

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

老年人參與公共圖書館志願服務之研究：

以臺北市立圖書館為例

Elderly Participating in Public Library Voluntary  
Services : A Case Study of Taipei Public Library

李珮漪

Pei-Yi Lee

指導教授：林珊如 博士

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

中華民國 99 年 1 月

January, 2010



## 誌謝

在論文撰寫過程中最要感謝的是指導教授林珊如老師，從課程「研究方法」、「質性研究」的教導，讓學生確定以質性方法來進行論文，在研究期間總是耐心的引導學生建立研究的脈絡與方向、釐清論文的盲點，您循循善誘、嚴謹治學的態度是對學生最好的身教，讓學生在心智及學識上均有豐盈的收獲，在此致上衷心的感謝。

感謝口試委員藍文欽老師、吳美美老師及宋雪芳老師，細心的審閱學生的論文，提供論文指導與建議，幫助學生得以反省及修正研究內容，使論文更臻完備。

在學習過程中感謝給予指導的老師們，黃慕萱老師、藍文欽老師、朱則剛老師、陳書梅老師、謝寶煥老師、唐牧群老師的諄諄教誨，開拓學生對圖書資訊學領域的視野、啟發邏輯思考能力。

有幸能到臺大求學，最要感謝馬偕醫護管理專科學校的長官與同事們，特別是高幼眉老師、劉明雅小姐及施宏明先生，無論是在工作及求學過程中，都給予我許多的幫助、鼓勵與體恤，讓我可以放心地努力學業。

感謝臺北市立圖書館的同仁們，特別是研輔室及負責志工業務的館員們，因為有您們的積極協助，訪談才能順利進行；感念參與訪談的志工朋友們，因為您們的付出，觸發我研究的動力，在您們身上我看到了熱情與活力，我以您們為榮。

研究所同窗的支持與鼓勵，博雅、馨平、宜凌、煌裕、玉珍、佩珊、珍妮、婉如、娟玫、美玲、秋菊、靜吟，一路走來慶幸有您們的陪伴與鼓勵；以及學姊秀禎、學弟起帆，大學同學育瑞、汝余、鈺婷，高中同學靜儀、雅美、晶晶，好友邑鋅、淵宏、國泰的關心，您們的加油打氣是我在疲憊時的心靈補給站，謝謝您們的關懷。

最後，我要感謝我的父母、姐姐及小妹，家人的支持是我努力向前的動力，謝謝您們一直以來的照顧與陪伴，尤其是爸媽，感恩您們長期對女兒的付出，謝謝姐姐承擔起照顧父母、打理家務的重責大任，讓我無後顧之憂，也謝謝小妹的包容與體諒。在此謹將論文獻給我親愛的家人，並將這份喜悅分享給所有關心及鼓勵我的每一位。

耶！終於畢業囉！

李珮漪 謹識

2010 年 2 月



## 中文摘要

在現今高齡化社會中的老年人，由於積累了豐富的人生閱歷，如果參與志願服務活動，無論是對社會、機構，以及對志工本身而言都是一大福音；且公共圖書館對社區居民而言，一直是個靜謐卻又不可或缺的角色，兩者透過志願服務為媒介，在圖書館遇合、發酵，不但充實老年人的生活，也有助於公共圖書館的行政業務、讓推廣活動更形多元化，兩者相得益彰。

本研究為探尋公共圖書館老年志工參與志願服務之概況，以臺北市立圖書館老年志工為研究對象，從老年志工的角度出發，試圖探求老年志工最初參與志願服務的動機與目的、選擇進入公共圖書館服務的因素、參與志願服務情形（含訓練課程、服務歷程、持續服務的原因）等五項研究問題，並依據研究結果提出相關建議，以作為圖書館相關單位參考。

在研究方法及取向上，採質性研究半結構深度訪談法為主，其次輔以小型問卷取得研究對象之背景資料，以便與訪談結果互補，以俾對研究對象能有較完整全面性的了解，並能夠對研究問題進行客觀的詮釋，達到貼近老年志工參與志願服務的歷程及經驗，共計訪談三十名年齡在 56 至 85 歲的老年志工。研究結果歸納如次：

### 一、老年志工參與志願服務之初始動機

老年志工參與志願服務的初始動機共計二十一項，其中以打發時間占最多。研究者歸納為：受到圖書館特質吸引、基於回饋心理、增加人際互動、學習知識技能、滿足個人內在需求、環境因素之地理位置。

### 二、老年志工參與志願服務的目的

(一) 利他目的：以協助服務機構為主，包括協助服務機構、幫助別人、引導孩子發展、回饋社會，其中較為特殊的項目為引導孩子發展、有參與的美好經驗等兩項，這是在文獻分析中沒有提及的。

(二) 利己目的：以發揮所學專長為主，指出老年志工最想透過參與志願服務達到發揮所學專長，可知老年志工在參與服務之際，仍希望能將所學專長應用於社會上，其他目的依序為繼續學習成長、肯定志工價值、參與圖書館活動、打發時間、增加社會接觸、認識新朋友、方便借書和找書、增加生活重心、增加學習印象等十項。

### 三、老年志工選擇公共圖書館為服務機構的原因

- (一) 機構因素：服務內容、圖書館資源、志工管理、機構認同。
- (二) 環境因素之地理位置：指服務機構與住家之間的距離。
- (三) 時間因素：彈性運用時間、家庭規模、子女是否成年。
- (四) 個人因素：個人興趣、家人意見。

### 四、老年志工持續參與志願服務的原因

持續參與服務的原因共計十四項因素，依序包括服務及回饋心理、離家近、參與固定已成習慣、自己樂在其中、保持身體健康、契合自我興趣、打發時間、繼續學習成長、收穫很多、喜歡小孩、發揮專長、館員態度認真、做有意義的事情、喜歡機構環境，研究者將其分為表達社會責任、獲得學習機會、增加社會接觸、打發閒暇時間、節省通勤時間五類。

### 五、老年志工參與訓練課程及服務過程的情形

#### (一) 老年志工參與訓練服務的困擾

老年志工對於參與訓練的回應以沒意見為主，對參與訓練課程的經驗上包括正面及負面經驗，其中以正面經驗較多；在負面經驗上，主要反應缺少課程資訊的來源管道、課程地點較遠、場地及座椅不便等，與課程內容無直接關係。

#### (二) 老年志工在服務過程的學習經驗

在服務過程的經驗中主要包括正面及負面情緒，其中以負面情緒較多，進一步了解影響老年志工產生情緒的波動，皆源自於讀者。

依據研究結果，提出下列建議，以供未來相關志願服務機構參考：

- 一、人力規畫方面：建立老年人力資料庫、創造適合老年志工參與的方案。
- 二、志工管理方面：針對不同類型志工進行職前訓練、增加調查志工服務狀況、積極安排老年志工之間的互動機會、擴大館員與老年志工之間的交流、提供老年志工獲得課程資訊的多元管道、強化老年志工的退場機制。
- 三、圖書館活動及服務方面：增加與社區活動的聯繫、建立老年專區及增設老年特殊館藏、辦理圖書館利用及電腦教學課程。

關鍵字：老年人、志工、志願服務、老年志工、圖書館志工、公共圖書館

## Abstract

While public libraries have been playing a quiet and indispensable role to community residents, with rich life experiences, the elderly of nowadays aging society add a valuable asset to the society, the organizations, as well as to the volunteers by their participation in voluntary services. Through volunteer services at public libraries, the unification of the two complements each other. In addition, it not only enriches the life of elderly people, but also brings diversity to public library activities.

This study aims to explore the condition of elderly participation in voluntary services in public libraries. Subjects for this research have been chosen from the elderly volunteers of the Taipei Public Library. The research questions attempt to investigate and have findings for the followings : the motivations and purposes of elderly participation in volunteer services, the factors that influence their choices of entering the public library service, and the state of volunteer services, etc.

This study uses a semi-structured interview and questionnaire to collect data. In order to obtain a comprehensive understanding of the research subjects and to objectively interpret the research questions, the findings have been supplemented with the background material of research subjects collected from personal profile forms to achieve the relevance to the volunteer services experience of elderly participation. The total of 30 elderly volunteer aged from 56 to 85 have been interviewed. The results of the study can be summarized and categorized as follows:

- I. The initial motivations of library elderly volunteers include 21 items, and the major one that tops the list is time-passing. In addition, the researcher sums up 21 items into six categories, including being attracted by the nature or the library, a sense of feedback, increasing interpersonal communication and interaction, learning new knowledge and skills, satisfying internal needs of individuals, and the environmental factor in location.
- II. Altruistic and self-interest purpose are the two purposes of elderly participation in voluntary services. The self-interest purpose is served mainly by the employment of professional expertise, while altruistic purpose is served by providing services to the library.
- III. The fact that elderly choose public libraries to be the service organization is an affirmation to the public library. The reasons for the choice include organizational

factors, environmental factors, time factors and personal factors as follows:

1. Organizational factors include service contents, library resources, volunteer management , and organization recognition.
2. Environmental factors include physical location.
3. Time factors include flexible use of time, family size, and if there are young children.
4. Personal factors include personal interests, and family suggestions.

IV. From the research findings, it can be concluded that there are fourteen factors for the continuing participation of elderly volunteers. In order of relevance, they are : providing service and a sense of feedback, near-home location, a formed habit from regular participation, self-enjoyment, staying healthy, agreement to self-interest, time-passing, continuing self-growth, rich reward, enjoyment with children, employment of professional expertise, for librarians' serious attitude, working on meaningful things, and enjoying the physical environment of the service organization. The researcher has organized the fourteen factors into five categories : expressing community responsibility, obtaining learning opportunities, increasing contact with society, passing leisure time, and saving the time on commute.

V. The training courses and the services of elderly volunteers.

1. Majority of the elderly volunteers have no opinions on the training they have participated.
2. Elderly volunteers have responded positively in more trainings than negatively. On the negative experience, problems mainly lie upon lacking a proper channel for course information, training location being too far, and poor training facilities such as bad chair condition.

VI. Elderly volunteers' learning experience of the volunteer services.

1. During the services, elderly volunteers have experienced both positive and negative emotion, and negative emotion is stronger.
2. After the services, elderly volunteers feel they have expanded their life circles, met new friends, and enriched their lives by learning new things.

Based on the research findings, the researcher offers three suggestions to voluntary service units of public libraries in terms of human resources planning, volunteer management, and

library services and activities in order to serve as references for improving services for elder volunteers.

Keyword: elderly, volunteers, voluntary services, elderly volunteers, library volunteers, Public Libraries.





# 目錄

誌謝 .....	i
中文摘要 .....	iii
Abstract .....	v
目錄 .....	ix
表目錄 .....	xi
圖目錄 .....	xii



第壹章 緒論 .....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的與問題 .....	3
第三節 研究範圍與限制 .....	3
第四節 名詞解釋 .....	4
第貳章 文獻分析 .....	5
第一節 高齡化人口與老年人的特性 .....	5
第二節 志願服務的理論與研究 .....	17
第三節 志願服務機構類型及相關研究 .....	34
第四節 文獻回顧小結 .....	50
第參章 研究設計與實施 .....	55
第一節 研究取向與方法 .....	55
第二節 研究場域與對象 .....	57
第三節 研究實施流程 .....	59
第四節 資料整理與分析 .....	61
第肆章 訪談結果分析 .....	63
第一節 受訪者基本資料 .....	63
第二節 參與志願服務的初始動機與目的 .....	68
第三節 選擇服務機構的原因 .....	85

第四節	參與訓練課程的回應與經驗 .....	100
第五節	參與服務過程的學習與影響 .....	105
第六節	持續參與服務的原因 .....	117
第伍章	綜合討論 .....	127
第一節	研究結果概念圖 .....	127
第二節	參與志願服務的特殊發現 .....	129
第三節	受訪者對圖書館的期待 .....	140
第四節	本研究與參與志願服務理論的比較 .....	147
第五節	比較志願服務機構志工之參與動機 .....	150
第陸章	結論與建議 .....	157
第一節	結論 .....	157
第二節	建議 .....	163
第三節	進一步研究建議 .....	166
參考文獻 .....	169	
附錄一	訪談同意書 .....	178
附錄二	深度訪談大綱 .....	179
附錄三	小型問卷調查表 .....	181



## 表目錄

表 2.1 60-64 歲及 65 歲以上老人認為理想的居住方式.....	11
表 2.2 60-64 歲及 65 歲以上老人目前同住人口家庭組成情形.....	12
表 2.3 65 歲以上老人主要經濟來源 .....	12
表 2.4 65 歲以上老人日常生活費使用情形 .....	13
表 2.5 60-64 歲及 65 歲以上老人對自己目前健康與身心功能狀況之看法 .....	13
表 2.6 60-64 歲及 65 歲以上老人對老年生活的期望 .....	14
表 2.7 60-64 歲及 65 歲以上老人參與社會活動情形 .....	15
表 2.8 65 歲以上老人日常生活主要活動 .....	16
表 2.9 博物館志工運用情形 .....	35
表 2.10 博物館志工相關研究 .....	35
表 2.11 醫院志工運用情形 .....	38
表 2.12 醫院志工相關研究 .....	39
表 2.13 宗教團體志工運用情形 .....	43
表 2.14 宗教團體志工相關研究 .....	43
表 2.15 公共圖書館志工運用情形 .....	46
表 2.16 公共圖書館志工參與服務性別比例 .....	48
表 2.17 公共圖書館志工參與服務年齡 .....	48
表 2.18 公共圖書館志工參與服務時數 .....	49
表 2.19 公共圖書館志工相關研究 .....	49
表 3.1 北市圖志工類型及年齡統計表 .....	59
表 4.1 受訪者基本資料 .....	64
表 4.2 受訪者的健康狀況 .....	66
表 4.3 受訪者的服務時數 .....	67
表 4.4 受訪者服務的初始動機 .....	70
表 4.5 受訪者服務的目的 .....	75
表 4.6 參與服務的時間因素 .....	77

表 4.7 參與服務的個人因素 .....	81
表 4.8 受訪者對服務內容的想法 .....	85
表 4.9 服務前使用圖書館資源情形 .....	87
表 4.10 受訪者在志工管理情形 .....	90
表 4.11 受訪者在機構認同情形 .....	92
表 4.12 受訪者的通勤狀況 .....	97
表 4.13 訓練課程的回應與經驗 .....	101
表 4.14 受訪者的學習經驗 .....	106
表 4.15 服務中深刻印象的例子 .....	108
表 4.16 受訪者是否有更換其他服務機構的想法 .....	111
表 4.17 受訪者參與服務後的感想 .....	113
表 4.18 受訪者服務後使用圖書館的情形 .....	115
表 4.19 受訪者服務年資 .....	118
表 4.20 受訪者持續參與服務的原因 .....	118
表 5.1 老年志工曾參與其他服務工作狀況 .....	138
表 5.2 曾經幫助老年讀者的經驗 .....	141
表 5.3 由志工幫助老年讀者的服務項目 .....	142
表 5.4 圖書館可以提供給老年讀者的服務項目 .....	143
表 5.5 志工對圖書館的建議 .....	144
表 5.6 相關服務理論比較 .....	147
表 5.7 志工參與初始動機的比較 .....	152
表 5.8 志工持續參與的原因比較 .....	155

## 圖目錄

圖 2.1 臺灣 1996-2008 年 65 歲以上志工人數 .....	33
圖 2.2 老年志工參與志願服務之概念圖 .....	53
圖 3.1 研究流程圖 .....	60
圖 5.1 老年志工參與志願服務之研究結果概念圖 .....	127

# 第一章 緒論

在人生歷程中生老病死是必經的過程，而人類從出生的那一刻起，便展開老化的旅程，經過兒童時期、青少年時期、成年時期、及老年時期等不同的生命週期。在未來高齡社會中，老年人將是社會的資產，積累了豐富經歷更形成長成熟，因此如何將老年時期過得愉快又充實，參與志願服務是途徑之一，是故本研究以參與志願服務的老年人為主體，探討老年人參與公共圖書館志願服務的形貌。

## 第一節 研究背景與動機

隨著科技與醫藥的進步，提昇人類的生活品質與形態，也延伸人類的壽命，依聯合國定義，65 歲以上人口比率達 7%、14%、20%，則分別代表進入「高齡化社會」、「高齡社會」、「超高齡社會」。臺灣自 1993 年邁入高齡化社會，依據內政部統計至 2009 年 12 月底，我國 65 歲以上人口數達 2,457,648 人，占總人口數的 10.63%，老化指數為 65.05%（內政部，2010）。教育部因高齡人口增加，逐年增加老人教育預算，並於 2006 年底公布「邁向高齡社會老人教育政策白皮書」，文中相關學者提出的因應之道如：延後退休、鼓勵生育、加強健康照顧、休閒活動，促進老人社會參與及學習等措施，並指出完善老人教育環境的四大願景，包括終身學習、健康快樂、自主尊嚴、社會參與（教育部，2006）。

根據內政部老人狀況調查報告（2005）發現，50 至 64 歲國民對未來老年生涯有規劃者，主要以四處旅遊占 22.76% 最多，以從事志願服務工作之 16.34% 居次，表示「志願服務」是一個重要的發展方向。相對地，對未來老年生涯尚未有規劃者占 81.62%，這是未開發的人力資產，即是推展志願服務的生力軍。

國內面臨著高齡社會的挑戰，如何讓高齡者的晚年生活，能夠活得久又活得好，達到身、心、靈的成功老化（successful aging），乃為各界關切之議題。志願服務的相關研究指出高齡者透過志願服務所得到的收穫，有助於彰顯晚年生活的意義與價值，達到成功老化的目的（Lesley, 2003；林麗惠，2003）。

從相關文獻可知，在社會服務及慈善團體中老年人對志願服務的參與有日益增加的趨勢，許多非營利機構也開始大量的運用志工資源，對志工的重視程度也急速增

加，已累積許多志工的研究，其研究單位以成人及繼續教育、社會教育、社會學等相關領域為主；其內容多半環繞於參與志願服務的學習活動（蔡美玉，2002；林麗惠，2003；林勤敏，2005；林虹似，2006；劉明菁，2007）、志工的生命歷程（蔡佩姍，2006；葉鄉誼，2007；賴素燕，2007）、志工角色的壓力（林東龍，1998）、志工的教育訓練與管理（林育瑩，2002；何秀娟，2004；粘容慈，2004；吳家慧，2006；林凱雯，2008）、志工參與動機（蔡美玉，2002；林勤敏，2005；賴素燕，2007；劉明菁，2007）、志工人格特質（石淑惠，1997）等議題，雖與志工相關的文獻不少，但是較缺乏探討志工持續參與服務的原因、以及服務後對機構資源的利用情形等，值得進行深入探究。

以老年人來說，在退休後為何會選擇成為圖書館志工？尤其各種志願服務機構多元，志工為什麼選擇圖書館為服務機構？在投入服務過程中，有什麼收獲及困難？這些都是本研究企求從老年志工的角度來了解的。

雖然，我國人口統計數據多以 65 歲作為老年人口的標準，然而，在高齡者投入志願服務的相關文獻中，存在不同的年齡界線，如 Kim and Hong (1998) 採用 1989 年人口調查的資料進行研究，以 55 歲以上的老年人為對象，探討老年志工參與服務和時間投入的關聯性。蔡美玉 (2002) 以 55 歲以上的老年人作為研究對象，探討高齡志工在志願服務的學習經驗。Thompson and Wilson (2001) 指出美國人參與志願服務的比例大約是其他國家的兩倍，分析過去 25 年的統計資料，發現 60 歲以上的老年人對志願參與有顯著增加。Warburton and Dyer (2004) 以 50 歲以上的老年人為對象，探討老年志工的參與動機與成人參與的動機不同，認為要讓老年人有機會去學習技能和經驗。

承上所述，本研究考量與同類型文獻研究對象之相同定義，以便進行比較與討論，以及公共圖書館有不同類型的志工，而且志工年齡層分布狀況不同，如義務林老師志工多分布於 36 至 50 歲，一般志工多分布於 51 至 65 歲 (臺北市立圖書館, 2008)，因此為擴大樣本規模，本研究所指的老年人是指年齡 55 歲以上者。

以公共圖書館的立場而言，其服務對象為一般社會大眾，主要提供圖書資訊服務、推廣社會教育及辦理文化活動等 (國家圖書館, 2001)，但是在經營上常有人力

及人才不足的困難（曾淑賢，2005），因此如何將老年人口對社會的參與動力轉化為圖書館服務的助力，是本研究想要進一步探究的原因。

## 第二節 研究目的與問題

在邁向高齡社會和建構終身學習的趨勢下，本研究以老年志工為對象，企求在志願服務的理論中，探尋老年志工的參與動機、選擇進入圖書館的因素等，以求了解老年志工投入志願服務的情形；在實務上有助於公共圖書館運用老年人力資源，冀望公共圖書館成為老年志工發揮的場域。研究目的包括下列四項：

### 一、研究目的

- (一) 探討公共圖書館老年志工最初參與志願服務的動機與目的。
- (二) 了解影響老年志工選擇進入公共圖書館服務的因素。
- (三) 了解老年志工參與公共圖書館志願服務的訓練與服務情形。
- (四) 根據研究結果，作為圖書館管理老年志工的策略及規劃。

### 二、研究問題

依據上述研究目的，本研究探討的問題可歸納為：

- (一) 公共圖書館老年志工參與志願服務的初始動機與目的為何？
- (二) 公共圖書館老年志工選擇公共圖書館為服務機構的原因？
- (三) 公共圖書館老年志工在參與志工訓練的情形為何？
- (四) 公共圖書館老年志工在參與志工服務的情形為何？
- (五) 公共圖書館老年志工持續參與志願服務的原因為何？

## 第三節 研究範圍與限制

- 一、本研究只針對資料收集的樣本加以分析及歸納，因此，研究結果只適用與研究對象有相類似年齡的志工，並不適合作其他年齡志工的行為及經驗的解釋。
- 二、因受到時間與經費因素的限制，本研究的場域與樣本的選取，僅以公共圖書館中的老年志工為限，並選取北市立圖書館為研究場域，並以立意抽樣方式選取老年志工。

三、本研究以立意抽樣方式所選取的老年志工，在年齡上須年滿 55 歲以上，且有一年以上實際參與志願服務者為主，以便完整地呈現參與志願服務的歷程。

四、本研究所蒐集之參考文獻資料，以中、英文資料為限。

## 第四節 名詞解釋

### 一、老年人 (elderly)

本研究考量國內研究老年志工、高齡志工的相關文獻多以 55 歲以上為主，為與同類型文獻的研究對象比較與討論，以及考量臺北市立圖書館老年志工的參與人數，故本研究所指的老年人係指 55 歲以上者。

### 二、志願服務 (volunteering)

依據志願服務法第三條指出「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」(臺北市社會局，2008)。本研究中所指的志願服務即涵蓋於此一範圍，公共圖書館的志願服務即以志願服務法進行辦理。

### 三、公共圖書館 (public Library)

根據圖書館法（國家圖書館，2001）之規定，公共圖書館是指由各級主管機關、鄉（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館。

## 第二章 文獻分析

本研究以探究老年人參與圖書館志願服務為目的，本章包括三節，第一節為「高齡化人口與老年人的特性」，說明在社會人口型態的轉變下，老年人的身心狀態，包含生理及心理兩部分，進而探討老年人與外在環境之間的關係；第二節為「志願服務的理論與研究」，從志願服務的意義進行陳述，進而論及志願服務的相關理論、動機及參與志願服務的概況；第三節說明「服務機構對志工的規範及相關研究」，以求了解不同機構對志工規範及相關志工文獻，來比較說明公共圖書館的志工參與情形，最後歸納文獻中所提及影響志工參與的相關因素，並以老年志工參與志願服務之概念圖表示之。分述如下：

### 第一節 高齡化人口與老年人的特性

隨著人類文明、醫療發達的進步，社會人口型態產生轉變，而老年人口的增加為其中不可忽視的一環，如英國在 1930 年、美國在 1945 年、日本在 1970 年已邁入高齡化社會（內政部，2007），而臺灣於 1993 年 9 月也正式進入高齡化社會（aging society），老化是每個人漸進式的變遷過程，這種緩慢地轉變在日常生活中很難去發覺人口數量的變化，本節透過人口型態轉變、老年人的身心狀態，以及與環境的互動來了解老年人與社會環境的關係。

#### 一、人口型態轉變

人口型態轉變所產生的問題非常廣泛，國內於 2006 年總統府召開會議中已將少子女化、高齡化、外籍配偶增加等人口結構改變議題，列入「國家安全報告」中，並由相關部門採取因應對策，表示政府的重視程度。行政院經建會（2008）也指出與高齡化的相關現象包括：

##### （一）人口結構趨向高齡化

人口老化指數係指 65 歲以上人口和 0 至 14 歲之比例，從 1997 年 34.95% 增加到 2008 年的 61.4%，隨著國人的平均壽命延長及平均餘命的增加，使得老年依賴人口數量及期間的延長，老年人的健康及財務狀況需要政府、家庭及社會更多的關注，也直

接影響到國家整體發展的資源調配，如社會福利、醫療保健、經濟發展等方面，是人口老化所需面對的困境。

## （二）老年人口比例增加

老年人口比例係指 65 歲以上老人人口占總人口數的之比率，從 1997 年的 8.06% 增加至的 2008 年的 10.4%，而且預估台灣從 7% 成長至 14% 所需花費約 24 年的時間，與日本相同，進一步與歐美先進國家相較，人口老化所花費的期間較長，如英國費時 46 年、美國費時 73 年，在整體規劃預先的準備時間也較充裕，是故應積極推展老年人口的活動。

## （三）老年人口扶養比例增加

扶養比又可稱為依賴指數，乃指每一百個工作年齡人口（15 至 64 歲）所需負擔依賴人口（14 歲以下幼年及 65 歲以上高齡人口）之比率，一般分為扶幼比及扶老比。因少子女化及高齡化的表現，工作年齡人口對幼年人口之負擔將逐漸減緩，但對高齡人口之負擔則逐漸加重。扶老比則從 1997 年 11.62% 到 2008 年的 14.4%，從平均每 8.6 名降至 7 名青壯年工作人口必須扶養一名老人，且預估 18 年後，將由 3.2 名青壯年工作人口必須扶養一名老人，表示扶老比例逐漸攀升。

其次與歐美主要國家比較，雖較美國 18.5%、英國 23.1%、日本 31.8% 為低，但是，以整個扶老比的成長速度來看，臺灣成長 2.3%、美國成長-0.7%、英國成長-0.1%，故我國成長比例較快速，表示工作年齡人口的負擔愈重。

以人口數據分析，可知 2008 年年底我國 65 歲以上人口數已達 2,402,000 人，預計於 2014 年左右，當 1945 年左右出生之戰後嬰兒潮世代開始進入 65 歲之後，高齡人口將達 2,831,000 人，並且開始快速攀升，預計於 2017 年左右，臺灣將從高齡化社會（ageing society）進入高齡社會（aged society），65 歲以上人口將占總人口數的比例將由 7% 提升至 14%，高齡人口是必須面對的問題。

## 二、老年人的身心狀態

人類身體會隨著年齡漸長而產生生理上的變化，老年人必須承認因為年紀而產生老化的現象，陳燕禎（2007）對於老化的定義是「生物個體在生命後期導致最終死亡的變化，其特徵包括生命機體功能的衰退，以及某些疾病易感性的增加。然而，老化

現象並不只是一種生理過程，而是一種社會過程或文化過程（教育部，2006），以下說明老化的四種概念：

### **(一) 自然老化 (chronological aging)**

主要是一個人活著的年數，指出人從一出生就開始進行老化的過程，表示人自出生長一直到成年，都一直不斷地發展到成熟，最後再開始往下走向退化（蔡文輝，2003）。

### **(二) 生物老化 (biological aging)**

主要是指隨著歲月增加，一般是指三十歲之後的各種生理器官功能開始出現衰退現象，像是器官系統的代謝變慢、效率減弱、運作穩定性降低等；亦有學者提出生理上身體內器官的老化速度與年齡並非一致，而漸進累積的退化，可包括：心臟、肺部、腦部、腎臟、身體脂肪、肌肉、視覺、聽覺、性格、皮膚、性慾等十一項，這些變化會受到個人的遺傳、營養及保健條件的影響，故因人而異，老化的速度存在明顯的差異性，因此又稱為功能性老化（蔡文輝，2003）。

梅陳玉嬋、楊培珊（2005）以生物學的角度提出生理老化的主要理論，包括：

#### **1. 磨損理論**

磨損老化理論認為人類的生命有一個最高的壽命，而成年人的生理系統是以一種相對的速度在退化，也就是說身體中的細胞隨著年齡會喪失自我修復損害的功能，這種退化的狀況會依環境或生活方式等因素而催化。在基因方面則反映出由基因所排列而決定的一個預設進程，像是與年齡相關的疾病，舉凡如青光眼、阿茲海默症、晚年糖尿病症都可能由基因決定，這也足以解釋為何這些疾病會發生在某個家族。

#### **2. 免疫系統的改變**

身體的免疫系統主要在對抗外來疾病的入侵，免疫學的理論指出免疫系統的辨識及抵抗疾病的能力將會隨著年齡降低，因此免疫系統功能無法產生抗體來抵抗病毒、細菌、病變細胞變化的侵襲，以及限制不正常細胞的產生，使得引發慢性疾病，最後導致生理系統的功能損壞，關節炎與糖尿病就是自我免疫系統反應的例子。

#### **3. 交叉連接細胞理論**

細胞組成的生物學家認為老化開始於細胞及分子結構中的逆向反應，且改變不一

定由基因所引起。指出身體中的分子與其它分子發展出交叉一連結的功能，讓細胞產生生物理及化學的變化，而身體無法清除這種交叉連接的細胞，故隨著細胞累積膠原，在連接的組織中出現凝膠狀的物質，同時降低組織的彈性，容易累積在軟骨、血管及皮膚細胞中，在軟骨中則會導致關節因老化而僵硬，在血管中則會導致血管變硬及皮膚老化產生皺紋。

#### 4. 自由基理論

自由基是細胞在新陳代謝氧氣時產生的不穩定的氧氣分子，分子附著在身體中的蛋白質上，削弱健全細胞的功能，包括身體抵抗癌症、修復皮膚細胞的損害、預防低密度脂肪細胞附著在動脈壁的能力，故穩定自由基，則可減緩細胞損害與老化的速度。

上述理論也與 Morgan and Kunkel (1998) 所提出的生理老化 (physiological aging) 的理論相符，重要觀點包括老化是生命過程之一，在人體的基因內就已經定案，且老化的速率與生活環境的速率有關，身體細胞因長久使用而損壞，會造成功能上的消失與衰退。

### （三）心理老化 (psychological aging)

當人們逐漸變老，其智力、腦力、知覺、記憶力、個性、反應力、競爭力以及面對社會的壓力產生變化，心理上會有力不從心，時不我與之感。蔡文輝 (2003) 指出心理的老化包括人格、心理功能以及自我概念的改變，而個人的人格與自我觀念通常在兒童社會化時期的訓練過程，便已經定型，因此通常不會有很大的改變，尤其在中年之後就很少產生變動，也就是原本是頑固的人格也不會因為年紀大而變得明朗開放，表示心理學家把人格當作是個人行為的固定傾向。

葉純卿 (1994) 進一步指出影響老年人格的因素，包括：

1. 生理方面的衰老會影響老年的人格。換言之因為身體機能退化而造成日常行動上的不便，因而影響人格，尤其以腦部細胞的退化或損害多少會影響到人格的變化。
2. 自我概念是人對於自己本身的信心，一個人如果認為自己已經老了，其外在行為上表現出來的就是老態的行為，「我真的老了」的想法會讓自己做起事情來更顯得興趣缺缺。
3. 脫離社會形成老年的閉鎖行為。老年人在退休之後的生活將脫離同事及工作，使其

原有的生活方式、活動空間以及人際關係發生轉變，進而影響老年人的人格行為。

4.接近死亡的事實造成心理上的恐懼，以致其意志消沈、憂悒、緊張、憤怒等的負面情緒會出現在老年人身上。

從上述可知老化的生理與心理是相關的，生理的老化會影響到心理上，故心理學家艾瑞克森等提出生命週期的概念，將人生分為八大心理社會的發展階段（ego development），文中指出「老年期（old age）的基本價值是智慧（wisdom），並用統整（integrity）與絕望（despair）來代表兩個相反的極端，反應這時期可能有的壓力狀態」（Erikson, Erikson & Kivnick, 1997／周怜利譯，2000）。其中統整表示老年人雖然體力大不如前，卻仍掙扎著想要整合以及保持往日的「完整性」，而在回顧一生的整合過程中亦會感受到絕望與受挫，故需要用一生中所累積的智慧來面對統整與絕望之間所產生的衝突，以求達到平衡。

#### （四）社會老化（social aging）

社會老化指的是當人年老的時候，社會對老年人的刻板印象，造成老年人和社會逐漸脫離，不想參與社會性的活動，形成社會老化的現象發生（葉純卿，1994）。

由於社會對不同年齡層的個人皆有設定不同的行為模式和社會制度，因此當人年紀漸增，社會對老年人將產生不同的行為準則與社會規範，比如社會上對老年人的想法是老年人不應該過分重視工作的成就名利，應該多花時間在家過著含飴弄孫的生活，這樣的想法對老年人是不公平的；以退休的老年人而言，除了仍享有退休前職業地位的光環，積極尋找休閒活動，或是像以無報酬、回饋性的志願服務角色與功能，也是老年人角色轉型的可行途徑及良好選擇，如退休後參與俱樂部或是社團活動來取代職場工作，若親人過世則可從友情中獲取溫暖，透過團體中的互動，有助於老年人建立新的老年人角色及自我概念（蔡文輝，2003）。

李宗派（2005）指出老年人退休後，會面臨生活上時間的「過度充裕」，主要是因為缺乏例行公事，以及可能自覺變成依賴人口而產生自卑感，甚至認為自己不再具有重要地位而與社會疏離，因此增加提供老年人參與社會活動的機會，使老年人感到需要與被重視，藉由活動參與亦可滿足老年人的心理需求。

每一個社會的老年成員，在面對環境社會及科技的變遷，皆有其不同的調整方

式，老年人的地位取決於老年人對這個社會的貢獻、以及社會必須照顧老年人所需花費社會成本的平衡。因此，在今日社會應該以不同的方式，跳脫對老年人的刻板印象，也就是增加老年人成為被社會所需要的珍貴資源，以換取社會對他們的照顧，例如，幫助老年人增加價值和創造力，其採取的措施就是需要重新訓練老年人，讓老年人發展終身學習計劃，或是為老年人創造工作機會，包括有收入的工作及無報酬的志工服務（Hooyman & Kiyak, 2001／林歐貴英、郭鐘隆譯，2003）。

### 三、老年人與外在環境的互動

老年人自退休後的生活，其生活重心多回歸至家庭生活為主（梅陳玉蟬、楊培珊，2005），因子女長大獨立，通常會有較多的時間享受與成年子女、孫子女的互動，同時會利用時間參與有興趣的社交活動及娛樂，這也是社會文化普遍認為合適的常模。以下分述老年人的家庭生活及休閒生活（內政部，2005）。

#### （一）老年人的家庭生活

在家庭生活中老年人必定面臨家庭角色的轉變、理想居住方式的選擇、經濟財務的分配，以及家庭成員身體的健康情形等問題，以下分為婚姻關係、居住方式、經濟狀況、健康情形等面向進行說明。

##### 1.婚姻關係的挑戰

Bogard & Spilka (1996) 比較 30 至 45 歲與 60 至 75 歲的 125 位已婚者進行分組的研究，了解婚姻關係對家庭生活的影響，發現經過長期婚姻的經營，大部分老年夫婦對婚姻感到滿意，其中男性比女性的滿意程度為高，這是因為老年人在照顧上的依賴程度提高，雖然情感的強度減低，但由於年齡漸長，夫婦間積極互動的時間增加，故滿意度較高。

在夫妻關係中通常以男性的角色轉變較大，從家庭中主要的經濟支柱角色轉變為家務的輔助角色，相對地女性的主婦角色也會受到威脅，其夫妻之間可能產生衝突，然而隨著磨合狀況的調整，老年夫婦會發展出一套相互分享家務的模式，如一同外出購物、一起整理花圃等，像是一種老伴關係，但是社會地位的差別也會影響到婚姻關係的調整，如中上等社會家庭的老年婚姻較次等社會家庭的老年婚姻要好（蔡文輝，2003）。

## 2.居住方式的轉變

以居住地點來說，老人人大多喜歡居住在自己家中，不願意搬遷(黃富順,2002)，對於居住地點的選擇，通常受到獨立自主與安全兩者相衝突的因素所影響，「自主」代表不需要他人的協助，追求心中目標的自由，「安全」則表示物質環境的安全與心靈的平靜。在家庭的生活型態中，家人是重要的支持來源，對老人人來說不但可以獲得直接的幫助，也可以獲得較多關於家庭照顧的服務資訊和品質的提升，而家庭的孝順觀念，也形成老年父母多依賴成年子女、子女亦負起照顧責任的互惠關係，直到用盡可給予的協助資源後，才會轉而向外尋求政府及私人機構的照顧(Hooyman & Kiyak, 2001／林歐貴英、郭鐘隆譯，2003)。

根據目前最新內政部「94年老人狀況調查報告」的統計資料(2005)，比較60-64歲及65歲以上老人人在「認為理想的居住方式」(表2.1)，在與子女同住部分，65歲以上老人人占59.95% (較2002年減少0.24%)，與60至64歲的老人人相比則多增加9.52%。在僅與配偶同住部分占20.01% (較2002年增加1.03%)，與60至64歲的老人人相比則減少4.57%，在獨居部分占11.32% (較2002年增加3.15%)，與60至64歲的老人人相比則多增加4.65%。從上述可知隨著老人人的年齡增長在與子女同住、獨居狀況上有增加趨勢，而僅與配偶同住的狀況則有減少的趨勢。

表2.1 60-64歲及65歲以上老人人認為理想的居住方式

年齡及年代別	總計	中華民國94年8月			單位：%
		與子女同住 (含配偶、子女配偶及孫子女)	僅與配偶同住	獨居	
60-64歲	94年	100	50.47	24.58	6.67
65歲以上	91年	100	60.19	18.98	8.17
	94年	100	59.95	20.01	11.32

資料來源：「94年老人狀況調查報告」，內政部，2005，頁46-48。

依據「94年老人狀況調查報告」的統計資料中對「同住人口家庭組成情形」(表2.2)發現65歲以上老人人以三代家庭同住的比例最高，其次為兩代家庭，其三為僅與配偶(同居人)同住。而60至64歲的老人人則以兩代家庭的比例最高，其次依序為三代家庭、僅與配偶(同居人)同住。進一步比較發現60至64歲以及65歲以上老人人的理想居住方式已實際表現在目前同住人口家庭的組成情形。

表 2.2 60-64 歲及 65 歲以上老人目前同住人口家庭組成情形

中華民國 94 年 8 月

年齡別	總計	獨居	僅與配偶 (同居人) 同住	兩代 家庭	三代 家庭	四代 家庭	單位：%		
							僅與其他親 戚或朋友同 住	住在共 同事業	其他 戶
60-64 歲	100	6.09	20.63	41.56	29.08	1.84	0.38	0.19	0.23
65 歲以上	100	13.66	22.2	22.49	37.87	0.7	0.76	2.26	0.05

資料來源：「94 年老人狀況調查報告」，內政部，2005，頁 14-16。

### 3.經濟財務的來源

老年夫婦在退休後，經濟的保障與健康是決定退休後生活滿意度的關鍵，而非退休本身的制度；相較於較低收入的退休者，收入較高及經濟無虞的退休者，通常會有較正面及滿意的認同感 (Reitzes, Mutran, & Fernandez, 1996 ; Szinovacz & Deviney, 1999)。

根據「94 年老人狀況調查報告」的統計資料顯示，65 歲以上老人之主要經濟來源（表 2.3）以「子女奉養（含媳婦、女婿）」（占 53.37%）最高，「政府救助或津貼」（占 33.34%）居次，「自己退休金、撫卹金或保險給付」（占 13.15%）再次之，顯示多有賴於子女奉養，且比較 91 年及 94 年調查資料發現在「子女（含媳婦、女婿）奉養」上 94 年較 91 年統計增加 1.65%、在「政府救助或津貼」上 94 年較 91 年統計增加 10.76%，皆有增長的狀況；在自己有「退休金、撫卹金或保險給付」上 94 年則較 91 年統計減少 4.2%，有減少趨勢，反映出老年人在自籌生活費的能力較低，多依賴親人及政府的津貼。

表 2.3 65 歲以上老人主要經濟來源

中華民國 94 年 8 月

年代別	自己工 作或營 業收入	配偶 提供	自己儲蓄、 利息、租金 或投資所得	自己退休 金、撫卹金 或保險給付	子女奉養 (含媳 婦、女婿)	向他人 借貸	單位：%		
							政府救 助或津 貼	社會或 親友救 助	其他
91 年	11.81	3.32	12.23	17.35	51.72	0.13	22.58	0.55	0.53
94 年	11.78	3.4	10.79	13.15	53.37	0.1	33.34	0.56	0.38

資料來源：「94 年老人狀況調查報告」，內政部，2005，頁 41。

在「94 年老人狀況調查報告」的統計資料中日常生活費的使用情形（表 2.4），65

歲以上老年人表示「有點不夠用」與「非常不夠用」合計占 21.3%，與 91 年合計占的 24.17%相比略有減少，且「大致夠用」的比例增多，反映出老年人在經濟上較能自主。

表2.4 65歲以上老人日常生活費使用情形

年代別	總計	中華民國 94 年 8 月				單位：%
		相當充裕且有餘	大致夠用	有點不夠用	非常不夠用	
91 年	100	9.28	63.58	21.64	3.5	
94 年	100	8.58	69.12	17.68	3.62	

資料來源：「94 年老人狀況調查報告」，內政部，2005，頁 42。

#### 4.身體健康的狀況

蔡文輝（2003）指出，夫婦的其中一方如果患有嚴重的疾病、或是配偶的死亡，將是影響老年生活的大事件，前者可能因長期照顧生病的老伴而導致夫婦的婚姻關係產生裂痕或變得更加珍惜，使得關係變成極端；後者，則因死亡而斷絕夫妻兩人的婚姻關係，生存者同時面對未來死亡之恐懼，以及往後在經濟上、行動上、社交上的困難。

在「94 年老人狀況調查報告」的統計資料中 65 歲以上老年人對自己目前健康與身心狀況之看法（表 2.5），表示狀況「普通」、「還算好」、「很好」者占 70.06%，而與 60 至 64 歲的老年人相較發現除「普通」的狀況之外，其餘各狀況皆以 65 歲以上老年人所占之比例較高。

表2.5 60-64歲及65歲以上老人對自己目前健康與身心功能狀況之看法

年齡別	總計	中華民國 94 年 8 月							單位：%
		很好	還算好	普通	不太好	很不好	很難說	拒答	
60-64 歲	100.00	13.63	27.25	34.69	19.88	3.25	0.48	0.12	
65 歲以上	100.00	11.58	21.86	36.62	22.83	6.69	0.43	0	

資料來源：「94 年老人狀況調查報告」，內政部，2005，頁 27-28。

其次在「94 年老人狀況調查報告」的統計資料中老人對老年生活期望方面（表 2.6），65 歲以上與 60 至 64 歲的老年人最關心的是「身體健康的生活」，前者占 36.33%，後者占 37.46%，顯示出老年人相當重視自己的身體狀況是否能適應目前的生活，對健康狀況至為重視，其次關心的是「能與家人團圓和樂的生活」前者占 30.98%，後者占 22.44%，表示皆希望能與家人一同生活。

表2.6 60-64歲及65歲以上老人對老年生活的期望

中華民國 94 年 8 月

		單位：%						
年齡及年代別	身體健康的生活	治安良好	經常外出旅遊	能與家人團圓和樂的生活	有良好居住環境的生活	經濟來源無虞的生活	過與自己興趣相符的生活	
60-64 歲	94 年	37.46	3.23	8.25	22.44	7.05	20.22	13.53
65 歲以上	94 年	36.33	1.82	3.86	30.98	4.98	17.03	11.28
年齡及年代別	與老伴住到理想的安養院	有人細心照顧起居	繼續研究進修	經常從事志願服務	經常參加宗教修行	其他	不知道	
60-64 歲	94 年	1.91	3.30	1.73	2.11	2.29	0.79	23.47
65 歲以上	94 年	1.69	8.1	0.44	0.98	2.1	1.15	22.56

資料來源：「94 年老人狀況調查報告」，內政部，2005，頁 83-85。

## (二) 老年人的休閒生活

每個人對休閒活動的定義與內容可能不盡相同，某些人認為休閒活動只是時間的浪費，也有人認為那是在週末放鬆娛樂的休閒活動，同時也是支撐往後一週工作的動力來源。本研究的休閒活動指的是任何不包括義務，並可使人感覺愉悅滿足的活動。以下從老年人參與社會活動、日常生活活動等兩部分來了解老年人的休閒狀況。

### 1. 參與社會活動

在退休生活中除了配偶之外，朋友也是非常重要的必需品（張文華，2007），因此要開闢另一個精采的生活，最好的方法就是參與社會活動，透過活絡的社會網路，多參與社區活動及結交朋友，諸如親戚關係的角色、朋友的角色、工作者的角色、組織成員的角色、配偶的角色等，所以朋友之間關係的品質（互惠關係）明顯的會影響到老年人心理上的健康與快樂。同時老年人亦會從熟識的朋友中結交新的朋友，且會隨著年齡的增長更為親密（Adams & Blieszner, 1995）。

根據「94 年老人狀況調查報告」的統計資料中將 65 歲以上老人固定參加社會活動內容分為六個面向（表 2.7），91 年固定參加的總計為 30.86%，94 年固定參加的總計為 33.56%，表示固定參加活動的比例有增加趨勢。在 94 年部分以參與「養生保健團體活動」占 10.56% 為最多（在 91 年統計為第二），「宗教活動」占 9.23% 居次（在 91 年統計為第一），「休閒娛樂團體活動」占 6.05% 居第三（在 91 年統計同為第三），而退休後有參與志願活動的老年人僅占 3.79% 屬第四位，表示有很大的成長空間。

在「94年老人狀況調查報告」的統計資料中 60 至 64 歲的老年人參與活動狀況，發現在「養生保健團體活動」占 12.61% 為最多（較 65 歲的老年人增加 2.05%）、「宗教活動」占 11.44% 居次（較 65 歲的老年人增加 2.21%）、「志願活動」占 8.80% 再次之（較 65 歲的老年人增加 5.01%），從上述可知這兩個年齡層的老年人在參與社會活動項目上皆以養生保健團體活動、宗教活動居前兩名，但是在志願活動上的參與比例上則以 60 至 64 歲的老年人的參與意願較高。

表2.7 60-64歲及65歲以上老人參與社會活動情形

中華民國 94 年 8 月							單位：%	
年齡及年代別	總計	宗教活動			志願活動			
		固定參加	偶爾參加	沒有參加	固定參加	偶爾參加	沒有參加	
60-64 歲	94 年	100	11.44	26.49	62.06	8.80	11.09	80.11
65 歲	91 年	100	9.25	13.42	77.33	3.7	2.64	93.66
以上	94 年	100	9.23	20.63	70.15	3.79	7.7	87.52
年齡及年代別	總計	進修服務			養生保健團體活動			
		固定參加	偶爾參加	沒有參加	固定參加	偶爾參加	沒有參加	
60-64 歲	94 年	100	4.08	4.31	91.61	12.61	4.79	82.60
65 歲	91 年	100	2.86	1.67	94.76	8.23	3.27	87.5
以上	94 年	100	3.3	1.8	93.89	10.56	3.59	83.85
年齡及年代別	總計	休閒娛樂團體活動			政治性團體活動			
		固定參加	偶爾參加	沒有參加	固定參加	偶爾參加	沒有參加	
60-64 歲	94 年	100	7.10	23.05	69.84	1.16	8.44	90.39
65 歲	91 年	100	6.51	13.82	79.67	0.31	2.37	97.32
以上	94 年	100	6.05	16.32	77.62	0.63	6.38	92.99

資料來源：「94 年老人狀況調查報告」，內政部，2005，頁 54-57。

## 2.日常生活主要活動

老年人因時間較多，除了參與社會活動，諸如上述所提之養生保健團體活動、宗教活動等，其他的時間大多未進行規劃，就老年人的心理層面來說，當空閒時間增多，容易產生空虛感，當離開工作崗位、社交活動降低，常顯示產生孤寂感。而老年人在高齡階段，經常面臨失多得少的現象，造成失落感漸增的情形（黃富順，2002），是故，必須在日常生活中增加其活動，方有助於退休生活的適應。

根據「94 年老人狀況調查報告」的統計資料顯示，65 歲以上老人在日常生活活

動中(表 2.8)以「都沒有」參與任何活動占最高 26.46%，以「與朋友聚會聊天」23.72% 居次，「從事休閒娛樂活動」13.18% 為第三，可知退休後的老年人對日常活動的參與程度較低。另外在「從事義工或志願工作」項目上被老年人認為是一項日常生活活動的比例僅有 2.33%，僅高於「其他」，表示實際投入志工或義工工作的比例很低，其原因包括對志願服務的了解與意願不足，表示需要持續推廣。

表2.8 65歲以上老人日常生活主要活動

年代別	總計	中華民國 94 年 8 月								單位：%
		參加老人研習或再進修活動	從事休閒娛樂活動	從事養生保健活動	照顧子女	從事義工或志願工作	與朋友聚會聊天	從事宗教修行活動	都沒有	
94 年	100	2.73	13.18	12.12	10.55	2.33	23.72	3.93	1.97	26.46

資料來源：「94 年老人狀況調查報告」，內政部，2005，頁 60。

歸納上述，60 至 64 歲及 65 歲以上老年人在居住方式上包括「理想的居住方式」(表 2.1) 及「目前同住人口家庭組成」(表 2.2)，前者皆以「與子女同住」為主，後者以兩代家庭及三代家庭為主，可知老年人仍重視與子女同住的家庭生活。

65 歲以上的老年人在經濟財務上(表 2.3 及 2.5)，多以「子女奉養」為主，表示多依賴親人，且在「日常生活費」的使用上多認為「大致夠用」，表示自己仍有自主使用金錢的權利。

60 至 64 歲及 65 歲以上老年人在身體健康狀況上(表 2.5)多以「普通」為主，在對老年生活的期望上(表 2.6)，則同樣以「身體健康的生活」及「能與家人團圓和樂的生活」為主，表示 60 歲以上的老年人皆注重自己的健康狀況，以及對生活方式有相同的期待。

60 至 64 歲及 65 歲以上老年人在參與社會活動的參與上(表 2.6)，同樣以養生保健團體活動、宗教活動居前兩名，其中 60 至 64 歲的老年人以「志願活動」居第三，表示已經能接受志願服務的觀念，並有參與服務之行為，可知對志願服務的參與意願投入較高。進一步與 65 歲以上老年人在日常生活主要活動(表 2.8)進行比較發現志願工作的比例仍舊偏低，表示仍無法將志願活動列入與日常生活中。

