

教育資料與圖書館學

Journal of Educational Media & Library Sciences

<http://joemls.tku.edu.tw>

Vol. 49 , no. 1 (Autumn 2011) : 3-38

臺北市立圖書館老年人參與公共圖書館志願服務之研究

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

李 珮 漪 Pei-Yi Lee
Library Staff

林 珊 如 Shan-Ju L. Chang*
Professor
E-mail: sjlin@ntu.edu.tw

**[English Abstract & Summary see link
at the end of this article](#)**



臺北市立圖書館老年人參與公共圖書館志願服務之研究

李珮漪

圖書館辦事員
馬偕醫護管理專科學校

林珊如*

教授
臺灣大學圖書資訊學系
E-mail: sjlin@ntu.edu.tw

摘要

本研究為探究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，試圖了解老年志工最初參與志願服務的動機、參與志願服務的目的、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、服務情形)、持續參與服務的原因等五項研究問題。本研究取向及方法以質性研究之半結構式訪談法為主，共訪談三十名年齡在56至85歲的志工；最後依研究結果提出相關建議，以作為圖書館相關單位參考。

關鍵詞：老年人，志工，志願服務，老年志工，公共圖書館

前 言

臺灣自1993年邁入高齡化社會，依據最新內政部統計至2010年12月底，我國65歲以上人口數達2,487,893人，占總人口數的10.74%，老化指數為68.6%(內政部，2011)。是故臺灣面臨著高齡化社會的挑戰，而成功老化是高齡社會的目標(林珊如，2005)。研究指出，老年人透過參與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)。

在現今高齡化社會的老年人，積累了豐富人生閱歷，若參與志願服務，無論對社會、服務機構以及對老年人本身而言都是一大福音；而公共圖書館對社區居民而言，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，不但豐富老年人的晚年生活，也讓公共圖書館更形多元化。

*本文通訊作者。

故本研究以參與公共圖書館志願服務的老年志工為對象，目的在探尋老年志工最初參與志願服務的動機與目的、影響選擇服務機構的因素、參與訓練與服務情形，最後依據研究結果提出建議，以期提供相關志願服務機構參考。

二、文獻探討

本段說明自1997年後人口型態的轉變，進而探求老年人的老化現象，以了解老年人與外在環境之間的關係；並陳述志願服務的理論與研究，歸納影響志工參與的相關因素，最後形成本研究之概念架構。

(一) 人口型態轉變

隨著人類壽命不斷延長，使得社會人口型態產生轉變，老年人口的增加已成為不可忽視的一環，如英國於1930年、美國於1945年、日本於1970年皆已邁入高齡化社會，而臺灣亦於1993年9月正式進入高齡化社會(aging society)，以下為老年人口的發展變化(內政部，2007；行政院經濟建設委員會，2008；)。

1. 人口結構趨向高齡化

人口老化指數係指65歲以上和0至14歲之人口比例，從1997年的34.95%增加到2010年12月的68.6%，隨著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也影響到國家整體發展的資源調配，如社會福利、醫療保健等方面，是人口老化所需面對的困境。

2. 老年人口比例增加

老年人口比例係指65歲以上老年人口占總人口數之比率，從1997年的8.06%增加至2010年12月的10.74%，且預估臺灣從7%成長至14%所需花費約24年時間，雖與日本相同，但與歐美先進國家相較(如英國費時46年、美國費時73年)，人口老化所花費期間較長，可規劃預先準備的時間較充裕，是故應積極推展老年人口的活動，以維持社會活力。

3. 老年人口扶養比例增加

扶養比又稱為依賴指數，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，分為扶幼比及扶老比。臺灣扶老比從1997年的11.62%到2010年12月的14.59%，從平均每8.6名降至6.8名青壯年工作人口必須扶養一名老人，且預估16年後將降至3.2名，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，但若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%，表示我國成長比例較快速，工作年齡人口的負擔愈重。

以人口數據分析，預計於2014年當1945年出生之戰後嬰兒潮世代開始進入65歲後，高齡人口將達2,831,000人，並開始快速攀升，估計於2017年將從高齡化社會進入高齡社會(aged society)，65歲以上人口將占總人口數比例將由7%提升至14%。

(二) 老年人的老化現象

人類身體會隨著年齡漸長而產生生理上變化，也就是老化現象。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。」故老化現象不只是一種生理過程，也是一種社會或文化過程(教育部，2006)。其內涵指涉四種概念。

1. 自然老化(chronological aging)

指一個人活著的年數，指人從一出生就開始進行老化的過程，表示人自出生到成年，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)。

2. 生物老化(biological aging)

人類在三十歲之後的各種生理器官功能開始出現衰退現象，如器官系統的代謝變慢、效率減弱、運作穩定性降低等；蔡文輝(2003)指出生理上身體內器官的老化速度與年齡並非一致，受到個人遺傳、營養及保健條件的影響而異，故存在明顯的差異性。

3. 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，多在兒童社會化時期的訓練過程中定型，不會有很大的改變，尤其在中年之後就很少產生變動，故原本是頑固的人格也不會因年紀大而變得明朗開放。

心理學家艾瑞克森等指出「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，反映這時期可能有的壓力狀態」(Erikson, Erikson & Kivnick, 1997 / 周伶利譯，2000)。其中統整表示老年人雖體力大不如前，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亦會感受到絕望與受挫，故需要用一生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。

4. 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(葉純卿，1994)。

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」，主要是因缺乏例行公事，以及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，因此須增加參與社會活動的機會，如尋找休閒活動，或參與無報酬、回饋性的志願服務，透過團體的互動，有助於老年人建立新的老年人角色及自我概念。

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。故今日台灣社會應跳脫對老年人的刻板印象，使老年人成為被社會所需要的資源，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，可採取的措施如重新訓練老年人，發展終身學習計劃，或創造工作機會，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

老年人退休後的生活重心多回歸以家庭生活為主(梅陳玉嬋、楊培珊，2005)，並因子女長大獨立，會有較多時間享受與成年子女、孫子女的互動，以及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，故互動主要以家庭及休閒生活為主(內政部，2005)。

1. 家庭生活

就家庭生活而言，老年人首先會面臨婚姻關係的挑戰。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，且以男性為高，主要原因是夫婦在照顧上的依賴程度提高，雖然情感的強度減低，但因年齡漸長，積極互動的時間增加，故滿意度較高。

其次是居住地點的轉變。老年人大多喜歡居住自己家中，不願意搬遷(黃富順，2002)。對老年人來說家人是重要的支持來源，認為可獲得較好的家庭照顧服務和品質，而孝道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)。

家庭生活中的另一個重要層面是經濟財務的來源。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，而非退休制度本身；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)。

老年家庭生活中最直接的影響因素是身體健康的狀況。蔡文輝(2003)指出，夫婦一方如果患有嚴重疾病，或配偶死亡，將是影響老年生活的大事件。前者可能因照顧長期生病的老伴而導致婚姻關係產生裂痕，或變得更加珍惜，

使得關係變成極端；後者受到死亡而斷絕婚姻關係，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。

2. 老年人的休閒生活

文獻中強調老年休閒生活中應增加社會參與及日常活動。老年在退休生活中除了配偶之外，朋友也是非常必要的一部分（張文華，2007），故最好方法就是參與社會活動，透過活絡的社會網路結交新朋友（如親戚、團體成員等）。Adams & Blieszner（1995）指出，老年人可從熟識的朋友擴展結交新朋友，且會隨著年齡的增長更為親密，透過朋友的互惠關係可明顯影響老年人心理上的健康與快樂。尤其老年人在高齡階段經常面臨失多得的現象，造成失落感漸增的情形（黃富順，2002），故增加日常生活的活動，有助於退休生活的適應。

從上述可知，老化是每個人漸進式的變遷過程，這種在日常生活中的緩慢轉變很難察覺到人口數量的變化。然而老年人在退休之後雖然離開職場，但絕非退出社會，而應是開創另一個嶄新的晚年生活，建立一個新的生活圈，發展新的興趣及活動參與，透過志願服務不但可增加老年人的活動力，在心理上提升被需求感，在生理上亦可強健體能，達到幫助他人、回饋社會的目標。

（四）志願服務

自聯合國將2001年訂為「國際志工年」積極推展志願服務，其風氣便如雨後春筍般蓬勃成長，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，並有數十項與志願服務相關的計畫與法令由政府制訂及推動，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2010年12月底已增至21,798人（內政部，2011），是2004年參與人數的3.8倍多，足以顯示老年參與志願服務的比例不斷增加。以下陳述志願服務的意義與特性，並結合參與志願服務的動機，以增進對志願服務的了解，作為後續老年人參與志願服務發展的探討。

1. 志願服務的意義

以志願服務者的立場，Levin（1997）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（如兒童福利、教育、社區發展等）。以志願服務組織的角度，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的重要力量。李宗派（2005）指出志願服務是「以滿足他人需求且不求回報的活動」。

綜合上述可知，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。

2. 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，許多學者亦提出志願服務之特性，包括吳美慧、吳春勇、吳信賢(1995)；曾華源、曾騰光(2003)；陳武雄(2004)及林勤敏(2005)等。本研究歸納志願服務的特性如下。

(1) 組織層面

由組織規劃志願服務類型，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，並尊重參與者的選擇，安排學習與訓練的課程，以實際參與服務的過程，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(如知識、技術、經驗等)，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。

