

銀髮族行動不便者對美髮的需求：質性研究

The Demands for Hairdressing of Elderly Disabilities : Qualitative Research

黃建文

台南應用科技大學生活服務產業系生活應用科學碩士班教授

葉淑玲

台南應用科技大學生活服務產業系生活應用科學碩士班研究生

隨著高齡化人口之增加，對於銀髮族安全性、便利性及友善的無障礙環境需求與日俱增。在台灣六十五歲以上高齡者有近三成需要生活協助，其中 3% 是失能者，需要全天候的照顧。若美髮業者能正視銀髮族行動不便者對美髮的需求，為銀髮族行動不便者開發出適合得產品或服務，將可在產業市場中創造更大的商機。

本研究採用質性研究，以半結構訪談法探討銀髮族行動不便者對美髮的需求，訪談研究結果歸納彙整「專業知識」、「專業技能」、「專業態度」等三大構面，與二十二項項目，將三大構面以百分比換算，統計出受訪者對支持構面的比重排序。在專業知識構面，安全性最為重要，其次為美髮知識與頭皮護理知識。專業技能構面，行動服務為最重要，其次為塑造外在形象與技術經歷。專業態度構面，最重要為關懷性，安全感、溝通能力與服務品質三者次之，比份相同。

關鍵字：美髮、行動不便、質性研究、專業能力

With the increase of aging population, there is an increasing demand for safe, convenient and friendly accessibility of elderly people. Nearly thirty percent of elderly people aged over 65 in Taiwan need life assistance, of which 3 percent are disabled, need be cared all the time. If the hairdressers can pay attention to the demands of hairdressing of elderly disabilities, develop suitable products or services for the elderly disabilities, will benefit greater business opportunities in the industrial market.

The research explores the demands for hairdressing of elderly disabilities through qualitative research. Semi-structured interviews were used. Our semantic analyzed after interviewing, these demands can be divided into three dimensional: "Professional knowledge", "Professional skill", "Professional attitude". Ranked the weights by percentage with 22 sub-items under these dimensional. In professional knowledge weights summed up, safety is the most important, followed by hairdressing knowledge and scalp care knowledge. In professional skills weights summed up, mobile services are the most important, followed by shaping external image and technology experience. In professional attitude weights summed up, caring is the most important, followed by security, communication skills and service quality, tripartite on the same percentage.

Keywords : Hairdressing, Disability, Qualitative research, Professional competence

壹、前言

一、研究背景與動機

根據內政部 2017 年統計通報資料顯示，我國戶籍登記人口為 2,354 萬人，其中老年人口 65 歲以上為 313 萬人，占總人口之 13.33%，顯示台灣已正式邁入高齡化社會，在高齡化社會與人口改變，在生活各個方面有重大改變，台灣 2050 年六十歲以上人口將攀升至 44%；依世界衛生組織的定義滿 65 歲稱為老人，即所謂的銀髮族（內政部，2017）。美國普查局 (U.S. Census Bureau) 最新報告指出，目前全球六十五（含）歲以上老年人已突破六億人，占全球人口總數的 8.5%（彭勝本、吳佩珊、黃若瑜，2016）。所謂的「銀髮產業」，舉凡食、衣、住、行、育、樂等日常生活所需，幾乎無所不包，從養老照護及居家照護，所帶動的龐大商機（馮泉富，2016）。

根據內政部 2016 年資料顯示，六十五歲以上高齡者有近三成需要生活協助，其中 3% 是失能者，需要全天候的照顧，初步估計台灣六十五～八十歲銀髮照護商機約新台幣五百億元（內政部，2017）。居家照護需求直線攀升，所衍生的需求包括：提供安全無障礙的老人家具設備、定期的居家護理服務、三餐照料、家事服務以及緊急通報系統的服務建置等，將成為未來照護產業的主流（馮泉富，2016）。

隨著高齡化人口之增加，對於安全性、便利性及友善的無障礙環境需求，更與日俱增。銀髮族產業市場商機上看兆元，縱使市面有許多銀髮族商品，但根據調查仍有半數的銀髮族表示很少見到美髮業能滿足他們需求的產品或服務，若美髮業者能正視銀髮族行動不便者對美髮的需求，為銀髮族行動不便者開發出適合得產品或服務，將可在產業市場中創造更大的商機。

二、研究目的

本研究以相關文獻探討為基本研究架構，再藉由質性研究深度訪談銀髮族行動不便者對美髮的需求應具備哪些專業能力，根據上述研究背景與動機，本研究研究目的如下：

- (一) 探討服務銀髮族行動不便者需具備哪些專業能力。
- (二) 分析與瞭解銀髮族行動不便服務需求重要性，以提供美髮從業人員之參考。

貳、文獻探討

一、專業能力

專業能力是指從事一種職務需要技術之行業，所必需的專業能力，有以下三項：(一) 知識：係指個人在工作上所需了解基本學術性的原理與原則，即在執行專業職務時所需了解事實與資料。(二) 技能：指運用知識可從實際觀察表現解決問題能力。(三) 態度：包含專業認知、專業情感及專業三個面向，並且這三個要素相互作用且同時發在態度上觀察言行舉止或以對話評定 (Jarvis, 1983)。