以微觀的角度來說，退休是人生重大轉變之一，退休前後的差別在於工作的有

無，然而退休是指離開現有工作單位，而非退出社會。以宏觀的角度來說，社會上的人口老化影響了衛生保健和醫療照顧、家庭結構及生活安排、居住設施及遷徙移動。在經濟上則影響到經濟成長、儲蓄、投資與消費、勞動力市場、養恤金、退休金、稅收、世代間衝擊等（教育部，2006）。

根據 Wasserbauer, Arrington and Abraham (1996) 的研究發現超過 60 歲以上從事志工的比例占 46%，其中又以 65 至 69 歲參與服務的比例最高，甚至超過 80 歲的亦有之。從老年人的生理及心理來看，參與志願服務確實對其生活有所助益（林麗惠，2003；Shmotkin, Blumstein & Modan, 2003）。因此，如何增加老年人的社會參與、善用老年人人力資源則為其關鍵因素。

是故，透過志願服務一方面可以發展新的興趣及活動參與，提升老年人的活動力，在心理方面可提升被需求感，在生理方面可強化健康體能，亦可以達到幫助他人、回饋社會的目標。

## 第二節 志願服務的理論與研究

自聯合國將 2001 年訂為「國際志工年」積極推展志願服務，志願服務的風氣便如雨後春筍般的蓬勃成長，臺灣亦於 2001 年頒佈「志願服務法」宣示認同志願服務對社會的貢獻與價值，隨後有數十項與志願服務相關的計畫與法令多由政府制訂及推動，故國人參與志願服務的人數持續地成長（陳燕禎，2007）。其中 65 歲以上老年人參加志願服務的人數從 1996 年的 3,233 人、2000 年的 5,233 人到 2004 年的 5,680 人，以及根據最新統計資料至 2008 年 12 月已增至 15,659 人（內政部，2009），是 2004 年參與人數的 2.75 倍，足以顯示參與志願服務的比例不斷地增加。

本節陳述志願服務的意義與特性、參與志願服務的理論，並結合參與志願服務的動機，進而論及老年人參與志願服務的趨勢，以增進對志願服務的了解，作為老年人參與志願服務發展的探討。

### 一、志願服務的意義與特性

志願服務一直以不同的形式存在於社會，小自集結社會民眾之力的施粥賑災、造橋鋪路，大至現今國際社會的慈善捐款、國際志工等，都是協助他人解決困難的行為。是故，國人早已有志願服務之概念，但對於「志願服務」一詞，則是來自於 2001 年

「志願服務法」由立法院通過志願服務法並經由總統頒佈施行，使志願服務工作法制化，文中對於政府機關及運用單位職責、志工的權利義務始有法定依據。

### （一）志願服務的意義

從志願服務者的角度來看，Levin (1977) 認為志願服務是指無酬、自願奉獻的一群人，致力參與各類型的社會福利活動，諸如兒童福利、教育、心理衛生、社區發展、家庭等方面。蘇信如 (1985) 認為志願服務是由個人及團體、福利組織等所進行的服務，依個人之自由意願，目的在幫助他人、改善社會，且不求財務上的報酬。Smith (1989) 指出志願服務者認為志願服務是貢獻時間幫助他人的人，甚至可能超乎受僱工作和平常的責任，同時相信這些活動對他人有益，同時亦可滿足自己。

以志願服務活動的角度來看，陸光 (1994) 認為志願服務是民間機構為了增加社會服務而產生一種自主性、不計報酬的服務，已成為國家在推動社會福利工作所不可缺少的主要力量。吳美慧、吳春勇、吳信賢 (1995) 認為是一種非專職性，且又重視組織，強調參與者所得到非物質性的收穫，如自我成長等的啟發。

在 2001 年依據臺北市政府社會局頒布之志願服務法之條文規定 (臺北市社會局，2008)，指出志願服務之目的在為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，藉以發揚志願服務之美德，促進社會各項建設及提升國民生活素質。條文內容對志願服務有完整性的陳述，許多學者也對志願服務有更深入的界定，如曾華源、曾騰光 (2003) 認為志願服務是一種大愛大美，個人需具備高尚的道德情操，幫助他人的美德、是屬於組織性的利他行為、是基於社會公益的活動，是具有積極正面的作用。

陳武雄 (2004) 則從社會公共利益的角度來看，認為志願服務是民眾基於自由意志、秉持著「甘願做、歡喜愛」的理念，是一種「行己之有餘、助人之不足」的崇高志業，也就是將愛給予需要愛的人、將關懷給予需要關懷的人。李宗派 (2005) 指出志願服務活動其實一直存在社會上，從古時的原始部落與農業社會之間的互助活動即是發揮慈善、博愛、利他之互助行為可證明，也就是，凡個人本著濟世救人的胸懷大志，願意貢獻自己的時間、技術、經驗、金錢、勞力、心智等，以滿足他人需求且不求回報的活動即為志願服務。

綜合上述，本研究論及的志願服務乃是一種出於自由意志、助人利他、不計酬賞的服務工作，透過各種類型組織的推展，以實際的行為來落實，有計劃、有目標地逐步實施，促使雙方互惠的行為，以達成學習成長、增進社會公益的輔助性活動。

## （二）志願服務的特性

志願服務是推動現代社會福利與社會工作之重要力量，集結志同道合之民眾力量，發揮民間潛力以作為補救政府公共行政服務之不足，以下歸納相關學者對志願服務特性及特質的論點。

吳美慧、吳春勇、吳信賢（1995）等人認為志願服務的特性包括：1.以自動自發的方式，重視義務且不計較實質上的報酬。2.結合個人意願及組織目標的規則進行，以達成服務的功能。3.屬於業餘性質的，奉獻個人部分的時間來服務。4.是一項眾人皆可參與的普遍性活動。5.是一種「施與授」雙向的互動過程。

李宗派（2003）認為志願服務的特性包括：1.基於人生信念與熱誠，出於自動自發與自由結合。2.民眾需奉獻時間、精力、財力、物力、與勞力，以求心所安，精神滿足，人格完善為職志。3.志願服務屬於自我教育性質，並非專業性，亦非科層機關之日常行政活動。

曾華源、曾騰光（2003）認為志願服務的特質包括：1.經濟利益並非促使個人參與的主要因素，亦不屬於義務性的行為。2.源自內心，而非外在力量所強迫性的利他行為，具備濃厚的社會公益觀點。3.透過組織來貢獻個人行有餘力、餘時的行為，亦滿足個人社交生活的心理需求。

陳武雄（2004）認為志願服務的特性為：1.出自奉獻的誠心，服務的意願，自動自發且無外在壓力的服務工作。2.不計酬勞、名利，是一項利人又利己的行為。3.必須透過組織推動，方能獲得預期的目標。4.講求助人技巧、服務方法，以達事半功倍之效。5.是一種「施人慎勿念」的觀點，以增進社會福祉為目的。6.所追求的是社會大眾的公共利益。

林勤敏（2005）認為志願服務的特質包括：1.尊重自由意志：尊重參與者的自由選擇與決定，並非強制性的行為。2.追求公共利益：基於利他主義的發揮，造福社會大眾。3.不計財務報酬：志願服務主要以不支薪及無酬方式提供。4.提供社會參與：

不分族群、年齡、性別、社經背景等條件，鼓勵全民參與。5.整合社會資源：志願服務是整合社會的人力、物力、財力及智慧，經由人際、團體關係的建立，資源的流通轉換及組織效能的發揮，以達成助人的目的。6.不斷學習與成長：透過學習與訓練成為提升服務品質的方法，在服務過程中可經由不同的學習方式來增加專業知能之不足。

綜合上述，本研究從機構組織及志工的層面來歸納上述志願服務的特性：

#### 1.組織層面

經由組織明確規劃志願服務之活動類型，跨越個人背景條件、結合群力、整合社會資源，鼓勵大眾積極參與，同時尊重參與者選擇的意願，安排學習與訓練的課程，以實際參與活動的過程，提供社會需求獲得滿足的行為。

#### 2.志工層面

出自於個人的自由意願、不計個人報酬的付出，利用閒暇時間貢獻服務，包括所擁有的知識、技術、經驗、體能、勞力，其目的在協助他人解決問題、增進社會大眾福祉以及提升自我價值的行為。

## 二、志工參與服務的理論

在志願服務的實踐過程中，一方面仰賴服務機構建立招募志工計畫，另一方面則須由志工參與志願服務行為，在兩者通力合作之下，方能落實志願服務。對志工參與服務的行為往往因個人之生活環境、經歷及背景因素而產生不同的動機，歸納志工參與服務的各種理論如下（林勤敏，2005；林勝義，2006；林寶珠，2006；賴素燕，2007；劉明菁，2007）。

### （一）利他主義（altruism）

一般認為志願服務就是「做好事」，是一種完全無私、犧牲、奉獻、無我的行為，故利他主義被視為參與服務的重要理論之一。然而，仍有學者如 Smith (1981) 認為沒有完全的利他主義，人們或許是基於利他的理由參與志願服務，但是可能忽略利己的部份，是故，利他主義也可以是在滿足他人的需求之時，同時也滿足了自己，雖然個人參與服務最初並未期望獲得回報。

### （二）期望理論（expectancy theory）

由 1964 年弗洛姆 (Vroom) 所提出的，屬於激勵理論中的過程學派，假設人的行為都是有目標的，一個人採取行動會受到兩個因素的影響，即需求的強弱程度及行動的結果是否能滿足其需求，當期望值與個人的期望總合愈相近，則受到的激勵就愈有效，故其基本論點在於回報。以志願服務而言，也就是在服務的過程中獲得的回報與當初期待是否相符合？或是能獲得的某種價值？若能達到預期目標，則令其有意願地持續投入地參與。反之，若與所期待相違背，則可能使其轉向其他的服務項目。

### **(三) 效用理論 (utility theory)**

來自於經濟學家所使用的效用理論，其主要的基礎在於追求「效用的極大化」 (utility maximization)，也就是將一個人的資源放在最有利的位置上。強調的是志工個人有充分的自由選擇，當自己志願參與服務的同時，不但從中獲得快樂，也滿足個人所追求的理想，是一種自利的行為，其所得到的利益，必須是志工小、服務對象大的志願服務。

### **(四) 人力資本理論 (human capital theory)**

採用經濟學上的投資 (investment) 概念，討論個人的付出與獲得之間的相互關係。依據貝克 (Becker) 指出人力資本理論是藉由資源的增進，來影響人們在金錢或物質上收入的活動，以志願服務而言，就是在參與服務的過程中，所得到的金錢、學習的知識、獲得的人際關係等的回報，都可視為在投入志願服務的理由。

### **(五) 交換理論 (exchange theory)**

由豪門斯 (Homans) 於 1974 年所提出，認為「代價」的付出與「利益」的回收乃是人們主要行動的考量要素。以志願服務而言，個人付出的代價與回收利益之間的比率，成為衡量參與志願服務的標準。

### **(六) 社會化理論 (socialization theory)**

在社會學的理論中認為個人的行為是受到社會化的影響所致。人自出生到死亡，一直都在進行社會化的洗禮，並將學習到的社會價值觀、專業知識、行為模式、生活方式等內化成為自己的社會角色。以參與志願服務而言，可能是受到家人、師長、朋友的影響，而非純粹出自於個人的參與意願。

### **(七) 需求滿足理論 (need fulfillment theory)**

馬斯洛（Maslow）於 1971 年所提出的理論，屬於激勵理論中的內容學派，將人類的需求作為一個金字塔型的分布，由下而上分為生理的（physiological）、安全的（safety）、情感的（belong），即愛與被愛、自尊與被尊敬（esteem）、自我實現（self-actualization）等五種階層性的需求。當現有的需求被滿足後，則會有更高層次需求的滿足。而志願服務可視為在生理及安全的需求滿足後，進而追求更高層次需求滿足的行為方式之一。

### （八）增強理論（reinforcement theory）

源自於金納（Skinner）的行為理論，屬於激勵理論中的行為學派，強調賞罰對學習者行為的影響，其中正向的增強，表示獲得愉快的結果，使人們會持續該項的行為，反之負向的增強，因會導致痛苦，人們則會盡量避免該項行為。以志願服務而言，為要鼓勵民眾積極參與，如能透過正增強作為誘因，如提供福利、獎勵、學習機會等，則有助於志工的參與意願。

### （九）目標設定理論（goal setting theory）

目標設定理論認為目標設定及達成的慾望，對人類有很大的影響。洛克（Locke）看法如下：

1. 在個人的能力範圍內，目標具有挑戰性，則其達成的程度也越高。
2. 目標愈明確，則其達成的效果愈確實。
3. 目標被認同，與目標所達成的參與表現，有絕對的關係。

以志願服務而言，志工對於參與機構的服務目標能有明確的認知，或是對參與服務的對象能有高度的了解，則參與服務的意願愈強，其參與表現愈好，目標達成的程度也愈高。

歸納上述志願服務的各項理論，林勝義指出（2006）利他主義和期望理論是利他的成分較多；效用理論、人力資本理論、交換理論是利己的成分較高；社會化理論、需求滿足理論、增強理論、目標設定理論則強調個人與社會的互惠關係。故其差異在於強調個人與社會之間的利他、利己與互利程度，各種理論也因人、因地而異，而志工參與志願服務的理由也難以任一理論概括，可能是兩種或多種的交互作用產生的結果，因其理由亦可能隨著服務時序的歷程而有所更迭轉變，故在運用時也應保持彈性。

### 三、志工參與服務動機與相關研究

動機是人類行為的內在驅力，它是個人表現某一行為的意願與個人內在的需求。本段根據志工參與服務動機的相關文獻研究，將志工參與服務的動機歸納分為利他、利己、互利等三部份進行討論，並說明影響參與服務的因素：

#### （一）利他動機

Cnaan and Goldberg-Glen (1991) 以李克特量表進行研究，研究對象包括 15 至 86 歲的志工與非志工，為探索志工參與的動機先從文獻中歸納 28 項動機項目，要求研究對象進行排序，發現老年志工有很高的主要動機是為了利他，諸如對於道德或社會上的責任也是參與服務的理由。

李瑞金、馬逸華、陳美真 (1995) 針對臺北市銀髮族的研究，發現參與服務的主要動機是服務社會，其他依序為受兒女的鼓勵、充實精神生活、結交朋友以及宗教信仰等。

蔡美玉 (2002) 以深度訪談 10 位 55 歲以上且不同服務機構的志工（包括醫院志工、老人養護中心、文教機構、輔導機構），研究結果認為志工的參與動機是多重的，但以利他性動機為主，但隱含許多利己因素，情境因素也是重要影響原因，服務工作內容多樣，以直接性服務為主，學習內容豐富而多樣化，大多數的學習內容是偶發、非經計劃的，發生在自然的社會情境中，服務學習收穫豐富，對個人、家庭及社會都有正面影響，透過服務的學習能滿足老年人的教育需求，是適合高齡者達到終生學習的重要途徑。

林勤敏 (2005) 以個別訪談 18 位及焦點團體訪談 12 位，年齡 55 歲以上的公立文教機構的志工領導者為對象，在教育程度上，從高中職至大學不等，在職業屬性上，包括退休人員、家庭主婦、教師、工、商、服務業及自由業等。研究結果發現擔任領導者的動機以「利他動機」最為明顯，其中以「幫助別人」為最重要因素，其他因素依次為「協助服務機構」、「回饋社會」等。且認為服務是基於一種無私的奉獻，想要幫助別人，服務社會大眾，負起社會公益責任的期許。另外，在角色知能上以「溝通與協調知能」最受重視。

賴素燕 (2007) 以訪談 5 位 65 歲以上的老人，在社教機構及非營利機構服務

的高齡志工，研究結果發現「一份服務社會、不求回報的奉獻心情，是所有受訪高齡志工投入志願服務的初始動機」。服務的主要動力為服務人群，其次為成長自己，藉由在利他服務過程中滿足個人內在需求，並認為高齡志工是終身學習的實踐者，擁有清楚的生活目標與方向，且具有主動關心他人的特質，可透過自我成長以達到圓滿幸福的人生。

## （二）利己動機

King and Fluke (1990) 認為老年人重視的是被需要與歸屬感，在年長者提供服務的同時，可以察覺到自己內心的轉變，覺得自己是有能力的、被需要的，同時也認同服務機構值得自己付出的改變。

Midlarsky (1991) 認為參與志願服務可能是因為壓力所造成的，如透過一個明確的角色（如志工角色）來增強說服自己是有用的和有意義的感覺，同時可分散他人對於自己的注意力，增加自己的自尊心讓自己恢復鎮定，其益處在於透過志願服務的過程達到減輕壓力。林萬億 (1992) 認為老年人參與志願服務是一種休閒與生活層面的擴大，可彌補工作場域的消失。

Chamber (1993) 整理 1965 至 1990 年，分析研究 65 歲以上的老年人參與志願服務的調查，指出在這 25 年之間，由於政府機構的贊助與私人企業團體的提倡，使得志願服務的參與率大增，已從 11% 提升至 41%。故先前研究發現老年人會因年紀增長而減少參與活動的因素，已大幅降低。老年人參與志願服務的動機，包括：自由時間的增多、減少寂寞、追尋友誼、獲得新的社會角色、彌補角色喪失的空虛感、親友的邀約等。

Okun (1994) 發現參與的動機，不但包括利他與人文關懷，且有更多利己的理由，包括老年人需要把時間填滿、感覺自己是有用且被需要的、社會上給予的認同感以及提昇自己的自尊等。

Clary、Snyde and Stukas (1996) 研究 2671 位 18 至 65 歲以上的志工及非志工，認為對於老年人來說，與年輕人不同的是由於工作角色的喪失，因此可以透過參與志工組織服務來獲得滿足感、存在感，因此需要更多社會互動的機會。

吳坤良 (1998) 研究發現老年人的社區參與動機以「人際關係」層面最高，其中男性

以「出席與控制」層面、女性以「涉入分享」的層面參與較高，且參與活動愈多則學習興趣愈高，故對生活的適應狀況愈佳。

Van Willigen (2000) 歷經1986至1989年的訪談，以60歲以上的志工為對象，進行居家訪談，發現老年人因為退休後，可運用所擁有的自由時間，故參與志願服務的時間超過年輕人，且透過老年志工的經驗能夠提升生活的滿意度、健康狀況也較良好，因此，建議無論是何種類型的志願服務，基於對老年人本身的種種益處，都應該鼓勵老年人加入志願服務的行列。

Warburton and Dyer (2004) 以澳洲昆士蘭大學志願服務的375位、50歲以上的老年人為對象，進行兩階段研究，首先透過訪談（電話、電子郵件、面談）將資料進行分析後，將問卷利用電子郵件寄送。研究結果共回收260份問卷，發現由於屬於學校內部的志願服務，故有較高的利己動機，結論包括四項主要動機，分別是對社會及研究提出貢獻、以參與研究與找出研究成果為榮、社會互動、獲得一般資訊等。

林虹似 (2006) 以雲嘉南地區慈濟基金會的 250 位志工為研究對象，回收有效問卷共計 240 份。在「參與動機量表」的內容包含學習成長、社會接觸與充實生活等三個層面，其中以社會接觸為最，在「學習成效量表」上，以心靈成長為最，在「個人基本資料」上與職業（軍公教）最有關係。

葉鄉誼 (2007) 以個別訪談 3 位、65 歲以上的安養院志工為對象，研究結果發現老年人參與志工是為了「尋求替代性的社會角色」、「從互助中找回溫暖的情感」、「以維持自身健康機能」等利己的原因。

### （三）互利動機

Simmons (1991) 指出志工參與的動機非常複雜，而且很難去劃分利他與利己之間的界線，沒有一個標準可以區分，且對志願服務來說兩者都是同等重要的。

Fischer and Schaffer (1993) 歸納整理1976至1991年關於成人與老年人參與志願服務的動機，發現與成人相較，老年志工的參與動機缺少利己、多重等兩項動機，且多增加個人成長動機，以下說明老年志工參與服務的動機，包括：

- 1.利他動機 (altruistic motivations)：大多數人皆以「助人」為最初的動機。
- 2.意識形態動機 (ideological motivations)：不同的服務機構可能具備某種的價值觀點，

個人可能是出自於對此價值觀點的認同才參與服務，如老年人內心可能因宗教上信仰上的依賴、心靈上的發展而產生意識形態的動機，並且歡喜甘願地投入精力與時間。

3.物質和報酬動機 (material/reward motivations)：與一般志工相較，老年志工較不重視物質或是經濟上的報酬，但因各國的獎勵方式不同，如趙長寧 (1996) 曾指出在國外有老年人為減稅而參與服務。

4.身分地位與報酬的動機 (status/reward motivations)：與上述物質及報酬的回饋方式不同，屬於較無形、間接的，例如可提高個人的聲望，以及有機會與他人建立關係，或有助於提昇其本身所經營企業的形象。

5.社會關係的動機 (social relationship motivations)：在志工服務的過程中，人與人之間的互動相當頻繁，如志工與受幫助者間的互動，志工與志工之間的互動，以及志工與該服務機構人員之間的互動等。研究結果顯示，由於這些的互動所蘊涵的誠摯友誼為志工帶來心理上的愉悅，通常成為牽引志工能夠持續參與服務的動機。

6.閒暇時間的動機 (leisure time motivations)：由於老年人退休後的閒暇時間增加，希望可以保持社會的接觸、善盡社會責任、幫助他人及做好事，故將志願服務視為一種休閒方式。

7.個人成長的動機 (personal growth motivations)：研究指出一般志工可能隨著時間而使得原始參與動機產生轉變，但是老年志工的轉變較低，且較為重視個人的成長。

Clary、Snyder and Stukas (1996) 指出志工的參與動機是多重的，並且要有一致的價值觀、認知程度、職業、自我成長、社交、自我保護等功能。Frank (1996) 認為個人參與行為背後的動機不會出現純粹的利人或利他，志願服務應該是兩者相互合作並落實行為的結果。

McCurley and Lynch (1997／李淑珺譯，2000) 指出志工通常有許多不同的動機，無法以單一面向來判定。Warburton, Terry, Rosenman and Shapiro (2001) 以澳洲布里斯本 65 至 74 歲以上的居民為對象，檢測志工與非志工的統計研究，以問卷調查方式進行，回收問卷為 238 份，發現參與志願服務的原因包括，覺得自己是有價值的、幫助他人、獲得愉悅和滿足感、與人互動。

劉明菁 (2007) 以個別訪談 5 位 60 歲以上的佛教慈濟慈善基金會分會志工，研究

結果發現志工參與動機包括內在因素，如尋求心靈慰藉、利他助人的善願、受到他人參與的影響、宗教信仰，以及外在因素，如遭逢重大災變而參與。故高齡志工的參與動機多重且兼容並蓄，故其志願服務之目的顯得多元化，但並不衝突。高齡志工較能全心全力付出，且其學習內容豐富、學習方式多樣。透過正式的志工培訓、在職研修、經驗學習、觀察學習，藉由「做中學、學中覺」來體現豐富學習的內涵，並以其無私無我的付出影響親朋好友，因而帶動社區其他居民投入志工行列，促成許多周邊效應成為眾人學習的典範。

承上述可知影響志願服務的動態因素並非單一，且存在個別差異，其動機包括最無私的利他到以自我為主的利己，在不同的機構、不同的時間，志工的整個生涯過程中也會隨之改變，比如因個人需求的滿足、生活環境、個人生活經驗、宗教信仰、個人特質、親友的影響與接觸志願服務的管道及媒介等。

此外，國內學者李瑞金、馬逸華、陳美真（1995）研究指出，高齡者參與志願服務能減少因老年人孤獨而帶來的問題，能提升社會整合感及互助感，增進老年人福利措施的落實，實現民主社會「參與服務」的理念，具社會正面的示範作用。因此，老年人參與志願服務一方面可運用高齡者的經驗與智慧促進社會發展，另一方面也使得高齡者獲得被重視的感覺而填補所失去的社會角色，找回自我的價值與生命的意義。

#### （四）影響參與服務的因素

許多學者的研究及統計調查均指出影響老年人參與志願服務的因素，本研究歸納七項主要的影響因素，以下分項論述之：

##### 1.年齡

Kouri（1990）指出不同年齡層在參與志願服務所投入的時間多寡有所不同，但是老年人花費的時間有明顯大的變化，諸如 18 歲以上的志工，平均一週花費 3.7 小時參與，而 65 至 74 歲的志工，平均一週花費 6 小時參與，超過 75 歲以上的志工，平均一週花費平均 3.4 小時，顯示 65 至 74 歲的志工投入較多的時間。

Van Willigen（2000）以居家訪談的方式，瞭解志願服務與幸福感之間的關係，發現 60 歲以上有參與服務的志工，因參與志願服務，所以在生活滿意度與健康狀況上表現較佳，認為可多鼓勵年長者參與志願服務。

Chambre (1993) 根據1990年參與志工活動的各年齡比例 (Marriot Seniors Volunteerism Study)，指出60-64歲以上有參與志願服務的比例占42%，65至69歲占46%，70至74歲占47%，75至79歲占39%，80歲以上占27%，發現60至74歲的老年人在參與投入及年齡的比例上呈反比，也就是說，在60至74歲階段的老年人雖然年齡越高，但是參與意願越投入，直到75歲後開始下降。Kim and Hong (1998) 的研究也有相似結果，指出年紀較高者較喜歡參與志願服務，直到60歲晚期的參與率會降低（60歲的參與率為0.018，約每增加一歲則降低0.0001）。

Choi (2003) 以1993年老年人健康動態研究的數據，進行調查志願者雇用情形及志願服務的時數，發現志工的年齡越高則志工參與的意願愈高。以上與行政院國情通報（2007）資料顯示相較，指出2006年年底參與社會福利志工人數增加29.4%，以年齡別來看，增加最多的是65歲以上的老年人（占38.2%），其次是50至64歲以上的老年人增加（占33.5%），其統計資料與上述相關學者的研究相符合。

## 2.婚姻

Fischer, Mueller and Cooper (1991) 以及Herzog and Morgan (1993) 均認為已婚與未婚的身分對參與志願服務沒有不同的影響。結果與林虹似 (2006) 研究高齡者參與志願服務的動機結果相同，表示高齡志工的婚姻狀況並不影響志工的參與動機。

但是，也有研究發現不同的結果，如Fischer and Schaffer (1993) 認為受到社會經濟因素影響，其中包括教育程度、收入狀況（資金來源）和職業等，而已婚者的財務狀況較佳，較有可能參與志願服務。

Kim and Hong (1998) 也發現婚姻關係有顯著的差異，因為有配偶的老年人，有助於參與他人的社交活動，以及可發展家庭網絡關係的活躍，間接的提升參與志工服務的可能性，故參與意願較高。Choi (2003) 從1993年老年人健康動態研究的數據，發現已婚者參與的比例高於未婚者，因為已婚者的社會觀念及責任較重，故參與志願服務的意願愈高。從上述相關文獻可知「婚姻狀況」在影響志工參與服務的行為上，呈現不同的狀況，已婚與未婚身分各有其研究結果支持。

## 3.性別

Marriott Senior Living Service(1991)的調查顯示女性的參與高於男性人口。Fischer,

Mueller and Cooper (1991) 則認為性別的差異在於服務的性質，通常男性多偏重勞動，而女性則傾向照顧責任，但是當越來越多女性加入勞動力的活動之後，這種男女性別上的差異情況將會消失。林虹似 (2006) 研究高齡者參與志願服務的動機，表示高齡志工的性別狀況並不影響志工的參與動機。

但是，也有研究發現不同的結果，如 Kim and Hong (1998) 認為性別具有顯著的差異，因為女性在成長的過程中較會累積經驗及技能來幫助他人，男性則較少有這方面的經驗。這與行政院國情通報 (2007) 資料顯示相較，指出2006年年底參與社會福利志工人數的女性 (7萬354人) 的參與人數超過男性 (3萬1,251人) 的兩倍，在人數增加上女性成長30.4%，男性成長27.3%。

從上述相關文獻可知「性別狀況」在影響志工參與服務的行為上，呈現兩極不同的狀況，性別身分各有其研究結果支持。

#### 4. 時間

##### (1) 休閒時間增加

Kouri (1990) 認為 65 歲的老年人因退休後空閒時間增多，故能貢獻更多的時間，如 65 至-74 歲的志工，平均一週花費 6 小時參與服務，幾乎可提供一般成年人的兩倍時間。這部分與 Kim and Hong (1998) 所指的彈性運用時間相似，表示老年人在退休後對自己的時間可以彈性的運用，同時還提及家庭規模、子女是否已成年兩項，並將三項合稱為時間因素 (time-related factors)，家庭規模是指家庭人口數越多者其參與的機會較多、子女是否已成年是指未成年的子女因需專心於課業上的時間較多，對於志願服務的意願較低。

##### (2) 服務時間彈性

Fischer, Mueller and Cooper (1991) 在研究明尼蘇達大學的志工服務情形發現，60 歲以上的老年志工參與服務的時間並不多，平均每個月服務約 14 小時，願意持續服務是因為時間上的方便。Warburton and Crosier (2001) 以澳洲 55 歲以上的志工為對象，指出老年人參與志願服的因素與時間分配有關聯，同時指出老年志工參與的動機是複雜及多面向的。這與歐孟宜 (2004) 以桃園地區慈濟基金會，平均約 54 歲的志工為研究對象，發現志工選擇參與服務的原因之一是因為服務的時間彈性，有家庭者

可以先將家中事宜妥善安排之後再參加服務。

#### 5.教育程度

根據Marriott Senior Living Service (1991) 調查指出，教育程度是影響參與的相關因素，同時也影響服務所投入的時間。Kim and Hong (1998) 提及社經因素 (socioeconomic factors) 是投入志願服務的重要因素，包括家庭收入、教育程度、家庭主權者參與等因素的影響是顯著的。Thompson and Wilson (2001) 指出在戰後嬰兒潮出生的人口因擁有較好的教育程度與經濟收入，因此較有可能參與各類型的機構服務。Choi (2003) 指出參與志工的教育程度愈高則愈有意願投入。

上述研究結果與國內行政院國情通報 (2007) 資料顯示相符，指出教育程度越高則參與的比例也越高，根據2006年年底的調查可知，以研究所學歷的參與程度比例已較往年提高許多，與2005年相較，其成長的參與比率增加112.5%。

#### 6.健康狀況

Marriott Senior Living Service (1991) 調查指出，健康情形是影響因素之一，健康狀況好的可以服務到70至80歲，Fischer and Schaffer (1993) 指出健康狀況不佳者則很難超過75歲持續參與服務。許多研究老年人參與志工與非志工的比較研究中指出，志願服務與心理、生理健康有明確的關係。

林麗惠 (2003) 採用滾雪球的方式進行抽樣，選出8位65歲以上的志工為研究對象，探討高齡者參與志願服務的情形、對於達到成功老化的看法，結果發現高齡者參與志願服務，在健康、學習、社交等層面上均具有重要性。

Shmotkin, Blumstein and Modan (2003) 研究148位參與志願服務與1195位不參與志願服務的以色列猶太教老人，其年齡介於75-94歲，研究結果發現參與志願服務的老年人具有較好的健康狀態、較能保持活力等，同時預測可降低死亡率，故可說明志願服務有預防的老化效果。

#### 7.滿足個人需求

葉俊郎 (1994) 調查臺北市社會局志願服務方案的老人志工發現老人在參與志願服務之後，對其生活感到充實與有意義，另外，在生活的態度、人際互動、自我概念等方面均有改善。Warburton等 (2001) 以65至74歲在澳洲布里斯本的居民為樣本，以

問卷調查方式發現參與的原因包括，老年人覺得自己是有價值的、可以幫助他人、獲得愉悅和滿足感、可與人互動。

林麗惠（2003）提出老年人參與志願服務有助於彰顯晚年生活的意義與價值，進而達到邁向成功老化。賴素燕（2007）研究指出參與因素的動機在於「服務他人、成長自己」，在利他服務的過程中也同時滿足個人的內在需求。

Kim and Hong (1998) 進一步指出，城鄉差距、家庭組織的規模大小也會影響志工的參與，因為從統計資料顯示，參與意願除受到婚姻、性別、教育程度等上述相關因素的影響之外，以居住在美國中西部工作者、高收入者，以及尋求工作的已退休的老年人參與意願較高。

Herzog and Morgan (1993) 指出，除了上述年齡、性別、教育程度等相關因素的影響之外，志願者參與服務的因素還包括種族、收入、職業和宗教，這些因素存在個人所屬的環境，而個人環境由實體架構組成，故志工本身在參與服務前已經擁有原先在社會架構中的特性，如社會架構中已界定個人在社會上的功能和角色的定位，同時也因社會資源和機會取得的不同，成為影響志工參與的因素及機會。同時，許多行為是來自於角色功能的應有表現、偏好的生活方式、外在的期望因素以及社會架構的特徵等，這些可變因素都是決定參加志願服務的關鍵。

歸納上述相關因素，除本研究歸納的七項因素之外，另包括種族、收入、職業、宗教、城鄉差距、家庭組織、社會資源和機會，以及許多社會架構的因素，這些因素並非一成不變地固定，而是會隨著志工本身狀況及外在環境的不同而產生變化。

## 四、老年人參與志願服務的趨勢

### （一）美國

根據 Kim and Hong (1998) 指出美國老年志工服務的歷史可追溯至 1930 年代，經過二次世界大戰延續至今，包括正式與非正式的組織服務，其活動類型的模式自小型的教會、圖書館、博物館等，擴大至全國性計畫，如：祖父母認養方案 (Foster Grandparents Program, FGP)、退休老年人志工方案 (Retired Senior Volunteer Program, RSVP)、老伴方案 (Senior Companions)、美國退休者聯盟 (American Association of Retired Persons, AARP) 等，志工活動包括提供運送、食物服務、輔導、臨時照顧小

孩、家政及看護者，並且美國政府也積極鼓勵戰後嬰兒潮的老年人，期望他們參與志工服務，因為他們擁有更好的教育程度、收入及健康狀況。

Thompson and Wilson (2001) 則指出在過去的 25 年，60 歲以上的自願參與有顯著增加，從每年平均 6 次增加到 12 次，而超過 65 歲以上的志工從 11% 增加到 41%。

在 2005 年的白宮老年會議 (White House Conference on Aging)，主要討論有關於老年人的政策議題，並詳列兩項與志工相關的決定，包括：提升新穎與有意義的志工及市民參與、重建國家與社區服務法案 (National and Community Service Act) 以擴展志工及市民參與的機會 (Morrow-Howell, 2006)。

## （二）澳洲

Warburton (2001) 等人指出澳洲政府開始重視老年志工，是因為有感於美國退休老人志工方案 (RSVP)、祖父母認養方案 (FGP) 等相關法案計畫的推展，認同老年志工的潛在利益，並從資料顯示有 19% 的老人有時間成為志工，且從調查資料顯示其結果與英美相符，指出老年志工的參與情形包括：

- 1.志工與年齡相關，參與高峰是在中年。
- 2.證明志工在不同年齡的生活上會有更多的規範。
- 3.老年志工更想要奉獻時間來參與志工活動（與其他年齡相較），且有高度的承諾。

Warburton (2001) 等人並指出志工參與的活動以社會福利、教育、藝術、運動、當地社區活動等，Warburton (2004) 指出英國、美國、澳洲三個國家的志工活動，皆具有高度承諾、願意花更多的時間的特性。

## （三）英國

英國的志願服務與美國不同，因為並沒有訂定明確的志願法案，而是依據當時代的需求而提出志願服務的政策，如 1980 年代的「積極公民」(Active Citizen) 與「新風貌」(Make a Difference) 活動，重視失業問題。1999 年成立的「積極社區」(Giving Age) 工作小組，強調志願服務應與社區活動結合，由政府、志願組織及媒體應共同鼓勵推展。2002 年的「志願服務與捐贈的下一步」(Next Steps on Volunteering and Giving in the UK) 指出應鼓勵年輕人、企業投入志工方案 (林勝義，2006)。

## （四）臺灣

林勝義（2006）指出，臺灣志願服務的發展可分為四個階段：

1. 萌芽階段：1960 至 1970 年代，政府機關是推動的主體，民間的社會福利機構很少，所能運用的志工人數也不多。
2. 倡導階段：1980 年代，內政部訂頒「志願服務紀錄證登錄暨使用要點」，積極倡導志願服務並結合民間力量推行，同時民間社會福利機構紛紛成立，志工人數逐漸增加。
3. 擴展階段：1990 年代，由原先辦理的內政、環保、文化等部門，擴展至勞工、經濟、人事行政、青年輔導等領域，並成立全國性的志工組織，內政部並訂頒「廣結志工拓展社會福利—祥和計劃」，為志願服務法的建置預作準備。
4. 建置階段：2000 年開始，由立法院三讀志願服務法，明訂志願服務主管機關與運用單位的相關權責，以及志工的招募、訓練、權利、義務、獎勵、福利等規範，以健全志願服務制度。

從 1996 至 2008 年統計發現（參見圖 2.1），在擴展階段的志工人數處於浮動狀態，如自 1995 年政府推行祥和計劃，參與志願人數雖有增加，但在 1996 年至 2001 年仍不穩定。在 2000 年人數激增至突破 5000 人；至 2001 年開始下降，同年通過志願服務法，之後，2002 年後人數雖有減少，但開始趨於平穩，且穩定增加中（內政統計年報，2009）。

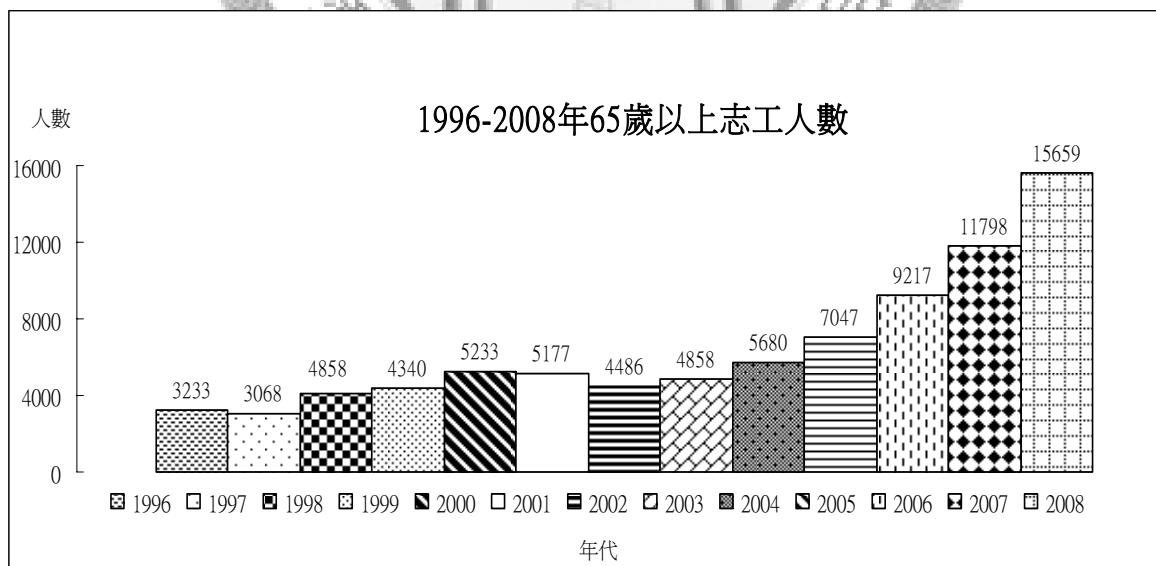


圖 2.1 臺灣 1996-2008 年 65 歲以上志工人數

資料來源：「內政統計年報：志願服務隊員」，內政部，2009。研究者整理。

根據統計資料顯示，2008年底老年人口（65歲以上）為2,402,220人，占總人口10.42%，但參與志工人數僅15,659人，僅占老年人口數的0.65%。表示近年來關於老年人力資源運用與開發的相關著作增多，公私立的機構也多肯定老年人力資源具有重要性，然而，就數據顯示65歲以上的老年人口雖然在社會活動的參與上有明顯的增加，但是對於參與志願服務的普及率，仍呈現低度參與的現象，與其他先進國家相較，仍有許多發展的空間。

因此，本研究以老年志工的角度出發，了解老年人參與志願服務對服務機構的選擇，以及所需要的協助，並回歸到公共圖書館的立場，企圖讓更多的老年人到公共圖書館不但可以使用圖書館的館藏資源，也能夠參與圖書館的志願服務。

### 第三節 志願服務機構類型及相關研究

本節主要從不同服務機構類型的角度切入，以了解不同機構的志工面貌，在進行文獻資料查找時發現，單純以老年志工為對象的文獻相當有限，故為了擴大文獻之蒐集，本節所討論之文獻對象則以博物館、醫院、宗教團體、公共圖書館為主，對象上則不以老年志工為限，其內容涵蓋志工的招募、訓練、實習、任用、獎勵、義務等面向，了解不同機構類型對志工的各種招募標準與規範，其次討論文獻中不同機構的志工特性。

#### 一、博物館

公私立的博物館機構眾多，本段以國立歷史博物館（2008）、臺北市立天文科學教育館（臺北市立天文科學教育館年報，2007）為例，主要是因為可從網站資源及年報資料中獲得較完整的資料。以下針對這兩個機構進行比較（表2.10）：

##### （一）運用情形

###### 1. 相同點

皆隸屬於政府單位，組織體制上有諸多相似的地方，故訓練課程、期間及獎勵方式均相同，志工職業類型中以退休人士最多。

###### 2. 相異點

人數上，兩館人數懸殊，招募方式則略有不同，考核上，天文館以季為單位進行

評估較為嚴謹，福利上，歷史博物館則較豐厚。

表2.9 博物館志工運用情形

博物館	
名稱	國立歷史博物館
隸屬單位	推廣教育組
成立時間	民國 84 年
志工標準	凡年滿十八歲，具高中以上學歷，行為端莊、身心健康者
招募方式	不定期招募；需資料審查與面談
訓練課程	參與志工基礎課程及專業課程訓練
訓練期間	實習三個月
志工組織	研究組、典藏組、展覽組、推廣組
志工人數	97 年 8 月 23 日，共計 195 人
志工考核	無相關說明
志工福利	志工保險、每季志工聯誼會、贈送歷史文物月刊、參與導覽志工免費提供書籍、參加館慶及各項聯誼活動、文物或飲食部消費可享優待、持志工服務證者，於有效期內可免費參觀展覽
志工獎勵	表揚每季、年度績優，年度全勤志工服務績優之資深文化志工，可選派參加教育部、文建會或其他非營利單位所舉行之公開表揚活動
資料來源：研究者整理	

## (二) 相關志工的研究

在文獻研究方面，以博物館等志工為對象相關的文獻研究，共計有 15 篇，包括：

表2.10 博物館志工相關研究

年代	研究者	機構類型	論文名稱	研究方法
1998	蘇孟秋	公立美術館	我國公立美術館志工管理之研究	先訪談法後問卷調查法

年代	研究者	機構類型	論文名稱	研究方法
2003	林淑容	高雄市立美術館	志工管理-以高雄市立美術館為例	訪談法與問卷調查法
2003	王良泰	國立自然科學博物館	服務志工留任因素之研究—以國立自然科學博物館為例	問卷調查法
2003	陳琬瑜	國立歷史博物館	博物館志工參與動機之研究：以國立歷史博物館為例	訪談法
2004	陳世鴻	國立自然科學博物館	志工管理：以國立自然科學博物館為例	訪談法
2005	徐俊賢	天文科學教育館	博物館志工參與動機與工作滿足之研究—以臺北市立天文科學教育館為例	問卷調查法
2005	周昱良	臺北市立美術館	公立美術館的人力需求與志工運用—以臺北市立美術館為例	訪談法
2005	吳嘉玲	北美館與故宮博物院	非營利組織中志工的工作動機對工作表現的影響-以北美館與故宮博物院為例	問卷調查法
2005	謝國楨	國立自然科學博物館	建構學習型志工組織之研究- 以國立自然科學博物館為例	訪談法與問卷調查法
2006	潘淑蘭	國立自然科學博物館	志願服務者工作滿意度影響因素之關係研究：以國立自然科學博物館解說志工為例	問卷調查法
2006	詹珮瑩	臺灣地區博物館	臺灣地區博物館志工人力資源管理之比較研究	訪談法
2006	柳智文	高雄市立美術館	博物館導覽志工工作特性、角色扮演與工作滿足之研究--以高雄市立美術館為例	先問卷調查法後訪談法
2006	劉美玲	國立故宮博物院等四所	博物館志工角色認同之研究：以國立故宮博物院、國立歷史博物館、高雄市立美術館及鶯歌陶瓷博物館為例	先問卷調查法後訪談法
2006	陳若怡	鶯歌陶瓷博物館	志工在地方博物館經營策略中所扮演的角色—以臺北縣鶯歌陶瓷博物館為例	訪談法
2008	黃裕隆	天文科學教育館	志願服務法認同度對臺北市立天文科學教育館志工參與動機與組織承諾關係之研究	問卷調查法

資料來源：研究者整理

陳琬瑜（2003）研究發現志工的參與動機呈現多重屬性，主要包含個人、外在及多重等三因素，其中以個人因素之「學習與成長」為首要。志工參與志願服務之角色定位與社會、組織、個人有關，並以組織導向中的「文化藝術與志願服務工作推廣者」的角色為重。在服務過程中，影響最大的是「促進自我成長」，困擾則以「人際互動」因素為主，且遇到問題時，志工們多採取自我調適的方法來因應。持續參與的動機與

志工個人、服務歷程及動機實現因素有關，其中，持續服務的動機以服務歷程因素中「伙伴間的感情」及「可獲得學習機會」為主。

徐俊賢（2005）與黃裕隆（2008）皆以天文館為研究場域，兩人研究雖然相隔三年，但在年齡方面其研究結果相符，發現志工大都集中在50歲以上（合計占70.5%）。認為年齡愈大的志工，對參與志願服務是「取之於社會、用之於社會」的動機認同較高，如同Maslow的需求層級理論所言，參與志願服務和擔任志工乃是一種追求自我的實現，以及利他、慈悲精神等使命的感召下，追求靈性需求的實現，因此，其回饋社會的動機比起其他年齡層來得強烈。

徐俊賢（2005）、黃裕隆（2008）在參與動機方面的研究結果各異，前者發現在機構特性、自我成長、人際關係、社會責任等，皆有高度的參與動機，其中以社會責任最高；後者發現在超越自我、利己主義、人際關係等三個構面，均有高度的參與動機，尤以利己主義的構面最強。

劉美玲（2006）發現志工認為最重要的是尊重、熱情、專業知識、榮譽感、遠景，其中以專業知識、榮譽感最為重要。在自我期許上，則希望成為博物館的一份子，並推斷志工選擇進入博物館服務，事實上是對博物館的認同，所以願意在此從事志願服務工作，因此，對其所扮演的志工角色，乃是內心期待與實際作為相符的表現。

整理上述相關研究，在參與動機上，歷史博物館以個人因素之學習與成長為主、天文館則以社會責任及利己為主。在實際需求上，志工皆以自我成長與學習為主。在族群特色上，雖然參與動機的出發點有所不同，但都具備充實自我、學習專業知識的特色。在年齡表現上，歷史博物館以41至60歲為主、天文館以50歲以上為主。

## 二、醫院

公私立的醫院眾多，且醫院的規模大小、宗教屬性方面也略有不同，本段以臺大醫院（2008）、馬偕醫院（2008）為例，主要是因為網站資料較充裕以及有相關文獻進行醫院志工的研究，有助於本研究進行比較。以下針對這兩個機構說明（表2.11）：

### （一）運用情形

#### 1. 相同點

醫院志工皆隸屬於社會服務室，由社會工作師專職志願服務規劃、管理及督導行

政，以發揮人力資源，協助醫療事工，且一般志工的年齡限制在65歲以下。

## 2.相異點

從網頁上發現臺大醫院的服務組別的種類較多。馬偕紀念醫院則是在志工的培育上，有較多詳細的規劃，比如可依志工的身分類別來區分，包括團體、個人、臨時參與的志工等。

表2.11 醫院志工運用情形

醫院	
名稱	臺大醫院
隸屬單位	社會服務室
成立時間	民國 73 年
志工標準	18 歲以上，65 歲以下，具愛心耐心 能讀寫中文，口語表達能力佳，熟悉英語、臺語者優先，每週約 4 小時的固定服務，且能持續 1 年以上 體力能夠負擔持續 3-4 小時站立及走動服務
招募方式	採隨到隨招方式辦理，需資料審查與面談
訓練課程	到志願服務隊各組實習；並參加醫院開辦的新進志工教育訓練課程
訓練期間	三個月
志工組織	包括諮詢引領、關懷訪視、志工室值班及社區發展等四大類型，組別包括諮詢引領組、客服中心電話諮詢組、急診服務組等 21 組
志工人數	2005 年年底，共計 650 人
志工考核	新進志工實習滿 3 個月，期間請假次數不超過 2 次，且經評估整體服務表現合格，則晉升為正式志工
志工福利、獎勵	皆無相關說明
資料來源：	研究者整理

## (二) 相關志工的研究

在文獻方面，以醫院志工為對象相關的文獻研究，共計有19篇，包括：

表2.12 醫院志工相關研究

年代	研究者	機構類型	論文名稱	研究方法
1992	何淑華	佛教慈濟綜合醫院	佛教慈濟綜合醫院志工服務隊之組織文化及其表達形式	參與觀察法與訪談法
1993	嚴幸文	北中南八間醫院	醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度	問卷調查法
1997	郭芳汝	花蓮市三家醫院	志工選擇服務醫院之關鍵因素及其決策行為之探討	訪談法
1998	簡瑜慧	馬偕醫院	馬偕醫院義工參與行為工作滿意度與市場區格之研究	問卷調查法
2001	王宗媛	基督教醫院	醫院志工訓練成效評估研究-以嘉義基督教醫院志工隊為例	問卷調查法
2001	蔡依倫	耕莘醫院、屏東基督教醫院以及本土宗教之恩主公醫院	宗教醫院志工組織認同與組織承諾研究-與非宗教醫院志工作比較	問卷調查法
2001	蔡佳螢	全臺 14 間安寧病房	宗教醫院志工組織認同與組織承諾之比較-與非宗教醫院志工工作比較	問卷調查法
2001	鍾蕙朱	新光醫院	新光醫院志工督導領導型態與志工疏離感之研究	問卷調查法
2002	李奇仁	北中南 14 家醫學中心與區域醫院	醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響	問卷調查法
2002	蘇秋雲	天主教耕莘醫院機能照顧	安寧照顧志工照護經驗及其生命意義之探討	訪談法
2003	范美翠	嘉義基督教醫院	志工管理：以財團法人嘉義基督教醫院為例	訪談法
2003	黃國城	高雄市醫院	高雄市醫院志工幸福感、死亡態度與生命意義感之相關研究	問卷調查法
2003	楊勝任	醫院	醫院志願服務對志工生命價值觀的影響研究	參與觀察法與訪談法
2004	林世娟	臺北市立醫院	工作動機與自我效能之研究—以市立醫院員工與志工為例	問卷調查法
2004	陳明傑	馬偕醫院	醫院志願服務督導管理之研究-以馬偕紀念醫院贊助會為例	訪談法與問卷調查法
2004	溫世合	87-89 年 226 設有志工隊的醫院	醫院志工管理者對組織氣候的知覺與工作投入之研究	問卷調查法
2006	蔡承岳	成大醫院	醫院志工之工作特性、參與動機及情緒失調之探討	問卷調查法

