

青年輔導研究報告之一三三

九十一年國內青年參與志願服務 現況調查

行政院青年輔導委員會
中華民國九十二年四月 編印

九十一年國內青年參與志願服務 現況調查

研究主持人：	張	菁	芬
協同主持人：	王	文	瑛
	許	素	彬
	伍	志	明
研究助理：	張	瑞	真
	侯	雯	琪

行政院青年輔導委員會委託
靜宜大學青少年兒童福利系執行
中華民國九十二年四月編印

摘要

儘管國內參與志願服務之風氣尚未興盛，但志願服務人口不斷增加的情形下，顯示志願服務的地位及角色的重要性，其中在志願服務人力資源以青少年為最。因之，目前青年從事志願服務情形，志願服務對青年、非營利組織之影響，青年從事志願服務及服務學習之模式、經驗，以及目前各團體組織提供志願服務內容措施均值得觀察與研究。本研究除了瞭解 12-30 歲青年志願服務參與情形之外，更特別針對 12 至 18 歲以下之青少年從事「服務學習」(service learning) 的情形予以探析。

因此，在研究方法上，本研究是以問卷調查法為主，並以文獻分析為輔。前者為進行實地資料蒐集，後者則作為研究架構建立之基礎。換言之，本研究採量化研究的方法以了解青年志願服務之參與現況之動機、參與困境、服務模式與內容。

研究調查發現：具不同特質類別之青年，其參與志願服務之差異達顯著水準；對志願服務動機、對志願服務認知之差異達顯著水準；參與志願服務類型之差異達顯著水準；參與服務學習之差異達顯著水準；且對於政府志願服務法令措施的看法之差異達顯著水準。本研究並將此次青年參與志願服務之調查發現與本年度之國民生活狀況調查（內政部，2002）結果進行比較，以分析 12 至 30 歲之青年及青少年參與志願服務之情形與整體國民參與志願服務之相似或差異情形。

再而，依本研究發現具體指陳當前青年參與志願服務遭遇之困境：過去一年的參與率普遍偏低、對志願服務之認知尚待釐清、對法令政策瞭解的不足、缺乏協調整合網絡、工作內容缺乏彈性、缺乏志願服務相關訓練、無志工保險、學校缺乏相關的服務學習課程及同儕參與的影響性大。最後，具體提出促進青年參與志願服務與服務學習之建議，包括：對政府的建議、對青輔會的建議、對機構的建議及對學校的建議。

關鍵詞：志願服務、服務學習、志願主義、青年、青年志工、臺灣

Youth People Participate Voluntary Service Work :

Survey and Research

ABSTRACT

The International Year of Volunteers 2001 (IYV 2001) has indeed affected Taiwanese youth voluntary service in several different respects. Although the Taiwanese government has encouraged the voluntary sector to contribute to social welfare for several decades, there was not a popular work. Hence, this paper aims to analyse the way in which youth voluntary service has been developed and implemented in Taiwan. Also, discussing the evolution of Taiwanese voluntary work policy can provide us with a chance to answer the second question of this paper: how far the voluntary service work has been implemented in youth people.

This project begins by discussing the development of voluntary work in the UN and Taiwan before we move to analyzing the survey results and findings. The research methods mainly relied on survey. The empirical data not only tried to explain how many youth people participate voluntary service work, but also explain the way in which voluntary service work has been affected by youth citizens' attitudes. Then, considers how the Taiwanese government has encouraged the voluntary sector under welfare reform and how far the Voluntary Service Act has been understood by youth citizens. Nevertheless, there are several weaknesses which need to receive attention since the voluntary service has been implemented in Taiwan. The concluding section of this paper seeks to analyze the obstacles and prospects for youth people participating voluntary work action in Taiwan.

Keywords: Volunteer, Volunteerism, Youth People, Voluntary Service Work, Service Learning, Taiwan

目 錄

第一章 緒 論	1
第一節 研究主旨	1
第二節 背景分析	2
第三節 名詞界定	2
第二章 文獻探討：志願服務、志願主義與服務學習	7
第一節 志願服務的起源與發展.....	7
第二節 志願服務的特性與功能.....	14
第三節 志願服務的類別.....	15
第四節 志願服務的理論.....	16
第五節 志願服務的動機分析.....	18
第六節 志願服務與服務學習.....	20
第七節 小結.....	21
第三章 研究方法及步驟	22
第一節 研究方法	22
第二節 研究架構與研究假設	24
第三節 問卷設計說明	26
第四節 資料處理分析	27
第五節 研究進度	28
第六節 研究貢獻	28
第四章 基本資料分析	29
第一節 樣本分析.....	29
第二節 參與志願服務情形分析.....	31
第三節 參與志願服務工作意願分析.....	39
第四節 對志願服務認知之分析.....	44
第五節 小結.....	48
第五章 參與志願服務情形	50
第一節 不同類別（青年組、少年組）對參與志願服務情形之分析.....	50
第二節 不同地區別（北、中、南、東部及外島）對參與志願服務情形之分析.....	52
第三節 不同教育程度別對參與志願服務情形之分析.....	52
第四節 小結.....	53

第六章 參與志願服務工作意願.....	60
第一節 不同類別（青年組、少年組）對參與志願服務工作意願之分析	60
第二節 不同地區別對參與志願服務工作意願之分析.....	61
第三節 不同教育程度別對參與志願服務工作意願之分析.....	62
第四節 小結.....	63
第七章 志願服務的認知.....	70
第一節 不同類別（青年組、少年組）對志願服務認知之分析.....	70
第二節 不同地區別對志願服務認知之分析.....	72
第三節 不同教育程度別對志願服務認知之分析.....	73
第四節 不同年齡別對志願服務認知之分析.....	75
第五節 整體志願服務認知之分析.....	76
第六節 小結.....	77
第八章 志願服務與服務學習及法令與政策的看法.....	94
第一節 少年組對志願服務與服務學習之分析.....	94
第二節 青年組對法令與政策看法之分析.....	99
第九章 結論與建議.....	109
第一節 研究發現.....	109
第二節 本研究發現與國民生活狀況調查之比較.....	112
第三節 青年參與志願服務的困境.....	115
第四節 建議.....	116
參考書目.....	122
附錄一：聯合國大會第五十六屆會議（2001年8月14日）.....	127
附錄二：聯合國大會第五十六屆會議（2002年元月10日）.....	141
附錄三：聯合國大會第五十七屆會議（2002年10月17日）.....	146
附錄四：施測學校名單.....	149
附錄五：國中、高中（職）學校數及班級數.....	151
附錄六：國、高中（職）分層抽樣.....	152
附錄七：少年組問卷.....	154
附錄八：青年組問卷.....	161
附錄九：青年志工問卷分析變項需求.....	168
附錄十：志工人力銀行與志願服務儲值推動情形及初步架構之建議.....	170
附錄十一：『國內青年參與志願服務現況調查』座談會 會議記錄.....	174
附錄十二：期末報告審查意見及回應.....	188

表 目 錄

表 1-1 青年界定之國際比較.....	3
表 2-1 最近一年內參與社會公益活動及捐血捐贈財物情形.....	9
表 2-2 國民最近一年內參與社會公益活動之項目.....	12
表 2-3 志願服務參與動機表.....	19
表 4-1-1 性別.....	29
表 4-1-2 年齡.....	29
表 4-1-3 居住縣市.....	30
表 4-2-1 最近一年參與過志願服務工作情形.....	31
表 4-2-2 平均每星期服務幾小時（不包括往返時間）.....	31
表 4-2-3 您是否參加過志願服務訓練.....	32
表 4-2-4 曾參與過的志願服務類型.....	33
表 4-2-5 參與志願服務的主要服務性質.....	34
表 4-2-6 參與志願服務的途徑.....	34
表 4-2-7 目前參與志願服務方式.....	35
表 4-2-8 參與志願服務工作的內容（工作內容是否可自由選擇）.....	36
表 4-2-9 您所參與的志願服務，有無志工保險.....	36
表 4-2-10 參加志工的聯誼活動（包括正式及非正式的聯誼活動）.....	37
表 4-2-11 參加志願服務活動的滿意度.....	37
表 4-2-12 志願人員工作安排的滿意度.....	38
表 4-2-13 參加志願服務工作可以學到不同社會經驗的看法.....	38
表 4-2-14 參加志工可拓展自己生活範圍的同意度.....	39
表 4-3-1 影響參與志願服務的原因.....	40
表 4-3-2 參與志願服務最主要動機.....	40
表 4-3-3 參與志願服務與家人相聚時間的變化.....	41
表 4-3-4 影響參與志願服務的原因.....	41
表 4-3-5 影響參與志願服務的原因.....	42
表 4-3-6 參與志願服務的時間.....	42
表 4-3-7 想參與志願服務的類別（包含已參與及未參與志願服務）.....	43
表 4-3-8 希望參與志願服務的地方.....	43
表 4-3-9 希望每個星期用多少時間來參加志願服務.....	44
表 4-3-10 未來一年內參加志願服務工作意願.....	44
表 4-4-1 自願貢獻時間為他人服務的一種活動同意與否比例.....	45
表 4-4-2 志願服務是不計報酬的付出同意與否比例.....	45
表 4-4-3 志願服務可獲得自我成長同意與否比例.....	46
表 4-4-4 志願服務是一件光榮的事同意與否比例.....	46
表 4-4-5 志願服務會善有善報同意與否比例.....	47

表 4-4-6 志願服務可以使社會更和諧同意與否比例.....	47
表 4-4-7 參與志願服務需先接受訓練同意與否比例.....	48
表 4-4-8 台灣地區參加志願服務人數自覺多少比例.....	48
表 5-1-1 不同青年組、少年組與最近一年是否參與過志願服務工作之卡方檢定.....	54
表 5-1-2 不同青年組、少年組與平均每星期服務小時之卡方檢定.....	54
表 5-1-3 不同青年組、少年組與參與志願服務主要性質之卡方檢定.....	55
表 5-1-4 不同青年組、少年組與目前參與志願服務方式之卡方檢定.....	55
表 5-1-5 不同青年組、少年組與目前參與志願服務工作內容彈性之卡方檢定.....	56
表 5-1-6 不同青年組、少年組與其參與志願服務有無志工保險之卡方檢定.....	56
表 5-1-7 不同青年組、少年組與目前參與志願服務工作內容彈性之卡方檢定.....	57
表 5-2-1 不同地區別與是否參加志願服務訓練之卡方檢定.....	57
表 5-2-2 不同地區別與是否參加志願服務的主要性質之卡方檢定.....	58
表 5-3-1 不同教育程度別與最近一年是否參與過志願服務工作之卡方檢定 (少年組).....	58
表 5-3-2 不同教育程度別與是否參加志願服務訓練之卡方檢定.....	59
表 5-3-3 不同教育程度別與是否參加志願服務的主要性質之卡方檢定.....	59
表 6-1-1 不同青年組、少年組與目前參與志願服務主要動機之卡方檢定.....	64
表 6-1-2 不同青年組、少年組與參與志願服務和家人相聚時間長短之卡方檢定.....	64
表 6-1-3 不同青年組、少年組與參與志願服務和家人關係變化之卡方檢定.....	65
表 6-1-4 不同青年組、少年組與參與志願服務和朋友關係變化之卡方檢定.....	65
表 6-1-5 不同青年組、少年組與希望每星期用多少時間參加志願服務之卡方檢定.....	66
表 6-1-6 不同青年組、少年組與未來一年內參加志願服務意願之卡方檢定.....	66
表 6-2-1 不同地區別與參與志願服務主要動機之卡方檢定.....	67
表 6-2-2 不同地區別與未來一年參與志願服務意願之卡方檢定.....	67
表 6-3-1 不同教育程度別與參與志願服務主要動機之卡方檢定 (少年組).....	68
表 6-3-2 不同教育程度別與希望每星期用多少時間參與志願服務之卡方檢定 (少年組).....	68
表 6-3-3 不同教育程度別與未來一年內參與志願服務意願之卡方檢定 (少年組).....	69
表 6-3-4 不同教育程度別與參與志願服務和家人相聚時間長短之卡方檢定 (青年組).....	69
表 7-1-1 不同青年組、少年組之對志願服務認知之 t 檢定.....	78
表 7-1-2 不同青年組、少年組之對志願服務認知 t 檢定之平均數事後比較.....	79
表 7-2-1 不同地區別對志願服務認知之 F 檢定.....	79
表 7-2-2 不同地區別對志願服務認知 F 檢定之事後比較.....	80
表 7-3-1 不同教育程度別對志願服務認知之 F 檢定 (少年組).....	81
表 7-3-2 不同教育程度別對志願服務認知 F 檢定之事後比較 (少年組).....	81

表 7-3-3 不同教育程度別對志願服務認知之 F 檢定 (青年組)	82
表 7-3-4 不同教育程度別對志願服務認知 F 檢定之事後比較 (青年組)	82
表 7-4-1 不同年齡別對志願服務認知之 F 檢定	83
表 7-4-2 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較	84
表 7-4-3 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較	85
表 7-4-4 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較	86
表 7-4-5 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較	87
表 7-4-6 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較	88
表 7-4-7 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較	89
表 7-4-8 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較	90
表 7-5-1 不同青年組、少年組對整體志願服務認知之 t 檢定	91
表 7-5-2 不同地區別、教育程度別、年齡別對整體志願服務認知之 F 檢定	91
表 7-5-3 不同地區別對整體志願服務認知 F 檢定之事後比較	91
表 7-5-4 不同教育程度別對整體志願服務認知 F 檢定之事後比較 (少年組)	91
表 7-5-5 不同教育程度別對整體志願服務認知 F 檢定之事後比較 (青年組)	92
表 7-5-6 不同年齡別對整體志願服務認知 F 檢定之事後比較	93
表 8-1-1 學校是否強制規定參加志工服務學習課程	94
表 8-1-2 是否參與過學校服務課程	94
表 8-1-3 參加服務學習課程的方式	95
表 8-1-4 參與服務學習是否有引導課程	95
表 8-1-5 對於學校服務學習課程之參與意願	95
表 8-1-6 學校服務學習課程變化方式	96
表 8-1-7 您認為學校是否應該開設志願服務相關課程	96
表 8-1-8 畢業後願意參加志願服務意願	96
表 8-1-9 不同教育程度別與學校課程應如何變化之卡方檢定	97
表 8-1-10 不同教育程度別與是否有參與學校課程以外的志願服務之卡方檢定	97
表 8-1-11 不同教育程度別與畢業參加志願服務的意願之卡方檢定	98
表 8-2-1 是否了解民國九十一年一月政府頒佈「志願服務法」	99
表 8-2-2 學校教育應該開設志願服務相關課程	99
表 8-2-3 志工招募由誰辦理合宜	100
表 8-2-4 志工訓練應由誰辦理合宜	100
表 8-2-5 志願服務人力資源的資料庫由誰辦理合宜	101
表 8-2-6 志願服務團到偏遠地區服務應由誰辦理合宜	101
表 8-2-7 志願服務團到每外地區服務應由誰辦理合宜	102
表 8-2-8 志願服務如何擴大	102
表 8-2-9 不同性別與目前參與志願服務方式之卡方檢定	103
表 8-2-10 不同教育程度別與志工招募應由誰辦理之卡方檢定	104
表 8-2-11 不同教育程度別與志工訓練應由誰辦理之卡方檢定	105

表 8-2-12 不同職業別與志工訓練應由誰辦理之卡方檢定.....	106
表 8-2-13 不同職業別與建立志願服務人力資源資料庫應由誰辦理之卡方檢定	107
表 8-2-14 不同職業別與建立志願服務人力資源資料庫之卡方檢定.....	108
表 9-1 不同青年組、少年組從事志願服務現在況摘要表比較.....	110
表 9-2 不同教育程度參與志願服務之情形	110

圖 目 錄

圖 3-1 研究架構圖.....	25
------------------	----

第一章 緒 論

第一節 研究主旨

青年參與志願服務不僅影響青年的價值觀、生涯規劃與自身發展，並影響大眾生活品質；在錯綜複雜及利益糾葛之社會，提供緩衝力量，增加「社會資本」，注入社會新血輪，公民社會得以健全發展。為求在國內有效發展青年志願服務工作，我們不能忽略時代的轉變，更應釐清時代的特質，以便青年志願服務工作能在國內順利推展。再而，近幾年來，我們發現志願服務其實方興未艾，即使政府有再好的福利措施永遠不可能滿足每個人實際的需求。人生的種種橫逆非固定的方案所可以全部涵蓋，因此我們可以說青年志願服務永遠有無可限量的發展空間。

可知，目前青年從事志願服務情形，志願服務對青年、非營利組織之影響，青年從事志願服務之模式、經驗，以及目前各團體組織提供志願服務內容措施均值得觀察與研究。本研究目的可分述如下：

- 一、了解青年從事志願服務現況。
- 二、青年從事志願服務之困境。
- 三、青年從事志願服務之影響。
- 四、青年從事志願服務之模式與內容。
- 五、對現行志願服務內容措施（包括志願服務法）提供建議。

第二節 背景分析

國內於 2001 年通過「志願服務法」闡明志願工作者之權利與義務並說明志願服務運用單位的權責及服務品質的促進。而觀諸國際情勢，除聯合國 2001 年訂為「國際志工年」之外，更有一系列的研討會及相關活動的進行；而美國的「國內志願服務法」及荷蘭的「全國志願服務政策」等應闡明國際社會對志願服務之重視。

儘管國內參與志願服務之風氣尚未普及（內政部，2001），但志願服務人口不斷增加的情形下，顯示志願服務的地位及角色的重要性，其中在志願服務人力資源以青少年為最。青年透過志願服務具學習的意涵。如學者 Ilsley（1990）指陳，志願服務能提供無限的學習機會，包括正式的學習課程中所學習到新的技能及實用的知識；從服務經驗中檢視自我的信念及服務的理念等。就青少年而言，志願服務之學習符合了學習的特質與服務的重要性。因之，本研究除了瞭解青少年志願服務參與情形之外，更特別針對 12 至 18 歲以下之青少年從事「服務學習」（service learning）的情形予以探析。

志願服務之另一個特色為多面向的學習方式，以培育少年、青少年及青年具備成人學習及服務學習的特色。其中，如 Knowles（1980）提出，成人是自我導向的成熟個體，而志願服務可培養青少年透過學習成為受到別人尊重的獨立的個體。Wilson（1993）更指陳，志願服務組織具備學習的組織氣氛，經常藉由與人互動及工作經驗積累等從事學習。因之，志願服務屬於組織情境下的實作經驗學習，透過經驗的學習，個人能參與計畫學習的方法、時間及目標，且是一種藉由與他人互動而來的學習成果。

可知，目前青年從事志願服務情形，志願服務對青年、非營利組織之影響，青年從事志願服務之模式、經驗，以及目前各團體組織提供志願服務內容措施均值得觀察與研究。

第三節 名詞界定

一、青年的定義

青年期是對青年的生理、年齡和社會民俗認可的標定。依人體生理發育過程劃分，青年期始於男、女的性成熟期。由於時代、民族、國家和法律類別的不同，青年期年齡界限的規定也不一致；中國有關青年年齡界限的規定下限一般為 14 25 歲，上限在 25 35 歲之間；而聯合國科教文組織則把青年的年齡上限延至 30 35 歲。世界部分國家有關青年年齡界限的規定如下表 1-1：

青年範圍的界定迄今無一致的標準依循，有以年齡為標準、有以精神狀態為標準、也有以生理狀態為標準，就生理及心理成熟與發展的觀點而言，青年應以年滿 18 40 歲者為限（社會工作辭典第四版，2000）依據少年事件法之第二條

指稱：本法稱少年者，謂 12 歲以上 18 歲未滿之人。而依據少年不良行為及虞犯預防辦法之第二條：本辦法適用於 12 歲以上 18 歲未滿之少年（青少年兒童福利政策與法規彙編，1990）

表 1-1 青年界定之國際比較

國家或地區	青年的年齡下限（歲）	青年的年齡上限（歲）	青年的年齡跨度（歲）
日 本	12	25	14
美國及北美 大陸	男 13 15 女 12 14	24 25 21 22	12 10
拉丁美洲	15	24	10
蘇 聯	14	30	17
羅馬尼亞	15	29	15
保加利亞	15	28	14
波 蘭	15	29	15
坦桑尼亞	15	24	10
東盟各國	13	29	17
中華人民共 和國	14	28	15
臺灣	12	45	33

資料來源：中國大百科全書：社會學，1993

曾華源和許翠紋（1995）在『青少年福利政策規劃之探究』中，因其研究目的在探究青少年福利服務之供給狀況與問題，並分析能否配合社會發展之需要，進而提供建議，以作為政府規劃青年福利政策之參考，因此研究中所指稱的青少年，依我國少年福利法之界定及委託單位的需求，將青少年定義在年滿 12 歲至 18 歲之少年（曾華源、許翠紋，1995）。

若以生命週期的觀點來看，少年階段是涵蓋在廣義的少年期之下，是處於兒童及成人時期間的過渡階段，由於難界定其始末，因此一般而言，多採用少年福利法的年齡界定方式，是指 12 歲以上未滿 18 歲之人，而在馮燕、張紉（2001）『少年後期生活風格之研究—以高中職階段學生為例』中，其研究目的是要瞭解高中（職）學生之生活風格現況，且從一般高中（職）學生生活風格反映之現象與內涵，找出可以協助少年後期者順利發展之策略，因此在研究中將少年後期定義在 16 18 歲階段，此階段的研究對象正值高中、職、五專階段的學生（馮燕、張紉，2001）。

嚴祖弘、賴志超、黃世明（2001）在『休閒活動對在學青少年行為之影響及輔導策略之研究』中，其研究目的是探討影響青少年參與休閒活動的因素及探討青少年參與休閒活動對建立自我效能信念的效果；且希望研究之結果有助於青輔會擬定未來施政之參考，及提供青少年休閒輔導工作者之參考。依據少年福利法，少年的定義為 12 歲以上未滿 18 歲之人口，因此『青少年』的年齡範圍應包

含自 18 歲而再往後延伸出的一段年齡，且考量青輔會之業務需要因此將研究對象界定在 12 歲 22 歲間的人口，且根據民國 88 年少年身心狀況調查顯示，全國少年人口中在學者約佔有 92%，因此在研究中將研究母體定義為『全國 12 歲至 22 歲之在學青少年』（嚴祖弘、賴志超、黃世明，2001）。

在梁朝雲、周韻采、黃明輝（2001）『在學青少年使用網路行為分析及輔導策略之研究』中，其研究目的是為了要瞭解青少年族群的上網動機與使用行為，以及他們對網路資源的看法和自我覺察能力，且分析鼓勵上網的利弊得失，以及政府干預的適切性與可行性，因此在此研究的網路使用者方面，研究群依照委託單位（青輔會）的要求，將青少年族群年齡界定在 12 25 歲（國中到大學）（梁朝雲、周韻采、黃明輝，2001）。

綜論之，少年期是每個人一生中必經的過程，亦是指一個人繼續兒童期到進入成人期的過渡階段；是人生中一個最重要的關鍵期。在英文中有關少年常用的名詞有：Adolescent，Youth，Teenager。其中 Adolescent 是由拉丁文演變而來，意指成長，漸近成熟或長大至成熟，其中隱含有成長及各方面的成熟；而 Youth 通常指的對象較不特定，包括少年甚至成年前期都屬之；Teenager 則是目前美國最普遍用來指 13 19 歲之年輕人。從生物學的觀點來看，少年是指一個人在生長發育的過程中，所達到年齡階段的概稱，一般生物學家認為少年期大約是從 11、12 歲 15、16 歲之間的階段。從法律的觀點來看，在法律上所謂的少年，各國法律對其界定並不一致，一般而言，常被用來區分少年與成年的年齡是 18 歲；從我國少年法治的觀點來看，訂定 12 18 歲為少年期，其原因乃為配合刑法上的責任年齡，所以將最高年齡定為 18 歲，且依我國學制，12 歲已接受完國小六年義務教育，對自己行為的善惡已具備大致可辨別的能力，因此將最低年齡定為 12 歲（趙雍生，1997）。

- （一）生理學的定義：青年期開始於在兒童晚期生殖器官和第二性徵開始轉變。青春期的結束和生殖系統的成熟有關連。男孩的預兆是睪丸陰毛的生長和骨骼的改變；女孩則是卵巢的成熟和定期月經週期的來臨。
- （二）有辨識力的定義：獲得技能是指人可以使用符號、抽象和複雜的問題解決的計策。孩童進入發展思考的過程是在直接的環境中發展對具體或看得見的物體有獨立的思考，包含抽象的思考，他們會思考品質上的不同且因此顯露出進入青年期。雖然這個討論是理論的且被許多的專家支持；在青年期的開始測量辨識力的轉變是困難的，關於青年我們的經驗是這個過程是逐漸的。
- （三）社會學的定義：關於青年期的開始和結束，社會學的定義通常有許多不同的標準。
- （四）融合的定義，青春期或性成熟的開始就如同青年開始使用社會的標準。有時這個開始是透過通過一個正式的儀式。青年期的結束和成人期的開始或許有不同的定義在不一樣的社會標準下，儘管

一個男孩在 18 歲或更年輕時也許能夠進入軍隊，但他或許不能喝酒、不能沒有父母的同意而結婚，或是沒有選舉權。因此，複合的階段也許會被要求在青年適當的被定義為成人之前。

- (五) 按年代順序排列和折衷的定義：有些作者要避免以前定義上的問題會藉由使用簡單按年代順序排列的定義，或是一個有關青年的折衷定義。按年代順序排列的定義關於生命中的第二個十年，以青少年而言是太簡單。關於這個時期的開始和結束，它有所限制和也許會產生錯誤的假定。前青春期 10 歲也許不是青年最佳的考慮，然而 22 歲住在家裡、上學、完全依靠父母經濟支持或許是較好被認為是青年晚期。折衷的研討有一項爭議，複合的展望或面向應該被結合，但會產生測量和前後矛盾的問題。特定的，這個定義在使用上可以有極大的範疇。假如你對於青年期的開始和結束確明定義的標準有爭議，你可以設定關於青年標準在制定法律、教育、服務和可利用的資源方面包含和排除的程度。青年早期是中學或國中；青年中期是高中那幾年；青年晚期是大學、工業學校訓練、徒弟身份、或軍方服務的時期。關於青年時期是一個關於專業教育廣大的期間，在這個時期他們剩下對於家庭經濟的依賴或其他機構提供部分的經濟支持去完成更高的工業訓練 (Gerald R. Adams, Thomas P. Gullotta, Carol Markstrom-Adams, 1994)。

因之，青年期處於 12 14、15 27、28 歲，是個體從不成熟發展到成熟的過渡時期。可分為青年初期 (14、15 17、18 歲) 青年中期 (17、18 24、25 歲) 青年晚期 (24、25 歲 27、28 歲)，中晚期進入成年期 (大華百科全書第四冊 地球上的生命 (下)，1995)。青年期是介於兒童期與成人期之間的發展階段，由 11、12 歲生理成熟開始至法定成年為止。青年期是由兒童成長為成人的過渡時期，青少年既非兒童又非成人，所以社會學家也將其稱為『邊緣人物』，其行為特性是情緒不安定、感覺敏銳、行為不平衡、或過度誇張、或過度羞怯 (雲五社會科學大辭典第九冊，1976)。

誠然，各國因國情其對青年之定義有所差異，如行政院青年輔導委員會於民國八十七年修正核定的輔導青年參與志願服務計畫中，將青年界定為年滿十八歲至未滿四十五歲之在學或社會青年；及該會民國八十九年修訂的「行政院青年輔導委員會推行青年參與國內地區志願服務實施要點」中，將青年志工界定為年滿十五歲至未滿四十五歲之在學或社會青年。再而，行政院青年輔導委員會於民國九十二年度「推動中等學校參與服務學習補助要點」及九十二年度「鼓勵民間團體推動青年參與志願服務暨服務學習補助要點」將青年界定為十二至三十歲。而青輔會的「青少年白皮書」中指出，「青少年」所涵蓋的年齡範圍雖缺乏明確的界定，但通常係指十二歲至十八歲之間的青少年。該「青少年白皮書」乃以十五歲至廿四歲年齡層的人口作為分析的對象。本研究為配合行政院青年輔導委員會

推動青年參與志願服務暨服務學習，將青年界定為 12 至 30 歲階段，以作為調查青年參與志願服務情況之準則。本研究考量當前推動服務學習主要以國高中及大專院校之就學青年為主，因之，為兼顧對國高中（職）學生參與志願服務暨服務學習之情形，以及青年對 2001 年通過之志願服務法及當前推動之志願服務調查之需要，本研究調查將青年再細分為 12 至 18 歲之少年組及 18 歲以上至 30 歲之青年組，以利問卷調查之進行。

二、志願服務之意含

志願服務名詞之使用具相當的差異，中文常用志願服務、志願工作、義務工作、義務服務、志願人員、志願工作者、志工、義工等，英文則常用 Volunteerism, Volunteering, Voluntary Service, Voluntary Action, Voluntary Work, Volunteer 等(李政恩, 2000; 陳尹雪, 2002)。而志願服務之意含如美國社工協會(1986)對所謂志願服務所下的定義：「一群人追求公共利益，不計酬勞，本著自我意願與選擇而結合，稱之為志願團體，參與這類團體者稱之為志願人員」。志願工作人員則指「凡有組織、有目的、有方法的在調整與增進個人對環境適應的工作稱為社會服務，參與者個人因志願相近而不計較酬勞收入者稱之」(黃蒂, 1988)。

志願服務之重點在於：「追求公共利益，不計酬勞」，其實範圍奇大無比，再依蔡理事長漢賢的話來形容：志願服務「其大無外，有無限可開拓的空間；奇小無內，意識改造最重要...人不分老少，個個可參與；地不分城鄉，處處都能展開、時不分苦樂，刻刻發揮作用；物不分貴廉，樣樣可捐獻」。因之，志願服務之定義因不同研究者而大同小異。以上之各個定義亦可由 2001 年通過的志願服務法呈現更具體的說明：

民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

第二章 文獻探討：志願服務、志願主義與服務學習

第一節 志願服務的起源與發展

志願服務的觀點，無論在西方、中國或台灣，皆有相當久遠的發展歷史。中國的志願服務傳統以消極性的救濟為主。其中，僧侶、寺廟及仕紳所提供的慈善性的協助行為。誠然，人類最早開始合作，常會面對及共同解決一些險惡的環境；隨著時代的變遷，此種互助行為逐漸開展為以個別社區（community）或結社（association）的形式促進某些共同的福利。

現行的志願服務乃源於西方的福利思潮，其中以基督教之愛、正義、憐憫之教義期許人們促進共同福利。而工業化及現代化更促使志願服務的興起；其中，結社自由的倡導及多樣化的志願組織出現，以提供個人及社區不同的服務措施（林萬億，1983：17）。

一、公民社會與志願服務

個人慈善性及隨機性的志願服務乃在人類發展早期已有之，主要由血緣、宗教及社區活動為主共同發展；而其皆偏向消極性的活動。於二次世界大戰後福利國家的擴張時期，政府扮演著積極服務提供的角色；即使相關的志願服務亦是由政府推動（Brilliant，1995；曾華源，1999）。1970年後期，福利國家危機使政府重新思考其角色與服務介入的程度與範疇；進而公民社會概念及西方福利社會（welfare society）概念的興起，亦是志願服務於1980年代後期以降成為一股莫之能禦的民間力量及社會活水。相繼而起的是各式各樣志願組織的成立並大量運用民眾志願參與服務，有助於社區意識的培育及社會責任的實現。

二、志願主義（volunteerism）的興起

在社會福利志願部門日益突顯的趨勢之下，志願主義（volunteerism）被廣泛地討論，Kramer指出，志願主義是一組價值和結構，前者是志願工作者主義，即主張公民應參與政策制定、計劃、辯護，募款或直接協助他人等活動。後者是志願組織，依其功能可分為：其一：志願性社團；其二為志願機構（傅仲民，1991：294）。誠然，志願主義實際上為多面向的；可能是意識型態的、組織的或志願工作者的。

1980年代以來，志願主義之所以受到青睞，主要之源於福利國家的危機及效率的要求及供需均衡。在福利國家危機之下，政府財政赤字而迫使福利預算受到刪減，使得因財政壓力而產生公共服務的不足，社區生活水平亦產生下降趨勢。而市民參與公共服務彌補因政府財源困境而產生公共服務不足之部分問題。

在福利國家危機之下所衍生的除政府財政支出減少之外，更產生「私有化」（privatization）及契約外（contract-out）服務的產生。誠然，有別於政府機制，受委託的單位採效率經營管理及創新模式提公共服務，其中，最常見的是聘用志願工作者以降低成本；而政府同時大舉運用志願工作者提供公共服務。

誠然如前述，財政困境之下並未因此降低人民的需求；因之，在面對「食之者眾」而又「經費不足」的兩難之下，新興的自助團體、非營利組織以補政府之不足。在以上之推力及助力之下，志願主義逐漸普及。

三、台灣志願服務：

誠如前所述，台灣早期的志願服務為消極救濟的與傳統的血緣、宗族及社區有很大的連結，而真正蓬勃且多元的發展為解嚴之結社自由及市民社會的興起。同之，可將台灣志願服務簡略劃分為 1960 年代以前稱為志願服務的「萌芽階段」，此階段的志願服務以救濟貧窮及難民或無依者為主，以消極及慈善的方式進行，其中，宗教扮演著重要的角色。1970 年代到 1980 年代則進入「發展年代」，此階段乃在台灣經濟發展之際所孕育的一股力量，早期的志願服務組織面臨到獨立運作並與原本國外總會之關係再建構及財務自主的議題，如 CCF。而新興的志願服務團體及社區服務與社區工作亦積極推動以凝聚市民社會。於 1980 年代後期至今可稱為「多元階段」，由於社會發展多元化，以及解嚴後的結社自由及社會鬆綁，而政府亦面臨服務及民眾需求的多元化，因之志願服務議程多元相貌於台灣的市民社會中產生一股強大的潛在力量。

「志工台灣」(Volunteering Taiwan) 的概念在總統大選中被提出與討論，聯合國也宣佈 2001 年是國際志工年，因此公私部門正規劃相關活動，加以宣揚志工的理念與精神，可見台灣志願服務的發展，已逐步與全球志願服務的思潮接軌。再加上我國的「志願服務法」也已於 2001 年元月三讀通過。

論諸當前志願服務在台灣推動之情形，「台灣省省民對社會福利措施意向報告」指出，平均起來約有四分之一（24.44 %）的省民曾參與志願服務；參與服務的主要原因依序為「可以幫助他人，貢獻社會」、「純粹為了服務別人」、「做好事，積陰德」、「可以結交朋友」及「可以充實自我」。其中住中部區域參與程度最高，而南部區域最低；總的來說，參與程度較高者的側寫圖似乎是這樣的：男性參與較女性為高；35~45 歲年齡者、大專以上程度、有配偶者、專業人員、每月平均收入在十萬元以上者，以及有信仰者，較傾向於志願服務。若以服務的種類區分，本省省民志願服務依順序主要是貢獻心力於「社區守望相助服務」、其次是「社會服務」、「交通服務」、「文教服務」、「醫療服務」、「其他服務」(鄭讚源，1997)。

從內政部的統計資料顯示，台灣地區約 25 % 的國民最近一年內有參與社會公益活動。有參與社會公益活動者的比例，就年齡而言，以 40~59 歲者的 31 % 最高，以 20~29 歲者的 17 % 最低 (內政部 2000 : 30)。就最近一年內曾參與社會公益活動的國民而言，在所有社會公益活動的項目中，最多國民參與的是「公益慈善及宗教團體服務活動」(有 67 %)，其次是「社區服務」(有 44 %)；其他依序是「學校義務服務」(33 %)、「訪問養老院、育幼院、慰問貧病或照顧孤老殘障」(28 %)、「康樂服務活動」(25 %)、「衛生保健」或「諮詢性、輔導性服務」(分別有 15 %)，以參與「義警、義消、民防隊」者最少 (僅 6 %)。除了上述公

益活動項目外，有 13 % 的國民有參加其他公益活動，如 921 搶救和賑災、環保義工等。另外，就所有國民而言，最近一年曾捐贈過財物（含為九二一集集大地震賑災而捐款者）的有 86 %、有捐過血的有 13 %（內政部 2000：31）（詳見表 2-1）。

表 2-1 最近一年內參與社會公益活動及捐血捐贈財物情形

單位：%

項目別	89 年
總計	100.0
未參與者	75.3
曾參與者	24.7
參加項目	
公益慈善及宗教團體服務活動	67.2
社區服務（含巷道清掃）	43.6
學校義務服務	32.5
訪問或照顧孤老殘障者	27.8
康樂服務活動	25.3
衛生保健服務	14.6
諮詢性或輔導性的服務	14.5
義警、義消、民防隊	6.0
其他公益活動	12.8
曾捐血	13.0
曾捐贈財物（含為 921 集集大地震賑災而捐款者）	86.2

註：1.本問題為複選，故百分比合計大於 100 %。

2.捐血及捐贈財務不列入參與社會公益活動項目。

資料來源：內政部（2000）

另外依內政部公佈的志願服務志工隊數與志工人數統計來看，首先依隊數的成長來看，八十六年為 653 隊，八十七年為 737 隊，八十八年為 827 隊，每年平均成長 10 % 以上（內政部，2000）；接著從志工的總人數上來看，八十六年為 23,057 人，八十七年為 26,273 人。八十八年為 31,517 人，每年亦增加 10 % 以上，且八十八年全年的志工志願服務總時數達 440 萬小時（內政部，2000）。此外，若以喜馬拉雅基金會（2000）的統計資料來看，目前國內各類型的非營利基金會共有 1,585 家，其中最多的為文化教育類共有 1,070 家，其次為社會慈善類共 311 家。

四、國際推動志願服務之概況

英國早於 19 世紀及 20 世紀初已形成頗具規模的志願組織，並提供相關的社會服務。誠然，志願組織可以包括工會組織、學校、教會、俱樂部及慈善機構。依此廣義的範圍，目前在英國有超過 350,000 個團體是歸屬於志願服務部門，且其中有 40% 註冊成為慈善機構 (Family Welfare Association, 1994:7)。在英國登記為慈善組織必須滿足英格蘭、或蘇格蘭及愛爾蘭慈善委員(Charity Commissioners) 任命之條件方得設立¹。儘管如此，登記為慈善性的志願組織並非只是居於服務提供者的角色，它亦可扮演著如壓力團體般的對政府的社會政策適時的予以壓力 (張菁芬, 2001)。其中，以英國老年關懷組織為例，其屬於全國性的組織，不僅與地方相關團體結合從事服務的提供，亦同時行動如壓力團體般以改善老人的社會處境(Young, 1995:318)。因此，志願組織除具提供服務展現社會良知 (Society's conscience)(Beveridge, 1942)之外；同時具批判政府服務措施、並給予改變的建議(Young, 1995:326)。

國際推動志願服務工作主要以聯合國志願服務團 (United Nations Volunteer) 為主，聯合國志願服務團不僅發展志願服務方案至各國推動，更積極營造志願與服務工作「永續經營」之理念。其中，以 2001 年為國際志工年 (IYV2001) 為開端，推動重心著力於聯合國所強調的四個目標：促進 (Promotion)、認知 (Recognition)、激勵 (Facilitation) 及網絡化 (Networking) 志願服務。志願服務及國際志工年的推動及辦理的資料繁多。其中，有四個主要的文件：

1. 聯合國理事會於 1997 年宣布國際志工年 (Nov. 1997 A/RES/S2/17)

國際志工年之發起國為日本。乃源於日本 1995 年的大地震時，國內及國際志願服務人員的投入。日本有感於志願服務在當今疏離的社會中所扮演的重要角色，於聯合國中提出推動志願服務及國際志工年之構想。經聯合國代表同意，聯合國理事會於 1997 年宣布 2001 年為國際志工年。並總結國際志工年之主要目標為促進 (Promotion)、認知 (Recognition)、激勵 (Facilitation) 及網絡化 (Networking) 志願服務。

2. 聯合國特別議程文件：促進社會發展(June 2000, S-24/2 annex, Section II, paragraphs 54 & 55)

此文件旨在強化公私部門促進志願服務並參與志願發展；同時亦主張市民參與。其要點有三：

- (1) 建議由政府促進志工參與社會發展
- (2) 發展合理的策略與方案以增強公眾了解志願服務之價值並促進志願主義的推動
- (3) 強化市民參與及私部門支持志願行動

¹事實上，並非所有的社會福利事業皆可登記為志願組織，如 改善失業者的福利並未視為具有慈善目的(Young, 1995 : 316)。

3. 聯合國理事會提出推動國際志工年之重點 (Dec. 2000 A/RES/55/57)

此文件強調志工的價值不僅在社會面，亦對經濟發展有所貢獻。其次，提出政府應思考如何擴展志願行動及強化政府、非政府組織、私部門、聯合國系統及其他相關人士以促進志願行動。最後，並指出 2001 年應舉辦志工相關活動，並於國際志工日（12 月 5 日）應向聯合國理事會提出總結報告。

4. 志願服務與社會發展 (Feb. 2001 E/CN5/2001/6)：此文件強調志工對經濟與政治發展的貢獻。

以上四文件除確定國際志工年的任務外，更強化志願服務的重要性及志工的價值。

聯合國大會為強化國際志願主義及志願服務之推動並永續經營，特別於聯合國大會中提出志願服務相關議題，其中，以第五十六屆會議中秘書長特別針對「支持志願服務工作」提出報告（翻譯全文詳見附錄一）。

國際志工年之活動並非終結志願服務的活動推動，而是志願服務全面推動的開始。如聯合國大會第五十六屆會議的大會決議（翻譯全文詳見附錄二）及第五十七屆會議（翻譯全文詳見附錄三）中特別強調國際志工年的後續行動。

五、青年志願服務的推動

2000 年 11 月 28 日，國際志工年在紐約正式揭幕，聯合國秘書長 Kofi Annan 特別指出「志願主義之核心在於服務的理念、連帶責任與信念的結合，使世界更加美好」。聯合國在其所舉辦的慶祝國際志工年之會議中，亦特別針對青年志工議題從事會前會，以強化青年志工此議題之重要性。整個會議進行中，特別針對各國推動的困境及志願服務評估及研究之議題從事專題討論，以提出相關對策解決當前推動志願服務的阻礙，並協助各國從事志願服務的評估及研究。

環視台灣青年志願服務工作之推動，以行政院青年輔導委員會為主軸辦理之。相關研究方面，「青年對志願服務之看法」的研究報告中顯示台灣十八歲至四十四歲的青年中，只有 19.4 % 曾經參與過志願服務（賴樹立，2001）；但值得重視的是，有八成的青年朋友表示願意參加志願服務，可見還有六成的青年尚未實際付諸行動，這是一個十分值得開發的可貴資源（賴樹立，2001）。

青年志願服務工作者與其他年齡層之志工有何差異呢？針對不同年齡層參與志願服務之項目分析（詳見表 2-2），最近一年內有參與社會公益活動的國民中，近一年內有參加「衛生保健服務」的比例，就年齡而言，以 20~29 歲及 60~69 歲的 21 % 最高，以 50~59 歲者的 8 % 最低。有參加「諮詢性或輔導性服務」的比例，隨教育程度提高而增加。在參加「康樂服務活動、義警、義消、民防隊」及有參加「訪問養老院、育幼院、慰問貧病或照顧孤老殘障活動」者的比例與各項基本特質均無顯著差異。參加「學校義務服務」的比例，就年齡而言，以 30~49

歲者的 39 % 較高，以 50 歲及以上者的 24 % 較低（內政部 2000：33-35）。

表 2-2 國民最近一年內參與社會公益活動之項目

單位：人、%

	年齡	20-29	30-39	40-49	50-60	60-69	70 以上
參與社會公益活動	樣本數	164	316	313	147	63	27
	社區服務	29.8	32.7	41.9	62.0	65.8	59.2
	衛生保健服務	20.7	12.6	13.4	7.6	25.0	13.6
	康樂服務活動	23.1	26.2	25.7	22.7	33.3	20.0
	公益慈善及宗教團體服務活動	64.1	65.9	71.8	69.8	65.3	58.7
	義警義消、民防隊	3.3	7.5	8.2	7.4	0.8	12
	諮詢性或輔導性服務	11.4	14.9	17.7	17.2	14.9	2.8
	訪問或照顧孤老殘障者	25.7	24.3	26.9	32.9	42.8	17.6
	學校義務服務	27.3	39.0	39.6	24.0	26.9	17.3
	其他	6.2	12.2	12.6	14.7	14.7	22.1
未曾參與社會公益活動	83.3	73.5	70.0	67.9	75.4	80.9	
捐血	23.0	12.8	11.1	8.7	5.7	2.4	
捐贈財物（含為 921 賑災而捐款者）	84.8	93.0	90.8	89.3	75.4	64.1	

同時青年與不同「年齡」層的志工在組織承諾上有顯著差異存在。這種差異主要顯現在「51-60 歲」組的志工，其持續承諾顯著高於「30 歲以下」組的志工，而在組織承諾其他層面卻無顯著差異存在（陳武宗、蔡天生，2001）。整體來說志工的年齡越高，其持續承諾也越高。此研究結果與大多數研究發現一致（Suandi，1991；劉明翠，1982；林宛瑩，1995）。造成年輕志工持續承諾不高的原因可能在於年輕人初入社會，一方面對服務機構的理想較高，一方面參與其他機構的經驗較少，若此時發現機構實際情況不如理想時，便容易尋找其他更適合的機構擔任志工，因此其持續承諾自然較低（陳武宗、蔡天生，2001）。至於

「51-60 歲」組的志工一方面因著生命週期(工作、家庭)是在一個穩定的狀況，一方面因其參與志願服務所得到的經驗與精神層面的滿足，都促使其有較高的持續承諾(陳武宗、蔡天生，2001)。

台大社會系於 2000 年曾做過一項「台灣地區青少年參與志願服務工作現況」調查，15-18 歲台灣青少年，有 6.2% 曾參加過志願服務，而有興趣者達 25%，顯示具有發展潛力，也有 28% 受訪青少年不認同學校規定學生須參與志願服務，同時也發現 62% 的學校和 78% 家庭不強調學生參與志願服務。而美國 1999 年有 52% 的 6 至 12 年級中學生參與社區服務，其中有一半是服務學習方案。

青年參與志願服務對青年發展具有多元價值，由上項統計顯示，參與社區服務或志願服務的台灣青年比率偏低情形，探究其原因仍在於 15 歲至 30 歲之間青年適值就學階段，在升學主義主導以及學校並無相關引導機制以及適管道相配合之下，部分大學及中學已將勞動服務或公共服務納入學校課程，以培養學生自律負責、勤勞合作、人文關懷、參與公共事務及回饋社會的精神。目前台北市政府教育局規定高、中職學生每學期必需修習八小時，並列入申請推甄之條件，至於大學部份，九十學年度學生必修服務有關課程的大學已達 20 所，故青年投入服務學習比率還有待開發。現階段教育改革所推動的九年一貫及高中多元入學方案下，鼓勵多元學習、多元發展，結合本會過去推展青年志工之基礎及經驗，導入合適服務學習計畫，提供青年學習場域，激發青年從事社區服務行動，深具發展潛力(青輔會，2002)。

青輔會九十一至九十四年度中程施政計畫中提及，擴大推動以「服務學習」為主軸的青少年參與服務新方向。青輔會過去積極推展青年參與志願服務，於八十九年底增加中等學校服務學習，有鑒於在美國及新加坡的先進國家推展服務學習經驗中，不僅只是教育改革中重要的教學策略，也是青年發展重要工具，故青輔會於九十一年起將推動青年參與志願服務業務轉變為以推動服務學習為主軸，鎖定 15 歲至 30 歲青年為輔導對象，強調以「學習為導向」之社區服務，並以合作、互惠、多元的社會正義為核心價值，青輔會推動初期先以既有的三個主要服務對象：即社會民間組織(NPO)、大專院校服務性社團與中等學校服務學習為基礎出發，再擴大服務學習類型及其他教育階段(青輔會，2002)。建立志工、講師人才資料庫：為因應政府、企業、非營利組織三部門間之資源整合，青輔會積極規劃建立團體、志工、講師人才資料庫，以加強聯繫和人力資源之整合運用。

青輔會為推動青年參與志願服務，九十年並成立「區域青年志工中心」建構全國服務網絡，舉辦全國性志工研討會，如「2001 志工台灣研討會」、「公部門推動志願服務研習營」；在強化青年志願服務組織能力方面，則建立組織評鑑制度、協助組織電子化(e-NPO)；辦理 2001 年 12 月 5 日國際志工日慶祝活動；組團參加國際志工會議與國際接軌，如參加國際志工協會(IAVE)第十六屆年會、參加國際志工協會(IAVE)第八屆亞太會議、參加「世界青年志工高峰會」(World Youth Volunteer Summit)，另外協助成立 IAVE-TAIWAN 作為國際交流窗口；並與國際同步推動全球性志工議題，如國際志工年、全球青年服務日；並推動服務

學習(Service-Learning)方案(青輔會, 2002)。誠然, 青年志願服務有別於一般志願服務, 對青年有多元價值, 經檢討將擴大辦理服務學習, 並加強與教育體系之聯結。同時, 行政院青年輔導委員會為激發青年投入志願服務工作, 將 4 月 26 日至 28 日訂為「全球青年服務日」(Global Youth Service Day, GYSD), 與世界青年攜手同步推動青年志願服務工作。

第二節 志願服務的特性與功能

一、志願服務之特性：

一般論述志願服務多基於三要素：時間的付出、自由選擇及無報酬(林東泰, 1997); 更有學者指陳, 志願服務乃本著「協助他人, 改善社會」所進行的人類服務(蘇信如, 1985); 更是「經由民主的理念, 有計畫、目標, 整合人力、物力、財力資源, 以期達到助人自助的目的」(林東泰, 1997)。再而, 如曾華源、郭靜晃(2001)提出, 志願服務之內涵已被詮釋為是一種本著自由意志、發自己願、利他情操、一種選擇性、不被強迫的服務工作。因之, 志願服務的特質, 如林東泰(1997)所指：

- (1) 在主題方面, 可以是個人或組織;
- (2) 在目的方面, 是為了自我成長及改善社會;
- (3) 在形式方面, 是自由參加、不計報酬的互動過程;
- (4) 在內涵方面, 可視為一種民主互惠的理念, 一種人類服務的活動, 一種動員人力的方式, 一種實踐社會工作的手段。

宋世雯(2000)亦提及, 志願服務具無酬性、社會福利增進及個人自我價值之增進等三種特性(宋世雯, 2000: 12-13)。無酬性並非無償的, 其性質仍可有補貼(subsidy), 如交通費、誤餐費、平安保險(馬慧君, 1997; 黃永明, 1999; 宋世雯, 2000)。而福利增進之特質可由當前政府所制訂的法令及相關的推行法中得知(馬慧君, 1997; 黃永明, 1999; 宋世雯, 2000)。歸結論之, 志願服務具以下之特質：

1. 自發性：是發自於個人內心自動自發的動力, 並不是由他人運用權利或命令的干預、脅迫等方式所產生的助人行為。
2. 利他性：志願服務含有濃厚社會責任的色彩, 是為實踐社會理想、改善社會問題的積極性社會行動, 是一種利他的行為。
3. 互助性：透過個人或團體, 有組織、有計畫地達到互助共濟的目的。
4. 互惠性：服務本身也涵蓋了工作者個人自我成長的動態歷程, 包括擴展見聞、實現個人想法、人際關係促進等。因此, 服務提供者與接受者有著「給」與「取」的互惠關係。
5. 整合性：志願服務的提供, 必須是將人力、物力、財力及智慧加以整合, 同時在人際、團體關係建立下, 經過資源的獲取轉換及組織功能的發揮,

才能有效達到服務的提供。

- 6.目標性：志願服務在目標導向的規則下，始能充分發揮功能。
- 7.非專職性：志願服務是一種行有餘力的助人行為，利用業餘、部分時間從事，不過，卻是持續而長期的投入。
- 8.非專業與專業兼具：多數的志工並不具有專業上的訓練，但是藉著專業的協助，使服務能兼顧到非專業與專業性的層次。
- 9.非報酬行為：志願服務並非是一種以謀求個人經濟利益為主的行為。
- 10.非個人義務性行為：志願服務不是經過法律規定或個人某種必然角色內責任，因此是一種非個人義務性的行為。

二、志願服務的功能：

志願服務工作除消極性的協助社會弱勢者，減少社會問題之外，更積極推動人際間的互動以達終身學習之理想，更進而自我實現的機會。如鐘任琴（1990）所統整之志願服務之六項功能：

1. 支援性的功能：支援現行福利及相關事業之推動。
2. 補充性的功能：協助專業人員提供服務。
3. 替代性的功能：補專業能力之不足。
4. 社會環境提升的功能：志願服務除提供相關之直接性服務外，亦對某些議題扮演著倡導者的角色。
5. 實用性的功能：提供實際協助以滿足案主需求。
6. 整體性的功能：可透過志願服務凝聚個人、團體及整體社會。

總結言之，志願服務實具有公民責任的表現（曾華源，1998），使成員具一定程度情感聯繫的基礎，進而使每位成員對於該社會、社群存在一定程度的認同感與關懷。再而，參與志願服務是人力資源的充分運用，且是實踐終身學習之表現。

第三節 志願服務的類別

由相關文獻（張英陣，1996；林東泰，1997；陳定銘，1999）等對於志願服務加以分類。其中，張英陣（1996）主要針對於政府部門運用志工從事之服務。而陳定銘（1999）則考量社會需求而將志工分為不同的類別。林東泰（1997）則針對服務性質及實施領域，將志願服務分類。其中，陳定銘（1999）將之分類為：

