

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

Planning and Management of Senior Citizen Area in Public Libraries: National Library of Public Information as a Case Study

廖 禎 婉

Chen-Wan Liao

國立公共資訊圖書館專員

Executive Officer, National Library of Public Information

E-mail: a08072@nlpi.edu.tw

林 詣 筑

Yi-Chu Lin

國立公共資訊圖書館約聘編審

Contract Employee, National Library of Public Information

E-mail: a12041@nlpi.edu.tw

【摘要 Abstract】

醫療技術的進步不僅延續了人類的生命，亦改變社會的人口結構，而高齡社會來臨，使老年人在社會中所扮演的角色定位，及所需要的服務設計亦逐漸受到重視。國立公共資訊圖書館為教育部所屬之國立圖書館，有感於高齡社會之趨勢及樂齡族的需求，2012年遷館後特於館內設置樂齡學習資源區。書區規劃參考國內外高齡教育學理與實務，並結合其數位圖書館特色，進行主題式圖書擺放，建置獨有特色之樂齡自主學習書區。專區提供樂齡族適用之軟硬體設備，輔以營造活躍樂齡之概念，使其達到主動引導、樂於學習之目的。除了提供軟硬體各項設備，營造舒適閱讀環境，服務者與志工亦是樂齡服務的重要一環。唯有透徹地了解樂齡族之需求，方能提供適切且貼心的服務。

Advances in medical technology have increased life expectancy and therefore changed demographic structures of societies. Modern societies have gradually given more attention to the role of the elderly and services corresponding to their requirements. Responding to the trend of aging society, National Library of Public Information (NLPI) established a "Learning Resources Area for Senior Citizens" in 2012. Consulting both domestic and international literature on senior citizen education, as well as combining its features as a

digital library, NLPI has designed a reading area that provides easy access to self-education for the elderly. The learning resources area is also equipped with facilities appropriate for senior citizens' utilization. In addition to planning a comfortable learning environment, attitudes of librarians and volunteers play an important role in library services for the elderly. Only when library services meet their requirements will the elderly feel considered and respected in their continuing education.

關鍵詞 Keyword

樂齡族 公共圖書館 自主學習 樂齡教育

Senior ; Public libraries ; Self-regulated learning ; Elder education

壹、前言

全球面臨人口結構高齡化趨勢，行政院經建會於 2012 年推估，臺灣將於 2018 年進入高齡社會，並在 2025 年進入超高齡社會，分別意指約每 7 人即有 1 位老年人的高齡社會，及每 5 個人即有 1 位老年人的超高齡社會(行政院經濟建設委員會，2012)。身為社區中心的公共圖書館，豐富的館藏是樂齡族退休生活很好的一個終生學習場域，因此有必要依樂齡族特性需求，自一般閱覽區中獨立出分齡分眾的專屬服務，成立樂齡服務專區。專區的規劃不僅可以為樂齡族帶來更貼心適當的服務，同時也提供他們安心閱讀及社會互動的環境。國外公共圖書館除了提供館內資源做有效運用外，也重視機構與機構間的合作及資源整合，讓樂齡服務資源高效利用。本文將以國立公共資訊圖書館之樂齡學習資源區為例，分享閱讀空間、活動、設備及輔具等之規劃，希冀以軟硬體充實，及多面向照顧樂齡族需求為經營理念，營造樂齡族自主學習氛圍，使整體服務更具特色，達到樂齡族活躍老化的目標。

貳、樂齡族之定義與需求

科技的進步為生活各方面帶來了改革，醫療方面的應用則成功延續人類的生命，同時延長了個體的平均餘命。在生產率漸低的今日，生命期的延長將使整體人口結構形成高齡化的趨勢，對於社會內部的組成與發展有不小的影響。臺灣 1993 年之老年人口比率超過 7%，達到聯合國國際衛生組織(World Health Organization)所認定的高齡化社會標準，行政院經建會也在 2012 年提出未來 50 年之人口統計推估，認為 2018 年老年人口比率可能提升至 14%，屆時臺灣將形成高齡社會，並在 2025 年老年人口比率超過 20%，成為超高齡社會之一員。老年人口比例的增加促使社會各界開始重新檢視關於老年人之政策規範、福利及服務設計等相關細

