

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所

碩士學位論文

指導教授：邱 銘 心 博士

新北市平溪區銀髮族居民

資訊需求及資訊行為特性

Information Needs & Information Seeking Behavior of

Seniors in Pingxi District, New Taipei City

研究生：傅 彥 儒 撰

中華民國一〇二年六月

謝辭

寫論文是磨人的。看文獻會消磨腦智，參訪會消磨體力，求助會消磨脾性，閒言閒語會消磨信心，研究會消磨積蓄……。這樣看起來，應要被消磨得不成人行了才是。

那倒沒有。幸賴旁人扶持協助，一路蹣跚、踉踉蹌蹌，也走到了這裡。

首先致謝者，自然是我的指導教授銘心老師，在學習的歷程中給予的諸多指點，除此之外，更多的感謝是老師對我的包容。也感謝我的口試委員，昭珍老師及雪芳老師。兩位老師在我論文的計畫及完成階段都給予非常明確、精準的建議，也讓我少走許多冤枉路。老師們用心的態度使我印象深刻，使我深信這是身為人師的表率楷模，也期許這份無私提攜的精神能從我身上獲得延續。

研究所上的學長姊及同學在經驗和能力上的傳授，精神鼓舞都是砌成這份論文的磚瓦。感謝在平溪地方每個素昧平生，而願協助我研究的人們。也感謝身邊有許多能用真心關懷鼓勵我的人們，都是成就我前進的溫暖力量，我也相信你們的真心，不會計較我是否會在論文謝辭中一一寫出你們美麗的名字。此外也謝謝一直默默協助我們論文進行的兩位助教。

我也感謝這個研究，感謝當時這個研究的靈感，以及結識平溪的機緣。這個論文於我而言不只是研究，也讓我看見了許多不同生命的姿態、銀閃閃的人生經驗、不同生活方式、任真自在的人、守護家園和奉獻自身的美麗情操。在這段研究的題目外，有許多在生命中永恆延續的收穫。即便是那一段蜿蜒的路程中，輕拂的山嵐、雨落的油桐花、睽睽的鳥轉，都是一份份意外的禮物，刻在心頭難以抹滅，由衷感謝。

摘要

台灣自 1993 年起正式進入高齡化社會，銀髮族的議題日漸受到重視。過去長者資訊需求研究往往專注於醫療相關主題，也較少以鄉村地區為研究場域。新北市平溪區被稱為全台灣最老的社區，同時具有鄉村地區及觀光地區的文化背景。本研究選定該地方為研究場域，透過參與式觀察及深入訪談，期望瞭解該地方銀髮族生活情況、資訊需求、資訊行為特性以及銀髮族對圖書館的看法，試探討強化社區銀髮族資訊獲取的機會。

本研究觀察社區中居民平日活動場域及活動場合，共訪談 12 名銀髮族居民，以及 10 名與銀髮族生活或社區事務相關的人員，作為本研究分析的資料。結果發現：

關於銀髮族的日常生活態度及情況：(一) 銀髮族個體間生活類型差異大，生活條件亦影響長者的環境態度。(二) 活動場域深受交通條件限制。(三) 社區內醫療及消費機能有限。(四) 連結社會的心理需求顯現於其生活行為之中。在資訊需求的結果則表現：(一) 銀髮族生活的簡化也使資訊需求簡化。(二) 銀髮族特別重視醫療保健資訊需求，但也特別弱勢。(三) 除日常生活維持、充實生活、醫療保健、人際關係這類個人的需求外，社區內公共議題的資訊亦受關注。在資訊行為特性方面發現：(一) 人際間的口語傳播盛行，為社區主要資訊傳遞管道。(二) 生理功能的退化和環境限制是限制長者資訊行為的主要障礙。(三) 子女晚輩在銀髮族資訊生活中具多重角色。(四) 銀髮族使用資訊時較缺乏評估的能力和意識。最後在圖書館方面則發現：(一) 銀髮族對圖書館存在研究、學習的印象，感覺較疏離。(二) 居民仍期待圖書館能有更多改善的可能。

關鍵字：社區分析、銀髮族、資訊需求、資訊尋求行為

Abstract

Taiwan became an aging society since 1993. Studies on the elderly are increasingly significant. The past studies on information needs of the elderly focus on healthcare and medical frequently. Moreover, researches on rural area are in scarcity.

Pinxi District, New Taipei City is called as “The most elderly community in Taiwan”. This research would like to investigate the life style, information needs and information seeking behaviors of the elderly in Pinxi District. Elderly dwellers’ opinions about the public library in Pinxi are included in the study. This research uses participant observation and in-depth interview as research methods, Attempting to Investigate the how to strengthen the chances of information acquisition of the elderly dwellers in Pinxi District.

This research observed the fields and occasions of the residents. 22 people were interviewed, including elderly residents and 10 key persons or people know much about the elderly. The results show that:

Results about life style and attitude of the elderly are: (1) Living conditions affect their attitudes toward environments. (2) Their living areas are restricted by traffic conditions. (3) Medical and trading resources are limited. (4) Their psychological needs for social relationship reveal in life styles.

Results about information needs are: (1) Simplification of the elderly makes their information needs simplified. (2) Health information needs are significant to the elderly, but are in poverty simultaneously. (3) They have personal information needs about daily life maintaining, leisure planning, health, social relationship. Additionally, information needs of public issues are noticed.

Results about information behaviors are: (1) Oral communication is the most important channel of information Transferring. (2) Physiological degeneration and

environment limitation are the main barriers to information behaviors. (3) Younger generation play multiple roles in information behaviors of the elderly. (4) The Elderly have shortage of ability and awareness of information assess

Finally, their opinions about the public library are: (1) The elderly regard the library as a place for research, studying and learning. (2) Some residents have expectations that the library could provide better services.

Key words: community analysis, the elderly, information needs, information seeking behaviors

目次

第一章、緒論.....	1
第一節、研究動機.....	1
第二節、研究目的及問題.....	4
第三節、研究範圍及限制.....	5
第四節、名詞解釋.....	6
第二章、文獻探討.....	8
第一節、社區分析.....	8
第二節、資訊需求與資訊尋求行為.....	16
第三章、研究方法.....	36
第一節、研究架構.....	36
第二節、研究場域及對象.....	39
第三節、研究方法.....	50
第四節、研究工具.....	53
第五節、研究實施流程.....	56
第四章、研究結果.....	59
第一節、平溪區銀髮族居民生活特性.....	59
第二節、平溪區銀髮族的資訊需求.....	77
第三節、平溪區銀髮族資訊獲取管道及行為影響因素.....	87
第四節、平溪區銀髮族對圖書館的看法及使用情況.....	98
第六章、結論與建議.....	105
第一節、結論.....	105
第二節、建議.....	109
參考文獻.....	113
附錄.....	120
附錄 1.研究結果編碼表.....	120
附錄 2.研究結果心智圖.....	123
附錄 3. 台灣本土鄉鎮公共圖書館建築空間規劃落實多元化、多功能與全方	

位需求特性之完整架構.....	124
-----------------	-----

表目次

表 1-1 台灣地區現住人口數及老年人口比率	1
表 2-1 檔案法可用現有文獻	14
表 3-1 2012 年平溪區戶籍動態表	40
表 3-2 2011 年平溪區現住人口婚姻狀況	40
表 3-3 2012 年 6 月 平溪區現住人口年齡分配及扶養比	41
表 3-4 2011 年平溪區現住人口之教育程度	41
表 3-5 2013 年 新北市立圖書館平溪分館藏書數	49
表 3-6 受訪者背景概況一覽表	52
表 3-7 觀察談話受訪者背景概況一覽表	52
表 3-8 研究問題大綱	53
表 3-9 觀察紀錄表	55

圖目次

圖 2-1 Ingwersen 個人內部資訊需求矩陣象限圖.....	18
圖 2-2 Wilson 的資訊行為模式圖	20
圖 2-3 Savolainen 的日常生活資訊尋求模式	22
圖 2-4 Spink & Cole 的情境中的日常生活資訊尋求模式	23
圖 2-5 Williamson 資訊使用生態模式.....	25
圖 3-1 研究架構圖	38
圖 3-2 平溪區地理區域圖	39
圖 3-3 研究實施流程	58

第一章、緒論

第一節、研究動機

醫學科技及環境衛生的發展，加以社會福利、經濟結構等因素的建立，人類壽命不斷延長，高齡人口的比例也不斷升高。根據內政部戶政司統計資料，近年台灣老年人口比例不斷攀升，表 1-1 所示 2008 年時，老年人口為 2402220 人，全國總人口的 10.43%，迄 2012 年底，老年人口為 2600152 人，所佔全國人口比例已為 11.16%（行政院主計處，2013）。截至 2013 年一月，老年人口已達 2607435 人，佔總人口數 11.18%（內政部戶政司，2013）。

表 1-1 台灣地區現住人口數及老年人口比率

年份	總人口數(人)	65 歲以上人口數(人)	65 歲以上/總人口數(%)	年增加比率(%)
2008	23,037,031	2402,220	10.43	0.22
2009	23,119,772	2457,648	10.63	0.2
2010	23,162,123	2487,893	10.74	0.11
2011	23,224,912	2528,249	10.89	0.15
2012	23,315,822	2600,152	11.16	0.27

資料來源：內政部統計處

台灣自 1993 年起，65 歲以上之老年人口達 7%，正式進入高齡化(ageing) 社會。根據推計，2018 年老年人口比率將超過 14%，完全成為高齡 (aged) 社會，2025 年將再超過 20%，進入超高齡 (super-aged) 社會。另外我國在 2012 年時年齡中位數為 38.4 歲，未來隨著高齡人口越多，幼年人口減少，年齡中位數將持續增長，至 2034 年將超過 50 歲，2060 年將增長為 57.4 歲，即全國有一半以上的人口為 57.4 歲以上的中高齡者（行政院經濟建設委員會，2012）。由以上資料呈現的趨勢，可發現我國高齡人口數量和比例上成長快速，老年的議題已經是重要的課題了。

近年來，在台灣關於銀髮族的研究亦是為數可觀，可見得各界對於高齡者的

問題相當重視，亦投入相當多的資源於此。然而，從高齡者研究的現況來看，綜觀近五年行政院國家科學委員會補助之研究報告，以及台灣博碩士論文所提出之銀髮族、老年、老人等研究，可以發現銀髮族相關之研究主題大致可為疾病醫療、養護照顧為數最多，相關主題如安養機構、疾病治療、營養狀況、居家照護、住院照護等等。其次是社會福利、生活品質等，細如老人年金、公共空間、居住環境等等。以資訊行為及資訊需求為研究內容者仍為少數。

若以資訊行為及資訊需求相關研究的角度來看，以老年人為對象的文獻，也有許多別有貢獻的研究。較早時如陳文增（1998）所探討「老人使用鄉鎮圖書館的情形及態度調查研究：以台北縣林口鄉立圖書館為例」，但該研究以圖書館使用為資訊行為主體，對於資訊行為的範圍較狹隘。葉乃靜教授（2002）所進行「資訊與老年人的生活世界：以台北市兆如老人安養護中心為例」之論文，對於老年人的資訊行為也有詳盡的分析。其後亦有研究者投入其中，對老年人的資訊行為瞭解有許多貢獻。然而，過去研究卻仍存在值得探討的空間。

從過去的文獻中發現，單以老年人相關的資訊需求的研究，多半聚焦在特定類型的資訊需求，並以醫療保健相關的資訊需求為主。然而，資訊充斥在日常生活中，無處不在，人們在生活中時時刻刻都在進行資料收集、思考過濾並進行資訊組織(Rowley, 1998)。老年人在生活中的資訊行為應能呈現更多元和全面的資訊行為特性。

過去研究或以圖書館年長的使用者為調查對象，或以安養院中居住的長者和老人公寓為研究對象，以社區為研究場域的研究較少。鑑此，本研究規劃以整體社區為研究場域，透過社區分析的方式瞭解社區特性，以協助探討老年人日常生活中的資訊行為特性。

根據衛生署國民健康局整理 2011 年全國人口統計資料所發佈之訊息，縣市層級老年人口比例最高的地區為嘉義縣、雲林縣、澎湖縣，然而下到鄉鎮市區的層級新北市平溪區卻是全國老年人口比例最高的社區，被稱為「全台灣最老的社區」(行政院衛生署國民健康局，2011)。此外，過去本人曾因探討平溪地區的文

化觀光議題，而數度前往平溪區菁桐里及平溪里進行研究。除了深刻感受鄉村地方與常居的都會區域生活大相逕庭外，也從中瞭解到居民生活的困境。平溪區於民國一〇二年統計數量為 5109 人，然據居民口述實際居住該地人口僅 2000 餘人，半數為就業或就學而移居都會地區，留居該地者便多為老年人口及幼年人口。如同多數偏遠鄉村地區面臨的現況，該地除了城鄉差距，亦有嚴重人力外流及人口老化問題。

平溪早期以出產煤礦為產業大宗，如今煤礦工業已盡數凋零，卻留下豐富的人文遺產及景觀，因此該地以煤礦遺產、天燈節及豐富的地景風貌發展觀光產業，造成假日及年節時湧入人潮，成為該社區特殊的文化現象。因此，本研究擇定平溪為研究場域，一方面是其人口結構、特殊的自然景觀及人文特色，充分展現其特殊的社區文化及居民生活模式。另一方面，過去許多相關研究也多是聚焦在都會地區，鄉村地區的探討較為稀少，期望透過研究更加瞭解鄉村地區居民的需求和特性，建立系統化的研究方式，探討資訊提供者能夠改善之處。

另外，平溪區僅有一所圖書館，現為新北市立圖書館平溪分館（後簡稱平溪分館），且區內無書店、書籍租借、影視出租。公共圖書館扮演社區教育、資訊、文化、休閒中心的角色，為資訊提供者中的重要角色之一。在銀髮族使用人口越來越多的情況下，研擬具有前瞻性、務實性的銀髮族服務政策，是台灣公共圖書館在發展規劃上，不可忽視的一項重要政策規劃（曾淑賢，2009）。因此本研究將社區中公共圖書館列入探討方向之一，試瞭解銀髮族居民資訊行為和圖書館服務間的情況，探討可能改善的可能性。

第二節、研究目的及問題

一、研究目的

本研究目的在於瞭解鄉村地區的銀髮族居民生活特性及資訊需求，針對他們的資訊行為進行探討，並作為地方資訊提供者的經營參考依據。為達此些目的，研究將採以參與式觀察和半結構式訪談的方式進行。

二、研究問題

為達上述的研究目的，本研究擬定之研究問題如下：

- (一)平溪區銀髮族居民日常生活態度及情況為何？
- (二)平溪區銀髮族居民有何資訊需求？
- (三)平溪區銀髮族居民資訊尋求及獲取管道有何特性？
- (四)平溪區銀髮族居民對圖書館看法及使用情況為何？

第三節、研究範圍及限制

針對本研究的預期成果規模，以及研究進行的方式，設立本研究的範圍及限制如下：

研究範圍

一、本研究以社區分析的方法對社區特性及居民進行深入瞭解。然社區分析的應用範圍甚廣，本研究所參考之文獻以圖書館及圖書資訊學領域之研究為主，設計資訊服務適用之研究工具。

二、本研究以新北市平溪區為研究場域，進行參與式觀察，觀察居民生活現況。觀察地點含括該區域內的生活環境，如街頭、廟宇、學校、老街、居民聚集地等，以瞭解該地之地方特性及居民生活。

三、訪談對象為平溪地區銀髮族居民。以深入訪談的方式進行，透過便利抽樣的方式尋求訪談對象。為了確保便利抽樣的代表性，抽樣對象將包含不同年齡、地域、職業之民眾。訪談進行的地點以受訪者意願及便利為要，研究者不加限制。

研究限制

一、平溪區面積寬廣，居民多集中於石底里、平溪里、嶺腳里、十分里周邊，其餘里區地廣人稀。因此本研究觀察及訪談以上述四里周邊為重心，其餘地區將視研究時間和資源，盡量規劃行程，難以各地均詳盡進行。此為本研究限制之一。

二、由於研究者非平溪地區居民，訪談對象的抽樣以便利抽樣進行。即便研究者盡量達到樣本特性的多樣性，抽樣結果可能仍有居住地區、年齡等人口特性上的分佈限制，而對研究結果的代表性有所影響。

三、訪談對象以閩南語為平日主要溝通語言，因此研究者將多以閩南語進行訪談。此外受訪者對於訪談問題不清楚時，研究者將以口述轉譯為閩南語進行解釋，其中轉譯及解說過程可能對於受訪者認知造成影響，恐為本研究之限制之一。

第四節、名詞解釋

一、銀髮族

銀髮族 (senior) 一詞出現於 1980 年代，用來避免使用「老」字來形容長者，而使長者感到反感 (傅明珠，2004)。一般稱年齡較大的族群，相似的名詞還有老人、老年、高齡、老齡等，其中在台灣地區以老年人或老人稱呼最為普遍。此外近年來廣為使用仍有「樂齡」一詞。樂齡的說法源自於新加坡，以「樂齡人士」稱呼年長者。台灣地區廣泛地使用該詞，主要於 2008 年教育部推動全台各鄉鎮市區成立樂齡資源中心。樂齡的精神，即為高齡學習者能「快樂學習而忘記年齡」，甚至忘記煩惱憂愁，而對象則是指 55 歲以上之中高齡者 (魏惠娟等，2012)。

銀髮族一詞對於老年人口的定義，各有不同。目前國際上人口統計應用以 60 歲及 65 歲居多。而台灣地區內政部統計應用名詞定義中，定義為年齡 65 歲以上之人口。另外在教育層面中，高齡的學習活動，國際上應用定義從 55 歲、60 歲乃至 65 歲皆有 (黃富順，2004)。而平溪地區銀髮族相關之組織及活動，如老人會及樂齡學習中心之規定，該地方可參與銀髮族活動規定為 55 歲以上之長者。本研究參酌前述各項定義，乃以平溪地方民情為主要考量，將研究對象的銀髮族定義為生理年齡 55 歲以上的居民。

二、社區

社區通常指一定地理區域內的人及其社會性活動和現象。其所指範圍可小至村落(village)、鄉鎮(town)、甚至國家(nation)。亦有學者捨棄地理因素，而以社區因素來定義社區，如宗教社區(religious community)、學術社區(academic community)、中國人社區(Chinese community)等 (蔡宏進，2005)。本研究所指，乃行政區域劃分為新北市平溪區。

三、社區居民

此指之居民，其定義近於內政部統計處統計名詞定義中之「常住人口」，該

定義為：在所查戶內具有經常居住事實或意思者，無論其戶籍是否設於該處所，而經常居住係指凡標準時刻在現住地已實際居住3個月或預期居住3個月以上（內政部統計處，2010）。本研究所指之社區居民，包含原居於平溪之民眾，以及為經營商家、工作等在平溪地區居住達三個月以上之民眾。但所指對象並不包含來此地遊訪之旅客，以及僅在此地區經營商家而未居住在此者。

四、鄉村社區

鄉村社區可依不同性質歸納和定義，其中包含規模大小、行政劃分、主要功能、距離大都市遠近、有無經計畫性發展過程而分（蔡宏進，2005）。平溪區具備中心鄉鎮街和周圍村里的鄉鎮特性，透過鐵路及公路可達鄰近都會區，屬都市通勤區之鄉村社區。就社區功能而言，其居民從事農業活動及觀光娛樂產業亦屬之，因此本研究依照平溪區環境特性，將之歸類為鄉村社區。

第二章、文獻探討

本研究旨在探討平溪區銀髮族居民生活特性和資訊行為特性，以協助改善銀髮族生活品質，並探討地方圖書館經營規劃的可能性。本章節分為兩小節，第一節為社區分析相關理論及研究，第二節為資訊需求及資訊尋求行為之理論及相關研究。

第一節、社區分析

無論是哪種資訊服務機構，都應以滿足服務對象的需求為目的，所提供的服務也以其為中心而發展。為了解服務對象的需求，本節透過社區分析的探討，作為研究執行的建構基礎，並以社區分析相關定義、社區分析的發展、社區分析的內容、社區分析的實施四個段落進行。

一、社區分析相關定義

(一)社區

社區(communitiy)一詞，源自拉丁文 communis，原意為伴侶或共同關係和情感。在社會學家的建構後，其含意指稱一地理區域內的人及其社會性活動現象的總稱。社區由具地理關連的人群組成，團體內個人彼此認識，具有同一個社會單位內的特質、共同經驗、傳統和行為目標，互相依賴，密切關連，並有共同解決團體問題的責任（嚴鼎忠，1997；蔡宏進，2005）。在圖書館的情境中，社區所指的範圍為其管轄的行政區域（Evans & Sponaro, 2005）。社區一詞包含了其中三個要素：人群、地理環境範圍、人的社會性（或稱組織）。而在圖書館學研究中的社區一詞則包含了兩層意義，其一為圖書館所在的環境，其二為其主要的服務對象（苗蕙芬，1994）。更精確地表示，其服務對象所指，包含圖書館所服務的讀者，和潛在讀者（吳明德，1991）。

(二)社區分析

社區分析(communitiy analysis)亦可稱為社區調查(communitiy survey)或社區研究(communitiy study)。不同的社區都具有其特性，社區分析即是研究這些特性

和其代表的文化意義(Evans, 1976)。研究執行時針對特定的社區，以系統化的流程進行資訊蒐集、組織和分析，目的在於比較社區需求和服務現況的的差異，進而對於服務提出可能的改善策略(Cooper, Bolt, Lance, & Webster, 1993)。對於社區分析一詞，吳明德（1991）提出需求評估(needs assessment)和需求分析(needs analysis)兩個同義詞，同樣以瞭解圖書館讀者及潛在讀者為目的進行分析，但更表述了其意義在於瞭解社區的需求。

二、社區分析的發展

在 1870 年代左右，社區意識尚未抬頭，美國公共圖書館的決策和管理由社區委員會和董事會所掌握，位於圖書館服務前線的館員亦僅是技術性人員，從事例行事務，沒有管理和研究的權力。於此時期，管理者本就無心改善服務，遑論要瞭解社區的需求了。而經長時間的經營，那些一直和讀者接觸的館員，在工作中漸漸體認到讀者的多元需求，需要圖書館提出更多元內容的服務(Evans, 1976)。

Mary Cutler 於 1896 年明確地提出圖書館應將社區研究列為圖書館工作的要件之一。她認為圖書館應認真學習瞭解其所在的地區(town)，並研究地區的歷史、人口、社會行為、政策、產業、文化、宗教、公家機構、黨部、教育現況等等，並且將研究結果作為圖書館決策擬定的依據(Cutler, 1896)。

直至 1908 年由 Leon Solis-Cohen 為布魯克林公共圖書館布朗斯維爾分館進行的研究，探討社區內猶太移民使用圖書館的情況，為圖書館社區研究的先例(Evans, 1976)。Joseph L. Wheeler 在 1924 年提出的 *The Library and the Community* 將圖書館的社區研究做的整理，為社區分析的地位奠定重要基礎。其後圖書館界及學術界陸續擬定圖書館社區研究的問卷。發展初期，問卷內容仍顯紊亂混雜，問卷中有許多問題並不切中核心，甚至相差甚遠，例如：「街道是否清潔？」或者「草坪是否受到良好的照顧？」。1950 年時，美國圖書館協會(American Library Association, 簡稱 ALA)在福特基金會的成人教育經費支持下進

行的圖書館社區計畫(Library-Community Project)，在數個城鎮進行了社區分析，也因此出版了 *Studying the Community*，成為圖書館社區研究重要的研究方法文獻(Bonk & Magrill, 1979)。

其後圖書館與資訊科學領域進行了以社區分析為工具的研究，並歸納出研究方法，給予研究方法許多實際的幫助。以往圖書館工作的標準和參考資料將檢視角度建立於圖書館自身，而非社區或使用者的需求之上，這樣的情況也從社區觀念的興起而逐漸轉變 (Solty, 1985；葉乃靜，1994)。

三、社區分析的內容

社區分析的內容中，首先應先進行社區描述(community profile)，目的在於對社區做基本的認識。依照描述內容可分為環境描述及人口描述兩種。環境描述包含整體環境的特性，如經濟、社會、交通、文化、政治、氣候等。人口描述則是人口統計中的年齡、性別、產業、教育程度、生活型態、人口分佈、移動情況等 (苗蕙芬，1994)。

吳明德歸納 (1991) 在公共圖書館社區分析的文獻中，常被提到的社區分析項目有：人口特質、民眾的閱讀興趣、社區的歷史、社區的地理、社區的交通、社區的經濟、社區內其他圖書館、其他資訊服務機構、社區內資料借閱場所、社區內教育機構等十項。

葉乃靜 (1994) 卻提出，在過去的使用者研究中，以人口變數為預測值的研究，除了「教育程度」這個變數之外，其他諸如性別、職業、年齡和收入等變數在預測圖書館的使用時，沒有什麼價值。更甚之，Martin(1976)認為僅僅做人口統計、特性歸納、教育程度、種族組成等只是最表面的描述。有效的社區研究應該包含更多面向、完善的資料，準確地描繪社區的型態。除了變數推測之外，應對使用者及潛在使用者做更深入的瞭解。

此外除了歸納出社區分析的項目之外，Greer& Hale 於 1982 年結合質化和量化途徑，從社會科學研究的技術中建構出系統化流程的資料蒐集方法 Community

Analysis Research Institute 的研究模式(簡稱 CARI)，將分析項目分成人口特性 (Characteristics of the individuals)、團體(groups)、機構(agency)、生活方式 (lifestyles)四個面向，其內容分述如下(Sarling & Van Tassel, 1999)：

(一) 人口特性：人口統計資料，含人數、住宅、年齡、族裔、教育、經濟、婚姻狀況。

(二) 團體：檢視社區內團體是否達到目的、規模。

(三) 機構：政府、教育、醫療、社區福利、文化等組織

(四) 生活方式：地理特性、社區歷史、交通型態、宗教、經濟活動、社會價值與議題。

四、社區分析的實施

進行社區分析時常用的方法有問卷調查法、訪談法、觀察法以及檔案法。茲說明分述如下：

(一)問卷調查法

問卷調查是分析時最常使用的方式，將問卷發放予研究場域內的人、家庭、或者單位、組織，以得到研究對象的意見。具有減少地理限制、節省成本及人力、收集資料較多的優點。在擬定問卷時則需留意以下事項(吳明德，1991；王雲東，2007)：(1)切合研究問題之主題；(2)文字描述簡短清楚、避免使用專業術語；(3)避免雙重問題、項目混淆；(4)避免使用否定以及暗示性的提問方式；(5)留意文化禁忌及地方傳統；(6)掌握問卷前後之說明及禮貌表現。

(二)訪談法

訪談法或稱深度訪談法(In-depth interview method)，也是社會科學領域進行質性研究常用的方式。因為問卷法往往無法對問題作深入探討，但透過訪談法的進行，可以瞭解研究對象中的人、行為或態度。訪談法相對需要消耗較多人力資源及時間，所得資料數量亦較有限，卻能夠深入瞭解問題原因和相關人的態度。一般依照訪談進行方式，可區分為「結構式訪談」(structured interview)和「非結

構式訪談」(unstructured interview)以及「半結構式訪談」(semi-structured interview)三種。結構式訪談的問題形式和提問順序一致性高，且不可任意更換順序，目標在於維持高度信度與可重複性，較利資料編碼，但相對而言，卻較不能深入瞭解，喪失了質性研究的價值。非結構式的訪談，則重於訪談的深度與效度，研究者進行時，不需要設計標準化的訪談大綱，受訪者可以依照意志陳述自己的想法，決定訪談的走向。半結構式的訪談，或稱半標準化訪談或引導式訪談(guided interview)。介於結構與非結構之間，半結構式訪談可依照研究問題的需求，進行適度的結構建立，設計訪談大綱，但進行訪談時可以不必根據大綱順序和內容，依照訪談進行的狀況做結構強度的調整。半結構式訪談兼具結構式訪談和非結構式訪談的優點，對於受訪者做了一定程度的控制，同時也具有彈性可以隨時做修改，也是社會科學領域研究最常使用的訪談方式（王雲東，2003；王若馨等譯，2007）。

訪談執行時，針對不同的訪談對象、模式和群體，依研究問題所需，擇定使用的訪談模式。Dent & Yannotta(2005)在南非烏干達的 Kitengesa 的社區圖書館進行研究時，訪談進行時分別規劃家庭拜訪、個人訪談、和焦點團體訪談三種訪談方式，而該研究依研究問題亦明確設定了三種訪談對象時的採樣目標。家庭拜訪對象以圖書館的頻繁使用者、對圖書館表示熱忱而未付諸行動的成人、圖書館舉辦之成人繼續教育的參與成人。個人訪談對象則針對圖書館常用者、圖書館教育活動的參與成人、鄰鎮地方讀書會、圖書館館員、社區地方綜合中學的行政人員、圖書館的非使用者。焦點團體訪談則分別為地方小學教師、小學男學生、小學女學生、綜合中學教師、中學男學生、中學女學生。

(三)觀察法

觀察法是科學研究者資料蒐集時常使用的方式，研究者經由審慎地設計和規劃，觀察研究對象，進行相關資料的蒐集和現象的瞭解。依照觀察時研究者的涉入程度，可以分為「參與式觀察」和「非參與式觀察」。參與式觀察(participant observation)指研究者與研究對象處於共同事件環境中，由研究者進行觀察，過程

多半在自然的情境中進行，研究者不僅對研究現象產生的文化脈絡有實際體會的機會，也比較能夠瞭解研究對象內在文化和想法（潘淑滿，2003）。參與式觀察是田野調查時的主要方法，學者將其歸納出七項特性（王雲東，2007）：(1)以圈內人的角色自居，完全融入研究場域，對研究現象進行密集式觀察；(2)研究者主要以日常生活的情境脈絡為基礎；(3)研究者相當重視現象或行為背後索引含的意義；(4)研究者已開放及彈性的態度，對觀察現象做重新定義；(5)研究者透過直接的、小範圍的觀察，進行有系統的資料蒐集；(6)研究者以參與者加入，進入情境中，並與情境中的研究對象維持良好關係；(7)研究者經由實務累積與意義詮釋，發展出理論建構基礎。

而參與觀察進行時，依據研究者被研究者的互動關係以及研究者是否表明身份又可分為四種類型：

1.完全參與者：進行觀察時，被研究者完全不知道研究者參與其中。

2.參與者一如觀察者：研究者需表明身份，但觀察過程中盡量避免互動？

3.觀察者一如參與者：研究者需表明身份，同時和被研究者在觀察過程不斷互動。

4.完全觀察者：研究者完全從旁觀者的角度觀察被研究者，研究者不表明身份，同時被研究者也不知道研究者的存在。

非參與式觀察(non-participant observation)進行時，研究者置身於觀察對象事件和環境之外，以旁觀的局外人角度進行，過程與被觀察者保持距離，避免互動。相對於參與式觀察法，能得到較為客觀的資料，但同時也要承受受訪者表現不自然，以及無法深入瞭解現象等問題的風險（潘淑滿，2003）。