3. 參與志願服務的動機

動機是人類行為的內在驅力，是個人表現某一行為的意願與內在的需求。根據文獻可將志工參與服務的動機歸納分為利他、利己、互利等三部分進行討論。

(1) 利他動機

Cnaan and Goldberg-Glen(1991)研究15至86歲的志工與非志工，探索志工參與的動機，從文獻中歸納28項動機，要求研究對象進行排序，發現老年志工的主要動機為利他，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。

林勤敏(2005)訪談年齡55歲以上公立文教機構的志工領導者為對象，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。

賴素燕(2007)訪談5位65歲以上，在社教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」。指出擔任志工主要動力為服務人群，其次為成長自己，藉由在服務過程中滿足個人內在需求，透過自我成長以達到圓滿幸福的人生。

(2) 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)則認為參與志願服務可能是因壓力所造成的，因此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及有意義的感覺，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。

Chambre (1993) 整理 1965 至 1990 年，分析研究 65 歲以上老年人參與志願服務的調查，指出參與志願服務的動機，包括：運用增多的自由時間、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。正如 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。

Van Willigen (2000) 訪談 60 歲以上志工為對象發現老年人因退休後，可運用所擁有的自由時間較多，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。

Warburton and Dyer (2004) 以澳洲昆士蘭大學 50 歲以上的 375 位志願服務者為研究對象，發現由於屬於學校內部的志願服務，故有較高的利己動機。

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「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。

(3) 互利動機

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

Clary、Snyder and Stukas (1996) 指出志工的參與動機是多重的，且與價值觀、認知程度、職業、自我成長、社交、自我保護等相關。Frank (1996) 認為個人參與行為背後的動機不會出現純粹的利己或利他，應是兩者相互合作並落實行為的結果。

Warburton, Terry, Rosenman and Shapiro (2001) 以澳洲布里斯本 65 至 74 歲以上居民為對象進行問卷調查，檢測志工與非志工的統計研究發現，參與志願服務的原因包括，覺得自己是有價值的、可幫助他人、獲得愉悅和滿足感、可與人互動。

劉明菁 (2007) 以個別訪談 5 位 60 歲以上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、宗教信仰等，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。

承上述可知，影響志願服務的因素並非單一，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，志工的服務生涯也會隨之改變，比如因個人需求的滿足、生活環境、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。

4. 影響參與服務的因素

Herzog and Morgan (1993) 以社會學觀點提出社會結構因素 (social-structural factors) 與環境因素 (environmental factors) 兩項。前者指出影響志工參與的變

項包括年齡、性別、教育程度、種族、收入、職業和宗教信仰，並認為這些變項存在志工所屬的個人環境，而個人環境則涵蓋於更大的社會架構之內；後者包括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，兩者所屬的行政區位及地理位置會影響志工選擇服務機構的意願。

Kim and Hong (1998) 以 55 歲以上老年人為對象，研究影響志工參與的相關因素，提出影響參與的因素為人口統計因素 (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；與時間因素 (time-related factors) 包括彈性運用時間、家庭規模、子女是否成年等三項。作者指出志工可彈性運用的時間越多、家庭人口數越多者參與的機會越高，而家有未成年子女則參與意願較低。該研究結果發現，影響已退休者的顯著項目包括年齡、性別、婚姻、家庭收入、教育程度、家庭規模等；未退休者的顯著項目包括收入、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 歲老年人為研究對象，研究結果發現影響參與因素包括年齡、教育程度、志工單位，與健康情形。

Choi (2003) 探討志工雇用情形與志願服務時數之間的關係，以 70 歲以上老年人為對象，研究結果指出年齡、教育、宗教、健康情形是較明顯的相關因素；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，而與教育、宗教、健康情形呈正比關係。

Warburton and Dyer (2004) 研究 50 至 90 歲老年人參與學校志願服務的原因，包括想貢獻社會、對參與研究有興趣、獲得社會互動、獲得一般資訊等，表示志工在貢獻之餘，對參與學校活動及研究有強烈興趣，透過服務產生社會互動的機會，並藉由服務機構獲得資源取用的便利性，顯示機構本身是一項重要的影響因素，包括服務內容與機構資源。正如歐孟宜 (2004) 對慈濟女性志工研究也指出，影響 53 至 56 歲志工參與要素，除了服務時間有彈性、服務項目多元化、受到親友支持鼓勵外，機構本身的特質也是吸引志工的要素之一。

林虹似 (2006) 以 50 歲以上慈濟基金會志工為對象，研究高齡者參與志願服務之動機與學習成效的關係則指出，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。其中，志工參與動機以「社會接觸」的動機最強烈。

上述之影響因素，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) 所提及之內容與其他學者所提出之人口統計概念內容相似，故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 1)。

圖1有兩個特殊因素，其一為時間因素中的「子女是否成年」，在文獻中為非顯著影響因素，但本前置研究結果中為影響因素，故保留之(以*表示)。其二是人口統計因素中的「種族」、「宗教信仰」，在前置研究中並無影響，且臺灣種族較為單純，以及公共圖書館並非宗教團體，故刪除之(以†表示)。

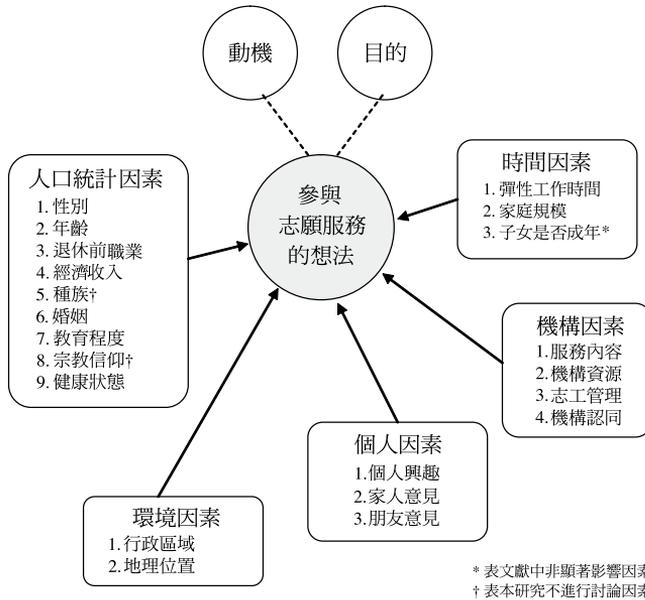


圖1 老年志工參與志願服務概念圖

老年志工參與志願服務概念圖顯示，志工最初萌生參與志願服務的想法，同時也隱含著其服務的動機、目的，當參與服務的想法愈來愈強烈，志工開始考量影響參與服務的相關因素，即圖1方塊中的五項因素。在評估後將決定志工是否要展開實際參與服務的行為。

三、研究方法設計

(一) 研究取向與方法

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)。

本研究對象是參與公共圖書館志願服務的老年人，欲探究其參與動機與歷程，以及服務過程中，老年志工與公共圖書館之間的關係及互動。為能深入此一社會現象、親身接觸受訪者的思維與主觀經驗，故選擇以質化研究為取向，且由於訪談法具有更大靈活性及對意義進行解釋的空間(陳向明，2002)，故以訪談法進行資料之蒐集。

(二) 研究場域與對象

文獻中提及志工的服務動機和意願，會隨著服務時間而改變其原先參與動機，甚至完全不同(曾華源、曾騰光，2003)，故須考量受訪者的服務年資。

臺北市立圖書館(以下簡稱北市圖)於1983年成立志工服務，歷史時間較長，可包含不同年資的志工，故選定以北市圖的老年志工為研究對象來源。訪談對象採立意抽樣方式進行，必須符合下列條件：

1. 年齡：於1954年之前出生，年齡滿55歲以上者(以足歲計算)。
2. 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。
3. 性別：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)，故本研究參考北市圖2007年男女志工約為1:5之比例(臺北市立圖書館，2008)，作為本研究受訪者的男女比例標準。

在志工類型上，以工作性質重新劃分，包括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。

(三) 訪談內容與進行

本研究於文獻分析後建立老年志工參與志願服務概念圖，設計訪談大綱，以半結構式訪談法進行，並輔以小型問卷取得受訪者基本資料，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，以深入了解志工參與志願服務之背景並有助於訪談資料之分析與詮釋。

訪談大綱包括參與志願服務的初始動機與目的(3題)、選擇服務機構的理由(11題)、參與訓練及服務情形(11題)、持續參與服務原因(8題)共計四個面向，共計34題。

本研究於2009年6月至12月進行訪談資料蒐集，共計訪談30名，訪談時間約70至100分鐘，皆由研究者於圖書館內、受訪者家中、丹堤咖啡等連鎖店親自進行，以達每次訪談的最小差異。