項，老年人之需求逐漸被重視，相關研究亦隨之展開。

老年人，亦可被稱為年長者、高齡者或銀髮族，受到新加坡的影響，現在樂齡一詞開始被廣泛使用。樂齡為新加坡當地對老年人之尊稱，顧及老年人的心情，以樂代表著老，同時表示活到活安樂的年齡(汪惠迪，2007)。對於樂齡族的年齡界定，各方有不同看法，但多數以 65 歲為區隔，這可能源自於德國俾斯麥所創之勞工保險，其將 65 歲定義為退休年齡，而這項規定也延續至今日的退休規範及老人定義。國內的《老人福利法》將 65 歲以上的成年人定義為老人，並受到其保護(老人福利法，2012)；聯合國亦以 65 歲以上之老年人口數做為檢測高齡社會程度之標準。加拿大之老年讀者圖書與資訊服務準則(Canadian Library Association Executive Council, 2009)則將樂齡族定義為 60 歲以上之成年人。然而，從生理狀態觀察，一般人過了 50 歲則在外貌上開始出現明顯的老化特徵，生理功能如知覺、骨骼、神經系統、臟器等亦開始走下坡，因此亦有人將 55 歲以上之成年人歸為樂齡者，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」中即明確指出其服務對象為 55 歲以上之長者(Reference & User Services Association, 2008)，本文即採此定義。同時，隨著醫療進步及就業觀念的改變，提早退休之人口數逐年增加，對於樂齡族之年齡定義亦逐漸往 50 或 55 歲下降(曾淑賢，2009)。

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到該年齡層之適用狀況而獨立規劃(李玉瑾，2006)。在生理方面，老化的骨骼及關節對於樂齡族行走、移動及坐臥習慣上都有極大的影響，對於所使用的家具高低、座椅軟硬或是階梯高度亦有其特殊要求，視力與感覺的退化將影響樂齡族對

周遭環境顏色與明亮度之敏感程度(賴郁秀, 2009); 在心理方面, 樂齡族易因身體機能的退化所造成的行動不便而影響人格, 同時也容易因對自身的自我認同改變、退休造成的脫離社會或是逐漸受到死亡威脅而產生意志消沉、沮喪、易怒等心理反應(蔡文輝, 2003)。雖然成長背景與個人特質不同而造成樂齡族難以歸類, 其特性仍然有共通之處。周倩如(2009)針對樂齡族歸納出了五點特質與需求, 認為該族群通常為鄰近或已退休年齡, 整體生活會因退休而產生轉變, 如經濟來源由薪水轉為退休金而收入減少、增加閒暇時間、與工作切斷聯繫所造成的社會脫離; 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; 在休閒興趣方面, 樂齡族的興趣以閱讀為首選, 閱讀主題受早年閱讀習慣所影響, 並不因退休而有明顯改變。周菁菁(1988)則認為樂齡族皆有收入減少、閒暇時間增多、常感到孤獨寂寞等特性。

樂齡族的生活模式由於老化與退休產生極大的轉變, 多出的空閒時間將促使他們發展新的興趣, 同時透過學習新知識與技能達到參與社會的重要目的, 使學習與社會互動皆成為樂齡族退休生活後的新重心(林珊如, 2004; 李玉謹, 2006)。從內政部 2009 年針對老人狀況所做的調查研究中可得知, 65 歲以上的老人平日最主要的活動分別以與朋友聚會聊天、從事養生保健、從事休閒娛樂活動為主, 足見社交與休閒活動在樂齡族日常生活中佔極大的比重。2010 年, 王尤敏與吳美美對於老年讀者閱讀行為之研究中也發現, 老年人有興趣之閱讀資料以健康、休閒及社會三類為主, 增加此三類別之館藏將有助提升老年讀者的閱讀興趣。樂齡族雖因生理方面的障礙, 對大眾服務及設施產生不同於一般成年人之要求, 然其對於吸收新知、參與社會互動之需求並未因此降低, 反因退休而逐漸提升。

參、國內外樂齡專區相關研究

公共圖書館是社區的中心, 所擁有的豐富館藏為終生學習的重要一環, 可為樂齡族漫長的退休生活提供學習的機會(李玉謹, 2006), 開闊的空間與多元的活動亦給與樂齡族適當的社交場合。圖書館對其而言不再是單純吸收新知的場所, 它所扮演的角色極為多元(賴郁秀, 2009), 樂齡族將可透過使用圖書館滿足其退休後的人生新規劃。因此在公共圖書館使用率方面, 樂齡族到館人次逐漸攀升, 隱隱成為公共圖書館使用主流之趨勢, 在許多活動及研習課程中均以樂齡族佔多數(曾淑賢, 2010)。由於樂齡族對於公共圖書館之館藏及空間使用狀況漸增, 考慮到樂齡族身體機能退化所衍生的特殊需求, 公共圖書館開始為樂齡族量身設計適合其參加之活動課程, 同時在館內新增許多樂齡輔具及設備。更有圖書館為方便樂齡讀者使用館內服務, 將樂齡族之區域自一般閱覽區中獨立出來, 該區域之環境設計與家具設施皆以滿足樂齡族使用習慣為唯一考量。對於樂齡族閱覽區之設計規劃, 各方皆有不同意見與做法, 茲針對各學者之建議, 進行簡單的整理如下:

一、建築空間設計

樂齡族由於其身體機能退化, 易有關節僵硬、抬腿角度減小、行走不易之困擾, 圖書館在進行樂齡族專屬空間設計時, 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。另一方面, 視力、視覺與視域亦隨著年齡而退化, 對顏色敏感度降低, 故在地板建材的選擇上應避免反光材質, 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、黃或橙等樂齡族仍敏感之顏色進行搭配(林珊如, 2004; 邱天助, 2009; 賴郁秀, 2009)。

二、動線設計

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拐杖使用。而在區域與區域間的動線規劃，樂齡族較一般讀者不喜吵雜，建議與兒童空間做區隔，以避免互相干擾；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(林珊如，2004；邱天助，2009；賴郁秀，2009；曾淑賢，2010)。

三、環境氛圍營造

對多數樂齡族來說，溫暖的氣氛營造及溫馨親切的感受是使用圖書館的吸力之一，服務人員親切的服務態度將有助於提升整體服務體驗，打造溫馨的環境氛圍(邱天助，2009)。

四、家具

閱覽區內之桌椅設計應符合人體工學，座椅的軟硬度應適中，過軟將會對樂齡族之脊椎與腰部造成負擔，過高亦會增加樂齡族膝蓋之負荷，建議在閱覽空間中提供各類型桌椅以供樂齡族依其使用目的選用；另一方面，書架的高度、架間距離及書籍擺放位置皆應適當，因樂齡族之膝蓋退化，書架過高、書籍擺放位置過低皆不利於取用(賴郁秀，2009；曾淑賢，2010)。

五、輔具

樂齡區應備置基礎的樂齡輔具如放大鏡、各度數之老花眼鏡、助聽器等設備供樂齡族使用，另外大型機器如擴視機、輔助閱讀機等設備亦可幫助樂齡族在館內更便利地使用館藏與各項服務(林珊如，2004；周倩如，2009)。

六、館藏

館藏方面建議以樂齡族較感興趣之主題館藏為主，如宗教/哲學、歷史/傳記、醫療保健等人文及醫學性書刊。另一方面，研究顯示有相當高比例之樂齡族熱衷於吸收新知，在閱讀時遇到不解之內容多會查找字典等工具書助其釐清內容，因此樂齡區之館藏亦應備置各類型字典以供查閱。除了一般類型圖書之外，亦可購進大字版圖書，讓樂齡讀者在閱讀時無須借助其他儀器，即可輕鬆閱讀(林珊如，2004；邱天助，2009；周倩如，2009；賴郁秀，2009)。

肆、國內外公共圖書館樂齡專區現況

公共圖書館設置樂齡專區的情形日漸增多，茲針對國內外公共圖書館樂齡專區現況整理如下：

一、臺灣公共圖書館樂齡專區現況

隨著醫療科技的進步及提早退休觀念的興起，高齡化社會正式來臨，而圖書館內的樂齡讀者亦逐漸增多，公共圖書館為其推出量身打造的服務及閱覽空間勢在必行。臺北市立圖書館有感於少子化、銀髮族與新住民之人口增多所造成的社會人口結構改變，及其他社會環境、科技發展的變動，於2011年1月在其網站上公布2011-2015年策略計畫，針對社會各層次、族群之需求，提供更細微貼心的服務。其中八大目標之目標四即為兼顧各年齡層及多元族群之讀者服務，並於策略四中提出對於樂齡族服務規劃之行動方案，分別為(1)提供銀髮族各種貼心服務；(2)針對銀髮族興趣與需求開辦相關課程，協助成功老化；(3)建立銀髮族整合資訊服務中心，拓展服務據點，提供銀髮族相關資訊；(4)規劃銀髮族說故事或聽故事活動；(5)運用銀髮族人力資源及其專長，開設同儕學習課程，提供再次服務社會機會(臺北市立圖書館，2011)。由

此五項行動方案可看出，臺北市立圖書館為樂齡族所提出之服務規劃不僅著重於推廣使用館內館藏設備，更希望藉由館內資源為樂齡族開啟新的興趣以及生活模式，給予樂齡族與社會產生新的連結和互動之機會。在實際行動方面，臺北市立圖書館自 2008 年 10 月起即於總館及部分分館設置樂齡專區，至今已設有六區，分別為大安區、松山區、士林區、大同區、文山區及內湖區樂齡學習中心。各區皆有自己的主題特色及標語，並針對該區特色舉辦相關課程與活動，讓各樂齡學習中心有自我風格的同時，進一步提供大臺北地區樂齡族更豐富的選擇(臺北市立圖書館樂齡學習中心，無年代)。

而在 2009 年 7 月，國立臺灣圖書館亦於館內二樓設立樂齡資源區，該區域提供樂齡族一般及大字版人文及生活休閒性書籍，如文學、醫藥健康、家政園藝、國內外史地及藝術與休閒類等，另含有聲書及影片百件，並設有專業樂齡輔具，如擴視機、桌上型放大鏡、老花眼鏡、放大鏡及血壓計等，滿足樂齡族在館內之各項需求。在館內期刊區、檢索區與視聽區等與樂齡族使用目的相關度高之區域，皆設置樂齡座位供樂齡族優先使用。除了硬體方面的設計，國立臺灣圖書館亦舉辦各項終生學習課程講座與樂齡主題電影欣賞，並發送可集點兌獎的樂齡學習卡，鼓勵樂齡族多方嘗試各項課程，以充實他們的閒暇生活(國立臺灣圖書館，2009)。