年代	研究者	機構類型	論文名稱	研究方法
2006	魏惠志	市立醫院	醫院志工參與社區傳染病防治 工作意願初探－以某市立醫院 為例	問卷調查法
2007	芭坦嘎 芙・瑪迪 林	屏東地區三家醫院	醫院志工教育訓練、激勵與工 作投入相關之研究-以屏東地 區三家醫院為例	問卷調查法
2008	吳美玲	中部縣市各醫院志 工	醫院高齡志工之工作價值觀、 關係品質與持續服務間關係之 研究	問卷調查法

資料來源：研究者整理

嚴幸文（1993）發現志工參與動機最高是因為志工認為志願服務是一件有意義的事情，故願意投入。蔡佳螢（2001）研究發現參與動機最強的因素是社會責任感、興趣、求取經驗以增進知識等，且參與動機愈強則工作的滿足感愈高。上述兩項研究都顯示「學習成長、獲取經驗」是大多數志工參與的動力。

簡瑜慧（1998）將志工分為六大集群，第一群是細心比較型，第二群重視品牌、喜歡新奇的事物，第三群重視廣告，第四群喜歡戶外及社交活動，第五群喜歡追求時髦，第六群重視便利及自我充實。其中最顯著的包括第三集群，較重視媒體，且在評估標準上較重視「情感性」及「社會性」的價值，故可在媒體行銷中加強此兩類價值，以招徠潛在志工的投入。第四集群喜歡戶外及社交活動，參與動機較重視「社會認同與接觸、成就需求」，且每週服務的時數較高於其他集群，應多給予交友機會及參與的肯定。第六集群則重視便利性及自我充實，具有「學習與成長、使人生更有意義」之參與動機，亦較其他集群重視「刊物、海報、醫院佈告欄」的資訊，且志工最重視的評估準則以「地點的遠近」為主，故應多增加對鄰近地區民眾，進行刊物分發、張貼海報等，使其了解參與志工可讓自己學習、成長，讓人生更有意義，以招募屬於此集群之潛在志工。

蘇秋雲（2002）指出志工參與的動機多元，包括有宗教因素、使命感因素、企圖運用醫院資源、再創生命意義、陪同性質等面向，且以宗教信仰為不可或缺的因素，並說明志工的動機因素並非一成不變，雖然出發點各有不同，但是在接觸志工服務後，志工參與動機的各種面向比例，則會隨著服務的過程與心態而有所轉變。

陳明傑（2004）研究發現近十年的志工族群的特徵差異不大，在年齡上主要以 51 至 60 歲最高、其次為 41 至 50 歲，且多為家庭主婦。在參與的動機方面，包括肯定自我價值、實現自我理想、結交朋友擴展人際關係、行善助人服務社會、打發時間、學習新知或技能、有興趣可發揮專長、宗教信仰、受家人朋友影響、受團體宣傳影響等九個構面，其中以「肯定自我價值、實現自我理想」占最高。另外，透過 SWOT 分析中，發現其核心利基在於「嚴格甄選訓練志工」，舉凡甄選面試制度的建立、訓練課程的安排、師資陣容的調整、直屬機構的支援及附屬單位的配合等事項，都是經過長時間經驗上的累積，方能建立的體制。

林世娟（2004）問卷調查志工總人數 109 人，參與研究對象人數為 56 人，已超過總人數 1/2 的高比例，且主要以 51 至 55 歲最高、其次為 60 歲以上。在參與服務的狀況發現志工基於自由意願的參與，是不計薪酬的助人行為，在服務單位的選擇上，可依其興趣、能力、性向安排適當的服務單位，與正式人員相較，受到組織文化、管理制度、營運理念等的限制較低，因此較能滿足志工需求。

吳美玲（2008）以問卷調查方式了解 55 歲以上的醫院志工，對擔任持續參與服務呈現高度認同，包括努力及價值承諾、持續承諾兩方面，其中以努力及價值承諾較高，顯示志工認同服務醫院的目標與肯定志願服務的價值，並且願意花更多的時間與努力來參與，接受單位指派的服務工作，持續從事服務。

從上述相關研究，發現在參與動機上以社會責任、學習成長、宗教信仰為主。在實際需求上因為有學習成長的需求及探尋生命意義等面向，因此，透過醫院所安排的專業課程，可以滿足志工的需求。在族群特色上，因醫院所屬之科別單位眾多，因此，在組別的類別上較多元，供志工的選擇類別也較多、較具有彈性，志工可在服務一段時間後申請異動到其他科別。同時，志工可能因運用單位人力的需求、政府政策的實施等因素，可能發生服務單位異動的情形。

在法令的規範上，醫院必須遵守醫師法的規定，因此志工不能涉及任何醫療行為，假使無意涉及，仍必須由志工的運用單位負起賠償責任，在志願服務法等的相關規定上，須幫志工納保，不但受限於保險公司有 65 歲的首次投保年齡上限，以及考量在醫院服務的生命安全，故醫院在任用志工的同時亦須考量志工的年齡，甚至有時

醫院必須配合政府政策，如參與社區服務的工作等，表示其限制較高。

在教育訓練上，除了職前基礎訓練外，多先向志工介紹醫院環境後，再依照服務單位的屬性作分組訓練，例如部分工作屬靜態、部分屬動態，而有些是需要人際互動的技巧訓練或是醫務專業訓練。在課程上，也必須安排定期與不定期的相關課程，舉凡心理成長、領導訓練、照護課程等，且師資來源除醫院醫師外，亦聘請與心理、諮商、人際溝通管理方面的講師提供相關課程，藉此提供志工心靈成長的機會，以提供更佳的服務品質。此外，以問卷調查的方式透過參與動機找出志工在參與背後的實質需求，亦可提升志工持續參與的動力。

### 三、宗教團體

根據《宗教簡介》一書（黃慶生，2003）將台灣目前各宗教、教派之源流及發展經過作簡要介紹，共包括佛教、道教、基督教、天主教、回教等二十五種。本段選擇以佛教慈濟基金會（2008）、法鼓山佛教基金會（2008）為例，主要是因為已有相關文獻參考，可幫助本研究進行比較。以下分項述之（表 2.13）：

#### （一）比較志工狀況

##### 1. 相同點

兩者皆為佛教基金會，在宗教志工的參與服務代表犧牲、付出、關懷、助人、無償服務的精神，因此，在志工考核、福利、獎勵等部分所提甚少，與其他機構相較，也未提供相關的津貼，諸如誤餐費、交通費等。

在志工標準上，也都抱持著歡喜接受的心態，並無明確限制，但多強調參與服務與學習的心。唯獨在服裝衣著上，則多規定不可穿著暴露、參與部分活動時會要求穿著規定的制服來參與。

##### 2. 相異點

在招募的方式上，以佛教慈濟基金會較為多元，在訓練期間也需要經過層層的實務累積，制度上較為嚴謹。

整體而言，佛教慈濟基金會因組織龐大，分支眾多，且橫跨許多行業類別，諸如電視臺、醫院、學校等，因此參與志工的民眾較多、知名度也較高。而法鼓山佛教基金會雖創建時間較早（釋果毅，2007），但是大規模的活動則是2005年才開始積極推

行（陳怡君，2006）。

表2.13 宗教團體志工運用情形

宗教團體			
名稱	佛教慈濟基金會	法鼓山佛教基金會	
隸屬單位	志業中心統籌各個志業體的規劃與執行	法鼓山園區義工室	
成立時間	民國 79 年	民國 78 年	
志工標準	無相關說明	成年，身體健康者	
招募方式	辦茶會、作溝通說明、拜訪、網路、平面媒體、資深委員推薦、主動報名參加，引介進入為新隊員	採隨到隨招的方式辦理，需資料審查與面談	
	新進隊員須參加各項活動與見習共修，經一年以上，可成為培訓隊員	初階培訓、進階成長營	
訓練課程	培訓隊員在授予識別証後，須出席一年以上培訓共修與各項活動，經表現優異者可檢具推薦政件，經核定後成為正式隊員	園區義工說明會、定期教育訓練	
訓練期間	時間依訓練課程進度	無相關說明	
志工組織	福田、香積、環保、巧藝、包裝、人文真善美、翻譯、敬老等志工類型	護法會、禪坐會、念佛會、福田會、念團、合唱團、義工團	
志工權利	婚喪喜慶有互助機制	無相關說明	
志工義務	遵守工作規則及基金會制定的規章、參加教育訓練、拒絕向受服務者接受任何報酬、妥善使用志工證、保持秘密義務	無相關說明	
志工人數、考核、福利、獎勵	皆無相關說明		
資料來源	研究者整理		

## （二）相關志工的研究

在文獻方面，以宗教團體志工為對象相關的文獻研究，共計有15篇，包括：

表2.14 宗教團體志工相關研究

年代	研究者	機構類型	論文名稱	研究方法
2000	邱定彬	嘉義慈濟組織	慈濟社區志工的發展及其意涵	參與觀察
2000	蔡美蓉	慈濟	志願工作者之組織社會化歷程及其關鍵影響因素	訪談法與觀察法
2001	盧俊澄	慈濟功德會	非營利組織策略性志工管理模式之研究	訪談法

年代	研究者	機構類型	論文名稱	研究方法
2003	劉惠美	嘉義地區慈濟工德會	非營利組織志願工作人員組織承諾相關因素之研究	問卷調查法
2003	藍清水	佛教與基督教	宗教組織志工衝突認知、衝突處理技巧與組織承諾關聯性之研究	問卷調查法
2004	莊雅雯	嘉義地區慈濟功德會	活動志願工作者人格特質、參與動機與神馳體驗關係之探討	問卷調查法
2004	陳亞雅	宗教	宗教志願工作者休閒態度與休閒阻礙關係之研究	問卷調查法
2004	歐孟宜	桃園地區慈濟基金會	甘願做、歡喜受-慈濟女性志工深度休閒之探討	訪談法與觀察法
2006	吳曉瑜	中南部慈濟基金會	女性志工之人格特質、投入程度與幸福感關係之探討	問卷調查法
2006	林虹似	雲嘉南地區慈濟基金會	高齡者參與志願服務之動機與學習成效關係之研究	訪談法
2006	徐淑靜	慈濟	慈濟基金會社區志工管理之研究	訪談法
2006	張甫豪	保安宮	宗教團體志工經營與宗教發展	問卷調查法
2006	陳怡君	法鼓山	法鼓山社會福利慈善事業基金會志工組織承諾之研究	問卷調查法與觀察法
2008	陳彥丞	寺廟	宗教志工志願服務行為、休閒參與、與生活滿意度相關之研究	問卷調查法
2008	陳靜萱	慈濟	志工參與動機、社會支持與工作滿意關係之研究	問卷調查法

資料來源：研究者整理

蔡美蓉（2000）研究志願工作者之組織社會化歷程及其影響因素，以慈濟組織為對象，發現志願參與動機包括人情因素、消磨閒暇、滿足好奇心、生命意義之追尋、利益之考量、報恩、滿足社交需求、祈福積德等，較偏向利己之動機。

劉惠美（2003）研究發現參與動機最高為利他主義，其次依序為社會主義、宗教主義、利己主義。同時指出由於志工對慈濟組織認同度很高，所以願意付出更多時間與努力，而持續參與擔任慈濟志工的意願也相當高。

歐孟宜（2004）以慈濟的女性志工為對象，研究發現隨著志工參與活動的次數、時間愈長，其投入的服務項目也愈增加，最初參與動機包括從心開始（心理因素）、服務人群、與慈濟相遇（機構認同）及重要他人（透過慈濟志工進入）、宗教因素等

五種類型，主要為前三項最為重要，且可分別歸納為利己主義、利他主義、社會主義。

徐淑靜（2006）其研究主軸在探討慈濟對社區志工的管理與運作方式，研究發現在各地區慈濟所舉辦的活動幾乎都採取相當一致化、結構化的模式進行，透過一致化的活動，擁有相同的溝通符號與活動儀式，可節省許多協調溝通的時間，亦可保持慈濟活動的特色。相對地，透過活動中感受經驗傳承的意涵，許多活動的資源亦可共享。

陳怡君（2006）研究發現組織因素比個人因素更能影響志工的組織承諾，因此志工年齡越大，則內部行銷愈佳、志工組織承諾愈高。在從事志願服務時，具有多面向的工作態度，其中以情感承諾最高，其次是規範承諾，並以持續承諾最低。在宗教虔誠度的表現上未達顯著，表示志工管理的運作受到組織承諾影響，但其中宗教信仰並非為主要影響關鍵。

陳靜萱（2008）研究發現志工參與動機中的價值動機、職業動機、學習動機和增強動機等四個面向對志工的工作滿意度有明顯影響，而且主管支持與志工學習動機、家人支持與志工學習動機皆對工作滿意具有顯著交互作用。

整理上述相關研究，發現以佛教慈濟基金會的文獻研究占大部分。在參與動機上，雖然各文獻的參與動機類別有所不同，包括利他、利己、社會主義等三方面。在實際需求上較重視實際服務的參與，期望透過服務而達到心靈安定的渴求，在族群特色上，宗教志工仍有時間、人力與專業性不足的考量，故有時為因應多項活動的衝突、重大緊急災難等狀況，需要志工以跨組服務的方式來參與服務。

## 四、公共圖書館

本段主要以臺北市地區的臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）、臺北縣地區的國立中央圖書館臺灣分館（以下簡稱臺灣分館）為例，主要是這兩者分別為臺北市、縣規模較大的公共圖書館，且在志願服務的推展有較明確的制度（表 2.15）。

由於本研究將以公共圖書館為研究場域，且以公共圖書館老年志工為研究對象，以下從公共圖書館的成立宗旨、參與志工的要求等相關規範進行說明，進而分析與志工的相關資料（臺北市立圖書館，2008；國立中央圖書館臺灣分館，2008），最後，提出之後研究的幾個面向作為本研究後續編製訪談大綱的參考，以作為公共圖書館在運用志工時的考量。

## (一) 運用情形

### 1. 相同點

皆主張充分運用社會人力資源，以推展社教活動，在志工的獎勵、表揚、義務等三個層面上皆有明確之說明。

### 2. 相異點

臺灣分館的志工多依照館內的業務進行分組，如採編組、閱覽組等。北市圖則多依主題類別來區分，如一般志工、義務林老師、英語志工等，研究者認為這可能是因為臺灣分館為單一性的圖書館與擁有分館眾多的北市圖有所不同。

表2.15 公共圖書館志工運用情形

公共圖書館	
名稱	國立中央圖書館臺灣分館
隸屬單位	閱覽典藏組
成立時間	民國 93 年
志工標準	18-70 歲之青年朋友及社會人士，具奉獻及服務熱誠、有責任心者 每週至少服務三小時或是能提供約定的時數，不遲到早退者 服務期間至少一年，並能參加訓練者
招募方式	親自或通訊報名，之後進行甄選
訓練課程	基礎及特殊訓練；專業講習
訓練期間	試用三個月評審合格後，核發志願服務證及志願服務紀錄手冊
志工組織	採編組、閱覽組、參考組、推廣組、總務組
志工人數	至 97 年 8 月，共計 388 人、60 歲以上有 127 人
志工考核	無相關說明
志工獎勵	服務滿一年以上，熱心服務且表現優異者，得酌予獎勵：本館出版品優先刊登其心得文章；或於適當時機公開獎勵
臺北市立圖書館	基本上需國中以上程度且年滿 15 歲以上 身心健康、具主動、服務熱忱，操守良好，無不良嗜好者 每週至少服務 3 小時，部分需排班輪值 義務林老師、英語志工、兒童讀書會帶領人及走動式諮詢志工為定期招募；其他志工可隨時接受申請
基礎及特殊訓練	經面談合格者，須 12 個小時之試用期 義務林老師、英語志工另定實習課程及期限，試用合格後發予聘書 試用期滿，經單位主管確認後，發給志願服務證，正式擔任各項指派工作
一般志工、義務林老師、英語、視障服務、閱讀推廣等志工	至 97 年 6 月，共計 1231 人（95 年度 1082 人；96 年度 1224 人）
服務期間由服務單位負責管理	志工服務年資滿一年，且服務時數達 150 小時以上者，得提出申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書

公共圖書館

名稱	國立中央圖書館臺灣分館	臺北市立圖書館
志工獎勵 (續)	志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件，向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡 志工參與本館活動確有特殊貢獻者，經志工服務運用單位依具體事蹟推薦，專案簽報館長核頒獎牌乙座	志工服務時數 3000 小時以上，持有志願服務績效證明書者，得填具申請獎勵事蹟表，檢同相關證明文件提出申請 志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，得向社會局提出申請志願服務榮譽卡
		接受擔任所從事工作之教育訓練；服務時數得以認證，試用或實習之時數予以併計；參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估
志工權利	辦理志工保險	一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰；獲得從事服務之完整資訊 依據工作之性質與特點，確認在適當之安全與衛生條件下從事工作 享有志工意外保險
		服務均為無給職，得依本館經費狀況支領餐點及交通補貼代金 參加本館安排之志工聯誼等活動；享有本館同仁借閱圖書之同等權利
志工表揚	除館內獎勵外，本館得將優秀志工推薦至館外接受表揚或依「教育部表揚教育服務績優志工及團體獎勵辦法」辦理	資深服務獎、特殊貢獻獎、服務熱忱獎
	認真負責，並遵守本館訂定之服務規章 參與本館所提供之各項教育訓練 妥善使用保管志願服務證及紀錄冊，不得轉借、冒用或不當使用	遵守倫理守則之規定 遵守本館訂定之規章 參與本館所提供之教育訓練
	服務期間請務必著志工背心及佩帶志工服務證，勿著拖鞋，全館禁煙、嚼食口香糖及檳榔；服務期間至少連續 6 個月	妥善使用保管志願服務證及紀錄冊，不得轉借、冒用或不當使用
	不得利用值勤之便，進行產品販賣、推銷保險等商業行為	依規定簽到退，並遵守各項服務規定；終止服務時，須繳回志願服務證
志工義務	服務時，應尊重受服務者之權利 服務期間，如有影響本館館務運作、行為不良，或有損本館榮譽者，則應撤銷其資格，因故意或過失，不法侵害他人權利，致本館須負損害賠償責任時，本館對之有求償權	服務時，應尊重受服務者之權利 因個人因素無法依規定到館服務，經提出申請得保留志工資格若無故不到 3 次或 3 個月未到館服務者，取消其志工資格，惟因配合本館辦理推廣活動時，不受此限
	不可向受服務者收取報酬	拒絕向受服務者收取報酬
	妥善保管本館所提供之可利用資源	妥善保管本館所提供之可利用資源

## 公共圖書館

名稱	國立中央圖書館臺灣分館	臺北市立圖書館
志工義務 (續)	終止服務時需繳回志工服務證及背心 每次至館服務請準時到館，有事無法到館服務時，應事先向業務單位志工負責人請假，每年無故缺席3次，取消其志工資格，次年即不續用	對因服務取得或獲知之訊息，保守秘密 志工依本館之指示進行服務時，因故意或過失不法侵害他人權利，致本館須負損害賠償責任者，本館對之有求償權

資料來源：研究者整理

比較兩公共圖書館的統計資料（表2.16），發現在志工參與服務性別比例上皆以女性為主、男性為輔，且在96年度的性別比例上以北市圖較為明顯。

表2.16 公共圖書館志工參與服務性別比例

年度別	志工參與性別比例					
	94 年度		95 年度		96 年度	
性別	臺灣分館	北市圖	臺灣分館	北市圖	臺灣分館	北市圖
男性	93		88	無資料	108	211
女性	354	無資料	318	無資料	296	1013
合計	447		406	1082	404	1224

資料來源：研究者整理

在志工參與服務年齡方面（表2.17），臺灣分館參與年齡主要以50至59歲主，計有184人，其次為60至69歲，計有102人，合計約占總人數比例的73%。北市圖參與年齡主要以56至60歲主，計有193人，其次為51至55歲，計有183人，合計約占總人數比例的30%。從上述可發現臺灣分館的老年志工參與率較高，年輕族群參與率較低，而反觀北市圖36至65歲的參與人口數，皆有超過100人，在年齡族群的比例上較為平均。兩館的相同點是參與服務的年齡皆有偏向高齡化。

表2.17 公共圖書館志工參與服務年齡

年齡	臺灣分館						
	29 以下	30-39	40-49	50-59	60-69	70 以上	合計
人數	12	9	56	184	102	25	388
北市圖							
年齡	30 以下	31-40	41-50	51-60	61-70	71 以上	合計
人數	148	205	295	376	172	35	1231

資料來源：研究者整理

在志工參與服務時數方面（表2.18），臺灣分館94-96年參與人數雖有減少，但是

在平均服務時數上，仍然持續增加，可說明志工的投入程度及向心力呈現穩定成長之趨勢，在志工平均服務時數表現上，兩館的參與時數表現上相當近。

表2.18 公共圖書館志工參與服務時數

年度	志工人數		總服務時數		平均服務時數	
	臺灣分館	北市圖	臺灣分館	北市圖	臺灣分館	北市圖
94	447	1082	44633	無	99.8	無
95	406	1199	45216	134024	111.3	111.7
96	404	1224	48352	148302	119.6	121.1

資料來源：研究者整理

## （二）相關志工的研究

在文獻方面，以公共圖書館志工為對象的相關文獻研究，共計有8篇，包括：

表 2.19 公共圖書館志工相關研究

年代	研究者	機構類型	論文名稱	研究方法
1997	石淑惠	臺北市圖書館、省立臺中圖書館、高雄市立圖書館	公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究	問卷調查法
2001	李雪鳳	國小圖書館	一個國小圖書館媒體中心推動志工制度之協同行動研究	問卷調查法
2001	林育瑩	臺中地區圖書館	公共圖書館運用義工資源之研究-以臺中地區圖書館為例	問卷調查法
2003	顏伽如	臺北市立圖書館	認真休閒之參與歷程與相關因素之研究—以臺北市立圖書館「林老師說故事」為例	訪談法
2004	何秀娟	臺北市立圖書館、國立歷史博物館、國立臺中圖書館、國立自然科學博物館、高雄市中正文化中心、高雄市立美術館	公共圖書館與博物館志工管理比較研究	訪談法
2005	陳淑美	國小圖書館	臺北市國小圖書館志工制度與工作滿意度之研究	問卷調查法
2007	郭雅惠	國小圖書館	北縣國民小學圖書館志工參與動機與工作滿意度之研究	問卷調查法
2008	林凱雯	臺北市立圖書館	臺北市立圖書館志工之教育訓練需求研究	問卷調查法

資料來源：研究者整理

石淑慧（1997）指出公共圖書館的志工情形，在性別上，女性多於男性，在學歷上，以大專為主，在宗教信仰上，以佛教為主，職業上，以家庭主婦的比例最高，服務年資上，以1至2年最多、2至3年居次，且將近有六成的民眾以公共圖書館作為

第一個志願服務單位，在離職意願上，則表示有 1/3 有離職意願。

林育瑩（2002）研究發現公共圖書館的參與志工，在性別上多以女性為主，在職業上多以家管為主，在年齡上以 41 至 60 歲為主，但因志工流動率大及素質參差不齊的原因，造成志工的效能無法發揮。

顏伽如（2003）發現受訪者的參與動機包括喜歡小孩、自我興趣、公益服務、挑戰自我、閒暇時間、同儕邀約、傳播媒體媒介、增加其他興趣的能力等八項，其中又以喜歡小孩、自我興趣的內在動機為最。同時指出，參與動機不會只有一項，通常有兩種以上，比如本來就有想當志工的意願，加上有閒暇的時間及同儕的邀約，便成為促成參與的主因，且較重視內在的心理回饋。在受訪者的職業上區分為退休人員、家庭主婦、工商人士、工務人員四種，年齡自 38-60 歲不等，分散在各年齡層。

何秀娟（2004）指出圖書館志工專長包括以說故事活動、團康活動、資料整理、電腦操作等，在志工的組織上指出志工的定位已從支援性的角色，逐漸轉變為館中不可或缺的人力，志工組織附屬於母機構之下，組織特色是志工向心力很強，館方亦十分支持志工，給予志工有發揮能力的空間，志工對圖書館主要的影響，是因為人力的增加可擴展新的服務項目以及增加與民眾的互動，讓圖書館可以提供更多的服務。

從上述可知研究公共圖書館志工的文獻研究相當有限，且多著重在志工管理、教育訓練、工作滿意度等面向，缺乏以老年人為對象的研究，較無法進行比較，故本研究有深入研究的必要。

#### 第四節 文獻回顧小結

從老年學的發展趨勢來看，老年人口的增加並非只是單純的老化問題，所影響的層面涉及經濟發展、醫療保健、社會福利等面向。因此，如何使老年人達到成功老化，是非常重要的一環。

其次從「中華民國 85-96 年社會福利志願服務志工統計」報告指出志工參與人數自民國 92 年至 96 年之間呈現穩定的增加，是故，參與志願服務活動為一個良好的管道，讓老年人力投入參與社會服務的實際行為，也就是鼓勵老年人邁向成功老化。同時，一方面能夠滿足社會需要老年志工的參與需求，另一方面，老年志工也需要社會

的扶持，經由志願服務來拓展退休後新生活的開始，故志願服務具有發展的潛力。

志願服務的機構類型繁多，本章第三節以博物館、醫院、宗教機構等三種類型來與公共圖書館相比較，發現在文獻研究的數量上，均遠超過圖書館。文獻內容上，以公共圖書館志工為對象的文獻雖有，但是，多以志工管理、教育訓練等的層面居多，並且較缺乏以老年志工為對象的研究，顯示老年志工是需要探究的領域。

在研究方法上多透過問卷的方式來歸納志工的基本資料，諸如：性別、年齡、婚姻、宗教、教育程度等，企圖找出志工的共通點，在參與動機方面，雖然各機構的老年志工在參與動機的順序上不盡相同，但是所指出的動機同樣涵蓋利他主義、社會主義、宗教主義、利己主義等四大層面。在需求方面，志工制度的永續經營，絕非僅文化行政機關、博物館或參與志工機構等單一方面的推展，而是必須透過志工及服務機構之間彼此的了解與緊密配合，方能達成預期的效果。

本章從社會人口型態及老年人身心狀況進行深度了解，其次探究志願服務的相關理論與研究，並藉由博物館、醫院、宗教團體、公共圖書館等四種不同類型的機構來了解志工的招募方式及相關文獻的研究狀況，希冀從不同的角度深入了解志工參與志願服務的情形，故將影響志工參與的因素整理如下：

Herzog and Morgan (1993) 以社會學的觀點指出社會結構因素 (social-structural factors)、環境因素 (environmental factors) 兩項，並指出社會結構因素影響志工參與的因素包括年齡、性別、教育程度、種族、收入、職業和宗教信仰，並認為這些因素存在志工所屬的個人環境，而個人環境則涵蓋在更大的社會架構中；環境因素指行政區位及地理位置，表示志工的居住地與服務機構的所在地，兩者之間所在的行政區位及地理位置均會影響志工選擇機構的服務意願。

Kim and Hong (1998) 以 55 歲以上的老年人為對象，研究影響志工參與的相關因素，提出可能影響參與的因素有人口統計因素 (demographic factors) 包括年齡、性別、婚姻、種族、宗教信仰等五項。社經因素 (socioeconomic factors) 包括家庭收入、教育程度等兩項。時間因素 (time-related factors) 包括彈性運用時間、家庭規模、子女是否已成年等三項，彈性運用時間是指志工退休後對自己的時間可以彈性的運用、家庭規模是指家庭人口數越多者其參與的機會較多、子女是否已成年是指未成年的子

女因需專心於課業上的時間較多，對於志願服務的意願較低。研究結果發現在已退休的樣本上顯著的項目包括年齡、性別、婚姻、家庭收入、教育程度、家庭規模等；未退休的樣本上顯著的項目包括收入、教育程度、彈性運用時間。

Pushkar, Reis and Morros(2002) 研究幸福感與志工個人特性和動機之間的關係，以年齡 55 至 83 歲的老年人為研究對象，提出可能影響參與變項的因素包括年齡、教育程度、婚姻狀況、性別、志工單位、健康等六項，研究結果其中影響參與因素包括年齡、教育程度、志工單位、健康。

Choi (2003) 探討志工雇用情形與志願服務時數之間的關係，以 70 歲以上的老年人為對象，提出可能影響參與的變項包括年齡、性別、教育程度、種族、家庭收入、職業、婚姻狀況、工作情況（全職、兼職、無工作者）、工作時數等，研究結果透過邏輯迴歸分析指出年齡、教育、宗教、健康情形是較明顯與志願者有關的因素；在工作情況上以兼職工作者的參與比率較高，在工作時數上與年齡成反比關係，與教育、宗教、健康情形呈正比關係。

Warburton and Dyer(2004)研究老年人參與志願服務的原因，以 50 至 90 歲的老年人為對象，研究結果得知志工參與原因包括對社會及研究的貢獻、對參與研究有興趣、獲得社會互動、獲得一般資訊等四項，表示志工在貢獻之餘，對參加學校的活動及研究有強烈的興趣，透過服務過程產生社會互動的機會，藉由服務機構獲得資源取用的便利性，表示對志工來說服務機構是一項重要的影響因素，包括服務內容、機構資源。

歐孟宜（2004）以深度休閒角度探討慈濟女性志工，以 42 至 66 歲的志工為研究對象，研究結果得知服務時間有彈性、服務項目多元化、受到親友的支持鼓勵、機構本身的特質吸引（包括慈濟形象、靜思語的教學認同、對上人的感動、認同機構作為）等都是影響參與的要素之一，且上述四項的受訪者年齡均在 53 至 56 歲之間。

林虹似（2006）研究高齡者參與志願服務之動機與學習成效的關係、以 50 歲以上的慈濟基金會志工為對象，其中機構特質包括學習成長、社會接觸、充實生活三個層面，且從研究結果得知志工參與動機以「社會接觸」的動機最強烈，表示志工以選擇符合自己的動機、能力及機構來參與，認同機構的理念、管理方式，了解服務性質

及對象，進而以實際行動投入服務工作。

上述所提及相關的影響因素，研究者將其整理為人口統計因素、環境因素、時間因素、個人因素、機構因素等五項，其中 Herzog and Morgan (1993) 雖以社會學的觀點出發，但其內容與其他學者所提出之人口統計概念內容相同，故研究者為更清楚表達受訪者的背景資料，統一以人口統計因素稱之，並建立老年志工參與志願服務概念圖（圖 2.2）。

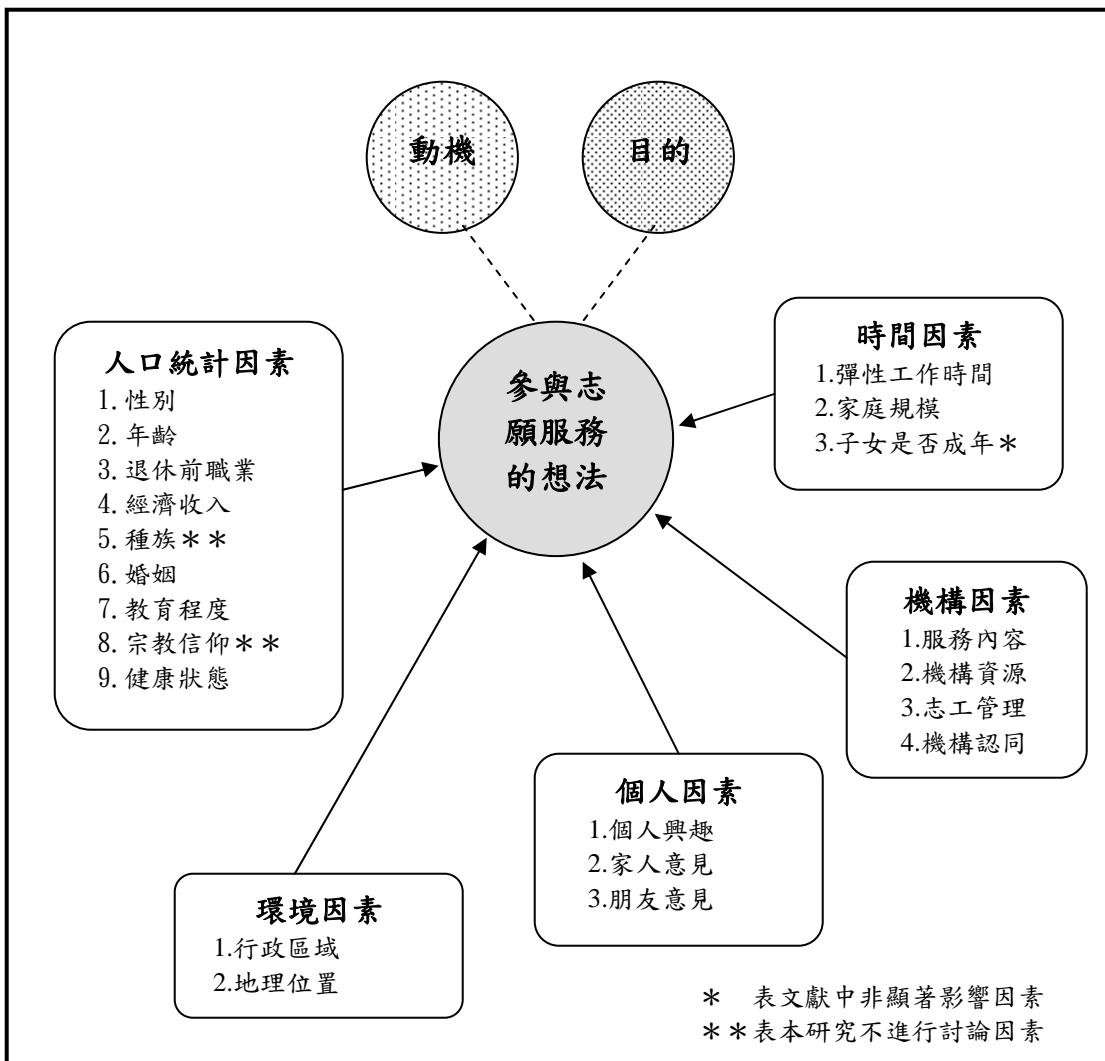


圖 2.2 老年志工參與志願服務概念圖

在老年志工參與志願服務概念圖中所列之項目中僅有一項「子女是否成年」為非顯著影響因素，故以 \* 表示，但是就前置研究結果發現「子女是否成年」為影響因素，故保留之。

其次在人口統計因素中刪除種族、宗教信仰兩項，主要是在前置研究結果發現個人之種族、宗教信仰並無影響受訪者參與服務，其次因為國內種族不像歐美國家多元，以及公共圖書館並非宗教團體，對受訪者而言沒有參與影響，故刪除之。

從老年志工參與志願服務概念圖中可知志工從最初產生參與服務的想法，同時也隱含著參與服務的動機、目的，經過一段時間之後，老年志工會考量自己本身是否有參與服務的可能性，以及哪些服務機構可以參與，故產生上述五項因素，包括人口統計因素、環境因素、時間因素、個人因素、機構因素，是在參與服務前會考量的項目，其中前四項因素與志工本身有直接關係，在評估這些因素之後，志工將決定是否要參與服務。

本節最後透過文獻回顧中所了解的現象，建立老年志工參與志願服務概念圖，作為本研究理論概念之基礎，並於第伍章綜合討論與本研究結果進行比較。



# 第參章 研究設計與實施

本章分為研究取向與方法、研究場域與對象、研究實施流程、資料整理與分析等四個部分，主要在於呈現研究的方向及執行方式，以下分別說明內容。

## 第一節 研究取向與方法

本研究的研究對象是參與志願服務的老年人，想要探求老年人參與服務的動機及其投入志願服務之情形，且考量研究對象之身體健康情形，以及須獲得研究者與研究對象經過相互問答及溝通後所產生之口語或非口語的訊息，因此，選擇以質化研究進行，並以半結構式訪談法及小型問卷調查進行，以貼近及深入了解研究對象的回應與態度，如後說明之。

### 一、研究取向

在研究方法的選擇上，根據胡幼慧(1996)指出質的研究其目的所關注的不是「客觀分類計畫」、「普遍法則的尋找」或「因果假設的否證和統計推論」，而是「社會事實的建構過程」，以及「人們在不同的、特有的文化社會脈絡下的經驗和解釋」。這種脈絡情境過程、互動、意義和解釋的探索研究，其研究價值和判定標準，絕非計量研究所創出的「信度」和「效度」的規則所能涵蓋，而是另有其評價方法。

Strauss and Corbin 指出質化研究乃指任何非經由統計程序或其他量化手續而產生研究結果的方法。它可以是對人的生活、人們的故事、行為，以及組織運作、社會運動或人際關係的研究（史特勞斯、寇炳，1990／徐宗國譯，1997）。

巴頓(1990／吳芝儀、李奉儒譯，1995)指出，質的研究是自然的(naturalistic)，在於研究者並不企圖以人力操控研究情境。也就是說，研究情境是一項自然發生的事件、方案、社區、關係或互動，其中並非由研究者建立的或是為研究者所建立的解決方針。而是在自然發生的狀態下所發生的自然現象。

如上述，本研究的研究對象是參與志願服務的老年人，想要探求高齡者本身的參與動機與歷程，以及了解在參與服務過程中，老年志工與公共圖書館之間的關係及互動，因此選擇以質化研究進行。

## 二、研究方法

在質化研究方法中，陳向明（2002）指出訪談法具有更大的靈活性以及對意義進行解釋的空間，與其他研究相較，訪談法具有獨特又十分重要的功能，而且在開放式訪談法中，又以半結構式訪談法最受關注。因此，考量研究對象為老年人，在視力及書寫能力上，可能較不便，以及為了讓研究者能深入社會現象中，並以親身體驗了解受訪者的思維方式，透過訪談法可更加重視受訪者的主觀經驗，亦能清楚地表達，故決定以訪談法進行。

本研究主要採半結構式訪談法，並輔以小型問卷，實施方式皆由研究者以面訪的方式進行，訪談大綱取自文獻分析中所探討之志願服務參與動機、服務的影響因素及持續參與服務情形等面向為參考，以及依據本研究所需探究的研究目的與問題；小型問卷（請見附錄三）則以受訪者的基本資料為主，內容涵蓋性別、年齡、婚姻、退休前職業、教育程度、健康狀況、經濟狀況、服務時數等八個面向，來蒐集志工的基本資料。

整理為前置研究訪談大綱，經過前置研究進行（2008年12月至2009年2月），訪談六名志工之後，與指導老師討論後修正訪談問題，以建立正式研究的訪談大綱（請見附錄二）。正式研究訪談大綱包括參與志願服務的動機、參與志願服務的目的、對機構選擇的理由、參與教育訓練情形、參與服務情形、持續參與服務原因、圖書館建議等七個面向，共計34題。

研究者於2009年6月至12月進行正式訪談，共計訪談三十名受訪者，每位訪談時間平均約70至100分鐘，皆由研究者於研究場域、受訪者家中、丹堤咖啡或麥當勞等連鎖餐廳親自進行訪談，以達每次訪談的最小差異，並清楚了解每次訪談狀況以及受訪者的直接回應，以下簡述訪談進行之實施步驟：

（一）首先透過研究者所屬之系所協助發出正式公文給北市圖總館，並主動聯繫總館之研輔室人員，取得論文進行所需要的相關數據。在各分館志工的聯繫上須由研究者自行聯繫各分館。

（二）其次聯繫北市圖各分館的主任，取得主任同意後，透過志工負責人了解目前志工的年齡，確定是否有合乎研究對象的志工（如志工年齡、工作類型、年資狀況），

以進行研究對象之篩選，可進一步了解各分館符合本研究對象的人數。

(三) 請志工負責人作為本研究的守門員，代為聯繫志工，說明本研究需要協助的狀況，以及研究者會主動與志工聯繫，然後由研究者以電話方式來聯繫志工，說明研究者身分、研究題目、目的、訪談所需時間，俟取得同意後，即安排實際訪談時間。在初次見面時，請志工負責人一同出席，以降低志工的防衛心理。

(四) 訪談進行時先向受訪者說明研究目的及訪談大綱內容，同時給予一份研究說明及研究者的聯絡方式，並強調將遵守研究倫理，保護受訪者隱私，並徵詢受訪者接受錄音意願，於受訪前請其填寫訪談同意書（附錄一），再進行正式訪談錄音。

(五) 訪談資料謄錄完成後，研究者會重新審視謄錄資料，訪談若有不足或疑問之處，將以面對面或電話方式再次訪談受訪者，以達受訪者資料之真實性。

## 第二節 研究場域與對象

### 一、研究場域

本研究主要探究公共圖書館老年志工參與服務的情形，故考量以位在臺北縣地區的國立中央圖書館臺灣分館（以下簡稱臺灣分館）、臺北地區直轄市立的臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）來進行分析，兩者皆為臺北縣市最具規模之公共圖書館，且以 96 年度兩館的平均服務時數相比較，北市圖為 121.1 小時、臺灣分館為 119.6 小時（表 2.18），其數值相近，兩館皆值得進行研究之。

以兩館所屬之組織層級而言，臺灣分館隸屬於教育部，北市圖則隸屬於台北市政府，故所獲得之資源並不相同。在目標與策略上亦有不同，前者以保存文化、教育讀者、提供資訊、倡導休閒及研究發展為整體發展目標；後者則以普設分館，透過遍佈全市、深入社區的服務據點，提供便捷的圖書資訊服務與多樣性的社教活動，滿足民眾學習、工作及休閒方面之資訊需求，故北市圖之分館眾多，而臺灣分館則無分館。

以兩館的志工類型而言，相同的志工工作包括：一般志工、視障服務志工、說故事志工，但北市圖在活動推廣上另設有讀書會帶領人、英語志工、電腦資訊志工、多元文化志工等，類型較多元化，這是臺灣分館有沒有的。故考量兩館之組織層級、分館數量、志工類型等因素，則以北市圖為研究場域較為合適。

## 二、研究對象

文獻中提及志工的服務動機和意願，除了個人成長、環境變化等因素的變化之外，參與的時間也是重要因素之一，也就是服務年資，因為志工隨著服務時間可能會改變其原先參與動機，甚至完全不同（曾華源、曾騰光，2003），因此，本研究在選擇研究對象，也把服務年資納入考量。

進一步了解志工服務年資的狀況，與公共圖書館開始成立志工服務活動的時間有關，文獻中發現臺灣分館是從民國 93 年遷至新館後才開始成立志工服務，故服務年資最長僅 5 年多；北市圖則於民國 72 年成立志工服務，已有 26 年歷史，可知北市圖的成立時間較長，可包含年資深淺不同的老年志工，故選取以北市圖的老年志工為研究對象。

為求了解公共圖書館老年志工參與服務的動機、機構的選擇以及接受訓練及服務過程中的需求及困難，訪談的研究對象採以立意抽樣（purposful sampling）方式選擇受訪者，受訪者必須符合下列條件：

- (一) 年齡：於民國 43 年之前出生，年齡滿 55 歲以上者（以足歲計算）；
- (二) 年資：志工服務年資須滿一年以上者，表示參與志工的穩定度。
- (三) 性別：因部分文獻指出參與的志工在性別上有所差異（Marriott Senior Living Service, 1991、Kim & Hong, 1998），然而從北市圖的統計顯示男女志工比例約為 1：5（表 2.16），故在性別比例的人數上，不可高於男女志工 1：5 的比例。

此外，在訪談對象的服務工作類型上，北市圖分為圖書志工、電腦志工、資訊志工、讀書會帶領人、義務林老師、英語志工、視障志工等志工類型，研究者以工作性質重新劃分，分為行政志工與推廣志工兩類，前者包括圖書志工、視障服務志工，主要協助圖書館對內的行政作業為主，後者包括義務林老師、讀書會帶領人、英語志工、電腦志工、資訊志工，主要協助圖書館對外的活動推廣及教學。

經 2008 年 6 月北市圖所提之志工類型及年齡的相關人數統計（表 3.1），發現其年齡的劃分以 5 歲為一區間，56 歲以上的行政志工人數為 334 人、推廣志工為 66 人（臺北市立圖書館，2008）。因此，為同時顧及年齡與服務年資的限制，故擴大研究對象的取得，本研究將老年志工年齡範圍訂為年滿 55 歲以上者。

表 3.1 北市圖志工類型及年齡統計表

志工類型及年齡統計表									
類型	年齡	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	80 以上	合計
行政志工	一般圖書志工	103	111	71	45	11	11	5	357
	視障服務志工	35	44	21	10	2	2	1	115
	電腦、資訊志工	4	7	3	2	2	0	0	18
推廣志工	兒童讀書會帶領人	1	0	0	0	0	0	0	1
	義務林老師	29	21	9	6	0	1	0	66
	英語志工	11	10	4	1	0	0	0	26
合計		183	193	108	64	15	14	6	583

資料來源：研究者整理

### 第三節 研究實施流程

本節之研究實施流程乃指從文獻蒐集與閱讀開始，進而進行文獻彙整，並依循研究架構規劃進行，經前置研究後修正、調整訪談問題，以達正式訪談階段。

#### 一、文獻蒐集與閱讀

透過文獻的閱讀，確定以老年志工作為研究主題。

#### 二、形成研究動機

確定研究動機的形成，對有關志工、參與動機的研究文獻進行回顧與整理。

#### 三、確定研究問題與研究目的

依據文獻分析，釐清研究的問題與研究目的。

#### 四、確定研究場域及對象

考量公共圖書館之組織層級、分館數量、志工類型、志工年資等因素，決定以臺北市立圖書館及其老年志工為研究場域及對象。

#### 五、設計研究工具

依據相關文獻確立適用的研究方法，包括深度訪談法與小型問卷。

## 六、前置研究

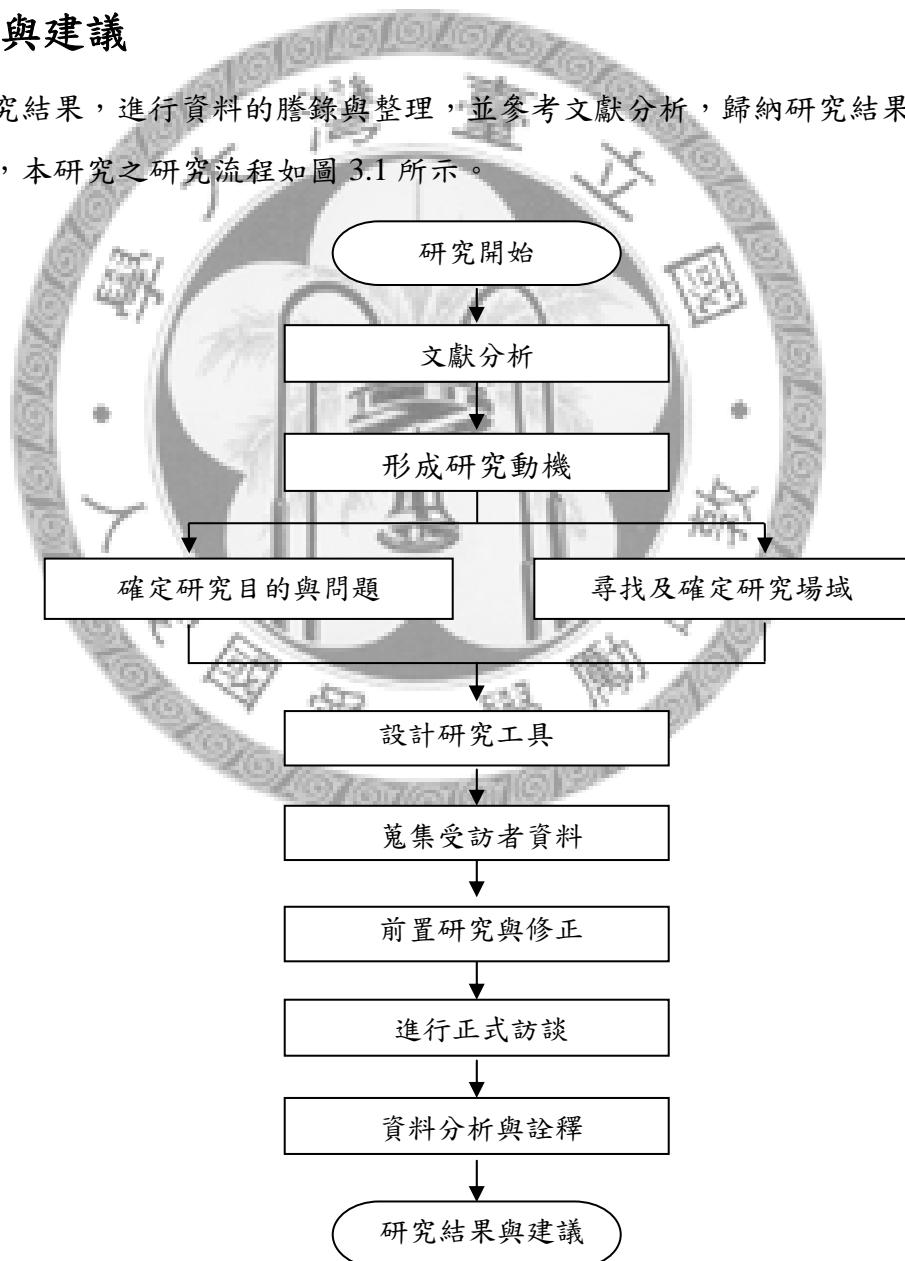
擬定前置研究訪談大綱之後，邀請六名老年志工進行前置研究，作為修正訪談大綱的依據，以求訪談大綱是能夠是否能回答研究問題，並達到研究目的。

## 七、正式訪談

研究者與志工負責人聯繫與受訪者進行初次會面，以全程錄音方式進行面對面訪談，共計聯繫十五所分館，訪談十一所分館志工。

## 八、結論與建議

彙整研究結果，進行資料的謄錄與整理，並參考文獻分析，歸納研究結果，提出結論與建議，本研究之研究流程如圖 3.1 所示。



## 第四節 資料整理與分析

### 一、訪談資料

#### (一) 訪談資料謄錄

訪談記錄整理方式採全部照錄為原則，利用 Microsoft Word 謄錄，並同時註明受訪者編號、訪談時間、訪談地點。為避免研究者之主觀看法而遺漏相關重要訊息，故不論是題外話或無意義之語助詞，皆會完整照錄於文字稿中等。

#### (二) 加入註解

為便於訪談資料的分析詮釋，研究者針對部分訪談錄音謄錄紀錄加上註解，訪談紀錄中出現〔 〕者，表示研究者補充受訪者未完全表達的語句而自行加入的文字，而「...」代表研究者引用訪談紀錄的內容時，省略的部分文字或段落。

