



## 中高齡者對代間關係之重視度與滿意度之研究

\*林清壽 林麗華

南開科技大學 福祉科技與服務管理研究所

### 摘要

隨著時代演進，少子化和高齡化帶來家庭結構的變化，使得兩代之間、多代之間的相處，產生與過去傳統社會不同的改變。中高齡者的代間關係越良好，其感受的生活滿意度越高，當中高齡者具備良好的代間關係，能獲得受尊重與滿足的感受。為使中高齡者能夠邁向成功老化，中高齡者對代間關係的重視度與滿意度是值得探究之議題。本研究為了解中高齡者對代間關係之重視度與滿意度，運用代間關係理論和重要—表現程度分析法(Importance-Performance Analysis, IPA)，建立中高齡者對代間關係之重視度與滿意度的研究架構，探討代間關係各構面在 IPA 的落點象限。本研究採用問卷調查法，以南投縣中高齡者為研究對象，回收有效問卷 385 份，以 SPSS 18.0 進行統計分析，並以 IPA 平面座標圖探討代間關係構面題項之分布。研究結果顯示「互動行為」、「工具性支持」以及「情感性支持」構面落在第四象限區共有 7 題，顯示中高齡者對題項知覺為高重視度、低滿意度，此為加強改善的重點，可作為教育人員與社會福利單位加強改善代間關係與擬定對策之參考。

關鍵詞：中高齡者、代間關係、重要表現程度分析法

### 1. 前言

近年來隨著時代的演進與社會的變遷，我國的生育率不斷降低，從民國 40 年起生育率即呈現一路下滑的趨勢，到民國 73 年，總生育率已經下降至 2.1 人的替代水準以下。民國 75 年到 86 年間總生育率平均維持在 1.75 人左右。但從民國 89 年起，生育率又繼續下降，民國 92 年總生育率僅為 1.23 人，正式跨入所謂「超低生育率」國家，直到民國 104 年總生育率仍未見提昇（內政部人口政策白皮書，2013）。

此外由於醫療技術的進步，國人平均餘命延長，我國 65 歲以上的人口至民國 103 年底，已達 280 萬多人，占總人口 12%（內政部，2015），根據行政院推估，民國 107 年老年人口將會占總人口 14%，正式進入高齡社會(aged society)；而到民國 114 年，老年人口比例將達 20%，邁入超高齡社會(super aged society)（內政部，2013）。

我國在少子化與高齡化雙重影響下，已造成工作人口日漸減少，扶老比逐年升高，家庭照顧和扶養負擔愈來愈沉重；而生育率的持續下降不僅是家庭中子女數的減少，在家庭型態與組成上也呈現規模小而多元的現象，家庭型態將從過去代數少、每代人數多的金字塔形轉變成為代數變多、每代人數變少的豆莢式家庭(beanpole family) (楊麗惠，2013)。

由於少子化、高齡化所帶來的衝擊，使得學術界和政府單位更加關注人口主題和政策。對於不同世代間的研究，包含父母與子女、祖父母與孫子女、親代與子代的代間關係也更顯重要。尤其在華人社會中，中高齡者的代間關係越良好，其感受的生活滿意度越高(Chen & Silverstein, 2000; Lin et al., 2011)，然而我國中高齡者對於代間關係的重視度與滿意度現況如何，國內相關文獻尚未有相關研究發表，激發本研究的動機。本研究除透過分析中高齡者對於代間關係的認知與感受外，同時以重視—表現程度分析法(IPA)，了解中高齡者在代間關係的行為構面中，哪些是重視或不重視，以及在實際表現的程度上，中高齡者又是對哪些實際狀況是滿意或不滿意；進一步探討不同背景之下的中高齡者對代間關係的重視度與滿意度，以期讓年輕世代能夠更深入了解中高齡者在代間關係的需求。提供相關建議給予政府社會福利單位制定相關對策，以提升中高齡者和家庭成員的代間關係，期使中高齡者能夠實現成功老化之目標。

## 2. 文獻回顧

本節依序針對代間關係理論與重視—表現程度分析法進行探討，以作為本研究之理論基礎。

### 2.1 代間關係理論

代間(between generations)關係是指在家族的結構代與代之間(intergenerational)，以及多代之間(multigenerational)的關係，包含兩代以上之間的親子關係，如父母與子女的關係，以及祖孫三代之間的關係。代間關係的發展是以家庭為中心的親子關係，並以親情為基礎的人際關係(王仁志，2005)。本研究運用的代間關係理論有代間連帶理論、代間交換理論以及代間支持理論，以下分別說明理論發展與研究情形。

在代間連帶(intergenerational solidarity)理論方面，Bengtson 與 Schrader (1982)整理自身研究和相關學者發展出代間連帶理論，透過量化測量親代與子代間互動關係，並提出以下六個連帶面向。

- (1) 關聯連帶(associational solidarity)：家庭成員在參與不同類型活動中的互動頻率和形式；
- (2) 情感連帶(affective solidarity)：家庭成員所持的正向情感形式、程度和情感互惠程度；
- (3) 一致連帶(consensual solidarity)：家庭成員在價值、態度與信念上的一致性；
- (4) 功能連帶(functional solidarity)或交換：家庭成員交換資源或協助的程度；
- (5) 規範連帶(normative solidarity)：對家庭連帶規範的知覺；
- (6) 家庭結構(family structure)：代間關係結構反映出家庭成員數量、型態與地理的鄰近性。

