

銀髮族參與公共圖書館志願服務： 動機、影響因素與招募策略

Elderly Participating in Public Library Voluntary Services :
Motivations, Influences, and Strategies for Recruitment

林珊如

Shan-Ju L. Chang

臺灣大學圖書資訊學系

Department of Library and Information Science,

National Taiwan University

Email: sjlin@ntu.edu.tw

李珮漪

Pei-Yi Lee

馬偕醫護管理專科學校

Mackay Medicine Nursing and Management college

【摘要】

為探究公共圖書館如何鼓勵及吸引老年志工參與志願服務，本文試圖從老年參與公共圖書館志工服務的時代背景，參與志願服務的動機與目的，影響選擇進入公共圖書館服務的因素、持續參與服務的原因等面向，探討公共圖書館招募老年志工之策略。

【Abstract】

This paper aims to explore the participation of the elderly in voluntary services in public libraries by investigating 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. Based on the research findings, the author offers suggestions to voluntary service units of public libraries for recruitment of

elderly volunteers.

關鍵詞：銀髮族、老年人、志工、志願服務、公共圖書館

Keyword: Elderly, Senior, Volunteers, Voluntary Services, Public Libraries

壹、前言

銀髮族參與圖書館志工服務的時代背景 — 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的蓬勃成長，臺灣亦於 2001 年頒布「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）。

國內銀髮族參與志願服務的興起與發展，也與全球志願服務之趨勢接軌。根據內政部最近一次在民國 98 年調查 55 至 64 歲國民對未來老年的生涯規劃情形指出，55 至 64 歲國民對於未來老年生涯有規劃者占 26.58%，主要規劃項目依序為「四處旅遊」、「從事志願服務工作」、「賦閒在家」及「從事養生保健活動」，其中，值得注意的是從事志願服務在老年生涯規劃排名第二；而 65 歲以上老年人參加志願服務的人數從 1996 年的 3,233 人增長到 2004 年的 5,680 人，且 2010 年 12 月底已增至 21,798 人（內政部，2011），是 2004 年參與人數的近四倍，足以顯示老年人參與志願服務的比例不斷增加。

臺灣自 1993 年邁入高齡化社會後，成功老化逐漸成為高齡社會的目標（林珊如，2005；內政部，2011）。研究指出，老年人透過參與志願服務所得到的收獲，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）。在現今高齡化社會中的老年人，積累了豐富人生閱歷，若參與志願服務，無論是對社會、服務機構以及對老年人本身而言都是一大福音。而公共圖書館對許多年長的社區居民而言，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，也讓公共圖書館服務更符合時代潮流。因此，圖書館如何鼓勵老年參與志願服務是現今圖書資訊學界的重要課題。

貳、影響老年參與志願服務的內在因素

針對此一課題，實務工作者首先應瞭解老年人參與志願服務的內在動機。文獻指出老年志工服務動機可源自利他、利己與互利。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，也會因為受兒女的鼓勵、為充實精神生活、結交朋友、以及宗教信仰等而加入志願服務。賴素燕（2007）訪談 65 歲以上在社教及非營利機構服務的高齡志工，也發現「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」。林勤敏（2005）訪談年齡 55 歲以上的公立文教機構的志工領導者發現，擔任領導者的動機以「利他動機」最為明顯，即以「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。足見無論是擔任志工或志工督導主要動機均為服務人群。

除了利他的動機外，文獻也指出志願服務的利己動機的重要性；即藉由在服務過程中滿足個人內在需求，透過服務自我成長以達到圓滿幸福的人生。King 與 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。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：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）研究 60 歲以上的老年志工發現，因為退休後，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。葉鄉誼（2007）以個別訪談 65 歲以上的安養院志工為對象，研究結果也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。