除了臺北市立圖書館與國立臺灣圖書館所設立的樂齡專區，花蓮市立圖書館於 2011 年 12 月設立了全國第一座樂齡專屬的公共圖書館，其位置座落於花蓮市主農里活動中心四樓，貼近周邊生活圈，與社區生活緊密結合，方便花蓮市的樂齡族到館使用。雖然樂齡分館僅佔一層樓，但其規劃詳細，提供包含養生、健康、休閒、旅遊四大類主題之一般及大字版書籍，更考慮到樂齡族的興趣與習慣，在館內規劃下棋及閱報空間，讓樂齡族在館內如在家中般自在。此外，更設立兒童圖書室，方便

帶著小朋友的樂齡族可以一同享受閱讀的樂趣(花蓮市立圖書館，無年代；江詩筑，2011)。

近年來國內逐漸開始重視樂齡族的需求，各項措施與設備的規劃與實施亦提上議程。國內公共圖書館身為社區中的終身學習重點，在發覺此一趨勢的同時即著手進行相關設計，從最早開啟樂齡專區的臺北市立圖書館，到近兩年啟動的花蓮市立圖書館樂齡分館，無不顯示圖書館界對於樂齡讀者之重視。專區服務的規劃不僅可以為樂齡族帶來更貼心適當的服務，同時也提供他們安心閱讀及社會互動的環境。雖然部分公共圖書館礙於資金及場地的限制，無法特別規劃樂齡專區以提供完整服務，但仍積極尋求與外界合作之機會，於館內備置樂齡輔具、添購符合樂齡族需求之家具或是開設樂齡族教育課程，如臺中市潭子區圖書館即在潭子扶輪社的協助下，新增放大鏡與舒適桌椅供樂齡族使用(林佩均，2013)；嘉義縣水上鄉立圖書館則參與教育部設置各鄉鎮市區樂齡學習資源中心實施計畫，以所爭取到的補助款連結社區資源，將水上鄉立圖書館打造成水上鄉的樂齡學習中心(教育部樂齡學習網，無年代)。

二、國外公共圖書館樂齡專區現況

國外較國內更早意識到高齡化社會的議題，對於相關規範與服務之討論亦較早展開，並且對於樂齡服務的實施方向及做法，各國皆提出服務準則以供國內圖書館在設計服務項目時參考之用，美加兩國分別在 2008 年及 2009 年提出老年人圖書館與資訊服務指南，針對樂齡服務工作的準備及實施方式提出詳細的建議，茲整理如下：

1. 收集並整理社區內樂齡族之資訊與現況，以進行服務設計及預算估計；
2. 確保圖書館內的館藏、課程與服務可反映社區內樂齡族之特殊需求及興趣；
3. 確保館內之館藏與硬體設備對樂齡族是安

全、舒適並富有吸引力的；

- 4.使圖書館注意到樂齡族資訊服務議題；
 - 5.將樂齡族設為圖書館課程活動之服務重點；
 - 6.主動服務、接觸社區內不便於行，無法到館使用的樂齡讀者；
 - 7.訓練圖書館員能以有禮及尊重的態度服務樂齡讀者，使樂齡族在每個服務時刻皆能感受到尊重；
 - 8.提供樂齡族參與市民服務的機會。
- (Reference & User Services Association, 2008)

澳洲新南威爾斯州立圖書館亦針對澳洲戰後嬰兒潮轉為退休潮之狀況提出建議書，認為退休人潮及老年人口增加，將改變圖書館的主要使用族群，圖書館應針對此一特殊族群，提供相對應的服務設計。建議書中提到，公共圖書館不僅為當地政府所能提供之最方便並高度使用之社區機構，同時亦為樂齡讀者生活中重要的社區中心。因此考量樂齡讀者之生活型態、心生理狀態與特殊需求，圖書館應提供五大主題服務，分別為(1)終生學習：設計年輕世代與年長世代之交流課程，如向年輕人學習如何上網、發簡訊，或是由樂齡族為小朋友說故事；(2)科技支援：在網站上增加樂齡族的專屬網頁，提供他們所需資訊，如介紹醫療訊息或大字書單，在館內則提供輔具如放大鏡或音讀軟體；(3)耐老性優化(ageing well)：提供幫助樂齡族適應老化的資訊，包含社區內醫療中心、社會福利、居家看護等指南，與醫療單位合作提供最新訊息，及樂齡族所需關於遺囑、授權委託書、房產處理等法律訊息；(4)志工機會：提供樂齡族回饋社區的機會，讓他們成為圖書館資源的一部分；(5)到府服務：為行動不便、體弱或居住於養老社區無法到館之樂齡族提供到府圖書服務。(Joseph, 2006)