葉光輝(2009)運用了代間連帶理論作為基礎，經由親代與子代雙邊的角度，系統性檢驗可能影響台灣民眾的代間交換行為，主要包括提供金錢、家務、情感關注等行為頻率。此外黃秀珠(2013)也運用六大代間連帶模式呈現出特徵化親子、祖孫長期的互動關係、凝聚、情感和支持行為與情緒面向的歷程。

在代間交換理論方面，社會交換理論(social exchange theory)是由美國哈佛大學 Blau (1964)所提出。此理論認定個人間的交換行為是維持社會秩序的基礎之一，交換的行為就是一種社會互動，互動中建構出雙方的關係，所交換的對象並不一定是能看得見的物品，其他像幫助、喜愛、贊同等，也同樣可以作為交換的對象。林如萍(1996)以社會交換去分析代間關係中的交換行為，指出代間交換可分為：時序性的「投資—回報式」，例如：父母在養育子女長大後，子女回饋父母養育之恩、子女提供年老父母金錢與勞務支持。另一種則為雙方彼此的同時「互惠—回報式」，例如：情感上的雙方支持。因此可統整出老年父母和成年子女有以下代間交換的行為：

- (1) 財務性：給生活費、金錢支助、送禮物等；
- (2) 勞務性：協助或教導家事、支援處理事務、交通接送等；
- (3) 情感性：關心、傾聽、安慰。

林如萍(1996)研究顯示，代間親密性高、居住地點接近性與交換存在成正相關，也就是親子關係越好，父母越樂於給子女協助；居住地點越接近，代間交換度增加，父母的教育程度越高、收入越高，在經濟上較獨立自主，不需依賴子女的協助，因此代間交換減少。

卓馨怡、利翠珊(2008)指出成年子女與父母的代間關係包含有心理層面的互惠性關係與物質層面的互益性關係，其中互惠性包含喜歡、尊重、榮譽、安全與承諾，而互益性關係則是物質與經濟的交換。

在代間支持理論方面，林珍玉(2007)在從事成人子女與父母代間支持交換與親密感研究中則將代間支持交換定義為：成年子女與父母在工具性支持、情緒性支持、評估性支持、資訊性支持等。許承德(2007)也將代間支持區分為工具性支持：成年子女協助老年父母處理家務；情感性支持：成年子女與老年父母聊天、傾聽心事以及給予意見、安慰等。

本研究參酌上述代間連帶理論、代間交換理論、代間支持等相關文獻，發展出本研究所探討之三個代間關係構面；包含探討親代與子代間互動行為構面、探討財務與勞務等工具性之支持構面，以及探討以關心、傾聽、安慰、忠告等情感性之支持構面。

## 2.2 重視—表現程度分析法(IPA)

重要—表現程度分析法(Importance-Performance Analysis, IPA)在 1970 年末期開始成為一個受歡迎的管理工具，且常被應用在服務、觀光、零售業等優勢與劣勢的修正分析(Chapman, 1993; Kozak, M., & Nield, 1998)。IPA 藉由「重要」(對消費者的重要性)和「表現」(消費者認為表現情形的測

度)，將特定服務或產品的相關屬性優先排序的技術(Sampson & Showalter, 1999)，此法包含雙重機制，分析的結果可以讓經營者知道使用者或消費者的要求以及本身服務品質的現況評價，作為日後經營策略的參考，對於經營者是一項非常有用的資訊。

如圖 1 所示，本研究採用重要—表現程度分析法作為研究方法，探討中高齡者對「代間關係」各構面所知覺的重視程度，並對應實際情況後之滿意程度高低，將中高齡者對於代間關係之重視度當作 X 軸、中高齡者對於代間關係之滿意當作 Y 軸，再依其認知之重視度與滿意度的各自平均值作為 X 與 Y 軸的分隔點，將座標平面切割成 I、II、III、IV 四個象限，構成二維空間的平面座標圖。本研究分別計算代間關係三構面各題項的平均值，探討各題項在象限中的分布狀況，以此分析中高齡者對於代間關係的重視度與滿意度情形。