四、訪談結果分析

本段首先說明受訪者背景資料，繼而探討其動機與目的，同時將文獻中提及影響志工參與的時間因素、個人因素等加以討論之。

(一) 受訪者背景資料

受訪者填寫之背景資料內容，包括年齡、性別、婚姻狀況、退休前職業、教育程度、經濟狀況、健康狀況、服務時數等八項，分述如下：

1. 年齡：三十名受訪者之年齡介於 56 至 85 歲；
2. 性別：包括男性 8 名，女性 22 名；志工類型分為行政志工 14 名（男性 4 名及女性 10 名），推廣志工共計 16 名（男性 4 名及女性 12 名）；
3. 婚姻狀況：包括未婚（2 名）及已婚（28 名），其中未婚者皆為女性；
4. 退休前職業：以公務人員（11 名）最多，其次依序為商業（8 名）、護士（2 名）、幼教（2 名）、工廠服務（3 名）、軍人（1 名）、家管（1 名）、新聞傳播業（1 名）、印刷業（1 名）。其中兩名受訪者雖已屆退休年齡，但尚未退休；
5. 教育程度：包括國小至碩士，且以大學及專科程度者占最多（24 名）；
6. 經濟狀況：分為不好（1 名）、普通（21 名）、好（5 名）、很好（3 名）；
7. 健康狀況：分為不好（1 名）、普通（13 名）、好（4 名）、很好（12 名），以及身體有舊傷（疾）狀況者（9 名）。
8. 服務時數：依據圖書館規定每週至少服務三小時，部分單位須排班輪值，分為「固定一週服務三小時」、「依課程進度」等兩種方式。前者計有 16 名；後者計有 14 名，並配合館務活動調整服務時間，包括一週 6 小時（2 名）、一週 4 至 6 小時（3 名）、一個月／3 小時（7 名）、一個月／6 小時（2 名）。

(二) 參與志願服務的初始動機

依據圖 1「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，進而將想法化為實際服務的行為，以達其參與服務之目的。

本研究中老年志工表達的初始動機共計 21 項，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、好奇志工工作心態、家人支持等，其中以打發時間占最多。進一步歸類如下：

1. 滿足個人內在需求

包括打發時間、肯定志工價值（做有意義的事）、活動身心、滿足退休規畫、轉換心情等，表示志工因退休規畫的考量而投入服務，不但肯定志工價值，亦達到打發時間、轉化心情，如 A1 受訪者表示：「現在這樣很好，主要是想打發一些時間，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」（A1：89）。

2. 基於回饋心理

包括幫助他人、協助服務機構、回饋心態（感謝老師教導、志工協助、培訓課程）等，表示在志工生活經驗中曾獲得他人的幫助，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。

3. 學習知識技能

包括與自己興趣相合、發揮專長、學習新知，透過志願服務可學習新的事物，增加知識的獲取，並結合自己的興趣，讓自己的專長技能得以發揮，如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…」(S6:6-8)。

4. 受到圖書館特質吸引

包括彈性服務時間、有參與的美好經驗(如幼教、主日學經驗)、喜歡看書順便服務、主管及館員態度認真等；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，加上曾有類似服務的美好經驗，遂觸發其參與服務。

5. 增加人際互動

包括回應他人邀約、認識新朋友、喜歡接觸小孩子等，表示受到親友邀約，或希望藉由服務認識新朋友，以及喜歡接觸小孩，感染孩子的天真與活力。

6. 基於地利之便

此一動機為環境因素中地理位置的影響。因地利之便，比如住家與圖書館因距離近，促使受訪者便於參與服務。

(三) 參與志願服務的目的

本研究的老年志工參與服務的目的，分為利他與利己兩部分，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，其中以協助服務機構占最多(16%)。

在利己部分包括發揮所學專長、繼續學習成長、肯定自己價值、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，其中以發揮所學專長占最多(30%)。

進一步比較發現純利他的受訪者占4名(13%)；純利己的受訪者占19名(63%)，顯示參與目的以單純的利己動機比例較高。其中，引導孩子發展、有參與的美好經驗等兩項是文獻中沒有發現的，前者如S2受訪者表示擔任志工的動機之一是：「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，讓他們把生活經驗說出來…」(S2:8-9)；後者如S6受訪者表示：「像我會來圖書館講故事，主要是我自己年輕時候有去教會做主日學老師，主要是講聖經故事…印象很深刻的是講故事給孩子聽，覺得很快樂，感覺很棒…所以我來到圖書館講故事，也是想重溫這個感覺…」(S6:7-11)。

(四) 影響志工參與的時間因素

時間因素(time-related factors)包括彈性運用時間、家庭規模、子女是否成年等三項。彈性運用時間指志工退休後對自己的時間是否可彈性的運用；家

庭規模指家庭人口數，人口數越多者其參與的機會較多；子女是否成年指家中有未成年的子女時需分擔的事務較多，故參與志願服務的意願較低。

1. 彈性運用時間

受訪者表示可自由安排時間占最多(18名)，其中13名受訪者的身份為家管，故時間上較充裕可規劃參與活動；其次為需要與家人溝通及調整(11名)；僅有一名受訪者表示因服務時間和家族聚會時間衝突，故服務意願降低，如S1受訪者表示：「親戚大家六、日都會聚會，在那邊住一天〔兩天一夜〕，但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？但如果有排到班，我仍然會以活動為主」(S1：134-138)。

2. 家庭規模

在居住上以夫妻同住最多(14名)，其中9名的子女已婚，並已搬離原生家庭，以小家庭最多；其次為與子女同住(12名)，其中部分有子女仍在學，故同住比例較高；比較不同的狀況包括夫妻分開住(2名)及未婚(2名)。

3. 子女是否成年

在子女是否成年的狀況上發現，受訪者的子女全已成年，因此進一步將狀況分為就業與就學兩項，就學指在念大學，若受訪者兒女不只一名則重複計算之。在就業與就學比例中，以就業者(19名)占最多，對父母的干涉較低，其次是子女仍在就學者(9名)，且多以樂觀其成的態度支持受訪者參與服務，最後是受訪者無子女的占最少(4名)。承上述可知，時間因素中的三個項目皆為影響參與志願服務的因素。

(五) 影響志工參與的個人因素

從文獻分析可知志工參與服務，與志工本身的興趣、親友意見有關，故個人因素包括個人興趣、家人意見、朋友意見等，以探究服務機構與受訪者的個人興趣是否有關；以及家人和朋友對受訪者參與服務的回應。

1. 個人興趣

主要偏向靜態活動，以藝術方面占最多(15名)，受訪者表示熱愛旅遊、電影，所以會看相關書籍，且受到圖書館讀書會的主題吸引而將自己的興趣與志工服務結合，以便取得相關圖書資源，如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，加上住的近；有時候走路，有時候騎腳踏車就來了」(A2：4-5)。

2. 家人意見

在家人意見上以贊成15名(50%)占最多，其次為沒意見(9名)，表示家人的支持是促使其參與服務的因素之一。

3. 朋友意見

在朋友意見上以沒意見為主(15名)，如A12受訪者表示：「同事應該都知道我在服務，…大部分也都沒什麼意見啦…」(A12：79-81)，其次為贊成(13

名)，只有兩名受訪者的朋友表示負面意見，但受訪者仍持續參與服務並未受到影響。

承上述可知，個人因素的三個項目中僅有「朋友意見」一項的影響較不明顯，有待後續研究進行驗證。

(六) 影響志工選擇服務機構的原因

志工願意到圖書館服務，除上述因素影響外，服務機構本身也是影響參與的原因之一，故根據訪談結果，將選擇服務機構的因素分為下列五項說明：

1. 服務內容

歸納項目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、感到趣味及愉快等八項，計有16名受訪者提及的項目超過一項以上，並以「喜歡與小孩互動」、「有成就感」占最多（各12名），其次為「符合自己的興趣」（11名），最少的項目為「主動學習成長」、「感到有趣味及愉快」（各3名）。

2. 機構資源

了解受訪者在參與服務前是否有使用圖書館的情形，以及到圖書館服務是否受到圖書館資源的吸引，結果發現13名受訪者有「服務前使用圖書館的經驗」，其中以館內閱讀（7名）最多，表示對圖書館資源有一定程度的需求。

其他13名受訪者表示「很少利用圖書館」，原因包括只有孩子小的時候去過圖書館（3名）、公司有書報（3名）、去書店（2名）、工作忙（2名），表示缺乏使用動機，以及有其他可獲取資源的管道；另外4名受訪者表示「沒有利用圖書館」的原因是多利用學校圖書館（3名）、自己買書（1名），故需求程度較低。

3. 志工管理

分為圖書館的「津貼及獎勵」及「請假方式」兩方面。在津貼與獎勵部分，23名受訪者表示沒影響、沒關係、沒意見、沒想過等；在請假方式上多採取直接請假（13名）以及調班支援（11名）兩種。本研究中的受訪者表示，在請假方式及津貼上不會影響參與意願，但在志工獎勵（表揚）部分，有6名受訪者表示對其有鼓勵作用，認為極具有特殊意義，讓志工更想積極投入服務，直接影響到志工參與意願，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…，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，也很有成就感、很光榮、很有信心，會更想努力」（A1：17-21）。

4. 機構認同

包括「圖書館環境規劃」、「與館員互動情形」、「與志工互動情形」等三部分，在對圖書館環境的感覺分為普通、好、非常好三個層次，感覺好與非常好佔多數，表示對圖書館環境的認同程度高。

其次在與館員互動上，皆會主動打招呼，以及覺得相處愉快或感謝館員協助其工作(5名)，也會提出意見給館員(4名)，表示館員表現與志工機構認同有關。在與志工互動上，有11名曾參加總館活動，有5名曾感到缺乏互動及孤單，以及有6名表示希望能多辦理活動，聯繫志工間的情誼。故表示僅有「與志工互動情形」，因志工互動多寡不一，較無法顯示是否會影響志工參與服務。

5. 環境因素

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「行政區域」的劃分，而影響其參與服務之行為，反而與「地理位置」的空間關係，是考量因素之一；30名受訪者中僅有3名指出只要工作愉快，則不介意時間的花費，以及1名受訪者認為交通便利較為重要。