專業能力是經由訓練學習者清楚的概念學習所表現出來的綜合技術、行為或知識。鄭嘉琦 (2004) 指出專業能力是從事某個職務所需要的專業知識能力並分析傑出的績效者，瞭解為何傑出的原因，由這些人員所擁有的共同能力成為在執行某工作時的重要能力指標。蘇芳正 (2001) 認為知識與技能的建立是實行專業化所必須，而態度情意的培養是執行專業能力的潤滑劑。鄭衍基 (2002) 專業能力的要求在專業職場上極為重要，因此必須考量職場所需，以發展專業能力符合業界的需求。職業是一個技術人員在工作所付出後社會所給予一種肯定身份，專業使一個技術人員的工作有尊嚴及成就，兩者息息相關。郭嫫嫫 (1989) 從事專門職業時所應具備的知識、技能、態度情意或價值。陳信憲、陳美華 (2005) 指個人扮演工作角色或執行任務所具備基本能力，該專業

能力是成功完成任務不可確的重要因素包含專業知識能力、專業技能與專業態度三方面。

陳郁翔 (2007) 在中小型餐館創業人所應具備的專業能力，研究的結果發現餐館創業人分階段有不同的工作項目在專業知能的部份，則發現餐館負責人應具備的知能包含認知層面、技能層面以及態度層面專業能力不僅個人扮演著社會任何一個角色。所必須具備的專業知識、技能、態度而是更進一步順利達成工作目標所必須需具該職務能力以因應餐飲教育及整體企業環境所需。黃坤祥、廖漢雄、游皓瑋 (2005)，烘焙管理技職教育學生應具備之專業能力，包含知識、技能、態度三大構面(一)「知識構面」分為「經營管理」與「烘焙基本知識」兩大構面。主要在於強調在強調技職養成過程中能有效率勝任某一工作，除注重基本烘焙知識之養成外，並期許人力未來能擔負更重要的管道任務，故應加強經營管理知識之養成。(二)「技能構面」，主要在於技能實務操能力獨立自主的執行職務操作能力之養成，且具備外文與電腦輔助技能之訓練。(三)「態度構面」主要在於人力養成過程中企業倫理、敬業精神、情緒管理與人際關係責任感，抗壓性等方面的態度要求。

盧虹楨 (2013) 在高職學校實用技能學程美容科學生應具備之專業能力分為：「美容」、「美髮」兩大領域且分別包含：「知識能力」、「技術能力」、「工作態度」三大構面。葉嫻娟 (2012) 社區運動指導員所應擁有的專業能力歸納「專業知識」層面包含運動專門知識、一般性知識、健康管理知識。「專業技術」層面包含指導技能、運動技能、運動安全。「專業態度」層面包含人際溝通、自我成長人、格特質。不同職務各該專業領域所需專業能力除三大專業構面可再細分多構面。林貴滿 (2011) 本研究結果顯示住院病人對好護理師應具備之「專業能力」期待，以具有豐富專業理論知識及熟練技術、技能運用到臨床不同情境解決病患問題為首要項目，如正確給藥、交班、急救知識與技能、避免感染和打針 / 抽血技術，需具備廣泛及足夠能力以勝任有品質及安全，(維護隱私)、克盡職責(主動滿足需求)、主

動關懷人冷靜及謹慎處理突發狀況避免造成危害)等為主。吳苡瑄(2012)在專業服務滿意度層面(一)美髮師知能層面：判斷不同的毛髮類型能力、各種髮質選用合適的美髮產品的能力、應具備皮膚生理學之相關知識、應具備色彩學之相關知識並能應用於工作中、應具備解化妝品相關法規內容。(二)專業技術層面：美髮師專業技術能力剪髮、燙髮、染髮、吹風梳整塑型、符合顧客需求造型設計能力、正確使用美髮相關儀器。(三)態度與價值層面：良好的服務態度、提供預約服務的項目、服務品質是物超所值。(四)專業學習層面：自我學習的能力、主動學習的態度、維持專業形象的能力、有自我省思的能力、終身學習的觀念。(五)職場衛生與安全層面：職場衛生與安全，熟悉勞工安全衛生相關法規的能力、應具備環保知識能力、應具備實施相關器具消毒的能力、應具備營業場所安全管理的能力等。

二、美髮

「美髮」一詞最早源自於英語的 Barber，其來由導源自於拉丁文裡的 Barba，其意義是指「理髮、美髮、整髮」等形容頭髮的整理美容，英國稱為 Hairdresser 院(李美雀，2014)。理髮、美髮為個人服務工作人員，又可稱為「美髮師、剃頭師、髮型設計師、整體造型師、彩妝師、專櫃美容師、美甲彩繪美容師」，並且依技術不同可分為：「助手、助理、設計師、資深設計師」。目前國內美髮院所提供專業性服務涵蓋洗髮、剪髮、染髮、燙髮、護髮保養、梳髮、髮型設計、頭皮理療護理、產品販售及髮型諮詢等服務(詹慧珊、林容慧，2004)。

