



公共圖書館趨勢服務專題研習

103 樂齡讀者服務研習

核心理論課程

103年9月26日(星期五) 國立公共資訊圖書館二樓第一會議室

103年10月3日(星期五) 高雄文學館二樓研習教室

103年10月31日(星期五) 臺北市立圖書館十樓國際會議廳

實地觀摩與實作課程

103年10月21日(星期二)、11月18日(星期二)

國立公共資訊圖書館二樓第一會議室

指導機關：教育部 主辦機關：國立公共資訊圖書館

協辦機關：高雄市立圖書館、臺北市立圖書館

103年公共圖書館趨勢服務專題研習

樂齡讀者服務

目次

研習課程表.....	3
研習課程	
核心理論課程	
邁向高齡化社會-高齡化社會現象之挑戰	
老人生理心理社會狀況/黃松林(103年9月26日、10月3日).....	8
臺灣高齡化社會發展趨勢/楊培珊(103年10月31日).....	29
高齡化社會圖書資訊及社會資源之需求	
公共圖書館老年資訊服務/林珊如.....	43
公共圖書館樂齡區的規劃與經營	
公共圖書館對高齡者的服務：建築篇 /陳格理.....	52
實地觀摩與實作課程	
樂齡區規劃實作與交流/吳可久(103年11月18日).....	65
講師資料.....	105
附錄	
103年「公共圖書館趨勢服務專題研習-樂齡讀者服務」 實施計畫.....	107
筆記欄.....	113

研習課程表

「103年公共圖書館樂齡讀者服務研習 - 核心理論」 課程表

103年9月26日(星期五)、10月3日(星期五)、10月31日(星期五)				
時間	課程內容	規劃說明	講師	備註 (課程內容對應之核心能力)
09:30-09:50	報到		國立公共資訊圖書館	
09:50-10:00	始業式		國立公共資訊圖書館	
10:00-12:00	邁向高齡化社會 - 高齡化社會現象之挑戰	使館員具備老化的生物、生理及心理理論及脈絡概念	黃松林教授 亞洲大學社工系 (9月26日及10月3日場次) 楊培珊教授 臺灣大學社會系 (10月31日場次)	瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為
12:00-13:00	午餐暨交流			
13:00-14:50	高齡化社會圖書資訊及社會資源之需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解老人讀者的心理、生理及資訊需求 2. 了解國內外公共圖書館樂齡服務概況 3. 引導館員瞭解如何探查在地社區資源 	林珊如教授 臺灣大學圖資系	評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源
14:50-15:00	休息交誼			
15:00-16:50	公共圖書館樂齡區的規劃與經營	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解圖書館硬體及軟體設施規劃如何符應老人服務之需求 2. 具備樂齡館藏資源及設備設置之概念 3. 具樂齡專區或專屬服務之整體規劃概念 	陳格理教授 東海大學建築系	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源 2. 具備良好的企劃與專案管理能力
16:50-17:00	結業式		國立公共資訊圖書館	
17:00-	賦歸			

「103年公共圖書館樂齡讀者服務研習 - 實地觀摩與實作」 課程表

103年10月21日(星期二)、11月18日(星期二)				
時間	課程內容	規劃說明	講師	備註 (課程內容對應之核心能力)
09:30-09:50	報到		國立公共資訊圖書館	
09:50-10:00	始業式		國立公共資訊圖書館	
10:00-12:00	參觀圖書館樂齡區	實際至圖書館樂齡區示範點進行觀摩學習	國資圖 多元服務科同仁	評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源
12:00-13:00	午餐暨交流			
13:00-14:00	圖書館辦理樂齡活動的經驗分享	圖書館樂齡活動案例分享及討論並由專業講師解析評論案例	林珊如教授 臺灣大學圖資系	評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源
14:00-14:10	休息交誼			
14:10-16:40	樂齡區規劃實作與交流	藉由講師帶領分組腦力激盪進行樂齡區服務與活動的實際規劃發想，再透過討論交流提升規劃可行性	陳格理教授 東海大學建築系 林珊如教授 臺灣大學圖資系 (10月21日場次) 吳可久教授 臺北科技大學互動設計系 林珊如教授 臺灣大學圖資系 (11月18日場次)	評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源
16:40-16:50	結業式		國立公共資訊圖書館	
16:50~	賦歸			

研習課程

邁向高齡化社會-高齡化社會現象之挑戰

老人生理心理社會狀況

黃松林博士

目錄

- 一、前言
- 二、國內外人口趨勢與排除現象
- 三、老人人權原則
- 四、成功、健壯與活躍老化
- 五、有無社會參與與服務之老人情緒水準差異
- 六、台灣102年老人生活狀況調查結果
- 七、老人需求與服務原則
- 八、結語

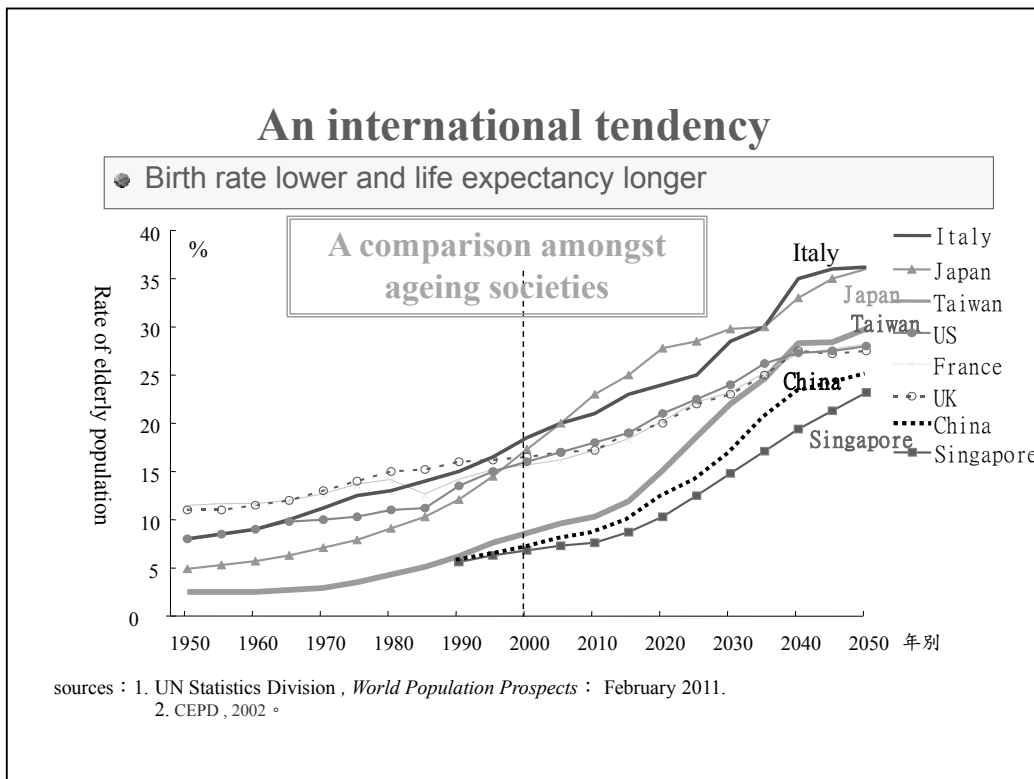
前言

- 剛剛才是意氣風發的少年，一轉眼變成哀樂中年，「知識退化，器官老化，思想僵化，等待火化。」—網路諺語
- 剛剛才是少不經事的青年，一轉眼變成成熟中年，我說再來是：「智慧進展，身軀常展，思想開展，等待發展。」
—黃松林，2009。

前言

- 有人說皺紋長在臉上，地心引力驗證在肥肚上，困境更常在心上。—網路諺語。
- 老神常在，我無法改變環境，但我可以改變心境；老身要保，我也許無法走三里，但我可以胸懷傳承千萬里；老鄉要顧，許多人沒有老的權利，但我卻可以老驥伏櫪為鄉里。—黃松林，2009。

二、國內外人口趨勢與排除現象



整體台灣社會現象

- 1. 平均壽命延長、醫療和生活照顧之需求日增：男性平均壽命已逐年提高。
- 2. 家庭結構和家庭功能的改變：獨居和僅與配偶同住之老人比率逐增。
- 3. 產業結構的改變，退休制度的實施加重老人適應的困難：退休後面臨角色喪失、所得中斷之隱憂。
- 4. 婦女勞動參與增加，家屬照顧人力缺乏。
- 5. 社會全觀念之興起，擴張老人福利範疇：國家不僅負責貧窮無依老人之救助，更擴及每一老人之保障。

● 243,591 disabled population in 2000 , 348,254, 481,392 in 2010 and 2020 。

Needs analysis for long-term care

	ages	Population of 1-2 items of ADL disabled	Population of 3-4 items of ADL disabled	Population of 5 items of ADL disabled	Population of 1 or more items of ADL disabled	Disabled population
2000	20-49	16,140	14,815	8,478	39,433	243,591
	50-64	10,574	7,037	21,500	39,111	
	65+	40,912	26,125	98,010	165,047	
2010	20-49	16,140	14,773	8,450	39,363	348,254
	50-64	17,523	11,663	35,638	65,094	
	65+	59,730	38,244	146,093	244,067	
2020	20-49	94,247	13,890	7,962	37,108	481,392
	50-64	21,300	14,176	43,317	78,793	
	65+	88,747	56,695	222,048	365,491	

老人排除觀點(exclusion)

- 排除觀點(exclusion)－是針對退休、低所得族群、住宅條件、教育與機會水準、健康、歧視、公民權以及經濟與社會措施的綜合面向。
- 「排除過程的本質是動態的而且是多面向的，它們不只是和退休或失業與/或低所得有關，同時也與住宅條件、教育與機會水準、健康、歧視、公民權、以及與地方社區的整合有關。結果，預防與打擊社會排除也就需要動員所有的努力、以及經濟與社會措施雙方面的結合。在歐洲層次而言，這也意即聯盟所有第策架構中，應著重社會排除問題。」

排除觀點(exclusion)

- 「多面向」(multidimension)是認為貧窮現象並非單指物質的或經濟上的問題，還包括心理、價值、與社會參與等問題；
- 「動態的」(dynamic)本質則進一步彰顯出社會排除觀點的特色，它不是一個靜態的描述，是要探索一個人或團體之所以在其生命週期中逐漸淪入貧窮的動態過程。
- 因此此一觀點是針對弱勢貧窮現象所做的解釋，並藉此推動各項福利措施。

老人人權

- 一、社會福利權：亦即老人社會權之受「照顧」權利
- 在身心方面，應獲得家庭及社區的照顧及保護。
- 應獲得社會和法律的服務、保護及照顧。
- 適當利用機構服務。
- 在居住、照顧與治療的地方應有人權和自由，以及生活品質上的重視。

三、老人人權原則

老人人權

一、照顧－依賴

- 1. 老人在必要時，應獲得適當利用機構照顧與服務。
- 2. 配合中央建立穩健本市長期照顧財務制度。
- 3. 老人在必要時，應獲得政府社會和法律的服務、保護及照顧。
- 4. 老人身心方面應在政府支持下，獲得家庭及社區的照顧保護。

老人人權

- 二、社會平等權：亦即老人社會權之「尊嚴」
- 1. 有免於歧視和被虐待的權利。
- 2. 能在有尊嚴和安全感中生活、自由發展。
- 3. 老人不分年齡、性別、種族和身心狀況，都應被公平看待。

二、尊嚴—約束

- 1. 應加強倡導敬老尊賢美德，使老人免於被排擠、歧視和受虐的權利。
- 2. 應加強倡導老人年金制度，使老人在有尊嚴和安全中生活與發展。
- 3. 老人不分年齡、性別、種族和身心狀況，都應受到公平看待。

三、獨立—疏忽

- 1. 老人應有生活的保障與自由自主的機會。
- 2. 老人要有參與決定退休的時間與方法。
- 3. 老人應有安全與舒適的居住環境。
- 4. 老人不應因生理或經濟障礙因素而有交通障礙。

老人人權

- 三、社會文化權：亦即老人社會權之「參與」權
 - 1. 老人應融合在社會中。
 - 2. 有參與政策制訂和分享知識的機會。
 - 3. 應有服務社會與擔任志工的權利。
 - 4. 應有組織團體和表達意願的權利。

四、社會參與－歸屬

- 1. 老人應與社會融合而不應受到排擠。
- 2. 老人應享有適當的社區成人教育機會
- 3. 老人應有服務社會與擔任志工的權利。
- 4. 老人應有參與政策制訂和分享知識的機會。
- 5. 老人應有組織團體和表達意願的權利。

老人人權

- 四、老人社會權之「自我實現」是對生命意義的肯定
- 應有工作和充分發展的機會。
- 應獲得教育、文化、宗教、娛樂的社會資源。
- 探討了解生命意義的權利

五、自我的實現—大我的實踐

- 1. 老人應獲得教育、文化、宗教、娛樂的社會資源。
- 2. 老人仍應有工作、貢獻社會和充分發展的機會。
- 3. 老人應可獲得有多樣化生活與有意義的生命。
- 4. 老人對宗教信仰之參與應受到政府之鼓勵。

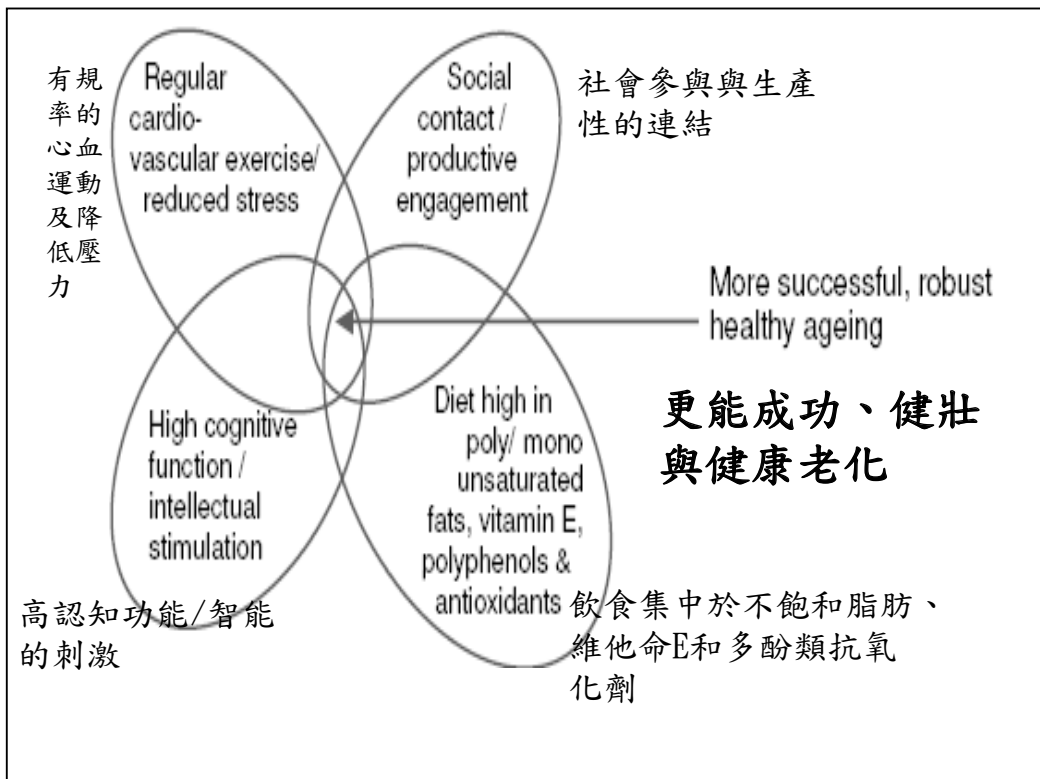
四、成功、健壯與活躍老化

(一) 「成功老化」

- (一) 「成功老化」(Successful aging)
- 「成功老化」的定義與內涵十分廣泛，其定義包括：擁有生活滿意度 (life satisfaction)；長壽 (longevity)；免於失能 (freedom from disability) 與維持認知和身體功能；掌握擅長與成長 (mastery/growth)；對生命的積極承諾與委身 (active engagement with life)；維持高及獨立自主的功能 (high/independent functioning)；正向適應 (positive adaptation) 及持續社會參與，特別是能有「快樂的活動」，在成功老化的過程中是不可或缺的 (Rowe & Kalin, 1998; Phelan & Larson, 2002; 徐慧娟, 2003; Clulow & Bartlett, 2009)。整體而言，與他人保持親密的關係，及持續投入有意義和有目的的活動，是成功老化的重點 (Rowe & Kalin, 1998; Phelan & Larson, 2002)。換言之，成功老化的意義除生理上的健康外，即在於與他人建立親密關係並從事有意義的活動。