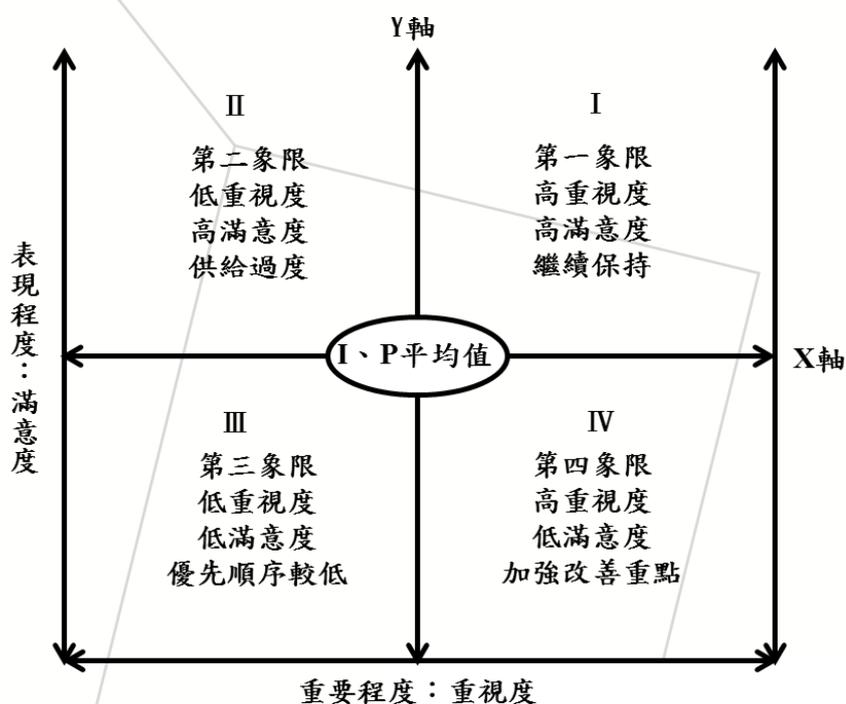


圖 1. Importance-Performance Analysis (IPA) 架構圖

本研究以 IPA 模式分析代間關係重視度與滿意度，以下就四個象限分別說明其意涵。

- 第一象限(I)：落在此區之項目為高重視度，高滿意度，表示中高齡者對相當重視也滿意代間關係之現況；應予以繼續保持；
- 第二象限(II)：落在此區之項目為低重視度，高滿意度，表示中高齡者現階段均滿意代間關係之現況；不需要過分強調；
- 第三象限(III)：落在此區之項目為低重視度，低滿意度，表示代間關係現況可作為順序較低之改善項目；
- 第四象限(IV)：落在此區之項目為高重視度，低滿意度，表示中高齡者對現況不滿意；必須為優先改善、加強改進之項目。

### 3. 研究方法

如圖 2 所示，本研究架構依據相關文獻的探討，發展出本研究所探討之代間關係三大構面，以代間關係之「重視度」與「滿意度」作為為主軸；藉此探討中高齡者對代間關係的重視度與滿意度。

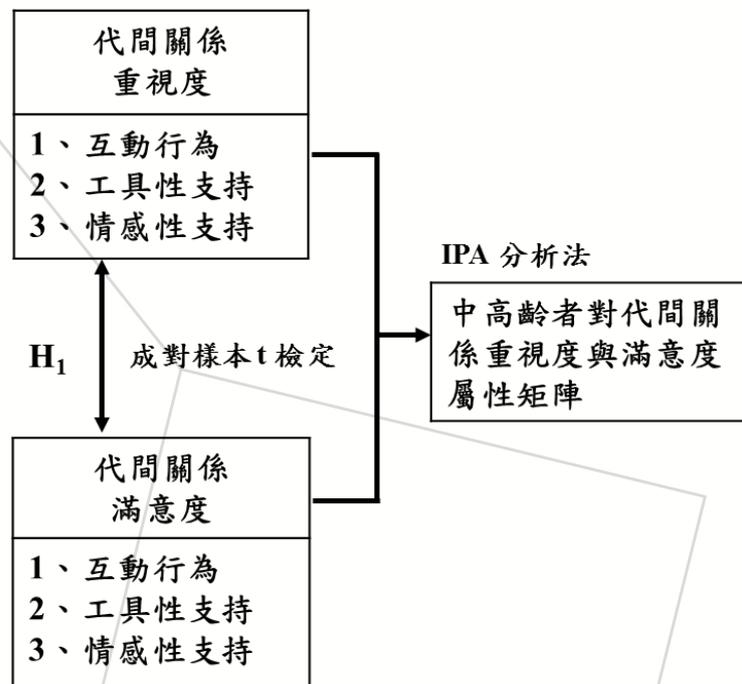


圖 2. 研究架構圖

#### 3.1 研究假設

基於本研究架構，做了以下研究假設：

H1：中高齡者對代間關係重視度與代間關係滿意度有顯著差異。

#### 3.2 問卷設計

表 1 為本研究構面之概念性定義。本研究參酌 Bengtson 和 Schrader 所提出之代間連帶理論與相關文獻分析結果，以及 Likert 五點量表，設計並編製出原始問卷；分別有互動行為、工具性支持以及情感性支持等構面，共計 35 題。個人基本資料包含性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、經濟狀況、健康狀況以及居住狀況等 7 題。

表 1. 研究構面及概念性定義

研究構面	概念性定義
互動行為	家庭成員互動的表現方式，以不同形態表現在日常生活事件
工具性支持	家族成員提供生活照顧、金錢支持、物質支持、勞務協助，以及解決問題策略
情感性支持	家族成員提供愛、關懷、同情、瞭解等，使其情緒獲得安慰和鼓勵

### 3.3 問卷信效度分析

為增進內容之適切性，邀請三位專家學者，檢驗問卷題項的內容、語意，以及措詞，研究者再根據專家建議修訂，以增加問卷內容的效度。另外再選取 50 位中高齡者作為預試樣本，問卷調查結果經 t 檢定未達顯著性的題項，就予以刪除。至於信度的考驗，本研究採最常用之 Cronbach's  $\alpha$  值，探討測量題項間的一致性， $\alpha$  係數在 0.6 以上表示量表達可信程度(Malhotra, 1993)。根據表 2 分析結果顯示，本研究問卷之重視度  $\alpha$  值為 0.909、滿意度  $\alpha$  值為 0.944，構面之  $\alpha$  值介於 0.654~0.944；顯示本研究整體問卷量表具有一定的信度。

表 2. 各構面之重視度、滿意度 Cronbach's  $\alpha$  係數值

構面	類別	Cronbach's $\alpha$ 係數值
總題項	重視度	0.909
	滿意度	0.944
互動行為	重視度	0.849
	滿意度	0.893
工具性支持	重視度	0.654
	滿意度	0.802
情感性支持	重視度	0.911
	滿意度	0.902