根據行政院主計處(1993)中華民國職業標準分類，將美髮業定義為服務業，說明獨立經營之理髮店、美容院及個人造型設計之行業均屬未涉及醫療行服務程序瘦身美容也包括在內。翁聖宗(1994)認為美髮服務業具有三大特性，如下列所述：(一)顧客全程參與服務的過程：係指服務逐漸走向精緻化，消費者全

程參與服務過程中店內設備與服務人員的互動店內氣氛此時顧客心中服務滿意度受到、重視美髮服務人員的專業素養，也重視顧客的需求，若能建立良好服務品質，使顧客忠誠度提高。(二)服務的客製化高：屬於一對一客製化服務，加上美髮事業已經和流行時尚結合創造出個人風格及魅力，美髮服務業屬技術美學藝術，設計髮型時會依消費者之個人喜好、年紀、臉型個性等因素為溝通重點，設計出符合消費者所需要之髮型，但設計後之滿意程度則因人而異。(三)服務效益時間短：美髮的服務效益會隨著流行趨勢等因素影響，持續時效性較短，顧客重複消費可能性相對高，顧客個人喜好風格受限於服務人員技術有賴於從業人員提供高品質且一致性的服務水準求服務品質與信譽的美髮行業，進而提高顧客回流率具關鍵影響。

三、行動不便定義

通常當人體各種器官達到某種熟期後會逐漸衰竭其功能這現象稱為「老人」(教育部社會教育司，1991)。隨著老化過程而有衰退高齡者因身體與生理老化導致生活上的障礙包括以不能外出搭車、日常生活起居自理困難、不能上街購物、日常生活失能方面，其次為日常生活自我照顧失能方面，高齡者會面臨身體活動力日趨衰弱喪失活動功能造成行動上不方便。

行動不便者為個人身體因先天或後天受損、退化等因素，如肢體障礙、視覺障礙、聽覺障礙等，導致在使用建築環境時受到限制者，即為行動不便者。另因暫時性原因導致行動受限者，如孕婦及骨折病患等，則稱為「暫時性行動不便者」(內政部，2008)。

參、研究方法

本研究採用質性研究專家半結構式深度訪談法。

事先準備好訪談大綱及提問的問題，訪談時並不照訪談大綱中的問題順序提問，在整個訪談進行過程中，訪談者可依實際狀況進行訪問，在不被干擾的情況下受訪者在自然情境下進行深入觀察研究，結束訪談整理、訪談內容資料分析、彙整及歸納出行動不便者對美髮的需求。

一、研究對象

本研究時間由民國 104 年 3 月至 105 年 5 月，本研究對象以銀髮族行動上不方便有一至十年以上，為訪談對象，因有些受訪者行動上非常不方便需要有照護者家屬在旁協助訪談。受訪者共有十位，採取半結構式深度訪談，每位訪談時間約一小時左右，以受訪者所提供本身經驗其需求。以英文代碼 A~J 表示，基本資料整理於表 1。

二、資料分析

根據研究問題與研究目的先擬定訪談大綱，與受訪者約定訪談時間，徵求受訪者的同意，將訪談過程進行錄音，將受訪者的錄音資料編製成文字稿進行分析比較，訪談過程中若參與者對於問題內容有不了解或不清楚可對研究者提出及時，對參與者做問題內容說明以確保研究者與研究參與者問題內容認知達到一致共識，摘取比較相關意義描述的句子，進一步對研究進行檢討將相同意義的句子整合成數個次主題，並歸納命名，最後歸納共同的次主題形成主題。

三、半結構式訪談大綱

本研究目地將蒐集相關文獻彙整，針對銀髮族行動不便者對美髮的需求，訪談內容大綱分為三部分：銀髮族行動不便者對美髮的需求知識、技能與態度。
(一) 探討銀髮族行動不便者對美髮的需求應具備哪些專業知識。
(二) 探討銀髮族行動不便者對美髮的需求應具備哪些專業技能。
(三) 探討銀髮族行動不便者對美髮的需求應具備哪些專業態度。

↓表 1 行動不便者訪談基本資料

受訪者	行動不便狀況	訪談地點	年齡
A	身體退化	台南	89
B	腳受傷外出需人照護	嘉義	68
C	眼睛看不到,中風	嘉義	83
D	跌倒受傷後行動不便	嘉義	65
E	癌症患者	嘉義	80
F	身體關節退化症	嘉義	66
G	失智	嘉義	76
H	中風	嘉義	75
I	身體退化	嘉義	92
J	癌症末期	嘉義	70

資料來源：本研究整理

肆、結果與討論

一、訪談結果

將銀髮族行動不便者對美髮的需求三大構面來做整理。下列文中斜體字摘錄受訪者的逐字稿內容。

(一) 專業知識

1. 美髮知識

美髮設計師服務行動不便者所需要具備有美髮基本的知識剪髮、洗髮、染髮、燙髮、吹頭髮基本專業能力，在這幾個服務項目中剪髮與洗頭是行動不便者為最為重要，更有訪談者希望身為美髮師要去加強提升自己美髮知識。

基本的整體造型需要有的比如說剪髮、燙髮這些都是最基本的美髮師要是會就不用當髮型師。(受訪者 C)