#### (三) 分析訪談資料

依照研究問題，將訪談記錄進行分類整理，試圖比較、歸納出共同性。在進行訪談內容的分析時，研究者隨著訪談資料的逐篇增加，將擷取與本研究有關之訪談內容作為分析單位，再將概念屬性相同之分析單位加以歸類、命名，亦即從訪談資料擷取與研究目的有關之各項特徵作為基本分析單位，再對應至各研究問題。

#### (四) 訪談資料之詮釋

本研究訪談對象為公共圖書館年滿 55 歲以上的志工，且服務年資在一年以上者，受訪者依志工類型給予不同代號，包括主要以圖書上架整架為工作內容的行政志工，以代號 A (administration) 表示，主要以資訊教學、說故事、電腦登記、導覽為工作內容的推廣志工，分別以代號 M (information)、S (story)、C (computer)、G (guide) 表示，再依訪談先後順序依序編號，例如 A1 為第一位行政志工的受訪者，A2 則為第二位行政志工的受訪者，以此類推。

文句編號方式是將每篇訪談紀錄內文加入行數，畫底線者即表示與研究問題相關之特徵，以利閱讀與查找。此外對於每一篇訪談資料之引用均標明受訪者的編號及行數。例如：(A1: 5-6)，指 A1 受訪者之第五行至第六行的訪談資料。本研究訪談記錄分析方式實例如下：

研：您為什麼會想出來服務呢？

受：「退休後，因為領國家的月退俸，在經濟上穩定，而且在退休前自己是很忙碌的人，退休後每天在家的時間多了，開始感到終日無事可做，時間難以打發」(A1：5-6)。

本研究在書寫分析結果時引述實徵資料以佐證結果，引證訪談內容時，對於省略之文字或段落則以「…」表示之，且引證時不以每位受訪者引證次數相同為原則，而是採以最具代表性為目標，或特殊情況時引用。

## 二、小型問卷

基本資料包括性別、年齡、婚姻狀況、退休前職業、教育程度、經濟狀況、健康狀況、每週服務時間等，分析不同受訪者是否在人口統計變項有所區別。



## 第肆章 訪談結果分析

本研究以深度訪談法進行資料收集，以深入了解年老年人參與圖書館志願服務的情形，本研究共訪談 30 名，訪談對象代號依實務工作為主，包括行政志工以圖書上架、圖書整架、圖書加工為主要工作內容，以代號 A (administration) 表示，計有 14 名；推廣志工的志工來源較多，包括資訊志工、英語志工、林老師志工、電腦志工及導覽志工等，主要指長期直接參與圖書館相關活動者，包括以電腦資訊教學為工作內容者，代號為 M (information) 表示，計有 2 名；以中、英文說故事為工作內容者，以代號 S (story) 表示，計有 10 名；以電腦教室的登記為工作內容者，以代號 C (computer) 表示，計有 3 名；以圖書館導覽為工作內容者，以代號 G (guide) 表示，計有 1 名。

本研究以公共圖書館的老年志工為研究對象，進行老年志工參與圖書館志願服務之相關研究，旨在瞭解老年志工的參與動機與影響參與的因素等，以求了解老年志工投入志願服務之情形，作為相關單位推廣志願服務之參考，以及相關研究者對老年志工的研究參考方向，為達此目的，本研究採訪談法進行、並輔以小型問卷了解受訪者的相關背景資料，訪談所得資料經整理分析後，歸納回應本研究問題，同時將文獻研究概念圖所提之五項因素，分別列入各節討論。

本章分為六節，以老年志工的角度出發，第一節為受訪者基本資料，第二節為參與服務的初始動機與目的，並就文獻研究概念圖中的時間因素、個人因素進行討論，第三節為選擇服務機構的原因，依據文獻研究概念圖中的環境及機構因素分析，第四節為參與訓練課程的回應與經驗，第五節為參與服務過程的學習與影響，第六節為持續參與服務情形，分述如下：

### 第一節 受訪者基本資料

本節內容整理自受訪者填寫之背景資料之內容，包括年齡、性別、婚姻狀況、退休前職業、經濟收入、教育程度、健康狀況、服務時數等八項，其中在退休前職業部分，發現有兩名受訪者雖已屆退休年齡，但尚未退休，故於表中註明在職，以特此說明之，資料如表 4.1、4.2、4.3：

表 4.1 受訪者基本資料

受訪者 代號	志工類型	年齡	性別	婚姻 狀況	退休前 職業	經濟 狀況	教育 程度
A1	行政志工（圖書）	85	男	已婚	公務人員	好	專科
A2	行政志工（圖書）	61	女	已婚	公務人員	好	大學
A3	行政志工（圖書）	64	女	已婚	公務人員	很好	大學
A4	行政志工（圖書）	64	男	已婚	商	普通	專科
A5	行政志工（圖書）	78	男	已婚	軍人	普通	專科
A6	行政志工（圖書）	66	女	已婚	家管	普通	大學
A7	行政志工（圖書）	59	女	已婚	商	普通	大學
A8	行政志工（圖書）	73	女	已婚	工廠	普通	國中
A9	行政志工（圖書）	64	男	已婚	商	普通	大學
A10	行政志工（圖書）	62	女	已婚	商	普通	大學
A11	行政志工（圖書）	56	女	已婚	護士	普通	專科
A12	行政志工（圖書）	63	女	未婚	公務人員	普通	大學
A13	行政志工（圖書）	69	女	已婚	印刷	普通	國小
A14	行政志工（圖書）	63	女	已婚	新聞	普通	大學
M1	推廣志工（資訊）	63	男	已婚	公務人員	普通	碩士
M2	推廣志工（資訊）	61	女	已婚	工廠	普通	專科
S1	推廣志工（英語）	64	女	已婚	幼教	普通	專科
S2	推廣志工（英語）	56	女	已婚	商	好	大學
S3	推廣志工（英語）	60	女	已婚	幼教	普通	專科
S4	推廣志工（英語）	68	男	已婚	公務人員	普通	碩士
S5	推廣志工（英語）	63	女	已婚	商	很好	大學
S6	推廣志工（林老師）	58	女	已婚	公務人員	好	大學
S7	推廣志工（林老師）	57	女	已婚	公務人員 (在職)	很好	碩士
S8	推廣志工（林老師）	58	女	未婚	護士	普通	專科
S9	推廣志工（林老師）	62	女	已婚	工廠	不好	高中
S10	推廣志工（林老師）	56	女	已婚	商	好	專科
C1	推廣志工（電腦）	60	女	已婚	公務人員	普通	大學
C2	推廣志工（電腦）	61	男	已婚	公務人員	普通	大學
C3	推廣志工（電腦）	58	男	已婚	商（在職）	普通	專科
G1	推廣志工（導覽）	60	女	已婚	公務人員	普通	大學

資料來源：研究者整理

## 一、年齡

年齡包括 56-85 歲，其中以 60-64 歲占最多(16 名)，其次依序為 55-59 歲(8 名)，65-69 歲(3 名)，另外自 70 歲以上共計 3 名，包括 73 歲 (A8)、78 歲 (A5)、85 歲 (A1) 各一名，其中最高齡者為 A1 受訪者，已屬於 85 歲高齡的老人。

## 二、性別

包括男性 8 名，女性 22 名，從志工類型可知行政志工共計 14 名，包括男性 4 名及女性 10 名；推廣志工共計 16 名，包括男性 4 名（電腦資訊志工 1 名、說故事志工 1 名、電腦登記志工 2 名），以及女性 12 名（電腦資訊志工 1 名、說故事志工 9 名、電腦登記志工 1 名、圖書館導覽志工 1 名）。

## 三、婚姻狀況

包括未婚(2 名)及已婚(28 名)，其中未婚者皆為女性。

## 四、退休前職業

在退休前職業則以公務人員(11 名)最多，其中包括 7 名為國中、小教師。另外有兩名受訪者仍未退休，其中 S7 受訪者的現職是公務人員，C3 受訪者現職是自行經營公司。

其他受訪者的退休前職業依序為商業(8 名)，護士(2 名)、幼教(2 名)、工廠服務(3 名)，軍人(1 名)、家管(1 名)、新聞工作者(1 名)、印刷業(1 名)，其中幼教業的兩名幼稚園老師(S1、S3)，均是因為孩子而全家移民至澳洲，之後孩子大了才返台參與圖書館說故事的服務，另有五名受訪者是自家開公司經營(A4、A13、M2、S5、C3)；至於目前的職業狀況，則於表 4.2 中的工作狀態中討論。

## 五、教育程度

包括國小至碩士，且集中在以大學及專科的程度占最多(24 名)，研究所(3 名)、國中以下(1 名)、國中(1 名)、高中(1 名)。

## 六、經濟狀況

受訪者的經濟狀況分為不好、普通、好、很好等四種，共計表示不好(1 名)、普通(21 名)、好(5 名)、很好(3 名)，表示「不好」的受訪者指出「不好」的受訪者指出

需小心使用金錢，常會擔心不足，「普通」則是表示不用為錢傷腦筋、應該都夠用者，「好」表示沒有問題、有退休金可用，「很好」表示目前仍在工作、先前工作收入及投資狀況很好。

由於經濟狀況與是否仍就業相關，從訪談中得知有兩名受訪者仍參與出版業的兼職工作 (S4、G1)，兩名受訪者仍在職 (S7、C3)，其餘 26 名受訪者均已退休或離職。

## 七、健康狀況

受訪者的經濟狀況分為不好、普通、好、很好等四種 (表 4.2)，以及相關特別狀況者，共計表示普通者最多 (13 名)、很好者居次 (12 名)、好者 (4 名)、不好者。

表 4.2 受訪者的健康狀況

基本資料	分項說明	人數	受訪者代號
健康狀況	普通	13	A3.A5.A6.A8.A10.A12.A13.A14. M1.M2.S1.S2.S8.
	很好	12	A4.A7.A9.A11.C1.C2.C3.G1.S3.S4 .S7.S10.
	好	4	A1.A2.S5.S6.
	不好	1	S9.
特殊狀況		9	A1.A2.A5.A6.A14.G1.M1.M2.S6.

資料來源：研究者整理

其次，就研究者進行訪談時得知，部分受訪者的身體因年事已高，多少有些不便，如部份受訪者有眼睛方面的疾病 (A1、A5、A6、S6、M1)，S6 受訪者表示：「像我自己有飛蚊症，有些地方自己就要特別的小心，看書報的時要注意的地方是什麼」 (S6：138)；M1 受訪者表示：「最早在民國 77 年的時候，醫生說我眼睛會瞎，眼睛有青光眼、視網膜、黃斑病變，有作雷射治療，也有叫我不要再教電腦了，當然仍有影響，也有去開刀、休息，但是我想老天爺會讓我繼續服務就不會讓我看不見」 (M1：120-122)；另外在身體器官上，如 A2 受訪者的膝蓋受過傷，對上下樓梯較為吃力；A14 受訪者因退休前職業 (新聞工作者) 壓力之故，所以腎臟、膀胱較差；M2 受訪者則表示因前年罹患食道癌，目前雖已手術成功，但仍須定期檢查；G1 受訪者因任教職時，手臂曾經受過嚴重拉傷之故，所以雙手較無法搬重物、提重物。

特別的是 S9 認為自己的健康狀況是不好的，S9 受訪者表示：「我自己沒有什麼特

別的興趣啦，現在在家都會帶孫子，看他〔孫子〕想去哪玩就帶他去，所以體力花的比較多，加上年紀大了，覺得自己身體變差，我之前有去醫院檢查，有說好像是心臟瓣膜有問題，所以我這樣應該算是不好的，平常不能做太激烈運動，所以我幾乎都沒做什麼活動…」 (S9：110-113)。

## 八、服務時數

依據圖書館規定志工每週至少服務三小時，部分單位須排班輪值（表 2.15），從受訪者內容分為「固定一週服務三小時」、「依課程進度」等兩種方式，依課程進度是指受訪者會配合館務課程安排服務時間，所以服務的時間有以週及以月計算，如表 4.3。

表 4.3 受訪者的服務時數

分項說明	服務頻率	人數	受訪者代號
依課程／進度	一週／3 小時	16	A1.A3.A4.A6.A7.A8.A9.A10.A11 .A12.A13.A14.C1.C2.C3. M2.
	一週／6 小時	2	A2.S10.
	一週／4-6 小時	3	A5.G1.M1.
	一月／3 小時	7	S2.S4.S5.S6.S7.S8.S9
	一月／6 小時	2	S1.S3.

資料來源：研究者整理

從志工類型可看出服務時數的狀況，如推廣志工負責的電腦使用登記，如C2 受訪者表示：「現在是一次排班三小時，我是覺得可以接受，不會覺得太多或太少，目前有在想是不是需要增加一個服務的時段，或是多找另一個單位去服務」 (C2：18-19) 。

在行政志工則多遵照一週服務三小時的規定，如A6 受訪者表示：「我服務的時間是週三上午 9-12 點，有時候覺得如果真的要做，三個小時也都還做不完，現在這樣三個小時，覺得還可以負擔，也夠了」 (A6：43-44) ；如A9 受訪者表示：「現在是每週服務三小時，覺得還可以，要請假也不會很困難」 (A9：22) 。

依據訪談內容發現A2、A5、M1、G1 等四位受訪者參與服務的時間較長，比規定一週服務三小時的時間要多，進一步探求其原因，如A2 受訪者表示：「服務之後覺得生活會比較有規律，像每週 1.2 都固定來這裡，之後去做交通崗的服務，時間排的

很緊，通常一個月有一次會回臺南看我媽媽，通常週二下午下去〔回南部〕、週五回來，這樣週六日可以陪家人」（A2：90-91）。

推廣志工中的「說故事志工」的服務時間是採取排班制，多以三個月、六個月前開始進行排班，服務時間則依排班情況而定，主要配合圖書館活動時間以及志工內部人力的調度，所以雖然實際上說故事的時間只有 90 分鐘的時間，但是考量志工的準備時間，故仍以服務一次計算，如S3 受訪者表示：「圖書館這邊是每週日的隔週（第二、四個周日），所以算是一個月大概是兩次，時間上也占不到太多，覺得是可以接受的」（S3：24-25）。

「導覽志工」的服務方式是以有團體讀者預約導覽才進行，故服務的時間也非固定，加上一次導覽的時間約為 90 分鐘，但是考量志工的準備時間，故仍以服務一次計算，如G1 受訪者表示：「像因為導覽志工，先前我想說不要設限時間，如果有團體來申請就去做導覽，不過最近發現因為要參加活動、之前的出版社也要我幫忙、自己要上瑜珈課等等，但是又怕會時間會撞到，所現在會固定一個時段，時間大概都一小時左右不會太長」（G1：24-26）。

在「電腦資訊志工」的服務方式則依電腦課程的課程進度服務，以一次的課程計算為服務一次，實際上一堂課的時間約為兩小時，但是考量志工的準備時間，故仍以服務一次計算，未開課的期間則未強制到館服務，如M1 受訪者表示：「我主要是要教電腦的，所以這個〔規定〕當初都沒講，可能是那時候也沒這些規定，我們現在是排課，有課就過來，有時候一個禮拜來上 2-3 次課的也有…像我覺得把知識傳給其他人，我的目的就算是達到」（M1：34-36）。

## 第二節 參與志願服務的初始動機與目的

動機（motive）是人類行為的內在驅力，而目的（purposes）則表示心中想達到的境界（遲嘯川，2001），依據圖 2.2「老年志工參與志願服務概念圖」可知志工參與服務過程須由內在產生服務的初始動機，進而將服務的想法化為實際服務的行為，以達其服務之目的。本節將探討其動機與目的，同時將文獻中提及影響志工參與的時間因素、個人因素等一併進行討論，並依據受訪者的訪談內容，逐一說明之。

## 一、參與志願服務的初始動機

從文獻分析可知參與志願服務的動機無法以任一理論概括，諸如 Cnaan and Goldberg-Glen (1991) 認為參與服務主要動機是為了利他、Okun (1994) 認為參與服務的動機以利己為主、蔡美玉 (2002) 認為參與動機是多重的、Warburton and Dyer( 2004 )認為動機以利己因素較高、劉明菁 (2007) 認為參與動機可分為內在與外在動機，且整體上是多重的，並且會隨著服務時序的歷程產生轉變。

根據訪談資料（表 4.4）顯示老年志工參與服務的初始動機共計二十一項，包括幫助他人、協助服務機構、回饋心態、回應他人邀約、打發時間、與自己興趣相合、離家近、發揮專長、滿足退休規畫、肯定志工價值、學習新知、彈性服務時間、有參與的美好經驗、活動身心、認識新朋友、喜歡接觸小孩子、看書順便服務、主管及館員態度認真、轉換心情、好奇志工工作的心態、家人支持等。研究者進一步分為六個類別，分述如下：

（一）受到圖書館特質吸引：志工參與服務是考量服務時間的彈性，可自由掌握時間的運用，透過服務可方便取得圖書館資源、並感受到圖書館人員的態度認真，加上曾經有參與類似服務的美好經驗遂觸發其參與服務。

（二）回饋服務心理：在志工的生活經驗中曾經獲得他人的幫助，認為幫助他人是件開心的事情，而圖書館正需要志工的協助，所以希望透過服務來回饋。

（三）增加人際互動：受到親友邀約，願意陪同一起參與，希望藉由服務認識新朋友，在服務中因為接觸小孩子，感染了小孩子的天真與活力。

（四）學習知識技能：透過志願服務可以學習新的事物，增加知識的獲取，並且可進一步與自己的興趣相結合，讓自己的專長技能得以發揮。

（五）滿足個人內在需求：由於志工對於自己本身退休規畫的考量而投入服務，除了肯定志工價值外，還可以打發時間、轉化自己的心情，且因為有家人支持又能活動身心故參與服務。

（六）環境因素之地理位置：因為地利之便，比如住家與圖書館因為距離近，故便於參與服務。

表 4.4 受訪者服務的初始動機

項目	分項說明	次數	受訪者代號
受到機構特質吸引	彈性服務時間	4	A7.S3.S7.S9.
	有參與的美好經驗 (幼教經驗、主日學經驗)	4	S1.S6.S8.S10.
	喜歡看書順便服務	3	A2.A9.A14.
基於回饋心理	主管及館員態度認真	1	A4.
	幫助他人	6	A1.A3.A7.A13.C1.M1.
	協助服務機構	6	A5.A8.A12.A14.C3.S10.
增加人際互動	回饋心態 (感謝老師教導、志工協助、培訓課程)	6	A1.C1.C2.C3.M2.S2.
	回應他人邀約	5	A4.A8.A9.A10.S9.
	認識新朋友	2	A9.S3.
學習知識技能	喜歡接觸小孩子	2	S4.S8.
	與自己興趣相合 (自己選擇工作內容)	7	A7.S2.A12.G1.M1.M2.S6.
	發揮專長	6	M1.S3.S4.S5.S6.S7.
滿足個人內在需求	學習新知	4	A5.C3.S2.S7.
	打發時間	8	A1.A4.A6.A10.A11.A12.A13.A14.
	肯定志工價值 (做有意義的事)	6	A3.A4.A6.C3.S3.S7.
環境因素	活動身心	5	A2.A3.A6.A11.A14.
	滿足退休規畫	5	A3.A12.A14.C1.S4.
	轉換心情	1	S5.
	滿足好奇心理	1	A8.
	家人支持	1	A6.
	離家近	6	A2.A3.A6.A7.A10.A11.

資料來源：研究者整理

### (一) 受到機構特質吸引

此類別包括四項，分別是彈性服務時間、有參與的美好經驗、看書順便服務、主管及館員態度認真，共計 10 次，以下列舉受訪者所述的訪談內容：

#### 1. 彈性服務時間

受訪者表示因為服務的時間彈性，以及服務時間不長，一次約三小時，且可以自己選擇服務時間，故願意參與，如A7受訪者表示：「…圖書館的好處是可以在你的服務時段來，時間也不長，你做好自己的事情就可以了，時間上也是自己挑的、工作內容也是自己選的，沒有壓力」(A7：10-14)。

#### 2.有參與的美好經驗

受訪者表示曾有在美語補習班、教會活動等參與過說故事的活動，其美好經驗促使受訪者參與，如S1受訪者表示：「因為去圖書館看到招募志工的海報…，工作內容是說故事，因為我在長頸鹿美語也有相關的經驗，覺得滿有趣的，所以願意報名參加」(S1：2-4)。

#### 3.喜歡看書順便服務

A2受訪者表示：「最初也沒有什麼想法，覺得說反正會來看書，有時候看到有人來整理，所以想說自己喜歡來這邊看書，順便來做服務」(A2：2-4)。

#### 4.主管及館員態度認真

A4受訪者表示：「…我覺得一切都是緣分，因為之前參加過一次，但是覺得我自己不能適應，後來是新主任打電話約我面談，覺得一切都是老天爺的安排，還有我覺得主任很用心，館員也很認真的關心我的狀況，所以就一直做了下來」(A4：17-19)。

### (二) 基於回饋心理

此類別包括三項，分別是幫助他人、協助服務機構、回饋心態，共計 18 次，以下列舉受訪者所述的訪談內容：

#### 1.幫助他人

A3受訪者表示：「我是 93 年退休，退休第 1 年我還有在教書，我是退休第 2 年才開始參加志工；我是退休之後，本來就有計畫投入，自己所學的可以幫助別人的話會更開心，我主要是考量服務單位的距離、自己的體力和年齡能作得到的」(A3：2-4)。

A13受訪者表示：「主要是退休比較沒事情，覺得能幫忙就幫忙，像我去服務之後，也感覺到自己的能力還是不錯的，也可以打發時間，所以有比我當初想的要好」(A13：5-6)。

M1受訪者表示：「希望從「做中學」，不但可以教人幫助人，也可以督促自己

成長」（M1：14-15）。

## 2. 協助服務機構

S10 受訪者主動告知館員願意參與圖書整理工作，表示：「我最早是因為自己會來圖書館借書給孩子看，後來發現圖書館的書太亂，所以自告奮勇的地去跟館員說我想來整理圖書，就安排了服務的時間…」（S10：5-7）。

## 3. 回饋心態

C2 受訪者表示：「我自己想到從前在學校當過訓導主任，那時候學校要募集導護媽媽，發現志工很難募集，所以退休之後我自己將心比心，自己來做志工，算是回饋給當時幫忙我的志工」（C2：2-3）。

M2 受訪者表示主要是感謝老師教導，她表示：「因為我是抱著回饋的心理，想說也會繼續上老師的課，所以一起加入…主要是衝著老師，我是投桃報李的心態，所以應該是說想回饋給老師，感謝老師…」（M2：8-13）。

## （三）增加人際互動

此類別包括三項，分別是回應他人邀約、認識新朋友、喜歡接觸小孩子，共計 9 次，以下列舉受訪者所述的訪談內容：

### 1. 回應他人邀約

A4 受訪者表示第一次參與服務時因眼睛出現不適的狀況，在告知館員後遂不再至圖書館服務，然而透過新主管的聯繫，加上調整服務工作內容，使其覺得備受重視，便決定再次挑戰志工的工作，他表示：「報到那天，館員教我圖書上架歸位，然後…，因為我戴老花眼鏡，戴太久很不舒服，但是，上架不戴的話，根本看不清楚，所以做了半天，就跟館員說這個狀況，就沒有去了。之後，新的主任就來了，就打了個電話給我…，後來又面談、改變工作內容，主任再次地邀請我去服務、真的很用心，所以我就繼續做下去」（A4：5-9）。

A9 與A10 受訪者是所有受訪者中唯一的一對夫妻一起來參與服務的，A9 受訪者表示：「主要是太太的熱情邀請，因為她一直想說可以找個時間一起來…，那我也想說如果可以的話也是可以陪她一起…」（A9：2-4）。

### 2. 認識新朋友

S3 受訪者表示：「我大部分時間都在家裡，因為我自己也想認識新朋友，那我在館內有看到志工招募的訊息，所以就去報名」(S34-5)。

### 3.喜歡接觸小孩子

S8 受訪者表示：「因為我很喜歡小孩子…所以我會希望有這個機會接觸小孩子，那我也一直認為這是上帝的恩賜，所以我才有機會這樣講故事…所以就一直做下去」(S8：8-10)。

## （四）學習知識技能

此類別包括三項，分別是與自己興趣相合、發揮專長、學習新知，共計 17 次，以下列舉受訪者所述的訪談內容：

### 1.與自己興趣相合（7名）

表示志工在選擇服務工作的內容主要是以自己的興趣為主，如G1 受訪者提到：「當初會來圖書館，是因為對建築感興趣…後來發現這邊的讀書會是以建築為主題的，所以也參加讀書會的活動，因為覺得和自己興趣相合，也就一直持續下去」(G1：3-7)。

S6 受訪者表示：「像我找的志工工作都是找與我自己興趣相合，像我來圖書館也是因為喜歡說故事，和我的興趣相同…，像我也有去報名陽明山國家公園的志工，我覺得透過做志工可以帶我去環遊世界」(S6：6-8)。

### 2.發揮專長

M1 受訪者表示：「最早是我自己想要學電腦，…有時候會問我女兒，可是小孩子可能就會有些不耐煩，所以就決定自己學，在學了大概一年之後，我自認為已經不錯，可以說是我自己的一項專長，想說自己的學習經驗可以分享，加上我有教學經驗，所以想要教大家如何學用電腦，很高興有機會跟大家一起學電腦，也教電腦，可以不斷的成長」(M1：2-8)。

## （五）滿足個人內在需求

此類別包括八項，分別是打發時間、滿足退休規畫、肯定志工價值、喜歡看書、轉換心情、滿足好奇心理、家人支持、活動身心，共計 30 次，以下列舉受訪者所述的訪談內容：

## 1. 打發時間

受訪者皆屬於行政志工（圖書志工），主要的工作內容是在圖書館整理圖書、上架、整架的工作，A1 受訪者表示：「現在這樣很好，主要是想把一些時間打發，進一步想到自己也可以幫助一些人、回饋社會，符合當初自己想的」（A1：8-9）；A13 受訪者也表示：「主要是退休比較沒事情，可以打發時間，覺得能幫忙就幫忙，像我去服務之後，也感覺到自己的能力還是不錯的，服務之後比我當初想的要好」（A13：5-6）。

## 2. 肯定志工價值（4 名）

A6 受訪者表示：「我婆婆住在醫院時，我看過很多病痛的事情，也發現志工很偉大，就想之後有時間要去做看看…」（A6：2-8）。

C3 受訪者表示：「我最早是帶小孩子來圖書館…那時候圖書館開了很多的成長班，像是小孩子的學習營，為了與孩子學習，所以就跟孩子一起來參加學習，那些教課的老師都是退休人員，也是免費來奉獻教學，我覺得這也是很有意義的，所以如果有機會，我也可以這樣做…，後來知道圖書館在招募電腦志工，我是因為基於回饋的動機、幫忙的性質，就來參加…」（C3：2-6）。

## 3. 活動身心

A14 受訪者表示：「我自己有次去圖書館，看到書架上的書很亂，所以是覺得圖書館應該是很需要人手的地方…自己也可以藉由服務來活動，當服務是做運動…」（A14：9-10）。

## 4. 滿足退休規畫

表示受訪者在退休前後便有考量將志願服務納入退休生活中，以及認為可以將自己的時間多規劃利用，如A3 受訪者表示：「我是退休之後，本來就有計畫投入，我主要是考量服務單位的距離、自己的體力和年齡能作得到的…」（A3：2-6）。

## 5. 轉換心情

S5 受訪者表示是為了調整自己、透過活動來轉換心情，如S5 受訪者表示：「在2003 年我主要是因為家裡狀況，讓我很不開心，想出來找點事情做，轉換一下心情，剛好看到報紙上有登說找英語志工的廣告，那天剛好是最後一天報名…」（S5：2-5）。

## 6.滿足好奇心理

A8 受訪者表示是因為自己對圖書館志工工作的好奇心理，如A8 受訪者表示：「主要是我自己好奇，剛好朋友問我要不要去試看看，所以就去參加…」(A8：2-3)。

## (六) 環境因素之地理位置

A11 受訪者表示影響參與的動機，其中以距離為最主要，表示：「我出來服務的考量…第一點是考慮家裡跟服務單位的距離是否可以接受」(A11：6)。

## 二、參與志願服務的目的

在志工參與服務的目的(表 4.5)，分為利他與利己兩部份，大多數受訪者的目的多在一項以上，在利他部分包括協助服務機構、幫助別人、引導孩子發展、回饋社會。

在利己部份包括發揮所學專長、繼續學習成長、肯定自己的價值、參與圖書館活動、打發時間、增加社會接觸、認識新朋友、方便借書和找書、增加生活重心、增加學習印象等十項，以下說明之。

表 4.5 受訪者服務的目的

目的	分項說明	次數	受訪者代號
利他	協助服務機構	5	A7.A8.C1.C2.S10.
	幫助別人	4	A1.A3.A6.A13.
	引導孩子發展	2	S2.S10.
利己	回饋社會	2	A1.S7.
	發揮所學專長	9	A3.G1.S1.S2.S3.S4.S5.S6.S8
	繼續學習成長	6	A4.A5.C3.G1.M1.M2.
	肯定志工的價值	5	A6.A13.C1.C2.S10.
	參與圖書館活動	4	A12.C2.S3.S9.
	打發時間	4	A4.A10.A14
	增加社會接觸	3	S4.S9.S10.
	認識新朋友	2	A4.A9.
	方便借書和找書	2	A2.A11
	增加生活重心	1	A10
	增加學習印象	1	M2

資料來源：研究者整理

## (一) 利他目的

利他目的包括四項，共計 11 次，分別是協助服務機構、幫助別人、引導孩子發展、回饋社會，其中以協助服務機構占最多（5 名），其次是幫助別人（4 名）、引導孩子發展及回饋社會（各占 2 名），以下列舉受訪者所述的訪談內容：

### 1. 協助服務機構

C1 受訪者表示：「出來服務一方面是自己想付出，想說可以協助服務機構，其他的不會想太多」（C1：9-10）。另外S10 受訪者表示：「我最早是因為自己會來圖書館借書給孩子看，後來發現圖書館的書太亂，所以自告奮勇的地去跟館員說我想來整理圖書，就安排了服務的時間…」（S10：5-6）。

### 2. 幫助別人

A1 受訪者表示：「現在這樣很好…希望透過服務可以幫助一些人、回饋社會，這都符合當初自己想的」（A1：8-9）；另外A3 受訪者提及：「因為我是想說如果自己所學的可以幫助別人的話會更開心，…」（A3：7）。

### 3. 引導孩子發展

S2 受訪者表示：「跟孩子討論一些主題，在說故事的時候引導孩子的發展，主要是貼近生活的經驗的，讓他們把生活經驗說出來…」（S2：8-9）。

### 4. 回饋社會

S7 受訪者表示：「我記得就是我大女兒高中畢業了，考上大學了，我覺得可以放心，在這中間我也不斷的在跟推廣閱讀做接觸，我想林老師志工可以讓我的興趣發揮，這也是回饋社會的一種方式」（S7：9-13）。

## (二) 利己目的

在利己部份共計十一個項目，發現許多受訪者所提及的目的多以一項為主，其中前三項包括發揮所學專長（9 名）占最多，其次是繼續學習成長（6 名）、肯定自己的價值（5 名），以下將前三項列舉說明之：

### 1. 發揮所學專長

S2 受訪者表示：「剛開始的想法是想把之前學的互動式說故事的方式，應用在英語說故事上面…，也可以把我自己所學發揮出來…」（S2：10-11）。

相似的情況也發生在S3受訪者身上，她表示：「在參與服務後，希望把我所學的都可以用到，我覺得我有很多好的資料，可以用在這邊的教學上」(S3：7-9)。

### 2. 繼續學習成長

A5受訪者表示：「剛來服務的時候，會希望可以多學點東西，因為以前自己學的東西不多，所以想要繼續學習，那在圖書館可以邊學習邊服務，覺得很好」(A5：6-7)。

C3受訪者表示：「剛開始來服務的心態上是覺得志工是不能想要得到什麼，把服務當成是種學習，因為我自己也想要成長，包括很多方面也有想去學一些東西，那後來參加這個服務，想說可以一方面服務，一方面學習」(C3：12-15)。

### 3. 肯定自己的價值

C1受訪者表示：「出來服務一方面想說自己的能力應該足夠來完成志工工作，加上自己想付出，其他的不會想太多…」(C1：9-10)。

另外S10受訪者表示：「…當初做圖書志工也沒有想很多，覺得像現在陸續有參加讀書會、林老師、插花班的課程都是因為前幾年來陸續參加活動中累積的經驗、以及學習的成果，我相信自己有能力可以勝任，也很感謝主任肯定我的能力，大家的幫忙啦」(S10：7-9)。

上述包括志工參與的初始動機與目的，然而從文獻分析可知影響志工參與的因素還包括時間因素、個人因素等，如後討論之。

## 三、時間因素

時間因素 (time-related factors) 包括彈性運用時間、家庭規模、子女是否已成年等三項 (表 4.6)，彈性運用時間是指志工退休後對自己的時間可以彈性的運用、家庭規模是指家庭人口數越多者其參與的機會較多、子女是否已成年是指未成年的子女因需專心於課業上的時間較多，對於志願服務的意願有影響。

表 4.6 參與服務的時間因素

時間因素	分項說明	人數	受訪者代號
彈性運用時間	時間安排	自己掌握時間 (不用與家人溝通)	18 A2.A3.A4.A6.A7.A10.A11.A12.A13.A14.C1.M1.M2.S3.S4.S5.S8.S9.
	須與家人溝通		11 A1.A5.A8.A9.C2.C3.G1.S2.S6.S7.S10.

時間因素	分項說明	人數	受訪者代號
彈性運用時間 (續)	放棄家庭聚會堅持參與	1	S1
	無	5	A1.A4.A5.C2.M1.
	家管	17	A2.A3.A6.A7.A8.A10.A11.A13. A14.C1.M2.S2.S3.S5.S6.S9.S10.
工作狀況	正職(公務人員)	1	S7
	正職(商業經營)	1	C3
	兼職事工	1	A9
	兼職家教	1	S1
	兼職寫作、獨居	1	S4
	兼職寫作、家管	1	G1
	家管、獨居	2	A12.S8.
家庭規模	夫妻同住(兒女已婚嫁)	14	A1.A3.A5.A7.A8.A9.A10.A14.G1. M1.S1.S2.S3.S6.
	與兒女同住	12	A2.A4.A6.A11.A13.C1.C2.C3.S5.S 7.S9.S10.
	獨居	2	A12.S8.
	與妻子分開住	1	S4.
	與妹妹同住	1	M2.
子女是否成年	就業	19	A1.A2.A3.A4.A5.A7.A8.A9.A10. A11.C3.G1.M1.S1.S2.S3.S4.S6.S9.
	就學	9	A4.A6.A13.C1.C2.C3.S5.S7.S10.
	無兒女	4	A12.A14.M2.S8.

資料來源：研究者整理

### (一) 彈性運用時間

分為時間安排及工作狀況，在時間安排上分成三個面向，主要以自己掌握時間(不用與家人溝通)占最多(18名)，主要表示家人各有事情，如上班或上課，如A7受訪者表示：「家人都知道〔我在做志工〕…我現在把自己的時間都安排好，像週一上午去圖書館，週二、三上午去醫院，通常我下午的時間都會去辦事情、或是去逛街、參加聚會…」(A7：71-75)。

其次，以須與家人溝通占第二(11名)，像S10受訪者表示雖然是自己的時間，但是還是要跟家人說明，或是與家人的作息上做些調整，但整體而言則覺得沒有影

響，她提到：「出來服務自己的時間上當然會做一些調整，像我現在固定週一早上去主持讀書會…週二、四早上去市場準備家裡要的菜，下午的時間就可以自己利用…自己的時間還是有，也都很方便自己調整阿」(S10：82-85)。

A8 受訪者表示：「先生生病之後，我的時間就要做一些調整…早上我先生固定搭7：50 分去〔日間照顧中心〕之後，晚上也要定時的在家等他回來…，我自己時間都排得很好」(A8：63-69)。

特殊的狀況是S1 受訪者指出，近一兩年因為服務的時間和家族聚會時間衝突，而造成服務意願降低的原因之一，受訪者表示：「親戚大家六日都會聚會，在那邊住一天，但是週日如果輪到我的班，我就不能去，像我弟弟就會問說一為什麼要做志工？但是如果有排到班，我仍然會以活動為主」(S1：134-138)。

在工作狀況上，詢問受訪者目前的工作狀態，共分為九項，可分為家管(17名)，無工作者(5名)，以及有正職工作者(2名)，兼職工作者(4名)、家管及獨居者(2名)。

在正職工作的部分(C3、S7)人員，其一名為公務人員，如S7受訪者表示：「我是公務人員，…從前是三班制的，現在改成兩班制的，所以工作上班的時間自己可以去調整，可以跟同事換班，讓我有辦法可以來做這個服務工作…我也會跟我同事先安排調整排班」(S7：28-30)。

C3 受訪者則表示因為是自己的生意所以時間上比較自由，但是在時間安排上則須要與太太商量，以不影響工作為原則的前提下再出來服務，他表示：「我是因為做經銷商的生意，時間上比較彈性，…可是我也會跟我太太商量，有時候他覺得我太累了，不喜歡我來，不過她也都能夠體諒啦」(C3：35-37)。

相對而言，家管身分的受訪者在白天的時間較多，可自行運用，如A6受訪者表示：「我平常週一、三早上做志工，下午我都不會出去，我都在做家裡面的事情，另外只剩週二、四、五的早上都會辦一些事情…下午都會休息到3點，然後起來做自己的事情，像我有養魚，也有種花…」(A6：88-92)。

## (二) 家庭規模

在居住上以夫妻同住最多(14名)，其中9位是因為子女已婚，故搬離原生家庭，

另外成立新住所，亦有在國外、外縣市居住者，表示以小家庭最多。如A10受訪者表示：「現在家裡就我和我先生住，所以也沒什麼影響…，因為孩子都大了，也都有自己生活，不用擔心」(A10：82-83)。

其次以與子女同住（12名）其中包括因為子女仍在就學中，故同住比例較高，如A4受訪者表示：「像我家裡的兒子女兒，兒子因為結婚了就沒有住一起，女兒現在還在唸書，在輔大唸哲學系，所以住一起，平常也都沒什麼變化」(A4：148-149)。

比較不同的是發現有與妻子分開住的狀況，如S4受訪者表示：「在家人生活上沒有甚麼不同，因為平常多一個人在家，…因為家裡有另外一棟房子，所以我太太住那邊〔臺北縣〕」(S4：98-99)；另外與妹妹同住的狀況如M2受訪者表示：「平常跟妹妹跟媽媽同住」(M2：100)。

### （三）子女是否成年

在子女是否年年的狀況上發現，受訪者的子女全部皆已成年，因此進一步將狀況上分為就業與就學兩項，就學是指在唸大學，其中A4和C3因兒女不只一名，包括有在就學及就業的狀況，故在兩個項目中皆計算。

在就業與就學的比例中，以就業（19名）占最多，如A9受訪者表示：「目前就是我和我太太住一起…，家人平常都是要上班，所以應該也不會考慮來這裡〔圖書館〕」(A9：59)。

其次是子女仍在就學者（9名）如A6受訪者表示：「有時候他們〔受訪者小孩〕會要我幫忙借書給他們看，可是像我先生在上班很忙…孩子也還在唸書，我女兒大二要升大三，想看書的時候，會找我幫忙借書」(A6：95-96)。最後，受訪者無子女的最少（4名）。

## 四、個人因素

從文獻分析可知志工參與服務，與志工本身的興趣、身邊親友意見有關，個人因素包括個人興趣、家人意見、朋友意見等，在個人興趣上探究服務機構與受訪者的個人興趣是否有關；在家人及朋友意見上則表示受訪者在服務之後，家人及朋友的回應，如表4.7：

表 4.7 參與服務的個人因素

個人因素	分項說明	次數	受訪者代號
個人興趣	藝術（音樂、電影、樂器、建築、繪畫、插花、書法、植物）	15	A2.A3.A5.A6.A8.A10.A12.C1.C2.G1.S1.S2.S4.S5.S10.
	旅遊	8	A6.A9.A10.A11.A12.A13.C2.S6.
	課程（財經、電腦、英語）	7	A1.A4.A5.A9.M1.M2.S3.
	運動（網球、爬山、舞蹈、游泳、瑜珈、騎腳踏車）	6	A3.A4.A7.A11.A12.S7.
	養生（經絡、穴道、飲食）	5	A6.A9.A10.A13.S7.
	心靈安定	2	C3.S6.
	科技發展	1	S8
	沒特別興趣	2	A14.S9.
家人意見	贊成（鼓勵、支持）	15	A1.A2.A5.A6.A7.A8.A10.A13.C1.C2.G1.S3.S6.S7.S10.
	沒意見	9	A4.A11.A12.A14.C3.M2.S4.S5.S8
	身體顧好即可	5	A3.A9.S1.S2.S9.
	不諒解	1	M1
朋友意見	沒意見	15	A4.A6.A8.A10.A11.A12.A13.C1.C3.G1.M2.S1.S3.S6.S10.
	贊成（支持）	13	A2.A3.A7.A9.A14.C2.M1.S2.S4.S5.S7.S8.S9.
	覺得會受氣（像是個傻瓜）	2	A1.A5.

資料來源：研究者整理

### （一）個人興趣

在個人興趣上共包括藝術、旅遊、課程、運動、養生、心靈安定、科技發展、沒特別興趣等八項，其中以參與靜態活動者較多，以藝術休閒（音樂、電影、樂器、建築、繪畫、插花、植物）為主（15名），參與方式多為個人自行參與活動，A2受訪者表示：「因為我興趣比較廣泛，也喜歡來這邊看書，空間很大，要看多久都可以，加上著的近；有時候走路，有時候騎腳踏車就來了」（A2：4-5）。

S2受訪者表示：「我喜歡看電影，像錄影帶、DVD，或是電視的影集…這邊有時候放電影我也會看」（S2：187）；G1受訪者表示：「我現在對植物和建築比較有興趣，像我會參加這類主題的讀書會…」（G1：99-100）。

其次是參與動態活動的旅遊（8名），參與方式多以與家人出遊較多，C2受訪者表示：「我喜歡旅遊和唱歌，但是旅遊僅限於國內，有時候看到圖書館有書也會翻一下，我通常跟家人出去的比較多」（C2：100-101）；A13受訪者表示：「我常常會安排一日遊的活動，一個月大概兩三次，這也是退休之後才有的；像我和我先生喜歡旅遊，所以像我在圖書館這邊固定是排週三，因為我有時候會跟先生出去玩三天兩夜，通常是去週四、五、六這三天。」（A13：80-82）。

第三是參與電腦、英語等課程（7名），課程內容較偏向知識學習，參與方式多為個人自行參與社團活動，A1受訪者表示：「像我有去學英文，在龍山國中的社會大學，學了好幾年…，另外也學電腦，總之有空就去學習」（A1：92-93）；S3受訪者表示：「我是自己有上一些課程，一個禮拜有三天的課程，包括在社區大學上影帶剪輯，還有電腦處理，另外像唱歌（國台語）也很有意思」（S3：102-103）。

## （二）家人意見

在家人意見的表現上包括沒意見、身體顧好即可、贊成（鼓勵、支持）、不諒解等四項，其中以贊成（鼓勵、支持）共計15名占最多，如A1受訪者表示：「家人都知道我在那〔在圖書館服務〕，像我太太也很鼓勵我，去年得獎還出國旅遊，覺得也很棒」（A1：73-74）；另外S10受訪者指出孩子很高興媽媽當志工，她說：「她們〔孩子〕知道我在圖書館幫忙，而且也很高興可以去圖書館，有時候也會幫我的忙，也都很贊成，…」（S10：87-88）。

其次，以沒意見（9名），如A11受訪者表示：「孩子是不反對，也沒什麼意見，我是會跟他們說我在哪做志工…」（A11：59-60）。

以身體顧好即可（5名）占第三，如A3受訪者表示：「孩子都知道，他們會要求我要量力而為，不要太累就好…，他們都想說我有自己的想法，希望我身體可以負荷、可以顧好自己就可以」（A3：106-108）。

最後，M1受訪者提及母親不諒解（1名），表示：「家裡人都知道我去〔服務〕，不過我母親到現在還是有些計較、不諒解，認為把可以賺錢的工作推掉，在做沒錢的工作」（M1：108-110）。

## （三）朋友意見

在志工週遭的朋友表現上包括沒意見、贊成（支持）、覺得會受氣（像是個傻瓜）等三項，其中以沒意見（15名）占最多。如A12受訪者表示：「同事應該都知道我在服務，…大部份也都沒什意見啦，如果有認識的人問我，我會跟他們說一下工作的性質」(A12：79-81)。

其次以贊成（支持）占13名，如M1受訪者表示：「朋友都知道〔我在做志工服務〕，…，她們也會介紹家人朋友來參加，也都覺得不錯，都很贊成」(M1：112-113)。

特別的是亦有志工的朋友覺得參與志願服務是件傻事，如A5受訪者表示：「同事都知道，很多都去大陸住、不然就是去旅遊；也有人說我，年紀這麼大還去伺候別人不是受氣嗎；也有人說我是傻瓜做些傻事情」(A5：76-77)。

## 五、小結

在初始動機上共計二十一個項目，分別是幫助他人、協助服務機構、回饋心態、回應他人邀約、打發時間、與自己興趣相合、離家近、發揮專長、滿足退休規畫、肯定志工價值、學習新知、彈性服務時間、有參與的美好經驗、活動身心、認識新朋友、喜歡接觸小孩子、喜歡看書順便服務、主管及館員態度認真、轉換心情、好奇志工工作的心態、家人支持等，其中以打發時間占最多。

研究者進一步將上述參與服務之初始動機進行歸類，包括受到圖書館特質吸引、基於回饋心理、增加人際互動、學習知識技能、滿足個人內在需求、環境因素之地理位置等六個方面。

在參與目的上亦分為利他與利己兩部份，在利他部分共計四項，其中以協助服務機構最多（5名）；在利己部分共計十一項，其中以發揮所學專長最多（7名），進一步比較利他和利己的項目，發現單純利他的受訪者共計4名，項目分別是幫助別人、協助服務機構、回饋社會；單純利己的受訪者共計19名表示受訪者的參與目的以利己較高、且動機單純。

互利動機項目中的利他因素為協助服務機構（C1、C2、S10）、幫助別人（A3、A6、A13）、引導孩子發展（S2、S10），利己因素為發揮所學專長（A3、S2）、肯定自己的價值（A6、A13、C1、C2、S10）。其中較為特殊的項目如引導孩子發展、有參與的美好經驗等兩項是在文獻分析中沒有提及的。

時間因素包括彈性運用時間、家庭規模、子女是否成年等三項，同時整理受訪者對時間的安排情形，可知有 18 名受訪者可以自己掌握時間，較無其他的影響，加上其中有 13 名受訪者的身份為家管，所以時間上較充裕可規劃參與活動，但仍有 11 名受訪者須與家人溝通後，協調好時間才能參與。在家庭規模上多以夫妻同住較多（14 名），在訪談內容中仍不乏有兩代、三代家庭的受訪者參與服務，且 A1 及 A5 受訪者表示須要幫忙帶孫子，時間並非能由自己所掌控。

在子女是否成年部份主要包括兩種情況，其一是文獻中 Kim and Hong (1998) 所指的家庭成員須透過社區志工參與以便與社區鄰居擁有較多的情感，因此會吸引家長帶子女（未成年）一同參與服務社區，故家庭中有未成年子女者，其父母參與意願較高，其二是因子女仍在學故學業負擔較高，對參與服務意願較低，但是本研究中的受訪者子女皆已成年也多已就業，對父母的干涉較低，多表示沒意見（9 名），且多以樂觀其成的態度支持受訪者參與服務。簡而言之，時間因素中的三個項目皆為影響參與服務的因素。

個人因素包括個人興趣、家人意見、朋友意見等三項，受訪者在個人興趣上偏向靜態活動，並以藝術方面占最多（15 名），仍有 C2 受訪者表示熱愛旅遊所以會看旅遊方面書籍，而 S2 受訪者偶而會看看電影、G1 受訪者則是因為受到圖書館讀書會的主題吸引而將自己興趣與志工服務結合，故表示有少部分受訪者會因為自己的興趣而願意參與服務，以便取得相關圖書資源，以及有許多受訪者表示會看旅遊觀光方面的書籍，且表示平日也會與家人及朋友參與動態的旅遊活動。

在家人意見上則多以正面及沒意見為主（29 名），以及有受訪者提及家人的支持是促使其參與服務的因素之一；在朋友意見以沒意見為主（15 名），同時得知受訪者對於朋友的負面意見，並不會影響受訪者參與意願。簡而言之，個人興趣、家人意見對受訪者參與有影響，而朋友意見則不明顯。

整體而言，參與服務的受訪者在參與服務的初始動機上以打發時間、與自己興趣相合占最多；在參與服務的目的上以利己因素最多；在時間因素及個人因素中的個人興趣、家人意見等項目上，表示對參與圖書館志願服務有較高的意願，其中僅有朋友意見的項目較不明顯，有待後續研究進行驗證。

### 第三節 選擇服務機構的原因

志工要參與公共圖書館的志願服務，必須遵守圖書館的政策規範，其內容包括參與教育訓練、須依規定到館服務、遵守圖書館所訂定之規章等（表 2.15），其主要是依照內政部社會司所規定的志工相關辦法，因此對志工而言，一方面是規定須配合辦理，諸如服務時數、教育訓練、獎勵辦法等；另一方面是因為沒有接觸過，也不會感到有壓力，甚至願意多花時間參與、主動積極學習。

志工願意到圖書館服務，除了上述志工本身參與服務的初始動機、參與服務的目的、時間因素及個人因素之外，依據文獻分析所得之老年志工參與志願服務概念圖所示（圖 2.2），服務機構本身也是應想參與的原因之一，故本節歸納文獻所提及之機構因素，項目包括服務內容、機構資源、志工管理、機構認同，並連同「環境因素」一併探討，如下說明：

#### 一、服務內容

當志工決定持續參與服務時，對所擔任的服務工作，必定有相當程度的了解及認同，因此透過志工本身說出對服務工作內容的想法，可解釋為志工選擇服務機構的原因之一，也讓圖書館了解志工對其工作內容的認知程度及服務心態，故受訪者提及的項目多在一項以上（16 名），歸納志工對其服務內容的想法，其內容如表 4.8：

表 4.8 受訪者對服務內容的想法

分項說明	人次	受訪者代號
喜歡與小孩互動	12	A1.A3.A5.S1.S2.S3.S4.S5.S6.S7.S8.S9.
有成就感	12	A2.A3.A4.A6.A13.A14.C2.C3.M1.M2.S9. S10
符合自己的興趣	11	G1.S1.S2.S3.S4.S5.S6.S7.S8.S9.S10.
彼此相互學習	7	M1.M2.S3.S4.S5.S6.S8.
盡其所能地幫忙	7	A1.A4.A9.A10.A12.C1.S10.
兼顧時間與身體狀況	6	A1.A2.A4.A11.A13.G1.
主動學習成長	3	A1.A5.A7.
感到趣味及愉快	3	A5.A8.G1.

