，圖書館推動樂齡服務是絕對不能一成不變，因此本組透過依照樂齡族的異質性，探討圖書館面對不同的樂齡群體的因應以及服務的提供來作為這次報告的總結。

分工:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 杜凱銘 | 吳鑫陽 | 李書文 | 吳岳修 |
| 工作 | 書面第1.2.4章  書面整理 | 書面第5章 | 書面第3.7章  投影片製作 | 書面第6章  上台報告 |

參考文獻 :

王郁婷（2018）。公共圖書館老年服務合作模式之研究。國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士論文，台北市。

林怡璇、林珊如（2009）。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。圖書資訊學研究，3(2)，75-102。

邱天助(2009)。老人的閱讀習慣與公共圖書館閱讀需求之調查研究。臺灣圖書館管理季刊，5(3)，11-30。

周倩如(2009)。銀髮族的幸福生活從公共圖書館開始。臺灣圖書館管理季刊，5(3)，59-67。

徐瑜君、林珊如（2013）。從嬰兒潮世代網路活動探討公共圖書館老人科技服務。圖書資訊學研究，8(1)，147-184。

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。

陳書梅（2018）。情緒療癒繪本促進樂齡者心理健康之探索性研究－以繪本《艾瑪畫畫》為例。臺北市立圖書館館訊，34(4)，51-64。

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。

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，6(1)，77-91。

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（碩士論文）。國立台灣大學，台北市。