服務行動不便的人希望提供美髮的服務洗髮、剪髮、燙髮，還有新的一些美髮資訊是適合行動不便的人髮型。(受訪者 D)

2. 頭皮護理知識

由於行動不便者在家裡無法自行洗頭洗需要到美容院洗頭，這時候會碰到行動不便者在洗頭時頭皮上有很多狀況頭皮過敏、頭皮出油異味，這時候設計師適時提供頭皮護理產品改善頭皮問題或講解如何在家護理清潔頭皮與專業建議。

行動不便的人通常很久才洗一次，頭髮頭皮可能會有一些出油，還有頭皮有異味，這時候美髮師要怎樣去幫忙教行動不便者還是照護者正確頭皮清潔方式，還是有頭皮洗髮精產品讓頭皮不會有異味。(受訪者 G)

身為一位美髮師專業造型能力以外，你如何去幫一個行動不便的人做一個好的髮型，

專業常識力的提升來服務的對象以行動不方便的人，這時髮型設計師更要加強美髮的頭皮保養常識讓行動不便者可以在家洗頭髮時知道怎樣照顧頭皮，行動不方便洗頭是件非常不方便事情不是每天都洗頭。(受訪者 J)

3. 護理知識

美髮師為行動不便者服務應要有基本護理衛生常識，訪談者中有的肢體退化走路不方便，臥床、還有特殊疾病與一般消費者不一樣美髮設計師若要為行動不便者服務需加強護理方面專業理論知識與正確衛生常識。

你們應該要具備一些護理常識，因為這些行動不便的人在生理上或心理上都有一些特殊的疾病或者是在生理上心理上都有退化，所以你們服務像我公公跟婆婆的時候如果去上一些護理的課這樣服務起來的話想這些行動不便的人你們就會比較上手。(受訪者 C)

我婆婆他是躺著的人上美容院他的身體很僵硬，你如何去幫他剪頭髮的時候讓他的身體放鬆還有肢體的問題。(受訪者 G)

我對美髮的知識需求的話我覺得衛生很重要它是一種傳染疾病吧！(受訪者 D)

4. 預約服務

店家提供電話預約可節省行動不便者等候時間，事前預約讓髮型設計更了解狀況是否要做事前準備。

服務行動不便的人尤其像是我公公婆婆這樣情形如果有事先打電話給美容院先告知他我們要跟他預約免得到美容院要等很久所以我們可以事先打電話去美容院讓他了解我們是行動不便的人有哪些需要準備的有哪些是需要去注意的這樣服務有順序。(受訪者 C)

阿嬤去剪頭髮如果我是先打電話給你們或者是你們有一套服務系統給行動不便的人他今天要上美容院時間跟你們約好在電話當中去

了解行動不便的人的需求之後，你們美髮造型師就要知道要怎樣服務行動不便的阿嬤。(受訪者 D)

5. 網路資訊平台

隨著時代不同網路科技發達如透過網路、臉書建立粉絲專頁或 APP 系統運用，把設計師圖像作品集或影片放在網路平台讓更多人知道美髮師有專為行動不便者服務，透過網路推廣行銷服務讓行動不便者有更深認識。

行動不便者到宅服務的話可以透過資訊軟體，比如說像 LINE 或者是一些，一些那個網路的一些溝通，甚至可能會是事先有一些照片，就是拍... 拍... 拍奶奶的髮型，然後再傳來，在看怎麼幫她設計這個髮型。(受訪者 A)

服務如果有一套 APP 的系統讓我們可以在網路上看得到，然後我們可以自己上網去看哪一位美髮師適合我們那我就可以在網路上挑美髮師。(受訪者 C)

6. 狀況詢問

在美容院服務行動不便者無論是髮型設計師，還是美髮助理要主動詢問行動不便者身體狀況是、否有哪些服務需求或是服務過程中有事先告知，要特別注意像是行動不便者不喜歡等待，還有是坐在輪椅或是全身無法動需要有人在旁照護美髮設計師知道這不便時就會馬上為行動不便者服務讓行動不便者感受到服務效率。

比如說如果你去醫院，醫生也會先問你對什麼藥過敏，不能打什麼針，這個都要注意。你要去服務他的時候，你一定要關心他跟他聊天的，你要有先去了解一下他的狀況。(受訪者 B)

7. 避免受傷

髮型設計師剪髮時盡量避免剪刀傷到行動不便者有些是糖尿病，癌症末期免疫系統不好有傷口要癒合時間較長，燙頭髮時要小心頭皮

不要被蒸氣給燙傷行動不便者如果受傷對行動不便者家屬在傷口處理上會很麻煩。

剪頭髮，剪刀也要小心不能傷到皮膚阿母還有糖尿病傷口被劃傷口很難好，服務的過程細節要有一套流程可以減少失誤發生。(受訪者 B)

燙頭髮和染頭髮的時候要注意一下，如果是燙頭髮不要像上次一樣阿嬤在美容院被蒸氣燙到，所以你們美髮師在服務的時候要小心上次的燙傷傷口很久才好。(受訪者 D)