資料來源：研究者整理

從上表可以分為八項，其中以「喜歡與小孩互動」、「有成就感」占最多（各 12 名），前者如 S1 受訪者表示：「我加入說故事志工主要是覺得是很喜歡孩子，又符合自己興趣的工作…，希望藉由活動帶給孩子一個愉快的下午活動，看到孩子投入即是很開心的事」（S1：59-60）。

S8 受訪者也提到：「像我上的課都是以說故事為主，因為我的美勞、繪畫不是那麼好，我自己比較沒那些idea，所以我都是講故事，像今天跟我配合的老師，她就很會佈置，那自己能幫忙的就儘量做，…通常都會提早來，準備要講的故事，思考說等下要如何把這個故事發揮，…因為喜歡孩子希望他們都有收穫…，像我們志工這樣相互配合，有時站在協助者的角色，自己也可以學習，彼此都可以發揮自己所長」（S8：69-73）。

後者是「有成就感」占 12 名，如 A13 受訪者表示：「因為像我去的時候，他們〔圖書館〕就缺幫忙整架、上架的志工…，那我也認識館員，她會帶我先認識環境，然後教我如何整理，那館員有自己的工作分配，都會要我先幫忙處理公事〔上書整架〕，等有時間在幫忙他們的私事〔館員個人業務〕；像我很喜歡做圖書加工，因為把書加工之後就可以上架，感覺自己很有成就感…」（A13：61-67）；如 C2 受訪者表示：「在面談的時候，就知道要做電腦教室的志工，一般來說電腦教室都是找比較年輕的工讀生去幫忙，那因為我自己在學校有接觸過電腦，所以他們〔圖書館〕就讓我去管電腦教室，我自己也覺得自己應該是可以勝任的」（C2：49-51）。

其次以「符合自己的興趣」為第二（11 名），如 S7 受訪者表示：「一直就擔任說故事的志工，也沒有想換過，這是我的興趣，剛接觸的時候不是很有把握，…慢慢地對兒童文學產生興趣，…後來念了兒童文學研究所，覺得自己越來越有興趣，我會持續做下去」（S7：92-93）；如 G1 受訪者表示：「我當初就是申請作導覽志工，因為重的東西我也不太能拿，腳的力氣也不是很好，所以不能站太久，所以就只能做導覽志工，我是覺得剛好跟我的興趣有關係，因為我喜歡建築，這個館也比較特別，…自己也做的很愉快…」（G1：48-50）。

從上述可知，有受訪者是因為喜愛小孩子，透過服務可以接觸小孩子、甚至幫助小孩子學習；也有受訪者認為透過自己的服務工作可以產生信心，有成就感、是對

自己的肯定；特別的是也有受訪者從服務工作中培養出自己的興趣，亦或是結合自己的興趣來參加服務，這都是當初來參與服務所沒有想到會有的一種收穫。

另外，研究者發現若以受訪者個人角度切入了解，受訪者個人在各項的累積上，選擇一項因素的共計 12 名、兩項的 7 名、三項 10 名、四項的 1 名，其中所提出服務心得項目最多的為 A1 受訪者，包括「喜歡與小孩互動」、「盡其所能地幫忙」、「兼顧時間與身體狀況」、「主動學習成長」，A1 受訪者表示：「我大多都是做圖書整理、櫃台借還書…所以我看到很多工作就自動參加，別人怎麼做，我就怎麼做，…只要我會的，我都幫忙；他們也都沒叫我上架；我覺得做這些比較適合我的年紀，像上架就比較沒辦法，而且也覺得有趣，有時候整理書也可以看看自己想看的書」(A1:48-51)。

在這八項中有兩項是上述較少提到的包括「主動學習成長」、「感到有趣味及愉快」兩項，特別的是 A5 受訪者同時提及這兩項：「目前是在櫃台服務…一開始在圖書館幫忙澆花、學習報紙的裝訂等，後來去上電腦課，才慢慢學櫃檯的事情，中間學了很久，剛開始不了解，都會問旁邊的館員，然後自己先做筆記，回家後，打在自己的電腦裡面，下次忘記的時候，會有印象，可以再問一下〔館員〕，回家再看一下，就可以加深印象，記得更清楚了，學習的方式都是自己慢慢摸索出來的，覺得要學的東西還很多，也很有趣味」(A5: 50-54)，可感受到受訪者在明白自己的不足後，仍虛心主動學習，也想辦法訓練自己的記憶力。

## 二、機構資源

在機構資源部分，主要是了解受訪者在參與服務前是否有使用圖書館的情形，探求受訪者到圖書館服務是否受到圖書館資源的吸引，故而願意參與服務，並將受訪者停留在圖書館的時間及其活動項目進行比較，以了解受訪者在服務前「很少利用」、「沒有利用」圖書館的情形及原因（表 4.9）。以下說明之：

表 4.9 服務前使用圖書館資源情形

使用情形	分項說明	人數	受訪者代號
停留在圖書館時間	1-2 小時	7	A2.A5.A7.M2.S1.S3.S9.
	2-3 小時	4	A12.A13.G1.S10.
	3-4 小時	2	A3.S2.

使用情形	分項說明	人數	受訪者代號
停留在圖書館活動	圖書館空間設備—查找資料、自修	1	G1.
	利用館藏—在館內看圖書	7	A2.A3.A7.S1.S2.S9.S10.
	利用館藏—在館內看報紙	3	A5.A12.S3.
	利用館藏—在館內看雜誌	3	A13.M2.S3.
很少利用圖書館的原因	工作忙碌	2	A1.S6.
	只有孩子小的時候有來過	3	A6.A8.S7.
	公司有書報	3	A4.A9.S4.
	多去書店	2	S5.A10.
	覺得書很亂	1	A11
	要查資料才會來	1	C3
	家裡有訂報紙	1	C2
	沒有利用圖書館的原因	3	A14.C1.M1.
自己買書	使用學校圖書館	1	S8

資料來源：研究者整理

### (一) 停留在圖書館時間及活動

「停留在圖書館時間」共計有三項 13 名，表示在參與服務前就有使用圖書館的經驗，並且停留的時間以 1-2 小時最多，如 A5 受訪者表示：「幾乎天天會來，現看報紙，然後看點書，大約待 1-2 小時」(A5：106)，停留在圖書館的時間多是在看報紙；而另一名 A7 受訪者表示：「我自己有想看的書的時候，我還是會來，一週大概 2-3 次，大概都是 1-2 個小時，除非自己要找什麼資料，像是電腦、醫療的問題，那我也喜歡看小說，包括歷史故事、福爾摩斯等」(A7：118-119)，可知停留在圖書館的時間多是在看圖書。

「停留在圖書館活動」共計有四項 14 名，項目包括「查找資料、自修」、「在館內看報紙」、「在館內看雜誌」、「在館內看圖書」，其中以「在館內看圖書」占最多 (7 名)，如以 S2 受訪者表示：「當志工之前的次數比較少，當志工之後，停留在圖書館的時間會增加，常常會順便去看些書，或是之前要講故事，所以自己會去找書，比較舊的書可能會排斥，但是像那邊〔兒童室〕的書還好，就會停留比較多時間」(S2：216-218)。

另外比較不同的狀況是亦有受訪者進行「查找資料、自修」的活動，如G1 受訪者表示：「我在當老師的時候就常去圖書館，有些是因為自己寫出版社教科書的需要，所以都會去，那時候網路上的資料還比較少，我最常去的是K圖書館，…因為有很多西文的資料，很吸引我看」(G1：111-113)

另外，也有受訪者表示從來都沒借過書，因為自己家裡的書很多，如S8 受訪者表示：「我從來沒在圖書館借過書，我自己會帶書去看，我看的書都是教會的，還有我自己訂的，因為我自己是基督教…」(S8：144-145)。

## （二）很少利用及沒有利用圖書館的原因

「很少利用圖書館的原因」共計七項 13 名，其中以「只有孩子小的時候有來過」占 3 名，表示因為要說故事才會帶孩子去圖書館，孩子上學之後也就沒有到圖書館的意願，如A8 受訪者表示：「就是孫子上幼稚園的時候（現在有 18 歲了），才有接觸到，已經十二、三年前了，不過那時候來圖書館的次數也很少」(A8：114-115)。

另外項目如「公司有書報」也占 3 名，因有其他管道可以獲取資訊，所以未使用圖書館，如A4 受訪者表示：「很少用圖書館，因為想看的資料公司都有，會在公司看，像以前工作會看經濟日報、工商時報，退休之後，這兩份報紙就沒有訂，所以會去圖書館看…」(A4：166-169)。

「沒有利用圖書館的原因」包括兩項 4 名，其中以「使用學校圖書館」占 3 名，如M1 受訪者表示：「沒有去圖書館，因為有需要的會去學校的圖書館，我是老師退休的，學校的資源也比較多」(M1：145)。

另外項目像是有受訪者表示會「自己買書」占 1 名，如S8 受訪者表示：「因為我是基督教，在很多年之前就有訂基督教論壇報、宇宙光，而且我都是訂終生的…出版社都會不定期送很多書給我，這幾年下來，多到都看不完，像我有時候看到很好的文章還會印下來送給家長，…」(S8：145-148)。

## 三、志工管理

在對志工的管理上分為「圖書館提供的津貼及獎勵」、「請假方式」等兩方面，以探求受訪者對圖書館服務相關規範的了解及狀況，其內容如表 4.10：

表 4.10 受訪者在志工管理情形

志工管理	分項說明	人數	受訪者代號
福利津貼、獎勵	沒影響；沒關係；沒意見；沒想過；沒在意	23	A2.A3.A4.A5.A6.A8.A9.A10.A11.A12.A13.A14.C1.C2.C3.G1.M1.M2.S1.S3.S4.S5.S10.
	沒申請	1	S2
請假方式	鼓勵方式、象徵意義	6	A1.A7.S6.S7.S8.S9.
	直接請假	13	A1.A2.A3.A4.A7.A9.A10.A12.A13.A14.C1.C2.C3.
	調班支援	11	S1.S2.S3.S4.S5.S6.S7.S8.S9.S10.G1.
	沒請過假	4	G1.M1.M2.S8.
	調整補班	2	A5.A6.
	課程暫停	2	M1.M2.
不需告知	2	A8.A11.	

資料來源：研究者整理

## （一）圖書館的獎勵及津貼

津貼部分是指的是每次參與服務三小時所給的車馬費，是按照參與的次數來計算，直接轉至郵局帳戶內，其中表示沒影響、沒關係、沒意見、沒想過（23名），如A6受訪者表示：「圖書館有跟我提過，在最早就有提到，不過這不會影響到我服務的想法」（A6：38）；A12受訪者表示：「每個服務單位給的車馬費都不太一樣，那我自己是覺得無所謂，因為出來服務就不是因為那個金額」（A12：28-29）。其中S2受訪者由於存摺燒毀，加上並不重視車馬費的補助，所以一直也沒去郵局辦理補發，她表示：「…我的資料我都還沒交，是因為需要的是郵局存摺，那我原本的存摺燒掉了，郵局也沒有了，之前有要補辦過，…到現在也就沒有辦，加上那些預算也是固定的，發完就沒了，但我個人在這部份就是沒有求的，也沒有影響到服務的投入…」（S2：32-36）。

獎勵部分是指每年圖書館會統計志工參與的服務時數，將名單送交至圖書館內部及外部（如內政部）進行審核，並參加志工表揚等（表 2.15），在所有受訪者中有 23 名受訪者認為「沒影響、沒關係、沒意見、沒想過、沒在意」表示對於獎勵（表揚）並不會影響參與的服務狀況。

另外有 6 名受訪者認為獎勵（表揚）是有象徵性的意義、有鼓勵的作用，如A1受訪者表示：「我最初其實想要找一份沒有待遇的工作，所以有沒有什麼福利，對我來說沒有影響…我之前有跟他們〔館員〕說不要報〔申請〕，反正，我是來打發時間的…像我有得到文建會金質獎、銀質獎、金鑽獎，對我來是很大的鼓勵，讓我覺得對社會有貢獻，也覺得很有成就感、很光榮、很有信心，會更想努力」（A1：17-21）。

其次A7受訪者也表示：「是一種獎勵啦！自己會覺得有成就感，那時候也才發現「耶！我有服務那麼久了嗎？」，就很高興，所以也不是說一定要給我什麼，因為志工這個工作有提供給我們這個機會，讓我們可以利用這個空檔，多跟外面接觸，不會在家看著天花板打發時間」（A7：25-27）。

## （二）志工的請假方式

包括直接請假、調班支援、沒請過假、調整補班、課程暫停、不需告知等六種方式，其中可依志工類型來了解，由於行政志工不似推廣志工有上課的時間壓力，所以在請假的方式上包括直接請假、調整補班、不需告知等三種，服務時間上也較具有彈性，如A3受訪者表示：「我通常會先打電話，跟他們說我不能到，自己先請假」（A3：99）；如A13受訪者表示：「我都會先打電話去講，她們（館員）也都會諒解，也不會強迫我們補時數」（A13：77）；在調整補班的方式，如A5受訪者表示：「因為我服務的時間都是週六或週日，所以，如果我禮拜六沒來，禮拜天就來，看家裡的時間安排…，就是有兩天可以自己調整」（A5：71-73）；在不需告知的方式，如A11受訪者表示：「我通常不會跟館員講，因為他們都忙得不得了，哪會管到我，所以我確定不會去的話…，也不會特定跟館員說要請假」（A11：51-52）。

相對地，推廣志工中的「說故事志工」則因須配合排班時間，所以一但有志工請假，則必須以調班支援的方式進行，如S3受訪者表示：「因為我們是排班的，所以通常我們會先知道，那我們自己就會先調班，找其他老師代班，那真的沒有辦法的時候，才會通知館員」（S3：71-72）；S5受訪者表示：「真的有事情的話，可以請求幫忙，因為像圖書館分東西南北區，各有一個區長，區長之下有個分館（約 7-10 個分館），負責一些訊息的傳達…通常由小隊長負責排班，…那大家會把需求跟她說…，就我再另外找別的同仁調班，那跨區支援也是有，真的需要幫忙就會發MAIL給幹部，我們

也有分活動推廣組、資訊組，那資訊組就會負責把訊息發布，看哪個館可以來支援，通常都可以處理好」（S5：96-101）。

在推廣志工中的「電腦資訊志工」則因為由志工本人負責電腦教學的課程，通常為期 8 週的課程，亦會有課程的時間表，如果志工若真碰到有事須請假，則無法由其他志工代替，故只好讓課程暫停乙次，故M1、M2 受訪者表示如有突發狀況會以課程暫停的方式來告知學員、但是自己則從未請過假，M1 受訪者表示：「如果有事通常會在前一週跟學員說，讓課程延後一週，我自己沒有臨時請假過，不過這一期有個老師，請過幾次假…這就需要跟這位老師做個溝通」（M1：101-103）；同時M2 受訪者表示：「通常我時間都會排開，因為我不喜歡中間延後，我會一氣呵成，所以都沒請過假」（M2：78）。

另外有 4 名受訪者（G1.M1.M2.S8.）表示自己參與服務以來都從未請假或是會先調開，除上述的M1、M2 受訪者外，如G1 受訪者表示：「通常服務的時間都是幾週先就約定的，所以我都會把事情排開，不過也有臨時來申請的，如果我時間上真的不行，我也會跟圖書館說，他們也會在聯繫其他導覽志工，幾乎我都是把我自己的事挪開」（G1：64-65）；S8 受訪者表示：「…碰到我要講故事的時候，我都會把教會的時間調整，改成周日才去教會，也還好是教會裡的人都很好，大家都很配合，至於圖書館這邊，我印象中我是從來都沒有請過假的」（S8：93-95）。

#### 四、機構認同

在機構認同主要包括「圖書館環境規劃」、「與館員的互動情形」、「與志工的互動情形」等三部份，首先了解受訪者對於在圖書館環境的想法，其次從情感層面上探求與館員及志工之間的互動狀況，以了解志工對機構的認同情形，如表 4.11：

表 4.11 受訪者在機構認同情形

機構認同	分項說明	人數	受訪者代號
	普通	10	A2.A9.A13.C1.C2.C3.M1.M2.S7.S8.
對於圖書館環境規劃的感覺	非常好	8	A3.A4.A12.A14.G1.S1.S4.S6.
	好	7	A5.A6.A7.A8.S2.S3.A10.
	不表示意見	5	A1.A11.S5.S9.S10.

機構認同	分項說明	人數	受訪者代號	
與館員的 互動狀況	打招呼	30	全部	
	曾主動提出建議	4	A3.A9.C3.S10.	
	感謝館員給的協助	3	S1.S2.S6.	
	相處愉快	2	A1.A5.	
	不滿意	1	A14	
	面對面	16	A1.A3.A4.A5.A9.A10.A11.A13. A14.C1.C3.M1.M2.S2.S4.S9.	
	聯絡方式	電子郵件聯繫	9	A2.G1.S1.S3.S4.S5.S6.S7.S10.
	電話聯繫	4	A6.A8.M1.S8.	
	公布欄公告	1	A7	
	總館活動	11	A1.A2.A3.A5.A6.A8.A10.A11. S1.S3.S6.	
與志工的 互動狀況	希望多辦活動碰面	6	A12.A13.C2.C3.S4.S10.	
	沒有互動，覺得孤單	5	A3.A4.A6.A14.G1	
	有問題相互交流	5	A5.S5.S7.S8.S9.	
	沒有意見	4	A7.A9.C1.S2.	
	私下聚會碰面	4	A1.M1.M2.S1.	
	主任安排聚餐	3	A2.A4.M1.	

資料來源：研究者整理

### (一) 圖書館環境規劃

受訪者表示「普通」(占 10 名)，如 A2 受訪者表示：「現在圖書館環境算普通啦，和以前比也都比較重視個人的空間，但是相對地在管理上有些不方便，比如現有些學生會在圖書館作些過度親密的動作，就覺得在公共場所，管理上比較困難…」(A2：22-24)；如 C3 受訪者表示：「我一直都在樓上(電腦教室)，所以不知道樓下的狀況，這邊是覺得還可以啦…算是普普通通」(C3：30-31)。

其次表示「非常好」(8 名)，如 S4 受訪者表示：「這邊的環境很好，附近也都算是住宅區，那樓上是社區活動中心，所以也覺得很方便」(S4：22)；如 S6 受訪者表示：「我覺得現在圖書館很多元，很多服務我都還沒有用到，像是圖書館播的電影我都還沒來看過，我覺得規劃的很好，是自己沒時間去用」(S6：32-33)；另外有受訪

者認為「非常好」，主要是因為圖書館有進行空間改善，如A4受訪者表示：「經過空間改善之後，覺得圖書館的環境，現在跟之前比，真的差很多，以前比較髒亂，現在改之後，好很多，但是和其他圖書館相比算是很不錯…」(A4：39-42)。

同時亦有受訪者對圖書館的環境表示「不表示意見」(5名)，如A1受訪者表示：「現在很好啊，這事不關己，我也沒意見，而且圖書館有自己的經費考量」(A1：23)；如A11受訪者表示：「我想這是我沒辦法決定的，所以不太想說」(A11：20)；如S5受訪者表示：「圖書館的規劃，目前是都很習慣了，當然這要看圖書館的狀況，現在這邊（圖書館）好像陸續都有一些經費，我想有機會的話，也都會去改善，所以不用我操心」(S5：32-33)。

## （二）與館員的互動情形

分為相處情形、聯絡方式兩項，在相處情形上受訪者表示到館服務時都會主動和館員寒暄打招呼，同時有四名受訪者表示「曾主動提出建議」，如A3受訪者表示：「讀者的部份，有些建議我會跟館員說，比如說有些圖書太舊了就應該淘汰，一直放在架上也沒有人會去看，還有圖書的空間真的不夠、需要增加，我也知道館員可能也有困難，所以我也不一定會要求到底要怎麼去處理」(A3：76-78)。

另外有三名受訪者表示「感謝館員的協助」，如S1受訪者表示：「我在圖書館待這麼多年，最主要的是感謝館員給予很多的協助，我們看到館員那麼認真做事情，所以，自己也應該要努力一點，要配合活動這樣…像我通常周日上課會用到的PPT，館員都會先掃瞄好寄給我們，讓我有時間自己多準備，像昨天的課(6/21)，我在5月中就收到資料了」(S1：47-50)；如S6受訪者表示：「館員是總指揮官，他們要幫助我們一些設備，所以像是電腦、空間，這些資源都是圖書館提供的，我們只是去發揮表演的，所以要感謝他們」(S6：53-54)。

也有一名受訪者表示「不滿意」，指出：「大多是服務的時候才會碰到1-2個館員，但是，我其實對圖書館有點失望，因為剛開始館員並沒有讓我對圖書館有些基本的了解，好像都得靠我自己去摸索，但是因為對圖書館的事物都不了解，所以覺得自己這樣很辛苦」(A14：44-46)。

其二「聯絡方式」主要是想知道館員與志工之間的訊息傳遞方式，從訪談中得知

無論是要傳達課程的資訊、活動的訊息、服務的狀況等，多是採以面對面的方式進行（16名），其中有9名是行政志工，如A11受訪者表示：「我跟館員大部分就是到圖書館服務的時候，以及離開圖書館的時候會跟館員打個招呼，有事情的話都會直接跟我說，通常都沒什麼事情」（A11：35-36）；如M1受訪者表示：「覺得還蠻融洽的，有什麼活動要參加的，像上次的旅遊啦，大部分有什麼事都是現場直接跟我說，其他就是透過電話比較多」（M1：45-46）。其次，採取以電子郵件聯繫的方式進行（9名），其中6名是推廣志工的說故事志工，平時就有收發電子郵件的習慣，如受訪者表示：「平常都是e-mail居多，不然就是到圖書館的時候會跟我們說，因為很多受訓的資料都在網頁上，所以我們可以從上面知道」（S3：45-46）；另外如A2受訪者表示：「平常和館員接觸的不多；有時候會發mail給我，像一些課程資訊啊，上次圖書館辦聚餐、總館的活動，也會通知我；另外就是每次來跟回去，會打招呼，離開的時候會簽到」（A2：41-43），故可了解館員與志工的聯絡方式與志工類型有直接的相關性，行政志工多以面對面的方式進行，推廣志工則多以電子郵件方式傳達。

### （三）與志工的互動情形

在「與志工之間的互動情形」，其中以「參加總館活動」占最多（11名），如A2受訪者表示：「現在分兩組…比較常碰到的就是週一，大家會聊一下，感覺很不錯；其他就每年圖書館在總館會辦志工活動，這邊主任每年年初也都會請大家去吃飯，今年好像是1月8號去的；在服務之外，就沒有自己連絡」（A2：45-48）；如A8受訪者表示：「同一個時段的會打招呼，也比較會認識…圖書館這邊是有一年一次的旅遊，但是因為大家比較碰不到面，所以也沒參加」（A8：41-43）。

其次以「希望多辦活動碰面」（6名），如A13受訪者表示：「有個志工…常會帶她自己種的香草、迷迭香請館員給我們，讓我們拿回去泡茶，可是我也沒看過那位志工，因為服務時間不同，通常館員就會說是某某志工拿過來給我們大家的，感覺很窩心，其他也沒有交流的機會，也希望可以辦些活動讓大家碰面」（A13：57-59）；其他如C3受訪者表示：「像現在我的交接班碰到的是館員、工讀生，所以不會碰到其他的志工，所以想看是不是能由分館這邊辦些活動，讓大家熟悉一些」（C3：78-79）。

在「沒有互動，覺得孤單」（5名），如A14受訪者表示：「我服務的同一個時段並

沒有看到其他志工…坦白說會覺得這個工作，跟人之間比較缺乏聯繫，沒有什麼活動，也就沒有什麼參與感，在工作中也都是自己一個人，所以有時候覺得很孤單」(A14：48-50)；另外如受訪者表示：「其他志工我不是很認識，頂多就是有看過，但是因為我服務時間不固定，所以也不認識，更談不上什麼互動，有時候也會覺得自己好像是孤軍奮鬥的感覺」(G1：45-46)。

## 五、環境因素

從文獻分析中 Herzog and Morgan (1993) 指出服務機構的環境因素會是影響志工選擇的因素之一，也就是志工的居住地與服務機構的所在地，兩者所屬的行政區域及地理位置均會影響志工選擇機構的意願，相對地也會影響志工參與的意願，以下針對受訪者居住的行政區域及交通位置進行說明。

### (一) 行政區域

根據《辭海》一書(遲嘯川，2001)對行政區域的解釋是指「為便於行政管理之劃分的區域，如省、縣、市等」。而目前台灣的行政區劃分一至三級，依序第一級是直轄市、省，第二級是縣、市(舊稱省轄市)，第三級是直轄市下設的區。由於圖書館屬於直轄市的台北市內，是否會吸引鄰近地區的志工參與，是一項可以觀察的角度，其中以騎摩托車的C1受訪者表示：「我現在都是騎車，大概10分鐘就到了，因為我住板橋，所以也很近……其實我是不太想跑太遠，但是如果是很喜歡我也會去」(C1：83-85)。可知C1受訪者雖然居住於台北縣板橋市，但仍願意跨區至台北市服務，主要是距離符合C1受訪者的接受範圍之內。

另外C3受訪者表示：「我住板橋，騎車過個光復橋就到了，公車也是幾站就到了，就十幾分鐘，……像我昨天就跑去蘆洲開會，因為獅子會的區域很大，像三重、蘆洲、新莊、淡水、石門、三芝都算是，所以覺得沒關係，大概都在一小時內左右(C3：134-136)」。可知C3受訪者對於距離上並不是很重視，所以跨區至台北市服務，或是到其他台北縣市內都是可接受的範圍。

### (二) 地理位置

地理位置是指地表上某一地理實體與其他地理實體之間的空間關係(遲嘯川，

2001)。因此，以受訪者住家到圖書館之間的距離，作為其地理位置的分析，也就是以通勤所花費的時間來計算，整理如表 4.12。

表 4.12 受訪者的通勤狀況

通勤狀況	分項說明	人數	受訪者代號
走路	5 分鐘左右	2	A8.S4.
	10 分鐘左右	3	A7.A12.S10.
	15 分鐘左右	3	A2.A4.S5.
	20 分鐘左右	4	A1.A11.M2.S8.
	30 分鐘左右	1	A14
騎腳踏車	2-3 分鐘左右	1	A6
	7-8 分鐘左右	1	A5
	15 分鐘左右	2	A10.C2.
騎摩托車	5 分鐘左右	1	A9
	10 分鐘左右	3	A13.C1.M1.
	15 分鐘左右	2	C3.S6.
	20 分鐘左右	2	S3.S7.
搭公車	30 分鐘左右	2	A3.S10.
	40 分鐘左右	1	S2.
	搭捷運&走路	1	G1.
開車	15 分鐘左右	1	S1
	工作愉快時間不介意	3	S1.S4.S7.
	搭乘運輸工具便利	1	S10.
通勤時間 (不分交通工具)	10 分鐘左右	3	M1.A2.A13.
	15 分鐘左右	5	A6.S6.A8.A9.A10.
	20 分鐘左右	6	A5.A3.A11.C1.S5.S8.
	30 分鐘左右	5	A1.S3.C2.A14.S9.
	40 分鐘左右	4	A4.A7.G1.A12.
	60 分鐘左右	3	M2.S2.C3.
強調距離因素的受訪者		7	M1.M2.A3.A8.A7.C1.S5.

資料來源：研究者整理

在通勤方式上，以走路的方式占最多（13 名），且花費時間多以 20 分鐘左右，

其受訪者的想法多是將走路當做運動，如A1受訪者表示：「因為我喜歡走路，也當作是運動，大概20幾分鐘…希望〔服務地點〕是走路能到的，會比較方便」(A1:82-83)。

另外，雖然也是以走路的方式，但A8受訪者表示：「我到圖書館這邊走路5分鐘就到了，因為我家就在對面的社區裡面，我是希望花的時間越少越好」(A8: 88-89)。從上述可知，雖然都是以走路的方式抵達圖書館，但是A1卻肯多花些時間(20分鐘)，而A8卻希望以最少時間(5分鐘)，表示A8受訪者非常在乎距離這個因素；而S10受訪者表示：「像我現在到圖書館都是用走路的，大概7-8分鐘，那到其他分館只要交通方便我也覺得OK，坐車不是很困難的事情」(S10: 101-102)。

其中以G1和S2受訪者花費車程的時間最長(40分鐘)，以為G1受訪者表示：「我目前到這邊是搭捷運之後走路過來，大概需要40分鐘，所以在一小時之內的通勤時間內，是我可以接受的」(G1: 87-88)。故以整體而言，若以通勤時間(不分交通工具)來看，也是以花費20分鐘左右的占最多(6名)。

而在訪談中提及以距離因素為考量因素的共計7名，以下探究其原因，則各有不同的觀點；如A8受訪者是因為必須準時返家等待行動不便的先生，受訪者提及：「因為我先生三年前跌跤，現在有點失智，加上有帕金森氏症，白天是在日間照顧中心有社工人員照顧，那下午會有車子送回來，所以我要準時去接才行…」(A8: 74-77)。因此，才會對距離因素特別重視。

再則M1受訪者則是因為個人的想法不同所致，受訪者提及：「在距離上一定會有差別，我覺得在自己生活圈、生活範圍做志工，這樣才不會浪費時間，就近服務，可以把通勤的時間拿來服務，應該是比較好，我並不認為跑到比較遠的地方服務就比較偉大，應該每個人在以自己的時間、能力、方便、領域來考量」(M1: 124-126)。同時M1受訪者也說明如果大家都可以就近服務，相對地不但節省時間、金錢、體力，對志工來說是比較有益處的。

最後A3受訪者表示：「像我自己都會挑，不用一直要轉車的，希望距離是ok的，不然出門的時候〔體力〕還好，可是做完服務要回去的時候，因為耗損了很多體力，就累死了，而且，像我來圖書館服務之後回家可以搭公車508，這是不用換車，其他都要換，不然就算搭捷運也要換來換去，也得走來走去，就會覺得體力真的不行，所

以這當初都是我想過的」(A3：120-123)。從文中可知A3受訪者是因為本身體力的考量，同時認為搭公車可以直接回家又可以休息，所以才會在意距離。

## 六、小結

機構因素包括服務內容的想法、機構資源、志工管理、機構認同、環境因素等五項，在對「服務內容的想法」包括喜歡與小孩互動、有成就感、符合自己的興趣、彼此相互學習、盡其所能地幫忙、兼顧時間與身體狀況、主動學習成長、感到趣味及愉快等共計八項，由於當初在面談時對服務內容有初步的了解，所以並不會排斥，甚至有3名受訪者(A1、A5、A7)願意多花時間主動學習，表示受訪者對服務內容的想法會影響到志工選擇服務機構的意願。

「機構資源」包括受訪者在服務前使用圖書館的情形、很少利用圖書館、沒有利用圖書館等三項，發現30名受訪者中有13名受訪者在服務前就有使用圖書館的經驗，而很少利用及沒有利用圖書館的17名受訪者，其中有2名受訪者(S4、S7)則因為擔任志工接觸圖書館之後，也開始利用圖書館資源，另有1名受訪者(A11)是因為看到圖書館書架太亂，所以決定到圖書館幫忙，表示圖書館資源會影響到志工參與的意願。

「志工管理」包括津貼與獎勵、請假方式等兩項，在請假方式及津貼上受訪者表示不會影響參與因素，只有在志工的獎勵(表揚)部分受訪者表示對其有鼓勵作用，會更想積極投入服務，故會影響到志工參與意願。

「機構認同」包括圖書館環境規劃、與館員互動、與志工互動等三項，發現受訪者對圖書館環境規劃的感覺在普通、好、非常好三個層次上共計25名，表示對圖書館環境的接受程度高；在與館員的相處上，感謝館員協助的有5名受訪者(S1、S2、S6、S9、S10)，表示參與意願與館員的表現有關；在與志工的相處上，有11名受訪者知道可以參與總館的活動，有5名受訪者(A3、A4、A6、A14、G1)曾感覺得沒有互動及孤單，另有6名受訪者(A12、A13、C2、C3、S4、S10)希望圖書館多辦理活動，以聯繫志工之間的情誼，增加其交流的管道。故志工對圖書館圖書館環境、館員互動為影響志工參與服務的因素，但是志工的互動狀況無法顯示是否為影響志工參與服務的因素。

「環境因素」包括行政區域、地理位置等兩項，從通勤狀況發現受訪者並不會因為「行政區域」的劃分，而影響其參與服務之行為，相對地，「地理位置」的空間關係，反而是受訪者考量的要素，故可推論「環境因素之地理位置」是受訪者考量的因素之一。

在訪談中僅有三名受訪者指出只要工作愉快，則不介意時間的花費，以及一名受訪者提及只要交通便利則不在乎搭車所耗費的時間。

整體而言，受訪者認為每次服務的時間是恰當的、也不會排斥服務內容、在服務前有使用圖書館的經驗、認同圖書館的環境；然而，在與圖書館聯繫及互動上則建議需要多增加聯繫的管道，可知機構因素中的服務內容、機構資源、志工管理之獎勵方式、機構認同之環境規畫和館員互動情形、環境因素之地理位置等是影響志工選擇服務機構的因素之一。

## 第四節 參與訓練課程的回應與經驗

本節說明老年志工在參與訓練課程的回應及經驗，包括兩部分，其一說明志工參與圖書館訓練課程的回應，包括基礎訓練及特殊訓練課程，以便了解訓練課程對其志工參與服務是否有所助益。其二對參與課程之後的經驗進行說明，並將其課程範圍擴大包含志工可自我選擇的在職課程，以便對志工參與的所有課程有完整性地了解。

### 一、參與訓練課程的回應

依據內政部志願服務法的規定將志工訓練可分為一般基礎訓練、特殊訓練，前者由中央主管機關定之，特殊訓練則由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。

由於圖書館行政志工的招募時間採長期辦理的方式，推廣志工多是以定期報名的方式進行。在圖書館辦理一般基礎訓練課程的時間採每年定期辦理，兩者之間往往會有時間上的落差，比如志工到圖書館報名的時間，可能已經過了圖書館辦理課程的時間，是故圖書館並未強制要求志工一定需要接受完訓練後才能夠開始服務，故行政志工在經由報名、面試、試用之後便開始服務，且志工多是一邊服務、一邊等待圖書館安排參加訓練課程，故有部分志工仍未參與一般基礎訓練課程，如表 4.13 所示。

表 4.13 訓練課程的回應與經驗

訓練情形	分項說明	人次	受訪者代號
	未曾參與任何訓練課程	5	A3.A6.A11.A13.G1.
參與訓練課程的回應	僅上過基礎訓練課程	不必要／幫助有限	3 A10.M1.M2.
		沒意見	3 C1.C3.S4.
		有需要	3 A7.A8.C2.
參與訓練課程經驗	曾參與基礎訓練和特殊訓練課程	沒意見	10 A14.S1.S2.S3.S5.S6.S7.S8.S9.S10.
		有需要	6 A1.A2.A4.A5.A9.A12.
正面經驗	收穫	20	A1.A4.A5.A7.A8.A9.A10.A14.C1.C2 .S1.S2.S3.S4.S5.S6.S7.S8.S9.S10.
	愉快	7	A2.A4.C3.S3.S5.S6.S9.
參與訓練課程經驗	辛苦	5	A12.M1.M2.S2.S4.
	困難	2	A4.A5.
	失望	2	A14.S7.
	生氣	1	S5.
	難過	1	S4.
	需要協助	1	A14.

資料來源：研究者整理

在參與訓練課程的回應上分為「未曾參與基礎訓練課程和特殊訓練課程」、「僅上過基礎訓練課程」、「曾參與基礎訓練課程和特殊訓練課程」等三個部份，其中以「曾參與基礎訓練課程和特殊訓練課程」占最多（16名），如A5受訪者表示：「志工很多課程我都有上，像是基礎訓練和特殊訓練…；像上次的基礎訓練，圖書館讓我在台上講自己的經驗與分享，覺得自己也可以分享給其他志工，很高興…」（A5：21-23）；又如S5受訪者表示：「通常課程都是圖書館安排的，在接受培訓的時候就都上過了，那對我來說是不同的領域…所以願意去嘗試了解，…大體上我是沒什麼意薦的…」（S5：40-44），可知兩名志工的學習及參與意願較高。

其次以「僅上過基礎訓練課程」居次（9名），如A8受訪者表示：「我上的基礎訓練主要是對志工服務的理念有初步了解，知道自己可以這樣做下去；我也有去消防局上課，是了解如果發生緊急的狀況，可以如何處理這樣，其他也沒有去上什麼課程」（A8：31-32）；另外，M1受訪者表示：「目前只參加基本訓練；很多年來館員有跟我

講，我都沒有去，因為訓練志工的性質和電腦教學課程沒有關係，所以沒什麼意願去參加，今年館員苦口婆心的跟我說，說沒有受訓就沒有辦法享受志工權利，所以，今年10月才去參加。後來才知道，還要上另一種的課程(特殊訓練課程)才算完成」(M1：38-41)，可知兩名志工對參與的意願有很大的不同。

最後以「未曾參與基礎訓練課程和特殊訓練課程」占最少(5名)，而進一步了解未參加課程的原因，如A3受訪者表示：「我都沒去上耶，因為時間都一直沒有合適的，有時候也不知道有什麼課程，他們也沒通知我…如果只是為了我的身分的話，我又不在乎這些，我也不需要，教書教一輩子，那些獎狀、證書我都很多啦..不在乎的…，我跟我先生是覺得我們做志工不求名不求利，自己開心就好」(A3：35-38)；另外，A6受訪者表示：「我沒有去上過課，其實也覺得不需要，因為她們〔館員〕教給我的已經夠了，而且，顯然的，還有很多書都在排隊等著處理，所以她們的工作真的很多，我能幫忙做的也是一些制式的，那我也不想去學新的，我也覺得不用去〔上課〕，沒有必要，我只要能分擔她們現在制式的工作，這樣應該就差不多了」(A6：46-49)。

另外有些受訪者是在參與圖書館服務前，就已經在先前的服務單位完成基礎訓練課程，計有5名受訪者(A2、A4、A7、A8、A12)，如A2受訪者表示：「我在士林國小上的，因為我最早是在士林國小站交通崗，所以那個時候剛好有開，就有去上；印象是兩個整天，沒有很多人，大概有30-40人，在禮堂上課」(A2：28-29)；如A4受訪者表示：「關於基礎訓練都參加過了…，不過那是天文館就有辦一個館內的課程，我是那時候參加的，後來圖書館也有辦，不過想應該是一樣的，所以我就沒有去」(A4：46-50)；如A7受訪者表示：「基礎課程的12小時，我是在市政府上的，那時候是在醫院服務的時候上的」(A7：34)；如A8受訪者表示：「在區公所服務的時候有上過基礎訓練的課程，服務之後有去參加過消防局的課程」(A8：29)；如A12受訪者表示：「在很多地方都有參加過基礎訓練課程，包括在僑委會、敦安基金會、醫院，因為是不同時間，想說有時間就去上…」(A12：36-38)。

研究者發現「僅上過基礎訓練課程」的受訪者在意見上有少數不同的想法，包括有三名受訪者(A10、M1、M2)認為基礎訓練課程是沒必要／幫助有限，如A10受訪者表示：「我上過兩次基礎訓練…，幾乎都以志工的福利、態度來說，我自己是覺

得還好、沒有什麼困難，反正就是上課，因為我在圖書館的工作是整理上架，不是第一線的人員，所以覺得幫助不大，不需要了解這些」(A10：26-28)；而M1受訪者則表示因為本身是大學教師退休，所以對於與志工相關訓練內容已了解，可能因為有此想法所以對參與課程的意願較低，如M1受訪者說：「我從事40幾年的教學工作，一些觀念都有，我有的一些經驗、經歷（條件、背景），所以我可以不客氣的說，我應該也有資格可以站在台上」(M1：46-47)。

M2受訪者認為課程是不必要的，反而是多花時間而已，她表示：「有上過，我是上過第一級而已（基礎訓練）。而且覺得很無聊，約是91-92年去上，那時候說是志工要接受訓練，所以就去，可是覺得毫無意義，因為言不及義，既然以志工來服務，就是無所求，就不需要回饋我們什麼…」(M2：27-29)；但也有受訪者認為是有獲得的，如C2受訪者表示：「我有參加過志工的基礎訓練課程，覺得沒有什麼困難的，主要都是講當志工的基本認知、機關規定、在工作的狀況、身為志工所擔負的責任等等，我是覺得志工的權利義務應該要說明清楚，所以這個課程是必要的，這樣可以讓志工能夠更深入的了解當志工的狀況」(C2：21-23)。故圖書館必須要讓志工了解參與基礎訓練課程的意義，循序漸進地讓志工明白志願服務的意義及參與課程的理由，使其建立正確的服務觀念與態度，進而落實在實際服務的行動上。

承上述，若只了解受訪者參與基礎訓練課程的狀況，而忽略在職訓練的課程則顯得狹隘，因為整個訓練課程並不只包括基礎訓練、特殊訓練等兩個部份。而且在職訓練是志工主動參與的課程，因此研究者歸納整理於參與課程訓練經驗中，以下延伸討論受訪者曾經參與所有課程的經驗。

## 二、參與訓練課程的經驗

將受訪者參與訓練的經驗，包括基礎訓練、特殊訓練、在職訓練等課程，以下將參與的經驗歸納為「收穫」、「失望」、「生氣」、「辛苦」、「困難」、「愉快」、「難過」、「協助」等八項，其中正面經驗有收穫、愉快兩項，其中以「收穫」占最多（20名），如A5受訪者表示：「像有次上電腦課，…老師問有誰不會電腦，結果只有我和另外一位伯伯舉手，那次是我第一次覺得自己要學的東西還很多，更要努力學習；總之，我很喜歡上課，覺得有上課就有得到東西，過去很多不知道的，都可以學習到很多，有些

課程沒學過，像上次的英文課程，就需要慢慢學」(A5：31-33)；如A9受訪者表示：「通常會想去參加的都是自己想要了解的，那自己多多少少會有些幫助，那比較有印象的是有次的花卉講座，那因為自己家裡有種，所以自己會去嘗試做」(A9：28-29)。

其次感到「愉快」的受訪者有7位，A4受訪者表示：「有上過一個成長訓練課程，安排一個帶動唱的活動，是兩節課的時間，主要學習能夠主持做一個康樂節目，請一個高中康樂隊的老師…印象中整個課程是很愉悅的，也很有趣味性」(A4：53-56)；另外如S5受訪者表示：「像我上個禮拜有一個新來的小女孩，剛開始她會怕生，那我就跟她說，可不可以給我一個hug，她就說可以，我們就擁抱一下，她的父母也在旁邊，大家其實是很有童心、很真誠的眼神交流，這就覺得很開心愉快…」(S5：47-49)。

在負面經驗則包括辛苦、困難、失望、生氣、難過、需要協助等，其中以「辛苦」占最多(5位)，如M2受訪者表示：「課程是兩天的，行程很短，頂多大家互相認識，沒有什麼特別的；整天坐到腰痠背痛，都是鐵板椅太累了，只是介紹相關訊息，請館員去解說、志工講經驗而已」(M2：30-31)；如S2受訪者也表示：「比較辛苦的是剛開始完全沒經驗的時候，上課沒辦法完全理解，所以說故事真的是靠經驗…，光是那些理論會沒有辦法內化，而且邀請的老師都很有經驗，但是因為自己沒有實作過，就很容易miss掉」(S2：51-53)。

在「困難」、「失望」上也各有2名受訪者提及，前者如A4受訪者也表示：「有些課程對有些年紀大的志工，可能比較困難，比如像成長課程，上完兩天之後，最後還要有個筆試，是非題50題，好像占60%，通過後內政部的人會給你口試，有點像是個障礙賽，通過之後內政部會發給證書，大概一週之後，會寄課程表、成績表和證書」(A4：73-76)。

後者如S7受訪者也表示：「之前上一個「話與畫的對談」，我感到失望是因為覺得那是一個賣書的課程，因為是有時數認證的，我以為是要傳達對一些繪本的想法，可是內容上根本不是在討論繪本畫的是什麼，而是一個日本作家跟出版社的一個對談，講說為什麼出這本書，或是出書中間的過程，所以應該說課程與我的想法有落差，跟我預估的不同」(S7：60-63)。

另外比較特別的是有志工表示生氣，如S5就曾表示「生氣」，她說：「是不會覺得

有什麼吃力的地方，但是曾經有發生過課程開天窗，那是因為原本有排定上課的講師，等我們都到了，可是講師沒來，真的很讓人意外也讓人生氣，因為覺得講師應該要有敬業精神，這樣臨時請假，讓我們全部的人都坐在那邊傻等；另外像有些進階課程是自由參加的」(S5：53-55)。

### 三、小結

在參與訓練課程的回應上主要以對課程表示沒意見(13名)占最多、其次是認為課程是有需要者(9名)、未上過任何課程(5名)，認為有需要的受訪者表示使其對志工的角色更加了解，另外，較特殊的是僅有3名受訪者(A10.M1.M2)認為課程是不必要的，主要是認為對其服務工作無影響，這三名受訪者為行政志工及資訊志工，在工作內容上，覺得不需要參與基礎課程，但是對於在職訓練課程則表示有興趣。故進一步比較者三位受訪者的在通勤狀況表現，發現M1、M2受訪者在訪談中均強調距離因素，故推論參與課程的地點對受訪者來說有一定程度的影響。

對參與訓練課程的經驗上，受訪者多認為有所獲得，表示受訪者多抱持正面經驗，其中僅有四位受訪者缺少正面經驗(A12、A14、M1、M2)，其中M1、M2受訪者表示課程為期兩天雖然是坐著上課，但很不舒服；A12受訪者則認為聽課是辛苦的；A14受訪者表示因為不知道課程資訊的管道，因此需要協助。從上所述可知M1、M2受訪者對訓練課程較為不滿意。整體而言，受訪者多認同課程的是必要的、且課程的經驗也多偏向正面的學習心態。

## 第五節 參與服務過程的學習與影響

參與服務情形包括受訪者學習狀況、受訪者參與服務的影響，主要了解志工實際參與服務的過程，並循序漸進地探求對志工的影響，以下分段說明之。

### 一、學習狀況

包括在學習方式、以服務中印象深刻的例子說明、是否有想改換服務機構的想法等三項：

#### (一) 受訪者的學習方式

根據受訪者經驗，了解在服務時的學習方式，分為館員帶領、自我學習、志工教導、總館訓練等四項，以及在服務幾次之後才能夠順利地進入服務狀況，如表 4.14。

表 4.14 受訪者的學習經驗

學習狀況	項目	人次	受訪者代號
學習方式	館員帶領	13	A1.A3.A5.A6.A7.A9.A10.A12.A13.A14.C1.C3.S10.
	自我學習	3	A4.M1.M2.
	總館訓練	10	S1.S2.S3.S4.S5.S6.S7.S8.S9.S10.
	志工教導	6	A2.A8.A11.C2.G1.M2.
熟悉服務狀況次數	第 1 次服務就上手	7	A2.A4.A7.A11.A12.M1.S10.
	第 2 次後才上手	8	A1.A3.A5.A9.A10.A14.C2.M2.
	第 3 次後才上手	5	A8.A13.G1.C1.C3.
	第 4-5 次後才上手	1	A6
	實習後（說故事志工）	9	S1.S2.S3.S4.S5.S6.S7.S8.S9.

資料來源：研究者整理

在學習方式上以「館員帶領」為最多（13 名），與熟悉服務狀況次數的結果相比較，發現在館員帶領部分中有 6 名受訪者（A1、A3、A5、A9、A10、A14）。

其次以參與「總館訓練」居次（10 名），因為這些受訪者都是推廣志工，負責擔任說故事的活動，因此在熟悉服務狀況次數的表現上，皆表示必須在參與實習之後才能夠進入狀況，因為在實習之前受訪者僅接受課程上的訓練，未實際參與說故事活動，所以需透過實習及正式服務之後才能熟悉服務狀況，而每位受訪者需要的時間也有所差異，如 S5 受訪者表示：「我記得是經過受訓，之後參與實習與觀摩，接著就正式上陣，像我算是第二屆進去的，那我第一次剛開始講故事的時候，第一屆的一些老師幫了我很多的忙，我記得大約半年之後，就比較上手了，而且因為很多夥伴的背景是學校老師、美語補習班老師、安親班老師、幼教背景的等等，所以大家都會相互討論學習，可以分享一些資源，相互 share 資源…」（S5：60-63）。

其他受訪者也有類似的經驗，如 S6 受訪者表示：「報名錄取後，先去上課，然後到分館觀摩三次，然後就試用，印象中有三個月到半年的時間，要完成試教的這個過

程…，在這過程中，剛開始也會覺得很恐懼，但是慢慢地也就不怕了」（S6：49-51）；如S8受訪者表示：「總館課程結束之後，有實習幾次，我是覺得不是很緊張，而且也會有其他的老師配合，很快就進入狀況，也可能是我在主日學就有跟孩子說故事的經驗，所以並不會很擔心…」（S8：54-56）；如S10受訪者表示：「作圖書志工的時候，她〔館員〕跟我說一次就知道了，因為知道上書的方法就很容易了，不是很困難…插花班的課程是我自己本來就比較有把握的，因為我有執照所以也比較有信心；會加入林老師志工是因為本來就有參與林老師說故事的活動，因為會帶孩子一起去參加…所以上課其實也很快就進入狀況，…加上對林老師的課程有興趣，目前課程上現在是兩個人一組，搭配起來也比較沒有壓力」（S10：38-46）。

在熟悉服務狀況次數上，受訪者主要以參與第2次服務之後，就比較能夠進入狀況，如A3受訪者表示：「我是負責兒童圖書的志工；主要負責幫忙上書、找書，也有貼新書的標籤，也有做建檔的工作…館員有告訴我，像每個編排如何，如何去找，我通常會放的會先上架，之後不清楚的，再問館員；剛開始的第1-2週比較慢，後來就比較順了…」（A3：69-74）；如A9受訪者表示：「第一次來到這邊就很快，那時候是一個館員跟我說的…，先是把幾個樓層說明一下，然後說一下圖書的分類，像這邊的類別有分顏色，等分完顏色然後再歸類，所以熟悉的很快，大概第二次來就比較知道了，重要的是要跟我們說明放書的位置，讓我們比較知道上架的方式，這部份會學的比較慢」（A9：31-33）。

其次是有7名受訪者表示第一次服務就很了解，可以馬上進入狀況，如A7受訪者表示：「在圖書館是有志工負責人來帶我們，那加上我在空大有修過圖書管理學，所以我也感覺比較上手，所以花的時間比較少，我是不知道別人是如何，我自己是覺得很快，大概她（館員）跟我講一下，我就懂了」（A7：42-44）；而S10受訪者其身份原為行政志工，約以圖書志工服務一年左右後轉為讀書會志工、插花班志工、林老師志工，所以對於圖書館的工作有基本的了解，故第一次參與服務之後，就能夠進入狀況，熟悉服務內容。

其三是約有5名受訪者表示大約到第三次服務才能進入狀況，如A13受訪者表示：「一般來說都是先上架，我們上書的阿，他們通常會把書分大類放好，等我們要

上架前，也還要自己先整理排好，…像我也會做新書上架，就是要貼還書單、蓋日期、貼條碼，真的是覺得一本書要上架真的很不容易，那個過程是很繁瑣的、很麻煩的，大概也是兩三次就熟悉了」（A13：45-50）。

進入熟悉狀況最慢的A6受訪者表示因其個人因素所以學習進度較慢，表示：「一來就會先跟他們打招呼，然後拿預約書的單子，然後找書，之後就去上架，有些架子上的書比較亂的，也需要去整理，這個部分比較多，那新書加工的比較少，大概上書的部份要4-5次就能進入狀況，因為不是體力不好，是眼睛真的不行，雖然會習慣，但是還是會不舒服，現在已經駕輕就熟了…」（A6：54-57）。

## （二）服務中深刻印象的例子

依據受訪者陳述使其印象深刻的例子，分為正面與負面的情緒狀況，整體而言以負面情緒較多，正面的情緒內容包括開心（14名）等五項；負面的情緒內容包括難過等七項（11名）。如下表4.15：

表 4.15 服務中深刻印象的例子

學習狀況	分項說明	次數	受訪者代號
正面情緒	開心	14	A1.A5.A6.A10.G1.M1.M2.S1.S2.S3.S6.S7.S8.S9.
	收穫	11	A1.A5.A6.A13.C3.S1.S2.S3.S4.S6.S10.
	成就感	5	A1.M1.M2.S5.S8.
	感謝	3	A7.A8.S3.
	感動	1	S5
服務中印象深刻的經驗	難過	11	A1.A2.A3.A5.C3.G1.M1.M2.S1.S2.S6.
	困擾	10	A7.A8.A9.A13.C1.C2.G1.M1.M2.S3.
	協助	7	A8.A12.A14.C3.S1.S2.S3.
	規勸	7	A2.A4.A7.A8.C2.S2.S5.
	辛苦	6	A3.A9.G1.S1.S3.S4.
	困難	3	A5.A6.S5.
	衝突	1	M1
其他	建議與特別狀況	4	A4.A11.A12.C3.

