

南 華 大 學

傳播學研究所

碩士論文

台灣老人的社會資本與手機的使用

Social capital and Mobile Phone use of the Elderly
in Taiwan



研 究 生：王品昇

指導教授：戴皖文 博士

中華民國 一百年 六 月

南 華 大 學

傳播學系

碩 士 學 位 論 文

台灣老人的社會資本與手機的使用

研究生：丁嘉昇

經考試合格特此證明

口試委員：

程紹厚

杜國文

戴曉文

指導教授：戴曉文

系主任(所長)：張裕光

口試日期：中華民國 100 年 6 月 14 日

《致謝》

進入南華大學就讀一晃眼之間就已經四個年頭，如今學業已成，要感謝的人非常的多。首先要感謝我的指導教授戴皖老師，指導期間有段時間遇到瓶頸，就自動的消失，老師積極的找我並且關心論文進度。老師除了論文上的指導外，在人生的道路上也給學生很多建言，在此要特別的感謝老師教導。此外也要感謝盧老師，在低潮期間不對給我鼓勵，此外也教導我為人處事的態度，這四年期間從老師學到很多東西在此特別感謝。

另外也要感謝爹與娘如果沒有他們的支持就沒有機會唸到碩士，也要感謝阿公、大阿姨、舅舅精神上的支持與鼓勵，特別感謝三姨丈最後論文定稿期間不眠不休的陪我修改，讓我感激在心頭。

也要感謝與我一同走來的高中同學，珮玲玲、毛毛、小菜，我回高雄時候都是表現出深宮怨婦樣子，但你們都會鼓勵安慰我，每次回來高雄都特別的高興，也要感謝我的表兄弟豪豪、翰仔，在我精神不濟的時候都會來嘉義看我，尤其是翰仔特別虛弱的時候，都會為我禱告。也要感謝中正的球友帶給我的歡樂，打球兼打屁真的很爽

在嘉義時光過得很快，許多人從身邊來來去去，但為有妳在我生命中留下特別的時刻，這篇論文要是沒有妳的鼓勵，我想靠自己的力量也很難走下去，即便分開了，在加嘉義最後一年中，每晚的夢中都會遇見妳，聽到妳的話語讓我有勇氣寫完這篇論文，這不僅是一篇論文，也是我對妳的回憶。另外還要感謝在我人生中短暫相處的兩隻兔子囁囁與福星，有妳們真的很棒，雖然把妳們送走了但你們讓我體會到責任的重要。

最後這一篇小小的論文獻給支持我的家人與朋友，也特別獻給豬仔。感謝上帝能夠應許我走完這一條漫長的道路，我體會到這不是結束而是人生中另一個開始。

2011年 品昇

《摘要》

台灣在 2050 年時 65 歲以上的老年人口將會佔台灣人口數的 29.8%，根據內政部統計截至 100 年 4 月底本國老人已達 248 萬餘人，占總人口比例已逾 10.74%，高齡化的社會已經到來，所以老人的議題在二十一世紀以備受重視。

科技不因應人類的需求不斷的演進，而社會的發展到達某個階段就會產生某總需求，此外科技的使用可以強化人與社會之間的關係。手機問世為人類的通訊技術一大進步，輕薄短小的手機已成為國人不可或缺的民生用品。手機的使用上不屬於年輕人的專利，近年來的工業設計領域不斷開發適合老人使用的科技產品，不論是操作介面、數位內容都在強調「簡單」「樸實」，因此手機的出現，對老人而言也許不僅能強化社會關係，也能增加社會資本的重要工具。

Wellman 以社會資本做為指標探討科技對人類生活所帶來的變遷與影響，科技不僅未來人類帶來便利也促使強化個人的社會資本。因此，二十一世紀的老人不侷限傳統的刻板印象在家含飴弄孫，老人可以透過科技的使用不斷學習建立個人的社會關係並且參與社會的組織活動，而科技的有效運用也可能幫助被社會忽略的老人。

關鍵字：老年人、手機、社會資本、科技

《目錄》

第一章 研究動機與目的	1
第二章 文獻探討	4
第一節 社會資本	4
第二節 高齡化社會資本	5
第三節 手機與社會網絡	8
第三章 研究方法與研究對象	10
第一節 研究方法	10
第二節 預訪對象	11
第三節 預訪心得	14
第四節 正式訪談	15
第五節 訪談工具	15
第六節 資料分析	16
第四章 資料分析	17
第一節 使用的方式	17
(一) 情感的聯繫	17
(二) 工作的需求	21
(三) 方便連絡	25
第二節 使用的目的	27
(一) 資訊尋求	27
(二) 社團參與	29
(三) 朋友聚會	33

(四) 鞏固人際關	34
(五) 認識朋友	35
(六) 獲得關心	37
(七) 利益交換	39
(八)科技學習	41
第三節 使用的結果	47
(一) 正面結果	47
(二) 負面結果	56
第五章 討論	60
第一節 科技與高齡化社會關係	60
第二節 科技與社會資本	60
第三節 研究意涵	64
第四節 總結	65
第六章 研究貢獻與限制	67
第一節 研究貢獻	67
第二節 研究限制	67
第三節 未來研究建議	67
參考文獻	69
附錄	73

第一章 前言

第一節 研究動機與目的

【一位六十歲左右的老婦人拿著最新款手機在人群中穿梭，嗓門的聲音傳遍整個月台。「三婆，六點來我ㄟ叨(家)啦！等一下我會咖後(打給)四婆、阿金！電話保持聯絡啦...」老婦人拿著手機不斷的撥打接聽手機，有說有笑】 ---高雄火車站。

台灣已進入高齡化社會，截至2011年，65歲以上的老年人口達248萬餘人，占總人口比例10.74%（內政部，2011）。隨著年紀增長，老年人所面臨的身心照護問題，如身體保健、環境適應，人際關係，一直是備受關切。特別是老年時普遍遭遇的寂寞議題，更是導致人際關係薄弱的老人感受空虛的原因，甚至引發想要輕生的念頭（張素紅，1999）。

本研究欲觀察老年人手機使用，以瞭解科技對維繫人際關係的幫助。當親友不在身邊時，手機是否能延伸朋友家人的陪伴與關懷，成為老年人生活動力的來源。根據蔡琰、臧國仁（2008）的研究，屆齡退休且保持旺盛活動力的老人，對使用新傳播科技具有高度興趣。新科技幫助他們鞏固甚至擴大人際關係，是其鞏固社會網絡的重要源頭（Kanayama，2003）。

社會網絡不僅是指人際之間建立的互動關係，也暗示此社群成員彼此的信賴（陳心怡，2003）。這樣的信賴可進而轉換為個人擁有的資源與支持，並累進為社會資本（Social Capital）（林南，2001）。當老年人擁有自己的社會網絡，依個人身份、興趣、生活圈範圍建立不同的群體，透過密集的合作關係，累積其社會資本。換言之，社會資本的累積需要人際網絡的幫助，就像都市的繁榮不可須臾離開快速的傳播基礎建設，因為人際網絡（networks）、信任（trust）、與規範（norms）的建立，有助於社群團體的合作，成為社會資本累進的基礎（Lesser，2000）。

過去的社會資本研究多著墨在如何經由社交技巧或領導力建立人脈，有了人脈就能在市場上獲取商業利益與資源（Glaeser，2000）。但對於本研究關注的高齡人口而言，累進社會資本多是為尋求社會網絡的關心與支持，排遣寂寞的目的遠大於追求職場的成功。這更凸顯本研究的價值，藉由手機所形成的人際網絡，探索人脈累積與社會支持的關係，跳脫出社會資本與經濟資本轉換的固定研究議題。

手機問世使人類通訊技術邁進一大步，提高人際互動的「機動能力」(許巴萊，1999)。自1997年台灣開放行動電話業務以來，使用人口從120萬人增加至今1800萬人呈現高成長的趨勢(李長樺，2001)，根據國家通訊傳播委員會到四月底的統計，台灣使用手機人口已經突破2000萬人，2010年行動電話通信統計使用普及率高達120.4%。

手機的持有普及率將近七成二；以人口的特性來看，男性使用手機佔74.9%，女性使用手機68.9%，男性持有手機的比率高於女性；而年齡的分布在20-49歲之間，有使用手機的佔90%；而教育程度越高，居住地區在北部民眾(佔77.2%)，經濟狀況每月收入二萬以上(佔90%)的民眾擁有手機的比例高於其他族群。從年齡部份發現50歲以上，19歲以下的民眾佔10%。但是即將邁入高齡化社會的台灣，老年人口比例越來越多，即便目前看似為使用的少數族群，因此更不能忽略老人族群的重要性。

近年來，工業設計開始強調「簡單、樸實」，重視特定族群的需求，高齡人口使用手機的比例逐年增加，透過參與社交性活動，獲得更多社會支持，大大提升生活滿意度(許瑞娟2008；沈桂枝，2001)。行動通訊的普及化更象徵個人化時代的來臨，固定電話是打到家裡，一個固定的空間，成為現代小家庭對外聯繫的重要管道。手機是打給個人，幫助個人脫離空間的束縛，在繁忙的現代社會中打造屬於自己的一片天空(Wellman，2001)。無論是與子女同住或在外獨居的老年人而言，手機都是維繫情感以及尋求社會支持的重要工具，對於老人的生活滿意度有著正面的影響(葉淑娟，施智婷，莊智薰，蔡淑鳳，2004)。

首先，本研究欲觀察手機在維繫老年人的人際關係所扮演的角色。從身體照護的角度來看，老年人日常生活隨時可能需要有人協助，無論是例行的健康檢查，送餐服務，甚至緊急情況的呼救，手機都是最好的幫手。過去提高電話的普及率是為了解全體國民都有緊急呼救的基本人權，現今手機可提供的即時功能遠大於固定電話。

從安全感的角度看，手機可發揮的空間更大。有了手機，老年人可依其需要連絡親友，讓他充分感受到強大可靠的社會網絡支持，也減少了與世隔絕的孤寂感。台灣已進入高齡化社會，少子化趨勢更導致老年人照護問題的嚴重，如何維持老年人晚年的生活品質，幫助他們健康快樂的生活，手機使用絕對有其正面的意義。

其次，本研究欲檢視老年人如何運用手機累積個人的社會資本。因為家庭結構的改變，老年人不應再自我侷限於傳統含飴弄孫的刻板印象，透過手機，可主動積極，建立人際網絡，參與社會的組織活動。在此過程中，他們如何迅速累積社會資本，減低生活的空虛寂寞，是本研究的第二個研究焦點。

第二章 文獻探討

第一節 社會資本

在古典的馬克斯理論中，所謂的「資本」就是爲了在市場中獲利以累進財富的投資。引用「資本」的概念，Lin Nan（2001）定義社會資本爲個人社會關係的投資，爲了在市場上獲得回報。因社會關係個人成爲社群的一員，人們藉此獲得且使用不同資源。而社會資本就是這種關係資源的總和，讓人際網絡內的成員隨時取用，長期擁有。因此，社會資本是理性的投資關係，當無法透過經濟資本獲得自己所想要的東西之時，即可透過社交與人際關係的手段達到目的（Bourdieu 1986）。

以上觀點都是從個人爲出發點以社會關係累積資源，取得個人地位。這是個人對社群的投資，社會關係越多，更快達到目標，其回饋可以期待。社會中存在著兩種資源：個人資源，由個人努力取得的資源（如學位、社會地位、車子房子等）；社會資源，是指透過人與人相互連結所獲得的資源。Lin（2001）主張社會資本就是使用社會網絡資源的權利，如此藉投資在社會關係上得到所期望的回饋。以下是四種解釋說明爲什麼社會網絡資源可增進對個人的回饋：

（一）、訊息（information）

社會資本的投資能幫助個人獲得所需的重要訊息。不同社會地位、不同階級，所能取得資訊量、廣度、深度也都不一樣。資訊也會影響組織的發展，例如：著名的社群網站 PTT 使用者都是以個人身份登錄，可以從 PTT 獲得所需資訊，而他收集來的資訊也放在 PTT 供其他社群成員使用。當資訊成爲社群共用的資源，就可幫助社群發展，吸引更多人參與，原來的成員也更願意留在 PTT 貢獻資訊，讓社群產生良性互動。以宗教團體來說，經由宗教號召所集合的信徒，有著共同的信仰，透過宗教認識其它信徒或教友，慢慢的累積個人得社會資本，並進一步的獲取所需要的資訊，這些透過信徒所提供的資訊可讓宗教團體能夠繼續發展。

資訊交換與流通是社會資本最重要的元素之一，透過交流所獲得的資訊情報幫助自己在社會中達成特定目的以及累積社會資產。

(二)、影響 (influence)

社會連結也可能影響組織內領導者的決策或升遷管道，主要的原因是有關係就能帶來有價值的資源，提供決策時的需要，這就是社會連結對決策的影響。

(三)、社會文憑 (social credential)

如果要加入團體，首先必須獲得團員認同後才有資格加入，這是組織與個人間公認的連帶關係。藉由社會網絡取得團體成員認同，得以加入該團體建立連帶關係，就是獲得所謂的社會信用資源。

有了社會信用就等於有了深厚的社會關係，進而透過組織資源謀取個人利益。相對的，組織也會透過成員的社會關係取得所需要的資源。例如，扶輪社的成員必須透過嚴格挑選才能進入，其組織的主要目的是在公益活動，但招募資金的過程必須透過成員力量，而扶輪社成員都有資歷背景。

(四)、強化 (reinforcement)

社會關係可增進個人認同以及被他人接納的需要，這是一種對個人價值的肯定，也是與他人分享資源與興趣所帶來感情上的支持。以上個人被強化了的組織認同有助於個人心理健康的維繫和使用資源的正當性。擁有社會資本的人可能身心更有承受壓力的準備，因為他清楚自己不是孤單面對問題，促使他更有行動力。

第二節 高齡化的社會資本

一般口中所稱的老人，泛指六十五歲以上的人口。根據世界衛生組織的界定，老人泛指 65 歲以上之老年人口，有的學者認為老年並非全以年齡來界定，而應將「生理」、「心理」、和「社會」三種情況合併考慮（吳寧遠，2000），但一般國家多採用 60 歲、65 歲、70 歲做為職業或職位上的退休年限（徐震、林萬億，1986）。高齡化社會雖然代表著生活水準的提高，但也對個人、家庭乃至於整個社會都造成很大的衝擊（林佳蓉，2001）。台灣地區人口結構逐漸高齡化，老人被視為「社會負擔」、「依賴人口」，各項福利措施多依此觀點思考（引自詹浚煌，1996），因此人口快速老化，對社會、經濟帶來衝擊，並影響國家整體資源配置（吳榮義，2004）。

根據行政院經濟建設委員會的統計，預計到民國 115 年時，65 歲以上高齡人

口將佔總人口數的 20.4%，較民國 93 年的統計增加了 2.17 倍。最新人口統計調查民國 99 年 7 月底止，55-59 歲以上人口已達 150 萬人左右，60 歲以上老年人口總合接近 350 萬人，兩者相加以經超過台灣總人口的四分之一。

老齡化社會使我們必須正視人口結構改變所帶來的個人、家庭及社會的問題。近年來台灣老人問題的探討主題包括：老人身心保健、老人年金、老人安養、老人大學、老人人力資源等。但對於老人傳播的需求議題卻未得到應有的關注，新傳播科技的使用能幫助老人社會關係的維繫，強化他們的人際網絡，有助於老人持續獲得社會的支持。

台灣進入高齡化社會已經是不爭的事實，繁衍的社會問題已經逐漸浮上檯面。目前台灣老年人的社會福利議題較受到重視，但是延伸出問題像是健康維護、經濟問題、教育與休閒、居家的照顧以及心理與社會適應都是值得注意。尤其心理與社會的適應較為重要，因為老年人受到生理退化影響，心理都會產生自卑的心態，社會的快速變遷也會讓老人產生適應不良的問題。

因此家人朋友的關心與休閒生活都可以改善老年人適應不良的狀況，老年人對於從事規律的活動對自我肯定和情緒都有紓解的作用（呂寶靜，2000）。黃國彥（1992）研究指出要度過愉快的晚年，必須要有老友。透過友情可以紓解心理面所面對的焦慮與壓力。老人朋友的關係影響遠超過家人與親友間的互動。在老年期的過程中，生活環境得適應不良會產生失落感並且產生焦慮，而且冷淡的人際關係會帶給老人嚴重的身心壓力，容易產生社會適應不良的情況（蔡淑瑩，2001）。

因此，擴展老人的人際關係可以幫助老人相互傾聽、相互慰藉與扶持、人際關係的擴及心理、生理、情緒等相關因素對老人的生活產生極大的影響，所以人際關係影響老人的下半餘生，老人最危險的弱點就是忘記自己不再平易近人（金映玉，1990），人際關係擴張能使老人的聯絡網更加牢固，遇到重大壓力事件，朋友提供的安慰、建議、接納等的溫暖給老人一定程度的希望與支持，而且楊錦登認為人際關係對老人來說不僅是生命體中的支柱，更是激發潛能的催化劑，並且幫助老人自我實現。

此外，老年人生活上會遇到生活的瓶頸，一面必須維持成年的獨立性還須面對家庭結構的改變與經濟資源減少，伴隨著年紀的增加並維持身心的健康、活動力（辛榕芝，2005），「支持」已成為老年人生活動力來源之一，而且也會影響老

年人的身心健康。「支持」大致可分為「社會支持」和「情感支持」，社會支持是透過家庭和提供不同形式的協助，情感支持也屬於其中一環（莊焯夙，1999）。周玉慧（1998）研究發現情感性的社會支持能促進老人身心健康發展。此外，社會支持系統對老人生活滿意度有著正向影響（葉淑娟，2004）。老年人在晚年生活上，除了經濟的支持外，家人的陪伴與朋友的情誼能夠促使老人晚年更有活動力，在健康方面能夠讓老年人保持身心的愉悅，對未來能夠有自信走下去，因此社會支持與情感的支持是老年人活動力主要來源。