8. 安全性

行動不便者到美容院時要進去會碰到階梯很難自己走進去，希望有無障礙設施或是輔助器能安全的自行上美容院，只要是有接觸性貼身的圍巾，毛巾、使用過後不能重複使用，剪刀、梳子、用過所有器具確實消毒殺菌，髮型師、美髮助理接觸行動不便者能戴上口罩或是洗頭髮戴手套在個人衛生與行動不便者彼此都有個人衛生安全預防。

美容院當然不方便，你想推個輪椅到美容院光是要進去時門口有階梯我們還要想辦法進去奶奶上美容院很不方便，美容院應該要有無障礙設備輪椅才推得進去。(受訪者 A)

美髮師要注重衛生，衛生很重要畢竟你的梳子在梳來梳去，梳子很多人用過的話這一個區塊要消毒做好清潔工作，畢竟不是每一個老人家身體都是健康的，再來老人家的免疫系統也不好。(受訪者 C)

本身要注重衛生剪刀要做好消毒不能重複器具給行動不方便的人用，怕會被感染就不好。接觸性的毛巾要乾淨服務對象是行動不方便者跟一般人有區分，最好髮型師能戴上口罩才不會接觸上傳染給對方，基本條件就是服務上要有觀念跟執行怎樣讓行動不方便人有安全上的保護。(受訪者 G)

(二) 專業技能

1. 設計能力

行動不便者很想要髮型師為他們設計屬於自己的髮型想要擺脫以前的舊有觀念認行動不便者只適合用電剪推短髮剪愈短愈好其實行動不便者不喜歡，已經行動不方便不想要讓自己看起來沒精神反而覺得更要打理外表。

真正需求是剪一個適合奶奶的短髮好整理清爽，奶奶幾乎都不出門只要一出門就很不方便現在需要身邊有一個人陪著所以髮型要剪好看又要有形。(受訪者 A)

美髮師在剪髮上面有一定的程度，像我伯伯理髮的時候剪平頭比較多平頭是有菱有角髮型，髮型師要有基本會裡男生的平頭技術上要有剪髮審美觀念不能因為行動不方便就亂剪。(受訪者 J)

2. 技術經歷

髮型設計師要有多年豐富職場工作經驗由經驗中累積許多髮型師有足夠剪髮，燙髮技術能力與判斷各種不同髮質與造型需求，髮型師可以再進修精進自身技能多閱讀行動不便者相關資訊。

我喜歡給有經驗的設計師剪頭髮，有經驗的話他一看就知道我適合什麼樣的髮型吧！然後再來要有整體造型的能力，到美容院設計師說把我的頭髮剪短一點要好好整理。(受訪者 D)

在剪頭髮技術上的話我是覺得技術上要有一定的水準跟髮型設計能力，經驗好比說你每天在職場中幫很多人剪頭髮會有很多的經驗，相對的這些都是你用時間累積來經驗的所以你要來服務行動不便的人對你來說應該沒有很大的問題，可以很放心把我的頭交給你剪髮。(受訪者 F)

3. 專業證照

髮型設計師需要專業證照，隨著現代變化只要是從事專業技術者就要考國家證照有證能辨別出你的專業是、否是專業能人士是、否有能力為行動不便者做專業服務。

美髮造型師一定要有證照你服務的行業是專業的技術而證照他就像一個人身分辨識。你是一位專業技術者就有基本的專業像現在很多學校像你讀什麼科系就要有證照。(受訪者 A)

一定要有證照他是以技術為主，你想想醫院裡面的護理師要幫人打針時一定有護士執照才能幫病人打針，證照很重要現在只要是有專長的人他一定會有證照。(受訪者 H)

4. 行動服務

行動服務是這幾年才有訪談中有建議髮型師可以做行動服務可以幫助行動不便者在交通上來回跟安全性與家人還要撥出時間上美髮院時間也怕行動不便者在美容院被傳染感冒跟上車下車不方便，有到宅服務對解外出不方便。

只要是人活到一定年齡一定會行動不便，我以後再過幾年有我可能會行動不便，每個人都會經歷過行動不便需要有人照顧如果有專業美髮師到家裡幫行動不便的人服務是很好的一個行業。(受訪者 C)

生病癌症末期的人根本沒有辦法上美容院，就說有沒有美髮師到家服務的話對他來說幫助很大，他不用上美容院去跟人你擠在一起再來減少他被傳染感冒，所以有到家服務剪髮的話對我們來說會很放心。(受訪者 E)

5. 塑造形象能力

行動不便者很在意髮型設計師剪出來髮型造型好不好看，漂不漂亮人生中最後基本需求就是要把自己打理乾淨有幾位行動不便者從以前就非常注重外表甚至說老了到死都要把打扮漂亮最好有髮型師還能教如何穿搭衣服讓自

己更時尚。

坐在輪椅了，頭髮又整理不好想想我得人生只剩下外在髮型還可以看，髮型師要有觀念不是把頭髮剪短就好有沒有型沒關係不是這樣的。(受訪者 A)