- （1）社會福利類：老人服務志工、殘障服務志工、兒童服務志工、青少年服務志工、生命線志工等。
- （2）文化類：文化志工、古蹟導覽志工、社區文史工作室志工等。
- （3）教育類：愛心媽媽服務對志工、導護志工、張老師志工、圖書館志工、大專院校志願服務隊等。
- （4）警政類：義警、義消、義交。

- (5) 環保類：生態保育志工、道路認養、公園認養、資源回收等。
- (6) 其他類：依基金會性質招募的志工、聯合勸募的志工、宗教團體的志工、醫生護理人員的義診、律師或會計師提供法律與財稅問題的義務諮詢服務-----等項且無所不包。

主計處（2001）年的國民生活狀況之調查則將志願服務活動分為：

- (1) 社會福利服務（包括身心障礙者、老人、婦女、少年、兒童、低收入戶、單親家庭、綜合等福利服務）。
- (2) 環保及社區服務（含巷道清潔）。
- (3) 教育服務（含學校義務服務）。
- (4) 醫療衛生保健服務（含醫院服務）。
- (5) 文化休閒體育服務。
- (6) 諮詢性或輔導性服務（如張老師、生命線）。
- (7) 消防及救難服務（含義消、民防隊）。
- (8) 交通服務（含義警）。
- (9) 科學服務。
- (10) 合作發展。
- (11) 經濟服務。
- (12) 研究服務。
- (13) 志工人力之開發。
- (14) 聯合活動之發展。
- (15) 志願服務動之提昇。
- (16) 其他。

此外，亦有學者針對志願服務的內涵，採取直接服務與間接服務的角度分類（呂又慧，1994）：

- (1) 直接服務：是直接針對目標人口群提供服務，例如少年法庭的大專輔導員、在宅服務員、義務張老師、醫院病房巡迴圖書服務或探視慰問人員、輔導員及自助團體的成員間的相互支援等
- (2) 間接服務：服務對象為不易具體範定的群體，多透過間接的服務使目標人口群受惠。如從事機構內行政事務的協助、規劃服務方案、以及為案主群的權益而有倡導行動等。

由於每個機構目標不一、功能分化程度之不同，故志願服務也可能是多元化的。

第四節 志願服務的理論

對於志願服務之參與，可由不同的觀點論述之（許世雨，1992；林東泰，1997；黃翠蓮，1999；李政恩，2000）。包括需要滿足理論、利他主義、效用理論、人力資本理論、交換理論、期望理論、社區化理論。

（一）需要滿足理論（need fulfillment theories）：

心理學家馬斯洛（Maslow）曾經指出，人類的需求是一種金字塔型的分布，如果一個需要獲得滿足那個需要就不再是動機因素，而會被另外一個更高的需要所取代。他認為要滿足理論最足以解釋人們參加志願服務的動機。雖然一些研究者曾對馬斯洛的假設加以質疑，但馬斯洛的需求理論仍是對組織有興趣的研究者引用最多的理論之一。

（二）利他主義（altruism）：

利他主義長久以來被認為是人們參加志願服務的主要理由之一。傳統的觀念認為利他主義就是無私的行為或對他人所做的犧牲奉獻，但是像史密斯（Smith, 1981）卻認為並沒有完全的利他主義。當人們說自己基於利他的理由而參與志願服務時，只是不承認屬於利己部分的理由。因此，利他行為應該說是個人在提高他人的滿足中同時也滿足了自己，且並不期望得到回報。

（三）效用理論（utility theory）：

「最大可能的效用」為此一理論的立論基礎。如經濟學家所謂的效用，就是「一個人將他的資源，配置在一個最有利的位置上」，換句話說，就是期望得到「最大可能的效益」。效用理論比利他主義更具一般性，認為滿足的來源有很多種，志願服務的特色之一就是充分的自由選擇性，而參與志願服務工作往往使人也得到一些好處。

（四）人力資本理論（human capital theory）

人力資本理論是效用主義的另一種形式，強調付出與獲得的關係及運用投資的概念。人力資本的投資是「藉著增進資源以影響人們未來金錢或物質收入的活動」（Becker, 1964）。如在職訓練，輔導就學、醫學照顧、協助解決移民問題等，這些投資可增進工作技巧、知識、健康，甚至增加收入，因此，人們往往因為想得到這些而參與志願服務。獲得任何一種知識技巧都可說是參與志願服務的動機。

（五）交換理論（exchange theory）：

交換理論與效用理論相似，都把個人行的「代價」和「利益」列入考慮，所不同的是，也將時間的條件列入考慮。當報酬大於付出代價，則人們往往會採取行動。行為是利益取向，而利益可能是金錢的，也可能是非金錢的。一個機構是否招募到所需要的志願服務人員，端賴是否能提供適當的回報。報酬與付出代價因人而異，然而，報酬可成為人們參與的動機，而「付出的代價」卻往往使人卻步。

（六）期望理論（Expectancy Theory）：

期望理論和效用理論、人力資本理論、交換理論立基於相同的基礎：「回報」。一個人的行為是基於對將來可能得的一種期望而有的產物。例如志願服務人員預期從與他人互動的機會，對組織、社區、工作環境奉獻的機會中得到滿足。動機受到期望的影響，當一個人相信期望必會實現的時候，即產生行為。

期望理論又稱做手段理論 (Instrumentality Theory)。基本前提是動機由個人的期望強度與個人價值組合而成，其重點在志願服務人員參與服務之動機與個人的期望、個人信念及價值觀極為相關。

(七) 社會化理論 (Socialization) :

在人生的過程中個人的社會化主要是受家庭及同輩團體的影響。當受到父母與同輩團體的價值觀灌輸與影響時，塑造了個人的行為模式。社會化主要發生在兒童及青少年時期。不過，成人在工作、求學或參加團體活動時亦會產生社會化。當人們認為參與志願服務的行為是他們角色的一部份時，即受社會化的影響。假設說人們經過社會化而參與志願服務，這樣的推論是合乎邏輯的。

參與志願服務的人員不僅具有強烈的利他動機，更有自我成長、社會經驗、建立自尊、人際關係、貢獻於有意義目標等動機因素參與志願服務。因此，志願服務的民間參與及持續性之關鍵在於如何滿足這些需求。

第五節 志願服務的動機分析

志願服務之參與，絕非單一因素可以解釋，又通常蘊含著各種動機 (林啟鵬, 1987)。陳馨馨 (1998)、黃翠蓮 (1999) 及賴學仕 (2001) 等列舉志工參與動機大致分為三類：第一類為個人的行為是內在需要的結果；第二類則為有明確清楚的理由；第三類則是其行為受到預期的利益或獎賞所鼓舞。蔡啟源 (1995) 亦提及，現代的志願服務工作不應該強調完全的奉獻與付出，應從互惠的觀點鼓勵志願服務的參與。Fischer & Schaffer (1993) 及馬慧君等 (1998) 亦指出，人們會參與志願服務的原因有很多，如表 2-3 志願服務參與動機表所整理，可能有利他動機、意識型態的動機、利己的動機、實質回饋動機、資格或地位動機、社會關係動機、打發時間、個人成長動機及多重動機等。

就個人動機言之，個別志工其參與志工之過程可分為三階段 (傅仲民, 1991 : 295 ; 馬慧君, 1998)。

1. 特定事件的出現：特定事件可包括個人未滿足的需要及尚待解決的社會問題或現象。然而，事件的出現仍不足以促使人們採取積極的行動，有時須等到問題已嚴重到影響生命安全，大眾才會加以思考並採取具體的行動。
2. 意識的覺醒：人們對於生活的週遭及社會現象、需求與問題並未有一定的覺知，直到生活發生重大改變或事件時，人們透過自省或他省的方式發覺這些未滿足的需求及未解決的問題。
3. 作成決定、採取行動：然而，當人們覺知問題或社會需求之時，並不意味著其必然加入志願服務。一般而言，從察覺的發生到採取行動之間通常有一段緩衝時期，而時間的長短則因人而異。在作成決定前的個人可稱之為潛在的志工。此時，機構可運用正式及非正式的影響力，使潛在的志工加入志願服

務的行列。其方式可為：

- (1) 運用具影響力之社區領袖推薦潛在的志工；
- (2) 舉辦現職志工與潛在的志工的聚會；
- (3) 運用宣導，使潛在的志工加入志願服務的行列；
- (4) 內外主客觀環境的掌握，如社會福利體系之運作、國際思潮及社會需求及政治或經濟因素等，亦是推動志工之時應考量。

表 2-3 志願服務參與動機表

動機類型	理論及研究發現
利他動機	研究顯示，「助人」、「做好事」、「具社會責任感」是最平常參與志願服務的動機。
意識型態動機	志工也是會因為一些特殊的因素、意識型態或價值觀，有目的地加入志願服務工作，而不只是侷限於利他的動機。
利己動機	人們加入志願服務可能是因為要滿足自我的需求，如處理內心的衝突或得到支持。
實質回饋動機	實質回饋動機包括了對自己或家人有益處。一些學者指出，許多志願工作者的投入是因為他們預期會得到實質的物質回饋。
資格取得動機	希望得到專業的知識、技巧、接觸、或認知等原因特別有可能促使學生、在工作年齡的成年人去參加志願服務工作。
社會關懷動機	許多志工（雖然只是少數的研究顯示）認為，「去接觸一些人」、「交朋友」是參與志願服務的動機。這顯示了友誼關係是一個支持志願服務工作的重要因素。
打發時間動機	從事志願服務是一種打發時間的活動形式。一些志工說，他們會加入志願服務是因為他們有空閒的時間。
個人成長動機	學習、個人成長和心靈的發展也是投入志願服務工作的重要動機。人們在幫助他人、給予別人時可以體驗到「助人的喜悅」(helper's high)。絕大多數的志工相信，從付出當中，他們可以得到個人的及心靈的回饋。
多重動機	當人們被問到他們為什麼要加入志工時，人們傾向於給多重的理由。而且這些原始的動機可能會隨著時間改變，隨著志工參與一特定的志願服務工作之後，這些原因或動機就可能不一樣了。

資料來源：Fischer & Schaffer (1993) 及馬慧君等 (1998)

第六節 志願服務與服務學習

青年志願服務工作之推動，重在服務與學習兼具。目前，國內已有相關之文獻特別針對青年志願服務工作的服務與學習之意義及重要性論述之。近年來服務學習（service-learning）方式已成為校園及青年重要學習方式之一。本質而言，凡是結合服務與學習，皆被認為是服務性的學習（鄧欣怡，2000：18）。而服務學習具有以下幾個重點（黃明月，1999；鄧欣怡，2000）：

1. 服務性學習是經驗性教育的一種形式；
2. 學習者必須涉入一些活動，而這些活動結合了人們與社群的需求；
3. 反思與互惠是服務學習中的重要概念；
4. 服務性學習需藉由提供服務、反思、透過課堂討論以連結服務經驗與學習內容，以及將經驗轉為新的知識以改善服務等。

誠然，志願服務之重要性，如宋世雯（2000）論述，志願學習可為個人參與學習的管道；志願服務人力的增加，可促進社會福利之推展。

江雪齡(1999)闡釋服務學習的意義，係以服務與學習並重；說明服務學習的重要性，及服務學習與社區發展的關係，並針對服務學習之推動，提出需要考慮之相關因素，包括：安排服務學習的有利環境、回饋與省思。沈六(1997)則敘述服務學習的發展、意義，探討服務學習的哲學基礎及心理基礎，分析服務學習的功能，列表說明服務學習方案設計的步驟，對服務學習進行研究與評鑑，並探討教師在服務學習的角色。其中，服務學習的功能包括：獲得自我滿足、成為執行者、獲得合作的經驗、學習社會的另一面、促進學校改革。黃玉(2000)根據文獻探討公民教育與服務學習的關係，闡釋服務學習的理論與實施，說明我國服務學習的現況，並提出推行服務學習的改進建議，包括：掌握合作、互惠及多元特質、著重反思活動 追求社會正義觀點 由全校一起參與 建立獎勵政策。溫健蠶(1998)說明研究服務學習的動機和目的，探討服務學習與學生發展的理論，並以問卷調查參加服務性社團與未參加者在自我概念、價值觀、助人行為及人際關係的發展，從而提出建議：宣導服務學習模式與類型、推廣服務學習方案之設計、規劃服務學習之反省活動、發展服務學習評鑑制度、提高大學生服務學習意願、整合課程學習與服務活動等。

有些文獻更以實際運作情形為例以評估方案推動情形及實施成效。其中郭芳妙(1996)以美國為例，說明服務學習的起源與意涵，闡釋服務學習的實施方案及方法，檢視美國中小學服務學習的實施概況，評析其目標與政策、實施方法及績效，評析，並提出我國中小學教育的啟思。其中在教學方面應允許學生參與服務學習的準備服務、反省及評鑑，重視社區服務與學習統整的教學方法。劉慶仁(2000)描述美國服務學習的發展背景、涵義、普及化趨勢，並舉例說明近年來各州與學區有關服務學習的政策。其中特別強調有效的服務學習，可以改善學生學業成績，提高上學率，發展個人及社會的責任。陳金貴(2000)分析我國十二所大專院校推動服務學習方案的概況，包括：名稱、目的、推動的組織、實施的方式、

成績考核、獎勵辦法等，並就美國大學推動服務學習方案的概況，進一步省思我國大學院校所推動的服務學習方案，認為應將基本的強制式服務，擴大至增加選擇性的志願服務，使學生有較高的接受度，以達到學習成長的效果。溫貴琳(2000)說明台北市實施公共服務教育的緣起及推動的概況，並以問卷調查建國中學學生對於公共服務教育的意見。其中，多數認為公共服務每學期八小時是適當的，參加公共服務不致影響學業成績，所參與的公共服務大部份在校外，多數由自己主動安排，且公共服務有助於啟發人文關懷的精神。

第七節 小結

誠然，志願服務法的完成，顯示我國政府部門對國內豐沛的志願性人力資源運用與管理之重視與政策介入，更顯現出志工的角色與志工的人力運用，已成為國內日漸受到高度關注的議題。青年志願服務是一項青少年修鍊且親身體驗之活動，其具有多項意義（蔡美華 2001）：

- （一）不僅可培養青年忠誠、勇氣、禮節、合作、積極、矜持等德性，養成國民寬厚胸襟，亦可實現自我使命感。
- （二）可發揮青年自信能力、經由學習獲得知識與技術，兼具青年自我成長，培養鍛鍊生活之一種活動。
- （三）可經由體驗活動，獲得個人滿足感，並參與社區活動形成共同體。
- （四）鼓勵青年積極參與活動，可喚起國民意識，提醒青年志願服務活動之重要性。

青年資質與涵養的培養，除經由家庭、學校教育與日常生活體驗外，亦應參與多樣化活動，養成正確人生觀。尤其青年應具服務社會精神、關心社會也漸漸受到重視。青年能健康成長，不僅是家庭社會應努力的方向，政府亦應負起共同責任。

因此，青年志願工作的首要之務即對青年參與志願服務的現況、動機、對志願服務的認知與態度予以分析之。再而，當前青年參與志願服務情形、志願服務對青年非營利組織之影響及青年從事志願服務之模式與經驗等之研究仍付之闕如，使本研究之重要性更加突顯。

第三章 研究方法及步驟

第一節 研究方法

本研究旨在了解青年志願服務現況，因此特別以 12-30 歲青年為對象從事深入的調查。因此，在研究方法上，本研究是以問卷調查法為主，並以文獻分析為輔。前者為進行實地資料蒐集，後者則作為研究架構建立之基礎。換言之，本研究採量化研究的方法以了解青年志願服務之參與現況之動機、參與困境、服務模式與內容。因之，本研究方法可分述如下：

一、文獻探討

青年志願服務因國與國間之社會環境、文化背景、經濟發展、政治環境不同而有差別，但亦因青年對志願服務的認知，及所扮演角色的不同而有所差異。因此，本研究文獻概覽部分，主要是以我國既有文獻資料或研究發現為範圍，並兼參考國外相關文獻，以作為研究背景資料之分析參考。如何在廣泛的文獻資料中尋求符合研究需要的資料，尤其是資料的篩選、類歸與分析，乃為研究者需嚴謹規劃。因之，本研究可從以下幾項著手：

- (1) 官方文獻：政府出版之相關的統計年鑑、研究報告、相關的政策決策及法制規範等。
- (2) 國外志願相關文獻及研究報告。
- (3) 臺灣志願服務之相關文獻、研究報告及政策轉變之期刊論著與相關資料。

二、問卷調查：

由於志願服務最關注的議題乃係青年志願服務的參與為主，因此，本研究所著重的是「青年參與志願服務」的探討。為蒐集此類資料之需，本研究除採文獻分析方法之外，並兼採集體問卷調查及電話調查訪問的方式進行。問卷調查的重點在於青年志願服務之參與、困境、青年志願服務之動機、認知及服務種類。此調查直接針對 12-30 歲之青年進行資料的蒐集，此次原預定調查樣本數為 1,500 人，實際調查所得的有效樣本為 1,600 人。誠然，以 12 至 30 歲為樣本母體，依中華民國統計年鑑（90 年）之人口資料得之母體為 6,983,628 人。其中 12-18 歲之母體為 2,422,417 人（35%）；18 歲以上至 30 歲之人數為 4,561,211 人（65%）。依抽樣原理推估最大抽出人數為 1,067 人。本研究為求更加精確，擴大樣本人數，原預計施測 1,500 人。在集體施測之運用下本研究共計 1,600 個有效樣本。

因之，透過問卷調查法除可確認青年從事志願服務之現況與對志願服務之認知外，更可對現有志願服務的了解並對現行志願服務內容提出看法。在從事問卷調查之前，為確保訪談重點能切合研究，問卷大綱完成、問卷進行前經研究委託機構及審查委員意見提供，再次修正後進行調查。

(1) 電話調查：

青年參與志願服務之調查研究工作應是一持續性的研究，以了解並分析青年參與志願服務工作者之認知、態度與服務類型之轉變，以使政府在推動青年志願服務時得因應時代變遷及青年及社會需求而規劃具體之方案。電話問卷之進行有助於持續性的蒐集青年參與志願服務之相關意見，以作為政府制定方案之參考。電話調查訪問針對 19-30 歲之青年進行資料的蒐集，預定調查樣本數為 970 人。而實際調查人數為 996 人。電話調查之實際執行以 CATI 訪問方式進行。由台灣地區電話號碼分不同縣市之人口比例以隨機抽取之方式抽出所欲調查之家戶電話號碼，並於接通後由家戶中 18 歲以上至 30 歲之任一成員回答。由於本研究所訪問之對象集中於 18 歲以上至 30 歲之人口族群，在調查中為增加受訪率，開放性的選擇假日、非假日之下午及晚上共十五個時段配對方式進行。整個電話調查與台北大學選舉與研究中心採合作關係共同進行完成。訪問系統測試、設定約費時三週；調查時間為期二星期；資料處理、整合及資料除錯計約花費一個半月的時間。整個電話調查、資料處理、整合及資料除錯於 8 月至 11 月間進行並完成。在 95% 的信心水準下，抽樣誤差小於正負 3%。

(2) 集體問卷調查：

實地調查之範圍以台灣地區為主，以國中及高中職學校為單位進行抽樣，並以分層系統取樣的方式，抽取 12-18 歲之國中及高中職青少年。為了解青年志願服務之參與，本研究將依抽樣原則於母體中抽出 530 個樣本進行問卷調查，每一個樣本的抽出率為 0.2147%。然而，為了考量廢卷及無效樣本，將預定訪問的人數加 20% 的預備樣本，為實際進入場域調查之樣本數以考量班級數大小之不同。因之，實際訪問之樣本數為 604 人。

A. 抽樣設計：

12 - 18 歲進行班級團體問卷施測。在施測的各區中，以隨機抽樣的方式分別選取公立國中、高中、高職，並決定各校年級，而實際施測班級則由學校安排。此外，為避免學校無法配合施測時程或拒絕訪問，隨機抽樣中選學校之後二校作為備選學校（實際施測學校見附錄四）。實際施測學校數目共計 17 所。

B. 抽樣步驟：

首先由教育部網站 (www.edu.tw) 取得全國國中及高中、高職之名單（詳見附錄五），將所有學校依其所在之縣市鄉鎮分為北、中、南、東及離島五個區域。北部地區包括台北市、基隆市、台北縣、桃園縣、新竹縣、新竹市；中部地區包括苗栗縣、台中縣、台中市、彰化縣、南投縣、雲林縣；南部地區包括嘉義縣、嘉義市、台南縣、台南市、高雄縣、高雄市、屏東縣；東部地區包括宜蘭縣、花蓮縣、台東縣；離島包括澎湖縣、金門、及馬祖地區。

(a) 國中抽樣方法

由教育部取得全國所有國中學校資料後，北部地區共有 249 所國中，佔全國國中的 34.7 %；中部地區共有 199 所國中，佔全國國中的 27.6 %；南部地區共有 178 所國中，佔全國國中的 24.8 %；東部地區及外島共有 91 所，佔全國國中的 12.7 %。以每校 40 個樣本數計算，需要抽取 9 所國中。由各地區所佔之比率計算出每一個地區應抽樣之學校數，北部地區應抽取 3 所，中部地區 2 所，南部地區 2 所，東部地區及外島 1 所。將每一個地區之每一所學校予以由小至大編號，然後隨機抽取學校（詳見附錄六）。

(b) 高中職抽樣方法

高中職之抽樣方法類似國中之抽樣方法，首先將所有高中職學校資料依照地區別進行分區，北部地區共有 198 所高中職學校，佔全部高中職的 42.4 %；中部地區共有 115 所，佔全部高中職的 24.6 %；南部地區共有 116 所，佔全部的 24.8 %；東部地區及外島共有 38 所，佔 8.1 %。以每校 40 個樣本估計約需 8 所學校。由各地區所佔之比率計算出每一個地區應抽樣之學校數，北部地區應抽取 3 所，中部地區 2 所，南部地區 2 所，東部地區及外島 1 所。將每一個地區之每一所學校由小至大編號，然後隨機抽取欲訪問之學校（詳見附錄六）。

C. 問卷施測：12-18 歲之問卷調查的執行

擬訪問的學校先以電話聯絡輔導室主任或老師，將調查目的報告說明後，請求其協助進入場域進行調查。因為考慮到回收之問卷中可能有廢卷，因此每校以 40 份問卷為準。並考量不同班級大小而做增刪。資料收集於民國 91 年 6 月至 9 月間進行。

本組之問卷採現場集體填答的方式進行，抽樣選中的學校以整班為單位集體填答問卷。由接受問卷施測訓練之研究人員現場施測並回收，以確保問卷填答的信度與回收率。

三、志願服務座談會：

研究資料分析後將依資料分析結果。邀請 10 位專家學者與青年志願工作管理者及志願服務之參與及推動者參與座談（座談會記錄詳見附錄十一），以針對現行志願服務內容措施提出建言，並為激發青年志工之參與提出具體的方案。

第二節 研究架構與研究假設

本研究之假設分別從下述四方面探討：

- 一、具不同特質類別之青年，其參與志願服務之差異達顯著水準。
- 二、具不同特質類別之青年，其對志願服務動機之差異達顯著水準。

- 三、具不同特質類別之青年，其對志願服務認知之差異達顯著水準。
- 四、具不同特質類別之青年，其參與志願服務類型之差異達顯著水準。
- 五、具不同特質類別之青年，對於政府志願服務法令措施的看法之差異達顯著水準。

因之，根據前述之研究假設可作成下面之研究架構圖（詳見圖 3-1）。

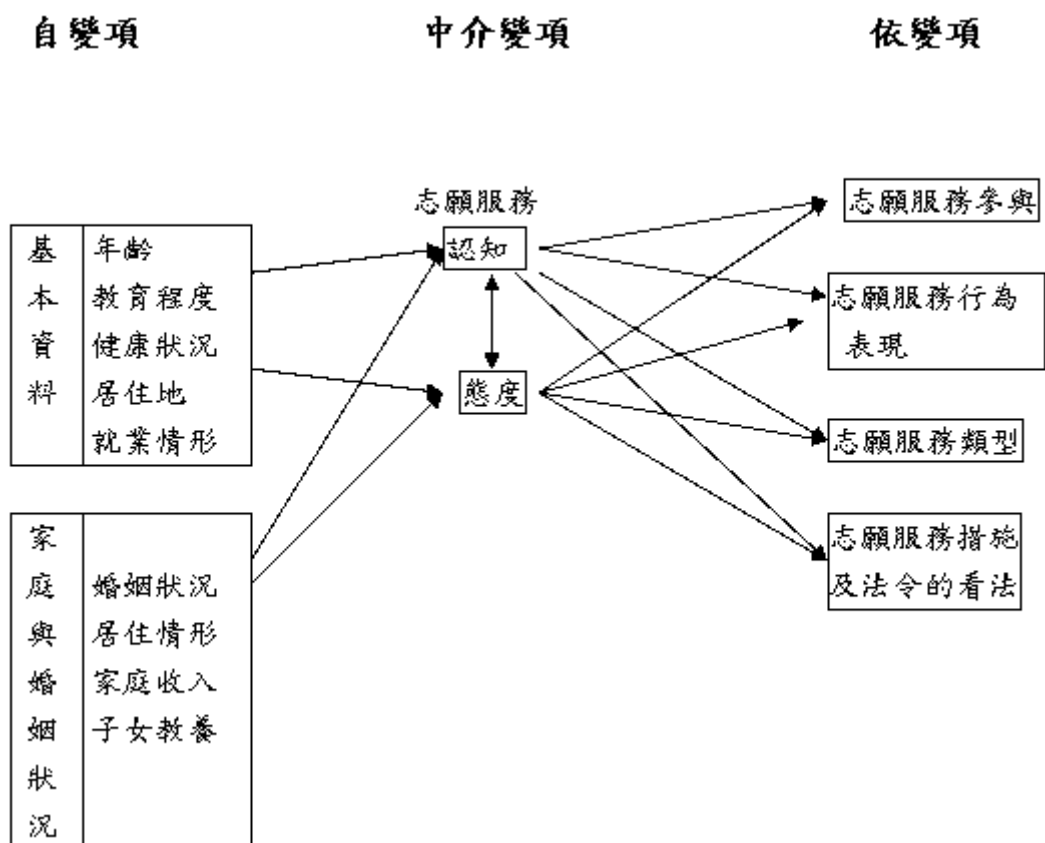


圖 3-1 研究架構圖

第三節 問卷設計說明

本研究主要的資料蒐集工具為結構式問卷（附錄七、八）。由於本研究的重點在於探討當前台灣地區參與志願服務之現況，因此，本研究擬瞭解參與志願服務情形、參與志願服務工作的意願、對志願服務的認知、對政策期望或看法、志願服務與服務學習、基本資料成為此次問卷設計的重點。問卷一共分為五個部分。其中，一般性題組適用於 12-30 歲之所有青年；特殊性題組，考量不同年齡階級而設計之題目。

（一） 參與志願服務情形

包括有沒有參與過志願服務工作、每星期服務幾小時、參與過哪些類型的志願服務、參加的途徑、工作內容有無彈性、有無志工保險、志工的聯誼活動、志願服務活動滿不滿意、工作安排是否滿意、可以學到不同的社會經驗、可拓展自己的生活範圍。

（二） 參與志願服務工作的意願

包括影響參與志願服務工作的原因、參與志願服務後與家人相聚的時間、是否改變和家人的關係、是否改變和朋友的關係、可能參與的時間、想參加的志願服務活動的類別、希望在什麼地方參加志願服務、可能或希望用多少時間參與、未來一年內願不願意參與。

（三） 對志願服務的認知：

包括同意是一種自願貢獻時間，為他人服務的活動、同意是不計報酬的一種付出嗎、認為可以獲得自我成長、認為是一件光榮的事、會善有善報嗎、可以使社會更加和諧、社會參加志願服務人數多或少。

（四） 政策的期望或看法

本題組以訪問 18 歲以上至 30 歲之青年。題項包括知不知道政府頒布志願服務法、學校是否應該開設志願服務相關課程、志工招募由誰辦理、志工訓練由誰辦理、建立志願服務人力資源資料庫由誰辦理、成立志願服務團，到國內偏遠地區服務由誰辦理、成立志願服務團，到海外服務由誰辦理、志工獎勵表揚由誰辦理、如何擴展志願服務。

（五） 志願服務與服務學習

本題組以訪問 12 歲至 18 歲之青年。包括是否參與過學校服務學習之課程、是否願意參與學校服務學習之課程、學校服務學習之課程應該如何辦理、覺得學校服務學習課程如何、是否應該開設志願服務相關課程、有無在課程外再參加其他志願服務活動、畢業後是否願意參加志願服務。

（六） 基本資料

包括性別、年齡、家中共同生活有哪些人、居住之縣市、學歷或就讀學校及年級、職業、個人平均月收入。

第四節 資料處理分析

本研究問卷各項資料之登錄與分析，預計由研究主持人、協同研究人、研究助理等共同負責，以求資料分類之一致，並加強資料分析的效度。資料整理登錄建檔後，並用 SPSS + 套裝軟體進行分析。

本研究所運用之統計分析方法，視變項間關係與資料性質的尺度而略有差異。大體而言，各項目之分析均以適合度檢定、卡方檢定、次數分配與百分比、平均數與變異數分析等為主，其他適當的統計方法為輔（詳見附錄九）。各主要的分析方法用途如下：

一、卡方檢定：

用以檢定不同特質或類別之青年，對志願服務參與、認知及志願服務的種類是否有差異存在。

二、次數分配與百分比：

此法係用來瞭解各種答案的次數分配及其所占比率。

三、平均數分析：

此法係用以觀察青年對志願服務的看法，以及對不同種類志願服務工作有所理解；並分析對志願服務的認知情形。

四、變異數分析及多變量分析：

此法之應用係以不同特質或類別之青年為自變項，志願服務的認知及服務種類為中介變項，進行變異數分析，以檢定不同特質或類別之青年對志願服務參與行為表現服務類型及政府法令與措施之看法等依變項是否有差異存在。

至於在資料分析時各變項間的「顯著」、「相當顯著」、「極顯著」差異水準，主要是以 P 值小於 .05、.01、.001 予以界定之。

第五節 研究進度

本研究原本預計期程為七個月，但因電話訪問之資料蒐集比原預擬的時間久，且資料整合與除錯費時，因之實際期程為九個月。研究之進行分四階段，研究進行之時亦撰寫研究初步分析結果（請見圖 3-2 研究甘梯圖）。

第一階段：研究理論建構（約需 2 個月）

此階段著眼於文獻資料的蒐集、訪談大綱的撰擬及研究理論架構的完成。因此，本階段完成研究之文獻探討、研究方法，即研究之第一、二、及三章初稿。

第二階段：資料蒐集與分析（約需 4 個月）

此階段分二部分：1.問卷調查（約為期 2 個月）：包括抽樣、確定調查之各項程序、並進行實際問卷調查。

2.調查及訪談資料整理與編碼（約為期 1.5 個月）

3.資料分析及撰寫分析初步結果（約為期 2 個月）

因此，本階段將完成研究資料蒐集與分析。

第三階段：座談會（約為期 1 個月）

邀請專家學者針對本研究問卷分析結果進行討論外並就現行志願服務內容措施提出建言並為激發青年志工之參與提出具體的方案。

第四階段：研究結果（約需 2 個月）

本階段將完成研究報告撰寫、及打印，並研究報告定稿。

第六節 研究貢獻

由於國內有關青年志願服務之研究，目前極為欠缺，因此，本研究計畫之進行，有助於了解青年參與志願服務的現況，並從實際措施面的檢討，以及青年對於政府志願服務政策與法案之評價，來探討我國未來青年志願服務應走的方向並促進青年積極參與志願服務，更發展出可行的具體方案。研究貢獻大致可分下列四方面敘述：

- 一、在學術領域方面，本研究將可藉調查之進行，為青年志願服務之探討提供實證資料，作為建構青年志願服務理論架構之參考。
- 二、在志願服務之領域，本研究一方面可了解青年在現代快速變遷社會中志願工作的參與，及其對志願服務的認知，另一方面可了解當前青年參與志願服務的實況，進而以多元的志願服務方案。
- 三、並思考志願服務參與之困境，以提出具體建言，作為推動青年志願服務工作之參酌。
- 四、本研究之成果將可作為日後進一步研討志願服務之參考文獻。
- 五、提出多元化之青年志願服務方案，以提昇青年志願服務之質與量。

第四章 基本資料分析

本章旨在針對國內青、少年參與志願服務現況分析，且依據實際實行問卷施測之少年組（12 - 18 歲）及青年組（18 歲以上 - 30 歲）兩組，進行資料整合及比較分析之工作。其中共分為三節，第一節為樣本基本資料分析；第二節為參與志願服務情形分析；第三節為參與志願服務工作意願分析；第四節為對志願服務認知之分析。

第一節 樣本分析

一、性別 少年組：332 位男性、271 位女性

青年組：464 位男性、532 位女性

由表 4-1-1 可知，少年組中有 332 位是男性，佔 54.9%；有 271 位是女性，佔 44.8%，就人數來說，男生人數略多於女生。青年組中有 464 位男性，佔 46.6%，有 532 位女生，佔 53.4%，和少年組男女人數恰好相反，女生人數多於男生。

表 4-1-1 性別

性 別	次 數	百 分 比
少年組		
男	332	54.9
女	271	44.8
總和	605	100.0
青年組		
男	464	46.6
女	532	53.4
總和	996	100.0

二、年齡 少年組：以 15-17 歲者居多

青年組：以 18-21 歲者居多

表 4-1-2 年齡

年 齡	次 數	百 分 比
少年組		
12-14	256	42.4
15-18	348	57.6
總和	604	100.0
青年組		
19-21	413	41.5
22-24	216	21.7
25-27	164	16.5
28-30	201	20.2
未作答	2	0.2
總和	996	100.0

少年組參加志願服務年齡以 15-18 歲者居多，佔 57.6%；其次為 12-14 歲，佔 42.4%。青年組參加志願服務年齡則以 19-21 歲者居多，佔 41.5%；22-24 歲者其次，佔 21.7%；28-30 歲位居第三，佔 20.2%。

三、居住縣市 少年組：台北縣者居多

青年組：台北縣者居多

由表 4-1-3 來看，受訪者少年組居住的縣市以「台北縣」居多，佔 11.3%；其次為高雄縣和金門縣，各佔 7.5%；雲林縣為第三，佔 7.3%。青年組受訪者居住縣市亦以「台北縣」居多，佔 18.4%；台北市為其次，佔 13.1%；高雄市位居第三，佔 7.3%。

表 4-1-3 居住縣市

縣	市	次 數	百 分 比	縣	市	次 數	百 分 比	縣	市	次 數	百 分 比	
少年組												
台北市		23	3.8	桃園縣		33	5.5	高雄縣		45	7.5	
		26	4.3	新竹縣		11	1.8	屏東縣		42	7.0	
	高雄市		37	6.1	台中縣		45	7.5	台東縣		42	7.0
	新竹市		36	6.0	彰化縣		38	6.3	花蓮縣		38	6.3
	台中市		30	5.0	南投縣		1	0.2	金門縣		45	7.5
	台南市		68	11.3	雲林縣		44	7.3	總和		604	100.0
	台北縣											
青年組												
		130	13.1	宜蘭縣		20	2.0	嘉義縣		25	2.5	
台北市		73	7.3	桃園縣		70	7.0	台南縣		51	5.1	
		19	1.9	新竹縣		19	1.9	高雄縣		52	5.2	
高雄市		15	1.5	苗栗縣		22	2.2	屏東縣		37	3.7	
基隆市		57	5.7	台中縣		53	5.3	台東縣		7	0.7	
新竹市		9	0.9	彰化縣		53	5.3	花蓮縣		22	2.2	
台中市		23	2.3	南投縣		21	2.1	澎湖縣		2	0.2	
嘉義市		183	18.4	雲林縣		32	3.2	金門縣		1	0.1	
台南市								總和		996	100.0	
台北縣												

第二節 參與志願服務情形分析

本節旨在針對參與志願服務情形進行分析。

一、近一年參加志願服務工作 少年組：以「沒有」參加過居多

青年組：以「沒有」參加過居多

從表 4-2-1 得知，少年組最近一年參加過志願服務工作，以回答「沒有」參加過居多，佔七成九；最近一年「有」參加志願服務的人數，佔少年組所有調查人數的 20.5%。青年組則亦以回答「沒有」參加過居多，佔九成的比例；回答最近一年「有」參加志願服務工作者僅佔 9.7%。

4-2-1 最近一年參與過志願服務工作情形

項 目	次 數	百 分 比
少年組		
有	124	20.5
無	480	79.5
總和	604	100.0
青年組		
有	97	9.7
無	899	90.3
總和	996	100.0

表 4-2-2 平均每星期服務幾小時（不包括往返時間）

項 目	次 數	百 分 比
少年組		
未滿 1 小時	27	22.0
1~未滿 2 小時	17	13.8
2~未滿 4 小時	31	25.2
4~未滿 8 小時	12	9.8
8 小時以上	13	10.6
偶爾參與	22	17.9
其他	1	0.8
總和	123	100.0
青年組		
未滿 1 小時	6	6.2
1~未滿 2 小時	13	13.4
2~未滿 4 小時	16	16.5
4~未滿 8 小時	9	9.3
8 小時以上	9	9.3
偶爾參與	40	41.2
其他	4	4.1
總和	97	100.0

二、平均每星期服務幾小時 少年組：2 至未滿 4 小時居多

青年組：偶爾參加者居多

在最近一年曾經參與志願服務之樣本中，從表 4-2-2 得知，少年組的已參與之受訪者中，平均每星期服務時數以「2 至未滿 4 小時」的人數最多，佔 25.2%；其次以「未滿 1 小時」居多，佔全部的 22%；「偶爾參與」者位居第三，佔 17.9%。青年組平均每星期服務時數以「偶爾參加」者最多，佔 4.0%；「2 至未滿 4 小時」的人數為其次，佔 1.6%；而「1 至未滿 2 小時」的人數居第三位，佔 1.3%。

三、是否參加過志願服務訓練 少年組：六成未參加過

青年組：六成二未參加過

最近一年曾經參與志願服務之樣本中，表 4-2-3 顯示，少年組、青年組於是否參加過志願服務訓練方面，以未參加志願服務訓練居多，分別佔參與志願服務的 60.5%與 62.9%。

表 4-2-3 您是否參加過志願服務訓練

項 目	次 數	百 分 比
少年組		
有	49	39.5
無	75	60.5
總和	124	100.0
青年組		
有	36	37.1
無	61	62.9
總和	97	100.0

四、曾參與過的志願服務類型 少年組以「交通服務」者居多

青年組以「社會福利服務」者居多

在曾參與過的志願服務類型中，表 4-2-4 顯示，少年組以參加「交通服務」者居多，佔 22.6%；其次為「教育服務」及「醫療衛生保健服務」兩大類型居多，分別為佔回答者的 19.4%與 17.7%。青年組則以參加「社會福利服務」居多，佔 29.9%；「醫療衛生保健服務」為其次，佔 16.5%；「教育服務」為第三，佔 15.5%。

五、參與志願服務的主要性質 少年組：「直接服務」與「間接服務」各半

青年組：「直接服務」居多

從表 4-2-5 中得知，少年組參與的主要服務類型「直接服務」與「間接服務」各半，各佔 37.9.9%；而「兩者皆有」則佔 24.1%。而青年組則以「直接服務」主要性質居多，佔 66%，「間接服務」為其次，佔 28.9%。

六、參與志願服務的途徑 少年組：透過學校安排居多

青年組：透過學校安排居多

少年組在參與途徑方面,表 4-2-6 顯示,透過「學校安排」最多,佔 49.2%;其次為透過「家人或親戚介紹」,佔 20.2%;而從「電腦網路得知」者,佔 10.5%,位居第三順位。青年組亦以透「學校安排」居多,佔 38.1%;「由同學及朋友介紹」為居第二,佔 22.7%;「由志願服務機構的傳單或海報獲知」者位居第三,佔 9.3%。

表 4-2-4 曾參與過的志願服務類型

項	目次	數	百分比
少年組			
社會福利服務		21	16.9
環保及社區服務(如巷道清掃等)		19	15.3
教育服務(如學校義務服務、讀報、校內研究調查等)		24	19.4
醫療衛生保健服務(如醫院服務等)		22	17.7
文化休閒體育服務(如導覽員、解說員等)		4	3.2
諮詢性服務(如服務台、服務人員等)		3	2.4
交通服務(如義交、學校糾察等)		28	22.6
其他,請說明		3	2.4
總和		124	100.0
青年組			
社會福利服務		29	29.9
環保及社區服務(如巷道清掃等)		12	12.4
教育服務(如學校義務服務、讀報、校內研究調查等)		15	15.5
醫療衛生保健服務(如醫院服務等)		16	16.5
文化休閒體育服務(如導覽員、解說員等)		6	6.2
諮詢性服務(如服務台、服務人員等)		2	2.1
輔導性服務(如張老師、生命線、保護管束等)		2	2.1
消防及求救難服務(如義消、民防隊等)		6	6.2
交通服務(如義交、學校糾察等)		1	1.0
倡導議題(如消費者、人權意識等)		2	2.1
其他,請說明		6	6.2
總和		97	100.0

表 4-2-5 參與志願服務的主要服務性質

項	目次	數	百分比
少年組			
直接服務(如照顧兒童、老人等)		44	37.9
間接服務(如行政協助等)		44	37.9
兩者皆有		28	24.1
總和		116	100.0
青年組			
直接服務(如照顧兒童、老人等)		64	66.0
間接服務(如行政協助等)		28	28.9
兩者皆有		5	5.2
總和		97	100.0

表 4-2-6 參與志願服務的途徑

項	目次	數	百分比
少年組			
學校安排		61	49.2
工作機關安排		10	8.1
由志願服務機構內成員介紹		12	9.7
由家人及親戚介紹		25	20.2
由同學及朋友介紹		3	2.4
從電腦網路得知		13	10.5
總和		124	100.0
青年組			
學校安排		37	38.1
工作機關安排		7	7.2
由志願服務機構內成員介紹		8	8.2
由家人及親戚介紹		6	6.2
由同學及朋友介紹		22	22.7
從志願服務機構的宣傳單或海報獲知		9	9.3
從媒體宣傳得知(如電視、廣播)		2	2.1
從電腦網路得知		2	2.1
其它,請說明		4	4.1
總和		97	100.0

七、目前參與志願服務的方式 少年組：五成比例「和朋友一起參與」
青年組：「和朋友一起參與」者居多

從表 4-2-7 可知，少年組目前的參與的志願服務方式以「朋友一起參與」為最多，佔參與志願服務的 64.8%；其次是「社團活動」，佔 15.6%；「自己去」者位居第三，佔 11.5%。青年組亦以「和朋友一起參與」者居多，佔 33.0%；「自己去」為其次，佔 32%；「課程要求」為第三，佔 14.4%。

表 4-2-7 目前參與志願服務方式

項 目	次 數	百 分 比
少年組		
課程要求	2	1.6
社團活動	19	15.6
朋友一起參與	79	64.8
自己去	14	11.5
與家人一起參與	4	3.3
其他	4	3.3
總和	122	100.0
青年組		
課程要求	14	14.4
社團活動	13	13.4
朋友一起參與	32	33.0
自己去	31	32.0
與家人一起參與	5	5.2
其他	2	2.1
總和	97	100.0

八、目前參與志願服務的工作內容 少年組：五成三者認為有彈性

青年組：四成九者認為沒有彈性

由表 4-2-8 得知，少年組服務內容以「有彈性」的居多，有 66 人，佔回答樣本的 53.2%；而覺得「沒有彈性」者佔回答樣本的 21%。青年組則有四成九的人認為「沒有彈性」居多，其次為「有彈性」佔 26.8%，而認為「非常沒有彈性」者居第三，佔 16.5%。

九、參與的志願服務有無志工保險 少年組：沒有保險居多

青年組：以沒有保險居多

從表 4-2-9 得知，少年組受訪者所參與的志願服務以「沒有保險」的居多，佔 45.5%；而「有」保險者只佔 12.2%。值得關注的是，有 42.3%的受訪者並不知道其所參與的志願服務有無保險。青年組亦以「沒有保險」者居多，佔 63.9%，另有 16.5%的人表示並不知道其所參與的志願服務有無保險。

十、參加志工的聯誼活動頻率 少年組：以沒有參加居多

青年組：以沒有參加居多

從表 4-2-10 得知，少年組以「沒有參加」志工聚會的受訪者居多，佔 29.8%；其次為「偶爾參加」者佔 29%；「不常參加」者有 25 人，位居第三，佔 20.2%。青年組亦以「沒有參加」志工聚會居多，佔 47.4%，「偶爾參加」者為其次，佔 18.6%，「不常參加」位居第三，佔 14.4%。

表 4-2-8 參與志願服務工作的內容（工作內容是否可自由選擇）

項 目	次 數	百 分 比
少年組		
非常沒有彈性	11	8.9
沒有彈性	26	21.0
有彈性	66	53.2
非常有彈性	21	16.9
總和	124	100.0
青年組		
非常沒有彈性	16	16.5
沒有彈性	48	49.5
有彈性	26	26.8
非常有彈性	5	5.2
不知道	2	2.1
總和	97	100.0

表 4-2-9 您所參與的志願服務，有無志工保險

項 目	次 數	百 分 比
少年組		
有	15	12.2
無	56	45.5
不知道	52	42.3
總和	123	100.0
青年組		
有	19	19.6
無	62	63.9
不知道	16	16.5
總和	97	100.0

十一、參加志願服務活動的滿意度 少年組：滿意居多

青年組：不滿意居多

少年組對參加志願服務活動滿意度，以「滿意」居多，佔 70.7%，其次是「非常滿意」，佔 22%。青年組對參加志願服務活動滿意度，則以「不滿意」居多，佔 73.2%，其次為「非常不滿意」，佔 14.4%；「滿意」者僅佔 11.3%。

表 4-2-10 參加志工的聯誼活動（包括正式及非正式的聯誼活動）

項	目	次	數	百	分	比
少年組						
	常常參加		7			5.6
	偶爾參加		36			29.0
	不常參加		25			20.2
	沒有參加		37			29.8
	志工間無聯誼活動		19			15.3
	總和		124			100.0
青年組						
	常常參加		9			9.3
	偶爾參加		18			18.6
	不常參加		14			14.4
	沒有參加		46			47.4
	志工間無聯誼活動		10			10.3
	總和		97			100.0

十二、服務機構對志願人員工作安排的滿意度 少年組：以滿意居多

青年組：以不滿意居多

服務機構對志願人員工作安排的滿意度，由表 4-2-12 得知，少年組回答以「滿意」的比例居多，佔 76.4%，而「非常滿意」居於其次，佔 11.4%。青年組則回答以「不滿意」的比例居多，佔 73.2%；其次為「非常不滿意」，佔 14.4%；「滿意」的比例位居第三，佔 11.3%。

表 4-2-11 參加志願服務活動的滿意度

項	目	次	數	百	分	比
少年組						
	非常不滿意		1			0.8
	不滿意		8			6.5
	滿意		87			70.7
	非常滿意		27			22.0
	總和		123			100.0
青年組						
	非常不滿意		19			19.6
	不滿意		71			73.2
	滿意		6			6.2
	非常滿意		1			1.0
	總和		97			100.0

十三、參加志願服務工作可以學到不同社會經驗的看法 少年組：以同意居多
青年組：以不同意居多

參加志願服務工作可以學到不同社會經驗的看法，由表 4-2-13 得知，少年組多數的人回答「同意」，有 85 人，佔 68.5%；而回答「非常同意」者有 36 人，佔 29%。在青年組中，則以回答「不同意」參加志願服務工作可以學到不同的社會經驗，佔 62.9%；且「非常不同意」的回答比例居第二，佔 25.8%；「同意」的回答僅佔受訪青年組的 11.3%。

表 4-2-12 服務機構對志願人員工作安排的滿意度

項 目	次 數	百 分 比
少年組		
非常不滿意	4	3.3
不滿意	11	8.9
滿意	94	76.4
非常滿意	14	11.4
總和	123	100.0
青年組		
非常不滿意	14	14.4
不滿意	71	73.2
滿意	11	11.3
非常滿意	1	1.0
總和	97	100.0

表 4-2-13 參加志願服務工作可以學到不同社會經驗的看法

項 目	次 數	百 分 比
少年組		
非常不同意	2	1.6
不同意	1	0.8
同意	85	68.5
非常同意	36	29.0
總和	124	100.0
青年組		
非常不同意	25	25.6
不同意	61	62.9
同意	11	11.3
總和	97	100.0

十四、參與志工可拓展自己生活範圍的看法 少年組：以同意居多
青年組：以不同意居多

參與志工可拓展自己生活範圍的看法中，由表 4-4-14 得知，少年組多數的人回答「同意」，有 79 人，佔 64.2%；回答「非常同意」者有 33 人，佔 26.8%。而青年組則以回答「不同意」參與志工可拓展自己生活範圍的看法居多，佔 62.9%，而回答「非常不同意」者為其次，佔 25.8%，「同意」者僅佔青年組受訪者的 10.3%。

表 4-2-14 參加志工可拓展自己生活範圍的同意度

項 目	次 數	百 分 比
少年組		
非常不同意	1	0.8
不同意	10	8.1
同意	79	64.2
非常同意	33	26.8
總和	123	100.0
青年組		
非常不同意	25	25.8
不同意	61	62.9
同意	10	10.3
非常不同意	1	1.0
總和	97	100.0

第三節 參與志願服務工作意願分析

本節旨在針對所有的受訪者參與志願服務工作意願之分析。

一、最近一年內影響參與志願服務的原因 少年組：「時間安排」因素居多 青年組：「時間安排」因素居多

表 4-3-1 顯示，少年組在影響志願服務因素中以「時間安排」為最多，佔回答者的 55.1%；「興趣考量」為其次，佔回答者 24.8%；「同伴的參與」位居第三，佔 9.4%。青少年組亦以「時間安排」為最多，佔 59.2%；「活動資訊的獲得」為其次，佔 11.2%，「興趣考量」位居第三，佔 10.2%。

二、參與志願服務最主要的動機 少年組：幫助他人的主要動機居多 青年組：幫助他人的主要動機居多

由表 4-3-2 表中得知，少年組參與志願服務最主要的動機，以「幫助它人」的比例居多，有 210 人回答，佔所有回答者的 34.8%；其次是「有助於自我成長」，有 151 人，佔 25.0%；「增加交友機會」的動機位居第三，有 95 人，佔 15.7%。在青年組中，參與志願服務最主要動機亦為「幫助他人」比例最多，佔 55.9%；其次為「有助於自我成長」，佔 26.3%。

表 4-3-1 影響參與志願服務的原因

項 目	次 數		百 分 比	
	少 年 組	青 年 組	少 年 組	青 年 組
時間安排	333	590	55.1	59.2
興趣考量	150	102	24.8	10.2
身體狀況	8	14	1.3	1.4
活動資訊的獲得	20	112	3.3	11.2
同伴的參與	57	48	9.4	4.8
地點的選擇	4	5	0.7	0.5
親友態度	4	6	0.7	0.6
功課的考量	15	63	2.5	6.3
其它	9	55	1.5	5.5
未作答	4	1	0.7	0.1
總和	604	996	100.0	100.0

三、參與志願服務與家人相聚時間的變化 少年組：以沒有影響居多
青年組：以沒有影響居多

從下表 4-3-3 顯示，少年組參與志願服務與家人相聚時間的變化，以「沒有影響」的回答居多，有 484 人，佔所有回答者的 80.1%；另「變少」者有 100 人，佔所有回答者的 16.6%，位居於其次；而有 19 人回答「變多」，佔全部回答者的 3.1%，位居於第三位。青年組亦以「沒有影響」居多，佔 69.3%；「變少」回答的比例位居第二，佔 23.9%；「不知道」的比例位居第三，佔 4.1%。

表 4-3-2 參與志願服務最主要動機

項 目	次 數		百 分 比	
	少 年 組	青 年 組	少 年 組	青 年 組
幫助他人	210	557	34.8	55.9
增加升學機會	79	28	13.1	2.8
增加交朋友機會	95	81	15.7	8.1
有助於自我成長	151	262	25.0	26.3
其它	23	68	3.8	6.8
未作答	46	0	7.6	0
總和	604	996	100.0	100.0

四、參與志願服務與家人關係改變情形 少年組：以沒有影響居多
青年組：以沒有影響居多

從表 4-3-4 中得知，少年組參與志願服務與家人關係改變情形，以「沒有影響」的比例居多，有 495 人，佔所有回答者的 82%；其次是「更親密」，有 80 人，佔所有回答者的 13.2%；回答「更疏離」者位居第三位，佔所有回答者的 0.7%。在青年組中，參與志願服務與家人關係已變情形，回答以「沒有影響」居多，佔 69.2%；變得「更親密」為其次，佔 20.2%；回答「不知道」者位居第三，佔 7.3%。

表 4-3-3 參與志願服務與家人相聚時間的變化

項 目	次 數		百 分 比	
	少年組	青年組	少年組	青年組
變少	100	238	16.6	23.9
變多	19	26	3.1	2.6
沒有影響	484	690	80.1	69.3
不知道	0	41	0	4.1
未作答	1	1	0.2	0.1
總和	604	996	100.0	100.0