從上述可推論，機構因素中的服務內容、機構資源、志工管理之獎勵方式、機構認同中的環境規劃和館員互動情形、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。

(七) 志工參與訓練及服務過程

1. 參與訓練課程的回應與經驗

課程回應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必要的(9名)，表示有助於對志工角色的了解，從未上過課程(5名)；較特殊的是有受訪者(行政及資訊志工)認為課程是不必要的(3名)，主要是認為基礎課程對服務工作沒有幫助，故不需要參與。如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，……那我也不想去學新的，……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)。另有兩名受訪者對在職訓練課程有興趣，但考量距離因素而未參加，故推論課程地點亦影響部分受訪者的在職訓練意願。

對參與訓練課程的經驗上，僅有四名受訪者缺少正面經驗，其中兩名受訪者認為桌椅的舒適度會影響上課的效果，一名受訪者表示希望調整課程安排的密度，以及一名受訪者表示缺少獲知課程資訊的管道，因此需要協助。整體而言，受訪者多認同課程的是必要的，且學習課程的經驗也多採正面的學習心態。

2. 參與服務過程的學習與影響

參與服務過程包括受訪者的學習狀況、參與服務後的影響，前者包括學習方式、服務經驗、更換其他服務機構的想法等三項，在學習方式上多以館員親自帶領為主，且於服務後1-2次便能進入狀況，較無困難；服務經驗包括正面情緒(34次)、負面情緒(45次)，表示負面情緒較高，易產生挫折感，如C3受訪者表示：「有時候電腦操作上問到比較專業的東西，如果像是軟體問題的話，那我們可能就沒辦法……但是會覺得沒幫上忙的話，讀者會很失望，那

我們也會覺得很挫折」(C3:86-88);在更換服務機構的想法(5名),其中3名是因對服務內容產生挫折,2名是因身體狀況不佳所致,因此若能定期了解志工對服務的想法,可減低志工因服務而產生的挫折,降低轉換服務機構的可能性。

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等兩項,前項以多認識新朋友、學習新知為主,表示受訪者在心境上有明顯的轉變,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上,包括參與服務後的到館次數有增加,或次數不變但停留時間有增加的狀況(26名),表示受訪志工開始學習使用圖書館資源,也讓圖書館資源得以充分利用;然而少數到圖書館的次數有減少(4名),其原因是因利用服務的時間找書及借書(2名),以及經由網路及館員協助獲得相關資料而減少到圖書館的次數(2名),但對機構資源的利用並未減少。

(八) 持續參與服務的原因

持續參與服務原因計14項,依序為服務及回饋心理、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。以次數計算,發現前四項因素總合為39次,已超過所有受訪者勾選的總次數(75次)的二分之一,表示前四項因素對受訪者來說是極具重要性的。

進一步以年資比較,前四項因素中服務及回饋心理(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),均有不同年資分布於前四項因素,顯示年資在本研究中並不明顯,無法得知年資是否為持續參與服務的影響因素。

最後,根據以上結果,將持續參與服務的原因,歸納為表達社會責任、獲得學習機會、增加社會接觸、打發閒暇時間、節省通勤時間等五個部分。

五、綜合討論

(一) 老年志工參與志願服務之研究結果概念圖

本段主要將研究結果所得與文獻分析進行比較,以建立老年志工參與志願服務之研究結果概念圖(圖2),並進行說明之。

圖2表示當受訪者產生參與志願服務想法,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，而考量過程所需時間的長短則因人而異，因參與志願服務想法的種子才初萌芽，必須等待積累足夠的參與動機與目的之後，才會決定展開志工生涯。

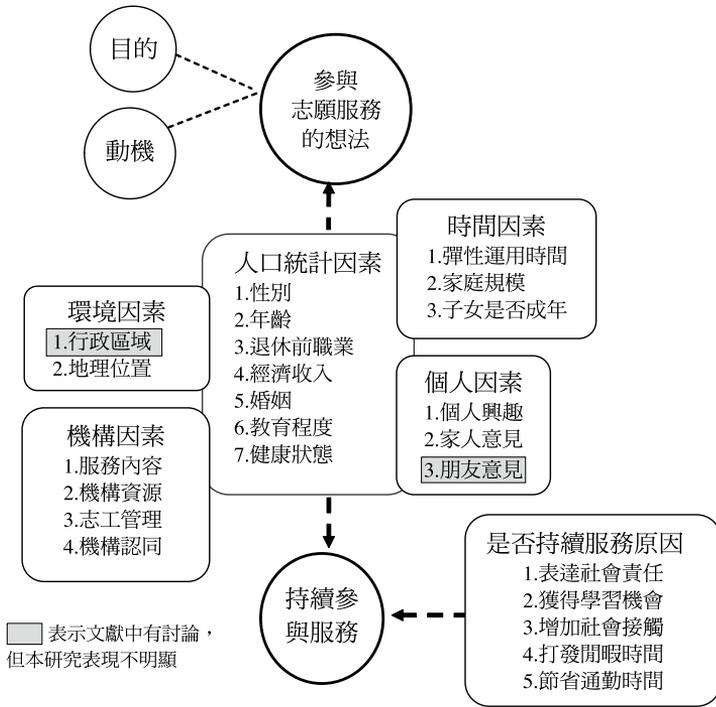


圖2 老年志工參與志願服務之研究結果概念圖

圖中以「灰色」表示在文獻分析中有討論，但在本研究的表現不明顯，包括環境因素中的行政區域，個人因素中的朋友意見。在進入圖書館服務後，從接觸圖書館訓練課程、累積服務經驗的同時，也仍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。

1. 人口統計因素與時間因素

文獻指出老年人退休後因時間增多，往往不知該做些什麼，由於有「時間過多」的困擾，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)。

上述狀況與本研究的訪談結果相符，在人口統計因素中發現符合已退休(28名)、已婚(28名)、女性(22名)、教育程度在大學及專科以上(24名)、經濟狀況在普通以上(29名)、健康狀況在普通以上(29名)的共計有16名，並以年齡60至64歲者最多(10名)；在時間因素中，表示可掌控自己時間(18名)、夫妻同住(14名)、子女就業(18名)的共計5名，其中有4名為家管，如受訪

者A3表示：「我是93年退休，退休第2年才開始參加志工…主要是考量服務單位的距離、自己的體力和年齡能做得到的…我是覺得每天在家沒有目的的過日子，我自己會覺得有點浪費…」(A3：2-6)。故顯示受訪者在「時間過多」的情況下，會增加參與活動的想法，偏好參加如學習新知、宗教追尋、回饋社會服務等活動。

2. 人口統計因素與個人因素

老年人在退出職場後，開始把生活的重心轉回至家庭，並思考自己接下來「要做什麼事情」，以及會先考慮服務項目是否符合本身的興趣及技能的發揮(共計15名)，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…」(A11：87-88)。

其次考慮自己的健康狀態、經濟收入能否負擔參與活動及服務，同時也會徵詢家人意見，其中尤以配偶的意見最為重要，作為自身考量依據(共計10名)，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)。是故，受訪者在經過摸索，便會找尋合適的機構，無論投入活動或參與服務，將以本身興趣、健康狀況、家人意見等為優先考量的依據。

3. 人口統計因素與機構因素

志工在決定進入服務機構之前，多少對服務機構有基本的了解，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、捷運志工則以服務民眾為主等，受訪者會先考慮自己本身的狀況能否負擔服務機構的要求，如C2受訪者表示：「我之前當老師，退休後我想說在文教機構服務〔圖書館〕，因為跟學校的性質差不多…也比較能夠適應，加上我覺得自己有體力、經歷」(C2：4-6)；以及「因我自己在學校有接觸過電腦，所以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」(C2：35-37)。

其次是考量服務機構是否能符合志工的需要，因圖書館的志工類型多元，可依照自己的健康情形、興趣來選擇，本研究中以「喜歡與小孩互動」、「有成就感」的志工占最多(各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…，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)；以及機構本身具備的資源可吸引志工參與，像有13名受訪者表示在服務前就有使用圖書館的經驗，包括查找資料、自修、看書報等。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…因為有很多西文的資料，很吸引我去看」(G1：111-113)；由此可知，人口統計因素與機構因素之間的關係是吸引受訪者參與的要素之一。

4. 機構因素與環境因素

受訪者願意持續參與服務，主要以「服務及回饋心理」因素占最多(12名)，表示對服務內容切合受訪者需要、吸引其持續投入，加上住家與圖書館的距離近，增加受訪者持續服務的動力，如S5受訪者表示：「當你在講故事時候與孩子在活動中的互動，我會覺得自己收穫很多，像我跟孩子都會相互的擁抱…，所以會更想回饋講更多故事，另外就是這裡離我家很近，也會更想來這邊服務，感覺很開心…這些都是蠻大的動力會讓我繼續下去」(S5：144-148)。

進一步發現，「離家近」是持續參與服務的次要因素(11名)，顯示持續參與服務與環境因素相關，其中包括行政區域及地理位置，前者受訪者(2名)表示雖住在新北市，而服務機構在臺北市，但因通勤時間僅需10-15分鐘，故從未想過行政區域的差異，反而顯出地理位置的重要性，反映在志工住家與服務機構所需花費的通勤時間，以20分鐘內最多(24名)、其次15分鐘內(18名)，及10分鐘內(11名)，共同點都是希望「越近越好」，尤其當天氣變化時，距離便成為一大考驗，故有受訪者強調距離因素(7名)，如A8受訪者表示：「我到圖書館這邊走路5分鐘就到了，因我家就在對面的社區，我是希望花的時間越少越好」(A8：88-89)。

