

打造高齡友善社會 圖書館很有份量！

周傳久

國立中正大學成人及繼續教育學系兼任副教授

親身友善經驗

2024年9月筆者在芬蘭Pasila圖書館想找一點關於一位護理學者的Kati Eriksson的著作，隨機向櫃台服務人員詢問。他說等等。大約十分鐘後，他從樓下拖了一車書上樓到我面前，微笑解釋，哪些是直接原作者，哪些可能筆者也有興趣。這是印象深刻的經驗，但不是唯一也不是碰巧的經驗。

三十年來，來來往往歐洲許多國家都是如此。北歐人對圖書館似乎非常熱衷熟悉。多年前遇見當地長者，可以輕易的講出自己的國家平均多少人有一個圖書館，裏面的服務資源如何豐富人的生活。而且因為都市規劃細緻，平均落在不同社區。這意味著包含行動不便的人在內，許多人很容易去圖書館，且得到想要的。

在丹麥，筆者想找專門給失智者在家做飯的食譜手冊，服務人員帶著筆者走而且不斷問還要什麼，找到了還問還需要別的可否？圖書館人員不是面如菜色默默的辦行政，民眾問問題只是用手比比方向，而是對民眾的詢問表示感到興趣，以熱誠與專業知識努力的幫人想所需要的。

Det skal du bruge:

Ingredienser:

- 2 avokado
- 2 æg, olivenolie
- 1 spsk. salt
- 1 tsk. peber
- 2 fladbrød

Sådan gør du:

Bakkebrød:

- Skær brødet i halvdelen
- Smør olivenolie på
- Brødet bages i ovnen
- (Lindet)
- Smides
- Lige skal

100

圖1 丹麥圖書館提供失智與心智障礙自主烹飪食譜

價值引導服務

每當新的圖書館落成啟用，很容易強調建築特色和花多少錢，可是在有些國家，不僅重視空間外觀，更重視服務設計和各種民眾的需求，要如何用最省錢的方式來支持實現。而且這些軟體發展不是隨機、找個亮點，而是本於清楚的社會價值理念，加上開放、平等、透明的調查數據與服務理念而迭有創新。

發展到一個地步，用社會安全網的重要一環來形容圖書館也不為過。因為支持言論自由、提供安全場所，擴展生活視野，創造社交機會，豐富生活涵養，養成高學識公民，難以被政治人物操控，對社會決策與倡議有廣泛參與機會。

舉例來說，在北歐芬蘭，源自基督教文化基礎，非常重視平等。光是平等，就有非常大的想像與討論空間，打破身體功能下降與其他障礙、不同語言、文化、年齡、社會處境的人。不只中產

階級的人，長者也包含先天心智障礙而老化的人，還有新移民、失業者等。

讓他們要有機會得到資源，而且內心不以成見眼光看人，這樣才能讓人接觸資源而與服務者互動時感到尊重善待與自己是有價值的人。除了平等，圖書館被視為共同創造新知的園地。本於這種想法，營造多樣刺激源與參與機會，成為民眾高參與共學的地方，人人創意在此受到歡迎，這和只是來借書翻報紙很不一樣。以往大家重視體適能，現在也重視文化體適能(culture fitness)，理解文化生活與創造性活動，能帶給長者可觀的幸福感。

圖書館服務總是想到各種不同需求和不同身心限制的民眾，不斷檢視誰是被忽略的人與族群，設法支持他們享有權利，鼓勵他們求知、參與。另外，圖書館一如其他公、私與非營利公共服務機關，重視觀察社會處遇而回應社會走向幸福共善的需求。



圖2 挪威圖書館針對多種失能者出入口設計

回應高齡處遇

本於以上思想價值基礎與不斷發展的服務設計工具方法，人口老化社會來臨，自然不斷積極設想圖書館如何以服務支持人們保有生活品質。越來越多的研究顯示，閱讀與思考等相關活動能維護腦力，降低失智機會，確保民眾減少疏離孤單與身心疾病，促進終身學習而具有更強的社會適應能力。圖書館因而一再與不同組織合作，創造新服務方案，也成為最穩定的社交樞紐。