(四) 檔案法

檔案法即指查閱現有的文獻資料。由於社區分析進行需要消耗相當的資源及時間，即使是小規模的社區，也需要相當大的成本，其中更以公共圖書館的研究消耗尤甚。為了節省研究的時間和資源的消耗，在部分項目的資料取得時，應合理地選擇現有資料。如下表所建議（苗蕙芬，1994；吳明德，1991）：

表 2-1 檔案法可用現有文獻

資料項目	可用文獻
人口特質	統計年報、人口普查報告
社區歷史	地方誌
教育機構	名錄
其他資訊服務機構	名錄、黃頁
其他資料借閱場所	名錄、黃頁
民眾閱讀興趣	書店排行、借閱排行
民眾社團活動	社區報刊
企業營業項目	公司簡介、業務報告 專科或綜合性年鑑

資料來源：本研究整理

Sarling & Van Tassel(1999)於 1994 年為了美國科羅拉多州丹佛地區公共圖書館開設分館的規劃，而以社區分析進行的研究。該研究使用 Community Analysis Research Institute 模式的方法，實際執行透過歷史研究、統計分析、個人訪談、和結構化的觀察四種方式進行。該研究即從社區歷史、產業型態、人口結構、住屋情況、教育狀況、交通問題等觀點，提出圖書館經營及館藏發展的建議。而 Whipple & Nyce (2007)於 2004 年夏天與學院研究團隊於羅馬尼亞的 Lunca Ilvei 村莊進行兩週半的民族誌研究，透過觀察、訪談、田野調查的方法，證實社區研究、民族誌的質化取向研究，能夠協助圖書館進行服務經營和規劃。本研究即參考該些研究使用的 Community Analysis Research Institute 模式，探討整體社區特性。

徐佩君（2005）研究澎湖地區居民及圖書館服務，以社區分析的方式從社會文化環境、教育環境、科技環境、經濟環境、政治環境五的面向探討該社區特性。另一方面針對圖書館讀者和居民進行問卷調查，並與各館館員進行深入訪談，探

討居民生活、資訊需求特性及圖書館服務現況和服務與居民認知的比較。李佳融（2005）深入嘉義縣東石鄉社區進行研究，從地理環境、產業發展、人文特色三個面向描述社區特性。透過觀察的方式，記錄村民的日常生活和公共圖書館在村民日常生活的角色，並以訪談瞭解居民資訊行為特性。林曉鈴（2007）在研究綠島鄉立圖書館的社區分析時，以深入訪談及參與式觀察兩種方式進行。訪談對象又分為兩種，其一是行政機關之主管人員，瞭解綠島未來的政策與規劃。其二即是綠島地區鄉民，目的在瞭解綠島鄉民的日常生活資訊需求。參與式觀察則以綠島鄉立圖書館為觀察場域，實際參與圖書館運作流程，觀察圖書館與鄉民的互動情況。

前述研究證實了圖書館服務的研究中，將探討空間擴展至圖書館外、探討面向擴展至資訊和閱讀行為之外，能夠和居民生活密切結合而發現圖書館經營規劃的可能性。這些研究亦展現了研究對象和觀察重心比例上的不同，如李佳融（2005）以現象學的方式詮釋，並在觀察記錄上的範圍和內容特別詳盡；林曉鈴（2007）配合行政主管人員的訪談，勾勒出綠島整體未來發展計畫。徐佩君（2005）社區描述特別詳細，同時結合質化與量化的資料蒐集。

本研究即以社區分析的方法，將社區描述分為人口特性、團體、機構、生活方式四個面向探討社區特性，並以觀察記錄及訪談的方式，瞭解居民的生活習慣、資訊行為。

第二節、資訊需求與資訊尋求行為

本研究旨在瞭解平溪區銀髮族居民資訊需求類型和資訊尋求行為及管道的特性。本節文獻探討分為資訊需求、資訊尋求行為模式、資訊需求及資訊尋求行為研究以及銀髮族資訊需求及資訊行為特性四個段落，做為探討資訊行為特性的依據。

一、資訊需求

由於資訊一詞的定義即諸多歧異，因此也造成資訊需求(Information Need)一詞的定義困難(傅雅秀，1997)。但透過過去學者提出的論述，可以勾勒出資訊需求的各種特性。

有許多學者定義時以使用者認知的觀點探討。Ford(1980)認為資訊需求是概念上的不調和，在人的認知結構無法應付工作的需要時，透過取得不同來源的資訊來達到需求的滿足。Krikelas(1983)認為資訊需求產生於個人認知到自己的不確定感，企圖繼續建構符合認知的知識，來克服這種不確定感。Dervin & Nilan(1986)認為資訊需求包含了(引自謝焰盛，1994)：(1)當個人的認知結構不適合某種需要而產生概念不協調狀態時；(2)當個人意識到自己知識存在問題，想解決這種異常現象；(3)當知識不足以面對不確定感衝突所產生的需要。亦表現個人從認知感受產生需求的狀態。

Belkin(1982)從學術研發人員的研究中提出的知識混沌(Anomalous State Knowledge，簡稱ASK)理論，以問題情境的觀點定義資訊需求。Belink認為資訊需求產生源自於個人處於某一情境之中時，認知到既有知識狀態發生異常，個人也許無法明確描述說明，但可能藉由尋求各種資訊的行為，解決這種認知上的異常狀況。

Dervin(1992)透過研究市民日常生活提出意義建構論(Sense-making model)，說明一連串行為所構成的生活中，人們尋求周遭事物的理解。在面臨內在知識不足以瞭解外界事物的情境(situation)中，產生所知資訊與需要知道訊

息間的鴻溝(Gap)。為彌補鴻溝的差距需要尋求資源來改變阻礙時，人就產生資訊需求。

最早提出資訊需求層級定義的為 Taylor(1968)，他認為資訊需求產生有四個層次：

(1)內藏式的需求(visceral need)：為潛意識的需求，需求者自己可能無法察覺，或者感到模糊，更難以以言語表達。

(2)有意識的需求(conscious need)：需求者可以描述自己的需求，但仍不太確定，描述亦不清楚。

(3)正式的需求(formalized need)：需求者能明確瞭解自己的需求，且能夠具體詳細地描述，可視為需求正式產生的形式。

(4)妥協的需求(compromised need)：需求者能夠以受限制的形式，修正自己的需求，如運用電腦系統能夠理解的詞彙描述需求。

從 Taylor 所定義的四個層次，展現資訊需求是變動狀態的特性，也說明人對於資訊需求的不確定感。黃慕萱（2001）指出內藏式的資訊需求處於混沌狀態，卻是讀者主要的資訊需求所在。這說明許多人具有資訊需求，卻無法察覺，或者察覺需求存在，卻不知如何解決。

Ingwersen(1996)以使用者的定義強度和穩定度將資訊需求可能的狀況劃分成四個象限的矩陣分別為(1)定義良好且穩定；(2)定義良好且多變；(3)定義不良且多變的；(4)定義不良且穩定的，如圖 2-1。使用者資訊需求的形成都可能經歷這四個階段，在進行資料搜尋的過程中也會產生狀態的變化。該矩陣不僅說明資訊需求變動的狀態，也說明不同狀態下的行為特徵，這些特徵也將反應在資訊尋求行為的行動上。



圖 2-1 Ingwersen 個人內部資訊需求矩陣象限圖

資料來源：Ingwersen, Peter. (1996). Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory. *Journal of Documentation*, 52, 15.

由前述文獻中可以發現資訊需求的產生受個人認知和需求情境的影響。劉宏亮（2006）探討民眾不使用圖書館的原因時，發現在需求產生的階段，居民會因為對資訊缺乏興趣以及缺乏需求情境，而認為自己沒有需求。換言之，事實上需求可能產生，但未達到使用者進行行動的觸發標準。這樣的現象亦如黃慕萱（2001）所認為的，內隱式的資訊需求為讀者主要的資訊需求所在。若研究進行時，以直接的方式去詢問居民的需求為何，所得到的結果可能有所限制。因此本研究配合參與式觀察法，觀察居民日常生活特性和活動場域，協助探討出居民潛在的內隱式資訊需求。

二、資訊尋求行為理論及模式

資訊尋求行為(information seeking behavior)是多樣而且複雜的，在不同的情境下，展現不同的資訊行為模式。即使在相同的領域如健康、職業，亦有很大的

不同。黃慕萱(2001)廣泛地指其為讀者意識到有資訊需求至滿足其資訊需求為止，過程中所發生的一連串活動。Wilson(2000)定義資訊行為(information behavior)時稱與資訊來源和管道的相關人類行為皆為其研究之範疇，包含主動搜尋、被動搜尋和資訊使用。而資訊尋求行為發生於具有特定目標的資訊搜尋行為。

1960年以前，資訊尋求與使用的研究極為有限。當時研究重心在於探討圖書館與資訊系統是否能提供完善服務，一般稱傳統典範(traditional paradigm)。傳統典範的研究中將資訊視為一種物件、資料、財產或資源，強調資料的重要性，且有資訊必然有用的預設性，且將使用者視為被動的接收者，研究設計多為系統導向和量化研究。當時資訊行為研究，由學科或職業等角度切入，以不同的組織或職業為研究對象，探索不同族群的資訊需求。1970年代後，圖書館的服務導向轉為以使用者為中心，資訊尋求的研究產生典範的轉移，原以系統為中心的研究方法，漸漸出現以使用者為中心的研究，稱為替代典範(alternative paradigm)。此時的研究主張資訊是一種可以傳遞意象、概念的結構，能引起使用者的認知結構刺激，其價值由使用者在不同情境中建構(Dervin & Nilan, 1986; 傅雅秀, 1997)。

本段落透過 Wilson 的資訊行為模式、Savolainen 的日常生活資訊行為模式、Spink & Cole 情境中的日常生活資訊尋求模式、Williamson 的資訊使用生態模式來探討資訊尋求行為的特性和要點，以下分述之。

Wilson 的資訊行為模式

Wilson(1999)引進各領域理論，提出的資訊行為模式用來說明資訊檢索時，資訊尋求和檢索、變動的歷程關係，如圖 2-2。該模式說明了需求情境中，資訊需求產生到行為中歷程造成協助或阻礙的變數。歷程中，情境中的個人是否採進行動受到壓力和應對理論、風險和報酬的評估和社會學習理論影響行動歷程。而該模式歸納出五種主要的中介變數類型為：心理因素、人口因素、社會性角色相

關因素、環境因素、以及資訊來源特性。使用者的資訊尋求行為，則分成了被動關注、被動搜尋、主動搜尋、持續搜尋四種。該模式亦說明資訊尋求為循環過程，若尋求使用結果無法達到期望目標，可能再次進入需求情境。

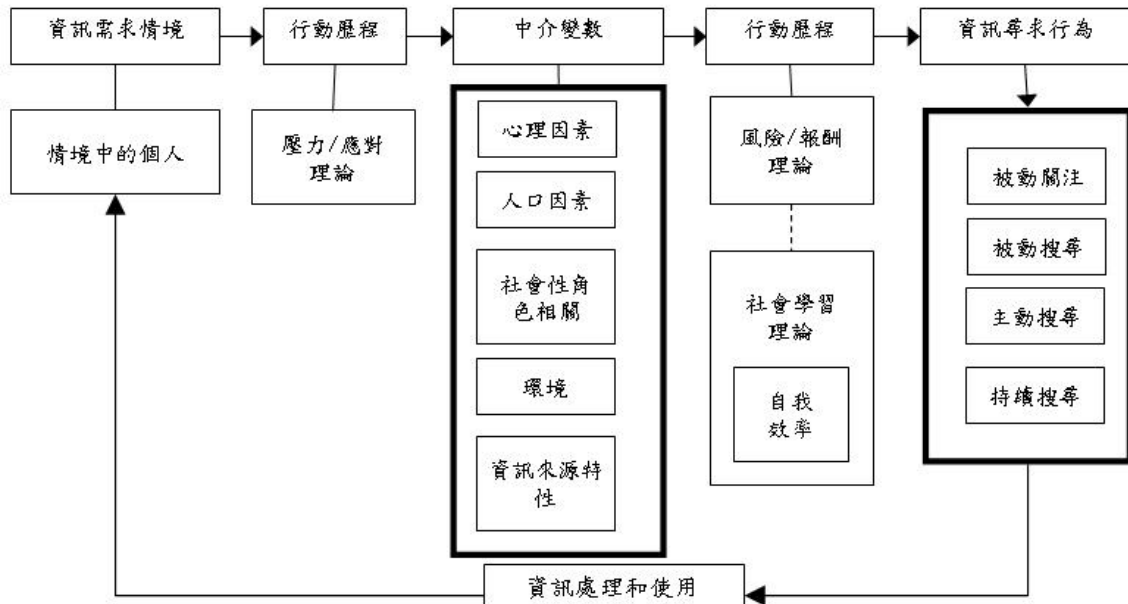


圖 2-2 Wilson 的資訊行為模式圖

資料來源：Wilson, T.D. (1999). Models in information behavior research. *Journal of documentation*, 55, 3, 257.

日常生活資訊尋求模式

「日常生活資訊尋求」(everyday life information seeking, 簡稱 ELIS)的研究肇始於 1970 年代。受到典範轉移的影響，過去文獻中的同義詞有「非工作者資訊尋求」(non-work information seeking)、「市民資訊尋求」(citizen information seeking)(葉乃靜, 2005)。從中可發現過去資訊尋求的研究始於工作導向的研究，而日常生活資訊尋求的產生，有與「工作相關」特意分別的意味。直到 1995 年後，日常生活的資訊需求越加盛行，才廣泛被利用。但 Savolainen (1995)強調「日常生活資訊尋求」並不是要和工作相關與否做二分，因為兩者是互補的，並不容易完全區分。以語言學習為例，可能是工作需求，也可能是個人休閒嗜好。Spink & Cole (2001)也指出日常生活資訊尋求是人類資訊行為重要的一部份，和他個人工作和學校的資訊尋求有相互作用關係。

Savolainen(1995)，受到社會學和心理學的啟發，最早提出日常生活資訊尋求模式。該模式主要情境架構由兩個組成要素組成，其一為生活的方式(way of life)，其二為生活的支配(mastery of life)，且兩者並存，無法獨立影響個人的資訊行為。

生活的方式表示事物的順序(order of things)，個人選擇及使用不同資訊來源和管道。這些事物指的是生活中的活動，包含工作、家務和嗜好等，順序代表各種活動的喜好程度。透過時間管理、消費模式、和嗜好三個部分構築出個人生活方式，使個人的生活能夠具建構性、再生性和穩定性地維持下去。

生活的支配代表「維持事物的順序」(keeping things in order)，說明解決問題所要採取資訊尋求策略。如個人認知的生活方式中有意義的順序受到干擾，需要回到認知的正軌時，過去解決問題的經驗會產生解決問題的能力和認知能力，進行生活支配。該狀態較為波動，如個人對於生活現狀滿意時，會採取被動行為，如個人生活事物的順序受到干擾，使現狀無法符合認知，就可能採取主動的生活支配。

Savolainen 從心理面分析生活的支配，以「理性程度」和「預期態度」兩個面向發展出四種生活支配的類型：(1)樂觀認知型：相信問題能夠完善解決，以認知經驗為基礎來解決問題，能夠產生有計畫的資訊尋求。(2)悲觀認知型：雖能有計畫地進行資訊尋求解決問題，但缺乏信心。(3)防禦情感型：樂觀地面對問題，但過程卻會受到情緒因素影響，過程會避免失敗的風險。(4)悲觀情感型：無法自己解決問題，行為也受情緒反應和經驗不足影響，尋求行為不具計畫性。

影響日常生活資訊行為的因素中，Savolainen 歸納出五點：價值與態度、物質資本、社會資本、文化及認知資本、目前生活情況。其中價值和態度代表「意義」，是透過人與情境關係所建構，由個人賦予意義。個人受到社會階級的影響，產生不同的價值和態度，因此每個人所對同樣的事物，所創造的意義有所不同，也會影響事物順序的安排。而其中三項資本，影響資訊尋求過程中，是否與他人互動、與誰、如何互動。其結構如圖 2-3 所示：

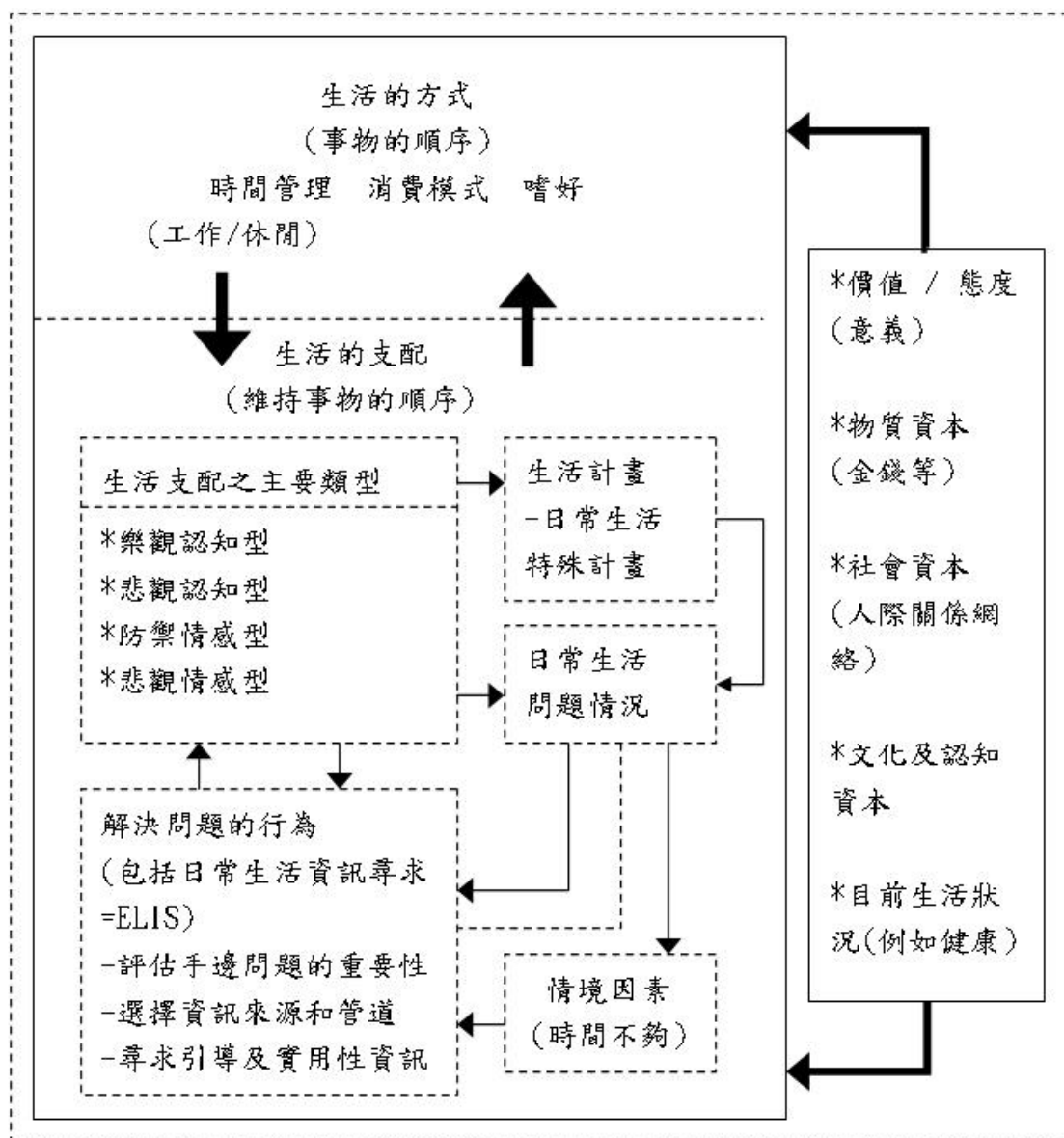


圖 2-3 Savolainen 的日常生活資訊尋求模式

資料來源：Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of way of life. *Library and information Science Research*, 17, 3, 259-294.

該模式如同過去資訊尋求行為的研究，產生於外在的刺激產生需求。不過 Sanda Erdelez 指出，處在豐富資訊的環境中，意外發現資訊的機會相當容易發生。因此在解決問題的行為中，加入資訊偶遇(Information Encountering)的概念，會使日常生活資訊行為更加完整（引自張郁蔚，2005）。

Spink & Cole 情境中的日常生活資訊尋求模式

Spink & Cole(2001)承襲 Savolainen 的 ELIS 模式，並加入 Chatman 的小世界進行解釋，提出了情境中的日常生活資訊尋求模式(Everyday Life Information Seeking in Context)。Chatman 的小世界指特定具有共同意識觀點和文化的成員所組成的群體，形成一個共同的世界觀。該模式說明人處於資訊環境之中，會受到不同資訊管道、社會次文化的影響。和 Savolainen 以社會階層影響個人的社會文化相比，Spink & Cole 用小世界的解釋更貼近生活，也比較能適用群體較小的族群。

在此模式中，資訊尋求行為被分成兩種類型，一是「以維持連續性」為目的的日常生活資訊尋求，利用資訊來控制生活的穩定。另一個則是以「解決問題」為目的的工作 / 學校資訊尋求，用來解決生活中出現的障礙，行為後往往會有明確的產出，如報告、論文。其結構如圖 2-4 所示：

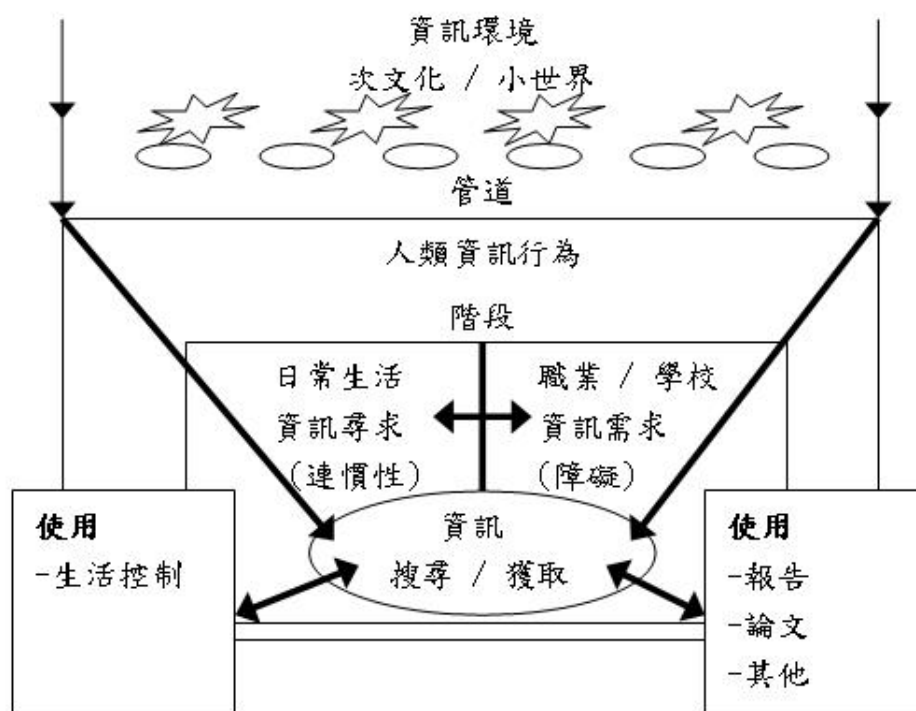


圖 2-4 Spink & Cole 的情境中的日常生活資訊尋求模式

資料來源：Spink, A. & Cole, C. (2001). Introduction to the special issue: everyday life information-seeking research. *Library & Information Research*, 23, 301-304.

Williamson 資訊使用生態模式

Williamson(1998)以 60 歲以上老人為對象進行研究，融入日常生活的資訊行為，以生態學的研究取向，說明個人如同置於一個特殊物質、社會、文化所構成的環境中，受到環境的影響而產生不同的資訊行為，稱為資訊使用生態模式 (Ecology Model of Information Use)。該模式將資訊尋求分為目的性的資訊尋求 (purposeful information seeking) 和偶然的資訊取得 (incidental information acquisition)。偶然的資訊取得指人在使用管道或媒體，或是從事其他活動時，會出乎意料地發現資訊。而且目的性的資訊尋求和偶然的資訊取得可能同時發生，非是完全分離的兩種活動。

該模式中，個人處於一個同心圓的環境之中，該環境受到價值、生活方式、實體環境、個人特性、社經地位所影響。此環境建構的同心圓由內部從個人、親近的社會網絡、乃至於大眾傳播媒體、機構的資源等大範圍的資訊來源，向外擴張。除了機構的資源外，在其他資訊管道皆可同時發生目的性的資訊尋求和偶然的資訊取得。其關係如圖 2-5 所示：

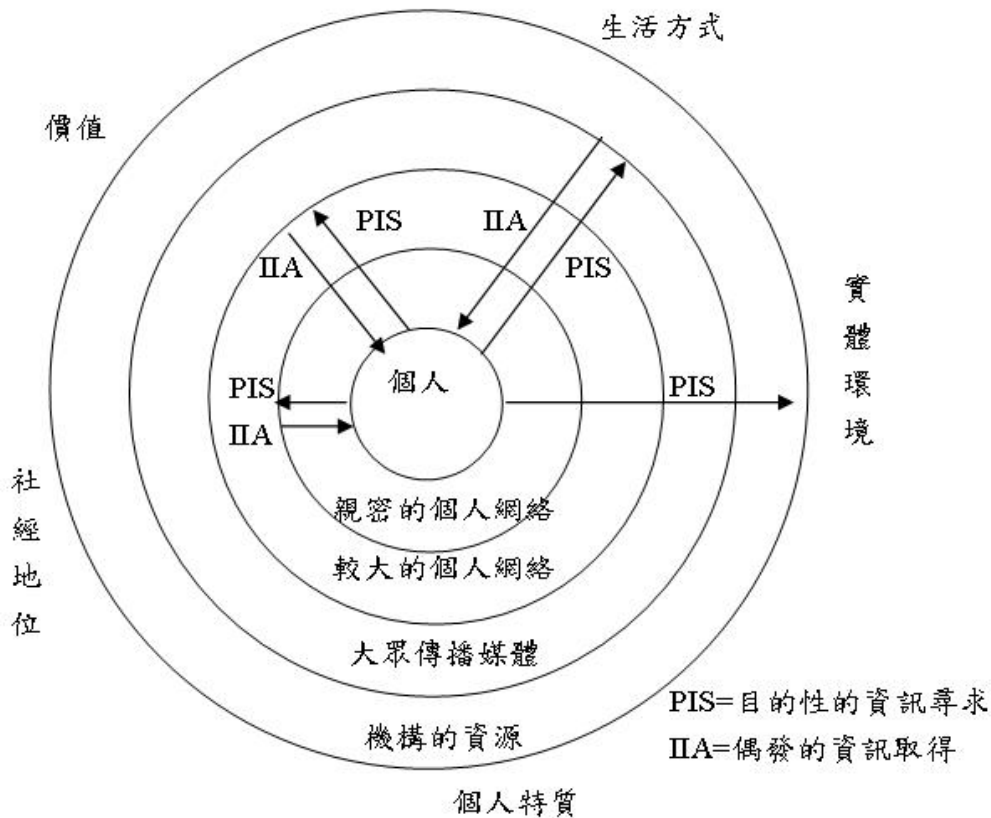


圖 2-5 Williamson 資訊使用生態模式

資料來源：Williamson, K. (1998). Discovered by change: The role of incidental information acquisition in the ecological model of information use. *Library & Information Science Research*, 20, 1, 23-40.