李宗派（2003）認為老年人不同時期有不同的規劃，大致上可分為五個階段來探討，第一前老期，第二初老期，第三中老期，第四老老期，以及第五太老期：

第一期為 55 歲至 64 歲，是指中年晚期身體健康尚可，計畫準備迎接退休生涯到來，此時期的人會開始思考人生轉變，以及思考未來生活的方向與生涯規劃，加上從經濟生產線上退下來，退休到來對此時期的人而言，是人生的另一階段開始。

第二期為 65 歲至 74 歲，除了本身的身體健康狀況問題外，獨立自主的生活，開始參與社會上的團活動作為休閒生活，選擇適合自己的團體參加，並且建立良好的人際關係。這個階段的老人由中年轉變後，面臨生活適應的改變，開始使學習擔任不同的親子角色和社會角色。

第三期為 75 歲到 84 歲身心靈開始退化的階段，大部分的老年人都因為身心健康問題而奔波在醫院與療養院之間，此時期的老人需要更多的關心與支持，讓他們在此一時期能夠安然度過。

第四期為 85 歲到 94 歲此期老人追求心靈的平靜，對宗教的信仰以及生命的欣賞相當重視，此時維護適當的體力相當重要，這段時間內老年人容易出現憂鬱的情況。

第五期為 94 歲至 104 歲，被稱為人瑞時期，此時重要的慶典活動規劃則相當重要，老年人喜歡熱鬧的氣氛，含飴弄孫的喜樂心情，但節慶的歡樂場面須注意老年人的身體狀況，這時期也要特別注意老年人的安養問題與健康狀況。

因此 55 歲以上的民眾在老年人生規劃是相當重要的時刻，此時此刻的民眾將進入另一個階段，而階段之間的改變會影響到老年人的身心靈，而老年人的人際關係、社會關係格外的重要，因為人際關係的維繫，社會的支持可以促使老年人的活動能力不讓他們受冷落，而研究顯示邁入老年時期的人，在情緒上會容易

焦慮與憂鬱，家人朋友的關心與支持可以減低老年人罹患憂鬱症，而 55 歲即將邁入老年階段的人而言，良好的社會關係與人際關係可以幫助晚年生活和身心上更加快樂愉悅。

小結：

老年人的每個時期所展現的面貌不同，但是重點是在「關懷」和「關心」他們，當他們一旦踏入了晚年歲月，「孤寂」感覺會容易找上他們，如果子女不在身邊，另一半已經離開人世間，對他來精神上是一種打擊，所以老年人需要備受關心，情感的支持與社會支持會幫助他在社會能夠找到重心，隨著台灣社會逐漸邁向高齡化的社會，老年人的問題不得不重視。科技產品的出現就要幫助人們的生活過的更好，現在許多科技產品都是針對老年人去設計，日本去設計一款銀髮族專用的電腦，能讓他們簡單操作，簡單到會去使用電子信箱還有與他人視訊，也有廠商針對老年族群去設計手機，而且操作與功能都相當的簡單，因此老年人面對的許多問題，靠著科技的幫助能讓老年人走一片天。

第三節 手機與社會網絡

手機已成為台灣國民不可或缺的民生必需品，透過手機可建立個人的社會網絡，Maya (2009) 認為手機使人們的互動不一定要面對面，這項新世代的通訊技術改變了人與人之間的社會網絡。根據 Wellman (2001) 研究指出，新傳播科技創造個人化的網絡，它的特徵如下：全球化的連接性 (Globalized Connectivity)、個人化 (Personalization) 與社會網絡，科技產品的應用已經成為新一代人類重視的溝通工具，對老人而言科技產品的使用是非常重要的。

資訊社會的推動可謂是當前一項重要的社會發展，同時也是逐漸成為國際共識，目前各主要先進國家多以資訊社會之發展為願景 (行政院研究發展考核委員會，2003)。資訊科技做為新時代的溝通與傳播工具，在社會中扮演極大的角色，而且應用在不同層面上，腳步也沒有間斷過，也許科技技術的進步速度太過快速，而忽略的人是社會主體，以及人在社會生活中真正的需求 (行政院研究發展考核委員會，2003)。

台灣在發展中，要選擇適合的技術，要以『人』為本的資訊社會。技術性的科技會不斷持續進步，網路社會不只在技術和硬體與資訊內容相當重要，而使用

者在接收訊息與處理的素質也是必備的。資訊的潮流是不可抵擋的，不過要注意的一點，資訊社會時代是希望人人享有使用權利，但是在經濟不平的條件之下，有可能會產生了「數位落差」，如何要讓「落差」不擴大，也是要面臨的問題之一，年齡的界線已逐漸被模糊，資訊社會進步必須仰賴科技技術的進步，當技術已經突破並且進入個人化時代，資訊取得不再困難。不論是老少族群都可以在資訊社會中尋求想要的資訊，透過資訊的聯繫拉近人與人之間的距離，資訊的交流也有助於老人獲得身心上支持。

蘇健華（2003）在科技未來與人類社會中一書提到資訊社會的到來，並非只是具有網路革命的意義，包含著科技發展影響整個社會，網路、科技、人類三者都緊密的環環相扣，也是一種無形的存在。科技的便利性在於能夠打破空間與時間的限制，人們的生活已經脫離不了科技產品的範疇，新一代的科技傳播具備社會互動形式，新科技所造就新的情境會促使個人與不同組織間的相互連繫與合作（王樂成、林祐盛、葉欣怡，2002：113），因此現在新科技的出現不再侷限「被使用」，是人與人之間溝通聯繫的重要橋梁。

廣義的社會網絡就是「一群人際間的接觸，透過接觸，個人可以維持社會身分，並且取的情緒上的支持和物質上的幫助與服務，還有對社會接觸的相關資訊」（陳肇南，1999），陳肇南認為社會網絡是一種結構，社會支持則是一種功能性的行為，社會支持是透過社會網絡來分配與交換，因此社會支持性的社會網絡包括一群人，並存在一種特定之關係的取捨。所以，老人的社會關係是經由分配與交換所獲的社會網絡，成為老人與社會連繫的重要橋樑。

第三章 研究方法

第一節 研究方法

本研究採用質性研究法中的「深度訪談」與「參與觀察」，樣本以滾雪球(snow ball)的方式透過熟人介紹與社區推薦徵召十五至二十位，受訪者為即將邁入老年生活的民眾為主要對象，年齡在 55 歲以上，透過滾雪球的方式尋找樣本，受訪對象以台灣本地民眾，但不受區域限制。首先從認識的周遭朋友推薦是否有認識 55 歲以上的老年人，經由他們的介紹一個個親自去拜訪，做正式的訪談之前會與受訪者閒聊，藉由閒聊的過程中認識對方的個性與經歷，並且進一步的瞭解對方使用手機的狀況，如果有符合本研究的資格，最後會詢問對方是否願意成為本研究的訪談對象。當受訪者願配合接受訪談，時間敲定後便開始進行訪談，最後在訪談結束後，會請受訪者推薦與介紹尋找到下一位受訪者。

本研究 15 位訪談者篩選由 43 人中選取，先由 5 位親朋友好介紹，訪談結束後再請對方介紹朋友，過程中並非相當順利，每一名訪談者進行正式訪談會做前測，確定為合格受訪者後再進行訪談，並非每一個受訪者能夠順利的回答本研究的問題，每五個人就會有兩三個人回答與本研究無關話題，或者深入發現後才知道受訪者不符合研究資格。

另外本研究內容牽涉個人隱私問題與私事，有 10 多位受訪者談到一半便拒絕繼續聊下去或者以不方便談論此話題結束訪談，43 位的訪者中有 13 位不太能接受使用錄音筆記錄訪談內容，主要怕個人隱私會外流出去，經過幾番波折並且加以說服，部分受訪者願意接受訪談，但還有三到四位老年人不願意成為受訪對象，九成的老年人還是願意接受訪談，不過訪談過程中可能回答與本研究無關的話題或者無內容者會先淘汰，43 名訪談到最後留下 20 位受訪者，這 20 位受訪者在使用手機上面有特別的經驗，而且長時間使用，經歷與談話內容符合本研究重點因此採納。

大部份的受訪者在接受訪談過程都認真努力回答問題，少部分的人學經歷程度相當高會批評本研究，訪談中會顯示出不耐煩的表情或挑剔問題內容，上述的訪談者為比較少數的例子，大部份的受訪者接受訪談過程中相當的配合研究人員的提問。最後嚴選 15 位老年人為本研究受訪者，經由他們的同意，願意將對話內容提供本研究做為分析。

深度訪談以半結構問題來訪談，有助於場面的控制並確保受訪者的反應與興趣（胡幼慧，1999），此外，觀察受訪者在日常活中接聽手機的情況與反應作為文本的分析，訪談前會準備以筆記本作為受訪者表情與動作反應紀錄之用，43 位的訪談過程中有許多突發的狀況，受訪者臨時有事情要處理或者訪談過程中接聽手機，當下都會將對方的狀況記錄下來並做為分析的參考資料之一。

首先參考相關文獻現並且整理重點，同時釐清本研究的研究問題兩者搭配下去設計出訪談大綱，這份訪談大綱為初稿，在前測時期使用，前測對象為 6 位，每一次訪談結束之後比對訪談大綱與受訪者內容是否有重複或問題不夠深入情況，訪談結束後會做一次的修正。

前測過程中訪談者也會提供新的問題與資訊給研究者，經過反覆操作，修改訪談大綱的內容及配合文獻資料，最後做出適合本研究的訪談大綱（請詳見五訪談工具）。訪談大綱架構分為三類使用的情況、聯絡對象與對話內容、如何組織個人的社會網絡。然後由三大類問題一個一個去仔細的去設定訪談問題。

本研究分析受訪者手機內資訊（例如：簡訊、行事曆、電話簿）以及通話對象與內容，進而了解他們的人際網絡，另外對於手機的資訊分析並與受訪者對話作為對比，強調受訪者的當時心境與使用狀況，這樣的分析能夠更加了解受訪者使用手機情況與個人的人際關係運用。因為手機裡面的文字敘述內容代表一個人使用手機情況外，更可以知道手機對他們造成的影響，文本的分析搭配受訪者的口頭敘述，更能突顯出本研究的問題核心。

第二節 預訪對象

本研究針對個人隱私與個人研究保護，本研究不會公開受訪者姓名與基本資料，用英文與數字作為代表，例如受訪者十五人都以編號 A、B、C.....O，經由預訪了解受訪者的個人經驗背景與手機使用情況，由於職業類別多經整理歸納如下：

（一）公務員

- (1) C 為 56 歲女性已婚，育有一男一女兩名子女，在公家機關已服務超過 30 以上，平時愛講電話手機平均一個小時接聽超過三次以上，目前兩名子女都在外地工作念書，見面的時間不多，C 擁有良好的人際關係通常會打電話來對像是要約 C 去喝茶聊天或者逛街，目前擁有兩支電

話其中一支為亞太電信，許多好朋友都有辦同家電信門號，因為網內互打免費，所以平日只要無聊 C 就拿起電話打給朋友東聊西聊。

- (2) G 為 60 歲女性已婚育有一名子女，平常因為聯絡手機使用率較高，在公家機關，位居高層主管階級，經手的事務相當的繁忙，目前有兩支手機門號一支為公務用，另一支為私人專用，手機費有時候超過 2000 元。
- (3) H 為 62 歲男性已婚，目前在高雄市議會工作，在過不久即將退休，手機使用頻率普通，但是因為下班過後仍需要處理公務，手機常戴在身邊，有時候晚上也不能關機，此外 H 個性比較謹言慎行，為人處事比較小心，上班時後較為嚴肅。
- (4) I 為 63 歲男性已婚，目前在高雄市議會工作，曾經擔任過高雄市議長的行政秘書，擁有兩支手機，平時除了幫忙議長安排行程，還要和民意代表見面，當時工作相當繁重，手機費兩支費用高達 4000 元以上，不過卸任之後通話量比較少費用也比較多，但是還是有許多民眾會請託他幫忙，假日必須和部會首長開會，此外他擁有良好的人際關係，尤其在擔任議長秘書時累積的人際關係更為可觀。
- (5) J 為 65 歲男性已婚，是個作息正常的公務人員，職務也相當重要負責事務多，經常要上台被議員質詢，個性溫和的他在人際關係上的處理相當細膩，善於表達言詞，有時候議員讚不絕口，因此受到許多長官的愛戴。而使用手機的機齡超過 10 年，對手機沒有太多的要求，只要手機能夠聽接和傳發簡訊即可，手機畫面夠大就可以，目前也是扶輪社的會員之一，人際關係相當豐富。
- (6) K 為 67 歲男性，使用手機年齡約 10 年，目前在高雄議會工作，不久即將退休。

(二) 軍教

- (1) L 為 56 歲女性已婚，有兩個孩子，目前在軍事單位擔任文書的工作，平常下班後有空閒時間就會打電話給對方，或好朋友打電話問候，一聊便是好幾個鐘頭，另外她也是虔誠的基督徒，平日多參與教會的活動，因此認識許多朋友並建立不錯的人際關係。使用手機年齡約 10

年，一個月通話費約 2000 塊，最多有打到快接近 5000 元以上。目前擁有兩家不同門號，兩支門號交換使用，會使用照相收發簡訊等功能，對手機要求不多，但希望螢幕字體要大一點比較好。

(2) M 為 56 歲女性單身，曾經在高中擔任過輔導老師一職，相當有自信，對於不理解的事物都會詳細追查到底，使用手機年齡約 10 年，從早期的呼叫器便開始使用，目前擁有最新款的觸控式智慧型手機，會使用裡面許多功能，例如鬧鐘、行事曆、上網、照相等功能，最常使用的功能就是傳發簡訊給姪女。

(3) N 為 56 歲女性已婚，育有兩位子女，女兒長期在國外念書兒子則和她同住。手機使用年齡約 10 年，因為常常參加教會活動，手機已經她重要的生活必需品，會使用手機的基本功能如：收發簡訊、鬧鐘等功能。

(三) 業務員

(1) D 為 61 歲男性，個性較為霸氣去年剛拿到政大碩士學歷，對自己的能力相當有自信。50 歲之前從事某知名汽車公司業務員，那時候就已經開始使用手機，手機的型號為第一代的「黑金剛」，體型笨重又大支攜帶較為不方便，因為工作關係要常常使用，50 歲後退休不甘於安逸的生活，開始投資房地產生意以及開店，目前為兩家學生宿舍的房東，學生有時候有問題都會打手機給他，逢年過節 D 也會傳簡訊問候學生，對手機的功能相當了解，只要有新款手機問世他便會去購買。

(2) E 為 60 歲女性，育有三名子女，早年在彰化從事傳統產業的業務員，目前已經退休。也是從黑金剛手機就開始使用，接觸使用手機的年齡已經有 18 年之久。

(四) 工商

(1) A 為 58 歲男性目前已經退休，但因為另一半的關係到從台北到嘉義做生意。早年在漁業市場從事魚販叫賣員工作，早出晚歸的生活讓他與孩子們感情比較疏離，後來手機較為普遍後，給子女一人辦一支以方便連絡。另外 A 熱愛戶外運動（登山、打網球、騎單車），常常和朋友們四處遊山玩水，後來因為到了嘉義少與朋友出去玩，只能靠著電話問候或者等到假日才能回去相聚，手機對他而言相當重要，不過隨著年紀的增加，有時候希望不要有人找到他，都會刻意關機。

- (2) B 為 56 歲女性目前在嘉義經營餐店，育有三名子女（兩女一男）早年住在高雄五甲，後來嫁到北部，曾經從事工作多是以市場攤販為主，在朋友的推薦下學開早餐店，後來因緣際會之下就南下嘉義開店，因為工作的關係，手機已經成為日常生活的必需品，主要用於叫貨及廠商經常性連絡。
- (3) F 為 55 歲女性，與先生和兩個兒子同住，一樓住家為店面是開傳統金紙店（俗稱燒金紙），F 是個虔誠的道教信徒，當有進香拜拜時都會參與。使用手機年齡 9 年，會使用基本功能也會編輯電話簿，參加進香團的關係時常不在家，但進香地點都位於偏遠山區有時候不好打電話，某次機緣下兒子替她申辦手機給她使用，每次出外參加進香活動都會隨身攜帶。
- (4) O 為 55 歲男性，目前為台塑企業幹部，已婚育有一子，平時喜歡在大學附近球場打球，結識許多球友，在公司中有良好的人緣，平時也會去大醫院裡面志工，假日時候也會帶著太太游山玩水，目前擁有一支手機，平時除了和家人聯絡外，以公司聯絡居多。

第三節 預訪心得

預訪 15 位受訪者後，其中保留並且人數不斷增加更新外，受訪者願意將自己使用手機情形分享意願較高，值得更深入的瞭解；本研究將表一剔除 P、Q（詳見附件二），理由詳細如下：

P 使用手機情況不明顯，除了跟家中親戚小孩連絡之外，並不與他人有頻繁連繫，此外雖然有參加宗教團體但與團員之間的聯繫薄弱，並無時常往來，因此訪談過程中對於問題的回答反應較少，對手機的使用可有可無，人際關係往來較低。

Q 使用手機年齡雖短，但是使用手機能力不輸年輕人，會用手机照相機功能、也會使用內建記事簿紀錄行程，無聊時會收發簡訊給親朋友好，不過年齡未符合本研究的本研資格，因此無法採用。

經過刪除過後確定的受訪者為 A、B、C、D、E、F、G、H、I、J、K、L、M、N、O，以下表二為正式受訪者的基本資料。

第四節 正式訪談

確認所有的受訪者時間與地點之後，所有的訪談於民國九十八年一月至九十九年十月之間進行。進行的過程會使用錄音筆錄下訪談過程，而在錄音之前會事先告知受訪者，而訪談人員也以筆記簿詳細記錄受訪者情境與表情，納入資料分析章節，使資料分析中觀點能夠更加客觀。

第五節 訪談工具

使用半結構式的訪談大綱，擬定題目過後讓受訪者自行回答，本研究的問題擬定方式藉由文獻探討與實際前測做為基礎，在設定過程中不斷經研前測與訪談長時間使用手機的老人，從他們的問題中去發想，問題經由不斷的訪談過後，最後將研究問題放進訪談稿，配合研究問題的核心，分類的方式也是由淺入深，以循序漸進的方式挖掘受訪者內心，並慢慢的觀察對方的表情與動作，都納入訪談大綱裡。