這些方案不是為閒置空間找出路，不是為工作人員找亮點績效，而是從民眾的處境，創造多樣機會，使不同生活方式的人能夠接近資源，共同成長。這也是國力維持最廉價、有效、安全與環保的投資！

必須有以上的背景說明再來介紹實例，比較能掌握背後的精神。因為多數服務是從以上思維而慢慢長出來，不是忽然湊出來。不必看到一些例子很動人就立刻去討論能否複製？這看來有學習心，也有便宜行事嫌疑。本來就不用討論複製，也不是先有筆錢再來看怎麼花。因為生成有其理念、方法與人員願意跨單位合作共事，而且往往越來越省錢的創意被尊崇，而不是以砸幾億為榮。

以下舉些實例。

高齡服務開發

一、健腦活動服務

許多非營利組織招募高齡志工，透過基本的訓練，包含服務倫理、服務方式和能善用資源庫，使用圖書館空間，不干擾別人，從

[illegible]

圖3 芬蘭圖書館提供樂齡族群資源與北歐雜誌內呈現高齡動腦內容

二、數位包容服務

在冠狀病毒大流行期間，更看到圖書館持續努力於長者數位包容的成效(參考QR Code:2)。基於實際生活需要和避免疏離於社會之外，幾乎所有公共圖書館的一樓進門處有個桌子，牆上貼著大海報，由大學生、研究生按時間排班等候長者來請教學習數位技能，由數位服務公司(參考QR Code:3)支持。



圖4 芬蘭圖書館由大學生輪流排班的樂齡族數位素養教學服務

在我國，經常發生長者對年輕人說乾脆幫我做完，弄到後來年輕人很累而不想幫忙，長者也沒學到獨立處理問題的能力。這裡的界線很清楚，年輕人來幫長者學而不是幫忙做所有的事。

此外，長者數位志工公司(參考QR Code:4)由長者幫助長者學習特定數位能力，場所可以是圖書館也可以是長者活動中心。如何預備教學和引導高齡者友善環境，其實已經有相關的指引，關鍵是幫助需要協助的長者能夠提出自己的需求。

或許，讀者認為，有些長者連怎麼上網都不知道，或者根本不明白需求，要怎麼教？是的，因為有這樣的可能，所以芬蘭研發與

不明白需求的長者談話以明白主要需求的溝通卡。志工透過卡片詢問長者，看長者怎麼回答，進而了解需求並提出建議，擬定學習主題和學習方式。有時甚至遠距教學一教多的服務，讓已經有基本能力的長者用影音照片分享他們的生活。這樣，孤單的人更少，有朋友的人更多。因為按照芬蘭研發、世界已經60國採用的預防延緩失能模式，社交具有帶動多樣生活能力與幸福感的策略性影響(參考QR Code:5)。

芬蘭還有個特色值得注意，他們的網址的次連結設計得非常容易找。例如從首頁到所有提供數位素養協助的圖書館的找尋，以及找到之後的資訊說明設計和再進一步的延伸連結，總是覺得很容易按著搜尋者的期待，找到驚奇豐富的資訊。例如在圖書館的網址，設有創造相同愛好團體的網址，讓創造社交、相互學習的機制發生於更多社群(參考QR Code:6)。

三、長照住民服務

這類服務1960年代開始，現在不斷翻新。為了支持在安養機構的住民繼續能接觸新知資源和他們喜歡的作品，圖書館有車定期將住民需要的書送到安養機構。

還有失智照顧非營利組織(Etelä-Ostrobothnia Muistiyhdistys ry)招募民眾成為協助閱讀的人，排班到安養機構，由安養機構徵詢長者之後，以適當空間和時間促成助讀活動。這是由於許多長者視力不佳，或孤單，或行動不便，服務人員協助他們聚集來聽朗讀，圖書館的角色還包含推薦書籍給志工和安養機構選擇。

