

國立臺灣大學文學院圖書資訊學系

碩士論文



Department of Library and Information Science

College of Liberal Arts

National Taiwan University

Master Thesis

從社會資本觀點看公共圖書館服務

對中高齡者之影響

Understanding the Influence of Public Library Services

on Older Adults: A Social Capital Perspective

許郁翎

Yu-Ling Hsu

指導教授：林珊如 博士

Advisor: Shan-Ju L. Chang, Ph.D.

中華民國 105 年 7 月

July, 2016



謝辭



寫論文的一路上，每當前進一小步就面臨新的難題，這樣的自己，在研究的路上還有許多需要學習的地方，能克服這些困難，實受到許多貴人的相助。

感謝大學與研究所期間，圖資系師長們的指導。首先要感謝指導教授林珊如老師的引導和訓練、給予我課堂之外的學習機會、並於我寫作論文的過程中提供諸多建議。感謝口試委員楊培珊老師和葉乃靜老師悉心審閱我的論文、指出我的盲點。感謝系上所有的老師，引領我踏入圖資領域追求學問，由衷感謝老師們的啟發。

同時，我要感謝國立臺灣圖書館、臺北市立圖書館、新北市立圖書館，讓我入館進行研究。特別謝謝國立臺灣圖書館閱覽組、臺北市立圖書館諮詢服務課、臺北市立圖書館大同分館、新北市立圖書館西盛分館館員們的照顧與協助，幫助我迅速熟悉環境並順利找到受訪者。

感謝參與本研究訪談的館員與長輩們，以及其他親切招呼我的長輩們，感謝您們的熱心分享。能有機會花上這麼一段時間，與您們一同相處和學習，對我而言實為難能可貴的相遇。

謝謝圖資系同學們的相互砥礪：謝謝俊如全方位的鼎力相助；謝謝秋燕總是耐心為我解答問題；謝謝韻涵協助我調整研究資料蒐集工具；謝謝讀書會的好夥伴弼心、嫩嫩、麗珉、雲倩、慧雯、敏之、詠之、允人、蕭萱；謝謝士茹、蘭棋的陪伴和打氣。真心感謝研究所期間共同修課的所有同學們，面對研究所繁重的課業，大家一起情緒崩潰再一起打起精神面對挑戰，因為有你們，回想起那段忙碌的日子多是些有趣的點點滴滴。

感謝同門師姐們靜怡、慧俐、瑜君、佳穎不吝提供建議和協助，很幸運能有你們的支持與鼓勵。感謝系上助教們及夏小姐的照顧。

感謝我的家人們，謝謝你們一路上的關愛與包容。有你們真好。

過去曾聽一位老師說，所謂學生就是學習如何生活、學習如何活得更好。進行這篇論文的初衷也是想著探索活得更好的方法，在這次研究中，實際接觸多位閱歷豐富的長輩，他們積極生活的模樣，為我做了最好的示範。如今論文寫下句點，將來或許沒能再有文件來證明自己的學生身分，但我會繼續努力學習生活。也願你我的每個今日都過得比昨日更好。





摘要

老年生活中的資訊獲取、學習動機、日常生活安排等各方面皆與社會網絡的維繫及建立息息相關；而公共圖書館的開放性，以及其中的學習、休閒、志願服務活動，則具備協助使用者維繫和建立社為網絡之潛力。進一步而言，公共圖書館或許有助於豐富中高齡使用者之社會資本。社會資本係以社會網絡為基礎，涵蓋了個體透過該社會網絡所能獲取之資源，以及有助於維繫該網絡、促進網絡成員為共同目標而集體行動之要素，如成員間的信任、互惠規範等。本研究以社會資本理論為基礎，分別從公共圖書館員與中高齡使用者的角度，探索公共圖書館之樂齡服務規劃、中高齡者實際使用圖書館服務之情形，從而瞭解公共圖書館服務對於中高齡者的社會網絡之建立與維繫、社會資源的獲取之影響，以及中高齡者在公共圖書館內發展社會資本所遭遇之困難。

研究設計上，本研究從大臺北地區選定中高齡服務人口多且樂齡活動豐富的四所公共圖書館，實際於四館辦理的推廣活動進行田野觀察，並訪談各館負責規劃樂齡服務之館員，及 35 位年滿 55 歲、未就業且頻繁使用研究場域之使用者。

在公共圖書館樂齡服務發展方面，公共圖書館結合了公私立文教單位、政府機關、專家公會、基金會、養護機構之資源辦理活動，並透過上述各單位之引薦、其他專業組織機構、專家或館內使用者引薦、邀請圖書作者等方式，將專業資源連結予中高齡者。

從觀察及訪談中高齡者之資料中，發現中高齡者除了在館內進行閱讀或學習活動、志願服務，亦可能為了完成個人事務，進入館內尋求熟識之館員或使用者的協助，或將公共圖書館作為交誼場所，至館內尋求他人的陪伴。

進一步從中高齡者個人的角度觀之，使用公共圖書館服務有助於中高齡者與館內他人，包括館員、志工、其他使用者、活動講師建立關係。此外，中高齡者為了延續活動的訓練、滿足興趣、或因志願服務需要，而組成正式社團，而正式

社團又可能進一步與館外團體或機構建立合作關係。透過上述社會網絡，中高齡者可獲得工具性、情緒性及資訊性的支持，其中部分情緒性與資訊性支持可能較難以透過其館外親友獲得。而中高齡者透過熱門館藏獲知新議題、參與活動產出作品或培養新技能，亦有助中高齡者與館外親友聯繫互動，同時使中高齡者成為其社會網絡中更好的資源提供者。

從中高齡者的館內社會網絡整體觀之，中高齡受訪者對於公共圖書館、館員、及其他使用者展現了信任與互惠行為，其中的原因包括：館員無私且積極主動的服務態度、與其他使用者的互動過程中感受到關心、與其他使用者在館外無共同的人際圈。此外，中高齡者及其館內社會網絡成員，為使館內的團體活動持續且順利運作，而發展出正式或非正式的規範及約束行為。

中高齡者透過公共圖書館服務維繫或建立社會資本之障礙，則涵蓋「公共圖書館政策」、「團體活動安排」和「使用者個人特質」三方面之因素。

根據研究發現，研究建議在「公共圖書館服務規劃」方面，於活動安排上，加入小組互動之機會、建立互動性強之跨世代交流平臺、安排作品創作或成果展演、鼓勵中高齡者在活動結束後組織自主學習團體並提供活動空間、培養中高齡者之資訊與通訊科技素養；在協助中高齡者進一步運用其社會資本上，作為志願機會及繼續就業之仲介平臺、並與館內外各單位合作，規劃更多志願服務機會；在館藏資源選擇上，為中高齡者介紹規則簡易、牌面字體大且顏色分明之桌上遊戲；在空間規劃上，提供可自由談話、家具舒適、光線充足且使用規範簡便之空間。在「館員、活動帶領者與中高齡者之互動策略」方面，建議主動對中高齡者表達關心並使用其所熟悉之語言。在「館內自主學習團體的經營」方面，建議協助新加入者熟悉團體的活動方式及其中的成員、採分組方式進行活動。最後，根據本研究之限制及發現，提出進一步研究議題與資料蒐集方法之相關建議。

關鍵字：社會資本、老年人、公共圖書館、樂齡服務、社會參與

Abstract



Social capital is related to the benefits of social connections. The research framework of this study followed social capital theory. The purpose of this study was to explore the influences of public library services on older adult patrons. Two approaches were used. The first, which focused on social capital at the individual level, investigated older adults' activities in public libraries and the effects of library services on the quality and quantity of their social networks. The second, which focused on the group level, defined social capital as a collective asset that is inherent in social networks, wherein trust and norms are established to facilitate cooperation for mutual benefit. This approach examined the trust and norms that older adults developed in public libraries.

Data were collected in the summer of 2015 through interviews with four librarians and thirty-five older adult patrons at four public libraries in Taipei City and New Taipei City. Observations were also conducted to gather contextual data and supplement the interview data.

The results indicated that older adults used public libraries not only for reading, learning, and volunteering but also to seek assistance and companionship.

It was found that, at the individual level, older adults develop relationships with people in public libraries by using library materials or participating in library programs. Furthermore, older adults and other library users tend to organize formal groups to do volunteer work, implement the training that library programs provide, or pursue their interests. These relationships and groups contribute to social capital in several ways: by connecting older adults to community resources and experts; by providing instrumental, emotional, and informational support; by reinforcing the existing relationships of older

adults; and by making the older adults better supporters of social resources in their social networks.

At the group level, older adults develop trust in the people in public libraries. This trust is built through their friendly, positive interactions with librarians and their fellow patrons. The privacy granted by the people in libraries is also attractive to the older adults. The librarians and the other patrons listen and show their support, and they do not share what they have heard. Moreover, to ensure the smooth functioning of the groups organized by older adults, the groups' members develop informal norms of reciprocity and sanction. However, due to the limitations of the "public library policy", "program arrangement", or "older adult patrons' personal qualities", older adults sometimes find it difficult to stay engaged in these group activities and thus to keep the groups active.

Based on the findings, suggestions for library programming strategies are proposed. First, public libraries should utilize the expertise of older adults to assist with older adult-related programming, provide opportunities for interactions among participants in the programs, provide information and communications technology (ICT) training, and introduce the older adults to board games that are easy to understand and well printed with large fonts and distinct colors. Second, public libraries should collaborate with volunteer recruitment and referral agencies to position themselves as hubs for social engagement. Third, libraries should offer brightly illuminated spaces for free discussion with age-friendly furniture and permissive regulations. Finally, based on the limitations of this study, suggestions on future related research topics and methods of data collection are provided.

Keywords: social capital, elderly, older adults, public library, senior service

目次



摘要.....	i
Abstract.....	iii
目次.....	v
表次.....	vii
圖次.....	viii
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	5
第三節 研究範圍與限制.....	7
第四節 名詞解釋.....	8
第二章 文獻回顧	11
第一節 社會資本.....	11
第二節 公共圖書館使用與社會資本關係之實證研究.....	31
第三節 公共圖書館樂齡服務.....	35
第三章 研究設計與實施	49
第一節 研究方法.....	49
第二節 研究場域與對象.....	51
第三節 資料蒐集工具.....	61
第四節 資料整理與分析.....	64
第五節 研究程序與步驟.....	65
第四章 研究結果分析	69
第一節 公共圖書館樂齡服務之發展.....	69
第二節 中高齡者使用公共圖書館服務之情形.....	87
第三節 公共圖書館內社會網絡的形成契機與特徵.....	106

第四節 各類型社會資本對中高齡者之影響	134
第五節 社群層次社會資本的展現與形成因素	161
第六節 中高齡者發展與維繫館內社會資本之障礙	175
第五章 綜合討論	185
第一節 公共圖書館樂齡服務所連結之資源	185
第二節 中高齡者使用公共圖書館之情形	185
第三節 公共圖書館服務對中高齡者社會資本之影響	188
第四節 中高齡者社會資本之運用	200
第六章 結論與建議	207
第一節 研究結論	207
第二節 建議	215
參考文獻	225
附錄一 圖書館館員訪談大綱	241
附錄二 觀察記錄表	244
附錄三 中高齡使用者訪談大綱	245

表次



表 2-1 公共圖書館與社會資本關係研究常用之評估項目	27
表 2-2 公共圖書館服務中高齡者之方式及其運用之相關資源	47
表 3-1 研究場域基本資料	53
表 3-2 受訪中高齡者基本資料	60
表 3-3 受訪館員基本資料	61
表 4-1 中高齡受訪者之志願服務及活動課程參與情形	125
表 4-2 各類型社會資本對中高齡者之影響	161
表 5-1 中高齡者透過各類活動發展社會資本之方式	199

圖次

圖 3-1 研究流程圖 67





第一章 緒論

本章分為四節。第一節研究背景與動機中說明老年生活中，人際互動與社會參與對於其資訊獲取、生活安排及學習動機之重要性，並帶出公共圖書館所提供之環境與活動豐富老年社會生活之潛力，進而介紹社會資本之概念及其與公共圖書館之關係。第二節陳述本研究之目的與問題；第三節界定本研究之範圍並說明研究限制；第四節解釋本研究所使用之專有名詞。

第一節 研究背景與動機

一、臺灣人口老化趨勢

人口結構老化是許多國家共同面對的新挑戰，而臺灣的高齡化問題及速度比起全球的老化情況尤為劇烈。根據 2014 年 8 月內政部統計，臺灣高齡人口（65 歲以上人口）占全台總人口數 11.8%，且逐年增加（內政部，2014），屬於聯合國所定義的高齡化社會。行政院國家發展委員會推計，臺灣高齡人口將於民國 107 年達 14.6%，進入高齡社會；民國 114 年高齡人口將超越 20%，進入超高齡社會（衛生福利部，2014）。這表示臺灣由高齡社會進入超高齡社會的歷程相當短暫，相較於老化速度較慢的國家有較多時間適應人口結構改變之影響，人口正迅速老化的臺灣更需提早思考人口老化的因應之道。

有關老年的定義，雖有學者認為「老」是根據文化、社會規範和個人觀點所進行的分類（Laslett, 1995），目前多數政策仍以時間年齡（chronological age）來定義之。世界衛生組織的活躍老化政策綱要係以 60 歲以上者為對象（WHO, 2002），國內老年福利法則定義老年為 65 歲以上者、美國圖書館協會之高齡者服務指南以 55 歲以上者為對象（Reference & User Services Association [RUSA], 2008），國內公共圖書館的樂齡服務亦多以 55 歲以上者為對象，由於 55-64 歲者在部份政

策中尚不屬於老年，本研究將以「中高齡者」稱呼 55 歲以上的群體。

隨著科技日新月異、醫療發達，今日的中高齡者已不同於過去大眾對老年的刻板印象，新一代的中高齡者壽命更長、更加健康、接受過更多教育 (Williamson, Bannister, & Sullivan, 2010)。而近年臺灣退休制度的變革，亦使得人們提前離開職場，民國 102 年行政院主計處的調查，顯示國人平均退休年齡為 57.4 歲 (行政院主計處，2013)，比法定退休年齡 65 歲更早。退休生活提前，加上平均壽命延長，加長了退休歲月，對於公共政策的制定及服務的提供，帶來了新的挑戰，同時也提供新的機會。

二、 老化生活的需求

思考人口老化的機會與挑戰，必須先瞭解老化生活的需求。老化的討論範疇包括：生理老化、心理老化和社會老化。生理老化是人體的器官和功能的衰退，生理改變、感覺系統衰退；心理老化係受生理老化影響，所產生的心理反應，有正向的影響，例如情緒掌握更佳，亦可能帶來負向的表現，如認知功能減退 (黃富順、楊國德，2011；Whitbourne & Whitbourne, 2014)；社會老化是人際互動及關係的改變，例如工作角色的中斷、社會角色及家庭地位轉變、生理方面活動力下降等因素，皆可能影響高齡者的社會網絡與關係 (黃富順、楊國德，2011)。而社會關係的維繫又與身心理健康息息相關，部份研究以「社會資本」概念涵蓋社會參與、社會信任、社會支持等指標，評估社會資本對健康的影響，指出社會資本對於死亡率有保護的作用 (Hyypä, Mäki, Impivaara, & Aromaa, 2007; Aida et al., 2011)。

另一方面，過去圖書資訊學領域有關中高齡者之研究，常聚焦於中高齡者的資訊需求與尋求行為，發現多數中高齡者倚賴自身的知識與經驗解決問題，以親友與大眾媒體為其主要資訊來源，較少尋求圖書館等社會機構的資源，且隨著年紀增加，漸少有意地尋求資訊，其資訊獲取主要是在與人互動的過程中意外獲得 (Cavanagh & Robbins, 2012；Williamson & Asla, 2009；傅彥儒、邱銘心，2014)，

也因此，避免中高齡者社會孤立、運用社群聚會的情境來幫助其接觸資訊，對於中高齡者相形重要（Williamson & Asla, 2009）。

此外，傅彥儒、邱銘心（2014）發現老年的生活安排與社會老化密切相關，他們進行工作、從事社區服務和休閒娛樂，除了為滿足獲利、服務社會、打發時間等目的，也是為了維繫人際關係。圖書館的樂齡學習需求調查亦指出，中高齡者參與學習的動機除了學習新知，亦包括社交之目的，吸引其持續參與學習的動機包含能與朋友共同學習，以及家人的支持（余思慧，2012；臺北市立圖書館，2012）。綜合而言，中高齡者的社會網絡對其資訊來源、學習動機、以及日常生活活動的安排等各方面影響甚深，故本研究嘗試以「社會資本」理論為基礎，瞭解公共圖書館所提供的服務及活動，對中高齡者帶來之影響。

三、 公共圖書館與社會資本的關係

社會資本的構成要素包括社會關係網絡、有助於維繫網絡的信任、互惠規範與約束力，這些要素有利於團體達成共同目標（Coleman, 1988; Putnam, 1995; Halpern, 2005/2008）；從個人觀點而言，個體透過其社會網絡所能獲取或動用的資源亦為社會資本（Lin, 2001），而個體的社會網絡大小及網絡成員所擁有的資產可代表個體所擁有的社會資本多寡（Bourdieu, 1986）。依據社會網絡的性質，可將社會資本分為三類型，包括：將同質性高的人們變得更緊密的內聚型、將異質性高的人們聚集在一起跨接型、將不同階層的人們或組織連接起來的連結型社會資本（Gittell & Vidal, 1998; Woolcock, 2001）。

部分研究指出公共圖書館具有豐富使用者社會資本的潛力，例如 Hillenbrand（2005a）與 Johnson（2012）指出公共圖書館提供中高齡者社會互動的機會，且透過館員的轉介，讓使用者得以獲取其他機構或個人的資源。Vårheim, Steinmo, & Ide（2008）歸結公共圖書館促進使用者社會資本的主要原因有二：一是公共圖書館平等服務大眾之特性、二則是提供了人際接觸的公開場域。公共圖書館宣言明示不論人們的年齡、種族、性別、信仰、國籍、語文及社會地位，皆應能免費

且平等地取用圖書館 (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 1994), 由於公共圖書館平等且普世 (universal) 的服務原則, 受到人們的信任; 另一方面, 公共圖書館是聚集不同身分、背景的人們之會面地 (meeting place), 人們在當中認識他人, 有助其建立社會關係並發展出信任與互惠觀念 (Audunson, 2005; Vårheim et al., 2008; Vårheim, 2014)。

此外, 從公共圖書館的服務內涵觀之, 國內外公共圖書館之樂齡服務以協助中高齡者進行終身學習和社會參與為要務 (周倩如, 2009; Perry, 2014), 而 Preston (2004a; 2004b)、Vårheim et al. (2008) 發現終身學習活動有助於增加學習者的社會資本, Putnam (2000) 則指出社會活動 (如課程、社團、志願服務) 的參與能促進信任及互惠等社會資本要素之發展。換言之, 上述文獻支持公共圖書館所辦理的終身學習活動及其提供的社會參與機會, 有助中高齡者建立社會資本。

四、 公共圖書館的樂齡服務

美國圖書館協會之高齡者服務指南指出: 圖書館的館藏、活動及服務需符合社區內高齡者的需求和興趣、鎖定高齡者為對象規劃活動, 並強調圖書館應設法協助高齡者保持心理、生理和社交方面的健康 (RUSA, 2008)。然而目前公共圖書館針對高齡者規劃特殊服務或活動之情形尚不普遍 (Piper, Palmer, & Xie, 2009; Perry, 2014)。

過去的中高齡者社會資本相關研究發現, 退休中老年人的社會參與程度以及情緒性支持較未退休中老年人更低 (蘇育民, 2011)。實際上, 部份中高齡者面對漫長的退休後生活, 並無特別規劃, 民國 102 年的老人狀況調查報告指出, 55~64 歲的族群中, 有 38.6% 在日常生活中並未參與任何社會活動; 65 歲以上之群體中, 未參與社會活動者則佔 49.6% (衛生福利部, 2014)。公共圖書館或許可以掌握此契機, 積極主動介入離開勞動市場的中高齡者之生活, 或幫助正準備離開職場的中高齡者規劃退休後的社會參與活動, 提供社會參與管道、建立終身學習系統, 協助中高齡者活躍老化、健康老化。如 Joseph (2009) 鼓勵公共圖書館

為退休人員提供一個可聚集、碰面的地方，將圖書館打造成像居家一般舒適的環境，使之能於其中拓展人際接觸的多樣性，並助其找到實現個人抱負之活動，引發其社區參與的意識，簡而言之，即透過公共圖書館的空間和服務協助其建立社會資本。

綜合前述，可見到社會資本的維繫與建立對於中高齡者的資訊獲取、學習意願、日常生活安排等各方面皆有影響；亦可見到公共圖書館本身平等、開放的特質，以及其中的學習、休閒、志願服務等活動，具備協助中高齡者建立社會資本之潛力。綜觀國內圖書資訊學領域有關中高齡使用者之相關文獻，多聚焦於中高齡者的資訊與學習需求（例如邱天助，2009；余思慧，2011；黃家虹，2012）。相對於公共圖書館提供資訊與教育之功能，國內尚無研究從公共圖書館幫助社會參與的角度，探討公共圖書館帶給中高齡使用者之影響。在臺灣即將邁入高齡社會的時候，公共圖書館作為中高齡者的社會支持之角色如何，值得進一步研究。

因此，本研究以社會資本理論作為基礎，探索公共圖書館服務對中高齡者所帶來之影響。一方面訪談館員，檢視公共圖書館服務所連結之社會資源；另一方面實際觀察圖書館內之活動並訪談中高齡者，瞭解中高齡者如何使用公共圖書館、圖書館服務對中高齡者內聚型、跨接型、連結型社會網絡的大小及質量之影響、圖書館服務如何影響上述社會網絡的形成或維繫、網絡成員在使用圖書館期間，對彼此產生信任、互惠規範之源由、以及中高齡者於圖書館建立與維繫社會資本所遭遇之困難。期望能藉此為公共圖書館的樂齡服務提出建議，使公共圖書館在人口老化的當今社會，能更好地幫助中高齡者面對社會老化，透過公共圖書館服務協助中高齡者維持並擴展社會關係、提升社會參與意願、並持續發揮自身價值。

第二節 研究目的與問題

一、 研究目的

本研究希望從中高齡使用者的角度瞭解其公共圖書館使用情形，進一步探討

圖書館服務對其社會網絡質與量等方面之影響；另一方面，則從公共圖書館作為服務提供者的立場出發，瞭解並思索公共圖書館之樂齡服務發展，以協助中高齡者社會參與並建立其社會資本。研究目的包含：



1. 瞭解公共圖書館樂齡服務之發展情形。
2. 瞭解中高齡者於公共圖書館內所進行之活動，及其活動空間的選擇。
3. 分析公共圖書館的使用對中高齡者社會資本之影響。

二、 研究問題

承上述研究目的，本研究之研究問題如下：

(一) 公共圖書館樂齡服務之發展為何？

1. 公共圖書館發展樂齡服務之促動因素為何？
2. 公共圖書館規劃樂齡服務所連結的機構組織與專家為何？
3. 公共圖書館館員如何與樂齡服務使用者建立關係？

(二) 中高齡者使用公共圖書館的情形為何？

1. 中高齡者在公共圖書館內所進行之活動為何？
2. 中高齡者選擇館內活動空間之考量為何？

(三) 公共圖書館服務對中高齡者社會資本的影響為何？

1. 使用公共圖書館服務後，中高齡者的社會資本有何變化？
 - (1) 從個人層次觀之，中高齡者館內的社會網絡質與量之改變情形為何？
 - (2) 從社群層次觀之，中高齡者所屬之館內社會網絡中，其信任、互惠、約束力如何展現和形成？
2. 中高齡者透過公共圖書館發展與維繫社會資本之障礙為何？

研究分別對館員及中高齡使用者進行半結構式訪談，首先從館員提供服務之角度，瞭解公共圖書館發展樂齡服務之契機、歸納服務所連結之館外社會資源，此指的社會資源為連結型社會資本，包含機構組織或專家、並瞭解館員與中高齡者建立關係的方式；另一方面，透過實地觀察及訪談，瞭解中高齡者的公共圖書

館使用情形及其館內人際互動狀況，進而探討中高齡者在館內如何建立起社會網絡，及其透過該社會網絡所獲取之資源、歸納阻礙中高齡者與館內他人建立關係之因素。最後，根據研究發現，對公共圖書館的服務規劃提出建議。



第三節 研究範圍與限制

基於研究問題，本研究範圍及限制如下：

一、 研究場域與對象取樣僅限於大臺北地區

本研究選定大臺北地區的四所公共圖書館——國立臺灣圖書館、臺北市立圖書館總館、臺北市立圖書館大同分館、新北市立圖書館西盛分館，作為研究場域，研究對象來源為上述四間圖書館之使用者。

研究場域選擇的標準主要為：服務社區內老年人口數、以及樂齡活動的數量，並將城鄉差距納入考量。首先自臺北市老年人口及老化指數較高的行政區中，選出樂齡活動最多的市立圖書館總館及大同分館；新北市則自老年人口數較高的行政區中，依樂齡活動數，選出國立臺灣圖書館及新北市立圖書館西盛分館。

二、 研究對象限定為目前未就業、圖書館使用頻率高之中高齡者

本研究之研究對象選擇條件有三，一是就業情形，二是年齡，三是公共圖書館使用頻率。

過去研究指出，中高齡者不易建立社會資本的原因與離開職場容易造成社會關係脫節及社會參與率下降有關（Putnam, 2000；蘇育民，2011），因此研究將對象鎖定為目前未就業的中高齡者，未就業是指未從事有酬工作，因此家管、無收入之家屬照護者、退休、待業及失業之中高齡者，均屬本研究之研究對象。

年齡方面，本研究選擇以 55 歲（含）以上之中高齡者為研究對象。一方面考量國人之平均退休年齡，我國實際退休年齡平均為 57.4 歲，而女性以及部分

行業的退休年齡較平均退休年齡更低（行政院主計處，2013）；另一方面，本研究選擇之公共圖書館，規定 55 歲以上者方能參與館內之樂齡活動。鑒於離開就業市場對中高齡者社會參與情形之影響，以及圖書館樂齡服務使用之年齡限制，本研究以 55 歲（含）以上者為研究對象。

此外，考量到在館內建立起人際網絡需有一定的使用經驗，因此以每週至少使用一次研究場域的中高齡者為主，使用方式不限。

綜合上述，本研究之研究對象為 55 歲以上、未從事有酬工作且圖書館使用頻率高之中高齡者。

三、 研究範圍僅限於圖書館內所發生之活動

本研究關注實體圖書館的使用幫助研究對象累積社會資本之情形，未將館外的圖書館延伸服務納入研究範圍。未能親身到館的中高齡者仍可透過圖書館的延伸服務（如送書到府服務）於館外接觸到圖書館員或志工，但非屬本研究之討論範圍。

使用實體圖書館的範圍包括親自到館使用館藏、與圖書館內的館員或使用者互動、參與圖書館舉行的活動講座及志願服務、或是利用館內的各項設施。舉例而言，使用圖書館內的電腦收發電子郵件或上網與館外的人聊天，以維繫和拓展人際網絡，是使用實體圖書館維繫社會關係的一種方式，但本研究並不討論線上環境，亦不探討研究對象之線上社會資本。

第四節 名詞解釋

一、 社會資本 (social capital)

社會資本在當代尚無公認之定義，本研究將社會資本的定義分為兩類：一類係主張社會資本為集體資產，由社會關係網絡，以及有助於維繫網絡的信任、互惠規範與約束力所構成，可使網絡中的參與者為了達成共同目標而有效地一起行

動 (Coleman, 1988; Putnam, 1995; Halpern, 2005/2008)，為社群層次社會資本；另一學說則主張社會資本為個人資產，將個人透過社會網絡所能動用的資源視為社會資本 (Lin, 2001；林南，2007)，為個人層次的社會資本。

依網絡性質，社會資本可再分為內聚型、跨接型、連結型 (Gittell & Vidal, 1998; Putnam, 2000, Woolcock, 2001)，本研究依研究之情境與目的，將上述三類型的社會資本操作化定義為：(1) 內聚型社會資本：由圖書館外即熟識的家人、朋友、鄰居組成和提供。(2) 跨接型社會資本：由使用圖書館後，在館內遇見的讀者、館員和其他人組成和提供。(3) 連結型社會資本：與掌握權力者之連結，包括圖書館外的政府機構／專業團體／民間組織，以及其中的工作者。

就過去學者的解釋，連結型社會資本屬於跨接型社會資本的一種 (Halpern, 2005/2008)，為更清楚區隔兩者，本研究進一步將連結型社會資本定義為公共圖書館自專業機構、團體、組織邀請，而進入館內主持活動之專家。例如研究對象參與館內的法律講座，而與主講律師建立起關係並從中獲得幫助，則該位主講律師為研究對象的連結型社會資本；但若中高齡者參與健康講座時，結識了一位同樣身為聽眾的律師，則該律師依本研究定義，屬於研究對象之跨接型社會資本。

二、 中高齡者 (Older Adults)

本研究考量公共圖書館樂齡服務使用之年齡限制，以「中高齡者」一詞稱呼年滿 55 歲者。美國圖書館協會之高齡者服務指南係以 55 歲以上者為對象，建議圖書館提供專門的資訊服務 (RUSA, 2008)。在國內，臺北市立圖書館的樂齡學習中心需年滿 55 歲方能申請成為學員 (曾淑賢，2009)；國立臺灣圖書館之樂齡活動亦限制 55 歲以上者參加；新北市立圖書館部份樂齡活動是提供年滿 60 歲者參與，部份樂齡活動的年齡限制則為 55 歲以上 (新北市銀髮族服務網，無年代)。

三、 社會參與 (social participation)

Levasseur et al. (2010) 綜整老化相關研究中對社會參與 (social participation)

之定義，將其涵意歸納為：個體參與到社會或社區與他人互動的活動之中，社會參與可進一步區分為數層次：(1) 和他人互動但並未一起從事特定活動；(2) 和他人一起從事某活動；(3) 幫助他人；(4) 貢獻社會。部分研究中之社會參與僅包含(2)~(4)層次，例如參與社團、政治、學習、志願服務、宗教活動，並未涵蓋私人的閒談與交際(第(1)層次)(藍苔菁，2011)。

為區隔正式的團體活動與私人之人際交往。本研究將參與學習活動、社團活動等正式團體活動視為「正式社會參與」；另將私人的互動稱為「非正式社會參與」。若相關文獻中有特別說明其社會參與之定義，則以更精確的名詞稱呼之；若無、或同時包含正式與非正式兩者，則統一稱為「社會參與」。

四、 樂齡服務

本研究以「樂齡服務」一詞來指稱專為中高齡者所規劃之服務，以和其他未分齡分眾的服務作區隔。服務包含：空間規劃(專為中高齡者規劃之空間以「樂齡空間」稱之)與辦理活動課程(專為中高齡者辦理之活動以「樂齡活動」稱之)。

「樂齡」原意為快樂的年齡，係源自新加坡對老年的稱呼，其後臺灣學者將此詞彙廣泛用於老年教育推動上，其精神是協助年長者快樂學習、忘記年齡(魏慧娟，2012)。

第二章 文獻回顧



本研究希望能跳脫公共圖書館提供、存藏資訊的定位，以「社會資本」的概念為基礎，探索公共圖書館服務為中高齡者發展社會資本之潛力。研究從三方面著手進行文獻回顧：首先探討社會資本理論，綜整社會資本之概念、定義與類型，以及公共圖書館與社會資本之關係，再進一步討論社會資本的衡量方式；第二整理公共圖書館與社會資本的實證研究；第三則探討國內外公共圖書館為中高齡者所規劃之服務。

第一節 社會資本

社會資本的概念在當代並無普遍接受的定義，Field (2003) 認為社會資本理論的中心是「社會網絡為有價值的資產」，它使得人們可以為了相互的利益而合作，且合作對象不僅是直接認識者。

一般認為社會資本一詞最早係源自 Hanifan，在其原意中，社會資本指的是「人們在日常生活中應用廣泛的無形物質，如良好的願望 (goodwill)、朋友情誼 (fellowship)、同情心、個人和家庭之間的社交關係。如果一個人只有自己，他在社會上是無助的。如果他和鄰居聯繫，這些鄰居和他們的鄰居聯繫，這樣擴展開來，就會形成社會資本的累積，這可能會立即滿足這個人的社會需求，這也使整個社區有機會創造一個更加舒適的生活環境。做為整體的社區將會因為個人間的合作團結而受益匪淺，在這其中，個人也能從中得到幫助、同情和友情。」

(Hanifan, 1916；轉引自 Putnam, 2000/2011，頁 7-8)，而後來的研究者對社會資本的解釋與上述描述差異並不大 (Putnam, 2000/2011)。

當代有關社會資本的討論及分析層次可分為兩大主流，一是將社會資本視為集體資產，探討特定的團體如何維持做為集體資產的社會資本，聚焦於生產與維持集體資產的要素；另一大討論則集中於社會資本的使用，將個人透過社會網絡

所能動用的資源視為社會資本，關注社會資本在理性個體間的運作 (Lin, 2001；王中天，2003)。目前這兩大觀點似乎還未有整合的趨向 (王中天，2003)，故本節將分別探討此兩觀點之說法。

依據學者們將社會資本視為「集體」或「個人」資產，本研究分別以「社群層次」和「個人層次」社會資本稱之。本節將說明社群與個人層次之概念，進一步討論公共圖書館與社會資本的關係，瞭解兩者間的關係後，綜整測量社會資本之指標，並歸納公共圖書館的相關研究中經常運用之指標。

一、 社會資本概念與定義

(一) 社群層次社會資本之概念

Coleman 和 Putnam 等學者將社會資本視為集體資產，認為社會資本是集體產生、有益於社群整體。Coleman (1988) 主張社會資本是根據其功能來定義，社會資本「不是單獨的實體 (entity)，而是多樣的不同實體，實體有兩個共同特徵：一是由社會結構的某些面向所組成；二是能促進結構內行動者的特定行動。和其他形式的資本一樣，社會資本具有生產性 (productive)，能幫助達成某些在缺乏社會資本的情況下所無法達成的目標。社會資本存在於人際關係的結構中，它不依附於獨立的個人，也不存在於物質生產的過程中。」(Coleman, 1998, p. S98)

Coleman (1998) 認為社會資本誕生於行動者的關係結構中，並進一步指出可形成社會資本的社會關係之元素，包括：

1. **義務、期望和信任 (obligations, expectations, trustworthiness)**：在某些社會結構中，人們彼此幫忙，協助者和接受者之間對彼此形成期望與義務，此關係仰賴兩大要素：「對社會環境的信任」(相信他人會盡義務) 以及「執行義務的實際範圍」，故這類互惠關係的基礎在於信任，在許多情況下，人們之間的信任會使得行動更加便利或有效。
2. **資訊管道 (information channels)**：利用既存的關係來獲取資訊，使得人們毋



須付出過多成本便能得到促進行動的資訊。

3. **規範與有效的約束** (norms and effective sanctions)：要求人們應放棄自身利益並為集體的利益行動，有效的規範為某些行動提供便利，也限制了某些行為（如防範犯罪發生）。

政治學者 Putnam (1995; 2000) 則將社會資本定義為社會生活的特徵，包括社會中個體間的聯繫，也就是**社會網絡**、以及社會網路中產生的**互惠的規範與信任**，能使參與者更有效地一起行動，以追求共同的目標。

社會網絡是由個體間的接觸聯繫組成，從聯繫目的可區分為正式或非正式社會參與；規範是指互惠的觀念；而信任則包含：(1)一般化信任 (generalized trust)，表示信任大多數人，意即信任陌生人；(2) 特定化或策略信任 (particularized/strategic trust)，表示信任熟識者 (Uslaner, 2002)，Putnam (2000) 認為一般化信任比特定化的信任更具價值，如同現金比以物易物更有效率，因它避免了每次交易時都得協商，對於潤滑社會互動極為重要。

Putnam 認為在一具備大量社會資本的共同體內，自願的合作更容易出現，Putnam 以自願性團體、政治參與、宗教活動等組織及團體活動參與程度，檢視一社會所擁有的社會資本程度，另一方面，能使得集體行動更有效的利他主義，如信任、互惠觀念也是評估社會資本的重要指標 (Putnam, 1995; 2000)。

Halpern (2005/ 2008) 則補充**約束力**亦為社會資本之要素，他以傳統社區為例，社會網絡包含社區中的居民；而社區中的規範與社會價值，多數可能是不成文的信念，例如盡可能提供鄰居幫助、守望相助等互惠的觀念與期待；約束力則是對於遵守或違反社區規範的正式或非正式獎懲，例如街談巷議的名聲、排擠行為等 (Halpern, 2005/ 2008, p.9-11)。

綜觀上述學者的定義，皆將社會資本視為集體資產，意即公共財，聚焦於社會資本對社會總體的影響力，且關注網絡成員共享的信任、互惠規範、約束力等。故社群層次社會資本的定義可歸納為：包含由個體所構成的**網絡**，以及有助於維

繫網絡的信任、互惠規範，以及維持網絡與規範運行的約束力。

而 Uphoff (1996) 進一步依社群層次社會資本的主觀及客觀性，分為兩種型態，一是**結構性**的社會資本，指相對客觀、可見的社會資本，群體較容易有意識的進行改變或修正，如社會網絡；二是**認知性**的社會資本，關注人們的感受和價值觀，相對較主觀，包括社會網絡成員的信任感、社會支持、互惠(轉引自 Uphoff, 2000；江明修、陳欽春，2005)。

(二) 個人層次社會資本之概念

社會資本另一派學者的重點則在於個人的社會資本使用，認為社會資本包括個人社會連結所能動員的社會資源。從個人層次來分析社會資本的代表學者為社會學者林南 (Nan Lin)，其將社會資本定義為「鑲嵌在社會網絡中的資源，行動者為了行動而獲取並使用之」(Lin, 2001, p. 25)，透過對社會關係的投資，個體可藉以獲得該關係內的行動者所擁有的資源，增加其工具性或情感性行為的回收 (Lin, 1999a；轉引自王中天，2003，頁 156)。社會資本除了帶來工具、情感方面的回饋，也帶來資訊，另一方面，社會資本能作為社會文憑，代表個人的社會分量及影響力、並提升個體的自信心 (Lin, 2001；林南，2007)。

林南的定義強調社會資本並非社會關係本身，建立社會關係是累積社會資本的先決條件，但透過社會關係可取得的資源才是重點。由於社會關係的選擇受限於一定的機會和結構，在此限制之下，能選擇的關係之異質性越高越好，因為異質的關係代表著各種不同的資源，而資源越多元越好 (林南，2007)。綜言之，林南之主張重視個體的人脈多樣性，社會關係異質性越高，使個體得以從多樣的來源中獲取越資源。

個人層次社會資本關注社會關係所構成的網絡中所含之資源，其評估是從個人社會網絡出發，測量方式有社會網絡理論為基礎，衡量個體社會網絡之數量(網絡大小)與品質(網絡內嵌的資源)，研究者們發展出定名法 (name generator)、定位法 (position generator) 及定資源法 (resource generator) 等測量工具 (Gaag

& Webber, 2008)，有關其測量指標及工具，將於本節第三部份進一步說明。

(三) 社會資本的類型

從社會網絡的關係性質，社會資本主要可劃分為：**內聚型社會資本 (bonding social capital)**、**跨接型社會資本 (bridging social capital)** 和 **連結型社會資本 (linking social capital)**。此分類架構最初係由 Gittel 和 Vidal (1998) 提出：內聚是將原先即認識的人們變得更緊密；將原先不認識的人們或群體聚集在一起則為跨接。Putnam 則進一步指出內聚型的網絡著眼於自身，傾向組成排他性強、同質性高的團體，這類團體能強化成員間的忠誠感和團結，亦可能導致成員對異己之敵意 (Putnam, 2000)，典型的內聚型關係包括家庭和宗族團體成員、親密的朋友之間的關係 (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2001; Woolcock, 2001)；跨接型的網絡是向外延展的，包容各個社會群體的成員，能幫助連結到外部之資源 (Putnam, 2000)，例如較疏遠的朋友、夥伴和同事 (OECD, 2001)。

內聚型與跨接型的劃分方式近似 Granovetter (1973) 所提出之弱連帶 (weak ties) 與強連帶 (strong ties)，關係較緊密的親友等強連帶能提供情感上的支持，透過關係較淡薄的弱連帶則能接觸更多樣的資源、資訊與機會。但兩者間並不完全對應，例如從互動頻率及距離來看，與遠親的關係較近於弱連帶，但與遠親所構成的網絡屬於內聚型 (Halpern, 2005/ 2008, p.18)。

內聚型與跨接型所隱喻的是水平式的關係，兩類型的社會資本是由人口基本特質相近者的連結所構成 (Woolcock, 2001)。而「連結型社會資本」描述了垂直的關係，意指不同權力層次、社會地位和財富的社會階層之間的連結，該類社會資本能超越社區，影響對正規制度的資源、想法和資訊的取用 (Woolcock, 2001)，讓人們可以取得己身社交圈之外的影響力和資源，例如菁英與一般大眾的連結、中央與地方的連結 (Gilchrist, 2004；江明修，陳欽春，2005)。Halpern (2005/ 2008, p.24) 認為連結型社會資本可算是一種特別與權力相關的跨接型社會資本。

然而，依關係親疏分類的方式界線較為模糊，使得學者們對於某些群體所歸屬之社會資本類型有分歧，如「鄰居」在歸類上，Woolcock (2001) 將其劃分於內聚型社會資本；Gilchrist(2009)則認為鄰居屬跨接型社會資本；林信廷(2009)依親疏關係，將關係親近與關係疏遠的鄰居分別歸類於內聚型與跨接型之下。在圖書館使用調查中，Ke, Chen, & Cheng (2014) 則將圖書館內的內聚型社會資本操作化為「朋友、家人」；跨接型社會資本為「新朋友、同學、同事、館員、熟人、其他圖書館使用者」；連結型社會資本則以「擁有借書證、擔任志工、參加圖書館社團或組織」作為指標。

由於社會中的界線與劃分並非永遠不變，且不易定義，上述三類型的社會資本在現實中並非總是能截然區分 (Gilchrist, 2004)。鑒於網絡關係的親疏可能變化，且判斷上較為主觀，本研究回歸 Gittel & Vidal (1998) 最初之分類方式，以關係原先是否存在來區分社會資本類型。綜合前述，本研究將內聚、跨接、連結型社會資本之定義操作化如下：

1. 內聚型社會資本：由圖書館外即熟識的家人、朋友、鄰居所組成和提供。
2. 跨接型社會資本：由使用圖書館後，在館內遇見的讀者、館員和其他人所組成和提供。
3. 連結型社會資本：使用圖書館後，所認識或接觸到的館外的政府機構／專業團體／民間組織（含其中的工作者）等掌握權力者。

除上述三大類型，Svendsen(2013)從機構角度提出了「機構型的社會資本」，主張機構與其他社區組織建立合作關係，可帶來跨機構的社會資本。圖書館與社區機構建立起合作網絡提供服務，可強化機構間的集體行動，機構型社會資本既可能是排他且同質性高的內聚型，也可能是異質團體結合、具有包容力的跨接型社會資本 (Svendsen, 2013)。雖機構型社會資本係從宏觀的機構合作出發，然而從圖書館使用者的角度觀之，機構間合作也幫助個體認識或接觸館外專業組織、專家等，對使用者個人而言具有建立連結型社會資本的可能性。



(四) 綜合討論

綜合前述，社群層次與個人層次社會資本對於「社會網絡」有著不同的見解，相對於 Coleman 和 Putnam 視具有信任和互惠規範的社會網絡為社會資本，林南則認為透過社會網絡能取得或動員的資源才是社會資本，社會關係不等於社會資本，但社會網絡確實是社會資本的先決條件，故以社會網絡做為測量社會資本之指標不盡然錯誤（林南，2007，頁 8）。

除此之外，前述的社群層次社會資本要素「信任」也受到質疑，Putnam 和 Coleman 認為信任是社會資本的核心，但另有部份學者主張「信任」在概念上較接近社會資本的前身或結果，而非社會資本的要素（Woolcock, 2001; Lin, 2008），Lin（2001）批評將社會資本做為集體資產，與信任、互惠規範等一同討論，常出現詞彙相互取代及意義混淆的狀況。信任是否為社會資本的構成元素這點雖有異議，多數研究者仍認同信任與社會資本密切有關，如 Woolcock（2001）雖不認為信任是社會資本的元素，但認同將信任作為社會資本之指標。

社會資本在概念及層次上之所以有分歧，王中天（2003）認為主因之一係社會資本研究者受到 Coleman（1988）最初所提出的定義影響，Coleman 從功能來定義社會資本，認為它是不同的「實體」，這些實體能促進特定行動，幫助達成某些在缺乏社會資本的情況下所無法達成的目標，往後的研究者便嘗試以不同的主題解釋所謂的「實體」，如 Putnam 主要以「公民參與的網絡」（如自願性社團、政治參與）闡釋之。Coleman 的功能論定義被批評為套套邏輯（Lin, 2001, p.26），從社會資本的效果來界定因素，而 Putnam 的定義被批評為循環定義，對社會資本中各元素間的關係欠缺說明、未能解釋社會資本維繫及生產之過程（曾鈺琪，2005）；另一個分歧的原因在於不同領域的學者之訓練及焦點不同，且傾向從符合其研究主題和易於觀察的角度理解之（王中天，2003）。

社會資本概念及討論層次上的不同，使得其測量指標有所差異，社群層次及個人層次社會資本兩立論取向仍未有整合之趨向。總結上述，本文將社會資本區

分為社群層次與個人層次社會資本，其概念及特徵分別為：

1. 社群層次社會資本：

- (1) 社會資本包含個體間聯繫所組成的社會網絡，以及幫助維繫網絡的信任、互惠規範、約束力。其中，社會網絡屬於客觀、可見的結構型社會資本；而信任及互惠規範等屬於感受性、主觀的認知型社會資本。
- (2) 評估方面，以上述社會網絡為基礎，瞭解人們的自願性社團、政治及宗教等正式或非正式社會參與狀況(社會網絡)、人際信任及社會信任(信任)、互惠的觀念(互惠規範)。

2. 個人層次社會資本：

- (1) 以個體聯繫組成的社會網絡為基礎，為個體透過其社會網絡所能獲取或動用的資源。
- (2) 評估方面，從個體的社會網絡出發，衡量網絡的質與量。

有關公共圖書館與社會資本關係之研究，部分著重探討社群層次社會資本，部分則同時關注社群與個人層次社會資本。兩層次之社會資本核心基礎皆為「社會網絡」，公共圖書館身為一公正無私的機構以及社區民眾的會面地、為不同使用者族群規劃活動和服務，這些理念與服務提供了使用者接觸互動的場域和機會(Audunson, 2005; Johnson, 2010; Vårheim, 2007; 2014)，上述特性皆提供使用者建立「社會網絡」之基礎，本研究歸納各相關研究，認為公共圖書館具備建立社區與個人兩層次社會資本之潛力，故兼採兩觀點，接下來將進一步說明公共圖書館與社會資本的關係。

二、 公共圖書館與社會資本的關係

透過對公共圖書館使用行為分析以及實證研究，學者們歸納出公共圖書館作為社會資本發展者的特質，以下分別從公共圖書館的空間、資訊、設備、活動、館員及對外合作六個面向，敘述公共圖書館對建立社會資本之貢獻潛力。



(一) 提供空間

1. 易近的社區廣場

Audunson, Vårheim, Aabø, & Holm (2007) 指出公共圖書館為低門檻的聚集之地，人們在館內與熟人不期而遇、與陌生人開啟對話、或作為與人們約定碰面之地點，具有維繫與擴展社會網絡的可能性。

Hillenbrand (2005b) 則進一步指出公共圖書館是能開啟人們對話的地方，其研究發現大多使用者雖獨自前往圖書館，但在造訪期間不和任何人講話的比例並不高 (19%)，使用者會與館內員工、熟識者或陌生人說話，尤其是 60 歲以上者更傾向在館內和人談話，顯示出公共圖書館為與人會面、聯繫、溝通的地方，也顯示其幫助使用者發展社會資本的潛力。

2. 接觸多樣性及異己 (otherness) 的地方

在公共圖書館內人們可以觀察到不同族裔、階級、擁有不同文化背景者 (Audunson, 2005; Vårheim, 2007)。Audunson (2005) 認為多元文化社會的形成，加上數位社會中資訊越趨專門化，導致不同世代、興趣或文化背景的人們更加分化，人們處在各自的小團體中，甚少接觸其他團體和觀點，若要實現民主社會的理想，便需要會面地讓人們能接觸不同族群、不同價值觀的人，而公共圖書館則能幫助人們接觸到價值觀、興趣、文化背景、年齡、族裔不同於自己的人們。

Hillenbrand (2005a) 與 Vårheim (2007) 亦指出，公共圖書館作為一兼容並蓄之處，人們在公共圖書館可接觸到多元背景的人群，造就人際間的包容和凝聚，進而鼓勵信任，亦提供使用者豐富人際網絡多樣性的機會。

3. 公共領域

Kranich (2001) 主張公共圖書館應鼓勵公民參與，藉此建立社會資本，並為公眾的言論和辯論創造自由的空間。Kranich 主張之功能與哲學家哈伯瑪斯 (Habermas) 所提出之「公共領域」(public sphere) 近似，公共領域是指由私人集合而成的公眾的領域，它反對受公共權力機關控制，以便能討論並批判具有公

共性質的問題（哈伯瑪斯，1962／2002）。Alstad 和 Curry（2003）認為公共圖書館與哈伯瑪斯的公共領域有許多共同的特性，如平等、可親近性（accessibility）以及民主參與，是人們可聚集並投入公開討論的領域，故建議公共圖書館重新審視自身的任務宣言、倡導圖書館作為公共討論之處。另一方面，老年資訊需求研究中，則發現年長者有關懷社區議題之資訊需求（傅彥儒，2013）。

綜合上述，公共圖書館可透過組織講座或會議實現作為公共領域的角色，讓使用者在公眾辯論中接觸到各種議題和意見，自由發表並討論自身看法，鼓勵使用者參與，滿足人們討論社區公共議題之需求（Aabø & Audunson, 2012; Hillenbrand, 2005a）。

4. 共同投入活動的場所

Hillenbrand（2005b）指出許多使用者是以群體形式上圖書館，由於建立社會資本的途徑之一是與他人互動，因此以群體形式使用圖書館，展現圖書館協助使用者發展社會資本之潛力。Fisher, Saxton, Edwards, & Mai（2007）針對西雅圖公共圖書館的調查亦發現有 53.6% 的受訪者曾經為了達成某共同目的或任務，與他人一同上圖書館，包括與家人、同事、同學、朋友一起在館內進行休閒或專業（包含工作和學業）相關的活動。

此外，公共圖書館也為社團活動提供空間，如 McKenzie et al.（2007）觀察到一中高齡女性編織團體長期固定使用圖書館空間進行活動，該編織團體過去由圖書館辦理並提供正式指導，數年後指導不再那麼正式。該團體的參與者指出，圖書館公共空間讓團體成員可同時進行家務及休閒活動，一方面支援其在家庭網絡中的角色，而團體成員亦得以相互支持和回饋、持續維持著關係親密的網絡。

（二）提供資訊

1. 提供政治參與及社會議題之資訊

公共圖書館提供免費的新聞和資訊，能作為個人參與政治或社會辯論的工具（Alstad & Curry, 2003），換言之，公共圖書館提供使用者投入正式社會參與之工

具，培養了具備見識的公民（informed citizenry）並維護民主的理想（Hillenbrand, 2005a）。而人們為了成為有素質的公民，有意識地在館內尋求資訊，也是公共圖書館作為公共領域的形式之一（Aabø & Audunson, 2012）。

Aabø、Audunson 和 Vårheim（2010）研究發現 16% 的使用者運用公共圖書館學習地方事務或他們所關注的社會或政治議題。Aabø 和 Audunson（2012）在公共圖書館的報刊室經常觀察到人們閱讀數種不同政治意見的報紙，指出此行為是運用館藏接觸不同想法的實證，也是公共圖書館作為公共領域的指標。

2. 認識社區中其他活動和組織的管道（meta-meeting place）

Audunson et al.（2007）指出，公共圖書館是幫助使用者認識社區中其他會面地、團體活動的管道之一，能鼓勵使用者投入社會活動中。

（三）提供資訊與通訊科技（Information and Communications Technology, ICT）設備

Audunson et al.（2007）發現，公共圖書館使用者運用館內的電腦上網與他人接觸，使用社群網站與他人聯繫、收發電子郵件或加入線上討論群，可協助維持既有或開拓新的社會關係。

（四）提供活動、培養能力

公共圖書館提供使用者許多正式社會參與的機會，包括為使用者舉辦活動、課程、提供志願機會。活動課程與志願工作直接提供與人互動、建立社會網絡的機會，從活動中所獲得的技能亦有助使用者擴展或維繫社會網絡，茲說明如下：

1. 幫助培養 ICT 技能

目前國內外有許多圖書館辦理電腦課程，針對銀髮族開設專班，教導電子信箱的申請與使用、社群網站及社交軟體專班等，幫助提升 ICT 素養，例如新北市立圖書館讓大學生陪同銀髮族學習使用平板電腦、操作社交軟體（新北市政府文化局，2015；教育部樂齡學習網，無年代）。此類活動本身提供跨世代互動的機會（Long, 2005），而培養 ICT 使用技能，亦有助年長者以數位科技經營其社會關

係 (Piper et al., 2009; Williamson, 2009; Bennett- Kapusniak, 2013)。

2. 提供志願機會

Decker (2010) 主張志願工作可以是跨世代的，混合各年齡層有助於促成彼此合作，黃家虹 (2011) 則指出參與志願服務能拓展志工的社群關係。中高齡者志願服務之文獻顯示「增加人際互動」、「減少孤立」、「追尋友誼」等因素是吸引中高齡者投入志願工作的重要動機 (Chambré, 1993; Warburton & Dyer, 2004; 林虹似, 2006; 李珮漪、林珊如, 2011)，例如李珮漪、林珊如 (2011) 發現許多年長的圖書館志工是因為「喜歡與小孩互動」而到圖書館擔任志工，顯示中高齡志願者將志願服務當作增進代際互動的管道。

3. 舉辦活動、課程

Gong, Jazon, & Chen (2008) 認為，公共圖書館舉辦之文化和語言的活動，如老年運動課程、就業諮詢、英語學習和讀書會等，活動或許未直接與傳統圖書館功能連結，但透過活動將不同文化背景的居民連結起來，能提供他們相互分享意見及價值觀的機會，並培養社區中的跨接型社會資本。周倩如 (2009) 亦指出規劃多元的閱讀推廣服務、邀請中高齡者參與真人圖書館分享其經驗、提供終身學習機會，能助其減少社會孤立情形。而 Preston (2004a; 2004b) 之研究發現終身學習活動有助於學習者建立社會資本，Stevens & Campbell (2006) 與 Ferguson (2012) 則進一步指出公共圖書館之終身學習活動有引發公民參與行為的可能性。

例如，Long (2005) 注意到公共圖書館辦理的老年與學童之共學活動，學童和中高齡者一對一組隊，由學童指導中高齡者上網，中高齡者與學童分享生命經歷、一起討論各類議題、完成學校功課，兩方皆能以各自所長幫助對方，並建立良好情誼。或如孫雲倩 (2015) 對共同參與圖書館親子活動之祖孫進行研究，發現活動提供祖孫交流和互動的機會，有助於拉近彼此的關係並弭平代溝。上述兩研究無特別運用到社會資本之概念，但展現了公共圖書館活動為參與者建立跨接型社會資本、拉近與內聚型網絡成員的關係之潛力。本章第三節將進一步綜整公

共圖書館為中高齡者所規劃的活動與課程之實例。

(五) 與館員互動

館員作為使用者社會網絡的資源，也是使用者可運用之社會資本。Johnson (2012) 發現公共圖書館員的主動關心使用者但不過度介入的態度，受到使用者的信任，且館員連結館內外資源予使用者，幫助使用者接觸更豐富的資源，也讓使用者感受到情緒上的支持。而 Vårheim (2014) 指出館員平等對待且尊重移民使用者，在正式（如館內的活動課程）或非正式（寒暄閒聊）的接觸中，增強了移民使用者對公共圖書館及館員的信任。

(六) 公共圖書館服務向外連結

公共圖書館與外部機構合作辦理活動，能藉由多元的活動，吸引更多潛在使用者，改善公共圖書館的可親近性（Hillenbrand, 2005b; Williamson, 2009; Svendsen, 2012），一方面能匯集更多元的參與者，另一方面，也是參與者認識社區各機構組織之機會（Thomas, 2012）。易言之，跨機構合作強化了公共圖書館作為「易近的社區廣場」、「認識社區中其他活動和組織的管道」等有益於社會資本發展之特質。

此外，公共圖書館提供館外的延伸服務（outreach programs），例如送書到府服務，也是圖書館破除社會排除（social exclusion）、提供普世通用服務的方式之一，有助於信任的建立（Vårheim et al., 2008）。

綜合公共圖書館協助其使用者建立社群層次及個人層次社會資本之可能途徑，一方面是藉由提供空間與資訊，將各年齡、性別、族裔、經濟狀況、文化和信仰的人們集結在一起，提供政治及文化資訊及討論相關議題的空間，鼓勵社會包容及正式社會參與、非正式社會互動，並培養起相互信任的關係，另一方面藉由提供設備、活動和指導，讓人們可以在館內的活動課程中、或運用館內的 ICT，維持或拓展社會關係。換言之，公共圖書館具有鼓勵信任產生和社會參與之作用，也具備協助使用者擴展其社會網絡的大小與異質性之潛力。

觀諸前述，雖研究者提出公共圖書館作為公共會面地，有幫助建立社會資本之潛力，但 Varheim et al. (2008) 認為，公共圖書館內的陌生人間雖有非正式會面（如找書、使用電腦時接觸到其他使用者），然目前的資料尚不足以顯示這類微小且片段的片段的互動能否建立起社會資本的要素；而圖書館安排正式會面（如作家講座、電腦課、出借會議室），聚集使用者、吸引沒有圖書館使用習慣者參與，則展現了創造社區感和信任感的可能性。

最後，Svendsen (2013) 具體指出公共圖書館使用者得益於館內社會資本之例子，個人層次社會資本的獲取如：透過在圖書館所見到的人得知工作機會、在聊天時獲得實用的建議，此例呼應 Coleman (1998) 所提出之社會資本功能，利用既存的關係獲取資訊，毋須付出過多成本即得到促進行動的資訊，亦呼應 Pittigrew (1999) 資訊場 (information ground) 的概念，即人際交談過程中，不經意分享了正式或非正式的資訊，人際交流互動之下帶來了資訊分享 (Pittigrew, 1999; Fisher, Durrance, & Hinton, 2004)；而社群層次的利益是建立起更多信任、更多「公民」溝通以及跨族群的公民合作，或是對國家機關有正面的態度。

對照上述公共圖書館與社會資本的關係，接下來將進一步檢視社會資本測量的研究，整理社會資本評估方式及相關指標。

三、 社會資本的測量

羅家德與趙延東 (2005) 認為社會資本是從社會生活所歸結的理論建構 (construct)，雖源自於觀察，但需將社會現象轉化成可度量的概念與指標，才可能進行實證的分析研究。而由於概念上的分歧，社群層次與個人層次社會資本發展出不同的測量方式與指標，本部份分別介紹兩不同層次社會資本的測量指標與工具。

(一) 社群層次社會資本測量

社群層次社會資本的觀點認為，社會資本可以促成結構中行動者的行動、有

益於達成共同的目標，因此在測量社會資本時，以可有效促進集體行動的要素為指標。例如 Adler & Kwon (2002) 認為善意 (goodwill)，如同情、信任和包容等為關鍵要素；Putnam 認為有效的互惠規範和公民參與，能促進人際交往、使得有關成員品行的資訊能流通，進而能有效遏止網絡中的欺騙意圖、強化互惠規範，促進利他主義、信任與合作，因此以：幫助他人的意願、信任感、自願性組織參與等，作為衡量社會資本的標準 (Putnam, 1995, p. 207; Putnam, 2000)。

較具代表性的社群層次社會資本調查工具包括 Putnam 所指導的社會資本社區標竿調查 (Social Capital Community Benchmark Survey) 及 Harpham, Grant, & Thomas (2002) 發展的 The Adapted Social Capital Assessment Tool (以下簡稱 A-SCAT)。在圖資領域之相關研究中，則經常參考前者發展社會資本調查工具。

社會資本社區標竿調查中，以十一個層面衡量社會資本，包括：(1) 社會信任：一般化信任與特定化信任的程度；(2) 跨族裔的信任；(3) 社會網絡的多元程度；(4) 傳統政治參與：投票、讀報行為調查、對政治感興趣的程度；(5) 抗議性的政治行動：如集會、政治團體參與；(6) 公民領導 (civic leadership)：受訪者參與團體／社團／鎮上／學校事務討論的頻率、是否擔任此類團體的領導者；(7) 社團參與：社團參與狀況，包括—體育社團；鄰里協會；老年團體；慈善或社會福利機構；文學、藝術或音樂團體；網路團體等，共列舉 18 類社團；(8) 非正式社交：私人社交活動之頻率；(9) 捐贈和志願工作：志願工作的頻率、在捐贈方面的慷慨程度；(10) 信仰參與：宗教活動出席率、是否參與和宗教相關組織；(11) 社區內公民參與的平等狀況 (equality of civic engagement across the community)：社區內不同的族群之公民參與率是否接近 (Saguaro Seminar, n. d.)。

Harpham et al. (2002) 發展的 A-SCAT 則採用 Uphoff (1996) 的結構／認知二分架構進行設計。在認知型社會資本中，特別評估個人透過社會網絡所獲得的「支持」，社會支持是在正式支持團體或非正式幫助關係的情境中，人們知覺到可以獲取或由非專家實際提供給他們的社會資源 (Cohen, Gottlieb, &

Underwood, 2000)，其中以情緒性、工具性和資訊性支持為主要指標，情緒性支持包括同情心、關懷和愛心；工具性支持是協助者透過貢獻財物、承擔義務或提供其他形式的物質協助或間接服務，以實際行為提供幫助，例如借貸、幫忙做家務等；資訊性支持則是提供資訊、引導、建議或回饋，幫助對象解決問題（House & Kahn, 1985; Krause & Markides, 1990）。社會支持是源自社會關係的社會資源，本研究認為就定義而言，社會支持更接近個人層次社會資本之概念，運用上述架構將有助於分析歸納研究對象透過其社會網絡所獲取之資源類型。

公共圖書館之社會資本研究中，社群層次社會資本的調查項目大多參考 Putnam 之調查工具。Gong et al. (2008) 參考 Putnam (1995, 2000) 之研究選擇五大測量指標：政治參與、公民參與、文化參與、工作場所的聯繫、志願服務。測量政治參與的題目包括投票參與情形；公民參與包括社團、宗教活動參與和讀報習慣；文化參與方面，調查人們看電影、上博物館、戲院、參加音樂會的情形；工作場所的聯繫則調查人們的就業狀況，因 Gong 等人認為工作上的聯繫可讓個體獲取更好的社會和經濟優勢；志願服務則調查志願工作參與情形。

Johnson & Griffis (2009) 與 Johnson (2010) 的社會資本問卷項目相同，皆發展自 Putnam 的社會資本社區標竿調查，測量面向包括信任、社區參與和公民參與。在信任方面，調查人們的一般化信任、人們對於街坊鄰居、對不同族裔的信任程度；社區參與調查人們投身社區活動、地方會議、社團、社區志願服務的狀況，以及是否熟識社區領袖；公民參與則調查對政治的感興趣程度、投票參與度、宗教服務及慈善服務的頻率。

綜合有關公共圖書館社會資本調查之文獻，研究將圖資領域研究中常見的社會資本指標歸納如表 2-1。主觀的認知型社會資本方面，多數以「信任」為主要測量指標，分別調查研究對象的特定化信任、一般化信任以及跨族群信任程度；結構型社會資本則觀察研究對象之社會參與情形，包括政治、社區、社團、志願服務參與情形。

相關之量化研究中，公共圖書館相關之研究並未特別以「互惠規範」做為衡量之指標；質化研究中，使用者的認知型社會資本也以「信任」為觀察重點（Vårheim, 2014）。Johnson（2012）的質化研究雖涵蓋「互惠行為」，探討館員是否提供使用者職責之外的協助，但並未論及使用者對圖書館或館員之回饋。此外，相關之質化研究更側重探討「非正式社會參與」，即館內的使用者之間、使用者與館員之間的互動，特別是參考諮詢服務以外的人際互動（Hillenbrand, 2005b; Johnson, 2012）。

表 2-1 公共圖書館與社會資本關係研究常用之評估項目

社會資本類型	測量項目	測量內涵
認知型 社會資本	信任	特定化的信任：對特定人物的信任程度
		一般化的信任：對陌生人的信任程度
		跨族群信任：對族裔不同者的信任程度
	互惠	—
結構型 社會資本	正式 社會參與 及聯繫	政治參與：對政治感興趣之程度；投票、參加政黨或政治組織之參與情形；參加公眾集會或演講、投身競選、連署請願、參加公共會議之情形；讀報習慣
		社區參與：是否投身改善社區的活動、參加學校或地方會議、認識社區領袖、屬於哪些社區組織、最後一次參加社區活動的時間
		社團參與：社團參與情形
		志願服務：志工服務參與情形
	非正式 社會參與	非正式社會聯繫：私人的社交聯繫與互動，如圖書館使用者間、使用者與館員間的互動情形

（二）個人層次社會資本測量

個人層次社會資本之觀點是由社會網絡理論演化而來，在評估個人層次社會資本時多以中心個人（ego-centered）的社會網絡資料為基礎（Van Der Gaag & Webber, 2008；劉金菊、孫健敏，2011）。

林南（2007）與 Gaag & Webber（2008）綜整個人層次社會資本常見的測量指標包括：社會網絡結構、特定關係或連絡人（relationships or alters）的存在、總量（volume）（個人有潛力取用的社會資源）、多樣性和社會資源，以下綜整兩篇文獻之說明，解釋上述測量指標之意涵：

1. 社會網絡結構：

評估個體在社會網絡的位置之相對優勢，以社會網絡結構作為指標，操作方式是計算有明確界線的網絡中的關係，網絡中的所有成員皆參與到研究中。

2. 特定關係（relationships）或連絡人（alters）的存在：

關注個人社會網絡中，是否存在特定的關係或連絡人，例如 Granovetter（1973）主張弱連帶（weak ties）在幫助個體達成工具性目標上更具優勢，故測量時可以個體社會網絡中弱連帶的比例作為指標；另一種做法是辨識網絡成員（稱之為「連絡人（alters）」）的角色，因網絡成員有潛力讓個體獲得特定的社會資源，故衡量扮演特定角色的連絡人是否存在，可以作為社會資本的間接指標。

3. 總量：

以社會網絡的大小作為社會資本總量的指標，計算訪談中所提到的連絡人的數量。Bourdieu（1986）認為一個人所擁有的社會資本總量取決於他能有效動員的網絡大小，以及他所連結的這個網絡之各成員所擁有的資產。然而，假設一個人認識的人越多，其所擁有的資源就可能越多，此假設本身有爭議，因大多時候人們是運用個人自身所擁有的資源（例如自身的知識與技能）來達成目標，社會網絡未必有幫助，且部份連絡人所掌握的資源是重複的。

4. 多樣性：

即網絡的異質性，異質性較高的社會網絡有機會接觸到更多元的資源，更能成功地找到或獲取特定的資源和關係，如前所述，僅看社會網絡的總量，會有資源性質相近或重複的問題，因此將網絡的「多樣性」納入考量。

5. 社會資源：

Bourdieu (1986) 認為個體所連結的網絡各成員所擁有的資產，是影響個體社會資本多寡的關鍵，故直接測量網絡中所涵蓋的社會資源也是測量社會資本的方式。然而社會資源涵蓋網絡成員擁有的任何資源，包括財力、權力、人力資本、文化資本等，可列舉的資源似乎無止盡，建構社會資源清單是一大挑戰。

以上述幾項指標為基礎，個人層次社會資本發展出三種常見的個人層次社會資本測量工具，定名法 (Name Generator/ Interpreter' approach)、定位法 (Position Generator)、定資源法 (Resource Generator)，以下分別說明各方法及其優缺點：