### 3.4 樣本大小/抽樣方法與資料統計與分析

本研究採用 95%信心水準與 5%抽樣誤差，估計發放 384 份問卷。本研究抽樣方式採用便利取樣，透過親朋好友、樂齡學習資源中心以及社區關懷據點進行問卷發放。

本研究以 SPSS18.0 版進行統計分析工作，所利用的統計方法如下：

#### (1) 描述性統計分析(descriptive statistics analysis)

以次數分配、平均數、標準差等方法，針對個人背景資料、問卷量表內容，進行編碼量化，了解中高齡者在各題項重視度與滿意度之分布情形。

#### (2) 成對樣本 t 檢定

對於代間關係 35 題之重視度與滿意度平均值差異比較部份，採用成對樣本 t 檢定，檢定兩者有無顯著差異，顯著水準  $\alpha$  訂為 0.05。

### (3) 重要—表現程度分析法

採用 IPA 分析，以中高齡者對代間關係之重視度與滿意度的各自總平均值做為 X 軸與 Y 軸的分隔點，將座標平面切割成四個象限，以各題項之重視度與滿意度平均植，分析題項在各象限之分布情況，以做為後續討論和研究建議。

## 4. 研究結果與討論

### 4.1 樣本資料統計分析

如表 3 所示，本研究以南投縣 45 歲以上之中高齡者為研究母體，共發放問卷 400 份，回收 385 份有效樣本，有效樣本回收率為 96%。

表 3. 受訪者背景資料(N=385)

變數	變項	次數	百分比(%)
性別	男	191	49.6
	女	194	50.4
年齡	45~49	116	30.1
	50~54	82	21.3
	55~59	74	19.2
	60~64	60	15.6
	65~59	31	8.1
	70 歲以上	22	5.7
教育程度	國小(含)以下	39	10.2
	國中	71	18.4
	高中職	131	34.0
	大專(含大學)	109	28.3
	研究所(含)以上	35	9.1
婚姻狀況	未婚	5	1.3
	已婚	321	83.4
	喪偶	36	9.3
	離婚或分居	23	6.0
	困難	32	8.3
經濟狀況	尚可	191	49.6
	小康	158	41.0
	富裕	4	1.1
	非常不好	3	0.8
健康狀況	不好	44	11.4
	尚可	145	37.7
	有小病，但還算健康	99	25.7
	非常健康	94	24.4

## 4.2 重視度與滿意度分析

本研究以「互動行為」、「工具性支持」、「情感性支持」代間關係三大構面之重視度與滿意度進行統計分析，顯示受訪者對各題項之重視度與滿意度。

### (1) 互動行為

如表 4 所示，中高齡者最重視前三項依序為：「家族中晚輩能陪我一起聊天」、「我能陪家族中長輩去看醫生」，以及「家族中晚輩能陪我一起吃飯」。最不重視則為：家族中晚輩能陪我去買東西。滿意度部分，中高齡者最滿意前三項依序為：「家族中晚輩能陪我一起吃飯」、「我能陪家族中長輩一起吃飯」，以及「我能陪家族中長輩去看醫生」。最不满意則為：我能陪家族中長輩從事休閒活動。

表 4. 互動行為重視度與滿意度敘述統計量表

測量題項	重視度		滿意度	
	平均數	排序	平均數	排序
A1.家族中晚輩能陪我一起聊天	4.35	1	3.49	5
A2.家族中晚輩能陪我去買東西	3.63	12	3.43	8
A3.家族中晚輩能陪我去看醫生	4.94	8	3.47	7
A4.家族中晚輩能陪我一起吃飯	4.21	3	3.81	1
A5.家族中晚輩能主動打電話給我	4.06	6	3.42	9
A6.家族中晚輩能陪我從事休閒活動	3.71	10	3.36	11
A7.我能陪家族中長輩一起聊天	4.13	5	3.63	4
A8.我能陪家族中長輩去看醫生	3.78	9	3.39	10
A9.我能陪家族中長輩去看醫生	4.32	2	3.68	3
A10.我能陪家族中長輩一起吃飯	4.18	4	3.69	2
A11.我能主動打電話給家族中長輩	3.98	7	3.48	6
A12.我能陪家族中長輩從事休閒活動	3.65	11	3.20	12
構面總題項	3.99		3.50	

### (2) 工具性支持

如表 5 所示，中高齡者最重視前三項依序為：「家族中長輩生病時，我能照顧他」、「我生病時，家族中晚輩能照顧我」，以及「我能提供家族中長輩生活需要的物品」。最不重視則為：家族中晚輩能提供我生活需要的物品。在滿意度的部分，中高齡者最滿意前三項依序為：「家族中長輩生病時，我能照顧他」、「我能提供家族中長輩生活需要的物品」，以及「我能協助家族中長輩做家事」。最不满意則為：家族中晚輩能提供我生活費。

(3) 情感性支持

如表 6 所示，中高齡者最重視前三項依序為：「家族中晚輩能關心我的感受」、「家族中晚輩能體諒我的辛勞」，以及「家族中晚輩能重視我的意見」。最不重視則為：「家族中晚輩能傾聽我訴說煩惱」。在滿意度的部分，中高齡者最滿意前三項依序為：「我能表達對家族中長輩的感謝」、「我能關心家族中長輩的感受」，以及「我能重視家族中長輩的意見」。最不滿意則為：「家族中晚輩能了解我的想法」。