在實務方面，早在 1970 年代紐約布魯克林公共圖書館即開始推展樂齡服務(Service to the

Aging)，所推展的內容包含提供大字書、放大鏡等樂齡輔具，同時為樂齡族舉辦讀書會、影片欣賞等活動，並與紐約市立技術學院的老人學習中心合作，開設各學術與休閒課程，幫助樂齡族達到終身學習的目標。(Kleiman, 1983)

與國內之樂齡服務相比，國外之公共圖書館除了提供館內資源做有效運用外，更重視機構與機構間的合作及資源整合，其與醫療體系、戶政單位、高齡服務機構建立合作關係，串起互助合作的層層網絡，以達到資源的高效利用(黃家虹，2012)。澳洲坎帕斯埔地區圖書館即與坎帕斯埔四家老人安養機構合作，由志工定期至安養機構為樂齡族們進行說書服務，在說書活動進行的同時，讓樂齡族們可以彼此交流分享，產生新的互動，提升他們的興趣與積極性(Mustey, 2009)。挪威的坦斯堡公立圖書館則與計程車業者合作，將借閱書籍送至不便前來圖書館取書的樂齡族手上，圖書館甚至設置專用通道讓外送服務容易執行，此外，當地老人安養中心與日托中心亦設有公共圖書館的送書地點，讓圖書館的服務變得更為主動(周傳久，2009)。除了將樂齡族視為讀者而提供服務，公共圖書館亦嘗試將樂齡族化為圖書館的幫手，讓他們以志工身分加入圖書館樂齡服務事業，使其有發揮所長的機會，同時也增加與他人之間的社會互動。美國布魯克林公共圖書館即在館內以老人服務老人之概念為基礎，提出樂齡助理計畫(The Senior assistants project)促進老年人力資源再利用，讓樂齡族擔任課程活動的幫手(Kleiman, 1983)。隨著網際網路的發達，除了實際上的服務，許多圖書館亦在官方網站上開設樂齡族專區，為樂齡族提供服務介紹與相關訊息轉介。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)，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，

尚有其他可參考線上資源推薦清單、社區資源清單與社區合作服務項目(Fresno County Public Library, n.d.; Alameda County Library, n.d.)。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(Alameda County Library, n.d.)。加拿大米爾頓公共圖書館(Milton Public Library)則在其網站專頁,推薦適合樂齡族閱讀之書單與大字書清單,並將每周四下午一點半至三點半定為樂齡活動日,邀請樂齡族於此時段到圖書館認識朋友、閱讀書籍(Milton Public Library, n.d.)。另一方面,部分國家之城鎮官方網站亦提供轄下公共圖書館的樂齡服務資訊,讓樂齡族可透過網路連結尋得更多豐富的資源,英國坦姆賽德理事會(Tameside Metropolitan Borough Council)與伊斯靈頓理事會(Islington Islington Council)即在其網站上設置圖書館老年人服務專頁(Library Services for Older People),列出當地公共圖書館的服務,如提供大字書、光學字符閱讀器(Optical Character Recognition, OCR)、放大鏡、有聲書等輔具,並列出相關幫助團體名單、讀書會與課程,以及專人諮詢服務與圖書到府服務等資訊(Tameside Metropolitan Borough Council, n.d.; London Borough of Islington Council, n.d.)。

伍、國立公共資訊圖書館樂齡學習資源區服務

國立公共資訊圖書館(以下簡稱國資圖)有感於高齡社會之趨勢及樂齡族的需求,2012 年遷館

後特於其館內設置樂齡學習資源區。以下簡介其設置情形及經營分享：

一、目前設置情形

(一)成立開創性主題式自主學習書區

原依索書號擺列之書區,讀者若要得知相同或類似主題書籍,常需至圖書館之館藏查詢系統查詢後於另區尋找,或尋求館員專業性協助。國資圖為讓樂齡族方便快捷找到所需主題圖書,及更主動發揮教育功能,評估後有轉型為主題式自主學習書區之必要,既可滿足樂齡族不同層次之閱讀需求,又可朝樂齡族自我導向學習目標邁進,讓樂齡族享受自主學習樂趣。

美國密西根大學榮譽退休之教育老年學教授 Howard McClusky 於 1971 年在白宮老化會議提出需求幅度理論(A margin theory of needs),指出高齡者有應付、表達、貢獻、影響及自我超越等五個層次的需求。依據 Howard McClusky 需求幅度理論為基礎,並參考國立中正大學高齡教育研究中心魏惠娟主任編著《臺灣樂齡學習》書中課程分析架構(魏惠娟編,2012),分析現有館藏及落實數位圖書館特色,設計符合樂齡族活躍老化過程所需主題,依需求層次建置主題式自主學習書區(請見圖 1 及 2),使書區之規劃具有高齡教育學者之理論基礎,並結合國資圖數位圖書館特色,發揮主動性質之教育功能(國立公共資訊圖書館,2013)。