資料來源：研究者整理

受訪者表示開心的情緒占最多（14名），如A1受訪者表示：「…附近的小學生來圖書館借書，很貼心的叫我叔叔，覺得自己年紀都大了，還被稱為叔叔，做志工愈做愈年輕，當然很高興，有時因而忘記所有的憂慮和煩惱」（A1：55-57）；如S7受訪者表示：「在活動〔說故事〕的時候，小朋友會被你的手勢、表情、口氣吸引，那感覺是很愉快的。另外，有些書孩子都看過了，孩子會說他看過了，那我們腦袋就要趕快換個說法，可以會說「老師講的不一樣喔」，「聽看看啦」，慢慢觀察會發現…有時候看到孩子的面目表情，會讓我們很開心的」（S7：95-99）。

其次受訪者表示自己從服務中相對地也有所收獲（11名）；包括知識技能的收獲如S1受訪者表示：「在經過服務的過程中，因為工作的需要，常要使用投影片，所以也學會投影片的製作、學習收發電子郵件、軟體的學習，所以現在自己做的也算是對圖書館的回饋」（S1：76-77）；包括體能上的收獲，如A6受訪者表示：「因為上架的關係，也給我一點腦力激盪，我會想說我一定要很小心，不然害別人找不到書，我自己也覺得這樣比較不會癡呆，因為我一直在動我的腦筋，也算是自己的一種收獲啦」（A6：76-77）；包括精神上的收獲，如A1受訪者表示：「因為工作都很勝任愉快，感覺很快樂，發現原來還有些東西可以學，覺得人生很充實」（A1：53-54）。

另外也有受訪者表示從服務中得到成就感，如M1受訪者表示：「像上次有一位82歲的阿嬤來學powerpoint，然後，寄給在美國60歲的兒子，這是一張有音樂的聖誕卡，這兒子收到覺得很不可思議，還回信問媽媽說，你是怎麼做到的。這個學員把這件事告訴我，我覺得很高興，我也覺得很有成就感。」（M1：81-86）。

負面情緒的內容包括「困擾」、「困難」、「難過」、「辛苦」、「協助」、「規勸」、「衝突」等七項，其中以難過占最多（11名），如S6受訪者感到自己的無力協助，表示：「有一次孩子來聽故事可能是在哭鬧，我還沒過去問就看到那個媽媽直接打孩子兩個耳光，我覺得感覺很不好，我也不方便說什麼，自己沒有辦法去幫忙，後來她就帶孩子離開了」（S6：66-68）；如A5受訪者因感到能力被懷疑，心情難過，他表示：「之前在服務台的時候，幫一位先生辦證，結果這位先生的問說，你會辦證啊？好像很質疑我，表情態度很奇怪，又不說，後來我是請館員幫他辦證的，會覺得不舒服、難過，後來…我想是不是我打字比較慢，所以，那位先生才會這樣，所以想說要去學倉頡，

這樣打字會比較快」（A5：59-61）。

其次占第二的是困擾（10名），受訪者表示在服務中受到的影響，如G1受訪者表示：「像周六日的時間本來圖書館人就多，通常要導覽的話就已經在控制音量了，但是反而是有一些讀者的聲音很大聲，好像是在圖書館觀光，覺得很困擾不方便」（G1：56-58）；亦有受訪者提及設備上的故障導致課程受到影響而感到困擾，如M2受訪者表示：「最不方便、麻煩的就是電腦設備的問題，機台故障，往往要1-2週才會解決，整個上課進度會不流暢而且會延後…」（M2：57-58）。

占第三的是協助、規勸（各占7名），前者表示在服務中需要館員的幫忙，如C3受訪者表示：「有時候電腦操作上問到比較專業的東西，如果像是軟體的話，那我們可能就沒辦法；但是會覺得讀者來問這個問題，如果我們沒幫上忙的話，讀者會很失望，那我們也會覺得很挫折，所以會去請讀者去問館員」（C3：86-88）。

後者表示在服務中如果碰到特殊狀況，需要去規勸讀者，如S2受訪者表示：「有時候有些小朋友在活動中是不懂得自制，會動會影響別人，…那如果我們〔志工〕是兩個人一起負責活動的話，我會過去跟家長講，勸導孩子不要哭鬧…通常我們會利用一個方式，比如丟一個問題給他，或是過去摸摸他的頭，讓他知道我有注意到他，他應該就稍微會自制一些，大部分我都可以包容的」（S2：109-111）。

在特別狀況上，表示受訪者看到讀者有些特別的舉動，如A12受訪者表示：「像我曾經在上架的時候碰到有人把書當枕頭，說這樣記憶力會比較好；也有人把書墊高當椅子的，反正什麼人都會有，做什麼也都不奇怪了」（A12：61-62）。

比較特別的狀況像是A6受訪者表示「困難」的原因是因為要將圖書排序而擔心會把書放錯位置，因為圖書在上架前須以索書號加以排序，她說到：「剛開始〔上架〕的時候很緊張，…真的是個挑戰，因為我很不喜歡數學，剛開始站在書架前花很多時間來區別數字的大小，很怕會放錯，害別人找不到，所以這部份我應該是花最多時間的…」（A6：70-74）。A9受訪者則是因為覺得對書架很亂而生氣，他表示：「有時候書架上的書，是全部是亂的，就是一整排都是，覺得很生氣，所以有時後情緒就會很不好，甚至有想放棄的念頭。因為自己會覺得自己這樣整理沒什麼意思，會覺得為自己感到不值，那書架是整堆的被讀者亂放，所以主要是自己情緒上會有些波動，有

時候會覺得想放棄」（A9：45-48）。

S1 受訪者表示因為說故事志工的內部組織會安排活動的進行方式，但是也難免會有意見不一致的狀況，這時候因為活動招集人的規定，會讓受訪者產生反感，覺得很辛苦，她說到：「現在年輕人的想法與我不太一樣；我的想法是，我們應該集中在閱讀指導這件事情上面，其他的部分不用太計較，而年輕人的想法是，我們要把所有的事情都做好，才能把這件事作的更好。尤其現在這位召集人，她是很認真的…但是她主觀也很強，比方說規定遲到 10 分鐘以上就不能讓孩子進來，像這個方式我不是很贊同…或是在閱讀指導活動的時候希望我們全程講英文，但是因為是我帶活動，所以我會照我自己的方式做，但是有時候她剛好來看，我不配合她的話會覺得對不起她…覺得除了原本說故事之外，還要花心力要去注意這些支微末節的事情，又辛苦又累」（S1：62-75）。

進一步了解影響受訪者情緒的正負面情緒的對象，從受訪者所屬的志工類型發現以資訊志工來說，多以電腦設備故障，須要館員代為處理；以電腦志工，多是讀者與讀者之間在使用上發生口角、或是讀者操作不當；而行政志工與說故事志工則多源自於與讀者之間的互動而產生之情緒；表示無論是正面的成就感抑或是負面的衝突，期因多源自讀者。

### （三）是否有想改換其他服務機構的想法

依據受訪者陳述在圖書館服務的過程中，受訪者是否曾經有想要更換服務機構的想法，以下分為「有想過」、「沒想過」、「想增加服務場域」等三項，如下表 4.16：

表 4.16 受訪者是否有更換其他服務機構的想法

學習狀況	分項說明	人數	受訪者代號
改換其他服務機構的想法	身體狀況不佳	2	M2.A14.
	熱忱降低	1	S1.
	負責清潔打掃工作	1	A13
	約好參訪但又無故延遲	1	G1
沒想過	服務愉快	13	A1.A5.A7.C1.C2.S2.S3.S4 .S5.S6.S7.S8.S10.
	生活穩定	5	A6.A8.A10.A9.A12.
	想繼續學習和服務	5	A1.A5.A3.C3.S9.

學習狀況	分項說明	人數	受訪者代號
改換其他服務機構的想法 (續)	離家近	4	A11.A12.C1.C3.
	感謝主管看重	3	A1.A5.A4.
	服務時間彈性大	2	M1.A2.
想增加服務場域	博物館（溫泉博物館、北投文物館、天文館、科教館、故宮）	3	A2.A4.C2.
	植物園	1	A2.
	原單位圖書館—需要幫忙	1	C1.
	區公所	1	A12.
	醫院	1	S7.

資料來源：研究者整理

在「有想過」的部分中，主要因為身體狀況不佳而想更換服務機構（占 2 名），如 M2 受訪者表示：「像前兩年我得大腸癌開，我是很幸運的，發現的很早，現在每個月追蹤，…可是覺得自己的體力很不好，所以我在考慮明年的服務應該會休息」（M2：82-85）。

S1 受訪者提到近幾年參與的狀況不如從前，自己也覺得熱忱降低許多，她表示：「我自己發覺熱忱降低的原因有四點，之一，是建議未被採納，…，之二，因為進來越多新的人，然而年輕人會給人有一種感覺，雖然不是刻意的，可是你就會有這種感覺，就是她們不會苟同你的作法（像是帶活動的方式），也不是看不起你，就是你的作法好像是過時的，…。之三，在活動的參與上，像閱讀指導是要讓大一點的孩子來，但是有些家長會帶比較小的孩子進來…最後可能造成紛爭，之四，週六日的家族活動的參與，會影響參與的動力，所以這兩年服務的時間也一直減少」（S1：81-91）。

在「沒想過」的部份中，主要原因是因為服務愉快（占 13 名），如 A7 受訪者表示：「沒有想過要改換其他地方…，像我現在醫院有兩天、圖書館一天，覺得時間已經夠了，而且大家也都熟悉了，相處很好、服務也很愉快…」（A7：90-93）。

在「想增加服務場域」的部份占 3 名，主要原因是受訪者想去參與其他機構的服務，多了解其他機構的狀況，如 C2 受訪者表示：「我是有想多去其他機構看看，因為我是老師退休，主要也是想找文教方面的，像在萬華區有一個「鄉土教育中心」，」

他們那邊可以做解說員，所以我會想找這類相近的機構去試看看」（C2：83-85）。

另外也有受訪者表示因為知道很多志工資訊，所以想去嘗試，如A4受訪者表示：「我們在當志工的時候，都會有認識的志工朋友，她們擔任的志工很多都有2-3個，也都會說哪裡有在缺志工，問我們有沒有意願去參加…我自己未來對其他類型的志工工作也想多方嘗試」（A4：135-141）。

## 二、參與服務的影響

包括參與服務後的感想、服務後使用圖書館的情形等兩項：

### （一）志工在參與服務後的感想

將受訪者提及服務後的內容，分成十六項，發現10名受訪者所提到的影響只有一項，其中以行政志工最多（8名）；其餘受訪者的影響皆在兩項以上，如下表4.17：

表4.17 受訪者參與服務後的感想

服務影響	項目	人數	受訪者代號
參與服務 後的感想	認識更多人	12	A5.A10.C2.C3.M1.M2.S4.S5.S7.S8.S9.S10.
	學習新知	9	A1.A5.A9.C2.C3.M2.S1.S5.S6.
	感到開心愉快	7	A1.A5.A13.M2.S4.S5.S10.
	自我的興趣、願景延伸	6	C2.M1,M2.G1.S2.S10.
	生活有規律、踏實	6	A1.A2.A7.A14.C1.S6.
	生活變充實	5	A7.A12.C1.C3.S6.
	發揮專長	5	S2.S3.S4.S6.S10.
	個性變開朗	4	A2.A4.A7.S7.
	打發時間	3	A1.A5.S3.
	增加精神寄託	3	A8.A7.S8.
	更有使命感	3	A6.A8.S4.
	獲得成就感	3	A1.S3.S9.
	服務中得到感動	3	A3.A4.S6.
	更善待家人	3	A8.S2.S6.
	回饋社會	2	A1.S3.
	建立孩子對圖書館的觀念	1	A11.

資料來源：研究者整理

主要以「認識更多人」占最高（12名），如A10受訪者提到「生活上比較沒有太大的變化，但是就是多認識了一些人，多看到一些之前沒有看到的，像是新的環境，新的人，讓我拓廣了一些事情，有時候想法也會改變」（A10：85-86），另外S5受訪者：「身體上覺得差不多，主要是心理上那種心情的轉變，這比較不好去形容，只能說這樣的經歷是很開心的一件事情，不但收獲很多，認識很多人又可以交到很多朋友」（S5：131-132）。

其次是「學習新知」（9名）表示能夠有機會繼續學習是件好事情，如A5受訪者表示：「覺得有學到更多，也認識更多人，像我去上社區大學在英語課碰到電腦班的同學，現在也成爲朋友，覺得有很多有興趣的東西可以學，覺得很好」（A5：95-97）。

以感到開心愉快居第三（7名），如A13受訪者表示：「我覺得服務心情愉快阿，沒有壓力…，反正就是慢慢整理，把工作做好就可以了」（A13：104-105）；S10受訪者表示上課像是交朋友，是很愉快的事情：「像我覺得可能是我上課的方式，我不會以老師和學生的身分在教，我會把學員當成像是朋友，所以像我還會跟學員一起去看花展，也會互相關心…，來參加的孩子的家長一定也是重視孩子教育的，所以家長之間也很多事情可以交換心得，所以我自已也覺得收獲很多，感覺很愉快」（S10：107-113）。

第四項包括自我的興趣及願景延伸、生活有規律及踏實（各占6名），前者如C2受訪者表示：「覺得有達到自己的預期目標，可以多跟人做接觸，服務中有一些人際關係的互動，像我喜歡上網，也可以獲得一些新的資訊，甚至出去玩的時候，可以透過網路先查一些新的旅遊資訊，像是地圖，因爲紙本的資訊比較舊，所以覺得懂得更多了」（C2：96-98）；後者對於在生活有規律及踏實上，如S6受訪者表示：「去服務可以讓我固定跟一些人接觸，可以跟社會接軌，自己的生活更規律化，也讓我自己可以經營自己的生活，當我想學習什麼東西的時候我就去學，像我現在想學的就是把我所有說故事的資料，全部都電腦化…我在當志工之後我深深發覺到…一個志工，他必須先幫忙自己，先要自我充實，去學習、調整自己志工的角色…」（S6：111-119）。

其中，只有A11受訪者表示絕得下一代孩子的觀念需要多教導，故受訪者認為自己受到影響是「需要建立孩子對圖書館的觀念」，如A11受訪者提到：「我是覺得好

像也都沒什麼改變，比較重要的是，我覺得要教小孩子知道圖書館是一個什麼樣的地方，是不可以裡面嬉戲，吵鬧的地方；另外也發現有一個很大的落差是，沒想到來圖書館的人的素質有這麼大的落差，包括對志工的態度、對圖書的方式，有的很重視，有的根本就隨便丟，有很大的落差」（A11：75-78）。

## （二）服務後使用圖書館的情形

主要想了解受訪者到圖書館參與服務之後，使用圖書館的狀況，根據訪談內容分為到館次數增加、次數減少、次數不變但時間有變動等三個方面，並羅列受訪者所提及相關原因，如下表 4.18，並分別概述之：

表 4.18 受訪者服務後使用圖書館的情形

服務影響	分項說明	人數	受訪者代號
服務後 使用圖 書館的 情形	因服務去圖書館，偶有借書	3	A9.C3.S7.
	增加 1-2 次，停留 3-4 小時	2	A12(原停留 1-2 小時).S5.
	因為服務才去圖書館，不借書	1	M1.
	直接借回家(利用服務時找書)	2	A2.A10.
	停留時間縮短	1	S8.
	停留時間增加	1	S2.
次數不 變但時 間有增減	停留時間不變(純粹服務)	6	A1.A11.A13.C1.C2.S1.
	停留時間減少(利用服務找書 借書，不會留下來看書)	4	A3.A7.A14.S3.
	增加 1-2 小時看書	4	A4.M2.S6.S9.
	停留時間不變(看到喜歡的才 借，不會主動找書來借)	3	A5.A6.A8.
	增加 2-3 小時看書(使用設備)	3	G1.S4.S10.

資料來源：研究者整理

在「次數增加」部分共計有 6 名，其中 3 名受訪者是因為參與服務才進入圖書館，在了解圖書館的資源後，當產生需求時，就衍申出借閱圖書的行為，如 S7 受訪者表示：「通常是要找資料才會再去圖書館…，現在是因為有活動〔服務〕，一周大概是兩次，所以次數是有增加，但是純粹是因為活動，活動結束也就回去，借書的話真的有需要才會借回去…」（S7：168-170）。

在「次數減少」部分共計有 4 名，其中 2 名受訪者會利用上架的時候，順便瀏覽書架，有想看的圖書會借回家，如受訪者：「我通常都是利用來服務的時候，看有沒有想看的書，像我之前身體不太好，就會借一些健康方面的書回去看…」( A10 : 101-13 )。

在「次數不變但時間有增減」部分的情形占最多 (20 名)，其中又以停留時間不變最多 (占 6 名)，受訪者表示多服務完就回家，不會在圖書館停留，如 C2 受訪者表示：「像我到圖書館比較不常借書，因為有些喜歡的書可能看比較久、也可能自己會想要留，所以通常自己買的比較多，所以去的話就是去服務，之外的時間也不太會去，停留的時間也只是去櫃檯簽到而已」( C2 : 111-113 )。

其次是以停留時間減少 (利用服務找書借書，不會留下來看書) 、增加 1-2 小時看書等 (各占 4 名)，前者表示受訪者會利用服務時間的前後、或中間休息時間找自己想借的書，所以反而停留在圖書館的時間減少，但是在服務結束後並不會留下來看書，如 A14 受訪者表示：「服務之外的時間也不會去圖書館，我通常是在服務的時候，就會留意書架上的書，或是會用電腦查，所以服務之後時間反而比較短，停留的時間不太長」( A14 : 109-110 )；後者是指受訪者在參與服務之後增加停留在圖書館的時間，如 S6 受訪者表示：「現在服務之後，借的比較多的是繪本書，所以要多點時間找，停留的時間大概最多是 1-2 個小時」( S6 : 130-131 )。

其三是停留時間不變 (看到喜歡的才借，不會主動找書來借) 、增加 2-3 小時在圖書館，前者是指如 A6 受訪者表示：「因為我家裡的書很多，像雜誌也很多，像是財訊、商周、壹周刊，常常都要丟，那我會覺得可惜，所以，我自己也都會拿來看，借書的話，除非有碰到我有興趣的書，我才會借回家看，我也不會在這邊看」( A6 : 126-128 )。

後者是表示受訪者會使用圖書館的設備空間，如 G1 受訪者表示：「因為圖書館環境好，所以會待的比較久，有時候 2-3 小時，有時候是一個下午，時間上比較不固定，可以看想看的書阿，雜誌，整理自己的資料等等」( G1 : 115-116 )，而同樣 S10 受訪者提到：「基本上停留時間都有增加，像是陪孩子看書、做作業、找資料，停留的時間大約是 2-3 小時」( S10 : 128 )。

## 四、小結

包括學習情形、服務後的影響兩部分，前者包括服務學習狀況、服務中的經驗、更換其他服務機構的想法等三項，在學習狀況上受訪者多表示由館員親自帶領，且於服務後 1-2 次就能進入狀況，表示學習上較無困難；從服務中印象深刻的例子表示以負面情緒居多（45 次），表示可能需要由館方界入，透過調查以了解受訪者狀況，以便給予協助或是心理建設，降低受訪者的挫折感。

在更換其他服務機構的想法上只有 5 名受訪者（A13、A14、G1、M2、S1）表示有想過，其中 3 名是因為對服務內容產生挫折，2 名是因為身體狀況不佳所致，故建議圖書館可以定期地去了解志工對其工作內容上的想法，以減少志工因工作挫折而降低服務熱忱。

後者是服務後的影響上主要包括服務後的感想、服務後使用圖書館的情形兩項，前者以多認識新的朋友、學習新知為主，表示受訪者在心境上有明顯的轉變，其中貼近情感層面的，包括感到心情愉快、生活變充實、增加精神寄託、個性變開朗等，可知參與服務必定對其心態上有正面之影響。

在服務後使用圖書館的情形，其中僅有 4 名受訪者（A2、A10、S2、S8）到圖書館的次數有減少，其中 2 名是因為利用服務時間找欲借閱的圖書，故到圖書館的次數有減少；另 2 名是因為透過網路、館員獲得服務需要的資料故減少到圖書館的次數。

另外，有 7 名（A1、A11、A13、C1、C2、M1、S1）受訪者無任何借閱圖書的意願；其餘 21 名受訪者在參與服務後均有增加使用圖書館資源的頻率，表示對受訪者而言是一個新的學習開始，相對地也讓圖書館資源得以充分利用，故參與服務對受訪者及圖書館來說是雙贏的成果。

## 第六節 持續參與服務的原因

考量持續參與服務的原因與服務年資之間相關性，故以下先說明受訪者的服務年資狀況，進而就持續參與服務的原因，一併討論說明之：

### 一、受訪者的服務年資

從表 4.19 可知，服務年資多集中在 1-4 年者占最多（17 名），其中又以行政志工

最多（10名），其次以5-8年（9名），最後為9年以上者（4名）。其中年資最淺的受訪者為剛服務滿一年的A6受訪者，年資最長者為服務滿18年的A1受訪者。

表 4.19 受訪者服務年資

服務年資	人數	志工類別	受訪者代號
1-4 年	17	行政志工（10名）	A3.A4.A6.A7.A9.A10.A11.A12. A13.A14.
		推廣志工（7名）	C1.C2.C3.G1.S4.S6.S7.
5-8 年	9	行政志工（3名）	A2.A5.A8.
		推廣志工（6名）	M1.M2.S1.S2.S3.S5.
9 年以上	4	行政志工（1名）	A1.
		推廣志工（3名）	S8.S9.S10

資料來源：研究者整理

## 二、持續參與志願服務的原因

進一步探求受訪者願意持續投入志工服務的原因，共計十四項因素，依序包括服務及回饋心理、離家近、參與固定已成習慣、自己樂在其中、保持身體健康、契合自我興趣、打發時間、繼續學習成長、收穫很多、喜歡小孩、發揮專長、館員態度認真、做有意義的事情、喜歡機構環境，故研究者將其整理分為六個部分，如下分述說明之：

（一）表達社會責任：認同參與志願服務是一件深具意義的事情，透過服務達到善盡社會一份子的責任與義務。

（二）獲得學習機會：透過志願服務可發揮自己的專長，契合自我興趣，讓自己能夠持續不斷地成長。

（三）增加社會接觸：將參與服務的行為內化成一種習慣，以及在與他人的互動中獲得樂趣，且因為喜歡小孩子故願意持續投入服務。

（四）打發閒暇時間：透過參與服務可打發時間，並保持身體健康。

（五）節省通勤時間：因圖書館鄰近住宅區，可節省通勤時間，便於參與服務。

研究者將前三項次數較高者（項次1-5）及較特殊情況者如下討論之，如表4.20：

表 4.20 受訪者持續參與服務的原因

項次	分項說明	次數	受訪者代號
----	------	----	-------

項次	分項說明	次數	受訪者代號
1	服務及回饋心理	12	A1.A4.A5.A6.A8.C1.C2.G1.S3.S4.S5. S10.
2	離家近	11	A3.A7.A8.A12.A13.C1.M1.M2.S5.S8. S10.
3	參與固定已成習慣	8	A1.A2.A9.A10.A12.A14.C3.S8.
4	自己樂在其中	8	A3.G1.S2.S4.S6.S7.S8.S9.
5	保持身體健康	8	A4、A6、A7、A8、A11、A13、A14、 S7
6	契合自我興趣	6	A7.A11.G1.S4.S6.S7.
7	打發時間	6	A1.A13.S3.S8.S9.S10.
8	繼續學習成長	5	A1.A5.C1.M1.M2.
9	收穫很多	3	A3.A8.S5.
10	喜歡小孩	3	A3.S8.S9.
11	發揮專長	2	S6.S7.
12	館員態度認真	1	S1.
13	做有意義的事情	1	S9.
14	喜歡機構環境	1	S10.

資料來源：研究者整理

#### (一) 服務及回饋心理（占 12 名）

以服務及回饋心理項目的年資包括三個階層（1-4 年 6 名、5-8 年 3 名、9 年以上 2 名），以 1-4 年為例，從 A4 受訪者的訪談內容中可以發現他對身為志工感覺上是充滿熱忱，並且有相當高的自我期許，他表示：「我服務到五月份就滿三年了，其實真的是覺得當志工滿了不起的，…，也不是每個人都願意這樣付出，所以我覺得我會繼續下去…」（A4：161-164）。

參與的受訪者對圖書館的服務工作從陌生到逐漸熟悉，並有些不同的發現，在所有受訪者中年資最淺的是剛屆滿一年的 A6 受訪者提到自己參與服務的前提是家人贊成及自己身體健康的情況下願意持續投入，她說：「如果客觀條件可以我當然會繼續，像是家裡阿、家人阿，主觀上我是很希望繼續作，反正當作服務大家，但是，像我之前身體不好，就只能打退堂鼓了」（A6：121-122）。她也提及自己在服務中的發現：「我

最早是97年年初開始到圖書館服務，做了大概 7-8 小時（實習需 12 小時）…發現圖書館的工作其實很複雜，很多細節，要登錄資料、做很多的加工、要怎麼分類書，那教我們做的工作是比較制式的，像是蓋章、磁條、編號碼、放到書架上，至少要 6-7 個步驟…，這是我之前沒想過的…，來做之後，才發現原來這邊工作這麼有趣，才知道圖書館裡面的一本書要被放到書架上，其實需要很多人在背後的努力」(A6：2-23，14-27)。

C2 受訪者的訪談內容中發現因為曾經有需要志工的經驗，並且知道志工難尋，所以願意在退休後投入志工的服務，C2 受訪者表示：「我是 90 年退休的…後來95 年的時候才開始去參加志工的，因為從前在學校當訓導主任，那時候學校要募集志工，結果人很難找，所以主要是想回饋服務，之後還是會繼續做下去」(C2：106-107)。

其次以 5-8 年為例，A8、S5 受訪者皆包括「服務熱忱及回饋心理」、「收獲很多」、「離家近」等三項，A8 受訪者指出在持續了一段長時間的服務後，除了感受到自己所獲得的，同時也覺得自己有活下去的意義價值，並且也更重視自己的身體健康，她表示：「因為我覺得自己有收獲啊，因為心理會覺得踏實，自己到這年紀還有餘力可以出來奉獻，覺得自己有活下去的價值，所以我想我不管幾歲，只要我自己體力可以，我都會繼續，…也離家裡很近，所以我會提醒自己，自己體力要存好，所以也都會固定去運動」(A8：109-112)。

另外，S5 受訪者表示：「主要是那些孩子們和家長們的回應，當你在講故事的時候與孩子在活動中的互動，我會覺得自己收獲很多，像我跟孩子都會相互的擁抱，另外跟家長的互動，我也是很感謝的，所以會更想回饋講更多故事，另外就是這裡離我家很近，也會更想來這邊，很多次在外面還碰到家長，感覺很開心…這些都是蠻大的動力會讓我想繼續下去。」(S5：144-148)。A8、S5 受訪者在互利的動機相似，但是比較發現均為家管之外，無其他相同之處。

最後以服務 9 年以上的A1 受訪者為例，包括「服務熱忱及回饋心理」、「參與固定已成習慣」、「繼續學習成長」、「打發時間」等四項，並說明因為服務的時間長久，不但當成了生活習慣，同時也兼顧自己的想法，也受到志工相關單位的肯定，所以仍會持續參與學習，他表示：「已經 18 年了，現在都很固定服務，可以打發時間、

幫助一些人、回饋社會，而且透過服務得到文建會的金質獎、銀質獎、金鑽獎，對我來說是很大的鼓勵，讓我覺得對社會有貢獻、付出，也覺得很有成就感，也可以學習到一些事情，很光榮、很有信心，會更想努力」(A1：96-98)。

另一位S10受訪者的因素包括「服務熱忱」、「圖書館環境」、「離家近」，她表示：「我是因為喜歡圖書館的環境，覺得來圖書館的人也比較單純，所以就來圖書館走動，也常帶孩子來，加上離家近覺得很方便，也可以把自己知道的分享給別人，覺得很好」(S10：123-124)。

比較特別的是G1、S4受訪者皆包括「服務熱忱及回饋心理」、「自己樂在其中」、「個人興趣」等三項，G1受訪者表示：「因為我一直是在北投長大，…自覺對北投有一份深厚的感情，也是一個回憶的地方，這也是我選擇回饋的原因之一；另外，像是建築是我有興趣的，在導覽的解說過程裡面，會覺得很有活力，也可以多和外界接觸，接收一些新的刺激，是一件開心的事情；還有就是因為參加讀書會，所以覺得要回饋給圖書館，所以會繼續下去」(G1：106-109)。S4受訪者表示：「…，像我是用公費留學的，所以會想要回饋社會，現在生活很滿足，服務也很愉快，加上自己的興趣，所以應該也會持續下去」(S4：110-111)；雖然G1、S4受訪者對想要回饋的對象不同（圖書館及社會），但是回饋的心理是相同的，進一步發現兩位受訪者在社會結構因素上有許多相同之處，包括皆為退休之公務人員，自認經濟狀況普通、身體狀況良好，子女皆就業，也都有兼職工作。

## （二）離家近（占 11 名）

離家近的受訪者年資包括三個階層（1-4 年 5 名、5-8 年 4 名、9 年以上 2 名），以 1-4 年為例，顯示距離仍是參與的重要因素之一，如A7受訪者表示：「…排除體力不好，自己做不動了之外，應該都還會持續；或是搬家了，那可能會換別的圖書館服務…，因為就是興趣阿，因為我想知道的東西，就可以透過看書來了解，覺得很好，再來就是因為很近走路大約 10 分鐘」(A7：114-116)。同樣地，A12受訪者也提到：「因為我服務幾乎都是一個接著一個，想多嘗試不同的志工，加上我自己不喜歡一直坐著，所以會覺得圖書館離我家近、也很適合我，所以想說可以一直繼續服務下去」(A12：106-107)。

其次以 5-8 年為例，其中 M1 及 M2 皆以「離家近」、「繼續學習成長」，主要是 M1、M2 受訪者同為推廣志工，主要負責電腦資訊教學的工作內容，因此對於電腦資訊教學抱有高度的學習心態，同時希望藉由資訊教學與參與的學員相互學習成長，如 M1 受訪者表示：「從學員的提問，我再回答，就會學得更多…以及而且所有的老師，都是因陋就簡，有時學員自己的學習效果也會超過他們自己所預期，而且又跟我家離很近，而我們有別於一般補習班的特色在於老師非常有耐心，肯花時間讓學員發問，依序說明步驟，讓學員可以清楚自己的問題…」（M1：139-143）。

最後以服務 9 年以上的 S8 受訪者表示：「我非常喜歡孩子，也喜歡講故事，是一件非常愉快的事情，現在服務時間也夠了，離我家也近，走路就到了」（S8：139-140）。

### （三）參與固定已成習慣、自己樂在其中（各占 8 名）

#### 1. 參與固定已成習慣

年資包括三個階層（1-4 年 5 名、5-8 年 1 名、9 年以上 2 名），以 1-4 年為例，如 A10 受訪者表示：「既然已經做了，除非環境上有改變，不然，像我們這個年紀來工作都是很敬業的，參加之後，就當作運動與服務來做下去，也都很習慣了」（A10：96-97），以及 A14 受訪者表示：「現在生活上已經習慣這樣固定參加服務，雖然有些部份會感到失望，但還是會持續，但是如果身體太差也就還是會暫停或是放棄」（A14：103-104），從上述可知，受訪者已將參與服務這件事，融入自己的生活，同時也都是因為自己的身體可以負荷，所以願意持續參與。

其次以 5-8 年的 A2 受訪者為例，她表示：「我服務了 8 年，沒有去為什麼會這樣服務，就想說是這樣子，已經都習慣了」（A2：102）。

最後以服務 9 年以上的 S8 受訪者表示：「現在服務時間也夠了，離我家也近，應該也不會再變動什麼了，因為都很固定來這邊，當成生活一部份」（S8：141-142）。

#### 2. 自己樂在其中

年資包括三個階層（1-4 年 5 名、5-8 年 1 名、9 年以上 2 名），以 1-4 年的 A3 受訪者為例，她表示：「目前志工服務像是生活的一小環…因為小孩子的童稚的聲音，真的很快樂，有時候都會想他們為我帶來的快樂，遠比我帶給他們的要多，以服務來說，就很開心，完全沒壓力，到底是誰在服務誰啊，所以覺得自己收穫比較多，因為我原

本很害怕接觸這個部份，因為小孩是我沒教過的，所以我是很enjoy在裡面，很樂在其  
中」(A3：151-160)。

其次以年資 5-8 年的S2 受訪者為例，表示：「我覺得〔說故事〕好像是基因耶，那個表演細胞，就是已經在你的血液裡面，而且有很多美好的經驗，快樂的感覺真的  
太多了，小孩子都喜歡聽故事，覺得是很好的事情，而且也不會影響自己什麼…」(S2：  
200-204)。

最後以服務 9 年以上的S9 受訪者為例，表示：「我自己很喜歡孩子，對於說故事活動，也覺得是很有意義的事情，像我每次到週六就很快樂，會覺得服務這件事很開心，我會想說今天可以講故事給小朋友聽」(S9：117-118)。

#### （四）契合自我興趣及打發時間（各占 6 名）

##### 1.契合自我興趣

共計有 6 名、年資皆屬於 1-4 年者 (A7、A11、G1、S4、S6、S7)，且其志工類型包括一般志工及推廣志工，表示契合自我興趣對年資較淺的受訪者來說是一項重要因素，如A11 受訪者表示：「我是圖書館開的時候就來了，所以我在圖書館大概也快 3 年了，我是覺得自己有興趣最重要，只要體力和時間夠，其他像是距離那些都不是問題，而且自己的時間不要被綁死…」(A11：87-88)。

另外也發現S6、S7 受訪者有三項動機完全相同，包括「個人興趣」、「自己樂在其中」、「發揮專長」等，如S6 受訪者表示：「我服務到現在主要是兩個原因，一個是興趣，另外就是可以把自己的專長發揮的，讓我做的很開心」(S6：125-126)；S7 受訪者表示：「主要是我自己有興趣，加上時間可以配合，又可以發揮自己的專長，是很兩全其美的，那我現在身體也很好，一直到現在三年多了也都很愉快，覺得自己可以一直做下去」(S7：161-162)，進一步了解S6、S7 受訪者發現，兩位身份皆為推廣志工（林老師）、女性、已婚、公務人員（一名退休、一名在職），兩人年齡相差不到一歲（58、57 歲），在家庭中也都是負責家庭管理者。

##### 2.打發時間

共計有 6 名，年資包括三個階層 (1-4 年者 1 名、5-8 年者 1 名、9 年以上者 4 名)，其中以年資 1-4 年者的A13 受訪者表示：「只要我自己身體上可以，我想應該會持續，

不但借書方便，也可以打發時間，像夏天因為很熱，圖書館都會開冷氣，會比較常去離家近一點的圖書館，有免費的冷氣吹不是很好嗎？或者是帶書去丹堤看，主要是有時候也可以和女兒在咖啡館邊看書邊聊天、或是陪她去借書，所以覺得很好」(A13：113-115)。發現受訪者為家管，加上孩子仍在就學，所以有機會會陪同唸書，加上訪談時間正值夏天，受訪者也表示常去離家近的圖書館吹冷氣，認為到圖書館是可助其達到上述想法、行為的一個場域。

其次以 5-8 年的受訪者為例，如S3 受訪者表示：「我最早主要是陪我先生回來〔臺灣〕，等他以後退休，看他要去哪我就跟他去，現在一方面可以打發時間一方面可以回饋社會，其次就看他退休後看家庭的規劃，能繼續做的話就會做下去」(S3：109-110)。發現受訪者是以家庭及先生為重心，表示因現在仍在工作，故自己平日的時間較多，相對地如果先生退休後，可能會影響到受訪者是否能持續參與服務。

以服務年資在 9 年以上者的受訪者為例，其中以行政志工 1 名 (A1) 和推廣志工 (S8、S9、S10) 共 3 名，共同點均是因為時間增多，另一原因是因為喜歡小孩子，如S8 受訪者表示：「我是87 年開始的，…當時是因為我沒做事情，時間也比較多，之前在教會有上兒童主日學的活動，就是說聖經故事給孩子聽，所以想說可以去圖書館試看看，…加上因為我很喜歡小孩子，那我自己沒有結婚，所以我會希望有這個機會接觸小孩子…」(S8：2-6)；同樣地S9 受訪者提到：「我當初會來是我孩子上國中，我的時間比較多了，還有因為我很喜歡小孩子…只要時間上不會影響到我六日陪小孩的時間就好」(S9：6-8)。

#### （五）繼續學習成長（占 5 名）

年資包括三個階層（年資 1-4 年者 1 名、5-8 年者 3 名、9 年以上者 1 名），其中以年資 1-4 年者的C1 受訪者表示：「在這邊的感覺很自在，感覺自己可以幫助別人，我也能夠自己操作電腦，有時間學習電腦的使用、上網，覺得很不錯，所以會想繼續來」(C1：102-103)。

其次以服務年資在 5-8 年者願意持續參與服務的受訪者，多在符合自己最初參與動機的前提下，促使願意繼續投入服務，如A5 受訪者表示：「我比較確定是在91 年下半年開始的吧，一直到現在都在圖書館服務…，剛來服務的時候，會希望可以多學

點東西，因為以前自己學的東西不多，所以想要繼續學習，那在圖書館可以邊學習邊服務，覺得很好」（A5：2-7）。

M2 受訪者提及：「我大約在民國 90 年開始參加電腦班課程，那時候我常去圖書館…，因為想學電腦、上網找資料，所以我是硬著頭皮去上課學的，後來過了快半年多，電腦老師想要擴大電腦班的規模，請我們〔學員〕留下來當老師、助理，才留下來接觸服務，約 91 年，…我是抱著回饋的心理，想說也會繼續上電腦課，…也一直跟著老師學習，…一則將我所學分享給大家，另一則是在教學過程中，自我惕勵，加深自己的印象；也覺得自己獲益良多，有達到自己的期望…」（M2：2-13）。

年資 9 年以上者的 A1 受訪者的情形已於「服務及回饋心理」因素中說明，故不再陳述。

#### （六）較特殊情況者

整理上述發現，共計有 8 位受訪者（A4、A6、A7、A8、A11、A13、A14、S7）均表示，持續參與服務的前提是自己的身體健康、體力良好才負擔，亦如 A6 受訪者曾有身體不適，而中斷服務的經歷，表示身體健康是一項重要因素。

其他次數較少的幾項因素分別是「館員態度認真」、「做有意義的事」、「喜歡機構環境」等三項，各有一名受訪者提出，其中以「館員態度認真」是唯一有提及與館員相關的，原因是 S1 受訪者感受到館員對志工的認真態度，故一方面心存感謝自己所得到的支持，另一方面對其自身所付出的也很肯定，她提及：「最主要是館員敬業的態度，讓我会堅持一直做下去，這是最主要的，會覺得自己的付出不是白費，像我們需要什麼樣的協助，她們都會盡心盡力，館員配合我們的工作，減輕我們很大的負擔」（S1：148-150）。

其次在「做有意義的事」以 S9 受訪者提出，表示肯定志工工作價值，其次受訪者也勾選「自己樂在其中」項目，表示認為志工工作是有意義、又讓自己快樂的事情，S9 受訪者表示：「對於說故事活動，覺得是很有意義的事情，像我每次到週六就很快樂，我會想說今天可以講故事給小朋友聽，加上我是做完了一件事就會忘掉辛苦的人，所以就會想一直做下去」（S9：117-118）。

### 三、小結

從受訪者的年資發現志工隨著年資增加其人數愈少，其中尤以行政志工的落差較大（年資 1-4 年占 10 名、5-8 年占 3 名、年資 9 年以上者占 1 名），顯示年資 5-8 年者的人數驟減，甚至不到年資 1-4 年的三分之一，表示志工的流動性較高。

在持續參與服務原因共計十四項因素，前四項因素包括以服務及回饋心理（年資 1-4 年 6 名、5-8 年 3 名、9 年以上 2 名）、離家近（年資 1-4 年 5 名、5-8 年 4 名、9 年以上 2 名）、參與固定已成習慣（年資 1-4 年 5 名、5-8 年 1 名、9 年以上 2 名）、自己樂在其中（年資 1-4 年 5 名、5-8 年 1 名、9 年以上 2 名），表示各不同年資的受訪者對持續參與服務的原因分佈平均，故受訪者年資在本研究中的表現並不明顯，無法推論是否為持續參與服務的影響因素。

其次，從持續參與服務原因的次數累計，發現前四項因素包括服務及回饋心理、離家近、參與固定已成習慣、自己樂在其中等四項的總計為 39 次，已超過所有受訪者勾選的總次數(75 次)的三分之二，表示前四項因素對受訪者來說是極具重要性的。

最後，研究者整理持續參與服務的原因，歸納分為表達社會責任、獲得學習機會、增加社會接觸、打發閒暇時間、節省通勤時間等五項因素，其中比較特別的是環境機構因素、增加社會接觸兩項，表示受訪者多希望以服務機構為管道，作為與外在環境、社會接觸的橋樑。

## 第五章 綜合討論

本章內容包括二節，第一節將根據研究結果建立研究結果概念圖之形貌，並加以說明，第二節針對志工發生的特殊狀況進行討論，以下分述之。

### 第一節 研究結果概念圖

依據第肆章訪談結果分析，已回應本研究之研究問題，並將文獻中所提及之時間因素、個人因素進行分析。本節主要以文獻分析小結中所提出的老年志工參與志願服務概念圖（圖 2.2），在正式研究完成後，將研究結果所得建立老年志工參與志願服務之研究結果概念圖（圖 5.1），並進行說明之。

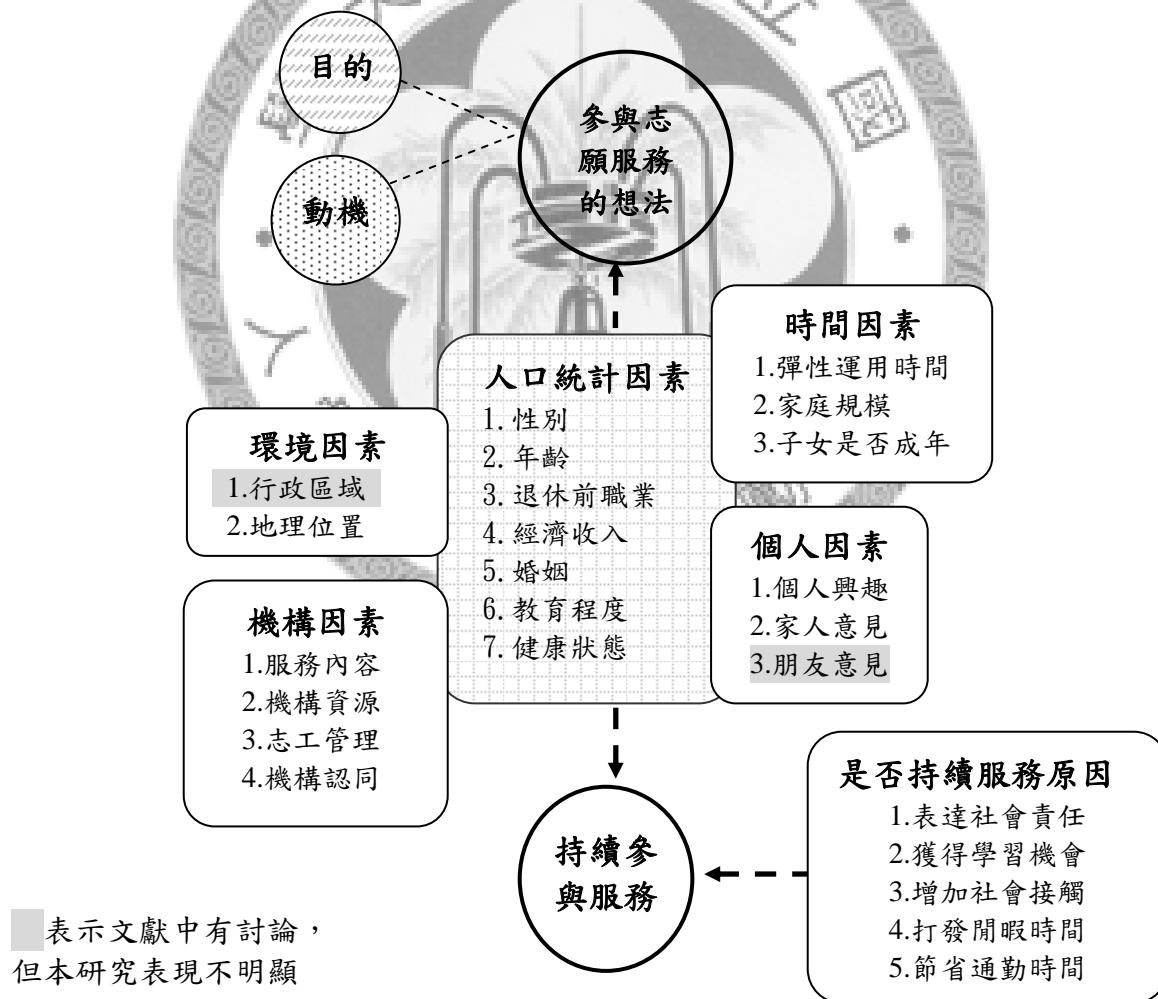


圖 5.1 老年志工參與志願服務之研究結果概念圖

從圖 5.1 可知當受訪者產生參與服務想法，其背後有其隱含的動機及目的，進一步開始考量參與服務的五項因素，包括人口統計、時間、個人、機構、環境等因素，在考量過程所需要的時間長短則因人而異，因為參與志願服務的種子才初萌芽，必須等待積累足夠的參與動機與目的之後，受訪者才會決定展開志工生涯。圖中以「灰色」表示在文獻分析中有討論，但是在本研究中的表現不明顯，包括環境因素中的行政區域、個人因素中的朋友意見，可知這兩項因素對老年志工來說並不是很重要。

在進入圖書館服務之後，從接觸圖書館的訓練課程、累積服務的經驗的同時，也會受到上述五項因素影響，以下分項說明各因素之間彼此的關聯性：

## 一、人口統計與時間因素

文獻中指出老年人退休之後因時間增多，往往不知道該做些什麼，這與本研究受訪者表現的初始參與動機相符，其中多以女性、家管為主，表示在子女就學或就業後，會先遭遇到「時間過多」的困擾，由於可彈性利用自己的時間，所以會主動找尋活動參與，最常見的包括與朋友聊天聚會、參與社區的娛樂活動、加強自我身體保健等（內政部，2005），總之，主導權都操控在自己手上；可見與人口統計因素中的性別及年齡、時間因素中的子女是否成年有關。

然而，從訪談內容得知，經過一段時間之後，老年人可能會增加其他的活動目標，諸如學習新知、宗教追尋、幫助回饋社會，亦可能會萌生參與志願服務的想法，因此，相關人口統計因素與時間因素有其密切關係。

## 二、人口統計與個人因素

老年人在退出職場後，等於切斷了與外在接觸的重要管道之一，開始把生活的重心轉回至家庭及家人上，並思考自己接下來「要做什麼事情」，通常會先考慮自己本身的興趣及技能，是否能夠支持參與志願服務所需要的能力，因此在訪談中有許多受訪者在退休前的職業為教師，除了對閱讀有興趣外，本身也具備教導孩子學習的經驗，所以願意到圖書館參與說故事志工的服務；可見與個人因素中的個人興趣、人口統計因素中的職業及健康狀態有關。

其次考慮自己的健康狀態、經濟收入是否能夠負擔參與活動，同時也會徵詢家人意見，其中尤以配偶的意見最為重要，以及探視退休同儕的生活狀況等等，作為自身考量依據，經過一段時間的摸索，確定方向後，便會找尋適當的機構，無論是要參加活動或是參與服務，都必須找一個自己喜歡的機構投入；可見與人口統計因素中的健康狀態及經濟收入、個人因素中的家人與朋友意見有關。

### 三、人口統計與機構因素

當老年人踏入服務機構展開志願服務之前，自然會對服務機構有基礎的認識，諸如醫院志工主要面對的是照顧病患、宗教志工偏向心靈的追尋、捷運站志工要指引往來民眾等等，不過這些片面的了解都只是服務機構的其中一個面向，在進入服務後，志工將陸續接觸到服務機構內部情形，舉凡組織服務的內容、組織的管理方式、機構本身的資源、志工對機構的認同等等，對服務機構與志工而言，都在調整及適應彼此，如果覺得值得嘗試，便會開始努力參與服務；可見與機構因素有關。