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。

(二) 訪談發現

1. 志工跨館服務情形

在訪談中發現有7名受訪者有跨館服務的情形，包括行政志工(2名)、說故事志工(5名)，前者主因包括：業務屬性相同、服務年資長、圖書館輪調制度、住家與圖書館的距離，表示在圖書館輪調制度下，因志工不捨館員的離開，而主動願意跟到新的分館提供服務，加上住家到圖書館的距離是志工可接受的通勤範圍，在服務內容相似的情況下，較容易產生「跨館」服務的情形。

後者主因包括為配合人力調度及發揮志工專才，表示志工本身具備的專長受到主管的重視，以及圖書館的需要，因此產生跨館服務的情形，表示主管可透過志工的專業能力來拓展服務範圍，並挖掘圖書館推廣活動的儲備人才。

2. 志工身分及工作內容轉換情形

本研究從訪談內容發現，少數志工目前參與服務的類型與原本當初所報名的志工類型不同，其因歸納如下：

(1) 發揮專業，提升自我興趣

受訪者依其本身的專業及閱讀興趣，在圖書館創立讀書會推動閱讀；因此，圖書館分館主任以及志工管理者身負伯樂的重責大任，須關心志工服務狀況、留心志工專長能力，亦可引導志工發揮其能力，達到善用志工資源。

(2) 參與學習，延伸服務觸角

受訪者最初參與志工服務，是想在看報之餘來協助服務，並學習新知；在積極參與學習下，將好學不倦的精神發揮在學習電腦、英語及二胡上，善用各項學習資源。在學習之餘，也將服務觸角延伸至各分館，最多曾有同時服務五個分館及兩個智慧圖書館的紀錄，並樂於將其經驗分享給新進志工、獲頒許多館方的及市政府的獎項，認為能獲獎都是圖書館給予的，加上家人支持更是他動力的泉源。

(3) 建立自信，充實生活重心

受訪者因參與兩種不同的志工工作（行政及電腦志工），主因是電腦教室需要人手，故配合圖書館轉換工作項目，因需要接觸電腦，遂加強充實電腦的操作能力，對於因服務進而學習的新事物，感到滿足，覺得自己受到重視，也使得生活變得很踏實，不覺得像退休初的無所事事，生活更有重心。

(4) 回饋經驗，發展人生志業

受訪者曾有參與說故事活動的美好經驗，以及透過志工的參與學習及培訓過程，結識許多愛說故事的同好，並成立「台北市故事協會」，自詡以成為「故事奶奶」為志業而努力，培養說故事及探索團體帶領人，協助故事志工組織發展，促進說故事團體資訊交流及經驗傳承等，也讓志工找到可以發揮的新天地。

3. 志工參與其他機構的服務情形

在談訪發現，有23名受訪者曾有參與其他志工服務的經驗，其餘7名未參加的原因包括：沒時間、不想嘗試、沒找到有興趣的服務工作、找尋中（如解說員工作）、身體欠佳、有其他重要事情參與（如參與教會事工）等原因，以下說明志工參與其他服務的經驗及離職原因：

(1) 服務經驗

共計22名受訪者表示其服務的正面經驗包括愉悅、有成就感、學習新知、認識新朋友、幫助他人、與朋友一同參與成長、離家近、自我嘗試、發展自我興趣等，僅有1名受訪者提及因兩項志工工作時間相近而感到有時間壓力。

(2) 離職原因

離職原因可視為志工篩選工作的原因，包括：短期計劃（某機構的短期計畫，無法持續參與）、排斥工作項目（與志工預設的情況有落差）、認為對他人的幫助有限、距離太遠、工作壓力大、想要嘗試其他的志工工作、服務時間異動等。

4. 志工建議提供給老年讀者的服務項目

訪談中有21名受訪者針對服務同為老年的讀者，提出對圖書館的建議，包括館藏及館舍設備、館務服務兩方面，前者計8項，包括增加報紙種類、增設看報專用桌、調整式閱讀書架／輔助取書架、增加老年閱讀區、洗手間加裝安全設施、設計老年人專用的桌椅、新增加老年聽報區、擴大走道空間。

館務服務方面計7項，包括擴大老年人學習管道(提供老年人的生活須知、學習資訊、申請補助或照護的管道)、成立老人志工團體服務老年人(定期探視老年人、心靈上的關懷)、協助找書、辦理借書證、增加電腦簡易操作課程及練習設備、與大專校院合作以勤勞教育來服務老年人、建立志工資料庫(了解志工背景以善用志工資源)。

5. 志工對公共圖書館的期待

在對圖書館的期待上，包括建立基本的作業流程標準、設置志工組織專屬網頁(目前僅部分建置)、定期安排休閒活動、提供志工完備的進場與退場機制、重視各類志工的推展、志工工作內容的輪調等。整體而言，受訪者希望圖書館能更重視志工，雖屬於無償服務，但仍期待自己的付出可獲得機構的重視與關注。

六、結 論

本研究為了解公共圖書館老年志工參與志願服務之動機與概況，以臺北市立圖書館30名老年志工為研究對象，根據以上研究結果，結論如下：

(一) 老年志工參與志願服務之初始動機以打發時間占最多

本研究顯示老年志工參與志願服務的初始動機共計21項，其中以打發時間占最多。其次，研究者將21項歸納為六個部分，包括滿足個人內在需求、基於回饋心理、學習知識技能、受到圖書館特質吸引、增加人際互動、環境因素中地理位置。進一步對照參與志願服務動機的相關文獻，發現有以下之異同：

1. 相異部分：本研究發現老年志工參與動機偏向多重動機

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，該研究結果也被臺灣相關文獻多方引用，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(不以滿足自我需求為主)、較少多重動機(參與動機單純，且很少會改變)。但本研究結果發現老年志工參與動機可兼有利己與利他，涵蓋機構、志工、環境及人口變項因素，偏向多重動機，與文獻之研究結果有所差異。

本研究探討影響北市圖老年志工參與服務的初始動機，與臺灣志工機構相關文獻比較，包括慈濟基金會(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)等比較發現, 機構特質, 及環境因素中地理位置為本研究重要因素, 但在上述文獻中未納入討論。

2. 相同部分：本研究發現老年志工參與動機之利己因素的重要性

Chambre(1993)研究65歲以上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: 自由時間增多、減少寂寞、追尋友誼、獲得新社會角色、彌補角色喪失的空虛感、親友邀約等。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, 並以人際互動較多, 表示老年志工參與服務很重要的因素是為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。這部分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分為主。

(二) 老年志工參與志願服務目的以協助服務機構與發揮所長為主

本研究發現老年志工參與服務的目的, 包含利他、利己兩個面向, 說明如下:

1. 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、回饋社會、引導孩子發展等, 其中「引導孩子發展」, 是文獻分析中沒有提及的, 主要是因說故事志工曾有參與說故事活動的經驗, 希望以說故事的方式引導孩子, 也重溫之前的美好經驗。

2. 利己目的以發揮所學專長為主

研究結果指出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、體現志工價值、參與圖書館活動、打發時間、增加社會接觸、認識新朋友、方便借書找書、增加生活重心、增深學習印象等, 計十項。

(三) 老年志工選擇公共圖書館的主因是認同圖書館及地理位置

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、地理位置、時間因素及個人因素, 說明如下:

1. 機構因素

- (1) 服務內容: 以「喜歡與小孩互動」、「有成就感」占最多。
- (2) 機構資源: 計有13名受訪者在參與服務前有使用圖書館的經驗; 計有21名受訪者擔任志工後有增加使用圖書館資源的頻率。
- (3) 志工管理: 在機構的獎勵及津貼, 有6名受訪者認為是有助益的; 在請假方式上行政志工認為具有彈性、推廣志工則必須在課程前安排值班的志工。
- (4) 機構認同: 對圖書館環境印象好, 但仍希望多舉辦志工活動, 且與館方人員互動良好, 相對地加深老年志工對機構的認同感。

2. 地理位置

在地理位置上由於圖書館多鄰近志工所在之住宅區，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。

3. 時間因素

老年志工可掌握自己的時間，且希望透過服務能夠認識新朋友，期望擴大社交生活，加上子女皆已成年多就業，多以樂觀其成的態度支持。

4. 個人因素

老年志工多因本身興趣來參與服務，以便取得相關機構資源，且多重視家人的意見，惟家人會擔心老年志工的身體能否負擔志工工作。

(四) 老年志工持續參與原因以服務及回饋心理占最多

從研究結果可知持續參與服務的原因，計14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。研究者將其進一步歸納為：表達社會責任、獲得學習機會、增加社會接觸、打發閒暇時間、節省通勤時間等五個面向。

(五) 老年志工參與訓練課程及服務的情形

以下歸納從訪談得知老年志工參與訓練服務遭遇的困擾，及其在服務過程的學習經驗。

1. 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多表示沒有意見為主，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，主要反映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，雖與課程內容無直接關係，卻讓老年志工留下負面的印象。故圖書館可加強傳遞訓練課程的訊息管道、增加不同地點的訓練課程、設備上多使用調整式的座椅；其次以縮短課程時間方式來減少老年人久坐不適的困擾，亦可增加學習的效率。