表 4-3-4 影響參與志願服務的原因

項 目	次 數		百 分 比	
	少年組	青年組	少年組	青年組
更親密	80	201	13.2	20.2
更衝突	4	6	0.7	0.6
更疏離	23	27	3.8	2.7
沒有影響	495	689	82.0	69.2
不知道	2	73	0.3	7.3
總和	604	996	100.0	100.0

五、參與志願服務與朋友關係改變情形 少年組：以沒有影響居多
青年組：以沒有影響居多

由表 4-3-5 顯示，少年組參與志願服務與朋友關係改變情形，以「沒有影響」回答居多，有 367 人，佔所有回答的 60.8%；其次是「更親密」的關係改變，有 203 人，佔 33.6%；「更疏離」的回答佔所有回答的 4.5%，位居於第三位。而青年組中，也以「沒有影響」的回答居多，佔 67.1%；回答「更親密」者為其次，佔 22.9%。

六、可能參與志願服務的時間 少年組：以「星期例假日」者參與居多
青年組：以「有時間就願意」者居多

少年組在可能參與志願服務時間方面，表 4-3-6 呈現，以「星期例假日」願意參與為多，佔回答樣本的 29.0%；其次是「寒暑假」，佔回答樣本的 21.5%；「有時間就願意」的回答位居第三，佔回答樣本的 21.0%。而青年組則以「有時間就願意」參與志願服務比例最多，佔 36%；「星期例假日」的時間為其次，佔 32.3%；

再者，以「寒暑假」時間為第三位，佔 14.2%。

表 4-3-5 影響參與志願服務的原因

項 目	次 數		百 分 比	
	少 年 組	青 年 組	少 年 組	青 年 組
更親密	203	228	33.6	22.9
更衝突	4	4	0.7	0.4
更疏離	27	50	4.5	5.0
沒有影響	367	668	60.8	67.1
不知道	3	46	0.5	4.6
總和	604	996	100.0	100.0

表 4-3-6 參與志願服務的時間

項 目	次 數		百 分 比	
	少 年 組	青 年 組	少 年 組	青 年 組
非星期例假日	53	34	8.8	3.4
星期例假日	175	322	29.0	32.3
寒暑假	130	141	21.5	14.2
都可以	34	39	5.6	3.9
有時間就願意	127	359	21.0	36.0
不知道	77	62	12.7	6.2
其它	6	39	1.0	3.9
未作答	2	0	0.3	0
總和	604	996	100.0	100.0

七、想參加志願服務的類別 少年組：以社會福利類別居多

青年組：以社會福利類別居多

在想參加的志願服務類型中，由表 4-3-7 呈現，以「社會福利服務」方面居多，佔回答樣本的 32.6%；其次是「教育服務」，佔回答樣本的 19.0%；而以「環保驗社區服務」位居第三，佔回答樣本的 12.3%。

八、希望在什麼地方參加志願服務 少年組：以家附近居多

青年組：以家附近居多

從表 4-3-8 得知，少年組受訪者中以希望在「家附近」從事志願服務者居多，佔回答者的 61.1%；在「海外地區」從事志願服務者為其次，佔回答者的 17.1%；而「沒去過的地方」從事志願服務者位居第三，佔回答者的 11.6%。在青年組回答希望在什麼地方參加志願服務，以回答「家附近」者居多，佔 61.6%；「皆可以」的回答為其次，佔 18.6%；「學校附近」的回答位居第三，佔 7.9%。

表 4-3-7 想參與志願服務的類別（包含已參與及未參與志願服務）

項 目	次 數		百 分 比	
	少年組	青年組	少年組	青年組
社會福利服務(包括身心障礙者、老人、婦女)	197	315	32.6	31.6
環保及社區服務(如巷道清掃等)	74	134	12.3	13.5
教育服務(如學校義務服務、讀報、校內研究)	115	159	19.0	16.0
醫療衛生保健服務(如醫院服務等)	51	106	8.4	10.6
文化休閒體育服務(如導覽員、解說員等)	34	76	5.6	7.6
諮詢性服務(如服務台、服務人員等)	14	22	2.3	2.2
輔導性服務(如張老師、生命線、保護管束等)	6	32	1.0	3.2
消防及救難服務(含如義消、民防隊等)	8	16	1.3	1.6
交通服務(如義交、學校糾察等)	31	7	5.1	0.7
科學服務(如網路志工、製作網頁等)	50	25	8.3	2.5
議題倡導(如消費者意識、人權意識等)	2	5	0.3	0.5
其它	15	98	2.5	9.8
未作答	7	1	1.2	0.1
總和	604	996	100.0	100.0

表 4-3-8 希望參與志願服務的地方

項 目	次 數		百 分 比	
	少年組	青年組	少年組	青年組
家附近	369	614	61.1	61.6
學校附近	47	79	7.8	7.9
沒去過的地方	70	54	11.6	5.4
偏遠地區	5	29	0.8	2.9
家附近的偏遠地區	2	6	0.3	0.6
大陸地區	8	0	1.3	0
海外地區	103	7	17.1	0.7
皆可以	0	185	0	18.6
沒意願	0	21	0	2.1
未作答	0	1	0	0.1
總和	604	996	100.0	100.0

九、可以或希望每星期花多少時間來參加志願服務 少年組：有時間就去居多
青年組：有時間就去居多

從表 4-3-9 得知，少年組受訪者中以希望「有時間就去」從事志願服務者居多，佔全部 43.2%；「1~未滿 2 小時」從事志願服務者為其次，佔全部 18.9%；「2~

未滿 4 小時」位居第三，佔 18%。在青年組中，亦以「有時間就去」居多，佔 46.9%；「2 至未滿 4 小時」為其次，佔 11.5%；「1 至未滿 2 小時」位居第三，佔 11.3%。

十、未來一年內參加志願服務工作的意願 少年組：以尚未決定者居多
青年組：以願意參與者居多

由表 4-3-10 得知，少年組受訪者中以「尚未決定」參加志願服務者居多，佔全部的 54.5%；而「願意參加」志願服務者佔了 37.5%為其次。在青年組中，以「願意參加」者居多，佔 43.6%；「尚未決定」者為其次，佔 29.1%；「不願意參加」者位居最後，佔 27.3%。

表 4-3-9 希望每個星期用多少時間來參加志願服務

項 目	次 數		百 分 比	
	少年組	青年組	少年組	青年組
未滿 1 小時	47	17	7.8	1.7
1~未滿 2 小時	114	113	18.9	11.3
2~未滿 4 小時	109	115	18.0	11.5
4~未滿 8 小時	40	90	6.6	9.0
8 小時以上	19	121	3.1	12.1
有時間就去	261	467	43.2	46.9
其他，請說明	13	72	2.2	7.2
未作答	1	1	0.2	0.1
總和	604	996	100.0	100.0

表 4-3-10 未來一年內參加志願服務工作意願

項 目	次 數		百 分 比	
	少年組	青年組	少年組	青年組
願意參加	225	434	37.5	43.6
不願意參加	50	272	8.3	27.3
尚未決定	329	290	54.5	29.1
總和	604	996	100.0	100.0

第四節 對志願服務認知之分析

- 一、認為志願服務是自願貢獻時間為他人服務的活動 少年組：同意居多
青年組：不同意居多

由表 4-4-1 顯示，少年組中，「同意」志願服務是自願貢獻時間為他人服務的活動有 419 人，佔 69.4%；「非常同意」為其次，佔 24.7%；「不同意」位居第三位，佔 4.6%。青年組中，「不同意」志願服務是自願貢獻時間為他人服務的活動有 672 人，佔全部回答的 67.5%；「非常不同意」者有 301 人，佔全部青年組回答者的 30.2%；而「同意」者位居第三位，僅佔所有青年組回答者的 1.2%。

二、 認為志願服務是不計報酬付出 少年組：同意居多 青年組：不同意居多

由表 4-4-2 顯示，少年組中，「同意」志願服務是不計報酬付出居多，佔 65.2%；「非常同意」為其次，有 128 人，佔 21.2%；「不同意」位居第三位，佔 10.8%。青年組中，「不同意」志願服務是不計報酬付出者有 642 人，佔全部回答的 64.52%；「非常不同意」者有 289 人，佔全部少年組回答者的 29.0%；而「同意」者位居第三位，佔所有少年組回答者的 4.5%

表 4-4-1 自願貢獻時間為他人服務的一種活動同意與否比例

項 目	次 數		百 分 比	
	少年組	青年組	少年組	青年組
非常不同意	7	301	1.2	30.2
不同意	28	672	4.6	67.5
同意	419	12	69.4	1.2
非常同意	149	2	24.7	0.2
不知道	1	8	0.2	0.8
未作答	0	1	0	0.1
總和	604	996	100.0	100.0

表 4-4-2 志願服務是不計報酬的付出同意與否比例

項 目	次 數		百 分 比	
	少年組	青年組	少年組	青年組
非常不同意	289	17	29.0	2.8
不同意	642	65	64.5	10.8
同意	45	394	4.5	65.2
非常同意	2	128	0.2	21.2
不知道	17	0	1.7	0
未作答	1	0	0.1	0
總和	996	604	100.0	100.0

三、 認為志願服務可以獲得成長 少年組：同意居多

青年組：不同意居多

由表 4-4-3 顯示，少年組中，「同意」志願服務可以獲得成長者有 384 人，

佔 63.6%；「非常同意」者為其次，有 185 人，佔 30.6%；「不同意」者位居第三位，佔 4.6%。青年組中，「不同意」志願服務可以獲得成長者有 683 人，佔全部回答的 68.6%；「非常不同意」者有 262 人，佔全部回答者的 26.3%；而「同意」者位居第三位，佔所有回答者的 2.7%。

表 4-4-3 志願服務可獲得自我成長同意與否比例

項 目	次 數		百 分 比	
	少 年 組	青 年 組	少 年 組	青 年 組
非常不同意	6	262	1.0	26.3
不同意	28	683	4.6	68.6
同意	384	27	63.6	2.7
非常同意	185	0	30.6	0
不知道	1	23	0.2	2.3
未作答	0	1	0	0.1
總和	604	996	100.0	100.0

四、認為參加志願服務是一件很光榮的事 少年組：同意居多

青年組：不同意居多

由表 4-4-4 示，少年組中，「同意」志願服務是一件很光榮的事居多，有 411 位，佔 68%；「非常同意」者有 137 位，佔 22.7%；「不同意」有 46 人位居第三位，佔 7.6%。青年組中，「不同意」志願服務是一件光榮的事者有 617 人，佔全部回答的 61.9%；「非常不同意」者有 167 人，佔全部回答者的 16.8%；而「同意」者位居第三位，佔所有回答者的 14.0%。

表 4-4-4 志願服務是一件光榮的事同意與否比例

項 目	次 數		百 分 比	
	少 年 組	青 年 組	少 年 組	青 年 組
非常不同意	9	167	1.5	16.8
不同意	46	617	7.6	61.9
同意	411	139	68.0	14.0
非常同意	137	5	22.7	0.5
不知道	1	68	0.2	6.8
未作答	0	0	0	0
總和	604	996	100.0	100.0

五、認為參加志願服務會善有善報 少年組：同意居多

青年組：不同意居多

由表 4-4-5 顯示，少年組中，「同意」參加志願服務會善有善報者居多，有 399 位，佔 66.1%；「非常同意」者為其次，佔 19.1%；「不同意」者為居第三位，佔 11.4%。青年組中，「不同意」參加志願服務會善有善報者有 539 人，佔全部回答的 54.1%；「同意」者有 178 人，佔全部回答者的 17.9%；而「非常不同意」

者位居第三位，有 117 非常不同意，佔所有回答者的 11.7%。

表 4-4-5 志願服務會善有善報同意與否比例

項 目	次 數		百 分 比	
	少 年 組	青 年 組	少 年 組	青 年 組
非常不同意	15	117	2.5	11.7
不同意	69	539	11.4	54.1
同意	399	178	66.1	17.9
非常同意	120	11	19.9	1.1
不知道	1	150	0.2	15.1
未作答	0	1	0	0.1
總和	604	996	100.0	100.0

六、認為參加志願服務可以使社會更加和諧 少年組：同意居多

青年組：不同意居多

由表 4-4-6 顯示，少年組中，「同意」參加志願服務可以使社會更加和諧者居多，有 375 位，佔 62.1%；「非常同意」者為其次，佔 25.7%；「不同意」者位居第三位，佔 10.6%。青年組中，「不同意」志願服務可以使社會更加和諧者有 629 人，佔全部回答的 63.2%；「非常不同意」者有 154 人，佔全部回答者的 15.5%；而「同意」者位居第三位，有 120 非常不同意，佔所有回答者的 12%。

表 4-4-6 志願服務可以使社會更和諧同意與否比例

項 目	次 數		百 分 比	
	少 年 組	青 年 組	少 年 組	青 年 組
非常不同意	10	154	1.7	15.5
不同意	64	0	10.6	0
同意	375	629	62.1	63.2
非常同意	155	120	25.7	12.0
不知道	0	9	0	0.9
未作答	0	84	0	8.4
總和	604	996	100.0	100.0

七、認為參加志願服務需先接受訓練 少年組：同意居多

青年組：不同意居多

由表 4-4-7 顯示，少年組中，「同意」參加志願服務需先接受訓練者居多，佔 53.6%；「不同意」者為其次，佔 27.6%；「非常同意」者位居第三位，佔 12.7%。青年組中，「不同意」參與志願服務需先接受訓練者有 656 人，佔全部回答的 65.9%；「非常不同意」者有 200 人，佔全部回答者的 20.1%；而「同意」者位居第三位，有 95 人同意，佔所有回答者的 9.5%。

八、認為台灣地區參加志願服務的人數 少年組：覺得不多

青年組：覺得不多

由表 4-4-8 顯示，少年組中，認為台灣地區參加志願服務人數「不多」者有 409 位，佔 67.7%；「足夠」者為其次，佔 18.4%；「非常少」者位居第三位，佔 10.6%。青年組中，認為台灣地區參加志願服務人數「不多」者有 575 人，佔 57.7%；「很多」者位於其次有 177 人，佔 17.8%；「足夠」者有 116 人位居第三位，佔 11.6%。

表 4-4-7 參與志願服務需先接受訓練同意與否比例

項 目	次 數		百 分 比	
	少 年 組	青 年 組	少 年 組	青 年 組
非常不同意	34	200	5.6	20.1
不同意	167	656	27.6	65.9
同意	324	95	53.6	9.5
非常同意	77	4	12.7	0.4
不知道	2	41	0.3	4.1
未作答	0	0	0	0
總和	604	996	100.0	100.0

表 4-4-8 台灣地區參加志願服務人數自覺多少比例

項 目	次 數		百 分 比	
	少 年 組	青 年 組	少 年 組	青 年 組
非常少	64	40	10.6	4.0
不多	409	575	67.7	57.7
足夠	111	116	18.4	11.6
很多	20	177	3.3	17.8
不知道	0	87	0	8.7
未作答	0	1	0	0.1
總和	604	996	100.0	100.0

第五節 小結

由實際問卷施測的資料整合及比較分析中，可以推論出國內青年參與志願服務的現況情形。就資料整合及分析中可以看到，在樣本分析的年齡層方面，由於少年組施測的範圍是選取國、高中及高職作為施測對象的範圍，因此，在青年參與志願服務的年齡層方面，少年組是以 15-17 歲為主，則青年組是以 18-21 歲為最多數，然而，這之中有大多數為在學之學生。就國內青年參與志願服務的情形分析可歸結下列幾點：

第一、過去一年內大多數的少年及青年並無參與志願服務之工作；若是過去一年有參與過志願服務工作者，在每星期的服務時數方面，少年組是以 2-4 小

時佔大多數，而青年組則為偶爾參與為主。

第二、就曾參與過志願服務的類型而言，由資料分析可發現，少年組是以參與交通服務類型之志願服務為主，其中多數為學校糾察工作；而至於青年組曾參與之服務類型則是以社會福利服務佔多數。

第三、關於志願服務訓練及志工保險方面，由上述資料分析可以發現，不論是在少年組或是青年組都顯現出志願服務訓練及志工保險不足之問題，因此，未來在推行志願服務相關計畫方面，實可針對此兩方面再多做加強及宣導。

第四、有關參與志願服務之途徑，由兩組的資料顯示，透過學校安排是一良好的途徑，而此也與青輔會欲積極推動學校服務學習相符；另外亦發現，同儕團體的力量，也是影響青年參與志願服務的一大因素，由資料分析顯示，不論是少年組或是青年組的參與方式，都是和朋友一起去佔多數。

第五、然而在參與志願服務情形分析上，少年組及青年組出現明顯差異的部分是顯現在參加志願服務的工作內容有無彈性、參加志願服務活動的滿意度、對志願人員工作安排、可學到不同社會經驗、及參與志願服務可拓展生活範圍等看法上，在這些看法上少年組顯現的意見都是正面、肯定的意見為主，明顯不同於青年組。

第六、就參與志願服務意願之分析來看，可發現不論是少年組或是青年組顯現的意見都較一致。在最近一年內影響志願服務參與的因素，皆是因為時間安排的考量，且關於參與志願服務最主要的動機皆因是要幫助他人；至於參與志願服務是否會影響和家人相聚、相處即與朋友間的關係，兩組受測對象都表示並未受影響；且對於希望參與的地點、類型及可以或希望每星期花多少時間參與方面，地點選擇在住家附近、參與的類型以社會福利服務為主、及所花的時間希望是以有時間就去居多數。

在參與志願服務工作意願分析中，少年組與青年組唯一 2 點較不同之地方為：

1. 可能參與的時間方面，少年組是以星期例假日為主、而青年組則是以有時間就願意為主。
2. 關於未來一年內參加志願服務的意願，少年組多數表示尚未決定、而青年組則表示願意參與。最後就志願服務意願分析發現，在一些觀念上例如認為志願服務是一種自願貢獻時間為他人服務的活動、志願服務是不計報酬付出、志願服務可以獲得成長、參加志願服務是一件很光榮的事、參加志願服務會善有善報、參加志願服務可以使社會更加和諧、參加志願服務需先接受訓練等等。少年組與青年組顯現的意見明顯不同，少年組都傾向於肯定的答案，而青年組則否。但另一項值得注意的即是，對於台灣地區參與志願服務的人數，不論是少年組亦或是青年組都表示台灣地區參與志願服務的人數不多，這或許在未來上，應更加積極、普遍性的推動志願服務相關宣導活動。

第五章 參與志願服務情形

本章旨在針對參與志願服務情形依不同類別（青年組、少年組）、地區別及教育程度別進行相關分析。其中共分為四節，第一節為不同類別（青年組、少年組）參與志願服務情形之分析；第二節為不同地區別參與志願服務之分析；第三節不同教育程度別參與志願服務之分析；最後為本章的小結。

第一節 不同類別（青年組、少年組） 對參與志願服務情形之分析

經卡方交叉分析結果顯示，不同青年組、少年組與「最近一年內是否參與志願服務」、「平均每星期服務時數」、「參與志願服務的主要性質」、「目前參與志願服務的方式」、「目前參與志願服務工作內容是否有彈性」、「目前參與的志願服務有無志工保險」均達高顯著相關（即顯著水準皆在 0.000）；與「是否參加志工聯誼活動」達顯著相關（顯著水準 0.041）。

一、不同青年組、少年組與最近一年內是否參與志願服務達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ （自由度為 1），故我們認為最近一年內是否參與志願服務與不同青年組、少年組有關。

在最近一年是否有參加過志願服務工作，從表 5-1-1 的比例來看，回答「是」的比例以少年組居多。青年組中僅有 9.7%的人最近一年參與過志願服務工作，有 90.3%的人沒有參與過；少年組有 20.5%參加過，79.5%的人未參加過。

二、不同青年組、少年組與其平均每星期服務的時數達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ （自由度為 6），故我們認為平均每星期服務的時數與不同青年組、少年組有關。

由上述（一）的統計結果顯示，少年組最近一年內參與志願服務的比例高於青年組，故由表 5-1-2 的統計結果顯示，少年組平均每星期服務以「2 小時未滿 4 小時」居多，佔 25.2%；青年組則以「偶爾參與」的比例居多，佔 41.2%。

研究者認為，青年組與少年組參與志願服務的年齡分別集中於 19-21 歲及 15-17（見第四章第一節），因此在時間足夠的彈性下，少年組較青年組喜好追求新鮮與具正義感，對志願服務工作有較大的興趣，因此在每星期服務的時數也有較大的差異。

三、不同青年組、少年組與其參與志願服務的主要性質達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ (自由度為 2)，故我們認為參與志願服務主要性質與不同青年組、少年組有關。

參與志願服務的主要性質言，在表 5-1-3 中，少年組以在「直接服務」(如照顧兒童、老人等)與「間接服務」(如行政協助等)的比例相同，各佔 37.9%；青年組則參與服務主要性質為「直接服務」，佔 66.0%。

四、不同青年組、少年組與目前參與志願服務的方式達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ (自由度為 5)，故我們認為目前參與志願服務的方式與不同青年組、少年組有關。

從表 5-1-4 得知，少年組與青年組目前參與志願服務的方式均是以「和朋友一起參與」居多，分別佔 64.8%和 33.0%；少年組其次是「社團活動」，佔 15.6%；而青年組則是「自己去」居為第二，佔 32.0%。

五、不同青年組、少年組與目前參與服務工作內容彈性看法達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ (自由度為 4)，故我們認為目前參與服務工作內容彈性看法與不同青年組、少年組有關。由表 5-1-5 看出，少年組覺得目前參與服務工作內容「有彈性」；青年組則覺得「沒彈性」。

六、不同青年組、少年組與其參與服務是否有志工保險達顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ (自由度為 2)，故我們認為參與服務是否有志工保險與不同青年組、少年組有關。

從表 5-1-6 統計結果得知，少年組 45.5%的比例參與志願服務「沒有」志工保險；而青年組則有 63.9%的比例顯示其參與服務無志工保險。

七、不同青年組、少年組與其是否參與志工聯誼活動達顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.041 < 0.05$ (自由度為 4)，故我們認為是否參與志工聯誼活動與不同青年組、少年組有關。由表 5-1-7 看出，在少年組與青年組中，以「沒有參加」居多，分別佔 29.8%和 47.4%；而「偶爾參加」為其次，分別佔 29.0%和 18.6%。

第二節 不同地區別（北、中、南、東部及外島） 對參與志願服務情形之分析

經卡方交叉分析結果顯示，不同地區別僅與「是否參與過志願服務訓練」、「參與志願服務的主要性質」達顯著相關。

一、不同地區別（北、中、南、東及外島）與是否參加過志願服務訓練達中顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.007 < 0.01$ （自由度為 3），故我們認為是否參加過志願服務訓練與不同地區別（北、中、南、東及外島）有關。

由統計結果表 5-2-1 顯示，「有」參加過志願服務訓練的地區以中部居高，佔 53.2%，而在北部、南部、東部及外島地區以「沒有」參加過志願服務訓練比例較高，分別佔 71.9%、72.1%、62.9%。

二、不同地區別（北、中、南、東及外島）與參與志願服務主要性質達中顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.005 < 0.01$ （自由度為 6），故我們認為參與志願服務主要性質與不同地區別（北、中、南、東及外島）有關。

參與志願服務的主要性質言，在表 5-2-2 中，北部、中部、南部以「直接服務」（如顧兒童、老人等）居多，分別佔 48.3%、47.4%、65.1%，而東部及外島地區則以「間接服務」（如行政協助等）的比例較高，佔 50.0%。

第三節 不同教育程度別對參與志願服務情形之分析

一、少年組

經卡方交叉分析結果顯示，不同教育程度別與「最近一年是否參與過志願服務工作」、「平均每星期服務時數」、「是否參加過志願服務訓練」、「參與志願服務的主要性質」、「參與志願服務最主要動機」、「覺得參與志願服務與家人相聚時間長短變化」、「可能希望每星期用多少時間來參加志願服務」、「未來一年內願不願意參與志願服務工作」均達顯著相關。

（一）不同教育程度（國中、高中、高職）與最近一年是否參與過志願服務工作達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準為

0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ （自由度為 2），故我們認為最近一年是否參與過志願服務工作與不同教育程度（國中、高中、高職）有關。

最近一年是否參與志願服務工作，從表 5-3-1 的比例來看，回答「沒有」的比例居多，教育程度為國中者佔 80.2%，高中者佔 66.7%，高職者佔 91.5%。

（二）不同教育程度（國中、高中、高職）與是否參加過志願服務訓練達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準（p-value）為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ （自由度為 2），故我們認為是否參加過志願服務訓練與不同教育程度（國中、高中、高職）有關。

由統計結果表 5-3-2 顯示，「有」參加過志願服務訓練的地區以高中教育程度的青少年居高，佔 63.6%，而國中及高職教育程度的青少年則以「沒有」參加過志願服務訓練比例較高，分別佔 74.3%、70.01%。

（三）不同教育程度（國中、高中、高職）與參與志願服務主要性質達中顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準（p-value）為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.001 < 0.001$ （自由度為 4），故我們認為參與志願服務主要性質與不同教育程度（國中、高中、高職）有關。

參與志願服務的主要性質言，在表 5-3-3 中，國中教育程度的青少年以「間接服務」（如行政協助等）居多，佔 50.8%，高中教育程度的青少年則以「兩者皆有」比例居多，佔 41.9%，高職教育程度的青少年以「直接服務」（如顧兒童、老人等）居多，佔 50.0%。

二、青年組

在青年組「最高學歷」之教育程度與參與志願服務情形的各題項，經卡方交叉分析結果均未達顯著相關，因此不多做討論。

第四節 小結

綜合而言，區域及教育程度之類別的確是影響青年參與志願服務情形的顯著因素。區域別對是否參加過志願服務訓練及參與志願服務主要性質有顯著影響，中部地區有參加過志願服務訓練的比例顯著高於其他地區；在服務性質上，南部地區在參與直接服務上的比例高於其他地區，而東部（含外島）則在間接服務的參與比例上高於其他地區。

在教育程度上，高中生參與過志願服務及參加志願服務訓練的比例都顯著高於國中生及高職生，對志願服務的主要性質，參與比例上以高職生直接服務最

高，而間接服務則以國中生的參與比例最高。

再者，青年組及少年組在過去一年是否參與過志願服務上，雖然 86%者沒有參予過，但青年組顯著高於少年組。在志願服務工作內容彈性上，少年組比青年組更傾向於認為工作有彈性。在有無志工保險上，雖然只有 34 % 的人有志工保險，其中青年組有的比例高於少年組。在志願服務的主要性質上，少年組在直接服務跟間接服務者的比例相同，而青年組中則參與直接服務者顯著多於參與間接服務者。

表 5-1-1 不同青年組、少年組與最近一年是否參與過志願服務工作之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
有	次數	124	97	221	.000 自自由度=1
	青年及少年志工 (%)	20.5%	9.7%	13.8%	
無	次數	480	899	1379	
	青年及少年志工 (%)	79.5%	90.3%	86.2%	
合計	次數	604	996	1600	
	青年及少年志工 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 5-1-2 不同青年組、少年組與平均每星期服務小時之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
未滿一小時	次數	27	6	33	.000 自自由度=6
	青年及少年志工 (%)	22.0%	6.2%	15.0%	
一~未滿二小時	次數	17	13	30	
	青年及少年志工 (%)	13.8%	13.4%	13.6%	
二~未滿四小時	次數	31	16	47	
	青年及少年志工 (%)	25.2%	16.5%	21.4%	
四~未滿八小時	次數	12	9	21	
	青年及少年志工 (%)	9.8%	9.3%	9.5%	
八小時以上	次數	13	9	22	
	青年及少年志工 (%)	10.6%	9.3%	10.0%	
偶爾參與	次數	22	40	62	
	青年及少年志工 (%)	17.9%	41.2%	28.2%	
其它	次數	1	4	5	
	青年及少年志工 (%)	0.8%	4.1%	2.3%	
合計	次數	123	97	220	
	青年及少年志工 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 5-1-3 不同青年組、少年組與參與志願服務主要性質之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
直接服務 (如照兒童、老人等)	次數	44	64	108	.000 自自由度=2
	青年及少年志工(%)	37.9%	66.0%	50.7%	
間接服務 (如行政協助等)	次數	44	28	72	
	青年及少年志工(%)	37.9%	28.9%	33.8%	
兩者皆有	次數	28	5	33	
	青年及少年志工(%)	24.1%	5.2%	15.5%	
合計	次數	116	97	213	
	青年及少年志工(%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 5-1-4 不同青年組、少年組與目前參與志願服務方式之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
課程要求	次數	2	14	16	.000 自自由度=5
	青年及少年志工(%)	1.6%	14.4%	7.3%	
社團活動	次數	19	13	32	
	青年及少年志工(%)	15.6%	13.4%	14.6%	
朋友一起參與	次數	79	32	111	
	青年及少年志工(%)	64.8%	33.0%	50.7%	
自己去	次數	14	31	45	
	青年及少年志工(%)	31.1%	68.9%	20.5%	
與家人一起參與	次數	4	5	9	
	青年及少年志工(%)	3.3%	5.2%	4.1%	
其它	次數	4	2	6	
	青年及少年志工(%)	3.3%	2.1%	2.7%	
合計	次數	122	97	219	
	青年及少年志工(%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 5-1-5 不同青年組、少年組與目前參與志願服務工作內容彈性之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
非常沒彈性	次數	11	16	27	.000 自自由度=3
	青年及少年志工 (%)	8.9%	16.8%	12.3%	
沒彈性	次數	26	48	74	
	青年及少年志工 (%)	21.0%	50.5%	33.8%	
有彈性	次數	66	26	92	
	青年及少年志工 (%)	53.2%	27.4%	42%	
非常有彈性	次數	21	5	26	
	青年及少年志工 (%)	16.9%	5.3%	11.9%	
合計	次數	124	95	219	
	青年及少年志工 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 5-1-6 不同青年組、少年組與其參與志願服務有無志工保險之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
有	次數	15	19	34	.000 自自由度=2
	青年及少年志工 (%)	12.2%	19.6%	15.5%	
無	次數	56	62	118	
	青年及少年志工 (%)	45.5%	63.9%	53.6%	
不知道	次數	52	16	68	
	青年及少年志工 (%)	42.3%	16.5%	30.9%	
合計	次數	123	97	220	
	青年及少年志工 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 5-1-7 不同青年組、少年組與目前參與志願服務工作內容彈性之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
常常參加	次數	7	9	16	.041 自自由度=4
	青年及少年志工 (%)	5.6%	9.3%	7.2%	
偶而參加	次數	36	18	54	
	青年及少年志工 (%)	29%	18.6%	24.4%	
不常參加	次數	25	14	39	
	青年及少年志工 (%)	20.2%	14.4%	17.6%	
沒有參加	次數	37	46	83	
	青年及少年志工 (%)	29.8%	47.4%	37.6%	
志工間無聯誼活動	次數	19	10	29	
	青年及少年志工 (%)	15.3%	10.3%	13.1%	
合計	次數	124	97	221	
	青年及少年志工 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 5-2-1 不同地區別與是否參加志願服務訓練之卡方檢定

		北 中 南 東 四 地 區				合 計	顯 著 度
		北	中	南	東(含 外島)		
有	次數	18	42	12	13	85	.007 自自由度 =3
	北中南東地區 (%)	28.1%	53.2%	27.9%	37.1%	38.5%	
無	次數	46	37	31	22	136	
	北中南東地區 (%)	71.9%	46.8%	72.1%	62.9%	61.5%	
合計	次數	64	79	43	35	221	
	北中南東地區 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

表 5-2-2 不同地區別與是否參加志願服務的主要性質之卡方檢定

		北 中 南 東 四 地 區				合 計	顯 著 度
		北	中	南	東(含 外島)		
直接服務 (如照顧兒童、老人等)	次數	28	37	28	15	108	.005 自 度 度 =6
	北中南 東地區 (%)	48.3%	47.4%	65.1%	44.1%	50.7%	
間接服務 (如行政協助)	次數	23	20	12	17	72	
	北中南 東地區 (%)	39.7%	25.6%	27.9%	50.0%	33.8%	
兩者皆有	次數	7	21	3	2	33	
	北中南 東地區 (%)	12.1%	26.9%	7.0%	5.9%	15.5%	
合計	次數	58	78	43	34	213	
	北中南 東地區 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

表 5-3-1 不同教育程度別與最近一年是否參與過志願服務工作之卡方檢定
(少年組)

		國 高 中				合 計	顯 著 度
		國	中	高	中 高 職		
有	次數	70	44	10	124	.000 自 度 度 =2	
	國高中 (%)	19.8%	33.3%	8.5%	20.5%		
無	次數	284	88	108	480		
	國高中 (%)	80.2%	66.7%	91.5%	79.5%		
合計	次數	354	132	118	604		
	國高中 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

表 5-3-2 不同教育程度別與是否參加志願服務訓練之卡方檢定

		國 高 中			合 計	顯 著 度
		國	中 高	中 高 職		
有	次數	18	28	3	49	.000 自自由度 =2
	國高中 (%)	25.7%	63.6%	30.0%	39.5%	
無	次數	52	16	7	75	
	國高中 (%)	74.3%	36.4%	70.0%	60.5%	
合計	次數	70	44	10	124	
	國高中 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

表 5-3-3 不同教育程度別與是否參加志願服務的主要性質之卡方檢定

		國 高 中			合 計	顯 著 度
		國	中 高	中 高 職		
直接服務 (如照顧兒童、老人等)	次數	25	14	5	44	.001 自自由度 =4
	國高中 (%)	39.7%	32.6%	50.0%	37.9%	
間接服務 (如行政協助)	次數	32	11	1	44	
	國高中 (%)	50.8%	25.6%	10.0%	37.9%	
兩者皆有	次數	6	18	4	28	
	國高中 (%)	9.5%	41.9%	40.0%	24.1%	
合計	次數	63	43	10	116	
	國高中 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

第六章 參與志願服務工作意願

本章旨在針對參與志願服務工作意願依不同類別（青年組、少年組）地區別、教育程度別進行相關分析。其中共分為四節，第一節為不同類別（青年組、少年組）參與志願服務工作意願之分析；第二節為不同地區別參與志願服務工作意願之分析；第三節不同教育程度別參與志願服務工作意願之分析，第四節為本章之小結。

第一節 不同類別（青年組、少年組）

對參與志願服務工作意願之分析

經卡方交叉分析結果顯示，不同青年組、少年組與「參與志願服務最主要動機」、「參與志願服務與家人相聚時間長短」、「參與志願服務與家人關係變化」、「參與志願服務與朋友關係變化」、「可能希望每星期用多少時間來參加志願服務」、「未來一年內願不願意參與志願服務工作」有關，且均達高顯著差異（即顯著水準皆在 0.000）。

一、不同青年組、少年組與其參與志願服務主要動機達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準（p-value）為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ （自由度為 4），故我們認為參與志願服務主要動機與不同青年組、少年組有關。

參與志願服務最主要動機，由表 6-1-1 看來，少年組與青年組均以「幫助他人」居多，分別佔 37.6 和 55.9%，「有助於自我成長」為其次，分別佔 27.1% 和 26.3%，這表示青年組與少年組有將近八成的人在參與志願服務主要動機相同。

二、不同青年組、少年組與其參與志願服務和家人相聚時間長短達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準（p-value）為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ （自由度為 4），故我們認為參與志願服務和與家人相聚時間長短與不同青年組、少年組有關。

由表 6-1-2 得知，少年組與青年組覺得參與志願服務與家人相聚的時間「並沒有影響」，分別佔 80.3% 和 72.3%；16.6% 和 24.9% 的少年與青年覺得與家人相聚的時間「變少」；3.2% 的少年和 2.7% 的青年覺得「變多」位居第三位。

三、不同青年組、少年組與其參與志願服務與家人關係變化達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準（p-value）為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ （自由度為 2），故我們認為參與志願服務和與家人關係變化與不同青年組、少年組有關。

由表 6-1-3 得知，少年組與青年組覺得參與志願服務與家人關係變化「並沒有影響」，分別佔 82.0%和 69.2%；13.2%和 20.2%的少年與青年覺得與家人關係「更親密」；3.8%的少年覺得「更疏離」和 7.3%的青年「回答不知道」居於第三。

四、不同青年組、少年組與參與志願服務和朋友關係變化達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ (自由度為 4)，故我們認為參與志願服務和朋友關係變化與不同青年組、少年組有關。

由表 6-1-4 得知，少年組與青年組覺得參與志願服務與朋友關係變化「並沒有影響」，分別佔 60.8%和 67.1%；33.6%和 22.9%的少年與青年覺得與家人關係「更親密」。

五、不同青年組、少年組與其可能希望每星期用多少時間來參加志願服務達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ (自由度為 6)，故我們認為希望每星期用多少時間來參加志願服務與不同青年組、少年組有關。

由表 6-1-5 來看，少年組與青年組希望每星期「有時間就去」參加志願服務的比例居多，分別佔 43.3%和 46.9%；少年組希望每星期花 1 小時未滿 2 小時參加志願服務居第二，佔 18.9%；青年組則希望花 8 小時以上的時間參加志願服務，佔 12.2%。

六、不同青年組、少年組與未來一年內願不願意參與志願服務工作達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ (自由度為 2)，故我們認為未來一年內願不願意參與志願服務工作與不同青年組、少年組有關。

就未來一年內願不願意參加志願服務工作，從表 6-1-6 我們可以知道，少年組中有 54.5%的人「尚未決定」；而青年組中則以「願意參加」居多。

第二節 不同地區別對參與志願服務工作意願之分析

經卡方交叉分析結果顯示，不同地區別(北、中、南、東及外島)與「參與志願服務最主要動機」、「可能希望每星期用多少時間來參加志願服務」、「未來一年內願不願意參與志願服務工作」均達顯著差異。

一、不同地區別(北、中、南、東及外島)與參與志願服務最主要動機達高顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ (自由度為 15)，故我們認為參與志願服務最主要動機與不同地區別(北、中、南、東及外島)有關。

參與志願服務最主要動機，從表 6-2-1 的比例來看，回答「幫助他人」的比例居多，北部佔 52.4%，中部佔 44.4%，南部佔 49.6%，東部及外島佔 36.7%。而「有助於自我成長」位居於第二，北部佔 23.7%，中部佔 24.9%，南部佔 25.9%，東部及外島佔 35.6%。

二、不同地區別(北、中、南、東及外島)與其未來一年內願不願意參與志願服務工作達低顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.013 < 0.05$ (自由度為 6)，故我們認為未來一年內願不願意參與志願服務工作與不同地區別(北、中、南、東及外島)有關。

就未來一年內願不願意參加志願服務工作，從表 6-2-2 我們可以知道，北部、中部的青少年「願意參加」的回答居多，佔 39.7%、45.4%；南部、東部及外島地區的青少年則回答「尚未決定」比例較高，佔 40.1%、46.3%。

第三節 不同教育程度別對參與志願服務工作意願之分析

一、少年組

經卡方交叉分析結果顯示，不同教育程度別與「參與志願服務最主要動機」、「覺得參與志願服務與家人相聚時間長短變化」、「可能希望每星期用多少時間來參加志願服務」、「未來一年內願不願意參與志願服務工作」均達顯著差異。

(一) 不同教育程度(國中、高中、高職)與其參與志願服務主要動機達低顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.002 < 0.05$ (自由度為 10)，故我們認為參與志願服務主要動機與不同教育程度(國中、高中、高職)有關。

參與志願服務最主要動機，由表 6-3-1 看來，不同教育程度的少年組均以「幫助他人」居多，分別佔 37.6%、32.6%和 28.8%，「有助於自我成長」為其次，分別佔 23.7%、26.5%和 27.1%，這表示不同教育程度中有將近六成的人在參與志願服務主要動機相同。

(二) 不同教育程度(國中、高中、高職)與希望每星期用多少時間來參與志願服務達低顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為 0.000，在顯著水準為

0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.04 < 0.05$ （自由度為 12），故我們認為希望每星期用多少時間來參與志願服務與不同教育程度（國中、高中、高職）有關。

從表 6-3-2 知，針對希望每星期用多少時間來參與志願服務工作，不同教育程度的少年組回答均以「有時間就去」比例居多，各佔 44.1%、37.1% 和 47.9%。國中程度的少年以「1 小時未滿 2 小時」居其次，佔 19.8%，高中、高職教育程度的少年組以「2 小時未滿 4 小時」為其次，分別佔 25.0% 和 19.7%。

（三）不同教育程度（國中、高中、高職）與其未來一年內願不願意參與志願服務工作達低顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準（p-value）為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.009 < 0.05$ （自由度為 4），故我們認為未來一年內願不願意參與志願服務工作與不同教育程度別（國中、高中、高職）有關。

就未來一年內願不願意參加志願服務工作，從表 6-3-3 我們可以知道，國中與高職教育程度的少年組回答「尚未決定」較多，分別佔 58.8% 和 54.2%。高中教育程度的少年組則「願意參加」的回答居多，佔 47.07%。

二、青年組

經卡方交叉分析結果顯示，不同教育程度別與「參與志願服務與家人相聚時間長短變化」及「可能希望每星期用多少時間來參加志願服務」達顯著差異。

不同教育程度別與參與志願服務和家人相聚時間長短達中顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準（p-value）為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.0000 < 0.01$ （自由度為 15），故我們認為參與志願服務和與家人相聚時間長短與不同教育程度別有關。

由表 6-3-4 得知，就以參與志願服務和家人相聚時間長短是否有變化，回答「沒有影響」居多，在「小學以下」、「國（初）中」、「高中（職）」、「專科」、「大學」等教育程度分別佔 100.0%、63.2%、73%、59.3%、72.7% 及 65.4%；而除了「國（初）中」教育程度外，其餘教育程度者均回答與家人相聚時間「變少」為其次，分別佔 20.8%、31.2%、23.2% 及 26.9%；而「國（初）中」程度者回答以「不知道」為其次，佔 18.4%。

第四節 小結

綜合而言，不同類別、地區別及教育程度對參與志願服務工作意願的狀況，有顯著性的影響。雖然少年組跟青年組在參與的主要動機上，均依序為幫助他人、有助於自我成長與增加交朋友的机会，但是二組中所佔的比例差異頗大。在參與志願服務是否會影響跟家人相聚的時間及影響和家人之間的關係，青年組比

少年組更傾向於認為參與志願服務會減少和家人相聚的時間，但是會使家人之間的關係變得較為親密。至於參與志願服務是否會對朋友間的關係造成變化，少年組比青年組更傾向於認為參與志願服務可以使和朋友間的關係更為親密。

未來一年內是否願意參加志願服務，青年組願意參加的比例顯著高於少年組。在不同地區，未來一年內，願意參加志願服務的以北部地區的比例最高。在教育程度的影響上，高中生和高職生都比國中生傾向於認為，參與志願服務對與家人相聚的時間沒有影響或會減少與家人相聚的時間，但對未來一年內，是否參與志願服務的意願，國中生願意參加的比例卻顯著高於高中生及高職生。

表 6-1-1 不同青年組、少年組與目前參與志願服務主要動機之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
幫助他人	次數	210	557	767	.000 自自由度=4
	青年及少年志工 (%)	37.6%	55.9%	49.4%	
增加升學機會	次數	79	28	107	
	青年及少年志工 (%)	14.2%	2.8%	6.9%	
增加交朋友的機會	次數	95	81	176	
	青年及少年志工 (%)	17.0%	8.1%	11.3%	
有助於自我成長	次數	151	262	413	
	青年及少年志工 (%)	27.1%	26.3%	26.6%	
其它	次數	23	68	91	
	青年及少年志工 (%)	4.1%	6.8%	5.9%	
合計	次數	558	996	1554	
	青年及少年志工 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 6-1-2 不同青年組、少年組與參與志願服務和家人相聚時間長短之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
變少	次數	100	238	338	.000 自自由度=2
	青年及少年志工 (%)	16.6%	24.9%	23.0%	
變多	次數	19	26	45	
	青年及少年志工 (%)	3.2%	2.7%	2.8%	
沒有影響	次數	484	690	1174	
	青年及少年志工 (%)	80.3%	72.3%	74.2%	
合計	次數	603	954	1557	
	青年及少年志工 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 6-1-3 不同青年組、少年組與參與志願服務和家人關係變化之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
更親密	次數	80	201	281	.000 自自由度=4
	青年及少年志工 (%)	13.2%	20.2%	17.6%	
更衝突	次數	4	6	10	
	青年及少年志工 (%)	0.7%	0.6%	0.6%	
更疏離	次數	23	27	50	
	青年及少年志工 (%)	3.8%	2.7%	3.1%	
沒影響	次數	495	689	1184	
	青年及少年志工 (%)	82.0%	69.2%	74.0%	
不知道	次數	2	73	75	
	青年及少年志工 (%)	0.3%	7.3%	4.7%	
合計	次數	604	996	1600	
	青年及少年志工 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 6-1-4 不同青年組、少年組與參與志願服務和朋友關係變化之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
更親密	次數	203	228	431	.000 自自由度=4
	青年及少年志工 (%)	33.6%	22.9%	26.9%	
更衝突	次數	4	4	8	
	青年及少年志工 (%)	0.7%	0.4%	0.5%	
更疏離	次數	27	50	77	
	青年及少年志工 (%)	4.5%	5.0%	4.8%	
沒影響	次數	367	668	1035	
	青年及少年志工 (%)	60.8%	67.1%	64.7%	
不知道	次數	3	46	49	
	青年及少年志工 (%)	0.5%	4.6%	3.1%	
合計	次數	604	996	1600	
	青年及少年志工 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 6-1-5 不同青年組 少年組與希望每星期用多少時間參加志願服務之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
未滿一小時	次數	47	17	64	.000 自自由度=6
	青年及少年志工 (%)	7.8%	1.7%	4.0%	
一~未滿二小時	次數	114	113	227	
	青年及少年志工 (%)	18.9%	11.4%	14.2%	
二~未滿四小時	次數	109	115	224	
	青年及少年志工 (%)	18.0%	11.6%	14.0%	
四~未滿八小時	次數	40	90	130	
	青年及少年志工 (%)	6.6%	9.0%	8.1%	
八小時以上	次數	19	121	140	
	青年及少年志工 (%)	3.1%	12.2%	8.8%	
有時間就去	次數	261	467	728	
	青年及少年志工 (%)	43.3%	46.9%	45.6%	
其它	次數	13	72	85	
	青年及少年志工 (%)	2.2%	7.2%	5.3%	
合計	次數	603	995	1698	
	青年及少年志工 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 6-1-6 不同青年組、少年組與未來一年內參加志願服務意願之卡方檢定

		青年及少年志工		合 計	顯 著 度
		少 年 組	青 年 組		
願意參加	次數	225	434	659	.000 自自由度=2
	青年及少年志工 (%)	37.3%	46.3%	41.2%	
不願意參加	次數	50	272	322	
	青年及少年志工 (%)	8.3%	27.3%	20.1%	
尚未決定	次數	329	290	619	
	青年及少年志工 (%)	54.5%	29.1%	38.7%	
合計	次數	604	996	1600	
	青年及少年志工 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

表 6-2-1 不同地區別與參與志願服務主要動機之卡方檢定

		北 中 南 東 四 地 區				合 計	顯 著 度
		北	中	南	東(含 外島)		
幫助他人	次數	330	184	188	65	767	.000 自自由度 =15
	北中南東地區(%)	52.4%	44.4%	49.6%	36.7%	47.9%	
增加升學機會	次數	42	39	15	11	107	
	北中南東地區(%)	6.7%	9.4%	4.0%	6.2%	6.7%	
增加交朋友機會	次數	69	41	42	24	176	
	北中南東地區(%)	11.0%	9.9%	11.1%	13.6%	11.0%	
有助於自我成長	次數	149	103	98	63	413	
	北中南東地區(%)	23.7%	24.9%	25.9%	35.6%	25.8%	
其它	次數	35	36	15	5	91	
	北中南東地區(%)	5.6%	8.7%	4.0%	2.8%	5.7%	
未作答	次數	5	11	21	9	46	
	北中南東地區(%)	0.8%	2.7%	5.5%	5.1%	2.9%	
合計	次數	630	414	379	177	1600	
	北中南東地區(%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

表 6-2-2 不同地區別與未來一年參與志願服務意願之卡方檢定

		北 中 南 東 四 地 區				合 計	顯 著 度
		北	中	南	東(含 外島)		
願意參加	次數	250	188	149	72	659	.013 自自由度 =6
	北中南東地區(%)	39.7%	45.4%	39.3%	40.7%	41.2%	
不願意參加	次數	149	72	78	23	322	
	北中南東地區(%)	23.7%	17.2%	20.6%	13.0%	20.1%	
尚未決定	次數	231	154	152	82	619	
	北中南東地區(%)	36.7%	37.2%	40.0%	46.3%	38.7%	
合計	次數	630	414	379	177	1600	
	北中南東地區(%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

表 6-3-1 不同教育程度別與參與志願服務主要動機之卡方檢定 (少年組)

		國 高 中			合 計	顯 著 度
		國 中	高 中	高 職		
幫助他人	次數	133	43	34	210	.002 自自由度 =10
	國高中 (%)	37.6%	32.6%	28.8%	34.8%	
增加升學機會	次數	35	30	14	79	
	國高中 (%)	9.9%	22.7%	11.9%	13.1%	
增加交朋友機會	次數	56	20	19	95	
	國高中 (%)	15.8%	15.2%	16.1%	15.7%	
有助於自我成長	次數	84	35	32	151	
	國高中 (%)	23.7%	26.5%	27.1%	25.0%	
其它	次數	15	3	5	23	
	國高中 (%)	4.2%	2.3%	4.2%	3.8%	
未作答	次數	31	1	14	46	
	國高中 (%)	8.8%	0.8%	11.9%	7.6%	
合計	次數	354	132	118	604	
	國高中 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

表 6-3-2 同教育程度別與希望每星期用多少時間參與志願服務之卡方檢定 (少年組)

		國 高 中			合 計	顯 著 度
		國 中	高 中	高 職		
未滿一小時	次數	37	6	4	47	.004 自自由度=12
	國高中 (%)	10.5%	4.5%	3.4%	7.8%	
一~未滿二小時	次數	70	26	18	114	
	國高中 (%)	19.8%	19.7%	15.4%	18.9%	
二~未滿四小時	次數	53	33	23	109	
	國高中 (%)	15.0%	25.0%	19.7%	18.1%	
四~未滿八小時	次數	21	10	9	40	
	國高中 (%)	5.9%	7.6%	7.6%	6.6%	
八小時以上	次數	13	3	3	19	
	國高中 (%)	3.7%	2.3%	2.6%	3.2%	
有時間就去	次數	156	49	56	261	
	國高中 (%)	44.1%	37.1%	47.9%	43.3%	
其它	次數	4	5	4	13	
	國高中 (%)	1.1%	3.8%	3.4%	2.2%	
合計	次數	354	132	117	603	
	國高中 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

表 6-3-3 同教育程度別與未來一年內參與志願服務意願之卡方檢定 (少年組)

		國 高 中			合 計	顯 著 度
		國 中	高 中	高 職		
願意參加	次數	114	62	49	225	.009 自自由度=4
	國高中 (%)	32.2%	47.0%	41.5%	37.3%	
不願意參加	次數	32	13	5	50	
	國高中 (%)	9.0%	9.8%	4.2%	8.3%	
尚未決定	次數	208	57	64	329	
	國高中 (%)	58.8%	43.2%	54.2%	54.5%	
合計	次數	354	132	118	604	
	國高中 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

表 6-3-4 同教育程度別與參與志願服務和家人相聚時間長短之卡方檢定 (青年組)

		教 育 程 度					合 計	顯 著 度	
		小學及 以下	國(初) 中	高 中 (職)	專 科	大 學 研 究 所 以 上			
變少	次數		6	72	69	84	7	238	.000 自自由度 =15
	教育程度 (%)		15.8%	20.8%	31.2%	23.2%	26.9%	23.9%	
變多	次數		1	9	10	6		26	
	教育程度 (%)		2.6%	2.6%	4.5%	1.7%		2.6%	
沒有影響	次數	3	24	252	131	263	17	690	
	教育程度 (%)	100.0%	63.2%	73%	59.3%	72.7%	65.4%	69.3%	
不知道	次數		7	12	11	9	2	41	
	教育程度 (%)		18.4%	3.5%	5.0%	2.5%	7.7%	4.1%	
合計	次數	3	38	345	221	362	26	995	
	教育程度 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

第七章 志願服務的認知

本章旨在針對青少年對「志願服務的認知」各項之分析。其中共分為六節，第一節為不同類別（青年組、少年組）對志願服務認知之分析；第二節為不同地區別對志願服務認知之分析；第三節不同教育程度別對志願服務認知之分析；第四節不同年齡別對志願服務認知之分析；第五節為青年對「整體志願服務認知」之分析，第六節為本章之摘要。

第一節 不同類別（青年組、少年組）

對志願服務認知之分析

統計分析利用 t 檢定於連續變項的各題中與不同青年組、少年組是否達顯著差異，結果發現，不同青年組、少年組與「對參加的志願服務活動滿不滿意」、「是否滿意服務機構對志願服務人員的工作安排」、「是否同意參加志願服務工作可以學到不同的社會經驗」、「是否同意參與志工可拓展自己的生活範圍」、「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」、「認為志願服務，是不計報酬付出」、「認為參加志願服務可以獲得自我成長」、「認為參加志願服務是一件光榮的事」、「認為參加志願服務會善有善報」、「認為參加志願服務可以使社會更加和諧」、「認為參與志願服務需先接受訓練」、「認為台灣地區參加志願服務的人」皆達高顯著差異，且明顯看出，少年組對於志願服務的看法均較正向且比青年組來得滿意（檢定結果詳如表 7-1-1，平均數比較如表 7-1-2）。