本研究的訪談大綱設計結合文獻與實際對話，符合本研究的問題所在，基於受訪者們來自各不同的階層，進行訪談的過程中會配合對方的話語，讓受訪者不會覺得訪談過程中有緊張氣氛，營造輕鬆自然的情境讓他們能夠自由的表達所講的話，透過輕鬆對談中受訪者比較有意願回答本研究的問題。

最後依受訪者的回應，再加以追問並調整發問方式，隨時延伸新的問題。所以詢問受訪者的基本資料（性別、年齡、職業、教育、）之外，針對本研究問題、訪談大綱如下表：

主題	問題大綱	目的
手機使用情況	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你/妳個人有幾隻手機？為什麼想使用手機？一個月的手機費用大約多少？平均一天接聽手幾次？使用手機多久了？ 2. 你/妳什麼情況會下會去使用手機？手機在您日常生活帶給什麼便利？會使用手機其他功能嗎？（例如傳簡訊、行事曆、連絡人群組分類）。 	瞭解受訪者去使用手機動機與使用狀況
聯絡對象與對話內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你/妳平常都與誰連絡較多？或者誰會與您聯絡？家人朋友會經常打手機和您聯絡嗎？ 2. 你/妳在手機對話過程中您都在聊些什麼事情？或者對方傳簡訊給您都在談論些什麼？ 3. 你/妳都透過手機和對方交換什麼樣的訊息？或對方會告知妳什麼樣的訊息？ 4. 你/妳在手機對話過程中聊些什麼事情？或對方都傳什麼簡訊？ 5. 手機帶給你/妳的影響？ 	瞭解受訪者的聯絡目的
如何組織個人社會網絡	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你/妳常都在從事哪些活動？參加哪些任何的團體？參與的團體中，團員之間的聯繫如何取得？會使用手機相互聯絡嗎？ 2. 你/妳如何透過手機建立個人人脈？ 3. 手機的出現如何改變您的生活圈或交友圈？ 4. 你/妳在電話中談論什麼事情？ 	瞭解受訪者人際關係

第六節 資料分析

訪員將受訪者的對話全程錄下，結束訪談受將所有的內容騰為文字稿，並且依據受訪者的語氣與口吻附加詳細描述。所有的資料以不同主題方式分類，以供本研究分析之用，所有的訪談資料會以編號的方式區分，最後將訪談資料依據研究問題做歸納，並從受訪者的說法中去做結論。此外透過的訪談內容尋找出老年人的使用手機與累積社會資本狀況，並且勾勒出詳細的社會資本運作過程。

第四章 資料分析

第一節 使用的方式

從手機使用動機與目的來看，主動與被動的兩種使用者動，並且區分為情感聯繫、工作需要、方便聯絡等幾種不同的動機類型。

(一) 情感聯繫

由於科技時代的到來，傳統書信傳遞慢慢由電話取而代之，而家用電話變成行動通訊，強化了人與人之間的溝通，本研究發現老人對於家人的感情相當深厚，受訪者指出多半會接觸手機都是想與家人朋友保持聯繫，所以以家人、朋友為主要對象。

15 位受訪者之中有 7 位曾提及工作忙碌之不能常和家人見面，或者兒女常期再外工作唸書，平常時候只能用手機撥打給對方並噓寒問暖。

受訪者 A 是一個早出晚歸的魚市場魚販叫賣員，早年一個到北部討生活家中的弟妹都只能用電話聯絡。他說，早上 4 點多就出門，有時候工作會很晚，或者中午休息一下後便又繼續的工作，平常遇到兒女在家的時間都不一定，其中的女兒為醫院護士，值班時間後，回到家時父母都已經睡了。兒子在外地求學，一年中除了過年很難遇到。他提到這邊就皺起眉頭，流露出思念親友的表情來。因為早年都在打拼，與家人相聚的時間很少，在心中多少有一點遺憾。

會聯絡的話都是打回家問家裡的情況，我人都會在外地，家裡有弟弟、妹妹、還有媽媽，幾乎都是回家問平安。

目前來說，我兒子女兒都已經長大了，差別在找兒女比較方便，我女兒在做護士，也不能隨便接電話，但是手機容易找她到也可以交代事情比較方便。

—(受訪者 A，訪談稿)

手機對他而言是一個相當方便的工具，他說：

用手機也是一樣，就是求方便啊，求方便就說，是隨時可以比較容易聯絡到人。我一個月電話費比較好啦，三四百塊。出外的話聯絡事情，

就不用去找公用電話，隨身拿著很方便。

—(受訪者 A，訪談稿)

他強調手機方便就好，雖然現在的通信費用不便宜，但是他盡量長話短多，以保持與家人聯繫為主要目的。

C 是用手機時間最長的使用者，本身是公務員，上班得時間都是朝九晚五，早年因為兒女都在身邊，可以親自照顧到，隨著而兒女相繼外出唸書，生活似乎失去了重心。同事的推薦下申辦手機門號，結果手機的便利性讓她大呼不可思議，慢慢的習慣用手機後，開始申辦兩個門號，每天幾乎每個鐘頭就會接到數通電話，她認為手機已經成為她生活中的生活必需品，手機剛開始流行的時候並沒有馬上去辦，因為當時小孩子還小沒有必要，但是孩子在外地求學，加上週遭朋友也相繼使用手機就開始辦手機，而且一次就辦兩家不同電信。她說：

主要跟朋友聊天，打電話給小孩子還有緊急聯絡，手機很方便而且可以隨時找的到人。我有兩支門號電話，平均差不多一千元左右，一家門號是中華電信，一家則是亞太電信。

—(受訪者 C，訪談稿)

談到這邊 C 露出微笑，因為以前很排斥使用手機，主要原因沒有想要去用的念頭，當時費率不便宜，讓她無法動心。後來看到身邊的人都再使用，為了與家人保持聯繫，只是沒有想到手機帶給他便利，自從申辦亞太電信（亞太電信網內互打免費，為目前許多人特別愛用）之後常常拿著電話講不停，在電話中談論內容都是以「關心」和「問候」為居多。

隨時可以聯絡到小孩子，用手機比較好找人，而且還可以知道對方的狀況。朋友聯絡比較頻繁就會常去關心對方，比較容易知道對方的狀況。

—(受訪者 C，訪談稿)

受訪者 E 是某知名汽車公司業務人員，已退休，年逾六十歲的她現在過著含

飴弄孫的日子。早年從黑金鋼（早期的手機）時代就在用，主要原因常在外面跑業務，在家時間不長，想說辦一支手機方便與家人連絡。現在的聯絡對象除家人外，大多都是以前公司的同事居多。

都是打給以前的同事、還有家人比較多，他們會平時會打給我偶爾會打給對方，但都是問候寒暄比較多。

—(受訪者 E，訪談稿)

直到現在對於使用手機功能也相當熟悉，也會使用最新手機的 3G 視訊通話功能。由於大女兒很早就嫁到台北，見面次數不多，她每天最大樂趣就是期待用視訊功能和孫子聊天，露出神情呈現出愉悅感「我也會用 3G 的視訊通話常和孫子通電話。」她強調現在最快樂的事情就是用手機與家人聯繫，而相繼成家立業，讓她和先生常感到寂寞且沒有安全感。她提到每年逢年過節家中充滿歡樂的氣氛，看到兒孫滿堂讓她欣慰並愉快。

我的電話費一個月差不多六七百塊，現在接的比較多，也是在很早年在公司的時候買了一支五萬多的手機，主要也是為了與家人聯繫方便。以前的手機好貴，不像是現在的一支輕薄短小又很便宜的多。現在都是打給以前的同事、還有家人比較多，他們會平時會打給我偶爾啦，都是問候寒暄比較多。不過我不太會傳簡訊，同樣的，朋友也不會傳給我。

—(受訪者 E，訪談稿)

E 對於手機的選擇認為只要「輕薄短小」就可以，因為早年的黑金鋼的重量相當重，話費又貴，攜帶又不方便，常常認為手機是種困惱。現在的手機已經完全影響她目前的生活。她提到：

我都是接聽比較多，在選手機都選價格便宜輕巧好用為主，最好要有視訊的功能。大部分都是兒女送的或者他們不要的手機，對生活來說有產生影響--那就是「方便」，如果出去爬山家裡人要聯絡會比較方

便。現在沒有手機會感覺很不方便，就是在聯絡事情跟家人朋友聯絡比較方便，可以找到人就好。

—(受訪者 E，訪談稿)

由於使用手機的年齡已經超過 10 年以上，對手機要求不多，而且最單純的動機都以希望能與家人朋友連絡。

G 為已經退休的公務人員，在民國 88 年首次申辦第一隻手機，那時候買了兩支，其中一隻要給兒子去使用他說「那時候買兩支，一支給小孩，因為小孩在念書，聯絡比較方便。」另外他提到：

跟家人聯繫會啊，都是用手機聯絡。不限定是問候，也會問事情，跟家人聯繫一些事情，要買什的東西，連絡什麼事情，什麼時候要吃飯啊，什麼時候要回家，都是雜事瑣碎的事情。

—(受訪者 G，訪談稿)

他認為手機給他帶了最大的便利性在於能夠常與家人保持親密聯繫，讓自己更有安全感。

A 第一次拿到手機是小兒子去辦給他用，孩子說會比較容易找到他，當時她想想也對，平時很少見到兒女，這樣聯絡也比較方便，她提到：

第一次拿手機很久囉，那時候我兒子讀高中就開始辦手機，但我沒有用，我七八年前才開始用手機，我兒子說叫我拿一支，這樣找人會比較方便，不然我還沒有想去拿手機。

目前來說，我兒子女兒都已經長大了，差別在找兒女比較方便，我女兒在做護士，也不能隨便接電話，但是手機容易找到她，也可以比較方便交代事情。

—(受訪者 A，訪談稿)

說到這邊他就拿出了舊款的手機，他說這隻手機用很久了有感情要換他還捨不得了。

小結：

基本上像是上述受訪者的人格特性，都是比較重視情感部份。有的受訪者離鄉背井工作，小孩子長期在外無法時時刻刻見到面，不僅如此與家人團聚的時間過短，可以發現透過手機的通話傳輸，不論撥打給親人或朋友，看得出來彼此親情與友情的維護與維繫非常重要。現在的電信也分別推出「情感交流」廣告宣傳，對老人來說，邁入耳順之年最重視的不是退休後的享清福，反而對家人與朋友之間的情感交流更為重要，因使手機能夠成為老人聯繫重要工具。除了功能性不說，基本的通話功能足以強化老年人的情感，也透露出老年人建立人際觀關係的重要管道。

(二) 工作需求

部份受訪者因為工作的需求才使用手機，手機不僅工作上用到，有的受訪者靠著手機便利性，來開店做生意或者運用手機來招攬顧客群。

B 目前為一家早餐店的老闆娘，以前住在台北從事傳統市場的攤販，偶然的情況下開了一家早餐店，早上七點開始營業到下午兩三點才會收攤，最初會接觸到手機是因為早餐店需要補及貨物商品，正式開始營業前，都在張羅店面，由於經常在外面奔走，需要和廠商連絡下訂單叫貨，因而有了想用手機的念頭，手機不僅讓她與廠商保持一定的聯繫，也讓她隨時能掌握店裡的狀況。她想到當初用手機來協助生意發展，不經露出微笑。

我經常使用手機，和朋友聯絡啊，訂貨我也使用手機，訂貨時候我就會用到手機，比較方便啊，一個月手機費，差不多三百、四百左右，也有上千阿，一千多的比較少啦，大多都是三四百啦。是啦，我要是訂貨才會比較多，我第一次辦手機時間已經有六年囉。

—(受訪者 B，訪談稿)

說到這邊 B 手舞足蹈起來，她強調說「其實辦手機有個好處，你看，有時候出門忘記帶什麼東西，或是忘記要交代什麼事情？我用手機來聯絡很方便，一瞬之間，可以趕快聯絡要交代怎麼樣啊」她舉了一個例子：

像我在濾水的時候，我就可以打電話，喂！某某啊趕快把我的水關掉，我在濾水，很方便啊（語氣很激動，雙手舉了起來）。還有像出去玩，有三台車子，就可以相互聯絡，你到哪裡啊。

—(受訪者 B，訪談稿)

另外也提到：

（問談話內容）大部分都是在聯絡廠商、問價格、還有訂貨，這三種安捏拿（台語）。

我也會打給姐妹，還有家裡的人啊，電話沒有說常常打，就偶而打這樣啊！

—(受訪者 B，訪談稿)

因此 B 使用手機動機是聯繫廠商，隨時掌握店裡的生意的行蹤，而且強調「一個月手機費歐，差不多三百、四百左右，也有上千阿，一千多的比較少啦，大多都是三四百拉，嘿阿，我要是訂貨才會比較多。」

另外她提到：

買一手機就可以用很久，除非壞掉，被我摔壞才會想買新的用。我之前那支手機是諾基亞舊型用很久，壞掉才換，換手機的意願都很低。

—(受訪者 B，訪談稿)

雖然常常使用手機連絡廠商，但是對手機並沒有太多的要求，只要能接聽就可以，致於其他的功能沒有太多的要求

另一位受訪者 F 是金紙店（拜拜用的燒金紙專賣店）的老闆娘，原因是祖傳的家業，特別的是 F 有虔誠台灣道教宗教信仰且相當虔誠，平時都在店裡幫忙著賣金紙與處理雜事，會主動使用手機因需要常常與顧客聯繫，四處的送貨，並且與客人保持良好關係，她說這個行業已是夕陽工業，加上政府提倡環保政策，越來越少人前來購買金紙，除了固定的節慶如七月鬼門開、清明時節，生意才會好

轉一點，但平日前來購買的客源流量不一定，不像早期時候，有許多人前來買金紙，她提到：

多認識一些朋友真的很好，像我們在做一些小生意，人家也會來買我們的東西這都會拓寬啦！

—(受訪者 F，訪談稿)

以前的金紙業比較好賺錢，老一輩的人在初一十五會記得拜拜，年輕人也有這樣的習俗，但是人口比以前少了很多。F 透過宗教的信仰認識更多有著共同信仰的人，也可以順便推銷自己的產品：

因為宗教聚會大部份都不認識，參加久了，這樣會認識很多的人，透過人家（一些教友）介紹，也會有人願意跟我們做生意。

—(受訪者 F，訪談稿)

當問到手機在她的生意中影響很大時，她連聲說「對對」。對她而言手機不僅能夠強化與信徒之間連繫，也能拓展客源。他強調「真的有需要手機、真的很方便，有時候出去一整天，聯繫真的很不方便！客人來了，有通電話過來就可以馬上回到店裡幫忙打點」。

另一位受訪者 D 曾是傑出業務人員，50 歲那一年便退休下來，拿了一筆退休基金開始投資其他，目前為一家甜品店老闆，也擁有兩棟學生宿舍的房東，在訪談的過程中，年邁 60 歲的受訪者 D 仍擁有相當的威嚴與霸氣，他說早年在業務員時候，公司就替他申請大哥大（俗稱黑金鋼），從那的時候開始就已經接觸手機，使用手機的時間也超過 18 年以上，當初會使用手機也是因為業務員的需求必須全台走透透，他說：

我用手機很早了，是中華 0910 第一代的，用了十幾年。那時候會是因為公司需要，我之前從事的汽車製造業，本身也是高級幹部，業務上的關係就會去用。

以前的號碼一支就要四萬多元，光一個號碼，那時收訊很差。一個月的費用大約七百多元~一千多元。最近因為有創業用的比較多。

—(受訪者 D，訪談稿)

早期用在工作上面，現在使用手機目的都是爲了生意，一個是甜品店的老闆，另一個身分爲房東，而身爲房東要處理的事物很多，並且需與學生溝通，因此通話量相當大，他提到：

手機對現在來說真的很方便，連絡家人更方便。我手機大多用在三方面；連絡家人，現在已經有兒子還有孫子跟家人。第二個作生意現在要和廠商聯絡，有時候房客也會打電話來問我一些房子上的事情，第三是和朋友，朋友滿多，滿頻繁會和朋友聯繫約會，約打球啊、約吃飯這幾個方向！

—(受訪者 D，訪談稿)

此外他提到說現在要是沒有手機，生活上就會過的很不自在，他舉例：

譬如我老婆要去買東西，忘了要買什麼，可以馬上聯絡，到現在覺得生活上沒有手機會很不方便。

—(受訪者 D，訪談稿)

從和他訪談的過程中發現，要是真的沒有手機的話，會讓他容易有焦慮感，而且生活上許多大小事都不能處理，因此他對手機的依賴程度相當的高。

小結：

以上訪談者運用手機的獨特便利性，掌握人與人之間的互動，尤其運用在工作上讓他們增加便利，透過手機的功能獲取更多的資來源，他們使用手機的動機來自於工作上的需求，因爲工作的需要讓手機成爲他們生活中的一部分，而共同

點則將手機視為聯繫網絡的重要工具。

(三) 方便連絡

在 15 位受訪者中，有幾位使用手機的動機相當的單純，並沒有刻意的要去購買使用，而是為了方便連絡對方為主要的目的，對象仍是家人及朋友，使用動機純粹方便找人。

受訪者 H 為高雄市政府公務人員，主動去辦手機是因其便利性，能知道對方狀況。

手機就可以隨身攜帶，普通電話就不行想打就可以，想說打公用電話還要找，公用電話還要銅板什麼，這個（指手機）不用，最主要是方便性。

—(受訪者 H，訪談稿)

在使用手機方面 H 不強調功能性，只求夠撥打與接收即可。他說：

連絡就是說連絡，有時候人家是心情上有問題，事業上有問題，家庭上有問題，都是聯絡這些，有事情就會連絡，當然不會無病呻吟，有些人是每天都要問候問候，我是比較不會，有事情才會打。

—(受訪者 H，訪談稿)