「健壯老化」

- (二)「健壯老化」(Robust aging)
- Garfein & Herzog (1995)認為「健壯老化」(robust aging)的定義，意即熟齡人口群能擁有生產力、有良好感情狀態、高生理功能狀態和良好認知情形。所謂健壯老化(Robust aging)應有極佳的社會接觸、良好的健康與視覺，另外是三年內發生重大事件較少的資深長者。因此，健壯老化是傾向於較以生理健康取向為主而以社會心理為輔的老化。與成功老化之綜合性功能之強調有部分之區隔。但一般而言，部分學者會將健壯老化會與健康老化(healthy aging)與成功老化(successful aging)視同相似詞，如Hedden and Gabrieli, (2004)及Clulow and Bartlett (2009)便將四者整合為四個面向：定期心血管活動或降低壓力；社會接觸與生產性的連結；高認知功能與智能刺激；飲食中多含單不飽和脂肪酸、維他命E、多酚與抗氧化劑等。四者均可促成健壯老化、成功老化與健康老化(如圖2.1)。



活躍老化

- 世界衛生組織這些年來大幅倡導「活躍老化」，並做為當前世界各國追求解決高齡化人口議題的策略，「活躍老化」及其關鍵因素說明如下：
- (一)、「活躍老化」(Active aging)
- 所謂「活躍老化」，是使熟齡期人口群能促進身體健康、參與、安全等面向之生活品質有最適機會的過程。」(WHO, 2002)，活躍老化於個人與整體人口群均可應用，其重點在促進熟齡期人口了解自生命階段之生理、社會與心理的幸福潛能，並能依其需求、期望與能力來參與社會，同時應在其需要協助時，能提供其足夠的保護、保障與照顧。

- 有關「活躍或積極」之意，不僅是使其能有生理的活躍或成為參與勞動就業人口，更是使其能持續參與社會、經濟、文化、靈性與公民事務等(WHO, 2002)。我們期待熟齡退休人口及有疾病或障礙人口，亦可能維持活躍積極的型態來貢獻其家庭、同儕、社區與國家。活躍老化的目標乃在促成所有人口包括失能、身心障礙及需照顧者，均在老化後能延長老人之健康生存餘命及高品質的生活。至於「生理健康」之意，乃是指生理、心理與社會幸福感，因此在活躍老化的架構下，促進心理與社會連結之政策及方案乃是與生理健康狀態同等重要。其重點在於人們於生命週期的老齡階段時期，能增加個人功能範圍(Range of function in individual)，維持獨立與避免身心障礙(如圖2.2)。

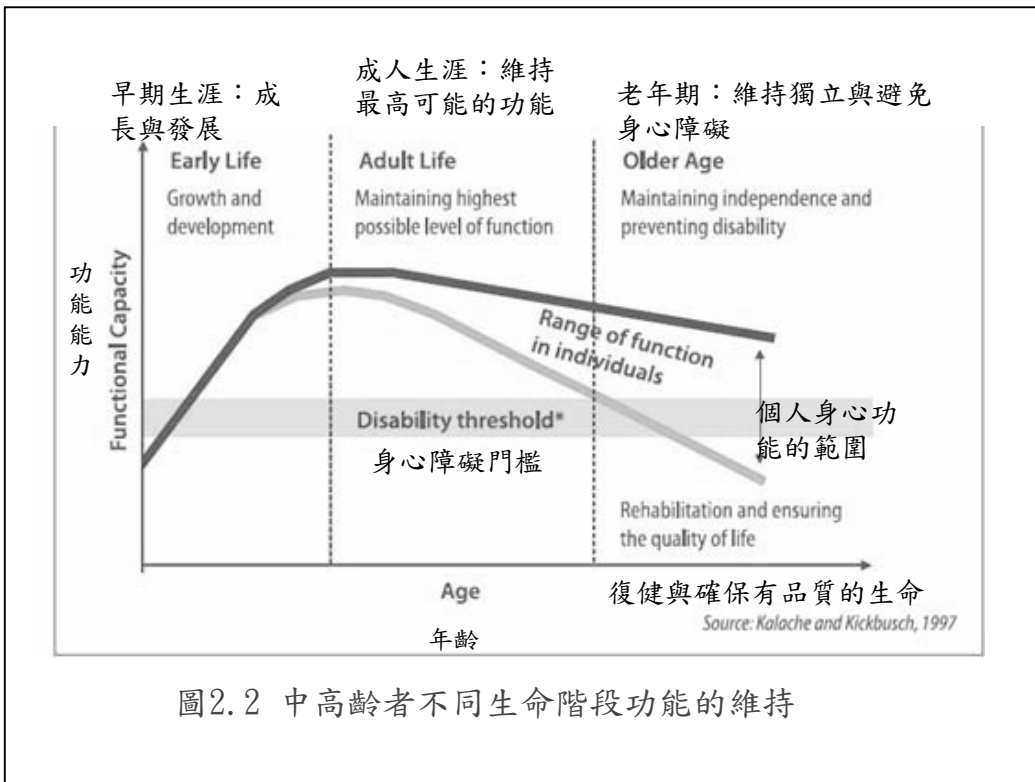


圖2.2 中高齡者不同生命階段功能的維持

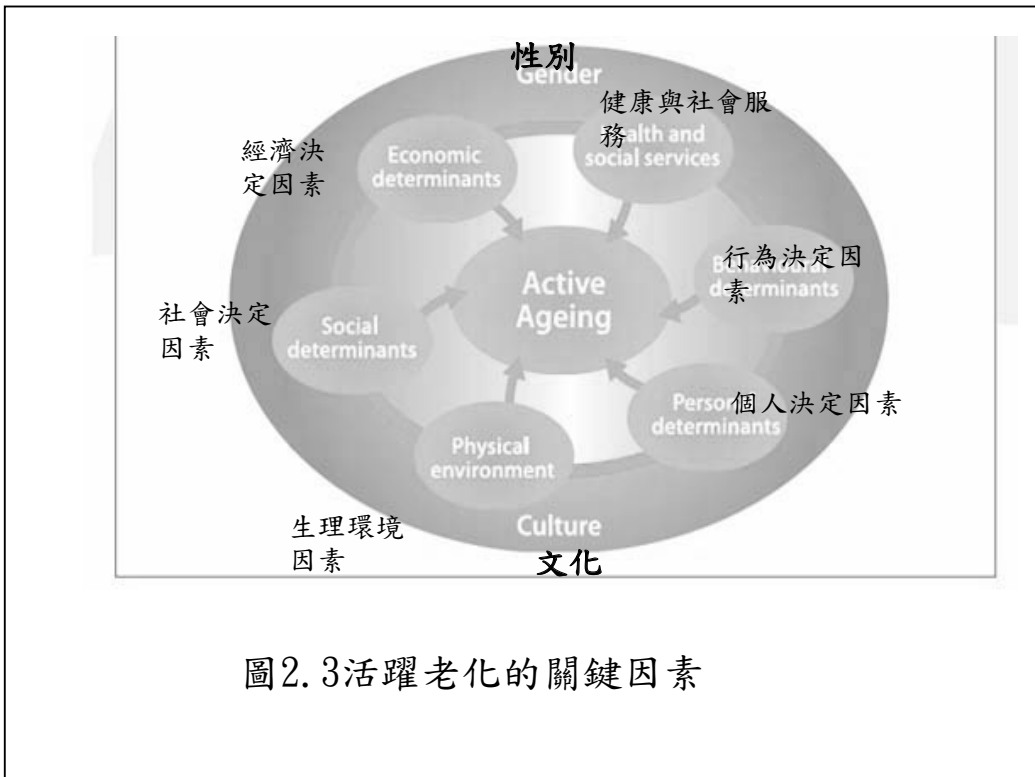


圖2.3 活躍老化的關鍵因素

五、有無社會參與與服務之老人情緒水準差異情形

表 有無社會參與與服務之老人情緒水準之差異情形

受訪者情緒水準	有無社會參與與服務	個數	平均數	標準差	t 值
不想吃東西 胃口不好	無社會參與與服務	2480	1.40	.817	7.345** *
	社會參與與服務	113	1.12	.357	
覺得心情很 不好	無社會參與與服務	2480	1.58	.940	2.608**
	社會參與與服務	113	1.37	.804	
覺得做事情 很不順利	無社會參與與服務	2480	1.31	.750	1.233
	社會參與與服務	113	1.23	.682	

水準	與服務	個數	平均數	標準差	t 值
覺得很孤單、寂寞	無社會參與與服務	2480	1.45	.888	5.123** *
	社會參與與服務	113	1.15	.586	
覺得人人都 不友善	無社會參與與服務	2480	1.12	.498	.487
	社會參與與服務	113	1.10	.442	
覺得日子過 得很好	無社會參與與服務	2480	2.93	1.263	- 2.734**
	社會參與與服務	113	3.27	1.203	
覺得很悲哀 (傷心)	無社會參與與服務	2480	1.42	.815	.910
	社會參與與服務	113	1.35	.821	

102調查結果

- 65歲以上老人有二成七認為自己目前健康與身心功能狀況不好，近八成一患有慢性病，所患疾病以高血壓相對較高。就年齡而言，65歲以上老人「定期積極看診」者重要度高。
- 就居住方式而言，住機構國民「定期積極看診」者重要度較住家宅者高；其餘各項治療方法重要度皆是住家宅高於住機構國民。65歲以上老人二成二過去一年內曾住院，住院期間主要照顧者以兒子的重要度最高。

六、台灣102年老人生活狀況調查結果

102調查結果

- 65歲以上老人一成目前從事有酬工作，從事職業以農林漁牧生產人員為最高，五成八為自營作業者，約三成九仍為家計負責人。65歲以上老人近二成五有退休計畫，平均計畫退休年齡為74歲。就性別而言，女性目前有工作且有退休計畫的比例高於男性。

102調查結果

- 65歲以上僅有不到一成的比例需要提供經濟支援給子女或孫子女。65歲以上僅有不到4%的比例需要提供經濟支援給父母。
- 65歲以上老人自己有保存資產者占51.94%，沒有保存者占45.99%；配偶或同居人有保存者占29.92%，保存之資產項目前兩項皆為「存款」、「房子、土地或其他不動產」。有保存的比例，以男性、教育程度愈高、有子女者及居住臺北者較高；65歲以上老人及其配偶或同居人沒有保存比例占19.72%，主要原因為「本來就沒有」。

102調查結果

- 65歲以上老人定期參加活動以「宗教活動」為最高，其次為「志願活動」。
- 65歲以上老人本人表示生活中常常有的負面感受主要以「睡不安穩」居多占16.65%，其次依序為「覺得心情很不好」、「覺得很孤單、寂寞」、「覺得很悲哀」、「提不起勁做任何事」等；常常有正面的感受比例約占五成四至五成七間。女性、教育程度越低的老人，對於生活較容易有負面的感受。

102調查結果

- 65歲以上老人本人對目前整體生活滿意度，表示滿意者占78.91%，年齡越輕、教育程度越高、目前有配偶或同居、住在金馬地區的老人，對整體生活表示滿意比例相對較高。
- 65歲以上老人二成自理有困難，94年比較，表示日常生活起居活動有困難增加8.17個百分點，較98年增加4.03個百分點。有困難的比例，以女性及年齡越大者越高。其主要起居活動上下樓梯困難者每百人有13人、洗澡困難者每百人有10人、在平地走50公尺以上或操作輪椅或電動輪椅困難者則每百人有9位。居活動有困難時兒子為最主要幫忙料理者，其次為媳婦及配偶或同居人；主要幫忙料理者之年齡以未滿55歲者、沒有上班者之比例達五成。

102調查結果

- 55~64歲國民對於未來老年生涯有規劃者占20.72%，較98年減少5.86個百分點，無規劃者占79.28%。男性、居住於東部、臺北市、臺中市、臺南市、教育程度越高者有規劃的比例較高。有規劃者主要規劃項目依序為「四處旅遊」、「從事志願服務工作」、「繼續工作」及「從事養生保健活動」。
- 就性別來看，男女性雖都以「四處旅遊」比例為最高，但男性對未來生涯規劃「繼續工作」相對高於女性；女性「參加進修學習課程(或才藝學習)」相對高於男性。
- 就年齡別而言，55~59歲者規劃以「從事志願服務工作」及「專業知識或才藝的傳授」比例相對高於60~64歲，60~64歲者規劃「繼續工作」比例相對高於55~59歲。
- 就區域別而言，居住金馬地區者對未來規劃項目為「四處旅遊」比例相對高於其他區域；臺灣省中區對未來規劃為「繼續工作」比例相對高於其他區域。
- 就教育程度而言，不識字、自修、私塾或小學識字者「繼續工作」比例二成以上，相對較高；而隨教育程度提高，「專業知識或才藝傳授」的比例遞增，研究者者之比例為18.29%相對高於其他教育程度者。

老人之需求與服務原則

- (一) 健康醫療需求：
- (二) 經濟生活需求：
- (三) 教育及休閒需求：
- (四) 居住安養需求：
- (五) 心理及社會適應需求：
- (六) 家庭關係支持需求：子女對老人的
 尊重、關懷、照護

七、老人需求與服務原則

老人服務之原則

- 1. 尊重老人多元選擇的權力和自由：應以個別老人的不同需求提供多元之服務，尊重其選擇。
- 2. 居家化和社區化：老人服務之宗旨是讓每個老人能在最少限制或束縛的環境中，維持最大的獨立自主生活功能，因此讓每個老人留在家裡或社區內生活較符合老人期待。
- 3. 照顧和服務的持續性：不論老人的身心健康情形或失能程度，均能獲得充分和持續的照顧。
- 4. 政府角色的多元化：政府可扮演提供者、規範者、補充者等角色。
- 5. 注重城鄉差異：老人群體易質性高，老人需求有顯著的城鄉差異，應配合實際需求制訂服務內容。

八、結語：正向思考

- 有人說：每個來到世間的生命，像整存零付一樣，一點一滴地離去，因此有所謂的人生三歷：少年爭取的是好學歷，中年成功與否看經歷，年紀大就要看病歷。 —網路諺語
- 每個走過世間的生命，像零存整付一樣，一點一滴地累計，因此，人生也有三節：少年過日是看春節，中年過活是看季節，年紀大過活就要看晚節。 —黃松林，2009。



「More means more.」
台灣高齡化社會發展趨勢

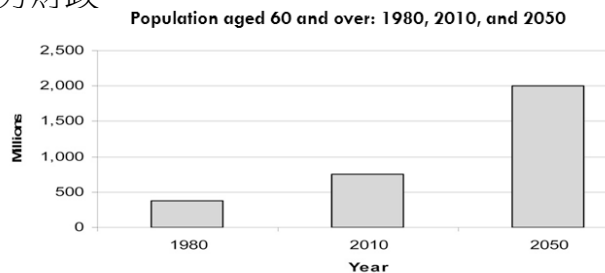
台大社會工作系教授
楊培珊

人口老化的趨勢

- 台灣是世界人口老化最快速的國家之一
- 截至102年底，台灣老年人口已達269萬人，佔總人口11.5%
- 老化指數為80.5%，近10年間已增加33.9個百分點
- 經建會人口推估，到民國116年，老年人口將超過500萬，平均每五人中就有一位是老人
- 生育率持續低落(99年虎年，全國初生嬰兒數僅16萬)，已達到全世界最低的水準，將加速人口老化，超過原本推估

世界人口老化

- 2010年全球有7.59億老年人
- 2030年 14 億
- 2050年 20 億
- 長期照顧需求快速增加
- 影響國家與地方財政



United Nations (2009). World Population Prospects, 2008 Revision

More means more.