1. 定名法 (Name Generator/Interpreter' approach)：

定名法是以一系列問題讓受訪者提出他所認識的人(連絡人)的名字或代稱，由訪問者記錄下來，追問這些連絡人與受訪者間的關係及其個人特質(性別、教育、職業等) (McCallister & Fischer, 1978)。以定名法蒐集資料可以得到詳盡的社會資本描述，但操作耗時、蒐集到的資料難以進行客觀比較、容易測量到重複的資源 (Lin, 2001b)，此外，使用此方式蒐集資料受訪者容易提出與自己關係較強者，容易遺漏弱連結 (Lin, 1999b)。

2. 定位法 (Position Generator)：

定位法以職業代表特定的社會位置和社會資源，依職業聲望列出一張職業清單，詢問受訪者「在您的親屬、朋友或熟人中，是否有人從事下表之工作」，再進一步詢問對方與受訪者的關係。依據訪談結果計算「可接觸的最高地位 (Reach)」(可接觸到的最高聲望排名之位置)、「接觸的地位範圍 (Range)」(接觸到的最高與最低排名間之範圍)、「多樣性 (Diversity)」(接觸多少不同位置的人)。定位法的假設基礎是能接觸到職業聲望較高者代表能獲取更多的資源，且職業聲望較高的連絡人可能對受訪者的社會網絡發揮重要的影響力 (Lin & Dumin, 1986；林南，2007)。

定位法能克服調查結果僅涉及強關係的問題 (Lin, 1999b; 劉金菊、孫健敏，2011)，然此方法偏重測量工具性的社會資源，然而社會聲望並不一定和所有社

會資源皆有關，例如能否提供好的情緒性支持與職業關係不大 (Van Der Gaag & Snijders, 2005; Van Der Gaag & Webber, 2008)；另一問題是人們可能不清楚自身社會網絡成員的職業，因而在回答問題時產生誤差 (劉金菊、孫健敏，2011)。

3. 定資源法 (Resource Generator)：

定資源法係測量個人接觸掌握特定資源者的程度和差異性，以一串具體的社會資源清單來檢視受訪者的資源獲取情形，清單上所列的資源皆為公認有用的社會資源 (Van Der Gaag & Snijders, 2005; Van Der Gaag & Webber, 2008)。定資源法的問卷結構和定位法相似，例如詢問受訪者是否認識「會外語」、「可以給予法律事務的建議」者，再進一步瞭解與對方的關係 (Van Der Gaag & Snijders, 2005)。

使用定資源法的缺點在於，問卷上所列的資源項目皆非常普遍，無論受訪者是否能從其社會網絡獲取該資源，作答時可能傾向提出符合社會理想的答案 (Van Der Gaag & Snijders, 2005)；另一方面，定資源法須先列出社會資源清單，選擇合適的社會資源做為測量指標亦是一大挑戰 (Van Der Gaag & Webber, 2008)。

公共圖書館與社會資本研究中，Johnson & Griffis (2009) 以及 Johnson (2010) 皆使用定位法來調查研究對象的個人層次社會資本，計算受訪者社會網絡的「接觸地位範圍」及「多樣性」，兩研究旨在瞭解圖書館使用與使用者社會資本多寡的關聯，但並未特別考量圖書館使用以及社會資本多寡之間的因果關係，因此也並未特別區所測得之社會資本為內聚、跨接或連結型。

綜上所述，個人層次社會資本之測量係從中心個人出發，探討其社會網絡的結構、大小、多樣性、是否存在特定關係或連絡人、以及網絡中涵藏之社會資源。常見的評估方法包括定名法、定位法與定資源法。定名法能描繪出鉅細靡遺的強關係網絡；定位法強調網絡成員的社會地位及關係的異質性，其假設基礎偏重工具性的社會資源的取用；定資源法列舉具體之社會資源，檢視研究對象各項資源的獲取情形。

第二節 公共圖書館使用與社會資本關係之實證研究

部分研究主張公共圖書館是社會資本的發展者，卻無意檢視該主張是否正確，然而瞭解圖書館是否為社會資本的創造者本身即為重要議題（Ferguson, 2012）。本節將綜整過去圖資領域中，公共圖書館使用與社會資本關係之調查，以下將相關實證研究分為量化與質化兩大類分別說明之：

一、 量化研究

過去研究以相關分析指出圖書館使用與社會資本多寡有關聯，有研究發現兩者呈正相關，亦有研究得到相反的結果，且難以確知兩者之間的因果影響方向。

Gong et al. (2008) 從社區整體的角度，研究紐約市的三個人口組成不同的社區之公共圖書分館，檢視三個社區中的社會資本高低及公共圖書館的使用情形。研究中探討的三個社區包括：（1）由中產階級組成的曼哈頓上西區；（2）收入較低的南布朗克斯（South Bronx）；（3）收入中等、移民眾多的皇后區法拉盛（Flushing）。研究蒐集人口普查及圖書館流通資料，並以問卷進行社會資本量測，指標包括政治參與、公民參與、文化參與、工作場所的聯繫、志願活動，研究發現曼哈頓社區雖有最高的社會資本，但圖書館使用率排名居中；法拉盛雖然只有中等程度的社會資本，其圖書館使用率卻是三社區中最高。

該研究的指標選擇有幾個值得注意之處，一是以投票率（政治參與）做為社會資本測量的指標，法拉盛區可能會因不具投票資格的移民較多，而測得較低的社會資本，使得社會資本測量結果有偏誤；另一方面，該研究以館藏流通量來代表圖書館使用率，但若就單日進館人次，實以南布朗克斯的分館最高，因此若改以入館人次代表使用率，則研究結果會是社會資本與公共圖書館使用的關係呈現負向關聯，即社區的社會資本越低，公共圖書館使用率越高。

該研究從社區特質出發，檢視社區社會資本與圖書館使用率的關係，指出研究結果無法以人力、經濟和文化資本等特質解釋使用率，因典型的圖書館使用者

是中產階級和學歷較高者 (Sin & Kim, 2008)，然而上西區的中產階級多於法拉盛，實際使用率卻不如法拉盛高。因此 Gong 等人主張將族裔多樣性及族裔隔離程度納入作為社會資本的指標，能更好地解釋研究發現。但如前段討論，指標選擇問題可能造成對研究結果造成影響；此外，該研究所提供的分館基本資料顯示，法拉盛分館所舉辦的活動數量明顯高於另外兩分館，故本研究推測圖書館活動數量多，亦可能是法拉盛分館使用率高之原因。

不同於 Gong et al. (2008) 從社區角度觀察社會資本與公共圖書館使用的關係，Johnson & Griffis (2009) 從個人的角度出發，量化及質化取徑兼採，問卷調查中將研究對象分為圖書館使用者與非使用者，探討公共圖書館使用與個人社會資本的關係，調查發現圖書館使用與社會資本呈現負相關，也就是社會資本低者，較頻繁使用公共圖書館。在該研究之訪談對象中，有位年長的個案，該受訪者因同儕團體縮小、社會接觸減少，以定位法所測得的個人層次社會資本並不高，Johnson & Griffis 藉由該個案來解釋公共圖書館使用與社會資本呈負相關之原因：低社會資本者，利用公共圖書館來彌補其社會資本的不足。

延用 Johnson & Griffis 的問卷設計，Johnson (2010) 的調查與前者相反，公共圖書館使用與社會資本呈正相關。Johnson (2010) 調查發現，從「(正式) 社區參與」此項指標來看，圖書館使用者比起隨機抽樣的城市居民更傾向投身社區組織、志願、慈善活動，且熟知社區組織領導者；但圖書館使用與「信任」這項指標無顯著關聯。另一方面，該研究以定位法調查研究對象社會網絡之「接觸地位範圍」及「多樣性」，發現圖書館使用與前者有顯著的正向關係。Johnson 解釋上述發現表示圖書館使用者可能透過參與社團、組織或公共圖書館舉辦之相關活動而與社區領導者接觸，使其接觸社會地位排名較前的人們。

綜觀前述，在圖書館使用與社會資本高低兩者的關係解釋上，Johnson (2010) 發現圖書館使用者比起隨機抽樣的城市居民，「(正式) 社會參與」這項社會資本指標顯著更高，但難以判定圖書館是因為擁有較好的社會資本者原本就比較傾向

會使用圖書館，或是因使用了圖書館而對其社會資本有影響。Gong et al. (2008) 以社區既有的社會資本多寡來解釋不同社區的居民使用或不使用公共圖書館的原因，Johnson & Griffis (2009) 同樣傾向以社會資本做為自變項，解釋圖書館的使用率（依變項）—因社會資本較低，故更常運用公共圖書館來彌補個人從自身社會網絡所無法取得的資源。

上述三篇量化研究之設計未包含公共圖書館使用與社會資本兩者間的影響方向。為解釋研究結果，Gong 等人 (2008) 加入了其他指標、Johnson & Griffis (2009) 則以質性訪談的內容補充解釋、Johnson (2010) 之解釋則有因果倒置之可能性。Ferguson (2012) 認為以量化調查法來進行社會資本研究，因為當中的影響因素太多，因果關係的解釋一直是懸而未決的問題。部分文獻為了瞭解社會資本的形成機制而採質化取徑，Vårheim (2014) 認為採質化訪談的方式能更清楚瞭解社會資本形成的機制，且更適合揭示因果關係，接下來將綜整相關之質化研究。

二、 質化研究

目前相關的質性研究中，有部份從圖書館管理者和館員的觀點進行討論，館員多肯定公共圖書館為創造社會資本之機構；部份研究則直接觀察並訪談使用者在館內與他人的互動情形，試圖揭示使用者在館內的社會網絡建立以及其對館內他人信任的來由。除了微觀的個體間社會關係、信任的建立之外，亦有研究以宏觀的角度切入，指出圖書館與其他機構合作提供服務，建立起機構層次的社會資本，有助於機構間的集體行動並達成共同目標。


Audunson (2005) 研究挪威首都中產階級社區的公共圖書使用狀況，注意到一群參與圖書館主辦的網路團體的高齡者，由於該圖書館比該城市其他分館配備有更好的 ICT，來自低層郊區的年輕人也經常前來使用，起初中產階級的高齡者和郊區的年輕人競爭稀少的資源，漸漸發展出聯繫和合作，由年輕人指導高齡者使用網路。該研究指出圖書館不僅是中高齡者的聚集會面之地，亦協助使用者建

立起跨世代的情誼、拓展其社會網絡的豐富性，並發展出互惠的觀念與行為。

Johnson (2012) 從館員的角度，探索館員作為使用者社會資本的可能性。透過訪談公共圖書館館員，瞭解館員和使用者間的社交型互動（不含參考諮詢之類的功能型互動）。該研究發現，館員作為使用者的社會資本彌補了使用者社會資源的不足，例如協助使用者填寫線上履歷表；替代家長或保姆，確保無人照看的兒童讀者之安全；館員運用私人掌握的資源協助使用者解決問題，上述有部分協助可能已超越圖書館員之職責範圍。此外，館員與館內遊民、獨居者的問候與互動，也減少了使用者的孤立感並提升其生活品質。Johnson 亦發現館員主動關心、傾聽，但不過度介入使用者之問題，使館員受到使用者之信任。從個人層次社會資本觀之，館內所建立的關係讓使用者得以獲取自身及其社會網絡所缺乏的社會資源；而就社群層次社會資本而言，該研究尚未能看出非正式交流的結果如何轉換成集體行動，即社群層次社會資本的成果，但 Johnson 認為公共圖書館作為安全、受信任的公共空間、會面場所，對於社區整體有正面的影響。

Svendsen (2013) 之研究主張社會資本不僅限於微觀層次的人際互動，圖書館與地方機構合作舉辦各式活動、協調集體行動，亦培養了機構之間宏觀層次的機構型社會資本。該研究向丹麥鄉村地區圖書館管理者發放開放式問卷，試圖從兩個不同層次瞭解公共圖書館的社會資本創造。從微觀層次來看，圖書館累積社會資本的途徑來自「文化活動」以及「提供社交會面地」：文化活動包括館內的兒童劇場、作家座談、讀書會等正式社會參與活動；社交會面地是指非正式社交的場所。文化活動和社交會面地能讓館內的人們發展出社會網絡，並伴隨信任及共享的規範等副產品，進而促進社區的社會包容、公民溝通、整合少數族群，產出有益於集體行動的社群層次社會資本。就宏觀層次而言，圖書館和地方組織合作，形成緊密的合作網絡，有助於提升圖書館服務的質與量，亦有益於協調並強化地方之集體行動並達成共同目標。

Vårheim (2014) 以「信任」來代表社會資本，針對參加美國公共圖書館活



動的墨西哥第一代移民進行訪談。為能觀察信任的轉變，而選擇不具正式文件、英語能力相對較弱、信任度較低的移民為研究對象，瞭解公共圖書館能否助其建立信任。該研究發現圖書館活動能夠促進移民參與者對圖書館、館員以及機構的信任，信任範圍亦擴及其他活動參與者甚至是陌生的圖書館使用者。Vårheim 指出圖書館內的信任是以知識為基礎發展而來，圖書館活動幫助移民獲取語言、電腦等技能，增加其自信和謀生能力；此外亦提供與館員、教師和其他參與者的互動機會，增加其信任，並進一步瞭解到其他圖書館使用者的意圖為良善的，從而信任之。

上述質化研究，主要聚焦於公共圖書館協助人們建立社會資本之途徑，指出使用者透過公共圖書館之文化活動、學習活動、與館員互動、進行非正式社交，擴展了社會網絡，進而能獲取更多社會資源或建立對館內他人的信任。

綜合而言，本研究之研究目的與上述之質化研究之旨趣較為相近，關注研究對象之館內社會網絡建立方式、館內社會網絡所提供之資源、網絡中社群層次社會資本之形成機制。然而過去的質化研究所運用的社群層次社會資本指標尚不盡完整，如 Vårheim (2014) 僅使用信任一項指標、Johnson (2012) 雖探討互惠，但僅呈現館員單方面的協助；此外，過去的研究並未區隔公共圖書館服務對於使用者不同類型社會資本（內聚、跨接、連結型）的影響。基於此，本研究在研究設計上，將以更全面的社會資本評估指標檢視、分析研究資料，並探討公共圖書館使用對於研究對象之不同類型社會資本的影響，期能補充上述文獻缺口。

第三節 公共圖書館樂齡服務

本章第一節指出公共圖書館協助使用者發展社會資本之相關因素包括：圖書館的空間、館藏、設備、活動規劃、館員服務和資源連結。本節將進一步聚焦於公共圖書館為中高齡者所提供之樂齡服務，依服務發展過程，從「服務團隊建置」、「空間與館藏」、「活動規劃與資源連結」三面向，歸納樂齡服務規劃之考量及相

關實例。



一、 服務團隊的規劃與建置

為中高齡者規劃圖書館服務時，部分研究建議將中高齡者也納入活動規劃的環節中，使其成為安排活動的一員、運用其長才（California State Library, n. d.; Creative Aging Toolkit for Public Libraries, n. d.; Kleiman, 2008），並進一步建議邀中高齡者擔任公共圖書館公關，透過中高齡者的社會網絡，為圖書館和社區建立合作關係（Williamson, Bannister, & Sullivan, 2010）。

目前國外公共圖書館發展出數種服務規劃參考工具以及人才募集辦法，包括：

（一） 美國加州州立圖書館 Transforming Life after 50（以下簡稱 TLA50）

TLA50 計畫為館員提供服務中高齡者的訓練，此外，該計畫將中高齡者視作社區的資源，發展「Get Involved: Powered by Your Library」提案，主張公共圖書館應提供多元且有意義的志願服務職位以吸引志工投入，該計畫亦提供相關參考資源，介紹招募、訓練、運用嬰兒潮世代擔任圖書館志工之作法（California State Library, n. d.）。該館集結了圖書館領導者、志工管理者與志工組成任務小組，並與線上志願機會查詢工具 VolunteerMatch 合作，幫助圖書館成立品牌網站並宣傳，增強圖書館招募志工的能力、提高志願機會的能見度，強化館方與志工建立強關係的能力、協助提供客製化的訓練（Aldrich, 2009）。

TLA50 建議公共圖書館以積極正面的無齡概念(ageless concepts)進行行銷，考量服務對象的「生命階段」而非「年齡」、重視其「潛力」，以吸引處於相同生命階段和興趣相似者；同時鼓勵圖書館與其他機構建立合作關係（California State Library, n. d.）。

（二） Creative Aging Toolkit for Public Libraries

Creative Aging Toolkit for Public Libraries（n.d.）建議為中高齡者規劃的活動時，邀請年長者加入規劃團隊，指出同儕領導、參與式的樂齡活動已取代過去的

被動參與；而在活動帶領者的選擇上，建議先確認帶領者的知識、技術和經驗，且能以推廣正向老化的方式和中高齡者共同活動。

另一方面，建議公共圖書館與藝術、高等教育、社會服務、健康相關之機構以及地方政府進行合作，開拓圖書館活動的主題和形式（Creative Aging Toolkit for Public Libraries, n.d.）。

二、 空間與館藏資源整合

美國針對中高齡者所發展的「Lifelong Access Libraries」計畫的調查顯示，有高比例的受訪者認為其主要需求是拓展會面（meeting）和學習（learning）的空間（Schull, 2008），顯示了圖書館實體空間對中高齡者的重要性。

Jones（2006）認為可專為高齡者設計一區圖書館空間，由於調查指出中高齡者要比其他年齡層更規律地使用圖書館，因此可為他們劃分一專區（樂齡區）。Decker（2010）亦主張樂齡區的家具安排有助於社會互動，可改善高齡者退休後的社會孤立感。

Schull（2013）歸納了幾項協助使用者正向老化的圖書館設計，包括：（1）多面向：人們在館內不僅能閱讀和學習，也可以進行面對面的團體互動、運用圖書館設備及網路進行研究等；（2）論壇功能：實體空間除了提供圖書館藏、電腦，也有越來越多空間用以進行活動，例如視聽室、教室、藝廊、會議室、或進行展演、辯論、對話的劇場；（3）透明和連結：今日的圖書館更加開放且透明，或是與學校、博物館、老人中心等機構共構，在視覺上或實體上與當地社區以及自然環境更加連結；（4）彈性及自我導向的服務：隨著圖書館更加開放，使用者運用空間的限制也隨之減少，且自助式服務的增加，圖書館成為更加自我導向之空間；（5）便利設施（amenities）：加入便利設施將圖書館的實體環境變得更加舒適愉快，例如在館內打造咖啡店、展示藝術品。

國外許多公共圖書館為中高齡者打造專區，甚至將咖啡廳或咖啡車加入圖書館中，將自身定位為第三地（third place）（Joseph, 2009），第三地係指氣氛輕鬆

愉快、親切好客的非正式公共社交空間，人們可以聚集其中彼此交談、相互認識 (Oldenburg, 1999)，此外，專區的規劃多會配合館藏資源與輔具整合，以下針對專區規劃的部份，介紹國內外的相關實例：



(一) 美國亞歷桑納州坦佩 (Tempe) 公共圖書館：Tempe Connections

Tempe Connections 是由非營利的社區組織所領導的計畫，運用 Tempe Public Library 一樓的會議室、戶外和 Tempe Connections Café 之空間，提供茶點、雜誌和上網的空間，目前也承辦會議餐飲。活動參與者經常在活動前後聚集在 Tempe Connections Café，其他小型團體，如館內的讀書會、退役軍人聚會也在此舉行。

此計畫的目標是支持中高齡者的社區參與，讓人們可以在館內休息、社交、上網、閱讀，並接觸工作、服務、學習的機會。除了設置專區外，也為中高齡使用者安排各種活動，如志願服務機會、非正式學習活動、生涯規劃專題；活動的合作單位包括合作對象包括亞歷桑納大學、當地的醫院、小學、書店、藝術機構，該計畫期望參與者能夠透過教育活動、志願工作機會，找到新目標並精進生活品質 (Schull, 2013; Tempe Connections, n. d.)。

(二) 美國賓州白廳 (Whitehall) 公共圖書館：Second Chapter Café

白廳圖書館為高齡者打造 Second Chapter Café，整合館藏資源，提供高齡者人際接觸的場所。Second Chapter Café 內有自助咖啡吧，以及圖書、DVD、CD、遊戲、拼圖，鼓勵高齡者前來閱讀、看電影、社交、學習新科技 (Whitehall Public Library, n. d.; Riely, 2011)；在 Second Chapter Café 啟用時，提供六週以慢性病為主題之系列課程，該課程之合作對象包括賓州的高齡化部門 (Department of Aging) 及當地的健康機構等 (Schull, 2013)。

(三) 美國賓州老橋 (Old Bridge) 公共圖書館：Seniors Spaces

老橋圖書館規劃 Seniors Spaces，希望讓高齡者在其中進行終身學習和探索，空間規劃以通用設計為原則，期望將該空間打造成使用者認識朋友、互動聊天的場所，將整個專區分為「科技」、「社區資訊」和「回憶」三區 (Kleiman, 2008;

Schull, 2013)，在空間安排上，刻意使該區域和團體活動的教室毗鄰；設備方面確保其中有和輪椅同高的桌子、大字鍵盤、有聲書、擴視機等設備，而館藏的擺設捨棄以分類法來排架，而是模仿商業書店的排架方式，讓高齡使用者可以瀏覽館藏，將感興趣的東西借回家（Kleiman, 2008）。

國內亦有部分公共圖書館針對中高齡者規劃樂齡區，將其所需之資源整合在同一處方便中高齡者取用，例如臺北市立公共圖書館內的「樂齡學習中心」、臺灣圖書館的「樂齡資源區」、國立公共資訊圖書館的「樂齡學習資源區」，而花蓮市立公共圖書館則是為中高齡者規劃樂齡分館，以下分別說明之。

(一) 臺北市立圖書館

臺北市立圖書館的樂齡學習中心係以「教育部設置各鄉鎮市區樂齡學習資源中心計畫」之計畫經費，於總館和其他五個分館內建置樂齡學習中心（曾淑賢，2009），旨在鼓勵終身學習及社會參與，55歲以上之且設籍臺北市之居民可加入成為「學員」。各館的樂齡學習中心空間因其課程特色規劃各異，多數有綜合服務臺及研習活動空間，服務臺有樂齡值班志工協助學員使用各項設備及器材，如市民健康生活照護服務系統、血壓計；而研習空間讓學員能於其中交流和學習（臺北市樂齡學習網，2014）。

(二) 臺灣圖書館

臺灣圖書館的「樂齡資源區」，整合圖書與視聽館藏、當日報紙、也整合高齡者常用之設備及輔具（國立臺灣圖書館閱覽典藏組，2014）。

(三) 國立公共資訊館

國立公共資訊圖書館為中高齡者打造之「樂齡學習資源區」，以55歲以上者為優先使用對象。在空間規劃上，包括：閱覽區，為中高齡族群蒐集其感興趣的圖書及報刊雜誌，依主題擺放供使用者取閱；資訊檢索區，提供檢索用電腦、查詢館藏的Kiosk、觸控閱報機、可進行棋弈之數位休閒平台等；健康檢測區，提供血壓測量及健康資訊等服務；多元學習教室；樂活區，提供沙發和桌椅，可在

此區閱讀或進行小眾討論。在設備方面，有移動式大型螢幕播放宣導短片、活動照片等，另亦提供中高齡者常用之輔具，如放大鏡、擴視機，以及簡易醫藥設備（國立公共資訊圖書館，無年代 a；廖禎婉、林詣筑，2014）。



(四) 花蓮市立圖書館樂齡分館

花蓮市立圖書館樂齡分館位於花蓮市南區主農里活動中心內，是針對五十歲以上長者建置。館內空間劃分為：一般圖書區、樂齡圖書室、閱讀區、研習教室、下棋空間，提供養生、健康、休閒、旅遊四大類主題之一般及大字版書籍，當中亦設有兒童圖書室，讓帶著孩子的中高齡者能一起進入館內閱讀（廖禎婉、林詣筑，2014）。

綜而言之，目前臺灣地區的樂齡專區規劃多是以鼓勵終身學習為主要目標，將中高齡者感興趣的資源如圖書、報章雜誌、視聽資料、遊戲進行整合，且有部份圖書館以不同於一般圖書分類法的方式為資源排架。而國外公共圖書館、臺北市立圖書館的樂齡學習中心、國立公共資訊館之樂齡學習資源區則有鼓勵社會互動之意圖。然而，也有年長者認為，就高齡者的心態及資源取用方便性而言，在館內設置老人服務臺或許會比建置專區更合適（黃家虹，2012，頁 116）。

三、 活動規劃與資源連結

Varheim et al. (2008) 指出圖書館的活動對於社會資本的貢獻最為突出，因此辦理多元的活動吸引使用者參與、提升使用者的活動參與經驗，使其持續投入以維繫建立起的網絡，是公共圖書館協助使用者建立社會資本的要務。

Creative Aging Toolkit for Public Libraries (n.d.) 歸納了多項樂齡活動設計的標竿，包括：規劃多元的活動；關注年長者認知發展的相關研究；活動應能促進同儕交流、社會對話、跨世代溝通的機會；活動應是可複製且可持續的，而非一次性的。

活動主題方面，當前的中高齡者需求調查中，最受重視的為科技使用能力的培養，無論學者或中高齡者皆指出透過網路獲得資訊、透過科技得與家人和朋友

保持聯繫，可改善生活品質 (Joseph, 2009; Piper et al., 2009; Bennett-Kapusniak, 2013); 其他重要的活動主題包括健康資訊 (Bennett-Kapusniak, 2013); 而為了幫助步入人生另一階段的中高齡者度過此過渡期，公共圖書館也推出相應的計畫，如退休生涯規劃、財務規劃和協助再就業等相關活動 (California State Library, n. d.); 另一方面，中高齡者也渴望透過公共圖書館活動與年輕人相互分享和學習 (Williamson, Bannister, & Sullivan, 2010)。Perry (2014) 將常見的圖書館樂齡活動主題歸納為電腦課程、稅務服務、觀影活動、資訊素養教育、財務規劃、讀書會、消費者健康資訊、工藝活動、嗜好活動、遊戲、為照護者所提供的活動、跨世代活動；而常見的跨世代活動的內容涵蓋學習、娛樂、文化與歷史傳承、解決社會問題 (由年長者擔任問題少年的導師，或是解決高齡者社會孤立的計畫)、實務或問題導向的活動 (Schull, 2013)。

而在活動深度上，活動及課程的難易度亦須配合中高齡者的能力進行設計。Creative Aging Toolkit for Public Libraries (n.d.) 便提醒針對中高齡者舉辦的活動經常太過簡化且要求不高，而未符合高齡者結構化學習的能力。

而圖書館活動之合作對象，亦可能促使中高齡參與者認識更多社區資源或專家。Williamson (2009) 建議公共圖書館可以與下列單位合作，連結彼此之資源：

- (1) 藝術、文化、繼續教育和體育機構，亦可鼓勵地區性之藝術展覽搭配圖書館資源展出；
- (2) 商業機構：例如 DVD 出租店、咖啡店、書店等，與書店合作，可透過書店供應圖書館讀書會之書籍；
- (3) 社會服務組織，特別是與服務老年相關者。

部份圖書館為中高齡族群重塑品牌形象，配合中高齡者的興趣規劃活動，滿足其終身學習及社會參與之需求。以下分別說明國內外公共圖書館所規劃之樂齡活動實例：

(一) 美國紐約公共圖書館 (New York Public Library)

紐約公共圖書館於 2014 年夏季為 50 歲以上的中高齡者推出了退休規劃課

程、暑期運動課程，活動帶領者為紐約市高齡化部門(NYC Department of Aging)所訓練的志工，課程包括瑜珈、減重、冥想等，另外亦舉行社區健康展覽，幫助中高齡者認識社區健康資源，展覽邀請了戶外社團、登山社、自行車社團等團體參與；同年秋季，與美國阿茲海默基金會合作，於多個分館內辦理簡單的記憶力篩檢活動 (New York Public Library, 2014 Summer; 2014 Fall)。此外，為協助有意再就業之中高齡者，該館與美國退休者協會 (American Association of Retired Person, AARP) 合作，由協會志工帶領工作坊、介紹就業資源，並為中高齡者量身打造訓練課程且提供諮詢服務 (Schull, 2013)。

(二) 美國紐澤西州蒙特克萊爾 (Montclair) 公共圖書館

蒙特克萊爾圖書館在館內規劃樂齡空間 (Senior Space)，整合多項輔具；也為高齡者舉辦多元的活動，如音樂會、戲劇工作坊、才藝班、養生運動課程、回憶錄撰寫活動等；此外，圖書館也為高齡者推出無障礙的免費接駁車，接送行動不便或交通不便的長者往來圖書館 (Montclair Public Library, n. d.)。

(三) 美國加州聖塔莫尼卡 (Santa Monica) 公共圖書館：The Living Room (a place for adults)

The Living Room (a place for adults) 計畫，旨在幫助 50 歲左右 (或以上) 的成人重新認識圖書館，將圖書館當做社區的客廳，與他人聯繫、進行活動和學習，在社區圖書館中自在地滿足終身學習和社會互動的需求。圖書館為目標對象規劃多元的教育與文化活動，包括時事討論、寫作課程、電影欣賞、橋牌活動、基礎電腦課、線上目錄／搜尋引擎檢索課、社會安全工作坊、與志工團體合作提供報稅協助等 (Santa Monica Public Library, 2014)；另一方面，成立成人顧問委員會，彙集辦理中高齡者對活動的想法 (California State Library, n. d.)。

(四) 美國加州海沃德 (Hayward) 公共圖書館：Refresh Your Life& Book to action

Refresh Your Life 計畫針對中年人的需求與興趣調查結果，提供一系列減重活動、財務規劃課程、照護父母的講座等，此計畫成功吸引許多參與者，包括多

位過去未曾進入圖書館之參加者 (Schull, 2013, p.213)。

Refresh Your Life 獲得成功後，該館開始規劃跨世代活動，最具特色的活動為 Book to Action，該活動將讀書會所討論的議題與社區服務活動相結合，為了深化參與者對圖書內容的瞭解，圖書館邀請作家，並根據書中的核心思想或主題，安排公民參與活動，將文字化為實際行動。例如該活動最初閱讀 *Farm City: The Education of an Urban Farmer* 一書，圖書館安排了圖書討論、邀請作者辦理講座，並讓讀書會成員到當地中學參與社區園藝工作日，92%的活動參與者表示他們學到新議題，且在活動之後感覺與社區有更深之連結 (California State Library, n. d.; Thomas, 2012)。海沃德圖書館建議舉辦這類活動可以和當地的學校及社區大學合作，讓師長向學生進行宣傳；另一方面鼓勵圖書館和當地書店合作，圖書館活動可幫助宣傳圖書，而書店可以協助宣傳活動 (Thomas, 2012)。

(五) 美國賓州諾思蘭 (Northland) 公共圖書館：Volunteer Speed Matching

諾思蘭公共圖書館之樂齡服務尤關注嬰兒潮世代再就業以及公民參與等議題。為協助嬰兒潮世代持續參與社會，仿效速配約會 (speed dating) 的模式，推出志願機會速配活動—Volunteer Speed Matching。由圖書館廣邀徵求志工之非營利組織，以及有意擔任志工之中高齡者，活動中，每位中高齡參與者以及各個非營利組織的代表皆有五分鐘時間進行面談，透過此方式，協助中高齡者快速找到符合其時間、才能和興趣的志願服務機會，亦幫助非營利組織及圖書館自身成功募得志工 (Granster, 2009; Schull, 2013)。

(六) 美國佛州薩拉索塔郡圖書館系統 (Sarasota County Library System)： Pathways to Engagement

Pathways to Engagement 為薩拉索塔郡圖書館與高齡者友誼中心 (Senior Friendship Center) 合作的志工計畫，由圖書館協助該中心訓練嬰兒潮世代的志工，再由這些志工將資訊及支援傳遞予照護者。薩拉索塔郡有 10% 以上的人口年逾 85 歲，其中有部分需要照護者的協助，為支援照護者的需求，Pathways to

Engagement 計畫招募志工並提供訓練，圖書館負責提供場地及素材，志工每週前往圖書館幫助照護者取得其所所需，照護者也能與志工分享他們關切的事務、受訓過的志工能協助解答照護者的問題 (Schull, 2013)。活動一方面滿足照護者的需求，也提供志工參與圖書館延伸活動 (outreach programs) 的機會。

(七) 美國伊利諾橡樹公園 (Oak Park) 公共圖書館：Wii 遊戲日與冷知識競賽

橡樹公園圖書館為年輕人規劃遊戲之夜獲得好評，成功吸引更多使用者進入圖書館，其後開始為中高齡者舉辦 Wii 遊戲日和冷知識 (trivia) 競賽。該館聯繫社區的桌上遊戲發展團體，每個月請他們到圖書館舉辦遊戲之夜，希望可以吸引更多元的群眾。該館館員發現遊戲玩家的平均年齡向上提升，圖書館可以透過各種遊戲活動，延伸觸角至各年齡層的使用者，而透過遊戲活動也能將社區內多樣群體聚集。

未來該館計畫將冷知識競賽活動與募款活動結合，並根據過去活動經驗減少比賽回合、組織人數更多的隊伍，以節省計分時間並讓更多人參與 (Levine, 2009)。

(八) 美國紐澤西州老橋公共圖書館：Wii 遊戲課程

老橋公共圖書館為高齡者安排 Wii 遊戲課程，讓高齡者有機會投入科技中，館員們發現最受歡迎的遊戲是容易學習、所需技術支援較少的保齡球遊戲。此外，為使視障高齡者也能參與遊戲，圖書館也將遊戲投影到大螢幕上。

該館之 Wii 遊戲課程請青少年擔當高齡者的訓練者，使高齡者有機會接觸不同世代的朋友，而課程參與者不將遊戲視為競賽，而是希望別人也獲得成功，參與者之間也發展出良好情誼 (Kleiman, 2008)。

(九) 日本 HIKAWA 圖書館：回憶談話會

上述活動中公共圖書館主要是扮演提供場地與設備的角色，而日本出雲市立 HIKAWA 圖書館所舉辦之活動則結合了圖書館館藏，該館運用圖書館資料辦理「回憶談話會」，導入針對高齡者的心理療法——「回憶法」，積極利用人們年歲增加所產生的懷舊之情，讓高齡者回想並與他人分享人生歷史。該館也為高齡者打

造了壁爐小間，配合館內蒐藏的照片、雜誌等歷史資料，運用圖書館空間及館藏提供高齡者服務（溝上智惠子，2013）。

(十) 美國紐約市皇后圖書館 (Queens Library) : Across the Age Devide

皇后圖書館的跨世代口述歷史活動 Across the Age Devide，邀請年長者與小學生、高中生共同參與，為彰顯年長者作為社區記憶來源的重要性，讓年輕和年長的兩群體聚在一起，探索彼此的相似之處。該活動由學生擔任採訪者，詢問長者關於其工作、社區、朋友、家庭，訪問的高中生們將訪問過程錄下，並製作成紀錄片，訪談的結果整理後也成為圖書館的館藏。活動是由圖書館的延伸服務部門與學校、老人中心共同合作，由學校教師幫忙募集學生參與者、由圖書館提供記錄指導（Schull, 2013, p. 263）。

(十一) 美國加州洛杉磯公共圖書館 : Grandparents and Books (GAB)

Grandparents and Books (GAB) 活動由多位五十歲以上的志工帶領進行，圖書館提供志工訓練，讓志工以討論的形式帶領兒童閱讀，幫助提升兒童的識字與理解能力。圖書館職員招募故事志工，並訓練其運用討論及開放式問答進行對話式閱讀法 (Dialogic Reading method)，受訓後，志工每週末或放學時間於館內為兒童講故事，引導相關活動（Schull, 2013）。

(十二) 臺北市立圖書館樂齡學習中心

臺北市立圖書館樂齡學習中心專為年長者開設各類研習班及講座，包括基本及宣導課程和講座，例如養生保健講座與課程、生活科技課程(電腦與網路使用)、理財講座、生活法律講座、家人關係講座、適應或調適新生活、社會福利資源講座；興趣系列課程，例如外語學習、手工藝、歌唱樂曲活動、藝文創作活動。此外，中高齡使用者亦可連署申請組成自主學習團體（又稱興趣小組），自行安排師資及課程，運用館內空間進行學習。民國 101 年度的樂齡學習中心調查報告顯示，學習中心的成員認同使用該中心可獲得學習成效、有助於結識朋友、找到生命的意義與目標（臺北市立圖書館，2012）。

(十三) 新北市立圖書館：創意老化藝術課程、平板電腦教學活動

新北市立圖書館（簡稱新北市圖）規劃了創意老化之藝術課程，期望透過課程找到未來有意願參加傳承團體之長者，該課程邀請長者們到團體中分享自身的故事，並將故事製作成書，一方面讓長者們回顧其生命歷程，也提供其社會參與和人際接觸的管道（全國藝文活動資訊系統網，2015）。

此外，新北市圖亦與輔仁大學的愛閱服務隊合作，安排樂齡族平板電腦教學活動，由大學生陪同銀髮族學習操做平板電腦、申請電子信箱並使用之社交軟體，進而幫助其透過網路與親友聯繫（新北市政府文化局，2015）。

綜合上述活動，除了針對中高齡者所規劃之樂齡活動，也涵蓋許多跨世代活動。跨世代活動一方面將中高齡者的知識和經驗作為社區中珍貴的資產；另一方面能避免中高齡者社會孤立，且透過代際互動能破除年齡歧視（Schull, 2013）。跨世代活動也包括公共圖書館提供的志願服務機會，Decker（2010）指出中高齡者即使退休了仍渴望運用其技術和能力並持續獲得認同，也樂於透過圖書館來回饋社區，志願服務所接觸到的對象來自各年齡層，除了滿足中高齡者社會參與和自我實現的需求，亦能增加其社會關係的多樣性。從上述實例可見到已有部分圖書館將中高齡者的生命經驗作為知識的來源，規劃相關活動傳承其智慧，並將活動內容與成果轉換為館藏，或是結合館藏為中高齡者設計活動。

公共圖書館辦理活動課程，鼓勵中高齡者投入其中，可能幫助中高齡者拓展人際關係、豐富其跨接型社會資本；另一方面，公共圖書館結合其他機構、邀請專家合作辦理活動，讓中高齡者有機會認識專業組織及社區資源、接觸不同領域的專家，亦可能成為建立連結型社會資本之機會。綜合上述公共圖書館之服務實例，研究將公共圖書館的各類樂齡服務以及活動所合作之對象整理於表 2-2。

表 2-2 公共圖書館服務中高齡者之方式及其運用之相關資源

服務方式	圖書館或計畫名稱	運用資源及合作對象
邀請中高齡者加入服務規劃團隊	Get Involved: Powered by Your Library；聖塔莫尼卡圖書館 The Living Room	線上志願機會查詢網站
打造專區	坦佩圖書館；白廳圖書館；老橋圖書館；臺北市立圖書館；臺灣圖書館；國立公共資訊館；花蓮市立圖書館樂齡分館	—
接駁車	蒙特克萊爾公共圖書館	—
館藏整合與重新分類	老橋公共圖書館；國立公共資訊館	—
與公民參與活動結合	海沃德圖書館 Book to Action；薩拉索塔郡圖書館系統 Pathways to engagement	當地學校、社區大學、書局、高齡者友誼中心
提供志願機會	坦佩圖書館 Tempe Connections；諾思蘭圖書館 Volunteer Speed Matching；洛杉磯圖書館 GAB；臺北市立圖書館	線上志願機會查詢網站、社區非營利組織
ICT 課程	聖塔莫尼卡圖書館 The Living Room；臺北市立圖書館；新北市立圖書館	大學服務性社團
遊戲活動	橡樹公園圖書館 Wii 遊戲日與冷知識競賽；老橋圖書館 Wii 遊戲課程；聖塔莫尼卡圖書館 The Living Room	地方桌遊發展社團
生涯規劃、退休及財務規劃活動	紐約公共圖書館；坦佩圖書館；聖塔莫尼卡圖書館 The Living Room；海沃德圖書館 Refresh Your Life；臺北市立圖書館	美國退休者協會
運動、健康及照護相關活動	紐約公共圖書館；蒙特克萊爾圖書館；白廳圖書館；海沃德圖書館 Refresh Your Life；臺北市立圖書館樂齡中心	州政府高齡化部門 (Department of Aging)、戶外運動社團、美國阿茲海默基金會
藝術與文學活動	蒙特克萊爾圖書館；聖塔莫尼卡圖書館 The Living Room；臺北市立圖書館；新北市立圖書館創意老化藝術課程	地方藝術機構
跨世代學習、生命經驗分享或傳承活動	老橋圖書館 Wii 遊戲課程；海沃德圖書館 Book to Action；日本 HIKAWA 圖書館回憶談話會；皇后圖書館 Across the Age Divide；新北市立圖書館創意老化藝術課程	當地學校、老人中心
協助成立自主學習團體	臺北市立圖書館樂齡學習中心	同儕合作學習



第三章 研究設計與實施



本研究旨在探索公共圖書館服務對中高齡使用者的社會網絡質與量、社會資源獲取、館內社會網絡運作與維持等方面之影響。為此，研究分別訪談圖書館員與中高齡使用者。透過館員訪談瞭解其服務所連結之相關資源，以及館員身為服務提供者及中高齡者之社會資本，雙方建立關係的情形；另一方面，研究實際於公共圖書館內觀察中高齡者的活動，並訪談中高齡者，藉以瞭解中高齡者使用圖書館的方式，以及圖書館活動對其不同層次（社群和個人）和不同類型（內聚、跨接、連結）的社會資本所帶來之影響。

本章第一節將針對研究問題闡述研究設計之策略；第二節敘述研究場域的選擇、研究場域的環境與服務、研究對象的選擇以及受訪者的基本資料；第三節說明研究資料蒐集工具的設計基礎與脈絡，第四節說明研究的資料分析方式；第五節為研究執执行程序與步驟。

第一節 研究方法

本研究結合了觀察法與半結構式深度訪談法，訪談對象涵蓋中高齡者與館員。為深入瞭解公共圖書館服務對中高齡者之影響，本研究採納 Vårheim (2014) 之建議，訪談中高齡使用者，Vårheim 認為採質化訪談的方式能更清楚瞭解社會資本形成的機制，而為了獲得更具體與厚實之訪談內容，研究者在訪談進行前先進行實地觀察，瞭解中高齡使用者之實際使用情形。另一方面，為瞭解館員提供服務時所連結之社會資源、以及館員身為研究對象之社會資本，與中高齡使用者建立關係的方式，因此研究亦針對館員進行訪談，Johnson (2010; 2012) 認為館員處於觀察使用者的良好位置，同時也是使用者之社會資本，訪談館員有助於更清楚揭示社會資本與公共圖書館之間的關係。研究期望透過上述方法瞭解公共圖書館服務對中高齡參與者所帶來的影響，並歸納各類圖書館服務促成社會資本建立

的特質，進而為未來公共圖書館的服務規劃提供相關建議。

研究者首先訪談館員，對館內的空間、活動、中高齡讀者特質有基本認識後，實際進入選定的四個研究場域，各執行為期一週的持續觀察，一週後，則選擇中高齡使用者較多的時段，以及樂齡活動時段進行後續的追蹤觀察，並於觀察期間，邀請中高齡者接受訪談。

研究的觀察方式依活動性質而不同。電影欣賞、作家講座等不分齡的活動，研究者扮演「完全的參與者」，活動參加者並不知道研究者的身分；而部分樂齡活動，例如拼布、DIY 課程，由於研究者年齡不符資格，加上教材數量、課程基礎知識不足等限制，研究者無法以一般參加者的身分參與，僅能作為「參與型的觀察者」(observer-as-participants)，公開研究身分，以觀察者的身份於活動中進行觀察；其他樂齡活動，如運動課程、桌上遊戲，研究者則作為「觀察型的參與者」(participant-as-observer)，實際和中高齡者共同活動，一面進行觀察。

採觀察法的目的是在活動過程中與活動參與者建立關係、瞭解中高齡參與者和他人相處交流之情形，從而邀請其進行訪談；此外，研究者亦根據觀察的內容提出問題、或於訪談中重述觀察內容，以便於中高齡受訪者回憶活動的細節。

文獻回顧中指出社會資本的基礎為社會網絡，進一步而言，個人層次的社會資本關注社會網絡成員的質與量；而社群層次的社會資本則關注有益於社會網絡成員共同行動的要素，如信任、互惠規範、正式或非正式的社會參與行為、約束力。因此，在觀察及訪談大綱的設計上，首先掌握中高齡者的圖書館使用習慣，接著從中高齡者於圖書館內建立的社會網絡出發，瞭解中高齡者在館內活動時與他人建立關係之情形。在個人層次社會資本方面，透過訪談，以定名法之方式探尋受訪者的館內社會網絡成員之特徵及其所提供之社會資源，採用定名法係因前置研究訪談發現，中高齡受訪者可能不清楚其館內社會網絡成員之(過去)職業，且受訪者在館內與人交往時，並非以獲得工具性的社會資源為目的，故研究不採用重視社會地位與工具性支持的定位法，而選擇定名法取徑，從受訪者的強關係

出發，詢問受訪者在館內常接觸或相處的人們，讓受訪者能更自由、更彈性地描述其對於館內社會網絡成員的觀察和認識。社群層次社會資本方面，則綜合觀察與訪談之資料，瞭解中高齡者的館內社會網絡中，信任、互惠規範、約束力等要素之展現與形成。

研究參考 Johnson (2012) 和 Vårheim (2014) 之研究，擬定館員訪談大綱 (附錄一)。為了得知中高齡者透過公共圖書館所接觸的館外組織、機構與專家，詢問館員在安排活動時所運用的資源及合作對象；另一方面，館員為服務提供者、且為中高齡者館內社會網絡的一員，因此亦從館員觀點，瞭解館員和中高齡使用者建立關係的方式，以及館員對中高齡使用者的使用行為觀察。

而在中高齡使用者訪談方面，Vårheim et al. (2008) 與 Svendsen (2013) 指出公共圖書館協助使用者建立社會資本的基礎，主要為圖書館所辦理之活動提供了使用者之間接觸與交流之機會，故本研究選擇以圖書館所辦理的活動作為發展訪談大綱的基礎。訪談大綱 (附錄三) 參考 Johnson & Griffis (2009) 和 Vårheim (2014) 之訪談問題，瞭解中高齡者參與圖書館活動的情形、參與活動的收穫、平時的圖書館使用習慣、在館內與他人的互動狀況，藉以瞭解其使用過程中，建立或維繫個人層次及社群層次社會資本的情形。

第二節 研究場域與對象

一、 研究場域選擇

Glosienė et al. (2006) 和 Fisher et al. (2007) 指出城市和鄉村公共圖書館的使用者，可能有不同的公共圖書館使用方式，館內使用者們的關係緊密程度也有所不同。另一方面，過去研究也指出公共圖書館舉辦之推廣活動、終身學習活動對於參與者之社會資本有所影響 (Preston, 2004a, 2004b; Vårheim, Steinmo, & Ide, 2008)，因此，公共圖書館所辦理的推廣活動、終身學習活動場次，亦可能對中高齡使用者的社會資本狀況有影響。

鑒於上述，為排除希望排除城鄉差距可能帶來的影響，本研究僅從大臺北都會區選擇研究場域，以行政區之人口密度超過 20,000 (人/km²) 作為判斷都會區之基準，排除人口密度較低之行政區；此外，為蒐集到更豐富之研究資料，研究選擇推廣活動數量較多之公共圖書館作為研究場域。

臺北市依各行政區之高齡人口比例排序，以萬華區居首，其後為大安、中正與大同區 (劉黛君，2009)。此外，若再考量公共圖書館之推廣活動數量，上述四行政區內的公共圖書館中，以**臺北市立圖書館的總館** (以下簡稱臺北總館) 和**大同分館** (以下簡稱大同分館) 的活動場次最多，故選擇此二館做為研究場域。由於臺北市立圖書館參與了「教育部設置各鄉鎮市區樂齡學習資源中心計畫」，總館與部分分館設有樂齡學習中心 (以下簡稱樂齡中心)，為中高齡者提供獨立的活動空間、依計畫規範為中高齡者辦理樂齡課程與講座 (臺北市立圖書館，2012)，其樂齡服務規劃較不同於臺灣其他地區之公共圖書館，因此研究另從新北市選擇其他公共圖書館作為研究場域，以呈現不同的樂齡服務作法及其影響。


新北市高齡人口比例較高之行政區多為非都會區，為排除城鄉差距，改為檢視新北市各行政區內的高齡人口數，選出高齡人口最多之行政區：板橋、中和、三重與新莊區 (新北市政府主計處，2014)，接著考量四行政區中，各公共圖書館之推廣活動及樂齡活動場次，選出活動場次最多的**國立臺灣圖書館**，以及**新北市立新莊西盛分館** (以下簡稱西盛分館) 作為研究場域。

臺北市立圖書館總館與大同分館內皆設有樂齡中心，樂齡中心內提供樂齡相關書刊雜誌、電腦設備、桌上遊戲，並定期辦理講座與研習班，年滿 55 歲且設籍於臺北市之民眾可申請成為樂齡中心的「學員」，成為學員後使得參與中心所辦理的各項活動、或組織自主學習團體，例如讀書會或興趣小組。

而臺灣圖書館內設有樂齡資源專區，對象為 55 歲以上之使用者，該區整合銀髮族常用之輔具以及相關資訊資源。新北市立新莊西盛分館的樂齡區，亦整合銀髮族相關的設備與館藏，如棋具、茶具、血壓計、健康保健書籍、報紙等，供

中高齡者使用。

表 3-1 研究場域基本資料



	臺北總館	臺北大同	臺灣圖書館	新北西盛
樂齡專區	樂齡學習中心	樂齡學習中心	樂齡資源專區	樂齡區
館舍位置	臺北大安區	臺北大同區	新北中和區	新北新莊區
館舍總面積(m ²)	24115.16	2917.01	96003.00	1662.30
2014 年 到館人次 (人)	918,044	294,853	2,928,453	300,309
2014 年主辦推廣 活動場次 (場)	1815	587	478	31
志工人數	154	59	376	11

資料來源：國立公共資訊圖書館（無年代 b）。公共圖書館統計系統。上網日期：2015 年 12 月 10 日，網址：<http://publibstat.nlpi.edu.tw/>

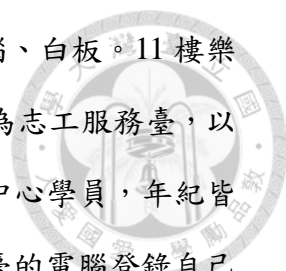
二、 研究場域環境與特色

本研究之觀察範圍僅以公共圖書館內之實體空間為限，不另討論線上環境或圖書館於館外提供之延伸服務。以下分別說明四個研究場域之環境與特色：

（一）臺北市立圖書館總館

臺北市立圖書館總館鄰近大安森林公園，共有地下 2 層和地上 11 層，地下 2 層樓包含外文圖書館、演講廳、藝廊；圖書館 1 樓為綜合服務臺、學習 e 樂園、2、3 樓分別為期刊室和參考室；4 樓為閱覽室、市政資料區、學報區、外文圖書區；5 樓為閱覽室；6 樓為自修室、報紙合訂本區；8 樓為視聽室；9 樓為多元文化資料中心、電腦資源教室、多功能活動教室；10 樓有會議廳、會議室、館史室；11 樓則有研習教室以及臺北市樂齡學習示範中心（臺北市圖書館，無年代）。

研究主要的觀察區域為中高齡使用者較多的 2 樓期刊室、舉行樂齡活動的 9 樓多功能活動室以及 11 樓的樂齡學習示範中心與研習教室。期刊室除了期刊架及閱覽區，靠進入口處有一服務臺；9 樓多功能活動室牆邊設計了兩排高腳桌椅，




教室中間則有兩列共 14 張的書桌，教室正前方有投影幕、電腦、白板。11 樓樂齡中心為一獨立空間，有牆面與館內其他空間區隔，其入口處為志工服務臺，以 3 小時為單位，每一時段皆有兩位志工值班，志工同樣為樂齡中心學員，年紀皆超過 55 歲（稱為樂齡志工），學員進入樂齡中心必須先在服務臺的電腦登錄自己的學員證號進行簽到。樂齡中心內有兩排長桌約 30 多個座位，前方為投影幕，後方有五部提供學員使用的電腦，兩側牆面展示學員的作品及道具、並擺放樂齡相關館藏。除此之外，樂齡中心內部另隔出兩個小隔間，隔間內也有桌椅。除了少量圖書館藏，也有報紙，中心內的館藏均無法攜出或外借，僅能於該空間內使用。11 樓的研習教室正前方有投影幕和白板，正對螢幕排有八行四列的桌子，桌子兩兩相併。

總館內的樂齡中心以「高齡閱讀之推廣」為特色，學員自主成立了書法班、玩劇團、多個讀書會、太極拳、國台英語歌唱班暨養生保健班（簡稱歌唱班）、歐洲遊戲（桌上遊戲）等數個學習團體，太極拳班於大安森林公園內進行活動、唱歌班於研習教室活動、其他大多自主學習團體活動於樂齡中心內進行。另一方面，館方也為學員辦理樂齡課程，以 2015 年春季為例，開設有：基礎英語班、進階英語班、基礎電腦班、花綠樂活 DIY、樂齡體適能、保健操、中醫聯合講堂、身心障礙體驗營（臺北市樂齡學習網，2015a）。

除上述以樂齡中心學員為對象的活動之外，館方亦舉辦電影欣賞、說故事時間、市民生活講座等一般民眾皆可參與之活動。以民國 104 年 4 月份為例，總館主辦之活動包括表演藝術欣賞、電影／音樂／科學講座、影片欣賞、圖書館利用教育、故事時間、故事人培訓、客家語／閩南語寫讀研習班、讀書會（臺北市立圖書館，2015）。

（二）臺北市立圖書館大同分館

大同分館位於啟聰學校旁，館藏特色為「聽障資料」，館舍包含地上及地下各一層。1 樓有綜合服務臺、資訊檢索區、新書展示與主題書展區、一般圖書區、



兒童閱覽區、影印區、館藏特色區、參考資料區；地下1樓為期刊室、閱報區、筆記型電腦區、視聽資料區、多功能活動室、自修室及大同區樂齡學習中心。其樂齡學習中心以「創意布藝」為特色，提供各式主題課程；學員組成的自主學習團體包括拼布興趣小組，另亦有自助旅遊小組、腦力激盪（桌上遊戲）小組，社交舞小組（臺北市樂齡學習網，2014）。而館方規劃的樂齡課程，以2015年春季為例，課程包括：花綠世界一點通、實用日語會話班、輕鬆說自己的故事、益智桌遊活腦班、智慧型手機 app 生活應用、太極拳課程、漢文詩詞吟唱基礎班七門課程（臺北市樂齡學習網，2015b）。

除上述樂齡活動外，大同分館亦舉辦不分眾的活動如故事時間、假日電影院、讀書會（臺北市立圖書館，2015）。

前置研究觀察發現中高齡使用者主要聚集於地下1樓閱讀報刊，或於樂齡中心內活動，故研究者的重點觀察區域以地下1樓為主。大同分館的樂齡中心有牆面與圖書館其他區域區隔，但中心內部並無隔間。入口處同樣為志工服務櫃檯，樂齡志工排班方式同臺北總館，但櫃檯電腦無登記報到之系統，學員進入中心以紙本簽到，櫃檯處另提供健康檢測裝置；中心內兩側牆面書架上展示了拼布、醫療保健相關館藏、學員創作的作品；而櫃檯旁排了數張三角形的桌子，樂齡學員和志工多坐在三角桌旁一起玩桌遊；三角桌的旁邊為學習資源區，有數張長桌，拼布小組、腦力激盪小組、自助旅遊小組、讀書會聚會皆在此區進行。而社交舞小組的活動場地為同一樓層的多功能活動室，該教室最前方為一高起的舞台，教室內的設備有投影幕和電子講桌。

（三）國立臺灣圖書館

國立臺灣圖書館位於新北市中和區的四號公園內，館舍共地下3層樓和地上7層樓。1樓有資訊檢索區、親子資料中心、視障資料中心、期刊室、簡報室；2樓為圖書區、樂齡資源區、視聽欣賞區、電腦教室；3樓有圖書區、市民教室、自修室；4樓為期刊合訂本區、中文叢書區、雙和藝廊；5樓與6樓為臺灣學研

究中心；7樓為行政處室；地下1樓有國際會議廳、餐廳、八二三紀念館、樂學室；地下2、3樓皆為停車場。

臺灣圖書館每個月舉辦展覽、講座、與作家有約、影片欣賞與親子活動。為推廣終身學習亦辦理各式研習班，包括運動類課程、書法、繪畫、DIY等藝術類課程，以及電腦課程，年滿13歲者皆能報名參加。相較於本研究所選擇的其他圖書館，臺灣圖書館針對中高齡者規劃的樂齡活動數量較少，但該館辦理許多不分眾之推廣活動，吸引中高齡者參加，例如該館的說故事活動中，有多位年滿55歲的故事志工，聽眾中也有多對祖孫。

研究的觀察地點集中於為地下1樓至地上3樓，包括舉行課程和活動的樂學室、中高齡使用者較多的1、2樓的資訊檢索區、期刊室、樂齡資源區。

該館的樂齡資源區主要分為兩部分，一為服務臺對面的閱覽與電腦區，此區與一般閱覽區相鄰，並無獨立隔間；另一部分是服務臺旁以玻璃牆面隔起的資源區，資源區內提供了大字本館藏、報紙、健康量測器材，以及約10席的座位；若要使用該區之電腦，需先於服務臺登記座位，閱覽區的部分座位裝有放大鏡和閱讀燈，部分座位有擴視機，另有數張沙發圍繞在這些閱覽區周圍。

(四) 新北市立新莊西盛分館

西盛分館過去為社區活動中心，館舍與西盛公園及傳統市場相鄰，經整修後，民國100年正式作為圖書館啟用，該館的館藏特色為「占卜面相」，同時也以原住民文化為特色，展示相關藝術品。西盛分館館舍共包含地下一層及地上三層，地下1樓為樂齡區、多功能活動室、原住民文化學習教室；1樓有綜合服務臺、期刊區、筆電使用區、圖書區、以及陳列原住民文化相關館藏的原住民文化專區；2樓為兒童閱覽區、一般圖書區及館藏特色區；3樓為自修室（新北市立圖書館，2014a）。

在活動中心改為圖書館前，便有一群固定的中高齡使用者到活動中心看報紙、參與每週一次的唱歌活動。改為圖書館後，過去的使用者仍持續到館內閱報、下

棋，故館方於地下室規畫樂齡區，該空間為中高齡使用者設置了相關的設備與館藏。不同於前述三館，西盛分館的樂齡區並未特別規定使用對象的年齡，亦無簽到或登記等規範。

每週二樂齡日，圖書館會針對中高齡者舉辦養生操活動，並安排樂齡研習分享活動、電影欣賞、講座、主題書展與電影讀書會；除樂齡活動外，館內也舉辦親子讀書會、原住民工藝研習課程（新北市立圖書館，2014b）。

館內多數的樂齡活動於樂齡區進行，中高齡者大多亦聚集該處，故研究者以樂齡區為主要觀察地點。西盛分館之樂齡區獨立於地下室，該空間可分為四大塊，一是靠進入口的單人座沙發區，多張沙發並排，沙發旁邊為報刊架；第二區塊位於樂齡區正中央，擺放了一組組的沙發和桌子，一張桌子旁有 3~4 張單人沙發，中高齡者多於此區下棋；另一側的落地窗邊亦有多組桌椅，排列方式為兩張單人沙發對坐，對坐的沙發之間有矮茶几。樂齡區入口處有面書架擺放了銀髮族相關的館藏、茶具、棋具、閱讀燈，空間內的其他設備包含電視，投影幕、健康量測器材。樂齡空間內另有一隔間，為活動教室，僅在課程或講座進行時開放。

每週二上午，館員會將樂齡區中央的桌椅移往牆邊，空出空間，播放五行健康操的影片，邀請長者起身跟著影片做體操；下午則會安排電影欣賞、講座或勞作活動，電影或講座開始前，館員將中央的桌子移往旁邊，將單人座沙發挪至中央排成 3~4 列，讓中高齡者可以正對前方的投影幕，勞作活動則以 4 張沙發與一張桌子為一組，在樂齡區中央排放 4~5 組，活動過後再復原。

三、 進入研究場域

進入研究場域之前，研究者向選定的四所公共圖書館發函，說明研究目的、研究問題及研究方法，經四圖書館同意後，始訪談館員，掌握研究場域的環境與活動安排，並與館員討論進入田野的注意事項，再正式進入館內進行觀察。

2015 年 6 月中旬，研究者進入臺北總館觀察，當時為該館春季課程的最後兩週，部分課程已結束，而自主學習團體則是持續每週活動。研究者參與的課程

活動包括：英語班、花綠樂活 DIY、保健操、樂齡生活故事家（代間共學課程）；參與的自主學習團體活動包括：樂齡玩劇團、旺齡趣樂園（讀書會）、國台英語歌唱班暨養生保健班、歐洲遊戲。參與課程前，研究者先向活動的帶領者（課程講師、課堂志工、自主學習團體的班長）說明來意，徵得帶領者的同意。

結束臺北總館的資料蒐集後，研究者進入大同分館，該館春季課程已結束，且夏季並未開設樂齡課程，因此研究者只參與大同分館四個自主學習團體活動及一門樂齡志工培訓課程（立體拼布課），其餘的時間仍在館內閱覽區走動、觀察，或與樂齡中心內的值班志工、中高齡者玩桌遊、進行訪談。

接著研究者進入臺灣圖書館進行觀察和訪談，該段期間館方未辦理研習班，館內舉辦的活動皆為未分齡分眾之推廣活動，因此研究者皆以完全參與者的身份參加活動，參與的活動包括：樂齡手偶劇、繪本童書園、故事同樂會¹、與新北市家庭教育中心合辦之電影導讀活動、臺灣文學作品劇集影片導賞。

最後研究者進入新莊西盛分館，該分館每週二上午及下午安排樂齡活動。上午固定為養生操活動；下午則有電影欣賞、講座、勞作活動或配合節慶所規劃的特殊活動。研究者在持續觀察一週後，選擇性地參加不同性質的樂齡活動，包括兩次的電影欣賞、一次講座和一次樂齡童玩創作課程²。

四、 研究對象

本研究欲探討的對象為日常生活中較社會資本可能較缺乏的中高齡者，而社會資本源自於關係的建立，研究對象能在使用公共圖書館期間建立起社會資本，應有一定的公共圖書館使用經驗。綜合以上，研究對象的篩選條件包括就業情形、年齡與公共圖書館使用率，以研究實行期間未就業、年滿 55 歲（含）且公共圖

¹ 樂齡手偶劇係圖書館與中和區復興國小的樂齡手偶班合作，由樂齡中心的志工至館內演出手偶劇，手偶班的成員中亦有臺灣圖書館的說故事志工；繪本童書園為館內故事志工組成團隊，以戲劇方式演出繪本內容；故事同樂會則為館內故事志工於每週三下午輪流排班，單獨登台說故事，非團體演出。

² 研究者於西盛分館和 中高齡者共同觀賞的兩部電影分別為《轉動百年阿里山》及《慾望街車》；講座主題為《失智症的守護者—你我他》；童玩創作課程主題為《陀螺轉轉轉》，以色紙摺出紙陀螺。

書館使用頻率高的中高齡者為研究對象。

過去研究指出就業情形會影響人們的社會參與情形，社會資本的調查中，也顯示退休中老年人某些面向的社會資本較未退休中老年人低（Putnam, 2000；蘇育民, 2011）。鑒於就業情形對社會資本之影響，本研究選擇以未就業者為對象，指研究進行的當下未從事有酬工作者，包括退休、待業、失業、無酬之家屬照護者、家管，而從事受薪工作者，無論為全職或兼職均不屬於本研究之研究對象。

年齡方面，則從國人平均退休年齡及公共圖書館樂齡服務使用之年齡限制，選定年滿 55 歲者為研究對象。從退休年齡來看，各國政府與政策對老年及退休年齡有不同的定義，如世界衛生組織的活躍老化政策綱要對象為 60 歲以上者（WHO, 2002），RUSA（2008）的高齡者服務指南則將老年定義為 55 歲以上；退休年齡方面，加拿大、紐西蘭等國官方退休年齡為 65 歲，法國則是年滿 60 歲且工作超過 41.5 年可退休（OECD, 2012），而臺灣勞動基準法所規定之退休年齡為 65 歲，然國人實際退休年齡平均為 57.4 歲、且女性以及部分行業的退休年齡較平均退休年齡更低（行政院主計處, 2013）；此外，本研究選擇的公共圖書館在辦理樂齡活動時，多限制年滿 55 歲者才得參加，例如臺北市立圖書館的樂齡中心需年滿 55 歲才得成為學員，成為學員才能參與樂齡活動、西盛分館的「逗陣銀向 e 未來」平板電腦教學活動以 55 歲以上者優先報名、臺灣圖書館的「樂齡學習 e 起來」電腦學習活動限定 55 歲者參加。綜合上述考量，本研究選擇 **55 歲以上（含）者**作為研究對象。

公共圖書館使用頻率方面，則不論圖書館使用之方式，以每週至少使用一次研究場域的使用者為主。

中高齡受訪者之徵求方式主要有二，一是請館員推薦自主學習團體中的核心成員；二是研究者於實地觀察時，依使用頻率，判斷可能符合條件之中高齡使用者，邀請圖書館使用頻率較高或與他人互動較頻繁者接受訪談。由於研究者進入各個研究場域的第一週，每天皆至館內觀察，故可從密集的觀察中發現造訪圖書

館頻率較高之使用者，從而邀請其接受訪談，研究者再從訪談中瞭解該受訪者之年紀、就業情形是否符合本研究之研究對象篩選條件，若不符，則於後續分析中排除該筆訪談資料。本研究正式接受訪談且符合篩選條件之中高齡者（含前置研究受訪者）共 35 人，臺北總館 9 位、大同分館 10 位、臺灣圖書館 6 位、西盛分館 10 位，其基本資料整理於表 3-2。從受訪中高齡者者的性別觀之，男性受訪者共 13 位、女性受訪者 22 位；從年齡觀之，受訪者從 55 至 96 歲皆有，以 60~64 歲者最多，共 10 位、其次為 65~69 歲者，有 8 位。

表 3-2 受訪中高齡者基本資料

分館	代碼	性別	年齡	使用頻率	館內所屬正式網絡
臺北總館	MU0	女	55~59	一週 1~2 天	無
	MU1	男	70~74	一週 2~3 天	無
	MU2	女	65~69	一週 4~6 天	樂齡中心志工、圖書資訊志工、歌唱班班長
	MU3	女	60~64	一週 3 天	樂齡中心志工、花綠樂活 DIY 課堂志工、太極拳班班長
	MU4	女	65~69	一週 2~4 天	樂齡中心志工、圖書資訊志工
	MU5	男	70~74	一週 4~5 天	樂齡中心志工、圖書資訊志工、讀書會成員、歐洲遊戲小組班長
	MU6	男	95~99	一週 1 天	歌唱班成員
	MU7	男	85~89	一週 1 天	歌唱班成員
	MU8	女	90~94	一週 2 天	歌唱班成員
大同分館	DU0	男	60~64	一週 1~2 天	樂齡中心志工、前圖書整理志工、讀書會成員、自助旅遊小組成員、旅遊真人書
	DU1	女	55~59	一週 1 天	樂齡中心志工、前電影讀書會/樂齡英文課程帶領者、旅遊真人書
	DU2	女	60~64	一週 1~2 天	樂齡中心志工、前自助旅遊小組成員、腦力激盪小組帶領者
	DU3	女	55~59	一週 2 天	拼布小組成員
	DU4	女	65~69	一週 2~3 天	拼布小組成員
	DU5	女	60~64	一週 2~3 天	拼布小組成員
	DU6	男	70~74	一週 1~2 天	社交舞小組成員
	DU7	女	55~59	一週 1~2 天	社交舞小組成員

	DU8	女	60~64	一週 5 天	無
	DU9	女	65~69	一週 2 天	拼布小組成員
臺灣圖書館	TU1	女	65~69	一週 6 天	無
	TU2	女	65~69	一週 1~2 天	說故事志工
	TU3	女	70~74	一週 1~2 天	說故事志工
	TU4	男	60~64	一週 1~2 天	圖書整理志工
	TU5	女	60~64	一週 1~2 天	圖書整理志工
	TU6	女	60~64	一週 6 天	無
西盛分館	SU1	女	65~69	一週 7 天	無
	SU2	女	70~74	一週 7 天	無
	SU3	男	80~84	一週 7 天	無
	SU4	男	70~74	一週 7 天	無
	SU5	男	80~84	一週 7 天	無
	SU6	男	80~84	一週 4~5 天	無
	SU7	男	60~64	一週 5~6 天	無
	SU8	女	55~59	一週 1~2 天	無
	SU9	男	65~69	一週 7 天	無
	SU10	女	60~64	一週 1 天	圖書整理志工