Wilson(1999)的資訊行為模式為資訊行為建構了一個清楚的歷程，歷程中的相關因素，也給予後續研究相當明確的探討面向。本研究在探討資訊行為特性時，將以他所提出的五項中介變數為影響因素整理歸納的指標，來協助釐清這些因素的特性。

然而本研究欲探討居民的日常生活特性及資訊行為特性，應屬日常生活的資訊尋求。透過 Savolainen(1995)的 ELIS 模式，將日常生活區分「生活的方式」和「生活的支配」兩部分。「生活的方式」協助本研究發展研究問題中的「平溪區社區銀髮族居民日常生活態度及情況為何？」。將訪談和觀察居民之內容以時間管理、消費模式、嗜好等要素列入考量，藉以描繪出銀髮族居民生活的型態。「生活的支配」則提供了行為要素中互相影響的關係。

從平溪區相關文獻發現，區內有各種不同的社會福利、文化技藝組織以及各種以聯誼、社區事務為重心的社區團體。此外平溪區因為交通的阻礙，和外地也產生了交通和文化上的區隔。因此 Spink & Cole(2001)的情境中的日常生活資訊尋求模式中「小世界」的概念提供了本研究研究面向的考量，發展出居民與社區團體和組織生活關係的問題。

Williamson(1998)的資訊使用生態模式提供資訊取得的資訊流動途徑，使得探討資訊行為時更符合現實情境。尤其在現在網路資訊廣泛利用、資訊大量露出的環境，資訊偶然取得的情況，應是較於當時模式提出時的年代多出許多。在本研究將此概念列入探討銀髮族居民資訊行為主動與被動特性的考量，並協助瞭解各種尋求管道的關係。

本研究目的雖不在區分銀髮族居民尋求行為的模式究竟屬哪一種，但將嘗試探討該地銀髮族區居民的尋求行為具有何種特性。Wilson 的資訊行為模式中將資訊尋求行為分成被動關注、被動搜尋、主動搜尋、持續搜尋四種層級區分。又如 Savolainen 分出之生活支配的四種類型，抑或 Williamson 區分目的性的資訊尋求和偶然的資訊取得。這些模式都給予本研究探討面向的指標。

三、資訊需求及資訊尋求行為相關研究

配合本研究欲探討的問題面向，本段落整理過去利用資訊尋求相關理論進行之研究，先分成資訊獲取管道、影響資訊行為之因素、資訊行為特性三個主題。然而，自 1976 年 Dervin 提出替代性典範後，探討資訊需求及資訊尋求行為的研究大量出現，不僅是圖書資訊學領域的學者，亦有傳播學、社會學、心理學等學者投入利用，討論的對象更是多元，諸如大學生、教師、醫生、工程師、證券分析師等（葉乃靜，1998），其中又以探討醫學及醫療資訊需求之研究最盛，相關文獻可謂十分多元。因此，本段落回顧資訊需求相關之研究，選擇研究場域於鄉村地區者為主，而同樣具鄉村地區特性的原住民及離島資訊需求亦列入本段落探

討之文獻。最後再將銀髮族獨有的特性，獨立以銀髮族資訊需求及資訊行為特性之段落呈現。

資訊獲取管道

(1)人際關係：居民從親朋好友處獲得資訊也是各管道中所佔比例相當高者（Ikoja-Odongo & Ocholla, 2003；黃淑貞、陳金記、洪文綺，2005；魏米秀、洪文綺，2010；Bakar, 2011；Hossain & Islam, 2012）。廖韋淳、邱立安、岳修平（2012）研究發現鄉村居民老人醫療資訊獲取管道以人際關係為最主要部分。居住在鄉村地區居民可能會認為住在都會地區的親友能夠獲取資訊，詢問住在都會地區的親友(Momodu, 2002)。而家中的孩童會將外地所得到資訊告知家中的人，是家庭中豐富的資訊來源（葉乃靜，2005，第八章）。另外，外籍新娘人際關係封閉，主要往來對象為丈夫和公婆，丈夫常常是他們資訊獲得及資訊尋求的管道（葉乃靜，2004）。

(2)電視：在多數探討的研究中都顯示電視是居民主要或次要資訊來源，但在居民的個人認知中電視的娛樂功能可能更甚於資訊取得的功能（Momodu, 2002；毛榮富，2004；黃淑貞等，2005；葉乃靜，2005，第十章；林曉鈴，2008；魏米秀、洪文綺，2010，Hossain & Islam, 2012）。

(3)報章雜誌：民眾會選擇從報紙、雜誌中取得資訊（Momodu, 2002；黃淑貞等，2005；Bakar, 2011），但各研究結果所呈現之比例不盡相同，如林曉鈴（2008）研究綠島居民發現半數以上抽樣居民有讀報習慣，其他研究則並未強調報章雜誌為居民重要的資訊取得管道。

(4)口語傳播：口語傳播是居民間重要的傳播方式（葉乃靜，2005，第九章、第十章；林曉鈴，2008）。廖韋淳等（2012）指出老人偏好透過口語傳達的方式滿足健康資訊需求。研究發現居民在社區內的小眾聚會時的口語交談，如里民聚會、聯誼組織、教會聚會，是資訊傳遞的重要情境（Momodu, 2002；毛榮富，2004；魏米秀、洪文綺，2010）。但口語流傳的方式卻具有

錯誤訊息及傳達中扭曲原資訊意義的風險。

(5)專業人員：鄉村地區居民常常選擇專業人員作為資訊尋求的對象。如醫療保健資訊的取得，向醫療人員詢問是鄉村地區居民常選擇的方式，又如鄉村農民或漁民向農業部門推廣人員或漁業協會人員詢問相關專業問題。同時居民對於專業人員具有高度的信任（Momodu, 2002；毛榮富，2004；Mooko, 2005；黃淑貞等，2005；廖韋淳等，2012）。

(6)網路：民眾會使用網路資源進行資訊檢索，而且具有隱密性，當資訊需求不想被揭露時會選擇使用網路資源（魏米秀、洪文綺，2010）。另外網路可進行的行為具多元性，包含工作面的：看新聞、收電子研究、找資料等，亦包含生活面的：如聊天、購物、聽歌等休閒行為（林曉鈴，2008）。

影響資訊行為之因素

Wilson(1999)的資訊行為模式歸納影響的中介變數主要有五大類：心理因素、人口因素、社會性角色相關因素、環境因素、以及資訊來源特性。在此援引其分類方式，將影響之因素分項整理。

心理因素：

(1)興趣：生活中是否有目標或興趣，會影響個人的態度及對資訊功能的認知，常常留意或尋找，久而久之會掌握相關的資訊能力（葉乃靜，2005，第八章；葉乃靜、林珊如，2002年）。

(2)價值觀：葉乃靜在蘭嶼針對達悟族原住民進行研究，認為居民的人生價值觀會影響資訊對他們的重要性，個人的自我認同也影響他的學習和工作的動機（葉乃靜，2005，第九章、第十章）。個人如果對人生抱持著「聽天由命、隨遇而安」的人生態度，會降低資訊尋求的意願。

(3)人格特質：如個性獨立自主的人，傾向自己解決問題，比較可能進行資訊尋求行為；而習慣依賴他人者，會傾向找人協助（葉乃靜，2005）。

(4)情緒狀態：葉乃靜指出外籍新娘在台灣處於「害怕」、「忍耐」的情緒狀

態，對於生活充滿不適應，對周遭事物都不敢嘗試，無法踏出家門，因此資訊取得也相當受限（葉乃靜，2004）。

人口因素：

(1)年齡：對老年人而言，生理上的退化會直接造成資訊吸收上的阻礙，進而影響其資訊吸收和解決問題的意願（葉乃靜，2005，第八章）。也因為視力退化較為明顯，老年人偏好影音的資訊以及口語傳達的資訊獲得管道（魏米秀、洪文綺，2010）。

(2)語言：如個人具備語言有限，會限制所能接收資訊的形式。如外籍新娘語言不通，加上資訊吸收不易，使其的生活更加封閉，也落入惡性循環中，困在更封閉的環境（葉乃靜，2004）。而有些地區的語言是未發展成文字的方言，如該地居民未學習該地方官方語言，會造成在部分資訊接受形同文盲(Momodu, 2002; Ikoja-Odongo & Ocholla, 2003)。

(3)教育程度：魏米秀、洪文綺（2010）認為低教育程度和有中文識讀能力的問題者，有資訊接收上的困難。葉乃靜也發現外籍新娘教育程度普遍落在國中，有限的教育程度限制了他們的視域，在資訊行為方面的影響，一來讓他們不曉得要利用資訊，二來讓他們失去判斷資訊的動機和能力（葉乃靜，2004）。廖韋淳等（2012）亦認為教育程度偏低的老人其健康資訊能力有待加強。黃淑貞等（2005）研究泰雅族人醫療資訊行為時提出，某些資訊資源會受到教育程度影響，如報章雜誌、單張海報、和書籍。

社會性角色相關因素：

個人在扮演的社會角色會影響其資訊需求和行為。葉乃靜、林珊如（2002）研究女性資訊需求時提出，女性若已婚，在職場上、家庭中扮演多重角色，同時身為人妻、人媳、人母、自己的父母親也要照顧，其需求內容就可能包含各種角色的需要，因此已婚女性資訊需求和角色扮演有很大的關係。

環境因素：

(1)地理環境：魏米秀、洪文綺（2010）指出社區地理位置與交通便利性是

資訊獲取和影響資源可近性的關鍵性因素。對於偏遠或交通不便的社區居民來說，想要獲取資訊要付出較高的交通及時間成本，最終影響其參與的可能性和意願。葉乃靜（2005）也認為村落的地理環境限制了開放性，影響資訊行為的豐富度。林曉鈴（2008）則指出綠島不僅具交通上的阻隔，限制了資訊進入，過去綠島成為政治監獄所在地對所留下的監獄文化，也深深地影響居民生活和習慣。

(2)空間時間：Savolainen(1995)將時間限制納入情境因素考量之中。研究也發現時間限制會影響資訊行為。如個人會考量時間多寡選擇要取得資訊的管道，從中可能犧牲資訊的信任感或者豐富度(Momodu, 2002)。個人空間的時間的多寡也會影響資訊需求類型（葉乃靜，2002）。

資訊來源特性：

(1)資訊形式：在眾多資訊媒介並存的環境，資訊呈現的形式會影響使用者的接受程度。如文字記載的書籍、報章雜誌，除了對於視力退化的老人而言具有障礙，同時也是不具識讀能力者無法接收的（魏米秀、洪文綺，2010）。

(2)資訊品質：在鄉村地區口語傳播的方式相當盛行，而這種重傳播媒介的方式不僅容易在過程中造成資訊內容扭曲，同時資訊內容本身就存在問題，如醜聞、不實流言等（葉乃靜，2005，第九章）。

(3)資源易近性：資源取得容易與否亦會影響資訊行為。研究發現使用者選擇他們使用的資訊管道，也是因為取得方便(Hossain & Islam, 2012)。有些資訊取得管道有使用上的時空限制，例如醫療人員、農業技術人員、或政府部門人員。這些專業人員可能是定時出現，而不是常設性地服務，或者服務時間居民無法接觸，則限制了居民獲取資訊的機會(Momodu, 2002; Ikoja-Odongo & Ocholla, 2003)。

資訊行為特性

- (1)問題產生與否是對外尋求資訊的重要動機：使用者在平日中的資訊需求，多半會先透過個人經驗和個人知識來解決，若不能解決則可能變成潛在的資訊需求。當該需求變成問題時，才會積極進行資訊尋求行為。如生病時才會積極尋求相關訊息，平時可能是不積極地接收或者不留意（魏米秀、洪文綺，2010；廖韋淳等，2012）。
- (2)人際關係在資訊行為中扮演重要角色：過去的研究結果發現，透過親朋好友的口語表達和詢問往往是最重要的資訊獲取及尋求管（黃淑貞、陳金記、洪文綺，2005；魏米秀、洪文綺，2010；Bakar, 2011；Hossain & Islam, 2012）。同時親友也是進行資訊行為的代替者，魏米秀、洪文綺（2010）指出親友除了能夠傳遞資訊外，也會代替沒有能力尋求資訊的人進行資訊行為，同時也扮演著指導使用資訊科技產品及培養資訊素養的角色。
- (3)鄉村地區居民資訊行為較都會地區居民被動：受到環境限制及資訊傳遞管道受限等各種因素影響，鄉村居民選擇的資訊行為多是較被動接收的。積極尋求的行為如搜尋、詢問、參加活動等；被動接受則如看電視、聽社區訊息廣播等。在研究中也發現居民在尋求資訊行為時往往選擇先從自身經驗來解決（Momodu, 2002；葉乃靜，2005，第八章；Bakar, 2011）。
- (4)網路搜尋行為並不突出：一般人可能認為網路搜尋是很普遍的資訊尋求管道，但在相關研究中，發現許多人會使用網路進行資訊尋求，結果卻不突出（魏米秀、洪文綺，2010）。葉乃靜發現蘭嶼民眾認為網路資訊雖然快又新，但不認為對他們生活有什麼改變，又網路的使用者多為年輕人，而且主要目的是打電動玩具（葉乃靜，2005，第十章）。而林曉鈴（2008）研究綠島居民卻發現居民仰賴網路從事資訊行為之比例最高。對於鄉村地方居民網路使用機會多寡與原因影響為何，或許是值得留意探討的問題。
- (5)重視醫療保健相關之資訊需求：在鄉村地區的資訊行為研究結果中，雖然各地資訊需求類型不盡相同，但其中可發現醫療保健相關的資訊需求不僅重複出現，也有許多佔需求類型比例中的大部分(Momodu, 2002；Mooko,

2005；葉乃靜，2005；Hossain & Islam, 2012)。

(6)使用機構資源的尋求行為比例相當低：研究結果中，會從機構資源如圖書館、書店中尋求資訊者相當稀少，圖書館等社會教育機構未能彰顯其服務功能（林曉鈴，2008）。葉乃靜的研究中提到老人及原住民的資訊行為中提到有少部分樣本會透過此管道進行資訊行為，但仍強調比例仍只是少數（葉乃靜，2005）。僅 Momodu(2002)指出奈及利亞能識讀的成人和學校孩童會往村落的圖書館尋求資訊。由此或可探討圖書館服務是否與民眾資訊需求間是否有差距。

四、銀髮族資訊需求及資訊行為特性

前段依資訊獲取管道、影響資訊行為之因素、資訊行為特性三個主題進行過去研究的整理，除老年人口的資訊需求及資訊行為外，亦將鄉村地區相關之文獻納入整理，唯老年人之資訊需求及資訊行為特性仍具獨特性，故在此段落先以銀髮族的老化特性作為瞭解銀髮族的基礎，再分別敘述銀髮族的資訊需求及資訊行為特性。

銀髮族的老化特性

高齡學在探討個體現象時，以生理、心理、社會性為主要探討的三個面向，本段落亦以此三項對銀髮族的特性進行描述，從此對於銀髮族與其相關問題做初步的瞭解。

(1)生理性：人類在二十五至三十歲之間會達到成熟，也就是生理和健康的顛峰，之後隨著年齡增長會有不同的生理變化，此過程即為老化過程，一般稱為生理老化（physiological aging）或身體老化（physical aging）是每個個體均會經歷的過程（黃富順、楊國德，2011）。但個體間的差異有受很多因素影響，包括基因特性、過往健康狀況、生活方式等（梅陳玉嬋、齊鈺、徐玲，2006）。

從過去老人學或高齡學相關研究中的探討，生理改變的現象包含外表的

變化如皮膚、毛髮、臉部、牙齒等，此外即是內在生理的改變。內在的生理改變包含：肌肉骨骼系統、心血管循環系統、呼吸系統、消化系統、泌尿生殖系統、免疫系統、內分泌系統等、神經系統。其中感官神經系統更是明顯影響長者的視覺、聽覺、味覺、嗅覺、觸覺各種不同的感覺（邱天助，1993；彭駕駢，1999；梅陳玉嬋等，2006；黃富順、楊國德，2011）。以上各種項目的機能及外觀伴隨著老化產生變化，逐漸退化，甚至造成病理性的問題。老化雖不是疾病，但許多疾病往往伴隨老化產生，因此長者也容易對老化有排拒、恐懼的心態。

(2)心理性：心理老化指個體在逐漸變老的過程中，所伴隨的心理反應，包含對心理的感受以及對自我感覺到老化的心裡表現（黃富順、楊國德，2011）。老化心理探討主要包含了老人的認知感覺狀態、智能、以及性格、情緒等議題等。與生理老化不同，在生理的變化上都是單向的退化，心理性的論述較為分歧，個體差異也很大。過去對老人的人格類型做描述，其分類多寡差異很大，描述的面向也不同。如一般人認為老年人有健忘、易怒、嘮叨、退縮、依賴、被動等特質，這些可能是一般對於長者的刻板印象，在部分研究中發現並非如此，但這些特質也是許多老人都會產生的心理特徵（黃富順，2004）。而老人的情緒也有很大的差異。個人看待生理、家庭角色、人際關係變化的態度，對情緒造成的影響極大，也是影響個人是否能成功老化的重要因素。探討高齡期中常見的心理問題包含沮喪、憂鬱、焦慮、疏離感、失落感、壓力、孤獨和寂寞感等（彭駕駢，1999；黃富順、楊國德，2011）。

(3)社會性：老年期處於個人角色劇烈變動的時期，如從工作中退出後產生工作角色轉換，從勞動者變為被供養者，社會地位的滑落；家庭生命週期變化造成的家族角色關係轉移等（袁緝輝、張鍾汝，1994）。長者面臨社會關係的變動，其反應也深受心理狀態的影響，梅陳玉嬋等（2006）描述：一些高齡的長者保持積極忙碌的生活，完全融入周遭社會；有的則退縮到自己有限的世界，與主流社會脫節。有的長者認為老年階段積極活躍，是結識朋友

的體會新經驗的時候；有的長者覺得晚年意味著忍受，生活只是等待死亡。

銀髮族的資訊需求

陳文增（1998）探討新北市林口地區老年人使用鄉鎮圖書館情況時，分析老年人生活中最關心的部分內容主要包含：家人的健康、健康營養的飲食、家庭生活、子孫的成長與發展、以及個人健康。Chatman(1992)針對退休獨居婦女資訊使用的研究中發現，退休獨居婦女主要資訊需求內容為健康、理財、法律、居家環境、交通等。葉乃靜（2005）將老年人資訊需求分為生理、心理、休閒活動、環境及其他五大類。其中內容包含：生理（健康、運動、養生、飲食）、心理（人際溝通、情緒、學習）、休閒活動、環境、回饋社會、投資理財、經濟、生活協助等。吳婉菁（2011）歸納獨居高齡者的日常生活資訊需求共有七種類型，分別為充實生活需求、人際關係需求、健康保健需求、社會參與需求、終極關懷需求、投資理財需求和解決日常生活問題需求。並以前三項為最普遍高齡者所需的資訊內容。

在這些研究中可發現，老年人的資訊需求類型大致上都可發現有健康照護、交通、居住、工作、消費、經濟等。此外，也發現老年人的資訊需求與成人並沒有太大的差別。只是，不同地區中的資訊時空、資訊條件、以及社區環境、經濟狀況、產業狀況都有差異。而不同地區老年人的健康狀況、生活方式、地區環境都會對資訊需求造成影響(Moore & Young, 1985)。平溪地區長者的資訊需求，仍可能有其特性或比例上的差異，因此本研究仍將該地方年長居民的資訊需求類型列入研究探討項目之一。

銀髮族的資訊行為特性

(1)老化影響老年人對資訊的認知：老年人經歷老化的歷程中，除了生理上感官能力的自然衰退如視力、聽力、記憶力、體力等，尚有心理上的變化，如社會角色的改變、經濟模式改變、面對老化態度的轉變等。個人老化程度不同，心理變化態度的不同，都會影響他們行動的意願和範圍，如面對

個人退化產生的失落感。(葉乃靜，2005；蔡承家，2010)。

(2)老年人可能簡化尋求資訊的活動：對於生活中遇到的資訊，老年人可能選擇簡單的方式來使用資訊。如選擇不尋求資訊、選擇使用容易取得的資訊、從自身經驗尋找堪用的資訊、或者委託親友代替尋求資訊(葉乃靜，2005；吳婉菁，2011；廖韋淳等，2012)。

(3)接收資訊的形式受限：受到身體老化的影響，老年人有視力、聽力、或行動力受限的問題，資訊的選擇上會偏好容易接收的。對於圖像、聲音、影像的接收較為容易，因此可能偏好如影音資訊、電視或廣播，而不是文字閱讀(魏米秀、洪文綺，2010)。

雖然 T.D. Wilson, B. Dervin, D. Ellis, C.C. Kuhlthau, N.J. Belkin 等人以發展出資訊行為的模式，P. Ingwersen, T. Saracevic, A. Spink 等人也發展出資訊檢索模式，但這些模式都無法同時兼顧行動主體的自主性及社會結構的影響。而人類資訊行為又多元，只有應用不同的理論來探討，才能藉由多元角度對資訊行為有更完整的瞭解(葉乃靜，2005)。也因此本研究透過社區分析的研究方法的協助，進行社區特性的瞭解，並以資訊需求與資訊尋求行為理論的探討面向，來瞭解新北市平溪區銀髮族居民的生活及資訊需求特性。

第三章、研究方法

本研究目的在瞭解平溪地區銀髮族資訊行為特性，以及其與資訊提供者之間的關係，透過瞭解協助改善其資訊生活，並探討地方資訊提供者可能之服務改善建議。為達到研究之目的，採質性研究途徑建立研究方法，以瞭解研究對象的確實需求。本章分為四節。第一節為本研究之架構。第二節簡述本研究之研究場域平溪分館經營概況以及研究對象描述。第三節以本研究所使用之文獻分析法、參與式觀察法、及深入訪談法為分段，說明本研究的方法。第四節為本研究所設計之研究工具。第五節為研究實施流程，將研究實施的步驟及流程加以詳加說明並以圖表呈現。

第一節、研究架構

透過先前研究的啟發，擬以社區環境特性、居民及其資訊行為、圖書館服務現況三面向進行探討。就研究設計的而言，林曉鈴（2008）所研究之「從社區特性探討綠島鄉民之資訊需求及鄉立圖書館服務模式」，以社區分析瞭解社區特性，並以參與式觀察及深度訪談探討居民資訊尋求行為，該研究探討之面向與本研究欲探討社區特性和銀髮族居民特性相似。因此本研究參考其研究執行方法，探討社區特性和居民生活與資訊行為特性，並與圖書館服務現況做比較，整理出特性及關係。

而就資訊尋求行為探討面向而言，葉乃靜（2005）以台北市兆如老人安養中心的老年人為研究對象進行「老年人的資訊行為：實證研究部分」在結果分析時以生活特性、老年人的資訊行為、資訊與老年人生活的關係為主軸進行。其中老年人的資訊行為段落又分為資訊的功能、資訊的特質、資訊的來源、資訊使用的特徵、和不使用資訊的原因四段落。綜觀其探討之面向則包含資訊的功能、影響老年人對資訊功能認知的因素、資訊需求類型、資訊獲取管道、資訊使用的特徵、不使用資訊的原因等。本研究參考其探討面向，但為迎合本研究欲探討之內容，修改分為資訊需求類型、資訊獲取管道、影響資訊行為的因素以及資訊行為的特

性。其餘面向考量到為不預設居民是否使用資訊或知道資訊需求的存在，則將相關之面向置於資訊行為的特性中探討。

本研究進行之資料蒐集可分為三個部分，分別為社區環境特性、居民及其資訊行為、圖書館服務現況。

其中圖書館服務現況將透過文獻蒐集，取得該地圖書館歷史概況、服務型態。同時利用參與觀察的接觸，取得文獻中未記載之現況特性。

社區環境特性之資料則透過該地方志、報刊記載等文獻的整理，以 Community Analysis Research Institute 的模式將該地特性依個人、團體、服務機構、生活特性四個大類進行詳盡的描述。

銀髮族居民及其資訊行為的資料蒐集將透過參與式觀察及深入訪談法探求，瞭解其日常活動型態及資訊需求。最後以歸納之銀髮族生活特性、資訊需求特性和圖書館使用現況，探討資訊服務者改善建議。本研究所探討之各面向要素，以圖 3-1 呈現研究價構圖如下：

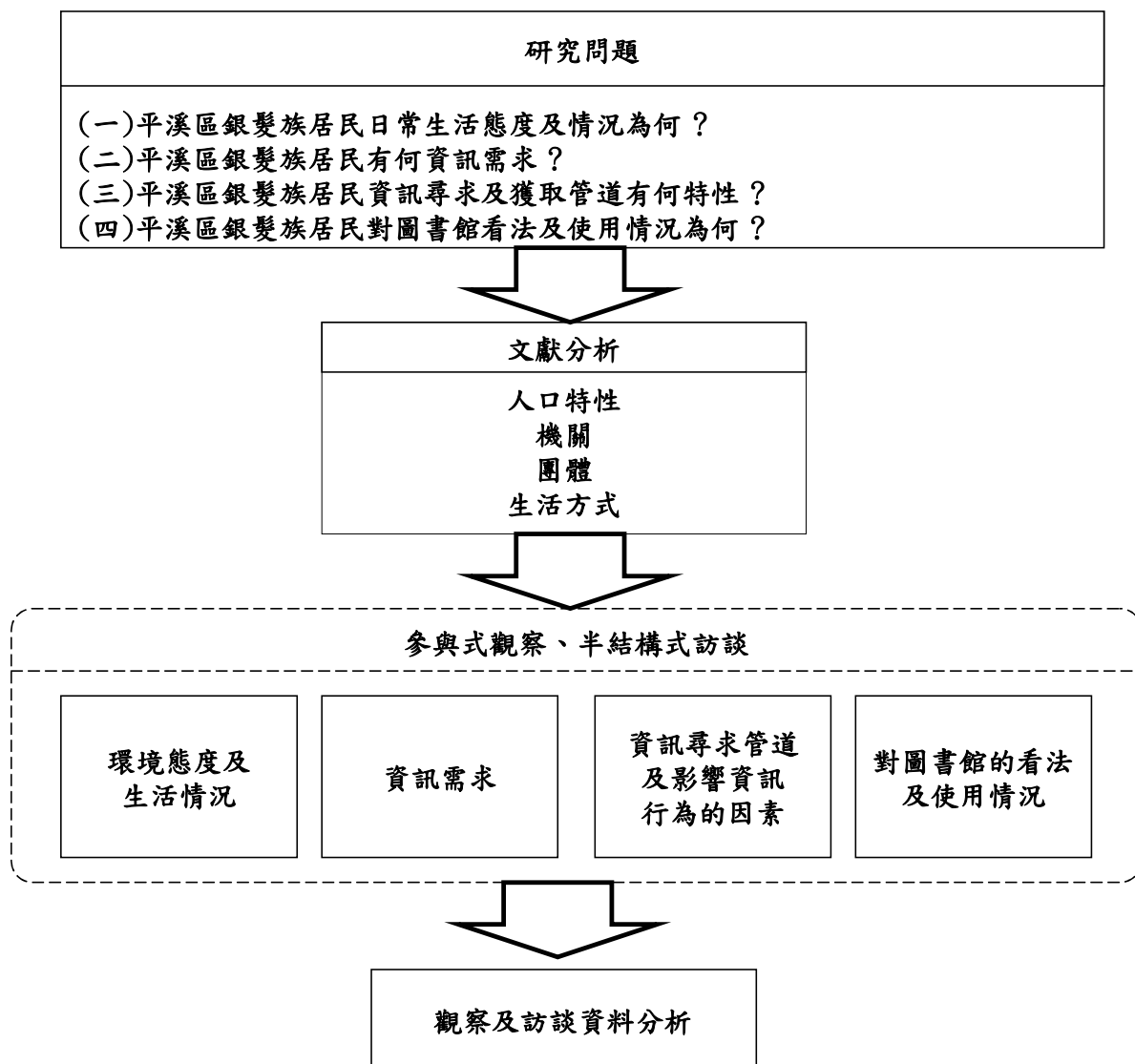


圖 3-1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

第二節、研究場域及對象

研究場域

新北市平溪區位於新北市東北端，東臨瑞芳區、雙溪區，西鄰石碇區，南面為坪林區，北接汐止區、基隆市。總面積約 71.3382 平方公里，為台北地區三大河系之一的基隆河之發源地。該區內分為薯榔、菁桐、平溪、白石、石底、嶺腳、望古、東勢、南山、平湖、十分、新寮等十二里，共計 120 鄰，其區域結構及里界區分（舊稱村）如圖 3-2 所示。本節將以 Community Analysis Research Institute 的研究模式訂定的探討面向人口特性、團體、機構、生活方式四大面向詳述平溪區之自然、人文特色。



圖 3-2 平溪區地理區域圖

資料來源：平溪鄉志，218 頁

一、人口特性：

據新平溪區戶政事務所公布之資訊。截至 2012 年底，平溪區內現居人口 5109 人，其中男性佔 2841 人，女性佔 2268 人，男女性別比為 125.26%。區內登記戶數 2388，平均一戶人口 2.13 人。而多數人口集中於十分里及嶺腳里。而如平湖里、望古里、新寮里三處雖是面積廣闊，卻是鮮少人居，各區中統計人數皆不足 200 人。據表 3-1 戶籍動態表可發現區內人口仍不斷外流及萎縮，形成該地方發展受限的一大問題。

表 3-1 2012 年平溪區戶籍動態表

	總人口數	遷入人數	遷出人數	出生人數	死亡人數
2008	5520	199	267	27	66
2009	5447	268	285	31	87
2010	5344	272	324	18	69
2011	5197	187	269	23	88
2012	5109	203	234	35	92

資料來源：平溪區戶政事務所網站，上網日期：2013 年 7 月 2 日

至 2011 年年底，區域內的婚姻狀態統計結果顯示，未婚人口佔 1670 人，有偶人數佔 2458，離婚者佔 371 人，喪偶者佔 698 人，其中可發現喪偶所佔比例特別高。若將男女分開統計如下表 3-2 所示，亦可發現未婚、有偶男性數量高於女性許多，而喪偶之女性卻高出男性許多。

表 3-2 2011 年平溪區現住人口婚姻狀況

總計			未婚			有偶			離婚			喪偶		
計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女
5197	2900	2297	1670	1019	651	2458	1531	927	371	237	134	698	113	585

資料來源：新北市統計資料庫，上網日期：2012 年 12 月 10 日

該地居民多為清代從泉州移民拓墾之後裔，和極少數的原住民，近年又有新住民的移入。據新北市政府教育局網站提供之新住民統計資料，迄 2012 年 11 月

該區新住民人數佔 167 人，新住民的子女就學也成了該地區教育單位重視的對象。

至 2012 年 6 月，區域內總人口數為 5032 人，地區內幼年人口計有 358 人，佔人口總數之約 7.1%。15-64 歲之青壯年人口計 3336，佔人口總比例約 66.3%。65 歲以上之老年人口計 1338 人，佔人口總數之 26.6%。區內扶老比相較全台灣人口之扶老比 14.7%，高出許多，顯示該區內人口老化問題嚴重。統計資料如表 3-3 所示：

表 3-3 2012 年 6 月 平溪區現住人口年齡分配及扶養比

	0~14 歲	15-64 歲	65 歲以上	扶老比	扶幼比	扶養比
男	179	2049	571	/	/	/
女	179	1287	767			
合計	358	3336	1338	40.11	10.73	50.84

資料來源：平溪區戶政事務所網站，上網日期：2012 年 7 月 2 日

該區人口教育程度集中於高職及高職之前。本研究根據新北市政府統計要覽資料合併畢業及肄業，並簡化專科學校類別後整理出表 3-4 平溪區教育程度分配。全區內，15 歲以上人口識字者計 4436 人，不識字者計 376 人。其中 4436 個識字者，學歷至小學者計 1196 人，居人口總數中之首。其次為國（初）中者計 1126 人居次，又其次為學歷至高職者計 1006 人者居第三位。

表 3-4 2011 年平溪區現住人口之教育程度

	小學	國(初)中	高職	高中	專科	大學	研究所	自修
人數	1196	1126	1006	326	356	349	56	21
比例(%)	27.0	25.38	22.68	7.35	8.03	7.87	1.26	0.47

特別的是，該區人口身心障礙比例亦高，於 2012 年平溪區公所所發佈之民國一〇一年區政統計年報資料顯示身心障礙人數計有 747 人，佔全區人口比例 14.37%，相較整體新北市身心障礙總比例 3.72%，高出許多。其中肢體障礙人

數計 227 人佔最多數，另有聽覺機能障礙計 100 人，重要器官失去功能者計 95 人，多重障礙者佔 86 人，精神病患者者計 77 人，智能障礙者計 73 人，失智症計 25 人，植物人計 8 人，平衡機能障礙計 3 人，自閉症 1 人。此外，區內統計低收入戶者截至 2012 年 12 月計有 122 戶，共 304 人（平溪區公所，2012）。

根據平溪地區行政機關人員口述，該地方人口統計雖計達 5109 人，然實際居住於此的住民恐不達 3000 人，而其中外流之人口多以青壯年者居多，留於該區內的多以老年人口及幼年人口。上述之統計資料數據數字雖失去代表性，卻足以讓研究者發現該地方面臨的問題包括人口外移、人口老化、單親家庭、隔代教養、教育資源缺乏、身心障礙者及低收入戶之福利等。