訪談的過程中發現受訪者 H 個性比較隨和，沒有太大的興趣去關心新科技，他認為手機的目的就是要聯絡到想要的人，辦的動機也是希望不要讓人找不到。此外他提到，公務人員的生活比較規律，中間可以外出休息或者辦其他的事情，如果臨時有事情，辦公室可以馬上找到她的行蹤，如果遇到緊急事情可以打電話連絡，並且馬上回來處理。他說：「都是事情的聯繫，問候的會很少啊，就是有事情才會聯繫，不方便講電話時候就會用簡訊。」

受訪者 I 也是一名公務人員，不過較特殊的身份曾是高雄議會議長的執行秘書，常常需要規劃議長行程。但會接觸手機也是因為求聯繫方便，過了不久升遷

為執行秘書，專門負責議長的大小事情，因為需要與許多人聯繫，包含地方人士與議員，手機費用經常到 4000 元左右。他說：

以前當議長室秘書的時候，就比較貴都好幾千塊以上，因為現在單位調了，因為頻率較低話費就少了很多，差不多五六百塊、三四百塊左右。有時候也沒有半通，有時後就會很多（笑起來），有時候也有一二十通，聯絡上需要。在議長室的時候都有幾百通（微笑）。那個時候手機費都是 3 至 4 千塊的多。

—(受訪者 I，訪談稿)

I 擁有兩支手機門號，一支為讓別人方便找到自己，另一之為聯繫部門的專用手機，如果需要洽公或者替議長安排行程，都會用公務專用的，但也因此通話費高的驚人。但另一支私人專用的主要原因並非公務繁忙而使用，而是為了讓自己能夠方便聯繫到想聯絡的人，他說：

那個時候（在議長當秘書）就有兩支，在議長辦公室有兩支電話，一支公事另一支私事。那個時候公用和私用的手機費加起來有四千多塊，差不多都是各半，而且還有限制說不能超過多少錢，沒辦法但都是不夠。

以前的單位就是這樣，就常常用手机，離開那個單位後只有一支手機，啊以前也很早就只有一支手機而已，因為我的情況非常比較不同。以前在議長室現在所長是就比較不一樣了。

也有用在聊天但比較少，時間比較短啦。用家裡電話聊天比較多，用手机比較少。

—(受訪者 I，訪談稿)

雖然身為議長的秘書，透過手機的便利性幫助 I 處理相關事務，通話費很高但是卻是用在公務上面，而自己的手機費用相對低，而他也強調當初辦手機也是求一個「方便」。

另一位受訪者 J 也是一名退休的公務人員，在高雄市政府服務將近 30 年，

在十年前手機剛開始流行時，一時興起就買了手機來用，而當初想要理由是聯絡人比較方便。他說：

最主要方便是要打給別人，或者是人家打給我，通常都是打出去的比較多，帶手機的目地就是別人能找的到我，是外面臨時要打，或讓別人知道我在哪裡。大多都是打給朋友比較多，家人也會打給我，啊如果是在外面就是用手機。都是在講事情連絡事情佔大多數，就是聯絡人會被連絡。有時候就是去聚會，要去看什麼東西或約在哪裡，這方面比較多。

—(受訪者 J，訪談稿)

他提到大部份的都只是簡單問候或者相約出去，而對方找他也比較方便，由於已經退休，三不五時便會帶著太太到處遊山玩水，平日都不在家中，即便有在家中也比較少與他人連絡。因為他認為手機最大的好處，就是能夠找他想要找的人或者方便找他的人為主要目的。

小結：

從這群受訪者可以看的出來擁有前面兩項特質，使用手機並沒有特別出發點，只是為了讓人容易找到以便處理事情，但是對家人關心與工作協助，也是依然相當重要，不只是為了讓人知道自己的行蹤，也是非常在乎他人感受，因此方便連絡型的人格特質，擁有前兩項有優點，只是基於單純的聯絡對方，往往會無形編織出個人獨特的人際網絡。

第二節 使用的目的

整理受訪者的在使用手機的目的可以區分為資訊尋求、社團參與、朋友聚會、鞏固人際關係、認識朋友、獲得關心、利益交換、科技學習等。

(一) 資訊尋求

17 位受訪者中有 10 位會透過手機來交換資訊並獲取想要的訊息。受訪者 C 平時最大的興趣就是去逛百貨公司，定期的去購買衣服以及包包，一個星期七

天，有三、四天會到百貨公司去走走，而且特別喜歡某牌子的包包與衣服。所以百貨公司每逢週年慶，都會發廣告簡訊給受訪者 C 並且主動聯絡，也都給予 VIP 級的待遇。而 C 在百貨公司有打折扣時，也會主動打電話給百貨業者詢問最新的商品，她說道：

每次漢神百貨的香奈爾專櫃，只要有新的產品進來他們就會主動打電話給我，而我最喜歡穿的衣服是三宅一生系列，看起來很樸素卻又很典雅，我已經在那買了很多的衣服，已經是會員級，只要有折扣或者是新推出的衣服，他們都會打電話通知我，然後我再去看。

—(受訪者 C，訪談稿)

說到了這邊，受訪者 C 露出了微笑。對她而言除了家庭工作外，逛街購物已經儼然成為另項興趣，透過門市的小姐介紹讓她在購買商品過程中能夠如魚得水，有時候還能拿到不錯折扣。訪談過程中也談到門市的小姐已經知道 C 是主要常客，對她相當禮遇，每當有換季或當季商品都會透過手機聯繫，讓她掌握第一手的資訊，此外 C 個人用手機聊天談論的話題包含天南地北討論八卦。她說：

有去文化(中心)跳有氧(運動)啊，還有和朋友去喝咖啡，大部分都是用手機來聯絡。如果是閒聊的話，會聊到兩個多鐘頭，如果是要約見面的地點很快就會講完了。也會在電話中討論事情，都在討論八卦(說著說著就笑了出來)，也不全是八卦，也有聊工作啊、家庭啊、事業啊、小孩子。

—(受訪者 C，訪談稿)

她也談到和朋友分享事情過程中，能過獲取一些資訊，例如孩子的教育問題，工作上可以請誰幫忙、同事在團購熱門商品、保健食品、或者家常菜的獨門秘方等，相當生活化的資訊，這些資訊能夠幫助她在日常生活中解決一些問題。

受訪者 F 因為生意上的需要，常常一個人顧著店面，有時候要回娘家和去親戚朋友家，因為開店時間不一定，有時候要問事情都是打電話問她說：「親戚朋友都有時候不了解的事情，會打電話過來問我們，有時候他忘記什麼，或要我們

解釋一下都會問我們。」

話題大多是圍繞著宗教信仰問題，加上受訪者 F 具備有道教的「通靈」與「問神解卦」，所謂「通靈」指得是能請神明附身或神遊天宮和地府之間，透過神靈的附體請求想問的問題，「問神解卦」只用算命的方式尋求答案，由生辰八字來看個人未來運勢，並請求神明的保佑許多親友相繼打電話詢問，親友也會提供一些關於宗教活動訊息給受訪者，共同的宗教信仰讓受訪者獲得相關資訊，在經營金紙店上面也有所幫助。

A 雖然平時在魚市裡面工作，但是擁有許多的好朋友，人際關係相當的廣闊他平時喜歡購買家電，但是不會去百貨公司或者家電店行去購買，他其中一位高中同學是某電子大廠工作，需要家電都會經由同學購買，除了價錢便宜之外，主要原因隨時能夠詢問同學有關電子產品用途，如果遇到故障或者有瑕疵品，也請由同學代為幫忙處理。他說：

像是我的電視、DVD 音響有問題，我同學在 SONY 上班，一天會打好幾通，不懂怎麼用就直接問他，你看到的這些 3C 產品都是我向他購買的，而且很便宜，又比市面上的便宜許多，重點是不懂就可以打手機直接問他，他也很樂的幫我解決，或者有時候有促銷活動，什麼產品要被淘汰，他也會打電話和我說，所以這些東西（只 3C 產品）我都很了解，所以我也不會去外面買。

—(受訪者 A，訪談稿)

從這一點可以看的出來，A 會常常和同學保持聯絡，經由認識的同學去獲取想要的資訊，或者在朋友的推薦下，能夠幫助促 A 達到目的。

(二) 社團參與

社團為較具有組織規模的活動並有效率的進行，能夠參與社團的人必須要有一定的資格，經由社團認證才能夠參加，在受訪者當中有幾位受訪者因為社會地位、背景的關係能夠參與到不同性質的社團，這些社團嚴選團員條件相當的嚴格。

受訪者 D 在早年累積相當多的財富，50 歲以前就已經退休，目前擁有兩棟房子租給學生，又開了一家甜品店，生活相當優渥，在不久之前才從政治大學拿

到碩士學位，擁有相當豐富的資歷與財力，退休之後不但與老婆遊山玩水，興趣是打高爾夫球，曾經參加過許多不同的球團，他提到要參加高爾夫球社團必須要擁有「財力」，因為能夠參加的人多半是社會地高、財力雄厚，出入的都是菁英份子比較偏頗上流社會的民眾。他曾經參加過不同的球團，每一家球團的入會條件也不一樣，但是一旦加入，便可以認識更多的人。他說：

我曾經陸續換過好幾個球團，有參加彰化的永靖獅子會的高爾夫球、還有中興新村的球團每一個禮拜四都會聚集在一起打球，一般都是用手機聯絡，連絡活動內容反而是比較少一點，因為會常常見面，大概會聯絡感情寒暄一下之類，跟社團都是寒暄比較多，我比較少在「喬」事情，但是其他的會員我就知道了。

—(受訪者 D，訪談稿)

說到這邊 D 欲言又止，似乎想說些什麼但是說不出口，因為有些打球的會員經由打球的過程會「喬事情」，但是喬什麼事情不便透漏，但是會員的感情算是不錯，偶而也會出來見面大多聊天為居多。

另一位受訪者 B 在朋友的介紹下參加了直銷的社團，因為再有一次朋友的介紹下認識了直銷社團。

有參加美樂佳講座，是一種生活館，像是安麗之類，就是常去上課，就是一堆人，但是只認識一兩個人，其他就不太認識，第一就是放假時就閒閒啊，第二對她們的產品也有興趣，產品用的不錯，就聽去人家講，中正同學介紹我去的，我現認識同學，透過同學認識她媽媽，他媽媽邀我去的，很好玩真的還不錯，只認識其中的一兩個人，都是打手機聯絡，約定一個地方然後大家會到那裡聚集，有講師在那裡講課，有時候會去那個同學媽媽家裡，家庭式的聚會，有的場面比較大的聚會。

我們都會在電話中討論不會用的產品，和那個媽媽比較常聯絡，兩三

天就會打電話來，問我產品用的怎麼樣？（問對生活有何幫助）有歐，不會用的產品他會教我，拖地要用什麼擦都會教我，對方比較時常打給我，我比較少打給對方，大多都在討論產品還有約出去玩。

—(受訪者 B，訪談稿)

說到這邊受訪者 B 就進去廚房拿了兩罐的產品細心的介紹，他說到這邊神情專注像是一個專業的業務員，「我告訴你歐，這罐對皮膚的保養相當的好，我都推薦給客人使用，他們覺得不錯，還會回來找我買。」

「獨創的「消費者直效行銷」制度，讓消費者節省金錢並分享利潤。持續創新的優質產品：生命活力營養輔助食品系列、優質生活身體保養系列、妮可米勒肌膚美容保養系列、新淨界家用清潔系列、身體防護系列等產品，以天然安全配方、合理價格，維護消費者健康，並提升居家生活品質。」

—(取自官方網站)

從網站的介紹可以發現要成為會員必須購買產品使用，然後再介紹給其他的會員，與一般的老鼠會相似。D 與 B 所參加的團體都須先經由會員認證才能夠加入，不同的地方 D 的入會資比較嚴格，需要審查個人的身家與背景，B 只要是購買旗下產品，由其他的會員介紹下就可以完成入會手續，兩者之間差異極大，但共通點就是一旦進入社團後，能夠取的其他會員信任，並提供充足資訊。

受訪者 F 是虔誠的道教信徒，育有兩位兒子，一個目前在金融業工作，另一位正在準備公務員考試平時很少見面。除了作生意以外 F 會到全台灣各地廟宇去進香，有時候一去就是一個多星期，另外每當有進香活動的時候 F 都擔任召集人，會安排想要參與進香的民眾食宿與交通，一個月以內通常都有兩三個進香活動，即使沒有去跟團去進香也會替別人安排行程活動，不過大部份的時候，她都會主動參與。她說：

都是一些信徒，都是拜拜的信徒！重點就是我有在帶團，什麼時候要

去哪裡拜拜，對方有時間話想參加的話，跟我想去我就會幫她找好位子。

朋友會問有沒有活動要出去拜拜？有時候就會自動問，有時候自動會講，如果沒有就不會去跟她講，我們會注意他們家有老大人就不會邀他們！

—(受訪者 F，訪談稿)

進香團的是台灣民俗活動特色之一，就是團員之間聯繫相當的密切，有時候必須保持連絡，因為拜拜的活動是每個月會不定期的舉辦，全台灣的廟宇有上千家，每一家朝拜時間也不一定，所以團員會相互告知。

受訪者 F 主要負責團員之間的聯繫，幾乎走過全台灣的廟宇，這一類的宗教活動不需要任何審查，只要有意願的人就可以參加，多半參加的民眾都是對此信仰有相當深厚的根基。另又從受訪者口發現，參加進香團的民眾年大約都是 50 至 60 歲以上的老年人居多。她說老一輩的人除了需要家庭的關心，宗教信仰也能夠讓他們有動力繼續走下去。

受訪者 J 是個熱心公益的人，目前為扶輪社的財務長，說著露出自豪的表情。他說參加扶輪社讓他有充實感並且能夠認識不同階層的朋友，而且社團每週都有固定的聚會，和團員之間的感情相當濃厚，他提到：

我參加的是扶輪社，是個公益的社團，他的成員就是每一個行業選一個代表，每一個組就只有一個人。扶輪社的個人都是一個個體，你的朋友各層面都有。我們一個禮拜聚會一次，每次聚會都有他們的排程表這禮拜是什麼主題下禮拜是什麼主題都排好了。

我們都做公益，之前小兒麻痺的問題我們也有在做，全世界百分之零點幾都是我們做的，像是上次小林村事件我們就買了四輪傳動救護車給他們，大家集資買一台送給高雄市政府，都是以公益付出為主。

—(受訪者 J，訪談稿)

對於這樣的社團活動性質，J 非常的喜歡，從十幾年前開始就已經參加。他認為不僅能夠認識到許多朋友，也能夠訓練自己領導與口才，他說：

還要擔當幹部，像是會長財務長之類，口才會被訓練得很厲害，像是當社長 52 個禮拜都要開會，上台要講一些扶輪社的知識，上台一兩天後就不會怕了，跟別人在一起也很流暢。

—(受訪者 J，訪談稿)

另外他提到：「我們社團的團員，比親兄弟還要親。」說著笑了出來，他聊到扶輪社是他生活中重要的活動之一，即使是有事情也會排除萬難的去參加。最近因為剛當上財務長要職，都在觀看社團的報表，雖然有些壓力，但是他樂在其中。

(三) 朋友聚會

A 從魚市場的叫賣員退休之後，在家裡幫太太打理生意，目前在嘉義開食品店，每一個月都必需要回到台北去補給貨物，長時間都居在嘉義這邊，平日都在忙著做生意只有寒暑假期間可以回到台北，大部份都是休一個月左右，回到台北最開心的事情就是可以找以前的同學出來相聚，或者出去玩玩，他提到：

比較沒有參加其他社團，但是回台北的時候會和幾個比較好的朋友同學，相約一起到外面去吃飯，譬如說山上土雞城或去唱 KTV 或到家裡聚，或到朋友家裡。都用手機取得聯繫，在家裡就會打家裡電話，大多在說過來坐坐，過來泡泡茶，或相約什麼時候去外面走走，都是認識比較久、感情比較好的會都會連絡一下，討論的話題，以我們這年紀都是在講家裡的情況，工作順不順，有點像是在互相關心對方家裡還有個人事業，有幾個比較好的朋友會常常連絡，看情況一個星期兩三次。

—(受訪者 A，訪談稿)

對他而言，與朋友的聚會是最好的時光，聚會得時候也帶著太太一起參加，

平常兒女不在身邊，與太太在嘉義經營生意，嘉義又沒有太多的親戚朋友，因為朋友親戚大多都是在北部與南部居多，在嘉義休閒時間不多，有時候來回奔波台北與嘉義之間，回去的時間很短暫，因此放假找朋友聚會時光對他來說相當的重要，只要有放假時間就會到處去玩。他提到，每一年朋友都會固定與他相約環島，開著車子帶著家人一起去遊玩，他對朋友重視程度相當的高。

每逢假日的時候，受訪者 E 會到醫院或者社區（或廟宇）做志工，平時在家裡照顧先生的起居生活，到了假日與朋友相約一起做志工，一次偶然的機會之中同事的介紹讓她加入志工的行列，平日朋友都在忙於其他的工作，趁著週末假日去當志工同時，也是她和姐妹淘聚會的日子，他說

平時是約約一起去廟會做義工，有時候會和以前同事出去玩爬山，做休閒活動比較多，有時候也會和廟會的朋友聯絡講些事情，大家都是聯絡一下，見了面再談比較多。

每次活動結束之後，就會找一間餐廳一起吃個飯聊天，畢竟退休的生活時間比較多，但是其他的朋友在忙或以前的同事到現在還在工作，所以見面的時間很短，有時候會用電話問候一下，但是都是見面聊的時間比較多。

—(受訪者 E，訪談稿)

說到這邊 E 嘴角泛起了笑容，她覺得退休之後的生活讓她有時感覺到「空虛」與「寂寞」，主要原因 20 幾歲踏入社會工作之後，一做就是 30 年的歲月，在兩年前退休的時候，都會在家中找事情做。先生因為在外地經商，女兒已經出嫁兒子也在外地工作，平時也不知道做什麼，生活失去了重心，讓她感覺好像與社會脫節。後來朋友推薦之下就一起參加志工行列，每一個星期都會定期與朋友聚會，也使得她在退休生活後從新找到生活的重心。