而受訪館員的選擇，則以業務涵蓋樂齡推廣活動者為主。本研究中各館皆有 1 位館員正式接受訪談，共計 4 人，4 人皆女性，其基本資料整理於表 3-3。

表 3-3 受訪館員基本資料

代碼	服務單位	圖書館 工作年資	研究場域 服務年資	業務內容
ML	臺北總館	1	1	樂齡中心各項業務、讀者服務
DL	大同分館	11	2	規畫及督導圖書館與樂齡中心 各項業務
TL	臺灣圖書館	7~8	2~3	推廣活動辦理、志工協調
SL	西盛分館	4	4	推廣活動辦理、流通、讀者服 務

第三節 資料蒐集工具

本研究的資料蒐集工具包含圖書館館員訪談大綱、觀察記錄表、中高齡者訪談大綱，以下分別說明之。



一、 圖書館館員訪談大綱

館員訪談旨在從館員的角度，瞭解館員規畫樂齡服務時所運用的資源、館員對中高齡者之觀察、館員與中高齡使用者建立關係的方式。

圖書館館員訪談大綱見附錄一，大綱分為五大部分：第一部分為受訪館員的基本資料；第二部份詢問服務中高齡者之策略，包括館員對中高齡參與者的觀察、各館現有的樂齡服務、規劃活動的策略與資源、未來的樂齡服務構想與計畫、舉辦樂齡活動對公共圖書館所帶來的改變。由於臺北市立圖書館總館和大同分館內有樂齡中心，中心的學員會自組學習團體，因此另設計第三部分之訪談問題，瞭解樂齡中心的服務及自主學習團體的運作方式；第四部分詢問中高齡者的圖書館活動參與狀況並探討館員可能提供給中高齡使用者的社會資本，檢視圖書館幫助中高齡者維繫或建立內聚型、跨接型、連結型社會資本的情形；第五部分嘗試瞭解館員與中高齡使用者間的關係建立及互動狀況，此部分之訪談問題主要改編自 Johnson (2012) 之研究，詢問館員是否與使用者建立私人層次的關係、關係如何建立、關係的強度如何、是否有建立關係的特殊策略。

二、 觀察記錄表

研究者於研究場域內進行觀察時，以一天為單位，撰寫觀察筆記，筆記按照時間順序以及觀察地點進行記錄，觀察記錄表見附錄二。

研究設定之觀察重點包括：(1)空間內中高齡者的人數與特徵，包含其性別、衣著、健康狀況、語言、肢體動作；(2)館內樂齡活動的特徵，記錄活動進行的方式與流程、活動帶領者的帶領特徵、活動支援者為誰、支援者人數多寡、活動的整體氛圍；(3)中高齡者的行為模式，包括其聚集的情形、談話的對象、內容、模式、語氣等。

觀察筆記分為三部分，第一部分描述活動的基本資料、第二部分根據活動歷程，依序記錄活動中所發生的事件及觀察對象的發言、第三部分記錄研究者每日

觀察的反思及心得，檢視研究者所採用的觀察方式與訪談方式，對研究對象之行為態度所產生的影響。前兩部分之筆記作為一種資料來源可與研究對象訪談資料交互驗證，第三部分之筆記則為研究者調整下一次與研究對象互動之依據。

三、 研究對象訪談大綱

針對中高齡使用者之訪談大綱見附錄三，訪談的主題從中高齡者最近所參與的圖書館活動出發，進一步詢問社會資本的相關問題，再瞭解受訪者參與其他圖書館活動的情形，以及平常使用公共圖書館的狀況。此外，由於本研究所選定之公共圖書館均提供志願服務機會，而志願服務的參與為檢視社會資本多寡的指標之一 (Putnam, 2000)，故特別針對擔任公共圖書館志工的受訪者設計志願服務參與的相關問題。

訪談大綱的第一部份為「活動／課程參與情形」，瞭解中高齡者參與特定活動的契機、活動過程中的感受以及期間所經歷的困難，同時就研究者的觀察發現向受訪者提問。另一方面，為瞭解活動對於中高齡參與者的社會資本之影響，詢問受訪者在活動中所接觸的人、如何注意到彼此，並以定名法的方式瞭解這些人們所具備的特質、受訪者與他們的互動交流情形。經由上述問題，瞭解中高齡參與者在館內的社會網絡成員之特質，以及該網絡和其中的成員對中高齡者的生活帶來的影響。

第二與第三部份詢問受訪者平時的公共圖書館使用情形，包括其平時的圖書館使用習慣、圖書館活動參與經驗、及其對圖書館服務規劃和活動安排的看法。

第四部份則針對擔任圖書館志工的中年齡者設計，詢問其志願服務期間所接觸到的人們、這些人們的特徵、受訪者與他們相處和交流的情形，另外也詢問志工與志工之間、志工與館員之間如何建立關係、合作完成任務。

第五與第六部份則探討中高齡者於館內獲得人際支持的情形，以及圖書館的服務和活動，在受訪者的日常生活有何意義與重要性。

最後，針對圖書館內特定的團體活動—自主學習團體、讀書會、社區貢獻服

務設計補充題組，藉以瞭解團體的組織與運作方式，檢視團體成員的認知型社會資本（如信任、互惠行為如何展現）與結構型社會資本（使用公共圖書館與公民參與、志願活動參與之間的關係）。



第四節 資料整理與分析

一、 訪談錄音及資料騰錄

本研究的資料包括觀察筆記與訪談資料，所有資料皆由研究者蒐集、騰錄與整理。觀察筆記中涵蓋研究者與研究對象的對話，包括研究者於對話當下所速記之內容、以及對話當天憑記憶回憶之內容。而訪談方面，研究者先徵求受訪對象的錄音許可，將訪談內容錄音後轉錄為逐字稿。為了配合受訪者使用圖書館與樂齡中心的習慣，訪談的地點、時間長度並不固定，亦有中途由他人代答之情形。

各場訪談中，受訪中高齡者所使用之語言並不固定。研究配合受訪者的習慣，若受訪者習慣說閩南語，則研究者亦以閩南語同其對話。部分受訪者於訪談時，國、臺語交互使用，亦有少數訪談和閒聊全程使用閩南語，為方便閱讀，騰錄資料時，將閩南語訪談內容皆轉換為國語的語彙和語法。

二、 訪談資料分析

訪談資料中記錄有各受訪者之編號、受訪日期及受訪地點，並將訪談資料轉錄為逐字稿。館員與中高齡受訪者皆依圖書館和受訪順序給予代號。

本研究予臺北市立圖書館總館代號 M、臺北市立圖書館大同分館代號 D、臺灣圖書館代號 T、新北市立圖書館新莊西盛分館代號 S。館員及中高齡使用者則分別以英文字母 L 和 U 區分身份。此外，中高齡受訪者依其受訪順序以阿拉伯數字分別進行編號。舉例而言，臺北市立圖書館總館的受訪館員代號為 ML，同館的第一位中高齡受訪者代號為 MU1，前置研究的中高齡受訪者之受訪順序號碼則以 0 表示之。其他未正式接受訪問之中高齡使用者，例如和研究者進行非正

式交談的中高齡使用者，其受訪順序號碼則改以大寫英文字母編號表示。所有受訪者所提到的館內網絡成員姓名，除活動講師外，人名皆經變造，或在不影響理解的情況下，以○○替代之。

逐字稿轉錄完成後，依據訪談主題為逐字稿進行開放性編碼，針對各段落之發現予以概念化後分類並命名，後續針對編碼結果進行分析。

逐字稿的引用方式，以「(受訪者代號：逐字稿行數)」表示之，例如「(ML：5-6)」為受訪者 ML 逐字稿的第 5-6 行，騰錄之內容以新細明體呈現。引用逐字稿內容時，將使用若干符號以利閱讀，茲說明如下：

1. (標楷體)：表示研究者所記下的受訪者反應，或研究者自身的補充說明與詮釋。
2. (新細明體)：表示補充受訪者省略的詞句。
3. [新細明體]：表示訪談中，主要受訪者以外的他人發言。
4. ...：表示受訪者說話停頓。
5. [...]：表示在不影響受訪者原意的情況下，省略無關或冗餘之文句。
6. 底線：表示逐字稿中與主要概念連結的部份。

三、 觀察紀錄資料

研究者每次進入研究場域皆撰寫觀察紀錄，以圖書館代號（臺北總館 M、大同分館 D、臺灣圖書館 T、西盛分館 S）與日期進行編號，例如 Notes M0701 代表臺北總館 7 月 1 日的觀察紀錄。

觀察記錄與訪談內容同樣採開放式編碼，並對編碼結果進行分類與分析。但觀察筆記中，有關研究者自身反思與心得之部分，僅作為調整資料蒐集策略的依據，未另行編碼或分析。

第五節 研究程序與步驟

本研究之程序分為三階段。第一階段為正式蒐集資料前的準備階段、第二階

段正式進入研究場域蒐集資料、第三階段為資料蒐集後的分析與統整。

第一階段：研究設計與準備

從主題發想開始，蒐集文獻回顧檢視國內外公共圖書館的老年服務政策與做法，另一方面閱讀文獻瞭解社會資本之意涵及其與公共圖書館之關係，形成初步研究架構。進一步發展研究工具，蒐集公共圖書館活動資料並實地造訪，選定研究場域。準備完成後展開前置研究，共執行兩場館員訪談、兩場中高齡者訪談，實際於各個研究場域觀察中高齡者的活動情形，及其在館內的分布狀況，選出重點觀察區域，修正並調整資料蒐集工具。

第二階段：研究資料蒐集

第二階段正式著手蒐集研究資料，研究者首先發函聯繫選定的四所公共圖書館申請研究合作協助，得到對方同意後首先訪談各館館員。之後實際於各研究場域內持續觀察一週，且進入館內的（樂齡）活動進行觀察，與參與活動的中高齡者建立關係。若研究執行期間，館內未舉行樂齡活動，則改為觀察其他有中高齡參加者的圖書館推廣活動（例如電影欣賞、親子活動等），或於閱覽區、樂齡區進行非干擾式的觀察，再邀請中高齡使用者接受進一步的訪談。

研究資料蒐集時間於 2015 年 6 月中旬進入臺北總館後正式開始，並於同年 11 月離開西盛分館後結束。

第三階段：研究結果分析

第三階段為研究資料整理與結果分析，結束資料蒐集後，將訪談資料轉錄為逐字稿和譯碼，分析並彙整訪談與觀察資料後呈現研究結果，撰寫研究發現及建議。研究流程圖見圖 3-1。

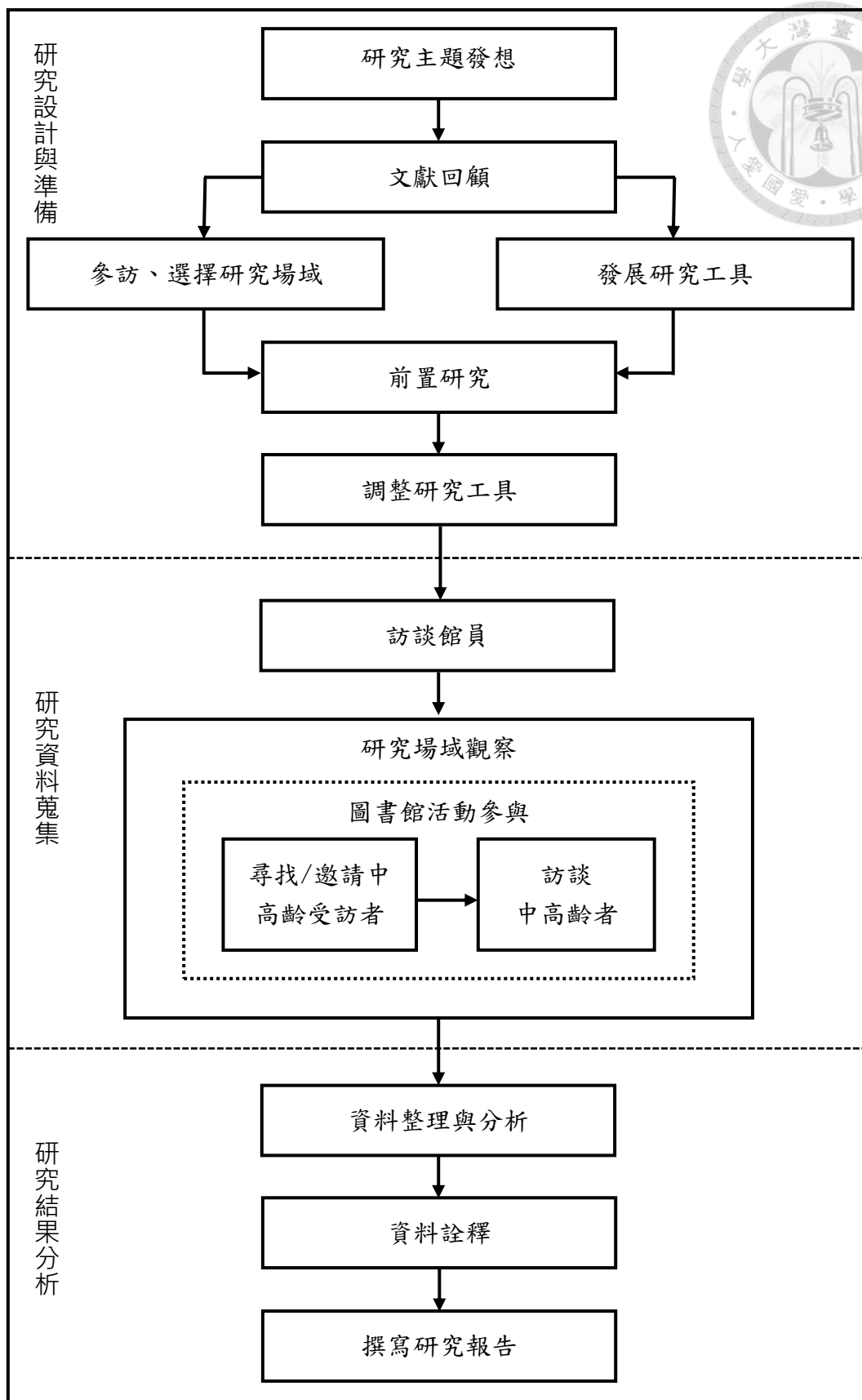


圖 3-1 研究流程圖



第四章 研究結果分析



本章第一節從公共圖書館提供服務之觀點，瞭解公共圖書館規劃樂齡服務的促動因素、辦理服務所連結的機構組織及專家資源；第二節從中高齡者的角度出發，敘述中高齡者如何使用公共圖書館；第三節闡述中高齡者的館內社會網絡形成之契機以及該網絡之特質；第四節歸納中高齡者的館內社會網絡成員所提供之資源；第五節探討館內中高齡使用者的社群層次社會資本如何展現和形成；第六節歸納中高齡者透過公共圖書館服務建立社會網絡、以及達成集體行動所可能遭遇之障礙。

第一節 公共圖書館樂齡服務之發展

本節將從公共圖書館服務規劃之角度，探討公共圖書館的樂齡服務發展情形。從鉅觀層面而言，服務發展包括促動辦理樂齡活動之契機、以及辦理活動所運用之專家資源，由於辦理活動之合作機構與專家可能成為中高齡參與者的連結型社會資本，故本節之討論包含了辦理活動之合作單位，以及找尋活動帶領者的管道和考量。微觀而言，館員為服務提供之一環，發展樂齡服務時需瞭解中高齡者之需求並獲得其建議和反饋，有與中高齡使用者建立關係之必要，同時館員也是中高齡者可運用之社會資本，因此探討館員與中高齡者建立關係的方式。

一、 規劃樂齡活動之促動因素

(一) 外部單位主動聯繫

公共圖書館與外部單位合作辦理活動，合作單位可以透過圖書館進行推廣宣傳，而活動參與者也能有機會接觸其他社區資源、專家，建立起連結型社會資本。

外部單位主動希望與公共圖書館合作的因素包括圖書館擁有良好的活動場地，如臺灣圖書館與雲門舞蹈教室的合作，館員 TL 提到：「一開始只是他們（雲

門舞蹈教室)在這邊設了一個新館,然後某一天就跑來看場地,後來聊一聊就發現說,要不要合作這樣,然後他們也願意。報名、海報跟宣傳都是我們做,然後他們就是安排老師,主題也是我們商量好可能是要講什麼[...](TL: 192~196)。

另一方面,公共圖書館與合作單位雙方均能透過合辦活動接觸潛在使用對象,達到推廣之目的。例如伊甸基金會為了讓更多民眾認識身心障礙者,與臺北總館合辦身心障礙體驗營,課程前半段由基金會講師至圖書館內上課,後半段則讓參與者實際到機構服務身心障礙者;此外,中醫師公會會長至臺北總館授課後,發現課程受到館內參與者的熱烈歡迎,因此希望能與圖書館繼續合作,達到推廣中醫的目的,而圖書館也能有更多元的師資。

「今年他(伊甸基金會)有問我們,我們就想說那就開開看這方面的課,所以就跟他們合作去開這個課。他們是想說希望可以透過圖書館固定的課程,讓大家瞭解伊甸基金會和身心障礙者是一個比較好的管道,所以他就一直希望可以跟我們合作。」(ML: 223~226)

「因為(中醫課程)那個老師剛好是中醫師公會的會長,他發現市圖這邊(上課情形)還蠻熱烈的,所以他很希望可以透過市圖的樂齡中心去推廣中醫,所以從那一次之後變成我是跟中醫師公會合作,變成開像是這種的課,例如這一次我沒有訂主題,就是請他們幫我找老師,每一個講一個主題,就變成有點像是聯合講座,是一系列跟中醫有關,譬如說這個老師他是講經絡的、這個老師他是講食療[...](ML: 442~448)

(二) 配合上級政策

教育部及教育局對於樂齡中心課程類型有相關規範,因此臺北市立圖書館的樂齡中心需依據規定來安排課程。

「因為我們樂齡中心是教育部跟教育局,算是委託我們辦理的,我們會有教育部跟教育局的補助款,來執行各項樂齡中心的活動,可是在他們的計畫裡面,也會明訂說我們有哪些課程的安排,例如說核心課程,核心課程就是說屬於我們覺得應該要讓長者們學習的知識,例如說居家防護啊、居家保健啊、交通安全啊、老年人身心靈安全跟健康[...](ML: 102~106)

另一方面,配合教育部樂齡計畫中的擴點計畫,臺北市立圖書館也到其他分館辦理樂齡活動,招募更多的中高齡者、吸引其入館。

「在我們的樂齡計畫裡面也會所謂的擴點計畫，就是不只是在我們大同區這邊辦活動，他希望你能夠到附近的一些相關的單位去辦一些活動，像我們之前會到離我們有點距離的延平分館去辦活動，還有土林的李科永分館和天母分館去辦活動，然後去招收那邊的樂齡學員。」(DL: 111~121)

(三) 觀察使用者需求及過去辦理活動之迴響

舉辦活動過後，活動參加者會與館員分享活動參加的心得，公共圖書館亦透過調查來瞭解參加者的參與心得，並於活動時觀察參加者的參與狀況，若迴響良好，則考慮未來繼續辦理同性質之活動。

「我們還有開一個宣導課程，是有關於繼承權的，我們是請一個律師來，[...]結果我發現這些長者有太多繼承問題了，這些長者啊兩個小時內一直問問題問不斷[...], 我才發現原來這種繼承權的法律問題，其實長者很需要，所以我可能還會繼續辦。」

(DL: 176~183)

(四) 配合節慶舉辦活動

辦理樂齡活動時，可能會配合當月節慶安排相關活動，如西盛分館近元宵節時舉行猜燈謎活動：「配合節日會有一些比較特殊的活動，比如說猜燈謎啊，或是說其他節日這樣子，聖誕節或是什麼的。」(SL: 217~221) 其他配合節日所辦理的活動還包括八月份配合祖父母節所辦理之活動：「在暑假期間我們辦祖父母節的活動，就是要求阿公阿嬤要一起來參加的。」(DL: 367~370)

(五) 觀察志工或讀者之長才，邀請其開班授課

館員觀察或瞭解志工過去的學經歷背景後，邀請志工運用專才，在樂齡中心開班授課，成為圖書館可運用的社會資本。例如北市圖大同分館邀請退休老師開設英文課、請具備編織長才的志工開設編織課程，館員 DL 提到：

「有些志工，比如說是學校退休了，或是哪些單位退休了，[...]對於他們的背景，我都想說圖書館可以怎麼樣善加讓他們發揮，像之前我們有一個志工就是他的英文很好，那時候跟他聊聊天我就覺得他英文很不錯，所以後來就請他來帶一些簡單的英文教唱，順便帶一些簡單的英語課程；也有跟志工聊聊天發現，原來他很會做毛線、很會編毛線，就會請他來我們這邊，就是免費的喔，開那個毛線課程，短短的一期[...], 然後如果發現說他很有時間，然後又可以貢獻所長，我就會邀請他來這邊開一個課，玩票性質玩玩看，如果 OK 的話，就會問說下期可不可以再開。」

(DL: 448~461)

此外，館員 DL 在參與館內的讀書會時，發現圖書館讀書會成員會以臺語吟詩，進一步瞭解後得知對方任教於社會大學，而邀請對方在館內開設相關的樂齡課程：

「那個時候就想要瞭解這個讀書會，所以我就特地留下來（參與），結果有一次他們聚會的時候，[...]我就發現他們在吟詩，是用臺語吟詩，[...]後來他們就介紹那個老師，他有在社大教，我就覺得看起來還不錯，他又住我們這附近，所以才會選他，然後因為這邊臺語的文化，對這些長者來說，其實是很熟悉的語言，然後他們也喜歡唱歌，用吟唱的方式我覺得應該不錯，所以就把他帶進來了。」(DL: 775~785)

(六) 配合時事議題

規劃活動時館員也參考當前熱門的社會議題或流行趨勢，安排相關活動。

「有的時候我會蒐集網路上的資訊，也會看社會的議題，像最近食安的議題大家很重視，所以下半學期我會開食安的課程[...]。」(DL: 577~579)

「[未來安排多肉植物研習的點子是如何想到的?]是我們行政（指新莊區總館）那邊他們有討論說，這個議題最近還蠻熱門的，像我們也有想到說，最近桌遊也很流行，所以我們也許也會安排。」(SL: 230~233)

(七) 提升志工能力

另有部分課程是為了提升志工能力而辦理，如臺北總館辦理志工電腦班，為樂齡志工開設電腦課程，由電腦能力強的志工擔任課程指導者，樂齡志工們每週上課接受訓練。當圖書館為一般中高齡者（非圖書館志工）開設電腦課程時，平時接受訓練的志工們便能到該課堂擔任助教：「我們有志工電腦班，然後我們會開在他們原本志工電腦上課的那個時段，就變成說，例如說禮拜一早上原本是志工電腦班，我們進階電腦就是開在禮拜一早上，那那些志工電腦的學員全部都可以當（進階電腦課的）助教，就全部都可以教他們。」(ML: 425~428)

另外，如大同分館為了發展旅遊真人書，邀請該館的自助旅遊小組（自主學習團體）成員分享其旅遊經歷及資訊蒐集經驗，為了提升其表達能力與自信，配合真人書志工的需求規劃了數門相關的培訓課程。

「他們(真人書志工)都很願意上台講話,願意去表現自己、願意把自己的旅遊當中的快樂和大家分享。那他們會跟我反映說,他們的電腦不會啊、不會做 PPT 啊、什麼不會,所以我今年會開電腦的課程[...],就是開一些 movice maker、照片美編的電腦課程。另外的話,我有請幾個(真人書)長者講過,我發現他們講話的時候,有時候會混在裡面,別人遠的地方會聽不太清楚,然後會比較沒有自信,所以我今年會開一個有關於聲音、肢體表演的課程[...],讓他們比較有自信去表達自己的想法[...]'。(DL: 203~212)

綜合而言,促動公共圖書館規劃樂齡活動之契機主要有三:(1)外部單位主動邀請:外部單位因欣賞圖書館之活動空間、且合作可提升雙方之能見度,而主動與圖書館合作;(2)公共圖書館從需求出發策劃相關服務:圖書館為滿足中高齡者需求、提升志工能力、配合節慶活動、時事議題而規劃相關活動;(3)公共圖書館從既有師資發展相關服務:館員觀察發現館內的退休志工及使用者之長才,而邀請其在館內開設樂齡課程。

二、 公共圖書館辦理樂齡活動之跨機構合作單位

公共圖書館與其他單位的合作可分為兩方面,一是活動的辦理,二是活動宣傳。與外部單位合作能建立起 Svendsen (2013) 所言之機構型社會資本,對圖書館而言合作辦理活動有更多資源和人才可運用,且有機會接觸並吸引潛在使用者;而對使用者而言則為接觸機構資源或專家(連結型社會資本)的機會。

(一) 辦理活動之跨機構合作單位

依據館員訪談的發現,研究將公共圖書館辦理的跨機構合作樂齡活動分為三大類型,分別是 ICT 課程、運動與養生保健課程、貢獻服務活動,以下依不同類型的活動,說明公共圖書館合作的單位及其屬性。

1. ICT 課程

(1) 大學服務性社團

館員訪談中發現,辦理樂齡 ICT 會安排許多額外的人力協助課程進行,例如臺北總館樂齡中心運用館內的樂齡志工擔任電腦課程的助教;而新北市立圖書館則是直接與當地大學的服務性社團合作,由社團的學生擔任課程指導者以及助教,

西盛分館館員 SL 說：「平板教學是輔大愛閱社，他們的社團，他們都有在很多地方教[...]，我們是有跟他們溝通，希望他們教些什麼，我們是說希望教怎麼申請 wi-fi、無線上網，還有怎麼申請 mail 的帳號，或是 facebook 帳號，或怎麼樣使用 LINE（通訊應用程式）。」（SL: 192~197）

2. 運動與養生保健課程

(1) 健康中心

公共圖書館的養生保健課程常見的合作對象為社區的健康中心，由健康中心規劃活動內容、提供講師，圖書館負責報名、宣傳與場地提供，透過活動讓中高齡者獲知衛教資訊，並瞭解社區相關資源。

「通常如果是樂齡方面講座，也會跟某些單位合作，比如說跟衛生局之類的單位，他們可能也有他們規劃的一些宣導或是講座，等於是我們跟他們合作，然後他們的講師過來。」（SL: 153~154）

「健康中心的話，我們之前合辦過戒菸啦，[...]然後還有 CPR 跟 AED 的課程，這些都會跟他們合辦。[...]健康中心他們就是一些社區的醫護人員在做社區的衛教活動，然後跟他們（中高齡者）講如果有這個問題的話，叫他們要去找（健康中心），那我們只是提供一個場地，讓他們知道說有這個問題可以去找他們（健康中心）。」（DL: 580~585；747~750）

(2) 專家公會

臺北總館與中醫師公會合作開設樂齡課程，由於公會中的醫師各有所長，讓圖書館在課程規劃上可以設計更多元的主題，如館員 ML 提到：「我之前原本是一直請某一個老師，然後他（老師）說因為他覺得中醫師公會裡面有很多也是很不錯的老師，而且他們每一個人的領域也有點不太一樣，所以他就有建議我，如果是跟中醫公會接洽的話，可以上的課會比較多元。」（ML: 457~460）

(3) 社區才藝教室

臺灣圖書館與社區內的雲門舞蹈教室合作辦理課程，合作最初是辦理兒童活動，館員注意到對方也有指導中高齡者的師資，因而建議規劃相關的樂齡活動，雙方之交流合作也吸引了未曾進入圖書館的參加者，TL 說明道：

「像我之前有跟雲門舞蹈教室有合辦活動，那本來是在規劃親子的部分，後來因為我們談的時候發現他們還有其他資源，所以我們也特別規劃了專門辦給樂齡的律動課。[...]過去應該不太有看過雲門舞蹈教室跟圖書館會連在一起，其實我們也都沒想過，然後雲門說他們自己也沒想過。後來合作之後發現說，原來他們可以因為這樣達到隱性的宣傳，我們也可以因為這樣增加活動不一樣的面向。像我們之前在辦活動、在報名的時候發現說，有些讀者自己講說，他們來參加這個活動之前，是沒有來過圖書館的，但是他今天看到這個活動覺得很有趣，然後他進入到圖書館裡面來。」(TL: 47~50; 213~220)

3. 貢獻服務活動

公共圖書館亦與外部單位合作提供中高齡者志願服務的機會，合作對象包括慈善組織、老人安養機構、社區的樂齡學習中心等。作法之一是讓館內的中高齡使用者可以發揮在館內活動的學習成果，前往其他單位服務他人；另一作法則是提供服務機會，讓其他社教機構的中高齡者可到圖書館內發揮所學來服務他人。

(1) 慈善基金會

臺北總館與伊甸基金會合作辦理樂齡貢獻服務課程，中高齡者除了在圖書館上課外，也實際至機構服務身心障礙者，ML 提到：「這個先身心障礙體驗，它前半部是身心障礙體驗，跟認識身心障礙者，後半部分是實際到伊甸基金會去服務這樣，這是今年才剛有，跟伊甸基金會合作。」(ML: 219~222)

(2) 養護機構

臺北市立圖書館會為樂齡中心內的自主學習團體安排貢獻服務活動，讓團體成員發揮長才，至安養機構進行表演、陪伴機構中的老人，例如臺北總館的歌唱班的學員定期至養護機構進行表演，歌唱班的班長 MU2 提到：「帶我的團隊（歌唱班學員）去聖若望（養護機構）唱歌，第一次課長和 ML 有去，第二次就我們自己去，[...]因為我們本來去一次只是課長講說要我們去，我們帶團去一次，結果他們說『你們唱得好棒喔』叫我們每個月來[...]，後來我們就說好吧，三個月去一次。」(MU2: 390~395)；同館的另一個自主學習團體—樂齡玩劇團的學員也固定至老人安養中心或慈善機構演出、大同分館的社交舞小組亦與社區的老人安養中心合作，至機構中服務年長者。

「他們(樂齡玩劇團)八月的時候都會在外面服務，我們會去跟老人中心或者是失智基金會等等的，去接洽，請他們去表演。[...]我們會有一些名單，例如他們之前就有跟我們講過希望去表演的，那我們就會先去跟他們接洽，其他的話，如果去年有去表演過，我們今年就會再度問他們[...]，或者是像玩劇團的老師，她如果有說她想要往哪邊發展、想去哪邊表演，我們就是去幫她接洽。」(ML: 746~752)

「他們(社交舞小組)會去我們附近的晉安老人養護中心[晉安老人長期照顧中心]，因為那邊的老人都不太能夠動，所以我們會請他們過去那邊過去跳跳舞、唱唱歌給那邊的長者聽。」(DL: 308~310)

(3) 社區樂齡學習中心

除了讓館內的中高齡者向外發展，至其他機構服務，公共圖書館也與社區的樂齡中心合作，讓樂齡中心的學習者到圖書館內進行服務。

如臺灣圖書館因館內的故事志工也參加中和區復興國小的樂齡中心手偶班，便提議讓手偶班成員為臺灣圖書館的親子活動演出。臺灣圖書館志工同時擔任樂齡手偶班成員的 TU2 說明道：

「復興國小先有那個樂齡的手偶班，那之後有一個這邊的故事志工，他提議說『我們可以去圖書館去表演』，然後他就跟 TL 聯絡，TL 說『好』，然後就跟那邊輔導室，兩邊就是說好了，就來。」(TU2: 6~8)

(二) 宣傳活動之跨機構合作單位

為了將活動訊息觸及更多大眾，增加參與者的多元性，公共圖書館亦與外部單位合作進行宣傳。合作宣傳的單位包括各級學校、社區的里長辦公室，此外，合辦活動的機構也會運用自身管道進行宣傳。

1. 各級學校

跨世代活動如臺北總館的代間共學活動「樂齡生活故事家」，為了吸引年輕的參與者來幫助中高齡者創作，在宣傳時亦發函至學校，招募學校志工參與。

「我們那時候是有發公文到各級學校去，招募學校的志工，另外的話就是網站和 DM。」(ML: 878~880)

2. 合辦活動之機構

若公共圖書館與其他機構合作辦理活動，合作機構也會透過自身的管道進行

宣傳，如臺北總館與中醫師公會合辦講座，公會自身也會進行宣傳，如 ML 提到：「像中醫師公會的活動，他們公會也會自己有宣傳，所以知道的人就會再多一點。」(ML: 454~455)



3. 里長辦公室或里民活動中心

規模較小的社區型圖書分館，如大同分館和西盛分館，皆會將活動傳單發送給里長，將活動消息宣傳給社區居民。

「我們會跟附近的里長，老師里的里長，我們也會跟他講，然後也會把我們的簡章放過去」(DL: 99~100)

「我們館是有給我們附近大概有十個里，會把我們的活動訊息送去給他們。」(SL: 158)

綜上所述，公共圖書館辦理樂齡活動之合作對象包括公私立文教單位、政府機關、專家公會、基金會、養護機構。合作的內涵包括為圖書館提供課程師資、為參與活動的中高齡者提供志願服務之機會。除此之外，公共圖書館也與各級學校、合辦活動之單位、社區領導者合作，宣傳樂齡活動，藉由多樣的宣傳管道，豐富活動參與者之異質性。

三、 活動帶領者

中高齡者在參與公共圖書館活動時，活動帶領者是其頻繁接觸與交流之對象，具備專業知識的帶領者可能彌補中高齡者既有的社會網絡所缺乏的資源，成為中高齡者的連結型社會資本。故在此分別探討公共圖書館找尋活動帶領者之管道，以及選擇活動帶領者的考量：

(一) 找尋活動帶領者之管道

研究發現圖書館活動的帶領者來源相當多元，除了合辦單位提供師資，或館員從相關組織機構邀請之外，活動帶領者和館內中高齡使用者的人脈對於圖書館找尋活動帶領者亦有幫助，茲將公共圖書館找尋活動帶領者的管道歸納如下：

1. 合辦單位提供師資

前段所提及之跨機構合作活動，如各個公共圖書館與健康中心合作辦理的衛教講座、與中醫師公會合辦之養生保健課程、與伊甸基金會合辦之身心障礙體驗營、與雲門舞蹈教室合辦之樂齡律動課程、與輔仁大學愛閱服務隊合作之平板電腦教學，皆係由合作對象派遣師資至館內進行教學。

「伊甸它們那邊派講師，從六月開始，六月都是在做服務，七月9號又回來這邊再上最後一堂課[...]。」(ML: 234~236)

2. 圖書館之講師資料庫

臺北市立圖書館為過去曾合作的講師建立起資料庫，分館之間可相互交流講師訊息，方便館員自資料庫尋找合適的師資，並瞭解講師的口碑，館員 DL 提到：

「我們市圖裡面的師資，有個資料庫，我會從裡面去查，比如說講理財的有哪些人來我們市圖講過，我就會看一下他的資歷，我可能就會去問，曾經辦過的這些主任，問說這個人他講的怎麼樣，那如果主任他跟我說口碑不錯的話，我就會邀請他來。那像法律的話，比如說繼承權那些問題，我都會上我們的資料庫去看。」(DL: 560~564)

3. 自與活動主題相關之組織或機構尋找

公共圖書館針對活動主題與性質，至相關的組織機構尋找專家擔任活動的帶領者，也是常見的作法。例如 DL 開設『輕鬆說自己的故事』課程，期望協助長輩培養表達能力，便從戲曲學校裡尋找專家；而大同分館未來預計開設的食安課程，則考慮從主婦聯盟尋找相關的師資。

「(『輕鬆說自己的故事』之活動帶領者)他就是在戲曲學校裡面教說唱藝術，另外他有在很高中裡面教他們廣播聲音，因為說說唱藝術肢體一定很重要，廣播聲音那個都很重要。」(DL: 797~799)

「下半學期我會開食安的課程，像食安的課程我就會想到主婦聯盟，[...]然後從這些單位去找師資。」(DL: 577~579)

4. 參考其他社教單位之師資

館員在規劃活動時，也觀察其他與樂齡中心或圖書館性質相似的機構，例如

老人中心、社會大學、其他公共圖書館或樂齡中心之課程，參考這些單位的課程與師資，如館員 DL 說：「除了資料庫之外，我也會去社大那邊看。」(DL: 564)、館員 ML 也提到：「像行天宮（社會大學）他們也有開銀髮族的課程，或是一些老人中心，他們有時候會寄 DM 過來，希望我們幫他們宣傳，他們寄來我就會看一下他們開什麼樣的課，就去找找看類似的老師。[...]也會看報紙，例如說哪個縣市它辦了類似樂齡、銀髮族運動的訊息，我就會稍微看一下活動內容大概是有些，是請哪一個機構的、跟哪個機構合作，我會把那個報紙留著，可能下次要開課程的時候，我就從那邊去著手這樣子。」(ML: 201~203; 214~ 217)

5. 參考兒童活動之相關資料及師資

部分受訪館員認為兒童與中高齡者的特質有些相似，因此在規劃活動與尋找師資時，會蒐集相關資料作參考。例如西盛分館館員經常需要自行規劃並帶領活動進行，便參考兒童益智遊戲之資料進行安排：「那時候是想說設計一個，可以讓他們動動腦、可是又不會太難的遊戲，所以就去找，我覺得年紀大了，會變得...跟小朋友會有點相通，所以我可能會去參考小朋友的遊戲，然後再選擇適合他們的做。」(TL: 105~108)

而 DL 在找尋桌遊課程的師資時，亦選擇從兒童活動著手，尋找合適的活動帶領者：「桌遊老師的話，我是從那個聯合報系的那種兒童什麼的[聯合報系聯合學苑 Fifi 兒童館]，就是從兒童那邊去找到一個不錯的桌遊老師。」(DL: 568~570)」

6. 與圖書作者合作

部分圖書作者希望與公共圖書館合作進行宣傳，因此與公共圖書館合作舉辦相關活動，臺北總館便藉由相關合作經驗，再次邀請作者至館內開設樂齡課程：

「像古典音樂那個（活動），是剛好因為那個老師他最近有出了一本新書，叫做《輕熟齡的古典音樂課》，所以他就想說能不能跟我們合辦一個講座這樣子，所以才跟那個老師聯絡。[...]因為這方面的課，之前都沒開過，像古典音樂之前也是第一次開，所以我想說應該可以開一些新的類別的課，因為之前都沒有藝術這個類別（的樂齡課程）；其次就是剛好因緣際會下，又有這些師資，所以就說可以從這方面再延伸。」(ML: 625~628; 630~633)



7. 活動課程講師引薦

由於樂齡中心所邀請之講師，其中有部分同時任教於其他社教機構，講師們熟識其他社教機構之師資，便會推薦圖書館邀請其他講師開設不同的課程，例如 ML 提到：「我們剛開始原本是先跟鄭老師合作，鄭老師他就會推薦我們很多老師，像我們春季課程『運動處方箋』的老師，也是師大的老師，是鄭老師說『那個老師上得很棒，叫他來這邊開課』什麼的，把引薦過來。林老師好像也是鄭老師推薦的。我們剛開始好像是只跟鄭老師合作，後來鄭老師就幫我們帶進來很多很棒的老師。」(ML: 850~855)

8. 中高齡使用者引薦

部份中高齡使用者平時積極參與各個社教機構的學習活動，若在館外遇到欣賞的師資，便主動向館員推薦，讓規劃樂齡活動的館員作參考。

「有時候是學員跟我們推薦的，例如說他去別的地方上課，他覺得哪個地方不錯，他就會給我他的名字，或者是有的學員更積極一點，就會去跟老師講說希望他來這邊(臺北總館樂齡中心)開課，就會留他的聯絡資料，然後我再去聯繫老師。」(ML: 204~206)

此外，部分中高齡使用者的內聚型網絡中便有專家，因此也有中高齡者向圖書館推薦自己的親友擔任圖書館培訓活動的帶領者。如臺灣圖書館的故事志工培訓課程，講師便是其中一位故事志工的親人，圖書館實際瞭解該講師的知識背景和上課狀況後，邀請其擔任培訓的指導者，最後培訓也獲得參與者良好的迴響，如館員 TL 提到：

「(故事培訓的老師)是透過故事志工介紹的，然後我們有實際上看過他在講一些、評論其他故事志工演出的時候，發現他給的觀點還蠻有趣的，是我們沒有注意到的。」(TL: 76~78)

「〔TL: 她(故事志工)兒子(故事志工的兒子即故事志工培訓的老師)就造福超多的，當初那個故事志工訓練為什麼可以辦得大家都很满意，就是因為老師。〕」(TU2—館員 TL 在旁補充: 627~628)

9. 邀請具備長才的圖書館員、志工和讀者

大同分館會邀請具備長才的退休志工或讀者在館內開設樂齡課程，例如前面段落提及該館曾邀請館內的志工開設英文班、編織班，亦聘請任教於社區大學的讀書會成員擔任漢文詩詞吟唱的指導老師。

另一方面，西盛分館的樂齡創作活動是由具備長才的館員帶領進行，館員 SL 提到：「〔製作智慧筆筒的活動是不是有另外請老師？〕對，可是那個老師其實也是我們的館員，可是不是我們館的，是別的館的館員，她就是有這方面的專長，〔…〕她自己有去跟老師學，她自己有興趣、也很熱心，所以主任就請她來幫我們帶這個活動。」(SL: 146~150)

(二) 選擇活動帶領者之考量

在館員訪談中，4 位受訪館員皆表示辦理樂齡活動、選擇活動帶領者時，會和規劃一般推廣活動有不同的考量，中高齡者在訪談中亦提到其所偏好的活動帶領者之特質，茲將館員選擇樂齡活動帶領者的考量，以及中高齡者對活動帶領者的期望整理如下：

1. 具有教導中高齡者經驗、瞭解中高齡者之講師

ML 和 DL 皆偏好選擇具備中高齡者教學經驗之講師，認為富經驗者較清楚中高齡者容易遭遇困難的地方，調整教學的方式與速度，如 ML 提到：

「我辦跟我同事辦，那個性質還是會有一點點調整，或者是像挑老師也是，講師的部分我通常會挑之前也有教導過長輩的經驗的，〔…〕例如說教攝影的好了，攝影的老師我找會找社區大學的老師，他可能就是有教過長者，他可能就會知道說你要從開機開始教，就例如說相機要從哪邊看才看得到東西，開機要怎麼開、相機要怎麼拿，然後你要很有耐心，因為我覺得如果你不是一個曾經有教過這些長者經驗的，可能在教他們的過程中會不知道他們會發生什麼樣的問題。像我覺得那些他們(樂齡學員)覺得教得很好的老師，都是因為他們自己(老師)有很多這種經驗，經驗很豐富，所以他們都知道說在哪個環節的時候，他們容易出錯，所以那邊他就會放慢，教的時間會拉長。」(ML: 648~656)

而 DL 則提到具有經驗、瞭解中高齡者的老師，較能理解中高齡者的生活狀況與需求，從而給予合適的建議，例如她所邀請的理財講座講師自身也是退休中高齡者，較清楚中高齡者在財務規劃方面所需考量的面向：

「因為他自己年紀也大，他知道老人家的錢不能去做風險投資[...]，他已經退休了，現在的話，他就是在一些社區大學裡面，專門教人家理財的課程。我覺得他的特點是，因為他已經退休了，所以他不會推薦你一定要買什麼買什麼，他就是可以很客觀，再加上他的年齡，看他應該也有 50 歲了，我知道他會瞭解這些長者的心態，所以會用比較符合他們的心態去理財，所以我才想要邀請他。」(DL: 766~772)

2. 教學有趣生動的活動帶領者

由於活動的時間長，館員希望中高齡參與者不至於在活動中感到不耐，能快樂學習又得到收穫，因此在選擇活動帶領者的時候，希望帶領者的教學風格是活潑有趣的，如 TL 談到故事志工培訓的講師特質時所言：

「還有一個最大的原因是課程有趣，當初會找這個老師也是因為我們有跟他談到，看過他的經歷，他不是因為他經歷很漂亮，而是因為在帶課程很有趣。所以這麼長的課程，也不要讓這些年紀很大的阿姨覺得『喔，怎麼這麼長啊，時間還沒過』什麼的，我覺得應該是讓他們在學的過程中，就感覺到很有興趣又很有成就感。」(TL: 71~75)

3. 具備耐心，能提供個別且逐步的指導

無論是中高齡者或館員，皆認為老師需富有「耐心」。當詢問中高齡者欣賞的老師具備哪些特質時，多數受訪者會提到老師很有耐心、會逐步仔細的講解課程內容，並針對各參與者的學習狀況提供個別指導，例如大同分館的樂齡學員 DUF 和 DU4 提到：

「DUF 提到 APP 課程的老師：『老師教得很好，很有耐心，也教很多。學員在老師教得比較慢的時候，老師可能在教別人、還沒教到他，學員就生氣，但老師都不會生氣，脾氣很好。所以我們有時候會問主任說『老師會不會再教？』」(Notes D0716)。

「(拼布小組)老師很親切，又很認真教，有時候這樣全部講一講(對全班解說)，不會，還會個別講給你聽，不是說講一講就算了，你個別去問她，像我聽不懂，問要怎麼做，就直接這樣教。你看現在一個一個這樣(上前請老師示範指導)。」(DU4: 12~14)

ML 也實際描述館內樂齡電腦課的上課狀況：「我之前在想說看氣象而已有辦法教到一堂嗎，因為一堂有三個小時，但後來我上去才知道應該是可以，因為老師一個步驟要講很久，而且要一個個步驟去看他們有沒有問題，一個個去看他

操作，一個個去問說他上課有沒有問題」「會一個一個去看學員（的學習狀況）等等這些，學員就會覺得說這種教法比較好，我覺得是比較細心的教法。」(ML: 379~382; 656~657)；又如館員 DL 在尋找桌遊課程的指導老師時，也是以耐心為主要的考量：「我想說帶小學的桌遊老師應該很有耐心，那有耐心的老師應該就可以來帶我們這些長者。」(DL: 568~570)

4. 能配合使用中高齡者熟悉的語言

大同分館和西盛分館館員皆提到館內的部分中高齡使用者習慣說閩南語，例如西盛分館館員在帶領活動時，需要熟悉閩南語的館員協助主持活動：「題目就是國臺語並用，因為我臺語比較不標準，另一位同事他就幫我翻成臺語，這樣子國臺語雙播。」(SL2: 424~425)；而大同分館館員在尋找活動帶領者時，也希望能找到熟悉使用閩南語的講師：「有的時候我會問講師會不會講臺語，可能有些這邊的長者，有的時候可能需要講臺語跟他溝通，所以我會希望他可能會講臺語。」(DL: 586~587)。

然而在臺北總館的訪談中，則有活動帶領者以閩南語授課，學員聽不懂的狀況：「之前有一堂中醫課，那個老師他比較喜歡用臺語上，就會有學員跟我反應說『講臺語都聽不懂』，我覺得可能是退休軍公教的關係，反而他們這邊比較不講臺語，反而是比較常講國語，臺語反而還比較少。」(512~514)，鑒於以上發現，由於中高齡者習慣之語言不同，在活動開始前，可建議活動帶領者先詢問中高齡參與者熟悉之語言。

綜合上述，找尋樂齡活動帶領者除之管道可歸納為：相關之專業組織機構、圖書作者、館內他人引薦、運用館內既有之人力資源。來自專業組織與機構之師資，可能係由合辦單位派遣、館員自學校及專業機構尋找、或參考其他社教單位之師資；圖書作者主動提出於圖書館辦理活動，亦豐富了圖書館之樂齡活動之師資；此外，長久與圖書館合作之講師及中高齡使用者也會主動向館員推薦活動帶領者；而館方亦邀請館內具備長才之館員、志工和讀者帶領樂齡活動。

在活動帶領者的特質方面，部份館員偏好選擇具有教導中高齡者經驗之講師，認為這類講師較清楚中高齡者容易遭遇困難之處、且更能提供切身之建議。活動帶領者的教學風格活潑有趣、能配合中高齡者變換語言，亦為館員選擇活動帶領者的考量。此外，館員和中高齡者皆期望樂齡活動帶領者具備耐心，能為參與者提供「個別」且「逐步」之指導。

四、 公共圖書館館員與中高齡者建立關係的方式

本研究中所有受訪館員皆表示自己對於使用頻率高的中高齡者有一定認識，瞭解其健康情形、過去經歷等。由於館員與使用者之互動亦為服務提供之一環，且發展樂齡服務需先瞭解中高齡者之需求並取得其使用服務後的反饋，以精進服務規劃，故與中高齡使用者建立關係有其必要，以下歸納受訪館員與中高齡者互動及建立關係的作法。

(一) 配合中高齡者使用其熟悉的語言

館員提到溝通時配合使用中高齡者熟悉的語言，可以讓對方感到較親切，容易拉近距離，如 TL 提到：「要自己變換語言，如果他是閩南語掛的，可能就要跟他用閩南語跟他聊啊，比較親切。」(TL: 376~377)

(二) 除了口頭指導，提供實際協助

當中高齡者在使用圖書館遭遇困難時，除了口頭指點之外，館員會實際協助中高齡者解決問題，例如找書時會實際陪同中高齡者到書架前找書，館員 SL 提到：「比如說你要跟他說『你可以看什麼書』的時候，你可能要帶領他過去。比如說他想要看什麼樣的書，我們會說『在那一區』，我就帶他去那邊找這樣子。」(SL: 254~255)；例如西盛分館提供 ICT 設備使用諮詢服務，館內的中高齡者會拿著智慧型手機詢問館員如何上網，館員便直接為中高齡者進行設定或申請帳號：「通常都是問上網的問題，怎麼樣用 wi-fi、怎麼樣申請 wi-fi 帳號，這個還蠻常遇到的[...]，有時候是手機設定的問題，那我們都會幫他看，那如果說他沒有申請過帳號，有時候我們也會用電腦直接幫他申請帳號，因為他可能手機操作不太

方便，字比較小，直接在電腦幫他申請比較快。」(SL: 340~346)

(三) 溝通時重複重要的關鍵字

臺北總館與西盛分館的館員皆有發現館內部份中高齡者聽力退化，因此在與對方溝通時要更加有耐心，館員 ML 認為對話時可以放慢速度強調重要的關鍵字，提示溝通的重點：「跟學員溝通的時候要很有耐心，因為他們有的時候會聽不清楚，所以就要跟他講很多遍，然後要放慢，然後跟他講關鍵詞，[...]跟他解釋的時候，你要跟他解釋你覺得他應該要吸收到的重點。」(ML: 73~76)

(四) 記住中高齡使用者的名字

館員 ML 指出記住中高齡者的名字與長相，以名字稱呼中高齡者，較容易拉近館員與中高齡者的距離，並建立起關係：「我覺得第一個是叫人，就是你一看到，就是『○○姐』，他們就會對你比較親切。因為有的她可能就『嗨，你好』這樣子，不會（那麼親暱）...，可是那時候我剛來的時候，我很努力的記他們每個人的名字，就是比較常來的志工或是值班志工，我都會去記他們的名字或是他們的長相[...]

(五) 觀察中高齡者的健康情形、圖書館使用狀況，主動表達關心

館員 TL 認為中高齡者未必會主動表達自己所遭遇的困難，因此館員需要細心觀察他們各方面的狀況，主動表達自己對對方的關心：「要非常細心的觀察，因為長輩有時候比較好面子，他們不一定會講出來他們需要什麼，但是他們其實...，比如說我們有一個常常帶孫子來的阿嬤，有一陣子沒來了，然後她來的時候就拿拐杖，那你可能就要問她，有碰到的時候就問她說『你怎麼這麼久沒有來啊？』[...]

(六) 主動鼓勵館內的中高齡者參與圖書館舉辦的活動

在西盛分館觀察期間，發現西盛分館的中高齡使用者在活動參與的主動性較不若其他三館的中高齡者積極，即使活動舉行的空間就在他們平常所待的樂齡區

內，也可能僅坐在一旁而沒有參與到活動中，但若館員主動邀請他們參加，中高齡者便會參與其中，西盛分館館員補充道：「大部分就是我們請他來參加，他們也都會來參與，但是比較不是那麼主動，如果我們有邀請他來參與，他就會來參與，如果沒有的話，他可能就是在那邊跟朋友聊聊天，或者睡覺。」「老人的規劃、健康方面的講座，我們就會鼓勵他們進去（樂齡區旁的教室）聽，他們有時候不想聽，我們會說『你聽聽看嘛，你進去聽聽看，如果聽了不想聽，再出來也沒關係啊』，就盡量鼓勵他們參加。」（SL: 40~42; 241~244）

(七) 針對不同志工的習慣選擇不同的連絡方式

在與中高齡志工的連絡方面，ML 則提到需要配合各個志工習慣的連絡方式，以不同的管道和他們聯繫：「跟志工很多連絡上的問題，連絡方式等等的，我就會透過各種不同的連絡方式，因為他們每個人接受的連絡方式都不太一樣，有的人就是比較常收 email，有的人他就會看連絡本[連絡本中會記錄值班的交辦事項]，變成說我每一個人的連絡方式都（不同）。」（ML: 804 ~806）

綜觀以上館員與中高齡使用者、樂齡志工相處的策略，服務中高齡者時採取積極的態度，主動邀請中高齡者參與館內活動、主動表達對中高齡使用者之關心、針對其需求提供客製化的服務與協助，例如配合中高齡者使用其熟悉的語言、記住中高齡使用者的名字、以實際行動為中高齡者解決問題，有助館員與中高齡者建立關係。

綜合本節所述，促動公共圖書館發展樂齡活動之因素包括：外部單位主動邀請、公共圖書館為滿足「需求」或考量「既有師資」而發展相關服務。而辦理樂齡服務之跨機構合作單位包括公立文教單位、政府機關、專家公會、基金會與養護機構。外部合作單位為圖書館的樂齡活動提供師資，並提供參與者貢獻服務之志願機會。此外，館員也透過其他主題相關的專業組織機構、圖書作者、館內他人的引薦、或運用館內既有人力資源和使用者，找到合適的樂齡活動帶領者。

而在館員與中高齡者的關係建立方面，館員以主動積極的態度、提供客製化

服務之策略，與中高齡者建立關係。館員透過上述策略為中高齡者解決問題，實際提供中高齡者社會支持、並鼓勵中高齡者參與館內活動，讓中高齡者能接觸主持活動的專家。



第二節 中高齡者使用公共圖書館服務之情形

本節從「館內活動情形」與「館內使用空間之選擇」兩角度探討中高齡者使用公共圖書館之情形。由於社會資本的建立是以社會網絡為基礎，而要建立起社會網絡首先需有人際接觸，故「館內活動情形」描述將側重中高齡者在各類圖書館活動中與「人際接觸」有關之面向。而同樣的活動，中高齡者可選擇於樂齡空間或非樂齡空間進行，他們所選擇之空間將影響其可能接觸之對象，因此另討論中高齡者選擇活動空間之考量。

一、 中高齡者於公共圖書館內之活動情形

綜合觀察及訪談資料，中高齡者於館內的活動包括：使用館藏、參與學習課程、參與自主學習團體（含讀書會）、進行志願服務、參與休閒活動、尋找他人陪伴等。以下分別敘述中高齡者參與各類活動的情形及人際接觸狀況，包括其參與動機、攜伴情形、在活動中所接觸之對象、與他人互動之情形。

（一）使用館藏

四所圖書館在各區域皆可見到中高齡讀者的身影，無論是樂齡空間（樂齡學習中心和樂齡區）、閱覽區或兒童室。除了樂齡空間外，四館內中高齡讀者較多的區域為報刊室。研究者在四館皆觀察到部分中高齡者在早上開館前於門口排隊，開館後迅速從報刊架上拿好報紙，這些中高齡者多獨自前來，在開館前排隊時與每天共同排隊的熟面孔打招呼，進入館內便各自活動。由於使用者眾多，而報紙有限，研究者於臺灣圖書館報刊室內觀察到，中高齡者看完報紙後，將報紙直接給了坐在遠處的另一位中高齡者，兩人之間僅短暫的道謝並無特別交談。

「一位坐在研究者後方、戴著帽子的男性中高齡者看完報紙後，走向研究者座位旁

的另一位男性中高齡者，戴帽的男性將自己看完的報紙給對方，拿到報紙的使用者低聲道謝幾句後，戴帽者便離開。」(Notes T0802)

除了報紙外，受訪的中高齡者有 20 位會利用館內的圖書或視聽資料，其關心的主題廣泛，包括健康、旅遊、文學、食譜、老年議題、或配合他們平日所參與的活動課程（如書法、拼布等）尋找相關資料。

中高齡者使用館藏的動機，部分是為解答自己在生活中面對的問題、增進知識、另一方面作為生活中的休閒，並與館外的內聚型網絡成員分享館藏的內容。

「如果我身體有一些狀況，我就會去圖書館裡面找書，就是我的身體、心理…，像我以前看了很多育兒的書，像生小孩的時候就全部都是育兒的書，因為那個滿頭包，對我把那個所有的都看完，到後來也有婚姻的問題，就去看怎麼樣，可以勾選，看，已經可以達到離婚的狀況這樣子。」(MU0: 15~18)

「我來說故事我就會去借那邊的書。剛好，我不要專程跑一趟，我來了就順便上去看看有什麼新書啊，就會借幾本，然後看，看了以後就在 FB 上 PO 嘛，說最近看了些什麼書啊，就拍下來，就會跟朋友互逗，說『這些書都有看完了？』，[...]我說『當然看完啦』，我就告訴他第一本是什麼什麼什麼，我借了《長日將盡》啊[...]。」(TU2: 667~673)

「我看到好的東西，我會去寫給我小孩，寫給我親戚、寫給我的朋友，好的書我就會去重慶那邊買，看哪個需要、我就送他。」(MU1: 190~191)

而 DU1 則提到自己在書中或影片中得到啟發或感觸，便很希望有人可以一同討論分享，也曾在大同分館帶領相關的讀書會：

「像我很喜歡看影集，我最喜歡看一個叫做《急診室的春天》[...]，我超喜歡看這個的，發現圖書館有我就借著看，我就覺得真希望有人跟我一樣喜歡看，可以討論裡面很多很有意義的問題，譬如[...]，一直覺得要有一個機會可以分享這樣的。[...]像那時候帶電影讀書會，有時候不一定談電影裡面的，他講到他家人，講一講他覺得『有你跟我講，我覺得好開心喔。』[...]我覺得你可以把你的經驗分享給他，『你看電影這樣講』，我們其實自己也有一些體驗，跟他分享了，也抒發了他的情緒，就很有成就感。」(DU1: 202~213; 634~638)

訪談中發現，在館內以使用館藏為主要活動之受訪者 (MU0、MU1、SU9)，平時習慣獨自前往圖書館，即使和家人、朋友同行，入館後也是各自活動。而在使用館藏時，與中高齡者有所交流之對象為負責流通業務之館員和志工，然而中

高齡者與館員、志工的交流限於借還書時，機會有限且短暫，如 MU0 提到：

「其實我獨自去（圖書館）的比例比較高，所以其實他們（先生和孩子）來，他們會去做他們的事，我會去做我的事。[...]譬如說我另外那個朋友，也是都這樣，因為我喜歡看的書跟他喜歡看的書不太一樣，所以我們是各自離開。」(MU0: 47~49)

「(和館內志工或館員交流的時機)就人家來借還書的那個點，就是只有在跟人互動的那一剎那，就像那個腳踏車的輪胎，就是輪子這樣滾的時候，就是只有一點會碰到地，就只有我跟你借書的那個點而已。」(MU0: 133~135)

綜上所述，中高齡者之使用館藏動機包括解答問題、增進知識、生活休閒。以使用館藏為主要活動之受訪者，平時習慣獨自前往圖書館，與同行者、其他使用者、館員之間的互動少且短暫。但在使用館藏之後，會期望將館藏內容與親朋好友分享，或找到同好共同討論其中的內容。

(二) 參與學習課程

此指的學習課程為館員所安排的廣義的學習活動，包含電影欣賞、展覽、演講，及各領域的終身學習課程，無論是否為針對中高齡者之樂齡課程，皆能看到中高齡者參與的身影。本研究於臺北市立圖書館、臺灣圖書館所訪問的中高齡者們，對於學習多抱持著相當積極的態度，MU2、MU4、DU1、DU2、TU2、TU5 皆有選擇自己感興趣或有共鳴的主題參與活動之習慣，例如 DU2 提到自己因為對書籍內容感同身受，而參加了圖書館舉辦的作家講座，且邀請朋友一同前往：

「最近很夯的一本書叫做《誰在銀閃閃的地方等你》，簡媜（該書作者）她上次在總館演講我就去聽，感觸非常的深刻，她說她為什麼會寫這本書，因為她身邊的長輩、同學、朋友的親人，大家都是進入到人生終點的這條路[...]。那天我發現圖書館裡作者要演講，我就跑去聽，我還帶了好多同學去，我同學還起來發言，她說因為她的媽媽在二月份剛剛往生，所以就很有感觸。」(DU1: 576~584)

TU6 則是將參與圖書館的活動訂為固定的行程，提到無論圖書館播放什麼電影，都會在固定的時間前往觀賞：

「我也很愛看電影，所以我之前沒帶小朋友的時候，我都禮拜四早上就過來拿票（圖書館規定觀賞電影前須先拿號碼牌並劃位），拿兩點鐘那一場，這個（孫女）現在學會翻身了，我就不太敢把小朋友留在家裡跑出來看[...]，可是禮拜四我有申請，

是我的放風時間，所以禮拜四他要讓給我（先生要幫忙照顧孫女，讓受訪者 TU6 可上圖書館看電影）。」（TU6: 40~43）

相較於臺北市立圖書館和臺灣圖書館受訪者對於學習的積極主動，西盛分館的受訪者則相對較消極，該館每週二樂齡日上下午皆會安排活動，受訪者 SU1、SU3、SU8 提到若剛好有到圖書館就會參加，而非刻意參與。

「有時候我們剛好來，十點嘛（有養生操活動），剛好那時間，就會做一下（養生操），幾分鐘而已。[...] 有時候是剪那個勞作，會教我們做那些；有時候下午看電影，播電影給我們看。」（SU1: 18~22）

學習活動中，部分中高齡者會帶著孫子參加樂齡活動，或邀其他同年齡朋友共同參與。如研究者於臺北總館的兩門樂齡課程中，觀察到學員帶著孫子一同上課、TU6 邀請甫遭逢變故的老同學一起上圖書館看電影，藉此轉換對方的心情：

「[臺北總館基礎英語班] 學員 MUJ 準備了英文版的腦筋急轉彎在課堂上分享，他在念題目時，坐在底下的學員 MUQ 與一旁的孫女（約小學中高年級）討論，於是 MUJ 請 MUQ 回答，MUQ 和孫女討論過後，小聲地以中文回答。」（Notes M0622）

「上個禮拜是因為同學她照顧她先生兩年（先生過世）[...]，那我就怕她走不出來，所以就帶她過來看看電影啊，我說我不管電影好不好看，我也從來不管它演什麼，時間到了我就會過來，就放空兩個小時。」（TU6: 451~453）

此外，有 19 位受訪者會將活動訊息告知館外的朋友，然而如臺北市立圖書館樂齡中心的課程名額少但欲參與的人數眾多，部分課程需要經過抽籤才能得到參與資格，未必能和朋友們共同參與，如大同分館樂齡學員 DUC 提到：

「看開什麼課就雞婆，說現在有什麼課。像有那個海報，我也會拿去說現在有什麼課，趕快去報，我認為說不錯啦，但人家有沒有認為不錯，我不知道，反正我有那個心，我就會拿去，說趕快去報，不然那個有名額限制。[若朋友沒能一起來，會不會影響到您參加的意願？]不會，感覺上你要報得上就很好了，這個都有名額限制欸，來這邊學了以後就會認識了。」（Notes D0707）

而在活動中與他人的互動方面，中高齡者的互動對象及互動機會，與活動課程的主題及其進行的形式有關。例如分組進行且講師講課時間較短的手作 DIY 課程，參與者之間有較多交流之機會，且交流的內容不限於活動主題；以講師講

課為主的課程、講座，中高齡者以請教講師為主，參與者之間的交流相對較少：

「DUR 提到大同分館的手作課情形：『參加禮拜三下午的（課程），你會發現我們這裡都是坐滿滿的，那時候柯文哲在選市長的時候，他們（課程參加者）會在那裡說他選的是什麼，不過大家的手還是一直有（在做作品）[...]。』」（Notes D0707）

「[花綠樂活 DIY 課程]學員 MUM 忘記將上週做好的作品帶來，便打電話請女兒 X（大學生）幫忙送到圖書館，X 將作品送到後便坐到教室最後方[...]，下課期間 X 瞭解研究者的來意後，向研究者提到：『（我）有時候會來（圖書館）一下，幫她拿東西，[...]他們（樂齡學員）在別的班上就比較沒有對話，他們好幾個人會上好幾個班，像英文班他們的互動好像會比較少。像英文班那個我就問她（MUM）今天有幹嘛嗎，她說沒有啊，反正就是上課。』」（Notes M0701）

「[健康講座]同學互動比較少，因為大家都有問題舉手要問（講師）啊。」（DU8: 171）

綜上所述，部分中高齡者為滿足興趣或學習需求而參與館內的學習活動，亦有部分中高齡者入館時恰巧為活動時間，便順道參與。而在攜伴狀況方面，少數中高齡者會帶著孫子或邀請館外朋友共同參與，然實際情形會受活動名額限制。而在與他人互動的情形上，若為講座形式的活動，中高齡者主要的互動對象為講師，藉由講座機會向講師請教問題、解答疑惑；以分組形式進行之活動課程，參加者之間則有較充裕之交流機會，交流內容亦不限於活動主題。

（三）參與自主學習團體

除了參與圖書館所安排的講座、活動與課程，使用臺北市立圖書館樂齡中心的中高齡者也會在館內組成學習團體。以本研究選定之臺北總館及大同分館為例，團體的主題包括運動（例如社交舞、太極拳）、創作（例如書法、國畫、拼布）、遊戲（例如桌上遊戲）、讀書會、或綜合型（例如國台英語歌唱暨養生保健班、樂齡玩劇團、自助旅遊小組）。團體的帶領者可能由成員擔任，或是成員自行尋找老師，並無給薪。多數自主學習團體係以合作學習的方式進行，提供了成員之間眾多互動交流機會。此類團體每週固定安排活動，為期一年，每年可重新申請，不若圖書館舉辦的活動可能僅持續數小時、數週便結束，且自主學習團體無名額限制，毋須另外報名或抽籤。

在參與動機方面，由於每週持續活動，對於中高齡者而言每週一次與朋友見面的時間成為他們生活中的期待，對年紀較長的中高齡者而言，每週參與團體也是轉換心情、排解孤獨的重要活動，如獨居於三芝的 MU7 每週花三小時通車、年逾 95 歲的 MU6 每週皆西裝筆挺地出席臺北總館的歌唱班活動。

「我就喜歡這個地方，他們（歌唱班的幹部）也曉得我喜歡唱什麼歌，一來就放我的歌，所以我就很高興。[...]心情會好很多，因為人生難免會有孤獨的時候，因為我唱歌，唱得我心裡很高興，很高興，所以我差不多每一個禮拜我就等這一天。」

(MU7: 19~20; 66~67)

「人老了，好像也就孤單的感覺，到這裡來唱唱歌，大家認識朋友，生活上好像是也愉快了很多。[歌唱班班長 MU2 補充：因為聽聽朋友講話嘛。因為像他這個年齡，同年齡的朋友不一定在啊，可是他等於另外又交了很多新朋友。]」(MU6: 110~112)

除結交同好、排解孤獨外，自主學習團體也讓中高齡者滿足自身的興趣或繼續學習。如 MU3 則表示自己原先參與自主學習團體是為了幫助家人、代替沒時間參與的家人學習，學會以後再教給對方：

「我還有報一個太極拳，太極拳其實是為我弟弟報的，我弟弟那時候糖尿病，那我妹妹那時候就一直去看他需要做什麼，就覺得說『那你去打太極拳』，那我弟沒有時間去，我弟那時候在上班，那我就想，那我來學再教他好了[...]'」(MU3: 70~73)