2. 老年志工在服務過程的學習經驗

在服務過程的經驗也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原因，發現無論正面的成就感抑或負面的挫折感，其因皆源自於讀者的態度。

在服務後的感想以拓展生活圈、認識新朋友、學習新知為主，表示老年志工雖年紀較高，但對於外在環境以及內在的求知慾，並未消失，反而能夠藉由參與服務，讓自己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，足見參與服務對心態上有正面之影響。

七、建 議

依據本研究的研究發現與結論，提出下列建議，第一部分提供相關志願服務機構參考，第二部分提供有意願參與公共圖書館志願服務的老年人參考：

(一) 針對志願服務機構

1. 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，所述如下：

(1) 建立老年人力資料庫

透過各分館與社區鄰里辦公室的合作，推動與社區結合發展老年人力資料庫，可熟知社區的老年人力狀態，了解其興趣、專長、需求，進而可邀請參與志工說明會的活動，或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。

(2) 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工作負擔，而應以創造社會參與的機會來吸引志工參與，故建立專屬於老年志工的方案，如以老年人特質進行考量，包括體力、專長、彈性服務時間、服務性質等，並由專業固定之館員進行輔導協助，以提高老年志工的參與意願。

2. 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，因此圖書館須多注意志工的服務狀況，並透過服務參與以滿足老年志工回饋社會的想法，便利取得課程的資訊管道，增加活動及學習機會，建立與志工之間良好的互動管道，以減低志工的流動率，建議如下：

(1) 針對不同類型志工進行職前訓練

編製各類型志工工作手冊，以供志工參考翻閱，有助於志工學習成效。

(2) 調查志工專長及服務狀況

建立服務狀況量表調查，採定期調查方式進行，掌握志工之服務狀況，不但有利於圖書館的活動推展，又能讓老年志工有發揮專長的機會，亦可減少志工的流動率。

(3) 積極安排老年志工互動的機會

因考量志工人數龐大、分館眾多，較無法聚集，故建議採分區辦理，以一個社區的分館合作辦理，讓志工有機會擴展生活、認識新朋友。

(4) 擴大館員與老年志工之間的交流

在同一所分館的老年志工與館員更應彼此認識、增加交流，透過交流分享，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，激勵老年志工持續參與服務。

(5) 提供老年志工獲得課程資訊的多元管道

圖書館宜主動告知相關課程，尤以在職訓練的課程為主，因其內容較多元化，可吸引老年志工參與；其次宜考量課程時間長短、座椅的舒適度等。

(6) 強化老年志工的表揚與退場機制

老年志工在參與服務如同參與職場工作一般，館方應以表揚制度激勵並吸引老年讀者持續投入志願服務。另一方面應可設定其退場年齡，依據其年齡安排不同退場後的服務，讓圖書館來照顧這些老年志工，比如以年紀較輕的老年人、學生等提供回饋服務，發揮互助精神。

3. 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圖書館本身的資源，因此，為貼近老年志工之需求、吸引更多老年人參與志工服務，故建議針對老年人提供下列服務，讓圖書館不但可增加使用率，也可吸引更多社區的老年人參與服務，讓老年志工透過參與服務，可進一步建立感情交流。說明如下：

(1) 增加與社區活動的聯繫

公共圖書館遍佈各地區，可藉由參與各區活動（如舉辦觀摩會或說明會）作為宣導管道，邀請在職志工現身說法，加強民眾對志願服務觀念的認識與培養，同時運用媒體（如製作宣導影片播放）來招募志工，吸引大眾投入志工的行列。

(2) 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，會促使老年志工使用圖書館資源。換言之，老年志工對圖書館資源有其需求，故建議圖書館應擴增建立樂齡長青室或老年專區，在設備上考量老年人的視力、聽力較弱，可提供輔助的視障設備；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。

(3) 辦理圖書館利用及電腦教學課程

老年讀者對於圖書館環境及電腦設備使用較不熟悉，如果能安排深淺不同程度的課程或講習，讓老年讀者跟上資訊時代，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，圖書館雖已有建立部分相關管道推展及實施，但成效尚未彰顯，表示仍有進步努力空間，且因公共圖書館肩負教育文化、娛樂休閒之使命，提升社區民眾生活之所繫，引頸企盼公共圖書館能成為老年人力資源發揮的場域。

(二) 針對公共圖書館志願服務的老年人

文獻指出，老年人在退休前即已開始規劃退休生活，這與本研究結果相符，因參與志願服務活動只是退休生活其中一環，故志工須先了解本身的狀況，再進一步落實規劃參與志願服務的藍圖，以收參與志願服務之效。以下進一步說明之。

1. 探索自我需求

在參與服務之前，志工必須深入了解自我的狀況，包括參與服務的動機及目的，以及考量本身條件的限制（如身體、經濟狀況等），找出適合參與服務的內容項目，避免參與志願服務可能預見之阻力。

其次，須做好時間管理，以免發生時間衝突的問題（如家庭活動與服務時間衝突），是故，若能釐清優先次序，則有助於參與志願服務的進行。

2. 建立服務藍圖

依據內政部志願服務法規定，將志願服務工作法制化，同時對政府機關及運用單位之職責、志工的權利與義務始有法源依據。是故志工必須透過參與志工訓練以便對志願服務有更全面性及完整性的了解；其次從文獻及本研究中發現，通勤時間及交通便利性極為重要，所以必須先考量圖書館的地理位置以及對志工的實際需求，進而透過參與服務獲得成就感與樂趣，以達參與服務之目的。

上述之探索自我需求、建立服務藍圖等兩方面，從本研究發現許多受訪者已身體力行，雖服務歷程並非一蹴而得，卻是達到身、心、靈成功老化的途徑之一，相信未來會有更多老年人投入志願服務，開拓晚年生活樂趣。

參考文獻

- Hooyman, N. R., & Kiyak, H. A. (2003)。社會老人學 (*Social gerontology: A multidisciplinary perspective*) (林歐貴英、郭鐘隆譯)。台北市：五南。(原作2001年出版)
- 內政部(2005)。94年老人狀況調查報告。台北市：內政部。
- 內政部(2007)。人口政策資料彙集。台北市：內政部人口政策委員會。
- 內政部統計處(2011)。內政部資訊統計服務網。上網日期：2011年8月16日，檢自：
<http://www.moi.gov.tw/stat/>
- 台北市立圖書館(2008)。志工園地。上網日期：2008年9月7日，檢自：<http://www.tpml.edu.tw/>
- 艾瑞克森(Erikson, E. H.)、艾瑞克森(Erikson, J. M.)、克夫尼克(Kivnick, H. Q.) (2000)。Erikson老年研究報告：人生八大階段 (*Vital involvement in old age*) (周伶俐譯)。台北市：張老師文化。(原作1997年出版)
- 史特勞斯(Strauss, A.)、寇炳(Corbin, J.) (1997)。質性研究概論 (*Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*) (徐宗國譯)。台北市：巨流。(原作1990年出版)

- 行政院經濟建設委員會(2008)。中華民國台灣民國97年至145年人口推計。台北市：行政院經濟建設委員會。
- 吳美慧、吳春勇、吳信賢(1995)。義工制度的理論與實施。台北市：心理。
- 李宗派(2005)。各國志願服務推展現況與趨勢。上網日期：2008年7月26日，檢自：<http://www.cares.org.tw/Workshop/Voluntary%20Services/Treatise.doc>
- 李瑞金、馬逸華、陳美真(1995)。台北市銀髮族社會參與需求研究。台北市：財團法人臺北市行天宮文教基金會。
- 林珊如(2005)。迎接高齡化社會的來臨：對圖書館老年服務之思考。圖書資訊學刊，2(3/4)，21-31。
- 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。
- 張文華(2007)。健康老人：銀髮族生理、心理、疾病。台北市：華成圖書。
- 教育部(2006)。邁向高齡社會老人教育政策白皮書。台北市：教育部。
- 梅陳玉嬋、楊培珊(2005)。台灣老人社會工作：理論與實務。台北市：雙葉書廊。
- 陳向明(2002)。社會科學：質的研究。台北市：五南。
- 陳武雄(2004)。志願服務理念與實務。台北市：揚智。
- 陳燕禎(2007)。老人福利理論與實務：本土的觀點。台北市：雙葉書廊。
- 陸光(1994)。我國志願服務推展之過去現在及未來。社區發展，65，4-10。
- 曾華源、曾騰光(2003)。志願服務概論。台北市：揚智。
- 黃富順(2002)。老化與健康。台北市：師大書苑。
- 黃裕隆(2008)。志願服務法認同度對台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。未出版之碩士論文，銘傳大學觀光研究所，台北市。
- 葉純卿(1994)。銀髮族之心理與適應。台北市：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。
- 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，國立台灣師範大學社會教育學研究所，台北市。
- 歐孟宜(2004)。甘願做、歡享受：慈濟女性志工深度休閒之探討。未出版之碩士論文，國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系，台北市。
- 蔡文輝(2003)。老年社會學。臺北市：五南。
- 賴素燕(2007)。高齡志工之幸福感研究。未出版之碩士論文，國立台灣師範大學社會教育學研究所，台北市。
- Adams, R., & Blieszner, R. (1995). Aging well with friends and family. *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(3), 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., & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteer: A guide to research and practice*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Herzog, A. R., & Morgan, J. S. (1993). *Formal volunteer work among older Americans*. Westport, CT: Auburn House.
- Kim, S. Y., & Hong, G. S. (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.
- Hustinx, L., & Lammertyn, F. (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., pp. 1573-1582). Washington, DC: National Association of Social Work.
- 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.
- Okun, M. A. (1994). The relation between motives for organizational volunteering and frequency of volunteering by elders. *Journal of Applied Gerontology*, 13(2), 115-126.
- Pushkar, D., Reis, M., & Morros, M. (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*, 51(5), S242-249.
- Simmons, R. G. (1991). Presidential address on altruism and sociology. *The Sociological Quarterly*, 32(1), 1-22.
- Szinovacz, M. E., & Deviney, S. (1999). The retiree identity: Gender and race differences. *Journal of Gerontology*, 54(4), S207-218.
- Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course. *Journal of Gerontology*, 55(5), S308-318.
- 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.