一、不同青年組、少年組與「對參加志願服務活動滿不滿意」達高顯著差異

由表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 16.997 (***) $p < 0.001$ 達高顯著差異。由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組參加志願服務比青年組來得滿意 (mean=3.31>3.20)。

二、不同青年組、少年組與「是否滿意服務機構對志願服務人員的工作安排」達高顯著差異

由表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 12.697 (***) $p < 0.001$ 達高顯著差異。由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組滿意服務機構對志願服務人員的工作安排比青年組來得滿意 (mean=2.96>1.99)。

三、不同青年組、少年組與「是否同意參加志願服務工作可以學到不同的社會經驗」達高顯著差異

表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 17.865 (***) $p < 0.001$ 達高顯著差異。由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組同意參加志願服務工作可以學到不同的社會經驗比青年組來得多 (mean=3.25>1.68)。

四、不同青年組、少年組與「是否同意參與志工可拓展自己的生活範圍」達高顯著差異

表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 15.714 (*** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組同意參加志工可拓展自己的生活範圍比青年組來得多 (mean=3.17>1.87)。

五、不同青年組、少年組與「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」達高顯著差異

表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 13.201 (*** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組參加同意志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活比青年組來得多 (mean=3.18>1.84)。

六、不同青年組、少年組與「認為志願服務，是不計報酬付出」達高顯著差異

表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 11.026 (*** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組同意志願服務，是不計報酬付出比青年組來得多 (mean=3.05>1.91)。

七、不同青年組、少年組與「認為參加志願服務可以獲得自我成長」達高顯著差異

表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 12.778 (*** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組同意參加志願服務可以獲得自我成長比青年組來得多 (mean=3.24>1.93)。

八、不同青年組、少年組與「認為參加志願服務是一件光榮的事」達高顯著差異

表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 24.219 (*** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組同意參加志願服務是一件光榮的事比青年組來得多 (mean=3.12>2.19)。

九、不同青年組、少年組與「認為參加志願服務會善有善報」達中顯著差異

表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 3.784 (** $p < 0.01$) 達中顯著差異。由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組同意參加志願服務會善有善報比青年組來得多 (mean=3.04>2.63)。

十、不同青年組、少年組與「認為參加志願服務可以使社會更加和諧」達高顯著差異

表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 21.311 (*** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組同意參加志願服務可以使社會更加和諧比青年組來得多 (mean=3.12>2.24)。

十一、不同青年組、少年組與「認為參與志願服務需先接受訓練」達高顯著差異

表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 17.737 (*** $p < 0.001$) 達高顯著差異。

由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組同意參加志願服務需先接受訓練比青年組來得多 (mean=2.75>2.03)。

十二、不同青年組、少年組與「認為台灣地區參加志願服務的人」達高顯著差異

表 7-1-1 統計結果得知，t 值為 6.117 (*** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由表 7-1-2 平均數比較得知，少年組與青年組認為台灣地區參加志願服務的人有所不同。

第二節 不同地區別對志願服務認知之分析

不同地區別對志願服務認知的顯著差異

統計分析利用 F 檢定於連續變項的各題中與不同地區別 (北、中、南、東及外島) 是否達顯著差異，結果發現，不同地區別 (北、中、南、東及外島) 與「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」、「認為參加志願服務可以獲得自我成長」、「認為參加志願服務是一件光榮的事」、「認為參加志願服務可以使社會更加和諧」、「認為參與志願服務需先接受訓練」皆達顯著差異 (F 檢定詳如表 7-2-1，事後比較如表 7-2-2)

(一) 不同地區別 (北、中、南、東及外島) 與「認為參加志願服務可以使社會更加和諧」達高顯著差異

表 7-2-3 結果得知，F 值為 11.169 (*** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後比較得知，在「志願服務可以使社會更加和諧」的看法中，中部、南部、東部及外島地區的青少年均比北部地區來得佳；東部及外島地區為其次，中部居第三、南部居第四。(1<2；1<3；1<4；3>1；4>1)。

(二) 不同地區別 (北、中、南、東及外島) 與「認為參加志願服務是一件光榮的事」達高顯著差異

表 7-2-3 結果得知，F 值為 8.949 (*** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由表 7-2-4 事後比較得知，在「志願服務是一件光榮的事」的看法中，中部、南部青少年的看法比北部來得佳；東部及外島地區的青少年比南部地區來得佳。(1<2；1<4；2>1；3<4；4>1；4>3)。

(三) 不同地區別(北、中、南、東及外島)與「認為參與志願服務需先接受訓練」達高顯著差異

表 7-2-3 統計結果得知, F 值為 11.784 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後比較得知, 在「認為參與志願服務需先接受訓練」的看法中, 中部、南部、東部及外島地區的青少年看法均比北部地區來得佳。(1<2; 1<3; 1<4)。

(四) 不同地區別(北、中、南、東及外島)與「認為志願服務是自願貢獻時間, 為他人服務的一種活動」達中顯著差異

表 7-2-3 統計結果得知, F 值為 5.002 (** $p < 0.01$) 達中顯著差異。由事後比較得知, 在「認為志願服務是自願貢獻時間, 為他人服務的一種活動」看法中, 南部、東部及外島地區的青少年看法比北部地區來得佳。(1<3; 1<4)。

(五) 不同地區別(北、中、南、東及外島)與「認為參加志願服務可以獲得自我成長」達中顯著差異

表 7-2-3 統計結果得知, F 值為 4.911 (** $p < 0.01$) 達中顯著差異。由事後比較得知, 在「認為參加志願服務可以獲得自我成長」看法中, 中部地區青少年看法比北部地區來得佳; 東部及外島地區的青少年比北部地區來得佳。(1<2; 4>1)。

第三節 不同教育程度別對志願服務認知之分析

一、少年組

統計分析利用 F 檢定於連續變項的各題中與不同教育程度(國中、高中、高職)是否達顯著差異。結果發現, 不同教育程度(國中、高中、高職)與「是否同意參與志願服務工作可以學到不同的社會經驗」、「是否同意參與志工可拓展自己的生活範圍」、「認為志願服務是自願貢獻時間, 為他人服務的一種活動」、「認為志願服務, 是不計報酬的付出」、「認為參加志願服務可以獲得自我成長」、「認為參加志願服務是一件光榮的事」、「認為參與志願服務會善有善報」、「認為參與志願服務需先接受訓練」、「認為台灣地區參加志願服務的人」皆達顯著差異。(F 檢定詳如表 7-3-1, 事後比較如表 7-3-2)

(一) 不同教育程度(國中、高中、高職)與「認為參加志願服務是一件光榮」達高顯著差異

表 7-3-1 統計結果得知, F 值為 8.792 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後比較得知, 在「參加志願服務是一件光榮的事」的看法中, 教育程度為高中、高職者比教育程度為國中者來得佳(國中<高中; 國中<高職)。

(二) 不同教育程度 (國中、高中、高職) 與「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」達中顯著差異

表 7-3-1 統計結果得知，F 值為 6.936 (**p 0.001) 達中顯著差異。由事比較得知，在「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」看法中，教育程度為高中、高職者比教育程度為國中者來得佳 (國中<高中；國中<高職)。

(三) 不同教育程度 (國中、高中、高職) 與「認為志願服務，是不計報酬的付出」達低顯著差異

表 7-3-1 統計結果得知，F 值為 3.944 (*p<0.05) 達低顯著差異。但事後無從比較。

(四) 不同教育程度 (國中、高中、高職) 與「認為參加志願服務可以獲得自我成長」達低顯著差異

表 7-3-1 統計結果得知，F 值為 6.315 (*p<0.05) 達低顯著差異。由事後比較得知，在「認為參加志願服務可以獲得自我成長」看法中，高職教育程度的青少年比國中教育程度的青少年來得佳 (國中<高職)。

(五) 不同教育程度 (國中、高中、高職) 與「認為參加志願服務會善有善報」達低顯著差異

表 7-3-1 統計結果得知，F 值為 4.689 (*p<0.05) 達低顯著差異。由事後比較得知，在「認為參加志願服務會善有善報」看法中，高職教育程度的青少年看法比高中教育程度的青少年來得佳 (高中<高職)。

(六) 不同教育程度 (國中、高中、高職) 與「認為參與志願服務需先接受訓練」達低顯著差異

表 7-3-1 統計結果得知，F 值為 5.739 (*p<0.05) 達低顯著差異。由事後比較得知，在「認為參與志願服務需先接受訓練」的看法中，高中教育程度的青少年比國中教育程度的青少年來得佳 (國中<高中)。

二、青年組

統計分析利用 F 檢定於連續變項的各題中與不同教育程度別 (小學及以下、國初中、高中職、專科、大學、研究所及以上) 是否達顯著差異。結果發現，不同教育程度別與「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」及「認為參與志願服務需先接受訓練」達顯著差異 (F 檢定詳如表 7-3-3，事後比較如表 7-3-4)。

(一) 不同教育程度別與「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」達高顯著差異

表 7-3-3 統計結果得知，F 值為 6.282 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後比較得知，在「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」看法中，教育程度為國(初)中者比教育程度為高中(職)、專科、大學、研究者及以上者來得佳(國初中>高中職；國初中>專科；國初中>大學；國初中>研究及以上)。

(二) 不同教育程度別與「認為參與志願服務需先接受訓練」達低顯著差異

表 7-3-3 統計結果得知，F 值為 5.588 (** $p < 0.001$) 達低顯著差異。由事後比較得知，在「認為參與志願服務需先接受訓練」的看法中，高中(職)教育程度的青年組比大學教育程度的青年組來得佳(高中職>大學)。

第四節 不同年齡別對志願服務認知之分析

統計分析利用 F 檢定於連續變項的各題中與不同年齡別是否達顯著差異。結果發現，不同年齡別與「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」、「認為志願服務，是不計報酬的付出」、「認為參加志願服務可以獲得自我成長」、「認為參加志願服務是一件光榮的事」、「認為參加志願服務可以使社會更加和諧」、「認為參與志願服務需先接受訓練」、「認為台灣地區參加志願服務的人」皆達顯著差異(F 檢定詳如表 7-4-1，事後比較如表 7-4-2 至 7-4-8)。

(一) 不同年齡別與「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」達高顯著差異

表 7-4-1 統計結果得知，F 值為 18.299 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後比較表 7-5-2 得知，在「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」看法中，年齡在 15-17 歲者的看法最佳，其次是 12-14 歲者。(12-14 歲<15-17 歲；12-14 歲>18-21、22-24、25-27、28-30 歲；15-17 歲>18-21、22-24、25-27、28-30 歲)。

(二) 不同年齡與「認為志願服務，是不計報酬的付出」達高顯著差異

表 7-4-1 統計結果得知，F 值為 12.951 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後比較表 7-5-3 得知，在「認為志願服務，是不計報酬的付出」看法中，年齡在 15-17 歲者的看法最佳，其次是 12-14 歲者。(12-14 歲<15-17 歲；12-14 歲>18-21、22-24、25-27、28-30 歲；15-17 歲>18-21、22-24、25-27、28-30 歲)。

(三) 不同教育程度 (國中、高中、高職) 與「認為參加志願服務可以獲得自我成長」達高顯著差異

表 7-4-1 統計結果得知, F 值為 16.948 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後比較表 7-4-4 得知, 在「認為參加志願服務可以獲得自我成長」看法中, 年齡 15-17 歲者的看法最佳, 其次是 12-14 歲者。(12-14 歲 $<$ 15-17 歲; 12-14 歲 $>$ 18-21、22-24、25-27、28-30 歲; 15-17 歲 $>$ 18-21、22-24、25-27、28-30 歲)。

(四) 不同年齡別與「認為參加志願服務是一件光榮」達高顯著差異

表 7-4-1 統計結果得知, F 值為 78.336 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後比較表 7-5-5 得知, 在「參加志願服務是一件光榮的事」的看法中, 年齡在 15-17 歲者的看法最佳, 其次是 12-14 歲者。(12-14 歲 $<$ 15-17 歲; 12-14 歲 $>$ 18-21、22-24、25-27、28-30 歲; 15-17 歲 $>$ 18-21、22-24、25-27、28-30 歲)。

(五) 不同年齡別與「認為參加志願服務可以使社會更加和諧」達高顯著差異

表 7-4-1 統計結果得知, F 值為 62.875 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後比較表 7-5-6 得知, 在「參加志願服務工作可以學到不同的社會經驗」的看法中, 年齡在 15-17 歲者的看法最佳, 其次是 12-14 歲者。(12-14 歲 $<$ 15-17 歲; 12-14 歲 $>$ 18-21、22-24、25-27、28-30 歲; 15-17 歲 $>$ 18-21、22-24、25-27、28-30 歲)。

(六) 不同年齡別與「認為參與志願服務需先接受訓練」達高顯著差異

表 7-4-1 統計結果得知, F 值為 48.392 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後數比較表 7-5-7 得知, 在「認為參與志願服務需先接受訓練」的看法中, 年齡在 15-17 歲者的看法最佳, 其次是 12-14 歲者。(12-14 歲 $<$ 15-17 歲; 12-14 歲 $>$ 18-21、22-24、25-27、28-30 歲; 15-17 歲 $>$ 18-21、22-24、25-27、28-30 歲)。

(七) 不同年齡別與「認為台灣參加志願服務的人」達高顯著差異

表 7-4-1 統計結果得知, F 值為 4.347 (** $p < 0.001$) 達低顯著差異。事後比較表 7-4-8 得知, 在「認為台灣參加志願服務的人」的看法中, 15-17 歲和 18-21 歲、28-30 歲是有顯著差異 (15-17 歲 $<$ 18-21 歲; 15-17 歲 $<$ 28-30 歲)。

第五節 整體志願服務認知之分析

就整體志願服務認知(各題項之加總)言, 分別與不同組別 (少年組、青年組)、不同地區別、不同教育程度別、不同年齡別達顯著差異, 茲述如下:

一、整體志願服務認知與不同青年組、少年組達高顯著差異

表 7-5-1 統計結果得知，t 值為 22.575 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由平均數比較得知，少年組整體志願服務認知比青年組來得滿意 (mean=23.6>17.5)。

二、整體志願服務認知與不同地區別達高顯著差異

表 7-5-2 統計結果得知，F 值為 8.865 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後比較表 7-5-3 得知，在整體志願服務認知上，「中部」、「東部及外島地區」的青少年比「北部」地區的青少年來得佳；而「東部及外島」地區的青少年整體志願服務認知又比「南部」地區的青少年來得佳 (北部<中部、北部<東部及外島；中部>北部；南部<東部及外島；東部及外島>北部、東部及外島>南部)。

三、整體志願服務認知與不同教育程度達低顯著差異

(一) 少年組

表 7-5-2 統計結果得知，F 值為 3.087 (* $p < 0.05$) 達低顯著差異。由事後比較表 7-6-4 得知，在整體志願服務認知上，教育程度為高職者比教育程度為國中者來得佳 (國中<高職)。

(二) 青年組

表 7-5-2 統計結果得知，F 值為 4.414 (* $p < 0.05$) 達低顯著差異。由事後比較表 7-5-5 得知，在整體志願服務認知上，教育程度為國(初)中者比教育程度為專科、大學來得佳 (國初中>專科；國初中>大學)。

四、整體志願服務認知與不同年齡別達高顯著差異

表 7-5-2 統計結果得知，F 值為 58.437 (** $p < 0.001$) 達高顯著差異。由事後比較表 7-5-6 得知，在整體志願服務認知的看法中，年齡在 15-17 歲者最佳，其次是 12-14 歲。(12-14<15-17；12-14>18-21；12-14>22-24；12-14>25-27；12-14>28-30；15-17>18-21；15-17>22-24；15-17>25-27；15-17>28-30；)。

第六節 小結

綜合上述，本章第一部份針對青少年對志願服務的認知作分析。研究發現，約七成的青少年認為志願服務是自願貢獻時間為他人服務的一種活動，也同意透過志願服務可以獲得成長，並把參加志願服務視為一件光榮的事。但超過五成以上的青少年不同意志願服務是不計報酬的付出，或者參加志願服務會使社會更和諧。另外值得注意的一點，超過六成的受試者不同意參加志願服務需先接受訓練，這是相當值得探索的現象。

第二部份針對青年組和少年組的志願服務認知是否有差異作分析。研究發

現，少年組的受試者對參加志願服務活動的整體滿意及機構的工作安排較青年組有較高的滿意度，少年組的受試者也對志願服務抱持較肯定的認知態度，認為透過志願服務的參與，可以學到不同的社會經驗，可以獲得自我成長，可以獲得善報，可以促成社會和諧等等。

第三部份至第五部份是針對不同地區、教育程度、年齡對其所抱持的志願服務認知作分析。研究發現，大致而言，地區方面，北部青少年對於志願服務是貢獻時間，為他人服務，可獲得自我成長，可以使社會和諧，是一件光榮的事等等抱持的認知，較其他地區的青少年分數偏低，亦即抱持較不肯定的態度；在教育程度方面，發現在少年組當中作比較，高中、職的學生比國中組的學生對志願服務抱持較肯定的認知，在青年組當中作比較，教育程度為國（初）中者反而比教育程度高者抱持較肯定的態度，這是值得探索的現象。在年齡方面，大致而言，年齡在 15 歲到 17 歲者對志願服務抱持較肯定的認知，其次是 12 歲到 14 歲族群

表 7-1-1 不同青年組、少年組之對志願服務認知之 t 檢定

		F 值		t 檢定		
		F	Sig.	t	d.f.	Sig.
志願服務是自願貢獻 時間為他人服務的一種活動	變項平等	0.559	0.455	10.445***	1598	0.000
	變項不平等			13.201***	97.611	0.000
志願服務是不計報酬的付出	變項平等	0.993	0.334	8.772***	1598	0.000
	變項不平等			11.026***	32.603	0.000
志願服務可以獲得自我成長	變項平等	0.026	0.873	10.122***	1598	0.000
	變項不平等			12.778***	104.611	0.000
參加志願服務是一件很光榮的事	變項平等	49.089	0.000	21.742***	1598	0.000
	變項不平等			24.219***	96.615	0.000
參加志願服務會善有善報	變項平等	28.524	0.000	3.004***	1598	0.000
	變項不平等			3.784***	19.094	0.000
參與志願服務可以使社會更 更加和諧	變項平等	16.706	0.000	19.224***	1598	0.000
	變項不平等			21.311***	93.514	0.000
參與志願服務需先接受訓練	變項平等	26.706	0.000	17.380***	1598	0.000
	變項不平等			17.737***	54.663	0.000
台灣地區參加志願服務人	變項平等	24.438	0.000	-4.855***	1598	0.000
	變項不平等			-6.117***	17.453	0.000

表 7-1-2 不同青年組、少年組之對志願服務認知 t 檢定之平均數事後比較

青年及少年組		個數	平均數	標準差	平均標準誤
志願服務是自願貢獻	少年組	604	3.18	0.56	2.28E-02
時間為他人服務的一種活動	青年組	996	1.84	3.13	9.93E-02
志願服務是不計報酬的付出	少年組	604	3.05	0.66	2.67E-02
	青年組	996	1.91	3.15	9.99E-02
志願服務可以獲得自我成長	少年組	604	3.24	0.58	2.37E-02
	青年組	996	1.93	3.15	9.99E-02
參加志願服務是一件很光榮的事	少年組	604	3.12	0.60	2.42E-02
	青年組	996	2.19	0.95	3.02E-02
參加志願服務會善有善報	少年組	604	3.04	0.65	2.63E-02
	青年組	996	2.63	3.28	0.10
參與志願服務可以使社會更加和諧	少年組	604	3.12	0.64	2.62E-02
	青年組	996	2.24	1.01	3.19E-02
參與志願服務需先接受訓練	少年組	604	2.75	0.76	3.09E-02
	青年組	996	2.03	0.83	2.62E-02
台灣地區參加志願服務人	少年組	604	2.14	0.63	2.58E-02
	青年組	996	2.79	3.24	0.10

表 7-2-1 不同地區別對志願服務認知之 F 檢定

	F 檢定	
	F	Sig.
志願服務是自願貢獻時間為他人服務的一種活動	5.002**	0.002
志願服務是不計報酬的付出	1.768	0.151
志願服務可以獲得自我成長	4.911**	0.002
參加志願服務是一件很光榮的事	8.949***	0.000
參加志願服務會善有善報	0.685	0.561
參與志願服務可以使社會更加和諧	11.169***	0.000
參與志願服務需先接受訓練	11.784***	0.000
台灣地區參加志願服務人	0.454	0.714

7-2-2 不同地區別對志願服務認知 F 檢定之事後比較

	北中南東四地區 (I)		平均數 (I-J)	Sig.
	北中南東四地區 (J)			
志願服務是自願貢獻 時間為他人服務的一種活動	北	中	-.26	.478
		南	-.51*	.025
		東 (含外島)	-.69*	.019
	中	北	.26	.478
		南	-.26	.583
		東 (含外島)	-.43	.320
	南	北	.51*	.025
		中	.26	.583
		東 (含外島)	-.18	.902
	東	北	.69*	.019
		中	.43	.320
		南	.18	.902
志願服務可以獲得自我成長	北	中	-.52*	.018
		南	-.22	.644
		東 (含外島)	-.65*	.033
	中	北	.52*	.018
		南	.30	.436
		東 (含外島)	-.13	.957
	南	北	.22	.644
		中	-.30	.436
		東 (含外島)	-.43	.957
	東	北	.65*	.033
		中	.13	.957
		南	.43	.334
參加志願服務是一件 很光榮的事	北	中	-.20*	.010
		南	-.21*	.010
		東 (含外島)	-.36***	.000
	中	北	.20*	.010
		南	-5E-03	.1000
		東 (含外島)	-.16	.339
	南	北	.21*	.010
		中	5.4E-03	1.000
		東 (含外島)	-.15	.384
	東	北	.36***	.000
		中	.16	.339
		南	.15	.384
參與志願服務可以使社會更 加和諧	北	中	-.23*	.003
		南	-5E-02	.912
		東 (含外島)	-.42***	.000
	中	北	.23*	.003
		南	.18	.069
		東 (含外島)	-.19	.210
	南	北	4.6E-02	.912
		中	-.18	.069
		東 (含外島)	-.37**	.001
	東	北	.42***	.000
		中	.19*	.021
		南	.37**	.001
參與志願服務需先接受訓練	北	中	-.25***	.000
		南	-.22*	.002
		東 (含外島)	-.34***	.000
	中	北	.25***	.000
		南	3.0E-02	.972
		東 (含外島)	-9.E-02	.744
	南	北	.22*	.002
		中	-3.E-02	.972
		東 (含外島)	-.12	.538
	東	北	.34***	.000
		中	8.6E-02	.744
		南	.12	.538

表 7-3-1 不同教育程度別對志願服務認知之 F 檢定 (少年組)

	F 檢 定	
	F	Sig.
志願服務是自願貢獻時間為他人服務的一種活動	6.963**	0.001
志願服務是不計報酬的付出	3.944*	0.020
志願服務可以獲得自我成長	6.315*	0.002
參加志願服務是一件很光榮的事	8.792***	0.000
參加志願服務會善有善報	4.689*	0.010
參與志願服務可以使社會更加和諧	0.819	0.442
參與志願服務需先接受訓練	5.739*	0.003
台灣地區參加志願服務人	3.815*	0.023

表 7-3-2 不同教育程度別對志願服務認知 F 檢定之事後比較 (少年組)

	國高中 (I)	國高中 (J)	平均數 (I-J)	Sig.
志願服務是自願貢獻 時間為他人服務的一種活動	國中	高中	-.15*	.024
		高職	-.19*	.007
	高中	國中	.15*	.024
		高職	-3.15E-02	.905
志願服務可以獲得自我成長	高職	國中	.19*	.007
		高職	3.15E-02	.905
	國中	高中	-.14	.072
		高職	-.20*	.006
參加志願服務是一件 很光榮的事	高中	國中	.14	.072
		高職	-6.23 E-02	.697
	高職	國中	.020*	.006
		高職	6.23 E-02	.697
參與志願服務會善有善報	國中	高中	-.16	.026
		高職	-.24**	.001
	高中	國中	.16*	.026
		高職	-7.51 E-02	.601
參與志願服務需先接受訓練	高職	國中	.24**	.001
		高職	7.51 E-02	.601
	國中	高中	.15	.068
		高職	-9.04 E-02	.417
台灣地區參加志願服務人	高中	國中	-.15	.068
		高職	-.24*	.012
	高職	國中	9.04 E-02	.417
		高職	.24*	.012
志願服務是	國中	高中	-.25*	.005
		高職	-.13	.255
	高中	國中	.25*	.005
		高職	.12	.455
時間為他人	高職	國中	.13	.255
		高職	-.12	.455

表 7-3-3 不同教育程度別對志願服務認知之 F 檢定 (青年組)

	F 檢 定	
	F	Sig.
志願服務是自願貢獻時間為他人服務的一種活動	6.282**	0.000
志願服務是不計報酬的付出	0.532	0.752
志願服務可以獲得自我成長	0.558	0.732
參加志願服務是一件很光榮的事	0.794	0.554
參加志願服務會善有善報	0.391	0.856
參與志願服務可以使社會更加和諧	1.668	0.140
參與志願服務需先接受訓練	5.588	0.000
台灣地區參加志願服務人	0.298	0.914

表 7-3-4 不同教育程度別對志願服務認知 F 檢定之事後比較 (青年組)

	教育程度 (I)	教育程度 (J)	平均數 (I-J)	Sig.
志願服務是自願貢獻 時間為他人服務的一種活動	小學及以下	國 (初) 中	-2.58	.858
		高中 (職)	.22	1.000
		專科	.28	1.000
		大學	.31	1.000
		研究所及以上	.50	1.000
	國 (初) 中	小學及以下	2.58	.858
		高中 (職)	2.80***	.000
		專科	2.85***	.000
		大學	2.89***	.000
		研究所及以上	3.08***	.000
	高中 (職)	小學及以下	-.22	1.000
		國 (初) 中	-2.80***	.000
		專科	5.93E-02	1.000
		大學	9.54 E-02	.999
		研究所及以上	.28	.999
	專科	小學及以下	-.28	1.000
		國 (初) 中	-2.85***	.000
		高中 (職)	-5.93 E-02	1.000
		大學	3.61 E-02	1.000
		研究所及以上	.19	1.000
大學	小學及以下	-.31	1.000	
	國 (初) 中	-2.89***	.000	
	高中 (職)	-9.5 E-02	.999	
	專科	-3.6 E-02	1.000	
	研究所及以上	.19	1.000	
研究所及以上	小學及以下	-.50	1.000	
	國 (初) 中	-3.08*	.010	
	高中 (職)	-.28	.999	
	專科	-.22	1.000	
	大學	-.19	1.000	

表 7-3-4 續

參與志願服務需先接受訓練	小學及以下	國（初）中	1.02	.506
		高中（職）	1.19	.274
		專科	1.34	.161
		大學	1.43	.107
		研究所及以上	1.45	.134
	國（初）中	小學及以下	-1.02	.056
		高中（職）	.18	.900
		專科	.32	.418
		大學	.41	.125
		研究所及以上	.43	.507
	高中（職）	小學及以下	-1.19	.274
		國（初）中	-.18	.900
		專科	.14	.529
		大學	.23*	.014
		研究所及以上	.25	.800
	專科	小學及以下	-1.34	.161
		國（初）中	.32	.418
		高中（職）	-.14	.529
		大學	8.94 E-02	.896
		研究所及以上	.11	.994
大學	小學及以下	-1.43	.107	
	國（初）中	-.41	.125	
	高中（職）	-.23*	.014	
	專科	-8.94 E-02	.896	
	研究所及以上	2.15 E-02	1.000	
研究所及以上	小學及以下	-1.45	.134	
	國（初）中	-.43	.507	
	高中（職）	-.25	.800	
	專科	-.11	.994	
	大學	-2.15 E-02	1.000	

表 7-4-1 不同年齡別對志願服務認知之 F 檢定

	F 檢 定	
	F	Sig.
志願服務是自願貢獻時間為他人服務的一種活動	18.299***	.000
志願服務是不計報酬的付出	12.911***	.000
志願服務可以獲得自我成長	16.948***	.000
參加志願服務是一件很光榮的事	78.336***	.000
參加志願服務會善有善報	1.771	.101
參與志願服務可以使社會更加和諧	62.875 ***	.000
參與志願服務需先接受訓練	48.392 ***	.000
台灣地區參加志願服務人	4.347 ***	.000

表 7-4-2 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較

	年齡 (I)	年齡 (J)	平均數 (I-J)	Sig.
志願服務是自願貢獻 時間為他人服務的一種活動	12-14	15-17	-9.26E-02	1.000
		18-21	1.10***	.000
		22-24	1.41***	.000
		25-27	1.39***	.000
		28-30	1.42***	.000
		未作答	1.63	.991
	15-17	12-14	9.26 E-02	1.000
		18-21	1.19***	.000
		22-24	1.150***	.000
		25-27	1.48***	.000
		28-30	1.51***	.000
		未作答	1.72	.988
	18-21	12-14	-1.10***	.000
		15-17	-1.19***	.000
		22-24	.31	.903
		25-27	.29	.955
		28-30	.32	.898
		未作答	.53	1.000
	22-24	12-14	-1.41***	.000
		15-17	-1.50***	.000
		18-21	-.31	.903
		25-27	-2.02 E-02	1.000
		28-30	3.13 E-02	1.000
		未作答	.24	1.000
	25-27	12-14	-1.39***	.000
15-17		-1.48***	.000	
18-21		-.29	.955	
22-24		2.02 E-02	1.000	
28-30		3.13 E-02	1.000	
未作答		.24	1.000	
28-30	12-14	-1.42***	.000	
	15-17	-1.52***	.000	
	18-21	-1.11 E-02	.898	
	22-24	-3.13 E-02	1.000	
	25-27	.21	1.000	
	未作答	-1.63	1.000	
未作答	12-14	-1.63	.991	
	15-17	-1.72	.988	
	18-21	-.53	1.000	
	22-24	-.22	1.000	
	25-27	-.24	1.000	
	28-30	-.21	1.000	

表 7-4-3 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較

年齡 (I)	年齡 (J)	平均數 (I-J)	Sig.
志願服務是不計報酬的付出 12-14	15-17	-.12	.999
	18-21	.93**	.001
	22-24	1.06*	.002
	25-27	1.19**	.001
	28-30	1.23***	.000
	未作答	1.48	.995
	15-17	12-14	.12
	18-21	1.05***	.000
	22-24	1.18***	.000
	25-27	1.31***	.000
	28-30	1.35***	.000
	未作答	1.60	.992
18-21	12-14	-.93**	.001
	15-17	-1.05***	.000
	22-24	.13	.999
	25-27	.26	.974
	28-30	.30	.931
	未作答	.55	1.000
22-24	12-14	-1.06*	.002
	15-17	-1.18***	.000
	18-21	-.13	.999
	25-27	.13	1.000
	28-30	.17	.998
	未作答	.42	1.000
25-27	12-14	-1.19**	.001
	15-17	-1.31***	.000
	18-21	-.26	.974
	22-24	-.13	1.000
	28-30	3.53E-02	1.000
	未作答	.29	1.000
28-30	12-14	-1.23***	.000
	15-17	-1.35***	.000
	18-21	-.30	.931
	22-24	-.17	.998
	25-27	-3.53 E-02	1.000
	未作答	.25	1.000
未作答	12-14	-1.48	.995
	15-17	-1.60	.992
	18-21	-.55	1.000
	22-24	-.42	1.000
	25-27	-.29	1.000
	28-30	-.25	1.000

表 7-4-4 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較

年齡 (I)	年齡 (J)	平均數 (I-J)	Sig.	
參加志願服務可以獲得自我 成長	12-14	15-17	-7.04E-02	1.000
		18-21	1.14***	.000
		22-24	1.34***	.000
		25-27	1.37***	.000
		28-30	1.34***	.000
		未作答	1.70	.989
	15-17	12-14	7.04 E-02	1.000
	18-21	1.21***	.000	
	22-24	1.41***	.000	
	25-27	1.44***	.000	
	28-30	1.41***	.000	
	未作答	1.77	.989	
18-21	12-14	-1.14***	.000	
	15-17	-1.21***	.000	
	22-24	.19	.991	
	25-27	.22	.988	
	28-30	.19	.992	
	未作答	.56	1.000	
22-24	12-14	-1.34***	.000	
	15-17	-1.41***	.000	
	18-21	-.18	.991	
	25-27	3.04 E-02	1.000	
	28-30	6.91 E-02	1.000	
	未作答	.37	1.000	
25-27	12-14	-1.37***	.000	
	15-17	-1.44***	.000	
	18-21	-.22	.988	
	22-24	-.304 E-02	1.000	
	28-30	-3.03 E-02	1.000	
	未作答	.34	1.000	
28-30	12-14	-1.34***	.000	
	15-17	-1.41***	.000	
	18-21	-.19	.992	
	22-24	-6.91 E-02	1.000	
	25-27	3.03 E-02	1.000	
	未作答	.37	1.000	
未作答	12-14	-1.70	.989	
	15-17	-1.77	.986	
	18-21	-.56	1.000	
	22-24	-.37	1.000	
	25-27	-.34	1.000	
	28-30	-.37	1.000	

表 7-4-5 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較

年齡 (I)	年齡 (J)	平均數 (I-J)	Sig.	
參加志願服務是一件光榮的事	12-14	15-17	-8.07E-02	.968
		18-21	.89***	.000
		22-24	.98***	.000
		25-27	.77***	.000
		28-30	.88***	.000
		未作答	7.81 E-02	1.000
	15-17	12-14	8.07 E-02	.968
	18-21	.97***	.000	
	22-24	1.06***	.000	
	25-27	.85***	.000	
	28-30	.96***	.000	
	未作答	.16	1.000	
18-21	12-14	-.89***	.000	
	15-17	-.97***	.000	
	22-24	9.05 E-02	.947	
	25-27	-.12	.883	
	28-30	-1.63 E-03	1.000	
	未作答	-.81	.933	
22-24	12-14	-.98***	.000	
	15-17	-1.06***	.000	
	18-21	-9.05 E-02	.947	
	25-27	-.21	.445	
	28-30	-9.22 E-02	.974	
	未作答	-.90	.892	
25-27	12-14	-.77***	.000	
	15-17	-.85***	.000	
	18-21	.12	.883	
	22-24	.21	.445	
	28-30	.12	.940	
	未作答	-.69	.970	
28-30	12-14	-.88***	.000	
	15-17	-.96***	.000	
	18-21	1.63 E-03	1.000	
	22-24	9.22 E-02	.974	
	25-27	-.12	.940	
	未作答	-.81	.934	
未作答	12-14	-7.81 E-02	1.000	
	15-17	-.16	1.000	
	18-21	.81	.933	
	22-24	.90	.892	
	25-27	.69	.970	
	28-30	.81	.934	

表 7-4-6 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較

年齡 (I)	年齡 (J)	平均數 (I-J)	Sig.	
參加志願服務可以使社會更加和諧	12-14	15-17	7.49E-02	.984
		18-21	.80***	.000
		22-24	1.01***	.000
		25-27	.92***	.000
		28-30	1.05***	.000
		未作答	1.16	.758
	15-17	12-14	-7.49 E-02	.984
	18-21	.73***	.000	
	22-24	.93***	.000	
	25-27	.85***	.000	
	28-30	.98***	.000	
	未作答	1.09	.812	
18-21	12-14	-.80***	.000	
	15-17	-.73***	.000	
	22-24	.21***	.263	
	25-27	.12	.901	
	28-30	.25	.098	
	未作答	.36	.999	
22-24	12-14	-1.01***	.000	
	15-17	-.93***	.000	
	18-21	-.21	.263	
	25-27	-8.5 E-02	.990	
	28-30	4.33 E-02	1.000	
	未作答	.15	1.000	
25-27	12-14	-.92***	.000	
	15-17	-.85***	.000	
	18-21	-.12	.901	
	22-24	8.5 E-02	.990	
	28-30	.13	.930	
	未作答	.24	1.000	
28-30	12-14	-1.05***	.000	
	15-17	-.98***	.000	
	18-21	-.25	.098	
	22-24	-4.33 E-02	1.000	
	25-27	-.13	.930	
	未作答	.11	1.000	
未作答	12-14	-1.16	.758	
	15-17	-1.09	.812	
	18-21	-.36	.999	
	22-24	-.15	1.000	
	25-27	-.24	1.000	
	28-30	-.11	1.000	

表 7-4-7 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較

年齡 (I)	年齡 (J)	平均數 (I-J)	Sig.
參加志願服務需先接受訓練 12-14	15-17	-2.34E-02	1.000
	18-21	.63***	.000
	22-24	.73***	.000
	25-27	.74***	.000
	28-30	.73***	.000
	未作答	.73	.951
	15-17	12-14	2.3 E-02.66
18-21		.75***	.000
22-24		.77***	.000
25-27		.77***	.000
28-30		.75***	.000
未作答		.75	.943
18-21	12-14	-.63	.000
	15-17	-.66	.000
	22-24	9.73 E-02	.912
	25-27	.11	.896
	28-30	9.26 E-02	.937
	未作答	9.26 E-02	1.000
22-24	12-14	-.73***	.000
	15-17	-.75***	.000
	18-21	-.973 E-02	.912
	25-27	1.37 E-02	1.000
	28-30	-4.63 E-03	1.000
	未作答	-4.63 E-03	1.000
25-27	12-14	-.74***	.000
	15-17	-.77***	.000
	18-21	-.11	.896
	22-24	-1.37 E-02	1.000
	28-30	-1.83 E-02	1.000
	未作答	-1.83 E-02	1.000
28-30	12-14	-.73***	.000
	15-17	-.75***	.000
	18-21	-9.26E-02	.937
	22-24	4.63 E-03	1.000
	25-27	1.83 E-02	1.000
	未作答	.00	1.000
未作答	12-14	-.73	.951
	15-17	-.75	.943
	18-21	-9.26 E-02	1.000
	22-24	4.63 E-02	1.000
	25-27	1.83 E-02	1.000
	28-30	.00	1.000

表 7-4-8 不同年齡別對志願服務認知 F 檢定之事後比較

年齡 (I)	年齡 (J)	平均數 (I-J)	Sig.
台灣地區參加志願服務的人 12-14	15-17	.12	1.000
	18-21	-.63	.152
	22-24	-.37	.877
	25-27	-.54	.622
	28-30	-.73	.179
	未作答	-1.29	.998
	15-17	12-14	-.12
18-21		-.74*	.016
22-24		-.49	.584
25-27		-.66	.305
28-30		-.84*	.037
未作答		-1.41	.997
18-21	12-14	-.63	.152
	15-17	-.74*	.016
	22-24	-.26	.965
	25-27	8.61E-02	1.000
	28-30	-9.92 E-02	1.000
	未作答	-.66	1.000
22-24	12-14	.37	.877
	15-17	.49	.584
	18-21	-.26	.965
	25-27	-.17	.999
	28-30	-.36	.921
	未作答	-.92	1.000
25-27	12-14	.54	.622
	15-17	.66	.305
	18-21	-8.61 E-02	1.000
	22-24	.17	.999
	28-30	-.19	.998
	未作答	-.75	1.000
28-30	12-14	.73	.179
	15-17	.84*	.037
	18-21	9.92 E-02	1.000
	22-24	.36	.921
	25-27	.19	.998
	未作答	-.56	1.000
未作答	12-14	1.29	.998
	15-17	1.41	.997
	18-21	.66	1.000
	22-24	.92	1.000
	25-27	.75	1.000
	28-30	.56	1.000

表 7-5-1 不同青年組、少年組對整體志願服務認知之 t 檢定

		F 值		T 檢定		
		F	Sig.	t	d.f.	Sig.
志願服務是自願貢獻	變項平等	14.638	.000	18.714	1598	.000
時間為他人服務的一種活動	變項不平等			22.575	82.932	

表 7-5-2 不同地區別、教育程度別、年齡別對整體志願服務認知之 F 檢定

	F 檢定	
	F	Sig.
不同地區別之整體志願服務認知	8.865	.000
不同教育程度別之整體志願服務認知 (少年組)	4.414	.013
不同教育程度之整體志願服務認知 (青年組)	3.087	.009
不同年齡別之整體志願服務認知	58.437	.000

表 7-5-3 不同地區別對整體志願服務認知 F 檢定之事後比較

		北中南東四地區 (I)	北中南東四地區 (J)	平均數 (I-J)	Sig.	
整體志願服務認知	北	中		-1.37*	.020	
				南	-.945	.224
				東 (含外島)	-2.84***	.000
	中	北		1.37*	.020	
				南	.43	.852
				東 (含外島)	-1.90	.135
	南	北		.94	.224	
				中	-.43	.852
				東 (含外島)	-1.90*	.028
	東	北		2.84***	.000	
				中	1.46	.135
				南	1.90*	.028

表 7-5-4 不同教育程度別對整體志願服務認知 F 檢定之事後比較 (少年組)

		國高中 (I)	國高中 (J)	平均數 (I-J)	Sig.
整體志願服務認知	國中	高中		-.49	.233
				高職	-.84*
	高中	國中		.49	.233
				高職	-.34
	高職	國中		.84*	.021
				高職	.34

表 7-5-5 不同教育程度別對整體志願服務認知 F 檢定之事後比較 (青年組)

	教育程度 (I)	教育程度 (J)	平均數 (I-J)	Sig.
整體志願服務認知	小學及以下	國 (初) 中	-1.61	1.000
		高中 (職)	2.54	.997
		專科	3.34	.989
		大學	3.10	.992
		研究所及以上	3.60	.998
	國 (初) 中	小學及以下	1.61	1.000
		高中 (職)	4.15	.073
		專科	4.96*	.019
		大學	4.71*	.023
		研究所及以上	5.21	.208
	高中 (職)	小學及以下	-2.54	.997
		國 (初) 中	4.1	.073
		專科	.80	.915
		大學	.55	.967
		研究所及以上	1.05	.993
	專科	小學及以下	-3.34	.989
		國 (初) 中	-4.96*	.019
		高中 (職)	-.80	.915
		大學	-.24	1.000
		研究所及以上	-.25	1.000
大學	小學及以下	-3.10	.992	
	國 (初) 中	-4.71*	.023	
	高中 (職)	-5.57	.967	
	專科	.24	1.000	
	研究所及以上	.50	1.000	
研究所及以上	小學及以下	-3.60	.988	
	國 (初) 中	-5.21	.208	
	高中 (職)	-1.05	.993	
	專科	-.25	1.000	
	大學	-.50	1.000	

表 7-5-6 不同年齡別對整體志願服務認知 F 檢定之事後比較

	年齡 (I)	年齡 (J)	平均數 (I-J)	Sig.
整體志願服務認知	12-14	15-17	-.15	1.000
		18-21	5.16***	.000
		22-24	6.71***	.000
		25-27	6.29***	.000
		28-30	6.41***	.000
		未作答	5.03	.974
	15-17	12-14	.15	1.000
		18-21	5.32***	.000
		22-24	6.86***	.000
		25-27	6.44***	.000
		28-30	6.56***	.000
		未作答	5.19	.969
	18-21	12-14	-5.16***	.000
		15-17	-5.32***	.000
		22-24	1.54	.202
		25-27	1.12	.711
		28-30	1.24	.508
		未作答	-.12	1.000
	22-24	12-14	-6.71***	.000
		15-17	-6.86***	.000
		18-21	-1.54	.202
		25-27	-.41	.999
		28-30	-.30	1.000
		未作答	-1.67	1.000
	25-27	12-14	-6.29***	.000
		15-17	-6.44***	.000
		18-21	-1.12	.711
		22-24	.41	.999
28-30		.11	1.000	
未作答		-1.25	1.000	
28-30	12-14	-6.41***	.000	
	15-17	-6.56***	.000	
	18-21	-1.24	.508	
	22-24	.300	1.000	
	25-27	-.11	1.000	
	未作答	-1.37	1.000	
未作答	12-14	-5.03	.974	
	15-17	-5.19	.969	
	18-21	.12	1.000	
	22-24	1.67	1.000	
	25-27	1.25	1.000	
	28-30	1.37	1.000	

第八章 志願服務與服務學習及法令與政策的看法

本章旨在針對少年組對「志願服務與服務學習」與青年組對「法令與政策的看法」之分析。共分為二節，第一節青少年為少年組對「志願服務與服務學習」之分析；第二節為青年組對「法令與政策的看法」之分析。

第一節 少年組對志願服務與服務學習之分析

一、次數分配分析

(一) 學校是否強制規定參加服務學習課程

由表 8-1-1 顯示，55.6%/人回答「沒有」，回答 37.3%「不知道」，僅有 7.1% 回答「有」。

表 8-1-1 學校是否強制規定參加志工服務學習課程

項 目	次 數	百 分 比
有	43	7.1
沒有	336	55.6
不知道	225	37.3
總和	604	100.0

(二) 是否有參與過學校服務課程

表 8-1-2 顯示，78.8%的少年「沒有」參加過學校服務課程；19.7%的少年「有」參加過。

表 8-1-2 是否參與過學校服務課程

項 目	次 數	百 分 比
有	119	19.7
沒有	476	78.8
不知道	9	1.5
總和	604	100.0

(三) 參加服務學習課程的方式

下表 8-1-3 得知，6.6%的比例是「社團」方式參加，6.1%的比例是「個人參加」，未回答者高居於八成。

(四) 參加服務學習課程是否有任何引導的活動

下表 8-1-4 顯示，約一成（10.4%）的人回答「有」。但未作答部份有近八成（80.0%）。

(五) 對於學校服務學習課程，個人參與意願

下表 8-1-5 顯示有 68.0%的少年覺得「願意參加」，有 22.2%的少年覺得「不願意參加」。

(六) 認為學校服務學習課程應該如何變化

表 8-1-6 顯示，近五成（47.6%）比例的少年覺得「維持現狀」較好，近三成（29.1%）比例的少年覺得應「擴大辦理」，二成比例的少年回答「學校沒有辦理」此類課程。

(七) 認為學校是否應該開設志願服務相關課程

表 8-1-7 顯示，85.3%少年覺得「應該」要開設志願服務相關課程，約一成（13.7%）少年覺得沒必要。

表 8-1-3 參加服務學習課程的方式

項 目	次 數	百 分 比
學校規定	27	4.5
老師的課程規定	16	2.6
社團	40	6.6
個人參加	37	6.1
其它	1	0.2
未作答	483	80.0
總和	604	100.0

表 8-1-4 參與服務學習是否有引導課程

項 目	次 數	百 分 比
有	63	10.4
沒有	22	3.6
不知道	36	6.0
未作答	483	80.0
總和	604	100.0

表 8-1-5 對於學校服務學習課程之參與意願

項 目	次 數	百 分 比
非常不願意參加	16	2.6
不願意參加	134	22.2
願意參加	411	68.0
非常願意參加	39	6.5
不知道	4	0.7
總和	604	100.0

表 8-1-6 學校服務學習課程變化方式

項	目	次	數	百	分	比
擴大辦理			176			29.1
停止辦理			9			1.5
維持現狀			288			47.36
學校沒有辦理			129			21.3
未作答			2			0.3
總和			604			100.0

表 8-1-7 您認為學校是否應該開設志願服務相關課程

項	目	次	數	百	分	比
應該			515			85.3
不應該			83			13.7
不知道			6			1.0
總和			604			100.0

(八) 畢業後是否願意參加志願服務活動

表 8-1-8 顯示，60.0%的少年「尚未決定」畢業後是否要參加志願服務，但有三成六（36.3%）的少年畢業後「願意」參加志願服務，仍有 6.78%的少年「不願意」參與志願服務活動。

表 8-1-8 畢業後願意參加志願服務意願

項	目	次	數	百	分	比
願意			219			36.3
不願意			41			6.7
尚未決定			344			60.0
總和			604			100.0

二、不同教育程度的少年對志願服務與服務學習有關

(一) 不同教育程度的少年對「學校服務學習課程應如何變化」有關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準（p-value）為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ （自由度為 4），故我們認為學校服務學習課程應如何變化與不同教育程度（國中、高中、高職）有關。

學校服務學習課程應如何變化，從表 8-1-9 的比例來看，回答「維持現狀」的比例居多，教育程度為國中者佔 50.3%，高中者佔 43.2%，高職者佔 44.9%。而居其次，回答「擴大辦理」以高中、高職居多，分別佔 36.4%、43.2%，而國中程度的回答「學校沒有辦理」居第二，佔 25.7%。

表 8-1-9 不同教育程度別與學校課程應如何變化之卡方檢定

		國 高 中			合 計	顯 著 度
		國 中	高 中	高 職		
擴大辦理	次數	77	48	51	176	.000 自由度=4
	國高中 (%)	21.8%	36.4%	43.2%	29.1%	
停止辦理	次數	6	1	2	9	
	國高中 (%)	1.7%	0.8%	1.7%	1.5%	
維持現狀	次數	178	57	53	288	
	國高中 (%)	50.3%	43.2%	44.9%	47.7%	
學校沒有辦理	次數	91	26	12	129	
	國高中 (%)	25.7%	19.7%	10.2%	21.4%	
未作答	次數	2			2	
	國高中 (%)	0.6%			0.3%	
合計	次數	354	132	118	604	
	國高中 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

(二) 不同教育程度的少年對「是否有參與學校課程以外的志願服務」有關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準 (p-value) 為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ (自由度為 4)，故我們認為最近一年是否參與過志願服務工作與不同教育程度 (國中、高中、高職) 有關。

是否有參與學校課程以外的志願服務，從表 8-1-10 的比例來看，回答「沒有」的比例居多，教育程度為國中者佔 89.3%，高中者佔 77.3%，高職者佔 94.1%。而回答「有」者，以教育程度為「高中」約有二成比例的少年。

表 8-1-10 不同教育程度別與是否有參與學校課程以外的志願服務之卡方檢定

		國 高 中			合 計	顯 著 度
		國 中	高 中	高 職		
有	次數	36	29	7	72	.001 自由度=4
	國高中 (%)	10.2%	22.0%	5.9%	11.9%	
沒有	次數	316	102	111	529	
	國高中 (%)	89.3%	77.3%	94.1%	87.6%	
未作答	次數	2	1		3	
	國高中 (%)	0.6%	0.8%		0.5%	
合計	次數	354	132	118	604	
	國高中 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

(三) 不同教育程度的少年對「畢業後是否願意參加志願服務」有關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準 (p-value) 為 0.000，在顯著水準 為

0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.000 < 0.001$ （自由度為 6），故我們認為畢業後是否願意參加志願服務與不同教育程度（國中、高中、高職）有關。

畢業後是否願意參加志願服務，從表 8-1-11 的比例來看，教育程度為「國中」與「高職」者回答「尚未決定」的比例較高，分別佔 60.2%、61.9%，教育程度為「高中」者回答「願意」的比例較高，約有五成（50%）。

表 8-1-11 不同教育程度別與畢業參加志願服務的意願之卡方檢定

		國 高 中			合 計	顯 著 度
		國	中	高 中 高 職		
願意	次數	110	66	43	219	.001 自由度=6
	國高中 (%)	31.1%	50.0%	36.4%	36.3%	
不願意	次數	29	10	2	41	
	國高中 (%)	8.2%	7.6%	1.7%	6.8%	
尚未決定	次數	213	56	73	342	
	國高中 (%)	60.2%	42.4%	61.9%	56.6%	
尚未決定	次數	2			2	
	國高中 (%)	0.6%			0.3%	
合計	次數	354	132	118	604	
	國高中 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

第二節 青年組對法令與政策看法之分析

一、次數分配分析

(一) 了解民國九十一年一月政府頒佈「志願服務法」程度

由表 8-2-1 回答「知道」者僅有 7.8%的青年，有九成二（都 92.2%）的人對志願服務法的了解回答是「不知道」。

表 8-2-1 是否了解民國九十一年一月政府頒佈「志願服務法」

項 目	次 數	百 分 比
知道	78	7.8
不知道	918	92.2
總和	996	100.0

(二) 認為學校教育應該開設志願服務相關課程與否

由表 8-2-3 顯示，回答「應該」者佔 87.2%，而回答「不應該」者僅佔 12.8%。

表 8-2-2 學校教育應該開設志願服務相關課程

項 目	次 數	百 分 比
應該	869	87.2
不應該	127	12.8
總和	996	100.0

(三) 志工招募應由誰辦理合宜

表 8-2-4 顯示，回答由「直轄市及縣市政府」辦理最多，佔 26.8%，由「學校」辦理者居居其次，佔 19.4%，居第三者，多數人認為應由「中央政府」辦理，佔 14.1%。

(四) 建立志願服務人力資源資料庫，主要應由誰辦理合宜

表 8-2-5 顯示，回答由「直轄市及縣市政府」辦理最多，佔 35.2%，由「中央政府」辦理者居居其次，佔 31.6%，居第三者，多數人認為應由「學校」辦理，佔 7.5%。

(五) 認為成立志願服務團到偏遠地區服務，由誰辦理合宜

表 8-2-6 顯示，回答由「中央政府」辦理最多，佔 40.3%，由「直轄市及縣市政府」辦理者居居其次，佔 28.5%，居第三者，多數人認為應由「社福團體」辦理，佔 7.2%。

表 8-2-3 志工招募由誰辦理合宜

項 目	次 數	百 分 比
中央政府	140	14.1
直轄市及縣市政府	267	26.8
學校	193	19.4
企業	23	2.3
社福團體	125	12.6
宗教團體	20	2.0
基金會	19	1.9
主辦單位 (各自辦理)	148	14.9
其它	61	6.1
總和	996	100.0