時代變化很快，每個人很注重自己外在的打扮是、否漂亮，就跟穿衣服一樣打扮是一個人外在的質感好壞髮型設計也一樣很注重打扮是一種視覺上的好壞，當外面的人來衡量你這個人是行動不便的人更要打扮自己讓自己看起來更美要是以前的人家裡有人生病，如果要剪頭髮一定都會注重外表隨便剪一剪頭髮，你看現在我媽行動上不方便而已但是非常注重外在美。(受訪者 H)

6. 時間掌控

服務行動不便者時間的長短對行動不便者是很大挑戰坐在輪椅上與癌症的人會喘，身體無法負荷長時間肢體上不便同一姿勢不能很久髮型師要懂得去拿捏時間，盡量不要讓行動不便者有負擔。

剪髮過程中保持最好的狀態還有在服務的過程當中你怎樣去安排讓他不要等太久畢竟一個行動不便的人不太適合在美容院待太久怕他跟人接觸抵抗力會比較弱會很容易生病，所以要在適合時間去完成剪髮整個服務順序你要怎麼去安排讓行動不便者有舒服的需求。(受訪者 G)

7. 失誤處理

行動不便都有過被剪頭髮跟燙髮失經驗敗，所以髮型設計師要有能力處理失誤在當下要立即跟行動不便者重新溝通去了解想要的髮型給予補救服務，確認後再進行技術操作，再來是進行技術服務過程中當行動不便者碰到身體狀況不穩定時要小心注意。

剪頭髮時不小心剪了一個不適合的髮型有甚麼方法來處理或是重新再修頭髮。剪頭髮

是一門專業技術發生剪錯頭髮，髮型師要有辦法行動不便者解釋跟方法來解決不可以隨便敷衍。(受訪者 F)

不可以隨便把阿嬤的頭髮隨便剪一剪，記得上次到一家美容院去用電剪把阿嬤的頭髮剪的頭髮很醜回來以後一直跟我婆婆說我帶他去剪的頭髮不好看跟我廬了一個多星期我都快受不了了沒有做好相對的溝通造成我很大的不方便啦！(受訪者 I)

(三) 專業態度

1. 關懷性

髮型設計師服務各種人都有，以服務行動不便者要有一種對朋友與家人的感覺懂得嘘寒問暖對老人家要有熱情知道怎樣去打好關係更要站在行動不便者立場、角度觀點去看用包容心和貼心讓行動不便者感受到貼心的服務。

服務行動不方便老人家有時候事情過了都不知道發生什麼事情，你會問我說行動不便者對美髮需求相信你是一個對這些行動不便者需求有一份執著跟熱情喔！(受訪者 A)

親和力很重要，一位美髮師要幫行動不便的人服務如果是到家的話在我們鄉下老人家喜歡嘴巴要甜一點要跟老人聊聊天啊！要學一些心理學就能講一些老人家愛聽的話。(受訪者 C)

2. 抗壓性

面對許多行動不便者有許多不同需求，自然會有很大的壓力設計師要去調整自己情緒與服務心態，有可能行動不便者情緒上起伏不定突然擺出臭臉要懂得應對細心、耐心依據行動不便者的需求給予專業的服務。

在服務態度上要有親和力說服力造型師在職場中面對許多形形色色各種不一樣的人給人第一印象要有親和力接下來的服務才不會有壓力。(受訪者 A)

我要一個很好的髮型設計師，我今天要強調的不是跟一般美容院那個設計，今天強調的是態度，就是這位美髮師展現出來的態度，他可能是在做這件事情時要知道它的對象是怎麼樣子的，所以他一定要有相對的心理準備。
(受訪者 B)

3. 安全感

服務行動不便者與設計師彼此不熟悉時透過聊天增加互動感受到信任安心，當行動不便者聊天時就當一位傾聽者關心產生信任及安全感。

如果眼睛看不到的人像我公公看不到你給他帶到一個陌生的地方那種感覺你如果沒有在家人在旁邊的話很沒有安全感。(受訪者 C)

美髮設計師給人的第一個印象需要親切你沒有一個親切的態度讓人感覺到無法溝通就無法放心把頭交給設計剪頭髮。(受訪者 J)

4. 溝通能力

從互動聊天提供髮型圖片建議髮型拉彼此信任在這過程中溝通了解行動不便者對髮型需求會提升行動不便者滿意度，髮型設計師須隨時吸收新的技巧多參加專業課程。

剪髮的時候要講清楚說明白達到想要髮型不能以你髮型師說的算數要有共識才能下手剪髮。(受訪者 C)

以我的話我希望有一個好的溝通可以了解我真正要的是什麼不是一到美容院都是以設計師講的為主，所以我覺得設計師要具備有一定的溝通能力像在剪頭髮之前一定要先跟我講好不可以前後剪出來的髮型差很多。(受訪者 D)

5. 察言觀色

髮型設計師與助理服務時注意講話小心多留心觀察行動不便者狀況避免發生突發狀況，主動給予個別關心服務是有受到尊重。

行動不便了在來行不方便還有身體都退化了，在服務的時候要知道你們要多一愛心還有一個觀察的能力要注意這些行動不便的人隨時有需求上一服務些你們要更加有耐心去服務。(受訪者 G)