然而，亦有學者主張，個人參與志願服務行為的背後不會是純粹的利己或利他動機，應該是兩者相輔相成並落實行為的結果。Simmons（1991）指出，志工參與的動機非常複雜，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是同等重要的。Clary, Snyder 與 Stukas (1996) 指出志工的參與動機是多重的，並且與價值觀、認知程度、職業、自我成長、社交、自我保護等相關。Warburton, Terry, Rosenman 與 Shapiro (2001) 以澳洲布里斯本 65 至 74 歲以上的居民為對象進行問卷調查，發現參與志願服務的原因同時包括：可幫助他人、覺得自己是有價值的、可與人互動、及獲得愉悅和滿足感。林虹似 (2006) 研究指出，志工參與動機中以「社會接觸」的動機最強烈。透過社會接觸可以創造歸屬感及服務人群，可以利己也可以利他。因此，銀髮族的志願服務可源自於互利動機。

綜合上述，老年志工的興起有其時代背景，而影響老年志願服務的動機因素是內外兼具，且存在個別差異，志工招募應針對不同的動機，同時使用多重策略，以吸引更多老年志工的參與。

參、影響老年參與志願服務的外在因素

在高齡社會的發展趨勢中，影響老年人參與志願服務除了上述個人動機之因素外，社會結構因素 (Social-Structural Factors) 與環境因素 (Environmental Factors) 兩項也是影響銀髮族參與志願服務的重要因素。

Herzog 與 Morgan (1993) 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；環境因素則包括行政區位及地理位置，指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 及 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，包括人口統計因素，如年齡、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、子女是否已成年等三項。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、而家中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 與 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，研究結果發現影響參與因素，除了年齡與教育程度，也包括志工運用單位與個人健康情形。Choi (2003) 進一步探討志工個人特性與志願服務時數之間的關係，以 70 歲以上的老年人為對象，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。換言之，年長者教育越高，健康情形越佳，且有宗教信仰者，其志願服務時數越長。

就外在環境因素而言，機構因素為首要考量。Warburton 與 Dyer (2004) 研究 50 至 90 歲的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。

歐孟宜 (2004) 對慈濟女性志工研究也指出，影響 53 至 56 歲的志工參與要素，除了服務時間有彈性、服務項目多元化、受到親友的支持鼓勵外，機構本身的特質也是吸引志工的要素之一。林虹似 (2006) 以 50 歲以上的非營利基金會志工為對象，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、及認同的機構來參與；經由認同機構的理念、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。

綜合言之，老年志工參與志願服務之影響因素，包括人口統計因素、環境因素、時間因素、個人因素、機構因素等五項。老年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及目的；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，並在評估後將決定志工是否要展開實際參與服務的行為。

肆、公共圖書館老年志願服務之實徵研究

根據上述文獻探討，我們針對都會區公共圖書館的老年志工進行研究（李珮漪、林珊如，2011），以思考公共圖書館如何透過了解老年志願服務參與的動機及影響因素來鼓勵並吸引越來越多可以投入銀髮志工服務的老年社群。

曾華源、曾騰光 (2003) 指出，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。因此，研究對象的選擇必須考量志工的服務年資。而公共圖書館中不同屬性的工作類型也會吸引不同的銀髮志工。以台北市立圖書館為例，在志工類型上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。以下分述公共圖書館研究個案中不同年資與工作類型的老年志工分享其參與志願服務的動機與影響因素。

一、參與志願服務的動機

都會區公共圖書館的老年志工表達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。主要可分為以下六種類別：

（一）滿足個人內在需求

圖書館老年志工可以因為要打發時間，活動身心，或因肯定志工價值（做有意義的事），欲轉換心情，或滿足退休規畫等動機而來；表示志工因退休規劃的考量而投入服務，不但肯定志工價值，亦達到打發時間、轉化心情之目的。

（二）學習知識技能

圖書館老年志工可以因為服務內容與自己興趣相合、可發揮專長、或因可學習新知而來。透過志願服務可以學習新的事物，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。

（三）增加人際互動

參與的動機來自回應他人邀約、認識新朋友、喜歡接觸小孩子等；表示受到親友邀約，或是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，是推廣志工特別的動機。

（四）基於地利之便

選擇公共圖書館之志工服務可因為地利之便，如住家與圖書館因為距離近，促使受訪者便於參與服務。

（五）受到圖書館特質吸引

圖書館老年志工可因服務時間有彈性、有參與志願服務的美好經驗（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而願意參與。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，加上曾經有類似服務的美好經驗遂觸動其參與服務。