(四) 鞏固人際關

基於生意需要，受訪者 D 手機必須隨身攜帶，聯絡對象皆以廠商與學生居

多，三不五時注意是否有人來店並且時常與房客見面討論租屋事項，因此個人網絡相當緊密。但是 D 認為，手機好處就是能鞏固現有的人際關係，缺點就擴充個人的人際網絡有限。他說：

本身也從事冰品的生意還有學生的套房，這邊也是，斗六我也有投資學生宿舍，所以連絡學生的頻率比較高。除了和家人聯絡外，大部分都是和廠商聯絡，還有學生宿舍套房的聯絡，我會用到簡訊就是傳給學生宿舍房客，像是颱風天我會簡訊提醒她們的安全甚至問候，因為有分類了一次就把幾十個人同學傳給他們。

—(受訪者 D，訪談稿)

不僅如此，由於天天會接到同學來手機來電，大多是關於房子問題，例如屋子漏水，學生忘記帶鑰匙被鎖在們外面，過年過節時候也會替學生準備一些禮物，例如中秋節會買月餅請大家吃，端午節會送粽子，特別的節慶會舉辦烤肉的活動，他說主要因為能夠與同學保持一定的親密程度，未來學生也會推薦其他的同學來租房子，這不但能夠拓展生意，也能保持良好人際關係，另外他也提到，再退休之後發展事業的第二春（經營甜品店與學生套房的生意），在開店籌備時期都是靠著以前的朋友同事幫忙介紹，讓他在發展事業過程不會困難重重，說到這邊 D 自信滿滿的認為自己的人際關係相當的好，有了手機的出現，讓他更加能鞏固朋友圈，可能是良好的人際關係，D 的事業一凡風順，不定期時間也會透過朋友介紹結交新的朋友。

綜合受訪者觀點，手機在老人的人際關係中扮演著中要角色，協助老人鞏固現在人際網絡，透過手機門號的交換結識新的朋友，但是對老人而言，固定的人網絡維繫為優先，其次才會考慮拓展人際關係，個人的網絡複雜度也會依照個人的職業與喜好有所不同，並且產生不同的網絡組織。

（五）認識朋友

前面的受訪者 F 之前提到有帶著朋友去參加進香，會到全台灣不同的廟宇去參拜，有趣的事情，在參拜過程中會結交認識新的朋友，她笑笑解釋說，因為大家都有共同的信仰，有時候都會覺得有緣或者覺得對方個性還不錯外，還有每次

在不同的廟宇都會遇到相同的人，在拜拜過後的空檔，就會和其他的信徒聊了起來，覺得投緣，就會彼此交換電話。她說：

在我們這邊的信徒都是相處很多年了，別人一直介紹進來大家互相認識，思想上都差不多，我們和他說什麼他也能接受，他也會問我們，因為他們心中有個信仰，他感覺不錯就會跟著我們，分兩部分啦，一部分是我們的信徒，另一部份就是我們出去認識的信徒，我們走的是全省的廟，我們在別的地方也會認識一些。

譬如說，我們去台北行天宮拜拜，那時候有好幾團過去，會互相點頭打交道，有空坐在那邊，會去說一下話，說一下話投緣就會認識就要電話，回來的時候就會相互聯絡一下，有時候需要知道些什麼就會問我們。有時候不了解我們也會相互問，拜拜這條路就是手牽手，中心的信仰因為這過程是很高深的。

因為去拜拜的時候不只是我們，還有其他的團體其他的就不認識，見面很投緣，我們就會互相交換！

—(受訪者 F，訪談稿)

她也提到「我們自己會做一本通訊錄，有事情會相互連絡。」最主要是能夠方便聯繫，認識了新的朋友也能夠加入通訊錄裡面，許多信徒都是來自全台各地，所串聯連人際網絡相當廣闊，所以只有要問題打開通訊錄就可以即時找到對方，結交的朋友話題多半就為圍繞在宗教上，除了彼此提供信仰的感想，也會告知對方說某間的廟宇的神明相當的靈驗，最近遇上媽祖環繞台灣的節慶，F 每年一年都會參加，每一次活動結束後都會認識新的朋友，這群新的朋友也會幫忙 F 介紹客人。

多認識一些朋友真的很好，重點我們的對宗教信仰的思考會更前進，像我們在做一些小生意，人家也會介紹其他信徒來買我們的東西，這一層關係會拓寬啦（指的是認識新的朋友）。

—(受訪者 F，訪談稿)

受訪者 G 在市議會公務人員擔任主職位相當的高，平時面對的都是民意代表以及市議員，在上班期間處理許多行政公務，下班時候有時候必須去應酬，大多數的要請者都是市議員居多，在應酬場合不免有許多政商名流達官貴人出入。許多形形色色的人都會出現，所以 G 交際的對象相當多，但礙於公務人員的身分，有時必須與應酬對象保持一定的距離，在這種情況下有時候會交換名面或者電話，應酬都是公關方式主要手段，他也提到，由於本身職位的關係，許多人會主動與他寒暄問候並且留下電話，他說：

認識新的朋友就會交換名片，如果有打電話給對方代表就是有一定的認識，有些應酬的場合也是禮貌性的交換一下名片，將來也許有聯絡的必要。

—(受訪者 G，訪談稿)

這樣的狀況已經成為日常生活中一部份，礙於公務員的身分，在認識新朋友中會格外注意自己的言行，也會避免利益的衝突關係，所以即使有餐會活動，他也不會輕易留下電話，但是會給對方名片以表示禮貌。

(六) 獲得關心

文獻的一部份提到，關心也是支持的一種動力來源，部分的訪談者都提到朋友的支持與家人的關懷都會讓他感受到溫暖，對不論是退休或者繼續工作的人而言，使用手機的另一項目就是希望能夠獲的關心。15 位受訪者中有 10 位以上受訪者兒女與親友都不在身邊，時常靠著手機打電話問候對方，能夠聽到對方的聲音會促使他們心情愉悅，親友兒女噓寒問暖也是每天活動動力來源。C 提到說：

就是比較容易連絡而且比較會有安全感，而且隨時可以聯絡到小孩子，用手機比較好找人，而且還可以知道對方的狀況，朋友聯絡比較頻繁，就會常去關心對方，比較容易知道對方的狀況，如果沒有手機

的話會比較擔心無法聯絡到家人。

—(受訪者 C，訪談稿)

前面提到受訪者 C 一個兒子目前在台南就讀研究所，女兒在北部工作，長時間不在家中，C 對自己的兒女相當愛護，雖然在兒子與女兒成長時候長時間工作不在家中，成長過程中有一段時間沒有陪伴他們，但兒女不會因此就與 C 感情不好，反而增加親子之間深厚情誼。每當兒子與女兒打電話回家和她問候，她覺得非常感動，一星期之中會接到三四次問候，她說能夠聽見兒女的聲音是她天天最期待的事情。

G 的情況和 C 一樣，小孩子都是外地唸書或者工作，當初會去買手機來用也是爲了方便連絡家人爲主。小孩子在學生時期的時候要關切小孩的行蹤，特地去辦手機，順便自己也辦一支，久而久之下來從原本的詢問行蹤變成關心的熱線他說：

給小孩子買手機就是希望他們能隨時隨地報個平安，打個電話給他們也是能多多關心他們。後來小孩子也常常回電給我，也是問我吃飯了沒有，有沒有固定量血壓，也順便問問媽媽好嗎？

—(受訪者 G，訪談稿)

說到這邊受訪者 G 展現出了慈父的面容，「問候」已經成爲他日常生活中的家常便飯。除了孩子以外，兄弟姐妹也會固定打點話給他，提醒他要注意身體，或者要去找他們。

受訪者 F（把金紙摺成蓮花形狀）一邊聊著說，雖然親戚都住在附近，最遠的不過在屏東，見面相聚的時間卻是很少，因爲親友中家裡都有年事已高父母，需要時時刻刻的在家中照顧他們，常常無法抽空見面，F 很重視娘家的親友，和他們感情很深，當各自成家立業擁有自己的家庭，相聚時間不多，她也常常感嘆，有些兄弟姐妹能夠常見面，有的就不行，所以大部份都用打電話方式去關心對方。她說

有的像是佳冬比較遠的，有時候像是朋友家裡有老人，有父母親的就是了我們就不會約他，老一輩發生事情，有時後親戚過來探望，有時

候不會相邀，他們有時會打電話過來，問最近好不好啊，平時都是用電話連絡比較多。

—(受訪者 F，訪談稿)

此外她也提到：

我們出門時手機最重要，有時候地點在山上連絡家裡不方便，所以一定要手機！我的兩個兒子雖然平時都在家中，但是見面的時間都會錯過，加上經常去拜拜，所以手機要帶在身邊，他們要找我也比較容易，雖然說他們都已經大了但是我還是會擔心他們，不在的時候也會打給他們，問他們好不好這樣子啦！

—(受訪者 F，訪談稿)

(七) 利益交換

社會資本的基本概念提到能夠累積個人的資源善用與應用，最重要的就是以達到目的為主，相對的在社會資本中的聯接，並不只是單方面的付出，而是雙方面的互惠，受訪者有許多以利益交換行爲，不只是金錢上的來往，有的是無形的交換，例如資訊交流、合作關係、資源交換。受訪者中公務員就有許多類似的情況發生，因爲身居要職面對業務廣泛，職權高，能夠處理的事物相當的多，受訪者 G 早年待在高雄市政府，後來職務升遷調到高雄市議會，他說調職以後接任他的人員經常打電話詢問他如何處理業務，他提到：

有時後對方就會打給我，問一些事問題，像我以前在市政府，他們碰到問題不清楚會打電話問我，像我們市政府很多單位，每個單位都有一個聯絡人在我們這裡，如果我要找教育局，他就會叫我找教育局的聯絡人，每一個局處都有固定的聯絡人，例如議員要找工務局的人，你就要去打電話給工務局的聯絡人請他幫忙找，所以我們的聯絡人資料都要建立，我們都不一定認識，但只要找到聯絡人就可以了，這樣就有幫助到我處理事務。

前陣子我認識一些保險業的，那我們保險上的問題就可以請教他，對方小孩子就學的問題他就會來找我，我會透過我的人脈去找教育局的人去解決，這大概就是你說的人際關係的建立。我這裡是審核的單位，很多單位文件都要經過我這裡。

—(受訪者 G，訪談稿)

說到這邊露出了些許的微笑，他暗示不管請別人幫忙或幫忙別人都會留下「人情債」這些人情以不同方式回饋對方，以小孩子就學為例，對方行動上有表達一些方式來答謝，高雄市議會的生態更顯的複雜，人情結構上也是如此，議員質詢的時，面臨到窘境被批的滿頭包，或者在對主管單位報告一時間答不出來就會打電話求援，他說：

官員要聯繫到比較好，尤其是議員要找某個人來，要趕快聯絡請他快點過來，議員有時候要書面之料或者要當面問話，那個人不在現場，要趕快打電話去問。問一個數字講一個觀念，或一個工程一個進度之類，或對這事情看法。

—(受訪者 G，訪談稿)

類似這樣的情況下，必須能夠找到能回答問題的人，平時就要建立良好的人際關係，G 私底下透露，有時候問不到答案可能還要請教交情比較不熟的人幫忙，事後當然需要請對方吃飯或者欠他人一份人情。

H 與 G 一樣是高雄市議會的員工，不過 H 的官階比較小，和 G 相較之下，面臨的問題複雜性比較不高，雖然不用面臨市議員的質詢，但相同的也會遇到類似情況，此外 H 為人正派，心腸比較軟，只要遇到對方開口要求幫忙，不要過度誇張問題他都會幫忙解決，例如朋友常常跟他借錢，數目金額有的時候不小但他會出手幫忙，下面一封簡訊是他有還錢的內容：

「許大哥，今天或明天你是否有空，今天可以的話我下午過了 3 點就

可以拿錢還給你，感謝你的幫忙，以後有任何需要可以和小弟商量」

—(受訪者 H，訪談稿)

另外一封簡訊是提到受訪者 H 請幫忙帶買東西，由於是特殊的商品必須要從國外進口，他請了很多人幫忙在拿到

「許大哥您要的貨已經拿到了 12 點」。

—(受訪者 H，訪談稿)

他也說到：

像是借錢的問題就是有事情才會傳簡訊給您，就是要聯絡事情，比如說他不好意思直接打電話過來，就某某說幾點鐘在哪裡見面，他不方便才會傳簡訊給我。

—(受訪者 H，訪談稿)

他另外也提到身分地位的關係，面對許多公務以外的應酬要相當得注意，尤其在人情世故上面要懂的進退應對，主要因為議員身為民意代表權限大，有時候必須要協助幫忙，但也要看事情的大小來處理。除了公務上的事情會有所往來，在平時來請託的民眾也不少，G 面對類似的情形已經見怪不怪，他說：「人家都開口請我幫忙，多少會幫一點」，大部份請託的人不一定是熟人，而是透過熟人牽線認識 G，因此常常有人請託幫忙，不過 G 說因為自己個性關係為人比較豪邁，如果事情在處理範圍以內他都會盡量的去幫忙，當然也提到事後的答謝有時候也免不了。

(八) 科技學習

訪談過程之中，發現 15 位受訪者對手機的功能使用呈現不同樣貌，有的會積極去學習使用，有的只要能「接聽」就好，第一次在接觸手機上面受訪者心裡都偏向害怕，熟悉使用方法後轉為好奇進一步了解功能。另外也發現在手機學習過程中，除了手機介面與按鍵會影響，週遭的朋友也會連帶影響受訪者的學習，

但本研究 15 位受訪者表示對手機功能還是會努力學習使用。

1.簡訊

簡訊是手機裡面最基本普遍的功能，受訪者多半會收看簡訊，有的會傳發簡訊給對方有的只會看。C 擁有不錯好人緣，平常在上班之餘都會去百貨公司或飯店吃飯，並且結交許多朋友，每逢過年過節即時平日朋友都會打電話給她如果找不到她人，就會發簡訊問候，平常的時候百貨公司精品業者也會發送關於促銷的簡訊給她。她說：

我個人比較不會傳簡訊（笑了一下），大部分的簡訊都是朋友傳給我，簡訊內容都是請安、問好之類。還有一些廣告的簡訊，電信公司有什麼優惠、和訊息。

—(受訪者 C，訪談稿)

E 則常常用簡訊與同學聯絡，聯絡內容大多都是告知最近事項（例如颱風天、中秋節有烤肉聚會）。他提到這樣的簡訊問後拉近和同學之間的距離，此外也提醒學生在外面要多加注意安全。

我會傳簡訊，但是別人都是傳垃圾簡訊，朋友會偶而傳不多，用簡訊頻率並不高，我會用到簡訊就是傳給學生宿舍房客，像是颱風天我會簡訊提醒她們的安全甚至問候，因為有分類了一次就把幾十個人同學傳給他們。

—(受訪者 E，訪談稿)

G 則常常收到垃圾的簡訊，因為工作關係手機必須時常開著，而電話交換已經成為社交活動手段之一，當選舉來的時候大量的文宣都會傳給他，還有雜七雜八的廣告簡訊也會收到。另外也會傳簡訊問候與祝福親朋好友。

都是一些促銷的，現在快要選舉，選舉到了候選人就會發簡訊來，和

你拉票，當然也有一些廠商的廣告，都是廣告推銷的。

如果對像是公務對象就是傳給同事，用語上是比較官方，如果是朋友生日就傳個簡訊祝她生日快樂，逢年過節就用手機去拜年。

—(受訪者 G，訪談稿)

受訪者 I 的狀況和受訪者 G 有點類似他提到：

都是介紹產品的，不然就是議員有什麼活動，要我去參加拉。我傳給對方都是傳給議員，要來開會的通知，都是傳給議員比較多，傳給朋友都是過年問候，中秋節也是。所以我傳出去的比較少，收到的比較多每天都會收到，有的是叫去貸款的，或者信用卡之類。

—(受訪者 I，訪談稿)

說到這邊 I 露出無奈的表情，因為垃圾簡訊過多讓他感到煩燥，如果對方有問題傳訊給他，他會回覆給對方，但是嫌手機的按鍵太小讓他使用起來不太順手。

受訪者 M 平常用的手機功能就是傳簡訊，因為她的手機為目前最新款智慧型手機，有平板的書寫功能，在操作上較容易上手，平常都會傳簡訊給親朋友好，尤其很疼愛姪女都會傳簡訊關心對方。她提到：

因為我單身常常跑來跑去，家人對我而言是一個很重要的部分。我的姪子姪女會和我用簡訊相互聯絡。改變最多的是我的簡訊，如果現在是聖誕節我就會用簡訊祝福對方，我連絡這些人就是問候。就是說平常比較少聯繫的人，會簡訊聯絡這就是擴大人際的接觸。

—(受訪者 M，訪談稿)

對她而言手機的簡訊功能相當重要，第一次使用手機學會的就是傳發簡訊，她說傳簡訊的時間有時候比打電話來的多。而且她也很喜歡文字往來，會在簡訊中使用可愛的圖案（例如：鬼臉、笑臉等圖案），而姪女一樣會回傳可愛的圖案給她。

受訪者 N 與教會弟兄姐妹感情不錯，有時候結束聚會後，弟兄姐妹有人覺得不錯的聖經文章會傳給她，在她低潮的時候感覺相當溫馨。

有的姊妹會傳簡訊方式傳聖經的話彼此鼓勵關懷支持，那是一種非常好的關心，那是弟兄姊妹給我們的關心，我也會用簡訊去關心別人，傳簡訊好處就是不用怕打擾到對方，而且手機有震動的功能就不會影響到別人，比如說我在開會上課就會開震動，我可知誰在找我。

我打手機找不到人就會傳簡訊，他就知道我在找他，手機的功能有未接來電，我就知道他在找我，像是昨天我把眼鏡放在朋友家，今天來教會要攝影，結果沒有老花眼鏡，我就傳簡訊給對方說已經半夜 12 點了才發現眼鏡不見了，請他把眼鏡拿來什麼地方給我，那我事情就解決了，我就不用三經半夜吵人家，隔天他看到後就會拿來給我，所以這是很方便的事情。

—(受訪者 N，訪談稿)