二、團體：

平溪區內各種民間團體相當活躍。老人會為該區的老人聯誼及福利團體，進行社區老人照護、衛生促進、餐飲服務等工作。其聚會及辦理之活動亦為社區聯誼重要管道。而民國一〇一年新北市銀髮俱樂部成立於十分里的龍安社區，成為現今老人會以外聯誼和照護重要場所。此外仍有弘道老人福利基金會、健康城市、愛心隊等等服務團體長期致力於老人關懷、照護的工作。

新北市平溪區婦女會主要配合地方辦理節日慶典和各項活動。配合區公所舉行運動會，和各種重陽敬老，會員慶生、母親節等活動。該團體從事活動廣泛，對平溪公益頗具貢獻，同時也是情感聯誼的管道。

除以上特定組織團體外，區內國中、國小所舉辦的校慶及運動成為特殊的群體活動。校慶除了校內師生參與外，亦有當地元極舞、土風舞、樂齡中心、校園社團、民俗技藝團體共同參與。又如於民國一〇一年首次辦理的平溪區雄獅盃籃球賽，參與者來自各種不同族群，包含消防人員、宗教團體、商家業者、各里之青壯年人口等，成為區內特殊之交流經驗。

三、機構：

本段落以政府機構、教育、醫療、社區福利、文化五項描述。

(一)政府機構

區內主要政府行政單位有平溪區公所、平溪區衛生所以及平溪區戶政事務所。區公所於區長下設主任秘書，其下分民政災防課、社會人文課、工務課、經建課、秘書室、會計室、人事管理員七部門，處理區內各項行政事務。另設有調解委員會，調解居民民事及情節輕微或告訴乃論之刑事糾紛。此外，平溪區公所於嶺腳里設有一老人安養堂，只是使用有其限制，需具備獨居且無後代的長者方具居住資格。因此使用的人並不多，至 2013 年 3 月研究期間，僅有一名年長者居住於此，未來亦可能結束經營。

衛生所辦理區內衛生教育、環境衛生、居家照護、在宅服務、預防接種、各種醫療諮詢等事務外，亦辦理醫療服務，開設門診時間，供民眾就醫。戶政事務所辦理戶籍、國籍、戶口統計、行政輔助項目等。

(二)教育

平溪區內地廣人稀，教育單位稀少，隨著人口外流及少子化的影響，學校經營面臨投資效益偏低的挑戰，除了僅集中在人口密度較高的聚落外，教育資源亦日漸縮編減少。

現有之學齡前教育之托兒所計有 5 所，分別為菁桐國小附設幼稚園、十分國小附設幼稚園，以及現隸屬於新北市政府社會局之新北市立平溪托兒所白石分所、南山分所、嶺腳分所三處。國小教育單位有菁桐國小、平溪國小、十分國小 3 所。

平溪國中為區內唯一的一所國中，同樣面臨少子化及人口外流的問題，同時有境內亦有學子越區就學，選擇外地的國中就讀，現平溪國中僅有 6 班。為此因應辦學困境，並改善境內單親、隔代教養或有輟學之虞之學生，於民國八十五年改建多餘之校舍，規劃「慈輝班住宿型學校」，提供學生住宿，以及國民教育外的照護協助（徐謙，1997）。現平溪國中之慈輝班可提供 80 人之學生名額，並被新北市政府教育局列入施政計畫重點之中（新北市政府，2012）

該區成人教育單位有「平溪樂齡學習中心」，成立於民國九十七年十月，由

十分國小承辦。其課程目標在協助老人成功老化、推動祖孫代間學習、活化平溪社區空間及維護山城生態環境。針對長者需求調查設計課程包含養生、日語、舞蹈、巧藝瑜珈等課程（十分國民小學，2011）。

(三)醫療

平溪醫療資源缺乏，現計民間醫療單位僅有3所，分別是位於石底里的瑞安診所、嶺腳里的於仁牙醫診所以及位於菁桐里的胡齒科醫院。

自1980年代，政府於各地衛生所辦理群體醫療執業中心，利用衛生所原有資源，並與醫院合作，改善醫療門診。該地區醫療資源匱乏，平溪區衛生所開設之門診顯得格外重要，現衛生所有一名醫師、一名藥師、三名護理師及兩名護士。

此外自2009年起陸續有耕莘醫院、台灣礦工醫院、長庚醫院、萬芳醫院、汐止國泰醫院加入平溪進行巡迴醫療服務，不僅增加了民眾就醫的機會，也增加看診選擇地點，讓地處偏遠的居民能夠前往看診（朱幼萍，2010）。然而門診時間有限，如民眾有緊急醫療需求或重大傷患，便難以利用當地醫療資源，需經長途至基隆市或台北市木柵區就醫。

(四)社區福利

平溪區內有各種關懷社區議題之民間團體。含括地理範圍全區者如臺北縣平溪鄉慈善服務協會，成立於民國八十九年，參與事務廣泛，如社區產業發展、環境保護、居民照護等社區事務外，亦舉辦聯誼活動、研習、旅遊。又新北市平溪鄉永續社區營造協會成立於民國九十三年，進行社區整合、組織運作、商業輔導、人才培育環境整備、推廣行銷等工作。另臺北縣平溪鄉健康城市促進協會成立於民國九十八年，除進行各項環境衛生、醫療保健的促進外，更以老人照護為重點推動方向。新北市平溪鄉導覽協會則以彙整在地文化與觀光產業結合為主要目標，發展文化產業特性，提升觀光旅遊服務品質。此外區內各里組成其社區發展協會，現有菁桐、白石、平石、南山、龍安、十分、紫東七個社區發展協會，於各地社區活動中心為基點，處理各里內公共事務。

(五)文化

社區中有各種民俗樂團、社團。最早成立者為日據時期成立之菁桐聚樂社，因礦區缺乏娛樂，乃請老師教學北管，過去曾數度終止，後因社員努力方得延續至今。類似的社團尚有菁桐南極社女子樂團和南山社區南山社女子組，兩社皆成立於民國六十八年，除平時排定之練習外，也接受各地演奏邀請，至各地民俗、祭典活動中演出。復興社大鑼鼓陣則成立於民國六十年，為鑼鼓型態社團，原名「金鼓旗隊」，與該地清水祖師、保儀大夫、天上聖母祭祀文化密切關連。

而關於天燈的文化發展，在民國七十年代末期的推廣初期，未有組織有系統地進行。乃在民國八十二年正式成立「新北市天燈民俗文化發展協會」致力於天燈節活動安排及推廣。

四、生活方式：

生活方式以地理特性、社區歷史、交通概況、經濟活動四項分別說明。

(一)地理特性

平溪區境內有西北面南港山系及東南面的伏獅山脈，與外界形成天然屏障，早期交通不易，僅能以山徑及河谷為孔道與外連結，全境狹長成丘陵縱谷，境內平原稀少，多為海拔 500 至 800 公尺之丘陵。全境以基隆河由薯榔里發源朝東北方向貫穿平溪，由於地殼運動旺盛及溪流遍佈，境內有許多壺穴及瀑布，現發現有 36 座瀑布，自然景觀資源豐富，素有「瀑布之鄉」的美稱。

平溪以雨量豐沛著稱，平均年雨量達 3500 公釐以上，境內火燒寮為全台灣降雨量最豐盛之處。由於位居台灣東北隅，該區河谷亦呈西南-東南之走勢，造成冬季東北季風影響較大，造成冬雨亦豐沛。境內四季有雨，年降雨日計達 200 日以上（平溪鄉志編輯委員會，1997）。

(二)社區歷史

平溪區原為平埔族凱達格蘭族的活動地，於山林間採獵為生，直至漢人移居此地拓墾，才開始有鋤耕行為。至鄭成功來台、清據台灣，移民大量增加，有更多漢人從汐止、石碇、瑞芳進入拓墾。居民於丘陵、河階種植稻米、薯榔、大青、

冬瓜、樟腦、茶葉等作物。

直至日據初期，當時庄長潘炳燭先生於光緒卅三年發現煤礦露頭，因無法獨立開發，延宕數年。直至民國七年，乃與日人嚴雲年及藤田組合作開採煤礦，成立「台北碳礦株式會社」（後改為台陽礦業株式會社），並建設平溪線鐵路，平溪經濟活動即以礦業為主。多數的農民改從礦業，礦工人口一直凌駕於其他行業之上。當時礦業引進的外來人口，除投入礦業也有來此做買賣，大量商家、攤販、旅店、中藥房、診所逐漸湧入聚集於規模較大的礦坑周邊，戲院、撞球場等娛樂事業也逐漸興盛。

至民國五十年代，面臨進口煤的競爭、鐵路電氣化等時代壓力，煤礦需求銳減，礦業逐年衰減。民國六十年代礦坑紛紛閉坑停產，礦坑周邊的商家亦紛紛歇業，人口因而外移或改轉進行農業，大量人口外移，村內多數剩下老人及幼童。

民國七十年代後國民旅遊興起，平溪豐富的地景資源及文化景觀開始受到遊客的重視。在政府及居民大力推廣下，放天燈的活動廣為流傳，成為該地方重要的觀光資源。原鐵路局計畫拆除連年虧損的平溪線鐵路，經居民積極爭取，規劃為觀光路線，成為觀光產業的助力（平溪鄉志編輯委員會，1997；張勝彥總編纂，2006）。

（三）交通概況

平溪地區山巒重疊，四面群山阻隔，交通閉塞，清末時對外交通多依賴山區羊腸小徑。民國十年時，平溪線鐵路開發完成，不僅開通對外交通，亦可運送礦產及農產品，大幅改變地區居民的生活。區內有大華車站、十分車站、望古車站、嶺腳車站、平溪車站、及終點站菁桐車站。現平溪線火車平日往程及返程各計有 16 班車次達瑞芳及八堵可轉往台北或花蓮。

境內對外聯絡公路主要為縣道 106 號，完工於民國五十九年。除平湖里及東勢里外，貫穿了區內各里，於西面雙菁路路段連接石碇，東北面瑞平公路路段連接瑞芳，是全區內重要的聯絡道路。除此之外，另有汐平公路於平溪火車站處接連通往汐止，紫東產業道路連接通往坪林，平雙產業道路可達雙溪。

平溪區內沒有加油站，由汽油業者每週四駕駛加油車至平溪國中旁定點服務供居民加油，由於不敷成本，業者多次考慮停止該服務。然除了居民交通之用，仍須提供消防車、救護車等救援系統，由居民及居民代表爭取才持續得以以加油車供油（王玉樹，2006）。是否能夠長期維持，亦為隱憂。

居民對外大眾交通工具可搭乘 1076 號及 795 號公車，經深坑達木柵站。另有基隆客運 846 號公車可往返平溪及瑞芳火車站，單日僅有各 2 班車可搭乘。

(四)宗教

平溪宗教反映了清代移民拓墾時的歷史意義，當地道教信仰興盛，並以王爺信仰及天上聖母（媽祖）尤甚，其中有祖籍所迎請至此的神祇，不僅是宗教祭祀的中心，也具有家鄉及家族同宗的意義。位於十分里的龍興宮，為地方重要信仰中心，也是當時拓墾移民大宗胡氏的宗族中心。同樣位於十分里的成安宮的興築及修葺記錄也保存了重要的地方歷史（蕭景文，2001）。農曆六月六日龍興宮四府王爺及農曆八月十五日媽祖出巡即為該地方最盛大的的宗教慶典。

受移懇及農業發展的影響，地方亦遍佈土地公廟或福德正神的祠堂。同樣是土地神祇的信仰，因受過去礦業發達而一度興起的山神信仰，在白石里中埔興建的山神宮在礦場發達時為重要祭祀中心，只是隨著礦業沒落，香火已未若往昔鼎盛。

區內仍有許多供奉佛教神祇的寺院，皆在民國台灣光復後興建。另區內有一間平溪錫安堂，草創於民國六十四年，相較於傳統道教信仰，人數明顯較少，是該區內唯一的基督教組織。

(五)經濟活動

平溪礦業落沒後初期，留於地方的居民多轉而進行農業活動。平溪現產出之經濟作物以綠竹筍及文山包種茶為主，其次為蔬菜和薯類。然而因人力外流及環境限制導致產量有限，難以和他區競爭，多為自足。近年隨著農產品技術改良及農產加值，山藥、木耳、香菇等菌菇類持續發展，並配合觀光產業發展特色之農產加工品。

民國八十年代間平溪天燈的文化經推廣後逐漸廣受觀光客的喜愛，後與鹽水蜂炮齊名「南蜂炮，北天燈」。一般文獻及流傳天燈文化由來，為清代時居民為躲避山寇，逃至深山中，當流寇離開後村里中居民施放天燈報信，居民始返回村落。在張玉雲（2008）碩士論文考察中經居民口述得另一說法為天燈文化乃區內王爺廟之祭典活動之一，原先天燈施放時間也非現在天燈節所在的元宵節時段，而是王爺祭典時，做祈福之用。現天燈文化推廣約為民國七十七年至八十年間由天燈會成員施放及推廣，後經媒體宣傳及推廣，台北縣政府始於民國八十一年幾舉辦平溪天燈節活動，延續至今，並不斷轉型，配合當地文化及地景，發展觀光產業。每逢年節期間，平溪區將湧入大量觀光人潮，聚集於平溪、菁桐、十分三地，參與天燈施放祈福活動。此外，即於週末假日有民眾至此體驗煤礦、鐵道及天燈文化。現區內觀光發展有臺北縣平溪鄉魅力商圈協會、十分鐵道老街觀光發展協會等組織協助進行。

資料蒐集對象

一、新北市立圖書館平溪分館

新北市立圖書館平溪分館前為平溪鄉立圖書館，於民國七十五年時鄉長林光榮積極籌措建立，配合鄉活動中心及鄉民代表會議事廳興建於石底里公園街17號。其間因土地所有問題及建築發包、物價波動等因素延宕至民國八十二年方完工。完工後又因都市規劃問題致使到民國八十九年10月7日方正式啟用。後因政府組織改制現隸於新北市立圖書館。內有一般閱覽區、報紙期刊區、兒童閱覽室、自修室、參考資源、鄉土資料、電腦區及視聽成長教室。每日開放時間皆為上午8：30至下午17：00。

據新北市政府文化局2013年提出之統計年報，至2012年，平溪分館現有之藏書量為26051冊，其中數量最多者為6243冊之兒童圖書及6101冊之語文類圖書，其統計之數量如表3-5所示。除該些館藏，另有期刊46份，報紙7份。而該年圖書館借閱人次為1995人，圖書借閱冊數為5339冊，影片欣賞人次為263

次。

表 3-5 2013 年 新北市立圖書館平溪分館藏書數

總計	總類	哲學	宗教	科學	應用科學	社會科學	中外史地	語文	藝術	兒童圖書	外文圖書	非書資料(件、卷、種)
26051	606	1107	451	1590	2573	2559	2305	6101	2127	6243	1	388

資料來源：新北市政府文化局

研究時恰逢該館位置遷移，由原址的活動中心由一樓搬遷至三樓，故其內部規劃及配置現未能做詳實紀錄。

二、平溪區居民

研究擬透過訪談方式瞭解新北市平溪區銀髮族居民特性及資訊需求。因此深入訪談法研究對象以新北市平溪區 55 歲以上之銀髮族居民為抽樣對象，以便利抽樣尋求受訪者。此外將針對社區內致力於社區議題、及銀髮族服務相關團體之成員進行訪談，瞭解社區內該些活動進行的狀況及銀髮族生活狀況。

第三節、研究方法

本研究以社區分析的途徑進行三種主要研究方法，分別為文獻分析法、參與式觀察法、以及深入訪談法。以下詳細分述之：

一、文獻分析法

文獻蒐集資料分為三個面向。其一為平溪地區環境描述，蒐集書籍、報刊、政府統計報告、過去研究、以及地方志等文獻對平溪地區的特性，包含人口統計資料、團體政府、宗教單位、醫療單位、娛樂組織、文化組織、教育組織、社區歷史、地理特性、交通型態、經濟活動、傳播模式等項目進行詳盡的描述。並以 Community Analysis Research Institute 的模式，以人口特性、團體、服務單位、生活方式四個項目做整理。其次蒐集民眾資訊需求相關研究，對民眾資訊需求的構面及相關因素作整理歸納。最後是透過政府統計資料、圖書館相關文獻及報告，瞭解該地圖書館經營現況，探討當地圖書館發營運現況。

二、參與式觀察法

本研究的觀察研究，符合選擇參與式觀察法的幾項適用情境（王雲東，2007），包括：(1)研究者進入研究場域，不會影響被觀察者的表現；(2)研究者對研究對象所知有限，可以透過參與觀察進行研究現象的初步瞭解；(3)研究的對象或事件行為具有連續性，參與觀察法有助於整體脈絡及事件意義的建構。

因此本研究擇定參與觀察法為研究方法之一，於研究期間規劃觀察計畫，研究平溪地區社區特性及居民生活情況、民眾使用圖書館情形。

研究執行進行主要時間介於 2013 年三月至五月，其間觀察地點包含各地商街、街坊聚會、住宅及耕地、松年大學、醫療院所、政府機關服務窗口、圖書館等。觀察內容主要對銀髮族居民的生活模式做初步瞭解，配合所觀察之現象，多半會對於觀察對象或相關人士進行非結構式訪談，做更深入的探究，協助瞭解現象背後原因並取得事件其他相關訊息。

三、深入訪談法

本研究設計開放式的問題設計訪談大綱，並保留訪談時的彈性與合宜性，進行半結構式的訪談，深入瞭解其實際動機及需求，進而將訪談資料與觀察資料進行比對。

訪談記錄類型分為銀髮族訪談記錄以及社區觀察訪談記錄兩種。銀髮族訪談以社區內 55 歲以上之年長者為訪談對象。訪談後，將錄音資料，轉騰為完整之逐字稿，以利研究分析，每位受訪者以英文字母 A、B、C 為順序做匿名之標記。

社區觀察談話記錄對象則不限定為銀髮族，為協助瞭解銀髮族的生活及社區中銀髮族相關組織團體之進行，包含社區團體成員、負責人、機關團體負責人、致力老人照護及福利的社區成員等等。訪談後，將錄音資料或觀察記錄轉騰為逐字稿，以便分析，每份觀察訪談記錄以英文 T 為分類，並以 01、02 之數字做編號，如 T01、T02 為觀察記錄之第一份及第二份。

受訪資料完整騰錄後，由文字資料中歸納出訪談大綱中對應之問題所呈現之現象，並依內容及屬性概念化成明確之主題，編列為編碼表作為分析執行之依據，編碼表內容詳見附錄 1。本研究訪談結果資料的呈現，於研究行文中以字體新細明體及斜體字呈現，以便以本研究之內文做區分。

本研究依訪談對象之限制共進行 12 名平溪區銀髮族之訪談，其中男性 5 名，女性 7 名，以便利抽樣的方式進行。其中最小年齡為 55 歲，最大年齡為 86 歲，受訪者之背景概況一覽如表 3-6 所示。

表 3-6 受訪者背景概況一覽表

代號	性別	年齡	訪談地區	健康狀況	個人背景資料
A	女	76	石底里	足部、脊椎退化	未就學、無工作、子女住附近
B	女	86	石底里	弱視、足部退化	上過小學、獨居、子女在外地
C	女	72	東勢里	足部退化	上過小學、曾搬到外地
D	女	62	平溪里	大致良好	經營商家、參與社區服務
E	男	65	平溪里	大致良好	公務員退休、參與社區服務
F	女	55	石底里	大致良好	大專畢業、從事寫作
G	女	67	嶺腳里	大致良好	上過小學、協助經營商家
H	男	56	平溪里	大致良好	經營商家、關注地方文史
I	男	70	平湖里	大致良好	主管退休、參與社區服務
J	男	68	石底里	大致良好	經營商家、參與社區服務
K	女	70	嶺腳里	大致良好	上過小學、經營商家
L	男	75	薯榔里	足部退化	上過小學

資料來源：本研究整理

為協助探討研究進行，對於平溪地區銀髮族生活狀況之瞭解，本研究亦針對 10 名受訪者進行訪談，主要為地區中與銀髮族生活關連之人士或社區事務相關人士，訪談內容未限定，與其個人背景相關。其背景概況如表 3-7 所示。

表 3-7 觀察談話受訪者背景概況一覽表

代號	性別	執行地區	代表身份
T01	女	石底里	獨居老人鄰居
T02	男	平溪里	公所職員
T03	男	嶺腳里	活動服務志工
T04	女	平溪里	社區志工
T05	女	平溪里	社區志工
T06	女	石底里	文史工作者
T07	男	嶺腳里	農會職員
T08	女	嶺腳里	醫療人員
T09	女	十分里	社區志工
T10	女	十分里	進修單位人員

資料來源：本研究整理

第四節、研究工具

針對本研究的研究問題，擬定進行深入訪談之訪談大綱，協助半結構式訪談的進行。另外為協助參與觀察時的紀錄，擬定一觀察紀錄表，確保記錄面向豐富並用以助於日後分析時回憶。

一、訪談大綱

針對深入訪談之問題擬定，對照研究問題的：(1) 平溪區社區銀髮族居民日常生活情況及活動場域為何？(2) 社區銀髮族居民有何資訊需求？(3) 平溪區銀髮族居民資訊尋求及獲取管道有何特性？(4) 平溪區銀髮族居民對圖書館看法及使用情況為何？歸納出欲獲得的資訊亦分為三大項目，分別為受訪者的資料、環境、生活方式、生活中的資訊需求及行為、使用資訊服務的情況三大項。而第一部分受訪者的資料及生活又分為個人基本資料、環境態度、日常生活行為三種，以下將擬定之訪談問題大綱詳列，並對照研究問題，以下表 3-8 呈現：

表 3-8 研究問題大綱

訪談問題類型	訪談問題	對應之研究問題
受訪者資料-個人基本資料	性別、年齡、教育程度、住家狀況(包含婚姻、子女)、健康狀況、職業	平溪區社區銀髮族居民日常生活態度及情況為何？
受訪者資料-環境態度	1.你住在平溪多長時間？	
	2.你覺得住在平溪好不好？有什麼優點和缺點？	
	3.你會去關心平溪地區的地方新聞消息或者地方建設、福利制度嗎？	
受訪者資料-日常生活行為	1.請你簡單描述你一天的生活安排。	
	2.你平常要買日用品和食物都去哪裡買？怎麼去？	
	3.什麼時候會到平溪地區外？怎麼去？	
	4.你平日閒暇的時候會做什麼休閒活動？有什麼特別	

	的興趣呢？	
	5.平常會在附近參加什麼團體聚會嗎？是從什麼地方得到這些消息？	
生活中的資訊需求及行為	1.生活中會特別關心什麼樣的消息？	平溪區銀髮族居民有何資訊需求？ 平溪區銀髮族居民資訊尋求及獲取管道有何特性？
	2.平常用會使用看電視、報紙、雜誌、書籍、廣播、上網嗎？看些什麼資訊？	
	3.平常會聯絡接觸的人有哪些？怎麼聯絡他們的？	
	4.你平常生活中，遇到困難或問題的時候，會怎麼得到訊息，設法解決？	
	5.平常有閱讀的習慣嗎？你對於什麼內容比較有興趣閱讀呢？需要閱讀的時候你會如何取得？	
使用資訊服務的情況	1.你知道平溪這裡有新北市立圖書館的分館嗎？有去過嗎？	平溪區銀髮族居民對圖書館看法及使用情況為何？
	2.會去/不會去的原因是什麼呢？	
	3.你會使用圖書館的哪些項目呢？	
	4.你對圖書館的印象是什麼？你覺得圖書館應該提供什麼服務？	
	5.如果圖書館可以做更多的資訊服務，你有什麼服務上的建議？	

資料來源：本研究整理

二、觀察紀錄表

為協助觀察時紀錄詳實以利後續分析及比較的方便，本研究參考 Community Analysis Methods and Evaluative Options Handbook 中所提供之表單，擬以觀察紀錄表作為記錄依據。由於研究者非該地方圖書館館員，且不限於圖書館內觀察，而是提供本研究紀錄詳實及後續整理之便，故不採用原表單中「圖書館的因應」

及「機會」項目。主要記錄項目包含觀察地點，紀錄觀察事件發生地點，如圖書館兒童閱覽區、社區居民活動中心、教會等。其次為觀察對象，描述現象涉入的對象特徵。以及觀察現象，描述該次參與觀察中事件的發生。最後為現象意義，為研究者於事件發生後探討該事件對於資訊服務的可能影響、或機會，並附上明確的日期及時間。居民生活記錄則包含生活特性、習慣、問題、需求等。觀察原則掌握對象、事件、時間、地點、如何、原因（王雲東，2007）。表形式如表 3-9 所示：

表 3-9 觀察紀錄表

觀察地點		
觀察對象	對象 1	
	對象 2	
	對象 3	
	對象 4	
觀察現象		
現象意義		
觀察編號：	觀察日期：	年 月 日 時間：

資料來源：本研究整理

第五節、研究實施流程

本研究欲以社區分析的方法研究平溪區銀髮族居民生活方式及資訊行為特性。將本研究流程詳述如下，並以圖 3-3 研究流程圖表示。

一、研究意識確立：

數位科技與創新增值服務不斷推陳出新。然而在資訊需求及資訊行為的研究之中，研究往往聚焦在都會地帶，對於鄉村、偏遠地區的瞭解，往往付之闕如。造成鄉村地區的居民資訊取得機會減少，所得資源有限，圖書館服務發展亦可能受限。鑑此，欲對特定地方進行深入研究。

二、蒐集相關文獻資料：

研究意識確立之初，蒐集國內外相關文獻，包含偏鄉地區圖書館研究、資訊需求研究、以及圖書館領域之社區分析研究，作為研究架構設計之基礎。

三、擬定研究目的及問題：

透過文獻的探討，對於研究問題產生明確的想法，根據相關的文獻的研究結果，確立質化的研究途徑，探討居民生活特性，擬定研究問題。

四、確定研究對象：

從過去接觸經驗，擇定符合鄉村類型社區，並具有獨特人文景觀及產業型態的新北市平溪區為研究對象。

五、圖書館、資訊需求、平溪相關文獻蒐集、整理

研究目的、問題、對象確立後，從過去研究的經驗中探討研究工具的設計和執行細節。以資訊需求的文獻作為執行研究銀髮族居民資訊需求行為模式的研究設計根據。另一方面蒐集平溪相關的地方文獻，以深入瞭解研究對象的環境背景。

六、設計研究工具

依照研究問題的五個核心面向，設計向銀髮族居民進行深入訪談的訪談大綱

問題，並設計觀察目標及觀察紀錄表，作為參與觀察時的觀察項目及紀錄依據。

七、進行參與式觀察 / 觀察資料整理

安排時程於平溪區域進行參與式觀察，根據觀察紀錄詳實記錄。並於觀察期間同時，將紀錄內容加以編碼整理，以利後續探討。

八、進行深入訪談 / 訪談資料整理

在尋得受訪對象，徵詢其同意後，與其進行一對一深入訪談。深入訪談執行大致與參與式觀察同時期進行，但實際執行時間較觀察晚一些，乃為從觀察現象中發現可能之問題，納入深入訪談內容之考量。訪談期間同時將該期訪談內容謄以逐字稿，並加以編碼整理，以利後續整理、比較。

九、研究資料分析

整理謄錄之觀察資料，分析訪談紀錄進行編碼。依照編碼形式整理並比較研究資料，將結果加以歸納。

十、結果與建議

將前述之分析資料之結果書寫成研究結果之發現與結論，並思考可能執行的策略，對該地方銀髮族居民資訊生活給予改善建議。

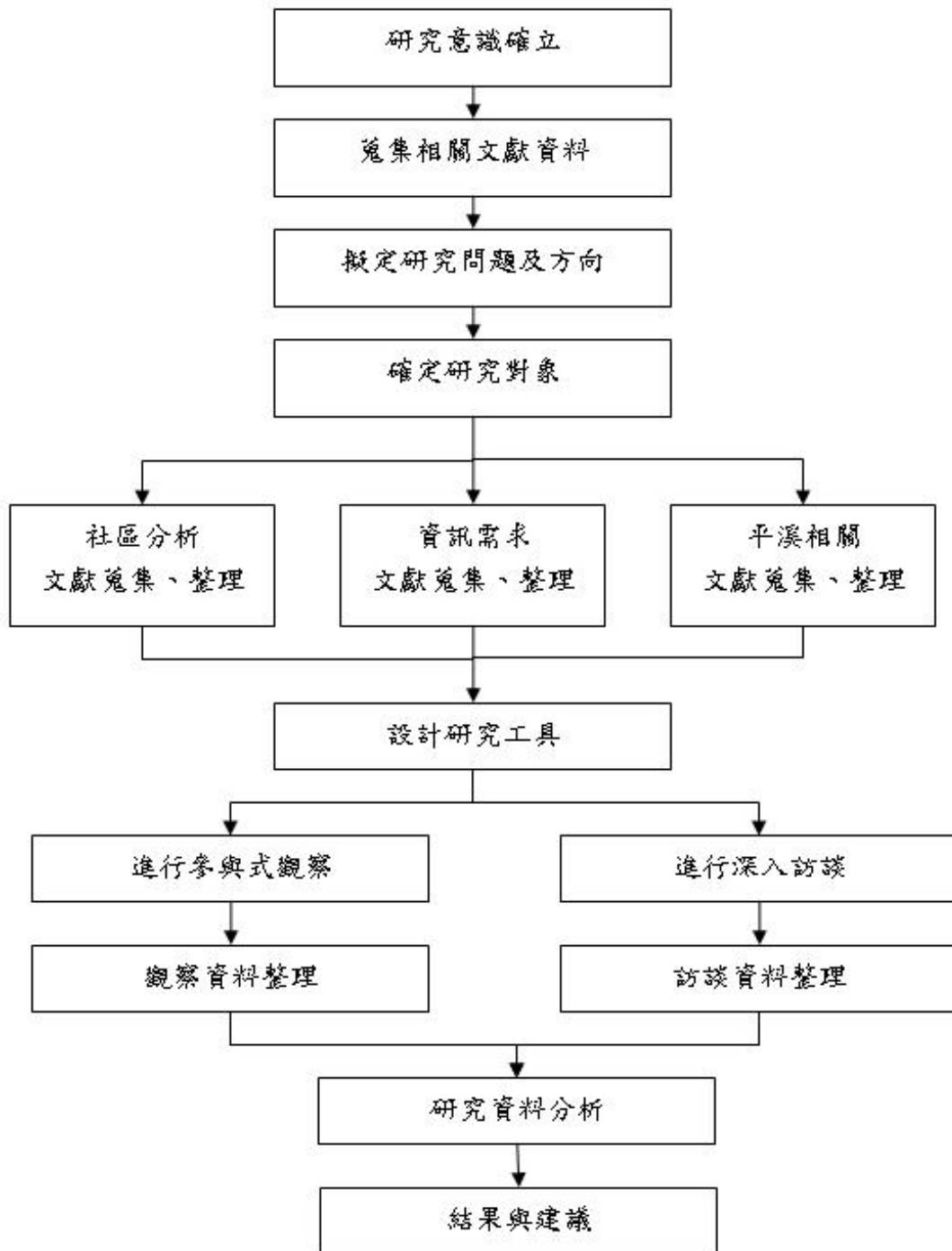


圖 3-3 研究實施流程

第四章、研究結果

本章依據第三節訂定之方法從「參與式觀察法」及「深入訪談法」，自民國一〇二年三月五日至民國一〇二年五月十五日，進入研究場域執行整理後所得。資料之來源從深入訪談之逐字稿及參與式觀察記錄而來。