### 四、機構與環境因素

在訪談內容中有七名受訪者強調距離因素，其中住家與圖書館最短的距離是步行 5 分鐘、最長的是乘坐交通工具 40 分鐘，兩者雖然差距頗大，但共同點都是希望「越近越好」，尤其當天氣多有變化時，距離便成為一大考驗，畢竟舟車勞頓終辛苦，所以在訪談內容中，受訪者皆未提及行政區域的差異，卻明白指出住家與服務機構的距離是其考量因素，表示志願服務要做的好又做的長久，距離因素是必須衡量的；可見與環境因素中的地理位置有關。

整體而言，參與志願服務要能夠水到渠成，則需要天時、地利、人和的偶遇，天時就是老年人退休後的機會和時間；地利就是要找到離家近又能夠發揮自我的場域；人和就是希望與服務機構同仁和睦相處，又能認識志同道合的伙伴，方能創造老年志工的附加價值，開拓生活圈，以達服務他人、滿足自我。

## 第二節 參與志願服務的特殊發現

在訪談中發現受訪者在服務過程中發生的特殊經歷，包括跨館服務的情形、身分

及工作內容轉換情形、有參與其他機構的服務情形，以了解志工在其他機構服務的志工經驗，以下分述之。

## 一、志工跨館服務情形

在訪談中發現有七位受訪者有跨館服務的情形，包括行政志工如 A1、A5，以及說故事志工如 S3、S4、S5、S9、S10，以下則分別說明這兩類志工產生跨館服務的情形。

在「行政志工」方面從參與的年資上發現已經服務 8 年的 A5 受訪者，表示曾因為有熟識的館員升遷，故有將服務延伸到另一分館，他表示：「我最早在A館幫忙，對圖書館的館員都稱老師，有問題我都會主動詢問…；像去B館參加志工訓練，看到有招募走動式志工我就去參加…，之後去C館是因為B館的館員升遷到C館所以我去幫忙、去D館是因為D館主任是A館過去的所以我才會去，之後去E館也是因為是B館的館員升遷到E館，所以我去幫忙，那時候都是坐公車，覺得距離沒關係。後來因為太太生病，又要帶孫子，所以服務的部分先暫停，等後來太太穩定了之後，就回到A館服務，也就不再到較遠的館去幫忙，因為要就近照顧〔家裡〕，後來知道還有到G館，負責中文輸入…我是把這當成練習打字，另外不定時的在H館、I館協助整理圖書，目前固定的是在A館和G館服務」（A5：35-42）。

從上述 A5 受訪者的參與狀況可以知道，由於服務時間的積累，產生與圖書館之間的往來較於密切，陸續總計參與了九個分館的服務，其中包括兩間智慧型圖書館、一間視障圖書館、六間分館及民眾閱覽室，而在參與訓練期間，也認識不少一同上課的館員，加上主動好學的態度，也與館員們建立深刻的情誼，因此不顧奔波之苦參與眾多分館服務，也得到不少獎項的肯定。

類似的情況也發生在 A1 受訪者上，他表示：「我除了到現在的A館服務，也在北縣的B館服務，主要是因為現在B館主任是從A館升遷調過去的…我看她，問她需不需要志工去幫忙，她說好啊，所以我就去了，加上距離不遠，目前原則上每週有兩天去服務」（A1：13-15）。A1 受訪者是本研究中資歷及年齡都最高的受訪者，其服務年資已達 18 年、已是 85 歲的高齡了；也是唯一在服務期間因為搬家之故，而更換服務的分館，然而他與原分館之間的情誼並未因此而失去聯繫，因為他總事會三不五時

的「拜訪」老同事、見見常去圖書館看書的小朋友，並隨著館員的升遷及輪調，加上與館員相談契合，如交通方便，則主動地提出幫忙參與志工服務。其歸納A1、A5受訪者為什麼會產生跨館服務的情況，其原因包括：

#### （一）業務屬性相同

兩位受訪者同屬於行政志工，熟悉各館行政業務的處理方式、服務時間彈性，在工作內容上非常容易進入狀況。

#### （二）服務年資多寡

志工與館員之間有時因公務之需，會相互溝通、幫忙，因此服務的時間越久，彼此的了解愈多、關係也較為密切，較容易產生感情，會相互關心。

#### （三）圖書館的制度

因為圖書館分館數量多、館員升遷及流動量高，因此館員易產生輪替的情況增多，也讓志工必須面對熟識館員調職的情況。

#### （四）圖書館的距離

志願服務的場所與志工居住地之間的距離，必須是志工能接受的通勤範圍，才會去參與。

歸納上述，故可推論在圖書館的制度及圖書館館員工作輪替的情況下，若志工與館員關係熟稔，加上住家到圖書館的距離是志工可以接受通勤範圍，且其工作內容相似的情況下，較容易產生「跨館」服務的情形。

其次在說明「說故事志工」的跨館服務原因前，以下先介紹說故事志工團隊的組織（臺北市立圖書館，2008），包括中文的林老師說故事及英語說故事兩類，其兩者的共同的組織主要包括隊長、副隊長，其下區分為東西南北四區，各區各設有區長一名，前者（林老師說故事）另設有編輯組、研發組、活動組、資訊組等，後者（英語說故事）包括隊務顧問、活動推廣組、文書資訊組等，每區之下羅列數個分館，因此當發生人力不足、排班調動的情形時，則會產生跨館服務的情形。

在林老師說故事部分，以受訪者S9（23年）、S10（9年）兩名有跨館服務情形，S9受訪者表示：「像我76年開始服務的時候，說故事的活動是北市圖第一個辦的，那時候參加的志工人很少，像剛開始北投區就是A分館，後來才有其他的分館，所以那

時候幾乎每週都講故事，可能也會去別的館去支援…，時間上的可以配合，我都會去，…後來A分館因為海砂屋閉館，我就分配到B分館…，後來才調回C分館，所以現在是BC兩館，距離上也都不太遠，搭公車就可以到…」(S9：28-33)。

S10 受訪者因參與的活動除林老師說故事志工外，還包括讀書會、插花班的參與，表示：「因為B分館的主任是A分館這邊調過去的，那主任知道我的專長，覺得可以和B分館的館藏特色結合，所以就邀請我去那邊組成讀書會，那我因為跟主任也很熟，所以就願意過去幫忙…，現在讀書會是隔週上一次，是在A分館，林老師說故事大概是一個月一次是在B分館…插花班的課如果有開是一週一次也是在A分館，…A分館我走路 7-8 分鐘就可以到、B分館坐車大概 20-30 分鐘，但是交通算很方便」(S10：11-13，27-29)，整理上述訪談內容可知受訪者產生跨館服務的原因除與行政志工所提到的「業務屬性相同」外，還包括下列兩項：

#### (一) 人力問題

由於 S9 參與志工服務的時間較早，已有 23 年經驗，當時參與的人力較少，所以常需要配合活動而有跨館的情形，近幾年也多固定在兩館服務，支援他館的狀況也減少。

#### (二) 人才問題

S10 受訪者則是因為本身具備的專長受到主管的重視，以及與主管私交的關係，因此產生跨館服務的情形，這也指出透過主管可以挖掘志工的專業能力，以作為拓展圖書館推廣活動的儲備人才。

在英語說故事志工部份，以S3（6 年）、S4（3 年）、S5（7 年）三名有跨館服務情形，如S3 受訪者表示：「我們是半年排班一次，每月的 2.4 的週日的活動，我們是由兩個人輪流進行活動…我現在固定在這個館，但是因為我家離A分館比較近，所以如果缺人，我也都會去幫忙」(S3：51-54)；S4 受訪者表示：「我目前是服務兩個分館，可是因為地區不同，時間上也不會重疊，也不會覺得很忙，那現在這邊的規定是三個月至少要出現一次，這邊志工的流動性也大，像做過 3-4 年的也不多，有一些是年輕一點的，但是不穩定…」(S4：24-27)；S5 受訪者表示：「我現在是在A分館，原則上排班的話是兩個月一次，所以占用的時間不多…有時候也會去支援別的

分館，像我明天下午就要去支援B分館…像我去年參加的最多，包括去別館幫忙「成人英語學習列車」活動，算是當助教吧，所以整個很開心…」(S5: 35-38, 105-108)。

根據上述訪談內容可知受訪者產生跨館服務的原因與前所述之「業務屬性相同」、「人力問題」、「圖書館的距離」相似，故不再重複說明，整體而言，志工跨館服務的原因包括業務屬性相同、服務年資、圖書館的制度、圖書館的距離、人力問題、人才問題等六項，其中較特別的是人才問題，而所謂的人才即為志工本身，也就是受訪者在成為志工之後，是否有機會將自己所長，適當地發揮在志工領域中，或是，志工是否有機會善用學習課程，增加自己所長，讓自己在志工領域中磨練、學習、成長，以及運用在志願服務的領域中，比如像 S10 受訪者，因與主管熟悉，所以主管不但知道志工的專長，同時也能讓志工找到可以發揮能力的機會，因此接下來要討論到志工身分及工作內容的變動情形。

## 二、志工身分及工作內容的變動情形

一般而言志工在報名參與圖書館志工時，已經可以確知參與的志工類型，如行政志工的報名方式採隨時申請，而推廣志工中的說故事志工則為定期招募、電腦志工則依各分館而有不同的遞補方式，因此對於自己所屬的志工屬性，多已有初步認知，但是研究者從訪談內容中發現有 6 名志工 (A3、A5、C1、S1、S2、S10) 目前參與服務的類型與原本當初的所報名的志工類型不同，以下詳述之。

### (一) A3 受訪者

屬於行政志工，約於 60 歲左右開始參與志工服務，最初參與原因是想要幫助他人、離家近、滿足退休規劃，加上覺得自己體力還不錯，在分館報名後與主任面試提及自己本身的背景及經歷，該主任向受訪者詢問是否可善用其專長與教學經驗，來推動閱讀活動，一直到受訪者服務的第三年才決定參與「青少年讀書會」的經營，因此受訪者的角色則開始產生轉變，受訪者表示：「因為我自己是教國文，加上我對閱讀也很有興趣，希望帶領孩子多看書，因為這是一生受用無窮的。我剛來的時候主任就有提過要我去幫忙國小讀書會，可是因為我教的是國中，國小的小朋友比較沒有經驗，那個教法一定是不一樣的，所以沒有答應…現在圖書館計劃暑假要開青少年讀書會，我就很高興能參加，因為這是我的專長…，希望以每週不同的單元來帶他們…我

有些同事都在教 7-9 年級的孩子，她們都在線上，我也會問他們意見，我也很感動他們能幫忙，也會給我意見」(A3：140-149)；「我是退休之後，本來就有計畫投入…我主要是考量服務單位的距離、自己的體力和年齡能作得到」(A3：2-3)。

從上述訪談內容可知受訪者對於參與志工服務原本就有規畫的藍圖，其次本身對閱讀有興趣，自己也熱衷閱讀，因此對於推動閱讀非常願意配合，起初未答應參與是因為讀書會的年齡層非受訪者所熟悉的，直到後來圖書館調整讀書會的年齡層才讓受訪者決定參與，加上受訪者有同事作為人脈資源後盾，因此受訪者除擔任行政志工之外，也新增青少年讀書會領導人的角色。

## (二) A5 受訪者

屬於行政志工，最初參與原因是想協助服務機構、學習新知，約於 70 歲左右開始參與志工服務，是屬於一步一腳印的好學者，由於受訪者常到圖書館看報，看到招募志工的宣傳單，認為自己可以到圖書館看看報紙、幫忙服務，可以邊學習邊服務，表示：「剛來服務的時候，會希望可以多學點東西，因為以前自己學的東西不多，所以想要繼續學習，那在圖書館可以邊學習邊服務，覺得很好」(A5：6-7)；其服務的歷程從最基礎的開始，並隨著學習經驗豐富，逐漸轉換工作類型，包括：「在面談的時候，因為是海軍出身，跟圖書館學的東西沒有關係，所以，一開始在圖書館幫忙澆花、報紙的裝訂等。後來去上電腦課，才慢慢學櫃檯的事情，中間學了很久，剛開始不了解，都會問旁邊的館員，然後自己先做筆記，回家後，打在自己的電腦裡面，下次忘記的時候，會有印象，在圖書館問一下，回家在看一下，就可以加深印象，記得更清楚了，學習的方式都是自己慢慢摸索出來的，覺得要學的東西還很多，也很有趣味」(A5：50-54)。從上述可知受訪者積極的參與學習，並且自己慢慢地摸索出學習的方式，其好學不倦的精神也發揮在學習電腦應用、英語學習、二胡等的學習，懂得善用各項學習資源，如同一塊海綿般的吸收，在自我學習狀況穩定之後也開始將服務的觸角延伸至各分館。

受訪者曾經周遊跨館服務在數個分館，之後由於妻子健康狀況不佳，為了幫忙分擔家務，遂才結束跨館服務的日子，目前是行政志工也是一名視障志工，他對自己目前的服務狀況表示：「…現在還有到啓明分館，負責中文輸入，就是把書的內容打到

電腦，再把磁片交給圖書館，再換另一本書，打完再繳回去；目前是固定在A分館（櫃檯）和啓明分館（打字）」(A5：41-42)、「在啓明分館幫忙圖書打字建檔的工作，所以下午通常在家打字」(A5：77)，從上述可知受訪者將打字練習視為一種學習方式，因為學習電腦的起步較晚，所以認為打字一方面可以幫忙啟明分館，另一方面又可以訓練自己練習，是一件兩全其美的好事，故一直持續至今。

受訪者也曾接受圖書館的託付在志工基礎訓練時現身說法分享參與志工的心得，他表示：「…像我一開始是坐在下面聽；後來，像上次的基礎訓練，圖書館讓我在台上講自己的經驗與分享，覺得自己也可以分享給其他志工，很高興…」(A5：21-23)。從上述可知受訪者也樂於配合圖書館將其經驗分享給新進志工，受訪者也表示這些寶貴的經驗都是自己當初踏進圖書館所沒有想到的，自己也獲頒許多的獎項，包括台北市立圖書館的、台北市政府的獎項，認為獲獎的一切都是圖書館給予的，所以也會一直持續服務下去，加上家人的支持，更是他動力的泉源。

### （三）C1 受訪者

屬於推廣志工，是在退休後才開始參與服務，最初參與原因是想幫助他人、回饋心態、滿足退休規畫，受訪者表示：「我剛來的時候先是去 6 樓的成人區整書，…先將同類的書放在一起再分細項整理，因為自己有先了解過，所以不覺得有困難，後來 7 樓（電腦）缺人，我也有去 7 樓幫忙…，剛開始覺得有點難度，但是兩三次之後就比較熟悉了，如果真的碰到沒有辦法解決的問題，也可以打電話問館員，請她們來幫忙，現在固定在做電腦志工」(C1：39-42)。從上述可知，受訪者原先負責行政志工的工作，協助服務機構整理圖書、上架的工作，之後才因為圖書館的電腦教室需要人手，所以配合圖書館轉換工作項目，改至電腦教室服務，之後也慢慢變成固定的電腦志工。

對於工作內容的更換，受訪者的想法是：「我覺得不管是在 6 樓或是 7 樓，我是覺得都可以，反正我是來服務的，只是在 6 樓好像跟圖書比較近，跟人的互動比較多，加上我也會上書了，有點可惜就是」(C1：50-51)從上述可知受訪者比較喜歡行政志工的工作內容，也許是因為這個緣故，受訪者在回答「有想改換其他服務機構的想法嗎？」時回覆說：「目前沒有，有時間的話，我想要多挪個時間去 6 樓上書，因為聽

說她們志工人數不夠」(C1：79-80)。從上述可知受訪者對於是否能夠擔任行政志工的想法仍然未改變，甚至想要幫忙整理圖書所以才會願意另外增加服務時間去參與行政志工的工作。

同時受訪者也提到自己因為在圖書館做過兩種不同的工作內容，自覺到學習的更多，她說道：「…當初想說自己要管電腦，所以對這方面的應該多了解一些，我發現很有趣，像我有學習如何上網、收信件、如何去找資料、我也有去查圖書館的書到底是如何分類的、也更了解圖書館的一些功能，像是預約、還書、調書等，覺得自己有懂得更多了，這是我之前沒想過的」(C1：35-37)。從上述可知受訪者對於自己來服務進而學習到的新事物，感到滿足，覺得自己受到重視，受訪者也認為自己的生活變得很踏實，不覺得像之前退休後離開學校會無所事事，生活也比較有重心。

#### （四）S2 受訪者

屬於推廣志工，最初參與原因回饋心態、自己對說故事志工有興趣、學習新知，以及先前曾經在學校擔任故事媽媽，有類似參與說故事志工的美好經驗，這樣的經驗也同樣發生在曾參加教會主日學講聖經故事給小孩子們的活動經驗，包括S6、S8 受訪者提及：「像我會來圖書館講故事，主要是我自己年輕的時候有去教會做主日學老師，那時候主要是講聖經故事，…但是印象很深刻的是講故事給孩子聽覺得很快樂，像我那時候都會跟孩子們擁抱，非常開心，雖然後來沒有去了，…所以我來到圖書館講故事，也是想重溫這個感覺」(S6：10-14)，因此可以推論先前參與志工服務的美好經驗是影響志工持續願意參與的原因之一。

受訪者也提及「…我覺得自己受惠，自己太幸福了，覺得自己應該要回饋，所以從那時候開始就一直待在這個領域裡面，培訓的課程其實一直都有持續」(S2：5-6)；「…後來參與協會這邊一些〔說故事〕課程，這兩個單位〔協會及圖書館〕是分開的…培訓之後，大家就組成台北市故事團，團是沒有立案的，約過了兩年才成立，立案成爲台北市故事協會，…基本以台北市爲對象，也是會有外縣市的，大家都是志同道合的，想把說故事活動的好處推廣給大家，讓小朋友都可以受惠」(S2：27-30)；「圖書館是很大的一個資源，我們來圖書館也可以借很多書，這也是一種的收穫…；像我們都會想當「故事奶奶」說，已經把這個當成我們的志業」(S2：90-91)。從上述可

知透過志工的參與學習及培訓過程，也認識很多的同好，並且成立「台北市故事協會」機構，來培養說故事、探索團體帶領人，協助故事志工組織發展團體，促進說故事團體資訊交流及經驗傳承等，同時也讓志工找到可以發揮的新天地，並自詡成為「故事奶奶」為志業而努力。

透過志工服務而拓展自己新領域的經驗也發生在S7受訪者上，她表示：「白天孩子也都不在家，我想說可以藉由這個團體讓自己成長，也可以說是為自己找個舞台，不然白天自己都空在家裡也很不好，出來可以有點事情做，生活有重心」(S7：118-119)。由此可知志工從自己的興趣出發，逐漸在新的領域中找到發揮自己的空間，不但讓自己受惠，進而也讓自己找到生活的重心，成為利人又利己的活動。

#### (五) S10受訪者

屬於推廣志工，最初參與原因是因為自己有在孩子學校擔任說故事媽媽的經驗，以及想協助服務機構，她表示：「我最早算是參加孩子學校的故事媽媽，那是每週二在早自習時間說故事給孩子聽，因為那個時間老師在開會，我也是因為孩子唸小學才開始有接觸」(S10：2-3)；「我最早是因為自己會來圖書館借書給孩子看，後來發現圖書館的書太亂，所以自告奮勇的地去跟館員說我想來整理圖書，就安排了服務的時間，孩子上學我的時間就比較多了，所以當初也沒有想很多，想說盡力就是，像現在有參加讀書會、林老師、插花班都是因為這邊的主任希望我幫忙拉」(S10：5-7)。

從上述可知分館主任可說是志工幕後的推手，藉由跟志工相處，從學經歷背景挖掘出志工的專長，如同讓千里馬也能在圖書館遇到伯樂一般，讓志工不斷地拓展志工領域，對圖書館本身而言也是美事一樁，而類似的經驗也發生在S7受訪者身上，她表示：「因為我專長是與兒童文學有關，像我唸書也是這部份，所以如果有需要是可以，像我本來只有當林老師志工，後來主任發現我對兒童文學有興趣，所以我也有開暑期的讀書會」(S7：158-159)。A4受訪者也提及：「…就我前面說的，我覺得一切都是緣分，因為之前參加服務過一次，但是覺得我自己不能適應，後來是新主任打電話約我面談，所以覺得一切都是老天爺的安排，還有我太太一直很贊成，認為打發時間，主要是我自己也想嘗試看看，所以就一直做了下來」(A4：17-19)。

歸納上述受訪者的共同經驗可知，圖書館分館主任身負伯樂的重責大任，如果都

能夠關心志工服務狀況、留心志工專長能力，不但有助於館務活動的推展，亦可引導志工發揮其能力，因此是否能夠善用志工資源則全仰賴圖書館的運用。

### 三、志工參與其他機構的服務情形

在談訪中發現有 23 名受訪者有參與其他志工服務的經驗（表 5.1），主要是想了解志工對於參與其他機構的服務狀況，共計有 23 名受訪者有相關經驗，其餘 7 名受訪者表示未參加其他志工工作的原因包括：沒時間、不想嘗試、沒找到有興趣的服務工作、想找博物館等文教機構的解說員工作、身體欠佳、已有其他重要事情參與（需參與教會事工）等原因。

表 5.1 老年志工曾參與其他服務工作狀況

服務類型及工作內容	工作內容	離職原因	人數	受訪者代號
縣立圖書館：櫃檯服務、圖書整理	與市圖工作性質相同		2	A1.A5.
國小交通崗：指揮交通	感到有時間壓力		1	A2.
讀經班：教唐詩 捷運站：引導方向（離職）	愉悅有成就感	捷運站：引導方向—幫助有限	1	A3.
天文館：櫃檯； 海事館：導覽	認識新朋友、學習新知		1	A4.
佛寺：補經書、 法會活動邀請	自覺與佛學有緣		1	A6.
醫院：櫃檯服務	幫助他人		1	A7.
區公所：櫃檯服務	幫助他人		1	A8.
中山堂：櫃檯	與朋友一同參與		1	A10.
醫院：櫃檯 生命線：電話 接聽（離職）	院內指引 生命線：距離遠	想嘗試其他機構； 生命線：電話 接聽—距離遠	1	A11.
僑委會圖書館： 圖書整理、櫃台服務； 北投國稅局：引導；陽明醫院北投分院：量血壓 敦安基金會（離職）	自我嘗試、與同事一起服務，離家 近，想幫助他人	敦安基金會： 活動協助—距離遠	1	A12.
基金會：寄送期刊	幫助機構勸人作好事		1	A13.

服務類型及工作內容	工作內容	離職原因	人數	受訪者 代號
讀廣論：帶青少年	幫助青少年成長，有成就感		1	C1.
獅子會會員： 會務推展	幫助他人，與朋友聯繫		1	C3.
偏遠地區（短期期滿）	說故事服務	服務山區孩童	1	S1.
台北故事協會： 說故事媽媽	與志同道合的故事媽 媽一起學習成長		1	S2.
社區大學： 活動協助	幫助他人		1	S3.
精神官能協會	輔導病人參與活動	不能適應	1	S4.
基金會：培訓為故事媽媽 國父紀念館（離職）	說故事媽媽 導覽志工	國父紀念館：導覽志工—壓力大	1	S5.
醫院：走動志工 捷運站（離職）	幫助他人 引導方向	捷運站：引導方向—不喜歡	1	S6.
女義交大隊（離職）	交通指揮	太累有壓力	1	S7.
石牌國中輔導：教 品德教育 陽明山管理處（離職）	幫助青少年	陽明山管理處：解說員—不想配合輪班	1	S8.
國小故事媽媽	喜歡說故事		1	S10.

資料來源：研究者整理

依訪談內容將志工參與其他志工服務的工作狀況分為正面及負面兩項，包括：

#### （一）正面的工作狀況

與市圖工作性質相同故不覺得有很大的差異、愉悅有成就感、認識新朋友、學習新知、與佛學有緣、幫助他人（青少年）、與朋友（同事）一同參與及成長、自我嘗試、離家近、幫助機構勸人作好事、有成就感與朋友聯繫、喜歡說故事（自己興趣），共計 22 名受訪者。

#### （二）負面的工作狀況

因兩項志工工作時間相近而感到有時間壓力，如 A2 受訪者。

其次，歸納離職原因包括下列七項，表示即為志工篩選工作的原因，包括：

#### （一）短期計劃

屬於某機購的短期計畫，無法持續參與，如 S1 受訪者。

#### (二) 不喜歡、幫助有限

與當初志工預設的情況有落差，因此對工作產生排斥，包括在捷運站協助引導方向的工作感到不喜歡，以及認為對民眾的幫助有限，如 A3、S6 受訪者。

#### (三) 距離太遠

最初參與時認為距離應該不會是問題，但是當自己碰到有特殊情形卻又不便請假時，距離反而變成是參與服務的阻礙，如 A11、A12 受訪者。

#### (四) 壓力大

部分的志工工作屬於必須面對外來的壓力，如導覽工作、義交大隊等，因此儘管已完成訓練課程，但是長期下來的壓力已超過負荷，如 S5、S7 受訪者。

#### (五) 嘗試其他機構

由於每位志工參與志願服務的時間多寡不一，因此也有志工是為了要嘗試其他的志工工作，所以才離開，如 A11 受訪者。

#### (六) 規定更動

志工機構的服務規定可能亦有變動的狀況，如 S8 受訪者提及服務規定由彈性上班更改為固定排班，且因排班時間難以配合，最後則放棄參與服務。

#### (七) 無法適應

由於面對的服務對象為特殊病人，造成志工本身服務的困難，無法適應志工工作，如 S4 受訪者。

### 第三節 受訪者對圖書館的期待

本節將受訪者在訪談中的補充說明及對圖書館的建議內容，內容蘊含受訪者對圖書館的深刻期許，從志工身分出發，說明在實際服務中曾服務老年讀者的經驗，其次提出可由志工及圖書館所能提供給老年讀者的服務項目以及相關建議，以下分述之。

#### 一、志工身分

包括四個項目，其一從志工實際服務的狀況來了解受訪者「曾經幫助老年讀者的經驗」，其次思考「由志工幫助老年讀者的服務項目」、「圖書館可以提供給老年讀者

的服務項目」、「對圖書館招募志工的建議」等，以提供老年讀者適切需要為方向。

### (一) 曾經幫助老年讀者的經驗

從表 5.2 可知受訪者的回覆發現沒有幫助過老年讀者經驗的占最多 (18 名)，其次曾有幫助過老年讀者的有 12 名受訪者 (A3 受訪者提出兩項)。

表 5.2 曾經幫助老年讀者的經驗

建議	分項說明	人數	受訪者代號
在服務中有幫助老年讀者的經驗	詢問圖書類別與位置的問題	5	A2.A3.A9.A10.A12.
	電腦課程的問題	2	M1.M2.
	影印、列印、電腦等操作問題	2	C2.C3.
	代為照顧孩童	2	S9.S10.
	抱怨書架過高的問題	1	A3
	詢問老花眼鏡的借用方式	1	A4
沒有	行政志工—工作沒接觸	10	A1.A5.A6.A7.A8.A11.A13.A14.C1.G1.
	說故事志工—以兒童居多	8	S1.S2.S3.S4.S5.S6.S7.S8.

資料來源：研究者整理

曾經幫助老年讀者的項目包括「詢問圖書類別與位置」、「影印、列印、電腦等操作問題」、「電腦課程的問題」、「代為照顧孩童」、「抱怨書架過高」、「詢問老花眼鏡」等六項，其中以詢問圖書類別與位置占最多 (5 名)，表示老年讀者在查找圖書位置有困難，可能是老年讀者不了解圖書陳列的方式，亦或者是圖書館內的圖書位置標示不完備，這些都可能是造成老年讀者找書不便的情形，如 A10 受訪者表示：「有碰到過要幫忙的，那有時候是找書，通常就直接幫他們找，有時候他們會站著看，我就會幫他們拿椅子，讓他們坐下來，我去幫忙找…」(A10：105-106)；另外也有館舍方面的問題，如 A3 受訪者表示：「大部分會問的問題都是找書，也都會抱怨圖書館的架子太高，或是書的位置不好找」(A3：171)。

其次是老年讀者在參與電腦班課程上有學習的問題、影印及列印操作問題、代為照顧兒童等三項 (各 2 名)，前者如 M2 受訪者表示：「在我們電腦班裡面也有些年紀大的，學習的比較慢，在聽力跟反應上當然沒有年輕人好，那課程就放的比較慢，上過一兩次後他們也就比較可以拿捏其中的分寸」(M2：119-120)。

影印及列印操作問題如C2 受訪者表示：「老人家通常是因為要印資料才會來，所以大多是操作上的問題，或者是英文大小寫輸入不知道如何轉換的問題，那我有時間就會去他們的位置上直接幫他們用，通常不會太久」（「C2：115-117」）；最後是代為照顧兒童，S9 受訪者提及：「頂多是爺爺奶奶帶孫子來，請我幫忙照顧一下，因為從前比較多人是帶孩子來，然後說四點鐘來接孩子，就是有點把我們當保母看待就是…」（S9：126-127）。

## （二）由志工幫助老年讀者的服務項目

從受訪者的回覆發現在服務中以沒接觸、沒想過的受訪者占最多（19名），其次提出可增加的服務方式有11名受訪者（表5.3）。

表 5.3 由志工幫助老年讀者的服務項目

建議	分項說明	人數	受訪者代號
可增加的服務方式 志工對老年讀者提供的服務	協助查找資料	5	A3.A5.A14.M1.M2.
	陪伴說話、多關心	2	S3.S8.
	增加銀髮族活動	2	S9.S10.
	協助辦理借書證	1	A4
	幫忙行動不變的老年人	1	A12
沒接觸、沒認為老年讀者主要是來看報、應無其他需求		19	A1.A2.A6.A7.A8.A9.A10. A11.A13.C1.C2.C3.G1.S1. S2.S4.S5.S6.S7.

資料來源：研究者整理

在沒接觸、沒想過的受訪者中的多數受訪者認為老年讀者到圖書館大部分是來看報紙，所以應該沒有需要志工協助的地方，其他受訪者共提出五項可由志工協助老年讀者的方式，包括「協助查找資料」、「陪伴說話、多關心」、「增加銀髮族活動」、「協助辦理借書證」、「幫忙行動不變的老年人」等，其中以「協助查找資料」占最多（5名），如A3 受訪者表示：「年長者來借書的不多…，需要志工幫忙的有限，大部分都是用瀏覽的方式找書，如果有需要幫忙找書的，我可以幫忙找的就會跟他們說，我不知道的都會請他們去櫃台問館員」（A3：173-175）；M1 受訪者也表示：「有一些年紀很大的，要用電腦找資料就很困難，可能在學習上有些障礙，像打字的話，10個中有6個不會…這也可能跟教育程度有關係，但是圖書館這邊也沒有人力可以跟讀者講的」

很清楚」(M1：152-154)。

### (三) 圖書館可以提供給老年讀者的服務項目

從受訪者的回覆發現以建議館務服務項目占最多(14名)，其次是建議館藏及館舍設備(11名)，最後以不知道、沒想過的受訪者有9名受訪者(表5.4)。

表5.4 圖書館可以提供給老年讀者的服務項目

建議	分項說明	人次	受訪者代號
館藏及館舍 設備 館務服務 項目	增加報紙種類	4	A7.A9.A11.S7.
	看報專用桌	1	A6
	書架高度調整／輔助取書架	1	A2
	新增加老年閱讀區	1	S6
	洗手間間裝扶手、安全設施等	1	A3
	老年人專用的桌椅設計	1	S2
	新增加讀報區(唸書報)	1	A7
	擴大走道空間	1	A8
	增辦老年人的生活須知、學習資訊、申請補助或照顧的管道	4	S6.C2.S7.C3.
	成立老人志工團體、探視老年人、心靈上的關懷	3	G1.S7.A10.
館務服務 項目	協助找書、辦理借書證	2	A1.A5.
	增加電腦簡易操作課程、練習設備	2	M1.M2.
	找大學生來服務老年人	1	S4
	了解志工背景拓展服務項目	1	S10.
	增加活動給老年人參與	1	S5
	不知道、沒想過	9	A4.A12.A13.A14.C1.S1.S3.S8.S9.

資料來源：研究者整理

在這部份有9名受訪者表示不知道可以提出什麼建議，而其餘21名受訪者提出對圖書館的設備上(8項)及服務上(7項)提出建議，前者以「增加報紙種類」占最多(4名)，如A7受訪者也表示：「老年人來的有限，以看報紙比較多，所以也不知道她們要什麼，可能多訂一些報紙，這樣他們就可以不用等」(A7：127)；後者以「增辦老年人的生活須知、學習資訊、申請補助或照顧的管道」占最多(4名)。

另外，如S6受訪者也表示：「像圖書館都有兒童區，但是因為現在老人多了，可是老人沒有場所學習，所以可以的話，是不是可以成立老人區，放一些老人需要了解的，像是一些健康資訊，還有對那些疾病要注意的地方是什麼？…甚至包括老人需要知道的網路消息、安養院的介紹、運動的場所，讓老人家自己先多認識自己的健康、生活上的適合老人需要東西等等，不要等老了才去想」(S6：136-140)。

#### （四）志工對圖書館的建議

包括對建議招募志工的方式、對圖書館的建言等兩項，如表 5.5 所示之。

表 5.5 志工對圖書館的建議

建議	分項說明	人數	受訪者代號
建議召募志工的方式	張貼文宣於社區、社團、學校等地	4	A2.A3.A12.S3.
	善用科技網路宣傳、強調服務的優勢	3	A9.S4.S10.
	透過館員宣傳	1	S2.
	加強說明參與志工的福利(如頒發服務獎牌)	1	S6.
	在櫃檯擺放文宣資料供取閱	1	A7.
	從要退休的館員進行招募	1	G1.
	從常到館的讀者探求其服務意願	1	A11.
	透過活動宣傳、增加志工向心力	1	A4.
	現有方式已足夠	4	A5.A8.A14.S1.
	沒意見	7	A10.A13.C3.M1.M2.S7.S8.
對圖書館的建言	不知道	6	A1.A6.C1.C2.S5.S9.
	建立基本的行政作業標準	1	A9
	希望圖書館能更重視志工	1	A14
	希望志工組織都能有自己的網頁，互通消息，分享資訊	1	C2
	希望圖書館多安排活動給志工參與，建立志工的進場與出場機制要完備	1	A4
	希望圖書館多重視電腦課程	2	M1.M2.
	希望在圖書館講故事，可以不要顧及家長的一些反應，以免降低參與的熱忱	1	S1

資料來源：研究者整理

## 1.建議招募志工的方式

共計有十一項、13名受訪者提出建議，其中有4名受訪者提到可以利用社區、社團、學校等地的佈告欄張貼資訊，如A12受訪者說到：「我覺得如果要找志工的話，圖書館可以善用學校的學生志工，因為一來他們年輕，二來也可以讓他們了解圖書館，所以圖書館可以透過學校來宣導，多張貼宣傳海報，讓學生到圖書館作社區服務」（A12：126-128）；亦有3名受訪者提及可善用科技網路進行宣傳、強調來當圖書館志工的優勢，如A9受訪者表示：「我的感覺是圖書館的志工，應該有些優勢，因為來圖書館服務的話，可以多看書、接觸活動，所以這應該是很吸引人的志工場所。因為像是醫院的話可能還會擔心其他的事情，那在圖書館的話，通常我們都會直接的想到那是一個比較自在、安靜的空間，對圖書館的志工工作也比較會有一個好的印象」（A9：97-100），同樣S10受訪者也表示：「可能圖書館要強調來圖書館當志工有什麼好處，人都是很實際的，所以要把好處說出來，比如說多宣傳，像是去廣告林老師活動的時間等等，對圖書館和志工有相得益彰的效果」（S10：140-141）。

比較特別的是G1受訪者提到，因為在其他機構服務時發現，很多志工是從原本正職的機構退休之後，以志工的身份繼續留在原機構服務，她說到：「因為圖書館是純志工的工作，比較沒辦法有什麼其他的誘因讓大家來，所以我想原本在圖書館服務的人，應該會有意願留下來服務…我認識的朋友就是這樣，所以是不是可以先對圖書館要退休的員工進行一些調查…」（G1：126-128）。

## 2.對圖書館的期望

共計有六項、6名受訪者的意見，如A1受訪者認為志工須了解自己的身分，才能對圖書館有助益，他表示：「做志工我有一個原則，就是遵守志工的本份，絕不喧賓奪主或越俎代庖，因為志工所從事的是輔助性工作，對於機構的政策，不應干預，也不便批評，就算是在閒聊之中也不應該隨便說」（A1：120-121）。

A9受訪者希望圖書館應建立一套志工的培訓機制，他表示：「在這邊工作有個感覺喔，每份工作應該都要有一份規範啦，那志工在圖書整理上是不是應該有一個固定的、良好的規範，是否可建立一個SOP，像我們剛來的時候，我有些不理解，像是這些號碼的書在架上，有些整書的人〔其他志工〕的習慣覺得不是很好，像有些人上書

是沒有放在書檔裡面，...像我之前在工廠工作，工廠也會有作業規則…這就是一種作業態度，所以應該要比較用一個慎重的說明，其實重點說請楚，大概也需要 30 分鐘，所以我是有這樣的感覺，這樣志工與讀者這樣一起做之後，就會事半功倍，對圖書館的幫助也會很大…」(A9：104-115)。

A14 受訪者則希望在志工服務時可以多涉獵作一些不同的志工工作，她表示：「其實一直覺得圖書館好像不是那麼地重視志工…那我覺得目前都是做勞力的工作，可是我是覺得自己有能力應該可以做一些其他的事情」(A14：126-128)。

C2 受訪者是建議希望多增加一些聯絡互動的管道，他表示：「希望圖書館的志工組織，可以像林老師或是英語志工一樣，也有一個網頁可以互通消息，作為一個橋樑，大家會更團結」(C2：137-138)；A4 受訪者表示：「我是覺得因為志工參與者的比例太低，導致大眾對志工的關心和接受度好像不是那高，是不是能透過研究的機會，向有關單位反應，是不是能對志工多些照顧與關心，當然這不是短期間可以改善，但是希望會有改善；另外就是要安排志工進場與退場機制，既然招募志工來服務就不能只想要志工付出，相對地運用單位也要對志工負責，要安排活動，讓志工在付出之餘也可以多學習，變成一個互動的管道，讓志工也對運用單位建立情感」(A4：200-204)。

M1、M2 受訪者因為同是電腦班的教學志工，因此對於電腦班的課程活動有些建議，希望圖書館能夠多些關注與協助，包括M1 受訪者表示：「覺得圖書館好像不太重視電腦課程…，有些建議，包括因為研習班和藝文活動不同，但是圖書館的網頁把研習班的活動內容放在藝文活動裡面，這樣很容易誤會、看到的人也有限…還有因為很多電腦已經都很舊了，希望能夠定時的更換，我們教學的老師都是義務的志工，實際上也都願意出時間來教大家，所以也希望圖書館可以多幫忙…」(M1：163-167)；M2 受訪者表示：「因為我們上課沒辦法篩選學員的程度，加上有些課程的時間又和學員的不能配合，所以這部份需要圖書館多做說明…，希望圖書館重視這個課程，尤其是在學員的程度上需要再多注意進行篩選」(M2：134-136)。

S1 受訪者表示：「對於這份志工工作…我不想要把這些時間花在要跟家長解釋為什麼不能進來陪孩子參加活動（目前訂的規則），這樣我們要去管孩子的一些狀況，覺得不太能接受，變成我來說故事，但是反而要去管一些其他的事情，覺得失去本來

的意義，反而心裡會想減少去服務就可以少碰到這樣的事情…」(S1：170-174)。

## 二、小結

以志工身分的建議方面，曾有幫助老年讀者經驗的受訪者共有六項（12名），其中以查找圖書位置居多（5名），這也表現在受訪者認為可以由志工協助老年讀者的方式（5名），其餘有19名受訪者認為老年讀者應無其他需求，故不需要提出協助。

在增加館藏及館舍方面的建議以增加報紙種類（4名）為主、在增加館務服務的項目上以增加老年生活須知占最多（4名），表示受訪者認為以志工身份對老年讀者可提供最直接的協助就是代為查找圖書位置，並透過增加報紙類別、增辦老年生活須知對老年讀者最有幫助。

在建議招募志工的方式上，受訪者提出八項建議（13名），其中比較特別的包括透過館員宣傳、對退休館員進行招募、對常到館的讀者探求服務意等三項，研究者認為這些方式是圖書館比較少在推行的，但仍不失可行之處，可供圖書館參考；在參與志工服務的建議上，則是志工對圖書館的期待，需透過圖書館的力量來落實。

## 第四節 本研究與參與服務理論的比較

文獻分析中所提及的參與志願服務理論共分為九種，林勝義（2006）將之區分為三類（表5.6），並指出利他主義和期望理論是利他的成分較多；效用理論、人力資本理論、交換理論是利己的成分較高；社會化理論、需求滿足理論、增強理論、目標設定理論則強調個人與社會的互惠關係。

表 5.6 相關服務理論比較

類別	理論項目	人數	受訪者代號
利他	利他主義	1	C2.
	期望理論	—	
利己	交換理論	9	A2.A7.A9.A10.A11.A12.A13.A14.C3.
	效用理論	7	A3.S1.S2.S6.S7.S8.S9.
互利	人力資本理論	2	M1.M2.
	需求滿足理論	6	A4.A6.S3.S4.S5.S10.

類別	理論項目	人數	受訪者代號
	目標設定理論	3	A1.A5.G1.
	社會化理論	2	A8.C1.
	增強理論	—	

資料來源：研究者整理

研究者以研究結果所得之志工持續參與服務的原因與上述參與服務理論進行比較，試圖歸納出符合受訪者的參與服務理論，進行理論項目之分類考量標準，主要源自與受訪者的訪談內容，並加以詮釋受訪者之主要的持續參與因素而做的分類，且由於志工參與志願服務的理由難以任一理論概括，故其歸納結果僅為了解公共圖書館老年志工偏向何種理論，整理歸納人數最多的前三種理論及利他主義加以簡述之。

### （一）交換理論（exchange theory）

交換理論認為「代價」的付出與「利益」的回收乃是人們主要行動的考量要素。A2 受訪者表示因為平常自己會到圖書館看書（利益），知道圖書館有志工可以幫忙整理圖書，覺得自己也可以這樣做（代價），同時也方便自己找書（利益），所以願意參與服務，她說到：「我是 93 年退休，94 年來這邊服務；最初也沒有什麼想法，就覺得說反正會來看書，有時候看到有人來整理，所以想說自己喜歡來這邊看書，…順便來做服務，這樣自己找書也方便」（A2：2-4）。

其次，A11 受訪者表示希望透過服務讓身體活動，當作運動有益身心、離家近、借書方便（利益），所以願意持續參與服務（代價），如A11 受訪者表示：「我出來服務，其實有想到的是三個方面，包括家裡跟服務單位的距離是否可以接受、透過服務可以活動身心、在服務過程中都在走路，可以當作運動，…借書也方便，目前服務到現在也都很順利」（A11：6-8）。

### （二）效用理論（utility theory）

主要的基礎在於追求「效用的極大化」（utility maximization），也就是將一個人的資源放在最有利的位置上，當志願參與服務的同時，不但從中獲得快樂，也滿足個人所追求的理想，是一種自利的行為，S6 受訪者表示：「我服務到現在主要是兩個原因，一個是興趣，另外就是可以把自己的專長發揮的，讓我做的很開心，經過學習新的東

西也刺激自己成長」(S6：125-126)。以及受訪者也提到「我在講故事的過程中…發現自己感覺上好像是要填補自己在幼兒時期的一個缺口，我會覺得我在說故事的時候，其實我自己受惠更多，發現很多童話故事很有趣，也滿足自己的求知慾，我可以慢慢挖掘、吸收、廣泛的去看…，我想我也會一直持續下去」(S6：70-73)。

S2 受訪者提到再說故事的過程中是很愉快開心的，她說：「開心部分大多是來自小孩子，像講公主的月亮的故事，國王誤以為公主要月亮…所有學生霹靂叭啦講一堆，孩子的反應就讓我很開心」(S2：90-91)。還有將說故事活動當成是要一直坐下去的一項志業，她說：「一個月（說故事）一次負擔不大，…像我們都會說現在我門項事故是媽媽，再過幾年就變成故事奶奶，所以已經把這個當成我們的志業」(S2：95-96)。

### （三）需求滿足理論（need fulfillment theory）

馬斯洛 (Maslow) 將人類的需求作為一個金字塔型的分布，由下而上分為生理的 (physiological)、安全的 (safety)、情感的 (belong)，即愛與被愛、自尊與被尊敬 (esteem)、自我實現 (self-actualization) 等五種階層性的需求。當現有的需求被滿足後，則會有更高層次需求的滿足。而志願服務可視為在生理及安全的需求滿足後，進而追求更高層次需求滿足的行為方式之一，而A4 受訪者上述所提之生理的、經濟安全的、情感的滿足故願意參與志工服務，且由於主管重視而更願意持續服務，他說：「報到那天，館員教我圖書上架歸位，然後，工作半天，因為我戴老花眼鏡，戴太久很不舒服，但是，上架不戴的話，根本看不清楚，所以做了半天，就跟館員說這個狀況，就沒有去了。之後，新的主任就來了，就打了個電話給我，我是覺得她是很積極，後來正式面談、改變工作內容，主任再次地邀請我去服務、真的很用心，所以我就一直做到現在」(A4：6-9)。以及受訪者也肯定志工價值，且覺得是適合自己去做的，他說：「我其實真的覺得當志工滿了不起的，第一要有愛心，要有耐心，而且身體要健康，身心要開朗，家庭生活過得去，不然也沒有心情做志工，這些搞定的話，當志工之後，一直做那個樂趣慢慢就體會出來」(A4：161-164)；同時提及想多方嘗試不同的志工服務，他說：「也不是每個人都願意這樣付出，所以覺得我會繼續下去…，目前是有想說未來對其他類型的志工工作也想多方嘗試」(A4：139-141)。

#### (四) 利他主義 (altruism)

根據訪談內容C2 受訪者持續參與服務原因為「服務及回饋心理」，個人並未期望獲得回報，他表示：「從前在學校要募集導護媽媽，發現志工很難募集，所以退休之後我自己將心比心，自己來做志工，算是回饋給當時幫忙我的志工」(C2：2-4)。

### 第五節 比較志願服務機構志工之參與動機

志工參與服務的初始動機及持續參與之原因為本研究探討的重心之一，為更深入了解不同機構之老年志工的表現是否有其差異性，故本節以國內相關文獻所提及之服務機構與志工參與服務的初始動機、持續參與服務的原因進行比較：

#### 一、參與服務的初始動機

在參與服務的動機上整理相關文獻，包括社區服務中心、慈濟基金會、社教機構及非營利組織、天文館及本研究的公共圖書館志工，以深入了解不同機構的志工特性，歸納於表 5.7。

林虹似（2006）以年滿 50 歲以上、在雲嘉南地區慈濟基金會之高齡志工為研究對象，透過問卷調查方式回收 242 份問卷，研究中設計志願服務之「參與動機量表」，並將其分為三個構面如下：

- (一) 學習成長：透過志願服務可以學習新的事物，把學習經驗轉換成自己生活的一部分，藉此讓自己的人格有所成長，心智更趨於成熟。
- (二) 社會接觸：透過志願服務工作散播愛心，藉此接觸人群與社會，幫助他人也利益社會眾生。
- (三) 充實生活：透過志願服務擴充生活視野，增廣見聞，讓生活更加豐富。

在研究結果發現高齡志工具有高度的參與動機，其中以社會接觸的參與動機最高，其次依序為學習成長、充實生活，三項參與動機的各別差異不大，表示志工投入服務是希望藉由服務與幫助他人，擴大與社會互動的接觸，滿足學習的需求，不單純的只是想為社會盡一份力量，同時也讓自己獲得存在的價值，生活更多彩多姿。

賴素燕(2007) 以個別訪談 5 位 65 至 68 歲的社教服務機構(2 名)與非營利組織(3 名)的志工，研究結果指出志工參與服務的動機為：

(一) 利他行為：表示一份服務社會不求回報的奉獻心情，是所有高齡者投入的初始動機。其細項因素包括不求回報的付出、以所學服務奉獻、分享過去經驗、不計較服務內容。

(二) 滿足個人內在需求：認為志工除了利他行為的因素外，在服務過程中也滿足了解自我的內在需求，這正是維繫服務的重要關鍵因素，也就是在利他動機之下，因為個人的成就與需求滿足，更支撐其志工的服務熱忱，其細項因素包括個人成長、認識新朋友、個人成就感、自我實現。

(三) 感恩回饋與他人示範：表示在志工的生命歷程當中，曾經有受過他人的協助與服務，故懷著感恩回饋的心理，透過服務來繼續散播其服務，其細項因素包括感恩回饋、他人的示範作用。

(四) 社會的使命感：志工表示在退下職場生涯後，因對社會抱有使命，故肩負起教育下一代、維護社會安寧的使命，其細項因素包括教育下一代、維護社會安寧、永續環境發展等。

黃裕隆（2008）以國立天文館志工為研究對象，採問卷調查方式進行，共計回收227份有效問卷，並認為志工參與服務的行為，往往是由數種內在與外在的動力交互作用而成，其參與動機也非常不同，將其分為三個構面，作為研究變項，其定義分述如下：

(一) 超越自我：指志工希望藉由服務他人、散播愛心關懷社會；其在付出愛的同時，便已體驗到滿足的感受，進而對社會有所貢獻的動機。

(二) 人際關係：係指志工希望能結識新的朋友、增進與人互動的機會、擴大生活圈的動機。

(三) 利己主義：係指志工希望透過志願服務工作，發揮專長、學習更多的新知、增加生活經驗，讓自己內在有所成長的動機。

從研究結果發現發現 60 歲以上的志工在「超越自我」的因素上占最高，其次為人際關係、利己主義，且年齡愈大的志工，對於參與志願服務在於「取之於社會、用之於社會」的動機上較高，且較其他年齡層強烈。

表 5.7 志工參與初始動機的比較

項目	林虹似	賴素燕	黃裕隆	本研究
年代	2006	2007	2008	2010
對象	雲嘉南地區慈濟基金會之高齡志工	社教服務機構與非營利組織志工	國立天文館志工	北市圖老年志工
問卷數量／人數	242 份	5 名	227 份	30 名
年齡	50 歲以上	65-68 歲	20-60 歲以上	56-85 歲
研究方法	問卷調查	個別訪談	問卷調查	個別訪談
研究結果	社會接觸 >學習成長 >充實生活	利他、滿足個人 內在需求、感恩 回饋與他人示範 、社會的使命感	超越自我> 人際關係> 利己主義 (60 歲以上)	受到機構特質吸引、回饋服務心理、增加人際互動、學習知識技能、滿足個人內在需求、環境因素之地理位置