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

Pei-Yi Lee

Library Staff
Mackay Medicine Nursing and Management College
Taipei, Taiwan

Shan-Ju L. Chang*

Professor
Department of Library and Information Science
National Taiwan University
Taipei, Taiwan
E-mail: sjlin@ntu.edu.tw

Abstract

This study aims to explore the participation of the elderly in voluntary services in public libraries. The subjects for this study have been chosen from the elderly volunteers of the Taipei Public Library. The research questions attempt to investigate 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 experience of volunteer services. This study uses a semi-structured interview and a small questionnaire to collect data. In order to obtain a comprehensive understanding of the research subjects and to interpret the research results appropriately, the findings have been supplemented with the background information 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. Based on the research findings, the authors propose a framework for understanding elderly volunteers participating in public library services, and offer suggestions to voluntary service units of public libraries and elderly volunteers.

Keywords: *Elderly; Volunteers; Voluntary services; Elderly volunteers; Public Libraries.*

SUMMARY

Background and Objective

Public libraries play a quiet and indispensable role to community residents. Similarly, the elderly, with their rich life experiences, are also a valuable asset to society, organizations, and to volunteer communities by their participation

* To whom all correspondence should be addressed.

in voluntary services. Through volunteer services at public libraries, these two parties are brought together and complement one another. In addition, volunteering not only enriches the life of the elderly, but also brings diversity to public library activities. This study aims to explore and add to our understanding of the motivations and conditions of elderly participation in voluntary services in public libraries, from the participants' point of view. Based on the results of this study, recommendations are proposed for planning and managing the labor force of elderly volunteers in public libraries.

Research Questions

This study attempts to investigate the following research questions:

- Q1. What are the motivations for elderly participation in volunteer services?
- Q2. What are the underlying purposes of elderly participation in volunteer services?
- Q3. What factors influence the choices of elderly volunteers entering the public library service?
- Q4. What are elderly volunteers' reasons for participating in the service continually?
- Q5. What are elderly volunteers' experiences of participating in voluntary services (including training programs, service processes, etc.)?

Methodology

A semi-structured interview with a short questionnaire was used to collect the data. In order to obtain background information on the research subjects, for appropriate interpretation of the research results, the findings from the interview were supplemented with background information collected using personal profile forms. Research subjects were chosen from the elderly volunteers of the Taipei Public Library—a major public library in Taiwan with more than 40 branches. A total of 30 elderly volunteer aged 56 to 85 years, were interviewed.

Findings

The results of this study can be summarized as follows:

I. Twenty-one initial motivations for elderly library volunteers were identified, with “passing time” being the top motivation reported. In addition, the authors categorized the 21 items into six categories: being attracted by the environment of the library; making a contribution to the community; increasing interpersonal communication and interaction; learning new knowledge and skills; satisfying the intrinsic needs of individuals; and the library's convenient location.

II. Both altruistic and egoistic (or self-interest) motives lead the elderly to participate in voluntary services. The purpose of self-interest was served mainly

by allowing them to employ their professional expertise, while an altruistic purpose was served by providing services to the library.

III. The fact that the elderly chose to volunteer in public libraries is an affirmation of their identification with public libraries. The factors influencing this choice include organizational factors, environmental factors, time factors, and personal factors. Details follow:

1. Organizational factors included the nature of the service, library resources, the volunteer management system, and the recognition of the organization.
2. Environmental factors mainly referred to the convenience of physical location.
3. Time factors included flexibility for utilization of time, family size, and whether children lived at home.
4. Personal factors referred to personal interests as well as the opinions of family members.

IV. Fourteen factors for the continuing participation of elderly volunteers were identified. In order of relevance, they were: providing services to contribute to the community, a location near-home, a formed habit from regular participation, self-enjoyment, staying healthy, in agreement with self-interest, passing time, continuing self-growth, rewarding, enjoying working with children, opportunity to use professional expertise, supporting librarians' work, doing meaningful tasks, and enjoying the physical environment of the service organization. The fourteen factors were further categorized into five aspects: (1) showing responsibility to their communities; (2) obtaining learning opportunities; (3) increasing contact with society; (4) passing leisure time; and (5) saving commuting time.

V. Experience of participation in voluntary services is reported with respect to the training received and the services provided.

1. Training courses for elderly volunteers. The majority of elderly volunteers in this study had no specific opinions on the training they received. Those who expressed opinions about their training were more positive than negative. Of the negative experience, the issues were a lack of proper channels for obtaining course information; the training location being too far; and poor training facilities (i.e., chairs were in bad condition).
2. Service experiences of the elderly volunteers. During their volunteer service, elderly volunteers experienced both positive and negative emotions. The source of their negative emotions came mainly from the library users they served. However, having experienced volunteering in the library, elderly volunteers felt that they had expanded their life circles, met new friends, and enriched their lives by learning new things.

Conclusions

Based on the research results, the authors propose a conceptual framework for understanding elderly volunteers' participation in library services (Figure 1). When an elderly person initiates the idea of participating in volunteer services, s/he has both inner motives and objective purposes. Over time, there are five factors that influence their decision to participate in the organization of their choice. Those factors include demographic factors, time-related factors, personal factors, organizational factors, and environmental factors. In comparison with the factors discussed in the literature, the two variables that were not obvious in the current study were friends' opinions and administrative district, as shaded in Figure 1.

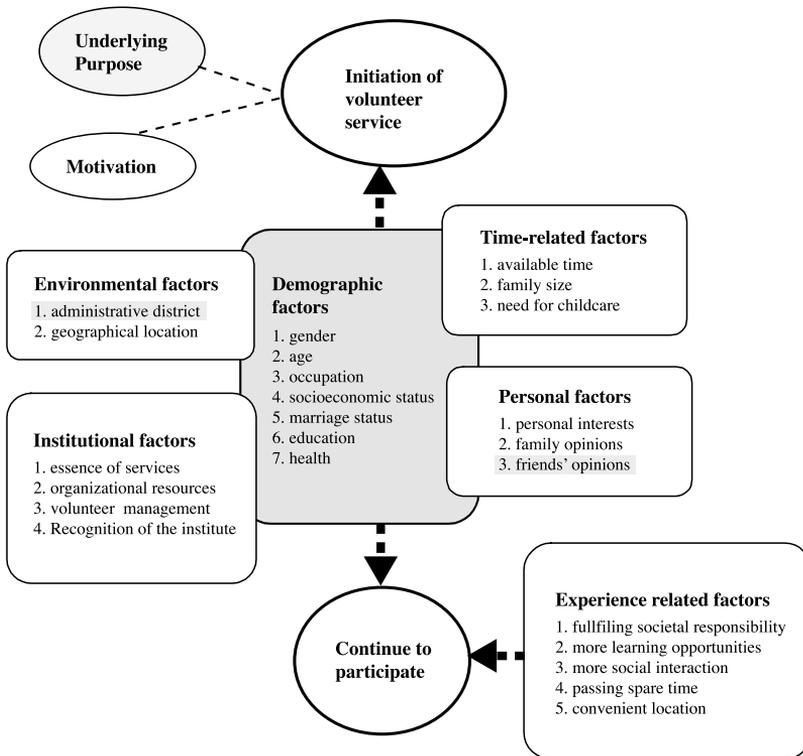


Figure 1 A Framework for Understanding Elderly Volunteers' Participation in Public Library Services

Recommendations

Based on the research findings, the authors have made suggestions with respect to the voluntary service units of public libraries, in terms of human resources planning, policies, and regulations concerning elderly volunteers; and the arrangement of library services/activities in order to improve the mutual

benefit to elderly volunteers and libraries. Suggestions are also made to elderly volunteers, to encourage them to explore their motivations and understand their constraints, and to establish volunteer service plans in the future.