處理臨時的突發狀況，行動不便的人有很多你沒辦法去預料的事長期行動上不方便再來就跟人互動比較少心情上會不穩定，我們照顧的人要去包容情緒上的心情服務時建議要看一下我媽的表情心情好壞寫在臉上但他沒有惡意再來是你的服務態度要輕聲細語，老人家喜歡噓寒問暖這一定很重要。(受訪者 H)

6. 服務品質

現在是以服務為導向，髮型設計師要對工作有熱情的態度，細心、愛心、親切友善真誠對待行動不便者提供專業的服務讓行動不便者感受到賓至如歸。

服務行動不便的人有的是生病或者是肢體障礙身體障礙他們的服務需求有很多，讓我覺的美髮師服務時候一定要有愛心、耐心讓行不方便的人感受到相互之間一對一服務是很專業不會因為是行動不方便就隨便服務。我覺得美髮師他要有一個行動上的服務就會把好的品質出來這樣我們才會確認同美髮師是一位專業的美髮師。(受訪者 H)

服務行動不方便的人在過程中態度非常重要行動不便的人需要有人在旁邊幫他服務你表現出來的動作跟舉動對行動不便的人會很在意。(受訪者 J)

7. 重視了解需求

行動不便者需求希望能夠到宅服務可解決上美容院問題與交通上不便高齡化時代來臨剪髮需求會愈多建議可與長照合作做到宅服務。

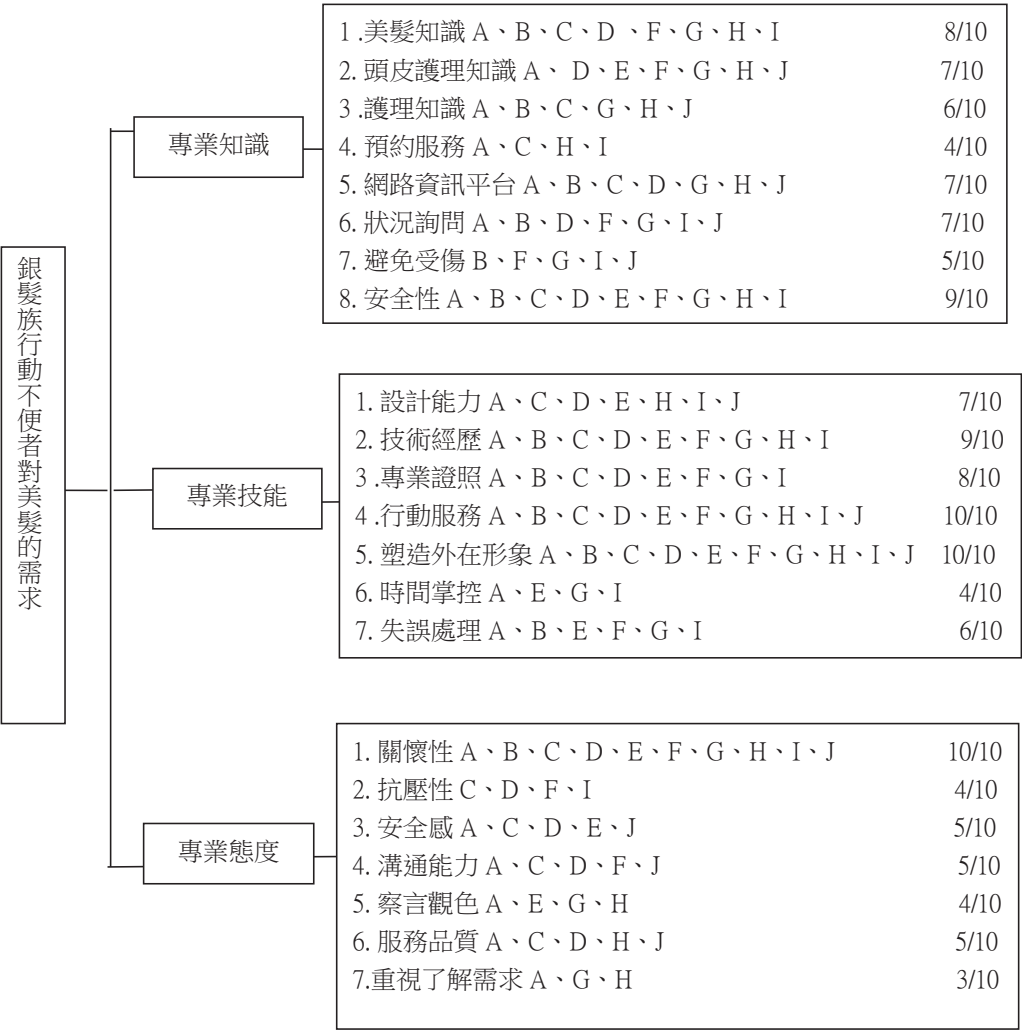
我覺得到家服務是一項不錯的服務而且現在行動不便的人像是隨著現在高齡化的時代

他們也有可能在行動上不方便需要剪頭髮有到家服務，我覺得你們可以跟現在的新聞在說的長照福利去合作或許會更好再來到宅配貨品到家服務是現在新的一個行業吧！（受訪者 G）