圖 1 樂齡學習資源區入口



圖 2 主題式自主學習書區

書區定義之各需求與主題，涵蓋樂齡族老化過程所需各面向知能，以二大主題、二大專題之四個構面呈現。最基本需求是面對個人健康、家庭及經濟等問題，並將國資圖數位資源特色元素融入現代科技主題，統整為 A 生活必修主題大分類，內含七個主題；在表達需求構面 B 興趣選修主題中，則是將很受樂齡族歡迎之文史哲(含小說)成為一個獨立主題之外，另提供七個主題；在教育部推動樂齡教育專業化的重視下，蒐集樂齡教育工作者之相關教材或圖書，並包含樂齡族社會參與部分，由於貢獻及影響需求的區隔性較小，故統整為一個主題，納入貢獻及影響需求構面 C 回饋社會專題中；在自我超越需求構面 D 超越自我專題中，提供自我超越相關之生命故事及傳記、靈性及宗教學習等

二個主題，相關需求主題對照一覽表詳如附錄。

(二)推展獨特之樂齡族數位資源利用教育

國資圖為國立級之公共圖書館及數位圖書館，數位服務與數位資源利用為其發展重點之一，故開辦樂在雲端-電腦與數位資源利用課程。2013 年之課程內容以 2012 年 6 月正式成立樂齡專區起至 2012 年 12 月止之樂齡問卷為基礎參考，挑選出樂齡族感興趣主題之館藏數位資源，並以樂齡族為優先對象，讓不會使用電腦或對數位資源利用感興趣之樂齡族，透過以基礎電腦認知及數位資源利用教育課程，增加資訊與知識取得管道。活動情形請見圖 3 及 4。



圖 3 樂在雲端課程情形



圖 4 志工協助學員學習情形

(三)舉辦樂在參與系列講座或活動，讓樂齡族多元學習新知

社會大眾對退休概念的認識，從以前的退休即休息，已發展為現今推行倡導的退休即學習之生活

態度(葉至誠, 2012)。另一方面, 身心健康為樂齡族老化過程中極為基本之需求, 享受健康就能多多參與社會活動, 因此國資圖特別設計與樂齡族保健相關之樂在健康系列講座, 及老化過程其它面向之

樂在多元系列講座, 鼓勵樂齡族多方吸收新知與學習, 提供生活身心保健與醫療新觀念, 向活躍老化目標邁進。活動情形請見圖 5 及 6。



圖 5 樂在健康講座情形



圖 6 樂在多元講座情形

(四)樂齡活動與當地醫療機構合作, 提供免費簡易健康量測之複合式服務

國資圖舉辦之樂齡活動除搭配延伸閱讀主題書展外(請見圖 7), 每場講座或課程等活動皆結合當地醫療資源, 與醫院及衛生所合作, 提供讀者免

費簡易健康量測(請見圖 8)。樂齡族藉由參與活動, 不僅可吸收多面向新知觀念, 又可藉由簡易健康量測, 做為健康指標基礎參考, 讓每場樂齡活動提供與其他活動不同的複合式服務。



圖 7 延伸閱讀主題書展



圖 8 免費簡易健康量測服務

二、經營分享

國資圖之樂齡經營以能多面向照顧到樂齡族的需求為理念, 為樂齡族量身設計適當之環境空間、活動、設備及輔具等服務, 經營分享描述如下:

(一)建築空間設計

考量樂齡族身體自然退化下, 對空間使用的需求, 規劃提供高度適中的書架、足夠照明及設備席位無障礙的空間, 寬敞的閱讀空間引進 outside-in 概念, 融入館外景色, 營造舒適閱讀專區(請見圖 9), 能滿足樂齡族喜好與使用圖書館時之空間需求。

(二)動線設計

圖書擺放的調整，像是為書區注入新的生命，讓進入使用之樂齡族，能一目了然並迅速地找到需要的書籍。除設有樂齡專區提供適合樂齡族閱讀之

圖書外，因應樂齡族到圖書館最常利用期刊及報紙的特性，鄰近樂齡專區之同層樓設有期刊及報紙區(請見圖 11 及 12)，方便就近使用相關資源。



圖 9 數位休閒平臺及舒適閱覽空間



圖 10 館員引導讀者使用設備



圖 11 期刊區



圖 12 報紙區

(三)環境氛圍營造

樂齡專區設於服務櫃臺旁，搭配館員或志工不定時地走動管理方式，樂齡族有任何設備使用上的問題都可以快速地得到協助(請見圖 10)。

(四)家具

閱覽區內設有軟硬度不同之沙發及桌椅，可讓樂齡族依閱讀習慣選用，區內圖書擺放高度適中，容易取用。

(五)輔具

入口明顯處設置擴視機設備(請見圖 13)，擁有專屬席位且操作簡易，具有放大/縮小、字色、底色、色彩白平衡/對比及眼球震顫等功能，透過擴視機特殊輔助功能將一般書籍或期刊報紙字體放大，讓低視能或弱視之樂齡族輕鬆閱讀。另於服務櫃臺提供老花眼鏡、放大鏡等其它輔助用具供樂齡族使用。