European Seniorforce Day




父母老了, 我也老了。
 如何陪父母 好好度過人生下半場
 「三明治世代」的父母照顧指南!
 讓人生中最值得回憶的階段, 不錯過, 也不遺憾!

更多的老人 = ?

- 女性+
- 關注+
- 多元+
- 服務+
- 費用+
- 照顧者+
- 永續?

老人福利的特點

- 指提供給老人的廣泛支持
- 具有廣泛性、複雜性、長時性等特點
- 可簡單分為正式照顧與非正式照顧兩大類
- 除了整體性的對待之外，特別強調個別老人之間的異質性（差異）

個人的異質性

- 年齡：65？85？更高？
- 個性：退縮型/搖椅型/活躍型/超越型
- 健康與疾病/失能
- 提早退休者/延後退休者
- 多元的家庭組成（包含獨居）
- 個人與家庭資本的累積不同
- 生活的社區不同：城鄉、文化、生態等

廣泛性的特點

- 老人照顧是全人的照顧、全家的照顧
- 牽涉到許多不同的專業領域（團隊）
- 直接照顧的領域：醫藥、護理、社工、心理、復健、營養、宗教與靈性等
- 協助照顧的領域：照顧工具研發、遠距視訊、資訊科技、輔具、生化（抗老）、運動與休閒、教育、文化等
- 廣泛→更多元的團隊



複雜性的特點

- 老人照顧牽涉身、心、社會與靈性照顧，不同面向的問題很容易互相影響，致使問題變得十分複雜，不易解決
- 例如：「老人遭到棄養」的問題，可能牽涉到老人的身心理疾病、家人長期不良的互動、無法化解的仇恨與憤怒、社會缺乏支持性的照顧服務、消失中的鄰里互助系統等多重問題，難以釐清
- 複雜→更高的專業品質
(你的唯一生存之道)

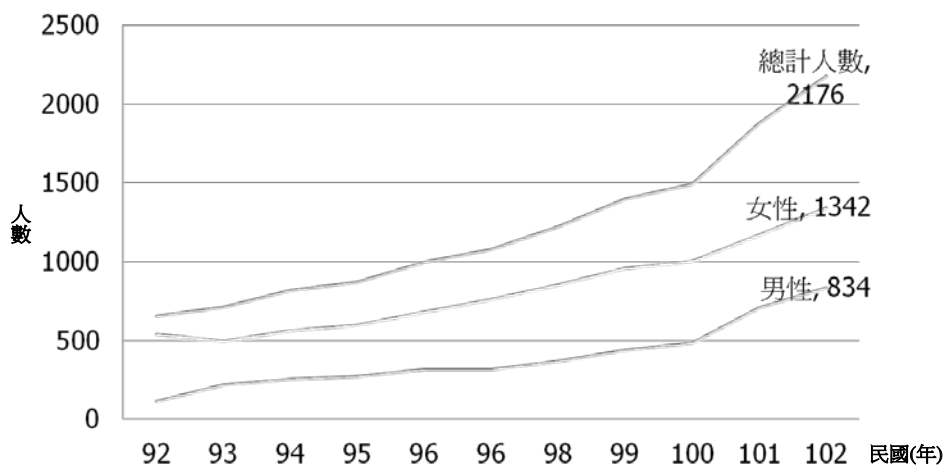


長時性的特點

- 老年期是人生週其中最長的一段時期
- 根據截至2013年9月的百歲人瑞統計，台灣百歲人瑞有2176名，其中超過110歲者全部是女性，最高齡者已經115歲（103年初去世）。長命百歲早已實現。
- 提早退休的趨勢，使更多65歲以前的「準老人」也需要服務，焦點也向「健康促進、社會參與」移動
- 老人照顧是全程的照顧，直到終老/安寧
- 長期→更好的準備與資源



歷年百歲以上人瑞統計



更多的正式照顧

- 由正式的服務機構所提供的照顧服務
- 例如：長青學苑、老人會、衛生所慢性病患追蹤訪視、老人健康檢查與流感疫苗注射、社區老人服務中心、居家服務、照顧者喘息服務、日間照顧、機構照顧等
- 就對象而言，可分為健康老人照顧與失能老人照顧兩大部分
- 就服務內容與專業分工而言，可分為醫療照顧 (health care) 與社會照顧 (social care)
- 就服務提供者而言，可分為公部門與民間，或營利 (PO) 與非營利 (NPO)

非正式照顧更多？還是更少？

- 由家人、鄰居、朋友所提供的照顧
- 通常是無償的照顧
- 照顧的基礎是彼此的關係與感情
- 台灣失能老人照顧，**90%**由家人提供，且多為女性（配偶、女兒、媳婦），家庭照顧者負荷極大
- 失能老人照顧是費心、費力、費時、費錢的工作
- 社會變遷（子女數減少、女性就業）以及經濟景氣與否影響非正式照顧很大

高齡社會之趨勢：老人政策夯

- 老年人口快速增加，成為強大的勢力，對社會、政治、經濟與產業的影響極大
- 日本已經成立「老人黨」
- 年金
- 醫療
- 保險
- 照顧/護
- 社會生活與參與



高齡社會之趨勢：目標



- 預防重於治療（運動、營養、社會參與、環境安全等）
- 由健康老年、成功老年、到活躍老年
- 減少「老年歧視」
- 創造「不分年齡、人人共享的社會」
(1999國際老人年的Logo為Ageless society)



高齡社會之趨勢：正式照顧

- 正式照顧服務項目越來越多，服務提供者也越來越多，在服務名稱、內容、對象、費用等方面差異很大
- 政府財務吃緊，更多服務轉由民間來提供
- 法律規範將更多、更嚴謹？還是更鬆、更混亂？
- 「使用者付費」觀念持續發展，收費服務越來越多，且出現不同等級的服務
- 服務使用者由「個案」轉型為「顧客」，顧客滿意度成為服務品質的重要指標
- 弱勢者仍須政府及非營利單位特別予以保護
- 照顧人力嚴重不足，沒有系統性的政策與規劃

高齡社會之趨勢：非正式照顧

- 「養兒防老」觀念式微，新的家庭及社會倫理亟待建立
- 照顧者服務將越顯重要
- 早期因照顧考量而結婚的大陸新娘、外籍新娘、及晚近外籍看護工的社會融入問題
- 鄰里與社區成為照顧網絡，大家互相照顧與扶持，但在地服務人力十分欠缺

高齡社會之趨勢：整合

- 專業整合：各不同專業間的整合，形成團隊
- 醫療整合：分科醫療整合為全人醫療
- 資源整合：政府與民間（包含營利與非營利）、政府組織改造、民間單位合作與聯盟
- 照顧整合：連續性的照顧設計，注重不同環節之間的聯繫



高齡社會之趨勢：產業化

- 目前這一代的老人房屋自有率高、儲蓄多、社會福利優，有經濟能力購買服務，但意願不高
- 嬰兒潮世代老人，購買服務的意願提升，促進銀髮產業之發展，如科技產品、輔具、照顧服務等 (S'mart)
- 目前產業化的議題僅在於概念宣導，尚缺乏具體、整合的規劃
- 對消費者需求與文化缺乏瞭解，例如老人住宅
- 銀髮產業將是未來的產業明星，必須盡快投入、投資(資金與技術)

老人照顧的新發展

- 連鎖化（規模+）
- 連續性照顧（一條鞭）
- 強調營運與績效
- 國際化與在地化
- 分工與整合
- 人才招募與訓練
- 數位化與科技

老人照顧的新發展



特殊服務需求

- 家庭照顧者
- 失智症
- 溝通障礙者（視覺、聽覺、觸覺、語言等）
- *Music & Art*

2014/9/19

頁尾文字

23

數位化與科技



高齡者服務願景



- 高品質服務
- 在地老化（連續性的照顧光譜）
- 像「家」一樣
- 績效卓越
- 獲得消費者信任
- 百尺竿頭，更進一步（創新）

結語

- **More means more.**
- 隨著老年人口的快速增加，高齡者服務政策必須做的更多元、更合於現實、更有品質、更有效率
- 大家加油！
- 共創台灣高齡化社會美好的未來！



Thank You

公共圖書館 老年資訊服務

林珊如
台大圖書資訊學系教授
sjjin@ntu.edu.tw
2014 圖書館員研習講義

高齡社會的挑戰與機會

- 引言: 三個挑戰、三個機會、一個研究應用
- 挑戰一: 台灣老化人口的遽增
- 挑戰二: 老年人的多樣性與異質性
- 挑戰三: 老年數位服務的迫切性
- 機會一: 運用館內資源與服務 破除社會老年歧視
- 機會二: 結合館外社會資源 發展合作服務模式
- 機會三: 提升老年資訊素養 創造老年社會參與

Guidelines for Library and Information Services to Older Adults (ALA)

圖書館老年資訊服務指南

- 1970年代起，美國圖書館學會 (American Library Association) 開始制定老年服務指南
- 該指南的基本原則：認識老年群體的多樣性，減少對老年服務的刻板印象
- ALA對老年人的定義：年齡達到或超過55歲的人
- 聯合國對老年的定義：年齡達到或超過65歲的人
- 老年人群體現狀：
 - ◆ 2007年，美國老年人群體超過6千8百萬 (2013年: 7700萬)
 - ◆ 隨著嬰兒潮一代出生的人進入高齡階段，高齡人口的年齡跨度進一步擴大，呈現多元化的態勢

對老年人的圖書館與資訊服務指南

一、如何了解當地老年人對圖書館與資訊的需要？

1.
取得老年人的人口數據，將其納入圖書館計劃和預算之中

- 1.1 對社區中的老年人及服務進行常規性調查
 - 包括其成員情況、人口特征；社區中的宗教組織與其他團體；老年人獲取資訊的管道等
- 1.2 透過焦點小組和使用者研究調查老年人的興趣及需求，使圖書館的服務、館藏、與活動更合乎老年人的需求
- 1.3 收集不同語言、文化教育背景、收入層級、電腦技術、性別、和年齡的老年人的多元資訊需求

7

取得老年人的人口數據，將其納入圖書館計劃和預算之中

- 1.4 將以上所得資料與老人所需的基本生活資訊相結合，如健康照護、社會保障、(退休\身後)財務規劃、老年人相關法律、終身學習、社區服務、公民參與和志工活動等
- 1.5 確保老年服務是圖書館運營和預算中不可分割的部份
- 1.6 邀請老年人參與到圖書館制定計劃的過程之中，建立老年服務顧問委員會（其成員應包括圖書館的普通使用者、志工、工作人員、理事會成員、老年朋友團體成員；其他老年組織的領導者等）

8

2.

確保圖書館的館藏、活動方案、和服務能夠反映社區中老年人的特殊需求及興趣

- 2.1 委任專門的館員負責圖書館的老年服務，包括老年人相關的館藏與服務
- 2.2 思考如何讓圖書館在老年人群體中更可見、更受歡迎、聯繫更緊密
- 2.3 在以老年人為目標群體的報紙、雜誌、廣播和電視節目等在地媒體 (及網路媒體) 中，進行圖書館服務和圖書館網站的行銷
- 2.4 定期與老年人群體組織進行會面
- 2.5 與老年服務機構保持聯繫，以便於活動合作、招募志工

9

3.

讓老年人對圖書館館藏及硬體設施感到安全、舒適、有吸引力

- 3.1 評估圖書館對於不同健康狀態、視覺、聽覺、閱讀能力等功能障礙的老年人的近用性
- 3.2 在圖書館中至少準備一輛公用的輪椅
- 3.3 在書櫃、資訊服務台、電腦使用區等區域附近設置座椅，方便難以長時間站立的老年人的使用
 - 如果可以的話，設置專門的樂齡空間 (Senior Space)，提供座椅、符合老年人興趣的書籍與雜誌
- 3.4 將老人常用的資料放在易於獲取的書架上
- 3.5 在照明較好的地方，為老人提供標識清晰的簡裝書

10

讓老人對圖書館館藏、設施感到安全、舒適、有吸引力

- 3.6 在書架之間(寬度) 為坐輪椅的老年人留出空間
- 3.7 確保圖書館的標識清晰可見、用語恰當；圖書館資料手冊的字體大小至少需14號
- 3.8 為視覺障礙的老人提供擴視機或裝有擴視軟體的電腦
- 3.9 為有聽覺障礙的老人提供有字幕的影片和助聽設備
- 3.10 提供字體較大的圖書和期刊[台灣少]

11

4.使圖書館成為老年人資訊服務的集聚中心

- 4.1 與在地的老年人服務組織（如老年人協會、老年人營養規劃組織、老年志工組織等），使這些組織的資訊更易於被老年人取得
 - 為老年人收集與整理他們可享受的政府服務、可參與的社區活動等資訊
- 4.2 在老年人服務機構、相關政府部門的網站中加入圖書館網站的鏈接
- 4.3 確保圖書館館藏中包含關懷老人、老人子女、及其家庭的相關資料

12

5.在圖書館進行的規劃中，聚焦在以年長者為目標群體

- 5.1 在圖書館預算中為老年人相關的館藏、活動金額和服務預留出充足的資金，並且積極尋找其他老年人服務機構的贊助(資源交換)
- 5.2 每年為老人提供特定的服務項目，增進他們使用圖書館中的獨立性與技巧
 - 行銷此類活動有助於提升圖書館在老年人群裡中的可見度
- 5.3 透過使用者調查(與交談)、焦點小組、流通資料分析等方式了解老人的特定需求，篩選出合適的主題項目
- 5.4 為老年人群體中的特定、細分群體提供服務

13

在圖書館計劃中關注老年人群體(續):

- 5.5 舉辦或參與社區中的祖孫活動，
與在地學校、照護組織及社區組織建立良好的關係
- 5.6 尋求與社區中的其他老年服務機構、終身學習機構
進行項目合作的機會
- 5.7 為老年的人提供特製的電腦課程(電腦指示的節奏更慢，滑鼠控制的時間更充足或提供手寫板，讓視覺、聽覺或其他障礙的老年人亦可參加)
 - 如果可以的話，為老人們提供一對一指導的同伴

14

在圖書館計劃中關注老年人群體 (續):

- 5.8 尋求為圖書館外或無法前來圖書館的老年人 (如社區中心、照護機構中老年人) 提供服務的機會
- 5.9 通過圖書館展覽(與活動設計), 改變社會對老年人的偏見和刻板印象
- 5.10 提供老年人在圖書館中做志工機會
- 5.11 提供老年人終身學習的項目

15

6. 接觸社區中不能到館的老年人

- 6.1 結合社區調查與圖書館預算, 滿足老年人對圖書館館外服務日益增長的需求
- 6.2 在社區老人的生活輔助機構、看護機構、療養院中提供圖書館的輔助服務, 也為困居家中或無法帶書回家的老人提供服務。
- 6.3 通過在地媒體、公共健康中心、和其他老年機構等, 進行圖書館服務的行銷
- 6.4 通過創新館藏傳遞方式, 人力資源重整和建立志工系統等方式, 減少圖書館服務的等待名單
 - 可與在地的視障及殘障圖書館合作擴展服務