表 5. 工具性支持重視度與滿意度敘述統計量表

測量題項	重視度		滿意度	
	平均數	排序	平均數	排序
B1.家族中晚輩能提供我生活費	3.36	9	3.13	10
B2.家族中晚輩能協助我做家事	3.94	7	3.17	9
B3.家族中晚輩能提供我生活需要的物品	3.29	10	3.29	8
B4.我生病時，家族中晚輩能照顧我	4.14	2	3.45	7
B5.我能提供家族中長輩生活費	3.97	6	3.50	5
B6.我能送禮物給家族中長輩	3.74	8	3.46	6
B7.我能協助家族中長輩做家事	4.00	5	3.56	3
B8.我能提供家族中長輩生活需要的物品	4.03	3	3.59	2
B9.我能提供家族中長輩解決問題的意見	4.01	4	3.55	4
B10.家族中長輩生病時，我能照顧他	4.39	1	3.69	1
構面總題項	3.89		3.44	

表 6. 情感性支持重視度與滿意度敘述統計量表

測量題項	重視度		滿意度	
	平均數	排序	平均數	排序
C1.家族中晚輩能關心我的感受	4.25	1	3.31	8
C2.家族中晚輩能了解我的想法	4.10	5	3.14	10
C3.家族中晚輩能體諒我的辛勞	4.25	1	3.33	7
C4.家族中晚輩能重視我的意見	4.17	3	3.33	7
C5.家族中晚輩能支持我的決定	4.05	6	3.37	5
C6.家族中晚輩能傾聽我訴說煩惱	3.86	8	3.24	9
C7.家族中晚輩能表達對我的感謝	3.94	7	3.37	5
C8.我能關心家族中長輩的感受	4.12	4	3.55	2
C9.我能了解家族中長輩的想法	4.05	6	3.36	6
C10.我能重視家族中長輩的意見	4.10	5	3.55	2
C11.我能支持家族中長輩的決定	4.05	6	3.49	4
C12.我能傾聽家族中長輩訴說煩惱	4.10	5	3.50	3
C13.我能表達家對家族中長輩的感謝	4.24	2	3.60	1
構面總題項	4.10		3.40	

### 4.3 重視度與滿意度之差異檢定

如表 7 所示，受訪者對於整體題項之重視度與滿意度，共 34 題項具有高度的顯著水準，代表各題項之重視度與滿意度具有顯著差異；再者各題平均值差皆為負數，代表受訪者對於各題項之「重視度」之平均數高於「滿意度」，意味著受訪者對題項的滿意度，無法符合其重視度。而題項中只有 B3 未達顯著水準，即受訪者對於「家族中晚輩能提供我生活需要的物品」之重視度與滿意度沒有顯著差異；另外，此題之平均值為 0.00，代表題項「重視度」之平均數等於「滿意度」，意味著受訪者對題項的滿意度，符合其重視度。

表 7. 重視度與滿意度的差異檢定分析

測量題項	平均值差	標準差	t 值	顯著性 (雙尾)
A1.家族中晚輩能陪我一起聊天	-0.85	1.07	15.79	.000*
A2.家族中晚輩能陪我去買東西	-1.95	1.00	3.82	.000*
A3.家族中晚輩能陪我去看醫生	-0.47	1.18	7.79	.000*
A4.家族中晚輩能陪我一起吃飯	-0.39	0.92	8.40	.000*
A5.家族中晚輩能主動打電話給我	-0.64	1.14	11.05	.000*
A6.家族中晚輩能陪我從事休閒活動	-0.35	1.09	6.26	.000*
A7.我能陪家族中長輩一起聊天	-0.49	0.86	11.33	.000*
A8.我能陪家族中長輩去買東西	-0.38	0.92	8.19	.000*
A9.我能陪家族中長輩去看醫生	-0.64	1.02	12.29	.000*
A10.我能陪家族中長輩一起吃飯	-0.48	0.88	10.77	.000*
A11.我能主動打電話給家族中長輩	-0.50	0.90	10.87	.000*
A12.我能陪家族中長輩從事休閒活動	-0.44	0.97	9.04	.000*
B1.家族中晚輩能提供我生活費	-0.22	1.43	3.08	.000*
B2.家族中晚輩能協助我做家事。	-0.76	1.45	10.35	.000*
B3.家族中晚輩能提供我生活需要的物品	0.00	1.13	0.04	.000*
B4.我生病時，家族中晚輩能照顧我	-0.68	1.18	11.42	.000*
B5.我能提供家族中長輩生活費	-0.46	0.94	9.69	.000*
B6.我能送禮物給家族中長輩	-0.27	0.90	6.00	.000*
B7.我能協助家族中長輩做家事	-0.44	0.90	9.68	.000*
B8.我能提供家族中長輩生活需要的物品	-0.43	0.78	10.89	.000*
B9.我能提供家族中長輩解決問題的意見	-0.46	0.85	10.68	.000*
B10.家族中長輩生病時，我能照顧他	-0.71	0.94	14.73	.000*
C1.家族中晚輩能關心我的感受	-0.93	1.14	16.08	.000*
C2.家族中晚輩能了解我的想法	-0.96	1.13	16.61	.000*
C3.家族中晚輩能體諒我的辛勞	-0.91	1.24	14.45	.000*
C4.家族中晚輩能重視我的意見	-0.83	1.10	14.82	.000*
C5.家族中晚輩能支持我的決定	-0.68	1.11	12.12	.000*
C6.家族中晚輩能傾聽我訴說煩惱	-0.62	1.19	10.20	.000*
C7.家族中晚輩能表達對我的感謝	-0.56	1.22	9.04	.000*
C8.我能關心家族中長輩的感受	-0.56	0.90	12.27	.000*
C9.我能了解家族中長輩的想法	-0.69	0.95	14.25	.000*
C10.我能重視家族中長輩的意見	-0.54	0.85	12.50	.000*
C11.我能支持家族中長輩的決定	-0.56	0.89	12.35	.000*
C12.我能傾聽家族中長輩訴說煩惱	-0.59	0.95	12.21	.000*
C13.我能表達家對家族中長輩的感謝	-0.64	0.96	13.10	.000*