(六) 成立志願服務團到海外地區服務，由誰辦理合宜

表 8-2-7 顯示，回答由「中央政府」辦理最多，佔 69.3%，由「直轄市及縣市政府」辦理者居居其次，佔 6.5%，居第三者，多數人認為應由「社福團體」辦理，佔 4.1%。

(七) 如何擴展志願服務合宜

表 8-2-8 顯示，「多做宣導」的方式最多，佔 35.1%，「獎勵志工」居其次，佔 18.2%，「獎勵企業，政府減免企業稅收」居第三，佔 17.9%。

表 8-2-4 志工訓練應由誰辦理合宜

項 目	次 數	百 分 比
中央政府	121	12.1
直轄市及縣市政府	250	25.1
學校	157	15.8
企業	20	2.0
社福團體	104	10.4
宗教團體	15	1.5
基金會	18	1.8
主辦單位 (各自辦理)	250	25.1
其它	61	6.1
總和	996	100.0

表 8-2-5 志願服務人力資源的資料庫由誰辦理合宜

項 目	次 數	百 分 比
中央政府	315	31.6
直轄市及縣市政府	351	35.2
學校	75	7.5
企業	12	1.2
社福團體	55	5.5
宗教團體	3	0.3
基金會	13	1.3
主辦單位（各自辦理）	110	11.0
其它	62	6.2
總和	996	100.0

表 8-2-6 志願服務團到偏遠地區服務應由誰辦理合宜

項 目	次 數	百 分 比
中央政府	4.0	40.3
直轄市及縣市政府	284	28.5
學校	33	3.3
企業	18	1.8
社福團體	72	7.2
宗教團體	11	1.1
基金會	21	2.1
主辦單位（各自辦理）	105	10.5
其它	51	5.1
總和	996	100.0

表 8-2-7 志願服務團到每外地區服務應由誰辦理合宜

項	目次	數	百 分 比
中央政府		690	69.3
直轄市及縣市政府		65	6.5
學校		4	.04
企業		34	3.4
社福團體		41	4.1
宗教團體		16	1.6
基金會		29	2.9
主辦單位 (各自辦理)		69	6.9
其它		48	4.8
總和		996	100.0

表 8-2-8 志願服務如何擴大

項	目次	數	百 分 比
獎勵志工		181	18.2
建立志願儲值方案		118	11.8
鼓勵企業，政府減免企業稅收		143	14.4
個人稅收減免		178	17.9
多做宣傳		350	35.1
其它		26	2.6
總和		996	100.0

二、不同「性別」與「教育程度」與認為志工招募應由誰辦理有關

(一) 不同性別與認為志工招募應由誰辦理達中顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準 (p-value) 為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.003 < 0.01$ (自由度為 16)，故我們認為志工招募應由誰辦理與不同性別有關。

志工招募應由誰辦理，從表 8-2-9 的比例來看，女生回答「直轄市及縣市政府」、「學校」、「社福團體」居多，分別佔 24.8%、21.0%、16.6%；男生則回答「直轄市及縣市政府」、「學校」、「中央政府」居多，分別佔 29.0%、17.6%、15.9%。

表 8-2-9 不同性別與目前參與志願服務方式之卡方檢定

		性 別		合 計 (含遺漏或跳答)	顯 著 度
		女	男		
中央政府	次數	67	73	140	0.003 自由度 =16
	性別 (%)	12.8%	15.9%	14.1%	
直轄市及縣市政府	次數	130	133	267	
	性別 (%)	24.8%	29.0%	26.8%	
學校	次數	110	81	191	
	性別 (%)	21.0%	17.6%	19.4%	
企業	次數	9	14	23	
	性別 (%)	1.7%	3.1%	2.3%	
社福團體	次數	87	37	125	
	性別 (%)	16.6%	8.1%	12.6%	
宗教團體	次數	6	14	20	
	性別 (%)	1.1%	3.1%	2.0%	
基金會	次數	8	11	19	
	性別 (%)	1.5%	2.4%	1.9%	
主辦單位	次數	78	68	148	
	性別 (%)	14.9%	14.8%	14.9%	
其它	次數	30	28	61	
	性別 (%)	5.7%	6.1%	6.1%	
合計	次數	525	459	996	
	性別 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	

(二) 不同教育程度與認為志工招募應由誰辦理達低顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準 (p-value) 為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.015 < 0.05$ (自由度為 40)，故我們認為志工招應由誰辦理與不同教育程度有關。

志工招募應由誰辦理，從表 8-2-10 的比例來看，「小學以下」及「國(初)」教育程度的青年回答以「中央政府」居多，分別佔 66.7%、31.2%；「高中(職)」、「專科」、「大學」教育程度的青年則回答「直轄市及縣市政府」居多，分別佔 26.0%、26.7%、27.6%、30.8%；研究所及以上的青年則回答「直轄市及縣市政府」與「主辦單位」(各自辦理)居多，各佔 30.8%。

表 8-2-10 不同教育程度別與志工招募應由誰辦理之卡方檢定

		教育程度						合計	顯著度
		小學及 以下	國(初) 中	高中 (職)	專科	大學	研究所 及以上		
中央政府	次數	2	12	47	33	45	1	140	.015 自由度 =40
	教育程度(%)	66.7%	31.6%	13.6%	14.9%	12.4%	3.8%	14.1%	
直轄市及縣市政府	次數	1	9	90	59	100	8	267	
	教育程度(%)	33.3%	23.7%	26.0%	26.7%	27.6%	30.8%	26.8%	
學校	次數		2	70	44	76	1	193	
	教育程度(%)		5.3%	20.2%	19.9%	21.0%	3.8%	19.4%	
企業	次數		1	4	9	9		23	
	教育程度(%)		2.6%	1.2%	4.1%	2.5%		2.3%	
社福團體	次數		4	43	29	46	3	125	
	教育程度(%)		10.5%	12.4%	13.1%	12.7%	11.5%	12.6%	
宗教團體	次數		2	7	3	6	2	20	
	教育程度(%)		5.3%	2.0%	1.4%	1.7%	7.7%	2.0%	
基金會	次數			3	3	13		19	
	教育程度(%)			0.9%	1.4%	3.6%		1.9%	
主辦單位	次數		7	52	30	51	8	148	
	教育程度(%)		18.4%	15.0%	13.6%	14.1%	30.8%	14.9%	
其它	次數		1	30	11	16	3	61	
	教育程度(%)		2.6%	8.7%	5.0	4.4%	11.5%	6.1%	
合計	次數	3	38	346	221	362	26	996	
	教育程度(%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

三、不同「教育程度」與「職業別」與志工訓練應由誰辦理有關

(一) 不同教育程度與志工訓練應由誰辦理達低顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準 (p-value) 為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.019 < 0.05$ (自由度為 40)，故我們認為志工招募應由誰辦理與不同教育程度有關。

志工訓練應由誰辦理，從表 8-2-11 的比例來看，小學以下的青年認為「中央政府」、「直轄市及縣市政府」、「其它」回答的比例相同，均為 33.3%；而「國(初)中」、「高中(職)」、「大學」回答「直轄市及縣市政府」居多，分別佔 26.3%、22.8%、27.1%；「專科」、「研究所及以上」的人則以「主辦單位(各自辦理)」的回答居多，分佔 28.50%、50.0%。

表 8-2-11 不同教育程度別與志工訓練應由誰辦理之卡方檢定

		教 育 程 度						合 計	顯 著 度
		小學及 以下	國(初) 中	高 中 (職)	專科	大學	研究所 及以上		
中央政府	次數	1	9	47	23	40	1	121	.019 自度度 =40
	教育程度 (%)	33.3%	23.7%	13.6%	10.4%	11.0%	3.8%	12.1%	
直轄市及縣市政府	次數	1	10	79	58	98	4	250	
	教育程度 (%)	33.3%	26.3%	22.8%	26.2%	27.1%	15.4%	25.1%	
學校	次數		3	62	39	52	1	157	
	教育程度 (%)		7.9%	17.9%	17.6%	14.4%	3.8%	15.8%	
企業	次數		1	9	2	8		20	
	教育程度 (%)		2.6%	2.6%	0.9%	2.2%		2.0%	
社福團體	次數		3	33	25	41	2	104	
	教育程度 (%)		7.9%	9.5%	11.3%	11.3%	7.7%	10.4%	
宗教團體	次數		2	4	2	5	2	15	
	教育程度 (%)		5.3%	1.2%	0.9%	1.4%	7.7%	1.5%	
基金會	次數			5	1	11	1	18	
	教育程度 (%)			1.4%	0.5%	3.0%	3.8%	1.8%	
主辦單位	次數		6	78	63	90	12	250	
	教育程度 (%)		15.8%	22.5%	28.5%	24.9%	50.0%	25.1%	
其它	次數	1	4	29	8	17	2	61	
	教育程度 (%)	33.3%	10.5%	8.4%	3.6%	4.7%	7.7%	6.1%	
合計	次數	3	38	346	221	362	26	996	
	教育程度 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

(二) 不同職業別與志工訓練應由誰辦理達低顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準 (p-value) 為 0.000，在顯著水準 為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.044 < 0.05$ (自由度為 72)，故我們認為志工招募應由誰辦理與不同職業別度有關。

志工訓練應由誰辦理，從表 8-2-12 的比例來看，職業為「農」、「工」、「軍公教」、「專技人員」、「家庭主婦」、「服務業」、「其它」者回答以「直轄市及縣市政府」比例居多，分別佔 36.4%、28.6%、28.2%、34.0%、30.8%、29.0%、30.8%；而職業為「商」、「學生」者則以「主辦單位(各自辦理)」的回答居多，分佔 31.10%、29.3%。

表 8-2-12 不同職業別與志工訓練應由誰辦理之卡方檢定

		職業										合計	顯著度
		農	工	商	軍公教	專技人員	家庭主婦	學生	服務業	其它	未回答		
中央政府	次數	2	10	7	11	3	7	48	19	13	1	121	.044 自由度=72
	教育程度 (%)	18.2%	13.0%	7.8%	14.1%	6.0%	17.9%	11.3%	14.5%	14.3%	16.7%	12.1%	
直轄市及縣市政府	次數	4	22	18	22	17	12	88	38	28	1	250	
	教育程度 (%)	36.4%	28.6%	20.0%	28.2%	34.0%	30.8%	20.8%	29.0%	30.8%	16.7%	25.1%	
學校	次數	1	12	18	6	6	1	83	16	13	1	157	
	教育程度 (%)	9.1%	15.6%	20.0%	7.7%	12.0%	2.6%	19.6%	12.2%	14.3%	16.7%	15.8%	
企業	次數		2	1	1		1	12	1	1	1	20	
	教育程度 (%)		2.6%	1.1%	1.3%		2.6%	2.8%	0.8%	1.1%	16.7%	2.0%	
社福團體	次數		7	9	11	4	7	39	17	8	2	104	
	教育程度 (%)		9.1%	10.0%	14.1%	8.0%	17.9%	9.2%	13.0%	8.8%	33.3%	10.4%	
宗教團體	次數		2	1		2		6	3	1		15	
	教育程度 (%)		2.6%	1.1%		4.0%		1.4%	2.3%	1.1%		1.5%	
基金會	次數			1	5	1		9	1	1		18	
	教育程度 (%)			1.1%	6.4%	2.0%		2.1%	0.8%	1.1%		1.8%	
主辦單位	次數	2	14	28	18	12	8	124	26	18		250	
	教育程度 (%)	18.2%	18.2%	13.1%	23.1%	24.0%	20.5%	29.3%	19.8%	19.8%		25.1%	
其它	次數	2	8	7	4	5	3	14	10	8		61	
	教育程度 (%)	18.2%	10.4%	7.8%	5.1%	10.0%	7.7%	3.3%	7.6%	8.8%		6.1%	
合計	次數	11	77	90	78	50	39	423	131	91	6	996	
	教育程度 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

四、不同「教育程度」與「職業別」與認為建立志願服務人力資源的資料庫主要應由辦理有關

(一) 不同教育程度與認為建立志願服務人力資源的資料庫主要應由辦理達中顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準 (p-value) 為 0.000，在顯著水準為 0.05 的情形下，漸進顯著性 $0.002 < 0.01$ (自由度為 40)，故我們認為建立志願服務人力資源的資料庫主要應由誰辦理與不同教育程度有關。

建立志願服務人力資源的資料庫主要應由誰辦理，從表 8-2-13 的比例來看，小學以下的青年認為「中央政府」、「直轄市及縣市政府」、「主辦單位(各自辦理)」回答的比例相同，均為 33.3%；而「高中(職)」、「專科」、「大學」回答「直轄市及縣市政府」居多，分別佔 31.2%、40.3%、38.1%；「國(初)中」、「研究所及以上」的人則以「中央單位」的回答居多，分佔 36.8%、50.0%。

表 8-2-13 不同職業別與建立志願服務人力資源資料庫
應由誰辦理之卡方檢定

		教 育 程 度						合 計	顯 著 度
		小學及 以下	國(初) 中	高 中 (職)	專科	大學	研究所 及以上		
中央政府	次數	1	14	98	55	134	13	315	.002 自由度 =40
	教育程度(%)	33.3%	36.8%	28.3%	24.9%	37.0%	50.0%	31.6%	
直轄市及縣市政府	次數	1	11	108	89	138	4	351	
	教育程度(%)	33.3%	28.9%	31.2%	40.3%	38.1%	15.4%	35.2%	
學校	次數		1	25	22	27		75	
	教育程度(%)		2.6%	7.2%	10.0%	7.5%		7.5%	
企業	次數			5	4	3		12	
	教育程度(%)			1.4%	1.8%	0.8%		1.2%	
社福團體	次數		1	20	12	21	1	55	
	教育程度(%)		2.6%	5.8%	5.4%	5.8%	3.8%	5.5%	
宗教團體	次數		1	1		1		3	
	教育程度(%)		2.6%	0.3%		0.3%		0.3%	
基金會	次數			8	2	3		13	
	教育程度(%)			2.3%	0.9%	0.8%		1.3%	
主辦單位	次數	1	8	46	28	23	4	110	
	教育程度(%)	33.3%	21.1%	13.3%	12.7%	6.4%	15.4%	6.2%	
其它	次數		2	35	9	12	4	62	
	教育程度(%)		5.3%	10.1%	4.1%	3.3%	15.4%	6.2%	
合計	次數	3	38	346	221	362	26	996	
	教育程度(%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

(二) 不同職業別與認為建立志願服務人力資源的資料庫主要應由辦理達低顯著相關

就卡方檢定而言，漸進顯著水準(p-value)為0.000，在顯著水準為0.05的情形下，漸進顯著性 $0.033 < 0.05$ (自由度為72)，故我們認為建立志願服務人力資源的資料庫主要應由誰辦理與不同職業別度有關。

建立志願服務人力資源的資料庫主要應由誰辦理，從表8-2-14的比例來看，職業為「農」的青年，回答以「中央政府」、「主辦單位(各自辦理)」居多，各佔27.3%；職業為「工」、「軍公教」及「其它」者，回答以「中央政府」居多，分別佔33.8%、41.0%及36.3%；再者，職業為「商」、「專技人員」、「家庭主婦」、「服務業」者回答以「直轄市及縣市政府」比例居多，分別佔38.9%、42.0%、33.3%、34.8%、41.2%。

表 8-2-14 不同職業別與建立志願服務人力資源資料庫之卡方檢定

		職業										合計	顯著度
		農	工	商	軍公教	專技人員	家庭主婦	學生	服務業	其它	未回答		
中央政府	次數	3	26	23	32	11	9	133	41	33	4	315	.033 自度度=72
	教育程度(%)	27.3%	33.8%	25.6%	41.0%	22.0%	23.1%	31.4%	31.3%	36.3%	66.7%	31.6%	
直轄市及縣市政府	次數	2	21	35	26	21	13	147	54	32		351	
	教育程度(%)	18.2%	27.3%	38.9%	33.3%	42.0%	33.3%	34.8%	41.2%	35.2%		35.2%	
學校	次數	1	8	6	1	4		43	5	5	2	75	
	教育程度(%)	9.1%	10.4%	6.7%	1.3%	8.0%		10.2%	3.8%	5.5%	33.3%	7.5%	
企業	次數			2	1	1		6	1	1		12	
	教育程度(%)			2.2%	1.3%	2.0%		1.4%	0.8%	1.1%		1.2%	
社福團體	次數		4	7	4	3	2	20	9	6		55	
	教育程度(%)		5.2%	7.8%	5.1%	6.0%	5.1%	4.7%	6.9%	6.6%		5.5%	
宗教團體	次數		1	1	3			7				13	
	教育程度(%)		1.3%	1.1%	3.8%			1.7%	0.8%			1.3%	
基金會	次數	3	6	12	6	3	8	52	12	8		110	
	教育程度(%)	27.3%	7.8%	13.3%	7.7%	6.0%	20.5%	12.3%	9.2%	8.8%		11.0%	
主辦單位	次數	2	10	4	5	6	7	15	7	6		62	
	教育程度(%)	18.2%	13.0%	4.4%	6.4%	12.0%	17.9%	3.5%	5.3%	6.6%		6.2%	
其它	次數	2	10	4	5	6	7	15	7	6		62	
	教育程度(%)	18.2%	13.0%	4.4%	6.4%	12.0%	17.9%	3.5%	5.3%	6.6%		6.2%	
合計	次數	11	77	90	78	50	39	423	131	91	6	996	
	教育程度(%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

第九章 結論與建議

第一節 研究發現

印證初期本研究假設討論四個面向，本研究有以下的發現：

一、就樣本的基本變項而言，青年組人數約為總人數的 2/3 (62.2%)，少年組為 1/3 (37.8%)；男女受訪比例各一半相當平均 (50%)；以北部地區較多 (45.2%)；青年組以「大學」學歷居多 (22.6%)，且職業為學生 (26.4%)，目前尚無收入者較多 (25.3%)；少年組則以「國中」學歷居多 (22.1%)。

二、具不同特質類別之青年，其參與志願服務之差異情形方面

(一) 不同特質類別之青年之相同處

1. 86% 12 到 30 歲的青年沒有參加過志願服務工作，僅有 13.8% 的青少年參加過少年組最近一年參加過志願服務工作，以回答「沒有」參加過居多，佔七成九；最近一年「有」參加志願服務的人數，佔少年組所有調查人數的 20.5%。青年組則亦以回答「沒有」參加過居多，佔九成的比例；回答最近一年「有」參加志願服務工作者僅佔 9.7%。

2. 在這 13.8% 參加過志願服務工作的青少年中，以「偶爾參加」者居多 (28.1%)，其中，六成一的比例表示其沒有參加過志工訓練；參加志願服務工作以「透過學校安排」(38.6%)，以「直接服務」的方式居多 (48.9%)，並且是「和朋友一起參加」的比例居多 (50.2%)，其參加過志願服務工作的類型以「教育服務」和「醫療衛生保健服務」居多 (17.6%)，如學校義務服務、讀報、校內研究調查以及醫院服務等；41.6% 的受訪者表示志願服務工作「沒有彈性」居多；多數的沒有志工保險 (53.4%)；也「不會參與」志工聯誼活動 (37.6%)；對志願服務的看法及工作內容的安排以「滿意」居多 (42.3%、47.7%)，並且「同意」志願服務工作可以學習到社會經驗以及拓展生活範圍 (43.3%、40.5%)。

(二) 不同特質類別之青年，其參與志願服務之差異

研究者發現：不同組別 (青年組、少年組)、不同性別、不同教育程度、不同居住地區別、不同年齡別對志願服務情形均有顯著相關與差異，茲以較如下：

1、不同青年組、少年組比較：如表 9-1 顯示。

表 9-1 不同青年組、少年組從事志願服務現況摘要表比較

	青年組	少年組
最近一年參與志服務工作	少 (9.7%)	多 (20.5%)
平均每星期服務時數	低 (41.2%偶爾去)	高 (2-4 小時)
參與志願服務性質	直接、間接服務 (37.9%)	直接服務 (66.0%)
參與志願服務方式	和朋友一起去 (33.0%)	和朋友一起去 (60.8%)
工作有無彈性	沒有彈性	有彈性
志工有無保險	有 (63.9%)	沒有 (45.5%)
有無參加志工聯誼	沒有參加 (47.4%)	沒有參加 (29.8%)

3、不同地區別比較

就有無參加過志工訓練項目，以中部參加過的人居多，有五成三比例；就參與志工的性質，北、中、南以「直接服務」居多 (48.3%、47.4%、65.1%)，東部及外島以「間接服務」居多 (50%)。

4、不同教育程度別比較：如表 9-2 顯示。

表 9-2 不同教育程度參與志願服務之情形

項目	國中	高中	高職
最近一年參與志服務工作	沒參加過 (80.2%)	沒參加過 (66.7%)	沒參加過 (91.5%)
平均每星期服務時數	未滿 1 小時 (30.4%)	2-4 小時 (31.8%)	偶爾參加 (70%)
參與志願服務性質	間接服務	兩者皆有	直接服務
有無參加志工訓練	沒有	有	沒有

三、具不同特質類別之青年，其對志願服務動機之差異情形方面

(一) 就不同少年組、青年組而言

參與志願服務最主要動機，少年組與青年組均以「幫助他人」居多，分別佔 37.6 和 55.9%，「有助於自我成長」為其次，分別佔 27.1%和 26.3%。

(二) 就不同地區別 (北、中、南、東及外島) 而言

參與志願服務最主要動機，以「幫助他人」的比例居多，北部佔 52.4%，中部佔 44.4%，南部佔 49.6%，東部及外島佔 36.7%。而「有助於自我成長」位居於第二，北部佔 23.7%，中部佔 24.9%，南部佔 25.9%，東部及外島佔 35.6%。

(三) 就不同教育程度 (國中、高中、高職) 而言

參與志願服務最主要動機，不同教育程度的少年組均以「幫助他人」居多，分別佔 37.6%、32.6%和 28.8%，「有助於自我成長」為其次，分別佔 23.7%、26.5%

和 27.1%。

因此，雖不同特質類別之青年，其參與的動機意念會因不同地區或教育程度，所佔的比例有所不同，但其對志願服務動機均以「幫助他人」為主要目的，而以「有助於自我成長」為次要目的。

四、具不同特質類別之青年，其對志願服務認知之差異情形

研究發現，不同組別（青年組、少年組）、不同性別、不同教育程度、不同居住地區別、不同年齡別對志願服務認知有以下幾點差異：

- (一) 少年組比青年組來得佳
- (二) 男性同意參加志願服務會善有善報比女性來得多
- (三) 中部較佳（南部、東部為其次），北部較差
- (四) 少年組：高中、高職比國中來得佳；青年組：教育程度愈高者不見得較佳（詳如第 54、55 頁）
- (五) 以 15-17 歲最佳

由整體志願服務認知，可以印證（一）（二）（三）（四）（五）（詳如第七章）。

五、具不同特質類別之青年，其參與志願服務類型之差異情形

（一）就不同青年組、少年組而言

少年組以在「直接服務」（如照顧兒童、老人等）與「間接服務」（如行政協助等）的比例相同，各佔 37.9%；青年組則參與服務主要性質為「直接服務」，佔 66.0%。

（二）就不同地區別（北、中、南、東及外島）而言

北部、中部、南部以「直接服務」（如照顧兒童、老人等）居多，分別佔 48.3%、47.4%、65.1%，而東部及外島地區則以「間接服務」（如行政協助等）的比例較高，佔 50.0%。

（三）就不同教育程度（國中、高中、高職）而言

國中教育程度的青少年以「間接服務」（如行政協助等）居多，佔 50.8%，高中教育程度的青少年則以「兩者皆有」比例居多，佔 41.9%，高職教育程度的青少年以「直接服務」（如照顧兒童、老人等）居多，佔 50.0%。

六、具不同特質類別之青年，就參與志願服務工作意願情形

研究者發現：不同組別（青年組、少年組）、不同性別、不同教育程度、不同居住地區別、不同年齡別對志願服務工作意願均有顯著相關與差異，較不

同的茲述如下：

(一) 不同青年組、少年組

就未來一年內願不願意參加志願服務工作，少年組中有 54.5% 的人「尚未決定」；而青年組中則以「願意參加」居多。

(二) 不同地區別

就未來一年內願不願意參加志願服務工作，北部、中部的青少年「願意參加」的回答居多，佔 39.7%、45.4%；南部、東部及外島地區的青少年則回答「尚未決定」比例較高，佔 40.1%、46.3% (表 6-3-3)。

(三) 不同教育程度別

就未來一年內願不願意參加志願服務工作，國中與高職教育程度的少年組回答「尚未決定」較多，分別佔 58.8% 和 54.2%。高中教育程度的少年組則「願意參加」的回答居多，佔 47.07% (表 6-4-4)。

七、具不同特質類別之青年，對於政府志願服務法令措施的看法之差異情形，研究結果發現，超過九成的人不知道九十一年政府頒佈了志願服務法，但有近九成的青年認為學校教育應該開設志願服務相關課程。對於志工招募、志願服務人力資源資料庫的辦理，青年組的受試者認為由直轄市及縣市政府辦理為宜；對於成立志願服務團到偏遠地區及海外地區服務，則主張由中央政府辦理的人居多；對於擴展志願服務的策略，主張可採取的方式依序為：多做宣傳、獎勵志工及獎勵企業、政府減稅等措施。

第二節 本研究發現與國民生活狀況調查之比較

本節旨在將此次青年參與志願服務之調查發現與本年度之國民生活狀況調查 (內政部，2002) 結果進行比較，以分析 12 至 30 歲之青年及青少年參與志願服務之情形與整體國民參與志願服務之相似或差異情形：

一、「一年內曾參與志願服務」

1. 國民生活狀況調查：國民在最近一年內曾參與志願服務工作者佔 10.5%，其中以「偶而參與」者佔 58% 最多。而未滿 30 歲這一組則是以「沒有參與過」最多，佔了 91.9%。

青年參與志願服務現況調查：最近一年參加過志願服務工作，以回答「沒有」參加過居多，佔八成六；最近一年「有」參加志願服務的人數，佔所有調查人數的 13.8% (表 4-2-1)。

所以，根據青年參與的比例本研究所調查的比例大於國民現況調查研究

結果的比例。

2. **國民生活狀況調查**：國民在最近一年內曾參與志願工作的比例，就性別觀察並無差異；就年齡組別觀察，以 40-64 歲組最多；就教育程度觀察以大學（14.5%）及研究所以上（15.5%）最多，顯見學歷較高之族群其參與比例亦較高；就有無工作觀察，其參與志願服務工作情形並無明顯差異。
- 青年參與志願服務現況調查**：最近一年內是否參與志願服務與不同青年組、少年組有關；與不同教育程度（國中、高中、高職）有關。

所以，兩個研究皆顯示出過去一年參與志願服務工作的比例皆和「教育程度」及「年齡別」有關。

二、「志願服務之類別」

國民生活狀況調查：國民參與志願服務類別，以曾參與「環保及社區服務」者佔 33.4% 最多「社會福利服務」佔 29.3% 次之，「教育服務」佔 27% 再次之。而未滿 30 歲這一組則是以參加「社會福利服務」最多，佔了 39.6%，其次以「教育服務」次之，而第三名則是「醫療衛生保健服務」。

青年參與志願服務現況調查：在曾參與過的志願服務類型中，以參加「教育服務」及「醫療衛生保健服務」兩大類型為最多。

三、「滿意度」

國民生活狀況調查：國民參與志願服務活動感到滿意者（包括很滿意及滿意）佔 93.8%；感到不滿意者（包括很不滿意及不滿意）僅佔 4.8%；1.4% 表示無意見。

青年參與志願服務現況調查：對參加志願服務活動滿意度，以「滿意」居多（包括非常滿意及滿意），佔 55%；志願人員工作安排的滿意度，回答以「滿意」的比例居多（包括非常滿意及滿意），佔 54.5%

所以，兩個研究皆顯示出對志願服務活動都感到「滿意」。

四、「參與途徑」

國民生活狀況調查：國民參與志願服務活動的途徑，以「自行組隊參與」者佔 38.3% 最多，「由組織之內成員」介紹者佔 34.2% 次之，「由非組織內成員之親友介紹」者佔 13.6%、「從宣傳單或海報獲知」者佔 11.5% 再次之。

青年參與志願服務現況調查：目前的參與的志願服務方式以「朋友一起參與」為最多，佔參與志願服務的 50.2%；其次是「自己去」，45 人，佔 20.4%。

五、「沒有參與志願服務工作的主要原因」

國民生活狀況調查：國民在最近一年內沒有參與志願服務工作的主要原因，以「沒有時間最多，佔 50%，「無法獲得活動資訊」佔 2.8% 次之。而未滿 30 歲這一組則是以「沒時間」者最多，佔了 42.7%，其次是「未獲得資訊」，佔了 35.3%，第三名則是「沒想過」，佔了 11.7%。

青年參與志願服務現況調查：在影響志願服務因素中以「時間安排」為最多，佔回答者的 32.6%；「興趣考量」為其次，佔回答者 17.4%；「同伴的參與」位居第三，佔 15.8%。

所以根據研究顯示，「時間」皆是參與志願服務的重要參考因素。

六、「參與意願」

1. **國民生活狀況調查：**國民在最近一年內沒有參與志願服務工作者，在未來一年願意參與者佔 24.3%，不願意參與者佔 41.1%，而有 28.4% 國民則有時間就願意參與。而未滿 30 歲這一組則是以「願意參與」者最多，佔了 37.5%，其次是「不願意參與」，佔了 29.1%，再來則是「有時間就願意」，佔了 26.7%。

青年參與志願服務現況調查：受訪者中以「願意參加」志願服務者居多，佔全部的 41.2%；而「尚未決定」是否參與志願服務者佔了 38.7%。

可以發現，本研究的結果和國民生活調查研究未滿 30 歲這一組的結果相同。

2. **國民生活狀況調查：**最近一年內沒有參與志願服務工作者，在未來一年願意參與者，就性別觀察，並無差異；就年齡別觀察，以年紀愈輕者參與意願越高。

青年參與志願服務現況調查：未來一年內願不願意參與志願服務工作與不同青年組、少年組有關；與不同地區別（北、中、南、東及外島）有關。

所以，兩者在針對「未來一年參加志願服務意願」中都顯示出和『年齡別』有關。

七、「參與類別」

國民生活狀況調查：國民在最近一年內沒有參與志願服務工作者，在未來一年願意參與者，以想參加「社會福利服務」者佔 33.2% 最多，「環保及社區服務」佔 31.8% 居次，「教育服務」佔 29.1%，「醫療衛生保健服務」及「文化休閒體育服務」亦約佔二成。而未滿 30 歲這一組則是以想參加「社會福利服務」者最多，佔了 35.2%，其次是「教育服務」，佔了 34.0%，第三名則是「文化休閒體育服務」，佔了 31.1%。

青年參與志願服務現況調查：在曾參與過的志願服務類型中，以參加「教育服務」及「醫療衛生保健服務」兩大類型為最多，其次是「社會福利服務」，而「交通服務」居第三位。

八、「志願服務法」

國民生活狀況調查：大多數（83.4%）的國民表不知道政府已於九十一年一月頒佈「志願服務法」，完全知道的僅佔 2.6%，有些知道的佔 14%。而未滿 30 歲這一組則是以「不知道」者最多，佔了 89.8%，其次是「有些知道」，

佔了 9.1，而「完全知道」，只佔了 1.1%。

青年參與志願服務現況調查：回答「知道」政府已於九十一年一月頒佈「志願服務法」者僅有 7.8%的青年，有九成二（都 92.2%）的人（表 8-2-1）對志願服務法的了解回答是「不知道」。

所以，在針對「志願服務法規的瞭解」方面，兩個研究都顯示出大多數的人都對志願服務法規「不瞭解」。

第三節 青年參與志願服務的困境

綜合本研究發現及志願服務相關研究，彙整出青年參與志願服務遭遇之困境如下：

- 一、**過去一年的參與率普遍偏低：**根據研究發現，少年組在過去一年參與志願服務的比例只佔了 20.5%，而青年組在過去一年參加過自願服務比例更低，只佔了 9.7%。這顯示了，受訪者在過去一年裡參加志願服務的比例，少年組和青年組的參加率皆偏低。
- 二、**對志願服務之認知尚待釐清：**研究發現：「認為志願服務是自願貢獻時間，為他人服務的一種活動」、「認為志願服務，是不計報酬付出」、「認為參加志願服務可以獲得自我成長」、「認為參加志願服務是一件光榮的事」、「認為參加志願服務會善有善報」、「認為參加志願服務可以使社會更加和諧」皆達高顯著差異，且明顯看出，少年組對於志願服務的看法均較正向且比青年組來得滿意（檢定結果詳如表 7-1-9，平均數比較如表 7-1-10）。就如曾騰光（1996）研究亦顯示，大學生對志願服務工作認知仍保有道德上認知，如是有社會理想的人、心地善良的人、有正義感的人、肯犧牲奉獻的人。故志願服務應擴大功能，扮演更豐富的角色。再而，從上述國民生活狀況調查報告中對公益活動分類即可印證（曾華源，2000；陳尹雪，2002）。
- 三、**青年組對法令政策瞭解的不足：**根據研究發現，有高達九成二的受訪青年不瞭解政府在九十一年一月所頒佈的志願服務法。這顯示了青年對志願服務法瞭解不深以及不知道具體實施內容的困境。
- 四、**缺乏協調整合網絡：**研究發現：志工招募、志願服務人力資源資料庫受訪者認為應以「直轄市及縣市政府」辦理最多。成立志願服務團到偏遠地區服務、志願服務團到海外地區服務，回答由「中央政府」辦理最多。如曾華源、鄭讚源和陳政智（1998）的研究顯示，志願服務團隊認為彼此之間需要協調合作，但是卻期望由政府來主導。然而，如王順民（1994）和郭登聰（1997）指出，地方志願服務組織和政府不積極整合及動員當地資源，各機構重視本

身的發展，忽略網絡關係的建立，使志願服務只限於機構內而無區域觀，造成重複訓練、甚至重複提供服務、爭取有限的志願服務人力資源，而這是對志願服務工作之成效有深遠之影響。許多專家學者指出，城鄉差距大、資源分佈不均、服務團隊不多，志願服務工作的推展應依地區生態觀點從事規劃。

五、工作內容缺乏彈性：由研究發現得知，服務內容以「沒有彈性」的居多，佔回答樣本的 41.6%（表 4-2-8）。志工的工作多為重複而經常性的工作，或繁瑣而次要的工作，對志工缺乏挑戰性，常使志願工作者覺得不受重視。

六、缺乏志願服務相關訓練：研究發現在是否參加過志願服務訓練方面，以未參加志願服務訓練居多，佔參與志願服務的 61.5%，這顯示了有一半以上的人在參加志願服務工作前，是沒有經過訓練的，所以如何利用專業的協助，使志工能在服務上能兼顧到專業與非專業的層次，就必須依賴相關的訓練。

七、無志工保險：根據研究發現，受訪者所參與的志願服務以「沒有保險居多」，佔了 53.4%。此外值的注意的是，受訪者中，有 31.2% 的受訪者並不知道其所參與的志願服務有無保險。而這樣的一個發現中又因不同組而有不同的解果，少年組 45.5% 的比例參與志願服務「沒有」志工保險；而青年組則有 63.9% 的比例顯示其參與服務沒有志工保險。

八、少年組研究指出學校缺乏相關的服務學習課程：根據研究指出，有 78.8% 的少年「沒有」參加過學校服務課程；只有 19.7% 的少年「有」參加過；此外從研究統計中也發現，有 85.3% 的少年覺得「應該」要開設志願服務相關課程。所以從這之間的落差發現，少年需要學校能開設相關的服務學習課程，來協助他們參與服務學習。

九、同儕參與的影響性大：根據研究發現，參與志願服務的方式，無論是青年組（佔了 33.0%）或是少年組（佔了 60.8%），皆是以「和朋友一起去」者居多，這顯示同儕對青少年參與志願服務的影響性高，所以如何提高同儕之間的參與，是有關當局應該謹慎思考的地方。

第四節 建議

促進青年參與志願服務與服務學習之推動，具體作法可將之整理如下：

一、對政府的建議：

（一）加強宣導志願服務法規：根據研究顯示，多數民眾仍對志願服務法規不瞭解，所以政府應該加強志願服務法規的相關內容作一個宣導，讓

民眾瞭解志願服務法的適用範圍及對民眾有保障之處，一方面推展志願服務的正確概念，另一方面協助民眾在做志願服務的同時，也能兼顧到自身的利益，以達到助人又利己的目的。

- (二) **相關法令政策的落實**：除了積極宣導志願服務法以增進國人對志願服務法規的認識之外，政府有關當局更應該積極研擬相關的配套政策，並且加以落實施行，使的法規不僅具有宣示意義，更具有實質意義，使得民眾知道如何參與，而相關部門更有遵循的依據。
- (三) **健全志工團體**：健全的團體，才智兼具的人始願普遍參與，熱心公益的人才肯提供財物，如此「有錢出錢，有力出力」，兩者相互配合，始能達成服務目標。志願服務參與者有感而為，如要讓他的動力源源不竭，則有賴健全的體制為經，具體實用的保障措施為緯，在交互相融中使志工於熱情參與之餘，有歸屬感和安全感。以服務體制強化服務形象，具體的保障措施增益志工福祉²。所以政府應該去健全相關的志工團體。
- (四) **運用地理資訊系統 (GIS) 建構志願服務資源網絡**：志願服務資源涵蓋有形的資源無形的資源，前者包括財力、物力、天然資源與活動空間等；後者包括人力、知識、技術與合作協調等；志願服務欲期順利展開工作，有效達成目標，有賴充分發掘與運用資源。財力的捐獻、物力的提供，固然最為重要；而人力的支援，技術的運用應該不容忽視。志願服務的措施是源自於需要，基於策略，而落實在服務。且以群策眾力的科技整合，較能匯聚資源以畢其工於一役，使受助者的多元化需求，在融合許多團體職能中予以滿足。而這些資源無論是有形的或是無形的，尤須以科學的管理，適應社會發展需要，將益顯其效用，在相互支援中以達調和，使服務資源的輸送更順暢。透過地理資訊系統 (GIS) 建構志願服務網絡，不僅使服務供給者及需求者得以確實的媒合，更有助於提升志願服務之效能與服務的管理。以科技整合來增加服務的深度與精神。
- (五) **塑造服務文化及志願倫理**：志願服務的積極推展有其必要性，並且應該塑造高雅的服務文化。而所謂的服務文化就是：服務要有理念，有組織、有守則、有標誌、有證照、有倫理、有歌曲、有倫理、有制度.... 唯有這樣，才能將志願服務凝聚成獨具風格的神聖事業。志願服務為能發揮其預期效果，政府部門當然務須致力於志工倫理的培養，期使志工深切體認「有所為」、「有所不為」的真諦，進而共同宏揚志願服

² 相關之建議事項亦可參考林昭文(1992)

務的具體成效³。再而，承諾就是一種責任，志工既然承諾要提供服務，就應嚴謹地擔負起工作崗位的責任。所謂的責任，就是志工在提供服務時，要有實事求是，努力以赴的使命感。所以政府應該極力營造服務文化以及志願服務的倫理。

二、對青輔會的建議：

- (一) **加強宣導推廣、講求推展方法**：志願服務如能講求推展方法，號召更廣泛的群眾參與，結合更多的民間捐輸，如爭取捐稅豁免、協調價償服務、舉辦義演義賣、辦理志工訓練或配合政府及其他團體推展服務計畫……等均為開拓志願服務範圍，維繫志願服務動力的有效方法（陳武雄）。因之，志願服務一方面需要透過大眾傳播等加強宣導；一方面需要依賴地方仕紳、社會領袖的廣大影響；一方面更需要志願服務工作者在實際推展服務中，針對實際需要，發揮實際效果，讓所有參與者與受惠者有口碑的義務宣傳；唯有民眾與民眾的交互影響，民間與政府的共同推動，使志願服務成為生活的一環。所以青輔會可以針對此一環節，進行推動與宣導，並加強其中的連結，使的志願服務能經過相互的合作，而發揮實際的效果。
- (二) **推動志願服務的志願服務**：志願服務的志願服務系統，是兩全的，志工從事志願服務的時也有人幫忙從事志工所需的志願服務。例如說有一個媽媽她有三歲的孩子，她可以做很棒的諮商工作，但她須要有人幫忙協助照顧小孩；若有另一位志工提供托育服務，那她的孩子可以在那 4 個小時內到某一個地方玩耍，這位志工媽媽親職的品質也很好、孩子也玩得很快樂，另一位服務需求者亦可得到諮商服務（邱方晞，2002；詳見座談會）。所以青輔會可以針對服務性質及時間較相似的機構，設計出相關的志願服務，來服務這些在機構服務的志工的需要，以提高志工的參與率及工作效率。
- (三) **建立志工人力銀行與志願服務儲值**：施教裕和賴建仲（1998）從探討各機構團體在服務整合的淵源脈絡中，初步發現基於先例、社會需求趨勢、主動爭取、接受委託或轉介等緣由，彼此之間已有觀摩、聯誼和探討、資訊或經驗交流等連結和互動，並嘗試機構連線、聯合服務或活動、共同開發資源、個案分工等整合內涵及作法。不過由於相互之間的觀念和作法不一，服務員角色定位不同，責任區域分工不明，委託經費開拓不易和核銷繁瑣，加上組織之間的競爭壓力太大，不免有爭執或不悅之互動經驗，以及對未來是否繼續合作的態度亦有少數流於質疑審慎或負面迴避者。對服務整合究竟移由誰擔任主導角色的

³ 相關論述亦可見參考萬育維、吳宛育（1990）

看法，在政府主導、民間主導、政府與民間共同主導、依整合事物性質而定、民間同盟組織主導等不同主張，仍相當分歧。或個別機構團體在服務之中整合之中所欲扮演之角色，由參與者、溝通協調者或支持者，以致督導者、介入者或指導者等，亦不一而足。儘管如此，許多機構團體對於未來可以透過溝通與協調，以及全國性組織的居間運作和串連，藉以逐漸整合機能和制度的遠景和理想，則相當樂觀和寄予厚望（施教裕、賴建仲，1998）。

志工人力時間銀行這套制度的最終目標是要建構一個全國性的志工站網絡，初步規劃的階段是以中心機構為出發點，衍生更多的志工站。待各地皆有時間銀行後，再將各銀行據點連接，整合形成志願服務網絡。然而，要將人力時間銀行落實到實務的運作層面，則仍有一些問題要克服。首先，由民間社會福利機構及團體所成立之志工人力時間銀行在服務理念及作法是否達到共識，包括如何籌措各志工站之營運經費、各志工站之服務內容是否須一致、評估接案與否是否有共同的標準、是否共同辦理志工訓練以志工服務時數累計點數是如何在不同銀行間互通等問題。其次，各地眾多人力時間銀行是否有一共同統籌單位負責管轄聯繫的工作，以使人力時間銀行制度運作得以順利進行，而這個統籌單位是否須具備某種程度的公信力與永續經營的保證，以預防萬一某志工站或銀行無法提供服務時，負責統籌之單位仍能擔起協調及照顧之責（相關機構辦理情形，詳如附錄十）。

而青輔會正好可以負起這樣一個工作，他可以建立一套制度，來統合國內的志願服務組織，並進一步來推動志工人力銀行的設立與志願服務儲值的相關制度，使的民眾在為他人服務時，也同時為自己將來累積被服務的時數。青輔會建立一個公平的機制，來提供相關的機構進行串連使用，另一方面也讓棉重有一個基本的概念及明確使用方法。

三、對機構的建議：

（一）落實教育訓練與志工督導與諮詢：訓練是一個過程，藉此過程可分享理念、激發問題、修正態度及發展技巧。唯有透過教育訓練，才能使社會大眾由學習認知，進而產生參與興趣，也唯有透過教育訓練才能使參與者擁有榮譽心，更使接受服務者產生安全感⁴。因之，志工人員於參與服務之前與實際服務之中，均應落實實施不同層次的教育訓練。目前志工訓練體制成形，當可為服務工作能力奠下基石，使服務的順利推展。同時，在服務過程中須有專業督導予以指導及諮詢，使志工不因個人的之能力差異或盲點而影響服務成效。專業督導的支持、解惑、考核，使服務績效日益精進，提升服務品質。

（二）建立評估制度：良好的服務有賴於建立評估制度，確實建立自我評估，

⁴ 相關論述請參見萬育維、吳宛育(1990)

並勇於接受批評；融合眾人意見，時時檢討改進；則服務才不至於半途而廢，或圖勞而無功。此外，政府對志願服務組織推動志願服務的績效，如能定時舉辦評鑑，以審慎嚴謹的態度，公開評估志工團隊的服務績效，對於志工團隊的努力應會具有指標作用⁵。所以機構本身應該建立起完善的評估制度，另一方面配合政府的相關評鑑，以期使服務內容能更加精進。

- (三) **績優志工獎勵之辦理**：從事志願服務獎勵應遵守公正客觀、寧缺勿濫的原則，否則不但不能獲得正面的鼓舞效果，還恐怕產生負面的抱怨回應。所以機構應該公正地辦理績優志工的獎勵，來鼓勵提供服務的志工。而這樣一個辦理的單位應不限於機構組織內，可於公部門、私部門及非營利組織協同辦理。

四、對學校的建議：

- (一) **開設服務學習相關內容**：根據研究結果顯示，少年學生需要服務學習的相關課程，所以學校一方面可以藉由相關課程加強宣導志願服務的正確概念，另一方面可以結合外面的機構，來提供學生針對自己的興趣作選擇。
- (二) **服務內容多元化、開發 e 世代的志願服務種類**：志願服務的內涵是因應社會實際需要，應有的必要措施，唯有不斷創新項目，吸引更多民眾參與，既可滿足參與者的專長、興趣、多樣化及新奇的心理，藉以擴大服務層面，彰顯其績效。成功的志願服務工作，必須針對實際的社會需要來決定服務的內涵，以平時誠懇的態度來對待服務的對象，以研究發展的精神來開拓服務的計畫，三者互相融合，則必能使志願奉獻的人服務有處，需要幫助的人傾訴有門。因此，應更進一步針對服務需求及資源運用分析進行研究，並協助志工在多元志願服務方案中選取服務項目。所以學校可以透過相關的宣導以及開發，來提供青少年做多樣化的選擇，一方面符合自己的興趣，另一方面提供服務。
- (三) **以團隊方式推動志願服務**：研究發現呈現出青年比較喜歡跟朋友一起參加志願服務。以團隊方式推動志願服務值得推廣的。誠然，以團隊的方式從事服務，青年的興致會比較高，不管在尋求服務的機會或是計畫服務的方式、內容都會有比較多的想法。服務亦會比較有彈性的。因之，加強推廣志願服務與服務學習，除了觀念的宣導之外，真的可以去加強用團隊的方式去推動，鼓勵用團隊合作的方式發揮創意，朝更多元化的方向努力。所以學校可以針對青少年的興趣領域作

⁵相關論述請參見萬育維、吳宛育(1990)。

一個分組，並協助他們與相關領域作一個媒合，使他們能共同、快樂地做志願服務工作。

五、對青少年的建議：

(一) 針對 12-18 歲參與志願服務與服務學習部分：

1.針對自己的興趣選擇服務項目：青少年可以針對自己較有興趣的領域來從事志願服務學習，一方面能提高服務的動力，另一方面可以增進自己對相關領域的知識。

2.多方面參與不同領域的服務：另一方面也可以多方面的涉獵，增廣多領的見聞，從服務中來學習許多不同的事物，增廣課本以外的見識。

3.仔細選擇服務的機構：青少年在選擇志願服務機構的同時，除了考量其服務性質及服務內容之外，還需要考量相關的志工福利制度，例如志工訓練、志工保險等，看這些方面是否符合自己的期待以及需求，再來做選擇。

4.可以尋找相同志趣的伙伴：少年們可以與相同志趣的好友一同到機構去服務，一方面可以培養團隊合作的精神，一方面可以相互分享服務中的困難與樂趣，藉由彼此的分享來解決服務中所遇到的挫折。

5.在服務過程中拓展新視野：少年朋友可以在志願服務與服務學習的過程中，去認識新的朋友、體驗生活，藉以增進人生經驗、拓展新的視野。

(二) 針對青年參與志願服務方面：

除了和少年組的建議之外，在此還提醒青年們以下幾點：

1.針對志願服務法規的瞭解：根據研究顯示，青年們對現行的志願服務法規不甚瞭解，所以青年們可以主動或透過所參與服務的機構瞭解志願服務法及其相關配套措施，一方面瞭解服務的意義，另一方面保障本身的權益。

2.根據服務現況提出建言：青年們可以針對服務的現況對機構及政府有關當局提出建言，協助機構和政府推動改善志願服務法規、政策及相關配套措施，以期使志願服務法的內容能更加健全。

3.可以從服務中培養終生的興趣：青年們可以在工作之餘參與志願服務，並從其中尋找自己的興趣，進而轉換成本身的興趣，一方面可以服務他人，另一方面更可以充實人生、豐富人生。

參考書目

中文部份

政府出版品

- 內政部 (2001)。國民生活狀況調查報告，內政部統計處。
內政部 (2000)。國民生活狀況調查報告，內政部統計處。

參考書目

- 于光遠主編 (1995)。大華百科全書—第四冊：地球上的生命 (下)，嘉義：明山。
王雲五等編 (1976)。雲五社會科學大辭典—第九冊心裡學，臺北：臺灣商務。
中國大百科全書出版社編輯部編 (1993)。中國大百科全書—社會學，台北：錦繡。
吳美慧等 (1995)。義工制度理論與實施，台北：心理。
林萬億 (1983)。現行公務機關義工人力運用情形之探討，台北：研考會。
趙雍生 (1997)。社會變遷下的少年偏差與犯罪。台北：桂冠。
謝友文編 (1990)。青少年兒童福利政策與法規彙編，台北：桂冠。
蔡漢賢總主編 (2000)。社會工作辭典—第四版，台北：內政部社區發展雜誌社。

參考期刊

- 江雪齡 (1999)。服務學習與社區發展，中等教育，50 卷 6 期，26-31 頁。
沈 六 (1997)。服務學習，公民訓育學報，6 期，43-59 頁。
林勝義 (2001)。國內志願服務教育訓練之評鑑，[社區發展季刊](#)，93 期，211-215 頁。
林昭文 (1992)。散為萬殊集為一體 - 推展志願服務的策略與措施，社區發展季刊，85 期，215-225 頁。
林啟鵬 (1987)。志願服務的動力過程，社區發展季刊，39 期，97-104 頁。
馬慧君等 (1998)。志願服務工作者參與類型之初探 - 以埔里鎮五個團體的志工為例，社會政策與社會工作學刊，2 卷 1 期，157-192 頁。
陳武宗、蔡天生 (2001)。志工人力資源管理滿意度與組織承諾之探討，靜宜大學青少年兒童福利系、中華志願工作者人員協會主辦「新世紀志願服務與社會福利研討會」。
陳金貴 (2000)。我國大學院校推動服務學習方案的檢討，教師天地，104 期，6-15 頁。
陳定銘 (1999)。非營利組織志工招募與甄選的探討，社區發展季刊，85 期，128-141

- 頁。
- 陳馨馨 (1998)。推動志願服務於公共部門與農業推展體系之分析，*社區發展季刊*，81期，270-281頁。
- 陳武雄 (2000)。從九二一震災談推廣志願服務應予重視的議題，*社區發展季刊*，90期，121-126期。
- 陳武雄 (1997)。志願服務應有的認識與作法，*人事月刊*，24卷，51-58頁。
- 張菁芬 (2001)。志願組織對年金政策的影響—英國老人關懷組織個案研究，靜宜大學青少年兒童福利系、中華志願工作者人員協會主辦「新世紀志願服務與社會福利研討會」。
- 黃玉 (2000)。服務學習 公民教育的新教學法之一，1-22頁，二十一世紀公民與道德教育學術研討會論文。
- 黃明月 (1999)。服務性學習與婦女教育，*成教雙月刊*，52期，31-37頁。
- 黃蒂 (2001)。中部地區醫院志願服務工作者工作滿足之研究，靜宜大學青少年兒童福利系、中華志願工作者人員協會主辦「新世紀志願服務與社會福利研討會」。
- 曾華源 (2001)。對我國擴大參與志願服務途徑與設置志工中心的建議，[社區發展季刊](#)，93期，59-75頁。
- 曾華源 (1999)。論我國志願部門健全發展之可行方向，*東海社會科學學報*，18期，179-198頁。
- 曾華源、許翠紋 (1983)。青少年福利政策規劃之探究，*社區發展季刊*，72期，62-77頁。
- 傅仲民 (1991)。志願服務在社會福利發展中的角色與功能，*復興崗學報*，46期，285-316頁。
- 溫貴琳 (2000)。公共服務教育在台北，*教師天地*，104期，34-37頁。
- 劉淑喜 (2001)。推展志願服務業務概況與未來之展望，[社區發展季刊](#)，93期，206-210頁。
- 劉慶仁 (2000)。服務學習與教育改革，*教師天地*，104期，16-21頁。
- 蔡美華 (2001)。韓國青少年志願服務之現況與特，*社區發展季刊*，93期，245-254頁。
- 鄭讚源 (1997)。如何整合民間資源建立志願服務網絡，*社會福利*，128期，8-12頁。
- 賴樹立 (2001)。推動青年參與志願服務的策略及作法，*社區發展季刊*，93期，155-159頁。
- 蘇文彬 (1999)。服務教育與青年志願服務 - 以長榮管理學院為例，*訓育研究：理論與實務*，31-36頁。

相關研究

- 青輔會（2002）。九十一年至九十四年度中程施政計劃書。
- 林東泰（1997）。青年對志願服務之看法，行政院青輔會委託研究。
- 梁朝雲、周韻采、黃明輝（2001）。在學青少年使用網路行為分析及輔導策略之研究，青年輔導研究報告之一二七，台北：青輔會。
- 馮燕、張紉（2001）。少年後期生活風格之研究 - 以高中職階段學生為例，青年輔導研究報告之一二九，台北：青輔會。
- 嚴祖弘、賴志超、黃世明（2001）。休閒活動對在學青少年行為之影響及輔導策略之研究，青年輔導研究報告之一二八，台北：青輔會。
- 曾華源、郭靜晃（2001）。設置地方志工中心可行性之研究，台北：青輔會。
- 曾華源（1998）。志願服務工作發展趨向 - 以祥和計畫志願服務之推動為基礎，內政部社會司。
- 蔡啟源（1993）。影響高齡者持續參與志願服務之因素探討，國科會研究計畫。

博碩士論文

- 李政恩（2000）。宗教性志願侍奉與非營利組織研究：以台灣慈濟功德會及韓國純福音教會為例，政治大學社會系碩士論文。
- 呂又慧（1994）。社會福利機構管理及運用志工方案之評估研究-----以台北市心路文教基金會為例，東海大學社會學研究所碩士論文。
- 宋世雯（2000）。成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究，高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 林宛瑩（1995）。文化中心義工組織承諾及其相關因素之研究，師範大學教育研究所碩士論文。
- 馬慧君（1997）。志願服務工作者參與類型之初探 - 以埔里鎮五個團體的志工為例，暨南大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 張蘭華（1999）。建立老人居家服務志工人力時間銀行制度之研究，暨南大學碩士論文。
- 許世雨（1992）。非營利部門對公共行政之影響，政治大學公共行政研究所。
- 陳尹雪（2002）。機構運用志工人力資源管理策略、督導風格及志工離隊意向之研究 - 以台中縣市醫院志工為例，靜宜大學青少年兒童福利系碩士班論文。
- 郭芳妙（1996）。美國中小學服務學習之研究，台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 梁慧雯（1998）。老人居家服務志工持續參與服務因素探討 - 以祥和計畫為例，東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 黃蒂（1988）。生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究，東海大學社會

- 工作碩士論文。
- 黃永明（1999）。大學生參與少年福利志願服務機構之選擇與工作滿足之研究 - 以台中縣市為例，暨南大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 黃翠蓮（1999）。公務機關志願工作人員、參與動機領導形式與組織承諾關係之研究 - 以台北市政府志工為例，輔仁大學管理學研究所碩士論文。
- 溫健蠶(1998)。大學生的服務學習及學生發展之研究，台灣師大公民訓育研究所碩士論文。
- 鄧欣怡（2000）。義工在組織中的學習滿意度與工作投入關係之研究 - 以義務張老師為例，中正大學成人及繼續教育研究所碩士班論文。
- 劉明翠（1992）。志願服務人員組織承諾相關因素之研究 - 以青少年輔導機構為例，東吳大學碩士論文。
- 賴學仕（2001）。志願服務人員工作生活品質之研究 - 以台北地區公立社教機構為對象，政治大學公共行政學系碩士論文。
- 蘇信如（1985）。志願服務組織運作之研究，台灣大學社會學研究所碩士論文。
- 鐘任琴（1990）。救國團基層社會團務組織氣氛與義務工作同志工作滿足之相關研究，政大學教育研究所碩士班論文。

英文文獻

- Brilliant, E. L. (1997). Voluntarism, In *Encyclopedia of Social Work*, 19th ed., (3), pp. 2469-2482, Washington D. C.
- Chang, Chin-Fen(2001). IYV 2001 and the Response of the Government, Geneva, pp. 18-21, Switzerland: Paper presented to the International Symposium of Volunteering Annual in the United Nations.
- Covey, S. R. (1999). Leading corporate communities, *Executive Excellence*, 16(6), pp.6.
- Fisch, J. (1999). Private practice with a social conscience, *Women & Therapy*, 22(3), pp.107.
- Fischer, L. R. & Schaffer, K. B. C.(1993). *Older Volunteers-A Guide to Research and Practice*, California: Sage.
- Gerald R. Adams, Thomas P. Gullotta, Carol Markstrom-Adams (1994). Adolescent life experiences, Pacific Grove, Calif. :/Brooks/Cole,/c1994.
- Hiatt, S. W. & Jones, A. A. (2000). Volunteer service for vulnerable families and at-risk elderly, *Child Abuse & Neglect*, 24(1), pp. 141-148.
- Heidrich, K. W. (1990). Volunteers, life styles: Market sigmentation based on volunteers'role choices, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 19, pp. 21-31.