16

7. 培訓圖書館館員禮貌而尊重地服務老年人

- 7.1 對圖書館的所有館員進行培訓，使他們了解老年人在利用圖書館中的困難，使圖書館成為一個更友善和舒適的場所
- 7.2 使圖書館員認知、並改變對老人的偏見和刻板印象
- 7.3 確保讓所有館員意識到：圖書館的任何服務都可能讓老人感興趣
 - 包括提供家庭郵寄服務、有聲書、免除部分收費等
- 7.4 聘用老年人作為圖書館服務的專家或其他工作人員(含志工)

17

創造高齡友善圖書館 培訓圖書館館員/志工： 尊重地服務老年人

- 同理心
- 耐心：教導、說明操作流程
- 愛心：在關心的聊天中，得知需求
- 貼心：陪讀

- 親切有笑容
- 學習長者的母語(台語等)或會台語的志工
- 說話速度慢、音量大

18

國立公共資訊圖書館 公共圖書館趨勢服務專題研習 樂齡讀者服務專題演講

公共圖書館對高齡者的服務：建築篇

2014/09/26,10/03,10/21

陳格理 東海大學建築系教授

綱要

一．前言

這個議題具有相當的複雜性和挑戰性，在此想稍微釐清一下相關的思維、認知、決策和做法，特別是和圖書館建築有關的部分。這個題目所論及的高齡者是指當下在 60-80 歲的圖書館使用者，十年後的高齡者很可能不會遭遇到今天的問題，因為他們對圖書資訊的需求在取得在方式上會與現在有一些差異。

二．對高齡者的知性服務

一個理性、健全和有發展的社會是會注意和重視社會上高齡者的存在和意義，並從事相關的福利工作。這種對高齡者的福利性服務，基本上有安養和療養兩個部分，安養是以健康的生活為主，其中包括了經濟（保險）、安全、教育和育樂等幾個層面。高齡者生活中與教育（資訊）相關靜態的部分會與圖書館有關。動態的學習活動則由其他單位負責，在大城市中，這類的活動多被設置在「樂齡學習資源中心」，它常設置在圖書館中（旁）；在鄉鎮中則多設在里鄰（社區）活動中心內。

政府在 2006 年曾頒佈「邁向高齡社會老人教育政策白皮書」，其中明確指出終生學習的課題由公共圖書館負責，終身學習包括了個人學習（靜態）和團體學習（偏動態）兩個部分。長久以來，圖書館的服務以靜態的知識和資訊為主（看報紙、雜誌、借書、看書、查資料），動態性（知識性、活動性或休閒性）的學習服務是否應納入值得討論。

（一）服務前的準備。

一個圖書館想要對特定的族群（服務對象）有良好的服務，首在瞭解服務的對象和本身的條件。目前國內的城市和鄉鎮公共圖書館在服務條件（資源）上有著相當大的差異，而影響到對高齡者的服務性。高齡者的特色和需求也會因地區而有差異，對服務區內高齡者的瞭解包括了高齡者的人數、性別、分佈、職業、年齡、家庭狀況、健康狀況、經濟狀況、社區活動性、來圖書館的習慣、興趣、要求等。此外，服務區內是否有老人的安養、療養、收容、日托或醫院等機構，其性質、

容量、服務性和高齡者的狀況等都很重要。根據這些資料才能去訂定服務的目標、條件、資源和方式，圖書館在硬體部分的配合只是其中之一。

高齡者對圖書館的使用性會因館舍位置（交通的方便性）、開放時間、氣候環境和家庭條件而異。在城市中，使用圖書館的高齡者多有知識上的喜好性，他們的閱讀對象多以健康、家庭、經濟與生活方面的資訊為主。

（二）中外國情的差異

高齡區的服務是我國公共圖書館在服務工作上的特色。西方國家公共圖書館中沒有這種服務性，就個人所知，連日本、韓國、中國、香港和新加坡的公共圖書館也沒有高齡區的設置。因此，國內對它的設置與服務更值得重視。

不必拿西方國家對高齡者的社會性服務的觀點來談公共圖書館對高齡者的服務。因為他們所做的是社會性的關懷，而不是著重在公共圖書館中的服務。美國殘障法案（American Disable Act, ADA）的規範並未充分顧及到公共圖書館對高齡者的服務，這不是 ADA 的做法不夠完善，而是國情與社會觀念不同。

三．高齡者與無障礙環境

（一）定義的差異。高齡者的定義是 65 歲或是 55 歲，世界各國不一，我國以 65 歲為準。高齡與殘障的區分各國的理念和規範亦不同，前者以年齡，後者以行動不便（狀況不佳，無輔助設施即難以行動，用後的行動程度無法達一般標準）為依據。我國在民國 69 年公布實施殘障福利法，79 年修正後始對公共環境有無障礙的要求。美國殘障法案（ADA）於 1990 年完成立法，它的內容對各國在相關規範上的影響極大。

（二）對殘障的定義一般以復健醫學的理念為主，其中包括三個層次。

機能障礙 (impairment)：指精神或是身體器官的機能障礙。

能力障礙 (disability)：指因機能障礙所衍生的能力障礙。

社會不利 (handicap)：指有機能障礙或能力障礙者和環境相互作用時所產生的社會性不利現象（一種由不便或妨礙而導致效率或成效的變化）。

減輕機能障礙是醫學治療上的課題，減輕能力障礙是醫學和工學方面的工作，減輕社會不利除了上述兩種之外，也需要社會全體的配合和支持。

機能障礙		能力障礙	社會不利		
種類	部位 / 症狀		輔助器具	建築障礙	
身體機能	上肢 / 麻痺、切斷		不能進行細緻活動	義手	複雜的操作
	下肢 / 麻痺、切斷		移動困難	義肢、助行器、輪椅等	
	心肺 / 機能衰弱				易滑地板
感覺機能	視覺	全盲、色盲、視弱	不能進行細緻活動	手杖、導盲犬、人照顧	未知的障礙物、過小字體
	聽覺	聾啞、聽覺困難		助聽器、讀唇術	噪音、黑暗房間
	觸覺	麻痺	觸覺知識不足		未埋設的配管
	語言、聲音		不能傳達音訊	筆記工具	缺應答式窗口
運動能力	平衡感及能力弱		移動困難	手杖、柺杖	無扶手、感覺不安定
精神	學習遲至、痴呆		需照顧、不能做複雜動作	難理解的標示、有精神壓迫感的場所	
人體尺度	矮小	移動困難			樓梯、高低差、過高的設備

對於機能障礙或能力障礙者不會產生社會不利的現象，就稱為**無障礙環境**(barrier-free environment)，其中包括硬體和軟體兩個層面。高齡者是屬於無障礙環境的服務對象之一。廣義而言，無障礙環境是對全體居民的服務，無分時間性（暫時或永久）、性別、程度、部位、不便性的差異。

無障礙環境的規劃必須達到對身心障礙者做到「可達」、「可入」、「可用」的目標，在實踐上有層次的差異。重點在先對身心障礙者（或高齡者）的瞭解、殘障的種類及生活行動的特性和需求，再進行對生活空間的設計，包括室內、室外、移動和使用的狀況，進一步的做到**安全、舒適、好用**。

（三）高齡者與殘障服務。

高齡者在圖書館中的閱讀活動不限於報紙和刊物，也及於資料、書籍和文獻等，他們所選的座位是很隨意的，他們比較重視光線充足、聲響干擾少、桌椅舒適、行動方便等因素。高齡者和殘障者不同，前者專指以年齡來區分，後者以身體構件的使用（活動）功能來定義，兩者之間沒有必然的關係，而容易引起混淆，高齡者不一定是行動不便者。

就公共圖書館而言，高齡者的使用包括了從沒有問題和行動上的不便（使用困擾：從難以使用到無法使用）。對殘障者的服務中，常以肢體行動不便者為主，並沒有年齡上的限制，其中當然包括了對高齡且行動不便者的服務在內。無障礙環境對殘障者的服務是利用一些設計項目（物件），來增加殘障者在活動上的方便性，或減少困擾程度，以完成其使用目的。

四．高齡者的生理狀況

一般人的生活中，器官的活動性視覺占 85%，聽覺 10%，嗅覺、觸覺、味覺等共占 5%。來圖書館的讀者以使用視覺為主，聽覺次之。

（一）視覺。眼睛有認識形狀、辨識顏色、辨識遠近、判斷遠近等四個功能。

- 40 歲以後水晶體開始失去彈性，眼球旁肌肉逐漸鬆弛，眼球的收縮比較遲緩，視力退化、老花眼的現象逐漸出現，如看近的東西比較困難（需戴眼鏡）；加上眼瞼下垂，眼球稍微凹陷，視野變得比較狹窄小、視界模糊。
- 60 歲時裸眼視力多為 0.5~0.6，70 歲時裸眼視力多為 0.4 以下，80 歲時只有 0.2~0.3，物件放在眼前 100cm 處才看的清楚。
- 水晶體逐漸出現混濁的現象，即白內障，看東西會有模糊的現象。60 歲有 70%，70 歲有 90% 會罹患白內障，影響對物件和文字的辨識性。
- 隨年齡增加，眼睛中的感光細胞逐漸減少，越需要較亮的照明環境。高齡者對於明暗環境的適應性減低，調整的時間較常。以裸眼視力 1.0 為例，要讓 60 歲的男性高齡者感受到 20 歲年輕男人的視力，環境照明需要增加 2.5 倍。
- 隨年齡增加，眼球有「黃變化」的現象。眼前好像有一片黃色的薄膜，影響對藍色物件的感覺（不夠敏銳），對黃色和藍色系的識別性降低。標示物的底色和字體大小皆須調整，看不清楚字體或東西會影響到高齡者對物件的接觸和使用。

(二) 聽覺。老年人聽力衰退的現象有：高音域的聲音很難聽清楚，容易有雜音，無法掌握內容的完整性，對語言的瞭解程度降低。因此，對老人說話時，聲音要放低，說話清楚且說的慢。

■ 隨年齡增長，聽覺細胞減少，鼓膜變硬，聽力逐漸喪失，不能聽到高音域的聲音。70歲較20歲時，同樣的距離，聲響需要放大三倍才聽的清楚。

(三) 嗅覺。高齡者的嗅覺細胞退化，即對氣味的反應較慢。如身體的氣味或廁所的氣味，自己不覺得，別人卻覺得很嚴重。

(四) 肢體。軀幹、四肢、頭頸等的不便在起身、坐下和彎腰時最為明顯。

■ 老人關節伸屈較困難，容易出現關節炎和腰痛的現象，常會因跌倒時，外力的衝擊或筋收縮而發生骨折的現象。老人筋骨肌肉纖維變細，筋力和筋肉的衰退較容易引發骨折的現象。

■ 筋骨的力量中，腕力、握力、背部筋骨力和腳力也會隨著年齡而衰退。一般說來，下肢比上肢的問題更較顯著，女性比男性顯著。

■ 對於各種警訊的反應力（敏捷性），60歲只有20歲時的1/3。敏捷性會隨年齡增高而下降，即收到訊號（刺激）到採取反應的時間較長。高齡者身體的關節較不靈活，筋骨肌肉機能衰退，以致於手腳的伸展幅度均較年輕人為小。

■ 平衡感覺是調節器官以維持全身、位置或運動的平衡能力，高齡者的平衡感是成年人的1/3。加上高齡者身高縮小，身體習於向前傾，而容易跌倒受傷。

■ 就走路姿勢而言。高齡者上肢肩部關節的角度減少（駝背）、肘關節角度減少、大腿關節彎曲及伸展的角度減少、腳關節能彎曲的角度減少，因後腳關節和肌肉無法隨意彎曲伸展，後腳跟和腳尖不能抬太高，和地面的角度減少；即前腳跟和路面的接觸面增加，腳趾無法抬高，腳跟無法提高，以致步幅縮小，步行速度變慢，

■ 老化時後手臂或膝關節無法有效的伸展彎曲，加上手指關節不靈活，難以有效的扭開水龍或轉門把的巧緻動作，行動較慢難做精細的動作。因此，不要催促老人家的動作（要有耐心陪伴和等待）。

■ 高齡者動作不靈活是因為肌肉的強度和控制力下降，70歲時肌肉的強度是30歲時的一半。由此而產生的骨折，以骨盆、股骨和脊柱的損傷最常見。

綜合而言，高齡者在圖書館中較容易所出現的狀況：

行動慢：四肢上下移動、前後移動、左右移動皆慢。

感知差：聽力差、視力對顏色、光亮、線條的感覺差。

反應慢：無反應、反應慢、錯誤的反應。

(五) 環境設計上應注意的部分

1. 視力

- 從亮處到暗處，高齡者眼睛的適應時間較長，對眩光較敏感。
- 在視力上，對紫色、藍色和綠色的區分性下降，宜增強色彩的亮度。高齡者對藍色系的辨識度較差，應考慮到對周遭環境中氣氛和照明的處理；對黃色和黑色組合的辨識性較佳，但不宜處處為之。
- 避免眩光、加強照明的亮度、使用易於分辨的色彩、加重物體明暗的對比性（非環境）。
- 高齡者走路時身軀會向前傾，室內照明如產生陰影會影響走路的安全，宜從側面或下方加強輔助照明。

2. 聽力

- 在聽覺上，對高頻率聲音不敏感，身體常向前傾以靠近出聲源，影響到社交空間的尺度，形成較重視較小較安全的社交空間。
- 減少會發出聲音的地面、座椅、磨擦物或器物。

3. 觸感

- 老年人新陳代謝減慢，體內分泌減少，使其對溫度、濕度變化的反應較差，適應力減弱容易出現感冒和風濕病，門窗和桌椅的放置關係須慎加考慮。

五. 高齡者在圖書館的行為和活動空間

從使用行為來分析，高齡者在圖書館中的活動可分成靜態和動態兩種。靜態的活動是以個人的閱讀行為為主，包括查資料、看報、看雜誌、找書、借書、借影帶、書寫、休憩。動態的活動會有他人參與，有團體活動、交談、為孩童講故事、陪讀、下棋、橋藝等。這兩種活動空間的設置性（條件、位置、關係、大小、設施）會因圖書館的條件與服務性而有不同。

一般而言，高齡者在圖書館內的活動有看報紙、看雜誌、看書、找書、上廁所、找資料、陪孫子、打瞌睡、聊天、吹冷氣、上網等。高齡者較常接觸的區域有閱報區、雜誌區、一般閱覽區、親子區。

高齡者對圖書館的服務要求多為舒服、溫馨、好用，舒服是指座椅好，安靜、溫度適合、看東西舒服、可打瞌睡；溫馨是指服務好（丟東西可找回）、氣氛好、心情好、會遇到老朋友；好用是指光亮（看東西方便）、不搶報紙、資料多、廁所好用。

六. 理想的高齡區

高齡者在公共圖書館中所接觸的空間會有三種，即公共環境（如門廳、走道、廁所）、一般空間（如閱報區、雜誌區、閱覽室、書庫、視聽區、親子區）或專屬空間（如樂齡區）。這三種空間對高齡者的服務可從環境設計、空間設計、設施安排與家具設計等四個部分來說明。環境設計包括了圖書館內外對高齡者在行動上的關注，空間設計包括了對高齡者使用空間的安排與設計，設施安排說明對高齡者使用的各項設施在類型、關係、特徵和使用，家具設計包括了對高齡者所使用各種家具的說明，以下分別詳述之。