(六)館藏

樂齡專區提供 2011 年後最新出版圖書，適合樂齡族及大字版等相關書籍約 1,000 冊(2012 年 12

月止，將逐年增購)、報紙 36 種、期刊約 800 種，實體館藏量豐富，能滿足紙本方式之閱讀需求；數位資源館藏利用亦為推展科技使用之樂齡服務，如樂在雲端課程，一方面可使樂齡族與現代科技發展運用接軌，落實中高齡者教育權，另一方面可促使中高齡者適應並運用現代電腦科技，重新找到社會角色定位與責任。

(七)首創樂齡族專用數位休閒平臺

為讓樂齡族體驗最新科技之餘，又能充分享受資訊取得快速與便利性，國資圖特別設置數位休閒平臺(請見圖 9)，提供象棋、五子棋及西洋棋等數位棋藝及益智遊戲，讓樂齡族能享受數位休閒，促進祖孫或家庭之代間教育功能，營造家庭融洽氣氛。



圖 13 擴視機(右邊為坐式閱報機)

陸、結論

教育部 2006 年公布「邁向高齡社會老人教育政策白皮書」，並以此為藍圖，至 2012 年止，在全國成立 225 所樂齡學習中心及 7 所樂齡學習示範中心，邁向政策白皮書中自主尊嚴、社會參與、健康快樂及終身學習等四大願景的目標。國資圖身為教育部所屬三大國立圖書館之一，在樂齡閱讀推動上更是責無旁貸，因應高齡社會及教育部推動樂齡教育之政策，特於 2012 年遷至新館後成立樂齡學習資源區。該區域之設立依據國內外高齡教育學理，

(八)設置電子閱報機

為使樂齡族體驗不同的閱報方式，國資圖設置大型螢幕及專屬席位之電子閱報機(請見圖 14)，提供當日聯合報、聯合晚報、經濟日報及 Upaper 等四報別，樂齡族以觸控方式將螢幕放大閱讀數位新聞。

(九)結合社會資源，創造圖書館、異業及讀者三贏效益

引入館外資源與異業合作，透過樂齡講座及活動，提供樂齡族簡易健康量測，做為健康指標基礎參考，在吸收健康與多面向的新知同時，達到在地服務健康老化目標。



圖 14 立式閱報機

將服務建立制度予以系統化，成立樂齡自主學習書區及樂在雲端、樂在參與等系列活動。規劃書區時，圖書館傳統上以中文圖書分類法為主要分類方法，無法全部直接轉換歸納入樂齡族需求主題，解決方法則為特殊細分後納入各專題主題內，整體規劃以活躍樂齡的概念因素為主軸，讓書區真正發揮主動引導、樂於學習之教育意涵。除此靜態性質書區服務外，建議服務者本身應積極了解老化的過程與特徵，透過認識樂齡族之身心靈變化，才能互相尊重並提供適切於樂齡族實際所需之貼心服務。而樂齡志工的專業訓練也是很重要一環，若能讓志工

透過基本訓練課程而認識高齡者的服務需求，樂齡志工則可在圖書館發揮更為高效與完善的功能。

(收稿日期：2013年10月30日)