（六）幫助他人並回饋社會

此類動機包括幫助他人、協助服務機構、抱持回饋心態（感謝老師教導、志工協助）等；志工表示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。

由上可知，研究個案中的圖書館老年志工參與服務的目的，可分為利他與利己兩部份。進一步比較利他與利己動機發現，個案圖書館老年志工參與目的更多是源於利己動機。因此，招募圖書館老年志工應以志願服務對其自身之利益出發，來吸引他們的參與。

二、影響志工參與因素：時間

影響志工參與因素之一是時間。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。彈性運用時間是指志工退休後對自己的時間是否可以彈性的運用；可以運用之時間越多參與機會愈高。如若為家管，時間上較充裕可規劃參與活動；或透過與家人溝通及調整使週末能參與志願服務而不與家聚時間衝突。家庭規模是指家庭人口數，家庭成員越多者，老年參與志願服務的機會較高，特別是家中有幼小子孫需要照料的家庭。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。

研究個案中圖書館老年志工的子女多已成年，在就業中的子女，對父母的干涉較低；而子女仍在就學者，多以樂觀其成的態度支持受訪者參與服務。

三、影響志工參與因素：個人興趣

志工參與服務之影響因素，也與個人相關因素，包括個人興趣、家人意見、朋友意見等有關；其中以個人興趣影響較大。

研究個案中圖書館老年志工之興趣主要偏向靜態活動，以藝術方面占最多；受訪者表示熱愛旅遊、愛看電影，所以會閱讀相關書籍，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，受訪者之一

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」。在家人意見上，以贊成或沒特別意見占多數，表示家人的支持也促使其參與服務。

因此，招募志工的管道也可以透過來館的讀者鼓勵其年長的父母參與，或已經參與其中的老年志工呼朋引伴前來。

四、影響志工參與：服務機構因素

老年志工願意到圖書館服務，有時間及個人因素影響外，服務機構本身也是影響參與的原因之一。除了前述提及圖書館所在的地理位置外，服務機構的影響因素還包括服務內容、機構資源、機構環境與認同及志工管理。

圖書館的志願服務內容吸引老年志工包括：因為喜歡與小孩互動、有成就感、符合自己的興趣、彼此相互學習、盡其所能地幫忙、可兼顧時間與身體狀況、有機會主動學習/成長、感到趣味及愉快。被提及最多次的是「喜歡與小孩互動」與「有成就感」，而此部分與說故事志工特別有關，其次為「符合自己的興趣」，僅有少數提到「有機會主動學習/成長」、「感到愉快有趣味」。

圖書館的機構資源對部分老年志工而言，「喜歡在館內閱讀圖書館的資源」是吸引他們到圖書館來志願服務的誘因。另一部分的老年志工可因就近參與語言學習課程或聆聽感興趣的講座而熱情參與。

對於機構認同部份，可從「圖書館環境規劃」、「與館員的互動情形」、「與志工的互動情形」三方面分析。多數銀髮志工表示對圖書館環境的感覺很好，認同程度高。在與館員的互動上，受訪志工表示會主動打招呼，覺得相處愉快，也感謝館員協助其工作，也會提出意見給館員，表示館員表現與志工機構認同有關。在與志工的互動上，有參加總館活動，也有曾感到缺乏互動及孤單，另有表示希望能多辦理活動，聯繫志工間的情誼。

最後，圖書館的志工管理主要表現在「津貼及獎勵」及「請假方式」兩方面。多數老年志工表示有無津貼及請假方式對他們的服務意願並沒影響；但在志工獎勵（表揚）部分，對少數獲獎者有鼓勵作用，讓志工更想積極投入服務，直接影響到志工參與意願。

從上述分析可知，機構因素中會影響老年志工選擇圖書館服務機構的面向包括：服務內容、機構資源、志工管理方式、機構認同等四方面。因此，圖書館在招募老年志工時，可以從服務內容或機構資源強調圖書館志願服務的好處。

銀髮志工會因為對服務內容產生挫折，或因為身體狀況不佳而產生更換服務機構的想法。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。