（一）環境設計：公共圖書館中高齡者活動區的劃分會受到使用對象的本質、人數和活動性，空間的大小與設施條件，服務人員的數目和能力等因素的影響。

區位：高齡區是否獨立一室或與其他區域共處一室（區），得視各館的規模和服務性而定，較理想的是單獨設置一室，其次是單獨一區。

位置：在底層（一樓）最佳，其次是二樓（可用電梯，出入較方便），不宜在地下室（自然採光較難、缺少自然景觀、難有單獨的樓梯出入），室內不宜用坡道。

空間關係：可以是入館後距離較近的空間（區域），有明顯的出入口，和總服務檯近（入口可看得到），距廁所近。如在二樓，靠近電梯（電扶梯）。和其他空間有隔牆、中庭或物件相隔，減少相互干擾。空間的形式、動線、安排皆單純，容易形成熟悉的空間記憶（路徑彎折少、空間變化少）。和兒童區隔開（不相通、不相鄰）。

門扇：館舍大門應為自動（非觸碰式）側向開啟。高齡區對外如有門扇，應為整片玻璃（部分透明）自動側移式（平日應常是開啟狀態），門寬不宜少於120cm。

走道：出入動線宜短，開敞的室內走道應有明顯的引導性（地坪顏色、燈具或引導標示），走道不宜曲折或穿越其他空間，宜引入自然光照明，或以強烈的色差來區分、引導和警示。地坪材料不可用深色、不可反光、須止滑無接縫。如為封閉式走道（通道、走廊），則應有明顯的導引標示，牆壁至少一

側設有木質扶手，扶手不可中斷；兩側牆面下端（踢腳處）應設壁燈，照亮地面。通道上不可設置飲水機、滅火器或檢索電腦等突出牆面之物，以免妨礙持手杖、柺杖、支架者的通行。雙向走廊寬度應在 120cm 以上。

閱報區定位：館內可設高齡者專屬閱報區，或在閱報區中專闢一處供高齡者使用，依各館條件與需求而定。

雜誌區定位：館內可設高齡者專屬的雜誌區，或在雜誌區中專闢高齡者的座位區，依各館條件與需求而定。

（二）空間設計：以閱報區為例

大小：依各館的條件和需要而定，以單一區域而言，最小宜設有一個報架（六報）和四張閱報桌椅，面積約 20 m²（6 坪）。

朝向：至少有一面開窗，以朝南較佳光線充足，老人家喜歡被太陽照到的感覺。窗外宜有花草庭院，不宜和走道、遊戲場相鄰。

空間平面：形狀簡單，少有尖角、圓弧形或凹陷形狀（易影響到家具安排）。

樓層高度：不宜有夾層，天花板高度不宜低於 240cm。

地坪：材料顏色以淡色為主，少用圖案，少接縫，須止滑，不反光。除非有明顯的功能區隔性，不宜使用不同材料相接。地面不可有高差，避免用台階和坡道。。

牆面：以淡色為主，不需花紋圖案，不反光，易清潔，無突出物，牆底有踢腳板。主要方向的牆面上應設置有大字的時鐘，而非電子看板。

標示物：設置方向、位置、物件的標示物，顏色應對比強烈，字體放大、位置醒目，有燈光照明更佳。方向性標示和指引性標示應分別設置。永久性（內容不變）的標示板（標示盒、標示匣）可在標示盒內加設燈具。

天花板：以淡色為宜，如設置燈具，輔助照明至少為 200lux。宜設置嵌入式（吸頂）電扇，及吸音式材料或加設隔音裝置。

照明條件：全室（區）照明至少為 300Lux。書架區照至少為 350Lux（離地高 30cm 處的測點），閱覽桌面至少為 400Lux（可用桌燈補強）。書架區不可出現陰影和照明死角。

溫度與空調：全區以自然通風為原則，輔以電扇增加涼爽程度，電扇為可調整式，不可造成眩光。室內的空調宜有分區

控制性，出風口處宜設擾流板，減少風向的影響性（區域過冷或風太大）。

區隔性：適當的設置隔屏、植栽或利用書架來阻隔聲響的傳布。

（三）設施安排

窗戶：基本上，閱覽桌皆不靠窗戶設置（高齡者出入不便）。使用上下移動的百葉簾，便於調節遮光窗面。

服務檯：高齡區中一定要有服務檯（配合走動式服務），位置須接近本區的入口處，使服務人員的視線廣及室內各個角落。設有高低兩種檯面，檯面下並有空間可讓輪椅靠近，檯前可放置座椅。檯後有櫃架放置緊急備用物件，檯面上有可借用的老花眼鏡和放大鏡。其旁可設置飲水機和影印機，服務人員可就近幫忙。

廁所：高齡區內或出入口旁宜設有男女廁所。廁所區無門，出入寬至少120cm（雙人進出），入口處設有標示物（圖繪或符號）。廁所內外無高差（無門檻）。除男女廁所外須設置通用廁所（男女皆可用的殘障廁所，如規範要求）。男女廁所以座式馬桶為主，蹲式馬桶前方應設置不鏽鋼管，以便協助起身；並皆設有緊急拉線。男廁所需設置一個有不鏽鋼管扶手的小便斗。男女廁所均須設置排氣設施（無論是否有窗），室內燈光需強化（至少350Lux）。水龍頭應為感應式出水。

（四）家具設置

閱報桌：宜為斜面，斜度在40度左右，桌面寬不小於90cm，桌面邊緣宜設置勾環或凹槽，便於放置手杖或吊掛皮包。桌面應有桌燈（固定），燈頭可移動，不可調光，桌面照度至少400Lux，桌面上方另有天花板頂燈做為輔助照明。桌面不宜用深色或白色。桌面下緣不加橫杆，桌面中央留槽放置報夾。桌面如提供放大鏡，宜以繫線式相連，便於移動和管理。桌面最低處不得低於60cm，便於放腳。原則上，閱報座位的數目為當日報紙數量的40%~60%，一報雙份不在此限。

閱報椅：閱報椅不宜太沈重，不用五爪可移動式座椅。椅面可以左右轉動，便於轉向起身。椅面為柔軟墊面，較為舒服。椅面兩側宜有硬質扶手（不可用金屬材質），便於支撐起身。椅背不必太高。

報架：當日和前三日的報架應分置。報架應用斜架式，報夾高低順勢排放，便於查找和放置。報夾最低處不得少於70cm高，最

高近 150cm，避免高齡者彎腰去找報紙。

沙發：此為休閒兼閱讀刊物之用。沙發椅宜採單座式，三側環繞側邊。椅墊採內陷式較為舒服。左右扶手不可高於 60cm，以免影響起身時支撐之用。沙發沈重不易移動，可並排置於窗邊，沙發前可設置 60cm 高的方形台几，便於放置物件。沙發旁可加立式座燈，便於補照明之不足。椅面材料深色、易清潔、好保養。

閱覽桌：長方形四人對坐的閱覽桌，150cm x 120cm。可加固定式桌燈或橫杆式桌燈。應設專為輪椅使用的閱覽桌，並應標明。

電腦桌：單一桌面，尺寸為 90cm x 75cm，電腦螢幕宜加大，鍵盤為可移動式便於操作。其他設備如閱覽桌。

擴視機：桌面條件如同電腦桌。

電子閱報機：用手指操作非每個人都容易進行，高齡者較少使用，如附設座椅更佳。

方形座凳：軟面硬底、可移動、色明亮，高約 40cm。

雜誌架：架高不逾 210cm，以 180cm 為佳，約分成六層，最下一層不放雜誌（書），最上一層是否放雜誌，可由刊物數目決定。當期雜誌以封面呈現、過期刊物可放置在豎板後方。如果刊物不多（約十餘份），可用無遮板的資料夾放置過刊，便於直接拿取。同一類的刊物如超過五種（書架一列），書架上應標示出刊物的性質或類別，字體放大方便辨認。

書架：書板以可調整為佳，書板需設計成內低外高，可防止書籍向外滑落。木質書架的書檔宜慎選。書架須加設抗震設施（連桿和斜撐）。書架底層不放置書籍。

六·高齡者服務空間的設置性

公共圖書館對高齡者的服務性，會依圖書館的條件和環境位置而有很大的差異，這可從以下幾點說明之。

（一）高齡服務空間的設置，鄉鎮圖書館和城市圖書館之間有相當大的差異，附近高齡居民的條件和對此服務的需求是主要因素。根據觀察，鄉村地區的高齡者對圖書館中一般資訊的需求性甚低。他們來圖書館的用意會與性別有關，男性高齡者較多會以圖書館的閱報區為聚會見面的所在，在那裡翻一翻報紙、喝一喝茶、聊一聊天、吹一下冷氣、打一個盹或是下幾盤棋，然後就回家吃飯或休息。女性高齡者則會在下午

和週末陪孫子（女）來圖書館找書、遊戲或與他人聊天。高齡專屬區對他（她）們的意義不大。

- (二) 高齡者專屬區域（空間）設置的必要性？在城市的公共圖書館中，因為有不少高齡者對閱報的興趣，匯聚形成了族群性的使用行為，在雜誌區則較不明顯。因為體察到這種服務的需要，有幾個圖書館特別設置了專供高齡者使用的閱覽區（如樂齡區，館方特別標示出該區域是專供高齡者使用），區內設置了閱覽桌專供高齡者在此閱報、看雜誌、看書或上網。這個閱覽區與閱報區和雜誌區相近而非相鄰，高齡者必須將報紙或雜誌帶到這個區域中來使用，出入並非很方便。根據訪談，高齡者喜歡這樣一個專屬於他們的閱覽環境，而不必與年輕人爭座位。但他們也反映這個區域離報紙區和雜誌區較遠，和書庫（架）區的關係不明顯，找書不夠方便。
- (三) 從幾所公共圖書館中高齡者的閱覽行為中發現，除了對報紙雜誌的閱覽之外，高齡者也會去閱覽區看書，所看的書有館內的藏書（不借回家），也有自己西帶來的書。從觀察和訪談中得知他們在選擇座位上比較重視以下幾點：

1. 長桌短桌不拘，周遭人數較少，比較安靜些。
2. 桌面的光線較亮，看小字不會吃力。
3. 會選擇拿書較近的座位，方便看完再選其他的書。
4. 會去使用以前使用過的位置，熟悉感很重要。
5. 桌面越大越好，可放置較多的東西（查找資料者最重視）。
6. 除非周遭很吵，否則不會換位子。
7. 較喜歡靠桌邊的位子，出入方便。
8. 座椅最好是有墊子，久坐屁股不累。座椅不要太重，移動不便。

從另一個方面來看，他們希望在閱覽區能標示一些可供高齡者優先使用的座位，讓他們不至於每次來看書都要重新找位子。

- (四) 動態性的活動空間。高齡者到圖書館來會有閱讀以外的活動，其中有兩項較值得注意。
1. 親子活動區中的高齡者以女性居多，她們的活動性（生理狀況）均較佳。她們的活動多是陪孩童看書、唸書或選書，活動的區域皆在孩童區中，常以孩童的座椅為座椅。就陪讀的工作而言，孩童座椅的高度尚可，但座椅的面積太小，會坐的不穩且不舒服。在孩童區中設置大人用的閱覽座椅並不適當，因為常會被孩童誤用。除了以沙發型態處理高齡者和孩童的共讀行為外，建議設置高約 25cm，面積 30cm x 40cm 的微軟型方椅，讓高齡者可以坐在孩童旁。在親

子區中，可設置兩人用的沙發椅供高齡者休息之用。親子區中專供家長使用的雜誌區宜多設沙發椅。

2. 休閒性的設施以棋奕活動較受男性高齡者的歡迎，這在鄉鎮圖書館中特別明顯。在閱報區旁設置兩張可供棋奕的桌椅，可增加圖書館對高齡者的吸引力。這樣的設施在城市中常會被青少年所佔用，宜另特別處理。

七·結論

公共圖書館對高齡者服務的重視性是我國圖書館在服務工作上的特色，它承繼了文化與社會的特質，並成為社會教育和終身學習的一個典範。這種服務的發展和實踐性會因地域差異和館舍本身的條件而有不同，如何適當的加以引導和輔導是需要結合圖書館界、社會工作和社區組織的力量。對高齡者的服務而言，圖書館在實質環境的設置上應注意到下幾點：

- (一) 高齡區的環境設置是以服務工作和服務資源為前提，依各館的條件和高齡者的需要進行安排。
- (二) 高齡者在生理和心理方面的特質和需求是進行環境設計和設施安排時的重要考量。
- (三) 在安全第一的前提下，為高齡者提供舒服、溫馨、好用的空間與設備。
- (四) 在以閱讀為主的環境中，明亮的光線、安靜的環境、舒適的桌椅和適宜的溫度是形塑吸引力的重要條件。

參考書目

- 李黎等 (2014)。不同地區老年人日常生活信息查詢行為的實證研究。《圖書館論壇(中國)》，3期，48-52。
- 林珊如 (2009)。公共圖書館老年資訊技能教育服務策略。《臺北市立圖書館館訊》，27卷1期，1-14。
- 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卷3-4期，21-31。
- 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卷1期，15-38。
- 傅彥儒 (2014)。新北市溪區銀髮族居民資訊需求與資訊行為特性。《大學圖書館》，18卷1期，106-125。
- 廖禎婉、林詣筑 (2014)。公共圖書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卷1期，77-91。

賴郁秀、陳昭珍 (2009)。公共圖書館銀髮族閱讀空間需求之研究：以臺北市為例。臺北市立圖書館館訊，27 卷 1 期，39-66。。

Baucon, A. (1996). Hospitality design for the graying generation. New York: John Wiley.

Christenson, M. and Taira, E. (1990). Aging in the designed environment. New York: Haworth Press

Heiss, O. , Degenhart, C., and Ebe, J. (2010). Barrier-free design: Principles, planning, examples. Munich: Birkhauser.

Holmes-Siedle, J. (1996). Barrier-free design: A manual for building designers and managers. Oxford: Butterworth Architecture.

Taira, E. and Carlson, J. (1999). Aging in place: designing, adapting, and enhancing in home environment. New York: Haworth.