ROMANIZED & TRANSLATED REFERENCES FOR ORIGINAL TEXT

- Hooyman, N. R., & Kiyak, H. A. (2003)。社會老人學 (*Social gerontology: A multidisciplinary perspective*) (林歐貴英、郭鐘隆譯)[G. LinOu, & J. L. Guo, trans.]。台北市：五南 [Taipei: Wu-Nan]。(原作2001年出版)[Original work published 2001]
- 內政部 [Ministry of Interior] (2005)。94年老人狀況調查報告 [*Report of the senior citizen condition survey 2005, Republic of China*]。台北市：內政部 [Taipei: Ministry of Interior]。
- 內政部 [Ministry of Interior] (2007)。人口政策資料彙集 [*Renkouzhengce ziliahuiji*]。台北市：內政部人口政策委員會 [Taipei: Population Policy Committee of Ministry of Interior]。
- 內政部統計處 [Ministry of Interior] (2011)。內政部資訊統計服務網 [*Department of statistics*]。上網日期：2011年8月16日 [Retrieved August 16, 2011]，檢自 [from]：
<http://www.moi.gov.tw/stat/>
- 台北市立圖書館 [Taipei Public Library] (2008)。志工園地 [*Zhigong Yuandi*]。上網日期：2008年9月7日 [Retrieved September 7, 2008]，檢自 [from]：
<http://www.tpml.edu.tw/>
- 艾瑞克森 [Erikson, E. H.]、艾瑞克森 [Erikson, J. M.]、克夫尼克 [Kivnick, H. Q.] (2000)。Erikson 老年研究報告：人生八大階段 [*Vital involvement in old age: The experience of old age in our time*] (周伶利譯) [L. L. Chou, trans.]。台北市：張老師文化 [Taipei: Teacher Chang]。(原作1997年出版)[Original work published 1997]
- 史特勞斯 [Strauss, A.]、寇炳 [Corbin, J.] (1997)。質性研究概論 [*Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*] (徐宗國譯) [T. K. Hsu, trans.]。台北市：巨流 [Taipei: Chuliu Publisher]。(原作1990年出版)[Original work published 1990]
- 行政院經濟建設委員會 [Council for Economic Planning and Development] (2008)。中華民國台灣民國97年至145年人口推計 [*Zhonghuaminguo Taiwan 2008 zhi 2156 renkou tuoji*]。台北市：行政院經濟建設委員會 [Taipei: Council for Economic Planning and Development]。
- 吳美慧 [Wu, Mei-Hui]、吳春勇 [Wu, Chun-Yung]、吳信賢 [Wu, Hsin-Hsien] (1995)。義工制度的理論與實施 [*Yigong zhidu de lilun yu shishi*]。台北市：心理 [Taipei: Psychological Publishing]。
- 李宗派 [Lee, Isaiah C.] (2005)。各國志願服務推展現況與趨勢 [*The current development and trends of volunteer services among the various nations*]。上網日期：2008年7月26日 [Retrieved July 26, 2008]，檢自 [from]：
<http://www.cares.org.tw/Workshop/Voluntary%20Services/Treatise.doc>
- 李瑞金 [Lee, Jui-Chin]、馬逸華 [Ma, I-Hua]、陳美真 [Chen, Mei-Chen] (1995)。台北市銀髮族社會參與需求研究 [*Taipei yinfazu shehuicanyu xuqiu yanjiu*]。台北市：財團法人台北市行天宮文教基金會 [Taipei: Caituanfaren Taipei xingtiangong wenjiao jijinhui]。

- 林珊如[Chang, Shan-Ju L.] (2005)。迎接高齡化社會的來臨：對圖書館老年服務之思考[Library trends in the aging society: Library services for the elderly]。圖書資訊學刊[*Journal of Library and Information Studies*]，2(3/4)，21-31。
- 林虹似[Lin, Hung-Ssu] (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[A research on the relationships among elder volunteers motives for participating and learning effects: Taking Tzuchi Charity Foundation of Yunlin, Jiayi, and Tainan area as an example]。未出版之碩士論文[Unpublished master's thesis]，國立中正大學成人及繼續教育所[Institute of Adult and Continuing Education, National Chung Cheng University]，嘉義縣[Chiayi]。
- 林勤敏[Lin, Chin-Min] (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[*The study of aging volunteer's motivations to accept leader position, the role competence, learning needs and learning methods*]。未出版之博士論文[Unpublished doctoral dissertation]，國立中正大學成人及繼續教育所[Institute of Adult and Continuing Education, National Chung Cheng University]，嘉義縣[Chiayi]。
- 林麗惠[Lin, Li-Hui] (2003)。高齡者參與學習活動與生活滿意度關係之研究[*The study of relationship between participating learning activity and life satisfaction of older adult*]。未出版之博士論文[Unpublished doctoral dissertation]，國立中正大學成人及繼續教育研究所[Institute of Adult and Continuing Education, National Chung Cheng University]，嘉義縣[Chiayi]。
- 張文華[Chang, Wen-Hua] (2007)。健康老人：銀髮族生理、心理、疾病[*Jiankanglaoren: Yinfa zu shengli, xinli, jibing*]。台北市：華成圖書[Taipei: Far Reaching Publishing]。
- 教育部[Ministry of Education] (2006)。邁向高齡社會老人教育政策白皮書[*Toward the aged society: The white book of policies for senior education*]。台北市：教育部[Taipei: Ministry of Education]。
- 梅陳玉嬋[Mui, Ada C.]、楊培珊[Yang, Pei-Shan] (2005)。台灣老人社會工作：理論與實務[*Foundations of gerontological social work practice in Taiwan*]。台北市：雙葉書廊[Taipei: Yeh Yeh Book Gallery]。
- 陳向明[Chen, Xiang-Ming] (2002)。社會科學：質的研究[*Shehuikexue: Zhi de yanjiu*]。台北市：五南[Taipei: Wu-Nan]。
- 陳武雄[Chen, Wu-Hsiung] (2004)。志願服務理念與實務[*Concept and practice for voluntarily service*]。台北市：揚智[Taipei: Yang Chih]。
- 陳燕禎[Chen, Yen-Jen] (2007)。老人福利理論與實務：本土的觀點[*Laoren fuli lilun yu shiwu: Bentu de guandian*]。台北市：雙葉書廊[Taipei: Yeh Yeh Book Gallery]。
- 陸光[Lu, Kuang] (1994)。我國志願服務推展之過去、現在及未來[Woguo zhiyuanfuwu tuizhan zhi guoqu, xianzai ji weilai]。社區發展季刊[*Community Development Journal*]，65，4-10。
- 曾華源[Tseng, Hua-Yuen]、曾騰光[Tseng, Teng-Kuang] (2003)。志願服務概論[*Introduction to volunteering in Taiwan*]。台北市：揚智[Taipei: Yang Chih]。
- 黃富順[Huang, Fu-Shun] (2002)。老化與健康[*Laohua yu jiankang*]。台北市：師大書苑[Taipei: Shtabook]。
- 黃裕隆[Huang, Yu-Lung] (2008)。志願服務法認同度對台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[*A study of the relationship among the volunteer service*

- act cognition to Taipei Astronomical Museum volunteer's participation motivation and organizational commitment*。未出版之碩士論文[Unpublished master's thesis]，銘傳大學觀光研究所[Tourism Management Department, Ming Chuan University]，台北市[Taipei]。
- 葉純卿[Yeh, Chun-Ching] (1994)。銀髮族之心理與適應[Yinfazu zhi xinli yu shiying]。台北市：教育部[Taipei: Ministry of Education]。
- 葉鄉誼[Yeh, Hsiang-Yi] (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[Coronet of the senior: The life stories of elder volunteers devoted for services of senior nursing institutions]。未出版之碩士論文[Unpublished master's thesis]，國立屏東教育大學教育心理與輔導學研究所[Department of Educational Psychology and Counseling, National Pingtung University of Education]，屏東市[Pingtung]。
- 劉明菁[Liu, Ming-Ching] (2007)。高齡者參與志願服務學習之研究[Studies on the learning of elder participants in volunteering]。未出版之碩士論文[Unpublished master's thesis]，國立台灣師範大學社會教育學研究所[Department of Adult & Continuing Education, National Taiwan Normal University]，台北市[Taipei]。
- 歐孟宜[Ou, Meng-I] (2004)。甘願做、歡喜受：慈濟女性志工深度休閒之探討[Ganyuanzuo, huanxishou: TzuChi nuxing zhigong shendu xiuxian zhi tantao]。未出版之碩士論文[Unpublished master's thesis]，國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系[Department of Civic Education and Leadership, National Taiwan Normal University]，台北市[Taipei]。
- 蔡文輝[Tsai, Wen-Hui] (2003)。老年社會學[Laonian shehui xue]。台北市：五南[Taipei: Wu-Nan]。
- 賴素燕[Lai, Su-Yen] (2007)。高齡志工之幸福感研究[The study of the aged volunteers's subjective well-being]。未出版之碩士論文[Unpublished master's thesis]，國立台灣師範大學社會教育學研究所[Department of Adult & Continuing Education, National Taiwan Normal University]，台北市[Taipei]。
- Adams, R., & Blieszner, R. (1995). Aging well with friends and family. *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(3), 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., & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteer: A guide to research and practice*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Herzog, A. R., & Morgan, J. S. (1993). *Formal volunteer work among older Americans*. Westport, CT: Auburn House.

- Kim, S. Y., & Hong, G. S. (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.
- Hustinx, L., & Lammertyn, F. (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., pp. 1573-1582). Washington, DC: National Association of Social Work.
- 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.
- Okun, M. A. (1994). The relation between motives for organizational volunteering and frequency of volunteering by elders. *Journal of Applied Gerontology*, 13(2), 115-126.
- Pushkar, D., Reis, M., & Morros, M. (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*, 51(5), S242-249.
- Simmons, R. G. (1991). Presidential address on altruism and sociology. *The Sociological Quarterly*, 32(1), 1-22.
- Szinovacz, M. E., & Deviney, S. (1999). The retiree identity: Gender and race differences. *Journal of Gerontology*, 54(4), S207-218.
- Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course. *Journal of Gerontology*, 55(5), S308-318.
- 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.