伍、結論

依據訪談內容重點整理後，歸納出銀髮族行動不便者對美髮的需求三大構面，專業知識、專業技能、專業態度。專業知識構面分為八項次

構面分別為美髮知識、頭皮護理知識、護理知識、預約服務、網路資訊平台、狀況詢問、避免受傷、安全性。專業技能構面分為七項次構面分別為設計能力、技術經歷、專業證照、行動服務、塑造外在形象、時間掌控、失誤處理。在專業態度構面分為七項次構面分為關懷性、抗壓性、安全感、溝通能力、察言觀色、服務品質、重視了解需求。分別將三大構面以百分比換算，統計出受訪者對支持構面的比重。在專業知識構面安全性最為重要再分別美髮知識與頭皮護理知識。專業技能知識構面分別有行動服務為最重要再分別塑造外在形象與技術經歷。專業態度構面最為重要關懷性，再分別為安全感、溝通能力與服務品質三者比分相同重要。整理如下圖 1：



↑ 圖 1 銀髮族行動不便者對美髮的需求比例統計分析

參考文獻

一、中文部分

- 李美雀 (2014)。髮型設計師職場與親職經驗之探究。國立高雄師範大學教育學系研究所未出版碩士論文，高雄。
- 林貴滿 (2011)。住院病人對好護理師專業能力期待及影響因素之探討。榮總護理，28(3), 291-299。
- 吳荳瑄 (2012)。消費者對美髮師專業服務需求與滿意度之研究。樹德科技大學應用設計研究所碩士論文，高雄市。
- 翁聖宗 (1994)。美髮業服務品質與品牌忠誠關係之研究。國立中山大學企業管理研究所碩士論文，高雄市。
- 郭嫻嫻 (1989)。基層農會家政指導員專業能力研究。國立台灣師範大學，家政教育研究所碩士論文，台北市。
- 陳信憲、陳美華 (2005)。技職校院商館學群學生財金專業能力指標建構之研究。師大學報，50(2)，121-138。
- 陳郁翔 (2007)。中小餐館創業人應具備專業能力分析之研究。國立台灣師範大學 博士論文，台北市。
- 黃坤祥、廖漢雄、游皓瑋 (2005)。高等技職教育烘焙管理專業能力建構之探討。餐旅暨家政學刊，2 (4)，535-550。
- 葉嬋娟 (2012)。社區運動指導員專業能力指標建構之研究。國立體育大學，未出版，台北。
- 詹慧珊、林容慧 (2004)。美容美髮從業人員行業特性與工作倦怠之研究。美容科技學刊，3(2)，87-113。
- 鄭嘉琦 (2004)。電話訪談員核心才能評鑑量表之建立 - 以才能核心評鑑法為例。佛光人文社會學院觀禮研究所碩士論文，宜蘭縣。
- 鄭衍基 (2002)。專業廚藝者的心路歷程。中國飲食文化基金化會訊，8 (3)，19-23。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究理論與應用。台北：心理。
- 盧虹楨 (2013)。南部地區高職學校實用技能學程美容科學生專業能力指標之研究。美容科技學刊，10 (4)，10 - 4。
- 蘇芳正 (2001)。我國網頁設計人員專業能力之研究。國立台灣師範大學工業教育研究所未出版碩士論文。

二、英文部分

Jarvis.p.(1983).professional education.London：croom Helm.

三、參考網站

- 內政部建營屬 (2014)。建築物無障礙設施設計規範建築物無障礙設施設計規範。2017 年 8 月 21 日，取自：[https://www.moi.gov.tw/files/news_file/%20%E5%BB%BA%E7%AF%89%E7%89%A9%E7%84%A1%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%A8%AD%E6%96%BD%E8%A8%AD%E8%A8%88%E8%A6%8F%E7%AF%84%20\(1\).pdf](https://www.moi.gov.tw/files/news_file/%20%E5%BB%BA%E7%AF%89%E7%89%A9%E7%84%A1%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%A8%AD%E6%96%BD%E8%A8%AD%E8%A8%88%E8%A6%8F%E7%AF%84%20(1).pdf)
- 內政部統計處 (2017)。106 年第 10 週內政統計通報 (我國老年人口數首次超過幼年人口數)。2017 年 8 月 21 日，http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=11735
- 友善老人住宅銀髮安住無障。2017 年 8 月 21 日，取自：http://www.lcis.com.tw/paper_store/paper_store/140-1017-2015223193717796.pdf

- 行政院主計處 (2011)。中華民國行業標準分類第 9 次修訂【中華民國統計資訊網】。2017 年 8 月 21 日，取自：<http://www.stat.gov.tw>
- 馮泉富 (2016)。台灣 2017 年將達高齡社會 4 大商機即將起飛 - 理財周刊。2017 年 8 月 21 日，取自：www.moneyweekly.com.tw/Journal/article.aspx?UIDX=18609110260
- 彭勝本、吳佩珊、黃若瑜 (2016)。銀髮金融產業國際發展趨勢及我國銀髮金融商機之研究。2017 年 8 月 21 日，取自：<https://research.fsc.gov.tw/FrriFileDownload.asp?ResearchID=20170322-1515-3434>.