註：\*  $p < 0.05$ 。平均值差：滿意度之平均數減重視度之平均數

#### 4.4 各構面之重要－表現程度分析(IPA)

本研究以重視度為 X 軸，並以滿意度為 Y 軸。依據重視度(I)－滿意度(P)之各自的總平均值作為 X 軸與 Y 軸的分隔點，將二維座標平面切割成四個象限之 IPA 矩陣圖，並區分為三大構面之 IPA 分析圖，茲分述如下：

##### (1) 互動行為構面之 IPA 分析

如圖 3 所示，重視度總平均值：3.99，滿意度總平均值：3.50。落在第一象限的題項有：「A4 家族中晚輩能陪我一起吃飯」、「A7 我能陪家族中長輩一起聊天」、「A9 我能陪家族中長輩去看醫生」，以及「A10 我能陪家族中長輩一起吃飯」；表示中高齡者對於此 4 題重視度高、滿意度高，代表此四種行為表現仍然需要「繼續保持」。落在第三象限的題項有：「A2 家族中晚輩能陪我去買東西」、「A3 家族中晚輩能陪我去看醫生」、「A6 家族中晚輩能陪我從事休閒活動」、「A8 我能陪家族中長輩去買東西」、「A11 我能主動打電話給家族中長輩」，以及「A12 我能陪家族中長輩從事休閒活動」；表示中高齡者對於此 6 題項重視度低、滿意度低，代表此六種行為表現屬於「優先順序較低」，沒有立即改善的急迫性。落在第四象限的題項有：「A1 家族中晚輩能陪我一起聊天」、「A5 家族中晚輩能主動打電話給我」，表示中高齡者對於此兩題重視度高、滿意度低，代表此兩種行為表現是「加強改善重點」，列為首要改進之項目。

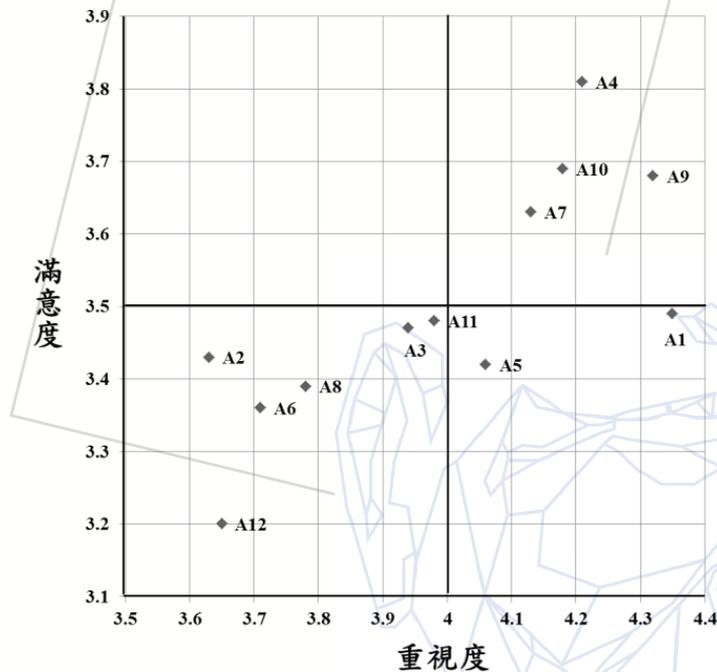


圖 3. 「互動行為」之重要－表現程度(IPA)分析圖

## (2) 工具性支持構面之 IPA 分析

如圖 4 所示，重視度總平均值：3.89，滿意度總平均值：3.44。落在第一象限的題項有：「B4 我生病時，家族中晚輩能照顧我」、「B5 我能提供家族中長輩生活費」、「B7 我能協助家族中長輩做家事」、「B8 我能提供家族中長輩生活需要的物品」、「B9 我能提供家族中長輩解決問題的意見」，以及「B10 家族中長輩生病時，我能照顧他」；表示中高齡者對於此 6 題重視度高、滿意度高，代表此六種行為表現仍然需要「繼續保持」。落在第二象限的題項有：「B6 我能送禮物給家族中長輩」，表示中高齡者對於此題項重視度低、滿意度高，不需要刻意強調。第三象限的題項有：「B1 家族中晚輩能提供我生活費」、「B3 家族中晚輩能提供我生活需要的物品」，表示中高齡者對於此 2 題項重視度低、滿意度低，代表此兩種行為表現屬於「優先順序較低」，沒有立即改善的急迫性。落在第四象限的題項有：「B2 家族中晚輩能協助我做家事」，表示中高齡者對於此題重視度高、滿意度低，代表此種行為表現為「加強改善重點」，必須列為首要改進之項目。