樂齡區規劃實作與交流

吳可久副教授

國立台北科技大學互動媒體設計研究所

國立公共資訊圖書館

103年 [公共圖書館趨勢服務專題研習-樂齡讀者服務]實施計畫

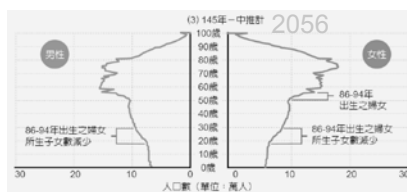
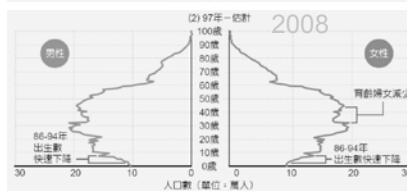
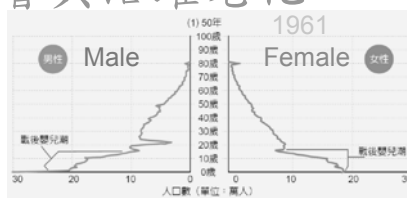
大綱

- 高齡化社會與通用設計
- 閱讀環境與設備升級北區公共圖書館釋例
- 閱圖與設計演繹

高齡化社會與通用設計

台灣快速演變之社會與活躍老化

- **Analysis of Population Projections for Taiwan Area: 2008 to 2056**
 - Taiwan Economic Forum 2009.8 _ Vol. 7 _ No. 8
 - 即將進入高齡社會
 - marriage-related behaviors
 - fertility-related behaviors
 - mortality rate
 - life expectancy at birth
 - international immigrant
 - 人口老化與減少不可逆
 - Decline.
 - school-aged population
 - working-aged population
 - Rise
 - the population of middle-aged and older workers



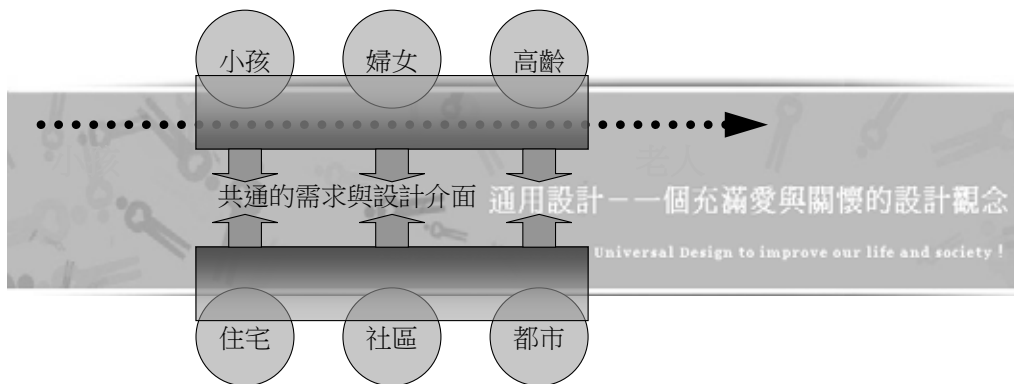
台北市總圖清晨等待入館之民眾



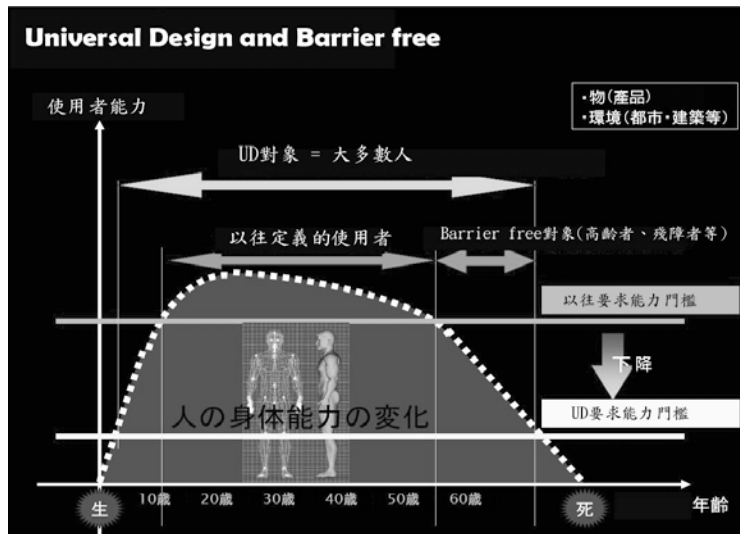
通用性設計

(全人關懷與人機介面)

• 「通用性設計」(Universal Design) 之理念為主張所有設備及人造環境之規劃設計，均應全面性考慮所有使用者，包括老弱婦孺及殘障人士等，且設計應簡單易於操作，同時也對任何人來說都是適用的。通用性設計的主要訴求是「人」、「機」(產品、環境)之間的「協調性」與「一般化」。



使用者年齡與能力之關係



通用設計原則之應用

- 整合最核心的原則-公平使用與最基本之原則-可及性所產生的「移動自主化」：
- 共用的約制及彈性使用之適用：
- 實體設計(硬體)、資訊設計(介面)、文化設計(軟體)三種面向所形成之服務設計：
- 各種使用者使用工業化產品之調適性：
- 團體及個人自制性對應不同使用需求之平衡
- 不同原則適用之順位、競合與問題導向

簡單的圖書館通用設計準則 1

- 地面是平整且連續的
 - 針對不同圖書館使用者之「移動自主性」，
 - 如何在節省館員之協助人力，
 - 促進使用者能自己獨力利用圖書館空間設施，
 - 地面平整且連續、無階差，將可供各式各樣人等使用。



簡單的圖書館通用設計準則 2

- 不同使用族群需求差異與共用調適
 - 不同使用組群在使用圖書館空間時的主要訴求是有差異的。
 - 高齡者主要訴求體能之節省，
 - 照護兒童則在乎安全與容錯使用，
 - 婦女著眼於專業速率與服務態度，
 - 青少年在乎獨立與自我呈現。
 - 因此可利用空間分區來區隔不同使用需求。
 - 而對於不同族群共用部分如廁所、OPAC，則提供彈性可調整設施、或不同高度之座位及桌面，以利使用。



簡單的圖書館通用設計準則 3

• 障礙別差異與替代性感覺之彈性輔助

- 每一種障礙別之需求差異很大，無法一一滿足，
- 因此圖書館針對不同障別使用者所能發展出替代性的輔助方式，
- 應至少提供一最基本之可行方案。
- 例如聽障者會仰賴視線來輔助判別突然發生之事故，此時行進路線即不可過多轉折，避免聽障者視線被遮住產生撞擊。



簡單的圖書館通用設計準則 4

• 開闊的視線與直覺的環境認知

- 圖書館機能複雜且空間往往占地甚廣，
- 因此空間及標示設計能夠讓讀者憑直覺即能夠通達所想去之藏書場所，
- 且方便讀者辨識相關使用機能，是較佳的資訊環境設計。



簡單的圖書館通用設計準則 5

- 標準化實體空間與客製化資訊服務之介面整合

- 圖書館為滿足公共服務機能，以基本且均質之硬體空間(如模矩化藏書)做為服務平台是有效率且可調適的，
- 然而對於不同使用者之差異使用，適當藉由館員形成客製化服務介面，而可彈性調整並容忍讀者之不同甚至錯誤之操作使用，較能達成通用設計之理念。



簡單的圖書館通用設計準則 6

- 避免耗費體能的設施及不容易起身之沙發
 - 圖書館不是健身房，
 - 因此讀者使用之各項設施應力求省力。
 - 例如座椅是讀者最常使用，
 - 因此如何提供端正姿勢、好坐省力之椅席，是有必要的。



簡單的圖書館通用設計準則 7

- 簡單之態度與訴求文化意涵與舒適程度之滿足
 - 通用設計是一種想要服務所有人的設計，
 - 通用設計圖書館並不是東處增加一項坡道，西處增加一處廁所就可以形成，
 - 應該仔細整合諸般使用者需求，
 - 找出最簡單、而且滿足文化意涵與舒適的設計。



100-101年公共圖書館 閱讀環境與設備升級 北區圖書館

桃園市立圖書館大林分館



國立公共資訊圖書館 提供

桃園市立圖書館-大林分館

改善前



國立公共資訊圖書館 提供

桃園市立圖書館-大林分館

改善前



國立公共資訊圖書館 提供

桃園市立圖書館-大林分館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

桃園市立圖書館-大林分館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

桃園市立圖書館-大林分館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

新北市立圖書館-坪林分館



國立公共資訊圖書館 提供

新北市立圖書館-坪林分館

改善前



國立公共資訊圖書館 提供

新北市立圖書館-坪林分館

改善前



國立公共資訊圖書館 提供

新北市立圖書館-坪林分館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

新北市立圖書館-坪林分館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

新北市立圖書館-坪林分館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

基隆市信義區圖書館



國立公共資訊圖書館 提供

基隆市信義區圖書館

改善前



國立公共資訊圖書館 提供

基隆市信義區圖書館

改善前



國立公共資訊圖書館 提供

基隆市信義區圖書館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

基隆市信義區圖書館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

基隆市信義區圖書館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

基隆市信義區圖書館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

新竹市北區南寮圖書館



國立公共資訊圖書館 提供

新竹市北區南寮圖書館

改善前



國立公共資訊圖書館 提供

新竹市北區南寮圖書館

改善前



國立公共資訊圖書館 提供

新竹市北區南寮圖書館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

新竹市北區南寮圖書館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

新竹市北區南寮圖書館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

新竹市北區南寮圖書館

改善後



國立公共資訊圖書館 提供

閱「圖」與設計演繹

圖書館員的閱圖

- 圖書館的訓練過程之中，並沒有對於建築圖面閱讀能力的訓練，因而對於建築圖面閱讀能力不足，本應是無可厚非的事。但是由於建築過程，圖書館是一個使用單位，參與設計討論對於圖書館而言是較為有利的，但是往往會有圖面看不懂情形，包括無法想想立體的建築空間的不安全感等。
 - “ 我們的訓練，比較沒有訓練我們的說館員看得懂平面圖，而且他們都比較沒有辦法把二維的東西轉換成三維，他們不再會去想說圖書館建起來會怎麼樣 (d40)
 - “ 那我是覺得我們圖書館好像真的看不出什麼特色，因為我們也從來沒有看到的真正的圖，這個圖，就是這個發包的圖，它也沒有上色，也沒有電腦動畫，看起來根本不知道我們館會是什麼樣子 (e39)

不能閱圖產生的困擾

- 無法藉由閱讀圖面的方式，了解設計錯誤的原因，以及要進行的修正的部分。會造成施工完成之後，才會需要進行進一步的修正。
 - “ 我們對於營建圖，因為不是我們的專業，所以我們沒有辦法去很細緻的了解是說，你營建圖上面的數字所代表的意義，這一條到這一條線之間的數值是有意義的，我們可能沒有辦法了解，因為只是看空間，所以這些會造成以後到了施工才發覺，啊！原來是長這個樣子，但是已經有一點遲了 (b42)
 - “ 其實圖書館在看設計的時候，不太會去看到它的高度，我們也不大會去提我們的需求書說，哪邊的高度要有多少。……那個部分的調 (d23)

45

看現場才清楚與預先做的決策

- 有很多的是我們到現場，在蓋房子的過程中發現的 (c68)
- 這個室內淨高的影響，變成圖書館他們根本不知道，你建築師他畫四米，跟你將來完成的樓高，他圖書館館員並沒有這樣的觀念，如果你建築師他不講的話，大家都這樣過，那到時候就是過不了，會有這樣的情況 (B78)

46

讀圖誤解與需要了解的面向

- 讀圖的能力，而造成在這些方面的困擾及誤解，認為建築師對於其要求不重視。
 - 建築師一直跟我們說沒有關係，他一定會做防曬做的好，可是常常都口說無憑，看不到那個東西，那個圖上並沒有畫的那麼清楚，說他用什麼防曬材質或是怎麼樣，只有他的保證說，一定不會讓你在那裏上班感到不舒服，這個是我記得最… (e18)
- 水電及機械圖對於圖書館館員而言，是一個更大的挑戰。
 - 那對於圖書館而言，也蠻可惜的是因為很難外聘到建築師來幫你看這些圖，因為有些圖沒有解釋，你根本看不懂，可是有時候你也很難請營繕單位來告訴，那個圖是代表什麼意思，包括水電圖，特別是後來我們資訊圖也都要去看，水電它的燈光對不對，這些都要去看，所以對我們而言，圖面也是一個困難 (b71)

47

加強3D

- 加強圖書館本身的教育訓練之外，便是需要延請專業人員作為解釋及說明的中介者。此外，溝通工具的選用也十分重要，3D或是模型等，或是視訊多媒體來針對於非空間專業者的空間能力設計溝通方式較有幫助。
 - 他也沒有用3D的模型給我們看，我們都根本有時候還不能夠想像我們館是什麼樣子，到現在我們還不能夠想像 (e28)
 - 那個數字，他們覺得好像很大的一間，看起來怎麼那麼小一塊，圖面上很小，那這個部分可能是慢慢他們要去學習的，學習怎麼去看這個圖 (E33)

48

學習真的有效嗎？

- 有的沒有那麼多經驗，在他想像可能只是說可能放一個地方就好了，所以他們一開始想到的是我放得很裏面，因為那個怕掉了或是什麼的，這個就是要跟他溝通，告訴他你可以這樣你可以那樣（C12）
- 要Show一些圖片，他們會開始想說，這一些圖片，我們像說將來可能會像這些圖片，他們會為開始想像說這樣是不是可以，或是這樣不行，想的時間他們就必須花很久的時間，等於是一種翻譯的過程，他麼會去想說自己所要的跟這個圖面差多少，或是完全一樣（E18）

49

圖書館員應掌握的能力

- 專業訓練與分工
- 決策能力與掌握
 - 量-在他想像中，好像一樓有30個（opac），要放哪裏他從來沒有想過，他也不知道可以集中，可以分開，可以怎麼樣（C11）
 - 質-圖書館的館員希望有溫馨的感覺，……報告書上也是些溫馨的感覺，如果我們告訴他，我們要有一些地毯跟一些木桌，他就會開始想說，這兩個中間怎麼會有關聯（E17）

50

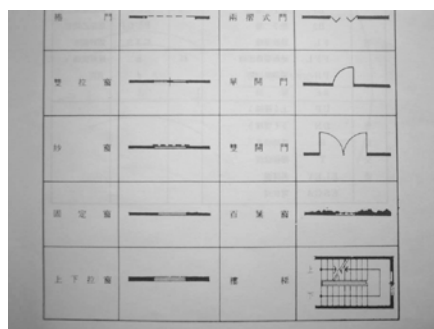
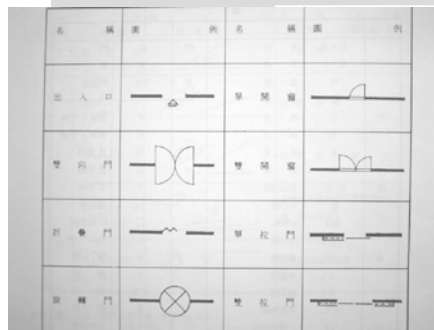
圖面符號之意義

- 或許是溝通上有誤會，因為我們營繕組是跟我們講說，你們某些設備劃掉，那我們其實也不知道，水電基本上需要哪些設備，我們也看不懂，我們也不知道要有幾個插頭才夠用，到底要刪哪些才是不會影響到安全、影響到結構，那我們現在有這樣的困難 (e57)

51

中國國家標準

- 建築製圖
 - A100042
- 門的弧線與斜線
 - 刮地磚
- 窗
 - 虛線

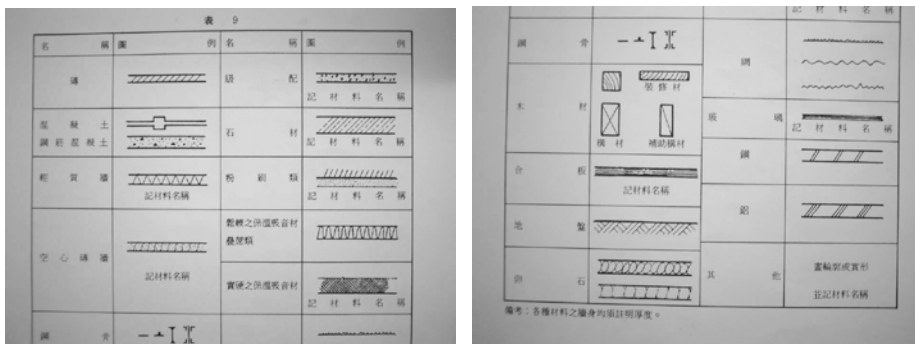


52

空間質與空間量的呈現差異

-材質 Material及施工說明書

- 在所有施工圖上，你都可以看到他是白色的，就是施工圖不會有顏色，包括外牆這些都是只有材料，但是他並不會真正有施工圖畫出彩色出來的狀況來，並不會這樣 (E13)

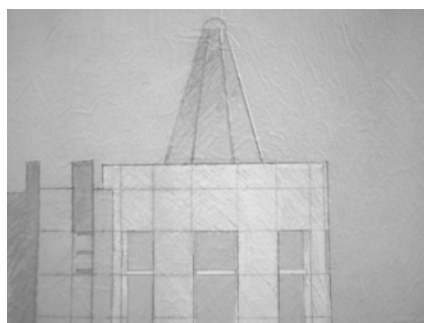
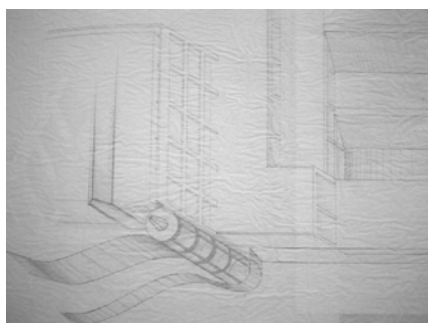