資料來源：研究者整理

本研究以臺北市立圖書館志工為對象、以深度訪談 30 名受訪者，歸納訪談內容共計二十一個項目，分別是幫助他人、協助服務機構、回饋心態、回應他人邀約、打發時間、與自己興趣相合、離家近、發揮專長、滿足退休規畫、肯定志工價值、學習新知、彈性服務時間、有參與的美好經驗、活動身心、認識新朋友、喜歡接觸小孩子、喜歡看書順便服務、主管及館員態度認真、轉換心情、好奇志工工作的心態、家人支持等。並進一步分為六個類別，分述如下：

### (一) 受到圖書館特質吸引

志工參與服務是因為服務時間彈性，可自由掌握時間的運用，透過服務可方便取得圖書館資源、並感受到圖書館人員的態度認真，加上曾經有參與類似服務的美好經驗遂觸發其參與服務。比較發現，上述文獻較少將志工與服務機構之間的互動關係，以及機構特質等項目納入討論。

### (二) 回饋服務心理

在志工的生活經驗中曾經獲得他人的幫助，認為幫助他人是件開心的事情，而圖書館正需要志工的協助，所以希望透過服務來回饋。比較發現，回饋服務心理項目在社教服務機構與非營利組織志工、本研究市立公共圖書館志工較為明顯。

### （三）增加人際互動

受到親友邀約，願意陪同一起參與，希望藉由服務認識新朋友，在服務中因為接觸小孩子，感染了小孩子的天真與活力。比較發現，增加人際互動項目為上述相關文獻的共同點。

### （四）學習知識技能

透過志願服務可以學習新的事物，增加知識的獲取，並且可進一步與自己的興趣相結合，讓自己的專長技能得以發揮。比較發現，學習知識技能項目為上述相關文獻的共同點。

### （五）滿足個人內在需求

由於志工退休的規畫而投入服務，除了肯定志工價值外，還可以打發時間、轉化自己的心情，且因為有家人支持又能活動身心故參與服務。比較發現，滿足個人內在需求項目以社教服務機構與非營利組織志工、本研究市立公共圖書館志工較為明顯。

### （六）環境因素之地理位置

因地利之便，住家與圖書館的距離近，可以把通勤的時間拿來服務，對圖書館與志工來說是雙方都互惠的。比較發現，地理位置項目是上述相關文獻未納入討論的。

## 二、持續參與的原因

整理上述文獻，包括臺灣公立自然中心、慈濟基金會、醫院及本研究的公共圖書館志工，比較志工持續參與的各項因素（表 5.8）。

吳許暄（2007）以問卷調查方式，以 50 至 70 歲的臺灣公立自然中心志工為對象，自然中心類型包括國家公園、動物園、植物園、森林遊樂區、國家風景特定區、自然公園及教育園區等七大類，研究結果發現持續服務的重要因素包括自我型參與動機、組織氣氛滿足感；志工不續任因素為不被重視、個人因素及組織因素。

在自我型參與動機的結果顯示當志工參與動機若為促進自我成長、增加生活經驗、自我肯定、發揮自我專長、學習社會經驗及積陰德等，且在服務機構可給與較良好之工作環境、福利措施、溝通管道及機構人員的關心等，則持續參與的狀況較多，表示志工對自我型動機的需求是來服務的主因，且滿足感較高。

在組織氣氛滿足感部分發現志工會因不同機構中心的管理者及管理制度文化的

不同，而產生不同的感受；志工如果有在不同的機構服務，比較容易會去比較不同機構的管理制度，反而成為是否要持續參與服務的原因。

劉明菁（2007）以個別訪談 5 位 60 至 80 歲的佛教慈濟慈善基金會分會志工，研究結果發現志工持續參與服務的原因包括：

（一）化小愛為大愛：志工表示在完成養兒育女的人生重要使命之後，仍舊會為家庭奉獻，但是已不需如年輕時的全程參與，故轉而將重心於志願服務上，在付出的同時也成長自己，獲得尊重與友誼，這種正向的激勵也促使志工持續參與。

（二）親友支持：志工能參與服務，親友支持是必要的條件，特別是家人的配合與支持，因為志工在投入志工後感到身心安頓，生活得健康快樂又有自信，是家人所樂見的，同樣地也是志工願意持續投入的因素。

（三）強烈的團體認同：表示志工透過服務工作的人際互動、對話、澄清、逐漸對組織的形象及功能產生認同，相信組織的遠景是有助於社會，甚至對全人類是有助益的。

（四）獲得關愛與歸屬感：透過服務中人際之間的接觸，獲得情感與他人的親密關係，產生「法親如家人」的感覺來與其他志工相處，緊密的人際關係遂成為支持志工持續參與的原因。

（五）堅定的信仰與信念：認為宗教信仰的因果論是志工持續參與的因素之一，志工對證嚴法師均加以推崇，且志工多為皈依的佛教徒，已逐漸受到宗教信念影響而願意身體力行，故宗教信仰可說是志工的精神支柱。

吳美玲（2008）以問卷調查方式了解 55 歲以上的醫院志工，對擔任持續參與服務呈現高度認同，包括努力及價值承諾、持續承諾兩方面，如下說明：

（一）努力及價值承諾：願意為組織及參與服務付出更多的努力，對組織、服務對象與價值之關係有強烈的信念與接受。

（二）持續承諾：明確的意願希望繼續成為組織及服務機構的一員。

其中以努力及價值承諾較高，顯示志工認同服務醫院的目標與肯定志願服務的價值，並且願意花更多的時間與努力來參與，接受單位指派的服務工作，持續從事服務。研究結果亦發現，工作價值觀、關係品質兩者與持續服務之間具有因果關係，且關係品質為中介的角色。表示高齡志工雖然具有高度的工作價值觀，但前提必須是與服務

機構保持良好的關係品質，否則會影響其持續服務的意願。

表 5.8 志工持續參與的原因比較

項目	吳許暄	劉明菁	吳美玲	本研究
年代	2007	2007	2008	2010
對象	臺灣公立自然中心志工	慈濟慈善基金會分會志工	中部縣市各醫院志工	臺北市立圖書館志工
問卷數量／人數	290 份	5 名	132 份	30 名
年齡	50-70 歲以上	60-80 歲	55 歲以上	56-85 歲
研究方法	問卷調查	個別訪談	問卷調查	個別訪談
研究結果	化小愛為大愛 、親友支持、 自我型參與動 機>組織氣氛 滿足感	強烈的團體認 同、獲得關愛 與歸屬感、堅 定的信仰與信 念	努力及價值承諾>持 續承諾，認同服務醫 院的目標與肯定志願 服務的價值，願意花 更多的時間參與，接 受單位指派的服務 工作，持續從事服務	表達社會責任、 獲得學習機會、 增加社會接觸、 人口因素影響、 環境機構因素

資料來源：研究者整理

本研究結果可知，受訪者願意持續投入志工服務的原因，共計十四項因素，依序包括服務及回饋心理、離家近、參與固定已成習慣、自己樂在其中、保持身體健康、契合自我興趣、打發時間、繼續學習成長、收獲很多、喜歡小孩、發揮專長、館員態度認真、做有意義的事情、喜歡機構環境，故研究者將其整理分為六個部分，如下：

### (一) 表達社會責任

認同參與志願服務是一件深具意義的事情，透過服務達到善盡社會一份子的責任與義務。比較發現，以慈濟基金會志工與本研究市立公共圖書館較明顯。

### (二) 獲得學習機會

透過志願服務可發揮自己的專長，契合自我興趣，讓自己能夠持續不斷地成長。比較發現，以臺灣公立自然中心、本研究的市立公共圖書館志工較明顯。

### (三) 增加社會接觸

將參與服務的行為內化成一種習慣，以及在與他人的互動中獲得樂趣，且因為喜歡小孩子故願意持續投入服務。比較發現，以慈濟基金會志工與本研究市立公共圖書

館較明顯。

#### （四）打發閒暇時間

透過參與服務可打發時間，並保持身體健康。比較發現，打發閒暇時間項目在上述相關文獻未納入討論的。

#### （五）節省通勤時間

因圖書館鄰近住宅區，可節省通勤時間，便於參與服務。比較發現，節省通勤時間項目在上述相關文獻未納入討論的。



## 第六章 結論與建議

在現今高齡化社會中的老年人，由於積累了豐富人生閱歷，如能參與志願服務的活動，無論是對社會、機構，或對志工本身而言都是一大福音，而公共圖書館對社區居民而言，一直是個靜謐卻又不可或缺的角色，兩者透過志願服務為媒介，在圖書館遇合、發酵，可以豐富老年人的老年生活，也讓公共圖書館活動更形多元化，兩者可相得益彰。本章就實徵研究結果，歸納為下列結論，同時對於後續的研究方向提出建議。

### 第一節 結論

本研究為探尋公共圖書館老年志工參與志願服務之概況，依據研究目的與問題，進行文獻分析後設計深度訪談大綱，以臺北市立圖書館的老年志工為研究對象，共計訪談 30 名老年志工，以獲取參與志願服務的初始動機與目的、選擇公共圖書館服務的因素、了解參與志願服務的訓練與服務情形、對老年志工及圖書館的建議等；其次輔以小型問卷取得研究對象之背景資料，以便與訪談結果互補，以俾對研究對象能有較完整全面性的了解，並能夠對研究問題進行客觀的詮釋，達到貼近老年志工參與志願服務的歷程及經驗，相關研究問題已詳述於前面章節，本節彙整研究結果，將重要結論整理如下：

#### 一、老年志工參與志願服務之初始動機

首先說明本研究中參與志願服務之初始動機項目，其次與參與志願服務動機的相關文獻進行討論。

##### （一）志願服務的初始動機

本研究顯示老年志工參與志願服務的初始動機共計二十一項，其中以打發時間占最多。其次，研究者將二十一項歸納為六個部分，包括受到圖書館特質吸引、基於回饋心理、增加人際互動、學習知識技能、滿足個人內在需求、環境因素之地理位置，如下說明之。

###### 1. 受到圖書館特質吸引

志工參與服務是因為服務時間彈性，可自由掌握時間的運用，透過服務可方便取得圖書館資源、並感受到圖書館人員的態度認真，加上曾經有參與類似服務的美好經驗遂觸發其參與服務。

## 2. 基於回饋心理

回歸到參與志願服務的初衷，即老年志工參與服務是懷抱著幫助他人、協助圖書館的出發點來參與服務，認為幫助他人是件開心的事情，或是家人曾經受惠於相關圖書館活動的經驗，所以決定以身效法回饋之。

## 3. 增加人際互動

老年志工退出職場之後，最需要的就是關懷及歸屬感，除了家人、朋友會伸出關懷之外，也希望與朋友一同參與活動，以拉近彼此距離，甚至希望從活動中結識志同道合的朋友，同時在參與服務的過程也會接觸到小孩子，聽著小孩子的童言稚語，也感染小孩子的天真與活力。

## 4. 學習知識技能

老年志工透過志願服務可以學習新的事物，增加知識的獲取，並且可進一步與自己的興趣相結合，讓自己的專長技能得以發揮，同時在這服務過程中，老年志工與活動參與者也能達到相互學習成長。

## 5. 滿足個人內在需求

許多老年志工參與服務是因為其退休的規畫，表示老年志工不但認同志工價值，並希望透過參與服務來打發時間、轉化自己的心情、活動身心，加上多能獲得家人的支持，可達到內在需求的滿足。

## 6. 環境因素之地理位置

圖書館多處於社區中，對於參與服務的老年志工來說有其地利之便，在訪談內容中也得知老年志工往往因為住家與圖書館之間的距離較近，故參與服務的動機較高。

### （二）參與志願服務動機的相關文獻討論

#### 1. 相異一本研究發現老年志工參與動機偏向多重

Fischer and Schaffer (1993) 綜合整理各種理論與研究歸納成人志工與老年志工的參與動機，此研究結果也被國內相關文獻多此引用，結果指出老年人與成人相較，老

年志工的參與動機缺少利己動機（以滿足自我需求為主）、多重動機（參與動機單純，且很少會改變）。但是，與本研究結果發現老年志工參與動機涵蓋機構、志工、環境及人口因素，偏向多重動機，與上述文獻研究結果不同。

本研究以北市圖老年志工參與服務的初始動機，與國內志工機構相關文獻比較，以慈濟基金會（林虹似，2006）、社教服務機構及非營利組織（賴素燕，2007）、天文館（黃裕隆，2008）比較發現，機構特質、環境之地理位置在本研究中為重要因素，但是在上述文獻中未納入討論。

## 2. 相同一本研究發現老年志工參與動機中利己因素的重要性

Chamber (1993) 研究 65 歲以上的老年人參與志願服務的調查，指出老年人參與志願服務的動機，包括：自由時間的增多、減少寂寞、追尋友誼、獲得新的社會角色、彌補角色喪失的空虛感、親友的邀約等。這些因素與本研究結果相符，包括打發時間、認識新朋友、回應他人邀約等，其中以人際互動較多，表示老年志工參與服務其中重要的因素是要增加人際互動的機會。

Okun (1994) 發現參與的動機，不但包括利他與人文關懷，且有更多利己的理由，包括老年人需要把時間填滿、感覺自己是有用且被需要的、社會上給予的認同感以及提昇自己的自尊等。這部份也表現在本研究結果中，包括打發時間、肯定志工價值等，主要以個人內在需求部份為主。

## 二、老年志工參與志願服務的目的

從訪談結果發現老年志工參與服務的目的，包含利他、利己及互利等三個面向，如下說明之：

### （一）利他目的以協助服務機構為主

包括協助服務機構、幫助別人、引導孩子發展、回饋社會，其中較為特殊的項目為引導孩子發展、有參與的美好經驗等兩項，這是在文獻分析中沒有提及的。然而，這兩個項目的共同點就是同源自於說故事志工，因為部分說故事志工曾經有在教會、國小、美語補習班等場域，主導說故事等相關活動，因為有這些經驗，讓說故事志工想再次找回先前的經驗。

### （二）利己目的以發揮所學專長為主

指出老年志工最想透過參與志願服務達到發揮所學專長，可知老年志工在參與服務之際，仍希望能將所學專長應用於社會上，其他利己的目的依序為繼續學習成長、肯定志工價值、參與圖書館活動、打發時間、增加社會接觸、認識新朋友、方便借書和找書、增加生活重心、增加學習印象等，共計十項。

### 三、老年志工選擇公共圖書館為服務機構的原因

老年志工選擇公共圖書館為其服務機構，即表示對公共圖書館的肯定，其原因包括機構因素、環境因素、時間因素及個人因素，如下說明之：

#### （一）機構因素

##### 1. 服務內容

行政志工在參與面談時，便已經了解自己的服務內容，若有不便，則可向志工負責人反應；推廣志工的服務內容也是在報名之初，便由自己所選擇，換言之，服務內容多由自己掌控，透過服務可以讓老年志工從服務中獲得成就感，找到符合自己興趣的服務機會，對服務機構來說，在面談時須多花時間了解老年志工的需求，對志工與服務機構而言都是一種雙贏策略。

##### 2. 圖書館資源

老年志工在參與服務後發現有 21 名受訪者有增加使用圖書館資源的頻率，表示老年志工從參與圖書館服務開始，經由長時間的接觸，在耳濡目染的情況下，會觸發使用圖書館資源，亦有不少受訪者開始參與圖書館相關活動，學習新的事物，如電腦、音樂、語言等，足見老年志工可以協助圖書館、圖書館也能激發老年志工學習的動力。

##### 3. 志工管理

依訪談內容可知圖書館在志工管理上的規範並不多，除了要求參與訓練課程、固定參與服務之外，幾乎沒有其他的要求，對於請假方式也較為彈性，行政志工較無壓力，可於當日請假即可；推廣志工因以排班方式輪值，若不克參與，則必須在課程前安排代為值班的志工，以便活動能如期進行。

在訪談內容中也發現雖然志工參與服務的時間規定為每週三小時，但是由於服務工作內容的屬性不同，如說故事志工、電腦志工、導覽志工，則以服務乙次的時間，作為三小時的認證，主要為考量活動及課程前後的準備時間。從上可知，圖書館對志

工管理方式具有彈性，對老年志工而言不失為一種人性化的管理方式。

#### 4. 機構認同

由於圖書館肩負教育文化使命，社會大眾對圖書館總有一份情感，如認同圖書館為知識寶庫，對圖書館的印象是環境整潔、電腦設備周全以及採光良好等，故老年志工參與服務皆認同服務機構，且與館方人員互動良好，加深老年志工對機構的認同感。

### （二）環境因素之地理位置

除了機構因素之外，在地理位置上由於圖書館多鄰近住宅區，縮短了服務機構與住家之間的距離，便於老年志工參與服務，部分受訪者指出，以長久服務的角度來看，應多把時間放在服務上，而非是通勤時間上，故地理位置也是重要因素之一。

### （三）時間因素

除了機構因素、地理位置之外，還包括時間因素，主要老年志工可以掌握自己的時間，並且希望透過服務能夠認識新朋友，期望有自己的社交生活，加上子女皆已成年也多就業，對父母的干涉較低，故多以樂觀其成的態度支持老年志工參與服務。

### （四）個人因素

在訪談內容中也發現老年志工到圖書館參與服務會將自己的興趣與圖書館資源結合，換言之，老年志工會因為自己的興趣而願意參與服務，以便取得相關機構資源。其次，老年志工多尊重家人的意見，而家人平日多無法陪伴，因此對老年志工參與服務多表示支持，惟獨會擔心老年志工的身體是否能夠負擔。

## 四、老年志工持續參與服務原因

從研究結果可知持續參與服務的原因，共計十四項因素，依序包括服務及回饋心理、離家近、參與固定已成習慣、自己樂在其中、保持身體健康、契合自我興趣、打發時間、繼續學習成長、收穫很多、喜歡小孩、發揮專長、館員態度認真、做有意義的事情、喜歡機構環境，故研究者將其整理分為六個部分，如下：

### （一）表達社會責任

認同參與志願服務是一件深具意義的事情，透過服務達到善盡社會一份子的責任與義務。

## **(二) 獲得學習機會**

透過志願服務可發揮自己的專長，契合自我興趣，讓自己能夠持續不斷地成長。

## **(三) 增加社會接觸**

將參與服務的行為內化成一種習慣，以及在與他人的互動中獲得樂趣，且因為喜歡小孩子故願意持續投入服務。

## **(四) 打發閒暇時間**

透過參與服務可打發時間，並保持身體健康。

## **(五) 節省通勤時間**

因圖書館鄰近住宅區，可節省通勤時間，便於參與服務。

# **五、老年志工參與訓練課程及服務的情形**

從訪談內容中陳述老年志工參與訓練服務碰到的困擾，以及在服務過程的學習經驗，如下分述之。

## **(一) 老年志工參與訓練服務的困擾**

老年志工對於參與訓練的回應以沒意見為主，對參與訓練課程的經驗上包括正面及負面經驗，其中以正面經驗較多；在負面經驗上，主要反應缺少課程資訊的來源管道、課程地點較遠、場地及座椅不便等，雖然與課程內容無直接關係，但卻讓老年志工留下負面的印象，因此，除了需要多增加與老年志工傳遞訓練課程的訊息管道、增加不同地點的訓練課程、設備上多使用可調整式的座椅，其次利用增加下課時間、或是以縮短課程時間的方式予以調整，避免老年人久坐、亦可增加學習的效率。

## **(二) 老年志工在服務過程的學習經驗**

在服務過程的經驗中主要包括正面及負面情緒，其中以負面情緒較多，進一步了解影響老年志工產生負面情緒的對象，發現無論是正面的成就感抑或是負面的衝突，其源自於讀者。

在服務後的感想上則多以拓展生活圈、認識新的朋友、充實學習新知為主，表示老年志工雖然年紀較高，但是，對於外在環境以及內在求知的想法，並未因此而消失，並且能夠藉由參與服務的經驗，讓自己的心情及生活有正向的轉變，包括感到心情愉

快、生活變充實、增加精神寄託、個性變開朗等，足見老年志工參與服務必定對其心態上有正面之影響。

## 第二節 建議

依據本研究的研究發現與結論，提出下列建議，以供未來相關志願服務機構參考：

### 一、人力規畫方面

老年志工參與服務的初始動機之一為受到圖書館機構特質的吸引，以及老年志工選擇服務機構的原因主要是對圖書館抱有認同感，因此，圖書館宜掌握此一利基，從最重要、最基礎的人力規劃著手，建立老年人力資料庫、推廣老年人專屬方案，以達到滿足老年人參與的初始動機及目的，如下所述：

#### （一）建立老年人力資料庫

圖書館如能與社區中心結合發展老年人力資料庫，便可熟知該社區的老年人力狀態，亦可了解老年人的興趣、專長、需求，進而可邀請參與志工說明會的活動，或是了解老年人是否有需要圖書館協助的項目等，對老年人力資源的運用有很大的助益。

#### （二）創造適合老年志工參與的方案

服務機構不能只是想運用志工人力減少其工作負擔，而是應以創造社會參與的機會來吸引志工參與服務，因此建立專屬於老年志工的方案，如以老人特質進行考量，包括老年人的體力、個人專長、彈性服務時間、服務工作性質等，並由專業固定之館員進行輔導協助，將會提高老年志工的參與。

### 二、志工管理方面

從研究結果得知老年志工持續參與服務的原因以表達社會責任、獲得學習機會、增加社會接觸為主，因此圖書館須多了解志工的服務狀況，並透過服務參與以滿足老年志工對社會的責任，增加獲得課程資訊管道，增加學習機會，以減低志工的流動率，建立與志工之間良好的互動管道，其說明如下：

## **(一) 針對不同類型志工進行職前訓練**

在職前的訓練上，推廣志工多接受圖書館規畫之專業課程，較具有一致性；行政志工多協助館員行政業務工作，若能統一製作工作手冊，供志工參考翻閱，將有助於志工學習成效。

## **(二) 增加調查志工服務狀況**

從訪談中發現老年志工有工作轉換的情形，也許是老年志工與圖書館人員熟悉之後，願意提供老年志工之專長來配合圖書館辦理推廣活動，或是透過館方了解志工的專業能力，找出適合圖書館的活動，又能讓老年志工有發揮專長的機會，因此，館方可建立相關服務狀況量表調查，以定期調查的方式進行，了解志工之服務狀況，除了有利於圖書館的活動推展，亦可減少志工的流動率。

## **(三) 積極安排老年志工互動的機會**

老年志工相處的機會多在於服務的時間，往往認識但不熟悉或是見面而不相識，因此有賴於圖書館規劃相關活動，以增進彼此之間的情誼，對服務機構產生向心力，但由於志工人數龐大、分館眾多，較無法聚集，故建議採分區辦理，以便讓志工有機會擴展生活、認識新朋友。

## **(四) 擴大館員與老年志工之間的交流**

老年志工與圖書館主任、館員相處的機會並不多，彼此之間由於不常見面，較容易產生距離感，因此，除了安排志工之間橫向的互動外，對於縱向的交流也應該重視，尤其在同一所分館的老年志工與主任、館員更應該增加彼此交流，藉由工作經驗的分享，讓館方多了解老年志工的專長與服務狀況、也讓老年志工體會自己對服務機構的重要性，激勵老年志工參與服務的行為。

## **(五) 提供老年志工獲得課程資訊的多元管道**

老年志工很少會主動詢問圖書館對於課程的安排，因此對於課程資訊的來源管道完全仰賴於圖書館圖書館提供，故圖書館宜多增加志工獲得課程資訊的管道，並主動告知志工探求其參與意願，尤其以在職訓練的課程為主，因其內容較多元化，可吸引

志工參與；其次除須注意訓練課程內容外，對於場地及設備也須留意，因部分課程規劃為整天，故每堂課的時間、座椅的舒適度都須要考量周全。

## （六）強化老年志工的退場機制

老年志工在參與服務如同參與職場工作一般，應可設定其退場年齡，依據其年齡安排不同退場後的服務，比如以少老人服務老年人、以兒童服務老年人說故事服務等，讓曾經服務圖書館的老年志工，在因無法繼續為圖書館服務之際，轉而由圖書館來照顧這些老年志工，發揮互助精神，亦可吸引老年讀者投入志願服務。

# 三、圖書館活動及服務方面

從研究結果得知老年志工參與圖書館服務主要是因為圖書館本身資源，因此，為貼近老年志工之需求、吸引更多老年人之參與志工服務，故建議針對老年人提供下列服務，讓圖書館不但可以增加使用率，也可以吸引更多的老年人參與服務，讓老年志工們透過參與服務，建立感情交流，說明如下：

## （一）增加與社區活動的聯繫

公共圖書館因遍佈各地區，故藉由各區的活動、或舉辦大型的觀摩會、說明會作為增加宣導的管道，邀請在職志工現身說法，說明參與服務的益處，以及加強民眾對志願服務觀念的認識與培養，同時規劃運用媒體來宣傳招募志工的需求，如製作宣導影片在大眾運輸工具、電台、公共場所、無線電視等播放，以建立大眾對此一資訊的取得，吸引大眾投入志工的行列。

## （二）建立老年專區及增設老年特殊館藏

從訪談內容得知老年志工在參與服務後，會觸使老年志工使用圖書館資源，因此，可知老年志工對圖書館資源有其需求，故建議公共圖書館應增加建立老年專區，在設備上考量老年人的視力、聽力較弱，故可參考相關視障設備；在館藏上宜強化醫療健康、生活應用等類別，同時亦能吸引老年讀者善用圖書館資源。

## （三）辦理圖書館利用及電腦教學課程

老年讀者對於圖書館的環境及電腦設備使用較不熟悉，如果能安排課程讓老年讀者學習，對老年讀者來說也是另一項新的學習領域，對圖書館而言亦可發揮其教育的功能。

上述之人力規畫、志工管理、圖書館活動及服務等三個方面，某些活動及方法雖已逐步進行實施，但未能彰顯其成效，表示仍有進步努力之空間，且因圖書館肩負教育文化、娛樂休閒之使命，承載社區民眾之所繫，引頸企盼圖書館成為老年人力資源發揮的場域。

### 第三節 進一步研究建議

本研究受限於時間及研究設計等因素，只能針對有參與志願服務的年長志工進行研究討論，然而關於老年志工參與志願服務的情形仍有許多值得探究的議題，故本節根據對研究結果的反思提出未來可以繼續努力的方向，分別從研究對象、範圍、方法等三部分論述：

#### 一、擴大研究對象的年齡層

本研究對象為參與公共圖書館服務的老年志工，由於志工類型多元，工作性質不一，若僅以某志工類型為個案研究，則無法了解老年志工的全貌，建議後續研究者，在條件許可下，可針對不同年齡族群的志工作比較，以了解不同年齡層在參與服務的情形。

#### 二、延伸研究場域的地理範圍

本研究受到人力、物力、時間的限制，僅以臺北市公共圖書館的老年志工為研究範圍，要以此研究結果類推到全省公共圖書館的老年志工，故仍有其限制。建議往後若要進行相關之研究，可擴大研究樣本，由於公共圖書館遍及各縣市，故建議將來之研究範圍可擴大以北、中、南、東區為調查範圍，在推論上較不受限制。

#### 三、增加研究方法的多元探究

本研究採半結構式的深入訪談法進行，並兼以小型問卷來蒐集受訪者的資料，並將志工類型分為兩類進行探討，獲得對志工參與動機、參與訓練情形、參與服務情形

等有深入的瞭解，另外也發現志工對服務機構有更深的期盼需要服務機構的支持，因此，對老年志工有完整全貌性的瞭解，然而，若能配合問卷調查進行，則可增強結果的推論、增加實地觀察法，更能了解志工在服務過程的經驗，並建立普遍性原則。





## 參考文獻

- Adams, R. & Blieszner, R. (1995). Aging well with family and friends. *American behavioral scientist*, 39, 209-224.
- Bogard, R. & Spilka, B. (1996). Self-disclosure and marital satisfaction in mid-life and late-life remarriages. *International journal of aging and human development*, 42, 161-172.
- Chambre, S. M. (1993). Volunteerism by Elders: Past Trends and Future Prospects. *The Gerontologist*, 33(2), 221-228.
- Choi, L. H. (2003). Factors Affecting Volunteerism among Older Adults. *The Journal of Applied Gerontology*, 22(2), 179-196.
- Clary, E. G., Snyder, M., & Stukas, A. A. (1996). Volunteers' motivations : Findings from a national survey. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(4), 485-505.
- Cnaan, R. & Goldberg-Glen, R. S. (1991). Measuring motivation to volunteer in human services. *Journal of Applied Behavioral Science*, 27(3), 269-284.
- Fischer, L. R., Mueller, D. P., & Cooper, P.W. (1991). Older volunteers: A discussion of the Minnesota Senior Study. *The Gerontologist*, 31(2), 183-194.
- Fischer, L. R. & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteer: a guide to research and practice*. Newbury Park, CA : Sage Publications.
- Frank, R. (1996). *Motivation, Cognition, and Charitable Giving*. Western Ideas of Philanthropy. Bloomington: Indiana University Press.
- Herzog, A. R. & Morgan, J. S. (1993). *Formal volunteer work among older Americans*. Westport, CT: Auburn House.
- Kim, S.Y. & Hong, Gong-Soog. (1998). Volunteer Participation and Time Commitment by Older Americans. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 27(2), 146-166.
- King, R. R. & Fluke, J. (1990). *Volunteers : America's hidden resource*. Lanham, MD : University Press of America.
- Kouri, M. K. (1990). *Volunteerism and older adults*. Santa Barbara, CA: ABC-CLIO.
- Lesley, H. & Frans, L. (2003). Collective and reflexive styles of volunteering: a sociological modernization perspective. *Voluntas: international journal of voluntary and nonprofit organizations*, 14(2), 167-187.

- Levin, H. (1997). *Voluntary organizations in social welfare*. In Encyclopedia of Social Work(17th ed.). Washington D.C.: National association of social work, 1573-1582.
- Marriott Senior Living Services. (1991). *Marriott's Senior Volunteerism Study*. Washington, DC: U.S. Administration on Aging.
- Midlarsky, E. (1991). Helping as coping. *Review of Personality and Social Psychology*, 12, 238-264.
- Morgan, L. & Kunkel, S. (1998). *Aging: the social context*. Thousand oaks, CA : Pine Forge press.
- Morrow-Howell, N. (2006). Civic Engagement at the 2005 White House Conference on Aging. *Public Policy and Aging Report* , 16 (1), 13-17.
- Okun, M. A. (1994). The relation between motives for organizational volunteering and frequency of volunteering by elders. *Journal of applied gerontology* , 13(2), 115-26.
- Pushkar, Dolores.,Reis, Myrna.&Morros, Melinda.(2002). Motivation, Personality and Well-Being in Older Volunteers. *International Journal of Aging and Human Development*,55(2),141-162.
- Reitzes, D. C., Mutran, E. & Fernandez, E. (1996). Preretirement influences on post-retirement self-esteem. *Journal of gerontology*, 51B, S242-249.
- Shmotkin, D., Blumstein, T., & Modan, B. (2003). Beyond Keeping Active: Concomitants of Being a Volunteer in Old-Old Age. *Psychology and Aging*, 18(3), 602-607.
- Simmons, R. G. (1991). Presidential address on altruism and sociology. *The Sociological Quarterly*, 32(1), 1-22.
- Smith, D. E. (1981). Altruish, volunteers and volunteerism. *Sournal of voluntary action research*, 10, 21-36.
- Smith, M. P. (1989). Taking volunteerism into the 21th century. *The journal of volunteer administration*, 8(1), 3-10.
- Szinovacz, M. E. & Deviney, S. (1999). The retiree identity : gender and race differences. *Journal of gerontology*, 54B, S207-218.
- Thoits, P. A. & Hewitt, L. N. (2001). Volunteer Work and Well-Being. *Journal of Health and Social Behavior*, 42(2), 115-131.
- Thompson, E. & Wilson, L. (2001). The Potential of Older Volunteers in Long-Term Care. *Generations*, 25(1), 58-63.

- Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course. *Journal of Gerontology*, 55B(5), S308-318.
- Warbruton, J. & Crosier, T. (2001). Are we too busy to volunteer ? The relationship between time and volunteering using the ABS Time Use data. *Australian Journal on Social Issues*, 36(4), 295-314.
- Warburton, J. & Dyer, M. (2004). Older volunteers participating in a university research registry: helping others my age. *Educational Gerontology* , 30(5), 367-381.
- Warburton, J., Terry, D.J., Rosenman, L.S., & Shapiro, M. (2001). Differences Between Older Volunteers and Nonvolunteers: Attitudinal, Normative, and Control Beliefs. *Research on Aging* , 23(5), 586-605.
- Wasserbauer, L. I., Arrington, D. T., & Abraham, I. L.(1996). Using Elderly Volunteers to Care for the Elderly : Opportunities for Nursing. *Nursing Economics*, 14(4), 232-238.
- Wuthnow, R. (1991). *Acts of compassion: Caring for others and helping ourselves*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Hooyman, N. R.,& Kiyak, H. A. (2003)。社會老人學 (Social gerontology : A multidisciplinary perspective) (林歐貴英、郭鐘隆合譯)。臺北市：五南。(原作 2001 年出版)
- McCurley, S.,& Lynch, R. (2000)。志工實務手冊 (Volunteer management) (李淑珺譯)。臺北市：張老師。(原作 1997 年出版)
- 內政部 (2005)。94 年老人狀況調查報告。臺北市；內政部。
- 內政部 (2007)。人口政策資料彙集。臺北市：內政部人口政策委員會。
- 內政部 (2010)。內政部資訊統計服務網：內政統計通報九十九年第四週。上網日期：99 年 1 月 24 日。網址檢自：<http://www.moi.gov.tw/stat/>
- 內政部社會司 (2008)。老人福利各項統計。上網日期：97 年 6 月 15 日。網址檢自：<http://sowf.moi.gov.tw/04/07/07.htm>
- 內政統計年報 (2009)。志願服務隊員。上網日期：98 年 11 月 11 日。網址檢自：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>
- 巴頓 (Patton, M. Q.) 著 (1995)。質的評鑑與研究 (Qualitative evaluation and researchnmethods) (吳芝儀、李奉儒合譯)。臺北市：桂冠。(原作 1990 年出版)

艾瑞克森 (Erikson, E. H.)、艾瑞克森 (Erikson, J. M.)、克夫尼克 (Kivnick, H.Q.) 著 (2000)。Erikson 老年研究報告：人生八大階段 (Vital involvement in old age) (周伶利譯)。臺北市：張老師。(原作 1997 年出版)

史特勞斯 (Strauss, A.)、寇炳 (Juliet Corbin) 著 (1997)。質性研究概論 (Basics of qualitative research grounded theory procedures and techniques) (徐宗國譯)。臺北市：巨流。(原作 1990 年出版)

石淑惠 (1997)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。未出版之碩士論文，私立淡江大學教育科技學系，臺北縣。

行政院主計處 (2007)。95 年底社會福利志工人數：國情統計通報第 67 號訊息。2007 年 12 月 9 日，取自 <http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/741317193671.pdf>

行政院經濟建設委員會 (2008)。中華民國臺灣民國 97 年至 145 年人口推計。臺北市：行政院經濟建設委員會。

佛教慈濟基金會 (2008)。慈善志業。上網日期：97 年 8 月 23 日。網址檢自：  
<http://www2.tzuchi.org.tw/tc/join.htm>

何秀娟 (2004)。公共圖書館與博物館志工管理比較研究。未出版之碩士論文，國立政治大學圖書資訊學研究所，臺北市。

吳坤良 (1998)。老人的社區參與動機、參與程度與生活適應之相關研究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。

吳美玲 (2008)。醫院高齡志工之工作價值觀、關係品質與持續服務間關係之研究。未出版之碩士論文，南開科技大學福祉科技與服務管理所，南投縣。

吳美慧、吳春勇、吳信賢 (1995)。義工制度的理論與實施。臺北市：心理。

吳家慧 (2006)。高齡志工有效管理策略之探究：以臺北市老人服務中心為例。未出版之碩士論文，私立輔仁大學社會工作學系，臺北縣。

吳許煊 (2007)。臺灣自然中心退休志工參與動機、工作滿足與持續服務意願之研究。未出版之碩士論文，臺中教育大學環境教育研究所碩士論文，臺中市。

呂朝賢、鄭清霞 (2005)。中老年人參與志願服務的影響因素分析。臺大社工學刊，12，1-50。

李宗派 (2000)。社會工作辭典。臺北市：內政部社區發展雜誌社。

李宗派 (2003)。志願工作之概念與內涵探討。上網日期：97年7月26日。網址檢自：

<http://sowf.moi.gov.tw/19/quarterly/data/101/32.htm>

李宗派 (2005)。各國志願服務推展現況與趨勢。上網日期：97年7月26日。網址檢

自：<http://www.cares.org.tw/Workshop/Voluntary%20Services/Treatise.doc>

李政恩 (2000)。宗教性志願是奉與非營利組織研究：以臺灣慈濟功德會與韓國純福音教會為例。未出版之碩士論文，國立政治大學社會研究所，臺北市。

李瑞金、馬逸華、陳美真 (1995)。臺北市銀髮族社會參與需求研究。臺北：財團法人臺北市行天宮文教基金會。

李漢雄 (2002)。人力資源策略管理。臺北市：揚智。

林世娟 (2004)。工作動機與自我效能之研究：以市立醫院員工與志工為例。未出版之碩士論文，世新大學行政管理學研究所，臺北市。

林育瑩 (2002)。公共圖書館運用志工資源之研究。未出版之碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，臺中市。

林東龍 (1998)。高雄市老人保護服務高齡志工之角色壓力探討。未出版之碩士論文，高雄醫學院行為科學研究所，高雄市。

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所，嘉義縣。

林凱雯 (2008)。臺北市立圖書館志工之教育訓練需求研究。未出版之碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學研究所，臺北縣。

林勝義 (2006)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。臺北市：五南。

林勤敏 (2005)。高齡志工擔任領導者之動機、角色知能、學習需求及學習方式之研究。未出版之博士論文，國立中正大學成人及繼續教育所，嘉義縣。

林萬億 (1992)。臺灣地區社會意向調查。臺北市：中央研究院中山人文社會科學研究所。

林麗惠 (2003)。高齡者參與學習活動與生活滿意度關係之研究。未出版之博士論文，國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。

林麗惠 (2006)。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。生死學研究，4，1-36。

林寶珠 (2006)。臺北縣區域社會福利服務中心志工參與志願服務動機與工作滿意度

- 之研究。未出版之碩士論文，臺灣師範大學社會教育學系，臺北市。
- 法鼓山全球資訊網（2008）。義工團。上網日期：97 年 8 月 23 日。網址檢自：  
<http://www.ddm.org.tw/ddm/homepage/index.aspx>
- 胡幼慧（1996）。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。臺北市：巨流。
- 徐俊賢（2005）。博物館志工參與動機與工作滿足之研究-以臺北市立天文科學教育館為例。未出版之碩士論文，臺南藝術學院博物館學研究所，臺南縣。
- 徐淑靜（2006）。慈濟基金會社區志工管理之研究-以桃園地區為例。未出版之碩士論文，元智大學資訊社會學研究所，中壢市。
- 馬偕醫院（2008）。社會服務室。上網日期：97 年 8 月 23 日。網址檢自：  
<http://www.mmh.org.tw/>
- 國立中央圖書館臺灣分館（2008）。志工園地。上網日期：97 年 9 月 7 日。網址檢自：  
<http://www.ntl.edu.tw>
- 國立歷史博物館（2008）。志工園地。上網日期：97 年 8 月 23 日。網址檢自：  
<http://www.nmh.gov.tw/zh-tw/Volunteer>List.aspx?unkey=5>
- 國家圖書館（2001）。圖書館法。上網日期：97 年 6 月 17 日。網址檢自：  
<http://www.ncl.edu.tw/ct.asp?xItem=7611&CtNode=905&mp=2>
- 張文華（2007）。健康老人：銀髮族生理、心理、疾病。臺北市：華成。
- 教育部（2006）。邁向高齡社會老人教育政策白皮書。臺北市：教育部。
- 梁慧雯（1999）。老人居家服務志工持續參與服務因素之探討。未出版之碩士論文。  
東海大學社會工作學系，臺中縣。
- 梅陳玉嬉、楊培珊（2005）。臺灣老人社會工作：理論與實務。雙葉：臺北市。
- 陳向明（2002）。社會科學：質的研究。臺北市：五南。
- 陳怡君（2006）。法鼓山社會福利慈善事業基金會志工組織承諾之研究。未出版之碩士論文，臺灣大學社會工作學研究所，臺北市。
- 陳明傑（2004）。醫院志願服務督導管理之研究-以馬偕紀念醫院贊助會為例。未出版之碩士論文，南華大學非營利事業管理研究所，嘉義縣。
- 陳武雄（2004）。志願服務理念與實務。臺北市：揚智。
- 陳琬瑜（2003）。博物館志工參與動機之研究：以國立歷史博物館為例。未出版之碩士論文，國立歷史博物館，臺北市。

- 士論文，臺北市立師範學院視覺藝術研究所，臺北市。
- 陳燕禎（2007）。老人福利理論與實務：本土的觀點。臺北市：雙葉書廊。
- 陳靜萱（2008）。志工參與動機、社會支持與工作滿意關係之研究－以慈濟基金會志工為例。未出版之碩士論文，大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士在職專班，彰化縣。
- 陸光（1994）。我國志願服務推展之過去現在及未來。社區發展，6，54-10。
- 粘容慈（2004）。重新發現力量：高齡志工參與志願服務的充權經驗。未出版之碩士論文，國立政治大學社會學研究所，臺北市。
- 曾淑賢（2005）。圖書館的志工運用、管理制度及教育訓練。佛教圖書館館刊，42，10-22。
- 曾華源、曾騰光（2003）。志願服務概論。臺北市：揚智。
- 湖中鴨（1993）。談志願服務人員的參與動機。社會福利月刊，82，25-29。
- 黃富順（2002）。老化與健康。臺北市：師大書苑。
- 黃裕隆（2008）。志願服務法認同度對臺北市立天文科學教育館志工參與動機與組織承諾關係之研究。未出版之碩士論，私立銘傳大學觀光研究所，臺北市。
- 黃慶生（2003）。宗教簡介。臺北市：內政部。
- 楊勝任（2003）。醫院志願服務對志工生命價值觀的影響研究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。
- 葉俊郎（1994）。老年人參與志願服務之探究。老人教育，5，26-35。
- 葉純卿（1994）。銀髮族之心理與適應。臺北市：教育部。
- 葉鄉誼（2007）。銀髮中的華冠：參與安養機構服務的高齡志工之生命故事。未出版之碩士論文，國立屏東教育大學教育心理與輔導學研究所，屏東市。
- 臺大醫院兒童醫療中心（2008）。志工招募簡章。上網日期：97年8月23日。網址檢自：<http://ntuh.mc.ntu.edu.tw/sw/news.htm>
- 臺北市立天文科學教育館（2008）。志工活動。上網日期：97年8月23日。網址檢自：[http://www.tam.gov.tw/cgi-bin/SM\\_theme?page=48216e13](http://www.tam.gov.tw/cgi-bin/SM_theme?page=48216e13)
- 臺北市立圖書館（2008）。志工園地。上網日期：97年9月7日。網址檢自：<http://www.taml.edu.tw/>

臺北市社會局（2008）。志願服務法。上網日期：97 年 7 月 26 日。網址檢自：

[http://www.bosa.tcg.gov.tw/j/j0100.asp?l1\\_code=16](http://www.bosa.tcg.gov.tw/j/j0100.asp?l1_code=16)

趙長寧（1996）。獻身與參與的背後：美國成人義工服務動機的探討。佛教圖書館館訊，7，19-23。

劉明菁（2007）。高齡者參與志願服務學習之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學研究所，臺北市。

劉美玲（2006）。博物館志工角色認同之研究：以國立故宮博物院、國立歷史博物館、高雄市立美術館及鶯歌陶瓷博物館為例。未出版之碩士論文，臺北市立教育大學視覺藝術研究所，臺北市。

劉惠美（2003）。非營利組織志願工作人員組織承諾相關因素之研究－以慈濟功德會嘉義地區志工為例。國立中正大學政治學研究所碩士論文，未出版之碩士論文，嘉義。

歐孟宜（2004）。甘願做、歡喜受－慈濟女性志工深度休閒之探討。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班，臺北市。

蔡文輝（2003）。老年社會學。臺北市：五南。

蔡佳螢（2001）。安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究。未出版之碩士論文，東海大學社會工作學系，臺中市。

蔡佩姍（2006）。參與志願服務老人之生命意義探究。未出版之碩士論文，國立彰化師範大學輔導與諮商學系所，彰化市。

蔡美玉（2002）。高齡志工服務學習經驗之研究。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。

蔡美蓉（2000）。志願工作者之組織社會化歷程及其關鍵影響因素：以一家宗教慈善組織為例。未出版之碩士論文，國立臺灣大學心理學研究所，臺北市。

賴素燕（2007）。高齡志工之幸福感研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學研究所，臺北市。

遲嘯川（2001）。辭海。臺北縣：華文網。

簡瑜慧（1998）。馬偕醫院義工參與行為、工作滿意與市場區隔之研究。國立交通大學管理科學研究所碩士論文，新竹市。

顏伽如（2003）。認真休閒之參與歷程與相關因素之研究：以臺北市立圖書館「林老師說故事」志工為例。未出版之碩士論文，國立體育學院體育研究所，桃園縣，。

嚴幸文（1993）。醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究。未出版之碩士論文，東海大學社會研究所工作組，臺中市。

蘇信如（1985）。志願服務組織運作之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣大學社會學研究所，臺北市。

蘇秋雲（2002）。安寧照顧志工照護經驗及其生命意義之探討。未出版之碩士論文，慈濟大學社會工作研究所，花蓮市。

釋果毅（2007）。2006 年法鼓山年鑑。臺北市：佛教基金會。



## 附錄一 訪談同意書

\_\_\_\_\_先生／女士，您好：

感謝您給予研究者向您請益的機會。在您決定是否接受本研究專訪，以分享您寶貴的經驗之前，請您先撥冗此同意書的內容，並不吝提出您對本研究的相關問題。

研究者現為國立臺灣大學圖書資訊學系碩士在職班三年級研究生，目前正在進行「公共圖書館老人志工參與志願服務之研究」學位論文的研究與撰寫。本研究主要是以公共圖書館的老人志工為對象，想要了解投入志願服務時對服務機構的選擇、參與服務動機、訓練及服務中的困難與協助等。

依據研究目的，本研究採用訪談法，藉由面對面的訪問，期待能分享您參與志願服務的寶貴經驗與感受，訪談的時間約在一個小時內，在此特別向您聲明，訪談中為忠實記錄您的看法，會使用錄音設備，以便訪談後轉譯成逐字稿，在訪談中所提供的任何資料絕不會對外公開；僅供研究者作為分析討論之用，且將來論文完成或發表時，有關受訪者的資料皆以化名的方式呈現（除非您特別聲明要以原名／別名呈現，研究者將尊重您的意願）。

誠摯邀請您的參與，謝謝您！

同意函

我願意接受訪問，相關聯絡資料下：

姓名：\_\_\_\_\_

住址：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_

我不願意接受訪問。

## 附錄二 深度訪談大綱

### 【訪談前說明】

首先感謝您參與這次的訪談，訪談的內容主要是希望透過您自身參與志工的經驗，來了解您參與服務的動機，以及接受訓練、服務的過程，希望透過研究讓圖書館可以更了解志工的參與情形，也讓圖書館更了解志工的需求。

研究問題	訪談內容面向	訪談問題內容
Q1*3	參與志願服務之動機與目的	<p>Q1：請問您為什麼想出來服務？請談談最初參與志願服務的想法？</p> <p>Q2：在參與服務後，有符合您最初參與的想法嗎？</p> <p>Q3：請您談談選擇參與服務有期許自己達到什麼樣的目標嗎？或是有什麼目的嗎？</p>
Q2*9	選擇服務機構的理由	<p>Q4：請您談談為什麼選擇進入圖書館服務的理由？</p> <p>Q5：對於志工的獎勵、福利津貼（如車馬費的補助），您的想法是？</p> <p>Q6：對於圖書館的服務規定（如次數、時間），您的想法是？</p> <p>Q7：如果您服務的時間與其他事情發生衝突的時候，您會如何處理（請假方式）？</p> <p>Q8：在服務的項目中，您屬於哪種類型的志工？工作內容是什麼？</p> <p>Q9：您在通勤時間上，通常會花費多久時間？需要的通勤時間是多久？</p> <p>Q10：對於圖書館在環境規劃的感覺（如空間規劃、安全設備），您的想法是？</p> <p>Q11：與館員之間的互動的情形如何？</p> <p>Q12：與志工之間的互動的情形如何？</p>

研究問題	訪談內容面向	訪談問題內容
Q3*2	志工參與訓練 情形	Q13：您成為志工之後，曾參加過哪些課程嗎？ Q14：有沒有什麼心得可以與圖書館分享的？
Q4*4	志工參與服務 的情形	Q15：在行政事務的學習上，學習的方式如何？ Q16：課程的學習進度如何？對您有什麼影響嗎？ Q17：服務過程中，有其他印象深刻的經驗嗎？ Q18：曾經參與其他服務的經驗嗎？工作內容為何？
Q5*8	持續參與服務 情形	Q19：平常在家裡的時間如何安排運用？ Q20：家裡同住的有哪些家人？家人狀況如何？ Q21：家人對您參與服務的反應如何？ Q22：朋友對您參與服務的反應如何？ Q23：請問您在從事服務時，有想改換其他服務機構的想法嗎？改換工作內容的想法嗎？ Q24：參與志願服務之後，您覺得影響最大的是什麼？ Q25：您個人有什麼興趣嗎？ Q26：您服務多久了？是什麼原因，會讓您想要繼續在圖書館服務？
Q6*7	給圖書館建議 內容	Q27：在參與服務前，有使用圖書館的經驗嗎？ Q28：參與服務前後，到圖書館的次數有什麼不同嗎？ Q29：參與服務前後，停留的時間有什麼變化？ Q30：在服務中，有幫過老人的經驗嗎？ Q31：您可以想想有哪些事情，可以由志工來幫助年長讀者的？ Q32：您覺得圖書館可以增加哪些服務，是對老年人有幫助的呢？ Q33：圖書館可以用什麼方式來吸引志工參加呢？
訪談結束		Q34：對於今天訪談的問題，覺得有需要補充的嗎？

### 附錄三 小型問卷調查表

#### 基本資料：

1.性別：男性 女性

2.婚姻：未婚 已婚 離婚 分居

3.教育程度：國中以下 國中 高中 大學（大專） 研究所以上

4.健康狀況：\_\_\_\_\_

5.經濟狀況：\_\_\_\_\_

6.出生日期：\_\_\_\_\_

7.退休前職業：\_\_\_\_\_

8.您每週／每月到圖書館服務時間：約\_\_\_\_\_小時以上