換個方式講，就是民眾投入志工服務，貢獻自己的時間與熱情，把書本中的樂趣帶給失能失智者。起先140位志工、18家圖書館

和23家安養機構參加，後來擴及全國。這使安養機構的人除了服務人員和親屬，還能接觸多樣社會人士，確保住民福祉與人權。這種活動也幫助圖書館人員降低對安養機構刻板印象，進而願意提供更多資源給住民。這種圖書館當橋梁主動建議閱讀書籍，促成的長照服務，被認為是最廉價的健康促進。完整的模式，如何讓民眾樂意投入，請參閱(參考QR Code:7)。

除了芬蘭，筆者也親眼在丹麥的吸毒酗酒專屬急性後期照顧機構，看到圖書車服務。主管說協助陪伴讀書是支持幫助這些沉迷無法自拔的人的好資源，讓他們有機會接觸到更寬廣的世界，進而可能在艱苦無助無望的人生更有機會找到新出路。類似的長照與圖書館合作在瑞典也有三十年，包含閱讀與健腦多樣方式(參考QR Code:8)。

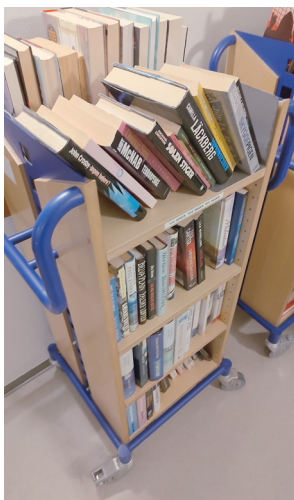


圖5 丹麥戒毒酗酒復健安養機構的圖書車
(西北歐各國公共圖書館都有定期送書到安養機構的服務)

通用友善設計

除了以上直接針對長者的服務，還有些通用服務，長者是主要受惠者之一。

一、多樣資訊服務

圖書館提供各種文化活動摺頁，許多國家都如此。但特別注意把失能失智者需要的求助資源和可以參與的活動，系統性的擺出來，要看各國重視程度。筆者多年來以不懂當地語文到後來可以網路翻譯，找到許多令人驚奇或者非常值得參訪的單位，許多是從圖書館找到。包含許多機構簡介、倡議理念小冊，相關組織的雜誌，還有即時活動通告、各種新的長者健康促進研究轉成的自我照顧手冊。多樣志工服務更不用說。特別要提的是，北歐策動的志工服務有許多是鼓勵民眾發現需要而提出，再由相關單位合作開發。而不是固定幾種志工等人來做。圖書館也是相似的發展方式。

二、工具借用服務

為了節約社會資源，讓更多人可以擴展生活圈，圖書館發展家庭生活工具借用服務。通常是買了不便宜，也不見得天天要用，但是需要的時候沒有就很麻煩。而找人來服務的人工很貴，自己做還可以學習與創造。所以，如鑽牆壁蓋房子的機器、樂器、滑雪工具、北歐健走杖、大型量測工具娛樂器材、長者文化活動器材等。通常這些相互借用的器材擺在服務臺旁的大儲物櫃，用乾乾淨淨的袋子包好。到底還可以借什麼？其實每個地方人文特性與生活需求不同。但追求環保、節約，讓更多人受惠是核心目的。



圖6 芬蘭圖書館提供生活工具借用及由長者製作兒童故事道具

三、成人(含高齡)基礎藝術教育展覽

這是結合在地社區大學或者高齡終身學習單位的活動。內容包含畫作、手工藝品、雕塑、拼貼、羊毛氈創作等。每隔一段時間有不同的主題，例如在家、自然、自畫像等多種。這些都是民眾學了一學期或一個階段，有更多知識技能根據，結合自己的生命經驗與想像力發展而來。因為這種方式，所以樣樣作品都很獨特。當圖書館四周牆壁擺出，好像引領所有訪客走出自己的生活圈，到另一個世界。不同思維和人人可以參與，而且把最好的品質分享別人，正是活動的目的。有一部分後來可以商轉，或者有人願意義賣。其實在創作的過程，許多人到圖書館來找靈感，結合生活環境創造作品。並不需要名人才可以展覽，也不需要打通關節請圖書館人員憐憫或首肯，而是計畫性、源源不斷的讓更多人可以表達、交流(參考QR Code:9)。