另外她也會用簡訊傳祝福的話給親朋好友，平常和小孩子相處之外的時間，教會的朋友則是她重要的依靠。

2. 電話簿

目前也是受訪者們最長使用的功能之一，只需要短短的幾個按鍵就可以建立群組對受訪者而言相當方便，快速鍵的設定也備受青睞。受訪者 F 平常接觸時間並不多，除了在進香活動過程中才會相互見面，因此受訪者 F 自己用手機建立專屬的電話簿，她提到「我們自己會做一本通訊錄，有事情會相互聯絡。」有活動或者有事情時候，可以馬上拿起手機來找想要找的朋友。

受訪者 I 的手機電話簿裡面滿滿都是各階主管與市議員的電話，平時會認識許多新的人，只要把電話號碼打進手機裡面就非常的方便，也不用平時帶一本簿子四處走，只要按幾個鍵就可以找出想找的人電話，他說：

公事比較多，郎(別人)都卡來，現在離開那個單位了，公事用手機就

比較少，都是朋友的私事比較多，以前在秘書室都是公事。要接待很多人，有時候想找還要拿電話簿出來看，現在手機裡面的電話簿可以存好多電話號碼，而且用很容易用，後來我都將電話輸入到手機裡面，因為有時後忙起來，要找人比較方便

—(受訪者 I，訪談稿)

斗六我投資學生宿舍，所以連絡學生的頻率比較高。因為要聯絡學生我都會把學生的電話放到電話簿裡面去，有人打來就知道是誰

—(受訪者 E，訪談稿)

3.攝影照像

受訪者 N 退休後就平常時間都待在教會比較多，有時候會去美國看看女兒，對手機的要求不多但是會去使用裡面的功能，由其是攝影照相功能他特別喜歡，教會有活動或到外面旅遊，都會用手機合影留下照片，照相時候還會露出俏皮的表情，攝影功能在開車出去的時候遇到麻煩，可以現場錄影存證。

手機有攝影的功能比較方便，在外面玩的時候可以照照相，或者錄影一下，挺方便的，帶相機出門覺得太笨重，手機裡面有照相的功能真的很方便，畫質又不錯，所以我常常用手機到處照相當做個紀念。

—(受訪者 N，訪談稿)

受訪者 B 在放假的時候喜歡和女兒去踏青，雖然女兒有照相機，但是 A2 比較喜歡用手機去拍照，等照完了再請女兒上傳或洗出來，平常在看店時候只要沒有人就會拿出手機來拍照，甚至和客人一起合照，會喜歡用照相功能原因她說道：

其他都不會用，我會用手機的功能就是照相，照相的功能還不錯，可以拍很多東西，我會照相但是不會存檔（露出不好意思的笑容）

—(受訪者 B，訪談稿)

她說喜歡用手機照相是因為她只會用這項功能，也是最簡單最有趣的功能，

而且又相機的功能對她來說太過複雜，手機拍照功能只要一個按鍵就可以解決，對她來說相當方便。

4.其他功能（鬧鐘、記事簿、音樂播放功能）

受訪者 K 生活上比較單純，但是容易忘東忘西，以前都是用手寫紀錄明天要做的事情，有了手機以後，學會了內建的記事簿功能，而且記事簿功能時間一到會響起聲音提醒自己，說到使用記事簿的功能，K 就像是剛學會寫字的小朋友，拿出手機秀出自己的行事曆，他說：

因為我常常忘記事情，以前就用一般的簿子記下來明天要做的事情。我用手機只會記事簿，拿來記一些生活瑣碎的事情，其他的我就不會用，但是記事簿還有行事曆的功能真的很方便，打幾個字就可以記錄下來，平常有什麼事情就打進去很方便，這樣就不用老是請我太太幫我安排，還挺方便。

—(受訪者 K，訪談稿)

受訪者 K 記事簿內容大多記載未來工作要注意的事項，過幾天就是與太太的結婚紀念日，他特別記下了要買的禮物還有餐廳，可能是怕健忘的關係，隨時隨地就拿出手機看一下未來幾天要做的事情，現在對他來說，手機就像是一個活生生的行事曆，並且隨時提醒他有明天的活動還有行程。

受訪者 C 平時有爬山還有慢跑的習慣，有時後怕無聊，會帶一支 MP3 播放器在身上，最近因為有 MP3 的手機流行起來，就買了一支來使用，發現相當的方便，但是比較麻煩的是要用電腦抓音樂，不擅長的使用電腦的 C，請兒女代勞幫忙抓歌。

之前有在用 MP3，但是和手機一比起來太重了，後來手機的合約到期了可以換新的手機，就買一支能放音樂的手機來用，這樣不用帶手機還有 MP3，說起來身上一次帶兩支機也很重。現在很方便，有時候一個人去爬山或去走路會無聊，就聽聽音樂這樣比較不會無聊，時間也

過的比較快。

—(受訪者 C，訪談稿)

說到這邊就拿出了最近購買的手機 C 還秀出耳機，她說要是這支手機掉了的話她會很難過，有了新型的手機去爬山或者做其他運動，就不會覺得攜帶笨重。

小結

老人在使用手機上分為兩類「主動學習者」和「被動學習者」，「主動學習者」在使用手機時有意願要了解更多的功能，但是礙於手機的螢幕和按鍵設計不方便，大大降低學習的意願；而「被動學習者」則是認為，手機的功能就是在接聽，只要學會如何接聽就可以，對於其他的各項功能完全不感興趣，即便對方傳簡訊過來也不會主動去觀看。

第三節 使用的結果

根據本研究的訪談資料整理，受訪者在使用機的結果，分為正面結果與負面結果，以下為正面結果的分析。

(一) 正面結果

受訪者透過手機獲得的正面結果，又可細分為建立個人文化、人際關係拓展、生活圈與交友圈的改變、獲得情感的支持等。

1. 透過手機建立個人文化

受訪者們雖然社會網絡和參與的活動有所不同，但是透過網絡的延伸與不同社群接觸，本身的社會網絡也不斷的擴大外社群之間會相互分享資訊，此外手機如同線索，人就像一個點，點對點之間的聯繫靠著線連接，不斷的延伸並且組織在一起；老人使用手機的社群文化依照個人的興趣而有所不同，文化不同但是都具有共通性以「消遣時間」為主，其次是「認識更多人」，因為具備「消遣時間」與「認識更多人」能夠排遣老人所面臨的孤單和寂寞，有助於老人降低罹患憂鬱症的機率。

前面提到受訪者 J 是扶輪社的幹部代表，但是此社團對於新進的會員，有較嚴格的嚴選制度，必須符合全體的認同，還要有豐富的背景與人才可以參加，J

拿出手機秀出團圓的名單，他說這群團員必須時常的見面，因為公益性組織的關係，往往社會上出現重大災害（例如小林村事件），他們就必須常常見面開會，做公益資金的來源都是從會員出錢出力幫忙，所以也看的出來此社團的成員都有擁有一定的財富。

要參加這個社團必須要全體的同意認同，其中任何一個人不認同就沒有辦法。如果覺得這個人不錯就會去推薦這個人，然後來參加我們幾次，大家觀察沒有問題，就提到理事會在確定這個人好不好，好的話把它完整的資料寫出來寄給每一個社員問你這個人你有沒有意見，如果一個人有意見就不行了，所以他的個人資料我們都有，也會嚴格審查。

—(受訪者 J，訪談稿)

J 特別提到，成員之間都會保持緊密相互聯繫，因為活動相當的滿，雖然常見面都是彼此之間聯絡比較少，主要原因是一個星期都會碰到面，除非緊急的事情才會打電話聯絡，不過 J 為人爽快，只要想到有任何問題或者是找對方聊天都會主動和團員連絡，話題內容不外乎都是社團活動的事情。

A 長時間都不在台北，朋友只能透過手機找他，除了問候外還會問他何時要回台北，等他回台北才辦聚會，他說

像我在外地做生意，一個月要和朋友相聚會比較少。就會是他們來找我，如果回台北，幾乎兩三天就一次會和朋友跑來跑去，朋友也是住附近，現在因為在外地工作會比較好見面。平時都只用打手機問問過的如何，要放假回去才能夠和他們見面，都是老同學老朋友了都會無話不談，所以我每次回去一定會找他們。

—(受訪者 A，訪談稿)

他也談到回去和朋友聚會，會讓自己的身心更加愉快，因為以前工作累積的積蓄不多，才會和老婆一起南下來做點小生意，而且兒女都已經成家立業，但是他的經濟來源不多，這點成為他的重擔，怕再老一點就無法再工作，他也不會寄

望兒女會拿錢回家，只求他們能夠照料自己就心滿意足；回到北部之後，便三五好友見面聚會，平日無法見面都會透過手機聯絡彼此。

受訪者 M 目前在教會幫忙工作，平時接觸的對象除了家人就是教會的教友，她很喜歡傳簡訊給朋友與家人，對她來說家人朋友是他的生活重心，她說：

因為我單身所以就是聯絡家人，其它就是教友比較多，以教會為重，我家住在潮州，我以前接觸蠻多的醫生和朋友，還有和銀行之間連繫比較密集。

我做協談的工作，因為我之前是高中的輔導老師，教會姊妹都是協談為主，如果和梁阿姨的話，就是談私人的事情，就是彼此個人的談話。我大部份在做弟兄姐妹協談的工作，所以只要他們有情緒上問題都會打電話來跟我說，我也會給他們一些意見，這已經成為我生活中的一部分

—(受訪者 M，訪談稿)

由於 M 為單身未婚，沒有家庭的壓力，想做什麼事情都非常自由，所謂的協談就是諮商，因為她以前在高中當輔導老師，專門輔導學生，自從進了教會她就幫忙輔導需要幫助的弟兄姐妹，她說大部份教友問題都是在情緒上面她只是聆聽他們的話語，並適時提供意見，此外她喜歡結交朋友，只要認識的對方人還不錯就會相互留下電話，並且時常約姐妹淘出來吃飯。

F 常常去外地進香參拜，宗教信仰已經成為她生活中的一部分，個性爽朗的她，常會接到信徒打來的電話大部分都是在問宗教事情，例如：最近參拜的行程、某座寺廟的神明很靈驗、孩子需要收驚等。此外她也有在玩股票的習慣，她說常常會拿起電話和朋友討論股票要如何買賣，但是她生活重心還是在宗教信仰，每逢初一十五因為要拜拜生意會相當的好，許多信徒會打手機給她說要買多少的金紙，說到這邊她有點不好意思的說「沒有啦，都又朋友關照，生意好也是托神明保佑」。

對受訪者來說，手機看似簡單的工具，卻建立他們個人獨特的文化圈，受訪者 J 在扶輪社擔任重要幹部，社團的生活已經成為他生活中一部份，下班過後忙

著處理社團的事項，在 J 手機中都是社團成員的電話。

受訪者 F 與 M 都是擁有信仰的人，即使兩個人的信仰不同，卻對自己的宗教相當的敬畏，會不留餘力的去幫忙，對她們來說宗教信仰已在心中佔有一席之地。

主要發現受訪者都善於使用手機，幫助自己建立個人的文化領域，而且他們對自己的文化領域非常重視，不過他們的文化建立不是一朝一夕，是慢慢累積形成，手機文化幫助他們在連接社會關係過程中，有某種程度的影響，也讓他們能夠多參與社會上的活動，這種手機文化關係累積，即便到了晚年也不會流失，因此個人人際關係建立的獨特手機文化，可以幫助他們在晚年生活有一個重心的存在，不會因為年老而失去了活力。

2.人際關係拓展

在手機使用目的中談到「人際關係鞏固」，結果後發現手機不僅可以鞏固人際關係也可以拓展人脈，受訪者中有 10 位受訪者運用手機建立龐大的人際關係，而且是以樹枝狀向外發展。

A 回到台北時候會和老朋友見面，每次聚餐的時候老朋友都會帶新朋友給他認識，A 個性雖然豪邁但是對朋友的選擇相當的嚴謹，以前沒有手機的年代都是固定朋友聚會，手機出現後拓展了人際關係，早年在魚市場工作認識的都是漁夫或者市場的商人，固定時間會與朋友聚會，他說：

以前還沒有用手機的時候，朋友都是固定對象，比較少能去認識新的朋友，像我現在都是聯絡台北的家人還有朋友，但對我的人際關係多少有點影響，比較容易認識別人，和不認識的人見面，留個手機號碼也比較方便，熟了以後就會一起出去玩或者去泡茶。

—(受訪者 A，訪談稿)

只要一回到台北，A 就顯得特別高興因為可以看見闊別已久的老朋友，也會和新朋友一起去遊山玩水。

受訪者 F 認為自從有了手機以後，她的人際關係也變的相當廣闊，每當到一個寺廟進香遇到談的來對像就會相互留下電話，她說「比以前當然好很多，人跟

人聯繫的關係就差很多，目前用手機有比以前好，沒有比較差！」

受訪者 H 的生活圈簡單，但是個性喜歡交朋友，如果遇到不錯的人他就會和他聊聊，認為適合交往下去就會給對方電話號碼，使用手機超過 10 年以上，這段時間，H 不斷的累積個人脈，10 年下來電話簿超過百位的朋友，他解釋這些都是他日積越累慢慢收集的成果，手機裡面的朋友不一定都是很熟，但是透過這些朋友認識更多人他說。

人際關係會越擴越廣，因為現在手機的通訊錄容量很大，你一直輸入電話量就會越來越多，而且想到的話就會聯繫。其實我個性比較喜歡交朋友，只有不錯的對象，談的來就會往來，有時候需要幫忙，多一個朋友就多一份力。相互之間都會幫忙，請別人幫忙些什麼，往哪裡或要幫我做點什麼。

—(受訪者 H，訪談稿)

H 覺得手機得出現幫忙他拓展自己的人際關係，此外也會帶動身邊的朋友，他也會把認識的朋友介紹給其他人認識，而這些人際關係就逐漸散開，相對的人脈也會更加廣闊。

從這裡可以發現，手機不僅可以鞏固現有的人際關係，更可以拓展人脈，受訪者 A、F、H 透過手機認識更多的人，雖然目的都是各取所需，但是也可以視為一種情感上的交流，意味著老年人的人際關係，可因為手機而帶來不同的面貌與型態，尤其上了年紀的老年人需要朋友與親人的關懷，手機可以成為老年人認識更多朋友的媒介。

3. 生活圈與交友圈的改變

手機的出現讓受訪者們生活圈與交友圈產生了重大的突破，15 位受訪者皆表示有了手機可以更方便地對外聯絡之外，也加強了人與人之間的關係，而生活上的改變就是「方便」，很多事情的處理都必須藉由手機來傳達。

C 表示手機還沒有進入她的世界時候，過的生活沒有太多的樂趣，和朋友的聯繫也沒有很緊密，她提到說：

現在朋友都是用手機在聯絡，現在的交友圈有和以前不一樣，現在人與人之間變的比較短，像我剛剛那出國的朋友就會打電話和我聯絡，他也不知道我辦公室的電話，而且在日常生活，手機可以拿來消耗時間閒聊。

—(受訪者 C，訪談稿)

受訪者 C 生活圈的改變就是平常在外就可以比較多的時間，只要有事情撥打電話給家人，家人就會處理，平時不見的好朋友也會來電問候，或者相約一起出去玩，讓她的生活變的更加豐富。

B 自從參加了美樂佳的直銷後，生活變得更有意思。她說，以前沒有手機的時候人都不好找，出門在外還要找公共電話，有時候覺得很麻煩，有了手機之後朋友不但會常常打電會給她，也找她一起出去玩，出去已又會認識新的朋友，生活圈也變大。

有改變交友圈。比較忙，有人找不到我就比較不忙，有人找事情就很多囉！不是她邀我，就是我邀他，當然就很忙，如果是同學大部分就是約出去玩，像是同學的媽媽就是邀我去美樂佳！

—(受訪者 B，訪談稿)

受訪者 I 認為手機對自己交友圈沒幫助，因為同事朋友都固定在同一個地方，每天都會見到，但他認為手機影響最大的是自己的生活圈，以往沒有手機的時候，連絡家人相當不方便，或者在外面跑業務行程無法即時與部門取的聯繫，有時候遇到緊急的事情會措手不及，手機的出現改變了他的生活方式他說：

交友好像沒有什麼改變，生活圈是有啦，以前沒有常接受到資訊，有時會會接收到資訊，以前沒有找到的同學和同事，因為大家電話都改來改去，就沒有聯絡。

現在有手機就可以透過朋友找到以前的同事和同學，平時的時候還會約出來吃飯錯聚餐，出門在外家人也比較不會擔心。

—(受訪者 I，訪談稿)

受訪者 I 有了手機以後便常往外面跑，因為朋友會相互邀約，即便很久不見的老同學也會打電話向他請安，促成相約見面。

對 A 而言手機對手機影響層面不大，但是已經習慣隨身攜帶手機，而主要的目的就是「方便」找到對方。

對我來說，手機在生活中只有幫助我有一些方便，因為我工作固定，上下班時間也固定，人家來找我也容易找到，大部分時間在家裡，所以滿容易找到的，當然有手機是比較方便一點，彼此也比較容易聯絡，但影響不是很大，我也不會用手機其他的功能，只會「接」和「打」而已，可能是我個人的生活圈比較單純，對我來說這樣就夠了。

—(受訪者 A，訪談稿)

從上述的受訪者內容可以看的出來，手機出現影響了他們的生活圈與交友圈，而所謂的改變方式，主要是讓他們從以往單調的生活轉變為多樣性，可以放心的出去外面，而如果要讓人找到，透過手機便可以聯絡上，交友圈的改變就是原本只有固定的好朋友，但透過朋友介紹進而認識新朋友，有時候會相互留下彼此的電話。

如果有空或者聚會便會透過手機告知，手機認識新朋友時已經成為重要的媒介工具。對受訪者而言，因為早期沒有接觸過手機，而自成一格的生活與交友方式，手機的出現影響了他們原本生活與交友模式，手機儼然成為他們生活中不可缺少的道具。