參考文獻

- 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，2010 海峽兩岸圖書資訊學學術研討會論文集 B 輯(頁 2-18)。中國南京：南京大學。
- 老人福利法(2012)。上網日期：2013年3月7日，檢自：http://sowf.moi.gov.tw/04/02/02_2.htm
- 行政院經濟建設委員會(2012)。中華民國2012年至2060年人口推計。上網日期：2013年3月6日，檢自：<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0000455>
- 江詩筑(2011年12月8日)。花蓮樂齡圖書館 大字書好貼心。聯合報，B2版。
- 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。
- 汪惠迪(2007)。新加坡華語特有詞語探微。上網日期：2013年3月9日，檢自：<http://www.huayuqiao.org/articles/wanghuidi/wang03.htm>
- 邱天助(2009)。老人的閱讀習慣與公共圖書館閱讀需求之調查研究。臺灣圖書館管理季刊，5(3)，11-30。
- 周倩如(2009)。銀髮族的幸福生活從公共圖書館開始。臺灣圖書館管理季刊，5(3)，59-67。
- 周菁菁(1988)。也談圖書館對老人的服務。書府，9，143-151。
- 林珊如(2004)。迎接高齡化社會的來臨：對圖書館「老年服務」之思考。圖書資訊學刊，2(3-4)，21-31。
- 周傳久(2009)。高齡社會中圖書館的機能：北歐觀點。上網日期：2013年1月25日，檢自：<http://blog.lac.org.tw/publiclibepaper/index.php?id=108>
- 花蓮市立圖書館(無年代)。樂齡分館。上網日期：2013年3月23日，檢自：<http://www.hualien.gov.tw/book/pages.aspx?v=5784355BFD011A1C>
- 林佩均(2013年2月24日)。潭子圖書館 設置樂齡閱讀區。聯合新聞網。上網日期：2013年3月7日，檢自：<http://udn.com/NEWS/DOMESTIC/DOM4/7716498.shtml>
- 教育部樂齡學習網(無年代)。嘉義縣水上鄉樂齡學習中心。上網日期：2013年3月11日，檢自：<http://moe.senioredu.moe.gov.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=09110121&Rcg=33>
- 國立臺灣圖書館(2009)。樂齡資源。上網日期：2013年3月11日，檢自：<http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=3807&CtNode=506&mp=1>
- 國立公共資訊圖書館(2013)。國立公共資訊圖書館藏發展政策。上網日期：2013年1月10日，檢自：<http://www.nlpi.edu.tw/About/introduction/library04.htm>
- 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。
- 曾淑賢(2010)。國內外公共圖書館建築及空間改善之探討。臺灣圖書館管理季刊，6(4)，8-29。
- 黃家虹(2012)。從嬰兒潮世代探討台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。

葉至誠(2012)。高齡者社會參與。新北市：揚智。

臺北市立圖書館樂齡學習中心(無年代)。樂齡學習中心簡介。上網日期：2013 年 3 月 11 日，檢自：

<http://elder.tpml.edu.tw/xoops/modules/news/>

臺北市立圖書館(2011)。2011-2015 策略計畫。上網日期：2013 年 2 月 15 日，檢自：

<http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=1681884&ctNode=32922&mp=104021>

蔡文輝(2003)。老年社會學。臺北市：五南。

賴郁秀(2009)。都會區銀髮族對公共圖書館空間需求之研究。未出版之碩士論文，國立台灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。

魏惠娟編(2012)。臺灣樂齡學習。臺北市：五南。

Alameda County Library (n.d.). *Older adult services*. Retrieved October 14, 2013, from

<http://www.aclibrary.org/services/seniorservices/>

Canadian Library Association Executive Council (2009). *Canadian guidelines on library and information services for older adults*. Retrieved October 14, 2013, from

<http://www.cla.ca/Content/NavigationMenu/Resources/PositionStatements/OlderAdultsrevsept09.pdf>

Fresno County Public Library (n.d.). *Senior resource center library/services to seniors*. Retrieved October 14, 2013, from

<http://www.fresnolibrary.org/seniors/>

Kleiman, A. M. (1983). Brooklyn SAGE program: Providing library-service to all the elderly. *Library Journal*, 108(6), 556-557.

London Borough of Islington Council (n.d.). *Services for older people*. Retrieved October 14, 2013, from

<http://www.islington.gov.uk/services/libraries/morethanjustbooks/Pages/138.aspx#>

Milton Public Library (n.d.). *Seniors' space*. Retrieved October 14, 2013, from <http://www.mpl.on.ca/seniors.php>

Mustey, J. (2009). Words on wheels storytellers: A positive volunteering experience. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22 (2), 58-63.

Joseph, M. (2006). *Active engaged valued: Older people and NSW public libraries*. Retrieved October 14, 2013, from

http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/active_engaged_valued.pdf

Reference & User Services Association (2008). *Guidelines for library and information services to older adults*. Retrieved October 14, 2013, from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices>

Tameside Metropolitan Borough Council (n.d.). *Library services for older people*. Retrieved October 14, 2013, from

<http://www.tameside.gov.uk/libraries/olderpeople>

附錄：自主學習書區之需求主題對照一覽表

高齡者需求層次	書區主題/專題大分類	書區主題/專題名稱	主題/專題代號
應付需求	A 生活必修主題	1. 保健運動(含醫療)	A1
		2. 財務管理	A2
		3. 生活法律	A3
		4. 生活教育及時間管理(含居住安排及科學類)	A4
		5. 家庭關係(含代間關係)	A5
		6. 臨終教育	A6
		7. 現代科技(含數位資源)	A7
表達需求	B 興趣選修主題	1. 語言學習	B1
		2. 音樂	B2
		3. 戲劇表演	B3
		4. 書法及繪畫	B4
		5. 烹飪廚藝(含美食)	B5
		6. 手工及藝術(含雕塑及居家設計)	B6
		7. 休閒旅遊(含園藝及圖鑑)	B7
		8. 文史哲(含小說)	B8
貢獻及影響需求	C 回饋社會專題	志工及樂齡教育工作者(含社會參與及退休規劃)	C
自我超越需求	D 超越自我專題	1. 生命故事及傳記	D1
		2. 靈性及宗教學習	D2