在接觸對象方面，由於自主學習團體係由樂齡中心的學員組成，因此中高齡者參與自主學習團體時所接觸者亦為年滿 55 歲的中高齡者。在攜伴狀況方面，與上述學習活動相同，在自主學習團體中也觀察到學員帶著自己的孫子參與，例如研究者在參與臺北總館自主學習團體—樂齡玩劇團的演出準備時，觀察到劇團指導者也為學員的孫子安排角色，讓小朋友與劇團成員一同登台演出。此外，如受訪者 DU4 和 DU5 原先即熟識，結伴四處參與相關活動，因共同興趣而一起加入館內的學習團體。

「劇團成員們共同討論 8 月 1 日要為圖書館祖孫節活動演出，看過去年表演的錄像之後，成員們開始分配角色。[...]MUH 學員去年擔綱的角色是虎大哥，今年改為演出虎弟弟，因 MUH 偶爾會帶著孫子參與館內活動（週一的基礎英語課，亦觀察到 MUH 也帶著孫子一起上課），老師提議屆時可讓 MUH 的孫子一起上臺，同臺

演出虎弟弟的小弟，並建議讓小朋友自由地在臺上跑來跑去即可。」(Notes M0629)

「對這個(拼布)有興趣，就上網看有什麼班，像市立圖書館開始有這個樂齡的活動，就參加了，然後一段時間就上去看有沒有班，有沒有我喜歡的班，看到這裡(大同分館拼布小組)，我就叫她(DU5)來」(DU4: 312~315)

綜合上述，中高齡者參與自主學習團體的動機包括：滿足個人興趣、協助家人、尋找同好並排解孤獨感，換言之，中高齡者藉由參與自主學習團體豐富自己可提供之社會資源、從團體中獲得情緒支持。中高齡者也與家人或朋友共同參與館內的自主學習團體，雖自主學習團體的成員皆為中高齡者，少數團體活動帶領者會考量到中高齡者身旁一同參與活動的孫子，將其安排到活動之中，提升共同參與感。

(四) 進行志願服務

本研究選定之四所公共圖書館皆提供志願服務的機會，研究訪談的對象中，包含了圖書資訊志工(MU2、MU4、MU5)、樂齡中心值班工志工(MU3、MU4、MU5、DU0、DU1、DU2)、樂齡課程志工(MU2、MU3、MU4、DU2)、圖書整理志工(DU0、TU4、TU5、SU10)、說故事志工(TU2、TU3)，志工受訪者之年紀分布於55~74歲之間。

參與動機方面，除MU2、MU4、MU5在十多年前尚未離開職場時便已成為臺北市立圖書館的圖書資訊志工，其他受訪志工是將擔任圖書館志工作為退休規劃的一部份，藉由安排志願工作，妥善運用退休後的時間。而選擇至圖書館服務，除考量機構與住家距離外，服務時所接觸的對象也是受訪者選擇時的考量之一，TU4與TU5便提到出入圖書館的人們較其他機構單純，是從事志願服務的好選擇，但若圖書館沒有提供服務的機會，也會選擇到其他機構進行志願服務。

「退休下來時間比較多，所以說每個禮拜抽個幾個小時，回饋一下[...]。反正目標就是退休以後，一定找三個小時我們(MU4和MU5兩人)去做做志工，那離家近一點是我們首要目標[...]，這是最近的，我們就來這邊試一下，然後也找到在這邊當志工，如果這邊當初沒有錄取，我們也會在附近要志工的單位再去試。」(MU4: 22;172~174)

「(在圖書館不會)接觸太多的那個人物。(圖書館)這邊好像接觸都比較單純，不像醫院啦、有的警察，可能會碰到很多那個...，[...]圖書館的話是比較...，所以我就跟他 (MU4) 講說在圖書館 (當志工)。」(MU5:183~187)

「我以前家是住附近，所以我常來圖書館借書、看書，但是我從來沒有參加過圖書館活動，因為還在上班。那退休之後，我在家裡閒著也是閒著、沒事，所以我就想安排志工，正好這邊有徵志工，就來這邊當志工。」(DU0: 7~9)

「要上班的時候就四節課就教完了，就覺得做了很多事，在家這樣東摸西摸就要吃飯，就會覺得不能這樣吧，[...]然後就開始到外面看有沒有什麼活動可以參加的，就等於做自己日課表的安排，自己應該做些什麼這樣。然後就是正好看到有樂齡中心，[...]所以就跑來應徵這個志工。」(DU1: 6~10)

中高齡者在志願服務活動中頻繁接觸對象為館員、館內其他志工夥伴，此外亦包含其服務對象。圖書資訊志工的任務是為圖書館使用者解答問題，所接觸的使用者涵蓋各年齡層；樂齡志工可能同時擔當樂齡中心值班志工及樂齡課程志工，主要的服務對象則為樂齡中心的學員；圖書整理志工則依其負責之區域而接觸到不同的使用者，例如 TU4、TU5 負責館內親子資料中心的圖書整理工作，因此服務時接觸對象多為孩童及其家長；說故事志工接觸的對象亦為孩童及其家長，由於故事志工 TU2 與 TU3 也在小學裡擔任故事志工，兩人指出在公共圖書館說故事不同之處在於館內的聽眾年齡層更廣泛。

「我本職是走動式志工 (目前正式名稱為圖書資訊志工)，是諮詢服務，我可能要到四樓，五樓、六樓去看看有沒有什麼需要我幫忙的；那我現在支援樂齡中心這塊 [擔任樂齡志工]，你也知道我們這個 (歌唱) 班，七十幾、八十幾、九十歲的都很多 [...], 對象是年長的，那年長是比我年長的多，我是六十幾歲，但他們七、八十歲，他們看起來，像九十歲看你就說幼稚園大班，我是幼稚園大班，我每次說我已經拿老人票了，他們就笑我。」(MU2: 200~210)

「因為我們 (親子資料中心) 這邊都是小學一年級到六年級的讀者，所以大部分還好。」(TU4: 40~41)

「我們這邊 (臺灣圖書館) 你看，他 (說故事活動中，兒童聽眾的年紀) 大大小小差太多了。」(TU2: 114)

志願服務活動中，亦有中高齡志工是攜伴參與。例如 DU0 的太太同樣也是大同分館的樂齡志工；TU4 與 TU5 為夫妻，兩人退休後一起申請成為臺灣圖書

館的圖書整理志工。除此之外，MU3 擔任臺北總館樂齡 DIY 課程之課程志工，上課期間無人可幫忙照顧年邁的母親，因此 MU3 為母親報名了該堂 DIY 課程，讓母親能參與自己所服務的課堂：

「〔臺北總館樂齡中心學員 Y：我報兩個兩個都抽到了（報名兩門課皆得到上課資格），就是要跟你媽同學啊〕我媽（報名抽籤後獲得上課資格）也很開心，她 93 歲，我本來跟館員講說我媽可不可以不要上課，可不可以坐到旁邊，這樣子聽就好，他說不行，都不能旁聽。那我說那不行，她不來我真的就沒辦法來，那這個服務可能我用溜的，你看，我大妹要學烹飪、我小妹要去爬山啦[...]，沒有人可以來排（照顧母親），[...]我本來想說那沒有關係，我就丟她在 11 樓（樂齡中心內），可是丟她在 11 樓，她看不到我[...]。」（MU3: 169~177; 181~183）

就服務過程中之人際互動而論，圖書資訊志工與樂齡志工之任務是為圖書館或樂齡中心使用者提供資訊，如擔任圖書資訊志工的 MU4 會在服務時主動詢問讀者是否需要幫助、但互動常止於讀者問題解決時；而圖書整理志工的任務為整理圖書，曾任圖書整理志工的 DU0、TU4、TU5、SU10 皆認為任務中與讀者的互動並不頻繁；而說故事志工在服務時運用許多道具和技巧與兒童觀眾互動，然而在活動中故事志工與兒童雙方間未建立深入的認識。整體而言，圖書資訊志工、圖書整理志工、說故事志工與服務對象之間建立長久且深入的關係之情形並不多。

「如果走動久了，你看到讀者的表情你可能知道他好像第一次來，或者有時候對這個環境不太熟，那可能會主動過去說有沒有需要我們協助，看看他要借的書在哪一層樓，或者教他說，你可以上網去搜尋你的書在哪個區塊[...]。」（MU4: 223~226）

「借書就去櫃檯借嘛，（讀者找不到書）他會問館員，他不會問我，有時候會，好像有一、兩次吧，幫人家找，但不多吧。」（DU0: 415~417）

「有好幾次我推我媽媽的輪椅來這（圖書館）附近，就小朋友跑過來『嘿你是故事媽媽，我有聽你講故事』，可是我不認得他，他認得我...。」（TU3: 743~744）

綜上所述，中高齡受訪者擔任圖書館志工的動機主要為充實退休生活，選擇至公共圖書館服務，則考量到了服務單位與住家距離、服務環境和接觸的人是否單純。而根據受訪者的任務和服務地點，其所接觸的對象年紀各異、互動交流的深入情形也不同，如臺北市立圖書館的樂齡志工接觸對象多為與自己年紀較相近

的中高齡者、臺北總館的圖書資訊志工則可能接觸到全年齡層的讀者、臺灣圖書館的故事志工接觸的對象則多為幼童。而在攜伴狀況方面，少數受訪者的配偶亦同樣於圖書館內擔任志工，亦有受訪者為兼顧志願工作和照顧親人的職責，而帶著親人參與圖書館活動。在志願任務中，與館員和其他志工有密切聯繫（有關於圖書館志工間的社會網絡建立將於下一節說明），但與服務對象的交流互動多止於提供服務對象的問題解決時，特別是圖書資訊志工、圖書整理志工及說故事志工之受訪者在服務過程中雖有人際互動，但較少與其他使用者建立認識或長久的關係。

（五）使用電腦

受訪的中高齡者中，有 21 位會操作電腦，但僅 MU0、MU4 和 TU6 有在圖書館內使用電腦之習慣。會刻意到圖書館使用電腦設備的受訪者 TU6 提到：

「在家裡也有電腦，家裡玩早上（早上在家裡玩電腦、下午到圖書館玩），中午吃過飯以後，下午就屬於自己時間了，讓我自己的電腦休息啊，這邊（圖書館的電腦使用規則）就是一個小時輪一次（每人登記一次可使用一小時），也很方便。」（TU6: 22~24）。

研究觀察期間，發現中高齡者在館內使用電腦時，常見的活動包括看影片與照片。而經常在館內使用電腦的 TU6 因為注意到其他使用者上網看連續劇，起了好奇心，也開始學習上網看連續劇，然其求教的對象是自己的家人而非該位使用者：「我最近還不知道這邊網路上可以看連續劇，我前兩年看到一個應該是退休的，他來我每次都看到他，我想說這個人年齡也蠻大的，他到底在看什麼，從他後面看，喔他在看宮廷戲、大陸劇。後來我就跟我女兒講說這個要怎麼叫，女兒就告訴我說：你看 YouTube 就好了，後來我上去隨便打一個名字就可以看，我看那個人都這樣看」（TU6: 457~461）。除了觀察其他使用者學習新的電腦技能，熟悉館內電腦設備的 TU6 也是為其他使用者解惑的對象，也幫助她和其他使用者建立起關係：「有時候碰到年紀大一點的，他搞不清楚電腦怎麼弄的，最近有認得一位志工大姊，她不會列印，她就告訴我那些是什麼，那我就把她弄好以後

列印，後來那麼熟了。」(TU6: 336~338)

中高齡者在館內使用電腦的因素可能也包括館內備有家裡所沒有的設備，如掃描器、印表機，且有可求助的對象，如館員或館內其他使用者。例如研究觀察到大同分館的樂齡志工 DUH 運用館內各種資源完成線上表單：

「DUH 想申請世界大學運動會的志工，準備了文件所需要的證件照，希望研究者能幫忙上傳照片。研究者向 DUH 解釋這麼做需要用到掃描器，DUH 得知後便拿著照片到一樓櫃檯詢問館員可否借用掃描器。該時段館內僅有兩位值班館員，兩位皆不清楚如何操作掃描器，因此館員請 DUH 等到明天另一位館員來上班時，再請她幫忙。」(Notes D0720)

文獻回顧中提到公共圖書館幫助使用者建立社會資本的途徑之一，是提供上網設備、培養其上網的能力，使之能透過網路與其他人聯繫，然本研究的觀察及訪談資料中較少蒐集到此方面之資料。少數情況是中高齡者透過圖書館的 wi-fi，使用自己的行動載具上社群網站，受訪者 DU0 認為使用館內的公用設備上社群網站、收發電子郵件，需重新輸入自己的帳號、密碼，因此不使用館內的電腦：

「因為這裡有 wi-fi 啊，wi-fi 的話用自己的手機就可以收發啦，不用用這裡的電腦，用這裡的電腦還要輸入密碼多麻煩，你用手機就好啦。」(DU0: 418~420)

綜上所述，中高齡者刻意至公共圖書館使用電腦，部分可能係因方便尋求館內其他使用者或館員的協助；另一方面，中高齡者也會觀察其他使用者的使用情形，得知新網站、新的電腦使用方式。而熟悉館內設備的受訪者，可透過指導其他使用者，而和對方建立起關係。

(六) 尋找他人陪伴—聊天、遊戲

中高齡者亦將公共圖書館當作尋找同伴的地方，其同伴通常亦為年齡相仿之中高齡者。如大同分館的樂齡中心學員 DUY 會記下樂齡志工朋友的值班時間，刻意選在朋友值班的時候，到樂齡中心內與朋友碰面；DU8 亦於志工朋友值班的時間，特意進館：

「DUY：『我就想一想現在誰在值班，我就來，都會碰到熟的志工。我以前也在這裡做志工，現在沒有了[...]. 因為來的時候碰到，會想說『啊！他可能什麼時候會

來』，我就會來。」(Notes D0707)

「夏天比較多啦，來(圖書館)吹冷氣；冬天的話可能就比較少，星期五一定固定會來，(因為)我朋友(值班志工)會來，星期五一定。」(DU8: 273~274)

西盛分館的受訪者則提到待在家裡無聊，沒有說話對象，因此上圖書館和其他中高齡者見面、找人說話。

「有時後待在家裡自己也無聊，來這裡比較有伴啊，這裡又有冷氣，有一個場所啦，因為在家裡沒有伴可以聊天，自己在家裡吹冷氣也會覺得...，一來是浪費電、二來是沒有伴可以說話，沒有地方去。」(SU4: 79~82)

「SUA：就閒閒的、無聊，所以每天來這裡，我就自己一個人、孤單老人啊，我自己住。這邊都是老人，大家一起聊天，大家都無聊啊。」(Notes S0915)

中高齡者進入館內找伴，除了聊天以外亦經常聚集在館內玩桌上遊戲，例如西盛分館的中高齡者聚集在樂齡區下象棋；而臺北市立圖書館的總館與大同分館內最受中高齡者歡迎的遊戲則是「拉密牌」(Rummikub)。研究者進入大同分館觀察的第一週，每碰到一組不同的樂齡值班志工，志工就向研究者說明一次拉密牌的玩法，邀研究者參與遊戲；同樣的，若有剛加入樂齡中心的新學員，樂齡志工也會熱情邀請新學員加入遊戲，指導其遊戲規則。實際詢問大同分館的中高齡者如何學會玩這項遊戲，DU2、DUW 係因參與了辦理的桌遊課程、DU8、DUL 則與研究者相同，在其他樂齡學員的指導下學會，且 DU8 為了和朋友玩拉密牌而固定上圖書館：

「有空的話就來看一下報紙，剛好有遇到他們那時候在學這個桌上遊戲，覺得還不錯，剛好遇到那兩個志同道合(的志工)，所以他們是星期五下午的志工，主要是志同道合、想法一樣(雙方對於桌遊的玩法和輸贏都不大計較)，就每個禮拜五下午我都固定來，我們就會一起來玩這個桌上遊戲。」(DU8: 14~17)

綜合以上，樂齡中心內的舊學員指導新學員學習桌上遊戲，雙方可以快速地熟悉彼此，且與館內他人一起遊戲，也成為中高齡者持續進館之動力。

而部份中高齡者在館內學會新遊戲之後，將遊戲介紹給館外其他親朋好友，或藉由推廣桌遊將親友帶進圖書館，如 DU1：

「我還把我同學找來這邊玩，我還買了一副，帶去他們家教他們玩，[...]他說這個可以增進家庭的樂趣啊這樣，就覺得有一個這樣的場地可以玩這個，還不錯。」(DU1: 295~299)

綜上所述，部分中高齡者進入公共圖書館是為尋求他人的陪伴，且少數中高齡使用者會刻意挑選朋友出席的時間到館。進入館內之後，與熟人們聊天或玩遊戲、並將遊戲規則教給新來者，讓樂齡空間之使用者皆能參與遊戲，並在教學的過程中彼此建立認識。除此之外，中高齡者也將館內所習得之遊戲介紹給親友、或邀請親朋好友一起至館內同樂。

(七) 照顧孫子、參與圖書館內的兒童活動

受訪者 TU1、TU6 習慣帶著自己的孫女上圖書館，一起待在臺灣圖書館的親子資料中心。TU1 的孫女為小學一年級，祖孫兩人一起上圖書館做暑假作業、參與說故事活動，若遇到臺灣圖書館的休館日，兩人便前往其他市立圖書館。TU6 為了幫女兒照顧孩子，也帶著五個月大的外孫女一起上圖書館，TU6 的外孫女雖年幼，但因為 TU6 自身對活動感興趣，因此也帶著外孫女參與說故事活動：

「像昨天(說故事活動)她(孫女)聽不懂啊，我還是把她推過來了，算自己聽啊。」(TU6: 58~59)

與孫子一同參與說故事活動，讓受訪者接觸到其他年輕媽媽，和她們交換育兒的經驗與心得，再回家與子女(孫子的父母)分享，如 TU6 提到：

「講人家老人家，大概有的年齡...，[...]他們就不會帶小孩子去玩這些，跟我們玩的就不一樣就對了，因為他們會用他們小的時候的那一些來教育他們，所以這個都還是有差的。可是我過來碰到的都是一些年輕媽媽，就會問他們自己帶孩子怎樣，就問一問，可以告訴我女兒的，就讓她做個參考。」(TU6: 236~240)

綜上所述，本研究 2 位與孫子共同上圖書館的受訪者，皆有參與館內的親子活動(說故事活動)之習慣，參與的原因之一係中高齡受訪者自身對活動感興趣。而這類活動使其有機會接觸其他年輕家長，瞭解不同的育兒方法和觀念。

(八) 休息

部份中高齡者進入圖書館並無特別的目的，公共圖書館對他們而言是日常生

活在外走動的一個歇腳處。例如西盛分館的 SU1 和 SU2 表示她們是先到附近的公園或市場活動以後，進入圖書館休息：

「就去菜市場走一圈，然後來這裡坐，坐一兩個鐘頭，再回去，這裡再怎麼走也是來這裡（圖書館樂齡區），又沒有地方可以去。」（SU2: 85~86）

「我早上會去公園那裡走一走，走到全身是汗，（圖書館）這裡剛好開門，趕緊來這裡坐，等一下我就會去菜市場那邊，然後下午再來。」（SU1: 37~40）

西盛分館有 6 位中高齡者提到自己「無處可去」，這些受訪者們日常活動的範圍小，為了健康會離開家門走動，但走動範圍不外乎住家附近的傳統市場與公園，若想上活動中心，則需走上一段路才能到。對於他們而言，住家附近、向大眾開放的公共圖書館便成了有限的去處之一。

「這邊才類似活動中心，不然我們都沒有地方跑，跑到四維路（活動中心）那邊很遠我就不會想去，還要走好幾條街到那邊，[...]年紀大了對他們就不方便，所以大家都會來這裡，開放這邊這樣子。沒有什麼休閒了，只有這個地方可以休閒，還有公園，早上在公園，就這樣而已。」（SU1: 60~64）

「年紀大了，沒有什麼消遣，有時候就在外面繞一繞啊，喜歡就進來[...]，出門走動那是應該的，對身體也有好處啊。」（SU5: 244~246）

「年紀大了，現在走動不方便，這裡很近才會來，不然也沒地方了，這裡走過來大概兩、三分鐘，就像家一樣。[...] 現在搭公車不用錢了，一個月可以搭六十趟不用錢，但我們哪坐得到六十趟。」（SU3: 22~23; 69~70）

綜合以上之中高齡者使用情形，可將中高齡者的圖書館活動大略分為閱讀學習活動、休閒社交活動、志願服務活動。閱讀學習活動包括使用館藏、參與學習課程。休閒社交活動包括聊天、遊戲、參加兒童活動、休息。志願服務活動則包含圖書整理、說故事、提供諮詢等工作。而參與自主學習團體及使用電腦，則視團體的活動內容以及中高齡者使用電腦所進行之活動，可分別歸屬閱讀學習或休閒社交活動，例如自主學習團體中的讀書會屬於閱讀學習活動，自主學習團體中的歐洲遊戲小組則為休閒社交活動。

從社會資本之觀點觀諸前述，就動機面而言，部分中高齡者將公共圖書作為尋求人際互動之場所、或為了尋求他人協助而前往圖書館，例如大同分館的 DUH

到圖書館裡找尋認識的館員和使用者幫忙，以完成線上申請工作。上述動機顯示中高齡者將公共圖書館作為交誼之場域、將圖書館館員及使用者作為其社會資本，運用館內他人的能力，解決自身不易完成的任務。

進一步檢視中高齡者館內活動及其不同類型社會網絡的關係，在閱讀學習活動方面，雖使用館藏時，中高齡者與館內他人的互動少且短暫，對建立跨接型社會網絡的助益似乎有限，但受訪者期望能與他人討論館藏內容、也實際和內聚型網絡成員分享館藏內容；而參與課程之中高齡者，積極和主持課程的專家互動，透過專家解答自身疑惑、獲得連結型社會資本。在休閒社交活動方面，中高齡者透過遊戲、參與自主學習團體，建立跨接型社會網絡、排解孤獨感；而和孫子共同參與兒童活動，接觸其他參與活動的年輕家長，則豐富了中高齡者社會網絡之異質性；此外，中高齡者將館內習得之新遊戲介紹給內聚型網絡成員，或藉此將內聚型網絡成員帶入圖書館內，有助於強化與內聚型網絡成員的關係。在貢獻服務活動方面，部分類型之志工（圖書資訊志工、圖書整理志工、說故事志工）較不易和其服務對象建立長久的關係，但各類志工與其他志工夥伴及館員皆有密切之聯繫，對於中高齡志工之跨接型社會網絡建立，仍有一定的幫助。有關於中高齡者如何透過上述活動在館內建立起跨接型和連結型社會網絡，將於本章第三節中詳細描述。

二、 中高齡者選擇使用空間之考量

從觀察及訪談資料中，發現臺北總館、大同分館與西盛分館三所圖書館的中高齡使用者偏好聚集於館內的樂齡空間。由於其聚集區域影響了他們的接觸對象，從而可能影響其社會資本之異質性，例如待在樂齡區者，所接觸的對象亦多為中高齡者。因此，本段落從中高齡者選擇館內使用空間之考量，瞭解圖書館樂齡空間吸引中高齡者聚集的原因，並兼論其不使用樂齡空間的原因。

(一) 選擇圖書館樂齡空間之考量

本研究所選擇之四所圖書館皆有規劃樂齡空間，其中臺北總館和臺灣圖書館

的樂齡空間，如同圖書館的一般閱覽區，提供報紙、圖書館藏和電腦，西盛分館的樂齡區也提供報紙、圖書；大同分館的樂齡中心則提供圖書和電腦。同樣可以閱讀、使用電腦，部分受訪者表示他們僅會待在樂齡區進行這些活動，茲將中高齡者偏好使用樂齡空間的理由歸納如下：

1. 獨立空間可說話（14人）

臺北總館、大同分館的樂齡中心有獨立隔間，而西盛分館的樂齡區則獨立樓層，使用者可以在其中以正常音量說話而不干擾到其他空間的使用者。由於許多受訪者上圖書館也包含社交目的，希望找到同伴和說話的對象，因此有能夠說話的空間對其而言亦相當重要。

「（樂齡區）說話也比較自由，樓上（閱覽區）比較不能講話，這裡比較沒關係。」
（SU6: 42~43）

「就在這裡坐著，上面都是看書的，要看書才能上去，這裡才可以講話。」（SU3: 104）

「你看圖書館是不可以講話的，但是這個樂齡中心是可以講話的，附近的老人都可以來這裡聊天啊、交朋友啊、玩東西、看報紙啊，在這裡面比較隨性。」（DU2: 81~82）

而臺灣圖書館之樂齡區則是於閱覽區中劃出一塊空間，樂齡區大部分的空間並未以牆板區隔，受訪者中並無人提及樂齡區可自由說話之特質。

2. 隨時可以找到同伴（11人）

對於中高齡者而言，圖書館是個便於尋找陪伴的地方，如臺北市立圖書館樂齡中心內固定會有值班志工，中高齡使用者不需要事先呼朋引伴，到館內隨時都可以找到同伴。

「值班志工 DUL 分享自己參加公園元極舞班和排舞班的經驗，提到『公園隨時都會有人，成員們不需要刻意約時間，最後仍有人無法出席，把朋友全湊在一起很困難；也不會因為朋友說今天會缺席，所以自己也不去。』而對於樂齡中心的學員而言，樂齡中心就如同 DUL 口中的公園，是個隨時有人所在的地方，至少固定有兩位值班志工，中高齡者們不需特別相約，進入館內便能找到同伴。」（Notes D0707）

「（樂齡區）人多就比較熱鬧嘛，年紀大的人喜歡熱鬧一點。」（SU5: 221）

「(報紙)都在這層樓(樂齡區)看,在樓下老人家有伴,比較好聊天啊,(報紙上)有什麼事情,看到的話就可以講。」(SU4: 36~37)。」



3. 使用行為規範較寬鬆 (5 人)

在樂齡區內,有關說話、飲食等使用行為的相關規範較為寬鬆,使中高齡者覺得待在樂齡空間內較為自在。

「你在外面(圖書館閱覽區)講話、吃東西,人家都會罵你、趕出去的,立刻就來了,他們那邊有攝影,馬上就來『請你不要吃東西』、『請你不要講話』,立刻喔!圖書館員都會來。我們在這邊(樂齡中心內)可以講。[...] 喝咖啡很開心啊、帶個小餅乾來這裡,他(館方)比較不罵我們在這裡面偷吃。」(DU2: 598~600; 628~629)

4. 使用者較少,且不會有佔用其他使用者資源之感 (4 人)

一般閱覽區的座位數量有限但使用者眾多,到樂齡區比較有位置可用。如大同分館的 DUY 擔心自己佔了其他圖書館使用者的座位,故偏好待在樂齡中心。而 DU8 曾注意到館內讀者排擠待在館內、但沒有使用館藏的中高齡使用者。

「這裡比較沒有人,比較靜,比較有得坐[...]。」(SU6: 42)

「大同分館樂齡學員 DUY 說:『我覺得進來(樂齡中心)的話比在外面(閱覽區)更好,它這邊空間很好,你要寫東西啦,看書啊很方便,不會說你去那邊(樂齡中心外面的報刊區和自習區)坐,那邊有別人要坐。』」(Notes D0707)

「有發生一些事情我很不愉快啦,因為我們一些老人,在這邊不是來看報紙,他是坐在旁邊,我第一次來的時候,就發生...,有些老人坐在旁邊(報刊區旁),乖乖坐在那邊吹冷氣,裡面的人就去給人家罵(去罵老人),叫人家不要在那邊佔位吹冷氣。我說雖然不看書,可是老人在那裡乖乖的無所謂啊,更何況這是我們老師里的地方,我們老師里老人很多嘛[...]叫他們(老人)進來這邊(樂齡中心)他們都不要,在這邊這麼大地方,他們都不要,因為要簽名,他們不要,如果是進來這邊,坐在這邊聊天那 OK 嘛。」(DU8: 417~430)

此外,以閱報來說,報刊區的使用者眾多而報紙數量少。臺北總館樂齡中心內的報紙雖不如報刊區多,但少有供不應求的問題,如 MU3 的朋友提到:

「我就搞不懂他們為什麼都要擠在樓下(報刊區)看報紙,樓下人那麼多,像這裡(樂齡中心)沒什麼人,報紙也都有得看,又舒服,就不知道他們為什麼不上來。」(MU3 朋友補充: 652~654)

研究發現，對於不使用館藏的中高齡者而言，待在樂齡區活動的壓力可能較小、較毋須在意其他使用者對自身使用行為的看法。而若要使用報紙館藏，使用樂齡區所提供之報紙，也可避免和其他讀者競爭有限的資源。



5. 家具舒適 (4 人)

樂齡區提供舒適的家具，也是吸引中高齡者使用的原因，如西盛分館樂齡區的座椅主要是單人座沙發，受訪者 SU7 雖和太太、孫子同時上圖書館，但太太和孫子待在兒童區，自己前往樂齡區，原因之一是樂齡區的座椅較舒適。

「(兒童區) 座位不好坐啊，上面椅子只有長沙發可以坐，其他圖書館那邊沒有辦法，小朋友在玩的地方啊，我們老人家很少到那邊。」(SU7: 101~103)

「我女兒也有買蘋果日報，但家裡光線太暗了我看不清楚，這裡的沙發也比較舒服。」(SU8: 120~121)

6. 公共的會面地 (2 人)

對於中高齡者而言，好友們可以共同聚集在樂齡中心內活動，且不必有人作東或肩負招待之責，所有人皆能輕鬆自在的聚在其中，是理想的聚會平台，如 DU2 所言：

「(樂齡中心是) 一個讓我們能夠相聚的平台，因為我不可能邀很多人到我家裡去坐著，我也不可能去她家很打擾人家，來這個平台不是你家、也不是我家，大家在這裡就很隨興。我曾經，我們那個自助(旅遊)小組有一陣子，天天下雨，每次一到禮拜五就下雨(自助旅遊小組的聚會時間為週五)，就不能出去玩。我就很生氣，就跟我們隊長說『約一約到我們家去，我煮個麵疙瘩給大家吃、煮個咖哩飯給大家吃』，就幾個人來我們家，大家在那邊聊天，可是他來我們家，我的壓力就很重，變成我要在那邊煮啊、我要在那邊泡茶啊、我就覺得我自己變得很累，那我來這邊，大家都一樣很輕鬆。」(DU2: 620~627)

7. 照明較佳，便於閱讀 (1 人)

受訪者 SU8 到西盛分館只會待在樂齡區閱讀，主要是因樂齡區照明較好。

「樓上光線不好，眼睛受不了，老花，左眼看得很吃力，戴個眼鏡看得...，這個樓下的燈光比較好，樓上的光線太暗了」(SU8: 76~77)

(二) 不使用圖書館樂齡空間的原因



1. 進入樂齡專區的規定繁多 (2人)

使用臺北市立圖書館的樂齡中心，需有樂齡中心的學員證，而辦理學員證需先準備身分證和大頭照，申請成為學員後，進入樂齡中心時必需簽到。部分中高齡者覺得申請及簽到的程序麻煩且不安全，因而不使用。如 DU8 觀察到在館內休息的中高齡者遭他人認為是佔位，故建議遭抗議的年長者使用樂齡中心，年長者卻因為進樂齡中心的程序繁瑣而婉拒。

「叫他們進來這邊(樂齡中心)他們都不要，在這邊這麼大地方，他們都不要，因為要簽名，他們不要，因為如果是進來這邊，坐在這邊聊天那 OK 嘛。」(DU8: 429~430)

「在這裡辦個學員證，跟他說辦了各個樂齡中心都可以去、課程都可以學。他就說『這還要拿身分證』，他就很害怕，因為現在的詐騙太多了，大家會怕，就說『這個很麻煩，我不要』，我就說這就很簡單，你只要辦個證。那就是比較小心、比較謹慎，他其實需要比較大的動力推動他來。」(DU1: 251~254)

2. 其他使用者行為干擾 (1人)

雖規範寬鬆是吸引中高齡者使用樂齡區的因素之一，但也有中高齡者因此不喜歡待在樂齡區，例如 TU6 提到自己在樂齡區使用電腦，會碰到行為較不符常規之使用者，因此喜歡在一般的電腦檢索區使用電腦：

「在樂齡區那邊的時候，有幾個是固定的，有的人就很隨便，他就是會把腳翹上來，那還有一個男的更寶，我就跟我先生講，我說他看電腦就看電腦，屁股坐不住，還在那邊晃過來晃過去，用過來用過去，就做運動還幹什麼，就占那麼一台，所以我比較不喜歡在上面(樂齡區內的電腦使用區)，我喜歡在下面的(一般電腦檢索區)，下面都年輕人。」(TU6: 462~465)

綜觀中高齡者對館內樂齡空間的偏好，有獨立樂齡空間的圖書館之受訪者更傾向使用樂齡空間。大多受訪者選擇樂齡空間之主要理由是「便於談話和社交」，其他理由包括「不會佔用到其他讀者之資源」、「環境舒適」。受訪者選擇以樂齡空間為主要活動場所之原因，係因該空間可以說話、便於找到同伴、對於飲食之規範較寬鬆，且在公共場所相聚，不需特別有人擔待招呼之責。樂齡空間內的家具和照明比其他閱覽空間更加舒適友善，亦是吸引到其中使用館藏、尋求他人陪

伴之原因。此外，亦有中高齡者考慮到一般閱覽區的座位有限，擔心占用他人的位置，因此選擇到使用者較少的樂齡空間。而中高齡者不使用樂齡空間的原因，則與館方規定及其他使用者行為有關。部分中高齡者認為使用樂齡空間需要證件、簽名，麻煩且不安全；此外，亦有受訪者曾在樂齡空間活動時受到其他使用者行為干擾，因此不特別偏好樂齡空間。

進一步而言，有牆板區隔或獨立樓層，且使用規範較為寬鬆、允許使用者談話之公共空間，讓中高齡者感到較為自在，且將該空間作為與他人交誼之場所。從建立社會關係的角度來看，公共圖書館內設有允許說話且有隔間之公共空間，有助於中高齡者在其中建立社會網絡。該公共空間若家具舒適且光線良好，則更能吸引中高齡者進入其中，但若使用該空間之規定過多，則可能降低其使用意願，而影響到中高齡者與其他使用者交流及建立關係之機會。

第三節 公共圖書館內社會網絡的形成契機與特徵

本節探討中高齡受訪者的館內社會網絡，社會網絡可分為內聚、跨接和連結三類。內聚型網絡係由中高齡者使用圖書館前已熟識的親友組成，在館內建立之社會網絡主要為跨接和連結型，本節將討論後兩類社會網絡的形成及其特徵。

一、 館內跨接型社會網絡建立之契機

本研究所指之跨接型社會網絡係由研究對象使用公共圖書館後認識的館員、志工、其他使用者所組成。館內的跨接型網絡可分為兩類：一是非正式的聯繫互動、二是正式團體，如中高齡者組成之自主學習團體。研究發現公共圖書館內的正式團體多由熟悉圖書館政策的館員或志工號召其他使用者共同成立，其成立的基礎即人際間的非正式聯繫互動。因此，本段落首先討論中高齡者與館內其他使用者進行非正式聯繫互動的契機，再敘述館內正式團體之成立。

(一) 非正式之聯繫互動

1. 討論館藏

較少參與樂齡中心活動的 MU0，係以館藏為媒介，與館內工作人員開啟話題，一方面是 MU0 使用頻率高，館內工作人員對 MU0 的閱讀習慣有所瞭解；另一方面是館內工作人員與 MU0 有相同的資訊需求或遭逢相同的問題，藉由館藏能相互請教。

「我借的一些書，譬如說我都是借癌末的、身後事情的交代這些書，因為那樣的題目我覺得每個人都想知道，可是不見得會有勇氣拿回來看，我看完以後他們（圖書館志工）就問我讀後的感想，是因為那個書，然後聊到自己。[……]我看書很快，如果一天沒有什麼鳥事的話，我大概幾乎都在跑那個位置（圖書館），所以他們（志工）都認得我，（知道我）借的書的情況，他們也都想學（書籍的內容），叫我教他們啦。是因為那個書，然後就講到自己，然後再講到這樣，不可能說就突然開始問你「欸你今天怎樣啊」，那是不容易的，就算很好的朋友也不太容易。所以一定要有那個點，或者是他（志工）自己有一些狀況，然後他來問問你」（MU0：68-73；215-218）

從館員的觀點觀之，館員也會記下使用率高的中高齡者之閱讀喜好，並向其推薦館藏，如 SL 提到：「像有一位太太，她應該也有六十幾歲了，她就是都會固定來借食譜，我們有新的食譜，我們會介紹她借。」（SL: 94~95）

相反的，DU0 在尚未擔任圖書館志工、參加圖書館活動之前，在借還書時，與館內館員從未有互動。而透過借還書與館員們建立起關係的 MU0 也補充道處理流通業務的館員或志工也會考量到尊重讀者的隱私，因此借還書過程中的互動多為點到即止。

「我之前來那麼多年，借了書跟館員，館員也不會跟我打招呼啊，就刷一下，後來用自助借書機以後，我就自己借了，更不用打招呼，還書以後丟給他就好了，都不要講話。」（DU0: 284~287）

「普通他是一個志工的話，那麼都有一個基本的尊重嘛，有些問題不好意思問。」（MU0: 73~74）

2. 活動及課程參與

研究者詢問頻繁使用公共圖書館的中高齡者如何認識彼此，多數中高齡者和館內的好友建立起交情的起點是參與了相同的課程或團體活動，意即持續數週的

活動。如 DUC 和 DUR 一同參加了館內的同一門樂齡課程而成為朋友，DUC 說：「心靈 SPA（課程名稱）她（DUR）是做志工的，然後又是學員（DUR 擔任該堂課的課程志工，同時也是該堂課的學員），就是那時候認識的，到現在，談得來。」（Ntes D0707），而如 MU3 則是參加了讀書會，認識了讀書會裡的圖書館志工後，隨志工參加館內其他團體活動，結識更多使用者：

「因為來辦（樂齡學員證）他們有告訴我說有什麼課可以報，那禮拜二是讀書會我就來了，來了就認識了現在也是志工的朋友，認識了他以後他就帶我擴散出來了，禮拜二我參加，他就跟我約禮拜五也要來，一定要來，[...]像我還有報一個太極拳 [...] 太極拳同學大家感情真的很好，現在已經四年了，那些同學真的是感情非常的好[...]」（MU3: 38~41; 70~75）

3. 介紹或協助使用圖書館

為不熟悉圖書館的使用者介紹館內環境或協助使用館內設備、為對方解答疑問，也是中高齡者與其他使用者建立關係的常見方式，如熟悉館內電腦設備的 TU6 協助館內志工使用印表機，而與志工熟識；MU4 向新加入的樂齡學員介紹館內環境與課程，而獲得對方的信任。

「最近有認得一位志工大姊，她不會列印，她就告訴我那些是什麼，那我就把她弄好以後列印，後來那麼熟了，她看到現在看到我就說『欸，你前兩個禮拜沒來？』我說對啊跑不開，現在變成就是說知道她禮拜天是這個時間的班，我到了就到她面前去晃一下。」（TU6: 336~339）

「上個禮拜，我就碰到一個人，他就說他剛退休，然後他說他不知道要做什麼，然後他有一種很慌的感覺，那我就跟他講，你既然退休了，你就要慢活啊，對不對？不要急。[...]所以我就會把我們這邊，樂齡中心他可以加入，或者我們有很多課程，還有如果說來到這裡，他會覺得他都不會、他都不認識，我就跟他講，沒有人一生下來就會，那也沒有人說，一下子就認識很多人，我說至少你今天已經踏出來了，你今天已經先認識兩個人了，我說，一個是我、一個是另外的志工，當你認識兩個人之後，你是不是可以認識的人越來越多？[...]」（MU4: 740~748）

綜上所述，中高齡者與館內他人建立起關係的機會包括：以館藏為媒介，和他人討論館藏內容、參與館內的活動或課程、介紹或協助他人使用圖書館，或在他人協助使用圖書館時，與之熟悉。



(二) 正式團體

中高齡使用者於圖書館內組成的正式團體包含讀書會、故事志工演出團體，以及臺北市立圖書館樂齡中心內特有的自主學習團體。從西盛分館的觀察與訪談資料中較無法看出這類正式團體的存在，故在此未討論。此外，部分團體因成立較久，本研究之受訪中高齡者在團體成立之初尚未加入，不清楚團體的由來。以下就臺北總館、大同分館及臺灣圖書館的受訪者所參與之團體，說明館內正式團體成立的契機，以及團體內的幹部組織之由來。

1. 持續課程之訓練與既有網絡

臺北總館的歡樂讀書會以及樂齡玩劇團的成立，是過去館內所舉辦的課程參與者，為持續應用課程所學、實踐課程的訓練，而向圖書館申請組成自主學習團體，另一方面，團體的成立也維持了課程參加者原先所建立的關係，兩團體的參與者主要是過去共同上課的同學。

以歡樂讀書會來說，係由館內舉辦的讀書會帶領人培訓課程參與者提出申請，讀書會成員也以過去曾一同參與培訓課程者為主，未刻意招攬他人加入，創辦人之一 MU5 提到：

「我們在兩三年前，（臺北總館）這邊開一個讀書會帶領人的一個班，[...]很幸運我們三個就同一組，結束以後，因為他（讀書會創辦人之一）很有經驗，他說這結束以後一定要開一個，成立自己的讀書會，不然這樣學一學放掉很可惜，就散掉了。我們就接受他的建議，我們三個就成立一個小讀書會到現在。[...]這個讀書會，我們都沒有對外招生，這個地方很小，我們人也不多。」（MU5: 241~245; 256）」

而樂齡玩劇團過去也是圖書館的一門課程，課程結束後，在課程老師的建議下，為該門課程轉為每週持續活動的自主學習團體，而老師也持續帶領著玩劇團活動，館員 ML 如是說：

「玩劇團原本是一個課，因為他們都要出去表演啊什麼的，老師會覺得說，不希望課程結束，這個團體就隨之結束，所以才又為他們申請了一個自主學習團體。」（ML: 737~739）

自主學習團體（含讀書會）與圖書館課程講座不同的地方在於自主學習團體

和讀書會為長期活動，每年重新申請便可持續於館內活動；課程講座則為短暫持續數小時、數週的短期活動。前者的帶領者由團體成員自行推派、義務指導，後者的活動帶領者者由館方邀請。在參與圖書館課程後申請組成自主學習團體，表示學員希望能持續應用課程所學，或將課程所建立起的社會網絡持續地經營下去，展現了中高齡者對於持續合作學習、參與社團、或帶領社團的意願與需求。

2. 中高齡者相互召集具備共同興趣者組成團體

(1) 臺北總館國台英語歌唱暨養生保健班

臺北總館的國台英語歌唱暨養生保健班是由對唱歌感興趣的樂齡學員連署成立組成，該團體的活動內容受到館方政策影響而經過多次的調整。館內原先成立有英文歌唱、國台語歌唱兩個班級，後來因兩班活動性質相近，館方建議合併，並邀圖書館志工的 MU2 擔任團體帶領者，以便於圖書館管理和溝通。

「原來國台語歌唱開始的時候是我擬的企畫，我就寫說因為大家很喜歡，大家連署簽名，年紀大了我們本國語文都還會，英文有的還不一定，所以國台語是我連署請他開始辦這個班。」(MU2: 488~490)

「我原來是國台語歌唱班，另外一個是英文歌唱班，我們本來是兩個班分開，後來他們（圖書館）說我們兩班歌唱班的性質雷同，一個禮拜做兩次相同（的活動），又要借兩次教室，所以他就說能不能合併[...], 因為兩班的班長都是我，所以我就合併。[...]因為英文歌唱不是（圖書館）志工帶，所以館方常常不知道他們要做什麼，所以後來課長就希望我來帶英文班[...], 所以我就變一個人帶兩個。」(MU2: 480~486)

在成員組成方面，除了原先兩個歌唱班的成員，目前持續有新學員的加入，舊學員也邀請身邊的親友共同參與，例如 MU7 是在參觀其他機構時獲知臺北總館有歌唱班活動，參與之後亦邀請身邊的好友一起加入：

「我是從那邊過來的，是從淡大那邊，那邊有個家庭什麼玩意的，那邊參觀過一次就到這邊來了。[...]我也有（邀請朋友參與），因為我也喜歡跟漂亮女生聊天啊，所以我就常常給他們（館外的朋友）講，說我們這邊（歌唱班）女生很漂亮，你們大家過來啊。」(MU7: 13~14; 57~58)

為了讓原來兩個班級的參與者能參與自己感興趣的活動，活動帶領者將四小

時的聚會分為數節：國語歌唱時間、體操時間、養生保健課、英語歌唱時間、第二次體操時間、休息時間、英語歌教學時間，參與者隨時可自由進出，選擇自己感興趣的部份參加即可。而原先的歌唱班之所以加入養生保健課程，則是考量到圖書館為文教機構，強調學習，因此配合圖書館的性質，將養生保健課程加入活動中，由歌唱班班長閱讀資料或參加課程，再將所學轉述給班上的學員。

由於團體的聚會時間長且節目多，該團體有一固定的幹部團隊，包含班長在內共五人，他們的任務分別包括主持活動、操作設備播放音樂、英語歌教學、蒐集並整理音樂等，幹部係由班長在團體成立之初自行邀請，若操作設備的幹部缺席，其任務由其他幹部頂替，若負責教學的幹部缺席，則邀其他成員分享他們經驗與知識。

「像小娟以前算（圖書館）這邊的工讀生，後來她就沒有做了，但是那時候我覺得她可以吸收進來（當幹部），所以我把她吸收進來；另外小珍因為她很年輕，我也認為可以，就問她們願不願意（幫忙）。[...]古老師他原來英文班就來了，[古老師有哪些特質讓您將他招募進來教學？]因為我們有時候唱歌，如果我們放出來唱，你從頭到尾都很有興趣就唱，我就認為你可以（教學）啊」(MU2: 531~533; 541~542)

「我如果出國不在，我的單元就請那一對夫婦教大家八段錦，有時候就叫他們老人家分享他們的養生之道[...]。古老師是英文部份，把歌的背景、中英文的翻譯解釋一下；然後我們有小珍，負責國語的（歌曲播放）；然後小江，她是放英文歌。我們有個備的，比如說小娟，像今天小江沒有來 [...]，所以古老師就自己上場放（英文歌），小珍如果沒有來，小娟就幫忙。」(MU2: 93~94; 526~529)

(2) 臺北總館歐洲遊戲自主學習團體

臺北總館的歐洲遊戲小組則是由館內精通桌遊的志工號召成立，MU5 提到：「剛好我們那時候有一個叫阿國（為圖書館志工），我們稱他阿國老師，他就對這些方面（桌遊）很專長，他就說『欸我們來組一個歐洲遊戲的興趣小組』，那時候有幾個就一起來參加。」(MU5: 114~116)，團體成員則由館內的學員們相互邀請，或是看到樂齡中心內志工在玩，而引發其好奇心和興趣進而參與。

「因為來辦（樂齡學員證）他們有告訴我說有什麼課可以報，那禮拜二是讀書會我就來了，來了就認識了現在也是志工的朋友，認識了他以後他就帶我擴散出來了，

禮拜二我參加，他就跟我約禮拜五也要來，一定要來，是遊戲，因為要玩嘛，哪個人不喜歡玩。」(MU3: 38~42)

「本來是我們志工有幾個在玩啦，後來就慢慢的(看到之後好奇而加入)。」(MU5: 123)

歐洲遊戲小組同樣有班長與幹部團隊，每年透過成員選舉重新選出。

「團體就在年底的時候就開始選(幹部)，它(團體運作)這個年度是從三月份開始，它是從三月份到明年二月份，這算一個年度，選舉是在十二月底開始。[...]有副班長，也有幾個幹部，也有聯絡組啦、還有什麼...，會有幾個幹部這樣。」(MU5: 133~134; 140~142)

研究發現，上述兩個由中高齡者自行申請成立之團體，發起者皆為原先即熟悉圖書館的志工，團體成立之初參與連署的成員亦為原先有圖書館使用習慣的中高齡者，其他成員則經由舊成員的邀請或圖書館的宣傳而加入。

3. 在圖書館的建議及協助下成立

(1) 大同分館拼布小組

由於大同樂齡中心的特色為布藝，在樂齡中心成立以來便持續開設相關課程，之後館方邀請拼布能力好的志工，成立了拼布自主學習團體(簡稱拼布小組)，拼布小組的帶領志工提到：「之前好像沒有經費，就沒有人來教，後來他們(圖書館)說乾脆你來做，就開設了這個(自主學習團體)，剛好也要推廣樂齡的這個。我們之前人也很少，學員她們有來學，覺得不錯，剛好被問到去哪裡學，就帶新學員過來。」(Notes D0715) 小組的新成員由元老成員至各處邀請而來，或透過圖書館的宣傳得知，如 DU9 是在老成員的介紹下加入、DU4 則是看到網路宣傳得知：

「那時候花博不是有市政府不是有舉辦插花不用錢一個禮拜，每天去排隊，就認識這裡有一個人，她也是去排隊，我們每天都會排在前後這樣子，聊一聊『你這個包包是拼布欸』，她就說『你想學嗎？我介紹你去都不用花錢的，老師都不用錢的，只要自己帶材料就好』，我一聽到就『在哪裡啊？』她就帶我來，她是這裡的學員。」(DU9: 181~185)

「我上網去看的，對這個有興趣，就上網看有什麼班，像市立圖書館開始有這個樂

齡的活動，就參加了，然後一段時間就上去看有沒有班，有沒有我喜歡的班，看到這裡（大同分館的拼布小組），我就叫她（DU5）來。」（DU4: 312~314）

(2) 大同分館腦力激盪小組

腦力激盪小組的成立亦由館方主導，由館員邀請館內志工帶領團體進行，館員 DL 提到：「腦力激盪小組，那是因為我們覺得腦力激盪對於長者來說很重要，所以我們是請我們認識的，本來就是樂齡的志工，請他來帶個腦力激盪。那當時開使是從數獨開始，後來發現玩的人不是很多，然後又加入了圍棋、又加入了象棋。」（DL: 272~275）且為了吸引更多中高齡者參與，館員便規劃將腦力激盪小組轉型，改加入歐洲的桌上遊戲，並辦理相關的樂齡課程，教導學員學會桌遊，並於該課程中招募成員加入腦力激盪小組。

「[...]（先前的腦力激盪小組）加入的人不多，為了讓這個桌遊的小組能夠好好的發展下去，為了讓剛剛玩象棋那些可以轉型，所以我就變成了桌遊，然後就發現變成桌遊以後，他們反而很愛玩拉密[...]。所以自從我決定要讓它轉型的時候，我就開了兩年桌遊的課程，也希望學員變成自主團體的學員。」（DL: 275~280）

「曾參與過大同分館桌遊課程、目前為腦力激盪小組成員的 DUW 說：『上課的時候也有講說禮拜四這邊有桌遊可以玩（週四為腦力激盪小組的聚會時間），[...]有一次來兩個（參加過桌遊課程的學員），打一打，後來又沒有來...。』」（Notes 0709）

前述兩個自主學習團體各有兩位帶領活動進行的志工，活動帶領者皆由圖書館邀請館內志工出任，除此之外，因兩個小組活動內容單純，故無其他幹部。

「拼布小組的帶領志工說明：『拼布小組沒有其他幹部，因為我們不提供材料，[...]所以拼布的材料我們都不管，只負責教你。』」（Notes D0715）

4. 志願工作需要而組成團隊

(1) 臺灣圖書館閩南語故事劇組

臺灣圖書館閩南語故事劇組的成立，係源於受訪者 TU3 曾與館外的故事志工團隊在老人院演出閩南語故事，館員知情後便建議 TU3 在圖書館也辦理類似的活動，為此 TU3 邀集臺灣圖書館內的說故事志工組成：

「我們在別的地方也有演了[...]，我們是去老人院演的，在萬里，演給老人看，因

為是用鄉土，就是母語在講，所以那些老人他能夠接受，然後我們又帶了一些活動，[...]。後來我回到這裡（臺灣圖書館）以後，有一次 TL 她就問我，她說『你不要演一場那個』，[...]那我們的成員怎麼選，其實就我們現成的故事媽媽，我就是會問『你願不願意加入我們這個組裡頭？』，就像我們那時候是劉老師她分的（過去志工培訓課程中已分好的組別，後來成為固定於館內演出的故事劇組），那後來散了以後他們現在只剩下兩組，[...]那這個是後來 TL 她就覺得說，她要整合，就是禮拜三（單獨上台講故事的故事志工）的跟禮拜六（團體以戲劇形式演出的故事志工）的整合[...]，那我覺得說好啊，玩心很重啦，我想說偶爾來玩玩（演出閩南語故事）我願意啦，所以我就說好吧，所以我們那個就變成叫做『閩南語劇組』，那 TU2 他們就有『手偶劇組』那有什麼劇組這樣子。」（TU3: 122~129; 156~162）

綜合而言，上述正式團體中，有中高齡自行主導成立，以及在圖書館協助下所組成之團體，除了志工團體的參與者僅限志工參與之外，其他團體中高齡者皆能自由加入。研究發現，自發性號召成立團體者，除了樂齡玩劇團為圖書館講師外，其餘皆為熟悉圖書館或樂齡中心之志工，且成立之初的成員多半與號召成立者已有認識，再透過這些成員的人際網絡招募更多成員。由中高齡者自行號召成立的正式團體，多會建立起幹部組織，幹部可能由成立者自行邀請，或由成員選舉選出；而在館員提議下所成立的之團體中，除了主要的 1~2 位由館員邀請的活動帶領者外，無其他幹部。

此外，雖為自主學習團體，但團體實際活動內容仍受到圖書館此機構的性質及政策影響，例如為了方便管理，館方傾向讓圖書館志工來帶領歌唱班；由圖書館協助成立的團體，館員提供了更多團體經營方面的協助，如邀請志工擔任團體帶領者、開辦相關課程以幫助團體招募成員並調整團體的活動內容。

二、 館內跨接型社會網絡之特徵

本段落將討論中高齡者館內跨接型網絡的功能、關係強度和資源異質性。網絡功能係探討成員間共同的活動；而瞭解關係強度的方式係請中高齡者介紹他們在館內關係較好的朋友、說明他們對這些朋友的瞭解、彼此的互動頻率、互動時所討論的話題；而資源異質性方面，則從中高齡受訪者及其館內好友的職業、專長、正式社會參與情形、日常活動範圍、文化背景與生命經歷等面向進行討論。



(一) 網絡功能

公共圖書館內所組成的社會網絡主要有三大功能：學習、娛樂與服務，多數的正式團體兼備上述三項功能，而未形成正式團體的非正式網絡之活動則以休閒娛樂為主。以下就此三功能分別進行說明：

1. 學習

本研究所探討的館內正式團體可分為自主學習團體，以及由志工組成的志工服務團體，自主學習團體本身便是以合作學習為宗旨而成立。而在志工團體中，以臺灣圖書館的故事志工網絡為例，雖然故事志工團隊主要的任務是服務，每週排班於館內說故事、進行戲劇演出，但故事志工未排班的時候，亦出席說故事活動觀摩其他志工之演出、給予建議；此外，過去志工們也安排共同的聚會時間，邀請館內外的志工到聚會上分享自己的技藝、進行教學。

「其實我們會，他們有些志工會來看（說故事活動），[...]我們就會互相的問，就說『我今天講的怎麼樣啊』，那我們就會互相的講，今天你在哪一個地方，譬如說小孩子怎麼樣啊，都會，我們會探討，像我們今天來了3、4個（故事志工），他們就會在LINE上會建議，譬如說你今天講『然後、然後』什麼的、『但是、但是』什麼的，就有很多地方就會重複，就會講。」（TU3: 359~364）

「我們以前那時候就是每隔週的禮拜三、是禮拜二還是禮拜幾的早上，那個小學堂（圖書館的教室）就給我們（故事志工）做我們的聚會，我們每一次就是所有的講故事志工人來就來，TU2有在裡頭教我們做偶。那還有一個老爺爺來教過我們做摺紙，就是很機緣啦，就是每個禮拜很固定[...]。」（TL3: 569~573）

2. 娛樂

臺北市立圖書館的自主學習團體，除了平時安排學習活動外，也規劃娛樂活動，包括老歌欣賞、館際交流、出遊活動等。例如臺北總館的歐洲遊戲小組安排了共同出遊之活動，並與大同分館的腦力激盪小組舉行了桌遊交流活動。

「交流也是我提出來的，因為我課程上本來就有寫交流、本來有寫礁溪啦（出遊活動）、好幾個交流。大同，因為館方他說大同好像有這個團體（活動性質相近的桌遊團體），所以我就說好，那我們第一個就寫大同，去交流我就主動跟他們連絡，他們就說好。那天交流比想像中好太多啦，很熱絡，[...]，所以他們也說他們要回饋一下，他們也想要來和我們交流一下。」（MU5: 295~299）

而臺灣圖書館閩南語故事劇組的志工們，亦定期在每個月的最後一週安排文康活動，由成員們輪流規劃節目，如志工 TU3 提到：

「我們有一個日子，就是每個月的最後一個禮拜，我們會選一天吃喝玩樂，去爬山或者去什麼，就每個人點，像我們十月份我們就是到淡水雲門去看跳舞。」(TU3: 541~542)

3. 服務

除了志工團隊之外，由一般中高齡使用者所組成之自主學習團體亦同樣安排服務活動，讓成員運用自主學習團體的學習成果，到安養機構或社區裡進行服務，或在館內提供民眾諮詢。

以臺北總館的歐洲遊戲小組為例，班長 MU5 發起教社區年長者桌遊的傳愛活動，與里長合作，由小組成員至各里的活動中心、里長辦公室教導年長者玩桌遊，MU5 提到：

「會想要去社區推廣（桌遊），就因為有些他可能不願意走出來，或是來這邊（樂齡中心）太遠。第一個就近比較方便；第二個有些他可能行動上比較不方便，在社區可能比較近，就在隔壁啊、附近，就比較近。」(MU5: 198~200)

同樣的，臺北總館的樂齡玩劇團、歌唱班、大同分館的社交舞小組，平日除了學習、娛樂活動外，亦主動或於館方的安排下，到安養中心為老人表演，如大同分館館員 DL 提到：

「他們(社交舞小組)會去我們附近的晉安老人養護中心[晉安老人長期照顧中心]，因為那邊的老人都不太能夠動，所以我們會請他們過去那邊過去跳跳舞、唱唱歌給那邊的長者聽。」(DL: 308~310)

此外，大同分館自助旅遊小組與館員共同提出之「旅遊真人書」企劃，由自助旅遊經驗豐富的小組成員為一般民眾提供諮詢，如擔任旅遊真人書的 DU0 說道：

「(大同分館)主任就，(旅遊真人書)既然得獎了，而且還有獎金、獎盃，所以他就想繼續推廣這個活動，成立了一些真人書的借閱辦法、招募辦法...，就成立了這些，那我基本上，他會找我來介紹，就是始於前年，山東、華北那個旅行團(由自

主旅遊小組的成員組成)，[...]最重要分享內容是：經驗分享、旅遊資訊蒐集、食宿交通建議[...]。」(DU0: 58~65)

研究發現，中高齡者於館內所組成之正式團體，其實際活動具備多面性。以自主學習團體而言，中高齡者組成團體的立意原先是為了滿足其休閒娛樂或繼續學習的需求，不少自主學習團體又與外部單位合作尋求貢獻社會的機會，成員們的集體行動亦具體展現社群層次社會資本（有關社群層次社會資本的建立，將於本章第五節探討）。而公共圖書館之志工團體係以提供服務為目的而成立，但成員的共同行動亦包含學習活動和娛樂活動。

非正式的人際網絡方面，以西盛分館內的中高齡者人際網絡為例，網絡成員的主要活動是聊天和下棋，以休閒娛樂為主，除此之外較少有其他共同行動，原因是考量到館內其他朋友的身體、經濟狀況等不同，SU4 便提到：「這裡交的朋友是大家談話的朋友啦，[...]這裡的朋友不會一起出去玩啦，因為大家經濟狀況不同，大家的孩子也不一樣大，身體狀況也不一樣。」(SL4: 97~102)

(二) 關係強度

1. 知道館內朋友的姓名

在 Johnson (2012) 的研究中，以館員是否知道使用者的名字，來判斷兩者間的關係強度。本研究之館員訪談中，DL 與 ML 也提到自己會盡力記下中高齡者的名字並與他們建立關係。然而，訪談及觀察卻發現：館內的中高齡者間即使關係好或經常碰面，卻未必知道對方的名字，例如每週五固定到樂齡中心找值班志工玩桌遊的 DU8 僅知道志工的姓氏；每天上樂齡中心的 DUW 在社交軟體上收到樂齡志工 DUZ 發來的好友邀請，卻不確定對方是誰；或如 TU6 係間接得知另一位館內熟人的姓氏：研究者參與臺北總館的讀書會活動時，觀察到一位讀書會成員轉告當天的活動主持者有成員要請假，但並不清楚請假者的名字。

「我都不知道他們的名字欸，姓高跟姓黃，星期五的下午志工，最起碼我知道他們姓什麼。」(DU8: 5~6)

「DUW 低頭看了一下手機，發現自己收到 LINE（社交通訊應用程式）的好友邀請，抬頭問『陳○○是誰？』，值班志工 DUZ 笑笑的說『是我啦』，好友邀請是 DUZ 發的。DUW 不好意思地說自己只認得 DUZ 的臉，但不知道名字。」(Notes D0713)

「實際上我到現在也還不知道他姓什麼，因為他有點神祕，有一次看他刷(借書證)，他好像是姓周還是姓什麼。」(TU6: 290~293)

「讀書會成員 MUG 在讀書會開始前，坐在樂齡中心內看報紙，MUC 進到樂齡中心時，MUG 對 MUC 說有位成員要請假，MUG：『有一位年輕的小姐說她要請假不能來，我不知道她的名字，她說她不能來。』」(Notes M0623)。

2. 互動頻率

受訪者與館內網絡成員之互動頻率可能受活動進行的方式、中高齡者造訪圖書館的頻率、中高齡者使用 ICT 產品的習慣（如電腦、手機）影響。

以大同分館的拼布小組、自助旅遊小組為例，由於拼布老師的講課時間短，成員自由作業的時間，拼布小組的成員在聚會中多能一面做著拼布、一面聊天說話；自助旅遊小組的聚會主要的目的是確認下午要一起出遊的目的地與集合地點，但討論的時間並不長，聚會以成員共同聊天和玩桌遊為主。

而臺北總館的歌唱班的進行方式則以共同進行為主，全體一起唱歌、一起聽班長講課、一起做體操，每個時段接有固定的節目，如 MU6、MU7 僅於每週團體聚會時造訪圖書館，活動結束後便離開，能與其他成員互動的機會便較受到限制，MU7 便提到：

「因為我有時候想把我自己在第二次世界大戰經過的情形，因為我可以把我這一路整個的從頭描述到尾[...], 我都想講，但是沒有時間啊，因為大家都在唱歌啊，哪有時間聽我講這個。」(MU7: 156~159)

此外，本研究有 11 位受訪者會利用社交通訊軟體和館內的其他朋友連絡，在不進入圖書館的情況下，也能不受時空限制的和其他館內好友聯繫。例如大同分館的自助旅遊小組，雖然每週在圖書館有固定的聚會時間，成員上午在館內聚會，討論當天下午的出遊計畫和安排，其中也有部分小組成員上午未出席，而是以通訊軟體詢問討論的結果，下午才跟著小組成員一同出遊。

「[自助旅遊小組聚會時]自助旅遊小組的帶領志工 DUS 手機裡傳來新訊息，是其他未出席的小組成員透過 LINE 詢問下午出遊的地點。DUS 問了坐在旁邊的成員 DUM 下午要去哪裡，DUM 回答道想去海邊，DUS 說海邊太熱了，可以去內湖的溪邊，兩人決定好地點以後，將討論結果與交通方式發布到小組在 LINE 上所成立的群組。」(Notes D0717)

社交通訊軟體的發達，使得小組成員之間的聯繫更加便利，但也影響了中高齡者進館的頻率，而對於不熟悉這類軟體的中高齡者而言，他們和其他成員交流的機會相形較少，也會減少許多共同話題，如 DU2 因為注意到這點，而開始使用智慧型手機裡的社交通訊軟體與團體成員聯繫：

「我這個智慧型手機才買了一年，我以前我都堅持我不要，覺得好麻煩，可是我出去了，要參加一些團體，跟人家聊得很開心的時候，人家會說『欸你有沒有 LINE？』『什麼 LINE 啊？沒有。』就不理你了[...]。結果想想看，我每次說沒有 LINE，人家就不理我了，後來我就說我要買一個，我就買一個智慧手機，然後出去就說我有 LINE 啊，就跟人家交換一下，人家就會傳更多東西給你。」(DU2: 534~541)

綜而言之，手作團體或遊戲團體，如拼布小組、歐洲遊戲小組，活動帶領者的授課時間較短、以小組的形式進行活動，活動可以一邊談話一邊進行，成員之間有較多交流之機會；而以全體共同行動為主的團體，成員之間相互交流的機會可能較為有限。除了活動的進行方式，中高齡者自身上圖書館的頻率，以及使用社交通訊軟體的習慣，亦可能影響他們與館內其他朋友互動交流之機會。

3. 親密程度

研究從中高齡者平日於館內閒談的話題來瞭解中高齡者之間的親密程度，觀察資料中發現，中高齡者聊天的話題包括：健康、活動或課程訊息、從報章雜誌上看到的時事、商品的優惠訊息、彩券對獎結果、休閒娛樂資訊等。此外，在研究者觀察期間，也注意到中高齡者們對館內好友的家人也有所瞭解，在閒聊時關心對方的家人。例如大同分館的樂齡志工 DUZ 知道 DU1 的親人住院，值班碰面時便關心 DU1 之親人病情是否好轉。

「收好拉密牌之後，DUZ 坐到正在翻雜誌的 DU1 旁，關心 DU1 雙親的身體狀況是否好轉。」(Notes D0720)

中高齡者在館內除了結交共同玩樂、聊天的朋友之外，亦有受訪者提到在館內結識到知心的好友，如 DU2：「我們可以講一些知心話，知心話是不能隨便跟人家講的你知道嗎？我是假設，如果我跟你講，如果你是個大嘴巴，你就講給他聽，那就全部人都知道，因為有些話就是...，那我有交到(能講真心話的朋友)。」

(DU2: 403~406)

(三) 資源異質性

1. 職業

從個人層次社會資本的觀點而言，網絡成員的資源異質性是評估一個人社會資本多寡的指標之一。研究者在訪談中試圖瞭解受訪者館內人際網絡成員的「(退休前)職業」，藉以判斷其網絡成員掌握的資源之異質性，但有 12 位受訪者表示他們並不清楚朋友們過去的職業，另有 10 位受訪者在向研究者介紹其朋友時，亦未談及他們的職業。由於本研究之受訪者已離開職場，其館內網絡成員亦多為退休者，或許對其而言朋友的職業並不那麼重要，自身也不會主動詢問。

「他們(館內其他使用者)比較不談他們的職業。他們好像都不怎麼談，就是談家裡的情形，都不怎麼談職業，退休就退休了。」(TU5: 121~122)

「我們到了這個年齡我們一般都比較不會去問人家個人比較隱私的問題(指對方的學經歷)，除非他願意主動分享」(MU4: 620~621)

研究者推測，中高齡者對於網絡成員的職業不瞭解，一方面是尊重對方隱私，其他原因包括退休後的交友不考量彼此的利害關係，故在意的非對方的職業，如 DU6 提到：「(圖書館的朋友)沒有利害關係，老人求的生活就要健康、快樂，這樣就好。老了不要和以前的同事來往，要交附近鄰居的朋友，不要去找以前的老同事，見了面就『經理好』的，他們不會和你講真心話。來這裡可以結交不同階層、有不同知識的人。像我自己不會煮菜，可是這邊的歐巴桑很厲害，煮飯炒菜的事就請較他們。」(DU6: 66~70) 此外，亦可能是受訪的中高齡者原先便擁有良好的社會資源和社會資本，結交館內的朋友主要是為了獲得情緒上的支持而非工具性的協助，因此對於網絡成員之職業並不那麼重視。

而其他受訪者則是提出他們對館內朋友過去經歷的大致印象，這些受訪者主要為館內的志工、或擔任自主學習團體的班長，例如歌唱班班長 MU2 是在每年一度的班級成員自我介紹中，得知成員過去的經歷背景。從志工和班長們的訪談資料中，約略得其館內網絡成員有許多曾服務於公家機關：