依照研究問題欲探討之面向，將本章分成四小節，分別為「平溪區銀髮族居民生活特性」、「平溪區銀髮族的資訊需求」、「平溪區銀髮族資訊獲取管道及行為影響因素」以及「平溪區銀髮族對圖書館的看法及使用情況」，並於各小節之末針對其主題以小結進行整理及討論。

第一節、平溪區銀髮族居民生活特性

在第三章中透過文獻的整理，可以瞭解到平溪區的人口、地理環境、團體、生活方式等特性，但對於居民實際生活情況仍有侷限。從過去的研究中可以推論，民眾的資訊行為與其生活狀況息息相關，因此本節透過觀察及訪談的結果，試勾勒出銀髮族居民生活的態度和情況，以之為探討資訊需求及資訊行為特性之基礎。

由於各個居民成長背景、生活條件等不同，該區內銀髮族的生活型態、經濟能力、身體狀況、生活特性等也都有相當大的差異，本段落將以「環境態度」及「日常生活型態」來呈現其多元的生活面貌。

一、環境態度

平溪區為新北市中的其中一區，離都會中心距離不遠，不論開車或者搭乘公車、火車都能在一小時的車程內到達。雖是如此，受到種種環境因素的阻隔，平溪區所具備之資源及環境條件與其他相鄰之地區有許多差異。對於平溪地區，外地人總有許多特定意象或標籤，這連研究者本人也難以避免。若純以外來者的觀點檢視平溪地區，恐會有所偏差。為了能更精確地瞭解平溪地區的特性，居民自身對於環境的態度顯得相當重要。

本段落透過訪談及觀察，將長者對於居住在乎溪的看法做整理，並將長者的態度歸納為「正面」、「中立」、「負面」三個種類型。在環境態度的表現上，單一個人可能同時具備兩種類型以上的態度，如受訪者 A、B、F。也可能單純對於環境抱持負面、或正面的態度，如受訪者 E、K。是故當地長者的態度並不一定落在某一個類型之中，只是這些類型協助我們瞭解當地長者對環境的看法。

在探討環境態度同時，研究發現許多長者住在乎溪地區同時，也有子女、親友住在乎溪以外的地區，而這些長者選擇居住在乎溪，而不願與子女、親友遷居外地的原因，可能表現出無奈、樂意、或者是因為習慣、感情牽絆等不同心情，這些心情特別能對應到三種類型的態度之中。此三種類型的態度於以下段落詳細分述之：

(一)、正面

這一類的受訪者認為居住在乎溪是開心的、喜歡的，甚至因為這些正面的態度而認為住在都會地區是不好的、有缺陷、有問題的。在正面的態度之中，大致可分為「環境自然」、「與鄰居親近」、「生活簡單」三個主要原因。

1.環境自然

此類型的原因認同平溪區保有自然景觀的面貌，同時相對於都會地區而言，是自然而天然的生活環境，更加適合居住。如受訪者 E 認為：「這邊空氣好，有山有水，沒有說噪音啦、空氣污染啦這些困擾。你看我們這邊夏天不用開冷氣，頂多電風扇吹一下就 OK 了。」或是曾經在外地工作多年的受訪者 I，退休後認為平溪地區環境自然，適合安養居住，而選擇回到平溪居住。

2.與鄰居親近

如同許多鄉村地區的研究一般，平溪地區口語傳播與人際關係相當盛行，因此長者與鄰居之間的關係往往相當親近。和鄰居、附近店家聊天是許多長者生活重要活動之一，如受訪者 A、B、E、G、J、K 都提及生活有這樣的習慣。對受訪者 K 而言：「平常在這邊顧店也沒多少人，閒閒地跟厝邊

聊聊天很好阿。」又如 E 認為：「本地人都很熟，出去也都認識，比較有聊天的對象。不像都市地區，同一棟大樓裡面大家門『叩』地一聲關起來，住同一棟大樓能點個頭算不錯了。沒有說像我們這邊可以聊天。」說明了對於都市地區人際關係疏遠的批評。而受訪者 T01 提及隔壁的獨居歐巴桑說：「隔壁歐巴桑也是不願意出去住，要留在這裡。他外面有兩個兒子，兒子在台北住好房子，但她住不習慣，沒兩三就跑回來了。因為日時一個人待在家裡，又無聊沒人講話，像關在家裡一樣。」表現他們對於與鄰居關係親近的重視，也說明人際關係在銀髮族居民生活中的重要性。

3. 生活簡單

受訪者中認為住在該地方生活簡單，而感到喜歡者，在邏輯上頗有和都市地區比較的意味。他們可能是有過在都市居住的經驗，或是接收許多都市生活的經驗分享。受訪者 K 平日經營商家，談到環境態度表示：「很好阿，怎麼會不好？生活很簡單阿，只有禮拜六、禮拜日人比較多。平常每天就跟放假一樣，有什麼不好？你看住都市裡面的人每天都那麼忙，那種我才不要。」同樣經營商家的受訪者 E 認為住在這邊沒有什麼壓力，很好。然而受訪者 E 與 K 雖然表示生活簡單、沒有壓力，實際上生活也未必悠閒，他們可能專注於工作、社區服務、團體聚會等等，事實上並不簡單輕鬆。此類原因多半意指鄉村地區緩慢的生活步調，簡化的經濟活動，或者較為單純的人際關係。

(二)、中立

許多長者談到對於居住環境的態度，可能自己並不確定，在言談中也許含有批評，或者是讚美，但實際上心理好惡並不那麼明確。本研究將屬性較為中立的態度分為「習慣」和「沒有感覺」兩種。

1. 習慣

不論對於地方的看法是好是壞，居民認為習慣了就想一直住在這裡，如

受訪者 D、L 都平淡地表示「住習慣了，沒有好不好。」。也有其他居住地選擇權的銀髮族居民，決定住在平溪的原因多半是表示習慣。受訪者 A 曾經嘗試住過其他都市，卻覺得不習慣而回來。她表示喜歡住在平溪，雖然平溪有種種氣候、便利性等缺點，但是住習慣了也是覺得還不錯，最終因為習慣和人際關係而住在這裡。又如受訪者 G 說平溪很好他很喜歡，然推敲其原因是因為「都習慣了，自然就喜歡了阿。」

2. 沒有感覺

有些受訪者無法描述出任何對於環境的態度，如受訪者 B 描述「好不好也不知道，就一天一天過阿，不然要住在哪裡？」也有如受訪者 F 能明確說明：「其實我們住久的人感覺比較不深，住久了對環境已經太熟悉了，就不會覺得有什麼特別的。反而是比較短期的或是遊客，他們的感受會比較深，會覺得平溪這邊感覺很好阿、空氣很新鮮阿等等的。我們住久了，已經麻痺了。」相較於「習慣」的態度，此類型表現個人的好惡更不明顯，或者並沒有任何意見。

(三)、負面

有些受訪者明確指出對於環境的不喜歡，而有些表示接受，語意卻含有貶抑的意味，如受訪者 C 表示：「住這邊是很清閒啦，就是比較不方便，這是真的。」此種態度即納為對於環境便利性低的負面態度之一。在此，負面態度中分為「氣候狀況」、「經濟活動受限」、「遊客干擾」、「便利性低」四類。

1. 氣候狀況

第三章環境描述中提及平溪區內受到地形、季風影響，境內四季有雨，年降雨日計達 200 日以上。受訪者 A、B、G 在態度表示上都提到覺得這裡冬天過於濕冷、夏天又太熱。受訪者 A 說：「住這裡的話真的是冬天的時候會下雨，就會很冷很濕，都要開暖氣。夏天的時候空氣是不錯，但也真的是很熱，我冷氣也都是從早上 11 點多就打開，但還是好熱，尤其二樓整天都

受日曬，裡面很熱。」她更懷疑平溪區老人骨骼退化肇因是受到環境濕氣太重的關係所致，覺得這裡冬天實在太冷太濕。但其實除了整體區域自然氣候外，也受到個人住家建築位置和結構影響，導致個人所感受的舒適度不同，使得有的居民認為氣候宜人自然，卻也有人抱怨不斷。

2. 經濟活動受限

平溪地區人口老化的重要原因之一，即是青壯年人口外流，其原因也深受經濟活動受限的影響。受訪者 T05、T06 對象都提到平溪地區工作機會不多，年輕人必須到外地去謀生。地方上工作機會不多，而年長的銀髮族雖無法求職工作，住在平溪地區或多或少也都進行能維持經濟的事務。居民習慣以閩南語「呷頭路」或「做工課」來形容受聘於雇主或者個人經營穩定收入的事業，來稱呼這些經濟活動。未能從事這些工作的銀髮族，會稱自己平常做的事是「做事」或「作稽」，如種植農作、手工編織、物品加工、天燈回收等。

即便是對於平溪環境態度相當樂觀的受訪者 T05 也在言談中提到「如果說經濟能力許可的話，住在這裡感覺就很好，沒有什麼壓力。」顯示經濟活動及收入是居住平溪地區中重要的問題。

3. 遊客干擾

近年平溪以天燈、鐵道、老街為主軸意象發展觀光產業，除假日及特定節日帶來絡繹不絕之人潮外，平日亦有不少國外遊客會來觀光。只是未能接收到觀光的效益的居民可能對於遊客感到反感。遊客到訪造成的干擾，以菁桐、平溪、十分老街地區周邊為主要區域。有的住家會在房舍外張貼標語告知該地方為私宅，請觀光客不可擅闖、窺視。受訪者 B 住在平溪老街周邊馬路旁，她認為：「現在觀光客對我們生活也沒有用處，假日的時候來了好多人排在那邊，車子也好多，聲音這樣乒乒叫，跑車什麼的一次都十幾台，速度好快、好吵。」

4. 便利性低

平溪地區地廣人稀，可用資源有限，加以重要生活、行政、消費、交通等資源主要分佈於平溪線火車線上的菁桐、平溪、十分三個車站周邊地區。相較於都會地區各種日常生活活動便利，許多受訪者都提到平溪地區便利性較低的現象。受訪者 C、F、J 對象，都曾透露出認為生活上多有不方便的态度。便利性低的現象，不僅是整體平溪地區相較於其他地區而言便利性較低，區域內資源分配不均的現象也相當明顯。居住在較偏遠的村里或山野中的居民，更容易明顯地感受到生活便利低的問題。

平溪銀髮族居民的生活態度相當複雜，透過訪談也不容易輕易掌握。受訪者可能描述的態度和內心的狀態或者生活的實際狀況並不相符，但這些態度卻顯示了社區的特性和問題，協助我們瞭解他們的生活。下一段落探討銀髮族居民的日常生活型態。

二、日常生活型態

在本研究第三章第二節的研究場域及對象的段落中，以 Community Analysis Research Institute 的研究模式描述了平溪地區的社區特性。該些描述協助我們瞭解社區，但聚焦於銀髮族居民的生活狀況時，卻略顯不足。該地區銀髮族個體間的生活狀況差異亦相當大。其經濟狀態、家庭型態、地區位置、身心狀態、成長經歷等因素都可能使其生活型態有許多差異。在此針對銀髮族的日常生活型態，經觀察及訪談，本段落將以「生活類型」、「前往外地原因」、「交通方式」、「團體聚會」四個面向進行論述。

(一)、生活類型

如前段簡述所言，平溪區銀髮族個體間生活狀況差異相當大，透過觀察和訪談的結果，將其生活方式以四種主要類型分類，分別為「工作導向型」、「服務導向型」、「自由閒適型」、「深居簡出型」。本研究歸納此四種生活類型，期將其生活方式做系統化地描繪，而非欲將其生活類型做完全地切割。以下對四種類型的

生活方式做詳述：

1.工作導向型

平溪區有許多銀髮族居民平時進行工作，維持經濟或者作為充實生活的方式。由於當地產業發展有限的關係，高齡而有工作者，有許多是從事個人事業的經營，如民宿管理、商家經營。而這些經營商家的銀髮族通常也不是獨自一人承攬一切工作，常有其他家人、子女晚輩共同進行，如受訪者 D、H 都是與家人共同經營商家。有的甚至是輔助性地在幫忙工作，如受訪者 G、K 一天雖有許多時間在顧店，但工作負擔多由其子女承擔，也常常輪替著承擔家庭管理的工作，如打掃、準備三餐，如 K 描述：「白天在這邊顧店，跟厝邊聊聊天，有時候會用三餐，阿有時候我媳婦會用」。除此之外有些長者會從事手工生產觀光紀念品，回收天燈支架，環境清潔的工作。

在時間的安排上，平時工作的銀髮族依照工作類型不同亦有所差異。如經營觀光性商家的人，在平日週一至週五的時間遊客較少，即使有營業，也不會很忙碌，通常到了下午四、五點時也已經很少遊客了。有店家笑稱他們自己是週休五日，平常是邊做邊休息，只有週末比較忙。如是經營雜貨店、日用品販售的人，販售對象以居民為主者，時間上則較無平日與週末的差異，時間更為彈性，從事經營工作時通常會配合其他行為，如和鄰居閒聊、休閒、進修等。

本人認為在平溪地區能固定維持工作的銀髮族居民，代表著生活中許多優勢。其中包含能夠身體自由活動，肢體限制較少；固定從事工作能夠維持較好的經濟狀態；透過工作和居民接觸，能維持較多良好的人際關係。同時在工作中銀髮族能夠找到生活的重心及價值，具有強化自我價值和自我認同的功能，對於生活和環境的態度也較樂觀。因此本人認為「工作」在平溪地區屬一種優勢，這與一般人對於工作的認知上，覺得工作是一種責任或者解決經濟負擔的態度略有不同。另一方面，生活安排大量時間在工作的長者也透露出一種社會性的心理需求，亟欲與社會連結，並保持能夠協助家人的的

家庭角色。如前述協助經營商家的受訪者，可能實際也不需要他們協助營業，但卻有助於長者維持社會角色和自我價值認同。

2.服務導向型

在平溪地區，透過各種團體組織以及個人進行的社區服務相當盛行，形成當地一種特殊社會文化。社區中有許多長者在日常生活之餘，花費相當多的時間及資源從事社區公共事務的服務。社區參與的議題相當廣泛，如社區營造、商圈規劃、老人照護、學童課輔、溪流護育、觀光建設、活動志工等等。其中有的居民透過團體的名義進行如弘道老人福利基金會、健康城市等等，而有的居民不參加任何團體，以個人習慣的方式關心社團，除前述該些議題外，也可能成立平溪主題之社群網站社團(facebook club)、部落格(blog)等虛擬社群。

生活能夠花費大量時間及資源從事社區服務工作的銀髮族，通常在經濟、健康等資源上較具優勢，致使能有心力從事該些事務。此類型的居民有許多如同前述之「工作導向類型」，也有固定從事的工作，但工作之外，能運用的時間較為彈性，可以從事更多的社區事務，如受訪者 E、J。受訪者 E 平日協助經營商家，同時參與婦女會、弘道老人福利基金會、政黨活動等，相當多元。

從事社區服務的居民除了參與議題多元外，同時往往是身兼多職的，受訪者 F 亦闡明此現象表示：「這邊社團很多，你會發現這些社團的人，一個人可能同時參加好幾個社團。」如前述受訪者 E、J，又受訪者 T09，從事的服務工作涉及婦女會、社區愛心隊、樂齡學習中心、商圈等，其中單是婦女會的服務內容即涉及區域內許多議題，已是相當多工的社區組織活動。

從事社區服務事務的人雖不僅限於銀髮族，但有許多都是由擁有彈性時間的年長者參與。受訪者 J 在描述從事社區志工的心情時提及：「有時候我們到衛生所當志工，那衛生所志工都是七八十歲的阿，這些人願意跳出來我

們也都是很樂見阿，那我們這種年紀，我們不該去嗎？」這些從事活動志工的銀髮族一方面為社區服務外，也有一部份的目的是滿足社區人際關係的需求。如觀察談話 T03 對象認為：「來這邊做志工就是趣味、趣味阿，阿大家都認識，沒事一起出來幫忙，也可以幫助別人，阿不是很好嗎？」

3.自由閒適型

此類型的長者生活經濟壓力較輕，或者在區域內有其親友子女從事經濟活動，使其無須從事工作，同時他們較少主動參與社區公共議題。此類居民平日的生活並無固定排程，除三餐等固定事務外，可能自由選擇到鄰居朋友家閒聊、到商街上購物聊天、參與聯誼性聚會、到住家周邊散步、業餘的農耕種植等。如受訪者 A 描述其一般日常生活說明：「一間房子就這樣而已，沒事到處收拾清掃，七八點睡醒泡牛奶吃早餐，就這樣坐在家裡，念佛珠打發時間。八點就看連續劇，看到十點半就去睡覺。不然白天就走到溪邊看溪水打發時間。」而其也總是固定到商街上找美容院的朋友及隔壁的歐巴桑閒聊，這樣的長者生活沒有固定要做的事，但會自己找自己想做的事，並自在地進行。

此外，同樣是自由閒適的生活方式，其生活方式可能有不同組成。如受訪者 I 因個人具備駕駛、使用電腦、攝影、園藝植栽等技能，除了與前述相同會從事社交活動外，多了許多不同類型的活動，「我早上用電腦的時間就不夠用，早上起來，就有很多田裡面的事情要用…剩下時間要煮三餐，還要狗的餵食…。早上我還要看股票阿、然後我去上部落格、上 facebook…、回 e-mail…。八點到十點可以看場電影嘛，那個 PPS（網路影視傳播軟體）的電影，這個看一看就已經快一、兩個小時…」雖然生活中充滿了各種可以進行的活動，受訪者也相當忙碌，但此等生活方式，可視為個人安排的生活休閒、興趣活動，能夠自由安排，生活屬閒適自由的，因而將其歸納為自由閒適者。

4.深居簡出型

此類型生活方式的長者，同樣不從事工作及社區事務，但與生活閒適型的人生活方式卻大相逕庭。此類長者生活條件較多限制，所掌握的資源亦較缺乏，生活態度亦較悲觀，對於日常生活中的事物，除了三餐的進行及身體健康的變化外，其餘的事物並不太留心，也很少與外界接觸。如受訪者 B 子女移居外地，平日獨居，固定往來的人僅隔壁鄰居，由於雙腳及視力嚴重退化，難以從事各種活動。其日常生活描述言：「呷飽，早上若睡醒，洗個碗，碗若洗好，就煮午餐，午餐過後沒多久就晚上，不然就睡覺。…我這樣走都不太能走了。現在眼睛不太好，沒事就要休息個半小時、一小時，才不會覺得眼睛很乾澀，很難過。」類似的如受訪者 C、L 同樣只留心三餐與維生相關的活動，會離開家只為了到商街上購物，或到街上就醫。C 甚至除兒女外，也不太和鄰居來往。

深居簡出的長者多半是老人照護工作所關懷的對象，生活所掌握的資源較少，肢體機能受限，或者居住地所處位置偏僻，能從事的活動相當有限。如身體狀況允許，可能在自家周邊從事農作物耕植或環境清潔工作、手做加工，有的人會在活動區域內撿拾天燈殘骸做回收，補貼微量經濟支出。

此四種類型生活方式可能具有共同的生活排程，如工作導向型與服務導向型者可能都從事固定工作，也可能都參與聯誼聚會，又生活閒適型與深居簡出型者同樣沒有工作，但是其生活態度與排程的不同，即刻畫出截然不同的生活型態。

(二)、前往外地原因

平溪地區屬鄉村型社區，生活機能有所限制，居民或多或少都有需要外出至平溪地區以外地方的需求，透過訪談結果，將銀髮族外出的原因歸納成「就醫」、「購物」及「休閒旅遊」、「辦理瑣事」四種，以下分述之：

1. 就醫

平溪地區醫療資源缺乏，除衛生所診療室外，僅有 3 所民間醫療單位，

平時就診時即須候診多時，雖有醫療團體於各地施行義診，然受開放時間、交通位置的限制，參與的民眾並不多。對於民眾而言，區域內就診選擇性不多是其問題之一，故如受訪者 C 會固定請子女帶她到新北市永和區的診所就診，他認為那邊的藥吃了比較有效。另一問題是診所及衛生所醫療設備有限，當民眾有急患或重大病症時都需得至外地就醫，依其習慣之交通方式，可能選擇至基隆市區或台北市文山區就醫。受訪者 A、B、K 都提及曾有臨時到他處就醫的經驗。

2.購物

平溪地區物資有限，能夠購買的物品也有限，許多受訪者都提到前往外地滿足生活購物的需求。受訪者 D 說：「要是這邊比較沒有在賣的就開車去台北買。」受訪者 I 則提到：「買東西我到外面去買，我們這個街很貴，比外面貴很多，差個運費、人力什麼的都給你加。我要不到瑞芳去買、要不到雙溪去買。」顯現了平溪區內購物選擇少和價格偏高的市場現象。

3.休閒旅遊

離開平溪進行休閒旅遊的行為類型有很多種，但其目的為散心、旅遊、聯誼者，本研究皆將其納入休閒旅遊。如受訪者 B 說：「以前會和隔壁歐巴桑一起搭火車去瑞芳買東西，反正以前沒衝啥，也都閒閒的，兩個人就一起去。」又如受訪者 G 則和家人到台北搭捷運四處逛街購物。他們雖都是有購物事實，但目的卻是休閒消遣。又如受訪者 E 言：「會帶孩子去台北走一走，到外地走一走，像我和我太太上禮拜才去中國旅遊阿。」和受訪者 A 說：「偶爾跟人家去進香，…搭遊覽車出去玩。」則是明確地表示為以旅遊為目的的外出。

4.辦理瑣事

於區域內有工作者偶爾需要至外地進行交辦事項，辦理之事務與時間不固定，可能也無法明確描述。如受訪者 K 描述其丈夫會因工作所需至外地交辦事務、商談工作等等。受訪者 I 則是表示瑣事很多，會開車出去辦事，

順便買東西回來。其餘受訪者提及如修理手機、處理外傭事宜、和朋友談事情等，皆屬辦理瑣事。

除就醫需求無法判定頻率，受訪者也忌談經驗外，其餘三種外出的目的對於當地銀髮族而言要達成並不算困難。但居住位置和經濟條件對於交通工具易得性造成相當的影響，如住在鐵路沿線的居民隨時可以搭火車到瑞芳、基隆，稍晚再搭回來，或者有小客車的居民可以任意自行開車至深坑、台北、雙溪等地。因此交通工具和交通方式對居民易深具影響，對居民慣用的交通方式將於下個段落說明。

(三)、交通方式

平溪區內居民運用的交通工具可謂相當多元，尤其居住在鐵路及縣道 106 號周邊之居民能運用的交通方式較多。區域內的交通工具對應著不同生活方式的長者以及不同目的所造成的空間移動，在此將區內長者常運用的六種交通方式分別做說明：

1. 步行

步行的方式最為普遍，但其相關特性亦最為複雜。最普遍的情形即是在居所周邊活動，並不需要仰賴其他交通工具時，自然選擇步行。這些長者中，有些或許可以選擇其他交通方式，但認為鄉村地區生活機能便利性本較低，即使需花上數十分鐘行走去購物，並不覺得有何不可。也有認為生活自由閒適，認為慢慢、走慢慢晃，也好可以消磨時間，如受訪者 A 即是。

而有些長者只使用步行的方式可能是因為肢體能力受限，只能以助行器具在居所周邊步行，如受訪者 B 不便行動，除了如購物、就醫之必要外出，已大幅減少移動至其他地方之意願，如無法步行到達，便不前往。另外有些人自家沒有交通工具，在平溪內活動時，住家所處位置正好處於可以步行也可以搭車的地方，但即便搭乘大眾運輸工具也不會比較便利，也就會選擇步

行。

2.開車

在區域內開車屬最便利、機動性最高的交通方式，但區域內自有客車者有限，還得需具備駕駛能力，故在平溪區內能夠開車的銀髮族有限，且以男性居多，如受訪者 E、I、J 能開車，皆為男性。否則便如受訪者 D、T09 是由其丈夫或子女開車載他們。能夠開車的居民以此方式移動的範圍較大，目的也較多元，可能前往購物、工作、聯誼、就醫、進行社區服務、訪友等等。

3.騎機車

騎乘機車的方式可以打破步行的移動範圍限制，駕駛技能和經濟也不如開車的限制多，因此騎乘機車在平溪中屬頗為常見的交通方式。騎乘機車可以大幅縮短移動所需時間，如觀察的對象 T07 騎車參加農會開設的松年大學，雖然也可以步行前往，但是騎車比較快、比較不會累。

4.搭便車

由於地區鄰近居民多半熟識，鄰居親友間互相幫助是常有的事，因此當地也有搭便車的情形。若平日步行在馬路上，騎車或開車經過的朋友會願意載送一程。受訪者 A 平日步行購物，偶有鄰人騎車經過會載她一程，或者買的東西比較多時，鄰人也會問他要不要幫他載。

5.公車

對自家沒有交通工具的居民而言，公車是重要交通工具。非住在鐵路沿線聚落的居民，很多需仰賴區內各線社區巴士至商街，方能達成日常採買的消費行為。區域內社區巴士班次有限，如受訪者 C 說明去購買日用品搭乘社區巴士的經驗：「買東西就搭接駁車去平溪那邊，他七點多一班，九點多一班，再來到下午一點，有時候要等好久。…超過時間就要等到一點多才能回來。如果九點多搭車回來就不能慢慢買，趕快胡亂挑一挑、撿一撿就要趕搭回來了。」又社區巴士一日班次有限，且在尖峰時段可能運載過多乘客，使得住在偏山地區的居民生活移動受到相當的限制。

除社區巴士外，受訪者 B、F 表示也會選擇搭公車至縣道 106 號周邊的地區，或選擇搭公車到深坑、木柵等地區。

6. 搭火車

平溪線火車在平溪區內有大華、十分、望古、嶺腳、平溪、菁桐六站，始於八堵，鄰近火車站之居民會選擇搭乘火車做車站周邊鄰里間的移動。尤其行政中心、社區活動地點、進修課程、聯誼活動等社區資源多落於平溪、十分兩個火車站周邊地區，居民參與這些事務時可能就選擇搭乘火車，如搭車到平溪農會的松年大學。又如觀察訪談 T09 說明居民會搭火車前往參加地方聯誼性、公共事務性的聚會，她自己的婆婆也會搭火車去參加農會承辦的松年大學，他說：「就是搭火車去阿，自己搭火車去，再自己搭火車回來，我婆婆都八十七歲了。」而要前往基隆方向的居民，會搭乘火車到基隆轉往台北的火車，或者為滿足購物、休閒的需求前往瑞芳購物者，因為火車固定班，長者能避免擔心找不到公車、等不到公車等浮動因素，也會選擇搭乘火車。

(四)、團體聚會

平溪地區團體聚會相當活絡，一個人往往同時參加不同的團體組織、或固定參加好幾個活動。地方上聚會類型有的為正式性的社團有一定組織章程、固定集會，也有的是非正式性的，只是居民時常參與而發展成的。團體聚會參與的情形也受到前述個人條件以及生活類型的影響甚鉅，導致不同的人有不同的參與情形。當地團體聚會盛行，在許多銀髮族生活安排中，團體聚會佔其生活時間安排甚多，但也有許多人向來不參與團體聚會，如前述深居簡出生活類型的居民即是。本段落將居民常參與之活動依其功能類型分為「社區服務」、「進修學習」、「聯誼聚會」三類。

1. 社區服務

在地方上有許多關懷社區議題，為社區服務盡心的組織。其中有些團體

有特定之目的，如弘道老人福利基金會，專以獨居之老人為服務對象，對其施以照料、關懷及資助。魅力商圈協會以平溪商圈的觀光議題為主，定期與經營商家或熱心地方發展的人共同討論。還有以溪流河川保育為目的的護溪運動。沒有特定關注議題的團體如健康城市即是，受訪者 J 在參與中同時關心社區發展、老人照護、學童課輔等等問題。

由於社區服務的團體相當興盛，這些團體的參與者往往是最瞭解社區狀況及弱勢族群需求的人，因此公部門或者正式組織在辦理與民眾相關之事務時也常常委託社區服務團體協助。

2. 進修學習

地方上固定開設課程的團體如農會主辦之松年大學，以及十分國小承辦之樂齡學習中心，其內容包含舞蹈、瑜珈、拼布等。長者雖進行進修學習的活動，但他們學習的原因往往不是有目的性學習什麼、或是要得到更多知識，而是用來消磨時間，充實生活，運動健身。受訪者 G 說明松年大學學習經驗說：「像是給你聽一聽趣味、好玩這樣。不然在家也不知道做什麼。」反觀肢體上的課程如瑜珈、樂活等，他們除了覺得有趣好玩外，較顯著的目的是強身保健。觀察發現長者雖是自我進修，但不論在何種課程學習之中，表現都相當積極認真，學員在學習中的成就感，能讓他們帶來愉悅及成就感。

3. 聯誼聚會

在有組織性的聚會中，即使是前述不同目的的團體集會，參與者或多或少也都參雜著聯誼感情的目的。單純以銀髮族聯誼而產生的聚會組織為老人會、銀髮族俱樂部。老人會有其固定運作人員，如同婦女會一般，會為社團成員舉辦活動如慶生、敬老活動、節慶聚會、外地遊覽等聯誼性質活動。而銀髮族俱樂部為部位於十分里的活動空間，平日配合地方協會於週四早上為銀髮族開設的歌唱時段，即有固定較多長者前往。

另外也有未成立組織之聚會，如長者在社區間的聚集談話，即使沒有固定組織，但是發生的時程固定，也聚集固定人數。受訪者 J 即固定參與晨間

長者的聚會，並以該聚會為關懷弱勢老人生活協助之媒介：「我一大早來去跟歐巴桑泡茶。…在我們附近的土地公廟，早上一大早五點就有人去了阿，要是五點半去，都是喝人家泡好的茶了。」此種聚會形式成為各個村落中重要的聚會方式。