- Ilsley, P. J. (1990). *Enhancing the Volunteer Experience*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Keyton, J. & Wilson G. L. & Gigeer, C. (1990). Improving volunteer commitment to organization. *The Journal of volunteer Administration*, pp. 7-14 .
- Kleine, D. M. (2001). Recruiting today's volunteers. *Association Management*, 53(1), pp. 126-129.
- Knowles, M. S. (1980). *The Modern Practice of Adult Education: Andragogy v.s. pedagogy*, New York: Association Press.
- Lan, J. (1999). Volunteer service in health promotion for the elderly: An experimental project in fostering a healthy living to needy elderly by volunteer health promoters, *Journal of Gerontological Social Work*, 32(3), pp. 81.
- Mosle, S. (2000). The vanity of volunteerism, *New York Times Magazine*, New York. pp. 22-32.
- Smith, D.H. (1981). "Altruism, Volunteers and Volunteerism", *Sournal of Voluntary Action Research*, (10), pp. 21-36.
- Souder, D. E. (2001). Values and venues for volunteering, *Association Management*, 53(5), pp. 74.
- Suandi, T. B. (1991). Commitment of 4-B(MALAYSIA) Youth Leaders towards Volunteerism (Four-B). Ph. D. Thesis, Ohio State Univ.

網路資料

內政部主計處 (1997、1998、1999、2000、2001)

<http://www.moi.gov.tw/w3/strart/>

喜馬拉雅基金會 (2000)

<http://www.himalaya.org.tw>

青輔會 (2001 & 2002)

<http://www.nyc.gov.tw>

附錄一：聯合國大會第五十六屆會議（2001年8月14日）

臨時議程：項目 120

社會發展，包括有關世界社會狀況和
有關青年、老年人、殘疾人和家庭的問題
支持志願服務工作---

秘書長的報告

一、 要旨

志願服務是旨在減少貧窮、可持續發展和社會融合，特別是克服社會排除和歧視的任何策略的重要組成部分(社會發展委員會的報告(E / 2001 / 26)，第 39 / 2 號決議)。

聯合國大會第 A / RES / 52 / 17 號決議決定宣布 2001 年為國際志工年，使國際社會的注意力大大集中在志願服務上。大會第二十四屆特別會議題為「社會發展問題世界首腦會議及其後的發展：在全球化世界實現匯集所有人的社會發展」的成果文件(大會第 A / S-24 / 2 號文件，附件)首次明確地認識到政府有責任制定各種綜合戰略和方案支持志願工作。大會第 A / RES / 55 / 57 號決議鼓勵各國政府、聯合國系統各組織和其他有關行動者採取一切可能的措施促進志願行動決議還決定大會第五十六屆會議舉行兩次全體會議專門討論志願工作。本報告附件內列有大會在 1997 年指定國際志工年以來處理志願工作的所有決議和文件的清單。

這些決議利用了聯合國志願人員以其作為國際志工年的聯絡中心的身分所協調的工作。在 1999 年 11 月和 2000 年 5 月舉行的各次專家會議為志願工作制定了一般中介變項，突顯了志願工作的貢獻和推廣領域。2000 年 10 月的一次專家會議上，從發展中國家的觀點審查了志願工作，並且強調若要志願行動的潛力充分實現的話，則政府與民間社會之間的伙伴關係是不可或缺的。在 2001 年 7 月舉行的另一次專家會議將重點放在志願工作對掃除貧窮工作的作用。

本報告引用了這些會議以及在國際志工年範圍內舉行的其他關於志願工作的會議。本報告確認志願服務有許多的層次，對已開發國家和開發中國家的經濟和社會政策有所影響，也對聯合國系統推廣發展援助和人道主義援助有影響。對後者來說，必須確認捐助國政府通過雙邊方案以及當然也是透過對聯合國系統本身的各種方案的協助所作的重大貢獻。另外也指出，包括非政府組織在內的民間社會受到志願服務的大大激勵，並且在從事其工作時運用志願行動。越來越多的情況是，私部門被視為在志願服務方面具有利害關係，作為公司的社會責任的一種表現。若要創造能供志願服務繁榮滋長的環境，就必須社會的所有部門共同努力。本報告根據第 A / RES / 55 / 57 號決議所載的內容涉及到各國政府和聯合國系統能夠協助志願工作的各種方式。

二、志願工作：一種演變中的形式

有喪事我們一起來辦 婦女們打水、收集柴火、向善意的人們募取玉米 而男人們則挖墳埋葬死者 我們為諸如為建造學校燒磚等的社區項目一道工作 婦女們在井口邊清洗時也是一道工作。(取自{2001 年世界發展報告}, 第 128 頁)

對志願人員來說，一個人花時間和勞力幫助他人是人類的一種基本本能。志願工作在保全社會的穩定和融洽方面有著重大作用，並且對經濟作出了重大但多為人所忽略的貢獻。志願工作也為有機會從事志願工作的人帶來了很大的利益。此外，志願工作幫助擴大了社會、經濟和文化的網絡，增強了自尊，滿足人們彼此互相學習的需要，促進技能和經驗的獲取，從而擴大就業選擇機會，並且累積將來需要時可以利用的機會。志願服務的年輕人較能夠發展他們的潛力，分享知識和技能並且獲得就業；有工作的成年人通過各種社會聯繫獲得了職業晉升的機會；志願服務的老年人能夠希望活得更長、有更健康的生活。關於志願工作純粹是利他主義的服務的這種傳統看法正在演變為一種對所有有關人均為有益的一種服務，換句話說，互惠性的服務。

同樣重要的是，從窮人為志願工作的唯一受益者的觀點轉變為集體形式的志願行動是人們參與社會的基本方式的這種觀點。當生活於貧窮中的人和沒有貧窮經驗的人共同從事志願行動時，就會導致各種創新的伙伴關係，並在社會各部門之間建立橋梁。因此，志願行動是掃除貧窮和困苦的一個重大組成部分。確實，個人或家庭若無法取得鄰里或社區之間以及社會和全世界之間志願行為的互惠聯繫，就是一種極端形式的排斥。諸如“睦鄰”和“積極行動的社區”等詞彙分別在美利堅合眾國和聯合王國內開始為人們所襲用，並幫助人們改變對窮國中的窮人被動的印象。在幾乎每一個社會均能夠查明某種形式的志願工作，但是作為針對解決人類發展和人類安全各種問題的一個重要資源方面這一直大大地被忽略。本報告重點突出志願服務的作用和貢獻，並查明有哪些方式可供各國政府和聯合國系統能夠用於支助能使志願工作繁榮滋長的環境。

三、志願工作：中介變項的問題

在大多數社會中，志願工作是人們生活的一個基本部分，大多數語言多有以描述的詞語。從南亞的 Shramadana，東非的 Harambee，拉丁美洲的 Mingu 和許多阿拉伯國家的 Al Taawun Wal Tawasul，這種行為是非常熟悉的，即是“志願”。可以找出三個基本的準則用以區別志願工作不同於其他種類的人類活動：

- 不是主要為金錢收益而進行。由於志願行動沒有工資或薪水的報酬，所以通常具有費用效益，但並不是沒有成本的。
- 是根據自己的自由意志從事的。志願工作的決定或許是受到同輩的壓力或個人對社會義務的感情的影響，但基本上，這個人必須處於可選擇是否志願的地位。

- 造福第三方或整個社會。只造福志願工作的人，或會造成對社會的危害的那些行動，不能滿足這個標準。

滿足這些參數的行動可分為以下幾類：互助和自助；正式提供服務；公民事務；從事運動(與各種志願類別可重選)。人們可為製造收入的目的、設立一個保健互助基金、從事爭取一個基礎設施的運動、以及將服務推廣到社區中境況較差的成員等的目的，均可組成一個團體。志願工作不是一種有時間限制的職業類別，而是一種廣泛形式的社會行為。

互助或自助：在發展中世界的許多地方，這種形式的志願行動是各種社會和經濟協助系統的一個主要方面。從小型、非正式的家族和氏族集團到較正式的、周轉的信貸協會和福利團體，集體志願活動是社區福利的核心。這些方面的志願工作在工業化國家中也很重要，尤其是在保健領域。

正式提供服務：公民們也透過諸如保健、掃盲、運動和社會福利等領域的正式組織並志願提供時間。這種服務在範圍上可以是地方性、國家性或國際性，並且可以是政府部門、非政府部門或私部門的一部分。重點是支援他人，但是提供志願工作的個人自身也可得益。

公民事務：不論是在政府諮詢機構內作代表或為使用者參與當地發展項目，所有公民充分參與社會生活的事務是良好施政的一個基本組成部分，這是社會發展問題世界首腦會議所確認的。這正在被人們接受為人力發展有效策略的一個關鍵因素。

運動：實現世界範圍內的禁止地雷，透過各種措施來打擊種族主義，提高公眾對侵害人權和環境破壞的認識，以及宣傳婦女運動的關切事項等，都是透過群眾志願行動來取得的。有些運動是地方性的；其他則在互助網的幫助下達到了全球性。例如，反對地雷的運動涉及到 100 多個國家的 3 億多名志願人員。

四、志願工作的貢獻：

在印度，志願服務是一種古老的社會行為，因此不需要闡明其重要性。甘地的運動就是典型的以志願工作精神為基礎。另外也是在我們的發展進程中，這種精神已經在許多場合表現出來。(印度代表就志願服務在促進社會發展方面的作用向社會發展委員會第三十九屆會議的發言)

A.經濟方面

根據現有的經驗數據指出了志願工作有很大的經濟貢獻。在美利堅合眾國進行的各種調查指出，志願工作相等於每年 900 萬個全時工作，價值 2,250 億美元；在加拿大，這些數字為每年 11.1 億小時或 578,000 個全時工作，估計價值為 110 億美元；在荷蘭，每年為 8.02 億小時，即 455,000 個全時工作，相等於 136.5 億美元。在聯合王國，志願工作被估價為相等於每年 570 億美元，而在大韓民國，1999 年有 3,898,564 人志願提供了 4.51 億小時，價值超過 20 億美元。雖然計算的方法各國不同，所以進行比較不太可靠，不過在有數據可得的地方，志願工作

被認為占國內生產總值的 8%到 14%之間。

在發展中國家很少有人注意志願行動的金錢價值。然而，任何想要在 2015 年以前將赤貧減少一半或者對 7 億名沒有初級保健機會的人民協助，則很清楚地需要大規模的自助，就是有關人民自己在政府適當協助下從事志願服務的努力。聯合國系統和其他外部機構能夠為內部的努力提供協助，但不能夠取代它們。

B.社會方面：

與志願工作的經濟影響同樣重要的是，引導所有社會團體的人民用志願行動來參與社會年輕人能夠通過志願工作取得技能和寶貴的公民基礎；從事志願工作的老年人能夠期望活得更有意義、更長久；身有殘疾的人能夠表現出，他們遠不是接受援助者，他們自身也能夠作出寶貴的貢獻。

志願工作累積信任和融洽的泉源，並能夠對無論是地方層級或國家層級的可能衝突情況和衝突後局勢的和平共存作出重大的貢獻。活躍的志願工作是民主社會社會組織的凝固劑的一部分，沒有它就很難設想一個有回應和負責的民間社會。維繫志願工作的社會契約不是法律上的，而是道義上的，不是強迫的，而是自選的。一個人作為公民的義務幫助他人，這個思想是以希望回報的思想配對的。「開明的自我利益」這個概論很好地說明了互惠是志願工作的根本。

五、志願工作和全球關切事項：

正如題為「我們人民：21 世紀聯合國的作用」的秘書長報告(A / 54 / 2000)中所強調的，今天所面對的中心挑戰是要確保全球化成為全世界人民的一個積極力量。該報告呼籲組成各種變革的同盟，時常與圈子之外的人們結成伙伴。報告中說，沒有比使人民處於事事物物的中心還為重要的改變。人民通過志願行動積極地站在了許多主要全球關切領域的最前線。本節說明志願服務在減少貧窮、環境保護和再生、保健、及災害的管理和減輕等領域所作的貢獻。

A.減少貧窮

我聽說我們的社區被指為低收入和風險大，這指得是孤立無助。我們不這樣認為。我們認為我們自己是一個有機會的社區，一個資產強大和領導人能幹的社區，(北卡羅來納州，格林斯波羅的居民，引自“生存大事：志願工作”(美國華盛頓特區明燈基金會，2001 年)

所有政府和國際社會均能夠在消除常常用以形容窮人的被動和孤立無助的概念方面有所作用。自助和互助常常是窮人用以抗拒他們所面對的人造和自然衝擊的生存策略的核心內容。根據聯合國開發計畫署(開發計畫署)2000 年的貧窮報告，「減少貧窮的基礎在於社區層級窮人的自我組織 - - 這是消除無助無力感的最好藥方，這種無助無力感是貧窮的中心來源」；儘管如此，這努力常常太小規模、沒有協調；並且資源不足，而不能夠在幫助窮人以可持續的方式克服貧窮方面取得重大進展。近期以來，這種傳統形式的志願服務由於下列的因素而受到了

很大的壓力：人口的流離失所，不論是由於內亂或由於從農村往城市地區的向外移民所造成的；愛滋病毒／愛滋病流行病；地方文化特徵的破碎；以及普遍化的日益經濟不明朗和易受傷害。

有極大的空間可供各國政府和聯合國系統來幫助針對解決志願服務在地方、國家和國際各級所受到的一些挑戰，不過這方面做起來要小心謹慎，以便運用而不是取代窮人的創造力和知識。一個出發點是確認政府和聯合國系統的掃貧策略和方案雖然沒有具體針對地方層級的志願服務，但卻在某種方式上影響到人們從事志願行動的能力和意願。下一步是要確保外部倡議與窮人志願工作之間相互作用的性質得到很好的理解，並且策略性地納入掃貧方案。這些方面可以涉及到取得基本社會服務的機會、實現可持續生計、促進各種社會保護免受不利衝擊的制度、以及增進社會融和、和建立不同階層人口之間的伙伴關係。自從 1989 年以來，開發計畫署的非洲 2000 年網絡用人力和物資資源支助了各種地方可持續發展倡議，利用現存的各種互惠和信任的網絡，以及利用到利益攸關者通過參與國家指導委員會的志願利益。這項倡議已經導致對很大數目人民的生活進行了改善。

單一運用當地或更大的現有志願體系是不會消除貧窮的，但是會產生一些長期來說更可能可持續的結果。這種做法也是一種更具有費用效益的辦事方法。然而，在提供所需的物資和人力資源方面，包括國家和國際性志願人員，以及在確保能使地方團體和協會興盛的有利的法律和財務環境方面，均牽涉到費用。最近幾年來在聯合國系統與貧窮有關的方案中正在發展出一個“以人為中心的”議程。有跡象表明，人們正在開始更為明晰地認識到志願工作對許多這些倡議的成功所作的貢獻。

在較為正式的工作情況下人民的需要得到滿足的程度取決於組織上的力量。工人們常常求助於互助組織來爭取他們的要求，而在工會的早期階段，工會普遍依靠志願服務來爭取集體討價還價力量。為工人爭取安全和不歧視的工作場所服務的全世界大多數工會積極人士都是在志願基礎上工作的。

B、環境的保護和再生

位於不同鄰里和鄉村的社區或許會有一些結構和在一些場合處理共同的問題和難題。這些結構提供了理想的平台供人們對環境作出極大的貢獻。(聯合國環境規畫署，《採取行動；一個供你和你的社區用的環境指南》，(內羅畢，1995 年)

提供隨時可取得自然資源的機會是減少貧窮策略的一個關鍵組成部分。從河流和海裏捕捉的魚，從森林收集的柴火，從土地上收獲的非木類產品，所有這些都補充了窮人用他們的收入所能夠獲得的產品。當發生退化情況時，窮人首先受害，很多的環境保全和再生工作要依賴窮人的志願行動，保衛諸如鄉村林地和自由取用的水源等共同財產資源。人口壓力和城市地區日益增長的需求對窮人尊重自然資源有限性的能力產生巨大的壓力，不過這方面可以靠確保有適宜的

機構，明確的財產權和技術的可獲得性來消彌窮人在環境領域志願行動所產生的影響，像別處一樣，如果他們有能力社會其他階層一起工作組成當地組織並成功加以管理，就能大大加強這種組織提供了地方政府、非政府組織和其他外部行動者的接軌，幫助確保「由下往上」的做法和窮人的有效參與環境。同樣發生在迅速擴充的城鎮，那裡的窮人的問題包括充足的水供應，清潔和廢物的處理。哪些能查明和利用現有的當地志願結構和倡議，哪些就是帶有高度住戶參與和運作良好的當地管理制度的成功的干預。

在管理共同財產資源方面集體志願行動的強度取決於一個社區內的信任水平。信任可以透過給予有保證的土地或水的長期使用權，或者在城市居民方面給予有保障的住房使用權證產生。人們常常選擇為管理自然資源並志願提供時間，以期形成更有利的互惠關係，從而能夠有助於生計的保障。對窮人來說尤其如此，在海地，甚至無地的住戶也為積水區的管理活動提供志願勞力，部分是為了加強同地主的聯繫，以後地主或許會提供其他機會，包括就業。

C.保健

最近幾十年在基本保健方面已有巨大的進步，帶來了平均壽命的劇烈增加和嬰而死亡率的急劇下降。現在愛滋病毒 / 愛滋病的蔓延威脅到這些成就，並且已成為全球規模的社會危機。志願人員處於圍堵愛滋病毒 / 愛滋病戰爭的前線。在津巴布韋的 Insiza 區，Insiza Godlwayo 愛滋病委員會有 500 名有組織的志願人員參加工作，另有 500 名當地人民提供較為非正式地臨時起意性質的志願協助，為病人提供了照顧並幫助孤兒使得社區團結。籌募資金以支付初級的保健服務。志願人員自己提供的西紅柿、肥皂、蠟燭和玉米補充了該委員會 17,000 美元的小預算。一些社區開闢了特別園圃，只有志願人員才能收獲，並設立了基金來幫助支付志願人員子女的入學費用。當像該委員會這樣的以志願人員為基礎的團體的工作受到確認後，公共和私部門的協助常常就隨之跟進，並建立了伙伴關係，產生了有希望的結果。一個像這樣的倡議題為「與愛滋病生活」，這是聯合國愛滋病聯合方案與聯合國志願人員之間的一個協作努力，正在幫助使染有愛滋病毒 / 愛滋病的人納入主流的愛滋病毒 / 愛滋病運動中，並把染有這個疾病的人的知識帶到公共場合以加強社區理解和應付這個流行病的能力。

聯合國在保健領域的一個成功事跡便是聯合國兒童基金會和世界衛生組織帶頭進行的消滅小兒麻痺症倡議。超過 1 千萬名志願人員，大部分來自當地社區，同各種政府方案一道工作，從而有可能在 2000 年時對 5 億 5 千萬名兒童進行預防免疫注射，將染病率從這個運動開始以來下降 99%，也就是從 35 萬病例降到只有 3,500 個病例。消滅這個全世界第二大疾病的前景現已定，經估計志願人員所作貢獻的價值已超過 100 億美元，遠超過各國政府和國際社會可有的資源。這個例子除了經濟方面以外，參與這個倡議的幾百萬志願人員獲得了寶貴的基本保健和衛生知識，並且這一經驗的累積可以應用於廣泛的國家性和國際性保健倡議，其他附帶的積極好處包括在當地志願人與公共部門之間形成關係以及發

展地方一級的組織能力。

由於日益證明在愛滋病毒 / 愛滋病與生育保健之間有聯繫，包括傳染各種性傳染疾病，從而幫助使生育問題保持在全球議程上，聯合國人口基金協助各種以社區為基礎的項目，這些項目透過社區的參與強調賦予地方權能。將志願工作人員作為生育保健教員的機會同賦予權能和制造收入聯繫起來，從而使得更廣泛的各種發展問題向從前偏僻的社區開放。

基本保健服務的可靠性，無論是在愛滋病毒 / 愛滋病、小兒麻痺症或生育保健的領域，在很大程度上取決於能否獲得安全的血漿供應。無報酬的志願捐血者要比賣血者較不可能隱藏能夠危害到輸血系統完整性的私人資料。捐血是每一個社會的一個特徵，北南均一樣。事實上，在一些發展中國家，捐血被認為是首要的志願服務表達方式。志願捐血者或「輔助保健工作人員」獲得免費的基本體檢，但這並不降低原先捐血的慷慨性。在保健領域調動志願捐獻的那些成功的國家性和國際性運動，像別處一樣，是那些利用了混合正義感動機並改善了志願者的福利。

D. 災害的管理和減輕

在許多非洲國家，志願人員具很大作用，促使國家水文調查處能夠在其國家的社會經濟發展方面具更有效的作用，選定水文站的一個重要標準包括有人能夠志願讀取雨量計。(世界氣象組織秘書長的講話：2001 年)

窮人特別容易受到災害的影響，不論是自然災害或人為災害，他們也設計了他們自己的應付策略，其中包括志願服務所起的重大作用。來自受害社區內部和外部的志願人員在自然災害後的重建努力方面產生基本作用。1995 年日本神戶地震的一個引發結果是事件觸發了日本政府決定呼欲定出一個國際志工年，並導致日本新聞媒介提出了「志願服務第一年」的新名詞，用以說明該國似乎突然出現了一個志願人員運動。超過 100 萬名公民站出來志願提供幫助，首先提供急需的物資救濟援助，然後在災難後的餘波中，提供人際間的照顧和非正式的協助。在 1999 年造成中美洲大片地區破壞的 MITCH 颶風方面，外國志願人員，包括在受災國家內服務的聯合國志願人員，都獲得暫免職務前來同該國志願人員一道協助受災的人民，次年，在印度奧里薩邦肆虐 1,500 萬人民的旋風期間，就動員了成千上萬的國家志願人員，再加上外國志願人員，形成了該國政府所協調的大規模救濟努力的基礎。

預測氣象及有關的氣候現象在災害的預防和減輕方面起著重大作用。幾百萬的志願農民、漁民、飛機駕駛員和船長定期地讀取水文計和氣象計的數字並提供回饋。他們的氣象情況報告組成了近代天氣報告的核心，對嚴重的天氣情況提供早期預警，並由世界氣象組織在全球一級進行協調，後者選擇將 2001 年世界氣象日專門用來紀念志願服務。志願的業餘無線電操作員在最近東南亞的森林火災方面起著高度受人贊賞的作用。通過提供地面情況的迅速資料來補充政府的努力，從而能夠採取適宜的措施。

日益有證據表明，和平共存得益於活躍的志願行動，尤其是當這種行動超越了主義、宗教、年齡、收入和性別的界線。世界銀行明顯說明了志願工作是其一個重要組成部分的社會資本如何能夠幫助建造融洽無間的社會，並附帶調解或管理衝突使其不會變為暴力的必要機制。要避免暴力衝突就需要採取包容的、平等的和賦予權能的國家政策。然而，使政策正確或許仍然有效但不足夠，使社會關係得當才是必要的。關於平等的考慮，一部分涉及到性別。為婦女參與建造和平而創造政治空間得助於各種旨在提高婦女政治技能和加強政府與基於志願人員的婦女組織之間的關係的策略。一個這種倡議便是聯合國婦女發展基金支助的非洲婦女和平網絡聯合會，該聯合會促進婦女參與衝突局勢和衝突後局勢的國家和國際各級政策對話；

內部衝突是後冷戰年代的典型象徵。當敵對行動一鬆懈下來，志願服務就具作用，尤其是來自衝突地區外部的個人，聯合國維持和平行動部和聯合國志願人員已經形成一個緊密的伙伴關係，促成將志願專門人員引導以進行衝突後建立和平的工作。自從 1991 年指派一個聯合國志願人員特遣隊前往為聯合國駐柬埔寨先遣團服務以來，已有代表 135 個國籍的大約 4,000 名聯合國志願人員在 19 個不同的和平行動中服務，包括東帝汶、危地馬拉、海地、科索沃、莫桑比克、盧旺達和塞拉利昂這種伙伴關係是幫助聯合國滿足符合費用效益的合格人員的日益增加需求的一個重要因素。志願人員成功的一個關鍵因素不是費用，而是聯合國和平行動問題小組報告(見 A / 55 / 305)所指出的那種服務和同情當地人民的承諾，這是志願人員的標誌。

聯合國範圍內的其他志願工作的例子很多，時常出現在意想不到的地點。例如，有效的郵政系統聯繫到遠方人民。在衝突局勢和衝突後局勢中，這一重大的公共事務受到干擾，把公民同他們的支援網絡隔離，從而限制了社會資本的儲備，這又減少了個人志願工作的意願。為打破這一循環，萬國郵政聯盟有一項倡議，向運作中的郵政事務的專家提供機會，志願為受衝突影響的事務進行重建。這個方案的影響超越了行政重建，因為它幫助了增強地方團的組織能力。

六，政府和聯合國系統對志願工作的協助

志願工作與經濟和社會發展之間的聯繫在發達國家中日益受到確認，這可以從正在擴大研究關於這個主題、議會的聽證、立法、新聞媒介的報導及其他感興趣的跡象得到證明。與此成對比，在發展中國家，很少有人把志願行動單獨提出作為專門分析研究和量度的目標，甚至更少把其當作公共政策和行動的事項予以考慮。在許多情況下，志願工作是如此深植於長期傳統之內，一直沒有被當作是能夠被外部因素積極影響的一個變數，有些政府也不太談關於將志願工作視為公共干預的範圍。然而，任何社會都有許多確定志願服務是否良善的因素，它們直接和間接地取決於政府採取的行動。

有時候人們傾向於將志願工作當作為是對因經濟危機或國家應該多大程度地干預公民生活的政治教條所造成的公共部門裁減的規模和廣度而進行補償的

一種手段。然而，活躍的志願工作取決於一個有力和有效的政府，這個政府認識到志願工作能夠幫助擴大公共領域的方案達到的範圍和提高其可持續性，而不是取代這些方案。一個挑戰是，找尋各種方法和途徑使政府的行動和具有同樣承諾而志願工作的個人和團體的活動能夠透過共同的行動相輔相成而不是創造自治社區。志願工作遠不是一個第二最好的選擇，志願工作提供了巨大的技能和資源底子，能夠補充政府的各種倡議。伙伴關係是建立在信任上的。抑制國家在提供適當支持使志願工作活潑滋長的正當作用和責任就會削減公民對政府的信心，導致全面志願努力下降。

必須加以避免的另一個情況是企圖將志願行動為其自身目的而用，能使志願服務活潑滋長的情況是個人和團體能夠在一個有利於公民積極參與的環境下自由選擇志願服務的性質。對政府的挑戰是要確定在宣揚公民志願工作的權利和責任與維護公民自由選擇如何並且何處志願服務之間的理想平衡。

本節的重點是政府能有哪些方法同聯合國系統一道促進所有各級的志願服務。出發點是：不可能接受一種關於最好做法的全球模式，因為在一國行之有效的方法在另一個非常不同文化和傳統的國家內或許是行不通的，即成功的共同範本是不存在。本節為了清晰起見分開處理政府和聯合國系統的行動，但在實際上它們是相輔相成的，下面第五節的例子就可看出。在 1999 年為預防小兒麻痺症對 5.5 億名而童進行預防免疫注射，這件工作除了前面提到的數百萬志願人員以外，還需要成千上萬的政府保健官員和數百名聯合國系統的工作人員的協調努力。

A、政府的協助：

提高知識基礎：志願人員國際年已經引起了人們對不同積極人士在各式各樣社會和文化規範下能夠採取哪些措施來促進志願工作進行了廣泛的討論。政府能夠規畫這種討論，確保討論是基於對志願工作在特定國家內涵中的參數、特徵和趨向有健全的理解。對志願工作的研究，理想的是由獨立的公共政策研究機構或學術機構來進行，但若無這些機構，就如在許多發展中國家內的情況，則政府可同其他利益攸關者結成伙伴，主動地自身進行這個研究。如果要向外部來源爭取支助的話，就必須謹慎地避免扭曲該國自身對志願服務的觀點。

量度貢獻：對志願工作進行經濟估價或許有助於突出志願工作對社會總的貢獻的其中一個重點方面，並有助於擬訂熟悉情況的政策，將男男女女在不同志願工作領域的不同參與水平予以考慮。聯合國志願人員在 2001 年根據對這件事有經驗的各國政府提供的資料所印發的《量度志願工作：一個實務工具包》在這方面可以有所幫助。

散發資料：各種研究和調查的結果可以通過新聞媒介、學校和其他渠道來加以散發，並注意要確保人口中的處境不利階層均能獲得資料。確保對志願工作這個主題進行辯論的一個方法是公聽會。在有些國家中，這種公聽會是在議會中跨黨派組織的，由來自全國各地和不同社會部門的人提供證詞，政府能夠促進這種

對話。

立法：政府能夠提出使能成事或使能有效的立法。前一種立法鼓勵或者鼓舞公民志願服務，但讓個人或組織自己作出選擇。越來越多的國家制定了各種規章條例的法律，涉及到志願人員以及網羅志願人員的組織的權利和責任。這些法律還為這些組織提供賦稅方面的獎勵和津貼。同樣地，政府能夠審查有哪些法律和預算措施不利地影響到網羅志願人員的組織的地位，包括與法律地位、結社活動權和調集資源等有關的各種問題，實施有效立法的一種形式是進行社會評估，規定各種公司必須遵循某些標準或價值，其中包括協助雇員志願工作。

「志願人員核查」社會發展委員會第三十九屆會議通過的第 39 / 2 號決議中有一個重要的創新規定，那便是鼓勵各國政府考慮到一般的社會和經濟政策對公民志願服務的機會的可能影響。這一構想是依據以下概念：人們的志願服務常常在透過常不被人們認為屬於志願服務領域的那些方面受到立法的無意影響。例如，與勞動有關的措施，諸如工作周期的長度和退休年齡，均影響到志願服務的外觀。有些國家建議對有關立法進行「志願人員認定」，就像應用在環境和性別領域的那樣。

權利下放：當政府成功地實施權利下放政策導致責任的分散和權利在地方一級的分享的時候，公共服務就更接近社區，人們就能更能控制其使用。這為公民更大的參與打開了空間，可通過諸如父母參與學校事務和社區參自然資源的管理來表達。下游的各種發展倡議有系統地涉及到用戶，所以很能造成地方層級的人民願意投入他們自己的時間。

基礎設施：有限的運輸和通訊基礎設施會限制人們組織志願活動的能力，這種限制就好象缺乏諸如公園、宗教場所和社區會堂等公共場所一樣。這對於住區分散的人口和生活貧困的人民尤其如此。雖然改善基礎設施的理由不可能是以促進志願服務的願望為依據，而最好是能夠在規劃進程中將這些改善對志願報務的水平所發生的影響考慮在內。

促進志願服務：政府在重點突出志願工作的貢獻方面能起寶貴作用有，關部門可以為決策者和新聞媒介組織情況介紹會和討論會，可以出版和廣泛散發關於志願工作的現況和需要探討解決的問題的官方文件。在國定假日和國際志工日時可以組織各種高視界的活動和運動。政府與廣播、印刷和電子媒介之間的關係各國彼此大不相同，但在大多數情況下政府均能夠幫助挑戰對志願人員的固定形象以及就所希望向普遍公眾傳達的關於志願工作的信息擬定內容。這方面可通過各種專門方案和公共事務通告或者藉著諸如頒獎辦法的聯合倡議來實現。另外一個政府能夠採取的寶貴措施是同志願部門協作建立關於志願機會的國家數據庫。

志工中心：越來越多的國家體察到志願人員中心對正式服務方面的志願工作所作的寶貴推動，這些中心通過其在提倡志願行動、監測發展和鼓勵新的倡議方面所作的工作來提供這種寶貴推動。政府常常作出帶頭或支助性的作用。國家志願人員中心在正式的志願人員運動方面能夠提供有效的領導作用，但也需要區域和地方中心來確保同有極大比例的志願人員可能來自的基層社區保持聯繫。在

維持這些中心方面政府法律框架和財政框架方面的支助和資金的資助可能是一個關鍵因素。

對志願工作提供財政協助：政府干預工作的一個首要考慮事項是在同志願人員運動一道工作時必須保持非黨派的做法。然而，前已提到，在為志願工作提供充足的法律、人力和物力基礎設施方面是有很多費用的。理想情況是，實務部門所從事的公共部門倡議會在其預算中列入這類費用，使其成為主流項目而不是「附加項目」。換句話，一個大規模的預防免疫、掃盲或低成本住房運動將會列入關於動員、介紹／訓練、監測和確認志願人員的預算經費。另一方面，諸如提高認識的運動或者發展志願人員中心基礎設施等某些領域的政府支助，需要各國政國家預算中作出具體的財政承諾。

公共部門志願工作：在許多國家中，政府是很大的雇主，因此處於一個有利地位從一個很大的勞動隊伍中產生並協助志願行動。除了增加志願人員的隊伍以外，動員公共部門的工作人員為社會樹立了積極的榜樣，並且幫助一種集體責任感和集體機會感。可能的做法很多，包括放官員們假去從事志願工作，對工作人員選擇協助的方式並提供物資和其他協助，指定一天或一星期用於志願人員倡議，給雇員特別的休假用於在家中或海外從事志願服務，以及為從事志願工作的人員予確認，包括職業晉升的獎勵。為在公共部門中納入或加強志願服務提供專業以協助是高度適宜的，設立一個專門性的特殊單位可有助於此一行動。

培訓志願工作管理人員：要發展正式服務的志願工作就需一套像在任何其他專業領域一樣值得確認的技能。少數志願工作已經有著高度視角國家內，已經探討了專門培訓的問題以及形成一批志願工作管理人員和培訓人員的專業團隊。政府能夠為在促進志願服務領域工作的人設立正式承認的證照，並且能夠將國家培訓設施交給網羅志願人員組織使用。在公共部門本身之內，政府也能夠確保志願工作被納入個實務部門的管理人員培訓課程中。

專門團體：社會的各部門有著不同的志願服務傾向。已經知道諸如青年、老年人、殘疾人等某些人口團體或許較不從事志願行動，但他們仍然具有很多技能和知是能夠做出貢獻。這些特別的團體或許較少志願服務的主要原因包括缺乏獲取關於志願服務機會的訊息和沒有被要求參與。政府能夠設計策略以使這些團體考量參與志願人員運動。有些國家正在開始廣泛的利用訊息技術的力量來針對解決獲得志願服務機會的問題，這方面可能成為今後一個日益增長的趨勢。

青年志願服務：經驗表明，倘青年人被提供有意義的機會作出貢獻時，他們會非常積極的回應。在教育機構和青年服務內部促進志願工作；制訂具體的方案來鼓勵青年志願工作；設立制度來確認青年的志願服務並頒發證書；以及同新聞媒介一道工作製造有吸引力的志願工作形象等，均能夠對青年參與的水平作出重大影響，並構成對一國的人力資源的一個優良的投資。然而，鑒於一個人青年時候的志願服務是老年後志願服務的有力跡象，所以前述影響很可能有長久的結果。

建立夥伴關係：在一些國家中觀察到一個趨勢可以在許多其他國家中加以鼓

勵，那就是在政府部門與志願部門之間建立「同盟」；這些同盟制定了一些供政府採取的步驟以協助發展一個健康和獨立的志願部門和志願工作運動。這方面可包括為聯合規劃、實施和監測基於志願服務的活動做出安排，並且能夠納入私營部門的雇員志願服務。確認志願服務的多樣性。這些安排並且也不是具有法律拘束力的文件，而是從參加部門的認可中取得權威，在制訂這些安排時一般都經過廣泛的協商過程。

發展合作：雖然以上措施全都適用於發達國家和發展中國家，不過有一批特別的措施，捐助者可應用於發展合作方案。在發達國家中，志願服務的精神日益地受到確認和讚美，被認為是一個良好施政的寶貴組成部門，公民們不為自己並為彼此負起責任。然而國內戰線上的這種好消息並沒有傳染到發展合作政策和作法。發展中國家能夠提供的最寶貴的「實物貢獻」之一是當地豐富的志願性自助和互助傳統，而這些傳統時常被忽略。確認這些傳統並策略性地加以運用，能為協助發展中國家政府的努力打開通路，動員廣大的人力來源。對捐助國來說，在公眾心目中將國內的志願工作與發展中國家內的志願行動聯繫在一起也能夠幫助爭取公眾對海外發展援助的支持。

B、聯合國系統的協助

志願服務背後的基本原則均是聯合國關於滿足人民的需要、保護其權利、幫助人民表達意願的核心關切內容。公民應採取行動相互幫助和充分參與社會，這是聯合國許多組成部分的基本憲章的內容。大多數聯合國專門機構和方案均利用國家範圍的志願行動來實現它們的目標，這方面本報告前已述及，並且它們中許多利用了聯合國大會為國際志願人員創建的聯合國志願人員機構。志願服務是許多實地的項目和方案的基礎，並且支持著大多數為聯合國所支助的事業所進行的運動和資源的調集。本節重點說明聯合國為促進志願服務所能採取的一些具體措施。

提高認識：整個聯合國系統內存在著廣大的空間，在內部以及同其伙伴們就志願服務在其所積極從事的各領域的作用增進認識，並促使其組成部門體驗到所從事的活動所帶來的影響。在政治層級，志願工作作為一個現象需要加以策略性的管理和協助，並且能夠將其納入其組成部分的各理事機構的會議議程內。聯合國系統也能夠在下游其所積極協作的國家內一道工作，幫助確保聯合國系統各機構總部與實地之間的協同工作，使關於志願服務的政策傳達到下游的實踐方面並使下游的學習結果反饋到政策中。

傳播訊息：聯合國系統能夠利用其網絡通過各種技術和主要出版物、講習班和互聯網的網址，傳播關於志願服務與全球主要關切事項之間的聯繫訊息。這也能發揮作用，對志願人員及其組織給予確認，賦予各種獎項及其他措施，包括增加 12 月 5 日國際志工日的視界。

確認：志願人員和網羅志願人員的組織在國際志工年期間獲得聯合國系統一些機構的特殊確認。這個做法可以加以延伸和擴充，使其成為整個系統的

一個經常節日。

志願人員計畫：聯合國系統居於很好的地位將志願人員納入其活動中，並協助建立各種志願人員計畫以解決一系列全球關切事項。在諸如環境、保健、住房和掃盲等領域，同政府、非政府組織及其他積極行動者建立緊密伙伴關係，策略性地網羅志願人員，就能夠帶來很大的附加價值。在存在國家和地方志願人員中心的地點，它們能夠從聯合國系統的專門化知識和網絡中大大助益。

動員聯合國的工作人員：聯合國系統的工作人員是志願人員運動的一個重大來源。如同政府雇員那樣，成千上萬的國際和國家徵聘的聯合國雇員，包括若干聯合國機構的首腦在內，透過其所選擇的組織從事著志願活動，如同政府和私部門一樣，志願服務看起來能夠得益於發展各種方法以積極地鼓勵和利用聯合國工作人員的專門技能和經濟。

聯合國志願人員：聯合國志願人員是聯合國的一個志願人員臂膀，包括透過安插志願人員的方式，已經在促進志願工作。聯合國志願人員在從事其作為國際志工年的聯絡中心的職能方面，已經從事了一系列的活動，涉及到增進對志願工作的確認、便利、聯網和促進，這方面將向大會第五十七屆會議提出報告；同時還將向大會報告如何加強聯合國志願人員在促進志願工作方面正在取得的作用。

志願工作不是一個新的現象：志願工作一直是文明行為的一部分。新的發展是，策略上作為擴充資源、探討解決全球性問題和改善每一個人的生活素質的手段來對待志願行動。政府和聯合國系統能夠積極地影響志願工作的水平和影響。然而，反過來也是如此。如果忽略而不把志願工作納入政策的設計和實施中去，這存在一種危險，忽略了一個寶貴的資產，損害了團結社會的合作傳統。

聯合國關於志願工作的決議和文件

1. 大會 1997 年 11 月 20 日第 A / RES / 52 / 17 號決議，指定 2001 年為國際志工年。
2. 聯合國志願人員方案為關於社會發展問題世界首腦會議成果的執行情況及進一步倡議的大會特別會議籌備委員會所作的貢獻；題為「志願工作和社會發展」。
3. 大會第二十四屆特別會議特設全體委員會的報告(見 A / S-24 / 8 / Rev . 1 , 附件，第三節，承諾 4，第 54 和 55 段)。
4. 2000 年 12 月 4 日關於“國際志工年”的大會第 A / SES / 55 / 57 號決議。
5. 秘書長題為「志願行動在促進社會發展方面的作用」的說明(E / CN . 5 / 2001 / 6)。
6. 社會發展委員會題為「志願工作和社會發展」的第 39 / 2 號決議(見 E / 2001 / 26，第 5 段)。
7. 2001 年 5 月第三次聯合國最不發達國家問題會議所通過的(2001-2010 十年支援最不發達國家行動綱領》(見 A / CONF . 191 / 11，第 32(-)(b)段和 41(--)(a)

段)。

8. 大會第二十五屆會議特設全體委員會的報告(見 A / S-25 / 7 / Rev . 1 號文件第 15 段所載的《關於新千年中的城市和其他人類住區的宣言》,附件,第 42 段)。
9. 社會發展委員會主席關於志願行動在促進社會發展方面作用的專家小組的討論摘要(見 E / 2001 / 26 , 第 35 和 36 段)。

其他決議和文件

1. 歐洲委員會的社會、保健和家庭事務委員會題為「改進志願人員的地位和作用,作為議會對志願人員國際年的貢獻」的報告
2. 各國議會聯盟委員會 2001 年 4 月 7 日第 168 屆會議通過的題為「協助 2001 年聯合國國際志工年」的決議。

附錄二：聯合國大會第五十六屆會議（2002年元月10日）

大會決議

[未經發交主要委員會而通過(A / 56 . 27 和 Add . 1)]

56 / 38 . 關於協助志願工作的建議

大會，回顧其 1997 年 11 月 20 日第 52 / 17 號決議，其中大會根據經濟及社會理事會 1997 年 7 月 22 日第 1997 / 44 號決議，宣布 2001 年為國際志工年，並回顧其 2000 年 12 月 4 日第 55 / 57 號決議，其中大會請秘書長編寫一份關於各國政府和聯合國系統如何協助志願工作的報告，銘記社會發展委員會 2001 年 2 月 23 日第 39 / 2 號決議，

又回顧題為「社會發展問題世界首腦會議及其後的發展：在全球化世界實現惠及所有人的社會發展」的大會第二十四屆特別會議的成果文件；大會在該文件中建議，促進志願人員參與社會發展，做法包括鼓勵各國政府在考慮到所有行動者的意見之後制訂綜合策略和方案，提高公眾對志願精神的價值和機會的認識，並創造有利的環境以推動個人和民間社會其他行動者參與志願活動以及私部門協助這種活動。

還回顧第四次婦女問題世界會議通過的《行動綱要》，第 73 段和第 179(f)段、2001 年 6 月舉行的全面審查和評價聯合國人類社區會議成果執行情況的大會第二十五屆特別會議通過的《關於千禧年中的城市和其他人類住區宣言》、第 42 段、以及 2001 年 5 月舉行的第三次聯合國最不發達國家問題會議通過的《2001-2010 十年支援最不發達國家行動綱領》及第 32(-)(b)段和 41(二)(a)段。

認識到志願精神：包括傳統形式的互助和自助、正規的服務提供及其他形式的民間參與對經濟和社會發展的寶貴貢獻，它對廣大社會、社區和每個志願人員都有好處；

又認識到志願精神是減少貧窮、可持續發展、保健、災害的預防和管理、社會融合、特別是克服社會排除和歧視問題等領域任何策略的重要組成部分，

還認識到聯合國系統各組織為支助志願工作的現有貢獻，包括世界各地的聯合國志願人員通過調派志願人員和宣傳志願精神所開展的工作，

認識到有必要從策略角度從事志願活動，將其作為增加資源、設法處理全球性問題、改善所有人的生活素質的手段，

1. 歡迎秘書長關於支持志願工作的報告；
2. 又歡迎聯合國志願人員方案作為國際志工年的協調中心，在協助國際志工年國家委員會和網站等收集和散播有關國際年的資料方面所做的工作；
3. 感謝各國、各國際組織和民間社會，包括特別是地方、國家和區域各級的非政府組織對國際志工年所提供的支持；
4. 贊揚所有志願人員對社會作出的貢獻，包括在發生災害等非常情況下作出的貢獻；

5. 鼓勵所有人更多地參與志願活動；
6. 在本決議附件中闡明關於各國政府和聯合國系統如何支持志願工作的各種建議；
7. 請秘書長採取具體措施，特別是在聯合國志願人員方案和秘書處新聞部的職權範圍內，廣泛宣傳本決議及其附件；
8. 籲請所有國家政府和聯合國系統各組織適當考慮這些建議；
9. 決定大會第五十七屆會議在 2002 年 12 月 5 日，即國際促進經濟和社會發展志願人員日的兩場全體會議，題為“社會發展，包括有關世界社會狀況和有關青年、老年人、殘疾人和家庭的問題”的議程項目下專門討論國際志工人的成果及其後續行動的問題；
10. 請秘書長在向大會第五十七屆會議提交的有關志願人員國際年的成果及其後續行動的報告中，根據他向本屆會議提出的報告並考慮到本決議以及本屆會議進行的討論和其他有關文獻，列入供聯合國系統有關單位討論的協調一致的統籌後續行動建議，以及有關貫穿各領域的問題的建議。

2001 年 12 月 5 日
第 76 次全體會議

附件 關於各國政府和聯合國系統如何支持志願工作的各種建議

一、一般性考慮

1. 在這些建議中，志願工作、志願精神和志願活動等用語是指 - 系列廣泛的活動，包括傳統形式的互助和自助、提供正式服務和其他形式的民間參與，按個人自由意志從事的，是為了廣大的社會公益，而且金錢報酬並非主要動機。
2. 各國政府和聯合國系統的行動是相輔相成的，但為了明確起見，將它們分開處理。
3. 不存在關於最佳做法的普遍模式，因為在一國行之有效的方法在另一個文化和傳統非常不同的國家內或許是行不通的。
4. 支持志願活動並不意味著支持政府裁員或取代有酬工作。
5. 並非只是特殊的措施才對志願工作產生影響，一般的社會、經濟政策措施也可能對公民從事志願活動的機會和意願產生影響。
6. 如果忽略將志願工作納入政策的設計和實施中，則有可能忽視一個寶貴的資產，破壞將各社區團結在一起的合作傳統。
7. 應確保所有部門的志願工作機會均對男女兩者開放，因為男女在不同領域內的參與程度不同，並認識到志願工作對增強婦女力量的稱及作用。

二、政府的支持：

1. 建議各國政府創造有利環境，進一步支持志願行動，包括通過下列政策和措施，並考慮到當地的文化環境。
 - (a)除其它外，開展宣傳活動和公共活動，使公眾更多地了解志願精神並對

其社區的社會、經濟運作所作的至關重要的貢獻。

(一) 強調志願工作的貢獻，為決策者和新聞媒介組織情況介紹會和討論會。可以出版廣泛散發關於志願工作的情况和需要探討解決的問題的官方文件。在國慶日和國際促進經濟和社會發展志願工作日(12月5日)，組織各種大力宣傳的活動和運動。反對對志願人員的消極定型觀念。通過各種方案和公共事務通告，或通過諸如獎勵辦法等聯合行動來促進志願服務。

(二) 鼓勵媒体在提高公眾認識活動中發揮支持作用；

(三) 關於志願精神的貢獻的各種研究和調查一旦有了結果，可以通過新聞媒介、學校、非政府組織和其他渠道來加以發揚、推動。

(b)對志願人員的鼓勵和便利，準備、訓練和表彰方面，應採取通用措施

(一) 為了補充來自其他方面的支持，志願活動提供充分的人力資源和基礎措施，其中包括提高認識的運動，開發一個志工中心的基礎設施，建立協調中心或採用試點計畫，並促進志願工作。在例如免疫病推動、掃盲或低成本居住等領域進行的具體運動，可包括在對志願人員的鼓勵和便利、指導和培訓、監測和表彰方面提供預算資金；

(二) 便利建立志願人員中心及其正常運作，這些中心能通過宣傳、監測和鼓勵新的行動促進正式服務的志願工作。國家志願人員中心在正式志願人員運動方面能夠提供有效的領導作用，而區域和地方中心可確保同基層社區和組織保持聯繫。法律框架和財政框架在維持這些中心方面是關鍵因素，財政資助也是可取的；

(三) 向正式服務的志願工作領域中的志願工作管理人員和培訓人員提供專門培訓，以便形成該領域的專業管理人員和培訓人員，包括提供正式的證書和採用正式的標準；

(四) 鼓勵公共部門的工作人員進行志願行動，例如便利採取各種措施、表彰、職業提升方面的獎勵，以及建立一個負責此事的特別單位等。這樣能為社會樹立積極的榜樣，並有助於加強集體責任感。