「[...]我們這邊(大同分館)大家經濟都很不錯啦，很多人都是公家退休的。」(DU2: 602~603)

「我們班(歌唱班)上有郵局的啊、有電信局的，公家機關退休的蠻多的，生意人比較少，因為生意人很少退休，他們都還是在做自己的事，我們這邊幾乎都是公務人員，水準都蠻高的。○○好像是以前臺北火車站站長退休的，他是站長退休的；○○好像她先生是軍人吧，都也蠻有水準的；另外一個◎◎他是以前是農民工程處的，他也在以前不是有那個美軍顧問團，所以他英文很好[...]。還有一對夫妻，那都教授級的，我們這裡面水準都蠻高的。」(MU2: 701~715)」

「背景倒是沒有去了瞭解，但是這邊(臺北總館)成員大半是公務員退休啦。[...]有很多是...，有郵局退休的啊、很多都是主管退休的、老師退休的也很多。」(MU5: 330; 403~404)

綜合上述，部分中高齡受訪者並不清楚其館內網絡成員過去所從事之職業，而對網絡成員的過去職業有所掌握之受訪者，主要為擔任志工、帶領自主學習團體者，包括臺北總館與大同分館的自主學習團體班長，這些受訪者皆指出其館內人際網絡成員，過去多數服務於公務機關，然訪談中，受訪者們甚少提及網絡成員過去職業對於受訪者自身或團體運作之幫助或影響。考量到網絡成員間所相互提供的協助、為圖書館所奉獻之長才，與他們過去所從事之職業未必有直接的關係，因此研究改從網絡成員的「專長」切入。

2. 專長

中高齡受訪者所觀察到的朋友專長相當廣泛，最常提到的是手工藝，另外也包含音樂創作、手語、外語、旅遊知識、電腦知識。

參與正式團體的中高齡受訪者特別能觀察到成員各自不同的專長，並且因為成員的長才，使得團體活動更順利地進行。例如臺灣圖書館的故事志工團隊充分展現了成員各自的長才對任務的幫助，TU3 提到過去的故事志工團隊中，有善於

製作服裝、佈景的志工，也有懂得作曲的志工進行配樂工作，解決了故事志工團隊所擔心的問題：

「我們在製做那個道具有沒有，我們現在變成那個道具一直在用，那當初因為他們是實踐的服裝設計科，所以他就會製做，按照你需要的製做你的服飾，那布幕看要怎麼去畫，他當場就可以畫出來。 [...]他們真的就是音樂、繪畫、製做衣服什麼，都是非常棒的，這是讓我覺得很敬佩，那他們也不藏私，製做那個道具以後都留下來，也沒有帶走[...]。」(TU3: 449~455)

「音樂呢（演出的配樂）就是有時候上網抓，但是現在我們面臨到一個問題，就是有很多人會想到版權的問題，在公開的場合播放[...]。那很幸運啦，我們這次裡頭因為有一個他就是自己搞音樂的，所以他幫我們設計歌，然後用音樂自己編曲，編那個，就是你很幸運遇到一個他可以（寫歌）。所以我們就會講『豬大孀的粉圓真特別（歌詞）』，他就幫我們弄出來了，先用鋼琴給我們伴，然後我們唱、然後念，有的人不會看五線譜啊，看簡譜啊，那不會就跟著聽啊、跟著哼啊，那編舞也是自己這樣編。」(TU3: 212~221)

在大同分館亦有相似之情形，館員得知志工的長才、興趣後，邀請合適者在館內開班授課，如該館的編織課程、手語課程、英文班、電影讀書會之活動帶領者，皆由館員邀請具備相關長才的志工擔任。

「對於他們（志工）的背景，我都會想說圖書館可以怎麼樣善加讓他們發揮，像之前我們有一個志工就是他的英文很好，那時候跟他聊聊天我就覺得他英文很不錯，所以後來就請他來帶一些簡單的英文教唱，順便帶一些簡單的英語課程；也有跟志工聊聊天發現，原來他很會做毛線、很會編毛線，就會請他來我們這邊，就是免費的喔，開那個毛線課程，短短的一期[...]，然後如果發現說他很有時間，然後又可以貢獻所長，我就會邀請他來這邊開一個課，玩票性質玩玩看，如果 OK 的話，就會問說下期可不可以再開。」(DL: 448~461)

「他們（館員）也叫我帶一個電影讀書會，[...]我本來自己也參加過，所以我想要帶一些比較適合樂齡族的、討論一些影集[...]；後來他有讓我在這邊開過兩期英文課，[...]他們就說開短期英文課程，就是一些會話[...]。」(DU1: 216~222)

除了志願服務團隊和館員得益於館內的中高齡志工、使用者之專長，中高齡使用者之間也運用彼此的長才相互解決日常生活所遭遇的問題，例如 MU3 的朋友們知道 MU3 平時喜歡參加館內開設的手作課程、精於針線活，因此將自己壞掉的背包帶到館內請 MU3 幫忙縫補：

「〔你看她 (MU3) 很喜歡上那個楊賢英老師 (圖書館 DIY 課程的老師) 的課。你看, 我們這個懶人, 這個 (背包) 壞掉給她弄, 她也很有成就感, 對不對? (轉頭問 MU3) 我也很感謝她, 她也很有成就感。〕」(MU3 朋友 B 在旁補充: 616~619)

綜合而言, 研究場域中的中高齡者及其館內社會網絡成員專長豐富, 館內的志願服務團隊能運用成員的專才解決團隊所遭遇之問題, 使任務順利進行; 館員則運用館內中高齡志工之長才, 規劃並辦理相關活動, 讓中高齡者有機會發揮一己之長; 而中高齡使用者透過觀察朋友們活動參與的情形, 得知彼此的興趣與長處, 並運用這些長才相互提供協助, 解決日常生活中所碰到的問題。

3. 網絡成員之正式社會參與情形

在臺北總館、大同分館及臺灣圖書館的訪談資料中發現, 受訪者自身或其館內人際網絡成員中, 活躍參與館外的其他社團、社教機構之活動、或於其他單位從事志願服務。

以志願服務來說, 本研究兩位受訪的圖書館故事志工 TU2 和 TU3, 也在小學、新北市立圖書館、宗教博物館等多個單位擔任說故事志工; 臺北總館歌唱班的班長 MU2 同時也是臺灣大學、國父紀念館之志工; MU4 同時在臺北市立圖書館、防災科學教育中心、醫院安寧病房進行志願服務; 大同分館的樂齡志工 DU1 同時也在其他圖書分館、美術館擔任志工; 非圖書館志工的受訪者 MU0、DU3、DU4、DU4、DU7 亦分別在政府部門、文教機構或慈善機構中志願服務。

志願服務之外, 上述三館的受訪者們也積極參與其他文教機構之活動課程 (詳見表 4-1), 包括其他圖書館、社區大學、大學、安養機構、活動中心、基金會所主辦的各類講座及活動。

「我隨便舉一天的例子 (從手機裡找出行事曆), 4 月 11 日禮拜六, 我做什麼呢? 我可能臺大杜鵑花節、另外就是我跟誰約到孫運璿講堂的影片, 然後臺大校友會『提升生活品質』的課程, 可是這兩個課程就衝突了, 我只能二選一。」(MU4: 270~272)

「除了這裡參加這個活動 (臺北總館歌唱班), 禮拜二我還有一個老師教唱的歌唱班, 那是在那個中和的民眾活動中心, 那裡的一個老師在那邊教唱歌, 歌唱班; 還有那個老人安養中心裡頭也有一個歌唱班, 也有個老師在教唱歌, 除了這裡以外, 我可以參加那些, 還有老人活動中心還有一個平劇班, 有人在拉胡琴、打鑼鼓的、

唱平劇，我也參加。」(MU6: 145~149)

「我還跑到六合圖書館，[...]禮拜一下午我到那裡去學手語；禮拜四下午我也在那兒唱歌。」(MU8: 126~127)

「我為什麼知道市立圖書館，是因為我去上七星綠化教室，正好綠化教室的老師要去那邊上課，就叫我們說可以去市立圖書館報名，我就去看，有什麼課我喜歡的，看到有拼布的我就報名了。[...]在七星，人家說行天宮圖書館有課，我也上網去瞭解，假如沒辦法實際瞭解的話，就看自己喜歡的去報名。」(DU4: 56~60)

除了受訪者自身，其館內人際網絡成員也同樣隸屬於多個社團，如 MU5 提到其讀書會的創辦人之一，在館外另組織了其他讀書會和社區營造活動：「他幾乎什麼都懂，所以我稱他真的博士，他是洪建全基金會一個很資深的總值讀書會帶領的成員，[...]他以前參加南港社大，南港社大他們就去南港茶山做一些社區營造[...]」(MU5: 235~250)；或如 MU4 提到志工團隊中的一位志工夥伴同時也組織了同鄉會及紳士協會：「他也辦了一個類似江西同鄉會，那我一聽，我腦海裡面想到就是同鄉會，結果沒有想到他的這個團體是服務江西嫁到臺灣來的[...]」(MU4: 625~632)

DU1 認為會主動尋求志願和學習機會的中高齡者本身就是較外向的，且透過參與各個網絡，又帶入更多的朋友參與其中：「退休人員現在很多都像職業志工，他們都是到很多地方當志工，所以會發現『蛤！你也在哪裡、也在哪裡當志工』，像○○姐（樂齡中心志工）也在社教館當志工，像這樣的人，基本上本來就不是屬於那種比較封閉的，他會喜歡到外面，那就會藉由志工朋友，一個一個的帶進來。」(DU1: 242~245) 因此不難發現圖書館內的中高齡者人際網絡中，網絡成員又同時參與到館外各式各樣的網絡中。

綜觀上述，中高齡使用者自身及其館內社會網絡成員同時屬於其他多元的社會網絡，活躍參與正式社團及非正式聯繫互動，顯示中高齡者可能透過這些網絡成員接觸到人脈、背景、經歷、專長等各方面更加異質的對象，獲取更多元的社會資源。

表 4-1 中高齡受訪者之志願服務及活動課程參與情形

	志願服務參與				活動課程參與			
	研究場域	非本研究場域之圖書館	其他政府單位或學校	民間機構、基金會	研究場域	其他文教機構	活動中心	其他
MU0				✓	✓	✓		
MU1						✓		
MU2	✓		✓	✓	✓	✓		
MU3	✓		✓		✓			
MU4	✓		✓	✓	✓	✓		
MU5	✓		✓		✓	✓		
MU6					✓		✓	✓
MU7					✓			
MU8					✓	✓		
DU0	✓		✓		✓	✓		
DU1	✓	✓	✓		✓	✓		
DU2	✓		✓		✓	✓		
DU3				✓	✓			
DU4			✓		✓	✓		
DU5			✓		✓	✓		
DU6					✓	✓	✓	✓
DU7				✓	✓			
DU8					✓			
DU9					✓			
TU1					✓	✓		
TU2	✓		✓	✓	✓	✓		
TU3	✓	✓	✓		✓	✓		
TU4	✓				✓			
TU5	✓		✓		✓			
TU6					✓	✓		
SU1					✓			
SU1					✓			
SU2					✓			
SU3					✓			
SU4					✓			
SU5					✓			
SU6					✓			
SU7					✓			
SU8					✓			
SU9					✓			
SU10	✓							



4. 日常活動範圍

在大同分館、西盛分館、臺灣圖書館的訪談中，DU2、DU8、SU1、SU3、SU4、SU9、TU1、TU6 皆提到館內網絡成員有鄰里關係，部分網絡成員是圖書館所在社區的鄰居，包括原先即認識彼此者，以及進到館內才逐漸熟悉的跨接型網絡成員，而鄰居之間在日常生活的活動範圍和社區活動參與方面，有較多交集：

「來這邊（西盛分館樂齡區）的都是...，就住隔壁啦、樓下、樓上，一些歐里桑、伯伯都會到這邊來啊，來這裡用走的就到了，就上面那個巷子而已啊。」（SU9: 145~147）

「禮拜三另外那個朋友橘子啊，他是約來（大同分館樂齡中心）裡面講話的啦，就剛好碰到，都是我們老師里的人，DUW 也是我們老師里的，這裡是老師里，剛好是鄰居啊，然後就坐著，跟他聊我們里的事情啊。[...] DUW 好像是來這邊才認識，才知道她是我們老師里的，橘子是我本來就認識啊。[...] 我們里的比較...，在外面都會碰到，我們里有什麼活動啊，就會問『你有沒有去報名？』，像是普渡嘛，你有沒有去報名啊、里長要去玩啊，有沒有去報名，是我們里的，所以比較有相關的事情。」（DU8: 277~281; 399~402）

「[...] 那位先生常常在期刊室有看到他，幾乎也是每天都看到他，他應該是住在安樂路那一帶，因為我去買吃的，有在那邊看過他。」（TU6: 375~376）

雖大同分館、西盛分館、臺灣圖書館的受訪者之館內人際網絡的生活圈重疊，但在使用圖書館前可能彼此不認識，如 DL 注意到：

「有些學員跟我講說『我（學員 A）跟他（學員 B）聊了天之後，我才發現他是我的鄰居欸』。他說退休之前因為大家都忙工作，根本不曉得那個上課的同學原來是他的鄰居，他說是來我們這邊上課以後，然後聊天才知道說『喔！原來是鄰居啊！』」（DL: 422~425）

綜而言之，大同分館、西盛分館與臺灣圖書館之受訪者及其館內社會網絡之成員，大多生活於同一社區之內，日常生活有較多交集。與此不同的是臺北總館之受訪者，臺北總館的的 9 位受訪者中，僅 2 位住在圖書館所在的社區內，其他 7 位受訪者及其館內社會網絡成員，居住地點則分散於大臺北不同行政區。

5. 文化與生命經歷

中高齡者的館內社會網絡中，也存在來自不同國家的成員，如臺灣圖書館的志工 TU5 提到：「有些（圖書館志工）是韓國的新移民，他們會他們的剪紙藝術，有時候會教大家做。」（TU5: 87~88）

中高齡受訪者的館內網絡成員多為超過 55 歲之中高齡者，但他們在年紀及生命經歷間亦有許多不同，以臺北總館的歌唱班為例，成員的年紀自 55~96 歲皆有，MU3 提到：「你也知道我們這個（歌唱）班，七十幾、八十幾、九十歲的都很多[...]，那年長是比我年長的多，我是六十幾歲，但他們七、八十歲，他們看起來，像九十歲看你就說幼稚園大班，我是幼稚園大班，我每次說我已經拿老人票了，他們就笑我。」（MU2: 205~210）」在成長背景方面，歌唱班裡年紀較長的 MU6、MU7、MU8 是歷經戰爭的世代，如 MU7 提到自己是抗戰後從大陸來到臺灣，而班長 MU2 及班上的幹部們則屬於嬰兒潮世代。歌唱班這個團體是由多個世代、經歷各異的成員所組成，但也能在團體中找到歷經相同時代背景的知音，MU2 如是說：「像 MU7 和他旁邊那位坐在一起的，他們都是在同樣的時代背景，都經歷過戰爭，你說到了那把年紀，可能很多朋友都不在了，在這裡他們可以找到年歲相近的人，有共同的話題，對彼此講的話也比較懂、比較能夠感同身受，平常可能也沒有人會聽你講這些，聽了也沒辦法體會。每次他們都坐在一起，你看我們也沒規定要怎麼坐，但他們好朋友之間都會坐在一起。還有一組我們都說是湖南三劍客，每次都一起來，今天他們沒有來。」（MU2: 35~41）

綜合前述，公共圖書館內的人際網絡中，正式團體同時具備有學習、娛樂和服務三項功能；而未形成正式團體之非正式聯繫網絡，其成員活動則以休閒娛樂為主。就網絡的關係強度關之，部分中高齡使用者與館內人際網絡成員維持著有禮而拘謹的關係，他們未必清楚網絡成員的名字，不特別過問成員過去的經歷，但也有中高齡者表示在公共圖書館內結交到親密且可信賴之朋友、對於網絡成員的家庭狀況有一定的瞭解；而網絡成員的互動頻率則受到他們所參與的活動之進行方式影響，以小組方式進行、活動帶領者授課時間短、參與者自由活動時間較

多的手作活動及遊戲，讓參與者有更多彼此交流之機會；此外，使用 ICT 產品之習慣也影響到中高齡者在館內與人交往的情形，ICT 之使用讓中高齡者們能跨越時空限制，隨時隨地與館內成員聯繫，但也使得部分中高齡者減少進入館內。

而在網絡成員的資源與背景異質性方面，中高齡受訪者及其館內網絡成員的專長多元，且願意貢獻所長提供館內之志工、館員、其他網絡成員協助；此外，臺灣圖書館、臺北總館和大同分館之受訪者及其館內網絡成員正式社會參與情形活躍，表示中高齡者有透過這些網絡成員接觸到更多不同的社會資源之可能性；從中高齡者及其館內網絡成員的日常活動範圍觀之，臺灣圖書館、大同分館和西盛分館的受訪者及其館內好友多具有鄰居關係，活動範圍交集較大，臺北總館則未觀察到此情形；而在網絡成員的文化與生命經歷，臺灣圖書館的志工團隊中有著來自不同國度的成員，而臺北總館的歌唱班成員年紀跨度大，團體中涵蓋了成長背景極為不同的成員。館內網絡成員在資源及背景方面的異質性，提供了中高齡者不同類型的社會支持，有關其透過館內人際網絡所獲得之社會支持，將於下一節進一步探討。

三、 館內連結型社會網絡形成之契機

連結型社會資本為不同權力層次、社會地位和財富的社會階層之間的連結，在本研究的操作型定義中，是指圖書館以外的政府機構／專業團體／民間組織及其中的工作者，包括由公共圖書館自各個專業機構所邀請的講師、專家。茲將中高齡者透過公共圖書館服務建立連結型社會網絡的契機綜整如下：

(一) 透過參與活動，與館方邀請、合作之專家或機構接觸

由於公共圖書館所辦理之課程、講座等活動經常與專業機構或社區單為合作、或邀請專家主講，中高齡者藉由參加這些活動與這些專家接觸，且主動提出希望能與之保持聯繫，如西盛分館辦理失智症照護之講座，中高齡參與者主動邀請講師成為線上的好友、並建議講師持續至館內開課；而部分講師會於圖書館活動課程尾聲留下自己的聯絡方式，或是告知自己之後會到哪些地方辦理類似活動、介

紹相關的活動訊息，如臺北總館 DIY 活動最後，講師留下自己的連絡資料，並與學員們組成了線上社團。

「[《失智症守護者—你我他》演講進行兩小時後第二次下課休息]講師發名片給參與者，邀請聽眾們到社區大學上她的課。坐在前排的女性中高齡者們和坐在後面的四位男性中高齡者都向講師拿了名片。拿完名片以後，他們又向講師詢問社區大學的地點、報名方式，問講師可不可以成為 LINE 上的好友，希望透過 LINE 和講師聯絡、取得報名訊息。講師拿出手機說：『那我們也來成立一個 LINE(群組)好了。』前面的一位女性和教室後方一位男性也拿出手機來。一位女性中高齡者則希望講師可以幫忙向圖書館爭取，讓講師能到西盛分館開課，但講師表示自己分身乏術。」(Notes S0815)

「[花綠生活 DIY 課程中間下課休息]，學員開始走動觀摩其他同學作品。老師在教室前的螢幕上投影出自己聯絡方式，包括老師的手機和 e-mail、經歷。 [上課期間前幾週學員已經為班上成立了 LINE 群組，老師在課堂上回應學員們前幾天在 LINE 上的提問。]」(Notes M0701)

此外，圖書館與其他機構合作辦理活動，亦有助參與活動的中高齡者藉活動認識該機構，瞭解機構提供之相關服務或藉以獲得相關協助，如臺灣圖書館與新北市家庭教育中心共同辦理影展活動，電影導賞者在電影開演前先向參與者介紹該單位；或如臺灣圖書館在觀影活動結束後，提供銀髮人力資源中心宣傳的機會：

「[幸福家年華電影導讀活動開始後 7 分鐘]館員介紹導讀人出場，第一位導讀人準備了投影片，介紹新北市家庭教育中心，包括本次電影活動的宗旨、家庭教育中心業務和連絡方式，鼓勵參加者多加運用並參與中心辦理之活動。」(Notes 0728)

「之前前面的時候(觀影活動時)因為都是一些退休銀髮族，所以銀髮(人力)資源中心就會來(圖書館)推廣一些免費課程、介紹工作。其實我也很想工作，想說也機會不大，可是將來那邊開了課程，我就會要去選一選來上。」(TU6: 119~121)

(二) 自主學習團體成員運用自身人脈邀請專家至團體內分享

公共圖書館內之自主學習團體成員也動用自己在館外的資源，邀請其他單位之專家前來分享，例如在研究者參與臺北總館的旺齡趣樂園讀書會時，當週原先要邀請其他講師主講，但當天主持的學員 MUC 向其他學員宣布講師臨時有其他事情，改期至下週，該週則由 MUC 自己上台主講，MUC 向研究者解釋：「我們

的形式不是只有像今天這樣而已，平常我都有請很多的講師、以個人的專長來講課。像我的專長就是語文這方面，今天剛好是我（講題為河洛文專題），下禮拜來又是不一樣的課程。」(Notes M0623)



(三) 隨自主學習團體走入社區或機構中進行服務

臺北總館及大同分館皆安排館內之自主學習團體與安養機構合作，讓自主學習團體到機構進行貢獻服務活動，例如臺北總館的歌唱班、大同分館的社交舞小組至養護機構進行表演，與機構建立合作關係。

此外，自主學習團體亦主動提出走入社區進行服務，臺北總館歐洲遊戲小組的班長 MU5 發起「傳愛活動」，帶領小組成員至圖書館附近的各個里民中心教導社區裡的年長者玩桌遊。而此活動之緣起，係因 MU5 接受圖書館建議參加自主學習團體帶領人培訓活動，培訓活動中提到希望能將樂齡中心終身學習理念向外推展，MU5 認為歐洲遊戲小組的活動內容符合終身學習之目標，故提議讓小組成員共同將桌遊活動推廣到社區：「教育部有在訓練一些講師和自主團體帶領人，我是參加自主團體帶領人，然後上課裡面，他也很希望說，帶領人以後看能不能把教育部這個理念推展到社區去，然後我就想說，這個東西（桌遊）很好，這種東西有達到這個要求，這個東西可以推到社區去。」(MU5: 203~206)

(四) 為達成志願服務任務，館內志工主動與相關單位聯繫、合作

公共圖書館內的志工為使其任務順利進行，亦主動與外部相關單位聯繫合作，例如臺灣圖書館故事志工考量到改編繪本演出牽涉智慧財產權問題，故決定先與出版社聯繫，出版社知情後亦派員記錄並報導志工們演出，故事志工 TU3 提到：

「像我們前一陣子在演一個《包心粉圓》（書名為《包心粉圓抓賊記》），那我們就特別去跟這個出版社，去跟他們聯繫，然後出版社就授權給我們說你們可以演。[...] 因為我們要演出嘛、那公開嘛，〔TU2：不是每次都有公開嗎？〕是我們這次很特別，我們就想到說我們很慎重，我們就打電話跟小兵（出版社）講，就說『我們在六月份我們要演出四場《包心粉圓》，你們的劇本，那我們有改編來演出，但是書是你們的。』其實就是現在的叫做公共財啊，怕人家會去講話，那小兵很高興，我

覺得這也很好，這次也讓我們深層的體會到，小兵就派他們的編輯來，看我們排演、看我們演出，然後他們也做了一個專訪報導[...]。」(TU3: 213~215; 238~243)

(五) 館外樂齡團體在圖書館志工引薦下，進入圖書館服務

除了以上從館內向外發展建立起的連結型網絡，亦有由外而內的合作。臺灣圖書館的樂齡手偶故事劇組，實際為中和復興國小樂齡中心的手偶班，平時於小學裡面上課及演出，由於手偶班成員中亦有於臺灣圖書館擔任故事志工作者，該志工主動提議到臺灣圖書館進行演出，同為手偶班成員與臺灣圖書館故事志工的TU2提到：「復興國小先有那個樂齡的手偶班，那之後有一個這邊的故事志工，他提議說『我們可以去圖書館去表演』，然後他就跟 TL 聯絡，TL 說『好』，然後就跟那邊輔導室，兩邊就是說好了[...]。」(TU2: 6~8)

綜合以上，從個人的角度出發，中高齡者在參與館內活動時，積極與專家建立關係並保持聯繫；從團體的角度觀之，中高齡者亦運用自身人脈邀請專家至自主學習團體中進行分享，有助於豐富其他團體成員之連結型社會資本。此外，中高齡者所組成之團體除在館員的安排下，與其他機構建立合作關係，亦主動向外尋求合作機會建立連結型社會資本，例如臺北總館歐洲遊戲小組在小組班長的建議下，發起桌遊推廣活動、復興國小樂齡手偶班的成員透過班上的圖書館志工牽線，與公共圖書館合作、到圖書館進行演出。

四、 館內連結型社會網絡之特徵

中高齡者的連結型社會網絡中包含公共圖書館所邀請之專家、與圖書館合辦活動之機構、與自主學習團體合作之機構或組織。以下將進一步探討中高齡者館內連結型社會網絡之關係強度與資源異質性：

(一) 關係強度

從互動頻率觀之，中高齡者與連結型社會網絡成員的關係強度與互動頻繁程度可能不如跨接型網絡。部分專家所主持之活動為單堂課之講座，中高齡者僅能把握短時間在講座中向其求教；而中高齡者所組成之自主學習團體或志願服務團

體與外部機構聯合活動之頻率亦相對較低，例如臺北總館歌唱班每週皆於圖書館內聚會，但每隔三個月才前往養護機構進行服務。

「[繼承權講座]那個律師他一來就跟學員講說，因為他這個律師是要收費的，所以兩個小時之內他如果講到什麼，大家有什麼問題就舉手問，結果我發現這些長者有太多繼承問題了，這些長者啊兩個小時內一直問問題問不斷[...]，我才發現原來這種繼承權的法律問題，其實長者很需要，所以我可能還會繼續辦。」(DL: 177~183)

「我們帶團去(安養中心表演)一次，結果他們(安養中心)說『你們唱得好棒喔』叫我們每個月來，我說怎麼可能每個月來，每個月過得很快，後來他說『你們還要再來啊』，後來我們就說好吧，三個月去一次。」(MU2: 393~395)

(二) 資源異質性

承本章第一節「公共圖書館辦理樂齡活動之合作對象」及「活動帶領者」所述，公共圖書館所連結的外部機構包含政府機關(如健康中心)、專家公會、慈善基金會、養護機構、大學社團、社區樂齡中心，以及志工團隊自行找到的合作對象——出版社。從專家身分觀之，與公共圖書館引入館內之專業人士包括醫師、律師、圖書作者、大學教師等。若以上述這些連結型網絡成員的「專業背景」作為討論資源異質性之焦點，上述合作單位及專家掌握之知識、資源涵蓋了數個領域。

由於公共圖書館主要是透過講座、課程為中高齡者與專家、專業機構進行連結，因此，中高齡使用者館內連結型社會網絡成員之資源異質性，主要反應在其所參與的講座、活動之多元程度上。少數中高齡受訪者僅偏好參與特定主題之活動，例如 MU3 和 DU7 僅參與館內手作類的活動，而圖書館所邀請之手作活動帶領者為固定的幾位老師，使其館內連結型網絡成員所掌握之專業知識較為同質。而部分中高齡受訪者如 MU2、MU4、MU8、DU1、DU2、DU8、TU3、TU6 參與圖書館各式各樣主題之講座與課程，這些中高齡者抱持著沒接觸過的事物都嘗試參與的態度，廣泛參加館內的各類活動課程，如大同分館的 DUW 所言：「看到他們(其他樂齡學員)在學什麼，我就好奇啊，我也沒做過、不會做，就來跟老師學。」(Notes D0715)，也因此透過公共圖書館活動接觸到的專家及專業機構亦

因此較為廣泛。例如 TU6 參與的圖書館活動包括親子活動、熱門電影院、臺灣文學作品劇集影片導賞等，透過活動所接觸之專家涵蓋幼教專家、影評者、導演、文學家等：

「像上上個禮拜，它們（圖書館）有那個閱讀開跑（幼兒閱讀推廣活動），它每次都有不同的老師來講解，那上個禮拜就又讓我學到一招[...]；（活動講師）除了導讀看電影的黃老師是男士之外，幾乎像幼兒班（幼兒閱讀推廣活動）這些的話全部都是女老師，其實那些老師每個人經歷過的都不一樣，像半個月前的老師他是護理專科的老師[...]」（TU6: 146~147; 156~159）

微觀而言，參與同類型之活動，仍有豐富中高齡者連結型網絡成員異質性之可能。例如公共圖書館與專業機構合作舉辦之系列活動，公共圖書館可從相同領域的專家中，邀集專精於不同子領域者，如館員 ML 與中醫師公會合作邀請到專長各不相同的中醫師講者授課，中高齡者可從一系列的活動中獲得不同面向的中醫知識：

「我是跟中醫師公會合作，變成開像是這種的課，例如這一次我沒有訂主題，就是請他們幫我找老師，每一個講一個主題，就變成有點像是聯合講座[...]，譬如說這個老師他是講經絡的、這個老師他是講食療，有可能這個老師他是講按摩。[...]因為我之前原本是一直請某一個老師，然後他（老師）說因為他覺得中醫師公會裡面有很多也是很不錯的老師，而且他們每一個人的領域也有點不太一樣，所以他就有建議我，如果是跟中醫公會接洽的話，可以上的課會比較多元。」（ML: 443~446; 458~460）

綜合上述，公共圖書館連結多元的專家及機構資源予中高齡者，而中高齡者實際於館內所建立起的連結型社會網絡，其網絡成員掌握之資源異質性主要視中高齡者參與的活動之多元程度而定。多位中高齡受訪者廣泛參與館內各類主題之活動課程，而接觸到來自各領域之專家。此外，公共圖書館所辦理之部份系列活動，針對相同主題邀集了不同子領域之專家，亦有助於豐富中高齡參與者連結型社會網絡之資源異質性。

在下一節中，將進一步敘述中高齡者於館內建立的跨接型、連結型社會網絡所提供之社會資源，並分析網絡成員之異質性及其所提供的社會資源之間的關係。

第四節 各類型社會資本對中高齡者之影響

個人層次之社會資本係指個體透過其社會網絡所能獲取之資源(林南,2007)。為瞭解中高齡者在公共圖書館內所建立的社會網絡,對其可獲取之社會資源有何變化,本節探討中高齡者的館內跨接型與連結型社會資本提供給中高齡者之社會資源及其相關影響。除此之外,研究也發現中高齡者使用公共圖書館服務後,中高齡者與其內聚型社會網絡成員的關係有所變化,因此在本節中亦呈現公共圖書館對於中高齡者的內聚型社會資本之影響。

一、 館內跨接型社會資本對中高齡者之影響

(一) 獲得工具性支持

1. 協助解決日常生活問題

中高齡者運用館內跨接型社會資本來解決他們日常生活所面對的問題,例如 MU3 作為臺北總館樂齡中心學員的跨接型社會資本,為其朋友處理損壞的物品,在 MU3 接受本研究訪談時,同時也拿著針線幫忙縫補其他學員的背包,坐在一旁的朋友說:

「〔她(MU3)是我們的萬事通,她手巧,什麼事都幫我們做。〕」(MU3 朋友 A 在旁補充:360)

「〔你看她(MU3)很喜歡上那個楊賢英老師(圖書館 DIY 課程的老師)的課。你看,我們這個懶人,這個(背包)壞掉給她弄,她也很有成就感,對不對?(轉頭問 MU3)我也很感謝她,她也很有成就感。〕」(MU3 朋友 B 在旁補充:616~619)

2. 解決科技使用問題

研究發現中高齡者經常運用館內的跨接型社會資本解決科技使用的問題,中高齡者可以向精通 ICT 設備的成員請教科技設備操作的相關問題。DU2、SU1、DUY、DUL 提到其經常忘記手機操作方式、或擔心將設備弄壞,若請教自己的兒女,屢次詢問相同的問題對方又會感到不耐煩,DU2 如是說:

「你去上課（ICT 課程），老師一下講三個、五個（應用程式），你回家用不到，你就忘了，那我們在外面我們都是找小朋友問，因為有的時候你問（自己的）小孩，小孩說：『怎麼那麼煩』，我以前連下載朋友的電話號碼都不會，就叫我小孩幫我下載，他就一副不耐煩，『那麼多』，他嘴巴就在念，我就不敢煩他[...]。」(DU2: 557~561)

而館內的跨接型社會資本中，則有館員或其他熟悉 ICT 操作的使用者能請教。館員訪談中，ML、DL 和 SL 亦皆注意到中高齡使用者諮詢的問題中，除了找尋館藏外，經常與 ICT 設備、圖書館網站操作相關，對於中高齡者而言，館員是協助他們熟悉操作 ICT 設備的重要引導人，例如 SU10 在館員的指導下得知免費的 wi-fi 上網的功能；SU1 藉著活動結束後，趁機詢問館員手機的相關問題：

「我不知道我可以問他們（館員），他就會教我，像上網這個，家裡是有 wi-fi，我的手機沒有無線上網（受訪者應是要表達「行動上網」），我是透過公用的 iTaiwan（免費公眾區域網路），他上次在教我用這個，多好。我到陽明山第二停車場那裡，也是有 iTaiwan，點一下就可以上網了，不用花錢，省很多錢。」(SU10: 148~152)

「電影結束後，館員下樓復原桌椅位置，SU1 拿出手機問館員操作的問題，向館員開玩笑地說：『阿上次那個我又忘記了...，下次絕對不會再問了！』」(Notes S0915)

而研究者實際於研究場域（包括館內的一般閱覽區和樂齡空間）觀察期間，科技使用問題也是中高齡者與研究者互動時，最常談及的對話主題之一。例如在臺北總館觀察期間，樂齡課程的參加者在下課時詢問研究者要如何上網搜尋不認識的植物、如何刪掉社群網站上的廣告、如何將找回社群網站上的朋友...等；在大同分館期間，一位樂齡學員 DUH 準備了志工報名的材料，希望研究者能協助其進行線上報名：

「[臺北總館 DIY（樂齡）課程下課後]學員 MUY 和 MU3 拿著手機在討論操作問題，MU3 對 MUY 說：『你可以問問年輕人（指研究者）。』MUY 便問研究者該如何把社群網站上不想看到的文章刪掉，MUY 解釋那些文章之所以會出現，是孫子幫她加入某些粉絲專頁，結果動態列表上都是廣告和娛樂新聞，希望以後不要再看到該些訊息，研究者幫 MUY 操作時，另一位學員 MUZ 見到，也拿著手機過來對研究者說『我也有問題...，我的手機壞掉送修後，LINE 上面的好友都不見了，有沒有辦法找回來？』」(Notes M0701)

「DUH 想申請世界大學運動會的志工，準備了申請時所需要的證件照，希望研究者幫忙上傳照片。研究者向 DUH 解釋這麼做需要用到掃描器，DUH 得知後便拿著

照片到一樓櫃檯詢問館員可否借用掃描器。該時段館內僅有兩位值班館員，兩位皆不清楚如何操作，因此館員請 DUH 等到明天另一位館員來上班時，再請該館員幫忙。」(Notes D0720)。

研究發現，部分中高齡者的內聚型社會資本中雖不乏熟悉 ICT 操作的成員，但擔心屢次的詢問會導致對方的不耐煩，因而選擇運用館內的跨接型社會資本解決問題。中高齡者到公共圖書館內使用電腦，一方面可能因館內提供較完善的週邊配備（如印表機、掃描器），另一方面在使用上遇到問題的時候，有可以請教的對象，如館員、或其他熟悉電腦操作的使用者。

(二) 獲得資訊性支持

1. 日常生活資訊與經驗分享

在圖書館內的自主學習團體中，中高齡者持續參與聚會，透過跨接型社會資本習得新知，或是記起遺忘的資訊，如 MU8 固定參加臺北總館的歌唱班，聽班長講養生保健課：

「她（班長）給我們很多老人的保健、老人的提醒，其實很多東西我們是知道，不是不知道，但是常常就忘記啊，她就每個禮拜來提醒你這個、提醒你那個，讓我們常常會想，噢對，我應該做這個，所以我就很喜歡。我三點鐘一定趕來（三點鐘是班長的養生保健課的時間）[...]。」(MU8: 27~30)

而在臺北總館的讀書會上，成員之間相互分享各自選擇、蒐集、準備的資訊或故事，如 MU5 參與的歡樂讀書會：

「（讀書會分享的東西是）比較有彈性的、比較輕鬆的，有健康的、有娛樂的、有影片的、還有生命的故事，以生命的故事來講就是說，每個人他的人生過程中，都有一些很精彩的，可能挫折、可能喜悅、各方面的一些，還有像照片啦、學習的過程、上班的過程、家庭的生活情況；[...]還有可以談一些健康飲食方面，對健康很重要，還有一些運動方面、養生方面，我們不是一個人講，是大家可以認養每個人喜歡的。」(MU5: 501~506)

而臺灣圖書館內，過去志工有定期的聚會，由志工自主邀請館內外具備專才的朋友，教導館內志工各方面的技藝，例如 TU2 尚未成為臺灣圖書館的故事志工前，曾受館內志工邀請，到館內教導志工們製作手偶：

「我一個同事○○○她在這邊(在圖書館擔任志工)，有一次不知道在什麼機緣，她就講說『那你可以來這邊教做偶』，我說好啊，就來教做偶，之後就在這邊做故事志工[...]。」(TU2: 562~565)

「我們以前那時候就是每隔週的禮拜三、是禮拜二還是禮拜幾的早上，那個小學堂(圖書館的教室)就給我們(故事志工)做我們的聚會，我們每一次就是所有的講故事志工能來就來，TU2 有在裡頭教我們做偶、那還有一個老爺爺來教過我們做摺紙，就是很機緣啦，就是每個禮拜很固定[...]。」(TL3: 569~574)

除了志工向外邀請朋友教學之外，也邀請過館內的其他工作人員到志工聚會上教學，如 TU5 提到聚會曾邀請保全教導志工製做勞作：「像我們在這邊志工，警衛(圖書館保全人員)也會啊，教我們剪吸管，那我們也學啦，也不錯。剪吸管是做成動物，有做蝴蝶、還有做那個毛毛蟲，我們做過一次，是警衛他來教我們的，全部志工就來做，他就開一堂課，義務教我們的喔。」(TU5: 92~95)

2. 形成資訊場 (information ground) 並從中發現有用的資訊

在研究觀察期間，發現中高齡於館內看報紙、玩桌遊、下棋或做拼布的同時，也關心彼此的健康狀況、行程安排，進而分享相關資訊或建議，中高齡者的日常互動中無意間形成資訊場，並從中得知有用的資訊，如飲食與養生保健策略、活動訊息、健康資訊等。如研究者於大同分館期間所觀察到的對話：

「DU4 和 DU5 原先約好要一同到圖書館內做拼布，但因上午下大雨，只有 DU4 到前來，DU4 和兩位值班志工、一位新學員一同坐在一張圓桌旁，除了新學員之外，其他人手上皆做著拼布，四人坐在一起討論了拼布的功課、各自的生活近況，接著又提到自己的健康情形，新學員提到自己的血壓太高，DU4 表示自己過去也有同樣的問題，便向新學員介紹自己過去就診的醫院和醫生，新學員聽了很感興趣，詢問 DU4 就診的事項。」(Notes D0708)

研究發現，由於部分中高齡者生活中遭遇類似的困難(例如健康問題)、或擁有類似的資訊需求，如健康資訊、課程活動訊息等，當這群遭遇與需求相似的跨接型網絡成員於館內聚集時，易形成資訊場，使得中高齡者容易從其中獲得有用的資訊。

3. 認識更多正式社會參與的機會

中高齡者透過館內的跨接型社會資本，經常能得知其他單位所舉辦的活動或課程。如前段所述，中高齡者在日常互動中所形成之資訊場，可獲得活動的訊息；此外，由於其跨接型網絡的成員們也參與館外的各個組織、活動、志願服務，網絡成員在參與館內活動時也積極相互宣傳自己所知道的館外活動給館內朋友。例如研究者在臺北總館觀察期間，在自主學習團體活動或課程進行時，常見到中高齡者準備了活動傳單要發給其他活動參與者：

「讀書會進行一小時後，台上主持的學員宣布休息十分鐘，MUP 旋即起身補充剛才上課的內容，接著宣傳孫運璿紀念館這週末有個演講《讀中文系的人》，發給每人一小張剪報影印資料，解說接駁車路線。」(Notes M0623)

「[樂齡生活故事家上課前 5 分鐘]昨天在運動課程上見到的樂齡學員 MUS，今天在上課前拿來一疊馬叔禮的演講傳單，放在課程志工坐的簽到桌，希望發給來上課的成員。」(Notes M0626)

另一方面，由於公共圖書館之志工接觸較多有關圖書館行政方面的資訊，其跨接型網絡成員因此可透過志工，獲知圖書館志願服務之機會，特別是於臺北總館等志工人數飽和之圖書館，等待志願服務機會的成員，可透過志工獲知志工招募之訊息，如 MU5 提到自己曾為其他樂齡學員介紹圖書館的志工機會：「那時候就是說『我們這邊需要志工，你要不要來？』，因為這邊平常補（志工缺額）的機率不多，有一、兩個他來補了，他就說『謝謝你喔，你叫我來。』有一個叫陳○○的，他就說『謝謝你跟我說那時候來做志工。』目前還是有些在登記，還沒辦法補。」(MU5: 410~414)

除了獲知更多正式社會參與的機會以外，由於其他社教機構的報名人數多，報名參與不易，中高齡者透過同樣積極參與各類活動的跨接型社會資本，得知成功報名活動的技巧，例如 MU0 提到：

「像是一位志工他跟我一樣喜歡寫書法，我就跟他說『我在社教館學，學費很便宜，十四堂課才 900 塊』，他說很難報名，我就不會，早上的時候秒殺，我們就怎麼樣去報[...]。」(MU0: 237~239)

正式社會參與之相關資訊在跨接型網絡間流通，有賴館內的社會網絡成員們平時也關心類似的訊息、活躍參與各個社團或社教機構。從受訪者們的館內跨接型網絡成員的生活背景異質性來探討，在生活形態方面，成員多半為退休後之中高齡者，他們的學習與志願活動參與情形較普遍，進一步從成員們實際社會參與情形觀之，他們活躍於各個不同單位：不同的社區大學、文教機構、非營利組織等，成員之間可相互交流不同單位的活動資訊，而這類訊息可能是中高齡者的內聚型網絡成員平時所未關注的。MU8 便提到自己因為參與的活動多、接觸的人多，因此也獲得更多的活動消息：

「因為接觸的面寬（參加的活動多元），聽聞的東西就多嘛，人跟人之間，就是你會來跟我告訴哪裡，我今天還聽到一個朋友說創世紀基金會可以打麻將，1000 塊錢打八圈（笑），因為有人邀我去，說『MU8 姊，會不會打麻將？』我說：『去哪裡打？』『創世紀。』我說創世紀基金會還打麻將的啊？[...]。」（MU8: 130~136）

（三）獲得情緒性支持

1. 找到健康、活躍老化的學習對象

在館內的跨接型社會資本中，由於成員的年齡各異，對較年輕的中高齡者而言，較年長但樂觀正向且健康的長輩成員是其人生楷模，年輕的中高齡者期許自己未來也能向年長的前輩一樣健康快樂地生活，且朝著此目標努力，如 MU2 說：

「他們（年長的成員）也很樂觀、也很正面[...]。因為對我來講，我看著他們，就想說我如何能夠活到 8、90 歲跟他們一樣，我就覺得很不錯了，但我這個路還是很長，我感覺還很長，因為我說我 67 歲了，可是跟他們講起來，還有 20 年（的差距），還是蠻長的。如果不是他們在前面的話，我覺得我已經很老了，我領老人票，但是看著他們，讓我一個很大的啟示就是我要很健康的活到那個時候，就是你自己要很注意你的健康，所以我每個禮拜都在講（養生保健資訊），所以對我們自己也是一個期許，我每個禮拜都在講養生的課，對我也是一個期許。」（MU2: 264~271）

研究發現，高齡成員活躍且積極生活的表現，樹立了健康老化的標竿，對較年輕的中年成員起到激勵作用，促使其為了健康且活躍地老化而持續學習、注意自己的健康狀況，對老化的態度更加積極樂觀。



2. 獲得社會參與的動力

參與館內活動為部分受訪者的生活重心與精神寄託，除了生活較充實之外，網絡成員之間的相互關照，讓中高齡者擁有歸屬感，感覺受到關心。能見到朋友，成為受訪者到館內參與活動的動力之一，如 MU3 提到：

「其實我早上起來知道今天星期一、星期二、星期三，我都好開心（MU3 週一至週三固定到館從事志願服務或參加學習活動）。〔朋友 B：因為又要見到我們。〕對，因為要見到你們。〔朋友 B：她星期四、五就要待在家裡。〕」（MU3: 640~643）

歌唱班的 MU7 亦提到因為班上氣氛融洽，且幹部們瞭解自己唱歌的習慣與喜好，因此每週期待能參與活動：

「因為大家都相處的很好、很融洽，我就覺得在這裡很高興，他們也很高興，所以我因為喜歡交朋友，我又喜歡吹牛（笑），所以我說我到這個班上，我至少多活十年[...], 尤其這個組長啊領導有方，把節目都安排的非常好，所以我每個禮拜固定是很希望禮拜三早點來，並且他們曉得我喜歡唱什麼歌，我想唱什麼歌的時候，他就把那個歌拿出來給我唱，我好高興。」（MU7: 108~110; 169~171）

此外，支持網絡成員也是中高齡者參與活動的動力之一。少數中高齡者出席活動除了對活動主題感興趣，另一方面也是為了支持主持活動的朋友。例如臺北總館歌唱班的部分學員，只在班長講課的時候才出席活動，並未參與唱歌節目：

「我三點鐘一定趕來（三點鐘是班長的養生保健課的時間），我是今天趕來，其實我在別的地方有課，不過為了來聽，因為我身體不舒服，所以那邊都在請假。」（MU8: 30~32）

「他們只要來都會來跟我打招呼（訪談進行時，許多歌唱班成員透過窗戶向坐在小隔間裡受訪的 MU2 招手或點頭），每個人來都會來看看我，告訴我說他來了，你看他還特別走進來（小隔間）告訴我，因為我在這裡。[...]其實我們都很真誠，跟他講話什麼，都聽得出來、看得出來我們都很真誠，所以他們都很願意來啊，像我在上課的時候他們都很注意聽，聽完就一堆人說專門來聽我的課，然後就走了，有沒有？（部分參加者在歌唱班班長 MU2 講完課以後，向 MU2 打完招呼便離開，未參與後半節的活動；另外，如 MU8 則是沒有參加團體前半段的活動，直到班長三點鐘講課才出席。）」（MU2: 623~624; 655~658）

或如臺灣圖書館的故事活動中，常見到幾位故事志工坐在臺下當觀眾，並於活動結束後給予演出的志工建議，對這些擔任觀眾的故事志工而言，支持並給予故事夥伴建議是其出席活動的主要原因；或如大同分館的志工應館方邀請開課，其他樂齡志工也相互捧場。

「剛剛那些(觀眾)有一些都是我們說故事的。像我們講故事也是有人會來這樣(相互觀摩)。[...]其實我們會，他們有些志工會來看(說故事活動)，[...]我們就會互相的問，就說『我今天講的怎麼樣啊』，那我們就會互相的講，今天你在哪一個地方，譬如說小孩子怎麼樣啊，都會，我們會探討，像我們今天來了3、4個(故事志工)，他們就會在 LINE 上會建議，譬如說你今天講『然後、然後』什麼的、『但是、但是』什麼的，就有很多地方就會重複，就會講。」(TU3: 24~25; 359~364)

「一位學員(同時也是館內編織課程的老師)和館員討論下一季的開課事宜，DUL 坐在一旁聽到以後，問編織課老師：『你要開課了嗎，我趕快來報，你要跟我講是禮拜幾?』編織課老師表示還不確定，DUL 說自己早上活動都排滿了，希望課程可以開在下午，[...]DUL 又說：『你要開課，跟我說，我趕緊去捧場一下。』」(Notes D0722)

研究發現，進入館內與其他跨接型網絡成員接觸，使中高齡者情緒獲得正面影響，而吸引中高齡者持續參與館內活動，支持館內跨接型網絡的成員亦是中高齡者持續且積極參與活動的動力；此外，中高齡者們會為了支持網絡成員而參與其他活動，提升其社會參與情形。

3. 獲得紓解懷舊情緒的管道

中高齡者與其他中高齡者共同參與圖書館活動，在活動中能與其他擁有類似經驗者互動，或尋得願意傾聽的對象，使得中高齡者能抒發舊記憶。如歌唱班班長觀察到班上較年長的 MU7 經常在活動空檔與同儕述說自己的戰時經歷和看法：

「像 MU7 和他旁邊那位坐在一起的，他們都是在同樣的時代背景，都經歷過戰爭，你說到了那把年紀，可能很多朋友都不在了，在這裡他們可以找到年歲相近的人，有共同的話題，對彼此講的話也比較懂、比較能夠感同身受，平常可能也沒有人會聽你講這些，聽了也沒辦法體會。每次他們都坐在一起[...]。」(MU2: 35~39)」

「抗戰的時候我已經念小學了，就是中日抗戰、七七蘆溝橋，所以我這一路都跟著跑，所以我後來對於中國近代的這一段歷史，中日抗戰、抗戰勝利、第二次世界大戰、跟共產黨打、後來退到臺灣來，這一切我都心理上很有感觸啊，歷史...我就很

喜歡給別人談這些事情。[...]因為沒有時間，有時間的話我跟我同學都會吹這段，為什麼我們會輸、輸在哪裡，這方面我很有心得。」(MU7: 24~27; 137~138)

另一方面，圖書館活動內容也可能引發中高齡者舊記憶，讓中高齡者想要與他人分享。如研究者參與了西盛分館的樂齡電影欣賞活動，和中高齡者們一同看了《百年轉動阿里山》，影片中出現了遊客登山看日出的片段，SU2 看完影片便興奮地找人分享自己過去到阿里山看日出的經驗，觀影隔天 SU2 見到研究者，也和研究者分享了一遍：

「SU2 與研究者閒聊：『上次看完（電影）我就想要講，那天我也想要跟你講，我想說你看電影了就不說了。阿里山我去過兩遍還三遍，一早就去，人很多，那個山巒那邊，整顆（太陽）圓圓的，就這樣浮起來[...]，還要坐火車去那邊看，非常擠，幾點就要起來了耶，兩、三點就要起來準備了[...]。』」(Notes S0916)

研究發現，中高齡者們於自主團體的聚會上，找到經歷相似的成員，抒發過去共同的經歷，此類支持可能是中高齡者的內聚型社會資本較難提供的，特別是對年長的高齡者而言，可能較不易從內聚型社會網絡中找到擁有共同經歷、對過去歷史有共鳴者；此外，研究也發現，館內所撥放的影片能作為中高齡者與他人分享舊記憶的媒介，使中高齡者與其他活動參加者建立話題。

4. 視館內跨接型網絡成員為安全的情緒抒發對象

除了有人可以分享舊記憶，MU2 認為臺北總館內成員來自各地（成員間無鄰居關係），因此也是一個適合中高齡者抒發自己日常生活情緒的地方，成員一週聚會一次，在圖書館內有相互傾訴的對象，且由於年紀、經歷相似，對方能夠感同身受，在聚會後，成員們又各自回到自己的生活圈，沒有街坊鄰里間議論相傳的困擾；另一方面 MU2 也指出因聚會頻率不算太高，較不會有過於密集接觸而生厭之情形：

「他們還可以在這裡講，開懷了以後，回去就不會再去傳，因為大家都是四面八方來的朋友，講完也不會再傳給鄰居啊什麼的，都不可能，只是把想說的說一說，情緒的一個表達，也是很好的地方。最主要他們老人家，有的子女很忙，有的是獨居老人，他們都沒有人可以聊天，但是在這裡他們可以講話，在這裡講話都會有人跟你傾聽，你在講話的時後人家願意聽，願意跟你共鳴，這就很難得，你在家裡不一

定有人要跟你講、不一定要聽，他們年紀大了，有時候多囉嗦一下，年輕人會很討厭囉嗦，同樣的是一直在反覆，在這裡一個禮拜來一次，下個禮拜再講重複的大家也不會覺得怎麼樣，因為一個禮拜見一次面。」（MU2: 155~164）

綜觀前述，中高齡者在樂齡活動中與年紀、興趣、生長背景相近者接觸，可找到相互理解的朋友，這類朋友在中高齡者的內聚型網絡中可能較少，與這些朋友見面、展現對朋友的支持，是中高齡者持續參與活動的動力之一；且中高齡者認為在館內向生活圈、人際圈不同的朋友傾訴，能避免熟人或鄰里間四處散佈的問題；而年紀不同的跨接型網絡成員之間，中年者有年長者作為學習對象，對老化建立起正向的態度。

（四）自身成為更好的資源提供者

1. 自主學習團體成員之間的教學相長

於臺北市立圖書館帶領自主學習團體的志工，為了能持續教學，自身需不斷進修、學習。例如臺北總館歌唱班的班長為準備每週的養生保健課，也另外參與了館內開設的中醫課程、參與其他社教機構的醫學相關課程、尋找相關書籍閱讀，再將所學所聞轉告給班上的成員：

「因為我不是醫護領域的，所以我就講書裡面的東西，我自己也去外面參加很多講座，像北醫那邊的啊，要這裡的老人家看書很難，所以就由我來替他們看，然後說給他們聽，像我今天就講了這本書裡面的東西，我自己先看過，然後摘裡面的內容，這樣講的東西有所本，就比較沒有問題。[...]我為了講這個養生課，所以我很努力的去做養生的事情，因為我要交差，所以我每個月都要看書，強迫要看這方面的書，我看了才能夠跟他們講，不能憑空隨便講。所以我常常看新聞的時候，我就要注意這些小節，我看書要注意重點，吃什麼東西不好、吃什麼東西好我就告訴他們。」
（MU3: 16~19; 271~275）

而歐洲遊戲小組的班長，則是在獲選為班長之後，為了製做各週的活動進度表、處理社區傳愛活動的投影片等，而更加熟習以電腦製做文書資料；另一方面，為了帶領小組活動，也運用上過去職場經營、管理之策略：

「尤其是像今年接班長，我要做很多功課，我會更忙一點。比如說我那個電腦方面，會逼著我去做，就會去練，本來是會的東西沒有練，可能就會生疏，但是現在要自己去做的時候，就會比較熟練一點。各種做事的方法，當然以前都學過，但現在有

些就需要去溫習、需要去加強，還是進步很多。而且對於經營、管理、行銷，以前這些方面都做過，但是現在都可以運用得上。」(MU5: 318~325)

而曾任大同分館樂齡手語班老師的志工 DUL，為了準備手語歌教學，另外學了排舞，將排舞的元素編入手語歌裡：

「DUL 在退休前曾於啟聰學校學過手語，亦曾經於大同分館內的樂齡中心擔任手語班的帶領者(志工性質未受薪)，DUL 說：『我以前也是志工老師，在這邊有手語班，要教別人自己必須要做功課，我比學生還認真欸，我一定要一直 run，[...]如果一首歌前奏長，也要想要怎麼辦，譬如說前奏有八拍，就傻傻站在那裡，感覺很無聊，所以我就再去學排舞，四個、八個拍子一個小節，就拿那些來塞，但做起來很累，學員年紀又大[...]。』」(Notes D0717)

綜觀上述例子，提供中高齡者帶領自主學習團體的機會、邀請退休後之中高齡者於館內開設課程進行教學，促使中高齡者為了教學或團隊任務順利進行，持續精進自己的長才。中高齡者透過團體豐富了自身的跨接型社會網絡和社會資本，其自身也在教學相長的過程中，成為更好的社會資源提供者。

2. 運用己身經驗提供他人情緒性支持

臺北市立圖書館的樂齡中心內成員皆為中高齡者，中高齡者可在此接觸到許多退休、歷經人生過渡階段的使用者，其中有許多中高齡者於退休後仍活躍地參與各個組織單位之活動，這群積極參與社會的同儕，熱心地分享經驗和引導，對於甫退休、對退休生活感到無措的中高齡者能起到情緒安撫作用。如臺北總館樂齡中心的值班志工 MU4 提到：

「像上個禮拜(樂齡中心值班)我就碰到一個人，他就說他剛退休，然後他說他不知道要做什麼，然後他有一種很慌的感覺，那我就跟他講，你既然退休了，你就要慢活啊，對不對？[...]所以我就會把我們這邊，樂齡中心他可以加入，或者我們有很多課程，還有如果說來到這裡，他會覺得他都不會、他都不認識，我就跟他講，沒有人一生下來就會，那也沒有人說，一下子就認識很多人，我說至少你今天已經踏出來了，你今天已經先認識兩個人了，我說，一個是我、一個是另外的志工，[...]像那天那位讀者，我也會把我們這邊所有的課程告訴他，然後他覺得錯過了，我說『什麼時候開始都不晚。』就當做你沒抽到嘛，對不對？[...]他可能剛退休就很慌，但是我會覺得我這樣講，有安撫到他。[...]現在人家來問我有關樂齡學員的這一塊，

我自己覺得我可以侃侃而談，因為我自己是過來人。」(MU4: 741~751; 780~787; 963~964)

研究發現，館內以中高齡志工來服務中高齡者的策略，讓同為中高齡者的志工帶領其他中高齡者認識樂齡中心和圖書館，志工們也為服務接受者提供了情緒方面的支持。由於志工自身也是中高齡者，與服務接受者經歷過類似的人生階段，他們的經驗分享與建議，對於尚未習慣退休生活而感到徬徨的中高齡者能起到安撫與引導之作用。

(五) 能於跨接型網絡中發揮所長，提升自信並獲得成就感

在館內的跨接型網絡中，中高齡者成為更好的資源提供者，能發揮自身所長來幫助其他成員也使其對自己更有自信，如擔任臺北總館樂齡志工的 MU4 提到，自己和其他中高齡者同樣歷經人生的過渡階段，在參與活動以及服務的過程中，對樂齡中心的事務有更深刻的瞭解，因而更有自信和其他人介紹和分享樂齡中心的人事物、主動表現關心：

「我以前是屬於比較拘謹的，可能沒有說很擅長於主動跟人家搭訕，或者有的人是屬於一下子就容易跟人家很熟，那我可能是屬於那種比較，開頭比較不敢去跟人家主動搭訕。可是因為來這邊，不管是上課會認識一些新學員也好、或者是說當志工也好，我覺得在人際關係的這一塊，讓我比較敢去關懷別人，[...]，尤其是現在人家來問我有關樂齡學員的這一塊，我自己覺得我可以侃侃而談，因為我自己是過來人。那這個樂齡示範中心這裡面的課程，還有成立的目的、這裡面學員的這種點點滴滴，我都覺得我可以對於我們這個地方不瞭解的人，可以去跟他分享和介紹。」(MU4: 956~966)

而擔任故事志工的 TU1、TU2 則提到，在長久服務下來，能成為孩童們童年記憶的一部分、被觀眾記得，感到相當有成就感：

「有好幾次我推我媽媽的輪椅來這（圖書館）附近，就小朋友跑過來『嘿！你是故事媽媽，我有聽你講故事』，可是我不認得他，他認得我，那種快樂是你沒有辦法去形容的，[...]像我在永小（永和國小）講故事，有天也是啊，操場上他就跑過來，『你有在四號公園講故事』，我說『是啊是啊』，他說『我現在來這邊唸一年級』，我說『那你一年級哪一班，看看我有沒有排到你們班上去講故事』，真的，那時候你就很喜悅，真的很喜悅啊，這個就是說故事志工的一個成就感。」(TU3: 743~746; 756~760)

「我就有一次在永和，那個中興街上，居然遇到一個小女孩叫我說『故事阿嬤！你看！』(笑)，我的名聲跑得這麼遠了，很開心。」(TU2: 753~754)

綜上所述，從跨接型網絡成員所提供的社會資源類型來看，中高齡者們會向資源及背景異質性較高的跨接型網絡成員（如館員、年輕使用者）尋求工具性支持，學習或解決科技使用方面的問題。而其情緒性與資訊性的支持，多來自年紀相近、生活型態相似、經歷相似的中高齡者。對於較年長的高齡者而言，能與館內經歷相近的高齡使用者傾訴過去記憶並獲得共鳴，這類情緒支持可能較不易從其內聚型網絡中獲得；而資訊性支持的來源包括館內使用者聚集所自然形成的資訊場，由於生活型態、關心的問題以及健康狀況相似，使中高齡者容易從閒聊中發現對自身有用的資訊，例如養生之道、課程活動訊息，這些訊息亦可能為中高齡者之內聚型網絡成員平時較少關注的。另一方面，中高齡者組成之跨接型網絡，讓較年輕的中年者有健康老化的標竿學習對象，與成員保持聯繫和互動也是中高齡者持續參與活動的動力。而臺北市立圖書館樂齡中心所採用的「以中高齡者服務中高齡者」之策略，讓年齡、經歷相似的中高齡者為同儕服務，一方面讓服務接受者瞭解圖書館與樂齡中心、透過志工的經驗分享獲得情緒支持，而樂齡志工亦獲得成就感。最後，相較於本研究其他三所圖書館中高齡使用者多為社區內的鄰居，臺北總館的受訪者的居住地點更加分散、範圍更大，其館內朋友也因此被該館受訪者視為安全的情緒抒發對象。

二、 館內連結型社會資本對中高齡者之影響

公共圖書館與外部機構、專家合作辦理之活動，協助參與之中高齡者認識機構資源，也促使中高齡者運用這些機構與專家之專業及相關資源，並從中得知或獲得正式社會參與之機會，以下將說明公共圖書館協助中高齡者所獲得之連結型社會資本實際為中高齡者所帶來之影響：

(一) 透過專家解答日常生活之疑惑

從館員訪談中，館員觀察到不少中高齡者在參與活動課程期間，積極向館方

所邀請的專家請教問題。中高齡者熱切求教的對象包括醫師、律師、理財規劃課程之講師、失智症照護講座之講師。館員 ML 與 DL 皆提到邀請上述專家所辦理之活動，受到中高齡者熱烈歡迎，且在活動期間及活動結束後對專家提問不斷；或如西盛分館辦理之失智症照護相關講座，參與者亦積極尋問講師相關問題：

「我們（中醫講座）原本報名的時候預計是收 40 個，我後來收到 70 個，還是一直有人說他想要旁聽，我就跟他說因為教室坐不下，他就說沒關係他坐在門口都 ok，[...]他們下課的時候就會一直包著（圍著）老師問問題，這堂課缺課率跟其他課比來就是超級少。」（ML: 469~471; 483~484）

「[理財規劃講座]老師也沒有介紹明牌，可是你從頭到尾就聽到一對人在舉手問老師明牌[...]，然後那個課程結束以後，學員也是一直圍著老師問，學員就跑出來跟我說『這樣開一堂演講課是不夠的，你可不可以排成研習課程』就是（課堂數）拉長一點。[...]我們那時辦這個講座，這些現場的聽眾，馬上就會把它最近理財的方式，可能是股票、可能是基金，就馬上問老師 O 不 OK，就馬上把這些切身的問題問老師。」（DL: 186~194 ;744~745）

「[《失智症守護者—你我他》演講一小時後下課休息]聽眾中的一對夫婦找講師談話（夫婦年紀推測應滿 55 歲），向講師提到他們家中失智的家屬，講師建議夫婦將患者帶出門參加活動、上課學習，夫婦詢問講師可到哪些地方上課。」（Notes 0815）

（二）從專家之建議中獲得情緒性支持

除了向專家請教自身日常生活所面對的問題以外，中高齡者亦從專家的建議中得到情緒方面的支持，例如大同分館館員 DL 觀察到一位參與中醫課程的樂齡學員原先是希望透過中醫師解決健康方面的問題，但透過中醫師的建議和鼓勵，也得到了情緒上的支持：

「那次（中醫課）下課我就看到一個學員，一直哭、一直哭，他就一直跟老師說他退休了，五十五歲吧，五十多歲而已還不會很老。他就跟老師說他哪裡痠痛哪裡痠痛，就叫老師幫他把把脈，老師就幫他把把脈，老師就跟他說『你都很好啊』，他就說『沒有啊，這裡痛那裡痛，哪裡都不舒服』，[...]老師就寫了四個字送給他『動能生陽』，老師就跟他說『你只要去多曬太陽，多來我們樂齡中心圖書館認識朋友。』老師跟他說『如果你真的很不舒服的話，一定要去看西醫』[...]那個學員本來一直哭一直哭，老師送了他四個字以後，我覺得他和緩了很多。」（DL: 163~175）



(三) 獲知或實際獲得正式社會參與之機會

1. 獲知學習機會

中高齡者透過與公共圖書館合作之機構及講師，獲知更多課程活動訊息。部分活動的主講者任教於多個社教機構，為鼓勵中高齡者持續學習，講師會於圖書館活動課程尾聲留下聯絡方式、告知自身的開課計畫、介紹相關的活動課程參與機會。例如西盛分館的演講結束後，聽眾們為了持續透過講師獲取相關活動訊息，與講師成立線上社群；臺北總館樂齡 DIY 課程最後，講師向參加者介紹其下一季的開課地點，並推薦其他相關的學習課程：

「[《失智症守護者—你我他》演講進行兩小時後第二次下課休息]講師發名片給參聽眾，邀請聽眾們到社區大學上她的課。坐在前排的女性中高齡者們和坐在後面的四位男性中高齡者都向講師拿了名片。拿完名片以後，他們又向講師詢問社區大學的地點、報名方式，問講師可不可以成為 LINE 上的好友，希望透過 LINE 和講師聯絡、取得報名訊息。講師拿出手機說：『那我們也來成立一個 LINE(群組)好了。』前面的一位女性和教室後方一位男性也拿出手機來。一位女性中高齡者則希望講師可以幫忙向圖書館爭取，讓講師能到西盛分館開課，但講師表示自己分身乏術。」(Notes S0815)

「[花綠生活 DIY 課程上課期間] 課程最後，老師向學員說明他之後會到其他分館開課，學員 MUN 立即起身補充說明前往該分館的交通方式；而對認識植物感興趣的學員，老師亦推薦了大安森林公園內的相關課程。」(Notes M0701)

另外如臺灣圖書館的 TU6，因銀髮人力資源中心至館內活動進行宣傳，而獲知再就業之相關管道以及人力資源中心的課程訊息，且考慮參與之：

「之前前面的時候(觀影活動時)因為都是一些退休銀髮族，所以銀髮(人力)資源中心就會來(圖書館)推廣一些免費課程、介紹工作。其實我也很想工作，想說也機會不大，可是將來那邊開了課程，我就會要去選一選來上。抽個時間，就想跟我先生請假，說要放風時間，那可能一個禮拜也是一堂課，就是那個時間是我專屬的，我要去學東西。」(TU6: 119~123)

2. 為追隨欣賞的講師，活躍地參與學習活動

研究發現，中高齡者會因賞識活動帶領者，而積極地隨的活動帶領者的課表參與館內外各個學習活動，或是一再參與相同的活動。館員 ML 觀察發現中

高齡者受到活動帶領者吸引，而每期皆報名同樣的課程；而如 MU3 隨著講師到處參加活動、大同分館的學員跟著運動課程的講師到處上課，也是受到活動帶領者之影響。換言之，館內所建立起的連結型社會資本也是中高齡者持續投入學習活動的重要動力。

「我那時在安排的時候，就會發現像這堂幾乎每一期都開，然後我就會覺得都一樣他們不會覺得很膩嗎？[...]像抽籤的時候我就問『這堂課你不是上過了，怎麼還來抽？』他就說『因為我覺得老師上得很好啊，而且我覺得我再上一次就不會忘記。』」
(ML: 332~336)

「像那個時候他們(朋友)知道我很喜歡楊賢英(圖書館 DIY 課程的老師)，有演講那就跟我說『MU3 你要不要去？』聽到楊賢英我都嘛三個字(一定去)，後來我還帶他老婆去咧。[...]〔下一期生活一點靈(DIY 課程)您也要擔任課程志工嗎？〕對，因為我實在是太愛那個老師了，真的太愛他了。」(MU3: 337~339; 648~649)