4. 獲得情感的支持

情感如同線索、人就像一個點，點對點之間的聯繫靠著線連接，不斷的延伸並且組織在一起；此外在社會網絡中發現，「認同」與「支持」為老人維繫社會網絡的主要動力來源，而社群之間關懷也會提供「情緒支持」(emotional support)、「社會網絡支持」(network support)之外，還有「資訊支持」(information support) (Curtona & Suhr, 1992)；社群之間很明顯的會分配與交換支持，老人在社會網絡中透過交換與分配所獲得的支持，進而轉化為聯繫人與人的動力。

15 位受訪者中幾乎每一位對情感相當的重視，大部份的兒女都在外地工作唸書，即使住在同一個屋簷底下，有時也未必相碰面，即使天天遇到，還是會打電話關心問候，情感支持的力量也是老年人會去使用手機的目的之一。

受訪者 N 一個女兒在國外念書，一個在家裡與他同住她很愛自己的兒女，即時兒女人在國外也會定時打電話給她，兒女對她也有著相當濃厚的親情。她說：

如果接到他們的電話心情就會很好，因為孩子就是父母親最好的禮物，因為她們很重要，而且我很愛我的小孩，他打電話給我心情會別的好，至於女兒在國外我偶爾會用手機打給她。

但平時都是 Skype 連絡，因為比較便宜，手機打國外還滿貴的，不過能聽到他們的聲音我真的很開心，做一個母親的就是希望小孩子平安，他們過的好我就好了。

—(受訪者 N，訪談稿)

受訪者 N 來說兒女親情相當重要，她說「當母親的聯絡小孩關心啊，聯絡家裡事情，比如說：妳今天幾點要回家、我今天不回家阿、要做甚麼事，這些都是要聯繫的。」。

會和孩子互動如此親密，是因為婚姻不順利先生有外遇的情況，對她來說打擊相當嚴重，說到這邊受訪者 N 表情一瞬間顯的相當難過，但提到小孩子時候，就恢復了以往的樂觀的表情，因此轉向盡心盡力去疼愛自己的小孩，親情的支持是她每天活動重要來源。

另外受訪者 J 也相當重視家庭生活，雖然忙碌於社團工作，但是對家庭的關心不會減少，對小孩子相當重視；早期他會隨身攜帶手機，也是想讓自己年幼的兒子知道自己的動向，他說即使人在外面，小孩子打電話過來第一句就會問說：「爸爸人在哪裡？什麼時候要回家」。他強調自己想要做好一個父親的角色不希望讓自己的小孩覺得不備受呵護，所以平時有事情在外面也會打電話回家給兒子，他說聽到兒子的聲音自己好像更有了活力。他提到說：

我以前參加扶輪社時經常出門在外，小孩子會問爸爸不在家裡在哪裡？

你就沒有辦法去了解我小孩子不知道父親在哪裡心情!當他不知道,他就沒有信心,這樣是不對的。家人跟朋友的聯繫要比較緊密。

—(受訪者 J, 訪談稿)

說到這邊 J 露出了慈父的笑容,小孩子在他的生命中相當的重要,能聽見太太與小孩子聲音是他最開心的時候,他也說到孩子長大以後,還與自己相當的親近,尤其小孩子在外地唸書,每天晚上都會打電會給他「問他說吃飯了沒有?」「今天過的好嗎」等話語,小小的關心卻讓 J 感到溫暖。

受訪者 G 對股票有興趣,但是並沒有大量買賣,都是小額的投資,平常有空就會和朋友談談股票之類的訊息,也會相互交換。他說:

我偶爾有在研究股票,會和一些同事討論但是都只是消遣娛樂作用比較多,但是每天同事也會打電話和我聊聊說股票今天漲還是跌,因該說每次聊到這個話題已經便成一種興趣,算是一種樂趣。

—(受訪者 G, 訪談稿)

此外在市議會必須要掌握一些員工及主管的動向,因為有時候遇到緊急開會的時會遇到找不到人的狀況,所以平時必須掌握人的動向與資訊,不然遇到委員質詢時候,主管沒有到場會被批的滿頭包,他提到:

人不在辦公室沒關係,但長官要聯繫到比較好,尤其是議員要找某個人來,要趕快連絡請他快點過來,議員有時候要書面資料或者要當面問話,那個人不在現場要趕快打電話去問。

—(受訪者 G, 訪談稿)

從結果看來,支持的類型雖然分爲很多種,但是手機已經成爲聯繫的主要工具,它能夠幫忙受訪者尋求慰藉與關懷,在情緒不好的時候,找到可以抒發情緒的人;在尋求資訊時,一通電話便可以獲取想要的情報和資料,不論情感、資訊的支持都對受訪者有幫助,讓他們能夠舒緩情緒,建立自信心。

另外「支持」可視爲老人活動來源之一,受訪者 J、N 孩子的問候,讓他們擁

有繼續走下去的動力，受訪者 N 也藉著親情的溫暖彌補婚姻所受的傷害。受訪者 G 個性比較急，對事情要求比較高，對於資訊的掌握相當重視，平時與朋友看看股票，要開會的時候馬上找人，變成生活中的一部分，也顯示出資訊支持是他每天上班的動力。

(二) 負面結果

15 位受訪者使用手機的年齡都有超過 10 以上經驗，對手機相當依賴與重視。他們不像現代的年輕人，很早便接觸手機，受訪者都是在 40 歲或者 50 歲才第一次使用手機，而且手機進入了他們原本的生活，產生了重大的改變。由於手機是項便利的科技產品，受訪者有人相當依賴，如果沒有手機在身旁即無安全感的現象，也會打亂原本的生活方式。

1. 過度依賴手機

受訪者 M 是 15 位訪談者之中手機用的最好一位，退休的生活讓她從事想要做的事情，因為單身的關係比較自由，朋友家人都要打手機才能找得到她人，加上自己一個人獨自住在外面，手機已經成為她重要工具：

我的聯繫方式都是靠手機，如果沒有手機生活上會產生很大的影響，因為我單身常常跑來跑去，家人對我而言是一個很重要的部分。

我的姪子姪女會和我用簡訊相互聯絡，手機最主要是讓我跟外界保持接觸，如果沒有手機在身旁，我行動上面會有點困難，別人找不到我，我也找不到對方，說起來算是滿依賴去用手機。

—(受訪者 M，訪談稿)

受訪者 M 在訪談過程中承認自己相當依賴手機的功能，要是沒有手機生活可能會產生一些變化，對她而言可能是一種困擾。

受訪者 G 時常要帶著手機在議會裡面奔走，時常要到各處、室去辦理業務，一個上午都會出現在不同的單位，下班之後要是沒有帶著手機，會覺得混身不自在，他提到：

當然很重要，沒有手機很不方便，以前的對我們都是打公共電話，現在沒有手機就好像沒有路可以走，相當的不方便，平常忘記帶手機很多事情都不能去處理，真的很麻煩。

—(受訪者 G，訪談稿)

以上情況只是其中兩位受訪者的心聲，其他受訪者也有類似的情況發生，以前沒有手機的情況生活上沒有太大差異，現在擁有了手機，又成爲另一個問題的開端，受訪者說平常有依賴手機習慣，生活上很多事情必須透過手機處理，一旦沒有手機，就會不知所措，甚至會出現焦慮情況。

但也有受訪者即使手機不待在身旁也無所謂，A 表示：

出門的時候我比較不想去拿手機，如果出去玩的時候反而更不會想帶手機，因為比較自由，這樣也不會臨時被找回來。

—(受訪者 A，訪談稿)

他認爲手機放在身上也是一種負擔，所以平常時候除要聯絡家人以外才會帶，不然平時去找朋友時都不帶著。

從這兩種不同面向可以發現，使用手機可以分爲兩種「重度使用者」與「輕度使用者」，前者要是沒有手機在身旁，會覺得所有事情都無法處理，甚至會影響到自己的生活及工作，另一個「輕度使用者」認爲手機只是一項聯絡工具，如果沒有了它，生活上還是可以過，不會造成太大的困擾，每天使用時間越長的受訪者對手機的依賴性越高，相對的，使用頻率越低的受訪者依賴性越低。

2 沒有安全感

使用手機之後要是手機沒有在身邊，部分的受訪者會產生緊張還有不確定感，以下幾位受訪者敘述手機如果不在身邊會產生心理問題

受訪者 B 雖然使用手機頻率不高，但是生意必須要即時和廠商聯絡，以前沒有手機的時候還會用室內用電話，可是有了手機以後也有一些困擾，她說：

像是以前沒有摩托車要騎腳踏車那樣不方便，騎腳踏車很累，要騎很遠才會到，沒有手機的話真的很不方便，要打個電話還要跑到很遠去找公用電話，現在沒有手機真的會很慌張，而且會很沒有安全感，那種感覺說不上來。

—(受訪者 B，訪談稿)

此外 C 也有相同的情況，每天都會朋友聊天一個多小時。不論在家還是在外面經常的動作就是找手機，只要其中一隻手機不見，就會急的像是熱鍋上的螞蟻，開始翻天覆地的找手機，要是一時間找不到手機，她的情緒就會陷入焦慮暴躁，她說：

手機就是比較容易聯絡而且比較會有安全感，平常因為很忙碌，帶著兩支手機，有時候手機不見我會很慌，好像有它在旁邊會比較安心，我每天幾乎都在找手機，因為都會忘記把它放在哪裡，手機最讓我放心一點的就是隨時可以聯絡到小孩子，用手機比較好找人，而且還可以知道對方的狀況，朋友聯絡比較頻繁就會常去關心對方，比較容易知道對方的狀況，如果沒有手機的話會比較擔心無法聯絡到家人。

—(受訪者 C，訪談稿)

沒有手機在身旁會產生「不安感」，必須透過手機的連繫才能獲取「安全感」，重度的使用者已經視手機為重要的民生必需品，如果沒有手機會容易「焦慮」，並且會產生嚴重的「不安感」，生活的步調可能會被打亂掉。從上面的受訪者可以發現，手機不見會造成部分的焦慮以及沒有安全感，對老年人而言這樣的問題會造成心理上的負擔。所以過度使用手機有這種困擾，因此手機的使用還是必須依照個人的狀況去使用。

小結：

發現長期使用手機的老人，一旦沒有手機在身邊會產生「不安」、「焦慮感」，手機已經融入老人的生活中成為重要的社交工具，此外手機在老人中所扮演的角色如同汽車一般，不可或缺的生活必需品。

老人在手機使用上通常不會過度要求，能夠接聽方便為主，功能則為選項。

手機的介面操作會影響老人學習意願，加上受到身理的變化，有時候在操作手機上會遇到困難。

另外從正反兩面的結果得知，手機在使用的正面結果，有助於受訪者拓展人際關係、獲的關心、生活圈與交友圈的改變；但是另外一個負面的結果會造成受訪者心理上的壓力與產生不安全感，過度的依賴手機會讓她產生焦慮與不安。

科技的確可以幫助老人，透過手機使用老人尋找到個人的社會網絡，並且運用網絡增進人際關係與個人情感，有助於老人邁入高齡時期不會因社會的適應不良而感到身心焦慮，因為科技的便利性，促進老人在參與社會網絡之中更容易取的所需要的心靈慰藉並紓解寂寞，所以新科技可以幫助老人與社會關係更加緊密，新科技不斷創新的時代中，高齡族群使用者以不容忽視。

第五章 討論

第一節 科技與高齡化社會關係

世界各國目前正面臨著人口老化的問題。因此，老人的社會適應問題以及老人照顧的問題皆受到世界各國的密切注意與關懷，對老人的研究已經成爲一種顯學。在台灣老年社會提早來臨了，這種趨勢更加需要關注。高齡社會照護的需求必然會跟著改變，科技正是填補社會照護的良好工具，科技中的手機是便利的工具，廣泛用於聯絡，可以有效的拓展人際關係，老年人善用手機能夠有效解決生活上的問題，並且能夠加強人與人之間的情感。

老年人最大的風險不見得是健康狀況問題，而是孤立感，老年人需要能經常和朋友、親人聯繫溝通。資通訊科技的進步，應該能讓高齡者以可行且負擔得起的方式與周遭的世界保持聯繫。

根據統計 2006~2010 年間亞太各國手機使用率有 16% 的成長率，以年齡層分布來看，五十歲到六十歲以上的佔 20% (中時行銷知識庫，2011)。主計處調查報告台灣正式進入老年社會是在民國 106 年，高齡人口比重將達 14% 正式進入高齡社會，114 年升逾 20% 進入超高齡社會，屆時高齡人口使用手機人口會超過 25%。

有的老年人有著良好的社會關係，但有的則是與社會脫節，因爲老化經常伴隨著能力、健康的衰退以及經濟和社會資源的喪失，而科技則有潛力能夠提升人的能力、健康與生活品質，以科技來解決老化問題幾乎是很自然的思考將老人福祉科技早期發展的目標和定義兩項重要特徵之一：「設計開發產品、服務與環境，以提升高齡者的健康、完整的社會參與、獨立生活的能力，進而增進其生活品質。充分說明科技可協助解決高齡人口生活品質問題。

本論文研究老人、社會資本、科技三者之間關係，藉由受訪者提供的親身需求，提供社會關照老人社會問題的解決方向。

本研究發現老年人透過手機能夠迅速的累積個人的社會資本，並且應用在社會當中，對他們而言手機不僅是生活工具，也是鞏固人際關係的重要關鍵。另外研究發現，新的事業、更多收入、或只是讓自己保持活躍，都是許多老年人退休後持續工作或擔任志工的原因，年紀較大的工作者也許對工作環境帶來了新的挑戰，會造成這樣的原因，是老年人退休後所造成的不安感，以至於希望能夠與社會多接觸。如果親人不在身邊，不安全會越來越重，而手機的出現填補了心中的

不安，他們運用手機與親人朋友保持聯繫，過程中也無形累積了個人的社會資本，老人透過社會資本不僅是想獲得其中的利益，最主要希望能夠獲得關心與支持，讓晚年的生活不再孤寂。

第二節 科技與社會資本

科技社會中的社會關係，會隨著科技的使用呈現出不同的樣貌，老人使用手機建構出的社會關係如同蜘蛛網向外擴張，手機不僅是重要媒介也是強化社會網絡的重要角色。老人透過手機建立的社群關係，依據職業、興趣、產生不同的文化，在文化中會進行支持的「分配」與「交換」，而最終結果是透過支持與認同維持個人的社會網絡。

老年人如何運用手機累積個人的社會資本，社會的基本定義就是人際關係及利益的交換，透過累積獲得想要的資源並求回饋。在研究中發現，手機還沒有問世的時候，老年人已經有固定的社會關係與社會資本，但適當運用手機可幫忙鞏固人際關係，也能幫助他們增加個人的社會資本。

從人際關係來看，社團活動中新朋友或社團團員都有一定的交情，原本擁有人際關係在互動中，就會如蜘蛛形狀向外擴張，手機可方便交換資訊，快速找到新朋友，在時這候就形成社會資本最大關鍵，網狀的社會資本就形成。

另外研究還發現，家人與情感的支持也能夠讓老年人們生活的更好，社會資本中很容易忽略家人的支持是一項社會關係，但本研究訪談中發現，15 位的受訪長者因為家人的親情支持而保有活動力，手機不僅能立即連繫，表達關懷，也能經由簡訊，讓無法及時交談之長者與親人或朋友能維繫，正是現代忙碌社會中，長者與子女聯繫最重要管道。

本研究中一半的老年人會去使用手機另一項動機是因為工作上的需求，現在法定退休年齡已提升至 65 歲，訪談中許多長者，或因為興趣或因為生活需求於第一職場退休後，仍持續以另種方式工作，手機是他們可隨時獲得之最佳聯絡工具，使他們隨時隨地能夠緊密聯繫，經由工作的需求進一步認識更多的人。

人脈與人情是累積社會資源重要的因素，訪談中，發現多位老年人在擴張社會資本過程中充分的運用手機，他們遠較退休後只在家中不與親朋好友或社團接觸、不常使用手機者，有個豐富的社會網絡。

最後從生活圈層面，本研究訪談老年人普遍認為早期的生活作息方式已經固

定，但是手機問世以後對他們的生活改變相當的大，起先不習慣使用手機，到沒有手機生活會不方便，這一個層面的關係改變相當大，也顯示出科技能夠改變老年人的生活方式。手機的介入可加快速累積資本。而這一層資本是無形中看不到的，它卻存在老年人的手機之中，生活內容都隱藏在手機之中，生活的方式一旦改變相對的資本的累積方式也會產生無形的變化，手機對老年人的優點，是手機的便利性極高，他們隨時可掌握資源，也認為是一種被綁住的困擾；而過度依賴手機對社會資本的累積也可能會無形中流失掉，因為手機只要不見或者無法聯繫，原本習慣方式建立的資源也可能消失。但是手老年人經由使用手機可累資社會資本這點是可以被採信。

本研究重點在「觀察手機在維繫老年人的人際關係中所扮演的角色」與「檢視老年人如何運用手機累積個人的社會資本」。林南對社會資本提出四項能夠累積個人豐沛的資源的四項要素：「訊息」、「影響」、「社會文憑」、「強化」。結合通訊科技產品之無遠弗屆、快速通聯，使林南這四項要素的影響力更為驚人。

過去之社會資本理論中強調人際關係與社會網絡之間的聯繫，都是以「人」為主體，並沒有納入科技媒介。實務上，高齡社會已經降臨，科技是服務人群，而社會資本的最終目的就是要人能夠身心愉悅保持健康。因此，「社會資本」、「老人」、「科技」，是密不可分三角形關係。