再則，銀髮志工透過多認識新的朋友、學習新知，志願服務者在心境上有明顯的轉變，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，可知參與服務必定對其心態上有正面之影響。

伍、持續參與志願服務之影響因素

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，因為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。

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：

一、人口統計因素與時間因素

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，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）。

研究中的圖書館銀髮志工在人口統計因素中發現，符合已退休、女性、已婚、教育程度在大學及專科以上、經濟及健康狀況在普通以上占約一半，其中以年齡 60 至 64 歲最多。時間因素是重要考量 如受訪者所言：「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。

二、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「要做什么事情」，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、經濟收入是否能夠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，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，無論是投入活動或是參與服務，將以本身興趣、健康狀況、家人意見等為優先考量的依據。

三、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是否能夠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．．．因為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」。

其次是考量服務機構是否能符合志工的需要，因為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，如受訪者表示：「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．．．」。機構本身具備的資源亦可吸引志工參與，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」。

四、機構因素與環境因素

受訪者願意持續參與服務，主要因「服務及回饋社會」，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：「當你在講故事的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想繼續下去」（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）表示雖然住在新北市，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，反而顯示出地理位置的重要性，反應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，因為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。

陸、老年志願服務的若干觀察

透過訪談發現，老年志工有跨館服務的情形，志工身分及工作內容也有轉換的情形，圖書館老年志工也會有同時參與其他機構服務的情形，這些情形引導我們思考圖書館可以如何更有效的進行老年志工之招募與管理。

有數位說故事志工跨館服務，主要因為配合人力調度及發揮志工專才，這表

示主管可以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。正如張雅怡（2013）的調查研究發現，雖然公共圖書館在志工招募時會要求填寫履歷表格，但圖書館的志工中不乏臥龍藏虎者，經由志工督導的平日交談與關心，可以發掘志工特殊的才能與經驗，並適時發揮長才，使圖書館在有限的人力資源下，業務推展更加圓滿。

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，也是因圖書館主動發掘志工特殊的才能與經驗，使其適才適性，個人與機構相得益彰。以下均為實際的例子。

案例一、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來推動閱讀。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，需關心志工服務狀況、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。

案例二、參與學習，延伸服務觸角：受訪者最初參與志工服務，是想在看報之餘協助服務，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，最多時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。

案例三、建立自信，充實生活重心：受訪者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。因為需要接觸電腦，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，不覺得像退休之初的無所事事，生活更有重心。

案例四、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。

從老年志願服務的觀察可以發現，志工可因正面的服務經驗，包括感覺愉悅、有成就感、能學習新知、認識新朋友、幫助他人、與朋友一同參與成長、可以自我嘗試、發展自我興趣等，而在兩處以上的機構從事志願服務。另一方面，志工也可因機構因素（工作內容與志工預設的情況有落差、服務時間異動）、動機因素（認為對他人的幫助有限）、個人因素（感覺工作壓力大而不勝負荷、想要嘗試其他的志願服務工作）、及環境因素（因搬家而距離服務地點太遠）等原因，而離開既有的志願服務場域。

柒、結論與建議

本文探討影響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，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，機構特質及地理位置實為重要因素。除了可以服務社會外，老年志工內在動機包括打發時間、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了要增加人際互動的機會，且主要以滿足個人內在需求為主。

再者，老年志工參與服務的目的，包含利他、利己兩個面向，其中，利他目的以協助服務機構為主，而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。

影響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方便。而老年志工持續參與原因以服務及回饋社會心理占最多。老年志工表示對公共圖書館的期待，包括：建立基本的作業流程標準、設置完整的志工組織專屬網頁、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。例如，透過老年志工參與訓練課程及服務的經驗分享發現，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，並以縮短訓練課程時間等方式來減少老年人久坐不適的困擾，亦可增加志願服務訓練之學習效率。

整體而言，參與志願服務的長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以獲得機構的重視與關注。根據前文，針對公共圖書館老年志願服務的招募與推廣策略，以下分三方面提出具體建議：

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，再者，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，如下所述：

（一）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與持續發揮所長。

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，增加其活動及學習機會，並建立與志工之間良好的互動管道，以減低志工的流動率，例如：