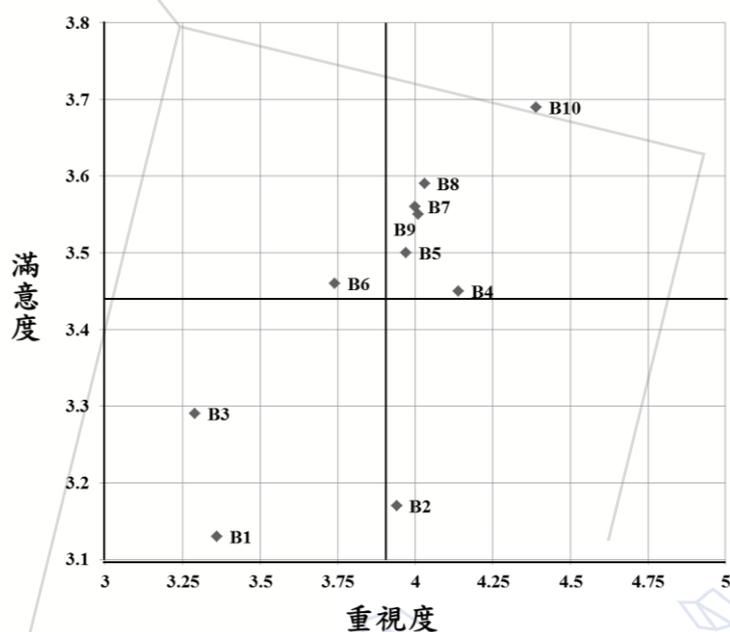


圖 4. 「工具性支持」之重要—表現程度(IPA)分析圖

## (3) 情感性支持構面之 IPA 分析

如圖 5 所示，重視度總平均值：4.10，滿意度總平均值：3.40。落在第一象限的題項有：「C8 我能關心家族中長輩的感受」、「C10 我能重視家族中長輩的意見」、「C12 我能傾聽家族中長輩訴說煩惱」，以及「C13 我能表達家對家族中長輩的感謝」；表示中高齡者對於此 4 題重視度高、滿意度高，代表此四種行為表現仍然需要「繼續保持」。第二象限的題項有：「C11 我能支持家族中長輩的決定」，表示中高齡者對於此題項重視度低、滿意度高，不需要刻意強調。落在第三象限的題項有：「C5 家族中晚輩能支持我的決定」、「C6 家族中晚輩能傾聽我訴說煩惱」、「C7 家族中晚輩能表達對我的感謝」，以及「C9 我能了解家族中長輩的想法」；表示中高齡者對於此 4 題項重視度低、滿

意度低，代表此四種行為表現屬於「優先順序較低」，沒有立即改善的急迫性。落在第四象限的題項有：「C1 家族中晚輩能關心我的感受」、「C2 家族中晚輩能了解我的想法」、「C3 家族中晚輩能體諒我的辛勞」，以及「C4 家族中晚輩能重視我的意見」；表示中高齡者對於此 4 題重視度高、滿意度卻低，代表此種四行為表現是「加強改善重點」，必須列為首要改進之項目。

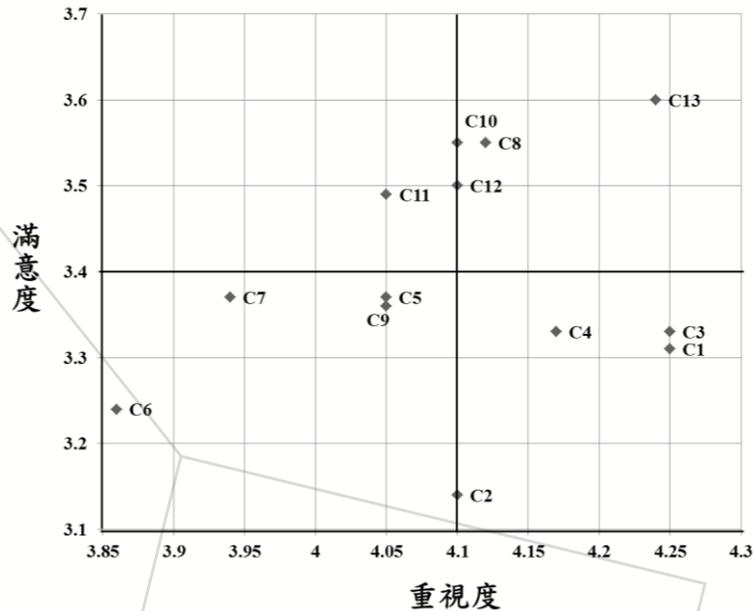


圖 5. 「情感性支持」之重要—表現程度(IPA)分析圖

## 5. 結論與建議

中高齡者對於代間關係各構面之重視度與滿意度，落在第一象限者共有 14 題，代表中高齡者對於此 14 題相當重視，並具備一定的滿意程度，亦即中高齡者對此類題項重視度越高，相對能擁有更好的具體現況與表現。如果能夠繼續保持這些代間關係的行為與項目，將能有助於中高齡者對於代間關係的良好感受，進而促使成功老化。

再者以 IPA 構面分析代間關係之重視度與滿意度，發現三大構面落在第四象限，需要立即性改善者，共有 7 題：「A1 家族中晚輩能陪我一起聊天」、「A5 家族中晚輩能主動打電話給我」、「B2 家族中晚輩能協助我做家事」、「C1 家族中晚輩能關心我的感受」、「C2 家族中晚輩能了解我的想法」、「C3 家族中晚輩能體諒我的辛勞」，以及「C4 家族中晚輩能重視我的意見」；從以上題項發現中高齡者非常重視與家族中晚輩的互動與狀況、情感支持，卻無法得到相對應的滿意程度。顯示在快速社會的變遷之下，家庭型態的改變、家庭功能的式微、親代與子代間互動的質量改變，中高齡者仍然對於與子代的代間互動與情感，具有高度的期待。