圖7 芬蘭圖書館提供社區大學創作展覽展示

四、創意器材服務

手工創意是北歐傳統。裁縫結合數位化工具，可以創造多樣產品。可以是藝術品、生活工具、實用服裝、實驗作品。由於器材佔空間，昂貴，也不是所有人天天用。本於圖書館是創造知識激發創意的園地，而且不只藉由藏書，還有多樣的文化表達方式，所以越來越多圖書館提供縫衣機與3D列印器材，甚至連試穿新衣服的大鏡子和更衣間，以及考量職業安全的空壓吸塵管都有。在有些圖書館儼然成為單獨區，吸引人來這裡交流創作。另外還有各種廢棄物與舊書雜誌製作的藝術品。有些長者願意為兒童區製作環保布偶，讓他們很開心。以後圖書館要變成長者木工廠？也沒有不可能(參考QR Code:10)！類似理念使圖書館建造音樂創作空間，民眾可以來此演奏錄音製作光碟或數位傳輸。當然，公民道德很重要，要愛惜公物。



圖8 挪威圖書館縫紉創作區

五、社區整合服務

由於許多社會進入超高齡，其實圖書館提供的服務，許多未必直接針對長者，但是因為長者的社會與家庭角色或行動動線，也可算都市規劃、高齡友善、健康預防多種整合規劃下的產物。例如地方公共圖書館設於新的社區健康中心，讓長者不只來等候就醫，還可以社交、學習(參考QR Code:11)。有的圖書館創造讓狗來陪難以專注的兒童或青少年，讓他們讀書給狗聽，稱為閱讀犬服務。狗的責任是傾聽和在場，要被尊重而不能勉強，且有休息時間(參考QR Code:12)。

狗不會歧視人、批評人。有時三人同時對一隻狗朗讀。(參考QR Code:13)這有助特殊民眾培養自我價值和表達能力，促進學習，與學校齊一方式的學習不同。如果長者承擔隔代教養，這樣的圖書館服務總比放縱或管不動孫子在家一直用手機要好。這麼多樣的活動能在圖書館發生，是因為導盲犬與閱讀犬協會等多個單位能夠合作、資訊相通，彼此支持。有些人把訓練過的狗帶來幫助兒童、青

少年，自己變得更不孤單。甚至將對表現優異的閱讀犬頒獎儀式，特別安排在長者博覽會上舉行。

失智友善開發

圖書館是現代社會安全的公共場所，對疏離人群來說，是很自然、便宜的去處。完整系統性、以人為本的高齡友善服務往往都是從社會價值與圖書館核心使命出發，藉由精確調查、服務設計和資源連結以及高素質有服務專業熱誠的人員來逐步發展。長者增加，失智者也增加，而且速度很快，讓社會措手不及。晚近，丹麥、挪威紛紛創立失智友善圖書館以回應社會需要(參考QR Code:14、QR Code:15)。

這些服務設計不僅僅是針對失智症患者提供借書服務，解決他們可能忘記歸還的問題，同時是避免他們迷路的動線規劃。這些都很重要，可以藉由圖書館人員一如醫院人員致力失智友善醫院，透過服務流程設計、硬體和員工的失智專業知識成長來合作創新。

通常是政府、圖書館、失智團體、失智親屬與長者志工團體一起來發展。目的在了解失智者的生活期待，支持失智者透過圖書館資源豐富人生，維持能力與生活興趣。如何讓失智者與家屬在圖書館受歡迎，能紓壓、增加歸屬感、分享、共學，看見希望。也包含研究失智友善如何不干擾其他讀者使用圖書館(如家長與兒童)。