(c)建立有利的財政、立法和其他框架，包括為從事志願工作的社區組織和非營利組織設立此種框架

(一) 提出有利的立法鼓勵或激勵公民志願服務，但由個人或組織自己做出選擇，這些法律也可促進雇員從事志願工作。可為各組織提供稅率方面的獎勵和津貼，以及按照適合於特定社會的方式，針對各種風險提供保障和保護；

(二) 促進民間社會的志願活動並建立合作伙伴關係，包括為共同規畫、實施和監測做出安排，還可將私部門雇員的志願活動包括在內。

(d) 鼓勵對志願精神各方面及其對社會的影響進行研究，並開展相關研究

(-) 確保審議關於志願工作的問題是基於對特定國家志願工作的特徵、概況和趨向的正確理解和分析。對志願工作的研究，可由獨立的公共政策研究機構和(或)學術機構來進行，政府也可以協同其他利益相關者，自

行展開這項研究；

(二) 對志願工作進行經濟估價有助於突顯志願工作對社會總貢獻的一個重點方面，並有助於擬訂明達的政策，將男女老少在不同志願工作領域的不同參與程度予以考慮。

(e)確保公民能得到關於志願工作機會的訊息

(-) 同社區組織和非營利組織合作，協助建立有關志願工作機會的國家資料庫；

(二) 通過新聞媒介、學校和其他渠道散發訊息，特別注意確保人口中的處境不利階層均能獲得這些訊息。鼓勵新聞傳播公司支持並擴大為志願組織和活動發布公益事務通告的構想。

(f)考慮到一般的經濟、社會政策措施可能對公民從事志願工作的機會和意願可能產生的影響

(一) 考慮到一般的社會和經濟政策對公民志願服務的機會的可能影響。這種「志願人員檢查」可能涉及與勞動有關的措施，諸如工作周期的長度和退休年齡，均影響到志願工作的情況。還可以審查法律和財政措施，評估其是否對起用志願人員的組織的地位有不利的影響，包括審查與法律地位、結社活動權和調集資源等有關的各種問題。然後便可減少可能存在的任何妨礙志願工作的法律和行政因素；

(二) 適當地重視地方自治和公民的參與，以使公共服務更接近社區，並為公民更大的參與打開了空間，可通過諸如父母參與學校事務和社區參與自然資源的管理等方式來加以體現；

三 認識到運輸、通訊及其他基礎設施，例如公用空間，可增進人們組織志願活動的能力，這對於社區分散的人口和生活貧困的人民、以及老年人和身心障礙者尤其如此。最好是能夠在規劃進程中將這種基礎設施對志願工作的水平所產生的影響考慮在內。

(g)國家發展規劃中考慮到志願精神，認識到志願精神對實現可持續發展目標的貢獻

(-) 擴大志願精神作為國家發展規劃的另一個寶貴的組成部分的觀念，將其應用於發展合作政策。確認當地豐富的志願性自助和互助傳統並在策略上加以運用，能為召集支助發展努力的新群眾開闢道路。提供發展援助的國家在公眾心目中將國內的志願工作與受援國境內的志願工作連系在一起也能夠幫助爭取公眾對發展合作的支持。

(h)所有人口組別的參與

(-) 考慮一切現有辦法，讓更多來自廣大社會各階層的人，包括青年人、老年人、殘疾人和屬於少數的人參與志願活動，安排志願活動的機會，促使那些極少能享受或根本享受不到參與志願工作利益的群體得以積極參與；

(二) 在教育機構和青年服務機構內部促進志願工作，制訂具體的方案

鼓勵青年從事志願工作，設立制度確認和認可青年的志願工作，以及協同新聞媒介建立有吸引力的志願工作形象等，均能夠對青年參與程度產生重大影響，並構成對 - 國人力資源的明智投資。

三、聯合國系統的協助

建議聯合國系統各有關組織和機構，包括各區域委員會，進一步支持志願活動，創造有利的環境，包括：

(a)提高認識

(-) 在內部及與其伙伴 - 起，提高人們對志願精神在其積極參與的各領域所起作用的認識，並促使其支持者感受到所從事活動所帶來的影響。在政治層級，對於志願工作加以策略性的管理和資助，並將其納入會議議程內；

(二) 進行研究並通過各種技術和普及出版品、講習班和互聯網址等傳播志願精神予全球主要關切問題之間交叉連繫的訊息。如此可對志願人員及其組織以予確認，此外還可以頒獎和採取其他措施，包括在 12 月 5 日宣傳國際志工日。

(b)表彰志願人員的貢獻

(-) 加強並擴大全聯合國系統目前對於志願人員和運用志願人員的組織給予特殊表彰的做法。

(c)促使志願人員參與其方案並同國家主要政策方案結合

(-) 將志願人員納入其活動中，並除其他外協助制訂各種志願人員計畫，設法解決一系列全球關切問題。如設有國家和地方志工中心，這些中心可從聯合國系統的專門知識和網絡得到很大的助益；

(二) 大力鼓勵聯合國工作人員運用其專門技能和經驗從事志願工作。

(d)對增加社會資本作出長期規劃，讓社會各階層都參與志願工作

(-) 在策略上選擇促使社會各階層包括青年人、老年人、殘疾人和屬於少數的人參與志願工作，有針對性地安排志願活動的機會，促進那些極少能享受或根本享受不到參與志願工作的利益群體的參與。如此，就可以鞏固社會規範和網絡，從而增加有關社會的社會資本、加強其發展能力並對其福祉並產生持久的影響。

(e)協助建設培訓等領域的國家能力

(-) 應各國的要求，協助其建設培訓等領域的國家能力，並進一步協助各國政府促進志願服務，將其作為一種推動經濟和社會發展的策略手段

(二) 認識到聯合國志願人員作為聯合國的系統志願工作部門不斷發揮作用，安插志願人員參與發展工作和人道主義方案並促進在線志願服務。利用聯合國志願人員方案作為志願人員國際年的協調中心，在加強志願工作的確認、便利、聯網和宣傳方面所取得的經驗。

/ RES / 56 / 38

附錄三：聯合國大會第五十七屆會議（2002年10月17日）

大會議程項目 98

社會發展。包括有關世界社會狀況和有關青年、老齡、殘疾人和家庭的問題

阿富汗、安道爾、安哥拉、安提瓜和巴布達、阿根廷、亞美尼亞、澳大利亞、奧地利、孟加拉國、巴巴多斯、白俄羅斯、比利時、貝魯、不丹、玻利維亞、波斯尼亞和黑塞哥維那、博茨瓦納、巴西、布基納法索、布隆迪、喀麥隆、加拿大、佛得角、智利、中國、哥倫比亞、哥斯達黎加、科特迪瓦、克羅地亞、塞浦路斯、捷克共和國、剛果民主共和國、丹麥、吉布提、多米尼加共和國、厄瓜多爾、埃及、薩爾瓦多、埃塞俄比亞、斐濟、芬蘭、法國、德國、希臘、危地馬拉、幾內亞比紹、圭亞那、海地、匈牙利、冰島、印度、愛爾蘭、以色列、意大利、日本、約旦、拉脫維亞、列支敦士登、立陶宛、盧森堡、馬達加斯加、馬耳他、墨西哥、摩納哥、蒙古、莫桑比克、納米比亞、尼泊爾、荷蘭、新西蘭、尼加拉瓜、尼日利亞、挪威、巴基斯坦、巴拿馬、巴拉圭、秘魯、菲律賓、波蘭、葡萄牙、卡塔爾、大韓民國、羅馬尼亞、俄羅斯聯邦、利諾、塞內加爾、塞拉利昂、南非、西班牙、斯里蘭卡、蘇丹、蘇里南、斯威士蘭、瑞典、瑞士、泰國、多哥、特立尼達和多巴哥、突尼斯、烏干達、烏克蘭、大不列顛及北愛爾蘭聯合王國、坦桑尼亞聯合共和國、美利堅合眾國、烏拉圭、委內瑞拉、南斯拉夫、贊比亞和津巴布韋：決議草案

國際志工年的後續行動

大會，

回顧其 1985 年 12 月 17 日第 40/212 號決議，其中大會請各國政府每年於 12 月 5 日紀念國際促進經濟和社會發展志願工作日，

又回顧其 1997 年 11 月 20 日第 52/17 號決議，其中大會宣布 2001 年為國際志工年，並回顧其 2000 年 12 月 4 日關於紀念國際志工年的第 55/57 號決議。

還回顧並重申其 2001 年 12 月 5 日第 56/38 號決議，期中列了關於各國政府和聯合統如何支持志願工作的各種建議，

認識到志願活動---包括傳統形式的互助和自助、正規的服務提供及其他形式的民間參與---對經濟和社會發展的寶貴貢獻，他對廣大社會、社區和每個志願人員都有好處；

又認識到志願精神是減少貧窮、可持續發展、保健、災害的預防和管理、社會融合、特別是克服社會排斥和歧視問題等領域任何戰略的重要組成部分；

還認識到志願工作，特別是社區基層的志願工作，將有助於實現「千禧宣言」及其他聯合國大型會議、首腦會議、特別會議及其後續會議制定的發展宗旨和目標。

贊賞地注意到通過全球訊息交流和教育以提高人們對志願精神認識的努力，包括透過國際志工年網站及相連的各國網站建立一個有效的志願人員網的努力，

承認聯合國系統各組織為資助志願活動現以做出的貢獻，包括世界各地的聯合國志願人員所開展的工作，

考慮到聯合國系統有關部門需要志願人員國際年開展協調一致的統籌後續行動，

1. 歡迎秘書長關於 2001 年國際志工年的成果及其後續行動報告；
2. 又歡迎各國國際志工年國家委員會以及有政府、國際組織、民間社會、包括非政府組織和私營部門的代表廣泛參加的許多志願人員國際年區域和城市委員會的支持下，成功地舉辦 2001 年國際志工年紀念活動，確認各國以及國際、地區、國家和各級的民間社會組織和聯盟所做的貢獻，鼓勵保持並擴大這一網絡，以其進而使所有利益有關者都參加進來，開展與志願人員相關的研究，傳播信息和經驗，對志願人員，特別是發展國家中的志願人員，進行訓練和培訓，以及在各個層面建立新的伙伴關係；
3. 歡迎制訂政策、頒布立法發揚光大因志工年而確立的志願精神，並且建議各國政府繼續承認志願人員的寶貴作用，進一步支持志願活動，包括通過適當的政策和授權立法；
4. 籲請各國政府和聯合國進一步實施大會第 56 / 38 號決議附件所載建議，同時銘記志願工作在經濟上的重大意義；
5. 籲請各國政府在新聞媒介、民間社會和私營部門的積極支持下，於 12 月 5 日舉辦國際促進經濟和社會發展志願工作日紀念活動，並將側重於國際志工年的成就採取後續行動的活動納入提高公眾認識的運動；
6. 重申需要承認和促進 - 切形式的志願活動，這是一件需要包括兒童、青年、老年人、殘疾人、少數人群體、移民和由於社會或經濟原因而依然被排斥在外的人的社會所有各方面都參與並對他們有好處的事情；
7. 請所有利益有關者，特別是私部門和私人基金會的利益有關者，支持志願精神，將其作為一種推動經濟和社會發展的戰略手段，包括通過拓展公司的志願工作；
8. 歡迎聯合國志願人員方案作為國際志工年的協調中心所做的工作，以及它在籌備和實施志工年活動中發揮的作用，並請它繼續與其他利益有關者共同努力以提高人們對志願精神的認識，增加可利用的參考資料和網絡資源，並根據發展中國家的請求，向其提供志願工作方面的技術合作；
9. 請聯合國志願人員方案開發國際志工年網站和各國網站上全球的志願人員資源，以期提高網絡能力，發展訊息、知識和資源管理，並鼓勵各國政府和所有利益有關者，特別是私部門，自願為這一倡議作出貢獻；

10. 籲請聯合國系統的有關組織和機構將各種形式的志願活動納入各自的政策、方案和報告，並鼓勵承認志願人員的貢獻並將其列入將來舉行的聯合國會議及其他有關國際會議，如信息社會問題世界首腦會議；
11. 請秘書長將志願人員所作的這種貢獻寫入其關於《千禧宣言》及其他聯合國大型會議、首腦會議、特別會議及其後續會議成果執行情況的報告；
12. 又請秘書長採取措施，特別是在聯合國志願人員方案和新聞部的職權和現有資源範圍內採取措施，確保國際促進經濟和社會發展志願人員日作為國際志工年的後續活動，能完全實現其潛力；
13. 還請秘書長在題為「社會發展，包括有關世界社會狀況和有關青年、老齡、殘疾人和家庭的問題」的議程項目下，就本項決議的執行情況向大會第六十屆會議提交報告。

附錄四：施測學校名單

1. 施測學校名單—國中

縣市	訪談學校(編號)	抽出年級	預備樣本(編號)
台北市	市立民權國中(21)	3	市立東湖國中(29) 市立五常國中(8)
台北縣	縣立土城國中(6)	3	縣立新莊國中(48) 縣立明志國中(31)
桃園縣	縣立介壽國中(14)	3	縣立龍潭國中(44) 縣立東興國中(26)
台中縣	縣立潭秀國中(38)	1	縣立后里國中(17) 縣立大安國中(2)
雲林縣	縣立建國國中(21)	1	縣立大埤國中(3) 縣立褒忠國中(28)
台南市	市立金城國中(12)	2	市立延平國中(10) 市立新興國中(19)
高雄縣	縣立湖內國中(32)	2	縣立杉林國中(18) 縣立烏松國中(29)
花蓮縣	縣立新城國中(18)	1	縣立秀林國中(9) 縣立自強國中(7)
金門縣	縣立金城國中(2)	2	縣立金沙國中(1) 縣立金寧國中(4)

2. 施測學校名單—高中

縣 市	訪 談 樣 本(編號)	抽出年級	預 備 樣 本(編號)
台北縣	縣立清水中學(34)	3	縣立三重中學(17) 縣立新店高中(23)
新竹市	私立光復高中(3)	1	市立香山高中(2) 國立新竹高中(8)
台中市	私立嶺東高中(8)	2	私立新民高中(5) 市立西苑中學(1)
屏東縣	國立屏東高中(6)	3	私立陸興高中(3) 私立明德高中(1)

3. 施測學校名單—高職

縣 市	訪 談 樣 本(編號)	抽出年級	預 備 樣 本(編號)
台北市	私立喬治工商(17)	1	市立木柵高工(3) 市立南港高工(7)
彰化縣	國立崇實高工(10)	2	國立永靖高工(6) 私立正德工商(2)
高雄市	私立國際商工(10)	2	市立三民家商(1) 市立高雄高工(4)
台東縣	國立台東高商(2)	1	國立關山工商(5) 私立公東高工(1)

附錄五：國中、高中（職）學校數及班級數

縣 市	國 中		高 中		高 職	
	學校數	班級數	學校數	班級數	學校數	班級數
基隆市	14(13)	445	6(7)	176	4	202
台北市	61	3179	45	1662	21(20)	1658
台北縣	61	4222	37	964	18(17)	1047
桃園縣	46	2125	16(15)	572	14(15)	838
新竹市	11	488	8	206	3	202
新竹縣	27(26)	516	6(4)	139	4(5)	156
苗栗縣	29	645	9(8)	166	7	263
台中市	24(23)	1160	12(13)	453	5(4)	437
台中縣	44(42)	1972	14(18)	405	9(6)	589
南投縣	30(31)	639	6(4)	114	6	199
彰化縣	39(38)	1576	8(9)	327	12(11)	511
雲林縣	29(30)	872	11(12)	228	8	274
嘉義市	8	370	7	229	8	295
嘉義縣	25	523	4(5)	63	5(4)	213
台南市	19	1040	12	360	6	417
台南縣	41	1065	15	386	13	487
高雄市	34	1902	18	788	11	686
高雄縣	45(43)	1308	13	328	11	525
屏東縣	39	969	7	206	10	329
宜蘭縣	24(22)	560	5(6)	168	6	180
花蓮縣	23	450	6	114	6	247
台東縣	21	299	5	127	5	96
金門縣	5	84	1	31	1	45
連江縣	5	18	1	8		
澎湖縣	13	126	1	32	1	56
總 計	717		273		194	
	國中共 717 所		高中、高職共 467 所			

附註：

1. 學校數為 91 年 5 月 8 日教育部 (www.edu.tw) 更新之資料。
() 內之數字 2000—2001 年之學校數。
2. 班級數為 2000—2001 年之班級數。

附錄六：國、高中（職）分層抽樣

國、高中（職）抽樣方法採分層隨機抽樣法，擬訪問 530 人。然而，為了考量廢卷及無效樣本，將預定訪問的人數加 20% 的預備樣本，為實際進入場域調查之樣本數。因之，擬訪問之樣本數為 640 人。

表附錄 2-1 訪問之樣本數及班級數

年 齡/組別	人 數	比 例	訪 問 人 數	班 級
12-15 歲 (國中組)	1,290,017	53% (53.3%)	280 人 340 人(預備樣本)	7 班 9 班(Max)
16-18 歲 (高中組)	1,132,400	47% (46.7%)	250 人 300 人(預備樣本)	7 班 8 班(Max)
總計	2,422,417	100%	640 位(Max) (530×1.2 倍)	

第一層：地區 - 抽樣採『隨機抽樣』法，分地區抽縣市：

	國中校 數(所)	比例 (%)	抽取校 數(所)	高中校 數(所)	高職校 數(所)	高中+高 職(所)	比例 (%)	抽取校 數(所)
北 區	249	34.7%	3	127	71	198	42.4%	3
中 區	199	27.6%	2	62	53	115	24.6%	2
南 區	178	24.8%	2	65	51	116	24.8%	2
東部及 外島	91	12.7%	1+1	19	19	38	8.1%	1
合 計	717	99.8%	9	273	194	467	99.9%	8
				共 467 所				

各區校數之抽取，以各區所列母體之比例算之。

因之，國中部分：北區抽出 3 班、中區抽出 2 班、南區抽出 2 班、東部抽出 1 班、外島抽出 1 班，計共 9 班

高中職部分：北區抽出 3 班、中區抽出 2 班、南區抽出 2 班、東部及外島抽出 1 班，計共 8 班

第二層：縣市

以班級數區分，各區抽取之校數乃以各縣市之總班級數及地理區位之組合，決定之。並採隨機抽樣之方式抽出預訪學校所處之縣市。

北區：台北市（抽 1 班）；

基隆市、台北縣（抽 1 班）；

桃園縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣（抽 1 班）
中區：台中市、台中縣（抽 1 班）；
南投縣、彰化縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣（抽 1 班）
南區：台南市、台南縣、屏東縣（抽 1 班）；
高雄市、高雄縣（抽 1 班）
東部及外島：（國中）宜蘭縣、花蓮縣、台東縣（抽 1 班）；
金門縣、連江縣、澎湖縣（抽 1 班）
（高中）宜蘭縣、花蓮縣、台東縣、金門縣、連江縣、澎湖
縣（抽 1 班）

抽出之縣市為

國中部分抽出縣市—

北區：台北市、台北縣、桃園縣
中區：台中縣、雲林縣
南區：高雄縣、台南市
東部：花蓮縣
外島：金門縣

高中（職）部分抽出縣市—

北區：台北縣（高中）、台北市（高職）、新竹市（高中）
中區：台中市（高中）、彰化縣（高職）
南區：高雄市（高職）、屏東縣（高中）
東部及外島：台東縣（高職）

第三層：學校

將欲訪問縣市之學校予以由小至大編號並隨機抽取，其中各縣市抽出一所欲訪問之學校，並抽出二所為備選，以減少因學校無法配合施測時程而拒絕訪問而延誤研究之進行。高中職部分在決定學校之前並同時採隨機抽取方式抽出各縣市欲訪問為高中或高職。

第四層：年級

由欲訪問之學校中，以隨機抽取之方式決定該校訪問之年級。

第五層：班級

擬先以電話聯絡學校輔導室，將調查目的報告後，並得知該校某年級之班級數，並隨機抽出一班進行集體調查。

附錄七：少年組問卷

國內青年參與志願服務現況調查

少年組（12歲-18歲）

親愛的受訪者，您好：

靜宜大學青少年兒童福利系接受行政院青年輔導委員會之委託，從事「國內青年參與志願服務現況調查」。目的在於瞭解國內青年參與志願服務情形與意願。問卷所得資料純粹作為學術研究之用，內容絕對保密，請您安心作答，您的作答是相當寶貴且有價值的。填答完畢時，請您檢查是否有遺漏之情形，避免您寶貴的資料失去用途！填答過程若有任何問題，請與研究助理張瑞真聯絡，電話：04-26328001 轉 2041。

再次感謝您在百忙之中抽空填答此問卷。非常謝謝您的協助。最後 敬祝

身體康泰、萬事如意

靜宜大學青少年兒童福利系
研究小組
張菁芬 王文瑛
許素彬 伍志明 敬上

91年7月

問卷編號：_____

一、參與志願服務情形

1.您最近一年有沒有參與過志願服務工作？

- (1) 有，從事志願服務的時間_____年_____月
- (2) 無，(跳答問題 15)

2.您平均每星期服務幾小時？(不包括往返交通時間)

- (1) 未滿 1 小時
- (2) 1~未滿 2 小時
- (3) 2~未滿 4 小時
- (4) 4~未滿 8 小時
- (5) 8 小時以上
- (6) 偶爾參與
- (7) 其他，請說明_____

3.您是否參加過志願服務訓練嗎？

- (1) 有，_____小時
- (2) 無

4.您曾經參加過什麼類型的志願服務？(可複選)

- (1) 社會福利服務(包括身心障礙者、老人、婦女、少年、兒童、低收入戶、單親家庭、綜合等福利服務等)
- (2) 環保及社區服務(如巷道清掃等)
- (3) 教育服務(如學校義務服務、讀報、校內研究調查等)
- (4) 醫療衛生保健服務(如醫院服務等)
- (5) 文化休閒體育服務(如導覽員、解說員等)
- (6) 諮詢性服務(如服務台、服務人員等)
- (7) 輔導性服務(如張老師、生命線、保護管束等)
- (8) 消防及救難服務(如義消、民防隊等)
- (9) 交通服務(如義交、學校糾察等)
- (10) 科學服務(如網路志工、製作網頁等)
- (11) 議題倡導(如消費者意識、人權意識等)
- (12) 其他，請說明_____

5.您參與志願服務的主要服務性質？

- (1) 直接服務(如照顧兒童、老人等)
- (2) 間接服務(如行政協助等)
- (3) 兩者皆有

6.您參加志願服務的途徑是？(可複選)

- (1) 學校安排
- (2) 由志願服務機構內成員介紹
- (3) 由家人及親戚介紹
- (4) 由同學及朋友介紹
- (5) 從志願服務機構的宣傳單或海報獲知
- (6) 從媒體宣傳得知(如電視、廣播)
- (7) 從電腦網路得知
- (8) 其他，請說明_____

7.您目前參與志願服務的方式？

- (1)課程要求 (2)社團活動 (3)朋友一起參與
(4)自己去 (5)與家人一起參與
(6)其他，請說明_____

8.您目前參與志願服務工作內容有彈性嗎？

- (1)非常沒彈性 (2)沒彈性 (3)有彈性 (4)非常有彈性

9.您所參與的志願服務，有無志工保險？

- (1)有 (2)無 (3)不知道

10.您常參加志工的聯誼活動嗎？

- (1)常常參加 (2)偶而參加 (3)不常參加 (4)沒有參加
(5)志工間無聯誼活動

11.您對參加的志願服務活動滿不滿意？

- (1)非常不滿意 (2)不滿意 (3)滿意 (4)非常滿意

12.您是否滿意服務機構對志願服務人員的工作安排？

- (1)非常不滿意 (2)不滿意 (3)滿意 (4)非常滿意

13.您是否同意參加志願服務工作可以學到不同的社會經驗？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

14.您是否同意參與志工可拓展自己的生活範圍？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

二、參與志願服務工作的意願

15.最近一年內影響您參與志願服務的原因是？(可複選)

- (1) 時間安排 (2) 興趣考量
(3) 身體狀況 (4) 活動資訊的獲得
(5) 同伴的參與 (6) 地點的選擇
(7) 親友態度 (8) 功課的考量
(9) 其他，請說明_____

16.您參與志願服務最主要的動機是？

- (1) 幫助他人 (2) 增加升學機會 (3) 增加交朋友的機會
(4) 有助於自我成長 (5) 其他，請說明_____

- 17.您覺得參與志願服務使得與家人相聚的時間？
 (1)變少 (2)變多 (3)沒有影響
- 18.您覺得參與志願服務是否會改變您和家人的關係？
 (1)更親密 (2)更衝突 (3)更疏離 (4)沒影響
- 19.您覺得參與志願服務使得您與朋友的關係？
 (1)更親密 (2)更衝突 (3)更疏離 (4)沒影響
- 20.您可能參與志願服務的時間為？(可複選)
 (1) 非星期例假日 (2) 星期例假日
 (3) 寒暑假 (4) 都可以
 (5) 有時間就願意 (6) 不知道
 (7) 其他，請說明_____
- 21.您想參加的志願服務活動類別是？(可複選)
 (1) 社會福利服務(包括身心障礙者、老人、婦女、少年、兒童、低收入戶、單親家庭、綜合等福利服務等)
 (2) 環保及社區服務(如巷道清掃等)
 (3) 教育服務(如學校義務服務、讀報、校內研究調查等)
 (4) 醫療衛生保健服務(如醫院服務等)
 (5) 文化休閒體育服務(如導覽員、解說員等)
 (6) 諮詢性服務(如服務台、服務人員等)
 (7) 輔導性服務(如張老師、生命線、保護管束等)
 (8) 消防及救難服務(含如義消、民防隊等)
 (9) 交通服務(如義交、學校糾察等)
 (10) 科學服務(如網路志工、製作網頁等)
 (11) 議題倡導(如消費者意識、人權意識等)
 (12) 其他，請說明_____
- 22.請問您希望在什麼地方參加志願服務？(可複選)
 (1)家附近 (2)學校附近 (3)沒去過的地方
 (4)偏遠地區 (5)大陸地區 (6)海外地區
 (7)皆可以
- 23.您可能或希望每個星期用多少時間來參加志願服務？
 (1) 未滿 1 小時 (2) 1~未滿 2 小時 (3) 2~未滿 4 小時
 (4) 4~未滿 8 小時 (5) 8 小時以上 (6) 有時間就去
 (7) 其他，請說明_____

24.請問您未來一年內願不願意參加志願服務工作？

- (1)願意參加 (2)不願意參加 (3)尚未決定

三、**對志願服務的認知**

25.您認為志願服務是自願貢獻時間,為他人服務的一種活動？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

26.您認為志願服務,是不計報酬的付出嗎？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

27.您認為參加志願服務可以獲得自我成長？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

28.您認為參加志願服務是一件很光榮的事？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

29.您認為參加志願服務會善有善報嗎？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

30.您認為參加志願服務可以使社會更加和諧？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

31.您認為參與志願服務需先接受訓練？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

32.您認為台灣地區參加志願服務的人

- (1)非常少 (2)不多 (3)足夠 (4)很多

四、**志願服務與服務學習**

33.學校是否強制規定參加服務學習課程？

- (1)有 (2)沒有 (3)不知道

34.您是否參與過學校服務學習之課程？

- (1)有 (2)沒有(跳答第 37 題)

35.您所參加的服務學習課程的方式？

- (1)學校規定 (2)老師的課程規定 (3)社團
(4)個人參加 (5)其他,請說明_____

- 36.您參加服務學習課程學校是否有任何引導學習的活動？
 (1)有 (2)沒有 (3)不知道
- 37.對於學校服務學習課程，您覺得
 (1)非常不願意參加 (2)不願意參加 (3)願意參加
 (4)非常願意參加
- 38.您認為學校服務學習課程應該
 (1)擴大辦理 (2)停止辦理 (3)維持現狀 (4)學校沒有辦理
- 39.您覺得學校服務學習課程（可複選）
 (1)能增加學習動機 (2)能找到興趣所在 (3)能增加社會知識
 (4)會增加功課壓力 (5)能增加升學機會
 (6)能增加與朋友相處的機會
 (7)沒有助益 (8)其他，請說明_____
- 40.您認為學校是否應該開設志願服務相關課程？
 (1)應該 (2)不應該
- 41.除了學校服務學習課程外，您有沒有參加其他的志願服務？
 (1)有，請說明_____
- (2)沒有
- 42.您畢業後願意參加志願服務嗎？
 (1)願意 (2)不願意 (3)尚未決定

五、基本資料

- 43.性別
 (1) 男 (2) 女
- 44.請問您今年幾歲？_____歲
- 45.請問您就讀_____學校_____年級
- 46.請問您家中共同生活的有那些人？(可複選)
 (1)父母 (2)兄弟姊妹 (3)(外)祖父母
 (4)親戚 (5)朋友 (6)其他_____

47.請問您是住在那一個縣、市？

- | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| (1)台北市 | (2)高雄市 | (3)基隆市 | (4)新竹市 | (5)台中市 |
| (6)嘉義市 | (7)台南市 | (8)台北縣 | (9)宜蘭縣 | (10)桃園縣 |
| (11)新竹縣 | (12)苗栗縣 | (13)台中縣 | (14)彰化縣 | (15)南投縣 |
| (16)雲林縣 | (17)嘉義縣 | (18)台南縣 | (19)高雄縣 | (20)屏東縣 |
| (21)台東縣 | (22)花蓮縣 | (23)澎湖縣 | (24)金門縣 | (25)連江縣 |

國內青年參與志願服務現況調查

青年組（18歲以上-30歲）

親愛的受訪者，您好：

靜宜大學青少年兒童福利系接受行政院青年輔導委員會之委託，從事「國內青年參與志願服務現況調查」。目的在於瞭解國內青年參與志願服務情形與意願。問卷所得資料純粹作為學術研究之用，內容絕對保密，請您安心作答，您的作答是相當寶貴且有價值的。填答完畢時，請您檢查是否有遺漏之情形，避免您寶貴的資料失去用途！

再次感謝您在百忙之中抽空填答此問卷。非常謝謝您的協助。最後 敬祝

身體康泰、萬事如意

靜宜大學青少年兒童福利系
研究小組
張菁芬 王文瑛
許素彬 伍志明 敬上

91年7月

問卷編號：_____

一、參與志願服務情形

1.您最近一年有沒有參與過志願服務工作？

- (1) 有
- (2) 無，(跳答問題 15)

2.您平均每星期服務幾小時？(不包括往返時間)

- (1) 未滿 1 小時
- (2) 1~未滿 2 小時
- (3) 2~未滿 4 小時
- (4) 4~未滿 8 小時
- (5) 8 小時以上
- (6) 偶爾參與
- (7) 其他，請說明_____

3.您是否參加過志願服務訓練嗎？

- (1) 有，_____小時
- (2) 無

4.您曾經參加過什麼類型的志願服務？(可複選)

- (1) 社會福利服務(包括身心障礙者、老人、婦女、少年、兒童、低收入戶、單親家庭、綜合等福利服務等)
- (2) 環保及社區服務(如巷道清掃等)
- (3) 教育服務(如學校義務服務、讀報、校內研究調查等)
- (4) 醫療衛生保健服務(如醫院服務等)
- (5) 文化休閒體育服務(如導覽員、解說員等)
- (6) 諮詢性服務(如服務台、服務人員等)
- (7) 輔導性服務(如張老師、生命線、保護管束等)
- (8) 消防及救難服務(如義消、民防隊等)
- (9) 交通服務(如義交、學校糾察等)
- (10) 科學服務(如網路志工、製作網頁等)
- (11) 議題倡導(如消費者意識、人權意識等)
- (12) 其他，請說明_____

5.您參與志願服務的主要服務性質？

- (1) 直接服務(如照顧兒童、老人等)
- (2) 間接服務(如行政協助等)
- (3) 兩者皆有

6.您參加志願服務的途徑是？(可複選)

- (1) 學校安排
- (2) 工作機關安排
- (3) 由志願服務機構內成員介紹
- (4) 由家人及親戚介紹
- (5) 由同學及朋友介紹
- (6) 從志願服務機構的宣傳單海報獲知
- (7) 從媒體宣傳得知(如電視、廣播)
- (8) 從電腦網路得知

(9) 其他，請說明_____

7.您目前參與志願服務的方式？

- (1)課程要求 (2)社團活動 (3)朋友一起參與
(4)自己去 (5)與家人一起參與 (6)其他，請說明
-

8.您目前參與志願服務工作內容有彈性嗎？

- (1)非常沒彈性 (2)沒有彈性 (3)有彈性 (4)非常有彈性

9.您所參與的志願服務，有無志工保險？

- (1)有 (2)無 (3)不知道

10.您常參加志工的聯誼活動嗎？

- (1)常常參加 (2)偶而參加 (3)不常參加 (4)沒有參加
(5)志工間無聯誼活動

11.您對參加的志願服務活動滿不滿意？

- (1)非常不滿意 (2)不滿意 (3)滿意 (4)非常滿意

12.您是否滿意服務機構對志願服務人員的工作安排？

- (1)非常不滿意 (2)不滿意 (3)滿意 (4)非常滿意

13.您是否同意參加志願服務工作可以學到不同的社會經驗？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

14.您是否同意參與志工可拓展自己的生活範圍？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

二、**參與志願服務工作的意願**

15.最近一年內影響您參與志願服務的原因是？(可複選)

- (1) 時間安排 (2) 興趣考量
(3) 身體狀況 (4) 活動資訊的獲得
(5) 同伴的參與 (6) 地點的選擇
(7) 親友態度 (8) 功課的考量
(9) 其他，請說明_____

16.您參與志願服務最主要的動機是？

- (1) 幫助他人 (2) 增加升學機會 (3) 增加交朋友的機會

(4) 有助於自我成長 (5) 其他，請說明_____

17.您覺得參與志願服務使得與家人相聚的時間？

(1)變少 (2)變多 (3)沒有影響

18.您覺得參與志願服務是否會改變您和家人的關係？

(1)更親密 (2)更衝突 (3)更疏離 (4)沒影響

19.您覺得參與志願服務使得您與朋友的關係？

(1)更親密 (2)更衝突 (3)更疏離 (4)沒影響

20.您可能參與志願服務的時間為？(可複選)

(1) 非星期例假日 (2) 星期例假日
(3) 寒暑假 (4) 都可以
(5) 有時間就願意 (6) 不知道
(7) 其他，請說明_____

21.您想參加的志願服務活動類別是？(可複選)

(1) 社會福利服務(包括身心障礙者、老人、婦女、少年、兒童、低收入戶、單親家庭、綜合等福利服務等)
(2) 環保及社區服務(如巷道清掃等)
(3) 教育服務(如學校義務服務、讀報、校內研究調查等)
(4) 醫療衛生保健服務(如醫院服務等)
(5) 文化休閒體育服務(如導覽員、解說員等)
(6) 諮詢性服務(如服務台、服務人員等)
(7) 輔導性服務(如張老師、生命線、保護管束等)
(8) 消防及救難服務(含如義消、民防隊等)
(9) 交通服務(如義交、學校糾察等)
(10) 科學服務(如網路志工、製作網頁等)
(11) 議題倡導(如消費者意識、人權意識等)
(12) 其他，請說明_____

22.請問您希望在什麼地方參加志願服務？(可複選)

(1)家附近 (2)學校附近 (3)沒去過的地方
(4)偏遠地區 (5)大陸地區 (6)海外地區
(7)皆可以

23.您可能或希望每個星期用多少時間來參加志願服務？

(1) 未滿 1 小時 (2) 1~未滿 2 小時 (3) 2~未滿 4 小時
(4) 4~未滿 8 小時 (5) 8 小時以上 (6) 有時間就去
(7) 其他，請說明_____

24.未來一年內，請問您願不願意參加志願服務工作？

- (1)願意參加 (2)不願意參加 (3)尚未決定

三、對志願服務的認知

25.您認為志願服務是自願貢獻時間,為他人服務的一種活動？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

26.您認為志願服務，是不計報酬的付出嗎？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

27.您認為參加志願服務可以獲得自我成長？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

28.您認為參加志願服務是一件很光榮的事？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

29.您認為參加志願服務會善有善報嗎？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

30.您認為參加志願服務可以使社會更加和諧？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

31.您認為參與志願服務需先接受訓練？

- (1)非常不同意 (2)不同意 (3)同意 (4)非常同意

32.您認為台灣地區參加志願服務的人

- (1)非常少 (2)不多 (3)足夠 (4)很多

四、對法令與政策的看法

33.您知不知道民國九十年一月政府頒布「志願服務法」？

- (1)知道 (2)不知道

34.您認為學校教育應該開設志願服務之相關課程嗎？

- (1)應該 (2)不應該

35.您認為志工招募主要應由誰辦理？

- (1)中央政府 (2)直轄市及縣市政府 (3)學校 (4)企業

- (5)社福團體 (6)宗教團體 (7)基金會
(8)其他，請說明_____

36.您認為志工訓練主要應由誰辦理？

- (1)中央政府 (2)直轄市及縣市政府 (3)學校 (4)企業
(5)社福團體 (6)宗教團體 (7)基金會 (8)其他，請說明_____

37.您認為建立志願服務人力資源的資料庫，主要應由誰辦理？

- (1)中央政府 (2)直轄市及縣市政府 (3)學校 (4)企業
(5)社福團體 (6)宗教團體 (7)基金會
(8)其他，請說明_____

38.您認為成立志願服務團到偏遠地區服務，主要應由誰辦理？

- (1)中央政府 (2)直轄市及縣市政府 (3)學校 (4)企業
(5)社福團體 (6)宗教團體 (7)基金會
(8)其他，請說明_____

39.您認為成立志願服務團到海外地區服務，主要應由誰辦理？

- (1)中央政府 (2)直轄市及縣市政府 (3)學校 (4)企業
(5)社福團體 (6)宗教團體 (7)基金會
(8)其他，請說明_____

40.您認為政府要如何擴展志願服務？（複選 2 個答案，請排序最重要為 1、次要為 2）

- (1)獎勵志工
(2)建立志願儲值方案，累積志願服務點數以備親友及自己未來使用
(3)鼓勵企業，政府減免企業稅收 (4)個人稅收減免
(5)多做宣導 (6)其他，請說明_____

五、**基本資料**

41.性別

- (1) 男 (2) 女

42.請問您今年幾歲？_____歲

43.請問您的最高學歷為？

- (1) 小學及以下 (2) 國(初)中
(3) 高中(職) (4) 專科

- (5) 大學 (6) 研究所及以上

44. 請問您從事的職業為？

- (1) 學生 (2) 現役軍人 (3) 農、林、漁、
牧業
(4) 工業、製造業 (5) 服務業 (6) 公教
(7) 家事管理 (8) 失業(含求職及職訓)
(9) 其他，請說明_____

45. 請問您家中共同生活的有那些人？(可複選)

- (1) 父母 (2) 兄弟姊妹 (3) (外)祖父母
(4) 親戚 (5) 朋友 (6) 其他_____

46. 請問您個人平均每月收入為？

- (1) 無收入 (2) 未滿二萬元
(3) 二萬至未滿三萬元 (4) 三萬至未滿四萬元
(5) 四萬至未滿五萬元 (6) 五萬至未滿六萬元
(7) 六萬至未滿七萬元 (8) 七萬至未滿十萬元
(9) 十萬元及以上

47. 請問您是住在那一個縣、市？

- (1) 台北市 (2) 高雄市 (3) 基隆市 (4) 新竹市 (5) 台中市
(6) 嘉義市 (7) 台南市 (8) 台北縣 (9) 宜蘭縣 (10) 桃園縣
(11) 新竹縣 (12) 苗栗縣 (13) 台中縣 (14) 彰化縣 (15) 南投縣
(16) 雲林縣 (17) 嘉義縣 (18) 台南縣 (19) 高雄縣 (20) 屏東縣
(21) 台東縣 (22) 花蓮縣 (23) 澎湖縣 (24) 金門縣 (25) 連江縣

附錄九：青年志工問卷分析變項需求

- 一、各題未分組之次數分配及交叉分析
- 二、分組分析 少年組 (12- 18 歲之問卷)
及青年組 (19 歲以上至 30 歲之問卷)
二組間在各題之交叉分析、顯著性及差異性 (包括單選及複選題) 分析
- 三、性別在各題之交叉分析、顯著性及差異性 (包括單選及複選題) 分析
- 四、年齡在各題之交叉分析、顯著性及差異性 (包括單選及複選題) 分析
- 五、居住縣市在各題之交叉分析、顯著性及差異性 (包括單選及複選題) 分析
- 六、各縣市將之分區為北區、中區、南區、東部及外島 (問卷 Q47) 在各題之交叉分析、顯著性及差異性 (包括單選及複選題) 分析
北區 (1+3+4+8+10+11+12)
中區 (5+6+13+14+15+16+17)
南區 (2+7+18+19+20)
東部及外島 (9+21+22+23+24+25)
- 七、不同教育程度(青年組) 在各題之交叉分析、顯著性及差異性 (包括單選及複選題) 分析
- 八、問卷第三大項：對志願服務的認知上在各題之交叉分析、顯著性及差異性(包括單選及複選題) 分析
 1. 加總：分數越高則對志願服務之認知越正向 (未分組之分析)
 2. 有參與志願服務對志願服務之認知越正向
 - (a) 單題與 Q1 之分析
 - (b) 加總與 Q1 之分析
 - (c) 青年組與少年組之差異性分析
- 九、少年組 (國、高中分別分析 四、志願服務與服務學習)
問卷之 Q33 Q34 Q35 Q36 Q37 Q38 Q39 Q40 Q41 Q42 分析
國、高中組之不同
- 十、青年組 (第四大項，對法令與政策的看法之分析)

十一、青年組之收入對參與志願服務之影響

十二、分析表

問卷/變項題號	變項	分析項目
問卷題號	一、1 至 14 題	未分組之次數分配及交叉分析
變項題號		二組間之差異性
問卷題號	二、15 至 24 題	未分組之次數分配及交叉分析
變項題號		二組間之差異性
問卷題號	三、25 至 32 題	未分組之次數分配及交叉分析
變項題號		二組間之差異性
問卷題號	少年組的第四項	未分組之次數分配及交叉分析
變項題號		二組間之差異性
問卷題號	青年組的第四項	未分組之次數分配及交叉分析
變項題號		二組間之差異性
問卷題號	年齡與各題之	交叉分析與差異性分析
變項題號		
問卷題號	各縣市與各題之	交叉分析與差異性分析
變項題號		
問卷題號	居住地區與各題之	交叉分析與差異性分析
變項題號		
問卷題號	教育程度與各題之	交叉分析與差異性分析
變項題號		

附錄十：志工人力銀行與志願服務儲值推動情形及初步架構之建議

一、實務推展情形：

目前在實務推動上則有弘道老人基金會推動老人居家服務之志工連線或老人居家服務機構社團聯盟，以及老五老基金會推動志工人力時間銀行措施。

(一) 老五老基金會推動志工人力時間銀行的作法措施如下：

1. 組織：在基金會所推行之人力銀行分為兩部分，一為結合從事社會服務志工團體組織；另一部分則由社區居民、志同道合的朋友或教友等共同組成互助團體，向老五老人力時間銀行提出申請。兩者經審核簽約後即可加入，加入後之每位志工有一本人力時間銀行存摺。
2. 運作：基金會在各志工團體加入時舉辦說明會，鼓勵志工團體提供多元化服務並就其本身形成一互助團體，提供團體內部所需要之服務。其次基金會依照各志工團體及社區居民所組成互助團體的需要，提供居家服務和照顧等相關訓練課程。基金會並不干預團體內部之運作，希望團體內部形成一互助體系。
3. 服務：各類志工團體除了提供其原有的服務外，亦可針對其團體內部成員之需求，形成互助團體訂定互助規則以提供服務，因此每個志工團體或社區互助團體所提供之服務接不盡相同。
4. 點數登錄：各志工團體及居民所組成之互助團體經與老五老基金會簽約後，即可在人力銀行開戶登錄，志工之存摺與團體時數登錄表中的核定欄，由該團體之主管負責蓋章。
5. 登錄原則：老五老人力時間銀行為鼓勵國人從事社區居家關懷與照顧之志工互助服務，因此其服務時數的登錄方式採加權的方式。
6. 點數功能：點數的功能有三：(1) 優先享用—每位志工皆有一份時間存摺，存摺累計點數多者，可優先得到居家關懷，及照顧之服務為需該地區有提供此類服務之志工團體；(2) 獎勵之用—配合人力時間銀行獎勵方案，依志工之服務點數發給之點卷，作為志工參與基金會與政府或企業共同設計的各项獎勵活動的憑證；(3) 捐贈之用：儲存的點數除了可作為自己未來年老需要照顧之用，亦可將點數捐給有需要的親人朋友及安養機構照顧之對象。
7. 提領方式：點數提領方式分為兩種：(1) 內部提領—直接向所屬互助團體申請；(2) 一旦志工或其家人有居家關懷或照顧需要時，可聯絡時間銀行，時間銀行將該志工或其家人所居住的社區中之互助團體提供服務。若其居住的社區中無互助團體，且無其他以提供居家關懷及居家照顧之志工團體可提供志工人力時，時間銀行則無法提供服務。目前基金會與弘道老人福利基金會簽約合作共開發五十一個有提供居家關懷與服務之提領區。
8. 理念：力行五老生活實踐哲學，提倡人人及早規劃銀髮生涯，為自己賺下老身、老伴、老友、老本、老居的本錢，並開發及運用社區人力，營造安

全、互助、有活力、有人情味的健康社區，以解決同胞老來乏人照顧、孤苦無依的社會問題，為目標以期有校達成基金會為國人所提出之「愈老活愈好」和「社區可以提供溫馨互助的照顧網絡」。

9. 近況：基金會推行人力時間銀行至今仍著重於宣傳推廣，其執行的重點包括，第一，對外部分，以說明會與座談會方式，宣導鼓勵志工團體參與。第二，對內部分，則以簡化團體參加流程及電腦資料軟體建立為主。

10. 推行上之困難：基金會為推行人力時間銀行至今的困難有（1）有些志工團體，尤其是小型團體，尚無服務記錄習慣，因此覺得多了一項服務時數記錄的行政程序而感到麻煩；（2）部分志工團體加入意願高，但承辦人員可能因為多了一項行政作業而意願較低；（3）部分提供居家服務志工團體擔心加入後，無法負荷時間銀行轉介的個案量；（4）部分志工擔心未來儲存時數提領不到，因而採觀望態度；（5）部分團體認為政府在時間銀行推動上應扮演更強勢的角色，若僅由民間團體來推動，其公信力過於薄弱。

（二）弘道老人福利基金會率先倡導及推動「志工連線」的理念，界使老人居家服務可以普遍推展，並由維他露基金會贊助廣告宣傳，鼓勵一般社會大眾踴躍成立老人居家服務的志工站。首先，對於並未或不願意成立獨立自主之社團或社團法人志工站，在名義上及附屬於弘道老人基金會，以利運作。其理念及作法如下：

1. 組織：基金會為首之志工連線計畫，以鄉鎮為單位，於全國各地設置志工站，由二十位志工組成，合計每週服務老人時數四十小時以上且工作有成效者，即可正式掛上站牌提供服務，並定名為弘道老人福利基金會全國志工連線 站。
2. 補助：正式掛牌和運作之志工站，由弘道老人基金會負責統籌開拓社會資源，和補助部分工作站所需業務行政費用。
3. 運作：在志工訓練部分，基金會將各志工站之站長給予職前及在職訓練，而各地志工站志工之招募及培訓則由各站長負責，基金會亦會協助訓練。在督導方面，則分北中南三部分，由基金會社工員分區督導，以確保服務品質。
4. 服務：只志工站所提供之居家服務內容，包括關懷陪談、陪伴就醫、簡易家務清潔，其他諸如水電修理等，是老人需要及志工專長之機動性服務
5. 參與：任何個人每週可提撥兩小時服務，並自行挑選服務時段，而加入志工站成為老人居家服務員者，均屬於志工連線之成員。
6. 認養：任何個人或企業團體亦可認領志工工作站，目前每一個志工站每年營運費用估計約為十萬元，藉以力行的和長期的協助志工站之營運。
7. 時數登錄：每一志工站將服務記錄交給站長，由站長記錄服務時數及簽名負責，並於每月分區之督導社工來時，交由其帶回登錄於電腦中。
8. 登錄原則：弘道老人福利基金會所提供之服務以居家服務為主，故在時數的登錄採服務一小時登記一小時的方式，並未依服務項目不同而做加

權。

9. 時數功能與提領：志工及其家人可有被服務的優先權，而志工服務時數也可以儲存於年老需要照顧時提領出來使用，亦可立即提領以協助親友於需要照顧之用。

10. 理念：弘揚孝道，提倡老吾老以及人之老的傳統美德，聯合眾人愛心，以居家服務方式關懷老人。居家服務乃凸顯人性關懷與友誼照顧之可貴和窩心，乃非完全依靠金錢從市場可購買而得，而是心甘情願的付出和奉獻，故鼓勵志願式的加入和參與，讓老人能在自己熟悉的環境中獲得日常生活的照料與感情上的溫暖關懷。社會本是互助合作的組合，透過助人尚可自助，助人亦可立即或日後獲得回報，藉以鼓勵更多的個人可以誠心善意的家入老和愛老的行列。如古人早有「易子而教」之美言，如今現代社會則需倡導「易老而孝」之義行。

11. 機構連線：為擴大居家服務和回饋志工服務時數，並避免資源重複浪費，基金會目前已與五個提供居家服之社會福利機構團體連線。基金會在連線機構的服務管轄區內不設志工站，且該區申請加入的志工，轉介給該區連線機構，而屬連線機構的志工可隨時申請交換服務遠地親人，至於服務品質則由各連線機構自行管理與督導。

二、志工人力時間銀行制度初步架構之建議（張菊華，1999）：

（一）法制層面：

就現況而言，弘道老人基金會和老五老基金會各有一套運行方式，並且在時數互換上，已有初步合作的經驗。故現階段宜和由民間自發性聯盟共同協調制訂相關契約，甚至可以成立一制度規劃小組，負責規劃及解決人力時間銀行制度之相關問題。

其次，在志工福利保障方面，應為志工投保意外責任險，至於保費的負擔則可採由政府及機構團體共同分擔或志工、機構團體與政府三方共同分擔方式。

在獎勵措施方面，服務精神的表揚是最基本的獎勵方式，其他型式的獎勵措施，則可由各機構團體依其性質資源等，訂定不同的獎勵辦法，但以不涉及金錢方面的獎勵為原則，以避免比較之心理而忽略志願服務之精神。

（二）組織層面：

組織層面部分，在政府機關角色方面政府可擔任規劃指導的角色，輔導協助民間團體推動這項制度，如可與民間協商訂定出一套作業模式，在交由民間主要推動團體共同組成人力時間銀行制度推動委員會執行，並在政策上給予支持、經費上給予補助及電腦網路架設上予以協助。此外，未來跨部會的合作與協調將是志願服務制度整合上應努力的方向，唯有透過各部會的聯繫協調才能真正解決當前志願服務制

度上的問題。其次，在民間機構之責任分工方面，各加盟和連線機構團體可自行認證，再將服務時數定期傳送給所屬之人力時間銀行系統做統一登錄作業，且在服務訓練上應由各機構團體依其服務性質和資源自行訓練。最後，服務時數認定方面，時數的回溯有其必要性。

(三) 管理層面：

為避免參與者過於關心點數的存在功能，應加強志工服務倫理精神的訓練與培養，至於志工之服務訓練可分為兩階段培訓，第一階段之基礎訓練可結合志願服務協會或者與其他機構團體共同辦理，第二階段之服務訓練部分，若服務課程內容相同可與其他同類型機構共同辦理，而與機構特色相關部分之訓練自行辦理。其次，在時數登錄及認證管理方面，可由各機構之社工員負責登錄及認證，若授權於各地之站長或隊長，則社工員要負起督導之責。最後，在時數提領受益人方面，制度規劃上可多些彈性。

(四) 服務層面：

人力時間銀行可涵蓋的志工服務性質應該不只限定於居家服務的志工，因為志工皆同樣的付出時間投入志願服務工作，因此應該採公平的原則較適當。其次，志工會受到本身的人格特質、能力及心理障礙等因素的影響和限制而無法從事某些服務工作，因此，點數登錄的回饋不宜在其服務內涵及性質上有所區別。然而不同系統之人力時間銀行，根據其設立時間銀行之宗旨而含括不同類型之志工服務性質。

(五) 理念價值：

人力時間銀行之互助觀念與傳統志願服務奉獻價值觀，雖然在概念上是有差異的，一個強調相互扶助的意義，另一個則講求無私的奉獻，但回歸到原點皆是以助人為本。為使人力時間銀行的互助理念能順利推行，推動單位可培訓一批理念宣導人員至各鄉鎮市社區做宣導，將他們的經驗傳承，以協助該地能獨立運作，如此將有助於人力時間銀行的推行。其次，推廣的重點應注重服精神層面的宣導，避免過渡強調服務時間點數的儲存提領功能，以免誤導志工對點數的過度擔心。

附錄十一：『國內青年參與志願服務現況調查』座談會 會議記錄

會議日期：91 年 11 月 22 日（星期五）

會議地點：行政院青年輔導委員會

主 席：張菁芬 教授

出席人員：教育部訓委會 何進財常委、世新大學 胡愈寧教授、育達商業技術學院 邱方晞 教授、東吳大學 闕漢中教授、北區志工中心 張主佑先生、傅晟先生、台北盲教協會 王晴老師、台中市祥和計畫 黃明河大隊長、台灣省大專青年服務協會 林裕富總幹事、水源地文教基金會 孫郁惠小姐、靜宜大學 蔡亞臻。