「(圖書館的活動的參加者中，有兩個失智症家庭)他們都五十五歲以上，爸爸媽媽都八、九十歲了，是初步失智症，希望能夠參加這個活動讓他們能夠接觸(其他人)，[...]他們就是互相帶著自己的家人來我們這邊，然後上完我們的課程以後，兩邊家人會互相約定，再去參加其他的一些像是運動課程，他們因為很喜歡那個老師，所以那個運動老師在哪邊開課，他們就跟著那個老師跟緊緊的，坐著計程車去追那個老師。」(DL: 37~45)

3. 實際獲得貢獻服務之機會

除了學習活動之外，中高齡者亦透過連結型社會資本獲得更多志願服務之機會，如臺北總館與伊甸基金會合辦之身心障礙體驗營，基金會也邀請體驗營參加者擔任服務身心障礙者的志工，例如實際隨著課程參與服務的 MU2 提到：「後來他們伊甸問我說結束之後要不要留下來做志工，他們跟我說『你最適合，你好適合喔，能夠跟他們玩得很好』，但我就不敢去接，接的話就要長久做下去[...]。」(MU2: 376~378)

而中高齡者組成之正式團體自行尋找其他組織機構合作，也是團體回饋社會的策略之一。例如臺北總館歐洲遊戲小組的社區傳愛活動、復興國小樂齡手偶班至臺灣圖書館的演出。歐洲遊戲小組的 MU5 認為藉由小組實際走入社區教學，

可服務平時不便到館的年長者；而樂齡手偶班的 TU2 則希望透過手偶班的演出，帶給觀眾歡樂，也期望能因此在年輕的觀眾心目中建立起良好的中高齡者形象：

「會想要去社區推廣，就因為有些他可能不願意走出來，或是來這邊太遠。第一個就近比較方便；第二個有些他可能行動上比較不方便，在社區可能比較近，就在隔壁啊、附近，就比較近。」(MU5: 198~200)

「樂齡跟小孩子的這個接觸，就等於代間教育嘛，當然沒有那麼大的教育意義啦，但是那個呈現的那種感覺，一個老人帶給小朋友歡樂，我就一直很想推這塊，就是說老年人嘛，現在就是老年化社會，一般提起老人你就會說『常常生病，常常在那邊囉哩巴唆的…』反正就是令人很煩的，整天就是在社會上，噢要老人福利、要什麼東西，所以他那個印象並不好，所以我在想說，假如我們可以帶某一些老人可以，可以把那個形象打出來說『喔老人也有這樣的，老人也可以服務小孩』，大家也很快樂，就是一個正面的帶領吧。」(TU1: 81~88)

另一方面，部分樂齡手作課程雖未特別與其他機構合作辦理，但會安排將課程作品致贈予慈善機構，如大同分館編織課程講師計畫將課程參與者的作品致贈給育幼院等慈善機構：「我們會做襪子、帽子、圍巾、做天鵝、草莓，可以拿去其他團體捐，送去育幼院啊。」(Notes D0717)。該課程將樂齡學員之作品致贈予其他慈善機構，雖然樂齡學員與受贈者之間未必建立起直接的關係，但透過這些作品，使中高齡者成為陌生人的社會資源提供者。或如曾參與大同分館編織課程的 DU7 同時在癌症基金會擔任志工，因此將自己於課堂上製做的作品，以及班上其他成員的作品，送給基金會的孩童：「剛好這邊有（手機裡有編織課作品的照片）。聖誕老公公的玩偶，這些都是我做的，因為我上次，我有在癌基會，去年聖誕的時候癌基會需要這些東西，我就勾了很多（玩偶），這都是那個老師教的。[...]這個是別人做的，因為上課的時候，我找他來（上課），他提供我這些（課程作品），順便帶去癌基會。」(DU7: 308~314)

手作性質的課程增進了中高齡者的手工藝技術，中高齡者進一步運用課程作品及相關技術來服務他人，如大同分館的編織班將作品贈予慈善機構、DU7 製做作品給癌症基金會。中高齡者在這類課程中，不僅是學習者，同時也是資

源貢獻者，對於平時未參與志願服務的中高齡者而言，這類活動課程提供了他們回饋社會的機會。

(四) 樂齡團體活動獲得更多關注

公共圖書館內中高齡者組成之正式團體與外部單位之合作，藉由合作單位的宣傳，使得團體活動受到更多關注，亦有助於吸引更多人參與團體活動，而豐富中高齡者們的跨接型社會網絡。

例如臺灣圖書館故事志工團隊與出版社的合作中，出版社為志工團隊的演出進行記錄報導，故事志工團隊可藉出版社的宣傳，吸引更多觀眾觀看演出；出版社亦能藉報導該活動，推廣圖書。故事志工 TU3 提到：

「像我們前一陣子在演一個《包心粉圓》(書名為《包心粉圓抓賊記》)，[...]我們就打電話跟小兵(出版社)講，就說『我們在六月份我們要演出四場《包心粉圓》，你們的劇本，那我們有改編來演出[...]，那小兵很高興，我覺得這也很好，這次也讓我們深層的體會到，小兵就派他們的編輯來，看我們排演、看我們演出，然後他們也做了一個專訪報導，我覺得這個其實是互蒙其利啦，它一方面是這個社的出版商，當它這個東西出去了以後也是一個訊息啊。』(TU3: 213 ; 238~245)

而臺北總館的歐洲遊戲小組與社區里長合作，至里民活動中心教導年長者玩桌遊，獲得社區年長者的良好迴響，社區年長者希望小組能經常到里民中心交流，並展現協助宣傳歐洲遊戲小組之意願：「因為才開始沒多久，幾個地方才開始而已，開始的時候，他們玩得是很高興，有的是說，我們本來是說一個地方才去個兩、三次，他說希望能夠多去幾次，把他們都教得很好以後，把這個口碑傳出去，他們可以幫我們宣傳。」(MU5: 209~212)

綜合前述，中高齡者可運用館內所建立之連結型社會資本解答健康、法律、財務規劃、照護等方面之疑惑，或從專家的建議與鼓勵中得到情緒上的支持。此外，藉由跨機構活動及活動講師，認識機構資源，獲知正式社會參與之訊息、得到貢獻回饋之機會。而從團體層次觀之，樂齡團體與外部機構建立起的連結型社會資本，也幫助樂齡團體獲得更多關注，具有吸引更多參與者、豐富團員的跨接型社會資本之潛力。

值得注意的是，研究發現中高齡使用者之間較少運用到彼此過去的專業背景，但相當積極運用連結型社會資本解決需要專業知識之問題，例如健康、照護、理財或繼承之相關問題。究其原因，或許是由於樂齡活動所規劃之主題與中高齡者之日常生活切身相關，活動課程觸發其資訊需求，且願意參加活動者本身便具有相關需求，而活動又提供其可直接諮詢之專家，可省去中高齡者自行尋求資訊的麻煩，另一方面，也代表這類活動及主持活動之專家所提供之資源，彌補了中高齡者內聚型、跨接型社會資本所缺乏的部分。

三、 公共圖書館服務對中高齡者內聚型社會資本之影響

本研究的操作型定義中，內聚型社會資本係由研究對象在館外即熟識的家人、朋友和鄰居所組成。使用公共圖書館對中高齡者內聚型社會資本的影響，包括讓中高齡者與內聚型網絡成員在生活上建立更多共同點，例如結交共同的朋友、得到共同的話題，另一方面，也讓中高齡者成為更好的社會資源提供者，以下分別說明之：

(一) 建立世代間的共同話題

1. 透過熱門館藏獲知流行議題

使用館藏以及活動的參與，讓中高齡者找到與孫子女的話題。中高齡者使用館藏的原因之一，是希望能跟上時代，持續瞭解當下流行的話題，讓自己能融入年輕世代的對話中，如館員 ML 發現：「我知道某一些我比較熟的，他們會怕自己跟不上潮流，所以他們都會很 follow 說最近很夯的小說是哪些，他們都會去借來看。像是格雷什麼的（暢銷小說），他們可能也不知道那是關於什麼的，可是他們就會想要借來看，因為他們會很怕說，孫子、孫女、兒女在講某個東西的時候他們會不知道。」（ML: 135~ 138）

研究發現中高齡者為了與年輕世代保有共同話題，亦藉由瞭解、接觸當下熱門或流行的館藏，以維繫和內聚型網絡成員的關係。

2. 活動作品成為開啟話題的媒介

由於參與手工藝、勞作、DIY 等手作方面的活動經常有作品產出，以這些作品為媒介，使得中高齡者與孩子之間有共同討論的話題，且能在親子共同討論時，獲得精進技藝的建議，如大同拼布小組成員 DU3 提到：

「我小孩子，都會跟我說，我覺得我們親子關係好像比較拉進，就是會比較有話題。 [...]我孩子還會 po 說『我老媽的暑假作業』(在社群網站上發表)，他去年就這樣 po，他朋友就給他回說『你老媽好才喔！』，他會這樣 po 我的作品去給他朋友看，炫耀一下。親子關係，我覺得家人之間關係就比較就比較有話題。我那天我那作品就照在手機嘛，碰到小孩子啊就拿給他們看，或是他們過來我這邊，我就秀我的作品，就跟小孩子比較有話聊，他們年輕的人跟我們老的人就是這樣子比較有話題。 [...]他(受訪者的兒子)看我做那個熊，就說『你那個熊怎麼長短手』，他把它倒過來比，還真的一長一短，所以之後我要做(布偶)的時候就會先拿線稍微比一下。」(DU3: 522~527; 536~538)

研究發現，圖書館活動課程所製做之作品，能成為中高齡者與內聚型網絡成員的共同話題，拉進網絡成員彼此的關係。

3. 以家人作為志願服務前的練習對象

在從事志願工作前，中高齡者先請家人幫忙進行準備工作，如說故事志工在服務前必須花時間在家演練，志工的家人便成了其排練的觀眾，增加彼此互動的機會，並在上台演出前建立自信心：

「選這本書以後，我就可以找要怎麼樣呈現，就自己玩得很開心。然後我有一個孫女也是比較小，我就先給她玩一玩，看她玩得很開心，我就想那就可以了。」(TU2: 686~688)

「我的兒子跟我 complain，因為我有時候會在家裡講說『欸，我講故事給你聽一下，看看怎樣』，早期的時候嘛，我就說我講給你聽聽看，看我的這個啊，態度啊、怎麼樣的。他就說：『你很過份欸，你現在去講故事給不認識的人，我們小時候你從來都沒講故事，就一個錄音帶放在那邊聽，叫我們聽什麼林姐姐故事、沈姐姐說故事。』 [...]我說『唉呀，那時候媽上班啊，哪有時間』 [...]現在我比較有(時間) [...]。』」(TU3: 761~769)

(二) 使中高齡者情緒獲得正面影響，進而減少與家人相處的摩擦

受訪者 DU2 和其先生一起至大同分館參加了自助旅遊小組和讀書會，對 DU2 而言，先生願意離開家門，且結識其他同好、獲得正面情緒，也使得夫妻兩人相處上的摩擦減少：

「像我們在這邊碰到一對夫妻，我先生很喜歡大陸的，(大陸)他們有一段生活嘛、水深火熱之中，以前我們在上課的時候都有上那個...，[...]我先生現在看很多這一方面的書，那對夫妻裡面的那位先生他也很喜歡看類書，他們兩個在一起就很多話講，[...]我很高興我先生跟那對夫妻的先生很有話講，那個太太跟我先生也很有話講[...]。因為你知道男人喔，悶在家裡，整天就是上網、上網、上網[...]，有很多人的老公不走來，就在家裡面悶著，悶著不高興的人很容易吵架：『你的節目怎麼這麼多』，[...]像我以前因為我參加很多活動，教會的活動、外面會去參加演講、旁邊講講話，講得對味就變成朋友了，在 LINE 上面就變成朋友，有時候人家就會打電話，我先生就不高興『你什麼重要人物啊？你電話那麼多、舌頭那麼長！』就不高興，他走出來，他也結交一兩個好朋友，他也很開心啊[...]」(DU2: 380~384; 411~420)

且 DU2 與先生使用館藏的習慣、參與活動結識更多朋友，也使得兩人之間有更多共同的話題：

「我先生有時後借書回去，我們兩個會共同看那個書，看完以後就共同討論。[...]有共同的朋友，共同的閱讀興趣，然後我有我的朋友、我先生有他的朋友，在 LINE 裡面有時候人家給他一個什麼東西，他就會給我，那我也會給他。像昨天我講一題數學，[...]，我朋友傳給我這個，我就傳給我先生，我先生就坐在那裡兩個就討論答案，然後過了很久我朋友才把答案傳來 [...]。」(DU2: 521~533)

研究發現，中高齡者進入圖書館，轉換活動環境、透過參與活動或共同感興趣的館藏結識同好，建立志同道合的跨接型社會資本，使得中高齡者的情緒更加正面，進而減少他們與內聚型網絡成員之間相處上的摩擦；而中高齡者與家人共同閱讀館藏，亦增加了彼此的話題。

(三) 圖書館活動使中高齡者的親友有機會展現支持

在臺灣圖書館樂齡手偶劇組演出時，研究者發現除了有家長帶著孩童前來觀賞之外，在觀眾席間也有一些結伴前來的中老年人，他們是劇組志工的家人和朋友，館員 TL 也補充道志工的公婆、先生和孩子會一起前來圖書館看志工的演出，

這類支持讓中高齡者感到受關心，也讓家人瞭解他們平日參與學習活動的成果：

「那時候不是說還有那個婆婆來，我就覺得『哇！太感動了，80 幾歲的來看 60 幾歲的演出』，而且是先生、小孩跟公婆都來。就他（演出的志工）自己已經是年長者了，可是他變成家人又來支持他演出。（家人前來支持的情形）還蠻多的欸，還蠻多（親友觀眾）就來說『我要找誰』，然後就到後台去看，我覺得那個給他們（志工）是一種成就感，也讓家人看到他們不同的一面。」（TL: 347~351）

除了故事演出之外，圖書館部分課程也有類似的成果發表活動，如臺北總館的樂齡玩劇團、大同分館的漢文詩詞吟唱班皆曾參與臺北市的樂齡成果聯展，但 DUC 指出若要邀請親友參與，需要考量成果發表活動舉辦的時間，以 DUC 參與成果展的經驗為例，展演於平日白天舉行，能參與的觀眾並不多。

「DUC 曾參與成果發表展，研究者詢問當時的觀眾有哪些人、是否有學員的親友，DUC 答說：『可是它（成果聯展）都是白天啊，白天其他人都要上班，有興趣的人可能比較少啦，它那個還不是假日耶，[...] 但是我們去的時候好像是星期四還星期五，我忘記了，那個都是人家上班時間啊，不是說週末比較有空的時間。』」（Notes D0707）

研究發現，活動或培訓課程配合登臺演出，讓中高齡者的親友有機會展現他們對中高齡者的支持，也有助其更加瞭解中高齡者參與服務及學習的成果。但若欲達成此效果，建議公共圖書館於假日辦理此類活動，便於中高齡者的親友參與。

（四）協助中高齡使用者成為更好的資源提供者

1. 貢獻活動課程的實質作品

藝術課程的作品一方面可以是中高齡者與他人談話的主題，另一方面他們也將這些作品分送給親友，自己也獲得成就感。例如大同分館拼布小組的成員會將課程作品致贈予親友、西盛分館的中高齡者在參與勞作活動後，將活動上製做的童玩帶回家給小朋友玩。

「我孫子他會『monkey』（這個英文單字）就是從我這裡來的，我做的熊、monkey（布偶）就排在他家。他剛開始小的時候不吃奶，就跟他說 monkey 在這裡，他就會跑來[...]」（展示手機裡的玩偶照片）這些（作品）現在都在我孫子那邊。」（DU3: ）」

「(勞作活動)還有做飛機，那個蜻蜓啦，就是做了然後轉一轉就可以飛出去[...]。
〔怎麼處理勞作活動的作品？〕小孩子喜歡啊，給小孩子玩啊。〔家裡有小朋友？〕
叫阿祖了，看多老了，就小孩子給他玩，他會喜歡玩，但玩一下子就壞掉了。」(SU3:
10~13)



2. 運用課程活動所習得的能力

除了分送活動課程上所完成的作品給親友，部分中高齡者亦發揮活動課程所學，舉一反三製做其他作品致贈親友，或是運用活動中所習得之能力，提供親友協助。例如大同分館拼布小組的成員 DU5 自己設計並製做了平板電腦包送給子女、利用拼布技巧為孫子縫補衣物；或如 TU6 運用館內親子活動中所習得之律動知識，帶著孫女一起做運動。

「〔DU5 的朋友：她的東西還到美國去欸，她女兒在美國，做好寄給她女兒，她女婿好高興。〕寄那個 iPad 的袋子。〔DU5 的朋友：她女婿還高興得拿著在那邊拍照。〕(DU5 亮出照片，照片中 DU5 的女婿開心地展示收到的手工 iPad 包。)
(我)做了一套，小包包配大包包，裡面配了很多內袋，拉開內袋的拉鏈，內袋裡面還有一層內袋，這種設計外面買不到。」(DU5: 213~219)

「學了(拼布)以後，有的時候衣服有破啦，還是怎麼樣，就會把它補上去，蓋一個起來。剛好我那個孫子有一件外套，口袋那邊破掉，我就把他繡一隻小白兔，貼布把它貼上去。」(DU5: 338~340)

「(在親子活動的律動課程)就跟著老師學，回去自己也有動作，跟著做。之前我有做運動，後來因為帶小朋友，去年先生開刀之後就沒有再做運動了，就去年八月份，快停一年了。可是像現在這個(孫女)，我也是跟她做肢體的，配合著音樂動一動，我覺得這好像也代替我在外面做運動一樣。」(TU6: 421~426)

3. 資訊與知識提供

(1) 介紹圖書館

由於本研究所受訪者皆為圖書館使用頻率高，且有一定使用經驗的中高齡者，相較於他們身邊的親友，中高齡者自身更加熟悉圖書館的環境、設備、館藏、活動等，因此也成為向內聚型網絡成員介紹圖書館的引介人。例如 TU6 邀請遭逢變故的同學一同前往使用圖書館，希望能藉由環境轉換，改善對方的心情，向其介紹圖書館觀影活動的參加方式，並辦理借書證。

「像我這邊住的兩個同學，其中一個帶他看兩場電影，他那個時候剛好有空檔，他也退休了，我就告訴他說這邊圖書館有些什麼資源，你都可以來。[...]像電影我上個禮拜我還把我同學...，我同學她先生上個月過世，知道情形、知道她這一陣子可能會睹物思人什麼的，把她叫出來說『你有空沒空啊？』住在這邊四年還沒碰到面，上個禮拜把她約出來。我早上來拿票，就下午一起坐著看電影[...]。我也跟我同學講說你去辦張借書證啊，因為有些東西，在屋子裡面老看那些無病呻吟的連續劇，沒病都弄得有病，到這邊來走，家裡沒人氣，跑到這邊來有人氣，多好。[...]她說她住在這邊住那麼多年，她沒有過來過（圖書館）。」（TU6: 104~110; 446~456）

值得注意的是，向好友介紹圖書館，是 TU6 與老朋友聯繫的策略之一，她提到：「我每次找同學和同事來家裡的誘因，我都跟他們講，我這邊有個很漂亮的公園，還有圖書館。」（TU6: 80~82）

研究發現，中高齡者將圖書館作為會面地使用，以向友人介紹圖書館、並實際帶領對方參與活動，作為與內聚型社會資本連繫的策略。可觀察到中高齡者使用圖書館、參與圖書館活動的目的，未必和公共圖書館或活動本身的目的有關。

(2) 活動訊息分享

中高齡使用者進入圖書館可以透過許多管道接觸到活動訊息，例如公共圖書館活動或課程進行間，經常會進行其他活動的宣傳，如歌唱班的班長 MU2 會利用聚會時間向成員宣傳圖書館課程：「如果館方有課程的話，像美國在臺協會他們有辦一些活動（圖書館與美國在臺協會有合作關係），他（館員）就會把資料給我，我就趁這個機會跟大家宣布。」（MU2: 553~554）；館內出入口和公布欄也張貼許多活動海報與傳單。這些宣傳使得頻繁參與圖書館活動的中高齡者，成為其親友網絡中，活動訊息的來源之一。

「我們（圖書館）電梯旁邊那個架子上，我每次經過、等電梯的時候就會看到有很多的課程，包括說除了圖書館本身的課程以外，它還有很多單位（的活動訊息），比如說像泰山什麼文教基金會吧，[...]，還有我們這邊是唯一跟美國在臺協會一起合作，也有蠻多的課程。」（MU4: 469~474）

「只要有好的課程，除了我自己有去上以外，我會把課程（訊息）拍照，拍照的話就 LINE 給我的好朋友們。[...] 我會告訴很多團體，除了市圖的這些朋友以外，因為我也是北醫安寧病房的志工，[...]，那我的那些伙伴，我會把這些 DM 給他們，這是一個；另外一個就是，我也是臺北市政府消防局那個防災科學教育館裡面的導

覽解說員，[...]，而那些伙伴有蠻多也是銀髮族，那如果這些課程很棒，我就把那個 DM 給他們」(MU4: 30~31;34~39)

「(和其他朋友)講說我們(大同分館)有什麼啊，像那個書法課，我們現在有缺了3、4個，我就會跟朋友說，我們有缺，你要不要過來，會跟朋友講。好康到相報，反正這又不要錢。」(DU6: 103~105)

研究發現，中高齡者透過館內張貼的公告、館方於活動進行期間所做的宣傳、使用者間的相互分享，獲知其他更多活動消息，呼應了 Audunson et al. (2007) 所言，公共圖書館是幫助認識社區中其他活動和組織的管道。而公共圖書館的此項特性也讓經常使用圖書館的中高齡者，成為其內聚型網絡中，有力的活動訊息提供者；對公共圖書館而言，這些活躍參與館內外多項活動、歸屬於多個社會網絡的中高齡者，也是有力的活動宣傳者。

(3) 知識分享

中高齡者將課堂上所習得、且能運用於日常生活之相關知識，告知其他親友，如 MU4 參與臺北總館的電腦課程中，得知實用的手機應用程式，便推薦給館外網絡的成員：

「(圖書館電腦課之內容)我們有一個 App 軟體叫 who's call，[...]有時候電話錯過了，然後 who's call 後面就會告訴你這是騷擾電話、它是從亞太手機打來的、那有的會告訴你這是推銷的電話，它推銷茶葉的[...]像 who's call，我就在我們龍圖里的那個群組(鄰里居民在社交軟體上組成的群組)裡面(推廣該應用程式)，那我就跟他們講，(他們)現場馬上就加入(在手機裡裝上 who's call)，加入了以後，他把你過去的電話，什麼什麼『啊這不重要』，就當著我的面，啪！把它(通話記錄)刪掉，『啊！這個很好！』」(MU4: 413~416; 425~429)

(4) 圖書(資訊)分享

藉由使用館藏，中高齡者掌握許多圖書相關的資訊，能推薦適合親友的圖書或視聽資料，或是轉告書中資訊。如 MU1 提到：「我看到好的東西，我會去寫給我小孩，寫給我親戚、寫給我的朋友，好的書我就會去重慶(書店)那邊買，看哪個需要、我就送他。」(MU1: 190~191)

而在西盛分館擔任圖書整理志工的 SU10 則因為長久的服務經驗，而對館藏

熟悉，且在讀者還書時立即能借到較熱門的書籍，除了推薦給館內朋友，也在自己借了書以後，再轉借給其他朋友。

「有時候其他人還書，我可以第一時間看到，馬上就借，就覺得不錯，以前要借的時候要找好久，有時候要特別去看，現在不用，他們還書就看到，這也是一個好處。像剛剛我在整理書，看到兩本人家借的比較頻繁的，我就跟我的好朋友，就剛剛那個也是志工的，說『這兩本不錯啊』，我會介紹給她，[...]，現在我會借書給別人看，就是自己先借，再借給別人看，跟他分享。」(SU10: 111~116)

研究發現，圖書館使用頻率高之中高齡者會將自身所掌握之圖書相關資訊或書籍內容分享給內聚型網絡之成員；而擔任圖書館志工之中高齡者由於服務之便，有更多機會接觸熱門館藏，自己先將書借下，再與其他朋友分享。

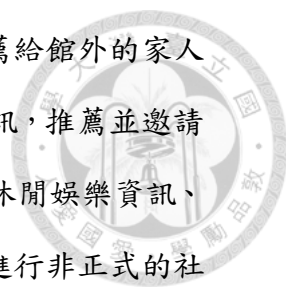
(5) 休閒娛樂資訊分享

中高齡者在館內所接觸到的訊息也包括休閒娛樂的資訊，他們透過館藏、參與活動或與他人聊天得知資訊或習得相關技能後，再與其他人分享、或與館外親友實踐這些資訊或技能。例如 DU1 在館內學會玩桌遊後，又將桌遊教給館外的朋友；或如 DU2 和 SU10 分別因參與館內的自助旅遊小組、使用館藏而得知許多出遊景點和餐廳，有機會便和家人朋友一同前往。

「我還把我同學找來這邊玩（桌遊），我還買了一副，帶去他們家教他們玩，我說我們要避免老人失智，[...]，而且現在年輕人就是太...，對著那個機器玩，那我們就覺得缺乏人際的溝通，所以他說這個可以增進家庭的樂趣啊這樣，就覺得有一個這樣的場地可以玩這個，還不錯。」(DU1: 295~ 299)

「因為我們那個自助旅遊小組會帶我們走遍臺北的各個地方，這條山我沒爬過，如果覺得它好的話，下次我會跟我先生再單獨去；這家館子不錯吃，下次我不想煮的時候，我們就去吃。」(DU2: 518~521)

「像這本（雜誌《Taipei Walker》2015 年 9 月號）我就很喜歡，可是這個是當期的，從這裡我就可以看哪一家（餐廳）可以吃，偶爾會分享給朋友，或是找朋友一起去吃，像這個（雜誌上報導的餐廳）在臺北市，我說這個好，下次要去吃，這個在中山站附近。所以透過書，我剛才在跟他（館員）聊，說這本書下次才能借（當期刊無法借出館外），我說來不急啊，這個九月份的我想去買一本，沒有看這個的話哪會知道（這家餐廳），這不是只有年輕人可以看，年紀大也是一樣。」(SU10: 126~132)



研究發現，中高齡者將公共圖書館內所學會之桌上遊戲推薦給館外的家人和朋友；並透過參與自主學習團體活動及旅遊雜誌獲知遊樂資訊，推薦並邀請內聚型網絡之成員實地造訪。公共圖書館能透過提供中高齡者休閒娛樂資訊、指導其學習桌上遊戲，讓中高齡者能帶領內聚型網絡成員一起進行非正式的社會參與活動。

觀諸前述，公共圖書館作為會面地與社區地標，部分中高齡者以「帶朋友進行圖書館導覽」作為聯繫內聚型社會資本的策略。此外，中高齡者透過使用熱門館藏，持續接觸當下流行的議題，和年輕的（孫）子女保有共同的話題；透過參與活動，產出作品或進行成果演練，亦增加中高齡者與內聚型網絡成員之間的話題；離開家裡至館內參與團體活動，結識同好、轉換情緒，減少了中高齡者與家人相處的摩擦；透過參與館內的志願服務演出，使其親友有機會展現他們對中高齡者的支持。而中高齡者透過使用館藏、參與活動或志願服務，掌握更多圖書館知識、圖書相關資訊、活動訊息、實用知識與技能，或產出實質的創作成果，進而成為內聚型網絡中的資訊資源提供者。

綜合本節所述，將各類型社會資本對中高齡者之影響整理於表 4-2。中高齡者於公共圖書館內所建立起的跨接型社會資本，提供了中高齡者工具性、資訊性、情緒性方面的支持，由於網絡成員之生活型態及資訊需求相似、具備相似的生命經歷，對部分中高齡者而言，館內跨接型網絡可補充其內聚型網絡中，較不易取得之資訊及情緒支持。中高齡者的館內連結型網絡亦提供了中高齡者資訊性及情緒性之支持。此外，使用公共圖書館，亦有助於中高齡者維繫或強化與內聚型網絡成員的關係，中高齡者藉由館藏或圖書館活動之作品，與親友開啟話題；而使用館藏及參與課程後，獲得新知或提升能力，亦使中高齡者成為其內聚型網絡中更好的資源提供者。

表 4-2 各類型社會資本對中高齡者之影響

	館內跨接型社會資本 對中高齡者之影響	館內連結型社會資本 對中高齡者之影響	公共圖書館服務對 中高齡者內聚型社會 資本之影響
獲得工具 性支持	<ul style="list-style-type: none"> • 解決日常生活問題 • 解決科技使用問題 	—	—
獲得資訊 性支持	<ul style="list-style-type: none"> • 獲得日常生活資訊與經驗 • 獲知正式社會參與機會 	<ul style="list-style-type: none"> • 解答日常生活疑惑 • 獲知正式社會參與機會 	<ul style="list-style-type: none"> • 透過館藏或參與活動，與親友建立起共同話題
獲得情緒 性支持	<ul style="list-style-type: none"> • 獲得社會參與之動力 • 對老化的態度轉為正面積極 • 找到紓解懷舊情緒之對象 • 獲得自信與成就感 	<ul style="list-style-type: none"> • 獲得鼓勵而持續參與社會活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 情緒獲得正面影響，從而減少與家人相處之摩擦 • 親友參與圖書館活動，展現對中高齡者之支持
提供他人 工具性支 持	<ul style="list-style-type: none"> • 自主學習團體相互教學 	<ul style="list-style-type: none"> • 自主學習團體至館外提供教學與服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 貢獻活動課程之作品 • 運用課程活動所習得之能力
提供他人 資訊性支 持	<ul style="list-style-type: none"> • 自主學習團體相互教學 • 分享正式社會參與機會 	<ul style="list-style-type: none"> • 自主學習團體至館外提供教學與服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 與親友分享館內所獲得之資訊
提供他人 情緒性支 持	<ul style="list-style-type: none"> • 分享己身經驗協助他人調適退休心態 	<ul style="list-style-type: none"> • 自主學習團體至館外提供教學與服務 	—

第五節 社群層次社會資本的展現與形成因素

本節從集體的觀點，討論中高齡者館內社會網絡如何維持和運作。社群層次社會資本的研究旨趣之一便是討論「生產」和「維持」集體資產之要素，文獻回

顧中指出相關要素涵蓋信任、互惠及約束力。本節將分別探討中高齡者對公共圖書館(含館員)、以及中高齡者對館內其他使用者的信任、互惠、約束力之展現，再進一步分析其形成原因。



一、 中高齡者對公共圖書館與館員

(一) 信任

1. 館方配合中高齡者之需求調整服務內容,使中高齡者對館員的態度轉為正向

參與樂齡活動的過程中,中高齡者與館員逐漸熟悉彼此,使得中高齡者對館員的態度轉變。如西盛分館館員注意到,西盛分館最初成立時,進入館內的中高齡者仍將過去使用活動中心的習慣帶入館內,而館員試圖維持館內秩序,讓中高齡者覺得在館內活動處處受限。因此圖書館考量中高齡者的需求與習慣,調整使用規定、為其規劃樂齡活動,增加館員與中高齡者互動的機會,使得中高齡者與館員之間的關係變佳:

「這些長者們對我們的態度是真的很不一樣,跟我們剛開館的時候(相比),他們現在跟我們就很親切,[...]他也會問候我們『吃飽沒啊』『怎麼好像一直都看到你,你有沒有休假啊?』,就是他們也蠻關心我們的[...]。[剛開館的狀況是如何?]-剛剛開始因為我們是活動中心改成圖書館,那時候我們會比較嚴格限制說『你說話要小聲喔』『你不可以吃東西喔』『你不可以怎樣子』... ,他們就會覺得我們是來管他們的,好像就是他們會覺得限制比較多。現在有這些活動以後,他們就跟我們越來越熟悉,他們都會知道我們姓什麼,都認得我們,有時候在外面路上遇到也會打招呼,也會問候說『吃飽沒啊』『你要下班啦』這樣。」(SL: 284~293)

2. 館員積極的服務態度,使中高齡者遭遇困難時願意尋求館員幫助

訪談中有 10 位中高齡受訪者提到他們遭遇問題時會請館員幫忙,館員也皆表現出積極幫忙的熱忱。例如 SU3 提到自己需要協助時,館員便會代勞;而擔任故事志工的 TU2、TU3,在準備故事演出時,館員對她們所提出的請求多有求必應、積極地提供協助:

「這邊的館員很用心,辦很多的活動。館員跟我們很配合啦,我們需要什麼東西,他們都會供應,要筆或是要影印啦,影印的話他們都會替我們服務。」(SU3: 57~58)

「雖然他們（館員）人力只有兩個人，再加上一些其他的工讀的，人很少，可是我常常請求他們幫我們做事的時候（幫忙製作投影片、找配樂等準備工作），他們都沒有拒絕，不管你怎麼樣，都任勞任怨的幫忙，真的就是這樣，從來不會說打個回票給你，那真的就是，講句不好聽的話，真的把他們當成『喔你應該幫我做』的樣子。」(TU3: 598~602)

SU3 對館員的信任來自館員的熱心協助，此外，也從樂齡活動的數量，注意到館員服務中高齡者的用心，肯定館員的付出；而 TU2、TU3 對館員的信任，除了源自館員的任勞任怨之外，館方無私的服務政策也令他們印象深刻：

「像我們那時候他們（圖書館）排了一些課程（志工培訓），我們都會拉啊，所以他們（非圖書館志工的參加者）都會進來。那很好的就是，他們（圖書館）也不會覺得說『你不是我們這裡的志工（所以不能參加）...』都不會。就是你來了以後，沒有在這邊奉獻你的心力，他們（圖書館）也不會覺得說『我們讓你來這邊，你都沒有怎麼樣。』都沒有這樣，所以他們（非圖書館志工的參加者）也都習慣就臺圍有活動，他們就會跑來，很自然的向心力啦。」(TU3: 615~620)

3. 館內工作人員主動表現關心，故放心將年幼的孫子獨自留在館內

TU1 和 TU6 使用頻率高且習慣已久，與臺灣圖書館親子資料中心內的館員及志工也有一定的認識，TU1 有時會將孫女獨自留在館內，回家完成家務，再回到館內接孫女；同樣帶學齡前的外孫一同上圖書館的 TU6，偶爾也會讓外孫待在自己視線之外：

「上週受訪的 TU1 在本週故事活動一開始並未出現，但她的孫女準時坐在觀眾席最前面聽故事，直到第二個故事開始，TU1 才進到會場。TU1 說：『早上先帶阿孫去學游泳，學完之後直接過來，先把阿孫留在這邊聽故事，自己先回家一趟把泳衣洗一洗再過來』；TU1 補充其他有些時候亦如此，聽完故事的時間是下午四點，先把孫女留在圖書館的親子資料中心看書，自己趕快回家煮飯煮好，再過來把孫女接回去，因為這邊的館員和志工會幫忙留意，所以放心把她留在這邊。」(Notes T0805)

「（外孫）一進來他只要看到有人在看巧虎，他就悶聲不響的坐在後面那個板凳上坐好了，也不去吵人家，就在那邊看[...]. 所以我要是在外面跟中間圓圈（櫃檯）那邊問一下東西，他（櫃檯的保全）說（孫子沒人照看）...，我說沒有關係，他不會跑遠[...]. 我就看一下，真的坐在人家後面，就坐在那裡。」(TU6: 220~225)。

TU1 知道館內的館員和志工認識孫女，會幫忙照看，因而感到放心：「像阿孫有時候會下來一樓，一樓櫃檯就會跟她說，趕快上去，阿嬤在樓上，(館員和志工) 很好啦，都不錯。」(TU1: 111~112)；而在 TU6 例子中，館內的保全知道 TU6 的外孫獨自待在他處，而提醒對方，館員及保全表現的這些關心的舉動，讓 TU1 和 TU6 知道孫子有受到館員和其他工作人員的注意，即使孫子不在自己視線所及之處也不特別擔心。

(二) 互惠

從館員及中高齡者訪談資料中，發現參與圖書館活動的中高齡者亦經常給予館員回饋，他們提供活動規劃的建議、期望成為圖書館志工，而當圖書館希望運用中高齡者之長才時，中高齡者也不吝給予協助，其實際互惠表現包括：

1. 願意持續於公共圖書館進行志願服務

於臺灣圖書館內擔任故事志工的 TU2、TU3 指出館員對於故事演出總是義不容辭的幫忙，和館員合作愉快，因而樂於持續在臺灣圖書館服務：

「〔TU2：主要就是像 DL 他們、還有○○（館員名字）啊，都人很好。因為我覺得好像...，感覺上都很吸引你來這邊。〕TU3：雖然他們人力只有兩個人，再加上一些其他的工讀的，人很少，可是我常常請求他們幫我們做事的時候，他們都沒有拒絕，不管你怎麼樣，都任勞任怨的幫忙，真的就是這樣，從來不會說打個回票給你，那真的就是，講句不好聽的話，真的把他們當成『喔你應該幫我做』的樣子。〔TU2：我覺得這很重要，我為什麼不去那個宗教博物館就是...〕〔TU3: 597~603〕

2. 投入公共圖書館志願服務工作，貢獻一己之長

參與活動的中高齡者願意貢獻所長，有助於圖書館的志工招募。大同分館的館員 DL 認為因館內樂齡中心為中高齡者舉辦許多課程，使眾多中高齡者有強烈回饋圖書館之意願，希望能於館內擔任志工，同樣設有樂齡中心的臺北總館亦有類似的情形，兩圖書館的樂齡志工目前皆已飽和，且由於中高齡者之專長眾多，館內各類型之志工皆有：

「其實我們志工是飽和的，所以像現在都會有人想要來問，[...]就樂齡中心志工來說，真的已經到飽和了。其實我們這邊已經多到連綠志工都有了欸，就是環境美化

都有，就是除了樂齡志工、林老師志工、然後還有一般志工，林老師就說故事志工，然後我們還有修繕的志工，都有了。我覺得因為有樂齡中心，所以我們的志工人數是這麼的多，像其他分館因為他們沒有這種課程，所以他們志工很難招募，那因為我們有這些課程，有些學員因為上課或怎麼樣，可能就會很願意幫我們館方來做一些事情，[...]對我們志工的招募有很大的幫助，然後也幫我們館員減輕了很多的工作負擔。」(DL: 840~868)

「好像還蠻多人想要進來，但是因為我們目前（志工人數）算飽和，就是大家都已經有自己的（任務）。」(ML: 888~889)

而臺灣圖書館辦理故事志工培訓課程，吸引館外的故事志工參與，也成功募得更多故事志工，館員 TL 提到：「因為我辦這個活動，然後我認識了這些本來不是我的故事志工的人，反而變成我的一個資源，[...]像他們今年，去年年底、今年年初辦完，我今年就多了兩組（故事志工）可以讓我比較彈性運用，他們就每一組至少幫我演個兩場。」(TL: 126~129) 故事志工 TU2 指出這是因館方辦理活動時不分參與者身分的無私精神，而吸引了他們館外的志工朋友加入：

「就是你來（參加故事志工培訓）了以後，沒有在這邊奉獻你的心力，他們（圖書館）也不會覺得說『我們讓你來這邊，你都沒有怎麼樣。』都沒有這樣，所以他們（非圖書館志工的參加者）也都習慣就臺圖有活動，他們就會跑來，很自然的向心力啦。[...]他們有的也加入臺圖（成為圖書館的志工），像○○啊！」(TU3: 618~621)

此外，臺灣圖書館透過館內志工的牽線，為社區樂齡中心的學員安排圖書館演出之機會，亦吸引館內其他志工效法，引薦自己所參與的不同樂齡團體至館內演出，館員 TL 提到：

「因為我跟復興的那個樂齡手偶班合作了，而影響到我還有另外一組的志工看到以後，把他在頂溪國小的手偶班也帶進來演了一場，也是因為這樣，然後漸漸去影響到其他的志工。這些都算是一個牽一個，一個跟一個連結這樣，本來都是我下面的志工，然後他本身也在小學當志工，然後他認識這個團，所以他們一起到公共圖書館來演出。」(TL: 357~361)

中高齡者亦協助圖書館推出創新服務，如大同分館有多位具備專才的志工曾開設樂齡課程、自助旅遊小組成員與館員們共同發想，推出旅遊真人書的服務，由該小組的成員為民眾提供自助旅遊諮詢，而此服務的構想也幫助圖書館贏得市

政府的創意提案競賽，館員 DL 如是說：

「那時候我們就開了兩次的會議，在這個會議裡面，我覺得大家（自助旅遊小組成員）對這個提案真的很感興趣，[...]那些長者們創意發想其實很多，[...]因為他們當時還想到說，我們是圖書館，他們常常出去各國旅遊，要幫我們蒐集旅遊的資訊，然後在這邊哪個地方來典藏，什麼什麼的。我覺得說要做得那個，可能要耗費很多的人去蒐集，然後可能之後要數位典藏還是怎麼樣，我們覺得一個小小單位要寫那麼大的案子...，所以我們最後就 focus 在分享就好了，所以才會有這個創意提案的出來，它主要的焦點就是分享。」(DL: 630~639)

3. 主動與館員分享參與活動之收穫，並提供館員活動規劃之建議

受訪館員提到中高齡者經常和館員分享參與館內活動或服務的心得，而參與活動的中高齡者亦藉活動中與館員碰面的機會，提供館員精進活動之建議；此外，亦有中高齡者知道圖書館需要活動作品來布置館內環境，因此在參加手作活動時，額外製做作品提供給圖書館：

「勞作活動時，SUO 見到館員，便建議館員在日後的影片欣賞活動多播映國片，先前播外語片聽不懂，看字幕又很吃力。」(Notes S1103)

「這是上次他們做的香包，[...]是老師它配合端午節，讓大家做這個。像老師跟另外兩個我們比較熟的學員，他們做的時候都會額外做，額外做就會送給我們，然後我們就會把它們放在這邊展示。」(ML: 528~531)

4. 盡力配合館員的請求

臺北市立圖書館部分自主學習團體在館方的安排下，會到老人安養中心進行表演，讓中高齡參與者服務其他年長者，值得注意的是，受訪中高齡者也將參與該活動視為幫助圖書館的機會，對於圖書館的這類安排盡力配合，例如隨社交舞自主學習團體到安養中心服務的 DU6 提到：

「不一定是我們這個（安養中心），其他也可以，如果說有需要（出去服務），我會盡量配合，不排斥，也很高興。其實圖書館很多事情可以做，對他們（圖書館）來講，要給他們有業績，這樣他可以寫報告。[...]人家有需要我們做什麼，我們就去做，我們都是圖書館為主啦，去外面（安養中心）我們是同樂而已。」(DU6: 399~406)

5. 引薦自身的內聚型社會資本供圖書館辦理活動

中高齡者亦將自身所擁有之人脈引薦予圖書館，供圖書館辦理活動。例如臺灣圖書館的故事志工自其內聚型社會網絡中，引薦具專業背景者擔任故事志工培訓之講師；大同分館的旅遊真人書 DU1，為了豐富經驗分享的內容，找來自助旅遊經驗更豐富的朋友到圖書館共同擔任活動主講者：

「〔TL：她（故事志工）兒子（故事志工的兒子即故事志工培訓的老師）就造福超多的，當初那個故事志工訓練為什麼可以辦得大家都很满意，就是因為老師。〕」（TU2—館員 TL 在旁補充：627~628）

「因為她（DU1 的同學）參加 couch surfing，其實不是我，我算什麼旅遊達人。她是沙發客的成員[...]。之前在這邊也有辦過一次（旅遊真人書演講），我有請我同學一起來講。」（DU1：337~338; 335）

綜合而言，中高齡者對公共圖書館及館員的信任源自館員「無私」的服務政策和「主動積極」的服務態度。由於館員無私地開放活動參與機會，使中高齡者對於圖書館有正面印象；而館員積極熱心提供中高齡使用者協助、觀察並配合中高齡者之使用習慣和需求調整圖書館的服務規劃，使得中高齡使用者肯定館員的用心並信任之，且館內人員主動對中高齡者及其身邊的孫子女展現關心，亦使中高齡者相信館內的環境足夠安全。

而中高齡者則透過「貢獻一己之力」，如擔任圖書館志工、提供活動規劃之相關建議、盡力配合館員之請求；以及「引薦自身掌握之資源」，例如推薦自身的人脈供圖書館運用，來回饋公共圖書館。換言之，中高齡者對館員及公共圖書館之互惠行為，亦使公共圖書館獲得更多社會資本。

二、 中高齡者與其他使用者

前一節中，已從個人層次討論館內的跨接型網絡成員提供彼此的工具性、情緒性、資訊性支持。而此段落將從社群層次檢視中高齡使用者之間的信任與互惠如何表現，以及這些要素從何而來，此外，研究亦發現中高齡者所屬之跨接型網絡中，發展出非正式的約束規範，在此一併討論之：



(一) 信任

1. 中高齡者從提供協助的使用者身上感受到關心，產生信任並主動與之建立關係

研究者實際於臺北總館歌唱班觀察時發現，歌唱班班長講課之內容多結合了時事及中高齡者關心的議題，除了養生保健方面的資訊，也包含法律、生活安全等訊息，提醒中高齡者注意詐騙、注意飲食習慣、衛生習慣...等。班長的資訊分享除了提供成員資訊支持，也讓中高齡者感覺受到關心、體認到生活上的問題有個可商量的對象，進而主動向班長傾訴自己所遭遇的困難，尋求班長的建議。班長 MU2 便提到：

「我上次還講遺囑，怎麼寫遺囑，他們問我能不能幫他寫遺囑，所以至少這裡有個地方他可以宣洩、商量[...]我在上課的時候講到法律的問題，比如說有兒女、財產怎麼樣處理，有講到的時候，我有講那個順序是什麼，法律上有規定順序，如果你要跳過別人要給那個孫女的話，[...]那你要特別寫出來，寫在遺囑裡面。就是說我們在講的時候他們會反省，會想到很多，他們會有問題，比如說他們私底下都會告訴我有什麼問題，我通常我會解決的就盡量解決他們的問題，比如說他們睡不好、他們有便秘，我會告訴他們（解決方法）。」（MU2: 127~128; 660~667）

「歌唱班一位男性學員在其他人唱歌時，跑到班長旁邊請教問題。班長和他交談結束後，向研究者說明：『他們有問題都會問我，他剛說他身體有異常，我就趕快跟他講，叫他台大醫院家醫科去健康檢查，我說不知道的話，我可以帶他去，他就說他知道。』」（Notes M0701）

2. 由於館外無共同人際圈，而減少中高齡者之間彼此吐露心聲或求助的顧慮

由於臺北總館的使用者不限鄰近社區的居民，使用者來自大臺北各個地區，除了館內的聚會之外，館外的日常生活無交集，由於館外沒有共同的人際圈，反而使得中高齡者能無顧慮地透露自己的心聲或向他人求助，而不需擔心館外其他街坊鄰里的議論，如 MU2 提到歌唱班的成員：「他們還可以在這裡講，開懷了以後，回去就不會再去傳，因為大家都是四面八方來的朋友，講完也不會再傳給鄰居啊什麼的。」（MU2: 155~156）

(二) 互惠

1. 受訪之中高齡者自身對圖書館較瞭解，能提供他人協助

本研究之研究對象鎖定為圖書館使用率高之中高齡者，研究發現，受訪中高齡者除了頻繁出入公共圖書館，且多數有多年的公共圖書館使用習慣，對於圖書館的規範、館藏位置、設備操作、活動課程具有一定瞭解，受訪者可藉由這項優勢，提供其他使用者協助，進而受到其他使用者的信任。

如臺灣圖書館的受訪者 TU1 和 TU6，因為熟悉圖書館的館藏位置、設備操作，能給予其他使用者幫助。非圖書館志工的 TU6 因協助館內志工操作設備，而和對方建立起關係，且 TU6 雖非圖書館志工，但也和館內的志工們一起進行相同的志願服務工作。

「我八點五十的時候(接近圖書館閉館時間)，你說把椅子靠攏啊、螢幕把它關掉，我就巡一遍，邊走邊做這個工作，那個是志工他們在做的，我說這個我都可以做到：『看你們(志工)怎麼做、我就怎麼做。』[...]我平常我可以看得到、能做什麼的(就會幫忙)。那有時候碰到年紀大一點的，他搞不清楚電腦怎麼弄的，最近有認得一位志工大姊，她不會列印，她就告訴我那些是什麼，那我就把她弄好以後列印，後來那麼熟了。」(TU6: 329~338)

或如臺北總館歌唱班班長 MU2，已擔任臺北總館的志工逾十年，瞭解館方的政策、和館員關係良好，是館員以及歌唱班成員之間的重要溝通橋樑，能替歌唱班成員向館方爭取各種支援：

「我們組長(指 MU2)，我很佩服他，因為她帶領我們，班上有很多要爭取的福利，她都替我們爭取。」(MU7: 83~84)

「這次館方說學員證要把條碼刷進去(在樂齡學員證上新增條碼，以便刷卡簽到)，他們(館方)說以後上課都要刷卡。我想說基於老人家要打電腦不容易，目前還是紙本給他們簽(簽到)，簽完了等一下我要把它 key 進去，就是說我可以幫忙他們 key 進去；還有跟館方爭取說，能不能給一個套子然後給一個帶子(證件夾與掛繩)，[...]那他們要來的時候，掛了就可以出來了。」(MU2: 601~615)

值得一提之處是受訪者 MU3、TU1、TU6 在訪談中數次提到自己個性「雞婆」，或是如志工 TU2、MU2、MU4 提到自己或其他志工具具有「志工性格」，即積極熱心助人的個性。他們除了對圖書館有足夠的瞭解，能協助其他使用者使用圖書館，其熱心協助的行為表現亦使得他人更願意親近、並獲得對方的信賴。如

研究者於大同分館觀察期間，樂齡志工 DUS 熱心地向新加入的樂齡學員介紹桌遊玩法、館內的各個自主學習團體、並以自身經驗為例鼓勵新學員嘗試參與館內所有團體，使初次參與自主學習團體活動的新成員在短時間內融入其中，新學員事後提到：「他（志工 DUS）很熱心對不對，團體裡就是要有這樣（熱心）的人，大家才會願意來。」（Notes D0716）。

中高齡者之間相互協助的表現，一方面係因中高齡者對圖書館環境、館藏設備、活動足夠熟悉，有足夠能力提供幫助；一方面與其熱心的性格有關。中高齡者熱心提供其他使用者協助及建議，也讓其他使用者更有意願持續進館、參與圖書館活動。

2. 館內朋友的健康情形、生活型態、價值觀相似，容易有共同話題並從中獲得切身相關之實用資訊

退休後的中高齡者們在公共圖書館內可以見到許多同樣過著退休生活、擁有類似價值觀、遭遇相似的健康問題者，中高齡者之間在閒談時提及這些共同點，便分享各自所掌握的訊息，進而透過彼此獲得切身相關的實用資訊。如 DU2 經常和館內的朋友交流吃喝玩樂方面優惠的情報、大同分館的中高齡者平時聚在一起便關心彼此的健康狀況，若遇到健康問題相似的朋友，便彼此分享自己的解決之道：

「大家都很節省，能夠不花錢就不花錢，[...]大家都很節省，最喜歡聽哪裡有便宜的東西，哪家又好吃又便宜，大家就一起去。」（DU2: 602~606）

「DUH 走進樂齡中心，和值班志工 DUA 打招呼，兩人似乎有一段時間未見面，一見面就說彼此都變瘦了。DUH 一面填表格，一面和志工 DUA 聊天，兩人先是各自說了自己的生活近況，又提到兩人都有的骨質疏鬆問題，志工說最近一次檢測發現自己的狀況變好了，並提到某牌鈣片很有用，DUH 想知道鈣片可以從哪裡取得，志工 DUA 說是參加檢測的時候拿到的，並向 DUH 推薦了自己的醫院和醫生、吃過哪些藥、平常的運動習慣。」（Notes D0708）

3. 為使團體活動更容易進行，貢獻私人物品

西盛分館的樂齡區提供棋具（棋盤和棋子），平時棋子鎖在櫃子裡，使用前

必須上樓請館員開鎖，加上下棋的使用者眾多，因此中高齡者自己也會準備棋子，將自備的棋具也留置於樂齡區，供他人共同使用。如西盛館員 SL 提到：

「他們（中高齡使用者）自己也會帶象棋來，我們（圖書館）也有提供棋盤，象棋他們就放在櫃子上，大家一起用這樣。象棋我們自己有，但是如果他們不夠用，有一天就是太多組在下棋了，就不夠用，他們就跟我們講，我們就拿櫃子裡面的象棋給他們用。」（SL: 65~67）

為使共同喜愛的活動有效進行，西盛分館的中高齡者們貢獻自己的私人物品供其他圖書館使用者共同使用，一方面表示他們信任館內其他使用者不會將該些物品占為己有，同時也是互惠行為的實際展現。

綜合前述，中高齡者與其他使用者之間的信任和互惠為一體兩面，其信任源自使用者間彼此的互惠，而互惠行為背後的來由包括：其中一方對圖書館有足夠瞭解，可協助對方使用或融入圖書館環境；雙方有相似的生活型態、價值觀、關注相似的資訊，可相互提供切身相關之資訊；或是為了集體行動方便而貢獻一己之力。此外，公共圖書館使用者之間在館外人際圈交集小，也是中高齡者願意信任館內其他使用者、敞開心胸向館內他人傾訴和求助的原因之一

（三） 約束力

研究場域內的中高齡使用者為了維繫館內的跨接型網絡，讓集體活動持續運作，發展出了一些不成文的非正式規範，或是為了配合館方的正式規範而衍生出一些特殊行為、並且對於無法遵守規範者展現懲罰行為；此外，研究也發現部分自由彈性的規範，因為缺乏約束力，而使得動員網絡成員較為困難，茲說明如下：

1. 為使團體順利運作而發展出的正式或非正式規範

（1） 彈性的桌上遊戲之規則

於大同分館內，研究者與不同組中高齡者玩桌遊—拉密牌時，發現各組人所用的規則似乎有些微的不同，桌遊課程的志工 DU2 提到：「規則隨便訂，大家以快樂為主，玩得很開心啊，[...]（桌遊課程）老師說了那麼多規則，他走了以後，Y 志工和我，我們倆看（其他學員玩）都沒什麼規則，教他們規則他們都不那樣

玩，Y 就這樣跟我眨眨眼，沒關係隨便，反正他們開心、我們開心就好啦！」(DU2: 651~655)。中高齡者之間似乎也發展出默契，如 DUW 在與不同組值班志工一起遊戲時，配合對方的習慣使用不同的規則，讓活動得以順利進行，遊戲結束後所有參與者會自動一起清點牌子的數量，確保沒有任何一張牌遺失，再將遊戲收進櫃子。

拉密牌是圖書館內的中高齡者熟悉彼此的橋梁，該遊戲讓學員們在館內有共同的活動並發展出共享的語言。但是中高齡者之間缺乏一致的規範和目的，卻也是彼此產生嫌隙的原因，因遊戲參與者各自發展出的規則，未能受到全體認同，且有些人玩桌遊是為了激盪腦力而盡力求勝、有些人僅為了娛樂，如 DU8 因為無法接受某些學員的遊戲規則和積極求勝的風格，因此只和特定的朋友一起玩：

「冬天就固定一定星期五會來，我的好朋友（值班志工）在這邊，然後來這邊下這個拉密，她們兩個人跟我是志同道合，不像他，偷吃步。你看我多有天份啊（受訪者自認對桌遊的規則理解正確，認為每個玩家的思考時間應有限制，但另一位學員經常花許多時間思考，且為了幫助思考而移動桌上的牌組），是我自己沒有耐心，我覺得這樣不行，眼睛要一直盯著看他（牌）有沒有移錯，所以現在都不要跟他玩，拉密就是有這個問題而已啦。我們那兩個志工，我們三個都是志同道合，阿撒力（乾脆）的人，有就有、沒有就沒有，就算了。」(DU8: 377~382)

(2) 特殊之簽到習慣

臺北市立圖書館樂齡中心內的自主學習團體，為了延續每一年度的活動，學員們皆相當重視「簽到」，以出席人數來證明團體的活躍狀況，確保下一年度再次申請自主學習團體時可以順利通過。因此如臺北總館歌唱班的班長 MU2 在活動的空檔會隨時檢查每位參與者是否簽到：

「(樂齡中心) 這邊五點就會關起來，像那對夫婦他們有一次四點五十九分才到，特地過來簽名（簽到），他們跟我說「很不好意思，現在才到」，因為他們來之前先去領藥，我就說只要他們有來我都很開心。[…] 今天我看他（樂齡值班志工）有進來聽卻沒有簽，就拿這個單子來請他簽，他說他忘記了。然後像這裡國畫班的同學，他們有時候提早下課了也會過去幫忙簽一下。我們這個小組每一年要能繼續下去，就是需要憑這個統計數字，參加的人數要夠多才會讓我們繼續下去，如果只有十幾個人，上面可能會覺得沒有必要。」(MU2: 47~54)

為活動「簽到」本身雖是館方的規定，但中高齡參與者為了讓團體可以持續在館內活動，另發展出了一些特殊的行為，例如 MU2 所提到的夫婦，雖未實際參與歌唱班活動，仍特意到場簽到，展現其對於該團體的重視。

(3) 懲罰與排擠行為

Halpern (2005/2008) 認為在社群層次社會資本中，社會網絡成員除了發展出共享的規範之外，當為反網絡規範時，也發展出懲罰之手段，在跨接型社會資本中之表現包括排擠或議論等。透過觀察與訪談，本研究也發現這類約束手段出現於中高齡者的館內跨接型網絡之中：

I. 配合館方政策而發展出私有的懲罰手段

由於臺北總館的樂齡課程廣受歡迎但名額有限，因此館方規定抽籤得到上課資格者，不得遲到或缺席超過一定次數，違反規定者將喪失參與該活動的資格。研究者觀察發現，花綠生活 DIY 一門課的參與者對於得到參加資格，卻未重視參與機會的遲到者、缺席者，表現出排擠行為：

「MUN 在活動開始約 30 分鐘後進到教室。各桌皆已有 4~6 人就座，課桌上放滿了上課材料：顏料、帆布、畫筆、水杯，以及學員各自帶來的葉片。MUN 自己搬了張椅子坐到教室左側第一桌的旁邊，該桌已有 6 人，人數太多，因此 MUN 搬著椅子跑到後面第二桌（4 人），接著又到左側第三桌，詢問可不可以一起坐，該桌坐了 5 人，旁邊還有張空椅子，但第三桌的組員告訴 MUN 桌面已經放滿了，坐不下，並問 MUN：『你上週是不是沒來？老師上次有交代要準備做葉拓的材料，你是不是沒帶？』MUN 似乎覺得自己在第三桌不受到歡迎，搬了椅子離開，[...]MUN 和另外兩位遲到的學員皆坐在教室兩側的高腳桌椅，沒加入任何一組。」(Notes 0624)

雖然臺北總館樂齡中心對於未能珍惜上課機會的學員，有相關的約束規範，但其他中高齡參與者亦自行發展出了懲罰的機制，強化館方正式的約束規範。

II. 故事志工集體約束無法配合團體行動之成員

在臺灣圖書館擔任故事志工的 TU2 與 TU3 提到他們從事服務時，最困擾的事情為演出排練時，成員一直缺席，為了解決此問題，團隊裡的故事志工一致施展懲罰手段，使得原先脫離團體活動、不斷缺席的成員開始配合，TU3 如是說：

「七月我們排戲，(擔綱要角的成員)第一次來了、第二次沒來、第三次沒來，就是一堆很多的理由出來[...]。我就在(LINE)上面講『[...]我們周邊的很多的人需要跟你配，若是你真的不能承擔這個角色的話，請你就放棄，讓別人來弄。』當天我們就當機立斷，我們就不要他了，我們就發(訊息)在那，就全體都同意，就不要了，第二次我們在排戲，他比我們誰都早到，然後現在他不遲到了，他都來。[...]這次我們就整個LINE上全部大家都砲轟了，他就沒轍了。我覺得最怕就是大家覺得不好意思，很客氣，他就認為好(可以不來排練)。」(TU3: 299~308; 318~319)

研究發現公共圖書館內中高齡者所組成的跨接型社會網絡，會配合館方之相關規範，發展出私有的約束行為，對於未能把握活動參與機會者，展現排擠的行為；此外，中高齡志工所組成的團體，團體成員為了達成共同的目標，對於未能配合集體行動者，亦形成集體的輿論來約束之。

2. 缺乏嚴謹的規範，難以動員網絡成員共同行動

臺北市立圖書館樂齡中心內的自主學習團體中，參與的規範彈性，是吸引中高齡者參與的優點，卻也可能阻礙自主學習團體的集體行動。例如臺北總館的歐洲遊戲小組班長所發起之將桌遊傳愛到社區的活動，由於自主學習團體的參與規定自由，對於出席狀況沒有特別規範，對於館外的集體行動，成員亦可選擇不參與，與其他成員分開行動，當聚會時間一到，想參加傳愛活動者便一同到社區服務、不願參加者可留在館內玩桌遊，班長MU5提到：

「興趣小組的好處就是它可以遲到早退，你可以想來就來、想不來就不來，這個都非常自由的，[...]我們這個團體，有些學員部分是不贊成我們去外面推廣，因為他說我們樂齡就是來這邊很輕鬆玩這些東西，就不想再出去了，這是很自然的現象，因為個人有個人他的(想法)，他來這邊，本來樂齡就是很自由，也沒有什麼困難，有些意見這難免的。」(MU5: 230~231; 380~383)

在正式(如自主學習團體)與非正式(如玩桌遊)的活動之中，公共圖書館內的中高齡者為了讓自己喜歡的團體活動持續運作下去，而發展出特殊的行為或規範。例如不同自主學習團體的成員之間相互為不同團體簽到，以確保下一年度申請團體活動時能順利通過、在館內玩桌遊的中高齡使用者配合不同的對象運用不同的規則。另一方面，為使網絡成員的集體行動順利進行，配合館方政策私下

發展出懲罰的手段，懲制未守規定之成員；而團體成員缺乏一致目標、且未能展現約束力量之團體，在動員成員加入集體行動時，則遭遇到困難，印證了 Halpern (2005/2008) 之看法，約束力亦為社群層次社會資本的要素之一。

綜合本節所述，中高齡者對公共圖書館及館員、對其他使用者皆展現了信任的態度與互惠行為，中高齡者在館內建立起的社會網絡中，也發展出獨特的規範和約束行為。中高齡者對於圖書館和館員的信任，來自館方無私的服務政策以及主動積極的服務態度，而為了回饋圖書館及館員的服務，中高齡者主動為圖書館貢獻一己之力、引薦自身掌握之資源。中高齡者對其他使用者的信任與互惠，則源自使用者之間的相互幫助、使用者之間在館外的人際圈交集小，私事的交流不易在館外流傳、使用者間擁有相似的資訊需求，容易在日常交談間分享有用資訊。而在規範與約束力方面，中高齡使用者之間為了使集體活動順利運作，變化了既有的規則。此外，中高齡者私下亦發展出約束的手段，以求其他網絡成員遵守圖書館規則或配合集體行動；而未有嚴謹約束力之團體，則較難以號召全體共同投入集體行動之中。

第六節 中高齡者發展與維繫館內社會資本之障礙

綜合本章前五節所述，中高齡者可透過公共圖書館服務發展出個人及社群層次的社會資本。然而就個人層次而言，中高齡者透過公共圖書館服務也未必能與他人發展出非正式的互動聯繫、建立起社會網絡後亦未必能與網絡成員保持關係；從社群層次觀之，部分中高齡者欲加入館內已成形之正式團體卻遭受阻礙，而這類正式團體本身亦可能因種種原因無法順利維持。

基於此，本節分別從個人及社群層次，歸納中高齡者於公共圖書館內發展與維持非正式社會網絡及正式團體時所遭遇之障礙，期能藉由瞭解其阻礙，幫助思索因應對策。



一、 個人層次：非正式社會網絡的發展與維繫

(一) 語言不同形成溝通隔閡與不信任感

使用者之間所使用的語言不同，影響了中高齡者與他人互動接觸的意願及信任感。在西盛分館內，多數中高齡者習慣以閩南語對話，受訪者 SU8 因不諳閩南語，擔心講話引起誤會，而刻意避免其他使用者溝通互動，因此未與其他使用者建立關係，且由於缺乏溝通，也表現出較多的不信任感：

「因為這邊我不會講臺語，我就講國語，所以我不會... (和其他人接觸)，像我講國語，有的時候人家會誤會，講國語腔調也不同，他們講的話好像人家在侮辱我，所以我看看報紙以後就會回去。[...]現在的人太壞了，你沒事不要...。像我在這邊看報紙，一個女的要來看，我說我看完報紙、你來看，這樣就好了，如果我看完，我就給你，我就回去了。要不然『我要先看』什麼的...，沒有必要(爭吵)，我就回去。」(SU8: 93~96; 111~113)

(二) 館員的人事變動

館員作為中高齡者之社會資本，其人事調動影響了與中高齡使用者的關係建立和維繫。如 MU3、MU4 和 MU5 皆注意到館內的館員流動率高，MU3 認為是圖書館的政策之故，過去熟識的館員無法在相同單位久待，熟識的館員調離讓館內的使用者們感到惋惜；MU4 亦指出館員由於職務調動或是個人生涯規劃而離開圖書館，還沒能與館員建立起關係，館員便離開。

「你請他(某位館員)幫忙什麼東西，他都算蠻那個的(熱心處理問題)，那時候他調走的時候，大家(志工和使用者們)都很難過啊，可是他們(圖書館)都有規定啊。他們的話，是有這個規定，就是在一個地方不能夠...，可能像郵局一樣，就是不能在這邊太久，要先調出去[...]。」(MU3: 515~518)

「他們(館員)流動率好高喔，你還沒有認識一個人，他已經升官了，他已經外調了、他已經去唸研究所了、他已經出國了，[...]，好多喔，一個人還沒認識他就走了。」(MU4: 528~530)

二、 社群層次：正式團體之發展與維繫

從社群角度觀之，中高齡者發展與維繫正式團體的阻礙可分為四層面：新

成員加入正式團體時遭遇阻礙、舊成員無法持續參與團體、團體活動難以持續進行、難以動員全體共同行動，以下將分別針對此四方面闡述相關原因：



(一) 新成員加入正式團體時遭遇阻礙

1. 擔心自己參與團體活動的先備知識不足

大同分館的 DUL 擔心自己無法跟上團體進度，而遲未加入自主學習團體，她認為自己拼布技巧不如其他成員，故只在旁觀看而未實際參與拼布小組之活動。

「DUL：『有時候就禮拜三（拼布小組活動）的時候來看一下，我一直想進來，但（小組成員）都是比我厲害的，看別人就好了。』」（Notes D0717）

2. 認為難以融入館內既有網絡

MU0 在樂齡中心成立之初曾參與樂齡中心之活動，但後來未再持續參與，MU0 認為館內的學員們已建立起自己的網絡，讓身為新來者的她覺得難以融入其中，既存的網絡也使其感覺活動資訊不夠透明：

「假如說我是樂齡（中心）的最早（加入）的那個人，然後我揪了這些人，就變成一個小圈圈，我覺得其他人很難進來欸。像我要去登記，他（樂齡中心的志工）就問我『你為什麼來』，就是你會被調查一堆，被調查一堆之後，還要看他願不願意，因為他有些活動不是公開地跟你講…，就是說你要打入必須要有你的人脈。[…] 像打太極拳的課（自主學習團體）也是一樣，我那時候去上大概有三、四堂，都差不多一樣，就是來來去去、隨便你，也沒有管理，然後都是那幾個姊妹在裡面，被她們把持住。」（MU0: 411~414; 495~497）

從 MU0 的敘述發現，館內中高齡者結成已久的社會網絡，卻可能成為其他中高齡者參與活動的心理障礙，既有的網絡使新加入的中高齡者覺得無法融入團體活動中，覺得團體被感情好的成員「把持」，也使其懷疑部分活動的資訊僅在該網絡中流通，成員關係緊密的跨接型網絡反而為新來者帶來壓力和猜疑，變成新成員參與的阻力。