讀者很容易找到上百種各式各樣角度的書籍資料，非常方便容易，這對陷入困境不能再多承擔一絲壓力的人很重要(參考QR Code:16)。

圖書館員工要看到自己在超高齡社會的意義與價值。甚至主管偕同安養機構主管一起將研發過程製成Podcast與影片以做社會教育推廣，讓更多人從他們的經驗(參考QR Code:17)。如有些國內訪客的感受，「他們玩真的」！選誰為服務發展關係人本身就是學問。透過與挪威專業發展中心(SFF)(參考QR Code:18)、奧斯陸安養機構與居家服務發展中心(USHT)(參考QR Code:19)的跨專業合作，還有職能治療師等外部專業人員，協助圖書館人員了解失智友善服務創新，並識別哪些不適合失智患者的服務。同時，幫助相關人士了解如何促進老年人的社會參與與生活發展。

挪威、芬蘭與丹麥都有衛生部門基於醫學和高齡照顧的理解，而與文化部等其他部門協同支持方案發展。發展不只為了結案績效，而是做為創新的具體根據，甚至供其他縣市與國家參考(參考QR Code:20)。

除了公共圖書館，挪威國家老年研究中心還有專業圖書館(QRCODE:21)，關於老年心理、生理新知與新研究非常豐富。並且配合國際圖書館日和老化健康日策劃活動(例如預防老年自殺)。另有各種線上收聽的資源，這對陷於照顧困境又不能離開的人太可貴了。不是學者專家在唸自己的論文，而是轉譯成實際可用可學的資訊，切割成方便吸收的格式，用以人為本的設計提供，來支持照顧者以人為本的對待服務使用者(QRCODE:22)。從線上支援各地專業人士和家庭照顧者成長。不只藏書，還有訓練手冊、整理分析文獻等很多資源，還提供中小學生長照知識。因為照顧是全民的事，所以高齡友善圖書館的服務對象包含非長者！以筆者接觸六年經驗，說是照顧挑戰的救星與領航者不為過。

大致上，一如其他機構的失智友善，得先認識不同失智種類，同理他們使用傳統圖書館的使用旅程，自然牽涉與員工互動、社會心理環境設計。更好的採光與聲音環境，更容易遇見服務人員的動線與空間規劃，包含行動參考點、混淆難辨識聲音、書架設計，還有懂得重複提醒、「顯著願意」傾聽和表情放鬆的館員。提供針對性的系列活動，不斷思考如何才能確保不同特性的民眾得到最好的平等服務。

但更有遠景的，是圖書館如何支持失智者、家屬與職業照顧者，善用圖書館創造合宜的活動，豐富失智者生活。這個圖像不只書籍，還有活動器材，失智服務角色扮演與經驗交流，失智福祉科技與圖書館服務，圖書館如何設計線上服務，使更多在家或偏遠地區的失智者家庭得到圖像、影音等各種互動資源，結合平板電腦與手機，讓失智者和照顧者都能很容易得到生活支持資源。尤其是能夠提供情感支持和提升幸福感的資源。

這些不是單點的亮點，而是國家與地方高齡友善政策的一環。要真的從認識、理解客戶需要來創建，這同步是失智照顧理念的轉變和圖書館服務的轉變，例如挪威的失智者自我照顧學校，就用到很多可以借用的工具器材，不需要每個地方買一套，買了未必用或不知道怎麼用而浪費資源。而且以我國來說，得了解我們失智者與圖書館互動現況，才不會像失智友善超市一樣空有短暫風潮，實際問題是，失智者在我們的社區環境中，獨自安全地順利前往超市已經變得非常困難，甚至在某些情況下是不被允許的。圖書館不宜重蹈覆轍。這不能有幾位學者專家和官員用想像說了算，再來滾動修正。真的要從潛在客戶的生活型態與增加需求滿足入手。可能一開

始一點點進步，但是很實在降低生活壓力，增加生活樂趣。這種服務，在超高齡社會如何提供社會安定、終身學習和所有高齡相關關係人的福祉，還有很大發展空間。

附錄



QR Code:1



QR Code:2



QR Code:3



QR Code:4



QR Code:5



QR Code:6



QR Code:7



QR Code:8



QR Code:9



QR Code:10



QR Code:11



QR Code:12



QR Code:13



QR Code:14



QR Code:15



QR Code:16



QR Code:17



QR Code:18



QR Code:19



QR Code:20



QR Code:21



QR Code:22