列席人員：青輔會 黃健能科長、徐麗虹小姐、靜宜大學 張菁芬教授、王文瑛教授、許素彬教授、張瑞真

討論議題：

1. 青年志工調查結果分析、討論。
2. 如何促進青年參與志願服務。
3. 志願服務與服務學習之連結。

整個研究案感謝青輔會給予這個機會來了解到青年志願服務的整個推動情形。今天的座談會大約將進行 2 個小時，整個討論的議程部分是包括有關志工的調查，事實上所給予的資料是初步的資料，少年組跟青年組的問卷很多，先挑出來一些和今天要討論的議題有相關的部分。整個座談會的重點是想要了解到青年參與志願服務的重心，以及如何來為未來推動青年志願服務工作的推動進行，最後希望能讓志願服務和服務學習做一個連結。在開始討論之前，先請教黃科長給予我們一些指教或是來帶領我們會議的進行。黃科長：『感謝張教授在短期內擔起國內青年參與志願服務現況的調查，今天是對這次的調查有了初步的分析，主要希望在做初步報告之後，大家能提供給予重要的意見做參考，希望針對大家的意見之後能做一個修正，使報告能夠更完整。』

主持人說明：

初步分析的探討

整個調查從調查到資料的整理和結合花了很多的時間，各位先拿到的是初步的百分比，也不是全部的分析資料，整個會後報告經過青輔會審查後，會在列印一份完整的報告給大家。而這個部分是做為我們今天要討論的立基點，在從事青年志願服務的過程中，我們要作的對象是 12 歲到 30 歲的一個青年志願服務，尤其是結合到服務學習的部分。事實上青年是未來從事志願服務的潛在的一個人力，但是他參與的情況以及他參與上有什麼困境，都是我們想要了解的，所以先

將這部分的基本資料拉出來，比較複雜的變異數分析、相關的回歸分析、後續的總報告也是留待下節分曉。今天的重點是想要了解到，透過這些基本資料呈現出來的參與情況，以及想要跟各位先進討論到如何促進青年參與志願服務，以及在做問卷過程中發覺青年志願服務跟服務學習其實有一些落差，希望提出來跟大家作為一些討論。

我們最主要是分為 2 組，所謂少年組和青年組是配合我們的問卷，少年組是 12 歲-18 歲、青年組是屬於 19 歲-30 歲。調查方式因為考慮到訪問的過程會有一些困境，尤其少年的部分接電話的比率很低，所以少年組是採用國中、高中、高職學校的抽樣，分層取樣的集體施測；青年組的部分 19-30 歲的部分是採用電話訪談，電話訪談為了避免拒訪率，所以選擇了下午和晚上的時段，原本預計 5 天可以做完，結果發覺還是花了 1 個禮拜多，原因之一是拒訪率太高，另一原因可能是問卷設計的比較長。後來發覺到青年在家的比率比較低，這個部分也是在訪問的過程中花了比較多時間，但最後也達成了任務。在訪問的過程中，當初依照人口比例的設計，所以 12-18 歲的少年樣本應該是 530 位，後來收到的是有 620 位的問卷回收，去除掉太多沒有回答的，所以能使用的樣本是 604 位，整個比例是佔所有資料分析的 37.8%。18 歲以上到 30 歲的青年佔了 996 人，也是所有樣本的 62.3%，跟當初提出的研究報告預估人數是一樣的。也是符合目前的一個人口樣本數。那參與的情況看了內政部最近的國民生活狀況調查，也有一些志願服務參與的內容，他的參與度比我們調查出來的高一點點，他高的比例是來自於中、高齡的參與志願服務，那其實青年參與志願服務的部分還是滿低的，所以比較了我們的數據跟之前的一些研究報告之後，發覺其實有增加的趨勢，那這個部分我們就會很有興趣，我們如何來促進他們的一個參與，所以我們在表 2 可以看到目前參與志願服務的情形，有參與的有 13.8%，當然會有一些地區性的差異，我們有分北、中、南區還有東區跟外島地區去做一些分佈，在這個部分其實他有一些顯著相關，北部地區人口結構比較集中，在參與的情況上理論上應該會比較多，可是事實上訪問出來比較多是集中在中部地區從事志願服務。或許下一次有機會可以作一些青年在參與志願服務的城鄉差異問題。在服務時數的部分，可以從表 4 看到，一般來講 28.1% 都是屬於偶爾參與，可是事實上 4 個小時以下的參與其實也是有超過 50% 以上，也是說可以去思考怎樣去提高參與的時數，這個部分也是促進青年參與的部分等一下可以一起來討論的，不過較可惜的是，雖然志願服務法通過要從事志願服務訓練，可是從曾經參與過的人的一個調查經驗裡面，有參加過訓練的人只有 38.5%，尤其在青年組，滿值得重視的。為什麼有這樣的法令，也有這樣的一個服務推動，可是訓練的服務項目卻是那麼的少，還有接受過的人卻是那麼的少。那曾經參加過志願服務的類型，這一題是採用複選題，最後回答的總額樣本一定比有效樣本回答的多，一般來講在 12-30 歲所有的受訪者裡面，他們以參加教育服務跟醫療衛生保健為最多，事實上這部分所得的資料跟內政部的國民生活狀況調查裡面是以社會福利為最多有一點點的差距性。青年參與志願服務的類型跟一般中、高齡參與志願服務的類型可能會有差異

性存在。在表 7 裡面也特別想要了解到志願服務的性質是直接服務或是間接服務，一般來講直接服務還是多於間接服務，但是也有一些是二者是混合在一起的。在表 8 裡面，想要了解到怎樣來參與志願服務，是誰告訴他的，一般來講接受訪問的樣本族群雖然國、高中滿多的，後來在青年組裡也發覺在 24 歲以下的滿多還是屬於學生樣本，所以其實滿多是經過學校安排的，所以引發出來事實上推動青年志願服務如何跟學校做一些配合。另外一個管道也是滿重要的就是家人跟親戚介紹，還有同學跟朋友的介紹。參與志願服務的方式，其實跟青年他們整個的文化有很大的關連性，就是跟朋友一起參加，這個部分其實在推動青年志願服務部分給我們很大的動力跟契機，尤其有一個參加之後可能變成一個團體去參加。在參與內容的部分，試著想要了解工作內容是不是可以自己選擇，這個部分比較呈現出來的是沒有彈性的有 41.6%，但是有彈性的還是佔有 33.5%。調查出來發現，有志願服務志工保險的只有 15.4%，這個部分是對從事志願服務的人有滿大的影響。有無志工聯誼活動，不管是正式或非正式的聯誼活動，發覺沒有參加的比率佔了 37.6%，事實上沒有聯誼活動也佔了滿多的 13.1%，也就是說可以去考量怎樣來促進志工的聯誼以及讓志工他們的凝聚力的增加。13 題是針對所有樣本的，所以表 13 是針對所有的 1600 個樣本去訪問，但是有效樣本裡面經過刪除只剩 1531 個有效樣本，包括拒答也刪除掉，所以總和的樣本是 2830 個樣本，因為這題是複選題，那其中裡面最大的因素是時間安排，那時間安排跟國民生活狀況調查呈現的是很類似的，他也是時間安排的一個原因；還有一個是興趣考量，有了一個很大的啟發，興趣考量和同伴的參與，或許目前的志願服務可以變的更多元化，來契合一些青年的興趣。表 14 想了解什麼時間他最想參與，所以採用複選的方式，所有回答的樣本有 2032 個，一般來講他們認為有時間就願意參加，其實是跟在觀念上認為志願服務他們希望比較彈性化的，星期例假日和寒暑假也是學生或者是青年志工他們可以參與的類別。想參與志願服務的類別裡面，社會福利、教育、醫療衛生跟文化的部分都是一直他們很想參加的，他們想參加的類別比他們目前曾經參加的類別更多元化。表 16 希望能夠在哪裡參與志願服務活動，這個調查結果跟內政部的調查很接近，也是屬於家附近的比率佔了 49.4%。複選題的分析可以讓我們看到家附近或者是學校或者是沒有去過的地方，其實也是他們會覺得很有興趣想要參與的。希望每個禮拜用多少時間參加志願服務，調查出來有時間就去的佔了 45.5%，未滿 2 個小時的佔了 14.2%，可以看到滿多人是希望採用彈性的方式，也是我們在設計志願服務時，可能要變的更多元化和彈性化。事實上滿多人都想參加志願服務工作，從表 18 看到願不願意參加裡面，願意參加的比率佔了 41.2%，不願意參加的比率佔了 20.1%，尚未決定的部分其實佔了 38.7%，事實上尚未決定也告訴我們說這個就是未來他真正要去參與的志願服務工作的，所以加一加如果把尚未決定的心拉過來，那麼可以發覺到有 80% 以上的人都想參加志願服務。這裡有做一些不同青年組跟少年組不同問題的一個探討，針對青年組 18 歲以上的想要了解目前有頒訂的一個法案，以及一些課程還有他們對於政府在推動志願服務的看法，來給我們一些建議。青

年組的部分表 19 政府頒訂志願服務法他們知不知道，知道的就我們所有的受訪青年有 996 個樣本裡面全部回答只佔了 7.8%，表示我們的法令跟我們的政策，還有最後的落實有很多值得我們可以再去思考的。倒是滿值得慶幸的，大家認為學校教育裡面應該來開設志願服務相關課程的比率佔了 87.2%，這是一個很值得我們去思考的一個問題，如何跟學校跟志願服務、青年跟教育部作一些結合。政府要怎樣擴展志願服務，從政府的角度來看有 2 個問題，一題是最重要的他認為最重要的是哪一個、次重要的是哪一個，結果所訪問到的受訪者都認為最重要的方法是多做宣傳，多做宣傳佔了 35.1%，其次是獎勵志工，另外一個很有意思的是希望能個人稅收免稅，另外一個像點數的儲備也是大家滿期許的，企業他們企業稅收有 14.4%也是希望能夠做減免。也是可以讓我們考慮到怎樣來拓展志願服務的方法。在次要方法的部分，受訪者還是認為要多做宣傳佔了 23.2%，另外一個也是獎勵志工跟個人稅收的減免還有企業稅收的減免，以及儲備點數自己未來使用。所以事實上，不管志願服務是從利他或利己的角度來看，是一個互惠性的，從事志願服務的人他們也是從一個比較互惠性的角度去思考。在這裡 23 題以下是針對服務學習跟志願服務希望能做一些連結，所以是特別針對 12 歲到 18 歲的少年，即是國、高中的部分，我們了解到學校是否有強制參加服務學習的課程，認為有的有 7.1%，不過比較可惜的不知道的佔了 37.3%，所以可能在學校的宣導上不是那麼的……。是不是參加過學校服務學習的課程，事實上參加過的比率只有 19.7%，後來發覺到北部地區參與率是比中南部及外島偏遠地區好。對於學校服務學習課程參與的意願，願意參加的、跟非常願意參加的比率佔了 70%了，將近 70%，青年學子還是滿期望能參加服務學習跟志願服務的工作，這部分也是值得我們去做一些開發的。不管是青年組或是少年組 80%或 85%以上都認為要開志願服務學習課程，不管是開在通識或是專業課程，都值得我們在去做思考。除了學校服務學習外，他們是否有主動或是被動的方式去參加其他的志願服務，回答有的還是有 11.9%，跟我們的 13.8%其實也是快滿接近了，也可以試著讓服務學習跟志願服務做更多的連結工作。所以提到一個畢業後要不要參加志願服務，願意的有 36.3%，還沒有決定的也佔了 60%。最後來做一個彙整二個族群他們認為學校服務學習的看法，他們覺得學校服務學習課程對他們有什麼幫助，一般來講都很正向的認為能增加學習的動機佔了 39.4%，對於興趣跟增加社會知識其實也佔了 15.多%的一個比率，也是值得我們去看待的。

與會人士討論

闕漢中：看到表 23、表 27 和表 24。表 23 是說學校有沒強制參加服務學習，7.1%的少年說有，表 24 是問是不是曾經參加過服務學習，說有的是 19.7%，表 27 是是否有曾經參加過其他的，除了服務學習外的志願服務有的比例是 11.9%，表 23 和表 27 的數據相加約等於表 24 的數據。表 23 和表 24 的數據落差，他覺得學校有強制和他曾經參加過的差別可能是在哪裡，是怎麼樣形成的，可能是說在表 27 有 11.9%曾經參加志願服務，是否他們在觀念上也將其他的志願服務看成是服務學習，所以在表 24 問是不是曾經參加過服務學習，馬上跳到 19.7%，這裡面是不是值得我們去探討。可能在觀念的宣導上在服務學習這部分還滿需要再加強。中學生對於服務學習的觀念還滿有限的。參加志願服務都比較喜歡跟朋友在一起，這是值得注意跟推廣的。要求用團隊的方式去做服務他們的興致會比較高，不管在找服務的機會或是計畫服務的方式、內容都會有比較多的想法。希望是比較有彈性的、興趣也滿多元化的。要去加強推廣服務學習這部分，除了觀念的宣導之外，真的可以去加強用團隊的方式去推動，鼓勵用團隊合作的方式去發揮創意，可以往更多元化的方向去做，那當然配合獎勵，獎勵是他們所期望的。不管是服務學習或是志願服務，可能在觀念上的宣導還是滿重要的，尤其是服務學習這部分，怎麼讓更多人認識到服務學習有很多的教義，另外一方面在宣導的同時，怎麼樣讓他們去了解他們其實可以用很多元、彈性、團隊的方式去進行。

胡愈寧：針對第 26 題學校是不是應該開設志願服務課程，有一些的建議，事實上學校開在通識的課程裡面需要一些包裝，但志願服務精神要存在。可是但當真正擺在通識課程當中時，又會被其他像是心理等的課程對擠下來，是所面臨的困境。透過學校老師的宣導，除了同儕的影響力外，學校的老師也扮演了一個非常重要的角色。另外一個誘因是滿重要的，例如：志願工作服務的護照，讓他們認點數、最後給結業證書，對於學生未來就業、推甄的部分，也是給他們相當大的一個誘因。另外一個志願服務訓練的部分，確實訓練也是一個很大的誘因，在招生上非常容易因為有誘因存在，有訓練，但是對機構來講，所花的管理成本也是非常的高，所以要考慮到學校或機構本身的體質，跟人力的部分，所以也必須從機構本身的中心點去想這部分。但是確實訓練會加強整個招生的部分。對於商學院的學生，在人際關係、領導統御這方面志願服務確實可以幫助他們人格的培成，如果志願服務可以和實習結合在一起，對於商學院的學生也是一個很大的誘因。志願服務要推展到學校，什麼科系的學生如何推，就要站在科系本身的中心點來想。

何進財：『倡導服務別人，成長自己』、『做別人的事，學自己的功夫方面』年輕朋友應該很容易接受，但是因為現實的壓力，像是升學壓力解不開。觀念的宣導，教育部有要求大專院校的社團帶中、小學的社團，有一半的大專院校不太理會，有一些和教授觀念有關，教授觀念影響學生。學校、校長、教授的宣導。滿腔熱忱的青年去做志願服務要先接受訓練，不然有時會引發額外的問題，志工訓練上也是很必要。主軸在哪裡？要倡導服務別人，成長自己是正向的，增長能力的，我有能力才幫別人的忙。不要太過極端宣導。

王 晴：一般的學生很喜歡去做志工，但是做志工的原因在哪裡。為什麼做志工、志工是什麼，他們不清楚，不要再去亂加宣導，宣導的盲點我們要弄清楚。服務別人時自己是否增長，服務別人不是讓你自己去玩。教學生做志工，志工的觀念要從小教導，所以小學時要教導、要放入公民課，現在的社會課。

邱方晞：中部有些學校，真的很重視在通識課程開服務學習或是志願服務的課程，有些是老師有熱忱、有概念，但是學校未必十分鼓勵，是否有可能在教育部的立場上，發函給學校有這種課程，甚至有一個研討會鼓勵這些人來參加競賽，看課程辦的如何，學生也可以跟家長交代他修了什麼課，得到了什麼獎項。

王 晴：近 10 年幾乎完全投入志工行列。很大的一個感觸，任何一個的機構、任何一個協會去做培訓的工作非常的辛苦，花錢、花時間，人又不容易結合，因為志工們都來自於四面八方，如何讓他們去上課，上課的時間就很麻煩，非常的不容易。舉例來說，北一女的學生要來服務，和班上同學一起來整班要來，是因為老師交代一個禮拜要做幾個鐘點，在觀念上第一老師交代的必須完成，是家庭作業，第二同班一起重點在玩不是在志願服務，志工服務的精神不清楚，不清楚什麼是志工、為何要做志工。我們協會最主要的是希望能夠教學，喜歡退休的老師。有一點很挑剔，我們認為做義務工作，做義務工作就要做最好的，對志工很挑剔，志工是有被淘汰的。叫一個人去做志工是要從小去培育他的，所以應該把這課程放在小學的課程裡面，放在社會課程裡面，告訴他你服務別人是應該的，這是你作為一個社會人的責任，你要這個社會祥和你就是有責任。因為要晚上出去教學，所以有保志工保險，保平安保險，不知道是否可以跟教育部還是那個單位要一點經費。

黃明河：在表 10 看到學生志願服務他們喜歡彈性。因為有時候功課、作息活動，考試期間、寒暑假這些他們都不能來服務，那在這個情形下有些機構他們規定滿嚴格的，以台中榮總來說，他是固定每個星期都要來值班，那每一期新招的學生很多，剛訓練完開始服務的時候，滿多學生主動來服務，但是一段時間大概 2、3 個月以後就慢慢的流失，從表中可以了解到，可能是機構沒有彈性，而學生喜歡彈性。表 11 新法規定是必須要保險，表 11 保險才 15.4% 表示有 80 幾% 都沒有保險。台中地區若是以辦活動而找學生做志工多是採用團保，像機構的話，例如醫院因為有收入，所以保險弄得滿好的，也就是說應該鼓勵機構一定要辦保險。表 21 如何擴展志願服務，今年有辦暑期學生志工，有 150 人參加，他們的動機就是為了以後學校升學甄試用。我覺得認為自己喜歡志願服務而來做這樣的動機比較好。還有機構與學校的結合，學生參加以後覺得有意義，以後會更加參加志願服務。學校的鼓勵非常重要，老師帶領做志願服務，參加的學生感動會告訴同學多參與。家長的鼓勵也滿重要的，也要有參與志願服務的想法。

關漢中：在觀念上的宣導，宣導的重點服務學習的宣導，服務學習可以從家庭開始，可以是全民參與的，不一定只限在學校，假如說現在整個宣導的重點一直是希望透過學校一定要去、甚至是命令學校要去實施，當然我想會引起一些學校的反對。在宣導的重點是說服務學習是什麼，他是一種終生的學習，其實是可以透過很多方面的合作、參與、其實是一種成長，終生學習的成長。所以需要的是一些觀念上的宣導。第二個是方法上的宣導，年輕人喜歡用團隊的方式，可以去強調說可以用團隊的方式，有志同道合團隊的方式，怎樣去發揮創意、開發一些不一樣的服務的機會，甚至是一種生涯的準備。表 28 中 12 歲至 18 歲的學生，畢業後願意去從事志願的有高達 38%，所以表示說他不一定要在現在立刻去服務，畢業以後他也會有意願，他們現在已經有這樣的觀念，可能沒有方法，所以實際上表 2 告訴我們實際上有在服務的現在的青年人只有 13.8%，所以其實這中間有滿大的落差，他有那個意願可是他不見得知道說要用什麼方法，所以這樣的觀念宣導並不一定要強調他現在立刻就要去做，可能從小學就要去做這樣的宣導，從家裡怎樣去做這樣的服務，志願服務其實就是服務，怎樣從各個層面開始，所以另外一個就是方法上的宣導，讓他們有生涯準備的觀念。第三個就是機會，讓他們知道有哪些機會可以去做，像表 15 對照實際去參與的像文化工作、輔導性的工作、科學性的工作是目前蠻多人希望有機會，但事實上沒有這麼多機會的，那怎樣去告訴他們這個機會在哪裡。還是要去宣導，但是不是去宣導立刻去實施，而是在觀念、方法和機會方面去做宣導。

胡愈寧：把志工當作是顧客來看來進行，可以分成三群：一個是冷漠的年輕人，根本是不願意接受志工服務這部分；還有一個就是先進有講到他會去參加的，我認為就是所謂的好的顧客，他會去參加志工，可是他可能動機不是那麼的純正，可能是為了證書、為了推甄這個部分，所以這種顧客我會認為是來試試看這個產品，看你的產品好不好；最後一種，我們把他稱為忠誠的志工，他自己覺得不錯，他會去告訴別人，同儕會一起去，如果他覺得不錯，這種忠誠的志工他會去推銷，他會去拉同學去，這是一般來講會把他分為三層。有些志工他實際上並不是那麼的想去，可能為了證書，可是站在老師的角度，也是利用這個推跟拉的兩個力量，所以會用這個當做是誘因，推學生除了服務別人之外，你可以拿到證書這個部分，所以希望實務界事實上會接受這樣類似半強迫、半有誘因的學生，因為對我們來講，常會對學生說：一文憑、二證照、三訓練，四志工。也希望用這樣的誘因讓學生去。還有一個是過去在講訓練的時候，過去大家都討厭被訓練，被訓練就是被處罰嘛，可是現在隨著社會環境的改變之後，滿重要的一個升遷啦，很多也是跟訓練會有關，不只有在職訓練、或者是職外的訓練，也是有終生學習的觀念。跟過去幾十年來跟訓練的觀念完全不一樣，其實志工的發展在西方來講，剛開始也是用半強迫、半推、半拉的力量讓他成長。事實上在企業界他也有重視人格的養成，如果說你有這樣一個志願服務的學分的話，對企業也來講他也是滿喜歡用這種人的，這樣的觀念在國內也是漸漸的形成。所以對我們老師來講，我們也會利用這樣一個把訓練跟志工當作是一個滿重要的誘因跟學生講，所以這部分，從顧客的觀念、從推拉的觀念裡面，老師也知道學生的誘因不是很純正，可是也會希望將學生推到一個滿重要學習成長的部分，還有做到服務的部分，也希望在這樣一個轉換的階段裡面，實務界能接受這樣的一個學生。可能有助於我們在做推廣的時候，讓學生更有這樣的一個機會進入這個門檻。

邱方晞：就這個整個調查的內容來看，我有幾個建議，像是第 15 題有提到很多類別的志工，志願服務的類別，但是我過去曾經做過一個研究也就是有關宗教性類別的，可能在青年志工或少年志工這個類別的需求不是那麼的凸顯，但是他們的父母親這個類別可能會滿有影響力的，像是有一些宗教名義比較響亮的團隊，他們現在推全家性的，全家到某一個地方去，父母輩的做什麼樣的事情，青年輩做什麼，還有一套整體的訓練課程，這是很值得推崇的，也許可能的話將來可以帶一筆。第二個是學校方面，像是 23、24、27 題講到，有些學校他不一定開這樣的課程就將名義訂成是服務學習，或是可能學校有服務學習的活動但

是不一定是課程，是否能幫助學校去定義是課程或是活動或是某一種社團的類型，他都叫做是服務學習，那這些孩子他可能就會認為他參與服務學習的比率就會提高，是不是有錯過這一部份人的統計值。還有關於學校的部分，如果學校能給予服務系統的一個鼓勵，他一年級服務幾小時，二年級三年級，曾經服務哪一些類別，甚至還可以變成訓練人員，這些人所得到的將來被學校肯定、或被社會肯定的系統是不一樣的，這是學校能做的。還有特別要提的是，資深服務人員的質很好，可能結婚生子、家庭重擔比較重後就沒有辦法繼續服務，可是事實上這些資深的人員，他們的服務的質很好且他們還是有服務的意願，但是在離開 2、3 年後不可能再回到這個領域來服務，是很可惜的，重點在於彈性，因為是要固定的班別可能就沒辦法，有沒有可能是彈性的班別。有沒有可能一種概念是志願服務的志願服務，是兩全的，我做志願服務的同時也有人幫我做志願服務，例如說有一個媽媽她有三歲的孩子，她可以做很棒的諮商工作，那她的孩子可以在那 4 個小時內到某一個地方玩耍，那她親職的品質也很好、孩子也玩得很快樂，有沒有這種一個系統可以出來。

傅 晟：可以提出幾個方向讓大家參考，一個是教會、另一個是童軍團體，教會會注重聚會和所謂的支持性團體，童軍講的是小隊制度和童軍制度。在小學生的教育裡面應該針對所謂的永恆性的人生規劃的學習課程應該盡早的開課出來。有一個對象常常忽略的就是家長會，其實家長會的影響力非常的大。現在很多志工不知道他在從事什麼服務，就是他沒有找到他的永恆感。可以在學校活動中培養義工的成長、兒女的成長，教育小孩永恆感，此宣傳概念更具宣傳效果。認定價值的永恆感就會有使命感產生，他就會由他自己去傳播。教會的聚會過程中就會彼此分享服務的精神和成果、效果，支持性的團體就會起來。可以用客戶的概念和品管圈的概念，去穩固整個志工的系統的宣傳。

張主祐：可以多結合教會、機構及社會上的資源，透過學校推動志願服務，他的好處是有強制性，或是學校可以要求學生。有機會接觸，覺得不錯就會繼續做下去，但是有些只是應付，效果上並不理想。前面有些意見很好，就是可以從小開始，確實若是能夠擴展到從國小教育裡面就能將這樣的東西放進去，從小透過教育我覺得會有幫助。有一個部分是從家庭裡面，用宣導的方式，讓家庭有這樣的教育，我覺得實際上會有困難。家長的觀念可能很難去改。家長會的部分是可以做的。可以去想要怎樣有更完善的配套措施，學校方面可以加強教育、可以加強一些課程的部分，另外政府可以給予一些鼓勵。另外還要結合一些實際志願服務運用單位的一些合作，學校可以給予基礎的觀念教育，之後實際在做的時候，我覺得很多的訓練還是要透過實際的志願服務運

用單位來做訓練，才比較能夠切合，要實際做了之後面對不同的狀況之後，實際之後再做的訓練，就是志願服務運用單位再做的那個訓練，那個效果才會出來。所以有些配套的措施需要好好去想。另外最後，在看表時有好像有很多是尚未決定要不要參與志願服務，當然是希望這些人是都可以加進來，但是實際上可能沒有辦法有太高的期望。表 13 影響參與志願服務的原因的部分，時間大概是一個很重要的考慮，但是除了時間之外，比較有影響的是興趣的考量和跟同伴的參與。表 15 有講到想參與志願服務的類別，怎樣去開發有更多的服務的管道可以去服務。另外是透過一些方式讓學生能夠團隊有更好的、更多的表現機會。

王 晴：回饋剛才幾位伙伴所講，胡老師有提到有關顧客顧客導向，這一部份是非常重要的。我們對志工有回饋在他們就業輔導及情緒、感情上的輔導方面。邱老師提到的志願服務的志願服務，這是非常非常好的，大家都非常的需要。對志工的認知放在家長身上。希望家長對志工有一種認知，希望他們能協助孩子走出第一步成為志工。志工聯誼不見得是每一個都喜歡參加。志工的斷層很可惜。志工要使其有很榮譽的感覺，為何要做志工，這志工是和別人不一樣的。志工的培訓，學生有一個很大的迷失，就是名牌結，名牌的講師，對協會來講那費用是很大的。志工培訓希望大家能集思廣益，看有怎麼一個辦法能讓志工培訓做到最好。常常志工培訓都流於一個形式，都沒好好真正的培訓。觀念導向是很重要的，什麼是志工，志工不是一個流行的名詞，不是一個名牌，志工是有責任的，彈性是可以的，但是必須要有一個認知，還是有一個規範的，是有責任的。社工系、輔導系是不是可以 3、4 年級來實習，規定實習就是要做一年，那樣的配合才會是沒有浪費，終生學習就是從這個地方開始。還有企業界沒有辦法做志工可以出錢，可以認養。大學生觀念的教導，可以從輔導系跟社工系開始，從 3、4 年級的實習要加在外面的社團、機構或是協會。

林裕富：如何協助志工參與服務，如何讓他進入這是比較重要的一件事情。不論是學校的強制性或是有一些幾點利益性的誘因，這些方法或是切入角度都是可以討論、可以評估的。但是如何讓他們先進去這是比較重要，在志願服務的過程當中是否有得到成長及觸發，那才是影響你後續或是持續會不會繼續參與服務的關鍵，但是在問卷中似乎沒有問到這一點，多少人是因為在這之中得到成長跟感動，然後願意繼續做下去。在當中玩出興趣，在當中覺得很快樂，因為做服務是要是一件很快樂的事情，才會要繼續做下去。如何讓他得到感動和觸發是可以透過分享跟討論的，在每個團體中是否有分享的機制或是討論的機會是比較

重要的。讓一群人去參與服務，一群人的力量一定比一個人的力量大，其實機構在推的時候其實可以考慮到一些大專院校的相關性社團，社團也會有安排聯誼的活動、或是透過 BBS 的方式，會彼此去渲染、影響到其他人，看到後會進而想去參與志願服務的過程。志工訓練很重要，讓有訓練的人帶領有興趣的人投入，有助於志願服務的推動。要玩得出興趣比較重要。如何獎勵或是推廣、如何強制性或是利益性之誘因，可能還是需要一些政策上的補助，或是政策上面的推廣。像是大專院校的社團，常是有服務的熱誠，但缺乏一些資源。大專院校社團的獎勵新方法青輔會可以多做一些推廣或和學校做一個結合。要強調的是先讓這些人先進去，在過程當中得到成長跟收穫或促發感動，這就是一種服務學習。

孫郁惠：現在的國、高中生對於志願服務的認識有限，可能在做法志願服務了，但是對於社會大眾或是學校、教育界對於志願服務這名詞的解釋、界定範圍不清楚。宣導方面往下紮根是很重要的，如果學校或是社會可以對志願服務概念推廣的更普遍化，那大家對於志願服務的接受度其實是滿高的。以學校來講，國中、高中的輔導室還有訓導處是一個可以多加利用的單位，學校輔導室真正去做到的活動或是策略少之又少，從學校輔導室去發展志願服務是滿需要的。學生需要一些幫助可以透過這些志願服務來幫助。推動志工家庭、志工情侶、志工學校、志工社區融入生活中，是一個可以推動的運動。對於志工而言，回饋很重要，不管是好的或是不好的，都是一種激勵他們或者是改進他們，有一種繼續持續下去的動力，回饋不管是分享或是討論或是問卷，表示在做這些事情的時候還有一些延續性，看是做了有什麼反應或是需要有什麼檢討。學校的推動也是很重，有的學校真的是很積極，但是有的學校很漠視，所以從學校紮根是很好的一個想法。也滿贊同志願服務的志願服務，這也是大家可以另外去想的一個空間。如果能將志願服務變成一種潮流，一種志願服務的運動，那志願服務是否可以變成一個新世代。

傅 晟：做志工服務隨時要做立即性的教育跟轉介性的功能。要做說明會介紹機構、志工的理念是什麼。若是機構容納不下這麼多人，要做轉介，要把資源分散掉，分散給各個單位，而不是將有用的留下，將沒有用到的排除。老師的教學要有永恆的價值，永恆的工程。一個義工要培養他如何去做人生規劃，彈性在哪裡，彈性是要自己要能自主。機構是開放服務的空間，自己要去規劃自己的人生，你有多少時間、要服務多少時間，自己要去規劃進去，這就是責任感，這無形中都是立即的教育。志願服務法中說到，每個志工都要有志工的熱忱，但是要有專

業人士的資格。

會議總結

黃科長：希望研究報告最後能給各單位來參考，能夠在未來推動志願服務，尤其是在青年的部分非常的重要。志願服務和服務學習是一個非常重要的環節，不管是有什麼困境或是先入為主的觀念，最重要的還是先導入。政府的角度也要聽各位的意見，匯集大家的意見會再朝一個更好的方向來做。

王主任：有關志願服務策略上的使用相當的重要。另外一個是志願服務種子隊的訓練是需要迫切來做的。在觀念上的宣導、方法上的宣導甚至是機會上的宣導，這個部分也是一個很新的觀念，不僅是要擔任立即性的教育，還要擔任轉介性的功能。志願儲值跟志願者的志願服務的嶄新觀念也許是值得來探討跟可行的一些作法。運用家長會的力量，促使他們形成一個自治性的團體，放入永恆工程、永恆契約、永恆性的規劃的概念，是一個在推動上可以突破的一個點。

許教授：從志願服務的訓練機構，從譬如說從家庭、學校、企業和教會的結合，還有在時間上的連結，要如何從家庭開始著手，從幼兒教育到大學教育一直變成是終生性的學習，還有定義上的問題，如志願服務的定義、服務學習的定義，一直到志工的經營包括培訓、規範、政策上的支持、資源上的支持，到志工資源的分散到轉介等等，今天聽到很多寶貴的意見，會把各位的意見努力的融入在研究報告裡面。

感謝青輔會提供這樣的一個機會，也很感謝大家今天能撥冗參加，最後整個報告完成後，也會請各位先進給予我們指教，今天的會議到此結束。謝謝各位的參加。

會後補充書面資料

「國內青年參與志工服務現況調查」座談會

- 以靜宜大學青兒福服務隊為例

蔡亞臻

以參與青兒福服務隊的經驗來講，我很認同社福或社工相關科系的學生比較容易參與志願服務工作的論點，因為基本上會選讀這樣科系的同學，本身就比較有服務熱忱，也比較願意從事服務性的工作。我們服務隊的隊員全都來自系上的同學，統計目前大一到大四的隊員人數，約有 150 人左右，倘若全系同學有

600 人，我們的志工就占了全系人數之 25 %（不含參與其他志願服務性質社團），由此可以看出在相關科系推動志願服務的工作確實是比較容易招募到人員。

至於在志工的工作內容和彈性上，我們目前從事有支援和固定的活動兩種，支援部分就是幫忙某些機構的臨時活動，做一些簡單的支援工作，通常在工作內容上也比較不困難，簡單來講就是“救火隊”的性質，但是支援工作的缺點就是，通常臨時性的活動都是比較急迫的，在招募成員上有時間上的限制，因此我們在聯繫上會比較不方便，而且若是剛好沒有聚在一起的時間（例如隊內的課程上課或幹部會議），分散聯絡就是一個龐大的工程，所以我們雖然有很多人力資源可以利用，但是若是遇到有時間壓迫的臨時性支援活動，常常就會在連絡上拖延。再來就是和機構有長期的合作關係，有固定工作內容的支援，例如我們有梧棲童綜合醫院的兒童病房說故事、台中市家扶中心課輔和海線地區龍井、沙鹿國中的團體輔導活動。固定性志工的好處是我們可以確定自己在某個時候都有從事志願服務工作的機會，比較不會有不確定感，志工參與的狀況也比較穩定，不易流失。但是對我們來說比較困難的是，通常要有長期性合作關係的機構，他們都會要求我們寫企劃書和方案，但是在這方面的訓練我們比較欠缺，除了自修或修習相關課程，就是請教學長姐，這點對於學生志工團體來說是一大挑戰，尤其是如果又沒有指導老師可以協助時，常常就會因為不會寫企劃書或方案設計不佳，而錯失服務機構的機會。

再來就是志工訓練的部分，因為我們是相關科系，平時修課就會上到一些諮商輔導、特殊教育、兒童發展...等課程，對於我們來說有這些課程的知識基礎再來從事相關的服務工作，的確是比較得心應手，而且有的時候更可以體會出理論與實務的不同，我覺得非常好，因為並不是每一個從事志願服務工作的人都有這樣的機會去應證自己所學的東西；但是修習這些相關課程並不是每個隊員的責任，因此在出某些比較特殊的活動，我們就需要再訓練，所以在志工的培訓，我們常常考量到要隊員全方面的學習，也因此師資的聘請上我們有很大的困擾，原因來源有二：一、經費不足。因為我們是服務性社團，在資金的收入方面只有一學期每人 50 元的隊費和每次出活動 60% 車馬費進帳，經費拮据，所以我們在使用上都要非常小心，除非了必須的開銷外，絕對不動用到隊費；二、資源不足。我們聘請的講師多半是系上的學長姐或是老師，很少能邀請到校外的老師為我們上課，原因有不知道如何和講師聯繫和講師的車馬費補助，這些對我們來說都是有待突破的困難點。

對於服務隊來說，我們要從事志願服務工作並不難，只要有機構需要我們，我們在時間上能配合，交通和保險的問題也能解決的話，我們通常就出隊了，但是比較有問題的是我們都是利用課餘的時間和假日去做這樣的工作，但是機構的活動有時候是我們在上課的時間需要支援，但是考量的是我們的身份還是學生，還是要將自己本分做好之後有餘力再去幫助他人，因此我覺得時間上的配合

是學生團體比較困難的地方。至於從事志願服務工作的好處，我覺得是同儕的情誼累積。我們常常藉由籌備的活動過程中和一群不熟識的同學逐漸的培養出默契和情感，活動結束後也因為都是同屬同一社團，接觸的機會相當密集，不久之後也能成為好友，我們常常都是從大二開始接觸活動後認識到大四都是非常要好的同學呢！再來就是自我的成長。常常有服務他人的機會，我覺得自己會變的比較知福惜福，在待人處事上也會比較圓融，會為他人著想，而且人際關係也會變的好，也比較喜歡和人溝通。

以團體參與志願服務工作我覺得很好，因為團體的力量（例如約束力、分工、團結、合作...等）可以助長志願服務工作，不光是在管理志工上或是接洽活動，因為以團體為單位可以比個人參與來的穩定和有成就感，而且現在有部分機構也比較希望有服務團體來參與服務工作，所以我想，未來學生參與志願服務工作也必然是以團體的名義參加為趨勢吧！

附錄十二：期末報告審查意見及回應

審查時間：92年2月14日

審查人：林勝義（台灣師大教授）

一、研究方法

1. 抽樣後，實際調查樣本多於預定抽取之樣本，宜說明抽樣設計之意義。
2. 收集資料方式有三，惟文獻探討僅列入結論與建議之對照，且與第二章文獻探討重複，宜有所區隔，或刪除後者。
3. X 分析、cell 裡小於 5 者頗多，易影響結果，宜處理（如次數合併）。

二、研究資料

1. 調查結果與內政部國民生活狀況調查進行比較，應選其 12-30 歲組做比較更具意義。
2. 內文編排，統計表宜與分析配合，頁 87 107 均為表格，似不便閱讀。

三、研究結論

1. 已有具體發現，期待能針對志願服務與服務學習兩者關連性多予著墨。
2. 與國民生活狀況調查之比較結果所顯示之意義亦可考慮列入建議。

四、建議事項

1. 建議事項大致具體可行，似可再考量針對研究目的以及困境，分別提出建議。
2. 建議事項似宜根據研究發現而來，相對減少再引用他人資料的部分，以免落入不研究也可建議之嫌。

審查人：陳金貴（台北大學教授）

一、研究方法

1. 使用多種資料收集法，研究設計完整。
2. 資料處理完善。
3. 刪去頁 26、29 之研究進度，研究預期成果及研究甘梯圖。

二、研究資料

1. 研究資料收集適中。
2. 可增加外國青少年志願服務資料。
3. 部分文獻資料可採用較新年代的觀念。
4. 座談會資料應適度引用。

三、研究結論

1. 結論應增加分析部分。
2. 困境部分未能顯示資料的呈現。
3. 本研究比較國民生活狀況，可增加比較「林東泰」之調查報告。

四、建議事項

1. 建議部分可增加對青輔會、各校、政府等不同單位的可行意見。
2. 建議部分應針對青少年志願服務提出。

審查人：曾華源（東海大學教授）

研究應考量研究目的是否驗證，且研究假設和結論應一致。

審查人：闕漢中（東吳大學教授）

各章論述之後應再加入摘要，以利於閱讀及研究發現之整理。

研究團隊的回應：

1. 各章論述之後加入小結，以摘要各章之研究發現。
2. 在卡方分析、cell 裡小於 5 之表格，如審查意見將之修改或合併處理。
3. 調查結果與內政部國民生活狀況調查進行比較，依審查意見所提再加入與 30 歲以下參與志願服務進行比較。
4. 針對志願服務與服務學習之關連，於結論時討論。
5. 研究假設和結論求一致且建議事項依審查意見及座談會資料針對本研究目的以及目前參與之困境提出更具體建議，並將之分為對青輔會、各校、政府等不同單位及青年志願服務的可行意見。
6. 在審查會中所提**研究推論**之問題，不論少年志工及青年志工之資料皆可進行推論。其原因為**少年志工**，是整班面訪，不同於一般常見的個別面訪。但目前的國中多為常態分班，所以各班可以視為具有相同的結構，因此以班級為抽樣單位，完全合乎抽樣原則，樣本的代表性如地區別、學生程度的結構等應該沒有問題。再而，青年志工是全省性電話訪問，只要檢定樣本與母體的地區結構、年齡結構及性別結構是否相同即可。如果有不同的結構則以母體結構為權數作加權平均來調整推論即可。

行政院青年輔導委員會 青年人力研究報告 目錄 青年輔導研究報告

青年人力研究報告

1. 我國高級中學中途離校學生現況之調查分析 (66.9.)
2. 大專農科畢業青年出路調查研究 (67.9.)
3. 建立新制學徒訓練制度專題研究 (67.10.)
4. 役畢高中高職畢業青年升學就業狀況調查分析 (68.3.)
5. 我國行政機構及公營事業單位近四年專科以上人才晉用實況調查分析 (68.6.)
6. 我國大專研究所畢業生就業狀況調查分析 (68.5.)
7. 我國公營事業單位研究發展與科技人員管理情況調查報告 (68.6.)
8. 低收入家庭青年就業問題研究 (68.6.)
9. 青輔會職業訓練結業青年就業狀況追蹤 (68.6.)
10. 創業青年營運問題之研究 (68.6.)
11. 機械類技術人力供需研究 (68.6.)
12. 回國學人及留學生服務狀況之調查分析 (68.6.)
13. 我國專科以上學校畢業生就業狀況調查報告 (69.3.)
14. 旅外人才專長檔案建檔及運用辦法之研究 (69.11.)
15. 我國工業技術及工業職業教育體系所培育人力就業問題之研究 (69.11.)
16. 我國機械工程設計人才供需研究 (70.1.)
17. 二十年來我國留學教育之研究 (70.3.)
18. 役畢未升學未就業高中高職畢業青年升學就業意願調查研究 (70.9.)
19. 旅外人才資料之建檔及應用設計 (70.10.)
20. 我國大學及研究所工程系組學生進修及就業意願調查研究 (71.2.)
21. 我國電機電子工業技術研究與設計人才供需之研究 (71.9.)
22. 我國工業專科學校就業輔導現況及改進途徑之研究 (71.11.)
23. 青輔會業務電腦化規劃與人員儲訓 (71.11.)
24. 我國各級家政學校畢業生就業問題之研究 (71.12.)
25. 國中及高中職人力供需及運用之研究 (71.12.)
26. 當前大專畢業人力運用之調查研究現況、問題及對策 (72.4.)
27. 大專院校及研究所畢業女青年就業狀況之研究 (72.3.)
28. 六十八與六十九年役畢及免役專上畢業青年去向比較分析 (72.3.)
29. 七十年我國專科以上學校畢業生就業狀況調查報告 (72.3.)
30. 青輔會所辦主要職業訓練成效之研究分析 (72.9.)
31. 農村青年職業興趣、工作價值與職業選擇之關係研究 (72.11.)
32. 七十一年我國專科以上學校畢業生就業狀況調查報告 (73.1.)
33. 國中未升學畢業生去向之調查 (73.4.)
34. 我國大學研究所畢業生就業狀況調查分析 (73.8.)

35. 工廠青年職業興趣、工作態度與職業選擇之關係研究 (73.9.)
36. 回國學人及留學生服務狀況之研究分析 (73.9.)
37. 我國博士養成教育、服務狀況與輔導策略之調查研究 (73.9.)
38. 我國大專青年就業輔導工作調查研究 (73.9.)
39. 高職及專科以上學校職業輔導人員現況之研究 (73.10.)
40. 工商界對目前工商職校畢業生運用狀況之研究 (73.11.)
41. 服刑期滿青少年職業需求及輔導狀況之研究 (74.1.)
42. 台北市未升學未就業青少年生活狀況及需要調查研究 (74.3.)
43. 國民中學實施職業輔導及追蹤輔導之研究分析 (74.6.)
44. 國中畢業生職業流動與工作環境及工作興趣關聯性之研究 (74.11.)
45. 青年就業問題之國際比較 (74.11.)
46. 國中畢業生職業輔導功能之評價研究 (75.4.)
47. 七十二年我國專科以上學校畢業生就業狀況調查報告 (75.4.)
48. 七十二年與七十三年專科以上畢業生就業狀況調查報告 (75.6.)
49. 大專畢業青年職業選擇職業適應與職業發展關聯性之研究 (75.7.)
50. 台灣地區人口及經濟結構演變與青年就業之關係 (75.9.)
51. 我國青年福利服務工作之綜合規劃研究 (75.9.)
52. 在學女青年職業興趣與職業選擇之研究 (75.9.)
53. 七十三年與七十四年專科以上畢業生就業狀況調查報告 (76.6.)
54. 建立大專校院整體就業輔導資訊系統之研究 (76.6.)
55. 我國青年休閒活動及其輔導之研究 (76.8.)
56. 我國殘障青少年職業需求與輔導狀況之研究 (76.8.)
57. 大專院校就業輔導現況與改進策略之研究 (77.8.)
58. 農村青年人力資源運用、就業結構及改換工作意願之變遷研究 (77.8.)
59. 加強輔導海外學人及留學生回國服務措施之研究 (77.9.)
60. 七十五年大學與專科畢業青年就業情勢之比較研究 (77.9.)

青年輔導研究報告

61. 青年失業與社會支持系統之相關研究 (78.5.)
62. 大專生計輔導問題分析與改進途徑之研究 (78.9.)
63. 七十六年專科以上學校畢業青年就業狀況調查報告 (78.10.)
64. 碩士以上人力運用狀況與發展之研究 (78.10.)
65. 我國五百大民營企業需才狀況與研究發展之研究 (78.12.)
66. 七十七年專科以上學校畢業青年就業狀況調查報告 (79.2.)
67. 當前我國社會青年福利服務需求之研究 (79.5.)
68. 大專在學青年工作價值觀與工作環境需求之研究 (79.6.)
69. 青少年生活適應與休閒活動規劃之研究 (79.6.)
70. 社會變遷中青少年輔導工作角色及定位之研究 (79.8.)
71. 青年輔導工作分工與整合研究 (80.1.)
72. 七十七年畢業及退伍大專青年就業狀況追蹤研究 (80.1.)

73. 我國社會福利服務業現況與發展之研究 (80. 6.)
74. 大專院校學生參與社會服務之研究 (80. 6.)
75. 台北地區都市山胞青年生活狀況與就業需求之研究 (80. 6.)
76. 七十八年專科以上學校畢業青年就業狀況調查報告 (80. 8.)
77. 各國青年福利措施之比較研究 (80. 8.)
78. 公私立大學畢業生所得與就業之比較研究 - 兼論政府對公私立大學教育投資效率 (80. 9.)
79. 我國大學院校學生自治組織現況與發展之研究 (80. 10.)
80. 我國青年工作策進之研究 - - 從各國青年工作中借鏡 (80. 10.)
81. 青年就業市場的趨勢分析 (81. 6.)
82. 女性就業市場之變化研究 (81. 6.)
83. 大學生工讀之研究 (81. 7.)
84. 七十九年專科以上學校畢業青年就業狀況調查報告 (81. 7.)
85. 大專青年求職關鍵資訊與求才管道之研究 (81. 7.)
86. 青年輔導工作法制化之研究 (82. 2.)
87. 八十年大專學生社會服務對象意見之調查研究 (82. 2.)
88. 參照美國志工服務經驗以規劃我國社會服務方案之研究 (82. 3.)
89. 大專院校就業輔導單位輔導績效評估 (82. 3.)
90. 當前中共青年工作之研究 (82. 3.)
91. 八十年專科以上學校畢業青年就業狀況調查報告 (82. 6.)
92. 青年休閒活動現況及其阻礙因素之研究 (82. 8.)
93. 青年勞工工作價值觀與組織向心力之研究 (82. 12.)
94. 青年人力流動之研究 (82. 12.)
95. 「兵役替代役」社會役之研究 (82. 12.)
96. 八十一年專科以上學校畢業青年就業狀況調查報告 (83. 1.)
97. 大專山地青年生活調適之研究 (83. 1.)
98. 心理衡鑑在青少年犯罪的運用及其探討 (83. 2.)
99. 影響青年創業成功因素之研究 (84. 3.)
100. 八十二年專科以上學校畢業青年就業狀況調查報告 (84. 3.)
101. 台灣地區高級人力需求預測之研究 (84. 3.)
102. 大專畢業青年第二專長補充訓練成效之評估 (84. 3.)
103. 國內外碩士以人才就業狀況之比較分析 (84. 3.)
104. 八十三年專科以上學校畢業青年就業狀況調查報告 (84. 11.)
105. 我國台灣地區女性少年犯罪相關因素及其防制對策之研究 (85. 3.)
106. 兒童少年觸法成因及處遇方式之比較研究 (85. 5.)
107. 青年職業訓練中心加強對大專青年專技訓練之研究 (85. 5.)
108. 青年創業輔導社會效益與經濟效益之評估研究 (85. 6.)
109. 我國青少年犯罪研究之整合分析 (85. 6.)
110. 八十四年專科以上學校畢業青年就業狀況調查報告 (85. 12.)
111. 台灣地區青年時間配置之研究 (86. 1.)
112. 少年偏差行為早年預測之研究 (第一年研究報告) (86. 4.)

113. 青少年休閒價值觀之研究 (86. 6)
114. 少年出入不宜進入場所問題之探討及防範策略 (86. 6)
115. 少年偏差行為早年預測之研究(第二年研究報告) (87. 4)
116. 青少年被害問題調查研究 (87. 12)
117. 少年偏差行為早年預測之研究 (總結報告) (88. 5)
118. 八十五年專科以上學校畢業青年就業狀況調查報告 (88. 6)
119. 八十七年專科以上學校畢業青年就業狀況、工作轉換與工作經驗調查 (89. 5)
120. 青少年從事特種行業影響因素及防制對策之研究 (89. 5)
121. 少年暴力犯罪相關因素之研究 - 家庭結構、動力與社會學習觀點以論 (89. 9)
122. 運用電腦網路強化青輔會求才求職服務工作之研究 (89. 10)
123. 青少年自傷行為分析及其因應對策 (90. 3)
124. 設置地方志工中心可行性之研究 (90. 3)
125. 青年成功創業管理技能之分析 (90. 3)
126. 中途離校青少年現況分析研究 (90. 4)
127. 在學青少年使用網路行為分析及輔導策略之研究 (90. 4)
128. 休閒活動對在學青少年行為之影響及輔導策略之研究 (90. 4)
129. 少年後期生活風格之研究—以高中職階段學生為例 (90. 4)
130. 八十八年專科以上學校畢業青年就業狀況調查報告 (90. 5)
131. 外在環境變動對青年創業之影響 (91. 12)
132. 外國公部門及非營利組織有關婦女創業與微型企業之輔導制度與作法之研究 (92. 3)

註： 表示已無存書

青少年調查系列

八十六年

1. 青少年對毒品看法之研究 (86.6)
2. 青年對志願服務之看法 (86.11)
3. 青年的生活價值觀 (87.1)

八十七年

1. 青年的困擾問題 (87.2)
2. 青年對政府青年服務工作之看法 (87.9)
3. 青年對本土、大陸及國際之看法 (87.9)
4. 二十一世紀青年生涯新藍圖 (87.9)
5. 二十一世紀青年生活新主張 (87.9)
6. 暑期青少年休閒活動營隊之成效調查 以行政院青年輔導委員會
86年補助辦理之暑期活動營隊為例 (87.12)

青年輔導實務報告

1. 以體驗學習為基礎建構青少年休閒系統 - 以 Project Adventure 為例
(90.3.)
2. 社區化生涯輔導方案參與調查研究 (90.4)
3. 知識經濟帶動下創業模式之變革 (90.10)
4. 東區青年志工中心運作模式 (90.10)
5. 週休二日青少年休閒狀況與態度調查 (90.11)
6. 非營利組織推展休閒活動的成功案例分析：以新港文教基金例 (91.4)
7. 九十年非營利組織暑期青少年休閒活動方案成果評估研究 (91.4)
8. 中等學校推動青年參與社區兩性平等服務方案 (91.12)
9. 台灣地區婦女創業動機與需求 (91.12)

註： 表示已無存書

出版者：行政院青年輔導委員會

地址：台北市徐州路 5 號 14 樓

網址：www.nyc.gov.tw

編印者：行政院青年輔導委員會第四處

電話：02-23566302

印刷者：盈濤印刷品有限公司

地址：台北市汕頭街街 54 巷 11 弄 15 號

電話：02-23360837

經銷者：三民書局

台北市重慶南路一段 62 號

02-23617511

五南文化廣場

台中市中山路 2 號

04-2260330

新進圖書廣場

彰化市光復路 177 號

04-7252792

青年書局

高雄市青年一路 141 號

07-3324910

國家書坊台視總店

台北市 105 八德路三段 10 號 B1

02-2659-8074

<http://www.govbook.com.tw/>

出版日期：中華民國九十二年四月

定價：新台幣壹佰伍拾元正