3. 不滿意自主學習之形式而不參與

MU0 認為自主學習團體僅由志工自行管理、自主合作學習的方式在學習上看起來缺乏系統，也不滿意團體彈性的出席規範，因而未持續參與：

「我去看他的書法班、打太極拳的，你會覺得鬆散、沒有人在管，然後它就是志工自理。[...]（是觀察到哪些情形讓您覺得鬆散？）我當時應該是有兩、三年，我是去上易筋經的課，那是一種體育運動類的課，那是由班上的一個像 leader 一樣的，自己找了一個老師來教我們，大家就是時間到自己進去上，老師上完課也...，就是說連桌椅排啊、那些都是我們自己要移動，然後同學互相之間也沒有點名、就走，所以我的感覺才會覺得有一點鬆散。[...]我知道以前開的課都是短暫性的，譬如說書法或國畫，那一種課幾乎都是常駐型的，就是它招生的常常就那幾個，然後自主、自己寫，可能裡面比較強的（程度較好的成員），就改剛進來的同學（的作品），就會覺得好像沒有什麼。」（MU0: 406; 482~489）

與 MU0 的想法類似，大同分館社交舞自主學習團體的成員 DU7 也提到，因為自主學習團體沒有規劃系統性的課程，想學習的成員可能不會想要持續參與，但 DU7 本身是為了交友而參加，因此覺得自由的自主活動很適合自己：

「像我們有好幾個會一直帶的人（團體中有幾位會帶領他人跳舞的成員），我認為等於來這邊聯誼一下，我的想法是這樣。如果你真正要學的話，來這裡是沒有辦法真正學到東西的，你看就知道，就是在那邊這樣子玩，你真的要學的人大概不會再來，因為這樣子也學不到什麼東西，真正要跳的人他也不會再來，這好像跟他的需求不大一樣；還有一種是，來了好像還是不會跳，他也不會再來。[...] 其實這個（社交舞小組）對我來講，很符合我的需求，因為我就是來玩的，我根本不想上課，每一次都跳一樣的最高興，不用傷腦筋這樣子。」（DU7：231~236; 286~287）

從 MU0 選擇不參與的理由來看，可發現部分中高齡者對於「學習品質」有相當程度的要求，期望從活動課程中得到收穫和進步，希望活動帶領者具備專業知識與背景，也希望課程和活動能有系統的設計規劃、並且貼近中老年的需求，鑒於這些要求，使其對自主學習團體的運作形式感到不滿意，因而選擇不參與。

4. 志願服務參與名額有限

除了學習活動外，公共圖書館所提供的正式社會參與機會包括志願服務，然而圖書館提供之志願服務機會供不應求，有意參與的中高齡者不得其門而入。在館員訪談中，發現目前臺北總館、大同分館的樂齡志工已額滿，而臺灣圖書館的故事志工亦已額滿，未再招收新志工。本研究所接觸之中高齡使用者中，仍有少數人仍在等待公共圖書館的志願服務機會，如 MU3 最初想擔任圖書館志工，等了一陣子候補才正式成為志工、DUC 也表示自己曾想成為圖書館志工，但因圖

書館志工已額滿而放棄：

「辦樂齡證以後，我就直接問說那我可以做志工嗎？我們這個長相實在是太不顯眼了，他就說目前沒有，那再等通知好了，我們需要的時候再通知你，那我說『喔好，沒有關係』就走了。」(MU3: 35~38)

「DUR 說 DUC 原本也想在圖書館當志工，但館內已沒有缺額。DUC 說：『沒有志工的缺，我就沒有報，圖書館說沒有，我就不會想說要等。』」(Notes D0707)



(二) 舊成員無法持續參與團體

1. 熟悉的網絡成員離開而影響其他成員持續參與的意願

在大同分館的社交舞自主學習團體中，DU7 提到自己參與該學習團體的目的是為了社交聯誼，當其他成員不繼續參加團體活動，DU7 自己也打算跟著不出席：

「DU6：你看我們這裡也一樣，女生一大堆，男生一兩個，有時候男生沒有來剩下一兩個，有時後剩下一個。

DU7：男生一個就是他（指 DU6）啊。

DU6：還有 T 先生啊！

DU7：他不會來了啦，他們要去區公所（上課），下禮拜就不會來了，我也不要來。」

(DU7: 133~136)

2. 健康狀況不堪負荷

少數中高齡參與者因為身體狀況不佳，而未能持續參與館內活動，例如介紹拼布小組給 DU9 的朋友，因為乾眼症，已有一陣子未出席小組聚會：「她很久沒有來了。最近休息，她乾眼症蠻嚴重的，醫生叫她說要休息一陣子。」(DU9: 186)

(三) 團體活動難以持續進行

1. 團體於館內的聚會空間改作其他用途

臺灣圖書館的故事志工過去有定期的志工聚會，故事志工們定期於圖書館的小教室內交流、學習，後來小教室改作其他用途，聚會也未能持續，使得故事志工少有固定見面的機會，如 TU3 提到：

「我們以前那時候就是每隔週的禮拜三、是禮拜二還是禮拜幾的早上，那個小學堂（圖書館的教室）就給我們（故事志工）做我們的聚會，我們每一次就是所有的講

故事志工能來就來[...]，本來以前就是每兩個禮拜有一次（聚會），是後來（聚會地點）變成哺乳室，小學堂搬到樓上，大家就也不太那個了，後來○○（前任館員）又走了，就沒了。其實我覺得那才是凝聚所有說故事的人，一定有一個固定的機會見面，現在反而都沒了。」（TU3: 569~571; 574~578）

上述事例中，原先聚會的空間消失，影響了志工的定期聚會，此外，從TU3的敘述可觀察到原先支援志工聚會的館員離開，也是聚會不再持續的原因之一，再次顯示館員的人事變動對於中高齡者維繫社會網絡之影響。

2. 團體活動的資源使用受到公共圖書館之規定限制

於公共圖書館活動，在資源使用方面必須配合館方規定，例如觀影活動需使用公播版影片，而為配合此規定，讓團體活動帶領者在安排活動時受到限制，從而使團體活動不易維持。例如DU1過去在大同分館成立電影讀書會，但館內公播版影片選擇有限、數量也有限，無法自由挑選自己覺得適合或已看過的影集，讓身為活動帶領者的DU1感到困擾，讀書會也未能持續運作：

「（電影讀書會）之前有跟主任，現在已經經過三個或四個（主任），我有跟他們討論過，他一直叫我帶讀書會，我說我覺得這樣有點麻煩，因為它只能用公播版，公播版又很貴，所以後來他們也叫我帶一個電影讀書會，我沒有做得很好，因為有限制。我本來自己也參加過，所以我想要帶一些比較適合樂齡族的、討論一些影集，但是它就更麻煩，因為總館的公播版很多圖書館都要用，所以變成是我們被動選片，就是它現在能夠借到的，它拿來我在從裡面挑，就不能從自己看過然後想要的來選。」（DU1: 214~220）

3. 團體參與者程度不一，活動安排難以同時滿足所有參與者之需求

從參與者的角度來看，部分自主學習團體的參與者因為無法跟上課程進度、在團體中又缺乏他人的指導，而失去持續參與的興趣。例如大同分館社交舞自主學習團體的成員注意到團體內成員的基礎不一，加上自主學習團體不強制要求成員的出席狀況，成員流動性高，使團體難以有系統的教學，缺乏基礎的學員也不易融入活動、較難從活動中獲得成就感：

「然後這個（社交舞自主學習團體）還有一個困難，它這是沒有課程的，不是說這個單元是做什麼...，是人員隨便進出的，這也是一個問題，大家程度也不一樣，你今天來，下一次也不一定會來。[...]其實可以分配一下，今天你們這邊比較粗淺一

點的，我帶你們跳一下，你們練習一下，等一下這樣子。你不覺得我們每個人都…，
(如果有分組練習)今天不會這樣子自己管自己。」(DU7: 255~ 257 ;274~275)

「較資深的學員花了幾分鐘指導新學員基本步，其他時間資深學員組隊一起跳，一位較資深的女學員告訴站在一旁的新學員 DUB：『要主動去找會帶的學員跳，才會進步得比較快。』 DUB 以前看著電視跟著學過一些社交舞的基本步，但還不太熟練，上一週和這週活動時，大多時間站在一旁看著其他人跳，偶爾自己在一旁踩踩基本步，休息的時候 DUB 向研究者說：『加上這次是第四次來，可是好像沒什麼意思。』」(Notes D0713)

而從活動帶領者的角度觀之，學員程度不同，對於活動帶領者在規劃教學方面也是一大挑戰。由於自主學習團體持續有新成員加入，需要重新教學，重複的課程使舊成員感到乏味而失去興趣，例如曾帶領樂齡手語課程的志工 DUL 提到：
「有些人他要你的東西，一直要你的東西，但是你就是要一直趕，好像說你們學一學現在比較厲害了，有些有基礎已經不錯了，不會的（新學員）又進來，又重頭教，老人家就乏味了，他就不學。我覺得這樣子很累，那就是全體都不好，人家也會煩。」(Notes D0717)

由於活動課程的參與者背景多元、每位參與者具備的先備知識基礎不同，程度較好的參與者可能對重複的學習內容感到乏味、基礎稍弱的參與者可能因無法跟上團體活動而失去興趣，參與者們難以享受團體活動的樂趣和學習的成就感，團體帶領者在安排上亦感到為難，使得團體活動難以持續順利運行。

(四) 難以動員全體共同行動

動員團體成員共同行動，需要團體成員擁有一致認同之目標、成員共同建立起約束力量，部分正式團體因缺乏此些要素，不易動員全體成員。而團體間缺乏共同目標與約束力的因素包括：

1. 成員參與團體之動機不同

正式團體中的成員參與活動之動機，影響到他們對於參與團體集體任務之意願，例如臺北總館的歐洲遊戲小組，部分成員參與小組活動是為休閒娛樂，因此對於

班長所發起之傳愛活動參與意願較低；而歐洲遊戲小組原先規劃讓所有成員分組、共同負擔小組事務，也因為同樣理由遭到否決：

「我們這個團體，有些學員部分是不贊成我們去外面推廣，因為他說我們樂齡就是來這邊很輕鬆玩這些東西，就不想再出去了[...]。」(MU5: 380~381)

「我本來想說當班長就另外開發，做一些其他事，盡量要給一些幹部(分散任務)，讓他們全員來做，有的他們就說不要，他們就說我們來這邊就要玩啦、就不要這樣，有一些人啦，不是全部啦，我們就尊重大家這樣。所以我就除了要做這個以外，我就自動增加，推廣啦、到社區傳愛那個事，我就自己去做。」(MU5: 149~154)

承上所述，由於團體成員參與圖書館活動之動機與目的不同，成員間缺乏一致認同的集體目標，使得動員整體參與集體行動變得困難。

2. 顧慮成員的健康狀況

團體成員的健康狀況，是中高齡者組成之正式團體無法嚴格執行規範或約束力的原因之一。如歌唱班班長 MU2 顧及高齡成員往返圖書館的安全，因此不會特別規範成員的出席及參與狀況：

「他們年紀都大了，你看 MU8 她說他要趕三點過來都覺得壓力很大，所以我們不會特別去規範他們什麼，萬一他們為了趕過來在路上跌倒，還是會覺得過意不去。所以我都說只要他們願意過來，幾點來都沒問題。」(MU2: 56~58)

值得一提的是，西盛分館之中高齡者與其他使用者未組成正式團體，日常生活中亦少有集體的行動，背後之原因也與成員們的體力及健康狀況有關，SU4 認為館內的網絡成員普遍年紀較大、經濟狀況或健康情形不一，動員所有人、集體行動等行為，若成員出狀況，便是給自己找麻煩：

「這裡交的是談話的朋友啦，[...]這裡的朋友不會一起出去玩，因為大家經濟狀況不同，大家的孩子也不一樣大，身體狀況也不一樣，你看有的好好的，可是有些老人家膀胱比較不好，出去玩比較累。我今年 70 了，我太太 65，她約其他人打羽毛球，結果(對方)打一打，腳就不能走了，她是好心啊[...]。現在不能相約出去玩，到時候有什麼毛病出事情，多此一舉，少一件事不如多一件事，雖然初衷是好的。」(SU4: 101~106)

綜合本節所述，中高齡者於公共圖書館內發展或維繫社會資本，可能遭遇的障礙可進一步歸納為三類：一與公共圖書館政策有關，二與團體活動安排有關、三則有關使用者之個人特質。

「公共圖書館政策」所造成之阻礙，包括館員的人事變動使其與中高齡者之間不易建立和維繫關係；館內團體聚會之空間改作其他用途，使團體成員的定期交流隨之消失；而團體活動之資源使用受到圖書館規定之限制，使得團體帶領者在安排團體活動時感到困難，亦使團體難以維持；此外，館方所提供之志願服務機會有限，使得有志服務的中高齡者不得其門而入。

而「團體活動安排」方面，部分中高齡者不滿意團體採自主學習之形式、缺乏專業的活動帶領者與系統性的課程規劃，不願持續參與。而對於活動規劃者來說，活動參與者的基礎知識不一，造成活動安排上的困難；對於活動參與者而言也較難以盡興地享受活動的樂趣，使得團體不易長久運作。

「中高齡者的個人特質及使用動機」亦影響他們在館內與人建立關係、持續參與團體活動與投入集體行動之意願。少數中高齡者因為慣用語言與其他使用者不同，而避免與其他使用者互動、對其他使用者的信任度也較低；部分中高齡者因為擔心自己的先備知識不足、擔心難以融入館內既有的網絡之中、熟悉的成員離開、遭遇健康問題，而選擇不參與或無法持續參與到團體中。在集體行動方面，由於中高齡者使用公共圖書館的動機不一，缺乏共同的目標，使得動員全體網絡成員困難；此外，亦有中高齡者顧慮到網絡成員的健康狀況不同，因而避免集體行動。



第五章 綜合討論



本章綜合研究結果及相關文獻進行對照和討論，討論分為四方面：(1) 公共圖書館樂齡服務所連結之資源；(2) 中高齡者使用公共圖書館之情形；(3) 公共圖書館服務對中高齡者社會資本之影響；(4) 中高齡者社會資本之運用，以下分節詳述之：

第一節 公共圖書館樂齡服務所連結之資源

本研究所調查之四所公共圖書館皆有辦理樂齡活動，活動之跨機構合辦單位包括學校、社區樂齡中心及才藝教室等文教單位、政府機關、專家公會、基金會、養護機構。與 Williamson (2009) 之建議相對照，本研究所選擇之公共圖書館較少與商業單位合作規劃樂齡服務，Williamson 認為公共圖書館可以與咖啡店、書店等合作，例如由書店支援讀書會所使用的書籍。

本研究中的公共圖書館除了與專門性團體、組織合作之外，大同分館會邀請館內具備專才之中高齡使用者來帶領樂齡活動、提供真人書諮詢服務，此舉實踐了美國加州公共圖書館 TLA50 以及 Creative Aging Toolkit for Public Libraries 之建議，將中高齡者納入公共圖書館之服務團隊，使其得以持續發揮長才 (Aldrich, 2009; California State Library, n. d.)。

此外，從館員與中高齡者訪談中，亦觀察到公共圖書館透過館內志工的牽線，促成社區樂齡學習中心的班級至館內進行服務和演出，具體實踐 Williamson et al. (2010) 之建議，運用中高齡者之社會網絡，為公共圖書館及社區單位建立起合作關係。

第二節 中高齡者使用公共圖書館之情形

綜合觀察與訪談資料，中高齡者除了將公共圖書館當作閱讀與學習的場所，

也將公共圖書館作為尋求他人陪伴的社交休閒之處。而中高齡者選擇聚集於館內可交談、使用規範寬鬆、能找到人作伴的樂齡空間，主要的原因也與「便於社交」相關。

以交誼為使用圖書館目的之中高齡受訪者，係將公共圖書館當作社交和休閒的「第三地」。然而過去的公共圖書館使用研究指出，多數使用者以單獨在館內進行個人事務為主，且交談並非人們在館內最主要的活動，本質上公共圖書館更接近工作場所或學校，而非以社交活動為主之第三地 (Glosienė et al., 2006; Fisher et al., 2007; Aabø & Audunson, 2012)，僅有少部分研究注意到使用者將公共圖書館作為與他人會面之社交空間 (Hillenbrand, 2005b; Aabø et al., 2010; Aabø & Audunson, 2012)。而本研究中在西盛分館與大同分館內之樂齡空間與兒童室，則觀察到許多中高齡使用者的主要活動為交談與遊戲，他們為尋求說話的對象而上圖書館，其行為可能係因兩分館內皆有能自由談話之空間，另一方面，由於前述有關第三地之公共圖書館使用研究，皆是以全年齡的使用者為調查對象，若專以中高齡使用者為調查對象，或許會有不同的結果。

基於上述發現，研究希望進一步討論兩議題，一是關於公共圖書館在高齡化社會中的角色、二是從社會資本觀點探討公共圖書館之空間規劃：

一、 公共圖書館在高齡化社會中的角色

研究發現，不以使用館藏為主要活動的中高齡者會擔心待在一般閱覽區佔用其他讀者的位置，受訪者 DU8 甚至曾見到在一般閱覽區休息的中高齡者遭人驅趕。該案例反映了使用者們對公共圖書館功能的認知，認為上圖書館便是要使用館藏資源、學習或閱讀，此觀念讓不用館藏的中高齡者自身、以及其他使用者，認為不使用館藏就理應避免待在一般閱覽區。然而如西盛分館的中高齡受訪者屢屢提到自己無處可去，能選擇的去處僅住處附近的公園和圖書館，而進了圖書館可以找到人作伴，顯示出公共圖書館是他們生活中有限且主要的休閒與社交場所。

確實在公共圖書館宣言中，以保存並提供資訊、文化，以及教育為服務核心

(UNESCO, 1994), 未述及與「休憩、社交或社會參與」相關之任務。然而有關公共圖書館應是什麼樣的地方、其中所應具備之服務, 隨著社會變遷持續被討論, 如 Joseph (2009) 與 Decker (2010) 認為公共圖書館應順應高齡化趨勢營造更多第三地的氛圍, 幫助使用者得到社會互動, 部分公共圖書館開始建立專區, 為中高齡使用者打造第三地 (Schull, 2013; Tempe Connections, n. d.)。或許未來為中高齡者提供交流的空間, 會是公共圖書館面對高齡化社會的普遍對策之一。

鑒於前述, 公共圖書館為中高齡者規劃服務時, 可配合中高齡者實際的使用行為和動機, 將中高齡者的休閒、社交需求納入考量, 並且嘗試將之與學習活動、館藏推廣結合, 以達成公共圖書館啟迪民智之核心要務; 另一方面, Kranich (2001) 與 Hillenbrand (2005a) 認為公共圖書館不能僅止於協助使用者發展社會資本, 亦提醒圖書館必須明言自身所扮演的角色, 讓人們知曉其價值, 換言之, 在公共圖書館服務及功能與時俱進的同時, 亦需思索如何讓人們瞭解該些服務之意義, 並使其以新的眼光看待高齡化社會中的公共圖書館。

二、 從社會資本觀點探討公共圖書館之空間規劃

研究發現, 館內有獨立隔間的樂齡空間之中高齡受訪者, 偏好於樂齡空間中活動, 受訪者認為樂齡空間的使用規範較寬鬆, 可自由談話、且其他中高齡者也習慣聚集於樂齡空間內, 因此容易在其中找到談話對象。從上述因素觀之, 獨立隔間且可談話之樂齡空間, 有益於中高齡者們的交流, 進而有助其建立並維繫關係, 而在樂齡空間中發展出來的跨接型社會網絡, 成員皆為中高齡者。

另一方面, 本研究中的臺灣圖書館, 雖規劃有樂齡區, 但該館之樂齡區與一般閱覽區並未以牆板區隔, 該館的受訪中高齡者並未提到樂齡區可自由說話之特質, 也未特別偏好使用樂齡區。平時在書架間整理圖書的 TU5, 指出圖書館內不能說話, 因此雖然在館內能接觸許多讀者, 但並不常與其他讀者互動:

「〔上書志工(圖書整理志工)是否常接觸到其他讀者?〕經常。〔經常有機會和他們講到話嗎?〕因為圖書館是不能講話, 除非是他們來詢問, 我們才會(談話)。」

(TU5: 27~32)。

從 TU5 的經驗觀之，由於圖書館內需保持安靜的規定，使用者之間交談的機會不多。而受訪者 TU6 平時則帶著孫子待在館內的親子資料中心、到圖書館的活動室參加親子活動，和一同參加活動的年輕媽媽們建立起關係。一方面親子活動聚集了眾多使用者，另一方面，活動的空間是可自由談話但不會干擾到他人的活動室。TU6 不是在樂齡區，而是在活動室中與其他使用者建立起跨接型網絡，且就網絡成員年齡而言，年齡層更加廣泛。

臺灣圖書館的活動室與前述的獨立隔間樂齡空間之共同特徵為：可自由交談，放聲說話不會干擾到閱覽區之讀者、有一定人數的使用者聚集。故研究推論，可自由說話與互動、且有眾多使用者聚集的公共場地，是公共圖書館空間能協助中高齡者建立社會網絡之主要因素。中高齡者在公共圖書館發展或維繫社會關係的場域，未必是發生於樂齡空間中，社會關係也可能誕生於活動室、兒童室（親子資料中心）等地點，且在這些非樂齡空間所發展出來的跨接型社會網絡，網絡成員的背景異質性可能更高。

此外，研究從中高齡者的空間選擇考量中，發現中高齡者會因家具舒適、光線良好而持續使用特定空間，而進入空間的規定繁多，則會阻礙中高齡者前往使用之意願。

綜合以上討論，就協助發展社會資本的角度而言，研究建議公共圖書館在館內提供一可談話互動、家具舒適、採光良好且使用規範簡便的空間，鼓勵中高齡者使用，但未必需要僅限中高齡者使用。此空間可以是圖書館的樂齡區，也可以是活動室、親子共讀區等，讓中高齡者感到舒適且能自由交流之場所。

第三節 公共圖書館服務對中高齡者社會資本之影響

根據研究結果，本節從中高齡者於公共圖書館內建立的社會網絡出發，探討其館內社會網絡建立之契機；再分別從個人層次與社群層次社會資本的觀點，討

論其館內跨接型網絡成員之背景與資源異質性、以及公共圖書館服務如何促成中高齡者形成信任與互惠規範。最後，探討中高齡者如何透過公共圖書館內的各類活動發展社會資本，並討論活動中有助於中高齡者建立社會資本之因素。



一、 館內社會網絡建立之契機

本研究發現中高齡使用者與館內他人建立起關係的契機包括：討論共同感興趣之館藏、參與活動或課程、介紹或協助他人使用圖書館。Vårheim et al.(2008)認為公共圖書館內的社會資本建立主要係源自館內所舉辦的活動，但其研究資料中無法看出借還書、提供協助等行為，是否有助於使用者建立社會資本，而本研究的訪談資料則證實了中高齡使用者與館內的志工、館員或其他使用者，透過借還書、提供協助，與他人建立起關係之可能性。然而本研究之受訪者亦指出，借還書與館員或志工的接觸是相當短暫的，除了使用者要頻繁使用圖書館，還需要使用者與服務提供者（館員或志工）雙方皆有相同的問題或資訊需求，才有可能建立起共同的話題以及更長久的關係。

而在上述非正式聯繫接觸的基礎上，館內的使用者會進一步結成正式團體，如讀書會或興趣小組等自主學習團體。促使正式團體組成的原因包括：為了持續過去圖書館課程的訓練以及課程中所建立起的網絡、志願工作需要、館員建議與協助、希望召集共同興趣者每週固定時間一起活動。研究發現，這類正式團體的發起人除了館員之外，多數為熟悉圖書館或樂齡中心的志工，這些志工較瞭解館方之政策、與館員之間有較密切的聯繫、平日服務時與其他使用者建立起認識且受到使用者之信任，是一般使用者與公共圖書館之間良好的溝通橋樑，也是組織起自主學習團體的有力號召者。

二、 館內跨接型網絡成員之背景與資源異質性

在網絡成員的年齡方面，本研究受訪的中高齡者之館內網絡成員亦多為中高齡者。推測其中原因包括：(1) 研究者主要是從研究場域的樂齡活動中尋找受訪

者，而這些受訪者的朋友多半也是參與同樣樂齡活動者；(2) 多數受訪者在館內主要的活動空間是樂齡空間，特別是大同分館與西盛分館的受訪者，而在樂齡空間裡，他們頻繁接觸的對象同樣也是中高齡者；(3) 中高齡者與其他年齡層之使用者的圖書館使用時間不同，亦可能是原因之一。由於本研究以未就業之中高齡者為訪談對象、且臺北市立圖書館之樂齡中心平日晚上與週末不開放、樂齡活動大多於平日白天舉行，受訪之中高齡者待在研究場域的時間多集中於平日白天，與平日上班上學的使用者之使用時間不大一致，而使其接觸年輕使用者的機會相對較少，因此受訪者的館內社會網絡成員仍以中高齡者為主。

然本研究亦發現，中高齡者館內社會網絡中的成員在專長、文化與生命經歷相當多元且豐富，與 Audunson (2005)、Vårheim (2007)、Johnson (2010)、Aabø & Audunson (2012) 之調查結果一致。網絡成員專長多元，讓中高齡者可以提供彼此日常生活上的支援，並解決團體任務中所面對的難題，獲得工具性支持；而生命經歷相似的中高齡者則彼此抒發其懷舊情緒，獲得情緒性支持，此方面之情緒性支持，對部分中高齡者而言，可能是自其內聚型社會網絡中較難以獲得的。

而在資訊性支持方面，關注的資訊相近使得中高齡者之間容易形成資訊場，另一方面，中高齡者及其館內網絡成員，同時也分別參與各類的館外社團組織或學習活動，換言之，中高齡者及其館內朋友同時屬於館內外多個社會網絡；此發現呼應 Johnson (2010) 之調查結果，頻繁使用公共圖書館者，同時也是高度投入其他組織團體者。而館內網絡成員的正式社會參與程度高，讓中高齡者更容易透過成員獲知其他正式社會參與的機會和管道，例如志願機會、課程報名的訊息等，或是進一步和成員們一同參與其他館外活動，擴展自身的社會網絡。

另一值得注意之處是，本研究受訪之中高齡者多不在意其館內網絡成員過去之職業。在社會資本的研究中，經常以網絡成員的職業來代表其所掌握的社會資源與社會地位，除了實質的資源提供外，也具備象徵效用 (Lin, 2001a)，然而本研究之中高齡受訪者並不甚在意網絡成員的職業。

除了中高齡者自身認為應尊重彼此之隱私而不刻意去瞭解，研究推測，由於中高齡者在退休後交友不再考量利害關係、或中高齡者自身的內聚型網絡中已有豐沛的社會資本，在館內交友以獲得情緒支持為主要目的、或彼此提供工具性或資訊性的協助時可能不需動用與過去職業相關之長才或資源等，因此使得中高齡者較不在意其館內網絡成員之職業。基於此研究結果，若未來社會資本之相關研究選定以退休後中高齡者為對象，採用定名法調查時，建議可以將成員調查之重點放在成員職業以外的資訊。

三、 中高齡者於公共圖書館內的社群層次社會資本

本研究發現中高齡者對公共圖書館、對館員之信任，係因館員積極熱心提供協助、主動關心中高齡者的使用狀況、依中高齡者的實際需求調整服務規劃、無私地開放活動參與機會等，使得中高齡使用者肯定館員的用心，從而信任館員並展現互惠行動。中高齡者對館員產生信任與互惠的因素，可與 Piper et al. (2009) 之發現相呼應；Piper 等人指出，比起圖書館規劃的活動，中高齡者可能更重視與館員間良好的互動經驗。

綜合而言，本研究所歸納之中高齡者對圖書館的信任、互惠來源，與 Audunson (2007)、Vårheim et al. (2008)、Johnson (2012) 之發現大致相同，信任與互惠來源可歸納為兩大途徑，一是透過人際之間的互動，主動給予中高齡者協助，使得使用者更願意向館員透露其需求，並建立起信任關係；二是公共圖書館普世且重視平等的政策，讓使用者產生信任。

另一方面，本研究發現頻繁參與圖書館活動的中高齡者，也成了公共圖書館可運用之社會資本。過去圖資領域有關社會資本之研究，甚少提及使用者與館員之間的互惠關係，Johnson(2012)僅討論到館員提供使用者哪些超越職責的協助，無反面敘述使用者如何給予館員回饋。本研究自觀察及館員訪談資料中則發現，四所公共圖書館之中高齡者參與活動後，常主動給予館員意見反饋。此外，中高齡者也貢獻自己的長才、引薦自身內聚型網絡中的專家，讓館方運用這些資源規

劃辦理多元的活動，這類信任與互惠行為，豐富了公共圖書館提供服務時可運用之資源。

而中高齡者對館內其他使用者的信任及互惠行為方面，研究發現中高齡受訪者對圖書館有足夠瞭解，能提供其他使用者協助；在參與活動時，從活動帶領者對日常生活注意事項的提醒中感受到關心，而主動與之建立關係並尋求協助；此外，使用者之間在館外的共同朋友較少，讓私底下的分享與交流只留在館內也是原因之一，此項因素與 Johnson (2012) 之解釋相似，Johnson 認為使用者之所以願意與館員交流私事，是因館員位處親密的家人、朋友以及正式求助機構之間的中間地帶，館員會傾聽、但又不至於過度介入，而本研究之中高齡者對館內其他使用者亦抱持著類似的態度，知道館內朋友願意聆聽他們說話，但在館外彼此無交集，不會特別介入，也不會將談話的內容透露給館外其他熟人，因而信任之。

四、 公共圖書館各類活動對中高齡者社會資本之影響

綜合本研究之發現，本研究將研究場域中，中高齡參與者如何透過各類活動維繫其內聚型社會資本、以及建立跨接型與連結型社會資本，歸納於表 5-1，並依活動類型，討論活動中有助於中高齡者建立社會資本之因素：

(一) 使用館藏

研究發現中高齡者能藉由館藏與館內他人開啟話題，然這類互動較少且短暫，會藉借還書時和服務人員分享書籍內容的受訪者 MU0 認為基於尊重讀者隱私，這類互動可能僅點到即止。但對於內聚型社會資本，使用當前的熱門館藏、休閒娛樂雜誌，讓中高齡者能持續掌握最新議題，使其和家中的年輕世代有共同的話題，或將館藏及其內容推薦給親友，以此維繫或強化與內聚型網絡成員的關係。

(二) 使用 ICT 設備

本研究發現中高齡者在操作自己的手機或館內之 ICT 設備遭遇問題時，會請館員、熟識或陌生的使用者幫忙。有中高齡受訪者因提供其他使用者協助，而

與對方建立起關係，亦有中高齡者特意至館內尋求館員及其他使用者之協助。

研究發現，部分中高齡者雖有協助解決科使用問題之內聚型社會資本，但擔心反覆詢問讓親友感到不耐煩，而選擇運用館內的跨接型社會資本；此外，圖書館內提供較完整的週邊配備，例如印表機、影印機、掃描器，讓中高齡者可以在同一處完成所有任務，亦可能是吸引中高齡者前往圖書館尋求協助的原因之一。上述發現與 Johnson & Griffis (2009)、Johnson (2010) 之主張相呼應，公共圖書館可以彌補使用者在館外不足的社會資源，且館員可扮演協助使用者運用科技完成任務之重要角色。

值得一提的是本研究的觀察與訪談資料中，較少見到中高齡者運用館內設備與他人聯繫或進行社交（例如上社群網站），此發現與 Aabø et al. (2010) 之調查結果可相呼應，年長者較不以公共圖書館進行虛擬會面。

(三) 遊戲

本研究之研究對象在館內最常進行的遊戲是象棋與拉密牌。中高齡使用者藉由教導彼此遊戲規則，在教學與玩樂的過程中，迅速熟悉彼此，有助其在館內建立跨接型社會網絡，亦有部分中高齡者將遊戲介紹給內聚型網絡成員、或邀請親友共同上圖書館同樂。

除了拉密牌這項遊戲外，臺北市立圖書館尚提供其他許多款桌上遊戲，但皆不若拉密牌受歡迎。受訪者 DU1 指出原因是拉密牌的規則較其他遊戲簡單、牌面只有數字且字體夠大、每局遊戲也不需花太多時間：「後來我發現桌遊其實很多種，而且都很有意思，可是它玩的時間比較長，它那些卡片做得很好，可是字太小，太費精神、力氣，所以我們現在玩的這個（拉密牌）是最簡單的，就只有數字，這個好啊，所以變成大家就玩這個。」(DU1: 291~294)。另一值得注意的是，大同分館內有兩副拉密牌，但平常中高齡者只固定使用其中一副，直到志工們為了清洗較常用的一副，才拿出另一副拉密牌來使用，值班志工 DUB 解釋道：「這組比較少拿出來用，因為這組的牌面上紅色和橘色兩個顏色印得太相近了，

年紀大的老人家覺得不好分辨。」(Notes D0716)，綜合以上，遊戲的時間、規則難易度、遊戲道具印刷的字體大小、顏色，皆影響了中高齡者對遊戲的偏好，進而可能影響其參與遊戲之意願。

上述發現有部分與 Kleiman (2008)、Levine (2009) 之觀察一致：簡單易學、不需太多技術支援的遊戲，最受到年長者歡迎，且遊戲中參與者們注重社交而非競爭，因而發展出同好情誼。

(四) 手作活動 (勞作、手工藝、DIY 活動)

本研究所觀察到之手作活動皆以小組方式進行，活動帶領者的講課時間只佔活動整體的一小部分，使得活動參與者之間有較多的交流機會，參與者可以透過交談或相互觀摩成品，瞭解其他參與者之長處、相互傳授彼此之技術、或獲知其他類似的學習活動訊息。而自手作活動所習得之技能，使中高齡者成為其內聚型網絡中更好的資源提供者，甚至是將作品贈予館外的慈善機構。上述發現與 McKenzie et al. (2007) 對公共圖書館內編織團體之觀察相似，團體參與者們透過館內活動維持關係、彼此協助、相互給予情緒支持，並將活動產出之成果貢獻予親人或其他慈善機構，對於三類型的社會資本之維繫與建立皆有助益。

(五) 運動、養生保健活動

運動、養生保健活動是以全體一起動作、一起聽講的方式進行，然全體一齊行動的大班級活動可能讓參與者之間較缺乏交流互動。例如臺北總館之歌唱班平時是以全班合唱、全體一起聽講、做養生操的方式進行，使得平時僅在活動時間才到館的中高齡者 (如 MU7)，覺得活動期間與其他參加者交流的時間有限。

研究發現，這類活動中，成員最信任、且有較多交流互動的對象是活動帶領者。原因除了活動帶領者具備專業知識，能為中高齡者解答問題之外，研究推測，參與者從活動帶領者的日常生活注意事項提醒中，感覺受到關心，因而信任之。

(六) 自主學習團體

自主學習團體依其活動主題，涵蓋了遊戲、手作、運動或養生保健活動之特

性，團體協助中高齡參與者維繫或建立社會資本之方式，與前述同類型的活動大抵相同。較不同的是自主學習團體的報名或參與，相對較容易，不必受名額限制，且每週定期聚會，因而受到受訪者喜愛。部份中高齡者為了與團體成員、或團體帶領者見面、支持團體帶領者，而持續參加團體聚會。

此外，由於報名及定期聚會的機制，參與團體的成員相對固定，亦有助於團體的集體行動，例如不同分館性質相近之團體舉辦交流活動、團體成員運用所學，共同到社區進行服務，增加了中高齡者發展跨接型社會資本之機會。而中高齡者也願意主動或被動配合參與團體安排的服務機會，與 Aldrich (2009)、Decker (2010)、Bennett- Kapusniak (2013) 所言一致，中高齡者樂於透過圖書館服務社區，服務的機會滿足了他們社會參與和自我實現之需求，且豐富其社會關係。

值得注意之處是，中高齡者主動提議讓團體共同至館外提供服務，是因團體帶領者參與了團體帶領人培訓活動而獲得啟發。表示在培訓活動中，鼓勵團體帶領者將館內的團體學習成果推廣至社區、讓館內團體其向外服務館外的人們，是可行之作法。

而在連結型社會資本方面，由於自主學習團體主要是以成員合作學習的方式進行，部分成員會動用自身的人脈，從專業組織請來講師至聚會上進行分享，其他成員藉此接觸並認識不同領域之專家。中高齡者運用己身所擁有的社會資本充實圖書館服務之作法，與 Willianson et al. (2010) 之建議相呼應，然而在本例中，中高齡者是為了自己的團體學習活動，自行邀請與安排講者，公共圖書館或許可與自主學習團體之成員合作，將中高齡者所邀請之講者，歸檔至圖書館之講師資料庫中，以豐富公共圖書館未來辦理活動之資源。

綜合上述遊戲、手作、養生保健與運動活動、自主學習團體，中高齡參與者皆可能於活動過程中，經由活動帶領者、其他參與者、或館方的分享與宣傳，獲知其他學習活動的資訊。此外，部分中高齡參與者因欣賞活動帶領者、對課程主題感興趣、其他活動參與者邀請、從活動中獲知新的活動訊息等原因，重複參與

同樣的活動，或進一步參與其他性質類似的活動。換言之，上述活動幫助中高齡者建立社會資本的方式，也包括協助中高齡者認識更多正式社會參與的機會、激發其參與的意願。此發現與 Audunson et al. (2007) 之看法一致，公共圖書館是幫助使用者認識社區其他活動和組織的管道，作為此方面的管道，有助於使用者建立社會資本。

(七) 跨世代活動 (含親子活動)

研究發現中高齡者與孫子共同參與親子活動，與其他年輕家長建立起跨接型社會網絡，並獲知教養孩子的新觀念與新方法，此發現呼應 McKenzie et al. (2007) 之研究結果。此外，祖孫共同參與活動也增進了祖孫之間的情感，中高齡者從活動帶領者身上，學習到帶領兒童活動 (如閱讀、肢體運動) 之相關技巧，成為對孫子而言更好的資源提供者。

另一方面，Kleiman (2008) 與孫雲倩 (2015) 的研究中，指出許多中高齡者係受到他們的孩子和孫子鼓勵而參與圖書館活動。基於此，未來公共圖書館辦理活動時，可鼓勵中高齡者與他們的兒孫共同參與，增進其參與之動力，或是轉換角度進行宣傳，先吸引年輕使用者入館，再讓年輕使用者帶動其家中的長輩參與。

(八) 圖書館志願活動

在志願活動方面，說故事志願工作對於三類型的社會資本皆有助益，說故事志工會運用其內聚型社會資本作為演出前的練習對象，而故事演出也讓其內聚型社會網絡成員有機會具體展現對中高齡者的支持；跨接型社會資本方面，說故事志工之間透過排練、相互觀摩，給予彼此演出上的意見、相互傳授彼此的技藝、成員各自運用所長為演出做準備；連結型社會資本方面，研究發現志工團隊主動與出版社聯繫，合作推廣圖書並宣傳活動，此外，志工也引薦自身所參與之館外團體至館內服務、促成館外團體與圖書館之合作，這類合作機會增加了中高齡者的連結型社會資本，亦幫助圖書館建立起機構型的社會資本。

除此之外，於樂齡中心值班之樂齡志工，向新的樂齡學員介紹環境，與新學

員分享自身退休後調適生活的歷程、以及參與館內活動的經驗，獲得新學員之信賴，有益於雙方建立起跨接型社會資本。

Decker (2010) 與 Williamson et al. (2010) 認為圖書館為中高齡者規劃之志願服務工作可以是跨世代的，透過有意的混合促使各個年齡層互動與合作，特別是有關兒童的活動。以本研究中的說故事活動而言，研究發現故事志工與服務對象（兒童觀眾）之間似乎無法建立起更深厚的關係，例如兩位受訪的志工提到孩童觀眾在館外偶遇故事志工時，會特意向他們打招呼，但受訪志工自身並不認得這些小觀眾。從此例可觀察到，由一位或少數幾位故事志工，為人數眾多的孩童說故事，雙方在活動中可能無法建立深入的認識、亦未能讓彼此更加有效運用彼此所擁有之社會資源，孫雲倩（2015）亦提及類似的情形，並建議辦理類似活動時，由圖書館幫助中高齡使用者及兒童讀者建立一對一的關係，不只由中高齡者單方面擔任服務者，而是中高齡者與兒童能為彼此貢獻所長、相互學習。例如 Long (2005) 所介紹之中高齡者與學童共學計畫，由圖書館協助將中高齡者與學童配對，讓中高齡者及學童各自發揮自身所常提供對方幫助，或合作解決實務問題，有助於雙方建立起深厚之關係，且更能有效運用雙方所掌握之資源和能力。

(九) 貢獻服務活動

研究發現，公共圖書館與外部單位合作辦理之貢獻服務課程，提供了中高齡參與者服務和回饋社會的機會，亦使中高齡者對合作機構及其資源有更進一步的認識，有助其建立連結型社會資本。

然而與外部機構共同辦理貢獻服務課程，中高齡者服務的單位便僅限於該合作機構。除了此合作模式之外，Aldrich (2009) 認為公共圖書館可以和志願招募組織或轉介機構合作，成為志願工作之仲介者，協助中高齡者找到符合其長才、興趣的志願服務機會，使之更加適才適所，同時接觸更多元之服務對象。

(十) 觀影活動

研究發現有中高齡受訪者將上圖書館看電影，作為吸引久未聯繫的老朋友碰

面之策略，透過觀影活動來維繫內聚型社會資本。另一方面，研究也發現中高齡者因影片觸發舊記憶，而與其他活動參與者之開啟話題、抒發懷舊情緒，有助於跨接型社會資本的維繫和建立。而臺灣圖書館亦與政府單位合辦影展，由合作單位安排講師進行電影導賞，並介紹該單位所提供之服務，讓參與活動者認識並接觸更多社會資源，則豐富了參與者的連結型社會資本。

(十一) 作家講座

作家講座讓中高齡者能與欣賞的作家交流和分享，提供其建立連結型社會資本之管道，與 Svendsen (2013) 所言一致。與前述之觀影活動相似，邀請親友一同參與作家講座，是中高齡者維繫其內聚型社會資本的方式之一。而在建立跨接型社會資本方面，研究未蒐集到相關資料，推測可能係因作家講座與前述運動、養生保健課程類似，活動進行方式以全體一起聽講為主，參與者之間交流的機會較少，參與者之間短暫的接觸較難以建立起長久的關係。

綜合以上討論，研究從「館藏資源」與「活動課程安排」兩方面歸納各類服務或活動中，有助於中高齡者發展社會資本的特徵。


在「館藏資源」方面，規則簡易、每局遊戲時間短、牌面字體大且顏色分明之桌上遊戲，可幫助中高齡者與其他使用者迅速建立關係。而熱門圖書館藏、休閒娛樂雜誌、視聽資料的使用，則有助於中高齡者與館內外的他人開啟話題。

「活動課程安排」方面，有助於中高齡者發展社會資本之活動形式包括：分組活動、定期且長期舉行、製做作品或舉行成果發表。活動本身提供參與者交流分享的機會，特別是分組的活動形式，讓中高齡者有更多機會與他人互動並建立關係。而提供空間讓自主學習團體定期且長期的聚會，使得成員更具有凝聚力且更投入於團體活動之中，進而有益於促成團體集體行動，例如團體與館外組織單位合作，到社區或機構提供服務，豐富團體成員的跨接型及連結型社會資本。另一方面，在活動中安排作品製做、或成果發表之環節，讓中高齡者有機會運用活動課程或自主學習團體的學習成果（包含實體作品或表演），回饋公共圖書館、

親友甚至是陌生人，使中高齡者成為其各類型社會網絡中，更好的資源提供者。

表 5-1 中高齡者透過各類活動發展社會資本之方式


活動類型	如何幫助維繫 內聚型社會資本	如何幫助建立 跨接型社會資本	如何幫助建立 連結型社會資本
使用 館藏	<ul style="list-style-type: none"> - 與親友分享館藏內容或圖書相關資訊 - 透過熱門館藏瞭解熱門議題，建立與兒孫的共同話題 - 透過旅遊雜誌，介紹親友休閒娛樂的去處 	<ul style="list-style-type: none"> - 與館員或其他使用者共同討論感興趣之館藏 	<ul style="list-style-type: none"> - 對圖書作者感興趣，進而參與館方舉辦的作家講座
使用 ICT 設備	—	<ul style="list-style-type: none"> - 提供他人使用協助 - 請求他人協助操作 	—
遊戲	<ul style="list-style-type: none"> - 將館內所習得之遊戲介紹予親友 	<ul style="list-style-type: none"> - 透過遊戲迅速與館內其他使用者拉近關係 	—
手作 活動	<ul style="list-style-type: none"> - 活動作品為開啟話題之媒介 - 培養手作技藝，提供親友協助 - 將活動作品贈予親友 	<ul style="list-style-type: none"> - 認識其他活動參與者 - 從交流與觀摩彼此的作品中，瞭解其他活動參與者之長才 - 獲知其他類似之學習活動 	<ul style="list-style-type: none"> - 將活動作品致贈慈善機構
運動 健康 養生 講座	<ul style="list-style-type: none"> - 教授親友活動中所習得之內容 	<ul style="list-style-type: none"> - 認識其他活動參與者 - 從活動帶領者的提點中，感覺受到關心，從而信任之 - 獲知其他類似之學習活動 	<ul style="list-style-type: none"> - 認識合辦之機構與帶領活動之講師
自主 學習 團體	<ul style="list-style-type: none"> - 與親友分享團體成員所告知之休閒娛樂訊息 	<ul style="list-style-type: none"> - 認識其他活動參與者 - 長期且定期聚會，成員相對固定且具凝聚力 - 成員合作學習，分享生活資訊與經驗 - 透過成員宣傳，獲知其他正式社會參與機會 - 開拓貢獻服務之機會， 	<ul style="list-style-type: none"> - 成員運各自的人脈邀請專家學者至團體教學或分享 - 與社區或養護機構合作，由團體成員為其提供服務

		接觸異質的服務對象 - 與活動性質相近的其他團體進行交流	
跨世代活動	- 培養中高齡者帶領孫子進行活動之技巧	- 認識其他活動參與者 - 獲知其他正式社會參與機會	- 認識合辦之機構與帶領活動之講師
圖書館志願服務	- 以家人作為服務前的練習對象 - 親友於演出時，前往支持	- 與其他志工合作學習、發揮各自專長，完成團隊任務 - 接觸異質的服務對象 - 為新使用者介紹館內環境，並以自身經驗提供其情緒支持	- 故事志工團隊與出版社合作，宣傳圖書館活動及圖書 - 社區樂齡中心之成員與圖書館合作，為圖書館使用者提供服務
貢獻服務活動	—	- 接觸異質的服務對象	- 認識合辦之機構與帶領活動之講師
觀影活動	- 邀請親友共同參與	- 影片內容觸發舊記憶，與其他觀影者建立討論話題	- 認識合辦之機構與帶領活動之講師
作家講座	- 邀請親友共同參與	—	- 與主持講座之作家進行交流和分享

第四節 中高齡者社會資本之運用

本研究發現中高齡者透過公共圖書館服務確實可建立個人與社群層次之社會資本，中高齡者透過館內社會網絡成員可獲得工具性、資訊性、情緒性社會支持，而透過使用公共圖書館服務，中高齡者自身亦成為更好的資源提供者、成為他人可運用之社會資本。因此，本節將進一步討論公共圖書館如何運用這些社會資本，精進公共圖書館的服務內容、協助中高齡使用者運用其所獲得之社會支持而能有所用，同時思索如何將圖書館服務如何推展至尚未離開勞動市場、或圖書館使用率較低之中高齡者，協助更多中高齡者活躍老化。

本研究發現，部分較年輕的中年受訪者早早離開職場，但仍期望能繼續對社會有所貢獻並透過使用公共圖書館獲取新知、發展新專長，例如 TU6 考慮繼續



就業、MU3 與 DUC 兩人退休後希望成為公共圖書館志工時，但受限於圖書館提供之志願機會而遭遇問題。除這些高頻率的圖書館使用者之外，沒有圖書館使用習慣的退休中高齡者或許也有部分抱持著相同的期望。因此，研究除了討論公共圖書館如何將圖書館資源連結予更廣大的中高齡者，研究中這些高頻率的公共圖書館使用者既已在館內獲得各方面的社會資源、建立起社會資本，公共圖書館亦應考慮幫助這些使用者運用其資源。以下將分別從工具性、資訊性、情緒性社會支持出發，討論公共圖書館如何協助中高齡者進一步獲取和運用相關的資源：

一、 工具性社會支持的獲取及運用

(一) 公共圖書館可提供科技使用諮詢服務

觀察與訪談發現，中高齡者最常向館員或館內年輕使用者尋求之社會資源，是請教科技產品的使用方式。中高齡受訪者 DU2、SU1、SU10 皆提及自己容易忘記操作方式，需重複詢問他人相同的問題，具備耐心的館員便是引導他們解決科技產品問題的重要對象；研究者在公共圖書館內觀察期間，亦為館內中高齡使用者詢問相關問題的對象。

基於上述情形，研究建議公共圖書館除了多辦理 ICT 課程之外，可成立專門的 ICT 諮詢志工隊，由多位志工輪流常駐館內，為中高齡者解決科技產品使用的問題、提供一對一的基礎教學；並且可定期走出館外，與老人相關機構合作，提供 ICT 使用教學課程；或由公共圖書館培訓志工後，派遣 ICT 諮詢志工常駐於中高齡者經常出現之地點，例如社區活動中心、健康中心、公所等地方。此作法將有助於公共圖書館將服務觸及更多大眾，對於平常無圖書館使用習慣、或社會網絡涵藏之資源較有限者，亦能在館外透過志工提升 ICT 使用之能力。

而 ICT 諮詢志工的選擇方面，本研究發現中高齡者僅期待教學者具有耐心，能提供逐步且個別化的指導，並不特別在意教學者的年紀，例如 DU2 提到：「我們都是問那個小朋友，現在小朋友很大方、很熱情欸，就不要怕碰壁，就問，他就教我們，就這樣，一樣一樣學。」(DU2：552~553)。Piper et al. (2009) 建議

公共圖書館提供 ICT 指導服務，可與學校合作，鼓勵學生至館內服務並指導長者使用 ICT，進行跨世代合作學習，由學校給予學生學分；此外，公共圖書館亦可邀請館內參與過圖書館 ICT 課程的中高齡使用者擔任志工，Piper et al.認為，由中高齡者服務同儕，對於接受指導者而言或許能感到更自在。

(二) 公共圖書館可協助培養第二專長的中高齡者再就業或參與志願服務

本研究發現，中高齡者在參與公共圖書館活動後，培養了新能力、或精進原有能力，而成為其內聚型與跨接型社會網絡中更好的協助提供者，例如透過參與圖書館課程為家人製作手工藝品、學會新的才藝、為經營自主學習團體而學習電腦、管理、行銷等技巧。對此，公共圖書館可協助這些培養出新專長的中高齡者發揮其長才，鼓勵其繼續就業、投入志願服務等，讓中高齡者能持續活躍於社會奉獻其所長。

研究建議公共圖書館可和銀髮人才資源中心、就業服務處、志工招募之媒合網站等單位合作，提供繼續就業或志願機會轉介與媒合的服務。例如美國紐約市立圖書館與美國退休者協會合作，提供再就業之培訓及諮詢 (Schull, 2013)；或如美國諾思蘭公共圖書館與非營利機構合作舉行志願機會速配活動，協助中高齡者快速找到符合其興趣與專長之志願服務機會 (Granster, 2009)，對於合作機構而言能透過該方式有效募得人才，亦能讓中高齡者有機會運用其新長才。此作法可同時為中高齡參與者、公共圖書館及合作機構三方，建立起跨接型及連結型社會資本。

而對於圖書館使用率較低之中高齡者，公共圖書館可與銀髮人才資源中心、就業服務處、樂齡學習中心、社區大學等單位合作，在工作坊或培訓活動時，為活動參與者提供繼續就業的相關資訊資源、並搭配公共圖書館所提供之就業或志願機會媒合服務，協助中高齡者找到就業或志願服務的機會。



二、 資訊性社會支持的獲取與提供


(一) 公共圖書館可協助匯整並分享中高齡者所關注之資訊

本研究發現，中高齡者勤於分享自己所知的資訊，例如向內聚型網絡成員介紹圖書館藏、與館內的跨接型網絡成員分享活動訊息、志願服務機會，健康保健資訊等。中高齡者分享之資訊中，尤以和「正式社會參與」相關之訊息為最多，例如公共圖書館及其他社教機構的開課訊息、演講訊息，然而這些資訊大多只在已結成的社會網絡中流通，不易觸及圖書館使用率較低之使用者。為使此類資訊能向外傳播，讓更多大眾知曉，公共圖書館可和時時關注相關資訊的中高齡使用者合作，由中高齡者協助提供活動訊息，館員或志工則協助匯集並核實資訊之正確性，集結雙方的力量，將館內外相關之活動訊息公告於館內、圖書館網站、社區公布欄、市場、里長辦公室、活動中心以及社區大學等。

(二) 公共圖書館可建立跨世代交流平台，幫助連結不同世代的資源

過去的文獻指出，公共圖書館之所以有助於建立社會資本，係因公共圖書館聚集了不同世代、多元文化的使用者，提供了多元的使用者們交流互動之可能性 (Audunson, 2005; Audunson, Vårheim, Aabø, & Holm, 2007)。本研究則發現中高齡者於公共圖書館內所建立起的社會網絡成員仍以年齡相仿的同儕為主，跨世代的交流較不常見，且與跨世代成員間的交流較不若同世代緊密，例如臺灣圖書館的說故事志工 TU2、TU3 長期投入大團體的說故事活動，但與兒童參與者之間未能有深入的資源交流。本章第三節曾討論可能原因包括：不同年齡層的使用者，其圖書館使用時間與空間不同；此外，一對多或多對多的跨世代活動進行方式，亦可能較難以讓活動參與者彼此間有深入的認識。

基於上述，研究建議公共圖書館建立互動性更強的跨世代之交流平台，例如 Long (2005) 所建議的一對一跨世代學習活動，由小學學童與中高齡者相互指導使用科技、完成學校功課；或如紐約市皇后圖書館舉辦跨世代口述歷史活動，邀



請學生採訪中高齡者採訪，保存年長者們的記憶與社區歷史 (Schull, 2013)；或如本研究之大同分館所辦理之「旅遊真人書」計畫，將主題及活動對象擴大，邀集自各行各業退休的中高齡者擔任圖書館的真人書，為大眾提供各類諮詢服務，例如為青年提供職涯探索與就業諮詢，在國外公共圖書館所提供的繼續就業輔導中，除了協助使用者培養第二專長，亦提供模擬面試 (Schull, 2013)，本研究發現高頻率公共圖書館使用者中，有不少中高齡使用者過去曾任工作單位的主管 (如 MU1、MU4、MU5)，公共圖書館可邀請這些中高齡使用者運用其職場經驗與智慧，給予正要步入職場的年輕人建議，引導年輕人探索其志向、提供模擬面試、由中高齡者為年輕人策劃職場體驗活動等，建立平台讓不同世代有機會互动交流、運用彼此所掌握之資源。


三、 情緒性支持的獲取與提供

除了跨世代的連結，同儕的情緒支持對於中高齡者亦有相當的重要性。本研究訪談發現，有 14 位受訪者指出其使用公共圖書館的主要目的是找到同伴，得到情緒性支持，特別是年齡較高之受訪者 (如 MU6、MU7、SU3、SU5、SU6)，更期望能藉由待在圖書館或參與圖書館活動，排解孤獨感、愉悅心情。中高齡者於館內所獲得之情緒性支持，包括紓解懷舊情緒，找到對過往生命經歷有所共鳴之對象、找到正向老化之學習對象、獲得持續社會參與的動力，且這些正向情緒進一步使得中高齡者與內聚型網絡成員的摩擦減少。

自反面觀之，中高齡者自身也是館內其他使用者的情緒支持者，他們運用己身的經驗協助甫退休者調適退休後過渡期；以健康、活躍的形象參與活動，成為其他較年輕的中高齡者的仿效對象。基於此，公共圖書館可考量讓中高齡者能更進一步發揮自身的力量，提供其他中高齡者情緒性支持，作法包括：

(一) 公共圖書館可提供平台，讓中高齡者互助，協助彼此調適退休生活

本研究之受訪者 MU5，提到自己擔任樂齡中心志工時，為剛退休的使用者介紹圖書館環境、鼓勵對方持續使用圖書館，安撫了對方面對退休生活無所適從



的心情，透過此例可觀察到中高齡者在面對「退休」這段過渡期，來自相同經驗者的鼓勵和支持亦有相當的助益。對此，公共圖書館可提供交流機會，例如有樂齡空間的圖書館，可安排樂齡志工常駐，引導剛退休或準備退休者，認識公共圖書館資源、提供退休後投入社會參與之相關資訊、共同討論退休後各方面的規劃與調適；而無樂齡空間之圖書館，亦可定期辦理退休準備規劃之交流團體、或邀請館內外各單位之中高齡志工、及退休後再就業者進行分享座談，藉由真實的個案，鼓勵其他中高齡者在退休後積極投入社會參與，此外，亦可考慮與社區活動中心、老人活動中心合作，辦理巡迴講座，以接觸更多館外的中高齡者。

(二) 公共圖書館可培訓館內中高齡使用者作為志工，至館外提供延伸服務

研究訪談發現，目前臺北市立圖書館樂齡中心內所成立的自主學習團體，已開始與安養機構或社區里長合作，到安養機構或活動中心為其他中高齡者提供教學、娛樂等活動，陪伴不便上圖書館的年長者。除了持續目前由館內社團提供服務的策略之外，研究建議館內無樂齡中心之公共圖書館亦可與健康中心、養護機構合作，邀請熟悉圖書館之中高齡使用者擔任圖書館推廣志工，將圖書館的推廣活動與照護活動結合，為居住在家、在機構、無法前往圖書館的年長者提供服務，如澳洲坎帕斯普地區公共圖書館之志工為老年讀者送書到府，共同討論書籍的內容、交流分享彼此的經驗與故事 (Mustey, 2009)，一方面中高齡者透過該服務可持續接觸館藏、另一方面在生活中能有相互交流的對象。

綜合前述，個體老化主要涵蓋生理、心理、社會三面向，本研究以「社會老化」之相關問題為焦點。社會老化的主要成因是社會角色的改變，個體在離開工作領域後失去了原有的角色與社會地位，成了沒有角色的角色 (rolelessness)，除了個體的身心老化會對其與社會的互動關係帶來改變，社會本身對老年的行為模式建立了一套規範或刻板印象，例如認為老年應退離職場、頤養天年、對老化持消極態度，也是導致個體脫離社會的因素之一 (黃富順、楊國德，2011)。本研究發現中高齡者透過使用公共圖書館，能持續獲得他人支持，甚至是為他人提供

社會資源，若能在使用公共圖書館之外，鼓勵中高齡者持續投入勞動市場或志願服務，一方面能妥善運用其專長、二有助其擴展社會網絡、三則能扭轉社會對老年的刻板印象，讓大眾體認到年長者的價值與潛力。

然研究發現部分公共圖書館所提供之志願機會已飽和，因此本節一方面討論公共圖書館可為中高齡者提供的新服務機會，包括：邀請參與過館內 ICT 課程、熟悉 ICT 操作的中高齡者擔任 ICT 使用諮詢志工，除了駐館服務外，亦可安排志工常駐於社區機構中進行服務；邀請熟悉圖書館藏的中高齡者為圖書館進行延伸服務，為不便入館的其他使用者送書、讀書、共同交流館藏內容；建立跨世代交流平臺，邀請中高齡者擔任真人書，為大眾提供專業諮詢服務；建立中高齡者之間的退休生涯規劃交流平臺，讓中高齡者運用己身經驗提供彼此支持。另一方面，亦主張將公共圖書館作為協助中高齡者繼續就業和投入志願工作的媒合平台，讓中高齡者自館內所習得之能力，能持續用於社會，並協助中高齡者藉由正式社會參與，找到新角色，建立新的社會網絡。

第六章 結論與建議



本研究試圖從社會資本觀點瞭解公共圖書館服務對中高齡者之影響，包括公共圖書館規劃服務所連結之資源、服務對中高齡者的社會網絡質與量、社會資源獲取情形等方面之影響。研究訪談館員，且進入研究場域觀察中高齡者之活動並對其進行訪談。本章歸納研究結論，並提出相關建議，提供有意藉樂齡服務豐富中高齡者社會資本、協助中高齡者活躍老化之公共圖書館參考。

第一節 研究結論

本節分別從公共圖書館樂齡服務之發展、中高齡者使用公共圖書館服務的情形、公共圖書館服務對中高齡者社會資本的影響三部分，回應研究問題並歸納研究結論。

一、公共圖書館樂齡服務之發展

根據館員訪談之結果，研究將四所公共圖書館之樂齡服務發展歸納為四方面，包括發展樂齡活動之契機、辦理樂齡活動之合作單位、合作之活動帶領者、公共圖書館館員與中高齡者之關係建立方式，分別說明如下：

(一) 公共圖書館因外部單位主動邀請、考量使用者需求及既有師資，發展相關之樂齡活動課程。

公共圖書館因外部單位相中公共圖書館的活動場地及宣傳效果，主動提出合作邀請，而發展新的樂齡服務。公共圖書館則藉由觀察中高齡者需求以及過去辦理活動之迴響，規劃相關樂齡活動。另一方面，館員亦從館內現有的人力資源進行考量，觀察館內中高齡使用者或志工之專長，邀請其於館內授課分享。

(二) 公共圖書館結合公私立文教單位、政府機關、專家公會、基金會及養護機構

合作辦理活動，並透過合作機構、各級學校、里長進行活動宣傳。

公共圖書館辦理樂齡活動之跨機構合作單位包括學校、社區樂齡中心或才藝教室等文教單位、政府機關、專家公會、基金會、養護機構，合作辦理之活動包括 ICT 課程、健康與養生保健課程、貢獻服務活動。此外，公共圖書館與各級學校、里長辦公室、里民活動中心、以及合辦活動之機構，共同進行活動宣傳，藉由多樣的宣傳管道吸引活動參與者。

(三) 公共圖書館透過專業組織機構、圖書作者、館內他人引薦、運用館內既有之人力資源與使用者，找到樂齡活動帶領者。

部分公共圖書館樂齡活動係由合辦單位提供師資，館員亦透過其他專業組織機構、參考其他社教單位或兒童教學活動之師資，找尋合適的樂齡活動帶領者。此外，圖書作者亦與公共圖書館合作辦理樂齡活動，由圖書作者擔任活動帶領者。另有部分活動帶領者是由館內原有的講師或中高齡使用者所引薦，而公共圖書館也會邀請具備長才的中高齡志工、讀者或館員出任樂齡活動帶領者。

(四) 館員與中高齡者建立關係之策略包括主動表達對中高齡者之關心、觀察並瞭解其偏好與習慣、給予積極的協助。

受訪館員與中高齡者拉近距離策略主要為主動表達對中高齡者的關心、觀察並瞭解中高齡使用者的偏好與習慣、提供積極的協助。實際做法包括：主動邀請中高齡者參與館內的活動、使用中高齡者熟悉的語言、以中高齡者的名字稱呼之；在中高齡者遭遇問題時，除了口頭指引外，實際給予支援。

二、中高齡者使用公共圖書館服務的情形

根據觀察及訪談中高齡者之資料，研究從兩方面歸納中高齡者使用公共圖書館服務之情形，包括中高齡者在館內進行的活動，及其選擇活動空間的考量：

(一) 中高齡者於公共圖書館內進行之活動包括閱讀學習、休閒社交與志願服務。

歸納研究資料發現，中高齡者於公共圖書館內所進行的活動包括閱讀學習（使用館藏、參與學習活動）、休閒社交（聊天、遊戲、使用電腦、參與親子活動）、志願服務（整理圖書、說故事、提供諮詢）。

在閱讀學習活動中，以使用館藏為主之中高齡者，與館內他人建立社會關係的機會較有限，但中高齡者透過向親友推薦館藏，強化與內聚型網絡成員之關係；而參與學習活動有助於中高齡者接觸主持活動之專家，獲得連結型社會資本、並得知其他社會參與之機會。休閒社交活動方面，中高齡者透過桌上遊戲，與館內其他使用者建立起跨接型社會網絡；此外，中高齡者與孫子共同參與兒童活動，接觸其他年輕家長，則豐富了中高齡者跨接型網絡成員之背景與資源異質性。而在志願活動中，中高齡者與館員、其他志工密切聯繫、合作完成任務，建立起緊密，且具有約束力之跨接型社會網絡。

(二) 中高齡受訪者多偏好於樂齡空間活動，其選擇空間的考量包含：是否便於談話社交、是否會佔用到其他讀者之資源、使用上的舒適度；而樂齡空間的使用規定繁多、活動受到其他使用者干擾，則降低其進入樂齡空間之意願。

從中高齡者訪談中發現，來自有獨立隔間樂齡空間的圖書館之受訪者，多數偏好於樂齡空間活動。獨立隔間的樂齡空間中，可談話而不影響到閱覽區之讀者、空間內的使用規範相對於一般閱覽區更寬鬆、隨時可以找到同伴說話、且於公共空間相聚不必有人擔待招呼之責，這些便於社交的因素吸引中高齡者聚集於樂齡空間；而樂齡空間內使用者較少且不必擔心佔用到其他讀者的位置，對平常不使用館藏的中高齡者而言，使用上的心理壓力較小；此外，部分受訪者認為樂齡空間內的家具較舒適、照明較佳，因而偏好之。

另有部分中高齡者指出因進入樂齡空間的規定繁多，例如使用前需簽名登記、準備證件，或曾於樂齡空間內受其他使用者的行為干擾，故不特別偏好樂齡空間。



三、公共圖書館服務對中高齡者社會資本的影響

綜合研究所蒐集之資料，以下從「中高齡者之社會網絡變化情形」、「各類社會資本對中高齡者之影響」、「館內社群層次社會資本的展現與形成」、以及「中高齡者於公共圖書館內建立社會資本所遭遇之障礙」四方面分別歸納說明：

(一) 中高齡者之社會網絡變化情形

1. 中高齡者透過討論館藏、參與圖書館活動、協助他人使用圖書館，與館員、志工、其他使用者建立起跨接型社會網絡；且為了延續圖書館活動的訓練、滿足興趣或志願服務之需要，更進一步組成正式團體。

中高齡者藉由與資訊需求相似的館內他人討論館藏內容、參與圖書館活動或課程、介紹或協助他人使用圖書館，從而與館員、志工、其他使用者建立跨接型社會網絡。而以上述的關係為基礎，部分中高齡者進一步組成了正式的社團，包括為了持續圖書館活動課程之訓練，而與活動課程中的其他參與者共同組成自主學習團體；或是由熟悉圖書館政策之樂齡志工主動、或在館員的建議和協助之下，召集館內同好組成興趣小組；此外中高齡志工也為了志願服務之需要，主動邀請館內其他志工組成固定的服務團隊。除館員的鼓勵之外，成立正式團體最有力的號召者是熟悉圖書館政策、且對館員和使用者皆有一定認識之志工。

2. 中高齡者的館內跨接型網絡成員亦多為中高齡者，成員間在專長、社會活動參與經驗、文化背景、生命經歷等方面異質性高。

歸納中高齡者訪談之資料，研究發現中高齡受訪者所屬之館內社會網絡中，成員多為中高齡者。就成員間的資源與背景異質性而言，成員們的專長豐富；擁有多元的文化背景與生命經歷；部分成員積極參與各領域之學習活動或志願活動，同時屬於館內外多個社會網絡中，上述各方面之成員特質，顯示中高齡者有透過成員獲取異質社會資源之潛力。而在日常生活的活動範為方面，國立臺灣圖書館、臺北市大同分館與新北市西盛分館之受訪者的館內社會網絡成員多來自相同社區，臺北總館則否，也因此有臺北總館的受訪者認為由於館內朋友的生活及社交

圈交集較小，私事的交流分享較不易散播，因而願意向館內跨接型網絡成員傾訴或求助。

3. 中高齡者透過館方及自主學習團體成員之邀請，在樂齡活動中與專家建立起連結型社會網絡；而樂齡學習團體及志願團體亦主動或於館方安排下，與館內外團體建立連結型社會網絡。自專業背景觀之，中高齡者之連結型網絡成員廣泛掌握各領域之知識、資源。

中高齡者透過參與圖書館與外部機構所合辦之活動，認識機構資源並主動與來自機構的專家建立關係、尋求建議。而在自主學習團體之活動中，亦發現團體成員動用自身人脈邀請專家出席團體活動，為其他成員建立連結型社會資本。此外，館內之樂齡團體為求貢獻服務之機會、或為了團體任務的順利進行，主動與圖書館外的組織單位合作；而館外亦有樂齡團體主動與公共圖書館建立合作關係，以進入圖書館內提供服務。上述合作關係皆為中高齡者及其所屬團體建立起連結型社會資本。