從團體參與的狀況中可發現，許多社團並非專為長者所設立，但是參與者卻有多數是長者。受訪者 T09 談及婦女會成員說：「我們這邊很多都是年紀比較大，因為這邊年輕人就是比較少，阿都是以前，他們以前就加入婦女會好幾十年，一開始都是二三十歲，到現在都是七十幾歲了。」從中可見組織繼承關係。然而逐漸老化的社區，即使是現為青壯年的居民，也因為工作承擔比例較重而無暇參與，導致平日空閒時間較多的長者有較多的參與機會及意願。

社區中的團體屬性及功能也幾已輪廓模糊，據受訪者 T09 所說，婦女會參與社區內諸多公共事務，亦協助樂齡學習中心等進修團體運作及資訊傳遞，其組織歸屬於中國國民黨平溪區黨部，可謂功能多元的組織團體。即使本研究將之歸納成三種主要類型的，然其實際運作卻可能包含其他類型特性，而造成這樣的原因也和參與成員有密切關係。社區中參與公共團體的成員有固定的核心成員族群，他們往往同時參與許多不同組織，如受訪者 D、E、H、J、K 皆屬之。受訪者 T06 在提及此現象時亦點出問題：「一個人可能同時參加好幾個社團，那麼如果這些是社團他當中的議題有所衝突的時候，你如何取捨？如何判斷你做的就是正確的？」與許多團體參與人談話中，也偶會發現其執行困難及矛盾，甚至有時與其他團體或正式組織有所衝突，都可能造成參與人意願的消滅。

但整體言團體聚會活動在平溪地區中佔極為重要的位置，許多政令、社區發展、居民生活的連結也都仰賴地方團體的推動，難以與居民生活分離。

小結

此小節從環境態度和日常生活型態探討平溪區長者的生活狀況，綜合以上內容，在此以幾點特性整理做說明。

(一)、生活類型與個人掌握的資源多寡息息相關

生活類型除了為生活方便的展現外，也強烈呼應個人能掌握資源的多寡。如「工作導向型」和「服務導向型」者在地區上具較多生活優勢，而「深居簡出」類型者則是相對弱勢的族群，在經濟、健康、態度條件上都有明顯差距，且其在資訊接受的條件上也有相當大的差異。優勢的族群在生活、工作、聚會中能夠獲得許多資訊。弱勢者雖對生活中的問題不在意，卻不是真的沒有需求，即使認知到需求的存在，也多半是消極以對，或被動接收生活中偶然得到的訊息。如欲改善弱勢者的資訊使用狀況，需針對其生活多做瞭解。

(二)、交通區位及交通工具對居民生活及資訊使用影響甚大

平溪地區屬鄉村，即使有火車、公車等大眾運輸工具可以使用，但是仍有居民住在難以輕易到達該些交通工具的地方，而交通所需消耗的成本也縮小了行動意願。研究也發現銀髮族的行動意願低於其他年齡層的民眾。如能夠騎車的銀髮族居民，可能覺得移動過於麻煩，而行動目的也沒有強制性，他可以選擇去或不去時，而放棄移動。整體而言，民眾的生活仍深深受到交通環境的限制，導致銀髮族的活動中，參與者往往是居住在活動舉辦地點周邊的人，如樂齡學習、松年大學、銀髮族俱樂部聚會等皆是。

對於交通便利性相對較低的長者，離開居所周邊的機會減少，除非是獨居者，否則滿足日常所需的交通行為可能交由其子女或晚輩代勞，與外界的接觸又更少了。因此接收資訊的機會減少，同時資訊傳達到其身邊的機會也減少。如欲強化偏遠地區銀髮族居民的資訊取得機會，宜多考量交通造成的影響。

(三)、地方團體組織為社區重要族群

平溪的地方團體組織盛行，且對於地方貢獻及居民生活的影響很大，許

多行政組織的政策及活動亦多需仰賴團體組織的協助，方能有效進行。以婦女會為例，除時常配合學校、機關舉辦節慶、聯誼活動、老人共餐，亦協助進行訊息傳遞、進修課程安排等事宜。又以弱勢老人照護為例，雖政府部門能以行政組織的能力給予補助、慰問，然透過地方服務團體如愛心服務隊、健康城市、弘道老人福利基金會等團體，對弱勢長者固定的照護、協助、和關懷，往往比行政組織執行的夠為深入、透徹，更能夠瞭解每個個體自己的需求。

第二節、平溪區銀髮族的資訊需求

本段落探討平溪銀髮族居民的資訊需求類型。從幾次訪談結果中發現，以訪談方式詢問居民資訊需求多半無果，在年長者自我認知中多半認為自己沒有資訊需求，也往往覺得自己沒有想得到的訊息，想知道的事情。受訪者 F 提及：「老人家也沒有什麼要重視的，他的觀念就是活著，吃飯，睡覺，很簡單阿。」然而根據黃慕萱（2001）所提出的觀點，內藏式的資訊需求為讀者主要的資訊需求所在。劉宏亮（2006）在後續圖書館研究中亦認為居民對資訊缺乏興趣以及需求情境，會認為自己沒有需求。因此關於本段落銀髮族的資訊需求結果，本研究透過訪談中的生活經驗及生活問題中推敲，同時輔以觀察的方法將其生活方式做紀錄，再由結果歸納資訊需求類型。

本研究將居民資訊類型分為「日常生活維持」、「充實生活」、「醫療保健」、「公共議題」、「人際關係」五種類型，以下詳述之：

一、日常生活維持

此類型需求與銀髮族居民平日生活息息相關，通常發生的頻率較高，且融入居民生活之中。居民需知悉此類訊息以利日常生活能穩定順利進行，達到日常生活的控制。

1. 購物消費

在平溪許多長者的生活模式簡化，日常生活的需求也減少。而購物消費約是其最普遍提及，即便生活再簡化也難以避免的活動，因此購物消費的問題也是最多受訪者提及的生活需求，如受訪者 A、C、G、I、K 等。平日多數所需在商街上可以購得外，如在商家不能購得的東西，居民會詢問直接店家，因為通常和店家都熟識，店家也知悉比較多物品消費資訊。平溪地區購物機能有限，如電器用品、科技產品、家具用品、娛樂產品等可能就需要到外地購買。長者有此些需求時如不能委託晚輩代為處理，就得詢問親友這些

物品的購買管道。

2. 交通

由前一節的討論可知交通在平溪屬重要生活要素，對於居民有交通工具訊息的需求。平日需搭乘社區巴士、公車、火車者，即需知悉班車時間、站次等訊息。如仰賴社區巴士達到日常移動的受訪者 C 熟知社區巴士的時間和路線，但也說社區巴士班次有過幾次變動。雖然變動會以宣傳單通知，但她仍然覺得相當不方便。在當地開車或騎乘機車的居民，像是受訪者 E、J，他們對平溪地區都很熟悉，就不太需要區域內的交通資訊，但若需要到外地去時，會詢問親友，或是看看地圖及道路資訊。

3. 經濟

平溪區產業及經濟活動受限，長者會留意子女收入情形，並在生活中從事能夠補貼家庭經濟的活動，如農耕、手工、回收等，如受訪者 A、C。受訪者 T10 說明地方上的長者閒暇之餘，會選擇尋找補貼家庭經濟的機會，如手做加工、天燈支架回收、商品製作等等。家庭經濟弱勢者，除關心政府補助外，也關心組織團體何時會有物資補助。受訪者 B 即表示弘道老人福利基金會的補助協助改善他的生活，包含麥片、奶粉、禦寒衣物等等。經濟條件限制較少的居民，則會捐獻個人收入及物資給予弱勢的長者。另外也有的會投注精神於投資及理財之上，如受訪者 J 晨間會接收股票動態。

4. 資訊解讀

平溪有許多長者不識字，因此生活中遇到文字時都需要有人代為解讀，如受訪者 A、C 有文字訊息時會讓子女代為解讀。受訪者 B 日常獨居，如有遇到文字訊息只能請鄰居幫忙看。當地團體部門在傳遞訊息時也知悉許多長者不識字，因此訊息傳遞除常用的宣傳單之外，也會配合口語傳播和鄰里廣播方式。在機關部門工作的 T02 說明：「這裡長者看得懂字的不多啦，但就是用口頭通知，那他們看到那張單子就會想起這件事。」訊息文件對不識字的長者而言是記憶的載件，他們看到文件會回憶一些事，如果不記得，才再

將文件交給識字的親友解讀。

5.科技

有些長者在生活中使用智慧型手機以及平板電腦、個人電腦等科技產品，使用時也會面臨問題和需要學習的需求。受訪者 D 偶爾會使用電腦，但因為打字技巧不熟練，有時候配合使用手寫感應裝置，仍然有使用上的障礙，她平日即是邊學、邊用、邊玩，面臨問題時就詢問子女晚輩。如受訪者 J 近期更換智慧型手機，使用仍有許多問題，遇到手機故障時在平溪區內也沒有通訊店家能夠詢問修繕，需要到雙溪、深坑等地區才能修繕。他在經營店家時也在子女協助下配合使用網站及 e-mail，提及生活科技產品使用的態度，他認為「主要你要有人願意去接受這些資訊的觀念阿，就好像說，這種手機現在可以這樣滑、這樣觸控...」

6.農耕園藝

平溪地廣人稀，土地資源豐富，住家環境不若都會地區擁擠，居民時常於住家周圍土地進行植栽農耕。在許多長者生活中，從事住家周邊的耕植屬日常生活一環，長者的耕作目的通常是作為己用或者興趣自娛，作為外銷用途者較少。種植瓜果菜葉作為自家食用的補貼，也是生活消磨時間的方式之一。受訪者 C 種植之餘也會比較鄰人種植的植物為什麼會長得比自己種植的好，但受個人社交經驗與需求強度的影響，只說是別人比較厲害，並沒有去尋求種植改良的方法。而受訪者 J 具農業學科背景，住家周邊數甲地經營為私人農場，種植許多植物果菜，做娛樂觀賞及食用之用。對於植物農耕的疑問，即曾從自購的或圖書館借出的書籍中學習。

二、充實生活

對於許多銀髮族而言，日常生活安排與其他年齡有很大的差異，空閒的時間很多。此類型的資訊需求為銀髮族為充實生活所欲進行的活動，其目的可能是打

發時間、自我充實、娛樂、與他人接觸、與社會連結等。本研究將這些需求分為三種類型：

1. 進修學習

平溪區域內娛樂的活動不多，平日許多長者空閒時間很長，有些長者會將進修學習的課程作為充實生活的方式之一。區域內有松年大學、樂齡學習中心、數位機會中心等進修管道。松年大學課程包含養生、居家生活、自然生態、美化人生等各種議題，天文地理、歷史時事無所不包。據受訪者 G 描述其學習經驗說：「他沒有一定上什麼啦，講這個社會上的事情，最近的事情啦，各式各樣都講給你聽。像是給你聽一聽趣味好玩這樣。」另開設唱歌班供長者娛樂、交流。樂齡學習中心的課程以舞蹈、健康操、瑜珈為主，有時配合政策將日常生活相關知識融入課程時間做宣導。數位學習中心則開設資訊科技相關之軟硬體課程。這些進修學習的資訊傳遞上多是以宣傳單配合口頭傳達或鄰里長配合宣傳的方式進行。有時配合社群網站的宣傳，但對象就不是以長者為主。

2. 電腦網路

整體而言，目前在平溪熟悉電腦及網路的銀髮族並不多，但仍有些受訪者在生活中接觸學習使用智慧型手機、平板電腦、個人電腦等科技產品，如受訪者 D、E、H、I、J，他們會學習試著使用網路來找尋生活中的訊息，受訪者 E 即曾用電腦網路搜尋過就醫資訊。受訪者 J 會配合網站及 e-mail 經營店家，雖並不熟練，但從事社區服務的他熟知相關訊息，亦透過數位機會中新學習，他描述其相關技能學習經驗說：「這裡隨處都可以學阿，鄉下你只要可以學都不用錢的耶。」說明地方上有很多學習資源，也十分肯定平溪數位機會中心的課程。也有如受訪者 H、I 因為過去工作經驗而對電腦及網路功能相當熟悉。受訪者 I 日常則花費許多時間經營部落格、社群網站、網路訊息及網路影音的接收之上，他描述：「早上我還要看股票阿、然後我去上部落格、上 facebook…、回 e-mail。…」。

3. 休閒活動

休閒活動應屬充實生活的類型中，最為普遍的一種資訊需求類型。區內許多長者不識字，也少接觸電腦網路，而能積極參與進修學習的人也有限，多數僅在自己生活空間周邊進行自己喜歡的休閒活動。民眾進行休閒活動的類型很多元，其中多數受訪者都有看電視的習慣，屬最普遍的休閒行為。

再者長者會計畫或期望旅遊的機會，為長者關注之次要活動。經濟能力及資源較佳的受訪者可自家規劃旅遊活動，如受訪者 D、E 都會抽空與家人外出旅遊。受訪者 A、G 則會關注社區鄰里各種形式的旅行團出遊機會。

受訪者 H 平常有閱讀習慣，他更說自己是圖書館的重度使用者，喜歡閱讀建築、地方史料、藝術、音樂等類型書籍。其餘從觀察及訪談中發現的各種類型休閒活動仍有許多，如泡茶、逛街、音樂、藝術等。

三、醫療保健

從過去研究可發現，不論研究場域為何，醫療保健相關的訊息是總是銀髮族相當關注的。長者面臨身體機能退化、疾病的問題，便會求取維護身體健康的資訊。他們可能關注飲食管理、疾病治療、養生保健、運動強身、就醫訊息等。本研究將之分為「就醫」及「養生保健」說明。

1. 就醫

平溪區內醫療資源有限，且位處集中在平溪火車站周邊。固定開設門診的衛生所及瑞安診所，在門診時段總是聚集許多就醫的民眾。住在附近的居民凡感身體不適，便時常前往就醫，加以當地居民憑健保卡就醫無須額外支付看診費，所以方便就醫者可能時常看診，卻不清楚自己的狀況。如受訪者 A 說：「會去瑞安診所打針，雖然人家說去那邊打針不好，但還是會去。…每個老人家都會去打針。」其認為打針有助於足部的活動，但也不知道打的是什麼，而且很多老人都會打針。長者對於醫療訊息的缺乏，導致盲目就醫，

可能有濫用醫療甚至傷身之虞。除區內看診，受訪者 B、C 則會固定到外地的醫療院所看診拿藥，受訪者 E 則有上網查詢醫院看診時間及線上掛號的方法，他期望藉此減少縮短到外地看診的等候與麻煩。此外時間較不固定的有各地義診及集體健康檢查等，對長者而言，要掌握這類的資訊比到診所就診不易，因此參與的居民相對較少。

2. 養生保健

對長者而言，不論是否有就醫的需要，對於養生保健的訊息多會留意。受訪者 C、G 會從電視上看到飲食管理及養生的訊息，但如受訪者 G 唸過日本制小學校，認得少數的字，而國語則是勉強能夠聽懂，對於電視中的國語內容他表示：「不是非常懂啦，電視如果講得比較快就聽不懂，大概看知道意思啦。」能夠從電視上接收的健康訊息仍是有限。樂齡學習中心也開設許多舞蹈、瑜珈的課程，在平溪活動中心也有固定指導跳元極舞的團體，都是長者運動保健的管道。但是如受訪者 A、G 隨著肢體退化、體力變差，就會放棄參與。受訪者 A 說：「以前會去跳元極舞，…現在沒辦法啦，腳都沒力了。」當體力降低到其能負荷的程度，就放棄運動養生來強化體力，轉而依賴就醫。

四、公共議題

區域中許多關心社區議題及投身社區服務的居民，他們時常接收許多不同主題的訊息，來協助他們處理社區事務。在此段落分成「地方建設」、「政府施政」、「社區服務」進行說明。

1. 地方建設

不論是中央決策或地方決議，平溪仍不斷進行發展建設中。其中隨著觀光產業的經營發展，更是有許多以觀光為訴求的地方建設。但該些建設有時與居民、商家期望衝突，相關議題便會受到民眾的關注。日前相關當局欲改

建菁桐火車站為現代化建築，即引起部分居民反對，使至目前改建計畫中止。近日動工建設的天燈派出所同樣受到部分民眾的質疑。受訪者 E、J 經營觀光店家，即定時關注相關議題。受訪者 T06 對象因菁桐車站改建一案而成立網路社團，試圖凝聚地方意見。其對於相關議題表示：「我本來都是默默不會去參與建設的這些議題，可是我會重視我們在地的文化發展。…我們必須要跳出來維護我們的文化景觀。因為我們一個地方的文化你自己當地人不跳出來，誰來幫你維護呢？」研究期間平溪正成立第一間連鎖便利商店，同樣引起民眾廣泛討論，也憂心超商入駐會影響傳統商家營業。此類訊息除一般民眾多有留心外，在長者的部分，經營店家及致力社區事務者都會關心。

2. 政府施政

社區居民的福利制度、照護機制等議題，也是居民關注的訊息。受訪者 I 日常獨居，對於政府的照護行動即相當不滿，對於老人照護的行動及資助他個人感受不到，其表示：「他們掛一個什麼關懷老人什麼據點…都只是做表面功夫。…我覺得政府都應該要檢討，包括民間單位，要做一些具體的，不是只有喊口號而已。」受訪者 J 曾受政府部門委辦觀光活動，卻覺得其中細節剝削了當地營業商家的利益，對此不滿，也認為策略擬定應對地方做深入瞭解，否則是對地方造成負面影響。

3. 社區服務

日常投入社區服務的居民，以各種不同形式及團體進行，例如參與愛心服務隊、健康城市、弘道老人福利基金會、護溪運動、魅力商圈等等。各團體也會配合服務內容給團員課程及學習機會。受訪者 D 提及團隊活動時說：「這兩天又要請講師來講護溪的工作，去公所二樓上課。…他們會發宣傳單，不然就是有人會來通知這樣。」受訪者 E 進行老人照護時，許多物資補助需仰賴公部門、企業、個人的贊助，需要對於可取得來源進行瞭解。另一方面，對於需要照護的對象，他們也需要透過人際關係、政府列冊等資料進

行瞭解。受訪者 J 因關懷社區學童課輔機會欠缺，欲尋求周邊有課輔教學意願的大學生，但是受到地處偏遠及教學志工教學補助的欠缺，始終感到困擾。因此社區服務的資訊需求，包含了社區服務成員所需執行訊息接收的需要，也包含服務規劃所需資訊及資源的徵集。

五、人際關係

人際關係提供了精神上的支持，也是建立社會關係的方式，在面臨寂寞、失落感時，顯得格外重要。長者交誼感情、與社會維持連結的方式多元，此段落以特定團體的「團體活動」及非固定團體「聯誼聚會」兩種做區分說明。

1. 團體活動

以聯誼感情為主要目的團體，如前述提及老人會及婦女會等，定期辦理活動如慶生、敬老活動、節慶聚會、外地遊覽等聯誼性質活動。受訪者 T09 對婦女會舉辦的聯誼性活動做說明：「*婦女節阿、母親節阿，公所都會辦那個慶祝母親節、八八節，我們也都會跟他們配合。主要都是辦一些聯誼活動讓他們交流感情。*」這些活動就以宣傳單，鄰里廣播及口語告知的方式傳達給居民跟社團成員。而其成員如欲取得相關訊息，則多是依賴成員間的口語或手機訊息告知。

2. 聯誼聚會

此類活動為居民在各處進行不同形式的聚會，長者常提及如泡茶、聊天、唱歌、銀髮族共餐等。泡茶、聊天為多數是受訪者提及，且居民能自發進行的聚會形式。松年大學及銀髮族俱樂部於固定時段會舉辦唱歌班，讓長者唱歌聯誼，時間雖是固定，但相關訊息，仍需依賴區域內人際聯絡和通知。而近年持續舉辦的銀髮族共餐於各地活動中心辦理進行，邀請各地長者共同用餐，活動往往甫以慰問關懷、欣賞表演的形式進行，與長者共餐同歡。

小結

觀此五大類型的資訊需求，與先前研究的發現皆有所差異，不僅充分表現了鄉村地區的需求特性，也體現當地團體互助的特性。整體而言，受訪者對於資訊需求的感受性很低，往往沒有自覺。能夠在言談中自然提及的多為疾病醫療的需求。尤其是經濟、健康狀況弱勢的長者，他們的生活高度簡化，除了維生的三餐飲食及就醫外，其餘訊息都可以忽略。受訪者 B 曾言語透露類似「日子一天一天過，也沒有要做什麼，阿死就死了」的人生態度。他們的生活也有許多需求，但多被動面對。

與文獻探討處所整理銀髮族資訊需求的結果雷同，「醫療保健」為最普遍需要的資訊需求，但經觀察訪談也發現，此地的長者對於醫療訊息的素養不足，甚至有濫用和隨意接收資訊的現象。而養生保健訊息方面，受到教育程度及語言的限制，許多長者有接收的困難。此需求與現實的落差，應有相當的改善空間。

其次，「人際關係」的需求有相當的重要性，對於長者而言應不可忽視。從受訪者 J 的談話中，透露許多長者即便生活中的需求簡化，但是面對老化的孤獨感和失落感，致使對於人際關係的需要始終存在。他在談到老人照護時的行動時說明許多長者只需要你定期關心，送一些簡單的東西如茶葉、葉菜，讓他們感覺生活受到關懷，對他們才是有感。同樣在擔任醫療志工的執行中，即使只是在活動中協助長者的情緒問題、疾病慰問，對他們而言，都是迫切卻又容易滿足的需求。

相較於先前研究的結果，本研究發現較為特別的資訊需求類型為「公共議題」的資訊需求，在過去研究中鮮少提及類似的概念。吳婉菁（2011）在高齡者的資訊需求中提出「社會參與需求」中「擔任志工」的項目有相近的意義，然而追究其擔任志工之意義卻是社會參與。相較於平溪地區那些關懷地方建設、觀光發展、長者照護、封溪護漁等議題的社區服務，參與的長者雖也從中獲得人際關係的滿足，但對於社區及土地的關懷意識卻更為強烈。此點正反應平溪地區團體組

織活動興盛的特性。推究其原因，可能是過去長者的資訊研究中，未以鄉村社區為研究場域單位，故未能展現這種社區情感所凝聚而成的現象。又其研究以陽明老人公寓的獨居老人為對象，發現長者有「終極關懷」的需求，該需求在本研究中並沒有深刻的發現，除研究對象間可能存在差異外，本研究以鄉村的日常生活為基礎的訪談，研究執行難以涉及該議題，亦為可能原因。

此外，本研究並未發現到平溪的長者有明顯的工作方面的需求，即使他們有許多仍在工作的，或者積極尋求補貼家用的工作機會，但關於工作方面的資訊需求，並不突出。葉乃靜整理長者資訊需求時，說明周家華（2000）提出銀髮族有「工作需求」，高齡而願意工作者，其原因主要是經濟因素，其次是調劑生活和身心健康（引自葉乃靜，2005）。此差異之原因可能受平溪區產業發展受限影響，使銀髮族對工作的需求有限。另外也與平溪銀髮族從業模式相關，該地方長者工作往往與家人共同進行，或者作為協助角色，對於工作的資訊常常有其他人能代勞。

若以同樣是鄉村地區的研究探討一般居民的資訊需求，文獻中研究烏干達及奈及利亞的居民，發現其資訊需求多半以工作相關的資訊需求為主(Momodu, 2002; Ikoja-Odongo & Ocholla, 2003)。此鄉村地區銀髮族與一般青壯年人口資訊的差異，表現銀髮族卸下了全職工作者的身份，對於工作的需求可能就大幅降低了。

第三節、平溪區銀髮族資訊獲取管道及行為影響因素

如前一小節討論資訊需求所述，平溪區銀髮族對於資訊需求自覺性不高，因此往往對於資訊的傳遞和來源並不清楚，從訪談中所能得到的結果略顯不足。因此除訪談外中詢問外，本段落亦從觀察及生活模式的觀察中推敲，從資訊獲取管道及資訊行為的影響因素兩個面向做歸納，同時配合資訊需求整理之結果，試探討其資訊行為的特性。

一、資訊獲取管道

研究一方面透過觀察訪談得知長者日常資訊獲取管道的方法，一方面從社區服務的提供者使用的資訊傳遞方式，來瞭解地方資訊傳遞的媒介。

Williamson(1998)資訊使用生態模式中的資訊傳遞方式有「目的性的資訊尋求」和「偶發的資訊取得」兩種。該模型雖隨時代演進與資訊服務的優化，已有值得探討修改的空間，且運用在平溪銀髮族的資訊行為也有情境上的差異。但本研究考量此資訊傳遞方向的概念，適合用來突顯平溪地區長者的資訊獲取管道。故將研究所得之資訊獲取管道以「主動尋求」、「被動獲取」及「主動及被動並存」三種類型區分。

(一)、主動尋求

有些居民在資產生資訊需求的情境中會選擇主動尋求訊息，受訪者提及有透過詢問「專業人員」以及「電腦」查詢兩種管道。

1.專業人員

有許多長者教育程度不高，因此面臨資訊需求時，會信任對於問題具備較多知識的人。若相關問題為專業性知識，或者有對問題明確領域的概念，如醫療、農業、資訊科技等，會選擇直接詢問。受訪者 G 說：「不會的事情，就問會的人阿。…農會也會問阿，醫生也會問阿。」受訪者 J 關於電腦使用的問題，會詢問平溪數位機會中心。

2.電腦網路

區域內會使用電腦的長者並不多，但是因為網路便利，在家即可使用，會使用的長者即會以電腦網路查詢資訊，如受訪者 E、H、I、J 都有相關經驗，只是如 E、J 他們雖有嘗試的經驗，但是也不是十分熟練，但他們會將電腦網路作為尋求資訊的管道之一。E 曾上網查詢醫療資訊的經驗，只是不熟練，如果能詢問別人他還是會先問別人。受訪者 I 則經常透過網路查詢各種資訊，他說「你要看的東西，上網一下就知道了嘛，很簡單嘛。」相當倚賴電腦資訊。

(二)、被動獲取

在資訊需求的段落提及平溪長者對於資訊需求的自覺性不高，因此主動尋求資訊的機會也不多，因此生活上的訊息有許多是單純依賴被動的方式獲取。研究發現對於資訊接收者而言，是被動獲取的方式有電視、宣傳單、特別告知、里長傳播等。

1. 電視

電視是許多居民日常生活娛樂、消磨時間的方式，從中也會獲得訊息，許多受訪者在日常生活安排中固定看電視，如受訪者 A、B、C、D、G、K、L。即便是像受訪者 B 視力退化得幾乎看不清楚影像，但是也會聽電視的聲音。受訪者看電視的行為多半是以看連續劇及新聞為主，尤其從新聞中可以得知時事訊息及生活資訊，但是往往也只是知曉而已，和生活連結不強。如受訪者 C 對於流行感冒的新聞內容的獲取表示：「多少有幫助啦，但是像我們都在家裡也沒出去到外面，新聞講那些消息跟我們也沒有關係。」

2. 宣傳單

宣傳單是區域內組織、團體辦理活動及事件時常使用的方式受訪者 T02、T07、T09、T10 在處理社區事務都常以此方式進行，但是也都是輔助性質為主，通常會配合其他方式傳播。如 T02 說明舉辦銀髮族活動的宣傳時說：「在我們鄉下地方，其實人際關係會比較熱絡，很多都

是直接口頭通知。那有些比較慎重的會給他們一些簡單的通知。」由於許多長者看不懂文字，因此宣傳單需要尤其親友子女解讀，或者作為事件記憶的媒體，讓長者看到宣傳單想起某一件事情。

3.特別告知

正如前項受訪者 T02 所說，T10 也說明，用口語的方式直接告知，對於長者的影響力最明顯，除了直接明確外，接收者也會受到人際關係的影響而增加參與意願，因此是傳遞訊息時最具效果的方式。特地告知的方式可能是人員特地前往，或者由社區間熟識的居民協助傳遞。社區組織、團體辦理之活動及事務時常以口語傳播的方式進行，對於目標族群明確或有特定對象要告知時會以拜訪或電話的方式特別告知。受訪者 T09 除協助社區事務外也經營店家，因此受委託宣傳時常在營業時特地告知，其說明：「像是農會他們有一些補助還是農產品的東西。…我們這邊開店如果人家來買東西，我們就會去跟他講這些，比如說農會現在可以去買割草機，阿打幾折，那他知道以後，他在去跟他隔壁講。」另外除面對面告知，也會以手機簡訊的方式告知，如受訪者 D、H 即常以收到簡訊的方式，知悉他們參與地方團體所發佈的訊息。

4.里長傳播

平溪地區鄉村間鄰里關係密切，許多機關、組織訊息會透過里長通知的方式進行。視不同里的里長習慣及地區環境的差別，有的里會以廣播的方式傳遞訊息給里民知道。而除了廣播外，鄰里長還是會喜歡用見面口說的方式傳遞訊息。受訪者 T10 說明里長以口語傳遞訊息時的狀況說：「這個里長比較喜歡用口耳相傳的，因為他們都是土生土長，所以他們比較不喜歡都市那種廣播的感覺，可能他們就會在早上阿公阿婆在聊天，那他就會去打個招呼，去告訴他們這樣。」

(三)、主動及被動並存

在平溪區中長者最常接觸的資訊傳遞管道為子女家人及親友鄰居之間的訊

息交流。此兩管道意涵所指近似 Williamson(1998) 資訊使用生態模式中的「親密的個人網絡」，且發生頻率高，亦符合先前研究所提出之結果。

1. 子女家人

家人位處於親密的個人網絡中，居於資訊使用生態的核心，也是平溪區銀髮族居民最常傳遞資訊的管道。受訪者 A、C、D、E、G、J、K、L 皆表示如遭遇生活上的問題會詢問自己的子女，也有受訪者 T06、T09 身為晚輩，會為自己的父母及公婆尋求生活上問題的答案，而他們在日常生活、工作之中所獲得的生活資訊在家中也會告知父母。

子女家人可說是長者在資訊傳遞中最重要的管道。多數長者與其子女有一段教育程度的差距，其子女通常教育程度比長者高，因此長者面臨生活上的問題，會信任由其子女所提供的資訊。此外有子女及隔代晚輩的長者，通常也因為這些晚輩的關係，更有機會接觸電腦、智慧型手機、平板電腦等資訊科技產品。此外也比較有機會請子女晚輩教導學習使用，與資訊科技接觸的機會較多，如受訪者 K 日常訊息仰賴女兒甚多，她說：「現在手機都越來越多阿，我女兒也會給我換，阿很多東西我是不太會用，只要他螢幕很大可以打電話，那樣就可以了阿。」

2. 親友鄰居

區域內口語傳播發達，多數長者都有於日常與親友鄰居聊天的習慣，在鄰里間的聚會聊天時，除聯誼感情外，也是生活資訊交換的時候。此外除聚會外，長者面臨資訊需求時也會就近找親友鄰居詢問。「厝邊」是訪談間他們時常提到的詞彙，因為長者居住時間長，許多鄰居朋友都是自幼認識的，其朋友間溝通模式及情誼可能更甚於與子女相處，而子女日常又多有工作，在子女工作時如有問題，自然都是先詢問鄰居朋友。