暨南的面磚



階段性資訊投入的營建程序

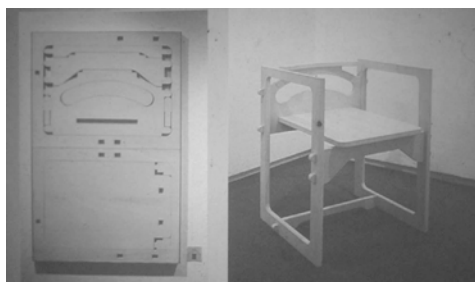
- 圖畫完的時候，每一張平面圖都會有一個比如說閱覽室是幾坪，什麼室幾坪，那整個這個樓層總共幾坪，或者是公共空間是多少，可是到我們發包圖的時候，才發現什麼都沒有了，本來我們討論的時候裏面都有家具，他有畫家具，比方說閱覽桌或是我們辦公桌，可是發包圖竟然沒有（e19）



55

圖能反映與不能反映的主題

- 能反映
 - 與空間「性質」與「數量」
- 不能反映
 - 價值觀與看法



56

空間分區概念與介面

To be or Not to be

- 可是在建築圖上，不可能在這個空間跟這個空間之間的交接會那麼的清楚，所以那個數字一定會有一點不太…一定會有一點調整，那麼在這個方面，我們就會提供他們一些數字，那館方會去看（E26）

空間中包括的物品

我買到什麼東西？

- 當初我們寫的經費是建築工程的經費，那建築工程當然是只包含到就是…當然你要廣泛去解釋應該包含你所有空間，那後來這種東西執行上面就完全看執行單位怎麼做，因為那他都可以說，其他的東西我們用結餘款來做的，（c58）

空間的變化性

- 成長空間的一個描述，因為可能要比較確定的描述，而不要讓建築師去猜，應該是這個樣講，如果是說他圖書館的…就是說…他們的…圖書館員對他們所希望將來的圖書館的…將來的成長的一個百分比方向（B75）

59

反映無形的機能與空間的串聯 牽一髮動全身

- 他們從來沒有提過我的管理哲學是什麼，你看過嗎？沒有吧，……舉個例子……我這個館長是個非常崇尚學術自由的館長，所以我的管理要放任它，那這是管理哲學，如果你是這樣的話，你整個space整個管理方法都會不一樣（C40）
- 像他們這種服務的方式，服務的哲學，會導致什麼事情，它所有的書，上下系統的輸送速度就要很快……，然後，每一個系統都有很大的服務台，每一個服務台旁邊都會有幾個（C42）

60

空間最小規模的控制

- 像我們二樓是挑空又退縮，只剩下600多坪，那二樓又扣掉陽台，就變得很小，所以就是說它其實在整個空間的利用上，這個就會有一個比較麻煩的地方。（c16）
- 但是圖書館會認為你給我的另外空間，不是我的這一塊的完整。雖然我的面積你還是會給我，但是不是我想要的。（a14）

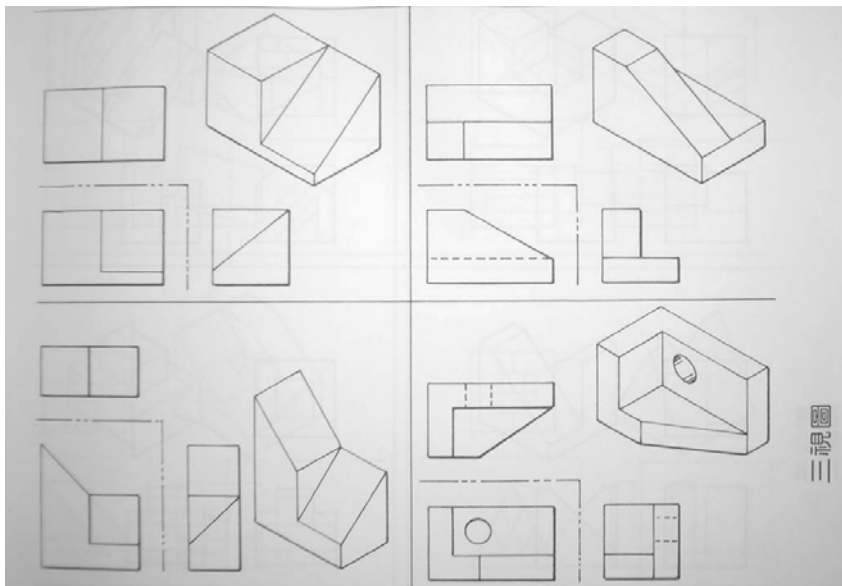
61

自身的絕對要求

- 我希望每一個樓層有兩個廁所，我希望我的廁所適用蹲的，或是什麼，他們會由自己現在的工作場所來考慮這些問題（d20）
- 我們館員一直很的強烈要求，要求他一定要東西兩側都要有，那我還記得那個時候建築師跟我們講一句很好玩的話，○老師之前也有來跟我們討論過一些東西，後來他們就像笑說，你又不是在蓋高速公路的收費站，休息站。為什麼有那麼多廁所（笑）（c37）

62

投影的概念



63

3D 如何表現的困境

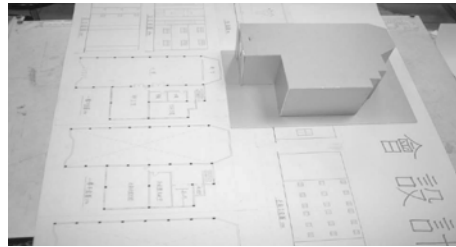
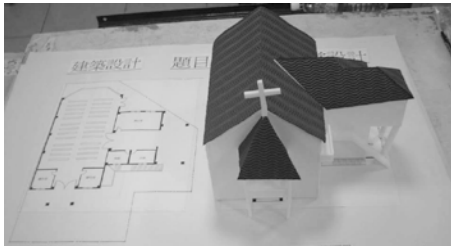
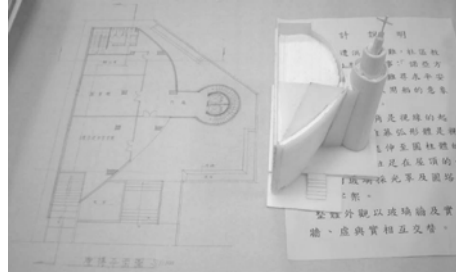
立體



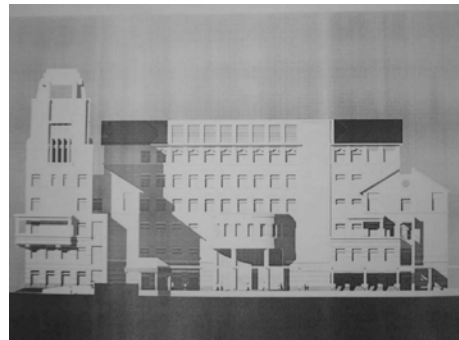
平面



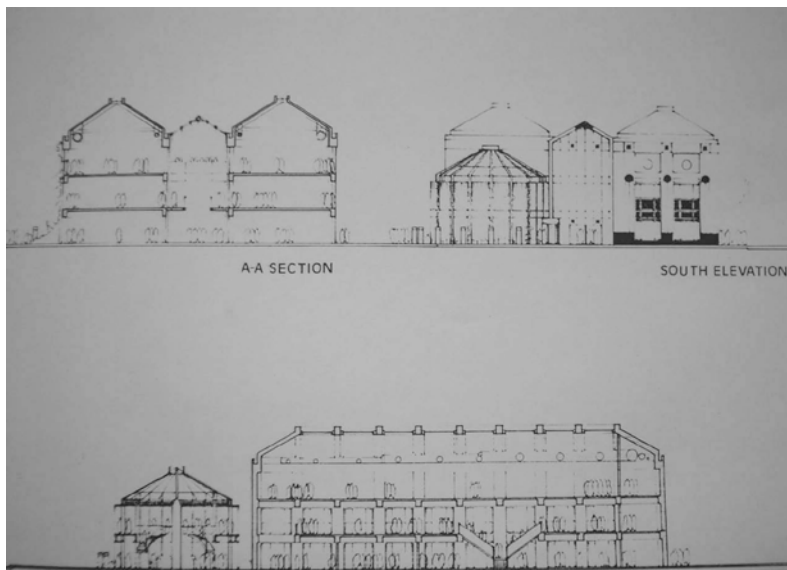
3D往上長



立面與現實

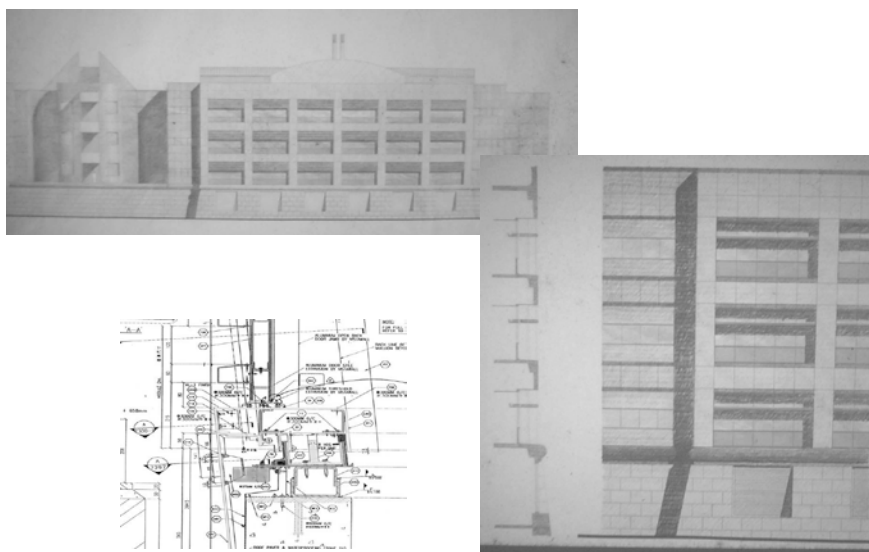


剖面與空間感



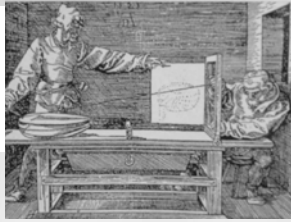
67

剖面及設計細節



68

騙人的透視?

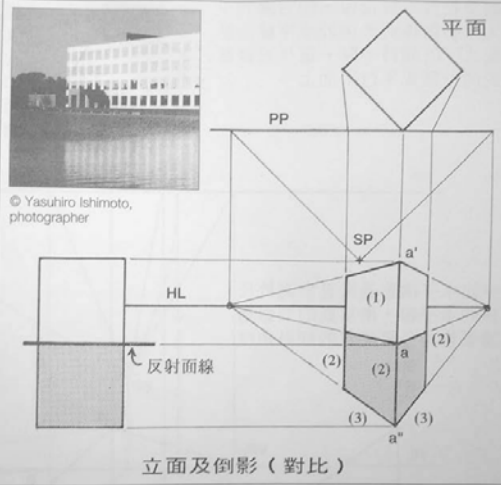


直線透視繪圖法 283

建築物接觸反射表面

- (1) 建構建築物的透視圖。
- (2) 延伸所有垂直線到反射的部分。倒影的長度將等於現有建築物垂直線的高度 (aa' = aa 吋)。
- (3) 倒影的水平線與現有建築物的相對水平線，都聚合到同樣的消點上。

照片：佛州，Buena Vista 湖
迪士尼建築物
Arata Iizaki 聯合建築師事務所提供



© Yasuhiro Ishimoto, photographer

292 建築繪圖

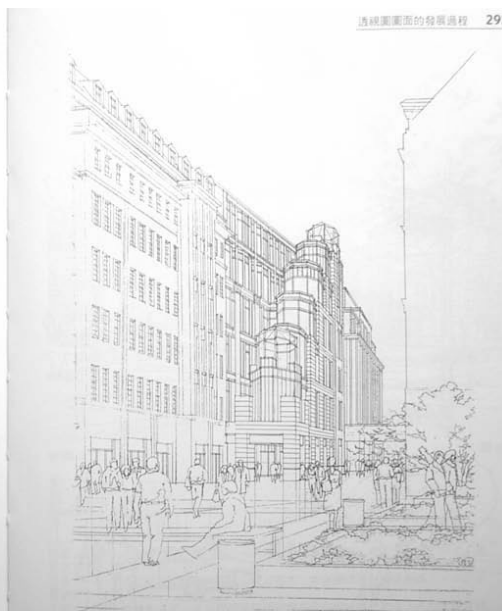


步驟 2

圖名：透視 - Legon - Park 及 Clippensby 百貨公司建築
建築師：Morse - Kahn - Yeap
1/4 吋 x 11 吋 (33x28.1 公分)
工具：鉛筆、橡皮、直尺
建築構圖法：A. Fisher 提供

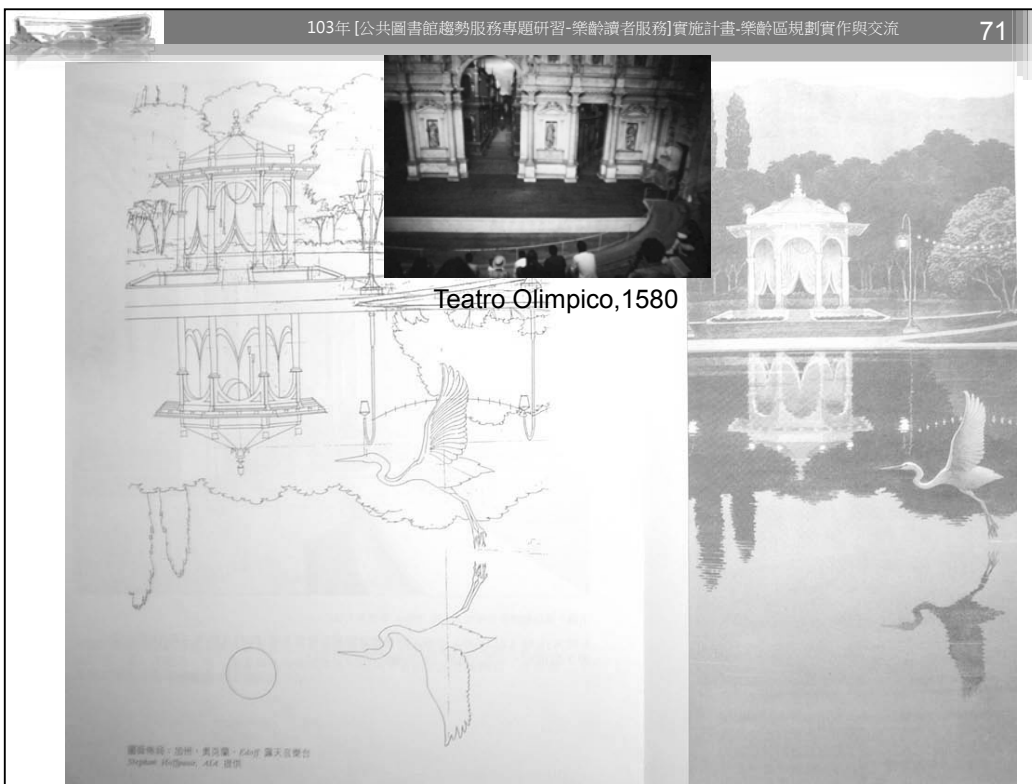
這是一張位於城市街道上的購物中心草圖。此設計是為了決定建築與景觀的關係。每一張透視圖草圖，都必須根據業主提供的照片來繪圖，因為這樣每個方案才能與業主對透視角度與效果比較。請注意建築物背景中所表現的實際量體與草圖中所表現的繪本量體。