細究公共圖書館樂齡服務所邀請之專家，可發現其所涵蓋之專業領域廣泛，包含醫學、法律、教育、文學方面的專家；而服務所連結與合作之機構（如各個政府部門、基金會等）亦掌握多方面之資源。部分中高齡者以開放的態度廣泛參與館內各主題之活動，故其建立起的連結型社會資本擁有豐富的資源異質性。

（二）各類社會資本對中高齡者之影響

1. 中高齡者從館內之跨接型社會網絡獲得工具性、情緒性和資訊性支持，其中有部分支持較不易透過其內聚型社會網絡獲得，且跨接型社會網絡所提供之支持又成為鼓勵中高齡者持續參與館內活動之動機。

中高齡者透過館內跨接型社會網絡，可從網絡成員身上獲得各類社會支持，工具性支持包括由館員或其他使用者所提供的 ICT 使用協助；資訊性支持則例如從其他資訊需求相似的網絡成員身上獲知的活動課程資訊、養生保健之道；情緒性支持方面，中高齡者以年長的網絡成員作為健康老化之學習標竿、與擁有相

似生命經歷者共同參與活動，找到紓解懷舊情緒之對象以及生活寄託。而為了持續獲得上述支持、並支持其他網絡成員，也促使中高齡者持續參與圖書館活動。

研究發現館內的跨接型社會資本，可補強中高齡者的內聚型社會網絡較不易提供之資源。由於館內網絡成員擁有相近的生命經歷、相近的資訊需求，中高齡者容易透過館內之跨接型社會網絡獲得情緒性與資訊性支持，然中高齡者之內聚型網絡成員未必具備類似生命經歷或關注類似資訊；此外，面對科技使用問題時，部分中高齡者的內聚型社會網絡中雖不乏求助對象，然因不願屢次麻煩親友使其感到不耐煩，而改向館員或館內其他使用者求助。

2. 中高齡者可透過館內之連結型社會資本解答日常生活之疑惑、獲得情緒性支持、獲知正式社會參與之機會，或使樂齡團體活動受到更多關注。

公共圖書館與外部機構合辦之活動，有助於中高齡者認識該合作機構之服務與資源，而中高齡者在活動上接觸專家，有助其解答生活疑惑，獲得健康、法律、照護、財務規劃等方面之專業建議，此類建議切合中高齡者之日常生活需要，且是中高齡者透過其內聚型或跨接型社會網絡較不易獲取之資源。此外，中高齡者亦從專家建議中得到情緒支持，並透過專家的推薦獲知更多正式社會參與的機會。

另一方面，樂齡團體與館內外組織單位共同合作，建立連結型社會網絡，提供了樂齡團體回饋社會的機會，亦有助於樂齡團體本身獲得更多人的關注或參與。

3. 中高齡者可透過使用熱門館藏獲知新議題、參與館內活動等方式，維繫或強化與內聚型網絡成員間之關係，並使中高齡者成為其內聚型網絡中，更好的社會資源提供者。

中高齡者可透過參與活動以及使用熱門館藏，建立與親友的共同話題，而參與活動並從中找到同好，使得中高齡者的情緒獲得正面影響，減少了其與家人相處間的摩擦；圖書館提供中高齡者學習成果展演的機會，亦使其親友有機會展現對中高齡者的支持，上述公共圖書館服務皆有助於中高齡者維繫並強化其與內聚型網絡成員的關係。此外，使用公共圖書館之館藏、或參與館內活動，亦使中高

齡者成為其內聚型網絡中更好的資源提供者，例如與親友分享新知、運用活動課程所習得之能力提供家人協助。



(三) 公共圖書館內社群層次社會資本的展現與形成

1. 中高齡者因館員無私與積極的服務態度而信任之，中高齡者則透過貢獻一己之力、引薦自身掌握之資源，以回饋公共圖書館。中高齡者積極的互惠與回饋，亦成為公共圖書館提供服務時可運用之資源。

(1) 中高齡者對公共圖書館及館員之信任

中高齡者對館員之信任展現包含：對館員之態度轉變、遭遇困難時願意尋求館員協助、放心將孩童獨自留在館內。中高齡者信任的原因，係源於館方無私地開放活動參與機會、館員積極熱心地提供中高齡使用者協助、主動表現關心、正視中高齡者之需求並調整服務規劃。

(2) 中高齡者對公共圖書館與館員之互惠

對於館員提供服務之用心，中高齡者亦展現互惠行為。中高齡者藉由投入圖書館的志願服務、提供精進活動之建議、盡力配合館員之請求、為館員引薦自身擁有的人脈等方式，回饋公共圖書館。中高齡者給予公共圖書館之回饋，亦成為公共圖書館規劃活動時可運用之社會資本，讓圖書館得以運用中高齡者之長才及其人脈，規劃並辦理更多元的服務。

2. 中高齡者與其他使用者所建立之社會網絡中，成員感受到彼此的關心而展現信任與互惠行為，且為使網絡持續順利運作，而發展出非正式的約束力量。

(1) 中高齡者與館內其他使用者的信任

中高齡者對其他使用者之信任，展現在其願意交流分享私事、主動與對方建立關係並尋求其協助。綜合觀察及訪談資料，中高齡者對其他使用者之信任係源於中高齡者在使用圖書館的過程中，感受到其他使用者的關心。此外，臺北總館的受訪者提到因館內的朋友來自各地，在館外無共同人際圈，能減少彼此吐露心聲或求助的顧慮。

(2) 中高齡者對其他使用者的互惠

本研究之受訪者皆為高頻率之圖書館使用者，對於圖書館的活動、設備等有一定瞭解，也樂於運用其圖書館知識提供他人協助；另一方面，中高齡受訪者及其館內社會網絡成員因健康情形、生活型態以及價值觀相似，在日常閒談中易形成資訊場，分享並獲知切身相關之實用資訊；此外，為了使群體共同喜愛之活動能順利進行，中高齡者貢獻自身之私人物品，將私物留在館內供其他使用者共同利用。

(3) 中高齡者與其他使用者之間的約束力

為使共同喜愛的遊戲及興趣團體持續且順利的運作，中高齡者及其所屬團體之成員發展出一些特殊的行為或非正式規範，例如自行改變桌上遊戲之規則，只要參與的玩家合意便可順利進行。此外，對於未能遵行館方正式規範、或無法配合集體行動者，中高齡者之間也展現了懲罰行為，利用排擠行為或輿論壓力約制之；而在約束力及規範較為寬鬆的團體中，則較不易動員全體共同行動。

(四) 中高齡者發展與維繫館內社會資本之障礙

1. 中高齡者發展和維繫館內社會資本所遭遇之障礙包括公共圖書館政策限制、團體活動安排之限制、中高齡者個人因素。

中高齡者於館內建立社會資本所遭遇之障礙可分為三方面：一是受限於公共圖書館之政策：資源使用需配合公共圖書館之規定、館內固定的聚會空間消失、館員的人事調動等問題，使得中高齡者與館員的關係難以長久維持、團體之聚會活動不易維持；此外，圖書館提供之志願名額有限，亦為阻礙中高齡者的正式社會參與及社會網絡建立。其次則與團體活動安排有關：團體成員所具備之基礎知識不同，使得團體帶領者不易規劃活動；以自主學習之形式進行活動，難以滿足部分中高齡者之學習需求，而降低了中高齡者參與團體之意願，使團體難以維持。第三方面則有關中高齡者個人特質：不諳其他使用者慣用之語言、健康問題、擔心自身參與團體活動的先備知識不足、擔心難以融入館內既有的社會網絡、熟悉

之網絡成員離開、使用動機不同等因素，使中高齡者較不易與館內他人建立關係、或降低其（持續）參與團體活動之意願，且不利於正式團體成員之集體行動。



第二節 建議

本節根據研究發現及綜合討論之內容，對公共圖書館服務規劃、館員與活動帶領者之服務策略、自主學習團體之經營，以及未來研究四方面提出建議。

一、對公共圖書館服務規劃之建議

(一) 活動安排

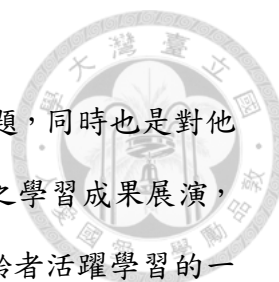
1. 建立互動性強之跨世代交流平台

本研究發現，跨世代活動（含親子活動）能讓中高齡者成為對孫子而言更好的資源提供者，意即幫助中高齡者成為內聚型網絡中更好的資源提供者。但在跨接型與連結型社會網絡方面，帶領活動的中高齡志工與參與活動的孩童之間，一對多或多對多的互動，似乎不易有深入的交流或維持長久的關係。

研究建議公共圖書館可參考 Long (2005)、Williamson et al. (2010)、與孫雲倩 (2015) 之建議，辦理一對一、互動性更強之跨世代學習活動，老少雙方皆作為活動之參與者，彼此指導自身所擅長的事物。例如由學童指導中高齡者使用科技、而中高齡者指導學童完成學校功課，此類活動一方面提供了雙方服務彼此、貢獻所長的機會，另一方面能藉由一對一的交流互動建立更深厚的關係 (Long, 2005)。

2. 增加課程活動中，小組活動之機會

研究發現有分組活動之課程，如手作課程等，讓活動參與者之間有更多互動的機會，也更容易熟悉彼此並建立起關係，若未來圖書館有意幫助中高齡者發展社會資本，可在講座活動或課程中，安排分組活動之機會，促近參與者彼此之間的認識和關係建立。



3. 宜於活動課程的最後，安排作品創作或辦理學習成果展演

研究發現課程活動的作品，可以作為中高齡者與他人的話題，同時也是對他人有助益之實質社會資源。例如公共圖書館為中高齡者所辦理之學習成果展演，讓中高齡者的親友有機會展現其支持，且有助於親友瞭解中高齡者活躍學習的一面；或如中高齡者將手作活動所完成的手工藝品，贈予親友或慈善機構。因此，研究建議公共圖書館辦理樂齡活動時，加入作品製作之環節、或辦理學習成果展演。若學習成果發表是以「演出」的方式呈現，演出時間宜安排於假日，便於平日需上班上課的親友們出席，或可將演出錄影，將錄影資料提供給中高齡者帶回。

4. 鼓勵課程參與者於課程結束後，組成自主學習團體，並提供空間供團體活動

研究發現中高齡者在參與圖書館所辦理之課程後，為了持續應用課程所學，而主動成立自主學習團體。相較於館方所辦理的課程為短期性質，自主學習團體能長期運作，參與者亦不必受報名名額之限制，能長期且持續地參與其中，更有助於成員關係的維繫。因此公共圖書館可以在課程活動進行期間，鼓勵中高齡者於課後組成讀書會、或相關之任務小組，實踐課程所學，而公共圖書館可提供團體聚會討論的空間，幫助成員們維持聯繫、合作學習。

5. 規劃 ICT 課程提升中高齡者之 ICT 使用能力，並提供 ICT 設備使用諮詢

研究場域中，部分自主學習團體、志工服務團隊成員平時透過社交通訊軟體聯繫、討論團隊任務；而圖書館課程的參與者也透過社交通訊軟體，成立線上社群交流活動訊息、並與活動帶領者保持聯繫；此外中高齡受訪者注意到科技產品之使用習慣，會影響到與團體成員的聯繫互動。上述資料皆反映了 ICT 對於中高齡者維繫社會資本、社會參與之重要性。另一方面，館員訪談亦指出中高齡者詢問之問題經常與 ICT 使用有關，Williamson et al. (2010) 指出中高齡者，特別是嬰兒潮世代多具備科技使用能力，然隨著電腦介面、傳播科技的快速發展，仍需協助中高齡者跟上科技的變化。鑒於上述，研究建議公共圖書館持續為中高齡者辦理 ICT 課程，並成立專門的志工隊為館內外的中高齡者提供 ICT 使用諮詢。

有關 ICT 諮詢服務的提供，在服務提供者的選擇方面，可參考 Piper et al. (2009) 之兩項提案：(1) 以跨世代的形式進行教學和諮詢，鼓勵青少年指導中高齡者，公共圖書館可與學校合作，提供青少年服務學習之學分；(2) 讓過去參與過圖書館 ICT 課程的中高齡者指導其他中高齡者。前項作法有助於豐富中高齡者之社會網絡成員的背景異質性，後者則提供了中高齡者服務同儕的機會，對於接受指導之中高齡者而言，可能感到更加自在與親切 (Piper et al., 2009)。

(二) 提供機會讓中高齡者發揮長才

本研究結果顯示，中高齡者的專長、人脈，也是公共圖書館辦理活動可運用之資源，例如中高齡志工出任樂齡活動之帶領者、中高齡使用者運用自身的人脈為圖書館引薦合適的活動講師。因此公共圖書館規劃樂齡服務時，宜與中高齡者密切合作，將中高齡者納入活動規劃之環節，聆聽中高齡者之建議、瞭解中高齡者之興趣與長才，提供其帶領活動的機會。此外，Williamson (2010) 也建議公共圖書館邀中高齡者擔任圖書館公關，透過中高齡者的社會網絡，為公共圖書館和社區建立起合作關係。運用中高齡者之社會網絡，一方面可協助宣傳圖書館之活動，吸引更多中高齡者入館，一方面可藉中高齡者之人脈，與館外不同的組織、機構等建立起合作關係，或是豐富圖書館的活動師資。

研究發現，部分中高齡者有從事志願服務、回饋社會之需求，但公共圖書館之志願服務機會供不應求，仍有中高齡者在等待志願服務之機會。Aldrich (2009)、Williamson (2009) 與 Decker (2010) 指出公共圖書館應規劃更多元的志願服務職位，讓中高齡者得以奉獻所長。綜合文獻及本研究之發現，本研究建議公共圖書館可透過下列方式，協助中高齡者找到志願機會與就業機會：

1. 瞭解中高齡者之需求與專長，開創新的志願服務機會

公共圖書館可透過觀察及調查，瞭解中高齡使用者之需求，推出相應服務，並培訓樂齡志工協助該項服務。例如本研究的館員及中高齡者訪談資料指出，中高齡使用者經常向館員及研究者請教科技使用之問題，故研究建議公共圖書館可

規劃 ICT 使用諮詢服務，邀請熟悉 ICT 操作之中高齡者、或曾參與圖書館 ICT 課程之中高齡者，成立 ICT 諮詢志工隊，為其他使用者解答相關問題，甚至是走出館外，進入社區或其他機構中提供服務。

除了從中高齡者的需求出發規劃相關志工職位，亦可從中高齡者所掌握之資源出發，規劃相關服務。本研究發現中高齡者透過參與圖書館活動，而掌握新資源與新技能，公共圖書館可藉此規劃相應的服務，邀請中高齡者擔任服務提供者，實現真人書之概念，邀請具備各類專長的中高齡者提供專門的諮詢服務。

此外，本研究發現中高齡者之間透過同儕交流而減低了對退休過渡階段的焦慮，故建議公共圖書館可邀請館內退休之中高齡使用者，共同為準備退休或剛退休者舉辦退休準備規劃之分享會，一方面提供機會讓中高齡者運用己身經驗為彼此解決問題，另一方面能透過活動吸引更多中高齡者使用圖書館。

2. 與志願者招募機構及就業服務機構合作，作為中高齡者的志願服務與再就業之仲介平台

對於中高齡者回饋社會之需求，Aldrich (2009) 建議公共圖書館與志願招募或志願工作轉介機構合作，將公共圖書館定位為協助公民參與的仲介。此外，由於中高齡者在圖書館活動中，持續運用職場相關之技能、或培養出新技能，成為更好的社會資源提供者，為幫助中高齡者持續運用該些資源貢獻於社會，公共圖書館亦可鼓勵中高齡者繼續就業，並作為協助中高齡者再就業的輔導與媒合平台。公共圖書館可為中高齡者蒐集並整理各機關單位提供之志願服務機會和就業機會，或與志工招募之媒合網站、就業服務機構合作，辦理工作坊等活動、配合活動提供就業或志願機會媒合服務，協助中高齡者找到符合其興趣和長才之職位。

3. 與外部機構合作，提供志願服務之機會

研究發現，臺北市立圖書館自主學習團體的成員對於館方所安排之貢獻服務活動，例如邀請團體成員到養護機構進行表演，欣然接受且樂於投入其中；而臺灣圖書館與社區樂齡中心合作，提供館外的樂齡團體在圖書館內演出的機會，豐富了圖書館的推廣活動，也使參與演出的中高齡者獲得成就感。除上述合作模式

之外，公共圖書館亦可參考美國薩拉索郡圖書館 Pathways to Engagement 計畫之作法，與館外招募志工之組織合作，由公共圖書館提供培訓場地及相關素材，提供館藏資源支接受訓的志工、進而讓志工運用該些資源為其服務對象解答問題 (Schull, 2013)。透過此模式，可讓有志投入志願服務的中高齡者，藉由該活動獲知合作單位所提供的志願服務機會，而公共圖書館亦能發揮資訊提供之專業，將相關資訊及資源提供給志工，供其在服務工作中運用之。

4. 培養中高齡志願者，為公共圖書館提供館外延伸服務

Vårheim et al. (2008) 認為公共圖書館提供延伸服務，是圖書館破除社會排除的方式之一，有助於信任的建立。公共圖書館的延伸服務包括送書到府、送書到機構等，例如澳洲坎帕斯普地區公共圖書館之志工為老年讀者送書，並到府為他們讀書、共同討論書籍的內容、交流分享彼此的經驗與故事 (Mustey, 2009)。

而發展延伸服務需要一定的人力投入，公共圖書館可招募中高齡志工，提供訓練，讓中高齡者為公共圖書館向外提供延伸服務。一方面可推廣館藏、服務無法到館之使用者，一方面也讓有意回饋社會之中高齡者獲得服務機會，且能藉由提供延伸服務而接觸館外的服務對象，發展出新的社會資本。

(三) 館藏資源選擇

1. 引入牌面字體大、顏色分明、規則簡單易懂、每局時間較短之桌上遊戲

本研究之中高齡者透過桌上遊戲能迅速與館內的其他使用者拉近關係，中高齡使用者會主動指導新加入的使用者玩法，使新來者能快速融入原來的使用者之間。研究發現中高齡者偏好規則簡易、牌面字體大、每局時間短之遊戲，此外，研究發現牌面顏色印刷是否分明亦影響到中高齡者之使用意願。因此，建議公共圖書館在選擇遊戲館藏時，除了考量遊戲難易度之外，亦需注意牌面印刷之字體大小、以及不同顏色之間的辨識度是否足夠。

(四) 空間規劃

1. 提供可自由談話、家具舒適、光線充足且使用規範簡便之交流空間

研究發現，公共圖書館內有利於中高齡者和他人建立關係之空間所具備之特質包括：可自由談話、眾多使用者聚集。且若空間內的家具舒適、光線良好，則更能吸引中高齡者持續使用；然而若該空間的使用規定繁多，則會降低中高齡者之使用意願，因而減少其建立社會關係之機會。

綜合上述，從協助使用者發展社會資本的角度，研究建議公共圖書館若條件允許，可打造一獨立的隔音空間，提供高齡者友善的家具、充足的光源，且進入該空間使用的規範簡便、不需出示證件，讓中高齡者及其他使用者能在其中自由地交流互動。若公共圖書館之館內空間或經費有限，可運用館內既有的兒童室、活動室，規劃祖孫共讀區或休息區等，加強該空間的隔音、放寬保持安靜之規定、確保當中的家具及照明對中高齡者而言是舒適且友善的，並鼓勵中高齡者使用之。

二、 對館員與活動帶領者之建議

(一) 主動關心中高齡者，給予情緒上的支持，有助於獲得中高齡者之信任

研究發現中高齡使用者對公共圖書館及館員的信任，源自館員親切、熱心且積極的服務態度；此外，研究亦發現，活動帶領者對日常生活各項細節的提點與建議，使中高齡者得到情緒上的支持，從而願意信任之並向其求助。Piper et al. (2009) 認為中高齡者之所以對公共圖書館服務感到滿意，最主要源自與館員良好的互動經驗，館員友善的態度、且願意花時間聆聽中高齡者的問題，滿足了其社交需求及情緒支持。因此研究建議館員與活動帶領者可積極主動表現對中高齡者的關心，讓中高齡者心理上感受到支持，有助於增加中高齡者之信任。

(二) 觀察並使用中高齡者所熟悉之語言

本研究發現部分中高齡者不熟悉活動講師所使用之語言，無法聽懂活動之內容，此外，受訪館員亦指出，使用中高齡者熟悉的語言與之對話，可增進親和力。基於此，研究建議辦理樂齡活動時，館員及活動帶領者先調查瞭解活動參與者所熟悉的語言，根據其習慣進行調整，如有必要，則於活動中多語並用。



三、 對自主學習團體之建議

(一) 安排舊成員帶領新學員認識團體活動內容，並為新學員引見其他團體成員

中高齡者訪談中，發現館內已結成的人際網絡為新參與者帶來心理壓力，認為難以融入既有的人際網絡中，但研究亦發現有新成員因團體內的志工熱心介紹，而樂於持續參與團體活動。對此，研究建議自主學習團體可安排舊成員為新成員說明團體活動之內容，並為其引介團體中的其他成員，展現歡迎的態度並幫助其認識團體成員，或許有助於降低中高齡者的壓力、並提高其持續參與的意願。

(二) 依成員所掌握之先備知識，分組合作學習

研究發現少數中高齡者因擔心自己的先備知識不足，而未參與感興趣的自主學習團體。部分需要學習基礎的學習團體，團體成員和活動帶領者皆注意到，無法跟上團體活動的新成員，持續參與的意願低落，但若因新成員加入團體，而重複過去的教學，又使得舊成員意興闌珊。對此，研究建議自主學習團體可依成員的學習程度，分組合作學習，一方面減輕團體帶領者的負擔，新舊成員亦皆能在合作學習的過程中進步、獲得成就感，此外，小組的學習亦有助於成員之間的交流，有益於新成員快速熟悉團體。

四、 對未來研究建議

基於本研究之發現及研究未盡之處，以下提出後續研究建議，並針對資料蒐集方法提出相關建議：

(一) 將公共圖書館所提供之延伸服務納入討論

本研究之研究範圍僅限於實體公共圖書館內之活動，並未探討公共圖書館提供之延伸服務對中高齡者之影響。Vårheim et al. (2008) 主張公共圖書館提供之延伸服務，作為破除社會排除的方式，有助於信任的建立，然觀諸國內外之實證文獻，尚無研究論及公共圖書館延伸服務對於使用者社會資本之影響。建議未來研究相關議題時，可將延伸服務納入討論，例如送書到府、送書到機構等服務，

是否有助於提升無法前往圖書館的使用者之社會信任，以補足文獻缺口。

(二) 針對臺灣各地區的公共圖書館之中高齡使用者進行研究

本研究所選擇之研究場域皆集中於都會區，且其中三所公共圖書館有獨立隔間之樂齡空間。在本研究中，發現來自獨立隔間樂齡空間的圖書館之受訪者，因樂齡空間便於談話和社交，而偏好待在其中，而與他人的社交互動正為發展社會資本的基礎。

然而，其他公共圖書館不一定有年長者專屬之樂齡空間，即使有樂齡空間亦可能非獨立隔間之空間。不同的樂齡空間安排或許會影響中高齡者之使用空間選擇、以及其透過圖書館建立和維繫社會資本之可能性。因此建議未來可針對無(獨立隔間的)樂齡空間之公共圖書館進行研究，或採大規模量化調查之方式，檢視館內樂齡空間之有無、不同的樂齡空間安排方式，對於中高齡使用者建立社會資本之影響有何不同。

(三) 將「第三地」的概念加入探討

過去有關公共圖書館與社會資本之研究，有部分從使用者之使用行為，探討公共圖書館作為家庭與工作外的第三地之可能性，意即使用者將公共圖書館當作社區公共社交空間之狀況，如 Fisher et al (2007)、Aabø & Audunson (2012)、Ke et al. (2014)。Svendsen (2013) 亦指出有關公共圖書館累積社會資本之研究，多受到 Putnam (社會資本研究者) 和 Oldenburg (「第三地」概念的提出者) 的研究啟發。本研究側重以社會資本理論為基礎進行分析，發現部分中高齡者將公共圖書館當作第三地使用，但未深入探討公共圖書館作為第三地之意涵。另一方面，過去研究建議公共圖書館為退休後之中高齡者營造第三地之氛圍 (Johnson, 2009)，Oldenburg (1999) 亦認為第三地有助於退休者與外界連結、認識他人並與之建立互助關係。

綜上所述，建議未來從社會資本觀點探討公共圖書館服務之研究、或有關公共圖書館樂齡服務之研究，可加入「第三地」之理論作為研究架構，瞭解中高齡

者的公共圖書館使用方式、對公共圖書館服務規劃之期望，進一步思索公共圖書館規劃樂齡服務之方向。



(四) 改採定資源法瞭解中高齡者自館內所獲得之社會資本

研究以離開職場之中高齡者為研究對象，發現多位中高齡受訪者並不特別重視人際交往之間的利害關係，亦未特別去瞭解其館內社會網絡成員之學經歷等背景資訊。研究者推測研究對象於館內人際交往，重視情緒支持甚於工具性的支持，因此較不適合採用偏重於量測工具性社會資源的定位法，而本研究所採用之定名法，則僅能獲得少數與受訪者關係較深的連絡人之詳細資訊，對於蒐集中高齡者館內連結型社會網絡成員的相關資訊，效果較為有限。對此，若未來社會資本研究欲以退休後中高齡者為對象，可考慮從研究對象可獲取之社會資源著手進行調查，將調查出發點從「人」轉為「資源」，意即採用定資源法之方式瞭解中高齡者的社會資本。



參考文獻



王中天 (2003)。社會資本 (Social Capital)：概念、源起、及現況。*問題與研究*，42(5)，139-163。

內政部 (2014)。內政部統計月報。上網日期：2014 年 9 月 27 日，網址：

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/list.htm>

行政院主計處 (2013)。102 年受僱員工動向調查報告統計表。上網日期：2014 年 9 月 29 日，網址：

<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/4106122337GEZJEAG4.pdf>

全國藝文活動資訊系統網 (2015)。活躍樂齡·借閱人生創作說明會。上網日期：2015 年 3 月 13 日，網址：

http://event.moc.gov.tw/sp.asp?xdurl=ccEvent2013/ccEvent_cp.asp&cuItem=2081320&ctNode=676&mp=1

江明修、陳欽春 (2005)。充實社會資本之研究。在行政院經濟建設委員會編著，*新世紀第二期國家建設計畫研擬專題研究系列 III：社會·法政篇* (頁 177-252)。臺北市：行政院經濟建設委員會。

李珮漪、林珊如 (2011)。臺北市立圖書館老年人參與公共圖書館志願服務之研究。*教育資料與圖書館學*，49(1)，3-38。

林南 (2007)。社會資本理論與研究簡介。*社會科學論叢*，1(1)，1-32。

林佳蓉 (2011)。雲林縣高齡者學習需求與閱讀行為之探究。未出版之碩士論文，台中教育大學區域與社會發展學系，臺中市。

林虹似 (2006)。高齡者參與志願服務之動機與學習成效關係之研究：以慈濟基金會為例。未出版之碩士論文，國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。

余思慧 (2011)。樂齡者圖書館學習需求之探討。未出版之碩士論文，文化大學

生活應用學系，臺北市。

邱天助 (2009)。老人的閱讀習慣與公共圖書館閱讀需求之調查研究。臺灣圖書館管理季刊, 5(3), 11-30。

周倩如(2009)。銀髮族的幸福生活從公共圖書館開始。臺灣圖書館管理季刊, 5(3), 59-67。

哈伯瑪斯 (Habermas, J.) 著 (2002)。公共領域的結構轉型 (Strukturwandel der Öffentlichkeit, 曹衛東、王曉珏、劉北城、宋偉杰譯)。臺北市：聯經。(原作 1962 年初版)

孫雲倩 (2015)。臺灣公共圖書館之祖孫共讀活動研究。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

教育部 (2009)。邁向高齡社會老人教育政策白皮書。臺北市：教育部。

教育部樂齡學習網 (無年代)。臺北市大安區樂齡學習示範中心 102 年度課程規劃。上網日期：2014 年 12 月 26 日，網址：

<http://moe.senioredu.moe.gov.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=09110033>

國立公共資訊圖書館 (無年代 a)。樂齡學習服務簡介。上網日期：2014 年 12 月 27 日，網址：

<http://www.nlpi.edu.tw/ReaderService/SeniorActiveLearning/SeniorActiveLearning.htm>

國立公共資訊圖書館 (無年代 b)。公共圖書館統計系統。上網日期：2015 年 12 月 10 日，網址：<http://publibstat.nlpi.edu.tw/>

國立臺灣圖書館閱覽典藏組 (2014)。樂齡資源。上網日期：2014 年 12 月 27 日，網址：<http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=3807&CtNode=506&mp=1>

曾鈺琪 (2005)。避不開的人情網絡？—從客家婦女的志願性服務工作探討社區參與和溝通中的社會資本與人情關係網絡。未出版之碩士論文，國立清華大學社會學學研究所，新竹市。



曾淑賢 (2009)。樂齡、樂學、樂活—公共圖書館的銀髮族服務。臺北市立圖書館館訊, 27(1), 15-38。

黃富順、楊國德 (2011)。高齡學。臺北市：五南。

黃家虹 (2012)。從嬰兒潮世代探討臺北市公共圖書館高齡讀者服務。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

傅彥儒 (2013)。新北市平溪區銀髮族居民資訊需求與資訊行為特性。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。

傅彥儒、邱銘心 (2014)。新北市平溪區銀髮族居民資訊需求與資訊行為特性。大學圖書館, 18(1), 106-125。

葉至誠 (2012)。高齡者社會參與。新北市：揚智。

新北市立圖書館 (2014a)。新莊西盛分館。上網日期：2014年6月1日，網址：

<http://www.tphcc.gov.tw/MainPortal/htmlcnt/195a73f457f3455b81466ed96a581e95>

新北市立圖書館 (2014b)。新北市立圖書館週二樂齡日 (6月活動表)。上網日期：2014年6月2日，網址：

<http://www.culture.ntpc.gov.tw/FileUpload/4671-14159%5CDocuments/%E6%96%B0%E5%8C%97%E5%B8%82%E7%AB%8B%E5%9C%96%E6%9B%B8%E9%A4%A8%E6%9C%88%E6%B4%BB%E5%8B%95%E8%A1%A8.pdf>

新北市政府主計處 (2014)。103年新北市統計年報。上網日期：2015年5月27日，網址：http://www.bas.ntpc.gov.tw/content/?parent_id=10252

新北市政府文化局 (2015)。大學生陪伴教學 新北市圖免費銀髮平板電腦教學課程報名。上網日期：2015年2月1日，網址：

<http://www.culture.ntpc.gov.tw/news1/detail.aspx?Node=1088&Page=15403&Index=1&WID=6635a4e8-f0de-4957-aa3e-c3b15c6e6ead>



新北市銀髮族服務網（無年代）。週二樂齡日。上網日期：2016年2月29日，

網址：http://lkk.ntpc.gov.tw/content/?parent_id=10294

溝上智恵子（2013）。高齡社会と図書館。上網日期：2014年8月10日，網

址：<http://www.nhk.or.jp/kaisetsu-blog/400/145165.html>

臺北市立圖書館（2012）。銀髮族學習需求與滿意度研究—以臺北市立圖書館樂

齡學習中心為例（臺北市政府101年度自行研究報告）。臺北市：臺北市立

圖書館。

臺北市立圖書館（2015）。臺北市立圖書館104年4月藝文活動表。上網日期：

2015年4月3日，網址：

<http://www.tpml.edu.tw/public/Attachment/532614212291.pdf>

臺北市立圖書館（無年代）。總館樓層簡介。上網日期：2015年2月2日，網

址：

<http://www.tpml.edu.tw/lp.asp?CtNode=33910&CtUnit=18991&BaseDSD=7&mp=104021>

臺北市樂齡學習網（2014）。臺北市各樂齡中心103年度12月份課程一覽表總

覽。上網日期：2014年12月29日，網址：

<http://tp.senioredu.moe.gov.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=11417%A4%EB&Rcg=6>

臺北市樂齡學習網（2014）。臺北市樂齡學習中心。上網日期：2014年12月6

日，網址：<http://tp.senioredu.moe.gov.tw/front/bin/home.phtml>

臺北市樂齡學習網（2015a）。104年臺北市樂齡學習示範中心春季課程出爐。

上網日期：2015年4月2日，網址：

<http://tp.senioredu.moe.gov.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=00013&Rcg=6>

臺北市樂齡學習網（2015b）。大同區樂齡學習中心—104年第一期系列課程熱

烈招生囉。上網日期：2015年4月2日，網址：

<http://tp.senioredu.moe.gov.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=010101&Rcg=6>

廖禎婉、林詣筑 (2014)。公共圖書館樂齡專區規劃與經營：以國立公共資訊圖書館為例。《圖書與資訊學刊》，84，77-91。

劉金菊、孫健敏 (2011)。社會資本的測量。《學習與實踐》，2011(9)，110-118。

劉黛君 (2009)。《臺北市各行政區特性分析》。臺北市：臺北市政府主計處。上網

日期：2014年9月29日，網址：

http://w2.dbas.taipei.gov.tw/NEWS_WEEKLY/analysis/9809003.pdf

衛生福利部 (2014)。《中華民國 102 年老人狀況調查報告》。上網日期：2014 年 11 月 24 日，網址：

http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4695

藍苔菁 (2011)。從社會參與角度談退休後的生涯規劃。《臺北市終身學習網通訊》，52，57-63。

羅家德、趙延東 (2004)。社會資本的層次及其測量方法。在李培林、單方明編，《社會學：理論與經驗》(頁 100-142)。北京：社會科學文獻。

蘇育民 (2011)。《退休與社會資本之相關性探討》。未出版之碩士論文，長榮大學醫務管理學研究所，臺南市。

Aabø, S., Audunson, R., & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places?. *Library & Information Science Research*, 32(1), 16-26.

Aabø, S., & Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138-149.

Adler, P. S., & Kwon, S. W. (2002). Social capital: Prospects for a new concept. *Academy of management review*, 27(1), 17-40.

Aida, J., Kondo, K., Hirai, H., Subramanian, S. V., Murata, C., Kondo, N., Ichida, Y., Shirai, K., & Osaka, K. (2011). Assessing the association between all-cause mortality and multiple aspects of individual social capital among the older Japanese. *BMC public health*, 11(1), 499.

Aldrich, S. (2009). Engaging baby boomers and their offspring as volunteers: The Californian way. *Australasian Public Libraries and Information Services (APLIS)*, 22(2), 89-90.

Alstad, C., & Curry, A. (2003). Public space, public discourse, and public libraries. *Libres: Library and Information Science Electronic Journal*, 13(1). Retrieved December 5, 2014, from http://libres-ejournal.info/wp-content/uploads/2014/06/Vol13_I1_pub_space.pdf

Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of documentation*, 61(3), 429-441.

Audunson, R., Essmat, S., & Aabo, S. (2011). Public libraries: A meeting place for immigrant women. *Library & Information Science Research*, 33(3), 220-227.

Audunson, R., Vårheim, A., Aabø, S., & Holm, E. D. (2007). Public libraries, social capital, and low intensive meeting places. *Information Research*, 12(4).

Retrieved October 24, 2014, from

<https://oda.hio.no/jspui/handle/123456789/1897>

Bennett-Kapusniak, R. (2013). Older adults and the public library: The impact of the boomer generation. *Public Library Quarterly*, 32(3), 204-222.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. G. Richardson (Ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (pp. 241-258). New York, NY: Greenwood Press.

California State Library. (n. d.). *Transforming Life After 50: a resource for libraries*.

Retrieved October 24, 2014, from <http://www.transforminglifeafter50.org/>

Cavanagh, M. F., & Robbins, W. (2012). Baby boomers, their elders and the public library. *Library Review*, 61(8/9), 622-640.

Chambré, S. M. (1993). Volunteerism by elders: Past trends and future prospects. *The*

Gerontologist, 33(2), 221-229.

Cohen, S., Gottlieb, B., & Underwood, L. (2000). *Social relationships and health: challenges for measurement and intervention*. New York, NY: Oxford University Press.



Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *The American journal of sociology*, 94(Supplement), S95-S120.

Creative Aging Toolkit for Public Libraries (n.d.). *50+ Services*. Retrieved October 27, 2014, from <http://creativeagingtoolkit.org/aging-libraries/implications-for-libraries/50-services/>

Decker, E. N. (2010). Baby Boomers and the United States public library system. *Library Hi Tech*, 28(4), 605-616.

Ferguson, S. (2012). Are public libraries developers of social capital? A review of their contribution and attempts to demonstrate it. *The Australian Library Journal*, 61(1), 22-33.

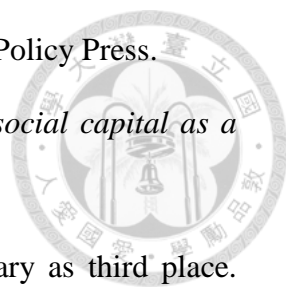
Field, J. (2003). *Social Capital*. London ; New York : Routledge.

Final Report to White House Conference on Aging. (2005). *Reference & User Services Quarterly*, 45(2), 130-132.

Fisher, K. E., Durrance, J. C., & Hinton, M. B. (2004). Information grounds and the use of need-based services by immigrants in Queens, New York, NY: A context-based, outcome evaluation approach. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(8), 754-766.

Fisher, K. E., Saxton, M. L., Edwards, P. M., & Mai, J.-E. (2007). Seattle Public Library as place: Reconceptualizing space, community, and information at the central library. In Buschmann, J. E. and Leckie, G. J. (Eds.). *The library as place: History, community, and culture* (pp. 135-160). Westport, CT: Libraries Unlimited.

Gilchrist, A. (2004). *The well- connected community*. Bristol, UK : Policy Press.

- 
- Gilchrist, A. (2009). *The well- connected community*. Bristol, UK ; Policy Press.
- Gittell, R., & Vidal, A. (1998). *Community organizing: building social capital as a development strategy*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Glosienė, A., Petuchovaitė, G., & Padagaitė, R. (2006). The library as third place. *Information Sciences [Informacijos mokslai]*, 39, 32-52.
- Gong, H., Japzon, A. C., & Chen, C. (2008). Public libraries and social capital in three New York City neighbourhoods. *Tijdschrift voor economische en sociale geografie*, 99(1), 65-83.
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American journal of sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Granster, K. (2009). *Speed match brings volunteers, agencies together*. Retrieved August 30, 2015, from <http://www.post-gazette.com/local/north/2009/06/04/Speed-match-brings-volunteers-agencies-together/stories/200906040376>
- Halpern, D. 著 (2008)。社會資本 (Social Capital, 黃克先、黃惠茹譯) 臺北市：巨流、國立編譯館。(原作2005年出版)
- Harpham, T., Grant, E., & Thomas, E. (2002). Measuring social capital within health surveys: key issues. *Health policy and planning*, 17(1), 106-111.
- Hillenbrand, C. (2005a). Public libraries as developers of social capital. *Australasian public libraries and information services*, 18(1), 4-12.
- Hillenbrand, C. (2005b). A place for all: social capital at the Mount Barker Community library, South Australia. *Australasian public libraries and information services*, 18(2), 41-58.
- House, J. S. & Kahn, R. (1985). Measures and Concepts of social support. In Cohen, S. and Syme, S. L. (Eds.), *Social Support and health* (pp. 83-108). Orlando, FL: Academic Press.

Hyypä, M. T., Mäki, J., Impivaara, O., & Aromaa, A. (2007). Individual-level measures of social capital as predictors of all-cause and cardiovascular mortality: a population-based prospective study of men and women in Finland. *European journal of epidemiology*, 22(9), 589-597.

Johnson, C. A., & Griffis, M. R. (2009). A place where everybody knows your name? Investigating the relationship between public libraries and social capital. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 33(3-4), 159-191.

Johnson, C. A. (2010). Do public libraries contribute to social capital? : A preliminary investigation into the relationship. *Library & information science research*, 32(2), 147-155.

Johnson, C. A. (2012). How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Library & Information Science Research*, 34(1), 52-62.

Jones, C. (2006). The impact of an ageing population on coastal public libraries in New South Wales. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 19(1), 44-50.

Joseph, M. (2009). Public Library Strategies for the over 50s: Everything Old Is New Again-or Is It?. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22(3), 115-119.

Ke, H.-R., Chen, T.-T., & Cheng, W.-N. (2014, November). Library as a third place and her contribution to social capital. In Chen, H.-U. (Chair), *International conference on future libraries*. Conference held at National Taiwan Library, New Taipei City, Taiwan. Retrieved November 12, 2014, from <http://www.slideshare.net/clavenke/library-as-a-third-place-and-her-contribution-to-social-capital>

Kleiman, A. M. (2008). Senior Spaces: the library place for baby boomers, older

- adults & their families. *IFLA Conference Proceeding*, 1-6.
- Kranich, N. (2001). Libraries create social capital. *Library Journal*, 126(19), 40-41.
- Krause, N., & Markides, K. (1990). Measuring social support among older adults. *The International Journal of Aging and Human Development*, 30(1), 37-53.
- Laslett, P. (1995). Necessary knowledge: Age and aging in the societies of the past. In D. Kertzer, & P. Laslett (Eds.), *Aging in the past: Demography, society and old age* (pp. 4–79). Berkeley, CA: University of California Press.
- Levasseur, M., Richard, L., Gauvin, L., & Raymond, É. (2010). Inventory and analysis of definitions of social participation found in the aging literature: Proposed taxonomy of social activities. *Social science & medicine*, 71(12), 2141-2149.
- Lin, N., & Dumin, M. (1986). Access to occupations through social ties. *Social networks*, 8(4), 365-385.
- Lin, N. (1999a). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Actions*. UK: Cambridge University Press.
- Lin, N. (1999b). Social networks and status attainment. *Annual review of sociology*, 25, 467-487.
- Lin, N. (2001a). *Social capital: A theory of social structure and action*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Lin, N. (2001b). Building a network theory of social capital. In: Lin, N., Cook, K., Burt, R. S. (Eds.) *Social Capital: Theory and Research* (pp. 3-30). New York : Aldine de Gruyter.
- Lin, N. (2008). A Network Theory of Social Capital. In Castiglione, D., Van Deth, J.W., & Wolleb. G. (Eds.), *The Handbook of Social Capital* (pp. 50-69). New York, NY: Oxford University Press.
- Long, S. A. (2005). Serving the “Boomer” generation and beyond. *New library world*, 106(7/8), 378-380.

McCallister, L., & Fischer, C. S. (1978). A procedure for surveying personal networks. *Sociological Methods & Research*, 7(2), 131-148.

McKenzie, P. J., Prigoda, E. M., Clement, K. & McKechnie, L.E.F. (2007). Behind the program room door: The creation of parochial and private women's realms in a Canadian public library. In Buschmann, J. E. and Leckie, G. J. (Eds.), *The library as place: History, community, and culture* (pp. 117-134). Westport, CT: Libraries Unlimited.

Montclair Public Library. (n. d.). *Senior Space*. Retrieved August 30, 2014, from <http://www.montclairlibrary.org/services/resources-for-seniors/senior-spaces/>

Mustey, J. (2009). Words on Wheels Storytellers: A Positive Volunteering Experience. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22(2), 58-63.

New York Public Library. (Ed.). (2014, Summer). Midlife& Beyond. *NYPL Now!*, 2014 (Summer), 25. Retrieved August 10, 2014, from http://issuu.com/newyorkpubliclibrary/docs/now_summer_2014_final

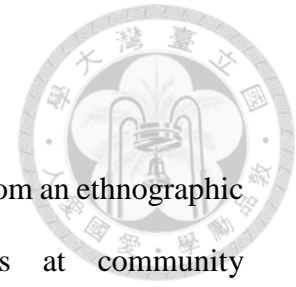
New York Public Library. (Ed.). (2014, Fall). Midlife& Beyond. *NYPL Now!*, 2014 (Fall), 25. Retrieved November 26, 2014, from http://issuu.com/newyorkpubliclibrary/docs/14g-143-now_fall14final9_21

Oldenburg, R. (1999). *The great good place: Cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. New York, NY: Marlowe & Co.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2001). *The well-being of nations: The role of human and social capital*. Retrieved January 10, 2015, from <http://www.oecd.org/site/worldforum/33703702.pdf>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2012). *Statistics on average effective age and official age of retirement in OECD countries*. Retrieved October 24, 2014, from

<http://www.oecd.org/els/emp/ageingandemploymentpolicies-statisticsonaverageeffectveageofretirement.htm>



- Pettigrew, K. E. (1999). Waiting for chiropody: contextual results from an ethnographic study of the information behaviour among attendees at community clinics. *Information Processing & Management*, 35(6), 801-817.
- Perry, C. A. (2014). Information Services to Older Adults: Initial Findings from a Survey of Suburban Libraries. *The Library Quarterly*, 84(3), 348-386.
- Piper, D., S. Palmer, & Xie, B. (2009). Services to older adults Preliminary findings from three Maryland public libraries. *Journal of Education for Library and Information Science*, 50(2), 107-118.
- Preston, J. (2004a). A continuous effort of sociability: learning and social capital in adult life, in Schuller, T., Preston, J., Hammond, C., Brasset-Grundy, A., & Bynner, J. (Eds), *The Benefits of Learning: The impact of education on health, family life and social capital* (pp. 119-136). London : RoutledgeFalmer.
- Preston, J. (2004b). Lifelong learning and civic participation: inclusion, exculsion and community, in Schuller, T., Preston, J., Hammond, C., Brasset-Grundy, A., & Bynner, J. (Eds), *The Benefits of Learning: The impact of education on health, family life and social capital* (pp. 137-157). London : RoutledgeFalmer.
- Putnam, R. D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. New York, NY: Simon & Schuster.
- Putnam, R. D. & Feldstein, L. M. with Cohen, D. (2003). *Better together: Restoring the American community*. New York, NY: Simon & Schuster.
- Putnam, R. D. 著 (2011)。獨自打保齡：美國社區的衰落與復興 (Bowling alone:

the collapse and revival of American community，劉波、祝乃娟、張孜異、林挺進、鄭寰譯）北京市：北京大學出版社。（原作2000年出版）

Reference & User Services Association. (2008). *Guidelines for library and information services to older adults*. Retrieved November 25, 2014, from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices>

Riely, K. (2011, February 17). Whitehall library has space for just senior citizens. *Pittsburgh Post-Gazette*. Retrieved August 15, 2014, from <http://www.post-gazette.com/local/south/2011/02/17/Whitehall-library-has-space-for-just-senior-citizens/stories/201102170398>

Santa Monica Public Library. (2014). *The living room*. Retrieved August 17, 2014, from <http://smpl.org/LivingRoom.aspx>

Schull, D. D. (2010). The library as place in an aging society, in Rothstein, P. and Schull, D. D. (Eds), *Boomers and Beyond: Reconsidering the Role of Libraries* (pp. 79-94). Chicago, IL: American Library Association.

Schull, D. D. (2013). *50+ Library Services: Innovation in Action*. Chicago, IL: ALA Editions.

Saguaro Seminar. (n. d.). *Social capital community benchmark survey*. Retrieved January 11, 2015, from <http://www.tempeconnections.org/>

Sin, S. C. J., & Kim, K. S. (2008). Use and non-use of public libraries in the information age: A logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. *Library & Information Science Research*, 30, 207–215.

Stevens, C. R., & Campbell, P. J. (2006). Collaborating to connect global citizenship, information literacy, and lifelong learning in the global studies classroom. *Reference Services Review*, 34(4), 536-556.

Svendsen, G. L. H. (2013). Public libraries as breeding grounds for bonding, Bridging and institutional social capital: The case of branch libraries in rural Denmark.

Sociologia Ruralis, 53(1), 52-73.



Tempe Connections. (n. d.). *The rest of your life begins with a cup of coffee*. Retrieved August 15, 2014, from <http://www.tempeconnections.org/>

Thomas, S. (2012). *Book to action toolkit*. Retrieved August 30, 2015, from <http://www.library.ca.gov/lds/getinvolved/booktoaction/docs/Final-Toolkit-large.pdf>

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (1994). *UNESCO Public Library Manifesto*. Retrieved October 20, 2014, from <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>

Uphoff, N. T. (1996). *Learning from Gal Oya: Possibilities for Participatory Development and Post-Newtonian Social Science*. London: Intermediate Technology Publications.

Uphoff, N. (2000). Understanding social capital: learning from the analysis and experience of participation. Social capital: A multifaceted perspective. In Dasgupta, P., & Serageldin, I. (Eds.) *Social Capital: A multifaceted perspective* (pp. 215-249). Washington, D.C. : World Bank.

Uslaner, E. M. (2002). *The Moral Foundations of Trust*. New York, NY: Cambridge University Press.

Vårheim, A. (2007). Social capital and public libraries: The need for research. *Library & Information Science Research*, 29(3), 416-428.

Vårheim, A., Steinmo, S., & Ide, E. (2008). Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital. *Journal of Documentation*, 64(6), 877-892.

Vårheim, A. (2009). Public libraries: places creating social capital?. *Library Hi Tech*, 27(3), 372-381.

Vårheim, A. (2011). Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library & Information Science*

Research, 33(1), 12-18.

Vårheim, A. (2014). Trust in libraries and trust in most people: Social capital creation in the public library. *The Library Quarterly*, 84(3), 258-277.

Van Der Gaag, M., & Snijders, T. A. (2005). The Resource Generator: social capital quantification with concrete items. *Social networks*, 27(1), 1-29.

Van Der Gaag, M., & Webber, M. (2008). Measurement of Individual Social Capital. In Kawachi, I., Subramanian, S.V., Kim, D. (Eds.) *Social Capital and Health* (pp.29-50). New York, NY: Springer Science.

Warburton, J., & Dyer, M. (2004). Older volunteers participating in a university research registry: helping others my age. *Educational Gerontology*, 30(5), 367-381.

Whitbourne, S. K., & Whitbourne, S. B. (2014). *Adult development and aging: Biopsychosocial perspectives*. Hoboken, NJ : Wiley

Whitehall Public Library. (n. d.). *Second Chapter Café*. Retrieved August 27, 2014, from <http://www.whitehallpubliclibrary.org/using-the-library/second-chapter-cafe/>

Williamson, K. (2009). Creating the new village green: the impact of the retirement of the baby boomers on the public library. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22(2), 83.

Williamson, K., & Asla, T. (2009). Information behavior of people in the fourth age: Implications for the conceptualization of information literacy. *Library & information science research*, 31(2), 76-83.

Williamson, K., Bannister, M., & Sullivan, J. (2010). The crossover generation: Baby boomers and the role of the public library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 42(3), 179-190.

Woolcock, M. (2001). The place of social capital in understanding social and economic

outcomes. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 66-88.

World Health Organization. (2002). *Active ageing: a policy framework*. Retrieved

November 22, 2014, from

http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf?ua=1



附錄一 圖書館館員訪談大綱



訪談說明

您好，我是臺灣大學圖書資訊學系碩士班的學生，目前正在研究公共圖書館的中高齡者服務以及中高齡者的公共圖書館使用經驗。此所稱呼之中高齡者為55歲以上者。本次訪談旨在瞭解貴館如何規劃樂齡服務、規劃時所運用之資源，以及館內人（館員、志工、講師、讀者）、事（活動）、物（館藏、設備）對中高齡者的社會參與和人際網絡之影響。希望您接受我的訪談，分享您規劃樂齡服務的經驗，以及您對圖書館內的中高齡者之觀察。

訪談時間約一小時，過程中將使用錄音設備，以利後續忠實且完整地分析訪談內容。您所分享的內容僅供研究分析，在未來發表時皆會以匿名的方式呈現。若訪談中您想停止錄音或中止訪談，請隨時告知我。感謝您撥冗參與。

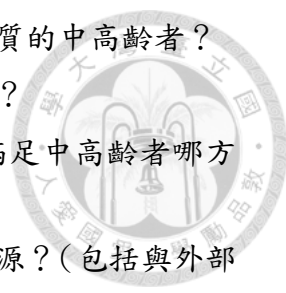
國立臺灣大學圖書資訊學系
研究生 許郁翎

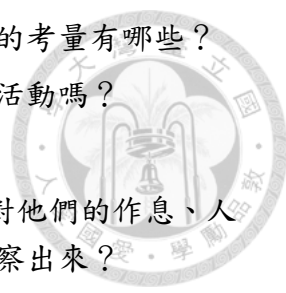
一、 基本資料

1. 請問您投入圖書館服務的年資為何？可否簡單敘述您的圖書館服務經歷？
2. 請問您於本館服務多久？
3. 請問您目前於圖書館負責的業務為何？

二、 服務中高齡者之策略

1. 就您的觀察，前來貴館的中高齡者的特徵為何？
 - (1) 您會將前來貴館的中高齡者分為哪些類型？
 - (2) 他們的健康狀況如何（例如視力、聽力、行動能力等狀況）？
 - (3) 他們的學經歷為何？
 - (4) 中高齡者們在圖書館館內進行什麼樣的活動？
 - (5) 中高齡者們在樂齡區／樂齡中心內進行什麼樣的活動？
 - (6) 中高齡者們感興趣的活動和課程有哪些？
 - (7) 中高齡者們對哪些主題的館藏感興趣？
2. 您曾規劃過哪些樂齡活動或課程？【各活動分別詢問】

- 
- (1) 規劃此活動時，您所設想的目標對象是具備什麼樣特質的中高齡者？
 - (2) 實際參與活動的中高齡者和您預期的有什麼不一樣嗎？
 - (3) 該活動的設計理念與目標為何？您希望透過該活動滿足中高齡者哪方面需求呢？活動是否有達成該目標？
 - (4) 您運用了哪些資源來辦理該活動呢？如何找到這些資源？（包括與外部機構合作）
 - (5) 您如何找到該活動的講師或活動帶領者？
 - (6) 您規劃這些活動時，招募參加者的方式和管道為何？
 - (7) 中高齡者們的報名情況如何？（踴躍程度、持續報名的意願、呼朋引伴的狀況）
 - (8) 該活動是在館內哪個空間進行？
 - (9) 該活動對於空間安排有什麼特別的要求嗎？
 - (10) 中高齡者在參加這些活動後有哪些迴響？
 - (11) 中高齡者在參加活動之後，其圖書館使用行為有什麼改變嗎？（例如：入館次數增加、和館員或其他使用者打招呼、使用不同的設備或館藏、固定來參加活動等）？
 - (12) 承上題，除了圖書館使用行為外，有發現什麼其他的改變嗎？
 - i. 中高齡者在活動進行中、及活動結束時，和活動帶領者交流或聯繫的情形如何？
 - ii. 中高齡者在活動進行中，及活動結束時，和其他活動參加者交流或聯繫的情形如何？
 - (13) 未來是否會持續辦理該活動？若是，活動規劃上會做什麼改變嗎？
3. 未來是否有計畫為中高齡使用者提供其他的服務或活動？
 - (1) 是觀察到什麼狀況，啟發您規劃新活動？
 - (2) 該活動可能會動用或結合哪些資源？
 4. 除了樂齡活動與課程，中高齡者會參加圖書館所舉辦的其他哪些活動？（未分齡分眾的活動，例如：讀書會、祖孫節、市民生活講座、影片欣賞…）
 - (1) 中高齡者如何得知該活動？
 - (2) 中高齡者在參加這些活動後有哪些迴響？
 5. 您認為圖書館是否有必要專為中高齡者規劃服務或活動？是從哪些觀察中得到這樣的想法？
 6. 中高齡者參與圖書館志願服務的安排
 - (1) 貴館的志工中，中高齡者的比例為何？他們如何得知招募志工的消息？

- 
- (2) 貴館如何為擔任志工的中高齡者安排任務？任務安排的考量有哪些？
 - (3) 除了志工培訓及平常值勤外，會另外為志工安排什麼活動嗎？
 - (4) 參與圖書館志工，對這些中高齡者們有什麼影響？
 7. 就您的觀察，中高齡者來使用圖書館、參加圖書館活動，對他們的作息、人際交往情形、能力等各方面帶來什麼影響？可以從哪裡觀察出來？
 8. 為中高齡者規劃服務及活動，對貴館帶來什麼影響？（例如入館人次、讀者對圖書館的態度）

三、 樂齡學習中心內的團體【本題僅適用臺北市立圖書館】

1. 目前中心內的自主學習團體是如何組成的？
 - (1) 團體成員們是怎麼集結起來的？如何找到指導老師？
 - (2) 團體成員聚會時的活動為何？
2. 樂齡學習中心是否有成立樂齡貢獻服務團體？若有
 - (1) 樂齡貢獻服務的服務內容為何？
 - (2) 此服務的成員是如何集結的？
3. 圖書館提供各個自主學習團體什麼協助或支援？

四、 中高齡者在館內所建立之內聚型、跨接型、連結型社會資本

1. 中高齡者是否會結伴上圖書館？若有的話，是與誰一同前來？
2. 承上題，攜伴前來圖書館的中高齡者，在館內會進行什麼活動呢？
3. 除了活動規劃之外，您是否也進行讀者服務呢？若有，您在為中高齡者解答問題時，是否曾轉介中高齡者至其他館外的單位或專家（動用圖書館外部的資源）？請說明當時的狀況？

五、 館員與中高齡使用者的人際關係建立情形

1. 您是否對圖書館的中高齡使用者（包含志工）有私人層次的認識（瞭解對方的家庭背景、經歷等）？【若無，則跳答第3題】
2. 承上題，當初是如何和中高齡使用者建立起關係？有無特別的心得或方法可建議？
3. 您服務中高齡使用者時，有不同於服務其他使用者群的地方嗎？
（例如：幫忙尋找失物、幫忙連絡家人、關心他們的健康、講話音量不同等）

附錄二 觀察記錄表



記錄日期：

活動／課程名稱：

活動地點：

設備：

活動流程：

活動材料：

工作人員（人數與特徵）：

中高齡參與者之特徵（人數與特徵）：

地點	時間	事件描述	研究者推論

反思與心得：

附錄三 中高齡使用者訪談大綱



您好，我是臺灣大學圖書資訊學系碩士班的學生，目前正在進行樂齡族群的公共圖書館使用調查，希望瞭解您如何使用圖書館（和館內的樂齡區）、您對圖書館活動的看法、以及館內的館員、志工、與其他使用者帶給您的影響。希望整理您的經驗與意見後，供圖書館參考，以提升圖書館的服務品質。

訪談大約需 30-60 分鐘，為忠實且完整地分析您所分享的內容，過程中將使用錄音設備。您在訪談中所分享的內容僅供研究分析，在未來發表時皆會以匿名的方式呈現。

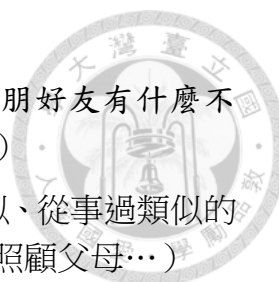
若訪問過程中有任何內容不想被發表，可隨時告訴我，您也可以選擇不進行錄音。訪談中若有任何問題，歡迎隨時提問，謝謝您。

國立臺灣大學圖書資訊學系

研究生 許郁翎

一、 活動／課程參與（最常參加或最喜歡的樂齡活動）

1. 這個活動有哪些地方吸引您來前來？
2. 您如何得知圖書館有這個活動的呢？
3. 得知這個活動以後有邀請其他親朋好友一起來參加嗎？若有，您邀請了誰？邀請時您對他們說了什麼？
4. 您有與其他的親朋好友一起來參加這個活動的嗎？如有
 - (1) 若對方沒能和您一起來，會影響您前來參加活動的意願嗎？為什麼？
 - (2) 平常你們也一起到處去類似參加活動嗎？可否說明實際的例子？
5. 這個活動中有您原來就認識的人嗎？是來圖書館這邊認識的嗎？（如何認識？）
6. 活動進行時有沒有碰到什麼問題或是覺得困難的地方？
 - (1) 如有，您是如何解決問題的呢？向誰請教？
7. 參加這次的活動前，您有先做些什麼準備嗎？（提示：準備課程所需之材料、完成作業、在家進行練習等）
 - (1) 在準備或練習的時候有碰到什麼困難嗎？您如何解決？向誰請教？
8. 在此活動中，您會與哪些人接觸（交談）呢？（老師、學員、館員、志工）



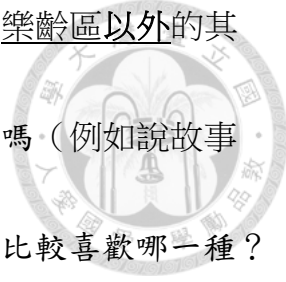
- (1) 他們有哪些令您欣賞的特質？
 - (2) 就您對他們的瞭解，他們和您在圖書館外的其他親朋好友有什麼不一樣嗎？（提示：職業、年紀、學歷、興趣、專長）
 - (3) 您們彼此間有什麼共同點嗎？（提示：健康問題相似、從事過類似的工作、興趣或專長相似、住家近、年紀相近、皆需照顧父母…）
 - (4) 和他們交流，對您有什麼幫助或影響？
 - (5) 除了參加這個活動，平常有其他機會能見到他們嗎？
9. 參加這個活動對您的日常生活有什麼改變或影響？
- （提示：生活作息／性格／態度或觀念／興趣／能力／社交圈／身心健康／使用圖書館和樂齡中心的方式／前來圖書館的頻率）
10. 來參加這個活動之後，身邊的親朋好友有沒有發現到您有什麼改變？
 11. 參加活動帶給您的收穫，與您原先的期望有什麼不同嗎？
 12. 您會推薦其他人來參加這個活動嗎？為什麼？
 - (1) 如會，您會怎麼向別人推薦？
 13. 未來您想持續參加這個活動嗎？為什麼？
 14. 您覺得這個活動的安排有什麼可以再改善的地方嗎？應如何改善？

二、 其他樂齡活動參與情形

1. 這是您第一次參加圖書館舉辦的樂齡活動嗎？【若非第一次參加】
 - (1) 您是從什麼時候開始會來圖書館參加樂齡活動？
 - (2) 先前如何得知這裡有樂齡活動？
 - (3) 您還參加過什麼樂齡活動？有哪些活動令您印象深刻？這些活動的哪些地方讓您印象深刻？【重覆詢問第一題組的題目】

三、 圖書館使用狀況

1. 您在活動開始前多久抵達圖書館的呢？進入館內以後待在哪裡？做了些什麼？
2. 活動結束後，您通常會繼續留在圖書館內嗎？如是，您會待在哪裡？做些什麼？平常來參加活動時，行程也類似今天這樣嗎？或是有什麼不同？
3. 您前來圖書館的交通方式是？交通時間大約多久？
4. 除了參加這個活動，平常沒事的時候會到樂齡區嗎？多久去一次？做了些什麼？

- 
5. 除了參加活動／待在樂齡區，平常會使用圖書館嗎（指樂齡區以外的其他區域）？多久來一次？到圖書館做些什麼？
 6. 除了樂齡活動之外，平常會參加圖書館舉辦的其他活動嗎（例如說故事時間、讀書會、講座、電影欣賞、祖孫節）？
 - (1) 如有，您覺得這些活動和樂齡活動有什麼不同？您比較喜歡哪一種？喜歡什麼地方？
 - (2) 這些活動中，您印象最深刻／最喜歡的是哪一個？活動有什麼特別吸引您的地方？參加那個活動您有什麼收穫？

【重覆詢問第一題組的題目】

四、圖書館志願服務

1. 您是否有在圖書館裡擔任志工呢？【若無，跳答第 13 題】
2. 如何得知擔任志工的機會？
3. 最初來這邊擔任志工的動機為何？
4. 平常主要負責哪些事務呢？
 - (1) 這些事務都是您一人獨力完成嗎？或是需要與館員和其他志工合作？
 - (2) 有哪些任務是需要與館員或與其他志工共同討論的？您們之間如何相互連絡？在何時、何地進行討論？
5. 除了上述情況，志工們有哪些時候會聚集在一起？，在這些時候，您會見到哪些人？一起做些什麼？（提示：志工培訓、講座、開會、舉辦活動時）
6. 在進行服務的期間，接觸或認識了哪些人？（包含館員、其他志工與讀者）
 - (1) 您和對方有沒有什麼共同點？
 - (2) 他們和您在圖書館外的親朋好友，有什麼不一樣的地方嗎？
 - (3) 除了在圖書館服務期間會見到他們，平常有其他機會見到他們嗎？
 - (4) 和他們交流和相處，是否給您帶來什麼影響或改變？
7. 在擔任志工的經驗中，是否有幫助過其他使用者的經驗？請舉例說明之？
8. 除了目前所負責的任務之外，您會想為圖書館增加什麼服務嗎？
9. 可否說說您擔任圖書館志工的心得？
10. 在這裡擔任志工，對您的日常生活有什麼改變或影響？

（提示：生活作息／性格／態度或觀念／興趣／能力／社交圈／使用圖書館和樂齡區的方式／前來圖書館的頻率）

11. 在這裡擔任志工，是否有滿足您最初來這邊擔任志工的動機或目的？（若有，是因為圖書館的哪些人、事、物幫助了您？）實際做的事與原來的想像是否有不同？（哪裡不同？為什麼仍願意持續參加？）
12. 會推薦其他朋友一起來圖書館當志工嗎？為什麼？若會，您會怎麼推薦？
13. 【若受訪者未擔任圖書館志工】未來會考慮到圖書館擔任志工嗎？為什麼？
14. 平常有到其他地方參加活動／擔任志工嗎？那些單位和本圖書館有什麼不一樣的地方？

五、館內人際支持

1. 當您〔身體狀況不佳／參加活動或課程／（志工）值班／使用館藏或館內設備（例如電腦或影印機）時／日常生活〕遇到問題或困難的時候，是否曾得到館員或館內朋友的幫助、建議或鼓勵呢？若有，可否分享那時候的經驗。

六、圖書館的意義與重要性

1. 平常除了到本圖書館之外，還會到哪些地方活動呢？
2. 這個圖書館／樂齡區有哪些東西，讓您願意持續前來？
（提示：館藏豐富、家具舒適、對活動課程感興趣、喜歡活動帶領者、館員親切、可以找到朋友…）
3. 您覺得圖書館／樂齡區在您的生活中有什麼樣的重要性？
4. 試想像若圖書館／樂齡區不存在，你的生活會有什麼不同？

七、補充題組【若受訪者參與下列活動，則增加以下問題】

（一）自主學習團體／讀書會

1. 這個團體成立了多久？
2. 每次聚會您都會出席嗎？
3. 團體成立之初您是否已參與在其中了呢？若是，請分享當初團體是如何成立的？（成立團體的動機、目的、發起人、如何找場地、招募成員）
4. 如何決定每次聚會的流程、聚會時要做的事情？
5. 團體大約有多少人？他們的年齡、性別、專長為何？
6. 團體中有帶領者、主持人、組長或班長嗎？他們如何被選出來？
7. 對於參加團體的成員有什麼要求嗎？（例如：每次聚會都要簽到、需要完

成作業、每次聚會都要發言…等)這些要求是由誰來規範的?圖書館、團體帶領者、大家共同決定?

8. 承上題,團體如何介紹或歡迎新成員的加入?是否會特別向新成員介紹環境或活動流程?這項任務由誰來進行?怎麼做?(或請受訪者說明自身最初加入的情形)
9. 成員們的座位如何決定?您都和哪些人坐在一起?
10. 【若活動有分組】團體如何分組?您怎麼選擇組員的?

(二)自主學習團體之社區貢獻服務

1. 您們到哪個機構進行服務?
2. 您參與這項服務多久了?
3. 服務的內容是什麼?
4. 服務多久進行一次?您每次都會參加嗎?
5. 最近一次服務有多少人會和您一起去參加?大約花了多少時間做準備?每位成員的任務相同嗎?如何分配成員的任務?
6. 對於參加服務者的資格和能力有什麼要求嗎?圖書館或團體對於參與服務者有哪些規範?(例如需簽到、達到一定的出席率、需進行事前準備)
7. 服務前做了什麼準備?準備地點在哪裡?成員間如何相互連絡?運用到哪些工具和資源?
8. 服務小組有主要的負責人或聯絡人嗎?如何決定出這位負責人或聯絡人?他的任務是什麼?
9. 圖書館提供您們什麼支援?若有,館方介紹您哪些相關的資源、館藏、機構或專家做參考?請說明實際的例子。
10. 服務時曾遇到什麼困難或障礙嗎?(例如不熟悉設備、場地不符預期)您怎麼解決?遇到問題時有請誰幫忙?