二、影響資訊行為之因素

本研究透過觀察及訪談，探究平溪區長者生活中影響資訊行為的因素，並引

以 Wilson(1999)的資訊行為模式中影響資訊行為的中介變數為基礎，將本研究所得之影響因素，借該模式中中介變數的五種分類略作修改，將之分為「人口因素」、「心理因素」、「生理因素」、「環境因素」、「社會性因素」。

(一)、人口因素

在 Wilson 提出之原模型中指人口統計的影響因素，在本研究中受到研究發現與模型差距的影響，將發現項目包含語言、教育程度、工作經歷、家庭背景等因素在此段落說明，並分成語言及成長背景兩類。

1. 語言

平溪區長者間多是以閩南語交談，當中有許多國語能力是勉強可溝通，或者大概聽得懂，如受訪者 A、C、G、K、L。A 形容自己：「國語雖講不好，但意思大概也知道啦。」區域中僅有少部分長者精通國語。語言的限制造成許多長者接受訊息的形式受限，居民習慣收看電視的節目，即只有閩南語連續劇及台語新聞會為其固定收看，收看國語節目時要即多仰賴影像畫面，如是國語發音太快或是不清楚的内容，長者接收的内容可能就有誤差。

2. 成長經歷

受到個人成長經歷影響，在平溪區內的長者個體間有許多差異。其中有受訪者自幼被賣作童養媳，直至子女成年後生活才開始輕鬆閒適；有受訪者多年在礦場中工作多年，長期辛勞導致肢體機能受到影響；有受訪者受教育多年，曾在外任職高階職位，今退休後生活閒適無虞；有受訪者在地方曾受到不好的對待，離開後直至伴侶逝世才返回與子女相聚，造成社會及心理狀態有負面影響。不同成長經歷造成教育程度、經濟狀況、工作經歷等的不同，這些特性會對資訊行為造成影響如資訊的解讀能力、接受資訊的意願程度、資訊掌握度的評估等。

(二)、心理因素

長者心理感受對資訊的重視以及資訊需求的形成與否有相當影響，在研

究發現中可區分為「生活價值觀」、「興趣」及「自我認知」。

1.生活價值觀

長者看待生活的態度，深刻影響其生活方式。受訪者 B、L 平日深居簡出，對於生活沒有太多的要求，能夠免於疾病傷痛即可，日常生活也趨於簡單，對於資訊的使用亦然。受訪者 I 的生活安排充實，想做的事情很多，包含各種聯誼、娛樂、進修、服務等性質的活動，他說：「我想做的事情很多。…真的是很累，把自己搞得這麼忙，我自己在想也是很奇怪。」另如受訪者 J 日常主要經營店家及社區服務，他覺得自己生活條件比別人好，他就盡力去服務、照顧別人，是為別人做，也是為自己做，因為自己以後更老了可能也需要人家照顧。從他們的生活態度，即可發現不同的生活價值觀體現出完全不同的生活方式。

2.興趣

長者對有興趣的事物，相關訊息越容易留心注意。受訪者 H 對於建築、音樂有興趣，會購買、借閱相關的書籍。而受訪者 J 樂於學習資訊科技產品，故熟知附近可運用及學習的資源。而 T10 說明樂齡中心參與的情形說：「這邊的老人家比較喜歡興趣課程，例如瑜珈、舞蹈，因為他們是對這個感興趣，所以換句話說，這種課他們都是會有固定班底來上。」因此這些長者即使沒有收到資訊提供者發出的訊息，自己也會特別留意。

3.自我認知

對於資訊的使用，長者按照自己心中的認知去決定資訊取得與否。如有受訪者因自己有多年的植栽經驗，認為相關的事情自己都知道，沒有不會的。遇到問題就從自己的經驗中去尋求方法，因此便不會對外尋求其他資訊。而長者自己認為某些資訊重要與否，也影響資訊的獲取，如受訪者 F、H、J 認為觀光建設的方針和走向與社區地方發展息息相關，是重要的資訊，會去留意關心，而日常深居簡出的人就認為觀光發展、

文化景觀與他無涉，無須在意，如受訪者 B。

(三)、生理因素

老年人隨著年齡增長，生理機能逐漸退化，或在過去生活受到疾患影響導致肢體上或感官上的退化，都直接資訊行為能力。在本段落以肢體狀況及感官狀況的特性來說明：

1. 肢體狀況

據平溪區公所公布 2012 年之身心障礙人數統計，肢體障礙者有 227 人，所佔比例最高。受訪者中，A、B、C、L 在談話中明顯表示到自己的肢體退化造成行動上有所障礙，受訪者 L 說自己「不太能走了阿。」這些受訪者也並非完全不能走動，只是行動緩慢、吃力，平常依賴拐杖、助行車等工具協助移動。但因為肢體受限，他們不太喜歡外出，走到離家太遠的地方，過去會到社區中固定參加的聚會活動，在肢體退化後就大幅減少了，生活逐漸趨向深居簡出的型態，對於外界資訊也逐漸疏離。

2. 感官狀況

感官狀態指身體感覺器官的能力，對於資訊行為產生最直接的影響者為視覺和聽覺能力。而在第三章所述，聽覺機能障礙者的數量統計，人數為身心障礙統計之次高項目。研究過程中，本人在尋找訪談對象時共有兩名長者因聽力受損而無法進行訪談，其中一名女性長者在我說話後清楚回答：「我聽不見，你要什麼？」另一名男性長者則是聽不清楚也說不清楚，聽覺器官的損壞使之無法順利接收、傳遞訊息。而受訪者 B 則是視覺模糊，且有眼睛酸痛的問題，其表示：「以前小時候眼睛患病到現在，眼睛就一直不好，像你現在在我面前我也看不太清楚你的樣子。」只能長期仰賴聽覺來與外界傳遞資訊。

(四)、環境因素

環境因素造成個體間獲取資訊機會的差異，尤其平溪地區地廣人稀，社區資源集中在特定地點，各區域間環境差異甚大。本段落除解釋交通地理位

置及公共建設外，屬外在時空影響的時間因素也在此說明。

1.交通地理位置

平溪地區內區域條件差異很大，社區資源多集中在菁桐、平溪、十分三個火車站周邊，附近的居民可獲得較多的社區資源，反之則需要付出較多的交通成本才可取得。雖然有各種交通工具可以選擇，但是交通的阻隔卻降低了居民前往的意願。如住在農會隔壁的受訪者 G 日常有任何問題，就會走進農會問年輕一輩的農會人員，相對之下住在東勢里林間的受訪者 C 日常能接觸尋求資訊的人只有子女晚輩。

2.時間

空閒時間的多寡影響長者資訊獲取及使用的方式，受訪者 F、I 都表示生活忙碌，他們如有資訊問題，除非必要，否則常常是使用電腦網路查詢，節省進行其他種資訊行為的時間消耗。受訪者 T10 說明長者的進修態度時提及：「最近這邊變成觀光區，那相形之下老人家會比較期望有更多的時間去做生意，而不是來學習。」說明當長者有能力工作改善經濟時，便不會將時間運用在學習上。

3.公共建設

平溪地區屬鄉村，資訊建設未若都會地區健全，許多資訊傳遞的建設並不完善，尤其是火車站周邊以外的區域，公共建設比較缺乏，受訪者 C 即說明其住家沒有廣播訊號，無法收聽。該些地方居民因為公共建設的缺乏，導致部分資訊接收的媒介無法使用。此外雖然有受訪者 F、I、J 等認為上網很方便，但也有民眾覺得平溪地方的網路傳輸速率過慢，上網有點不方便。

(五)、社會性因素

社會性因素指因個人與他人及社會的關係，造成個人對於資訊使用及資訊尋求的影響，在此分為家庭及社會性角色來說明。

1.家庭結構

子女晚輩是多數長者的資訊來源，甚至是生活支柱，因此區域內如有子女晚輩同住或者住在附近，生活上都多可提供照料及協助。研究中的受訪者與子女同住者，多數都會透過子女晚輩解決生活上的問題，包含受訪者 A、C、D、E、G、J、K、L。區中無子女晚輩的長者，可能獨居或與伴侶、看護同住，他們生活中的問題，可能就需仰賴鄰居親友或進行社區關懷照護的人，如受訪者 B 獨居，同時又肢體功能、感官功能皆受損，即高度仰賴鄰居的照顧。

2. 社會角色

社會角色指個人在社會網絡中的角色，通常是積極從事社區服務的人較具有社會角色的特質，如受訪者 D、E、J、T09，他們在社區中積極從事社區事務，他們存在著社會角色的使命感，對社區相關資訊會特別留意，同時也擁有較多資源和資訊管道可以利用。又如受訪者 I 積極從事社群網站及部落格經營，與網路上的讀者產生連結，使他對於網站相關的內容特別留心，他提及讀者與他的互動說：「我現在一段時間沒寫他們就覺得奇怪你是怎麼回事，一天到晚有人來問你怎麼啦？你怎麼啦？是不是生病啦還怎樣的。」。說明除實體社區的社會角色外，網路上的社會角色也同樣對個人造成相當的影響。

小結

本節以資訊獲取管道及資訊行為的影響因素為整理面向，試探討平溪區長者的資訊行為特性，綜合以上各項說明，在此以三點分項說明。

(一)、人際間的口語傳播為重要的資訊傳遞管道

在文獻探討中提到人際關係及口語傳播為鄉村地區居民重要的資訊來源 (Momodu, 2002; Ikoja-Odongo & Ocholla, 2003; 黃淑貞、陳金記、洪文綺, 2005; 魏米秀、洪文綺, 2010; Bakar, 2011; Hossain & Islam, 2012)，本研究的發現亦符合先前研究的發現，居民口語傳播的資訊傳遞相當盛行，

不論是在鄰里間、聚會活動還是親友談話之間。其中本研究以「子女家人」及「親友鄰居」為最主要之來源，這也與 Williamson (1998) 資訊使用生態模式中「親密的個人網絡」大致相符。

(二)、影響資訊行為之因素

本研究關於影響資訊行為之因素與先前研究有所雷同亦有所差異。就人口因素而言，即可發現語言、教育程度、經濟狀況、工作經歷等都是影響的原因。而文獻中提及「年齡」之項目，在本研究中的發現略有差異。過去年齡的影響因素著重於隨著年齡增長感官能力的退化，在本研究中雖也發現年齡越高的受訪者，有較多身體機能退化的問題，但除了先前研究提及感官能力的退化外，肢體能力的退化不僅限制長者的資訊行為，更影響他們的日常生活，因此在本研究中以「生理因素」為題，以利分別討論肢體狀況和感官狀況。

而心理因素的項目中包含生活價值觀、興趣及自我認真，除命題不同外，探討的項目大致相同，唯葉乃靜 (2004) 從外籍配偶的資訊行為中發現「情緒狀態」的因素，並未在本研究中有深刻體現。

由於資料來源特性在獲取管道中以進行討論，為免探討內容重複，在影響因素的歸納中，本研究提出「生理因素」作為代表之類別命題，取代原模式中的「資料來源特性」。由於長者隨著老化的機能退化，肢體和感官功能的強度深深影響其日常行動和資訊行為的能力。而肢體和感官退化嚴重者，不僅使其生活型態簡化、轉為弱勢，同時也影響其心理狀態。不同生理狀態的長者，其生命的態度、生活的目標、自我認同的強度都明顯受到生理狀態的影響，生理障礙越是嚴重者，心理狀態也越趨近於負面。

最後在「社會性因素」的研究結果中，也因為平溪地區強烈的團體組織風氣，顯得社會性因素格外突出，除原先的家庭角色、職業角色等發現外，本研究發現社區中的團體角色相當具影響力。此外，也發現除實體的社會性角色外，網路上虛擬的社會性角色，也會造成個人資訊行為上的差異。

整體而言，各個影響因素之間的關係密切，往往互相影響，如前述的生理因素影響心理因素一般，因此若欲瞭解社區之資訊傳遞，難以僅考量單一因素。

(三)、長者對於資訊需求的自覺性偏低

如同前述章節介紹時反覆提及，多數受訪者在訪談中表現，覺得自己沒有資訊需求，或者對於產生的資訊需求並不在意，也可以忽略。其原因可能與需求情境強度相關，當其感受該需求並不強烈造成生活困擾時，往往選擇忽視。如同先前研究所說，當需求成為問題時，才會重視(魏米秀、洪文綺，2010；廖韋淳等，2012)。

此現象回應了過去研究的一些觀點。廖韋淳等(2012)以嘉義縣鄉鎮的長者為研究對象，指出老人年齡增長閱歷豐富，往往倚賴個人經驗解決問題，很少主動進行資訊尋求，只有在身體病痛時才會主動尋求協助或就醫。葉乃靜(2005)也提出「個人知識庫」為長者的資訊管道之一。由此現象可證實長者習慣以個人經驗解決問題，但是在諸多經驗中，卻難以確定是否正確，也難以界定其問題的情境是否產生，進而限制資訊需求產生的自覺感。

第四節、平溪區銀髮族對圖書館的看法及使用情況

公共圖書館在社區中所扮演的角色並不一定都相同，往往會因各個社區的特性而有所不同，這亦是本研究欲從社區特性著手，對社區進行瞭解的原因之一。無論平溪分館目前自我定位如何，但可確定他是社區資訊服務的重要提供者。前面的段落解釋長者的資訊行為狀況，可作為資訊提供者服務的考量。而目前與圖書館的關係，更是直接表現長者與圖書館關係。

如同資訊行為及資訊尋求的章節討論時所提及，長者的資訊使用自覺性並不高，因此本段落之歸納除透過訪談詢問外，亦配合觀察及其日常生活中推敲。此小節說明長者對於圖書館的看法即使用情況，共分為「使用目的」、「使用原因」、「不使用原因」、「對圖書館的印象」、「對圖書館的建議」五個部分，以下分段做說明。

一、使用目的

從研究中發現，平溪地區長者與圖書館的連結並不強烈，12名受訪者，僅4人固定或曾經使用圖書館所提供之資訊相關服務，另有2人曾使用圖書館之硬體設備及租借空間，其餘的受訪者對於圖書館的感受並不深刻，也不曾使用。在此將訪談及觀察所得長者使用的情形做分項說明。

1. 閱讀

閱讀的行為可能是在館內任意翻閱報章雜誌及圖書，也包含把圖書借閱回去，其目的即是滿足閱讀需要。然而，平溪地區習慣閱讀及有能力閱讀的長者亦不多，受訪者中僅有F、H、I三人有至圖書館借書之經驗。其中受訪者H稱自己是圖書館的重度使用者，時常在圖書館找書看，甚至會和朋友約在那邊一起找書一起討論。而I則曾經到圖書館借閱他有興趣的書籍，他說：「以前我買很多書阿，植物的、昆蟲的、什麼的我都買回來看，後來我覺得乾脆去圖書館借就好了，不用花錢。」

2. 搜尋資訊

此類受訪者多是有目的性地到圖書館找他們需要的書籍，如受訪者 F、J。F 從事文字工作，工作上遇到問題時可能會到圖書館找。而 J 並不常使用，只是過去曾經因為社區服務的關係，需要查詢圖書館參考資源中關於社區歷史記載的文獻，他說：「我都是去查一些跟本鄉有關的，那邊有一個專櫃可以看。」。

3. 參與活動

圖書館配合總館計畫及地方學校舉辦推廣活動，主題包含節慶活動、親子、新生兒、多元閱讀等內容，也曾辦理以銀髮族為主題之生活技能學習，包含盆栽種植、養生保健、經絡穴道按摩等。受訪者 D 說明曾經和親友參與過在圖書館進行的活動，而 T09 則曾使用圖書館的會議室參與會議討論或活動。

4. 使用設備

在訪問中提及使用圖書館設備的為使用影印機。受訪者 J 談及圖書館使用的情況，最直接的反應是說需要影印的時候。只是圖書館亦非地方上唯一可提供此項服務之處，如與機關單位的人員熟識，也可能請他們協助。同時本研究進行之末期，石底路上開設第一間便利超商，也是可能提供相同服務的地方。

二、使用原因

本段落透過訪談的方式詢問使用圖書館的受訪者他們選擇前往使用圖書館的原因，其中僅 3 人明確表示生活需要使用圖書館的原因。

1. 方便

平溪分館位於石底里公園街 17 號，鄰近平溪火車站及平溪老街，在交通區位上，屬平溪區中相當具優勢的位置。因此在平溪火車站周邊之受訪者如 D、H 步行就可到達，即說到平溪圖書館很方便。另外受訪者 F 雖然步行

要 15 分鐘，但他覺得在鄉下地方，走幾分鐘就可以到的地方算是很方便的。除圖書館外，社區居民要從其他地方取得圖書較為麻煩，因此圖書館在此對他們而言是方便的。

2. 需要閱讀

平溪區可以提供閱讀資源的地方不多，居民要買書亦不容易，對於有閱讀需求的居民而言，圖書館是重要的圖書提供者。受訪者 H 說：「我覺得這邊居民使用不多，但是這邊圖書館還是需要的。」而受訪者 D 提及自家學童會去圖書館看書、玩電腦，認為小孩子需要去圖書館，不然沒地方可以看書。

3. 信賴圖書館

受訪者 F 時常以網路進行資訊尋求，但是受到工作的影響，對資訊的敏銳度較高，對於網路上的資訊抱持懷疑態度時，就會到圖書館找書看，她說：「比如說我最近在玩手工皂，那有時候那種網路上你找的你不敢判斷他到底正不正確，你才會去圖書館那邊找人家已經出書的。」

三、不使用原因

從訪談中詢問居民對於圖書館的使用情況，一方面是對於圖書館完全不留意的受訪者，其原因主要是「文盲」及「無閱讀習慣」。另一方面是曾經使用，但次數及頻率降低，主要原因是「便利性低」。

1. 文盲

平溪有許多長者不識字，圖書館在這些長者眼中的形象是藏書、看書的場所，這些與文字、閱讀相關的場所，他們不太會想親近前往。從訪談中知悉其不識字，而完全不使用圖書館的受訪者如 A、C、K、L。受訪者 A 說：「我就不認識字要去看什麼？只看得懂自己的名字，其他根本看不懂。」

2. 無閱讀習慣

區域中具識讀能力的長者，平常可能沒有閱讀的習慣，會將生活安排於

工作、娛樂、服務等活動之上。受訪者 E 說：「像我們退休的人還看什麼書呢？年紀這麼大了，不曉得什麼時候『再見』（指死亡）了，還要去研究什麼？」對他而言讀書具有學習研究的意味，在銀髮族的年齡不需要再這麼辛苦了。又如受訪者 D 說：「我是比較沒有看書的時間。」不會將閱讀排在日常生活之中。而受訪者 G 曾就讀日制小學校，認得一些字，平日只用來解讀生活中的一些文字訊息，不會進行閱讀行為，也不會去圖書館。

4. 便利性低

雖然有圖書館的使用者認為使用圖書館方便，但也有受訪者認為使用圖書館並不方便，而主要的原因是因為他們能夠在家使用網路查詢他們想要的訊息，不需要看書。受訪者 F 說：「我們自己本身就搜尋一些網站阿，…就不會覺得說圖書館的需要性有那麼強，除非是網站上找不到的，我們才會去圖書館找看看。現在網路太方便了，你要找的很多資料其實都到網路上，我們比較不會去用到圖書館。」而受訪者 I 住處離圖書館較遠，他說：「以前常常去現在都不去了。…借了真麻煩還要拿去還，乾脆上網嘛。你要看的東西，上網一下就知道啦，很簡單嘛。」顯示即便圖書館位在區域內交通區位極佳的位置，仍難以與使用便利的電腦網路相比。

四、對圖書館的印象

從受訪者言談中詢問對於圖書館的印象，此段落分析受訪者的態度層面，不限於本身是否使用圖書館，而是自己對於圖書館的態度。只是若受訪者是圖書館曾有接觸圖書館的經驗，往往會提出建議，而建議的敘述將於下小段進行。反觀此段落，主要為對於圖書館使用程度不高的受訪者，包含 A、C、D、E、G、K、L，故在此段落整理出三種態度會強烈表現出圖書館與長者生活關連並不強的感覺。

1. 對學童很重要

長者雖非圖書館使用主要族群，但關懷社區公共議題的長者還是認為，

圖書館的有其價值，社區民眾需要圖書館。據館員表達工作的經驗時提到，兒童是使用圖書館的主要族群之一，經常有兒童跑到圖書館來看書、用電腦、玩耍。受訪者 D 認為圖書館對學童很重要，她說：「小孩子需要去那邊看書，不然這附近也沒地方可以看書。…我們這邊小孩子就是很需要圖書館阿。孩子要讀書阿，要去那邊借書才有書可以看阿。」E 說：「很少啦，那年輕人有時候學生比較用得到，我們用得不多。」F 認為：「你說老人家他連字都不認識，他怎麼會去圖書館，可是相對的小孩子的需要度就會比較大。」

2. 與生活無關連

此類受訪者不使用圖書館，認為圖書館是讀書的地方，與自己的生活沒有關係，如受訪者 A、E、G、K。如 A 說：「聽是有聽過啦，就在前面而已。阿我不認識字，我去幹嘛？」而 E 說：「社區我們這個鄉下的社區，跟圖書館互動不多啦。」G 則說：「我又不會用，去那裡要做什麼？」

3. 沒印象

除了認為圖書館與生活沒有關係外，也有如受訪者 C 和 L，當訪談問題涉及圖書館時，表現可能對於圖書館沒有什麼印象，或者只是搖搖頭都不做任何表示。只是此二者生活模式皆趨近於深居簡出型，且住處交通比較不便利，較少與外界接觸。

五、對圖書館的建議

本段落透過詢問受訪者，從圖書館的使用經驗中，對於圖書館改善的可能及建議期許。受訪者中僅 D、F、H 三人明確對圖書館提出建議，其餘受訪者對於圖書館印象不深刻，也沒有期望。雖僅有三人有明確期望，但此現象卻也正符合地區上長者與圖書館的關係。

1. 空間多元活用

此項建議受訪者期望圖書館除提供閱讀空間外，能提供更多空間的使

用。受訪者 D 曾經因為社區和商圈開會借用過場地，也因為老師來講課而去使用過，她說：「主要是要活用啦，活動要借場地就會去用。…現在有比較活用，以前規矩還更多。」認為圖書館的會議空間要能夠多元利用，並且要再減少限制。

2. 充實館藏

提及此建議的受訪者 F、H 認為平溪分館的館藏不夠，無法滿足使用者的需求。受訪者 F 說：「主要是藏書的部分。…我們這邊比較偏遠地區的圖書館，有很多的書，其實也比台北那種地方要少。很多都是台北那些地方的圖書館都用過一段時間了，才會過來這邊，所以他們那個間距都落差太大了。」從他的論述中表現除了館藏質量不足外，也覺得館藏較陳舊，甚至懷疑有沿用他館淘汰書的可能。

3. 結合地方文史

此類建議受訪者認為圖書館的館藏針對社區地方特色及文史資料不夠豐富。受訪者 F 日常進行文字及文史工作，她說：「我會比較希望說，圖書館能邀請一些當地的文學家、工作者能夠做當地的研究。」他提到當地文史工作者爭取社區地方的文字工作或研究專案時，機會常常被外地人剝奪，除了地方政府應給予當地人機會外，圖書館應提供地方文化史料上及文化工作整合的協助。受訪者 H 則說：「我們這個年紀的，如果在這裡，漸漸的會把一些文化帶進來，變成說，圖書館他必須來整合。…一定要充實我們關於平溪的館藏，這很重要，不能說跟其他館一樣。」他認為圖書館不僅要強化地方特色的館藏，同時也應擔任地方文化、文人資源整合及協助的角色。

4. 充實數位化資源

此項建議的受訪者 H 認為圖書館應伴隨科技發展，充實館內數位化資源。他說：「現在數位的東西已經進來了，所以我是覺得說，傳統的功能跟數位的都要有。」他認為平溪分館現有的數位資源距離他所預期的目標還差非常遠，如果要改善需要在經營的觀念上做調整，館方要自己能夠去變動、

去改善。

5. 考量空間規劃

研究進行時，平溪分館正執行館舍樓層搬遷的工作。知悉消息的受訪者H認為圖書館搬到高樓層，使用的人數將更為減少，他說：「現在圖書館剛好新的嘛，他要搬到樓上嘛。…這些老人家你要他爬到三樓去，會去使用的人就更少了，應該要放在一樓。…我個人是認為期刊室應該要放在一樓啦。」

小結

從此小節的歸納中可看出訪談所得之結果較為單薄，但本人認為此現象正是平溪地區長者與圖書館關連之真實呈現。對於圖書館的形象，長者往往存在讀書、研究、學習的印象，對於生活趨近簡單的長者，比較難以親近。

另一方面，長者的閱讀風氣不盛行，從區域內的進修單位中的經驗也可得知，長者偏好技能性、趣味性、興趣取向的進修學習，對於正式的、知識性的課程比較沒有意願參加，因此覺得圖書館傳達出學習研究的意象，並不親近。

第六章、結論與建議

本章分為結論與建議兩小節，第一節結論分為四個段落，分別回應本研究所設之四個研究問題，第二節建議分別針對社區內資訊提供及服務者、圖書館經營和未來研究的建議。

第一節、結論

本章結論歸納研究結果後，以平溪區銀髮族日常生活態度及情況、平溪區銀髮族的資訊需求、平溪區銀髮族的資訊行為特性、平溪區銀髮族與圖書館四個面向回應研究問題做結論。

一、平溪區銀髮族日常生活態度及情況

(一) 銀髮族個體間生活類型差異大，生活條件亦影響長者的環境態度

平溪區銀髮族個體間受到健康狀況、經濟能力、交通區位、家庭結構等生活條件的影響，個體間的生活模式有很大的差異。從他們的生活特性可歸納出四種主要生活類型，包含日常生活安排以工作為主者為「工作導向型」，以服務社區事務為主的「服務導向型」，多數時間自由閒適能任意安排的「自由閒適型」，以及鮮少外出和活動的「深居簡出型」。

而長者的生活的態度受到生活條件的影響，也各自抱持正面及負面的觀點。長者可能因為環境自然、與鄰居親近、生活簡單等因素而感到喜歡，以及因氣候狀況、經濟活動受限、遊客干擾、便利性低等原因而抱怨。除此之外也可能較中立地覺得沒有感覺，或居住長期適應而感到習慣。

(二) 銀髮族活動場域深受交通條件限制

銀髮族生理機能退化，行動能力較多限制，無法步行到達的地方，即便有交通工具可以使用，但交通的限制也會降低他們的行動意願，活動場域容易縮小至其住家周邊。在區域內除自有交通工具者，移動較多限制，需仰賴公車及火車的長者除非購物、就醫等必要目的，否則可能會放棄移動。該地方除菁桐、平溪、十分三個火車站周邊的區域較為便利，擁有較多資源及交通工具外，其餘地區都

有各種交通上的限制。

（三）社區內醫療及消費機能有限

平溪屬鄉村地區，許多生活機能無法滿足居民需求，因此居民常常有需要到平溪區之外的地方，購物及就醫即是銀髮族最常外出的原因。在平溪區內商家類型有限，可提供日常生活維持之用，但選擇性較少，也有許多物品無法在平溪購得，就必須外出。另外多數長者有就醫的需求，但平溪醫療院所有限、醫療設備亦有限，有的長者即習慣定期外出就醫看診。且發生緊急疾患時，也往往要到外地大型醫療院所才能治療。

（四）連結社會的心理需求顯現於其生活行為之中

從研究分析的生活類型和團體聚會中發現，銀髮族的生活安排與其社會性老化特徵有密切關係。從生活安排於工作、社區服務、休閒娛樂或是進修學習的長者中可發現，他們從這些生活行為中獲得不同面向的社會性關係。除了行為本身的目的外，如工作為了獲利、從事志工為了服務等，往往有維持某種人際關係的目的。

二、平溪區銀髮族的資訊需求

（一）銀髮族生活的簡單化也使資訊需求簡化

許多長者隨著年齡增長，生活中的需求感會逐漸降低，生活也會趨向簡單，逐步簡化。日常活動在其習慣的模式下，維持在日常生活能夠如常行進即可，對於外在事物的要求也大幅降低。而這樣的現象也明顯地影響長者的資訊需求和行為。

從研究中發現該地方銀髮族有許多資訊需求，經整理歸納成日常生活維持、充實生活、醫療保健、公共議題、人際關係五大類。但銀髮族往往不知道自己已有資訊需求，能夠明確表的出來的多為疾病治療的需求。即使當他們處於需求情境的當下時，可能也會考量取得訊息不易或者需求並不迫切而放棄尋求。許多長者慣於適應環境，對於日常生活產生的問題習慣簡化，對於資訊需求亦然。當資訊

需求產生，會慢慢自我妥協於現狀，或者以最方便、最簡單的方式解決。

（二）銀髮族醫療保健資訊需求特別弱勢

如同過去研究所得之結果，銀髮族的資訊需求以醫療保健為要，平溪的銀髮族亦同。當地長者日常就醫除看診外，醫療院所常常聚集人潮，久而久之就醫也存有與其他居民交誼感情的功能。長者身體如有不適即會前往衛生所及診所就醫，但對於自己的健康狀況可能也並不瞭解，只知道自己有何症狀，對於症狀的原因可能不甚清楚。長者對醫療保健的資訊最為留意，但卻也缺乏相關諮詢管道，除衛生所及診所外的醫生，沒有其他能對健康提出諮詢的對象，因此醫療保健的需求他們最為需要，卻也最為弱勢。

（三）除個人的需求外，社區內公共議題的資訊亦受關注

平溪區內具有居民互相關懷、彼此熟識的社區特性，因此該地方除團體聚會盛行之外，更不乏關懷社區公共議題，致力於社區服務的個人及團體。研究發現該些長者會積極主動關心地方建設、政府施政、社區服務等各種問題。因此在居民的資訊需求類型中，日常生活維持、充實生活、醫療保健、人際關係皆較屬個人自己的資訊需求，但公共議題卻是為了關懷、服務社區而產生的資訊需求，此為過去研究中較少發現的需求類型。

三、平溪區銀髮族的資訊行為特性

（一）人際間的口語傳播盛行，為社區主要資訊傳遞管道

鄉村地區人際關係親密，因此資訊以口語傳播的方式進行最為盛行。一般長者在生活中即會透過日常的談話獲得資訊，當資訊需求產生時也習慣詢問子女晚輩、親友鄰居來尋求。其中親友鄰居可說是最主要的資訊傳遞管道。其他如農會、鄰里長，在社區資訊傳遞中扮演重要的角色，傳遞也是同樣是以口語傳播進行。此外，除了一般長者使用這種方式來傳播及取得資訊，機關團體在發佈訊息時也多會仰賴居民、鄰里長、團體聚會間口語傳播的力量來傳達，因此口語傳播可說