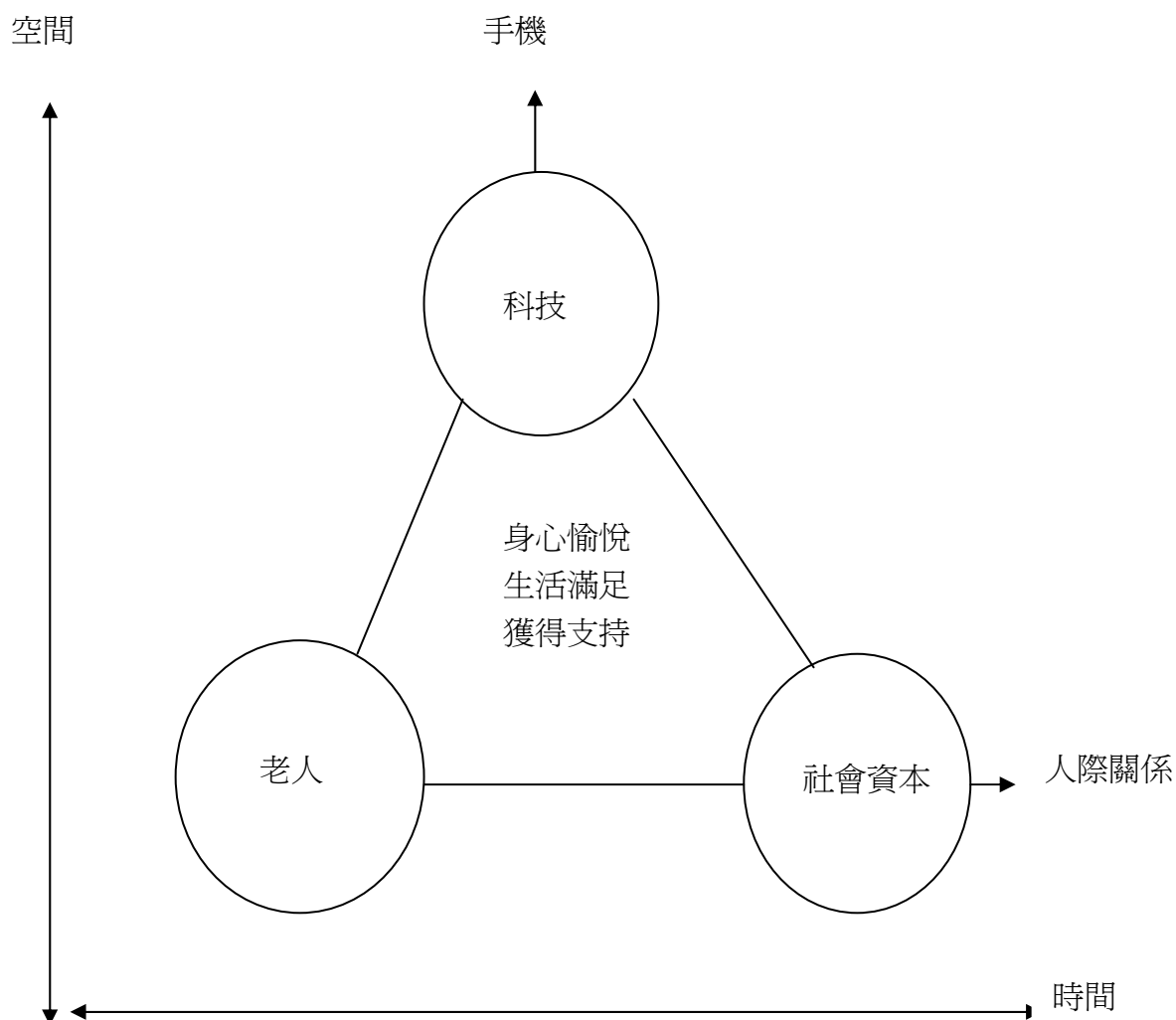
本研究結合科技與社會資本的概念，從分析中可以看到老人實際的運用手機在生活週遭，手機的使用幫助他們拓展社會資本，訊息與影響代表個人能夠掌握的社會資本；社會文憑的強化是在鞏固個人的人際關係。

手機使老年人有更多的社會資源，本研究分析發現，手機不僅聯繫老人與社會之間人與人的關係，老人透過手機認識更多的朋友外，也保持家人之間聯繫，讓老人身心感到愉快，也有助於老人延年益壽。科技的發展就是要讓人類的生活過的更好。近來少子化的現象，銀髮族人數比例也增多，老年人體能受限制，更需要藉由科技輔助，建立專屬社會網絡，經由人群互助，除了可減輕政府及家庭負擔提升老年生活品質，手機易用價廉，效能明顯，更值得重視。手機廠商應該多配合年長者視力衰退，聽力變差發展專屬老人用的手機，銀髮族的市場有的無限商機。

透過科技的應用幫助老人的生活更好，在晚年時不會與社會產生脫節，讓年長者不僅能自立，更能經由手機互動協助他人與社會更加緊密結合，讓他們有更

好、更多社會資本愉快的生活下去。

第三節 研究意涵



本研究的問題在研究「觀察手機在維繫老年人的人際關係中所扮演的角色」與「檢視老年人如何運用手機累積個人的社會資本」這兩點問題。但首先從林南社會資本提出四項能夠累積個人豐沛的資源的四項要素：「信息」、「影響」、「社會文憑」、「強化」。這四項要素都是建立社會資本的重要根基，結合通訊科技產品，這四項要素的影響力更為驚人。

社會資本理論中都是人際關係與社會網絡之間的聯繫，都是以「人」為主體，並沒有任何的科技媒介，而社會資本的最終目的就是要人能夠身心愉悅保持健康。另外文獻中提及的老人與科技，三者可以做一個相呼應的連接，「社會資本」、「老人」、「科技」，三者如同三角形關係密不可分，層層的相關文獻一環扣著一環，最後對照分析結果來呼應文獻

從本研究的發現到科技、老人、社會資本三者之間的三角關係，繪製了以上的結構圖。首先從三角圖形中發現老人透過科技累積社會資本，最終尋求的就

是身心愉悅、生活獲得的滿足、情感上獲得的支持。這三項對老人來說相當的重要，雖然林南強調社會資本最後目的是要獲取利益，但老人希望透過社會資本讓自己的生活變得更快樂。就研究發現來看，利益是爲了讓老人更有動力能夠走下去，但是從圖表可以發現，隨著年齡增加，老人的社會資本有可能會越來越多，但是礙於年齡的關係，增加到了某個程度就會停止。另外，根據最新社會資本研究中發現，社會資本能夠幫助個人獲得愉快，並能夠促進身心健康，研究指出社會資本除了能夠獲取利益外，對個人生活上會有影響。

從本研究受訪者顯示出越年輕的老人對於自己的工作更有衝勁，但也有受訪者年齡已高達 65 歲卻也有著強烈的事業心，積極開拓人生的第二春，但是大部份的受訪者表示，希望能在 65 歲以後退休享清福，如果繼續工作目的，也是希望不要與社會脫節。

在研究過程中可說是困難重重，部份老年人年紀大，接觸科技產品經驗較少有排斥使用跡象，而且對於陌生人有某種程度的警戒心，所以訪談不易。因此本研究一開始，就時常到附近的活動中心陪老年人說話聊天，剛開始他們對於年輕人到活動中會感到驚訝，因爲活動中心來往的人都是老年人居多，很少會遇見年輕人，一段時間相處下來，他們才會敞開心房願意與訪談者交流。

訪談採用隨機詢問的方式，問他們有無在使用手機，使用的近況如爲何，訪談大綱就在這時候慢慢的形成。過程中逐漸發現老年人對於科技會有抗拒的心理，他們一直認爲科技是年輕人的專屬品，他們不主動去使用。但也有老年人已經使用一段時間，雖然對手機功能不太熟悉，只使用接聽功能。

活動中心的初步訪談結束後，開始從身邊親戚朋友介紹其他的老年人，並且逐一訪談。在活動中心與較年長的老人相處過後，正式訪談過程中面臨的問題比較能夠掌握，遇到比較不願意配合或偏離話題的老年人，都必須耐心的詢問，訪談稿經由多次訪談後修正不斷更新，最後歸納出訪談大綱。

第四節 結論

本研究結合科技與社會資本的概念，從分析中可以看到老人實際的運用在生活週遭，其實他們原本就擁有專屬個人的社會資本，但是手機的應用幫助他們拓展社會資本，並且獲得資源。訊息與影響代表個人能夠掌握一定的社會資本，並且去運用或更多的資源；社會文憑與強化在鞏固個人的人際關係。

本研究分析發現，老年人的人際關係在沒有手機的通訊年代已經建立，但是手機成爲他們生活中的一部份，對外對內都需要靠手機維繫，人際關係的擴展也是託手機功能之賜。手機不僅聯繫人與人的關係，老人透過手機認識更多的朋友外，也保持家人之間聯繫，這樣的情況會讓老人身心感到愉快，也會有助於老人能夠延年益壽。

老人使用手機並非爲了趕搭時尚潮流，而是科技的發展就是要讓人類的生活過的更好，近來少子化的現象增加，銀髮族人數比例也逐年增多，在這樣得情況更需要重視，許多手機廠商已經開始生產專屬老人用的手機，而且銀髮族的市場有的無限商機，另外科技與人類之間的關係更爲密切，因此透過科技的應用幫助老人的生活更好，在晚年之時不會與社會產生脫節，而是能夠讓他與社會更加緊密，讓他們愉快的生活下去。

第六章 研究貢獻與限制

第一節 研究貢獻

過去研究手機使用者都侷限在年輕族群上面，以老年人為對象研究相當的稀少，而相關的研究都是以健康照護議題為居多，早期曾經有學者以室內電話為議題來討論，本研究第一次運用社會資本理論觀念並結合老年人使用手機，檢討關聯性議題。

研究發現除了破解社會對老年人不會使用科技產品迷思，也發現新科技可以幫助老年人在生活上獲得更大的幫助，並且能夠拓寬個人的社會關係，不會因為邁入老年後與社會漸漸脫離。另外也發現老年人的社會資本從沒有手機的年代就已經鞏固，手機的出現只是幫助他們增加新的資本關係，老年人的社會資本相當重要，因為到了晚年時候，這些社會資本可以幫助他排憂解悶，此外研究發現手機在老年人晚年生活中成為重要的生活幫手。

第二節 研究限制

本研究依照過往的文獻逐一探討，在國內對於老年人的研究不少，但是在針對科技使用上相對較少，因此借鏡國外相關文獻，但因為文化區域性的不同只能做為參考指標，另外本研究的族群職業比例上不一，個人的工作背景也會影響，因此在研究上也產生限制。

此外在尋找老年人過程中，年齡的分布不夠老，願意配合的受訪者少之又少，年齡更大的老人礙於生理與心理的退化，無法去進行訪談。所以本研究中的老年人年齡較輕（大約平均年齡 65 歲左右），研究中的老年人定義依據文獻，與現實中的老年人實際有落差，但參考文獻與社會定義，將老年人設定為 60 歲以上民眾為主。本研究另一項限制就是無法找到年紀更大的受訪者。

第三節 未來研究建議

未來研究可以將老年人使用手機的狀況與年輕人去做比較，本研究中的老年人在年齡上屬於輕老年人的族群，未來可以老年人的年齡 65 以上作為基礎並且深度的去探討，年齡越大的老年人所做出來的研究結果，會更具有意義與代表性。

另外台灣的人口密度高居世界第二(千萬以上人口國家)，目前城鄉中手機使用率差異極大，南北縣市人口職業分佈也大不相同，特別的是年輕人為了就業，

都往城市移動，相對高比例老年人分佈於鄉下城市，這些高齡長者的手機使用與社群關係是可更深入研究之一環，經由了解需求，提供更好環境是我們共同的責任。

參考文獻

中文

王樂成、林祐盛、葉欣怡（2002）《網際網路與社會》。台北：弘智文化（James Slevin.[2002].The Internet and Society.）

江劉鑾（2007）《行動通訊市場與手機生命週期之探討以台灣市場為例》，國立東華大學高階經營管理研究所，碩士論文。

沈桂枝（2001）。《活動型老人之社區參與行為與社會支持之相關研究》，國立台北醫護研究所，碩士論文。

李宗派（2003）《老人保健與啓能發展》。台北：實踐大學學術研討會論文集。

李長樺（2001）。〈國內行動電話基地台建設所面臨的困境〉，《智慧財產權管理》，29，14-19。

辛榕芝（2005）。《老人社區照顧支持網絡之探討：以台南縣佳里鎮嘉福村里關懷中心為例》，中正大學社會福利所，碩士論文。

吳榮義（2004）。《人口老化的機會與挑戰》。台北：行政院經濟建設委員會

呂寶靜（2000）。〈老人朋友網絡支持功能之初探。〉《社會政策與社會工作學刊》，4（2），43-90。

林南（2005）。《社會資本》。台北：弘智。

林佳蓉，（2001）。《老人生活滿意模式之研究》，台北國立體育學院體育研究所，碩士論文。

周玉慧、楊文山、莊義力（1998）。〈晚年生活壓力、社會支持與老人生活健康〉
《人文及社會科學集刊》，10(2)，227-265

金映玉譯（1990）。《如何享受老年》。台北：遠流。

胡幼慧（1996）。《質性研究》。台北：巨流。

徐震、林萬億（1986）。《當代社會工作》。台北：五南圖書出版公司。

許巴萊（1999）。〈無線商機—無線網際網路市場爭霸戰(三)〉，《無線電界》，
81(5)，96-99。

許瑞娟（2008）。《老人活動參與、社會支持與生活滿意度之研究》，台灣大學，
碩士論文。

莊嬭夙（1999）。《角色壓力社會支持與工作投入之關聯性研究》，長庚大學管理
研究所，碩士論文。

張家銘、林祐聖、葉欣怡（2005）。《社會資本》。台北：弘智文化（Nan
Lin.[2001].Social capital: a theory of social structure and action.）

陳心怡（2004）。〈以社會關係網絡分析客家人工作貧窮問題〉。行政院客家委員
會獎助客家學術研究計畫。

陳肇南（1999）。《老年三寶：老本、老伴與老友》。台北：中研經濟所。

陳秀蓉（2003）。〈手機文化之探討〉。《生活科技教育月刊》，36(2)，66-72。

葉淑娟、施智婷、莊智薰、蔡淑鳳（2004）。〈社會支持系統與老人生活滿意度之
關係—以高雄市老人為例〉。《中山管理評論》，12(2)，399-472。

詹浚煌(1996)。《老人的家庭互動關係之相關因素探討——以退休公務人員為例》
國立中正大學社會福利學系，碩士論文。

蔡淑瑩（2001）。《台北市居家老人生活空間與環境體驗之探討》。國立台灣大
學建築與城鄉研究所，台北。

蔡琰、臧國仁（2008）。〈熟年世代網際網路之使用與老人自我形象與社會角色
建構〉，《新聞學研究》96，1-43

蘇健華（2003）。《科技未來與人類社會：從 Cyborg 概念出發》。嘉義縣：南華
大學社會所。

英文

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. G. Richardson (Ed), *Handbook of theory and research for the sociology of education*, pp. 241-258. New York: Greenwood Press.

Cohen, S., & Will, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychology Bulletin*, 98(2), 310-357.

Cutrona, C. E., & Suhr, J. A. (1992). Controllability of stressful events and satisfaction with spouse support behaviors. *Communication Research*, 19, 154-176.

Glaeser, E. L., Laribson, D., & Sacerdote, B. (2000). The Economic Approach to Social Capital. Harvard Institute of Economic Research Discussion Paper Number 1916.

Kanayama, T. (2000). Ethnographic research on the experience of Japanese elderly people online. *New Media & Society*, 15(2), 267 - 288.

Kriem, S. M. (2009). Mobile telephony in Morocco: a changing sociality. *Media, Culture & Society*, 31(4), 617 - 632.

Lesser E. L. (2000). Leveraging social capital in organizations. In Lesser E. L. (Ed), *Knowledge and social capital: Foundations and application*, pp.3-16. Boston:

Butterworth Heinemann.

Lin, N. (2001). *Social capital: A theory of social structure and action*. Cambridge University Press.

Lin, N. (2001). *Structural analysis in the social sciences*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Wellman, B. (2001). Physical place and cyber place: The rise of personalized networking. *International Journal of Urban and Regional Research*, 25(2), 219-252.

網站資料

內政部統計處（2009）。統計報告重要參考指標，內政佈統計處。上網日期 100 年 4 月 30 日。取自 <http://www.moi.gov.tw/stat/gender.aspx>

國家通訊傳播委員會（2010）。99 年度電信統計圖表，國家通訊傳播委員會。上網日期 100 年 4 月 30 日。取自 http://www.ncc.gov.tw/chinese/gradation.aspx?site_content_sn=1967&is_history=0

國家通訊傳播委員會（2010）。99 年行動通信業務營運概況，國家通訊傳播委員會。上網日期 100 年 4 月 30 日取自 http://www.ncc.gov.tw/chinese/gradation.aspx?site_content_sn=1972&is_history=0

經濟部通訊產業發展小組（2009）。台灣通訊 M 指標。上網日期 98 年 8 月 5 日 取自 http://www.communications.org.tw/edm/ceo/tempshow.php?unit=12#69_177

行政院研究發展考核委員會（2003）。上網時間 98 年 6 月 20 日 取自 <http://www.rdec.gov.tw/mp100.htm>

中時行銷知識庫（2011）。上網時間 100 年 6 月 20 日 取自 <http://marketing.chinatimes.com/ItemDetailPage/MainContent/05MediaContent.aspx?MMContentNoID=65522&MMMediaTypes=OMMEDIA>

附錄表格

附件一：遭到剔除受訪者基本資料

編碼	性別	年齡	居住地	學歷	職業	使用手機年齡(年)
P	女	55	高雄	高中	無業	5
Q	女	50	台南	國中	甜品店老闆	6

附件二：正式訪談的受訪者基本資料

編碼	性別	年齡	居住地	學歷	職業	使用手機年齡(年)
A	男	58	台北	專科	魚販	8
B	女	56	嘉義	專科	早餐店老闆	6
C	女	56	高雄	高中	公務員	9
D	男	61	彰化	碩士	房東	18
E	女	60	彰化	大學	業務員(退休)	16
F	女	55	高雄	專科	金紙店老闆	9
G	男	60	高雄	碩士	公務員	10
H	男	62	高雄	大學	公務員	12
I	男	63	高雄	大學	議長助理	10
J	男	65	高雄	大學	公務員	10
K	男	67	高雄	大學	公務員	10
L	女	56	高雄	高職	軍公教	10
M	女	56	高雄	大學	退休高中老師	10
N	女	56	高雄	大學	退休國中老師	10
O	男	55	嘉義	專科	台塑員工	11

資料來源：本研究整理