（一）針對不同類型志工進行職前訓練

編製各類型志工的工作手冊，以供志工參考翻閱，有助於志工學習成效。

（二）調查志工專長及服務狀況

建立服務狀況量表調查，採定期調查的方式進行，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。

（三）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。

（四）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們更應該彼此認識、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。

（五）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。

（六）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，館方可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機制，依據其服務狀況及年齡等安排不同退場後的服務，讓圖書館照顧這些老年志工，例如，以年紀較輕的老年人、學生等提供回饋服務，發揮互助精神。

三、圖書館資源及服務方面

從研究結果得知，老年志工參與圖書館服務之一主要是因為圖書館本身的資源。因此，為貼近老年志工之需求、吸引更多老年人之參與志工服務，建議針對老年提供下列服務，讓圖書館不但可以增加使用率，也可以吸引更多社區的老年人參與服務，讓老年志工們透過參與服務，可進一步建立感情交流，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。

（二）建立老年專區及增設老年特殊館藏

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專區或長青室，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。

（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。

上述之人力規劃、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。

文獻中指出，越來越多的年長者在退休前即已開始規劃退休生活，而參與志願服務活動是退休生活的其中一環，圖書館可以協助老年志工先了解本身的狀況，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。圖書館志願服務可以是達到身、心、靈成功老化的途徑之一，相信未來會有更多的年長者投入志願服務，開拓晚年生活樂趣。

參考書目

1. 內政部 (2005)。94 年老人狀況調查報告。臺北市：內政部。
2. 內政部 (2011)。內政部資訊統計服務網—中華民國 98 年老人狀況調查報告。2012 年 8 月 16 日。取自 <http://www.moi.gov.tw/stat/>
3. 李瑞金、馬逸華、陳美真 (1995)。臺北市銀髮族社會參與需求研究。臺北市：財團法人臺北市行天宮文教基金會。
4. 林珊如 (2005)。迎接高齡化社會的來臨：對圖書館老人服務之思考。圖書資訊學刊，2(3/4)，21-31。
5. 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（未出版碩士論文）。嘉義縣：國立中正大學成人及繼續教育所。
6. 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 (未出版碩士論文)。嘉義縣：國立中正大學成人及繼續教育所。
7. 林麗惠 (2003)。高齡者參與學習活動與生活滿意度關係之研究 (未出版碩士論文)。嘉義縣：國立中正大學成人及繼續教育研究所。
 8. 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。
 9. 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。臺北市：揚智。
 10. 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 (未出版碩士論文)。臺北市：私立銘傳大學觀光研究所。
 11. 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 (未出版碩士論文)。屏東市：國立屏東教育大學教育心理與輔導學研究所。
 12. 張雅怡 (2013)。從志工管理議題探討都會公共圖書館志工之管理 (未出版碩士論文)。臺北市：國立臺灣大學圖書資訊學系。
 13. 歐孟宜 (2004)。甘願做、歡喜受－慈濟女性志工深度休閒之探討 (未出版碩士論文)。臺北市：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。
 14. 賴素燕 (2007)。高齡志工之幸福感研究 (未出版碩士論文)。臺北市：國立臺灣師範大學社會教育學研究所。
 15. Chambre, S. M. (1993). Volunteerism by elders: Past trends and future prospects. *The Gerontologist*, 33(2), 221-228.
 16. Choi, L. H. (2003). Factors affecting volunteerism among older adults. *The Journal of Applied Gerontology*, 22(2), 179-196.
 17. 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.
 18. Herzog, A. R. & Morgan, J. S. (1993). *Formal volunteer work among older americans*. Westport, CT: Auburn House.
 19. 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.

20. King, R. R. & Fluke, J. (1990). *Volunteers : America's hidden resource*. Lanham, MD : University Press of America.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. Simmons, R. G. (1991). Presidential address on altruism and sociology. *The Sociological Quarterly*, 32(1), 1-22.
25. Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course. *Journal of Gerontology*, 55B(5), S308-318.
26. Warburton, J. & Dyer, M. (2004). Older volunteers participating in a university research registry: Helping others my age. *Educational Gerontology*, 30(5), 367-381.
27. 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.