是地方上最廣為使用的資訊傳遞模式。

(二) 生理功能的退化和環境限制是長者資訊行為的主要障礙

本研究在探討銀髮族影響資訊行為的因素時，發現在人口、生理、心裡、環境、社會性的五大因素之中，對銀髮族而言生理因素是最具影響力的阻礙。長者面臨著身體各種器官機能的退化，在肢體、感官的能力都會有所消減。當退化到身體功能有所限制時即成為障礙。由於生理的障礙不僅直接影響資訊行為的使用能力及意願，也影響日常生活的能力，進而也影響人生態度及價值觀。當生理功能受損越嚴重時，即會從生活能力產生一連串的消減，故其本研究認為其為影響資訊行為的主要障礙。

(三) 子女晚輩在銀髮族資訊生活中具多重角色

子女晚輩除日常會將日常所得之訊息告知長者，當長者面臨資訊需求時，也時常是以子女晚輩為優先詢問對象。除詢問外，長者的資訊需求會直接交予子女晚輩代為執行解決。而與子女晚輩同住的長者因為子女晚輩有使用資訊產品的習慣，比較有機會接觸電腦及智慧型手機等資訊產品，也可以由子女晚輩指導學習使用。因此子女晚輩在長者的資訊行為中是一重要媒介。

(四) 銀髮族使用資訊時較缺乏評估的能力和意識

銀髮族在使用資訊時往往缺乏判斷資訊真偽和質量的意識。在資訊尋求的過程中，如取得所需之資訊即會立即採納，鮮少對於資訊作真偽判斷及品質評估。因此對於單一件資訊需求往往也只從一個管道取得訊息，因為當其一獲得相關資訊，即會停止繼續尋求。

四、平溪區銀髮族與圖書館

(一) 銀髮族對圖書館存在研究、學習的印象，感覺較疏離

平溪區銀髮族固定使用圖書館的長者並不多，對多數長者而言，圖書館和他們的生活並沒有太大的關連。從居民的生活特性中發現原因，其一有許多長者不

識字，其二是居民閱讀風氣不盛，多數長者生活中除非必要，並不願再進行文字閱讀，因此圖書館在提供閱讀的角色上，並不符合多數長者的期待。而長者對於圖書館多抱持研究、讀書、學習的印象，相較於長者自己不閱讀的習慣，便會不願意多親近圖書館。

（二）居民對於圖書館仍有期待

訪談中發現有仍居民對於圖書館抱持許多期待和建議，他們的建議也涉及圖書館營運各個面向。硬體規劃方面，期望空間能更加彈性、多元活用，規劃符合高齡者使用的環境空間。館藏發展方面，建議充實更有質量、更加新穎的館藏，也建立與平溪地方文史特性結合的特色館藏，並加入數位化的資源，以符合科技發展的潮流。經營策略方面，希望能結合地方文史資源，整合並協助地方文史工作者，成為地方文化資源中心。

第二節、建議

一、針對資訊提供及服務

（一）資訊傳遞時強化偏遠地區的追蹤，延長資訊傳遞連結的延續性

對於資訊提供者而言，口語傳播為平溪銀髮族最盛行也最有效的資訊傳遞方式，短時間難以提出更有效的方法。然而口語傳播有其缺點，一方面是有地域性限制，位處偏遠的鄰里住戶為在資訊傳遞流程的末端，很有可能接收不到。另一方面口語傳播也可能在交談過程中發生變化、產生錯誤。針對口語傳播的資訊傳遞方式可針對現存的問題多做改善，透過鄰里長建立更為縝密的訊息傳遞連結，並加強末端訊息接收情況的追蹤，增加偏遠地區居民獲得資訊的機會。

（二）政府應善用民間團體組織，建立良好合作關係

平溪的民間的團體組織盛行，長者間的人際關係親密，透過地區團體組織的協助，可使資訊快速有效傳遞。另一方面，若弱勢長者的照護往往由民間團體的志工接觸及執行，民間團體對於該些長者的瞭解及習慣最為熟悉。

政府單位應與民間團體建立良好合作關係，一方面可透過團體的協助執行政策，另一方面也擔任協助團體組織運作的角色，將有限的資源有效分配，達互利雙方之效。

（三）強化數位資訊使用的教育，培養居民使用電腦的資訊素養

資訊科技的發展無可避免，在鄉村地區也逐漸地發展建設中。為了強化民眾使用數位資訊的能力，建議增加社區內數位資訊學習的機會。一方面加強銀髮族學習者的指導，增加其學習意願。另一方面，以長遠觀點而言，現為青壯年之末的人口，目前已有許多數位接觸的機會，可加強該族群的數位資訊學習，提早培養未來銀髮族的數位資訊能力。

（四）建立知識管理、資訊諮詢及轉介的體系

平溪地區銀髮族個體間掌握的資訊條件差異甚大，資訊能力弱勢者產生資訊需求時往往只能詢問子女親友，而很少有進一步的尋求行為。另一方面掌握較多資訊及資源的長者，所知的訊息也無法有效分享。對此資訊能力不平衡的情況，建議建立有效的知識管理體系，協助個人知識的分享，並擔任資訊尋求著的詢問管道，為之解決或轉介。

二、針對圖書館服務

（一）轉換圖書館形象，拉近與社區銀髮族的距離

圖書館在社區銀髮族心中研究、學習的形象過於濃厚，導致他們對於圖書館抱持著疏離感。銀髮族為社區中為數眾多，且富有各式的生活上的資訊需求，圖書館不應忽視銀髮族的服務。

就推廣活動而言，建議館方可增加各種銀髮族有興趣的活動，如養生保健、手工藝品、園藝植栽等，增加銀髮族來圖書館的機會，除了使圖書館成為社區內進修的管道之一，也成為銀髮族平日樂於前往的場所。館藏政策方面，增加銀髮族能夠閱聽的影視資料，採選適合銀髮族閱聽的資料，增加銀髮族前往娛樂休閒的可能性。經營服務的形象而言，可以強化圖書館輕鬆、

自由、舒適的風格，降低圖書館使用規範的標準，使圖書館的形象能更為活潑親民。

（二）評估圖書館在社區中扮演的角色，調整經營目標

公共圖書館在社區中的角色因社區特性、居民需求等因素而有不同。目前平溪圖書館經營主力在滿足居民閱讀之需要的服務，並不完全符合居民的需要和期待。從社區歷史、產業發展、觀光特性、人口結構等方向評估，平溪都是相當具有獨立特性的社區，圖書館在經營服務時可多考量該些社區特性，將社區特性列入經營方針。賴明茂、黃世孟、邱上嘉（2007）針對鄉鎮圖書館建築規劃提出圖書館功能的指標，提供圖書館自我地位，擬定經營策略時參考的方向，內容詳見附錄3。該指標有四大方向，分別為教育導向、資訊導向、文化導向、休閒導向，根據本研究的結果所做建議，若採文化導向為徑，建立具地方特色的館藏，做為地方文史保存及整合中心，可有效發揮資訊服務的功能。

三、未來研究建議

（一）套用此方法分析不同特性的社區

本研究透過半結構式訪談和參與式觀察，以社區分析的方法對平溪進行瞭解。此方法確實能協助研究者瞭解社區，從中不僅發現居民生活的樣貌，也發現平溪獨有的特性。但是本研究的結果卻不一定能用來解釋其他地區的特性，致使研究結果的使用範圍有限，因此此方法可嘗試運用至其他地區研究。就本次研究而言，執行地區為地廣人稀的鄉村型社區，未來研究可用社區分析研究類似型態的社區。未來如探討地方的資訊行為、圖書館利用、資訊落差、數位學習等議題都能夠透過社區分析，對研究場域進行系統性的瞭解，以利後續研究進行。

再者，從文獻探討瞭解到社區的定義及區分標準多元分歧，社區分析的

方法用在不同規模、面積、功能、人口數量等特性的地區之中，仍然具有執行實驗的價值，驗證此方法是否適用於不同類型的社區。

（二）增加參與式觀察的場域類型

本研究受限於研究的資源和時間，對地區의各種類型活動進行觀察的活動類型有限，許多活動無法參與，僅能與詢問相關人員的經驗。如本研究中難以執行觀察的活動場域，如晨間老人的聚會、晨間健身團體、銀髮族健康檢查等等，僅能從相關人員口中獲取經驗。未來研究可從地方文獻中瞭解社區中的團體集會，規劃完整的參與計畫，使觀察的類型和範圍更為豐富。從參與式觀察的方式進行研究，也能更容易接觸到不同類型的受訪者，增加深入訪談對象選擇的機會。

參考文獻

一、中文文獻

十分國民小學 (2011)。十分通訊。1，10-11。取自：

http://www.tsfes.ntpc.edu.tw/editor_model/u_editor_v1.asp?id={7B9236B3-FB23-43A3-A74F-EB987E21CDF7}

王玉樹 (2006 年 12 月 23 日)。流動加油站 準備收攤。蘋果日報。取自：

<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/headline/20061223/3126806/>

王雲東 (2007)。社會研究方法：量化與質性取向及其應用。台北縣：威仕曼。

王若馨、黃郁青、夏嫩婷、李怡芳 (譯) (2007)。研究方法的基礎 (原作者：

M. David & C. D. Sutton)。台北縣：韋伯文化。(原著出版年：2004)

毛榮富 (2004)。社區中健康訊息的傳播模式：花蓮縣原住民社區的個案研究。

行政院國家科學委員會專題研究成果報告 (編號：

NSC93-2412-H-320-003-SSS)，未出版。

內政部統計處 (2010)。主要國家 2025 年人口預測及都市化人口比率。上網日期：

2012 年 11 月 21 日。取自：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/national/j007.xls>

內政部戶政司 (2013)。中華民國 102 年 1 月底各縣市人口年齡結構重要指標。

取自：http://www.ris.gov.tw/zh_TW/346

內政部統計處。內政統計應用名詞定義，人口靜態統計。取自：

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/statname/HOUSEHD1.doc>

平溪鄉志編輯委員會 (1997)。平溪鄉志。台北縣：平溪鄉公所。

朱幼萍 (2010)。點亮健康天燈 平溪鄉醫療服務。耕莘長期照護會訊第四十期。

取自：<http://www.cthyh.org.tw/education/issue/longcare/40/lc40-06.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」報告。

上網日期 2013 年 2 月 25 日。取自：<http://www.cepd.gov.tw/dn.aspx?uid=11723>

行政院主計處 (2013)。現住人口年齡統計。上網日期 2013 年 3 月 10 日。取自：

<http://ebas1.ebas.gov.tw/pxweb/Dialog/statfile9L.asp>

行政院衛生署國民健康局 (2011)。老化海嘯襲臺灣，23 鄉鎮超高齡，89% 老人有慢性病！健康局成立 10 週年，公佈台灣老化地圖。衛生署國民健康局新聞。取自：

<http://www.bhp.doh.gov.tw/BHPNet/Web/News/News.aspx?No=201107110001>

交通部台灣鐵路管理局網頁 (2012)。平溪線火車時刻表。2012 年 12 月 11 日。

取自：<http://163.29.3.91/FullTimeTable/20120425/平溪線.xls>。

李佳融 (2005)。日常生活中的公共圖書館—以東石鄉鄉鎮圖書館為例。未出版之碩士論文，台灣師範大學圖書資訊學研究所，台北市。

林淑婷 (2000)。台灣地區鄉鎮圖書館發展概述。台北市立圖書館館訊，17 (3)，1-8。

林曉鈴 (2008)。從社區特性探討綠島鄉民之資訊需求及鄉立圖書館服務模式。

未出版之碩士論文，國立台灣師範大學圖書資訊學研究所，台北市。

邱天助 (1993)。教育老年學。台北市：國立編譯館。

吳明德 (1991)。館藏發展。台北市：漢美。

吳婉菁 (2011)。獨居高齡者日常生活資訊尋求與學習特性之探究—台北市陽明老人公寓個案研究。未出版之碩士論文。台灣師範大學社會教育學系，台北市。

周惠婷 (2008)。從數位落差探討臺中縣偏遠地區公共圖書館讀者電腦網路使用行為。台北市圖書館館訊，26 (2)，35-60。

苗蕙芬 (1994)。公共圖書館之社區分析。台北市立圖書館館訊，11 (4)，21-30。

徐佩君 (2005)。澎湖地區民眾資訊需求與圖書資訊服務之分析與評估。未出版之碩士論文。國立台灣大學圖書資訊學研究所，台北市。

徐謙 (1997)。用愛堆積成希望--平溪國中慈輝四射。師友，358，14-16。

袁緝輝、張鍾汝 (1994)。社會老年學教程。台北市：水牛圖書。

陳文增 (1998)。老人使用鄉鎮圖書館的情形及態度調查研究：以台北縣林口鄉

- 立圖書館為例。未出版之碩士論文。輔仁大學圖書資訊學系，台北縣。
- 許美惠(2003)。淺談鄉鎮圖書館的永續經營管理。國立中央圖書館臺灣分館館刊，9(1)，70-75。
- 張玉雲(2008)。地方節慶活動行銷策略--臺北縣平溪天燈節個案研究。未出版之碩士論文。國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班，台北市。
- 張郁蔚(2005)。日常生活資訊尋求模式之探討。國家圖書館館刊，94(2)，73-99。
- 張勝彥總編纂(2006)。續修臺北縣志：卷五社會志。臺北縣：臺北縣政府。
- 梅陳玉嬋、齊鈺、徐玲(2006)。老人學。台北市：五南。
- 黃淑貞、陳金記、洪文綺(2005)。泰雅族人健康訊息接收管道與使用衛生所服務之影響因素研究。醫護科技學刊，7(1)，71-86。
- 黃富順(2004)。高齡學習。台北市：五南。
- 黃富順、楊國德(2011)。高齡學。台北市：五南。
- 黃慕萱(2001)。成人讀者之資訊尋求行為。台北市立圖書館館訊，19(2)，9-19。
- 彭駕駢(1999)。老人學。台北市：揚智。
- 曾淑賢(2009)。樂齡、樂學、樂活—公共圖書館的銀髮族服務。台北市立圖書館館訊，27(1)，15-38。
- 傅明珠(2004)。銀髮族海外旅遊市場區隔-動機/利益追求之觀點研究。未出版之碩士論文。中國文化大學觀光事業研究所，台北市。
- 傅雅秀(1997)。資訊尋求的理論與實證研究。圖書與資訊學刊，20，13-28。
- 新北市平溪區戶政事務所(2013)。90年迄今各項戶籍登記統計表。上網日期：2013年7月2日。取自：
http://www.pingxi.ris.ntpc.gov.tw/_file/1216/SG/40434/D.html
- 新北市平溪區公所(2012)。新北市平溪區101年區政統計年報。上網日期：2012年12月8日。取自：http://www.pingxi.ntpc.gov.tw/web66/_file/2984/upload/月報/100年區務統計要覽.pdf
- 新北市政府(2012)。新北市政府教育局101年度施政計畫重點。取自：

http://www.rde.ntpc.gov.tw/web66/_file/1397/upload/25370-101/3.pdf

新北市政府主計處 (2012)。新
北市統計資料庫。取自：

<http://ebas1.ebas.gov.tw/pxweb2007P/Dialog/statfile9C.asp?strCC=01>

新北市政府教育局 (2012)。新
住民統計資料。上網日期 2012 年 12 月 10 日。取
自：

<http://www.new-inhabitants.ntpc.gov.tw/web/SG?command=display&pageID=32250>

葉乃靜 (1994)。使用者的認識對公共圖書館社區服務的重要性。臺北市立圖書館館訊，11 (4)，31-39。

葉乃靜 (1998)。社論：資訊尋求行為。大學圖書館，2 (3)，2-3。

葉乃靜 (2002)。資訊與老年人的生活世界：以台北市兆如老人安養護中心為例。博士論文。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。

葉乃靜 (2004)。外籍新娘資訊行為研究。行政院國家科學委員會專題研究成果報告 (編號：NSC93-2413-H-128-004-)，未出版。

葉乃靜 (2005)。多元文化下的資訊行為研究。台北市：文華圖書館管理。

葉乃靜、林珊如 (2002 年 11 月)。女性日常資訊行為之探索。資訊使用研究學術研討會論文集，台灣大學總圖書館地下一樓國際會議廳。

廖韋淳、邱立安、岳修平 (2012)。鄉村地區老年人健康資訊需求與尋求行為之研究。圖書資訊學刊，10 (1)，155-204。

蔡宏進 (2005)。社區原理。台北市：三民。

蔡承家 (2010)。樂齡學習。台北市：師大師苑。

潘淑滿 (2008)。質性研究。台北市：心理出版社。

劉宏亮 (2006)。民眾為什麼不使用公共圖書館：以板橋地區居民為例。未出版之碩士論文，世新大學資訊傳播學研究所，台北市。

賴明茂、黃世孟、邱上嘉 (2007)。地域性公共圖書館建築空間規劃設計的層級決策分析研究。建築學報，62，117-139。

- 謝焯盛 (1994)。從資訊需求與使用研究之多重典範衝突談讀者需求導向對圖書館的影響。《圖書與資訊學刊》，10，38-44。
- 蕭景文 (2001)。平溪地方經濟之歷史考察。未出版之碩士論文，國立中央大學歷史研究所，中壢市。
- 魏米秀、洪文綺 (2010)。都市與偏遠社區成人的健康資訊尋求經驗：焦點團體訪談結果。《健康促進與衛生教育學報》，34，93-114。
- 魏惠娟等 (2012)。台灣樂齡學習。台北市：五南。
- 嚴鼎忠 (1997)。社區資源與公共圖書館經營。《臺北市立圖書館館訊》，11 (4)，11-20。

二、西文文獻

- Bakar, A. B. A. (2011). Information seeking behaviours of rural women in Malaysia. *Library Philosophy & Practice 2011*, Retrieved from:
<http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1479&context=libphilprac>
- Bonk, W. J., & Magrill, R. M. (1979). *Building Library Collections*. Metuchen, NJ: Scarecrow Press.
- Chatman, E. A. (1992). *The information world of aging women*. Westport, CT: The Greenwood Press.
- Cooper, S. M., Bolt, N., Lance, K. C., & Webster, L. (1993). *Community analysis methods and evaluative options: The CAMEO handbook*. Retrieved from
<http://skyways.lib.ks.us/pathway/cameo/>
- Cutler, M. S. (1896). Two Fundamentals. *Library Journal*, 21, 446-449.
- Dent, V., & Yannotta, L. (2005). A Rural community Library in Africa: A Study of its Use and Users. *Libri*, 55, 39-55.
- Dervin, B., & Nilan, M. (1986). Information need and use studies. *Annual Review of*

Information Science and Technology, 21, 3-33.

- Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology. In J. D. Glazier and R. R. Powell (Eds.), *Qualitative Research in Information Management*, 61-84. Englewood, CO: Libraries Unlimited.
- Evans, G. E., & Saponaro, M. Z. (2005). *Developing Library and Information Center Collections*. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Evans, C. (1976). A History of Community Analysis in American Librarianship. *Library Trends*, 24(3), 441-457.
- Ford, N. (1980). Relating "information need" to Learner characteristics in higher education. *Journal of Documentation*, 36(2), 99-114.
- Hossain, A., & Islam, M. S. (2012). Information Needs of Rural Women: A Study of Three Villages of Bangladesh. *Library Philosophy and Practice* 2012. Retrieved from <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/hossain-islam.htm>
- Ikoja-Odongo, R., & Ocholla, D. N. (2003). Information needs and information-seeking behavior of artisan fisher folk of Uganda. *Library & Information Science Research*, 25, 89-105.
- Ingwersen, P. (1996). Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory. *Journal of Documentation*. 52, 3-50.
- Krikelas, J. (1983). Information-seeking behaviour. *Drexel Library Quarterly*, 19(2), 5-20.
- Martin, A. B. (1976). Studying the Community: An Overview. *Library Trends*, 24(3), 433-440.
- Momodu, M. O. (2002). Information needs and information seeking behaviour of rural dwellers in Nigeria: a case study of Ekpoma in Esan West local government area of Edo State, Nigeria. *Library Review*, 51(8), 406-410.

- Mooko, N. P. (2005). The information behaviors of rural women in Botswana. *Library & Information Science Research*, 27, 115-127.
- Moore, B. B. & Young, C. C. (1985). Library/ Information Services and the Nation's Elderly. *Journal of the American Society for Information Science*, 36, 364-368.
- Rowley, J.(1998). What is information ? *Information Services & Use*, 18, 243-254.
- Sarling, J. H., & Van Tassel, D. S. (1999). Community Analysis: Research that Matters to a North-central Denver Community. *Library & Information Science Research*, 21(1), 7-29.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of way of life. *Library and information Science Research*, 17(3), 259-294.
- Solty, A. (1985). Planning and Implementing a Community survey. *Canadian Library Journal*, 42, 245-249.
- Spink, A., & Cole, C. (2001). Introduction to the special issue: everyday life information-seeking research. *Library & Information Research*, 23, 301-304.
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and Information Seeking in Libraries. *College and Research Libraries*, 29, 178-194.
- Whipple, M., & Nyce, J. M. (2007). Community analysis needs ethnography: an example from Romania. *Library Review*, 56(8), 694-706.
- Williamson, K. (1998). Discovered by change: The role of incidental information acquisition in the ecological model of information use. *Library & Information Science Research*, 20(1), 23-40.
- Wilson, T. D. (1999) Models in information behavior research. *Journal of documentation*, 55(3), 249-270.

附錄

附錄 1. 研究結果編碼表

探討項目	次級編碼	初級編碼	編碼說明/相關詞彙	
1. 環境態度	1.1 正面	1.1.1 環境自然	空氣好、無污染…	
		1.1.2 與鄰居親近	和鄉親很熟，關係很好，會互相關心	
		1.1.3 生活簡單	生活沒有壓力，步調慢	
	1.2 中立	1.2.1 習慣	習慣了（態度有好有壞）	
		1.2.2 沒有感覺	住久了麻痺了	
	1.3 負面	1.3.1 氣候狀況	多雨、潮濕、炎熱	
		1.3.2 經濟活動受限	工作機會少	
		1.3.3 遊客干擾	觀光客來這邊造成干擾	
		1.3.4 便利性低	不方便	
	2. 日常生活形態	2.1 生活類型	2.1.1 工作導向型	主要時間在工作，如店家經營
2.1.2 服務導向型			積極參與社區服務、公共議題	
2.1.3 自由閒適型			無須工作，多數時間閒適自由	
2.1.4 深居簡出型			除料理三餐外鮮少留心其他事	
2.2 前往外地原因		2.2.1 就醫	看醫生、急診	
		2.2.2 購物	買平溪地方買不到的東西	
		2.2.3 休閒旅遊	出去散心、旅遊	
		2.2.4 辦理瑣事	出去辦事，處理事情	
2.3 交通方式		2.3.1 步行	走路	
		2.3.2 開車	自行開車移動，多半到外地	
		2.3.3 騎機車	區域內便利移動的方式	
		2.3.4 搭便車	鄉親間互相協助的風氣	
		2.3.5 公車	需靠區內公車才能到商街	
		2.3.6 搭火車	搭平溪線火車	
2.4 團體聚會		2.4.1 社區服務	護溪、商圈、弘道、健康城市等各類團體	
		2.4.2 進修學習	松年大學、樂齡學習	
		2.4.3 聯誼聚會	老人會、婦女會、銀髮族俱樂部	
3.1 資訊需求類型		3.1.1 日常生活維持	3.1.1.1 購物消費	買東西、買日用品
			3.1.1.2 交通	公車、火車、路況
			3.1.1.3 經濟	經濟限制、財務
	3.1.1.4 資訊解讀		文字訊息的理解	
	3.1.1.5 科技		手機、電腦的使用	
	3.1.1.6 農耕園藝		種植作物、農場經營	

	3.1.2 充實生活	3.1.2.1 進修學習	松年學習、樂齡學習
		3.1.2.2 電腦網路	部落格、社群網站、網路影音
		3.1.2.3 休閒活動	看電視、閱讀、旅遊
	3.1.3 醫療保健	3.1.3.1 就醫	看醫生、急診、拿藥、生病
		3.1.3.2 養生保健	運動、跳舞、養生
	3.1.4 公共議題	3.1.4.1 地方建設	社區營造、觀光建設
		3.1.4.2 政府施政	老人福利、照護機制
		3.1.4.3 社區服務	志工、老人照護、護溪
	3.1.5 人際關係	3.1.5.1 團體活動	老人會、婦女會
		3.1.5.2 聯誼聚會	泡茶、聊天、唱歌
3.2 資訊 獲取管道	3.2.1 主動尋求	3.2.1.1 專業人員	問知道的人、問專門負責的人
		3.2.1.2 電腦網路	會用網路查
	3.2.2 被動獲取	3.2.2.1 電視	看電視
		3.2.2.2 宣傳單	拿宣傳單通知
		3.2.2.3 特別告知	資訊提出者會遣派人員特別告知
		3.2.2.4 里長傳播	里長透過廣播或口語傳遞
	3.2.3 主動及被 動並存	3.2.3.1 子女家人	問子女、子女告知
3.2.3.2 親友鄰居		問朋友、問鄰居、朋友鄰居傳達告知	
3.3 影響 資訊行為 之因素	3.3.1 人口因素	3.3.1.1 語言	只會使用台語、看不懂文字
		3.3.1.2 成長經歷	學經歷、教育程度
	3.3.2 心理因素	3.3.2.1 生活價值觀	覺得不重要，除了生死病痛其餘不在意
		3.3.2.2 興趣	對有興趣的事情積極行動
		3.3.2.3 自我認知	自認為知道/不知道，需要/不需要
	3.3.3 生理因素	3.3.3.1 肢體狀況	行動能力受限程度
		3.3.3.2 感官狀況	聽覺、視覺等感官能力受限程度
	3.3.4 環境因素	3.3.4.1 交通地理位置	居住地交通便利性
		3.3.4.2 時間	沒時間，很忙，很無聊
		3.3.4.3 公共建設	資訊建設的限制，如網路速度、廣播效能
	3.3.5 社會性因 素	3.3.5.1 家庭結構	獨居，兩老相伴
3.3.5.2 社會角色		為社區服務盡心盡力，積極獲取	
4 對圖書 館看法及 使用情況	4.1 使用目的	4.1.1 閱讀	看書、滿足閱讀需求
		4.1.2 搜尋資訊	找想知道的資料、訊息
		4.1.3 參與活動	參加在圖書館舉辦的活動
		4.1.4 硬使用設備	使用影印機
	4.2 使用原因	4.2.1 方便	去圖書館很方便
		4.2.2 需要閱讀	社區沒有其他圖書資源
		4.2.3 信賴圖書館	認為圖書館的書籍資料可信

4.3 不使用原因	4.3.1 文盲	看不懂字所以不會去
	4.3.2 無閱讀習慣	不會想要閱讀所以不會去
	4.3.3 便利性低	有比圖書館更便利的選擇
4.4 對圖書館的印象	4.4.1 對學童很重要	圖書館對學生來說很重要
	4.4.2 與生活無關連	圖書館跟生活沒什麼關連、不太需要
	4.4.3 沒印象	對圖書館沒什麼印象和感覺
4.5 對圖書館的建議	4.5.1 空間多元活用	空間能夠活用供居民申請做各種活動
	4.5.2 充實館藏	館藏需要增加
	4.5.3 結合地方文史	館藏和服務需要和社區更多結合
	4.5.4 充實數位化資源	需要更多數位化資源
	4.5.5 考量空間規劃	使用空間能體貼居民

資料來源：本研究整理

附錄 2. 研究結果心智圖



附錄 3. 台灣本土鄉鎮公共圖書館建築空間規劃落實多元

化、多功能與全方位需求特性之完整架構

功能指標之建立 (第一層級)	活動需求之評估項目(第二層級)	空間概念之評估因素(第三層級)	操作定義
教育導向：建立滿足終身學習需求的優質閱讀環境	一般讀者圖書閱讀之服務	兒童閱讀與學習空間	兒童閱覽室，故事媽媽空間
		青少年閱讀與自修空間	圖書閱覽區、自習室、K 書中心、輔導教室
		成人閱讀與研究空間	圖書閱覽室、期刊室、參考室
	社區大學與成人教育的中心	婦女知性成長空間	社區教室、婦女成長班
		職場服務的教育設施	社區教室、語言教室、視聽空間
		社區讀書會之場所	社區教室、會議室
資訊導向：收集各種資訊，加以電子化、有系統的組織與提供參考諮詢及傳播	各種資訊之諮詢展示與服務	圖書及資訊展示場所	展示區、電腦檢索區
		社區產業行銷的資訊站	展示空間、電腦檢索區
		地方旅遊的資訊服務站	展示空間、電腦檢索區
	數位電子影音之提供與服務	數位電腦資訊學習空間	電腦教室、網路檢索空間
		個人視聽設備與空間	電腦區、視聽教室
		團體視聽欣賞及討論空間	多功能簡報室、會議室
文化導向：從徵集、整理、保存、研究到展示，以達到文化產業化，在地化的目標	地方鄉鎮的藝術文化中心	駐館音樂家、文學家、藝術家之交流場所	展覽區、演藝空間
		地方文化與生活展示區（鄉史、老照片、生活用品與社區影像紀錄）	多功能大廳、鄉土資料區、文史工作室
	地方生態環境與鄉鎮產業的展示與推廣	鄉土資料的紀錄與保存空間	鄉土資料區、多功能簡報室、展示區
		地方特色的建築與空間形式	景觀及空間與設施形式
休閒導向：提供倡導民眾參與正常休閒娛樂與活動，以促進社會祥和及生活美滿	社區居民的活動中心與社交聯誼功能	社區廣場及戶外遊憩空間	廣場、開放空間等遊憩設施
		室內休閒與活動之場所	多功能研習教室、棋藝室、會議室
	多功能休閒活動與生活的異業結盟	咖啡餐飲服務空間	輕鬆閱讀的場所塑造
		藝文商業複合設施	音樂、美勞等商業複合設施與空間
有效的管理與服務	行政辦公功能	積極開放的館長辦公室	行政與服務
		館員工作區	編書目與辦公、解說、導覽
		志工團體的工作室	文史工作者或義工的空間
		單一窗口的設置	諮詢與借閱
	其他服務設施	成人廁所與兒童廁所	
		走道及儲藏空間	

資料來源：賴明茂、黃世孟、邱上嘉（2007）。地域性公共圖書館建築空間規劃設計的層級決策分析研究。建築學報，62，117-139。