透視圖畫面的發展過程 293

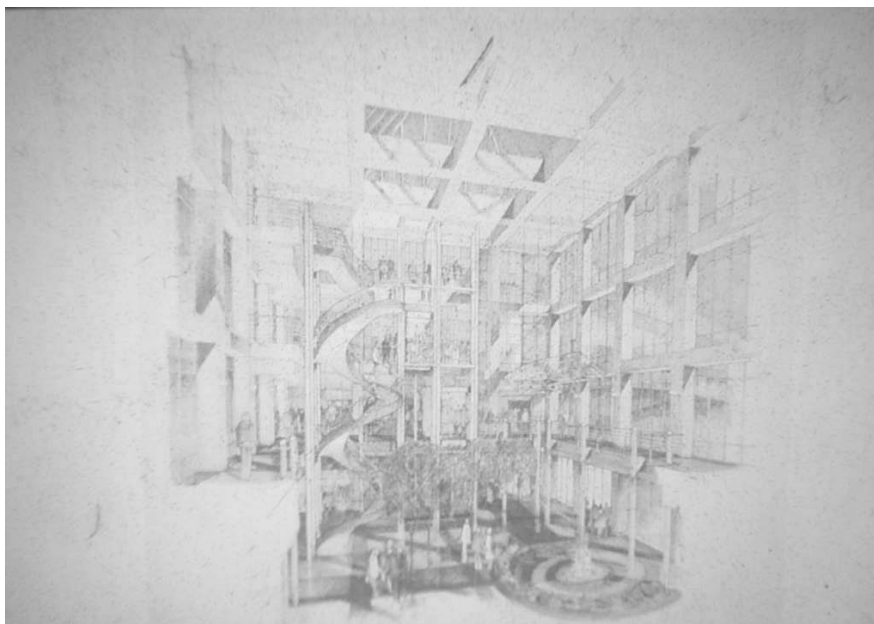


步驟 3

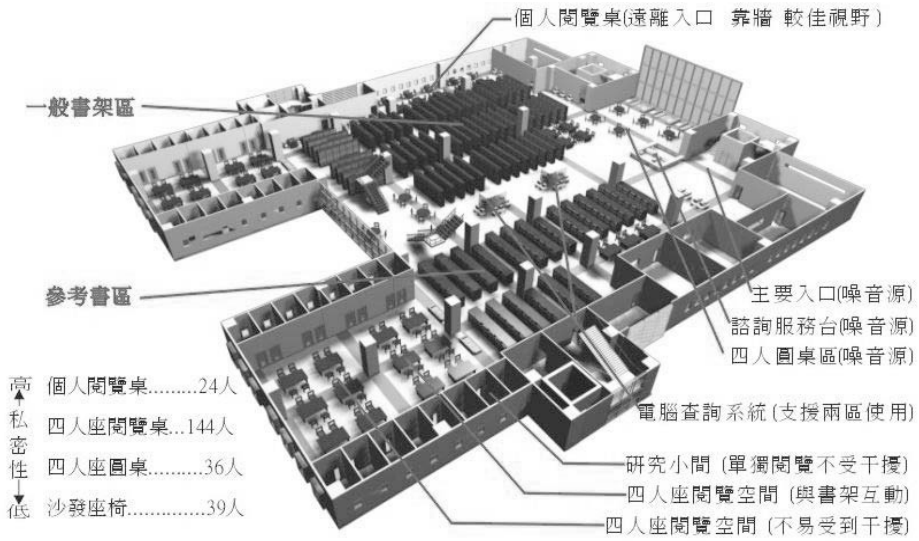
圖名：透視 - Legon - Park 及 Clippensby 百貨公司建築
建築師：Morse - Kahn - Yeap
1/4 吋 x 11 吋 (33x28.1 公分)
工具：鉛筆、橡皮、直尺
建築構圖法：A. Fisher 提供



中庭 - 觀賞者所在的位置?

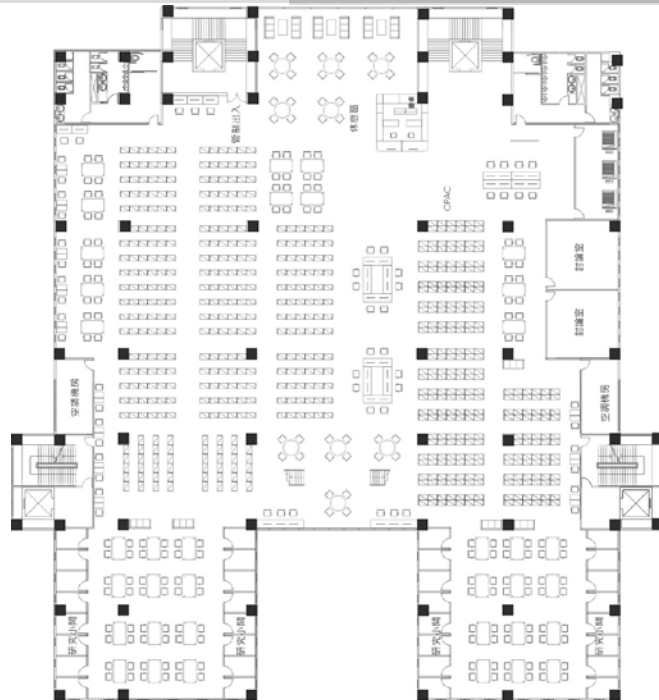


閱覽私密性



73

七樓平面



74

周遊



75

透視



76

閱覽環境的氣氛



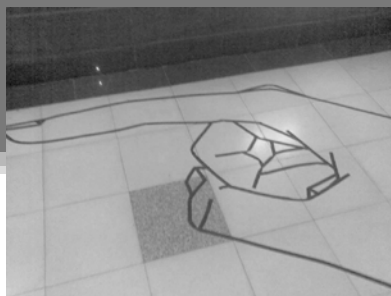
READING Table & Chair



三星 壯圍 大同 鄉鎮圖書館 家具



謝謝您的聆聽



講師資料

講師資料

黃松林 老師

現職 亞洲大學社會工作學系副教授
學歷 英國新堡大學社會政策博士
經歷 朝陽科技大學社會工作系副教授
朝陽科技大學社會工作系副教授兼系主任
朝陽科技大學社會工作系助理教授
美和技術學院社會工作系系主任
美和技術學院老人服務事業管理系系主任 / 助理教授
屏東科技大學講師、助理教授
內政部社會司科長
省政府社會處科長、秘書、副主任、視導、專員

楊培珊 老師

現職 國立臺灣大學社會工作學系暨研究所專任副教授
學歷 美國哥倫比亞大學社會工作學院博士

林珊如 老師

現職 國立臺灣大學圖書資訊學系專任教授兼系所主任
學歷 美國新澤西州羅格斯大學傳播資訊與圖書館學博士
經歷 半導體產業公司知識管理諮詢顧問
瑞典歐盟圖書資訊學博士班理論建構課程協同講座
新聞局數位出版金鼎獎評審委員 / 總召集人
教育部人文數位學程先導計畫主持人 (臺大數位典藏人文領域學程)
國科會資訊行為與資訊系統使用者研究等相關領域專題計畫主持人

陳格理 老師

現職 東海大學建築系教授
學歷 美國密西根大學建築碩士

吳可久 老師

現職 國立臺北科技大學互動設計系專任副教授
學歷 國立臺灣大學土木工程系營建工程與管理組博士
經歷 中華技術學院 建築工程系專任副教授
國立臺灣大學圖書資訊學系 兼任助理教授
國立臺北科技大學建築系兼任副教授
The Kling-Lindquist Partnership, Inc
建築師 Registered Architect

附錄

國立公共資訊圖書館

103年「公共圖書館趨勢服務專題研習－樂齡讀者服務」實施計畫

- 一、依據：本館「103年公共圖書館經營管理人才培訓實施計畫」辦理。
- 二、目的：促使公共圖書館重視樂齡服務議題，加強館員樂齡服務概念及理論基礎進而能引導樂齡族利用各項圖書館資源，享受更樂活的人生。
- 三、辦理機關
 - (一) 指導機關：教育部
 - (二) 主辦機關：國立公共資訊圖書館
- 四、參加研習對象及資格：縣市文化局及鄉鎮（市、區）圖書館從業人員（請各縣市文化局鼓勵館長及館員報名參加）。
- 五、研習場次、時間及地點：

本次研習採工作坊方式進行，計分核心理論及參訪實作兩梯次共5場次研習

梯次別	場次別	課程類別	日期	地點
第一梯次 (擇一參加)	第1場	核心理論課程	9月26日 (星期五)	國立公共資訊圖書館
	第2場		10月3日 (星期五)	高雄文學館
	第3場		10月31日 (星期五)	臺北市立圖書館
第二梯次 (擇一參加)	第1場	實地觀摩與實 作課程	10月21日 (星期二)	國立公共資訊圖書館
	第2場		11月18日 (星期二)	國立公共資訊圖書館

六、報名作業

- (一) 報名日期：即日起至9月18日止。
- (二) 報名員額：每場次60人，額滿截止。
- (二) 報名方式：
 1. 請於9月22日前由各縣市文化局（處）彙整資料統一回傳報名表。
 2. 將於開課前以E-mail通知報到。
 3. 報名完成後如因故屆時不能出席，請提前於9月24日前，告知本

館聯絡人取消或更換人員。

4. 核心理論課程及實地觀摩與實作課程可同時報名參加，亦可只報名核心理論課程，不可只報名實地觀摩與實作課程。

(三) 本案聯絡人：陳慧津小姐（電話：04-22625100 #1512；傳真：04-22629001；Email：a13101@nlpi.edu.tw）

八、經費：由本館年度經費支出。

九、其他

(一) 本課程講師推薦相關書籍清單如下，欲參加研習學員請務必先行參閱必讀書單。

(二) 全程參與研習活動者發給證書。

(三) 統一登入公務人員終身學習入口網站，每場次認證研習時數計6小時。

(四) 參加學員請各服務機關給予公(差)假參加(主辦單位供膳)。

(五) 與會學員差旅費，請依規定向各服務單位報支。

十、公共圖書館樂齡服務研習講師推薦書單

書名	作者	出版社	出版日期	必/選讀
遠見雜誌	遠見．天下雜誌	遠見．天下雜誌	41852	必讀
2014年8月號				
(封面主題：養得起的未來)				
社會老人學 II：社會取向	Nancy R. Hooyman、H. Asuman Kiyak/ 原著 譯者：黃久泰、白惠文、陳毓璟、李昆樺、周鈺翔、黃玟娟、劉立凡、梁翠梅、張江清、劉慧俐	華騰文化	41179	選讀
台灣老人社會工作	楊培珊、梅陳玉嬋	雙葉書廊	40441	選讀
老得好優雅	瓊·齊諦斯特 原文作者：Joan Chittister 譯者：唐勤	天下文化	40298	選讀
失智症照護指南〔增訂&字體加大版〕	邱銘章、湯麗玉	原水	39941	選讀
社會老人學(舊版)	林歐黃英	五南	37622	選讀

十、「103年公共圖書館樂齡讀者服務研習－核心理論」課程表

103年9月26日(星期五)、10月3日(星期五)、10月31日(星期五)				
時間	課程內容	規劃說明	講師	備註 (課程內容對應之核心能力)
09:30~09:50	報到		國立公共資訊圖書館	
09:50~10:00	始業式		國立公共資訊圖書館	
10:00~12:00	邁向高齡化社會－高齡化社會現象之挑戰	使館員具備老化的生物、生理及心理理論及脈絡概念	黃松林教授 亞洲大學社工系 (9月26日及10月3日場次)	瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為
			楊培珊教授 臺灣大學社會系 (10月31日場次)	
12:00~13:00	午餐暨交流			
13:00~14:50	高齡化社會圖書資訊及社會資源之需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解老人讀者的心理、生理及資訊需求 2. 了解國內外公共圖書館樂齡服務概況 3. 引導館員瞭解如何探查在地社區資源 	林珊如教授 臺灣大學圖資系	評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源
14:50~15:00	休息交誼			
15:00~16:50	公共圖書館樂齡區的規劃與經營	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解圖書館硬體及軟體設施規劃如何符應老人服務之需求 2. 具備樂齡館藏資源及設備設置之概念 3. 具樂齡專區或專屬服務之整體規劃概念 	陳格理教授 東海大學建築系	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源 2. 具備良好的企劃與專案管理能力
16:50~17:00	結業式		國立公共資訊圖書館	
17:00~	賦歸			

十一、「103年公共圖書館樂齡讀者服務研習－實地觀摩與實作」課程表

103年10月21日(星期二)、11月18日(星期二)				
時間	課程內容	規劃說明	講師	備註 (課程內容對應之核心能力)
09:30~09:50	報到		國立公共資訊圖書館	
09:50~10:00	始業式		國立公共資訊圖書館	
10:00~12:00	參觀圖書館樂齡區	實際至圖書館樂齡區示範點進行觀摩學習	國資圖 多元服務科同仁	評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源
12:00~13:00	午餐暨交流			
13:00~14:00	圖書館辦理樂齡活動的經驗分享	圖書館樂齡活動案例分享及討論並由專業講師解析評論案例	林珊如教授 臺灣大學圖資系	評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源
14:00~14:10	休息交誼			
14:10~16:40	樂齡區規劃實作與交流	藉由講師帶領分組腦力激盪進行樂齡區服務與活動的實際規劃發想，再透過討論交流提升規劃可行性	陳格理教授 東海大學建築系 林珊如教授 臺灣大學圖資系 (10月21日場次)	評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源
			吳可久教授 臺北科技大學互動設計系 林珊如教授 臺灣大學圖資系 (11月18日場次)	
16:40~16:50	結業式		國立公共資訊圖書館	
16:50~	賦歸			

十二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要適時修正之。

103年「公共圖書館樂齡讀者服務」 研習報名表

編號：

姓名				性別	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女
身分證字號				出生日期	民國	年 月 日
服務單位				職稱		
電子郵件				時數認證	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否 公務人員研習入口網站登錄
通訊地址	縣(市) 鄉(鎮區) 里 鄰 路(街) 巷 弄 號 樓					
連絡電話	公：		行動電話			
用餐	<input type="checkbox"/> 素食 <input type="checkbox"/> 葷食					
與會方式	<input type="checkbox"/> 臺中高鐵站交通接駁車 (9月26日、10月21日及11月18日場次提供) <input type="checkbox"/> 自行前往					
研習日期 與地點 (請勾選欲參加之場次)	第一梯次 <input type="checkbox"/> 核心理論課程：9月26日(上課地點：國立公共資訊圖書館) <input type="checkbox"/> 核心理論課程：10月3日(上課地點：高雄文學館) <input type="checkbox"/> 核心理論課程：10月31日(上課地點：臺北市立圖書館)					
	第二梯次 <input type="checkbox"/> 實地觀摩與實作：10月21日(上課地點：國立公共資訊圖書館) <input type="checkbox"/> 實地觀摩與實作：11月18日(上課地點：國立公共資訊圖書館)					
備註	1. 請將報名表以電子郵件方式寄至 a13101@nlpi.edu.tw；報名截止日期：103年9月18日(本案承辦人陳慧津小姐，電話：04-22625100 #1512)。 2. 研習期間主辦單位供膳，差旅費請由所屬機構支應。 3. 學員與會交通狀況說明將於發送學員錄取通知信時一併通知。					



筆記欄

筆記欄



103

公共圖書館趨勢服務專題研習
樂齡讀者服務研習



國立公共資訊圖書館
NATIONAL LIBRARY of PUBLIC INFORMATION