基於研究結果，建議政府單位應提倡傳統中華文化所重視的家庭倫理觀念與孝道，並提供更多的宣導活動，例如舉辦祖孫週的擴大代間活動、交流兩代或多代之間的人生經驗與智慧，以及發展樂齡學習，讓中高齡者學習如何和晚輩維持良好代間關係。除了政府機構提倡代間關係，亦

可結合民間企業舉辦公益活動、大眾傳播媒體宣導、電信業者傳播，甚至透過偶像團體樹立與長輩間良好互動的形象。教育單位則可透過對學生加強孝道觀念，教導學生如何和長輩發展親密關係、建立校園孝道楷模，以及落實生活中的倫理教育，均可有效提升中高齡者對代間關係的滿意度，讓中高齡者感受與家人互動的幸福感受，建構完善幸福的老年生活。

本研究限制在於受訪者為中高齡者，可能身兼子代與父母代，但未區分受訪者對代間關係之類別，以致無法進行比較分析。建議未來研究者可進一步針對不同代間關係觀點進行研究分析，將使研究更趨完善。

## 參考文獻

1. Chen, X., & Silverstein, M. (2000). Intergenerational social support and the psychological well-being of older parents in China. *Research on aging*, 22(1), 43-65.
2. Lin, J. P., Chang, T. F., & Huang, C. H. (2011). Intergenerational relations and life satisfaction among older women in Taiwan. *International Journal of Social Welfare*, 20(s1), S47-S58.
3. Bengtson, V. L., & Schrader, S. S. (1982). Parent-child relations. *Research instruments in social gerontology*, 2, 115-186.
4. Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers.
5. Chapman, R. G. (1993). Brand performance comparatives. *Journal of Product & Brand Management*, 2(1), 42-50.
6. Kozak, M., & Nield, K. (1998). Importance-performance analysis and cultural perspectives in Romanian Black Sea resorts. *Anatolia*, 9(2), 99-116.
7. Sampson, S. E., & Showalter, M. J. (1999). The performance-importance response function: Observations and implications. *Service Industries Journal*, 19(3), 1-25.
8. Malhotra, N. K. (1993). *Market Research: An Applied Orientation*. NJ: Prentice Hall.
9. 內政部統計處(2015)。104年第3週內政統計通報：103年底人口結構分析。2015年4月3日取自：[http://www.moi.gov.tw/stat/news\\_content.aspx?sn=9148](http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=9148)
10. 內政部(2013)。人口政策白皮書。2015年4月3日取自：<http://www.ris.gov.tw/252>
11. 楊麗惠(2013)。談家庭發展與家庭發展理論。家庭教育雙月刊。2015年4月3日取自：[http://140.130.196.175/family/uploads/tad\\_book3/file/m43.pdf#page=31](http://140.130.196.175/family/uploads/tad_book3/file/m43.pdf#page=31)
12. 王仁志(2005)。代間關係之探討。網路社會學通訊期刊。2015年4月3日取自：<http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/46/46-25.htm>
13. 葉光輝(2009)。台灣民眾的代間交換行為：孝道觀點的探討。本土心理學研究，31，97-141。
14. 黃秀珠(2013)。成人子女與其父母親代間關係之研究：以成人子女的觀點分析。國立嘉義大學教育學系博士論文。
15. 林如萍(1996)。老人與成年子女代間關係—代間交換研究。中華家政，25，75-85。
16. 卓馨怡、利翠珊(2008)。成年子女的孝道責任與焦慮：親子關係滿意度的影響。本土心理學研究，30，155-197。

17. 林珍玉(2007)。成年子女與父母代間支持交換與親密感之關係及其調節變項之研究。國立嘉義大學家庭教育與諮商研究所碩士論文。
18. 許承德(2007)。中年世代之代間支持、代間規範、代間矛盾與老年居住安排期望。國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系碩士論文。
19. 利翠珊、張妤玥(2010)。代間照顧關係：台灣都會地區成年子女的質性訪談研究。中華心理衛生學刊，1(23)，99-124。

## **A study on importance and satisfaction of intergenerational relationship among middle-aged and older people**

\*Lin, C.-S., Lin, L.-H.  
Department of Gerontechnology and Service Management  
Nan Kai University of Technology

### **Abstract**

As time progresses, the current trend of low birth rate and consequent aging society has brought about changes to the family structure, with the behaviors of getting along between generations and among multiple generations becoming different from those of traditional society in the past. Middle-aged and older people who maintain better intergenerational relationship perceive higher life satisfaction. Furthermore, such people can obtain respect and contentment. Therefore, to enable middle-aged and older people to achieve successful aging, the extent to which middle-aged and older people value intergenerational relationship and their satisfaction with intergenerational relationship are worth investigating. In this study, the theory of intergenerational relationship, Importance Performance Analysis, is utilized as the framework to explore middle-aged and older people's importance and satisfaction with intergenerational relationship and investigate the quadrant placement of all the dimensions of such relationship. A questionnaire survey was conducted in Nantou County, and 385 valid questionnaires were obtained. The questionnaires were analyzed by SPSS 18.0, and the Cartesian coordinate map of IPA was applied to probe into the distribution of the factors used to explore intergenerational relationship. The results show that among three dimensions – Interaction, Instrumental Support, and Emotional Support - seven factors were categorized in the fourth quadrant. This indicates that while middle-aged and older people perceive intergenerational relationship to be highly important, the satisfaction they derive from such relationship is low. Educators and Ministry of Health and Welfare professionals can use the result to plan future policy aimed at strengthening and improving intergenerational relationship.

**Keywords:** middle-aged and older people, intergenerational relationship, Importance Performance Analysis

